

## 広聴に関する訓令の運用について（通達）

最終改正 令和3.3.8 例規通指・装第6号  
京都府警察本部長から各部長、各所属長あて

広聴に関する訓令（平成13年京都府警察本部訓令第19号。以下「訓令」という。）の制定に伴い、みだしのことについて下記のように定め、平成13年6月1日から実施することとしたから、誤りのないようにされたい。

### 記

#### 第1 制定の趣旨

当府警察における広聴に関する活動については、これまで従前の広聴に関する訓令に定めるところにより、その適正な対応等に努めてきたところであるが、警察法（昭和29年法律第162号）第79条の規定等に関し、警察職員の職務執行に対する苦情の適正な処理について（平成13.4.13：警察庁丙人発第115号）の警察庁長官官房長通達が発出されたことから、苦情等の申出に対し、組織的な対応に万全を期するとともに、広く府民の声を的確に把握して警察業務に反映し、府民の信頼を確保するため、新たに訓令を制定したものである。

#### 第2 運用上の配意事項

##### 1 職員の基本的な心構え（訓令第3条関係）

職員は、一人一人が広聴に関する活動の窓口であり、府民の立場に立ち、苦情等の申出を真摯に受け止めて誠実に対応することを念頭に置き、必ず組織として対応すること。

##### 2 苦情等の受理及び対応（訓令第8条―第18条関係）

###### (1) 苦情の受理

いわゆる110番通報等による苦情等の申出は、原則として警察通信に関する訓令の運用について（令和3.3.8：例規通指・装第5号）の例規通達に基づき対応することとする。この場合において、職員は、苦情等事案として対応するときは、受理票を作成し所属長に報告すること。

###### (2) 苦情の対応

ア 職員は、苦情等の申出の内容が判然としない文書、電話等であっても、受理票の作成を行い、その旨を受理票に明記すること。

イ 所属長は、苦情等の申出が明らかに権利の乱用に相当すると認められるものを除き、職務執行に対する抗議・けん制等であっても、受理票を必ず作成すること。この場合において広報応接課長以外の所属長は、広報応接課長と協議し対応すること。

###### (3) 苦情等の申出に対する対応結果の通知

ア 所属長は、苦情等の申出が文書によるものであるときは、事実関係を調査した上、必要な対応を行い、対応結果等を原則として文書により申出者に通知すること。

イ 所属長は、苦情等の申出が文書によるものでないときは、対応結果等を原則として文書その他適当と認められる方法により申出者に通知すること。

ウ 所属長は、苦情等の申出の対応に時間を要すると認められるときは、必要により当該苦情等の申出者にその対応状況及び経過を連絡すること。

###### (4) 広聴管理システムの登録

ア 本部所属及び警察署で受理した苦情等の受理内容等は、当該苦情等を受理した所属の広聴担当者が、当該所属に設置のネットワーク端末装置により速やかに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。）の入力項目に従って入力し、登録すること。

イ 広聴担当者は、事実関係の調査結果については受理票及び登録受理票の事実調査結果の欄に、対応結果については対応結果状況の欄にそれぞれ記入し、又はシステムにより入力すること。

### 3 広聴会等の開催等（訓令第20条・第21条関係）

所属長は、広聴会、交番・駐在所連絡協議会等の席上で提案された要望等で、回答等を要するものについては、その対応を行うこと。

### 4 警察施設の見学の受入れ（訓令第22条関係）

所属長は、警察施設を見学させるときは、見学者に対して広報資料等を活用するなどして、警察の施策等を具体的に説明して警察に対する理解と協力が得られるよう配慮するとともに、アンケート調査等の方法により見学者の要望等を把握するように努めること。

### 5 教養の徹底（訓令第23条関係）

(1) 所属長は、部下職員に対し訓令に基づく苦情等に対する基本的な心構えと適正な対応要領等を周知するための教養に努めること。

(2) 所属長は、部下職員が苦情等を申し出られることを恐れ、正当な職務執行を躊躇<sup>ちゅうちょ</sup>し、個人の権利と自由の保護や公共の安全と秩序の維持に支障を生じさせることがあってはならないことから、職員が正しい法令の知識等を修得するとともに、その職責を自覚した上、自信を持って積極的かつ適切な職務執行ができるよう、各種教養の充実に努めること。

