

第11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30年10月26日（金曜日） 10:00～12:00

2 場 所 京都自動車会館 2階

3 議事次第及び内容

（1）開会

（藤井議長）

タクシーに関わるマナーの向上を目指し、例年、前年度の報告と今年度の取組について、この会議で議論を行っている。マナーの向上だけですべて解決できるものではない。ただ、まだまだマナーの改善を図るべきところもあるだろう。近年では、乗務員だけでなく、利用者にも目を向け、取組を進めている。忌憚のない意見をお願いしたい。

（2）議事

1. 平成29年度の実施内容について

（事務局より資料説明）

（委員）

京都タクシー業務センターの取組について、報告する。

まず、参考資料1にあるように、9月27日に西院地区の交通秩序を確立する目的で、右京警察署からタクシー業務センターに呼びかけがあり、地元住民7名の方、阪急バス、京都バス、そして、京都市の土木課が入った会議が発足している。ここでは、西院地区の不法駐車を改善するために、10月から12月までの3カ月間、毎週金曜日の夜8時に、タクシーの代表、住民の代表、そして、警察が西院の交番に集まって、タクシー利用者の方、お店にビラを配って、不法駐車のタクシーを利用しないよう、啓発活動を行っている。

また、京都駅八条口の乗り場で、多く利用者がタクシー待ちをしている際に、どのようにすると、早く利用いただけるかを課題とした社会実験を11月5日から行う。

（委員）

京都駅八条口の降り場について、付近に一般車が並んでいるため、タクシーが入れないことがある。そのため、タクシー降り場以外のところで降ろさないと仕方がなくなっている。観光シーズンになると、もっと深刻になると思う。

（事務局）

京都市でも、ご指摘の内容は問題視しており、長時間の駐車がないように啓発活動を進めている。また、説明の仕方も工夫しながら、看板設置や横断幕設置等をしている。

（藤井議長）

法律的には、ある程度の時間、停車はできても、駐車はできないはずである。法律上、「何秒以上は認められない」というルールはあるか。

（事務局）

いわゆる、キス&ライドを前提としているが、乗降さえすれば、時間に制限は設けられていない。

（委員）

時間に制限がないことが問題と考える。

（委員）

京都駅八条口については、一般車の乗降場に白タクが混じる光景を目にする。ただ、業務センター

として、実際の現場写真を撮りながら、厳しく指導してきた効果もあり、タクシー降り場で、乗せるタクシーは少なくなった。

(委員)

深夜には、降り場での悪質な客乗せが残っている。

(委員)

深夜の対策は、これからの課題である。日中の状況がかなり改善されているのは、京都市からのガードマンが常駐して、動かない車は早く出るよう指導がなされている効果だと考える。また、業務センターの取組みとしても、チェックを強化している。これらの取組みが、よく相互作用していると思う。

(委員)

改善してもらわないことには、タクシーは商売できない。

(事務局)

状況の認識としては、おっしゃるとおりである。先ほどからの説明のとおり、実際に人を配置して、長時間停めずに出ていくように指導しているが、なかなか通用していない面がある。粘り強く対応していきたい。行楽シーズンが近づいてくると、さらに混雑するので、もう少ししっかりと指導していく。

(藤井議長)

この件は、より一層の認識を深めていただきたい。

(委員)

昨年も述べたが、四条通の大丸前は、乗り場はあるものの、降ろし場がないから、交差点で降ろさないと仕方がない。

(事務局)

降りていただくときは、沿道アクセススペースを利用していただきたい。

(委員)

大丸からは遠すぎるので、高倉の手前の交差点で降ろすしかない。車椅子や足の不自由な人は、どうしたらいいのかを考えてほしい。健常者の人でも、大丸の先まで行ったら、怒られる。

(事務局)

理解はしているが、アクセススペースの場所を入れ替えるというのは難しい。

(藤井議長)

事務局には、この問題提起に対して、改めて認識を深めておいていただきたい。

(藤井議長)

利用者アンケートによると、ルールを知らない方が多いことが改めてわかった。ルールを知らない、つまり、違法性を認識していないから、交差点やバス停でタクシーを乗り降りしてしまう。そこは違法だという情報を粘り強く提供していくことの大切さが改めて理解できたかと思う。昨年、タクシー車内での啓発活動をするようになっていたが、状況を教えてほしい。

(事務局)

