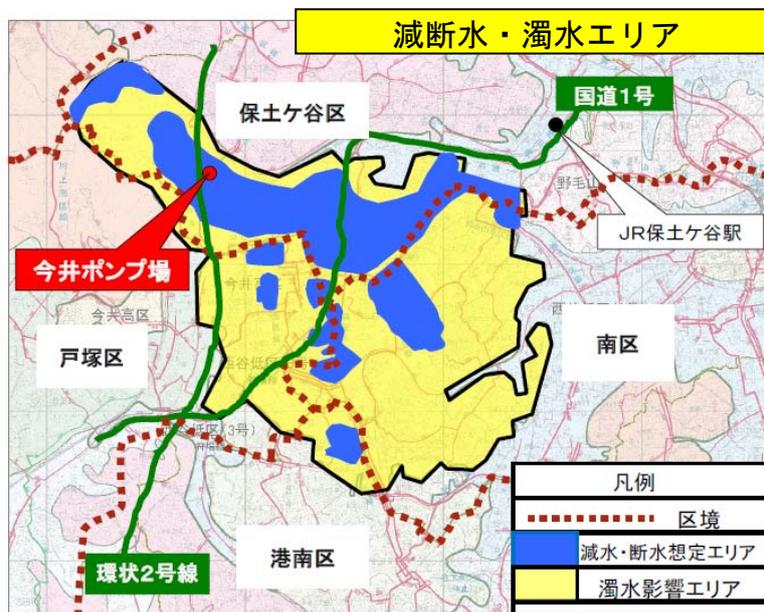


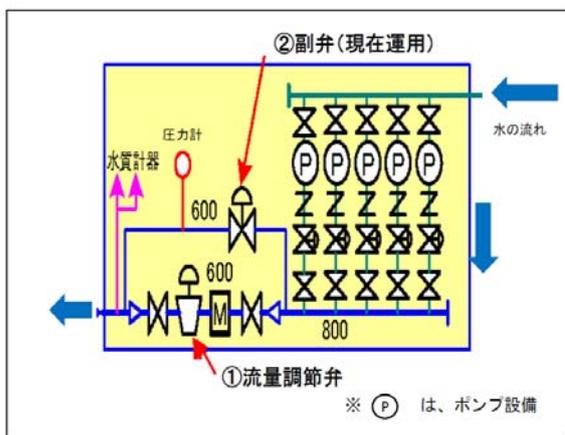
今井配水池ポンプ設備の故障に伴う断水事故について

1 事故の概要

- 発生場所 今井ポンプ場（保土ヶ谷区今井町 1313）
- 減断水時間 1 月 10 日（木）6 時頃から同 10 時 15 分頃
- 推定被害状況
 - 減断水戸数 南区、港南区、保土ヶ谷区、戸塚区のうち標高 65m 以上の約 9 千戸
 - 濁水戸数 上記行政区のうち最大 4 万戸



- 故障設備 流量調節弁
 - ・ 設置年度：平成 14 年度
 - ・ 点 検：巡視点検＝2 か月周期（直営：外観点検）
精密点検＝5 年周期（委託：電動操作機）



