

<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2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
70	35	1,087	23	179	18	14,677	47	16,136

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成29年2月)

◇都営地下鉄

【遺失物対応への感謝】

○息子が電車の中に弁当箱を忘れました。東新宿駅に忘れ物で届いていないか確認したところ、都庁前駅にそれらしいものがあるとご案内いただき、無事見つかりました。しかも、お弁当箱をご丁寧に洗っていただいて正直驚きました。本当にありがとうございます。

たとえ見つかっても匂いがついたりして使えないだろう、とだけ思っていただけに、感動でした。東新宿駅、都庁前駅でご対応いただいた職員の皆様に深く感謝申し上げます。

【都営地下鉄への感謝】

○先月、練馬から引っ越し、毎日乗っていた大江戸線とも別れることになりました。地下鉄のない地方から引っ越しからの3年間、天候の影響、遅延や運休、他路線の影響などほぼ受けずにいつも走ってくれている大江戸線には非常に助けられました。

大江戸線なら走ってるので大丈夫だとも思うことができ、安心して通学することができました。駅員さんや運転士さんなど、大江戸線の職員の皆様が、定時運行はもちろん安全な運行に日々尽力されているおかげだと思います。本当にありがとうございました。

【三田線ダイヤ改善のご要望】

○三田線の高島平方面から三田方面行きについてですが、通勤のラッシュ時に御成門止まりのダイヤを組んだのはなぜですか。御成門から先まで通勤する者には後続の電車が混んでいてつらいです。せめて白金高輪まで行ってほしいです。

(回答)

都営三田線では、平日ダイヤは3月27日、休日ダイヤは3月25日にダイヤ改正を実施いたしました。その中で平日の朝ラッシュ時間帯の御成門駅行きの列車を東急目黒線への直通列車に変更いたしました。いままでご不便をおかけし申し訳ございませんでした。詳しくは東京都交通局ホームページをご覧ください。

【振替輸送手段としての都バス利用可否について】

○都営線で遅延が発生した場合、振替輸送で都営バスは使えるのでしょうか。

(回答)

運行支障・遅延等により都営線から他社線に振替輸送を行なう場合、都バスを振替輸送手段としてご利用いただけます。その際は都営地下鉄駅係員にお申し出いただき、振替乗車票を入手下さい。

また、1回の乗車につき、1枚の振替乗車票が必要となりますので、複数回乗継をされる場合は、その乗車回数分の振替乗車票をご請求ください。

### 【トイレの異臭について】

○大江戸線練馬駅のお手洗いはとても悪臭が立ち込めており、近づくことすらためらわれます。お掃除はしていただいているようですが、掃除の有無が原因とは考えにくいほどの悪臭です。換気ができないからでしょうか。都営大江戸線は地下深いですし、改善は難しいでしょうか。最近、地下鉄駅のお手洗いはどの駅もとても綺麗で、このような思いをしたことがなく驚きました。

(回答)

現在、練馬駅では、冷房設備更新工事の実施に伴い、平成28年12月から平成29年4月下旬まで駅構内の換気設備を停止しており、その影響によりトイレに臭気が滞留することがあります。少しでも臭気を解消させるため、トイレ消臭剤や清掃回数を増やして対応しているところです。

今後とも、継続してトイレ清掃を徹底してまいりますので、何とぞご理解を賜りたくお願いを申し上げます。

◇都営バス

### 【アナウンスの素晴らしい乗務員について】

○女性の運転手さんが、一人一人のお客様にあいさつしていました。それだけでも大変だと思いましたが、駐車車両があり、停留所に寄せられない時には、必ずマイクで案内した上で「足元にお気をつけてお降りください」とも放送していました。

これから、ますますお年寄りが増えていきます。この運転手さんのような心配りができれば、みんなも納得して降りられますし、転んだりすることも防げるのではないのでしょうか。是非、この運転手さんに、これからも頑張ってくださいとお伝えください。

