

部長及び参事官

殿

所 属 長

県 民 発 第 2 9 号

平成28年1月20日

30年保存（口訓）

本 部 長

【沿革】平成31年3月19日県民発第75号

高知県警察総合相談取扱要綱の制定について（通達甲）

県警察における警察総合相談の取扱いに関し「高知県警察総合相談取扱要綱の制定について（例規）」（平成25年3月29日生企発第288号）を定め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「高知県警察総合相談取扱要綱」を定め、平成28年4月1日から運用することとしたので、誤りがないようにされたい。

## 別添

### 高知県警察総合相談取扱要綱

#### 第1 趣旨

この要綱は、警察に寄せられる意見や要望、問い合わせ等の相談に対する迅速かつ確実な組織対応を確保するため、県警察における相談の取扱いに関し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、次のとおりとする。

##### 1 総合相談

警察総合相談（県民から警察に寄せられる意見や要望、問い合わせ、事件相談等の全ての相談（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を求めるものをいい、単なる情報提供又は各種手続の教示等の単純な事実の教示は含まない。）をいう。）のことをいう。

##### 2 事件相談

告訴又は告発に係る相談その他の事件に係る相談であって、被害申告があったが、事実認定に至っていない等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ものをいう。

##### 3 専門相談

警察専門相談（県警察において特定の相談を受理するための専門の窓口又は制度（以下「専門窓口」という。）が設けられた相談をいう。）のことをいう。

##### 4 事件処理等申出

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・苦情に係る申出、警備情報、暴力団関係情報その他の捜査協力者等からの情報提供等の相談に該当しない申出をいう。

##### 5 相談システム

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・DV・ストーカー業務管理システムをいう。

#### 第3 総合相談窓口の設置等

1 県本部における総合相談を受理するための総合的な窓口として、県民支援相談課警察総合相談室（以下「警察総合相談室」という。）に本部総合相談窓口を置く。

2 署における総合相談を受理するための総合的な窓口として、署の警務課に署総合相談窓口を置く。

3 総合相談窓口の設置は、専門窓口を設置することを妨げない。

4 総合相談窓口の環境整備及び広報活動は、次に掲げるところにより行うものとする。

- (1) 本部総合相談窓口及び署総合相談窓口の場所は、標示等により明確にしておくこと。
- (2) 県本部及び署において相談を受ける場合は、相談者のプライバシー及び安全を確保するため、原則として相談室において行うものとし、相談室の入口には「総合相談室」等の標示を行うこと。
- (3) 相談窓口等については、地域住民に積極的に広報し、利用促進に配慮すること。

#### 第4 県本部における総合相談体制

##### 1 本部統括責任者

- (1) 県本部に本部統括責任者を置き、警務部長をもって充てる。
- (2) 本部統括責任者は、県警察における総合相談に関する業務を統括する。

##### 2 本部総合相談責任者

- (1) 県本部に本部総合相談責任者（以下「本部相談責任者」という。）を置き、県民支援相談課長をもって充てる。
- (2) 本部相談責任者は、県警察における総合相談に関する事務を掌理し、総合相談の処理に関して所属間の連絡調整を行う。

##### 3 本部総合相談副責任者

- (1) 県本部に本部総合相談副責任者（以下「本部相談副責任者」という。）を置き、県民支援相談課警察総合相談室長をもって充てる。
- (2) 本部相談副責任者は、本部相談責任者を補佐するものとする。

##### 4 本部総合相談窓口責任者

- (1) 本部総合相談窓口本部総合相談窓口責任者（以下「本部窓口責任者」という。）を置き、警察総合相談担当課長補佐をもって充てる。
- (2) 本部窓口責任者は、本部相談責任者及び本部相談副責任者を補佐するとともに、県本部に寄せられた総合相談の対応及び部下の指揮・監督に当たるものとする。

##### 5 本部総合相談窓口担当者

- (1) 本部総合相談窓口本部総合相談窓口担当者（以下「本部窓口担当者」という。）を置き、警察総合相談室員をもって充てる。
- (2) 本部窓口担当者は、県本部に寄せられた総合相談の対応に当たるとともに、上司の指揮を受け、次に掲げる業務を行う。

ア 総合相談の受理及び処理状況の管理に関すること。

イ 相談者の支援に関すること。

ウ 総合相談業務の指示、助言及び教養に関すること。

エ 総合相談業務の統計に関すること。

オ その他総合相談業務の運営に必要な事項に関すること。

## 第5 警察総合相談調整委員会

- 1 県本部に警察総合相談調整委員会（以下「委員会」という。）を置く。
- 2 委員会は、委員長、副委員長及び委員で構成し、それぞれ次に掲げる者をもって充てる。

委員長 警務部長

副委員長 部長（警務部長を除く。）

委員 県本部の所属長

- 3 委員会は、総合相談のうち、対応する所属又は方針の決定が困難なものについて調整を図ることを任務とする。
- 4 委員長は、3の調整を図るために必要であると認められる部門の副委員長及び委員を招集して議事を主宰する。
- 5 委員会における庶務は、警察総合相談室が行う。

