

第5回 京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議

1 日 時 平成24年10月25日（木） 9時30分～11時30分

2 場 所 京都自動車会館 5階 第8会議室

3 出席者 別紙出席者名簿のとおり

4 議事次第及び内容

（1）開会

（2）議事

■ 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

（事務局より資料説明）

（藤井議長）

今年の取組をどうしていくか考えるためにも、去年、どういう取組をして、どんな成果があったかを考えることは、非常に大事なお話かと思う。どの点からでも結構なので、ご質問・ご意見、確認事項、取組への感想等をいただきたい。

（事務局・京都府警）

今までこの会議自体が一方通行的な話が多かったものを、お互いにコミュニケーションを取りながら、自分たちで改善できるところは改善していけるようになってきた。

このアンケートからもわかるように、みなさまの取組というのは、着実に成果が上がっている。実際に取組の中身、成果が目に見えるかたちで出てきているため、今後、ここをもう少し踏み込んだらどうだろうか等、そういう観点からお話をいただければと思う。

（藤井議長）

改めて、私からもう少し補足をさせていただく。どういう取組をしたかと言うと、アンケートと黄色い紙を一緒に配っただけと言っていい。

最初に年齢、乗務員歴等を質問して、去年は特に、四条通の駐停車について聞いている。左ページの一番下に、タクシー乗り場以外で客待ちするのは違法であることを書いて、一応、聞くことによって、違法性についての認識を活性化した上で、黄色の冊子を読むようにさせている。

一昨年のデータで、半数以上の方が「タクシー乗り場以外の場所では、客待ちをしない」、9割以上の方が「そんなことは、減らそう／やめようと思っている」と答え、マナーのいい人ばかり

であることを、マナー違反をしている人に認識させる質問項目になっている。

既にマナーを守っておられる方は、より一層、マナー意識が強化され、一方でマナー違反をされている方に心理的なプレッシャーを与えるために聞いている。

そこで、あなた自身についてのことを聞くことで、できるだけ違反的なことをしないように、このアンケートを通じてお願いしている形式になっている。

チラシをつくって配っても、ほとんど無視されると思うが、業界を通して、アンケートに答えてくれと言われると、答えてくれる。答えているうちに、読みたくない、聞きたくないようなことをさせられてしまう。このアンケートに回答することが、非常に短いマナー向上研修にもなっている。

これはモビリティマネジメントという技術になる。この技術をドライバーのマナー向上にも応用してみたという話である。

研修をするときに、200人集めるだけでも大変だが、アンケート調査だと一気に実施できる。半数以上のドライバーの方に読んで、ご回答いただいた。さらに、無回答も非常に少なくなっている。その結果、平成22年度に初めて読んで、平成23年度はもう一度、読んでもらっているという状況になっている。タクシー乗り場以外で客待ちをしない人が、平成22年度は51%だったのが、平成23年度は、58%に増えている。7%の人にさせないようにしようと思ったら、大変な努力が必要である。

これが即、問題の解消になるわけではないが、状況が改善していることが、改めてわかった。

ただ、まだ42%の方がマナー違反をされているので、こういった取組を地道に続けていくのが大事だと、改めて感じた。

ドライバーの方の感覚から、どうしたら、もう少しいい感じでアンケートができるか等、ご感想・ご意見等をいただきたい。

(委員)

確かにアンケートを続けているうちに、意識は向上したかと思う。利用者の方がどこで手を挙げても、止まらなくてはならないということがあるため、利用者のマナーも考えるべきである。

2番目には、降車のニーズがあり、交差点内で止めろと言われたにも関わらず、少し前まで行って、メーターが上がったら、苦情のタネになることもある。

どういう乗降車禁止地域をつくるのか、降車地域がわかっているのに、止まらなければならない状況もいろいろあるので、どうしたらいいか悩んでいる。

(藤井議長)

マナーの問題は、気持ちだけではどうしようもない面があるので、利用者に対する、ある種の理解、もう少し強く言うと、教育という意識改善をすべきであり、乗務員だけではなく、利用者も視野に納めていく必要があるというご指摘は、おっしゃるとおりである。

(委員)

道路交通法も厳しくなっているのに、仕事はしたいのだが、止まる所で違反を取り締まられて、商売とマッチしないということで、「なし」のボリュームが増えてきたのかもしれない。マナーが向上していくことは自主性という面が、一番素晴らしい。そこを増やしていきたいというのが、この会議の着地点かと思う。

