

## 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9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
79	16	1,316	17	182	36	17,388	100	19,134

### ◇都営地下鉄

#### 【駅トイレ洗面台水圧改善についての感謝】

先月、御成門駅女子トイレの洗面台の水圧が強すぎることに、意見を申し上げました。

本日、利用したところ、既に改善されていました。これまで、跳ね返りの水を浴びないようにビクビクしながら手を差し出し、洗っていましたが、丁度良い水圧になっていました。ありがとうございました。

#### 【駅係員の丁寧な遺失物対応への感謝】

寝てしまった息子(2歳半)を抱きかかえて大江戸線練馬駅で降車した際、息子のビーチサンダルを片方落としてしまいました。練馬駅に電話で問い合わせた時にはまだ拾得されていなかったのですが、後日、駅に立ち寄り尋ねてみたところ、サンダルが発見されており、電話で問い合わせた時と同じ駅員さんがとても丁寧に対応してくれました。息子が気に入っていたサンダルなので感謝しております。ありがとうございました。

#### 【ラジオ放送の受信について】

都営地下鉄浅草線・三田線を不定期に利用しています。かなり昔ですが、都営浅草線の車内でAMラジオを掛けたら聞くことができた記憶があります。

そこでお尋ねしたいのですが、地下鉄路線の車内でAMラジオの聴取は現在も可能なのでしょうか。また、FM放送の送信の予定はありますか。

(回答)

都営地下鉄で行っているAMラジオの再送信は、トンネル内に設置された既設の通信線をアンテナとして活用し、サービスを行っており、都営地下鉄線内は全区間御利用可能です。

御要望を頂いたFMラジオですが、携帯電話事業者や無線通信事業者の協力により、都営地下鉄の全区間において、駅構内だけでなく列車内でも、インターネットへの接続ができるようになりましたので、スマートフォンやタブレット端末等にラジオ聴取用のアプリ(ソフト)を入れることで、都営地下鉄内でもFMラジオを聴取することが可能となっています。

【地下鉄車内の蛍光灯について】

大江戸線車内の網棚付近の蛍光灯にカバーが無いのは何故ですか。

外国の方が、バックパックとビニール傘を網棚に乗せていて、傘を取ろうとしたときに、持ち手の部分が網棚の鉄パイプ部分に引っ掛かりました。

慌てていたようで、ガチャガチャと音を立てながら、やや強引に取りました。その際、何度か蛍光灯にも当たっていました。

もし割れてしまったら、下に座っている人の頭上に落ちて怪我をしてしまうのではと思い心配になりました。

(回答)

このたびは御心配をお掛けし申し訳ございません。地下鉄車内の照明は、照度確保や省エネ等の面からカバーを付けておりませんが、安全を考慮し、蛍光灯全体を透明樹脂チューブで被覆した飛散防止膜付蛍光灯を使用しております。

御安心くださいますようお願いいたします。

【折返し乗車するお客様について】

三田線新高島平駅を利用しています。朝の通勤ラッシュ時に、高島平方面から乗車してきた乗客が新高島平で乗り換えて、巣鴨方面に向かう乗客が多過ぎます。

最近、西高島平駅からの定期に区間を変更し、西高島平駅も利用することがあるのですが、誰も降りず乗りっ放しで折り返していきます。

何か対策を取っていただけないでしょうか。

(回答)

三田線の御利用に際し、御不快な思いをお掛けして申し訳ありません。

西高島平駅での折り返し乗車については、注意喚起の掲示物を駅構内に掲出し、駅係員・乗務員によるお客様へのお声掛けや啓発放送を行っているところであり、更に本年9月10日からは、駅構内に警備員を配置することといたしました。

今後も引き続き、折り返し乗車への対応に努めてまいりますので、御理解くださいますようお願いいたします。

#### ◇都営バス

##### 【乗務員の素晴らしいアナウンスについて】

都営バスの運転手さんのアナウンスがとても良かったです。

ベビーカーの人が降りる時に、「ベビーカーの方が降りられます。手をお貸しただけの方がいらっしゃいましたらお手伝い願います。」とアナウンスし、乗客の方たちが協力しやすい車内環境を作っていました。

乗っている人達は、本当は助けたい、良いことをしたいと思っても、手を貸したくても、なかなか勇気が出ず声を掛けられなかったり、気にはなるけど様子を見るだけ、という人ばかりだと思います。でも、運転手さんからあのようなアナウンスをしていただき、みんながお互いに協力し合う雰囲気になりました。

