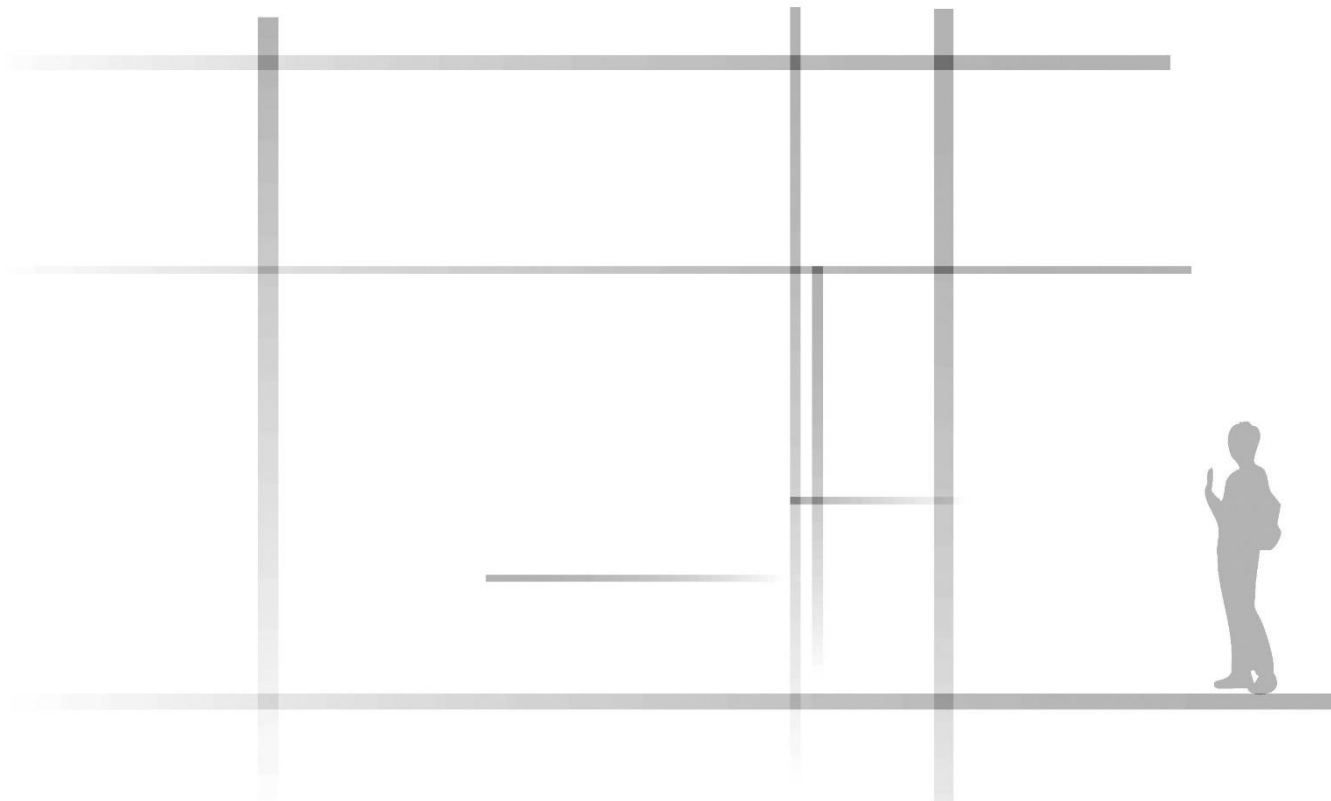


令和元年度のアンケート調査結果について



乗務員アンケート調査の結果

- ① 乗務員アンケート調査がマナー向上のきっかけになっている。
- ② 乗務員マナーの向上には、利用者の意識が大きく影響している。
- ③ 乗務員自身がルールを知ることが大事になっている。
- ④ 乗務員が他の乗務員のマナー違反に厳しい目を持ったり、困ったりしている。
- ⑤ 乗務員個人だけでなく、会社にも目が向けられている。
- ⑥ 外国人利用者に配慮したマナー向上の取組みが望まれている。

まとめ

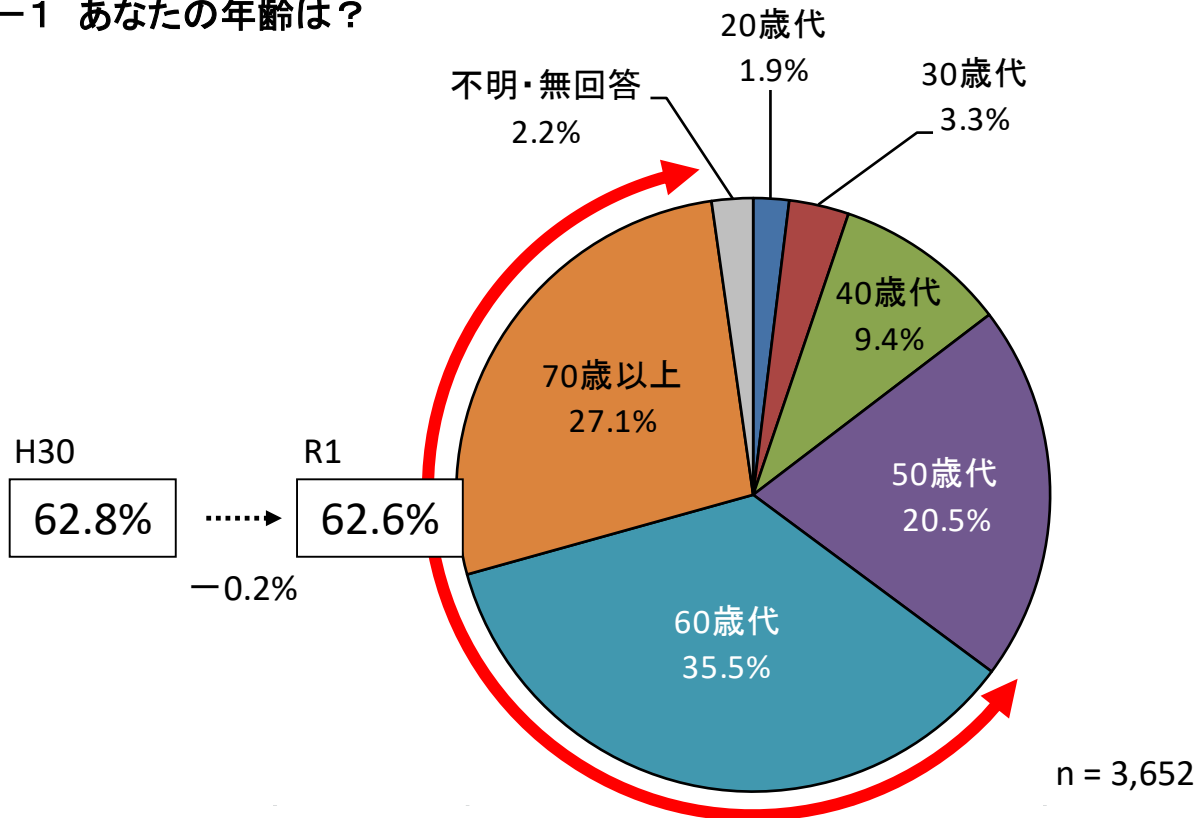
- ・ マナー向上の取組は継続的に行っていくことが重要。
- ・ ルールを知らない、マナーを守っていない乗務員に対して、
個人だけでなく、関係団体(所属する企業)からの働きかけが必要。
- ・ 引き続き、利用者への取組の継続が必要。

