

平成28年度

都営交通モータ－ 結果報告書（概要版）

平成29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、モニターの皆様にも、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	191人
バス	152人
軌道 都電	32人
日暮里・舎人ライナー	32人
計	407人

### (3) 任期 平成28年5月から平成29年3月まで

### (4) 活動内容

#### ① 満足度・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、意向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 満足度調査・意向調査

第1回： 6月9日～6月28日

回答者： 407人中 398人（回答率97.8%）

第2回： 11月10日～11月24日

回答者： 407人中 376人（回答率92.4%）

#### ② 施設見学会

実施： 10月20日 地下鉄訓練 参加者 15人

10月27日 バス訓練 参加者 15人

11月15日 施設見学会 参加者 25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 1653 人	(8.7 倍)	887 人	766 人
バス 613 人	(4.0 倍)	341 人	272 人
軌道 231 人	(3.6 倍)	127 人	104 人
計 2497 人 (6.1 倍)		1355 人	1142 人

### (2) モニターの内訳

①全モニター	合計	男性	女性
	407 人	203 人	204 人
②内部別内訳	合計	男性	女性
地下鉄	191 人	90 人	101 人
浅草線ブロック	31 人	15 人	16 人
三田線ブロック	47 人	20 人	27 人
新宿線ブロック	38 人	21 人	17 人
大江戸線ブロック	75 人	34 人	41 人
バス	152 人	78 人	74 人
品川・渋谷営業所ブロック	34 人	19 人	15 人
小滝橋・早稲田営業所ブロック	26 人	14 人	12 人
巣鴨・北営業所ブロック	27 人	14 人	13 人
千住・南千住・江東営業所ブロック	33 人	13 人	21 人
江戸川・深川営業所ブロック	31 人	18 人	14 人
軌道	64 人	35 人	29 人
都電(計4ブロック)	32 人	21 人	11 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	71 人	34 人	37 人
30歳代	84 人	31 人	53 人
40歳代	82 人	38 人	44 人
50歳代	74 人	37 人	37 人
60歳代	55 人	37 人	18 人
70歳代以下	41 人	26 人	15 人

