令和８年１１月１７日
総務常任委員会資料
総務・市民協働部資産活用推進課

市の業務用電話機への通話録音機能の導入について

１．目的

職員の接遇意識及び行政サービスの向上を図り、公正かつ適正な職務の執行を確保するとともに、職員への不当な圧力の排除及び犯罪を防止することを目的に導入する

２．通話録音の対象についての考え方

市業務全般において、以下のとおり通話録音装置の導入を目指す

令和８年度　市庁舎の電話交換機を経由する電話回線のうち、市業務で使用する電話
- ➤市の業務外である電話（食堂、記者室など）は対象外
- ➤議会棟の議員控室・議会事務局は録音対象

次年度以降　個別契約の電話のみの施設
- ➤育成学級、笠取小学校、笠取第二小学校について対応を検討

指定管理施設
- ➤協定締結時等に調整
- ➤個別契約のみの施設については機器改修時等に検討

３．通話録音機能の導入日時

令和８年１２月７日（月）　８時３０分～

４．通話録音のアナウンス

受電：市民等に対し録音する旨のアナウンスが流れてからコール音が鳴る
架電：市民等の相手先にアナウンスが流れずに録音される
アナウンス：こちらは宇治市です。この電話はサービス向上のため、通話を録音しております。あらかじめご了承ください

５．通話録音データの位置付け

通話者の氏名や通話内容、声紋データなどにより特定個人を識別できるため、通話録音データ全てを「個人情報」として扱う

６．通話録音データの取扱い

・個人情報となることから、運用において個人情報の保護に関する法律を遵守する
・外部と接続しない専用サーバーに保存する
・通話録音データの保存期間は３０日とする

７．通話録音データの利用例

・職員の電話応対に係る指摘を受けた場合に通話内容を確認し、電話応対の課題等の特定、改善点の検証に役立てる
・認識の相違や誤解からトラブルに発展した場合に、通話録音を確認し、客観的な事実に基づいて対応する
・職員への不当要求の証拠となるとともに理不尽な要求や脅迫的な言動の抑制や撤回を促す　など

８．市民周知

市政だより（１２月１日号)、ＨＰ・ＳＮＳを予定

９．機器設置工事

工事日：令和８年１１月２９日（日）　２０時～　（概ね２時間程度）
市庁舎の電話が繋がりにくい状況が発生するため、事前にＨＰ・ＳＮＳで周知予定