

○相談業務に関する訓令

(平成 14 年 3 月 22 日静岡県警察本部訓令第 7 号)

目次

- 第 1 章 総則(第 1 条—第 3 条)
- 第 2 章 体制(第 4 条—第 11 条)
- 第 3 章 相談等の取扱要領(第 12 条—第 20 条)
- 第 4 章 雑則(第 21 条—第 23 条)
- 附則

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この訓令は、静岡県警察に寄せられた県民等からの相談等の受理・処理に関する基本的な事項を定め、県民等の立場に立った適切な相談業務の推進に資することを目的とする。

(用語の定義)

第 2 条 この訓令において「相談等」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 警察安全相談 犯罪等による被害の未然防止その他県民等の安全と平穩に関する相談、要望、意見等をいう。
- (2) その他の申出 警察以外の関係機関・団体において処理することが適当と認められる申出をいう。

2 この訓令において「相談業務」とは、相談等の受理・処理を行うことをいう。

(相談業務の基本)

第 3 条 すべての職員は、相談等を受理・処理するものとする。

2 職員は、相談等への対応が、警察に対する県民等の信頼及び協力を確保する基本となることを自覚し、相談等の申出者及び関係者の基本的人権を尊重し、誠実かつ迅速にこれを行うものとする。

第 2 章 体制

(警察相談課長の責務)

第 4 条 県本部警察相談課長（以下「警察相談課長」という。）は、相談業務を総括し、適切な相談業務の推進を図るとともに、相談等の処理について、関係所属の調整に当たるものとする。

(所属長の責務)

第 5 条 所属長は、相談業務に従事する部下職員を指揮監督し、相談等の迅速かつ適切な取扱いに努めるとともに、できる限りこれを警察業務に反映させるものとする。

2 所属長は、相談業務が効率的に推進されるよう、関係所属と相互に連携し、協力するものとする。

(取扱責任者)

第6条 所属に、取扱責任者を置き、当該所属の次席等をもって充てる。

2 取扱責任者は、所属長の指揮を受け、当該所属における相談業務を総括するものとする。

(取扱主任者)

第7条 所属に、取扱主任者を置き、県本部所属にあつては所属長が指定する警部（同等の職格にある警察行政職員を含む。）を、署にあつては各課長をもって充てる。

2 取扱主任者は、取扱責任者を補佐し、相談等を迅速かつ適切に処理するとともに、その経過及び結果について所属長に報告するものとする。

(取扱担当者)

第8条 所属に、取扱担当者を置き、県本部所属にあつては所属長が指定する者を、署にあつては各課ごとに署長が指定する者（警務課にあつては相談係）をもって充てる。

2 取扱担当者は、取扱責任者及び取扱主任者（以下「取扱責任者等」という。）を補助し、相談等の受理・処理状況の管理、連絡調整、統計等の事務に当たるものとする。

(本部総合相談室)

第9条 県本部警察相談課に、本部総合相談室を置く。

2 本部総合相談室は、相談等に関する事務を担当する管理官及び課長補佐並びに総合相談係員をもって構成し、次に掲げる事務を行う。

- (1) 相談等の受理・処理及び総合調整に関すること。
- (2) 相談業務に係る企画、調査及び研究に関すること。
- (3) 相談業務に係る指導及び教養に関すること。
- (4) 相談業務の統計事務に関すること。

(署総合相談室)

第10条 署に、署総合相談室を置く。

2 署総合相談室は、取扱責任者、取扱主任者及び取扱担当者をもって構成し、署における次に掲げる事務を行う。

- (1) 相談等の受理・処理及び総合調整に関すること。
- (2) 相談業務に係る指導及び教養に関すること。
- (3) 相談業務の統計事務に関すること。

(専門相談窓口)

第11条 県本部に、相談等の受理・処理に当たり、専門的な知識及び技能を必要とする特定の相談業務に対処するため、専門相談窓口を設置することができる。

2 課長等は、専門相談窓口を新たに設置し、又は廃止しようとするときは、あらかじめ警務部参事官兼首席監察官と協議するものとする。

第3章 相談等の取扱要領

(県本部における相談等の取扱い)

