

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和2年12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 | 45 | 102 | 54 | 260 | 99 | 11 | 21 | 691 |

※ 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

【問合せ】

（都民の声）防火水槽の位置は、消防署に問い合わせたら教えてもらえますか。また、一覧表のようなものはありますか。

（消防団に所属する都民の方からの問合せ）

（回答）消防署へお問合せいただいても回答は得られますが、東京消防庁公式アプリやホームページから東京消防庁マップにアクセスしていただくと、お近くの消防水利を確認することができますので、是非ご活用ください。

【感謝】

（都民の声）陣痛と破水があり、救急車で病院まで搬送されたものです。病院についた後、無事に子どもを出産することが出来ました。病院までの道中、救急隊員の方が終始励ましたくれて本当に助かりました。ありがとうございました。

（回答）御礼の言葉をいただき、誠にありがとうございます。活動している職員の励みになります。今後とも消防行政に御理解いただけると幸いです。