

# 消防指令システムの基本的な機能の整理に関する検討状況

---

令和4年12月16日  
消防庁防災情報室

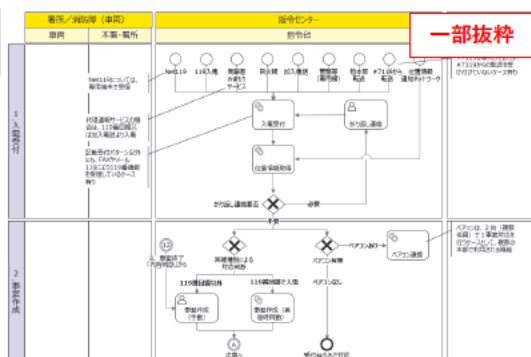
# 基本的な機能の整理に関する検討状況

- 中間とりまとめでは、消防本部が「標準的な業務フロー」・「基本的な機能の一覧」を活用するための各種マニュアル等を作成することとしていた。
- 中間とりまとめの策定以降、消防本部における「標準的な業務フロー」・「基本的な機能の一覧」の活用事例を検討した。
- 活用事例の検討を踏まえ、「標準的な業務フロー」・「基本的な機能の一覧」の解説文書と、活用促進のための有用文書(調達仕様書ひな形等)を作成することが適当と考えられる。

## 中間とりまとめ時点の検討状況

### 1. 標準的な業務フロー

- ✓ 14消防本部からのヒアリング、全国の消防本部に対するアンケート調査を行い、「標準的な業務フロー」を作成した。
- ✓ 本部による多様性が大きい業務は、フロー中に補足説明を記載している。



### 2. 基本的な機能一覧

- ✓ 「標準的な業務フロー」等を基に、「基本的な機能の一覧」を作成した。
- ✓ 消防指令システムの機能が定義され、消防OAシステム等の周辺システムとの境界を明確となった。

## 中間とりまとめ以降の検討状況

### 今後の検討指針(「中間とりまとめ」より抜粋)

- ・「基本的な機能の整理に関する検討」については、令和4年度中に今回作成した業務フロー・基本機能の一覧を消防本部が活用するための各種マニュアル等を作成する。
- ・業務フロー・基本的な機能について、標準インターフェイス等の検討の進展にあわせた更新や、目的に合わせた詳細化などを必要に応じて実施していく。

### 上記指針を踏まえた検討状況(中間とりまとめ以降)

- ✓ 活用事例の検討
  - ・「標準的な業務フロー」、「基本的な機能の一覧」が、消防本部における業務のどの場面で実際に活用できるか、どのように活用できるかを検討した。
- ✓ 解説文書・有用文書の作成
  - ・「標準的な業務フロー」、「基本的な機能の一覧」の活用促進の目的で「解説文書」を作成することが適当。
  - ・検討した活用方法を本部で実施してもらうために必要な資料を検討し、「差異確認用チェックリスト」と「調達仕様書ひな形」を有用文書として作成することが適当。

# 「標準的な業務フロー」・「基本的な機能の一覧」の活用事例の検討

- 「標準的な業務フロー」及び「基本的な機能の一覧」の活用が想定される場面及び活用事例を指令システムの「計画」、「整備」、「運営」及び「状況把握」の4フェーズに分けて検討し、各場面における活用を推進するために必要な文書(有用文書)を検討した。
- 当面は、指令システムの「整備」を行う場面で有用と考えられる「差異確認用チェックリスト」及び「消防指令システム調達仕様書(ひな形)」を作成することが適当と考えられる。

## ●活用事例検討の流れ

- ① マネジメントサイクルをベースに事例整理  
標準ガイドライン※にて提示されているシステムのマネジメントサイクル(計画→整備→運営→状況把握)を基に、活用事例の洗い出しを行った。
- ② 活用可否の検討  
「標準的な業務フロー」・「基本的な機能の一覧」がマネジメントサイクルの各フェーズで活用できるかを検討した。
- ③ 優先順位付け  
令和2年度に実施した、全国消防本部への課題・ニーズ確認結果より、各活用事例検討の優先順位付けを行った。
- ④ 活用方法の詳細検討  
②で検討した各活用事例について、業務フロー・基本機能一覧がどのように活用できるか活用方法や活用による期待効果を検討した。