## 第6 署における総合相談体制

### 1 署総括責任者

- (1) 署に署総括責任者を置き、署長をもって充てる。
- (2) 署総括責任者は、署における総合相談に関する業務を指揮・監督する。

### 2 署総合相談責任者

- (1) 署に署総合相談責任者（以下「署相談責任者」という。）を置き、副署長又は次長をもって充てる。
- (2) 署相談責任者は、総合相談に関する事務を統括し、次に掲げる業務を行う。

ア 署総合相談窓口の管理及び運営に関すること。

イ 総合相談に関する個別案件ごとの処理担当課の指定に関すること。

ウ 総合相談の処理状況の点検及び管理に関すること。

エ 相談者の支援に関すること。

オ 相談業務に関する指導教養に関すること。

### 3 署総合相談副責任者

- (1) 署に署総合相談副責任者（以下「署相談副責任者」という。）を置き、署の各課長をもって充てる。
- (2) 署相談副責任者は、署相談責任者を補佐し、担当する部門に関する総合相談を処理する。

### 4 署総合相談窓口班

- (1) 署総合相談窓口に、署総合相談窓口班（以下「署相談窓口班」という。）を置く。
- (2) 署相談窓口班は、班長及び班員で構成し、それぞれ次に掲げる者をもって充てる。  
班長 警察総合相談係長又は警察総合相談主任の職にある警察官  
班員 警察安全相談員等
- (3) 署相談窓口班は、署に寄せられた総合相談に当たるとともに、上司の指揮を受け、総合相談に関する業務を行う。

## 第7 相談管理簿

### 1 相談管理簿の備付け

警察総合相談室は県本部において受理した相談について、署相談窓口班は署において受理した総合相談について、それぞれ一元的に把握・管理するため、別記様式の相談管理簿（以下「管理簿」という。）を備え付けるものとする。また、管理簿は、暦年ごとに編冊し、5年間保存しておかなければならない。

### 2 管理簿への記載の省略

1にかかわらず、暴力団に関する相談、性犯罪被害に関する相談等の相談者への危害防止やプライバシーの保護等のため、特に情報管理を徹底すべき事案については、管理簿に相談者の人定事項は記載せず、件名も最小限の表記にして保秘を図るものとする。

なお、同事案の処理に当たる部門が直接当該相談を受理した場合に限り、相談者の保護が特に必要と認められるときは、当該所属長の指揮を受けた上で、警察総合相談室及び署総合相談窓口への連絡をしないことができるものとする。

## 第8 相談の受理

### 1 本部総合相談窓口及び署総合相談窓口における相談の受理

本部総合相談窓口及び署総合相談窓口（以下「総合相談窓口部門」という。）において相談を受理したときは、相談者の人定事項及び相談概要（処理部門を判断するために必要な最低限の情報をいう。）を聴取した上で、処理のため引継ぎを要するものについては、速やかに相談者からの聴取等の業務を処理部門に引き継ぐものとし、その際には、既申告事項も併せて引き継ぐなど相談者の利便、負担等にできる限り配慮すること。

なお、事件処理等申出が総合相談窓口部門にあった場合において、それが総合相談窓口部門において対応すべき申出以外の申出であるときは、速やかに適切な処理部門への引継ぎを行わなければならない。この場合において、

管理簿への登載は、要しない。

## 2 総合相談窓口部門以外における相談の受理

### (1) 受理者の担当業務に関する相談

受理者は、総合相談窓口部門に事案概要を速報するとともに管理簿に登載しなければならない。

なお、電話による相談の場合にあつては聴取後速やかに、現場対応等のため速報できない場合にあつては当該事情が止んだ後速やかに、総合相談部門に速報するとともに管理簿へ登載するものとする。

### (2) 受理者の担当業務以外の業務に関する相談

受理者は、総合相談窓口部門に速報し、総合相談窓口部門の指示する部門へ当該相談を引き継ぐものとする。

## 3 当直体制における総合相談の受理

ア 相談を受理した当直員は、当直責任者の指揮を受けて対応し、管理簿へ登載するものとする。

イ 当直責任者は、当直中に受理した相談について、当直勤務日の翌日に総合相談窓口部門へ報告するとともに、引継ぎを要する相談については速やかに引継ぐものとする。ただし、当直日の翌日が休日（高知県の休日を定める条例(平成元年県条例第2号)第1条第1項各号に規定する休日をいう。）である場合は、総合相談窓口部門への報告は、翌日の当直責任者に引き継ぐものとし、当直の翌日が休日以外の当直責任者が行うものとする。

## 4 緊急時等の措置

相談者等に危害が生じるおそれがあり、緊急に対応する必要があると認められる相談を受理したときは、当直体制時にあつては当直責任者に、その他の場合にあつては所属長へ直ちに報告し、必要な措置を講じなければならない。