## 都営交通モニター 担当地区割り表

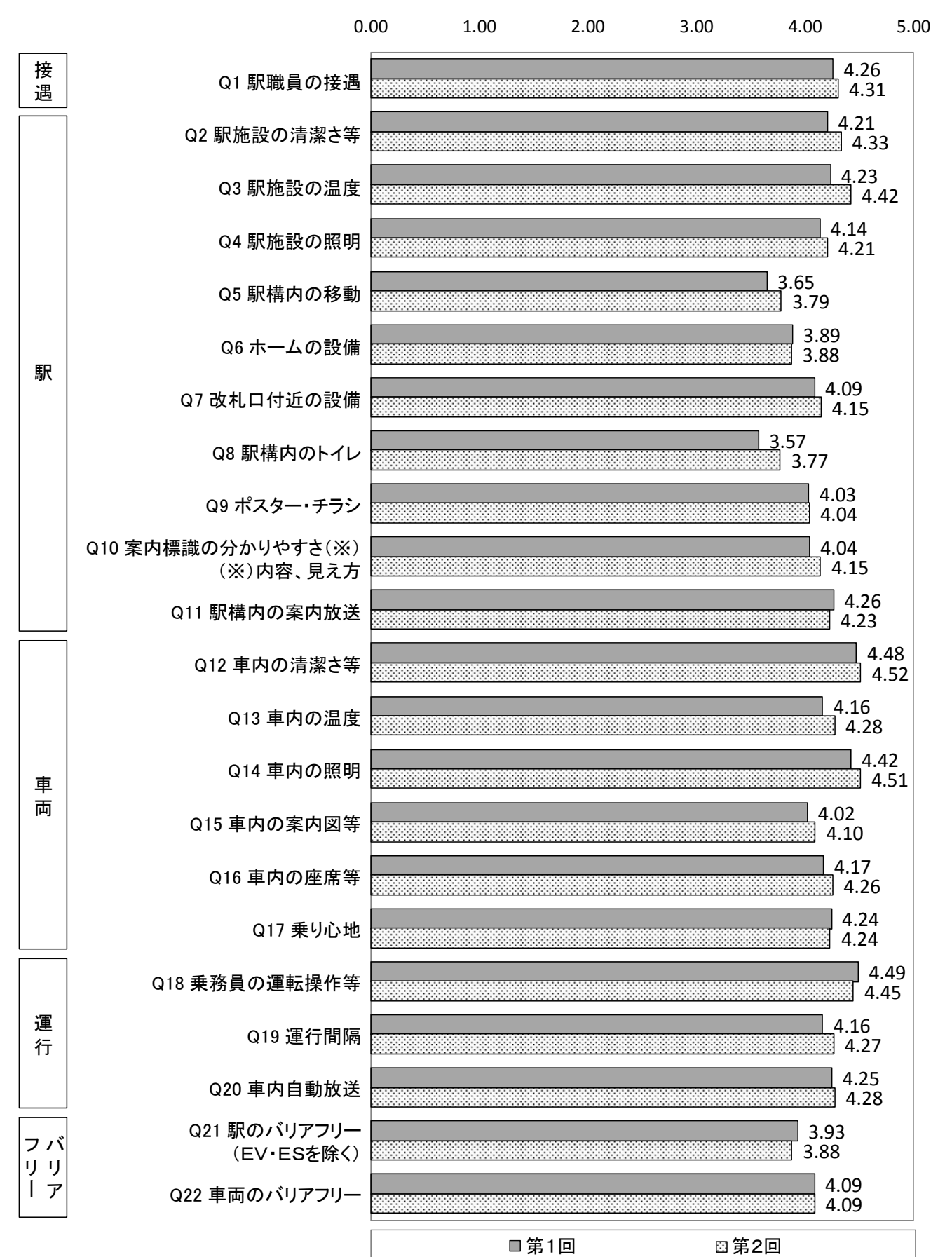
ブロック	地区コード	担当範囲	人数	合計
A	浅草線	A01 西馬込、馬込、中延	6名	31名
		A02 戸越、五反田、高輪台、泉岳寺	7名	
		A03 新橋、東銀座、宝町	6名	
		A04 日本橋、人形町	4名	
		A05 浅草橋、蔵前、浅草、本所吾妻橋	8名	
B	三田線	B01 三田、三田(浅草線)、芝公園	6名	48名
		B02 御成門、内幸町、日比谷	6名	
		B03 大手町、神保町、神保町(新宿線)、水道橋	9名	
		B04 白山、千石、巣鴨、西巣鴨	7名	
		B05 新板橋、板橋区役所前、板橋本町、本蓮沼	7名	
		B06 志村坂上、志村三丁目、蓮根、西台	7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	6名	38名
		C02 九段下、小川町、岩本町	6名	
		C03 馬喰横山、東日本橋(浅草線)、浜町	6名	
		C04 菊川、住吉	4名	
		C05 西大島、大島、東大島	6名	
		C06 船堀、一之江	4名	
		C07 瑞江、篠崎、本八幡	6名	
D	大江戸線	D01 牛込神楽坂、飯田橋、春日、春日(三田線)	7名	74名
		D02 本郷三丁目、上野御徒町、新御徒町	6名	
		D03 蔵前、両国、森下、森下(新宿線)	7名	
		D04 清澄白河、門前仲町、月島、勝どき	7名	
		D05 築地市場、汐留	4名	
		D06 大門、大門(浅草線)、赤羽橋、麻布十番	7名	
		D07 六本木、青山一丁目、国立競技場、代々木	8名	
		D08 新宿西口、東新宿、若松河田、牛込柳町	7名	
		D09 新宿、都庁前、西新宿五丁目、中野坂上	7名	
		D10 東中野、中井、落合南長崎、新江古田	7名	
		D11 練馬、豊島園、練馬春日町、光が丘	7名	
地下鉄計			191名	191名
E	品川・渋谷	E01 品川営業所の路線	12名	34名
		E02 港南支所の路線	6名	
		E03 渋谷営業所の路線	10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	8名	26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	11名	27名
		G02 北営業所の路線	10名	
		G03 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	8名	34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	11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			152名	152名
K	荒川線	K01 早稲田～大塚駅前	9名	32名
		K02 巣鴨新田～王子駅前	7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	6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	9名	
		L04 舎人公園、舎人、見沼代親水公園	9名	
軌道計			64名	64名
総計(※10名程度の予備は含まず)			407名	407名

