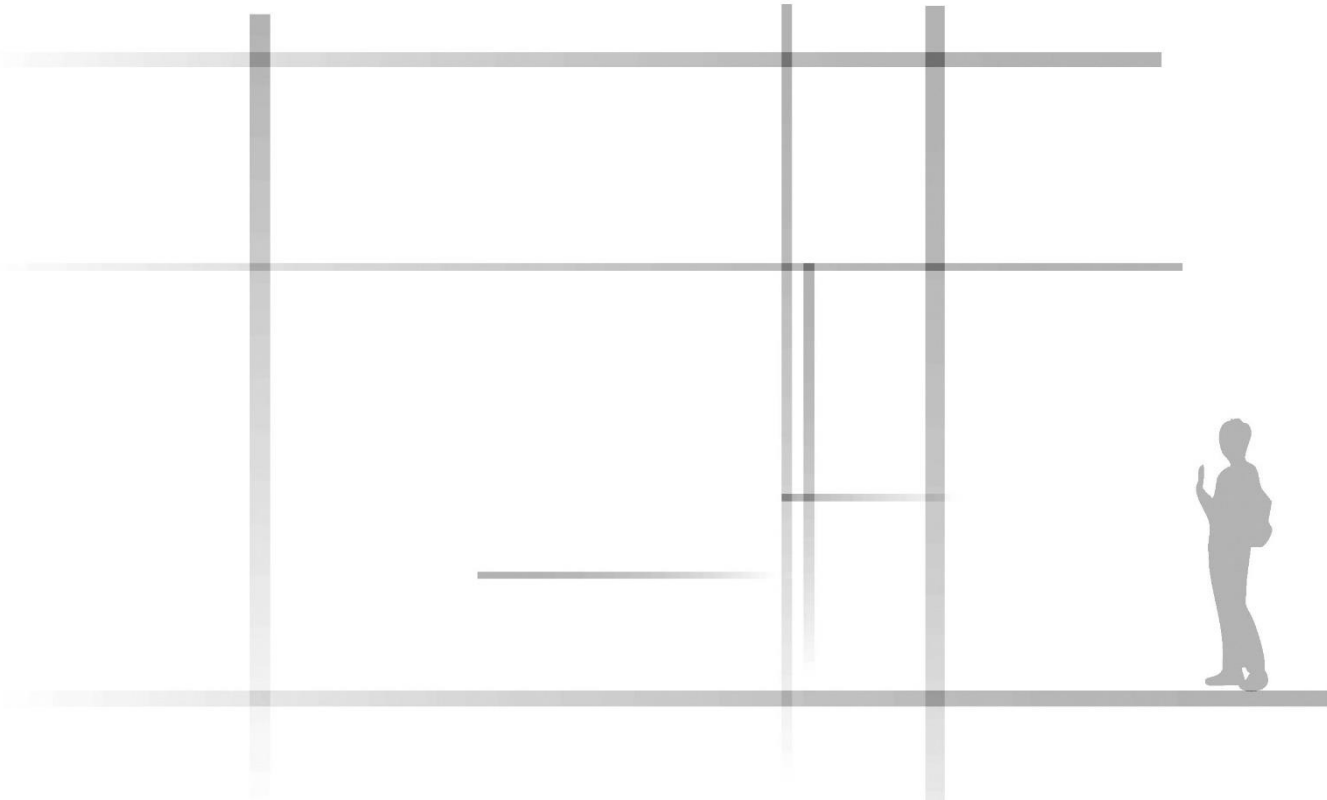


平成28年度 乗務員向け アンケート調査の結果について



乗務員向けアンケートの実施(概要)

【再掲】

1 目的

- ・タクシー乗務員に利用者アンケート結果を情報提供することにより、自発的な駐停車マナー向上を図る。
- ・利用者(乗客)の啓発のため、チラシやアンケートを通じて、フィードバックする材料(データ)を収集する

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
(タクシー事業者を通じて配布)

3 時期

平成29年3月

4 配布数・回収数

配布数: 9,811枚(11,252枚)

回収数: 3,025枚(4,002枚)

回収率: 30.8%(35.6%)

※カッコ内は前年度実績

乗務員向けアンケートの実施(概要)

【再掲】

5 配布内容(別添:参考資料2参照)

◆ アンケート調査票

(1)回答者の属性

(2)現在の駐停車マナーについて

(3)今後の駐停車マナーについて(利用者アンケートの結果から)

(4)四条通での活動状況について

(5)京都駅八条口での活動状況について

(6)駐停車マナーに対する街頭指導について

(7)駐停車マナーの向上に向けた取組について(自由記述)

乗務員向けアンケートの実施(概要)

【再掲】

5 配布内容(別添:参考資料3参照)

◆ 動機付け冊子

(1) タクシーのマナー遵守に関するPR

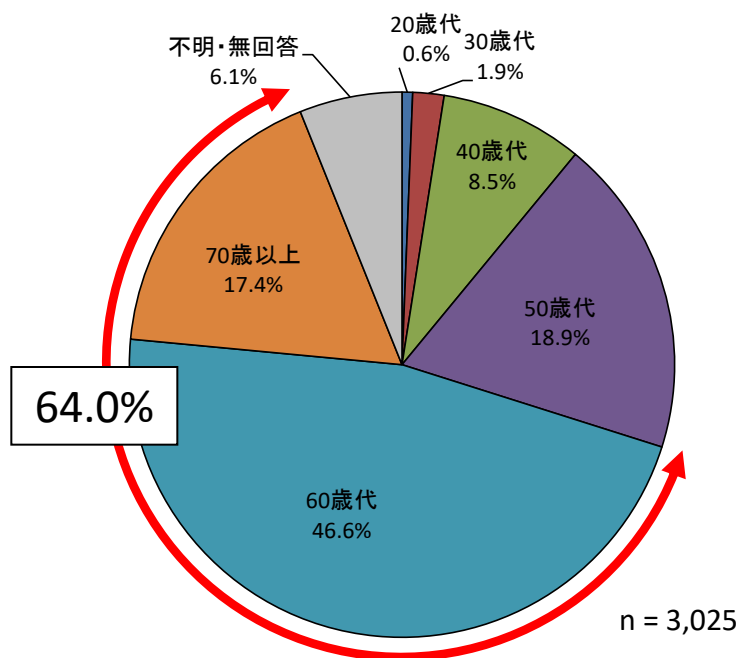
(2) 平成27年度のアンケート結果の報告(フィードバック)

