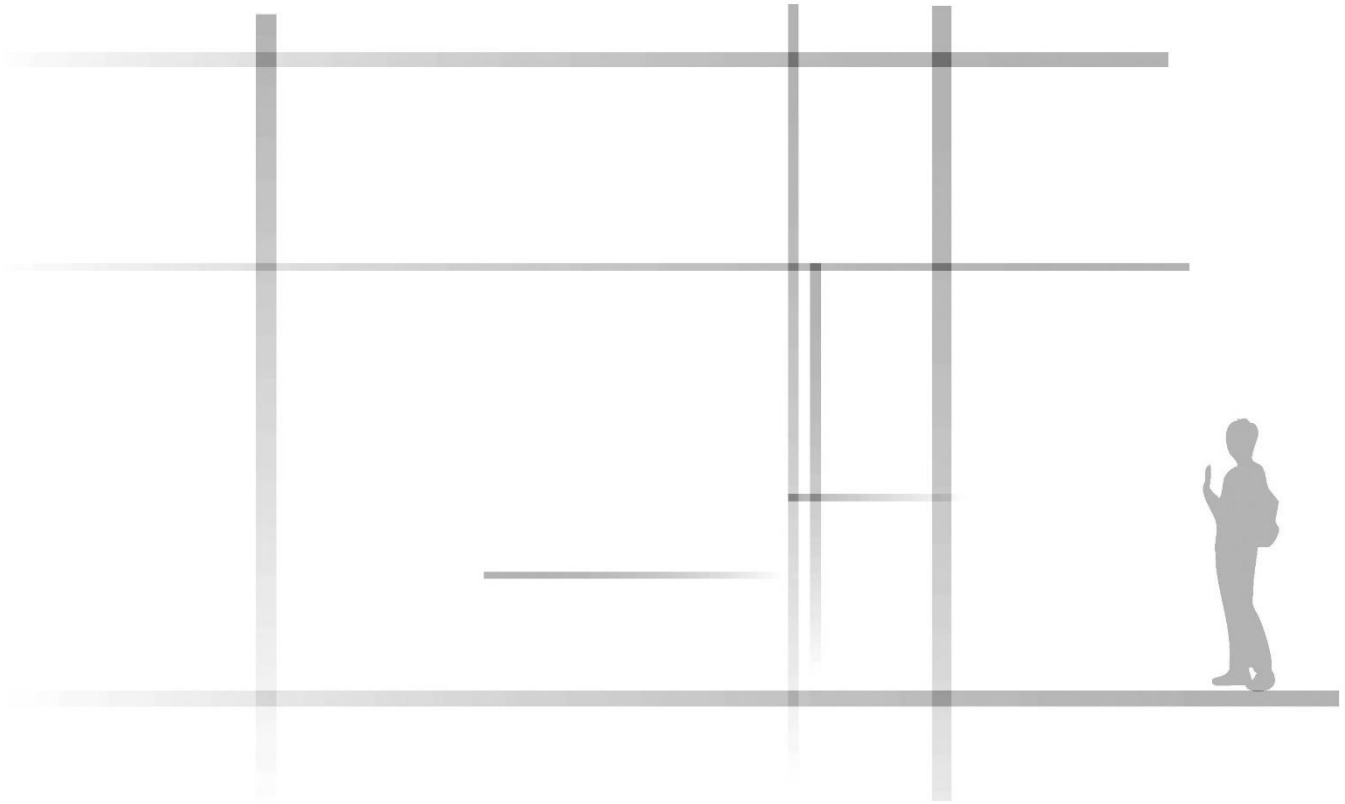
第14回　京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議　本編資料

資料２

令和２年度の実施内容について（実施報告）



令和2年度の取組内容（全体像）

第13回 京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議
（書面開催）

タクシー駐停車マナー向上キャンペーン
（令和3年1月12日（火）～2月28日（日））

【乗務員】
- アンケート調査
  啓発リーフレット配布
- 研修会でのマナー啓発【新規】
- 中心市街地重点路線等
  クリア作戦

【運行管理者】
- アンケート調査
  フィードバック資料配布【新規】
- 事業者ヒアリング【新規】

【利用者（乗客）】
- タクシー車内での啓発
  ・ポスター（日英併記）
  ・デジタルサイネージの活用【新規】
- タクシー乗り場マップの作成【新規】
- フリーペーパーを活用した啓発

横断幕の掲出
（四条通及び京都駅八条口）

関係団体と連携したまちなかでの啓発・指導

令和2年度の取組（実施報告）

タクシー駐停車マナー向上キャンペーン（令和3年1月12日～2月28日）

乗務員向けアンケート調査

1　目的

・タクシー乗務員の自発的な駐停車マナー向上を図る

2　方法

・啓発パンフレットとともに，タクシー会社及び個人タクシー組合を通じ乗務員へ配布。会社・組合ごとに回収し，返送

アンケート調査票

啓発リーフレット

3　実績

配布数：　7,128枚（　9,070枚）
回収数：　2,877枚（　3,653枚）
回収率：　40.4%（　40.3%）

※（）内は令和元年度実績

4　調査結果（一部抜粋）　※詳細「資料1　令和2年度アンケート結果について」

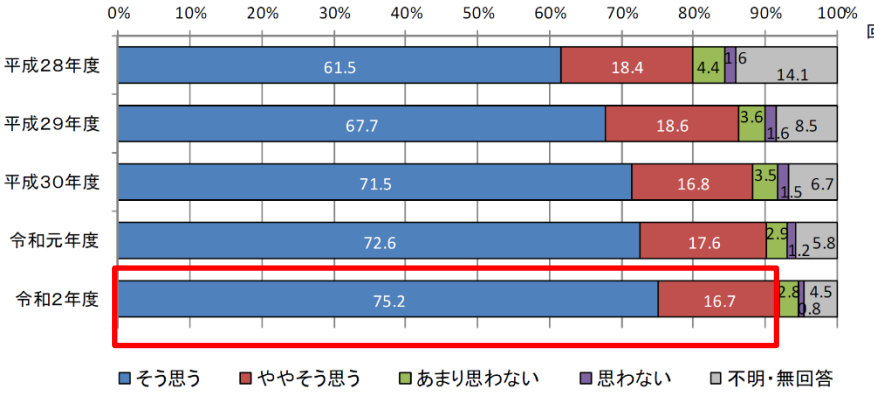
・交差点やバス停付近でタクシーの乗り降りをしないようにしようと思うか　「そう思う」93.4%
・タクシー乗り場以外で客待ちしているタクシーは使わないようにしようと思うか　「そう思う」85.5%

