

○山梨県警察総合相談室の設置及び運営に関する訓令

〔平成2年3月5日〕
本部訓令第2号

〔沿革〕 平成6年10月本部訓令第19号	平成7年2月本部訓令第1号
平成9年10月本部訓令第20号	平成25年4月本部訓令第7号

（目的）

第1条 この訓令は、山梨県警察総合相談室（以下「総合相談室」という。）の設置及び運営に関する基本的な事項を定め、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。

（設置）

第2条 総務室総務課に、総合相談室を設置する。

（任務）

第3条 総合相談室は、警察に寄せられる各種相談に係る相談業務に当たることを任務とする。

（総括責任者）

第3条の2 総合相談室に総括責任者を置き、総務室総務課長をもって充てる。

2 総括責任者は、総合相談室において処理する次の業務を総括的に管理する。

- (1) 警察安全相談の内容確認及び要望等の事実調査に関すること。
- (2) 警察安全相談の関係所属長との連絡及び調整に関すること。
- (3) 警察安全相談の適正な取扱い及び処理に関すること。
- (4) 警察安全相談に関する指導教養及び改善に関すること。

（副総括責任者）

第3条の3 総合相談室に副総括責任者を置き、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、総合相談室において処理する業務を管理する。

（管理責任者）

第3条の4 総合相談室に管理責任者を置き、総括責任者が指名する警部をもって充てる。

2 管理責任者は、総括責任者の指揮を受け、総合相談室において処理する業務を具体的に管理する。

（相談員の配置）

第4条 総合相談室に相談員を配置する。

2 相談員は、警察職員（警察職員であった非常勤職員を含む。）のうち、相談業務を行うにふさわしい識見、技量及び経験を有すると認められる者の中から警察本部長が指名する。

3 総括責任者は、相談員を指揮し、総合相談室において処理する業務を統括するものとする。
（相談の受理等）

第5条 相談員は、全ての相談を受理するものとする。この場合において、相談の内容が警務部監察課で処理すべきものであるときは、直ちに警務部監察課にその処理を引き継ぐものとする。

2 相談員は、高度の専門的知識、重要な判断等を要すると認められる相談（以下「専門相談」という。）又は事後処理の必要があると認められる相談を受理した場合は、当該相談に係る事務を担当する所属（以下「専門相談等担当課」という。）に相談の内容を警察安全相談送信書（第1号様式。以下「送信書」という。）を用いて連絡し、処理を委ねるものとする。

3 相談員は、相談を受理したときは、その内容のいかんにかかわらず、総括責任者に報告するものとする。

4 専門相談等担当課は、第2項の規定により総合相談室から処理を委ねられた相談について、必要な措置を執った後、その処理結果等必要と認められる事項を送信書を用いて総合相談室に通知するものとする。

5 各所属は、その所管に係る相談が直接申し込まれた場合は、第1項の規定にかかわらず、当該相談を処理し、その処理結果等必要と認められる事項を総合相談室に通知するものとする。

（管理簿等）

第6条 総合相談室に、警察安全相談管理簿（第2号様式）及び警察安全相談記録簿（第3号様式）を備え付け、相談の要旨、処理のてん末等を明確にしておくものとする。

（勤務心得）

第7条 相談員は、相談の受理及び処理に当たっては、次の各号に掲げる事項に留意しなければならない。

(1) 相談者のプライバシーの保護に配慮するとともに、相談者その他関係者の心情、境遇等を十分理解し、親身になって相談に当たること。

(2) 複雑な内容の相談にも対処し得るよう、民事法規等専門的知識の研さん及び対応要領の習得に努めること。

(3) 専門相談等担当課に相談の処理を委ねる場合は、訪問相談にあつては当該専門相談等担当課の相談担当者を総合相談室に招致し引き継ぎ、電話相談にあつては相談担当者の所属、官職、氏名

等を教示するなど、たらい回しの印象を与えないよう配慮すること。

- (4) 相談事案の解決に相当の日数を要しているとき又は一応の解決をみた後であっても特に必要と認めるときは、相談者に対する当該事案に係る情報の提供に努めること。
- (5) 特異又は重大な内容の相談を受理したときは、直ちに総括責任者を經由して関係所属長にその内容を通報すること。
- (6) 相談に係る事案が他の都道府県警察の管轄に属する場合であっても、相談内容を聴取し、急を要する事項については必要な措置を講じた上で、関係都道府県警察の警察総合相談室等を教示し、又は引き継ぐものとする。
- (7) 相談の内容が他の機関の所管に属するときは、その旨を説明し、当該機関へ連絡するなど適切な措置を執ること。

2 前項（第3号を除く。）の規定は、相談員以外の警察職員が相談の受理及び処理をする場合の留意事項について準用する。この場合において、同項第5号中「総括責任者」とあるのは「所属長」と読み替えるものとする。

（総括責任者の責務）

第8条 総括責任者は、相談業務が適正かつ円滑に推進されるよう、相談員に対する指導教養に努めるものとする。

2 総括責任者は、相談の受理又は処理をなすべき専門相談等担当課について疑義があるときは、その調整に当たるものとする。

（所属長の責務）

第9条 所属長は、相談業務の適正な処理が、県民の警察活動全般に対する評価を高め、警察に対する理解と協力を得るため大きな役割を果たすものであることを認識し、相談体制の確立、所属職員に対する指導教養を行い、総合相談室の相談業務に積極的に協力するとともに、所属における相談業務を適正かつ円滑に推進するものとする。

（報告）

第10条 総括責任者は、総合相談室における相談の受理及び処理の状況について必要な検討を行い、特異な傾向等警察業務運営上参考とすべき事項を、警察本部長に報告するものとする。

2 総括責任者は、総合相談室におけるその月の相談の取扱状況を、警察総合相談取扱状況表（第4号様式）により、翌月10日までに警察本部長に報告するものとする。

（広報活動の推進）

第11条 警察職員は、総合相談室の設置、相談専用電話の開設、相談業務の概要等について各種広

報媒体等を活用して広報に努め、県民に周知徹底を図らなければならない。

(補則)

第12条 この訓令に定めるもののほか、総合相談室の運営に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この訓令は、平成2年4月1日から施行する。

(山梨県警察困りごと相談取扱規程の一部改正)

2 山梨県警察困りごと相談取扱規程(昭和51年本部訓令第5号)の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

附 則(平成6年10月14日本部訓令第19号)

この訓令は、平成6年11月1日から施行する。

附 則(平成7年2月27日本部訓令第1号)

この訓令は、平成7年3月1日から施行する。

附 則(平成9年10月9日本部訓令第20号)

この訓令は、平成9年11月1日から施行する。

附 則(平成25年4月1日本部訓令第7号)

この訓令は、公布の日から施行する。

様式 省略