平成 28 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 (割合)	不満足度 (割合)	評価点数 (点)	満足度 (割合)	不満足度 (割合)	評価点数 (点)	
接 遇	Q1	駅職員の接遇	90.0%	10.0%	4.26	92.3%	7.7%	4.31	
	駅	Q2	駅施設の清潔さ等	90.3%	9.7%	4.21	93.6%	6.4%	4.33 ↑
		Q3	駅施設の温度	89.1%	10.9%	4.23	94.4%	5.6%	4.42 ↑
		Q4	駅施設の照明	85.5%	14.5%	4.14	87.1%	12.9%	4.21
		Q5	駅構内の移動	72.0%	28.0%	3.65	75.2%	24.8%	3.79 ↑
		Q6	ホームの設備	78.5%	21.5%	3.89	78.3%	21.7%	3.88
		Q7	改札口付近の設備	86.1%	13.9%	4.09	88.1%	11.9%	4.15
		Q8	駅構内のトイレ	67.3%	32.7%	3.57	75.0%	25.0%	3.77 ↑
		Q9	ポスター・チラシ	86.9%	13.1%	4.03	85.5%	14.5%	4.04
		Q10	案内標識の分かりやすさ(※) (※)内容、見え方	83.3%	16.7%	4.04	87.6%	12.4%	4.15 ↑
		Q11	駅構内の案内放送	91.0%	9.0%	4.26	91.2%	8.8%	4.23
車 両	Q12	車内の清潔さ等	96.7%	3.3%	4.48	97.7%	2.3%	4.52	
	Q13	車内の温度	86.8%	13.2%	4.16	89.2%	10.8%	4.28 ↑	
	Q14	車内の照明	94.2%	5.8%	4.42	96.9%	3.1%	4.51	
	Q15	車内の案内図等	84.0%	16.0%	4.02	84.3%	15.7%	4.10	
	Q16	車内の座席等	87.5%	12.5%	4.17	91.0%	9.0%	4.26	
	Q17	乗り心地	89.3%	10.7%	4.24	88.9%	11.1%	4.24	
	運 行	Q18	乗務員の運転操作等	96.4%	3.6%	4.49	93.8%	6.2%	4.45
Q19		運行間隔	85.5%	14.5%	4.16	90.5%	9.5%	4.27 ↑	
Q20		車内自動放送	89.6%	10.4%	4.25	91.0%	9.0%	4.28	
フ バ リ リ ー ア	Q21	駅のバリアフリー (EV・ESを除く)	82.2%	17.8%	3.93	81.0%	19.0%	3.88	
	Q22	車両のバリアフリー	86.9%	13.1%	4.09	87.3%	12.7%	4.09	

