

地域県土警察常任委員会資料

(令和6年5月21日)

- 警察署代表電話等への音声ガイダンスの運用開始について …………… 2
(警務部警務課)

警 察 本 部

警察署代表電話等への音声ガイダンスの運用開始について

令和6年5月21日
警察本部
(警務部警務課)

1 目的

- (1) 架電者の重複説明の回避
- (2) 電話交換業務の合理化、効率化及び当直業務への専念

2 概要

(1) 運用開始

令和6年4月1日

(2) 運用施設等

全警察署、東部・中部・西部の各運転免許センター、総合相談電話（#9110）

(3) 音声ガイダンスの内容

- 全警察署（24時間運用）
 - ・ 執務時間内
自動応答し、架電者が案内に応じた番号を選択押下することで、担当係の内線番号に転送
 - ・ 執務時間外
自動応答し、当直員に転送
- 東部・中部・西部の運転免許センター（執務時間外のみ運用）
受付時間の教示
- 総合相談電話（#9110）（執務時間外の当直時間中のみ運用）
受付時間及び案件ごとの架電先の教示

3 効果・反響

(1) 警察署の運用状況（4月中、執務時間内）

	着信件数	内訳（転送件数）						
		会計（遺失・拾得）	交通（事故・違反）	交通（各種申請）	生活安全（各種申請）	地域（交番・駐在所）	警務（その他）	呼出中放棄
鳥取署	3,327件	337件 (10.1%)	196件 (5.9%)	121件 (3.6%)	263件 (7.9%)	102件 (3.1%)	2,220件 (66.7%)	88件 (2.6%)
倉吉署	1,730件	121件 (7.0%)	107件 (6.2%)	59件 (3.4%)	146件 (8.4%)	68件 (3.9%)	1,171件 (67.7%)	58件 (3.4%)
米子署	3,468件	343件 (9.9%)	242件 (7.0%)	148件 (4.3%)	104件 (3.0%)	154件 (4.4%)	2,409件 (69.5%)	68件 (2.0%)

(2) 効果・反響

- 警察署代表電話利用者から、自動音声化に関する苦情等の受理はなし
- 本運用開始後、対応が遅れた事案の把握はなし
- 警察署警務課員の業務負担が約3割軽減した。