

○岩手県警察安全相談取扱要綱の制定について

平成25年3月25日
岩警務第17号 警察本部長
岩生安第23号

〔沿革〕平成28年12月岩警務第67号・岩生安第92号改正

各 部 長
首 席 監 察 官
各 所 属 長

県民から警察に寄せられる相談は、複雑多岐にわたり、切実な気持ちで警察に解決を求めている県民の不安や不満の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ確実な組織的対応を図り、県民の生活の安全と平穏を確保することが肝要である。

警察安全相談への組織的対応を徹底するため、今般、署における警察安全相談の受理業務と処理業務を分離すること等を柱に、別添のとおり「岩手県警察安全相談取扱要綱」を制定し、平成25年4月1日から施行することとしたので、迅速かつ確実な相談対応を図り、犯罪等の被害の不安に困り苦しむ県民に応える警察の確立に努められたい。

なお、岩手県警察安全相談取扱要綱の制定について（平成15年2月19日付け岩警務第11号、岩生安第17号。）は廃止する。

別添

岩手県警察安全相談取扱要綱

（目的）

第1 この要綱は、県民生活の安全と平穏を確保するとともに、県民の意向を警察運営に反映させるため、県警察に対する県民からの相談、要望・意見及びその他の申出（以下「警察安全相談」という。）の取扱いに関し、必要な事項を定めることを目的とする。

（定義）

第2 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- （1） 相談 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、運転免許証の更新手続等の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、告訴・告発に係る相談その他被害申告があったが、何らかの事情により犯罪事件受理簿に登録されず、事件認知に至っていない事件に係る相談をいい、単なる情報提供は含まない。
- （2） 要望・意見 警察の所管する業務、職員の職務執行その他警察運営に関する申出をいう。

- (3) その他の申出 警察以外の関係機関等において対応されるべき申出で、相談、要望・意見以外のものをいう。
- (4) 総合窓口 本部及び署において警察安全相談を受理する総合的な窓口をいう。
- (5) 相談概要 警察安全相談の処理を担当する所属又は署の課を判断するために必要な最低限の情報をいう。

(警察安全相談対応の基本方針)

第3 警察安全相談への対応に当たっては、警察安全相談を申し出た者（以下「相談者」という。）の立場に立って誠実に対応するとともに、警察安全相談に係る事案の重大性及び緊急性を的確に判断して、迅速かつ適切に処理するものとする。

- 2 相談該当性の判断に当たっては、相談者の言葉から形式的に判断することなく、相談者の立場、相談者が置かれている状況その他諸般の事情を総合的に考慮し、実質的に判断するものとする。
- 3 警察安全相談の受理、処理等の事務に携わる職員は、相談者等に係る機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、相談内容や情報の性質に応じ、その保秘及び適正な情報管理の徹底を図るものとする。

(管理体制)

第4 警察安全相談に関する事務を総括するため、警察安全相談総括責任者（以下「総括責任者」という。）を置き、警務部長をもって充てる。

- 2 総括責任者は、警察安全相談業務の総括的な管理に当たるとともに、次に掲げる事務を処理する。
 - (1) 警察安全相談の適正な取扱いに関する指導及び監督
 - (2) 警察安全相談の内容に関する事務を所管する部長との調整
 - (3) 組織的な対応を要する警察安全相談に係る本部長への報告

3 総括責任者を補佐するため、警察安全相談総括指導官（以下「総括指導官」という。）を置き、警務部県民課長をもって充てる。

4 総括指導官は、各所属における警察安全相談の受理、処理及び相談者支援に関する事務について指導及び監督を行うものとする。

5 県民課警察安全相談室長（以下「相談室長」という。）は、次に掲げる事務を処理する。

- (1) 本部における警察安全相談に関する事務の管理
- (2) 署における警察安全相談の受理及び処理の進捗状況の点検並びに相談者支援に関する指導及び監督
- (3) その他警察安全相談業務に関する企画及び調整

6 警察安全相談の内容に関する事務を所管する本部の課（以下「主管課」という。）は、警察安全相談の性質に応じ、本部の執行隊及び署における警察安全相談の処理状況について報告を求め、必要な指導を行うものとする。

(本部における警察安全相談の受理及び処理要領)

第5 本部における総合窓口は、警務部県民課警察安全相談室（以下「県民課相談室」という。）とする。ただし、執務時間外になされた警察安全相談は総合当直において受理するものとし、人身安全関連事案の相談、少年相談、暴力相談等主管課が所管する事務