(※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

サービスレベル調査結果（地下鉄）第1回、第2回比較グラフ

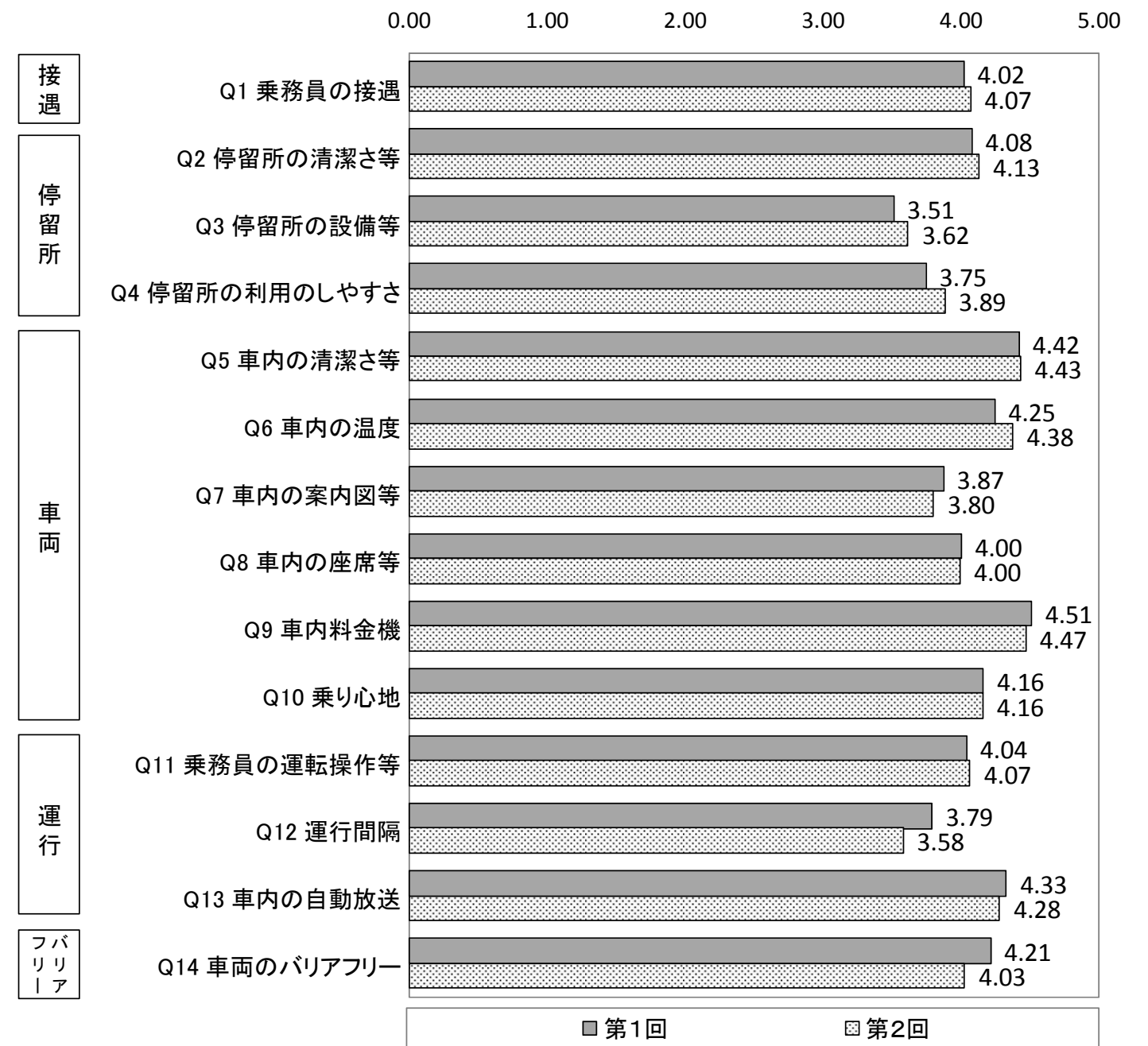


平成 28 年度 サービスレベル調査 年間結果 (バス)

調査項目			第1回			第2回		
			満足度 (割合)	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	83.0%	17.0%	4.02	82.7%	17.3%	4.07
停 留 所	Q2	停留所の清潔さ等	87.0%	13.0%	4.08	88.4%	11.6%	4.13
	Q3	停留所の設備等	65.3%	34.7%	3.51	69.4%	30.6%	3.62 ↗
	Q4	停留所の利用のしやすさ	73.1%	26.9%	3.75	79.5%	20.5%	3.89 ↗
車 両	Q5	車内の清潔さ等	93.9%	6.1%	4.42	94.3%	5.7%	4.43
	Q6	車内の温度	87.3%	12.7%	4.25	94.1%	5.9%	4.38 ↗
	Q7	車内の案内図等	77.8%	22.2%	3.87	74.3%	25.7%	3.80
	Q8	車内の座席等	82.5%	17.5%	4.00	82.0%	18.0%	4.00
	Q9	車内料金機	95.5%	4.5%	4.51	94.1%	5.9%	4.47
	Q10	乗り心地	87.5%	12.5%	4.16	87.2%	12.8%	4.16
運 行	Q11	乗務員の運転操作等	81.4%	18.6%	4.04	84.2%	15.8%	4.07
	Q12	運行間隔	75.7%	24.3%	3.79	70.1%	29.9%	3.58 ↘
	Q13	車内の自動放送	92.0%	8.0%	4.33	90.9%	9.1%	4.28
フ バ リ リ ア	Q14	車両のバリアフリー	89.2%	10.8%	4.21	84.7%	15.3%	4.03 ↘

