

計画事業番号	0003810	事務事業名	通信指令管制事業(消防局)		
所属部	警防部	所属課	通信指令センター 指令管理課	担当・係	庶務管理
章	消防力の強化	節	消防通信体制の強化	主要施策	消防通信業務の効率的運用

1. 事業内容

(1) 事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

- ① 各種災害通報の受理及び出動指令に関すること。
- ② 消防用通信の管制業務に関すること。
- ③ 通信指令センター職員の教育に関すること。
- ④ 消防参集システムの運用に関すること。
- ⑤ 各種回線使用料の納付に関すること。

(2) 事務事業の分析と指標

① 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等 救急要請時に指令員が行う口頭指導	③ 意図(この事業によって、対象をどのような状態、状況に変えるのか) 救急要請時に意識呼吸がないと疑いがある場合は、救急現場付近に居る者に対し、電話等により心肺機能停止傷病者への応急手当(心臓マッサージ等)の協力を要請し、口頭指導を行う。
② 手段(どのような方法で実施するのか) 傷病者が心肺機能停止の疑いがある場合、通報者に応急手当(心臓マッサージ等)を行うよう指令員が口頭指導する。	④ 結果(どんな結果に結び付けるのか) 救命率効果の向上を図る。

(3) 事業費

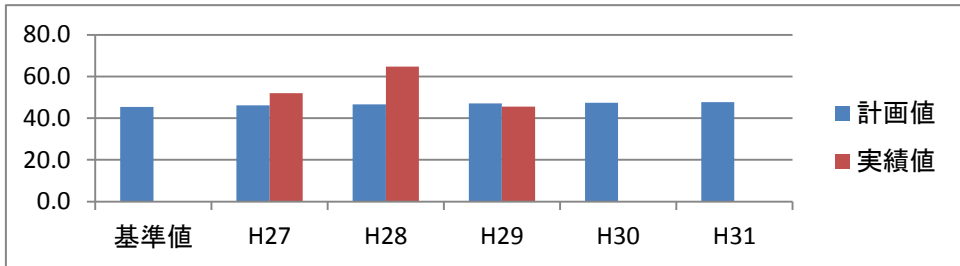
決算額(千円)	平成29年度	31,424
---------	--------	--------

2. 事後評価の部

(1) 指標名

心肺機能停止傷病者に対して指令員の口頭指導により通報者等が応急手当(心臓マッサージ等)を実施し、救急隊と接触するまで継続した割合

実績の推移



単位

%

(2) 現状分析

設 問	分 析			
	3	2	1	
法令に基づき、義務付けられている事業である。	義務付けられている		義務付けられていない	3
国や県、民間ではなく、市が主体的に実施すべき事業である。	実施しなければならない	実施すべきである	実施する必要は低い	3
市民・団体・議会等から要望や要請がある事業である。	多くの要望等がある	要望等がある	要望等はない	3
社会情勢の変化などにより、事業開始時の目的が変化している。	変化していない	若干変化している	変化している	3
「施策」の目的を実現するために有効な事業である。	非常に有効である	有効である	あまり有効ではない	2
事業の成果を示すデータがあり、実績がある。	把握している	把握不可能である	把握していない	3
類似事業はなく、統合など再構築した中では実施できない。	実施不可能である	検討の余地がある	実施可能である	3
サービス水準を落とさずにコスト削減や効率的運営はできない。	実施不可能である	検討の余地がある	実施可能である	3
実施に当たって民間委託や市民との協働の余地がある。	余地がない	余地がある	多くの余地がある	3

(3) 事務事業の評価

これまでの主な取組と成果

教育研修計画に基づき、新任指令員及び現任指令員に対して定期的な口頭指導研修及び効果確認を実施し、通報者への口頭指導技術は向上している。

今後の課題(未達成の課題等)

心肺機能停止傷病者の状況等に影響される数値ではあるが、平成29年度の実績値は下がっている。通報者が適切な応急手当(心臓マッサージ等)を継続できるよう指令員の口頭指導技術の向上に努め、将来は応急手当実施率を100%に近づける必要がある。

今後の展開

今後の展開		今後の取組方針		
A 重点化・拡大して継続	1 大幅な見直しは必要ない 2 見直しには法令等の改正が必須 3 見直しの必要性はあるが時期尚早 4 現状では見直しが不可能	B	1	
B 現状のまま継続				
C 見直しして継続				1 見直し・縮小 2 他事業との整理・統合
D 休止・廃止等				1 休止 2 廃止 3 完了

