

平成 2 5 年度

都営交通巡回モーター 結果報告書（概要版）

平成 2 6 年 3 月

東京都交通局

目 次

都営交通巡回モニター制度の概要	1
モニターの構成	2
サービスレベル調査結果	
・ 年間結果（地下鉄）	3
・ 比較グラフ（地下鉄）	3
・ 年間結果（バス）	4
・ 比較グラフ（バス）	4
・ 年間結果（都電）	5
・ 比較グラフ（都電）	5
・ 年間結果（日暮里・舎人ライナー）	6
・ 比較グラフ（日暮里・舎人ライナー）	6

1 都営交通巡回モニター制度の概要

(1) 趣旨

東京都交通局では、お客様視点のサービスをより一層展開していくため、平成18年度から、「都営交通巡回モニター制度」を実施しています。

この制度は、モニターの皆様に、都営交通を実際にご利用していただいたうえで、サービスについての評価やご意見をいただき、その結果を局事業運営に反映させていくものです。

(2) モニター人数

地下鉄	130人
バス	150人
軌道 都電	30人
日暮里・舎人ライナー	30人
計	340人

(3) 任期 平成25年5月から平成26年3月まで

(4) 活動内容

① サービスレベル調査（年2回）

各モニターの担当範囲において、都営交通を実際にご利用のうえで、サービスの状況を「満足」「ある程度満足」「やや不満」「不満」の4段階で評価。

【地下鉄】

担当ブロックごとに、駅職員の接遇、駅施設の環境（清潔さ等）、車両の乗り心地、運行、高齢者・障がい者への配慮（駅・車両のバリアフリー）等について、共通の項目で2回の調査を実施。

【バス】

担当ブロックごとに、運転手の接遇、停留所の清潔さ、車両の乗り心地、運行、高齢者・障がい者への配慮（車両のバリアフリー）等について、共通の項目で2回の調査を実施。

【都電】

担当ブロックごとに、運転手の接遇、停留場の清潔さ、車両の乗り心地、運行、高齢者・障がい者への配慮（停留場・車両のバリアフリー）等について、共通の項目で2回の調査を実施。

【日暮里・舎人ライナー】

担当ブロックごとに、駅職員の接遇、駅施設の環境（清潔さ等）、運行、高齢者・障がい者への配慮（駅・車両のバリアフリー）等について、共通の項目で2回の調査を実施。

② サービス価値観調査（年1回）

公共交通機関を利用する際に、仮定の交通事業者について、どのサービスに重きを置いているかのアンケート調査を実施。

③ 施設見学会（年1回）

モニターの皆様に交通局施設をご案内し、局事業への理解を深めていただいた。

④ テーマ別懇談会（年1回）

「安全・安心の確保」又は、「サービスの向上」の各テーマを設定の上、モニターの皆様と交通局の幹部職員との懇談を実施（「地下鉄・軌道（都電及び日暮里・舎人ライナー）」、「バス」ごとに計6回（うち夜間2回））。

[実施状況]

○ サービスレベル調査

第1回： 5月20日～ 6月 2日 回答者321人(回答率93.5%)

第2回： 11月 8日～11月24日 回答者304人(回答率89.4%)

○ サービス価値観調査

実施： 8月 1日～ 8月11日 回答者317人(回答率93.2%)

○ 施設見学会

実施： 10月18日～11月 8日 参加者171人

○ テーマ別懇談会

実施： 1月27日～ 1月30日 参加者124人

2 モニターの構成

(1) 応募の状況

		(応募倍率)	男 性	女 性
地下鉄	433人	(3.33倍)	260人	173人
バ ス	221人	(1.47倍)	143人	78人
軌 道	68人	(1.13倍)	43人	25人
計	722人	(2.12倍)	446人	276人

(2) モニターの内訳

	合 計	男 性	女 性
①全モニター	320人	184人	156人
②部門別内訳	合 計	男 性	女 性
地下鉄	130人	58人	72人
浅草線ブロック	25人	11人	14人
三田線ブロック	31人	15人	16人
新宿線ブロック	26人	11人	15人
大江戸線ブロック	48人	21人	27人
バ ス	150人	81人	69人
品川・渋谷営業所ブロック	33人	13人	20人
小滝橋・早稲田営業所ブロック	25人	16人	9人
大塚・巣鴨・北営業所ブロック	29人	17人	12人
千住・南千住・江東営業所ブロック	32人	20人	12人
江戸川・深川営業所ブロック	31人	21人	10人
軌 道	60人	39人	21人
都電(計4ブロック)	30人	21人	9人
日暮里・舎人ライナー(計4ブロック)	30人	18人	12人
③年代別	合 計	男 性	女 性
18歳以上29歳以下	43人	24人	19人
30歳代	72人	40人	32人
40歳代	73人	36人	37人
50歳代	65人	30人	35人
60歳代	50人	30人	20人
70歳代以上	37人	24人	13人

