

〈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1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
66	31	1,059	30	112	20	14,194	61	15,573

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成29年1月)

◇都営地下鉄

【急病人救護に協力して下さったお客様への車内放送について】

○通勤時に新宿線の九段下駅から乗車しようとしたところ、到着した列車の車内で高齢男性が失神したため、周囲の乗客の皆さんが協力して救護していたようで、九段下駅では駅員さんが救護にあたっていました。九段下駅を発車するとすぐに車内アナウンスで、電車が遅れた事へのお詫びと急病人を救護した皆さんへの感謝の言葉をアナウンスされていて、車掌さんの心遣いに感動しました。たった一言。されど一言。こういう言葉が人と人の繋がりを作っていくのだと改めて感じた朝でした。

【お子様連れのお客様への対応について】

○子ども二人を連れ板橋区の「こども動物園」へ行くため、初めて板橋区役所前駅を利用させていただきました。帰る際に、板橋区役所前駅で帰りのホームに辿り着けず困っていたところ、行くときも親切に道案内して下さいました。爽やかな駅員さんが声を掛けてくださいました。終始にこやかで、目は輝いて、ハキハキとしていました。この駅員さんのみならず、どの駅にもこんな風に親切に、暖かな気持ちにさせて下さる駅員さんがいらっしゃると思うと、地下鉄の利用も前向きになります。

【ヘルプマーク携帯者に対する配慮について】

○優先席に近いドアから、ヘルプマークを杖につけた老人が乗ってきましたが、誰も席を譲りませんでした。優先席には若い会社員も座っていましたが皆、寝ていたり下を向いていて気がついていないのです。ヘルプマークを都営地下鉄さんで配っていると今日の新聞で知りましたが、認知度を広めても目の前にいるのを気がついてもらえないと意味がないと思います。

(回答)

都営地下鉄では、ヘルプマークの普及及び優先席の利用マナーの向上に向けた取組として、車両優先席上部の窓や優先席付近のホームドアへのステッカーの貼付、駅構内及び車内でのPRポスターの掲出、車内放送による協力の呼びかけなどを行っています。今後とも誰もが快適にご利用いただけるよう、車内モニターなど各種メディアを活用し、お客様のマナー向上に取り組んでまいります。

【外国人向けの経路案内について】

○新宿西口駅のホームで外国の方から何度も六本木方面に行くのにはどう行ったらよいかを尋ねられました。今の表示では六本木方面を目指す人にはどちら方面行きの電車に乗れば早く着くのが大変分かりにくいので、もう少し外国人が惑わない親切な表示方法を考えて欲しいと思います。

(回答)

新宿西口駅から六本木方面へはどちらの方向にご乗車されても到着できますが、駅の路線図では、早く着く方面の路線を濃い色で矢印で、反対方面を薄い色で表示し、都庁前駅で乗り換える経路を早く着く経路としてご案内しております。また、お客様の声を受け、外国人の方にも都庁前駅での階段を経由する乗換えのイメージがつかみやすいような図案のポスターを作成し、1月20日より駅コンコースやホームの階段の下部に掲出しました。今後も、よりわかりやすい案内となるよう努力してまいります。

### 【特定区間の電波障害について】

○2, 3か月前から、大江戸線の牛込柳町と牛込神楽坂の間で、携帯電話の電波が不通になります。携帯会社はソフトバンクです。これまでは問題がなかったのに、何らかの技術的な問題が起きているのだと思います。

(回答)

お客様の声を受け、同箇所の上り線及び下り線にて携帯電話の通信状況を確認しましたが、異常は見当たりませんでした。

携帯電話の通信設備には回線容量があるため、多くのお客様が携帯電話やスマートフォン等をご利用された場合、通信が繋がらなくなるケースがあります。

この対策として、現在、携帯電話の使用周波数を倍にしてお客様の通信環境を良好にする設備増強工事を実施しているほか、車両内に通信アンテナを新設することによる車内Wi-Fi等のサービスの拡充を行っています。

これらにより、通信の混雑緩和・電波状況の改善を進めておりますので、今しばらくお待ちいただけますようお願いいたします。

### ◇都営バス

#### 【新年の挨拶をしてくれた乗務員について】

○元日の朝バスに乗車したところ、乗務員さんがマイクで車内の乗客に向け「新年明けましておめでとうございます。ご乗車ありがとうございます」と丁寧に声掛けしてくれた。とても気持ち良く一日が迎えられました。

