

○山梨県警察相談業務実施要領の制定について

〔令和 7 年 2 月 2 8 日〕
〔例規甲（総セ）第 4 8 号〕

山梨県警察相談業務実施要領

第 1 目的

この要領は、警察に寄せられる相談、要望等（以下単に「相談」という。）の取扱いについて基本的事項を定め、もって相談者の立場に立った適正な相談業務の推進に資することを目的とする。

第 2 相談の意義、受理範囲等

- 1 この要領において相談とは、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、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものとし、単なる情報提供は含めないものとする。

なお、受け渋り、処理の遅延等の不適切な取扱いを防止するため、告訴・告発に係る相談その他の事件相談（被害申告があったが、何らか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相談をいう。）については相談に含めるものとする。また、相談該当性の判断に当たっては、申出者からの言葉から形式的に判断することなく、申出者の立場、申出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、実質的に判断すること。

- 2 この要領において相談業務システムとは、警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務をいうものとする。

第 3 相談の管理体制

1 総括責任者

- (1) 総括責任者には、総務室総務課長をもって充てる。
- (2) 総括責任者は、次に掲げる業務（以下「基本業務」という。）を総括的に管理する。
 - ア 相談の内容確認及び要望等の事実調査に関すること。
 - イ 相談の関係所属長との連絡及び調整に関すること。
 - ウ 相談の適正な取扱い及び処理に関すること。
 - エ 相談に関する指導教養及び改善に関すること。

2 副総括責任者

- (1) 副総括責任者には、総務室総務課県民広報相談センター所長をもって充てる。
- (2) 副総括責任者は、総括責任者の指揮を受け、基本業務を管理する。

3 総括管理責任者

- (1) 総括管理責任者には、総務室総務課長が指定する警部をもって充てる。
- (2) 総括管理責任者は、総括責任者の指揮を受け、基本業務を具体的に管理する。

4 警察本部の相談に係る業務を担当する所属及び警察署の管理体制

(1) 責任者

- ア 責任者には、所属長をもって充てる。
- イ 責任者は、所属における基本業務を総括的に管理する。

(2) 副責任者

- ア 副責任者には、警察本部にあつては次席（相当職）、警察署にあつては副署長又は次長をもって充てる。
- イ 副責任者は、責任者の指揮を受け、所属における基本業務を管理する。

(3) 管理責任者

- ア 管理責任者には、警察本部にあつては所属長が指定する警部、警察署にあつては警務課長をもって充てる。
- イ 管理責任者は、総括責任者の指揮を受け、所属における基本業務を具体的に管理する。

5 管理簿の備付け

受理した全ての相談を一元的に把握・管理するため、警察本部にあつては相談に係る業務を担当する各所属、警察署にあつては警務課（以下「総合窓口」という。）に相談業務システムから出力した相談等管理簿（別記様式。電磁的記録を含む。）を備え付けるものとする。

第4 相談の受理体制

1 警察本部

(1) 執務時間中の受理

原則として、総務室総務課（総合相談室）で受理するものとする。ただし、他の諸規程等に基づき、相談に係る業務を担当する所属において受理することは妨げない。

(2) 執務時間外の受理

警察本部総合当直において、宿日直責任者が指定する者が、受理するものとする。

2 警察署

(1) 執務時間中の受理

原則として、総合窓口で受付けるものとする。

(2) 執務時間外の受理

原則として、宿日直責任者又は宿日直主任（以下「宿日直責任者等」という。）が指定する者が、受理するものとする。

第5 警察本部における相談の受理、処理等

- 1 受理した相談は、速やかに相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談の内容、処理部門（当該相談を処理する担当課・係をいう。以下同じ。）等（以下「相談を受理した日時等」という。）を相談業務システムに入力し、管理番号を付した上で、相談業務システムにより責任者の決裁を受けるものとする。
- 2 相談を継続し、又は終結しようとするときは、当該処理状況について、相談業務システムにより、責任者の決裁を適時・適切に受け、必要な指揮を受けるものとする。
- 3 執務時間外に総合当直において受理した相談は、総括責任者の決裁を受けるものとする。
- 4 警察署に相談を引き継ぐ場合は、各警察署の総合窓口の警部補以上の階級（相当職）にある者へ電話連絡の上、相談業務システムにより、引き継ぐものとする。
- 5 相談者、相談者の家族及び関係者（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があるなど、緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに責任者に報告し、その指揮を受けるものとする。
- 6 処理部門の各所属（専務部門）は、管理簿により、受理した全ての相談を把握・管理し、相談処理の遅延・け怠がないかなど相談処理の進捗状況を月1回以上点検し、その結果を責任者に報告するものとする。
- 7 6の報告を受けた責任者は、相談処理が1か月以上放置されているなど、処理の遅延・け怠を認めたときは、必要な指揮を行うものとする。
- 8 相談業務を主管する総合相談室は、警察本部の所属及び警察署に対し、相談の受理、相談処理の進捗状況等について、業務管理指導を実施するほか、相談業務システムによる点検等を随時実施し、指導・監督を行うものとする。

第6 警察署における相談の受理、処理等

- 1 総合窓口における相談の受理
 - (1) 総合窓口になされた相談は、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度の情報をいう。以下同じ。）を聴取の上、処理部門を判断し、総合窓口から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こと。また、総合窓口において相談者から詳細にわたる事項を聞いた場合は、その内容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ものとする。
 - (2) 処理部門の判断が困難なときは、副責任者に相談者の人定事項及び相談概要を速やかに報告するものとする。
 - (3) 報告を受けた副責任者は、処理部門を指定し、総合窓口からの引継ぎを要するものについては、処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせるものとする。