※ デジタル庁が発出する『デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン』のこと。本ガイドラインでは、政府情報システムの整備及び管理に関するルールが定められている。

## ●活用事例の検討結果

- ・今年度は活用が想定される場面のうち、「予算要求」、「要件定義の準備」、「要件定義書の作成」、「調達の実施」の4つを対象に有用文書を検討することが適当。
- ・「標準的な業務フロー」活用推進のための有用文書として、「差異確認用チェックリスト」を作成することが適当。
- ・「基本的な機能の一覧」の活用推進及び調達実施に係る負荷軽減のための有用文書として、「消防指令システム調達仕様書(ひな形)」を作成することが適当。

フェーズ	優先度	活用が想定される場面	有用文書
計画	C	現状の把握と分析(利用者/業務の把握、既存情報システムの把握分析)	令和5年度 検討予定
整備	A	予算要求(事業者への見積り依頼)	差異確認用 チェックリスト
	A	要件定義の準備(RFIの実施)	差異確認用 チェックリスト
	A	要件定義書の作成	差異確認用 チェックリスト
	A	調達の実施(調達仕様書の作成)	消防指令システム 調達仕様書(ひな形)
	C	業務の運営準備(業務手順書の作成)	令和5年度 検討予定
運営	B	サービス・業務の運営(教育・訓練の実施)	令和5年度 検討予定
状況把握	C	サービス・業務の改善(業務・情報システムの改善)	令和5年度 検討予定

# 解説文書・有用文書の作成

## 【解説文書(素案)】

通信指令業務の標準的な業務フロー  
消防指令システムの基本的な機能の一覧  
解説文書(素案)

令和4年11月2日

### ●作成目的

・「標準的な業務フロー」等の補足文書として、各資料の消防本部における活用推進を図る目的で作成。

### ●記載内容

- ・「標準的な業務フロー」等を作成した時の整理や観点のほか、活用方法、読み方等を説明するもの。
- ・「標準的な業務フロー」等の活用方法を提示。  
(本年度は前頁の検討結果より、優先度Aの事例の検討結果を記載)

### ●今後の流れ

- ✓ 優先度B・Cの活用事例における活用方法等の検討
- ✓ 上記検討結果に基づく、解説文書の更新
- ✓ 新規有用文書の作成(必要に応じて)
- ✓ 令和5年度文書完成予定

## 【有用文書】

### 1. 差異確認用チェックリスト

#### ●作成目的

「標準的な業務フロー」と自本部の業務フローの差異を確認し、自本部の業務フローを整備する際に補助するもの。

#### ●記載内容

消防本部に対するアンケート結果より、本部によって業務実施のタイミングや実施有無にバラツキが確認された点について、チェックリスト化。

### 2. 調達仕様書ひな形

#### ●作成目的

「基本的な機能の一覧」の活用促進と調達に係る作業負荷の軽減を目的に作成。

#### ●記載内容

標準ガイドラインにおける調達仕様書のテンプレート及び現行の調達仕様書を参考に消防指令システムの調達に係る各種要件の記載例を記載するもの。

#### ●留意事項

過去の調達仕様書等を基に作成<sup>\*</sup>した「ひな形」であり、利用を義務付けるものではない。

### ●今後の流れ

- ✓ 調達仕様書ひな形について、消防本部(一部本部に対して依頼予定)及び事業者へ記載過不足等の確認
- ✓ 上記確認結果の反映
- ✓ 令和4年度文書完成予定

※ 消防本部から提供を受けた過去の指令システムの調達仕様書を比較検証したほか、デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン(デジタル社会推進会議幹事会; 令和3年9月10日最終改定)を参考にした。

