

警察安全相談取扱要綱の全部改正について（例規通達）

（平成19年3月26日）

（栃広第2号）

最近の複雑な社会情勢や住民意識の変化等に伴い、警察に寄せられる相談は益々多種多様に及んでいることから、これらの相談に迅速・的確に対応し、県民の安全と安心を確保するため、警察安全相談取扱要綱の全部を改正し平成19年4月1日から施行することとしたので、適切な対応に努められたい。

なお、警察安全相談取扱要綱の制定について（平成14年3月4日付け栃生企第1号例規通達）は平成19年4月1日をもって廃止する。

記

1 改正の趣旨

ストーカー行為、家庭内暴力、隣人とのトラブル等の相談は、事件性の判断が困難な場合が多く、警察の対応の遅れが最終的には殺人等の凶悪事件に発展している事案も見られる。

このため、警察安全相談等の定義を明らかにするとともに、警察署における受理・管理業務及び処理業務に関する責任体制及び警察本部における指導体制を明確にし、組織的に対応することによって、相談者及び関係者の被害防止に万全を期することとするものである。

2 要点

(1) 用語の定義

相談業務に従事する警察職員及び警察安全相談等の用語を定義づけ、業務等の内容を明確にした。

(2) 業務主管課

警察安全相談業務のうち、受理及び管理業務の主管は、警察本部にあつては警務部県民広報相談課、警察署にあつては警務課とする。

また、警察安全相談業務のうち、処理業務の主管は、警察署にあつては警察署長の指定する課とし、警察本部にあつては警察署において処理業務を担当する課の事務を所掌する所属とする。

(3) 継続相談管理の徹底

警察安全相談記録簿・継続相談管理簿等により、継続相談の処理・管理を徹底することとした。

(4) 特異相談の報告

受理した相談のうち、事件に発展するおそれの高いものその他社会的反響が大きいものについては「特異相談」として、本部主管課長等へ報告することとした。

(5) 警察本部相談担当所属の連携等強化

警察本部内に、栃木県警察相談業務担当者連絡会議を設置し、警察本部内の各種相談窓口を担当する所属間の連携を強化することとした。

(6) 警察署における相談業務の検証・管理の徹底

各警察署に、警察署長及び各課長等による相談業務適正化検討委員会を設置し、警察署幹部による相談業務の検証・管理の徹底を図ることとした。

別添

警察安全相談取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、職員が警察安全相談を適正に取扱うために必要な事項を定めるものとする。

第2 用語の定義

この要綱における用語の意義は、それぞれ次に定めるところによる。

(1) 職員

警察官及び栃木県警察職員任用規程（昭和43年8月1日付け栃木県警察本部訓令第33号）に定める警察官以外の職員及び非常勤嘱託員設置要綱（昭和53年3月31日付け栃務第522号本部長通達）に定める非常勤嘱託員をいう。

(2) 警察安全相談

犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他県民等の安全と平穩に係わる相談（ただし、警察に設置されているその他の相談窓口で対応するものは除く。）をいう。

(3) 特異相談

相談者等の生命・身体・財産に危害が生じるおそれがあると認められる相談その他社会的反響の大きいと認められる相談をいう。

第3 職員の心構え

- (1) 相談者の立場を理解し、親切に対応すること。
- (2) 受理した相談は、迅速・的確に処理すること。
- (3) 相談者、関係者及び相談内容の保秘に努めること。

第4 相談業務の主管

1 受理・管理業務関係

警察安全相談（以下「相談」という。）に関する業務（以下「相談業務」という。）のうち、受理及び管理業務の主管は、警察本部にあつては警務部県民広報相談課（以下「県民広報相談課」という。）、警察署にあつては警務課とする。

2 処理業務関係

相談業務のうち、業務を処理する主管課は、警察署においては警察署長が指定する課（以下「警察署担当課」という。）とし、警察本部にあつては、警察署担当課の事務を所掌する所属（以下「本部主管課」という。）とする。

第5 県民広報相談課長及び本部主管課長の責務

- 1 警務部県民広報相談課長（以下「県民広報相談課長」という。）は、警察本部及び警察署で受理した相談を一元的に集約管理し、相談業務を適正かつ円滑に推進するため、業務の処理を行う警察署長（以下「処理警察署長」という。）に対する指導並びに本部主幹課の長（以下「本部主管課長」という。）及び当該相談について通報が必要であると認められる所属長（以下「関係所属長」という。）との連絡・調整を行う

ものとする。

- 2 本部主管課長は、警察本部及び警察署が受理した相談の処理に関し、処理警察署長に対する指導並びに県民広報相談課長及び関係所属長との連絡・調整を行うものとする。

第6 処理警察署長の責務

処理警察署長は、警察署における相談の取扱いを統括し、取り扱った相談について県民広報相談課長及び本部主管課長に対して適切な報告を行うとともに、関係所属長との連絡・調整を行うものとする。