1カ月間の啓発キャンペーン期間中、助手席後ろのヘッドレストに啓発ポスターを掲示した。さらに、キャンペーン期間以降も、そのまま継続につけていただいているタクシーもある。今年度も、4,000台を対象に、11月10日～30日までの3週間、啓発キャンペーンを実施する。

(藤井議長)

利用者が意識するようになるので、違法な場所での乗降を断りやすくなると思う。キャンペーン期

間中にお願ひするのも一手かもしれないが、実質、長らく掲載しているドライバーがいるのであれば、奨励していけるといい。

（藤井議長）

今回の乗務員アンケートの特徴は、雰囲気を変えたことで、10ポイントほど回収率が増えたことである。

また、今まで認識していなかった乗務員にも認知させられたのは、よかったのではないと思う。先ほど西院の話もあったが、マナー違反で危険を感じる場所についての聞き取りで情報を得た。乗務員の直感でわかっていることもあろうかと思うが、グラフ化されると、改めて問題点が見えてくる。今後のタクシー駐停車問題を改善するための戦略に活用してもらえるといいかと思う。西院は、ずっと問題だと言われていたため、その取組が始まった。

（委員）

補足すると、西院地区については、阪急電鉄の駅がオール・バリアフリー化されたことをきっかけに、交通秩序を確立しようという当初からの活動があった。

バリアフリーという意味では、大丸前のタクシー乗り場にある段差の解消を京都市にお願いしたい。京都市からは、「対応が難しい」という答えが返ってきているが、段差の高さを確認して、目が不自由な方、車椅子の方は、とても利用できるようなタクシー乗り場の状況ではないことを理解してほしい。利用者の方からも声が届いている。

（事務局）

後ほど、写真で状況を確認させていただきたい。

（委員）

大丸前だけでなく、高島屋の前も、同様ではないか。

（藤井議長）

一連の取組としては、全体的なマナー向上がベースにある。四条通の問題を取り扱い始めたくらいから、特定の重要な場所について取組を深めていくことになった。歩道拡幅がされて、新しい四条通になったことを、タクシー乗務員の方に広報をして、交通秩序の形成を図ろうという取組も、展開してきている。

特定地点での展開になると、当然ながら、物理的な構造とも深く関わってくることが見えてくる。物理構造を除いて、マナーだけで議論を組み立てるのは、少し難しくなってくるだろうと思う。それぞれの場所における特殊事情を勘案したマナー形成にも配慮していくよう、行政の転換をお願いしたい。

また、ご指摘にあるとおり、深夜の問題は解消していない。ただ、心理学では「アフォーダンス理論」というものがある。マナーというものは不思議なもので、心だけでなく、環境との相互作用で決まってくるため、規律ある場所に行くと道徳的になるとか、汚い部屋に行くとゴミを捨てることになるという。例えば、ゴミ屋敷に住んでいる人は、ゴミ屋敷に住んでいるから、ますます汚くなるという側面があり、心と環境が相互依存しながら劣化していく。逆に、相互依存しながらよくなっていく場合もある。ここでのポイントは、その地点にマナーがくっついているということである。したがって、心だけではなくと認識していただきたい。特定地点での取組が、実はそのマナー形成になっていくということである。

ただ、乗務員も替わり、また、インバウンドの増加等、状況も変わっていくと、次第にその環境に流されていくことになる。例えるなら、橋梁のメンテナンスをする際、放っておくと次第に朽ち果てていくように、マナーも朽ち果てていってしまう。業務センターも含め、地道な取組として、メンテナンスが大事になると思う。

また、完全に解消できない難しい問題が、物理的構造上から出てくる。「あちらを立てれば、こちらが立たず」というトレードオフの関係にはなるが、問題があることを認識した上で、最善を図る努力を続けてもらいたい。一般論で恐縮だが、今、ご指摘のあったバリアフリーの問題等についても、マナー向上の立場から、行政の範囲の中で進めるようにしていただきたい。

(委員)

「JR 稲荷駅周辺の道路上で、タクシーが客待ちをして困る」というクレームが業務センターに寄せられた。伏見署が頭を痛めているのは、乗務員が乗っているため、駐車ではないと解釈され、検挙もなかなかできないことである。そのため、業務センターに相談があり、本町通沿いに「ここはタクシー乗り場ではありません」という横断幕を設置し、業務センターと伏見署の連名で注意喚起を行う。

(事務局)

タクシーの客待ちは、最近、悪化している感じか。

(委員)