## 第3 広聴事案受理票の記入要領

広聴事案受理票（訓令別記様式第1号）の作成は、広聴事案受理票の記入要領（別添）により行うものとする。

なお、広聴事案管理簿（訓令別記様式第2号）及び広聴事案受理・対応結果報告書（訓令別記様式第4号）は、受理した苦情等の申出をシステムに登録することにより、自動的に作成される。

## 第4 例規通達の改廃

### 1 広聴に関する訓令の運用についての例規通達の廃止

広聴に関する訓令の運用について（昭和63. 9. 30：3京広第282号）の例規通達は、廃止する。

### 2 京都府警察広報センター運営要綱の制定についての例規通達の一部改正

京都府警察広報センター運営要綱の制定について（平成8. 1. 31：8京広第25号）の例規通達の一部を次のように改正する。

〔次のよう略〕

## 広聴事案受理票の記入要領

区分	項目	記入要領	備考
広聴事案受理票	1 受理番号	・ 8桁で構成する。最初の1桁は西暦（末尾1桁）を表示、次の3桁は所属コード、最後の4桁は年ごとの通し番号を記入する。	
	2 担当者	・ 受理票を受理した所属の広聴担当者の氏名を記入すること。	
	3 受信所属	・ 受理票を受信する所属を記入すること。	
	4 送信所属	・ 受理票を送信する所属を記入すること。	
	5 受理日時	・ 広聴事案を受理した日時を記載すること。	
	6 受理者	・ 広聴事案を受理した警察職員の「所属」「係」「階級又は身分」及び「氏名」を記入すること。	
	7 申出者		
	(1) 住所	・ 不明のときは、「不詳」、「京都市在住」等と記入すること。	
	(2) 電話番号	・ 京都市内を除き、市外局番から記載すること（携帯電話番号を含む。）。	
	(3) メールアドレス	・ メール送信の場合、相手に送信できるよう「メールアドレス」を記入すること。	
	(4) 氏名	・ 不明のときは、「不詳」、「語らず」、「匿名」等と記入すること。	
	(5) フリガナ	・ 不明のときは、「フショウ」、「トクメイ」等と記入すること。	
	(6) 性別	・ 申出の方法が、文書、ファクシミリ、電子メール等で申出者の性別が区別できないときは、「不詳」と記入すること。	
(7) 年齢区分	・ 20代、30代、40代、50代と年代を記入すること。 来訪、電話等で年齢が不明のときは、推定年齢を記入すること。 文書、ファクシミリ、電子メール等で申出者の年齢が不明であるときは、「不詳」と記入すること。		
(8) 職業	・ 「会社員」「会社役員」「自営業」「公務員」「主婦」「学生」「無職」「その他」「不詳」の中から記入すること。		
8 申出あて先	・ 警察に対する広聴事案であるときは、「警察あて」にレ印をし、警察及び公安委員会の両方に対する広聴事案であるときは、「警察あて及び公安委員会あて」にレ印をすること。		
9 申出手段	・ 「来訪」「電話」「文書」「FAX」「電子メール」「署（外）活動」「その他」のうち該当する項目にレ印をすること。		
10 部門	・ 広聴事案の内容に係る事務を主管する部門に該当する箇所にレ印をすること。		
11 受理内容	・ 「苦情」「要望・意見」「感謝・激励」「事件情報」「その他」のうち該当する項目にレ印をすること。		
12 苦情態様	・ 申出内容が苦情のときは、「職務執行中の言語・態度」「不適正な職務執行」「不作為に対するもの」「不祥事に関するもの」「その他」のうち該当する項目にレ印をすること。		
13 苦情項目	・ 申出内容が苦情のときは、「被害者支援」「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」「でい酔者の保護」「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、捜		

