

○警察安全相談取扱要綱の制定について

平成27年2月2日県相甲達第2号、
生企甲達第11号、刑企甲達第4号、
交企甲達第11号、公甲達第6号
警察本部長から部課署長あて

警察安全相談取扱要綱

第1 目的

この要綱は、警察安全相談の受理及び対応に関する基本的事項を定め、適正な相談業務の推進に資することを目的とする。

第2 警察安全相談の定義

警察安全相談（以下「相談」という。）とは、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単純な事実の教示は除く。）を求めるものとし、単なる情報提供は含まない。

また、告訴・告発に係る相談その他の事件相談（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う。）についても、相談に含めるものとする。

なお、苦情と相談は明確に区別できるものではないが、相談者と直接関係のない一般論として申し出た苦情、悲憤慷慨等は相談として対応するものとする。

第3 基本的心構え

1 警察職員（石川県警察嘱託職員の任用及び服務に関する訓令（昭和51年石川県警察本部訓令第12号）に基づく嘱託職員を含む。以下同じ。）は一人一人が責任をもって相談を受理し、適切に対応しなければならない。

2 心得

- (1) 常に関係法令及び社会情勢等を研究し、円満な良識のかん養に努めること。
- (2) 懇切を旨とし、先入観にとらわれることなく相談者の立場に立ち、意見、主張をよく聞き、公平に扱うこと。
- (3) 言動を慎み、相談者、関係者を非難したり人権を侵害するようなことのないように配慮すること。
- (4) 事案の処理に当たって知り得た事項については、秘密を厳守し当事者又は関係者の名誉、信用、社会的地位を傷つけないようプライバシーの保護に配慮すること。
- (5) 受理若しくはその後の対応に当たる警察職員が事案の当事者又は関係者と親族その他特別の関係にあって、相談対応の公正を疑われるおそれがある場合は、その取扱いを避けること。

- (6) 平素から関係機関等の業務内容及び相談窓口を把握しておくこと。

第4 所属長の責務

所属長は、自らの所属における相談業務の責任者として、相談の内容及び対応結果を含む取扱い状況の把握並びにその適切な取扱いに関する指揮監督を行うほか、次の責務を行うものとする。

- 1 相談業務に関して部下職員を指導し、能力の向上に努めること。
- 2 相談業務を通じて把握した要望、意見等を警察運営に反映させるよう努めること。
- 3 相談情報の集約及び活用の重要性についての指導教養を徹底して、同一関係者に係る複数の相談や多数の被害が発生している事案に係る相談を的確に把握し、犯罪等による被害の防止等に努めること。
- 4 相談業務に資するため、平素から自ら又は部下職員をして関係機関・団体との密接な連携に努めること。

第5 相談の主管及び責任体制

1 主管

相談に関する業務の主管は、警察本部（警察学校を含む。以下同じ。）は県民支援相談課及び警察署は警務課（以下「相談主管部門」という。）とし、次の業務を行うものとする。

- (1) 相談の受理及び対応に関すること。
- (2) 相談の集約、対応状況の把握、点検及び管理に関すること。
- (3) 相談業務の指示、助言及び教養に関すること。
- (4) 相談業務の統計に関すること。
- (5) 相談業務に関する機関、団体との連携及び広報啓発活動に関すること。
- (6) その他相談業務の運営に必要な事項に関すること。

