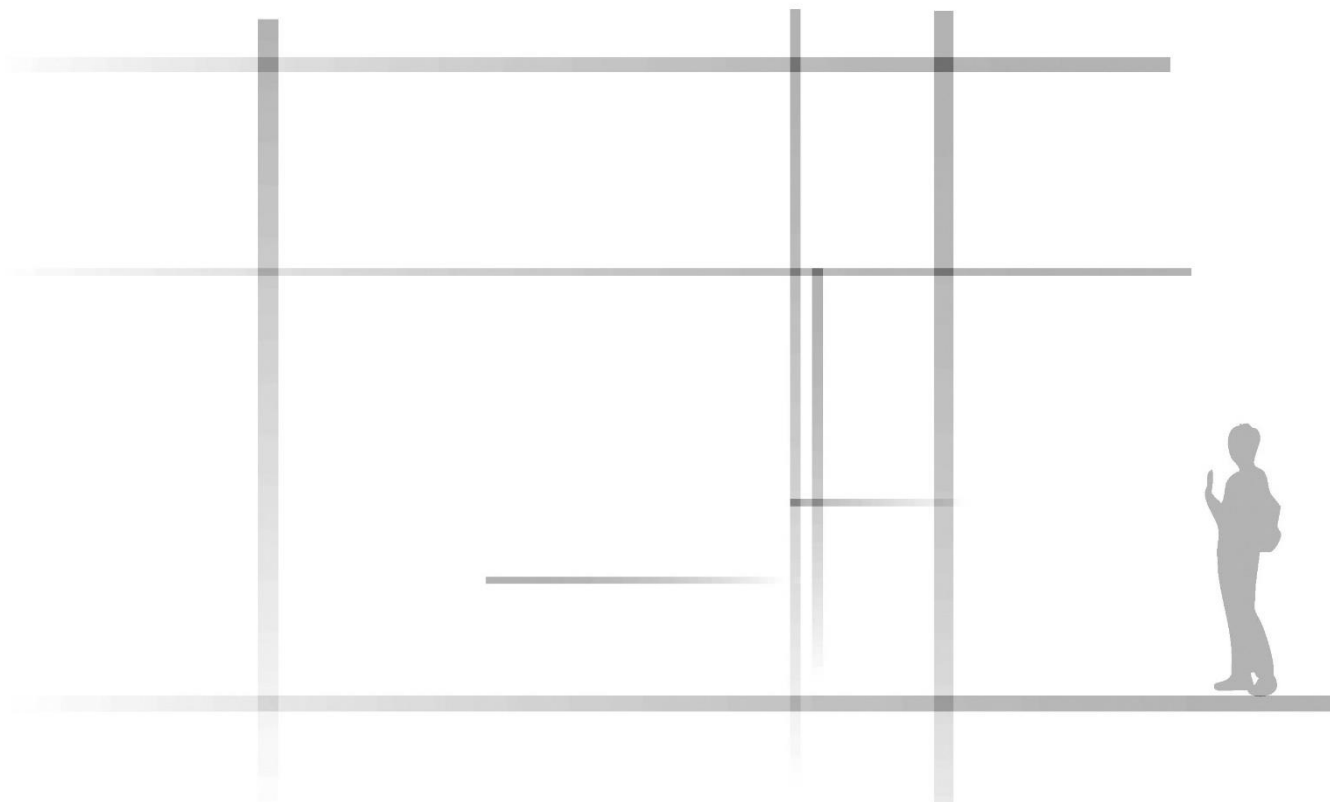


タクシー駐停車マナー向上に向けた 平成27年度の実施結果について



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

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(横断幕の設置, タクシー車内での啓発)

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
（タクシー業務センターから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28年2月～ 3月

4 配布数・回収数

配布数：11,252枚（ 10,540枚）

回収数： 4,002枚（ 1,391枚）

回収率： 35.6%（ 13.2%）

※カッコ内は26年度実績

I 乗務員を対象としたアンケート（実施概要）

5 配布内容

◆ アンケート調査票

(1) 回答者の属性

(2) 駐停車マナーについて

(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

(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

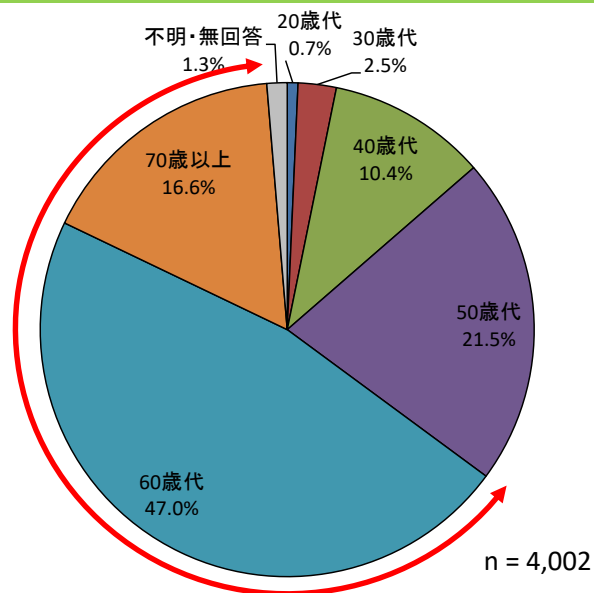
(2) 平成26年度アンケート結果の報告

(3) 京都駅八条口の整備事業に関する周知

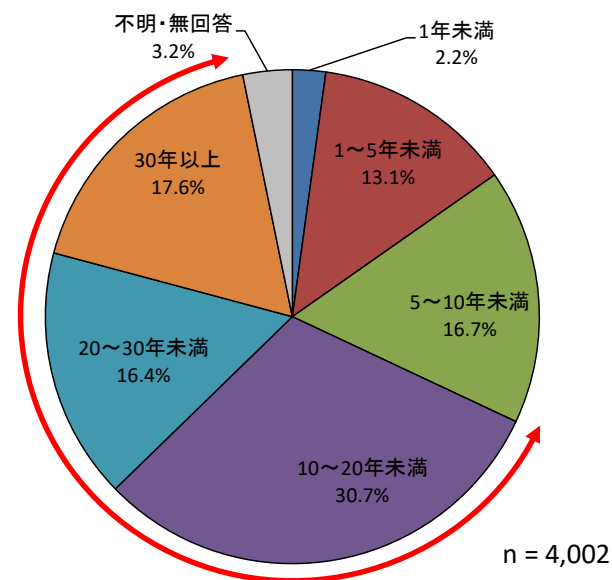
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

回答者の属性

〈年齢〉



〈京都市での乗務員歴〉

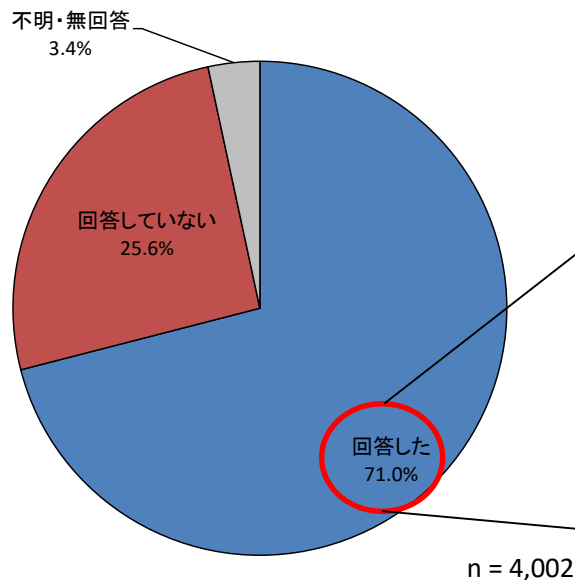


- ・ 回答者の年齢をみると、**60歳以上が約6割**を占めている。
- ・ 回答者のうち、**京都市で10年以上活動している方が6割以上**を占めている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

