

## 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30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
69	28	1,254	31	71	15	16,363	65	17,896

### ◇都営地下鉄

#### 【定期券発売所職員への感謝】

2か月程前に事業所が移転になり、定期券を買い足そうと神保町駅の定期券売り場へ行きました。

今持っている定期券に新宿線を追加したいと相談すると、既に持っているものに追加はできないとのこと、私の定期は多くの路線にまたがるために、定期が2枚になると説明を受けました。

値段を調べてくれた上、乗換えの改札の使い方も含めて、ベストな買い方をアドバイスしてくれて、とても親切でした。次の定期券更新のタイミングで教えていただいたように買うことにしました。

そして更新の時期がきましたので、再び神保町駅の定期券売り場に行くと、偶然この前の方にあたりまして、購入後にお礼を言おうと思っていたら、「以前いらしていただいたお客様ですよ」と声をかけていただき、たくさんの乗客がいるなかで、2か月も前の私を覚えていてくれたことに、感動しました。

#### 【駅係員の急病対応について】

先日、浅草線浅草橋駅で脳梗塞を発症してしまいました。ホームで倒れて救急搬送された際、迅速に対応していただいたおかげで、後遺症も残ることなく大事に至らず済みました。本当にありがとうございました。

#### 【男性トイレにもおむつ替えシートを】

先日、乳幼児を連れた父親が多機能トイレの前で困っているのを見かけたの

で、お声がけしたところ「子供のオムツを替えたいのですが、男子トイレにはおむつ替えシートが無いので、待っているのですがなかなか空かないのです」とのことでした。

「多機能トイレ」だけでなく、女子トイレはもちろんのこと、男子トイレにもおむつ替えシートを設置すれば、乳幼児を連れのお父さんも、安心してお出かけができると思いました。

(回答)

都営地下鉄では、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、清潔感と機能性を備えたトイレへの改良工事を計画的に進めています。

おむつ替えシートについては、これまで多機能トイレや女子トイレに設置を進めてきましたが、現在進めているトイレの改良工事では、可能な限り男子トイレにおいても、おむつ替えシートを設置する取組を進めております。

今後も引き続きトイレの改良工事を進め、お客様にとって利用しやすいトイレの整備に努めてまいります。

【エレベーター利用時のマナーについて】

車椅子の母を連れて、浅草駅のホームから改札階までエレベーターで行こうとしましたが、エレベーターの前は人が多く、わたしたちはエレベーターに乗れるまで、3回か4回ほどエレベーターを見送らなければなりません。待っている間にも次の電車が到着し、後から降りて来た外国人の乗客がわたしたちの前にどんどん割り込んでくるのには、大変に腹立たしい思いをしました。

ベビーカーや車椅子、杖をついた人や大きなキャリーバッグを持っている人など、階段を上がれない人を優先してもらおうということがはっきりわかるような看板を多言語で設置すべきです。

(回答)

都営交通では、エレベーターのご利用について、思いやりを持ったご利用の願いを日本語・英語・中国語・韓国語4か国語でエレベーター付近に掲出し、ご利用マナーの向上に努めているところでございます。

今後もお客様に気持ちよくご利用していただけるよう、掲出物等について検討し、マナー向上に努めてまいります。

【車内空調について】

毎日乗る電車ごとに車内の空調の効きが違うような気がします。ちょっと寒い日もあるし温かい日もあります。これは誰が調節しているのでしょうか。

(回答)

空調はセンサーによる自動調節とさせていただいており、設定温度になるよう冷房・暖房装置をコントロールしておりますが、都営地下鉄は自局所有の車両のほか、各線相互直通運転を行っており、設定温度は同じですが、空調の効き具合等が若干車両により異なる場合がございます。

また、混雑状況、外気温の影響、お客様の服装、乗車位置、乗車時間等が異なることで、必ずしもすべてのお客様に適温ではないことも認識しており、当局としても大変苦慮しているところでございます。

しかしながら、利用いただくお客様に少しでも快適にご乗車いただけるよう、引き続き適切な空調の管理に努めてまいります

都営地下鉄各線の設定温度は以下のとおりです。

浅草線：冷房 25 度（弱冷房車は 28 度）、暖房 20 度

三田線：冷房 25 度（弱冷房車は 28 度）、暖房 20 度

新宿線：冷房 25 度（弱冷房車は 28 度）、暖房 20 度

大江戸線：冷房 22 度（弱冷房車は 26 度）、暖房は原則として使用していません。

#### ◇都営バス

##### 【安全を心掛けた運転操作について】

大雪のあった翌日にバスを利用しましたが、乗務員さんが、交通に乱れが生じていることなどを丁寧に各停留所でアナウンスされておりました。運転についても、動き始めはゆっくりと、ブレーキ操作も丁寧でした。雪で運転が難しいのに、何より乗客の安全第一を心がけていて、なんて素晴らしい方なのだろうと思いました。

