

## 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8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
61	1	1,215	15	176	23	16,254	52	17,797

### ◇都営地下鉄

#### 【急病対応についての感謝】

体調を崩した父親から駅のホームで休んでいると電話がきたため、日本橋駅に迎えに行きました。駅の係員さんが声を掛けてくださり、事務所で休むよう勧めていただきました。しばらくして父の体調も落ち着き帰宅しようとしたところ、足の不自由な父親を気遣い、駅のバリアフリー経路を親切に教えてくださいました。とても嬉しかったです。

#### 【車内急病人発生時のアナウンスについての感謝】

三田線に乗車中、巣鴨駅を過ぎたところで気分の悪くなった方がおり、周りにいた方がインターホンで連絡したところ、迅速に対応していました。そのため、電車もあまり遅延することはありませんでした。その後「ご連絡していただいたお客様本当にありがとうございました」とお礼のアナウンスがありました。このような素晴らしい乗務員の方がいることに感謝するとともに、三田線が安全に運行されていると感じ、とても気分が良い日になりました。これからも三田線を利用させていただきます。

#### 【三田線春日駅出入口設備改善について】

春日駅の白山寄り出入口は、西高島平方面行きはエスカレーターが一部分のみしかなく、三田方面行きは階段のみです。双方とも近くにエレベーターの設置がなく高齢者の私にはどちらを利用する場合も上り下りに難儀しています。

(回答)

春日駅におきましては、三田方面行きホームに関しては、現在白山通り東側歩道に直接アクセスする地上行きエレベーターを、平成 31 年中の供用を目指して施工中です。また、西高島平方面行きホームに関しましては、再開発事業者のビルと接続する地下通路の設置について、エレベーターの利用も含め、再開発事業者と協議を進めている段階ですので、いましばらくお待ちくださいますようお願いいたします。

【駅スタンプについて】

地下鉄駅のスタンプで、経年劣化により絵柄が見えなくなっているものがあります。また、スタンプ台のインクがなくなっている駅もあります。

新しいものに交換したり、なくなったインクを補充していただくことはできませんか。

(回答)

昨年、駅スタンプの劣化状況を調査し、劣化したものは新たに作成をしております。今年度も同様の調査を行い、作成する予定でございます。また、各駅にインクの補充を徹底するよう周知いたしました。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【ダイヤ乱れ時の接続待ちについて】

浅草線のダイヤが乱れていました。私は西馬込方面行を利用するのですが、泉岳寺駅で、後から来る京急線方面行きの電車の接続待ちがありました。

なぜ、ダイヤも乱れているのに、泉岳寺駅で後から来る電車を待たなければならないのですか。

(回答)

この度は浅草線のダイヤが乱れ、大変申し訳ございませんでした。泉岳寺駅はホームが狭いため、列車ダイヤが乱れた際に西馬込方面へお乗り換えのお客様でホーム上が混雑し危険なことや、お乗り換えのお客様の利便性を考慮し、西馬込方面の列車の運行時間を調整する場合もございます。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

## ◇都営バス

### 【車椅子利用者への素晴らしい対応について】

車椅子の妻と一緒に都バスを利用しましたが、当該バスの乗務員さんのサービスが感激するほど良かった。

車椅子の妻が自分で降車できると申告しても、「大事な奥さんが怪我でもしたら大変ですよ。私がやりますから」と胸を打たれるような事を言ってくれた。凄く感動しました。また、「どちらに行かれますか」と確認して、行く方向に車椅子の向きも変えてくれた。言葉では言い表せない程嬉しかったです。

### 【乗務員の対応について】

乗務員の対応が素晴らしかった。車内の状況をよく確認していて、乗客が着席するまで発車せず、マイクを活用して着席を促していた。また、高齢者に席を譲った乗客に対しては「お客様のお心遣いありがとうございます」とマイクで車内のお客様に語りかけていた。たとえ同じ内容を言うにしても、言い方によって感じ方も違う。当該乗務員はとても感じ良く、見ていて気持ち良かった。

