

# 児童虐待を防止するためのLINE相談 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」 令和3年度実施状況

## 実施概要

東京都福祉保健局少子社会対策部計画課

### ○期間

令和3年4月1日～令和4年3月31日 ※事業開始は令和元年8月～  
(平日) 9:00～23:00 ※受付は22:30まで  
(土日祝) 9:00～17:00

### ○相談対象者 都内在住の子供（18歳未満）とその保護者

### ○相談体制

|       |             |      |
|-------|-------------|------|
| (平日)  | 9:00～17:00  | 5人体制 |
|       | 17:00～23:00 | 7人体制 |
| (土日祝) | 9:00～17:00  | 4人体制 |

### ○アカウント名

「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」

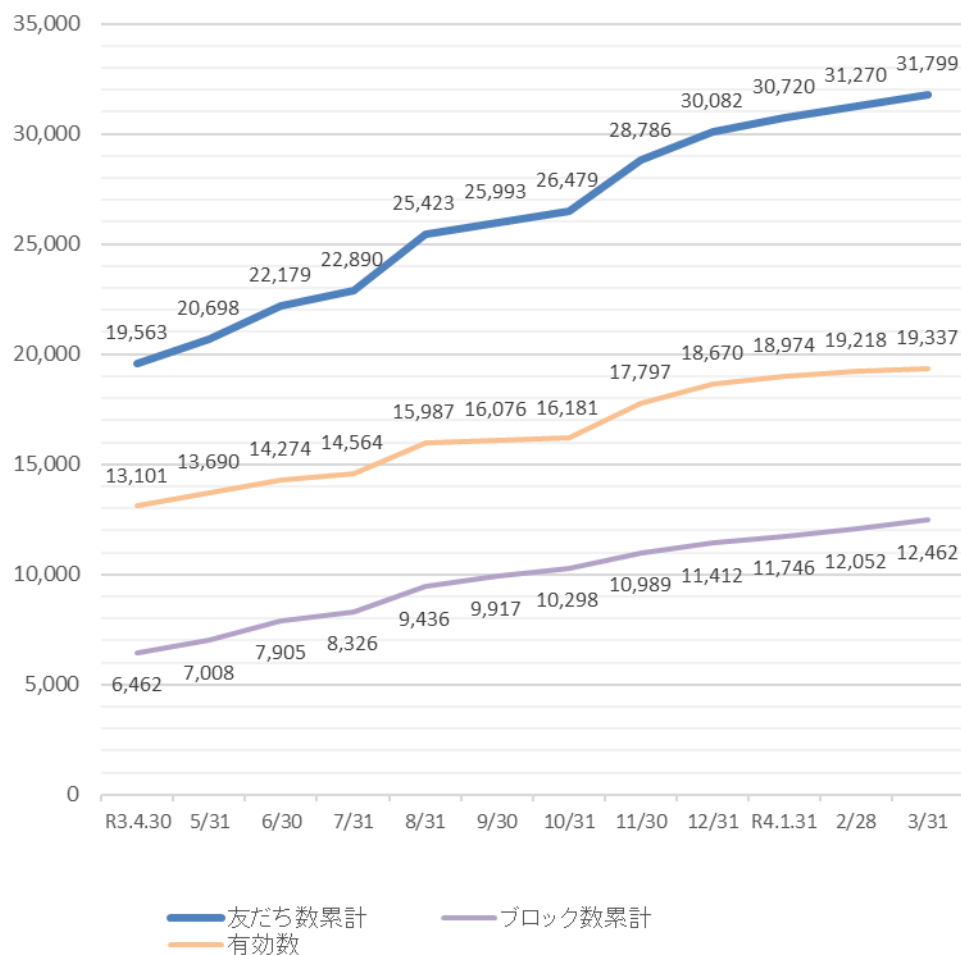


# 友だち登録者数

○年度末時点 31,779人

| 日付      | 友だち数累計 | 前月末からの<br>友だち増加数 | ブロック数<br>累計 | ブロック<br>増加数 | 有効数    | 有効率   |
|---------|--------|------------------|-------------|-------------|--------|-------|
| R3.4.30 | 19,563 | 561              | 6,462       | 334         | 13,101 | 67.0% |
| 5/31    | 20,698 | 1,135            | 7,008       | 546         | 13,690 | 66.1% |
| 6/30    | 22,179 | 1,481            | 7,905       | 897         | 14,274 | 64.4% |
| 7/31    | 22,890 | 711              | 8,326       | 421         | 14,564 | 63.6% |
| 8/31    | 25,423 | 2,533            | 9,436       | 1,110       | 15,987 | 62.9% |
| 9/30    | 25,993 | 570              | 9,917       | 481         | 16,076 | 61.8% |
| 10/31   | 26,479 | 486              | 10,298      | 381         | 16,181 | 61.1% |
| 11/30   | 28,786 | 2,307            | 10,989      | 691         | 17,797 | 61.8% |
| 12/31   | 30,082 | 1,296            | 11,412      | 423         | 18,670 | 62.1% |
| R4.1.31 | 30,720 | 638              | 11,746      | 334         | 18,974 | 61.8% |
| 2/28    | 31,270 | 550              | 12,052      | 306         | 19,218 | 61.5% |
| 3/31    | 31,799 | 529              | 12,462      | 410         | 19,337 | 60.8% |