■マナー向上への意識

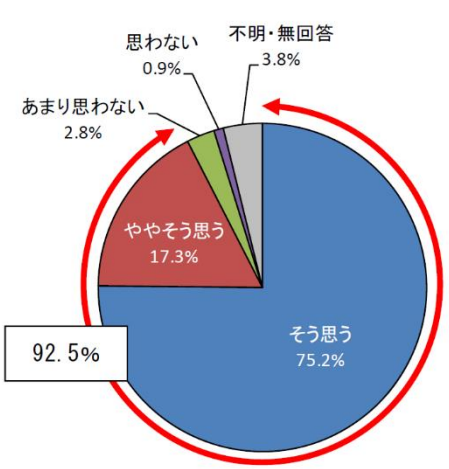
- 乗客アンケートの結果を踏まえ**マナーの向上に努めようと思う**方は，**この5年間で増加傾向にある（12%増加）。**
- また，**前年度に「回答していない方」も「回答した方」と同様に“今後の駐停車マナー向上への意欲（そう思う，ややそう思う）”の割合が9割以上となっており，前向きな意見が多くなっている。**

質問：乗客アンケートの結果を踏まえ
　　マナーの向上に努めようと思いますか？

「そう思う」「やや思う」　H28 79.9% →(+12%) R2 91.9%



〈令和元年度に**回答した方**〉



〈令和元年度に**回答していない方**〉

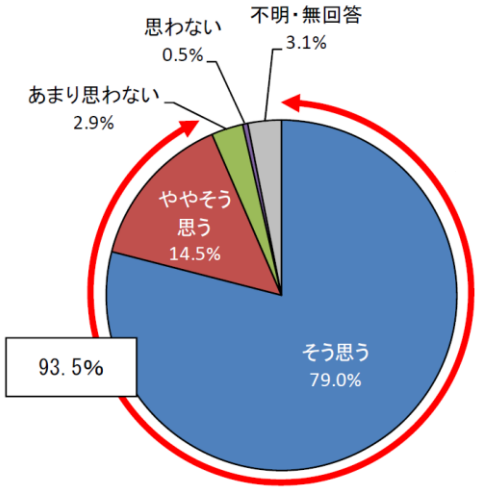


図　駐停車マナー向上への意欲

運行管理者アンケート調査

1　目的

乗務員の駐停車マナー向上に向けた事業者ごとの取組状況の把握と，回答することによる運行管理者のマナー意識向上を図る。

2　方法

法人タクシー会社へアンケート調査票を配布

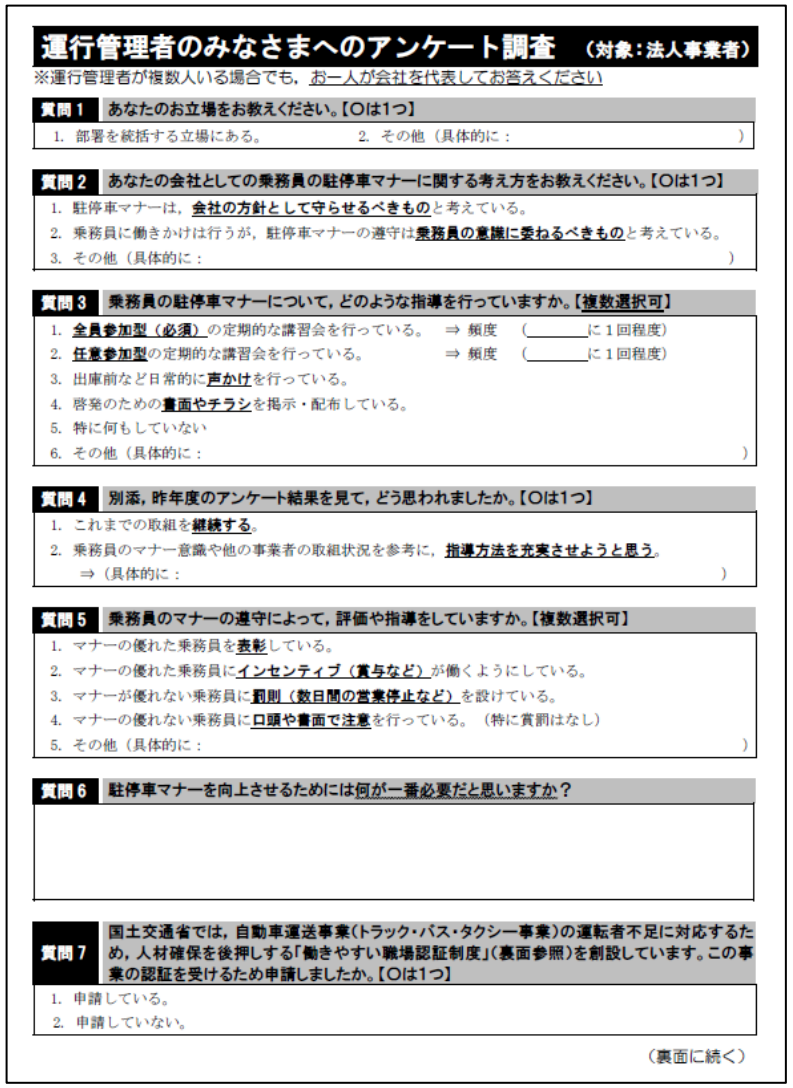
4　調査内容

- 駐停車マナーの指導方法について
- 昨年のアンケート結果を受けた反応　　など

5　実績

配布数：49団体（　70団体）
回収数：24団体（　29団体）
回収率：49.0%（　41.4%）

※（）内は令和元年度実績



運行管理者のみなさまへのアンケート調査　（対象：法人事業者）

※運行管理者が複数人いる場合でも，お一人が会社を代表してお答えください

質問1　あなたのお立場をお教えください。【○は1つ】

1. 部署を統括する立場にある。　　2. その他（具体的に：　　）

質問2　あなたの会社としての乗務員の駐停車マナーに関する考え方をお教えください。【○は1つ】

1. 駐停車マナーは，会社の方針として守らせるべきものと考えている。
2. 乗務員に働きかけは行うが，駐停車マナーの遵守は乗務員の意識に委ねるべきものと考えている。
3. その他（具体的に：　　）

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。【複数選択可】

1. 全員参加型（必須）の定期的な講習会を行っている。　⇒ 頻度　（＿＿＿に１回程度）
2. 任意参加型の定期的な講習会を行っている。　⇒ 頻度　（＿＿＿に１回程度）
3. 出庫前など日常的に声かけを行っている。
4. 啓発のための書面やチラシを掲示・配布している。
5. 特に何もしていない
6. その他（具体的に：　　）

質問4　別添，昨年度のアンケート結果を見て，どう思われましたか。【○は1つ】

1. これまでの取組を継続する。
2. 乗務員のマナー意識や他の事業者の取組状況を参考に，指導方法を充実させようと思う。
   ⇒（具体的に：　　）

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。【複数選択可】

1. マナーの優れた乗務員を表彰している。
2. マナーの優れた乗務員にインセンティブ（賞与など）が働くようにしている。
3. マナーが優れない乗務員に罰則（数日間の営業停止など）を設けている。
4. 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。（特に賞罰はなし）
5. その他（具体的に：　　）

質問6　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？

質問7　国土交通省では，自動車運送事業(トラック・バス・タクシー事業)の運転者不足に対応するため，人材確保を後押しする「働きやすい職場認証制度」(裏面参照)を創設しています。この事業の認証を受けるため申請しましたか。【○は1つ】

1. 申請している。
2. 申請していない。

（裏面に続く）

アンケート調査票

6 調査結果(一部抜粋) ※詳細「資料1 令和2年度アンケート結果について」

■乗務員への駐停車マナーの指導

- 回答があった事業者の**9割以上が，駐停車マナーは「会社の方針として守らせるべき」ものと考えており，マナー遵守の意識が非常に高いが，令和元年度と比べて割合が約5%減少している。**
- 乗務員への駐停車マナーの指導として，**「日常的な声かけ」を行っている事業者が最も多く**，「啓発の書面やチラシの配布」，「全員参加型の講習会の開催」と続く。