バスが遅れてきたことで多少イライラもしていたが、こうした丁寧な乗務員であれば、多少の遅れもやむなしと納得できる。ぜひとも、本人に感謝を伝えてほしい。

### 【車両メンテナンスについて】

メンテナンスが悪いためか、窓が開かなくなっています。バスの窓を開けられるよう車両整備をしっかりと行ってください。

### （回答）

該当車両について調査したところ、一カ所の窓に開けづらい状態が見受けられました。原因として、冷房機能が向上したことで、窓を開ける機会が減り、窓の動きが悪くなっていたと考えられます。

今回ご意見をいただき、全車両の窓枠開閉点検を実施いたしましたが、同様の症状が認められる車両はありませんでしたが、今後も、点検整備を徹底させ、快適な車両の提供に努めてまいります。

### 【停留所待機時のアイドリングストップ要望】

始発停留所での待機時には アイドリングストップを使用していただくようお願いいたします。臭くて暑くてたまりません。

(回答)

都営バスでは起終点となる駅ターミナル等においてはアイドリングストップを使用するよう指導しています。しかし、このことが完全に周知徹底されておらず、ご迷惑をお掛けしてしまったこととお詫び申し上げます。改めて、全乗務員にアイドリングストップの徹底を指示し、環境に優しい運転に努めていきます。

【停留所に上屋設置要望】

江北陸橋下の停留所に屋根や日除けのようなものを設置して欲しい。

以前は街路樹があり日影があったのですが埋設施設の工事をするとの事で全て撤去されてしまいました。

バスを数十分待たされる事もしばしばあり、直射日光にあたり具合が悪くなります。他の停留所には屋根が設置されている所もあるのでお願いします。

(回答)

当該バス停留所で現場調査を行った所、歩道幅員が2.6mと狭く、建築基準法等の基準を満たしていないため、上屋の設置ができない場所でした。このたびはご要望にお応えできず申し訳ありません。

◇都電

【混雑時の乗務員対応について】

朝の都電は非常に混雑していますが、どの運転手さんでもできるだけ乗客が乗車できるよう、車内の乗客に詰めるようアナウンスしてくれます。それでも乗り切れず見送ることも度々あります。それは仕方がないことです。しかし、本日の運転手は、数名が降車し車内にスペースができていたにもかかわらず、車内アナウンスを行わず、停留場から一人も乗せないまま出発しようとしてしまいました。入口付近が混み合い、後ろの方は余裕がある状態です。もっとアナウンスを徹底させてください。

(回答)

当日の状況を確認したところ、停留場でお客様が1人降車し、3人のお客様が乗車しようとしていましたが、お客様1人のみご乗車し、お客様2人がご乗車できなかったことを確認しました。

通常このような場合は、一人でも多くご乗車いただけるよう、車内放送で詰めていただくよう案内するとともに、ご乗車できないお客様にお待ちいただくお詫びと次の電車をご利用いただくアナウンスを行うよう指導しております。しかし、ご指摘の通り、運転手はアナウンスを行うことなく電車を出発させておりました。

お客様には、ご不便をおかけしたことをお詫びいたします。運転手には、今後このようなことがないように注意・指導を行いました。

#### ◇ライナー

##### 【ダイヤ乱れ時の案内について】

日暮里・舎人ライナーが安全確認のためダイヤが大幅に乱れていた。各駅に駅員もいないため、状況も尋ねられない。アナウンスは「もうしばらくお待ちください。」と言うだけで、いつ再開予定なのか、バスへの振替の案内もなかった。運転が再開された後も原因についてのアナウンスもなかった。

##### (回答)

当日は扇大橋駅で発生したドア点検による大幅なダイヤ乱れにより、朝のお忙しい時間帯に多くのお客様にご不便ご迷惑をお掛けいたしましたことをお詫びいたします。

都営交通では、日頃よりお客様がお困りにならないようご案内することに努めており、本来ならば運行状況等についての的確にアナウンスすべきところでしたが、十分なお案内ができず大変申し訳ございませんでした。

今後このようなことのないよう、お客様への的確なお案内に努めてまいります。