

沖縄県警察安全相談業務に関する訓令

(平成13年2月28日沖縄県警察本部訓令第2号)

改正 平成26年3月31日沖縄県警察本部訓令第16号

(目的)

第1条 この訓令は、沖縄県警察（以下「県警察」という。）に寄せられる県民からの各種相談（以下「警察安全相談」という。）を迅速かつ適切に処理するため、必要な事項を定めることを目的とする。

(警察安全相談業務の本旨)

第2条 警察安全相談業務は、県民から県警察に寄せられる相談に的確に対応して犯罪等による被害の未然防止、県民生活の安全と平穏の確保及び個々の事案の解決を通じて警察の責務を遂行することを本旨とする。

(職員の心構え)

第3条 県警察職員（以下「職員」という。）は、警察安全相談業務の重要性を自覚し、親切、丁寧かつ積極的に対応して警察安全相談業務の本旨の達成に努めること。

(警察安全相談の範囲)

第4条 警察安全相談の範囲は、次に掲げる内容の相談とする。ただし、警察安全相談の範囲以外の相談についても、その内容のいかんにかかわらず原則としてすべて受理し、対応するものとする。

(1) 犯罪等による被害の未然防止に関する相談

(2) その他県民の安全と平穏に関する相談

2 次の各号に掲げる事項については、取り扱わないものとする。ただし、この場合であっても、相談者にその理由を説明し、納得を得るように努めること。

(1) 裁判所の確定判決、又はこれと同様な効力が発生している事案で、その内容と異なることを主張するもの

(2) 裁判所において係争中の事案

(3) 他の官公庁が所轄する事項で、当該官公庁又はこれに準ずる機関が現に取扱中のもの若しくは既に取り扱って処理済みのもの

(4) その他警察安全相談になじまないと認められるもの

(苦情に関する相談を受理したときの措置)

第5条 受理した警察安全相談の内容が次の各号のいずれかに該当する場合は、警察本部にあつては警務部広報相談課、警察署にあつては警務課を経由して警務部広報相談課に速やかに引き継ぐこと。

(1) 職員の職務執行における違法、不当行為又は不作為により県民に何らかの不利益を生じさせた事案

(2) 職員の不適切な執務態度等に対する事案

(3) その他職員の非行等即報を要すると認められるもの

(警察安全相談業務の事務主管課)

第6条 警察安全相談業務の事務主管課は、警察本部にあつては警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）、警察署にあつては警務課とする。

(警察安全相談業務の企画、連絡調整)

第7条 広報相談課長は、警察安全相談業務の総合的企画及び関係所属、関係機関・団体との連絡調整を行うものとする。

(警察安全相談業務処理の指揮、監督)

第8条 警察本部各所属及び警察署の長（以下「所属長」という。）は、当該所属に寄せられた警察安全相談について、その処理全般の指揮、監督に当たり、その責に任ずるものとする。

(警察安全相談責任者)

第9条 警察本部各所属及び警察署に警察安全相談責任者（以下「相談責任者」という。）を置く。

2 相談責任者には、警察本部各所属の次席（次席を置いていない所属にあつては所属長が指定する者）、副隊長及び警察署の副署長をもって充てる。

3 相談責任者は、所属長の指揮を受け当該所属に係る警察安全相談業務を総括するとともに、関係所属との連絡調整に当たる。

(警察安全相談室及び警察安全相談所)

第10条 警察安全相談の一元的受付窓口として、警察本部においては広報相談課に警察安全相談室（以下「相談室」という。）を、警察署においては警務課に警察安全相談所（以下「相談所」という。）を置く。

(相談室及び相談所の組織)

第11条 相談室に室長及び相談員を置く。

2 室長には広報相談課次席をもって充て、相談員には広報相談課員及び警察本部長（以下「本部長」という。）の指定する者をもって充てる。

3 室長は、広報相談課長の指揮を受けて、相談室業務を掌理するものとする。

4 相談所の組織は警察本部に準じて警察署長が定める。

(警察安全相談の処理体系)

第12条 警察本部又は警察署に寄せられた警察安全相談については、原則として相談室又は相談所（以下「相談室等」という。）で受理するものとする。ただし、相談室等以外で受理した警察安全相談については、相談室等と連携し処理するものとする。

