

原 議 保 存 期 間 3 0 年 (令和36年12月31日まで)

分類番号	A 2 2 1
------	---------

沖 例 規 広 相 第 4 号

令 和 6 年 1 2 月 2 7 日

各 所 属 長 殿

警 察 本 部 長

沖縄県警察安全相談対応要綱の制定について

沖縄県警察安全相談制度については、「沖縄県警察安全相談業務に関する訓令」（平成13年沖縄県警察本部訓令第2号）により運用してきたところ、この度、より適切な運用を図るため、下記のとおり、沖縄県警察安全相談対応要綱を制定し、令和7年1月1日付けで施行することとしたので、事務処理上誤りのないようにされたい。

記

第1 制定の目的

この要綱は、沖縄県警察（以下「県警察」という。）に寄せられる県民からの警察安全相談（以下「相談」という。）を迅速かつ適切に対応するため、必要な事項を定めることを目的とする。

第2 相談の定義

相談は、警察に対して指導、助言、相手方への警告、検挙等何らかの権限行使その他の措置（地理教示、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものをいい、単なる情報提供や意見要望は含まない。なお、受け渋り、対応の遅滞等の不適切な取扱いを防止するため、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捜査規範（昭和32年国家公安委員会規則第2号）第62条の犯罪事件受理簿に登録されず、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、相談に含めるものとする。

第3 相談対応の基本

- 1 相談者の立場に立ち、先入観にとらわれることなく適切な対応を行うこと。
- 2 管轄区域、相談内容のいかんを問わず、適切かつ誠意ある対応を行うこと。
- 3 相談で受理した申出内容が苦情と認められる場合には、苦情として適切な対応を行うこと。

第4 相談室及び相談所の設置

警察本部にあっては警務部広報相談課（以下「広報相談課」という。）に警察安全相談室（以下「相談室」という。）を、警察署にあっては警務課に警察安全相談所（以下「相談所」という。）を置くものとする。なお、相談室及び相談所以外に業務専用の相談窓口や相談電話を設置することを妨げない。

第5 事務の所管

- 1 相談制度に関する事務は、広報相談課において所管するものとする。
- 2 広報相談課は、相談制度に関する事務の管理、調整、指導等を行うものとする。

第6 相談の対応体制

- 1 総括責任者
 - (1) 総括責任者は、所属長をもって充てる。
 - (2) 総括責任者は、自所属において受理した相談の対応について、事務を総括するものとする。
- 2 取扱責任者
 - (1) 取扱責任者は、警察本部の課、所、隊及び警察学校（以下「本部所属等」という。）にあつては次席、副隊長又は副校長を、警察署にあつては副署長をもって充てる。
 - (2) 取扱責任者は、自所属の相談の対応について、3の取扱担当者及び自所属の警察職員を指揮してその対応に当たらせるものとする。
- 3 取扱担当者
 - (1) 取扱担当者は、本部所属等にあつては総括責任者が指定する警部（相当職を含む。）以上の階級にある職員を、警察署にあつては警務課長をもって充てる。
 - (2) 取扱担当者は、相談者支援、相談業務の管理その他必要な業務を行うものとする。

第7 相談の組織的管理の基本

- 1 各所属において受理された相談を一元的に把握して管理するため、相談を受理した者（以下「受理者」という。）は、速やかに相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要等を警察共通基盤システム警察安全相談業務（以下「相談業務システム」という。）に入力した上、同システムにより、随時、総括責任者に報告し、適切に対応するものとする。
- 2 受理した相談が他所属において対応すべきものであるときは、その引継ぎを円滑かつ適正に行うものとする。

第8 警察本部における相談の対応要領

- 1 相談室において相談を受理した場合の対応要領
 - (1) 受理者は、速やかに相談の受理日時、相談者の人定事項、相談概要、対応方針等を相談業務システムに入力した上、同システムにより広報相談課長に報告するものとする。
 - (2) 取扱担当者は、相談内容が特に相談者等の生命若しくは身体に危害が及ぶおそれがあるなど緊急の対応を要するもの又は専門的な知識若しくは技能を要するものと認められるときは、本部所属等の警察職員の同席を求めることができるものとする。
 - (3) (1)の報告を受けた広報相談課長は、対応方針について必要な指揮を行うものとする。
- 2 相談室以外の本部所属等において相談を受理した場合の対応要領
 - (1) 受理者は、速やかに相談の受理日時、相談者の人定事項、相談概要、対応方針等を相談業務システムに入力した上、同システムにより総括責任者に報告するものとする。
 - (2) (1)の報告を受けた総括責任者は、対応方針について必要な指揮を行うものとする。