2 責任体制

(1) 総括相談責任者

ア 警察本部に警察本部総括相談責任者（以下「本部総括責任者」という。）、警察署に警察署総括相談責任者（以下「署総括責任者」という。）を置く。

イ 本部総括責任者は警務部長とし、署総括責任者は警察署長とする。

ウ 本部総括責任者は、県警察における相談業務全般を総括管理し、署総括責任者は警察署における相談業務を総括管理する。

(2) 総括相談副責任者

ア 警察本部に本部総括相談副責任者（以下「総括副責任者」という。）を置き、県民支援相談課長をもって充てる。

イ 総括副責任者は、本部総括責任者を補佐する。

(3) 相談指導官

ア 警察本部に相談指導官を置き、県民支援相談課警察安全相談室長をもって充てる。

イ 相談指導官は、各所属における相談の受理、対応及び相談者支援に関する指導及び調整を図る。

(4) 相談管理責任者

ア 各所属に相談管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置く。

イ 管理責任者は、各所属の次席（副校長、副隊長を含む。以下同じ。）、副署長及び当直中にあっては当直主任とする。

ウ 管理責任者は、相談業務全般について所属長を補佐し、相談の受理及び対応が適正に行われるよう関係各部門との調整を行い、受理及び対応状況を常に把握の上、適宜適切な指示等により相談業務を管理する。

エ 管理責任者は、受理した相談等に関し対応する部門を指定するものとする。

(5) 相談取扱責任者

ア 相談主管部門に相談取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置く。

イ 取扱責任者は、警察本部にあっては県民支援相談課の相談を担当する課長補佐とし、警察署にあっては警務課長とする。

ウ 取扱責任者は、相談主管業務を自ら担当し又は相談担当者を当たらせるものとする。

(6) 相談担当者

ア 相談主管部門に相談担当者を置く。

イ 相談担当者は、相談主管業務を担当する係長以下の警察職員とする。

ウ 相談担当者は、取扱責任者の指示のもとに、相談主管業務を担当する。

(7) 相談対応責任者

ア 各所属に相談対応責任者（以下「対応責任者」という。）を置く。

イ 対応責任者は、警察本部にあっては課長補佐等、警察署にあっては課長をもって充てる。

ウ 対応責任者は、継続又は引継ぎにかかる相談の対応の責に任じ、その都度相談対応担当者（以下「対応担当者」という。）を指定し、対応に当たるものとする。

(8) 対応担当者

対応担当者は、対応責任者から個別の相談ごとに指定された者とし、当該相談事案の終結まで責任を持って事案の処理に当たるものとする。

第6 警察安全相談室の設置

- 1 警察本部に警察本部警察安全相談室（以下「本部相談室」という。）、警察署に警察署警察安全相談室（以下「署相談室」という。）を置く。

なお、警察署分庁舎にも警察安全相談室を設けるものとする。

- 2 本部相談室、署相談室及び警察署分庁舎の警察安全相談室には「警察安全相談室」の看板を掲げ、玄関入口又は1階ロビー等見やすい箇所に案内板を表示するものとする。
- 3 受付窓口は、相談者に対して相談室への案内に努めるものとする。
- 4 警察安全相談室は、相談者にとって利用しやすい場所であつて相談者の心情等を考慮して相談者の姿が外部から見通すことができないようにするほか、相談内容が外部に漏れないよう安心して相談できる構造、設備等を有するものとする。

なお、相談室の構造上、上記の措置を執ることができない場合は、被害者用事情聴取室等の上記環境が充足する部屋を用いること。

第7 相談の受理、対応等

1 受理及び第一次対応

- (1) 相談は、相談主管部門のみならず、専務部門（「相談主管部門以外の部門」をいう。以下同じ。）を含む全ての警察職員がこれを受理し、第一次対応に当たるものとする。ただし、専門的知識又は事件対応を必要とすると認められるものについては、当該専務部門の同席を求めるものとする。
- (2) 警察本部で危険性・切迫性が予想される相談を受理した場合は、当該相談内容の事務を所掌する警察本部の課（以下「本部担当課」という。）及び事態対応に適していると認められる警察署に速報するものとする。

警察署にあっては当該相談内容の事務を分掌する課（以下「署担当課」という。）に速報の上、専務員と共同聴取し、警察署長並びに本部担当課へ速報するものとする。

- (3) 相談を受理した場合、相談ごとに警察安全相談記録簿（別記様式第1号～別記様式第3号。以下「記録簿」という。）を作成し、相談要旨及び対応状況を明らかにしておかなければならない。