質問：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ください。

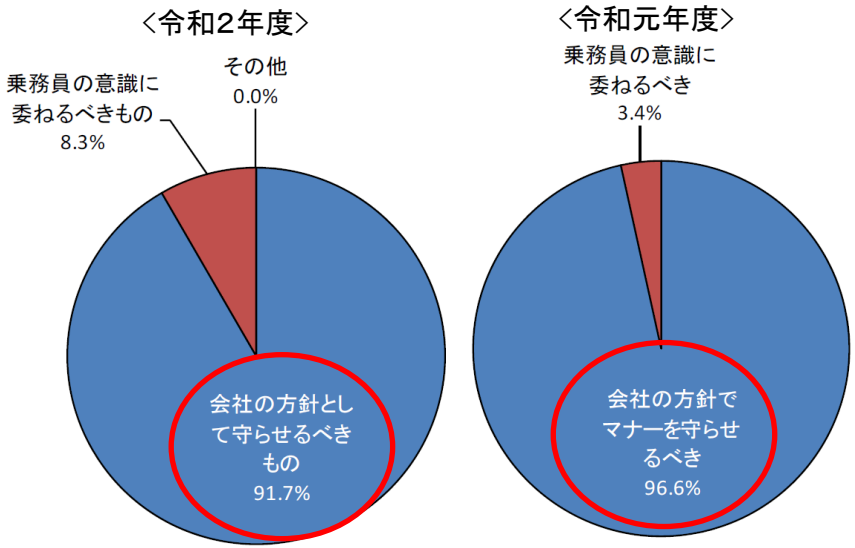


図 乗務員の駐停車マナーに対する考え方

質問：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。

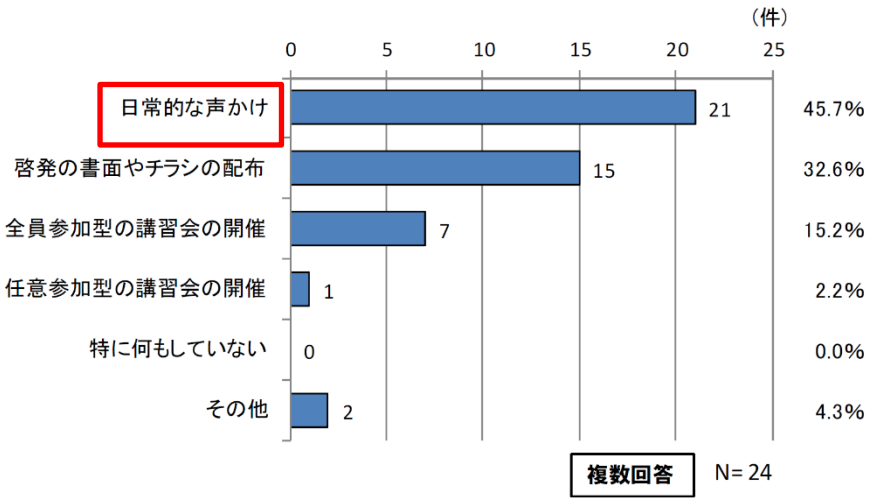


図 乗務員の駐停車マナーについての指導

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 【R2新規】

1 目的
・車内に設置されたデジタルサイネージを活用し，タクシー利用者（乗客）に，駐停車禁止区域での乗降は危険であることを訴える。

2 時期
・令和3年1月30日（土）～2月28日（日）

3 対象
・都タクシーグループ 所有の車両（約500台）

4 方法
・駐停車禁止区域等の情報をタクシー車内に掲出することで，乗客に対して乗降マナーの周知を図る。

タクシー車内での利用者（乗客）啓発

1　概要

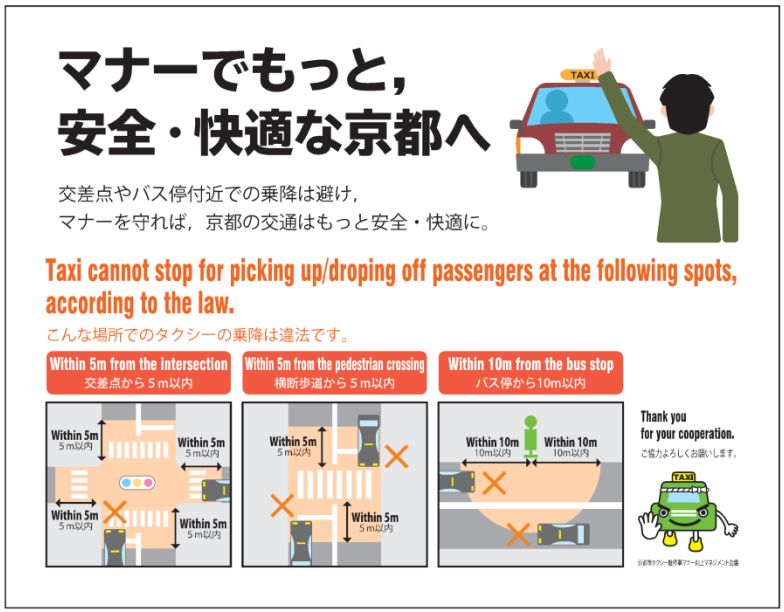
・交差点付近等での違法行為や四条通等での乗降ルールについてお知らせする**ポスターをタクシー車内（ヘッドレスト）に掲出**

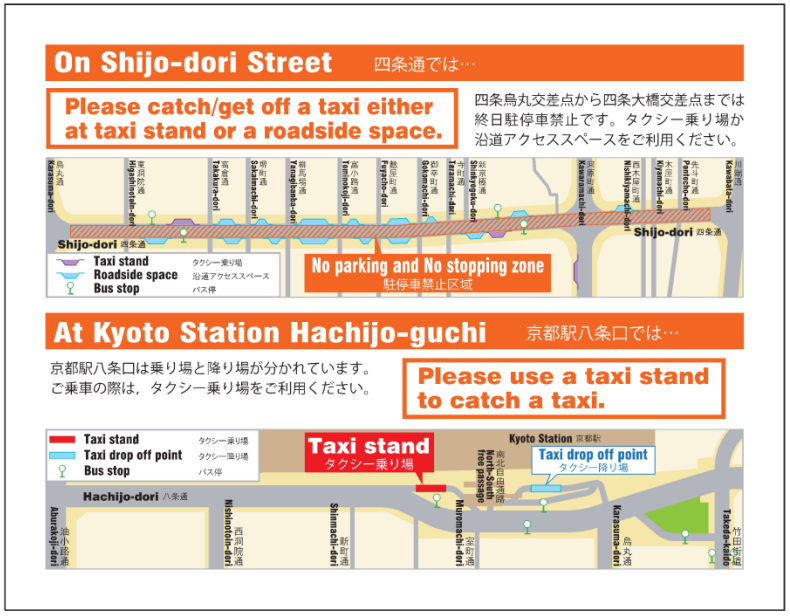
・タクシー利用者（乗客）に駐停車禁止区域等に関する情報を提供することにより，乗降マナーの向上を図る

タクシー車内での掲示イメージ

2　配布実績

タクシー事業者　71社　3,716枚



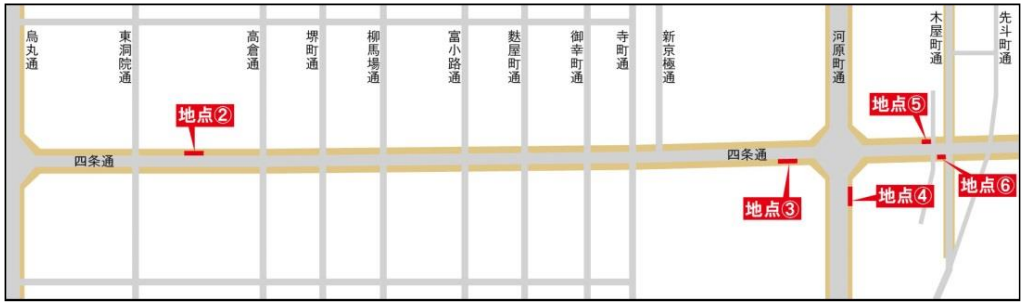


横断幕の掲出（四条通及び京都駅八条口周辺）

概要　**タクシー乗降マナー向上を呼びかける横断幕**を市内6箇所に設置

＜設置箇所＞

- 四条高倉バス停東
- 髙島屋北出口前
- 旧マルイ西出口前
- 四条西木屋町交差点北西角
- 四条木屋町交差点南東角
- 京都駅八条口駅前広場サンクンガーデン北東角



