

広第472号

平成25年9月20日

各所属長 殿

岐阜県警察本部長

警察安全相談取扱要綱の制定について（通達）

警察安全相談の受理及び処理並びに管理については、「警察安全相談取扱要綱」（平成13年5月1日付け総第187号。以下「旧要綱」という。）により取り扱ってきたところであるが、警察安全相談管理業務の運用開始に伴い、「警察安全相談取扱要綱」を別添のとおり新たに制定し、平成25年10月1日から運用することとしたので、誤りのないようにされたい。

なお、旧要綱、「相談への迅速・確実な組織対応のための総・警務部門における相談の把握・点検等の実施について」（平成25年2月8日付け広第52号）及び「警察による相談業務の更なる充実強化について」（平成22年8月30日付け広第534号ほか）は廃止する。

別添

警察安全相談取扱要綱

第1 目的

この要綱は、警察に対する相談の受理、処理等の取扱いに関し、必要な事項を定めることを目的とする。

第2 警察安全相談の範囲

この要綱において取り扱う相談は、要望、意見、苦情等の名目を問わず、警察に対して、指導、助言、相手方への警告、検挙等何らかの権限行使その他の措置（地理教示や各種手続の教示等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものとする。

第3 警察安全相談室（所）及び専用ダイヤルの設置

- 1 相談業務における総合的な窓口（以下「総合窓口」という。）として、警察本部総務室広報県民課（以下「広報県民課」という。）に警察安全相談室を、警察署警務課に警察安全相談所（以下「相談所等」という。）を設置する。
- 2 相談所等には、見やすい位置に「警察安全相談室（所）」の表示をするものとする。
- 3 警察安全相談を受理するため、警察安全相談室に警察相談専用電話を設置する。

同専用電話の番号は

0 5 8 - 2 7 2 - 9 1 1 0

及び同番号の短縮番号で、警察相談専用ダイヤルである

＃9 1 1 0（しゃーぷきゅういちいちまる）

とする。

第4 相談の処理体制

- 1 相談を迅速かつ適正に取り扱うため、警察本部に取扱総括責任者を、各所属に取扱責任者、取扱副責任者及び取扱者を置く。
- 2 取扱総括責任者は、広報県民課長をもって充て、岐阜県警察における相談の取扱状況を把握し、各所属に対して必要な指示をする等、相談事務を総括するものとする。

- 3 取扱責任者は、各所属長をもって充て、当該所属における相談の受理及び処理を指揮するものとする。
- 4 取扱副責任者は、警察本部にあつては次席、副隊長、副所長又は副校長を、警察署にあつては副署長又は次長をもって充て、取扱責任者の職務を補佐するものとする。
- 5 取扱者は、警察本部の各課（隊、所、校）にあつては取扱責任者の指名する課（隊、所、校）長補佐（隊長補佐の置かれていない所属にあつては副隊長）を、警察署にあつては警務課長をもって充て、当該所属において受理した相談の把握、振り分け、点検等を行うものとする。

なお、広報県民課における取扱者は、同課警察安全相談担当課長補佐とし、総合窓口及び警察本部各所属において受理した相談の把握、点検等を行い、随時、取扱総括責任者に報告するものとする。

第5 警察安全相談の受理及び処理

- 1 相談を受理したときは、相談者の人定事項及び相談概要を取扱者に連絡するとともに、警察安全相談管理業務（以下「管理システム」という。）に相談情報を入力・登録する等により「受理及び処理票」（別記様式第1号。以下、単に「受理票」という。）を作成して、取扱者を通じて取扱責任者に報告すること。
- 2 1の連絡を受けた取扱者は、当該相談を処理する部門（他所属へ引き継ぐ場合の引継ぎ先所属を含む。以下「処理部門」という。）を判断し、受理の初期段階で引継ぎが可能と認められる場合には、相談者からの聴取等の業務を含め速やかに、受理を終えて処理を引き継ぐことが適当と認められる場合は受理後に、当該相談を処理部門に引き継ぐよう指示すること。
- 3 受理した全ての相談を一元的に把握・管理するため、総合窓口には警察安全相談管理簿（別記様式第2号。以下「管理簿」という。）を備え付けるものとする。
- 4 1の連絡を受けた取扱者は、受理した相談について、管理システムに登録する（受理票の作成に当たり、管理システムを使用した場合を除く。）ことにより管理簿に登載した上、管理番号を付すとともに、

随時、取扱副責任者に報告すること。

- 5 取扱者において処理部門の判断が困難な場合は、取扱副責任者（次長が警務課長を兼務する警察署にあっては警察署長。以下同じ。）に相談者の人定事項及び相談概要を速やかに報告すること。

