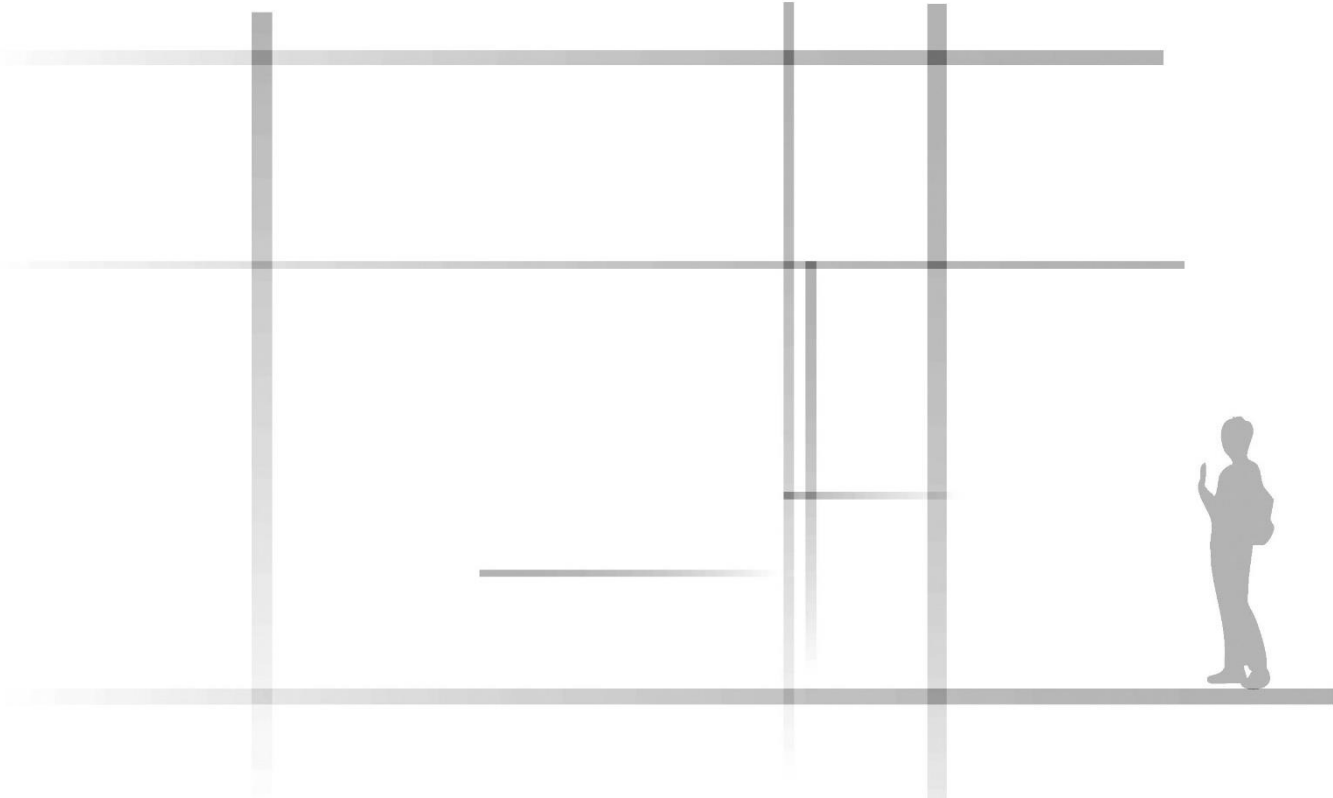


平成29年度の実施内容について



平成29年度の取組内容(全体像)

第10回 京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議
(平成29年11月13日(月))

啓発キャンペーン

(平成30年2月2日(金)～26日(月))

【乗務員】

啓発リーフレット配布
アンケート調査

街頭での啓発横断幕の設置

【利用者(乗客)】

街頭啓発(ティッシュ配布等)
アンケート調査

車内での啓発(ヘッドレスト)

街頭での啓発・指導

啓発キャンペーンの概要

① 乗務員向けアンケート調査

1 目的

- ・駐停車マナーについての意識調査
- ・アンケートへの回答等を通じた自発的なマナーの向上

2 方法

- ・タクシー乗務員に「アンケート調査票」と「啓発リーフレット」を配布

アンケート調査票



啓発リーフレット

3 実績

配布数： 8,368枚 (9,811枚)
 回収数： 3,440枚 (3,025枚)
 回収率： 41.1% (30.8%)

※カッコ内は前年度実績

② 横断幕の設置

マナー向上を呼びかける横断幕を市内6箇所を設置

＜設置箇所＞

- ・ 四条通 5箇所
- ・ 京都駅八条口付近 1箇所

(右図参照)



四条通



京都駅八条口付近

③ 街頭啓発

タクシー利用者(乗客)の多い四条通, 京都駅前で啓発ティッシュを配布併せて, ④のアンケートを実施

<配布日>

- ① 京都駅周辺
平成30年2月2日(金)
13:30~15:00
- ② 四条通周辺
平成30年2月2日(金)
15:30~17:00

啓発ティッシュ



<配布物>

- ・ 啓発ティッシュ 約700個

啓発物品の配布状況

④ 利用者(乗客)向けアンケート調査

1 目的

- ・乗降マナーについての意識調査
- ・アンケートの回答を通じた自発的なマナーの向上

2 方法

- 方法① 京都駅、四条通周辺におけるヒアリング調査 **新規**
- 方法② 京都市内でのタクシー利用者への乗務員による配布



アンケート調査票



ヒアリングの実施風景

3 実績

配布数: 2,887部 (4,000部)
 回収数: 354部 (71部)
 回収率: 12.3% (1.8%)