都営交通巡回モニター 担当地区割り表

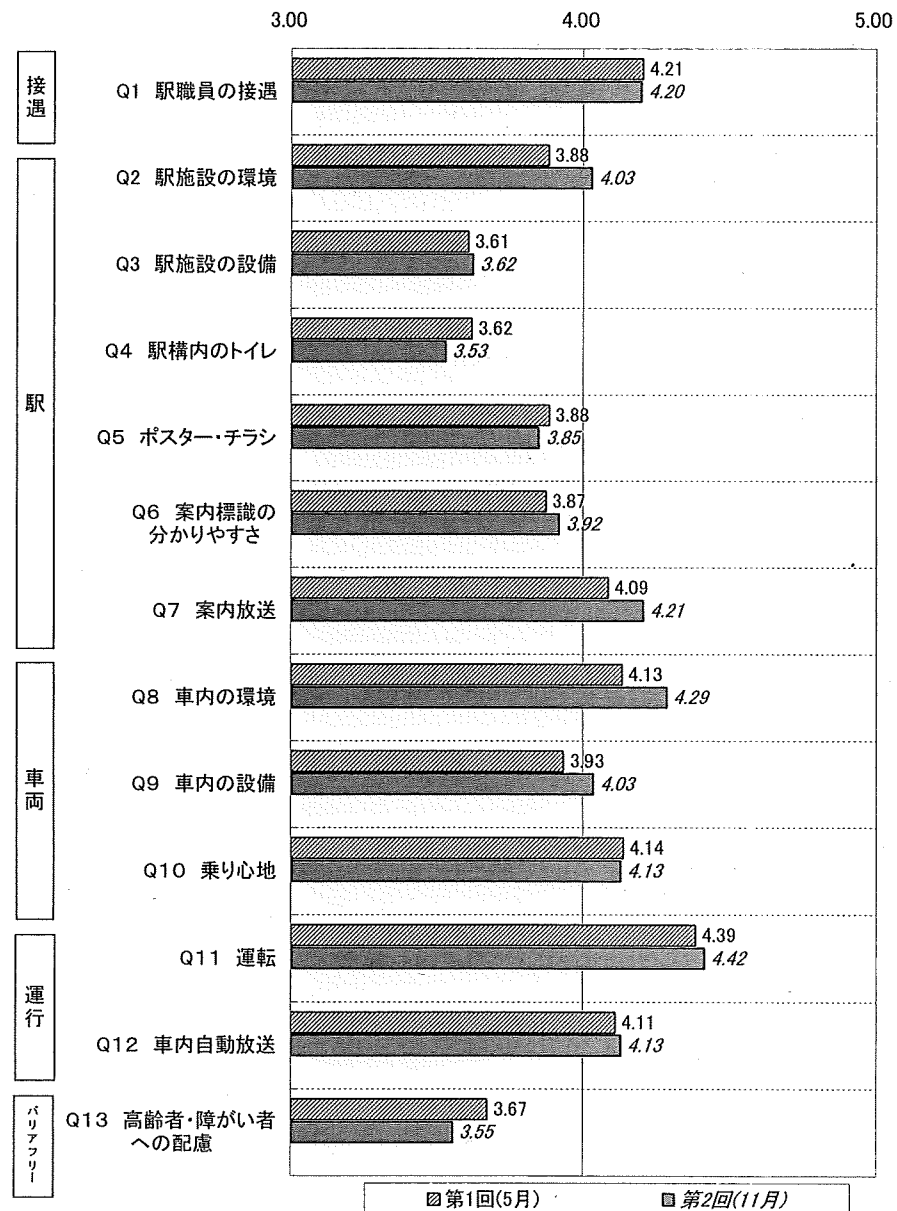
ブロック		地区 コード	担当範囲	人数	合計
A	浅草線	A01	西馬込、馬込、中延、戸越	5名	25名
		A02	五反田、高輪台、泉岳寺、三田	5名	
		A03	大門、新橋、東銀座	5名	
		A04	宝町、日本橋、人形町、東日本橋	5名	
		A05	浅草橋、蔵前、浅草、本所吾妻橋	5名	
B	三田線	B01	三田、芝公園、御成門	4名	31名
		B02	内幸町、日比谷、大手町、神保町	5名	
		B03	水道橋、春日、白山、千石	5名	
		B04	巣鴨、西巣鴨、新板橋	4名	
		B05	板橋区役所前、板橋本町、本蓮沼、志村坂上	5名	
		B06	志村三丁目、蓮根、西台	4名	
		B07	高島平、新高島平、西高島平	4名	
C	新宿線	C01	新宿三丁目、曙橋、市ヶ谷、九段下	5名	26名
		C02	神保町、小川町、岩本町	4名	
		C03	馬喰横山、浜町、森下	4名	
		C04	菊川、住吉、西大島	4名	
		C05	大島、東大島、船堀、一之江	5名	
		C06	瑞江、篠崎、本八幡	4名	
D	大江戸線	D01	新宿西口、東新宿、若松河田、牛込柳町	5名	48名
		D02	牛込神楽坂、飯田橋、春日、本郷三丁目	5名	
		D03	上野御徒町、新御徒町、蔵前、両国	5名	
		D04	森下、清澄白河、門前仲町	4名	
		D05	月島、勝どき、築地市場、汐留	5名	
		D06	大門、赤羽橋、麻布十番	4名	
		D07	六本木、青山一丁目、国立競技場、代々木	5名	
		D08	新宿、都庁前、西新宿五丁目、中野坂上	5名	
