

○神奈川県警察相談取扱規程

(平成13年5月24日神奈川県警察本部訓令第14号)

改正 平成14年6月17日神奈川県警察本部訓令第22号 平成18年3月24日神奈川県警察本部訓令第10号
平成19年3月27日神奈川県警察本部訓令第6号 平成27年3月2日神奈川県警察本部訓令第4号
平成27年3月23日神奈川県警察本部訓令第5号 平成29年3月31日神奈川県警察本部訓令第10号
平成31年3月26日神奈川県警察本部訓令第1号 令和元年6月17日神奈川県警察本部訓令第9号

神奈川県警察相談取扱規程を次のように定める。

神奈川県警察相談取扱規程

目次

- 第1章 総則(第1条―第3条)
 - 第2章 警察相談の体制等(第4条―第11条)
 - 第3章 警察総合相談室等の設置(第12条―第14条)
 - 第4章 警察相談の取扱い(第15条―第27条)
 - 第5章 雑則(第28条―第30条)
- 附則

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この訓令は、神奈川県警察(以下「警察」という。)に対する県民等からの相談、苦情、要望、意見、質問、照会、提言、謝意、激励、情報提供その他の申出に適切かつ迅速に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(用語の意義)

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 警察相談 県民等からの警察に対する申出で、次に掲げるものをいう。

ア 警察安全相談 犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他県民の安全と平穏に関する相談をいう。

イ 苦情 警察職員の職務執行についての苦情その他の警察に関する苦情をいう。

ウ 要望・意見等 警察の所掌事務に係る要望、意見、質問、照会、提言、謝意、激励、情報提供等の申出をいう。

エ その他の申出 主として警察以外の関係機関等(警察相談の取扱いに際し協力する行政機関その他の関係機関・団体等をいう。以下同じ。)において対応されるべき申出で、警察相談のうちアからウまでに規定する申出以外のものをいう。

(2) 警察職員の職務執行についての苦情 前号イに規定する苦情のうち、神奈川県警察職員(以下「職員」という。)が職務執行において違法な、若しくは不当な行為をし、

若しくはなすべきことをしなかったことにより何らかの不利益を受けたとして個別具体的にその是正を求める不服又は職員の不適切な執務の態様に対する不平不満の申出をいう。

(3) 所属 神奈川県警察本部(以下「本部」という。)各部の分課及び附置機関、市警察部、相模方面本部(以下「方面本部」という。)、サイバーセキュリティ対策本部、神奈川県警察学校(以下「学校」という。)並びに警察署(以下「署」という。)をいう。

(4) 所属長 第3号に規定する所属の長をいう。

(5) 警察相談情報管理業務 神奈川県警察情報管理システム運用管理規程(平成14年神奈川県警察本部訓令第9号)第2条第1号に規定する情報管理システムを利用して警察相談に係る情報を管理するものをいう。

(取扱い上の心構え)

第3条 職員は、警察相談の取扱いに当たっては、次に掲げる事項を遵守するものとする。

(1) 相談内容のいかににかかわらず、誠実に対応すること。

(2) 相談者その他の関係者のプライバシーの保護に配慮すること。

(3) 相談内容が、警察の所掌事務を超えられるものであっても、事案の背景に県民等の生活の安全にかかわる問題が内在していないかどうかを十分に見極めるとともに、これが内在すると認める場合は、事案に応じた適切な措置を講ずること。

(4) 前号の措置を講ずるときは、関係機関等と緊密な連携を図ること。

(5) 相談内容から判断し、県民等の生活の安全にかかわる問題が認められず、当該相談内容が警察の所掌事務を超えると認める場合であっても、相談者の立場に立った適切な対応に努めること。

第2章 警察相談の体制等

(広報県民課長の責務)

第4条 総務部広報県民課長(以下「広報県民課長」という。)は、警察における警察相談事務(警察相談の受理、処理その他の取扱いの状況を把握する事務をいう。以下同じ。)を掌理する。

2 広報県民課長は、警察相談に関係する所属長との連絡調整に当たる。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、所属における警察相談に関する業務を総括する。

2 所属長は、警察相談を受理したときは、適切かつ迅速に指揮するとともに、広報県民課長及び当該警察相談に係る事案に関係する所属長と相互に緊密な連携を図るものとする。

3 所属長は、警察相談の処理に当たっては、関係機関等の長との必要な連絡若しくは協力を行い、又は当該事案の引継ぎを行うものとする。

(取扱責任者)

