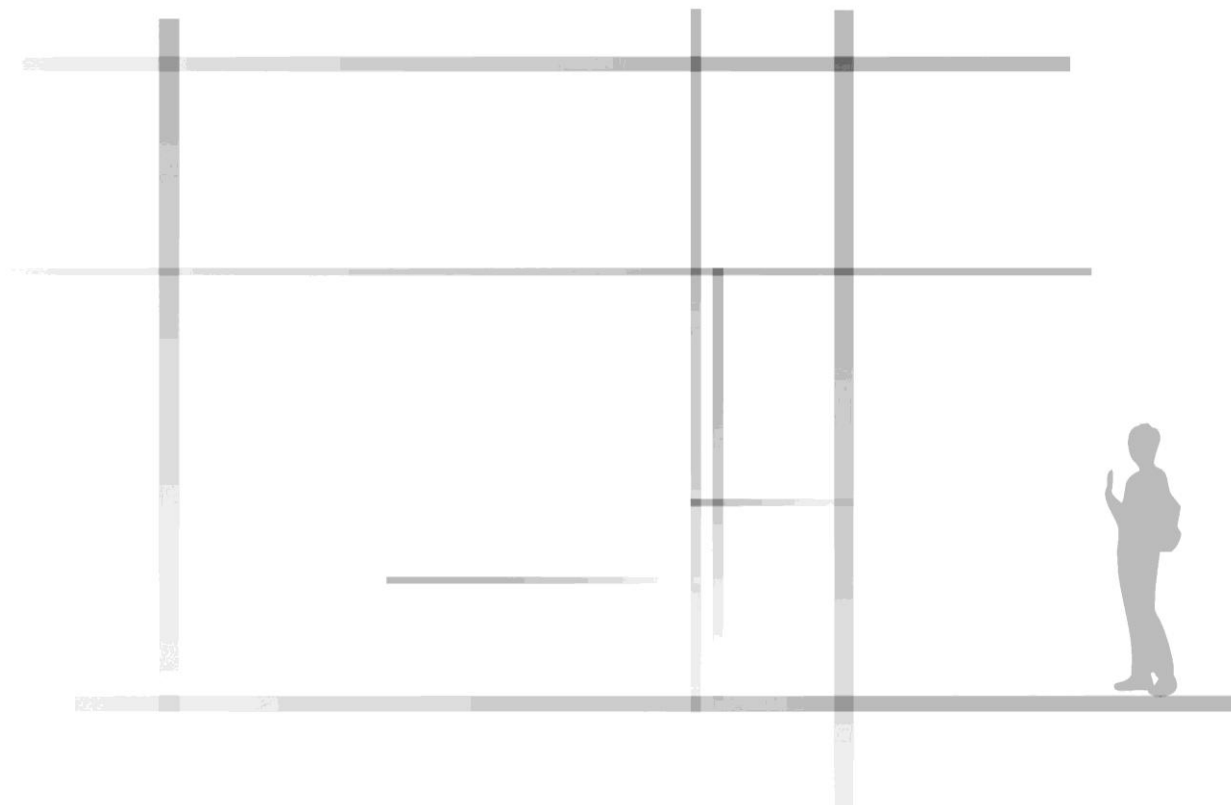


タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成23年度の実施内容について



タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成23年度の実施内容について

実施項目

I 乗務員を対象としたアンケート
(平成24年3月2日～3月26日)

II タクシー経営者向けセミナー
(平成23年10月24日, 12月13日)

I 乗務員を対象としたアンケート（実施概要）

1 目的

- ・タクシー乗務員の自発的な駐停車マナー向上を図る

2 方法

- ・タクシー乗務員に“アンケート調査票”と“動機付け冊子”を配布
(タクシー事業者や個人タクシー組合を通じて配布)

3 時期

平成24年3月2日(金)～3月26日(月)

4 配布数・回収数

配布数：**9,134枚**(※ 実際に乗務員の方の手元に渡った枚数)

回収数：**5,201枚(回収率:56.9%)**

I 乗務員を対象としたアンケート（実施概要）

5 配布物

- ① アンケート調査票・・・タクシー乗務員の自発的な駐停車マナーの向上を図るため、モビリティ・マネジメントの手法を活用。

主な内容

- (1) 回答者の属性について
 - ・年齢, 乗務員歴
 - ・平成22年度アンケートの協力有無と効果
- (2) 四条通の駐停車について
 - ・四条通における違法な駐停車や客待ちの状況
- (3) 四条通の駐停車に対する意識について
 - ・平成22年度アンケート結果の報告
 - ・今後の行動変化意向
- (4) タクシーの役割について
 - ・公共交通に位置付けられたタクシーについての認識
 - ・他者の違法な駐停車や客待ちに対する意見
 - ・今後の行動変化意向
- (5) 京都市域全体の駐停車マナーについて
 - ・自由記述

I 乗務員を対象としたアンケート（実施概要）

5 配布物

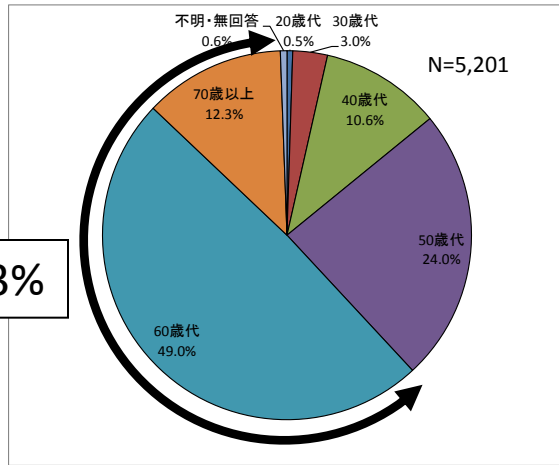
- ② 動機付け冊子……タクシー乗務員が駐停車マナーを向上させるきっかけとなる情報を掲載。アンケートに回答する際に参照するとともに、アンケート回答後も手元に保存する冊子。

主な内容

- (1) 違法な駐停車や客待ちについてのマナー遵守のお願い文
- (2) 平成22年度アンケート結果の報告
- (3) 違法な駐停車状況の報告と駐車禁止場所の周知

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

年齢構成



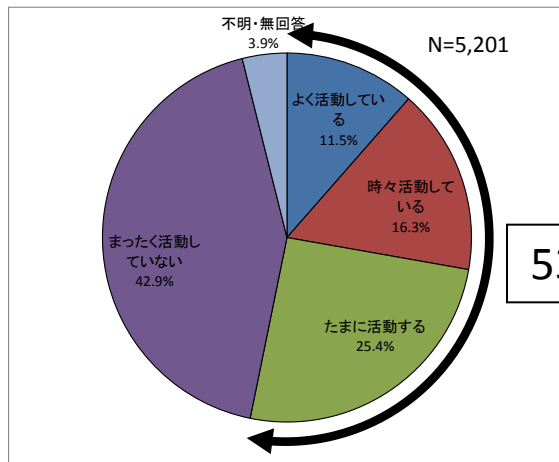
60.3%

乗務員(=回答者)の年齢構成は、
60歳以上が約6割を占めている。

<参考>
平成22年度アンケート
との比較

	平成22年度		平成23年度	
	総数	構成比	総数	構成比
20歳代	67	0.9%	26	0.5%
30歳代	303	3.9%	158	3.0%
40歳代	899	11.6%	550	10.6%
50歳代	2,148	27.8%	1,247	24.0%
60歳代	3,607	46.7%	2,548	49.0%
70歳以上	666	8.6%	642	12.3%
不明・無回答	42	0.5%	30	0.6%
総数	7,732	-	5,201	-

