

## 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10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
80	24	1,453	10	225	42	17,689	143	19,666

### ◇都営地下鉄

#### 【駅係員の丁寧なシルバーパスの案内への感謝】

シルバーパスを発行してもらおうと、大江戸線豊島園駅に行きました。窓口の係員に尋ねたところ、発行場所について丁寧に説明してくださり、無事に練馬駅の定期券発売所でシルバーパスを受け取ることができました。どうもありがとうございました。

#### 【駅構内の装飾への賛辞】

大江戸線国立競技場駅の構内にあるスタンプコーナーに、都営交通のキャラクターの「とあらん」や「みんくる」のイラストと共に紙で作ったお花が飾られています。

子供が喜んでいる姿を見て、私も大変嬉しく思いました。

駅員が利用者のことを考えて作成してくださったと思うと、さらに嬉しくなりました。

#### 【磁気券対応の改札機増設の御要望について】

私はICカードを持っておらず、きっぷを購入しています。自動改札機でICのみ対応の改札機の数が増え、磁気乗車券を入れる改札機が減っています。

ICカードを利用しない乗客もいることを認識して欲しいし、磁気乗車券対応の改札機を増やして欲しいです。

(回答)

このたびは、自動改札機の御利用に当たり、御不便をお掛けし申し訳ありません。

近年、都営地下鉄各駅において磁気乗車券を御利用になるお客様は、減少傾向にあります。一方、シルバーパスや企画乗車券等の磁気乗車券もございます。このような状況やお客様の御利用実態、利便性、コストなどを総合的に勘案して、磁気乗車券を利用できる自動改札機を設置しておりますので、御理解くださいますようお願いいたします。

【運休の証明について】

10月1日に台風24号の影響で三田線が運休しました。遅延証明書はホームページで確認しましたが、運休したという証明書はありますでしょうか。

もし、ない場合は、その代わりになるものを教えていただけますでしょうか。

(回答)

台風24号の影響による倒木のため、都営三田線の一部区間において、長時間に渡り運休が発生いたしました。御利用のお客様には、大変御迷惑をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。

大変恐縮ですが、遅延証明書はございますが、運休の証明書はございません。このたびの都営三田線の運休についてはお詫び文をホームページに掲出しております。また、都営交通お客様センターでも御案内いたしておりますので御利用いただけますと幸いです。

【駅ホームの車椅子ベビーカースペースの表示について】

新宿線森下駅の新宿方面ホームの、車椅子・ベビーカースペースの車両位置表示が間違っています。たとえば10両編成の7号車のマークの場所で待っていても座席がある車両が来てしまいます。

(回答)

このたびは、都営地下鉄の御乗車に際し御不便をお掛けし申し訳ありません。

都営新宿線は、都営車両の10両編成、8両編成、京王車両の10両編成の列車が運行しているため、車椅子・ベビーカースペースのマークがある乗車位置目標にも関わらず、座席がある列車が到着することがあります

各車両には次のとおり、車椅子・ベビーカースペースがございますので、お

手数ではありませんが、御乗車前に駅係員にお問い合わせくださいますようお願いいたします。

※車椅子・ベビーカースペースのある車両

都営の車両 10両編成 1・2・9・10号車

都営の車両 8両編成 1・2・7・8号車

京王の車両 10両編成 2・5・7・9号車

#### ◇都営バス

##### 【乗務員の親切な接遇について】

とても感じの良い運転手さんがいたのでお伝えしたく連絡しました。

私がバスに乗車中に車椅子の方が乗って来られました。運転手さんは座っている方にお声掛けして席を空けて貰って車椅子の方を誘導していたのですが、その様子がとても紳土的というか、お心遣いを感じる声掛け、態度でした。車椅子の方にも、「大丈夫ですよ。どちらまで行かれますか。」と優しいトーンで声を掛けられていて、聞いていて気持ちの良いものでした。そのあとに乗ってきた杖をついた足の不自由なお年寄りの方にも、「どちらで降りられますか。」と声をかけられていて、降車のお手伝いをされるおつもりなんだな、と思いました。

私自身、よく都バスを利用させていただくのですが、運転手さんによっては残念なことに言葉遣いが乱暴だったり、気遣いが感じられない方もいらっしゃいます。そのような中で今日の運転手さんはとても感じの良い方でした。こういった方が増えると気持ちよくバスを利用できます。交通機関ですので道路状況によっては多少の遅れも生じるかと思いますが、このような運転手さんだとその遅れも気にならないくらい気持ちの良いものだなと感じました。

今回の運転手さんには気持ちの良い運転をありがとうございますと感謝したい気持ちです。

##### 【陽 12-2 系統の時刻表について】

陽 12-2 系統豊洲市場行きの時刻表に「休市」とありますが、休市とはどのような意味ですか。

(回答)

豊洲市場行きの時刻表の表記には「休日」ではなく、「休市」という表記がご

ざいます。「休市」とは、カレンダー暦の日曜日、祝祭日とは別に、豊洲市場の休業日を指しております。陽 12-2 系統は休日の運行はございませんが、休市日には東陽町駅～市場前駅間で運行しております。

