

# 令和 2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        |  |  | 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  | 特になし                |  |  | 事業期間  | 毎年度             |  |
| 根拠法令等 | 特になし                |  |  | 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<br>(取組内容) | 高機能消防指令センターの指令システムに、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  |      |             | 平成30年度 | 令和元年度   | 令和 2年度  | 令和 3年度 | 令和 4年度 |       |
|-----|------|-------------|--------|---------|---------|--------|--------|-------|
| 事業費 | 予算額  | (千円)        | 0      | 0       | 19,547  | 27,442 | 26,470 |       |
|     | 決算額  | (千円)        | 21,629 | 137,763 | 19,518  | 0      | 0      |       |
|     | 内訳   | 一般財源        | (千円)   | 21,629  | 137,763 | 19,518 | 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)        | 8,519  | 8,190   | 20,547  | 20,522 | 20,522 |       |
|     | 内訳   | 正職員従事割合     | (人)    | 1.20    | 1.20    | 3.00   | 3.00   | 3.00  |
|     |      | 正職員時間外勤務    | (時間)   | 20.00   | 20.00   | 60.00  | 50.00  | 50.00 |
|     |      | 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    | 特になし |
| 企画・立案、計画 | 特になし |
| 実行       | 特になし |
| 評価、検証    | 特になし |

## 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 | 0.0      | 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 | 0.0     | 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 | 高機能消防指令センターの部分更新による各種データを再構築し、システム機能を有効に生かすことができた。また、指令データベースの見直し作業を課内全体で取り組み、データ処理量が増加した。  |   |
| 成果         | 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、適正な指令管制業務の運用が図れた。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、迅速な対応がとれた。部分更新にて導入した非常用の地図検索・自動編成装置を活用した取扱い訓練を実施し、119番迂回時における危機管理の強化が図れた。 |   |
| 課題         | 業務  | 開発地域の対象物が急増しているため、更なるデータ更新を図る必要がある。また、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を行う必要がある。 |
|            | 組織、予算等  | 指令データ更新作業時間を確保するため、係により事務量の格差が生じる場合がある。   |
| 改善目標       | 課員による効率的な指令データの更新作業量を行うため、課全体の事務分担を見直し適正な業務運用を図る。また、システム障害の対応方法について、課員を対象とした保守業者による講習会等を実施する。   |   |

#### 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  | 3 | やや遅れたが、今年度の事業計画は達成された。             |
| 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 2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                         |  |  | 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  | 特になし                                 |  |  | 事業期間  | 毎年度             |  |
| 根拠法令等 | 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、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<br>(取組内容) | 運営協議会による無線整備等の調査、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  |      | 平成30年度      | 令和元年度       | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 |       |
|-----|------|-------------|-------------|--------|--------|--------|-------|
| 事業費 | 予算額  | (千円) 0      | 0           | 22,931 | 38,602 | 30,782 |       |
|     | 決算額  | (千円) 29,410 | 23,643      | 22,931 | 0      | 0      |       |
|     | 内訳   | 一般財源        | (千円) 29,410 | 23,643 | 22,931 | 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) 7,082  | 6,808       | 6,825  | 13,625 | 13,625 |       |
|     | 内訳   | 正職員従事割合     | (人) 1.00    | 1.00   | 1.00   | 2.00   | 2.00  |
|     |      | 正職員時間外勤務    | (時間) 10.00  | 10.00  | 10.00  | 10.00  | 10.00 |
|     |      | 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    | 特になし |
| 企画・立案、計画 | 特になし |
| 実行       | 特になし |
| 評価、検証    | 特になし |

