

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（令和元年5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
94	25	100	99	198	155	19	28	718

#### ※ 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

#### ➤ 住宅用火災警報器の寿命について【相談】

（都民の声） かなり前に母が設置した住宅用火災警報器があるのですが、これは寿命とかがあるものなのですか？

（回答） 住宅用火災警報器は設置から10年経過している場合は本体の交換を推奨しておりますが、電池が途中で切れたりすることもありますので、作動確認を実施してみてください。作動確認は、ボタンを押したり、紐を引いて行うことができます。詳しく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/topics/jyuukeikihtml>

#### ➤ 救急相談センター（#7119）へ感謝【感謝】

（都民の声） 5月28日、29日と救急相談センターに電話相談しました。相談した方々にとても丁寧に対応をしていただきました。相談した結果、救急隊にも来ていただき、とても親切に対応して頂きました。対応頂いた方々に感謝の意を伝えていただきたいです。今日は安心して帰宅でき、体調も落ち着きました。ありがとうございました。

（回答） 「救急車を呼んだほうがいいのか？」、「今すぐ病院に行ったほうがいいのか？」など迷った際に電話での相談窓口として、「東京消防庁救急相談センター」を開設しています。当センターでは、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。

また、インターネットを使って自身で緊急性を判断できる、「東京版救急受診ガイド」を併せて開設しています。

詳しく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>