

第9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29年1月23日（月） 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27年度の実施内容について

（事務局より資料説明）

（藤井議長）

昨年度の特徴としては、利用者に働きかける必要性についての議論が会議内でもずっとあったため、改めて利用者アンケートを行った。すると、交差点内でのタクシー駐停車の違法性を知らない人が結構いることが判明した。知らない人は気にせず、停車させている状況がある一方で、知っている人はかなり真面目にルールどおりに振る舞っていることが、データの的に明確になった。

その状況をドライバー側にお伝えしたところ、もう少し気をつけて対応しなければというデータも見受けられ、資料3の33ページ、「取り組みのまとめ」に書かれているように、利用者と乗務員の信頼関係を少しずつ醸成しつつ高めていくことが大事だというのが見えてきた。冒頭に申し上げたように、マナーだけではこの問題は解決しないという前提であるが、マナーだけで解決する部分もあるため、少しずつ進歩している状況が見えてきていると、改めて感じた。何か御質問・御意見等はあるか。

私から1点伺います。乗務員アンケートの回収率が前回よりも2～3倍になっているのは、どのような背景があるのか。

（事務局）

昨年、アンケートをお聞きするにあたり、アンケート回収率が減少傾向にあったため、持ち直しを図るための工夫として、アンケートを回答しやすいように設問を絞り込んだり、昨年度の会議内でも議長から御指摘いただいたように、マンネリ化防止という意味でアンケート用紙の色を変えたり、見た目を変えたりした。これらの取り組みの効果もあって、回収率が持ち直したと考えている。

(藤井議長)

13.2%から35.6%なので、3倍近くになっているので、一定の効果があったということだろう。

(委員)

京都周辺は、国内外からの観光客が多いが、利用客アンケートは日本語でされているだけである。年々、海外からの利用客も増えているので、タクシー協会としては、個人タクシーも含めて、「Foreign Friendly Taxi」という外国人向けのサービスを向上させようとしている。海外観光客に対してのデータもあったほうがいいのではないかと考えている。国内の観光客だけでなく、海外の方々がどう見ているのかと少し気になった。

(事務局)

今の利用者には、降りる際にお渡しして、自宅に持って帰って、郵送で送っていただく回収方法をとっているため、外国人に配布した場合には、回収方法をどうするのが課題となる。ただ、外国人利用者のデータをとるという意味で、検討させていただきたいと考えている。

(委員)

スマホによる配車システムを推進しようとしていることもあるので、スマホでタクシーを手配して、利用された方々に、評価してもらうのも、1つの考え方ではないか。

(藤井議長)

ちなみに今、統計的に日本人と外国人の利用割合は把握されているか。

(事務局)

そのデータは、持ち合わせていない。

(藤井議長)

逆に、利用者アンケートの回収率は、同じ人が対象ではないため、同じでも不思議はないはずであるが、下がった理由は何かありそうである。それとも、たまたまということか。

(事務局)

原因はわからないが、アンケート枚数を増やしたことが影響している気がするが、それだけで減少するとも考えられないので、何とも申し上げにくいところである。

(藤井議長)

特に大きく変わったわけでもないわけか。

(事務局)

特に、設問項目も回収方法も変えていない。

(藤井議長)

32.2%から20.2%なので、結構減っている。特にご意見等がなければ、今年度の取組内容とかなり重複する部分もあるため、後ほどご意見・ご質問を頂ければと思う。この件も頭に入れながら、今年度の取組内容について、事務局から説明をお願いしたい。

2. タクシー駐停車マナー向上に向けた今後の取り組みについて

(事務局より資料説明)

(藤井議長)

平成27年度に提示したアンケートと色合いを変えているが、内容的には類似したものと考えているという説明であった。昨年度の取組内容についても、より深く理解いただけたのではないかと。今年度は、資料6「動機付け冊子」を挟み込んでアンケートを配布するということか。

(事務局)

はい。タクシー事業者には冊子とアンケートを郵送して、乗務員から利用者に渡す際に、2枚セットにさせていただくということである。

(藤井議長)

