

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和元年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
75	36	100	95	217	177	10	43	753

※ 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

➤ 防火防災診断実施に関する問い合わせ【問合せ】

（都民の声） 消防署の職員と言っている人が防火防災診断ということで自宅に来たのですが、本当に防火防災診断というものを実施しているのですか。

（回 答） 東京消防庁では、都民生活の安全を確保することを目的として、消防職員が地域のご家庭を訪問し、防火防災対策について情報提供を行う「防火防災診断」を行っています。

診断を実施する職員は、必ず職員証を携行して各家庭にお伺いさせていただき、診断による費用の請求や、物品・サービス等を販売することは一切ありません。

消防署により実施時期は異なりますが、実施地域の町会・自治会関係者に事前にご連絡するとともに、努めて掲示板や回覧板等でも周知させていただいておりますのでご理解とご協力をお願いいたします。

➤ 救急相談センターに対する感謝【感謝】

（都民の声） 救急電話相談に初めて電話して、良い対応をしていただきましたので感謝申し上げます。主人の症状を詳細に聞いていただいた結果、救急車の手配が必要ということで直接119番の方に連絡を取っていただき搬送していただきました。症状は緊急を要するもので即入院となりましたが、経過は良好です。

受付の方にも、救急隊にも親切にいただき本当に感謝しております。救急電話相談してから救急車を呼ぶことはとても良いシステムだと思いました。

（回 答） わざわざご丁寧なお電話いただき、ありがとうございました。対応した看護師および救急隊に責任を持って伝えさせていただきます。