

広聴に関する訓令

[最終改正 平成25. 2. 28 京都府警察本部訓令第2号]

(目的)

第1条 この訓令は、京都府警察（以下「警察」という。）における苦情及び要望等（以下「苦情等」という。）の申出があった場合の対応その他の広聴に関する活動について必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

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) 苦情 京都府警察職員（以下「職員」という。）が職務執行において違法、不当な行為をしたり、する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及び職員の不適切な執務の態様に対する不平不満（明らかに警察の任務とはいえない事項についての不作為を内容とするもの及び一般論としての苦情、提言、悲憤慷慨^{こう}等を除く。）のうち警察に対して申出をされたものをいう。
- (2) 要望等 前号の苦情に該当しない警察に対する要望、意見等（警察に対する謝意表明を含む。）をいう。
- (3) 広聴に関する活動 警察に対する苦情等の申出への対応、広聴会の開催、アンケート調査の実施、広聴に係る関係資料の収集（作成及び活用を含む。）、警察施設の見学の受入れ等の警察活動をいう。

(職員の心構え)

第3条 職員は、一人一人が広聴に関する活動の重要性を認識して、苦情等の申出があったときは、次の各号に掲げる事項に配慮しなければならない。

- (1) 誠実、公平を旨とし、先入観にとらわれることなく、適切な対応に努めること。
- (2) 関係者の意向を十分に聴取するなどして、事実関係を正確に把握すること。
- (3) 苦情等の対応中に知り得た事項については、秘密を厳守すること。
- (4) 関係者の名誉、信用又は社会的地位を傷つけるような言動をしないこと。
- (5) 関係官公署等と常に緊密な連絡を保持するよう配慮すること。

(広聴責任者等)

第4条 広聴に関する活動の適正かつ円滑な推進を図るために、警察本部（以下「本部」という。）の各所属に広聴責任者及び広聴担当者を、警察署（以下「署」という。）に広聴責任者、広聴副責任者及び広聴担当者（以下「広聴責任者等」という。）を置く。

- 2 広聴責任者には、本部の各所属にあっては次席、副所長、副隊長又は副校長を、署にあっては副署長をもって充てるものとする。
- 3 広聴副責任者には、警務課長をもって充てるものとする。ただし、警務課長の配置のない署にあっては、広聴・相談係長をもって充てるものとする。
- 4 広聴担当者には、本部の各所属にあっては庶務係長又は庶務係主任、署にあっては広聴・相談係の幹部職員の中から所属長が指定したものを充てるものとする。ただし、前項ただし書に該当する署にあっては、広聴副責任者が広聴担当者を兼ねることができるものとする。

(広聴責任者等の任務)

第5条 広聴責任者は、所属長の指揮を受けて、苦情等の申出に係る事実関係の調査及び必要な対応を行うなど、広聴に関する活動を適正かつ円滑に推進するものとする。

2 広聴副責任者は、広聴責任者の指揮の下、その職務を補佐するとともに、前条第4項ただし書の規定により広聴副責任者が広聴担当者を兼ねる場合を除き、苦情等の受理及び処理について、広聴担当者に適切な指示をするものとする。

3 広聴担当者は、本部にあっては広聴責任者の指揮及び指示の下、署にあっては広聴責任者の指揮及び広聴副責任者の指示（前条第4項ただし書の規定により広聴副責任者が広聴担当者を兼ねる場合は、広聴責任者の指揮及び指示）の下、苦情等を迅速かつ的確に処理するものとする。

（所属長の任務）

第6条 所属長は、所属における苦情等の申出の受理及び対応状況を把握し、広聴責任者等を指揮して、常に広聴に関する活動が組織的に推進されるように努めなければならない。

（広報応接課長の任務等）

第7条 広報応接課長は、警察における苦情等の申出への対応その他の広聴に関する活動を集約、総括し、その適正かつ円滑な推進に努めるものとする。

2 広報応接課長は、苦情等の申出の対応その他の広聴に関する活動の適正かつ円滑な推進を図るため、広聴副責任者会議及び広聴担当者会議をそれぞれ年に1回以上開催するものとする。

（苦情の申出があった場合の基本的な対応）

第8条 職員は、勤務中、口頭（電話を含む。）による苦情の申出を受けたときは、広聴事案受理票（別記様式第1号。以下「受理票」という。）を作成して所属長に報告（広聴責任者等経由。以下この条において同じ。）しなければならない。

