

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和2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
99	30	101	97	221	110	31	17	706

※ 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

【相談】

（都民の声） 弊社はコロナ禍の影響で従業員にテレワーク等を進めており、平日の出勤率は30%ほどです。このような状況下では、消防計画に定めている自衛消防隊の編成が不可能な状況です。東京消防庁より何らかの指針を発信していますか。

（回答） 当庁としては、新型コロナウイルスの流行に伴い、消防計画に定めている自衛消防隊の編成が出来ない場合は、見直しをお願いしています。今回、テレワーク等により、消防計画に定められた自衛消防隊の要員が不足するのであれば、出勤している方で自衛消防隊を再度編成していただくようお願いしています。編成の一例としては、出勤している人数に応じて、規模の縮小や任務を兼務する方法などが考えられます。また、出勤制限により出勤する方が毎日変わる場合には、係やグループ毎にある程度役割を割り振り、その中で出勤した方が役割を担当するという方法も考えられます。詳しくはお近くの消防署へお問合せください。

【問合せ】

（都民の声） 消防博物館への入館の際の義務として、マスク着用と書かれておりますが、子どもに障害がありマスクをつけるのはとても困難です。体温計も異常に怖がりますので検温も厳しくなります。

これですと、入館は難しいでしょうか。子どもは消防車が大好きで連れて行きたいと思っています。

（回答） 消防博物館では非接触体温計にて体温を測らせていただいておりますので、お子様の見えないところで体温を測らせていただきます。

マスクに関しては、例えばバンダナを巻くといった何か代用になるようなもの

のがあれば、代用品で構いません。また、館内においてフェイスシールドをお貸しすることも出来ます。

それでも難しい場合は、ソーシャルディスタンスを確保し、施設内をご見学していただけるよう配慮させていただきます。ご来館をお断りするということとはございませんので、消防博物館へご来館いただく前にお電話にて事情をお話しいただければと思います。

職員一同、ご来館をお待ちしておりますので、気を付けてご来館ください。