第12条 県本部に寄せられた相談等は、執務時間帯（休日（静岡県の休日を定める条例（平成元年県条例第8号）第1条第1項各号に掲げる日をいう。）以外の日の午前8時30分から午後5時15分までの時間帯をいう。以下同じ。）にあつては本部総合相談室が、それ以外の時間帯にあつては本部当直が第一次的に受理・処理するものとする。ただし、相談等の内容が、専門的な知識及び判断を必要とするものであるときは、当該相談等に係る事務を所掌する所属に引き継ぐものとする。

2 前項の規定にかかわらず、県本部所属は、その所掌事務に関し、直接、電話等で相談等の申出があつた場合は、これを受理・処理しなければならない。

（署における相談等の取扱い）

第13条 署に寄せられた相談等は、執務時間帯にあつては警務課相談係が、それ以外の時間帯にあつては警察署当番が第一次的に受理・処理するものとする。ただし、相談等の内容が、専門的な知識及び判断を必要とするものであるときは、当該相談等に係る事務を所掌する当該所属の課（係）に引き継ぐものとする。

2 交番等に寄せられた相談等については、当該交番等の勤務員が第一次的に受理・処理するものとする。ただし、交番等で対応することがふさわしくない相談等については、署警務課相談係又は警察署当番に引き継ぐものとする。

3 前2項の規定にかかわらず、各課は、その所掌事務に関し、直接、電話等で相談等の申出があつた場合は、これを受理・処理しなければならない。

（相談等受理票及び相談等処理票の作成）

第14条 省略

（相談等の処理）

第15条 省略

（特異事案等の速報）

第16条 所属長は、相談等のうち、重要若しくは特異なもの又は社会的な反響の大きいものを受理したときは、警察相談課長を経由して本部長に速報するとともに、相談等に係る事務を所掌する県本部の所属長に連絡するものとする。

（引継ぎ）

第17条 所属長は、受理した相談等について他の所属又は都道府県警察において処理することが適当と判断した場合は、その旨を相談等の申出者に説明し、当該所属又は都道府県警察に引き継ぐものとする。

2 所属長は、受理した相談等が、他の行政機関・団体において処理することが適当と判断した場合は、その旨を相談等の申出者に説明し、当該行政機関・団体に通報し、又は引き継ぐものとする。

（処理結果の通知）

第 18 条 所属長は、受理した相談等処理したときは、相談等の申出者に処理結果を通知するものとする。ただし、相談等の内容に応じて通知する必要がないと認めるときは、この限りでない。

2 前項の通知は、原則として口頭又は電話により行うものとする。ただし、所属長が必要と認めるときは、文書その他適当な方法によることができる。

(他の規程に基づく対応)

第 19 条 この訓令以外の規程に基づく相談業務の取扱いについては、当該規程によるほかこの訓令の定めるところによる。この場合において、他の規程に基づき相談等の受理・処理に係る書類を作成したときは、これを受理票及び処理票に代えることができる。

(関係機関との連携の強化)

第 20 条 所属長は、関係機関・団体の長と定期的な連絡会を開催するなどして、相互の協力体制を確立するものとする。

第 4 章 雑則

(定期報告)

第 21 条 省略

(記録の保管・管理)

第 22 条 省略

(細則の制定)

第 23 条 省略

附 則

(施行期日)

1 この訓令は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

(既存訓令の廃止)

2 相談業務に関する訓令（平成 2 年県本部訓令第 18 号）は、廃止する。

附 則(平成 19 年 8 月 1 日県本部訓令第 35 号)

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則(平成 22 年 12 月 15 日県本部訓令第 45 号)

この訓令は、平成 23 年 1 月 1 日から施行する。

附 則(平成 23 年 3 月 10 日県本部訓令第 9 号)

この訓令は、平成 23 年 3 月 17 日から施行する。

附 則(令和 2 年 3 月 24 日県本部訓令第 8 号)

この訓令は、令和2年3月27日から施行する。

附 則(令和5年3月30日県本部訓令第24号)

この訓令は、令和5年4月1日から施行する。