

【市長定例記者会見資料】

令和6年9月19日

総務部

総務課（担当：近江）

直通：079-559-5031 内線：2310

市役所本庁舎等における通話録音及び閉庁時間の自動音声案内について

- 1 目的
- ① 接遇意識を高めることによる市民サービスの向上、業務の公正かつ適正な執行を確保する。
 - ② 近年の顧客ハラスメントに対応する。
 - ③ 職員の適正な労務管理を行うことによる働き方改革を推進する。

2 内容

(1) 通話録音と録音告知

市役所本庁舎、2・3号庁舎、南分館（出先施設を除く）で全庁的に電話（内線同士の通話は除く）の通話録音と、通話前に録音をお知らせする自動音声のアナウンスを開始する（相談電話等、一部を除く）。

※ 音声の後、電話がつながる。

※ 録音した音声データは目的以外に使用しない。

音声案内例

この通話は、応対品質向上のため録音させていただきます。あらかじめご了承ください。

(2) 閉庁時間の自動音声案内

閉庁時間（平日17:30～翌9:00、土曜日、日曜日、祝祭日）に、自動音声により閉庁時間であることを案内する。

音声案内例

ただいまの時間は受付時間外です。恐れ入りますが、平日午前9時から午後5時30分までの間にお掛け直してください。

3 開始年月日 令和6年10月1日

- 4 その他
- ・ 広報10月号、ホームページ掲載予定
 - ・ 緊急電話は閉庁時間の自動音声案内の中で告知する。