なお、指導、助言等によって、相談者が納得した旨申し述べた一見軽微な内容と思料される場合の相談であっても確実に記録簿を作成するものとする。

(4) 記録簿の記載方法

ア 記録化に際しては、相談者が申し出た内容及び受理者が対応した内容をありのまま要約して記載するものとし、主観や事後の対応に参考となる事柄については、相談及び対応内容と明確に区別すること。

イ 記録簿作成後に手配等の対応をした場合は、備考欄等にその旨付記すること。

- (5) その場で被害届けを受理したもの、参考人調書を作成したもの及び事件として受理し犯罪事件受理簿に登載したものは記録簿の作成を要しないものとする。ただし、次に掲げる場合を除く。

- ア 恋愛感情等のもつれに起因する暴力的事案
- イ 家庭内又は親族間における暴力的事案
- ウ 児童虐待事案
- エ 高齢者虐待事案
- オ 障害者虐待事案
- カ 行方不明事案
- キ 職場・近隣・友人等の対人関係のトラブルに起因する暴力的事案
- ク その他、人の生命・身体に危害が及ぶおそれのある事案

(6) 監察に係るもの

受理した相談であって監察に係るものと判断されたものは、記録化の上、所属長に、本部当直中のものは県民支援相談課長に報告し、速やかに監察部門に引き継ぐこと。

(7) 記録簿の取扱い

執務時間中に相談を受理して作成した記録簿は、速やかに、警察本部所属にあつては当該受理者の所属長決裁を受け、警察署にあつては上司及び署担当課長に報告した上で、各相談主管部門に記録簿の原本を送付すること。

なお、当直中における受理は、相談主管部門で受理したものとする。

2 継続及び引継ぎ等の要領

- (1) 自所属で継続して対応すべき事案（以下「継続事案」という。）又は他の所属に引き継いで対応すべき事案（以下「引継事案」という。）があつた場合は、当該所属長に報告の上、対応し、引継事案については、速やかに引継先所属及び当該相談主管部門に連絡の上、対応するものとする。

- (2) 署相談室において受理した継続事案は、管理責任者において対応する専務部門等を判断し、警察署長へ報告の上、対応するものとする。

- (3) 警察署専務部門等で受理した継続事案のうち、当該専務部門等において自ら対応する必要があると判断された場合は、記録簿に署担当課長の方針を明らかにして、署相談室を経て警察署長へ報告すること。

なお、他の専務部門等での対応が妥当と認められる場合は、署相談室を経て、確実に当該専務部門等で対応するものとする。

- (4) 警察署において引継事案が認められた場合は、本部担当課と緊密な連携を取り、署相談室から関係所属に相談事案を引き継ぐとともに、本部相談室に連絡するものとする。

- (5) 引継事案は、警察安全相談引継簿（別記様式第4号）に記載して、記録簿等を引継先所属へ送付して引継ぎの連絡をするものとする。

引継ぎを受けた所属（本部内所属間の引継ぎを除く。）は、同一内容であっても、

新たな相談として記録簿を作成するものとする。

- (6) 相談の内容から、引継事案には至らないものの、関係所属において把握し、あるいは共通の認識を持つ必要があると判断された場合は、参考に記録簿を送付するものとする。
- (7) 他都道府県警察に引継ぎ又は連絡する必要が認められる場合は、本部相談室（当直中は本部当直とする。以下同じ。）を通じるものとする。ただし、危険性・切迫性が認められる場合は、直接、当該都道府県警察該当所属に引継ぎ又は連絡し、その状況を本部相談室に連絡するものとする。
- (8) 事案を引き継いだ場合は、引継先の所属、機関名、担当者氏名を記録簿に記載するものとする。

