

子ども総合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子ども及びその保護者等、妊産婦、通告者等とする。

② 相談内容

子育てについての悩み、不登校、いじめ、児童虐待、問題行動・非行、発達など、0歳から18歳までの子どもに関することや、妊娠・出産に関する悩みなど。

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、相談対象者から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、相談対象者の属性等（居住地、性別、相談内容等）をあらかじめ振り分けるなど、相談対象者が即時に最適な応答を受けられる体制とすること。
- (ウ) 受注者は、相談対象者からの相談に対し、松山市の相談支援体制に則した必要な助言・指導を行うとともに、関係法令を遵守し、誠実に対応すること。
- (エ) 相談対象者から児童虐待に関する相談・通告を受けた場合や、児童の一時保護が必要又は相談対象者が一時保護を求めている場合等は、相談者の連絡先や児童の状況等について確認のうえ、速やかに子ども総合相談センター事務所に連絡すること。その際、子ども総合相談センター事務所から確認等の連絡がある旨伝えておくこと。
- (オ) 相談対象者から電話や面談、家庭訪問等による対応を求められた場合、又はそれらによる支援が必要と判断される場合は、相談者の連絡先や児童の状況等について確認のうえ、速やかに子ども総合相談センター事務所に連絡すること。その際、子ども総合相談センター事務所から確認等の連絡がある旨伝えておくこと。
- (カ) 相談対象者以外の者から相談があった場合についても、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窓口を案内するなど誠意をもって対応すること。
なお、相談対象者以外の者から緊急性のある相談又は児童虐待相談・通告があった場合の対応は（エ）に準ずる。
- (キ) （エ）～（カ）の場合の確認事項や、子ども総合相談センター事務所への連絡方法及び連絡に用いる様式等については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。