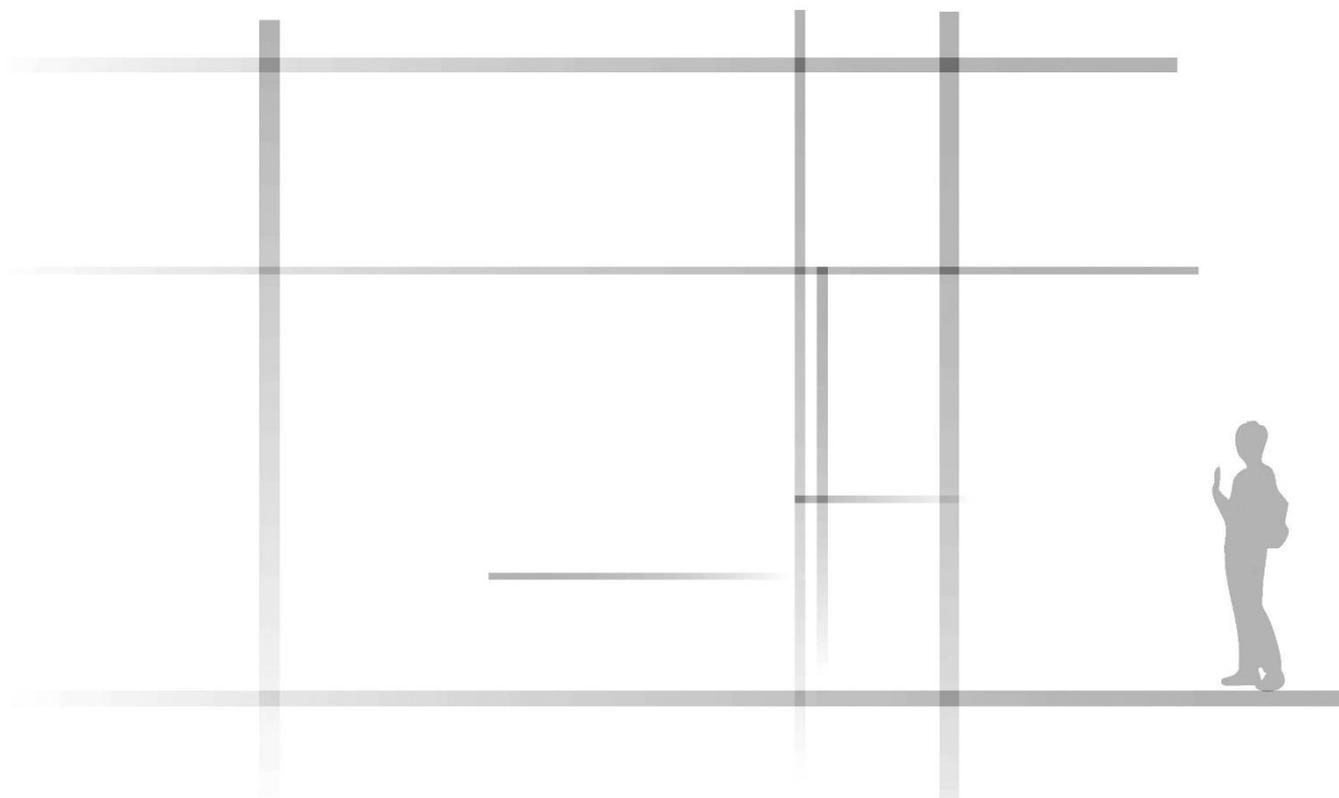


タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成26年度の実施内容について



タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成26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

II タクシー利用者を対象としたアンケート

III その他の利用者啓発

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27年2月～3月

4 配布数・回収数

配布数: 10,540枚 (12,060枚)

回収数: 1,391枚 (3,092枚)

回収率: 13.2% (25.6%)

※カッコ内は25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
- (2) 回答者の「客待ちマナー」「走行マナー」に対する意識について
- (3) 四条通の「客待ちマナー」「走行マナー」について
- (4) 新しい四条の、新しい「ルール」について
- (5) 四条通以外での「客待ちマナー」「走行マナー」について
- (6) 利用者の乗降マナーについて
- (7) タクシーの役割について
- (8) 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。

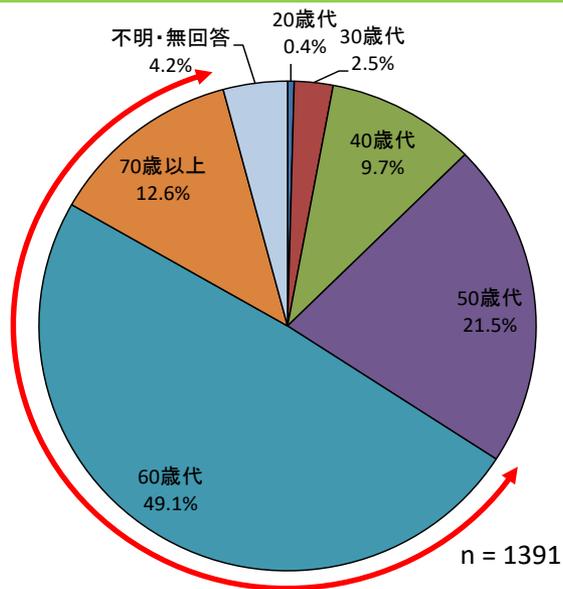
【主な内容】

- (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25年度アンケート結果の報告
- (3) 中心市街地重点路線等クリア作戦の報告
- (4) 四条通の整備とそれに伴うタクシー乗り場変更の周知

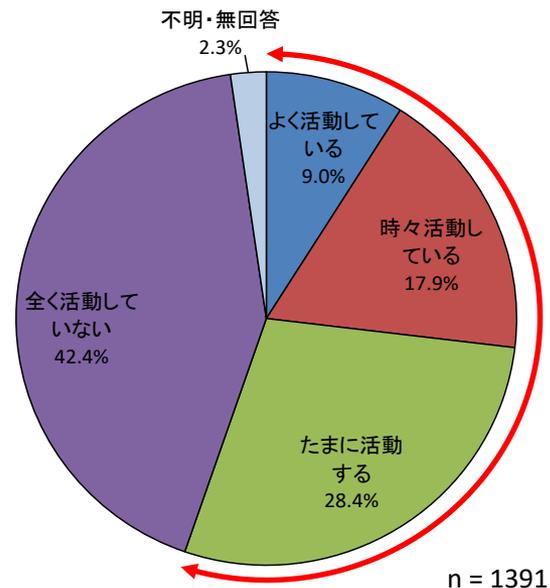
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

