

平成27年度

都営交通モータ― 結果報告書（概要版）

平成28年3月  
東京都交通局

## 目 次

都営交通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
・ 第1回・第2回比較グラフ（地下鉄）	3
・ 年間結果（バス）	4
・ 第1回・第2回比較グラフ（バス）	4
・ 年間結果（都電）	5
・ 第1回・第2回比較グラフ（都電）	5
・ 年間結果（日暮里・舎人ライナー）	6
・ 第1回・第2回比較グラフ（日暮里・舎人ライナー）	6

## 1. 都営交通モニター制度の概要

### (1) 概要

東京都交通局では、お客様視点で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、都営交通の日頃のご利用をもとに、サービスについての評価やご意見をいただき、その結果を局事業の運営に反映させていくものです。

### (2) モニター人数

地下鉄	189 人
バス	156 人
軌道 都電	31 人
日暮里・舎人ライナー	32 人
計	408 人

### (3) 任期 平成 27 年 6 月から平成 28 年 3 月まで

### (4) 活動内容

#### ① サービスレベル調査・意向調査（年 2 回）

各モニターの担当範囲において、日頃のご利用をもとに、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。

また、事業ごとに事業改善の参考となるテーマを設定し、以降をうかがう調査を実施。

#### 【地下鉄】

「駅職員の接遇」、「駅施設の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「乗務員の運転操作等」、「バリアフリー（駅・車両）」など。

#### 【バス】

「乗務員の接遇」、「停留所の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「乗務員の運転操作等」、「バリアフリー（車両）」など。

#### 【都電】

「乗務員の接遇」、「停留場の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「乗務員の運転操作等」、「バリアフリー（停留場・車両）」など。

#### 【日暮里・舎人ライナー】

「駅職員の接遇」、「駅施設の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「運転操作等」、「バリアフリー（駅・車両）」など。

#### ② 施設見学会（年 3 回）

交通局が実施している地下鉄、バスの訓練見学や局施設をご案内し、局事業への理解を深めていただきました。

#### 〔実施状況〕

##### ① サービスレベル調査・意向調査

第 1 回： 6 月 11 日～6 月 28 日

回答者： 408 人中 400 人（回答率 98.0%）

第 2 回： 11 月 12 日～11 月 29 日

回答者： 408 人中 371 人（回答率 90.9%）

##### ② 施設見学会

実施： 10 月 26 日 地下鉄訓練 参加者 19 人

10 月 27 日 バス訓練 参加者 9 人

11 月 18 日 施設見学会 参加者 24 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	881人	(4.7倍)	490人	391人
バス	650人	(4.2倍)	334人	316人
軌道	220人	(3.5倍)	115人	105人
計	1751人	(4.3倍)	939人	812人

