

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声  
(令和 2 年 4 月分)

◆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
51	4	994	8	192	32	7,799	76	9,156

(注) 本件は速報値です。区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【子育て応援スペース企画への賛辞】(感謝)

先日、家族で都営大江戸線を利用した時に、たまたま乗車したのが子育て応援スペースを設置した車両でした。ベビーカーで移動している2歳の息子はとても喜んでいて、飽きることなく車内で過ごすことができました。子どもにとって、子育て応援スペースはとても楽しい空間のようで、親としても気兼ねなく利用することができて嬉しいです。ありがとうございます。これからも、時代に即した柔軟な発想と企画の実現を期待しています。

【駅員さんの業務姿勢に感動した】(感謝)

先日、都営三田線を利用しましたが、高架上にあるホームで駅員さんが立ってホーム監視の仕事をしていました。吹きさらしのなか、マスクを着用しながらも、しっかりお仕事をなさっている姿に感動しました。私自身、少し落ち込んでいる気分だったのですが、なんだか元気をいただきました。

【駅出入口の動線について】(意見)

新宿線曙橋駅の駅出入口階段について、上る側と下る側の動線を区切るため、今一度テープ等でしっかりと区切って欲しいです。私は毎日、A2出入口を利用するのですが、この出入り口付近は歩道が狭いこともあり、お客様同士がぶつかりそうになっている場面をよく目撃しています。動線を区分けしているテープも劣化しており、分かりづらいということもあると思います。テープなどの表示を新たにすることで区分けを明確にするとよいと思いますので、御検討の程よろしく願いいたします。

(回答)

曙橋駅のA2出入口につきましては、皆様に左側通行をお願いしておりますが、お客様

からいただいた御指摘のとおり、テープが劣化していたため、今回新たに階段の上り方向と下り方向にそれぞれ「誘導案内シート」を設置いたしました。さらに、壁面にも「左側通行に御協力をお願いします。」との御案内を掲出させていただきました。

#### 【エレベーター増設要望】（意見）

都営浅草線泉岳寺駅の改札階とホーム階との間へのエレベーター設置についてお伺いいたします。私はいつも、五反田駅方面から京急線羽田空港各ターミナル駅まで非常に大きなスーツケースを持って通勤しておりますので、スーツケースを持って階段を移動する必要がある泉岳寺駅での乗換えを避けて、JR線で迂回をしています。

今後のエレベーター設置予定や具体的な計画があれば教えてください。

#### （回答）

泉岳寺駅を含む品川駅周辺地域は、現在国際交流拠点として開発が進められており、開発の進捗により、泉岳寺駅利用者の更なる増加が見込まれております。

こうした乗降客の増加に的確に対応し、乗換えを含む利用者の安全性・利便性の確保を図るため、東京都では市街地再開発事業による駅とまちの一体的な整備を進めています。現在、事業の進捗に併せて、駅のホームの拡幅や、エレベーターの設置等によりバリアフリー化の充実に向けて、事業を進めております(2024年度拡幅ホーム供用開始予定)。

#### 【窓開け換気の要望】（意見）

新型コロナウイルスの感染拡大により、国の緊急事態宣言が発令され、3密厳禁の最中であるにもかかわらず、都営地下鉄では未だに窓が開いていないまま走っている車両があります。早急に対応を願います。

#### （回答）

都営地下鉄では、新型コロナウイルス感染予防対策の一環として、空調の使用と一部窓開けを実施しております。(1車両につき2カ所程度)

不十分な箇所がございましたら、お客様にも窓開けの御協力をお願いいたします。

今後とも、お客様に快適に御利用いただける交通機関を目指して参ります。

#### ○都営バス

#### 【緊急事態宣言後の運行継続について】（感謝）

脚が悪いので都営バスを良く利用しています。今回の緊急事態宣言が発令されても、都営交通が運行を継続すると知って安心し、感謝しています。

今後も公共交通の責務を果たして頑張っていたりたく、少しでも感謝の気持ちを伝えられたらと思い、このメッセージを投稿しました。

(回答)

都営バスの運行継続につきましては、通勤や業務の都合上等から利用されるお客様がいらっしゃることから、公共交通として運行を維持しております。

このたび頂戴いたしました御意見につきましては、今後の職務を遂行していくうえでの励みにさせていただきます。

【接客の素晴らしい乗務員について】(感謝)

いつも通勤で都営バスを利用させていただいています。

今日の利用したバスの運転手さんには、乗車する際におはようございますと挨拶をしていただき、乗車中にも通常の案内放送に加えて車内換気についての説明や英語によるアナウンスまでされていました。

日頃から都営バスの接客は素晴らしいと思っていましたが、本日の運転手さんはさらに一段上かと思えます。おかげさまで、朝からとても良い気持ちになり、また一日頑張ろうという気持ちになりました。

