
東京消防庁に寄せられた都民の声（平成30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
103	49	89	70	244	123	17	16	711

※ 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）本日、消防職員と名乗る人が来て震災対策などについて話をしていましたが、消防職員がそのようなことをするのですか。

（回答）東京消防庁では、町会等の皆様と連携し消防職員が各家庭を個別訪問して、火災や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。

東京消防庁の職員は職員証を携行しています。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。

➤ 避難階段にある障害物の撤去を指導してほしい【要望】

（都民の声）私が入居している建物の避難階段に荷物が置いてあり、危険と感じるので消防署から指導してほしい。

（対応）ただちに消防職員が現地調査を行ったところ、屋外階段の1階と2階の踊り場におしぼりの入ったビニール袋が多数置かれており、避難の障害となっていました。

また、2階の屋外階段には壁に沿って段ボールが積まれて、非常口のドアを塞いでおり、上階からの避難の障害となっていました。

建物関係者と現地を確認し、その場で撤去しました。今後は避難階段部分に障害物を置かないように行政指導を実施しました。