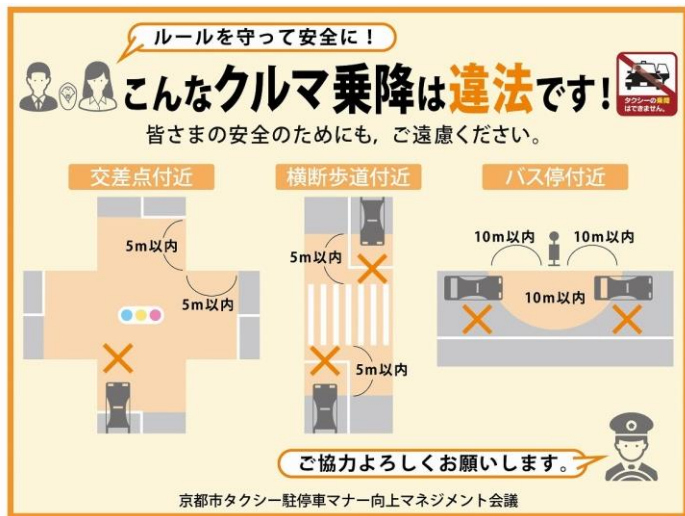
※カッコ内は前年度実績

⑤ タクシー車内での利用者(乗客)啓発

助手席後ろのヘッドレストに啓発ポスターを掲示※

＜配布先＞

- ・ タクシー事業者68社：計4,062枚



啓発ポスター

※ 表裏で内容が異なる2種類のチラシを用意
⇒ 乗務員等が掲出する内容を選択

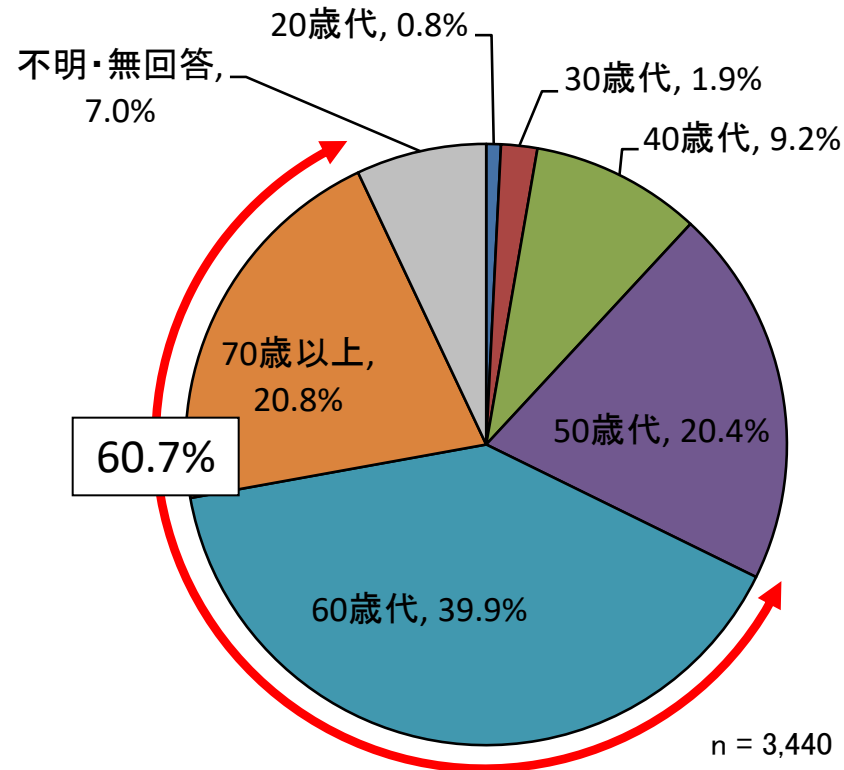


車内での掲示風景

乗務員アンケート調査の結果

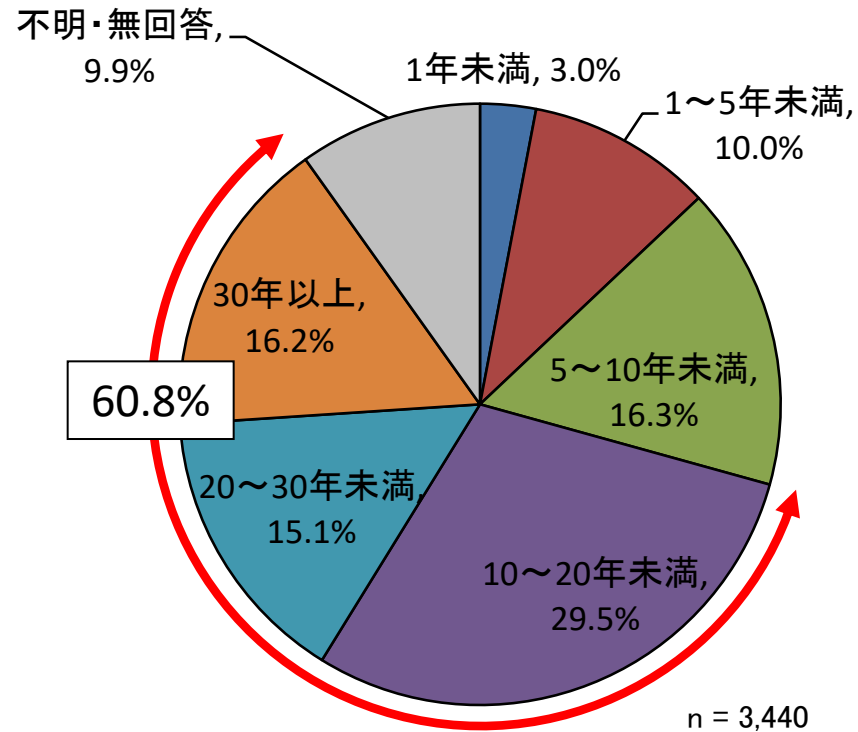
年齢と乗務歴

<年齢>



- 60歳以上が約6割を占める。

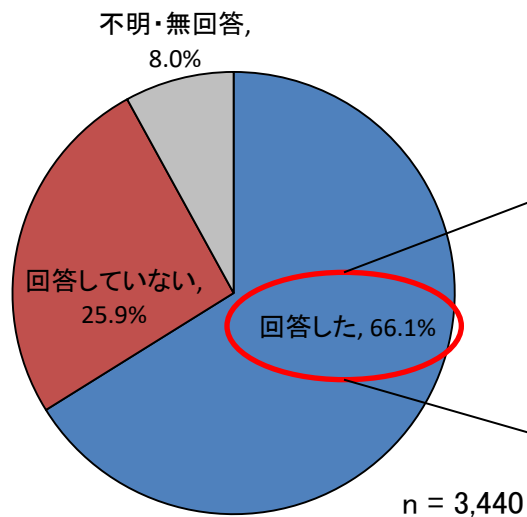
<京都市での乗務歴>



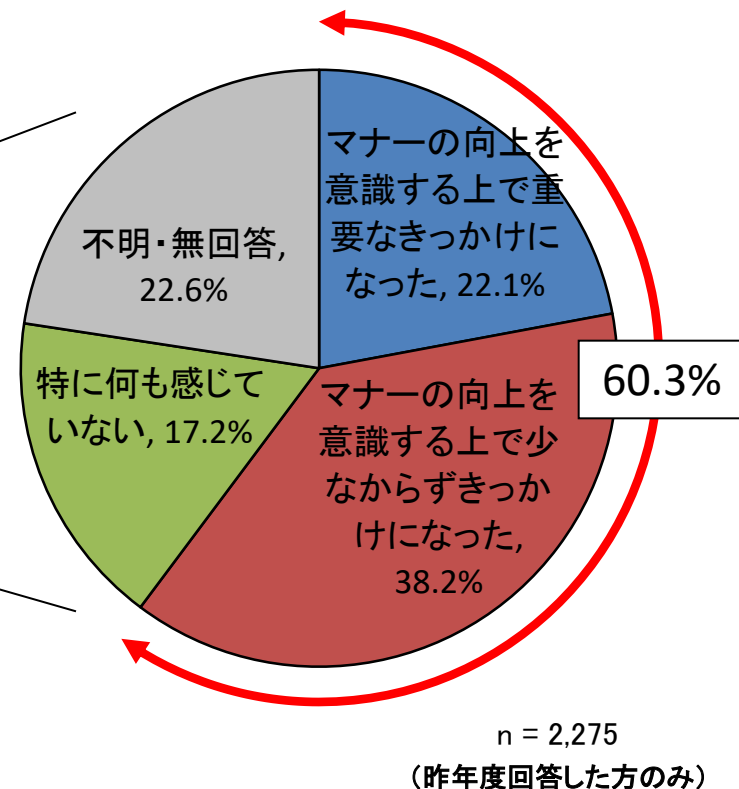
- 京都市で10年以上活動している方が約6割。

アンケートによるマナー向上意識への影響

＜前年度アンケートの回答割合＞

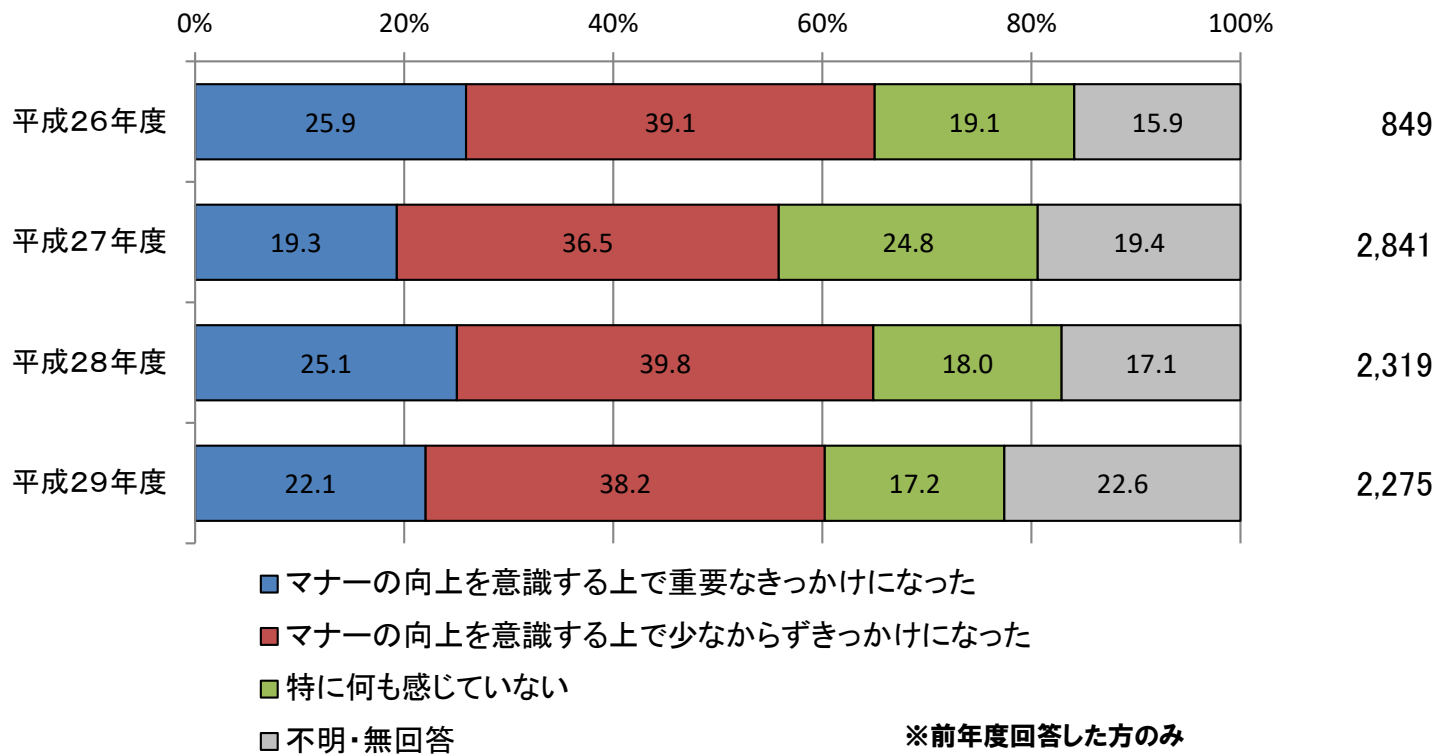


＜回答者のマナー向上意識＞



- 前年度のアンケートが「マナーの向上を意識するきっかけになった」とする方が約6割。

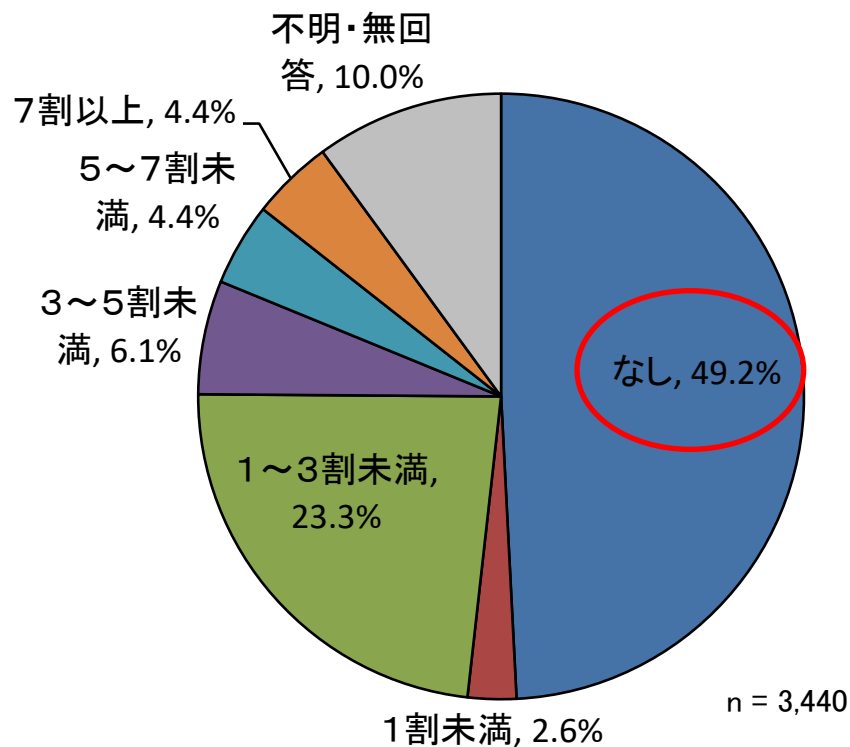
〈経年変化〉



・「マナーの向上を意識するきっかけになった」人は、おおむね6割で推移。

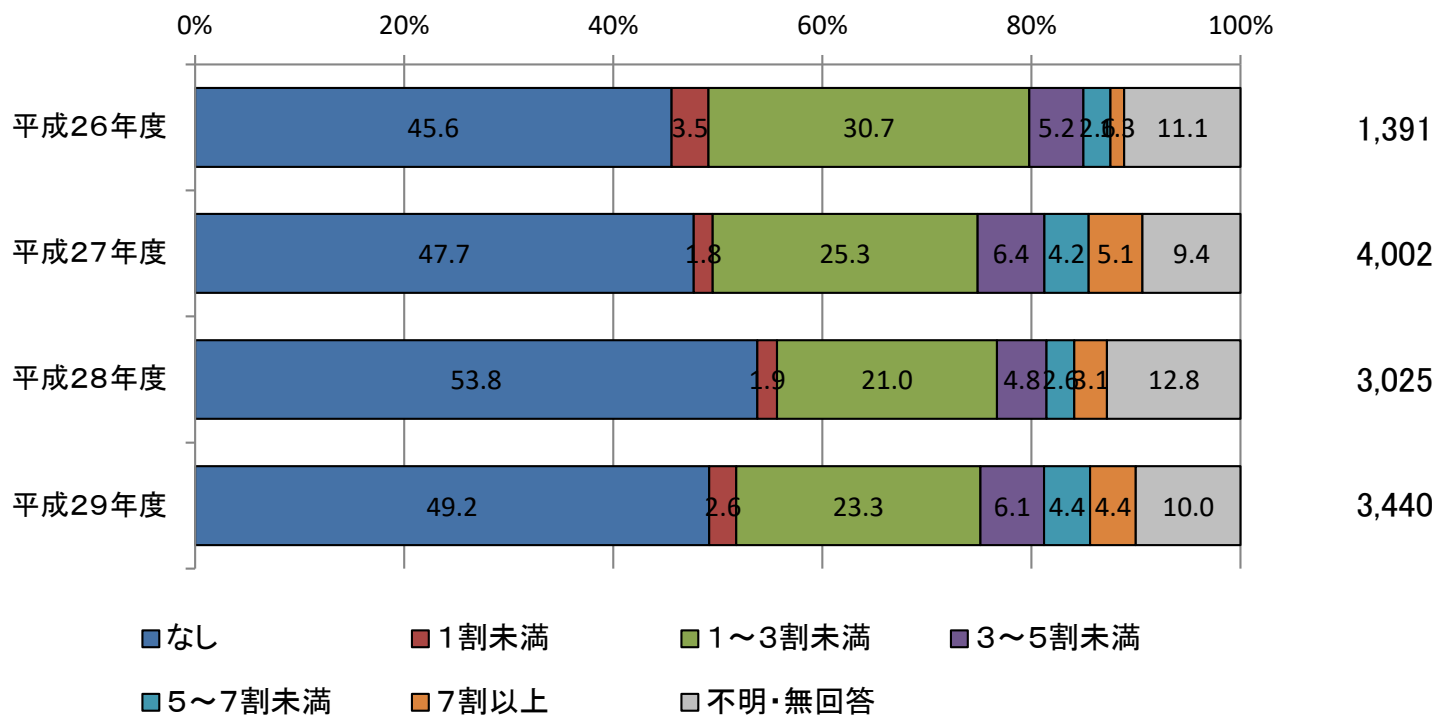
「タクシー乗り場以外での客待ち」割合

〈平成29年度〉



- 「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない乗務員が約5割(前年度比 ▲4.6%)。

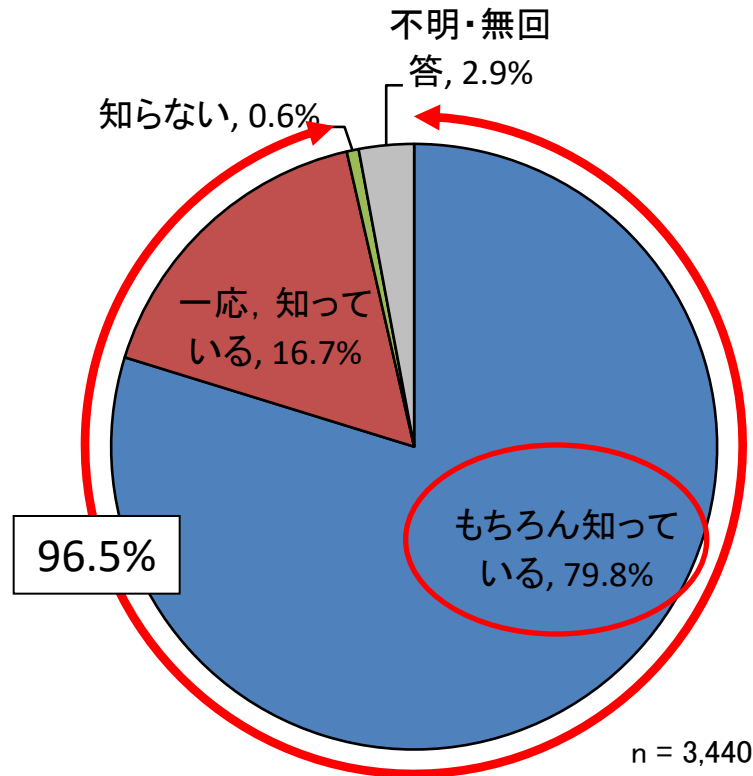
〈経年変化〉



- ・「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない乗務員の割合は、おおむね5割程度。

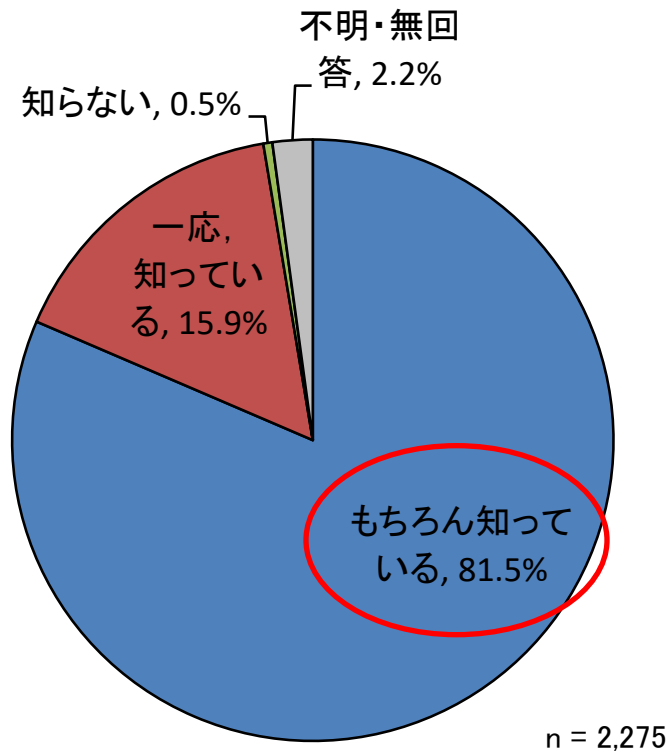
道路交通法の認識

〈平成29年度〉