(3) 京都駅八条口の利用ルールに関する周知

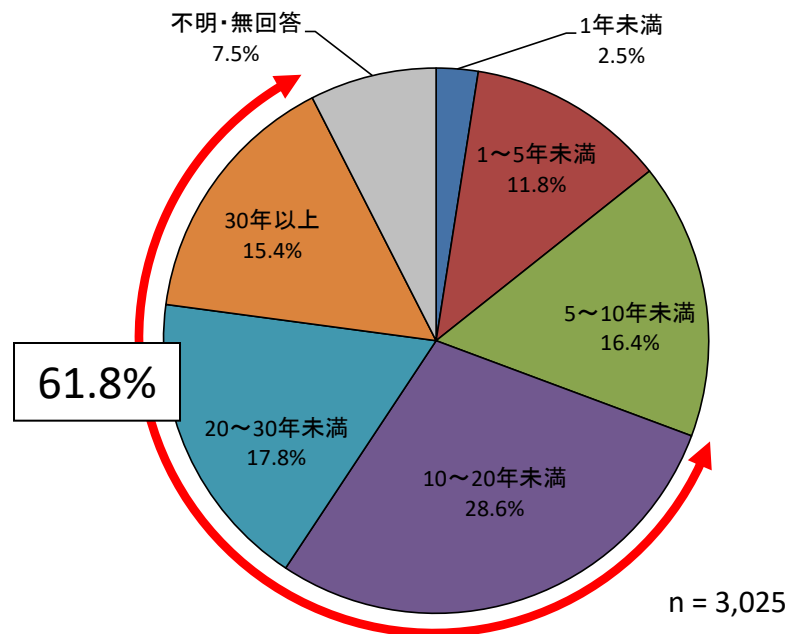
(1) 回答者の属性

年齢と乗務員歴

<年齢>



<京都市での乗務員歴>

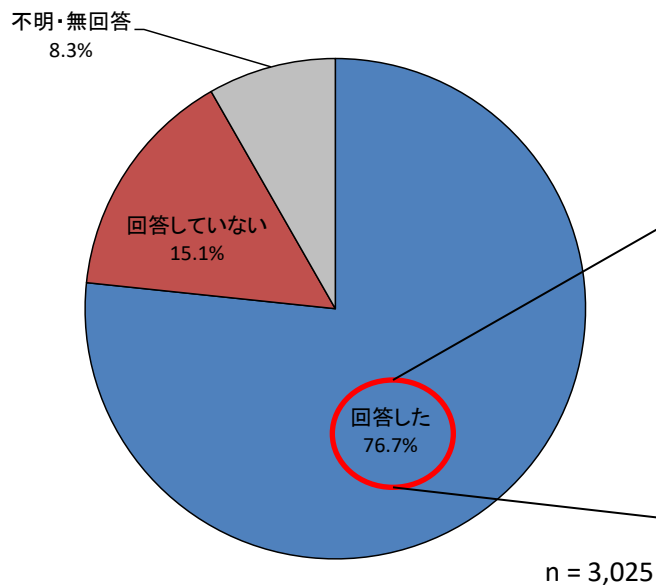


- ・ 回答者の年齢をみると、**60歳以上が約6割**を占めている。
- ・ 回答者のうち、**京都市で10年以上活動している方が6割以上**を占めている。

(1) 回答者の属性

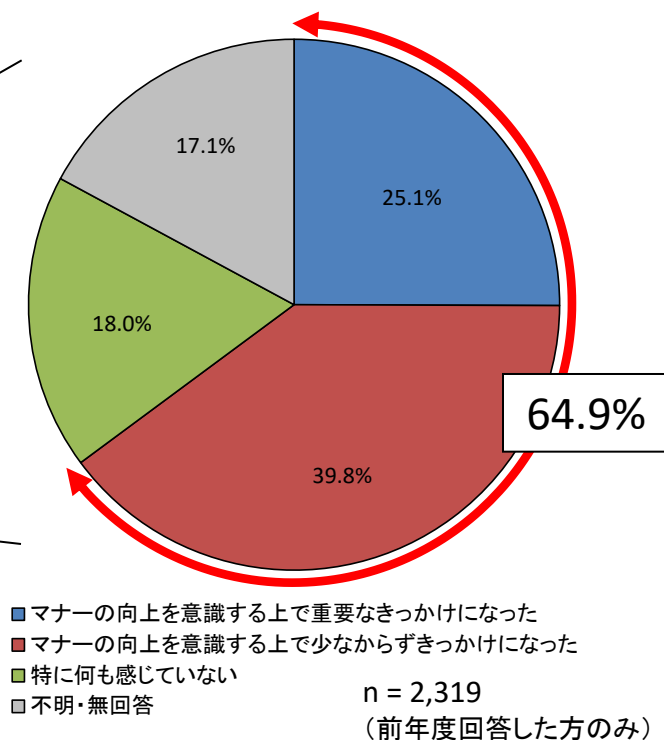
前年度アンケートに回答した方の割合とマナー向上意識への影響

＜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8割となっている。

