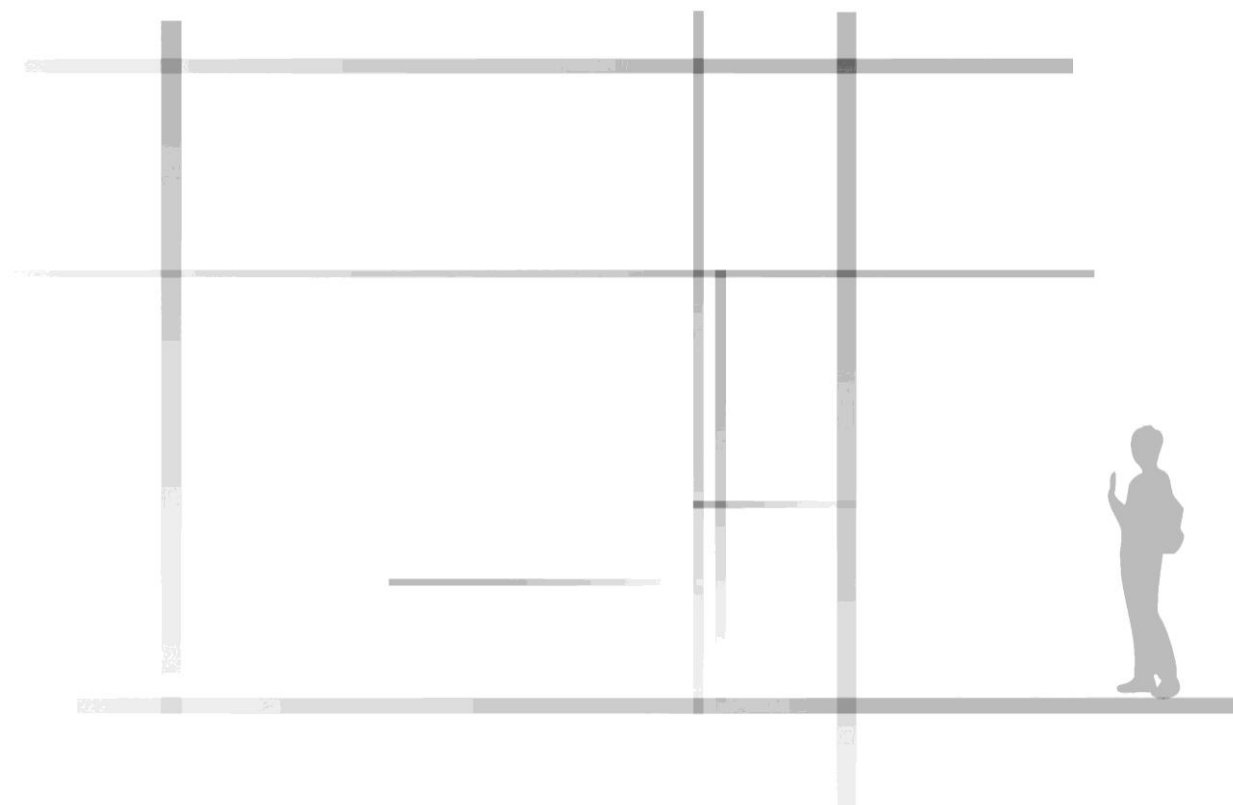


タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成24年度の実施内容について



タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成24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25年1月25日～2月28日)

II 乗降マナー向上に向けた利用者啓発
(平成25年1月25日～2月28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25年1月22日(火)～2月28日(木)

4 配布数・回収数

配布数: **65団体** **9,175枚(9,134枚)**
回収数: **51団体** **5,674枚(5,201枚)**
回収率: **61.8%(56.9%)**

※カッコ内は23年度実績

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。

【主な調査内容】

- (1) 回答者の属性について
 - ・年齢, 乗務員歴
 - ・平成23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23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今後の行動変化意向
- (5) 利用者の乗降マナーについて
- (6) 京都市域全体の駐停車マナーの向上について

I 乗務員を対象としたアンケート（実施概要）

5 配布物

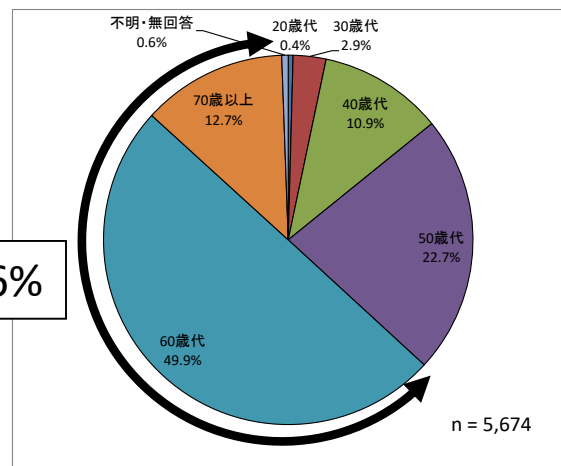
- ② 動機付け冊子…… タクシー乗務員が駐停車マナーを向上させるきっかけとなる情報を掲載。アンケートに回答する際に参照するとともに、アンケート回答後も手元に保存する冊子。

【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23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

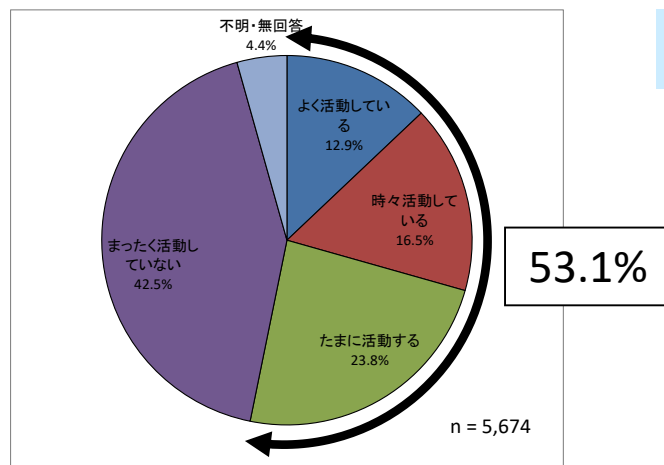


乗務員（＝回答者）の年齢構成は、
60歳以上が約6割を占めている。

<参考> 過年度からの推移

	平成22年度		平成23年度		平成24年度	
	総数	構成比	総数	構成比	総数	構成比
20歳代	67	0.9%	26	0.5%	24	0.4%
30歳代	303	3.9%	158	3.0%	163	2.9%
40歳代	899	11.6%	550	10.6%	617	10.9%
50歳代	2,148	27.8%	1,247	24.0%	1,286	22.7%
60歳代	3,607	46.7%	2,548	49.0%	2,833	49.9%
70歳以上	666	8.6%	642	12.3%	719	12.7%
不明・無回	42	0.5%	30	0.6%	32	0.6%
総数	7,732	—	5,201	—	5,674	—