第6条 所属に警察相談取扱責任者(以下「取扱責任者」という。)を置く。

2 取扱責任者は、本部の所属にあつては課長代理(課長事務代理者をいう。)、室長代理(室長事務代理者をいう。)、副隊長又は次長を、市警察部にあつては市警察部長が指名する副本部長を、方面本部にあつては方面本部長が指名する副本部長を、サイバーセキュリティ対策本部にあつては副本部長を、学校にあつては副校長を、署にあつては副署長

をもって充てる。

- 3 取扱責任者は、所属における警察相談事務について掌握し、所属職員を指揮し、その対応に当たるとともに、取扱い状況を所属長に報告するものとする。

(取扱副責任者)

第7条 所属に警察相談取扱副責任者(以下「取扱副責任者」という。)を置く。

- 2 取扱副責任者は、本部、市警察部、方面本部、サイバーセキュリティ対策本部及び学校(以下「本部等」という。)にあつては所属長が指名する警視の階級にある警察官又はこれに相当する事務職員若しくは技術職員(以下「警視相当職員」という。)を、署にあつては警務課長をもって充てる。ただし、本部等において、所属長及び取扱責任者以外の警視の階級にある警察官又は警視相当職員が配置されていない場合は、取扱責任者が取扱副責任者を兼ねるものとする。

- 3 取扱副責任者は、取扱責任者を補佐し、所属内における警察相談を管理するとともに関係機関等との連絡調整等を行うものとする。

(取扱主任者)

第8条 所属に警察相談取扱主任者(以下「取扱主任者」という。)を置く。

- 2 取扱主任者は、本部等の所属にあつては所属長が指名する警部の階級にある警察官又はこれに相当する事務職員若しくは技術職員を、署にあつては各課長(警務課長を除く。)をもって充てる。

- 3 取扱主任者は、取扱責任者又は取扱副責任者の指揮又は調整を受け、主管業務に係る警察相談を処理するものとする。

(相談員)

第9条 所属に警察相談員(以下「相談員」という。)を置く。

- 2 相談員は、所属の職員のうちから所属長が指定する。
- 3 相談員は、取扱責任者、取扱副責任者及び取扱主任者(以下「取扱責任者等」という。)の指揮を受け、警察相談の受理、処理その他必要な業務を行うものとする。

(総括相談員)

第10条 署に、総括相談員を置く。

- 2 総括相談員は、署の警務課住民相談係の警部補をもって充てる。
- 3 総括相談員は、第13条に規定する住民相談窓口において前条第3項の業務を行うほか、署の相談員相互の連絡調整及び具体的な相談業務の指導等を行うものとする。

(当直時における相談体制)

第11条 神奈川県警察処務規程(昭和44年神奈川県警察本部訓令第3号。以下「処務規程」という。)第29条第1項に規定する当直の勤務時間(以下「当直時」という。)における所属の相談体制については、本部にあつては同規程第32条に、署にあつては同規程第38条に規定する当直主任(以下「当直主任」という。)が取扱責任者の任務を代行するものとする。

- 2 所属長は、当直ごとに当直主任を除く当直員のうちから2人以上の者を警察相談担当者として指名するものとする。ただし、本部にあつては、処務規程第30条第2項に規定する当直を管理する課長の判断により、その体制を増減することができる。

第3章 警察総合相談室等の設置

(警察総合相談室)

第12条 総務部広報県民課(以下「広報県民課」という。)に警察総合相談室を置く。

2 広報県民課の相談員は、警察総合相談室において次の事務を行うものとする。

- (1) 警察相談の受理、処理、引継ぎ及び総合調整に関すること。
- (2) 警察相談に係る企画、調査及び研究に関すること。
- (3) 警察相談に係る指導・教養に関すること。
- (4) 警察相談の統計事務に関すること。

(住民相談窓口)

第13条 署に住民相談窓口を置く。

2 住民相談係の相談員は、住民相談窓口において次の事務を行うものとする。

- (1) 署における警察相談の受理、処理、引継ぎ及び総合調整に関すること。
- (2) 署における警察相談に係る指導・教養に関すること。
- (3) 署における警察相談の統計事務に関すること。

(専門相談窓口)

第14条 本部関係所属に専門相談窓口を置く。

2 専門相談窓口を担当する職員は、相談員とし、次の事務を行うものとする。

- (1) 警察安全相談のうち、各部の所掌事務に係る専門的な相談(以下「専門相談」という。)の受理及び処理に関すること。
- (2) 専門相談に係る総合調整及び関係機関等との連絡調整に関すること。
- (3) その他専門相談に関すること。

第4章 警察相談の取扱い

(警察相談の受理)

