

第7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26年12月8日(月) 13時00分～15時00分

2 場 所 京都自動車会館 2階 タクシー業務センター講習室

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

1. タクシー駐停車マナー向上に向けた平成25年度の実施内容について

(事務局より資料説明)

(委員)

タクシーには乗降義務がある。それを売りにしている会社もある。つまり、お客様がここでと言ったら、お客様の意向に最大限尊重して、そしてその場で停める。だから、非常におかしなところに停める例が多い。自身の経験で言えば、南座の前で信号が青にも関わらず、歩行者が手を挙げて、乗車させたシーンを見た乗客に驚かれたことがある。また、別の事例では、車道側に止めることを客に依頼され、断ったところ、別の会社ではやってくれたと言われたこともある。

結局、乗務員の駐停車マナーだけではなく、現状としてこういうこともあるということも知っておいていただきたい。会社側も、危険行為を認知して、それを売りにしている事例がある。私が指摘したいのは、上辺だけの議論ではなくて、やはり本質的な議論も必要であるということも認識していただきたいということである。

(事務局)

アンケートについては、あくまでも「乗務員さんが運転される時の認識」という形にはなっているが、今、ご指摘いただいたようなことも含めて、乗務員の方だけの問題ではなく、業界、会社も含めた取組が必要である。このアンケートだけですべてがわかるというものではないというご指摘と思うので、それを今後のアンケートや取組において、全員で進めていきたい。またその件についての様々なアドバイスをいただけたらと思う。

(委員)

グラフを見ていると、マナーに関しては皆さん意識が高く、乗り場・降り場以外では乗せたり、降ろしたりしたくないという意識はある。

だから、乗り場・降り場というものをきちっと確立することと、やはり皆様のマナーが大切である。「あいつがやったから俺も」ということではなくて、降り場・乗り場が安全でトラブルのないことが我々乗務員にとっては最良であるため、今後、降り場・乗り場をどうしていくかということが一番大事である。

また、「乗り場に段差があるところで、車いすはどうか」というような意見があったと思うが、バリアフリーな乗り場、降り場というものもきちっと考えていただいて、「そこでしか乗れない、降ろせない」というようなところを、みんなで認知して、マナーを守っていきたい。

(藤井議長)

ご指摘のあった2つの意見については、おそらく前回も前々回もいただいていた。先ほどの事務局からの説明のみならず、私もあいさつで5分ほどさせていただいたが、タクシーマナーについて、それを取り巻く実際の法的環境、物理的環境というものに翻弄される場所はあるが、それを解決しなければ、我々はマナーの問題を改善していくということの意味がないのかどうか、これについて議論が重ねられた。その中で、おそらく皆無ではなかろうということ、少なくともマナーの問題を議論する場が、年に1度ぐらいはあってもいいのではないかというような認識だったと思う。

そして、マナーのことを議論する中で、先ほどの企業風土的な問題、並びに行政が直接影響する物理的環境の限界点、問題点というのが、より一層明確に浮かび上がるという効果もあろうと思うので、今のご意見はしっかりと、ご関係の方々、心に刻んでいただきたい。

そういう意味で、物理的な環境整備については我々がマナーの議論をしているがゆえにより一層、高い要望を業界側から伝えられる。

その中で、タクシー業界の秩序の問題を忘れないようにしていただきたいという楔を打つ効果が、こういう会議にはあるのではないかと。先ほど委員からもご指摘いただいた各会社内での企業風土の問題についても、この会議の中でも、決して無視していたわけではなかったように記憶している。業界団体の中でも努力されているところであると思うので、そのあたりのご説明があればお願いしたい。

(委員)

ただ今、ご指摘のあった件については、関係行政機関や業界団体で実施しているクリア作戦で、いろいろと指導していますし、業界独自でも街頭指導にあたっており、ご指摘のようなものが全部なくなるということではないが、以前よりは解消してきている。ただ、

結局この指導は強制力がないということで、困っているが、マネジメント会議での取組により、運転者の意識などが改善してきており、徐々に良くなってきている。今後とも努力していきたい。

(藤井議長)

