

# ○ 茨城県警察相談取扱要綱の改正について

令和2年3月25日

通達甲県セ第68号警察本部長

本部内各部課長

警察学校長

各警察署長

相談の取扱いについては、茨城県警察相談取扱要綱（平成29年3月7日付け通達甲県セ第11号別添）により実施してきたところであるが、この度、同要綱の一部を改め、令和2年4月1日から実施することとしたので、事務処理上誤りのないようにされたい。

なお、茨城県警察相談取扱要綱の制定について（平成29年3月7日付け通達甲県セ第11号）は、令和2年3月31日限り、廃止する。

## 記

### 改正点

会計年度任用職員制度の創設に伴い、職員の定義を改めた。

### 別添

#### 茨城県警察相談取扱要綱

#### 第1 趣旨

この要綱は、県民等からの相談に機敏かつ能動的に対応し、県民の生命、身体及び財産を脅かす犯罪又は事故の未然防止及び被害拡大防止に全力を挙げるため、茨城県警察（以下「県警察」という。）における相談の取扱いに関し必要な事項を定める。

#### 第2 定義

この要綱における用語の意義は、それぞれ当該各事項に定めるところによる。

##### 1 職員

茨城県警察職員（相談業務を担当する会計年度任用職員を含む。）をいう。

##### 2 所属

茨城県警察処務に関する訓令（昭和46年茨城県警察本部訓令第10号。以下「処務訓令」という。）第2条第1号に規定する所属をいう。

##### 3 相談

口頭、電話等方法のいかんを問わず、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、運転免許証の更新等の各種手続の教示等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものをいう。

##### 4 相談システム

茨城県警察情報管理システム等の運用管理に関する訓令（平成15年茨城県警察本部訓令第3号）第2条第1号に規定する茨城県警察情報管理システムの対象業務で、警察への相談等に対する対応状況等、相談等業務に関する情報を一元的に管理するシステムをいう。

#### 5 受理

相談を申し出た者（以下「相談者」という。）から、職員が人定事項及び相談の概要を聴取することをいう。

#### 6 処理

受理した相談について、詳細な内容の聴取及びその内容に応じた適切な措置を講ずることをいう。

#### 7 当直時間

休日、夜間等の執務時間（茨城県の執務時間を定める規則（平成元年茨城県規則第45号）の執務時間をいう。以下同じ。）以外の時間をいう。

### 第3 相談に対する職員の心構え

#### 1 職責の自覚

職員は、県民等からの相談の背後に、県民の生命、身体又は財産への侵害が切迫していないか緊張感をもって洞察し、直ちに警察として執るべき対応を図ることが警察の責務であることを深く自覚して、個々の相談に対し機敏かつ能動的に対応しなければならない。

#### 2 懇切丁寧な対応

職員は、相談への対応が、警察の重要な職務であり、県警察に対する県民等の信頼及び協力を確保するための基本となることを自覚し、相談者の心情を理解して懇切丁寧に対応しなければならない。

#### 3 組織的な対応

相談の受理及び処理に当たっては、事案の軽重、緊急性、発展性等を踏まえて、所属長の指揮の下、警察が執り得る合法・妥当な手段を駆使すべく、組織的な対応を行わなければならない。ただし、事案の内容に応じて、警察本部の主管所属（以下「本部主管所属」という。）の指導を求めなければならないものについては、適宜、本部主管所属の指導及び監督を受けて対応すること。

#### 4 保秘の徹底

相談内容は、個人のプライバシーに関わるものであることから、保秘を徹底しなければならない。

### 第4 所属長の責務

#### 1 相談への迅速かつ的確な指揮等

所属長は、個々の相談に対して、県民の生命、身体及び財産に迫る危険を正しく評価し、警察が執り得る合法・妥当な手段が駆使されるよう、所属職員を迅速かつ的確に指揮するとともに、所属における相談の取扱状況を掌握し、問題点の把握及び改善並びに適切な取扱いに関する指導監督を行い、相談が常に相談者の立場に立って適正に処理されるよう、所属職員の総合的な運用をしなければならない。

また、あらゆる警察活動を通じて職員が取り扱った事象について、相談として取り扱うべきであるにもかかわらず、当事者の真意を汲み取ることなく、表面的な処理に終始

することのないようにしなければならない。

## 2 職員に対する指導及び教養

所属長は、個々の相談において、警察が執り得る合法・妥当な手段が駆使されるよう、法令や相談の対応要領等の必要な知識及び技能を習得させるため、所属職員に対する指導及び教養を適切に行わなければならない。

