

児童虐待を防止するためのLINE相談 トライアル実施状況

東京都福祉保健局少子社会対策部計画課

実施概要

○実施時期

平成30年11月1日（木）～14日（水）

（平日） 9:00～21:00

（土休日） 9:00～17:00

○相談対象者 都内在住の子供・保護者

○相談体制

9:00～17:00 7人体制

17:00～21:00 10人体制

心理カウンセラー資格等を有する者が対応（相談員総数55名）

○アカウント名

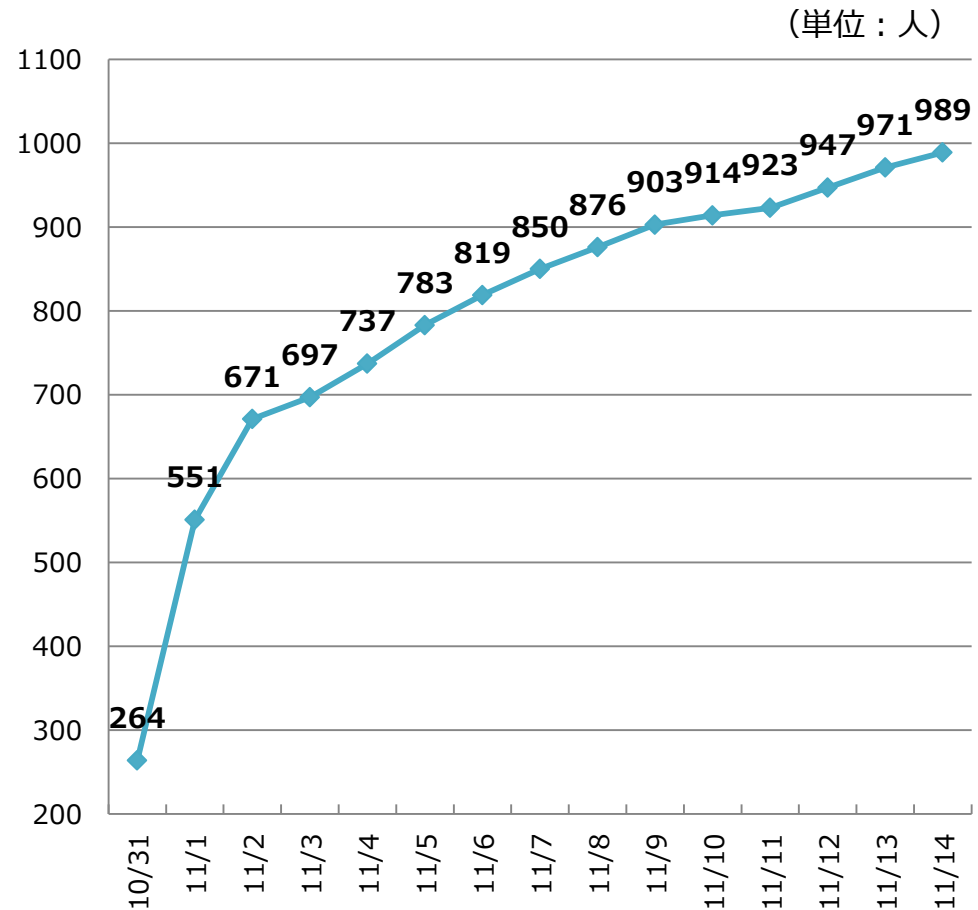
「東京 親と子の相談ほっとLINE」



友だち登録者数

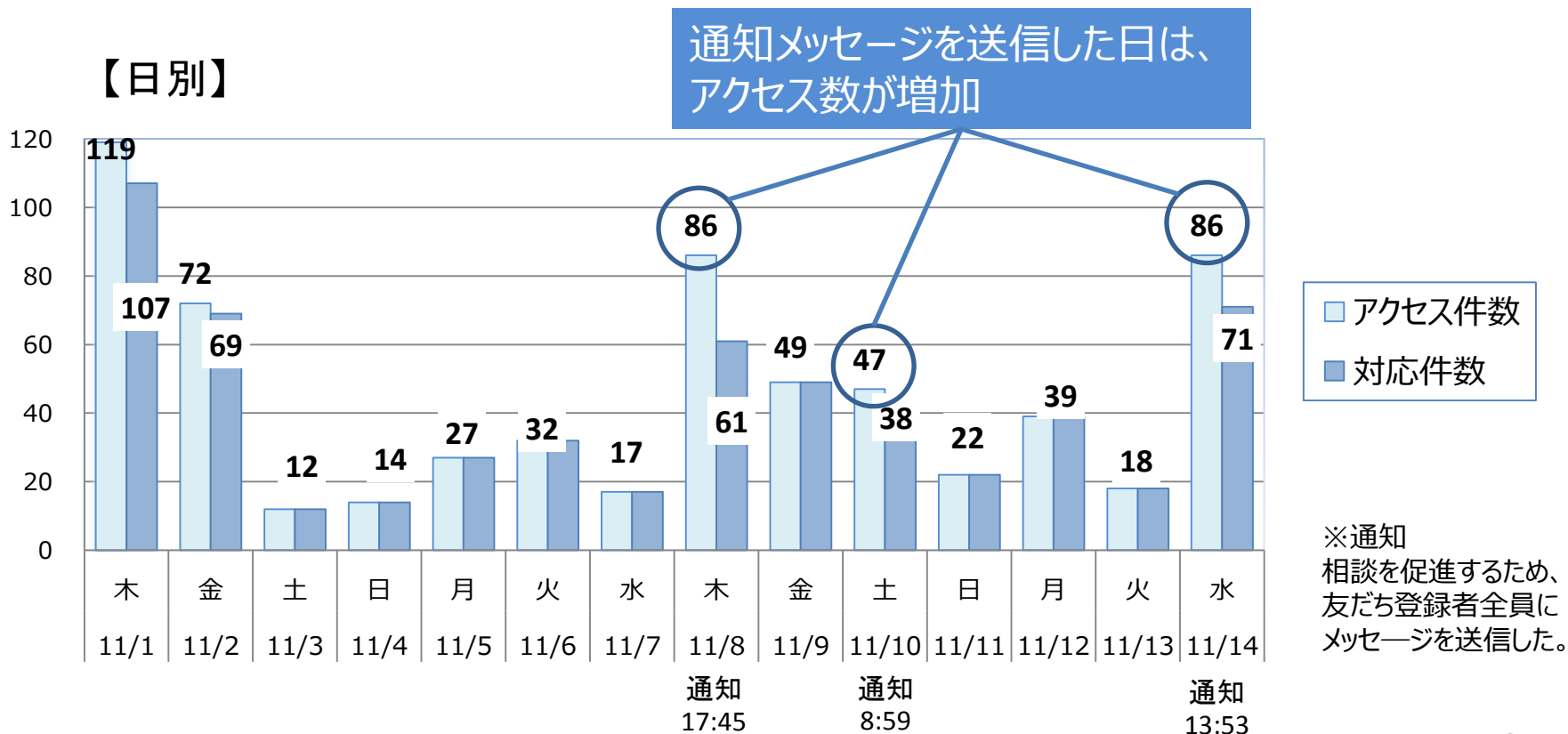
・登録者数 989人

日付	累計	増加数	有効	ブロック (解除)	有効率
~10/31	264		255	9	96.6%
11/1	551	287	515	36	93.5%
11/2	671	120	627	44	93.4%
11/3	697	26	650	47	93.3%
11/4	737	40	685	52	92.9%
11/5	783	46	730	53	93.2%
11/6	819	36	762	57	93.0%
11/7	850	31	785	65	92.4%
11/8	876	26	802	74	91.6%
11/9	903	27	827	76	91.6%
11/10	914	11	824	90	90.2%
11/11	923	9	831	92	90.0%
11/12	947	24	848	99	89.5%
11/13	971	24	870	101	89.6%
11/14	989	18	879	110	88.9%



