



CHAPTER 1

Cisco Emergency Responder の使用

Cisco Emergency Responder (Cisco ER) は、緊急事態に迅速かつ効率的に対処するために役立つ緊急通信システムです。電話網内の誰かが緊急コールをかけると、Cisco ER から自動的に通知され、通報はその地域の Public Safety Answering Point (PSAP; 緊急応答機関) のオペレータにルーティングされます。Cisco ER から提供される内線番号を使用すると、Cisco ER User Web インターフェイスを介して発信者の所在地を調べることができます。発信者の所在地がわかると、緊急事態が発生した現場に向かったり、支援を送ったり、会社の緊急応答ポリシーの要件を完了したりできます。

また、Cisco ER には受信した緊急コールの記録が保守されるため、後でその情報を利用できます。

次のトピックで、Cisco ER の使用方法について説明します。

- 「[Cisco Emergency Responder User Web インターフェイスへのアクセス](#)」 (P.1-2)
- 「[緊急コール時に発生する状況の概要](#)」 (P.1-3)
- 「[緊急コールの確認応答](#)」 (P.1-4)
- 「[緊急コールに関する詳細情報の取得](#)」 (P.1-5)
- 「[電話検索の使用](#)」 (P.1-7)
- 「[緊急コールの履歴の表示](#)」 (P.1-9)
- 「[緊急コール時に発生する状況の概要](#)」 (P.1-3)

Cisco Emergency Responder User Web インターフェイスへのアクセス

Web で警告を表示し、緊急コールに関する詳細情報を取得するには、Cisco ER にログインする必要があります。

Cisco ER User Web インターフェイスにログインするには、次の手順に従います。

手順

-
- ステップ 1** ブラウザのアドレスフィールドに、管理者から指定された URL を入力します。メインの Cisco ER Web インターフェイスが表示されます。
- ステップ 2** [Navigation] プルダウン メニューから [Cisco ER User] を選択し、[Go] をクリックします。
[Cisco Emergency Responder User Login] ページが表示されます。
- ステップ 3** ユーザ名とパスワードを入力し、[Login] をクリックします。ログインに問題がある場合、ユーザ名とパスワードについて管理者に確認してください。
[Emergency Call Alert] ページが表示されます。
- 任意のページから Cisco ER User Web インターフェイスを終了するには、画面の上部にある [Logout] リンクをクリックします。
-



ヒント

Cisco ER User Web ページの機能の使用方法に関するヘルプは、[Help] > [Help for this Screen] を選択します。

緊急コール時に発生する状況の概要

ここでは、誰かが緊急コールをかけたときに発生する状況の概要について説明します。

- 誰かが緊急コールをかけます。
- Cisco ER でコールが受信され、その地域の Public Safety Answering Point (PSAP; 緊急応答機関) に転送されます。
- 同時に、Cisco ER からセキュリティ担当者の電話に着信があり、緊急コールが発信されたことが通知され、発信者の内線番号が提供されます。管理者がシステムを設定した方法によっては、発信者の内線番号、Emergency Response Location (ERL) 名、および緊急コールの時間を含む電子メールメッセージや電子メール ページを受信することもできます。
- 緊急コールに関する情報は、[Emergency Call Alert] ページにも表示されません。この情報には、緊急コールの日時、発信者の内線番号、ERL 名、および電話の場所が含まれます。ERL の詳細な実際の住所やポート名など、発信者の所在地に関するその他の詳細情報は、コール レコードをクリックすると表示されます (ポート名は、特定ポートのスイッチについて設定できません)。



(注) Cisco ER では、自動的に追跡された電話についてのみ、ポート名が表示されます。

- 発信者の所在地を特定すると、会社の緊急応答ポリシーに従ってコールに回答できます。
- 発信者が緊急コールをかけるとすぐに、Cisco ER の [Emergency Call Alert] ページが更新されます。何らかの理由で Cisco ER のリアルタイムの更新が失敗した場合 (一時的にサーバに接続していないなどの理由)、[Emergency Call Alert] ページは 30 秒後に更新されます。