## 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  | 0.0   | 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 | 0.0   | 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 | 署活動系携帯無線機は、緊急消防援助隊用の3台を代替機として扱い、携帯無線機は保守業者による代替機の手配とした。   |
| 成果         | 茨城消防救急無線・指令センター運営協議会2回、幹事会2回にオブザーバーとして参加、総務部会2回、共同運用検討部会5回の協議を実施した。<br>無線基地局、および遠隔制御器、車載無線機41台、携帯無線機41台、可搬型移動局無線機3台、卓上型固定移動局無線機9台、署活動系携帯無線機82台の毎月点検を実施した。 |
| 課題         | 業務<br>災害活動時における避けられない事案であるが、無線機器の故障や破損が継続して発生しているため、代替機の無線機手配も含めた対応に苦慮している。<br>組織、予算等<br>無線基地局、移動局の設置は5年が経過して、運営協議会負担金・機器修理が年々増加することが予想される。               |
| 改善目標       | 無線機器の故障や破損を可能な限り減少させるため、取扱いマニュアル等を作成し、無線取扱者への周知を図っていく。  |

#### 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  | - | 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  | -  |

# 令和 2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 | 907 119番適正利用広報事業 |  |  |       |                 |  |
| 予算科目  | 01-090101-14     |  |  | 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  | 職員のみ            |  |
| 個別計画  | 特になし             |  |  | 事業期間  | 毎年度             |  |
| 根拠法令等 | 特になし             |  |  | 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           | 119番適正利用広報及び通報者への応急手当指導  |
| 概要<br>(取組内容) | 一般市民の社会科見学やイベント等を通じて、消防指令業務に対する理解を深めてもらうとともに、119番の適正利用や通報要領を市民に広報する。併せて、救急通報時において、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  |      |             | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 |      |
|-----|------|-------------|--------|-------|--------|--------|--------|------|
| 事業費 | 予算額  | (千円)        | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      |      |
|     | 決算額  | (千円)        | 2,852  | 0     | 0      | 0      | 0      |      |
|     | 内訳   | 一般財源        | (千円)   | 2,852 | 0      | 0      | 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)        | 5,656  | 5,437 | 6,810  | 0      | 0      |      |
|     | 内訳   | 正職員従事割合     | (人)    | 0.80  | 0.80   | 1.00   | 0.00   | 0.00 |
|     |      | 正職員時間外勤務    | (時間)   | 4.00  | 4.00   | 4.00   | 0.00   | 0.00 |
|     |      | 会計年度任用職員有無  | (一)    | 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 | 特になし          |
| 実行       | 特になし          |
| 評価、検証    | 特になし          |

## 指標の推移

|       |                           |                  |       |       |       |       |        |
|-------|---------------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1     | 指標名                       | 見学に訪れた累計人数 ( 人 ) |       |       |       |       | 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                        | 4,775.0          | 0.0   | 0.0   | 0.0   | 0.0   | 0.0    |
| 指標の概要 | 小学生の社会科見学を含めた市民の消防指令課見学者数 |                  |       |       |       |       |        |

|   |       |  |       |       |       |       |        |
|---|-------|--|-------|-------|-------|-------|--------|
| 2 | 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 | 0.0   | 0.0   | 0.0   | 0.0    |
|   | 指標の概要 | 119番通報者に対して心肺蘇生法・気道異物除去・止血法等の応急手当を口頭指導した回数 |       |       |       |       |        |
| 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 | 119番の通報手段や要領について、つくば市のホームページを利用した広報を実施した。  |      |
| 成果         | 119番指令システムに対応した通報の手段や要領をホームページに掲載し直し、市民への広報活動が行えた。職員による口頭指導を検証することにより、119番受付対応のレベルアップが図れた。 |      |
| 課題         | 業務   | 特になし |
|            | 組織、予算等   | 特になし |
| 改善目標       | 特になし   |      |

#### 評価

|       |   |                          |
|-------|---|--------------------------|
| 市民ニーズ | 1 | ニーズはほとんどない。              |
| 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  | - | 今年度で事業が終了する。             |
| 優先度   | - | 今年度で事業が終了する。             |