(2) モニターの内訳

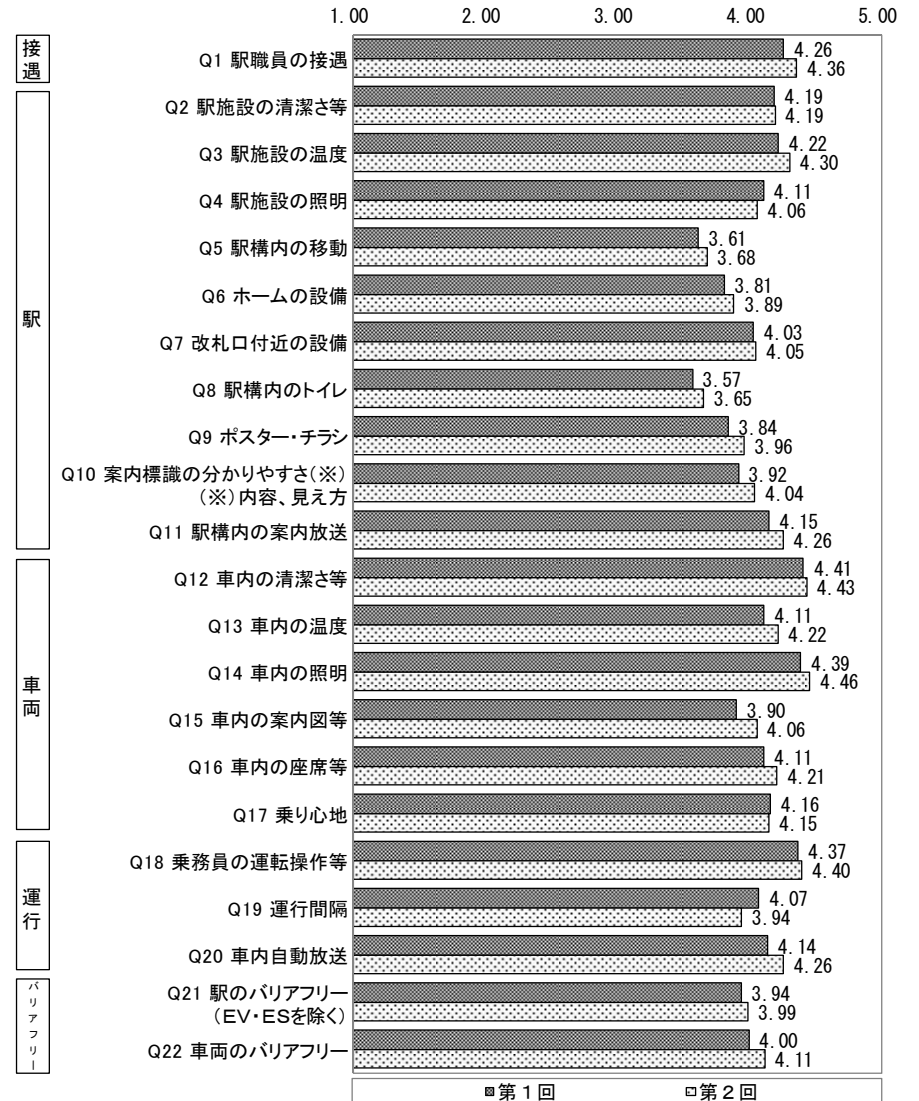
①全モニター	合計	男性	女性
	408人	200人	208人
②内部別内訳	合計	男性	女性
地下鉄	189人	96人	93人
浅草線ブロック	35人	16人	19人
三田線ブロック	46人	21人	25人
新宿線ブロック	38人	21人	17人
大江戸線ブロック	70人	38人	32人
バス	156人	77人	79人
品川・渋谷営業所ブロック	35人	17人	18人
小滝橋・早稲田営業所ブロック	28人	13人	15人
巣鴨・北営業所ブロック	29人	14人	15人
千住・南千住・江東営業所ブロック	33人	14人	19人
江戸川・深川営業所ブロック	31人	19人	12人
軌道	63人	27人	36人
都電(計4ブロック)	31人	13人	18人
日暮里・舎人ライナー(計4ブロック)	32人	14人	18人
③年代別	合計	男性	女性
18歳以上29歳以下	75人	33人	42人
30歳代	85人	29人	59人
40歳代	85人	36人	49人
50歳代	70人	40人	30人
60歳代	53人	31人	22人
70歳代以上	40人	31人	9人