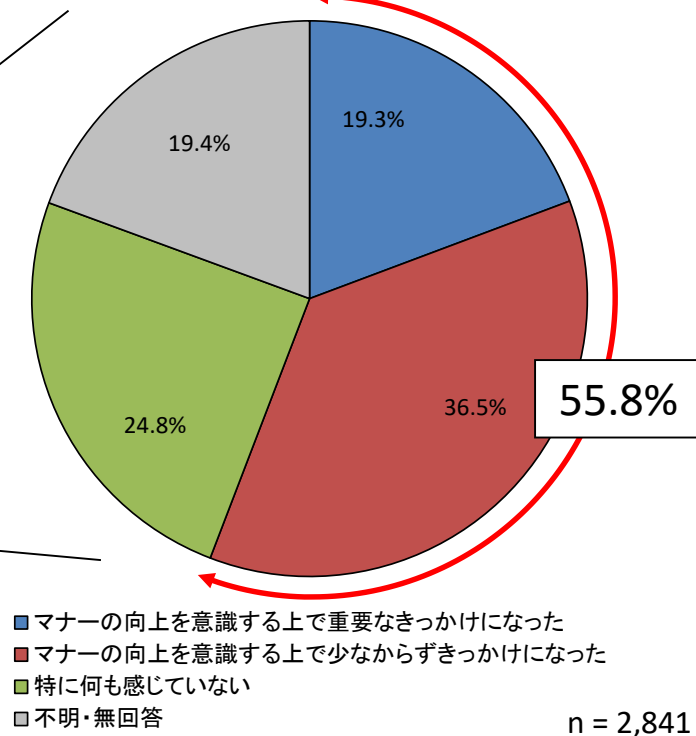
前年度アンケートに回答した方の割合とマナー向上意識への影響

＜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7割となっている。

＜回答者のマナー向上意識＞



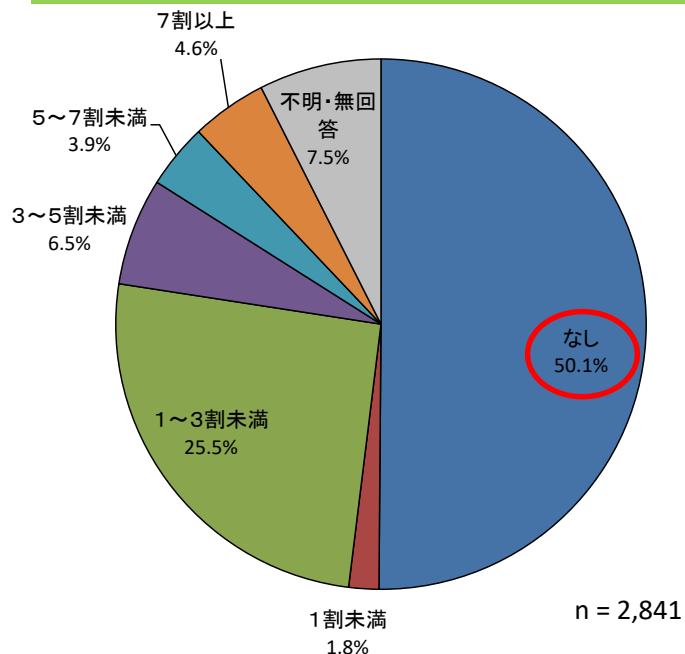
- ・ 前年度にも回答した2,841名のうち、“マナーの向上を意識するきっかけになった”と回答した方が約6割を占めている。

※平成27年度で「前年度アンケートに回答した」と答えられた方が、前年度アンケート回答者数を上回っているのは、一昨年度以前に回答したことがある方が錯誤されて回答された可能性がある。

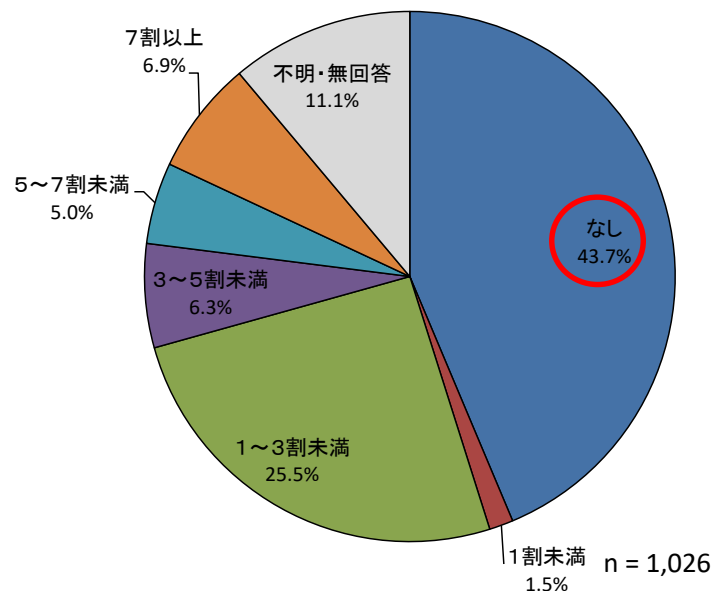
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

「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**＞

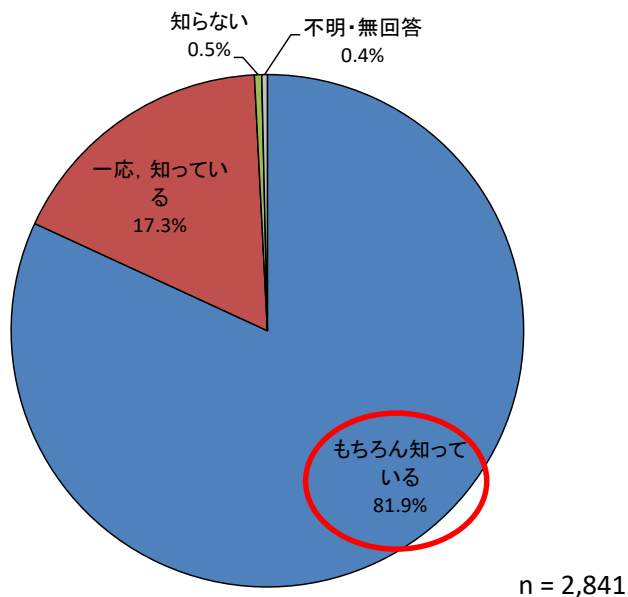


- 回答していない方と比較して、前年度にアンケートに回答した乗務員の方が、タクシー乗り場以外で客待ちをしない割合が約6ポイント大きくなっている。

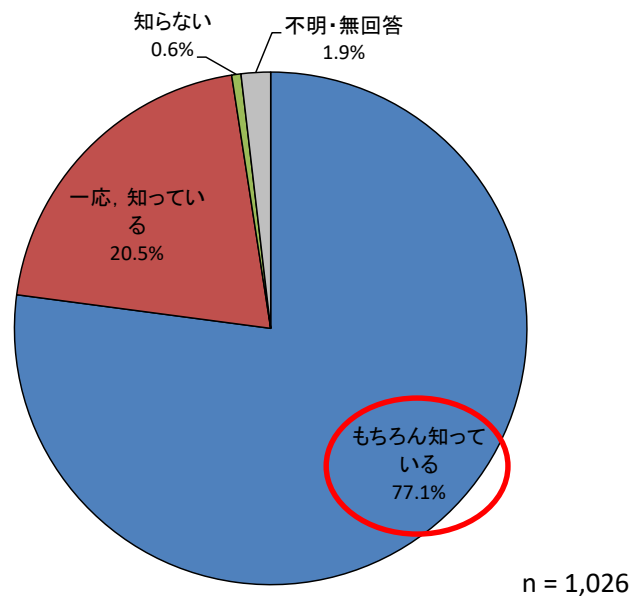
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

「タクシー乗り場以外での客待ち」の違法性の認知状況(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乗務員の方が、「タクシー乗り場以外での客待ち」の違法性をより認知している割合が約5ポイント大きくなっている。

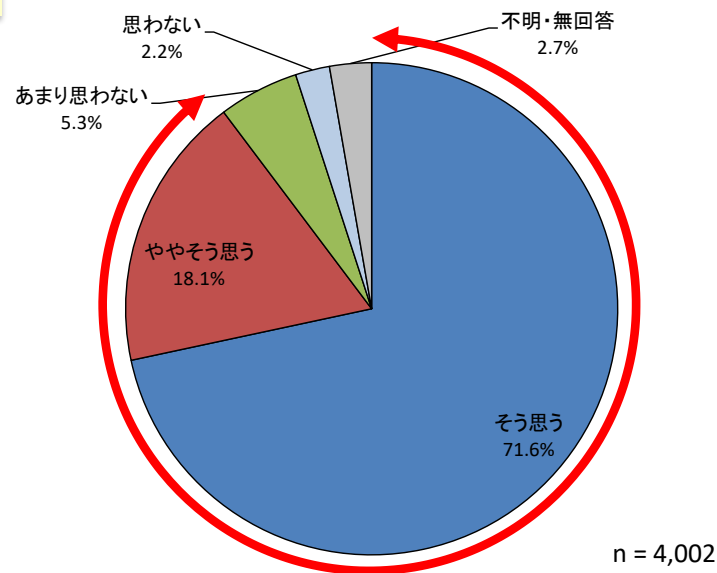
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

「利用者の考え方」をふまえたマナー向上への意識

Q 利用者のアンケート結果をふまえ、
あなたもマナー向上に努めようと思いませんか？

＜平成26年度に実施した利用者のアンケートの結果＞

- 今後、**交差点でタクシーの乗り降りをしないように**しよう。 ⇒ 約9割
- 今後、**タクシー乗り場以外の場所で客待ちをしているタクシーは使わないように**しよう。 ⇒ 約7割

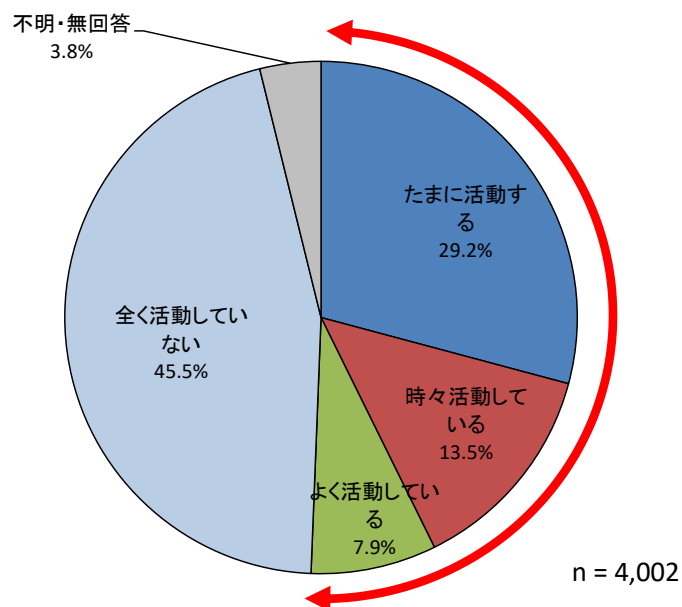


- ・ 利用者の考え方をふまえ、**マナー向上に努めようと思った乗務員が約9割**となっている。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

四条通での活動状況(歩道拡幅事業完成後)