乗務員アンケート調査の結果

年齢と乗務歴

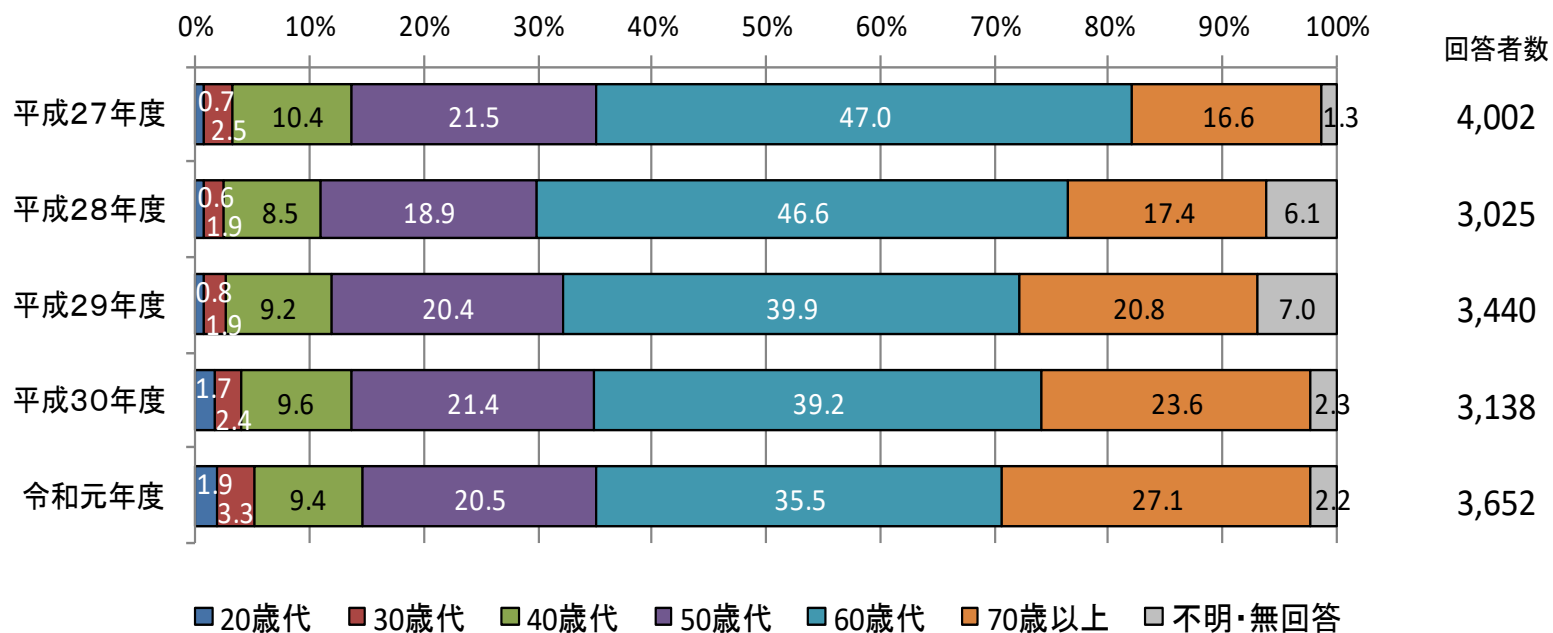
設問①ー1 あなたの年齢は？

＜年齢＞



- ・ 60歳代が約4割, 60歳以上が約6割を占めている。

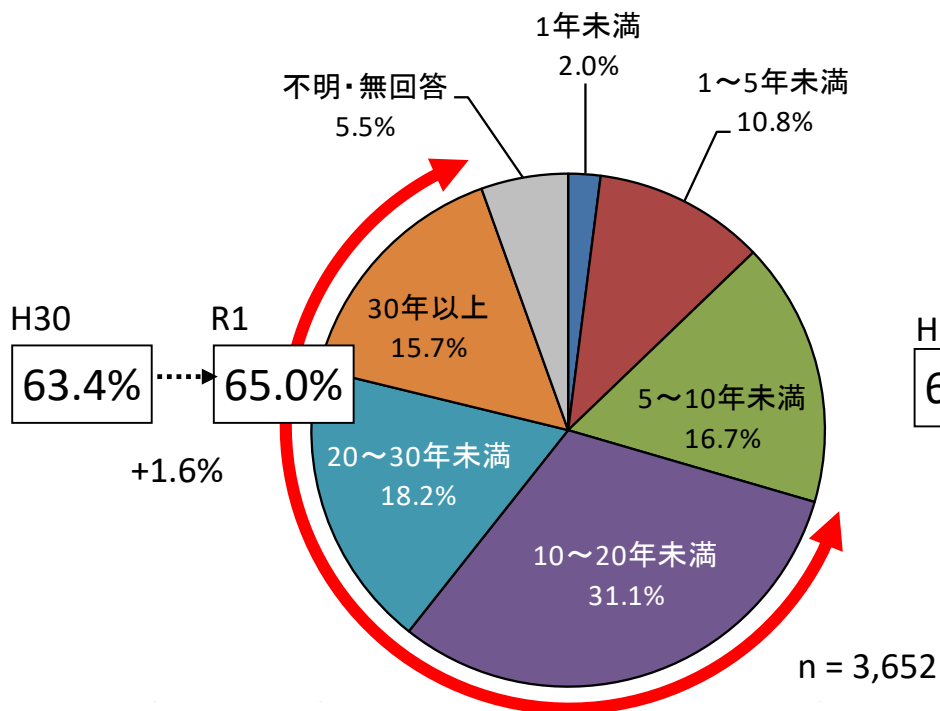
＜経年変化＞



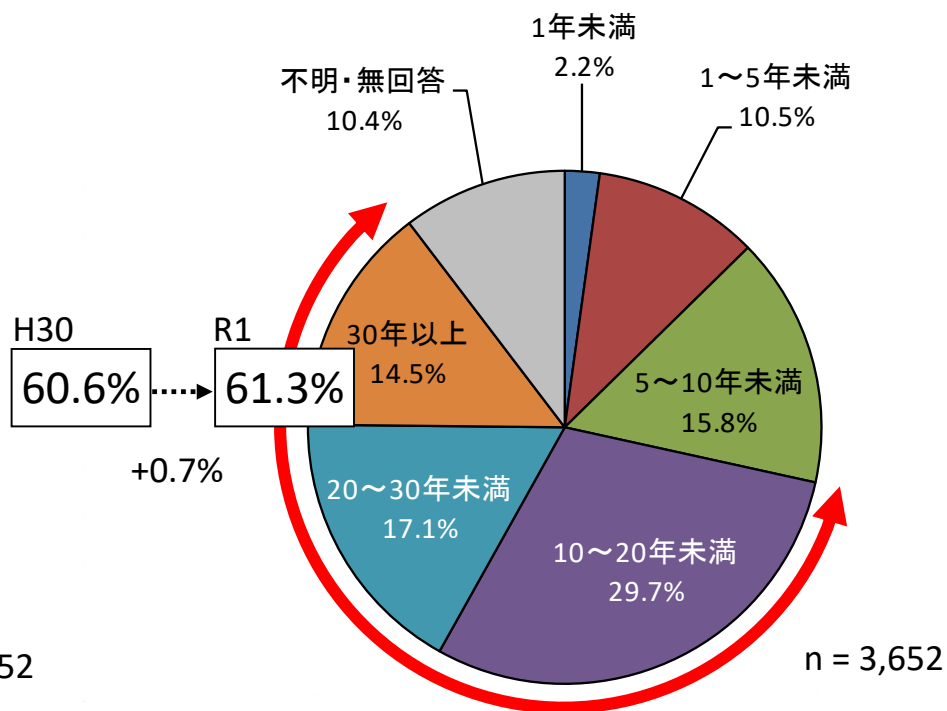
・ 特に70歳以上が増加傾向にある（平成27年度～令和元年度で約10%増加）

設問①ー2 あなたのタクシー乗務員歴は何年ですか？
また、そのうち京都市域での活動は何年ですか？

＜タクシー乗務員歴＞

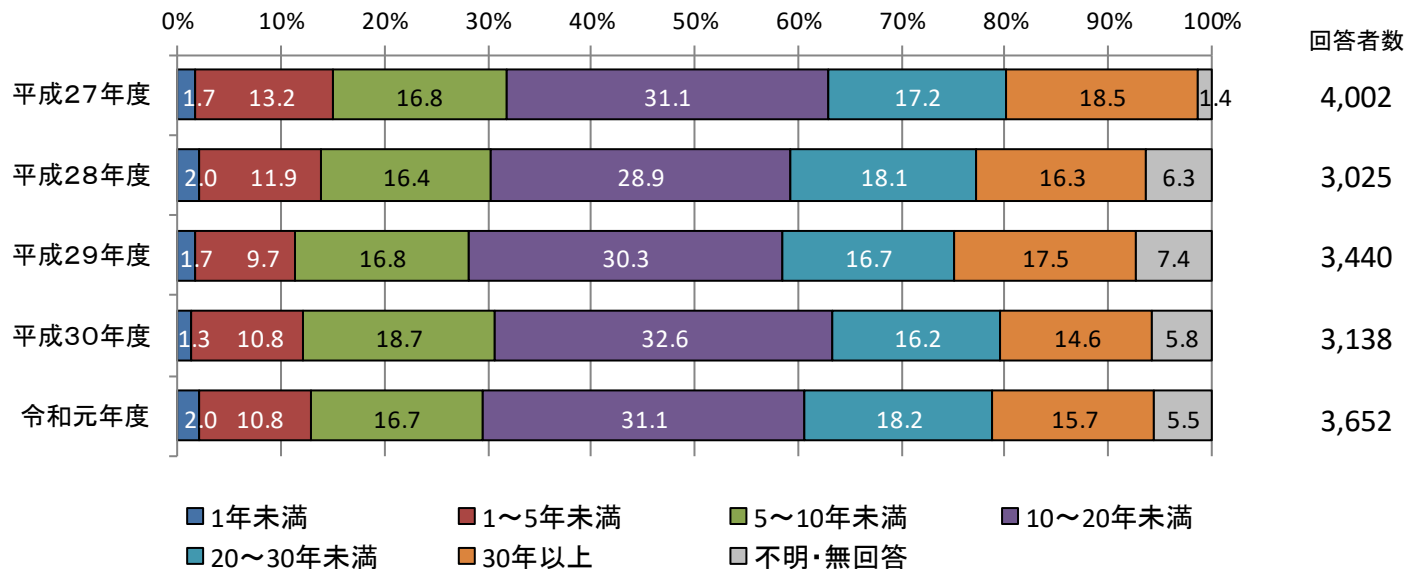


＜京都市での乗務員歴＞

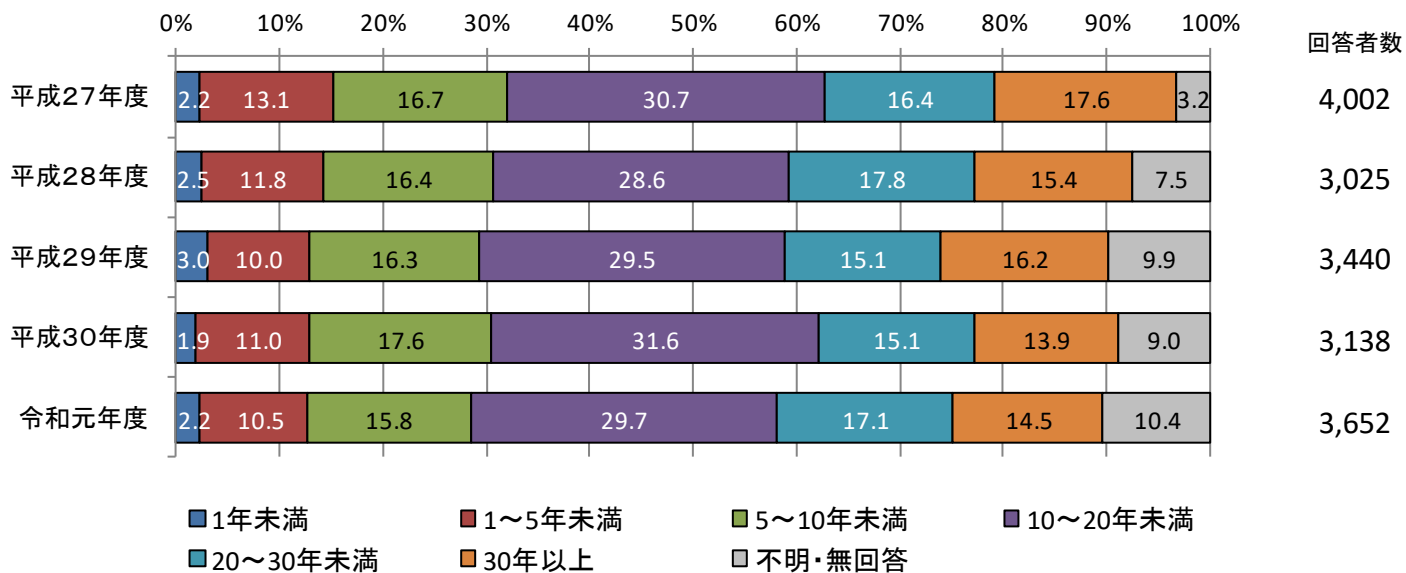


- ・ タクシー乗務員歴が10年以上の方が約7割
- ・ 京都市で10年以上活動している方が約6割

＜経年変化(タクシー乗務員歴)＞



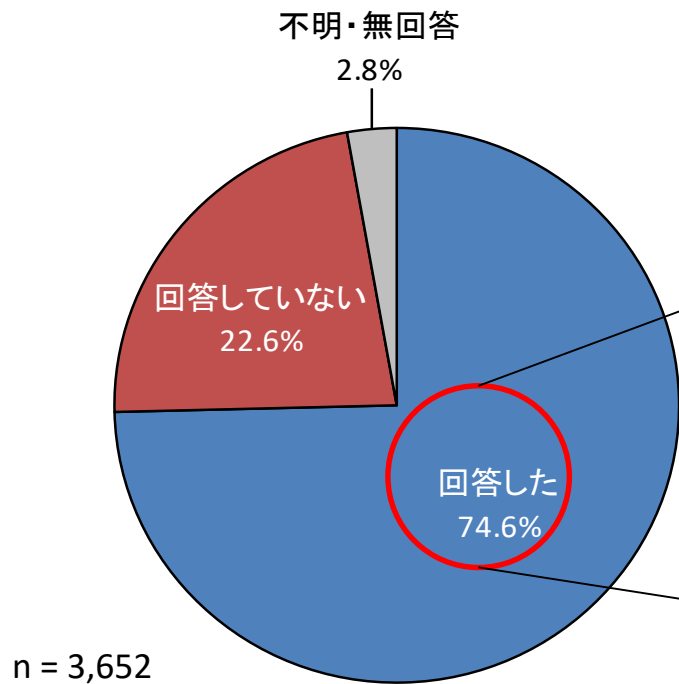
＜経年変化(京都市での乗務員歴)＞



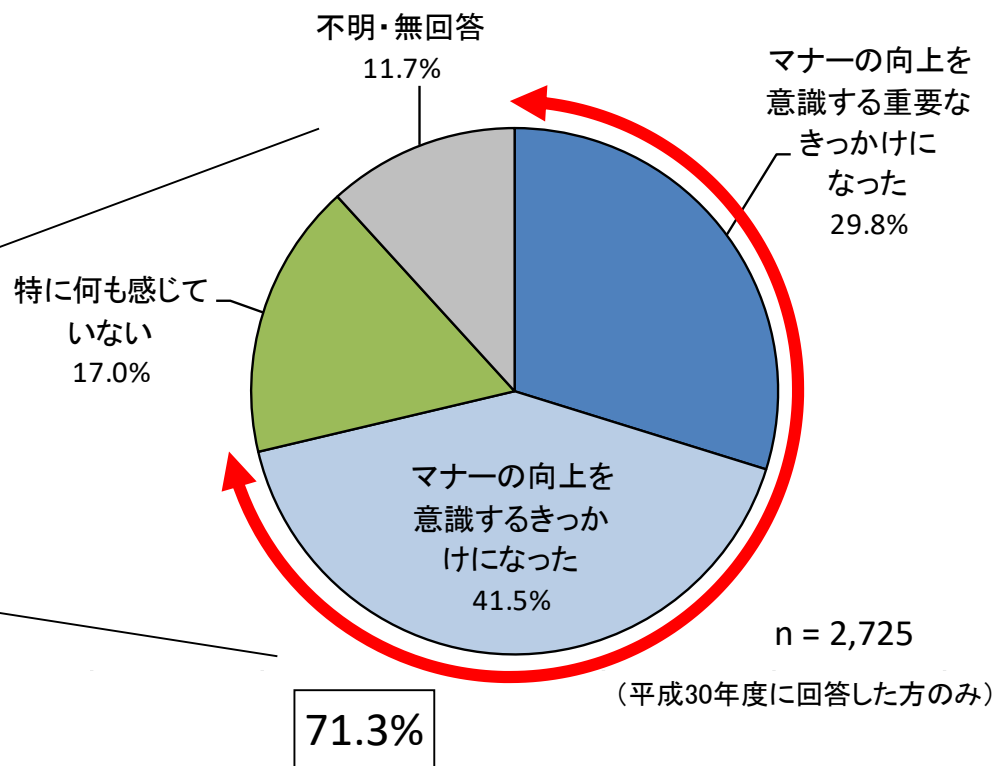
アンケートによるマナー向上意識への影響

設問①ー3 昨年度(平成30年11月)に実施した同様のアンケートにご回答いただけましたか？

＜平成30年度アンケートの回答割合＞

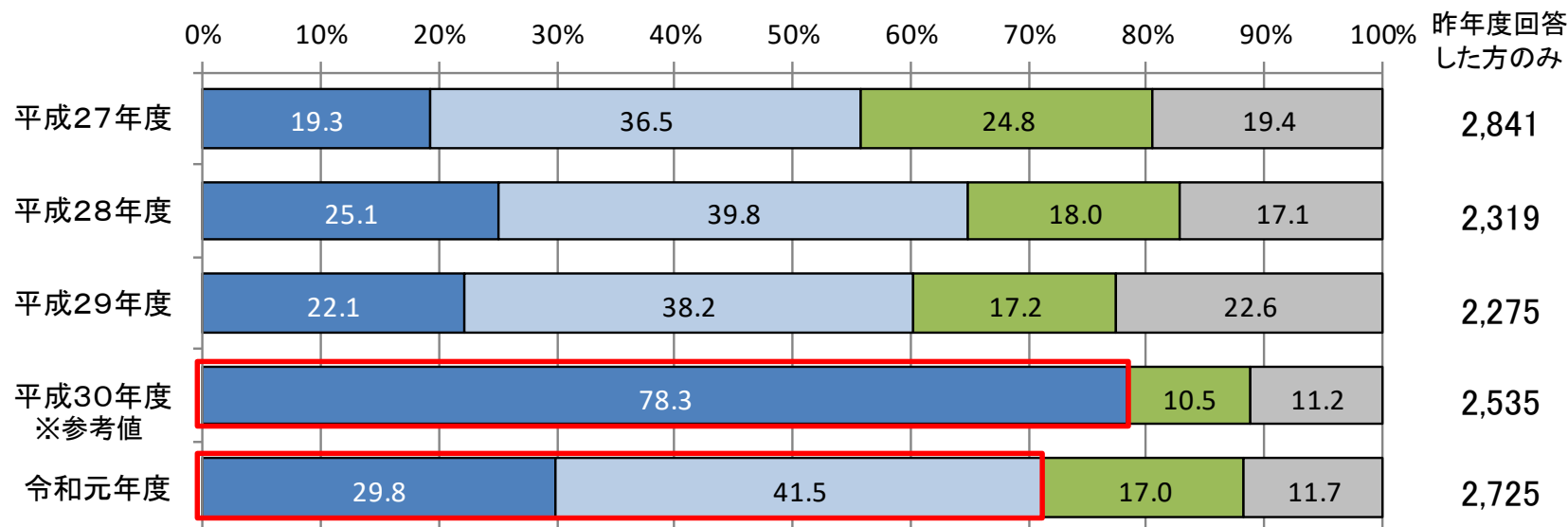


＜令和元年度回答者のマナー向上意識＞



- 昨年度(平成30年度)のアンケート回答者のうち、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7割を占めた。

<経年変化(前年度回答した方のみ)>



平成27年度～平成29年度, 令和元年度

- マナーの向上を意識する上で重要なきっかけになった
- マナーの向上を意識する上で少なからずきっかけになった
- 特に何も感じていない
- 不明・無回答

平成30年度

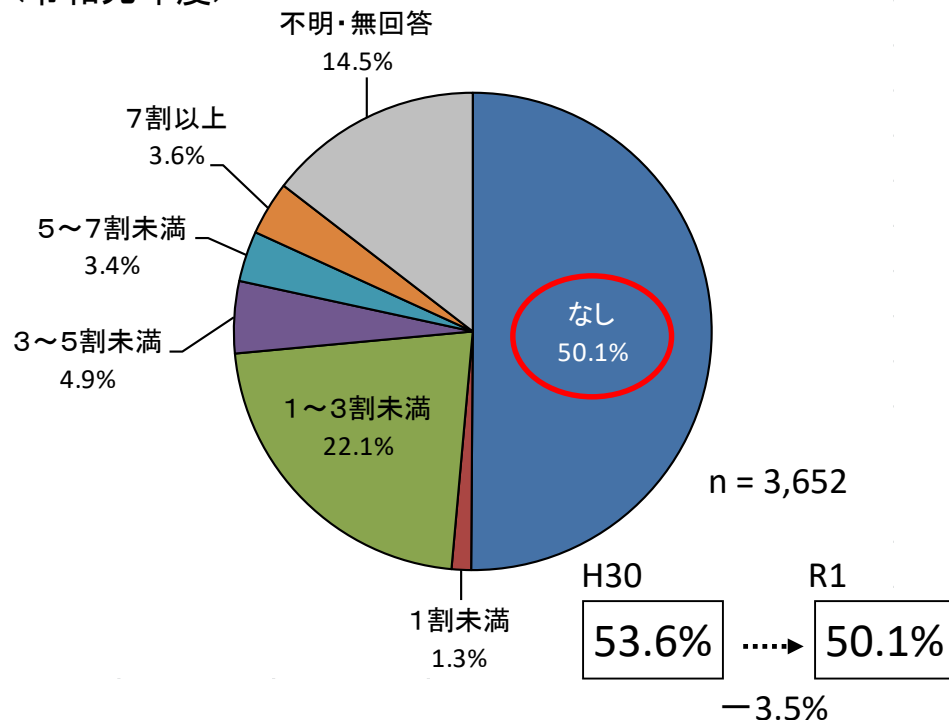
- マナーの向上を意識するきっかけになった
- マナーの向上を意識するきっかけにならなかった
- 不明・無回答

- ・ 前年度(平成30年度)の回答が「マナーの向上を意識するきっかけになった」人の割合は、**71.3%**となり、過去5年で最高となった。
(※平成30年度は選択肢が異なるため参考値とする)

「タクシー乗り場以外での客待ち」割合

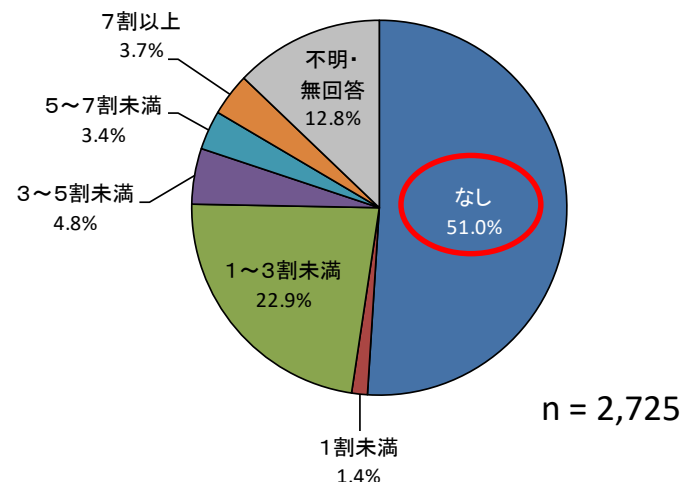
設問②ー1 タクシー乗り場以外で客待ちを行うことはありますか？

＜令和元年度＞

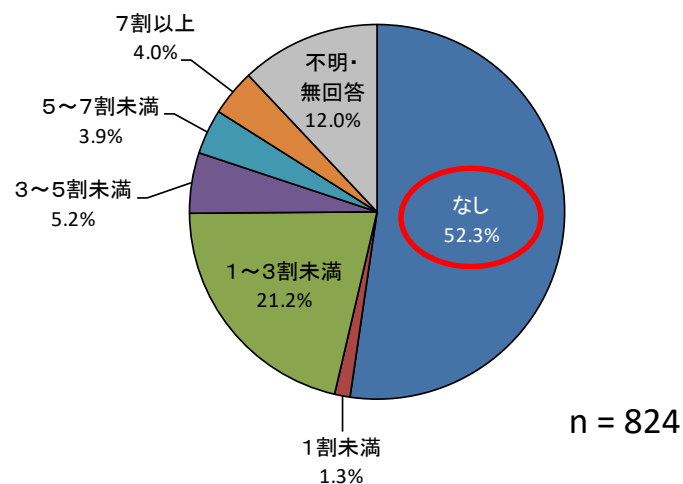


- ・「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない乗務員は約5割となっている。
- ・平成30年度に「回答した方」と「回答していない方」を比べると「回答していない方」の方が「タクシー乗り場以外で客待ちを」をしないと答えている割合が高い(1.3%の差)

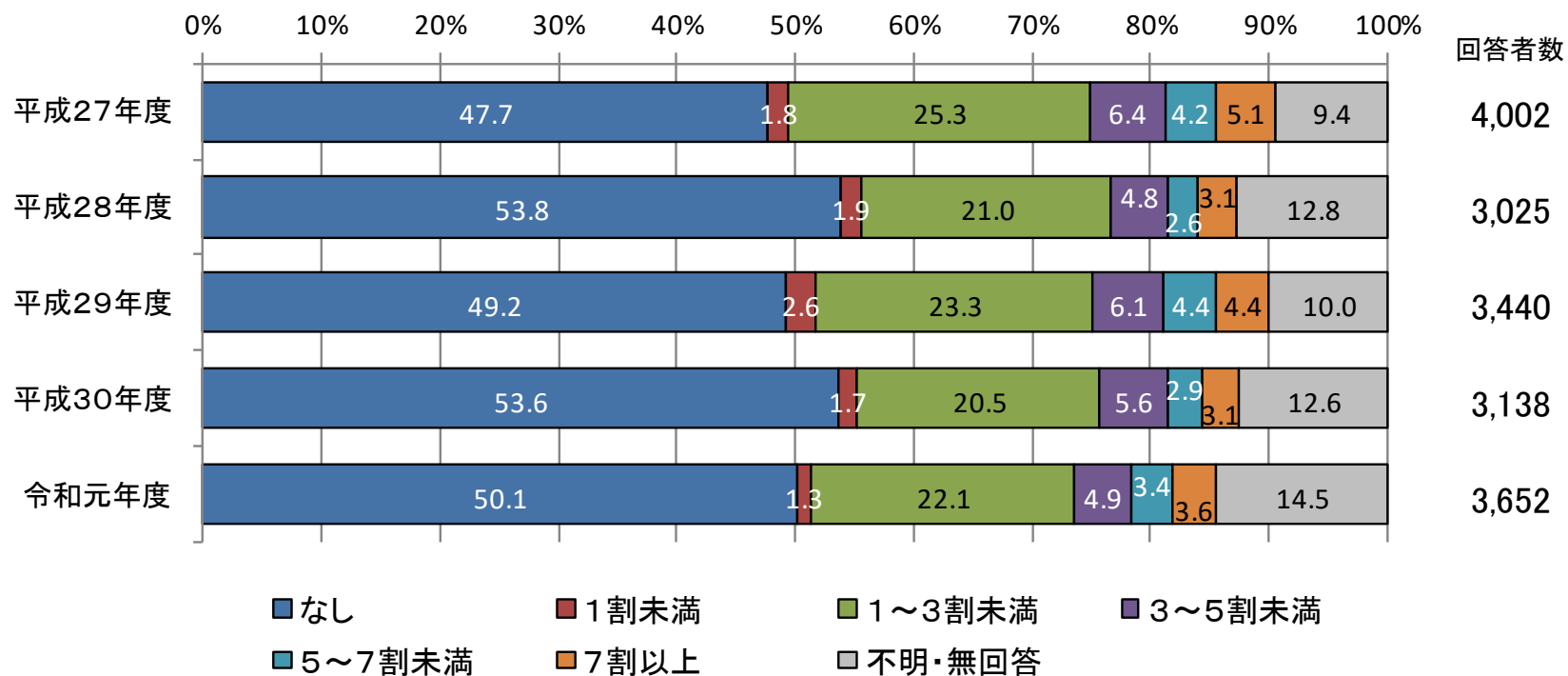
＜平成30年度に回答した方＞



＜平成30年度に回答していない方＞



＜経年変化＞

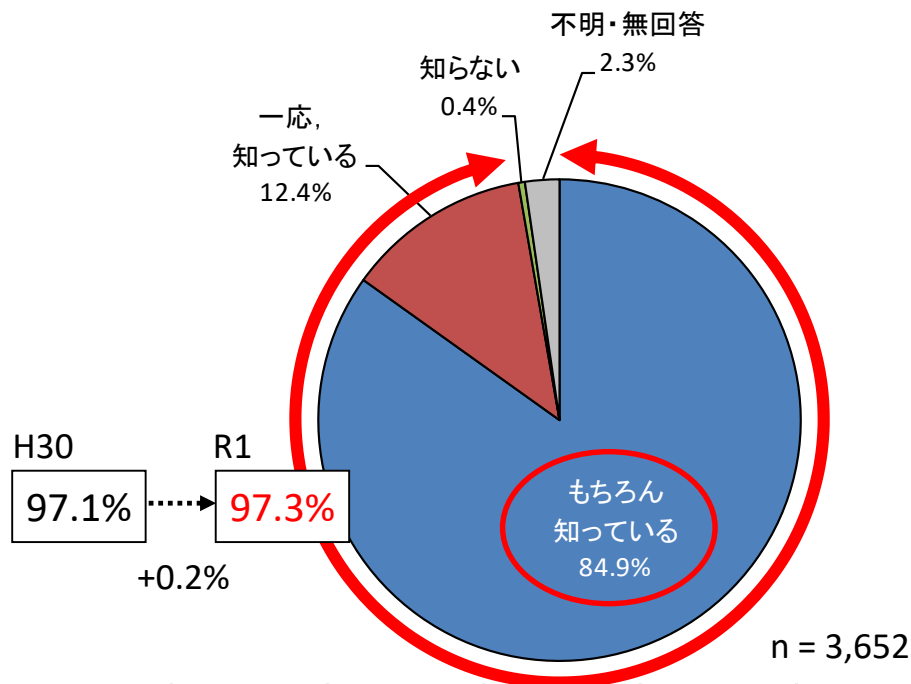


・「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない乗務員の割合は、おおむね5割程度で推移している。