都営交通モニター 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	7名	35名
		A02 五反田・高輪台・泉岳寺	7名	
		A03 新橋・東銀座・宝町	7名	
		A04 日本橋・人形町・浅草橋	7名	
		A05 蔵前(浅草線・大江戸線)・浅草・本所吾妻橋	7名	
B	三田線	B01 三田(三田線・浅草線)・芝公園・御成門	6名	46名
		B02 内幸町・日夕谷・大手町・神保町(三田線・新宿線)	8名	
		B03 水道橋・白山・千石	7名	
		B04 巣鴨・西巣鴨・新板橋	6名	
		B05 板橋区役所前・板橋本町・本蓮沼・志村坂上	7名	
		B06 志村三丁目・蓮根・西台	8名	
		B07 高島平・新高島平・西高島平	6名	
C	新宿線	C01 新宿三丁目・曙橋・市ヶ谷	8名	38名
		C02 九段下・小川町・岩本町	6名	
		C03 馬喰横山(新宿線・浅草線(東日本橋))・浜町	6名	
		C04 菊川・住吉・西大島	6名	
		C05 大島・東大島・船堀・一之江	7名	
		C06 端江・篠崎・本八幡	6名	
D	大江戸線	D01 新宿西口・東新宿・若松河田・牛込柳町	7名	70名
		D02 牛込神楽坂・飯田橋・春日(三田線・大江戸線)・本郷三丁目	7名	
		D03 上野御徒町・新御徒町・両国	8名	
		D04 森下(新宿線・大江戸線)・清澄白河・門前仲町	6名	
		D05 月島・勝どき・築地市場・汐留	7名	
		D06 大門(浅草線・大江戸線)・赤羽橋・麻布十番	6名	
		D07 六本木・青山一丁目・国立競技場・代々木	7名	
		D08 新宿・都庁前・西新宿五丁目・中野坂上	7名	
		D09 東中野・中井・落合南長崎・新江古田	7名	
		D10 練馬・豊島園・練馬春日町・光が丘	8名	
<b>地下鉄計</b>			<b>189名</b>	
E	品川・渋谷	E01 品川営業所の路線	12名	35名
		E02 港南支所の路線	7名	
		E03 渋谷営業所の路線	9名	
		E04 新宿支所の路線	7名	
F	小滝橋・早稲田	F01 小滝橋営業所の路線	7名	28名
		F02 杉並支所の路線	7名	
		F03 早稲田営業所の路線	7名	
		F04 青梅支所の路線	7名	
G	巣鴨・北	G01 巣鴨営業所の路線	14名	29名
		G02 北営業所の路線	7名	
		G03 練馬支所の路線	9名	
H	千住・南千住・江東	H01 千住営業所の路線	7名	33名
		H02 南千住営業所の路線	9名	
		H03 青戸支所の路線	7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	
<b>バス計</b>			<b>156名</b>	
K	荒川線	K01 早稲田～大塚駅前	8名	31名
		K02 巣鴨新田～王子駅前	8名	
		K03 柴町～熊野前	8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	32名
		L02 熊野前・足立小台・扇大橋・高野	8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	8名	
<b>軌道計</b>			<b>63名</b>	
<b>総計</b>			<b>408名</b>	