インバウンドの影響で、外国人客がよく乗る。ただ、道幅が狭いため、タクシー乗り場を簡単に設置するのは、なかなか難しい。

(藤井議長)

新たな声も拾いながら、対策を進めてもらいたい。

(委員)

「民泊の送り先を間違えて、住宅地にタクシーが入ってきて近所迷惑だ」という声が出ているようである。お客さまからスマホを見せられて、この住所まで送ってほしいとお願いされれば、乗せるしかない。京都市には、簡易宿泊所であることがわかるように、目立ちやすいシールを貼ってほしいとお願いをした。最近、事例は少なくなってきたようだが、特定の地域で間違えられやすいようなので、宿泊所として目立つような対策を打っていただきたい。大阪は、シールを貼る等の対策をされているようだ。

(委員)

民泊の宿泊所やゲストハウスが多くなったため、業務センターがその情報を取りまとめて、スマホでQRコードを読み取れば、すぐわかるように対策を進めており、その取組については、通達を出して公表している。違法な民泊ではなく、正式なものであれば、ほとんどのデータが出てくるとのこと仕組みになっている。

(委員)

地図も出てくるのか。

(委員)

そのとおりである。

(事務局)

民泊については、いろいろな側面から、それこそ地域コミュニティの観点から考えるとどうなのかという議論も必要だと思っている。とはいえ、空き家利用の視点から見たときに、民泊としての可能性があるのは事実なので、いかに有効利用していくかをしっかりと考えていきたいと思う。ただ、直接の担当部署ではないので、具体的に申し上げられないが、対策をしっかりとしていきたい。何か情報があれば、お伝えいただきたい。

2. 平成 30 年度の取組について

(事務局より資料説明)

(藤井議長)

資料 6 の「危険を感じる場所」の選択肢以外に、自由記述で、特に多かった場所があったか。もしあれば、選択肢に加えていただきたい。

(事務局)

確認の上、対応する。

(藤井議長)

「利用者アンケート」裏面の最後には、「歩くまち・京都」憲章（別紙）と書かれているが、表面には、タクシー・マナー啓発冊子を見るように誘導する文言はあるか。

(事務局)

現場でスタッフがお聞きするときには、アンケートを見せながら、説明するようにする。

(藤井議長)

文言で誘導しないと、たぶん見ないと思う。丁寧に示す工夫をお願いしたい。

(事務局)

承知した。わかりやすくなるよう工夫する。

(委員)

外国人は対象にしないのか。

(事務局)

今年も日本人を対象としたもので実施する。今後の参考にさせていただく。

(藤井議長)

外国人に“*It is prohibitive.*”（禁止です）と言ったらわかってもらえるのに、日本人のほうは「何でや、停めろや」という感じだと思う。外国人には、「そういうルールだ」と言及すればいいだけだと思う。

昨年度は、利用者アンケートの回収率が随分よくなり、業務センターやタクシー事業者の方々にご対応いただき、感謝する。今年も引き続き、同様をお願いできると、さらに件数が伸びると思う。

ヘッドレストを使ったマナー向上 PR は、キャンペーン期間だけで取り外すように言わなくても、そのままでもいいという事業者や個人の方がおられれば、継続的につけていただいたほうがいいと思う。

(事務局)

京都市からも、願いの仕方を工夫させていただく。

(委員)

八条通の烏丸通から竹田街道の間は、荷下ろしの時間帯は決まっていないのか。荷物の搬入等で停めているから、八条通の東向きは渋滞する。

(事務局)

八条通は、24 時間、駐停車禁止になっている。八条通については、一般車への対応も含め、今年度から警察にも啓発活動に加わってもらっている。改めて状況を、確認させていただく。

(委員)

業務センターは、乗り場新設プロジェクトチームというものをつくり、乗り場以外の客待ちは禁止というだけではなく、営業環境の改善も考えながら、ずっと検討してきた。

その中で例としては、左京区役所の前がある。西行きと東行きのタクシーが路上駐車をしているため、非常に交通が混在している状況なので、左京区役所に委員長・副委員長が謝罪に行き、副区長

とお話しした結果、「区役所の敷地内に入ってください」という提案があり、その経緯から、2台のタクシー乗り場ができた。謝罪に行ったのに、いい話をもらえたこともある。

また、京阪の出町柳駅でも、西行きのタクシーが商店街の玄関口をふさぐという、クレームが非常に多くあった。これもいろいろな話し合いを通じて、駅の南側に市の児童公園を開放してもらい、7台のタクシー乗り場ができた。

