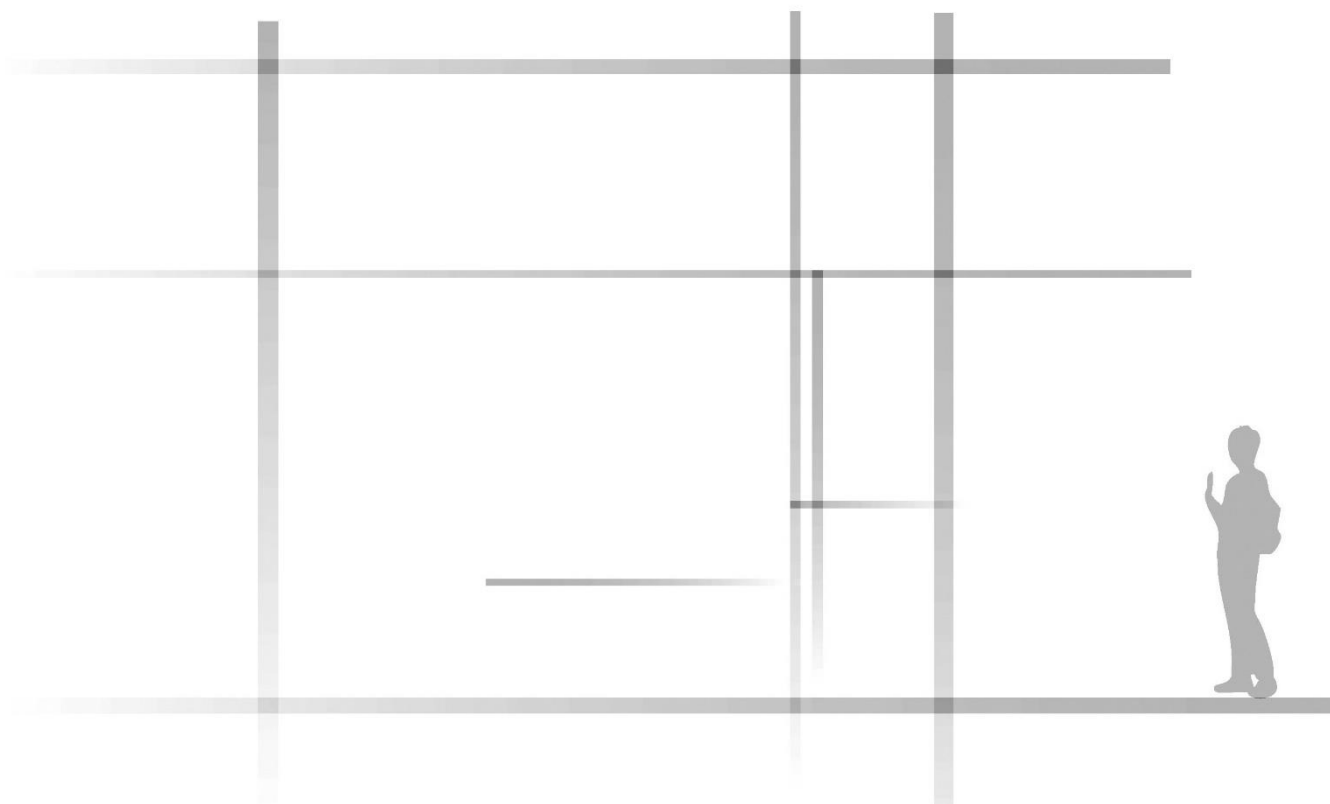


令和2年度のアンケート調査結果について



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 乗務員自身がルールを知ることが大事になっている。
- ③ 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。
- ④ 乗務員個人だけでなく、会社にも目が向けられている。

まとめ

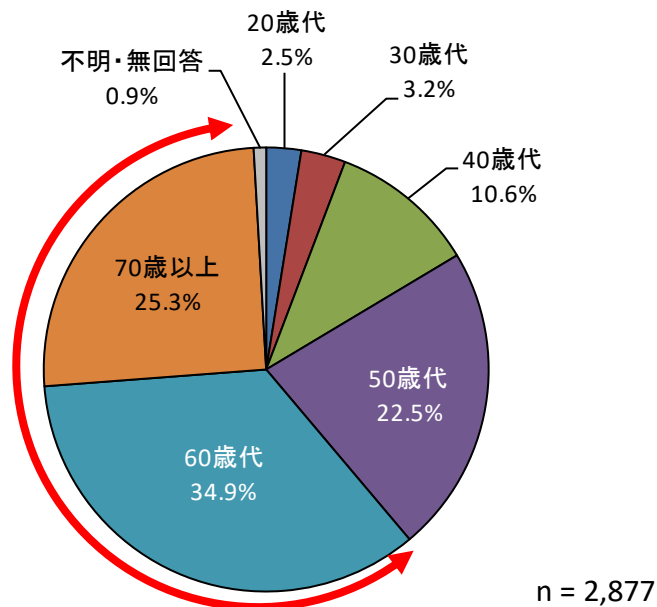
- ・ マナー向上の取組は継続的に行っていくことが重要。
- ・ ルールを知らない、マナーを守っていない乗務員に対して、
個人だけでなく、関係団体(所属する企業)からの働きかけが必要。
- ・ 乗務員マナーの向上には、利用者の意識が大きく影響している。
- ・ 引き続き、利用者への取組の継続が必要。

乗務員アンケート調査の結果

年齢と乗務歴

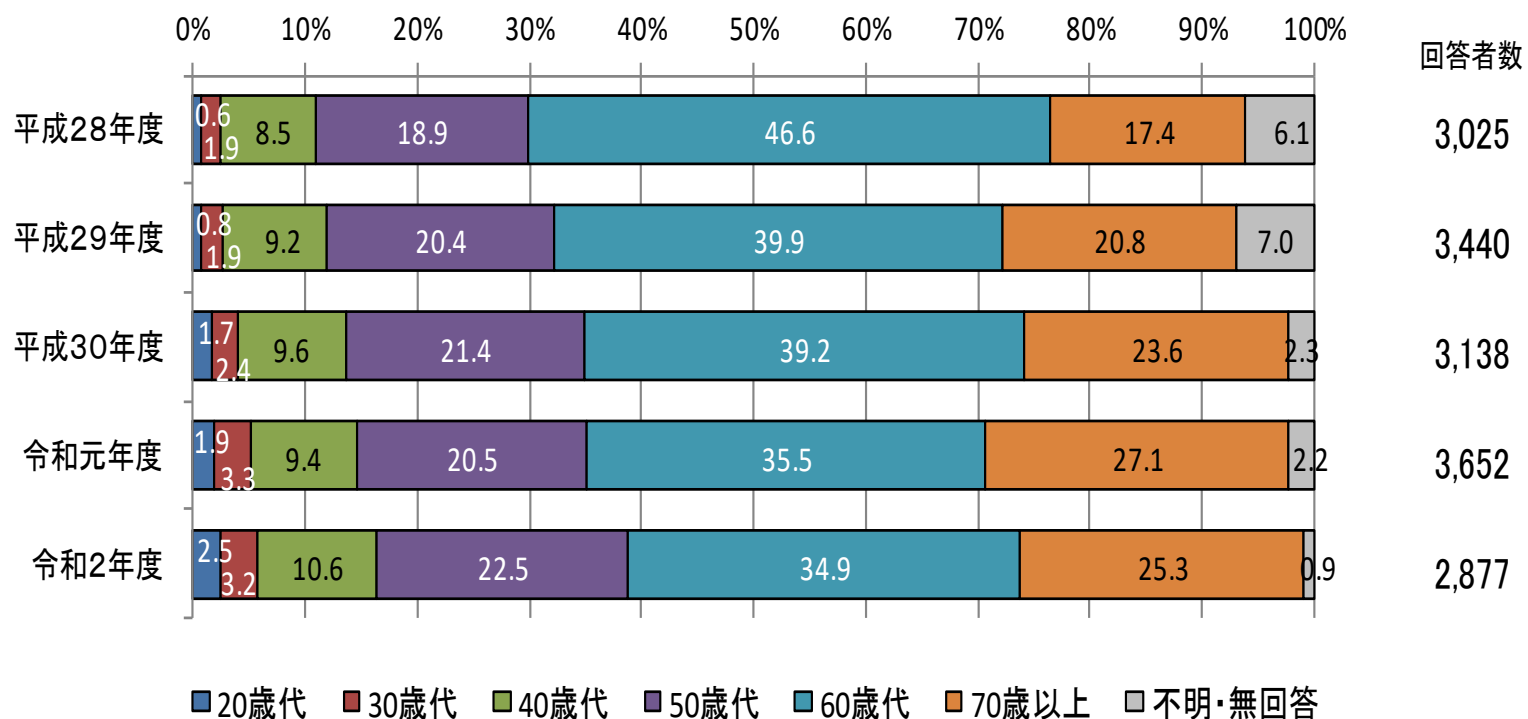
設問①ー1 あなたの年齢は？

〈年齢〉



- 回答者の約3割が「60歳代」と「70歳以上」であり、合わせて約6割の乗務員が60歳以上となっている。

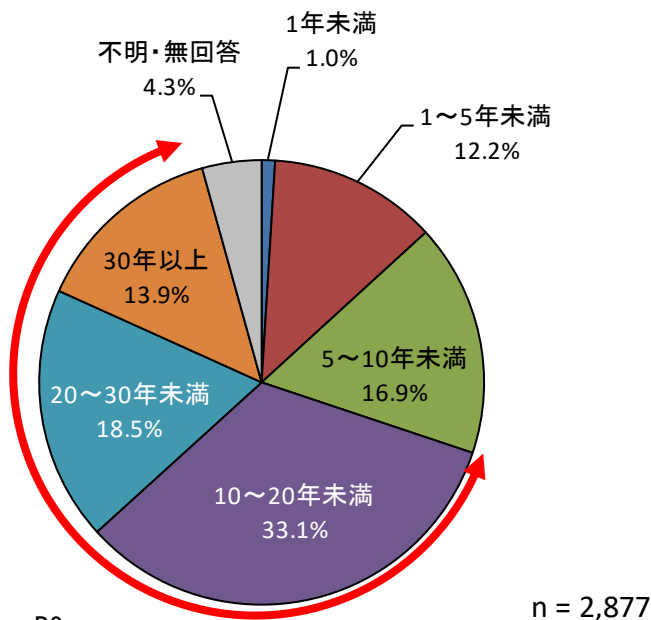
＜経年変化＞



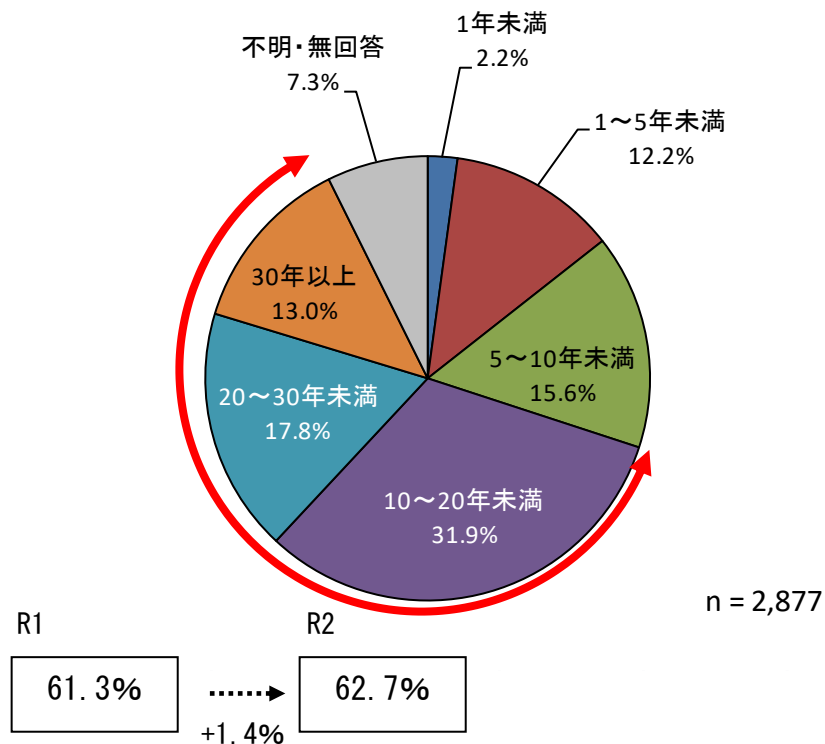
- ・ 年々「20歳代～50歳代」が微増傾向にあるが、コロナ禍において、高齢ドライバーの離職が進んだことが影響していると考えられる。

