

こども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こ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、ヤングケアラー等、0歳から18歳までのこどもに関すること。

予期せぬ妊娠、出産費用、出産後の養育等、妊娠出産に関する悩みなど。

(3) SNS 相談受付対応業務

以下の①～⑥に留意し、LINE を活用した相談受付対応業務を実施すること。

- ①受託者は、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。
- ②受託者は、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。
- ③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上、速やかにこども相談課に連絡すること。その際、こども相談課から確認等の連絡がある旨伝えておくこと。
- ④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上、速やかにこども相談課に連絡すること。その際、こども相談課から確認等の連絡がある旨伝えておくこと。
- ⑤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③に準じる。
- ⑥上記③～⑤の場合の確認事項や、こども相談課への連絡方法及び連絡に用いる様式等については、松山市と受託者が協議して定めるものとする。