# 解説文書の構成

## ●解説文書の目次構成案

章目	項目	記載内容のサマリ	
1 目的と概要	(1) 目的と概要	本書作成経緯、目的を記載	
	(2) 本書の位置づけ	業務フロー、基本機能一覧と本書の関係性を記載	
2 本書の使い方	(1) 本書の利用方法	本書の利用方法を整理	
	(2) 用語の定義	本書で使用する用語を定義	
3 文書の解説	(1) 業務フローの解説	資料構成と読み進め方を解説	
	(2) 基本機能一覧の解説	資料構成と整理観点を解説	
4 文書の活用案	(1) 活用事例について	活用が想定される事例を記載	
	(2) 現状の把握と分析	本年度は作成対象外	
	(3) 予算要求	各活用事例について、以下を記載 ・活用による課題解決のイメージ ・具体的な活用方法 ・活用による効果 ・活用にあたっての留意事項	
	(4) 要件定義の準備		
	(5) 要件定義書の作成		
	(6) 調達の実施		
	(7) 業務の運営準備		本年度は作成対象外
	(8) サービス・業務の運営		本年度は作成対象外
	(9) サービス・業務の改善	本年度は作成対象外	
別紙	・別紙1: 差異確認用チェックリスト ・別紙2: 調達仕様書ひな形		

優先度A  
(今年度作成)  
の事例

## ●一部イメージ抜粋

### ・(2) 予算要求 (表 4-1 のうち 2-2 の事例) ◀

<予算要求の一連の流れ> ※黄色の矢羽根: 文書の活用が想定される箇所 ◀

情報システムの調達に向けて、予算要求を実施していく一連の流れを以下図 4-1 に示す。なお、実施フローの矢羽根に記載されている附番は上記表 4-1 と連動している。 ◀

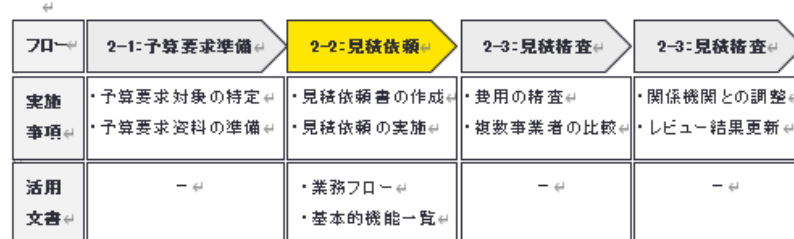


図 4-1 「予算要求の流れ」

### <現状の課題と目指す姿> ◀

2-2 「見積依頼」の事例において、現状の課題及び業務フロー及び基本機能一覧を活用することで目指す姿を以下図 4-2 に示す。 ◀

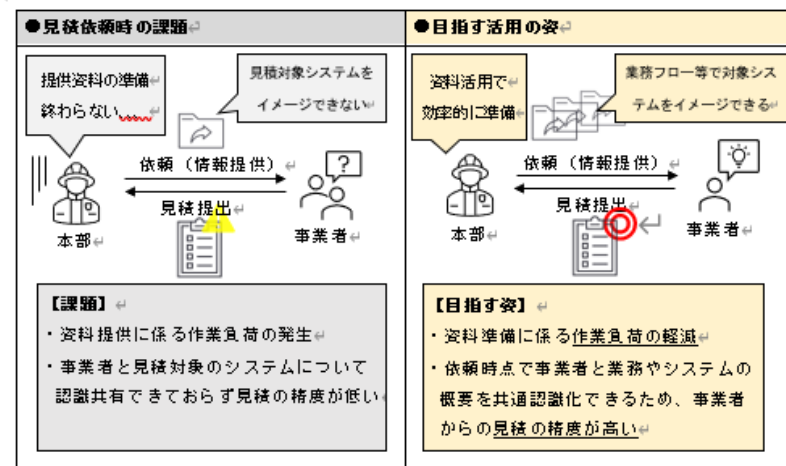


図 4-2 「課題解決のイメージ」

# 有用文書①の構成

## ●差異確認用チェックリストの記載イメージ(一部抜粋)

### ■差異確認用チェックリスト

No.	業務分類		確認項目 (チェックが入る場合、H列の修正対応を実施)	該当頁	修正対応
1	入電受付	入電受付	<input type="checkbox"/> #7119からの通報転送受付に対応していない	P9	<p>・入電受付のフローより、#7119の受付方法を削除する</p>
2	入電受付	入電受付	<input type="checkbox"/> FAXやメール119等他の通報手段による通報受付に対応している	P9	<p>・入電受付のフローに、該当する通報手段による受付方法を追加する</p>