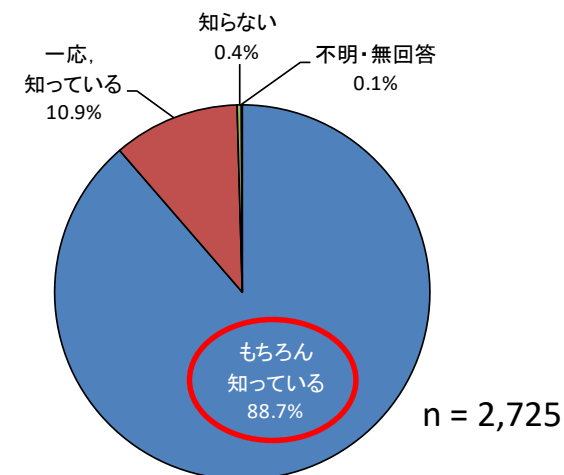
道路交通法の認識

設問②-2 交差点内やバス停前での乗降やタクシー乗り場以外での客待ちは、**道路交通法上「違法」である**ことはご存知でしたか？

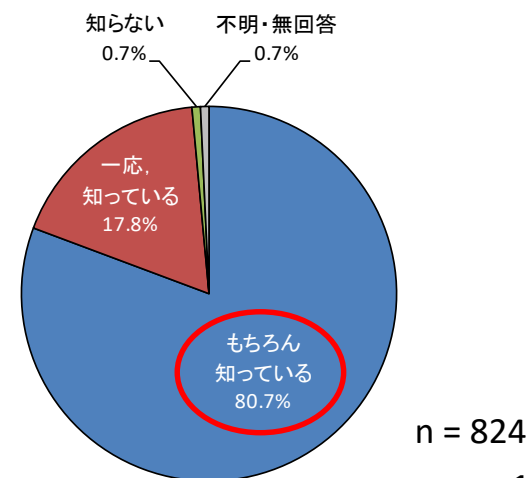
＜令和元年度＞



＜平成30年度に回答した方＞

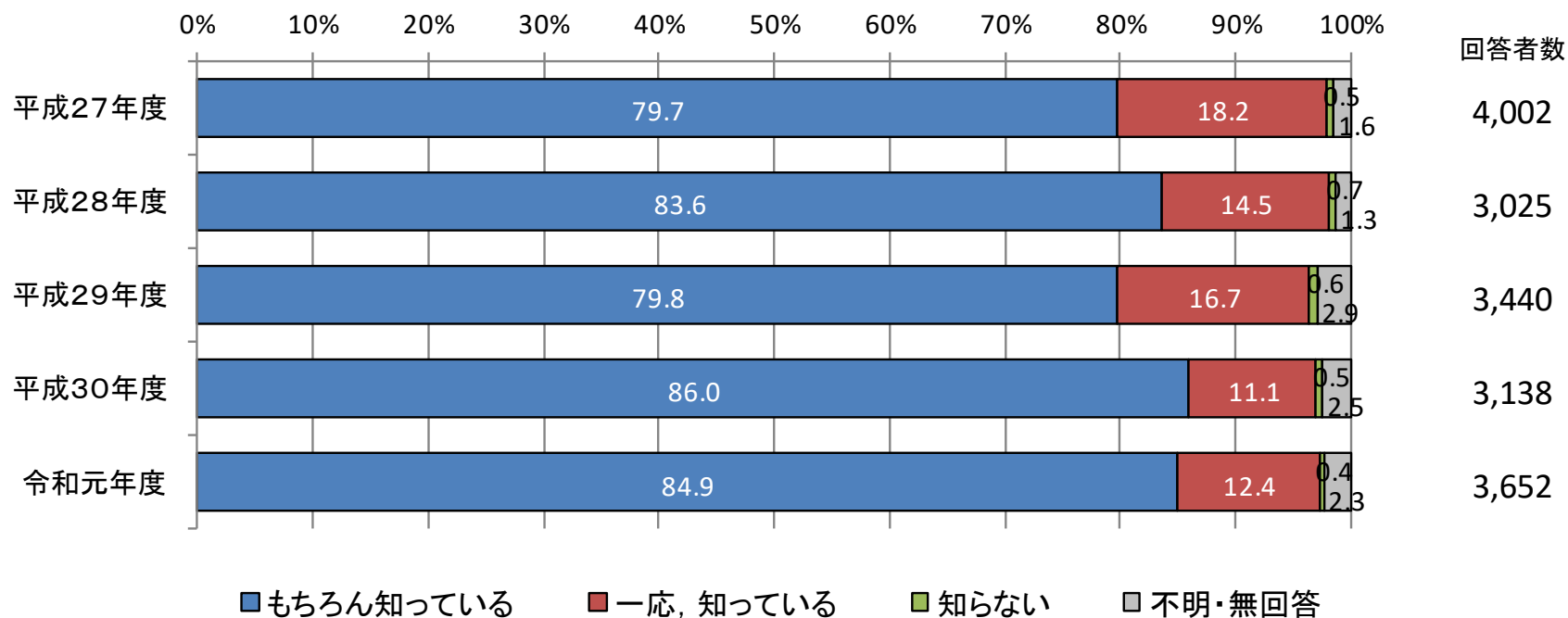


＜平成30年度に回答していない方＞



- 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。
- 平成30年度に「回答した方」と「回答していない方」を比べると、「回答した方」の方が道路交通法を認識している割合が高い。(8.0%の差)

＜経年変化＞

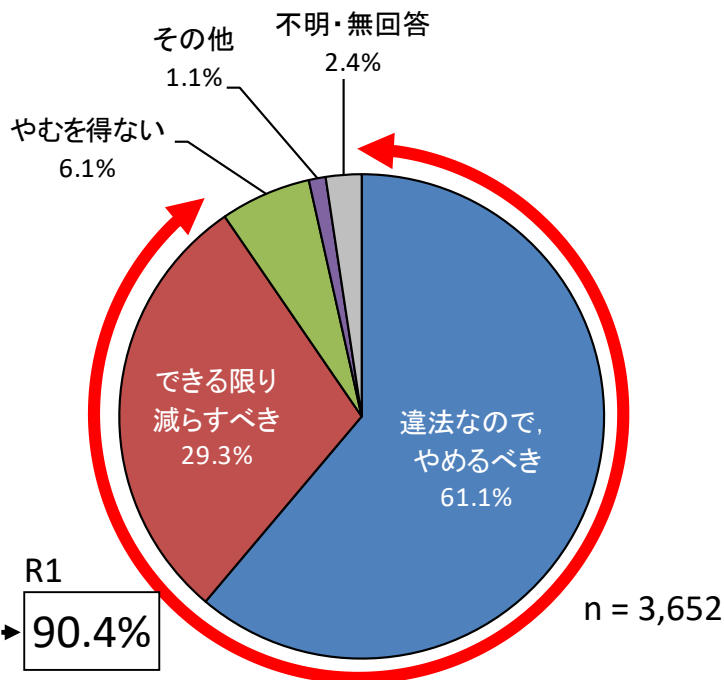


- ・ 道路交通法の認識については、「もちろん知っている」乗務員の割合は、**おおむね8割程度で推移。**

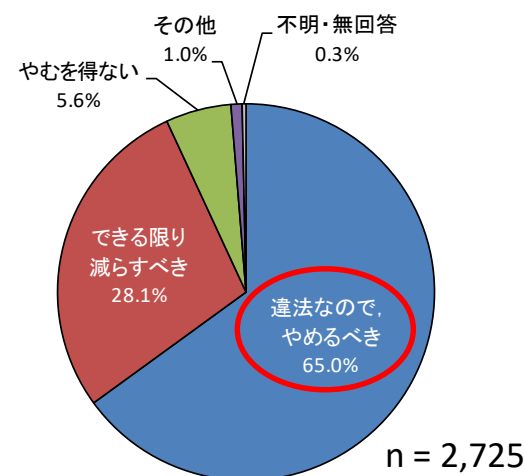
他の乗務員のマナーについて

設問②-3 他の乗務員が「交差点内やバス停前での乗降」「タクシー乗り場以外での客待ち」を行っているのを見て、どのように感じますか？

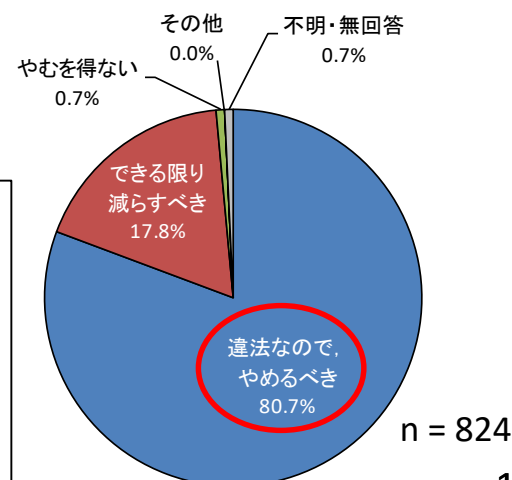
〈令和元年度〉



〈平成30年度に回答した方〉



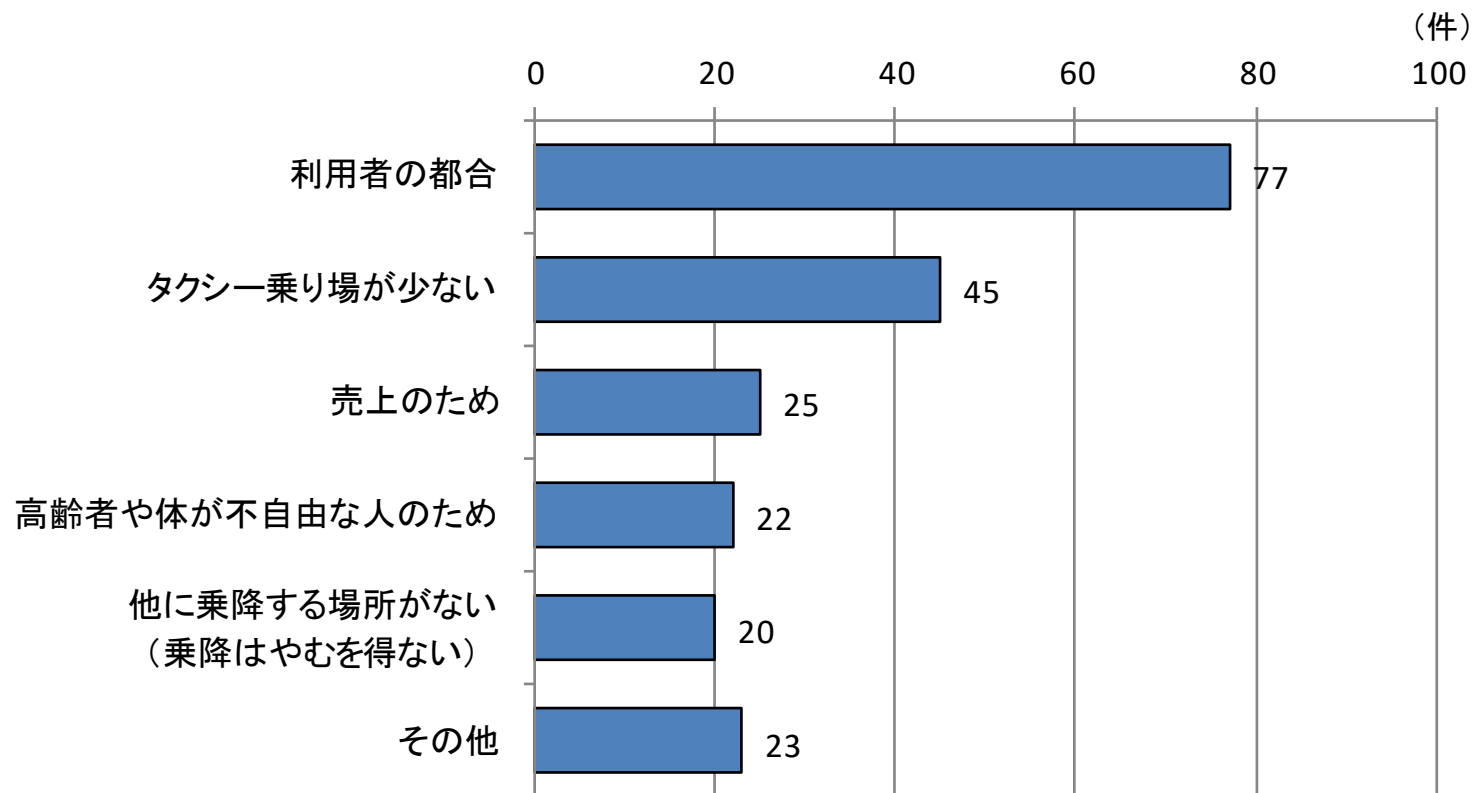
〈平成30年度に回答していない方〉



- 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。
- 平成30年度に「回答した方」と「回答していない方」を比べると、「回答していない方」の方が、他者のマナー違反に対して、「違法なので、やめるべき」と強い意識を持っている割合が高い。(15.7%の差)

＜他の乗務員がマナーを遵守しないことを「やむを得ない」と回答した理由＞

（自由記述）

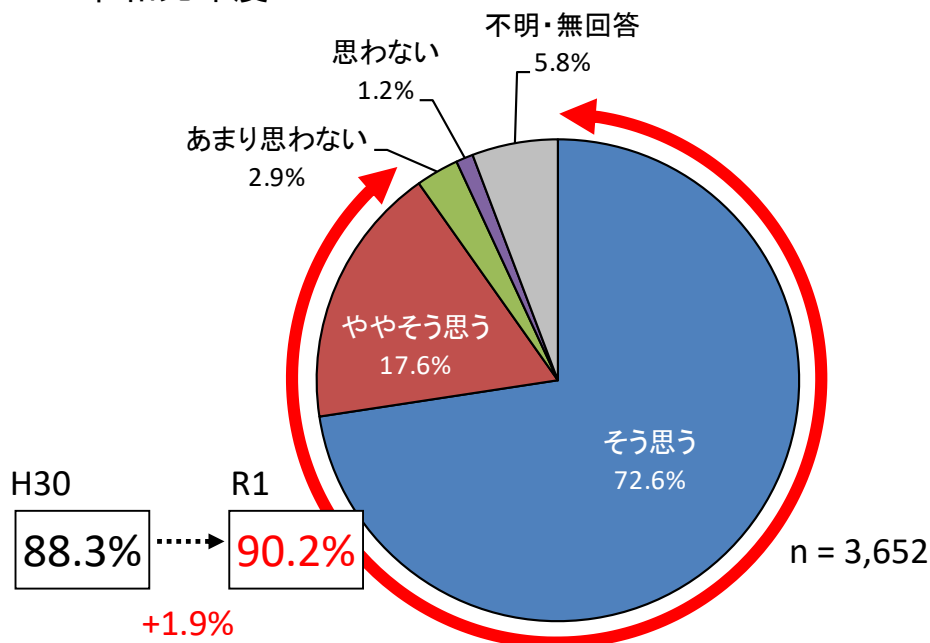


マナー向上への意識

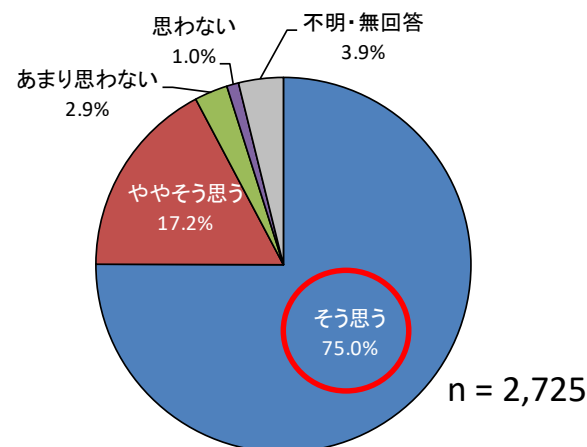
設問③ー1 乗客アンケート調査の結果によると、多くの方が「今後、交差点でタクシーの乗り降りをしていないようにしよう」「今後、タクシー乗り場以外の場所で客待ちをしているタクシーは使わないようにしよう」と考えています。ご覧になられて、あなたもマナー向上に努めようと思いますか？

(参考) 平成30年度利用者アンケートの結果: 交差点内の乗降等をしていないようにしようと思う人が約9割
違法な客待ちタクシーの利用をしていないようにしようと思う人が約9割

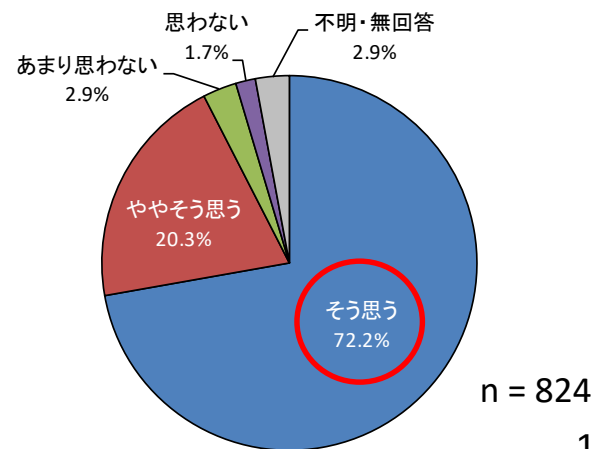
〈令和元年度〉



〈平成30年度に回答した方〉

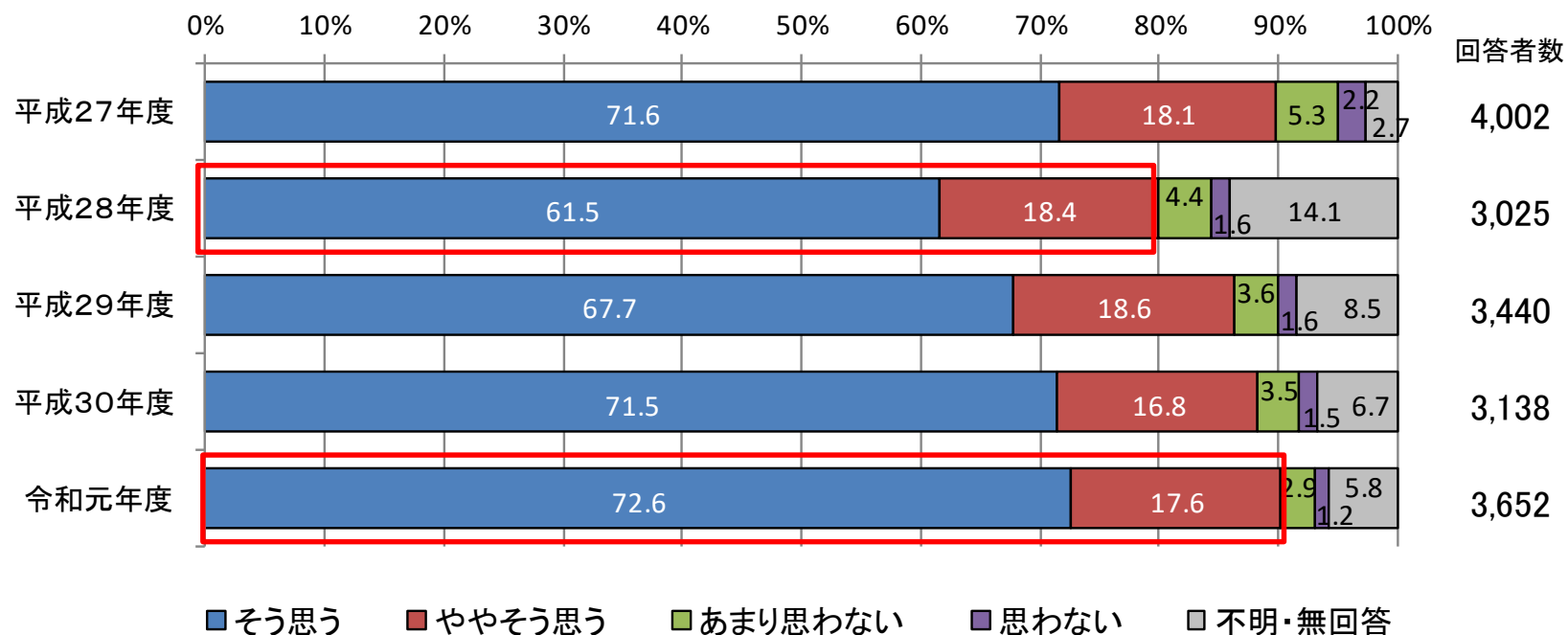


〈平成30年度に回答していない方〉



- ・ 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90.2%と初めて90%を超えた。前年度から1.9%増加
- ・ 平成30年度に「回答した方」のほうが、「回答していない方」に比べ、マナー向上に努めることに対して、「そう思う」と回答した方の割合が高い結果となっている。(2.8%の差)

＜経年変化＞



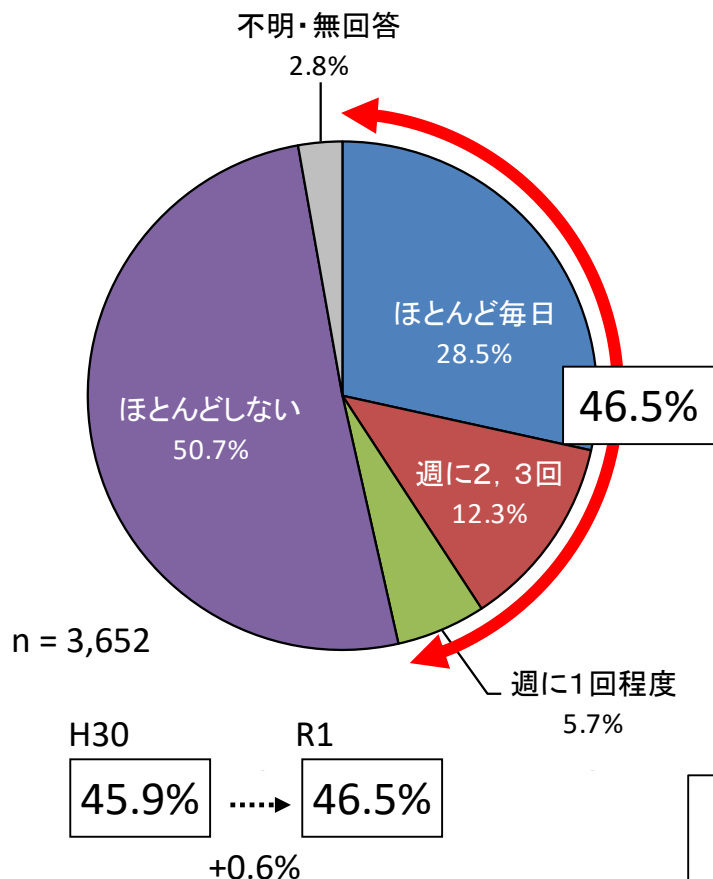
- 利用者アンケートの結果を知って、おおむね8割以上の乗務員がマナー向上に努めようとしており、その割合は、この4年間で増加傾向にある
 (H28 79.9% → R1 90.2% 10.3%増加)。