背景にある、現実的なものを解決するには、諸々のことを総括して動かないと、目に入らない。そういうことも含めて、解決のための議論をお願いしたい。

(藤井議長)

おっしゃるとおりで、先ほどの乗務員以外の要因として、乗客のマナー、それから、システムも主要因の1つであることは間違いないので、それに対してもきちんと対策を図っていく必要がある。

(事務局・京都府警)

交差点の取り締まりについては、非常に強化している。

本来、違反がなければ、取り締まり強化は必要がないわけで、それを何とかしたいという思いで、この会議を設立した。昨年については、京都市内で稼働しているタクシーの1割くらいに近づくほどの検挙をしている。それに比べると、今年は確実に減ってきている。

こういう取組で、何とか自主的に守ろうという人を、どんどん、こちらの味方に引き込む。しかし、この中でも絶対に守らないと答えている人もいますので、守らない人については、支局でも厳しい処分をして、警察でもしっかりと取り締まりをすることになった。みんなが違法駐停車をやめようと言っている間に、しっかりとやめる側の立場に移ってもらうための取組を行っている。

(藤井議長)

平成22年度から平成23年度の改善に関係している可能性も十分に考えられる。1点、データで補足をする。資料中、タクシー乗り場以外で客待ちをする割合を、一昨年度にアンケートに回答した方と、回答していない方を比べている。

平成22年度から平成23年度のタクシー乗り場以外で客待ちをすることが「なし」の割合の伸びについて、取り締まりの強化が影響している可能性はある。しかし、平成22年度にアンケートに回答した方と、回答していない方の違いは、どちらも取り締まりを受けている人を対象にしているため、前の年にアンケートに参加したかどうかだけが唯一の違いなので、このコミュニケーションツールに参加したことで、5.7ポイントの効果があったとも解釈できるかと思う。

平成22年度と平成23年度の比較では「なし」の割合が7.3ポイントの伸びで、平成22年度にアンケートに回答した方と回答していない方の比較では「なし」の割合が5.7ポイントの伸びで、少し低くなっているのに、この違いが処分や取り締まり強化の影響と解釈することもできる。

(委員)

アンケートは、乗務員の意識を向上させるためには、たいへん有効だと思っている。ただ、先ほど言われたように、タクシー乗務員の労働環境が規制緩和によって、非常に厳しくなっているので、やたらに走らなくてもいいように、市内で駐車できるタクシー乗り場を整備してほしい。また、バスの運行時間外には、バス乗り場に駐車できるようにもお願いしたい。このような具体的な対策によって、労働環境の整備にご協力をいただきたい。

タクシーは公共輸送機関であるため、運転手は交通マナーを守り、違法駐停車をしてはならないわけで、我々ももっと指導していきたい。

(藤井議長)

とりわけ、取り締まりという側面に加えて、乗り場の整備は、タクシー行政を考えるとときに重要なものの1つであるので、ぜひ、その点について、行政からもご理解をいただければ、ありがたいという意見である。

(行財政局サービス事業推進室)

「タクシー乗り場以外で客待ちをする割合」で、それぞれのサンプル数は、平成22年度が4,646、平成23年度が2,767で、「平成22年度・23年度とも、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」となっている。

これは、四条通にターゲットを絞り、平成22年度には、手厚くアンケートを配布したということか、それとも、平成22年度から平成23年度の間に四条通で営業活動をしているドライバー自体が減ったのか、どちらか。

(事務局・京都市)

アンケートそのものは、ほぼ同じ配布数で若干、回収率が減ったくらいである。サンプル数は四条通で営業活動をしている方でチェックをしていただいた数なので、総数が減っていることは見受けられると思う。

(藤井議長)

まったく活動していないという人は、6ポイントほど増えている。どういうわけか、四条通で活動している人が減っていて、そのうち、よく活動している方も15%から11%に減っている。総数も減っていて、回収率が下がったということである。

次に、今年度の取組について考えていきたいと思う。では、事務局からご説明をお願いしたい。

■ タクシー駐停車マナー向上に向けた平成24年度取組について

(事務局より資料説明)

（藤井座長）

では、中心市街地重点路線等クリア作戦の実施結果について、行財政局サービス事業推進室からご報告いただきたい。

■中心市街地重点路線等クリア作戦の実施結果について

（行財政局サービス事業推進室より資料説明）

（藤井座長）

今の説明について、指導件数 1,577 が 1,333 になり、そのうち、タクシーへの指導件数 583 が 337 になり、250 件ほど減っている。この減少数が全体の減少数になっているようだ。一般のドライバーは全然、行動を変えておられないが、タクシードライバーの方への指導件数が約 250 件分、4 割ほど減ったことがこのデータからわかる。