計画的な新任研修及び現任研修を継続し、カリキュラムの見直しや指令員としての経過年数によって知り得た知識や経験等を生かし、心肺停止傷病者に対しては、あきらめずに口頭指導を行うことや、聴取技術を向上させることで、新任指令員及び現任指令員の更なるレベルアップを図る。

計画事業番号	0003910	事務事業名	救急医療情報案内事業(消防局)		
所属部	警防部	所属課	通信指令センター 指令管理課	担当・係	通信指令システム
章	消防力の強化	節	消防通信体制の強化	主要施策	消防通信業務の効率的運用

1. 事業内容

(1)事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

①医療機関診療科目等の情報提供に関すること。

(2) 事務事業の分析と指標

① 対象(誰、何を対象にしているのか) \*人や自然資源等  
休日夜間病院案内

③ 意図(この事業によって、対象をどのような状態、状況に変えるのか)  
通信指令システムを活用した自動音声案内又は指令員による口頭案内により受診可能な医療機関を提供する。

② 手段(どのような方法で実施するのか)  
受診可能な医療機関の情報を収集し提供する。

④ 結果(どんな結果に結び付けるのか)  
救急車による軽症者搬送を低減し、救急車の適正利用を推進する。

(3) 事業費

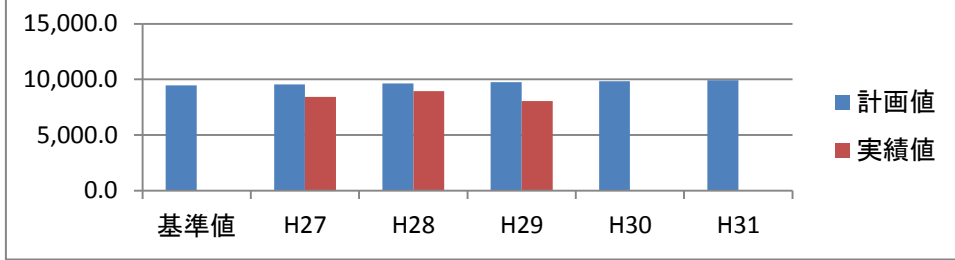
決算額(千円)	平成29年度	224
---------	--------	-----

2. 事後評価の部

(1)指標名

実績の推移

救急医療情報の案内件数



単位

件

(2)現状分析

設 問	分 析			
	3	2	1	
法令に基づき、義務付けられている事業である。	義務付けられている		義務付けられていない	1
国や県、民間ではなく、市が主体的に実施すべき事業である。	実施しなければならない	実施すべきである	実施する必要性は低い	2
市民・団体・議会等から要望や要請がある事業である。	多くの要望等がある	要望等がある	要望等はない	2
社会情勢の変化などにより、事業開始時の目的が変化している。	変化していない	若干変化している	変化している	3
「施策」の目的を実現するために有効な事業である。	非常に有効である	有効である	あまり有効ではない	2
事業の成果を示すデータがあり、実績がある。	把握している	把握不可能である	把握していない	3
類似事業はなく、統合など再構築した中では実施できない。	実施不可能である	検討の余地がある	実施可能である	3
サービス水準を落とさずにコスト削減や効率的運営はできない。	実施不可能である	検討の余地がある	実施可能である	3
実施に当たって民間委託や市民との協働の余地がある。	余地がない	余地がある	多くの余地がある	3

(3)事務事業の評価

これまでの主な取組と成果

テレフォンガイド及び救急受診ガイドの運用により、市民が119番にダイヤルし指令員が直接病院紹介に対応することの減少及び、救急車の適正利用に貢献した。

今後の課題(未達成の課題等)

テレフォンガイド及び救急医療情報案内を広く市民にPRし、更に利用を促進させる必要がある。

今後の展開

今後の取組方針

A 重点化・拡大して継続			
B 現状のまま継続	1 大幅な見直しは必要ない 2 見直しには法令等の改正が必須 3 見直しの必要性はあるが時期尚早 4 現状では見直しが不可能		
C 見直しして継続	1 見直し・縮小 2 他事業との整理・統合	B	1
D 休止・廃止等	1 休止 2 廃止 3 完了		

