

市民・文化観光・消防委員会資料
平成26年2月19日
消 防 局

平成25年8月に金沢区で発生した救急事案について

本事案について、25年12月9日に開催されました市民・文化観光・消防委員会において報告し、その後次の2項目について更なる検証を行いましたので報告します。

1 検証項目

- (1) 事案を組織として把握できなかった原因と再発防止策
- (2) 指令管制に係る原因と再発防止策

2 検証経過

日付	委員会等	実施内容
12月9日	市民・文化観光・消防委員会	報告
12月13日	市コンプライアンス幹事会	報告及び意見聴取
12月18日	市コンプライアンス委員会	
1月27日、28日	コンプライアンス外部評価委員	
12月27日 ～1月10日	職場アンケート調査実施	
12月17日	消防局コンプライアンス 推進委員会	市コンプライアンス委員会 等の意見及び職場アンケート 調査結果を踏まえた検討 及び検討結果のとりまとめ
1月24日		
1月30日		

3 検証結果

別添のとおり

【参考】事案概要

金沢区内の公園において救急要請があり、指令管制員Aが金沢第2消防隊、金沢ミニ消防隊及び現場近くを走行中の磯子救急隊に出場を指令しました。

その後、指令副台長Bは、磯子救急隊が磯子消防署から出場していると思い込み、走行位置を確認せずに磯子救急隊よりも幸浦消防出張所で待機中の幸浦救急隊の方が現場に近いと判断し、幸浦救急隊へ出場指令を行うとともに、現場まで500～600メートル付近を走行していた磯子救急隊に対して途中引揚を指示したために、救急隊の現場到着が遅延した事案です。

傷病者は、20歳代の男性で、病院搬送時重篤であったものの、後日死亡が確認されました。

本事案は、「横浜市不正防止内部通報制度」により判明したものです。

事案を組織として把握できなかった原因と再発防止に向けた取組

指摘事項：指令管制員も救急隊員も疑問を感じていたが、『横浜市不正防止内部通報及び特定要望記録・公表委員会』から調査指示を受けるまで、組織として把握できなかったことは、自由に意見が言えないという組織風土があるのではないか。

コンプライアンス幹事会・委員会、外部評価委員の意見

- ① 通報制度を活用しないと現場活動の問題点が上がらない組織風土ではないのか。
- ② 「おかしい」と思っている職員から直属の上司に言えない環境ではないのか。
- ③ 階級社会における上位から指示・命令があるため、部下職員が意見を言いにくいのではないのか。
- ④ 上意下達ではなく誰でも平等に意見具申できることが大切ではないのか。
- ⑤ 今回の案件を単なる「ヒヤリハット事案」として捉え、報告の必要がないと思ったのではないのか。そうであれば、「ヒヤリハット事案」も、報告するという仕組みやルールを作るべきではないのか。
- ⑥ 疑問に感じたことを上司に確認する、口に出せることが大切である。口に出すことで上司が間違いに気づくこともある。
- ⑦ もともと階級組織ではあるが、現場判断が重要な時もあるのではないのか。

意見を踏まえて職場アンケート調査を実施し、その結果をとりまとめた。

職場アンケートの実施方法

実施方法：対象者の個人あてにEメールで実施要領及びアンケート調査票を送付し、アンケート用紙を印刷して回答したうえ、庁内メールで提出
 実施所属：総務課、査察課、司令課、鶴見消防署、西消防署、保土ヶ谷消防署、青葉消防署、戸塚消防署、栄消防署（合計 310 人）
 総回答数：225 人（72.5%）
 実施期間：25 年 12 月 27 日（金）～26 年 1 月 10 日（金）
 アンケート調査票：別添 3、アンケート調査結果：別添 4

職場アンケート調査等による検証結果

※ 丸数字は職場アンケート調査結果で、満足層（必要層）は「そう思う」及び「まあそう思う」の合計割合、不満層（不要層）は「あまりそう思わない」及び「そう思わない」の合計割合です。それぞれの割合の右となり墨付括弧は平成 24 年度横浜市職員満足度調査の市全体の結果です。