第9 警察署において相談を受理した場合の対応要領

1 相談所において相談を受理した場合の対応要領

- (1) 受理者は、相談の受理日時、相談者の人定事項、相談概要、対応方針等を相談業務システムに入力した上、同システムにより、随時、総括責任者に報告するものとする。
- (2) (1)の報告を受けた総括責任者は、対応方針について必要な指揮を行うものとする。
- (3) 取扱担当者は、相談内容が業務主管課において対応を要するものと認められるときは、相談者に適切な指導、助言等を行った上、相談概要、要望等を当該業務主管課に引き継ぐものとする。
- (4) 取扱担当者は、相談内容が特に相談者等の生命若しくは身体に危害が及ぶおそれがあるなど緊急の対応を要するもの又は専門的な知識若しくは技能を要するものと認められるときは、業務主管課の警察職員の同席を求めることができるものとする。
- (5) 取扱担当者において業務主管課の指定が困難なときは、取扱責任者に相談者の人定事項及び相談概要を報告するものとする。
- (6) (5)の報告を受けた取扱責任者は、必要に応じて総括責任者の指揮及び警察本部業務主管課の助言を受けるなどして業務主管課を指定し、引継ぎを円滑かつ適正に行うものとする。
- (7) (1)から(6)までの措置については、相談の受理後、速やかに行うものとする。

2 相談所以外において相談を受理した場合の対応要領

- (1) 受理者は、速やかに相談の受理日時、相談者の人定事項、相談概要、対応方針等を相談業務システムに入力した上、同システムにより、随時、総括責任者に報告するものとする。
- (2) 業務主管課長は、受理した相談が他の業務主管課において対応を要するものであるときは、その業務主管課長に対し、相談受理を引き継ぐものとする。
- (3) (2)において引継ぎすべき業務主管課の指定が困難なときは、取扱責任者に相談者の人定事項及び相談概要を報告するものとする。
- (4) (3)の報告を受けた取扱責任者は、必要に応じて総括責任者の指揮及び警察本部業務主管課の助言を受けるなどして業務主管課を指定し、引継ぎを円滑かつ適正に行うものとする。
- (5) (1)の報告を受けた総括責任者は、業務主管課長に対して相談の対応方針について必要な指揮を行うとともに、相談に対応する業務主管課での処理が適当でないと認めるときは、適当な業務主管課を指定して処理させるものとする。
- (6) (1)から(5)までの措置については、相談の受理後、速やかに行うものとする。

第10 相談を他所属へ引き継ぐ場合の対応要領

- 1 取扱担当者は、所属において受理した相談が他所属において対応すべき相談と認めるときは、相談者に適切な指導、助言等を行った上、相談概要、要望等を速やかに当該他所属に引き継ぐものとする。
- 2 相談を引き継ぐに当たっては、引継ぎの遺漏を防止するため、相談業務システムにより引継ぎを行うとともに、引継先の警察職員へ可能な限り電話連絡を行うものとする。なお、引継先が警察署の場合で執務時間外のときは、警察署当番責任者又は警察

署当番員に連絡を行うものとする。

第11 相談の引継ぎを受けた場合の対応要領

相談の引継ぎを受けたときは、引継ぎを受けた業務主管課において、速やかに相談業務システムで受理登録を行うとともに、処理方針を入力した上で同システムにより総括責任者に報告するものとする。

第12 執務時間外の対応要領

- 1 相談室及び相談所の執務時間外の相談については、宿日直又は警察署当番体制で適切に対応するものとし、相談室の執務時間外に受理された相談にあつては宿日直責任者を經由して広報相談課長に、相談所の執務時間外に受理された相談にあつては警察署当番責任者を經由して総括責任者に報告するものとする。
- 2 宿日直において、特に相談者等の生命若しくは身体に危害が及ぶおそれのある相談又は緊急の対応を要する相談を受けたときは、地域部通信指令課、関係警察署等と連携して対応するものとする。
- 3 警察署当番体制において、特に相談者等の生命若しくは身体に危害が及ぶおそれのある相談又は緊急の対応を要する相談を受理したときは、警察署当番責任者の判断で一義的に対応し、その執った措置について、総括責任者及び警察本部業務主管課長に速やかに報告するものとする。なお、警察本部業務主管課長に報告するときは、宿日直責任者を介して行うものとする。

第13 相談者支援及び業務管理

1 相談者支援

- (1) 取扱担当者は、相談者から相談対応の進捗状況、対応方針等に関する要望があつたときは、要望内容を記録するものとする。なお、警察署の取扱担当者は、既に相談を業務主管課に引き継いでいる場合は、当該業務主管課に対して相談者からの要望内容、相談者への支援措置等について速やかに連絡するものとする。
- (2) 相談者から警察署の業務主管課に対して直接要望があつたときは、当該業務主管課は、要望内容を記録するとともに、要望内容に応じた適切な対応を行い、これを記録するものとする。
- (3) 取扱担当者又は業務主管課長は、相談者に対する相談対応の進捗状況及び要望に対する対応方針の説明その他の相談者の支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに総括責任者に報告するものとする。
- (4) (3)の報告を受けた総括責任者は、取扱責任者、取扱担当者、業務主管課長等に対し、組織的に相談者の支援を行うための必要な指揮を行うものとする。