事業者に送る際にも、啓発冊子とアンケートを挟み込んでおいたほうがいい。ところで、去年の2月、四条通はどのような状況だったか。

(事務局)

一昨年(2016年)の11月に、四条通の歩道拡幅工事は完成していた。

(藤井議長)

ショットガン方式(京都駅八条口)は、どうなっていたか。

(事務局)

ショットガン方式は、まだ運用開始されていなかった。

(藤井議長)

ということは、ショットガン方式になって初めての調査である。毎年、お願いしているので、「今年も引き続き、お願いします」という感じが伝わるような文言にしたほうがいい。さらに、

「ショットガン方式を運用開始して、四条通も開通して1年以上も経ちましたので、お聞きしたい」という文言を入れると、連続して回答する「不自然さ」が薄らぐと思う。タイトルも換えてもいいかもしれない。

(委員)

当初は、利用者マナーが悪いということで、今、利用者に対して、アンケート調査や啓発活動を一生懸命に実施している。それに対して、我々の側がどう応えるのか、違法行為をすると、「損をする」と冊子には書かれている。しかし、違法行為をしてはいけないと指導をしても、実際には違法行為をしている乗務員もいるわけである。

今後、我々はどう受け止めて、乗務員に対して何をするのかということも、これからは大事ではないか。これだけ利用者への啓発活動をしておいて、乗務員は動機付けだけでいいわけではなく、やはり何か乗務員のペナルティも必要かもしれない。これからの利用改善を考えていくべきではないか。そうでなくては、ルールを守っている乗務員が「損をする」というのでは困る。

(委員)

現在、ペナルティとして、登録乗務員に対する指導規定を検討している。できることから始めていこうと、何年も前から進めてきた。いろいろなことをやりたいという気はあったが、なかなか前に進まない状況であった。現在、作業部会を設置して、早期にできることから始めようと考えており、乗務員に対するペナルティ、点数制度のようなものにして、最悪の場合、業務停止の罰則等も含めて、導入を図れるように検討している。

先ほど御意見があったように、利用者だけを啓発するのではなく、乗務員に対してもどうしていくのかということで、今、自助努力についても検討している。運輸支局の御意見も聞きながら、タクシー協会側でいろいろと考えて、できることから導入していこうとしている。少し難しいかもしれないが、今年度中にスタートしたいと思っているが、現在検討中ということで、報告する。

(委員)

利用者アンケートの内容についてだが、表面はわかりやすく簡単だが、裏面は見るだけで嫌になってしまうような内容だ。もう少し言葉を簡単にして、文字数を少なくした方が回答しやすくなるのではないか。例えば、設問④が3行もあるが、下の選択肢で「もちろん知っている」「一応、知っている」「知らない」と聞いているわけなので、もっと簡素化できるはず。文字数が多くては、5分で回答できるアンケートにならないだろう。表のように簡素化すれば、より回収率も上がるのではないか。

(藤井議長)

昨年度のデータでも、乗務員アンケートの結果で最も多い自由意見は、動機付け冊子の真ん中にあるように、「取り締まり・指導・啓発」を重点的にして欲しいというものであった。先ほど小

野委員が言われたのは自然な感覚で、善処いただいております、心強い限りである。改めて、ぜひお願いしたい。アンケートの簡素化については、ぜひ見直していきましょう。啓発ポスターは、タクシー車内に置いておくことは検討されたのか。

（事務局）

昨年度も掲出しており、今年度も掲出する予定である。

（藤井議長）

タクシー事業者の皆様には、ぜひ御協力のほど、お願いしたい。

（委員）

街頭指導をしているとよくわかるが、交差点内での乗降の違法性について、「乗る」のは違法と認識していても、「降りる」ほうについては7割くらいの利用者は「違法である」と認識していないと感じていて、乗務員も平気で降ろしている。例えば、河原町四条の南行で、ほとんど交差点内で降ろすため、そこでの降車も違法という認識を乗務員に徹底しないといけないのではないのか。どのように乗務員に徹底するのか、再度、考えていったほうがいい。