昨夜も都バスを利用しようと思いましたが、300分を超える運行時間であることを知り電車で帰りました。帰宅後も気になり、バスの運行状況を調べると、深夜 0 時を超えてもなお運行しているバスの状況を見て、都民のためにここまでしっかり、対応されていること、心の底から感心いたしました。

高齢化に伴い、ますます高齢者の利用が増えると思いますが、今後も高齢者に丁寧で、優しくゆとりある心で運転して頂けるだろうと期待しております。

【安全に目的地まで運転してくれた運転手について】

私はいつも通勤で都営バスを利用しています。本日の大雪の中、安全に目的地まで運転してくださった運転手さん、ありがとうございました。

道中、事故に遭っていた車を何度か見かけ、運転手の皆さんにとってはとても神経のすり減る一日だったかと思います。ご苦労様でした。

【バスの遅延防止対策について】

バスが行っている遅延防止対策がありましたら教えてください。

(回答)

交通局では警察等と連携し、一部の道路でバス専用及び優先レーンを走行しています。具体的には、朝の通勤ラッシュ時間帯（2、3時間程度）に道路左側（歩道寄りの車線）第一車線を優先的に走行しており、都バス全129路線中、51路線、約186kmで実施されています。なお、このバスレーンの取組は都営バスに限らず他社の路線バスでも実施しております。

【全停留所に接近表示器設置要望】

1月22日の東京の大雪に伴い、翌23日は都バスも大幅なダイヤの乱れが予想されましたので、通常よりも早めにバス停で待っていました。当該バス停は接近表示器が無いので運行状況もわからないまま、寒空の下、来るか来ないかわからないバスを待つ羽目になりました。結局、30分ほど屋外で待たされましたがバスが来ることはありませんでした。

そこで、すべてのバス停において、詳しい運行情報をリアルタイムで確認できるシステムの導入を強く要望します。

(回答)

前日の雪の影響により大幅な遅延が発生し、大変ご迷惑をお掛けしましたことお詫び申し上げます。

現在、都バスでは、停留所において待ち時間や接近状況をお知らせするための表示器を874基設置しています。順次設置を進めていますが、予算上の制約もあり、全ての停留所に表示器を設置することは困難な状況です。

都バスの運行状況はホームページ（<https://tobus.jp/>）にて発信しております。各停留所の車両接近情報についてもリアルタイムで提供しておりますので、

ご活用ください。

【停留所に設置された看板について】

私の利用しているバス停では、近隣の建物工事に伴い、日によって仮のバス停が設置されています。その際に看板が追加設置されることで、停留所に並びづらく、割り込みも発生しています。

看板をひとつにして並びやすくしてほしい。朝から不快な思いです。

(回答)

停留所のご利用に際し、ご迷惑をおかけしておりますことを、お詫び申し上げます。

工事に伴う停留所移動時には、適切な案内を行うため、時刻表を掲出する看板の設置が必要となります。このことから、当該停留所におきましても、引き続き看板を設置させていただくことを考えております。

今後は、誘導員によりお客様のご案内を徹底するよう、工事業者に依頼いたしました。工事終了までお客様を円滑にご案内できるよう努めてまいりますので恐縮ですがご理解のほどお願いいたします。

◇都電

【乗務員の執務について】

本日の乗務員は、非常に素晴らしく、他の模範になるような方でした。電車が到着する際、外マイクで「お待たせしました」等のマイク案内を行い、乗車の際には乗客の方にきちんと向き、定期券を確認していました。さらに降車時には感謝の言葉も伝えており、こちらが恐縮してしまうほどでした。

◇ライナー

【降雪時の対応について】

日暮里・舎人ライナーは雪に弱すぎる。5年前の大雪の際も、他路線は朝から運転していたにもかかわらず、日暮里・舎人ライナーのみ午前11時まで運休していた。明日(1月23日)はそのようなことのないよう朝から運転すべきだ。

(回答)

1月22日は、降雪により日暮里・舎人ライナーをご利用の際、多大なるご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。

降雪時は、除雪のための機械を装着した車両を運行させ、走行路の状態を走行可能に整える対応をいたしますが、短時間で一定量以上の降雪に見舞われますと、新交通システムはゴムタイヤでの運行のため、車両が滑走してしまい、安全運行が確保できないことから、運休とさせていただいております。

今回は運休の後、夜を徹して架線凍結防止及び走行路凍結防止剤散布のための列車を運行させる等対応に努めた結果、翌23日は始発からの通常運行を行うことができました。

今後も安全を第一とし可能な限り運行確保に努めてまいります。