

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和2年7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
88	45	97	69	215	147	11	11	683

※ 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）新型コロナ対策の一環のためか、百貨店で出入口の一部封鎖しているのを見ました。災害時の避難障害として消防法令違反になるのではないのでしょうか。

（回答）ご指摘のあった百貨店の状況について現地を確認しました。新型コロナ感染防止策として約10か所の避難口を閉鎖していますが、いずれの扉も避難の際は開放できるようになっており、消防法令違反となる状況はありませんでした。

【感謝】

（都民の声）先日、具合が悪くなり救急相談センター（#7119）に電話をしました。症状を伝えると救急車を勧められ、搬送されたところ緊急手術となりました。

自分では、コロナ禍で医療関係者が大変なか、この程度の痛みで救急車を呼んでいいものか、自信がありませんでしたが、電話での聴取のみにも関わらず、瞬時に的確な判断をしてくださり、本当に助かりました。

とても素晴らしい制度だと思い、担当の方に直接お礼を伝えたいほどです。

（回答）その後のお加減はいかがでしょう。この度はご丁寧なメールを頂戴し、職員一同、大変励みになります。東京消防庁救急相談センターは、都民の皆様へ安全安心を提供するため、東京消防庁、東京都福祉保健局、東京都医師会及び救急医学の専門医が連携し運営しています。メールの内容は、東京消防庁救急相談センター職員に責任を持ってお伝えいたします。