四条西木屋町交差点北西角

京都駅八条口駅前広場サンクンガーデン北東角

中心市街地重点路線等クリア作戦

1　概　要	京都市・下京警察署・タクシー業務センターの連携による 違法駐停車車両に対する指導・啓発を実施
2　日　時	令和2年10月30日（金）　及び令和3年　1月29日（金）
3　活動地域	四条通（西大路通～祇園）
4　実績 （タクシー）	・令和2年10月30日（金）　指導20件　検挙3件 ・令和3年　1月29日（金）　指導29件　検挙0件

Leaf mini(フリーペーパー)での啓発記事の掲載

1　目的

・フリーペーパー「Leaf mini 46号」に啓発記事を掲載することで，
タクシー利用者にマナー向上を呼びかける

2　発行日

・令和3年3月4日（木）　　3ヵ月程度設置

3　設置場所

・市内地下鉄全駅（31駅）の改札前　など
・発行部数　約5万部

4　掲載内容

掲載記事

（参考）Leaf mini 46号 表紙

観光MICE推進室及び京都市観光協会との連携による周知啓発

1　目的

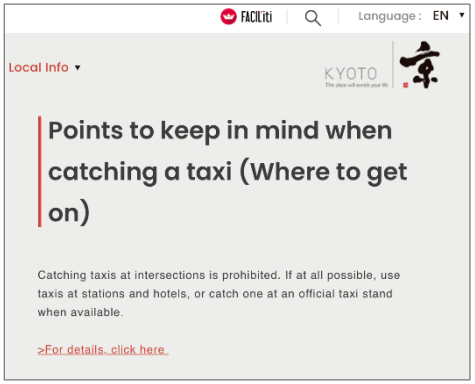
・訪日外国人へのタクシー乗降ルールの周知やマナーの向上を図る

2　時期

・令和2年1月～継続

3　方法

・京都市観光協会の協力を得て，訪日外国人向けサイト「KYOTO CITY OFFICIAL TRAVEL GUIDE」内でタクシーの乗降ルールの周知，啓発を実施



個人タクシー研修会でのマナー啓発　【R2新規】

1　目的

・特にルール違反の多い乗務員に対する駐停車マナー啓発を実施する

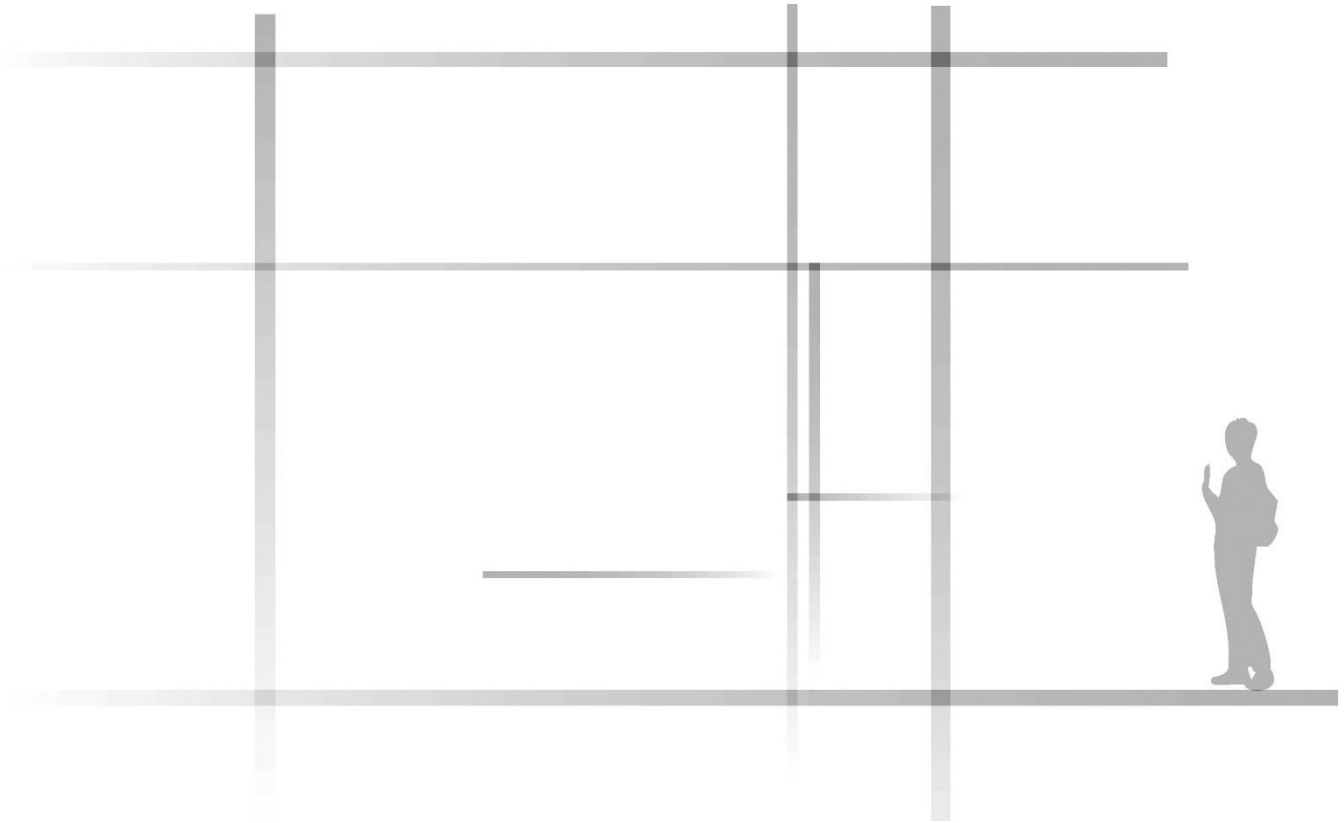
2　時期

・令和3年2月9日（火）

3　方法

・タクシー免許更新時の研修会の場で啓発パンフレットを配布するなど，個人ドライバーに対し，ルールやマナーの意識付けを行う。
【主催：京都運輸支局】

令和３年度の取組について
（実施計画）



タクシー駐停車マナー向上に向けた取組

＜タクシーMMの目的＞

「乗務員」の
駐停車マナーの低下

負のスパイラル

タクシーが交差点などで客待ちをしていると，
利用者もそこで日常的に乗降してしまう。
その結果，ますますタクシーは交差点付近で
客待ちをしてしまう･･･。

「利用者」の
乗降マナーの低下

どのように現状の改善を図っていくか･･･

タクシー駐停車マナー向上マネジメント

業界に対する取組
乗務員に対する取組

利用者に対する取組

「乗務員」の駐停車マナーの改善

×

「利用者」の乗降マナーの改善

負のスパイラルから脱却！

