

福井県警察安全相談業務に関する訓令

平成13年12月28日
福井県警察本部訓令第39号

改正

平成16年12月10日本部訓令第36号 平成19年3月30日本部訓令第21号 平成25年5月23日本部訓令第18号
平成26年3月17日本部訓令第14号 平成28年3月18日本部訓令第21号 令和元年12月24日本部訓令第36号
令和3年3月15日本部訓令第14号

福井県警察安全相談業務に関する訓令を次のように定める。

福井県警察安全相談業務に関する訓令

福井県警察安全相談業務に関する訓令（平成13年福井県警察本部訓令第12号）の全部を改正する。

（目的）

第1条 この訓令は、相談者からの相談、要望に真にこたえるため、関係機関、団体との連携の下、相談、要望等（以下「相談等」という。）の受理及び処理、相談者支援並びに処理状況の点検に関する基本的な事項を定め、犯罪等による相談その他県民の安全と平穩に係る相談等に的確に対応するとともに、相談者の立場に立った適切な相談業務を推進することを目的とする。

（用語の意義）

第2条 この訓令において、用語の意義は、次の各号に定めるところによる。

- (1) 受理 警察職員が相談者から相談等を受け付けることをいう。
- (2) 処理 受理した相談等に応じた適切な対応措置を講ずることをいう。
- (3) 相談者支援 相談等に係る処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者からの要望を受け付けることをいう。
- (4) 相談業務 相談等に係る受理及び処理並びにこれらに関する一連の事務処理（相談者支援を含む。）をいう。
- (5) 点検業務 相談等に係る処理状況及び相談者支援の措置状況の点検を行うことをいう。

（相談業務の基本）

第3条 警察職員は、相談等の申出があったときは、相談者の立場に立ち、親切丁寧な対応のもとに、その内容の如何にかかわらず、全て受理しなければならない。

2 受理した相談等は、原則として受理した警察職員が処理するものとする。ただし、警察本部（以下「本部」という。）の各所属長及び警察署長（以下「所属長」という。）が、高度の専門的知識及び重要な判断を要すると認める相談等（以下「専門相談」という。）又は他の警察職員が処理することが合理的であると認める相談等は、当該相談等を処理するに相応しい警察職員が処理するものとする。

3 受理した相談等は、別に定める警察安全相談管理システム（以下「管理システム」という。）に全て登録するものとする。

4 相談業務は、管理システムにより運用するものとする。

（総合窓口）

第4条 県民サポート課及び警察署の警務課に総合窓口を設置し、全ての相談業務を管理するものとする。

2 前項の管理は、管理簿により行い、別に定める警察安全相談点検システム（以下「点検シ

ステム」という。)をもって運用するものとする。

3 管理簿への登載は、管理システムへの登録をもって行うものとする。

4 総合窓口には総合窓口担当者を置き、本部にあっては県民サポート課警察安全相談係を、警察署にあっては警務課警察安全相談係をもって充てるものとする。

(業務の主管等)

第5条 相談業務に関する事務は、県民サポート課が主管する。

2 点検業務に関する事務は、情報公開・相談室長が統括する。

(総括相談責任者)

第6条 本部及び警察署に総括相談責任者を置き、本部にあっては警務部長を、警察署にあっては警察署長をそれぞれ充てるものとする。

2 本部の総括相談責任者は、相談業務全般の指揮監督に当たるとともに、関係各部門の総括的な調整を行うものとする。

3 警察署の総括相談責任者は、関係各部門の調整を行うものとする。

4 総括相談責任者は、相談者が安心して相談できる空間を確保し、環境の整備充実に努めるものとする。

(相談責任者)

第7条 総括相談責任者を補佐するため、本部及び警察署に相談責任者を置き、本部にあっては県民サポート課長を、警察署にあっては副署長をそれぞれ充てるものとする。

2 相談責任者は、総括相談責任者を補佐し、関係各部門の調整を行うものとする。

(所属長の責務)