四条通（烏丸通～川端通間）での活動割合



四条通で活動している方が約5割を占めている。

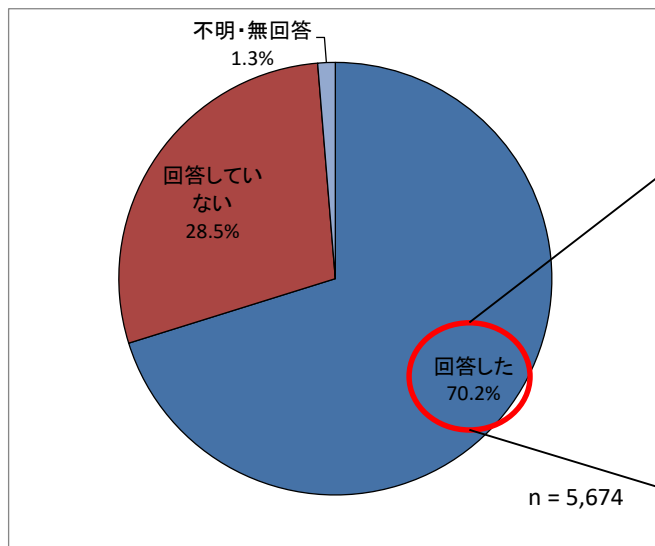
<参考> 過年度からの推移

	平成22年度		平成23年度		平成24年度	
	総数	構成比	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%	733	12.9%
時々活動している	1,567	20.3%	849	16.3%	935	16.5%
たまに活動する	1,877	24.3%	1,322	25.4%	1,350	23.8%
まったく活動していない	2,857	37.0%	2,231	42.9%	2,409	42.5%
不明・無回答	229	3.0%	203	3.9%	247	4.4%
総数	7,732	—	5,201	—	5,674	—

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

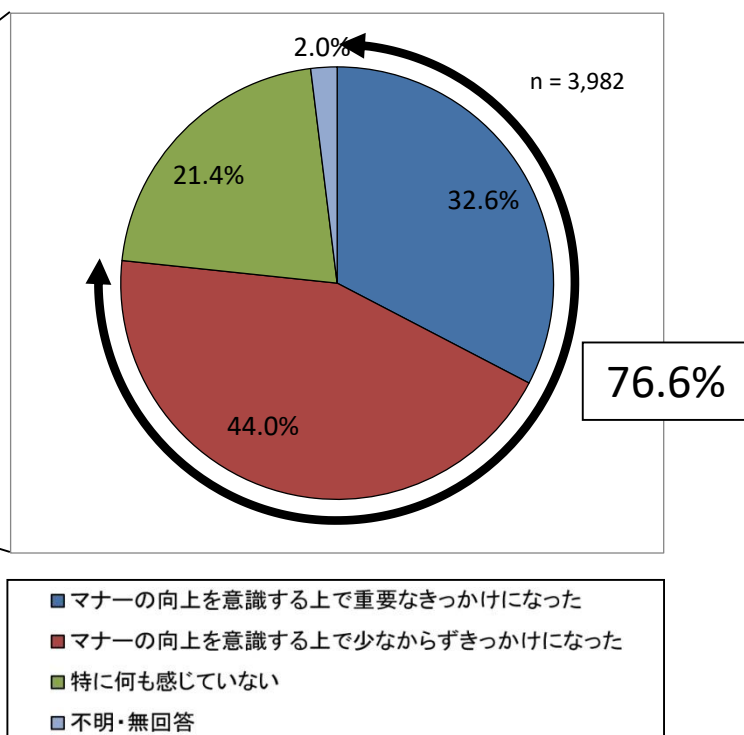
平成23年度アンケートに回答した方の割合と意識への影響

平成23年度アンケートの回答割合



平成23年度アンケートに回答した方が約7割を占めている。

回答者の意識

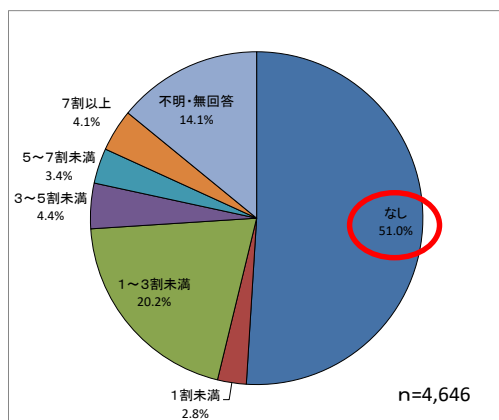


平成23年度にも回答した3,982名のうち、
“マナーの向上を意識するきっかけになった”と回答した方が約8割を占めている。

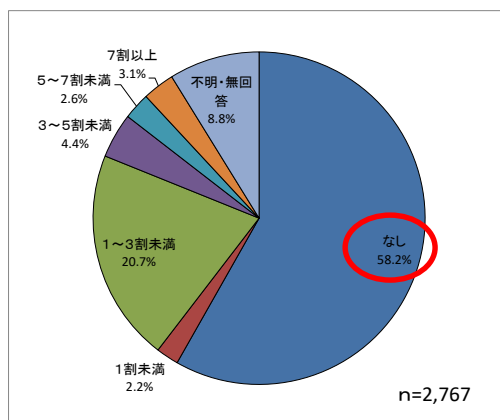
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちをする割合

