

119番通報の聴取等に関する個別評価について（通信指令課）

1 背景

火災や救急要請の通報では、通報者は心理的に動揺していることが多く、通信指令員は通報者の心情に寄り添いながら音声を手がかりとした聴取を進め、出動地点や災害種別の決定、出動指令、口頭指導等を同時に行わなければならない、高いコミュニケーション技能を要する極めて困難性の高い業務となっている。

2 目的

通信指令員の119番通報の受信における通報者とのコミュニケーション技能の向上については、年間計画に基づき受信訓練を継続的に実施しているところであるが、聴取内容や聴取方法に関する具体的な評価票等がなかったことから、新たに評価票を作成し、自己評価及び他者評価を実施することで不足している技能や知識等を明確にし、119番通報の受信における通報者とのコミュニケーション技能の更なる向上を図るものである。

3 評価票

仙台市消防局警防部指令課において指令員教育に使用されている「119番通報の聴取ポイント」を参考に作成した。

(1) 評価項目数

ポイントの別	内容	評価項目数
聴取関係	基礎	22
	火災	10
	調査・警戒	5
	救助	3
	救急	11
	その他	1
指令関係	支援情報	2
合計		54

(2) 評価内容（別紙参照）

各設問の下に設問の具体的な内容や実施する理由、ポイント等を記載することで、単に評価だけに終わることなく、評価後の向上や改善に取り組むためのバイブルとして活用できるようにした。

4 評価区分

評価区分	評価点
十分できている	5
概ねできている	4
どちらともいえない	3
やや不足している	2
不足している	1

5 評価対象期間

- (1) 令和4年7月1日から9月30日までの3ヶ月
- (2) 令和4年10月1日から12月31日までの3ヶ月

6 評価時期

年間4回（6月、9月、12月、3月）実施する。

7 評価方法

評価対象期間における通信指令業務での119番通報受信対応に基づき評価する。

評価時に評価項目に関する119番通報受信対応の経験がない場合は評価しないものとし、その後受信対応した場合は適宜評価する。

8 評価者

- ① 通信指令員全員が評価票の各項目について自己評価を行う。
- ② 自己評価完了後、課長補佐が同評価項目について担当通信指令員の評価を行う。
- ③ 課長補佐の評価は指令係長が行う。

9-1 評価結果

(1) 通信指令員別評価（令和4年7月1日から9月30日まで）

指令員	経験年数 (年齢)	評価 実施者	継続	向上	改善	最重要改善		未対応 項目数	評価 平均点
			十分でき ている	概ねでき ている	どちらとも 言えない	やや不足 している	不足 している		
A	4年6ヶ月 (52歳)	自己	23	12				19	4.66
		他者	30	5					4.86
B	6ヶ月 (51歳)	自己	1	25	11			17	3.73
		他者	4	27	6				3.95
C	6年6ヶ月 (51歳)	自己	27	5				22	4.84
		他者	27	5					4.84
D	2年6ヶ月 (49歳)	自己	6	24	5			19	4.03
		他者	10	23	2				4.23
E	8年6ヶ月 (48歳)	自己	21	13	3	2		15	4.36
		他者	21	15	3				4.46
F	9年6ヶ月 (48歳)	自己	17	17				20	4.50
		他者	19	15					4.56
G	6年6ヶ月 (47歳)	自己		37	2	1		14	3.90
		他者		39	1				3.98
H	7年6ヶ月 (47歳)	自己	25	10				19	4.71
		他者	29	6					4.83
I	5年6ヶ月 (43歳)	自己	35	11	1			7	4.72
		他者	35	12					4.74
J	2年6ヶ月 (33歳)	自己	20	16		4	2	12	4.14
		他者	21	15	4	2			4.31
K	1年6ヶ月 (33歳)	自己	18	18	1			17	4.46
		他者	19	18					4.51
L	3年6ヶ月 (32歳)	自己	12	22	5	1		14	4.13
		他者	25	15					4.63
M	4年6ヶ月 (31歳)	自己	23	15				16	4.61
		他者	31	7					4.82
N	6ヶ月 (28歳)	自己	2	25	4	6		17	3.62
		他者	8	23	5	1			4.03

(2) 平均評価点 4 点未満の評価項目

ポイント別	分類	評価票番号	設問内容	平均評価点
聴取関係	基礎	1-⑨	余計な口癖はないか。	3.82
	救急	5-④	余計な質問をしていないか。	3.81
	その他	6-①	クレームに対して適切に対応しているか。	3.96