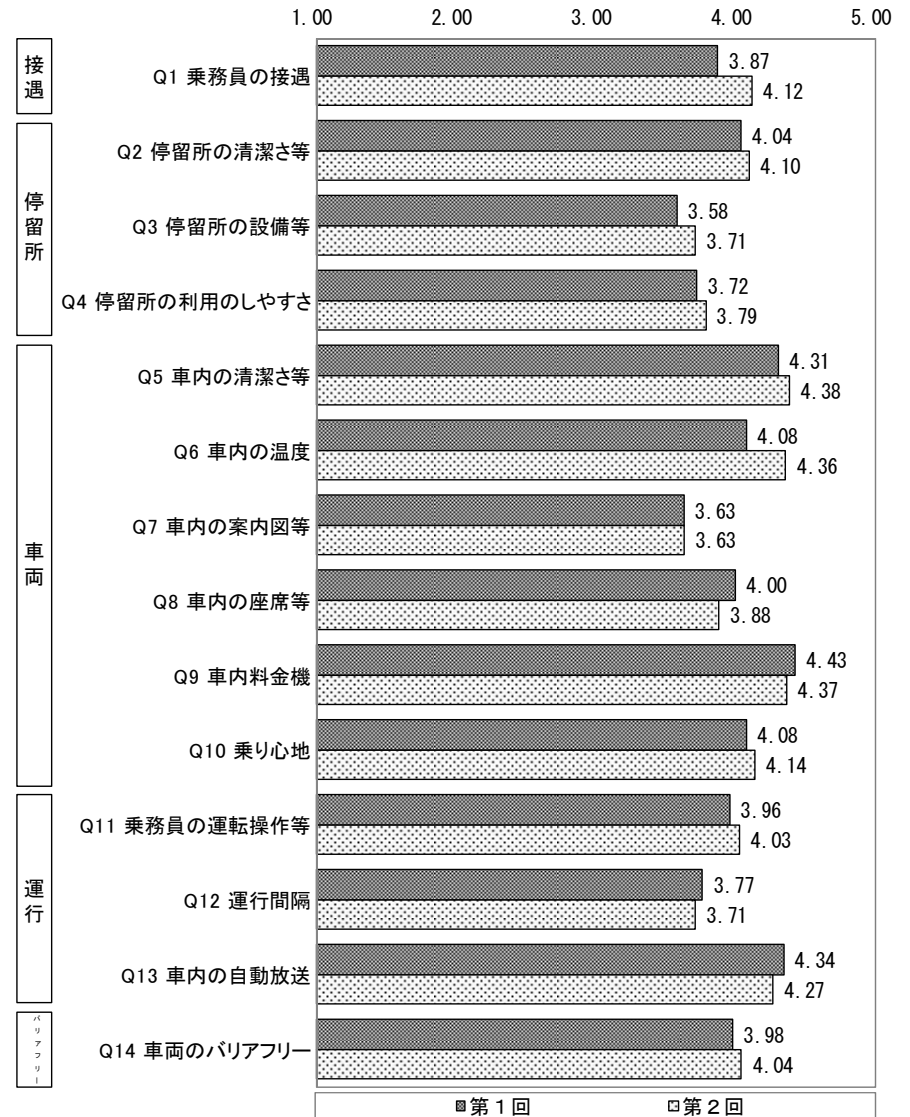
調査項目			第1回			第2回		
			満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)	満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)
接 遇	Q1	駅職員の接遇	89.8%	10.2%	<b>4.26</b>	92.8%	7.2%	<b>4.36</b>
	駅	Q2	駅施設の清潔さ等	89.0%	11.0%	<b>4.19</b>	92.8%	7.2%
Q3		駅施設の温度	86.8%	13.2%	<b>4.22</b>	92.8%	7.2%	<b>4.30</b>
Q4		駅施設の照明	83.6%	16.4%	<b>4.11</b>	92.8%	7.2%	<b>4.06</b>
Q5		駅構内の移動	68.9%	31.1%	<b>3.61</b>	92.8%	7.2%	<b>3.68</b>
Q6		ホームの設備	75.5%	24.5%	<b>3.81</b>	92.8%	7.2%	<b>3.89</b>
Q7		改札口付近の設備	83.1%	16.9%	<b>4.03</b>	92.8%	7.2%	<b>4.05</b>
Q8		駅構内のトイレ	68.9%	31.1%	<b>3.57</b>	92.8%	7.2%	<b>3.65</b>
Q9		ポスター・チラシ	78.8%	21.2%	<b>3.84</b>	92.8%	7.2%	<b>3.96</b>
Q10		案内標識の分かりやすさ(※) (※)内容、見え方	78.9%	21.1%	<b>3.92</b>	92.8%	7.2%	<b>4.04</b>
Q11		駅構内の案内放送	86.2%	13.8%	<b>4.15</b>	92.8%	7.2%	<b>4.26</b>
車 両		Q12	車内の清潔さ等	93.6%	6.4%	<b>4.41</b>	92.8%	7.2%
	Q13	車内の温度	84.7%	15.3%	<b>4.11</b>	92.8%	7.2%	<b>4.22</b>
	Q14	車内の照明	91.6%	8.4%	<b>4.39</b>	92.8%	7.2%	<b>4.46</b>
	Q15	車内の案内図等	78.9%	21.1%	<b>3.90</b>	92.8%	7.2%	<b>4.06</b>
	Q16	車内の座席等	82.9%	17.1%	<b>4.11</b>	92.8%	7.2%	<b>4.21</b>
	Q17	乗り心地	86.3%	13.7%	<b>4.16</b>	92.8%	7.2%	<b>4.15</b>
運 行	Q18	乗務員の運転操作等	91.8%	8.2%	<b>4.37</b>	92.8%	7.2%	<b>4.40</b>
	Q19	運行間隔	81.1%	18.9%	<b>4.07</b>	92.8%	7.2%	<b>3.94</b>
	Q20	車内自動放送	86.0%	14.0%	<b>4.14</b>	92.8%	7.2%	<b>4.26</b>
フ バ リ ア フ リ ー	Q21	駅のバリアフリー (EV・ESを除く)	82.6%	17.4%	<b>3.94</b>	92.8%	7.2%	<b>3.99</b>
	Q22	車両のバリアフリー	81.9%	18.1%	<b>4.00</b>	92.8%	7.2%	<b>4.11</b>