こういった議論は、前回にもあったかと思うが、本来は法定地域協議会の中で減車問題、それから料金の問題に加えて、タクシー業界の活性化というのが重要 이슈で挙がっていた。この活性化とも大きく関連するのが、このマナーの問題であろう。

本来は法定協議会の中でしっかりとご議論いただきたい内容であるが、規制改革会議の中でいろいろと待たがかかっている状況であり、そこまでの議論がどうしても及んでいないところである。

このようなタクシーのマナーに関する取組の意味が皆無でないとするならば、まずはそれをしっかりと進めていくという努力を怠らないようにすることも大切である。

(委員)

「流しができる都市」においては、点数が20点から7点になったら再教育を業務センターで受けなければならないという法律があるが、実績は月に一人であり、そんなレベルでは法律を活用しているとはいえない。やはり「是は是、非は非」として、きちんと指導をしなければならない。

例えば、免許切替え時の登録証の切り替えも拒否もできる。なぜ、法律を活用しないのかという思いがある。少なくとも、自分のところの社員には、それは周知をしている。

名古屋で「免許登録者取り消し」があったが、こういうことをやろうと思えばできる。また、今、ユニバーサル・デザイン、ユニバーサル・ドライバーの教育も必要である。

もっとタクシーを良くしていこうという我々が、意欲がなかったら駄目である。また、悪いものにはペナルティをかけるということも必要である。

(委員)

今の問題は、おっしゃっておられる特措法の中で強制力のあるものができれば一番いいが、業界全体として、そういう問題をどうしたらいいかということで検討に入っており、まもなくそういうものをつくる予定である。

(藤井議長)

個人のモラルだけではないというのが、マナーの大きな構造であると思われますから、そのあたりを十分に理解したうえで、それぞれの所管の中でマナーの向上が叶うような運用を迅速に進めていただけると、非常にありがたい。

(委員)

懲罰規定を設ける予定をしている。

(藤井議長)

非常にありがたい。ぜひ、願います。

2. タクシー駐停車マナー向上に向けた平成26年度の取組について

(事務局より資料説明)

(藤井議長)

少し私から補足する。資料3の8ページをご覧いただきたい。「なぜ、今年も同じようなアンケートを繰り返すのか」ということである。8ページ左側のグラフから、前年度にマナー違反をやめましょうということのみならず、ほかのドライバーの約9割がマナー違反をしてはいけないと思っているという情報と、実際、いろいろと努力をして、マナー違反する人の数も3割ぐらい努力で減ってきていますよという情報を提供した。

類は友を呼ぶということで、ドライバーでもマナー違反する人たちというのは、マナー違反をするのが当たり前と思っているのが多いということが、心理学的に明確である。

そのような人たちに、「あなたは1割の例外である」ということを客観的に伝えると「そんなのか」という気持ちが浮かばないわけではないということである。それだけで、世の中の行動が変わるかと言えば、そんなことはないが、それで心理的効果があるということはいくぶん知られている話である。

アンケートの結果がどうかというと、他のドライバーの約9割が「マナー違反をしてはいけないと思っている」という情報を聞いた人たちは、マナー違反をしないという人が半分ぐらいいるが、情報を初めて聞いた人については、マナー違反をしないという人が36%しかいない。

これをどう読むかで、いろいろな解釈ができるかもしれないが、1年前にドライバーのマナーが良いということを伝えると、1年間でマナー違反をする人の数が減った可能性を示している。

減ったかどうか科学的にはわからないが、おそらくこのデータからすると、減ったという可能性は十分あるだろう。たかだかこんなアンケート調査ではあるが、続けておくことに意味がある。

まずその点をご理解いただいたうえで、資料4の5ページをご覧いただくと、3つの取組でやりましょうということである。今、申し上げた「乗務員個人への取り組み」というのはまだ効果はあるのではないかとということで続ける。ただ、ドライバーからも利用者が悪いという声があがるので、タクシー利用者への取り組みというの、できるだけしっかりと続けていけるといいですねというご提案である。