＜回答者のマナー向上意識＞

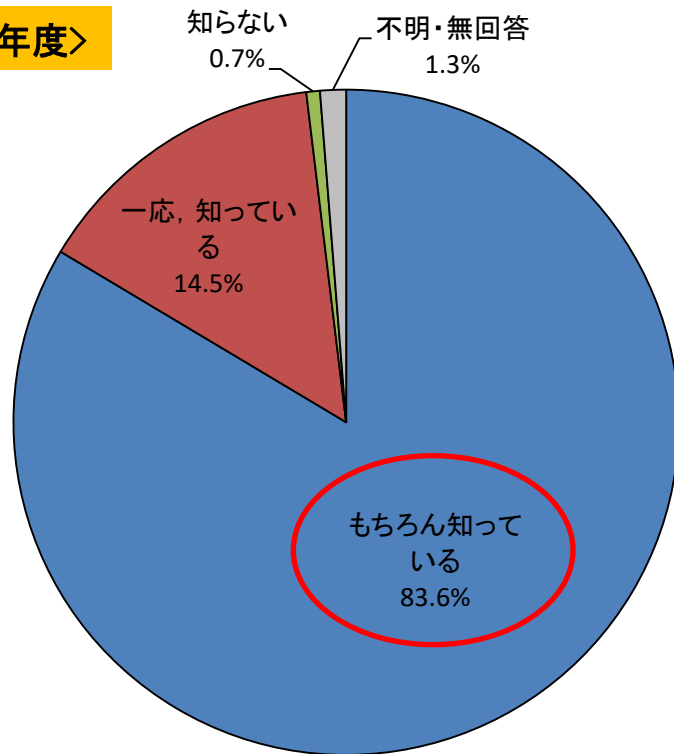


- ・ 前年度にも回答した2,319名のうち、「マナーの向上を意識するきっかけになった」と回答した方が6割以上を占めている。

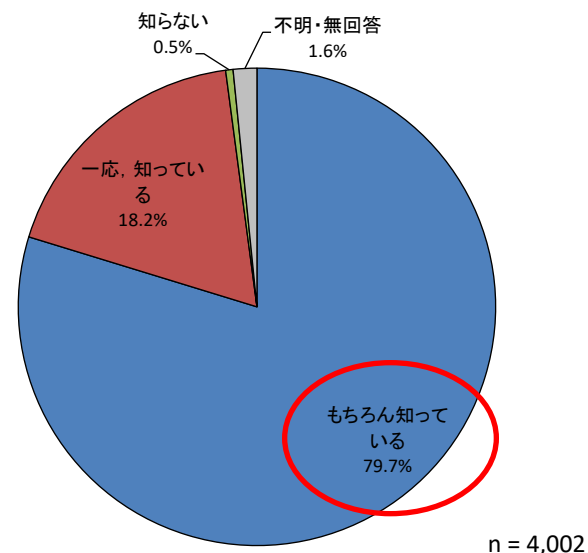
(2) 現在の駐停車マナーについて

道路交通法の認知状況

＜平成28年度＞



＜参考＞前年度の結果

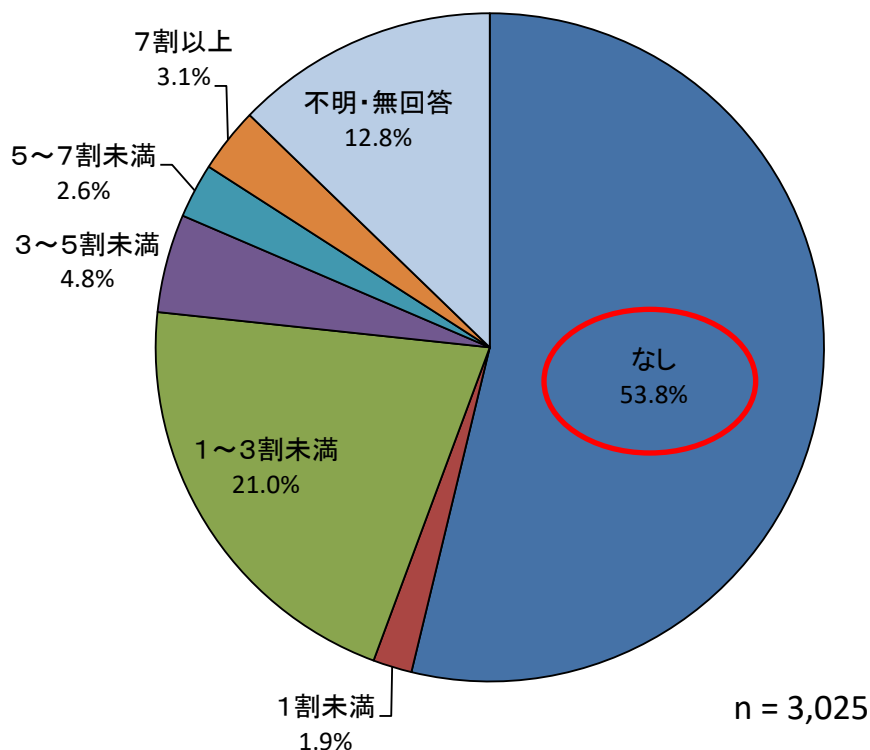


- 「交差点内やバス乗り場前で利用客の乗降をしたり、タクシー乗り場以外で客待ちをする」ことの違法性を8割以上の乗務員の方が十分に認知している（前年度比 約4ポイント上昇）。

