
東京消防庁に寄せられた都民の声（平成30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
76	52	90	61	232	125	30	26	692

※ 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

➤ 通報について【問合せ】

（都民の声）外出先で救急車を要請しようとしたのですが住所が分かりませんでした。近くに電柱があり、電柱番号があったので伝えたのですが、119番の受付職員から住所を聞かれました。電柱番号から住所は分からないのですか。

（回答）通報に御協力いただきありがとうございます。御質問の件ですが、119番通報を受け付ける東京消防庁災害救急情報センターでは電柱番号だけで住所を把握することはできません。通報時には電柱に掲示している住所を伝えていただけると大変助かります。今後とも消防行政への御協力よろしくお願いします。

119番通報のしくみについて解説しています。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/topics/119/index.html>

➤ 防災訓練について【感謝】

（都民の声）消防署で開催されていた防災訓練に立ち寄ったときに、消火器やAEDの取扱方法に興味を持ちました。このことをきっかけに、防災士や救命講習を受講させていただきました。小さい子供がいますので、いざとなったら私が子供を守りたいと思いました。多くの方へ消火器やAEDの取扱方法を知ってもらえることは非常に良い取り組みですので、引き続き取組んでほしいと思います。ありがとうございました。