	索等)」「交通指導取締り」「交通規制」「交通事故」「自動車運転免許、行政処分」「警戒、警備」「その他」のうち該当する項目にレ印を付けること。
14 関係者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴事案に申出者以外に関係する人物がいた場合に記載すること。</li> <li>(例) 苦情の対象者と申出者が違う場合など</li> </ul>
15 関係職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴事案における関係警察職員を記入すること。</li> </ul>
16 件名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 簡潔に記入すること。</li> <li>(例)「警察官が名前を言わないなど職務態度が悪い。」</li> </ul>
17 申出要旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出の要点等を簡潔に記入すること。</li> </ul>
18 回答の要否	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出者が回答を必要とするときは「要」に、不要のときは「否」にレ印をすること。</li> </ul>
19 連絡・引継ぎ日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴事案を早急に措置する必要があるとき、処理すべき所属に電話、ファクシミリ等で連絡した場合に記入すること。</li> </ul>
20 連絡・引継先	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務時間であれば、広聴責任者等、夜間休日等であれば、当直長等に引継ぎすること。</li> </ul>
21 收受年月日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受理票を收受した日を記入すること。</li> </ul>
22 收受番号	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受理票を收受した所属の広聴担当者が、年ごとの番号を記入すること。</li> </ul>
23 担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴担当者の氏名を記入すること。</li> </ul>
(広聴事案対応結果)	
24 公開区分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴事案は個人情報を含む申出内容であることから、申出要旨等、事実調査結果、対応結果状況の内容に応じた公開区分を記入すること。</li> </ul>
25 措置年月日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴事案に対応した日を記入すること。</li> </ul>
26 措置者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実際に対応措置した警察職員の所属、係、階級、氏名、職員番号を記入すること。</li> </ul>
27 関係職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情の対象となった警察職員の所属、係、階級、氏名、職員番号を記入すること。</li> </ul>
28 通知方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出者に対して、通知した方法を「電話」「文書」「面談(臨場・来訪)」「電子メール」のうち該当する項目にレ印を付けること。</li> </ul>
29 対応方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出者に対して、対応した方法を「事情説明」「現場措置」「その他」のうち該当する項目にレ印を付けること。</li> </ul>
30 事実調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出内容に基づき、事実関係を調査した結果を簡潔に記入すること。</li> </ul>
31 対応結果状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査した結果に基づき、主管課の幹部が申出者に対応した結果について、簡潔に記入すること。</li> </ul>
32 添付資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事実調査結果及び対応結果に係る必要な資料があれば、「有」と記入した上、当該資料を逋送、ファクシミリ等で関係所属に送付すること。</li> </ul>
33 申出者の納得の有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出者に対して、申出事案に対する説明等の対応を行った結果、申出者が納得したときは「有」、納得しなかったときは「無」と記入すること。</li> </ul>
34 対応結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出者に対する対応結果について、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査結果に基づき説明して解決したときは、「解決(説明、説得による解決)」</li> <li>・ 調査の結果、申出が警察に対する取締り等を要望する内容の苦情となっていた場合で、関係者を指導</li> <li>・ 警告・検挙したことにより解決したときは、「解決(関係者に対する指導・警告・検挙)」</li> <li>・ 調査の結果、申出者からの是正、改善事項の申出の内容について、その必要性が認められるとして、是正改善するときは、「助言指導(是正、改善措置)」</li> <li>・ 調査の結果、苦情の対象職員に問題があり、幹部による指導・教養が必要であると認められたときは</li> </ul> </li> </ul>

		<p>、「助言指導（関係職員に対する指導・教養）」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情の内容が、警察官の適正な職務執行であり、当該申出が当を得ないときは、「打切り（当を得ない）」</li><li>・ 申出者に事情等を説明したところ、申出者が誤解していたことが判明したときは、「打切り（申出者の誤解）」</li><li>・ 感謝、激励、事件情報、その他の場合において、特に申出者に対応の必要のないものは、「打切り（参考）」</li><li>・ 申出者に説明したが納得せず、継続して事実調査等を行うなど、今後に対応する必要があるものについては、「継続」</li><li>・ 申出の内容が、他の関係機関にかかわるものであると認められ、当該申出に係る事案を所管する機関に引き継ぐときは、「引継ぎ（他機関へ引継ぎ）」</li><li>・ 申出の内容が、他の都道府県警察にかかわるものであると認められ、他の都道府県警察に引き継ぐときは、「引継ぎ（他府県警察へ引継ぎ）」を記入すること。</li></ul>	
--	--	---	--