第15条 所属における警察相談の受理は、原則として相談員が行うものとする。

2 前項の規定にかかわらず、相談員が不在等の理由により受理することができないとき、交番又は駐在所に警察相談の申出があったときその他特別な理由により相談員が対応することができないときは、相談を受けた職員が受理するものとする。

(受理票等の作成及び管理)

第16条 職員は、警察相談を受理したときは、警察相談情報管理業務(以下「相談管理業務」という。)により当該相談に係る情報の登録を行い、警察相談受理票(第1号様式。以下「受理票」という。)を作成するほか、警察相談措置票(第2号様式。以下「措置票」という。)に必要な事項を記載し、その措置経過、措置結果等を明らかにするものとする。ただし、受理した警察相談が定型的又は軽易な処理が可能なものであるときは、この限りでない。

2 前項の規程により作成した受理票及び措置票(以下「受理票等」という。)については、警察相談管理簿(第3号様式)により適正に管理するものとする。

(受理の報告)

第17条 職員は、受理票等を作成したときは、速やかに取扱責任者等を経由し、所属長に報告するものとする。

(当直時における措置)

第18条 職員は、当直時において警察相談を受理し、受理票等を作成したときは、速やか

に当直主任に報告するものとする。

2 当直主任は、当直勤務が終了したときは、受理票等を作成した警察相談について、取扱責任者を経由し、所属長に報告するものとする。

3 当直主任は、受理した警察相談の内容が第27条に該当するときは、前項の規定にかかわらず、直ちに所属長に報告し、その指揮を受け、同条に定める措置をとるものとする。
(警察相談の処理)

第19条 所属長は、警察相談(「警察職員の職務執行についての苦情」及び「その他の申出」を除く。以下この章において同じ。)を受理したときは、その緊急性、重要性及び他の所属との関連性について点検した上、取扱責任者を指揮し、これを迅速かつ適正に処理するものとする。

2 所属長は、警察相談を受理した場合において、当該警察相談の内容を主管する所属長(以下「主管所属長」という。)があるときは、主管所属長と所要の協議を行うものとする。この場合において、主管所属長において処理することが適当と認めるときは、その処理を依頼するものとする。

(他の所属への送付の特例)

第20条 所属長は、自所属で受理した警察相談について、相談管理業務により他の所属長に送付するときは、神奈川県警察行政文書管理規程(昭和57年神奈川県警察本部訓令第12号)第20条第3号に規定する文書記号及び発送簿の番号を受理票の受理所属番号に代えて処理することができる。この場合において、神奈川県警察行政文書管理規程第24条第1号に規定する文書收受簿への記載は要しない。

(依頼を受けた所属長の措置)

第21条 主管所属長は、第19条第2項の規定により警察相談の処理の依頼を受けたときは、部下職員を指揮し、迅速かつ適正な措置を講ずるものとする。

(警察職員の職務執行についての苦情の処理)

第22条 警察職員の職務執行についての苦情の処理については、別に定める。

(その他の申出の処理)

第23条 所属長は、その他の申出を受理した場合において、関係機関等に引き継ぐことが適当と認めるときは、相談者に十分説明し、その理解を得た上で、関係機関等の所在地、連絡先及び担当者の氏名等を教示するものとする。

2 前項の場合において必要と認めるときは、電話その他の適当と認められる方法により、関係機関等の長に連絡し、当該申出についての引継ぎを行うものとする。

3 夜間、休日その他の理由により関係機関等に引き継ぐことが困難なときは、引き継ぐまでの間、必要に応じて適切な措置を講ずるものとする。

(広報県民課における処理の特例)

第24条 広報県民課長は、警察総合相談室の相談員が警察相談を受理した場合において、定型的又は軽易な調査によって相談者に通知することが可能と認められるものについては、第19条第2項の規定にかかわらず、自ら所要の措置を講ずることができる。

2 広報県民課長は、警察総合相談室の相談員が警察相談を受理した場合において、その内容から専門相談窓口を引き継ぐことが適当と認めるときは、当該相談内容に係る専門相談窓口を設置する所属長に引き継ぐことができる。

(措置結果の通知等)

第25条 所属長は、受理した警察相談の措置を終えたとき又は第19条第2項の規定による依頼を受けた相談の措置を終えたときは、措置結果を相談者に通知するものとする。ただし、受理した警察相談の内容に応じて回答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、所属長が必要と判断するときは、文書その他の適当な方法によることができる。

3 取扱責任者等は、受理した警察相談の処理が長期間にわたる場合は、相談者に対して適宜連絡するとともに、その経過を措置票に記載し、所属長に報告するものとする。

4 所属長は、警察相談の措置を終了したときは、措置票の措置状況欄に必要事項を記載の上、処理のてん末を明らかにするものとする。

(参考通報)