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〉

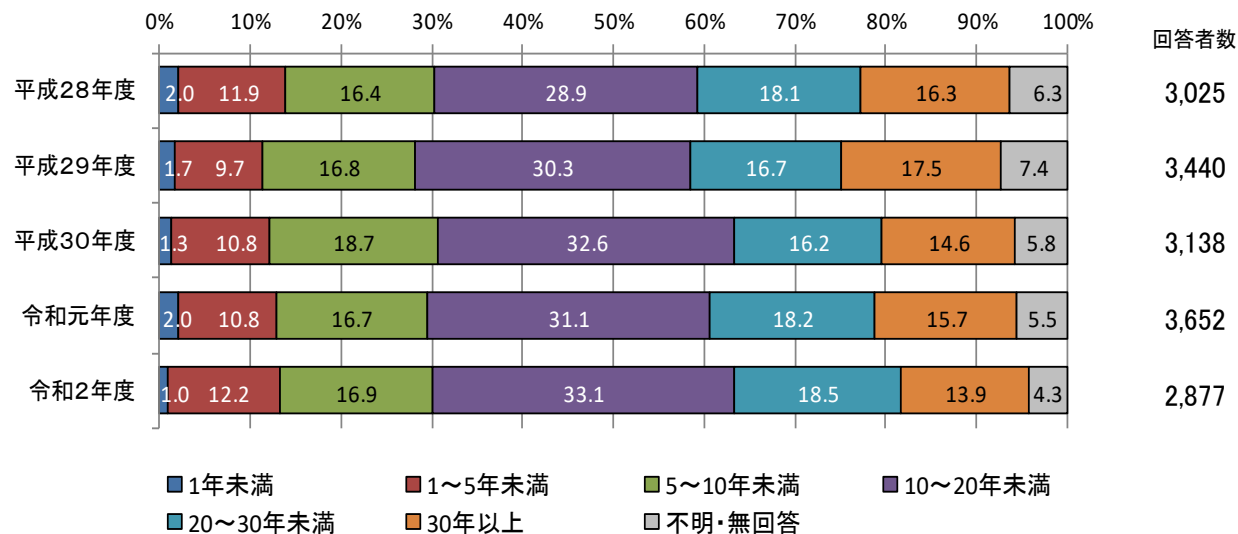


〈京都市での乗務員歴〉

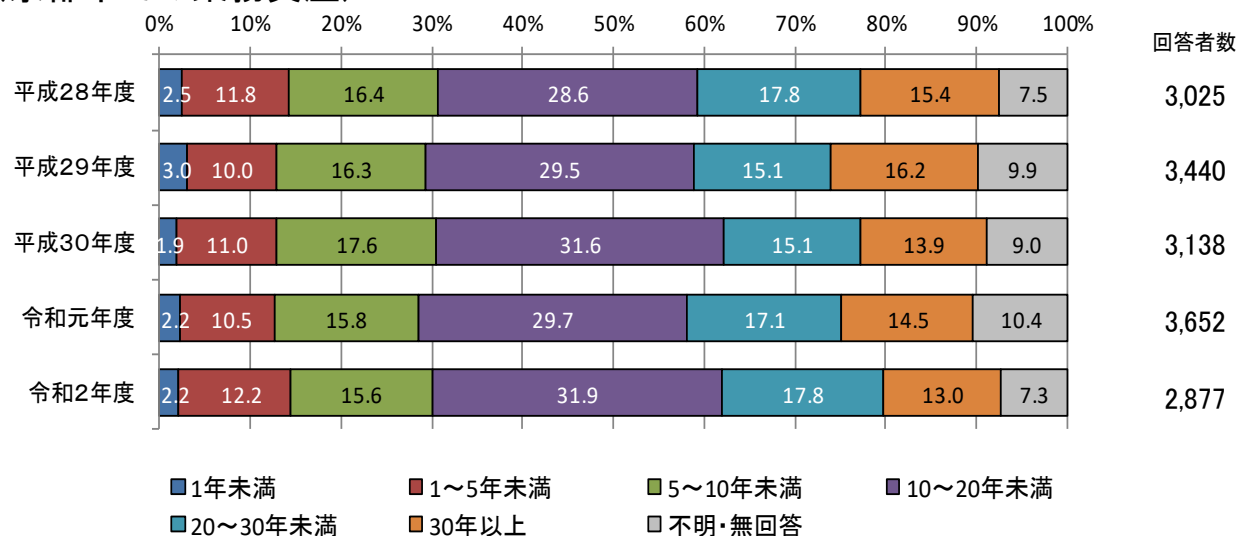


- ・ タクシー乗務員歴が「10年以上」の乗務員の割合が約7割
- ・ 「京都市で10年以上活動している」乗務員の割合が約6割

<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)>



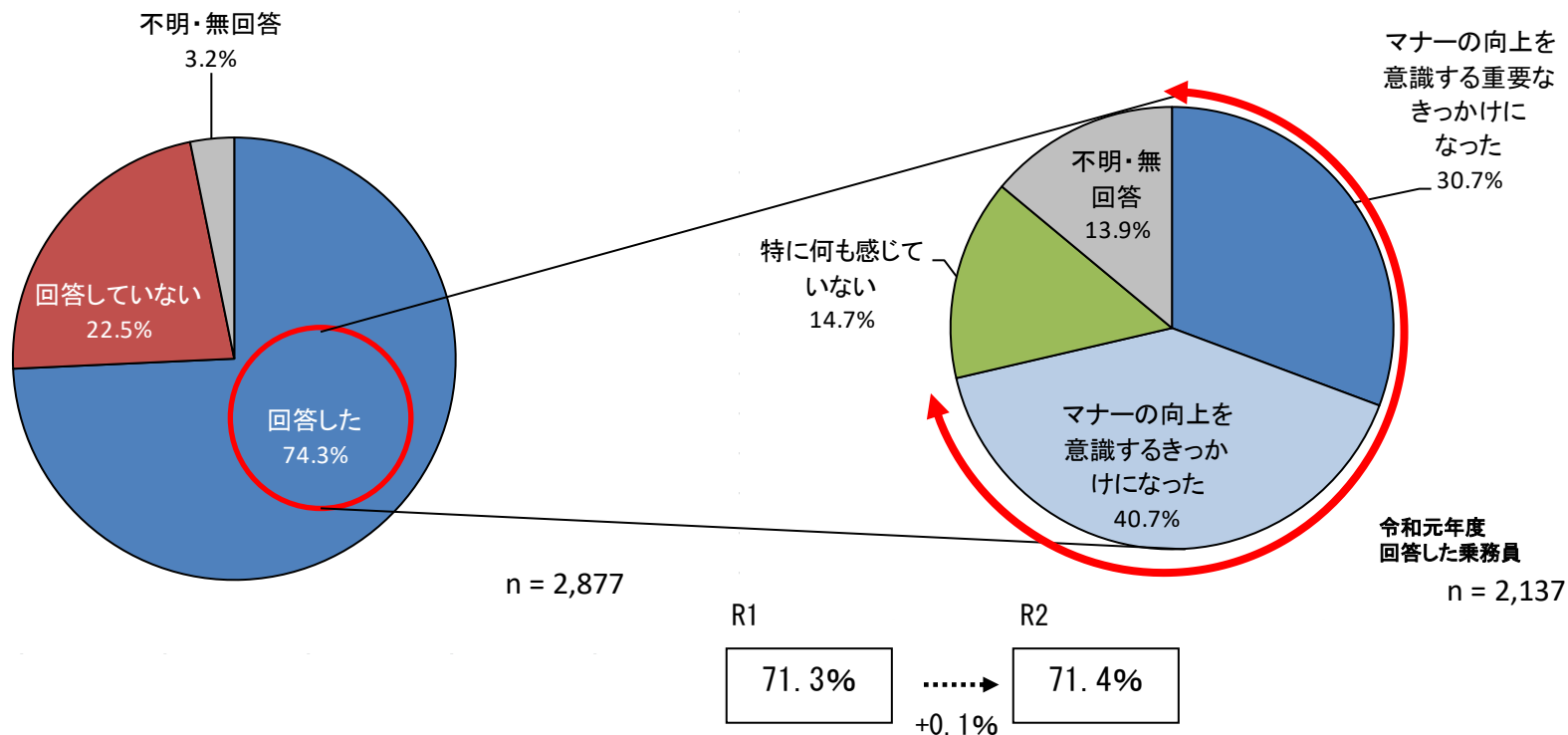
・ 過去5年間に於いて、特筆すべき変化は見られない。

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(令和2年1月)に実施した同様のアンケートにご回答いただきましたか？

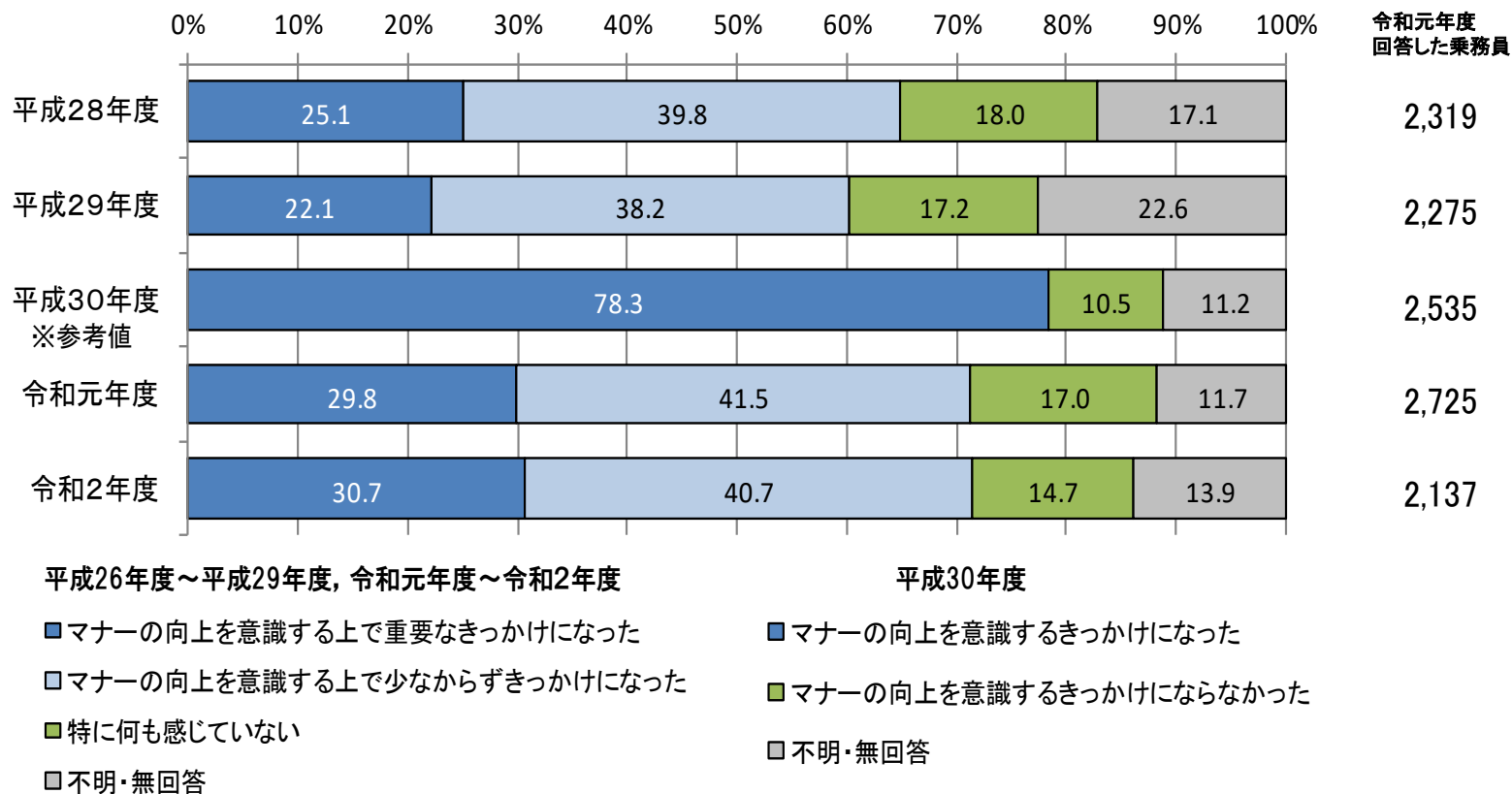
＜令和元年度アンケートの回答割合＞

＜令和2年度回答者のマナー向上意識＞



- ・ 昨年度(令和元年度)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」とする乗務員が約7割を占めた。