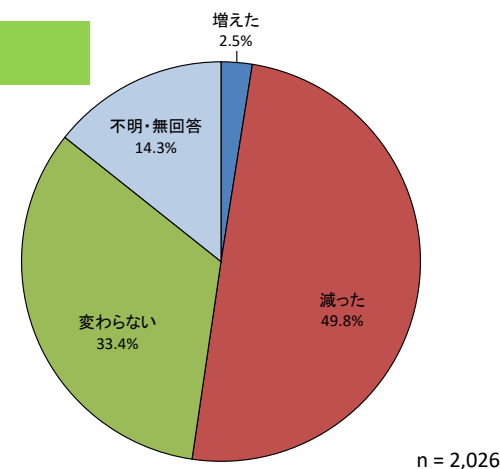
〈四条通での活動〉



四条通で活動する方が約5割を占めている。

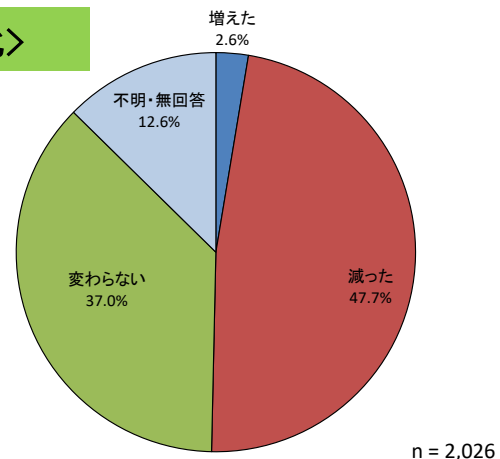
〈四条通での客待ち回数の変化〉

歩道拡幅後、四条通で活動している回答者のうち、約半数が「四条通での客待ち行為が減った」と回答している。



〈四条通での利用客の降ろしの変化〉

歩道拡幅後、四条通で活動している回答者のうち、約半数が「四条通での利用客の降ろしが減った」と回答している。

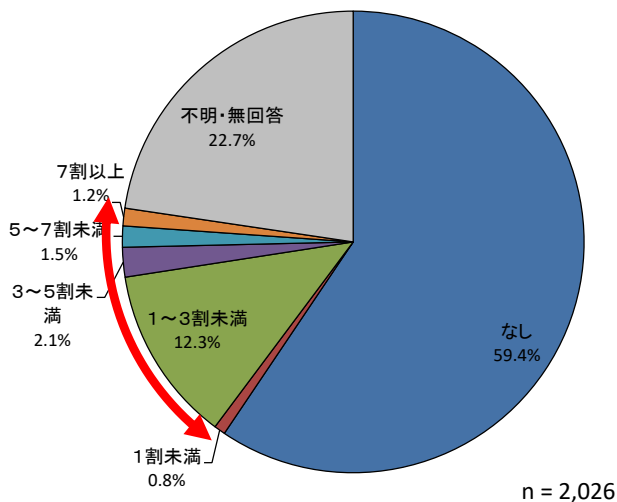


※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

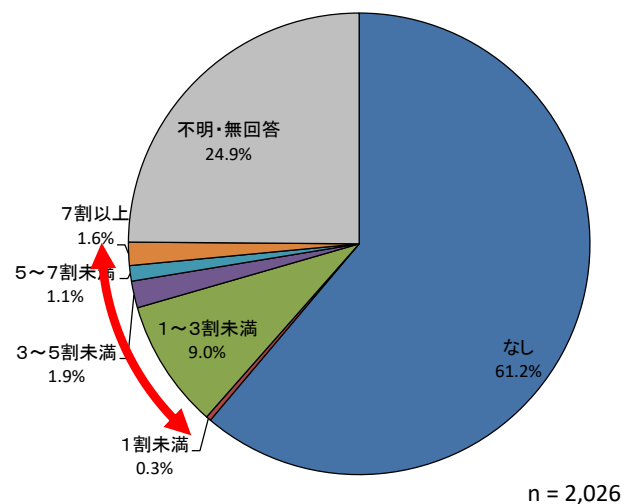
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

四条通での客待ちの状況

＜停車スペースでの客待ち＞



＜交差点付近での客待ち＞



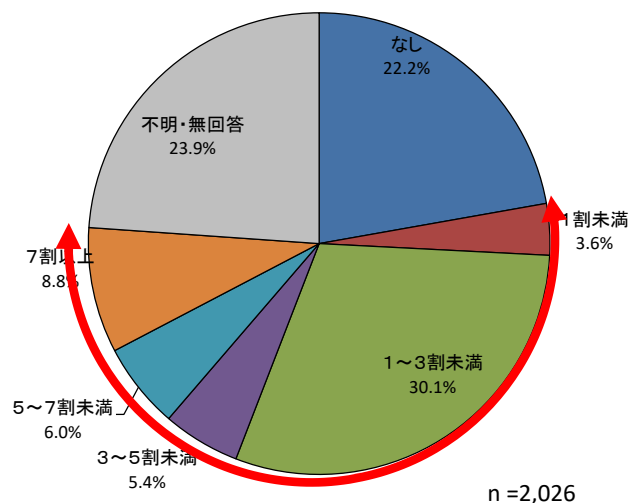
※ 四条通で営業活動をしている回答者のみを対象として集計

- ・ 四条通で活動する乗務員のうち、**停車スペースで客待ちをする乗務員の割合が約18%**、また、**交差点付近で客待ちする割合は約1割であった。**

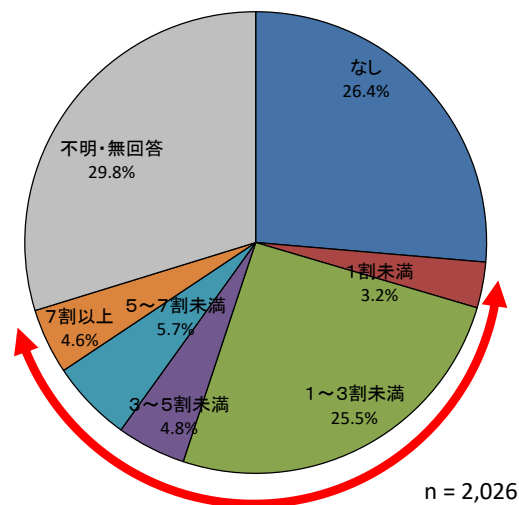
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

四条通での乗降の状況

＜停車スペースでの乗降＞



＜交差点付近での乗降＞



※ 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

- ・ 四条通で活動する乗務員のうち、停車スペースで乗降をしている乗務員が約5割、交差点付近で乗降をしている乗務員が約4割であった。

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

(参考) 整備後の四条通の状況

<主な整備内容>

- ・ 4車線から2車線に減少させ、歩道を拡幅
- ・ 歩道の一部を切り込み、タクシー等の乗降のため、クルマを一時的に停車できるスペースを15箇所(32台分)設置