● 所属内の関係について

- ① 「雰囲気・人間関係はいいか」(Q 1) 満足層 88.4%【81.6%】、不満層 11.4%【18.4%】
- ② 「直属の上司に意見が言えるか」(Q 2) 満足層 85.7%【84.9%】、不満層 14.2%【15.1%】
- ③ 「職場の同僚に意見が言えるか」(Q 3) 満足層 91.6%【 — 】、不満層 8.0%【 — 】
- ④ 「職員がお互いに教え合い、育成し合う風土があるか」(Q 6) 満足層 82.7%【76.9%】、不満層 16.9%【23.2%】
- ⑤ 「上司からの働きかけや声かけが十分行われている」(Q 8) 満足層 79.6%【 — 】、不満層 20.0%【 — 】

職場全体としては、上司や同僚との意見交換ができるなど組織風土等が比較的良好であり、多くの職場で上司から部下への声かけ等が行われ、コミュニケーションが図られてきている。しかしながら、不満と感じている職員もおり、「風通しが悪い。」「階級社会であるため上司や先輩には意見が述べにくい。」という意見も一部あることから、責任職が意見を吸い上げる仕組みづくりなど、より一層のコミュニケーションの充実に努めていくことが求められる。

● 関係部署との関係について

- ⑥ 「所属を越えて意見が言える」(Q 4) 満足層 49.1%【 — 】、不満層 50.3%【 — 】
- ⑦ 「関係部署との情報共有や連携ができている」(Q 7) 満足層 48.9%【40.5%】、不満層 50.7%【59.5%】

所属を越えた意見交換や連携については、満足層と不満層が半々に分かれているが、関係部署との連携については、市全体の割合（満足層が 40.5%）と比較すると満足層は若干高くなっている。しかしながら、消防業務の特性上、特に現場活動においては、所属を越えた連携が重要であり一層の連携・協力体制を強化していく必要がある。具体的には、災害活動後の問題点やヒヤリハット事案等を所属を越えて情報共有・検討する場の拡充なども必要である。

● 相談窓口について

- ⑧ 「所属を越えて相談できる仕組みがあった方がよい」(Q 5) 必要層 85.3%【 — 】、不要層 14.2%【 — 】

多くの職員が現場活動に関する相談窓口を必要としているため、「消防職員相談窓口（よろず相談）」や「消防局業務改善提案制度（アイポスト）」などの現行制度に加え、災害活動等に関する職員の意見や疑問点を自由に提案できる仕組みの必要性が認められた。

再発防止に向けた具体的な取組と方向性

タテ・ヨコ・ナナメの情報共有の充実

情報共有の充実にに向けた環境づくり

1 責任職の責務

責任職と職員間の情報共有をより推進することを責任職の重要な責務であることを再認識し、具体的な取組を明示させ振り返りを徹底する。

- ・ 朝礼等の活用をはじめ、情報の内容によっては時期を失することなくコミュニケーションを取れる機会や仕組みを責任職が積極的につくり、ヒヤリハット事案の上司への報告を義務付けるとともに、ヒヤリハット事案などの情報伝達・共有や研修に局全体で取り組む。
- ・ 指令等に疑問を感じたら躊躇なく意見を言えるよう、責任職が働きかける。

2 現場意見の反映

現場意見を施策へ反映するため、現場で活躍する主任・隊長が情報交換や課題検討を行う会議に、消防士・消防士長を加え、階級を越えた意見交換の場とし、更なる活性化を図る。

3 局署所間の連携強化

警防活動全般の向上を図り、連携を密にするため、警防課や救急課、司令課をはじめ、局内各課による所属巡回や出前講座及び署長・副署長等による署内巡回を拡充して実施することで、局・署・出張所間のより顔の見える関係を構築する。

情報共有の充実にに向けた仕組みづくり

・ 相談窓口の設置

災害活動や部隊運用に関する疑義等の相談窓口を司令課に設け、局内で周知徹底し、受け付けた疑義事項等は、司令課の当直責任職まで共有することをルール化し、事案に応じて警防部や消防局全体で対応するなど、疑義事項の早期解消に努める。