その時に、ベビーカーを下ろすのを手伝った女性がいらっしゃいましたが、バスが出発した時に運転手さんが、「ベビーカーの降車を手伝っていただいたお客様、ありがとうございます。」とお礼を伝え、しっかりと乗客の動きも見ていたようでした。

書き切れないですが、全てのアナウンスや気遣いが余裕と技術を感じられ、車内環境を良くし、とても素晴らしかったです。ありがとうございました。

##### 【バス・乗務員のホッとするアナウンスについて】

運転手さんの車内アナウンスがとても丁寧で、声のトーンも優しく感じました。また、救急車がバス停に停車していたときには、停留所から少し離れて停車することについての状況説明や降りる際の注意喚起などのアナウンスもしていて良かったです。目的地まで安心して乗車できました。

これまで都営バスを利用してきて、一番ホッとする対応でした。ありがとうございます。

【車内空調の水漏れについて】

都営バス乗車中、運転席後ろの席に座っていたところ、右上エアコン吹き出し口より、水滴が落ちてきました。結露か、故障か、改善をお願いします。

(回答)

当該車両を点検したところ、結露がしやすい状態になっていました。

結露のしやすい配管廻り部分には断熱材を貼ることで結露対策を講じておりますが、車内の温度と外気温の温度差の影響により結露が発生してしまうことがあります。

改めて全車両において順次、エアコン吹き出し口から水滴が落ちないように断熱材を貼る等の対策を講じてまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

【ペットカートによる乗車について】

ペットを連れての乗車ですが、頭が隠れる状態で適切な入れ物に入っていれば乗車可能とありましたが、なぜペットカートは乗車できないのですか。

大きさの問題なら、ペットカートは最近のベビーカーよりも小さいです。

(回答)

都営バスでは、原則として動物の持ち込みはお断りしています。ただし、愛玩用小動物（ペット）については、ほかのお客様に不快感を与えないよう完全な容器に収容されている（頭や手足が出ていない）もので、手回り品の条件（縦・横・高さの合計が100cm以内・重さ10kg以内のもの）を満たしているものは御乗車が可能です。

なお、ペットカートについては、大きさが手回り品の条件を満たしていないので、御乗車を御遠慮いただいています。

【バスまつりへの展示車両について】

バスまつり 2018in 晴海のイベントに参加しました。

当日は雨天でしたが、一つ残念なのが展示してあるバスの車内に座れなかったことです。他社のバスイベントでは、車内も公開されてこの機会しかできない、車内観察や休憩も兼ねて座ることができましたが、車内の後ろ部分がガムテープで立入り禁止のように規制されておりました。屋外は休むところが少なくてゆっくりできず疲れしました。何のためのバスの展示なのか正直理解できま

せん。来年は、以前のように車内の座席に座れるようにしてもらいたいです。あと運転席の体験の並び方は前扉で統一した方がよいかと思いました。（中扉はバスの車内に入って座りたい方専用の出入口として）

（回答）

バスまつりに御来場いただき、誠にありがとうございました。

御指摘いただきました車両展示ですが、雨天により車両後部の段差が滑りやすくなっていたため、各バス会社の判断のもと、一部の車両では車両後部にガムテープ等で進入禁止にさせていただいた次第です。

また、例年、乗車体験を御希望のお客様には、前扉から御乗車いただいております。本年度は雨天でございましたので、より多くのお客様に御体験いただけますよう、雨具等をしまってお時間を確保するため、中扉からの御乗車とさせていただきます。

頂いた御意見を各バス会社と共有し、次年度以降、お客様にお楽しみいただけるような乗車体験を企画してまいります。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【職員の対応に感謝】

お酒に酔ってしまい、気分が悪くなったので停留場のベンチで休んでいました。その場に 20 分位いたと思いますが、それを見た運転手さんが心配して職員の方に連絡をしてくれたようで、別の方が様子を見に来てくれました。

その際の職員の方の対応には感謝しております。ありがとうございました。これからも都電を利用させていただきます。

◇日暮里・舎人ライナー

【引き続いての折返し乗車について】

夕方の帰宅ラッシュの日暮里駅で、折り返しての乗車が目立ち非常に迷惑しています。

アナウンスでは効果はありません。強い対策を希望します。

（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いたしまして申

し訳ございません。

日暮里・舎人ライナーでは、折り返し乗車をされるお客様への注意喚起として、駅構内と車内に掲示物を掲出するとともに、車内放送による啓発を行っておりますが、対応に苦慮しているところです。

今後とも、車内放送、お客様マナー向上の掲示等の対策を強化して、お客様への更なる周知を図ってまいりますので、御理解くださいますようお願い申し上げます。