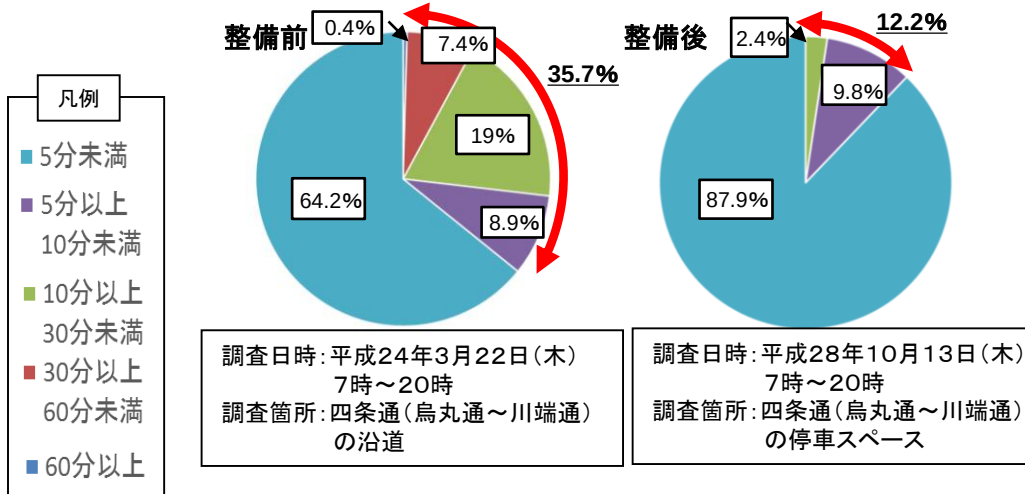
<整備後の状況>

- ・ 整備前と比較して、タクシーの長時間駐車の割合は減少
- ・ 四条河原町交差点や四条小橋付近では依然として違法な客待ちが発生

沿道アクセススペースの利用状況



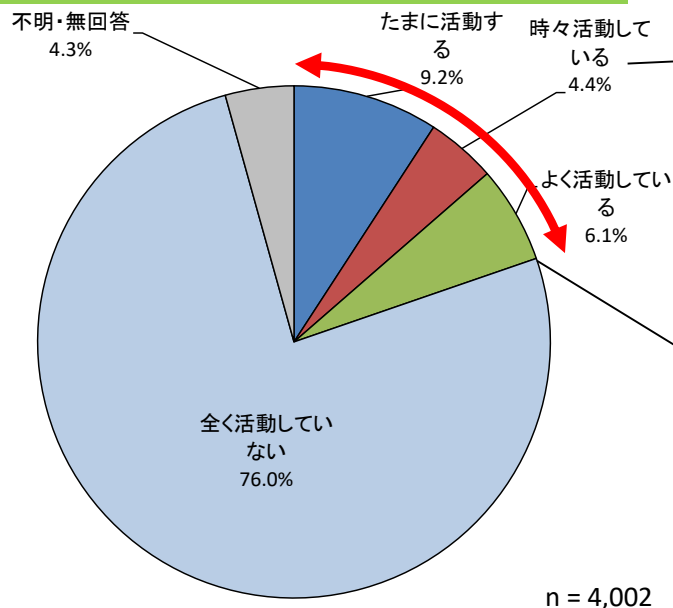
四条通におけるタクシー駐停車時間調査の結果



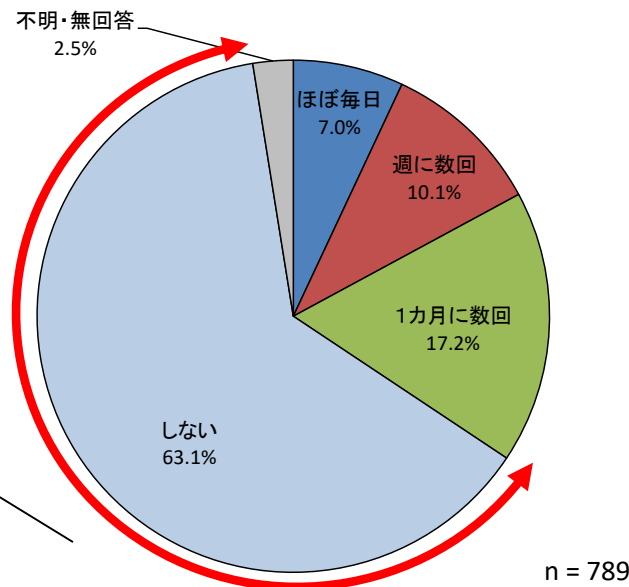
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

京都駅八条口での活動状況(タクシーショットガン運用前)

＜京都駅八条口での活動＞



＜待機場からはみ出した客待ち＞



※ 京都駅八条口で営業活動を行っている回答者のみを対象として集計

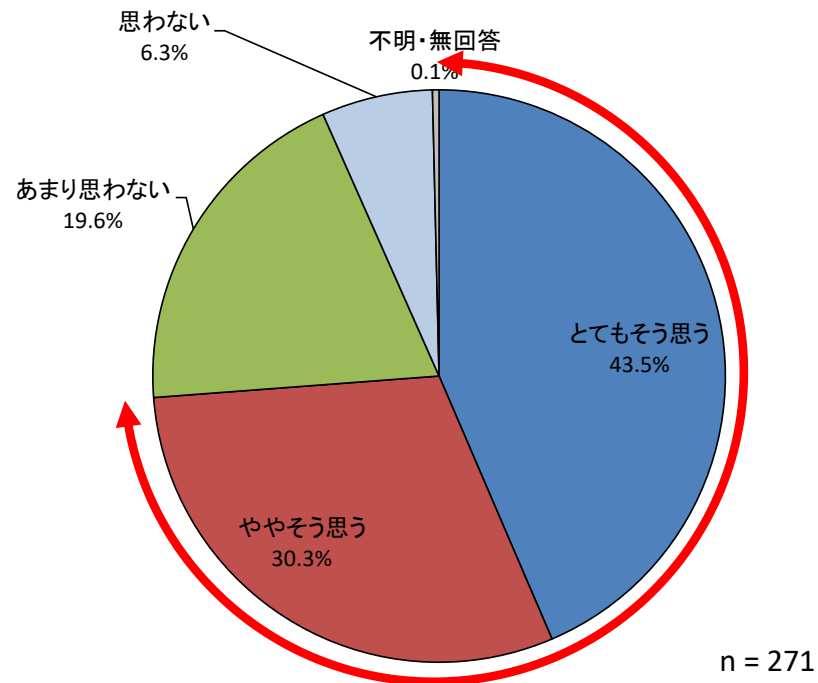
- ・ 回答者の約2割が京都駅八条口で活動している。
- ・ また、京都駅八条口で活動している回答者のうち、**6割以上が待機場からはみ出した客待ちはしないと回答している。**

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

「京都駅八条口の整備」をふまえたマナー向上への意識

Q

現在整備中の事業が完成したら、あなた自身、タクシー乗り場以外での客待ちはしないようになる(しよう)と思いますか？



※ 京都駅八条口で営業活動を行い、かつ、「待機場からはみ出して、路上で客待ちをすることがある」と回答した回答者のみを対象として集計

- ・ 京都駅八条口で営業活動をして、かつ、「待機場からはみ出して、路上で客待ちをすることがある」と回答した回答者(271名)のうち、**7割以上が現在整備中の事業が完成したら、タクシー乗り場以外での客待ちはしないようになる(しよう)と考えている。**

I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

(参考) 整備後の京都駅八条口の状況

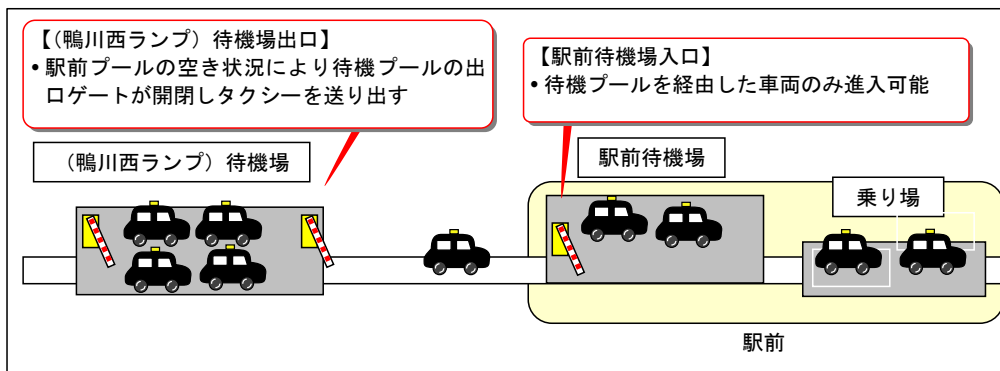
<主な整備内容>

- ・ 乗降場を乗り場と降り場に分離
- ・ 乗り場については、乗り場から離れた場所に待機場を設け、駅前の空き状況に応じてタクシーを送り出すショットガン方式を導入

<整備後の状況>

- ・ ショットガン方式の導入により、待機場からはみ出し、路上での客待ちは大きく減少
- ・ 降り場での乗車が発生

タクシーショットガン方式のイメージ図



整備後のタクシー乗り場



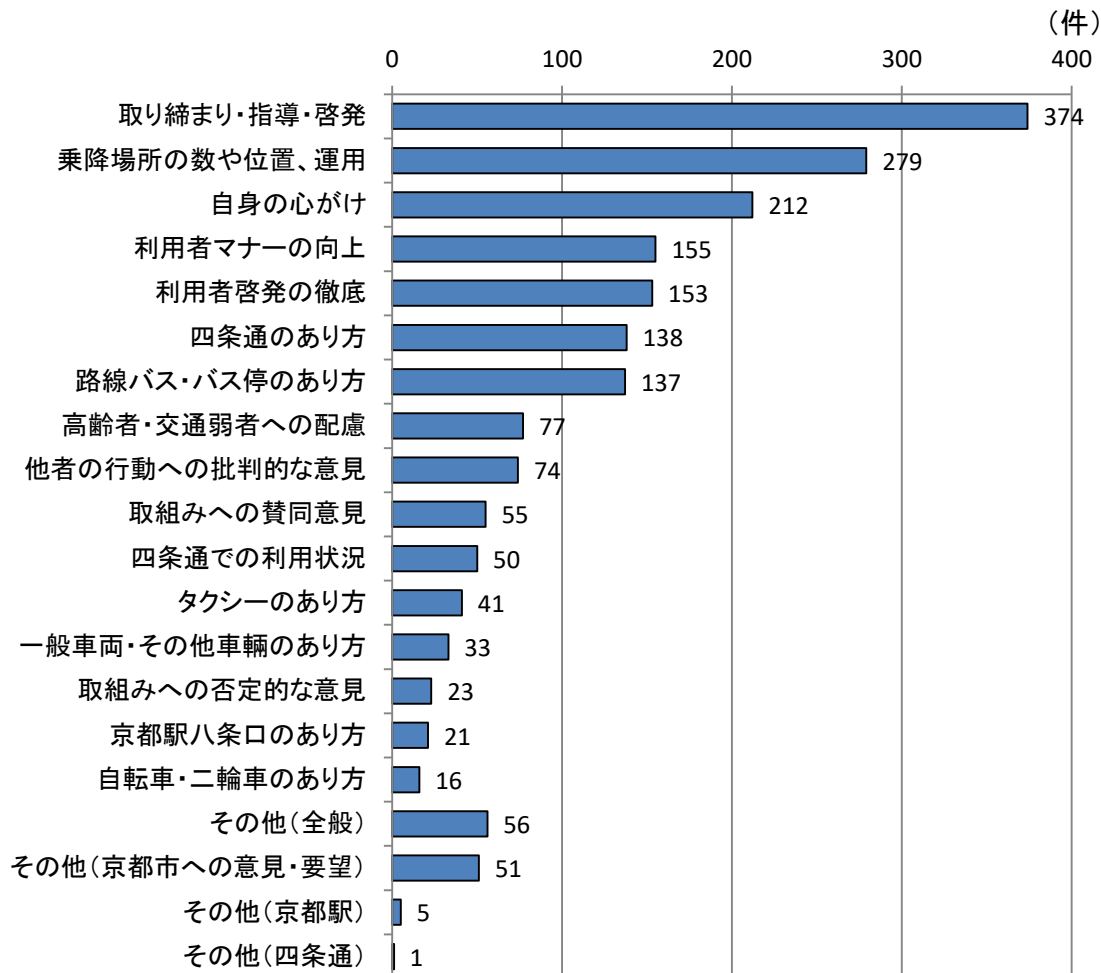
I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