報告を受けた取扱副責任者は、処理部門を判断し、引継ぎを要するものについては、取扱者をして処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

- 6 処理部門は、相談の処理を行い、その状況について記録化するとともに、取扱責任者に対し、当該処理状況を適時・適切に報告すること。

- 7 1 及び 6 の報告を受けた取扱責任者は、処理部門に対し、処理方針について必要な指揮を行うとともに、処理部門の変更が必要と認めるときは、その旨を関係する処理部門及び取扱者に指示すること。

- 8 取扱者は、受理票の作成又は受理票による報告の遅延・け怠を認めるときは、受理者又は処理部門に指導等を行うほか、管理簿を基に、処理部門における相談処理の進捗状況を定期的に点検すること。

- 9 8 の点検は、原則として月に 2 回以上実施し、その結果を点検結果報告書（別記様式第 3 号）により、取扱責任者に報告すること。

- 10 9 の報告を受けた取扱責任者は、相談処理の遅延・け怠を認めるときは、処理部門に対し必要な指揮を行うこと。

- 11 処理部門は、相談処理を終結するときは、取扱責任者の決裁を得るとともに、当該相談終結の旨を取扱者に連絡すること。

取扱者は、その旨を管理簿に記載し、点検等を終えること。

- 12 警察本部総合当直及び警察署の当直長は、取扱者に代わり相談対応に当たるものとし、当直時に受理した相談については、当直終了後、管理簿とともに、警察本部にあっては広報県民課に、警察署にあっては取扱者に報告の上、引き継ぐこと。

- 13 1、4 及び 11 に定めるもののほか、システムへの登録、システムによる管理その他システムの運用に関し必要な事項は、別に定める。

第 6 相談者支援

- 1 総合窓口又は処理部門に対して、相談者から相談処理の進捗状況の確認、処理方針に係る要望等がなされた場合は、取扱者に連絡すると

ともに、要望内容等を受理票に記録すること。

- 2 取扱者は、処理部門に対し、相談者からの要望内容等を連絡し、必要な事項を指示するとともに、相談者に対する支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに取扱責任者に要望内容等を報告すること。
- 3 2の報告を受けた取扱責任者は、処理部門又は取扱者に対して相談者に対する支援について必要な指揮を行うこと。

第7 留意事項

1 生命等に危害が及ぶおそれがある場合の措置

相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある相談等緊急の対応を要する相談を受理したときは、受理部門のいかんを問わず直ちに、警察署にあっては警察署長に、警察本部にあっては関係所属長に報告し、その指示を受けること。

2 即時報告

受理した相談が、次のいずれかに該当するときは、直ちに警察本部長に報告しなければならない。

- (1) 警察業務全体に影響を及ぼすおそれのある事案
- (2) その他特異なもので、特に即時報告を要すると認められる事案

3 相談を受理する場合の遵守事項

- (1) 常に奉仕の気持ちをもって、内容のいかんにかかわらず誠意をもって懇切丁寧に対応すること。
- (2) 相談者との応接に当たっては、相談室等他の目に触れない場所において行うよう配慮すること。
- (3) 表見的な面のみにとらわれて事案の真相を見落とすことのないよう事実を正しく確認するとともに、私情や先入観によりその取扱いを誤らないようにすること。
- (4) 相談等に係る機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、相談等の内容や情報の性質に応じ、保秘を徹底し、関係者の名誉、信用及び社会的地位を損なうことのないよう留意するとともに、情報管理等に十分配慮すること。
- (5) 他の機関に係る相談についても、担当機関を適切に教示するなど、

相談者の立場を理解して対応すること。

(6) 常に法令を研究し、確信をもって対処するとともに、状況に応じて現場臨場するなど、実情を的確に把握して、迅速な処理を行うこと。

(7) 相談者が納得できる措置が講じられない場合であっても、その事由をよく説明するなど、相談者の理解を得るように努めること。

4 県民に対する相談窓口の周知

警察署及び警察本部に設置されている各種相談窓口について、ホームページや各種広報誌等を活用するなど、より県民が利用しやすいものとなるよう、創意工夫を凝らした周知活動を実施し、もって、被害の不安に困り苦しむ人に応える警察の確立に努めること。

第8 他の相談関係規程に基づく対応

相談の受理、処理等の取扱いについて、本要綱以外に関係規程が定められている場合には、本要綱に定めるもののほか当該関係規程に基づく対応をするものとする。

附 則（平成25年9月20日付け広第472号）

この要綱は、平成25年10月1日から施行する。

【別記様式省略】