

東京消防庁に寄せられた都民の声（平成29年11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
69	36	99	55	451	105	26	8	832

※ 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

➤ 防火・防災診断について【問合せ】

（都民の声）紺の制服を着た男性数人が家に来て、消火器や住宅用火災警報器を見せてほしい、家の中の防災対策についてチェックさせてください、と言われました。消防署でこのようなことを行っていますか。

（回答）この度は、防火防災診断に関する御意見をいただきありがとうございます。

東京消防庁では、地域を定めて町会等地域の皆様と連携し、消防職員がお宅を戸別に訪問して、火災、地震等の災害や家庭内事故による被害の発生危険について、その改善方法の具体的なアドバイスを行う「防火防災診断」を実施しています。防火防災診断を実施する場合、居住環境に即した具体的なアドバイスを行うため、居住者の承諾を得て消防職員が住宅内への立入りをお願いすることがあります。なお、実施に際しましては事前連絡に努めております。

今後とも消防行政にご理解ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

防火防災診断を実施するにあたり、費用を請求したり、消火器や住宅用火災警報器などの物品、サービス等を販売することは一切ありません。消防職員の訪問を装った悪質な訪問販売等には、十分ご注意ください。なお、東京消防庁の職員は防火防災診断時には職員証を携帯しています。

➤ 防火・防災診断について【感謝】

（都民の声）本日は町会地域内の防火防災診断にご足労いただき感謝いたします。今回のようなお話を町会内の高齢者を含めた住人に聞いてもらおうべきだと感じ、来年は沢山の人を集めて消防署のお話を聞いてもらう計画を考えています。ありがとうございました。

➤ 勤労感謝の日に伴う訪問について【感謝】

11月23日勤労感謝の日の前後に、各消防署へ庁舎見学に来署した幼稚園、保育園の職員及び園児から感謝の声が90件寄せられました。

（都民の声）日頃は都民のためにご尽力頂き誠に有難く御礼申し上げます。

また先日はお忙しい中、快く当園の勤労感謝の訪問を受け入れて下さり、ありがとうございました。また、訪問に際して園児達の心に残る貴重なご配慮を頂き、感謝の念に絶えません。年長児が園の代表として訪問させて頂く機会を毎年楽しみにして居ります。