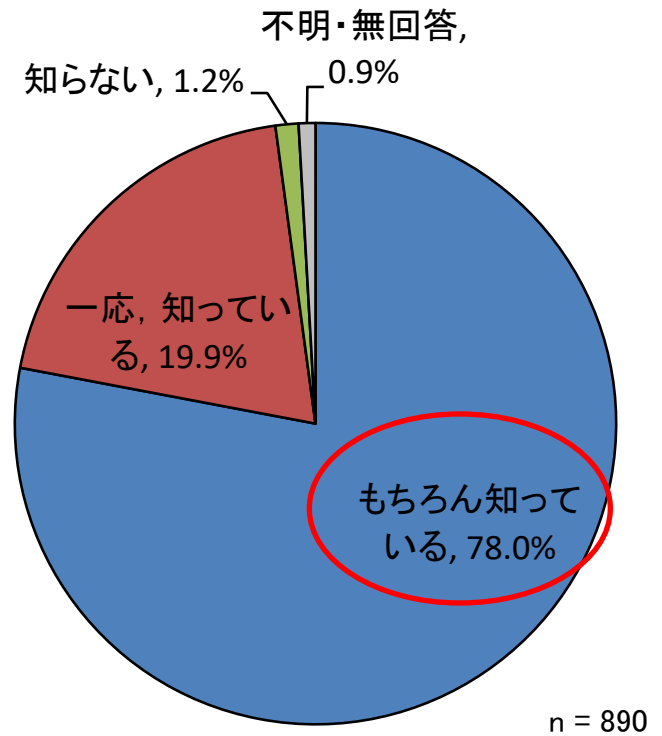


- 違法な客待ちについて、ほとんどの乗務員の方が認識している（前年度比 ▲1.6%）。

〈昨年度回答した方〉



〈昨年度回答していない方〉



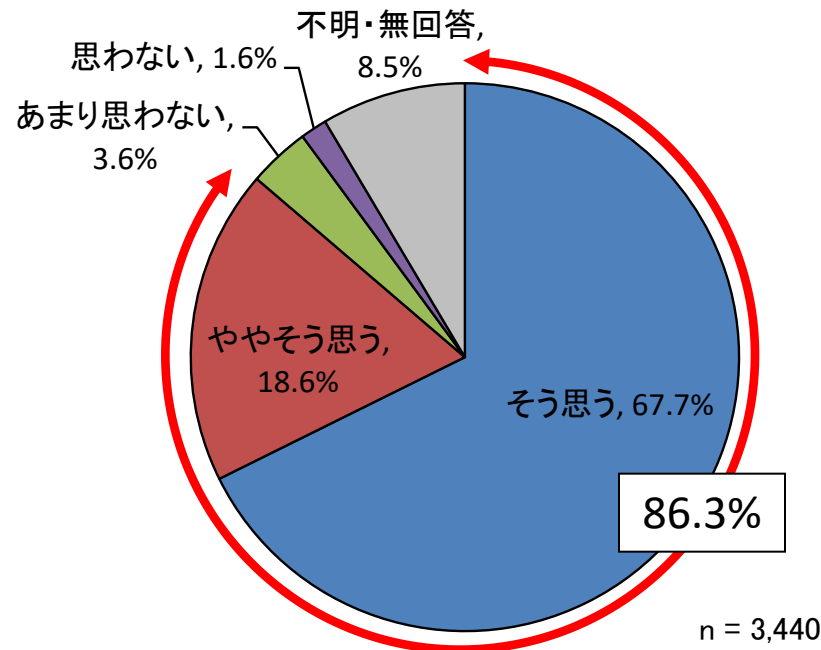
- 前年度に「回答した」方のほうが、「もちろん知っている」割合が高い。

マナー向上への意識

Q

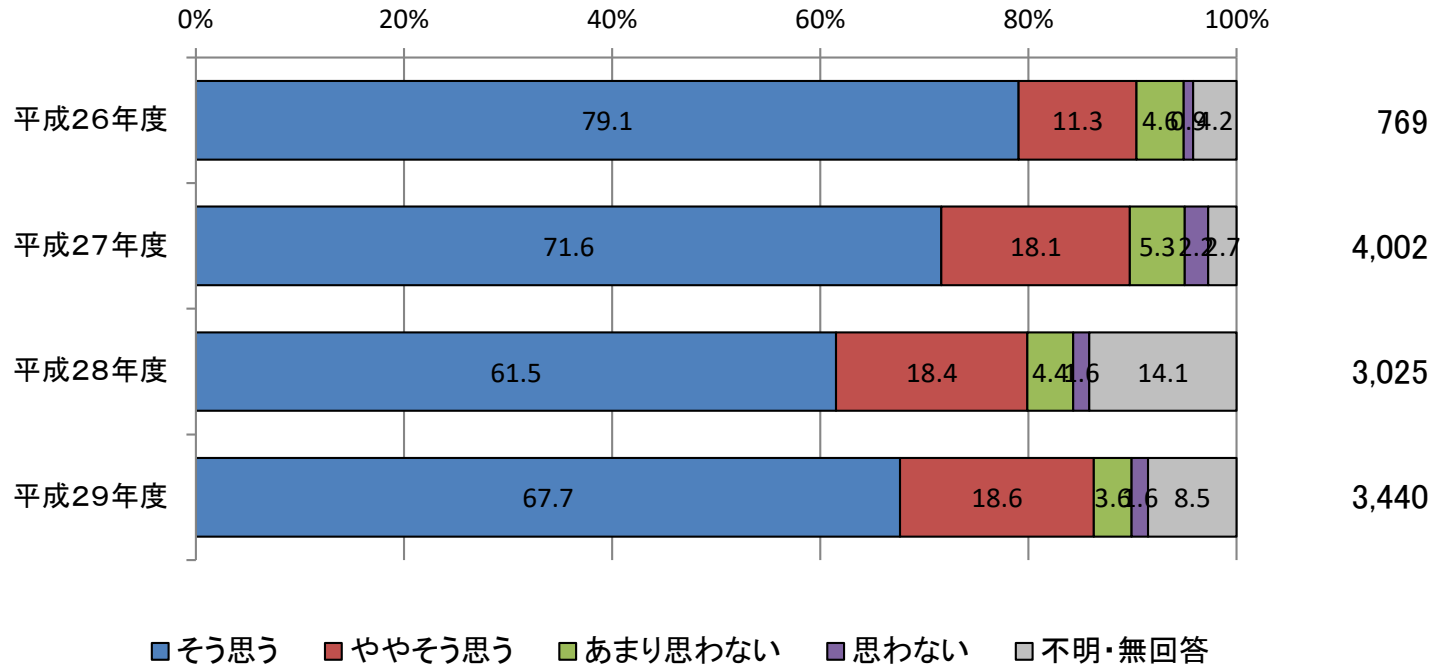
利用者アンケート結果※を踏まえて、あなたもマナー向上に努めようと思いませんか？

※ 交差点内の乗降等をしないようにしようと思う人が約8割



- 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う乗務員が約9割（前年度比 +6.4%）。

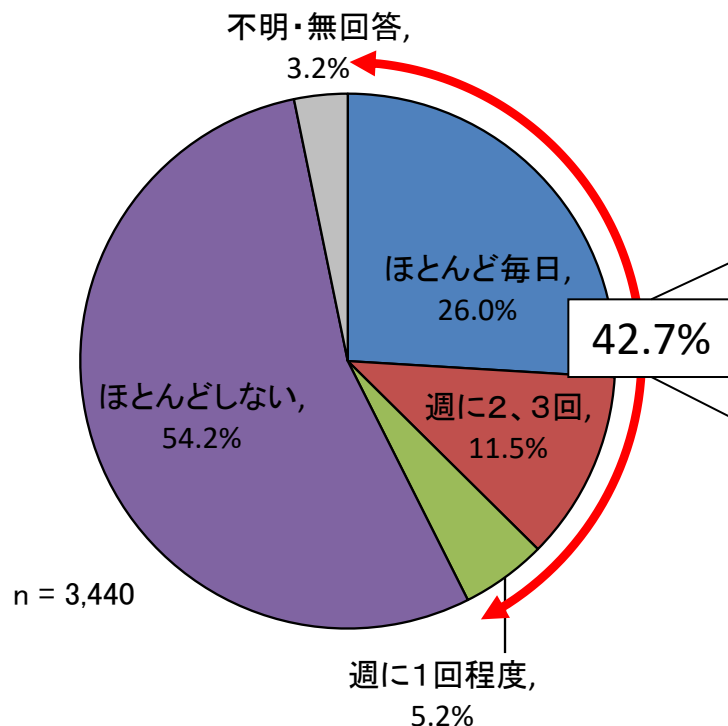
〈経年変化〉



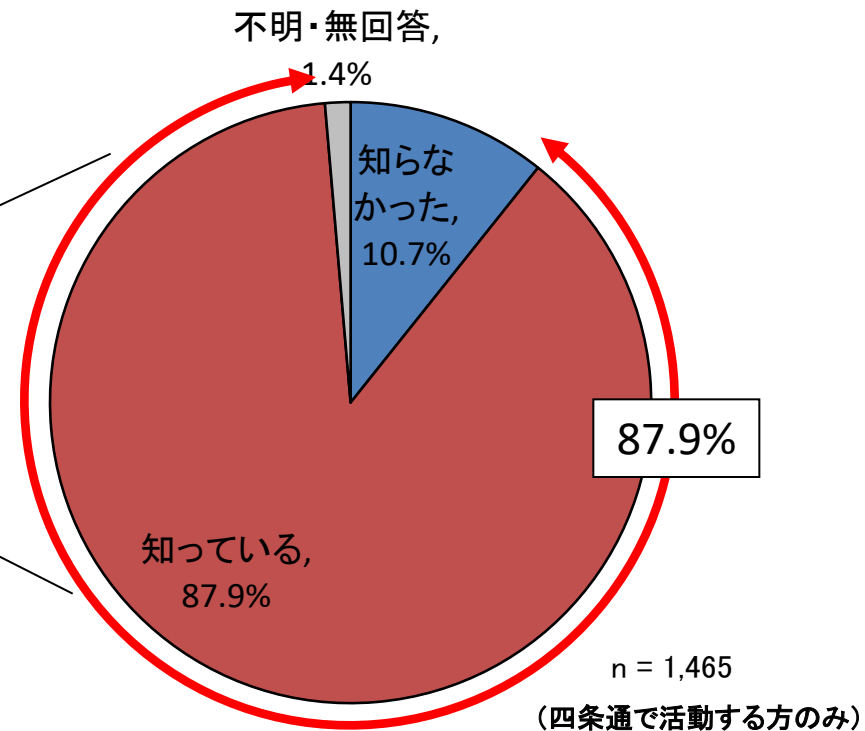
- 利用者アンケートの結果を知って、おおむね8割以上の乗務員がマナー向上に努めようとしている。

四条通での活動状況とルール認知状況

〈四条通での活動頻度〉



〈四条通の駐停車に関するルールの認知度〉

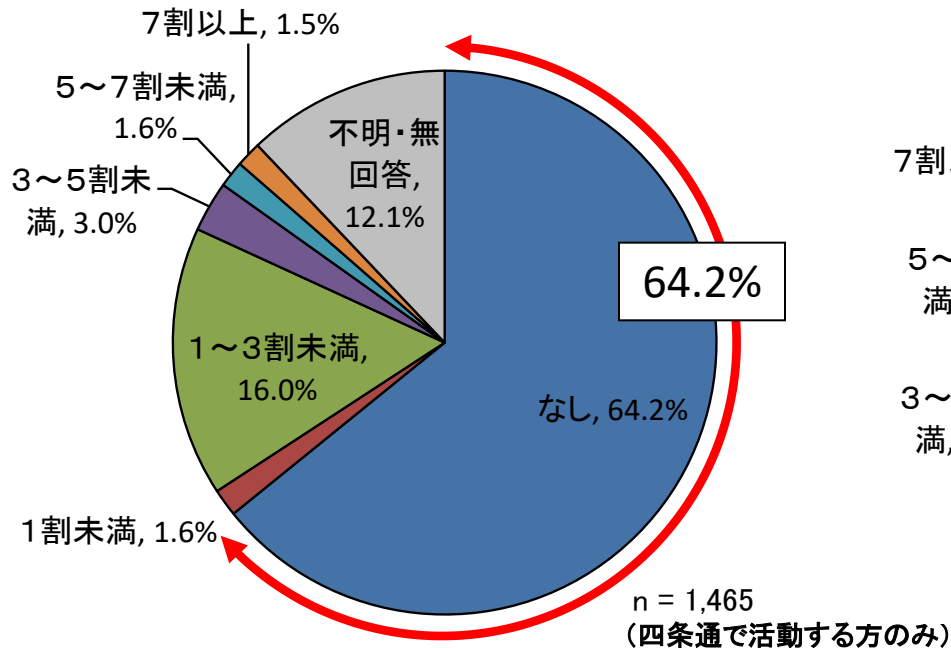


- 四条通で活動する方の約9割が、四条通の駐停車に関するルールを認識(前年度比 ▲3.1%)。

四条通での駐停車マナーについて

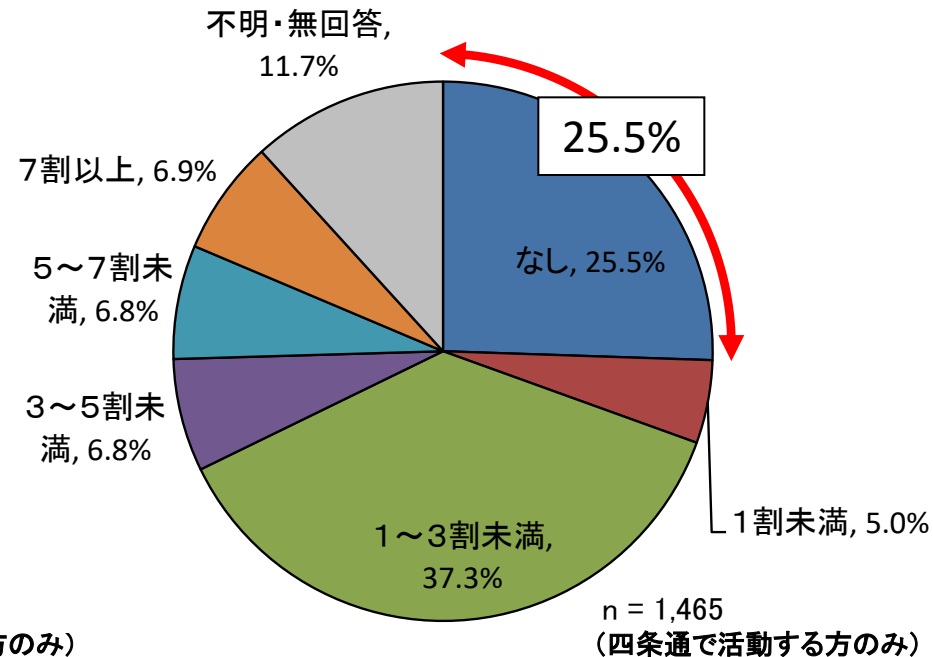
<タクシー乗り場以外での客待ち>

Q 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？



<定められた場所以外での乗降>

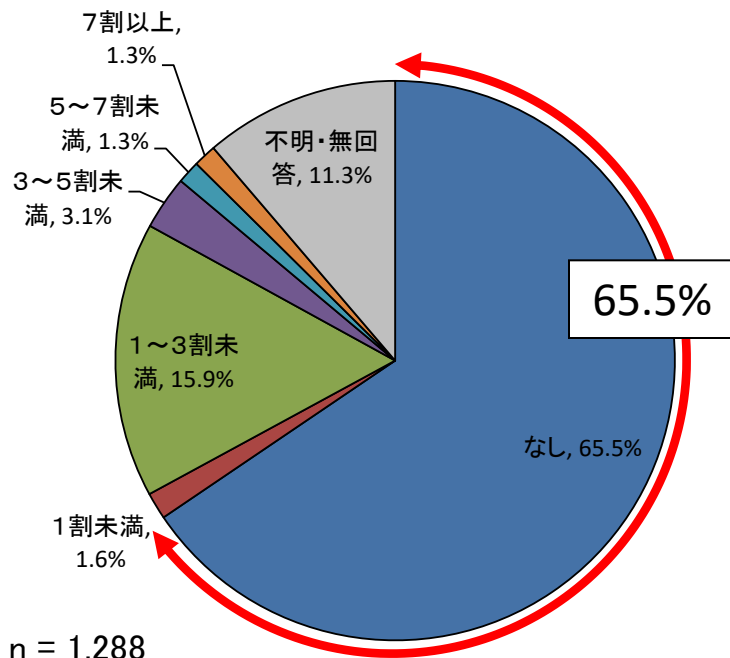
Q タクシー乗り場等以外で利用客の乗降をさせることは、どれくらいありますか？



- 6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。
- 一方、「定められた場所以外での乗降」は、「なし」の回答が3割未満。