2 職員は、文書による苦情の申出を受けたときは、受理票を作成の上、当該文書を添付して所属長に報告しなければならない。

3 職員は、ファクシミリ又は電子メールによる苦情の申出を受けたときは、受理票を作成の上、当該ファクシミリによるものを複写し、又は当該電子メールを印字したものを添付して所属長に報告しなければならない。

4 前3項において、苦情の申出の内容から迅速な対応が必要であると認めるときは、直ちに、広聴責任者等に報告するものとする。

（苦情の申出の受理及び対応）

第9条 広聴責任者等は、前条の規定により、苦情の申出について職員から報告を受けたときは、所属長の指揮を受け、当該苦情の申出に係る事実関係を調査の上、必要な対応を行い、その対応結果を所属長に報告するものとする。

2 広聴責任者等は、苦情の申出について、受理票を作成したとき又は前条の規定により所属長に報告があったとき、及び前項の規定により所属長に報告したときは、京都府警察情報管理システムによる広聴管理システム（以下「システム」という。）に、当該苦情の申出に係る受理票の受理内容、対応結果その他必要事項（以下「受理内容等」という。）を入力し、登録するものとする。

3 広聴責任者等は、前項の規定により受理内容等を登録し、又はシステムに登録された受理内容等（以下「登録受理票」という。）について第11条の規定により送信を受けたときは、広聴事案管理簿（別記様式第2号。以下「管理簿」という。）が自動的に作成されるので、必要な

対応を行った都度、その状況をシステムにより入力するものとする。

4 第2項の規定は広報応接課長が受理票を作成したときについて、前項の規定は広報応接課長がシステムに受理内容等を登録したとき又は登録受理票の送信を受けたときについて準用する。この場合において、第2項中「広聴責任者等」とあるのは「広報応接課長」と、「受理票を作成したとき、前条の規定により所属長に報告があったとき又は前項の規定により所属長に報告したとき」とあるのは「受理票を作成したとき」と、前項中「広聴責任者等」とあるのは「広報応接課長」と読み替えるものとする。

5 受理票（登録受理票を含む。）及び管理簿は、苦情等の申出の受理順に年ごとの一連番号を付して年別に整理し、当該苦情等の申出の対応を終えた日の属する年の翌年から起算して3年間保存するものとする。

（登録受理票の送信）

第10条 所属長（広報応接課長を除く。）は、前条第2項の規定により所属の広聴責任者等が登録した登録受理票を、速やかに広報応接課長に送信するものとする。

（関係所属長等に対する対応依頼）

第11条 所属長（広報応接課長を除く。）は、第8条の規定により報告を受けた苦情の申出の内容が、他の所属に関係するものであるとき又は主管の所属（以下「主管所属」という。）において対応することが適当であると認めるときは、受理票に引継先等を記載して、その登録受理票写しを速やかに関係する所属の長（以下「関係所属長」という。）又は主管所属の長（以下「主管所属長」という。）に送信し、必要な対応を依頼するものとする。この場合において、苦情の申出の内容から迅速な対応が必要であると認めるときは、直ちに、関係所属長又は主管所属長（以下「関係所属長等」という。）及び広報応接課長に通報するものとする。

2 広報応接課長は、直接自所属に係る苦情以外の苦情の申出を受理した場合は、受理票を作成の上、引継先等を記載して、その登録受理票を速やかに関係所属長等に送信し、必要な対応を依頼するものとする。この場合において、苦情の申出の内容から迅速な対応が必要であると認めるときは、直ちに、関係所属長等に通報するものとする。

（所属長の対応措置）

第12条 苦情の申出を受理した所属長及び前条の規定により登録受理票の送信を受けた関係所属長等は、速やかに事実関係を調査した上、必要な対応を行い、その対応結果を、受理票又は登録受理票の広聴事案対応結果の欄に記載し、又はシステムにより入力するものとする。この場合、所属長及び関係所属長等（広報応接課長を除く。）は、対応結果を入力した登録受理票を広報応接課長に送信するものとする。

（特異重要な苦情の申出に係る報告）

第13条 所属長は、特異重要な苦情の申出を受理したときは、直ちにその苦情の内容及び事実関係を警察本部長（以下「本部長」という。）に報告（広報応接課長経由。以下同じ。）し、指揮を受けるものとする。

（監察官室長との連携）

第14条 広報応接課長は、他の所属長から送信を受け、又は部下職員が入力した登録受理票のうち必要と認めるものは、他の所属長から送信を受けたものにあつては当該他の所属長に対し監察官室長に送信するよう依頼し、部下職員が入力したものにあつては監察官室長に送信するものとする。

(苦情申出者に対する通知)

