

原議保存期間	5年(令和11年3月31日まで)
--------	------------------

佐 本 広 発 第 8 5 号
令 和 6 年 5 月 2 7 日

各 所 属 長 殿

有 効	令和11年3月31日まで
県民の声係	

警 務 部 長

相談等の取扱いに関する事務処理要領について（通達）

相談等の取扱いに係る事務処理については、「相談等の取扱いに関する事務処理要領について（通達）」（令和3年3月26日付け、佐本広発第47号）（以下「旧通達」という。）により、運用しているところであるが、相談等管理簿の記入要領を一部改正したので、事務処理上遺漏のないようにされたい。

なお、本通達の実施に伴い、旧通達は廃止する。

記

1 備付簿冊等の記入要領

(1) 相談等管理簿

ア 受理欄

相談等を受理した職員からの受理概要報告時に記載する欄は、受理日時欄から処理責任者までであり、相談等の受理者から受理の報告を受けた際に相談等の概要を聴取した上で記載し、副相談責任者の決裁を受けること。

- (ア) 受理番号は当該所属における年次一連番号であり、当該番号は県相談システムにより自動付与される。
- (イ) 内容欄は相談等の内容区分であり、「相談」、「苦情」、「要望」及び「その他」のいずれかを選択すること。
- (ウ) 受理態様欄は相談等の受付方法であり、「来訪」、「電話」、「文書(郵送)」、「FAX」、「電子メール」、「所外活動」及び「引受」のいずれかを選択すること。
- (エ) 受理者欄は、相談等を受理した職員の氏名を記載すること。ただし、他所属から相談等の引継ぎを受けた場合は、当該所属名及び当該所属の受理者名を記載すること。
- (オ) 処理責任者欄は、副相談責任者が指定した処理責任者の職名及び氏名を記載すること。

イ 相談等取扱票報告欄

相談等を受理した職員から「相談等取扱票」が提出された際に、報告月日を記載すること。

ウ 相談管理者への受理概要報告欄

本部の所属は、イの処理を終了後、同内容を本部相談室に報告した月日を記載すること。

なお、警察署については記載を要しない。

エ 処理欄

処理欄については、相談等の措置を継続する必要がないと認められる場合又は他所属等に引き継いだ場合に記載すること。

(ア) 処理区分欄については、該当する項目を選択するものとするが、この場合各項目の区分は次の基準によること。

a 解決（検挙・補導）

相談等に係る事案が刑罰法令に抵触すると認められるときに、事件化して検挙又は補導したことにより、措置を継続する必要性がないと認められる場合

b 解決（助言・指導）

相談者等の生命、身体、財産に危害が及ぶおそれがなく、犯罪に至るおそれのない事案について、とり得る法律上又は事実上の手段等を教示、助言、指導若しくはあっ旋を行い、又は犯罪に至らない嫌がらせ事案や相談者等が不安を感じる事案について、事案の内容に応じた相手方への対応の教示、防犯機器の紹介、緊急時の警察への通報方法等相談者に適切な対応方法、自衛手段等を教示したことにより、措置を継続する必要性がないと認められる場合

c 解決（警告・説得）

相談時点では刑罰法令に触れないが、将来、相談者等に危害が生じるおそれがあると認められる場合、又は刑罰法令に触れるが相談者等に被害申告の意思がなく警告等を希望した場合に、相手方に対する指導、警告又は説得を行ったことにより措置を継続する必要性がないと認められる場合

d 解決（他機関教示）

相談等の内容について、その対応を他の行政機関等が行うこととされ、他機関を教示することで相談等の解決が図られると認められる場合

e 解決（手配等措置済）

行方不明者の手配（特異行方不明者を除く。）、応急の救護措置を行ったこと等により措置を継続する必要性がないと認められる場合

f 解決（その他）

相談等として取り扱った後、被害届、告訴等を受理して事件化した場合等において、相談等として措置を継続する必要性が認められない場合（上記 a ～ e の「解決」欄に計上するものを除く。）

g 引継

本部、警察署及び他都道府県警察に相談等の措置を委ねた場合又は、他の行政機関に引き継いだ場合

(イ) 受理所属への処理結果通知欄

他所属から引き継ぎを受けた相談等について、当該受理所属に処理結果（処理年月日、処理内容）を通知した際に、通知年月日、通知担当者名を記入すること。

(ウ) 引継先からの処理結果受理欄

他所属に引き継いだ相談等について、引継先から処理結果の通知を受理した際に、受理年月日、通知担当者名、処理年月日、処理内容を記載すること。

(2) 相談等取扱票

ア 作成（記載）者

(ア) 受理（表）面

例規のとおり、相談等を受理した職員である。

(イ) 処理（裏）面の処理年月日欄から届出関係欄まで

例規のとおり、相談等を処理した職員である。

(ウ) 処理（裏）面の処理責任者欄

例規のとおり、原則として取扱責任者である。

(エ) 処理（裏）面の処理方針伺欄

例規のとおり、原則として処理責任者である。

(オ) 処理（裏）面の指揮事項欄

例規のとおり、原則として相談責任者である。

イ 作成要領

上記(2)アのそれぞれの作成者は、次の要領により、相談等情報管理システム（以下「県相談システム」という。）を使用又は手書きで相談等取扱票を作成すること。

(ア) 受理番号欄は、県相談システムにより自動付与される。この自動付与された番号は、相談等管理簿記載の受理番号となる。

(イ) 内容欄、受理態様欄、窓口区分欄、申出人欄の性別については、該当するものを選択すること。

(ウ) 申出概要欄については、申出の内容を要約して記載すること。

(エ) 申出内容欄については、申出の内容を丁寧に聴取し、相談者の意向を踏まえた記載を心掛けること。

また、申出内容が複数にわたり、各別に処理する必要がある場合には、相談等取扱票を分けて作成すること。

申出人に同行者がいる場合には、聴取した同行者の人定事項を記載すること。

(オ) 経過・結果欄には、警察が執った措置、相談者との応対状況等の経過及び結果を記載するものとし、処理までに相当の期間を要する場合や関係する所属等が多岐にわたる場合等には、適宜処理経過等を上司に報告するなどの措置を執ること。