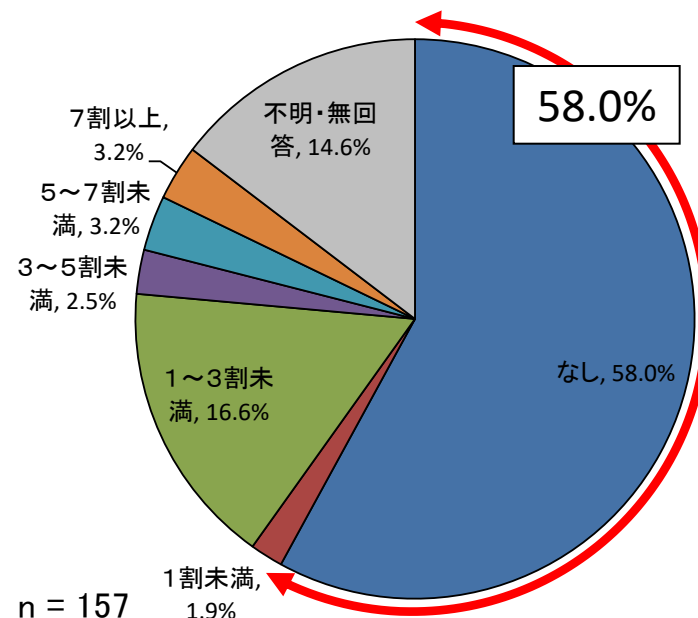
Q タクシー乗り場以外で客待ちすることは、どれくらいありますか？

〈四条通のルールを知っている〉



四条通のルールを「知っている」方のみ

〈四条通のルールを知らなかった〉

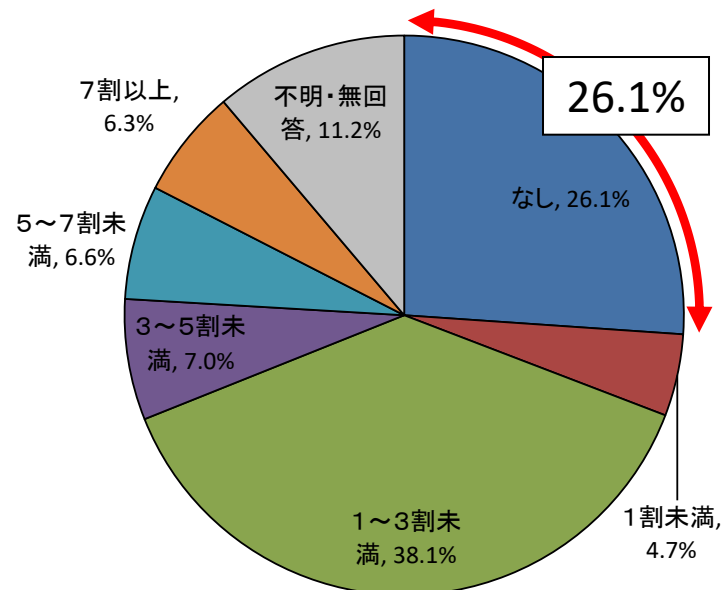


四条通のルールを「知らなかった」方のみ

四条通での客待ち・乗降の状況(沿道アクセススペース以外での乗降)

