

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和6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
55	44	72	107	166	178	16	16	654

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

【Live119について】

（都民の声）

ニュースを見てLive119のことを知りました。どのような仕組みなのか教えてください。

（回答）

119番通報の内容により管制員が口頭指導が必要と判断した場合に、通報者のスマートフォンにショートメールを送信します。スマートフォンをスピーカー設定にしたうえで、ショートメールを開き、URLをタップするとLive119が起動し、管制員は、送られてきた映像を見ながら応急手当の方法を指導したり、応急手当のやり方が分かる動画を通報者に送信することができます。

なお、Live119はスマートフォンから通報した場合にのみ使用できるものですが、Live119が使用できない場合でも、音声での口頭指導は可能です。

《映像を活用した口頭指導（Live119）》

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

《Live119を活用した口頭指導の流れ》

https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/topics/119/data/live119/live119_data01.pdf

【地震体験ができる場所について】

（都民の声）

最近、各地で地震が起きていますが、もしものときに備えて地震体験などができる場所はありますか？

（回答）

東京消防庁都民防災教育センターとして、池袋防災館・立川防災館・本所防災館の3つの施設がございます。

全ての防災館で地震体験ができるほか、煙体験や初期消火体験、暴風雨体験など、防災館ごとに体験できるコーナーが異なりますので、詳しくは防災館のホームページからご確認ください。

《防災館（東京消防庁都民防災教育センター）》

<https://tokyo-bskan.jp>