相談アクセス数・対応件数

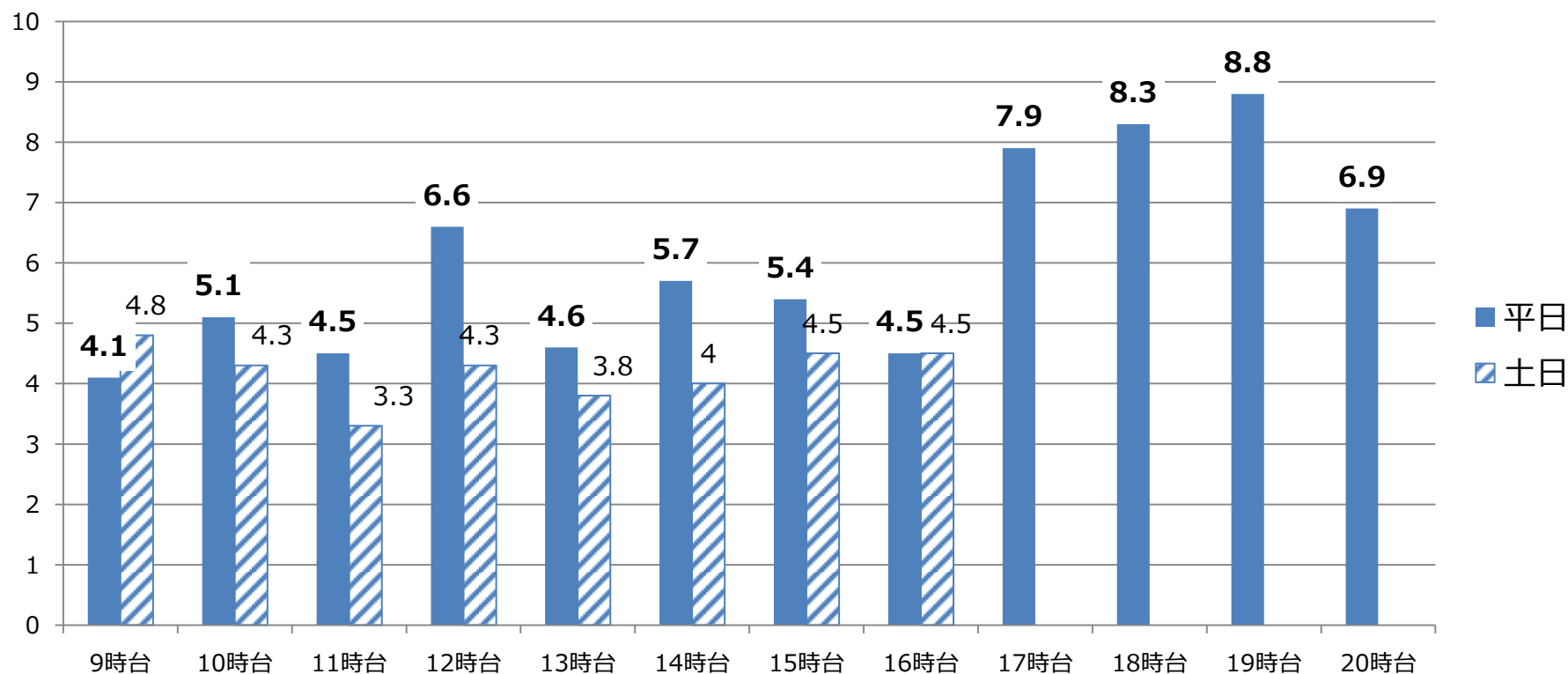
- 総アクセス件数 640件 ※ 混雑により対応できなかった方には、自動応答メッセージを送信
- 相談対応件数 576件 ※ 同期間における電話相談は約390件
うち、児童相談所に対応を引き継いだもの 8件
- 相談者実人数 375人



【曜日・時間帯別】

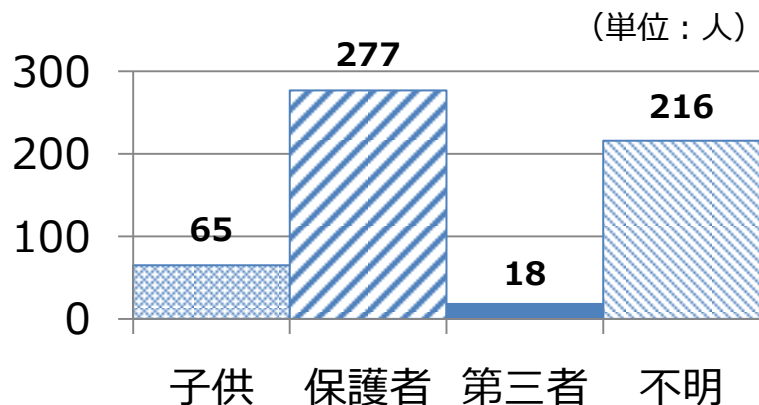
- 土日に比べ、平日に相談が多い。
- 平日は、17時以降に相談が多い。日中は、12時台が最も多い。

