

戦略1	進め！予防講習デジタルプロジェクト！ ～講習におけるデジタル化の推進～
-----	--

3年後 (2023年度)の 到達目標	【目標①】 受験準備講習会（自主講習）における座学講習のオンライン化の実現及び 受託講習等への拡大 【目標②】 受験準備講習会（自主講習）の電子申請・電子決済の導入及び受託講習等 への拡大 【目標③】 テキスト販売のオンライン化の推進	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	【目標①】 消防設備士試験受験準備講習会のオンライン講習を開始するとともに、防火防災管理新規講習等、3つの受託講習のシステム整備を完了したことにより、当初の目標を達成した。 【目標②】 消防設備士試験受験準備講習会のオンライン化に合わせ、電子申請・電子決済を導入するとともに、受託講習及び防火安全技術新規講習等においても電子申請・電子決済を導入したことにより、当初の目標を達成した。 【目標③】 他事業のオンライン化で得たノウハウを基に、既存のECプラットフォームを活用し、テキストを販売するためのオンラインショップを開設したことにより、当初の目標を達成した。
--------------------------	--	-----------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
受験準備講習会のオンライン化及び受託講習等への拡大	①	◆受講者ニーズの調査をするとともに、オンライン型講習のチャプター別の理解度を把握し、講習内容を充実させる。 ◆3つの受託講習について所管局と協議し、システムを整備する。 ◆新たな事業（消防設備士試験受験準備講習会）をオンライン型で展開する。 ◆受講者ニーズ（その場で質問できる集合型のメリットと自由な時間に聴講できるオンライン型のメリット）に応じるため、集合型とオンライン型を併用し、受講者の掘り起こしを図っていく。	◆危険物取扱者試験受験準備講習会でアンケート調査により、チャプター別の理解度を把握し、テスト問題を追加するとともに、すべての問題にヒントを付け加え、講習内容を充実させた。 ◆3つの受託講習（防火防災管理新規講習・再講習及び消防設備士講習）について、所管局と連携しながらテキストを事前送付するためのシステム整備を完了させた。 ◆2024年1月から、新たに消防設備士試験受験準備講習会（乙種第6類）のオンライン講習を開始した。 ◆受験準備講習会の受講者ニーズを捉え、受講者数の2022年度比約10%増を達成した。（約1,950人）	◆予防行政に長年携わってきた職員が受講者のニーズを出題傾向に照らしながら分析し、講習を充実させるとともに、システム整備における所管局との綿密な調整事務にもあたったこと。
受験準備講習会の電子申請・電子決済の導入及び受託講習等への拡大	②	◆3つの受託講習について所管局と協議し、システムを整備する。 ◆2023年10月から展開する予定の新たな事業（消防設備士試験受験準備講習会）に電子申請・電子決済を導入する。	◆3つの受託講習（防火防災管理新規講習・再講習及び消防設備士講習）のオンライン化に合わせ、所管局と連携し、テキスト販売用のオンラインショップ運用に向けたシステム構築を実施し、電子申請・電子決済を可能とした。 ◆計画通り、消防設備士試験受験準備講習会に電子申請及び電子決済を導入するとともに、当初計画していなかった防火安全技術講習及び防火管理技能講習の集合講習（本講習・再講習）においても、電子申請及び電子決済を導入した。	◆他講習のオンライン化で得たノウハウを基に、課題や問題点を整理し、円滑に運用したこと。 また、オンライン講習の拡張性の高さを最大限に利用し、効率的にデジタルサービスを展開できたこと。
テキスト販売のオンライン化	③	◆東京デジタルファースト条例の趣旨を踏まえ、テキスト販売のオンライン化に向けてネットワークを構築し、受講者の利便性向上に資する。	◆2024年度から防火・防災管理新規講習・再講習においてオンライン講習が開始されることに伴い、テキスト販売のオンライン化に向けて、オンラインショップを構築し、受講者の利便性の向上を図った。	◆他事業のオンライン化で得たノウハウを基に、費用対効果を考慮し、既存のECプラットフォームを活用し、受講者のニーズに応えた決済及び配送方法に対応したこと。