相談にかかる事案の関係者について、申出人から聴取した人定事項等を記載すること。

複数人で申出の聴取に当たった場合には、必要に応じてその旨と処理者以外の担当官名を記載すること。

再訪を依頼したり、再訪の申出があった場合には、その旨を記載し、確実な引継ぎや連絡等の措置を執ること。

(カ) 申出人からの確認事項欄については、相談者から聴取した相談者の意向をそのまま記載すること。

「ＳＴ・ＤＶ等事案」については、ストーカー事案、ＤＶ事案、その他の男女

間トラブル事案の該当の有無を相談者から聴取し、該当、非該当のいずれかを選択すること。

「身体犯」については、暴行、傷害事件等身体犯の該当の有無を相談者から聴取し、該当、非該当のいずれかを選択すること。

「被害届等の意思」については、被害届等の意思の有無等を聴取し、該当するものを選択すること。

「関連相談等」については、警察に対する関連相談歴の有無を相談者から聴取し、有無のいずれかを選択すること。

「再訪の意思」については、相談者に再訪の意思の有無を聴取し、有無のいずれかを選択すること。

「再訪の連絡」については、相談者に再訪の意思があった場合に、再訪にかかる警察からの連絡の要否を確認し、要否のいずれかを選択すること。

(キ) 処理方針伺欄における処理区分の記入については、該当する項目を選択するものとするが、この場合、各項目の区分は次の基準によること。

a 解決

上記(1)エ(ア) a～f の基準に準じること。

b 継続（被害届・告訴等受理）

被害届、告訴等を受理し、事件化しているものの、相談者等の生命、身体、財産に危害が及ぶおそれがあり、相談等として措置を継続する必要性が認められる場合

c 継続（警告・説得）

相談事案の相手方が警告・説得に応じず、措置を継続する必要性があると認められる場合

d 継続（行為者不明）

行為者が不明で、措置を継続する必要性があると認められる場合

e 継続（その他）

他県警察又は他の所属から相談事案の引継ぎを受けた事案その他措置を継続する必要性があると認められる場合（上記 b～d の「継続」欄に計上するものを除く。）

f 引継

上記(1)エ(ア) g の基準に準じること。

(ク) 処理方針伺欄下段部分の記入については、処理責任者が、記載内容等により必要な確認を行い、該当する項目を選択すること。

a 「緊急性有」については、相談内容に緊急性があり、必要な処理を実施した場合、又は必要な処理を実施する必要がある場合にチェックすること。

b 「処理責任者意見」については、処理方針について記載すべき事項がある場合にチェックし、内容を記載すること。

c 「被害届等の意思有」、「再訪の連絡必要」については、申出内容及び申出人からの確認事項を確実に確認し、該当する場合にチェックすること。

d 「関連相談等有」については、処理責任者が、これまでの関連相談等の有無

を確認した上で、「有」の場合にチェックすること。

- e 「本部主管課連携」については、相談等への対応について、本部主管課との連携が必要な場合にチェックすること。

処理時点で既に連携している場合には「済」に、今後連携を図る場合には「要」にチェックし、連携先の本部所属を記載すること。

- f 「関係部門」については、相談内容が複数の部門にわたる場合に、処理責任者が属する部門以外の同一所属内の関係する部門名を記載すること。

- g 「参考送付先」については、受理所属以外の所属との情報共有など、参考送付の必要がある場合にチェックし、所属名を記載すること。

- (k) 指揮事項欄は、処理責任者の処理方針伺に当たり、原則として相談責任者が指揮事項をその都度記載するものとする。

処理方針伺のとおりとする場合には、「処理方針伺のとおりされたい」にチェックし、指揮すべき事項がある場合には、「その他」にチェックし指揮事項を記載すること。

(3) 相談等取扱【継続】票

相談等処理した職員は、処理の都度、相談等取扱【継続】票を上記(2)の記入要領に準じて作成すること。

2 引継ぎ等の方法

(1) 県相談システムによる引継ぎ及び報告

次に掲げる場合の引継ぎ又は報告の方法は、引継ぎ又は報告を受ける所属が県相談システムにより当該相談等取扱票又は相談等取扱【継続】票を出力することにより行うものとする。

ア 受理した相談等を他所属へ引き継ぐ場合

イ 本部の宿日直員が受理した相談等を、直接担当所属に引き継ぐ場合

ウ 相談等の処理結果を相談管理者へ報告する場合

(2) 写しによる送付

受理又は処理した相談等について、当該内容に関連する所属に参考として送付する場合は、当該相談等取扱票又は相談等取扱【継続】票の写しを送付すること。

3 関係書類の保存期間

相談管理簿、相談等取扱票及び相談等取扱【継続】票は、暦年で管理し、保存期間は、5年とする。