

## 都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年11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
110	1	1,577	11	138	22	18,049	56	19,964

(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

#### 【終始笑顔の駅員さんに癒される】(感謝)

最寄り駅の駅員さんは、いつお会いしても次から次へとやってくるお客さんに対し、笑顔を絶やさず、にこやかで丁寧な言葉遣いで対応しています。この駅員さんを見掛けるたび、癒されます。いつもありがとうございます。

#### 【三田線のおもちゃは売っていますか】(意見)

小さな子供が二人いるのですが、二人とも電車が大好きです。今度のクリスマスには、いつも見ている三田線のプラレールをプレゼントしたいと考えていますが、販売していますか。

#### (回答)

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

お問合せいただきました三田線のプラレールは、残念ながら販売を終了しており、浅草線のプラレールのみ販売となっております。

三田線のグッズとしては、令和元年12月末日時点で、「Bトレインショーティ」という簡単な組み立て式の模型や、「走る！電車型キーホルダー」を都営地下鉄16駅(五反田、新橋、浅草橋、日比谷、水道橋、巣鴨、高島平、市ヶ谷、馬喰横山、本八幡、上野御徒町、門前仲町、大門(大江戸線)、青山一丁目、都庁前、練馬)で販売しておりますので御参考までにお知らせいたします。

なお、在庫状況については、事前に販売駅にお問合せください。

#### 【都営地下鉄の緊急時の対策とは】(意見)

都営交通では、災害や地震等の緊急時に備えるために、どのような対策をして

いるのか教えてください。

(回答)

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

御質問いただいた「災害や地震等の緊急時への備え」ですが、交通局では、地下鉄構造物・車両・設備等の安全性の強化や保守管理の徹底のほか、異常時を想定した訓練の実施などの取組を行っています。これらの取組をまとめた「東京都交通局安全報告書」をホームページに掲載しています。御覧いただくと幸いです。

【電動車いすで外出したいのですが】(相談)

ケアマネージャーをしている者です。大江戸線沿線にお住いの方が電動車いすを利用し始めたことで活動範囲が広がり、電車も利用して出掛けたいとおっしゃっています。

電動車いすは、機器ごとに幅が違っているので、利用可能なエレベーターの幅のサイズが何センチ以内なのかを確認したいので、お教えてください。

(回答)

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

交通局では、現在、エレベーターの更新工事を進めています。エレベーターの更新に当たっては、「バリアフリー整備ガイドライン(国土交通省監修)」に基づき、出入口幅 90 cmを標準寸法として整備しています。土木構築の制約のため 90 cmを確保できない場合であっても、最低 80 cm以上を確保しつつ、可能な限り幅の広い出入口となるよう努めています。

【浅草線泉岳寺駅にホームドアを設置して欲しい】(意見)

よく浅草線泉岳寺駅で乗り換えをするのですが、ホームが狭く危険だと思います。このような駅こそホームドアが必要ではないでしょうか。設置予定はないのですか。

(回答)

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

浅草線泉岳寺駅では、令和2年1月中旬からホームドア設置のための工事を開始したところです。運用開始予定については[交通局ホームページ](#)に順次掲載してまいりますので御確認ください。

なお、既に浅草線新橋、大門及び三田の各駅は、ホームドアを設置しております。また、上記4駅以外の浅草線各駅のホームドアは、令和5(2023)年度までに、交通局が管理する全駅(西馬込一本所吾妻橋駅間)での整備完了を予定

しています。

【振替乗車票をバスと電車の2枚欲しい】（意見）

先日、三田線でダイヤが乱れた際、駅員さんに「振替輸送でバスと電車に乗るため、振替乗車票が欲しいのですが。」を申し出たのですが、1枚しか貰えませんでした。この場合は、2枚渡すべきではないでしょうか。

（回答）

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

振替輸送を御利用の際、振替乗車票が必要となるのはバスのみです。鉄道を御利用の際は、振替輸送の対象となる乗車券を振替輸送先の改札口係員に提示し、お申し出いただくことで、振替輸送を御利用いただけます。