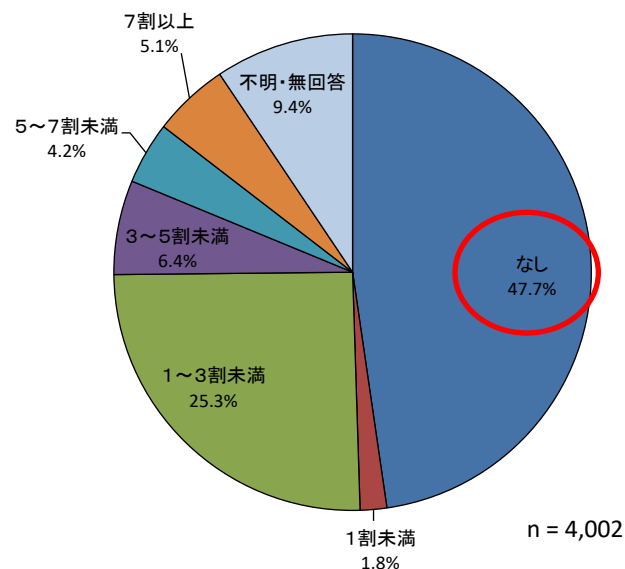
(2) 現在の駐停車マナーについて

「タクシー乗り場以外での客待ち」をする割合

＜平成28年度＞



＜参考＞前年度の結果

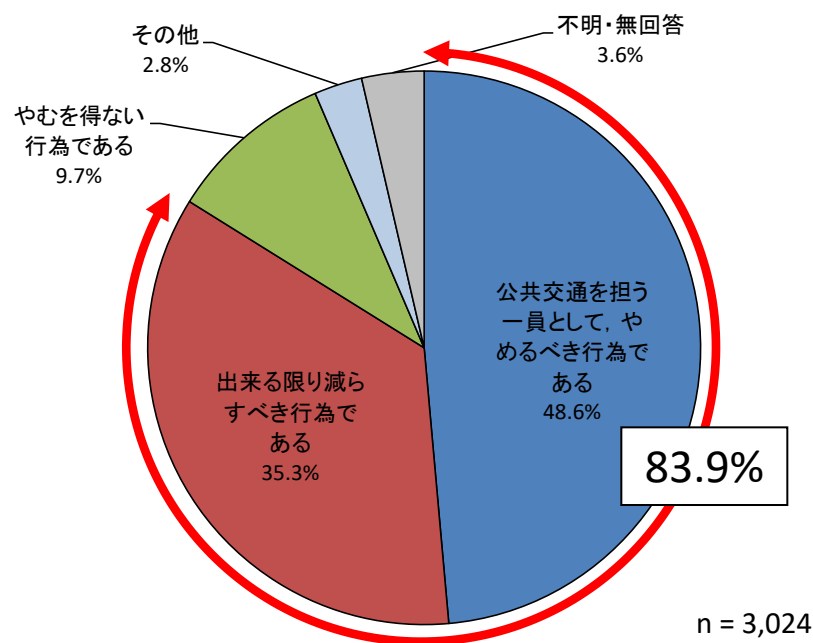


・ 「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない乗務員が5割以上となっている（前年度比 約6ポイント上昇）。

(2) 現在の駐停車マナーについて

他の乗務員がマナーを遵守しないことに対する意見

Q 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、どのように感じになりますか？



・ 他者のマナー違反を「やめるべき」又は「減らすべき」と考えている回答者が8割以上となっている。

(3) 今後の駐停車マナーについて

利用者アンケートの結果をふまえたマナー向上への意識

Q

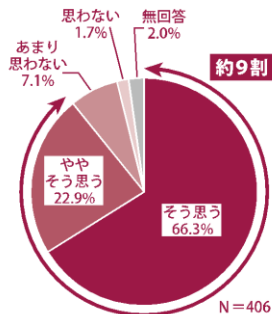
利用者アンケート結果※をふまえ、あなたもマナー向上に努めようと思いますか？

※ 乗務員(回答者)に、左下に示す前年度の利用者アンケートの結果をお示したうえで、意識を回答をいただいた。

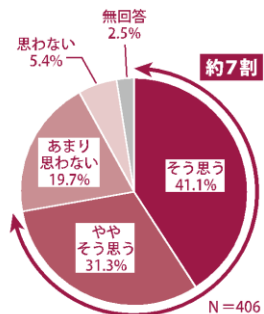
＜前年度の利用者アンケートの結果＞

- 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

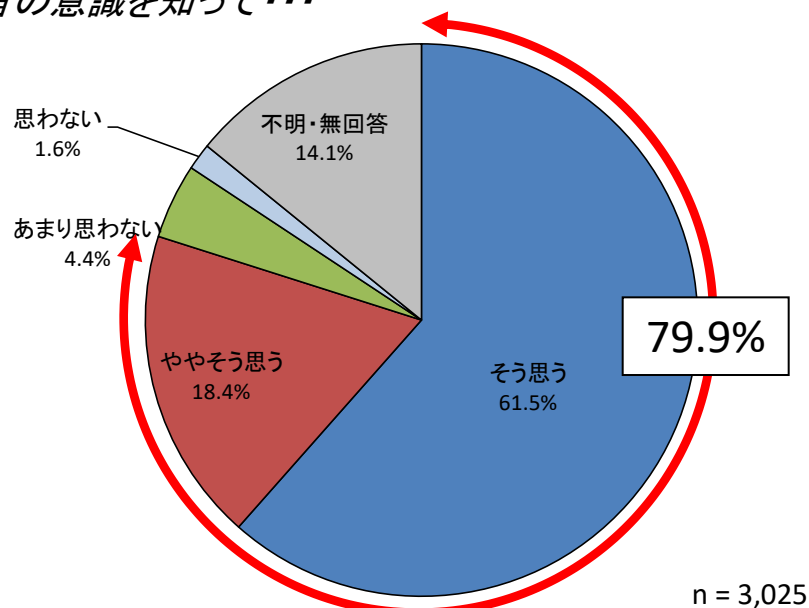
Q 今後、交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしようと思いますか？



Q 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利用しないようにしようと思いますか？



利用者の意識を知って…



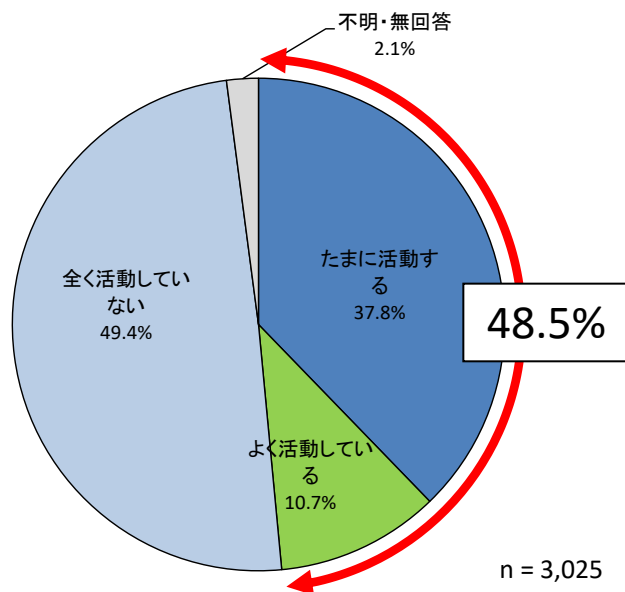
利用者アンケートの結果を見て、**マナー向上に努めようと思った乗務員が約8割**となっている。

