

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3(2021)年2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
73	6	759	3	95	16	9,234	130	10,316

(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

【改札口の係員が親切】(感謝)

シルバーパスで大江戸線を利用しますが、改札を通る時に、係員はどの駅も親切で印象が良く徹底しています。感謝を伝えてください。

【エスカレーターで転倒した母を助けてくれた駅係員への感謝】(感謝)

先月、私の母が都営地下鉄の駅で乗り換えをしようとしたところ、エスカレーターで転んでしまいました。その時、気づいた駅員さんがエスカレーターを止めて声をかけてくださり、荷物を持ってエレベーターを案内して下さったそうです。すぐに来ていただいたので、母は怪我をしないで済みました。ありがとうございました。直接お礼に伺いたかったのですが、なかなか予定が合わなかったのこちらから失礼致します。大変な時期かと思いますがこれからも頑張ってください。

【急病人への心配りと親切な対応に感謝】(感謝)

通勤途中、都営地下鉄の駅で急に体調が悪くなってしまい、通りすがりの方と駅員の皆様に助けていただきました。コロナ禍で見ず知らずの体調不良の人間に関わり、接触するのはとてもリスクを感じる事だと思います。それでも迅速に対応していただけて感謝しかありません。痛さと不安で意識がはっきりしていない状態でしたが、心配りや親切な対応で不安も和らぎました。駅員の皆様のホスピタリティの高さに心がほっこりしました。本当にありがとうございました。

【毎朝の挨拶に元気づけられている】(感謝)

毎朝改札を通る際に、駅員さんが愛想よく「おはようございます」と挨拶してくださり、朝からとても元気づけられます。駅員さんによろしくお伝えください。

【駅員さんに親切な案内をして貰った】（感謝）

いつもタクシーでの外出でしたが、今日は、高齢者の車椅子の同伴で初めて地下鉄に乗車しました。駅員さんにご親切にご案内いただき大変助かりました。他社線との連絡案内もしてくださり、本人も大変感謝しております。

【ホームでの鳥のさえずりについて】（意見）

都営地下鉄のある駅のホームにて、目が不自由な人のため、鳥のさえずりが流れています。他の鉄道会社ではあんなさえずりを流していません。

（回答）

ご指摘の「鳥の声」は、視覚障害者を対象に出口へ通ずる階段位置を案内するために設置されているもので、東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアルやバリアフリー整備ガイドライン等に従い設置されているものです。

視覚障害者は、このような音響案内をたよりに方向や位置を判断し、駅構内を移動されています。安全に駅をご利用いただくための配慮ですので、ご理解をいただけますようお願い申し上げます。

○都営バス

【わかりやすい車内アナウンスと丁寧な運転操作】（感謝）

今日乗車した都営バスの乗務員さんのアナウンスは、簡潔でわかりやすかった。また、運転も丁寧で安心できるものであった。とても良かったと、この乗務員さんに伝えて欲しい。

【親切な対応の運転手さん】（感謝）

私は、視覚障害者を支援する団体に勤めている者です。私が都営バスを利用していたときに、視覚障害者が乗る場面に遭遇したのですが、運転手さんは、視覚障害者の乗り降りの際に、「50センチくらい開いてます。」とか、「優先席真ん中が空いています。」とか、具体的な声掛けをされており、とても良かったと思いました。障害者支援に携わるものとして感謝の気持ちを持ちました。

【都営バス車内での都営まるごときっぷの購入について】（問合せ）

都営まるごと切符 700 円について、HP では「PASMO でもご利用になれます。（当日売りのみ）」と記載がありましたが、実際にバスに乗車した際に運転手さんに聞いたところ、買え

ないと言われました。都営まるごと切符をPASMOで購入するにはどうしたらよいですか。

(回答)

都営バス車内では都営まるごと切符のPASMOでの購入・載せ替えはおこなっておりません。お客様におかれましては、PASMOでの購入・載せ替えを希望される場合は、最寄りの都営地下鉄各駅（押上、白金高輪、白金台、目黒、新宿線新宿を除く。）、日暮里・舎人ライナー各駅（赤土小学校前、足立小台、高野、谷在家、舎人を除く。）の自動券売機を御利用ください。なお、都営バス車内においては、当日のみ、磁気券による都営まるごと切符の発売も行っております。あわせて御利用ください。

([https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup\\_information/otoku\\_marugoto.html](https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/otoku_marugoto.html))

御不便をお掛け致しますが、何とぞ、御理解いただきますようお願い申し上げます。

【バス車内へのウイルス対策について】(要望)

バス車内、特に手すりを抗ウイルスのコーティングして欲しい。

(回答)

都営バスでは、新型コロナウイルスへの抗ウイルス効果のあるコーティング施工をした車両を令和3年2月28日（日）から順次運行を開始いたしました。

引き続き、都営バスの御利用をお願いいたします。

【鉄道とバス定期券の購入について】(問合せ)

4月に新中学生になる息子の定期の購入について、教えて欲しい。通学に私鉄と都営バスを乗り継ぐのですが、定期券は私鉄の定期券と都営バスの定期券をそれぞれ購入するのでしょうか。

(回答)

定期券は、電車とバスそれぞれ購入する必要がありますが、都営バスの定期券については、1枚のICカードに鉄道（他社を含む）とバスの定期券情報を書込むことが可能です。

なお、1枚ICカードに書込めるバス定期券は、1事業者までです。

詳細は、都営バスホームページをご確認ください。

(<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/pass.html>)

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【清々しく笑顔で清掃をしていた係員】(感謝)

さくらトラムのある停留場で列車の到着を待っていたら、助役さんが掃除をしていました。大変そうなのに笑顔で掃除されていたのがとても清々しかったです。まさか助役さんが自転車で各停留場を回って掃除をしているとは知りませんでした。これこそ地元の足「都電」なのでしょうね。コロナ渦の中、電車の営業も大変だと思います。応援しています。

○日暮里・舎人ライナー

【乗車マナーアナウンスへの謝辞】（感謝）

日暮里・舎人ライナーで、コロナウイルス感染拡大防止のための電車内でのマナーについてアナウンスが流れるようになりました。ありがとうございます。