

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、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御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、昨年度同様に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を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2年度に実施した乗務員アンケート調査では、令和元年度に引き続き「今後マナー向上に努めようと思う」と回答した方の割合が9割を超えており、継続的なアンケートの実施によりこの5年間で12%増加しています。
- ・ また、運行管理者に対するアンケート調査においても、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。一方で、その割合が前年と比べて5%減少していることから、引き続き、事業者に向けてもマナー啓発が必要であると考えられます。
- ・ 令和3年度については、上記アンケート結果について、運行管理者へフィードバックすることで「気づき」につなげ、更なるマナー向上の取組の検討に御活用いただきたいと考えております。

(2) 利用者に対する主な取組について

- ・ 令和3年度からは、京都市、タクシー業務センター、京都運輸支局の3者がそれぞれの役割分担を明確化し、強みを生かした取組を行ってまいります。
- ・ タクシー車内のデジタルサイネージを活用した利用者啓発（令和2年度～新規実施）として、引き続き都タクシー株式会社様に御協力いただき、令和3年度からは期間を定めずに継続して放映することとなりました。内容についても、タクシーの利用に対するお礼を伝えつつ、危険な場所での乗降を控えていただくよう周知・啓発するものへと変更を行っています。
- ・ また、京都市の公民連携事業を活用した取組として、行動経済学のノウハウを持つ民間企業と連携し、タクシー利用者や運転手により良い行動を起させるような、ちょっとした工夫のある啓発物を設置し、その効果測定を実施する予定です。
- ・ 引き続き、フリーペーパー（Leaf mini）や車内ヘッドレストを活用し、利用者に向けたタクシー乗降マナーの周知、啓発を様々な手法で実施してまいります。

2 資料2（本編資料）の概要・ポイント

(1) 令和2年度 of 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 (P6, 7, 14, 15)	<ul style="list-style-type: none">過去の乗務員アンケート結果を踏まえ「マナー向上に努めようと思う」と回答した人は9割を超えている。前年度の回答の有無にかかわらず「今後の駐停車マナー向上への意欲は高く、前向きな意見が多い。
4-5	○運行管理者アンケート調査結果 ※参考資料 (P32, 33)	<ul style="list-style-type: none">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。また、方法として「日常的な声掛け」と回答する事業者が多いことから、普段のコミュニケーションの中で市道が行われていることがうかがえる。

(2) 令和3年度 of 取組

ページ	資料内容	ポイント
16-17	【新規】 ○公民連携事業「KYOTO CITY OPEN LABO」を活用した事業	<ul style="list-style-type: none">行政課題を民間企業の有する技術・ノウハウで解決しようという取組に参加し、行動経済学の知見に基づいた啓発物を設置するとともに、その効果測定を行う。
18	○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	<ul style="list-style-type: none">昨年度に引き続き、御協力いただいた事業者の車内デジタルサイネージにて利用者に向けたマナー啓発を行う（今年度からは、通年で放映）。