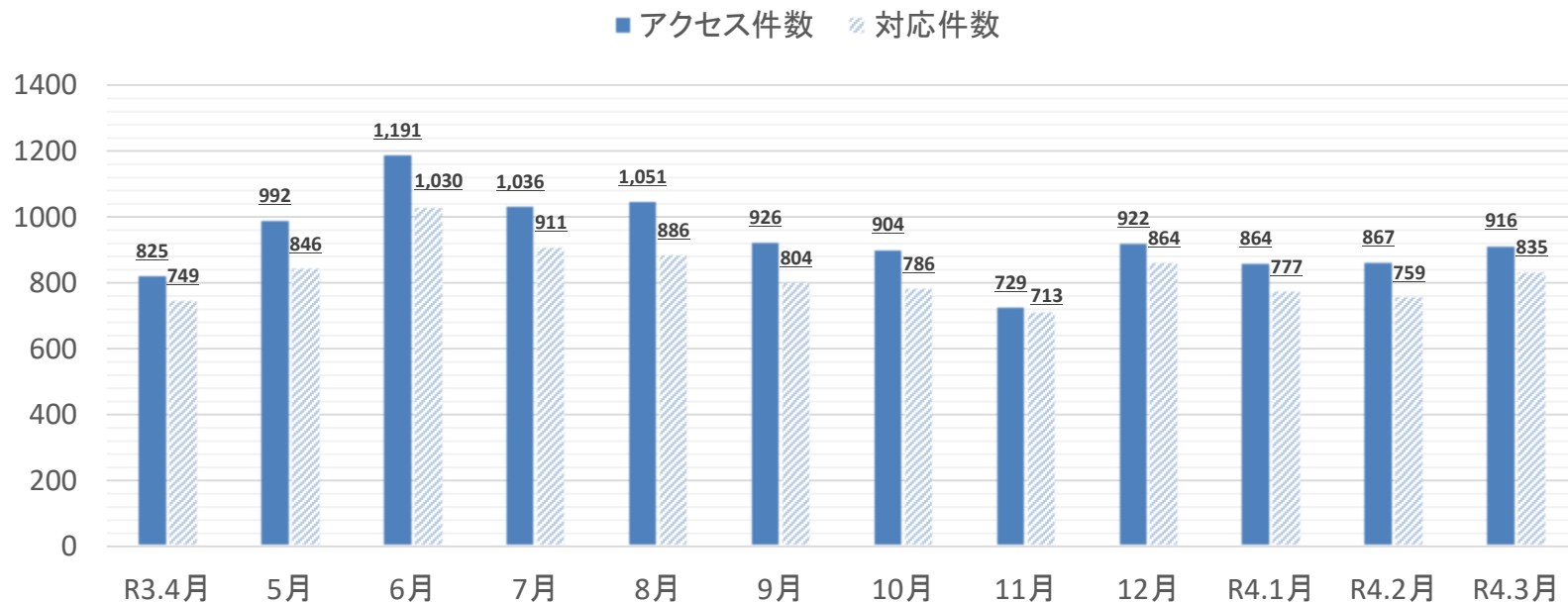
(単位：人)



## 相談アクセス数・対応件数

- 総アクセス件数 11,223件 ※ 相談対応時間内に「相談開始」ボタンを選択した延べユーザー数  
(ただし、連続して選択した回数は除く。)  
※ 混雑により対応できなかった方には、自動応答メッセージを送信
- 相談対応件数 9,960件 (対応率 88.7%)  
うち、児童相談所に対応を引き継いだもの 178件 (1.79%)
- 相談者数 5,852人