四条通での活動状況とルールの認知状況

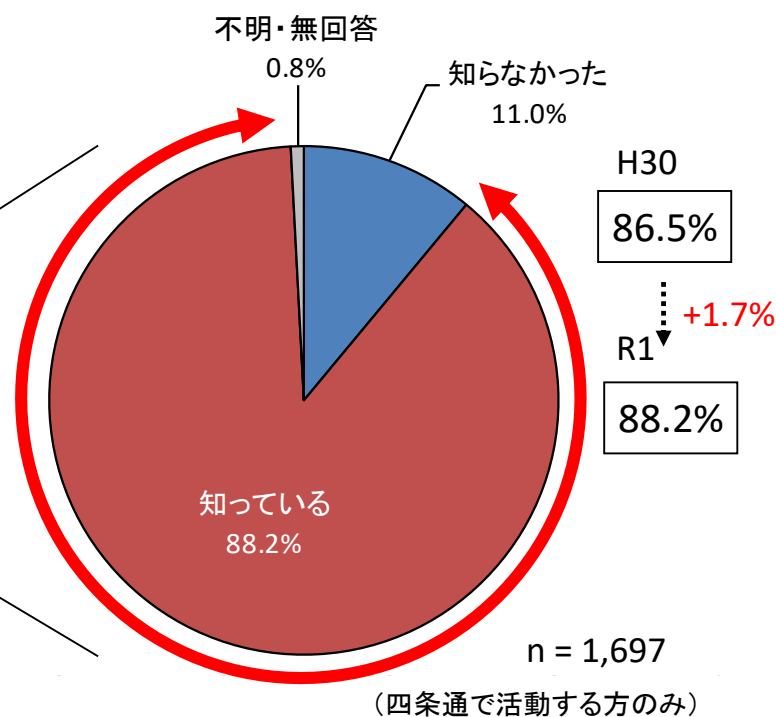
設問④ー1 普段、四条通(烏丸通～川端通間)で、どれくらい営業活動(客待ちや流し)をしていますか？

設問④ー2 現在、四条通では、客待ちはタクシー乗り場で、乗客の乗降は沿道アクセススペースを利用するようお願いしています。利用ルールは知っていましたか？

〈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〉



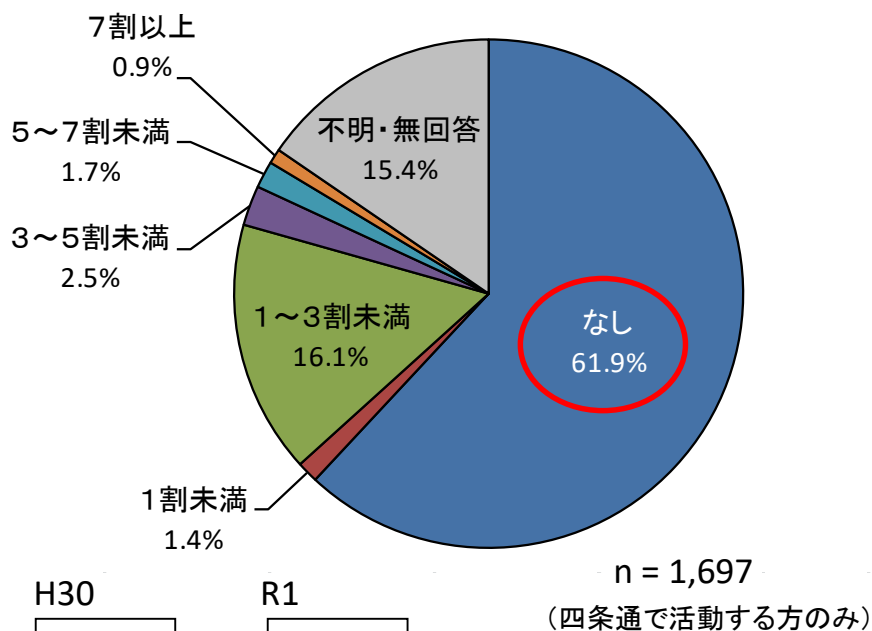
- 四条通で活動する方の約9割が、四条通の駐停車に関するルールを認識。昨年度から1.7%増

四条通での駐停車マナーについて

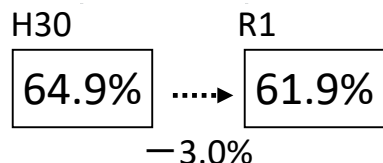
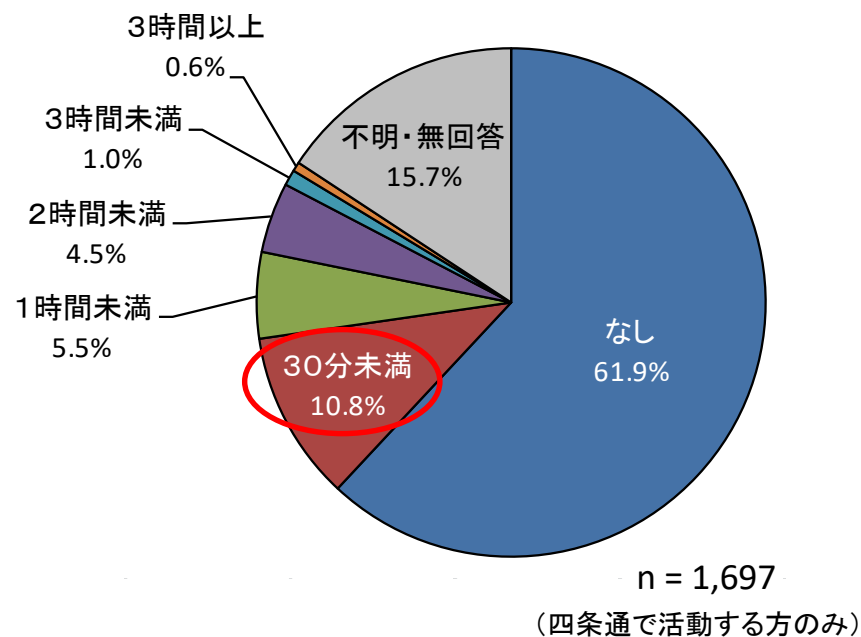
設問④ー3 タクシー乗り場以外で客待ちすることはどれくらいありますか？

1日の四条通での客待ち時間のうち、____割程度、タクシー乗り場以外で客待ちをしている。
時間にすると、____分／日程度、利用している。

〈タクシー乗り場以外での客待ちの割合〉



〈タクシー乗り場以外での客待ち時間〉

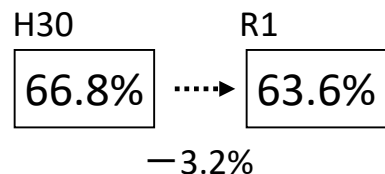
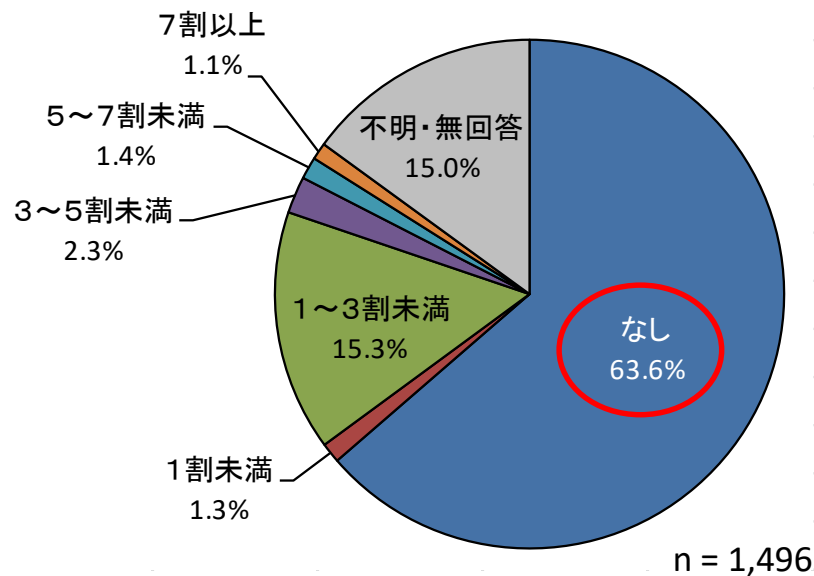


- ・ 6割以上が「タクシー乗り場以外での客待ち」をしないと回答
- ・ 「タクシー乗り場以外での客待ち」をする乗務員は、1日あたり「30分未満」が最も多く約1割

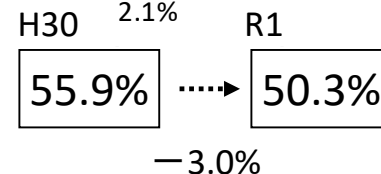
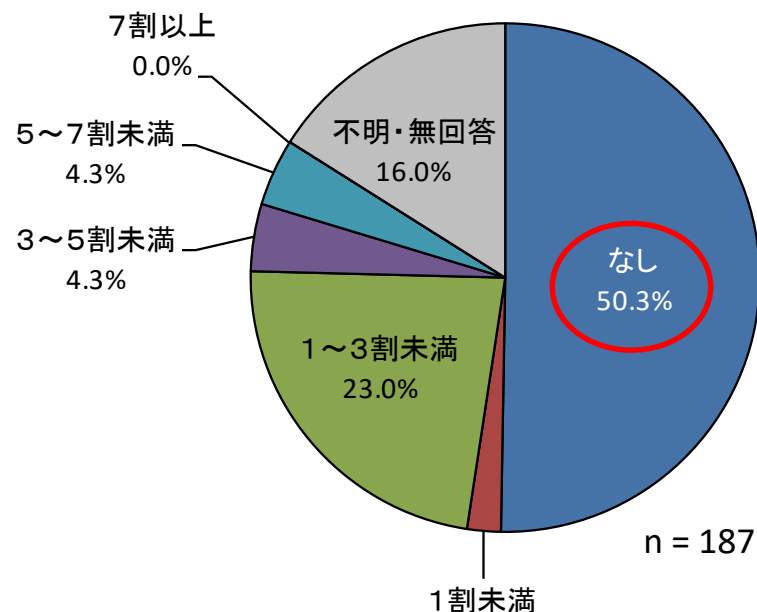
設問④ー3 【追加分析】タクシー乗り場以外で客待ちすることはどれくらいありますか？

(四条通のルールを「知っている人」と「知らなかった人」との違い)

〈四条通のルールを**知っている**人〉



〈四条通のルールを**知らなかった**人〉

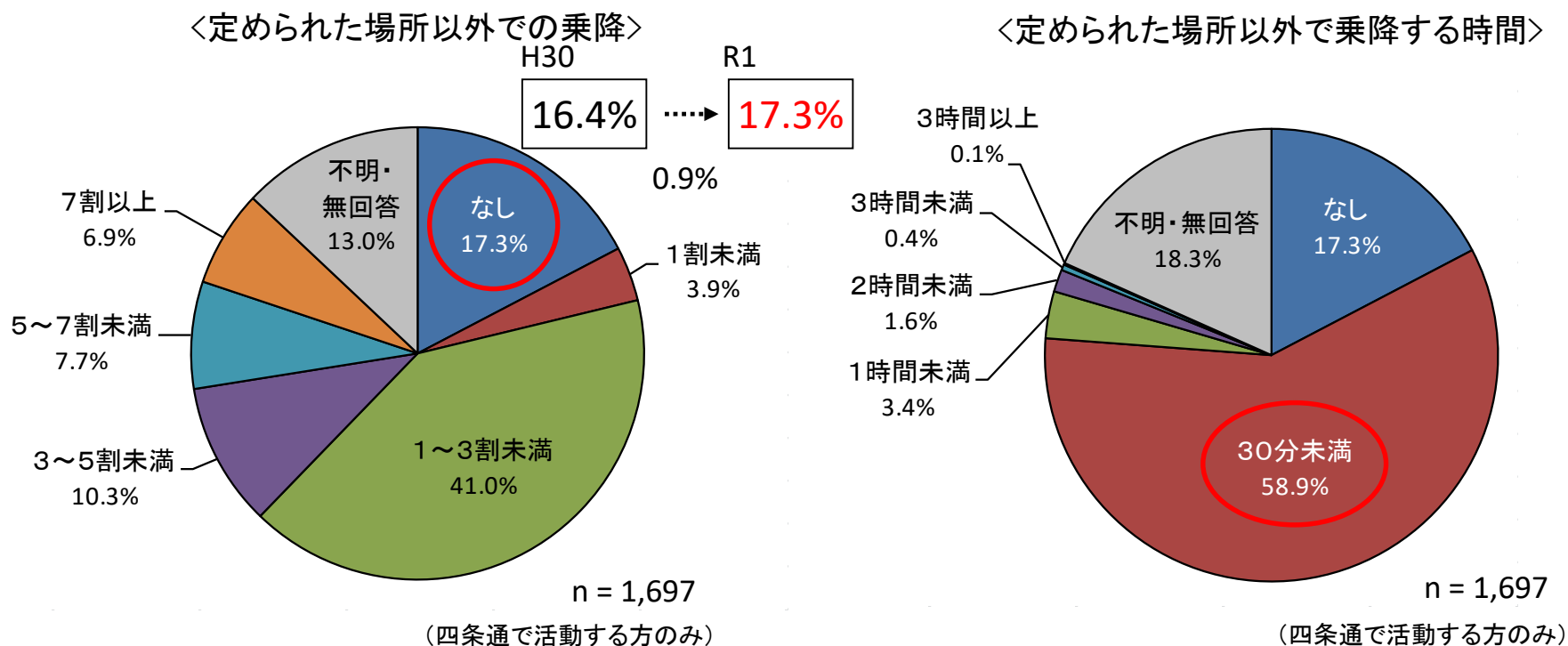


- ・ 四条通のルールを知っている乗務員の方が「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない率が13.3%も高い。

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)

設問④ー4 定められた停車場所(沿道アクセススペースやタクシー乗り場)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？

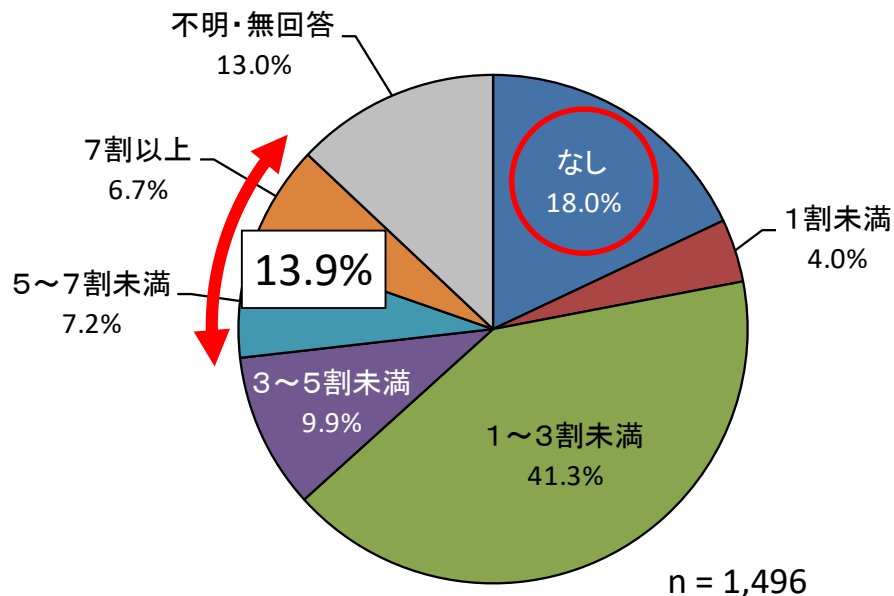
割合にして、___割程度は、定められた停車場所(沿道アクセススペース等)以外で乗降させている。これらの乗降にかかる時間は___分／日程度、利用している。



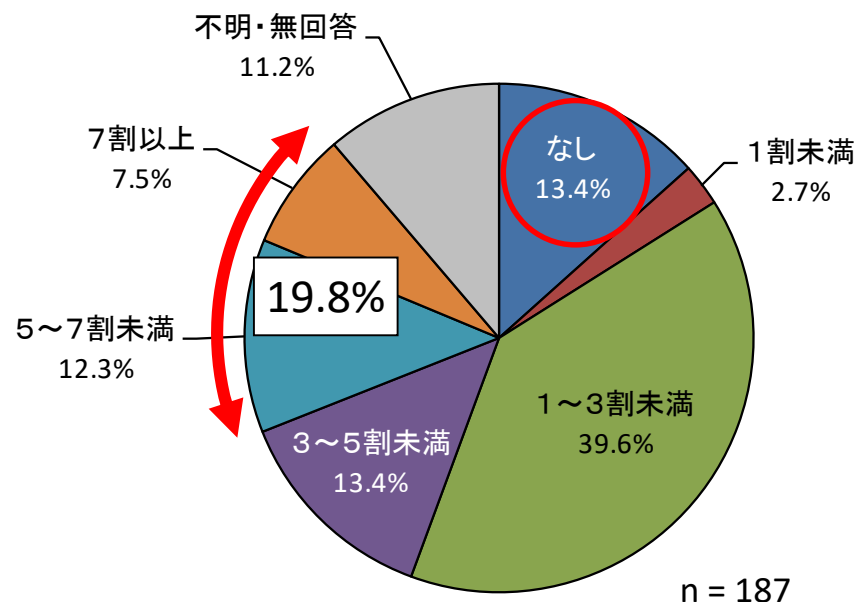
- ・「定められた場所以外での乗降」は、「なし」の回答が2割程度
- ・「定められた場所以外での乗降にかかる時間」は、1日あたり「30分未満」が約6割

設問④ー4 【追加分析】定められた停車場所（沿道アクセススペースやタクシー乗り場）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「知っている人」と「知らなかった人」との違い）

〈四条通のルールを**知っている**人〉



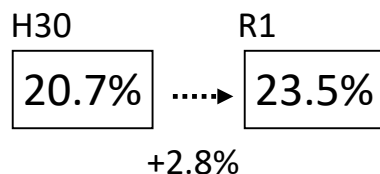
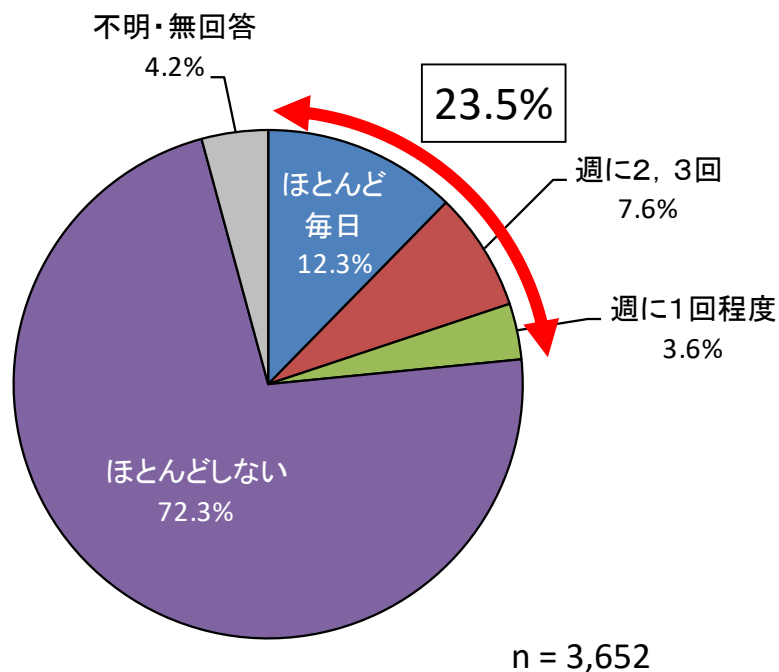
〈四条通のルールを**知らなかった**人〉