（委員）

乗務員は違法行為をしているのはよく知っているはずである。ただ、お客様からの要望で降ろすよう言われると、そこで停めざるを得ないというのが実情である。京都市役所の方には申し訳ないが、例えば、四条通ではアクセススペースしか停められない現状では、高島屋に行くためには、高島屋から遥か先のアクセススペースで停めるしかない。そうすると、違法行為になるが、高島屋の交差点で降車せざるを得ない。そうしないと、1メートル上って、お客さまから苦情が来てしまう、痛しかゆしというのが実情である。

（委員）

私自身もタクシーに乗っているが、南行の角で降ろしてくれと言われたら、「実は」という説明をしっかりとしている。というのも、捕まるのは私ですから。街頭指導をしていると、交差点内でお客様を降ろしたタクシーに、たまたま来た新規のお客さまを乗せてしまう光景を目にする。痛しかゆしというのもわかるが、どこまで乗務員に徹底するのが問題である。

（藤井議長）

痛しかゆしのところであるが、交差点から5m以上離して停めれば済むのに、5m以内で停めてしまっているだけなら、ちょっとした心掛け次第で減ることもあるだろう。物理的にどうするかという話も出てくるか。

(委員)

四条河原町通の南行は、交差点、バス停を超えるまでの距離がかなり長いため、皆が交差点内で降ろしている。

(委員)

四条河原通の南行の場合は、交差点内では降ろせないで、事情を説明して、四条通側の手前で降ろすしかない。通り過ぎると、もう、綾小路まで降ろせない。そうなれば、当然、お客さまは、何のためにタクシーに乗ったのかと言って怒ってしまう。右折禁止についても説明をして、納得された方は手前で降りていただく。

(委員)

南行の場合には、あまりにも降車可能な場所に行くまでが長すぎる。バス停も市バスだけのバス停ではなく、京都バス・京阪バスもあるため、降ろそうとしたらもう綾小路近くまで行かなければならない。

四条大宮の交差点も北行になると、ずっと北まで行くことになってしまう。お客さまが手を挙げていたとしても停車出できないので先に行って停まるが、運転手が無視したと苦情を言われる。事情を説明してご納得いただければいいが、言ってもわからないお客さまに対して、わずかな時間でそれだけの説明ができるかと言うと厳しい。

(委員)

別件になるが、車内掲出の啓発についてである。交差点、横断歩道、バス停が載っているが、せっかく裏面が白紙なので、それ以外に四条通のアクセススペースの利用や八条口の降車場で乗車しないように周知する情報も入れたほうがいいのか。

(事務局)

裏面も活用するように何か用意して、車内掲出する際、四条通や八条口を使われない場合には、資料8の面を使って、四条通や八条口をよく使われる方は、裏面を活用して、使い分けができるように工夫してお配りしたい。

(藤井議長)

情報が増えすぎると、両方とも見なくなる危惧も高まってしまうため、レイアウトは工夫いただきたい。興味関心のない方には、表面だけに目が行くように、興味関心がある人だけは、裏面にも目が行くようにする等、例えば、裏面の色を落としておいて、表面が際立つようにしておく方法もある。関心のない人は表面だけを見て、関心のある人は裏面も見るというように、リーフレットのノウハウがあるので、工夫して情報提供していただければと思う。

なかなかマナーだけで解決しづらい問題もあると、先ほどの議論でも改めて認識できた。ソフ

ト面のマナーだけで解決できる部分もたくさんあることがデータで出ているので、そこはしっかりと高めつつ、ハード面については、ぜひ事務局で考えてもらわないと、どうしようもないところもあるかもしれない。何ができるのか、しっかりと考えないといけない。

（委員）

八条口の降車で乗車の防止策が設置されたため、解放部分が少なくなった。もう少しローコストにできるものとして思いつくのが、JR 高槻駅のホームにある転落防止ロープである。降りる人がいれば上がり、放っておけば伸びないという方法であれば、安くできるのではないかな。

（事務局）

降りる方が降りにくくなっている。八条口には防止策を設置しているが、業務センターと相談して、駐停車違反の看板をかけている。初めて利用される方は、タクシーが停まっているため、乗っていいと勘違いされることもあるため、バリケード的に柵を設けて、利用者向け、乗務員向けに、啓発の看板を設置して、乗車場ではなく、降車場であることがわかるようにしていきたい。

