

南区役所業務員室の電話回線の不通について

令和2年12月20日（日）午前から令和2年12月22日（火）19時頃までの間、南区役所業務員室（区役所閉庁時の受付窓口）への電話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 外線からの電話がつながらなかった時間（推定）

令和2年12月20日（日）午前～令和2年12月22日（火）午後19時頃

2 経過

20日（日）10時10分 横浜市コールセンターが受託している南区役所代表電話を南区役所業務員室へ転送した際に電話がつながらなかった。

21日（月）10時頃 市民局広聴相談課から、南区総務課に20日（日）に業務員室に電話をしたがつながらなかった旨情報提供あり。

21日（月）10時30分 本情報提供を受け、南区総務課担当者が業務員室を確認したが、電話回線の不通に気づかなかった。

22日（火）19時頃 南区役所へ来庁されたお客様から、南区役所への電話がつながらないとの申し出があったことから、業務員が電話機を確認したところ、電話回線のコード（モジュラージャック）の接続が不十分であることが判明。

22日（火）19時頃 当該コードを電話機に接続し、電話回線が復旧。

3 原因

電話機と電話回線のコードの接続が不十分であり、外線からの電話がつながらない状態となっていました。

4 影響

12月20日（日）10時10分から12月22日（火）18時45分の間、区役所閉庁時間に横浜市コールセンターが受託している南区役所代表電話が南区役所業務員室へ電話を転送できなかった件数は15件です。

なお、業務員室に直接電話があった件数については不明です。

5 再発防止策

外線からの電話に対し、受信可能な電話機を現在の1台から2台に増設するとともに、業務員が定期的に電話機の正常作動を確認します。

お問合せ先

南区総務課長 森田 英樹 Tel 045-341-1221