(※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

サービスレベル調査結果 (バス) 第1回、第2回比較グラフ

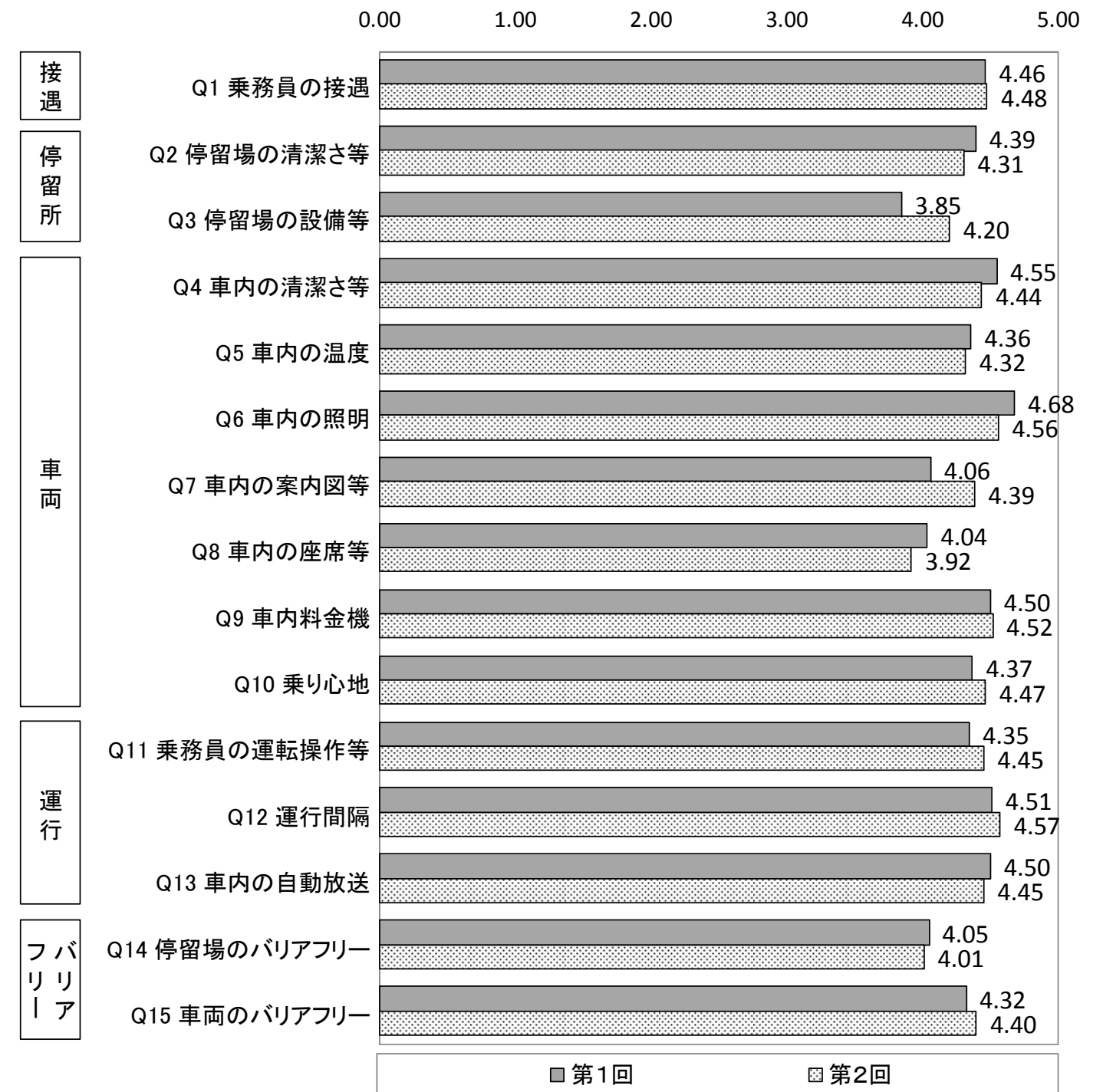


平成 28 年度 サービスレベル調査 年間結果（都電）

調査項目			第1回			第2回		
			満足度 (割合)	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	乗務員の待遇	94.4%	5.6%	4.46	92.0%	8.0%	4.48
	停 留 所	Q2	停留場の清潔さ等	94.0%	6.0%	4.39	89.3%	10.7%
Q3		停留場の設備等	81.0%	19.0%	3.85	85.3%	14.7%	4.20 ↗
車 両	Q4	車内の清潔さ等	95.2%	4.8%	4.55	94.7%	5.3%	4.44 ↘
	Q5	車内の温度	91.7%	8.3%	4.36	88.0%	12.0%	4.32
	Q6	車内の照明	98.8%	1.2%	4.68	98.7%	1.3%	4.56 ↘
	Q7	車内の案内図等	83.3%	16.7%	4.06	94.7%	5.3%	4.39 ↗
	Q8	車内の座席等	82.1%	17.9%	4.04	77.3%	22.7%	3.92 ↘
	Q9	車内料金機	95.2%	4.8%	4.50	94.7%	5.3%	4.52
	Q10	乗り心地	92.9%	7.1%	4.37	98.7%	1.3%	4.47
	運 行	Q11	乗務員の運転操作等	90.5%	9.5%	4.35	92.0%	8.0%
Q12		運行間隔	94.0%	6.0%	4.51	98.7%	1.3%	4.57
Q13		車内の自動放送	97.6%	2.4%	4.50	94.7%	5.3%	4.45
フ バ リ リ ア	Q14	停留場のバリアフリー	85.7%	14.3%	4.05	84.0%	16.0%	4.01
	Q15	車両のバリアフリー	95.2%	4.8%	4.32	94.7%	5.3%	4.40

(※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

サービスレベル調査結果（都電）第1回、第2回比較グラフ



平成 28 年度 サービスレベル調査 年間結果（日暮里・舎人ライナー）

サービスレベル調査結果（日暮里・舎人ライナー）第 1 回、第 2 回比較グラフ

調査項目		第1回			第2回			
		満足度 (割合)	不満足度 (割合)	評価点数 (点)	満足度 (割合)	不満足度 (割合)	評価点数 (点)	
接 遇	Q1 駅職員の接遇	84.6%	15.4%	4.15	91.3%	8.7%	4.48 ↗	