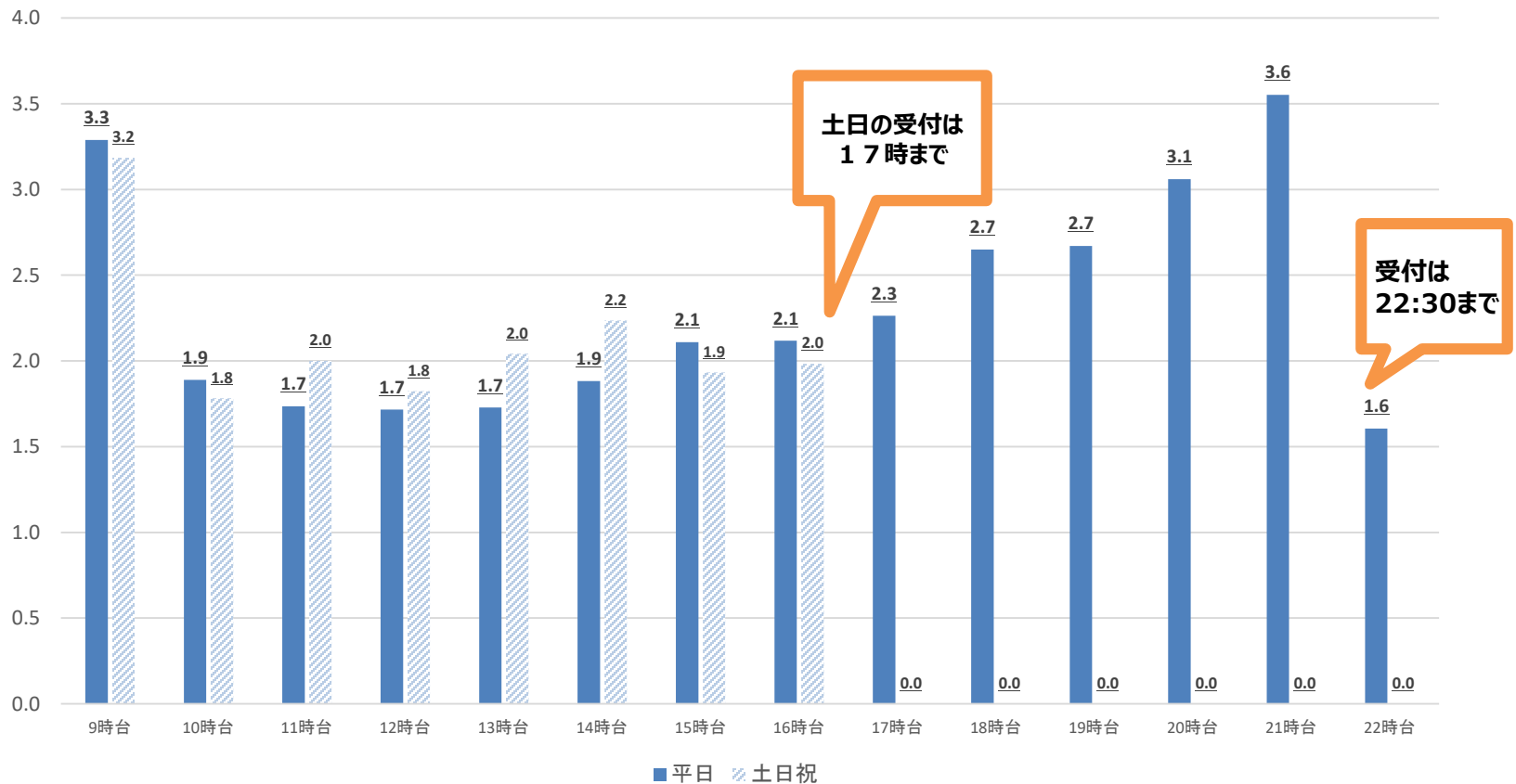
### 【月別・日平均】



## 【曜日・時間帯別】

- 基本的には土日祝日に比べて平日に相談が多いが、11時～14時の日中の時間帯は土日祝日の方が多い。
- 平日は、20時以降に相談が増加している。日中は9時台、夜は21時台が最も多い。