四条通(烏丸通～川端通間)での活動割合



53.2%

四条通で活動している方が
約5割を占めている。

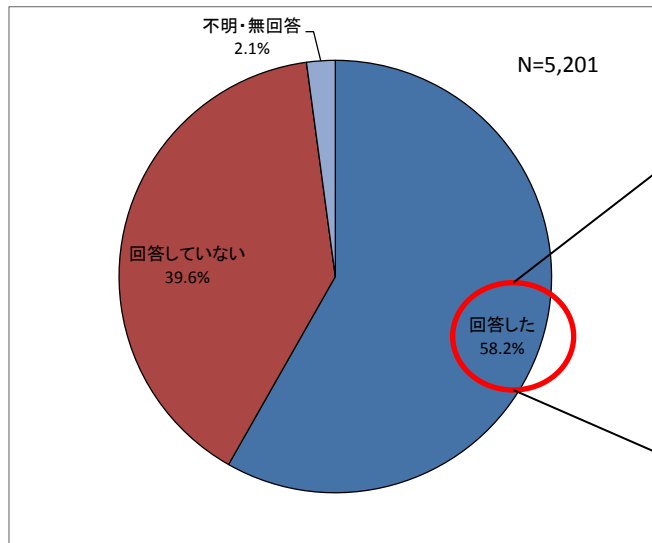
<参考>平成22年度アンケートとの比較

	平成22年度		平成23年度	
	総数	構成比	総数	構成比
よく活動している	1,202	15.5%	596	11.5%
時々活動している	1,567	20.3%	849	16.3%
たまに活動する	1,877	24.3%	1,322	25.4%
まったく活動していない	2,857	37.0%	2,231	42.9%
不明・無回答	229	3.0%	203	3.9%
総数	7,732	-	5,201	-

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

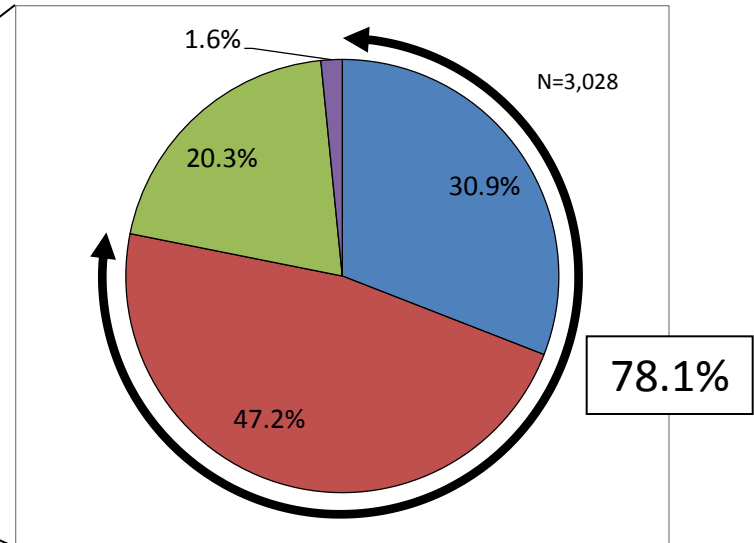
平成22年度アンケートに回答した方の割合と意識への影響

平成22年度アンケートの回答割合



平成22年度アンケートに回答した方が約6割を占めている。

回答者の意識

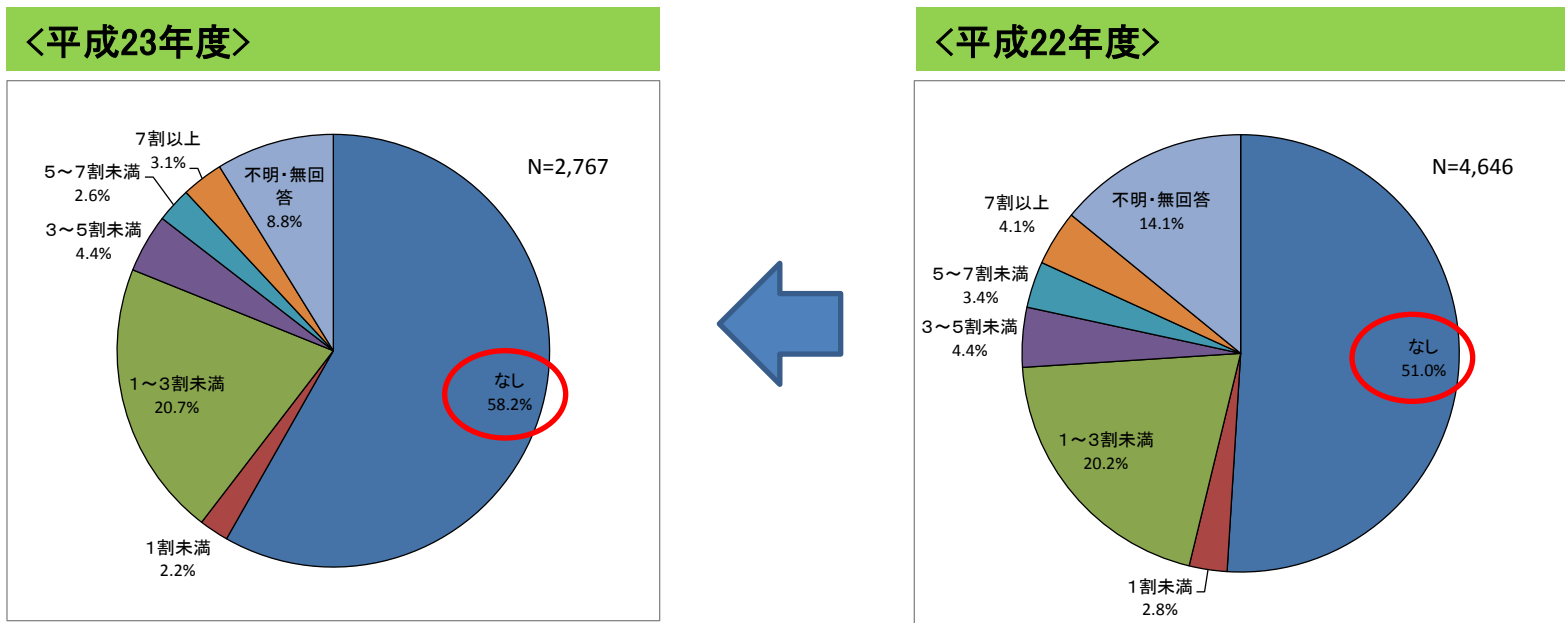


- マナーの向上を意識する上で重要なきっかけになった
- マナーの向上を意識する上で少なからずきっかけになった
- 特に何も感じていない
- 不明・無回答

平成22年度にも回答した3,028名のうち、
“マナーの向上を意識するきっかけになった”と回答した方が約8割を占めている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちをする割合（平成22年度との違い）



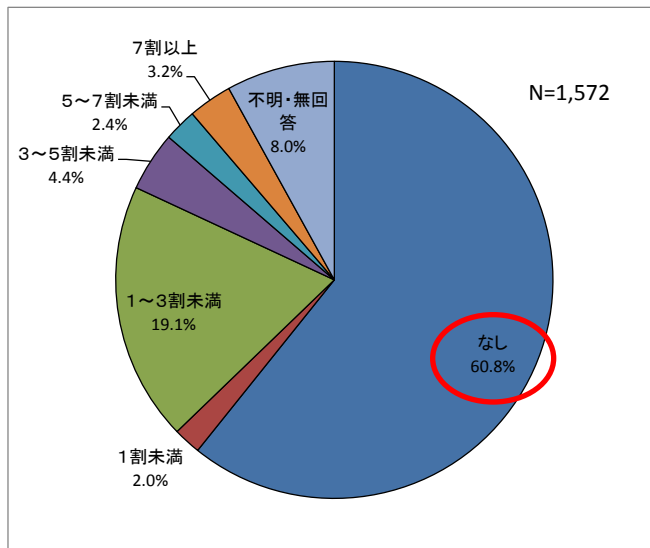
※ 平成22年・23年とも、四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

