

令和3年3月23日

第105回 神戸市個人情報保護審議会

本庁舎内電話の市民対応の品質向上等
に向けた通話録音について

(企画調整局)

神企情第 4588 号
令和 3 年 3 月 23 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市長 久元 喜造



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項第 5 号及び第 3 項の規定に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

記

本庁舎内電話の市民対応の品質向上等に向けた通話録音について
(条例第 7 条「収集の制限」について)

担当：企画調整局情報化戦略部イノベーション担当

本庁舎内電話の市民対応の品質向上等に向けた通話録音について
(条例第7条「収集の制限」について)

◎は条例第7条第3項に該当

【収集する情報項目】

本庁1号館に新たに設置する庁内電話（モバイル端末）を介した通話（発着信）における音声および通話日時、電話番号

◎通話者（連絡相手及び職員）の発話音声

- ・通話した日時
- ・発信先および発信元の電話番号

なお、収集を行う中で、派生的に連絡相手以外の情報収集も行うことになる。

本庁舎内電話の市民対応の品質向上等に向けた通話録音について

1. 趣旨

神戸市では、庁内の電話交換機が老朽化を迎えており、故障交換部品が製造中止となるなど、故障対応に支障が出てきている状況である。既に機器の継続利用が妥当とされる年数（概ね10年）を5年以上も超えており、対応が必要となっている。

また、組織・レイアウト変更時の作業が毎年発生しており、工事のための要員（職員）確保、組織・レイアウト変更と電話工事の時期ずれ等、運用上の問題も抱えているため、機器の更新にあたり、庁内のモバイル化を行う予定である。

さらに、業務改革の流れに沿わない電話のあり様となっており、グループウェア等庁内コミュニケーションツールの整備状況やフリーアドレスに合わせた電話の最適化検討を進めているが、特に課題となっているものとして、電話中心の業務形態や内線電話の過多による、市民の問合せにかかる時間や通話待ち時間の発生等に伴う市民サービスへの影響が挙げられる。この課題に対応すべく、サービス向上に向けた電話業務の分析および見直しを行う必要がある。

これに加えて、今回の新型コロナウイルス感染症の対策で浮き彫りとなったが、疫病発生時や災害時における柔軟な業務形態への対応のため、時間をかけない迅速なBCP遂行環境（迅速な初動対応及び業務体制の早期構築）を早急に整備しなければならない状況である。

この状況を踏まえ、本庁1号館の電話端末のモバイル化にあたり、庁内に通話録音サーバを設置し、通話録音による詳細なログ管理・分析を可能とすることで、電話業務の可視化および業務改善を進める。

2. 通話録音の必要性

本事業の実施にあたり、以下に具体的な課題例を挙げる。

外線通話 子育て世代の市民から保育園の入所や保育料の認定等に関する問い合わせが年間を通じて非常に多く、また通話時間自体も長いものが多い。この状況を改善しないといけないという声が現場からは訴えられているが、現在の仕組みでは詳細な件数や通話時間の実態把握ができないため、効果的な手立てを講じることができていない。結果的に通話待ちとなる市民が発生している状況となっている。

内線通話 本庁と区役所の電話については、本数が非常に多いと言われているが、現状の仕組みでは詳細な実態がわからないため、区のどの所属から本庁のどの所属への電話がどれほど多いのかといった全く分析できない状況である。結果的に内線電話対応が、市民対応時間への阻害要因や非効率な業務形態を生み出している状況である。

このような課題に加えて、昨今の新型コロナウイルス感染症対策として対面対応の削減をより一層進める必要があり、電話による対応も市民サービスを受ける選択肢として今まで以上に重要となっている。これを踏まえ、ホームページ・FAQの充実等により市民がわざわざ市役所に問合せをしなくてもよい環境構築を促進するとともに、市民の問合せにかかる時間や通話待ち時間等を削減し、従来に劣らない市民サービスを受ける機会を確保することが急務となっている。これらの課題解決を早急に行うべく、本事業を実施することで、市民対応の品質向上等を実現する。