さらに、先ほども提案があったように、事業者、業界のそもそもの運行管理者等に対してもしっかりと取り組む必要がある。

取組結果はフィードバックするが、それで、その人たちがどこまで聞いてくれるかというのは未知数である。

一応、私からの解説であった。あと、1時間弱あるので、この3つの取り組みそれぞれについて、皆さんのご意見を伺って、取組の内容を固めていければと考えている。

あるいは、その議論をするにあたっての前提条件のご発言でも結構である。ぜひ、ご意見をいただければと思う。

(委員)

先ほど、議論が上がったユニバーサル社会、またユニバーサル・ドライバーに向かっていく中で、地域商店街でお買い物をされた方がお店の前で手を挙げる、または電話で乗車の依頼をされることがあるが、タクシー乗り場以外では乗車できないということをしっかり認知していただくとともに、商店街も巻き込んだ内容のアンケートにさせていただけるとありがたい。

(委員)

業界から声をあげて発信し、継続してやっついていかないと良くならないと考える。

(委員)

以前、清掃活動中に、京都駅でタクシーが不足しているといった連絡を受けた。繁忙期の昼ごろにはそうなるということは、この業界関係者であれば皆、知っている。

現場に起こっていることに対して迅速に反応して行政が手を打ったり、我々の仲間が手を打ったりして、京都に来る観光の方に、ちょっとでも不都合にならないように気持よくタクシーに乗ってもらうことや、まちを観光してもらうお手伝いをするのが我々の本来の目的である。

これがやはり行政は縦割りである。今回でも、市のほうは関与しているが、この前の四条通歩道拡幅事業の説明でも、私はかなり厳しいことを言わせていただいたが、説明の中で車いすの件で段差の話が出た。実際、今、ストリートビューもあるし、それからビデオの映像もある。そうすると、桂の駅でもいいし、太秦天神川駅でもいい。最近出来た駅の段差のところを、実際に関係者が車いすを持って行って、画像で撮って、そして乗り降りの状況を映して、こういうふうになりますと皆さんに説明をするということが出来るはずであり、真剣度が欠けていると痛切に感じた。

(藤井議長)

ありがとうございます。この会議以外での議論が必要なことも多数あるかと思うが、今のご発言、議事録に残していただいて、対応をしっかりと図っていただきたい。何かご意見あればお願いしたい。

(委員 (随行者))

マナーについて、お客様から苦情をいただいた事案について報告させていただく。タクシーの苦情で非常に多いものとして、まず接客不良である。「行き先を言っても返事しない」「喋りかけても何も返事しない」、「タバコのおいがする」「禁煙車の筈なのにタバコのおいが臭い」「タバコを吸っているところを見かけた」などである。

それ以外では、「狭い道、タクシーが非常に速いスピードで走ってきて、危ない目に合った」「道路で、交差点で確認不足で危険な目にあった」「横断歩道でお客さんを降ろした後、日報を書いてだらだらしている」などもご意見としていただいている。また、ハザード等について、「車線変更時等、出発時にウィンカーを出さないで出る。危なかった」といったご意見をいただいている。

(委員)

現実でどういうことが起きているかというところであるが、四条通の整備で1車線になるなど、運転手の方の仕事場が変わるといった心理的な負担が非常に大きいところである。こういった心情に寄り添った形でアンケートの文言を入れ、「なんとかこの整備を成功させましょう。皆さんでやりましょう。」というような雰囲気アンケートをとることによって意識が変わっていき、駐停車の違反をする、しないだけではなくて、注意を受けたらすぐにやめとくかと思ってもらえるような土壌づくりも、非常に重要である。

運転手の方の心理的な部分にも触れるような形で進めていくことによって、運転手の振る舞い一つひとつが変わってくるので、全体の雰囲気づくりができ、運転手の方も、四条通1車線化になることでも協力していこうかという流れにつなげやすいのではないかと。

(委員)

先日、祇園商店街振興組合の方との話の中で、「できるなら、川端通から西側の円山公園の辺りにタクシー乗り場が欲しい」との話が出たのと、東山五条、三条京阪、四条河原町の間にはタクシー乗り場は一箇所もないことについて、「そういうところであれば、お客様も便利ですね」という答えが返ってきたため、京都市と東山署に相談にいったところ、「地域の方に合意がいただければ、認める」とのことだった。