（藤井座長）

タクシー駐停車マナー向上に向けた平成 24 年度の実施とクリア作戦について、今後、どうしていくか等について、ぜひご意見・ご質問をいただきたい。

（委員）

駐停車違反等への取組は結構だが、我々はどこで安心して客を乗せられるのか、または待てるのかということも、きちんと決めていただきたい。四条通をスムーズに運行すればいいというだけでは、我々は稼いでいけないので、安心して並べる場所も確実に作っていただきたい。

どこで止まれるのか、この場所は必ず 5 台しか止められない等、その取り決めさえもできない。我々の業界で、業務センターを中心に、四条通のどこに乗り場を設置すればいいのかについて、もう一度、再構築していくべきではないか。それが正のスパイラルにつながっていけばいい。

（藤井座長）

乗り場の件について、ぜひ行政でも考えていただきたいという意見である。

（事務局・京都府警）

タクシーの乗り場の問題については、いろいろな会議体があって、そこでも常に荷捌きとタクシーについてはどうするのかと議論をされている。

その中で、乗り場は要らないという意見が非常に強いことは、業界でも、しっかりと認識をしていただきたい。なぜかと言うと、乗り場でルールが守られていないからである。

業界の方も一生懸命、守るための活動をされており、今後、きちんと守ることを担保に、乗り場の確保等については考えていかれたらどうかと、我々は言っているのである。

ただ、利用者側がわがままになってきているのはよく理解している。しかし、わがままだから、自分たちもルール無視をしていいということにはならない。ルール無視をさせない枠組みについて意識づけをするのが、この会議の目的である。

確かに、乗り場をもっときちんとつくるというのもわかるが、その乗り場をつくるお金について、市民の方がどうぞと出してくれる現状になっているかどうか、そこを考えていただきたい。

決して、タクシードライバーの方だけを締めつけるということではなく、一緒に手を携えて、いい方法を考え、いかに利用者にアピールをしていくかということが大切である。利用者側に、横断歩道では止まれないのでという一言に対して、それでいいと答えてもらえるようなコミュニケーションが取れたらと考えている。

乗り場の問題については、ここで議論をして結論を出すという会議体ではない。ただ、ここに参加している者については、この会議の上に位置する京都市の会議等にも、同じように参加している者も多くいる。そこで、タクシー業界が取り巻かれている環境について、代弁者になることはできる。それが即採用されるかどうかは別として、この会議体の中では討議をして、意見を吸い上げていきたい。

そういう意味で、今後、どういうことに取り組むかという意見が聞けたら、それも反映できるのではないかと思う。

(委員)

具体的に進んでいかないといけない。私たちの心情については、みなさまもよくおわかりかと思うので、少し細かい点をお伺いしたい。参考資料5の2～3ページで平成23年度の実施結果として、夜間等を調べていただいているが、これについては、法人と個人の内訳はわかるのか。

(行財政局サービス事業推進室)

今日は特に資料を持ってきていないので、わからない。

(委員)

その内訳がわかれば、よくない結果になったときにすぐに指導して改善はできる。今度、防止策にも取り組んでいかないと、これだけ調べていただいたのに、もったいないと思う。

四条通が1車線になるということで、例えば、お客さまが降車されるとき、支払いボタンを押すと、普通、すぐ回送にはできないので、空車になる。次のお客さまに対応するときに、今度は乗せてはいけないという市のルールと、乗せないと乗車拒否になるという面もある。乗務員の現場対応で非常にもめてしまうので、その点も具体的に考えたほうがいい。

公共交通機関としては、お客さま第一に、安全と安心と快適を提供するように、支局から言われているので、そこをクリアするために、どのように補足していただけているかを教えていただきたい。

(藤井座長)

指導をするときに、現場が混乱するかもしれないので、答えることがあれば、お願いしたい。

(事務局・運輸支局)

交差点や横断歩道で、乗車拒否をされたという苦情には、そこは違法停車なので、タクシーを拾うことはできないと言っている。

平成 24 年度の案にあるように、ヘッドレストに横断歩道や交差点では乗降ができないと利用者に言えるようにして、なるべく降りるときに止まらないようにしていただければ、次に乗せるときにも違法駐停車にはならないと思う。そういう意味でも、今年度の取組は、いいかたちになるのではないか。