<経年変化(令和元年度回答した乗務員のみ)>

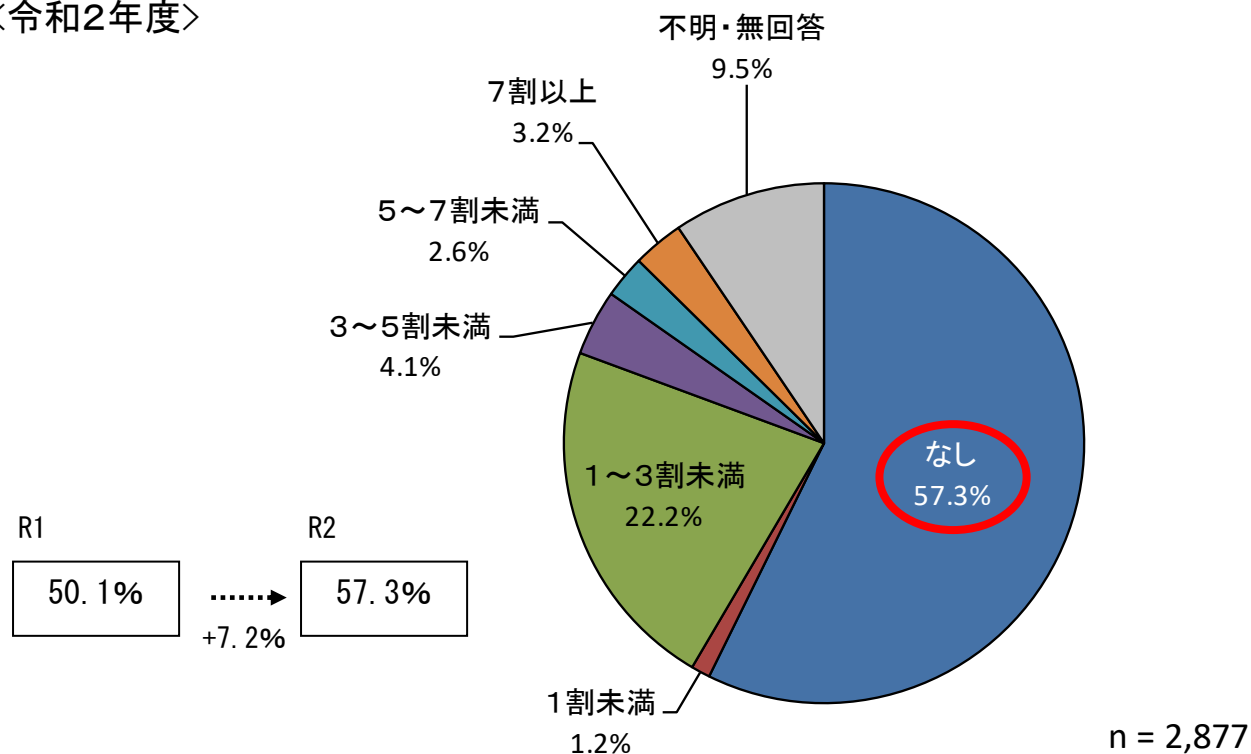


- 平成30年度の回答で約8割まで増加したものの、令和元年度では約7%減少し、令和2年度も同程度の割合となった(ただし、平成30年度は選択肢が異なるため参考値とする。)

「タクシー乗り場以外での客待ち」割合

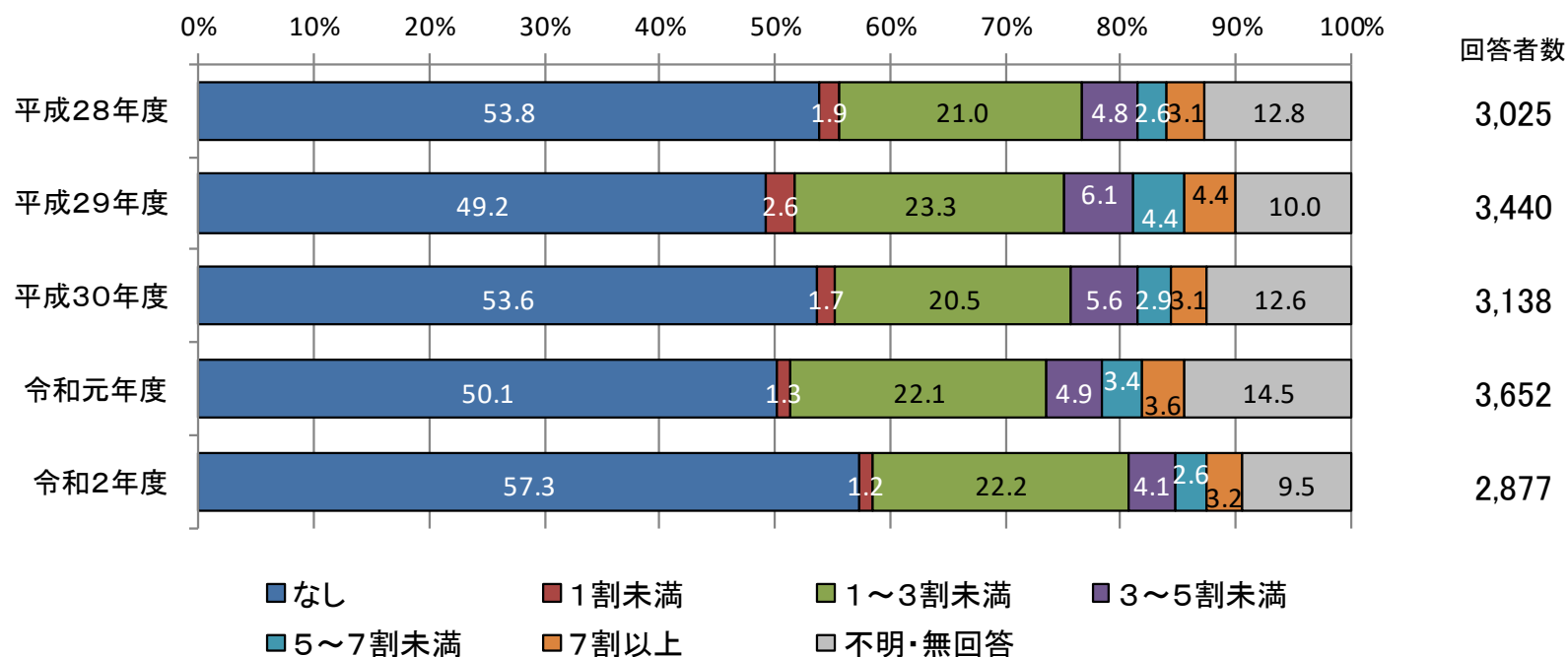
設問②ー1 タクシー乗り場以外で客待ちを行うことはありますか？

〈令和2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6割であり、令和元年度と比べると約7%増加している。

＜経年変化＞

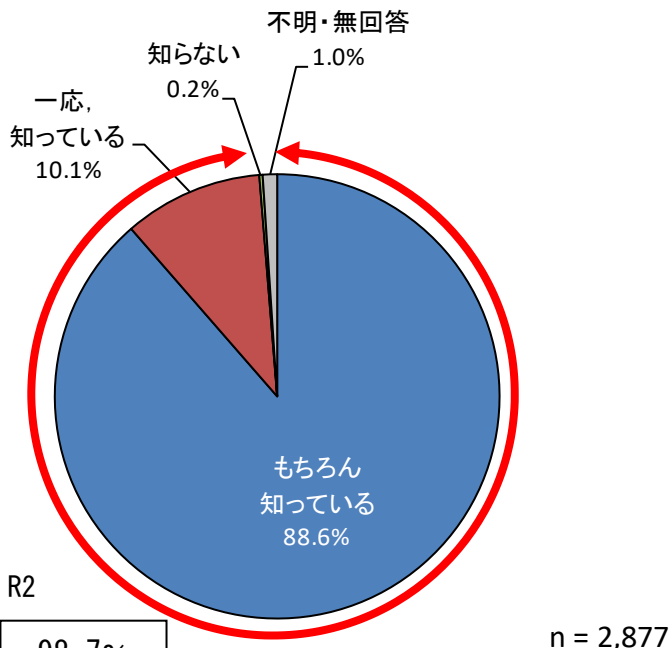


- ・「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない乗務員の割合は、過年度はおおむね5割程度であったが、令和2年度では約6割となり、平成28年度以降で最も高くなった。

道路交通法の認識

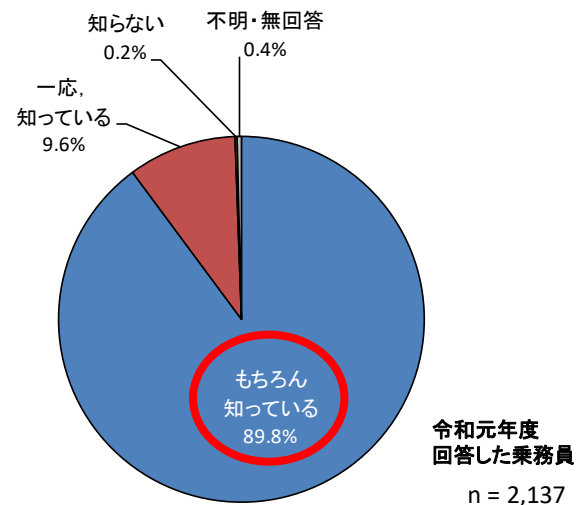
設問②ー2 交差点内やバス停前での乗降やタクシー乗り場以外での客待ちは、道路交通法上「違法」であることはご存知でしたか？

＜令和2年度＞

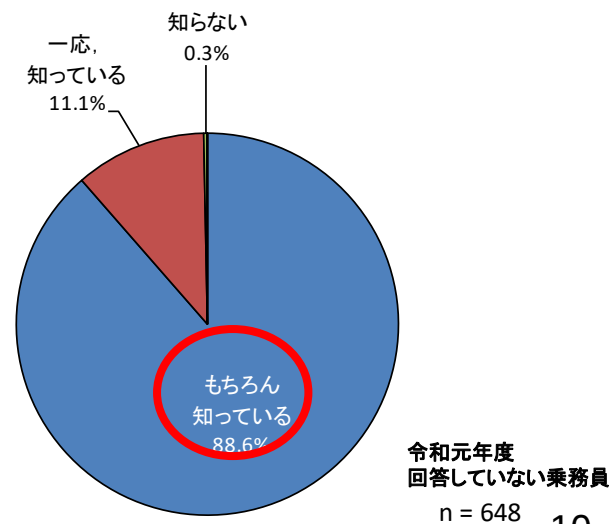


- 違法な客待ちについて、ほとんどの乗務員が認識している。
- 令和元年度に「回答した乗務員」と「回答していない乗務員」を比べると、「回答した乗務員」の方が道路交通法を認識している割合が高い(1.2%の差)