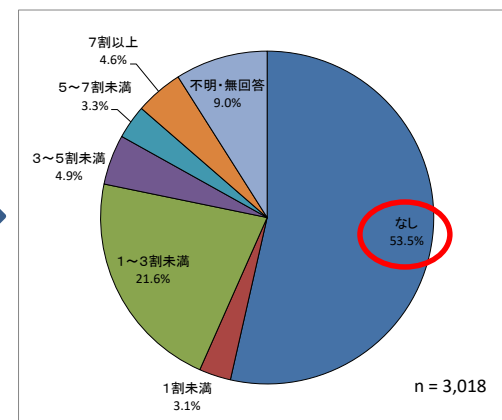
＜平成22年度＞



＜平成23年度＞



＜平成24年度＞



※ 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

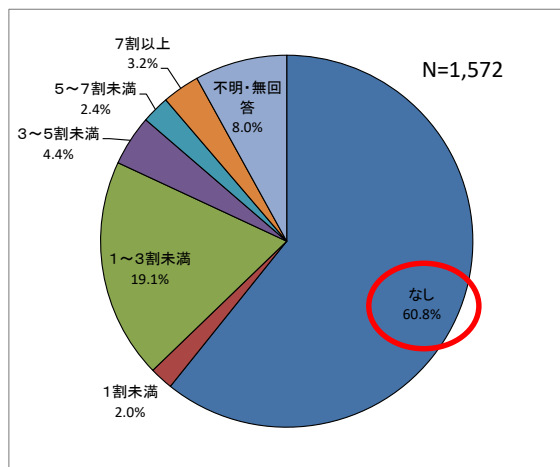
タクシー乗り場以外での客待ちをしない方が約6割を占めている。

平成23年度と比較すると、タクシー乗り場以外での客待ちをする人の割合は若干減少しているものの、モビリティ・マネジメントを開始した平成22年度と比較すると2.5ポイント改善している。

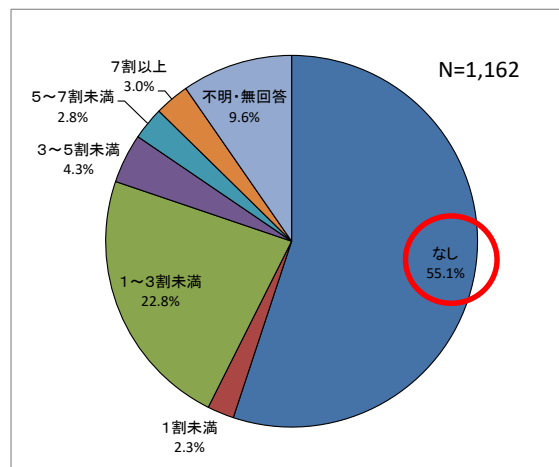
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちをする割合（前年度の回答有無による違い）

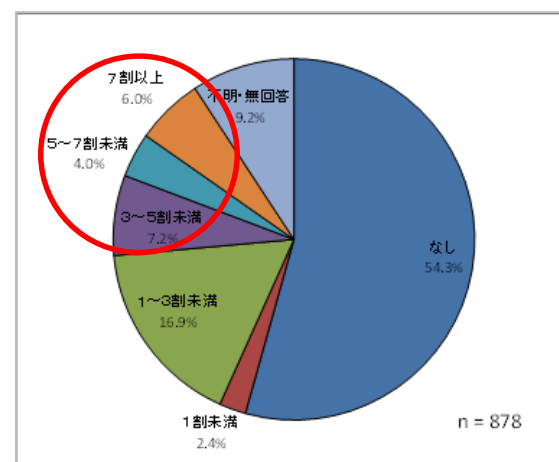
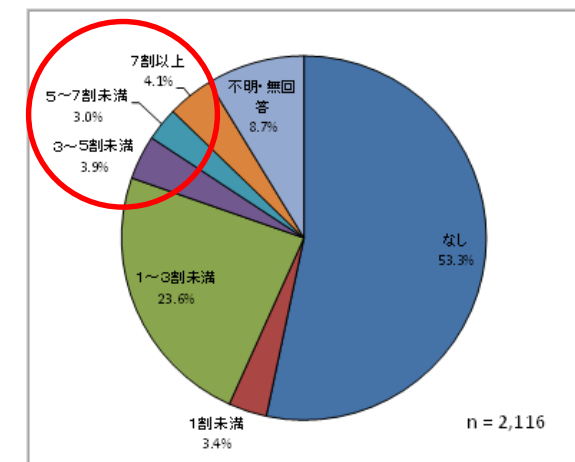
＜前年度アンケートに回答した方＞



＜前年度アンケートに回答していない方＞



前年度にアンケートに回答した方は、回答していない方と比較して客待ちをしない割合が大きくなっている。



前年度にアンケートに回答した方は、回答していない方と比較して、3割以上客待ちをしている割合が小さくなっている。

※ 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

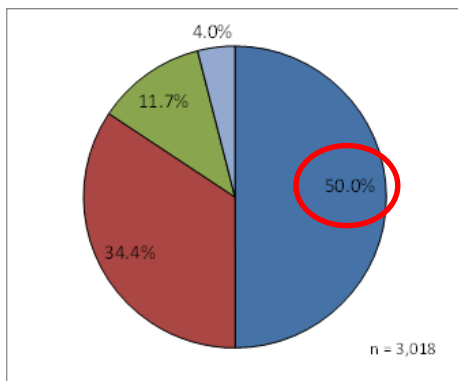
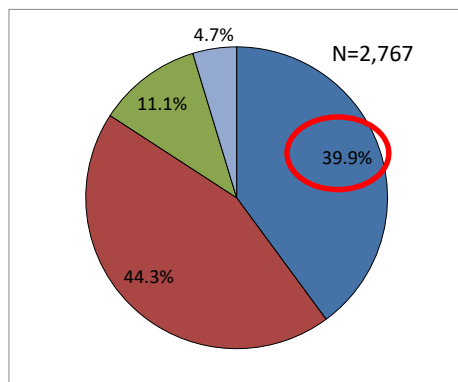
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシー乗り場以外での客待ちに関する意識