(委員)

先ほど京都府警から厳しいお話があったが、ある会合では、マナーがよくなったという業界への応援の言葉もいただき、たいへん感謝している。乗り場をつくったら、業界人としては違法駐車をしないように、マナー向上に努めなければならないのはもったもなことで、業界をあげて指導していかなければならないと思っている。

(委員)

交差点での乗降について、私は個人タクシーになって 22 年になるが、一度もしたことがない。きちんと言えば、交差点の中で止まってくれというお客さまは 1 人もいない。

降りる手前で、現場の状況、降車場所の状況を確認して、交差点の手前と言われても、少し手前だがいいかと聞くだけで、問題はないと思う。うちの組合員でも、交差点内で、乗降をさせてトラブルになったというのは聞いたことがない。

(委員)

検挙件数が減ったという話について、業界はもちろん、京都府警、京都市のご協力を得て、街頭指導等をしている。クリア作戦以外にも、業界としては、基本的に、毎週金曜日に街頭指導を実施している。

法人タクシー、組合所属の個人タクシーについては、それなりに指導はできる。ただ、どこにも所属をしていない個人タクシーの方への指導はできないのが現状である。そういった方に指導ができるのは、運輸支局しかいない。どこからも手が出せない状況なので、ぜひお願いしたい。

交通弱者と言われるような方が頼りにできるのは、個別公共輸送機関のタクシーしかないわけで、適正な位置に、適正なタクシー乗り場がないといけないのではないかと。

（事務局・京都市）

タクシー乗り場の設置が必要ではないかということについて、今回の会議はマナーの向上を目的にしているが、交差点の中は駄目だということは周知の事実かと思う。それ以外では、タクシーの乗降は、通常の法律の範囲内で行える。確かに、乗り場があれば便利ではあるが、きちんと乗降いただける場所もあると思う。

行政としても、タクシーを公共交通機関の1つとして、みなさまに円滑に利用いただけるという観点で考えていかないといけない。今日は整備の話ではないが、京都市でも一定のことは考えている。マナーについては、別の観点から、してはいけないことはしないという方向性でご議論いただきたい。

（事務局・京都府警）

運転手とお客さまのコミュニケーションがきちんと保たれていれば、違法な駐停車をする必要がないという話について、ここに1つヒントがあると思う。

もう1つ、我々がやめてほしいことは、乗り待ちであり、そこにずっといて、お客さまを待つことをやめてほしいということである。お客さまの乗降をする場所でも、駄目な場所でも少し離れていただくことはできるわけで、そこなら、乗り降りができる。

規制緩和後に、台数が急激に増えた関係で、お金の取り合いのような方向に走ってしまい、お客さまとのコミュニケーションがどんどん薄くなっているのではないだろうか。

このみなさまには、お客さまとのコミュニケーション、事業主と運転手との間のコミュニケーションも、このモビリティマネジメントという手法をどんどん活用していただけたらと思う。

最後に1つ、いろいろな取組をされて、いろいろな成功例がある。例えば、第1日赤病院の乗り待ちの関係等は、今、ほとんど見られない状況になっている。お客さまが、必要なときにタクシーを呼ぶという方法に改めただけで、バス停等で待たなくてもよくなった。それぞれの取組等について、どんどんアピールできる仕組みもつくっていくべきである。

（藤井座長）

去年、一昨年のアンケートの取組は、車を止めないようにしようという当たり前の話を、改めて運転手の方にご理解いただくことでした。3年目以降になってくると、同じことを続けていても、またかと思われるだけなので、一昨年、去年と実施した流れを踏まえながら、今年のことを考えていかないといけない。

その中で、コミュニケーションを取っていない人に、してもらえるようにすることを狙った、コミュニケーションのあり方というのもあるかもしれない。いずれにしても、モビリティマネジメントはターゲットとする行動を決めて、その行動を取ってもらえるようにするのが狙いである。それは特定のなものであればあるほど、効果が出てくるという話である。

もう1つ出てきたのが、客待ちについてである。客待ちがまだ多いのであれば、より一層、そ

れについては、どんどん指導，教育をしなければならない。

利用者にもコミュニケーションの対象を広げようという事務局提案であるが，アンケートの中にもそういう声が多かったということである。お客さまにどうぞご理解いただくなかなか難しい面もあるので，ヘッドレストに啓発広告を掲示するという，乗ったときに目の前にあるというのが，一番効果がある方法ではなかろうか。