回答者の属性

<年齢>



<四条通での活用割合>



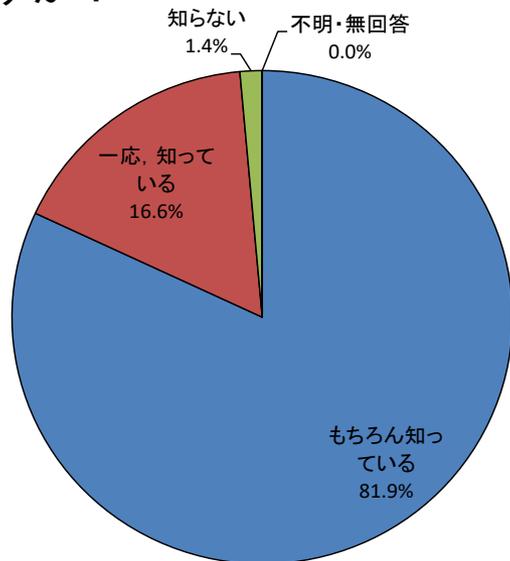
- ・ 回答者の年齢をみると、**60歳以上が約6割**を占めている。
- ・ 回答者のうち、**四条通で活動している方が5割以上**を占めている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

回答者の「乗降・客待ちマナー」「走行マナー」に対する意識

〈乗降・客待ちマナー〉

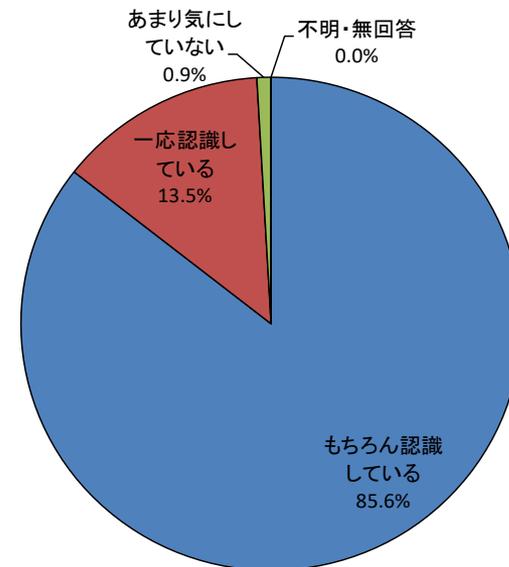
交差点内やバス乗り場前で利用者の乗降をしたり、タクシー乗り場以外で客待ちすることが、道路交通法上「**違法**」であることを知っていますか？



n = 769

〈走行マナー〉

利用者の乗降のために「**無理な車線変更**」や「**無理な停車**」をすると、後続車の通行の妨げになってしまうことにお気づきですか？



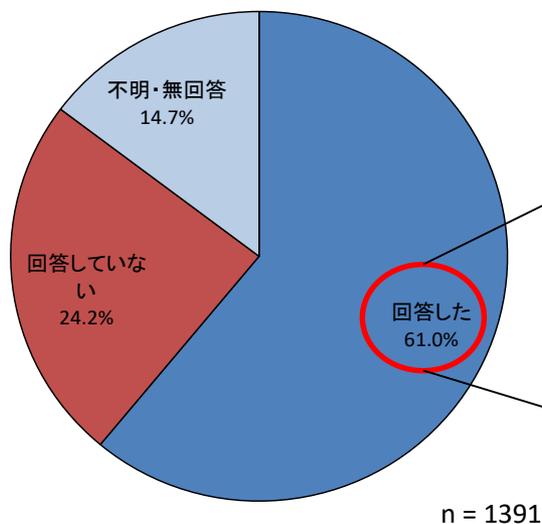
n = 769

- 回答者のうち、「乗降・客待ちマナー」や「走行マナー」について、理解・意識している方がほとんど(9割以上)となっている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