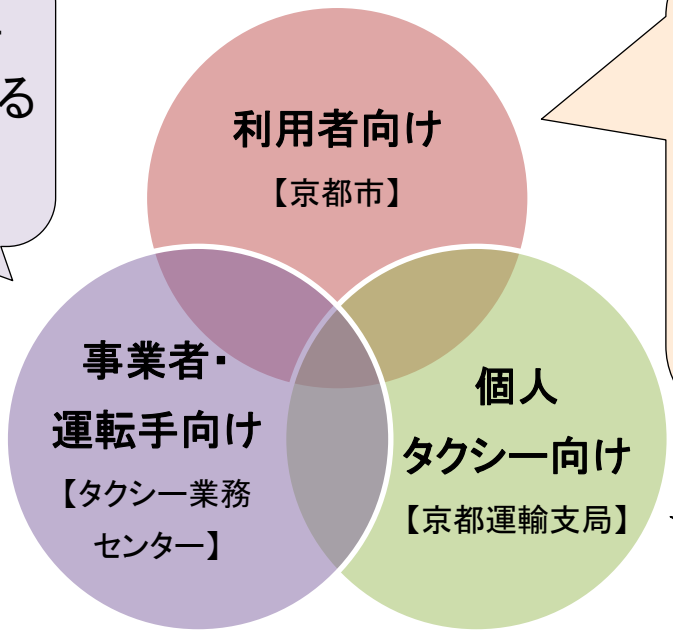
令和3年度の取組（全体像）

第14回 京都市タクシー駐停車マナー向上マネジメント会議
（書面開催）

タクシー駐停車マナー向上キャンペーン

（令和3年12月6日（月）～令和4年2月上旬実施予定）

新規運転者講習における指導・啓発



- フリーペーパーを活用した啓発
- 公民連携事業を活用した啓発
- タクシー車内デジタルサイネージタクシーを活用した利用者啓発
- タクシー乗り場一覧の活用
- 運行管理者への調査結果フィードバック

個人タクシー更新研修における指導啓発

Leaf mini(フリーペーパー)での啓発記事の掲載

1　目的

フリーペーパー「Leaf mini」に啓発記事を掲載し，タクシー利用者に向けてタクシー乗降の際のマナー向上を呼びかける。

2　発行日

（発行済み）令和3年6月，9月，12月　※12月発行号からデザイン変更
（発行予定）令和4年3月

3　設置場所

市内地下鉄全駅（31駅）の改札前，区役所・支所，観光案内所　など
（発行部数　約5万部）

（参考）Leaf mini47号～49号

掲載記事

公民連携事業「KYOTO CITY OPEN LABO」を活用した啓発 【新規】

1 概要

行政課題等の解決に向けて，民間企業等の有する技術やノウハウとのマッチングを図り，実証実験や具体的実践を通じて課題解決を図っていく本市の事業（KYOTO CITY OPEN LABO）を活用し，**法定禁止場所で乗車しようとしている利用者や，タクシー乗り場からはみ出して停車しようとしているタクシーを減らすための効果的な周知，啓発**を行う。

2 連携先企業

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

道路交通法が守られない背景

道路交通法では，交差点・横断歩道・バス停付近での駐停車が禁止されています。しかし，京都市の中心部，特に四条界隈では，交差点内でのタクシー乗降や，タクシー乗り場での停車可能台数を超えた停車等の違反が後を絶ちません。

駐停車が禁止されている場所を知らないタクシーの運転手はいません。しかし，交差点内や横断歩道の付近で，タクシーを呼び止めているお客さんがいれば，そこから離れて停めることの難しさもあり，ルールを知っていても，徹底が難しいという側面もあります。

行動経済学のノウハウ

京都市ではこれまでポスターやフリーペーパーでの違法行為を無くすための啓発活動や，警察と連携した取り組みを行なってきました。今回は，道路交通法の周知や取締の強化とは違った側面から，この問題へのアプローチをしたいと考えています。

