

続いての質問に移ります。

大項目 3 つ目、市庁舎及び学校における通話録音機能の導入について伺いたします。

市役所や小中学校における電話対応は、市民や保護者との重要なコミュニケーション手段であり、職員や教職員の業務負担にも直結します。

近年、自治体に寄せられる市民からの問合せや要望、さらにはクレーム対応において、職員が適切かつ迅速に対応できる環境を整備することが求められています。特に市役所や学校では、日々、多くの電話対応が行われており、その記録を適切に管理することが、行政サービスの向上、職員や教職員の業務負担軽減、さらにはトラブル防止につながると考えます。

応対品質の向上や業務効率化、さらにはカスタマーハラスメント対策として、通話録音機能付電話の導入が有効ではないでしょうか。

他の自治体では、通話録音機能を導入することで、問合せ対応の適正化、職員の業務負担軽減、市民サービスの向上を図っている例が見られます。

例えば、松山市では、職員提案をきっかけに、令和 6 年 10 月 1 日から市庁舎全体に通話録音システムの導入を進められました。導入の主な目的としては、職員の応対品質の向上、業務効率化、カスハラ対策といった点が挙げられています。

導入後の効果として、クレーム件数の減少や応対品質の向上が見られ、職員の約 7 割が満足しているという調査結果も出ています。

また、録音機能の告知によって、市民の口調が落ち着き、要件の簡素化といった成果を上げています。小中学校においても、教員の電話対応の品質向上や業務負担軽減、トラブル防止の観点から導入を進めており、最終的には全校で導入予定とされています。

また、京都府向日市において、日々、多くの市民から様々な問合せがあり、多いときには 1 日に 1,500 件ほどの電話でやり取りをされています。

いつの電話だったか、誰が対応したか、どんな内容だったかなどの情報が分からなくなるという課題があり、ミスを減らし、誠実に業務を遂行するために、大量の通話記録を一括管理できるシステムが必要と考え、通話録音システムを導入されました。

導入による効果は、市民の方から質問の電話があり、即座に回答した内容が電話を切ってから誤りだったことに気づき、正しい情報を教示し直すために通話履歴を遡り録音データを参照することで、該当の市民の方に電話をかけ直し、正しい情報を伝えることができた、録音機能がなければ誤った情報のまま認識させていたということです。

そこでお伺いたします。市役所における 1 日の電話対応は何件でしょうか。

市役所の電話対応についてクレームやトラブルが発生した際に、言った言わないの問題が生じることはあ

りませんか。また、その対応に苦慮する職員はいませんか。その現場の声をどのように把握していますか。

電話対応での問題や課題を改善するために、通話録音機能を導入されている自治体が増え、導入による具体的な成果が出ています。

本市では、通話録音機能を導入されていますか。市役所の電話対応に関する課題、特にクレーム対応や職員の負担軽減に関する現状と課題について、どのように認識されていますか。費用対効果の試算は行われていますか。

例えば、松山市では本館、別館、第3、第4の市庁舎全体をリース契約の導入で月額36万円、初期費用なし、第4館だけが仕様が違うということで、別途月額2,068円かかるとお伺いしております。導入するに当たって費用は発生しますが、トラブル対応にかかる時間や労力を削減できるため、長期的には業務効率向上でコスト削減になります。録音機能付電話の導入は、職員や教職員の負担を軽減し、トラブル防止・解決につながります。

一方、プライバシーへの配慮と適切な運用も求められることから、他の自治体では、事前に録音する旨のアナウンスを流す、録音データの保存期間を設定し、不要な録音は自動で削除することで、情報管理を徹底する、必要な場合のみ録音を確認し、関係者以外はアクセスできないように管理するなどの対応で、プライバシー保護と利便性を両立しています。本市でも、導入に向けた今後の方針をお聞かせください。

小中学校では、教職員の働き方改革や業務負担軽減が求められています。例えば、負担軽減策として、松山市では電話対応の効率化やトラブル防止を目的に導入が進められています。

本市では、小中学校の電話に通話録音機能は導入されていますか。教職員の負担軽減のために、録音機能の導入を今後検討する考えはありますか。よろしくお願いいたします。

○議長（小野辰夫） 答弁を求めます。竹林教育委員会事務局長。

○教育委員会事務局長（竹林栄一）
（登壇）市庁舎及び学校における通話録音機能の導入についてお答えいたします。

学校における通話録音機能の導入についてでございます。

市内の小中学校において、現時点では通話録音機能の導入は行っておりませんが、教職員提案制度により、勤務時間を意識した働き方を進めるための方策の一つとして、令和4年度から電話の自動応答機能を導入しております。

小学校では18時30分から翌7時まで、中学校では19時から翌7時までの間、自動応答による電話対応となることで、教職員の負担軽減につながっております。

電話での通話を録音する機能を導入することにつきましても、業務の正確な対応の担保や引継ぎの円滑化などの観点から有効であると認識しておりますが、まずは、御案内のありました導入事例の状況について、

今後、調査研究を行ってまいります。

○議長（小野辰夫） 高橋総務部長。

○総務部長（高橋聡）（登壇） 市役所における1日の電話応対件数についてお答えいたします。

代表電話の応対件数が1日平均150件程度、各部署への直通電話につきましては件数を把握しておりませんが、御指摘の京都府向日市程度、あるいはそれ以上の件数の対応をしているものと考えられます。

次に、市庁舎の電話応対についてでございます。

言った言わない等の問題により職員が長時間拘束されるなど、対応に苦慮するケースは様々な形で報告を受けており、相当程度あると認識しております。このような問題に対し、職員の負担を軽減するための方策といたしましては、主に窓口や電話対応に従事することの多い職員を対象に、愛媛県研修所のクレーム対応講座等の研修を受講し、ハードクレーム等に対応する場合のノウハウを学んでおります。こうした専門講座を受講することで、電話対応や接客対応によるクレームの見極めや、対処方法を身につけることができ、職員の負担軽減の一助となっているものと考えております。

次に、通話録音機能の導入についてでございます。

全庁的な導入は行っておりませんが、業務上、やむを得ず必要な場合に備えて、録音機能を備えた機器を保有しております。

次に、費用対効果の試算についてでございます。

市庁舎の電話システムの費用対効果につきましては、市民サービスの向上と職員の負担軽減を含めて考えていく必要があると考えており、その試算はまだ行っておりませんが、数年後に控えた庁舎の電話システムの更新の際に、他自治体の導入事例等を参考にしながら、通話録音機能も含め、必要な機能を精査し、市民から喜ばれ、かつ業務効率の向上が最大限図られるシステムの導入について検討してまいります。

○議長（小野辰夫） 加藤昌延議員。

○5番（加藤昌延）（登壇） 御答弁ありがとうございます。

西条市でも通話録音装置を導入されておりますし、これまで本市でも、職員提案でつけてほしいという御要望もあつたとお聞きしております。録音機能付電話の導入は、カスタマ対策や精神的負担軽減による職員や教職員の負担軽減、正確な対応やトラブル防止による市民サービス向上、引継ぎの円滑化や対応履歴の記録による業務効率化といったメリットをもたらすことから、導入に向けて積極的に検討していただきますよう、よろしくお願いいたします。