(※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×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件)÷総回答数(〇〇〇件)  
 (※3) 評価欄の「↑」「↓」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目



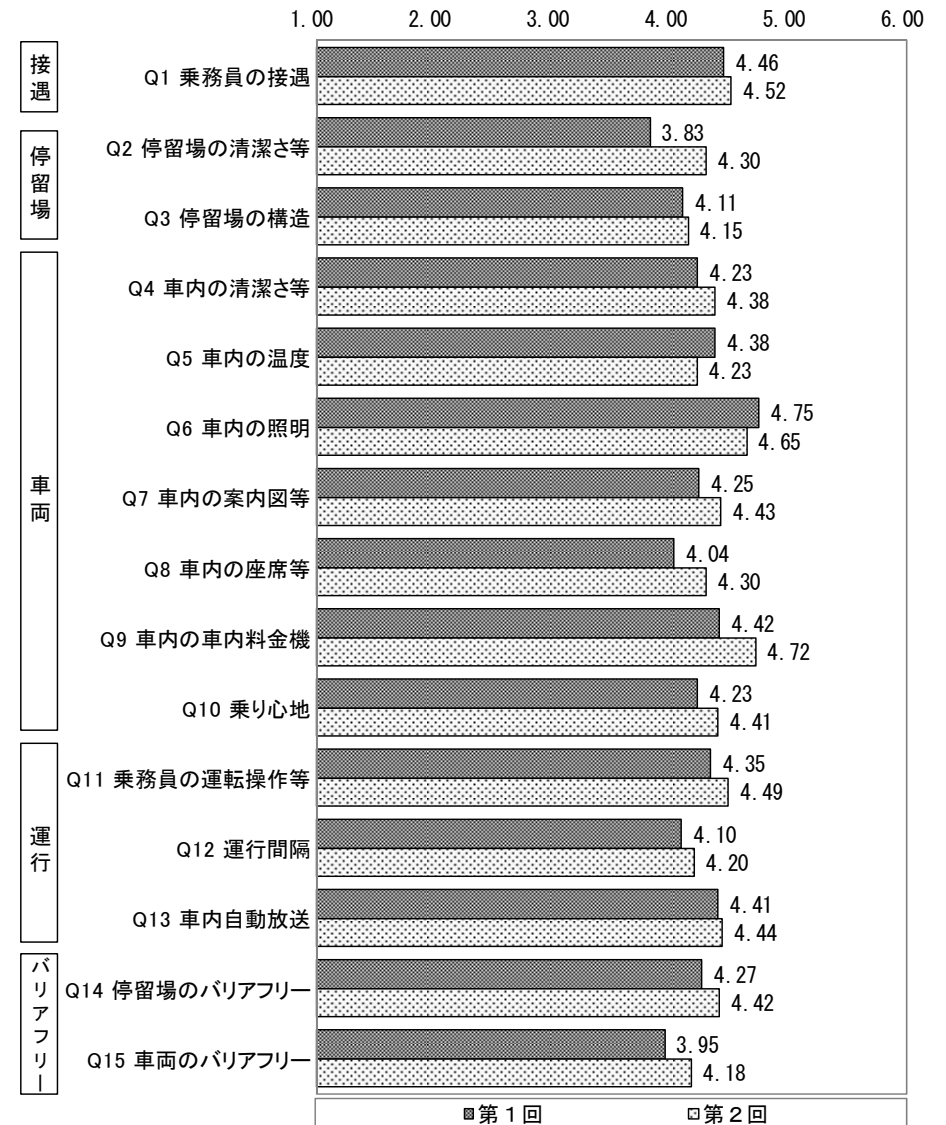
調査項目			第1回			第2回		
			満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)	満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)
接 遇	Q1	乗務員の接遇	78.7%	21.3%	<b>3.87</b>	85.5%	14.5%	<b>4.12</b> ↗
停 留 所	Q2	停留所の清潔さ等	86.8%	13.2%	<b>4.04</b>	88.1%	11.9%	<b>4.10</b>
	Q3	停留所の設備等	68.2%	31.8%	<b>3.58</b>	72.9%	27.1%	<b>3.71</b> ↗
	Q4	停留所の利用のしやすさ	73.1%	26.9%	<b>3.72</b>	76.5%	23.5%	<b>3.79</b>
車 両	Q5	車内の清潔さ等	93.5%	6.5%	<b>4.31</b>	95.4%	4.6%	<b>4.38</b>
	Q6	車内の温度	82.4%	17.6%	<b>4.08</b>	93.0%	7.0%	<b>4.36</b> ↗
	Q7	車内の案内図等	69.8%	30.2%	<b>3.63</b>	70.9%	29.1%	<b>3.63</b>
	Q8	車内の座席等	82.6%	17.4%	<b>4.00</b>	79.9%	20.1%	<b>3.88</b> ↘
	Q9	車内料金機	93.0%	7.0%	<b>4.43</b>	92.7%	7.3%	<b>4.37</b>
	Q10	乗り心地	85.6%	14.4%	<b>4.08</b>	87.7%	12.3%	<b>4.14</b>
運 行	Q11	乗務員の運転操作等	79.1%	20.9%	<b>3.96</b>	83.5%	16.5%	<b>4.03</b>
	Q12	運行間隔	76.6%	23.4%	<b>3.77</b>	74.6%	25.4%	<b>3.71</b>
	Q13	車内の自動放送	93.3%	6.7%	<b>4.34</b>	91.8%	8.2%	<b>4.27</b>
フ バ リ リ ア ー	Q14	車両のバリアフリー	84.0%	16.0%	<b>3.98</b>	33.4%	11.6%	<b>4.04</b>

