

---

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（平成30年10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
97	50	116	88	250	110	20	7	738

#### ※ 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

#### ➤ 出張所職員の対応に対する感謝事案について【感謝】

（都民の声）消防出張所の前で自転車に乗った男性が転倒し、自転車から投げ出されました。すぐさま、出張所の車庫で朝のミーティングをしていた消防士の皆様が駆け寄り、男性を抱き起こしました。幸い男性には怪我など無かったようで、お礼を言って自転車で立ち去りました。

その対応があまりに速いことに感動致しました。

日頃励んでいる訓練、判断力、緊張感が全て凝縮された一場面と感じました。

（補足）消防職員8名で訓練を実施していたところ、消防出張所前の歩道を自転車で走行していた男性が、転倒したため訓練を中断し、転倒した男性に駆け寄って対応しました。本件を見ていた方から対応した職員及び消防署にメールの連絡をいただいたものです。

#### ➤ 消火栓の蓋のずれによる歩行障害について【要望】

（都民の声）家の近くの消火栓の蓋がずれており段差が危ないです。自分で戻そうとしましたが、重くて戻せないで消防署で直してほしいです。

（対応）消防車で現地を確認したところ、消火栓の蓋は段差のある車道と歩道の境界上に設置されており、歩道の段差を解消するため消火栓を覆っていた鉄板が土砂でずれていました。消防隊が土砂を除去し、鉄板を正しい位置に復旧しました。

---