

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2(2020)年9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
66	24	1,123	9	130	27	12,379	153	13,911

(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

【素晴らしいアナウンス】(感謝)

三田線に乗っていた時、良い声の運転士さんが肉声でアナウンスをしていたので好感が持てました。暑い中でのマスク着用のお願いや、夕立のためお客様へ窓閉めのお願いをアナウンスされており、積極的に窓閉めに協力している方もいらっしゃいました。

【親切にして貰った事への謝辞】(感謝)

先月のことですが駅に着いた時、サンダルのストラップが取れてしまい慌てていたところ、駅員さんにテープで応急措置していただきましたおかげで、もう一度、家に戻る事もなく無事に出社することができました。あの時は本当に御親切にいただきありがとうございました。

【幼い息子への心温まる対応に感謝】(感謝)

3歳の息子が大好きな白い浅草線(都営5300形電車)に乗るため、浅草線の駅へ行きましたが、駅で待っていてもなかなか乗りたい車両が現れない為、駅員さんに事情を話したところ、快く都営車両の運行時刻を調べてくださいました。

また、その後もずっと私達のことを気にかけてくださり、浅草線の写真の付いたカードを頂戴する等、大変優しい対応に心が温まりました。

当日、1時間弱は待ったのですが、皆様のお心遣いのおかげで待ち時間も苦にならず、無事に白い浅草線に乗ることが出来て本当に嬉しかったです。別の駅員さんにも同じように良くして頂き、本当に感謝いたします。ありがとうございました。コロナで大変な時期かと存じますが、お身体を大切にこれからも頑張ってください。応援しております。

【振替輸送の案内について】(意見)

朝の他社線の事故での振替輸送経路を深夜に乗ろうとしたら、駅員に止められました。以前と案内が違ったために時間を取られてしまいました。ある程度の時間で振替輸送が終

わるのは致し方ない事だとは思いますが、案内を統一して欲しい。

(回答)

振替輸送とは、お客様がお持ちの乗車券区間内で列車の運転に支障が発生した際に、他の鉄道会社の指定された経路により、う回して御利用いただくものです。振替輸送をご利用いただける時間は、ダイヤ乱れの状況によって異なります。お客様におかれましては、大変、お手数をお掛けしますが、駅係員等にお尋ねいただきますようお願いいたします。

【ホームドアの設置順について 他】(意見)

都営線のうち、三田線と大江戸線に先行してホームドアが設置された理由と三田線の志村坂上駅以遠と新宿線の東大島駅―船堀駅間が地上区間になっているのか理由を教えてください。

(回答)

三田線と大江戸線に先行してホームドアが設置された理由についてですが、三田線は、ワンマン運転についての検討を進めるに際して、ワンマン運転のための支援設備が必要となる事から学識経験者などで構成する委員会においてその方策を検討し、ホームドアの安全性が立証され、また低価格化が進んだことからホームドアを導入しました。

その後、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」の施行によって、ホームドアの設置が努力義務化されたため、交通局内でも他の路線への設置検討を重ね、大江戸線については他路線との相互直通運転を行っておらず、導入に向けた支障が少ないこと、乗降客数の伸びが著しいことを踏まえ、ホームドアを導入しました。

次に、三田線の志村坂上駅以遠と新宿線東大島駅―船堀駅間が地上区間になっている理由については、三田線の志村坂上駅から荒川に向かっての地形は急な坂となっており、土被りを確保しながら地下で建設するのは、難工事となり工事費が高額となるため、当該区間を高架構造にしました。

また、新宿線の東大島駅―船堀駅間については、建設当時の技術で荒川を地下で越えることが困難であったことから、当該区間は高架構造となりました。

【地下鉄駅エスカレーターでの歩行について】(意見)

駅のエスカレーター利用について、以前から気になっていることがあります。

エスカレーターでは歩かないように案内をされていますが、どの駅でも当たり前のように急ぎ足で駆け上り、駆け下りをする方がいらっしゃいますので、片側を空けずに2列で利用すれば、事故防止にもなるのではないのでしょうか。

(回答)

交通局では、鉄道各社等と共同でエスカレーター「歩かず立ち止まろう」キャンペーンを実施するとともに、駅構内放送やマナーポスター、車内液晶モニターを通じて、全ての

お客様にエスカレーターを安全に御利用いただけるよう啓発に努めております。

お客様からの御意見を今後の事業運営の参考にさせて頂き、安心・安全な都営交通を目指して参ります。

## ○都営バス

### 【運転の丁寧な乗務員】（感謝）

17時22分発東京駅丸の内南口行の乗務員さん、とにかく運転が上手くて丁寧。発進、加減速、シフトチェンジから停止まで、一度もショックを感じることなく目的地に着きました。都バスの乗務員さんは、みなさん運転が上手ですが、客への気配りを感じる特に素晴らしい運転で感激しました。ぜひ御本人にお伝えください。