に係る専門的な相談（以下「専門相談」という。）については、主管課において受理するものとする。

- 2 警察安全相談の聴取等の事務を担当する職員は、警察安全相談管理簿（以下「相談管理簿」という。）に、件名、受理時の措置結果等を記録するとともに、警察安全相談記録簿（又は専門相談に対応するため別に定める様式。以下「相談記録簿」という。）に相談者から聴取した内容、講じた措置等を記録し、所属長（総合当直にあつては当直責任者）に報告の上、必要な指揮を受けるものとする。本部において受理した警察安全相談の相談管理簿は、管理番号を付し、全て県民課相談室において一元的に把握し管理するものとする。

なお、早急な対応が必要と認められる重要な事案及び相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある緊急の対応を要する事案（以下「特異緊急事案」という。）に係る相談を受理したときは、直ちに処理担当所属の所属長に報告し、その指揮を受けるとともに、その状況を総括指導官を経由して総括責任者に報告するものとする。

- 3 県民課相談室は、警察安全相談を処理担当所属に引き継ぐときは、相談管理簿に引継ぎ状況を記録し、相談記録簿の写しの送付等により、確実に引き継ぐものとする。

なお、引継ぎ先の処理担当所属が署であるときは、本部の管理番号を付さずに署の管理番号を聴取の上、相談管理簿に記録するものとする。

- 4 県民課相談室は、警察安全相談の処理を本部の執行隊又は署に引き継いだときは、主管課に対しても相談記録簿の写しを送付するなど、情報の共有化を図るものとする。

- 5 警察安全相談に対する措置等を継続的に行う必要がある事案（以下「継続事案」という。）については、措置等を講じた都度、継続・措置結果等報告票（以下「継続措置等報告票」という。）に当該措置状況を記録し、所属長に報告の上、必要な指揮を受けるものとする。

- 6 本部において受理した警察安全相談の相談記録簿及び継続措置等報告票は、専門相談を含め全て県民課相談室において保管するものとする。

- 7 相談者から警察安全相談の処理の進捗確認や処理方針等に関する要望（以下「支援要望等」という。）がなされた場合は、次により処理するものとする。

- (1) 本部になされた支援要望等は、原則として執務時間中にあつては県民課相談室、執務時間外にあつては総合当直において受け付けるものとする。ただし、処理担当所属に直接支援要望等がなされた場合は、当該処理担当所属において受け付けるものとする。

- (2) 支援要望等を受け付けた場合は、その内容を継続措置等報告票に記録するものとし、県民課相談室の職員以外の職員が受け付けた場合は、作成した継続措置等報告票を速やかに県民課相談室に送付するものとする。

- (3) 県民課相談室は、支援要望等の内容を総括指導官に報告するとともに、必要な相談者支援を講じ、又は処理担当所属に対し、講ずべき相談者支援を連絡し、若しくは指示するものとする。

- (4) 総括指導官は、相談者に対する支援等を組織的に行うことが必要と認めるときは、県民課相談室、処理担当所属及び主管課に対し、必要な指導及び調整を行うものとする。

(署における警察安全相談の受理及び処理要領)

