

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（令和5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
78	27	63	87	196	138	29	36	654

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

#### 【声を出せないときの119番通報について】

##### （都民の声）

母が突然40度以上の発熱をしたので救急要請をしましたが、私は心因性の失声症で119番かけられたとしても何も伝えられない事に気付きました。頑張っ  
て伝えようとしたがなかなかうまくできなかった所へ、6才の息子にお願い  
して筆談で住所や簡単な症状を書いて代わりに伝えてもらいました。

119コールセンターの隊員さんは何度も間違いがないか確認して下さり、到  
着前の電話対応も息子にお願いする形になりました。隊員の皆様には子供のおぼ  
つかない伝え方にも関わらず、ゆっくりと親身になって対応して下さい、本当に  
感謝しています。本当にありがとうございました。

##### （回答）

あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。対応した指令室員や救急  
隊員にとって大変励みになるお言葉です。

東京消防庁では音声による119番通報が困難な方（聴覚又は言語・音声等に  
機能障害がある方等）の通報手段として、緊急ネット通報、119番ファクシミ  
リ通報、電話リレーサービスを介した119番通報を受け付けています。

事前登録が必要なサービスもございますので、以下のURLから詳細をご確認  
いただきぜひご利用ください。

【東京消防庁ホームページ 音声以外の119番通報】

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/topics/119/notvoice.html>

#### 【Live119について】

##### （都民の声）

テレビでLive119について放送しているのを見ました。これってどうい  
うものなのでしょう？通報したらURLが送られてきて、そこから病院を案内  
していただけるというものですか？東京消防庁のホームページでは紹介してい  
ますか？

##### （回答）

Live119は公共の場での応急手当の実施率、救命率の向上のために導入  
した取組です。

通報された方のスマートフォンを活用し、救急現場などの映像を災害救急情報  
センターに送信等ができる仕組みとなっています。

通報された方の電話番号宛てにURLを送り、そのURLをクリックすること  
で映像を送信することが可能になるもので、管制員は送信された映像を見ながら、  
救急車が到着するまでの間に応急手当の方法を指導することや、応急手当のやり  
方が分かる動画を通報者に送信することができます。詳しくは東京消防庁ホーム  
ページをご覧ください。

【東京消防庁ホームページ 映像を活用した口頭指導（Live119）】

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/topics/119/live119.html>