第15条 第12条の規定により苦情の申出に係る事実関係の調査及び必要な対応を行った所属長は、文書その他適当と認められる方法により当該苦情の申出者にその結果を通知するものとする。ただし、特異重要な苦情については、本部長の指揮を受けて通知するものとする。

2 前項の通知は、次の各号のいずれかに該当するときは行わないものとする。

(1) 申出者の住所、氏名がわからないとき。

(2) 申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。

(3) 申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る対応の結果を通知したとき。

(4) 申出者が、通知を求めているとき。

(他の都道府県警察に対する連絡)

第16条 所属長は、申し出られた苦情が他の都道府県警察（以下「他府県警察」という。）に係るものであることが明らかとなったときは、申出人に対し当該他府県警察に申し出るよう教示するものとする。

2 前項の場合において、所属長（広報応接課長を除く。）は、当該苦情の申出の内容及び教示内容を広報応接課長に連絡するものとする。

3 広報応接課長は、第1項の規定により教示し、又は前項の規定により連絡を受けたときは、当該苦情に係る都道府県警察本部の苦情対応を担当する所属の長に連絡するものとする。

(要望等の受理及び対応)

第17条 所属長は、要望等の申出が行われたときは、第8条から前条までの規定に準じて受理及び対応を行うものとする。

(当直の勤務時間における処理)

第18条 当直に関する訓令（昭和46年京都府警察本部訓令第10号）第9条に規定する当直の勤務時間に苦情等の申出があったときは、当直長（同訓令第5条第1項に規定する当直長をいう。第3項において同じ。）は、当直員に受理票を作成させ、本部にあっては関係所属長等に通報し、署にあっては広聴責任者等を経由して署長に報告するものとする。

2 前項の規定により報告等を受けた所属長は、第9条から前条までの規定に準じて対応を行うものとする。

3 当直長は、第1項の規定により講じた措置を受理票の措置状況の欄に記載し、当直終了後、本部にあっては総務課長を経由して広報応接課長に、署にあっては広聴責任者を経由して署長にそれぞれ報告するものとする。

(公安委員会に対する苦情等の申出の取扱い)

第19条 所属長は、公安委員会を名あて人とする苦情等の申出を受けたときは、公安委員会に対する苦情等の申出に係る事務の取扱いに関する訓令（平成13年京都府警察本部訓令第16号）に定めるところにより受理及び対応を行うものとする。

(広聴会の開催等)

第20条 所属長は、広く府民の要望等を把握し、警察運営に反映するため、必要があるときは広聴会の開催、アンケート調査等の実施に努めるものとする。

(各種協議会等への出席)

第21条 所属長は、各種協議会、各種行事等に自ら出席し、府民の要望等を聴取するとともに、

警察の施策等を具体的に説明して、府民の警察に対する理解と協力が得られるように努めるものとする。この場合において、自ら出席できないときは、広聴責任者などの所属における上級の幹部を出席させるよう配慮するものとする。

(警察施設の見学の受入れ)

第22条 府民等からの本部施設の見学の申込みについては、施設見学申請書（別記様式第3号。以下「申請書」という。）により広報応接課長が受理するものとする。

2 申請書を受理した広報応接課長は、その内容を確認の上、速やかに関係する所属の長と協議し、支障がないと認められる場合はこれに応じるものとする。この場合、関係する所属の長は、本部施設の見学に協力するものとする。

3 署の施設の見学の申込みについては、申請書により署長が受理するものとし、支障がないと認められるときはこれに応じるものとする。

(広聴に関する活動に係る教養の推進)

第23条 広報応接課長は、広聴に関する活動を総合的かつ適正に推進するため、広聴に係る効果的な教養を推進するものとする。

2 所属長は、適正な広聴に関する活動の推進を図るため、具体的事例を引用した各種資料を活用するなどして、所属職員に対する効果的な教養を推進するものとする。

(本部長への報告)

第24条 所属長は、広聴に関する活動の実施状況を次に掲げる様式により毎月集計し、当該報告の計上に係る月の翌月の5日までに本部長に報告するものとする。ただし、広聴事案受理・対応結果報告書（別記様式第4号）については、受理した苦情等の申出をシステムに登録することをもって報告とする。

(1) 広聴事案受理・対応結果報告書（別記様式第4号）

(2) 広聴会等開催結果報告書（別記様式第5号）

2 署長は、署の施設の見学の見学があったときは、施設見学受理状況報告書（別記様式第6号）により、当該見学のあった月の翌月の5日までに本部長に報告するものとする。

(公安委員会への報告)

