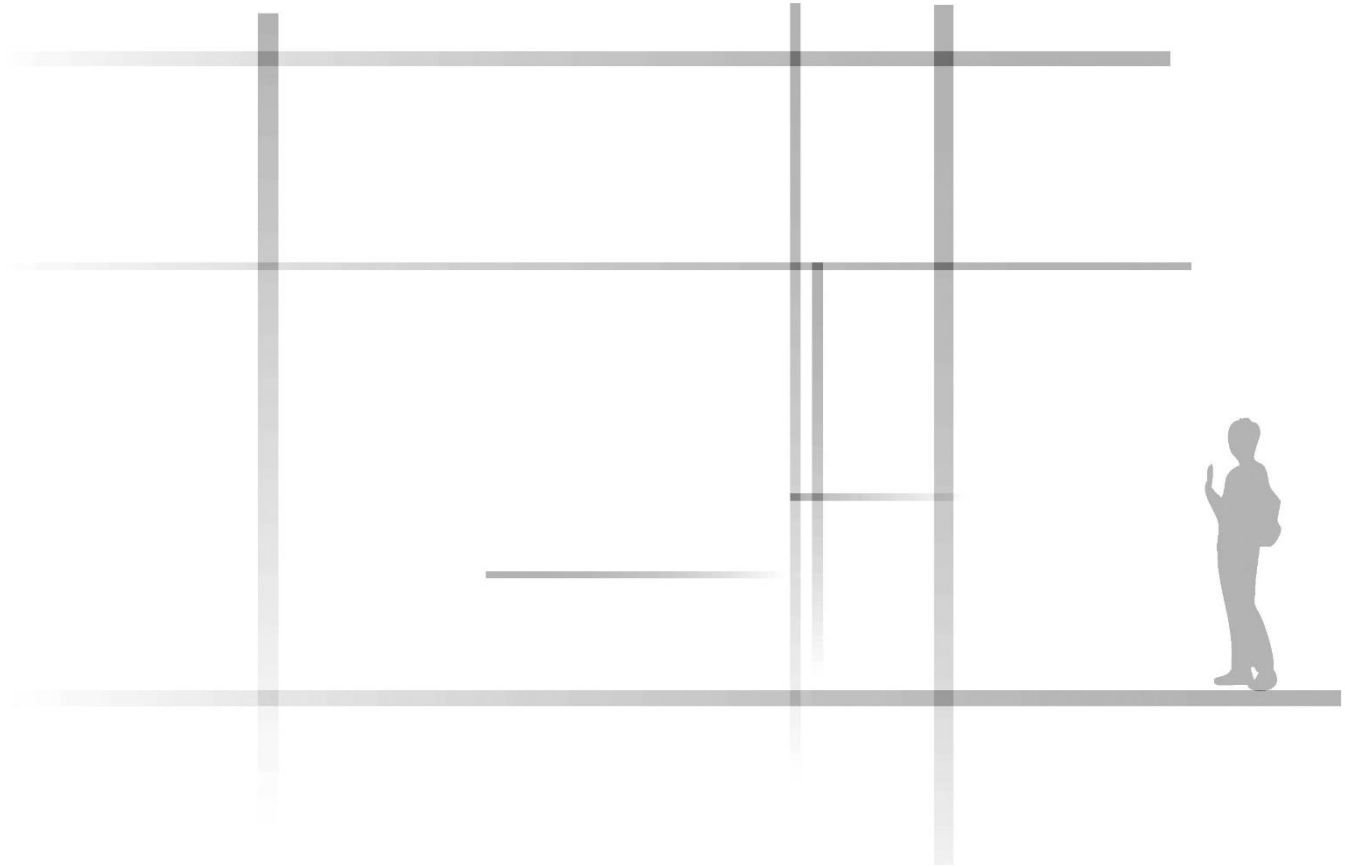
タクシー駐停車マナー向上に向けた今後の取組について



資料4

タクシー駐停車マナー向上に向けた取組

「利用者」マナーの低下

負のスパイラル

利用者が交差点などで乗降するようになると，タクシーもそこで日常的に客待ちをしてしまう。その結果，ますます利用者は交差点でタクシー待ちをしてしまう。

「乗務員」マナーの低下

どのように現状の改善を図っていくか・・・

タクシー駐停車マナー向上マネジメント

利用者に対する取組

事業者，業界に対する取組
乗務員個人に対する取組

「利用者」マナーの改善

「乗務員」マナーの改善

負のスパイラルから脱却！

平成27年度の取組内容

1　事業者，業界への取組

・幹部（運行管理者等）に対するマナー向上の働きかけ
（アンケート結果のフィードバック）
・街頭指導の継続的な実施

2　乗務員個人への取組

・アンケート結果のフィードバック　及び
駐停車マナー向上に向けたアンケートの実施
・四条通及び京都駅南口の整備を踏まえたマナー向上促進

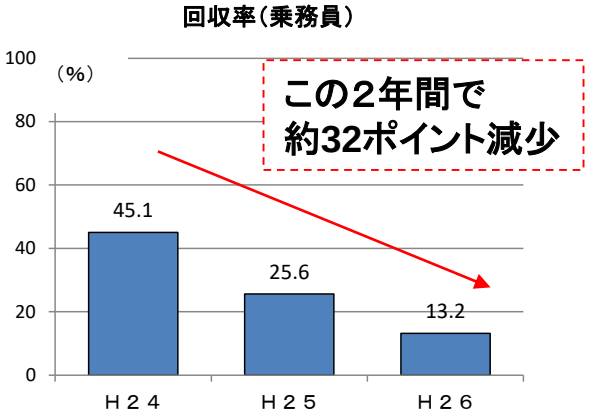
3　タクシー利用者への取組

・乗務員アンケート結果のフィードバック　及び
乗降マナー向上に向けたアンケートの実施
・乗降マナー向上に向けた啓発（タクシー車内での啓発，商店街での放送）

実施項目①：乗務員向けアンケート調査

前年度からの改善ポイント

アンケート継続の効果はあるが，回収率が年々低下・・・



・設問項目を絞り込み乗務員の負担軽減

・取組が四条通に限定されることなく，市域全体での意識醸成につながるよう，構成を工夫。

実施項目①：乗務員向けアンケート調査

調査目的	・タクシー乗務員の自発的な駐停車マナー向上を図る
調査対象と方法	昨年度から一部変更 ＜対象＞ ・　京都市域交通圏（京都府の京都市以南地域）のタクシー乗務員 ＜方法＞ ・　京都タクシー業務センター名で各タクシー会社・個人タクシー組合を通じて乗務員へ配布 ・　各タクシー会社・個人タクシー組合で回収し，京都市委託業者へ返送
スケジュール	平成28年２月～３月
調査項目	・次頁参照

実施項目①：乗務員向けアンケート調査の実施

◆ アンケート調査票（案）

（1）回答者の属性

（2）「客待ちマナー」「通行マナー」について

