
東京消防庁に寄せられた都民の声（平成29年10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
64	35	66	84	177	96	12	12	546

※ 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

➤ 救急搬送について【問合せ】

（都民の声）具合が悪くて救急車を呼んだのですが、私が搬送を希望するかかりつけの病院ではなく、別の病院に搬送されました。救急車は希望する病院へ搬送してくれないのですか。

（回答）救急車は、怪我をされた方や急病人を早期に医療機関へ搬送して医師へ引き継ぐことを目的としています。このため、原則的に症状に適応し、現在地から最も近い医療機関に搬送しています。救急隊がかかりつけや希望する医療機関をお聞きする場合がありますが、上記の目的のため御要望に沿えないことがあります。

救急出場件数は、近年増加の一途を辿っており、過去5か年においては、毎年最高出場件数を更新している状態です。また、1件あたりの救急活動時間も伸びており、それに伴い、救急車が出場してから現場に到着するまでの時間も年々増加しています。今後、さらに出場件数、活動時間が増加し、それに伴い救急隊の到着も延伸することで、救える命が救えなくなる恐れがあります。救急車はみなさんの医療資源であり、適正に利用していただくことの御理解と御協力をお願いいたします。

➤ 救急搬送について【感謝】

（都民の声）胸の痛みを訴えて救急車を呼びました。幸いなことに命の危険な重篤な状態ではないことがわかり、おかげさまで無事普段通りの生活ができるようになりました。

初めての救急搬送で不安や戸惑うことも多い中、隊員の皆様に丁寧に対応していただいたおかげで搬送中も安心していられました。

お手数をおかけしたことをお詫びするとともに、改めて御礼申し上げます。本当にどうもありがとうございました。