- 第6 署における総合窓口は、警務課警察安全相談係（以下「警務課相談係」という。）とし、警察安全相談の受理は、原則として警務課相談係において行うものとする。ただし、執務時間外になされた警察安全相談については、原則として当直が、交番・駐在所に直接なされた警察安全相談については、当該交番・駐在所において受理するものとする。
- 2 警察安全相談の聴取等の事務を担当する職員は、相談管理簿に件名、受理時の措置結果等を記録し、署長（当直にあつては当直責任者）に報告の上、必要な指揮を受けるものとする。署において受理した警察安全相談の相談管理簿は、管理番号を付し、警務課相談係において一元的に把握し、管理するとともに、警察安全相談の処理を担当する課（以下「処理担当課」という。）における処理の進捗状況等の点検、指導等の業務を行うものとする。
- 3 警務課相談係における警察安全相談の受理要領は、次のとおりとする。
- (1) 相談者の人定事項及び相談概要を聴取の上、処理担当課を判断し、相談の処理業務を処理担当課に引き継ぐものとする。その際、既に申告された事項も併せて引き継ぐなど、相談者の利便及び負担の軽減にできる限り配慮するものとする。
 - (2) 受理した警察安全相談に係る相談管理簿を用いて副署長又は次長等（以下「副署長等」という。）に報告するものとする。
なお、警務課相談係において処理担当課の判断が困難な場合は、副署長等において処理担当課を指定し、引継ぎを円滑かつ確実に行わせるものとする。
 - (3) 電話による相談等、警察安全相談の態様又は署の業務状況から、第1号の措置を速やかに行うことが困難なときは、警務課相談係において相談者の申出内容を聴取等し、相談記録簿に記載した上で、その処理を処理担当課に引き継ぐものとする。
 - (4) 特異緊急事案に係る相談については、直ちに署長に報告し、指揮を受けるものとする。
 - (5) 被害申告後、直ちに被害届が受理されるなどにより、速やかに犯罪事件受理簿に登載されるもの、監察・苦情に係る申出、暴力団関係情報その他捜査協力者等からの情報の提供等、第2に規定する相談、要望・意見及びその他の申出に該当しない内容については、速やかに対応すべき課に引き継ぐものとする。この場合、当該申出等については、警察安全相談に準じて相談管理簿への登載、管理番号の付与及び随時の副署長等への報告を行うものとするが、第10項第1号及び第2号に定める指導及び点検は要しないものとする。
- 4 当直において受理した警察安全相談の処理要領は、次のとおりとする。
- (1) 受理した警察安全相談に係る相談管理簿及び相談記録簿は、当直勤務終了後、警務課相談係に引き継ぐものとする。
 - (2) 警務課相談係は、当直から引継ぎを受けた警察安全相談の処理担当課を判断し、相談管理簿に記載した上、処理担当課に相談記録簿を引き継ぐものとする。
 - (3) 特異緊急事案に係る相談については、直ちに当直責任者に報告し、必要な措置を講ずるものとし、当直責任者は、措置状況を速やかに署長に報告し、指揮を受るものとする。

- 5 処理担当課における警察安全相談の処理要領は、次のとおりとする。
 - (1) 処理担当課に直接警察安全相談がなされた場合は、受理した旨を速やかに警務課相談係に連絡するものとする。
 - (2) 電話による相談等、警察安全相談の態様又は署の業務状況から、第1号に規定する連絡を速やかに行うことが困難なときは、相談者からの申出を聴取した後、速やかに行うものとする。
 - (3) 処理担当課の課長は、警察安全相談を担当する職員を個別の案件ごとに指定するものとする。
 - (4) 前号の規定による指定を受けた職員は、相談者からの聴取内容及び講じた措置等を相談記録簿に記録する。
 - (5) 特異緊急事案に係る相談については、直ちに課長に報告し、必要な措置を講ずるものとし、課長は、措置状況を速やかに署長に報告し、指揮を受けるものとする。
 - (6) 継続事案については、措置等を講じた都度、継続措置報告票を作成し、課長を経由して署長に報告し、必要な指揮を受けるものとする。
 - (7) 警察安全相談の処理を終結等するときは、署長に報告の上、その旨を警務課相談係に連絡し、連絡を受けた相談係は相談管理簿に終結等の旨を登載するものとする。
- 6 交番・駐在所に直接警察安全相談がなされた場合の処理要領は、次のとおりとする。
 - (1) 第5項第1号、第2号及び第6号の規定は、交番・駐在所に直接警察安全相談がなされた場合に準用する。
 - (2) 警察安全相談を処理した場合は、相談者から聴取した内容、講じた措置等を相談記録簿に記録する。
 - (3) 交番・駐在所において措置等が困難な場合は、相談者から聴取した内容を相談記録簿に記載し、地域課長を経由して警務課相談係に送付するものとし、送付を受けた警務課相談係は、処理担当課を判断し、以後の処理を処理担当課に引き継ぐものとする。
- 7 署長は、警務課相談係及び処理担当課の課長に対し、処理方針等について必要な指揮を行うとともに、処理担当課の見直しが必要と認めるときは、その旨を関係する課長及び警務課相談係に指示するものとする。
- 8 署において受理した警察安全相談に係る相談記録簿及び継続措置報告票は、警務課相談係において保管するものとする。
- 9 本部又は他の署との間で警察安全相談の処理を引き継ぎ、又は引継ぎを受けた場合の処理は、次のとおりとする。
 - (1) 警察安全相談の処理を県民課相談室、専門相談を所管する主管課又は他の署へ引き継ぐときは、相談管理簿、相談記録簿及び継続措置報告票の写しの送付等により確実に引き継ぐものとし、管理番号を付さず、引継先の管理番号を聴取し、相談管理簿に記録するものとする。
 - (2) 県民課相談室又は他の署から警察安全相談の処理の引継ぎを受けたときは、速やかに相談管理簿に記録し、当該引継ぎ元に管理番号を通知するものとする。
- 10 警察安全相談の処理に係る指導及び点検は次のとおりとする。
 - (1) 指導
警務課相談係は、相談管理簿に対応する相談記録簿が作成され、かつ、当該相談記

