

○少年相談電話運用要領の制定について(通達甲)

平成27年12月28日

少年発第320号

改正 平成28年3月25日少年発第100号

部長及び参事官

所属長

30年保存(口訓)

少年相談電話の運用については「少年相談電話の運用について(例規)」(平成15年12月15日少年発第365号)に基づき運用しているところであるが、高知県警察公文書管理規程(平成27年6月本部訓令第18号)の施行により公文書種別から例規をなくすることに伴い、別添のとおり「少年相談電話運用要領」を定め、平成28年1月1日から運用することとしたので、誤りのないようにされたい。

別添

少年相談電話運用要領

第1 趣旨

この要領は、少年又はその保護者等から少年の非行防止その他少年の健全な育成に係る事項に関する悩みごと、困りごと等の相談を受け付けるために少年女性安全対策課少年サポートセンターに設置する少年相談電話の運用に関して必要な事項を定めるものとする。

第2 少年相談電話の名称等

1 名称

少年相談電話の名称は「ヤングテレホン」とする。

2 電話番号

088—822—0809とする。

3 受付時間

受付時間は、高知県の休日を定める条例(平成元年県条例第2号)第1条に規定する県の休日を除く日の午前8時30分から午後5時15分までとし、それ以外の時間については、電話自動応答録音装置により対応するものとする。

第3 運用上の留意事項

1 少年の悩みごとや困りごとを聞くという趣旨から、相談内容のいかんに関わらず受理すること。

2 電話相談に係る事案の内容を正しく把握した上、これを受理するものとし、その内容に応じて適切な指導、助言その他の援助を与えること。

3 相談の受理に当たっては、相談者の心情に十分配慮して親切かつ丁寧に対応し、信頼関係の確保に努めるとともに、相手を傷つけるような不用意な発

言をしないこと。

- 4 措置の選択について慎重を期する必要があると認められる相談については、憶測に基づいて対応することなく、所要の調査、照会、連絡等の措置を執った後に対応すること。また、受理した相談が他の所属又は行政機関において取り扱う方が適当であると認められるときは、相談者に対し、引継先、連絡方法等を教示し、これを当該所属又は関係機関に引き継ぐこと。
- 5 相談内容から、相談者自身に面接することが適当であると認められる場合は、相談者にその旨を説明した上で、積極的に面接による相談受理に移行すること。
- 6 関係者の秘密の保持には、特に配慮すること。

#### 第4 相談取扱者の心得

- 1 少年相談の趣旨を十分認識し、旺盛な熱意及び責任感をもって対応すること。
- 2 自己研さんに努め、広範かつ専門的な知識と臨機応変な判断力を養うこと。
- 3 受理に際しては、「ヤングテレホンです」等と名称を必ず告げるとともに、相談しづらい気配等を察した場合は、積極的に話し掛けて相談者の気持ちを和らげるなど相談しやすい雰囲気作りに努めること。
- 4 相談者の住所、氏名、年齢、電話番号等については、無理に聴取することなく、相談の過程で自然に聴取するよう努めること。
- 5 特に措置を必要としない、単なる話し掛けであるような相談であっても誠実に対応し、共感、支持、激励等によって効果を上げるよう努めること。
- 6 相談内容が理解しづらかったり、長時間にわたったりしても、決して相談者を急<sup>せ</sup>かせることなく、話をよく聞き、相談内容、要望等を正確に把握するよう努めること。
- 7 相談者が混乱したり、感情的又は挑発的になったりした場合でも、努めて穏やかに対応することとし、静かに話を進めることによって相談者の気持ちを鎮静化させるように努めること。
- 8 相談者の生命・身体に危害が及ぶ等の緊急を要する事態が推察される場合は、積極的に話し掛けて回線を保持しながら情報の収集に努め、必要に応じて関係所属の応援を得るなど適切な措置を執ること。
- 9 原則として相談者による断電をもって終了するものとし、可能な限り、職員の間からは断電しないこと。
- 10 受付時間終了後は、電話自動応答録音装置に切り替え、翌勤務日に録音を再生して、急を要するものから順次適切に処理すること。

## 第5 記録

電話相談を受理した職員は、都度、高知県警察WANシステム上に設定された「高知県警察相談・苦情・ストーカー業務管理システム」により相談受理簿を作成して相談内容を記録化し、所属長に報告すること。

## 第6 広報活動

各所属長は、各種広報媒体を活用し、少年相談電話が広く県民に理解され、有効に利用されるよう、広報に努めること。