

東京消防庁に寄せられた都民の声（令和3年2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
112	50	90	59	221	109	21	6	668

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

【感謝】

（都民の声）埼玉県川口市上空で、足利方面から東京消防庁方面へ飛行する消防ヘリを見かけました。山林火災を鎮圧し引き揚げる貴局のヘリとお見受けしました。昼夜を問わず懸命な消火活動、誠にお見事の一語に尽きます。南下していく消防ヘリの“凱旋”、とても凛々しく見えました。（電子メールで受報）

（回答）平素より消防行政に御理解御協力いただき誠にありがとうございます。また、この度は御丁寧なメールを頂戴しましたこと、重ねて御礼申し上げます。職員一同、大変励みになります。いただいたメールの内容は部隊へお伝えさせていただきま。今後とも消防行政に御理解御協力いただきますようお願い申し上げます。

【問合せ】

（都民の声）ライブ119の運用について教えてください。実際に運用されているのですか。何かアプリケーションをダウンロードする必要があると思うのですが初めての人でも分かるものなのですか。応急救護の場に居合わせた人はどうすれば良いのですか。

（回答）実際に運用されています。アプリ等のダウンロードの必要は無く、指令室員がライブ119による口頭指導が必要と判断した際にURLを送付します。通報者がそのURLにアクセスすることで映像の送信ができるビデオ通話に切り替わり、指令室員がその映像を見て口頭指導を行います。