## 第5 相談取扱いに係る体制

### 1 総合窓口

相談を受理するための総合的な窓口（以下「総合窓口」という。）は、次のとおりとする。

#### (1) 警察本部及び警察学校

警務部県民安心センター（以下「県民安心センター」という。）総合相談係（以下「本部総合相談係」という。）

#### (2) 警察署

警務課総合相談係（以下「署総合相談係」という。）

### 2 管理部門

(1) 相談を管理する部門（以下「管理部門」という。）は、次のとおりとする。

#### ア 警察本部及び警察学校

県民安心センター相談管理・企画係（以下「相談管理・企画係」という。）

#### イ 警察署

署総合相談係

(2) 管理部門においては、相談システムにより、相談の集約及び相談の処理状況の一元的な管理を行う。

### 3 相談電話

(1) 警察本部に、総合相談電話及び専門相談電話（以下「相談電話」という。）を置く。

(2) 相談電話の名称、設置所属、電話番号等は、別に定める。

### 4 総括責任者

(1) 警察本部に、相談取扱総括責任者（以下「総括責任者」という。）を置き、警務部総務統括官をもって充てる。

(2) 総括責任者は、県警察における相談に関する業務（以下「相談業務」という。）を総括する。

### 5 本部責任者

(1) 警察本部に、相談取扱本部責任者（以下「本部責任者」という。）を置き、警務部県民安心センター長をもって充てる。

(2) 本部責任者は、総括責任者の指揮の下、相談業務を掌理するとともに、関係する所属又は関係機関との連絡及び調整、職員に対する指導及び教養の事務の責に任ずるほか、文書の保管管理、統計及び分析その他相談業務を適正に行うための事務の責に任ずる。

### 6 本部主任者

- (1) 警察本部に、相談取扱本部主任者（以下「本部主任者」という。）を置き、県民安心センターセンター長補佐（総合相談）をもって充てる。
- (2) 本部主任者は、本部責任者を補佐し、その指揮の下、相談業務の事務の処理に当たる。

## 7 取扱責任者

- (1) 警察署に、相談取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置き、副署長をもって充てる。
- (2) 取扱責任者は、所属における相談業務を掌理し、所属職員に対する指導及び教養、文書の保管管理その他相談業務を適正に行うための事務の責に任ずるとともに、所属職員を指揮監督して相談の迅速かつ適正な処理に努める。

## 8 取扱主任者

- (1) 警察署に、相談取扱主任者（以下「取扱主任者」という。）を置き、警務課長（警務課長が配置されていない場合は総合相談係長）をもって充てる。
- (2) 取扱主任者は、取扱責任者を補佐し、その指揮の下、相談業務の事務の処理に当たる。

## 9 処理責任者

- (1) 所属に、相談処理責任者（以下「処理責任者」という。）を置き、警察本部の所属及び警察学校（以下「本部所属等」という。）にあつては処務訓令第2条第5号に規定する理事官等（副署長を除く。）を、警察署にあつては各課長（課長が配置されていない場合は係長）をもって充てる。
- (2) 処理責任者は、所掌する業務に係る相談の処理の責に任ずる。

## 第6 当直長等による職務の代行

### 1 警察本部

総合当直長は、当直時間中における相談業務に関し本部責任者及び本部主任者の職務を代行するとともに、総合当直員を指揮して、相談の受理及び処理に当たる。

なお、当直時間中に取り扱った相談については、当直勤務終了後に、本部責任者に報告する。

### 2 警察署

当直長は、当直時間中における相談業務に関し取扱責任者及び取扱主任者の職務を代行するとともに、当直員を指揮して、相談の受理及び処理に当たる。

なお、当直時間中に取り扱った相談については、当直勤務終了後に、取扱責任者に報告する。

## 第7 相談取扱要領

### 1 警察本部及び警察学校

#### (1) 受理する職員

#### ア 執務時間中

県民安心センター総合相談係が受理する。ただし、本部所属等に直接なされた相談にあつては当該本部所属等の、相談電話への相談にあつては当該相談電話の設置所属の職員がそれぞれ受理する。

#### イ 当直時間中

当直勤務に従事する警察職員が受理する。

## (2) 受理時の措置

ア 相談を受理した職員（以下「受理担当者」という。）は、相談者の人定事項及び相談概要を聴取し、速やかに相談システムに登録する。ただし、相談の態様又は業務状況に鑑み、これらの措置を速やかに行うことが困難なときは、必要な処理の終了後、速やかに行うこととする。

イ 受理担当者は、相談者及び当該相談者の関係者（以下「相談者等」という。）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、直ちに所属長、生活安全部人身安全対策課長（以下「人身安全対策課長」という。）及び本部主管所属の長（以下「本部主管所属長」という。）に即報し、その指揮を受ける。