団体自己評価	【成果及び達成状況】 ◆受験準備講習会のオンライン化及び受託講習等への拡大について、計画通り消防設備士試験受験準備講習会（乙種第6類）及び3つの受託講習についてシステム整備の完了を実現した。 ◆受験準備講習会の電子申請・電子決済の導入及び受託講習等への拡大については、計画通り消防設備士試験受験準備講習会に電子申請及び電子決済を導入するだけでなく、当初計画していなかった防火安全技術講習等にも、電子申請及び電子決済を導入した。 ◆テキスト販売のオンライン化について、新たにオンラインショップを開設した。 【分析及び根拠】 ◆受験準備講習会等のオンライン化及び電子申請については、予防行政に長年携わってきた職員及び培ってきた知識・ノウハウを最大限に共有、活用し、課題や問題点を整理することで各講習の連続的なオンライン化等を実現できた。 ◆費用対効果を考慮し、既存のECプラットフォームを活用することで、初期投資や開発時間を要することなく、最新のセキュリティ対策を施し、受講者のニーズを満たすことができた。 【課題】 ◆2024年度から一般財団法人全国危険物安全協会が危険物取扱者試験準備講習会のオンライン講習を全国展開し、受講者の減少が見込まれている。これに対処するため、引き続き危険物取扱者試験受験準備講習会においては、集合型またはオンライン型の受講形態を選択可能とし、自衛消防技術試験受験準備講習会においては、学科は集合型またはオンライン型、実技は集合型とする等、受講者のニーズに応じた講習会を実施していく。 また、特に消防設備士試験受験準備講習会は2023年度からの取組であることを踏まえ、アンケート調査等により受講者の要望を調査し、講習会の内容等の充実を図っていく。 電子申請・電子決済については、セキュリティ面やユーザー体験の向上を図るため、必要に応じて改善を行い、信頼性・使いやすさの向上を図っていく。 ◆コロナ禍において、DXの推進に取り組んできたが、複数のシステムが存在する結果となった。当初の計画通りDXを推進し、一定の成果が得られた現段階において、各システムについて専門知識等に基づいた分析を実施し、事務の効率化、セキュリティ面、他システムとの統合の可否等の評価に基づき、今後のシステム構築の計画等に反映させていく必要がある。
--------	---

