

## 一宮市業務記録システムの設置及び運用に関する要綱

(趣旨)

**第1条** この要綱は、業務の執行にあたり行政サービスの質を確保し、又は職員に対する不当な圧力を排除するため、通話録音装置及び記録カメラ等(以下「業務記録システム」という。)の設置及び運用に関し必要な事項を定める。

(定義)

**第2条** この要綱において、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) 通話録音装置 本庁舎電話交換機に接続する外線電話の通話内容を自動的に録音する装置をいう。
- (2) 通話記録 通話録音装置により記録した音声、通信日時、通話時間及び通話当事者の電話番号をいう。
- (3) 記録カメラ等 本庁舎執務室に設置する職員と市民との対応に係る画像又は音声を記録する機能を有する装置をいう。
- (4) 画像等 記録カメラ等により記録された画像又は音声をいう。
- (5) 市民等 一宮市と行政運営上の関係が生じた者をいう。
- (6) 対応担当課 通話記録又は画像等が記録された職員が属する課をいう。

(設置の場所、対象等)

**第3条** 業務記録システムの設置場所及び通話記録の対象となる電話は、管理責任者が別に定めるものとする。

(設置の公表)

**第4条** 市は、業務記録システムについて、一宮市ウェブサイト等で設置及び利用目的を公表することとする。この場合において、記録カメラ等については、設置場所近くの撮影範囲内及び見やすい場所に記録していることを明示するものとする。

2 業務記録システムのうち、必要がある場合にのみ稼働させるものについては、稼働する前に記録の対象となる者に画像等を記録する旨を告知するものとする。

(管理体制)

**第5条** 通話記録及び画像等の適正な管理及び運用を図るため、管理責任者を置き、財務部資産経営課長をもって充てる。

2 管理責任者は、業務記録システムの操作にあたっては、操作担当者を定めるものとし、操作担当者以外の者に操作させてはならない。

(通話記録及び画像等の適正管理)

**第6条** 管理責任者は、通話記録又は画像等が記録された業務記録システムについては、パスワード設定や設置場所の施錠を行う等厳重にこれらを管理するものとする。

2 通話記録及び画像等の保存期間は、少なくとも通話記録については1年、画像等については3か月とし、保存期間を経過したものの消去については、記録装置の上書き機能により行うものとする。

(通話記録及び画像等の利用の制限)

**第7条** 通話記録及び画像等は、次の各号に定める場合を除き利用してはならない。

- (1) 市民等と職員の間で理解に齟齬が生じたことに起因するトラブル等(以下「ト

ラブル等」という。)が生じ、通話記録及び画像等で検証を行うとき。

- (2) 業務記録システム保守管理にあたり必要があるとき。
  - (3) 第9条の規定により第三者に提供するとき。
  - (4) 前号に定めるもののほか、業務の遂行上特に必要があるとき。
- (通話記録及び画像等の利用手続)

**第8条** 対応担当課の長は、前条第1項第1号の規定による検証及び第4号に該当する事案への対応を行うため、管理責任者に対し、書面により、通話記録又は画像等の視聴の請求をすることができる。

- 2 管理責任者は、前項の請求があったときは、対応担当課の長に対し、請求に係る通話記録又は画像等を視聴させるものとする。
- 3 管理責任者は、トラブル等に対処するため特に必要があると認める場合には、対応担当課以外の課の長に対し、通話記録又は画像等を前項の取扱いに準じ視聴させることができる。この場合にあっては、管理責任者は、利用の可否を決定するため、対応担当課の長の意見を求めるものとする。

(通話記録及び画像等の提供の制限)

**第9条** 通話記録及び画像等は、次の各号に定める場合を除き、第三者に提供してはならない。

- (1) 市が設置する第三者相談委員会から資料請求があったとき。
- (2) 法令の規定に基づき提供するとき。
- (3) 捜査機関から犯罪捜査、事故調査の目的により文書で要請があったとき。
- (4) 職員に対する脅迫、恐喝、暴行等の犯罪に対応するため捜査機関に提供する必要があるとき。
- (5) 市長が、市民の生命、健康若しくは財産に対する危険を避けるため又は市政の管理運営上の理由により緊急かつやむを得ないと認めたとき。

(第三者相談委員会への提供)

**第10条** 管理責任者は、第三者相談委員会の委員長から、書面により請求があったときは、請求に係る通話記録又は画像等を個人の権利・利益を不当に侵害することのないよう当該提供の目的に照らし必要かつ最小限の範囲で提供するものとする。

- 2 管理責任者は、第三者相談委員会における事案の審議が終了したときは、同委員会が議事録の一部として保管するものを除いて、提供した通話記録又は画像等の返却、消去等適正な措置を講ずることを求めるものとする。

(外部への提供)

**第11条** 第9条第2号から第5号までに該当するものとして、書面により請求があったときの対応は、前条第1項の規定を準用する。

- 2 前項の規定にかかわらず、第9条第5号の理由による通話記録又は画像等の提供の申請については、やむを得ないと認める場合は、申請に係る文書を待たずに通話記録又は画像等提供することができる。

(通話記録及び画像等の取扱)

**第12条** その全部又は一部を固有の写真、電磁的記録等として保存することにより職員が組織的に利用し、又は組織的に用いるものとして保有する通話記録及び画像等は、一宮市個人情報保護条例(平成12年一宮市条例第3号)第2条第3号の保有個人情報

報又は一宮市情報公開条例(平成12年一宮市条例第33号)の第2条第2項の行政文書として取扱う。

(個人情報保護への対応)

**第13条** 管理責任者及び操作担当者並びに固有の写真、電磁的記録等の提供を受けた対応担当課の長及び対応担当課以外の課の長は、一宮市個人情報保護条例(平成12年一宮市条例第3号)及び一宮市情報セキュリティポリシーを遵守し、管理する通話記録及び画像等について適切な措置を講じるものとする。

(運用状況の公表)

**第14条** 管理責任者は、毎年、業務記録システムの運用状況を公表しなければならない。

(その他)

**第15条** この要綱に定めるもののほか、記録システムの取扱いに関し必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成30年11月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。