3. システム構成と事務の流れ

- ・ 本庁 1 号館庁内ネットワーク上に通話録音サーバを設置
本庁 1 号館に導入する端末が発着信する通話については、録音を実施（システム構成図を参照）

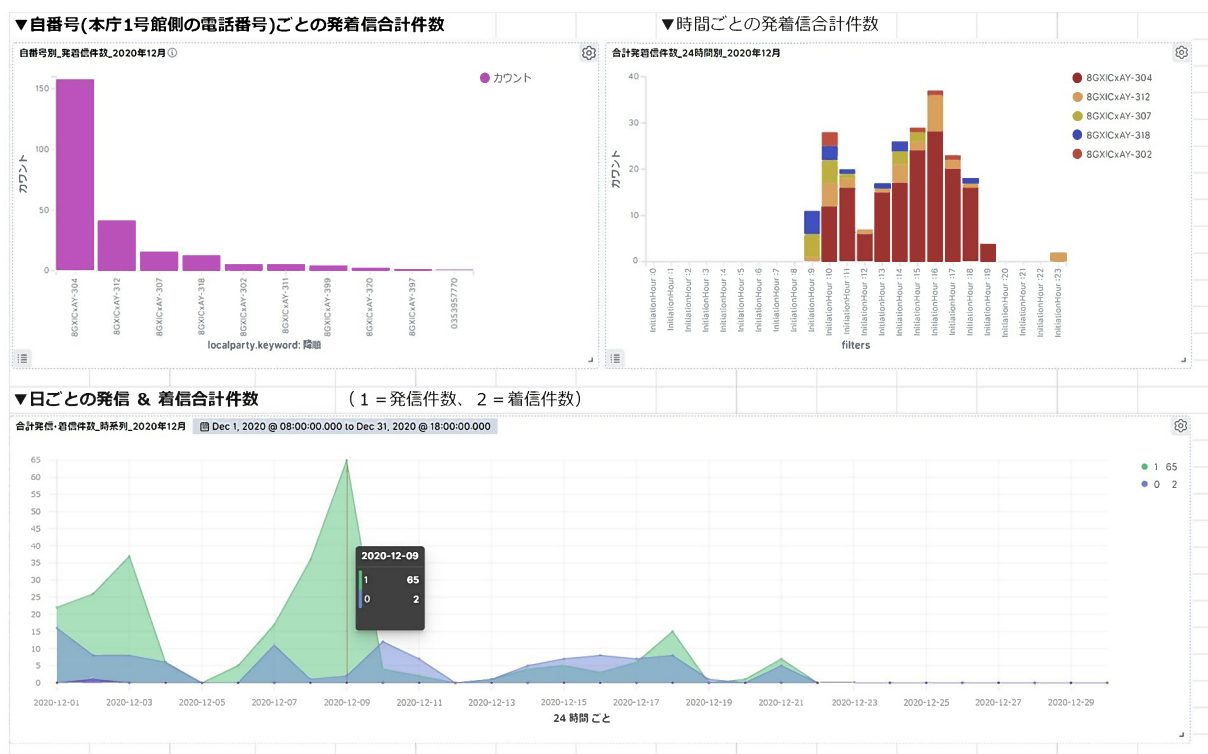
- ・ 事務の流れ
 - （1）本庁 1 号館に導入する端末が発着信する通話を自動的に録音

 - （2）録音データはサーバに格納される。（情報化戦略部の指定職員のみが確認可能）

 - （3）情報化戦略部の指定職員は、事務処理用 PC より、ID/PASS を入力することで、管理画面からログの管理・分析等が可能。（録音データは、ログ分析に利用するのみとし、不当要求行為の録音及び録画に関する要領に該当する案件を除き、2 次的利用は行わない。）

 - （4）録音データの音声は一定期間（2 週間）で削除する。

《参考》ログ解析イメージ》



4. 効果

通話を録音することで、詳細なログ管理が可能となるため、電話の多い業務抽出など業務分析を行い、改善の必要性が高い職場から電話業務削減や効率化に向けた業務改善を実施。これにより、市民の問合せにかかる時間の削減や通話待ち時間の削減を抑制し、より多くの市民対応が可能となるなど、市民満足度の向上が見込まれる。