指令管制に係る原因と再発防止に向けた取組

前回の報告内容

原因	再発防止
【指令副台長・指令管制員】 ① 引揚命令時、部隊の走行位置の確認などの基本的な操作を怠った。	○引揚命令を指示する際には、 ・該当隊の走行位置を地図画面等で確認する。 ・無線で現在位置を確認する。 という、基本的な操作を再徹底するとともに、必ず指令台長に確認して許可を得る。
【指令副台長】 ② 本来指令管制員のチェックを行う立場の指令副台長は、119番通報等が輻輳したため、直接指令管制をおこなったが、その旨を誰にも伝えず、指令台長等のチェックを受けなかった。	○指令副台長がやむをえず指令管制を行う場合、その旨を宣言し、指令台長及び他の指令副台長に伝える。宣言を確認した指令台長等は、その事案のチェックを行う。

救急多発時等における司令課の体制に係る課題を整理

救急要請多発時等における指令管制体制の強化

1 救急要請多発時の体制

救急要請が急激に多発し、119番通報の受信や出場部隊との無線交信に追われる中で、指令管制員と副台長、指令台長との情報共有や連携が不十分であり、統括管理ができなかった。

【再発防止の取組】

救急隊の出場が40隊以上となる状況が一定時間続く場合に救急特別配備体制を発令し、専属の救急管制担当を配置するなど指令管制員が全身体制とし、各指令管制員の役割を明確にするとともに、消防署において自署の救急隊の動態管理を行うなど救急需要多発時の体制を強化した。

2 救助救命事案における傷病者への接触確認

緊急度・重症度が最も高い救助救命事案において、救急隊が傷病者に接触したことの確認体制が不十分であった。

【再発防止の取組】

これまで救急隊が現場に到着するまで地図画面等で確認していたものを、救急隊が傷病者と接触したことを報告することとし、傷病者接触まで継続して実施することとした。

今後の課題に対する検討事項

救急需要増大に伴う管制業務の輻輳等を見据えた指令管制業務の更なる検討

- ・ 救急管制担当の常時配置による円滑で確実な救急管制の実施
- ・ 119番通報受信から災害管制までの一連の操作手順、機器操作等を検証し、プロトコルやハード面を改善

職場アンケート調査

《調査目的》

- 平成 25 年 8 月に金沢区で発生した救急事案について、12 月 9 日に平成 25 年第 4 回定例会常任委員会に報告したところ、委員から、今回の報告書には、職場風土の問題や組織としての課題解決の視点が不足しているのではないかとご意見をいただきました。
そこで、再発防止に向けた組織としての取組の再検討にあたり、職員アンケート調査を実施し、その結果を再発防止に反映させることを目的としています。

《回収方法》

- 回答した調査票は、三つ折にして、ホチキスで封をした上で、平成 26 年 1 月 10 日（金）までに、所属で取りまとめは行わず、対象者が総務課コンプライアンス担当宛てに片内メールで提出してください。

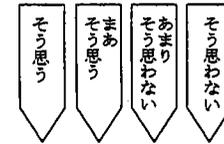
《記入における注意》

- アンケート調査は、統計的に処理され、個人が特定されることはありません。
- 選択形式の質問は、あてはまるものに○印をつけてください。
- 自由意見欄は、率直なご意見をお聞かせください。

【問合せ先】 消防局総務課 コンプライアンス担当 045-334-6461・6516

取扱注意

以下の質問について、あてはまる番号に○をつけてください。



		4	3	2	1
Q01	あなたの職場の雰囲気・人間関係はいいですか				
Q02	直属の上司に意見が言えますか				
Q03	職場の同僚に意見が言えますか				
Q04	所属を越えて意見交換できますか				
Q05	疑問に感じたことを所属を越えて相談できる仕組みがあった方が良いと思いますか				
Q06	職場では、職員がお互いに教え合い、育成し合う風土がありますか				
Q07	関係部署との情報共有や連携がうまくいっていますか				
Q08	上司から日常的な働きかけや声かけが十分に行われている				

Q08 における具体例を記入してください

Q09 あなたの職場は	局	署
Q10 あなたの勤務体系は	毎日勤務	交代制勤務
Q11 Q10 で交代制勤務と答えた方の主な部隊配置は	消防	救助 救急
Q12 あなたの性別は	男性	女性
Q13 あなたの年齢は	20代	30代 40代 50代
Q14 あなたの階級は	司令補	士長 士
Q15 自由意見		

