

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（平成28年11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
73	39	100	49	234	94	16	16	621

#### ※ 上記区分の定義

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、提案など。

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

#### ➤ 駅構内の物品販売店舗について 【要望】

（都民の声）〇〇駅構内のある店舗は、店舗の前に商品を陳列しています。非常扉のような扉の前にも商品が置かれていて、あれでは非常時に扉が開かないと思います。消防署で確認し、指導してください。

（対応）管轄消防署が即日、立入検査を実施したところ、店舗前の防火シャッターと防火戸付近に商品が陳列され、開閉障害となっている状態を確認しました。当該店舗の関係者に指導し、その場で商品を撤去させ、消防用設備等の適切な管理と、避難経路確保の重要性を伝えました。

#### ➤ 防災訓練の指導について 【感謝】

（都民の声）先日は、自治会の防災訓練を指導していただき、ありがとうございました。「まちかど防災訓練」をご提案いただき、いつもとは違う場所の消火栓でスタンドパイプの取扱いを訓練できたので、私どもとしては本当に良い訓練になりました。また、D級可搬ポンプに加えて、チェーンソーの取扱いと注意事項を教えていただいたり、簡易トイレの取扱い訓練などにもお付き合いいただいて、本当に助かりました。どうか今後ともご指導くださいますようお願いいたします。