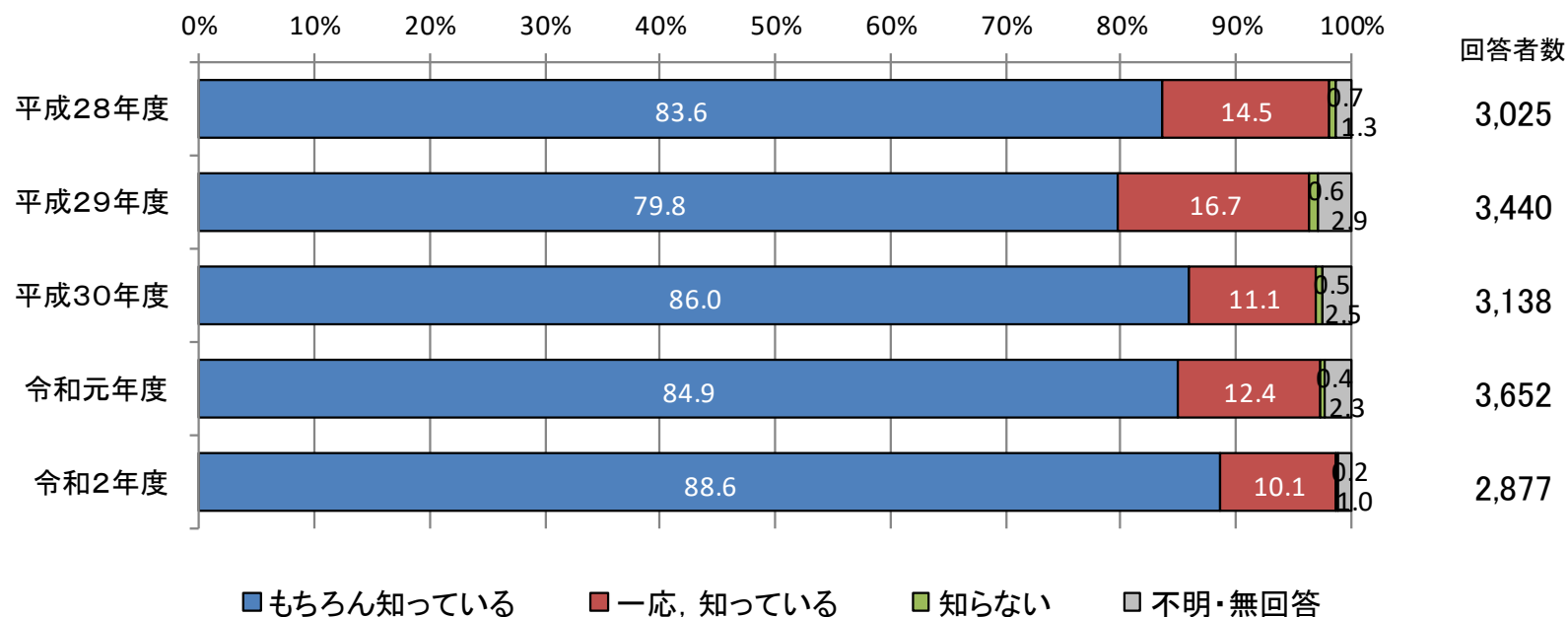
＜令和元年度に回答した乗務員＞



＜令和元年度に回答していない乗務員＞



＜経年変化＞

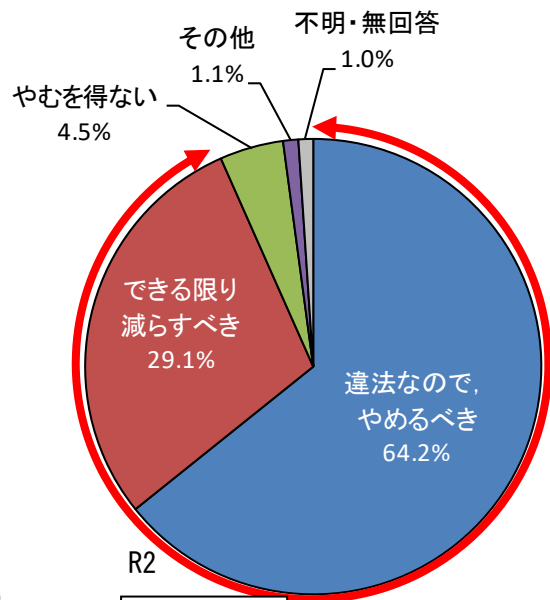


- ・ 道路交通法の認識については、年々「もちろん知っている」「一応、知っている」と回答する乗務員が増加している。

他の乗務員のマナーについて

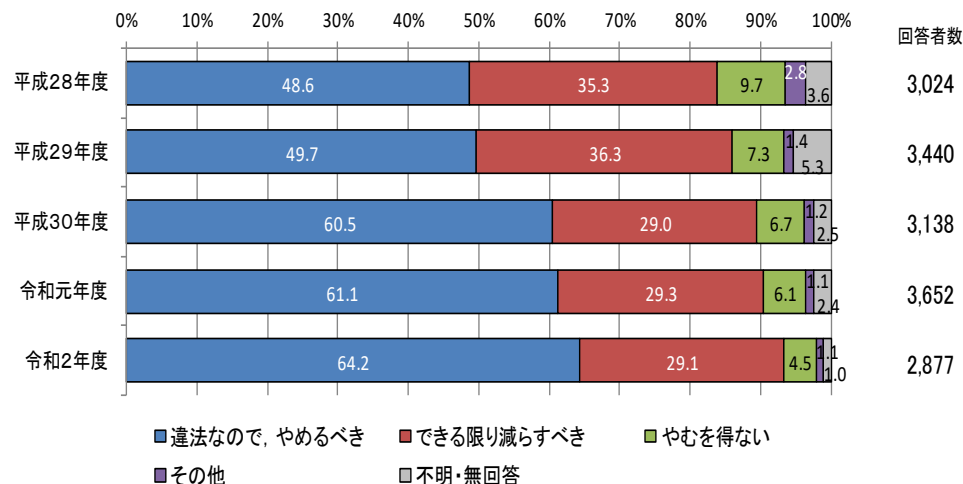
設問②-3 他の乗務員が「交差点内やバス停前での乗降」「タクシー乗り場以外での客待ち」を行っているのを見て、どのように感じますか？

＜令和2年度＞



n = 2,877

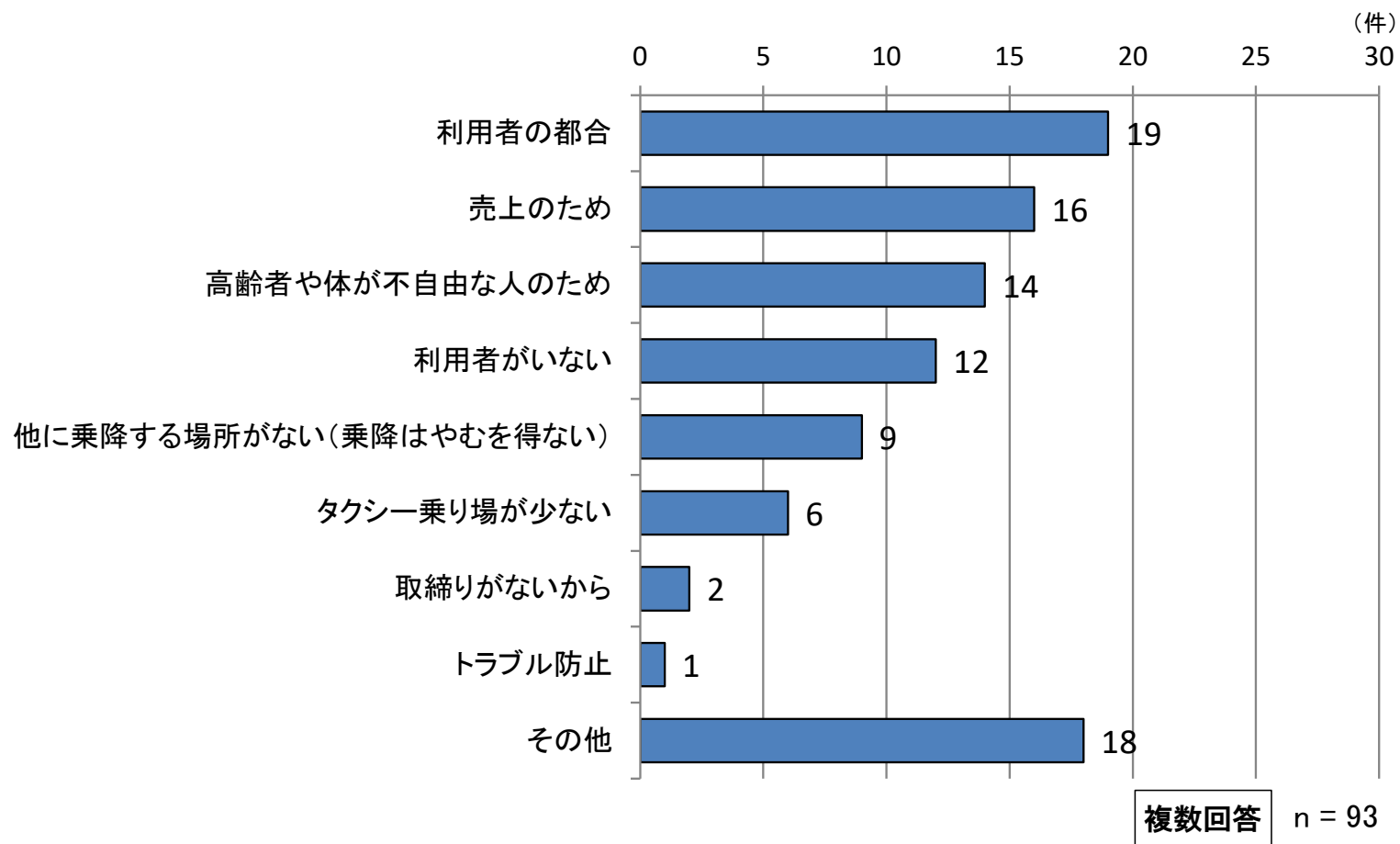
＜経年変化＞



- 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。
- 「違法なので、やめるべき」と回答した乗務員の割合は年々増加しており、平成28年度の本設問の調査開始以降、最高の値となった。

＜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）

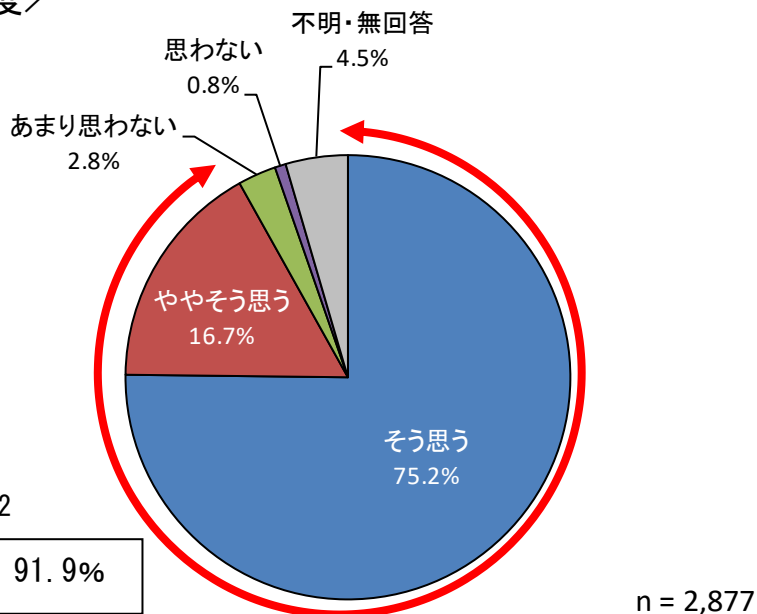


マナー向上への意識

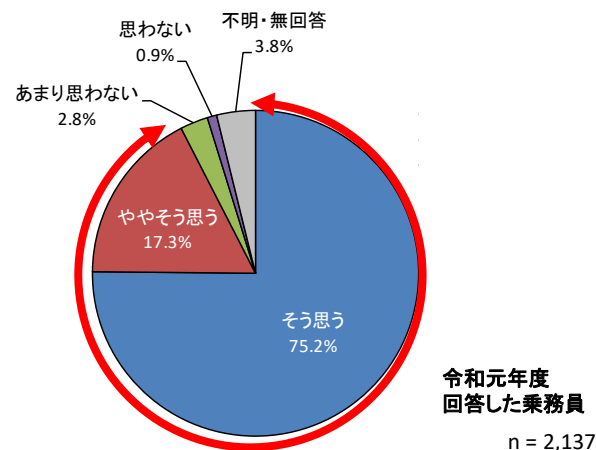
設問③ー1 乗客アンケート調査の結果によると、多くの方が「今後、交差点でタクシーの乗り降りをしないようにしよう」「今後、タクシー乗り場以外の場所で客待ちをしているタクシーは使わないようにしよう」と考えています。ご覧になられて、あなたもマナー向上に努めようと思いますか？

(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ないようにしようと思う人が約9割

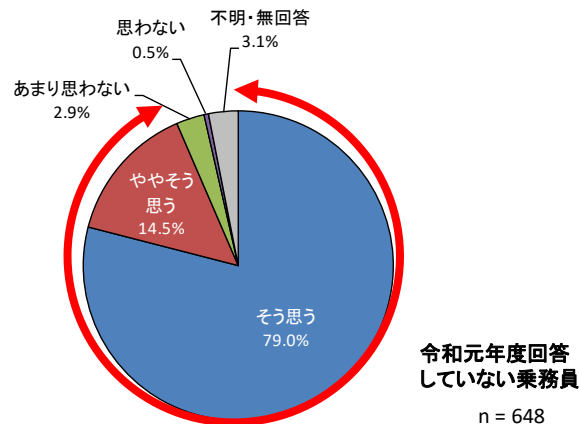
〈令和2年度〉



〈令和元年度に回答した乗務員〉

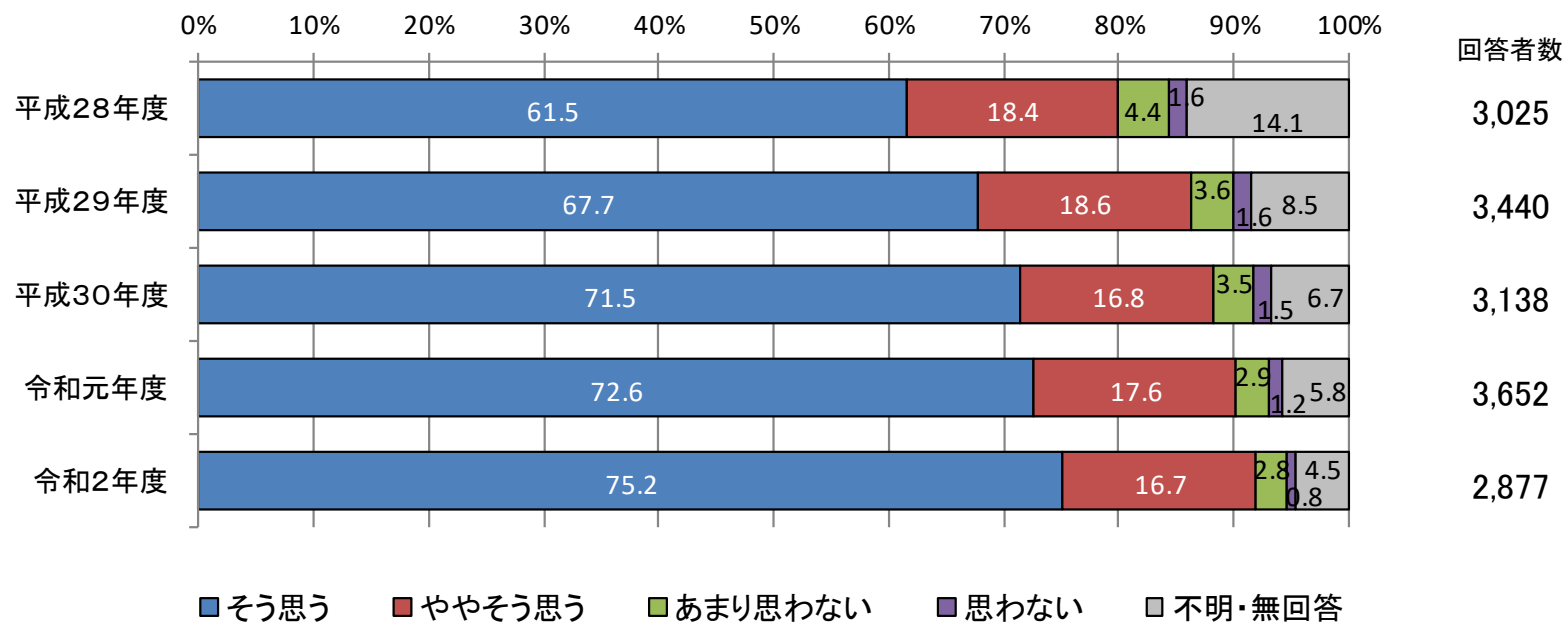


〈令和元年度に回答していない乗務員〉



- ・ 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約9割となっている。
- ・ 令和元年度に「回答した乗務員」と「回答していない乗務員」を比べても、「回答していない乗務員」のマナー向上に努めようと思う割合も9割を超えており、前向きな意見が多い。

