長崎県警察本部訓令第７号

長崎県警察の警察安全相談業務に関する訓令を次のように定める。

平成25年３月19日

長崎県警察本部長　入谷　　誠

長崎県警察の警察安全相談業務に関する訓令

長崎県警察の警察安全相談業務に関する訓令（平成13年長崎県警察本部訓令第31号）の全部を改正する。

目次

第１章　総則（第１条－第９条）
第２章　相談等の受理及び処理
第１節　通則（第10条・第11条）
第２節　警察署において受理した相談等の取扱い（第12条－第16条）
第３節　警察本部において受理した相談等の取扱い（第17条－第20条）
第３章　相談等の点検等（第21条－第24条）
第４章　雑則（第25条－第29条）
附則

第１章　総則

（目的）

第１条　この訓令は、警察に寄せられた警察安全相談等への迅速かつ確実な組織対応に関し必要な事項を定めることにより、被害の不安に困り苦しむ人等に応える国民のための警察の確立を図ることを目的とする。

（定義）

第２条　この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 警察安全相談　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。）を求めるもの及び告訴・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載されず、事件認知に至っていない事件に係る相談をいう。）をいう。ただし、単なる情報提供は含まない。

(2) 警察安全相談以外の申出　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、監察に係る申出、警備情報、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をいう。ただし、当該申出が、その内容を所管する警察本部の所属又は警察署の課に対してなされた場合を除く。

(3) 苦情　警察職員の職務執行に対する苦情をいう。

(4) 相談等　警察安全相談、警察安全相談以外の申出及び苦情をいう。

（総合窓口の設置）

第３条　住民からの相談等に迅速かつ的確に対応するため、警務部広報相談課及び各警察署の警務課に警察安全相談室を置く。

（相談総括責任者）
第４条　警察本部に相談総括責任者を置き、警務部長をもって充てる。
２　相談総括責任者は、相談等に関する業務（以下「相談業務」という。）を統括し、その総合調整に当たるものとする。
（相談副総括責任者）
第５条　警察本部に相談副総括責任者を置き、警務部広報相談課長をもって充てる。
２　相談副総括責任者は、相談総括責任者の指揮を受け、相談業務に関する指導及び支援並びに各所属間の調整等に当たるものとする。
（相談責任者）
第６条　各所属に相談責任者を置き、所属の長をもって充てる。
２　相談責任者は、所属における相談等の受理及び処理の状況を掌握し、相談業務の適切な運営を図らなければならない。
（相談係長）
第７条　警察安全相談係の係長として配置された警察職員（以下「相談係長」という。）は、自ら相談等の受理に当たるとともに、相談責任者（警察本部の相談係長にあっては相談副総括責任者）を補佐し、相談業務の適切な運営を図らなければならない。
（警察安全相談員）
第８条　相談係長を補助するものとして、必要により、警察本部及び警察署に警察安全相談員を置く。
２　警察安全相談員は、非常勤の警察職員とし、その運用については、別に定める。
（指定相談員）
第９条　相談責任者は、自所属における相談業務を適正に推進するため、指定相談員を指定するものとする。
２　指定相談員は、担当する業務に係る相談等の受理及び処理につき、相談責任者を補佐する。

第２章　相談等の受理及び処理

第１節　通則

（受理・処理の基本）
第10条　警察職員（警察安全相談員及び交番相談員を含む。以下同じ。）は、相談等を受けたときは、相談者の立場に立って親切丁寧に受理するとともに、迅速・確実に処理しなければならない。
２　警察職員は、住民からの申出が相談等に該当するか否かを判断するに当たっては、申出者の言葉から形式的に判断することなく、申出者の立場、申出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　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けた者（相談等の処理の引継ぎを受けた者を含む。）は、直ちに相

談責任者（当直時間帯にあっては当直責任者）に報告し、その指揮を受けなければならない。

4　相談等を受理した者は、速やかに相談受理票（別記様式第１号）を作成しなければならない。

5　相談等を処理した者は、当該相談等に係る処理の状況について、相談受理票に記載した場合を除き、相談処理票（別記様式第２号）を作成しなければならない。

6　本訓令以外の規程等に基づき組織的管理がなされる相談等の受理・処理については、当該規程等により受理・処理するものとする。この場合、当該相談等を受理又は処理した者は、当該規程等に基づく様式等を作成し、相談受理票又は相談処理票に添付しなければならない

