



## 指標の分析

通信指令員の口頭指導実施率は、令和5年度の実績が40.1%と前年度と比較し、3.6%上回る結果となったものの、目標値よりも低い数値であった。このことから、研修内容の見直しを含め、効果的な研修体制を確立するとともに、通信指令員の口頭指導技術を高め、通報者が適切な応急手当を実施できるよう取組を進める必要がある。

## 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、新任通信指令員及び現任通信指令員に対して定期的な口頭指導研修を実施した。また、効果確認を実施することで、通報者への口頭指導技術の向上を図った。
- ②救急医療情報案内事業では、テレフォンが'イ'及び救急受信が'イ'の運用により、119番による問合せを減少させるとともに、案内により救急車の適正利用を促進した。
- ③災害情報案内事業では、テレフォンが'イ'、災害メール及びホームページからの災害情報サービス等により、119番通報での直接の問合せの低減に努めた。

### 今後の課題

- ①通信指令管制事業では、口頭指導を受けた通報者等が、適切な応急手当を実施して救急隊へ引き継いだ割合が、実績値として前年度より3.6%上回る結果となった。今後も引き続き、効果的な研修体制を確立するとともに、通信指令員の口頭指導技術を高め、通報者等が適切な応急手当を実施できるよう取組を進める必要がある。
- ②救急医療情報案内事業では、テレフォンが'イ'及び救急医療情報案内を広く市民にPRし、救急車の適正利用の促進を図る。
- ③災害情報案内事業では、市民の災害情報入手方法については、テレフォンが'イ'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、市民のニーズに合ったきめ細かなサービスを提供できるよう先進事例等を参考とし、必要に応じて検討していく必要がある。

### 今後の展開

- ①通信指令管制事業では、令和6年度から消防指令業務共同運用が開始されたことに伴い、新たな指令システムへ移行したため、新任研修及び現任通信指令員への研修を計画的に進め、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する。
- ②救急医療情報案内事業では、救急キャンペーンなどのイベントでテレフォンが'イ'及び救急医療情報案内を積極的にPRし、救急車の適正利用の促進を図る。また、消防指令業務共同運用が開始されたことに伴い通信指令管制事業へ統合する。
- ③災害情報案内事業では、災害の情報提供については、現在の提供方法以外の手法について必要に応じて調査研究を進めていく。また、消防指令業務共同運用が開始されたことに伴い通信指令管制事業へ統合する。

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5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)	29,897	A	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)	253	C 2	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)	683	C 2	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			30,833			
合 計			30,833			

構成事務事業の 適応性	消防通信体制の強化に向けた各種緊急通報用システムの管理、救急医療情報や災害情報の市民への適切な提供等、各事務事業の取組は着実にその成果が表れており、構成事務事業の適応性は高いものと評価する。
----------------	---