タクシー乗り場以外での客待ちをしない方が約6割を占めている。
平成22年度アンケートと比べ、約7ポイントの改善がみられる。

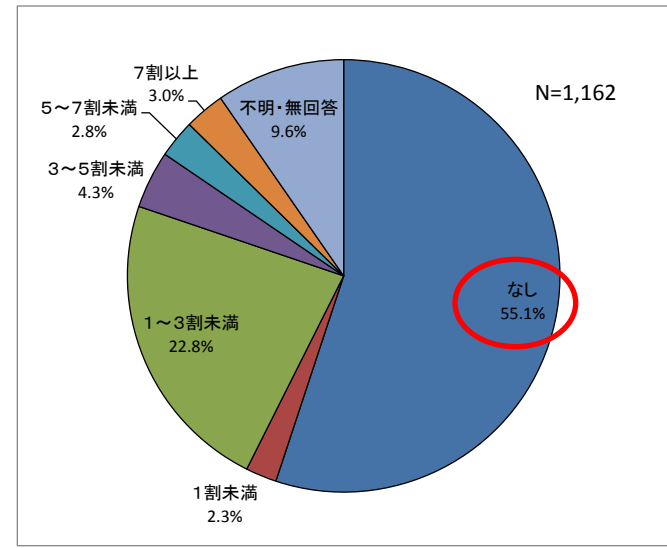
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちをする割合（平成22年度の回答有無による違い）

＜平成22年度アンケートに**回答した方**＞



＜平成22年度アンケートに**回答していない方**＞



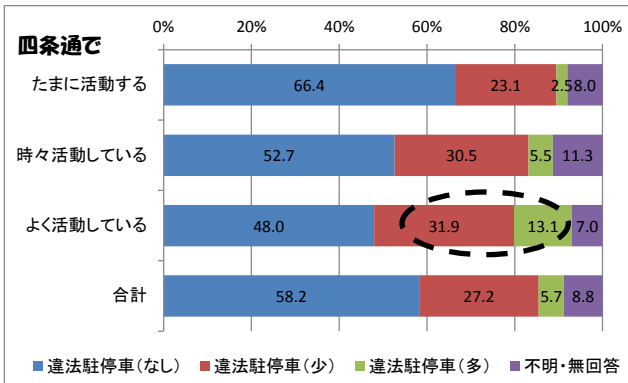
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

平成22年度もアンケートに協力いただいた方のほうが、
タクシー乗り場以外での客待ちをしない割合が**約6ポイント**高くなっている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

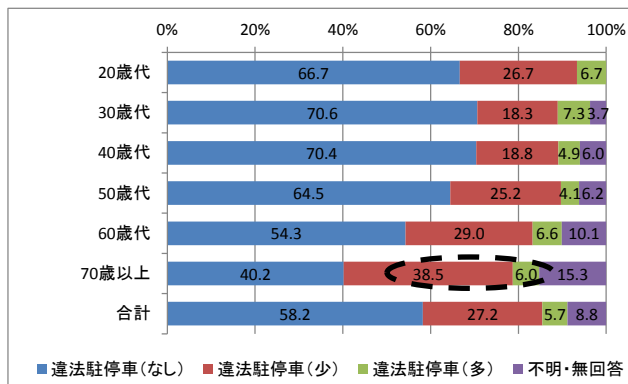
タクシー乗り場以外での客待ちをする割合（属性による違い）

〈営業活動頻度別〉

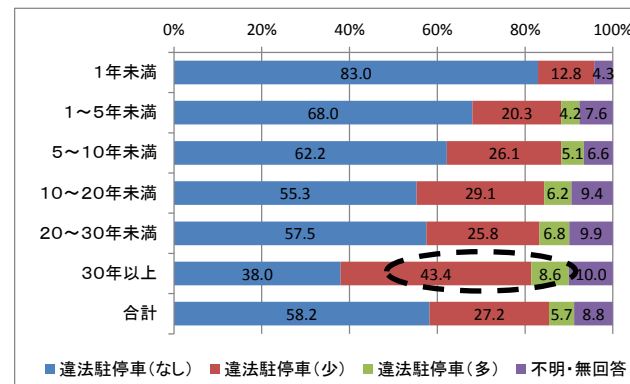


四条通で、
 タクシー乗り場以外での客待ちをしている割合は、
「四条通での活動が頻繁な方」
「年齢階層が高い方」
「乗務員歴が長い方」
 ほど、高くなる傾向がある。

〈年齢別〉



〈京都市域での乗務員歴別〉



※ 違法駐車(なし):なし 違法駐車(少):タクシー乗り場以外での客待ちが5割未満
 違法駐車(多):タクシー乗り場以外での客待ちが5割以上

※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

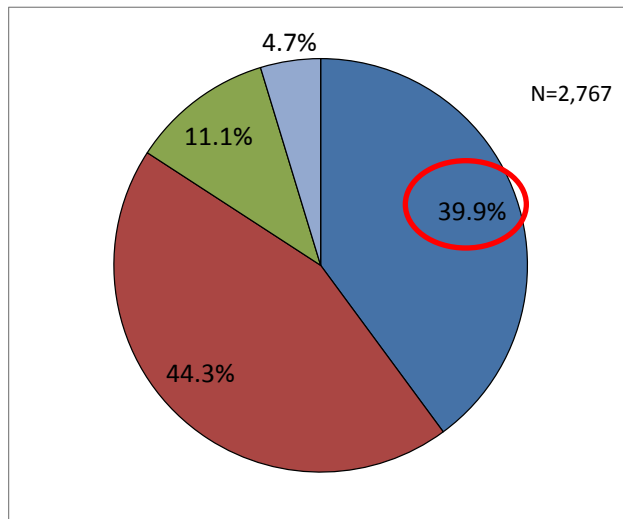
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちに関する意識

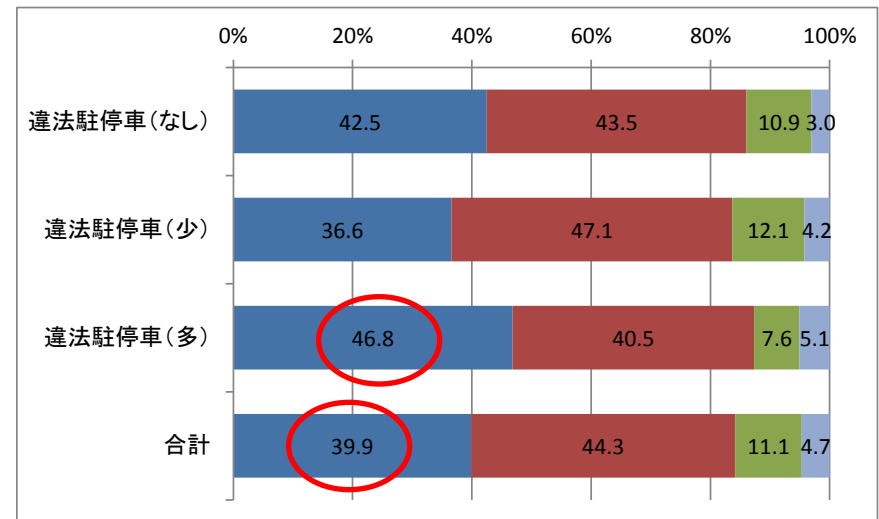
■ 思っていたより多かった ■ 思っていた通り
■ 思っていたより少なかった ■ 不明・無回答

平成22年度の結果で半数以上の方が、「タクシー乗り場以外で客待ちをしない」とお答えになっていること、
ならびに、9割以上の方が、「そんなことは減らそう/やめよう」とお考えになっていることについて