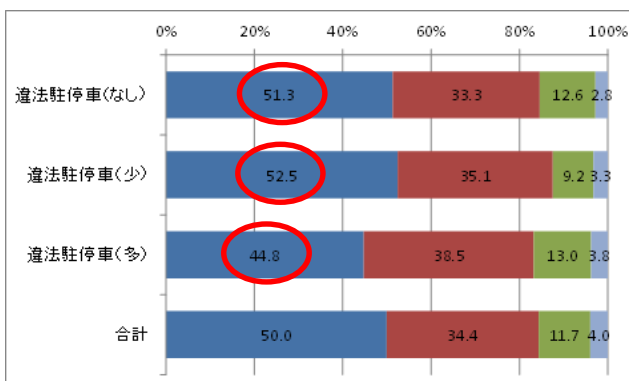
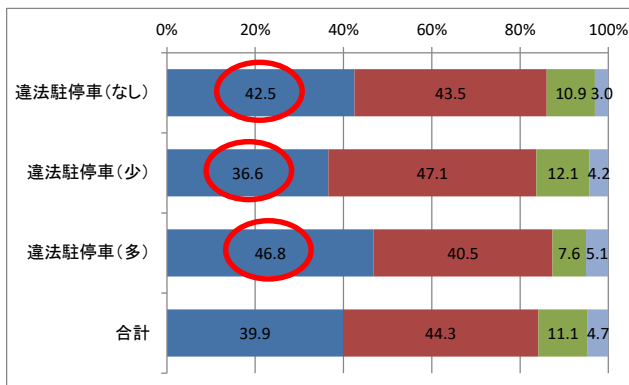
■ 思っていたより多かった ■ 思っていた通り
■ 思っていたより少なかった ■ 不明・無回答

平成23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＞



【全体】

“思っていたより多かった”と回答した方が10.1ポイント増加している。

違法駐停車
(なし又は少ない)



“思っていたより多かった”の割合が増加

違法駐停車(多い)



“思っていたより多かった”の割合が減少

※ 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）

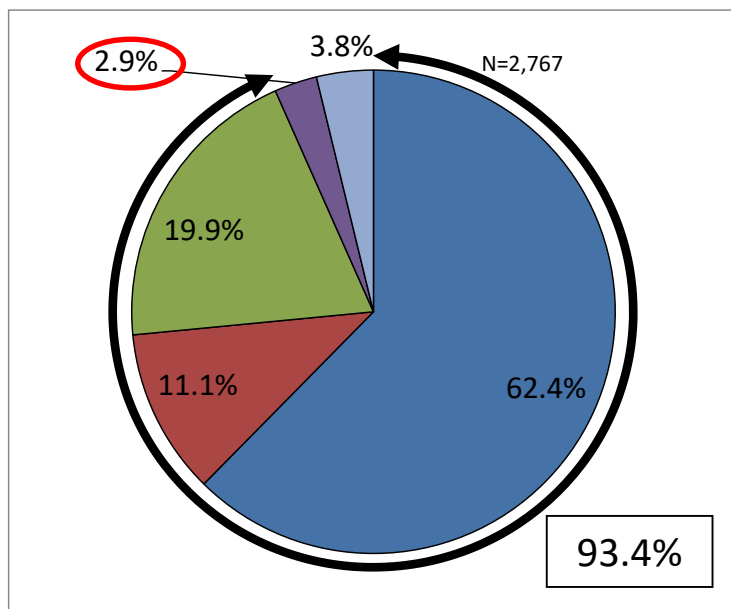
タクシー乗り場以外での客待ちに関する意識

タクシー乗り場以外での客待ちを行っている方の

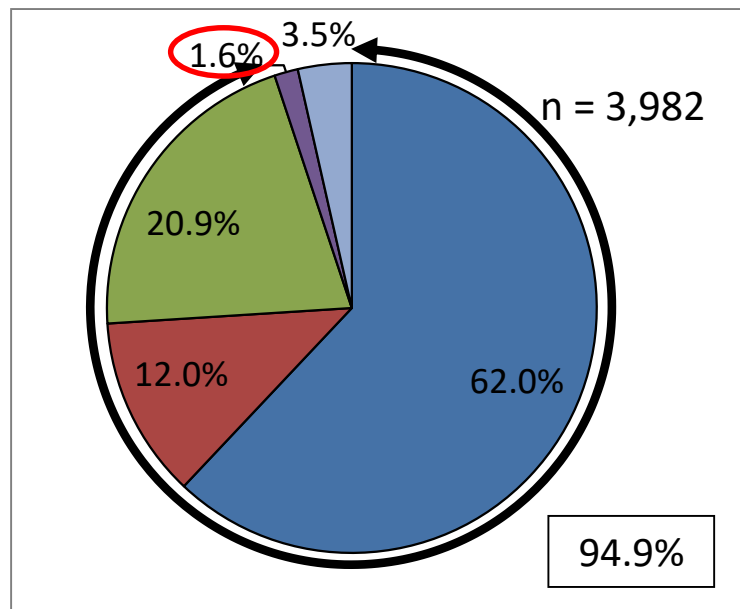
今後のマナー遵守意向について

- 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

＜平成23年度＞



＜平成24年度＞



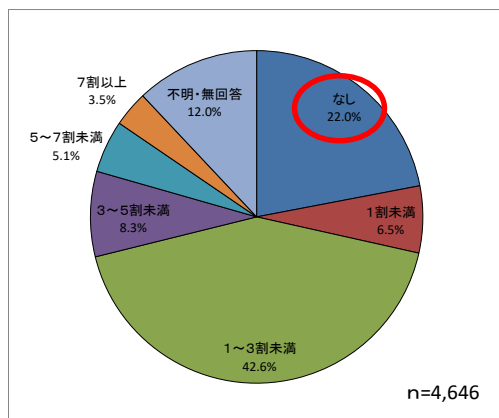
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

「タクシー乗り場以外での客待ち」を行っている方のうち、減らそうと思っている方の割合は1.5ポイント上昇している。また、「減らそうとは思わない」の割合は1.3ポイント減少している。

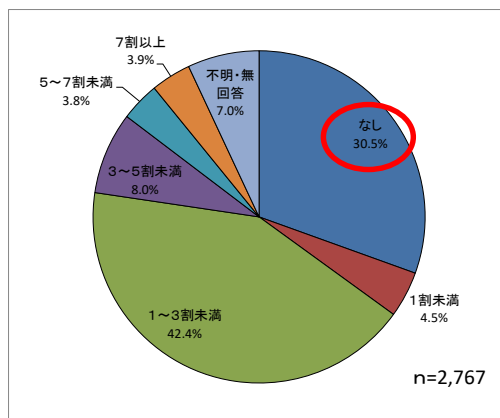
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降を行う割合

