

第8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28年2月5日（金） 10時00分～12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26年度の実施内容について

(事務局より資料説明)

(委員)

タクシーのマナー向上に対するお客様の要求としては、ちゃんとした気遣い、つまり態度・目配り・気配りをしないといけないということである。

説明されたデータはマナー向上のためにも大事なことであるが、タクシーの利便性向上に関する考え方が薄くなっていないか。本来は利用者の視点から考えると状況に応じて対応（高島屋の前に止めてほしい。足が悪いのでなんとかしてほしい）する必要があるのではないか。タクシーが悪いという声が多いが、健全に一所懸命に取り組んでいる運転手もいる。こういうデータを見て、いつも思うのは、データになっていない隠れたデータがあり、それが出てこないということである。そういう見えない部分のデータを発信していき、それを議長に斟酌していただき、確かにそういう面もあるということであれば、行政に改善点を指摘してもらい、どんどん改善してもらいたいと考えている。マナーであれ、モラルであれ、エチケットであれ、人が関わることで、ドライバーも人間である。その点を十分に考えていただきたい。

(藤井議長)

データは現象のごく一部であると改めて認識しながら考えていく必要がある

(委員)

マナーを守らない人が利益を得ることが問題であると考えている。昨年、地域協議会でマナーを守らない人には然るべき権限をもった者が指導をすることが決まった。非常に前向きで建設的な判断である。しかし、実際にペナルティがあると広められるのは広

報である。やはり、マナーを守ることを呼び掛けて、なおかつ、守れない方については何らかの措置を取ることも必要である。

(委員)

マナーは、制度設計上の問題も関係する。例えば、四条通であれば、東から西へ向かっている人が高島屋の前で降ろしてほしいという場合、堺町通と高倉通の間まで行かないといけない。また、大丸前のタクシー乗り場も目の間に段差がある。このような問題をきちんと捉えないことには、タクシー乗務員のマナーを改善するだけでは済まない。

(委員)

渋滞が緩和して、四条通がスムーズに走れるようになってきているのかという疑問である。これからも、改善点の検証をしっかりとって、改善すべきところは勇気を持って改善してほしい。

(藤井議長)

渋滞やマナー違反、事故に関しては複合的に発生するものであり、マナーだけでは解決しない。また、マナーを守らない裏切りものがあると真面目な人が損をし、不真面目な人が得をしてしまい、結局のところ誰もマナーを守らなくなってしまう。マナー向上を呼び掛けるだけで、この問題が解決するとは思ってはいけない、ということが議論の出発点であった。その点をしっかりと認識していれば、マナー向上で改善できる部分も見えてくる。そのうえで、マナーの領域だけをしっかりと上げることで、ハード面を改善してくれなければ、これ以上無理だというように、タクシー業界からの言葉に重みが出てくるのではないかという認識だったと思う。

マナーの意識を変えるだけでは、変わらないことがあるので、ハードや仕組みの問題を変えていく必要がある一方、マナーの問題、仕組みの問題に対するジレンマもある。非常にもつれた細い糸を1つひとつほぐしていくことが大変重要である。

(委員)

タクシーのマナー向上の会合を踏まえて一定の効果が出てきていると思う。また、交差点での乗降禁止はお客様にも理解を得てきている。

四条通が問題となっているが、タクシー業界としても、現在の形が理想形ではない。他の関係者との調整もあり当初計画からタクシー乗場数も減少した。色々な協議の中でタクシー業界としての要望をしてきたが、それらの経緯の中で決まってきたことである。出来上がった以上は、それについて、今後どのようにしていくか、市、運輸支局等も含めてマネジメント会議を進めていく必要があると考えているが、本日は、タクシーマナー向上のための会議であるので、どのようにしたらマナー向上が図れるかに絞って議論

した方がいいのではないか。

(藤井議長)

バスの渋滞については、タクシーと一般の皆様の御協力もあり、交通量が減少したことで、速度は工事前と変わっていないというデータがあるが、間違いないか。また、流しのタクシーの乗降は駐停車スペースを用いれば、比較的自由にできるのではないか。

(事務局)

バスについては、昨年春の観光シーズンに大変な渋滞を招き、ご迷惑をおかけしたが、様々な対策によって秋の観光シーズンは昨年とほぼ同じ状況であり、一部の時間帯では早くもなっている。

(藤井議長)

速度は1年前とほとんど変わっていない状況にある。混んでいる時もあるとは思いますが、風評被害の側面がある。前にバスがいて動かないという苛立ちが強く印象に残っているため、ネガティブな印象をさらに喚起している可能性がある。

(事務局)

