

原議保存期間	5年(令和14年3月31日まで)
--------	------------------

佐 本 広 発 第 1 4 号
令 和 8 年 1 月 2 6 日

各 所 属 長 殿

有 効	令和14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）

警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務の実施に伴い、「警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務実施細則について（通達）」（令和8年1月26日付け佐本広発第13号）に基づき、別添のとおり「相談等の取扱いに関する事務処理要領」を制定し、令和8年2月2日から運用することとしたので、事務処理上遺漏のないようにされたい。

なお、本通達の運用開始に伴い、「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6年5月27日付け佐本広発第85号）は廃止する。

別添

相談等の取扱いに関する事務処理要領

1 趣旨

相談等の取扱いは、「相談等の取扱いに関する訓令」（平成25年佐賀県警察本部訓令第12号。以下「訓令」という。）等によるところ、本要領において、その他必要事項を定めるものとする。

2 苦情の取扱いで用いる様式

- (1) 訓令第23条に定める苦情の取扱いに関しては、苦情等取扱票、苦情管理簿及び苦情処理票を用いるものとする。
- (2) 訓令第24条に定める苦情の取扱いに関しては、警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務において使用する書式、苦情管理簿及び苦情処理票を用いるものとする。

3 相談等取扱票等

- (1) 申出内容（申出の要旨）欄は、申出者の意向を丁寧に聴取した上で、原則、口語体により記載し、申出の主訴を明確にすること（郵便等による申出を除く）。
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、相談等取扱票をそれぞれ分けて作成すること。
- (2) 申出者に同行者がいる場合には、申出内容（申出の要旨）又は措置内容欄にその旨を記載し、聴取した同者の人定事項等については、関係者欄に記載すること。
- (3) 措置内容欄には、警察が執った措置、申出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。
- (4) 相談に係る事案の関係者や対象者等について、申出者から人定事項等を聴取し、関係者欄に記載すること。
- (5) 複数人で申出に対する措置を行った場合には、必要に応じてその旨と措置者以外の担当官名を記載すること。
- (6) 申出者からの確認事項のうち、県独自の項目については、次のアからオまでに掲げる対応のほか、申出者から聴取した申出者の意向をそのまま記載すること。
また、意向を確認できなかった場合は、その旨を措置内容欄に記載すること。
ア 「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申出者から聴取し、該当するものを選択すること。
イ 「被害申告の意思」については、申出者の被害申告の意思の有無等を聴取し、該当するものを選択すること。
なお、申出者が被害者ではない場合や事件性が明らかではない場合には、不明を選択すること。
ウ 「関連相談等」については、警察に対する同一内容の相談歴の有無を申出者から聴取し、該当するものを選択すること。

なお、同一内容の相談がなされていたとしても、申出者以外からの場合は、無を選択すること。

エ 「再相談の意思」については、申出者に再度相談する意思について確認し、該当するものを選択すること。

オ 「再相談の連絡」については、申出者に再相談の意思があった場合に、警察からの連絡の可否について確認し、該当するものを選択すること。

また、再相談の連絡が必要な場合は、処理を担当する者へ確実に引継ぎ、処理を担当する者において連絡等の措置を執ること。

(7) 受理時における措置区分と処理方針については、「警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムによる相談情報管理業務実施細則について（通達）」（令和8年1月26日付け佐本広発第13号）に基づき、該当する項目を選択すること。

4 他所属との連携

事案の引継ぎ等で他県警を含む他所属との連携が必要な場合は、当該他所属に対して事前連絡を行うなど、連携を密にし、対応に遺漏がないように留意すること。

5 相談等処理状況の点検

「相談等の取扱いに関する訓令の運用について（例規通達）」（平成25年12月2日付け佐本広発第160号）の16「点検」については、相談業務システムの未処理状況を確認する機能を用いて行うこと。

6 保存期間満了時の措置

相談業務システムにおいて取り扱った相談等情報の保存期間は、最終取扱日の翌日から起算して5年とし、保存期間が満了した情報については、警察本部相談業務主管課において削除すること。