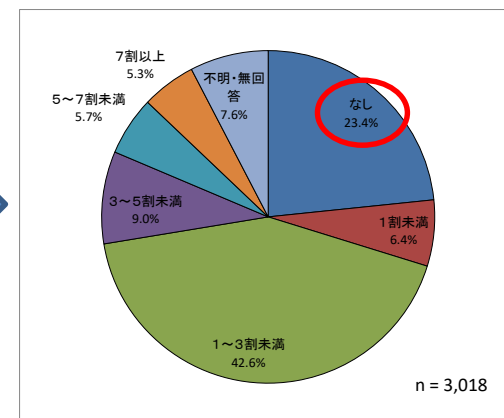
＜平成22年度＞



＜平成23年度＞



＜平成24年度＞



※ 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

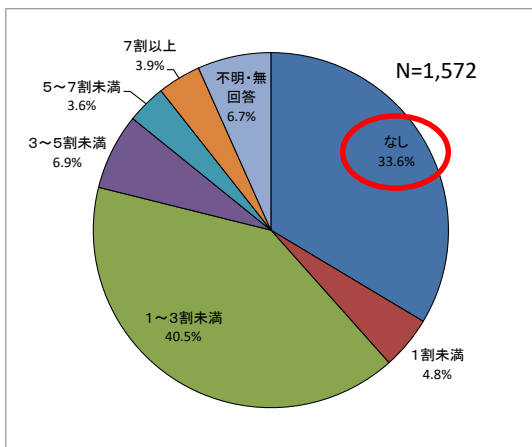
交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降をしない方が約2〜3割を占めている。

平成23年度と比較すると、交差点やバス乗り場前で利用客の乗降をしない人の割合は若干減少しているものの、モビリティ・マネジメントを開始した平成22年度と比較すると、1.4ポイント改善している。

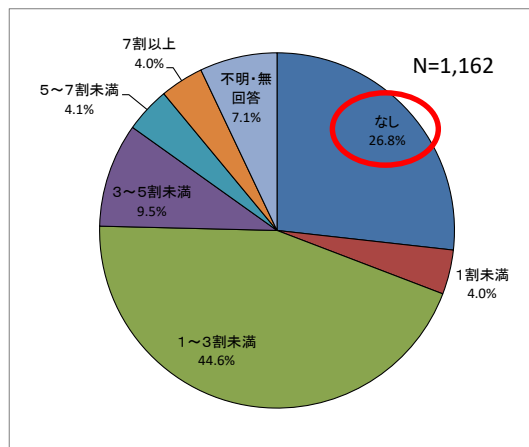
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

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年度の回答有無による違い）

＜前年度アンケートに回答した方＞

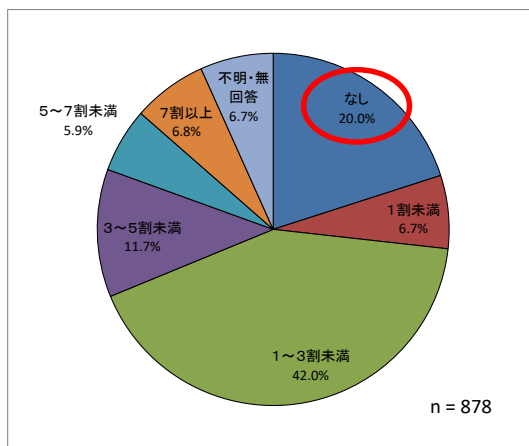
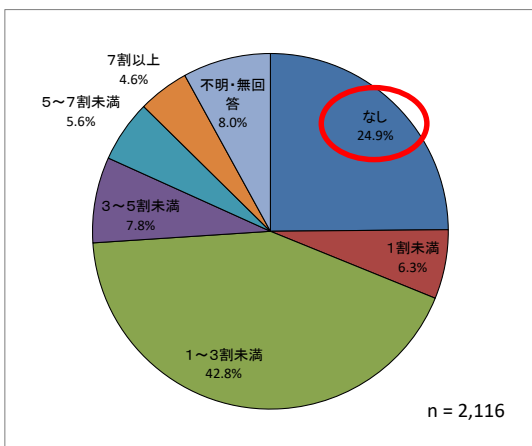


＜前年度アンケートに回答していない方＞



前年度にアンケートに回答した方は、回答していない方と比較して利用客の乗降をしない割合が高くなっている。

平成24年度実施



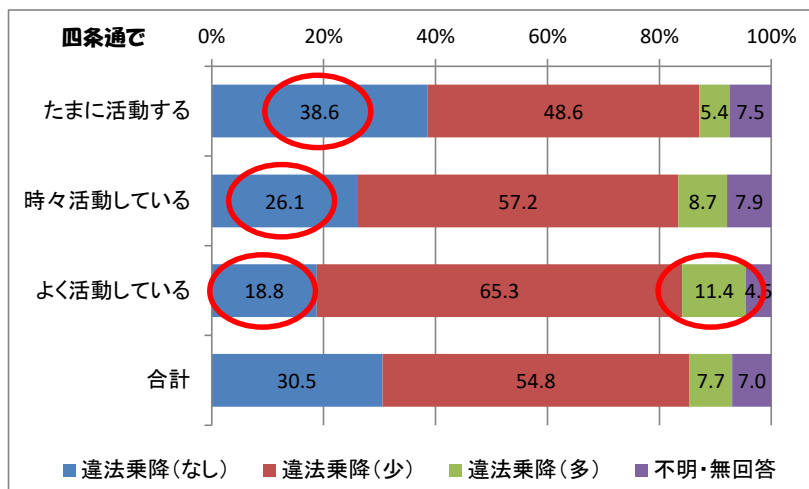
平成23年度結果と同様に、前年度にアンケートに回答した方は、回答していない方と比較して利用客の乗降をしない割合が高くなっている。