第25条 本部長は、広聴に関する活動の実施状況について公安委員会に報告するものとする。

附 則

この訓令は、平成13月6月1日から施行する。

別記

様式第1号（第8条—第18条関係）

| 広聴事案受理票 | | | | | |
|---------|--|----------|------------|-----------------|----|
| 課長(署長) | 調査官・次席(副署長) | 課長補佐(課長) | 係長 | 受理番号 | |
| | | | | 担当者 | |
| 受信所属 | 殿 殿 殿 殿 | | | 送信所属 | |
| 受理日時 | 年 月 日 午 時 分 | | | | |
| 受理者 | 課 係 階級 氏名 | | | | |
| 申出者 | 住所 氏名 | フリガナ | 電話番号 性別 | メールアドレス 年齢区分 | 職業 |
| 申出あて先 | <input type="checkbox"/> 警察あて <input type="checkbox"/> 警察及び公安委員会あて | | | | |
| 申出手段 | <input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 署(外)活動 <input type="checkbox"/> その他 | | | | |
| 部門 | <input type="checkbox"/> 総・警務 <input type="checkbox"/> 生安 <input type="checkbox"/> 地域 <input type="checkbox"/> 刑事 <input type="checkbox"/> 交通 <input type="checkbox"/> 警備 <input type="checkbox"/> その他 | | | | |
| 受理内容 | <input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望・意見 <input type="checkbox"/> 感謝・激励 <input type="checkbox"/> 事件情報 <input type="checkbox"/> その他 | | | | |
| 苦情態様 | <input type="checkbox"/> 職務執行中の言語・態度 <input type="checkbox"/> 不適正な職務執行 <input type="checkbox"/> 不作為に対するもの <input type="checkbox"/> 不祥事に関するもの <input type="checkbox"/> その他 | | | | |
| 苦情項目 | <input type="checkbox"/> 被害者対策、支援 <input type="checkbox"/> 被留置者処遇等 <input type="checkbox"/> 遺失、拾得届 <input type="checkbox"/> 地理教示 <input type="checkbox"/> 巡回連絡 <input type="checkbox"/> 110番臨場 <input type="checkbox"/> 職務質問、検問 <input type="checkbox"/> でい酔者の保護 <input type="checkbox"/> パトロール <input type="checkbox"/> 各種相談 <input type="checkbox"/> 許認可 <input type="checkbox"/> 少年補導等 <input type="checkbox"/> 被害届等 <input type="checkbox"/> 告訴、告発 <input type="checkbox"/> 捜査(逮捕、取調べ、搜索等) <input type="checkbox"/> 交通指導取締り <input type="checkbox"/> 交通規制 <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> 自動車運転免許、行政処分 <input type="checkbox"/> 警戒、警備 <input type="checkbox"/> その他 | | | | |
| 関係者 | 住所 | 氏名 | 性別 | 年齢 | |
| 関係職員 | 所属・係 | 階級 | 氏名 | 識別章番号 | |
| 件名 | | | | | |
| 申出要旨 | | | | | |
| 回答要否 | | | | | |
| | 連絡・引継ぎ日時 | | | | |
| | 連絡・引継先 | | | | |
| 收受年月日 | | 收受番号 | | 担当者 | |

広聴事案対応結果

| | | | |
|--------|-------------|----------|----|
| 課長(署長) | 調査官・次席(副署長) | 課長補佐(課長) | 係長 |
| | | | |

| |
|-----------|
| |
| 年 月 末日 廃棄 |

| | |
|------|--|
| 受理番号 | |
| 担当者 | |

受信所属

| |
|------------------|
| 殿 殿 殿 殿 |
|------------------|

送信所属

| |
|--|
| |
|--|

措置年月日

| |
|-------|
| 年 月 日 |
|-------|

措置者

| | | | | |
|---|---|----|----|------|
| 課 | 係 | 階級 | 氏名 | 職員番号 |
|---|---|----|----|------|

関係職員

| | | | | |
|---|---|----|----|------|
| 課 | 係 | 階級 | 氏名 | 職員番号 |
|---|---|----|----|------|

通知方法

| | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 電話 | <input type="checkbox"/> 文書 | <input type="checkbox"/> 面談(臨場・来訪) | <input type="checkbox"/> 電子メール |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|

対応方法

| | | |
|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 事情説明 | <input type="checkbox"/> 現場措置 | <input type="checkbox"/> その他 |
|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|