○都営バス

【渋滞時の対応への乗務員・営業所への労い】（感謝）

本日、お台場でイベントをやっていた関係で、周辺の道路がとても渋滞しており、都バスも時刻どおりに走れなかったと思います。

時刻どおりに走っていないことに文句を言っていた乗客もいたのですが、乗務員さんはきちんと休憩を取れているのでしょうか。バスの営業所の方もスケジュールを引き直すのが大変だったと思います。

私の親が鉄道のダイヤを管理する仕事をしていたので、他人事ではありません。「お疲れさまでした。」と労いの気持ちを伝えていただけると幸いです。

【バスの無償譲渡への賛辞】（感謝）

本日、台風の被害にあった福島へ、都営バスを無償で譲渡するとの報道を見ました。私は福島県出身で現在は東京に住んでいますが、故郷の被害に心を痛めていたことから、とても暖かい気持ちになりました。ありがとうございました。

【深夜バスの優しい乗務員】（感謝）

東京駅八重洲口から深夜バスに乗りました。疲れているところでしたが、運転手さんが明るい人で、優しく対応してくれ、気持ち良く乗ることができました。しかも、誰も降車ボタンを押さない停留所では「お降りのお客様はいらっしゃいませんか？」と声を掛けるなど、マイク案内も丁寧で安心できました。

(回答)

このたびは御意見をお寄せいただきありがとうございました。

交通局ホームページでは、「深夜バス」の運行系統等について御案内しています。引き続き、都営交通を御利用くださるようお願いいたします。

【車内放送の音量の設定について】(意見)

今日乗ったバスの車内放送の音が大き過ぎると感じました。設定音量を確認してください。

(回答)

このたびは御不快の念をお掛けし申し訳ありません。

車内放送の音量は、音量が大き過ぎたり、小さ過ぎたりすることで、お客様が御不快なお気持ちにならないよう、車内の混雑具合などにより、適宜、音量の調整を行うよう乗務員を指導しているところです。

御意見を参考に快適な車内環境の維持に努めてまいりますので、引き続き都営バスを御利用くださいますようお願いいたします。

【停留所の時刻表を最新のものにしてほしい】(意見)

いつも利用しているバス停に掲出されている時刻表が、3年以上前のものです。既に変わっているはずと思いますので、最新の時刻表に貼り替えて欲しいです。

(対応)

御指摘の停留所を確認したところ、この系統は、平成28(2016)年4月1日以降にダイヤ改正を行っておりません。

時刻表に表示されている日付は最終改定日を記載しており、ダイヤ改正を行った際は、その都度最新の時刻表を掲出し、日付の更新を行っております。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【都電沿線情報マガジン「さくらたび。」の掲載情報】（お問合せ）

さくらたび Vol.15 の9ページに掲載されている写真のお店は、冊子の中で紹介されているお店なのでしょうか？

（回答）

このたびは御質問をお寄せいただきありがとうございます。

御質問の写真は、「さくらたび。」の中で紹介されているお店です。

「さくらたび。」は、都電荒川線沿線のオススメスポットやグルメなどを紹介する情報誌であり、荒川電車営業所、都営地下鉄各駅（一部を除きます。）、日暮里・舎人ライナー日暮里駅で配布しています。年6回（5、7、9、11、1、3月）の発行ですので、是非、お手に取って御覧ください。

なお、東京都ホームページでは、「さくらたび。」のバックナンバーを掲載しています。

○日暮里・舎人ライナー

【土休日における終電車の時刻について】（意見）

日暮里駅から日暮里・舎人ライナーに乗ろうとしたところ、入口が閉まっていました。日暮里・舎人ライナーでは、平日と土休日で終電車の時刻が異なるのでしょうか。

（回答）

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

御指摘のありました日は振替休日のため、日暮里・舎人ライナーは土曜・休日ダイヤで運行しておりました。平日の終電車は0時38分ですが、土曜・休日ダイヤの終電車は日暮里駅0時00分となっております。御理解くださいますようお願いいたします。