(4) 四条通での活動状況について

四条通での活動状況とルールの認知状況

〈四条通での活動〉

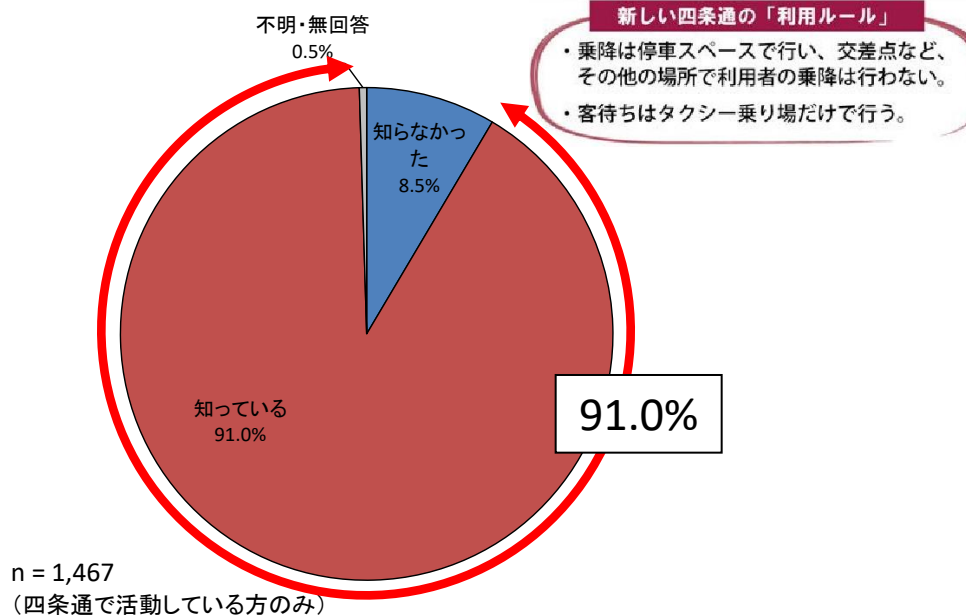
Q 普段、四条通（烏丸通～川端通間）で、どれくらい営業活動（客待ちや流し）をしていますか？



四条通で活動する方が約5割を占めている。

〈四条通の駐停車に関するルールの認知状況〉

Q 新しい四条通では、客待ちはタクシー乗り場、利用客の乗降は沿道アクセススペースの利用をお願いします。利用ルールは知っていますか？



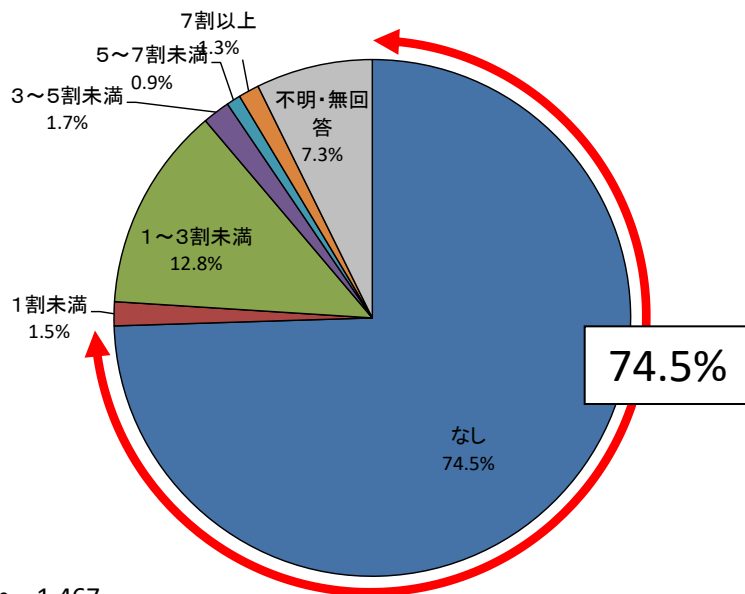
四条通で活動する方の9割以上が、**四条通の駐停車に関するルールを認知している。**

(4) 四条通での活動状況について

四条通での客待ちの状況

〈タクシー乗り場以外での客待ち〉

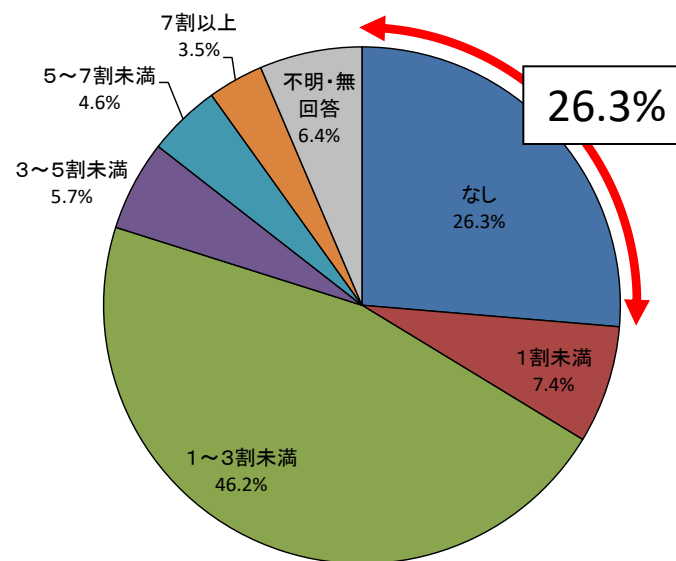
Q 四条通で、タクシー乗り場以外で客待ちすることは、どれくらいありますか？



n = 1,467
(四条通で活動している方のみ)

〈沿道アクセススペース以外での乗降〉

Q 四条通で、沿道アクセススペース以外で利用客の乗降をすることは、どれくらいありますか？



n = 1,466
(四条通で活動している方のみ)

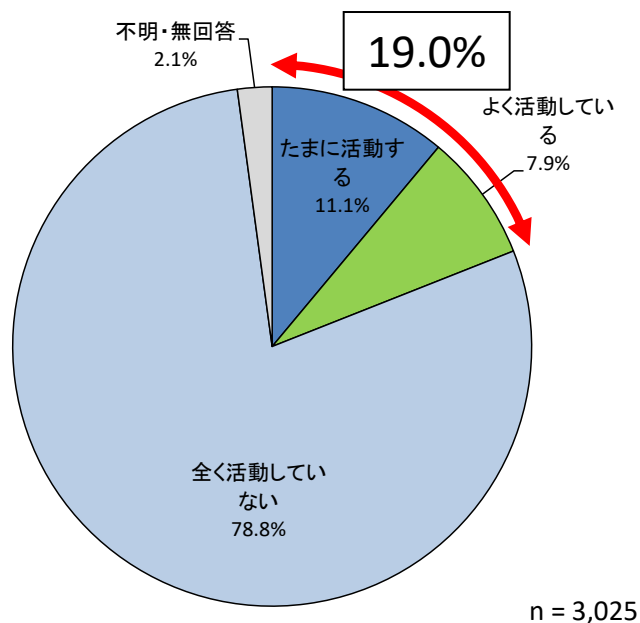
- ・ 四条通で活動する乗務員のうち、7割以上が「タクシー乗り場以外での客待ち」をしないと回答している。
- ・ 一方、「沿道アクセススペース以外での乗降」をしない方は3割未満となっている。

