

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31年3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
93	9	1,463	16	172	46	12,851	126	14,776

◇都営地下鉄

【丁寧で分かりやすい案内への感謝】

大江戸線牛込柳町駅を初めて利用した際、都営バスの乗り場が分からず駅員に尋ねたところ、とても分かりやすく教えてくれました。案内図を使用し、笑顔で聞き取りやすく、丁寧に教えてくれたので、安心してバスの乗り場に向かうことができました。ありがとうございました。

【駅係員の心遣いに感謝】

浅草線浅草橋駅の改札を通過した際、「東銀座は、エアポート快特は止まらないので、気を付けてくださいね。」と改札にいた駅員が声を掛けてくれました。改札を通りながら、私が友達に「どこで降りるんだっけ。」「東銀座じゃなかったっけ。」と話していたのを聞いてくれていて、私たちがホームへ着く頃に到着する快速から、間違えてエアポート快特へ乗換えないようにとの心遣いの言葉でした。本当に嬉しかったです。

【体調不良時の迅速な対応に感謝】

新宿線馬喰横山駅の改札を通った後、急激な吐き気とめまいに見舞われてしまい、駅員に声を掛けました。駅員は瞬時に「駅長事務室へどうぞ。」とテキパキと対応してくださり、本当に助かりました。

急病で家に帰れるかと不安だった中、駅員の優しい口調が本当に心に沁みました。おかげで無事に帰宅できました。ありがとうございました。

【新宿線の8両編成の運用】

新宿線のダイヤ改正で8時台に8両編成が運行するようになりましたが、一番混み合う時間に短い編成が組み込まれた理由はどうしてでしょうか。車内は非常に混雑し、そのために遅延が発生して毎日苦痛で仕方ありません。10両編成に戻せないのでしょうか。

(回答)

都営新宿線では、ラッシュ時には10両編成の列車を運行しておりますが、編成数の関係で一部の列車を8両編成で運行しております。今回のダイヤ改正では、行先や時刻の変更だけでなく、編成の変更も行っており、10両編成から8両編成に変更した時間帯もございます。これらの列車ダイヤは、お客様の御利用状況や乗客量調査のデータなどに基づき作成しておりますので、御理解くださいますようお願いいたします。

2022年度には、新宿線の車両は全て10両編成になる計画です。今後もお客様に御満足いただけるよう努めてまいります。

【駅ホームの点字ブロック】

点字ブロックは、なぜホームの際に設置されているのでしょうか。ホームの中央側の方が、視覚障害者の方と電車との接触事故は減ると思います。ちょっとした疑問で申し訳ないのですが、気になっています。

(回答)

駅のプラットホーム上の点字ブロックは、国土交通省が監修している「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン（バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編）」に基づいて整備しています。

このガイドラインでは、「プラットホームにおいては、ホームドア、可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロックその他の視覚障害者の転落を防止するための設備を設ける。」また、「内方線付き点状ブロックは、プラットホームの線路側の縁端部を警告するために敷設するものであり、プラットホームの線路側の縁端からの離隔は80～100cm程度とし、線路に並行して連続的に敷設する。」とされていることから、ホームの縁端部に点字ブロックを敷設しております。

【拾得物を届けた際の対応】

駅の近くの公道で小学生の息子が定期を拾いました。都営地下鉄の定期だったため、駅の改札にいる駅員に渡すと「次回からは駅ではなく、警察へ持って行くように。」と注意されました。

善意で届けたにもかかわらず注意されたことに憤りを感じました。息子は「届けなければよかったね。」と言っていました。息子の親切心を壊されたような気持ちです。

(回答)

落とし物をお届けいただいた際、御不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。駅構内以外の落とし物は警察の管轄ではありますが、お客様への配慮が欠けた対応でした。

届けていただいたお客様の気持ちに寄り添った御案内に努めるよう当該係員に指導を行いました。

◇都営バス

【乗務員の親切な対応】

先日、母が東陽町へ行くために豊住橋バス停から都バスを利用しました。母は80歳を過ぎ、足が悪いことからカートを押しております。

母は、停留所にバスが来ていたためカートを押しながら向かって行ったところ、バスの乗務員さんが不自由な母を見て出発せず待っていてくれたそうです。それだけではなく、カートを車内に載せるのを手伝ってくださったようです。