7　相談等の取扱いに当たっては､機微な個人情報が含まれていること等に鑑み、その内容や性質に応じ、保秘、情報管理等を適切に行わなければならない。

（他機関への引継ぎ）

第11条　相談責任者又は相談副総括責任者は、受理した相談等について、警察以外の機関で処理することが必要と認めるときは、相談者の理解を得た上で、当該他機関と協議したところにより、処理を引き継ぐものとする。

第２節　警察署において受理した相談等の取扱い

（相談等受理後の措置）

第12条　相談等を受理した警察署の職員は、作成した相談受理票を、速やかに自署の相談係長に送付しなければならない。

2　警察署の相談係長は、自らが受理し、又は前項の規定により送付を受けた相談等につき、継続して処理を行うことが必要と認める場合は、速やかに当該相談等を処理すべき担当課（以下「処理担当課」という。）を判断し、当該処理担当課に処理を行わせるものとする。

3　警察署の相談係長は、自らが受理し、又は第１項の規定により送付を受けた相談等について、他の所属（他の都道府県警察を含む。以下「他所属」という。）において処理することが必要と認めるときは、速やかに当該他所属への引継ぎを行うものとする。ただし、他所属において処理の必要がなく、引継ぎを行わない場合においても、関係する他所属への参考通知に努めるものとする。

4　前項の引継ぎは、次の各号の区分に応じ、当該各号に定める方法で行うものとする。ただし、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その他早急に引き継ぐ必要がある相談等については、まず、適宜の方法で引継ぎを行い、その後、速やかに当該各号に定める措置を講じるものとする。

(1) 県内の他の警察署への引継ぎ　当該警察署の相談係長に相談受理票を送付する。

(2) 警察本部への引継ぎ　警察本部の警察安全相談室（以下「本部相談室」という。）に相談受理票を送付する。

(3) 他の都道府県警察への引継ぎ　本部相談室を通じて当該都道府県警察本部

の警察安全相談業務担当所属に相談受理票を送付する。ただし、引継方法について別に定めがある場合は、当該方法による。

５　警察署の相談係長は、自ら第２項及び第３項の判断を行うことが困難なときは、副署長に相談等の概要を報告の上指示を受けるものとする。この場合において、副署長は、相談係長と処理担当課又は引継先の相談係長が円滑かつ確実に連携できるよう措置するものとする。

（相談責任者への報告等）

第13条　警察署の相談係長は、自ら受理し、又は前条第１項により送付を受けた相談等について、相談受理票により、速やかに相談責任者に報告しなければならない。

２　警察署の相談責任者は、前項の報告を受けた相談等につき、前条第２項及び第３項を踏まえて処理担当課を指定し、処理方針について必要な指揮を行うものとする。

３　警察署の処理担当課の課長（以下「処理担当課長」という。）は、当該相談等の処理状況を相談処理票により、適時・適切に相談責任者に報告し、必要な指揮を受けなければならない。この場合、当該相談処理票を速やかに自署の相談係長に送付しなければならない。

４　第１項及び前項の報告は、それぞれ処理担当課長又は相談係長が行うことを妨げるものではない。

（相談管理簿への登載）

第14条　警察署の相談係長は、自ら受理し、又は第12条第１項により送付を受けた相談等について、速やかに長崎県警察相談管理システム（以下「相談システム」という。）の相談管理簿に登載し、管理のための番号を付すものとする。

（他所属から引継ぎを受けた場合の措置）

第15条　第12条第２項及び第５項、第13条並びに前条の規定は、他所属から相談等の引継ぎを受けた場合について準用する。

（当直時における取扱い）

第16条　警察署における当直時に相談等を受理した者は、速やかに当直責任者に報告しなければならない。

第３節　警察本部において受理した相談等の取扱い

（相談等受理後の措置）

第17条　相談等を受理した警察本部の職員は、速やかに自所属の相談責任者に報告するとともに、作成した相談受理票を本部相談室に送付しなければならない。この場合、当該相談責任者が、自所属において当該相談等の継続処理を行うことが必要と判断したときは、その旨を併せて連絡するものとする。