3 継続及び引継事案等の対応

- (1) 警察本部所属及び警察署において継続事案を取り扱う場合は、当該所属において管理責任者が対応責任者を指示して対応させるものとする。
- (2) 引継事案を他の所属から受けた場合、警察安全相談引継受理簿（別記様式第5号）に記載して経過を明らかにし、引継ぎを受けた所属の管理責任者が当該所属の中から適任と思われる対応責任者を指示して対応に当たらせるものとする。ただし、他機関や警察庁、他の都道府県警察から引継ぎ又は参考連絡がなされた場合は、新たな相談受理として取り扱うものとする。
- (3) 指示を受けた対応責任者は、対応担当者を指定し、対応方針、対応要領等を具体的に指示するものとする。
- (4) 対応担当者は、原則として、引継事案の終結まで責任をもって対応に当たり、結果を記した警察安全相談対応簿（別記様式第6号～別記様式第8号。以下「対応簿」という。）を作成し、速やかに当該所属長の決裁を受け、相談主管部門に原本を送付するものとする。
- (5) 引継事案の対応が終結した場合は、引継元の所属及び本部相談室に連絡するとともに、警察安全相談引継受理簿に対応結果を記載するものとする。
- (6) 通知を受けた引継元の所属は、当該対応結果を当該相談の記録簿とともにつづり込み、警察安全相談引継簿に結果を記載するものとする。
- (7) 対応の結果、更に他の所属・機関に引き継ぐことが適当と思われる事案については、その理由を相談者に説明し理解を得た上、引継先の所属、機関に連絡し、事案を引き継ぐとともに、本部相談室に連絡するものとする。
- (8) 事案を引き継いだ場合は、引継先の所属、機関名、担当者氏名を対応簿に記載するものとする。

4 本部報告事案

第7の1(5)ア～クに掲げる事案については本部報告事案とし、受理した所属は必

要な対応をするとともに本部担当課及び本部相談室に報告するものとする。

5 警察本部長への速報

所属長は、社会的反響の大きな相談事案及び警察行政に大きな影響を及ぼすと認められる相談事案を受理又は対応したときは、本部担当課長を経て、警察本部長に速報するとともに、総括副責任者を経て総括責任者に報告するものとする。

第8 相談主管部門による相談の管理

- 1 相談は全て記録簿等により相談主管部門に集約し、石川県警察警察安全相談管理システム（以下「相談システム」という。）により、管理するものとする。
- 2 相談主管部門は継続事案、引継事案でその後の対応が業務懈怠、失念等により必要な対応がなされていないまま放置されていないか逐次点検し、その対応に遅延があるものについては、早期対応を促すこと。
- 3 相談主管部門は、前月までの継続事案等未完了分の明細を抽出した警察安全相談受理簿（別記様式第9号）を相談システムにより毎月20日までに作成して、原則として月に1回所属長に報告し、対応の遅延防止を図ること。この場合において、おおむね1か月以上放置されているものについては、本部総括副責任者にあつては、関係所属の管理責任者に対してその旨を指示し、署相談室にあつては署の管理責任者にその旨報告すること。
- 4 指示又は報告を受けた管理責任者は、その内容を踏まえた適切な指示を行うとともに、遅滞なく対応結果又は経過を関係所属及び本部相談室に通知するものとする。
- 5 相談者から相談の進捗状況の確認や処理方針等の要望等については、いずれの部門であってもこれを受け付けて対応するものとし、終結していない相談に関しては定期的な状況確認をするなど相談者支援に配慮するものとする。

第9 対応しない事項

次に関する事項は原則として対応しないものとするが、内容を聴取し、判明した時点で、その理由を説明し、理解を得るとともに、その経過を記録簿で明らかにしておくこと。

- (1) 裁判所の確定判決又は和解若しくは調停の内容に反した希望を主張するもの
- (2) 裁判所に係属中のもの
- (3) 他の官公署又はこれに準ずる機関が取扱中のもの又は処理済みのもの
- (4) 警察を利用して自己を有利にしようとする民事商事の争い事
- (5) その他相談の趣旨に添わないと認められるもの