### 【乗務員の心優しい対応について】

○私は足に障害を持っております。本日、乗車しようとした際に、足が悪いので乗車できずに困ってしまい乗務員さんに声を掛けました。すると乗務員さんは車体を下げてくれましたが、それでも乗車できずに困惑していたところ、乗務員さんがバスから降りて来てくれ乗車を手伝ってくれました。また、降車時にもわざわざ来てくれて手伝ってくれました。

あまりにも丁寧に対応していただいて感謝しています。直接お礼が言えなかったのですが、是非お礼の言葉を伝えてください。

### 【小児が無記名式ICカードでタッチし大人運賃が引去られた】

○子供が無記名式ICカードを利用しバスに乗車しました。ところが、往復ともに大人運賃が引去られていました。返金していただけますか。

(回答)

バスの料金機は、通常、利用者が一番多い大人一名で設定されています。無記名式 I C カードで小児運賃をお支払いいただく場合には、カードタッチする前に運転手が手動で小児料金に切り替える必要があります。運転手は、お客様の身長や服装だけでは、そのお客様が小児であることの判断が困難なため、事前に小児であることを運転手にお申し出いただくようお願いしております。

なお、誤引き去りがあった場合、その場でお申し出いただければ返金等の対応をさせていただいておりますが、降車後のお申し出については、誠に申し訳ございませんが事実確認ができないことからお断りさせていただきます。

#### 【停留所の禁煙対策について】

○停留所で煙草を吸われている方がおり、とても息が苦しかったです。屋外ですので通常だとその場から退避するのですが、バスを待っている以上その場から離れられません。小さい子供もよく通る場所ですので、禁煙にさせていただくことはできないでしょうか。

禁煙マークの設置をお願いしたいと思います。

(回答)

停留所での禁煙につきましては、これまでも取り組んでまいりましたが、残念ながら一部のお客様に徹底されておりません。

喫煙による受動喫煙や吸い殻のポイ捨て等が社会的問題になっており、国においては「健康増進法（受動喫煙の防止）」が制定され、23区においても、路上喫煙やたばこのポイ捨てを禁止条例として制定する自治体が増えております。

都営バスでは、車内放送で停留所での禁煙をお願いするとともに、停留所に禁煙を訴える掲示等を貼付するなど、引き続き禁煙対策に取り組んでまいります。なお、当該停留所については、お客様の声を受け、翌日「禁煙マーク」の掲出を行いました。

#### 【急行05系統の増便要望について】

○急行05系統の路線を休日の昼間時々利用しますが、本数が少なく行きも帰りもいつも満員でひどい時は乗れないこともありました。急行05系統はもっと増やした方が良い路線だと思います。色々事情はあるのかもしれませんが希望として書かせていただきました。

(回答)

急行05系統は臨海地区での催し物開催等により、多くのお客様がご乗車いただくことがあり、満員状態のためやむを得ずバス停を通過する場合がありますことから、ご利用のお客様には大変ご迷惑をお掛けしております。催し物開催等により利用者数が多いと予想される場合には、可能な限り臨時便の運行を行っておりますが、すべての時間帯に臨時便を運行させることは、乗務員の人員、車両数等にも限りがあることから需要を満たすだけの増便はできかねる状況です。

何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

◇都電

#### 【ベビーカーでの前扉からの降車対応について】

○ベビーカーを利用し乗車しましたが、出口まで混んでいたのが前扉から降車させてもらうよう運転手さんをお願いしたら「後ろから出てください」と断られてしまいました。

混んでいる狭い通路を他のお客様に謝りながら降りることはできましたが、マニュアル違反かもしれません。臨機応変に対応していただいてもよいのではないですか。こうしたことが遅れにつながると思います。

(回答)

都電荒川線では、前扉より降車扱いを行った際に、降車のお客様が乗車のお客様と接触してお怪我をなさってしまったという例もあり、お客様には前乗り後ろ降りをご案内しております。今後も安心して、安全に乗車・降車いただくため、大変にお手数をお掛けいたしますが、何とぞご理解とご協力をお願い申し上げます。