## (3) 処理

ア 相談の処理を担当する職員（以下「処理担当者」という。）は、本部主管所属と調整の上、相談者からの詳細な聴取や必要な措置を講じた後、速やかにその結果を相談システムに登録し、相談内容、処理結果等について記載した書類（以下「相談票」という。）を確実に作成するとともに、所属長に報告する。

イ アの報告を受けた所属長は、処理担当者に処理方針について必要な指揮を行う。

## (4) 継続相談への措置

ア 処理担当者は、継続的な措置が必要であると認めた相談（以下「継続相談」という。）については、適宜、適切な措置を講ずるとともに、その都度、継続的な措置について記載した書類（以下「継続相談対応票」という。）を作成し、所属長に報告する。

イ アの報告を受けた所属長は、処理担当者に処理方針について必要な指揮を行う。

## (5) 処理の終結

ア 処理責任者は、処理を終結するときは、所属長の指揮を受けなければならない。

イ 処理を終結するときは、相談票又は継続相談対応票に終結する理由を記載しなければならない。

## (6) 処理状況の報告

処理及び措置の結果については、所属長の決裁後、速やかに処理責任者から本部責任者に報告する。

## (7) 点検等

ア 本部責任者は、警察本部で受理した相談について、前日午前8時30分から当日（当日が土曜日、日曜日又は休日（職員の休日及び休暇に関する条例（昭和29年茨城県条例第43号）第2条第1項に規定する休日をいう。以下同じ。）に当たるときは、その日後においてその日に最も近い土曜日、日曜日又は休日でない日）午前8時30分までの間に受理した相談の一覧（以下「相談日報」という。）の点検を行わなければならない。

イ 本部責任者は、警察本部において受理した相談について、相談システムにより毎月1回以上、進捗状況の点検を行わなければならない。

ウ 本部責任者は、点検の結果、処理に遅延又は懈怠〔けたい〕の認められる相談について、適切な措置及び管理を講ずるよう、処理責任者を指導監督する。

エ ウによる指導監督を受けた処理責任者は、処理方針等を記載した継続相談対応票を作成し、本部責任者に報告する。

(8) 書類の保管

所属で作成した相談票及び継続相談対応票の原本は、相談管理・企画係において保管する。

2 警察署

(1) 受理する職員

ア 執務時間中

署総合相談係が受理する。ただし、署総合相談係以外の課（係）に直接なされた相談にあつては当該課（係）の職員が、交番・駐在所（以下「交番等」という。）になされた相談にあつては当該交番等の勤務員がそれぞれ受理する。

イ 当直時間中

当直員が受理する。ただし、交番等になされた相談については当該交番等の勤務員が受理する。

(2) 受理時の措置

ア 受理担当者は、相談者の人定事項及び相談概要を聴取し、速やかに相談システムに登録する。ただし、相談の態様又は業務状況に鑑み、これらの措置を速やかに行うことが困難なときは、必要な処理の終了後、速やかに行うこととする。

イ 受理担当者は、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、直ちに警察署長（以下「署長」という。）、人身安全対策課長及び本部主管所属長に即報し、その指揮を受ける。

(3) 処理

ア 処理担当者は、当該相談の処理責任者の指揮を受け、相談者からの詳細な聴取や必要な措置を講じた後、速やかにその結果を相談システムに登録し、相談票を確実に作成するとともに、署長に報告する。

イ アの報告を受けた署長は、処理担当者に処理方針について必要な指揮を行う。

(4) 継続相談への措置

ア 処理担当者は、継続相談については、適宜、適切な措置を講ずるとともに、その都度、継続相談対応票を作成し、署長に報告する。

イ アの報告を受けた署長は、処理担当者に処理方針について必要な指揮を行う。

(5) 処理の終結

ア 処理責任者は、処理を終結するときは、署長の指揮を受けなければならない。

イ 処理を終結するときは、相談票又は継続相談対応票に終結する理由を記載しなければならない。

(6) 点検等

ア 取扱責任者は、自署において受理した相談について、相談日報の点検を行い、当該点検の結果を署長に報告しなければならない。

イ 取扱責任者は、自署において受理した相談について、相談システムにより毎月1回以上、進捗状況の点検を行い、当該点検の結果を署長に報告しなければならない。

ウ 取扱責任者は、点検の結果、処理に遅延又は懈怠〔けたい〕の認められる相談について、適切な措置及び管理を講ずるよう、処理責任者を指導監督する。

エ ウによる指導監督を受けた処理責任者は、処理方針等を記載した継続相談対応票を作成し、署長に報告する。

#### (7) 書類の保管

警察署で作成した相談票及び継続相談対応票の原本は、署総合相談係において保管する。

### 第8 警察本部による指導・監督

#### 1 本部責任者による指導・監督

本部責任者は、警察署における相談受理、相談処理の進捗状況の点検及び相談者支援について、その指導・監督を行う。

#### 2 本部主管所属長による指導・監督

本部主管所属長は、各部門が担当する相談の性質に応じ、相談内容の聴取からその処理の終結に至る業務について、その指導・監督を行う。

### 第9 相談取扱上の留意事項

#### 1 相談内容の実質的な把握と事実確認

相談の内容は、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て実質的に判断し、的確に把握するよう努める。また、相談の内容について、事実確認をするために必要な措置を講ずることとし、事実確認が困難な場合は、組織的に対応方策を検討する。