(注) Cisco ER から提供されるのは発信者の内線番号のみです。実際の緊急コールを聞くことはできません。

緊急コールの確認応答

緊急コールの確認応答について説明します。

- セキュリティ担当者は、緊急コールの代理として、会社の緊急応答ポリシーに従って行動する役割があります。
- セキュリティ担当者は、ポリシーに従い、発信者の実際の所在地に向かう必要があるか、電話で緊急状況をモニタする必要があるかを把握します。
- セキュリティ担当者がコールを確認応答すると、Cisco ER のシステム内には確認応答されたコールが 24 時間維持されます。24 時間が経過すると、セキュリティ担当者の [Emergency Call Alert] ページリストからそのコールが削除され、セキュリティ担当者の [Emergency Call Alert] ページとシステムのオンサイト警告担当者の [Emergency Call Alert] ページからエントリが削除されます。



(注) 確認応答されていないコールは、赤のリンクで示されます。確認応答されたコールは黒のリンクで示されます。



(注) Cisco ER User Web インターフェイスに対するアクセス権を持つすべてのセキュリティ担当者（オンサイト警告担当者）には、[Emergency Call Alert] ページに同じ緊急コールが表示されます。コールを確認応答すると、Cisco ER によってリストからコールが削除されます。

コールレコードが [Emergency Call Alert] ページから削除されても、そのコールに関する情報は Cisco ER に保存されます。確認応答した後に緊急コールに関する情報を確認するには、コール履歴を表示します（コール履歴の表示方法については、「[緊急コールの履歴の表示](#)」(P.1-9) を参照してください)。また、電話の内線番号を調べて、発信者の所在地に関する詳細情報を表示することもできます（発信者の所在地に関する詳細情報の表示については、「[緊急コールに関する詳細情報の取得](#)」(P.1-5) を参照してください)。

始める前に

この手順では、Cisco ER にログインし、[Emergency Call Alert] ページが表示されていることを想定しています。

Cisco ER へのログイン手順については、「[Cisco Emergency Responder User Web インターフェイスへのアクセス](#)」(P.1-2) を参照してください。

Cisco ER User Web サイトの任意のページから [Emergency Call Alert] ページを表示するには、[Web Alert] を選択します。

緊急コールを確認応答し、リストから緊急コールを削除するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 [Emergency Call Alert] ページで、確認応答する緊急コールの [ACKNOWLEDGE] をクリックします。

メッセージが表示され、確認応答の確定が求められます。

ステップ 2 [OK] をクリックします。

この [Emergency Call Alert] ページと、システムの各オンサイト警告担当者の [Emergency Call Alert] ページが更新され、確認応答したコールが削除されます。

緊急コールに関する詳細情報の取得

緊急コールに応答するには、[Emergency Call Alert] ページに表示されている以外の情報が必要になったり、警察や他の緊急状況担当者に対する詳細情報の提供が必要になることがあります（「[緊急コールの履歴の表示](#)」(P.1-9) を参照してください）。

緊急コールに関する詳細情報を確認するには、[Emergency Call Alert] ページでそのコール レコードをクリックします。

住所や 3 桁のエリア コードなど、表示する情報は、システム管理者がシステムを設定した方法によって変わります。この詳細情報は、PSAP オペレータに表示される詳細情報と同じです。

また、詳細情報には発信者の正確な所在地について記載されていない可能性もありますが、緊急コールの発信元地域は記載されます。この詳細情報が緊急コールの発信者の所在地を特定するために役立つ場合、システム管理者に相談してください。

表 1-1 では、[Emergency Call Alert] ページのコール レコードをクリックしたときに表示されるフィールドについて説明します。

表 1-1 緊急応答の場所フィールド

フィールド名	説明
ERL Name	そのコールの場所についてシステム管理者が設定したゾーン名。
House Number	建物の所在番地の数値 (170 West Tasman 通りの 170 など)。
House Number Suffix	ある場合は、House Number の枝番号 (/2 など)。
Street Name	建物の住所の通りの名前。
Street Suffix	通りの種類 (大通りを示す AV など)。
Prefix Directional	通りの名前の先頭に方向の記号が含まれる場合はその記号 (北を示す N など)。
Post Directional	通りの名前の末尾に方向の記号が含まれる場合はその記号 (北を示す N など)。
Community Name	住所のコミュニティ名 (市、町、地域の名前など)。
State	2 文字の州の略称。
Main NPA	発信番号に関連付けられているメイン番号の 3 桁のエリアコード。
Customer Name	ERL に関連付けられているサブスクライバ名。通常はユーザの会社名。
Class of Service	ERL のサービスのクラス。
Type of Service	ERL のサービスの種類。
Exchange	その電話を提供する電話オフィスの Local Exchange Carrier (LEC; 地域通信事業者) の交換識別子。
Main Telephone No.	ERL に関連付けられているメインの電話番号 (ERL のセキュリティオフィスの番号)。
Order Number	このレコードを確立または更新するアクティビティのサービス受付番号。
Extract Date	レコードが作成された日付。
County ID	ゾーンの郡の識別コード (米国では、米国国勢調査局によって郡に割り当てられている Federal Information Processing Standard (FIPS))。

