

## 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殴る、蹴る、暴言、生活費がもらえない、監視される等、DV 被害に関する悩みなど。

### (3) SNS 相談受付対応業務

以下の①～④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相談対象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。
- ③相談対象者以外の者から相談があった場合は、相談対象者に不信感や不満を抱かせないよう内容を聞き取り、適切な相談窓口を案内するなど誠意をもって対応すること。
- ④上記②～③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、松山市と受託者が協議して定めるものとする。