職場風土の問題について等率直なご意見をお聞かせください。

(山折り・3回目)

開封厳禁

庁内メール

消防局 総務課
コンプライアンス担当 行

ホチキス

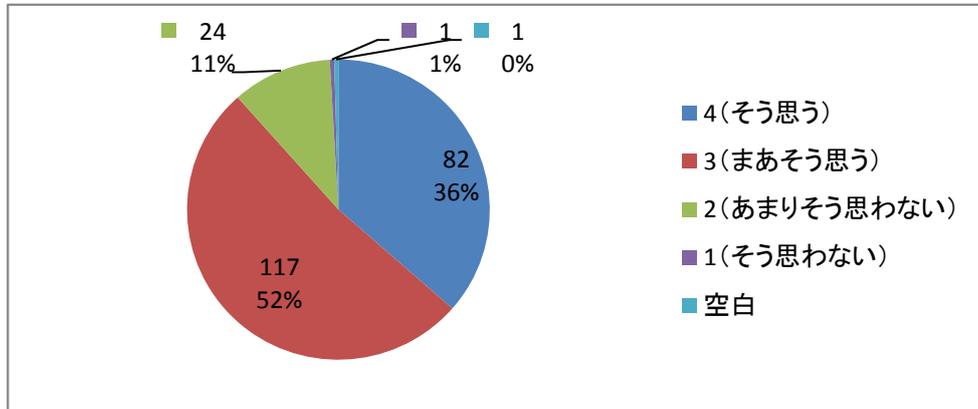
(山折り・2回目)

(山折り・1回目)

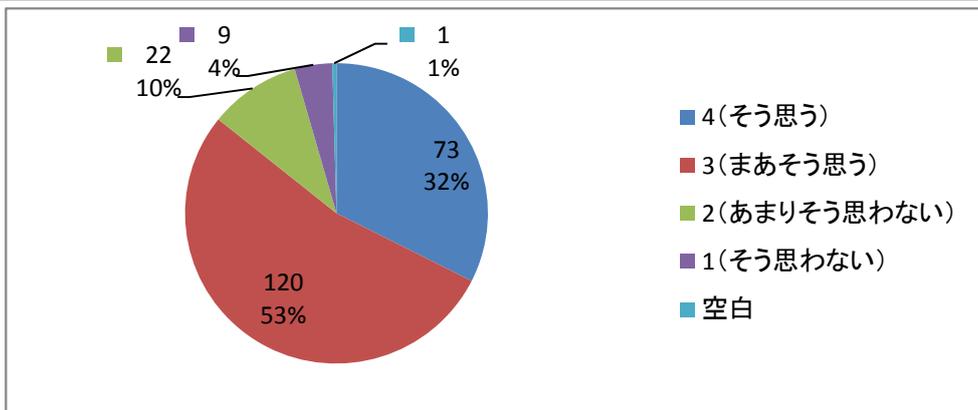
職場アンケート調査実施結果

- ①実施方法：対象者の個人あてにEメールで実施要領及びアンケート調査票を送付し、アンケート用紙を印刷して回答したうえ、庁内メールで提出
- ②実施所属：総務課、査察課、司令課、鶴見消防署、西消防署、保土ヶ谷消防署、青葉消防署、戸塚消防署、栄消防署（合計310人）
- ③総回答数：225人（72.5%）
- ④実施期間：25年12月27日（金）～26年1月10日（金）

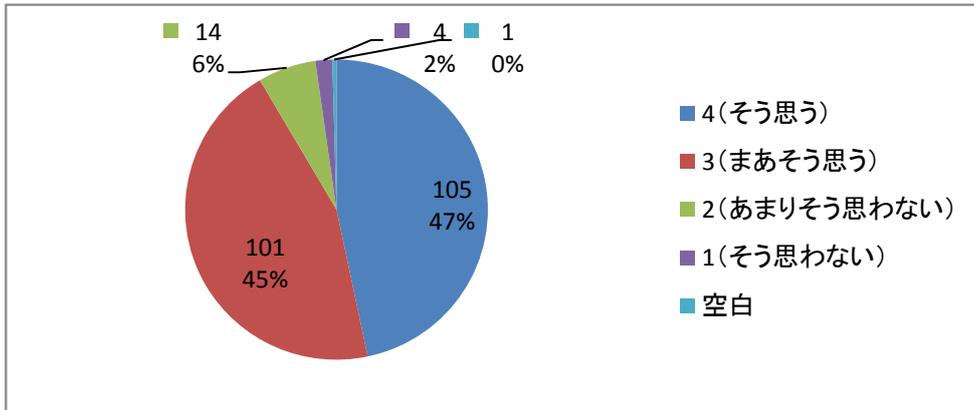
	回答番号	回答数	割合
Q1 あなたの職場の雰囲気・人間関係はいいですか。	4(そう思う)	82	36.4%
	3(まあそう思う)	117	52.0%
	2(あまりそう思わない)	24	10.7%
	1(そう思わない)	1	0.4%
	空白	1	0.4%