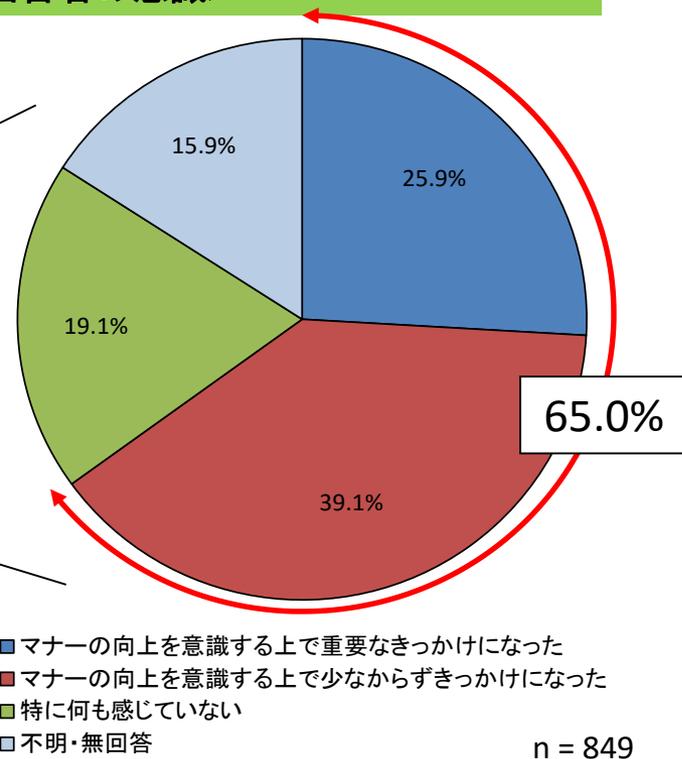
前年度アンケートに回答した方の割合と意識への影響

〈前年度アンケートの回答割合〉



・ 前年度アンケートに回答した方が約6割となっている。

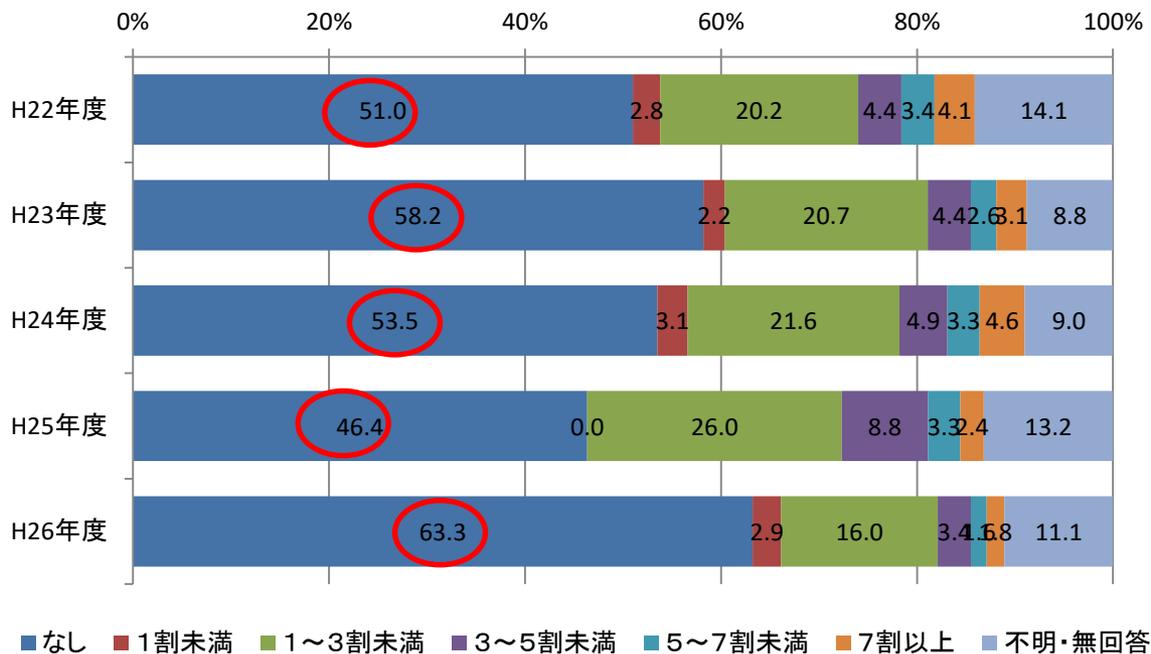
〈回答者の意識〉



・ 前年度にも回答した849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6割以上を占めている。

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



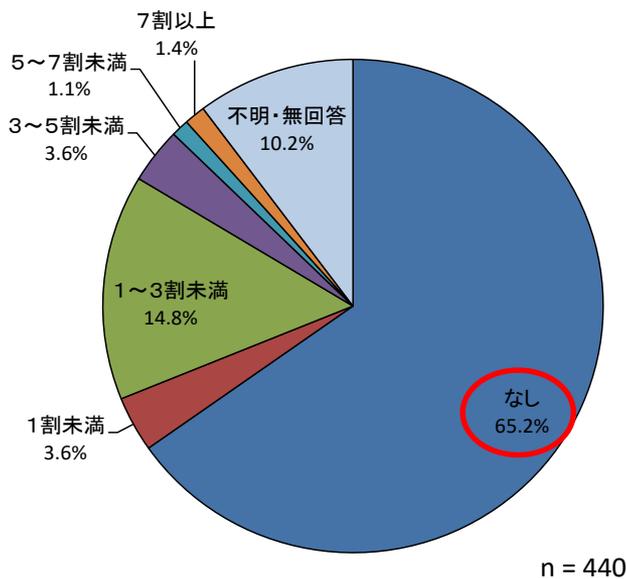
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

・ 全回答者の約6割が“タクシー乗り場以外での客待ち”をしていないと回答しており、平成22年度以降で最大となっている。

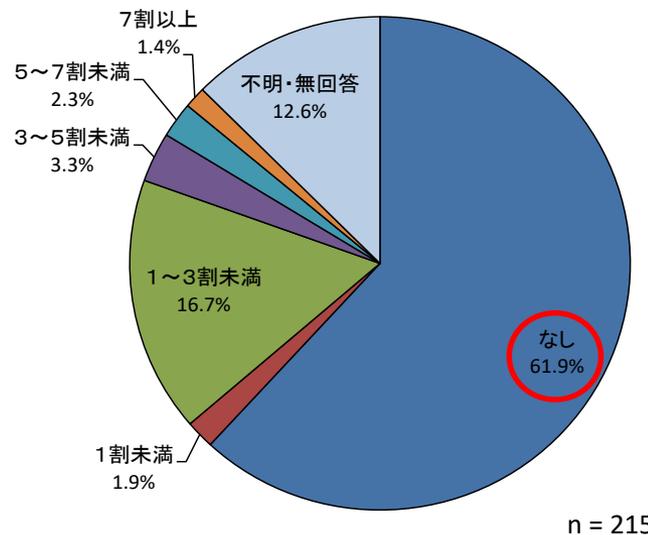
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

タクシー乗り場以外での客待ちをする割合(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**〉

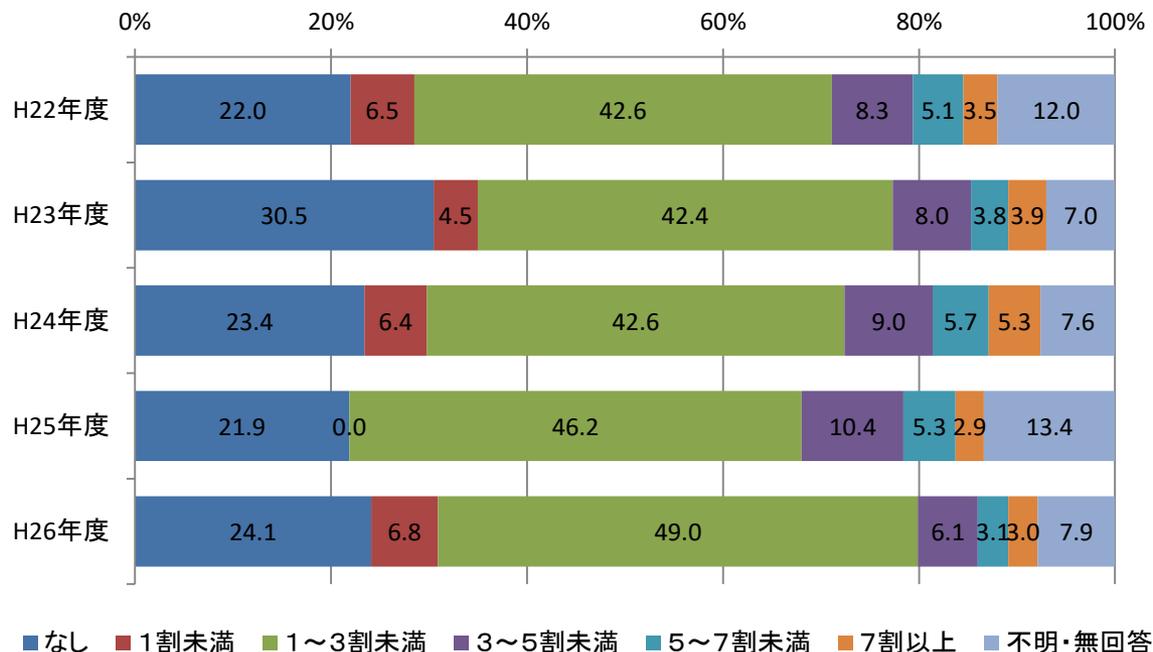


※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

- 回答していない方と比較して、前年度にアンケートに回答した方は客待ちをしない割合が約3ポイント大きくなっている。

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者の乗降を行う割合



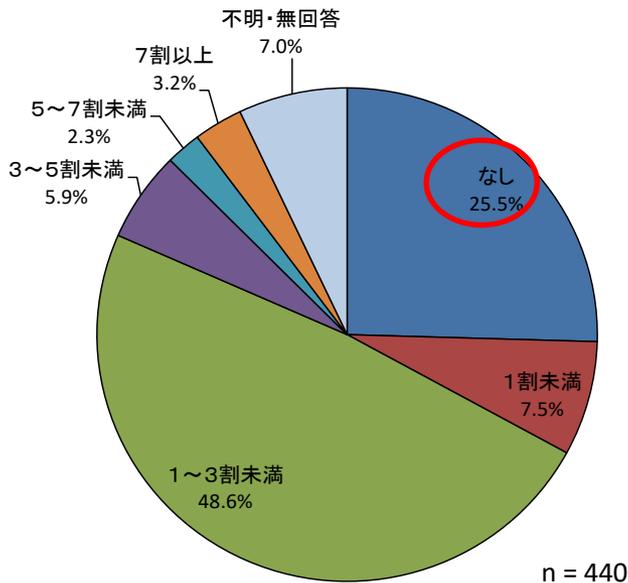
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