戦略2	広げろ！防災展開プロジェクト！ ～防災ニーズに応えるための新たな事業の展開～
-----	---

3年後 (2023年度)の 到達目標	【目標①】 消防博物館のデジタル化推進による防災意識・学習意欲の向上 【目標②】 防災館等における外国人や障がい者へ配慮した接遇対応の充実化による利用者満足度の向上 【目標③】 総合防災部からセミナーの受託及びオンライン化の実現 【目標④】 関東大震災から100年を契機とした情報発信による、自助・共助の意識と行動力の掘り起こし	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	【目標①】 歴史的価値の高い1,144点をデジタル化し、一般公開するとともに、新ツール「デジタルビューアライザー」を導入する等、当初目標を達成した。 【目標②】 外国人の固有職員や障がい者接遇マニュアル等を有効に活用し、当初目標を達成した。 【目標③】 都の方針が決まらなかったため、セミナー受託及びオンライン化について進展はなかった。 【目標④】 関東大震災の教訓をまとめた冊子及び防災啓発動画等による情報発信を行い、防災啓発動画は文部科学大臣賞を受賞する等、当初目標を達成した。
--------------------------	---	-----------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
消防博物館のデジタル化の推進	①	◆博物館収蔵品の公開用データ（価値ある収蔵品1,000点/1,000点）を公開し、防災意識・学習意欲の向上に資する。 ◆ITを活用した新たなコンテンツを作成し、防災意識・学習意欲の向上に資する。 ◆上記2点の取組等により、来館者数を2022年度比10%以上増を目指す（約150,000人）。	◆計画を上回り、博物館収蔵品のデータ（価値ある収蔵品1,000点/1,000点）に加え、その他の価値ある収蔵品144点を一般公開（合計1,144点）し、防災意識・学習意欲の向上を図った。 ◆これまで推進してきた360°カメラ映像（バーチャルツアー）や展示ガイドアプリ及び展示物の紹介動画等のデジタルコンテンツを最大限に生かし、動画や画像を視覚的に表現できる新ツール「データビジュアライザー」を導入し、防災意識・学習意欲の向上を図った。 ◆計画を上回り、来館者数の2022年度比約24%増を達成した。（約185,000人）	◆来館者がコロナ禍前に戻りつつある中、業務の効率化を図りながらデータ登録に取り組んだことで、計画を上回る点数の登録を行ったこと。 ◆コロナ禍に充実を図ってきたデジタルコンテンツを、最新のICTに連携させることで、より魅力的なコンテンツへと発展させられたこと。
障がい者接遇マニュアル等の作成及び活用	②	◆誰もが利用しやすい施設を目指し、障がい者接遇マニュアル等を活用した館運営を実施し、防災意識・防災行動力の向上に資する。 ◆他団体と連携し、やさしい日本語を活用した外国人向けの防災体験ツアーを実施する。 ◆来館者全員を対象にアンケート調査を実施し、利用者満足度80%以上を目指す。	◆障がい者接遇マニュアルを活用しながら、障がい者に対し、職員の対応についてヒアリングを実施した結果、対象人数は少数であるものの、全員から職員の対応について良好との回答を得た。しかしながら、対応した一部の職員からは更に良い対応が可能であったという意見も寄せられた。 ◆障がい者からの施設に関する要望を受け、マニュアルの定期的な見直しを行うとともに、視覚障がい者にもわかりやすい表記とする等、各コーナーの改修に反映させた。 ◆東京都生活文化スポーツ局と連携し、外国人のための防災館ツアーを実施した。（6回、161人） ◆利用者満足度80.4%を達成した。	◆民間の専門家や障がい者とともにマニュアル作成に参画し、基本的な考え方を正しく理解した職員が主体となって、マニュアルの検証・見直しを効果・効率的に行ったこと。 ◆新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、防災体験ツアーの受入れ人数を緩和した中でも、質を落とさず訓練指導に当たるとともに、短時間でも防災訓練を体験できるショートコースのツアーを新設する等、来館者のニーズに応えたこと。
受託セミナーの決定及びオンライン化の整備	③	◆3者協議の結果を踏まえ対応する。	◆都の方針が決まらなかったため、3者協議の開催に至らなかった。	◆都の方針に応じて対応を図っていく。
関東大震災から100年を契機とした事業の推進	④	◆東京都の関東大震災100年事業として、関東大震災の教訓を発信する。 ◆関東大震災に係る防災啓発コンテンツを制作し、防災展2023や各防災館、Webサイト等で上映（目標：10,000回再生）し、自助・共助の意識向上に資する。 ◆各防災館において、関東大震災に関連する企画展を実施し、新規での来館促進を図るなど、来館者数を2022年度比10%以上増を目指す（約180,000人）。	◆冊子「関東大震災～1923年、東京は被災地だった～」を発行する等、関東大震災の教訓を発信した。 ◆関東大震災をテーマとした防災啓発動画「ノブさんからのメッセージ～手記に学ぶ関東大震災～」を制作し、防災展2023及び各防災館で上映する（1,401回再生）とともに、都内各区市町村等にもDVD等として配布した。（約300枚） なお、本動画は、YouTube上で目標を大きく上回る再生数283,185回を記録し、産業・文化短編映画を対象とした「映画文庫アワード2023」で高く評価され、文部科学大臣賞を受賞した。 ◆計画を上回り、来館者数2022年度比約32%増を達成した。（約225,000人）	◆既刊冊子を基に冊子を編集し、防災展2023で販売するなど、効率的に事業を展開したこと。（約3,500部） ◆地震学の権威である武村雅之氏（名古屋大学防災連携研究センター）の監修と東京消防庁の協力を得るとともに、アニメーション表現を取り入れ、ナビゲーターとして訴求効果の高い上野樹里氏を起用したこと。また、防災展2023及び防災館での上映、都内各区市町村等へのDVD送付に加え、YouTube上での公開を組み合わせるなど、戦略的な広報展開を実施したこと。 ◆各防災館において、関東大震災に関連する特別企画展を実施し、関東大震災の揺れを想定した地震体験をPRする等、新規来館を促進したこと。

