

受 付	個 人 質 問 令和 年 月 日	第 時 分
--------	---------------------	-------

一 般 質 問 < 個 人 > 発 言 通 告 書

令和7年11月13日

長久手市議会議長 殿

長久手市議会議員 大島令子

会議規則第59条第2項の規定により下記のとおり通告します。

	質 問 事 項 及 び 要 旨	備 考
1	<p>外線通話の録音について</p> <p>令和7年10月14日から、市民が市役所に電話をかけると「こちらは長久手市役所です。この通話は、サービス向上のために録音させていただきます。」という録音通知のアナウンスが流れてから呼び出し音が流れるようになった。</p> <p>録音が嫌な市民は電話を切るしかなく、どうしても果たすべき用件のある市民は、録音に同意しないまま通話をしなければならない。また市役所から発信する場合も、アナウンスは流れないが録音されている。</p> <p>(1) 通話録音の利用目的は、市のHPで「市民サービスの向上並びに職員への不当な圧力等の排除」と記載されている。通話録音がどのように市民サービスの向上に寄与し、また職員への不当な圧力の排除に有用なのか。</p> <p>(2) 通話録音は、憲法第21条第2項にある「通信の秘密」が、長久手市という行政権により侵害されていると感じる。市民（通話相手）からの同意なく一方的に録音することは秘密録音であり、この装置の導入は全市民へのアンケートや周知を丁寧に行ってから導入すべきだったのではないか。市役所から職員が電話する時はアナウンスもないので、正に秘密録音ではないか。</p> <p>法的な問題がないとの説明だが、憲法に書かれた理念に反することを導入することに対して、今からでも理解を広く求めるべきではないか。</p>	

	<p>(3) 運用要綱は、通話内容の録音データの保存、個人情報の安全管理など管理責任者に大きな権限が託されている。管理責任者は誰か。</p> <p>(4) 通話録音に関わった職員は、職を退いた後も適正な運用、知り得た情報を第三者に知らせてはならない等、規定されている。大変肩の荷の重い職責だが、議会への説明では「録音の管理は地方公務員としての守秘義務内」という説明であった。守秘義務違反は刑事罰の対象にもなるが、退職後のチェック体制を伺う。</p> <p>(5) 通話録音装置は、自動で通話内容等を録音し、または記録するものと要綱にあるが、音声データの他にも何か残しているのか。</p> <p>(6) 議会への説明では、録音データが1, 200時間を超えると自動更新されるとのことだが、1, 200時間は運用開始からどの位の期間後となるのか。</p>	
2	<p>開庁時間短縮の検討について</p> <p>事業仕分けで廃止する事業が多い中、歳出減の効果をもたらすこととして、開庁時間短縮の検討は人件費抑制の観点からも期待が大きいと考える。</p> <p>(1) 現状の開庁時間は8:30～17:15であり、変更後の案は9:00～16:00である。開庁時間が105分減少するが、職員の勤務時間はこれまでどおりとのことである。105分の時間にどのような事務ができて、残業代（時間外勤務手当）はどの位減少する見込みか。</p> <p>(2) 最も影響を受けるのは、住民票、戸籍、印鑑証明書などを交付する市民課窓口への来庁者であると考ええる。各種行政手続きのオンライン化はどのように進んでいるのか。</p> <p>(3) 市民課窓口への来庁者及びコンビニ交付証明書の交付率は過去3年間でどのように変化しているか。</p> <p>(4) 開庁時間短縮の対象施設を決めるにあたり、どのような基準を設けているのか。</p> <p>(5) 大幅な開庁時間の短縮にあたり、平日に来られない人のため、市民課の休日開庁を実施しないか。</p>	
3	<p>N-バス運賃無料対象者について</p> <p>(1) N-バスは中学生以下の小人、就学前児童の同伴保護者1人、妊婦は市への申請なく無料で利用できる。先般、市民の方から、女子中学生がN-バスを利用しにくいのでは</p>	

	<p>ないかと相談があった。降車時に、乗務員（運転手）から「中学生か？」と声をかけられるとのことである。中学生の年代は成長の過程もさまざま、私服になると年齢が分かりにくく、運転手にとっては確認の意味での声掛けだと思われる。現場に居合わせた知人が、その中学生が怖がっていたのではないかと思い、少し話を聞いたところ、「中学生か？」との声掛けはよくあり、周りの友人たちは「乗らない」か「１００円を払う」という。理由は「男性で大人の運転手さんの時は怖い」からだという。怖くて乗れなかったり、１００円払って乗っている現状に驚いた。</p> <p>現在、障がい者や介護認定者は、担当課に無料申請書を提出することにより「無料乗車券カード」が交付される。</p> <p>中学生に生徒手帳はあるが、希望者にはN-バス無料乗車券を交付できるように制度を改正して、安心して乗車できるようにならないか。</p> <p>(2) 市長公約である「N-バス運賃７５歳以上無料」について、令和８年度から予定しているようである。対象者であっても利用しない市民もいる。申請方式にして乗車券を交付し、７５歳以上の利用者だと運転手が分かりやすいようにしてはどうか。</p>	
--	--	--