#### ○確認項目について

全国消防本部に対し、令和4年度に実施したアンケート結果より、本部によって業務実施のタイミングや実施有無にバラツキが確認された箇所を確認項目の対象とする予定

#### ○修正対応について

「標準的な業務フロー」を元に各消防本部の業務フローを作成する際に、確認項目で差異が確認された箇所をどのように修正すればよいか等の修正方法を記載予定

# 有用文書②の構成

## ●調達仕様書ひな形の目次構成案

章目	記載内容のサマリ
1 調達案件の概要	調達の背景、目的等記載
2 調達案件及び関連調達案件	調達範囲、調達案件の一覧等記載
3 新指令システムに求める要件	<p>新指令システムに求める以下の要件を記載(いずれも定義例)</p> <p>①機能仕様 ・新指令システムに実装する機能を一覧で整理</p> <p>②装置仕様 ・①の実現のために必要となる装置、機器を一覧で整理</p> <p>③非機能要件 ・新指令システムに求める非機能要件を記載</p>
4 作業の実施内容	事業者に求める、設計、開発、テスト、移行、機器据付等に係る実施事項を記載
5 作業の実施体制・方法	作業の実施体制や作業要員に求める要件等を記載
6 作業の実施に当たっての遵守事項	事業者に対する、機密情報、個人情報等の取扱い等に係る遵守事項を記載
7 成果物の取扱いに関する事項	成果物の知的財産権、契約不適合責任に関する事項を記載
8 入札参加資格に関する事項	事業者に求める競争参加資格、受注実績等を記載
9 再委託に関する事項	再委託に関する制限、条件等を記載
10 その他特記事項	公告期間中の資料閲覧に関する事項を記載

## ●記載イメージ(一部抜粋)

### ①機能仕様

#### ■新指令システムに求める機能一覧

#	機能分類	#	機能	#	概要	機能目的別分類			機能を実装する装置 装置番号(表3-2「装置一覧」参照)
						通信系	指令系	支援系	
1	119番受付	1	番音・接続・切断機能	1	全ての番音は、可視及び可聴により受けができる		○		
				2	全ての番音に対する接続は、番音順に自動で行える		○		
				3	番音が加入代表電話等と重複した場合は、優先的な119番の受付(優先受付)及び任意の選択による受付(選択受付)ができる		○		
				4	受付した電話番号並びに回線番号、受付時刻、電話番号も表示し、通話操作部にも色別、文字等による確認表示ができる			○	
				5	切断操作により通話の切断ができる		○		

#### 【補足】

- ひな型における機能仕様の記載として、指令システムが具備する標準的な機能を整理した「基本的機能の一覧」を活用予定
- 実際の活用の場面では、当該一覧に各本部で必要な機能を追加いただくことを想定

### ②装置仕様

表 3-2 「装置一覧」

A.装置名称	B.構成機器	C.仕様(※:補助金要綱の記載事項)	D.数量
① 指令装置			
ア 指令台	1台	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回線収容容量は、「補助金要綱」第9-(2)に記載の表で示された能力を備えていること(※)</li> <li>・携帯電話 119 番通報の転送用及び転送受信用の一般用 ISDN 回線又は IP 電話回線(災害時優先)を備えていること(※)</li> <li>・指令台の筐体は、ディスプレイ装置 xxx 台が搭載可能であるものとする</li> <li>・指令台は、堅牢な据置型の座席とし、扱者による操作が迅速に行えるよう整然と配置されたものであること</li> </ul>	xxx 卓

#### 【補足】

- ひな形としては消防庁が公表する補助金交付要綱に記載されている装置を対象に記載予定
- 実際の活用の場面では、当該一覧に各本部で必要な装置・機器を追加いただくことを想定

### ③非機能要件

表 3-13 「信頼性要件」

No.	A.機能分類	B.種別	C.目標値/要求レベル
1	通信系機能	稼働率	目標値:99.999%
2		冗長化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経路の異なる複数の通信回線を確保すること</li> <li>・ホットスタンバイによる障害発生時の待機系への切替えを可能な構成とすること</li> <li>・ある拠点の機能が停止した際に、他の拠点の機能で補完することができる構成とすること</li> <li>・負荷分散及び障害発生時の縮退運転を可能</li> </ul>

#### 【補足】

- 稼働率等一部の非機能要件については、機能種別毎(通信系、指令系など)に要件レベルを定義する構成を想定
- 目標値はIPAの『非機能要求グレード2018』を参考に記載例を提示予定