

○警察本部庁舎における受付及び案内業務の実施要領の制定について(通達甲)

平成28年3月10日

総務発第75号

改正 令和2年3月27日総務発第107号

令和5年2月14日総務発第29号

(装施、交規、通指)

部長及び参事官

所属長

30年保存(口訓)

高知県警察本部庁舎における受付及び案内業務については、「警察本部庁舎における受付及び案内業務の実施要領の制定について(例規)」(平成12年5月24日高総発第101号ほか)に基づき運用してきたところであるが、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「警察本部庁舎における受付及び案内業務の実施要領」を定め、平成28年3月22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

警察本部庁舎における受付及び案内業務の実施要領

第1 目的

この要領は、高知県警察本部庁舎(以下「本部庁舎」という。)の正面出入口における受付業務(以下「受付」という。)及び見学者の案内業務(以下「案内」という。)について必要な事項を定め、もって来庁者に対する適切かつ円滑な応接を行うことにより、県民サービスの向上及び効果的な広報活動に資することを目的とする。

第2 応接の基本

受付及び案内に従事する者は、来庁者に対する適切な応接が警察活動に対する県民の理解と協力を確保する上で重要であることを十分に認識するとともに、懇切・丁寧を旨として誠意をもって応接することを基本とする。

第3 担当部署等

- 1 受付及び案内は、総務課において行う。
- 2 総務課長は、案内時に通信指令システム及び交通管制システム等の業務説明を行うに当たり、専門的な知識、技能を有している者による説明等が必要であると認めるときは、関係所属長に説明担当者の派遣を求めることができるものとする。

- 3 総務課長は、受付及び案内を行うに当たり総務課員のみでは対応することができないと認めるときは、装備施設課長その他の所属長に応援員の派遣を求めることができるものとする。

第4 業務の内容

- 1 来庁者の受付及び関係所属等への連絡等
- 2 見学者の案内
- 3 その他特命事項

第5 勤務体制

- 1 受付及び案内は、総務課員が毎日勤務制により行うものとする。
- 2 勤務時間は、原則として、平日(日曜日及び土曜日並びに国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始の休日を除く日)をいう。以下同じ。)の午前8時30分から午後5時15分までの間とする。
- 3 平日の午前8時30分から午後5時15分までの時間以外の時間における受付は、総合当直の当直員が行うものとする。

第6 勤務要領

1 受付

- (1) 受付担当者は、来庁者があったときは、その用件を確認するとともに、原則として、訪問先の関係所属に連絡をするものとする。
- (2) (1)の連絡を受けた関係所属は、当該来庁者の処遇について、担当者による出迎え又は当該来庁者自身による関係所属への訪問等の措置について判断し、受付担当者に具体的に伝達するものとする。
- (3) 来庁者に対しては、原則として、別記第1号様式の入退庁簿に必要事項を記載させ、別に定める入庁証を交付し、来庁者に装着させるものとする。
なお、貸与した入庁証は、退庁時に確実に返納させること。
- (4) 来庁者で入庁証の装着を要しない者は、次のとおりとする。
 - ア 警察職員等で、入庁証の貸与を受け現に装着している者
 - イ 総務課長が認めた者
- (5) 受付担当者は、受付を行うに当たっては、庁舎管理業務を担当する職員(会計年度任用職員を含む。)と緊密な連携をとらなければならない。
- (6) 受付担当者は、業務を始めるに当たっては当直責任者から確実に引き継ぎを受けるとともに、勤務を終える場合は当直責任者に確実に引き継ぎを行うものとする。

2 案内

- (1) 見学希望者の案内は、原則として、事前に申込みのあった団体又は個人に対して行うものとする。

- (2) 見学希望の申込みは、原則として、見学(希望)日の一週間前までに受理するものとする。
- (3) 見学希望の申込みを受理したときは、別記第2号様式の見学希望受理・実施結果表を作成し、総務課長に報告するとともに、見学を実施した場合はその結果を記載するものとする。
- (4) 案内は、平日に行うものとし、原則として、午前9時30分から午前11時30分までの間及び午後1時30分から午後4時までの間とする。
- (5) 案内場所は、原則として、県民ロビー、通信指令課及び交通管制センターとする。
- (6) 案内担当者は、見学者に対して見学に必要な指示・説明を行った後案内するものとする。

第7 勤務日誌

受付及び案内に従事する総務課員は、別記第3号様式の受付・案内勤務日誌を作成し、総務課長に報告するものとする。

別記
第1号様式(第6関係)

入 退 庁 簿

		入庁証番号	
月日・入退庁時刻	月	日	: ~ :
	住所		
	勤務先		
	氏名		
	連絡先		
訪 問 先 者 担 当			
用 務 内 容			

第2号様式 (第6関係)

見学希望受理・実施結果表

課長	次長	補佐	係長	受理者
受理日時	年 月 日 (曜日) 午前・午後 時 分			
申込者	住所 勤務先 氏名 連絡先 () -			
見学希望日時	年 月 日 (曜日) 午前・午後 時 分			
団体の場合	団体名			
	代表者	住所 勤務先 氏名 連絡先 () -		
見学実施結果	日時	年 月 日 (曜日) 午前・午後 時から 午前・午後 時 分まで		
	人数	人		
備考				

備考 団体の場合は、見学者一覧表（住所、勤務先及び氏名）を添付すること。

第3号様式(第7関係)

受付・案内勤務日誌

課長	次長	補佐	勤務員		
取扱状況	年 月 日 ()		天候		
行 事					
取扱状況					
見学案内 実施状況					
備 考					