

令和5年2月28日

西宮市政記者クラブ各位

閉庁時間帯における代表電話の不通事案の発生について

1 事案発生日時

令和5年2月24日（金）18時40分頃～27日（月）10時20分頃まで

2 事案の概要

閉庁時間帯の本市代表電話（0798-35-3151）については、時間外音声ガイダンス（閉庁時間であることと緊急の場合はそのままお待ちいただく旨）が流れた後、衛士室に転送されますが、上記時間帯（27日は8時45分まで）においては衛士室に転送されない状態（常に話中状態）となっていました。

2月27日9時頃に、本市から代表電話交換業務の委託を受けた事業者が、代表電話から各課に転送できない（常に話中状態）ことを確認し、その後同事業者が調査したところ、2月24日18時40分頃から転送ができない状態であったことが判明しました。同事象は、2月27日10時20分頃に復旧したことを同事業者が確認しました。

なお、代表電話から衛士室に転送されなかった件数は、2月24日1件、25日10件、26日5件、27日0件の合計16件です。

3 発生原因

本市では令和5年2月1日から代表電話交換業務を委託しており、同委託先事業者のクラウドPBXにおいて、2月24日18時40分頃に全国的なシステム障害が発生しました。その後、10分程度で同障害は復旧したため、同日18時50分頃に同事業者が本市代表電話にテストコールを実施し、代表電話が繋がる（時間外音声ガイダンスが流れる）ことは確認していましたが、衛士室に転送されることまでは確認していませんでした。そのため、不通が発生していることの確認が遅れたものです。

4 今後の対応

事業者側のマニュアルに、復旧確認として「本市の電話機まで転送が可能かどうか確認する」ことを加えるなど、障害発生時の電話復旧試験方法を改めて確認し、再発防止に努めます。

5 見解

代表電話が不通となることは、市民サービスや市の危機管理上も重大な問題であると認識しております。電話が繋がらなかったことによりご迷惑をおかけした皆様には心よりお詫び申し上げます。

【担当】

政策局 政策総括室 政策推進課（政策企画等担当） 中前（0798-35-3441）