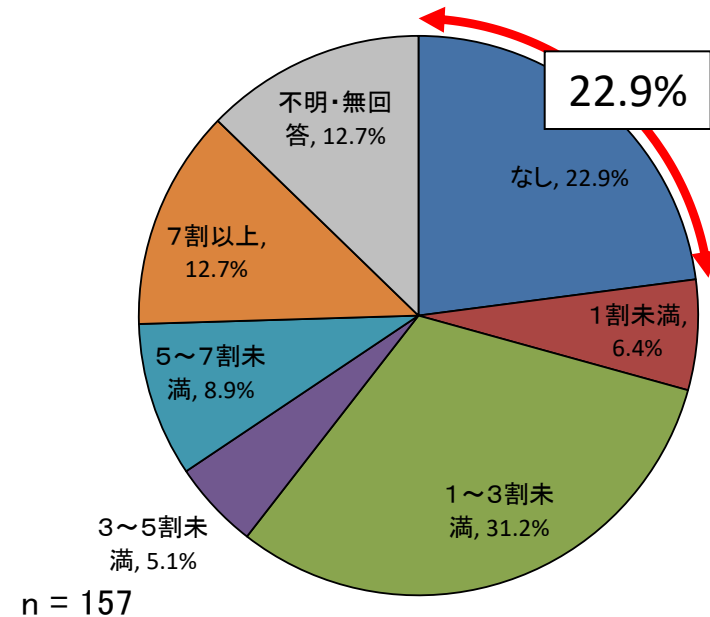
Q 沿道アクセススペース以外で乗客の乗降をさせることは、どれくらいありますか？

〈四条通のルールを知っている〉



四条通のルールを「知っている」方のみ

〈四条通のルールを知らなかった〉

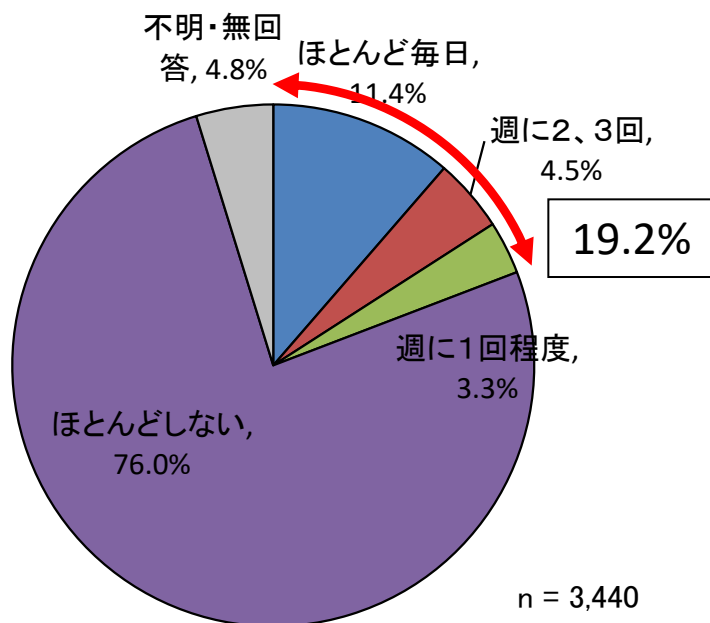


四条通のルールを「知らなかった」方のみ

⇒ ルールを知っている人のほうが、マナーを守る傾向にある。

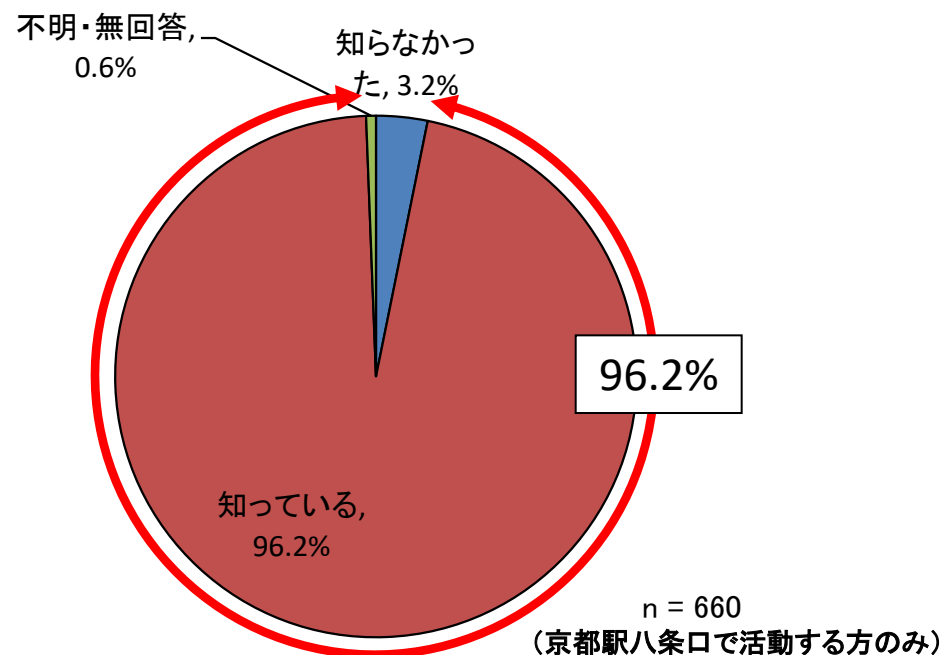
京都駅八条口での活動状況と運用方法の認知状況

〈京都駅八条口での活動頻度〉



〈京都駅八条口の運用方法の認知状況〉

Q 京都駅八条口の「タクシー降り場」での客乗せ行為は禁止されています。ご存知でしたか？

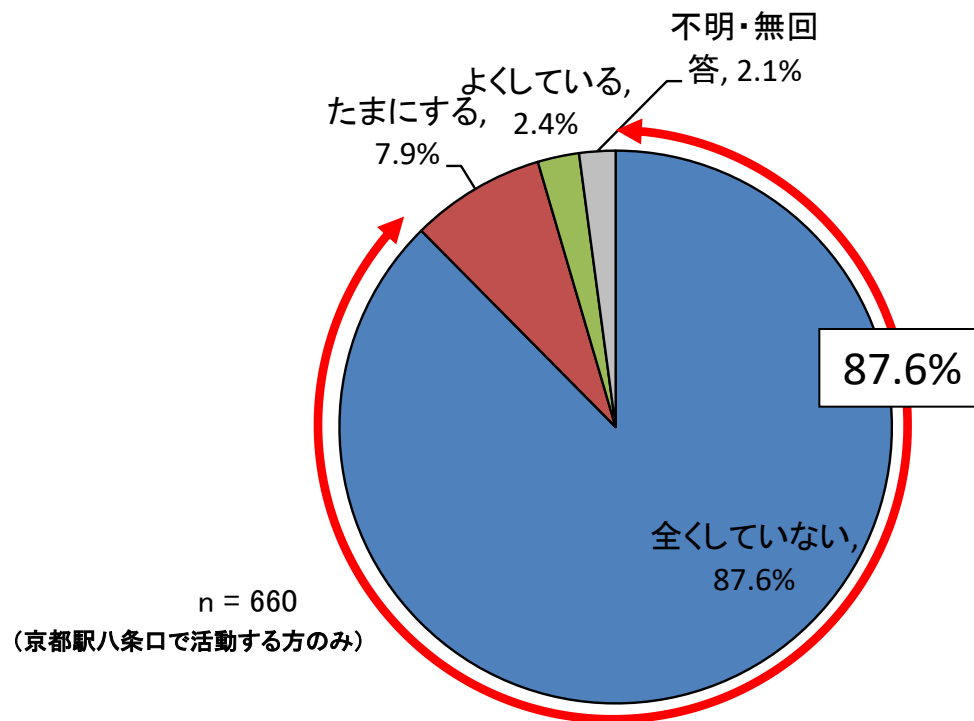


- 京都駅八条口で活動する方のほとんどが、八条口の運用方法を認識(前年度比 ▲1.5%)。

京都駅八条口での客待ち状況

Q 京都駅八条口の「タクシー降り場」で、客乗せをしていますか？

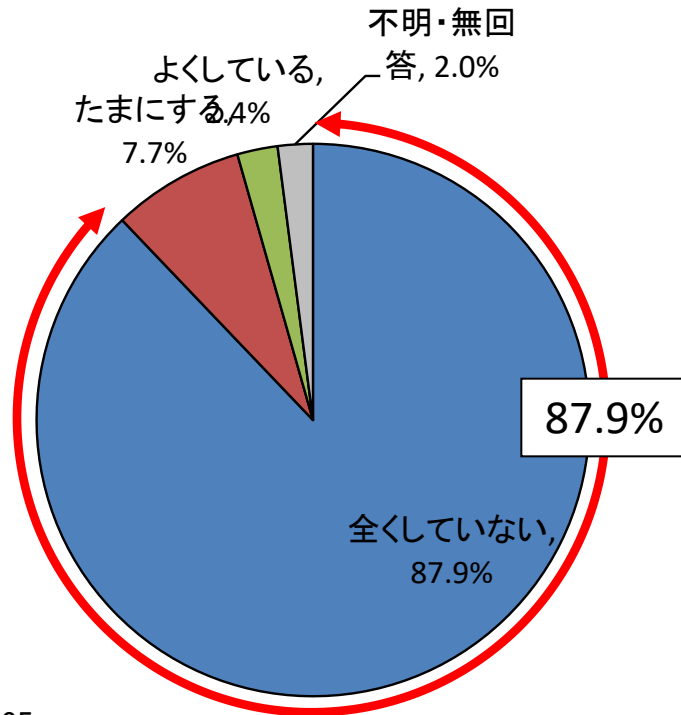
〈タクシー降り場での客待ち〉



- ・「タクシー降り場での客待ち」をしない方は約9割。

京都駅八条口での客待ち状況

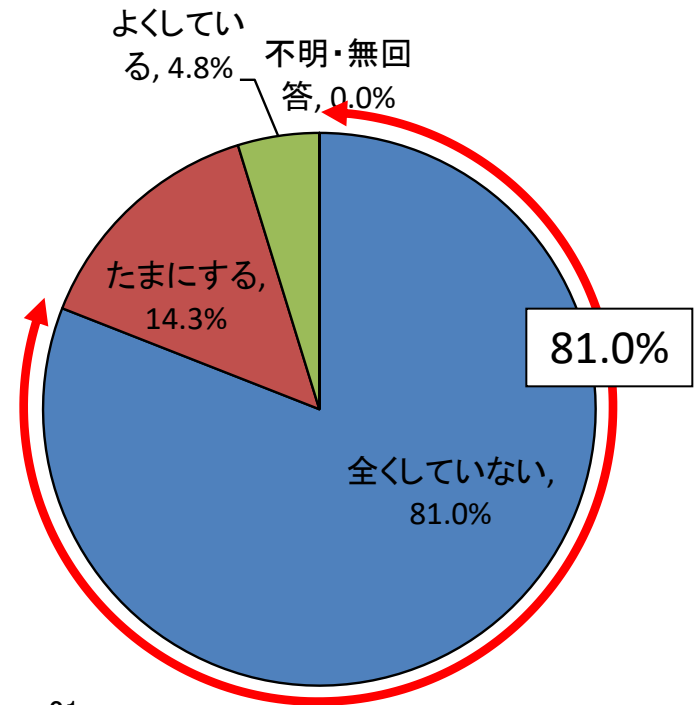
〈京都駅八条口のルールを知っている〉



n = 635

京都駅八条口のルールを「知っている」方のみ

〈京都駅八条口のルールを知らなかった〉



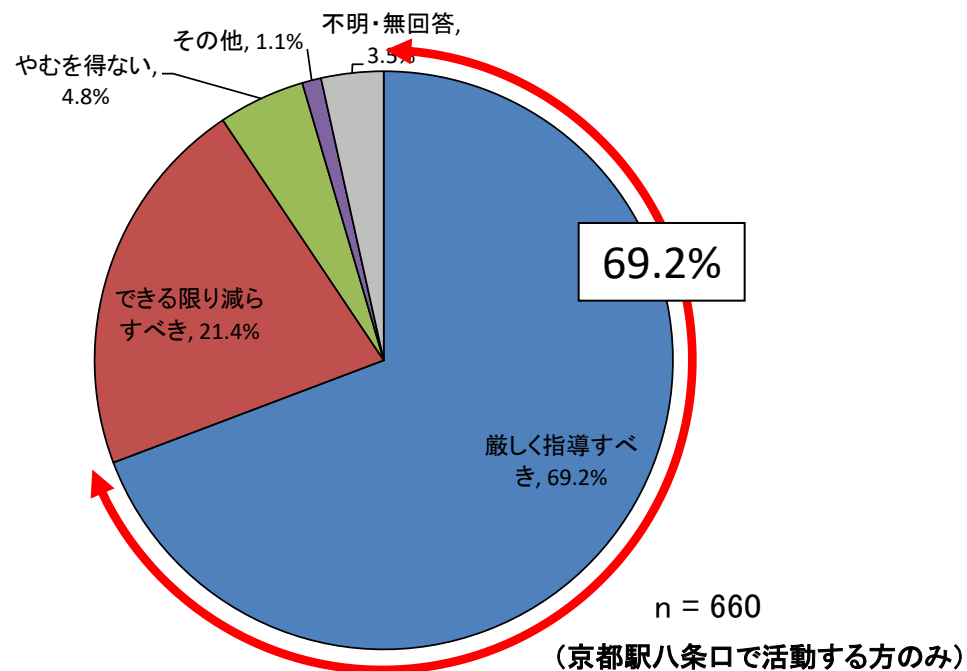
n = 21

京都駅八条口のルールを「知らなかった」方のみ

- ・ 京都駅八条口のルールを「知っている」方のほうがマナーを守っている。

京都駅八条口における他者のマナー違反への意識

Q 他の乗務員が「タクシー降り場」で客乗せすることについて、どう思いますか？

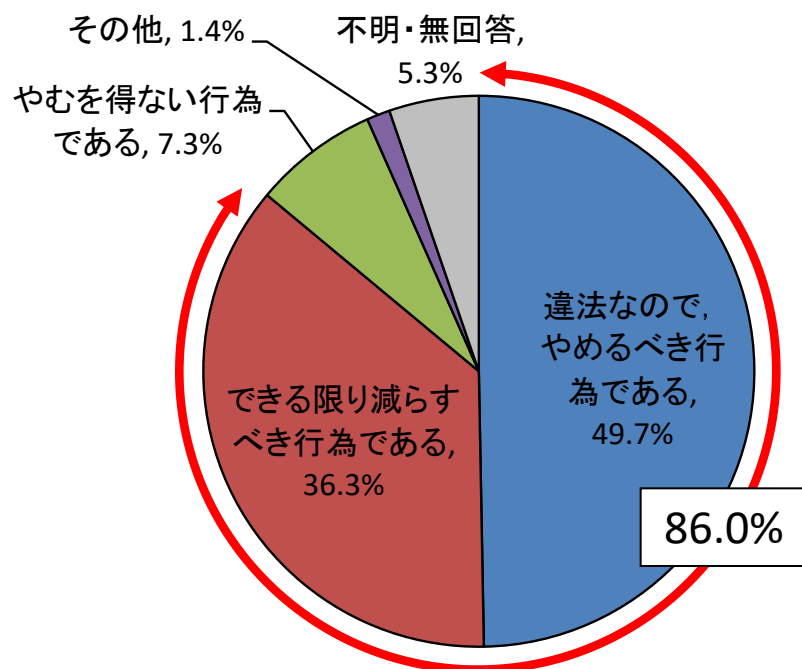


- ・「厳しく指導すべき」と思っている乗務員が約7割。

他の乗務員のマナーについて

Q

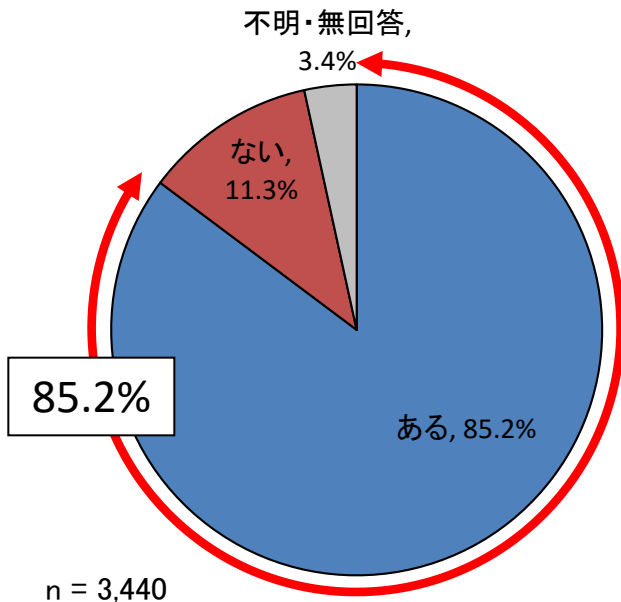
他の乗務員が「タクシー乗り場以外での客待ち」や「交差点内やバス停前での乗客の乗降」を行っているのを見て、どのようにお感じになりますか？



- 他者のマナー違反に対しては、約9割が「やめるべき」、「減らすべき」としている。

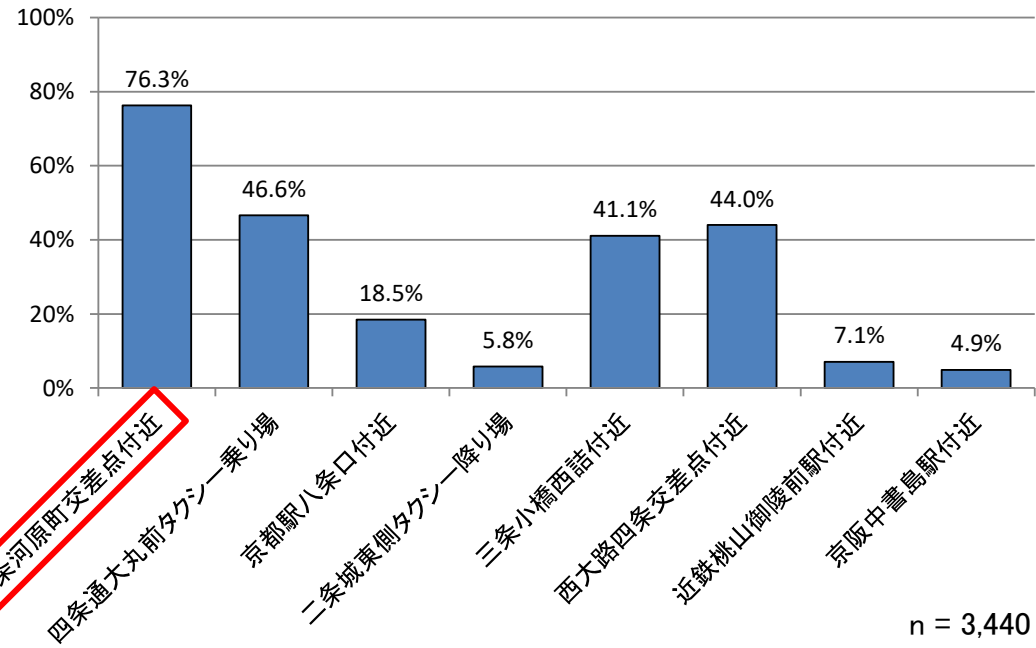
〈危険な体験等〉

Q 他のタクシーの違法な駐停車により、進路を妨害されるなど、危険な目に遭ったり、見かけたりすることがありますか？



- 8割以上が、危険な目に遭ったり、見かけたりしている。

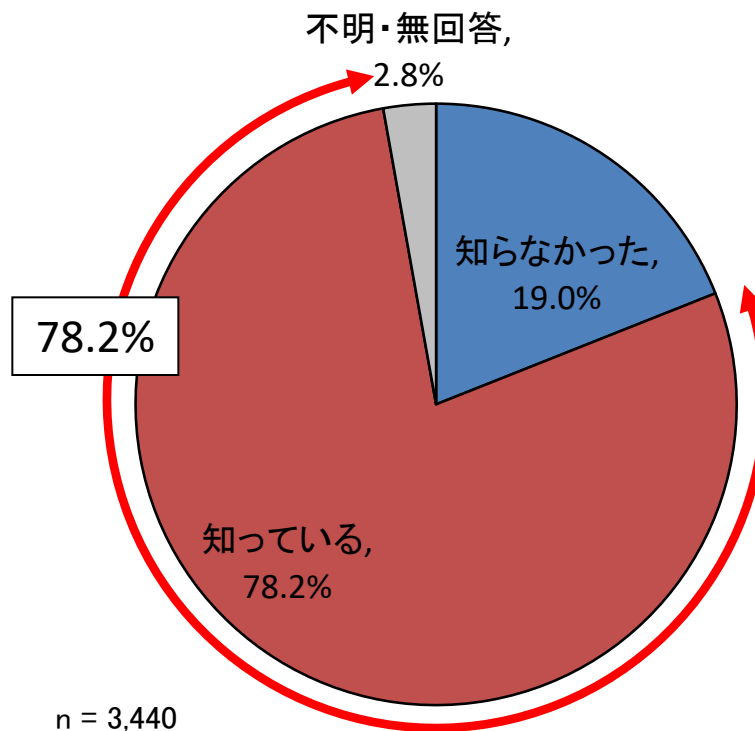
〈危険だと感じる場所〉



- 約8割が四条河原町交差点付近を危険と感じている。

業界団体等の取組とマナー向上意欲

〈街頭指導等の啓発活動について〉

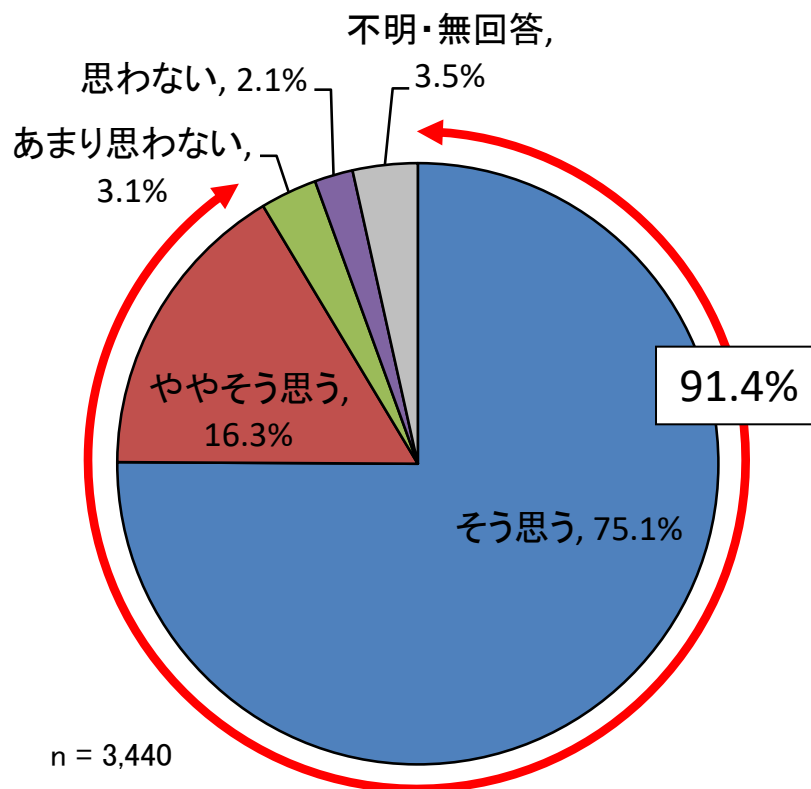


- 業界団体等が行っている啓発活動について、約8割が認知している。

業界団体等の取組とマナー向上意欲

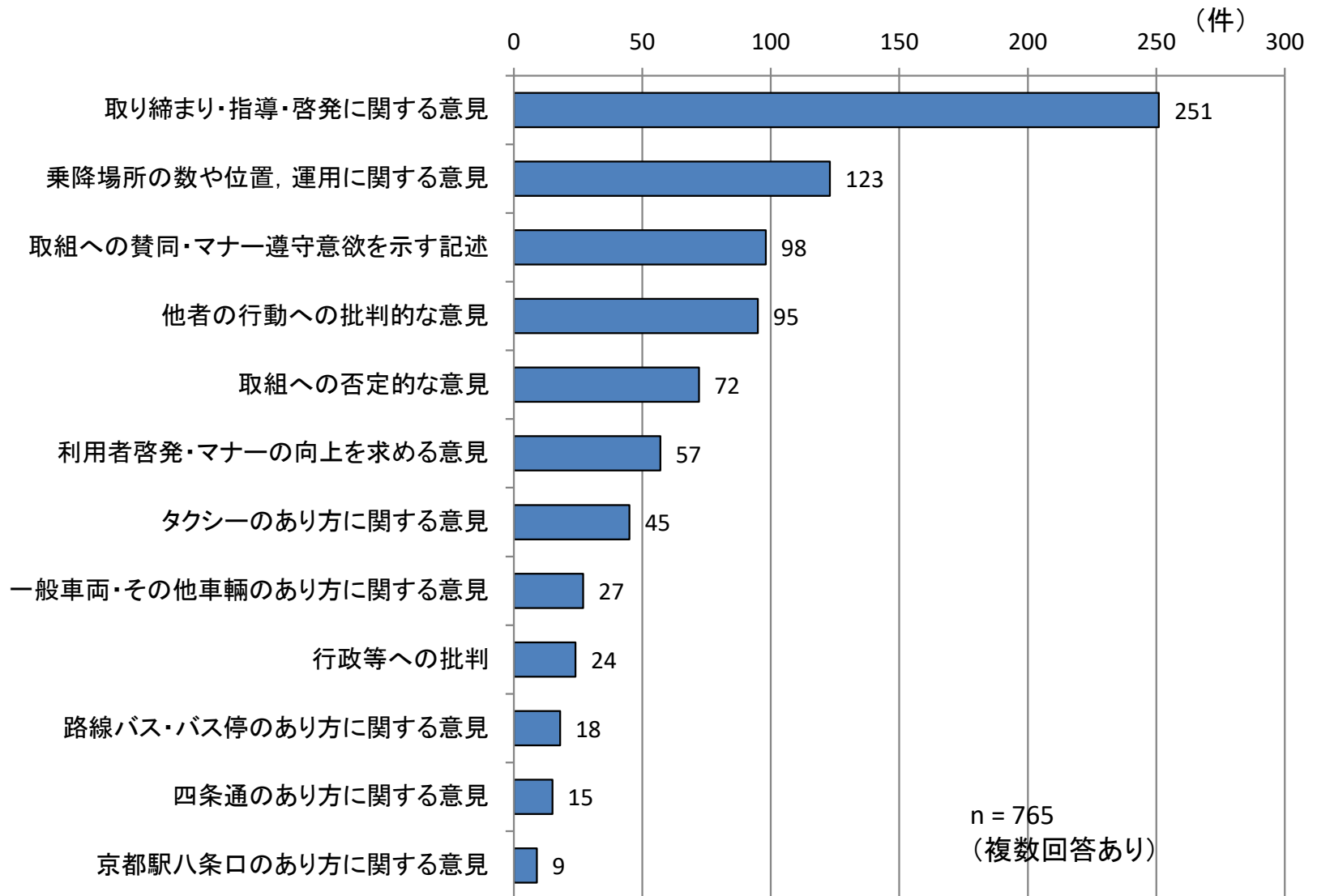
Q 業界団体が、駐停車マナーの向上に向けた取組を行っていることを知って、あなたもマナー向上に努めようと思えますか？

<マナー向上意欲>



- ・ 9割以上がマナー向上に努める意思を示している。

その他ご意見（自由記述より）



- ・「取り締まり・指導・啓発」を求める意見が圧倒的に多く、「取組への賛同・マナー遵守意欲を示す記述」と合わせて、マナーを守らない人に厳しい意見がい。
- ・また、「利用者への啓発・マナー向上」や「乗降場所の数や位置，運用」も併せて検討すべきとの意見も多い。

まとめ

- ・ マナーを守っている乗務員が多数派。
- ・ マナーを守っていない乗務員には厳しい目，声。
- ・ ルールを知らない乗務員のほうが，ルールを守っていない。
⇒ **ルールを知ってもらうことが，マナー向上につながる**