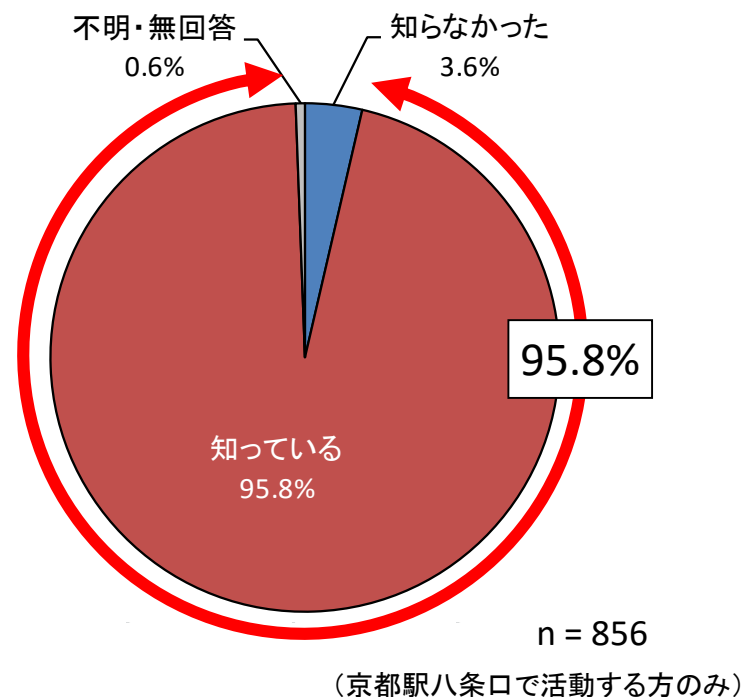
- ・ ルールを知っている人の方が停車場所以外で乗降させない率が4.6%高い。
- ・ ルールを知らない人の方が、日常的にマナー違反となる乗客の乗降を行っている割合が高くなっている。

京都駅八条口での活動状況と運用方法の認知状況

設問⑤－１ 普段、京都駅八条口で、どれくらい
営業活動(客待ち)をしていますか？



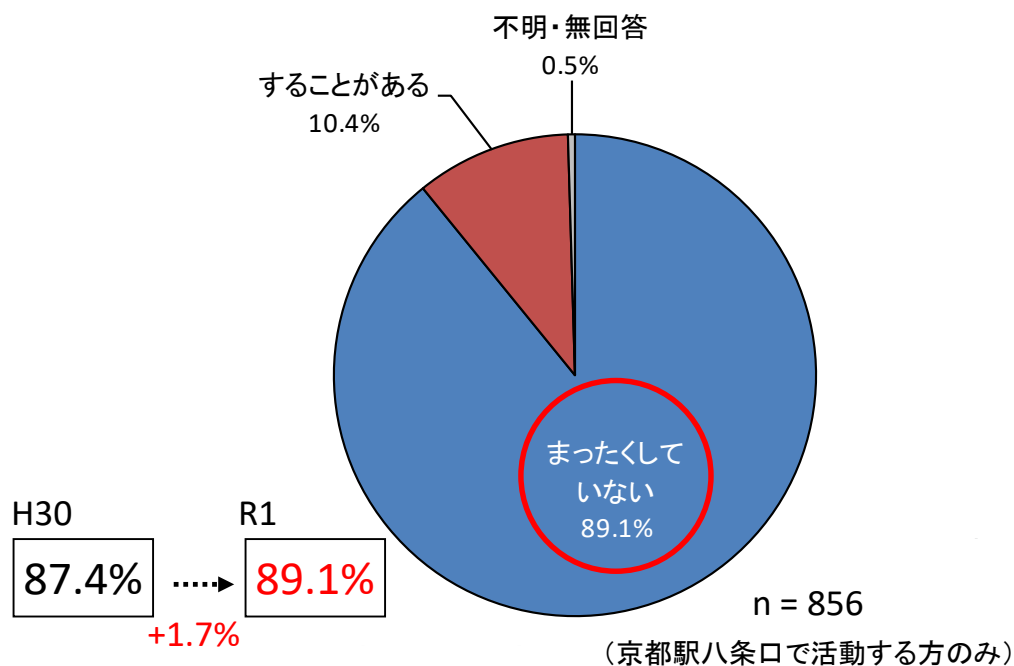
設問⑤－３ 京都駅八条口での「タクシー降り場」での
客乗せ行為は禁止されています。
ご存知でしたか？



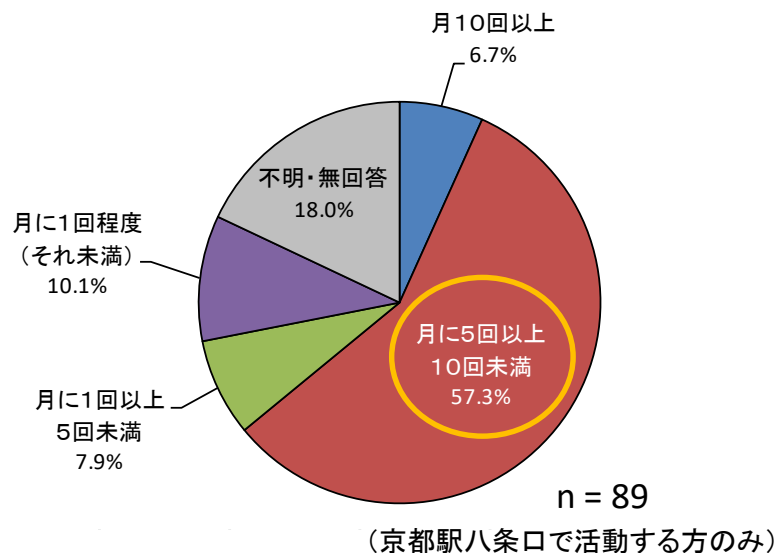
- 京都駅八条口で活動する方のほとんどが、
八条口の運用方法を認識

京都駅八条口での客待ち状況

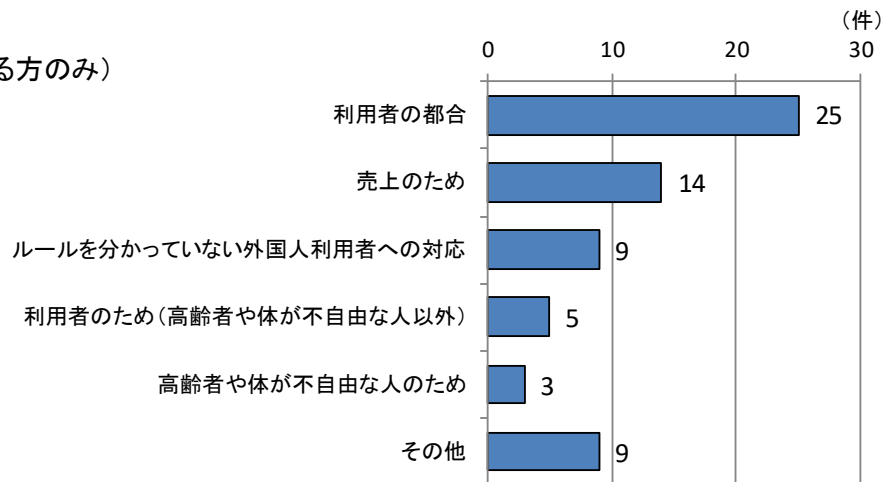
設問⑤-2 京都駅八条口のタクシー降り場で、客乗せをしていますか？ 客乗せをする場合、それはなぜですか？



＜京都駅八条口におけるタクシー降り場での客乗せ頻度＞

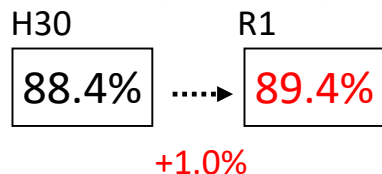
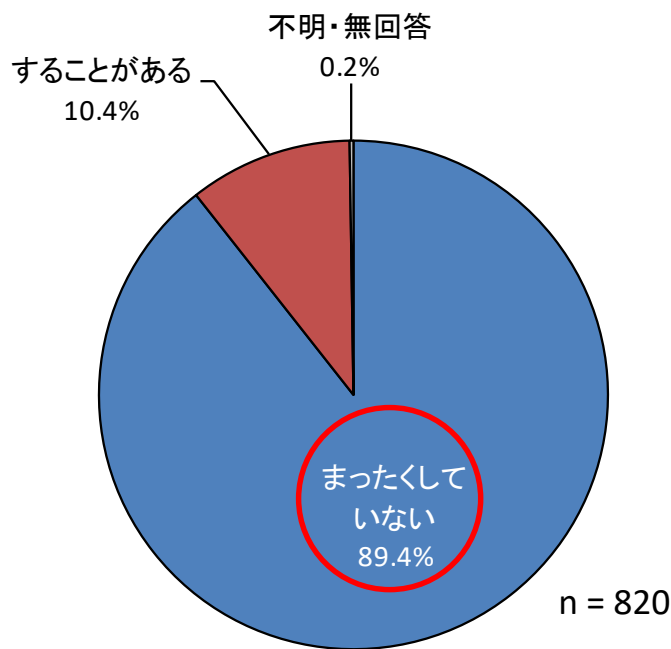


- ・「タクシー降り場での客待ち」をしない方は約9割。
- ・京都駅八条口のタクシー降り場で客乗せする頻度は、「月に5回以上10回未満」が約6割。

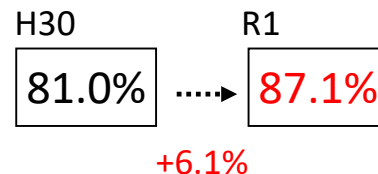
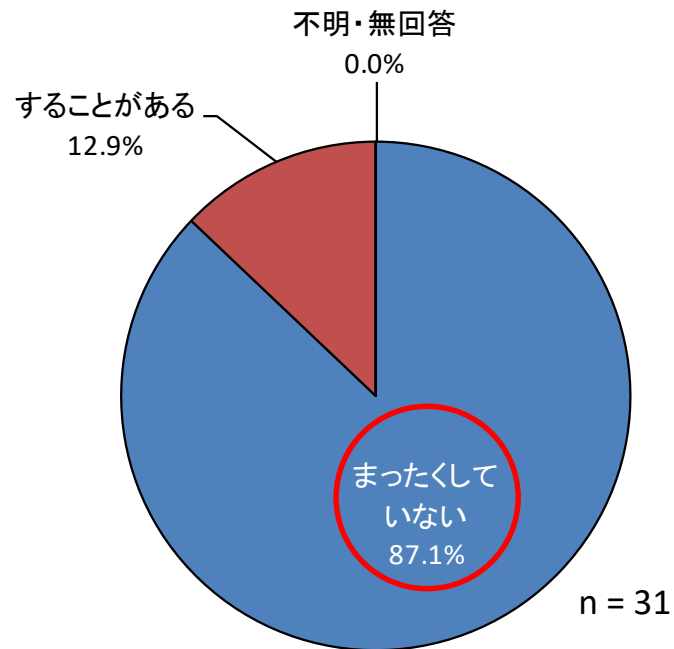


設問⑤ー2 【追加分析】京都駅八条口のタクシー降り場で、客乗せをしていますか？
 (京都駅八条口のルールを「知っている人」と「知らなかった人」との違い)

〈京都駅八条口のルールを**知っている**人〉



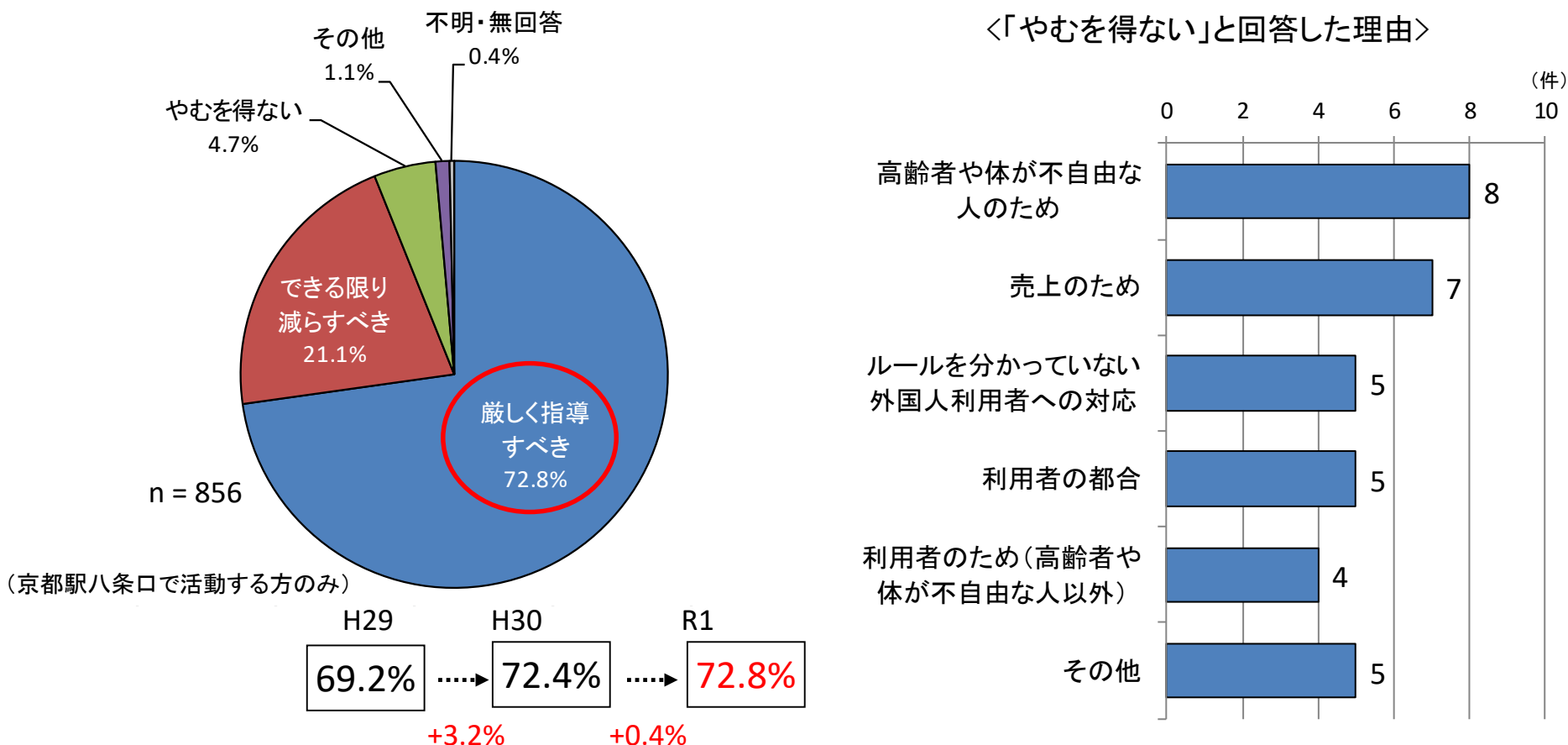
〈京都駅八条口のルールを**知らなかった**人〉



- 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(2. 3%の差)

京都駅八条口における他者のマナー違反への意識

設問⑤ー4 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？

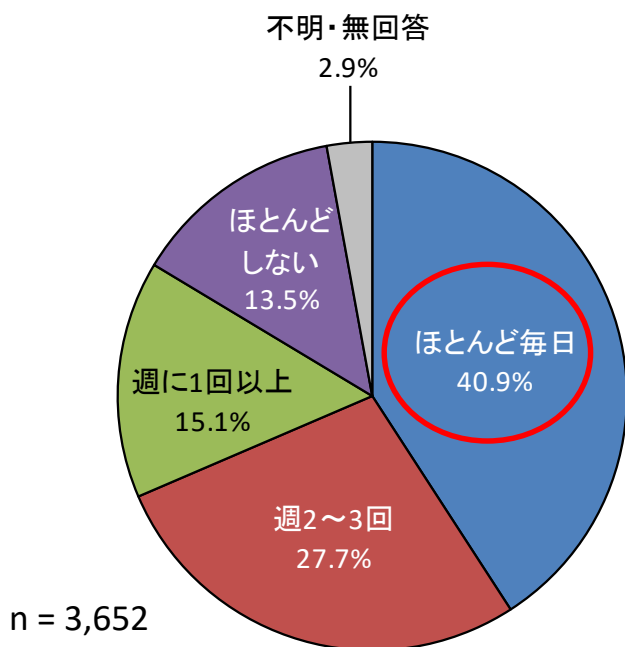


・「厳しく指導すべき」と思っている乗務員が約7割で年々増加傾向にある

外国人利用者

新規

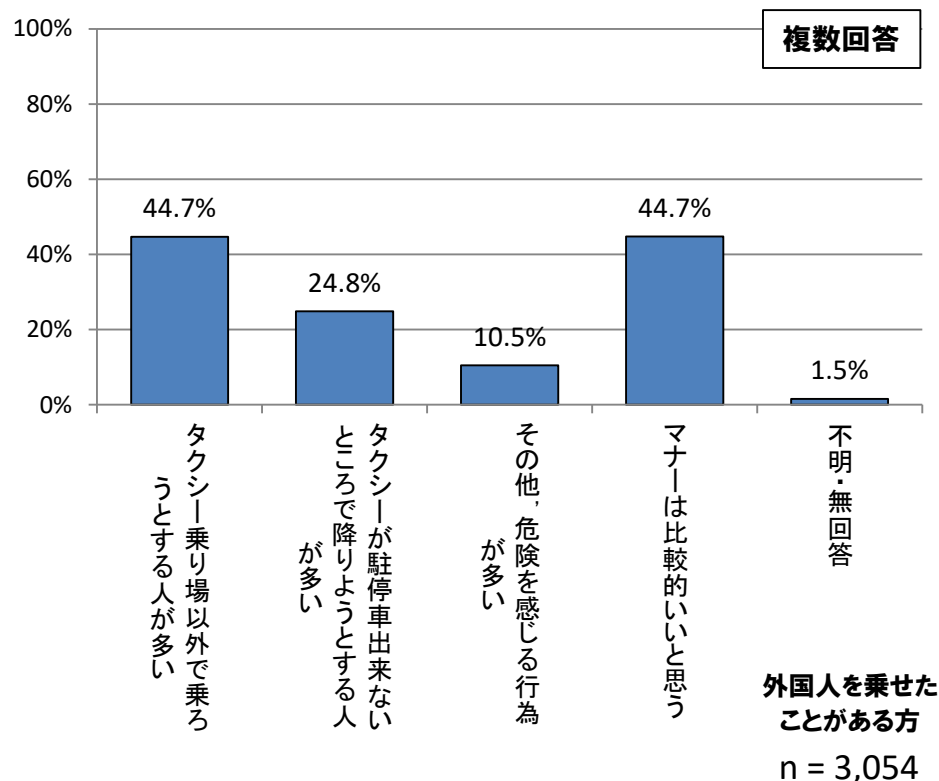
設問⑥ー1 あなたが乗務するタクシーに、どれくらいの頻度で外国人の方が利用しますか？



