

## ひとり親家庭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ひとり親家庭のひとり親（以下「ひとり親」という。※）。

※「ひとり親家庭のひとり親」とは、配偶者のない女子又は男子で、20歳未満の児童を扶養している者をいう（なお、配偶者の暴力により親と子で避難をしている事例等で、婚姻の実態は失われているが、やむを得ない事情により離婚の届出を行っていない者等を含む。）。

### ② 相談内容

離婚・未婚・死別に関する相談、就業相談、家計相談、生活や住まい・施設に関する相談、子育て支援・子どもの教育に関する相談、養育費・面会交流の相談、手当・経済的支援に関する相談、保健・医療、年金に関する相談等。

### 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) 相談者からの相談に対し、広く包括的に受け止め、ひとり親対象の施策の案内や、対応する相談窓口及び関係機関への連絡方法などの情報提供等、相談内容に応じた対応を行うこと。

なお、制度利用の可否などSNSによる回答が難しい場合も、相談者に不信感や不満を抱かせないよう特に留意し、誠意をもって対応すること。

(エ) 相談対象者以外の者から相談があった場合は、(ウ)に準ずる対応により適切な窓口などの情報提供等を行うこと。