(5) 京都駅八条口での活動状況について

京都駅八条口での活動状況と運用方法の認知状況

<京都駅八条口での活動>

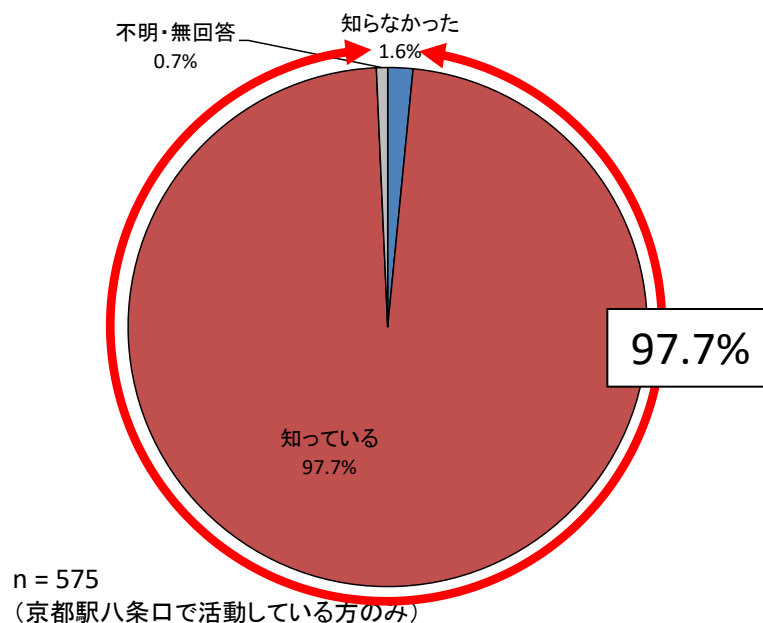
Q 普段、京都駅八条口で、どれくらい営業活動(客待ち)をしていますか？



京都駅八条口で活動する方が約2割を占めている。

<京都駅八条口の運用方法の認知状況>

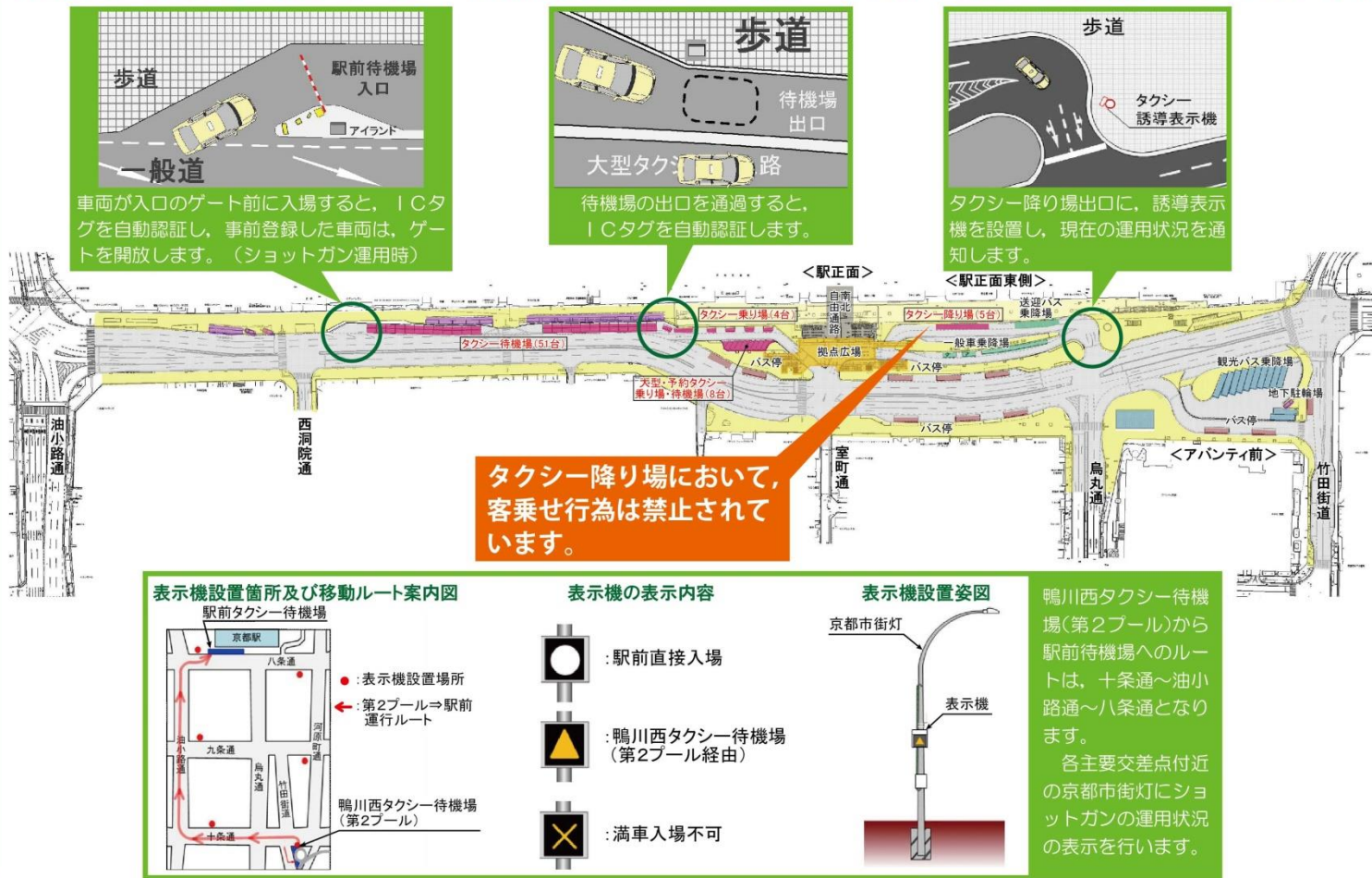
Q 新しい京都駅八条口では、乗り場と降り場を分けて運用しています。運用方法について、ご存知でしたか？