第10 警察安全相談専門員の配置

相談室に警察安全相談専門員（以下「相談専門員」という。）を置くことができる。

(1) 相談専門員の任命

相談専門員は、警察安全相談業務を行うためにふさわしい識見、技量を有すると

認められる嘱託職員のうちから警察本部長が任命する。

(2) 相談専門員の任免方法

相談専門員の任免は、辞令書の交付により行う。

(3) 相談専門員の活動

相談専門員は、相談の受理、対応に当たっては、相談係長等上司に報告するものとする。

(4) 身分証明書

相談専門員は、その職務を行うに当たっては、その身分を示す証明書（別記様式第10号）を携帯し、相談者から請求のあった場合は、これを提示しなければならない。

(5) 指揮監督、指導教養

相談専門員の配置のある次席又は副署長は、相談専門員を指揮監督するとともに、その職務に関して必要な知識及び技術について指導教養を行うものとする。

(6) 警察職員との連携

相談専門員は、その活動を行うに当たっては、その所属の警察職員と緊密な連携を保つものとする。

第11 相談関係機関との連携強化等

- 1 相談主管部門はそれぞれにおいて、その実情に応じて相談業務への適切な対応を図るため、警察と関係機関等とのネットワークを構築し、年1回以上連絡会を開き、連携強化を図るものとする。
- 2 相談事案が警察以外の機関等が対応することが適当と認められる場合は、相談者等にその旨を説明し、当該機関を教示又は当該機関等に連絡して対応を依頼するものとする。この場合において、将来犯罪等に発展するおそれのある事案については、必要に応じて当該相談機関等の対応状況を把握するなど、その経過を記録簿等に記録し、明らかにしておくものとする。

第12 備付け簿冊

相談室に備え付ける簿冊及び保存期間は、次の表のとおりとする。

簿 冊 名	保 存 期 間
警察安全相談記録簿・対応簿	5 年
警察安全相談引継簿	5 年
警察安全相談引継受理簿	5 年
警察安全相談受理簿	5 年

第13 警察安全相談の日の設定

毎年9月11日を「警察安全相談の日」と定めるので、相談主管部門は、同日又はそ

の前後の日を設定し、相談の利用促進を図るため広報活動を効果的に展開すること。

なお、「警察安全相談の日」に関するその他の事項については、別途指示する。

第14 評価及び賞揚等

1 評価

所属長は、相談業務に当たる職員に対し、適正な評価に努めなければならない。

2 賞揚

所属長は、相談業務に功労があったと認められる所属及び職員に対し、石川県警察の表彰に関する訓令（昭和47年石川県警察本部訓令第10号）により表彰又は表彰上申するものとする。

3 報告

各所属で表彰及び相談好事例があった場合は、毎月7日までに表彰及び警察安全相談好事例月報（別記様式第11号）により県民支援相談課長に報告するものとする。

第15 入力及び活用

1 入力

受理した全ての相談について相談システムに必要事項を入力するものとするが、その入力要領、相談に係る照会要領等については別に定める。

2 活用

(1) この要綱に定める記録簿の送付、連絡及び引継ぎなどについては相談システムにより行うことを原則とするが、送付先等への必要に応じた連絡に配慮するとともに、引継ぎの場合にあっては確実に連絡すること。

(2) 各種相談事案を受理した場合は、積極的に相談システムにより当該事案等に関する過去の相談履歴の有無を確認する等して受理した相談対応に活用すること。

第16 相談記録等の取扱い

この要綱に定める相談記録、相談システムにより作成した相談情報は、相談業務以外に使用することのないよう、石川県警察における個人情報の取扱いに関する訓令（平成18年石川県警察本部訓令第9号）の規定に従い適正な取扱いに努めるものとする。

附 則

この要綱は、平成27年2月10日から施行する。

別記様式 （略）