- 外国人の利用する頻度は「ほとんど毎日」が約4割

設問⑥ー2 外国人利用者のマナーをどのように感じますか？

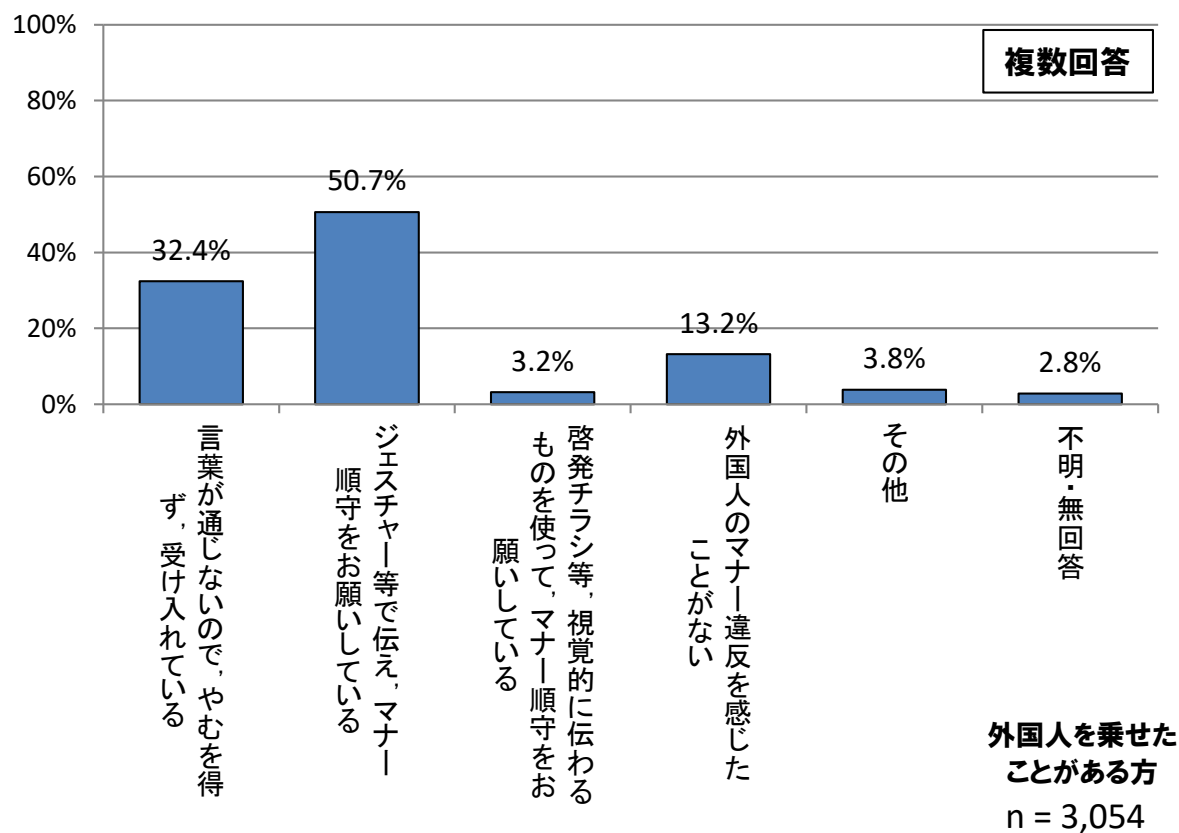
〈外国人利用者のマナーへの評価〉



- 外国人利用者への評価は「タクシー乗り場以外で乗ろうとする人が多い」「マナーは比較的良好と思う」が共に4割以上

設問⑥ー3 外国人利用者がマナーに反する利用や乗降をされようとした場合、どうしていますか？

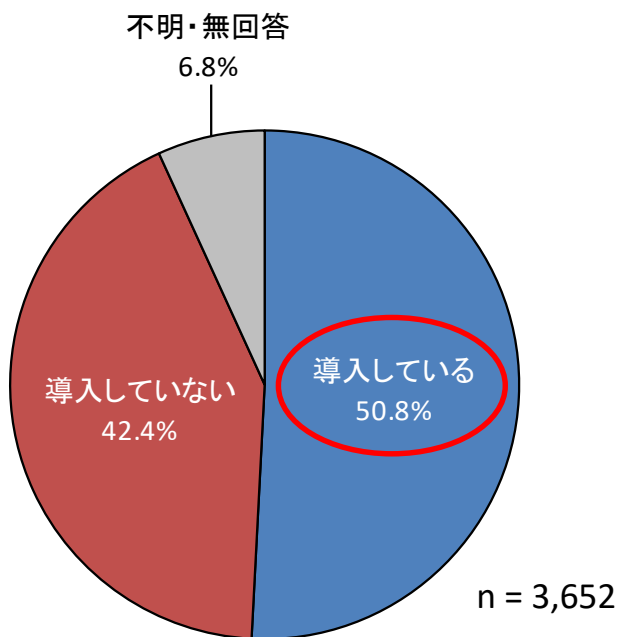
〈外国人利用者のマナーへの対応〉



- 外国人利用者のマナーへの対応は「ジェスチャー等で伝え、マナー順守をお願いしている」が約5割

設問⑦-1 配車アプリを導入していますか？

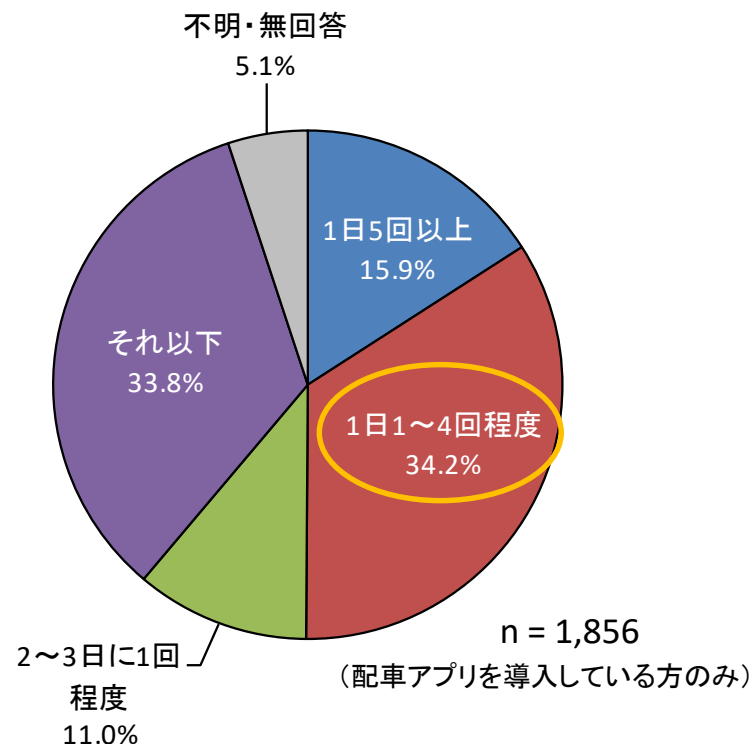
〈配車アプリの導入有無〉



・ 配車アプリを「導入している」が約5割

設問⑦-2 配車アプリを利用した利用者をどれくらいの頻度で乗せていますか？

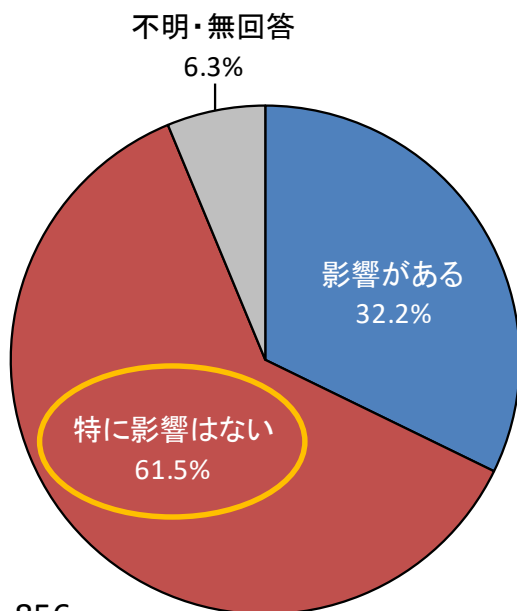
〈配車アプリ利用者の乗車頻度〉



・ 配車アプリ利用者の乗車頻度は「1日1回～4回程度」が3割以上

設問⑦ー3 配車アプリを利用されることで、駐停車マナーへの影響はありますか？

〈配車アプリ利用者の駐停車マナーへの影響〉



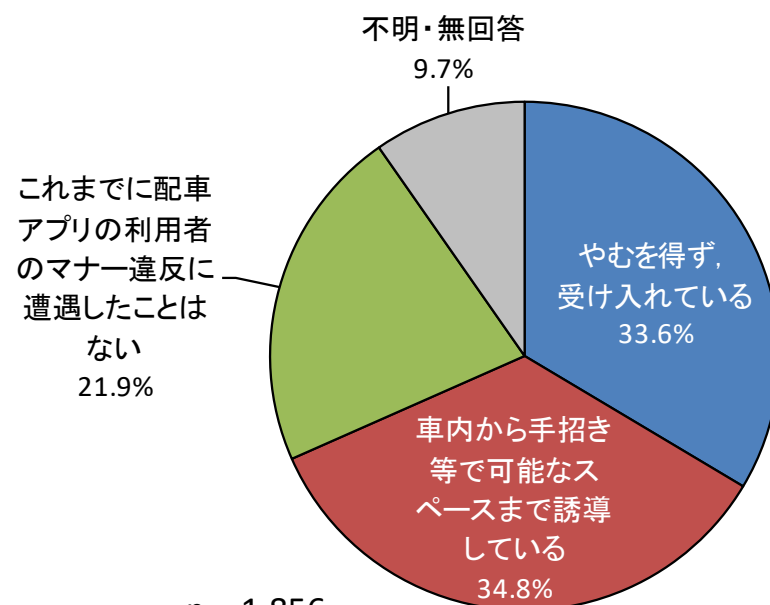
n = 1,856

(配車アプリを導入している方のみ)

- 配車アプリ利用者の駐停車マナーへの影響は「特に影響はない」が約6割

設問⑦ー4 配車アプリの利用者が駐停車マナーに違反する場所で乗車しようとする場合、どうしていますか？

〈配車アプリ利用者の乗車頻度〉



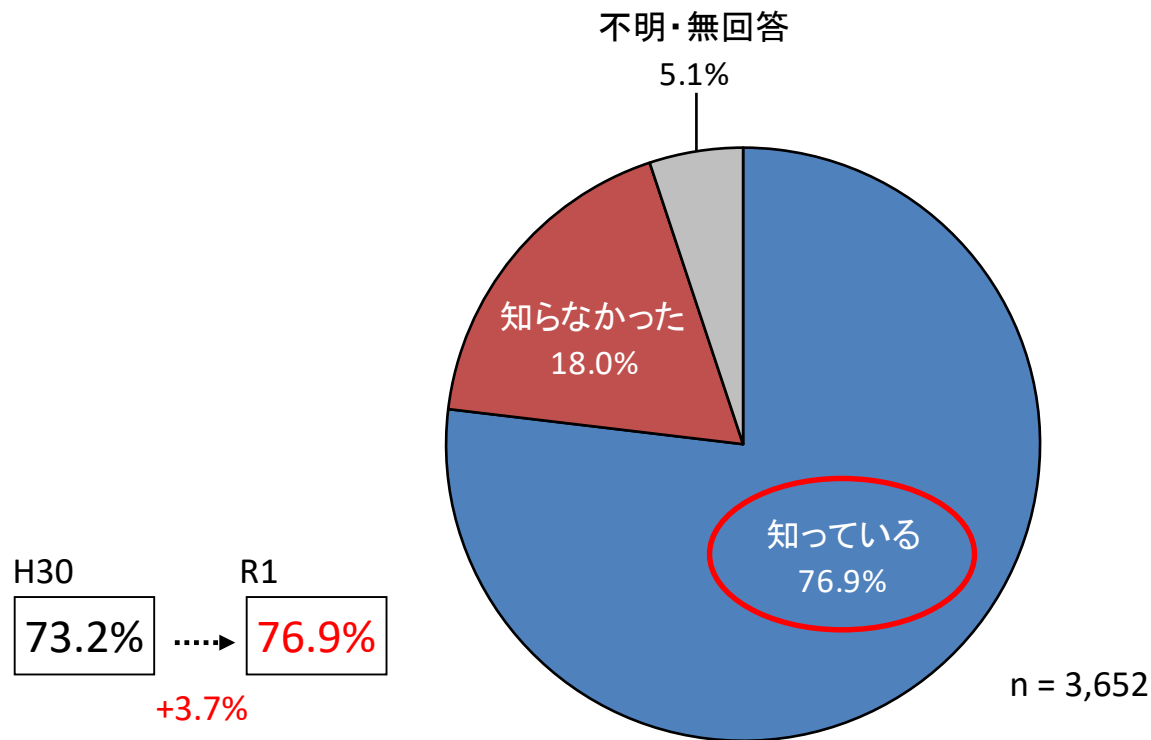
n = 1,856

(配車アプリを導入している方のみ)

- 配車アプリ利用者の駐停車マナー違反への対処法は「車内から手招き等で可能なスペースまで誘導している」「やむを得ず、受け入れている」が共に3割以上

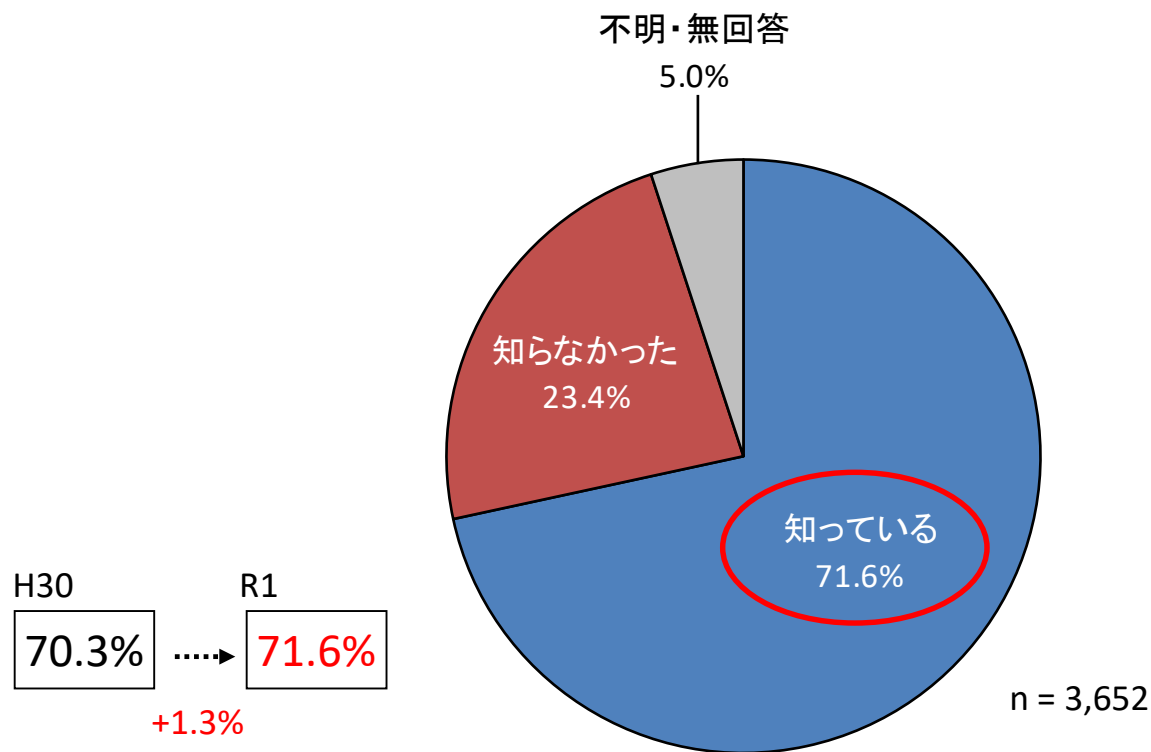
業界団体等の取組とマナー向上意欲

設問⑧ー1 京都市、京都運輸支局、京都府警察、タクシー業務センターは連携して、タクシーマナー向上に向けた街頭啓発やポスター・横断幕の掲出等の取組を行っています。ご存知ですか？



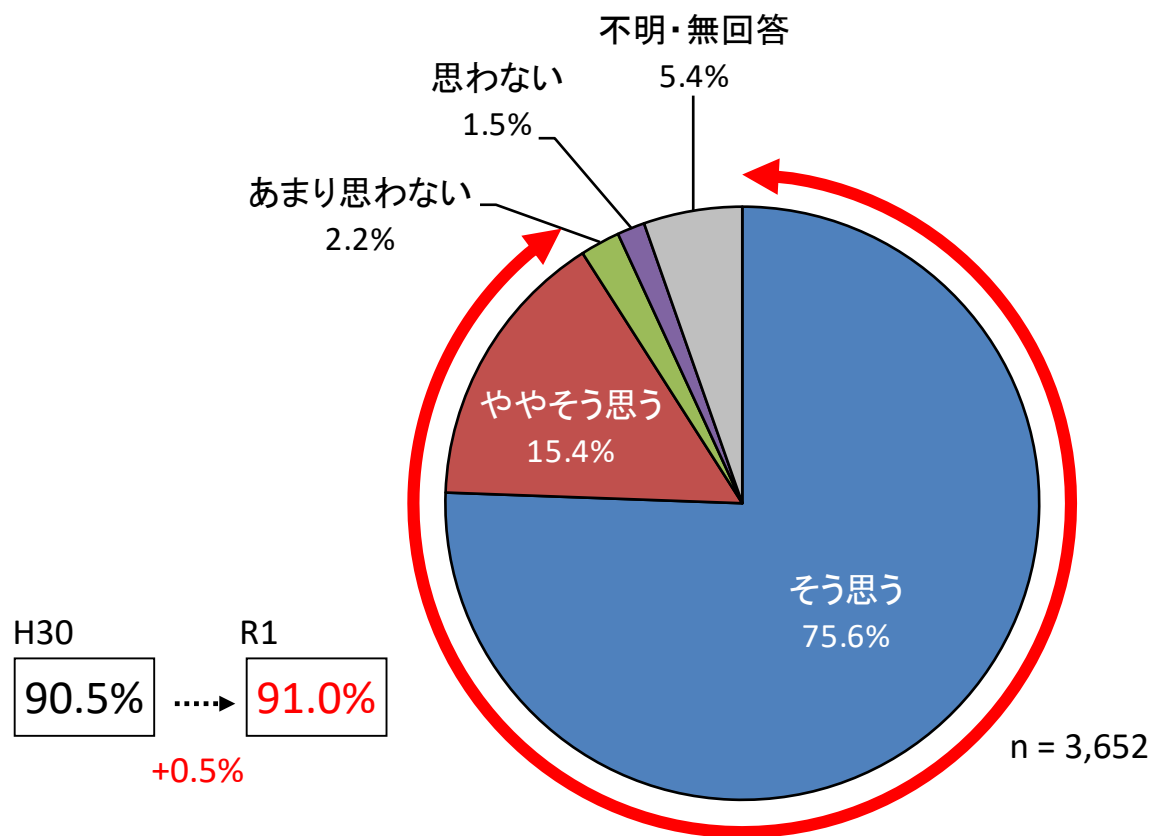
- 業界団体等が行っている啓発取組について、約8割が認知。昨年度から3.7%増

設問⑧ー2 タクシー業務センターでは、駐停車違反等を行った車両に対して規定に基づく指導を行っており、違反点数が累積すると、再講習等の指導を行うこともあります。ご存知ですか？