第26条 所属長は、警察相談を処理する場合において、他の所属長に通報する必要があると認めるときは、作成した受理票を送付するものとする。

(特異重要な警察相談の報告)

第27条 所属長は、特異重要な警察相談その他社会的反響が大きいと認められる警察相談を受理したときは、その内容を速やかに警察本部長(主管部長経由)に報告しなければならない。

2 所属長は、前項の報告をした場合は、当該警察相談に関係する所属長に通知するものとする。

第5章 雑則

(信頼関係の保持)

第28条 所属長は、機会あるごとに警察相談の重要性について職員に教養を行うとともに、措置状況を点検することにより、警察相談業務を適正に行い、県民等との信頼関係を保持するものとする。

(関係機関等との協力)

第29条 所属長は、関係機関等の長と定期的な連絡会を開催するなど協力関係の構築に努めるものとする。

(警察相談の報告)

第30条 所属長は、当月分の警察相談の取扱状況を警察相談取扱状況報告書(第4号様式)により、翌月の5日までに警察本部長(広報県民課長経由)に報告するものとする。

附 則

1 この訓令は、平成13年6月1日から施行する。

2 家事相談取扱規程(昭和31年神奈川県警察本部訓令第29号)は、廃止する。

附 則(平成14年6月17日神奈川県警察本部訓令第22号)

この訓令は、平成14年7月1日から施行する。

附 則(平成18年3月24日神奈川県警察本部訓令第10号)

この訓令は、平成18年4月1日から施行する。

附 則(平成19年3月27日神奈川県警察本部訓令第6号)

この訓令は、平成19年4月1日から施行する。

附 則(平成27年3月2日神奈川県警察本部訓令第4号)
この訓令は、平成27年4月1日から施行する。

附 則(平成27年3月23日神奈川県警察本部訓令第5号)
この訓令は、平成27年3月23日から施行する。

附 則(平成29年3月31日神奈川県警察本部訓令第10号)
この訓令は、平成29年4月1日から施行する。

附 則(平成31年3月26日神奈川県警察本部訓令第1号)
この訓令は、平成31年4月1日から施行する。

- 附 則(令和元年6月17日神奈川県警察本部訓令第9号)
- 1 この訓令は、令和元年7月1日から施行する。
 - 2 改正前の様式に基づいて作成した用紙は、なお当分の間、必要な調整をして使用することができる。

第1号様式(第16条 - 第18条、第20条、第26条関係)

警察相談受理票
様式

[別紙参照]

第2号様式(第16条 - 第18条、第25条関係)

警察相談措置票
様式

[別紙参照]

第3号様式(第16条関係)

警察相談管理簿
様式

[別紙参照]

第4号様式(第30条関係)

警察相談取扱状況報告書
[別紙参照]

警察相談受理票

		決裁区分 <input type="checkbox"/> 受理所属 <input type="checkbox"/> 措置所属		受理所属 措置所属		受理所属番号 措置所属番号	
署長 (課長)	副署長 (課長代理)	担当次長 (担当代理)	警務課長 (課長補佐)	主管課長・当直主任 (課員)	総括 相談員	相談受理者	
						所属	
						課係	
						階級等	
						氏名	®
受理日時	年 月 日 () 午 時 分 ~ 午 時 () 分						
受理態様	相談区分						
相談者 (申出者)	住所 職業 勤務先等 電話番号1 電話番号2 氏名 性別 年齢 歳 生年月日 年 月 日 備考						
関係者1	住所 職業 勤務先等 電話番号1 電話番号2 氏名 性別 年齢 歳 生年月日 年 月 日 備考						
件名							
相談要旨 (申出内容)							
受理時の措置							
関係所属	<input type="checkbox"/> 受理所属 <input type="checkbox"/> 送付						
警察署 使用欄	警務 (/) ⑩	留管 (/) ⑩	会計 (/) ⑩	生安 (/) ⑩	地域 (/) ⑩	刑事 (/) ⑩	交通 (/) ⑩ 警備 (/) ⑩
所属長 指揮事項							

(継続)

警察相談受理票

受理所属		受理所属番号	
措置所属		措置所属番号	

件名							
相談要旨 (申出内容)							
関係者 2	住所 職業 フリガナ 氏名 備考	勤務先等 電話番号 1 性別	年齢	歳	電話番号 2 生年月日	年	月 日
関係者 3	住所 職業 フリガナ 氏名 備考	勤務先等 電話番号 1 性別	年齢	歳	電話番号 2 生年月日	年	月 日