<全体>



<違法駐停車の割合別>



※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

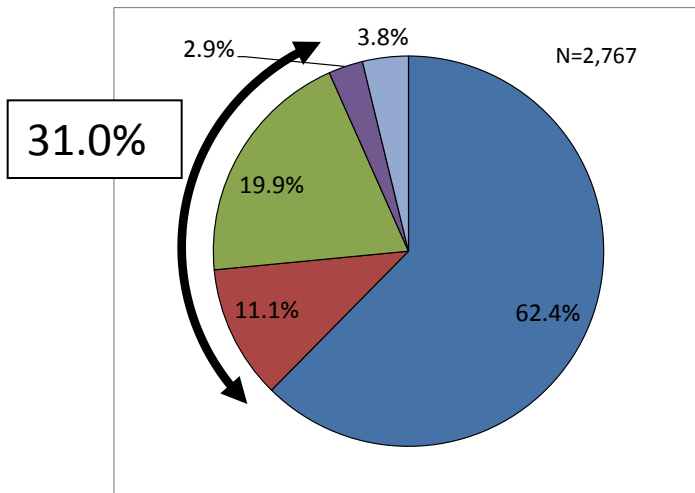
全体では、「**思っていたより多かった**」と回答した方が約4割となっている。
違法駐停車(タクシー乗り場以外での客待ち)の割合が高い方のうち、
「**思っていたより多かった**」と回答した割合は、全体よりも約7ポイント高くなっている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちに関する意識