録簿が署長まで報告されているか随時確認し、相談記録簿の作成又は報告の遅延又は懈怠を認めるときは、速やかに副署長等に報告するものとし、報告を受けた副署長等は、処理担当課長に対し必要な指導等を行うものとする。

(2) 点検

ア 警務課相談係は、相談管理簿をもとに処理が終結等していない警察安全相談を確認し、その進捗状況を原則として月1回以上点検するものとし、点検結果を署長に報告するものとする。

イ 署長は、処理の遅延等の報告を受けたときは、処理担当課長に対し必要な措置等を指揮するものとし、その内容を相談記録簿又は継続措置報告票に記載するものとする。

ウ 警務課相談係は、処理担当課の課長から警察安全相談の処理の終結等の連絡を受けた場合は、その旨を相談管理簿に記載し、副署長等に報告の上、当該警察安全相談に係る点検等の事務を終えるものとする。

なお、警察安全相談として受理した後、処理担当課において当該警察安全相談に係る告訴・告発や被害届を受理し、犯罪事件受理簿への登載等の組織的管理が徹底され、かつ、引き続き相談係による点検等を実施する必要がないと認められるときは、告訴・告発等を受理した旨を相談管理簿に記載した時点で警務課相談係の点検等の事務を終えるものとする。

- 11 相談者からの支援要望等に対する支援要領については、第5第7項の規定を準用する。この場合において、「県民課相談室」を「警務課相談係」と、「総合当直」を「当直」と、「本部の処理担当所属」を「処理担当課」と、「総括指導官」を「署長」と、「指導・調整を行う」を「指揮する」と読み替えるものとする。

(他の都道府県警察等への引継ぎ)

第7 警察安全相談の処理を他の都道府県警察に引き継ぐときは、相談記録簿の写しの送付等により確実に引き継ぐものとし、引き継いだ旨を相談管理簿に記載するとともに、県民課相談室に連絡するものとする。

- 2 警察安全相談の処理を関係機関等に引き継ぐことが適当であると認めるときは、相談者の承諾を得た上で口頭その他適宜の方法により確実に引き継ぐものとし、引き継いだ旨を相談管理簿に記載するものとする。

(処理結果等の通知)

第8 警察安全相談の処理を終結等したときは、警察安全相談を聴取した時点でその処理が完結した場合を除き、相談者に対し、次により処理結果を通知するものとする。ただし、警察安全相談の内容により通知の必要がないと認められるときはこの限りでない。

- 2 第1項に定める通知の方法は、原則として口頭又は電話によるものとし、所属長が必要と認めるときは、文書その他の適宜の方法によることができるものとする。

- 3 継続事案については、前項に基づき処理結果を通知するほか、処理の経過を適宜相談者に通知するものとする。

(報告)

第9 署長は、別に定めるところにより、毎月、警察安全相談の取扱状況を総括指導官を経由して総括責任者に報告するものとする。

2 所属長は、警察安全相談を端緒として事件を検挙した場合は、検挙事案報告書により、警察安全相談業務に関する施策を推進した場合は、施策推進事例等報告書により、それぞれ総括指導官を経由して総括責任者に報告するものとする。

(指導教養の徹底)

第10 所属長は、所属職員に対して、関係法令、警察安全相談の受理、処理要領等について随時、指導及び教養を行うものとする。

(広報)

第11 本部及び署の総合窓口は、警察安全相談制度が県民にとって利用しやすいものとなるよう、ホームページその他の広報媒体を活用して、警察安全相談制度の周知を図るものとする。

(賞揚等)

第12 所属長は、事件検挙による解決のみならず、事件検挙によらない被害の未然防止、相談者等の立場に立った適切な対応等、警察安全相談の処理を担当した職員の功労を適正に評価し、積極的に賞揚措置を講ずるとともに勤務評定及び実務能力評価制度に反映させるものとする。

(様式)

第13 相談管理簿等の様式は、総括指導官が別に定める。

(専門相談の取扱い)

第14 専門相談に係る相談記録簿の様式、取扱い上の留意事項等については、別に定める。