＜経年変化＞



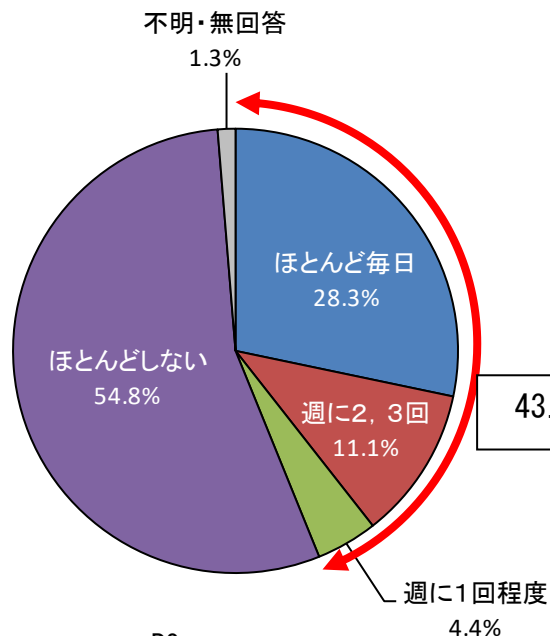
- ・ 過年度と比べると、前向きな回答(「そう思う」「ややそう思う」)が増加傾向となっており、過去最高の値となっている。

四条通での活動状況とルールの認知状況

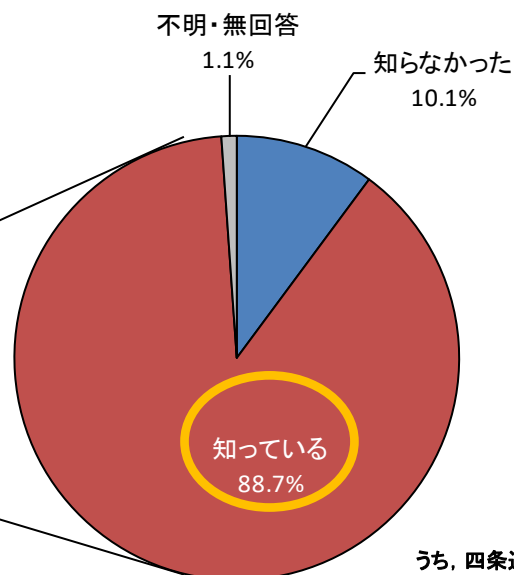
設問④－１ 普段、四条通（烏丸通～川端通間）で、
どれくらい営業活動（客待ちや流し）を
していますか？

設問④－２ 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＞



うち、四条通で活動する乗務員

n = 1,262

n = 2,877

R1

46.5%

.....→
-2.7%

R2

43.8%

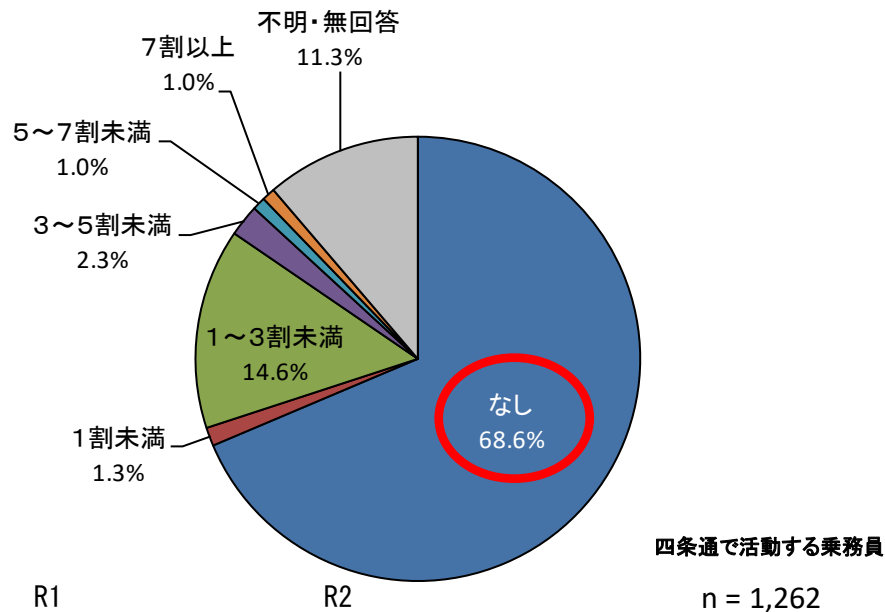
- 四条通で活動する乗務員の約9割が、四条通の駐停車に関するルールを認識。

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？

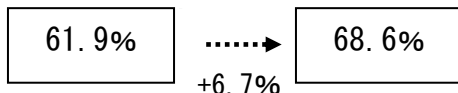
1日の四条通での客待ち時間のうち、____割程度、タクシー乗り場以外で客待ちをしている。
時間によると、____分／日程度、利用している。

〈タクシー乗り場以外での客待ちの割合〉

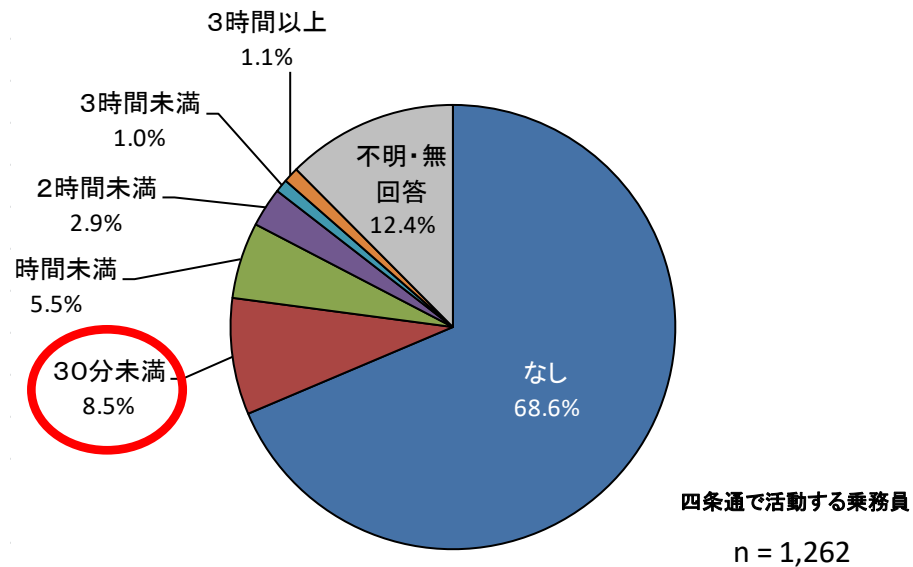


R1

R2



〈タクシー乗り場以外での客待ち時間〉



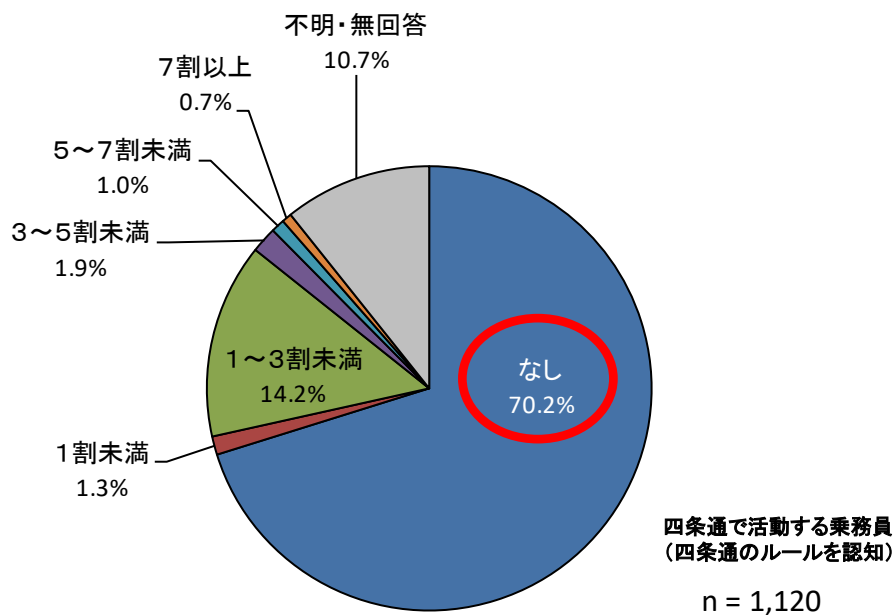
- ・ 約7割が「タクシー乗り場以外での客待ち」をしないと回答
- ・ 「タクシー乗り場以外での客待ち」をする乗務員は、1日あたり「30分未満」が最も多く約1割

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？

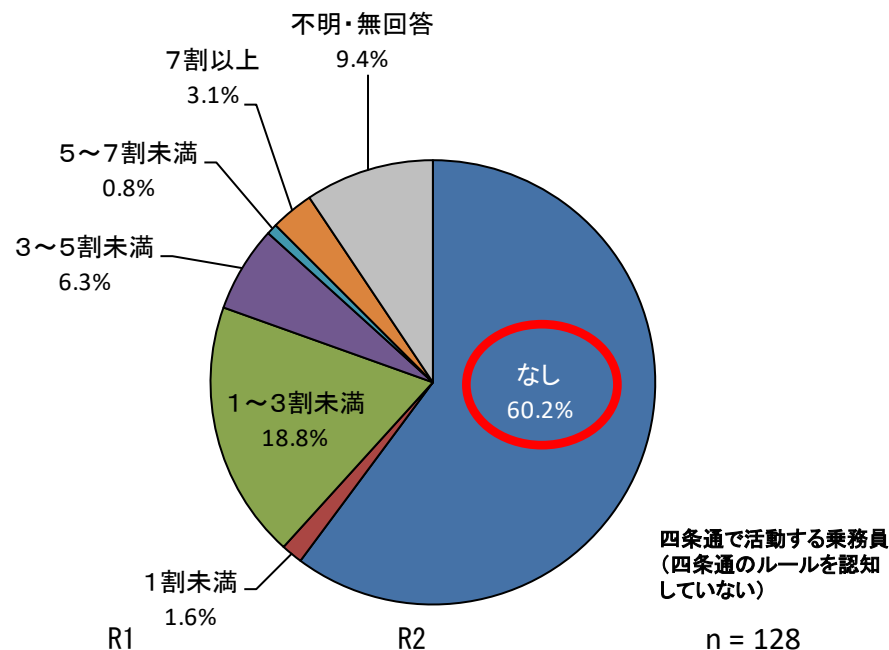
(四条通のルールを「知っている人」と「知らなかった人」との違い)

※ 設問④ー2の回答が「不明」又は「無回答」の乗務員を除く

＜四条通のルールを知っている乗務員＞



＜四条通のルールを知らなかった乗務員＞



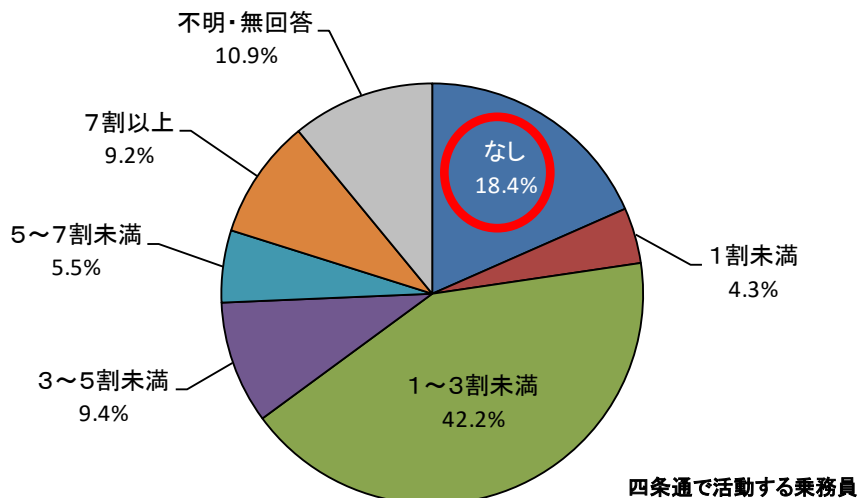
- 四条通のルールを知っている乗務員の方が「タクシー乗り場以外での客待ち」をしない率が1割高い。

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)