事実調査結果

| |
|--|
| |
|--|

対応結果状況

| |
|--|
| |
|--|

添付資料 申出者の納得の有無 対応結果

收受年月日 收受番号 担当者

| |
|----------|
| |
| |
| 年 月 日 廃棄 |

広聴事案管理簿

【受理】

| | | | | | | | |
|-------|--|-------------|------------|------|---------------|-----|-------------------------|
| 受理番号 | — | 受理日 受理所属 | 年 月 日 | 送付日 | 年 月 日 | 送付先 | (-) (-) (-) |
| 手段 | 1 来訪 2 電話 3 文書 4 FAX 5 電子メール 6 署(外)活動 7 その他 | | | | | | |
| 部門 | 1 総・警務 2 生安 3 地域 4 刑事 5 交通 6 警備 7 その他 | | | | | | |
| 受理内容 | 1 苦情 2 要望・意見 3 感謝・激励 4 事件情報 5 その他 | | | | | | |
| 苦情態様 | 1 職務執行中の言語・態度 2 不適正な職務執行 3 不作為に対するもの 4 不祥事に関するもの 5 その他 | | | | | | |
| 苦情項目 | 1 被害者対策、支援 2 被留置者処遇等 3 遺失、拾得届 4 地理教示 5 巡回連絡 6 110番臨場 7 職務質問、検問 8 でい酔者の保護 9 パトロール 10 各種相談 11 許認可 12 少年補導等 13 被害届等 14 告訴、告発 15 捜査(逮捕、取調べ、搜索等) 16 交通指導取締り 17 交通規制 18 交通事故 19 自動車運転免許、行政処分 20 警戒、警備 21 その他 | | | | | | |
| 申出者 | 住所 氏名 | フリガナ | 電話番号 性別 | 生年月日 | メールアドレス 職業 | | |
| 申出の趣旨 | | | | | | | |

【対応結果】

| | | | | | | | |
|------------------|------|-------------------------------|-------|-----|-------|-----|-------------------------|
| 受理番号 | — | 受理日 措置所属 | 年 月 日 | 送付日 | 年 月 日 | 送付先 | (-) (-) (-) |
| 措 置 | 通知方法 | 1 電話 2 文書 3 面談 4 電子メール | | | | | |
| | 対 応 | 1 事情説明 2 現場措置 3 その他 | | | | | |
| 対 応 結 果 | 結 果 | 1 納得 2 納得しない | | | | | |
| | 項 目 | 1 解決（・説明、説得・関係者に対する指導、警告、検挙） | | | | | |
| | | 2 助言指導（・是正、改善措置・関係職員に対する指導教養） | | | | | |
| | | 3 打切り（・当を得ない・申出者の誤解・参考） | | | | | |
| | | 4 継続 | | | | | |
| | | 5 他機関へ引継ぎ | | | | | |
| 6 他府県警察へ引継ぎ | | | | | | | |
| 対 応 状 況 | | | | | | | |

施 設 見 学 申 請 書

| | |
|---|---|
| 年 月 日 殿 申請者（代表者） 住所 職業 氏名 電話（ ） - | |
| 次の施設を見学したいので申請します。 | |
| 見 学 目 的 | |
| 見 学 希 望 年 月 日 | 年 月 日 （ 曜 日 ） |
| 見 学 の 場 所 及 び 時 間 | 場 所 （ 施 設 名 ） |
| | 予 定 時 間 時 分 から 時 分 まで |
| 見 学 者 （ 団 体 ） | 引 率 責 任 者 ほ か 人 （ 男 人、女 人 ） |
| 連 絡 先 | |
| 備 考 （見学に当たって の希望事項） | |

様式第 5 号

| |
|-----------|
| |
| |
| 年 月 末日 廃棄 |

京都府警察本部長 殿
(広報応接課長)

第 号
年 月 日
長

広聴会等開催結果報告書 (月分)

| 名称 | 開催日時 | 開催場所 | 出席者 | | 目的 | 要望等の要旨 | 措置状況 | 備考 |
|-------|------|------|----------|-------|----|--------|------|----|
| | | | 人数 | 主な出席者 | | | | |
| | | | 警察側 人 | | | | | |
| | | | 府民側 人 | | | | | |
| ~~~~~ | | | | | | | | |
| | | | 警察側 人 | | | | | |
| | | | 府民側 人 | | | | | |

様式第 6 号

| |
|-----------|
| |
| |
| 年 月 末日 廃棄 |

京都府警察本部長 殿
(広報応接課長)

第 号
年 月 日
長

施設見学受理状況報告書 (月分)

| 見学月日 | 見学者 | 人員 | 場所 | 備考 |
|-------|-----|----|----|----|
| | | | | |
| ~~~~~ | | | | |
| | | | | |