(※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×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件)÷総回答数(〇〇〇件)  
 (※3) 評価欄の「↗」「↘」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目



調査項目			第1回			第2回		
			満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)	満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)
接 遇	Q1	乗務員の接遇	93.8%	6.2%	<b>4.46</b>	94.9%	5.1%	<b>4.52</b>
	停 留 場	Q2	停留場の清潔さ等	76.5%	23.5%	<b>3.83</b>	92.4%	7.6%
Q3		停留場の構造	81.5%	18.5%	<b>4.11</b>	81.0%	19.0%	<b>4.15</b>
車 両	Q4	車内の清潔さ等	87.7%	12.3%	<b>4.23</b>	89.9%	10.1%	<b>4.38</b> ↗
	Q5	車内の温度	88.9%	11.1%	<b>4.38</b>	84.8%	15.2%	<b>4.23</b> ↘
	Q6	車内の照明	98.8%	1.2%	<b>4.75</b>	96.2%	3.8%	<b>4.65</b> ↘
	Q7	車内の案内図等	87.7%	12.3%	<b>4.25</b>	92.4%	7.6%	<b>4.43</b> ↗
	Q8	車内の座席等	80.2%	19.8%	<b>4.04</b>	86.1%	13.9%	<b>4.30</b> ↗
	Q9	車内の車内料金機	92.6%	7.4%	<b>4.42</b>	100.0%	0.0%	<b>4.72</b> ↗
	Q10	乗り心地	86.4%	13.6%	<b>4.23</b>	92.4%	7.6%	<b>4.41</b> ↗
	運 行	Q11	乗務員の運転操作等	87.7%	12.3%	<b>4.35</b>	93.7%	6.3%
Q12		運行間隔	80.2%	19.8%	<b>4.10</b>	86.1%	13.9%	<b>4.20</b> ↗
Q13		車内自動放送	92.6%	7.4%	<b>4.41</b>	92.4%	7.6%	<b>4.44</b>
フ バ リ リ ア	Q14	停留場のバリアフリー	88.9%	11.1%	<b>4.27</b>	92.4%	7.6%	<b>4.42</b> ↗
	Q15	車両のバリアフリー	77.8%	22.2%	<b>3.95</b>	83.5%	16.5%	<b>4.18</b> ↗