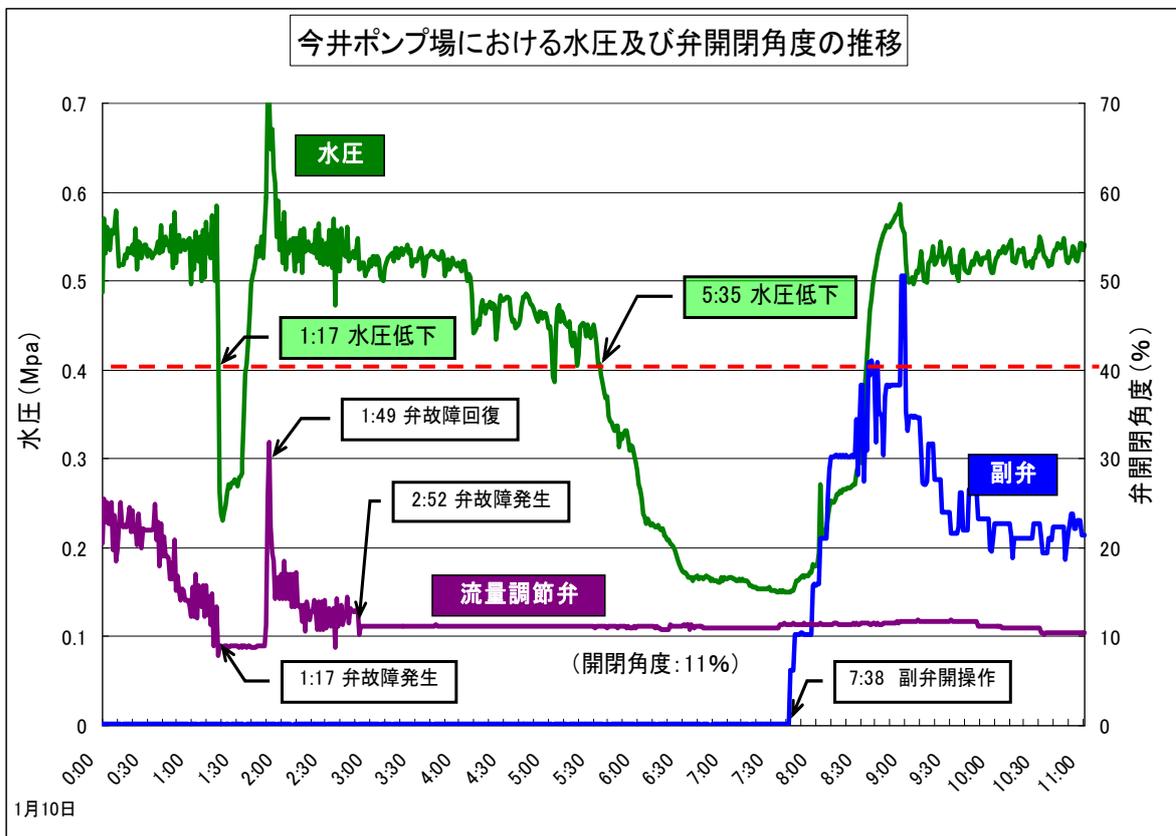
今井ポンプ場平面図



今井ポンプ場流量調節弁

2 事故の発生状況と対応

時刻	状況	対応
1:17	[警報]流量調節弁故障発生 今井ポンプ水圧低下	
		西谷管理室遠隔操作で流量調節弁復旧操作 状態監視
1:36	今井ポンプ水圧回復	
1:49	流量調節弁故障回復	
2:52	[警報] 流量調節弁故障発生 (弁開閉角度：11%で固定)	
		西谷管理室遠隔操作で流量調節弁復旧操作、 戻し弁手動操作、状態監視、対応策検討
4:50		西谷夜間待機職員今井ポンプ場へ出動 (5:07 到着・復旧作業)
5:35	[警報]今井ポンプ水圧低下	
5:40		西谷職員の緊急招集
6:00 頃	減断水発生	
7:38		副弁開操作
8:34	今井ポンプ水圧回復	
9:00		濁水洗浄作業開始
10:15 頃	減断水解消	
22:30		濁水洗浄作業終了



3 お客さまへの対応と課題の改善

今井ポンプ場を管理している西谷浄水場では、復旧作業にとらわれてしまったため、局内関係者への連絡が遅れ、減断水、濁水、お客さまへの広報等事故対応全般に影響を及ぼす結果となりました。

(1) お客さま対応

6 時頃	お客さまサービスセンター等に減断水等の問合せが入り始める。 ・ 10 日中の問合せ受電件数約 1,460 件 (断水・濁水の状況・復旧見込み、広報体制へのお叱り等)
8 時頃	給水車 16 台 出動準備完了 (うち 8 台が出動し、給水実施) 広報車 6 台 順次出動
8 時 45 分	断水情報を水道局ウェブサイトに掲載
9 時頃	お客さまサービスセンターのオペレーターを増員配置
9 時 15 分	ツイッターによる情報発信
10 時	記者発表 (第 1 報) [12:40 第 2 報、17:15 最終報]
19 時 30 分頃	広報車による活動終了

(2) 課題と改善策

- 1 月 17 日 事故対応を検証する局内会議を開催し、課題点・改善策について協議

課題点	改善策
ア 発災初期におけるお客さまへの断水情報発信の遅れ	事故初期段階でウェブサイトをしみやかに更新するための連絡体制等の徹底 (実施済)
イ ウェブサイトにおける断水情報の掲載場所がわかりにくい	ウェブサイトトップページの「重要なお知らせ」欄に断水情報を常設 (実施済)
ウ お客さまサービスセンターへの電話問合せが急増、繋がらない状態継続	突発断水時における緊急時用自動音声応答装置 (IVR) の切替え準備の完了 (実施済)
エ 濁水処理のため使用した水の減量についてお客さまにお知らせする方法	ウェブサイトでの広報のほか、対象となるお客さま全戸に「使用水量減量のお知らせ」を配布 (2~3 月配布)