相談対応件数（日平均）

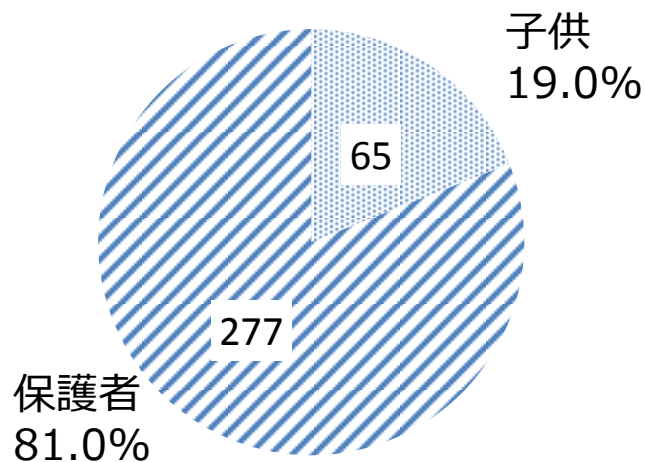


相談者属性

【属性】



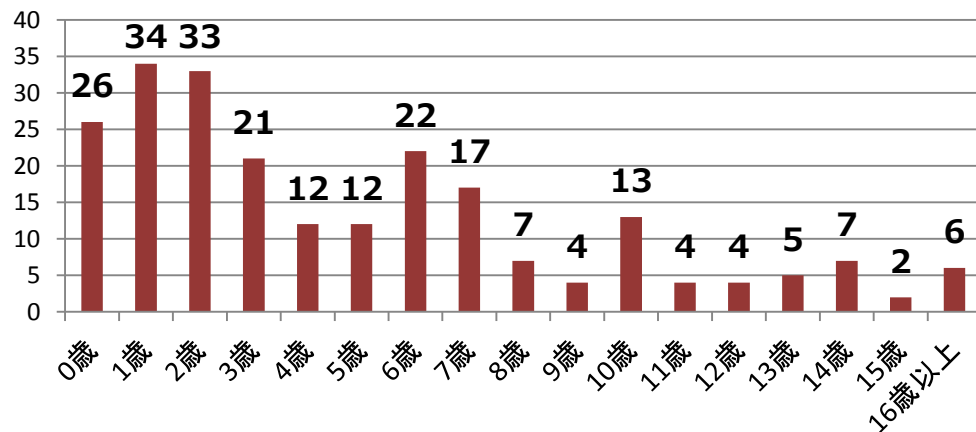
※ 第三者は、近隣住民等からの通告など
 ※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど



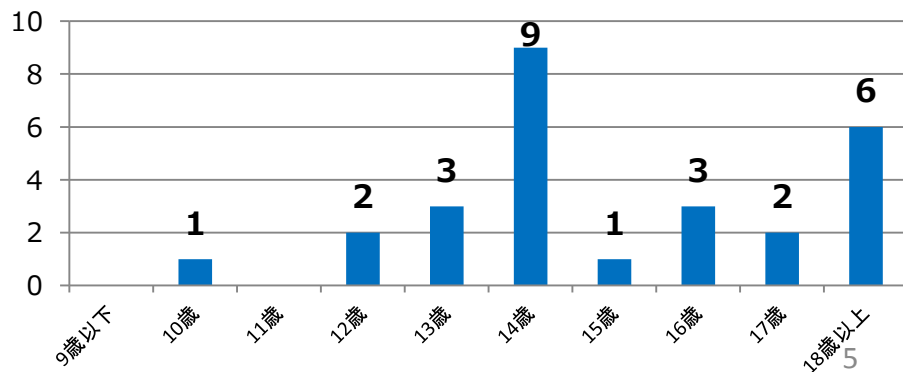
【子供の年齢】

※ 相談中に申出があった方のみ
 (保護者 229名 / 277名)
 (子供 27名 / 65名)

(保護者からの相談)