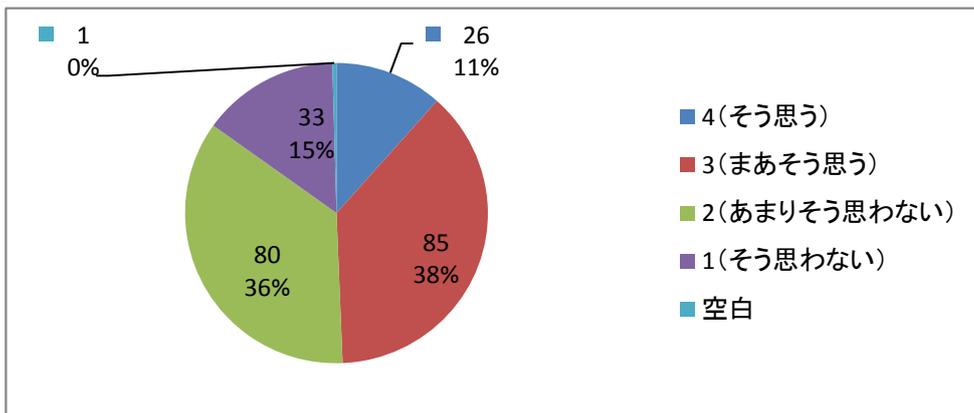
	回答番号	回答数	割合
Q2 直属の上司に意見が言えますか。	4(そう思う)	73	32.4%
	3(まあそう思う)	120	53.3%
	2(あまりそう思わない)	22	9.8%
	1(そう思わない)	9	4.0%
	空白	1	0.4%



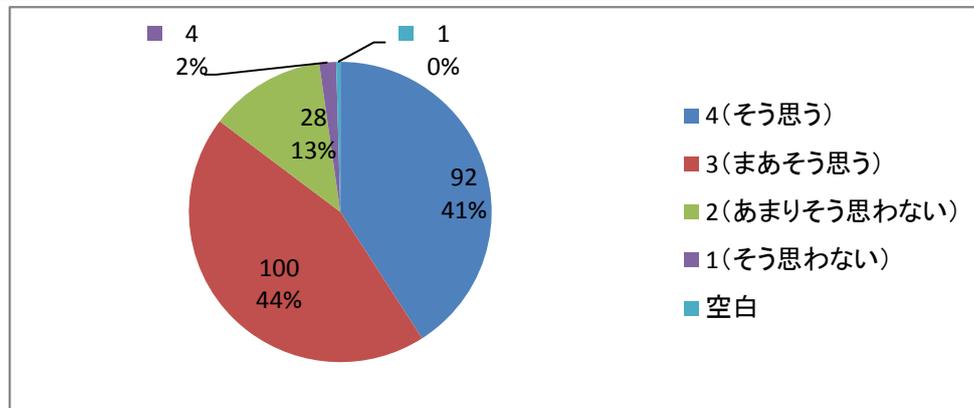
Q3 職場の同僚に意見が言えますか。	4(そう思う)	105	46.7%
	3(まあそう思う)	101	44.9%
	2(あまりそう思わない)	14	6.2%
	1(そう思わない)	4	1.8%
	空白	1	0.4%