タクシー優先、歩行者優先など色々と議論してきたことが、今の四条通の形となっている。タクシー乗務員や利用客に御理解いただくためにも、今後も話し合っていきながら、出来ることから始めていきたい。

(藤井議長)

アンケート項目に四条通のマナーについてもあったため、その限りにおいては今年の一つのテーマである。駐停車スペースが少ないということか。

(委員)

タクシー乗り場は、6箇所あったが、整備後は2箇所しかない。

(委員)

タクシー乗り場以外に停車スペースがあるが、そこに行くまでが遠い。例えば、西行の高島屋前のタクシー乗り場は、乗降客が多いため、いっぱいになる。その時には離れた新京極まで行かなければならない。

(委員)

東横インの前はバス停ばかりであるため、大きい荷物を持ったまま、高倉まで行かなければいけない。

(委員)

アンケートにある「従わない」というのは、お客様の要望からである。足が悪いとか、雨が降っているとか、様々な事情で降ろさざるを得ない。

(藤井議長)

大丸と高島屋の前にはタクシー乗り場もあればバス停もあり、流しのドライバーは乗降に関して、厳しい状況であるということか。

(委員)

タクシー乗り場については、高島屋、大丸と特定している訳ではない。自分の降りたい目的地で停めてくれというのが、お客様の要望である。最も重要な視点は、「お客様目線」であるので、お客様アンケートを取ってはどうか。裏側に隠れている現実の部分への配慮をお願いしたい。

(事務局)

道路構造上の問題、安全上の問題などを検討したなかでやむを得ず、この形になったということをご理解していただきたい。タクシー業界の考えをないがしろにしているわけではない。

(委員)

業界でも市へ提言はしてきた。タクシー業界も不満はあるが、限られたスペースの中で安全などを考えるとこの形になった。出来上がったものをどう使っていくか、タクシー業界の意向だけではなく前向きに考えていきたいと思う。

(委員)

マナーは駐停車違反に関することと考えることができる。ゆるやかな駐停車違反と、絶対にしてはいけない駐停車違反のメリハリをつけたほうがいいのではないか。協会の方でポイントを決めて、警察と協力し、重点的に取り締まるようにすれば、マナー向上にも繋がるのではないか。

(委員)

タクシーは個別公共交通であるから、安全は最優先されるべきである。先日の寒波の場合でも運用について指導をした。横断歩道の乗降など、絶対してはいけない。タクシー協会としての共通認識にしないといけない。京都駅でも改善した実績がある。業界として、一致して決まったことを確実にやっていくという熱意を持つ必要がある。

(藤井議長)

マナーは法律と実際のことの潤滑油のようなものである。杓子定規のように実施するものでもない。そういう意味でも、今後の取組の中で、問題がある部分については、そこを重点的に実施していく場合もあるだろう。

2. タクシー駐停車マナー向上に向けた平成27年度取組について

(事務局より資料説明)

(藤井議長)

アンケートの回収率の低下については、「また、これか」ということもあるのではないかと。見た目が同じものに見えないように、色を変えるだけでもいいかもしれない。また、「駐停車禁止場所のご案内」の配布と併せて、タクシーの後部座席等に掲示して、目に入るようにすれば普及しやすいだろう。

(委員)

案内や観光対策も含めて行政のすべきことを実施してほしい。

(委員)

何点か確認させていただきたい。

1点目として、今年度、横断幕は実施しないのか。

2点目として、四条通の利用者がどこに行けばタクシーに乗れるかわかるように、参考資料3裏面のような四条通のアクセススペースの場所を表す地図を歩道上に設置してはどうか。

3点目に、資料6（動機付け冊子）の京都駅の図面にタクシー降り場での客乗せ行為が違法であることについて、追記して欲しい。

(事務局)

横断幕は記載漏れであるので、今年度も実施していく。四条通では地上と地下にわけて考えている。地上については、インフォメーションというかたちで標示しようと、現在、協議を進めている。また、地下については、出入口に案内板を設置する予定である。

(藤井議長)

四条通に関するアンケートの中でも、多くのドライバーがルールを守ると答えている中で、守らない方の過半数が「お客様の声には逆らえないから」と答えており、構造的にマナー違反を生んでいる。その声を小さくすることが、ドライバーを助けることになる。案内板等の設置は、そのような構造を認識していただくということなので、かなり重要なことである。

今回は利用者アンケートを 2,000 部配布するということであるが、本当はもっと多くの枚数を配布したほうがいだろう。ただ、アンケートというかたちでは限界がある。そのため、費用対効果の面でも、リーフレットの車内掲出がいだろう。どちらも継続していけば、かなり変わってくると考えている。