<参考：主な自由記述>

○ 取り締まり・指導・啓発

- ・ マナーの悪いタクシー会社やドライバーが多すぎる、厳しく取り締るべき。
- ・ マナーの悪い会社、乗務員は同じ顔ぶれ。監視カメラを設置し、厳しい措置を望む。
- ・ より厳しくやってもらいたい。違法タクシーの方が売上やすいのはおかしい。
- ・ 違法な客待ちは厳しく取り締まった方が事故も減るし、誰もが気持ちよく道路を使えると思う。

○ 取組への賛同・マナー遵守意欲を示す記述

- ・ 事故の原因になるのでやめようと思う。
- ・ お客様の要望があつたとしても上手に断る勇気も必要だと思う。
- ・ プロの誇りを胸に、常に無事故・無違反の運転に心掛けていく。
- ・ 駐停車マナーの向上だけではなく、根本的に公共の道路上での営業活動をしている事を自覚し、他人の目線を意識する事も並行して取り組みたい。
- ・ この意識調査を常に講習等で浸透して行って、お互いに意識を高める努力をすれば良いと思う。

○ 他者の行動への批判的な意見

- ・ あまりにもひどいドライバーが多過ぎる。同じドライバーとして恥ずかしい！！
- ・ 駐停車マナー向上に努めている方が大半である。一握りのわずか一部のドライバーの為に大変困っている。
- ・ 事故につながるので困っている。
- ・ 客待ちしているタクシーに客を取られたりすると腹が立つ。

○ 利用者のマナーの向上を求める意見

- ・ タクシー乗り場ではなく、交差点から乗りたいがる利用者が多い。
- ・ 違法な駐車は自分の意志で防止できる。ただ、乗降のための停車は相手の意志(客の意志)があるため、難しい点がある。客の手上げ場所等、客への指導等を改善してもらふ必要がある。
- ・ お客様から言われるとなかなか断りづらいので、お客様側に交差点内での乗降等がだめだと言う事を周知させてほしい。
- ・ どうしてもお客様商売なので、お客様のマナーの意識向上も大切だと思う。

○ 乗降場所の数や位置, 運用

- ・ タクシー乗り場が少なすぎるのが現実。全てを乗務員の責任にしないでほしい。
- ・ タクシー乗り場の位置に問題がある。お客様が乗り易い場所と、実際の乗り場が少しずれている。

○ タクシーのあり方

- ・ 公共機関であり, バス並みの扱いをしてほしい。
- ・ タクシーが多すぎる。減車をしなければなかなか違反タクシーがなくなる。

○ 一般車両のあり方等

- ・ タクシーに限らず, 一般車, トラック等の路駐が多すぎる。一般車の駐車違反をもっと取り締まってほしい。
- ・ 自家用車のマナー及び取り締まりを厳しくしてほしい。特にデパートに入るのに, 自家用車が車線をふさいで並ぶ結果, タクシーの駐停車にも影響している。
- ・ バスの運転指導も徹底していただきたい。

○ 行政等への批判

- ・ 高齢化社会になっていく現在, 京都市の道路行政は人にやさしくない。障がい者の方, 車イスの方の乗降を考えれば, 交差点付近の利用場所も必要ではないかと思う。
- ・ タクシーはドアtoドアの一番便利な公共交通機関であり, 乗客の立場から道路行政を見てもらいたい。
- ・ 違法客待ちに対する取り締まりが, 取り締まる側の都合で行われているように思う。

○ 四条通のあり方

- ・ 四条通を元に戻してほしい。
- ・ 車線が1車線になったため, 交差点でクルマがあふれ, 南北からの進入もできない。見栄えも悪く流れが非常に悪い。車線を改善すべきだ。
- ・ 大丸前のタクシー乗り場は5台～6台ぐらいは入れるようにしたらどうか。

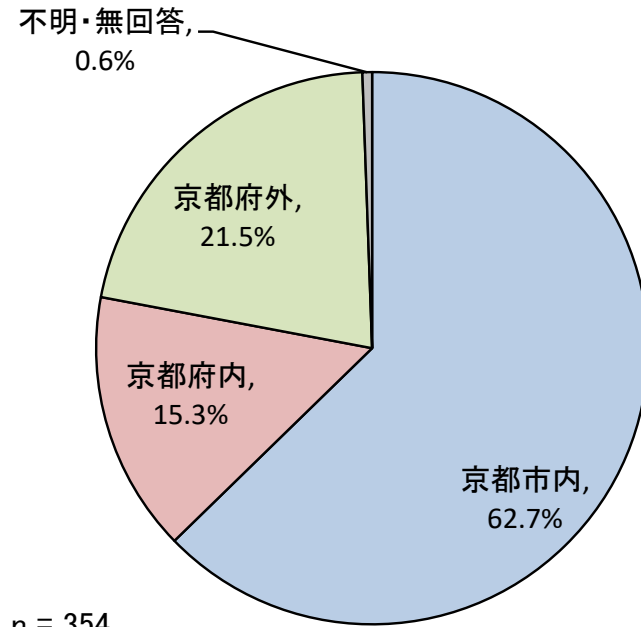
○ 京都駅八条口のあり方

- ・ 八条口のタクシー降り場での乗車は絶対にやめさせてほしい。
- ・ 京都駅南北共に降り場に「ここでご乗車できません」と明記した看板を出してほしい。今のままだと, まるで我々が乗車拒否しているみたいになる。