苦 情 取 扱 票

							受 理 番 号	
決 裁	本部長	部 長	課 長	次 席	課長補佐	係 長		
受理年月日		年 月 日						
宛 先		☐ 公安委員会 (☐ 法定 ☐ 法定外 ☐ その他)						
受理部署		☐ 補佐官室 ☐ () 警察署 ☐ その他 ()						
受理態様		☐ 来訪 ☐ 電話 ☐ 文書(郵送) ☐ ファックス ☐ 電子メール ☐ 行政手続オンライン						
区 分	部門	☐ 地域部門 ☐ 生活安全部門 ☐ 刑事部門 ☐ 交通部門 ☐ 警備部門 ☐ その他 【対象所属： 】 【関係所属： 】						
	種別	☐ 被害者対策・支援 ☐ 被留置者処遇等 ☐ 遺失・拾得届 ☐ 地理教示 ☐ 巡回連絡 ☐ 110番臨場 ☐ 職務質問・検問 ☐ 泥酔者の保護 ☐ パトロール ☐ 各種相談 ☐ 許認可 ☐ 少年補導等 ☐ 被害届等 ☐ 告訴・告発 ☐ 捜査(逮捕・取調べ・搜索等) ☐ 交通指導取締り ☐ 交通規制 ☐ 交通事故捜査 ☐ 運転免許・行政処分 ☐ 警戒・警備 ☐ その他・苦情						
申出人		住所 ☎ 職業 氏名 男・女 (歳)						
件 名								
申 出 (事案) の概要								
【指揮事項】								

苦 情 管 理 簿

第 号	受理	受理日時	年 月 日 (曜) 時 分					報 告		
		受理態様	☐ 来訪 ☐ 電話 ☐ 文書(郵送) ☐ ファックス ☐ 電子メール ☐ その他						公安委員会	
		申 出 人	住 所						月 日	
			職 業		電 話	()		本 部 長		
			氏 名		年 齢		性別	男・女	月 日	
		件名(概要)							警 務 部 長	
									月 日	
		公安委員会(本部長)指示								
		対 象 所 属			引継月日		月 日 (曜)	時 分		
第 号	措置	措置日時	年 月 日 (曜) 時 分					報 告		
		措置状況							公安委員会	
									月 日	
									本 部 長	
		置 回 答 態 様	日 時	年 月 日 (曜) 時 分					月 日	
			方 法	☐ 文 書	☐ 郵 送	☐ 手渡し	☐ 行政手続オンライン		警 務 部 長	
				☐ 口 頭	☐ 面 接		☐ 電 話	月 日		
				☐ その他	☐ F A X	☐ 電子メール	☐ その他			
			内 容							

第 号	受理	受理日時	年 月 日 (曜) 時 分					報 告		
		受理態様	☐ 来訪 ☐ 電話 ☐ 文書(郵送) ☐ ファックス ☐ 電子メール ☐ その他						公安委員会	
		申 出 人	住 所						月 日	
			職 業		電 話	()		本 部 長		
			氏 名		年 齢		性別	男・女	月 日	
		件名(概要)							警 務 部 長	
									月 日	
		公安委員会(本部長)指示								
		対 象 所 属			引継月日		月 日 (曜)	時 分		
第 号	措置	措置日時	年 月 日 (曜) 時 分					報 告		
		措置状況							公安委員会	
									月 日	
									本 部 長	
		置 回 答 態 様	日 時	年 月 日 (曜) 時 分					月 日	
			方 法	☐ 文 書	☐ 郵 送	☐ 手渡し	☐ 行政手続オンライン		警 務 部 長	
				☐ 口 頭	☐ 面 接		☐ 電 話	月 日		
				☐ その他	☐ F A X	☐ 電子メール	☐ その他			
			内 容							

苦 情 処 理 票

決裁年月日		年 月 日						
決	本部長	警務部長	課 長	次席等	課長補佐	係 長		
裁		主管部長	課 長	次席等	課長補佐	係 長		
措 置 結 果								
措置年月日		年 月 日						
措置状況		☐ 回 答【 ☐ 納得 ☐ 打切り】 ☐ 打切り ☐ その他（ ）						
回答態様		☐ 文 書		☐ 郵送 ☐ 手渡し		☐ 行政手続w/ライン		
		☐ 口 頭		☐ 面接 ☐ 電話				
		☐ その他		☐ F A X ☐ 電子メール		☐ その他		