<自由記述>

駐停車マナーに対する意見

・ 駐停車マナーについては、取り締まり・指導・啓発の強化など、ルールを守らないドライバーについての厳しい意見が多い一方、ルールを守れない理由として、利用者のマナーに対する理解不足を挙げる声が多かった。

また、乗車場所の数や位置・運用に対する意見もみられた。



I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

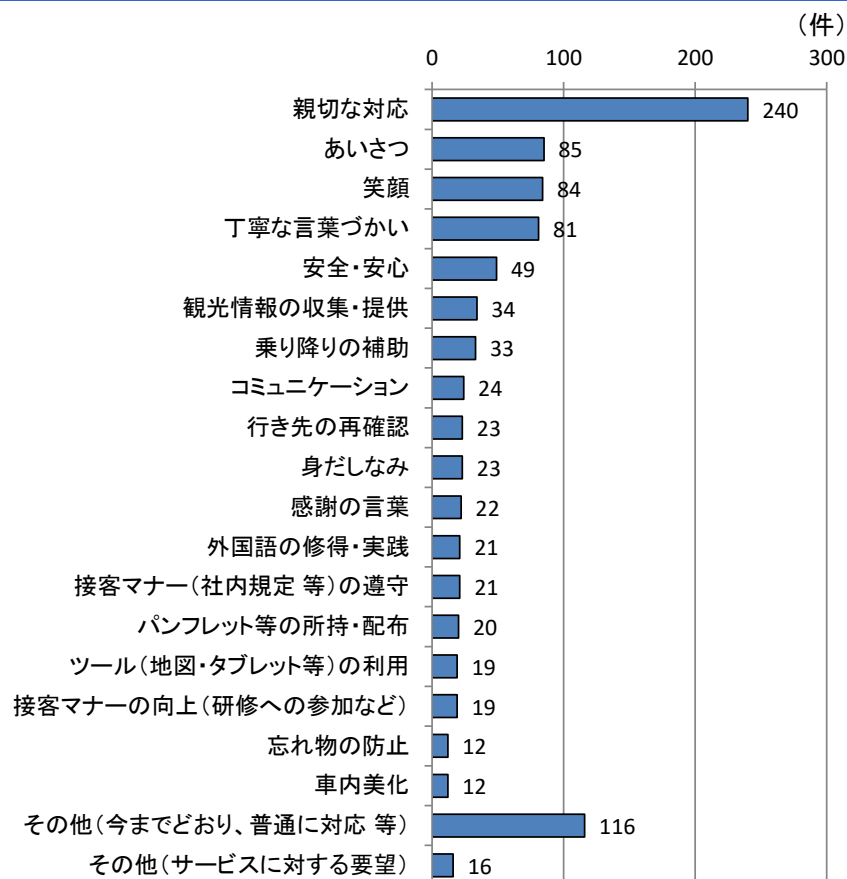
<自由記述(駐停車マナー以外に関するもの)>

参考

観光都市・京都市の公共交通を担うドライバーとして心がけていること

<① 接客マナーについて>

- ・ 接客を行う上でマナーとして、ドライバーが心がけていることは、「親切な対応」が最も多くなっている。
- ・ また、「あいさつ」、「笑顔」、「丁寧な言葉づかい」など、利用者に気持ち良く利用してもらいたい意識が高いドライバーが多い。



I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

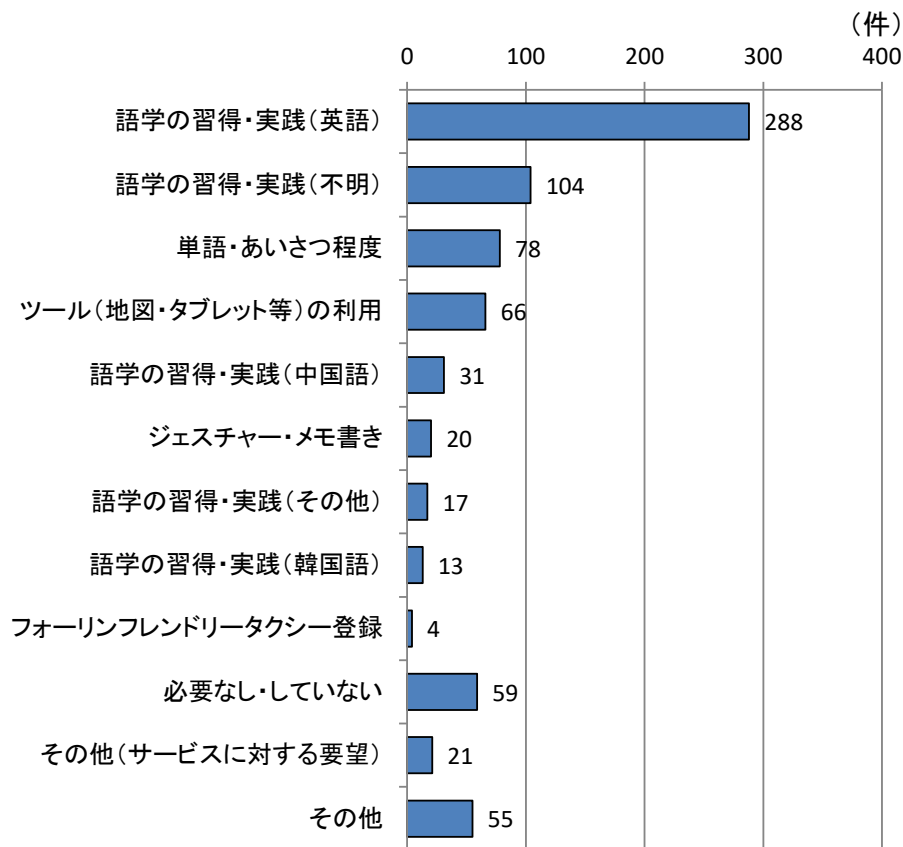
<自由記述(駐停車マナー以外に関するもの)>

参考

観光都市・京都市の公共交通を担うドライバーとして心がけていること

<② 語学について>

- ・ 接客を行う上で必要な語学については、英会話への意識が高くなっている。
- ・ また、語学が通じなくても、ツール(地図・タブレット等)の利用によるコミュニケーションが図られていることがうかがえる。
- ・ また、「必要なし・していない」と回答したドライバーについては、必要であっても「高齢であること」を理由に語学に取り組んでいないケースがみられた。



I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

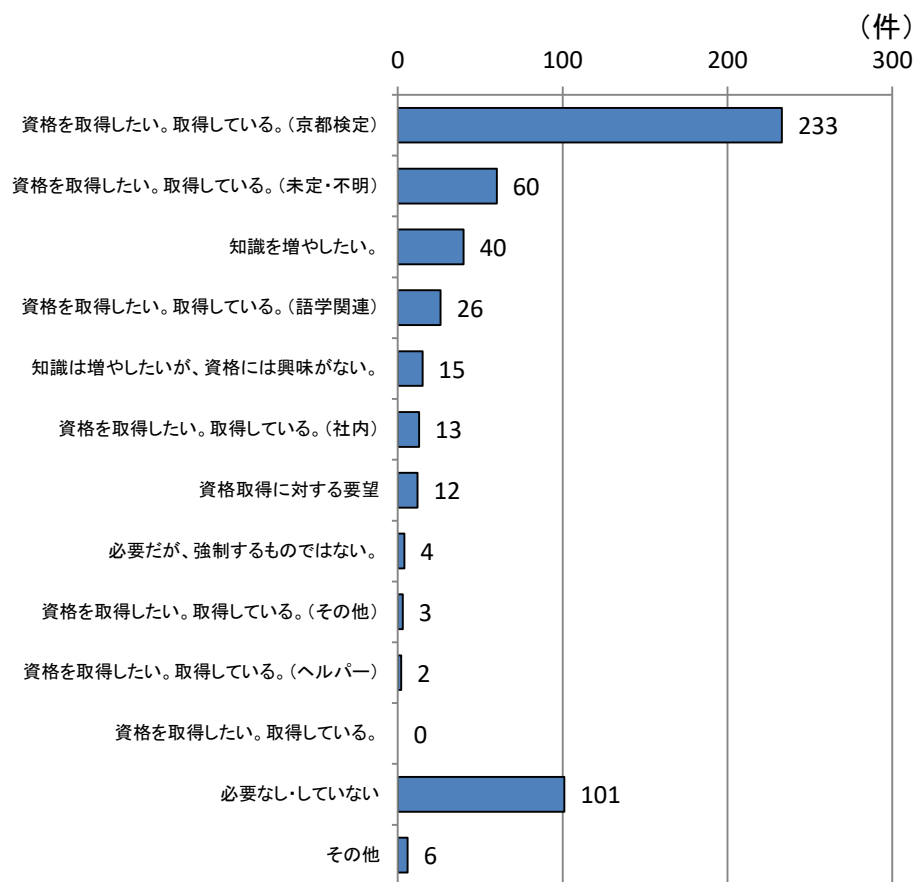
<自由記述(駐停車マナー以外に関するもの)>

参考

観光都市・京都市の公共交通を担うドライバーとして心がけていること

<③ 検定について>

- 接客を行う上で必要な検定については、京都検定への意識が高くなっている。
- また、「必要なし、していない」と回答したドライバーについて、「高齢である」「受験のための準備をする余裕がない」や「常識程度があれば良い」など、検定の必要性は低いと感じているドライバーも多くみられる。



