

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（令和3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
86	46	115	112	251	134	14	24	782

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、提案等

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）

東京消防庁発行の「消防119」という冊子を読みました。外国人向けの119番通報や初期消火、火災予防等の情報が非常に分かりやすく載っており、留学生や在留外国人の知人にメールで共有したいです。当該冊子の電子データはありますか？

（回答）

「消防119」の電子データは東京消防庁の公式ホームページよりダウンロードが可能です。英語をはじめ、中国語、韓国語、タイ語、フィリピン語でご覧いただけます。ぜひご利用ください。

消防119（URL）<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/eng/119/index.html>

#### 【感謝】

（都民の声）

先ほど、#7119に電話をかけ、病院を案内していただきました。無事に診察していただける病院が見つかりました。ありがとうございました。

（回答）

救急車の適正利用にご協力いただきありがとうございます。

救急病院案内に関しては東京消防庁のホームページでもご案内しております。

また、#7119には、電話による救急相談や病院案内の他に、インターネットで自ら症状をチェックしていくことで病気やけがの緊急度や受診する科目等に関するアドバイスが受けられる「東京版救急受診ガイド」がございます。「東京版救急受診ガイド」は東京消防庁のホームページや公式アプリからご利用いただけますので是非ご利用ください。

救急病院案内

（URL）<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/kb/index.htm>

東京版救急受診ガイド

（URL）<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/hp-kyuuumuka/guide/main>