どのようにすればお客様の利便の向上ができて、なおかつ世界的な観光都市のタクシー乗り場に相応しいものを設けることができるか、という視点も大事である。

東山区役所にもタクシー乗り場ができ、出町柳でも、京都市から土地を7台分無償で貸

していただいている。これまで京都市にはお世話になっている。また、今後ともご協力、またご理解をいただきたい。

(藤井議長)

四条のエリアマネジメントの中でも、今、ご説明いただいたような姿勢で対応いただきたい。

四条通の完成が来年の秋であることから、今回のアンケートでも、一つの大きなテーマであるとの説明があった。四条の情報を提供するという話があったが、どこまで踏み込めるか。口頭で説明できるのであれば、お願いしたい。

(事務局)

昨年度の参考資料3(動機付け冊子)の時点修正を考えている。昨年は、実際の設計が固まっていなかったということもあり、抽象的な内容になっていたため、今回は停車スペースが「どこに何台ぐらい」という辺りも具体的に書かせていただいたうえで、「こういう使い方をしていただきたい」ということをお示しさせていただき、アンケートに答えていただくような中身したいと考えている。

(委員)

運転手の立場として、京都市にお願いしたい。以前、4時か5時ごろに高島屋の前でお客様を乗せたが、四条烏丸行くまでに、620円がもう700円になっていた。烏丸へ行くまでもうワンメーター上がってしまうという状況が、運転をされていてプレッシャーに感じる。信号機の下に「四条烏丸まで何分」という表示板を取り付けるなど、対処をなんとかお願いしたい。

(事務局)

縦割りの回答となってしまうが、警察と相談しながらとしか言いようがない。

四条通についても、工事中や観光シーズンなど様々な要素があり、場所により混雑したところがある。その中で、先ほどご要望もあった、旅行時間情報についても、金銭面の話もあるが、意見については機会あるごとに警察と相談したいと思う。

(委員)

四条通の工事をするのはいいが、路面は少なくとも車がスムーズに走れる状態にしたい。一般車両を通して工事をしているので、もう少しやり方があるのではないかと。別にきれいに直せということではなく、このガタガタだけはなんとかしていただかないと、お客様に気の毒である。業者のほうに指導願いたい。

(事務局)

四条通の整備については、上下水道局が雨水管の工事を行い、それを埋め終わってから四条の工事という形で行っている。それも、工事の工程上、西や東から順にといったような形で実施できていない。その結果として、きれいな車道ではなくてガタガタが発生してしまっている。担当者からすれば、なるべくそれが抑えられるように、業者とも話をしながらやっているが、現実にご指摘いただいたようにデコボコが出ている。

ただ、言い訳になるが、まだ工事の途中である。なるべくそういうことがないように、業者等の指導を建設局の方でも行っているし、私どもの方からも申し入れていく。最終的に車道も、すべてきれいにする。あのまま終わるということはない。

今のご不便をおかけしていることについては、関係するところに申し伝え、ご迷惑がなるべくかからないようにしていきたい。

(委員 (随行者))

以前、市の方にもお伝えしたが、高島屋付近の降車場所を確保していただきたいというお願いについては、考えていただいているのか。停車スペースで降ろせばいいという話もあったが、そこにトラックやタクシーが停まっていれば、違反しても縦列のまま、そこで降ろさなければならない。

また、身障者の方、ちょっと怪我した方の乗降場所についても考えていただいているのか。

ちょっと関係ない話かもしれないが、これは誰が予測しても渋滞する。バスの後ろに大名行列みたいに並ぶということであるが、そうなれば、麩屋町、寺町、御幸町などから出て来た車両が右折、左折するにできないという状態が多々あるだろう。その対策についてもちゃんと考えていただいているのか。

(藤井議長)

まず、この場は駐停車マナー向上マネジメント会議であるため、議論いただきたいのは、事務局から提案のあった、業者の皆様に対する働きかけ、それから、利用者に対する働きかけ、さらにドライバー、乗務員さんに対する働きかけの提案に関してであり、そこはぜひご理解いただきたいが、ご発言でございますので、ぜひ、お答えいただければと思う。