## 5 特異事案の速報

所属長は、特異な相談事案を受理したときは、相談システム等により本部相談責任者を経て本部長に速報するものとする。

## 6 相談受理簿の作成

(1) 職員は、総合相談を受理したとき又は引継ぎを受けたときは、相談システムにより相談受理簿を作成の上、所属長の決裁を受けるものとする。

(2) 所属長は、総合相談の対応について確実に把握するものとし、総合相談でとった対応を、随時、相談システムに登録し、速やかに決裁登録するものとする。

(3) 専門窓口で専門相談を受理した場合において、当該相談内容等を記録す

る様式が別に定められているときは、当該様式により記録するものとし、相談受理簿の作成は要しない。

## 第9 総合相談の引継ぎ等

### 1 総合相談の引継ぎ

#### (1) 他所属への総合相談の引継ぎ

ア 他所属へ総合相談を引き継ぐときは、総合相談を受理した職員が当該相談の処理に当たる所属の担当部門へ直接引き継ぐものとする。この場合において、当該職員は、自所属の総合相談窓口部門へ引継ぎ先等を報告するものとする。

イ アにより総合相談の引継ぎを受けた所属の担当部門の職員は、引継を受けた総合相談の内容等を自所属の総合相談窓口部門へ報告し、管理簿への記載を依頼するものとする。

#### (2) 所属内における総合相談の引継ぎ

所属内において総合相談を引き継ぐときは、総合相談を受理した職員が当該相談の処理に当たる部門へ直接引き継ぐものとする。この場合において、当該職員は、自所属の総合相談窓口部門へ引継ぎ先等を報告するものとする。

#### (3) 他機関への引継ぎ

受理した相談が、他の行政機関等において取り扱うことが適当な場合は、相談者に十分説明し、相談者の理解を得た上で、他の行政機関等に事案の概要を伝達して引き継ぐものとする。

#### (4) 引継ぎ時の簿冊作成

総合相談の引継ぎに関する報告を受けた総合相談窓口部門は、報告内容を管理簿へ記載しておかなければならない。

### 2 連絡調整窓口

処理部門の選定が困難な場合等で、相談の引継ぎに支障が生じるときは、県本部にあっては本部相談責任者が、署にあっては署相談責任者が連絡調整を行うものとする。

## 第10 総合相談の処理等

### 1 総合相談の処理

総合相談の処理に当たる県本部の所属長及び署相談副責任者は、部下職員を指揮し、相談者の意向を踏まえた迅速・確実な対応を行い、適切な措置を講ずるものとし、処理の経過を総合相談窓口部門へ報告しなければならない。

### 2 総合相談の終結等

総合相談の対応を終結するときは、処理部門において所属長の決裁を受け

た上で当該相談の処理を終結した旨を総合相談窓口部門に連絡し、管理簿への処理の終結記載を依頼しなければならない。

### 3 事件相談の終結

事件相談は、処理部門が告訴・告発や被害届を受理して所属長の決裁を受けた上で総合相談窓口部門にその旨を連絡し、管理簿への処理の終結記載を依頼しなければならない。

## 第11 総合相談の点検等

### 1 総合相談の点検

(1) 警察総合相談室及び署の警務課は、管理簿を基に、処理部門における総合相談処理の進捗状況を毎月1回以上点検し、その結果を所属長に報告しなければならない。ただし、適切な処理部門へ引き継いだ事件処理等申出及び処理が終結した総合相談は、点検の対象としない。

(2) (1)の報告を受けた所属長は、処理の遅延等を認めるときは、処理部門に対し必要な指揮を行うものとする。

### 2 指導・監督

(1) 県民支援相談課は、署における相談受理、総合相談処理の進捗状況の点検及び相談者支援について報告を求め、その指導・監督を行うこと。

(2) 県本部の専務部門等は、各部門が担当する総合相談の性質に応じ、署の専務部門等における相談内容の聴取からその処理の終結等に至る業務について報告を求め、それぞれその指導・監督を行う。

## 第12 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は、総合相談窓口部門において受け付けるものとする。ただし、相談者から処理部門に対して直接要望を行った場合は、この限りでない。

2 総合相談窓口部門は、相談者から1の要望があったときは、要望内容を相談受理簿等に記録するとともに、処理部門に対して相談者からの要望内容、相談者への支援措置等について連絡・指示するものとする。また、相談者から処理部門に対して直接要望があったときは、処理部門は、速やかに、相談受理簿等に記録し、総合相談窓口部門に要望内容を連絡するものとする。

3 総合相談窓口部門は、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であると認めるときは、速やかに所属長に要望内容を報告するものとする。

4 相談者からの要望に係る報告を受けた所属長は、相談者支援について必要な指揮を行うものとする。

## 第13 指導・教養

県民支援相談課及び専門窓口を所掌する県本部の関係各課にあつては、総合相談業務に必要な法律知識、相談者の心情に配慮した適切な対応等について教養を実施し、相談能力の向上に努めること。

#### 第14 総合相談に対する適正な評価

各級幹部は、総合相談業務の実情を十分把握し、相談者の立場に立った適切な対応を実績として評価し、積極的に賞揚措置をとること。

(別記様式省略)