

○少年相談専用電話運用要領の制定について

(平成27年8月27日島少対甲第410号、島広報甲第672号本部長例規通達)

少年相談専用電話（愛称 ヤングテレホン／けいさつ・いじめ110番）の運用については、少年相談専用電話運用要領の制定について（平成25年8月29日島少対甲第398号、島広報甲第845号本部長例規通達。以下「旧要領」という。）により実施してきたところであるが、この度、少年問題の複雑多様化を踏まえ、専門の担当者による対応を促進し、少年相談の適切な措置を図るとともに、警察相談の取扱いに関する訓令（平成25年島根県警察訓令第5号）第13条の規定に合わせ、運用時間、運用体制等を変更し、別添のとおり新たに「少年相談専用電話運用要領」を制定したので、運用上誤りのないようになされたい。

なお、旧要領は、平成27年8月26日限り、その効力を失う。

## 別添

### 少年相談専用電話運用要領

#### 第1 趣旨

この要領は、最近の社会環境、家庭環境等の変化の中で、様々な悩みや困りごとを抱えながら、保護者、教師、友達等に相談できず悩み苦しんでいる少年又はその保護者等が相談をすることができ、その内容に応じた適切な助言や指導を受けることによって、少年の非行化や犯罪等からの被害を未然に防止し、もって少年の健全な育成を図るために設置した少年相談専用電話の運用について、必要な事項を定めるものとする。

#### 第2 少年相談専用電話の設置

##### 1 名称

少年相談専用電話（愛称 ヤングテレホン／けいさつ・いじめ110番）

##### 2 設置場所

生活安全部少年女性対策課（以下「少年女性対策課」という。）及び警察本部当直室

##### 3 電話番号

0120-786-719（フリーダイヤル）

0852-23-8123

#### 第3 運用

##### 1 運用体制

###### (1) 運用責任者

ア 少年女性対策課に、運用責任者を置き、生活安全部少年女性対策課長（以下「少年女性対策課長」という。）をもって充てる。

イ 運用責任者は、少年相談専用電話の適正かつ円滑な運用に努めるものとする。

###### (2) 運用管理者

ア 少年女性対策課に、運用管理者を置き、少年女性対策課長が指定する者をもって充てる。

イ 運用管理者は、運用責任者の指導監督の下に、少年相談専用電話に関する事務を管理するとともに、少年相談業務に従事する者を指揮監督するものとする。

##### 2 相談受理上の基本的配慮事項

###### (1) 親切的な対応

相談者は、警察に何らかの期待を持って相談するので、相手方の気持ちを十分に酌み取り、親切的な対応を心掛け、強制にわたらない指導・助言に当たること。

###### (2) 秘密の保持

相談事項については、相談者の意向を尊重し、秘密の保持に努めなければな

らない。

### 3 相談取扱要領

- (1) 相談を受理した際は、警察相談の取扱いに関する訓令（平成25年島根県警察訓令第5号。以下「相談訓令」という。）第12条第1項の規定により、相談者の人定事項及び相談概要を聴取した上、必要な事項を相談管理部門へ連絡すること。
- (2) 自殺、家出、犯罪予告その他緊急を要する事態が推測される相談及び特異事案については、相談者に冷静な対応を働き掛けるとともに、直ちに運用責任者に報告すること。
- (3) 相談内容が他機関等において処理すべきものであるときは、相談者にその旨を説明し、関係機関等を教示するなど、相談内容に応じて適切な措置をとること。

### 4 当直中における取扱い

警察本部一般当直で受理した場合は、相談訓令第13条の規定により取り扱うものとし、専門的知識を持つ職員による措置が必要と認められるときは、相談者に対して、少年女性対策課担当職員又は所轄警察署担当職員との面接等に応じるよう指導をすること。

### 5 報告及び相談状況の記録

- (1) 相談を受理したときは、原則として相談訓令に定める警察相談又は警察相談以外の申出として取り扱い、警察相談に該当する場合は、島根県警察相談情報管理システム（以下「県システム」という。）に相談内容等を入力すること。
- (2) 県システムの入力は、警察情報管理システムによる相談情報管理業務実施要領の制定について（平成25年12月6日島広報甲第1134号ほか本部長通達）、警察情報管理システムによる相談情報管理業務実施要領の細部事項について（平成25年12月6日島広報甲第1135号ほか本部長通達）等の関係規程により適切に行うこと。