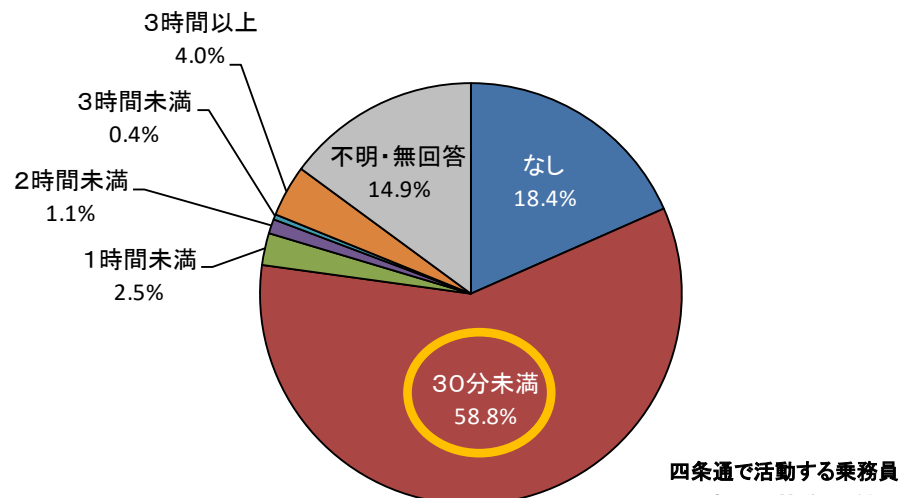
設問④ー4 定められた停車場所(沿道アクセススペースやタクシー乗り場)以外で乗客の乗降をさせることはどれくらいありますか？

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〉



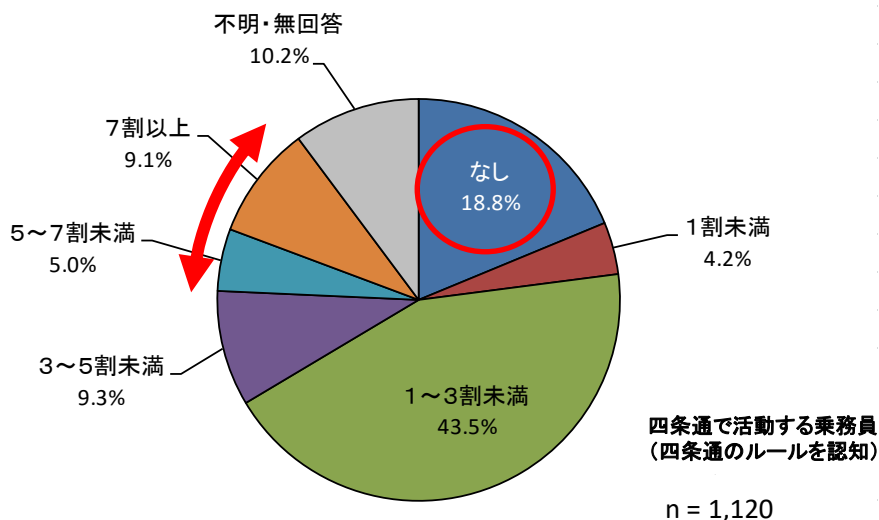
〈定められた場所以外で乗降する時間〉



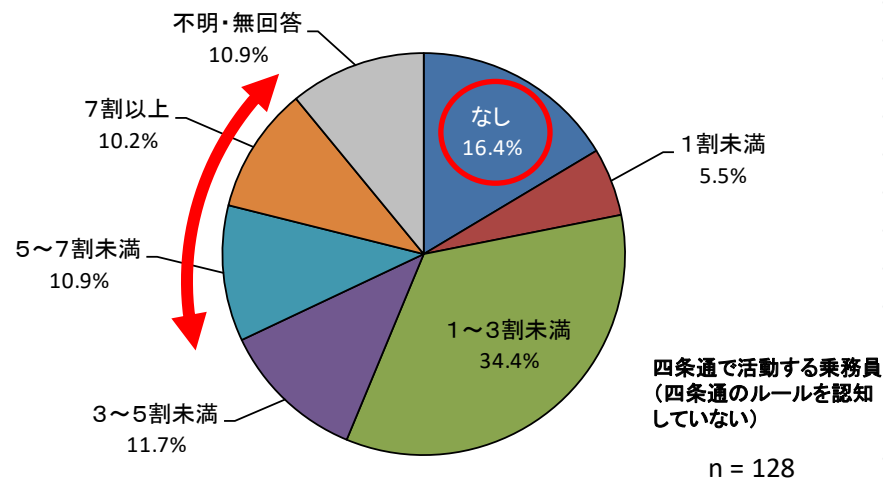
- ・「定められた場所以外での乗降」は、「なし」の回答が2割程度
- ・「定められた場所以外での乗降にかかる時間」は、1日あたり「30分未満」が約6割

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乗務員〉



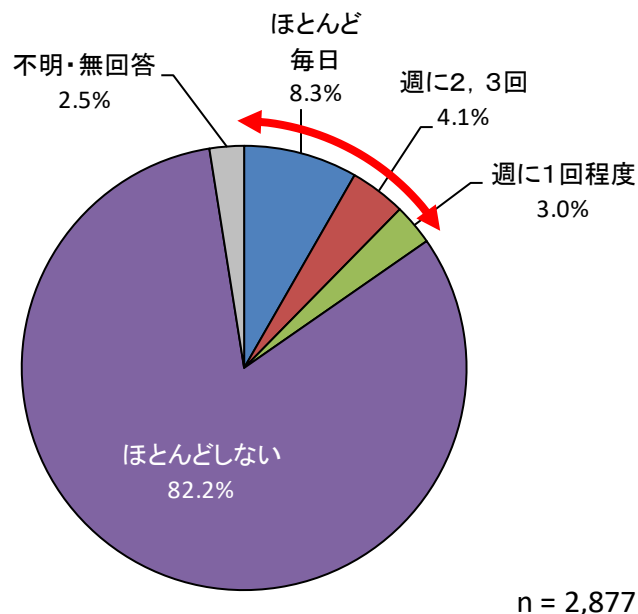
〈四条通のルールを知らなかった乗務員〉



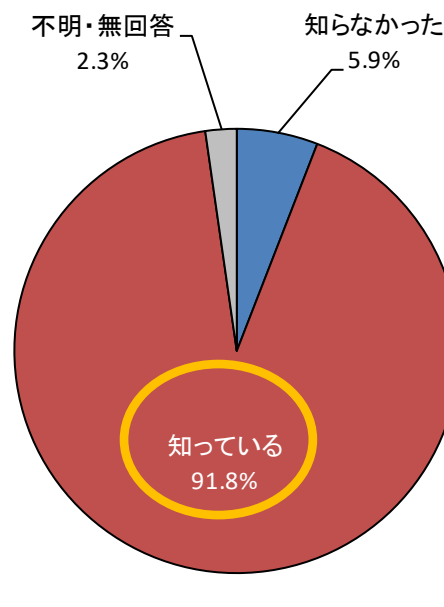
- ・ 停車場所以外で乗降させない乗務員の割合は、ルールを知っている乗務員の方が2.4%高い。
- ・ ルールを知らない乗務員の方が、日常的にマナー違反となる乗客の乗降を行っている割合が高くなっている。

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ー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ー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？

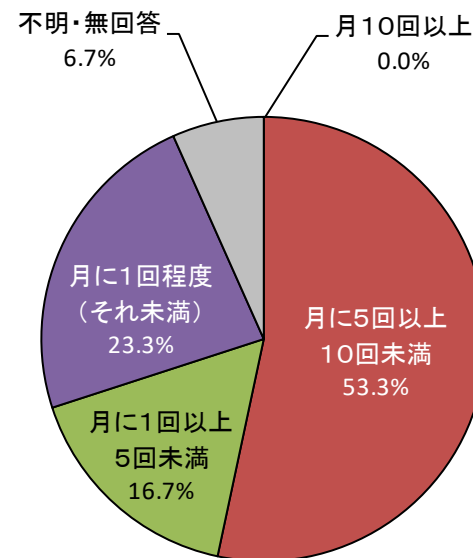
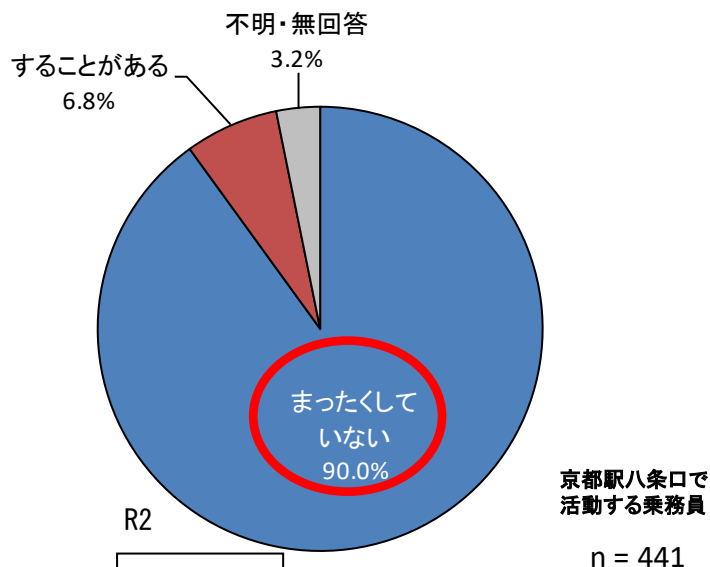


- 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で観光客が減り、京都駅八条口での活動が減少したためであると考えられる。
- 京都駅八条口で活動する乗務員のほとんどが八条口の運用方法を認識

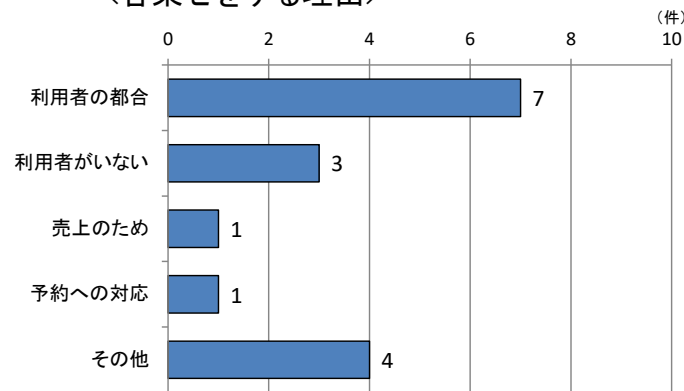
京都駅八条口での客待ち状況

設問⑤ー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？ 月に____回程度
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＞



＜客乗せをする理由＞

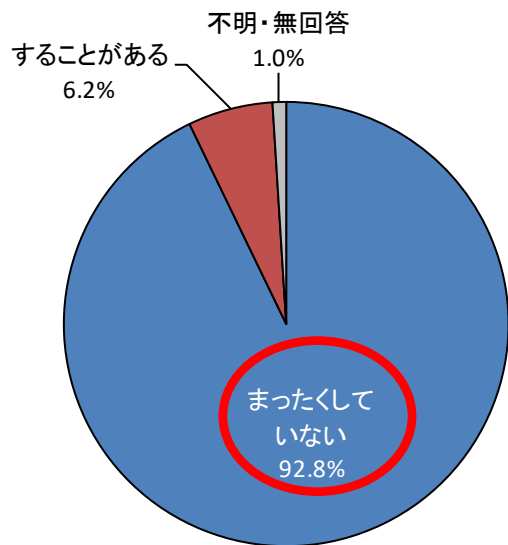


n = 16

- ・「タクシー降り場での客待ち」をしない乗務員は約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5割。