I 乗務員を対象としたアンケート(実施結果)

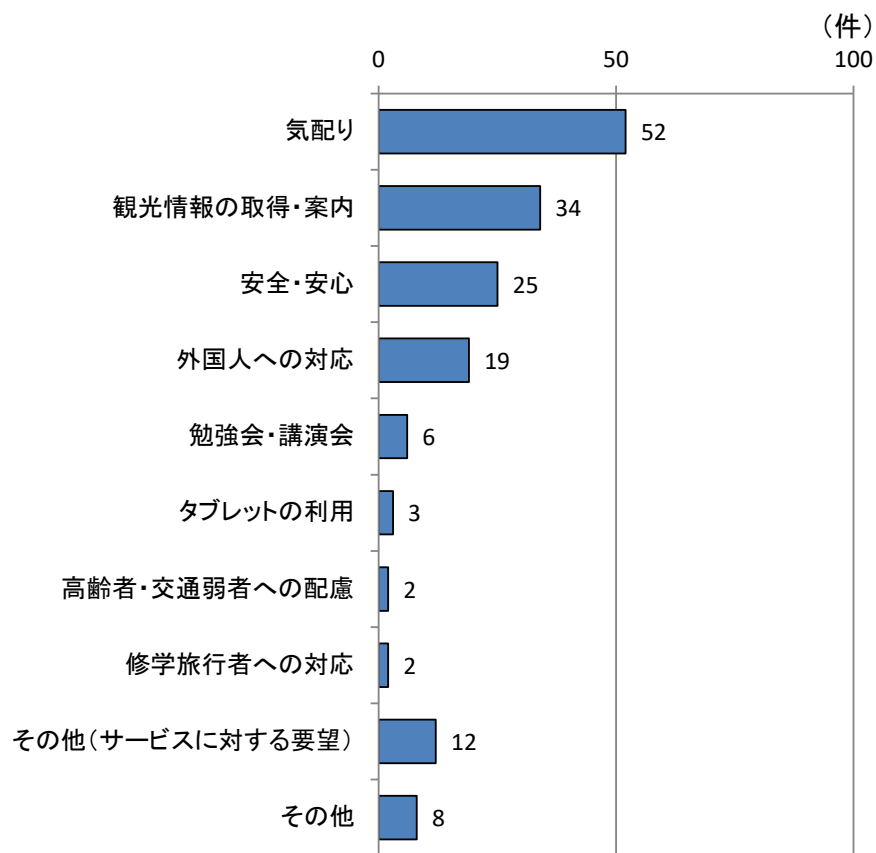
<自由記述(駐停車マナー以外に関するもの)>

参考

観光都市・京都市の公共交通を担うドライバーとして心がけていること

<④ その他>

- ・ 接客を行う上では、気配りが大事だと考えているドライバーが多くなっている。
- ・ また、ついで、「観光情報の取得・案内」、「安全・安心」に配慮するドライバーが多くなっている。



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。
- ・乗務員にアンケート結果をフィードバックすることにより、乗務員の駐停車マナーの向上を図る。

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28年3月

4 配布数・回収数

配布数: 2,000部(1,000部)

回収数: 406部(322部)

回収率: 20.3%(32.2%)

※カッコ内は26年度実績



※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

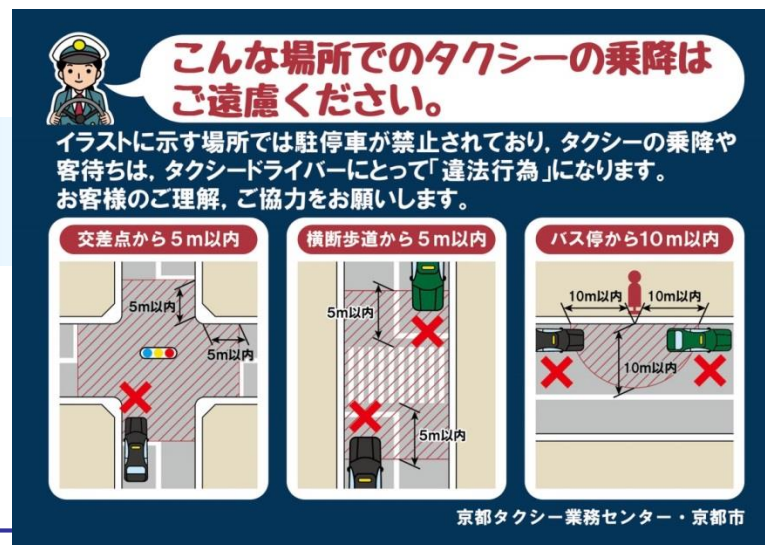
【主な調査内容】

- (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

○ 啓発チラシ

【主な調査内容】

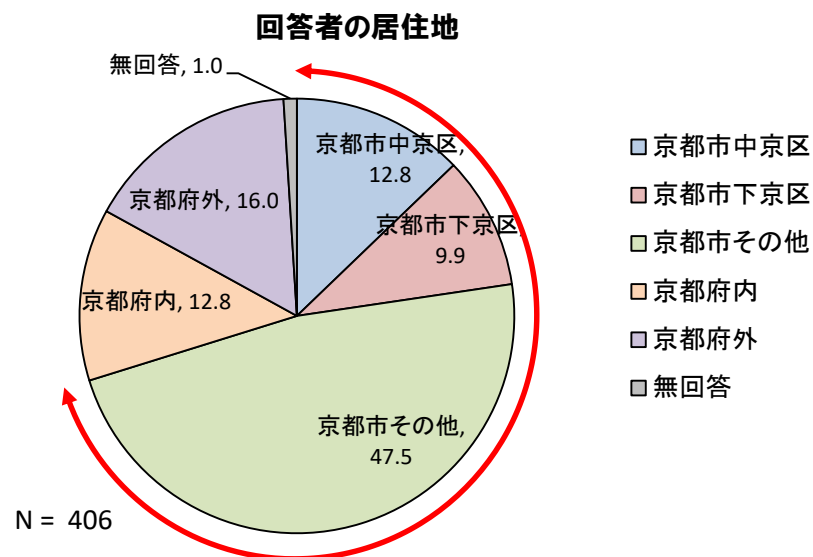
- 適切な利用場所の周知



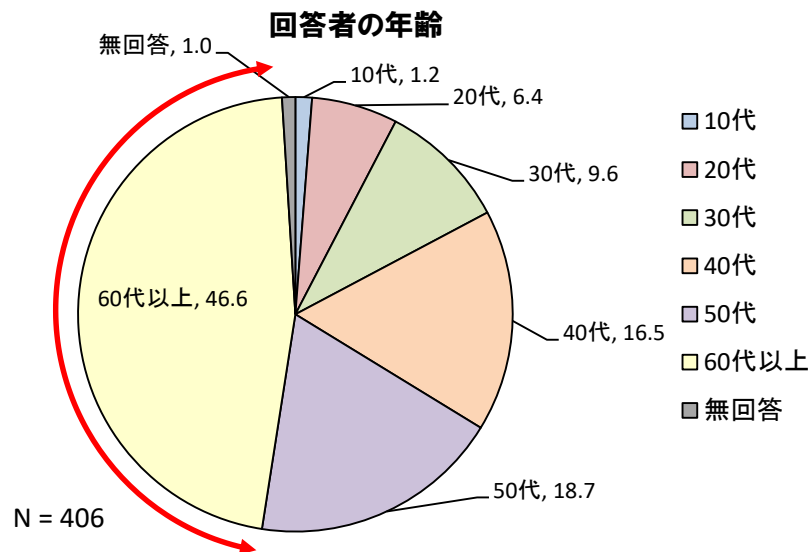
Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

回答者の属性

<居住地>



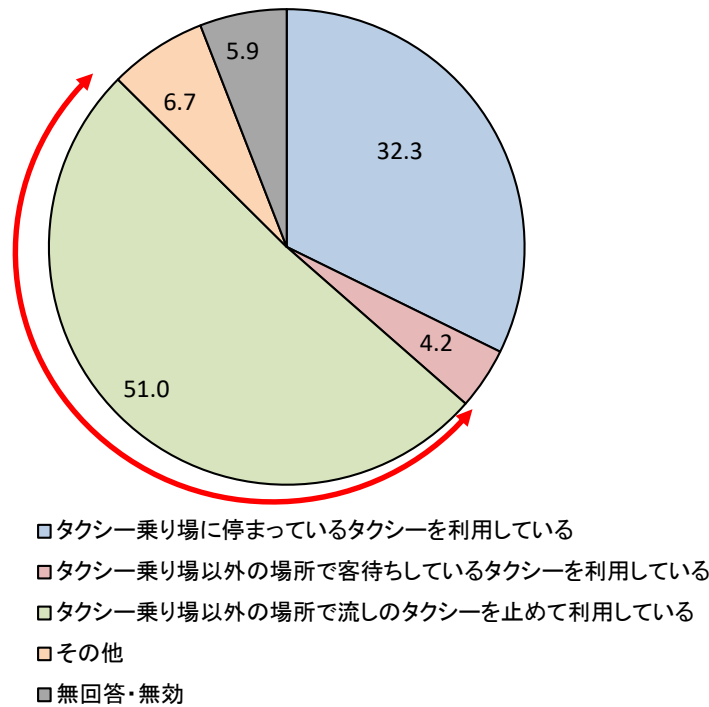
<年齢>



- ・ 回答者の居住地をみると、**京都市内が全体の約7割**を占めている。
- ・ 回答者の年齢をみると、**60代以上が約5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)