バス運転手の皆さんも、不安な中で毎日のお仕事されていることと思いますが、その努力のおかげで、私もいつもと変わらない生活が出来ており、本当にありがとうございます。少しでも感謝の気持ちを伝えられたらと思い、このメッセージを投稿させていただきました。

(回答)

乗務員はいつもどおりの接遇をしており、「特別なことは何もしていませんでしたが、今回のお言葉を励みにして、日々のサービス向上に努めて参ります。」とのことでした。

お客様向けに新型コロナウイルス感染拡大防止の取組や窓開け等による車内換気について御説明する際、慣れないながらも日本語及び英語を交えて丁寧にアナウンスをしていたことが、お客様からの好感を得たのではないかと思います。

このたび、頂戴しました御意見につきましては、各乗務員にも周知して、今後、お客様に快適に御乗車いただくための参考にさせていただきます。

【新型コロナウイルス対策の手摺りやつり革の消毒について】(意見)

都営バスを利用する予定ですが、車両内の手すりや吊革は消毒されているのでしょうか。

(回答)

都営バスでは4月の中旬以降、車両清掃時や点検整備時に消毒作業を実施しております。

【ペット用スリングの持ち込み不可について】（問合せ）

ペットの犬と一緒に都営バスに乗りたいと思い、都営交通のホームページを確認したところ、完全な容器に収容した上で一定の条件を満たしている場合に限り乗車することが可能であるとの記載がありました。

また、ペット用スリングはふた付きのものであっても乗車できないと併記されており、何故、ペット用スリングの使用を認めていないのか理由を教えてください。

（回答）

ペットの車内持ち込みは原則としてお断りしていますが、他のお客様に不快感や心配感を与えないよう完全に体の一部を露出できない容器に収容されているもので、一定の条件（縦・横・高さの合計が100cm以内のもので、重さ10kg以内のもの。）を満たしているものに限りまして、乗車をいただくこととしております。

上記の要件を満たさないペット用スリングにつきましては、他のお客様の迷惑となる可能性が高いため、使用を御遠慮いただいておりますので何とぞご理解を賜りますようお願いいたします。

【状況が把握できるようアナウンスをしてほしい】（意見）

先日、停留所からバスに乗車した際、乗降客の扱いが終了した後もドアを閉めた状態のまま1分近く停止していましたが、その間、乗務員からの案内放送は一切なく、車両故障が発生したのかと不安になりました。また、その後、発車する際にも「発車いたします、ご注意ください」などの放送もされず、大変不親切に感じました。

停留所等でしばらく停車する際は、「〇〇のため、少々停車いたします」などの一言でもいいので、アナウンスしていただきたいと思いました。

（回答）

当日の担当乗務員は、停留所で乗客扱いが終了した後にドアを閉めたところ、前方交差点の信号が赤に変わったため、そのまま停留所で停車し、信号が青に変わった後に発車しました。その際、お客様には車内放送でお知らせをしましたが、放送の音量が小さくて聞き取れなかったかもしれないとのことでした。

このため、担当乗務員には、適正な音量で車内アナウンスが行えるよう、運行開始前には必ず音量をチェックし、停留所で時間調整をする際や発車時等は放送の音量に留意しながら、お客様への御案内を行うよう改めて指導いたしました。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【乗客のマスク着用について】（要望）

都電荒川線を利用していますが、車内にはマスクをしていない乗客が多く、新型コロナウイルスの感染拡大を防止する観点からも、そのような乗客は乗せないようにして欲しい。

もし、マスクの着用が出来ない方なのであれば、ハンカチを口に当てるなどするように、車内アナウンスで注意喚起をしていただきたいです。

（回答）

東京さくらトラム（都電荒川線）では、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、車内・停留場でのマスク着用、会話を控えめにすることへの御協力をお願いいたしております。

また、各車両において空調の使用と一部窓開けを実施し、車内換気に努めております。お客様に快適にご利用いただける交通機関を目指して参りますので、今後とも都営交通をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【日暮里・舎人ライナーの換気について】（意見）

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、日暮里・舎人ライナーの換気をもっと積極的に行ってください。他の鉄道路線では窓を開けて運行しています。

（回答）

日暮里・舎人ライナーの車両につきましては、車両の換気扇を常時運転して車内換気を行っております。また、日暮里・舎人ライナーは無人運転をしているため、走行中に窓を開けることができない仕様でしたが、お客様から窓開けについてのご要望を多くいただいたため、車両の一部の窓が開くよう順次改良を行いました。（1車両につき2カ所程度）

お客様におかれましても、手洗い・咳エチケットに御協力を賜りますよう何とぞよろしくお願いいたします。