

警察安全相談に関する訓令

〔最終改正 平成30.12.28 京都府警察本部訓令第17号〕

(趣旨等)

第1条 この訓令は、府民から警察に寄せられる警察安全相談の迅速かつ適切な処理に関し必要な事項を定めるものとする。

2 警察安全相談に関する手続に関しては、この訓令に定める事項のほか、他に特別の定めがある場合は、その定めるところによる。

(職員の基本的心構え等)

第2条 警察職員は、警察活動の基本は「府民の立場に立った活動」であることを心に銘記して警察に寄せる府民の心情を理解しつつ、警察安全相談の適切な処理に努めなければならない。

2 警察職員は、受理した警察安全相談の内容から、直ちに警察措置を要するものであると認めるときは、直ちに上司に報告して、措置についての指揮を受けなければならない。

3 警察職員は、受理した警察安全相談の内容が広聴事案に該当すると認めるときは、別に定めるところにより広聴事案として速やかに所属長に報告しなければならない。

(定義)

第3条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 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府民の生活の安全及び平穩に係る相談をいう。

(2) 専門相談 警察安全相談のうち専門的な知識又は判断を要するなど当該警察安全相談に係る業務を主管する課又は係（以下「業務主管課等」という。）において処理することが適当と認められるものをいう。

(3) 相談管理システム 京都府警察情報管理システムの運用管理に関する訓令（平成22年京都府警察本部訓令第21号）第2条第3号に規定する京都府警察情報管理システムにおいて運用される警察安全相談の内容を登録し、管理するためのシステムをいう。

(相談室等の設置)

第4条 警察安全相談に適切に対応するため、警察本部（以下「本部」という。）に警察総合相談室（以下「総合相談室」という。）を、警察署（以下「署」という。）に相談室を置く。

2 総合相談室及び相談室（以下「相談室等」という。）における業務の管理及び運営は、総合相談室については広報応接課長が、相談室については警察署長（以下「署長」という。）が行うものとする。

(体制及び任務)

第5条 警察安全相談に関する業務（以下「相談業務」という。）を適切に処理するため、総合相談室に相談責任者及び相談担当者、相談室に相談責任者、相談副責任者、相談担当者及び相談補助者（以下「責任者等」という。）を置くほか、別に定めるところにより警察安全相談員を置くことができる。

2 相談責任者には、広報応接課課長補佐又は副署長をもって充てる。

3 相談責任者は、相談業務の総括及び他部門との調整に当たるものとする。

4 相談副責任者には、警務課長をもって充てる。ただし、警務課長の配置のない署にあつては

、広聴・相談係長をもって充てる。

- 5 相談副責任者は、相談責任者の指揮を受け、その職務を補佐するものとする。
- 6 相談担当者には、広聴・相談係の幹部職員のうちから総合相談室にあつては広報応接課長が、相談室にあつては署長が指定する者をもって充てる。ただし、第4項ただし書に該当する署にあつては、相談副責任者が相談担当者を兼ねることができる。
- 7 相談担当者は、本部にあつては相談責任者の指揮及び指示を、署にあつては相談責任者の指揮及び相談副責任者の指示（第6項ただし書の規定により相談副責任者が相談担当者を兼ねる場合は、相談責任者の指揮及び指示）を受け、警察安全相談の受理及び処理、相談者への処理結果の連絡等の業務に当たるものとする。
- 8 相談補助者には、広聴・相談係又は警務係の幹部職員のうちから署長が指定する者をもって充てる。ただし、署長は、必要があると認めるときは、警察安全相談に関する知識を有する他の係の幹部職員を相談補助者に指定することができる。
- 9 相談補助者は、相談担当者の業務を補助するものとする。
- 10 当直に関する訓令（昭和46年京都府警察本部訓令第10号）第9条に規定する当直時間においては、同訓令第5条第1項に規定する当直長（以下「当直長」という。）が相談責任者の業務を、同訓令第4条に規定する当直勤務員のうち当直長が指定する者（以下「指定当直員」という。）が相談担当者の業務を行うものとする。

（関係所属長の責務）

第6条 広報応接課長又は署長（以下「関係所属長」という。）は、責任者等を指揮監督して、警察安全相談の受理、処理、引継ぎ及び移送が適切に行われるよう相談に係る業務全般の確実な管理運営に努めなければならない。

- 2 関係所属長は、平素から警察安全相談に係る行政機関、団体等（以下「関係機関等」という。）との緊密な連携に努めなければならない。
- 3 広報応接課長は、警察安全相談の受理等の相談業務を迅速かつ適切に行うため、相談副責任者会議及び相談担当者会議をそれぞれ年に1回以上開催するものとする。

（警察安全相談の受理等）

第7条 責任者等は、面接、電話、投書等の手段を問わず相談室等に寄せられたすべての警察安全相談を第一次的に受理するものとする。

- 2 交番、駐在所等（以下「交番等」という。）に寄せられた警察安全相談は、当該交番等の勤務員が受理するものとする。
- 3 責任者等以外の警察職員が警察安全相談を受理したときは、第12条第1項の規定により作成した警察安全相談記録簿を添えて、速やかに相談責任者に引き継ぐものとする。ただし、当該警察安全相談を自ら処理することが適当であると認めたときは、これを適切に処理した上、速やかに相談責任者に引き継ぐものとする。
- 4 業務主管課等に直接寄せられた専門相談については、所属長の指揮を受け、当該業務主管課等において処理するものとする。

（警察安全相談の処理）

第8条 責任者等は、自ら処理できる警察安全相談については、速やかに処理するものとする。この場合において、責任者等は、警察安全相談の内容が人の生命又は身体の安全にかかわると認めたときは、所属長の指揮を受け、直ちにその内容に応じた適切な措置を講じなければなら