	Q2 インターホン対応	93.4%	6.6%	4.35	100.0%	0.0%	4.70 ↗	
駅	Q3 駅施設の清潔さ等	93.4%	6.6%	4.40	93.2%	6.8%	4.35	
	Q4 駅施設の温度	82.4%	17.6%	3.95	81.8%	18.2%	3.88	
	Q5 駅施設の照明	83.5%	16.5%	4.16	96.6%	3.4%	4.32 ↗	
	Q6 駅構内の移動	75.8%	24.2%	3.84	84.1%	15.9%	4.05 ↗	
	Q7 ホームの設備	83.5%	16.5%	4.00	83.0%	17.0%	3.98	
	Q8 改札口付近の設備	82.4%	17.6%	3.99	88.6%	11.4%	4.10 ↗	
	Q9 駅構内のトイレ	85.7%	14.3%	4.15	94.3%	5.7%	4.32 ↗	
	Q10 ポスター・チラシ	80.2%	19.8%	3.86	85.2%	14.8%	3.97 ↗	
	Q11 案内標識の分かりやすさ(※) (※)内容、見え方	84.6%	15.4%	4.11	88.6%	11.4%	4.10	
	Q12 案内放送	90.1%	9.9%	4.27	93.2%	6.8%	4.27	
	車 両	Q13 車内の清潔さ等	91.2%	8.8%	4.35	88.6%	11.4%	4.20 ↘
		Q14 車内の温度	65.9%	34.1%	3.53	85.2%	14.8%	4.02 ↗
Q15 車内の照明		94.5%	5.5%	4.42	96.6%	3.4%	4.41	
Q16 車内の案内図等		85.7%	14.3%	4.10	89.8%	10.2%	4.10	
Q17 車内の座席等		45.1%	54.9%	2.88	61.4%	38.6%	3.34 ↗	
Q18 乗り心地		76.9%	23.1%	3.89	80.7%	19.3%	4.01 ↗	
運 行		Q19 運転操作等	89.0%	11.0%	4.30	90.9%	9.1%	4.28
	Q20 運行間隔	90.1%	9.9%	4.32	84.1%	15.9%	4.07 ↘	
	Q21 車内の自動放送	86.8%	13.2%	4.10	87.5%	12.5%	4.14	
フ バ リ リ ー ア	Q22 駅のバリアフリー (EV・ESを除く)	93.4%	6.6%	4.38	95.5%	4.5%	4.32	
	Q23 車両のバリアフリー	71.4%	28.6%	3.81	87.5%	12.5%	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(○○○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

