

## 令和5年度 事業報告（京都駅八条口タクシー待機場）について

京都駅八条口タクシー待機場の管理に関する協定書第5条に基づき、下記のとおり報告いたします。

## 1 施設概要

名 称	京都駅八条口タクシー待機場
所在地	京都市南区西九条院町9番地の2
設置年月	平成28年4月
利用料金制度	有
設置根拠	京都駅八条口旅客自動車待機場等条例
設置目的	京都駅八条口の周辺の道路における安全かつ円滑な交通の確保を目的に、旅客を運送する事業の用に供される自動車を待機させ、旅客自動車を利用する旅客の乗車又は待合の用に供するため
施設の概要	敷地面積：770㎡ ・タクシー待機場 ・関連施設（タクシー乗り場、タクシー降り場、予約・大型タクシー乗り場、第2タクシー待機場） ・タクシー配車システム設備

## 2 指定管理者

名 称	京都タクシー業務センター
所在地	京都市伏見区竹田向代町51番地の5 京都自動車会館2階
指定期間	令和3年4月1日～令和7年3月31日

## 3 業務運営状況

## (1) 事業概要

## ① 施設の管理運営

- ・京都駅八条口タクシー待機場及び関連施設の管理・運営
- ・京都駅八条口タクシー待機場の入構登録を行ったタクシー車両（普通車運賃）のICタグの管理
- ・京都駅八条口タクシー待機場のゲート設備の運営管理
- ・旅客及びタクシー車両の入構状況を勘案した、適切な運営
- ・利用料金の徴収及び収受

## ② 事業実施

- ・法人車両（４２社）１２７８台、個人組合車両８８５台、非組合所属個人車両２２台を登録（令和６年３月現在）
- ・５６８，０８３台が課金時間内に入構（目標値の１１１．２％）

## ③ サービス提供状況

- ・令和５年１０月１日から、のりばの滞留対策として、新たに係員を１名配置している。また、のりば監視員として、以前より平日は業務センターの街頭指導員を１名、業務センター休業日には八条口運営に係る専従職を１名配置しているため、常時２名体制でのりば運営にあっている。
- ・タクシー待機場の利用登録事務及び料金收受業務に対応するため、正職員４名と定時雇用職員２名を配置（指定管理者の本業務と兼務）

## ④ 市内中小企業への発注に対する考え方

- ・タクシー待機場の管理人及び第２タクシー待機場の清掃人を市内中小企業に発注

## （２） 施設の利用状況

### ① 課金時間内入構数

年 度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
目 標 値	511,000 台	511,000 台	511,000 台	台
実 績 値	313,308 台	507,363 台	568,083 台	台
対前年度比	—	161.9%	112.0%	%
目標達成度	61.3%	99.3%	111.2%	%

### ② 全時間帯入庫数

年 度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
目 標 値	584,000 台	584,000 台	584,000 台	台
実 績 値	332,838 台	541,227 台	604,191 台	台
対前年度比	—	162.6%	111.6%	%
目標達成度	57.0%	92.7%	103.5%	%

### (3) 指定管理業務の収支状況

#### ① 収入状況

(円)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
委 託 料	4,988,650	—	4,831,200	
利用料金	6,266,160	10,147,260	11,361,660	
雑 収 入	44,606	0	0	
収 入 計	11,299,416	10,147,260	16,192,860	
対前年度比	—	89.8%	159.6%	%

#### ② 支出状況

(円)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
人 件 費	579,559	477,624	494,334	
事 業 費	1,965,835	1,620,517	1,698,381	
委 託 費	6,806,084	6,348,232	13,685,066	
小額修繕費	0	163,350	613,800	
支 出 計	9,351,478	8,609,723	16,491,581	
対前年度比	—	92.1%	191.5%	%

#### ③ 収支

(円)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 支	1,947,938	1,537,537	△298,721	

## 4 施設利用者の満足度の把握

### (1) 利用者満足度の把握状況

- ・利用者からの苦情・要望を随時受け付けている。
- ・利用者満足度調査は実施していない。

### (2) 利用者満足度把握の結果

#### <要望>

- ・コロナ禍後、海外旅客のタクシー利用が増加しているが、外国語で行先などを言われ、理解できないので対応して欲しい。(フォーリンフレンドリータクシー(以下、「FFタクシー」という。)で対応して欲しい等)
- ・海外旅客の荷物が多く対応できないケースもある。荷物量の制限をしてほしい。(トランク利用料金を設定したい。)

### (3) 意見等への対応状況

- ・のりば監視員1名に加え、新たに滞留対策係員を1名配置して、常時2名体制でのりばの整理にあたりとともに、音声ガイダンスやFFタクシーの稼働強化に注力した。また、繁忙期には、前述に加えて、当センター街頭指導員を休日出勤させ、3名体制でFFタクシーや多荷物旅客の対応にあたり、効率化されたのりば運営を心掛けた。
- ・のりば説明を多言語対応するとともに、タクシー運転手が接遇する際に必要とする会

話例を作成し、現場で提示できるようにした。(例：荷物が多すぎるので、2台に分乗するか、大きなタクシーを待つて欲しい、など)

## 5 業務評価

### (1) 指定管理者（自己評価）

- ・コロナ禍の沈静後、インバウンド旅行者を中心に入浴者は急激に回復しており、非常に多くの旅客が新幹線出口に近い京都駅八条口タクシーのりばを利用している。
- ・そこで、新たに滞留対策係員を配置するなど、複数名でのりばの整理にあたりとともに、音声ガイダンス等を導入することで、利用者が多い時期・時間帯においてもスムーズに乗車いただけるよう努めた。また、直入モードを基本とし、駅前待機場へタクシー車両が入庫しやすい状況をつくることで、タクシーのりばへの車両の供給が途切れることがないよう努めた。これらの取組により、コロナ後に大きく状況が変化した中でも安定したのりば運営を行うことができた。
- ・一方、課題としては、滞在長期化に伴うインバウンド旅客の荷物量の増加、多言語による行先確認や宿泊施設の多様化（民泊やホテルの増加）もあり、乗車及び出発に時間がかかることから、時間当たりのタクシー出庫台数は減少している。そのため、本年度は多数の旅客が列をなす一方で、出庫台数の頭打ちが散見され、コロナ禍前の繁忙期実績である約2,400台/日には及ばず最大でも2,123台/日（2024年3月15日）程度にとどまった。予約待機場の利用も増加しており、利用区分の見直しも必要となると考える。（予約待機場・大型のりば・FFタクシー待機場など）
- ・指定管理者として管理下の状況は常に把握できるように努めており、インバウンド旅客増加に伴う朝のおりばの混雑などにも先んじて対策できる体制を構築しており、政府主導のライドシェア問題に対しても、おりば利用区分の調整など積極的に職責を果たすことができている。