２　本部相談室は、同室が受理し、又は前項若しくは第12条第４項第２号の規定により送付を受けた相談等及び他の都道府県警察から引継ぎを受けた相談等につき、警察本部において継続して処理を行うことが必要と認める場合は、当該相談等を処理すべき警察本部の所属（以下「処理担当所属」という。）を判断して当該所属に処理を行わせるものとし、県内の警察署又は他の都道府県警察

において処理を行うことが必要と認める場合は、当該警察署又は当該都道府県警察に処理を引き継ぐものとする。ただし、他所属において処理の必要がなく、引継ぎを行わない場合においても、関係する他所属への参考通知に努めるものとする。

３　前項の引継ぎは、次の各号の区分に応じ、当該各号に定める方法で行うものとする。ただし、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その他早急に引き継ぐ必要がある相談等については、まず、適宜の方法で引継ぎを行い、その後、速やかに当該各号に定める措置を講じるものとする。

(1) 県内の警察署への引継ぎ　当該警察署の相談係長に相談受理票を送付する。

(2) 他の都道府県警察への引継ぎ　当該都道府県警察本部の警察安全相談業務担当所属に相談受理票を送付する。ただし、引継方法について別に定めがある場合は、当該方法による。

４　処理担当所属（相談等を受理した所属が継続処理を行う場合における当該所属を含む。）の相談責任者は、処理担当者を指定し、処理方針について必要な指揮を行うものとする

５　警察本部の処理担当者は、当該相談等の処理状況を相談処理票により、適時・適切に相談責任者に報告し、必要な指揮を受けなければならない。この場合、当該相談処理票を速やかに本部相談室に送付しなければならない。

（相談副総括責任者への報告等）

第18条　本部相談室は、同室が作成し、又は他所属から送付を受けた相談受理票及び相談処理票並びに前条に基づき講じた措置について、速やかに相談副総括責任者に報告しなければならない。

２　相談副総括責任者は、前項の報告に基づき、必要な指示を行うものとする。

（相談管理簿への登載）

第19条　本部相談室の職員は、第17条第２項の相談等について、速やかに相談システムの相談管理簿に登載し、管理のための番号を付すものとする。

（当直時における取扱い）

第20条　警察本部の当直時に相談等を受理した者は、速やかに当直司令に報告しなければならない。

２　警察本部の当直従事者が受理した相談等は、本部相談室が受理したものとみなす。

第３章　相談等の点検等

（相談等の処理状況の点検）

第21条　相談責任者（警察本部にあっては相談副総括責任者）及び相談係長は、相談受理票、相談処理票、相談管理簿等を基に、相談処理の進捗状況を随時点検しなければならない。

２　毎月16日（16日が休日であるときは、直後の開庁日）を「県下一斉相談点検日」とし、警察署の相談責任者は、自署における相談等の処理状況を相談管理

簿その他の資料により点検し、必要な指揮を行うとともに、速やかにこの結果を相談副総括責任者に報告するものとする。

３　前項の点検は、処理が終結していない相談等について行う。ただし、前回の県下一斉相談点検日における点検以降、第23条に基づき処理を終結した相談等のうち、本訓令以外の規程等に基づき組織的管理がなされるために処理を終結したものについては、当該規程等による組織的管理がなされているかの確認を行うものとする。

４　相談副総括責任者は、第２項の報告に基づき、関係所属に対する指導・監督を行うものとする。

（警察本部による指導・監督）

第22条　警察本部の各所属の相談責任者は、警察署の相談責任者に対し、必要に応じて所管する業務に係る相談等の受理及び処理状況の報告を求め、その指導・監督を行うものとする。

２　警察署の相談責任者は、前項の場合のほか、相談等の処理について疑義があるときは、当該相談等の内容に係る業務を所管する警察本部の所属の相談責任者に報告し、必要な指導・助言等を求めるものとする。

（相談等の処理の終結）

第23条　相談等は、相手方の検挙、相手方への警告、相談者への助言・指導、他機関の教示、関係先への手配等により相談に係る事案が解決したとき、他所属若しくは他機関に処理を引き継いだとき、又は本訓令以外の規程等に基づき組織的管理がなされることとなったときには、本訓令に基づく処理を終結する。ただし、相談責任者が、引き続き第21条に規定する点検その他の本訓令に基づく措置を必要と認めるときは、この限りでない。

