

東京消防庁に寄せられた都民の声（平成29年9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
78	76	85	56	226	110	17	8	656

※ 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

➤ 東京消防庁救急相談センターについて【問合せ】

（都民の声）救急相談で使える「#7119」という番号は、子供、幼児、乳幼児の場合も使って問題ないのでしょうか？厚生労働省が開設している小児救急電話相談（#8000）が繋がらない時間に相談をしたい場合に「#7119」に電話してもよろしいでしょうか。

（回答）東京消防庁救急相談センター「#7119」についてご連絡をいただき、ありがとうございます。#8000へ繋がらない場合は東京消防庁救急相談センター「#7119」をご利用ください。休日や夜間の時間帯では、電話が混み合い、繋がらない場合もございますのでその場合には、しばらくしてからお掛け直しいただくか、緊急の場合はためらわずに119番してください。また、ネットでご覧になれる「東京版救急受診ガイド」もご利用ください。

東京消防庁救急相談センター

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/1fe/kyuu-adv/soudan-center.htm>

東京版救急受診ガイド

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/tfd/hp-kyuuumuka/guide/main/index.html>

※東京消防庁救急相談センター「#7119」

急な病気やけがで「今すぐ病院に行った方がいいのかな？」、「救急車を呼んだ方がいいのかな？」など迷った際の相談窓口として「東京消防庁救急相談センター」を開設しています。

東京消防庁救急相談センターでは、これらの相談に相談医療チーム（医師、看護師、救急隊経験者等の職員）が24時間年中無休で対応しています。

➤ 指輪の切断について【感謝】

(都民の声) 介護施設に入所している母の面会に行ったところ「数日前から指輪が抜けなくなって困っている」と言い、指はむくんで、しきりに痛みを訴えていました。

困り果てておりましたが、近くの消防署に電話で問い合わせをしてみました。「来署くだされば切っただけで差し上げますよ」とのこと、車で駆けつけました。署員の方たちの誘導でスムーズに駐車することができ、母には若い署員さんが対応してくださいました。そしてなんとか切らずに抜けなかつたかと模索してくださいましたが、どうしても無理ということでリングカッターにてあっという間に処置してくださいました。途中も「痛くないですか」「どうですか」「もう少しですよ」と声を掛けてくださって安心してお任せすることが出来ました。

86歳の高齢な母はここ数日ずっと指の痛みで眠れなかったそうで、大変な喜びようでした。娘の私としても本当に有難く、心からお礼を申し上げました。署員さんどなたも親切で、本当に本当に嬉しかったです。

やはり人の命を救うお仕事をされてる方は皆さん優しいね、と母は感動しており痛みのとれた指をさすりながら喜んでおります。

都民のひとりがこんなに嬉しくありがたい思いをしたということをぜひ消防署の方々にもお伝え下さいませ。どうぞ宜しくお願い致します。有難うございました。

➤ ツイッターに掲載した災害派遣情報について【意見】

9月20日にメキシコで発生した地震災害に対し、当庁からも国際消防救助隊が出発したことをSNSに投稿しました。他にも当庁の国際消防救助隊がメキシコで活動を開始したこと、任務を終えて帰国したことの合計3件を投稿したところ、合わせて102件のコメントと8,624件の「いいね」など沢山の応援メッセージをいただきました。

(主なコメント)

- ・代表として頑張ってください！
- ・ご苦労さまです、気を付けて行ってきてください。ご活躍を期待しております！
- ・国際活動への貢献、心から敬意を表します。
- ・Thank you for the efforts to assist the people in need of help in Mexico.

(訳 メキシコの助けが必要な人を支援してくれてありがとう。)
