

瀬谷区役所の電話回線の不通について

令和3年3月1日（月）午前8時30分から、瀬谷区役所への一部の電話（97回線中の58回線）が
つながらなくなりました。

市民の皆様に、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

1 外線からの電話が繋がらなかった時間

令和3年3月1日（月）午前8時30分～同日午前9時15分頃

2 経過

8時30分 自動応答メッセージ装置の設定不具合のため、平日午前8時30分に解除されるべき自
動応答メッセージ機能が解除されませんでした。

8時50分頃 庁舎外線電話が鳴らないことに気付いた職員から総務課に通報があり、状況を確認
し、設備管理業者に復旧を指示しました。

9時00分頃 区役所各課の状況を確認したところ、つながらない電話番号では、閉庁時間帯であ
ることを案内する自動応答メッセージが流れるほか、通話中の状態や無音という状況
となっていました。

9時15分頃 装置を確認したところ、本来解除されているべき自動応答メッセージ機能が作動中
であったため、手動で解除し復旧しました。

3 原因

閉庁時間帯に自動応答で再生するメッセージ装置について、受託業者の設定にミスがあり、1日の
開庁時間になっても自動応答が解除されなかったことによるものです。

4 影響

3月1日（月）の開庁（8時45分）から復旧までに、横浜市コールセンターが瀬谷区役所へのお
問合せを受信した件数は13件です。その際、横浜市コールセンター職員は、休日でもつながる番号
をご案内しました。

5 再発防止策

今後このようなことが起こらないよう、通信設備設定の確認を徹底します。

お問合せ先

瀬谷区総務課長 鈴木 康幸 Tel 045-367-5610