※ 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

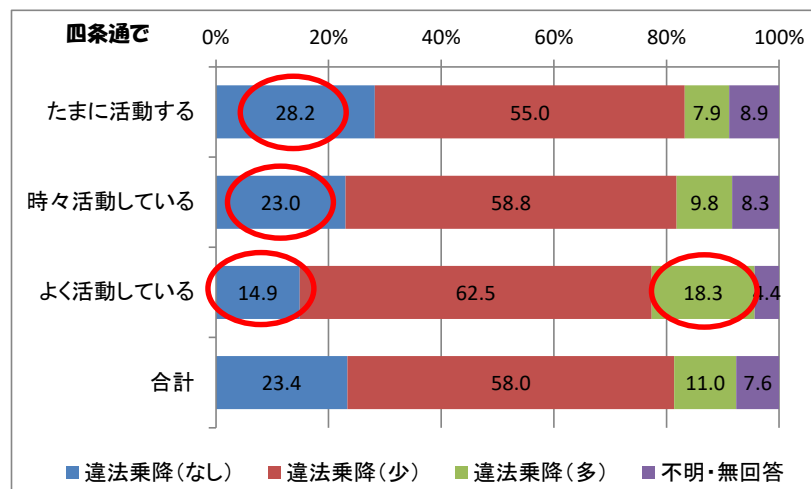
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降を行う割合（属性別）

＜平成23年度＞



＜平成24年度＞



違法乗降(なし)の方は、平成23年度と比較して活動頻度によらず減少している。
四条通でよく活動しており、違法乗降(多)の方は平成23年度と比較して増加している。

- ※ 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

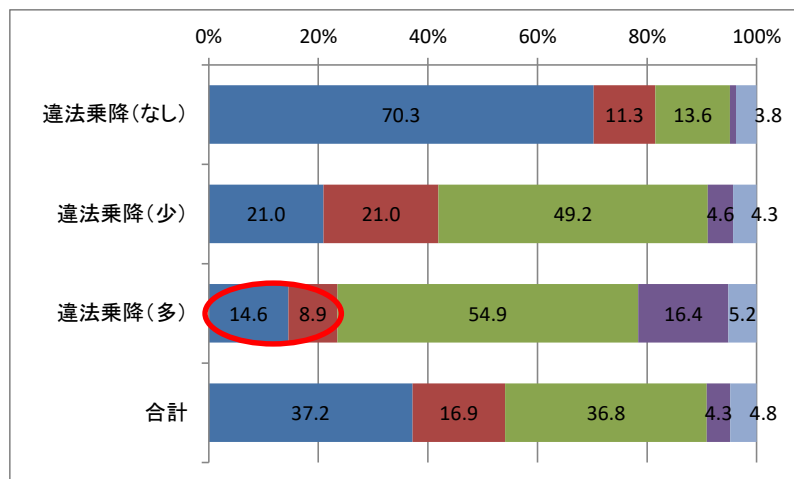
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

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

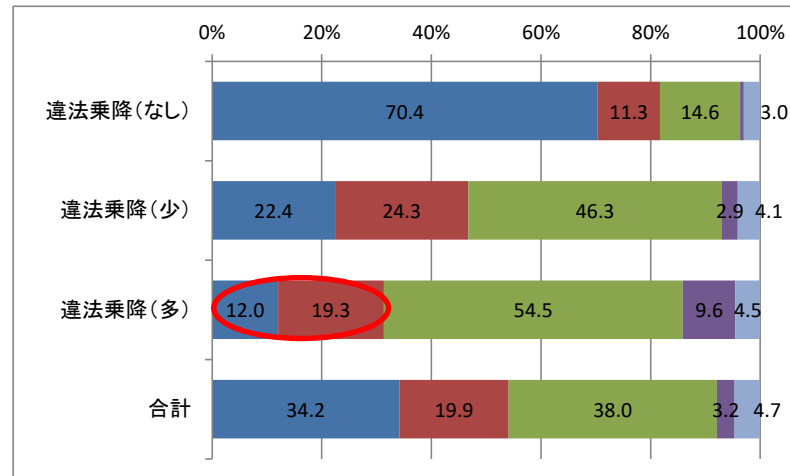
今後のマナー遵守意向について

- 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

<平成23年>



<平成24年>



※ 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)の割合が高い方の「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」の割合は7.8ポイント上昇している。

【減らそうとは思わない主な理由】

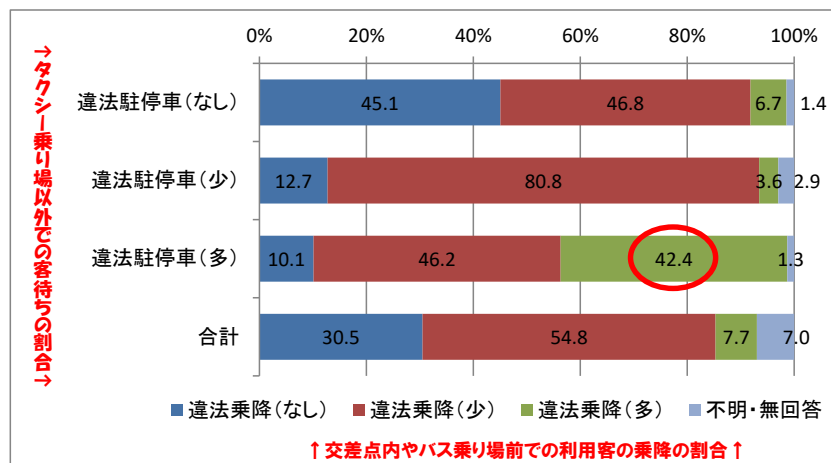
- ・利用客のニーズを断れない
- ・タクシー乗り場が少ない
- ・身体障害者等の対応が必要