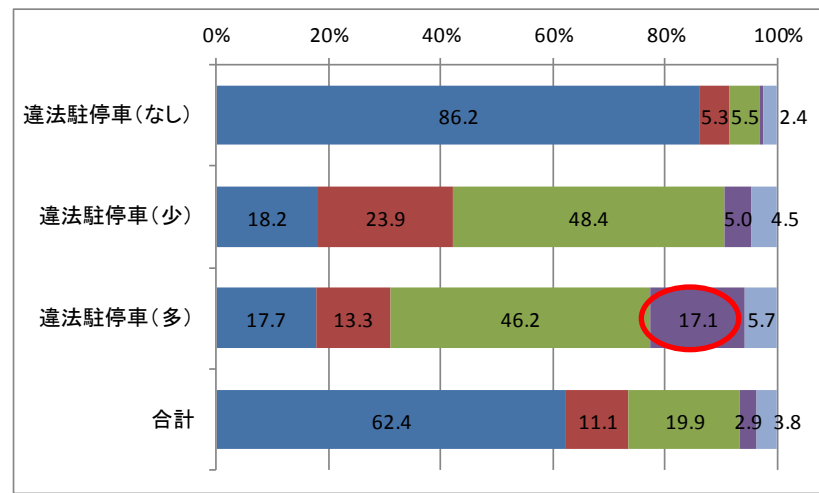
今後のマナー遵守意向について

<全体>



- そもそも自分は、そういう行為はやっていない
- やめようと思っている
- 出来る限り減らそうと思っている
- 減らそうとは思わない
- 不明・無回答

<違法駐停車の割合別>



※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

「タクシー乗り場以外での客待ち」を“減らそうと思っている”方は3割以上を占めている。

違法駐停車(タクシー乗り場以外での客待ち)の割合が高い方は“減らそうと思わない”と回答している方が多い。

- 【減らそうとは思わない主な理由】
- ・利用客を獲得しやすい(=ニーズがある)
 - ・タクシー乗り場が少ない

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

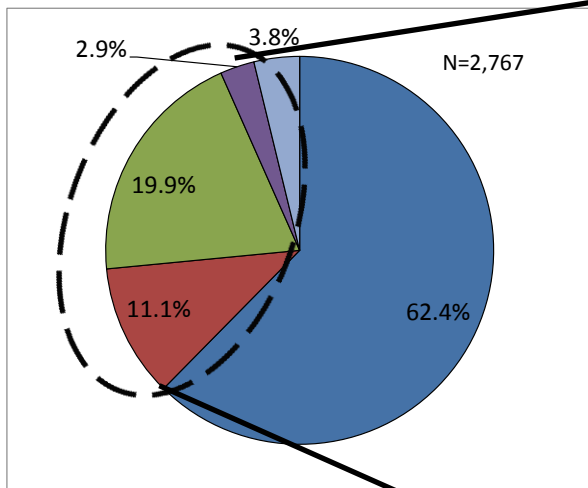
タクシー乗り場以外での客待ちに関する意識

タクシー乗り場以外での客待ちを行っている方の

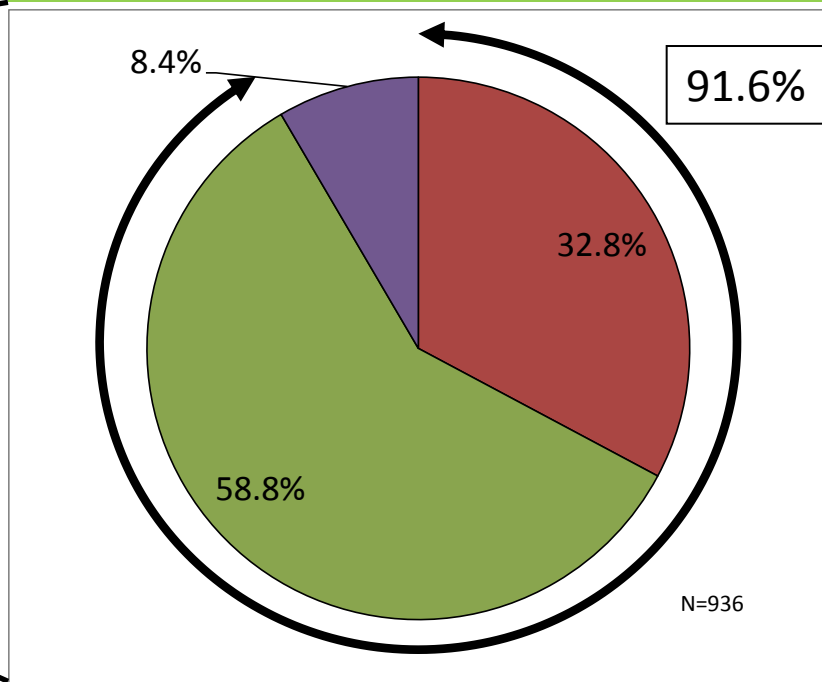
今後のマナー遵守意向について

- そもそも自分は、そういう行為はやっていない
- やめようと思っている
- 出来る限り減らそうと思っている
- 減らそうとは思わない
- 不明・無回答

<全体>



<乗り場以外での客待ちを行っている方だけの場合>



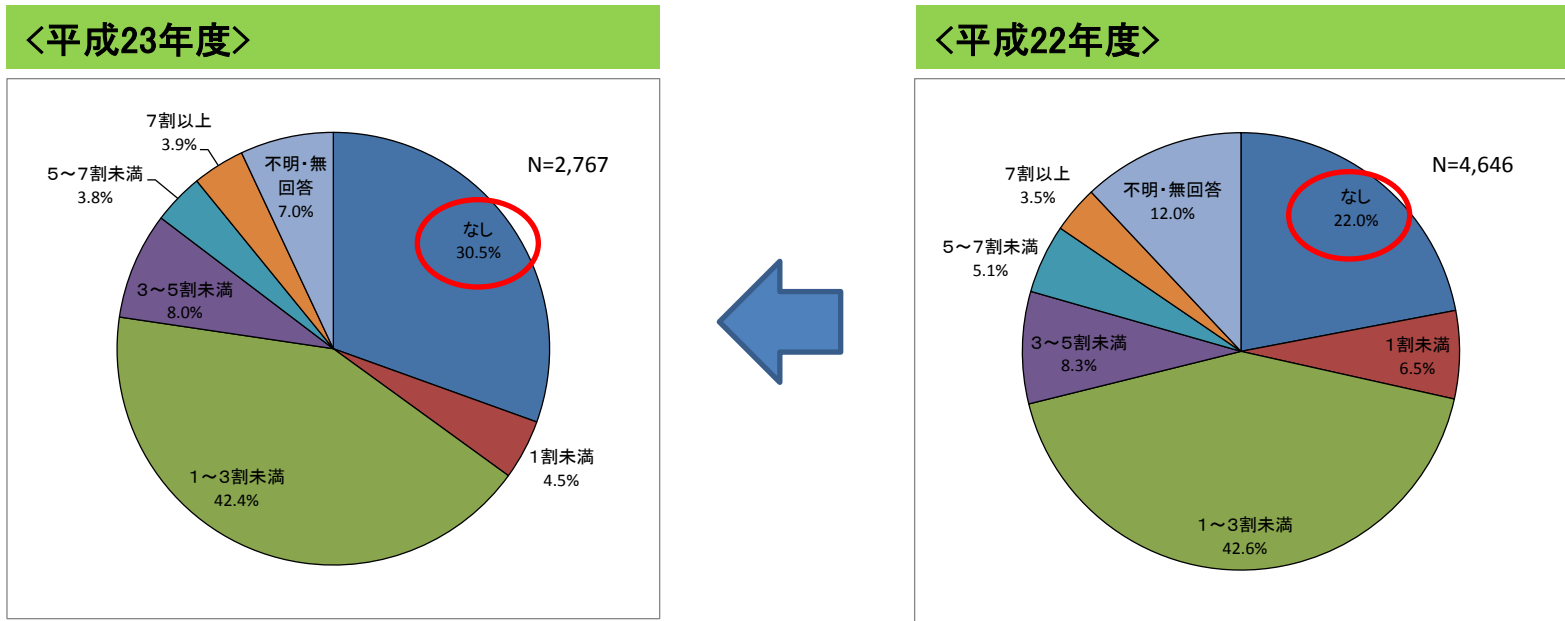
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

「タクシー乗り場以外での客待ち」を行っている方のうち、

9割以上の方が「減らそう」と思っている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降を行う割合（平成22年度との違い）



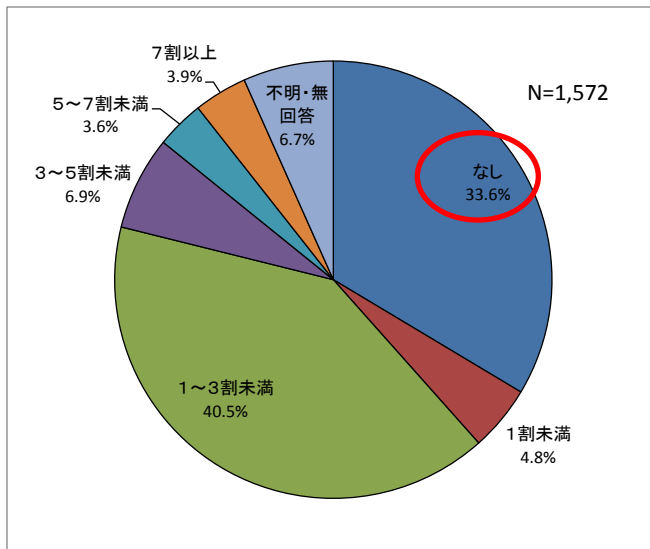
※ 平成22年・23年とも、四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降をしない方が約3割を占めている
平成22年度アンケートと比べ、約9ポイントの改善がみられる。

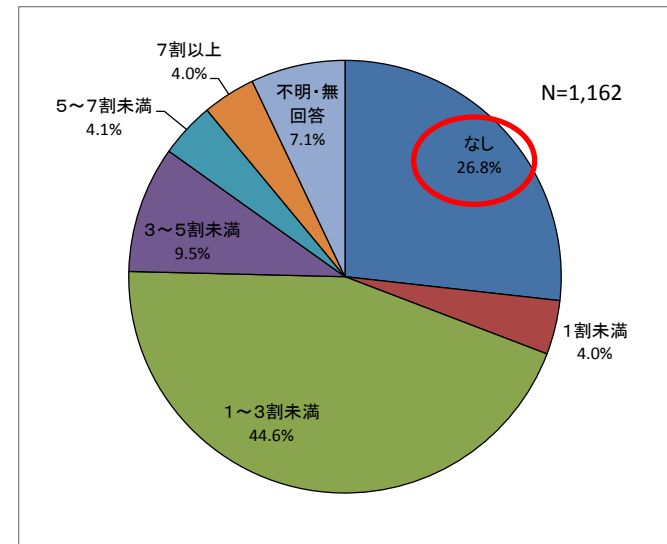
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降を行う割合（平成22年度の回答有無による違い）

＜平成22年度アンケートに**回答した方**＞



＜平成22年度アンケートに**回答していない方**＞



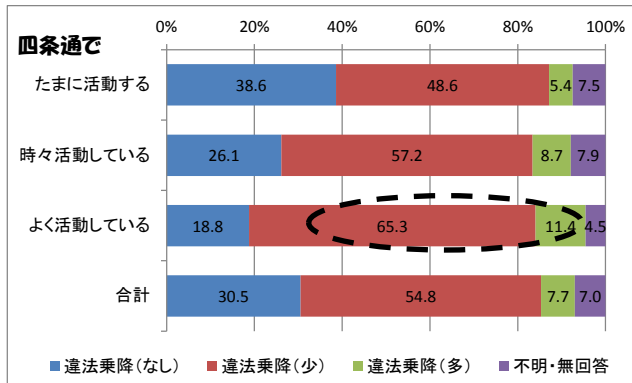
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

平成22年度もアンケートに協力いただいた方が、
交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降をしない割合が**約7ポイント**高くなっている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

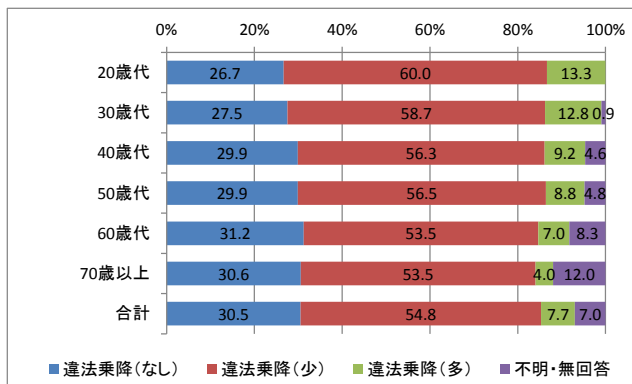
交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降を行う割合（属性別）

<営業活動頻度別>

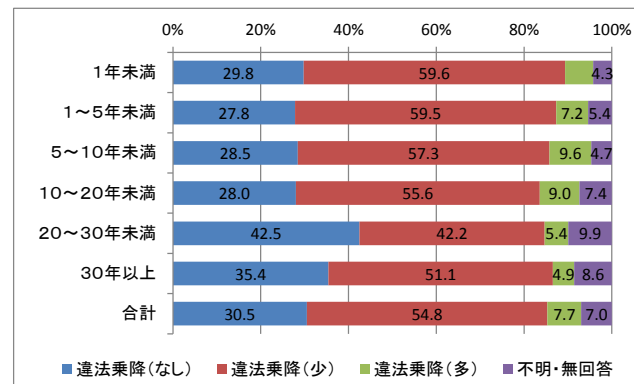


四条通で、
交差点内やバス乗り場前で
利用客の乗降をしている割合は、
「四条通での活動が頻繁な方」
ほど、高くなる傾向がある。
また、タクシー乗り場以外での客待ちほど、
年齢や乗務員歴による差はみられない。

<年齢別>



<京都市域での乗務員歴別>



※ 違法乗降(なし):なし 違法乗降(少):交差点内やバス乗り場前での乗降が5割未満
違法乗降(多):交差点内やバス乗り場前での乗降が5割以上
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