警察相談措置票

				受理所属		受理所属番号	
				措置所属		措置所属番号	
署長 (課長)	副署長 (課長代理)	担当次長 (担当代理)	警務課長 (課長補佐)	主管課長・当直主任 (課員)	総括 相談員	報告者	
						所属	
						課係	
						階級等	
						氏名	®
受理年月日		年 月 日		終結年月日 (決裁日)		年 月 日	
相談者 (申出者)							
件名							
措 置 状 況							
措置年月日	内 容				措置係	措置者	

(継続)

警察相談措置票

受理所属		受理所属番号	
措置所属		措置所属番号	

件名	措置状況		
措置年月日	内容	措置係	措置者

受理日	件名				関係所属		送付
	受理者						・ ・ ⑩
受理措置	申出者氏名				受理票	終了決裁日	措置票
	連絡先		自所属 引継先		⑩	文書廃棄日	・ ・ ⑩
受理日	件名				関係所属		送付
	受理者						・ ・ ⑩
受理措置	申出者氏名				受理票	終了決裁日	措置票
	連絡先		自所属 引継先		⑩	文書廃棄日	・ ・ ⑩
受理日	件名				関係所属		送付
	受理者						・ ・ ⑩
受理措置	申出者氏名				受理票	終了決裁日	措置票
	連絡先		自所属 引継先		⑩	文書廃棄日	・ ・ ⑩
受理日	件名				関係所属		送付
	受理者						・ ・ ⑩
受理措置	申出者氏名				受理票	終了決裁日	措置票
	連絡先		自所属 引継先		⑩	文書廃棄日	・ ・ ⑩

- 備考
- 1 「受理票」欄及び「措置票」欄は、作成した日付を記入した上で押印し、取扱者を明らかにしておくこと。
 - 2 「送付」欄は、受理決裁を受けて関係所属へ送付をした日付を記入した上で押印し、取扱者を明らかにしておくこと。
 - 3 「自所属引継先」欄は、自所属内で担当する係へ引き継いだ場合、その係名を記入すること。
 - 4 誤採番等により削除した場合は、斜線を引いた上で押印し、取扱者を明らかにしておくこと。

年 月 日

殿

（報告者）

警察相談取扱状況報告書（ 年 月）

1 概要

年 月中における警察相談の受理件数は、 件であった。

なお、受理形態の内訳は、警察安全相談 件、苦情 件（うち職務執行についての苦情 件）、要望・意見等 件、その他の申出 件であった。

2 取扱状況

形態	部門		総・警務関係	生活安全関係	地域関係	刑事関係	交通関係	警備関係	その他	計	
	態	様									
警察安全相談	事件関係		()	()	()	()	()	()	()	()	
	事故関係		()	()	()	()	()	()	()	()	
	つきまとい、嫌がらせ等		()	()	()	()	()	()	()	()	
	その他		()	()	()	()	()	()	()	()	
	計		()	()	()	()	()	()	()	()	
苦情	公安委員会宛て		()	()	()	()	()	()	()	()	
	警察宛て	職務執行関係	言語態度	()	()	()	()	()	()	()	()
			捜査遅延	()	()	()	()	()	()	()	()
			実力行使	()	()	()	()	()	()	()	()
			対応不適	()	()	()	()	()	()	()	()
			被害者連絡	()	()	()	()	()	()	()	()
			被害届不受理	()	()	()	()	()	()	()	()
			その他	()	()	()	()	()	()	()	()
			小計	()	()	()	()	()	()	()	()
	職務執行以外		()	()	()	()	()	()	()	()	
	小計		()	()	()	()	()	()	()	()	
計		()	()	()	()	()	()	()	()		
要望・意見等	各種取締り		()	()	()	()	()	()	()	()	
	パトロール強化		()	()	()	()	()	()	()	()	
	交番・信号機等設置		()	()	()	()	()	()	()	()	
	交通規制		()	()	()	()	()	()	()	()	
	感謝・激励		()	()	()	()	()	()	()	()	
	関係法令等の質問等		()	()	()	()	()	()	()	()	
	事件情報		()	()	()	()	()	()	()	()	
	その他		()	()	()	()	()	()	()	()	
計		()	()	()	()	()	()	()	()		
その他の申出		()	()	()	()	()	()	()	()		
合計		()	()	()	()	()	()	()	()		

備考 1 他所属から送付を受けたものについては、外数として（ ）に記入すること。
 2 苦情のうち「公安委員会宛て」欄の「部門」が判明しない場合は「その他」欄に計上すること。