- “交差点内やバス乗り場前で利用者の乗降をしない”方が約2割を占めている。

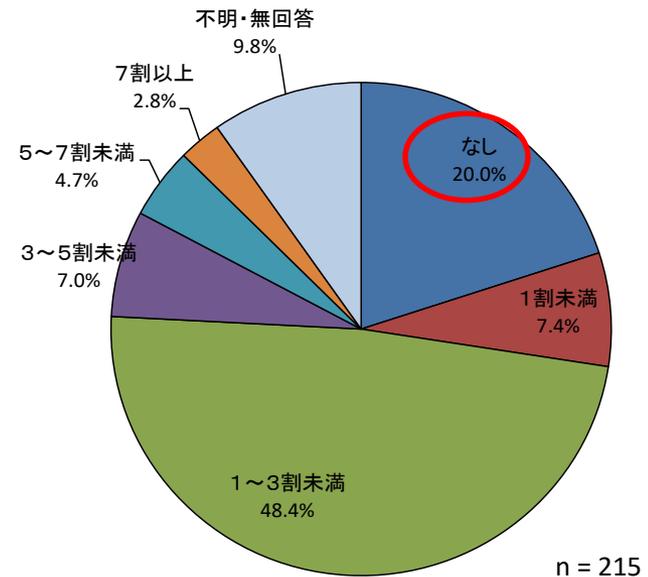
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

交差点内やバス乗り場前で利用者の乗降を行う割合(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**〉

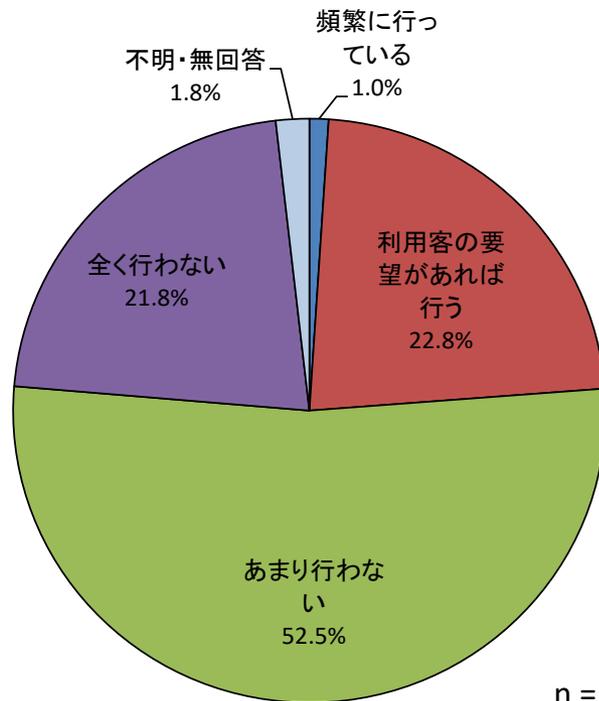


※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

- 回答していない方と比較して、前年度にアンケートに回答した方は客待ちをしない割合が約6ポイント大きくなっている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

利用者の乗降のための「無理な車線変更」や「無理な停車」の状況



※ 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

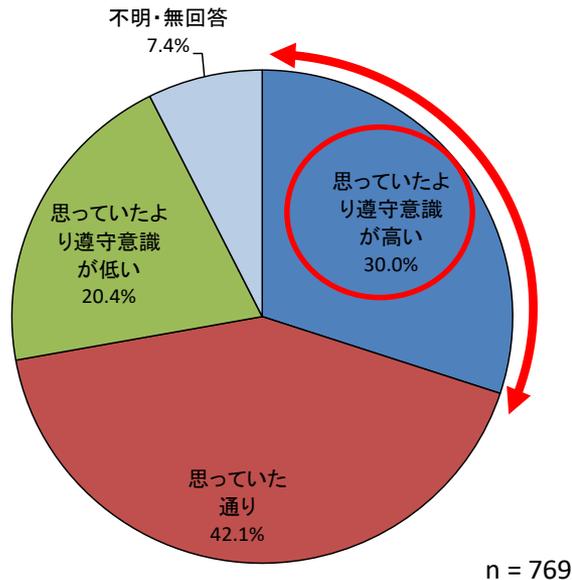
- ・ 利用者の乗降のための「無理な車線変更」や「無理な停車」を“**全く行わない**”回答者が約**2割**となっている。
- ・ 一方，“**利用者の要望があれば行う**”回答者も約**2割**を占めている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

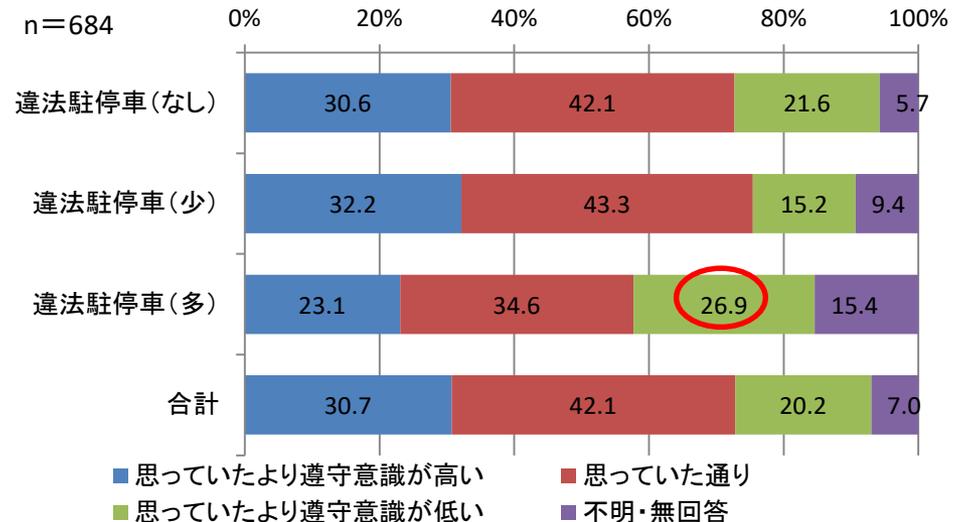
利用者の乗降、客待ちマナーに関する意識

平成25年度の結果で、**約9割の方が「交差点では利用者の乗降をしないようにしようと思う」、「客待ちはタクシー乗り場だけにしようと思う」とお答えになっていること**、ならびに、**8割以上の方が「やめるべき/減らすべき」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>



※ 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

- ・ “**思っていたより遵守意識が高い**”と回答した方が**約3割**を占めている。
- ・ 「違法駐停車の割合が高い」方は、「違法駐停車をしない」もしくは「違法駐停車の割合が少ない」方と比較して、“**思っていたより遵守意識が低い**”と回答した方が多い。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