9-2 評価結果

(1) 通信指令員別評価（令和 4 年 10 月 1 日から 12 月 31 日まで）

指令員	経験年数 (年齢)	評価 実施者	継続	向上	改善	最重要改善		未対応 項目数	評価 平均点
			十分でき ている	概ねでき ている	どちらも 言えない	やや不足 している	不足 している		
A	4年9ヶ月 (52歳)	自己	23	9				22	4.72
		他者	25	7					4.78
B	9ヶ月 (51歳)	自己	10	28				16	4.26
		他者	14	24					4.37
C	6年9ヶ月 (51歳)	自己	21	12	1			20	4.59
		他者	24	10					4.71
D	2年9ヶ月 (49歳)	自己	20	17	1			16	4.50
		他者	20	18					4.53
E	8年9ヶ月 (48歳)	自己	18	25				11	4.42
		他者	18	25					4.42
F	9年9ヶ月 (48歳)	自己	25	9				20	4.74
		他者	26	8					4.76
G	6年9ヶ月 (47歳)	自己	28	16				10	4.64
		他者	28	16					4.64
H	7年9ヶ月 (47歳)	自己	16	21				17	4.43
		他者	31	6					4.84
I	5年9ヶ月 (43歳)	自己	40		2	1		11	4.84
		他者	40	2	1				4.91
J	2年9ヶ月 (33歳)	自己	27	14	2	1		10	4.52
		他者	27	16	1				4.59
K	1年9ヶ月 (33歳)	自己	28	16				10	4.64
		他者	29	15					4.66
L	3年9ヶ月 (32歳)	自己	44	7	1			2	4.83
		他者	48	4					4.92
M	4年9ヶ月 (31歳)	自己	35	7				12	4.83
		他者	39	3					4.93
N	9ヶ月 (28歳)	自己		20	10	8	1	15	3.26
		他者	6	22	8	3			3.79

(2) 平均評価点 4 点未満の評価項目

ポイント別	分類	評価票番号	設問内容	平均評価点
聴取関係	基礎	1-⑨	余計な口癖はないか。	3.75
	調査・警戒	3-③	支援情報の聴取と提供は適切か。	3.75

6月期よりも9月期、更には9月期よりも12月期の評価で自己評価・他者評価とも「十分できている」、「概ねできている」と評価されている項目が着実に増えている。今後は全指令員がすべての項目で「十分できている」と評価されるよう取り組んでいきたい。一方、「やや不足している」、「不足している」と評価される項目も減少はしているが未だ散見されており、先輩が後輩を指導することはもとより、特殊な職種であることを考慮し、指令員歴の長い職員が経験の浅い指令員に対し、知識や技能を伝達するということも取り入れている。

6月期に平均評価点が4点未満の項目は9項目であったが、9月期は3項目、12月期は2項目と減少している。過去3回の評価時にいずれも4点未満となった項目として、聴取における「余計な口癖」がある。これは本人も無意識に発していることから、平日頃の会話から意識して改善に取り組むほか、指令員同士が気付いた点をお互いに指摘し合う等の改善方法を実践している。

10 評価後の取り組み

評価区分	評価点	評価後の取り組み
十分できている	5	継続ポイント
概ねできている	4	向上ポイント
どちらともいえない	3	改善ポイント
やや不足している	2	最重要改善ポイント
不足している	1	
評価時に受信対応経験がない	評価不要	受信対応経験後適宜評価

(1) 評価区分別取り組み

① 最重要改善ポイント及び改善ポイント

不足していることにより指令時間の延長や重要事項の聴き逃しに直結するため、評価票により通信指令員同士がお互いに不足している技能等を共有し、OJT研修により早急に改善を図る。また、毎当務、必ず1回は自身の通話録音を聞き返し、改善ポイントを再確認する。

② 向上ポイント

現状に満足することなく、より質の高い通信指令業務を提供することを目標として、「十分できている」と評価できるまで研鑽に努める。

③ 継続ポイント

定期的に自身の通話録音を聞き返し、評価票を用いて自己評価を行う。

(2) 管理職による技能向上の確認

週1回、全通信指令員の通話録音をランダムに選択し、評価票に基づき技能向上の確認を行う。

(3) 接遇研修受講者による伝達講習の実施

年2回「令和4年度接遇研修」（山形県市町村職員研修協議会主催の市町村職員研修）を受講した通信指令員による伝達講習を実施する。（今年度の第1回は7月20日・25日に開催。第2回目は3月中旬に開催予定）

(4) 山形市消防本部（救急救命課）が主催する接遇研修会への参加

金子恭子氏（一般財団法人 公務人材開発協会）を講師に招いて「救急隊員の傷病者に対する接遇及び状況聴取要領について」をテーマに接遇研修会を受講した。（2月15日・16日）

(5) 今年度は1月～3月分の最終評価を実施し、来年度も引き続きこの個別評価を実施して業務の改善を図ってきたい。