

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（令和元年11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
117	45	100	86	243	154	22	35	802

#### ※ 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

#### ➤ 予防関係の問い合わせについて【感謝】

（都民の声） 消防計画と防災計画の違いや防災計画の作り方など分からなかったのでお電話しました。火災予防コールセンターの方が詳しく丁寧に教えてくれました。本当にありがとうございました。

（回答） 平素より消防行政にご理解ご協力いただき、ありがとうございます。この度は、ご丁寧なメールを頂戴しましたこと、併せて御礼申し上げます。メールの内容は、担当者に責任を持ってお伝えいたします。

#### 火災予防（防火管理）コールセンターとは

防火防災管理講習の受講、防火防災管理者の選任届、自衛消防訓練の実施などに関する疑問にお答えして、事業所のみなさまが防火防災管理業務を円滑に行うためのサポートをするものです。

#### ➤ 住まいの防火防災診断について【感謝】

（都民の声） 住まいの防火防災診断を受けた際に、住宅用火災警報器の設置、家具の転倒防止措置、食料の備蓄について丁寧に教えていただきました。その後、家族と相談して住宅用火災警報器の設置、家具を固定して転倒防止、食料の備蓄をすることになりました。おかげさまで自宅の安全対策の向上につながりました。

（回答） 平素より消防行政にご理解ご協力いただき、ありがとうございます。この度は、ご丁寧にご連絡をいただきありがとうございます。こちらから対応した職員にお電話の内容をお伝えさせていただきます。

#### 住まいの防火防災診断について

東京消防庁では、火災や震災などの災害発生時に配慮や支援が必要となる高齢者や障害者等のお宅を消防署の職員が個別に訪問し、住宅の防火防災対策、家庭内事故防止対策や住宅用防災機器等の普及促進など、居住環境の安全・安心に係る事項を総合的に確認し、アドバイス等を行う住まいの防火防災診断を推進しています。