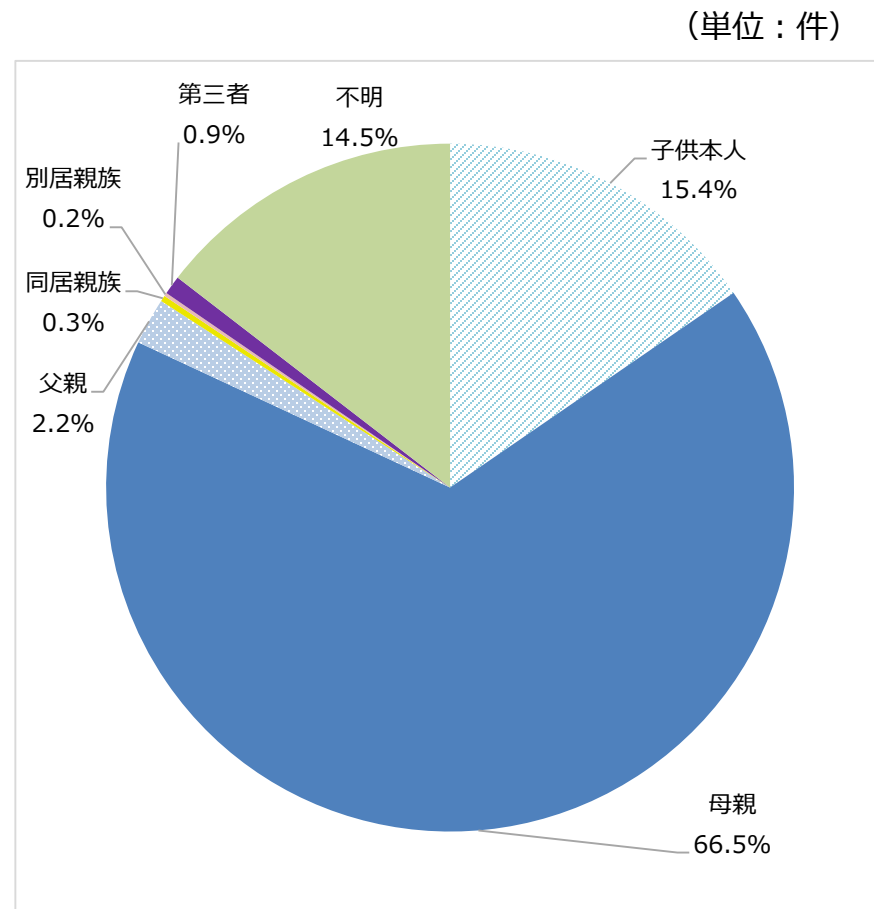
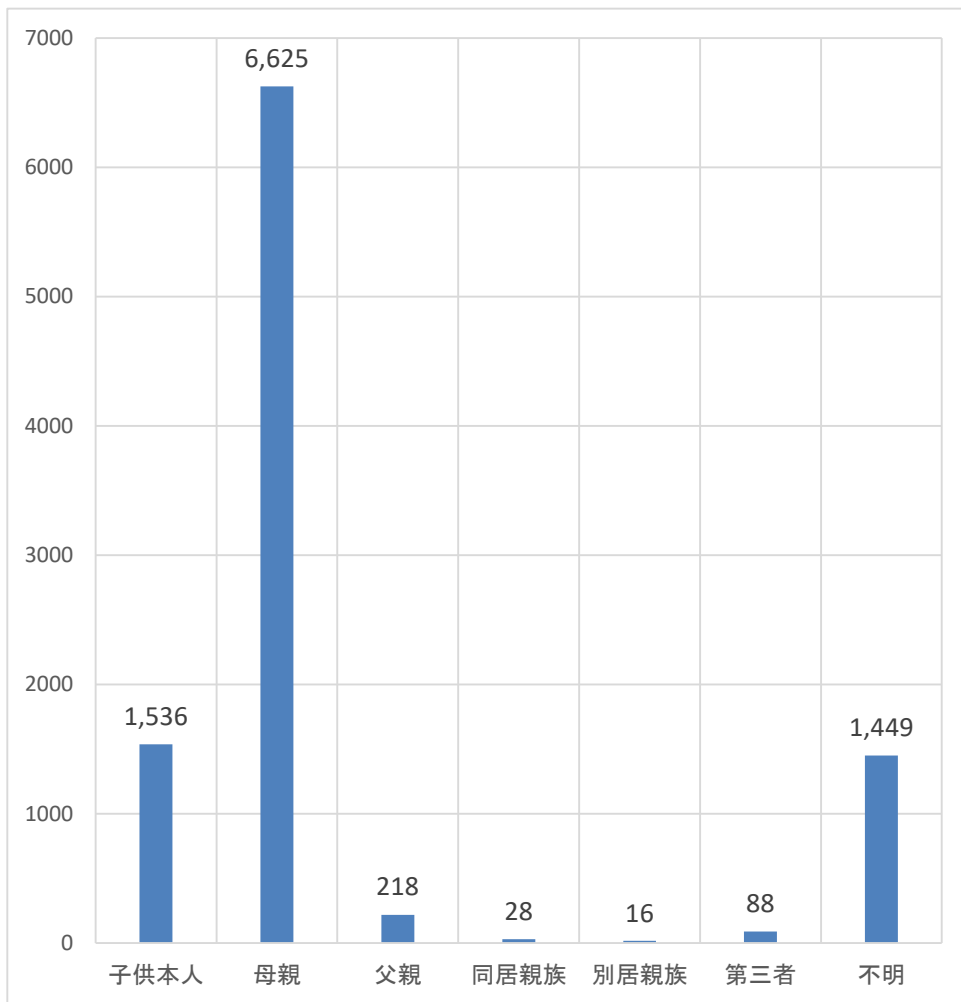
相談対応件数(日平均)