#### 【親切な乗務員対応について】

○運転手さんの温かい心遣いに感動しました。停留所にバスが停車していましたが、間に合わないと思い諦めて次のバスを待つつもりでしたが、バスは扉を開けたまま停留所に止まっていた。

乗務員さんは私が横断歩道を渡っているのが見えたので乗るかもしれないと思い、待って下さっていたようです。運転手さんの優しさに感動しました。

こういう誠実で温かい人がきちんと評価されるべきだと思います。これからも頑張ってください。

#### 【歩行器利用者への乗務員対応について】

○歩行器を使用していた方が降車時に「スロープ板を出して欲しい」と乗務員にお願いしたが、「スロープ板は車椅子用です」と断っていました。結局、他の方の介助を受けて降りて行かれましたが、乗務員はこういう時手伝わらないことになっているのでしょうか。

(回答)

スロープ板は、車椅子をご利用のお客様の乗降時に使用することを前提にした設計になっていません。

また、スロープ板は二つ折りの構造になっており、中心に荷重がかかると両側が跳ね上がってしまいます。そのため歩行器で使用した場合、かえってバランスを崩して転倒する等の危険性があるため、安全上の観点から使用していません。何卒、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

#### 【車内空調の調整のご要望】

○毎日通勤でバスを利用していますが、暖房が効いていないことがあります。12～2月の寒い時期に暖房を使用しないのは、何か理由があるのでしょうか。

(回答)

車内温度につきましては、乗務員に対して天候や車内のお客様の動向を踏まえたうえで適宜調整するよう指導しています。

バスの暖房は、エンジンの熱を利用し、車内を暖める仕組みになっています。従って、車庫を出発してあまり時間が経っていない車内は、十分に暖まっていないことがあります。車庫を出発する前に暖気運転を行いたいところではありますが、環境問題や車庫周辺住民への騒音防止の観点から極力エンジンを停止しています。運行開始直後のバスをご利用のお客様には、ご不便な思いをおかけしますが、何卒、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

**【停留所への正着及びニーリング機能の使用について】**

○私は、足が悪く杖をつけて歩いています。普段から都営バスを利用する事が多いのですが、乗降する際にバスが歩道から離れており、また、車体を下げて頂けないためとても苦勞をします。

(回答)

都営バスでは、ノンステップバスの効用を活かすため、可能な限り歩道に近づけて停車するよう全乗務員へ指導しています。しかしながら、停留所付近に駐車車両がある場合等、やむを得ず停留所から離れて停車することがあることをご理解願います。また、ニーリング装置は全ての車両に装備されていますが、車体の揺れを不快に感じる等のお声もいただいていることから、乗務員が状況に応じて手動で操作することとなっています。

なお、乗降の際、ニーリングの必要がございましたら、ご遠慮なく乗務員へお申し出ください。

◇都電

**【乗客嘔吐時の対応に感謝】**

○車内で小学生が嘔吐してしまいました。運転手さんは、車内に散乱している吐しゃ物に砂をまき、車内換気のため窓を開けさせていただくこと、また、荒川車庫前駅で車両交換を行うことを説明した後、5分遅れで出発したことを乗客にお詫びしておりました。

私達乗客に配慮をしてくれた行動に感謝しています。運転手の親切な対応、新しい電車を用意して頂いた荒川電車営業所の皆様のチーム力に感銘しご連絡しました。朝のラッシュの中、運転手さんが一番大変な思いをしていたと思うので、対応がよかったことをお伝えして頂ければ幸いです。

◇日暮里・舎人ライナー

**(電車部) 【早起きキャンペーンについて】**

○早起きキャンペーンについて、朝の機械への登録受付時間を始発以降として頂きたいと思いません。私は江北駅を利用しているのですが、キャンペーンのルールでは、江北駅での機械にタッチする時間が06:20からとなっています。私は毎日06:20以前の電車を利用している為、ポイントを得る事ができません。早起きキャンペーンの主旨からすれば、06:20以前に電車を利用する人間にも十分参加、応募の資格があると思います。

(回答)

このたびは貴重なご意見ありがとうございます。早起きキャンペーンは、朝のラッシュ（最も混雑する）時間帯をご利用いただいているお客様に、普段より少し早い時間帯にご乗車いただくことで、朝ラッシュ時間帯の混雑緩和を図る目的で実施していることから現在の対象時間を設定しております。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。今回いただいたご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。