

提 供 日 2025/11/14
タイトル 職員が働きやすい職場づくりを推進します～県の所属
への通話録音装置の導入～
担 当 総務部 人事課
連 絡 先 人事課監察班
TEL 054-221-3230



1 概要

職員の働きやすい職場づくりを推進し、県民サービスの向上を図るため、
知事部局等の電話機に通話録音装置を導入します。

＜導入の目的＞

- ・業務の公正かつ適正な執行の確保
- ・威圧的な言動等によるいわゆるカスタマーハラスメントへの対応

2 運用開始日

令和7年11月14日（金）以降、順次運用開始

3 導入所属

本庁及び出先機関（59課・室等 61台）

4 運用方法

（１）県の所属へ電話をかけると、通話の録音を開始するアナウンス（自動音声）
が流れます。

（２）アナウンス終了後に担当へつながり、録音が開始されます。

※ ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急の必要等があるときは、
例外的に事前のアナウンスなしに録音を開始します。

＜参考：導入の経緯＞

- ・電話対応における職員の過度な負担の状況を把握するため、令和7年6月～
7月、全552課・室等（教委、県警を除く）にアンケート調査を実施。
- ・12%の64課・室等において、業務とは関係のない内容への対応等、過度な負担を
抱えていることが判明。
- ・困難事案を抱えている所属に対して、通話録音装置を設置することとしました。

