

## 兵庫県警察窓口勤務要領の制定について（例規甲）

〔昭和48年3月20日〕  
兵警広例規甲第8号

兵庫県警察窓口勤務要領を下記のように定め、昭和48年4月1日から実施する。  
なお、兵庫県警察窓口勤務要綱（昭和30年訓達第10号）は、廃止する。

### 記

#### 1 趣旨

この要領は、兵庫県警察の各所属の窓口における事務（以下「窓口事務」という。）の処理及び来訪者に対する応接を適切にするため、その要領、心構えなどについて必要な事項を定めるものとする。

#### 2 定義

この要領において「窓口勤務員」とは、各所属の受付、各課（係）、交番、駐在所、警視派出所及び警部派出所において、公衆に応接して事務を処理する者をいう。

#### 3 勤務の信条

窓口勤務員は、窓口勤務に関する諸規程を遵守するほか、特に次に掲げる事項を信条として、勤務しなければならない。

- (1) 窓口事務の処理の適否が、公衆の警察に対する第一印象に大きく影響を及ぼすものであることを自覚し、来訪者の応接、案内等には積極的に利便を図り、公衆によい印象を与えること。
- (2) 警察全体の代表であることを深く認識し、別表の窓口勤務員の心得を励行して、親切、丁寧、迅速に誠意をもって窓口事務を処理すること。

#### 4 応接の要領

来訪者の応接は、次に掲げるところにより行うものとする。

- (1) 来訪者には、原則として起立して来意を確かめること。
- (2) 所属長以上に対する面会の申込みがあったときは、名前と要件を丁寧に伺い、秘書担当課（係）に連絡し、又は直接その旨を告げて指示を受け、案内すること。その他の者に対する面会の申込みがあったときは、その存否を確かめて案内すること。
- (3) 庁舎案内は、必要により案内図を利用し、特にわかりにくい場所又は、老人、子供、身体障害者等で必要がある場合には、その場所まで同道するか、関係課（係）員の迎えを要請して行うこと。

#### 5 窓口事務の処理

窓口事務は、次に掲げるところにより処理し、公衆の要望に応えなければならない。

- (1) 行政処分に関する審査請求があった場合は、行政不服審査法（平成26年法律第68号）等の定めるところにより速やかに処理すること。
- (2) 法令等に基づき許認可等を求める申請があった場合は、行政手続法（平成5年法律第88号）等の定めるところにより可能な限り速やかに処理すること。
- (3) 所属長は、専決事項として部下職員に権限を委譲し、直接決裁しないものにつ

いては、処理台帳の整備、点検、処理結果及び未処理事件の報告を行わせるなど、その進行管理を適切に行い、責任体制を明らかにすること。

- (4) 窓口勤務員は、定型、平易な事項を除いて主管課（係）幹部に報告し、指示を受けるなど緊密な連携の下に適切に処理すること。

## 6 備付書類

受付には、次に掲げる書類を備え付け、来訪者の利便に供さなければならない。

- (1) 各種願い届け、申請等で必要なものは、様式のひな型又は印刷した用紙
- (2) 電話番号簿、管内地図、要覧その他必要な法令集、図書類等
- (3) 行政手続法に規定する審査基準等の一覧表

## 7 指導教養

- (1) 所属長は、窓口勤務員に対して指導教養を行うとともに、窓口事務の改善に努めなければならない。
- (2) 幹部は、窓口勤務員の執務状況に注意し、具体的かつ適切な指導教養を行うとともに、自らその中心となって、窓口事務の円滑な処理に当たらなければならない。

## 8 窓口の美化

窓口勤務員は、勤務場所の清掃、整とんに心掛けるとともに、設備の改善、整備及び美化に努め、明るくなごやかな雰囲気をつくり、来訪者に親しみやすい感じを与えるようにしなければならない。

別表（3の（2）関係）窓口勤務員の心得

項 目	内 容
親 切	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 苦情や不満があつて来訪した者に対しては、怒りに逆らわず、穏やかに応接すること。</li> <li>2 警察活動に対する意見、要望等で来訪した者に対しては、相手の意思をよく確認して実情等を説明し、誠意のある応対をすること。</li> <li>3 困り事で来訪した者に対しては、やさしく応答してよい相談相手となり、解決の道を発見するように努めること。</li> <li>4 参考人、不拘束事件の容疑者等「呼出し」により出頭した者に対しても、親切に応接すること。</li> <li>5 窓口で処理できない用件等で来訪した者に対しては、その用件等の主管課（係）をよく確認して、紹介又は案内をすること。 また、主管課に引き継ぐ場合は、可能な限り本人を同道して聴取した事項を係員に説明し、同じことを繰り返して聴かないようにすること。</li> <li>6 来訪者の戸惑いを傍観していたり、話し出すまで知らぬ顔でいることのないように、進んで用件を尋ねること。</li> <li>7 来訪者に対しては礼を失しないようにし、老人、子供、</li> </ol>

	<p>身体障害者等それぞれの立場に応じた応接をして、気苦労や不快の念を抱かせないように心掛けること。</p> <p>8 来訪者から申出を受けた事項で、警察に直接関係がないと認められるものであっても、可能な限りその目的に沿うように利便を図ること。</p> <p>9 来訪者が帰る場合は、「ご苦労様でした。」等のあいさつをすること。</p>
丁寧	<p>1 応接は、来訪者に正対して行うこと。</p> <p>2 相手の申出は、注意してよく聴き、問い返すことのないようにすること。</p> <p>3 相手の気持ちを和らげるように、思いやりのある態度で臨むこと。</p> <p>4 分かりやすく、丁寧な言葉遣いで応答すること。</p>
迅速	<p>1 要領よく応接して、待ち時間を可能な限り少なくするように努めること。</p> <p>2 来訪者が多いときは、他の者の応援を求め、迅速に処理するように配慮すること。</p> <p>3 相手の質問に対しては、最も分かりやすい表現で明快に答え、又は説明をするように努めること。</p> <p>4 平易な用件等で、受付で処理できるものは、主管課（係）と連絡をとってその場で処理すること。</p>
電話による応接	<p>1 電話による応接は、見えない相手と応接するものであり、細かい配慮をもって礼を失することなく、短時間に、かつ、要領よく行うこと。</p> <p>2 電話をかけるときは、次に掲げる事項に留意すること。</p> <p>(1) 電話番号をよく確認してかけること。</p> <p>(2) 先方が出たら、まず自分の名前を告げて相手方を確認すること。</p> <p>(3) 適当な敬語・尊称を用いること。</p> <p>(4) あらかじめ、用件を十分調査しておくこと。</p> <p>(5) 用件が済んだら適当なあいさつ又は謝意を述べること。</p> <p>3 電話を受けるときは、次に掲げる事項に留意すること。</p> <p>(1) メモと筆記用具を忘れないこと。</p> <p>(2) 信号があったときは直ちに受話器を取り、まず自分の名前を告げること。</p> <p>(3) 本人が不在のときは、「〇〇は不在ですが、後で電話させましょうか。」「伝言しましょうか。」等相手の意向を伺うこと。</p>

- (4) 受けた電話が自分の課（係）でないときは、先方の了解を得て関係課（係）に切り替えること。
- (5) 電話が間違っかかってきたときは、「違います。」と言って受話器を捨てるように置かないこと。