第8条 所属長は、所属における相談業務を掌握するとともに、所属警察職員を指揮監督して、適正に処理しなければならない。

2 所属長は、相談業務に関し、所属警察職員を指導教養して能力の向上を図るよう努めなければならない。

3 所属長は、相談業務を通じて把握した要望を必要に応じ警察業務に反映させるよう努めなければならない。

4 所属長は、相談等の処理が適切に行われているか適宜確認するものとする。

(警察安全相談担当課長補佐等)

第9条 本部の警察安全相談担当課長補佐及び警察署の警察安全相談担当課長(以下「相談担当補佐等」という。)は、本部にあっては相談責任者、警察署にあっては総括相談責任者の指揮を受け、相談業務の推進に関し、関係各部門の総括的な調整及び指導を行うものとする。

2 本部の警察安全相談担当課長補佐は、点検業務を行う課長補佐を兼務するものとする。

3 本部の警察安全相談担当課長補佐は、前項の規定により、情報公開・相談室長の指揮を受け、点検業務に関して、警察署の警察安全相談係に対して、指導を行うものとする。

(警察安全相談係長)

第10条 本部及び警察署の警察安全相談係長は、相談担当補佐等と連携し、各種の相談等に関する関係各部門の調整及び指導を行うものとする。

2 本部の警察安全相談係長及び警察署の警察安全相談係長は、点検業務を行う係長をそれぞれ兼務するものとする。

3 本部の警察安全相談係長は、前項の規定により、本部の警察安全相談担当補佐の指揮を受け、点検業務に関して、警察署の警察安全相談係長に対して、指導を行うものとする。

(専門相談担当者)

第11条 所属長は、専門相談の処理に当たり、本部にあっては当該相談等を主管する課長補佐又は係長の中から、警察署にあっては当該相談等を主管する課(係)の係長又は主任の中か

ら、それぞれ事案ごとの専門相談担当者をその都度指定するものとする。

(警察安全相談員)

第12条 警察安全相談業務の適切かつ円滑な実施を図るため、本部又は警察署に警察安全相談員をそれぞれ置くものとする。

2 警察安全相談員に関する事項は、別に定める。

(本部における点検)

第13条 情報公開・相談室長は、相談等の受理状況及び相談等の処理状況及び相談者支援の措置状況に関して、定期的に、本部の総合窓口担当者から報告を受け、点検業務を行うものとする。

2 情報公開・相談室長は、必要に応じて、関係する本部の専務部門及び警察署の警務課長に指導及び監督を行うものとする。

(警察署における点検)

第14条 警察署の警務課長は、自所属における相談等の受理状況、相談等の処理状況及び相談者支援の措置状況に関して、警察署の総合窓口担当者から報告を受け、点検業務を行うものとする。

2 前項の点検については、原則、月1回以上実施し、当該点検結果を総括相談責任者に報告するものとする。

(相談業務の留意事項)

第15条 警察職員は、相談等を受理する場合には、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 相談者等のプライバシー等相談内容の保秘に努めること。
- (2) 相談者等の心情を理解し、親切かつ冷静に対応すること。
- (3) 将来的に事件に発展するおそれの有無を的確に見極めること。

(受理及び処理)

第16条 警察職員は、相談等を受理又は処理した場合には、警察安全相談受理簿（以下「受理簿」という。）を作成し、速やかに所属長に報告するとともに、管理システムにより当該相談等の情報を入力及び登録するものとする。

なお、所属長が必要と認めた場合は、速やかに本部の総括相談責任者に報告するものとする。

2 受理簿の様式については、別に定める。

3 所属長は、相談事案の処理に相当の日数を要しているとき、又は特に必要と認めるときは、相談者に対し処理経過を通知し、処理を終了したときは、相談者にその結果を通知するものとする。

