

自動音声案内活用による警察署、交番及び駐在所の 連絡先の統一について

1 要旨・目的

- (1) 警察本部及び全警察署の代表電話に自動音声案内を導入する。
- (2) 自動音声案内を活用し、警察署、交番及び駐在所の連絡先を警察署代表電話に統一する。
- (3) 県民からの届出等に遅滞なく対応するとともに、通信費にかかる経費削減を図る。

2 現状・背景

- (1) 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。
- (2) 交番及び駐在所勤務員が不在時は、県民からの届出や問合せに遅滞が生じる。

3 概要

(1) 対象者

県民

(2) 事業内容（実施内容）

ア 自動音声案内の導入

警察本部及び全警察署の代表電話に自動音声案内を段階的に導入する。

※警察本部は、夜間及び休日のみ自動音声案内を運用

イ 警察署、交番及び駐在所の連絡先の統一

自動音声案内を活用することで、交番及び駐在所へ自動転送が可能となるため、交番及び駐在所の連絡先を警察署代表電話に統一する。

(3) スケジュール

ア 自動音声案内の導入

(ア) 第一期 令和6年6月に広島中央、広島南及び福山東警察署で導入済み

(イ) 第二期 令和6年10月から同年12月末までの間に、警察本部及び上記3署を除く全警察署に順次導入予定

イ 警察署、交番及び駐在所の連絡先の統一

令和7年1月1日から、交番及び駐在所の連絡先を警察署代表電話に統一

※交番及び駐在所（幹部交番等を除く。）の加入電話は、令和6年12月31日で廃止

(4) 予算（単県）

ア 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）

イ 経費削減効果

連絡先の統一により、自動音声案内導入経費を差し引き、年間約280万円の経費削減

4 その他

- (1) 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、事前広報を実施し、県民に広く周知を図る。
- (2) 連絡先の統一後、約3か月間（令和7年3月末まで）は、交番及び駐在所へ連絡すると、警察署の代表電話を案内する無料アナウンスが流れる。