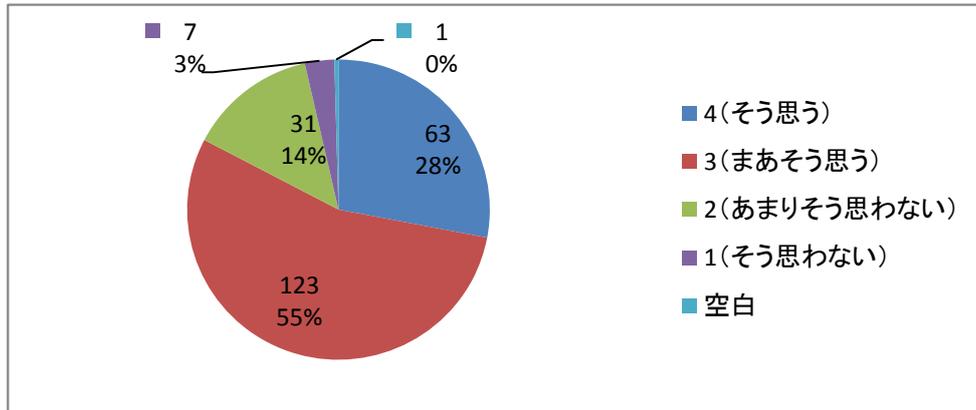
Q4 所属を超えて意見交換できますか。	4(そう思う)	26	11.6%
	3(まあそう思う)	85	37.8%
	2(あまりそう思わない)	80	35.6%
	1(そう思わない)	33	14.7%
	空白	1	0.4%



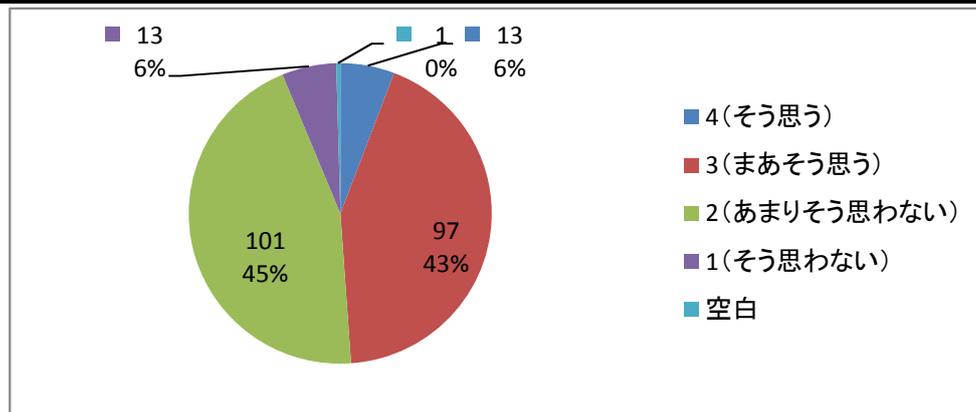
Q5 疑問に感じたことを所属を越えて相談できる仕組みがあった方が良いと思いますか。	4(そう思う)	92	40.9%
	3(まあそう思う)	100	44.4%
	2(あまりそう思わない)	28	12.4%
	1(そう思わない)	4	1.8%
	空白	1	0.4%



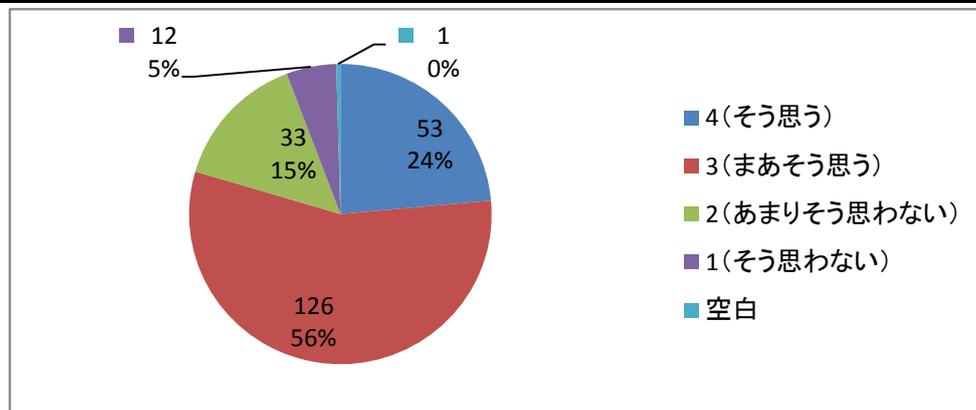
Q6 職場では、職員がお互いに教え合い、育成し合う風土がありますか。	4(そう思う)	63	28.0%
	3(まあそう思う)	123	54.7%
	2(あまりそう思わない)	31	13.8%
	1(そう思わない)	7	3.1%
	空白	1	0.4%