表 1-1 緊急応答の場所フィールド（続き）

フィールド名	説明
Company ID	National Emergency Number Association (NENA) が登録した、ユーザの会社の識別コード。
Zip Code	住所の郵便番号。
Zip Code Extension	郵便番号と 4 桁の番号。
Customer Code	顧客コード。自分のコードがわからない場合、サービス プロバイダーから入手します。
Comments	オプションのコメント。この ERL から緊急コールが発信された場合、PSAP に表示されることがあります。
Longitude	ERL の経度。
Latitude	ERL の緯度。
Elevation	ERL の標高。
TAR Code	Taxing Area Rate (TAR) コード。
Location	電話の正確な場所を特定するために役立つ、自由形式の追加の場所情報。 たとえば、このページで複数のフィールドに定義されている住所をここに記載することもできます。

電話検索の使用

[Emergency Call Alert] ページに表示されなくなった後に、コールに関する場所の詳細情報を確認する必要がある場合、内線番号を調べるには電話検索を使用します。発信者の内線番号がわからない場合、[Call History] ページで探すことができます。コール履歴を表示する方法については、「[緊急コールの履歴の表示 \(P.1-9\)](#)」を参照してください。

電話検索を実行するには、次の手順に従います。

手順

-
- ステップ 1** メインメニューから [Phone Search] を選択します。
[Locate Phone by Extension] ページが表示されます。
- ステップ 2** [Phone Extension] フィールドに、詳細情報を確認する発信者の内線番号を入力し、[Find] をクリックします。
発信者に関する詳細情報が画面の下部に表示されます。
- 表 1-1 では、電話の内線番号を調べるときに表示されるフィールドについて説明します。
- [Emergency Call Alert] ページに戻るには、メインメニューの [Web Alert] を選択します。
-

- Cisco ER サーバの起動直後に緊急コールがかかってきた場合、発信者の所在地の詳細情報がすぐに使用できないことがあります。この場合、発信者の内線番号を使用した電話検索の結果、「No matching phone for the given extension」というメッセージが表示されます。
 - 発信者は、ある Emergency Response Location (ERL) から緊急コールをかけた直後に、別の ERL に移動する可能性があります。Cisco ER にこの移動が登録されてから、電話検索機能を使用した場合、電話検索画面には、発信者の 2 番目の ERL の場所に関する詳細情報が表示されます。
 - 内線番号を共有する電話の場所の詳細情報を表示する場合、電話検索画面には、その内線番号のすべての電話に関する詳細情報が表示されます。検索を絞り込むには、[Select a phone to view details] をクリックします。[Last Time of Emergency Call] フィールドに基づいて詳細情報を表示する電話を選択します。
-

緊急コールの履歴の表示

Cisco ER には、緊急コールの過去 10,000 件の履歴レコードが維持されています。

場合によっては、法執行機関や他の緊急応答担当者に最近のコール履歴情報を提供する必要があります。また、この情報はレポートの目的にも使用されます。たとえば、特定の時間に受信する平均的な数の緊急コールに対応するために、十分なセキュリティ担当者（オンサイトの警告担当者）がいるかどうかを会社が判断する場合などです。

緊急コールの履歴を維持することで、特定の日付、特定の発信者、またはコールを説明する特定のキーワードに基づいて、緊急コールの発信数の詳細を表示できます。また、コールレコードの [Comments] フィールドにアクセスして、緊急状況の特性、対処内容など、緊急コールについてその他の情報を入力または表示することもできます。

コール履歴を表示するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 メインメニューから [Call History] を選択します。

[Call History] ページが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストとテキストフィールドを使用して、そのコールの検索条件を入力します。条件を追加するには [More] をクリックし、最後に追加した条件を削除するには [Fewer] をクリックします。



