

---

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（平成31年1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	34	69	80	214	105	14	31	658

#### ※ 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

#### ➤ 救急相談センターへのお礼【感謝】

（都民の声）先日、出血が止まらず救急相談センターに電話をしたところ、女性の相談員が丁寧に応急処置と病院を案内してくれました。病院で処置を受け、無事に回復しました。電話をしたときの対応が素晴らしく、親身になって相談を聞いてくれた女性の相談員に感謝している旨、お伝えください。

（取組）「救急車を呼んだほうがいいのかな?」、「今すぐ病院に行ったほうがいいのかな?」など迷った際に電話での相談窓口として、「東京消防庁救急相談センター」を開設しています。当センターでは、これらの相談に相談医療チーム（医師、看護師、救急隊経験者等の職員）が、24時間年中無休で対応しています。

また、インターネットを使って自身で緊急性を判断できる、「東京版救急受診ガイド」を併せて開設しています。

詳しくは東京消防庁ホームページをご覧ください。

<http://www.tfd.metro.tokyo.jp>

#### ➤ 東京都外からの119番通報について【問合せ】

（都民の声）東京都外に居住している者ですが、実家が東京都内にあり、高齢の両親と障害のある妹が住んでいます。高齢の両親と障害のある妹では、119番通報が正しくできるか不安です。都道府県をまたいでの119番通報はどうしたらいいのでしょうか。直接消防署へ電話をしてもよろしいのでしょうか。

（対応）東京都外から災害等を通報する際は、東京消防庁管内の消防署の代表電話に通報しても対応します。

また、緊急即時通報、メール通報及びFAX通報という方法もあります。119番通報のしくみなどにつきましては、東京消防庁ホームページをご覧ください。

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

---