乗務員さんに大変思いやりのある対応をしていただき、どうしても感謝の電話をして欲しいと母から頼まれ、娘である私から連絡をさせていただきました。

母が大変感謝をしていることを乗務員さんにお伝えください。

【気配りのある接遇とアナウンス】

今日、赤羽に行くために王57系統のバスを利用しました。

このバスの運転手さんは、車内への気配りが素晴らしく、年配の方が御乗車された際には、席を譲ってくださるようアナウンスし、席を譲ってくださった方には、お礼を言っていました。

運転手さんへの教育がしっかりしていると感じ、とても嬉しくなりました。

大変だと思いますが、これからも頑張ってください。

【停留所の整備】

中川新橋停留所（錦糸町方面）の停留所が 12 月中旬に建て替えられましたが、いまだに電気及び運行情報が整備されていません。建て替えられてから3か月経過していますが、いつ頃整備されるのでしょうか。

（回答）

停留所の建替えを行った際には、東京電力に新たな通電申請が必要になり、申請から作業完了まで最長 6 か月程度の期間を要します。

中川新橋停留所については 4 月末に通電作業が行われる予定となっており、通電完了後に接近表示も再開いたします。

御不便をお掛けし申し訳ありませんが、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【車椅子利用者乗車時の対応】

車椅子の方が乗車する場合、既に着席しているお年寄りを無理に移動させて車椅子スペースを確保することについてどのような見解をお持ちでしょうか

（回答）

都営バス車内には、車椅子を御利用のお客様に、安全に、かつ、安心して御乗車いただくため、固定ベルトを搭載しています。固定ベルトは、車内中央部の折り畳み式の座席 2 か所で使用できます。

固定ベルトを必要とされるお客様が乗車された際には、この車椅子固定場所の座席にお座りになっているお客様に御協力を頂いているところです。

何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【停留所正着の徹底】

私は障害者で杖を使用しているので、停留所から離れてバスに停車されると乗るときに苦勞します。できるだけ停留所に正着していただきたいのです。

障害を持っている方はたくさんいますし、来年にはパラリンピックも控えています。障害者が乗りやすいよう、停留所への正着について、全乗務員さんに共通認識を持っていただきたいと思います。

(回答)

都営バスでは、お客様を安全に目的地までお届けすることが第一の使命と考えています。御高齢のお客様やお体の不自由なお客様が多く御利用される中、お客様の気持ちになった思いやりのある適切な対応に努めなければなりません。

今回、御指摘を頂いたバス停から離れての乗降扱いについて、できるだけバス停への正着を心掛け、お客様の動向に注意した優しい対応を心掛けること、やむを得ずバス停から離れて停車する場合は、周囲の状況をよく確認し、安全を最優先に車内外のマイクを活用し御案内を行うよう努めてまいります。

引き続き、お客様には、安全に、かつ、安心して御乗車いただけるよう、更なるサービス向上を目指してまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【乗務員のアナウンス】

東京さくらトラムに乗っていて、目的の停留場に到着して席を立ったところ、「降りるのであれば、あらかじめ降り口でお待ちいただけますか?」と車内アナウンスで言われました。バスは停留所に着くまで立たないようにアナウンスされていると思いますが、都電はあらかじめ降り口で待機していた方がいいのでしょうか。

(回答)

東京さくらトラムでは、乗車時に入口付近から奥へ詰めていただくよう車内放送でお願いすることがありますが、座席にお座りになっているお客様に移動を促すような御案内を指導してはおりません。

しかしながら、当該運転手は、到着後に「事前には出口付近に移動して欲しい」という放送を行っていたとのことですので、今後は、適切なお客様案内に努めるよう指導してまいります。

◇日暮里・舎人ライナー

【安全に乗車できるための対策】

最近の日暮里・舎人ライナーは、乗車率が高く、女性が安全に乗車できないと感じています。朝だけでも1両を女性専用車両にするなどの工夫ができない

ものでしょうか。

(回答)

日暮里・舎人ライナーでは、車両の増備やダイヤ改正を行うことで輸送力の増強を図っております。また、時差 BiZ キャンペーンを実施し、お客様に御協力いただきながら混雑緩和の取組を進めております。

女性専用車両の導入については、編成数が5両と短い上に車両も小さく、朝ラッシュ時間帯の混雑状況から、女性専用車両を設置するとほかの車両の混雑状況が悪化するため難しいと考えております。

今後も引き続き混雑緩和に向け取組んでまいりますので、御理解くださいますようお願いいたします。