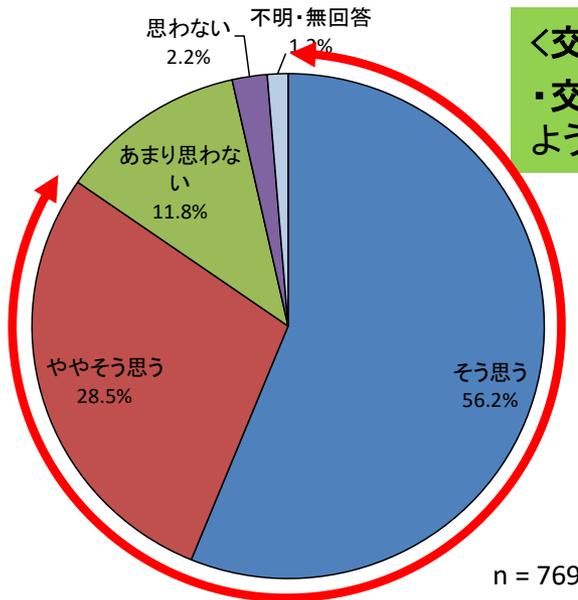
新しい四条通の利用「ルール」について(利用者の乗降)

<新しい四条通の「利用ルール」>

- ・乗降は停車スペースで行い、交差点などその他の場所で利用者の乗降は行わない。
- ・客待ちはタクシー乗り場だけで行う。

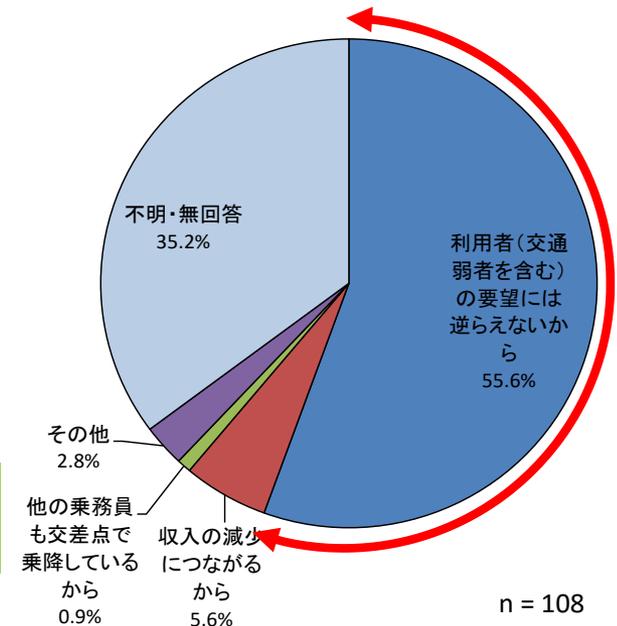
<交差点での乗降に対する意識>

- ・交差点では利用者の乗降をしないようにしようと思うか。



<交差点での乗降を行う理由>

- ・なぜ交差点で乗降を行うのか。



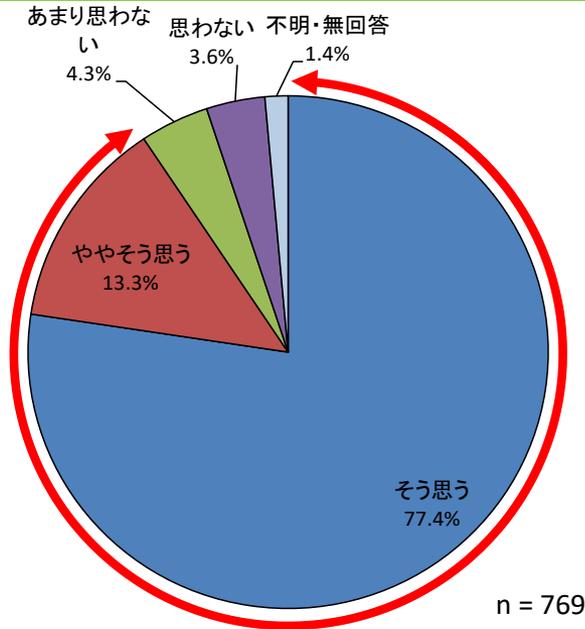
- ・ **交差点では利用者の乗降をしないようにしようという方は約8割となっている。**
- ・ **交差点で乗降を行う理由としては、回答者のほとんどの方(約6割)が“利用者の要望に逆らうことができない”と回答している。**

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

四条通の新しい「ルール」について(客待ち)

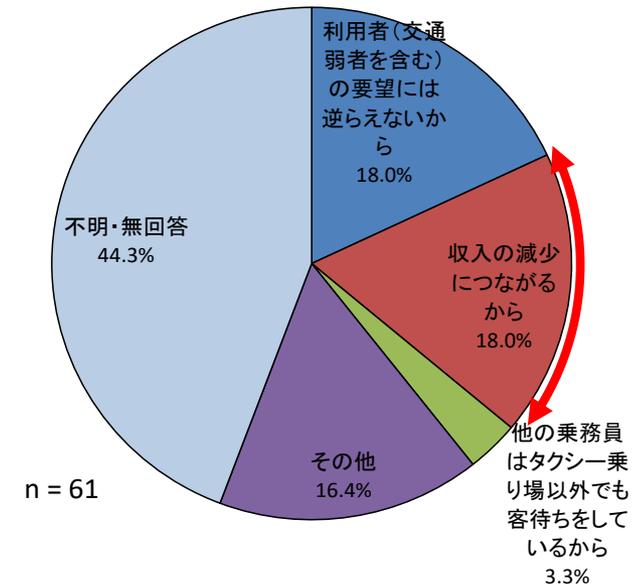
<タクシー乗り場の利用への意識>

・客待ちはタクシー乗り場だけにしようと思うか。



<タクシー乗り場以外での客待ちを行う理由>

・なぜ、タクシー乗り場以外で客待ちをするのか。

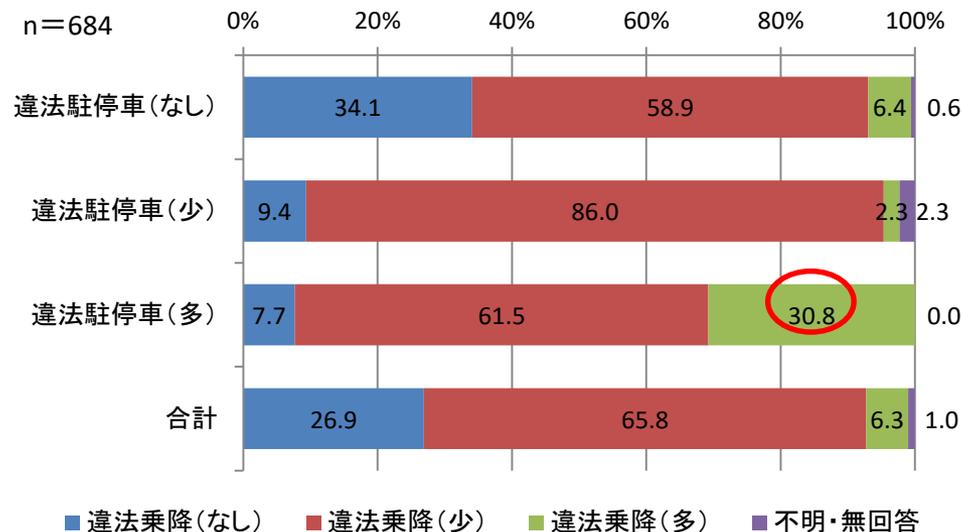


- ・ **タクシー乗り場以外で客待ちをしないようにしようと思う方は約9割**となっている。
- ・ タクシー乗り場以外で客待ちを行う理由としては、**“収入の減少につながるから”**という回答者が**約2割**となっている。