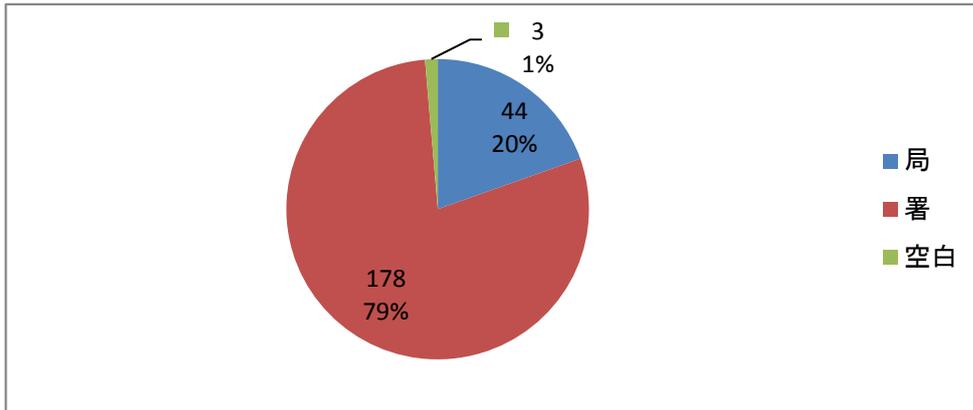
Q7 関係部署との情報共有や連携がうまくいっていますか。	4(そう思う)	13	5.8%
	3(まあそう思う)	97	43.1%
	2(あまりそう思わない)	101	44.9%
	1(そう思わない)	13	5.8%
	空白	1	0.4%



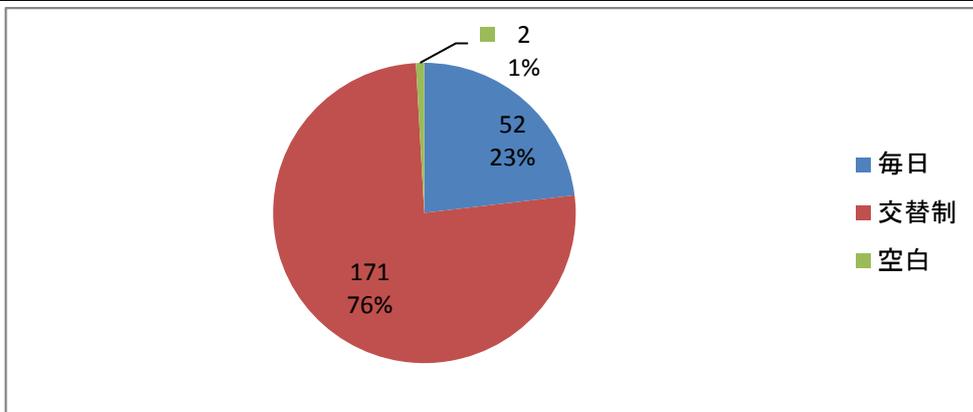
Q8 上司から日常的な働きかけや声かけが十分に行われている。	4(そう思う)	53	23.6%
	3(まあそう思う)	126	56.0%
	2(あまりそう思わない)	33	14.7%
	1(そう思わない)	12	5.3%
	空白	1	0.4%



