

令和 3年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報

事務事業名	904 消防指令業務					
予算科目	01-090101-14 消防指令業務に要する経費			担当部課	消防本部消防指令課	
市長公約				係名	指令1係、指令2係、指令3係	
戦略プラン	Ⅲ-3	1	1	市役所窓口や消防業務における多言語対応	新規・継続	継続
					事業分類	自治事務（義務）
					事業体制	職員のみ
個別計画				事業期間	毎年度	
根拠法令等	消防組織法、電波法			SDGs	11住み続けられるまちづくりを	
					13気候変動に具体的な対策を	

事業の概要

対象	市民
目的	外国人や音声通話が困難な方を含めた全ての市民に対する119番通報システムの運用により、災害に強いまちづくりを進める。
概要 (取組内容)	高機能消防指令センターにて音声による119番通報受付のほか、日本語が話せない外国人に対応した多言語コールサービス(英語、他20言語)の利用、さらに音声通話が困難な方に対するNET119やFAX119及び電話リレーサービスを含む緊急通報システムにより、全ての市民が円滑に消防への通報を可能にすることで、迅速な災害対応を図る。併せて、救命率向上を図るため、応急手当の口頭指導を実施する。

コストの推移

項目		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
事業費	予算額	(千円) 0	0	12,368	14,581	20,581	
	決算額	(千円) 9,278	11,377	11,353	0	0	
	内訳	一般財源	(千円) 9,230	11,377	11,353	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円) 0	0	0	0	0
		その他	(千円) 48	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円) 85,404	85,609	79,072	82,489	82,489	
	内訳	正職員従事割合	(人) 12.50	12.50	11.50	12.00	12.00
		正職員時間外勤務	(時間) 250.00	250.00	200.00	200.00	200.00
		会計年度任用職員有無	(-) 無	無	無	無	無

市民参加の取組状況

共有、理解	市ホームページでの情報発信
企画・立案、計画	
実行	
評価、検証	

指標の推移

1	指標名	119番通報の多言語コールサービス利用数 (件)					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	17.0	14.0	19.0	0.0	0.0	0.0
指標の概要	(個別施策Ⅲ-3-①多様性をいかした社会の推進) 個別施策の指標「在留外国人の居住満足度を増加させます」を達成するために、多言語コールサービスの充実を図る。						

2	指標名	NET119及びFAX119登録者 (人)					成果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	98.0	108.0	118.0	128.0	138.0
	実績	88.0	96.0	110.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	音声通話が困難な方が安心して生活できるために、NET119及びFAX119の登録者の拡充を図る。					
3	指標名	応急手当の口頭指導回数 (回)					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	540.0	370.0	318.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	119番着信時、通報者に対して応急手当の口頭指導を行い、救命率向上を図る。					
4	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
5	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

事業の成果と課題

前年度の課題への対応	外国人に対するの通報要領の広報は、国際交流室の協力により多言語ホームページ、ならびに外国人住民向け生活情報冊子への掲載、多言語広報チラシ約2,000部を市内の学校等に配布した。NET119は登録時の試験と更新通知を年1回送付し、FAX119は登録時と年1回の通報試験を実施した。
成果	119番通報の多言語対応の件数は昨年度より増加し、対応した言語についても英語・中国語の他、ベトナム語・インドネシア語となっている。またNET119・FAX119についても登録者が増加していることから、広報の成果が見られた。119番着信時の応急手当口頭指導については、救急救命士による勉強会・指導によって技術の向上が図られた。
課題	<p>業務</p> <p>多様化する緊急通報の手段や手順について、さらに普及させるため、広報手段の検討が必要となる。</p> <p>組織、予算等</p> <p>NET119、FAX119登録者（手話通訳者を含む）の申請窓口は事務室にて対応している状況であり、整備が必要である。</p>
改善目標	119番通報の多言語対応については、引き続き関係課の協力を仰ぎホームページ等への広報を進めていく。NET119、FAX119登録者等、来庁者に使用する対応窓口の場所を検討する。

評価

市民ニーズ	4	十分に高く、今後も変わらずにあると見込まれる。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	-	法令等により市の実施が定められている。
優先度	5	戦略プラン等に掲げられた市の重点事業であり、優先的に取り組む必要性が高い。

方向性

方向性	継続
理由	

令和 3年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報

事務事業名	905 防災通信システムの運営管理事業					
予算科目	01-090101-14 消防指令業務に要する経費			担当部課	消防本部消防指令課	
市長公約				係名	指令1係、指令2係、指令3係	
戦略プラン				新規・継続	継続	
				事業分類	自治事務（義務）	
				事業体制	一部委託	
個別計画				事業期間	毎年度	
根拠法令等	消防組織法、電波法			SDGs	11住み続けられるまちづくりを	
					13気候変動に具体的な対策を	

事業の概要

対象	消防通信に係る各施設・設備
目的	指令システムの強化と充実した管理体制を整え、迅速な災害現場の特定や出場を図る。
概要 (取組内容)	高機能消防指令センター指令システムに、目標物、水利情報及び災害弱者情報等のデータ入力や見直しを行うことで、迅速な現場把握と出場指令運用を可能にするとともに、定期点検整備の実施により適正に維持管理を行う。