京都駅八条口で活動する方の約98%が、八条口の運用方法を認知している。

(5) 京都駅八条口での活動状況について

京都駅八条口では、タクシー待機場、タクシー乗降場が生まれ変わりました。
平成28年4月から鴨川西タクシー待機場を利用したタクシーショットガンの運用がはじまっています。

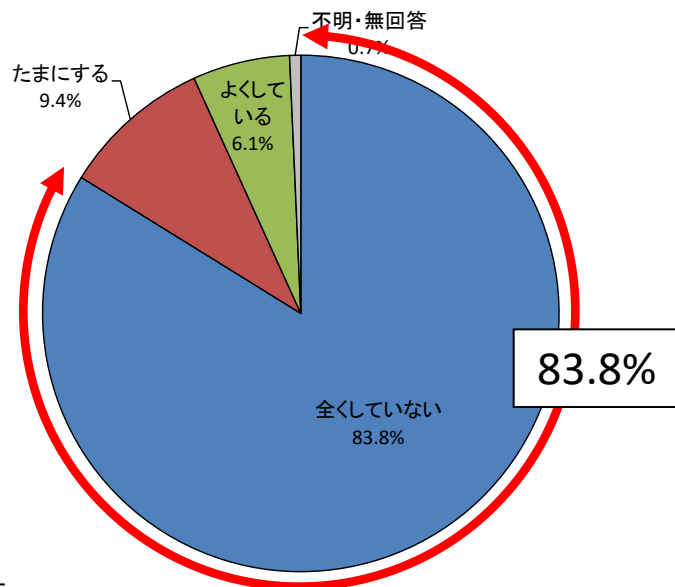


(5) 京都駅八条口での活動状況について

京都駅八条口での客待ち状況

<タクシー降り場での客待ち>

Q 京都駅八条口で、タクシー降り場で客待ちをしていますか？

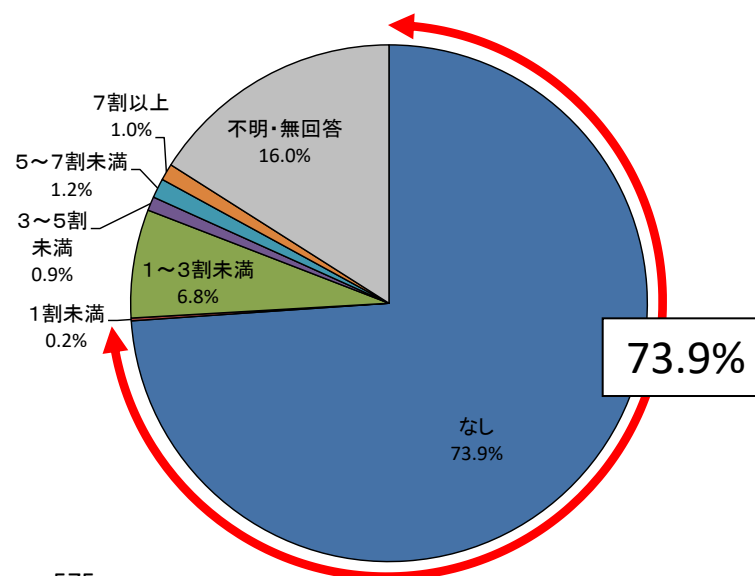


n = 575

(京都駅八条口で活動している方のみ)

<タクシー乗り場以外での乗降>

Q 京都駅八条口で、タクシー乗り場以外で利用客の客待ちをすることは、どれくらいありますか？



n = 575

(京都駅八条口で活動している方のみ)

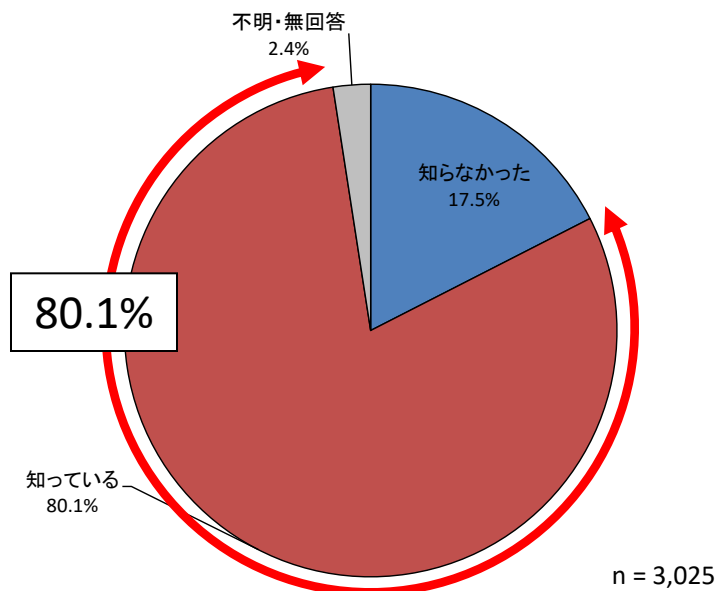
- ・ 京都駅八条口で活動する乗務員のうち、「タクシー降り場での客待ち」をしない方は8割以上、「タクシー乗り場以外での乗降」をしない方は7割以上となっている。