事務局のほうで，コミュニケーション等について考えていかれるかと思うが，どうか。

(事務局・京都市)

利用者に対して，直接的に啓発物を配っていきたいと思うが，市民しんぶんや，フリー情報誌「京なか歩く Leaf mini」という小さな本も出しているのので，京都市としても公的な媒体を使って PR をしていきたいとも思っている。そういった幅広い観点から，ご意見をいただきたい。

(藤井座長)

タクシーの乗務員やタクシー会社からのコミュニケーションだけでは，非常に限定的になってしまう可能性もあるので，行政から言うのであれば，はっきりと言いきやすいということもあろうかと思う。市民しんぶん等で，行政がこうしていこうと市民に呼びかけるのが，ちょうどいい関係かもしれない。このようなものも含めて，何かいいアイデア等はないか。

(委員)

この問題については，業務センターやタクシー協会とも相談をして，タクシー業界の要望も含めて，今後，一緒に議論をさせていただければと思う。また，市で PR をしていただくのは，非常にありがたいことであるが，車両に掲示をすることは，お客さまを拒否しないようなかたちにしないと，タクシーに乗りにくいということが考えられるので，その辺も注意していただきたい。

(藤井座長)

事務局提案は，コミュニケーションの方向として，乗務員個人への昨年の結果をフィードバックして取り組むこと，また，事業者，協会への去年までの取組を幹部にまで広げ，さらに続けていくこと，それから，タクシー利用者の方への啓発にも取り組むこと，以上3点である。この3点の方向性がお認めいただけるようであれば，ご提案の方向で，ゆっくりと議論をしながら，中身をつくり込んでいくことになる。

車内で掲示するとしたら，齟齬のないような物を掲示するようにして，上手につくっていくしかないと思う。それでは，概ねの方向はお認めいただいたということでよろしいか。

(一同)

異議なし。

（藤井座長）

私から改めて、取りまとめをしたいと思う。大きな方向性として、コミュニケーションをさらに進めていき、マナーの問題だけがタクシーの問題のすべてではないが、その一方で、マナーにも改善の余地があることも、共有認識ができたかと思う。

そして、こちらが一步先に出れば出るほど、マナーは半歩ずつついてくることになる。そういう意味で、一步先に出ていくことが1つの戦略として、マナー向上、改善という点では随分、考えられるのではないかと改めて思った。

さらに、今回、マナーという言葉を使っているが、厳密に言うと、当会議はタクシー駐停車マナー向上マネジメント会議であり、タクシー駐停車法令順守会議という名をつけようと思えば、つけられるわけである。しかし、法令順守と申し上げていないのは、警察と運輸支局の方がおられる前で、私が申し上げるのはなかなか難しいが、法令順守の議論をしているのではないというのはご理解いただけるかと思う。

マナーの議論をしていて、よく使う比喻がある。隣国に攻められたときに、隣国から戦車が来て、信号も何もかも無視して、どんどん進んでくる。しかし、日本にはその法律がないために、日本の自衛隊は全部、赤信号で止まっている。そんなことをしては、絶対に負けてしまうというたとえ話である。

今の話は冗談だが、当会議はマナーの議論をしているわけである。マナーの議論をしているという意味では、徐々に進んでいて、客待ちをしない人が、51%から58%になり、これがまた60何%になり、それから70何%になるのを目指していけばいくほど、法令のほうのマナーについてくるといふ、さらなる高みを目指しながら、マナー向上マネジメント会議を進めていければと思う。

今日、お認めいただいたように、コミュニケーションを取っていくためには、中身が大事になるので、その中身の作成において、まずは事務局が作業をすることになるが、ぜひ、いろいろとお知恵をお借りできたらありがたいと思う。

冒頭、今回の会議では、マナーの議論をして、なかなかマナー以外のところを決定していくのは難しいところがあると申し上げた。しかし、それは決してマナー以外のご発言を無視するというのではなく、我々、会議体の中で検討することは難しいが、親委員会等の別の会議体があるので、そちらに積極的に事務局を通じて、インプットしていくのは当然ながら、可能である。今日のご発言はすべて、事務局を通して活用していただくよう、座長から改めて申し上げたい。

いずれにしても、徐々に、昨年度も進めてきたわけだが、今年度もまた進めていきたいと思うので、ぜひご支援のほど、お願いしたい。もし全体を通じて、ご意見等がないようであれば、以上の取りまとめをさせていただき、事務局に司会をお返ししたいと思う。

（3）閉会