(注) 複数の条件を指定する場合、条件のすべてを満たす必要があるか、いずれかを満たす必要があるかを選択します。たとえば、7月6日にサンホセの会社のオフィスから発信されたすべての医療緊急コールを表示する場合、条件は次のようになります。

すべての条件を満たし、[Date] が 2003/07/06 で、[ERL Name] が SanJose Building に完全一致し、[Comments] に医療が含まれるコールの詳細情報を検索します。

ステップ 3 [Find] をクリックします。

指定した検索条件を満たすコールに関する情報が表示されます。

■ 緊急コールの履歴の表示

1 つの画面に収まらない情報がある場合、Cisco ER ではコールの表示に複数ページが使用されます。

その他の情報を表示するには、リンクをクリックするか、[Page] フィールドにページ番号を入力して [Page] リンクをクリックします。

ステップ 4 緊急コールに関するコメントを入力または変更するには、そのコール レコードの [Comments] フィールドの [編集] リンクをクリックします。[Call Details] ページが表示されます。

[Call Details] 画面の [Comments about the call] フィールドにコメントが表示されます。

- コメントがフィールドよりも長い場合、コンピュータ キーボードの左右の矢印キーを使用してコメントをスクロールします。
- コメントを追加または変更するには、情報を入力して [Update] をクリックします。
- コメントを最後に保存した値に戻すには、[Reset] をクリックします。

ステップ 5 [Close] をクリックして [Call Details] を閉じます。

表 1-2 では、緊急コールの履歴を表示するときに表示されるフィールドについて説明します。

表 1-2 [Call History] のフィールド

フィールド名	説明
ERL Name	そのコールの場所についてシステム管理者が設定したゾーン名。
Caller's Extension	緊急コールが発信された内線番号。
Time	緊急コールが発信された時刻。
Date	緊急コールが発信された日付。
ELIN Used	緊急コールが切れた場合に、PSAP オペレータが緊急コールの発信者に連絡するために使用するコールバック番号。
Location	電話の場所。電話が手動で設定されたか、スイッチポートまたは IP サブネットに基づいて設定されたかによって変わります。

表 1-2 [Call History] のフィールド (続き)

フィールド名	説明
Call Acknowledged	[Web Alert] ページ上のコールの確認応答ステータス。
Acknowledged By	コールを確認応答したユーザの ID。
Time Acknowledged	コールが確認応答された時刻。
Date Acknowledged	コールが確認応答された日付。
Comments	コールに関するコメントを入力できる [編集] リンクを含むフィールド。コメントの入力の詳細については、 ステップ 4 を参照してください。



ヒント

Cisco ER には、緊急コールの過去 10,000 件の履歴レコードが維持されています。以前の緊急コールについてコールの詳細情報を取得する必要がある場合、情報の提供をシステム管理者に依頼してください。システム管理者がそのレコードを保存している可能性があります。

アクセシビリティ機能の使用

Cisco Emergency Responder には、マウスを使用せずにウィンドウ上のボタンにアクセスできる機能が用意されています。このようなナビゲーションショートカットは、視力に問題があるか目の見えない担当者がアプリケーションを使用する際に役立ちます。

インターフェイスを操作する際のガイドとして [表 1-3](#) を使用するには、キーボードショートカットを使用します。

表 1-3 Cisco Emergency Responder のナビゲーションショートカット

キー入力	操作
Alt	フォーカスをブラウザのメニューバーに移動します。
Enter	フォーカスがあるアイテム (メニュー オプション、ボタンなど) を選択します。

表 1-3 Cisco Emergency Responder のナビゲーション ショートカット (続き)

キー入力	操作
Alt、矢印キー	ブラウザ メニュー間を移動します。
スペースバー	チェックボックスのオンとオフなど、コントロールを切り替えます。
Tab	タブ順の次のアイテムまたは次のコントロールグループにフォーカスを移動します。
Shift + Tab	タブ順の前のアイテムまたはグループにフォーカスを移動します。
矢印キー	グループ内のコントロール間を移動します。
Home	複数画面にわたる情報がある場合、ウィンドウの一番上に移動します。また、ユーザが入力したテキストの先頭に移動します。
End	ユーザが入力したテキストの行末に移動します。 複数画面にわたる情報がある場合、ウィンドウの一番下に移動します。
Page Up	1 つの画面を上スクロールします。
Page Down	1 つの画面を下スクロールします。