豊洲市場の休業日は年間を通して定められておりますので詳細につきましては東京都卸売市場のホームページをご確認ください。

【東京都中央卸売市場のホームページ URL】

<http://www.shijou.metro.tokyo.jp/calendar/>

【高額紙幣対応について】

バスの料金機は千円札しか利用できず、両替もできないというのが納得できません。小銭を用意できないならバスを利用してはいけないということでしょうか。

(回答)

このたびは、都営バスの御乗車に際し、御不便をお掛けし申し訳ありません。

約 1,500 両ある都営バスの全車両に、高額紙幣対応のための十分な釣り銭を常備しておくことは困難であり、また、保安上や現金管理の観点からも、乗務員に高額紙幣のお支払いに対応する釣り銭を持たせてはおりません。

また、運賃を収受する車内の運賃箱（料金機）は、千円札以外の紙幣は使用できない仕様であり、停留所標柱への記載等により、お客様には小銭や IC カードの御用意をお願いしているところです。なお、高額紙幣しかお持ちでないお客様が御乗車された場合には、お客様の御了解を得た上で、乗務員がほかのお客様に両替をお願いさせていただきます。

何とぞ御理解くださいますよう、また、御乗車時には小銭や IC カードを御用意くださいますようよろしくお願いいたします。

【錦 27 系統と両 28 系統の運行ダイヤについて】

錦 27 系統又は両 28 系統で両国駅前～亀戸駅通り間を利用していますが、各系統とも日中 1 時間に 2 本ずつあるのですが、ダイヤが近接していることが多く、30 分近く待つこともあります。

次のダイヤ改正の際には、重複区間でなるべく等間隔になるように調整していただけないでしょうか。

(回答)

私ども都営バスでは、路線沿線の需要の変化などを注視しながら、限られた乗務員や車両の中で最大限の輸送サービスを提供できるよう努めています。

両 28 系統及び錦 27 系統のダイヤにつきましても、時間帯ごとのお客様の御利用状況や路線沿線の開発状況・走行環境を定期的に調査し、需要に見合った運行本数を設定して、お客様の利便性を確保しているところです。

今回、御指摘をいただきました、両 28 系統及び錦 27 系統の両国及び錦糸町駅発車時刻につきましては、各系統ごとのお客様の利用状況に応じて運行間隔を調整し、時刻を設定しているところです。

可能な限りお客様への利便性の向上に努めているところではありますが、各系統の利用状況が異なることから、重複区間の運行間隔を等間隔にすることは困難な状況です。今後も需要の変化に注視し、御利用状況に見合った運行ダイヤの作成に努めてまいりたいと考えておりますので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

#### 【危険な運転操作について】

都営バスに乗車して、まだ運賃を支払い中なのに、扉を閉めてすぐに発車されました。赤ちゃんを抱っこしていたので、ふらついて、危なかったです。お年寄りの方や子供連れ、杖をついている方もいましたし、まだ席に座っていない人もいました。驚いたのは、チャージしている人がいて、運転手自身も案内をしているにも関わらず、走り出したことです。

事故になってからでは手遅れなので、危険な運転はやめください。

#### (回答)

このたびは乗務員の発車時の運転操作により、ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。

都営バスでは発車時にお客様が車内で転倒する事故を防止するため、乗務員に対して、お客様の着席、または安全な体勢を確認してから発車するよう指導しておりますが、指導が徹底されていなかったことを深くお詫び申し上げます。

このたびの御指摘を受け、発車時の安全確認を再度徹底してまいります。

#### ◇東京さくらトラム（都電荒川線）

#### 【運転手の丁寧な対応について】

車椅子で乗車の際、到着した電車は少し混雑していたので、諦めて次の電車に乗ろうと思っていたら、運転手が降りてきてくれ、「次の電車も同じように混雑していると思うのでよろしければ御乗車ください。」と乗客の方たちに声を掛けていただき、乗車することができました。丁寧な案内をしていただきありがとうございます。

#### ◇日暮里・舎人ライナー

##### 【優先席のマナーについて】

日暮里・舎人ライナーは普通の電車より優先席が少ないので、優先席について配慮するアナウンスを流してもらうことはできないでしょうか。優先席に座っている方は、優先される方が来たら譲れば良いと思っているのかもしれませんが、スマホ等に夢中になって周りを見る人が少ないです。マークを付けて近くに立っても譲ってもらえたことはありません。

##### （回答）

日暮里・舎人ライナーを御利用の際、御不快な思いをお掛けし申し訳ありません。

都営交通では優先席の利用を始め車内マナー向上のため、駅構内や車内へのポスター掲出や車内放送などを行い、啓発活動を行っています。

今後も、より多くのお客様に御協力いただけるよう、粘り強くマナー啓発を継続し、快適な車内空間の提供に努めてまいります。