(事務局)

降り場専用というスペースは、今回の計画の中には盛り込まれていないが、車が一定停まれる切り込みを各細街路間につくり、そこで乗降をしていただける。ただ、そこで客待ちをしていただくとはできない。

ただ、今のマナーの話とも絡んでくるが、ルールを守っていただければ、そのスペースが何回来てても満員ということは、通常ありえない。そこを駐車場代わりに使われない取組

というものもエリアマネジメントやこのようなタクシーの利用向上のマネジメントなどで取り組んでいき、正しくお使いをただければ、乗りも降りも、お客様に対してのご不便というのは比較的少なくなると考えている。

「渋滞をするのではないか」というご質問についてである。今回の計画の大きな中身として、車線を一つ減らすという部分がある。また、バス停を切り込み型ではなくてテラス型とするため、バスがバス停に停まった場合、追い越しも基本的にできないため、バスの後ろに車が必ずつながる。川端から烏丸まで、トータルの通行時間を考えると、確かに観光のピーク時は、連なる分、今よりも遅くなるかもしれない。

今までは、バスが中途半端に歩道に近寄って止まっている横をどんどん車が追い越していき、信号ですぐにクルマが連なる。そうすると、バスが発車するときにそこに割り込むこととなる。

今回、バスがせき止めてしまっているという形になるため、逆にいうと、バスの前は車がないので、その開いているスペースを制限速度で走っていけば、部分、部分で渋滞はあるが、川端から烏丸トータルで見た時には、今現在よりも多少の遅れは出てくるかとは思いますが、整備が原因で大きく遅れることは、あまりないと考えている。

蓋を開けてみないとわからないというところも現実にはあるが、その前提で計画を進めている。

(藤井議長)

四条通が、今回のテーマの中で特に重要であるとのことで、委員からも、四条通の環境変化に伴う秩序をドライバーの皆さんとともにつくっていくかのような呼びかけになるような工夫をアンケートの中でもやるべきであるといった指摘があったが、まさにその通りである。

そこで重要になってくるのが、(四条通の整備に関して) どの程度のフレキシビリティがあるのかといったところである。そのあたりは、どのような感じか。

(事務局)

ドライバーの皆様とともに作っていくような形でできれば大変効果が期待できると考えている。

(委員)

計画はだいたい決まっているため、今後、運用のなかでどのように改善していくべきか、しっかりと検討していくことが必要である。我々としても意見をお伝えしていきたい。

(藤井議長)

なるほど。ある程度決まっているところはあるながらも、フレキシビリティは皆無ではないということなので、ぜひ、貴重な乗務員のお声を聞く機会であるというふうはこの場も位置づけて、上手な文言、聞き方を、聞いていただけるといいのではないか。

(委員)

利用者の乗降マナーについてである。通常、お客様というのは手を挙げたらタクシーはどこでも停まるというお考えがほとんどだろうと思う。今回、四条通が1車線化になった場合は、基本的にアクセススペースでタクシーの乗降ということになるので、事前にお客様に対して、アクセススペース以外ではタクシーの乗降はしないでくださいといったことを、周知徹底していただけたらなと思っている。

そうでないと、きっとお客様は、「そこまで行くのは邪魔臭いし、もういいだろう」と手を挙げて、そこをご利用される。タクシーが停まって後ろがつかえるという状況がきっと生まれてくる。そうならないように、お客様に対してもご案内を事前にしていただけたらなと思う。

(藤井議長)

ありがとうございます。まさにその辺り利用者の方に、情報をどう適切に提供していくかというのが、「歩くまち京都」でずっと何年も続けているモビリティマネジメントの技術である。そこは、エリアマネジメントの中でしっかりとご議論いただきたい。

一番問題なのは、とりあえずやったというアリバイ作りのためだけに、ティッシュか何か配りましたとやられるのが困る話である。これは、とりあえず、アリバイ作りのためにやっているのではなくて、本当に秩序をつくるために効果的な方法をしっかり考えて、取り組んでいただきたいと思う。

(委員)