設問⑤-2 【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乗務員＞

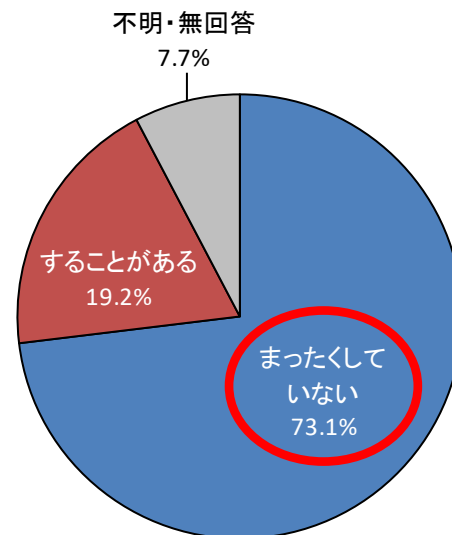


京都駅八条口で活動する乗務員
 (ルールを認知)

n = 405

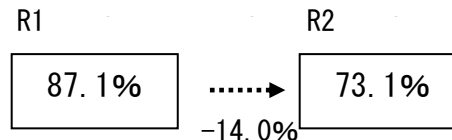


＜京都駅八条口のルールを知らなかった乗務員＞



京都駅八条口で活動する乗務員
 (ルールを認知していない)

n = 26

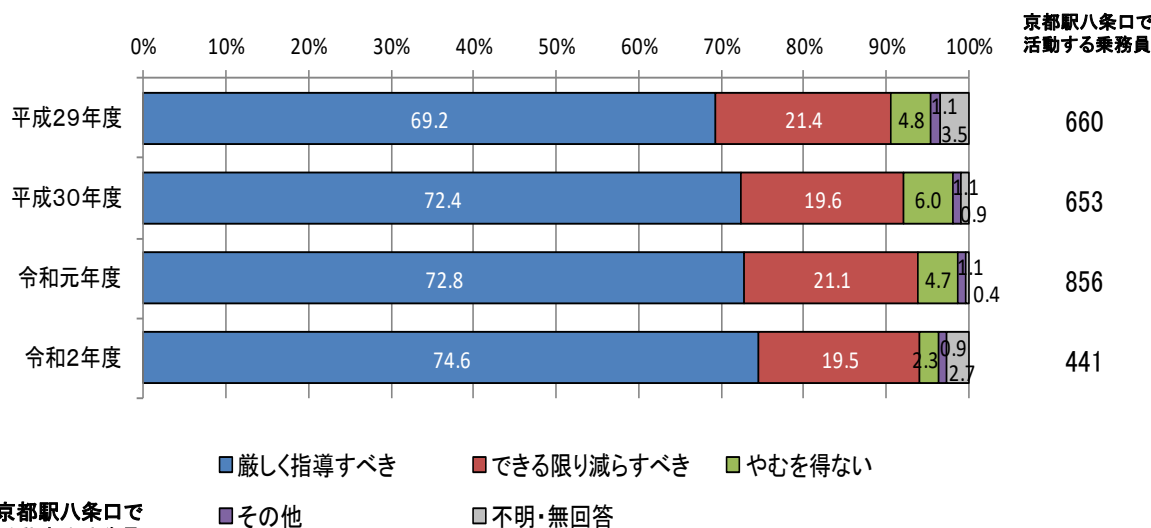
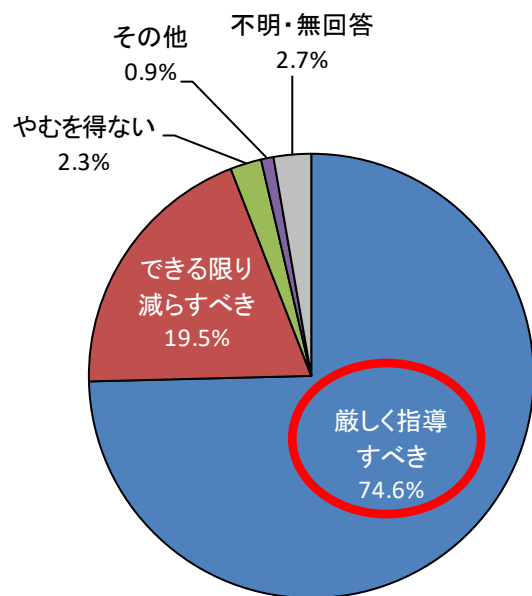


- ・ タクシー降り場での客乗せを「まったくしていない」乗務員の割合は、ルールを認知している乗務員の方が約2割も高くなっている。

京都駅八条口における他者のマナー違反への意識

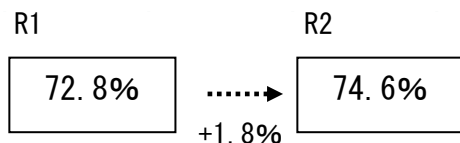
設問⑤ー4 他の乗務員が「タクシー降り場」で客乗せすることについて、どう思いますか？