団体自己評価	【成果及び達成状況】 ◆消防博物館のデジタル化については、計画を上回り、価値ある収蔵品1,144点のデータを一般公開し、展示ガイドアプリを充実させ、来館できない都民の防災意識・学習意欲の向上を図った。 ◆障がい者接遇マニュアル等の作成及び活用については、マニュアルの検証・見直しを実施し、障がい者からのヒアリング結果として、職員の対応について良好であるとの回答を得た。また、外国人の接遇については、外国人接遇マニュアル及び新たに採用した外国人の固有職員を有効に活用し、充実を図り、利用者の満足度80.4%を達成した。 ◆関東大震災の関連事業として、冊子及び防災啓発動画による情報発信を行い、啓発動画は文部科学大臣賞を受賞した。 【分析及び根拠】 ◆来館者がコロナ禍前に戻りつつある中で、業務の効率化を図りながらデータ登録に取り組むとともに、コロナ禍に充実を図ったデジタルコンテンツを最新のICTと連携させ、より魅力的なコンテンツへと発展させることができた。 ◆障がい者接遇マニュアル及び外国人接遇マニュアルを有効に活用するとともに、ショートコースのツアーを新設する等、来館者のニーズに応えることができた。 ◆防災啓発コンテンツについて、監修者や所管局の協力を仰ぎ、効果的な演出を取り入れるとともに、防災展や都内各区市町村へのDVD等配布等及びYouTubeの活用等を効果的に組み合わせ、戦略的な広報活動を展開し、来館者の増加を達成することができた。 【課題】 ◆引き続き、360°カメラ映像バーチャルツアーを活用して、これまで来館していない層の掘り起こしを図るとともに、展示ガイドアプリや新ツール「データビジュアライザー」の充実により、消防博物館の魅力を高め、来館者の増加を図っていく。 ◆障がい者や外国人も含め、アンケート調査を通じて得た施設及び体験内容等へのニーズに応え、満足度の向上を図っていく。 また、障がい者に対応した職員からは「更に良い対応が可能であった。」との意見も寄せられたことから、引き続きマニュアルの見直しを行っていく。 ◆文部科学大臣賞を受賞した防災啓発動画について、教育機関や地域のコミュニティからの視聴の要望に応じるとともに、オンラインでの公開を継続する等、引き続き長期的な有効活用を行っていく。
--------	--

