

令和 7 年 3 月 2 5 日

職員の接遇意識向上やトラブル防止へ
市役所の電話に通話録音システムを導入＝5月1日から

市はカスタマー・ハラスメントを防止するため、4月1日に「綾部市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」を施行。同条例に関する取り組みの一つとして、5月1日から市役所への電話について通話録音を開始する。業務の公正かつ適正な執行やトラブルを防止するとともに、職員の電話対応と接遇意識の向上を図ることが目的。

また、4月から職員の名札をフルネームから名字のみの表記に変更するほか、不当要求行為に対応するための職員マニュアル「不当要求行為等への職員対応のポイント」（令和3年9月策定、令和4年12月改定）を改定し「綾部市不当要求行為等対応マニュアル」を策定する計画。

記

○通話録音について

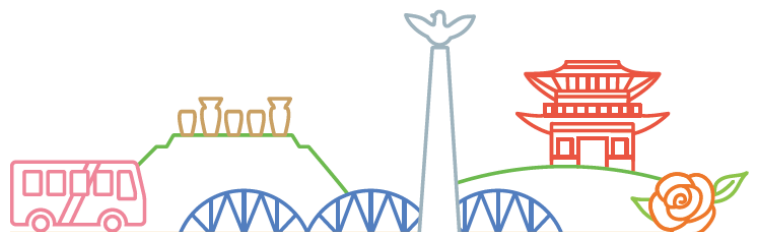
- ・市役所に電話を掛けると、発信者に通話を録音する旨のアナウンスが流れた後、録音を開始される。
- ・市役所から発信した場合は、アナウンスは流れないが通話録音は開始される。
- ・市役所以外の施設については、アナウンス無しに通話を録音する場合がある。

○通話録音データ

- ・通話録音データの適切な運用を図るため、個人情報保護に関する法律を遵守するとともに、安全管理を徹底
- ・録音された通話データは、一定期間経過すると自動的に消去される。
- ・トラブル事案等が発生し、録音データの確認が必要になった場合は、別途保存する場合がある。

○その他

- ・5月1日（木）から運用開始
- ・市民に対しては、市ホームページや広報紙、メールマガジン、SNSなどで周知する。



【条例制定に関する取り組み】（◎は令和7年度新規）

◎職員対応マニュアル「不当要求行為等への職員対応のポイント」（令和3年9月策定）を条例制定に伴い見直し「綾部市不当要求行為等対応マニュアル」を策定

内容：責務、不当要求行為とは、組織的対応フロー、対応ポイントなど

◎令和7年4月から職員の名札を名字のみの表記に変更

◎通話録音システムの導入（市庁舎のみ）

○防犯カメラの設置

○さすまたの配備

○職員研修の継続

管理職・監督職は実施済み、一般職を対象としたヘビークレーム研修を実施

○広報紙等での市民への周知

＜問い合わせ＞

【通話録音システム関係】

総務課 課長 塩見浩一 電話0773（42）4218

【条例・名札・マニュアル関係】

職員課 課長 吉崎裕美 電話0773（42）4228