また、職員の電話業務削減に伴って、市民サービス向上に寄与するマンパワーの確保が可能となる。

5. 実施計画

～令和3年3月28日 環境構築、現行環境からの移行作業
令和3年3月29日～ 運用開始（モバイル化および通話録音管理サーバの稼働）

6. 処理件数等

年間数百万件を想定（現状では電話交換機が古く、庁内電話の受電、架電の正確な数値が抽出できないため、処理件数はあくまで見込み値。）

7. 個人情報保護対策

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」、「神戸市情報セキュリティポリシー」に基づき、以下のとおり厳格に対処する。また、委託事業者との間で締結する委託契約約款に個人情報等の保護に関する事項を盛り込み、前記条例の趣旨を徹底させる。

(1) システム上の保護

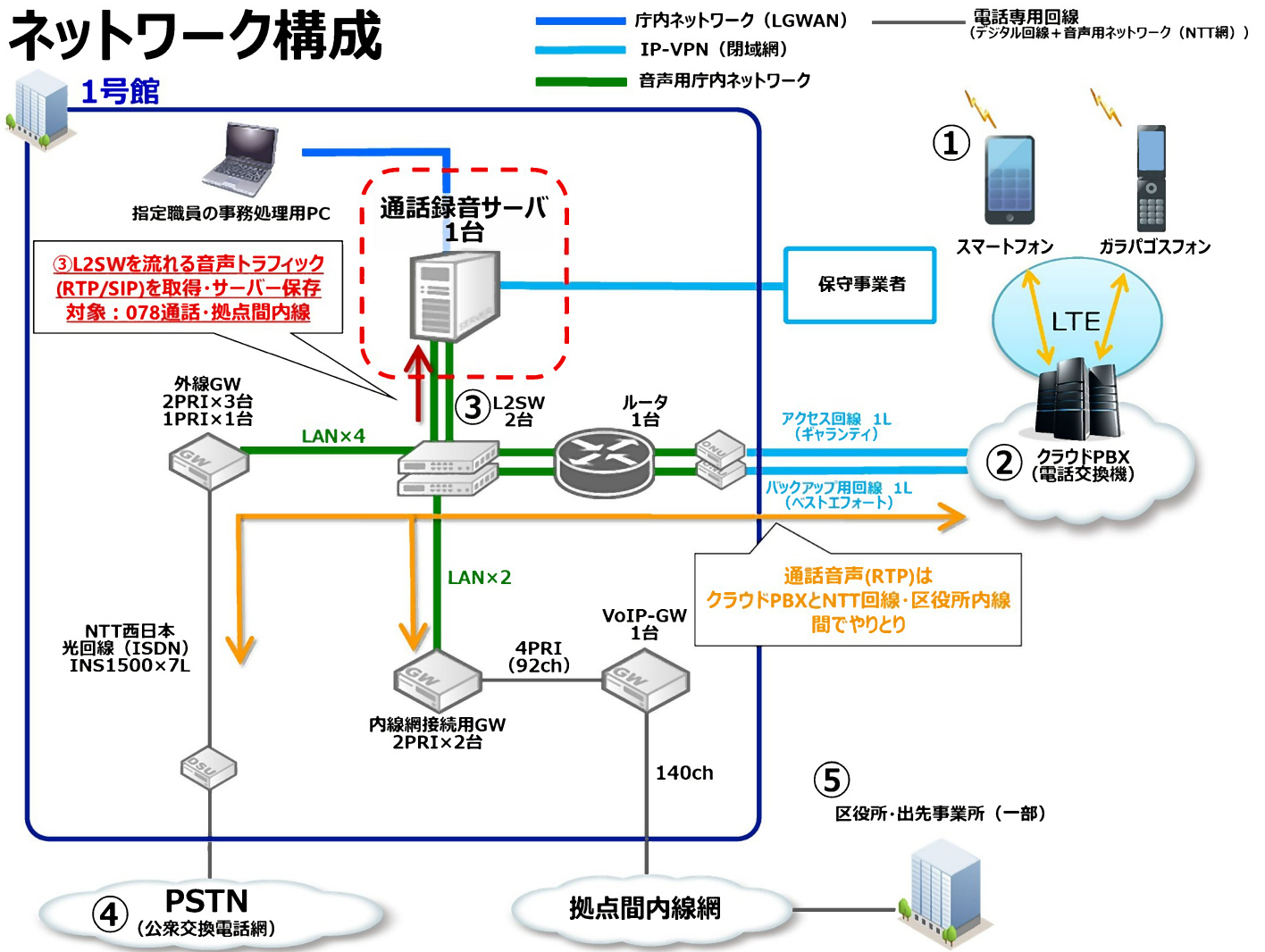
- サーバへのログインは、IDとパスワードによる認証を行うことで、指定職員のみ限定する。
- 通話録音データを保持するサーバは、ファイヤーウォールを設置し、外部からの不正アクセス行為を受けるとともに、コンピュータウイルスからの感染を防止する。
- 通話録音データを保持するサーバは、入退室制限を設けた保管施設（本庁1号館電話交換機室）に設置するサーバで一括管理する。
- システムの証跡（ログ）管理を行う。
- 使用中の者がシステムを一定時間継続して操作していない場合、自動的にロックされる。
- 通話録音データは、一定期間で削除する仕組みを取り入れる。