タクシーの利用の仕方について



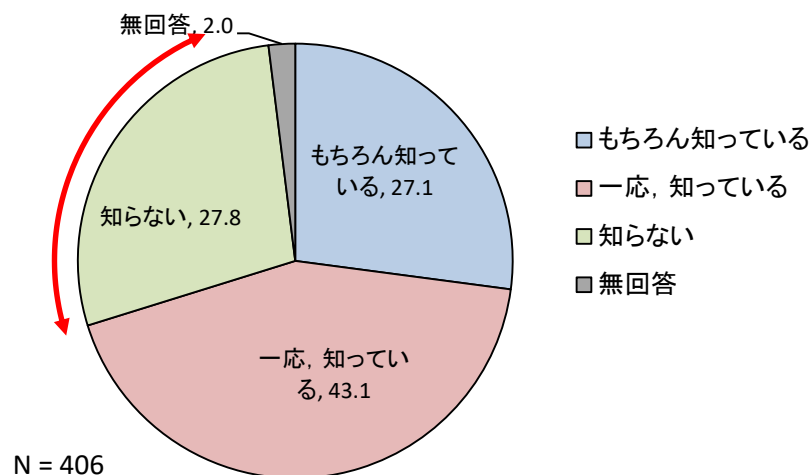
- ・ タクシーを利用している回答者の5割以上が“タクシー乗り場以外の場所で流しのタクシーを止めて利用している”と回答している。
- ・ タクシー乗り場以外の場所で客待ちしているタクシーを利用している方は1割に満たない。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

道路交通法の理解

Q タクシーが、交差点やバス停前で利用客の乗降をしたり、タクシー乗り場以外で客待ちをすることは、タクシードライバーにとって道路交通法上「違法」です。ご存じですか？

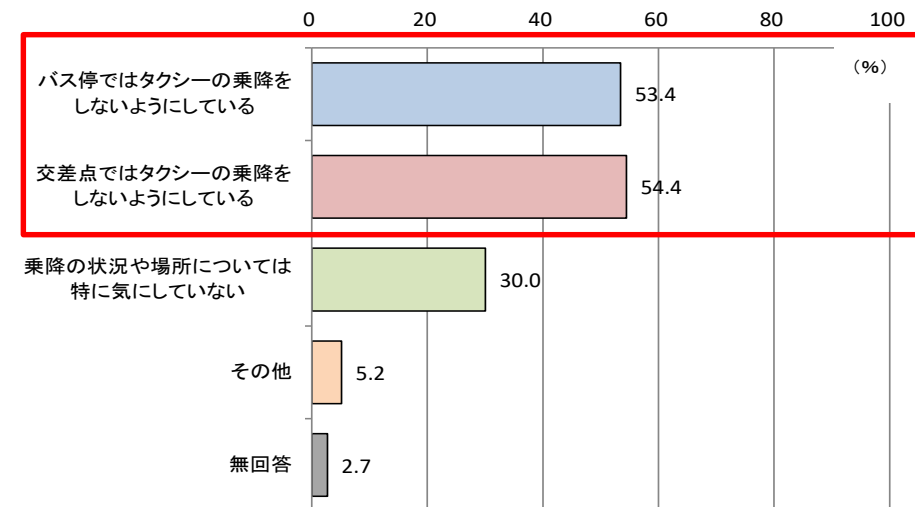
道路交通法への理解(違法であることの認知)



- ・ タクシーを利用している回答者の約3割が“タクシーが、交差点やバス停前で利用客の乗降をしたり、タクシー乗り場以外で客待ちをすることは、タクシードライバーにとって道路交通法上「違法」である”ことを知らない。
- ・ また、約4割が「一応、知っている」と回答しており、違法性の認識が薄い。
- ・ 全体として、約7割が違法であることを知らないもしくは違法の認識が薄い結果となっている。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシーの利用の際に気を付けていることについて

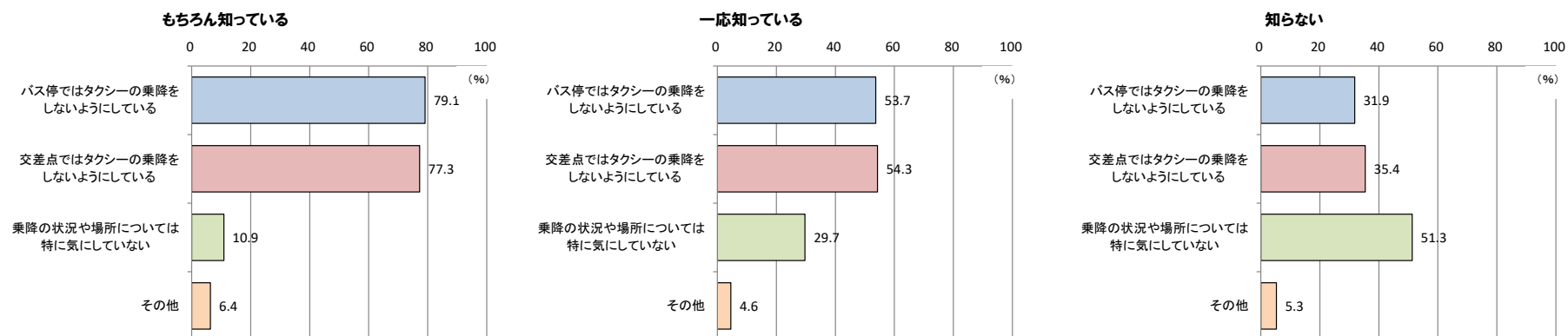


N = 592 (複数回答)

- ・ 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てい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てい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)

道路交通法の理解とタクシーの利用の際に気を付けていることについての関係性



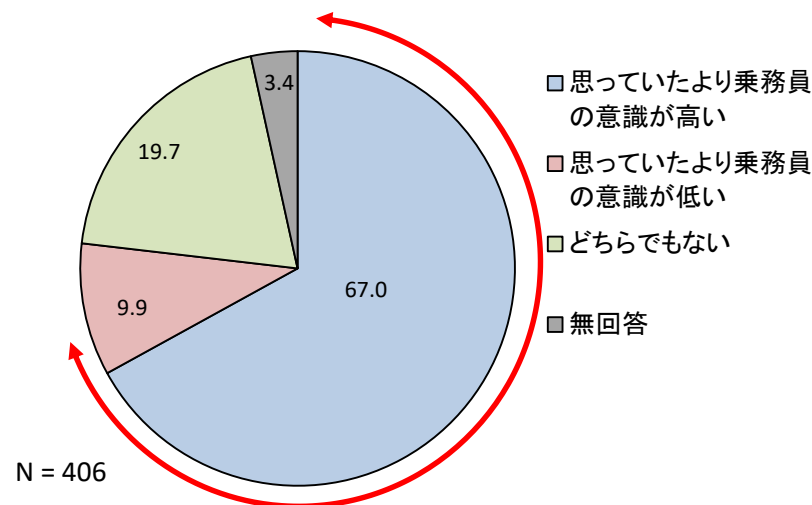
- ・ 違法性の認識が低下するにしたがって、正しい行動をとる割合が低下している。
- ・ その一方、乗降の状況や場所を特に気にしないと回答した割合が増加している。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

タクシー乗務員への意識

Q 昨年度実施したタクシードライバーへのアンケート調査の結果では、ドライバーの多くの方（約8～9割）が，“交差点では利用客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。

タクシー乗務員の意識への評価

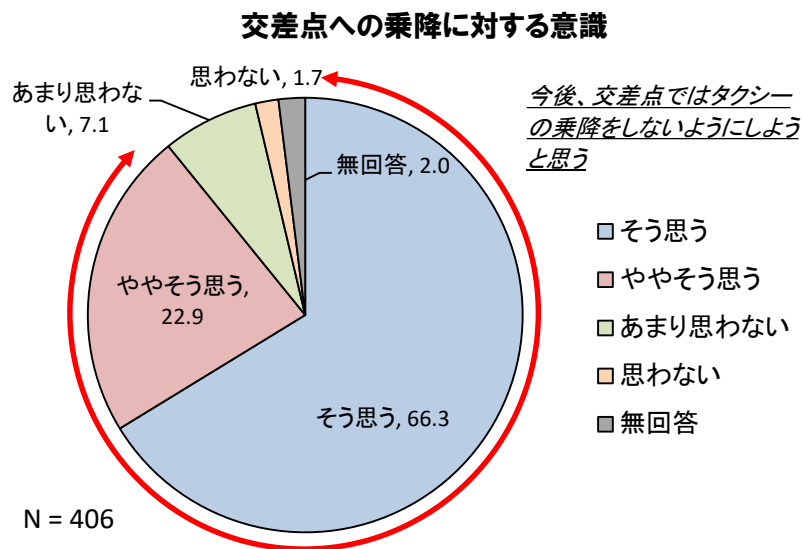


- 9割の乗務員が「交差点での利用客の乗降」「タクシー乗り場以外での客待ち」の違法行為をしないようにしようと思っていることについて、回答者の約7割が“思ったより乗務員の意識が高い”と回答している。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

