

○山梨県警察ヤングテレホンコーナー実施要領の制定について

〔 令和 6 年 3 月 1 8 日 〕
〔 例規甲（少サ）第 1 0 8 号 〕

山梨県警察ヤングテレホンコーナー実施要領

第 1 目的

この要領は、最近の社会情勢や生活環境の変化に伴い、多種多様化している少年の悩み、不安及び困りごと、少年に対する保護者の悩み等について、気軽に相談できるよう電話及びインターネットメール（以下「メール」という。）による相談窓口を設け、その内容に応じた適切な指導及び助言を行うことを目的とする。

第 2 名称、設置場所及び電話番号等

名称		設置場所	電話番号等
ヤングテレホン コーナー	電話	生活安全部人身安全・少年課	0 1 2 0—3 1—7 8 6 7 0 5 5—2 3 5—4 4 4 4
	メール		山梨県警察ホームページ http://www.pref.yamanashi.jp/police/p_syonen/saportsenter.html

第 3 ヤングテレホンコーナーの責任者、相談主任者及び勤務員

責任者	相談主任者	勤務員
少年サポートセンター所長	少年サポートセンター所長 補佐等	少年サポートセンター所員

第 4 受付時間

受付時間は、電話の場合は平日の午前 8 時 3 0 分から午後 5 時までとし、メールの場合は 2 4 時間とする。

第 5 運用上の留意事項

- 1 少年の悩みごと及び困りごとを聞くという趣旨から、相談内容のいかんにかかわらず受理すること。
- 2 他の行政機関等の所掌事務にわたる相談については、その旨を教示し、又は主管行政機関に連絡するなど事案に応じた適切な措置を講ずること。
- 3 電話又はメールによって受理したもののうち、面接による相談が適当と認められる

ものについては、面接による少年相談を受けるよう指導すること。

4 相談の内容については、秘密を守ること。

第6 勤務員の相談取扱い心得

- 1 少年相談の趣旨を十分認識し、旺盛な熱意と責任感をもって相談に応じること。
- 2 相談内容が複雑多岐にわたるため、自己研さんに努め、広範かつ専門的な知識と臨機応変な判断力を養うこと。
- 3 相談者の住所及び氏名を聴取する際は、本人の同意を得るなど、強制にわたることのないように配慮すること。
- 4 電話相談において、緊急を要する事態が推察されるときは、相談者に冷静沈着を促す話かけを続けると同時に、必要に応じて適切な措置を講ずること。
- 5 対応は、親切を旨とし、平易で分かりやすい言葉で通話すること。

第7 報告

- 1 相談を受理したときは、その内容を山梨県警察安全相談業務実施要領の制定について（令和3年12月20日付け、例規甲（総セ）第36号）に定める警察安全相談記録2号様式）に記載し、処理結果を明らかにして責任者に報告すること。
- 2 責任者は、毎月の処理状況をヤングテレホン受理状況（別記様式）に記載し、翌月5日までに生活安全部人身安全・少年課長に報告すること。

様式略