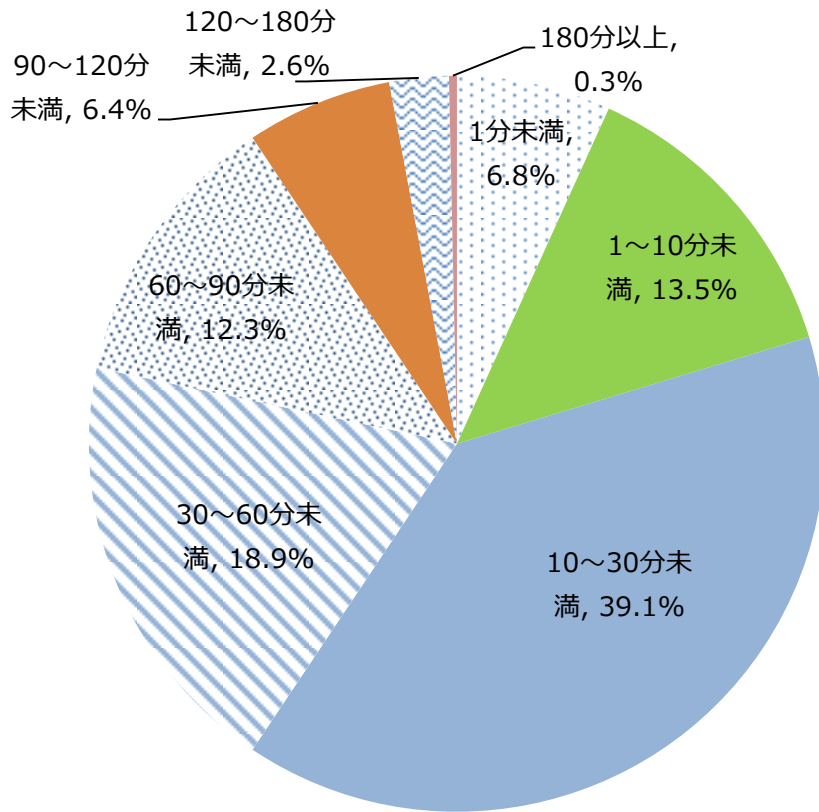


(子供本人からの相談)



相談時間

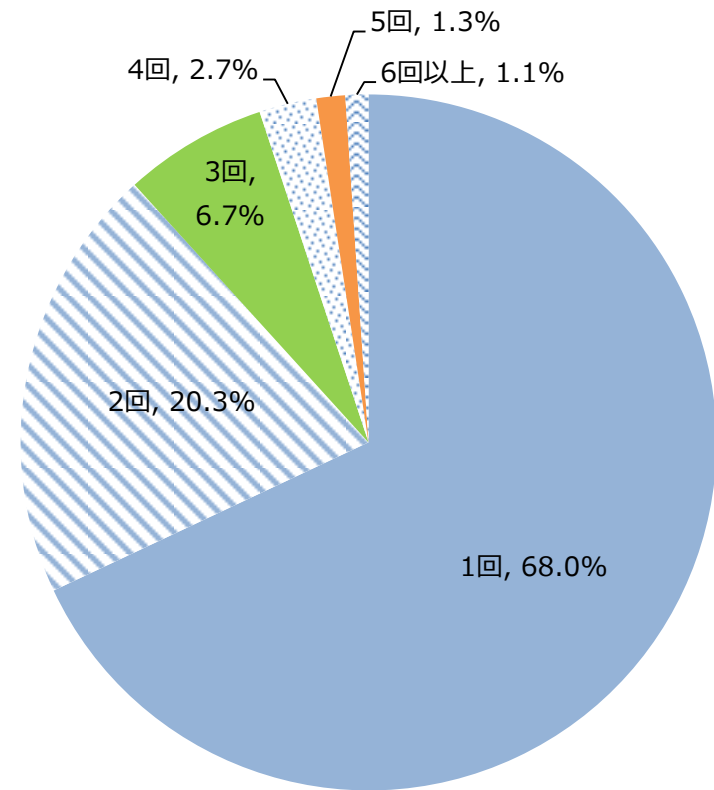
※ 1回のトーク開始から終了までの時間



区分	件数	区分	件数
1分未満	39	60~90分未満	71
1~10分未満	78	90~120分未満	37
10~30分未満	225	120~180分未満	15
30~60分未満	109	180分以上	2
		合計	576

