

システム障害における119通報の受信不能について

令和5年5月15日（月）、システム障害により、119通報が一時受信できない状況が発生しました。現在システムは復旧しています。

1 発生日時

令和5年5月15日（月）15時05分から15時11分まで（約6分間）

2 発生場所

横浜市消防局4階 消防司令センター

3 発生原因

受付指令用制御装置が何らかの原因で停止し、119通報が不通になりました。原因については現在調査中です。

受付指令用制御装置：119番通報回線、指令回線、専用線（警察、他都市消防本部等）加入電話回線、無線回線などすべての回線を制御するためのシステム

4 影響

現在調査中ですが、火災や重篤な救急要請事案は確認できておりません。

5 時系列

15時05分 受付指令用制御装置 停止（システムダウン）

15時11分 バックアップに強制切り替え→復旧（停止時間約6分）

15時12分 119通報の受信を確認

6 今後の対応

消防司令センターは再度障害が発生した場合に備え、通常より職員を増員して対応しています。なお、119受信不能の間に受けた通報については、早急に通報状況を確認します。

平中 隆 消防局長コメント

市民の皆様にご迷惑をおかけし、お詫び申し上げます。

今回の事案は市民の皆様には大きな不安を与えるものであり、今後、このようなことが起こらないよう検証し、再発防止の徹底を図ってまいります。

お問合せ先

消防局警防部司令課長 河野 宏紀 Tel 045-334-6412