

## DV相談に関する相談受付対応業務

- ① 相談対象者  
原則として、松山市内に在住するDV被害者等。
- ② 相談内容  
配偶者や交際相手からの暴力などに関する悩み等
- ③ SNS相談受付対応業務
  - (ア) 無料通話アプリ（LINE）によるチャット機能を使用した相談を実施すること。
  - (イ) 受注者は、相談者からSNS相談を円滑に受け付けることが可能な運用体制を構築すること。その際は、相談者の属性等（居住地、性別、相談内容等）をあらかじめ振り分けるなど、相談者が即時に最適な応答を受けられる体制とすること。
  - (ウ) 相談者の被害状況のほか、年齢や生活状況に応じて、相談ごとに的確な指導、助言等を行うこと。また、専門的支援を必要とするDV相談については、子育て支援課の相談窓口を案内すること。
  - (エ) 相談対象者以外の者から相談があった場合は、相談者に不信感や不満を抱かせないように、内容を聞き取り適切な相談窓口を案内するなど誠意をもって対応すること。
  - (オ) (ウ)～(エ)の場合の子育て支援課への連絡方法及び連絡に用いる様式については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。