戦略3		救え！救命講習向上プロジェクト！ ～効果的な救命講習指導の推進～		
3年後 (2023年度)の 到達目標		【目標①】 オンライン学習（電子学習室）を活用した短縮救命講習の運用拡大（個人向け） 【目標②】 ・受講者を10名とした1グループに対し、4体の人形、4器のAEDトレーナーの配置率100% ・胸骨圧迫の効果を客観的に確認できる人形の配置率100%	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	【目標①】 オンライン学習（電子学習室）を活用した短縮救命講習を、個人向けの上級救命講習にも拡大し、当初目標を達成した。 【目標②】 当初目標とした配置率を全て達成した。
個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
講習内容の見直し	①	◆オンライン学習を活用した短縮救命講習を、上級救命講習にも拡大し、受講者の利便性向上に資する。 ◆長期化するコロナ禍を踏まえ、大規模会場での講習を拡大するなどし、受講数を2022年度比10%以上増を目指す（約160,000人）。 ◆東京デジタルファースト条例の趣旨を踏まえ、全ての救命講習に電子申請を導入する。	◆短縮救命講習を上級救命講習（個人向け）にも拡大し、会場での講習時間を25%短縮し（8時間から6時間へ）、約5.1%にあたる1,300人以上の受講者が利用する等、受講者の利便性を向上させた。 ◆計画を上回り、受講者数2022年度比約14%増を達成した（約180,000人）。 ◆患者搬送乗務員及び現場派遣員講習に電子申請を導入し、すべての救命講習への電子申請の導入を完了した。	◆2022年度に運用を実現した短縮救命講習の上級救命講習（団体向け）で得たノウハウを基に、所管局と連携した講習場所の確保や電子学習室等の整備を効率的に行えたこと。 ◆所管局と連携し、定員が30名以上の特に大きな会場3か所を含む18会場を確保するとともに、指導員を効果的に活用し、講習1回あたりの受講者及び全受講者を増加させたこと。 ◆新たなシステムを導入することなく、現行のシステムを改修することで、計画通りの電子申請を導入できたこと。
講習資器材の充実	②	◆受講者10名に対する4体、4器での資器材配置率100%（272/272）とし、受講者一人あたりの実技時間を3体、3器比で約30%増やし、受講者の技術向上に資する。 ◆胸骨圧迫の効果を客観的に確認できる講習を本格運用し、講習の質を高め、受講者の技術向上に資する。	◆資器材配置率100%（272/272）を達成し、一人あたりの実技時間を30%増加させ、実技の時間を十分に確保したことにより、実際の救命現場でも活かせる等、受講者から高評価を得た。 ◆胸骨圧迫を実施するすべての講習において、胸骨圧迫の効果を客観的に確認できるスマートデバイスの導入・本格運用を達成した結果、科学的評価でわかりやすい等、受講者から好評を得た。 ◆講習満足度を向上させ、満足度95%を達成した。	◆コロナ禍及び近年の急激な物価高騰のなか、資器材納入業者の状況に注意を払いながら調達を進めた結果、年度内早期に資器材の配置を完了できたこと。
団体自己評価	【成果及び達成状況】 ◆講習内容の見直しについては、短縮救命講習を普通救命講習及び上級救命講習のすべてに導入し、受講者の利便性向上を図った。受講者数についても、当初目標を上回る2022年度比14%増を達成した（約180,000人）。また、すべての救命講習への電子申請の導入を完了した。 ◆講習資器材の充実については、受講者10名に対する4体、4器の資器材配置及びスマートデバイスの導入を完了した。 【分析及び根拠】 ◆所管局と連携し、講習会場の確保及び電子学習室等の整備を行うとともに、現行システムを改修することで計画通りの電子申請の導入を完了した。 ◆コロナ禍及び急激な物価高騰のなか、資器材納入業者の調達状況に留意しながら調達を進めたことで、計画通りの資器材の導入を達成できた。 【課題】 ◆引き続き講習会場を確保し、講習1回あたりの受講者数を増加させるとともに、指導員の効果的な活用を図ることで、全受講者数を増加させる。また、受講者等に対しアンケート調査を実施し、受講者のニーズに応えるよう講習内容を見直す等、救命講習の質の向上を図りながら、AED使用の自信度※をはじめとする応急手当に対する自信度を高めていく。※パインスターとしてどれだけ自信をもってAEDの使用をできるか。			

団体名：（公財）東京防災救急協会
共通戦略

2023年度計画	2023年度		団体自己評価
	実績	要因分析	
対都民・事業者等を対象とした手続のうち、94%（72件/76件）以上のデジタル化を達成する。	・全76件のうち7手続については、東京消防庁が別途デジタル化に取り組むこととされた。 ・団体が取り組むデジタル化において全69件のうち、4手続は当初計画していなかったが、2023年度内のデジタル化に取り組んだ。 ・団体が取り組むデジタル化において、100%のデジタル化を達成した。（69件/69件）	それぞれの手続に応じ、新規システムの構築及びシステム改修を実施したほか、規程の改正や既存システムを活用するなど、最も適切な方法を選択しデジタル化を達成できたこと。 なお、当初計画していなかった4手続についてもデジタル化を実施することで、団体が実施するデジタル化のすべてを達成できたこと。	新型コロナウイルス感染症の影響により、迅速なデジタル化が求められるなか、所管局と緊密に連携しながら新規システムの構築及びシステムの改修によりデジタル化を実現した。 また、一部の手続については、規程の改正や既存システムの活用などにより対応し、都民の利便性の向上につながるデジタル化を早期に実現することができた。