2 業務管理

- (1) 取扱担当者は、受理した相談が相談業務システムに適切に入力され、かつ、当該相談が総括責任者まで報告されていることを確認し、相談業務システムへの未入力又は報告の遅滞若しくは怠慢を認めたときは、適切な指導を行うものとする。
- (2) 業務主管課は、相談の対応状況について、随時、相談業務システムに入力するとともに、総括責任者に対して当該対応状況を報告し、必要な指揮を受けるものとする。
- (3) 取扱担当者は、原則として月に1回以上、相談業務システムにおいて、対応が終

結していない相談の進捗状況を点検し、その結果を総括責任者に報告するものとする。

(4) (3)の報告を受けた総括責任者は、相談対応の遅滞又は怠慢を認めたときは、業務主管課に対して必要な指揮を行うものとする。

(5) 相談の対応を終結するときは、業務主管課が相談業務システムにおいて総括責任者の承認を得た上で行うものとする。

第14 広報相談課等による指導

1 広報相談課による指導

(1) 広報相談課の取扱担当者は、県警察における相談業務の運営状況について、相談業務システムで月に1回以上確認し、その結果を広報相談課長に報告するものとする。

(2) (1)の報告を受けた広報相談課長は、相談対応の遅滞又は怠慢を認めたときは、当該所属に対して必要な指導を行うものとする。

2 広報相談課以外の本部所属等による指導

広報相談課以外の本部所属等の取扱担当者は、警察署において対応する相談の性質に応じ、本部所属等の関与が必要であると認めるときは、適宜、適切な方法により必要な指導を行うものとする。

第15 相談に係る個人情報等の適切な取扱い

1 相談業務システムで出力することのできる相談等取扱票（相談の受理日時、相談者の人定事項、相談概要等が記載された書類をいう。以下同じ。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨に照らし、捜査書類に添付してはならない。

2 相談に係る機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、その保秘や情報管理を徹底するため、各所属においては、相談業務システムにおける照会記録を別に定める方法により確認するものとする。

第16 相談に該当しない申出及び相談になじまないと認められる申出の対応要領

1 相談に該当しない申出の対応要領

相談後、相談に該当しない申出（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録されるもの、警察職員の監察事案、苦情申出制度又は公益通報者保護制度に係る申出、暴力団関係情報その他捜査協力者等からの情報の提供等をいう。）があったときは、相談業務システムへの入力是要しないものの、しかるべき者への引継ぎを確実にすることとする。なお、その経緯を明らかにするため、応接記録表（様式1）により総括責任者に報告するとともに、応接記録台帳（様式2）を作成するものとする。

2 相談になじまないと認められる申出の対応要領

県警察に対する意見要望で相談になじまないと認められる申出を受けた場合については、応接記録表により総括責任者に報告するとともに、応接記録台帳を作成するものとする。

第17 相談等の申出をした者が資料の提出を希望した場合の対応要領

相談の申出、相談に該当しない申出又は相談になじまないと認められる申出を対応し

た場合において、これらの申出をした者が資料の提出を希望したときは、受領しないこと。ただし、当該申出をした者に説明した上、複写を参考資料として受け取ることは妨げない。

第18 保存期間

- 1 第7により相談業務システムに登録した情報の保存期間は、相談対応の終結日の翌年1月1日を起算日として5年間保存するものとする。なお、保存期間を経過した場合は、広報相談課において削除するものとする。
- 2 応接記録表及び応接記録台帳は、警察本部にあっては受理した本部所属等、警察署にあっては警務課において、原議保存終了期間まで保管するものとする。

第19 県民に対する相談窓口の周知

相談室及び相談所について、ウェブサイト、各種広報誌等による情報提供を推進することで、県民が利用しやすい相談窓口の周知を図り、被害の不安に困り苦しむ人に応える警察の確立に努めるものとする。

第20 警報発令時における警察安全相談業務の一時停止

暴風警報等が発令され、かつ、公共交通機関が運行停止した場合は、警察本部にあっては広報相談課長、警察署にあっては総括責任者の判断により、相談室及び相談所における業務を一時停止することができるものとする。

第21 教養の充実等

総括責任者は、警察安全相談の趣旨、制定の経緯、概要等について、自所属の警察職員に対して必要な教養を行うものとする。

第22 補則

この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定めるところによる。