2 相談室等で処理が可能な警察安全相談については、迅速かつ適切に処理するものとする。

3 相談内容から、その内容に係わる主管課に引き継ぐことが適当と判断される事案については、当該所属へ処理を依頼する。

4 処理を依頼された所属は、当該所属において処理するか又は関係警察署への処理下命等により事案の処理を図るものとする。この場合、相談者からの問い合わせ等に備えるため、速やかに処理方針を相談室等に通報するものとする。

5 前項により処理することとなった所属（以下「担当所属」という。）が当該事案を処理した場合は、速やかに処理結果を本部長へ報告するとともに、相談室への処理結果の回付及び相談者への回答を行うものとする。

6 担当所属は、処理が長期にわたるときは、その途中経過を1か月ごとに本部長に報告するとともに、相談室に通報するものとする。

7 警察署における処理体系についても、前4項を準用するとともに、警察本部関係所属との連絡調整を密にするものとする。ただし、本部長への報告は、相談室又は警察本部の主管課を経由して行うものとする。

8 専門的な相談電話として設置してある暴力団情報110番、極左110番、ヤングテレホンコーナー及び悪質商法110番はそれぞれの事務を所管する所属で担当することとする。

(執務時間外の処理)

第13条 執務時間外においては、当直員が受理するものとし、当直責任者の指揮の下に処理するものとする。

2 当直責任者は受理した事案について、警察本部にあっては広報相談課長に、警察署にあっては当該警察署長に処理結果を報告するものとする。

(プロジェクトチームの編成)

第14条 相談責任者は、警察安全相談が組織的に対応することが必要と認める場合には、プロジェクトチームを編成する等適切に処理を行うものとする。

(備付簿冊)

第15条 相談室及び相談所に相談受理簿(様式第1号)、各所属に相談処理表(様式第2号)を備付け、必要事項を記載するものとする。

2 相談室等以外で警察安全相談を受理したものは、相談室等から相談受理簿の一連番号を受け、同一連番号を相談処理表に記載するものとする。

(保存年数)

第16条 警察安全相談受理簿及び警察安全相談処理表の保存年数は、5年とする。

(警察安全相談処理上の留意事項)

第17条 警察安全相談の処理に当たっては、次の各号に掲げる事項に留意すること。

- (1) 県民から寄せられる相談事案については、親切丁寧な対応の下に、その内容いかにかわらず、全て受理すること。
- (2) プライバシーの保護に配慮しつつ、相談者の心情、境遇等を十分理解し親身になって行うこと。
- (3) 内容が管轄区域外の事案であっても聴取し、急を要する事項については必要な措置を講じた上で、関係警察署に引き継ぐこと。
- (4) 警察安全相談の処理に当たって他の行政機関が行うことが適当と認められる場合は、相談者にその趣旨を説明し、理解を得た上で当該機関に引き継ぐこと。
- (5) 相談内容を十分に吟味し、一見警察の所掌事務を越える内容と思われるものであっても、事案の背景から放置すれば県民生活の安全に係わる問題が内在していないか十分に見極めること。
- (6) 相談事案を引き継ぐ場合は、いやしくもたらい回しにされた等の申し出をされることのないようにすること。
- (7) 相談責任者は、相談の処理状況を常に把握し、その処理が遅延(おおむね1か月)しているものについては、早期解決を促すとともに、相談者に対して当該事案に係る情報の提供に努めること。

(相談業務の評価・賞揚)

第18条 所属長は、相談に関し、相談者の立場に立った適切な解決活動を実績として評価するとともに、適切な相談対応によって犯罪等の未然防止に功績があった職員に対しては、積極的な賞揚に努めるものとする。

(報告)

第19条 警察署の相談責任者は、自署において受理した警察安全相談について、その内容を常に把握するとともに、警察安全相談受理一覧表（様式第3号）により、前日の警察安全相談受理状況（当直時に取り扱った相談を含む。）を毎朝午前10時までに相談室へ報告するものとする。ただし、報告しようとする日が土曜日、日曜日又は祝日の場合は、警察署の当直責任者が警察本部の総合当直責任者に午前9時30分までに報告するものとする。

2 各所属長は、配偶者からの暴力事案、ストーカー事案等生命又は身体にかかわる相談及び社会的な反響が予想される相談事案については、処理方針を明確にし、その都度相談処理表により、広報相談課長を経由して本部長に報告するものとする。

3 各所属長は、月ごとの警察安全相談の件数を翌月の7日までに、警察安全相談取扱状況（様式第4号）により、広報相談課長を経由して本部長に報告するものとする。