

# カイゼン報告用紙

課等名

情報指令課

受 理 番 号

24-K003

標 題

ファックス119等受信センサーの設置

## 1 これまでのやり方(問題点)……何がどのように問題であったか具体的に

情報指令課は市民からの119番を受信し、消防隊及び救急隊等に指令をすることが業務で、指令室にファックスを設置し、聴覚障害者からの119番通報にも対応していますが、ファックスは119番受信台から離れた場所に設置してあり、プリントまで時間を要することから業務の内容によっては、受信の存在を忘れてしまう可能性があります。このことは、本市では該当がありませんでしたが、他の消防本部で救急車の出動が遅れる事例が発生し問題になりました。この問題は、本市でも起こり得ることからその対策を検討した結果、次の対策を講じたものです。

## 2 取組内容(改善内容)……実施(改善)した方法について具体的に

既設のファックスの記録用紙トレーに市販のセンサー(5,113円)を取り付け、記録用紙の排出を感知すると取り除くまで点灯を続け、その警告灯を室内のどの場所においても視認できるようにしたことにより、確実に受信を確認できるようにした。

## 3 改善の効果……効果について数量等を具体的に

効果額  
(算定根拠)

市民の生命、財産を守ることを期待されている消防が、119番の受信を覚知出来ないことは職務怠慢で訴訟問題になりかねないことから、確実に119番を受信できる効果は絶大である。

時間の節減  
(算定根拠)

その他の  
効果

119番受信ファックス及び通常業務のファックスを兼ねていることから、受信時に遅延がなく即時対応ができるようになった。