(2) 運用上の保護

- パスワードは定期的に変更するとともに、証跡（ログ）管理を行う。
- 個人情報の適正な取り扱いを確保するために、関係職員に対して必要な研修及び指導を行い、厳正な運用を徹底する。
- 通話録音データは、通話ログ管理以外の利用は行わないものとし、不当要求行為の録音及び録画に関する要領に則った録音を除き、二次的利用を行わせないよう厳正に取り扱う。

【参考：システム構成図】

ネットワーク構成



- ① 端末…職員が利用する端末
- ② クラウドPBX…クラウド上の電話交換機（電気通信事業者が設置）
- ③ L2SW（スイッチ）…ネットワーク上でデータの行き先を振り分ける機器
- ④ PSTN（公衆交換電話網）…一般の公衆電話網
- ⑤ 区役所・出先事業所（一部（本庁2,3号館建替えに伴う移転拠点など））

■ 通話音声データの流れ ■

・ 外線（078通話）

└ 発信：①→②→③→④

└ 着信：④→③→②→①

・ 拠点間内線

└ 発信（本庁側）：①→②→③→⑤

└ 着信（本庁側）：⑤→③→②→①

令和3年3月 日
企画調整局長決定

通話録音サーバに関する取扱要領（案）

（目的）

第1条 この要領は、本庁1号館に設置する通話録音サーバに保存されるデータの取り扱いに関して、市民に信頼される公正で公平な職務の執行及び、個人情報保護を図るため、必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- （1）通話録音サーバ 情報化戦略部が管理するサーバであり、本庁1号館における庁内電話のモバイル化にあたって設置されるサーバをいう。
- （2）管理責任者 情報化戦略部が管理するサーバの管理責任を負うものをいう。
- （3）管理補助者 情報化戦略部が管理するサーバを操作するものをいう。

（管理責任者の責務）

第3条 管理責任者はイノベーション担当課長とする。

- 2 管理責任者は、管理補助者にこの要領を遵守させなければならない。

（管理補助者の責務）

第4条 管理補助者は、管理責任者が指定する職員とする。

- 2 管理補助者は、管理責任者のもと、情報管理における必要な研修を受けた上で作業を行うものとし、この要領に基づき、記録装置及びデータを適正に取り扱わなければならない。

（録音データの保存・管理）

第5条 通話録音サーバに自動保存される録音データは、情報化戦略部が実施する通話のログ管理及び分析に利用するものとし、不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第7条）にあたる場合を除き、他の一切の二次利用を認めない。

- 2 不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第5条）にあたる場合において、

録音データの二次利用を行う際は、管理責任者の決定をもってデータの収受に関する記録を行うとともに、不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第6条、第7条）に基づき、適切な措置を行うものとする。

3 管理責任者および管理補助者は、録音データを取り扱うシステムについてIDとパスワードによる適正な管理を行うとともに、定期的に変更を行うなど十分なセキュリティ対策を施すものとする。

（その他）

第6条 この要領に定めがない取扱いについては、個人情報保護条例および情報セキュリティポリシーに基づき、管理責任者において適正な措置を行うものとする。