

通話録音装置導入に向けての実証実験の実施について

市民からのご意見や相談内容の聞き逃し防止、職員の電話対応の確認など、住民サービスの向上等を図ることを目的として、9月29日から10月6日まで、笠間市役所の代表電話番号(0296-77-1101)にかけられた電話において、本庁舎内での転送、または本庁舎から支所、公民館へ転送した場合に、通話録音装置が活用できるか実証実験を実施してまいります。

1. 通話録音の流れ

- ①笠間市役所代表電話番号(0296-77-1101)に電話をかける。
- ②ガイダンスが流れる。
例:「この電話はサービス向上のため録音させていただきます」
- ③電話交換手が受話器を取る。→ この段階から録音が始まる。
- ④電話交換手が相手と話す。
- ⑤内線番号で担当課につなぐ。

2. 現時点でガイダンス再生と通話録音ができる施設

- ・笠間市市役所本庁舎
- ・友部公民館、医療センターかさま、友部図書館(市役所から転送する電話のみ通話録音が可能)

※笠間公民館、笠間図書館のように直通電話の施設は対象外となります。

3. 実証実験期間

令和5年9月29日(金)夜間～10月6日(金)

4. 通話録音装置導入時期

実証実験を踏まえ令和6年1月から運用開始予定

お問い合わせ先

笠間市役所人事課

0296-77-1101 内線550