（委員）

看板を前よりも多く設置していただいているが、利用者の目の前にある柵につけてあるため、見えない。見たとしても、降車場ではなく、「タクシー乗り場」と勘違いしてしまう。

（事務局）

タクシーのマークがついていると、乗り場と思われてしまう。それも踏まえて、改善策を現在検討中である。併せて、JR 東海にも、特に新幹線からのルートは南北自由通路を回るように、駅中からのルート誘導をお願いしているところである。どのルートを回るといいか、改善を図っていく。

（委員）

以前よりは分かりやすくなっているが、もうひと工夫していただけるとありがたい。

（藤井議長）

行財政局からも参考資料6「中心市街地重点路線等クリア作戦について」も、情報提供をいただければと思う。

（事務局より資料説明）

（藤井議長）

平成27年から28年にかけて、検挙数が減っているが、このデータでもって乗務員のマナーが向上したと解釈していいかな。

(事務局)

天候やタイミングにもよるため、一概には言えない。検挙等件数は警察のデータなので、わからない。

(藤井議長)

指導・啓発件数も減っているように見えるが、必ずしも実態を反映したのではなく、状況によるということか。

(事務局)

肌感覚としては減っている。ただ、街頭指導員の制服を見て、移動されたかもしれない。

(委員)

街頭指導についてだが、ずっと金曜日に実施することになっているため、乗務員はその時間帯には、絶対にマナー違反を行わない。本当にマナーを徹底しようと思うと、曜日をランダムにしたほうがいいのではないか。水曜日にやれば、ほかの曜日にも注意するようになるわけで、もっと浸透していく。金曜日は車が多いので設定されたという事情もあるとは思いますが、マンネリ化してしまうと、その時間帯だけ注意するようになる。

(事務局)

資料には載せていないが、それ以外の曜日についても、毎日、関係団体が連携して、指導を進めている。そのときには、チラシも配布して、啓発活動を行っている。御意見として承っておく。

(委員)

徹底して違法駐車を取り締まりをやっていただきたい。法人の場合は、何点か点数がたまると、行政から営業停止等の処分が出るが、個人タクシーの場合は、違反点数が増えて、免停処分がくるだけである。法人の場合は監査にも響いてくる。タクシー業界が警察に厳しくしてくれと言うのはおかしい話あるが、やはりマナーを上げていくのであれば、必要なことではないか。

(委員)

西大路の検挙数が多いようだが、どの部分が最も多いか。

(事務局) 西院駅が多い。

(タクシー業務センター)

クリア作戦で常時行っていて、定点観測地点としては、西大路駅、西院駅、北野白梅町、円町

である。その中では、やはり西院駅が非常に多い。もう1つ、西大路駅については、一部の企業が撤退したため、待機車両数がかなり減っている。円町はだんだん少なくなっていて、北野白梅町はほとんど無い状態である。

（藤井議長）

アンケートの場合は、回収率が重要であるため、利用者対象でも、乗務員対象でもいいので、回収率向上のアイデアは、何かないか。去年の回収率が少し上がったのは、見映えを変えたということであった。四条通や八条口のショットガン等については、乗務員側の関心が高かったからという面もあるのではないか。アンケートのタイトルから、お願いするイメージが感じられて、関心を高められるといいのではないか。

この取組も、7年ほどか。随分と定着してきた。前回はマンネリがいちばんの問題ということで、改善してきた。そこだけをきちんと対応できれば、着実に成果が上がってくるのかもしれない。10年は取り組んで、それで効果がなければ仕方がないが、目に見えて効果は出てきていると思う。まだ問題はあるが、京都市以外、例えば、大阪市と比較すると、格段にマナーはいい。この議論については、認識も共有されてきている気がする。

委員の皆さまから、わかりやすくしたり、回収率を上げたり等、少し宿題をいただいている。内容以外にも取り締まりや啓発活動の曜日に関する御意見もあり、いくつか重要な論点も出た。中身とその周辺も含めて、年に1回の会議ではあるが、着実に進めていきたい。