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

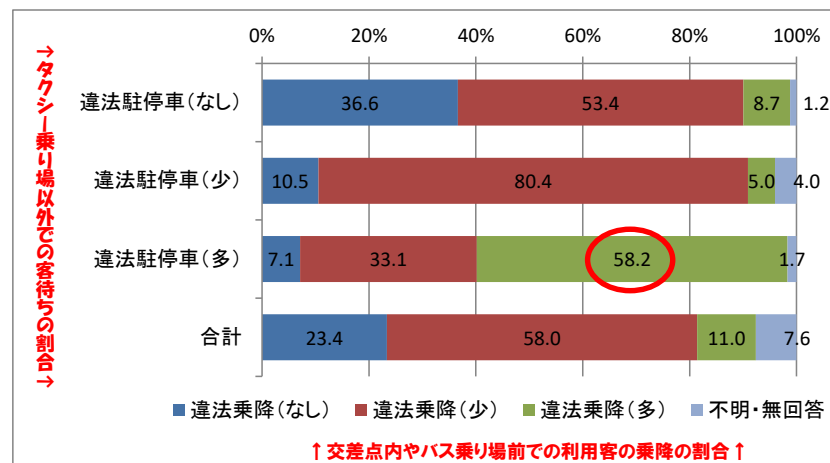
マナー違反者の実態

＜“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＞

＜平成23年度＞



＜平成24年度＞



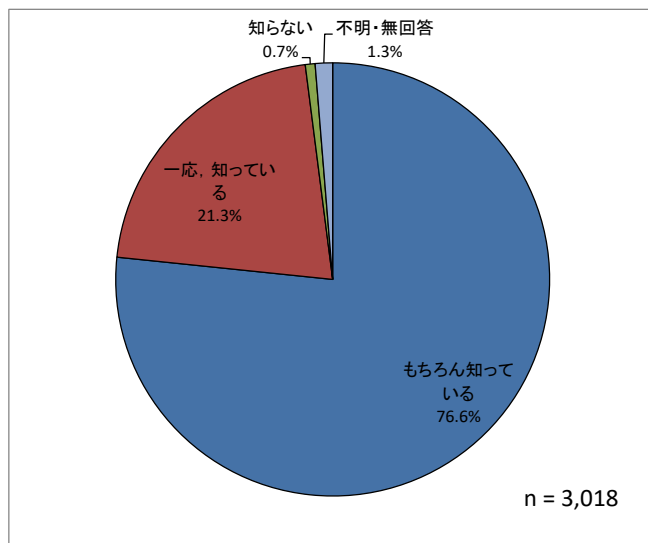
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

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）

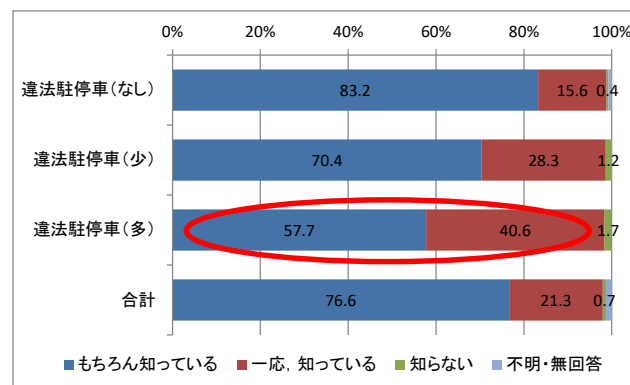
違法性の認知率

＜全体＞

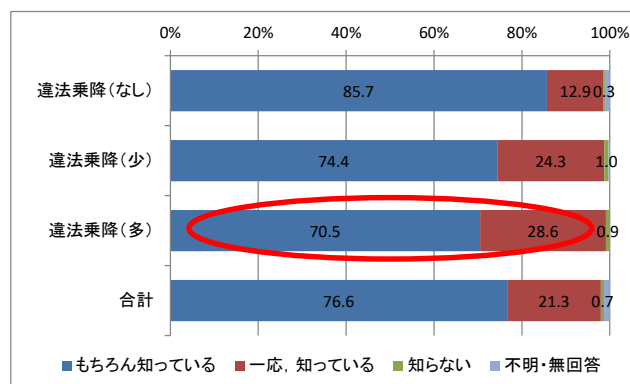


マナー違反を行っているほとんどの乗務員の方が、違法性を認知している。

＜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＞

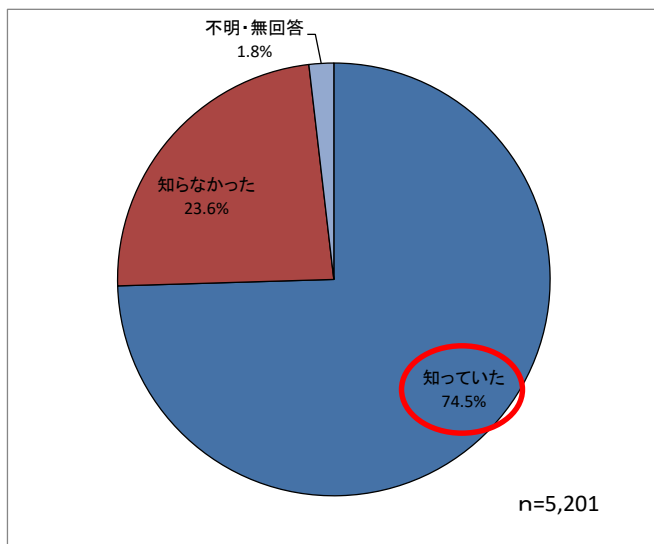


※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

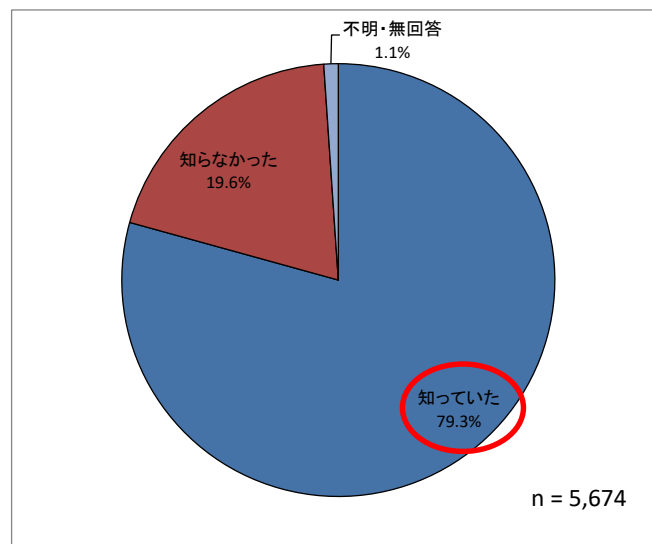
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシーの役割