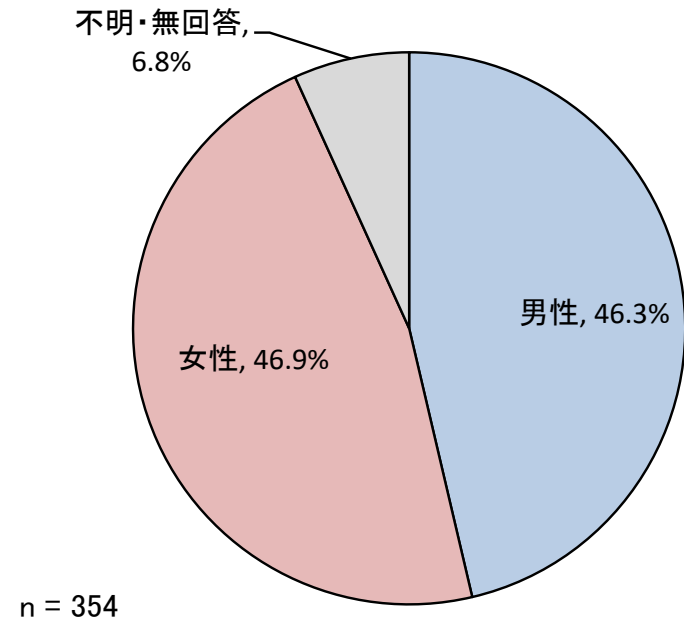
利用者(乗客)アンケート調査の結果

回答者の属性

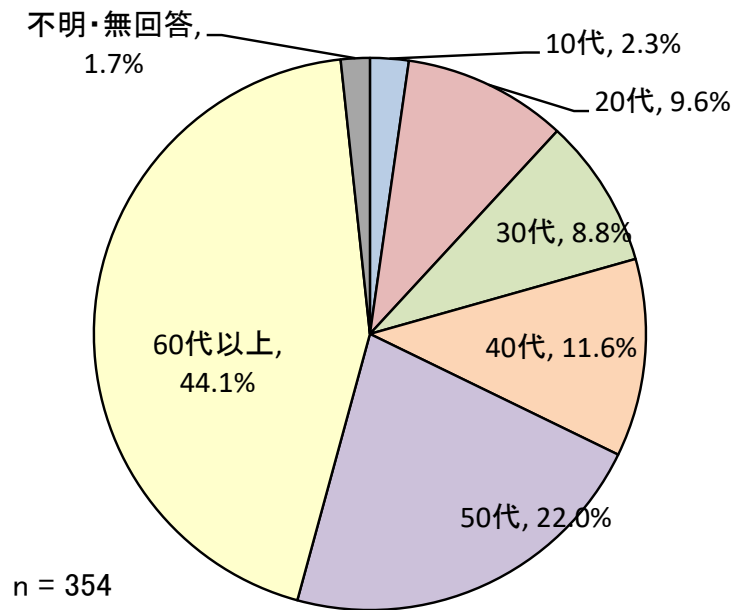
<居住地>



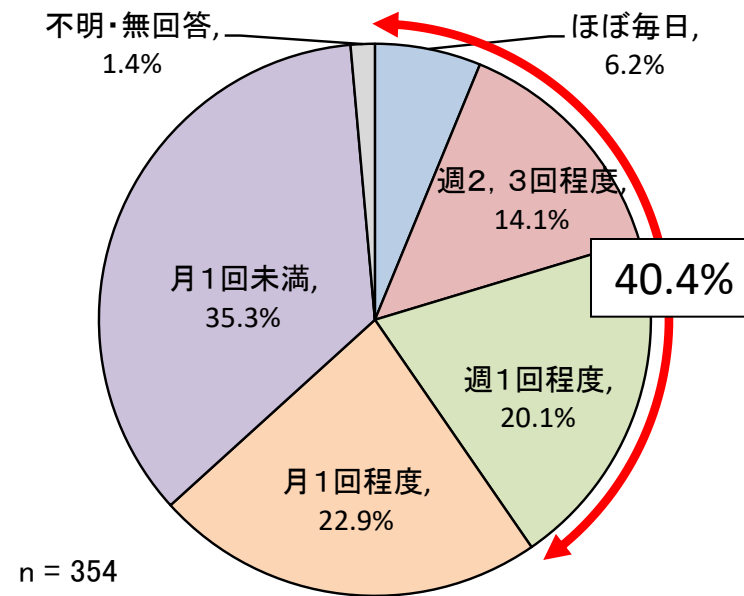
<性別>



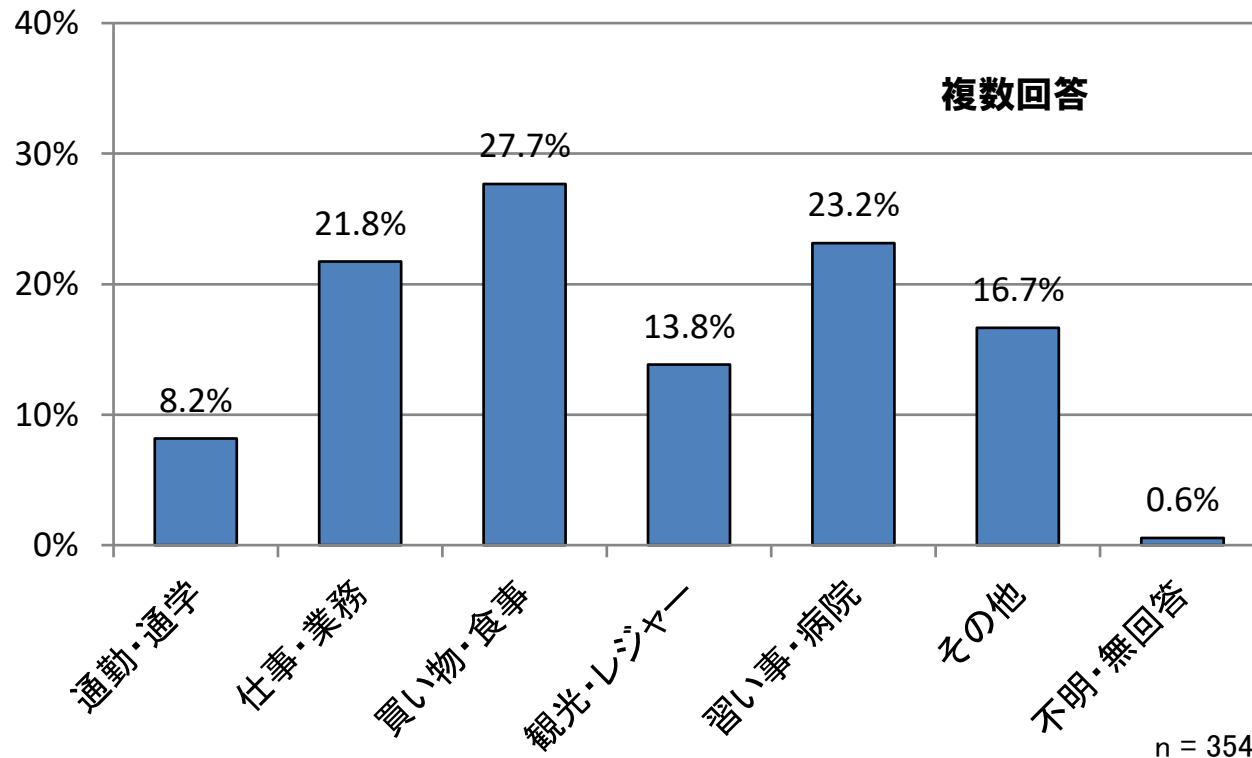
<年齢>



<タクシーの利用頻度>

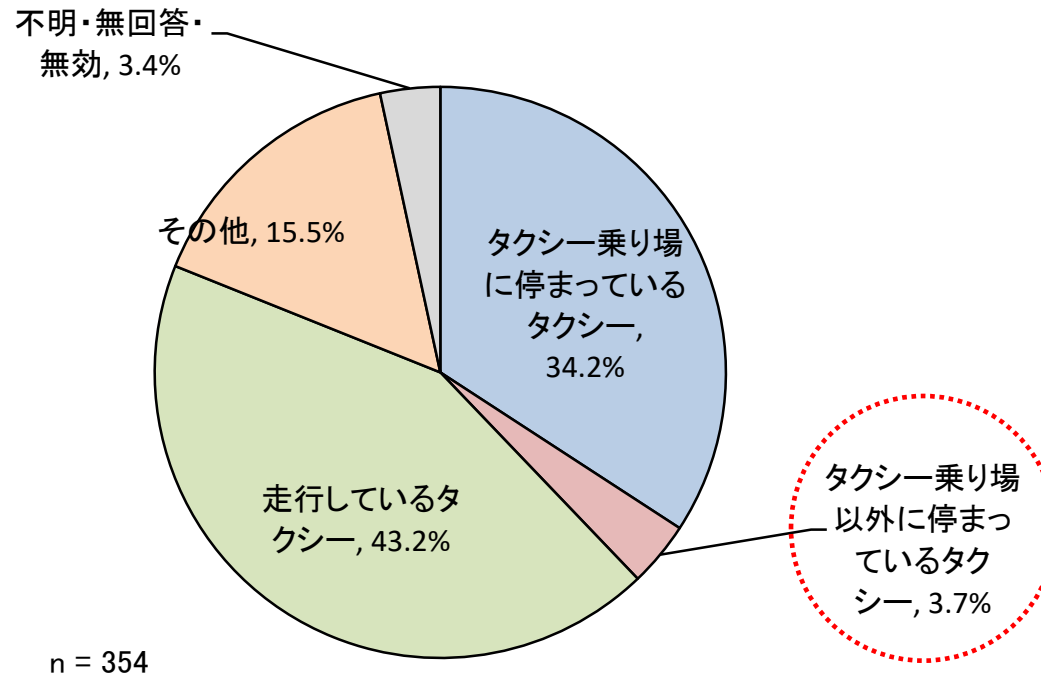


タクシーの主な利用目的



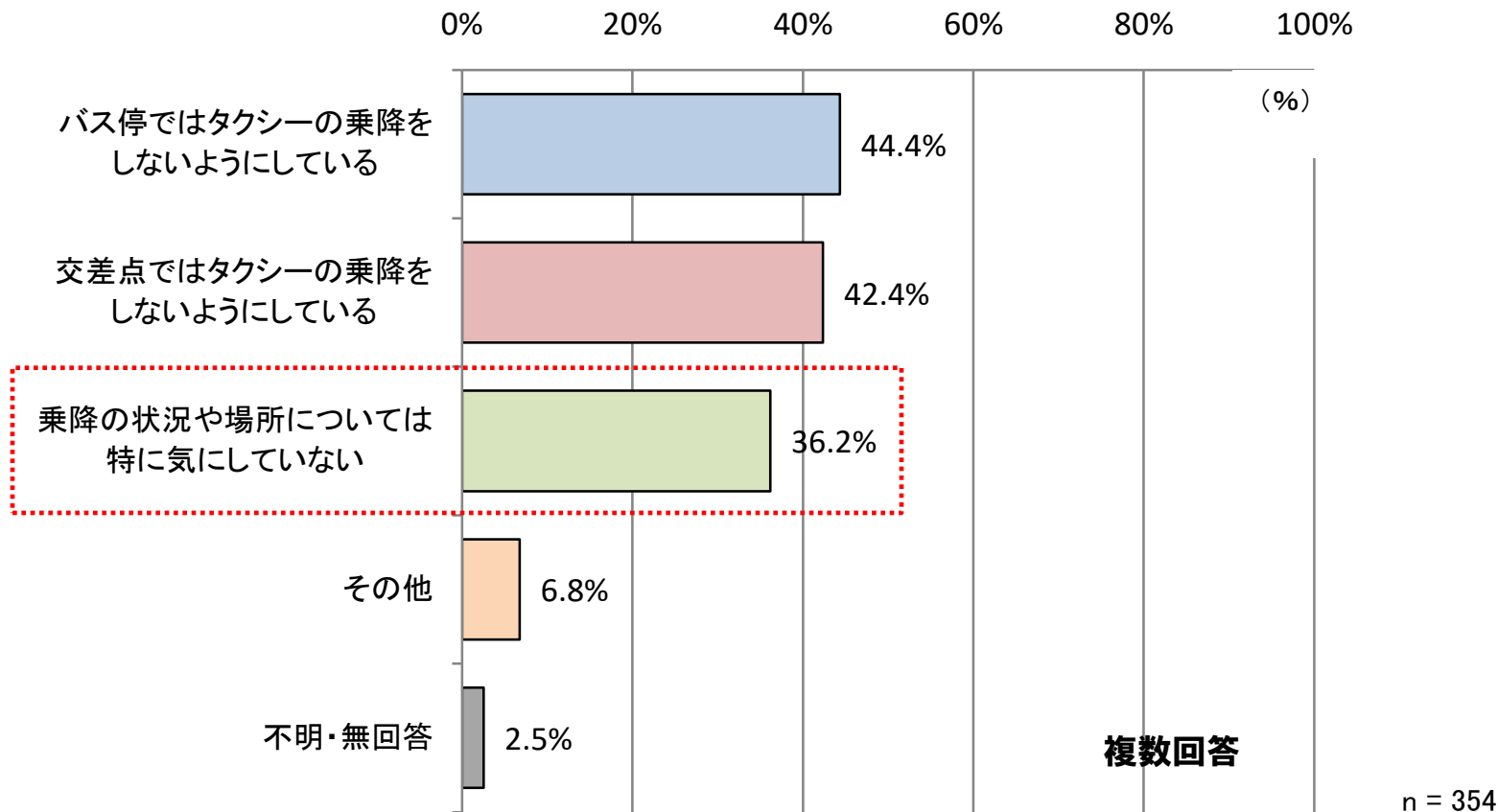
- 約3割が「買い物・食事」に利用するなど、自由目的での利用が比較的多い。

普段のタクシーの利用の仕方



- 「タクシー乗り場のタクシー」や「走行しているタクシー」を利用する人が約8割を占め、「タクシー乗り場以外に停まっているタクシー」を利用する人は、ほとんどいない。

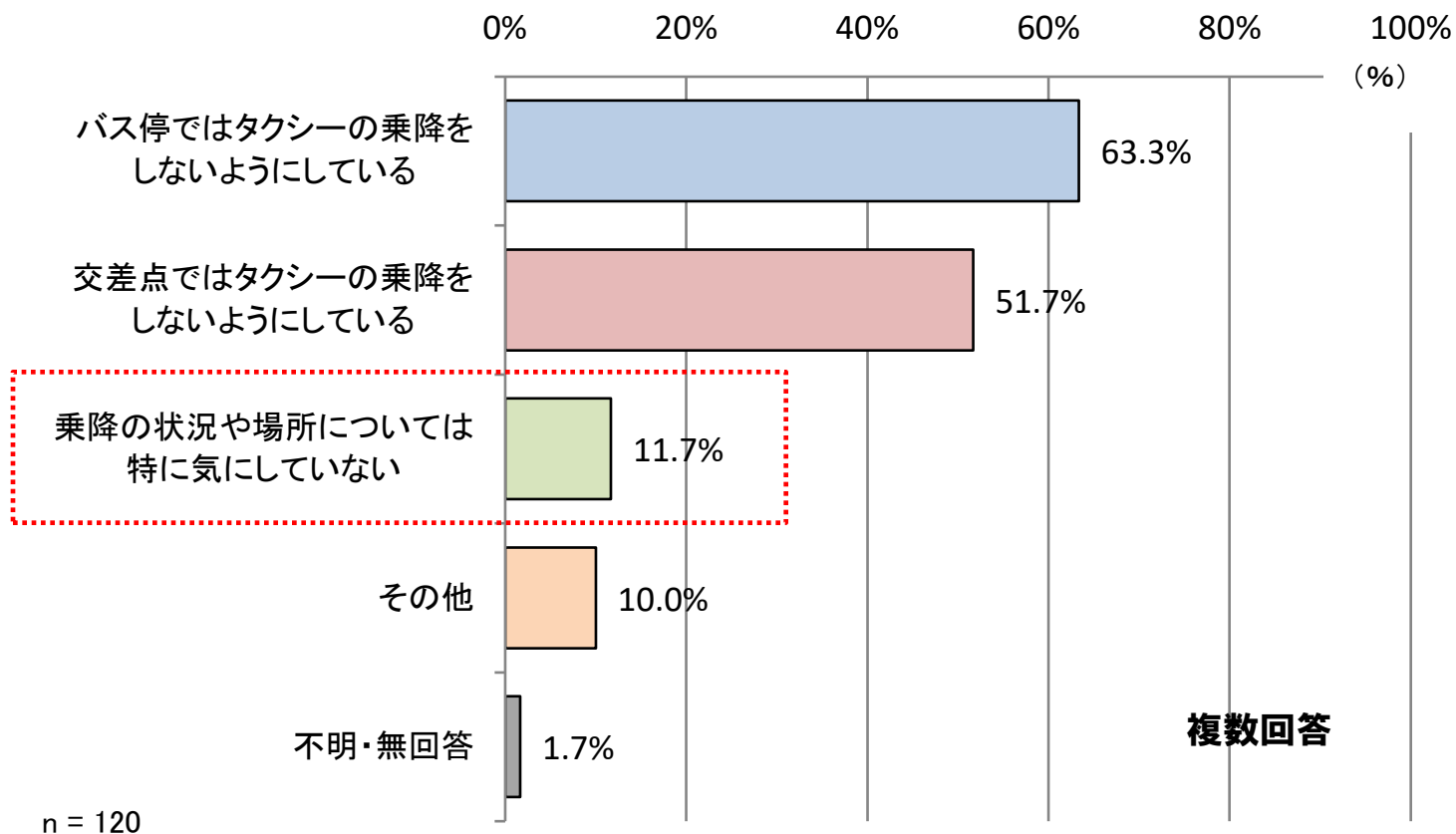
タクシー乗降時に気を付けていること



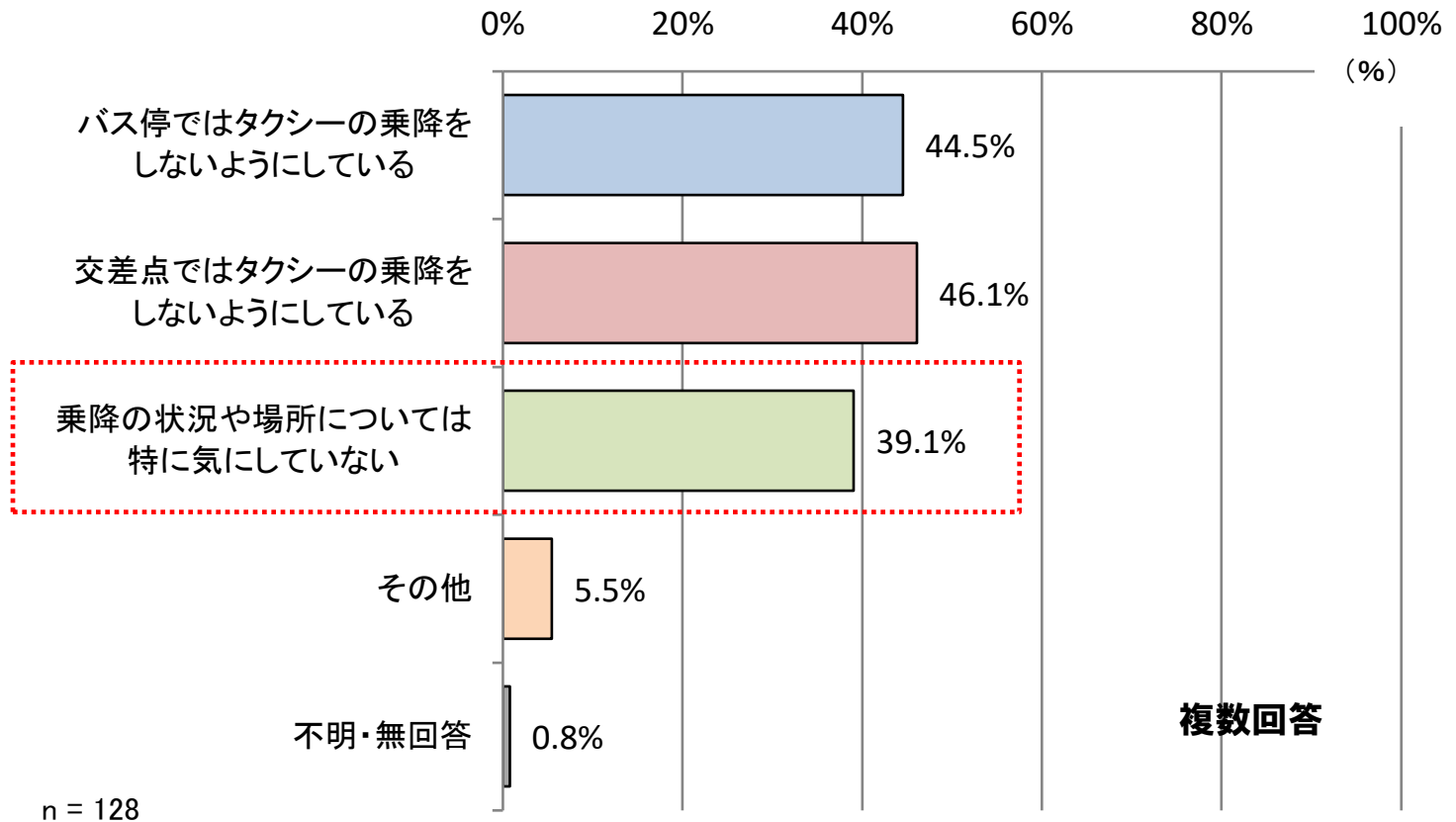
- 4割以上が「バス停ではタクシーの乗降をしないようにしている」、「交差点ではタクシーの乗降をしないようにしている」と回答している。
- 一方、「特に気にしていない」人も4割近くいる。

道路交通法の認知と乗降マナーの関係

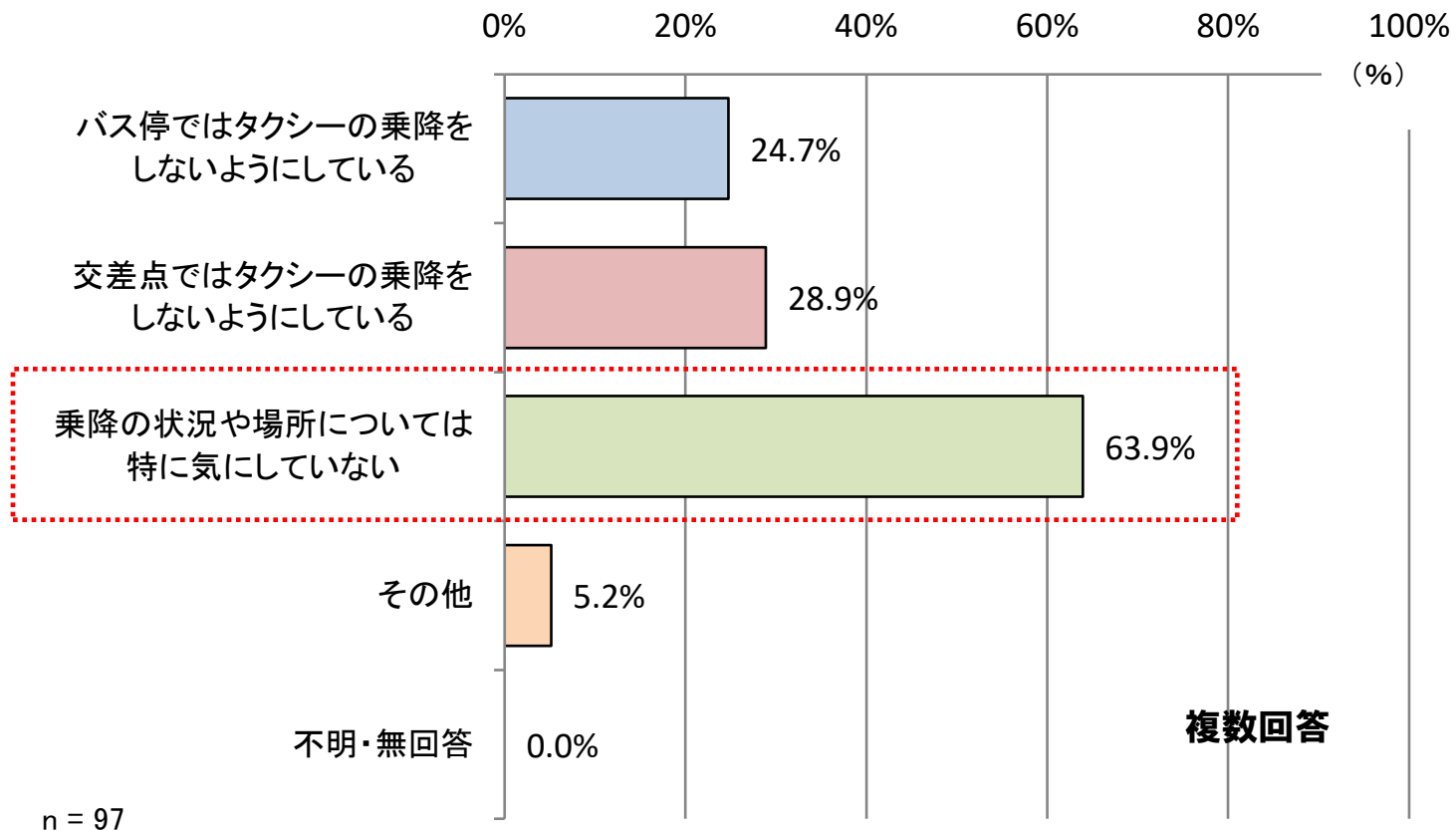
(違法性を「もちろん知っている」回答者)