- (4) 電話による相談等相談の態様又は警察署の業務の状況に鑑み、(1) から (3) までの措置を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかに相談を受理した日時等を相談業務システムに入力し、管理番号を付した上で、これらの措置を行うものとする。
- (5) 受理した相談については、速やかに相談を受理した日時等を相談業務システムに入力し、管理番号を付すものとする。
- (6) 相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあるなど、緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに責任者に報告し、その指揮を受けるものとする。
- (7) 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捜査協力者等からの情報の提供等相談に該当しない申出について総合窓口に出があったときは、対応すべき部門を判断し、速やかに適切な処理部門への引継ぎを行うものとする。

なお、この場合においては、相談業務システムへの入力是要しない。

2 総合窓口以外に相談があった場合

- (1) 総合窓口以外になされた相談は、相談者の利便、負担等に配慮して、処理部門のいかににかかわらず、専務部門等において受理し、聴取等の終了後は、速やかに相談を受理した日時等を相談業務システムに入力し、管理番号を付した上で、専務部門等の担当課長から総合窓口へ報告するものとする。
- (2) 専務部門等の担当課長から報告を受けた総合窓口は、相談を受理した専務部門等と処理部門とが異なるときは、処理部門に対し、速やかに引き継ぐものとする。
- (3) 相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあるなど、緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに責任者に報告し、その指揮を受けるものとする。

3 執務時間外における相談の受理

- (1) 受理した相談は、宿日直責任者等に報告し、措置や処理方針等の必要な指示を受けた上、聴取等の終了後は、速やかに相談を受理した日時等を相談業務システムに入力し、管理番号を付した上で、宿日直責任者等から総合窓口へ引き継ぐものとする。
- (2) 宿日直責任者等は、受理した相談に関与し、措置や処理方針等についての必要な指示を行うものとする。
- (3) 宿日直責任者等は、相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあるなど、緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに責任者に報告し、その指揮を受けるものとする。

4 責任者への報告、責任者の指揮等

- (1) 処理部門は、総合窓口から相談の引継ぎを受け、又は当該処理部門において相

談を受理したときは、速やかに相談業務システムにより、責任者の決裁を受けるものとする。

- (2) 責任者は、処理部門に対し、処理方針について必要な指揮を行うとともに、処理部門の見直しが必要と認めるときは、その旨を関係する処理部門及び総合窓口に指示するものとする。
- (3) 総合窓口は、受理した相談が相談業務システムに入力され、かつ、責任者まで決裁を受けていることを確認し、報告の遅延・け怠を認めたときは、処理部門に対し適切に指導等を行うものとする。

5 他所属への引継ぎ

- (1) 他の警察署に相談を引き継ぐ場合は、各警察署の総合窓口の警部補以上の階級（相当職）にある者へ電話連絡の上、相談業務システムにより、引き継ぐものとする。
- (2) 引継ぎを受けた警察署の総合窓口は、速やかに相談業務システムにより改めて受理登録を行うものとする。

6 継続事案等の処理

処理部門は、相談を継続し、又は終結しようとするときは、当該処理状況について、相談業務システムにより、責任者の決裁を適時・適切に受け、必要な指揮を受けるものとする。

なお、相談として受理した後、処理部門において告訴・告発や被害届を受理し、犯罪事件受理簿への登載等の組織的管理が徹底され、当該警察署の警務課による点検等を実施する必要があると認められるときは、相談業務システムにその旨を入力し、相談は終結するものとする。

7 点検

- (1) 総合窓口は、管理簿により、受理した全ての相談を把握・管理し、相談処理の遅延・け怠がないかなど相談処理の進捗状況を月1回以上点検し、その結果を責任者に報告するものとする。
- (2) (1)の報告を受けた責任者は、相談処理が1か月以上放置されているなど、処理の遅延・け怠を認めたときは、処理部門に対し、必要な指揮を行うものとする。

8 相談者支援

- (1) 処理部門の進捗状況、処理方針等に係る相談者からの要望は、総合窓口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、要望があったときは、この限りではない。
- (2) 相談者から(1)の要望があったときは、要望内容を記録するとともに、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、要望内容を記録するとともに、処理部門から総合窓口はその内容を速やかに連絡すること。

(3) 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、速やかに責任者にその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責任者は、処理部門又は総合窓口に対し、相談者支援について必要な指揮を行うものとする。

第7 相談に係る個人情報の取扱い

相談は、機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、処理部門においては相談の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底すること。

第8 保存期限

相談業務システムに入力された相談情報は、解決した翌年の1月1日から起算して1年間保存するものとする。また、管理簿については5年間保存するものとする。

第9 警察安全相談員について

会計年度任用職員である警察安全相談員の業務等の取扱いについては別に定める。

第10 相談に係る総合窓口の周知

警察本部又は警察署に設置されている総合窓口については、警察本部又は警察署のホームページ、各種広報誌等による情報提供を推進し、県民が利用しやすいものとする。

第11 評価及び賞揚

相談業務の重要性に鑑み、適切な相談対応によって犯罪等による被害の未然防止又は解決に功労があったと認められる場合は、賞揚を行うなど、相談業務に対する適正な評価を行うものとする。

第12 その他

相談業務システムの運用要領については、別に定める。