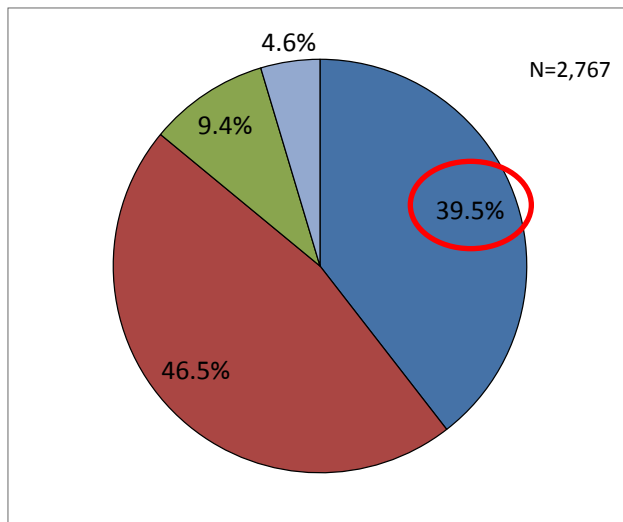
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降に関する意識

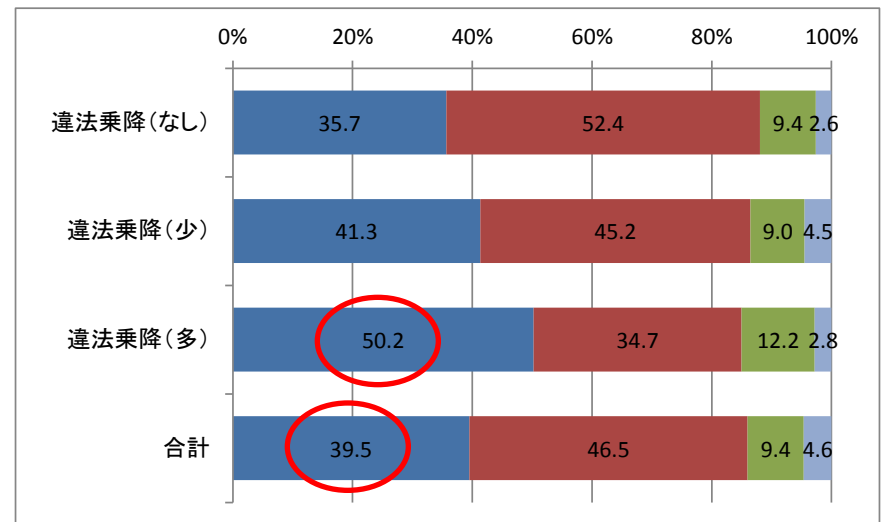
■ 思っていたより多かった ■ 思っていた通り
■ 思っていたより少なかった □ 不明・無回答

平成22年度の結果で、**9割以上の方が、「交差点やバス乗り場前での利用客の乗降」を「減らそう/やめよう」とお考えになっていることについて**

〈全体〉



〈違法乗降の割合別〉



※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

全体では、“**思っていたより多かった**”と回答した方が**約4割**となっている。
違法乗降(交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降)の割合が高い方のうち、“**思っていたより多かった**”と回答した割合は、全体よりも**約11ポイント**高くなっている。

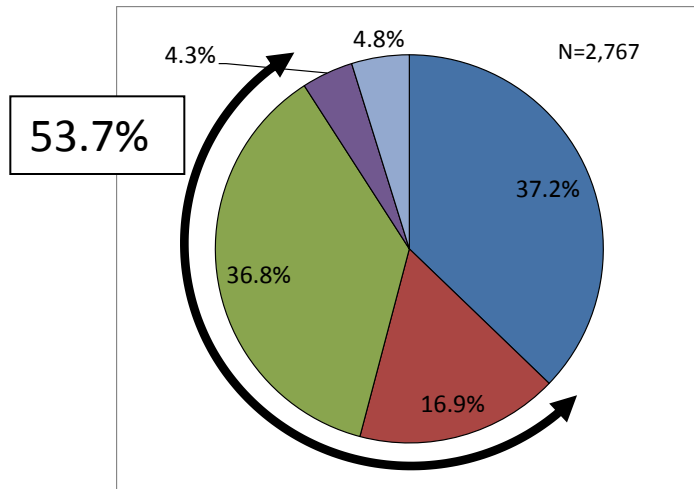
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降に関する意識

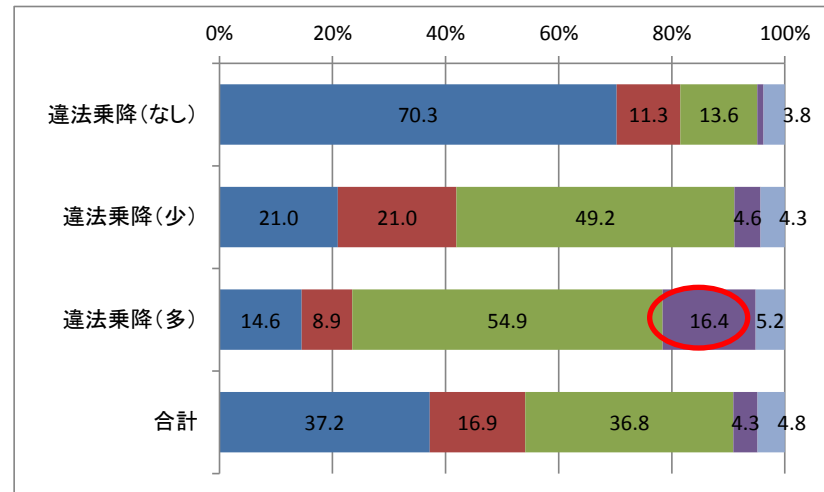
今後のマナー遵守意向について

- そもそも自分は、そういう行為はやっていない
- やめようと思っている
- 出来る限り減らそうと思っている
- 減らそうとは思わない
- 不明・無回答

〈全体〉



〈違法駐停車の割合別〉



※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

「交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降」を“減らそうと思っている”方は5割以上を占めている。

違法乗降(交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降)の割合が高い方は“減らそうと思わない”と回答している方が多い。

【減らそうとは思わない主な理由】

- ・利用客のニーズを断れない
- ・適当な降車スペースがない

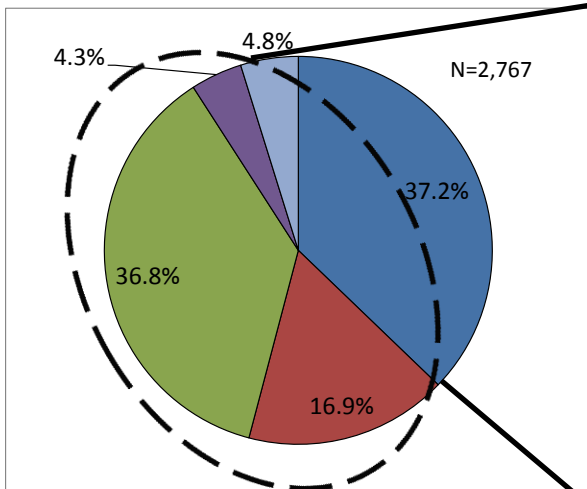
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降に関する意識