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者の乗降をする方”の関係性について＞



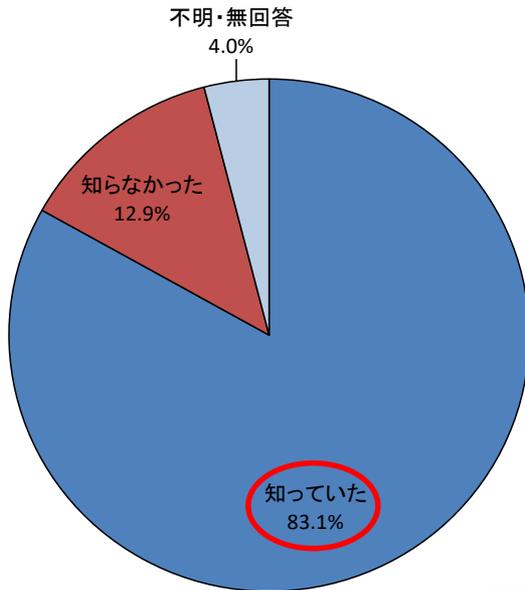
※ 違法乗降(なし):なし 違法乗降(少):交差点内やバス乗り場前での乗降が5割未満
違法乗降(多):交差点内やバス乗り場前での乗降が5割以上
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

- ・ 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の利用者の乗降)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)

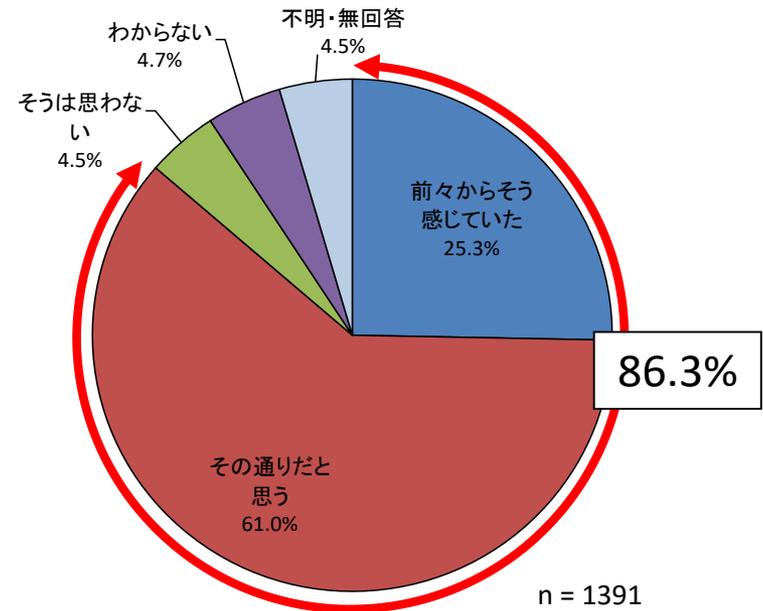
タクシーの役割

〈公共交通としてのタクシーの認知度〉



n = 1391

〈今後の役割・責任について〉



n = 1391

※ “特定地域及び準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

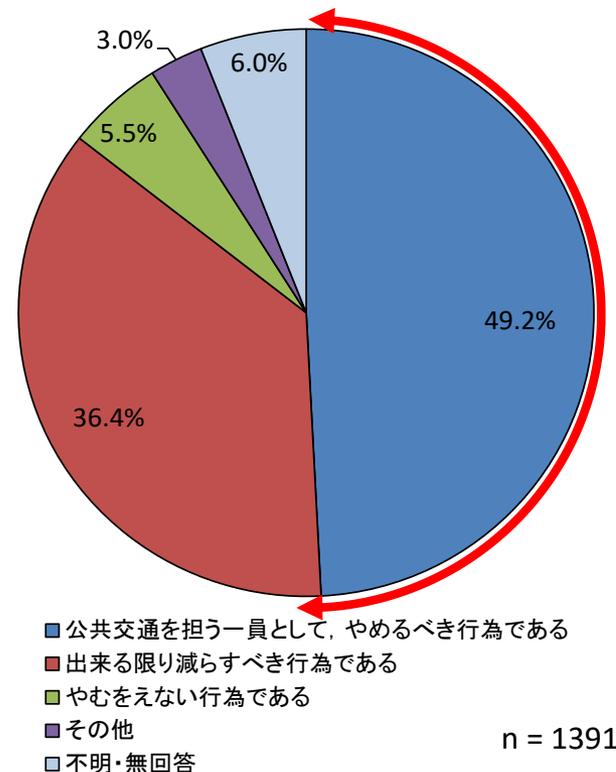
- ・ 回答者の約8割が“タクシーが公共交通である”ことを理解している。
- ・ また、約9割の方が“タクシーの役割、責任は増大”と感じている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

他の乗務員のマナー違反に対する意識

<他の乗務員のマナー違反について>

他の乗務員が「タクシー乗り場以外の場所での客待ち」や「交差点内やバス乗り場での利用客の乗降」を行っているのを見て、どのようにお感じになりますか？

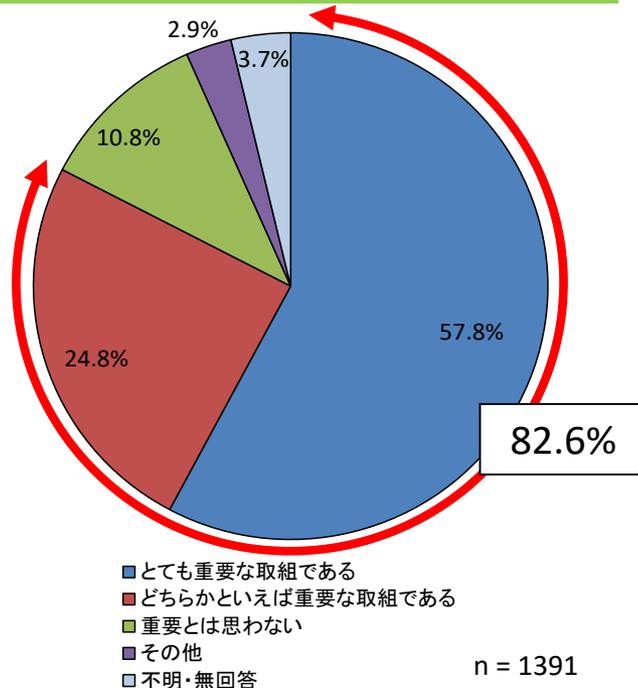


- 「タクシー乗り場以外の場所での客待ち」や「交差点やバス乗り場での利用者乗降」を“**やめるべき行為だ**”という方は**約半数**となっており、“出来る限り減らすべき行為だ”と感じている方をあわせると8割以上となる。