(違法性を「一応、知っている」回答者)



(違法性を「知らない」回答者)

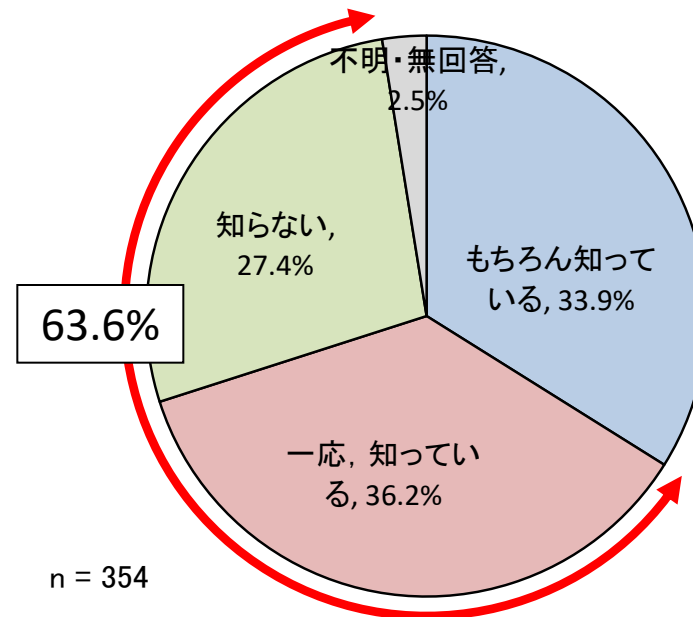


- 道路交通法上「違法」な場所を知らない人ほど、乗降マナーに無関心。

道路交通法の理解

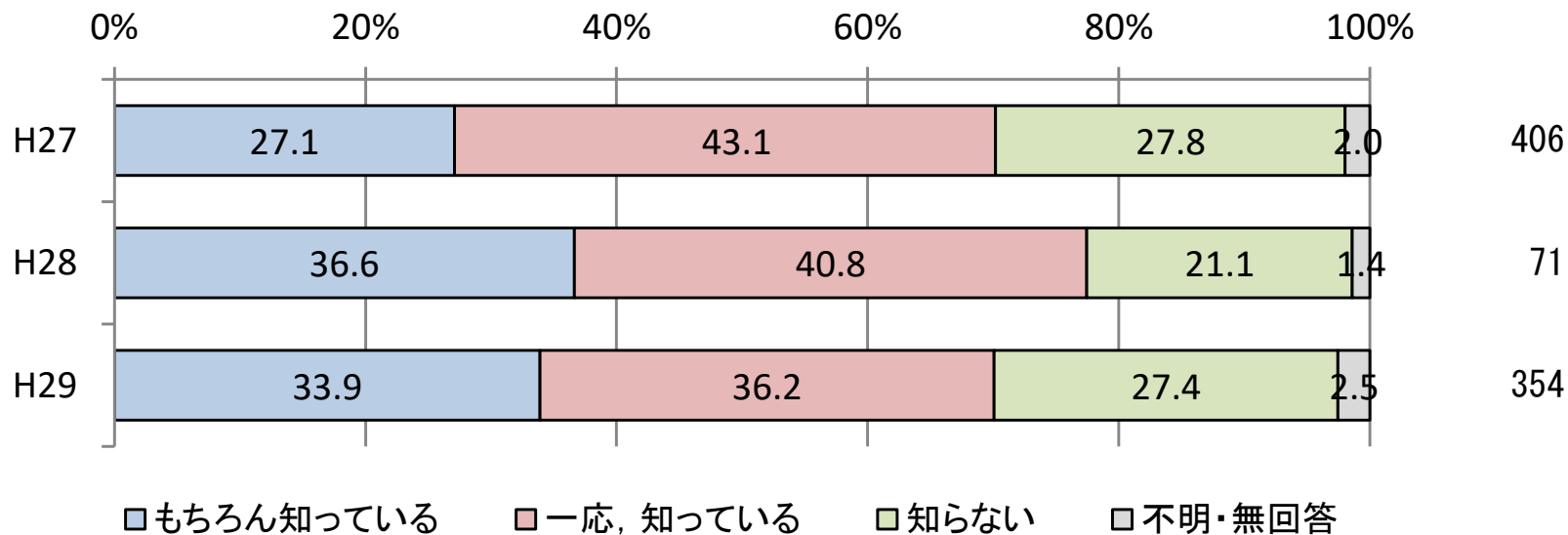
Q

タクシーが、交差点やバス停付近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、タクシー乗務員にとって道路交通法上「違法」です。ご存じですか？



- ・ 約3割が「知らない」、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。

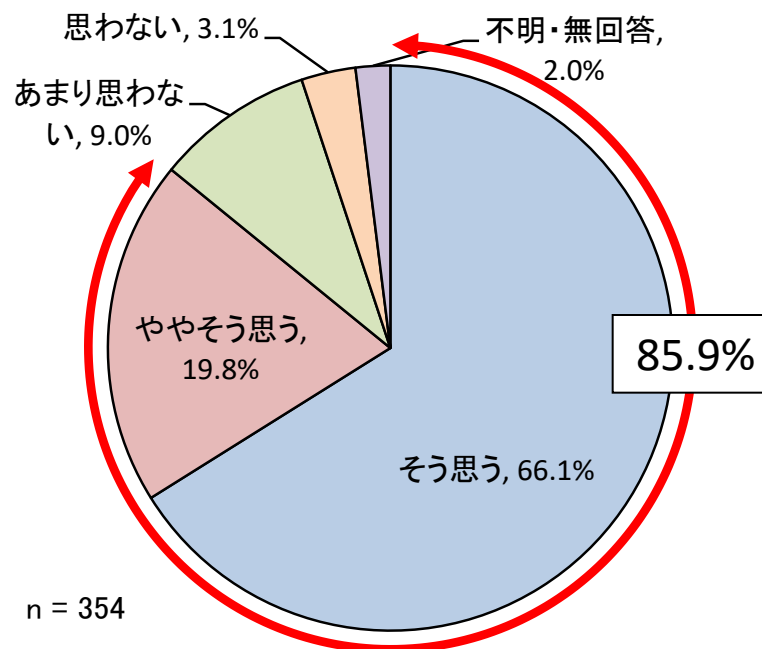
<経年変化>



今後のタクシーの乗り降りについて

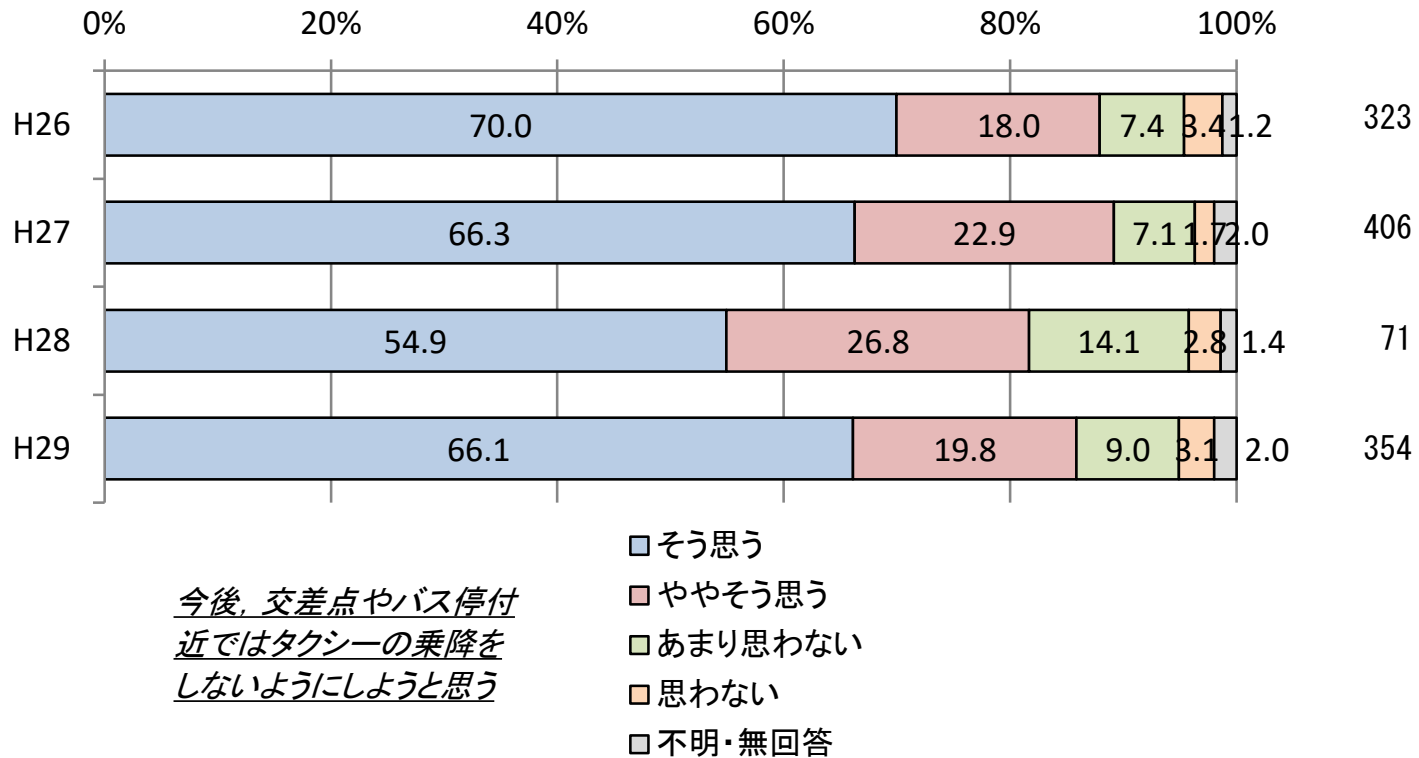
Q

今後、交差点やバス停付近ではタクシーの乗降をしないようにしようと思いませんか？



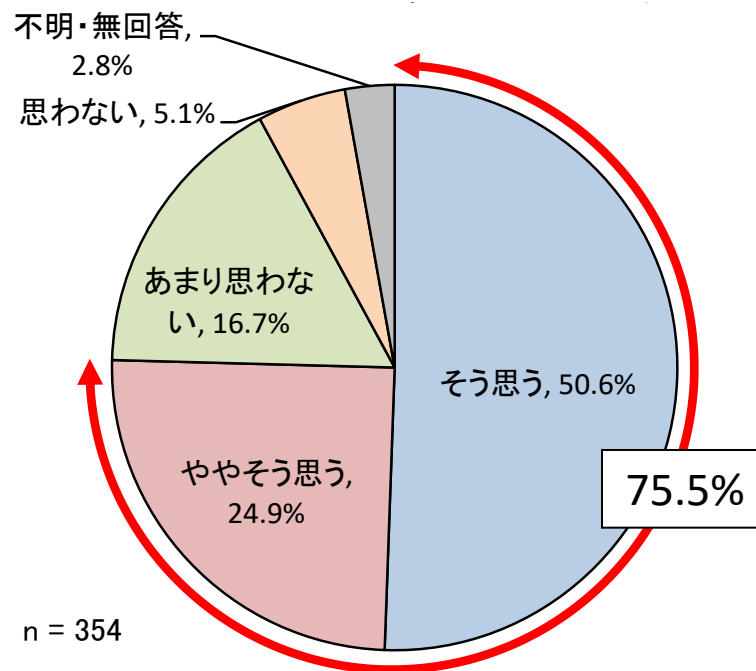
- ・「そう思う」と「ややそう思う」を合わせると、8割以上が「今後、交差点ではタクシーの乗り降りをしないようにしよう」と考えている。

〈経年変化〉



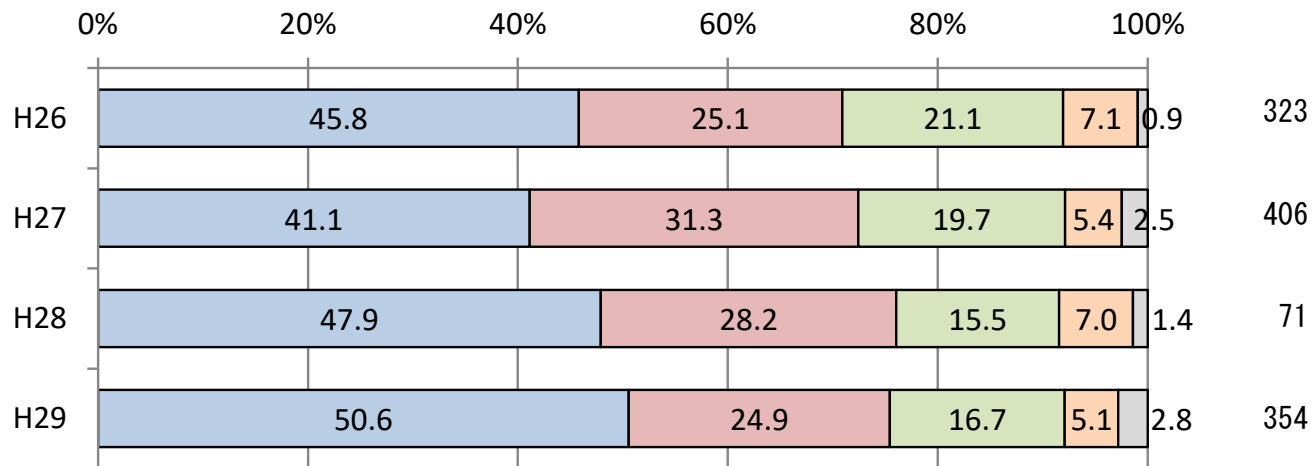
今後のタクシー利用の仕方について

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？



- ・「そう思う」と「ややそう思う」を合わせると、約8割が乗降マナーを守ろうとしている。

〈経年変化〉



今後、タクシー乗り場以外の
場所で客待ちをしてい
るタクシーを利用しないよ
うにしようと思う

- そう思う
- ややそう思う
- あまり思わない
- 思わない
- 不明・無回答

利用者(乗客)アンケート調査の結果

- ルールを知っていると、乗降マナーを意識した行動を行う傾向にあるが、乗降できない場所を知らない人も多い。
- 乗降ルールを知ると、交差点の乗降やタクシー乗り場以外での乗車を「しないようにしようと思う」人がほとんど(7~9割程度)。

まとめ

- タクシー乗務員と利用者(乗客)の両方に働きかけていくことがマナーの向上につながっていく。
- 特に利用者(乗客)に対しては、ルールを知ってもらうことが重要。