

東京消防庁に寄せられた都民の声（平成28年10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
62	26	96	65	247	112	4	15	627

※ 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

➤ ビルの避難障害について 【要望】

（都民の声）新宿区歌舞伎町の〇〇ビルは、エレベーター前と非常階段に、飲食店の荷物が置いてあります。火災などのときに危険だと思うので、撤去するように消防署から指導してください。

（対応）管轄消防署が即日、〇〇ビル共用部の避難施設及び防火設備について立入検査を実施したところ、2階と6階に避難障害となる荷物が放置されているのを確認しました。当該飲食店の関係者に指導を行い、その場で荷物を撤去させ、火災予防の重要性を伝えました。

➤ 救急相談センター（#7119）の対応について 【感謝】

（都民の声）先日お電話した際、迅速かつ丁寧にお話を聞いて頂き、病院も紹介して頂きました。高熱や関節痛等、この程度でご相談していいものかという気持ちもありましたが、診断結果は溶連菌感染症でした。相談していなければ酷い風邪だと思って自宅で我慢していたかもしれません。「すぐ病院に行かれたほうがいいですよ」と言って頂けて助かりました。お勤めされている方々は大変かと思われませんが、24時間受付ということで、沢山の方が助かったり安心されていると思います。お世話にならないに越したことはないですが、今後も続いて欲しいシステムです。この度は本当にありがとうございました。