コストの推移

項目			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
事業費	予算額	(千円)	0	0	27,442	26,873	26,873	
	決算額	(千円)	137,763	19,518	27,377	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	137,763	19,518	27,377	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	8,190	20,547	20,647	20,647	20,647	
	内訳	正職員従事割合	(人)	1.20	3.00	3.00	3.00	3.00
		正職員時間外勤務	(時間)	20.00	60.00	60.00	60.00	60.00
		会計年度任用職員有無	(-)	無	無	無	無	無

市民参加の取組状況

共有、理解	
企画・立案、計画	
実行	
評価、検証	

指標の推移

1	指標名	データベース見直し件数 (件)					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	70,000.0	70,000.0	70,000.0	70,000.0	70,000.0
	実績	98,000.0	66,000.0	73,000.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	既存データベースの見直し件数					

2	指標名	新規データ入力件数 (件)					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	2,800.0	2,800.0	2,800.0	2,800.0	2,800.0
	実績	2,600.0	2,500.0	2,100.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	建物調査、建築確認をもとにした新規データ入力件数					
3	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
4	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
5	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

事業の成果と課題

前年度の課題への対応	指令データ更新等の作業を課内全体で取り組み、処理量が増加しシステムに反映できた。保守業者によるシステム障害対応についての講習会を実施し、危機管理の強化が図れた。	
成果	指令システム用データベースの見直しで、災害等の現場特定が容易となり、119番通報の入電時に迅速な対応が取れた。指令システムの通常・精密点検を計画的に実施したことで、重大な機器障害は発生しなかった。	
課題	業務	今後も対象物の新規・変更等が予想され、継続したデータ更新作業が必要となる。
	組織、予算等	指令システムに障害が発生した場合、119番受付に重大な支障を来すため、課員による応急的な復旧作業や、業者による委託外の修復が必要となり、不特定の経費が発生する恐れがある。
改善目標	今後も効率よくデータ更新を実施するため、計画的に実施していく。	

評価

市民ニーズ	4	十分に高く、今後も変わらずにあると見込まれる。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	5	市が直接担うべき事業である。
優先度	3	市民ニーズや市民生活への影響等を鑑みて、継続して実施する必要がある。

方向性

方向性	継続
理由	

令和 3年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報

事務事業名	906 消防救急デジタル無線の共同運用及び通信施設・機器等の管理運用事業					
予算科目	01-090101-14 消防指令業務に要する経費			担当部課	消防本部消防指令課	
市長公約				係名	指令1係、指令2係、指令3係	
戦略プラン				新規・継続	継続	
				事業分類	自治事務（任意）	
				事業体制	一部委託	
個別計画				事業期間	毎年度	
根拠法令等	消防組織法、電波法			SDGs	11住み続けられるまちづくりを	
					13気候変動に具体的な対策を	

事業の概要

対象	消防通信に係る各施設・設備
目的	茨城消防救急無線・指令センター運営協議会との共同運営を図り、無線設備や機器の保全、電波法に基づく無線局の免許、その他の無線運用を適切に実施する。
概要 (取組内容)	茨城消防救急無線・指令センター運営協議会と共同にて無線整備等の調査、検討を図るとともに、消防救急無線基地局、遠隔制御器、車両移動局無線機、携帯無線機等の点検整備を行う。

コストの推移

項目			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
事業費	予算額	(千円)	0	0	38,602	34,448	34,448	
	決算額	(千円)	23,643	22,931	31,270	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	23,643	22,931	31,270	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	6,808	6,825	20,550	20,550	20,550	
	内訳	正職員従事割合	(人)	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00
		正職員時間外勤務	(時間)	10.00	10.00	20.00	20.00	20.00
		会計年度任用職員有無	(-)	無	無	無	無	無

市民参加の取組状況

共有、理解	
企画・立案、計画	
実行	
評価、検証	

指標の推移

1	指標名	無線基地局点検 (件)					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	26.0	26.0	26.0	26.0	26.0
	実績	26.0	26.0	26.0	0.0	0.0	0.0
指標の概要	市役所・北消防署設置の無線基地局点検件数（委託業者点検を含む）						

2	指標名	移動局無線機点検 (台)					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	176.0	178.0	178.0	178.0	178.0
	実績	170.0	176.0	178.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	つくば市無線局管理規程による毎月点検を実施した累計無線機器台数					
3	指標名	()					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
4	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
5	指標名	()					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

事業の成果と課題

前年度の課題への対応	無線機器の故障や破損を減少させるため、無線取扱者へ携帯無線機の取扱い注意事項等、及び停電時における無線設備の対応方法を周知した。	
成果	茨城消防救急無線・指令センターにて開催された各会議(運営協議会等、全12回)に参加し、内容の確認ならびに検討事項の協議等を実施した。無線基地局をはじめ、各無線機器の点検を行い、適切な運用体制を保持した。(点検対象:無線基地局2カ所、遠隔制御器1台、各無線機136台)	
課題	業務	無線機の運用や通信方法を含めた取扱要領等を、無線取扱者に対して再認識させて行く必要がある。
	組織、予算等	無線基地局ならびに移動局無線機は設置から6年が経過しており、老朽化による機器の修理が今後、増加することが予想され、茨城消防救急無線・指令センターへの運営協議会の負担金が修理に比して増加することが予想される。
改善目標	無線機器のヒューマンエラーによる故障や破損を防ぐため、取扱マニュアルを作成し、無線取扱者への周知を行う。	

評価

市民ニーズ	4	十分に高く、今後も変わらずにあると見込まれる。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	-	法令等により市の実施が定められている。
優先度	-	法令等により市の実施が定められている。

方向性

方向性	継続
理由	