＜平成23年度＞



＜平成24年度＞



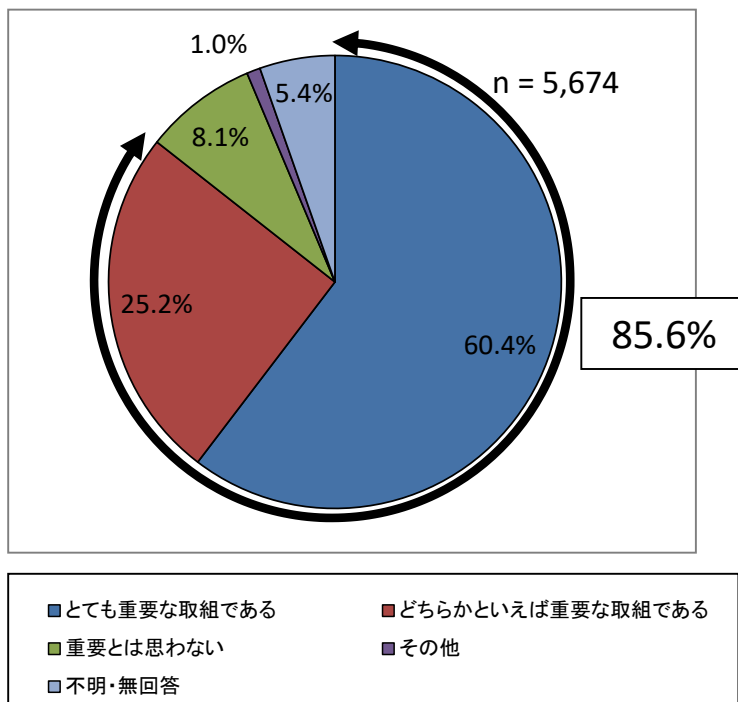
※ “特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法”での表現についての認知率

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”と感じている。
“タクシーが公共交通である”ことを理解している割合は4.8ポイント上昇している。

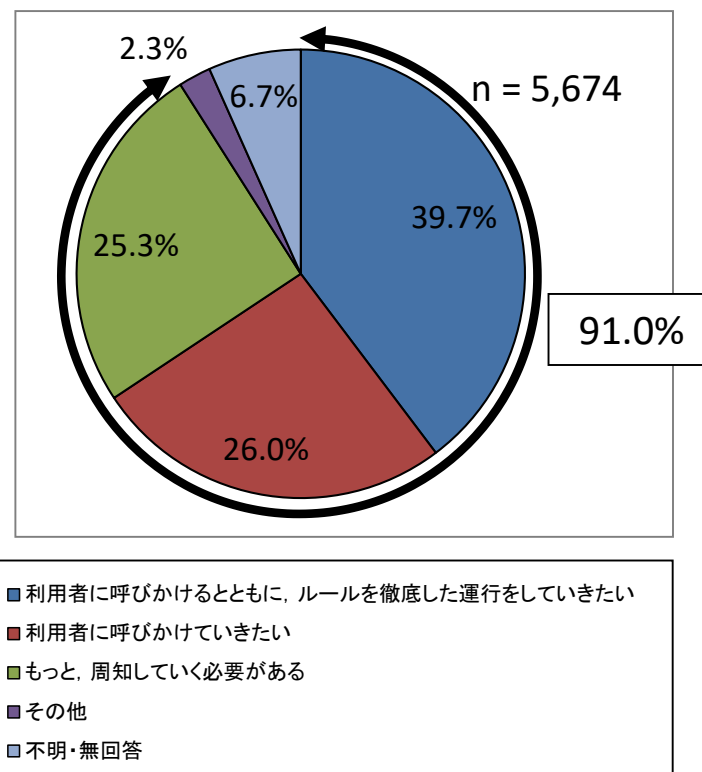
I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

タクシーの役割

＜利用者啓発の必要性＞



＜利用者啓発への協力意識＞

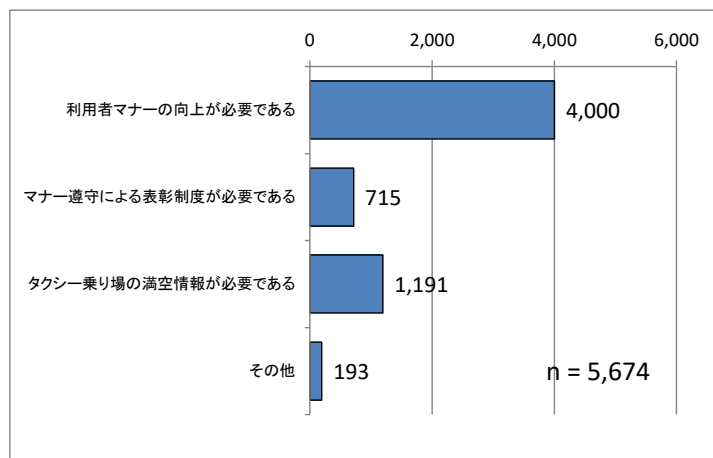


8割以上の方が、“利用者啓発が重要”だと回答している。

また、9割以上の方が、“利用者への呼びかけ・周知”に対する意識を持っている。

I 乗務員を対象としたアンケート（実施結果）

利用者啓発の必要性



利用者啓発として、回答者の多くが“利用者マナーの向上”が必要と考えている。

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。
- ・ 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23年度と比較すると、マナーを守っている方の割合が減少しているものの、平成22年度と比較すると増加しており、取組の効果が定着していると考えられる。
- 前年度アンケートに回答した方について、平成23年度ではタクシー乗場以外で客待ちをしない人の増加がみられ、平成24年度ではタクシー乗場以外で客待ちをしている人(3割以上の頻度)の減少がみられることから、アンケート調査に継続の効果が表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”と思っており、平成23年度と比較すると“減らそう”と思う人が増加している。
- 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。

I 乗務員を対象としたアンケート（まとめ）

まとめ

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23年度と比較すると、マナーを守っている方の割合が減少しているものの、平成22年度と比較すると増加しており、取組の効果が定着していると考えられる。
- 前年度アンケートに回答した方について、平成23年度、平成24年度ともに交差点やバス乗り場前で利用客の乗降を行う人の減少がみられることから、アンケート調査に継続の効果が表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 乗降マナー向上に向けた利用者啓発

タクシー車内への掲示による啓発



タクシー乗場への誘導



歩行者への啓発



※啓発物品(マスク)を計1,000枚配布

広報媒体を活用した啓発

京なか歩く3月号を活用し、5万部配布

第6回 京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議