

適切な市民応接の推進について

昭和62年11月16日
山口警務第1215号
山口警教第675号
山口刑捜一第1471号
山口保防第1025号
山口備公第236号
山口交企第714号

警察職員の職務執行は、警察署等における窓口業務をはじめ、被害申告の受理、検問、職務質問、交通指導取締り、少年補導、地理案内等市民との接触を通じて展開されるものが多い。

これらの職務執行における市民との応対、応接（以下「市民応接」という。）の在り方、あるいは市民応接を伴う職務執行の在り方の適否は、当該職務執行の成果を左右するのみならず、広く警察活動、警察職員全体に関する県民の意識、評価に波及し、県民の警察に対する理解と協力に大きく影響を与えるものである。

市民応接の現状は、従来からの努力にもかかわらず先般の総務庁による行政サービスに関するアンケート調査の結果にもみられるとおり、決して十分なものとはいえない。

このため、次のとおり市民応接向上のための方針を定めたので、各所属にあつては、各種施策を強力に推進し、実効が期せられるよう特段の配意をされたい。

なお、「山口県警察の事務合理化の推進に関する訓令の制定について（例規通達）」（昭和50年4月1日付け山口警企第150号）は廃止する。

記

1 基本的な考え方

適切な市民応接は、警察職員の職務執行の基本であり、あらゆる警察活動を通じてこれを実践することが必要である。

このため、警察各部門において市民応接を向上させるために必要な方策を積極的かつ継続的に推進するものとする。

2 推進事項

(1) 指導教養体制の確立

各所属においては、指導責任者、指導担当者の指定を行い、指導教養体制の確立に努める。

(2) 各種教養の実施

ア 集合教養の実施

市民応接において必要とされる基本姿勢を身に付けさせるため、窓口事務担当者等に対し、警察本部において適時研修会等を実施する。

イ 学校教養の実施

初任科、初任補修科、専科課程に市民応接についてのカリキュラムを盛り込み、基本的事項について教養する。

ウ 職場教養の実施

各所属においては、市民応接に関する職員による体験発表、部外講師の招へい、部外者との意見交換会等を積極的に推進する。

エ 民間企業等への派遣研修

特に市民と接することの多い職員に対し、民間企業等への派遣を行い、積極的な実地教養を推進する。

オ 教養資料の作成配布

本部関係課においては、業務マニュアルの整備等を行い、各所属においては、当該資料の活用により応接態度及び業務処理能力向上のための実践的教養を行う。

(3) 業務処理方法の改善

ア 業務処理手順等の改善

業務処理手順の改善、書類の簡素化、警察業務ガイドの発行等を行い、市民の立場に立つた、分かりやすい業務を推進する。

イ 施設の整備改善

既存の施設について検討を行い、市民応接に適した施設の整備改善及び環境の美化を図る。

ウ 要員の確保

窓口対応要員の配置に当たっては、適切な要員を確保するとともに、その選定に配慮する。

(4) 適正な業務管理

各級幹部による業務実態の把握を徹底し、適正な業務配分、実績評価等を図るなど適正な業務管理を行う。

(5) 各種方策の推進

市民応接向上のために当面次の方策等を推進する。

ア 機関紙「防長警友」の活用

イ 提案制度の運用

ウ 市民応接競技会等の実施

エ 標語の作成

オ 苦情等の誠実な処理

カ その他

(6) 賞揚の推進

ア 優良部署に対する表彰を行う。

イ 市民応対について実績評価を図り、個人表彰を行う。

3 報告

本通達に基づく推進状況については、別に定めるところにより報告するものとする。