行政の方をお願いである。工事の間に現場を自分のマイカーで通られたことはあるか。現場の状況を知ってもらいたい。お客様というのは乗り場がそこにあっても、その手前で止める例のほうが多い。

たとえば、集配のトラックとトラックの間から人が出てきてパッと手を挙げる。前に別のタクシーがいて私が後ろにいた。前のタクシーが急に止まり、私は追突直前で止まったという経験がある。

私は降りて行って、前のタクシーに「こんな止め方したら追突する」と言ったら、そのお客様は私に文句を言うわけである。そこで私は「止め方がある、そして乗り方もある。いくら手が上がったからといっても、ここで止まったときに後ろに何がいるか見ているのか」と言ったことがある。

こういった状況を見つけて、今後に活かしていただきたいということを要望しておく。以上である。

(藤井議長)

ありがとうございます。今まで提供してきた情報は、紙面の限界もあるということで、比較的わかりやすいシチュエーション。すなわち「バス停はやめましょう」「交差点はやめましょう」と、いわゆるゴールデンルール違反についてやってきたわけである。そういう意味で、1年、2年続けてきた意味はあると思うし、これを継続していく意味もあると思う。

先ほどのデータでも挙がっているが、7割ぐらいの方が1回ぐらい見たという感じもあったことから、ちょっと新ネタとして「無理なお客さんの挙手に対しては対応しない」という項目は入れてもいいんじゃないかなと思うし、ほかにもあるのかもしれない。

そういうものを、事務局でご検討いただければと思いますし、今みたいなアイデアがあれば、この会議のあとでも結構でございますし、ご指摘いただきたい。

(委員)

私は街頭指導をしている場合、四条河原町のマルイの前で「乗せてはいけない」というのは、たいがいの人は知っているが、「降ろしたらいけない」というのは、あまりわからない。

お客様は南行で高島屋さんへ行く方が多く、横断歩道を渡ったところで降ろすわけである。そういう視点からの項目も一つ必要ではないだろうか。

(委員)

今の京都駅北口、以前は偶数、奇数で分かれていたが、4色のカラーに分けた。これは我々が改善してやってきた。塩小路で滞留してどうにもならない、救急車も通れない、市バスも通れない、その原因は3方から入ろうとするタクシーである。それで2色の偶数奇数ではいけないと、4色になって、やっと改善できた。

四条通の件でも、問題があれば話し合っ、て、こういうふうにやっ、ていこうということで協力できれば、私は解決できると思う。

(藤井議長)

なるほど。ありがとうございます。そういう現場でのご指導のサポートに、こういうアンケートがとれればという位置づけなのかもしれない。

(委員)

アンケートの経年変化を分析なさって、いろいろな施策に反映するという意図。それとあと乗務員なりへの意識付けのためにやられているという目的であるが、25年度のアンケートは回収率が相当数下がっているという現状がある。

アンケートの回収率自体も、やはりマナーへの意識づけの大きな判断材料になると考えている。やはり同じ内容をずっと配られたら回答されるのかなという気はしている。いくばくか、設問の内容にご意見があったようなことを入れていただければと考えている。

乗務員は文字を書くのは手間がかかり嫌がるので、そのあたりもご工夫いただきますよう、お願いしたい。

(藤井議長)

ありがとうございます。見た感じ、何か違うという雰囲気を出す必要があるだろう。

年に1回の会議ではあるが、非常にたくさんの多面的なご意見をいただいて、事務局が、去年とほぼ同じような体制で考えている内容がたたきだったとは思いますが、それを大幅に変えていく必要があるんだなということが改めてわかったのではないかと。

実際、四条という具体的な場所があるから、その場所でどうしていくかというのはエリアマネジメントの取り組みの軸として、そこをどちらかというサポートするぐらいの格好で、こういうアンケートがあるとよい。

回収率は上げていかないと意味がなくなってくるということがあることから、いろいろ知恵を絞らないといけない。なかなかこれが答えですというのは見出しにくいですが、考慮しなければならない諸条件が明らかになったと思う。

あとは事務局と、せん越ではございますが、議長の私とで議論させていただいて、今日の議論ができるだけ反映できるように目指したいと思う。

どうもありがとうございました。