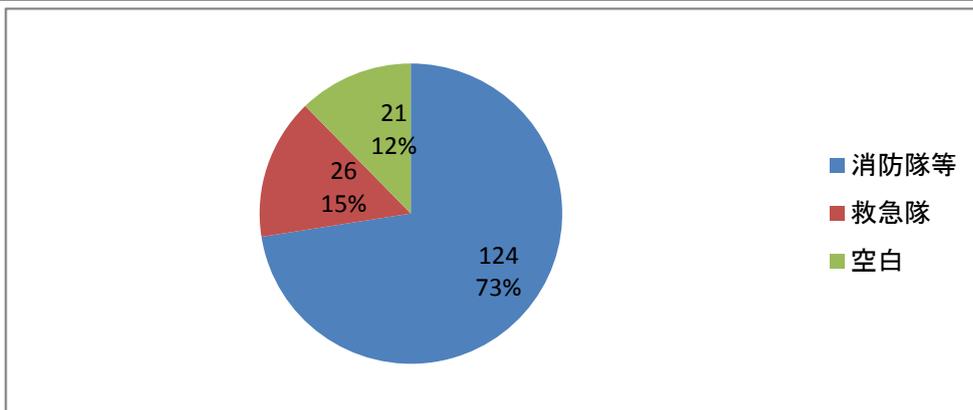
Q9 あなたの職場は。	局	44	19.6%
	署	178	79.1%
	空白	3	1.3%



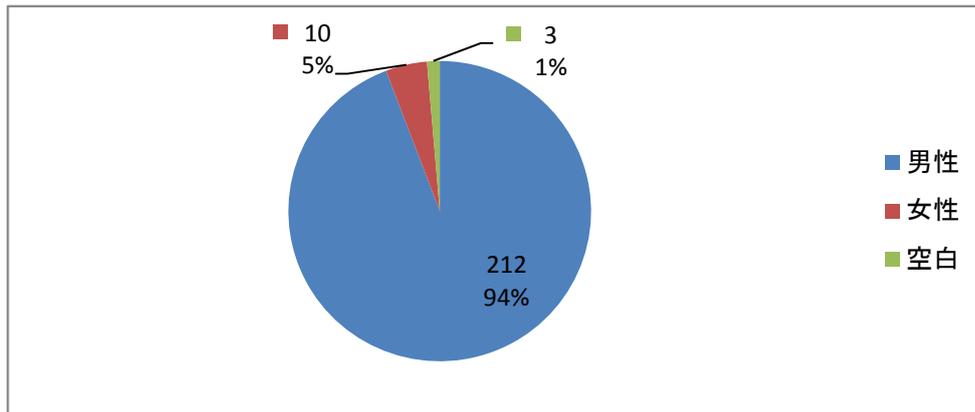
Q10 あなたの勤務体系は。	毎日	52	23.1%
	交替制	171	76.0%
	空白	2	0.9%



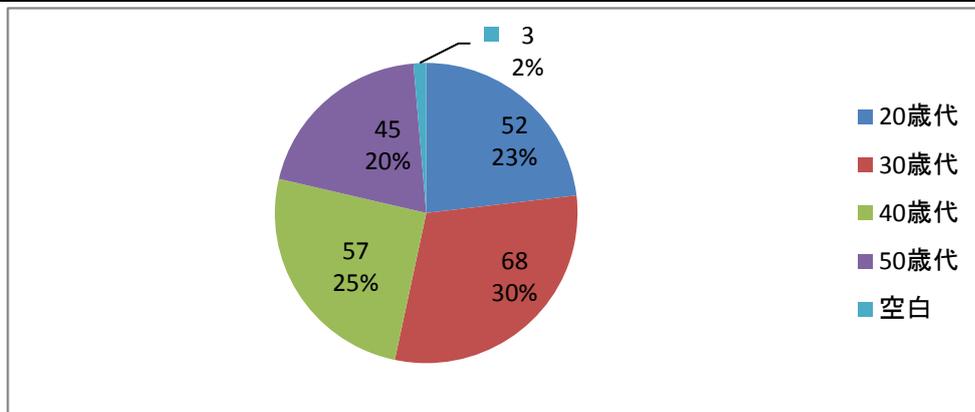
Q11 Q10で交代勤務と答えた方の主な部隊配置は。	消防隊等	124	72.5%
	救急隊	26	15.2%
	空白	21	12.3%



Q12 あなたの性別は。	男性	212	94.2%
	女性	10	4.4%
	空白	3	1.3%



Q13 あなたの年齢は。	20歳代	52	23.1%
	30歳代	68	30.2%
	40歳代	57	25.3%
	50歳代	45	20.0%
	空白	3	1.3%



Q14 あなたの階級は。	司令補	69	30.7%
	士長	108	48.0%
	士	45	20.0%
	空白	3	1.3%

