

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和5年6月分）

◆ 受付件数（速報値）と区分

相談	意見	要望	苦情	感謝	問合せ	情報	その他	合計
72	37	90	116	177	202	31	72	797

相談…消防に関する困りごとについて、判断の指針や助言を求めるもの

意見…消防行政施策等に対する賛否、感想、提案等

要望…消防に関する行政施策の実現を望むもの

苦情…施策の実施または未実施等に伴う被害等の不都合や職員の対応への不満を申し立てるもの。また、その是正、補償、陳謝等の救済を求めるもの

感謝…消防行政施策等に対して感謝の意を表してきたもの

問合せ…知りたい内容を明示して尋ねるもの（施設所在地、手続き等）

情報…消防業務に関して提供された情報

◆ 寄せられた都民の声と対応事例

【救命講習の受講について】

（都民の声）

私が所属している部署で救命講習を受講したいと考えております。

いくつかコースがあることを拝見しましたが、受講に最適なコースをご教示いただきたくお問い合わせしました。

（回 答）

成人に対する応急処置（心肺蘇生やAEDの使用等）であれば、3時間の普通救命講習となります。

また、成人に対する応急処置に加え、乳児や小児に対する心肺蘇生や三角巾を使用した止血法等、普通救命講習より学習内容が深くなった講習が8時間の上級救命講習となります。

普通救命講習を受けてから上級救命講習を受ける等の決まりはありませんので、講習時間や直接業務に関する内容から必要な応急処置を学べる講習等を選択していただければと思います。

【救急車を呼ぶ時に使う電話について】

(都民の声)

救急車を呼ぶ時、固定電話であれば位置を特定できるので、固定電話を使用した方が良くと思います。心肺蘇生など、口頭指導を受ける際には、傷病者の近くで使える携帯電話の方が都合が良いかと思います。

実際にはどのようにしたら良いのでしょうか？

(回答)

通報していただく際は、より速やかに通報できる電話から119番通報してください。

固定電話だけでなく、携帯電話からの通報であってもある程度の位置情報を把握することは可能ですが、当庁では確実に要請された場所へ向かうため、住所や建物名称、交差点名や近くの店舗名などをお伺いして、119番通報を受けた職員が地図を見ながら要請された場所を特定しております。

なお、スマートフォンから通報された場合は、映像を活用した口頭指導（Live119）により、要請場所に到着するまでの間、応急手当に関してアドバイスを行う取組を実施しております。

【映像を活用した口頭指導（Live119）】

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/topics/119/live119.html>

【東京消防庁ホームページ：119番通報のしくみ】

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/topics/119/index.html>