
東京消防庁に寄せられた都民の声（平成29年8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	61	88	59	180	98	17	11	576

※ 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

➤ 救急搬送について【問合せ】

（都民の声）救急車を呼んだのですが、救急隊員から色々質問されました。また、救急車の中でだいぶ待ちました。救急車はすぐに病院まで搬送してくれないのですか。

（回答）救急隊は、傷病者のケガや症状の確認とともに、脈拍や血圧測定などの観察と必要な救急処置を実施します。搬送を開始する前に医療機関に対して、必ず受け入れが可能か否か確認の連絡をしており、一つ目に連絡をする医療機関で受け入れができない場合は、複数の医療機関に連絡することもあります。また、連絡をした医療機関から傷病者の情報を求められることがあるため、持病や使用しているお薬等についてお聞きしています。このため、搬送までに時間がかかる場合があります。

➤ 救急搬送について【感謝】

（都民の声）一言お礼を申し上げたいと思ひましてご連絡した次第です。

上京した際に駅で倒れてしまい、救急車で病院に搬送して頂きました。その節は迅速かつ適切な救急対応をしていただき本当にありがとうございました。

くも膜下出血の重篤で緊急手当を要する状況でありました。お蔭で、その後2週間ほどで退院でき、現在は地元の病院で通院し経過観察をしながらアフターケア治療を受けております。

本当にお世話になりました。ありがとうございました。

一命を救っていただきました事を肝に銘じ、これから更に健康に十分留意して過ごしていきたいと思ひます。

尚、当日ご担当して頂いた救急隊員さまにもくれぐれも宜しくお伝えください。

最後に、貴庁の益々のご発展と皆様のご健勝をお祈り申し上げます。
