

<各月分ページ>

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声(平成29年4月分速報値)

◆受付件数と区分

(単位:件)

感謝	提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
55	8	1,045	28	114	25	16,792	61	18,128

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成29年4月)

◇都営地下鉄

【清掃係員の対応への感謝】

○妻が若松河田駅でトイレを使用しようとした時、個室が満室で困っていたところ、清掃員の方が「誰でもトイレ」を案内してくれた。その際、便器の座面を除菌アルコールで拭いてくれ、大変感激した。

【地下鉄駅係員についての感謝】

○終電近い時間に新宿線九段下駅で、駅員さんが、ベンチで眠ってしまっている人に、声をかけていました。他国ではあり得ない親切、情というものを感じて、ちょっと嬉しくなりました。色々大変だとは思いますが、こういう声かけをこれからもしていただければありがたいと思います。もちろん、違法なことや迷惑行為には厳正に対処していただきたいです。今後ともよろしく願いいたします。

【後続列車の遅延による時間調整について】

○新宿線を利用している。途中で後続列車が遅れているという理由で前を運行している列車が時間調整をして待たされることがある。

自分は乗継があるため、その影響で京王線に乗り継げずに非常に迷惑している。このようなことは間違っていると思う。自分以外の他客も迷惑だし憤慨していると思う。

(回答)

都営新宿線をご利用時にご不便をおかけしており大変申し訳ございません。

事故等により、電車の運行間隔が乱れてしまうと特定の電車にお客様が集中し、乗り降りに時間が掛かり、さらなる遅延が発生してしまいます。そのため、電車の時間調整を行い運行間隔を均等にしております。何とぞご理解くださいますようお願いいたします。

### 【列車撮影時の対応について】

○都営新宿線で黄色い線の内側で電車を撮影したら、フラッシュも焚いていないのにいきなり運転士に注意をされました。マナーを守って撮影していたのに納得できません。

(回答)

お客様は日頃よりマナーをお守りいただき車両撮影をなされていることとは存じますが、撮影の際カメラからは、フラッシュのみならず、フォーカスを合わせるための補助光等が発光することがあり、このような光線が運転台にいる運転士の目に入りますと列車の運行に影響する場合がございますので、ご理解のうえ安全運行にご協力いただきますようお願いいたします。

### 【折返し乗車客について】

○西馬込発の電車で、毎日折返し乗車している人がいて不快です。一人ではなく複数の電車で、数人見かけますので、注意するなりして徹底的に改善をお願いします。

(回答)

ご指摘いただいた折返し乗車の件については、西馬込駅では駅係員による車内確認と注意喚起の放送を行い、お客様には一旦下車していただくことをお願いしております。また、戸越から西馬込の各駅には、「終点での引き続きのご乗車ご遠慮ください。有効な乗車券をお持ちの上、ホームに一旦降りて再度ご乗車ください」と記載したパネルを掲出しております。

今後も、こうした取組を継続し、折返し乗車の抑止を図ってまいりますので、何とぞご理解とご協力をお願い申し上げます。

◇都営バス

### 【素晴らしい運転手の対応について】

○運転手さんの接遇やアナウンスが大変素晴らしかったです。乗車するときには「こんにちは」と挨拶して下さり、走行中も「揺れますのでお気をつけください」など、きめ細やかにアナウンスをされておりました。もちろん安全運転でした。

稀にそうでない運転手の方もいらっしゃいますが、とても乗り心地が良かったです。

この乗務員さんは絶対に高評価されるべきだし、このような運転手の方がもっと増えたら良いなと思います。是非、安全運転だけでなく接遇教育にも、力を注いで欲しいと思いました。

### 【乗務員の接遇と運転操作について】

○今日の乗務員さんは、我々高齢者が乗車する時にも、分け隔てなく「ありがとうございます」と言ってくれました。また、運転操作も丁寧で、心地よく感じました。余計なお世話と言われるかもしれませんが、今バスを降りてとっても気持ち良く、一日が楽しく過ごせそうです。乗務員さんにお礼をお伝えください。

【乗務員席後部座席の幼児の一人掛けについて】

○子供を乗務員席真後ろの一人掛け座席に着座させ、私は真横に立っていたら、「危ないから二人で座ってください」と乗務員に注意されました。私は「今まで、そのようなことを言われたことはない」と申し上げたところ、「ここを読んで下さい」と注意書きを見るように言われ、更に「横に立たれると通路が狭くなり、他のお客様の迷惑にもなります」と言われました。

(回答)

最前列の両側座席については、高い位置にあることから、幼児の一人掛けは危険を伴うのでおやめいただく旨、ご案内を行っております。急なブレーキ等によりお子様が思わぬケガをすることがないように、ご遠慮いただいておりますのでご理解願います。

【進路の障害となる駐停車車両には警笛吹鳴すべき】

○毎日、都営バスを利用していますが、駅前のロータリー内にタクシーや自家用車が駐停車していることが多く、そのため、バスは車両の脇をゆっくりと通り抜けていかななくてはならず時間が掛かります。こんな場合はクラクションを鳴らして退かせた方がいいかと思えます。バスは避けて通ってくれるものだと思うので、邪魔な車両にはクラクションを鳴らして欲しいです。

(回答)

警音器につきましては、法令で定められた場所や危険を防止する場合を除き、鳴らしてはならないと道路交通法で定められております。また、駅前ロータリーなどでの使用は、多くの方々へご不快な思いをお掛けしてしまうこともございます。そのため、乗務員へは運行の安全上必要な場合以外の警音器使用は行わないよう指導しておりますので、何とぞご理解願います。

【優先席の仕様について】

○優先席が従来は横向きに座るタイプでしたが、今回、進行方向を向いた通常の座席タイプのものに乗りました。足が不自由なため横向きに座る動作は楽だったのですが、通常タイプの前向きの座席で中に入って座るのは動作的に難しいです。今後入れ替わるバスの優先席は進行方向をむいたタイプに統一されるのでしょうか。

(回答)

優先席が進行方向に向いたバス車両は、平成27年の国土交通省標準ノンステップバス認定制度の変更に伴い、優先席が横向きから前向きに変更されたものであり、国土交通省の説明では、横向き優先席は立ち上がり時の転倒事故が多いことから前向きとしたとのこと。この制度変更を受け、都営バスだけでなく今後の路線バスの新規車両は、原則的に優先席が前向き仕様となっており、都営バスでは、平成28年度導入の車両から採用しておりますのでご理解願います。

◇都電

【遅延理由について】

○出発予定時刻から4分程遅れて出発した為に、電車の乗り換えに間に合いませんでした。遅れた理由はわかりませんが、こういった事はよくあるのでしょうか。

(回答)

定時運行に努めていますが、荒川線は地下鉄やJR等の鉄道線と違い、自動車と一緒に走行する併用軌道部を持つ路線のため、ラッシュ時はお客様混雑以外に道路渋滞の影響も受けやすく、遅れが発生する場合がございます。何とぞ、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

◇日暮里・舎人ライナー

【新型車両の増備予定について】

○日暮里・舎人ライナーの増車予定について、以前、1編成増車すると発表されていた。増車時期が分かれば教えていただきたい。

(回答)

日暮里・舎人ライナーでは、朝ラッシュ時間帯における混雑緩和を図るため、新型車両を1編成(5両)増備し、平成29年5月10日から運行開始しております。詳しくは東京都交通局ホームページにてご案内しております。

[https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup\\_information/news/nippori\\_toneri/2017/ntl\\_p\\_201704197382\\_h.html](https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/nippori_toneri/2017/ntl_p_201704197382_h.html)