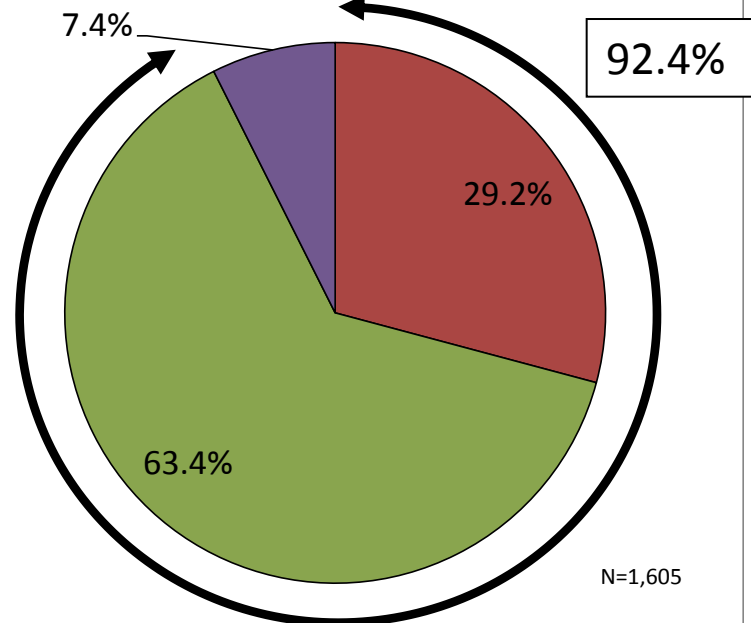
交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降を行っている方の
今後のマナー遵守意向について

- そもそも自分は、そういう行為はやっていない
- やめようと思っている
- 出来る限り減らそうと思っている
- 減らそうとは思わない
- 不明・無回答

<全体>



<交差点内等で乗降を行っている方だけの場合>



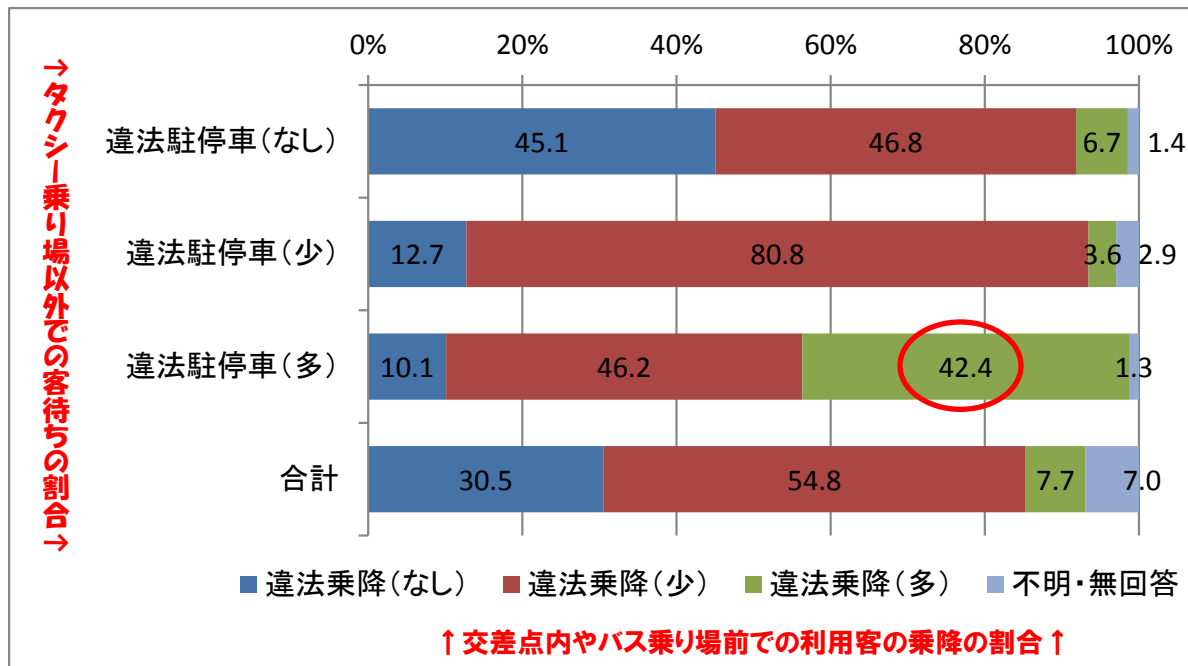
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

「交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降」を行っている方のうち、
9割以上の方が「減らそう」と思っている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

マナー違反者の実態

＜“タクシー乗り場以外で客待ちをする方”と
“交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降をする方”の関係性について＞



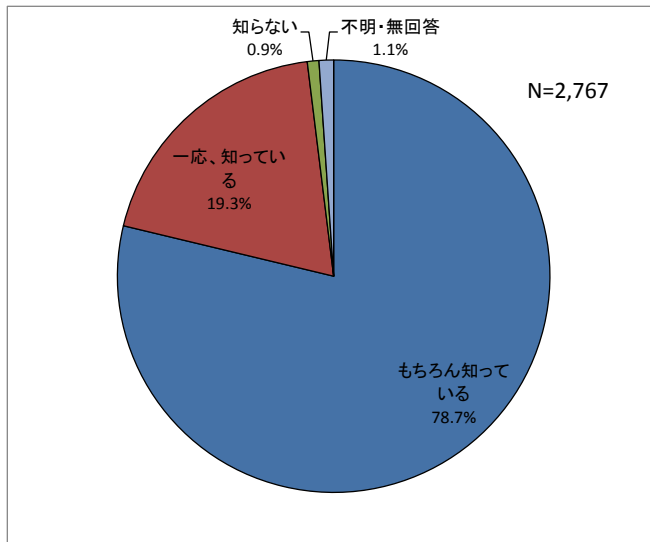
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

違法駐停車(タクシー乗り場以外での客待ち)をしている方は、
違法乗降(交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降)もしている傾向にある。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