今後も、お客さま、市民、歩行者の危険を排除する意味で、京都市にお願いしたい。具体的には、西院の西向きのバス停について、タクシー乗り場として、終バス後のバス停を開放してもらえるとありがたい。ただ、即答してほしいと言っても無理なので、タクシー業界の要望があることだけはお伝えしておきたい。現状では、西院の西北角に、タクシーを無理やり停めているため、業務センターが指導しないとイケない地点だとは思っている。去年の4月1日から、駐車禁止場所になっているから、委員が立って、違反している場合には指導書としての切符を切る。そういうことも含め、業務センターとして改善していかなければならないことは改善していく。

（事務局）

まさに、おっしゃるとおりだと思う。即答するのは難しいが、関係者が多い中、法的な話等、どんな課題があるのか、抽出し、1つの方向性というか、可能性の模索し、個々に進めていきたいと思う。

（委員）

ヘッドレストの啓発ポスターは、どの程度、タクシー内に掲示しているのかを確認できているか。乗務員が掲示したい、したくないというのではなく、事業者ごとに対応が決まっていると思う。タクシーもキャッシュレス化が進んでいて、ヘッドレストにタブレットを固定して、広告だけでなく、啓発情報も流すことで、手数料や通信費等を補填することができるので、導入を検討したらどうかと思う。

（藤井議長）

素晴らしいご提案である。ぜひ、前向きにご検討いただきたい。まずは事業者側から検討されるといいかもしれない。

（委員）

あえてタクシー事業者側から、非常に都合のいい話をする。乗務員は、違法であると知りながら並んでしまうという現実には確かにある。利用者の皆さまにも、ぜひ認識していただいて、そういう場所から乗らないようにしていただければと思う。手を挙げて立っていても、乗せないのであれば、そこで待つ必要もなく、無駄な時間を費やすことになる。ぜひ、利用者への周知もよろしくお願いしたい。

（藤井議長）

事務局には、ぜひ柔軟に対応していただきたい。

3. その他

（事務局より資料説明）

（委員）

毎週金曜日に街頭指導として、法人事業者に割り当てて、マルイ前にカメラを持って立っている。しかし、われわれが行くと、自然と客待ちが消えている。対応に悩んでいる。

大丸前は、3台の乗り場枠から漏れた車両を、京都市の据え置きカメラで録画したデータを基に、月度単位で、どの事業所の、何番の車両、何日・何時・何分に客待ちしていたので指導するよう、業務センターに連絡が来る。それと同じように、マルイ前にもカメラを設置したらどうか。

（事務局）

何ができるか、考えさせていただく。

（委員）

四条河原町の西北角には、タクシー乗り場は設置されないのか。横断歩道から 5 メートル離れたら、2 台くらいはできると思う。

（委員）

意見としては、乗り場新設プロジェクトチームも持っている。ただ、タクシー乗り場の新設について説明しておく、付近の住民の合意が絶対に必要である。その上で、市の土木課が OK してから警察が OK しないと、タクシー乗り場の新設は非常に難しい。業務センターが調整すれば、可能ではある。それで先ほど、終バス後のバス停をタクシー乗り場にしてほしいと重ねてお願いした。

（藤井議長）

調整が必要だということなので、またぜひご検討いただきたい。

今日報告された平成 29 年度の実施内容や平成 30 年度の取組について、頂戴したご意見を反映しながら事業を進めていくということでご承認いただけたらと思う。

（一同）

「異議なし」

（藤井議長）

長時間にわたり、熱心なご議論を賜り、感謝する。年に一回の会議で、始まる前はどんな議論が出るのか、ほとんどフリーな気持ちで座っていたが、90 分の議論をすると、いろいろと思いつくことも出てくる。振り返らない 10 年と、たまに振り返る 10 年では、10 年後はかなり違う状況になってくる。これこそがマネジメントの力である。こういう取組をずっと続けていても、1 年ごとの変化は微妙なものなので、あまり役立たないのではと思われるかもしれない。ただ、10 年もやっていると大きく違ってくるものである。まずは関係者自身が、あれをやろう、これをやろうという気持ちにもなって、いい方向に展開していくこともある。たまに振り返りながら、長く 10 年続けることは、非常に意味があると改めて感じた。

以上