(6) 駐停車マナーに対する街頭指導について

街頭指導の認知状況とマナー向上意欲

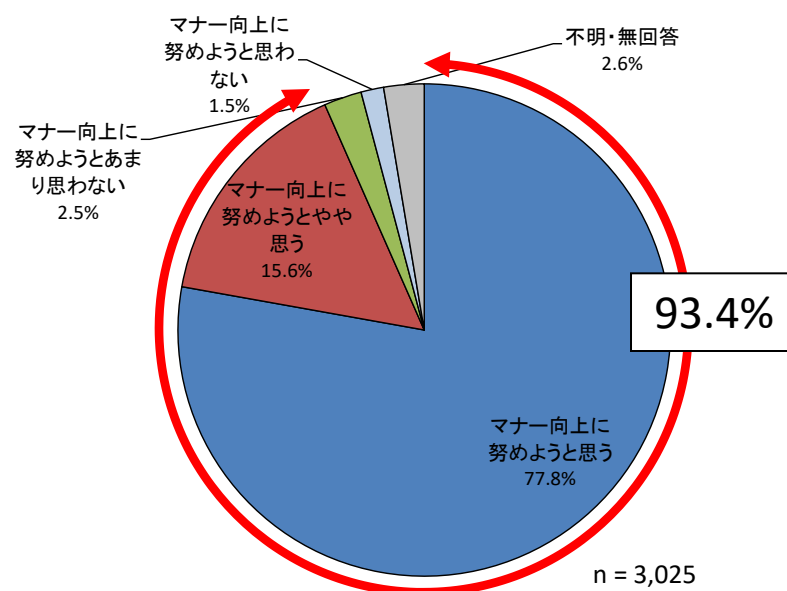
<街頭指導の認知状況>

Q タクシー業務センター等の業界団体では、全てのクルマを対象に駐停車マナーの向上に向けた街頭指導を継続的に行っています。ご存知ですか？



<マナー向上意欲>

Q タクシー業務センター等の業界団体では、駐停車マナーの向上に向けた取組みに努めていますが、乗務員の皆さまも、マナー向上に努めようと思いますか？



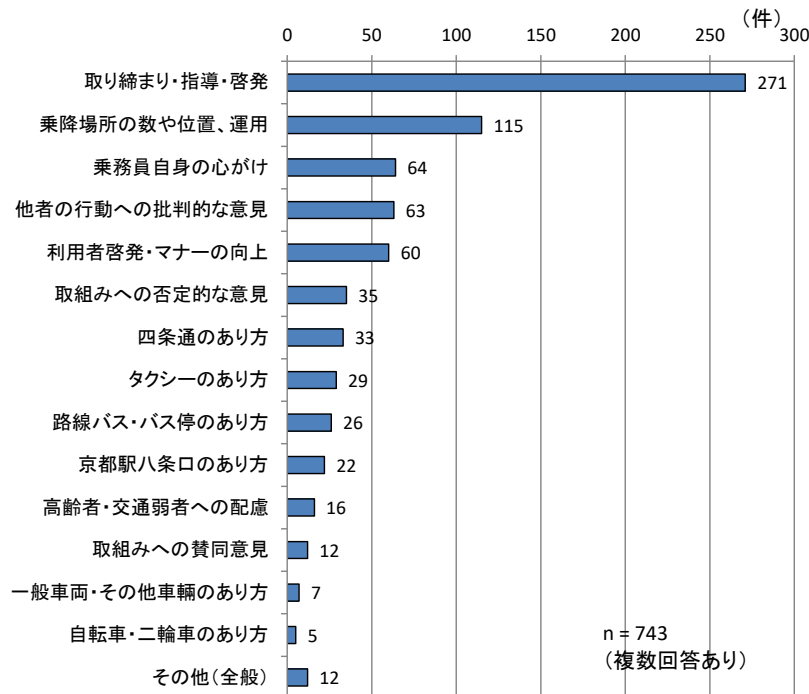
- 業界団体等で実施している街頭指導を約8割が認知しており、9割以上が、マナー向上に努める意思を示している。

(7) 駐停車マナーの向上に向けた取組について

Q

駐停車マナー向上に向けた取組みについて、あなたのご意見があれば、お書きください。

<自由記述>



- ・ 駐停車マナー違反については、「**交差点内の駐車**、客持ちには、もっと厳しく対応してほしい。」「**マナーの悪い乗務員やその会社には、厳しい措置やペナルティがあってもよい。**」(＝取り締まり・指導・啓発の強化を求める意見)など、ルールを守らないドライバーについての厳しい声が多かった。
- ・ 一方、「**利用者に対して、タクシーの乗り方や降り方の広報・周知をもっとしてほしい。**」など、利用者啓発・マナー向上を求める意見もみられた。

(7) 駐停車マナーの向上に向けた取組について

<参考:主な自由記述①>

○ 取り締まり・指導・啓発

- ・ 交差点内の駐車, 客持ちには, もっと厳しく対応してほしい。
- ・ マナーの悪い乗務員やその会社には, 厳しい措置やペナルティがあってもよい。
- ・ 街頭指導の回数をもっと増やしてほしい。
- ・ 違反をしている一部の乗務員により真面目に取り組んでいる乗務員まで同じような扱いを受ける。取締りを強化し, 徹底的に排除することを望む。

○ 乗降場所の数や位置, 運用

- ・ タクシー乗り場や降り場をもっと作ってほしい。
- ・ 百貨店や大規模施設の前では, 利用者のニーズも多く, 乗り場や降り場がないと困る。
- ・ 高齢者など, 利用者の視点, ニーズもふまえて, 乗り場, 降り場を確保してほしい。

○ 乗務員自身の心がけ

- ・ お客様はルールに関係なく, 止める場所を指定される事が多いが, 説明したうえで, ルールを遵守した場所で降車してもらっている。
- ・ お客様が交差点で手を上げられている時は, 少しはなれた場所に止める。そのうえで, 謝罪と説明をして, 次回から利用者にもルールを遵守してもらうように心がけている。
- ・ 1人1人がプライドを持って仕事に取り組むことが大事だと思う。

(7) 駐停車マナーの向上に向けた取組について

<参考:主な自由記述②>

○ 他者の行動への批判的な意見

- ・ 四条通のタクシー乗り場でスペースからはみ出して並んでいるタクシーなど、マナー違反の駐停車には、たいへん迷惑している。
- ・ 違法駐停車(客待ち)を平気で行っているタクシーは、同じ顔ぶれに思う。多少の理由があるにしても、同業者として恥ずかしいことだ。

○利用者啓発・マナーの向上

- ・ 交差点内やバス停付近でもタクシーを呼ばれると、会社の評判や乗車拒否と思われることを回避するため、マナー違反をせざるを得ない。乗車されるお客様へも、交通ルールを判っていただくことが大事だ。
- ・ 乗務員が守ることは当然ではある。ただ、乗る側にも守ってもらわないと意味がない。乗る側の“モラル低下”もあるように思う。
- ・ マナーについては、乗務員が気をつけることが必要だが、乗務員側と利用側の両方の協力でマナーが守れることが大事だと思う。利用者に対して、タクシーの乗り方や降り方の広報・周知をもっとしてほしい。