第7 相談室の設置

- 1 警察本部及び警察署に相談を受理する相談室を設置し、それぞれ、「県民相談室」、「あなたの相談室」と称する。
- 2 専ら相談業務に従事する職員（以下「相談係員」という。）は、相談に関して、次に掲げる業務を行うものとする。
 - (1) 受理及び集約管理業務に関すること。
 - (2) 指導、教養に関すること。
 - (3) 広報及び関係機関との連絡調整に関すること。
 - (4) 統計に関すること。
 - (5) 警察庁情報管理システム（以下「システム」という。）の運用に関すること。

第8 相談の受理及び受理に関する報告等

1 本部

- (1) 警察本部の職員は、相談を受理したときは、警察安全相談記録簿（別記様式第1号）を作成し、県民広報相談課長に報告するものとする。

なお、同一相談者から同一内容の相談を受理した場合は、警察安全相談（継続）記録簿（別記様式第2号）を作成するものとする。
- (2) 県民広報相談課長は、受理後の処理を処理警察署長に引き継ぐとき又は本部主管課長及び関係所属長に連絡するときは、相談記録簿の写しを当該所属長に送付するものとする。
- (3) 相談係員は、受理した相談を速やかにシステムに入力するものとする。
- (4) 県民広報相談課長は、四半期ごとに、取扱った相談について警察本部長に報告するものとする。

2 警察署

- (1) 相談を受理した警察署の職員は、警察安全相談記録簿を作成し、警務課長を経由し警察署長に報告するものとし、当直において受理したときは、当直主任が警察署長に報告するものとする。

なお、同一相談者から同一内容の相談を受理した場合は、上記1(1)に準じて処理するものとする。
- (2) 警察署長は、県民広報相談課長、本部主管課長及び関係所属長に連絡する必要があるとき又は受理後の処理を他の警察署長に引き継ぐときは、相談記録簿の写しを当該所属長に送付するものとする。
- (3) 相談係員は、受理した相談を速やかにシステムに入力するものとする。

(4) 警察署長は、月ごとに取扱った相談について、翌月の5日までに警察安全相談業務月報（別記様式第3号）により、県民広報相談課長に報告するものとする。

第9 相談の管理

1 相談の管理

県民広報相談課長及び警察署長が相談を受理したとき又は警察署長が自所属で処理する相談について他の所属長から引き継ぎを受けたときは、警察安全相談管理簿（別記様式第4号）に登載するとともに警察安全相談管理票（別記様式第5号）を作成して、相談の終結までを管理するものとする。

2 継続相談の管理

相談が継続すると警察署長が判断した場合には、継続相談管理簿（別記様式第6号）に登載するとともに継続相談管理票（別記様式第7号）を作成することにより、相談の終結までを管理するものとする。

第10 相談の処理

処理警察署担当課の長は、受理した相談について迅速・的確な措置を講じ、その都度、警務課長を経由して当該処理警察署長に処理状況を報告するものとする。

第11 特異相談の報告

1 処理警察署長は、受理した相談又は他の所属長から引継ぎを受けた相談、若しくは継続対応中の相談が特異相談に該当したときは、特異相談報告書（別記様式第8号）により、県民広報相談課長及び本部主管課長に報告するものとする。

2 県民広報相談課長は、処理警察署長から報告を受けた特異相談については、相談業務を管理する簿冊を備え付け、本部主管課長との連絡を密にして特異相談の処理状況を把握・管理するものとする。

3 本部主管課長は、処理警察署長から報告を受けた特異相談については、相談業務を管理する簿冊を備え付け、処理に関する指導状況を明らかにするとともに、必要に応じて警察本部長に報告するものとする。

第12 警察署における相談補助員の確保

警察署長は、あらかじめ、相談係員を補助する職員を指定し、必要な場合には相談の受理・システム入力等の相談業務に従事させるものとする。

第13 栃木県警察相談業務担当者連絡会議の設置

1 警察本部に、各種相談業務を所掌する所属間の連携強化を図るため、「栃木県警察相談業務担当者連絡会議」（以下「連絡会議」という。）を置くものとする。

2 連絡会議の運営に関し必要な事項は、別に定める。

第14 警察署相談業務適正化検討委員会の設置

1 警察署に、相談業務の検証・管理の徹底を図るため「警察署相談業務適正化検討委員会」（以下「委員会」という。）を設置するものとする。

2 委員会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

第15 警察安全相談員証の携帯

相談係員のうち非常勤嘱託員は、身分を証するために警察安全相談員証（別記様式第9号）を携帯し、相談者から身分証の提示を求められたときは、これを提示するものとする。

第16 相談業務に対する適正な評価

所属長は、相談者に対する保護活動、相談相手側に対する警告等の適切な対応により、犯罪及び危害の未然防止等に功労があった職員に対しては、積極的な賞揚措置をとるものとする。