企業提案募集時のHP

公民連携事業「KYOTO CITY OPEN LABO」を活用した啓発 【新規】

3 コンセプト

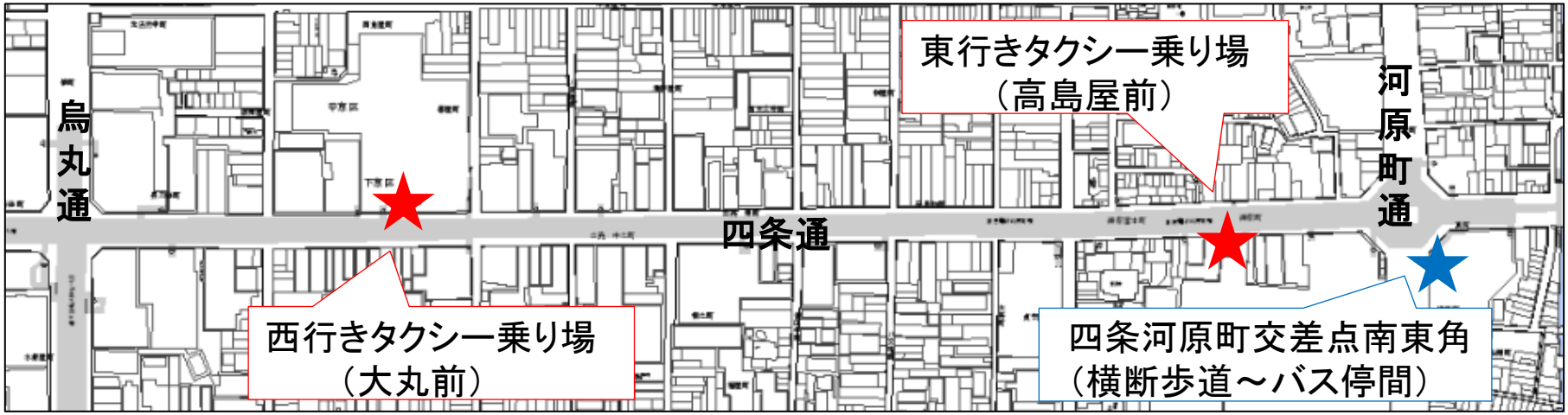
タクシー利用者・運転手に対し，道路交通法の周知や取締まりの強化とは違った側面からアプローチし，行動変容を促すような**感覚的にわかりやすい看板等を設置**する。