		D09	東中野、中井、落合南長崎、新江古田	5名	
		D10	練馬、豊島園、練馬春日町、光が丘	5名	
地下鉄計					130名
E	品川・渋谷	E01	品川営業所の路線	12名	33名
		E02	港南支所の路線	6名	
		E03	渋谷営業所の路線	9名	
		E04	新宿支所の路線	6名	
F	小滝橋・早稲田	F01	小滝橋営業所の路線	7名	25名
		F02	杉並支所の路線	6名	
		F03	早稲田営業所の路線	6名	
		F04	青梅支所の路線	6名	
G	巣鴨・北	G01	巣鴨営業所の路線	8名	29名
		G02	大塚支所の路線	6名	
		G03	北営業所の路線	9名	
		G04	練馬支所の路線	6名	
H	千住・南千住・江東	H01	千住営業所の路線	7名	32名
		H02	南千住営業所の路線	9名	
		H03	青戸支所の路線	6名	
		H04	江東営業所の路線	10名	
J	江戸川・深川	J01	江戸川営業所の路線	12名	31名
		J02	臨海支所の路線	7名	
		J03	深川営業所の路線	12名	
バス計					150名
K	都電荒川線	K01	早稲田～大塚駅前	8名	30名
		K02	巣鴨新田～王子駅前	7名	
		K03	栄町～熊野前	7名	
		K04	東尾久三丁目～三ノ輪橋	8名	
L	日暮里・舎人ライナー	L01	日暮里・西日暮里・赤土小学校前	8名	30名
		L02	熊野前・足立小台・扇大橋・高野	7名	
		L03	江北・西新井大師西・谷在家	8名	
		L04	舎人公園・舎人・見沼代親水公園	7名	
軌道計					60名
総 計					340名

