

指標の分析

心肺機能停止傷病者への口頭指導実施率は、令和3年度の実績は37.8%で、前年度より6.3%下回る結果となり、目標値よりも低い数値で推移している。このことから、継続した研修及び効果確認を行い、指令員の口頭指導技術を高めて、通報者等が適切な応急手当を実施できるようにしていく必要がある。

4. 施策の評価

これまでの主な取組と成果

- ①通信指令管制事業では、教育研修計画に基づき、口頭指導技術などの教育研修や研修後の効果確認を定期的に行うことにより、口頭指導技術の知識及び技術向上に努めている。
- ②救急医療情報案内事業では、テレフォンガイドによる住民が傷病などの症状に見合った診療可能な病院を知ることで、住民からの119番回線を利用した病院紹介対応が減少し、救急車の適正な利用を促すことができています。
- ③災害情報案内事業では、即時に管内で発生した火災情報をテレフォンガイド及びホームページから配信していることで、住民の不安を取り除くとともに、災害対応中における119番回線を使用した問い合わせ対応を軽減している。

今後の課題

- ①通信指令管制事業の施策目標で示す心肺機能停止傷病者への応急手当の実績は、前年度より6.3%下回る結果となった。応急手当の実施率は、通報者等が応急手当をする環境などに影響されるところもあるが、指令員に継続した研修及び効果確認を行い、口頭指導技術を高めて、通報者等が適切な応急手当を実施できるようにしていく必要がある。
- ②救急医療情報案内事業では、テレフォンガイドを広く住民にPRし、更に利用を促進させる必要がある。
- ③災害情報案内事業では、119番回線を使用した緊急性の低い問い合わせによる指令受信業務の負担軽減を図るため、テレフォンガイドの利用促進が必要である。

今後の展開

- ①通信指令管制事業では、口頭指導に係る計画的な研修を継続し、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を活かし、指令員の口頭指導技術を高めていくことで、通報者等が適切な応急手当を実施できるようにしていく。
- ②救急医療情報案内事業では、テレフォンガイドを組合広報誌やホームページなどから情報配信をしていく。
- ③災害情報案内事業では、テレフォンガイドからの災害情報配信を組合広報誌やホームページなどから広報活動をしていく。

5. 構成事務事業の評価

事務事業名	主要施策名	事業種別	令和3年度	事務事業 評価/ 総合評価	有効 度	優先 度
			決算額(千円)			
1 通信指令管制事業(消防局)	331 消防通信業務の効率的運用	行政管理(各種計画の策定、進行管理/法律等)	33,796	B 1	B	B
2 救急医療情報案内事業(消防局)	331 消防通信業務の効率的運用	行政管理(普及・啓発・対策/任意)	228	B 1	B	B
3 災害情報案内事業(消防局)	331 消防通信業務の効率的運用	行政管理(広報・広聴/任意)	538	B 1	B	B
4			0			
5			0			
6			0			
7			0			
8			0			
9			0			
10			0			
11			0			
12			0			
13			0			
14			0			
15			0			
16			0			
17			0			
18			0			
19			0			
20			0			
小 計			34,562			
合 計			34,562			

構成事務事業の 適応性	消防通信体制の強化に向けて、通信指令管制事業については、消防の根幹となる119番通報回線をはじめとして、各種緊急通報用システムの利用を管理することで、通報と同時に市民サービスへと直結する事業であること。救急医療情報案内事業及び災害情報案内事業については、テレフォンガイドから、市民へ適切な情報を提供することで、これらの情報を受け取る市民の安心・安全に繋がるサービスであること。以上のことから構成事務事業の適応性は高いものと評価する。
----------------	--