・ タクシー業務センターによる街頭指導についても、約7割が認知。

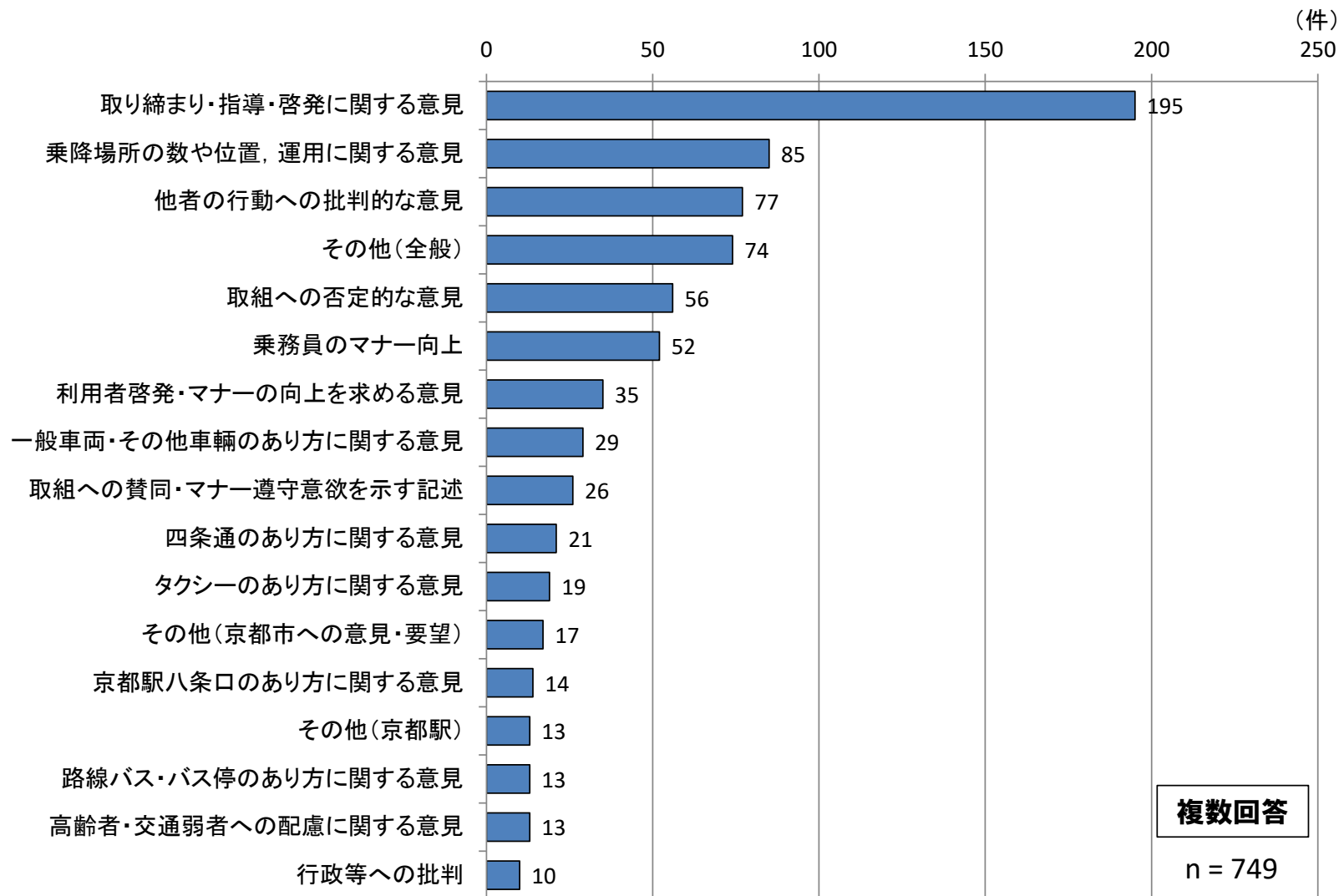
設問⑧ー3 上記のような関係団体が、駐停車マナー向上に向けた取組を行っていることを知って、あなたもマナー向上に努めようと思いますか？



・ 約9割がマナー向上に努める意思を示している。

その他ご意見

設問⑨ 駐停車マナー向上に向けた取組について、あなたのご意見やお困りごとがあればお書きください。
(自由記述より)



<参考:主な自由記述>

① 取り締まり・指導・啓発に関する意見

- 交差点内やバス停前、タクシー乗り場以外での客待ちには、取締・指導・啓発・処罰をもっと厳しくすべき。(多数)
- タクシー乗り場や待機枠から、はみ出して駐車している車両の指導をお願いしたい。(多数)
- タクシー乗り場では前後の交差点で客待ちしているタクシーが多く、お客様もそのタクシーに乗られることが非常に多い。係員などを配置してお客様をタクシー乗場に誘導してはどうか。
- 百貨店前や電気量販店前等は他に比べて指導が甘いと感じる。もっと厳しくする必要がある。(多数)
- 繁華街道路においての客待ちタクシーが渋滞の一因になっており、非常に迷惑している。一掃していただきたい。
- 早朝・夜間・深夜帯の取り締まりもお願いしたい。(多数)
- 四条通に権限のある取締官か警察官を常駐なりして、多数巡回させてはどうか。徹底的に取り組むべき。(多数)
- 警察と連携して、違反している乗務員には速やかに反則キップをきって欲しい。指導だけでは何もかわらない。(多数)
- 違反に対して、個人への指導や処分(業務上のペナルティ等)を与えるべき。(多数)
- 個人タクシーのマナー違反が多いと感じる。取り締まりや指導を強化すべき。(多数)
- 直接乗務員よりも、まず会社に指導して、会社から違反している乗務員に指導した方がいいと思う。(多数)
- 組合や会社で、もっと啓発活動をすべき。
- 警察に取り締まらせるだけでなく業界全体で乗務員とお客様に周知して欲しい。
- マナー違反を繰り返している乗務員は同じ人物が多いと思う。指導の多い乗務員には他の方法を考える必要がある。
- マナーに気を付けて営業しているので、マナーを守る人が不利益となる。不公平のないように取り締まりをして欲しい。
- 駐停車のマナーを守っているのに、それを邪魔に思う別のタクシーにクラクションを鳴らされることもあるので、もっと個人個人にまでマナー順守を啓発して欲しい。
- 週1回の取り締まりではなく、アットランダムに取り締まりを行い、マナー違反をするタクシー会社に処罰するべきである。

② 乗降場所の数や位置, 運用に関する意見

- 京都市内に, タクシー乗り場・降り場を増やして欲しい。(多数)
- 四条通のタクシー専用乗降場所が少ない。(多数)
- 沿道アクセススペースを広げて欲しい。(多数)
- 百貨店前のタクシー乗り場の待機枠を増やす。(多数)
- 百貨店前にタクシー降り場を作って欲しい。(多数)
- 利用者の動向をよく調査の上, タクシー乗り場など設置すべき。
- タクシー需要のある繁華街に, もっとタクシー乗降場所を増設すべき。乗り場の少なさも相まって, お客様は何時でも何処でも都合よく手を上げ乗り込む。根本的原因だ。
- 公共交通機関としてのタクシーの地位が低すぎると感じる。乗降を禁止している場所が多いが, 乗降場所があまりに少ないと思う。
- 安全に乗り降り出来る場所をはっきりと指定表示する事を願う。多くあると助かる。
- タクシーの停車位置(降り場の指定)をはっきり表示する。(道路に黄色の印などをつける。)
- 公共交通であるタクシーの役割を高めるため(TAXI→空港バスの利用も多い), 空港行きバスの周辺にタクシー降車場所のスペースを設けて欲しい。
- 京都では市民が足としてタクシーを利用している場合が多いため, 乗降場(利用が多い場所)をもっと整備すれば良いと思う。

③ 他者の行動への批判的な意見

- 駐停車マナーの悪い乗務員が多い。(多数)
- バス停付近の駐停車はバスに対してかなり危険である。(多数)
- 百貨店前や家電量販店前の行列がひどい。渋滞の原因となっている。(多数)
- 各観光地でのタクシー乗り場で, 一部のドライバーが仲間内で場所取りをして仕切っている。(多数)
- 外国人に対する態度が悪い。
- 公衆トイレの周辺で休憩している車両が多い。

④ 取組への否定的な意見

- 現場での指導, 頻度が少なく効果が皆無と感じる。(多数)
- 京都は駐停車に対して矛盾がある。(多数)
- 中途半端な形だけの取組ならしないほうがまだ。(多数)
- 稼働している台数, 乗り場の数, 顧客の需要, 各社料金体系非統一でバランスがとれていない。
- マナー向上を行なうなら, タクシー乗務員にもっと厳しくするのと, お客様にもマナーを守るようにするべきだし, 京都の交通事情では無理だと思う。
- 明確なペナルティを決めて課さない限り, いくらアンケートや啓発活動をして意味はない。
- 駐停車マナーの向上のために, まちづくりそのものを見直すべきだと考える。
- マナー違反をしている車両も, お客様のニーズに応えているだけ。アンケートに答えて綺麗事を言っているけど, お客様は自分に都合の良いほうを選ぶ。
- 正直, 全く効果を感じない。真面目にやっているのがバカらしい。ちゃんと悪質なドライバーに報いがあるようお願いします。
- ほとんどのお客様が交差点で乗るため。そこで乗車拒否すれば, 売上げがなくなる。(みんな同じだと思う。)(多数)
- 京都市の政策により街中に渋滞が発生し, 一般車の流入規制や白タクの規制も全く行わないのに, タクシーのみをやり玉にあげるような事は全く納得できない。
- 市バス最優先の乗り場構造から考え直してもらわなければ, マナーの改善は今後厳しいと思う。
- タクシーの給料を歩合給から固定給にしなければ, 絶対に解決しない。アンケートや街頭指導などしても無駄。
- 毎年このようなアンケートをしているが, 何年も何も変わらない。(多数)
- ルールを守っている乗務員にはアンケートの意味が無い。(多数)

⑤ 乗務員のマナー向上

- 乗務員一人一人の自覚が大事。(多数)
- 安全防衛運転で、マナー向上に努めたい。(多数)
- 繰り返し注意をして、乗務員に意識をしてもらう事が大切。(多数)
- 守らない人が多く、もっと全員が向上に向け考える必要が有る。(多数)
- 身近なドライバーと常にマナーについての会話をする事。
- お客様の乗降は交差点付近が多いので、なるべく安全な場所で行いたい。
- どうしても、お客様の手が上がるのが交差点なので、止まって乗車してしまう。できる限り車内でも交差点以外でのお願いはしているが。(多数)
- 法令上の乗車拒否の規定と交差点やバス停付近での手上げについては判断に迷うことがある。

⑥ 利用者啓発・マナーの向上を求める意見

- 利用者にも交差点内は駐停車禁止であることを周知・啓発活動をして欲しい。(多数)
- 利用客側にもマナー向上の取組をしていただきたい。(多数)
- 交差点内やバス停、横断歩道等で乗降しようとするお客様が多い。(多数)
- 利用者にもっと伝わるように看板の設置やTV、新聞等で周知して欲しい。実際ほとんどの人はそういう意識を持たずにタクシーに乗車しようとしていると思う。
- 利用者側への指導が現場でできてない。
- 乗務員が利用者のマナーを向上させようという気持ちが必要ではないか。
- 乗務員よりお客様の利用者心理を考え、対応する事が必要。
- 外国人に対して英語表記だけでなく、中国語や韓国語標記もして欲しい。

⑦ 一般車両・その他車輛のあり方に関する意見

- 一般車両の駐車違反やマナー違反の取り締まり・指導をすべき。(多数)
- 一般車両の駐車違反やマナー違反が多い。(多数)
- タクシー乗り場に一般車両が入ってくるので指導してほしい。(多数)
- 自転車のマナー違反を取り締まって欲しい。(多数)
- 四条通・河原町通等にて軽車両(自転車)通行禁止時間帯でも通行する自転車が危ない。自転車走行を厳しく取り締まって欲しい。(多数)
- 一般車両が無法過ぎる。四条通(烏丸通～河原町通間)ぐらいは規制すべき。
- 自転車の逆走と、信号無視をやめて欲しい。
- タクシー嫌いの一般車両からの嫌がらせがある。

⑧ 取組への賛同・マナー遵守意欲を示す記述

- もっと、徹底してマナー向上に取組んで欲しい。(多数)
- 駐停車禁止場所では乗客に乘らないような周知やキャンペーンをすることが良いと思う。(多数)
- 各団体が取組を行っているからではなく、社会人として、あたりまえのマナーとして行動しているつもり。
- マナー向上がうまく行っていないのなら継続して毎月行なうことである。上がらなければ他の方法を考える。
- ローカルルールは法的ではないにせよ、ルールを守った方が、マナーが良くなるならば明文化すべき。
- マナーの悪いドライバー、マナーの悪い利用者は、いなくなるまで制裁や罰則を変化させて淘汰して下さい。
- 本気でマナー向上を目指すなら、法令違反者に高い罰金を課すしかない。そうすればリスクに見合わない行為はなくなる。逆にそうしなければならぬ。
- 交差点、駐停車マナーは、会社の無線で、移動勧告したらいいと思う。
- お客様向けのマナー啓発のチラシを車内に用意し、利用マナー向上に努める。

⑨ 四条通のあり方に関する意見

- 明らかにお客様が乗らないと思われる所にタクシー乗り場を設けるのはいかがなものか。
- なぜ、交差点やタクシー乗り場にはみ出してでも客待ちをするのか考える必要がある。遠方客が多いからか。
- 客待ちタクシーによる渋滞が多い。
- 百貨店前のタクシー乗り場は3台しか客待ちできないが、必ずといっていいほど4台目が止まっている。
- タクシー乗り場が少なく、お客様との需要とあっていないので仕方なく違法駐車してしまうのでは。
- 四条通の場合、お客様を降そうとしても沿道スペースが納車や一般車で空いていない場合が多い。土・日・祝日は一般車を四条通(烏丸通～川端通間)に入れないほうがよい。
- 各交差点付近のバス停が近すぎる。渋滞の大きな原因になっている。(多数)
- バス停の位置がわるい。ボトルネックでなぜ広い方にバス停を作らないのか。以前より渋滞が酷くなった。
- 市バスが団子状態で、その先が空いているのが問題。改善要望。
- もっと渋滞緩和の努力をして欲しい。四条通は以前のように戻して欲しい。(多数)
- 四条通と河原町通を走りやすくして欲しい。
- 京都市は四条通が一車線となり渋滞が多いので、その分、歩車分離式信号に全て変えるべきである。そうすれば、渋滞緩和と自転車等の安全性も確保できる。
- 四条烏丸通は前より渋滞している。一車線にして、バス停、道路行政の失敗ではないか。警察の指導で良かったはず。
- 四条通の歩道を広げすぎる。市バス也多すぎる。
- 四条通は駐停車禁止場所多すぎる。(多数)
- 道路整備を優先すべき。
- 国の施策でもあるが、歩行者スペース優先が行き過ぎ。駅や市街地(特に京都駅と四条通)に、利用者が自由に乗り降りできるスペースが無さ過ぎる。

⑩ タクシーのあり方に関する意見

- ・タクシー台数が多すぎる。減らすべき。(多数)
- ・違法な客待ち等の根本原因は台数が過剰な為である。業界全体の発展を考えるなら、一刻も早く減車を行うべき。現行から3割減らすべき。
- ・料金がバラバラなのが問題で、同じ料金にしたらかなりマナーはよくなる。(多数)
- ・他府県の車輛を減らす。
- ・タクシーは利便性です。余りしばりつけることはよくない。
- ・深夜、四条通等に放置駐車している無許可タクシー(白タク)がたいへん多く、大渋滞になっている。違法なサービスで、格安料金で営業をしている。また白タクの車が日に日に多く増え続けている。これは違法なサービスで、タクシー業界にとっては、たいへんな大きな問題。対策を一日でも早く考えて欲しい。
- ・無許可タクシー(白タク)の取り締まりを厳しくしていただきたい。(多数)

⑪ 京都駅八条口のあり方に関する意見

- ・予約車待機レーンの台数をもっと増やして欲しい。(多数)
- ・タクシー乗り場と降り場の改善を強く望む。全体的に狭い。(多数)
- ・タクシー降り場でも、お客様がタクシー乗り場と同様な感覚で乗ってこられる場所がある。マナー違反にならないよう改善できないか。京都駅八条口はタクシー乗り場とタクシー降り場を入れ替えてはどうか。(多数)
- ・長距離バス乗り場の付近にタクシー降り場が全く無いのは如何なものか。重く大きい荷物を降さなければならないのに。
- ・タクシー乗り場を、京都駅正面と同じように色分けして欲しい。
- ・迎車場のルールが曖昧。
- ・京都駅八条口の入場を分かりやすく掲示して欲しい。
- ・タクシー降り場での乗車は、厳しく取り締まるべき。
- ・外国語アナウンスがないと訪日外国人向けタクシー(FFタクシー)が勝手し放題である。
- ・八条口のタクシー降り場においては、業務センター関係者が実態を見て把握すべき。
- ・24時間、指導にあたるべき。京都駅八条口を臨機応変に全車解放すべき。

⑫ 路線バス・バス停のあり方に関する意見

- 市バスのマナーが悪すぎる。(多数)
- 市バスのマナー向上も必要。(多数)
- 市バスが多すぎる。(多数)
- バスの無理やりの車線変更が多く、車体が大きいいし、クラクションも大きいから恐怖を感じる。
- タクシーだけでなく、観光バス等の駐停車違反も強く指導して欲しい。

⑬ 高齢者・交通弱者への配慮に関する意見

- 歩くのがつらいお客様や高齢者・障がい者がもっとタクシーを利用しやすい状況を作って欲しい。(多数)
- 高齢者や障がい者にやさしい駐停車マナーをもっと作ってほしい。(多数)
- 困っている方(足の不自由な方や外国人)をヘルプするため、やむを得ず乗車禁止場所で乗車してもらうことについて対応して欲しい。(多数)
- 足が悪い方のみでも構わないので、乗降しやすい場所を作って欲しい。
- 駅のエスカレーターやエレベーターのある所にタクシー乗降場所を設置して、体の不自由な方や荷物の多い方の利用をしやすいようにして欲しい。
- 車イスの方や足の不自由な方は、どうしても段差のないバス停等でタクシーを待っている。

⑭ 行政等への批判

- 京都市、京都運輸支局、京都府警察、タクシー業務センターは利用者に対する告知や乗り場を増やしていくべき。現実的にタクシーの台数(お客様の数)からすると現状ではまったく絵に描いた餅。
- 行政の取組が非常に甘い。
- 市長自身が交通に関して考えないといけない。
- 机上での考えでは何もわからない。自分の目で確かめよ。
- 京都のタクシー台数とタクシー乗り場の数を御存知ですか。関係者は現場を知らな過ぎる。もっともっと勉強して下さい。
- 行政がぬるすぎる。なぜ、厳しく検挙しないのか。悪質ドライバーに完全にナメられている事をわかっていない。

⑮ その他(京都市への意見・要望)

- タクシーがマナー駐車違反をする場所に止まれないようにコーンを置くなどで対応して欲しい。(多数)
- マナー向上は良いと思うが、乗務員の営業をもっとしやすい環境を作っていただきたい。(多数)
- 個人タクシーへの苦情窓口の一本化と取り締まりをして欲しい。個人タクシー乗務員のマナーがタクシー業界のイメージを低下させている。
- 駐停車のマナー意識を高めるだけでなく、タクシー業界全体でもっとタクシー客待ちエリアを増やすように、市行政に働きかける必要があると思う。
- 京都の街並が暗くなりすぎた。人身事故も起こりそうな今日この頃。看板や照明がなくなり、暗くて歩行車や自転車の違反横断などで危険を感じる事が必ず1日何回か起こる。何とか明るくする方法を考えて欲しい。
- 周りへの配慮が全く感じられない。交通渋滞の元だと思う。根本な徹底教育が必要だが、公の強い力が必要だと思う。
- 主な駐停車場所に立ち、毎日取り締まりや利用者(又は通行人)にチラシを配り、その行為を乗務員以外の人達にも徹底的に啓発して、完全になくなるまで継続して欲しい。
- 行政が、乗務員やお客様の利用しやすい乗り場を作って欲しい。
- 安全に乗り降り出来る場所をはっきりと指定表示して欲しい。
- マナー向上に関するアンケートは市が運営するバス乗務員へも行っていますか。
- 四条河原町南東側の引きちぎられた啓発看板をいつまで放置しておくのか。
- 無線機のGPSを使い、マナー違反場所での駐停車の記録を協会が直接管理できるようにし、公表や罰則を行ない、マナー向上に役立ててはどうか。(禁止箇所での駐停車した場合、ブザー等でアナウンス(車内・車外とも)するようにしてはどうか。)
- タクシーを利用する側のモラルとルールを守ること等を全国的にもっと広げ、伝えて欲しい。
- タクシーもそうだが、車、全体の問題として、駐停車違反はしないよう、テレビ・ラジオ・新聞等でも訴えて欲しい。

①⑥ その他(京都駅)

- 京都駅前の客待ちタクシーの取り締まりをして欲しい。(多数)
- アバンティ前のタクシー乗り場で、いつもタクシーが列をなし、歩道の所まで並んでいるので、お客様を降ろす場所がないので、いつも困っている。(多数)
- 京都駅正面側のタクシー乗り場を溢れた車が一搬道路(塩小路通り)まで並ぶのは如何なものか。渋滞元で大迷惑である。
- 京都駅構内のタクシー乗り場に係員1名を設置すべきである。
- 京都駅前の郵便局前での駐車マナーが非常に悪い。
- 京都駅の乗降場所に一般車が停車している。
- 京都駅(北)喫煙所の煙が車内に入ってくる。
- 京都駅の訪日外国人向けタクシー(FFタクシー)は廃止すべき。理由はFFタクシーが無い状態で外国人が多く並び、一般タクシーが数台ある時に乗ろうとしても、乗車拒否をする乗務員がいる。外国人の立場で考えるとまったく親切な乗り場にはならない。FFタクシーを続けるなら、常に説明する人間を一人立たすくらいでないとダメ。
- 京都駅正面乗り場で大型料金のタクシーが多く、タワー前の不法な客待をしているタクシーがある。