# 相談者属性

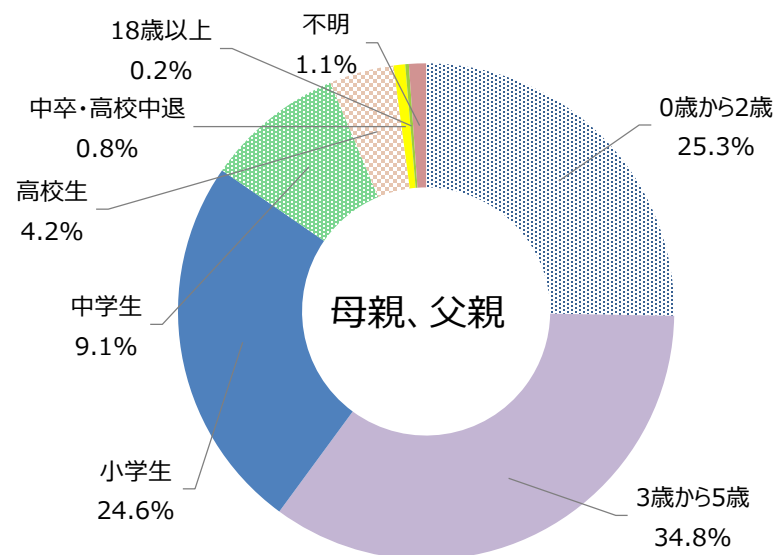
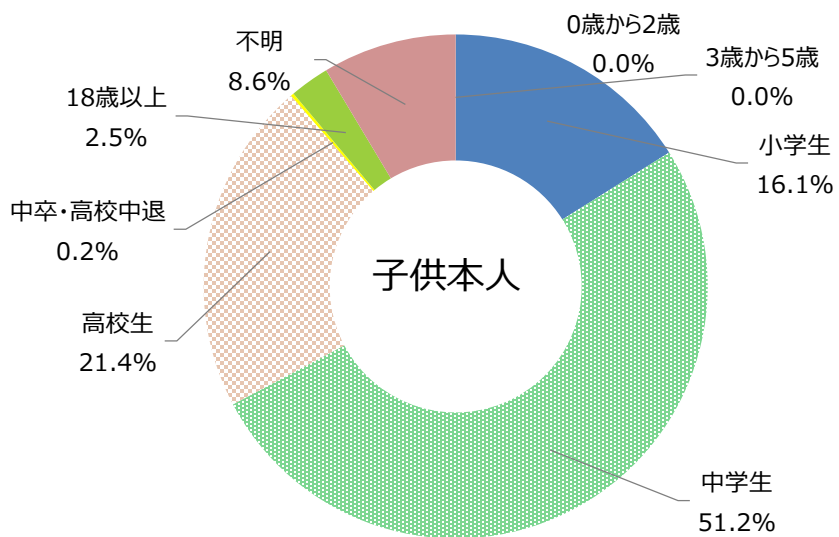
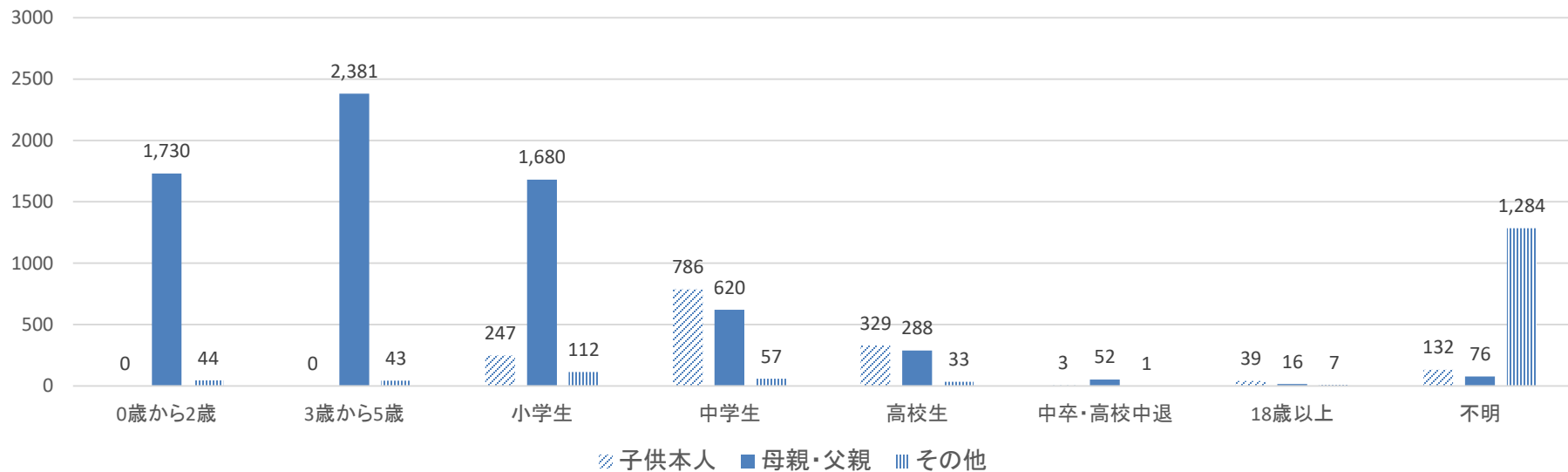
## 【子供との関係】