今後のタクシーの乗り降りについて

Q 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？

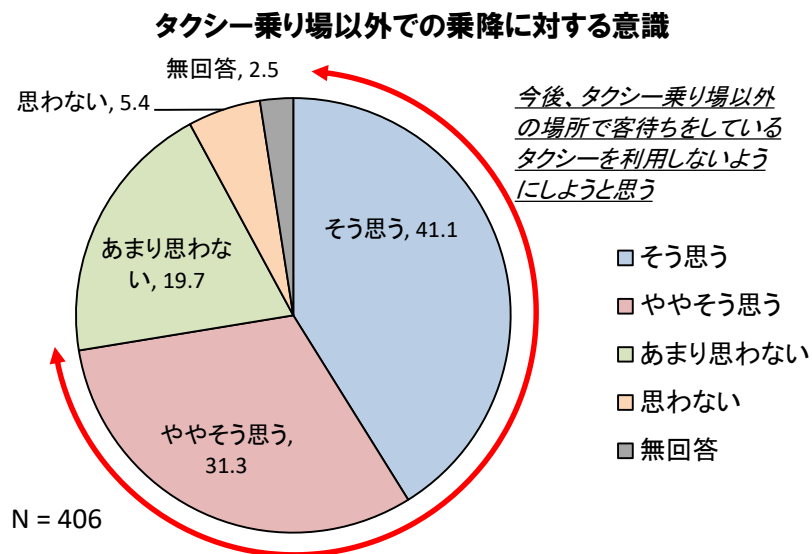


- 「そう思う」と「ややそう思う」をあわせると、タクシーを利用している回答者の約9割が“今後、交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしよう”と回答している。

Ⅱ 利用者を対象としたアンケート(調査結果)

今後のタクシー利用の仕方について

Q 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。

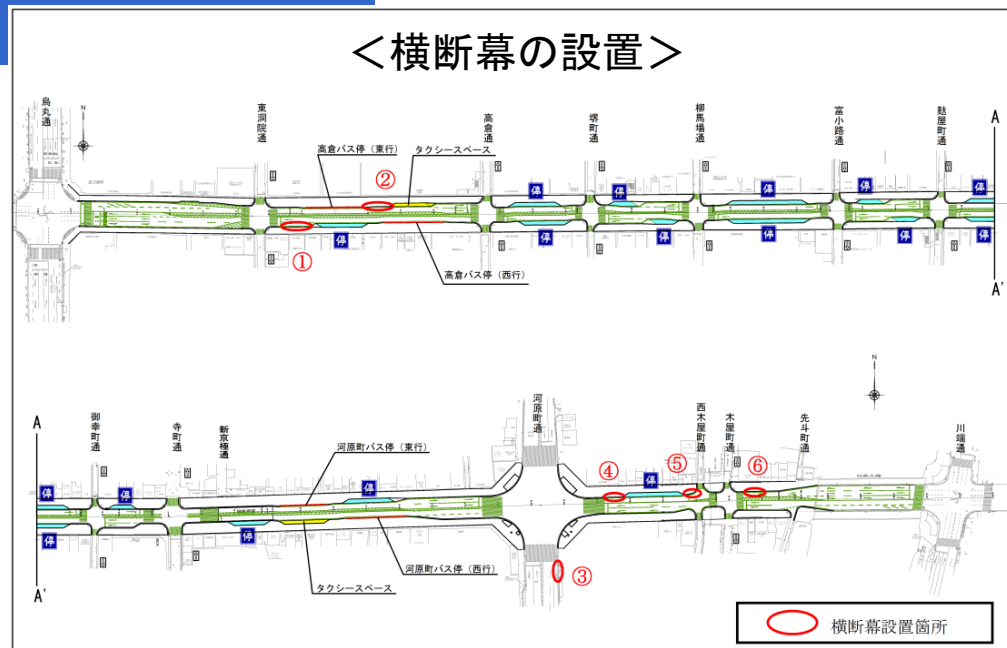
Ⅲ その他の利用者啓発の取組

歩行者への啓発

実施のねらい

タクシー利用者、乗務員双方が交差点内などの駐停車禁止場所でタクシーの乗降することが違法であることに気づきを得られるよう、視覚的に利用者啓発、ならびに、タクシー乗務員の駐停車マナーの向上を図る。

<横断幕の設置>



設置箇所数

6箇所

設置期間

平成28年3月5日(土)～3週間



Ⅲ その他の利用者啓発の取組

利用者への啓発

<啓発チラシの車内掲示>

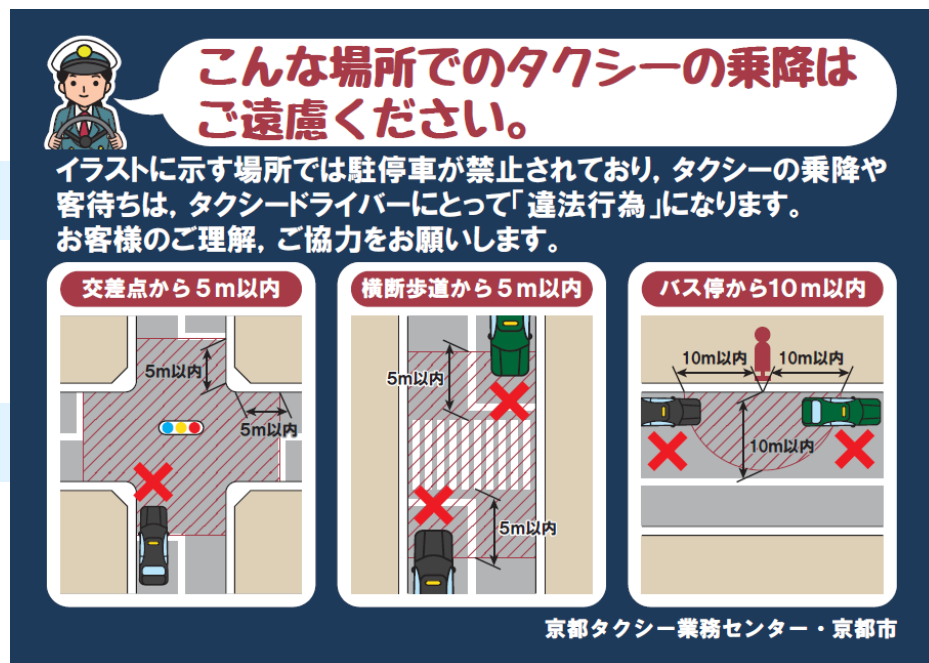
利用者マナーの向上を訴える啓発チラシをタクシー車内に掲示

配布数

タクシー事業者: 3,000枚

設置期間

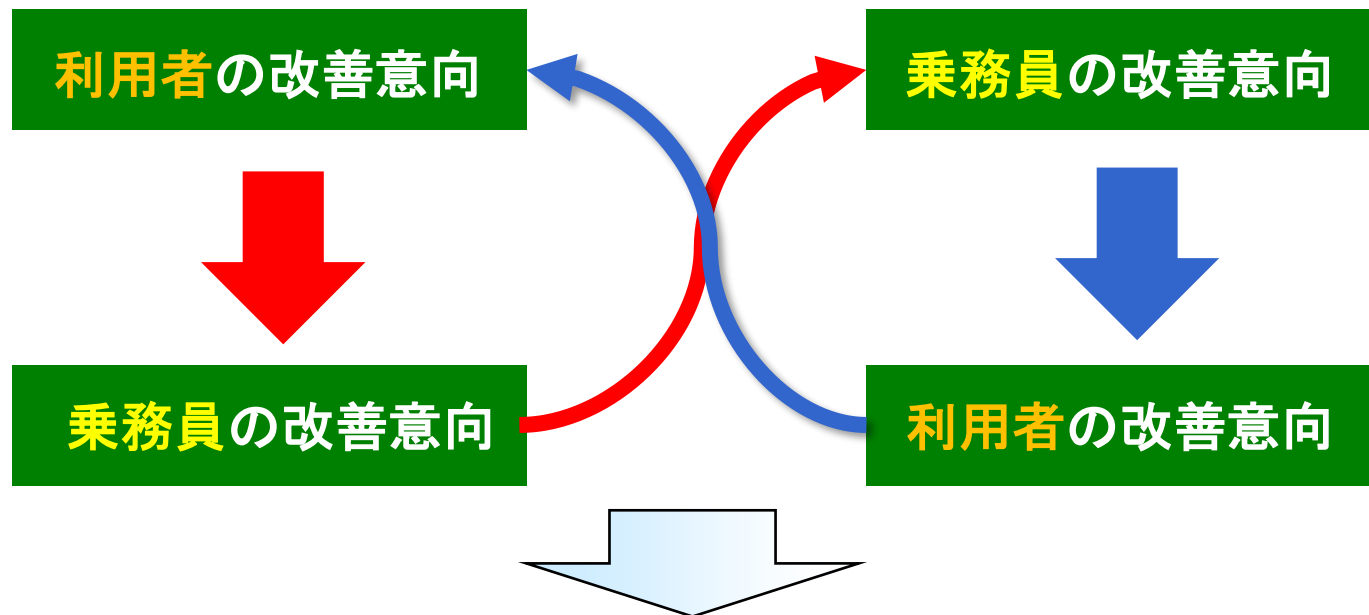
平成28年1月～3月



IV 平成27年度の取組に関するまとめ

平成27年度アンケートの結果より、

- ・ 利用者の約7割～9割が正しい乗降をしようと考えているという結果を受けて、乗務員の約9割がマナー向上に努めると回答している。
- ・ また、乗務員の約8～9割が駐停車マナーと守ろうと考えているという結果を受けて、利用者の約7割が乗務員を評価しているとともに、利用者の約7～9割が、今後乗降マナーを守ろうと回答している。



タクシーMMにより、乗務員・利用者双方に働きかけていくことが重要