

H 2 6 . 1 2 . 3 1

原 議 長 期 保 存

群 広 第 9 2 号

平成 2 5 年 3 月 2 9 日

[総企]

各 所 属 長 殿

群 馬 県 警 察 本 部 長

相談への迅速・確実な組織対応のための警務部門における相談等の受理・点検等の実施について（通達）

相談業務については、群馬県警察相談業務に関する訓令（平成12年群馬県警察本部訓令甲第17号。以下「訓令」という。）及び群馬県警察相談業務に関する訓令の制定について（平成12年群本例規第21号。以下「例規通達」という。）に基づき、相談者の立場に立った適切な対応を推進しているところであるが、全国的には、警察に相談していたにもかかわらず殺人等の凶悪事件に発展した事案のほか、相談の受け渋りや処理の遅延等の不適切な対応が散見される状況にある。

そこで、この種事案を未然に防止するとともに、被害の不安に困り苦しむ人に応える警察の確立に資するため、警務部門における相談等の受理・点検について、下記のとおり組織的な対応を徹底することとしたので、各所属長にあつては、相談業務の適正な運用を図られたい。

なお、相談業務の更なる充実強化について（平成22年3月5日付け群広第76号）は、廃止する。

## 記

### 1 目的

群馬県警察刷新要綱の策定について（平成24年9月14日付け群総企第428号通達）においては、施策1として「警察安全相談・事件相談への迅速・的確な組織対応」が掲げられており、早急に実施すべき施策として「警務部門における警察安全相談等の受理・点検業務の実施」が盛り込まれているところ、組織的な対応を一層推進するため、今般の組織改正により、警務部広報広聴課及び警察署警務課（以下「警務課」という。）の体制が整備されたことから、相談等の受理及び処理状況の確実な点検により、受け渋りや処理の遅延等の不適切対応を未然に防止するとともに、処理の進捗状況に応じて相談者に対するアフターケア等の支援を行うものとする。

## 2 警察署における相談の受理

- (1) 警察署長（以下「署長」という。）は、取扱責任者（警察署については、警務課長をいう。以下同じ。）及び警務課内に新設された警察安全相談係を的確に指揮して、自所属において受理した相談や他所属から移管を受けた相談について、事務処理（受理、処理等をいう。以下同じ。）状況を実際に点検・確認する等により、警察署における相談業務の適正な運用を図ること。
- (2) 県民から相談の申出があったときは、訓令第3条及び例規通達第2の2に規定する「相談業務の基本」に基づき、職員に適正に受理させること。この場合において、相談の受け渋りや処理の遅延等の不適切対応を未然に防止するため、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。）についても、相談として適切な対応を執らせること。
- (3) 職員が相談等を受理した場合には、群馬県警察相談・苦情管理システム（以下「相談システム」という。）への入力により、速やかに相談業務報告書を作成させ、受理及び取扱い状況を明確にさせること。

なお、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・苦情の申出、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提供等の申出等相談に該当しない申出を受けたときは、当該申出内容を所掌する課に速やかに引継がせるとともに、当該課において適正に対応させること。また、これを相談等として受理した場合には、相談システムに入力の上、当該課に速やかに引き継がせること。

- (4) 取扱責任者は、受理した相談等が高度の専門知識、重要な判断又は継続的な対応を要するもの又は他の職員が処理することが合理的であると認めるときは、署長の指揮を受け、所属内の処理部門を判断の上、確実に引き継ぐこと。この場合において、所属内の複数の課にまたがる事案等で取扱者の判断では処理部門の指定が困難な場合には、副署長において処理部門を指定の上、取扱責任者に処理部門への円滑かつ確実な引継ぎを行わせること。

## 3 署長への報告、署長の指揮等

- (1) 自所属において取り扱う相談等を一元的に把握・管理するため、相談等を受理し、又は処理した時点において、遅滞なく署長まで報告させること。この場合において、警務課員は、相談業務報告書により取扱責任者を経て遅滞なく署長まで報告することとし、警務課以外の職員が相談等を受理した場合には、直属の課長を経た後、取扱責任者を経て署長まで報告すること。
- (2) (1)の報告を受けた署長は、相談等の内容が継続的な対応を要すると認められる場合には、当該相談内容を所掌する担当課（以下「処理担当課」という。）の課長に対し、処理方針について必要な指揮を行うとともに、処理担当課の見直しが必要と認め