4 本部及び警察署の当直勤務員が当直勤務中に相談等を受理又は処理した場合には、当直勤務終了後速やかに、本部にあっては相談責任者に、警察署にあっては総括相談責任者にそれぞれ報告するものとする。

5 所属長は、専門相談及び他の警察職員が処理することが合理的であると認める場合には、当該相談等に係る業務を主管する課又は関係警察署（以下「担当課等」という。）にその処理を移管することができる。

6 前項の場合において、担当課等に処理を移管する場合には、管理システムにより当該相談等の情報を伝送し行うものとする。

7 所属長は、相談等の処理過程において、職員が配置換、退職その他の理由によりその職を離れることとなったときは、引継ぎを確実に行わせるものとする。

8 警察署の総合窓口において相談等を受理したときは、相談者の人定事項及び相談概要（当該相談を処理する署の課（以下「処理部門」という。）を判断するために必要な最低限の情

報をいう。以下同じ。)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ものとする。

なお、警察署の総合窓口において処理部門の判断が困難なときは、速やかに相談責任者に相談者等の人定事項及び相談概要を報告するものとする。この場合において相談責任者は、処理部門を指定し、警察署の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。

(相談者支援)

第17条 警察職員は、相談者から相談者支援に該当する要望があった場合は、これを受け付けるものとする。

2 警察署の総括相談責任者は、相談者支援について、必要な指揮を行うものとする。

3 第1項の受付については、前条の規定を相談者支援と読み替えて準用するものとする。

(点検)

第18条 情報公開・相談室長、警察署の警務課長及び総合窓口担当者は、総合窓口で管理する相談等について、点検システムにより、点検業務を行うものとする。

2 点検結果の連絡及び報告については、点検システムにより行うものとする。

(他機関との連絡体制の確立)

第19条 所属長は、相談業務への適切な対応を図るため、関係機関、団体との緊密な連絡体制を確立するものとする。

(他機関等への引継ぎ)

第20条 相談等の内容が他の都道府県警察の管轄区域に属する場合又は他機関の所管に属する場合には、所属長に報告して必要な指示を受けた後、相談者等に所管が異なる旨を説明した上で、当該機関等に相談内容、経過等を連絡し、その対応を委ねるものとする。この場合においては、受理簿に処理経過を記録しておくとともに、管理システムにより当該処理経過の情報を入力及び登録するものとする。

(受理簿の保存及び管理)

第21条 本部の各所属で取り扱った受理簿にあつては、当該所属から送付を受けた県民サポート課において、警察署で取り扱った受理簿にあつては警察安全相談担当課においてそれぞれ保存し、適切に管理すること。

2 受理簿の保存期間は暦年で5年とする。

(賞揚)

第22条 所属長は、相談業務の実情を十分把握し、相談対応にあたる職員をはじめ、相談者等に対する保護活動及び相手方に対する警告、説得の実施等、適切な取扱いによって犯罪又は危害の未然防止に功績があった場合には、積極的に賞揚措置をとるものとする。

附 則

(施行日時)

この訓令は、平成14年1月1日から施行する。

附 則 (平成16年12月10日福井県警察本部訓令第36号)

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則 (平成19年3月30日福井県警察本部訓令第21号)

この訓令は、平成19年4月1日から施行する。

附 則 (平成25年5月23日福井県警察本部訓令第18号)

この訓令は、平成25年5月23日から施行する。

附 則 (平成26年3月17日福井県警察本部訓令第14号)

この訓令は、平成26年3月28日から施行する。

附 則（平成28年3月18日福井県警察本部訓令第21号）

この訓令は、平成28年3月28日から施行する。

附 則（令和元年12月24日福井県警察本部訓令第36号）

この訓令は、平成28年3月28日から施行する。

附 則（令和元年12月24日福井県警察本部訓令第36号）

この訓令は、令和2年1月1日から施行する。

附 則（令和3年3月15日福井県警察本部訓令第14号）

この訓令は、令和3年3月22日から施行する。