

(報告事項エ)

外線通話録音装置の設置について

1 趣旨

松本市では、市民サービスの向上及び職員が安心して働ける職場環境整備の一環として本庁舎・東庁舎・大手事務所に外線通話録音装置の設置を行うものです。

2 期待される効果

- (1) 職員の接客意識の向上
- (2) 市民サービスの品質向上及び対応の標準化
- (3) トラブル発生時の事実確認
- (4) カスタマーハラスメントの抑止効果及び対策

3 運用方法の概要

(1) 対象

市役所（本庁舎、東庁舎、別棟）及び大手事務所で通話する全外線通話

(2) 録音及び保存方法

ア 外線電話着信時に、自動で録音する旨を音声案内し、通話録音を開始します。

イ 市から発信した場合には、音声案内及び自動での録音はされず、必要に応じて、手動で録音することを検討しています。

ウ 録音されたデータは、電話交換室の通話録音装置に保存されます。

エ 録音データの保存期間は、目的を達成するために必要最小限の期間となるよう検討しています。

(3) 記録内容

電話番号及び通話の内容（氏名等、特定の個人を識別できる情報を含む場合があります。）

(4) アクセス制限

録音データへのアクセスは、必要最小限の職員のみが可能となるよう厳格に管理をします。

4 運用までのスケジュール

令和7年7月に外線通話録音装置の設置に係る業務委託契約を締結しました。

今後は、庁内の調整及び市民への周知を行った上で、年度内の運用を予定しています。

5 その他

(1) (仮)松本市外線通話録音装置の設置要綱を策定し、個人情報の取扱いについて、適正に管理・運用をします。

(2) 市民への周知は、市公式ホームページ、広報誌等で事前に行うとともに、市民が不安を感じないように丁寧に進めます。