

## 水道障害情報・火災発生情報対応について

### ○火災発生情報対応

- ・消防本部から火災発生の自動電話を受けたら「家屋火災」の場合だけ担当に連絡。
- ・その後、消防本部から「消火栓使用」の連絡を受けたら●●事業所の当番に連絡。
- ・「連絡するだけ」で警備員の判断は不要。

### ○水道障害情報対応

- ・住民から水道障害についての電話を受けたら●●事業所の当番に連絡。
- ・水道障害発生の自動電話を受けたら●●事業所の当番に連絡。
- ・「連絡するだけ」で警備員の判断は不要。

### ○水道障害発生の自動電話について

- 事業所管内でシステムが異常を感知すると警備室に自動電話がかかる。

システムからの連絡は 3 系統。

- ①●●事業所職員全員に障害内容の詳しいメール。
- ②水道事業本部に自動電話。本部から●●事業所のその日の当番に連絡。
- ③●●支所警備室に自動電話。警備員から●●事業所のその日の当番に連絡。

②と③は「障害発生の自動電話があったこと」だけを知らせるもの。  
いわば「その日の当番」の目覚まし時計。

その日の当番はメールで障害内容の重要度を判断し、  
「即応必要」なら現場に赴いて障害を修復する。  
この場合は再度の自動電話はかからない。

しかし「即応不要」ならシステム上の操作で「障害自動電話をキャンセル」する（のたろう）。

この場合、システムに不具合があると何度でも同じ内容で自動電話がかかってくる。

例えばある夜は「同じ内容で」

22 : 52, 23 : 45, 翌 0 : 20, 2 : 05, 2 : 08, 2 : 29, 4 : 00 の 7 回。

これでは「夜間の連続した 4 時間睡眠」が確保できない。

「警備員→●●事業所当番」が目覚まし時計2個のうちの1個に過ぎないことから、11月末に「深夜については警備員が対応しない」ことを●●事業所に要望した。12月より「深夜の水道障害自動電話」が「まったく鳴らなくなった」のでこの要望が受け入れられたとのだろう。

●●事業所職員の話によると「警備室への自動電話は重大な障害の場合だけにした」とか。

そのため、この自動電話対応については現在のところ何の問題もなくなっている。その件数もこれ以上増えることはないだろう。