

京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議 概要資料

京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議では、安心・安全な歩行空間の確保を目指し、これまで、タクシー乗務員及び利用者に対して、駐停車や乗降のルール認知、マナー向上に繋がる取組を関係団体の皆様のご協力の下進めて参りました。

今年度につきましても、本来であれば、会議の中で委員の皆様から御意見を伺うところですが、昨今の情勢を踏まえ、書面開催とさせていただきます。是非、別紙意見書に忌憚のない御意見いただきますようお願い申し上げます。

1. 委員の皆様への報告事項

(1) タクシー事業者、乗務員の皆様に対する主な取組について

- 令和元年度に実施した 10 回目となる乗務員アンケート調査では、「今後マナー向上に努めようと思う」割合が初めて 90%を超えるなど、**乗務員の皆様の駐停車マナーの意識は、継続的にアンケートに答えていただくことにより、年々高まっています。**
- さらに、令和元年度に初めて実施した運行管理者に対するアンケート調査では、回答があった事業者の 9 割以上が、**駐停車マナーは個人に委ねるのではなく、「会社の方針として守らせるべき」と**回答するなど、乗務員に対しマナーを遵守させようとする意識が非常に高いことが分かりました。

(※アンケート結果については、資料 2 の P2 - 5, 又は参考資料 1 をご覧ください。)

- そこで、**令和 2 年度は、アンケートの結果を事業者ごとにとりまとめ、業界全体の結果と自社の結果を比較できるようにしたフィードバック資料を、各タクシー事業者に送付し、マナー意識を更に向上させる次の取組に繋がるよう、ご活用いただきます。**また、今後、タクシー事業者の皆様から、マナー向上に向けた指導方法等のお話を伺い、好事例を業界全体で共有できるような取組も進めていきます。
- 一方で、**アンケートの回答率は、ここ数年増加傾向にあるものの、4 割程度に留まっており、回答にご協力いただいていない方にどのように働きかけていくのかが課題**です。

＜参考＞ 令和元年度のアンケート調査 回答数（率）について

乗務員アンケート：回収 3,653 枚（50 団体）／ 配布 9,070 枚（70 団体）＝40.3%

運行管理者アンケート：回収 29 団体 ／ 配布 70 団体 ＝41.4%

- 今後は、一人でも多くの乗務員、運行管理者の皆様にご協力いただけるよう、タクシー業務センターのホームページ上でアンケートへの協力を呼びかけるなど、業界団体と連携した周知に努めてまいります。

(2) 利用者に対する主な取組について

- 令和元年度の本会議でも話題にあがった、車内のデジタルサイネージ及び配車アプリを活用した利用者啓発を実施するため、事務局ではこれまで、タクシー事業者へのヒアリングを実施し、協議、検討を進めてきました。
- その結果、**タクシー車内のデジタルサイネージの活用については**、御協力いただけると回答いただいた事業者があったことから、**令和2年度中の実現を目指し、表示するデザイン等の調整を行っている**ところです。

<デジタルサイネージ 表示イメージ>



マナーでもっと、安全・快適な京都へ

⚠ 交差点やバス停付近での乗降は危険です ⚠



京都市 都市計画局 歩くまち京都推進室

(※現時点のデザイン案 調整中)

- 配車アプリを活用した啓発については**、タクシー事業者から配車アプリ事業者への働きかけにより、駅やタクシー乗り場近辺、四条通の駐停車禁止区間などを乗降場所として指定できない旨の**メッセージを配車アプリ上に表示するなど、御協力をいただいている**ところです。
- 配車アプリは、利用者にとって非常に利便性が高く、今後も利用者数が増える見込みであることや、タクシー利用者に直接、確実に情報を伝えることができることから、事務局としては、啓発媒体として非常に有用なツールであると考えております。
- そこで、今後は、フリーペーパー（Leaf mini）などを活用して、タクシー乗降時のマナーの周知、啓発を行う際に配車アプリの紹介を行い、配車アプリを広く市民の皆様にごっていただく機会を提供するとともに、**配車アプリ事業者に対しても、タクシー利用者の乗降マナー向上に向けた本会議の取組に御協力いただけるよう、お願いしていきます。**
- また、現在、市内の全タクシー乗り場の位置関係を網羅的に示したものがないため、事務局でタクシー乗り場一覧を作成し、ホームページに掲載するなど、利用者が気軽に、安心してタクシーを利用できる環境整備も行っていきたいと考えておりますので、今後とも御協力をお願いいたします。

2. 資料2（本編資料）の概要・ポイント

（1）令和元年度を取組

ページ	資料内容	ポイント
2-3	○乗務員アンケート調査結果 ※参考資料1 「令和元年度アンケート調査結果について」 (P6, 7, 14, 15)	・前年度（平成30年度）の回答者のうち、 71.3%が「アンケートがマナー向上を意識するきっかけとなった」と回答 。この結果は、 過去5年で最高 となった。 ・また、利用者アンケートの結果を見て、「 今後マナー向上に努めようと思う 」割合は 90.2%（昨年度比+1.9%） で、この4年間で10.3%増加し、初めて90%を超えた。 ・さらに、「今後マナー向上に努めようと思う」割合は前年度に回答した方のほうが回答していない方に比べて2.8%高く、 継続的な調査により意識向上の効果が現れている 。
4-5	○運行管理者アンケート調査結果 ※参考資料1 「令和元年度アンケート調査結果について」 (P45)	・回答があった事業者の 9割以上 が、駐停車マナーは個人に委ねるのではなく、「 会社の方針として守らせるべき 」と回答するなど、 乗務員に対しマナーを遵守させようとする意識が非常に高い ことが分かった。

（2）令和2年度を取組

ページ	資料内容	ポイント
15-17	○乗務員・運行管理者アンケートの継続 ○ 【新規】 運行管理者へのフィードバック	・運行管理者アンケート調査の際に、事業者ごとの 昨年度の回答状況や全事業者との比較を提示 することで、「気づき」につなげ、事業者全体の更なるマナー向上の取組の検討にご活用いただく。
17-19	【新規】 ○タクシー事業者へのヒアリング(10月実施済) ○タクシー車内デジタルサイネージを活用した利用者啓発	・大手タクシー事業者へのヒアリングの結果、一部事業者から 車内デジタルサイネージを活用した啓発 に協力いただける旨回答があった。 ・また、近年急拡大する 配車アプリを使った乗降マナーの周知・啓発 については、四条通の駐停車禁止区間などを乗降場所として指定できない設定にすることが可能で、既に一部のアプリで実施いただいている。