

東京消防庁に寄せられた都民の声（平成29年6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
107	32	118	75	205	116	19	9	681

※ 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

➤ 煙体験について【意見】

（都民の声）防災訓練で煙体験ハウスを体験しましたが、煙に刺激がなく苦しくもなかったです。煙に臭気があったほうが本格的な体験ができるのではないのでしょうか。

（回答）煙体験ハウスは、煙によって視界が奪われたときに正しく避難できるかどうかを簡易的に体験していただいています。煙体験ハウスで使用する煙に刺激性、臭気がありますと、それを吸った方の具合が悪くなるおそれがありますので、刺激が少なく無害な煙を使用しています。

同じく無害な煙ですが、本格的な煙体験をご希望でしたら池袋防災館、本所防災館、立川防災館にて、煙の特性や危険性を学び、煙が充満した部屋から出口を探して避難する実践的な体験ができます。その他に消火体験、地震体験など、楽しみながら防災を知ることができます。是非ご来館ください。

東京消防庁池袋都民防災教育センター（池袋防災館）

TEL：03-3590-6565（休館日を除く9:00～17:00）

所在：東京都豊島区西池袋2丁目37番地8号

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-ikbskan/index.html>

東京消防庁本所都民防災教育センター（本所防災館）

TEL：03-3621-0119（休館日を除く9:00～17:00）

所在：東京都墨田区横川4-6-6

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-hjbskan/index.html>

東京消防庁立川都民防災教育センター（立川防災館）

TEL：042-521-1119（休館日を除く9:00～17:00）

所在：東京都立川市泉町1156番地の1

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-ttbskan/index.html>

➤ 救急活動について【感謝】

（都民の声）私が急に意識を失って倒れた時に、家族が救急車を呼びました。その時の救急隊が非常に丁寧に対応してくれました。動揺する家族を落ち着かせ、元気づけてくれたことが大変心強かったです。搬送していただいたその日のうちに入院になりました。先日やっと退院することができたのもあの時の救急隊の皆さんのおかげです。激務で大変と思いますが体を大切にして頑張ってください。ありがとうございました。
