

東京消防庁に寄せられた都民の声（平成31年2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
99	48	72	46	200	111	20	29	625

※ 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

➤ 救急活動に対するお礼【感謝】

（都民の声）妻が食事を喉に詰まらせてしまい、娘と共に吐かせようとしたのですが、うまく吐き出させることが出来ず救急車を要請しました。救急車が到着するまでの間に折り返しの電話連絡があり娘とアドバイス通りに処置を実施したところ、食事を吐き出すことに成功しました。到着した消防隊と救急隊が、親身に対応して下さり、病院へは搬送せずに済む結果となりました。ありがとうございました。

（取組）東京消防庁では、119番通報から救急隊が到着するまでの間、電話で応急手当の方法を指導し、協力を要請することがあります。

また、応急手当に必要な知識を習得できる救命講習を開催しています。詳細は東京消防庁ホームページをご覧ください。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/kyuu-adv/life01-1.htm>

➤ 消防職員を名乗る不審な電話について【問合せ】

（都民の声）消防署を名乗る人から防災グッズを送るので、あなたの住所と家族の人数を教えてくださいと非通知の電話がありました。消防署でこのようなことをしていますか。

- ・防災マップを配布しますので、一緒に住んでいる人を教えてください。
- ・高齢者向けの避難カードを配布しているので、高齢者の人数を教えてください。
- ・消防署の者ですが、世帯数と年金の受給状況を教えてください。
- ・災害時の名簿作成のために調査をしています。一人暮らしか教えてください。勤めていますか。

（回答）東京消防庁では、管内の皆様には電話をかけて防災グッズやマップなどを配布するようなことはありません。また、電話で名前や住所、世帯数などをお聞きするようなこともありませんので、安易に答えないようにご注意ください。不審に思った際は最寄りの警察にご相談ください。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/inf/h31/02/bgoods.html>