る場合には、その旨を関係する処理担当課長及び取扱責任者に指示すること。

- (3) 署長は、継続して対応している相談等の処理状況について、処理担当課長に対して、必要な事項を記録化した書面又は口頭により適時、適切に報告させるとともに、早期の処理に向けた指揮を行うこと。
- (4) 職員が訓令第10条に定める「速報事案」を受理したときは、直属の課長を経て取扱責任者（当直時間帯にあっては、当直責任者）に速報させること。また、これを受けた取扱責任者等は、その内容を検討し、人の生命及び身体に危害が及ぶおそれがあると判断したときは、署長及び担当課長（以下「署長等」という。）まで速報すること。
- (5) 速報事案を受理した旨の報告を受けた署長等は、訓令第11条の規定に基づき、取扱責任者又は宿日直責任者に的確な指示を与えるとともに、必要により職員を事案に対応させるなどの適切な措置を講じること。
- (6) 取扱責任者は、相談システムに入力された相談等について、相談業務報告書が確実に作成され、かつ、署長まで報告されていることを確認すること。この場合において、相談業務報告書の作成又は報告に遅延や懈怠等を認めるときは、当該相談等を受理した者が所属する課の課長に対して、適切な指導等を行うこと。

#### (7) 相談等に係る個人情報等の取扱い

署長は、相談等が多くの場合に機微な個人情報等を取り扱うことにかんがみ、相談等の内容や情報の性質に応じて、その保秘や情報管理等を徹底するための措置を職員に講じさせること。

### 4 他所属から移管を受けた相談の確実な処理

- (1) 取扱責任者は、他所属から移管された相談等については、相談システムにより全件を出力の上、遅滞なく署長まで報告すること。
- (2) 前記2の(4)及び3の(1)から(7)までの事項については、他所属から移管を受けた相談等を確実に処理するため、これを準用すること。

### 5 定期的な点検の実施

- (1) 署長は、処理が終結していない相談等の中に処理の遅延や懈怠がないか等相談処理の進捗状況について、取扱責任者に定期的に点検させること。
- (2) (1)の点検は、原則として月に1回以上実施し、その結果を署長まで報告させること。この場合において、取扱責任者から報告を受けた署長は、対応中の相談事案の中に処理の遅延や懈怠を認めるときは、処理担当課長に対して、必要な指揮を行うとともに、早期の処理に向けた措置を講じさせること。
- (3) 署長は、前記の定期点検によるほか、課長以上の幹部に対しては、相談システムの照会・検索機能を活用して、自己の所掌に係る相談の処理又は進捗状況について、随時、点検させること。

### 6 相談者に対する支援

- (1) 取扱責任者等は、受理した相談等の処理について、相談者から警務課に対して進捗状況や処理方針等に対する要望があった場合には、その都度、要望内容について相談業務報告書を作成した上、処理担当課長に対して、相談者からの要望内容を連絡するとともに、相談者への支援措置等について指示すること。また、相談者から処理担当課に対して直接要望等があった場合には、処理担当課長等は、相談者からの要望内容について、その都度相談業務報告書を作成するとともに、取扱責任者に速やかにその旨を連絡すること。
- (2) 相談者からの要望を受けた取扱責任者は、相談者に対する相談処理の進捗状況や処理方針の説明その他の相談者支援を組織的に行う必要があると認めるときは、速やかに署長まで要望内容を報告すること。
- (3) 相談者からの要望に係る前記報告を受けた署長は、取扱責任者又は処理担当課長に対して、相談者支援について必要な指揮を行うこと。

## 7 相談処理の終結等の手続き

- (1) 相談処理の終結等に当たっては、受理した時点の対応により解決した相談等については、当該相談等に係る相談業務報告書を署長決裁まで受けた後、警務課において相談システムに必要事項を入力することをもって終結とする。
- (2) 継続対応中の相談等を処理し終結等する場合には、最終処理結果を記載した当該相談業務報告書について署長決裁を受けた後、・と同様、警務課において相談システムに必要事項を入力することをもって終結とする。
- (3) 相談等として受理した後、当該相談等について、処理担当課において告訴・告発や被害届を受理した相談等については、犯罪事件受理簿への登載等の組織的管理が徹底され、かつ、引き続き警務課による点検等を実施する必要がないと認められる場合には、当該相談業務報告書の最終処理結果欄にその旨を記載して、署長決裁を受けた後、警務課において相談システムに必要事項を入力することをもって終結とする。

## 8 警察本部における相談対応

- (1) 警務部広報広聴課長は、警察本部の所属長及び署長に対して、相談等の点検、事務処理状況の確認、相談者支援等について、必要な連絡及び調整を図ること。
- (2) 警察本部内の各所属長は、警察署において受理した相談等が自所属の所掌に係る相談であり、その事務処理及び対応等に関して必要と認めるときは、警察署の処理担当課長に対して指導・監督を行うこと。
- (3) 本部所属における相談対応は、訓令及び例規通達によるほか、本通達を準用し、適正な運用を図ること。