

社会福祉法人常陸太田市社会福祉協議会通話録音装置の設置及び運用に関する要項

(目的)

第1条 この要項は、相談内容等の聞き逃しや聞き間違いを防止し、適正な職務の執行及び福祉サービスの質の向上を図るとともに、職員への不正な圧力等を排除することを目的として、社会福祉法人常陸太田市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）に設置する通話録音装置の設置及び運用（以下「通話録音装置の設置等」という。）に関し、必要な事項を定めるものとする。

(用語の定義)

第2条 この要項に掲げる用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音装置 電話機での通話開始又は通話中に、自動又は手動で通話内容を録音し、記録する装置をいう。
- (2) 通話録音データ 通話録音装置により録音され、又は記録された音声データをいう。

(管理責任者等の配置)

第3条 通話録音装置による通話録音データの適正な取り扱いを確保するため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、事務局長をもって充てる。

- 2 通話録音装置の運用に関する事務を行うにあたって、通話録音装置取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を各グループに置き、グループ長をもって充てる。

(通話録音装置の設置等の公表)

第4条 通話録音装置を設置し、通話録音を行うときは、本会のホームページ等に利用目的及び運用方法について公表する。

(個人情報の保護)

第5条 管理責任者及び取扱責任者は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び本会が定める個人情報事務取扱規程を遵守し、通話録音装置の設置等に関し、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者及び取扱責任者は、通話録音データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他安全管理のための必要な措置を講じなければならない。

(職員の責務)

第6条 職務上、通話録音装置により情報を知り得る職員は、この要項の規定を遵守し、通話録音装置の適正な運用に努めなければならない。

- 2 職員は、通話録音装置により知り得た情報を第三者に知らせ、又は職務以外の目的に使用してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(通話録音装置の使用)

第7条 通話録音装置は、電話機での通話の開始とともに自動で通話内容等を録音し、記録するものとする。

- 2 通話録音装置を使用するときは、相手方に録音し、記録することを自動音声により告知するものとする。ただし、通話録音装置の機能及び建物の電話設備の状況により、自動音声による告知をすることが困難と認められるときは、この限りでない。

(通話録音データの保存期間等)

第8条 通話録音データの保存期間は、通話録音装置の保存容量の範囲とし、当該装置の上書き機能又は手動により削除するものとする。ただし、第1条に定める目的の達成のため必要と認められる場合は、この限りではない。

- 2 通話録音データは、記録されたときの状態で保存し、加工してはならない。
- 3 第1項ただし書きにより保存する通話録音データは、目的が達成され、保有する必要がなくなった場合は、速やかに削除するものとする。

(複製データの作成および保存期間)

第9条 複製データは、次に掲げる場合を除き作成してはならない。

- (1) 法に基づき開示または提供する場合
- (2) 管理責任者が第1条に定める目的の達成のため必要と認めた場合
- 2 複製データは、加工してはならない。
- 3 複製データを作成したときには、管理責任者及び取扱責任者は、第5条に定める適切な管理に努めなければならない。
- 4 複製データの保存期間は、その目的が達成された場合、その他保有する必要がなくなった場合は、速やかに削除するものとする。

(目的外利用及び提供の制限)

第10条 通話録音データは、次に定める場合を除き、第1条に規定する利用目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

- (1) 法令等に基づくとき
- (2) 個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき
- (3) 捜査機関から犯罪捜査の目的による要請を受けたとき

(苦情の処理)

第11条 管理責任者及び取扱責任者は、通話録音装置の設置等に関する苦情があったときは、誠実かつ迅速な処理に努めなければならない。

(その他)

第12条 この要項に定めるもののほか、通話録音装置の設置等に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要項は、令和7年12月3日から施行する。