所管局等所見

1 戦略①
講習のオンライン化について、先駆けとなった危険物取扱者試験受験準備講習（自主事業）の電子申請及びオンライン講習実施時のノウハウをベースに各事業へ展開したこと、講習のアンケート結果を長年予防行政に従事してきた職員により分析し、その結果を講習内容やコンテンツに還元したこと、所管局と連携し、計画的なシステム構築を行ったほか、将来的な受託事業のオンライン講習を見据えたECサイト展開を図ったこと等、単純なオンライン化に留まらずに、事業目的・目標を意識し、都民へのQOS向上を図りながら計画的・効率的にデジタル化・オンライン化を実現し、各目標を達成している。

2 戦略②
消防博物館について、コロナ禍を経て発展を遂げたオンラインでの展示を行えるシステムを適切に活用し、作品のデジタル化を当初の目標値以上に推進して学習の場や興味関心の対象を拡大しており、来館者数もコロナ禍前に近づく等、防災学習や消防への興味関心の向上に向けた好循環が図られている。
防災館については、完成したマニュアルの活用や、多様化する社会の当事者や関係団体と連携して直接意見を聞いて改善することで、誰にでも利用しやすい環境設計が進んでおり、アンケート結果の目標値を達成している。
関東大震災100年に係る事業については、東京国際消防防災展2023で放映された他、Youtubeでの再生回数も大きく伸び、防災館の来館者数も目標値を上回る等、震災対策への意識向上が図られたものと考えられる。
なお、受託セミナーについては、総務局内の事業の進展に応じて対応を図っていくものである。

3 戦略③
救命講習について、すべての救命講習についての電子申請及び講習部分のオンライン化を既存システムの改修により実施しており、東京デジタルファースト条例に即した利便性の向上が効率的に図られている。また、大規模会場での実施回数増加による経営資源の集約化と併せ、資器材の増強についても目標値を満足した結果、講習の効率化だけでなく、それに伴う講習そのものの品質向上が図られており、アンケート結果及び受講者数の目標値達成として表れている。

4 共通戦略
公益財団法人東京防災救急協会（以下、防救協会）が実施する手続きのデジタル化について、団体の規程等に基づく手続きのデジタル化は完了している。なお、所管局等の受託に係る手続きのうち、デジタル化が完了していない手続きは防救協会と所管局間の手続きであるが、これらについては所管局でデジタル化の推進を図っていく。

総務局所見

経営改革プランに掲げた目標のうち、戦略1「進め！予防講習デジタルプロジェクト！～講習におけるデジタル化の推進～」について、講習のアンケート結果を分析し、講習内容やコンテンツに還元し、また、将来的な受託事業の講習のオンライン化を見据えて、テキスト販売のECサイト展開を図る等、事業目的・目標を意識し、都民へのQOS向上を図りながら計画的・効率的にデジタル化・オンライン化を実現し、取組を大きく前進させた。

また、戦略2「広げろ！防災展開プロジェクト！～防災ニーズに応えるための新たな事業の展開～」では、消防博物館について、計画を大きく上回る来館者数を記録したほか、作品のデジタル化や利便性の向上にも積極的に取り組み、学習の場の拡大に寄与した。また、防災館についても、誰にでも利用しやすい環境整備を進めた結果、利用者満足度は目標を超える結果となった。さらに、関東大震災100年に係る事業については、関東大震災をテーマとした防災啓発動画が東京国際消防防災展2023で放映された他、Youtubeでの動画再生回数も大きく伸び、また、産業・文化短編映画を対象とした「映文連アワード2023」で高く評価され、文部科学大臣賞を受賞するなど、震災対策への意識向上に大きく貢献した。

引き続き、各種事業を積極的に推進していくとともに、都民の防災・救急対応力の向上に資する取組を一層進めていくことを期待する。