4 今井ポンプ場事故後の対応状況

- (1) 現在の水運用 副弁の開閉操作による給水（手動制御→自動制御）
- (2) 緊急点検状況

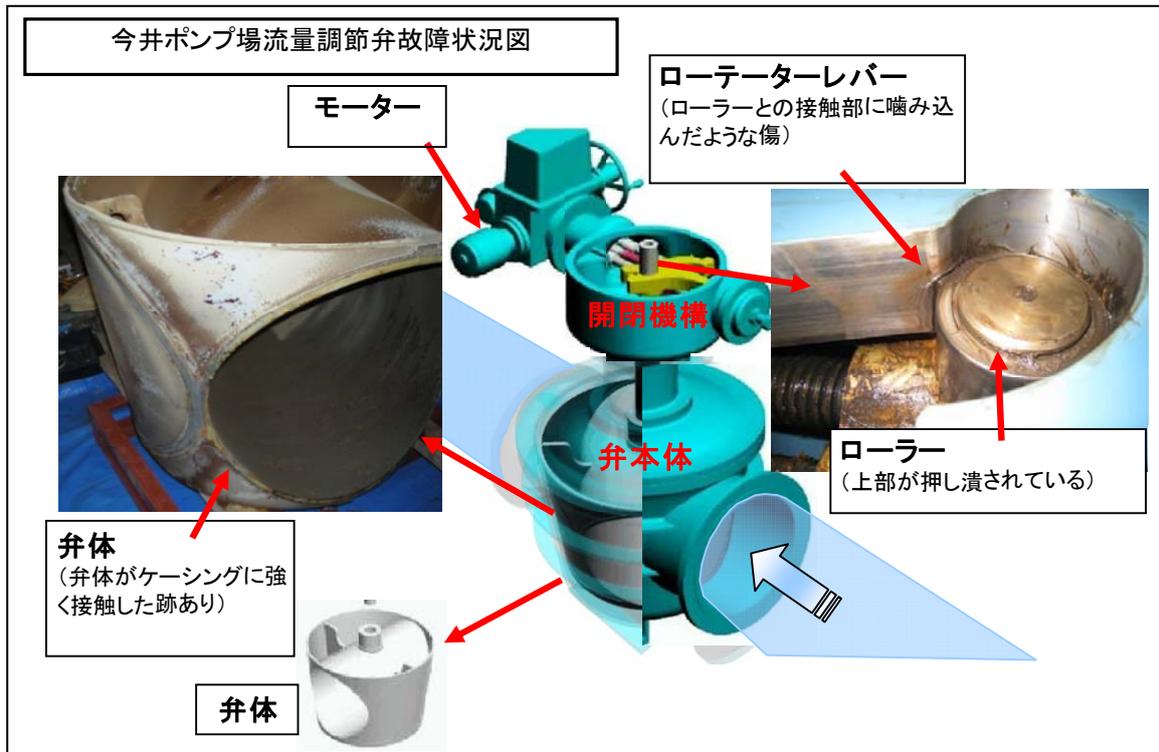
点検日	施設名	点検結果
1月22日実施	小雀配水ポンプ場	異常なし
1月23日実施	鶴見ポンプ場 鶴見西高区線	〃
1月23日実施	鶴見ポンプ場 岸谷線	〃
1月24日実施	公田ポンプ場	〃
1月29日実施	野毛山ポンプ場	〃
2月7日実施	新奈良ポンプ場	〃
2月8日実施	中尾ポンプ場	〃

(3) 事故原因調査

「今井ポンプ場設備故障事故原因調査委員会」の設置

- ・ 調査期間 2月22日～3月末日（予定）
- ・ 委員

横浜国立大学大学院工学研究院教授	あきにわ 秋庭 義明 氏
社団法人 日本水道協会工務部次長	木村 康則 氏
横浜市水道局技術管理者	林 秀樹
- ・ 調査目的 故障原因の究明、弁の運用方法・維持管理方法等課題点の抽出、再発防止策



(4) 事故再発防止への取組

- 今井ポンプ場流量調節弁の修繕による通常の水運用の再開
- 水道設備全般の点検内容の精査による維持管理の徹底
- 緊急時対応マニュアルの見直しによる事故の再発防止