（3）駐停車マナー向上に向けた乗務員のご意見

（4） 駐停車マナー以外の取り組み（観光客への意識等）

◆ 動機付け冊子（案）

（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26年度アンケート結果の報告

（3）京都駅南口駅前広場整備事業（八条通）に関する周知

実施項目②：利用者向けアンケート調査の実施

前年度からの改善ポイント

前年度の利用者アンケートの結果より，
乗降マナーの改善に一定の効果・・・

また，乗務員アンケートの結果でも，駐停車マナーの向上には
利用者の乗降マナーの改善が必要なことが現れている。

・啓発件数を増やすため，配布部数を拡充
・具体的に駐停車禁止場所を理解していただくため，チラシも同時に配布

実施項目②：利用者向けアンケート調査の実施

調査目的	・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や駐停車禁止に関する情報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く機会を提供する。
調査対象と方法	＜対象＞ • 京都市内でタクシーに乗車した利用者 ＜方法＞ • 京都市内で乗車した利用者に対して，調査票を配布 ⇒ 後日，郵送で回収 ＜配布数＞ • 2,000部 （粗品を配布）
スケジュール	平成28年２月～３月
調査項目	・次頁参照

実施項目②：利用者向けアンケート調査の実施

◆ アンケート調査票（案）

（1）回答者の属性

- 年齢，居住地
- 来訪頻度，来訪目的

（2）普段のタクシーの利用の仕方

- タクシーの利用方法
- タクシーを乗降する場合の留意点

（3）利用者の乗降マナーについて

- 平成26年度に実施したアンケート結果のフィードバック
- 今後のマナー遵守意向

実施項目③：乗降マナー向上に向けた利用者啓発

実施目的	タクシー利用者が交差点内などの駐停車禁止場所でタクシーの乗降を求めることで，乗務員が応じざるを得ない実情を踏まえ，タクシー利用者の乗降マナーを向上させることにより，タクシー乗務員の駐停車マナーの向上を図る。
内容案	① タクシー車内への掲示による啓発 ②歩行者への啓発 ・商店街の放送による利用者啓発 タクシー車内への掲示物
実施時期	平成28年1月～3月