

## 窓口受付時間変更にかかる県民・事業者への協力依頼 及び自動音声案内の導入について

### 1 要旨・目的

- (1) 県民・事業者の協力を得て、警察署等の窓口受付時間を変更する。
- (2) 警察本部及び各警察署の代表電話に自動音声案内を導入する。
- (3) 働きやすい職場環境を形成するとともに、県民への行政サービスの質を向上させる。

### 2 現状・背景

- (1) 窓口業務に関しては、一部の手続き（※運転免許更新関係など）を除き、開庁日の午前8時30分から午後5時15分までの申請を受理しているため、時間外勤務を前提とした勤務環境となっている。
- (2) 電話受理業務に関しては、一旦職員が県民から用件を聞き取った後に担当者へ電話を転送しているため、転送まで時間がかかることや聴取内容の重複が課題となっている。

### 3 概要

#### (1) 対象者

県民

#### (2) 事業内容（実施内容）

ア 窓口受付時間変更にかかる県民・事業者への協力依頼（試行実施）

(ア) 9:00～12:00／13:00～16:00 道路使用許可、風俗営業許可等の28手続き

(イ) 9:00～11:00／13:00～16:00 運転免許申請取消、運転経歴証明書の2手続き

(ウ) 申請が変更後の受付時間外であっても、従前の受付時間内であれば受理するとともに、本施策の趣旨を説明し、以後の協力を求めて浸透を図る。

イ 自動音声案内の導入

警察本部及び各警察署の代表電話に自動音声案内装置を段階的に設置

#### (3) スケジュール

ア 窓口受付時間変更にかかる県民・事業者への協力依頼（試行実施）

令和6年6月3日（月）から試行開始

イ 自動音声案内の導入

(ア) 第一期（令和6年6月頃から順次 広島中央警察署、広島南警察署、福山東警察署）

(イ) 第二期（令和6年10月頃から順次 警察本部及び上記3署を除く県下全警察署）

#### (4) 予算（単県）

ア 窓口受付時間変更にかかる県民・事業者への協力依頼（試行実施）

予算措置なし

イ 自動音声案内の導入

令和6年度予算 3,056千円（自動音声案内装置リース契約）

### 4 その他

広島県警察ホームページをはじめ、あらゆる広報媒体を活用して、県民へ広く周知を図り、理解と協力を求める。