相談回数

※ 各相談者の期間中のトーク回数

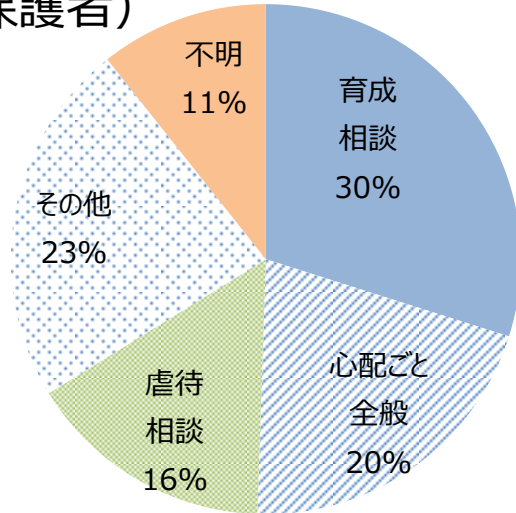


区分	件数	区分	件数
1回	255	4回	10
2回	76	5回	5
3回	25	6回以上	4
		合計	375

相談内容

- ※ その他は、夫や第三者に対する不満・愚痴、友人関係の心配、相談のお礼など
- ※ 不明は、相談中に中断等があったため、相談内容が不明のもの

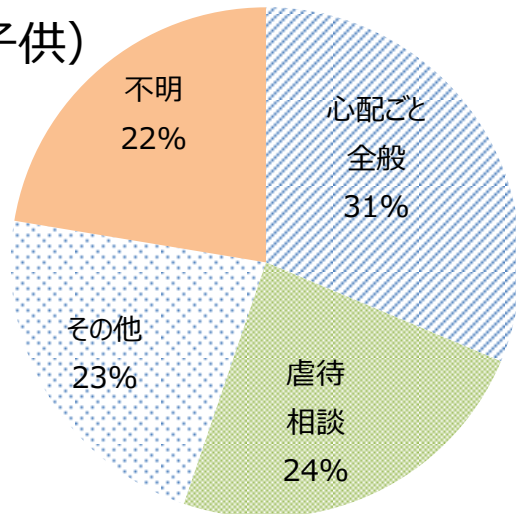
(保護者)



区分	件数
育成相談	84
心配ごと全般	58
虐待相談	44
その他	65
不明	30
合計	281

※ 複数の区分により重複あり

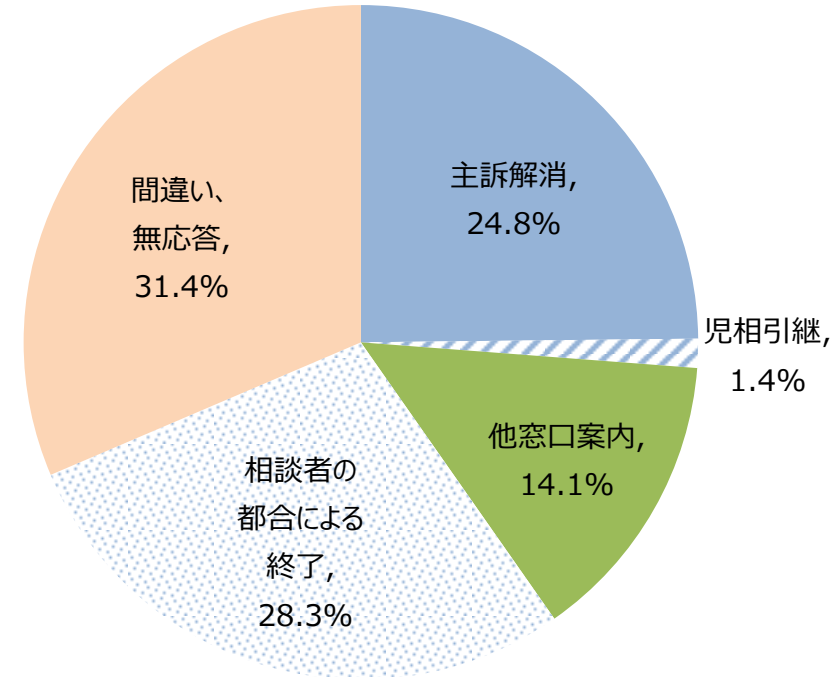
(子供)



区分	件数
心配ごと全般	21
虐待相談	16
その他	15
不明	15
合計	67

※ 複数の区分により重複あり

相談結果



区分	件数
主訴解消	143
児童相談所へ引継	8
他の窓口を案内	81
相談者の都合による終了	163
間違い、無応答	181
合計	576