⑪ その他(全般)

- 各社が問題意識を持ち、かつ取り締まりも強化すべき。
- 乗務員も利用者側も、もっと意識の向上が必要。
- 会社のペナルティが甘すぎる。もっと会社に取り組むべきだ。
- 限られたスペースの乗り場に入れば、確実に乗車につながるので減らない。業務センターの方も平日しかこれられないので、監視カメラを付けるべき。
- ルール違反を何とも思っていない客に対し、簡単にクレームとして受け付けている運行管理者にも罰則が必要と思う。
- 乗降についての説明に納得されない利用者等に対する窓口があればいいと思う。
- 毎年このアンケートを記入しているが、タクシー業務センターの指導が効を奏しておらず、一向にマナー違反、道交法違反の車両が減っていないと感じる。実効性がなければ、この活動も無意味。効果の出る厳しい指導を期待する。
- 安全協会の努力不足と感じる。新聞等で知らせるべき。
- 駐停車はタクシーだけではない。配送トラック、ゴミ収集車、白タク等もある。タクシーばかり取締りしないで欲しい。
- 歩行者の横断や一般車、自家用、商用車についても長時間の駐停車も行っているのが見受けられる。マナーやルールの啓発の実施もお願いしたい。
- 歩行者、自転車の交通マナーが悪い。横断歩道以外での横断(高齢者多い)、自転車の(左側)すりぬけ、追い抜き、一旦停止なしの交差点進入等。
- 京都の道路環境が悪いと思う。
- 外国人の方に、もっと分かりやすい案内板・チラシ等を目に付く所に設置して欲しい。
- 外国人に、日本のタクシーの乗り方を周知して欲しい。(右側のドアを開けない等)
- 配車アプリのシステムが理解できない。
- 配車アプリの利用車が、乗車場所をバス停で指定してくる。
- 配車アプリで駐停車禁止場所を表示するなど制限をかけて欲しい。
- 車両自体が進化、改良され、自動運転安全装置が普及して行く中、駐車の形態自体も変化改良されて行くべき。マナーだけの問題ではない。

運行管理者アンケート調査の結果

- ① 運行管理者は会社の方針としてマナーを守らせるべきと考えている。
- ② 乗務員教育として、日常的な声かけや講習会を開催している事業者が多数である。
- ③ 一方で、運行管理者アンケートに無回答の事業者が、調査対象の全事業所の約6割となっている。

まとめ

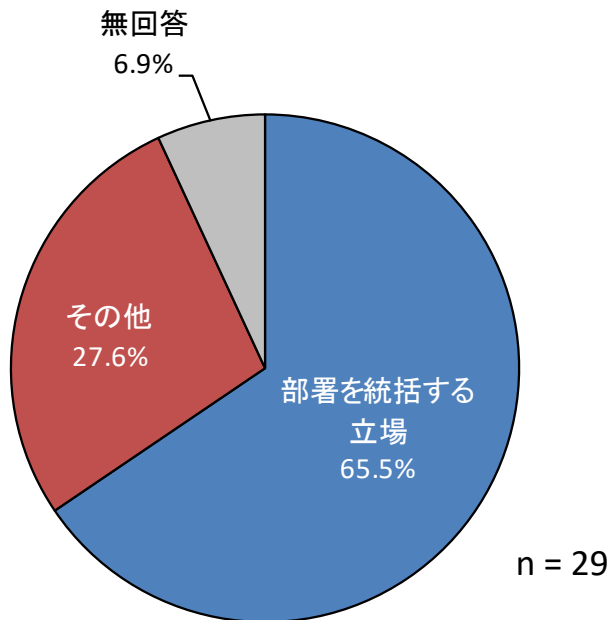
- ・ 運行管理者の駐停車マナー遵守の意識が非常に高い。
- ・ 乗務員だけでなく、事業者全体のマナー意識の醸成のため、引き続き、運行管理者アンケートを継続することが必要。
- ・ 無回答事業者へのはたらきかけの工夫も必要。

運行管理者アンケート調査の結果

運行管理者の立場

質問1. あなたのお立場をお教えてください。

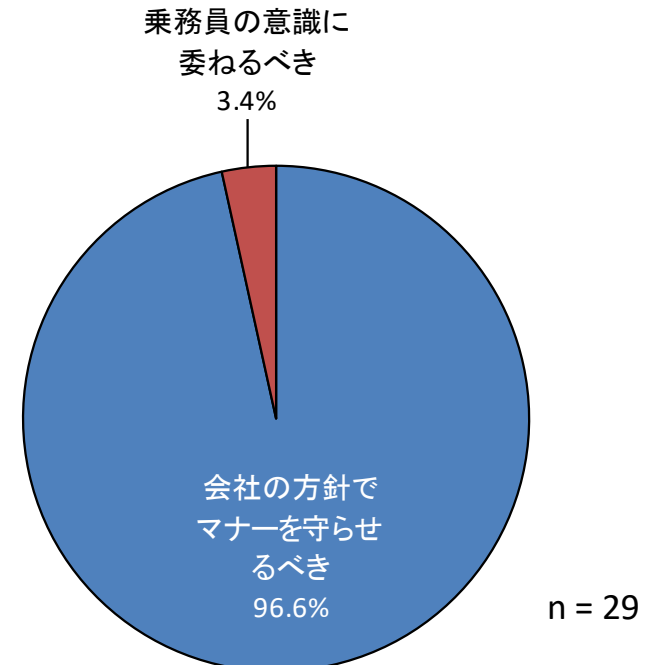
〈事業者内での立場〉



- 会社内での立場は「部署を統括する立場」が約7割

質問2. あなたの会社(事業者)としての乗務員のマナーに対する考え方をお教えてください。

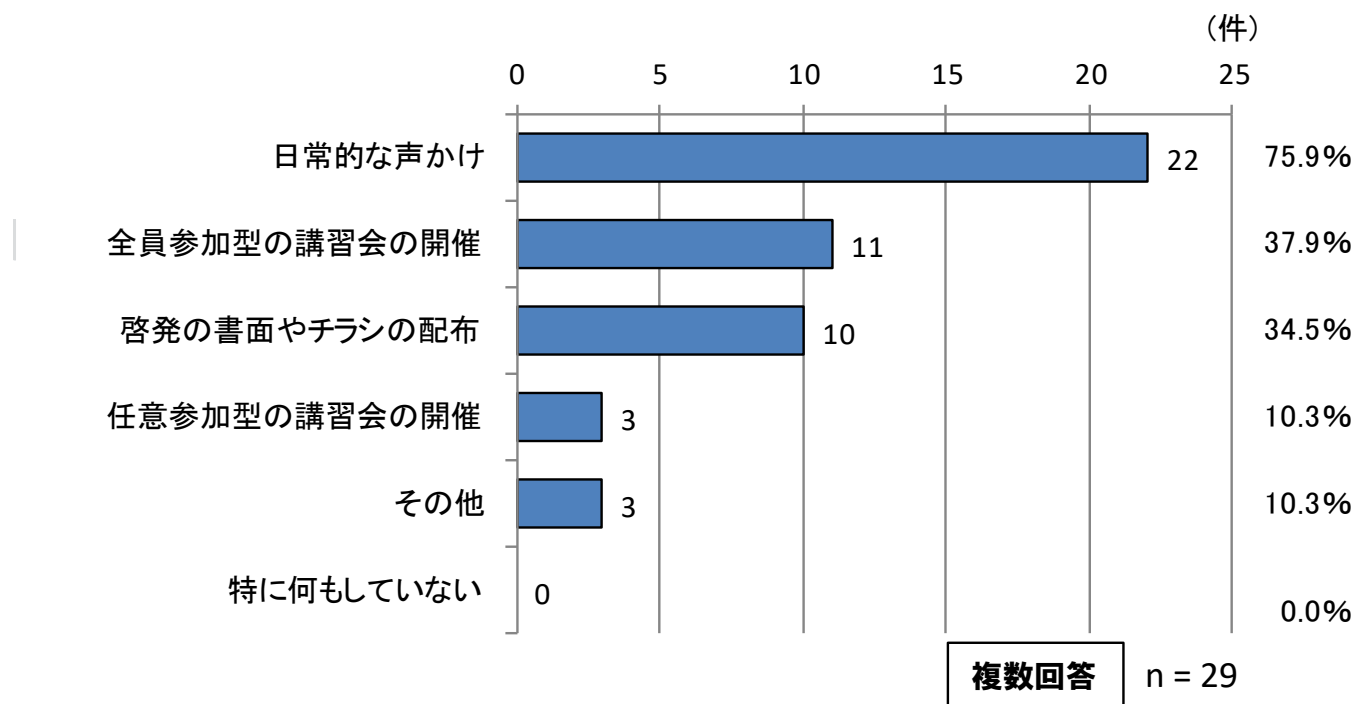
〈乗務員の駐停車マナーに対する考え方〉



- 会社(事業者)としての乗務員のマナーに対する考え方は「**会社の方針として守らせるべき**」が9割以上

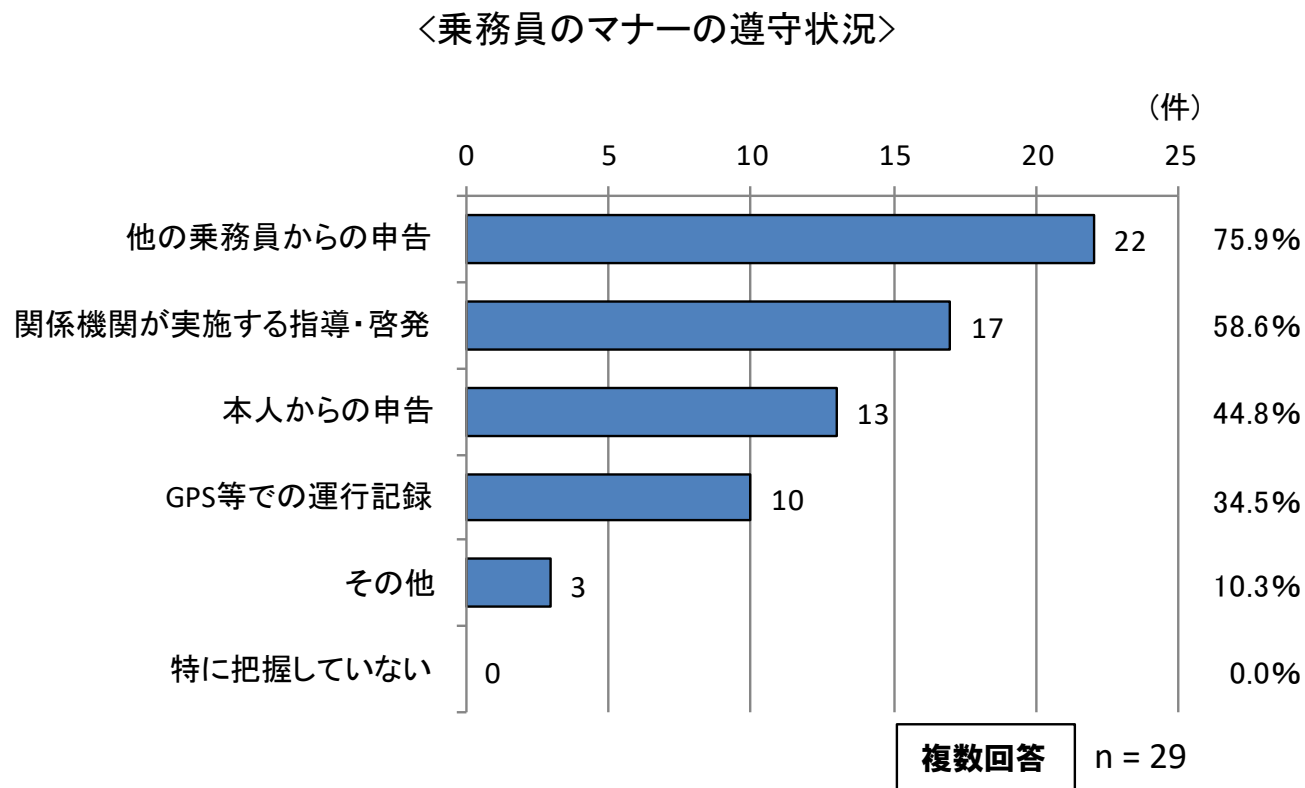
質問3. 乗務員の駐停車マナーについて、どのような指導を行っていますか。

〈乗務員の駐停車マナーについての指導〉



- 会社(事業者)としての乗務員の駐停車マナーについての指導は
「日常的な声かけ」が約8割

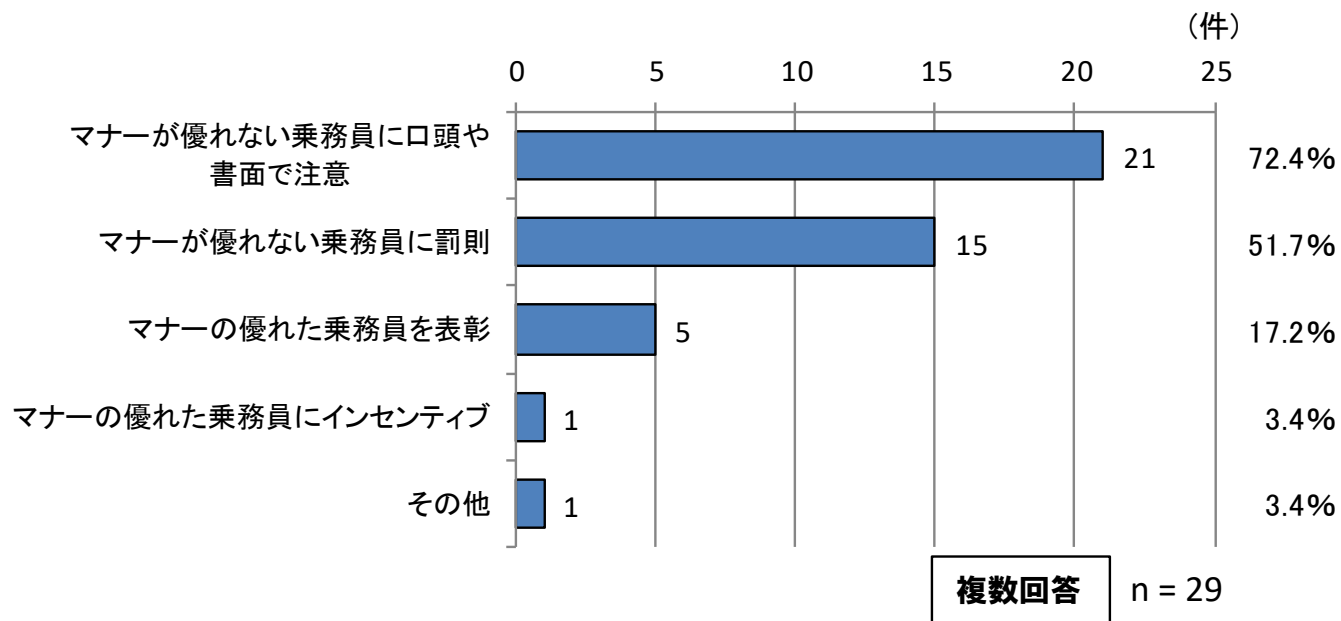
質問4. 乗務員のマナーの遵守状況をどのように把握していますか。



- 乗務員のマナーの遵守状況をみると、約8割近くが「他の乗務員からの申告」により把握

質問5. 乗務員のマナーの遵守によって、評価や指導をしていますか。

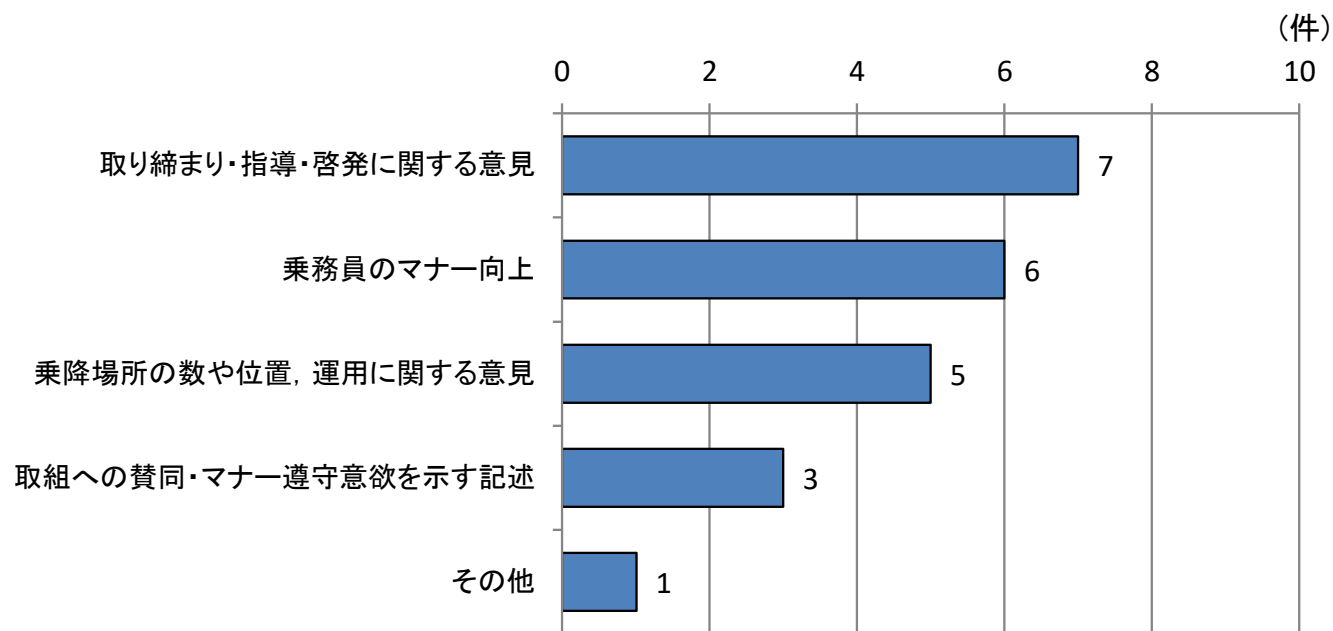
〈乗務員のマナーの遵守による評価や指導〉



- 乗務員のマナーの遵守による評価や指導は、約7割が「マナーの優れない乗務員に口頭や書面で注意」を行っている

その他ご意見

駐停車マナーを向上させるためには 何が一番必要だと思いますか？
(自由記述より)



n = 22

<参考:主な自由記述>

● 取り締まり・指導・啓発に関する意見

- 根気よく一人一人に呼びかける。
- 毎日点呼時に口頭指導すること。
- 出庫前点呼に必ず声かけ(毎日しつこいくらい)をすることと、1回目の発覚で個別に口頭注意、2回目は文書指導(警告)、3回目はペナルティ(洗車や減給や出勤停止等)。
- 取締りの強化。
- 乗務員教育を行う側の意識を変える必要。
- 乗務員への啓蒙。
- 交通の妨げになり交通事故を誘発させる可能性がある。交通事故を発生させる原因(過失)を問われる事を認識させる。

● 乗務員のマナー向上

- プロドライバーとしての自覚と模範となる行動を。
- 運転する者の1人1人の自覚が大切だと思う。
- 乗務員の自覚。
- 乗務員一人一人の意識の向上。
- 乗務員及び利用者双方の意識向上。
- モラルの向上, 道路行政。

● 乗降場所の数や位置, 運用に関する意見

- 乗降場所を増やす。
- タクシー乗り場をもっと増やす事。
- 市内のタクシー乗り場を増やしてほしい。
- 安心して駐停車できる場所の確保。
- 京都市には駐停車禁止区域が多くお客様サービスとしてタクシー乗り場をもっと多く設置してほしい。駐停車禁止区域にゼブラゾーンの表示(黄色)をして明確化をする。

● 取組への賛同・マナー遵守意欲を示す記述

- 道路交通法の遵守と看板を背負う意識。
- 乗務員, 乗客双方のマナーと一般車を含む社会全体の取り組み方。
- 業界と会社と乗務員が三位一体で, マナーモラルについて意識向上を計ることしかないと思います。

● その他

- 乗客が増加する事