ない。

- 2 責任者等は、受理した警察安全相談のうち関係機関等で取り扱うべきものその他の警察安全相談として取り扱うことが不相当と認められるものについては、その内容に応じ必要な教示、指導等にとどめるものとする。この場合においては、相談者にその趣旨を十分に説明して理解を得るものとする。

(専門相談等の引継ぎ)

第9条 広報応接課長(署にあっては相談責任者)は、受理した警察安全相談のうち専門相談に該当すると認めるものについては、速やかに業務主管課等の長に引き継ぐものとする。この場合においては、相談者にその趣旨を十分に説明して理解を得るものとする。

- 2 所属長は、前項の専門相談の引継ぎを受けこれを処理する者(以下「専門相談員」という。)をあらかじめ指定しておくとともに、専門相談員を指揮監督して当該専門相談を適切に処理しなければならない。
- 3 関係所属長は、受理した警察安全相談のうち関係する署(以下「関係署」という。)において処理することが相当と認められるものについては、第1項の規定に準じて関係署の長に引き継ぐものとする。
- 4 関係署の長は、前項の警察安全相談の引継ぎを受けたときは、自所属の責任者等を指揮監督して当該警察安全相談を適切に処理しなければならない。

(関係機関等への移送)

第10条 関係所属長は、受理した警察安全相談のうち関係機関等において取り扱うことが相当と認められるものについては、速やかに当該関係機関等に移送するものとする。この場合においては、相談者に移送の趣旨を説明して理解を得るものとする。

(取扱い上の遵守事項)

第11条 警察職員は、警察安全相談を取り扱うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 相談業務の重要性を認識し、相談者の心情をくみ取り、誠意を持って対応すること。
- (2) 懇切、公平を旨とし、先入観にとらわれることなく相談者の意向を十分に聴取すること。
- (3) 相談者の名誉、信用若しくは社会的地位を毀損し、又は生活の平穩を害するような言動をしないこと。
- (4) 個人の秘密の保持に十分に配慮すること。
- (5) 特異又は重要な相談については、直ちに所属長に報告してその指揮を受けること。

(相談に関する記録の作成等)

第12条 警察職員が警察安全相談を受理したときは、相談管理システムに相談内容等を登録して警察安全相談記録簿(別記様式。以下「相談記録簿」という。)を作成するものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、業務主管課において直接受理した専門相談で、その取扱状況等が所属長へ報告されるなど、組織的な管理がなされているものに係る記録の作成は、別に定める様式によるものとする。
- 3 広報応接課長(署にあっては相談責任者)は、第9条第1項の規定による引継ぎを行うときは、その旨を相談記録簿に記載しておくものとする。
- 4 関係所属長は、第9条第3項の規定により関係署に対する引継ぎを行うときは、第1項の規定により登録された相談内容等を京都府警察情報管理システムにより関係署に送信して行うも

のとし、その旨を相談記録簿に記載しておくものとする。

5 関係所属長は、第10条の規定により警察安全相談を移送するときは、必要に応じて移送後の処理結果等を確認の上、相談記録簿に記載しておくものとする。

(相談に関する記録の保存)

第13条 相談記録簿は、警察安全相談の受理順に年ごとの一連番号を付して年別に整理し、当該相談に関する措置を終えた日の属する年の翌年から起算して3年間保存するものとする。

(警察安全相談以外の相談)

第14条 第7条(第4項を除く。)、第10条、第11条、第12条第1項及び第5項並びに前条の規定は、警察安全相談以外の相談について準用する。

(相談業務の評価)

第15条 関係所属長は、相談業務の重要性にかんがみ、その処理が犯罪等の未然防止又は事案の解決に貢献があったと認められるときは賞揚するなど、相談業務に対する適正な評価に配慮しなければならない。

(報告)

第16条 所属長は、当該所属において受理した警察安全相談等の取扱状況について、別に定めるところにより警察本部長に報告(広報応接課長経由。以下同じ。)するものとする。ただし、特異又は重要な相談については、その内容及び措置状況を直ちに警察本部長に報告しなければならない。

附 則

(施行期日)

1 この訓令は、平成13年4月1日から施行する。

年 月 末日 廃棄

警察安全相談記録簿

所属長	調査官・次席 (副署長)	課長補佐 (課長)	係長	相談受理者	受理番号	
				所属 係 階級 氏名		
受理日時	年 月 日 () 時 分 (分間)					
受理態様		受理窓口		完結年月日	年 月 日 () 時 分	
相談内容						
相談者	住所				連絡先 (会社・自宅)	
					加入	
	職業				携帯	
					FAX	
	氏名	(カナ) (漢字)			メール又はSNSアカウント(URL)	
	性別					
生年月日	年 月 日	年齢	歳			
関係者	住所				連絡先 (会社・自宅)	
					加入	
	職業				携帯	
					FAX	
	氏名	(カナ) (漢字)			メール又はSNSアカウント(URL)	
	性別					
生年月日	年 月 日	年齢	歳			
件名						
相談の要旨						
処理経過の概要						
所見				措置者		
				課・署	係	
措置状況				階級 氏名		
専門部門						
参考事項						

備考 処理経過の概要には、処理年月日、処理内容、相談者の連絡状況等を記載すること。

(継続用紙)

受理番号		相談者		関係者				
件名								
対応日時				対応時間				
対応者	所属		係		階級		氏名	
処理経過の概要等								
所見								
措置状況				完結年月日	年 月 日 () 時 分			
参考事項								

備考 処理経過の概要欄は、処理年月日、処理内容、相談者への連絡状況等を記載すること。