

## 東京消防庁に寄せられた都民の声（令和5年8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
62	35	80	144	175	203	33	12	744

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、提案等

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

#### 【119番がつながりにくい時の対応について】

##### （都民の声）

救急車を呼ぼうとして119番通報したのですが、呼び出し音が鳴り続けてなかなかつながりませんでした。

##### （回答）

この度は119番がつながりにくい状況により、ご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。

119番通報をした際に電話がつながりにくい場合であっても、順次通報に対応しておりますのでつながるまで電話を切らずにお待ちください。

また、119番通報をする際は一つの電話でかけつづけてください。

同じけが・病気に複数の電話機から通報すると、回線が混みあってしまい、受け付ける際の確認作業にも時間を要してしまうことになります。

なお、お近くの消防署に直接お電話していただくことでも消防車や救急車を要請することができます。

【その119、本当に緊急ですか？】

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/inf/tokumei/real119/119.html>

#### 【住宅用火災警報器の交換について】

##### （都民の声）

住宅用火災警報器を10年前に設置して、電池を変えてくださいという音声と赤いランプが点灯しています。

電池を交換したほうがいいのか、本体を交換したほうがいいのか教えてください。また、どこで買えるのでしょうか。

##### （回答）

本体交換の目安は設置から10年とされており、電子部品の劣化等により正常に火災を感知しなくなる恐れがあるため、本体を交換されることが望ましいです。

地域の電器店、ホームセンター、家電量販店、防火設備取扱店、インターネットショッピングなどで購入することができます。

【鳴りますか？住宅用火災警報器】

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/topics/jyuukeiki.html>