4 実施場所（予定）

四条河原町交差点 （★）
⇒タクシー利用者向け
四条通沿道タクシー乗り場（東行，西行） （★）
⇒タクシー乗務員向け

5 実施時期（予定）

令和4年2月中
（国のGoTotトラベルキャンペーンの再開時期に合わせて実施予定）



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【充実】

1　目的　車内に設置されたデジタルサイネージを活用し，タクシー利用者に駐停車禁止区域での乗降は危険であることを訴える。

2　対象　都タクシーグループ　473台

3　時期　令和3年12月6日（月）～（通年）

車内掲載の様子

掲載デザイン

タクシー車内ヘッドレストを活用した利用者啓発

1　目的　タクシー利用者に対し，駐停車禁止区域での乗降は危険であることを訴えるポスターを車内ヘッドレストに設置。

2　配布実績　タクシー事業者約70社　約3，700枚

3　時期　令和4年1月頃～

タクシー車内での掲示イメージ

掲載デザイン

タクシー乗り場一覧の活用【充実】

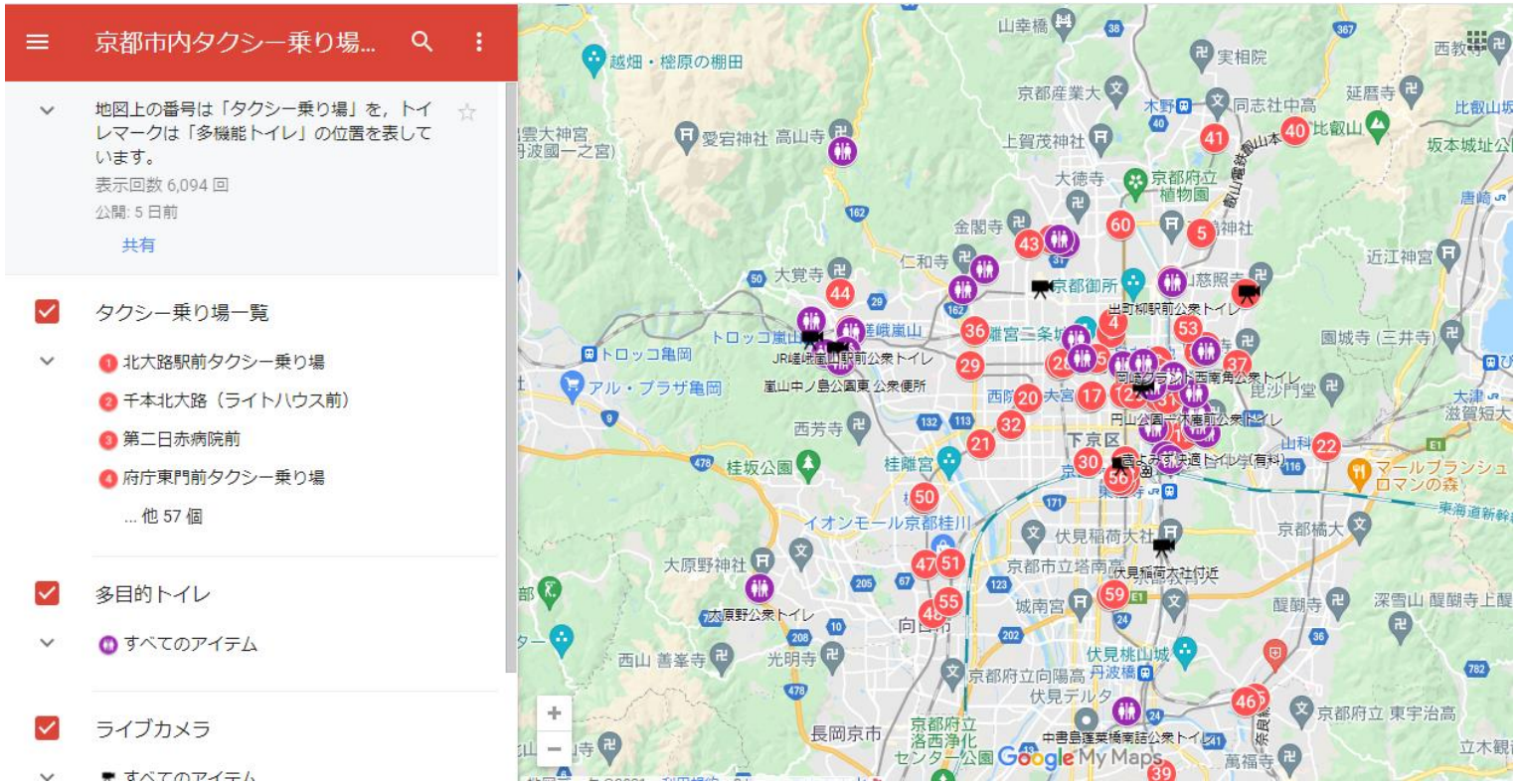
1　目的

利用者やタクシー運転手の利便性向上を図るため作成，公開している「市内タクシー乗り場を一覧」について，新たに以下の機能を追加

- ライブカメラによる主要観光地の混雑状況見える化
- 多機能トイレ設置個所

2　時期

令和3年11月～　実施済み



運行管理者へのフィードバック 【新規】

1 目的

事業者ごとに，昨年度の回答状況や全事業者との比較，評価を提示することで，「気づき」につなげ，事業者の更なるマナー向上の取組みの検討に活用いただく。

