
東京消防庁に寄せられた都民の声（平成30年5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
111	46	110	69	229	140	29	15	749

※ 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

➤ 熱中症対策について【相談】

（都民の声）熱中症にならないためには、どのようにすればいいですか。

（回答）気温が高なくても、湿度が高いと熱中症になることがあります。普段の生活や運動の際は、水分を計画的、かつ、こまめに取りるようにしましょう。また、窓を開けて風通しを良くしたり、エアコンや扇風機等を活用して室内温度を調整したりするなど、部屋を涼しく保ちましょう。

※熱中症にならないためには、事前の対策を取ることが大切です。熱中症は誰でも発症する危険性があります。ご自身はもちろん、ご家族を守るためにも、熱中症の対策や応急手当について学んでおきましょう。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp/life/topics/201705/heat.html>

➤ 外国人や聴覚・言語障害者に関する対応について【問合せ】

（都民の声）救急車を呼んだ時、外国人や手話が必要な人など、会話が困難な方に対してどのように活動されていますか。

（回答）東京消防庁では、会話による意思疎通が困難な方や外国人向けの救急業務の取組みとして、聴覚・言語障害者用の会話カード及び11カ国語に対応したコミュニケーションマニュアルを活用しています。また、救急現場で多く見られる症状を5カ国語及び絵で表記し、会話が困難な方に指差しで症状を伝えてもらう「救急用コミュニケーション支援ボード」や筆談を用いる場合もあります。その他、お薬手帳や通院歴、既往症がわかるものがあれば、参考とさせていただきます。