救急キャンペーンなどのイベント等でテレフォンガイド及び救急医療情報案内を積極的にPRする。

計画事業番号	0004010	事務事業名	災害情報案内事業(消防局)		
所属部	警防部	所属課	通信指令センター 指令管理課	担当・係	通信指令システム
章	消防力の強化	節	消防通信体制の強化	主要施策	消防通信業務の効率的運用

1. 事業内容

(1)事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

①テレフォンガイド及びホームページを活用した災害発生状況の情報提供に関すること。

(2) 事務事業の分析と指標

① 対象(誰、何を対象にしているのか) \*人や自然資源等  
火災の発生件数

③ 意図(この事業によって、対象をどのような状態、状況に変えるのか)  
管内で発生した災害情報を速やかに情報提供する。

② 手段(どのような方法で実施するのか)  
市民等からの災害発生状況の問合せに対して、テレフォンガイド、ホームページを活用し情報を発信する。

④ 結果(どんな結果に結び付けるのか)  
市民等が早く災害情報入手できるとともに、一般加入電話による市民等からの問合せが減少し、職員が通信指令業務に専念できる。

(3) 事業費

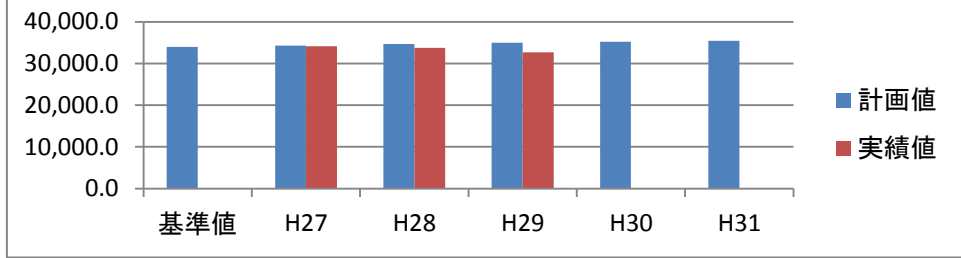
決算額(千円)	平成29年度	532
---------	--------	-----

2. 事後評価の部

(1)指標名

実績の推移

災害情報案内件数



単位

件

(2)現状分析

設 問	分 析			
	3	2	1	
法令に基づき、義務付けられている事業である。	義務付けられている		義務付けられていない	1
国や県、民間ではなく、市が主体的に実施すべき事業である。	実施しなければならない	実施すべきである	実施する必要性は低い	2
市民・団体・議会等から要望や要請がある事業である。	多くの要望等がある	要望等がある	要望等はない	2
社会情勢の変化などにより、事業開始時の目的が変化している。	変化していない	若干変化している	変化している	3
「施策」の目的を実現するために有効な事業である。	非常に有効である	有効である	あまり有効ではない	2
事業の成果を示すデータがあり、実績がある。	把握している	把握不可能である	把握していない	3
類似事業はなく、統合など再構築した中では実施できない。	実施不可能である	検討の余地がある	実施可能である	3
サービス水準を落とさずにコスト削減や効率的運営はできない。	実施不可能である	検討の余地がある	実施可能である	3
実施に当たって民間委託や市民との協働の余地がある。	余地がない	余地がある	多くの余地がある	3

(3)事務事業の評価

これまでの主な取組と成果

- ①市民サービスの一つとしてテレフォンガイドを使用した災害情報案内を行った。
- ②テレフォンガイド、災害メールによる通知、ホームページからの情報入手等のサービスにより、災害発生時の119番への直接問合せが減少した。

今後の課題(未達成の課題等)

市民の災害情報入手方法については、現在はテレフォンガイドだけでなく、携帯電話やスマートフォンの普及により、災害メールでの通知やホームページからの情報入手もされているところである。このため、市民ニーズに合ったきめ細かなサービスが提供できるよう先進事例等を参考にしつつ検討していく必要がある。

今後の展開

今後の取組方針

A 重点化・拡大して継続	1 大幅な見直しは必要ない 2 見直しには法令等の改正が必須 3 見直しの必要性はあるが時期尚早 4 現状では見直しが不可能	B	3	災害の情報提供については、“今後の課題”に記載のとおり、さまざまな方法が必要になってくる可能性があるもので、現状で提供できている方法以外の手法について調査研究を進めていく。
B 現状のまま継続				
C 見直しして継続				
D 休止・廃止等				