2 対象

京都市域交通圏の
法人タクシー会社の 運行管理者

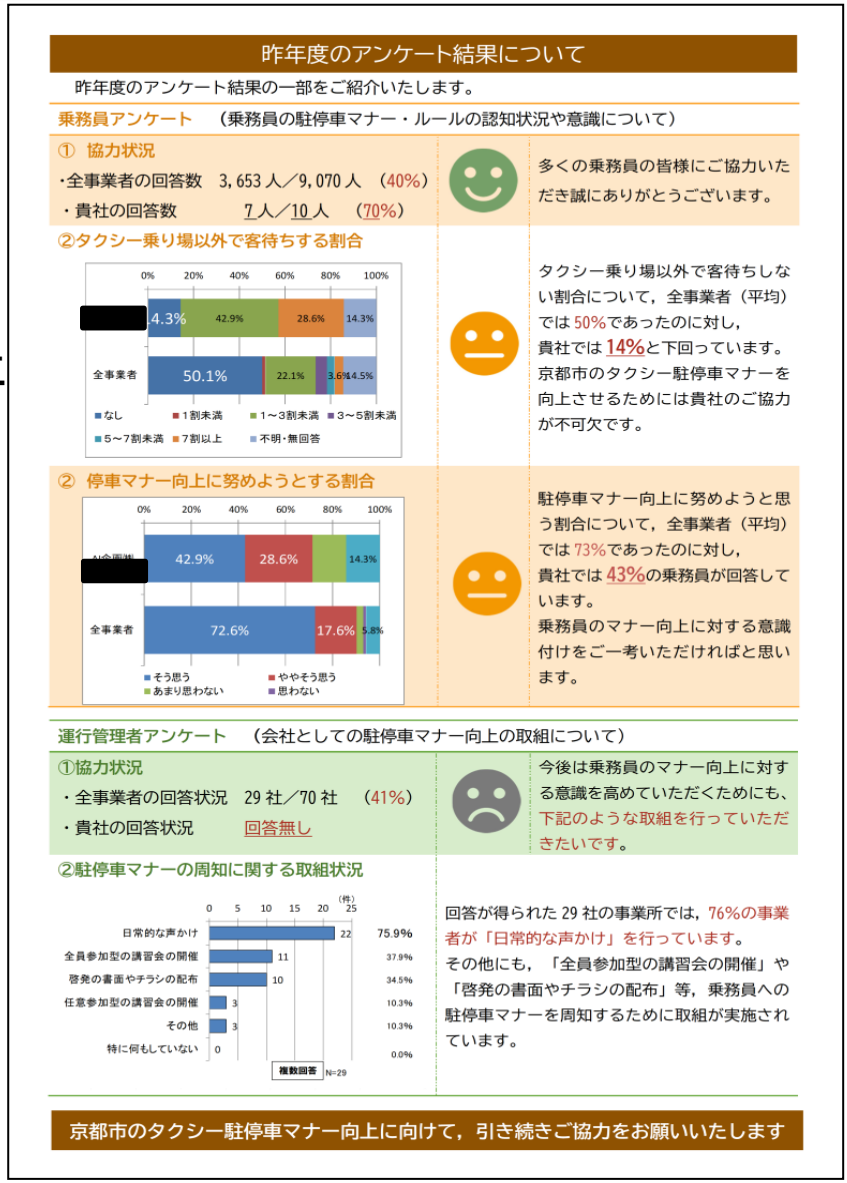
3 時期

令和4年1月　発送予定

4 方法

・乗務員アンケート調査票とあわせて法人タクシー会社へ配布

・事業者ごとに昨年度のアンケート結果及び全体比較による評価を明記



管理者へのフィードバック資料（案）

中心市街地重点路線等クリア作戦

1　内容

・京都市と京都府警察，京都運輸支局，京都タクシー業務センターが合同で違法駐停車車両に対する指導・啓発を実施

・定点及び巡回による指導・啓発活動

・啓発用のぼりの設置，広報車両による音声啓発

2　地域

・四条通（西大路通～祇園）

3　時期

令和3年4月30日（金），7月30日（金），10月29日（金）　※実施済
令和4年1月28日（金）　　※実施予定

事業者，運転手向けのマナー啓発【充実】

1　目的

タクシー駐停車マナーについて周知徹底し，マナー向上に努めていただくよう指導を行う。

2　方法

①認定講習でのマナー啓発【京都運輸支局】
　⇒事業主・運転手向け指導
②個人タクシー研修会でのマナー啓発【タクシー業務センター】
　⇒個人タクシー向け指導

3　時期

① ４箇月ごとに実施
②毎月水曜，木曜　実施

観光MICE推進室及び京都市観光協会との連携による周知啓発

1　目的

訪日外国人へのタクシー乗降ルールの周知やマナーの向上を図る

2　時期

令和2年1月～継続

3　方法

京都市観光協会の協力を得て，訪日外国人向けサイト「KYOTO CITY OFFICIAL TRAVEL GUIDE」内でタクシーの乗降ルールの周知，啓発を実施