#### 方向性

|     |   |
|-----|---|
| 方向性 | 廃止  |
| 理由  | 119番での緊急を要しない通報や問合せは、ほぼ無くなり当初の目的を達成できたため。 |

# 令和 2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 |   |   | 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  | 特になし         |   |   | 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に対する119番通報システムの構築により、災害に強いまちづくりを進める。   |
| 概要<br>(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（英語、他18言語）コールサービス利用、さらに音声通話が困難な方に対するNET119やFAX119の通報システムの導入により、すべ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。 |

## コストの推移

| 項目  |      | 平成30年度      | 令和元年度       | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 |        |
|-----|------|-------------|-------------|--------|--------|--------|--------|
| 事業費 | 予算額  | (千円) 0      | 0           | 12,651 | 12,368 | 12,410 |        |
|     | 決算額  | (千円) 8,901  | 9,278       | 11,377 | 0      | 0      |        |
|     | 内訳   | 一般財源        | (千円) 8,853  | 9,230  | 11,333 | 0      | 0      |
|     |      | 国庫、県支出金、地方債 | (千円) 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
|     |      | その他         | (千円) 48     | 48     | 44     | 0      | 0      |
| 人件費 | 人件費計 | (千円) 95,767 | 85,404      | 78,810 | 85,536 | 85,536 |        |
|     | 内訳   | 正職員従事割合     | (人) 13.50   | 12.50  | 11.50  | 12.50  | 12.50  |
|     |      | 正職員時間外勤務    | (時間) 200.00 | 250.00 | 250.00 | 220.00 | 220.00 |
|     |      | 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 | 特になし          |
| 実行       | 特になし          |
| 評価、検証    | 特になし          |

## 指標の推移

| 1 | 指標名   | 多言語コールサービス利用件数 (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  | 0.0   | 0.0   | 0.0   | 0.0   | 0.0    |
|   | 実績    | 17.0   | 14.0  | 0.0   | 0.0   | 0.0   | 0.0    |
|   | 指標の概要 | (個別施策Ⅲ-3-①多様性を生かした社会の推進) 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およびFAX119登録者 ( 人 )                          |       |       |       |       | 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   | 98.0  | 108.0 | 118.0 | 128.0 | 138.0  |
|   | 実績    | 88.0  | 96.0  | 0.0   | 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およびFAX119の登録者の拡充を図る。 |       |       |       |       |        |
| 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   | ( )   |       |       |       |       | 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 |   |       |       |       |       |        |
| 5 | 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 |   |       |       |       |       |        |

#### 事業の成果と課題

|            |  |  |
|------------|--|--|
| 前年度の課題への対応 | 開発地域の建物調査を実施し、指令データへ反映させた。職員の増員が図られ、更新データの処理量が増加した。非常用指令装置を導入し、課員への取扱い要領を実施した。   |  |
| 成果         | 多言語コールサービスの利用、NET119およびFAX119のシステム活用により、通報者への適切な対応がとれた。FAX119登録者との通報訓練を実施し、通信状態の確認がとれた。既存データ見直し、新規データ投入により、速やかな災害現場特定につながり指令管制業務の強化が図れた。 |  |
| 課題         | 業務   | 日本語が話せない外国人への多言語コールサービス利用に関する広報手段を検討する必要がある。NET119やFAX119は登録者の通信機器が正常な場合に有効であり、定期的な確認が必要である。 |
|            | 組織、予算等   | NET119やFAX119を受信する際は、専属として職員を対応させるため、人員の確保が求められる。  |
| 改善目標       | 外国人に対し広報を行う場合には、関係各課と連携を図り多言語対応の119番通報要領を作成する。NET119登録者に対して、定期的な登録状況の確認を行う。FAX119登録者に関しては、FAX取扱いを含めた機器状態を確認するため、通報訓練を定期的実施する。            |  |

#### 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、優先的に取組む必要性が高い。 |

#### 方向性

|     |    |
|-----|----|
| 方向性 | 継続 |
| 理由  | -  |