#### 2 犯罪等による被害の未然防止及び拡大防止対策の徹底

犯罪等の被害の不安を訴える相談に対しては、相談者の申出内容を十分吟味し、具体的な被害状況のほか、危害発生危険性、切迫性及び緊急性の有無や、相談者等の安全に関わる具体的な問題が潜在していないかを適切に判断し、被害の未然防止及び拡大防止のために必要な措置を迅速かつ的確に講ずる。また、これらの判断に当たっては、相談担当者のみで判断することなく、必要に応じ本部主管所属の指導を受けるなどし、所属として責任を持った適切な判断に努めること。

#### 3 民事関係事案の対応

民事関係の事案に関する相談であっても、公共安全と秩序の維持に関し必要性が高い場合や犯罪の未然防止、被害拡大防止の観点から措置を要する場合は、適切な措置を講ずることとする。また、具体的な措置を講ずることが困難な事案であっても、相談者等の心情に配慮して解決策を模索するなど、相談者等の立場に立った積極的な対応等に配慮する。

#### 4 関係機関との連携

相談内容から警察のみでは処理できないと判断される場合は、関係機関と緊密な連携を図り、共同して処理を行う。

#### 5 相談者支援

(1) 相談処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者からの要望については、総合窓口において受理する。

(2) 相談者に対する相談処理の進捗状況及び処理方針の説明その他の相談者支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに当該相談の処理部門の所属長に要

望内容を報告することとし、当該所属長は、処理部門又は管理部門に必要な指揮を行う。

## 第10 処理の引継ぎ等

### 1 他所属又は他の都道府県警察への引継ぎ

- (1) 所属長は、以後の対応を自所属以外の所属又は他の都道府県警察において処理する必要があると認められる相談については、相談者の同意を得た上で、当該相談を処理することが適当と認められる他の所属又は他の都道府県警察に処理を引き継ぎ、終結とすることができる。
- (2) (1)の引継ぎは、相談票、継続相談対応票その他の関係書類の送付により行う。

### 2 関係機関への引継ぎ

- (1) 所属長は、以後の対応を警察以外の機関において処理することが適当と認められる相談については、相談者の理解を得た上で、当該相談を処理すべき関係機関に引き継ぎ、終結とすることができる。
- (2) (1)の引継ぎは、口頭その他適宜の方法により行う。

### 3 本部責任者による連絡及び調整

引継ぎについては、本部責任者が、関係する所属、他の都道府県警察又は関係機関との連絡及び調整を図った上で行う。

### 4 引継ぎを受けた相談の管理

- (1) 相談の引継ぎを受けた本部責任者又は取扱責任者は、相談システムに登録し、当該相談に係る新たな相談票を作成の上、管理する。
- (2) 引継ぎを受けた相談に付与した受理番号については、引継元の本部責任者又は取扱責任者に通知する。

## 第11 県民に対する総合窓口の周知等

### 1 県民に対する総合窓口の周知

総合窓口については、ウェブサイト、報道機関等の各種媒体、各種広報誌等により、積極的に情報を提供すること。

### 2 環境の整備

所属長は、所属の実情に応じ、玄関等に総合窓口の所在を示す表示板、案内板等を設置するほか、庁舎内に相談室を設置するなど、県民が相談しやすい環境の整備に努めること。

## 第12 賞揚等

総括責任者及び所属長は、相談業務の特殊性及び重要性に鑑み、相談者の立場に立った適切な相談業務を推進したことを適正に評価するとともに、適切な相談対応によって、犯罪等の未然防止、被害拡大防止、警察への信頼の確保等について功労の認められる職員に対しては、積極的に賞揚する。

## 第13 報告

### 1 取扱状況

本部責任者は、全ての相談の取扱状況が、適正に相談システムに登録されているかを定期的に確認し、当該確認の結果を総括責任者に報告すること。

### 2 功労等

所属長は、相談を端緒とした犯罪の未然防止及び被害拡大防止に顕著な功労があった職員について、その都度、本部責任者を經由して総括責任者に報告すること。

#### 第 14 その他

この要綱に定めるもののほか、相談の取扱いに関し必要な事項は、別に定める。