平成25年度 サービスレベル調査 年間結果(地下鉄)

調 査 項 目			第 1 回			第 2 回		
			満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)
接 遇	Q1	駅職員の接遇	88.2%	11.8%	4.21	90.0%	10.0%	4.20
	Q2	駅施設の環境 (清潔さ・空調・照明等)	78.1%	21.9%	3.88	85.0%	15.0%	4.03
	Q3	駅施設の設備 (券売機・ベンチ等)	69.3%	30.7%	3.61	70.6%	29.4%	3.62
	Q4	駅構内のトイレ	68.1%	31.9%	3.62	66.8%	33.2%	3.53
	Q5	ポスター・チラシ	80.4%	19.6%	3.88	80.3%	19.7%	3.85
	Q6	案内標識の分かりやすさ	78.3%	21.7%	3.87	81.8%	18.2%	3.92
	Q7	案内放送	85.0%	15.0%	4.09	89.3%	10.7%	4.21
車 両	Q8	車内の環境 (清潔さ・空調・照明等)	84.5%	15.5%	4.13	91.3%	8.7%	4.29
	Q9	車内の設備 (路線案内図・座席・つり革等)	81.3%	18.7%	3.93	84.5%	15.5%	4.03
	Q10	乗り心地	85.2%	14.8%	4.14	86.8%	13.2%	4.13
運 行	Q11	運転	91.2%	8.8%	4.39	94.0%	6.0%	4.42
	Q12	車内自動放送	85.7%	14.3%	4.11	85.8%	14.2%	4.13
フ リ ア	Q13	高齢者・障害者への配慮 (EV・ES・段差・手すり等)	70.2%	29.8%	3.67	67.6%	32.4%	3.55

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
(※2)評価点数：(5点×○件)+(4点×○件)+(2点×○件)+(1点×○件)÷総回答数(401件)

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(地下鉄)

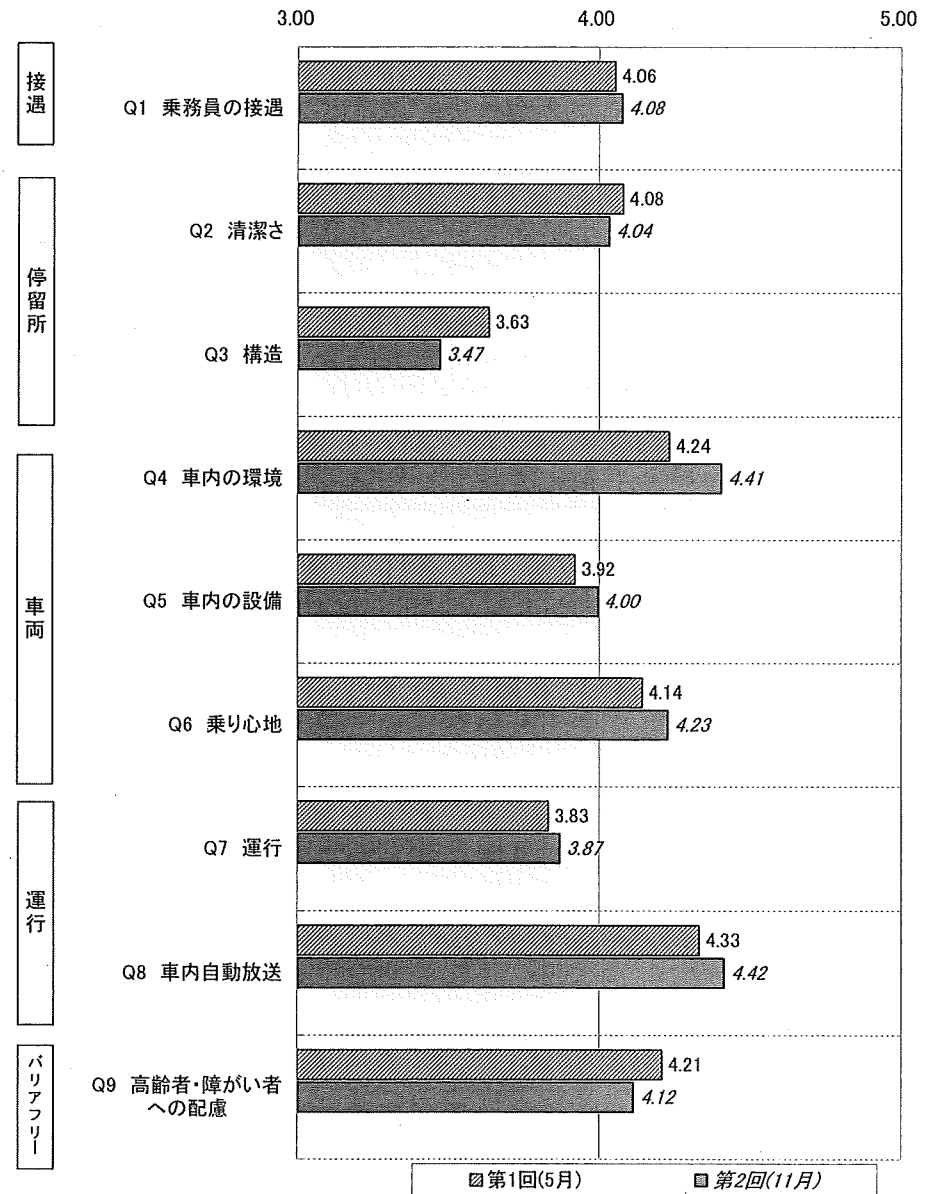


平成25年度 サービスレベル調査 年間結果(バス)