### （調査・対応）

担当乗務員は日頃から、安全を最優先とした運行に努め、御乗車のお客様が揺れを感じることはないよう、運転操作を心掛けていたとのことでした。

今後も親切丁寧な対応に努め、より多くのお客様から信頼を得られるようにと激励しました。

### 【コロナ禍での変わらぬ運行に感謝】（感謝）

都バス車内のサイネージで都営交通さんのCMを拝見しました。コロナ禍で誰もが大変な中、エッセンシャルワーカーとして注目を集めにくく、医療従事者のようにわかりやすく感謝されることもないかと思えます。

しかし、助かっている利用客は沢山いると思います。通勤で利用させて頂いている者の一人として感謝します。本当にありがとうございます。皆様が心穏やかにお仕事できる日常が戻りますように。

### 【窓の開かない燃料電池バスの運行について】（意見）

本日、往復で燃料電池バスに乗ったのですが、換気窓が殆どありませんでした。なぜ、燃料電池バスは換気窓がほとんどないのでしょうか。感染リスクになるのではないのでしょうか。

### （回答）

このたびは、都営バスをご利用の際に御不快な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

都営バスでは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、運行中につきましては換気装置による換気と起終点で前扉・中扉の両方を開放し換気を行うことに加え、雨天時と一部の車両を除いて窓開けによる換気を行っております。

今回、御心配いただいている燃料電池バスにつきましては、開閉できる窓が少ないため空気清浄装置を備えております。

今後も、皆様からの御意見・御要望を参考にさせて頂きながら、安全・安心・快適な輸送サービスをご提供できるよう努めて参りますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

#### 【HPの定期券購入窓口及び購入申込書について】（意見）

通勤用の定額定期券（IC定期：10,000円）を継続購入しようと都バスHPで確認しましたところ、発売窓口一覧に東陽操車場があったので窓口へ行きましたが、IC定期券は扱っていないとのことでした。

IC定期券を取り扱っていないことは仕方がないと思ったのですが、担当係員さんにICカードと磁気券との区別がホームページ上には記載されていないので分かり難いと伝えたと、この事務所にはパソコンがないから、確認できない。」と言われてしまいました。

係員さんは、事務所にあったリーフレットには書いてあると言い張る一方で、ホームページへの間違った情報の記載と当日の窓口対応に問題があると言ったことが全く伝わらなかったようです。

#### （回答）

このたびは、当局ホームページの説明不足の記載により、窓口で取り扱うICカードと磁気券の区別がわかりにくいいため、お客様にはご面倒、ご迷惑をお掛けいたしました。また、窓口係員の行き届かない対応につきましても、ご不快な思いをお掛けしましたことお詫び申し上げます。

今回のご指摘を受けまして、早速、ホームページの記載内容修正し、窓口係員に対しより丁寧な案内を行うよう指導いたしました。

#### 【利用不可にしている座席の開放について】（意見）

いつまで、最前列の両サイドの座席の使用ができないのでしょうか。

車両の後方は、混雑しておりコロナ対策として、こういった効果があるのでしょうか。是非、解放していただけないでしょうか。

#### （回答）

都営バスでは、日本バス協会の「バスにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」を踏まえ、新型コロナウイルスの感染予防策を実施しております。

具体的には、車内においてお客様と乗務員双方の一定の距離を保つことで、都営バスの安定的な運行を確保するために、最前部の座席の使用を控えて頂くことや、運転席付近にビニールカーテンを設置するとともに、床面に黄色テープを貼付けし、できるだけ当該テープより後方のご利用をお願いしているところでございます。

引き続き、お客様と乗務員との一定の距離を確保することでバス車内での感染拡大防止に努めていく必要がございます。御利用のお客様には、御不便をおかけいたしますが、何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【グッズ購入時の親切な接遇】（感謝）

先日、日暮里・舎人ライナーの駅で対応して下さった駅員さんが素晴らしかった。グッズを買い求めに事務所を訪れたところ、掃除をしていたにも関わらず手を止めて、嫌な顔ひとつせず対応して下さいました。

コロナ禍で大変だと思いますが、これからも頑張ってください。