(※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×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件)÷総回答数(〇〇〇件)  
 (※3)評価欄の「↗」「↘」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目



調査項目		第1回			第2回			
		満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)	満足度 (件)	不満足度 (件)	評価点数 (点)	
接 遇	Q1 駅職員対応	33.3%	6.3%	4.21	28.2%	3.8%	4.36 ↑	
	Q2 インターホン対応	87.5%	12.5%	4.21	83.3%	16.7%	4.10 ↓	
駅	Q3 駅施設の清潔さ等	87.5%	12.5%	4.24	88.5%	11.5%	4.17 ↓	
	Q4 駅施設の温度	80.2%	19.8%	3.95	88.5%	11.5%	4.12 ↑	
	Q5 駅施設の照明	87.5%	12.5%	4.24	71.7%	28.3%	3.39 ↓	
	Q6 駅構内の移動	79.2%	20.8%	4.01	85.9%	14.1%	4.10 ↓	
	Q7 ホームの設備	74.0%	26.0%	3.83	79.5%	20.5%	3.85 ↑	
	Q8 改札口付近の設備	86.5%	13.5%	4.18	91.0%	9.0%	4.22 ↑	
	Q9 駅構内のトイレ	81.3%	18.8%	4.05	79.5%	20.5%	3.99 ↓	
	Q10 ポスター・チラシ	86.5%	13.5%	4.10	82.1%	17.9%	3.90 ↓	
	Q11 案内標識の分かりやすさ(※) (※)内容、見え方	81.3%	18.8%	3.95	85.9%	14.1%	4.08 ↑	
	Q12 案内放送	90.6%	9.4%	4.28	88.5%	11.5%	4.12 ↓	
	車 両	Q13 車内の清潔さ等	88.5%	11.5%	4.21	84.6%	15.4%	4.10 ↓
		Q14 車内の温度	66.7%	33.3%	3.54	80.8%	19.2%	3.97 ↑
Q15 車内の照明		95.8%	4.2%	4.46	94.9%	5.1%	4.42 ↓	
Q16 車内の案内図等		85.4%	14.6%	4.07	79.5%	20.5%	3.85 ↓	
Q17 車内の座席等		29.2%	70.8%	2.29	43.6%	56.4%	2.63 ↑	
Q18 乗り心地		85.4%	14.6%	4.17	79.5%	20.5%	3.92 ↓	
運 行		Q19 運転操作等	89.6%	10.4%	4.29	88.5%	11.5%	4.13 ↓
	Q20 運行間隔	70.8%	29.2%	3.60	79.5%	20.5%	3.92 ↑	
	Q21 車内の自動放送	86.5%	13.5%	4.19	87.2%	12.8%	4.18 ↑	
フ バ リ ー ア ー	Q22 駅のバリアフリー (EV・ESを除く)	93.8%	6.3%	4.39	93.6%	6.4%	4.28 ↓	
	Q23 車両のバリアフリー	75.0%	25.0%	3.79	78.2%	21.8%	3.85 ↓	

(※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×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件)÷総回答数(〇〇〇件)  
 (※3) 評価欄の「↑」「↓」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目