調査項目			第 1 回			第 2 回		
			満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)
接 遇	Q1	乗務員の接遇	82.0%	18.0%	4.06	82.7%	17.3%	4.08
停 留 所	Q2	停留所の清潔さ	85.4%	14.6%	4.08	83.0%	17.0%	4.04
	Q3	停留所の設備 (時刻表、路線図、接近表示等)	66.7%	33.3%	3.63	61.5%	38.5%	3.47
車 両	Q4	車内の環境 (清潔さ、空調等)	87.8%	12.2%	4.24	94.5%	5.5%	4.41
	Q5	車内の設備 (路線図、料金機、座席等)	77.2%	22.8%	3.92	80.6%	19.4%	4.00
	Q6	乗り心地	85.4%	14.6%	4.14	88.2%	11.8%	4.23
運 行	Q7	運行	71.7%	28.3%	3.83	75.4%	24.6%	3.87
	Q8	車内自動放送	90.6%	9.4%	4.33	93.2%	6.8%	4.42
フ バ リ リ ー ア	Q9	高齢者・障害者への配慮 (優先席等)	86.6%	13.4%	4.21	86.1%	13.9%	4.12

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
(※2)評価点数 $\div (5点 \times \text{〇件}) + (4点 \times \text{〇件}) + (2点 \times \text{〇件}) + (1点 \times \text{〇件}) \div \text{総回答数}(382件)$

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(バス)