○ 相談者内訳は、母親・子供からの相談で全体の81%を超えた。



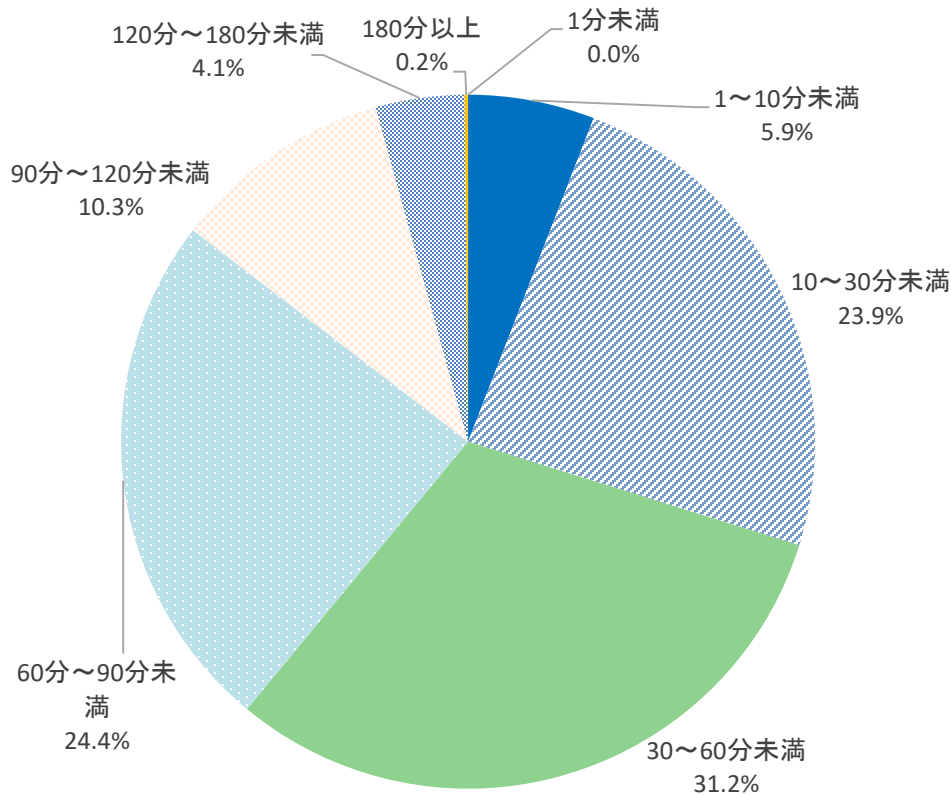
※ 第三者は、近隣住民等からの通告など  
※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど

# 【子供の年齢】



## 相談時間

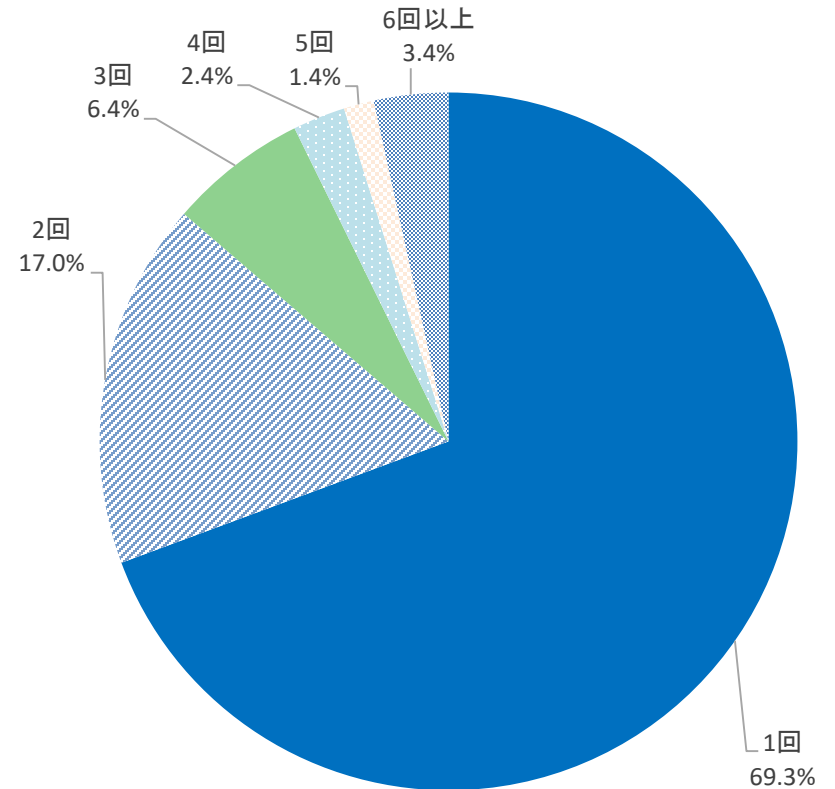
※ 1回の相談における、トーク開始から終了までの時間



| 区分       | 件数    | 区分         | 件数    |
|----------|-------|------------|-------|
| 1分未満     | 0     | 60~90分未満   | 2,434 |
| 1~10分未満  | 587   | 90~120分未満  | 1,023 |
| 10~30分未満 | 2,384 | 120~180分未満 | 412   |
| 30~60分未満 | 3,104 | 180分以上     | 16    |
|          |       | 合計         | 9,960 |

## 相談回数

※ 各相談者の期間中のトーク回数



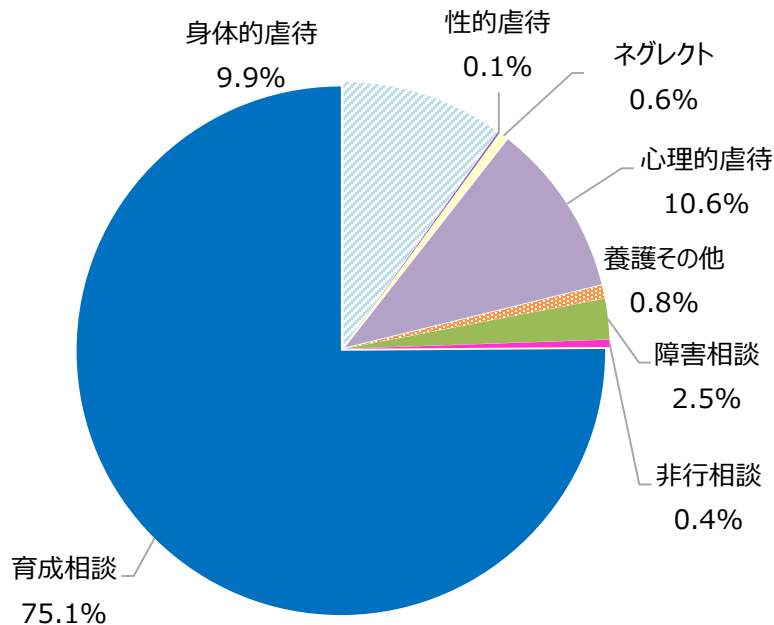
| 区分 | 件数    | 区分   | 件数  |
|----|-------|------|-----|
| 1回 | 3,479 | 4回   | 122 |
| 2回 | 851   | 5回   | 70  |
| 3回 | 322   | 6回以上 | 173 |

