電話録音機器マニュアル

作成日：令和 7 年 9 月 5 日

【電話録音機器 運用ルール】

1. 録音の目的

・利用者・ご家族等からの要望・苦情等を正確に把握し、誤解やトラブルを防止するため。
・職員の安全を守り、カスタマーハラスメント発生時の事実確認・対応検討に活用するため。
・記録はあくまで「業務改善と職員保護」を目的とし、監視や不正利用を行わない。

2. 録音の範囲

・施設代表電話や相談窓口電話の入出電に限定する。
・内線や私的な通話は録音しない。
・録音を開始する際は、自動音声や職員の口頭で 「この通話は記録のため録音しております」 と必ず告知する。

3. データの管理

・保存期間は原則 30 日以内とし、必要に応じて最長 90 日まで延長可。
・保存期間を経過したデータは責任者が確認のうえ、速やかに消去する。
・保存場所は管理された専用フォルダまたは録音機器で、権限者のみアクセス可能とする。
・無断コピー・外部持ち出しは禁止。

4. 利用・開示の制限

・苦情対応や事実確認など、業務上必要な場合のみ再生する。
・職員教育や検証に使用する場合は、個人情報を可能な限り伏せて取り扱う。
・第三者（利用者本人・ご家族など）からの開示請求には、法令に基づき適切に判断する。

【盗聴と誤解されないためのルール】

1. 事前告知

・録音していることを必ず利用者・家族に周知する（通話開始時の自動ガイダンス、施設内掲示、パンフレット等)。

2. 目的の明確化

・録音は「職員・利用者双方を守るため」であり、監視や不正利用を目的としないことを説明する。

3. 透明性の確保

・録音に関するルール（保存期間・利用範囲）を文書化し、職員と利用者家族に公開する。

4. 限定的運用

・録音対象は代表電話・相談窓口など業務上の必要箇所に限る。
・個人の携帯電話や内線を無断録音しない。

5. 責任者の明確化

・録音データの管理責任者を定める（例：施設長または苦情処理委員会の委員長)。