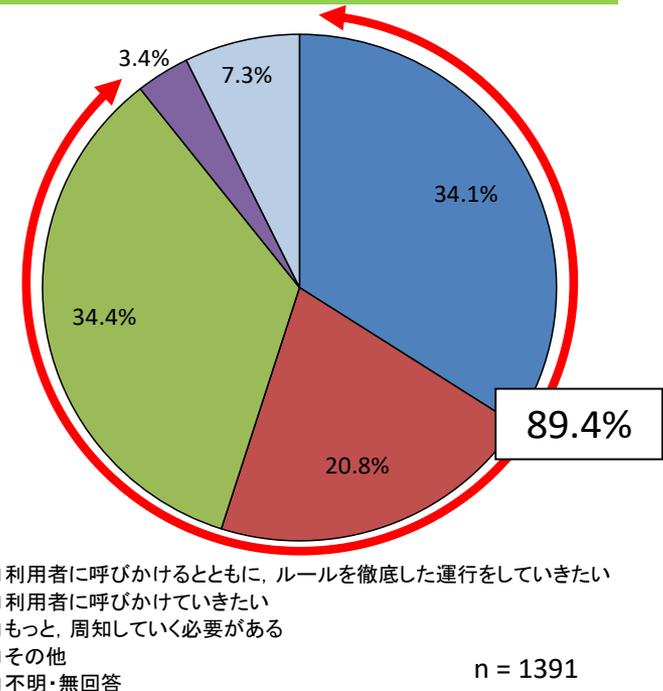
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

利用者啓発の必要性

〈利用者啓発の必要性〉



〈利用者啓発への協力意識〉



- ・ 8割以上が“利用者啓発が重要”だと回答している。
- ・ また、約9割が“利用者への呼びかけ・周知”に対する協力意識を持っている。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(実施概要)

1 目的

- ・タクシー利用者に乗務員側の駐停車マナーに関する意識を提供することにより、利用者の乗降マナーの向上を図る。
- ・乗務員を通じてアンケートを実施することにより、御自身の駐停車マナーについて考えていただく機会を提供する。

2 方法

- ・京都市内でタクシーに乗車した利用者に対して、乗務員から調査票を配布
⇒ 利用者が後日ポストに投函し、郵送で回収

3 配布日

平成27年3月9日(月)

4 配布数・回収数

配布数: 1,000部

回収数: 323部

回収率: 32.3%



※調査票の配布に際して、粗品(ペン)を同時に配布

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(実施概要)

5 配布物

○ アンケート調査票

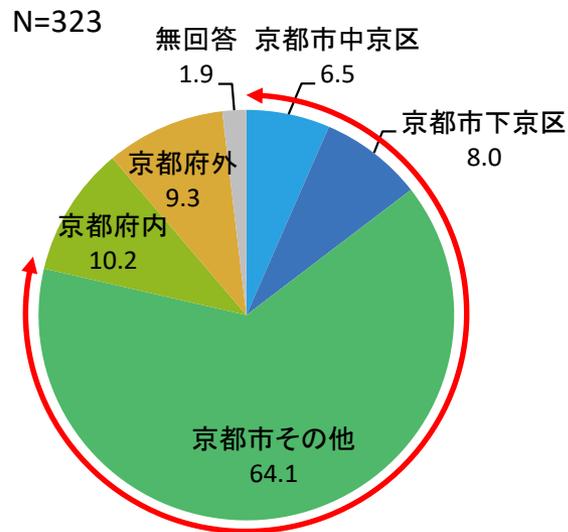
【主な調査内容】

- (1) 回答者の属性について
- (2) 普段のタクシーの利用の仕方
- (3) タクシー乗降時に気をつけていること
- (4) 乗務員アンケート結果を踏まえたマナーに関する今後の意識

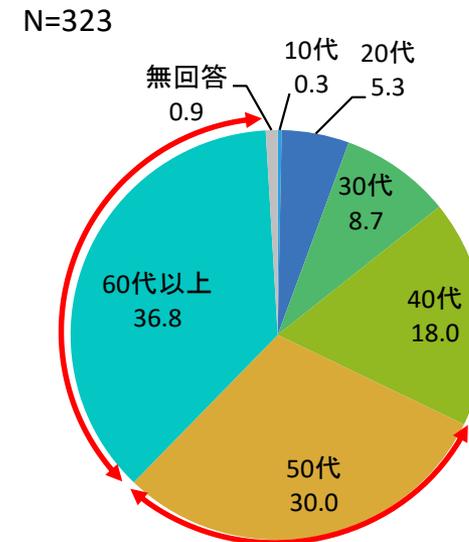
Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

回答者の属性

<居住地>



<年齢>



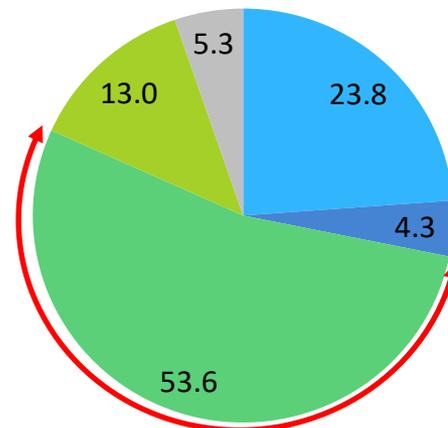
- ・ 回答者の居住地をみると、**京都市内**が全体の約**8割**を占めている。
- ・ 回答者の年齢をみると、**50代**が約**3割**、**60代以上**が約**4割**を占めている。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシーの利用について

〈利用の仕方〉

N=323



- タクシー乗り場に停まっているタクシーを利用している
- タクシー乗り場以外の場所で客待ちしているタクシーを利用している
- タクシー乗り場以外の場所で流しのタクシーを止めて利用している
- その他
- 無回答

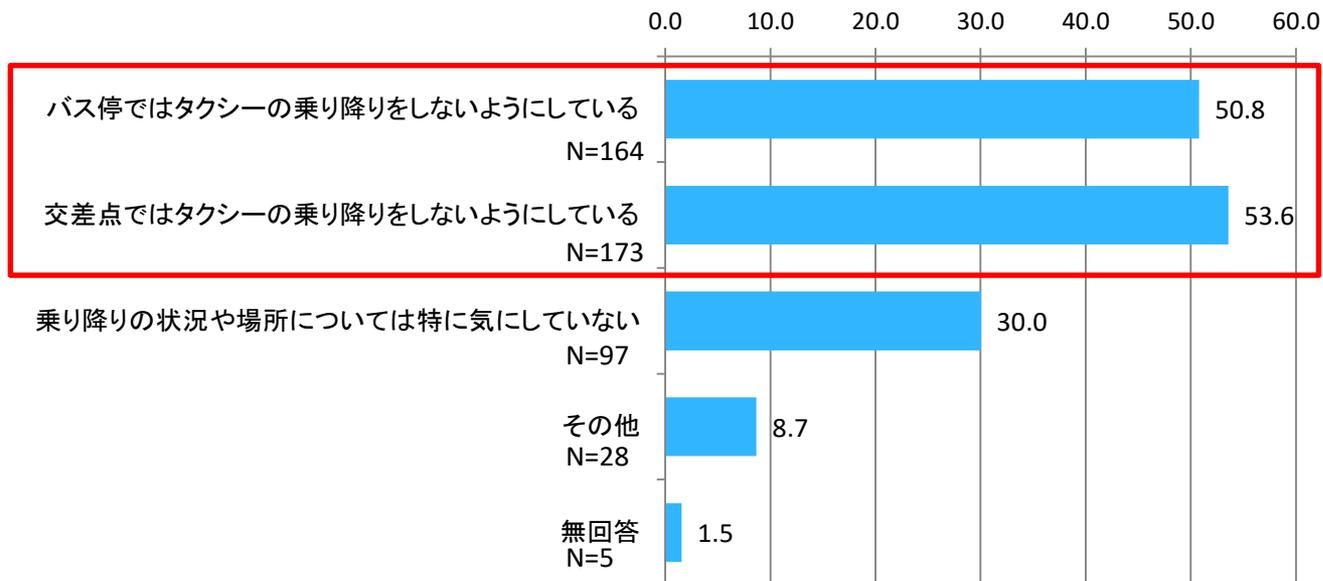
- ・ タクシーを利用している回答者の5割以上が“流しのタクシーを止めて利用している”と回答している。
- ・ タクシー乗り場以外の場所で客待ちしているタクシーを利用している方は1割に満たない。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシーの利用について