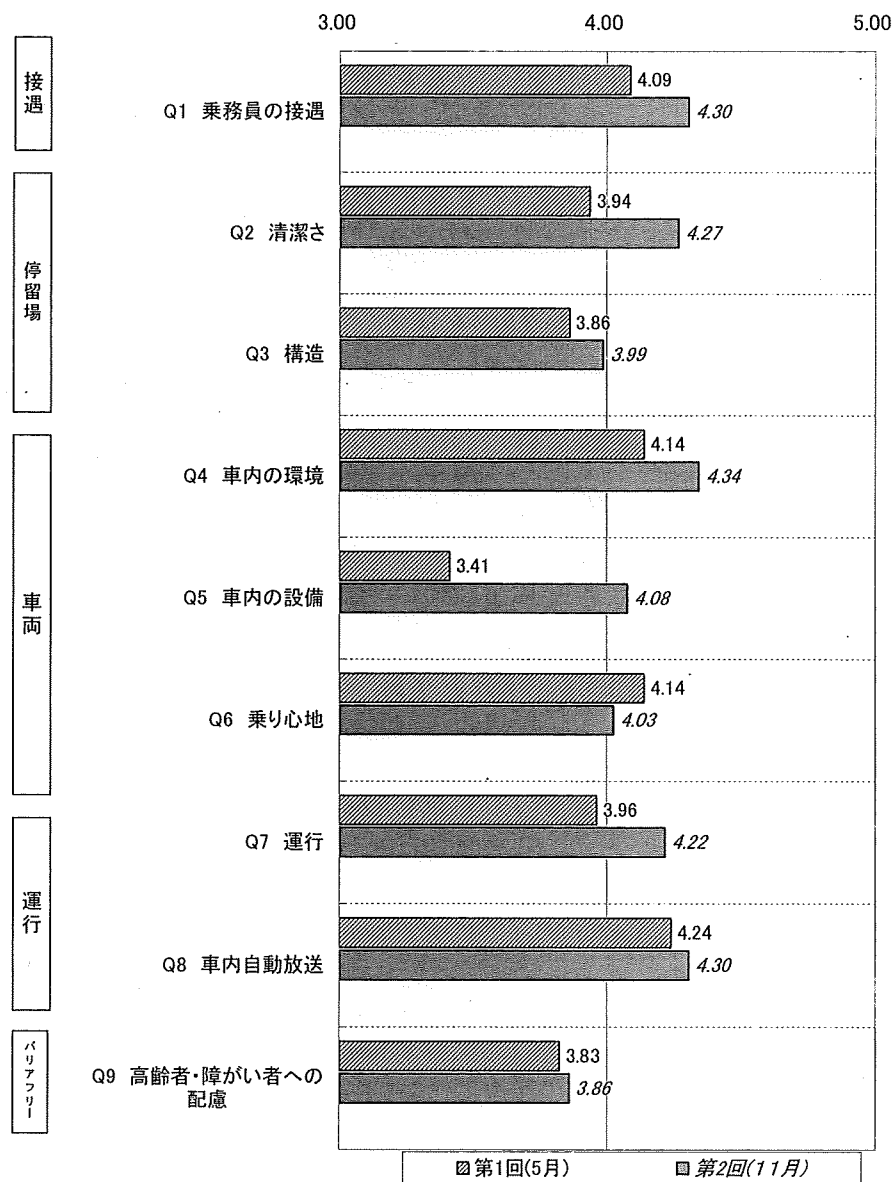


平成25年度 サービスレベル調査結果(都電)

調 査 項 目			第 1 回			第 2 回		
			満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)
接 遇	Q1	乗務員の接遇	81.3%	18.7%	4.09	88.6%	11.4%	4.30
停 留 場	Q2	停留場の清潔さ	80.0%	20.0%	3.94	89.9%	10.1%	4.27
	Q3	停留場の設備 (時刻表、路線図、接近表示等)	75.0%	25.0%	3.86	79.7%	20.3%	3.99
車 両	Q4	車内の環境 (清潔さ、空調、照明等)	86.3%	13.7%	4.14	91.1%	8.9%	4.34
	Q5	車内の設備 (路線図、料金機、座席等)	58.8%	41.2%	3.41	81.0%	19.0%	4.08
	Q6	乗り心地	83.8%	16.2%	4.14	82.3%	17.7%	4.03
運 行	Q7	運行	78.8%	21.2%	3.96	86.1%	13.9%	4.22
	Q8	車内自動放送	88.8%	11.2%	4.24	91.1%	8.9%	4.30
フ バ リ リ ー ア	Q9	高齢者・障害者への配慮 (段差・手すり・優先席等)	72.5%	27.5%	3.83	77.2%	22.8%	3.86

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
(※2)評価点数：(5点×○件)+(4点×○件)+(2点×○件)+(1点×○件)÷総回答数(80件)

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(都電)



平成25年度 サービスレベル調査 年間結果(日暮里・舎人ライナー)

調 査 項 目			第 1 回			第 2 回		
			満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 数 (点)
接 遇	Q1	駅職員の接遇	86.7%	13.3%	4.19	91.2%	8.8%	4.37
	Q2	駅施設の環境 (清潔さ・照明等)	84.4%	15.6%	4.23	96.7%	3.3%	4.44
駅	Q3	駅施設の設備 (券売機・インターホン等)	82.2%	17.8%	4.10	83.5%	16.5%	4.08
	Q4	駅構内のトイレ	78.9%	21.1%	4.09	86.8%	13.2%	4.12
	Q5	ポスター・チラシ	80.0%	20.0%	3.99	81.3%	18.7%	3.98
	Q6	案内標識の分かりやすさ	81.1%	18.9%	4.20	84.6%	15.4%	4.21
	Q7	案内放送	92.2%	7.8%	4.43	97.8%	2.2%	4.48
車 両	Q8	車内の環境 (清潔さ・空調・照明等)	78.9%	21.1%	4.12	90.1%	9.9%	4.34
	Q9	車内の設備 (路線図・座席・つり革等)	58.9%	41.1%	3.54	61.5%	38.5%	3.47
	Q10	乗り心地	76.7%	23.3%	3.97	79.1%	20.9%	3.97
運 行	Q11	運転	90.0%	10.0%	4.44	93.4%	6.6%	4.48
	Q12	車内自動放送	76.7%	23.3%	4.01	84.6%	15.4%	4.09
フ リ ア	Q13	高齢者・障害者への配慮 (EV・ES・段差・手すり等)	86.7%	13.3%	4.23	86.8%	13.2%	4.07

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
(※2)評価点数：(5点×○件)+(4点×○件)+(2点×○件)+(1点×○件)÷総回答数(91件)

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(日暮里・舎人ライナー)

