

予 算 要 求 資 料

令和8年度当初予算

支出科目 款：警察費 項：警察活動費 目：一般警察活動費

事業名 自動ガイダンス装置整備費

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

警察本部 警務部 警務課 電話番号：058-271-2424(内2611)

E-mail：c18873@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 9,263 千円 (前年度予算額： 8,349 千円)

<財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財 産 収 入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	8,349	0	0	0	0	0	0	0	8,349
要求額	9,263	0	0	0	0	0	0	0	9,263
決定額	2,802	0	0	0	0	0	0	0	2,802

2 要 求 内 容

(1) 要求の趣旨(現状と課題)

県下の警察署では、事件・事故の届出、各種相談その他警察業務全般にわたる電話を少数の電話交換担当者が限られた回線で受理している。

その内容は多岐にわたるが、自動車運転免許や落とし物の問い合わせ等定型化したものも多く、その場合でも架電する県民は、電話対応を待たされたり、不慣れな代理受理職員による対応を余儀なくされたりするほか、電話交換担当者とその係の担当者に二度説明しなければならない等利便性も悪い。

また、警察署への架電の中には、身の上話等警察業務との関連性が低い電話、意図不明の長時間電話、頻回架電者からの不要不急の電話が相当数あり、電話対応者の業務負担となるほか、必要な外線電話が速やかに受理できない。特に、当直時間帯は、少人数で全ての警察事象に対応しなければならない、その人員が不要不急の電話に長時間拘束されれば、即時に対応しなければならない急訴事案等の立ち上がりが遅れるなど対応に支障を及ぼす恐れがあるため、真に助けを求める県民へ迅速に対応すべく、入電電話の効率的な対応が必要である。

令和6年以降、4警察署に自動ガイダンス装置を整備した結果、一警察署当たりの入電数が大幅に減ることで県民からの電話が繋がりやすくなる、番号案内により余剰が生まれた人員を現場対応へ当てることができる等の効果のほか、事件・事故等の場合は110番通報をすることをガイダンス案内することで早期の現場対応を実現するなど、県民の利便性向上の面で大きな導入効果が得られている。

(2) 事業内容

警察署の代表電話の受信応答時に音声ガイダンスを流し、架電者が対象の番号を押下することで、担当者に自動転送するとともに、当該電話への発着信通話を録音するための装置を整備する。また、故障時に早期復旧する必要があるため、保守契約も行う。

(3) 県負担・補助率の考え方

県民が直接担当者に接続できる利便性の向上と、限られた県の警察力を真に必要な業務に投入することが可能となるものであるため、県費にて負担することが妥当である。

(4) 類似事業の有無

令和4年度から警察本部総合当直室に音声ガイダンス・通話録音装置を設置
令和6年度から岐阜中警察署以下4警察署に自動ガイダンス装置を設置運用
令和7年度中に岐阜南警察署以下4警察署に自動ガイダンス装置を整備・運用開始予定

3 事業費の積算 内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
需用費	1,459	台座式録音機購入の消耗品費（県下4警察署、39台）
委託料	636	器保守料（令和6年度設置分(1年)及び令和7年度設置4台分(5月)）
備品購入費	7,168	自動ガイダンス装置購入費（県下4警察署に設置）
合計	9,263	

決定額の考え方

事業内容を精査し、所要額を計上します。

4 参考事項

(1) 各種計画での位置づけ

- ・「清流の国ぎふ」創生総合戦略
2-(2)-⑤ 犯罪・交通事故防止の推進
- ・岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画
- ・自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画

(2) 国・他県の状況

警察庁から都道府県警察に対して、警察本部・署等の代表電話への音声ガイダンス導入に関する取組が紹介され、これを参考に一層の業務の合理化等を推進するよう指示が出されている。

全国多数の県警で導入済み。またその他の県警においても導入を検討中である。

(3) 後年度の財政負担

全ての警察署へ配備を予定している。なお、保守費は、年度ごとに支払う必要がある。

(4) 事業主体及びその妥当性

警察署に設置する装置であり、事業主体は、岐阜県警察が妥当である。

事業評価調査書（県単独補助金除く）

新規要求事業

継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか

警察活動の高度化・合理化を図り、将来にわたって県民を犯罪・交通事故から守るための取組を推進する。

導入にあたっては、毎年度4警察署へ新規導入し、令和11年度に県下22警察署への導入を目指す。

（目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	事業開始前 (R)	R6年度 実績	R7年度 目標	R8年度 目標	終期目標 (R)	達成率
①						
②						

○指標を設定することができない場合の理由

装置の設置による効果については、特定の指標を設定することが困難である。

（これまでの取組内容と成果）

令和4年度	<p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>
令和5年度	<p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>
令和6年度	<p>4警察署へ導入・運用開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年9月2日 岐阜羽島警察署 ・令和6年11月18日 岐阜北警察署及び大垣警察署 ・令和6年11月25日 岐阜中警察署 <p>指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___ %</p>

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

<p>・ 事業の必要性(社会情勢等を踏まえ、前年度などに比べ判断) <small>3：増加している 2：横ばい 1：減少している 0：ほとんどない</small></p>	
(評価) 3	<p>県民の相談・通報件数は増加しており、限られたマンパワーで県民が求める警ら・防犯活動等を実行するためには、これら相談等の主な手段である電話受理事務を一層合理化・効率化する必要がある。</p>
<p>・ 事業の有効性(指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか) <small>3：期待以上の成果あり 2：期待どおりの成果あり 1：期待どおりの成果が得られていない 0：ほとんど成果が得られていない</small></p>	
(評価) 2	<p>導入した警察署においては、警察業務に関係のない不要・不急の電話が減り、真に警察の対応を求める県民にとって電話がつながりやすくなるなど、県民にとっての利便性向上効果があった。</p>
<p>・ 事業の効率性(事業の実施方法の効率化は図られているか) <small>2：上がっている 1：横ばい 0：下がっている</small></p>	
(評価) 2	<p>本部総合当直に設置した際は全面録音としたが、録音機の取り付けを転送する内線番号に限定することで電話機個別の録音機による運用を可能とし、大幅な予算削減を実施している。</p>

(今後の課題)

<p>・ 事業が直面する課題や改善が必要な事項 自動音声ガイダンスの導入に対し、県民へ幅広い広報を実施する必要がある。 円安・機材の高騰による機器の値上げが懸念されるため、引き続き他県とも情報共有し、費用対効果の高い機器を研究する。</p>

(次年度の方向性)

<p>・ 継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか 自動ガイダンス装置導入により得られる県民の利便性向上の効果を、県下において齊一的に提供すべく、継続すべき事業である。 効果的な運用方法や費用対効果の高い機器を研究を継続して検討した上で全警察署における設置を目指す。</p>

(他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

<p>組み合わせ予定のイベント 又は事業名及び所管課</p>	<p>苦情等申出に係る通話録音装置【監察課】</p>
<p>組み合わせて実施する理由 や期待する効果 など</p>	<p>監察課で配付している台座式録音機は本事業で購入する物と同型であり、その目的も類似するため、事業を統合する方が合理的であるため</p>