



桜区役所 収納課

あわてない！ 不審電話の通報処理

～安全に安心して暮らせるまちづくりのために～

最近、市民から不審電話の情報が役所によく入ってくるみたいだけど・・・

実際、通報を受けても自信をもって対応できるかな・・・

そういうとき、何を、どう聞けばいいのだろう・・・



だったら、何を聞いたらいいいのか、聞き取る内容を書いてある様式を作ればいいんだ!!

このような書式を作りました！

不審電話等通報聴取録

受信者	日時： 月 日 時 分 氏名：
通報者	氏名： 匿名 ・ 住所：さいたま市 区 連絡先：
通報の種類	不審電話 ・ 不審者の訪問 ・ その他（ ）
いつのことですか	平成 年 月 日（ 時
どこで起こった	1 <u>対応していない</u> 【相手に、なにか話をしましたか】
相手の話（要求）に どのような対応を しましたか	2 <u>話（要求）に従った</u> 【いつ・どこで・何を・誰にしましたか】
警察に連絡したか （いずれかを○）	<u>連絡していない</u> ・ 連絡した けいさつ総合相談センターを案内する <input type="checkbox"/> ※案内したら <input checked="" type="checkbox"/> 電話：048-822-9110 ※相手の指示に従ってお金などを渡していたら、110番通報を案内 <input type="checkbox"/> ※案内したら <input checked="" type="checkbox"/>
	【庁内確認が必要な通報者からの質問等】 <input type="checkbox"/> 回答済 ※回答したら <input checked="" type="checkbox"/>

何を聞くのか書いてある

聞くポイントが書いてある

どう対応するのか書いてある

このようなメリットがありました！

- ・慌てずに落ち着いて、必要な情報をもらさずに聞き取りができた。
- ・聞き取り後にどう対応するか書いてあるので、最後まで責任をもって対応できた。
- ・落ち着いた会話をしたことで、市民の方に安心感を与えることができた。