〈乗り降りの際に気をつけていること〉

※複数回答可



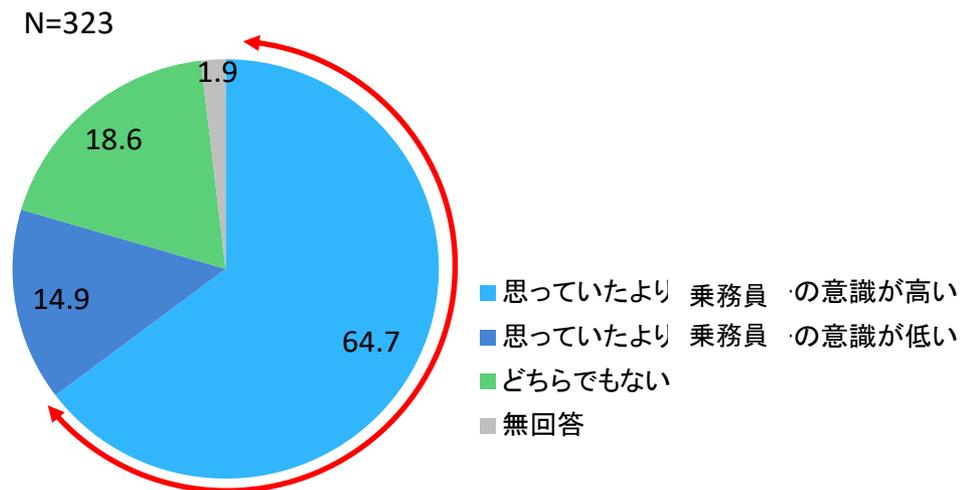
- ・ タクシーを利用している回答者の約5割が“バス停ではタクシーの乗り降りをしないようにしている”, “交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしている”と回答している。
- ・ 一方, 乗り降りの状況や場所を特に気にしていない方は3割となっている。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシーの利用について

<タクシー乗務員への意識>

平成25年度に実施した乗務員へのアンケート調査の結果では、9割の乗務員は、「交差点での利用者の乗降」や「タクシー乗り場以外での客待ち」のような違法行為をしないようにしようと考えていることについて、どのようにお感じになりますか。



- 9割の乗務員が「交差点での利用者の乗降」「タクシー乗り場以外での客待ち」の違法行為をしないようにしようと思っていることについて、**回答者の約6割が“思っていたより乗務員の意識が高い”**と回答している。

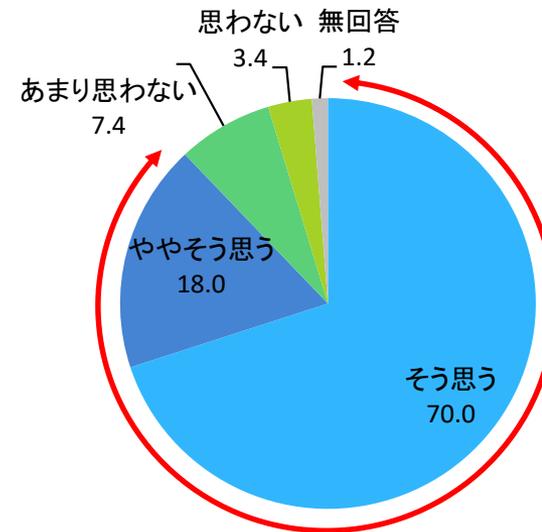
Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシーの利用について

〈今後のタクシーの乗り降りについて〉

今後、交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしたいと思いますか？

N=323



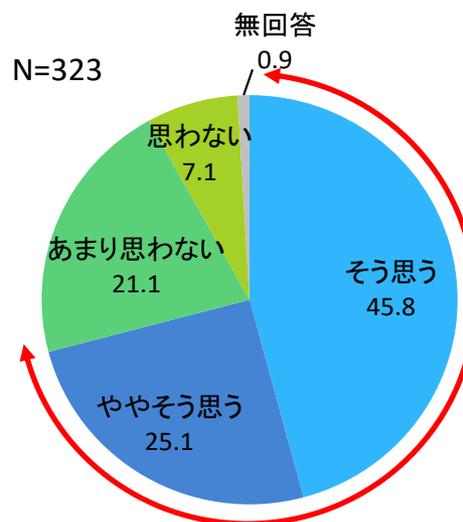
- ・ 「そう思う」と「ややそう思う」をあわせると、タクシーを利用している回答者の約9割が“今後、交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしよう”と回答している。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシーの利用について

〈今後のタクシー利用について〉

今後、タクシー乗場以外の場所で客待ちをしているタクシーは利用しないようにしたいと思いますか？



- ・ 「そう思う」と「ややそう思う」をあわせると、タクシーを利用している回答者の約7割が“今後、タクシー乗場以外の場所で客待ちをしているタクシーは利用しないようにしよう”と回答している。

Ⅲ その他の利用者啓発の取組

歩行者への啓発

① 横断幕の設置



② 商店街の放送による利用者啓発

四条通(烏丸から川端間)のアーケード放送設備を利用し、
駐停車禁止場所でタクシーを利用しないよう呼びかけの実施

IV 平成26年度の取組に関するまとめ

I 乗務員を対象としたアンケート

- ・ 前年度アンケートの回答者のうち、**6割以上が“マナーの向上のきっかけ”**になった
- ・ 前年度のアンケートに回答していない人と比較して、**回答した人は、“タクシー乗り場以外での客待ち”や“交差点内やバス停前で乗降”を行なわない割合が高い。**

⇒アンケートの継続効果あり

- ・ 乗降マナーを遵守できない理由として、“**利用者の要望に逆らえない**”という方が多くなっている。一方、客待ちマナーを遵守できない理由として、“**収入の減少につながる**”という方が多くなっている。

⇒利用者啓発の重要性

II 利用者を対象としたアンケート

アンケート前

- ・ 交差点やバス停前では乗降しようないよう気をつけている方は**5割**

アンケート後

- ・ 回答者の**約9割が“今後、交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしよう”**と回答
- ・ 回答者の**約7割が“今後、タクシー乗場以外の場所で客待ちをしているタクシーは利用しないようにしよう”**と回答

⇒アンケートの効果あり

今後、乗務員アンケートとあわせて、利用者アンケートの拡充を行い、**乗務員、利用者のマナーを両輪で向上させていくことが重要**