# 相談内容

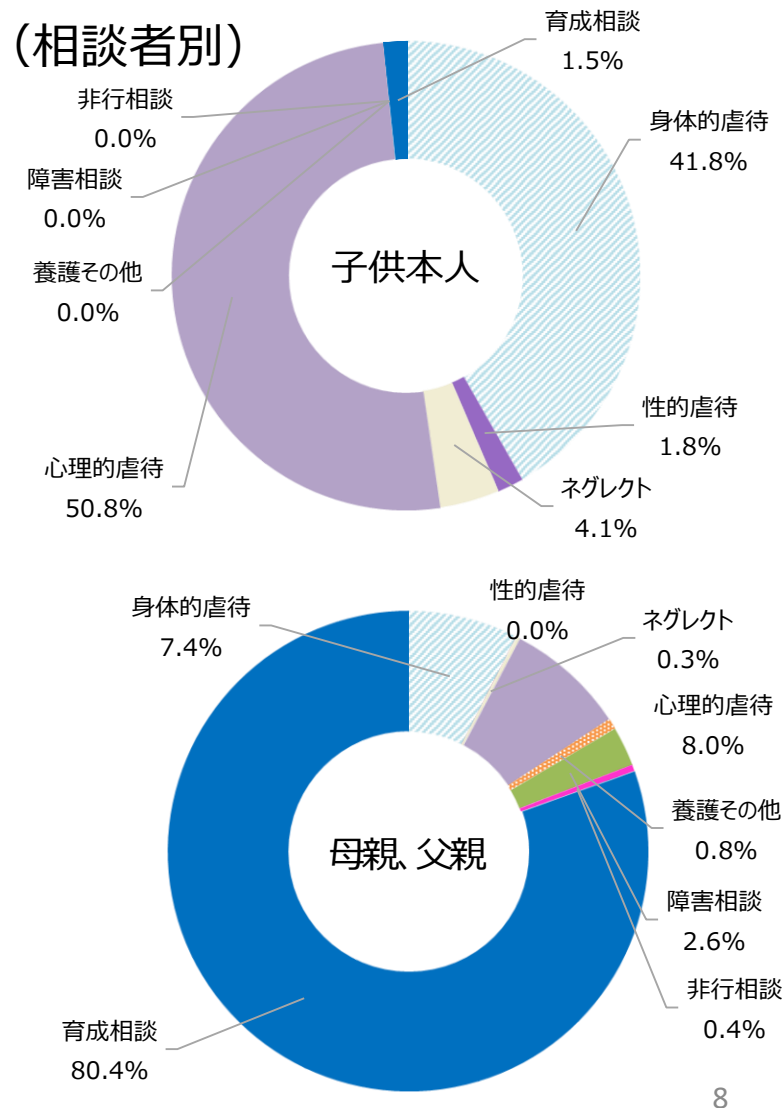
- 子供本人からは、虐待（疑いを含む）に関する相談が98.5%
- 母親、父親からは、育成相談が80.4%

- ※ 虐待疑いを含む
- ※ 操作ミス等、相談でないものを除く
- ※ 複数に該当する場合がある

## (全体)



## (相談者別)



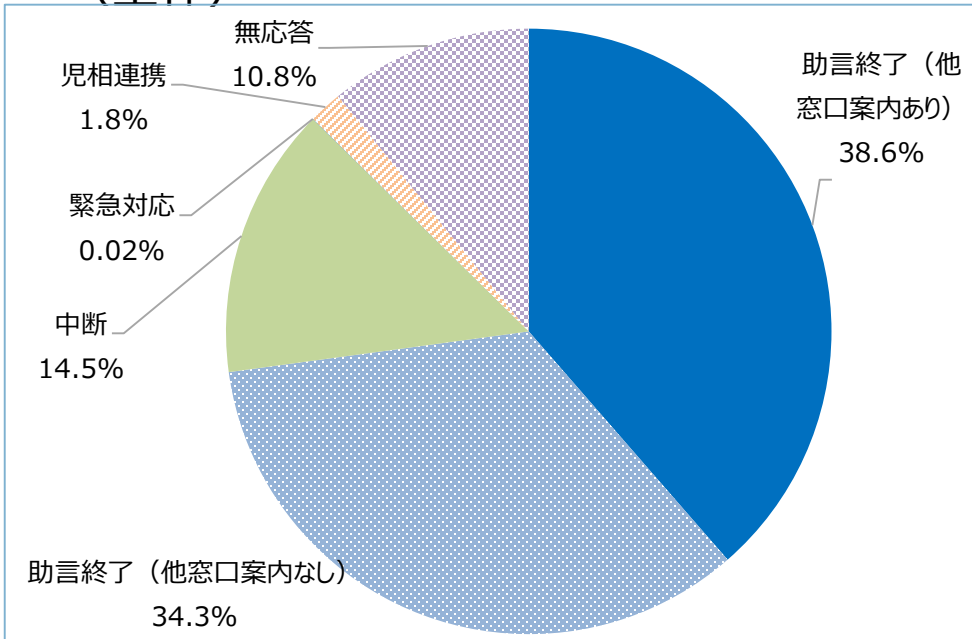
| 区分    | 件数  | 区分    | 件数    |
|-------|-----|-------|-------|
| 身体的虐待 | 647 | 養護その他 | 53    |
| 性的虐待  | 8   | 障害相談  | 162   |
| ネグレクト | 37  | 非行相談  | 29    |
| 心理的虐待 | 693 | 育成相談  | 4,916 |



# 相談結果

- 子供本人の場合、49.6%で他窓口を案内。
- 母親・父親の場合、42.7%で他窓口を案内しているが、41.0%では他窓口の案内をせずに相談が終結。

(全体)



| 区分            | 件数    |
|---------------|-------|
| 助言終了（他窓口案内あり） | 3,844 |
| 助言終了（他窓口案内なし） | 3,412 |
| 中断            | 1,445 |
| 緊急対応          | 2     |
| 児童相談所へ引継ぎ     | 178   |
| 無応答           | 1,079 |

(相談者別)