２　相談等の処理を終結するときは、相談受理票又は相談処理票にその旨を記載し、相談責任者の決裁を受けるものとする。

３　相談係長は、前項の場合、相談管理簿に終結の理由を記載しておくものとする。

（相談者からの要望）

第24条　相談等の処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者からの要望（苦情を除く。）があった場合は、原則として、相談処理票を作成するものとする。

２　前項の要望の受理及び処理については、相談等の取扱いと同様とする。

第４章　雑則

（相談総括責任者への報告）

第25条　相談責任者は、特に重要な相談等の取扱いがあったときは、相談副総括責任者を通じて、速やかに相談総括責任者に報告するものとする。

（相談係長の変更等の報告）

第26条　相談責任者は、人事異動等により相談係長を変更し、又は指定相談員の指定若しくは解除を行った場合は、相談係長等名簿（別記様式第３号）により、速やかに相談副総括責任者に報告するものとする。

（保存期間等）

第27条　相談受理票、相談処理票及び相談管理簿の保存期間は、３年とする。ただし、相談責任者（警察本部にあっては相談副総括責任者）が必要と認める相談等については、当該保存期間を延長することができる。

２　相談処理票は、相談受理票に添付して保存するものとする。

（特に保秘の必要がある場合の取扱い）

第28条　相談等の取扱いに関し、業務上、特に保秘の必要がある場合、当該業務の主管部長は、保秘のための必要な措置を定めることができるものとする。

（補則）

第29条　この訓令に定めるもののほか、相談業務に関して必要な細目的事項は、別に定める。

附　則

（施行期日）

１　この訓令は、平成25年４月１日から施行する。

（経過措置）

２　この訓令による改正前の長崎県警察の警察安全相談業務に関する訓令に基づき置かれた相談員（非常勤職員を除く。）及び指定された指定相談員は、本訓令に基づき指定された指定相談員とみなす。

３　第21条第３項中「前回の県下一斉相談点検日における点検以降」とあるのは、本訓令施行後第１回目の県下一斉相談点検日にあっては、「平成25年１月１日以降」と読み替えるものとする。

別記様式第１号（第10条関係）

相　談　受　理　票

種別	
職務に関する苦情（宛先：　　）	
相談・意見要望・その他（　　）	

本部長	部長	課長 署長	管理官 次席調査官 副署長等	調査官等 刑事官等	課長補佐 課長	係長	主任

受理			受理者	
県一連番号	平成　年　月　日 （　曜日） 時　分 から　約　分間		所属　課（係）名	
			官職　氏名　㊞	
受理番号（　） 第　号			警電番号	
			受理窓口	
			受理態様	

相談者						
住所						
氏名			年齢		性別	男・女 不詳
職業			電話			

件名	区分（事案所管所属）						
	警務	生安	地域	刑事	交通	警備	その他

（相談要旨）

参考事項	申出種別

措置区分	解決（助言・指導、手配等措置済、その他）	継続	引継（本県所属、他県警察、他機関） 引継先

指示事項	

処理担当課（所属）	
所属　署・課　係 （受領者名：　㊞）	平成　年　月　日

受理時における一次的措置（相談者への教示事項・他課署への引継状況等）

別記様式第２号（第10条関係）

相　談　処　理　票

種別	
職務に関する苦情(宛先：　　)	
相談・意見要望・その他(　　)	

本部長	部長	課長 署長	管理官 次席調査官 副署長等	調査官等 刑事官等	課長補佐 課長	係長	主任

県一連番号	相談者氏名		処理者	所属　　課(係)名	
				官職　　氏名　　㊞	
受理番号（　　） 第　　号			相談者電話		

処理年月日	平成　　年　　月　　日（　　曜日）	解決・継続・引継

指示事項	

別記様式第３号（第26条関係）

平成　　年　　月　　日現在

相　談　係　長　等　名　簿

所属名：

区　　分	課（係）名	階　級	氏　　名	電 話 番 号	新・再別

※　記載要領

１　「区分」欄については、相談係長・指定相談員の別を記載する。（本部所属については、指定相談員のみとなる。）

２　「課(係)名」欄については、本部所属にあっては係名を、署にあっては課名を記載する。

３　「新・再別」欄については、今次異動で新たに指定された者は「新」、異動前から引き続きの指定である者は「再」と記載する。