

平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	5	担当部課名称	消防本部指令情報課
事務事業名	消防緊急通信指令システム運用事務		
見直しのタイトル	通信指令員の知識・技術の向上を目的とした教育体制の充実		
添付資料 有無	無		

1 現状における課題

種別や規模が多種多様化する災害に対して有効に対応するため、効果的に情報収集ができる体制を整え、的確かつ迅速な出動指令を行うことが必要となる。
通信指令員には専門的な知識や技術が求められ、人事異動後の新任通信指令員の能力向上が課題となっている。

2 業務改善の趣旨及び具体的内容

指令業務の的確かつ迅速な運用に必要な専門的な知識及び技術を習得し、新任を含めた通信指令員全体の能力の向上を図り、課として円滑な指令業務が遂行できるよう、マニュアル等を充実させるための見直しを行い、教育体制を確立する。

3 改善により期待できる効果

新任通信指令員を含めた職員一人一人が専門的な知識及び技術を習得することにより、今まで以上に的確かつ迅速な指令業務を行うことで、市民サービスの充実を図る。
また、119番対応の事例研究を定期的に行い、コミュニケーション能力の向上や情報の共有化を図ることで、職員間の協力体制を強化する。

4 実施スケジュール（概要）

- 4～9月 指令業務に係るマニュアル等を充実させるための見直しを図る。
充実した教育体制の素案を作成する。
- 10～3月 充実した教育体制の確立に向けた調整をする。

5 実施結果の振り返り

指令業務の的確かつ迅速な運用に必要となる専門的な知識及び技術を習得し、新任を含めた通信指令員全体の能力の向上を図るため、マニュアル等を整備し、教育体制を確立した。

教育体制を確立したことにより、職員一人一人が専門的な知識及び技術を習得し、年間約17,000件の多種多様化している119番通報に対し、今まで以上に的確かつ迅速な出動指令を行っており、24時間365日市民サービスの充実を図った。