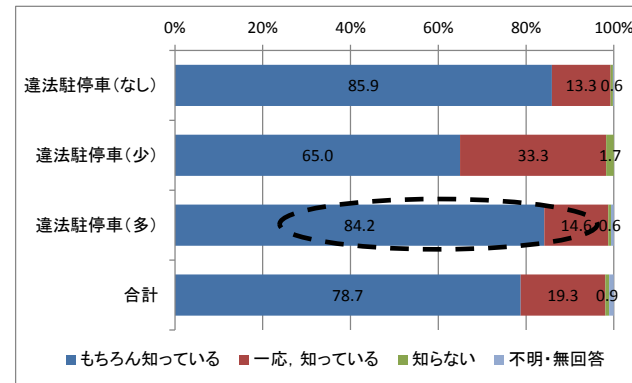
違法性の認知率

〈全体〉

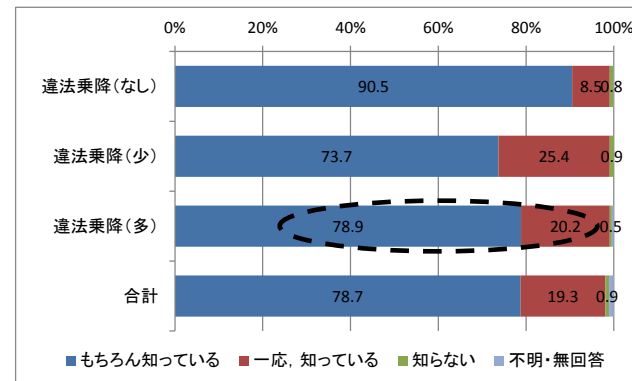


マナー違反を行っているほとんどの乗務員の方が、違法性を認知している。

〈タクシー乗り場以外での客待ちをする割合別〉



〈交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降する割合別〉

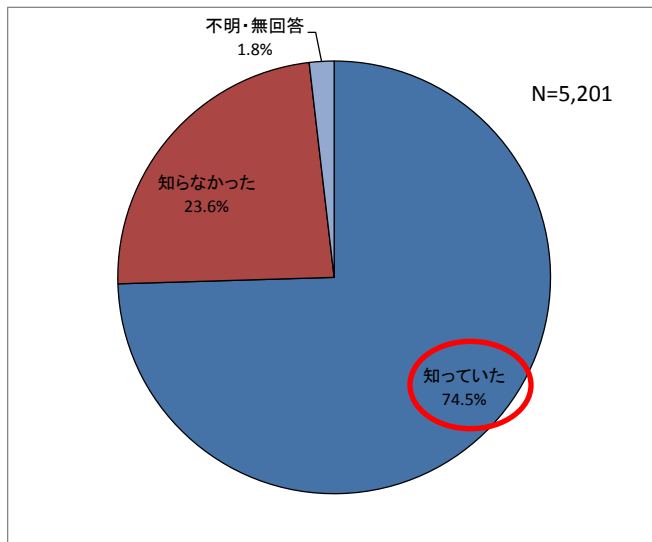


※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

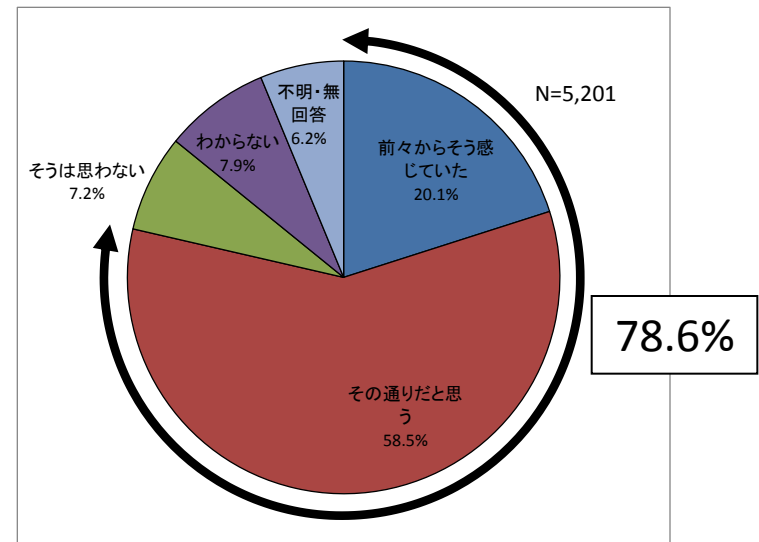
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシーの役割

〈タクシーが公共交通であることについて〉



〈タクシーの役割, 責任の増大について〉



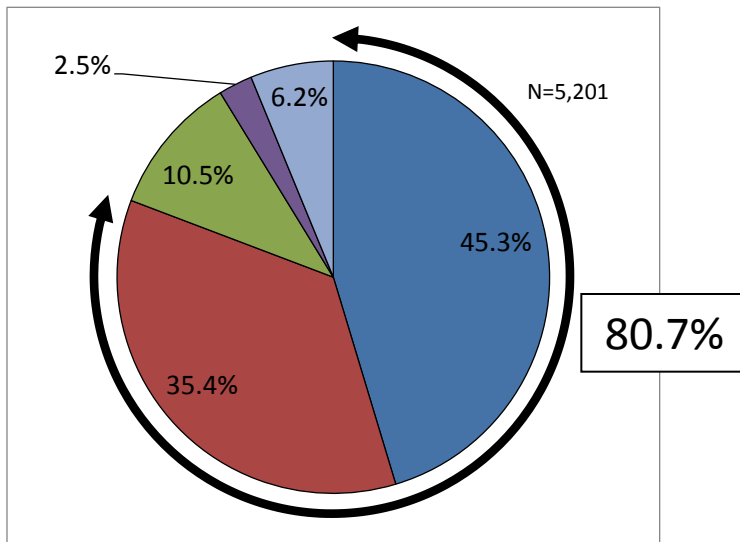
※ “特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法”での表現についての認知率

7割以上の方が“タクシーが公共交通である”ことを理解している。
また、約8割の方が“タクシーの役割, 責任は増大”すると感じている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

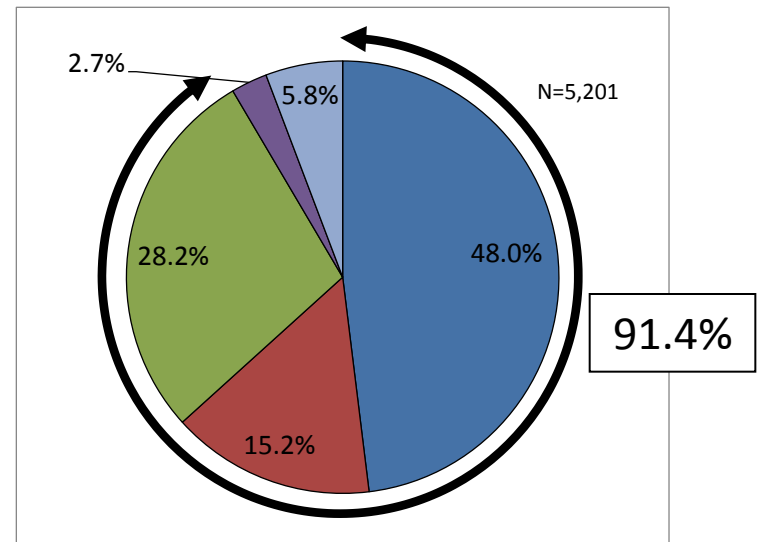
タクシーの役割

＜他者のマナー違反について＞



- 公共交通を担う一員として、やめるべき行為である
- 出来る限り減らすべき行為である
- やむを得ない行為である
- その他
- 不明・無回答

＜今後の自分の行動について＞



- そもそも自分は、そういう行為はやっていない
- やめようと思っている
- 出来る限り減らそうと思っている
- 減らそうとは思わない
- 不明・無回答

8割以上の方が、マナー違反を“やめるべき/減らすべき”と考えている。
また、9割以上の方が、“そもそもやっていない/減らそう”と思っている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

乗務員の意見（自由記入）

- 乗務員だけではなく、利用者のマナーについても向上を図るべきだ。
- 特に降車の場合は、利用客のニーズには逆らえない。
- 高齢者や交通弱者に対しては、一定のルール違反もやむを得ないと思う。
- 乗務員，事業者，行政が一体となって、マナー向上に取り組むべきだ。
- 違法車両は厳しく取り締まるべきだ。
- タクシー乗り場をもっと増やしてほしい。
- 四条通での安全を確保するためには、バスや一般車両のマナーについても向上を図るべきだ。

I 乗務員を対象としたアンケート（まとめ）

まとめ

① タクシー乗り場以外での客待ちについて

- 平成22年度に比べて、マナーを守っている方の割合が7ポイント増加しており、取組の効果が現れていると考えられる。
- また、「タクシー乗り場以外での客待ち」を行っている方についても、9割以上が“**減らそう**”と思っている。
- 一方で、“減らそうと思わない”理由として、利用客を獲得しやすいことが挙げられており、利用者マナー向上とあわせて啓発が必要と考えられる。

② 交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降について

- 平成22年度に比べて、マナーを守っている方の割合が9ポイント増加しており、タクシー乗り場以外での客待ちと同様、取組の効果が現れていると考えられる。
- また、「交差点内やバス乗り場前での利用客の乗降」を行っている方についても、9割以上が“**減らそう**”と思っている。
- 一方で、“減らそうと思わない”理由として、利用客のニーズを断れないことが挙げられており、「タクシー乗り場以外での客待ち」と同様、利用者マナー向上とあわせて啓発が必要と考えられる。

Ⅱ タクシー経営者向けセミナー

実施目的		タクシー経営と密接にかかわるタクシー駐停車マナー向上について、タクシー会社の経営者や個人タクシー組合役員に現状を把握していただき、組織全体としての取組機運を高めるため、これらの方を対象にタクシー経営に係るセミナーを開催した。
実施体制	法人	主催：京都乗用自動車協会 後援：京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議
	個人	主催：京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議 後援：京都タクシー業務センター
対象者	法人	会社の経営者
	個人	組合の役員、支部の役員など
講師		京都大学大学院 藤井教授
内容		タクシー経営に係る内容(駐停車マナー向上を含む)
開催結果	法人	平成23年10月24日(月) 参加者 48名
	個人	平成23年12月13日(火) 参加者 27名