＜経年変化＞



京都駅八条口で活動する乗務員

n = 441

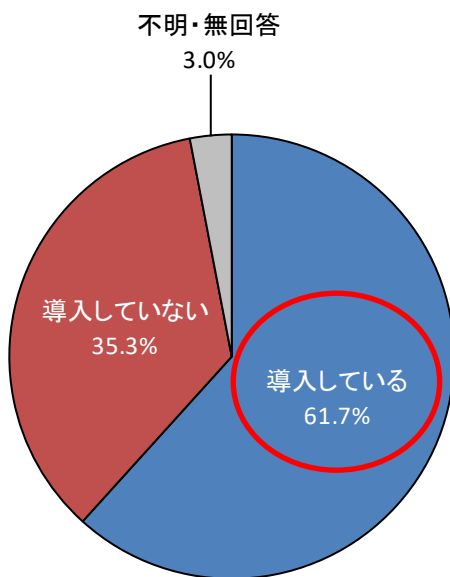


・「厳しく指導すべき」と思っている乗務員が約7割であり、年々増加傾向にある。

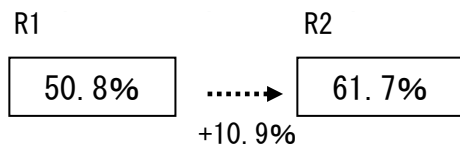
配車アプリ

設問⑥ー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〉



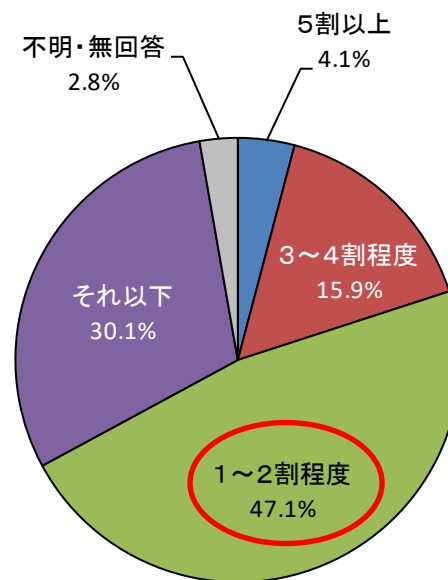
n = 2,877



- 配車アプリを「導入している」が約6割であり、令和元年度と比べて約1割増加している。

設問⑥ー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〉

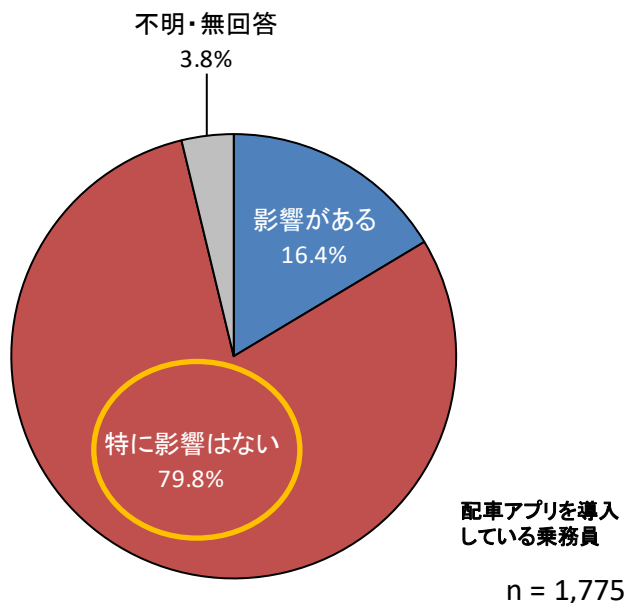


配車アプリを導入している乗務員
n = 1,775

- 配車アプリ利用者の乗車頻度は「1割～2割程度」が約5割となっている。

設問⑥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？

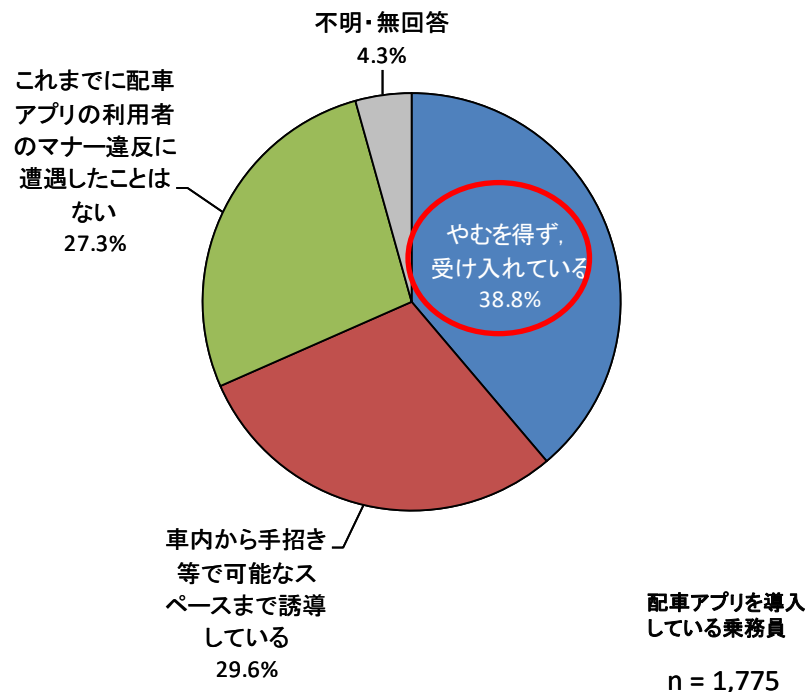
〈配車アプリ利用者の駐停車マナーへの影響〉



- 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8割となっている。

設問⑥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？

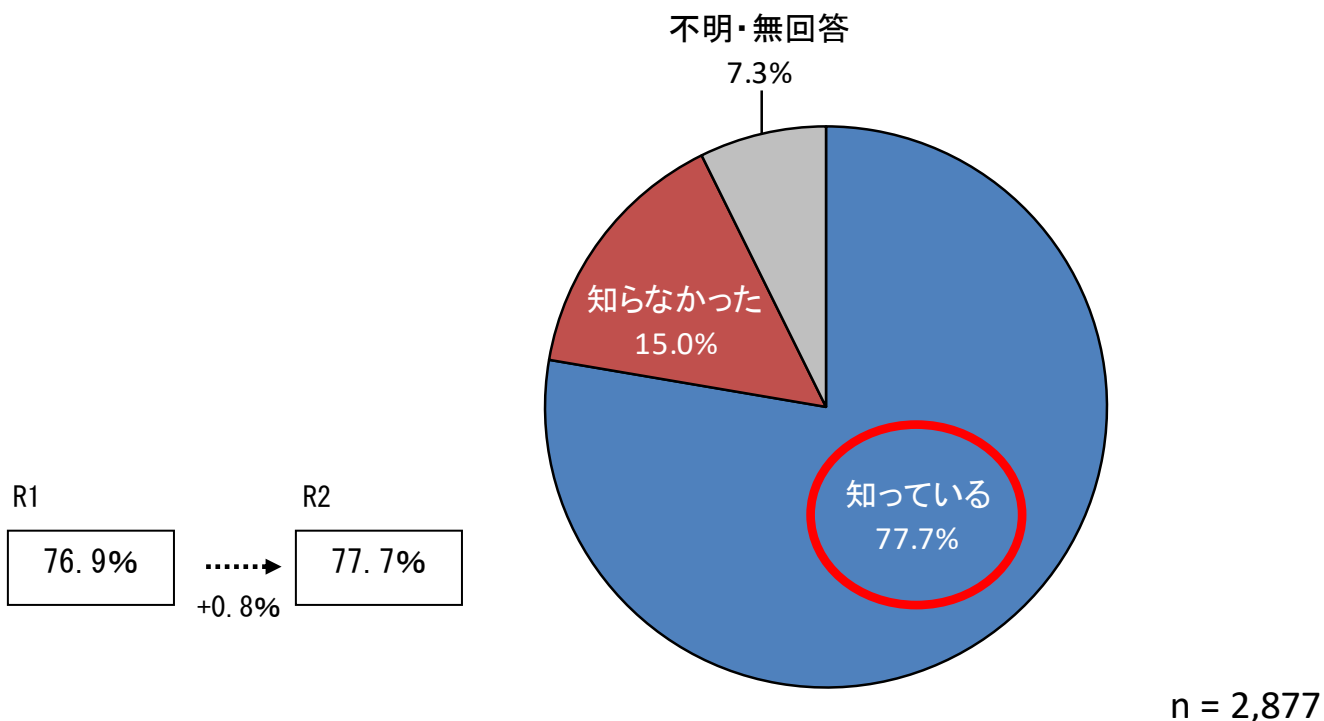
〈配車アプリ利用者の乗車頻度〉



- 配車アプリ利用者の駐停車マナー違反への対処法は「やむを得ず、受け入れている」が約4割となっている。

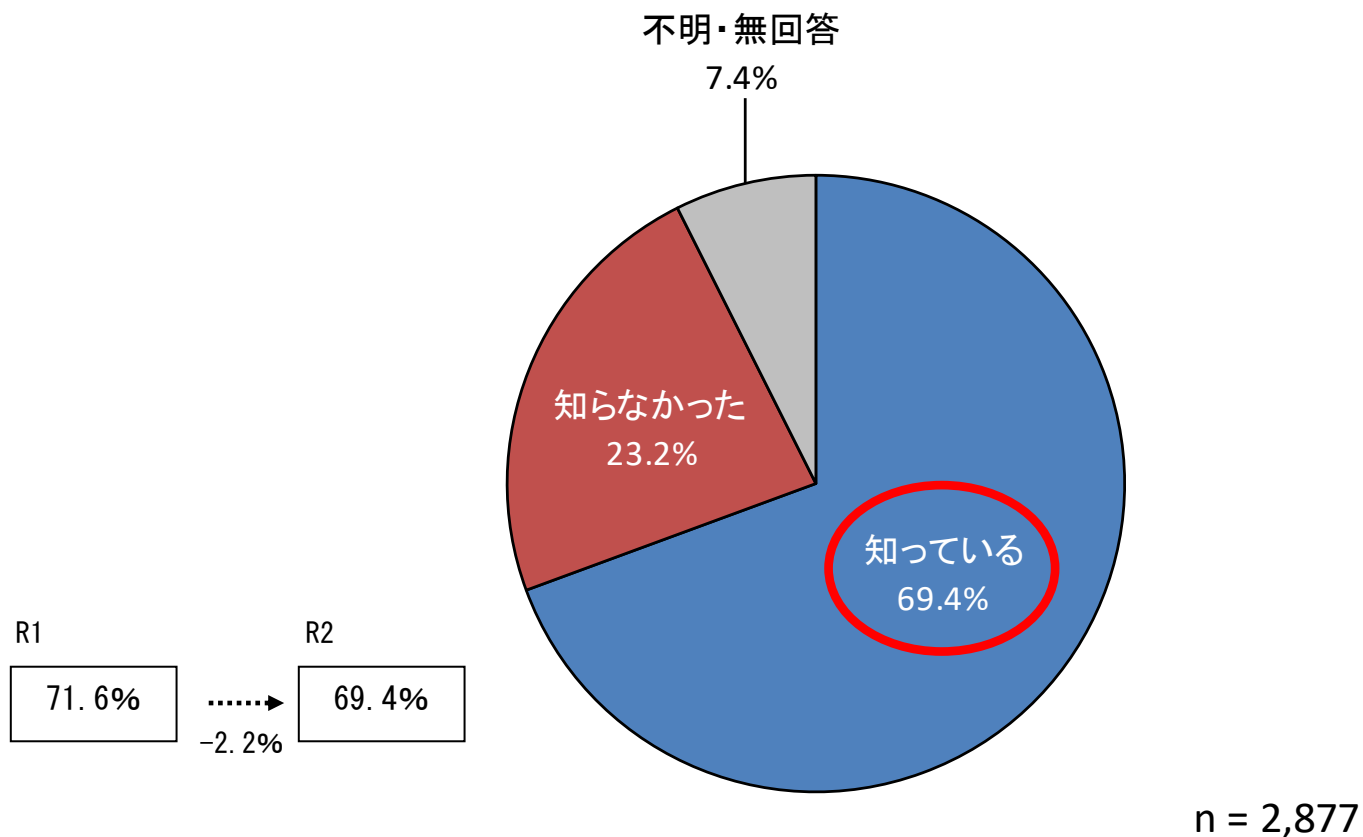
業界団体等の取組とマナー向上意欲

設問⑦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？



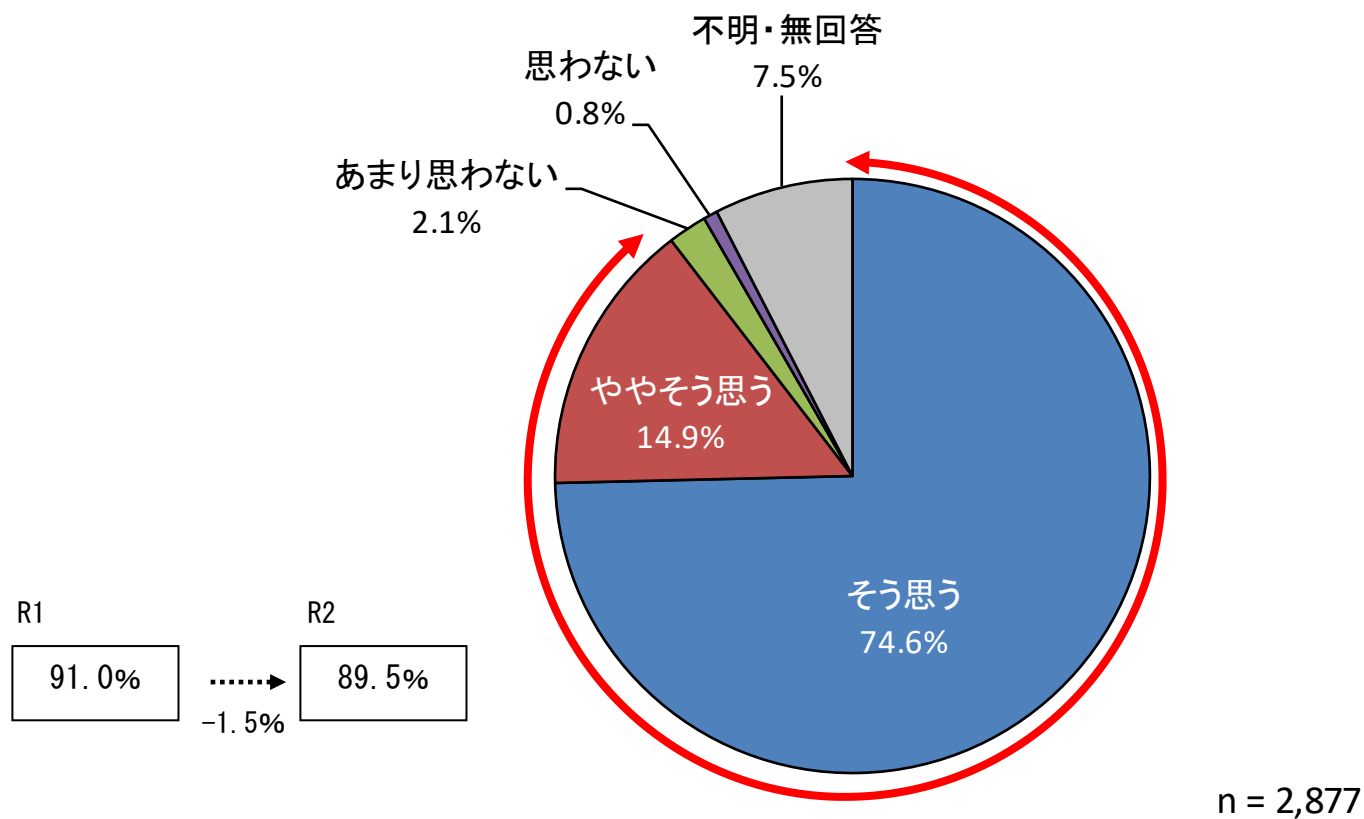
- 業界団体等が行っている啓発取組について, 約8割が認知

設問⑦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

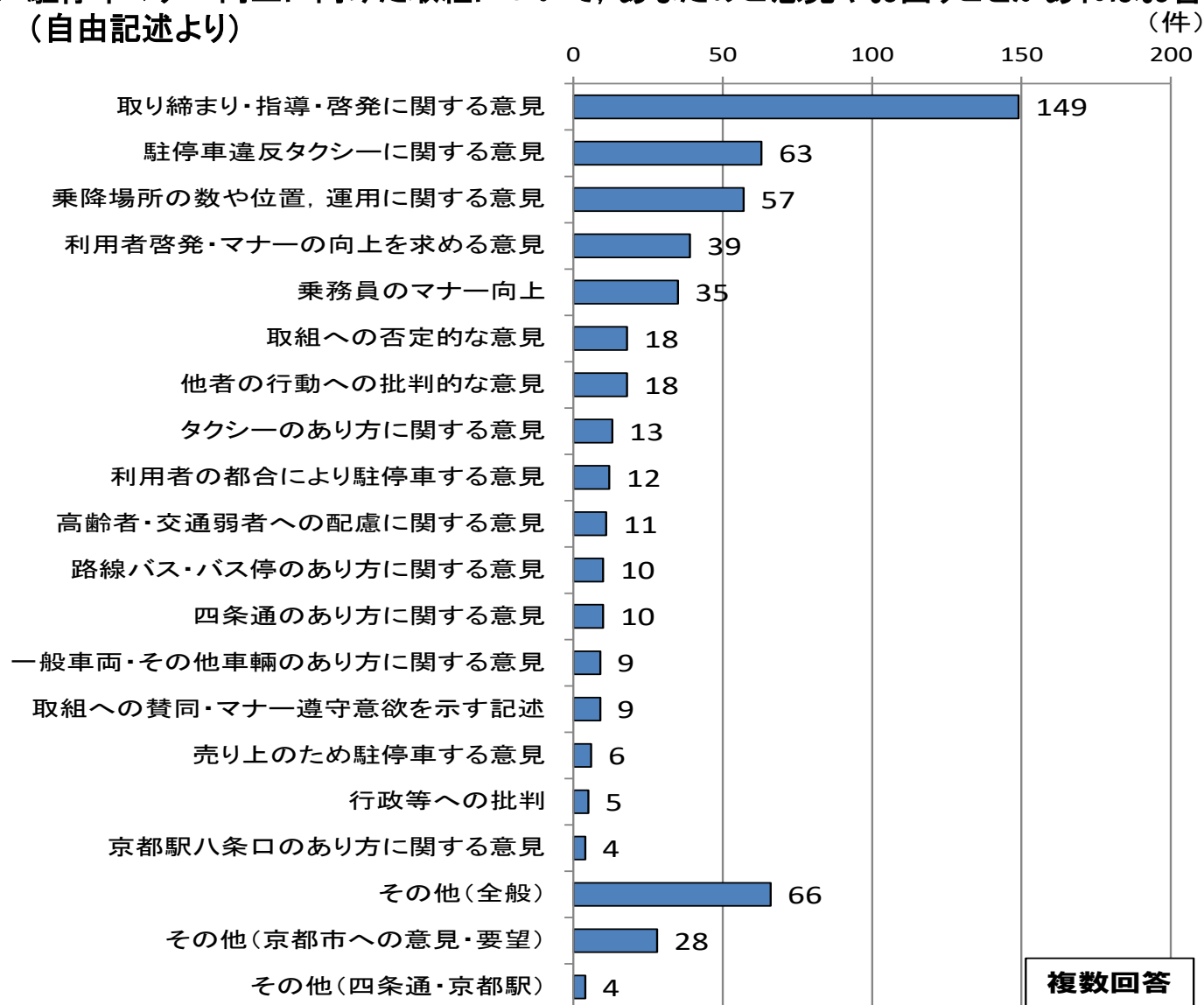
設問⑦ー3 上記のような関係団体が、駐停車マナー向上に向けた取組を行っていることを知って、あなたもマナー向上に努めようと思いますか？



・ 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⑧ 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)



n = 516

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5割となっている。

まとめ

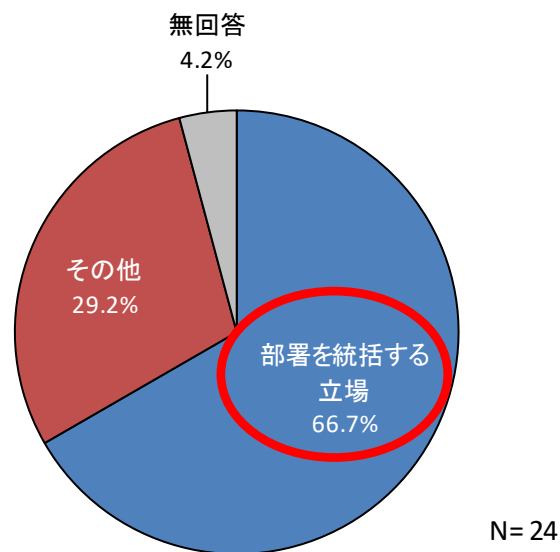
- ・ 運行管理者の駐停車マナー遵守の意識が非常に高い。
- ・ 乗務員だけでなく、事業者全体のマナー意識の醸成のため、引き続き、運行管理者アンケートを継続することが必要。
- ・ 無回答事業者への働きかけの工夫も必要。

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。

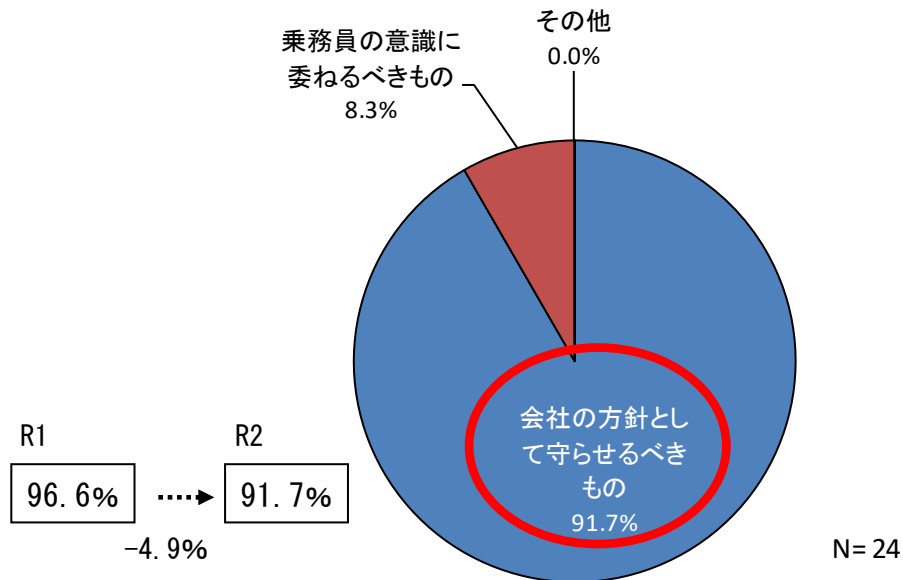
〈事業者内での立場〉



- 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。

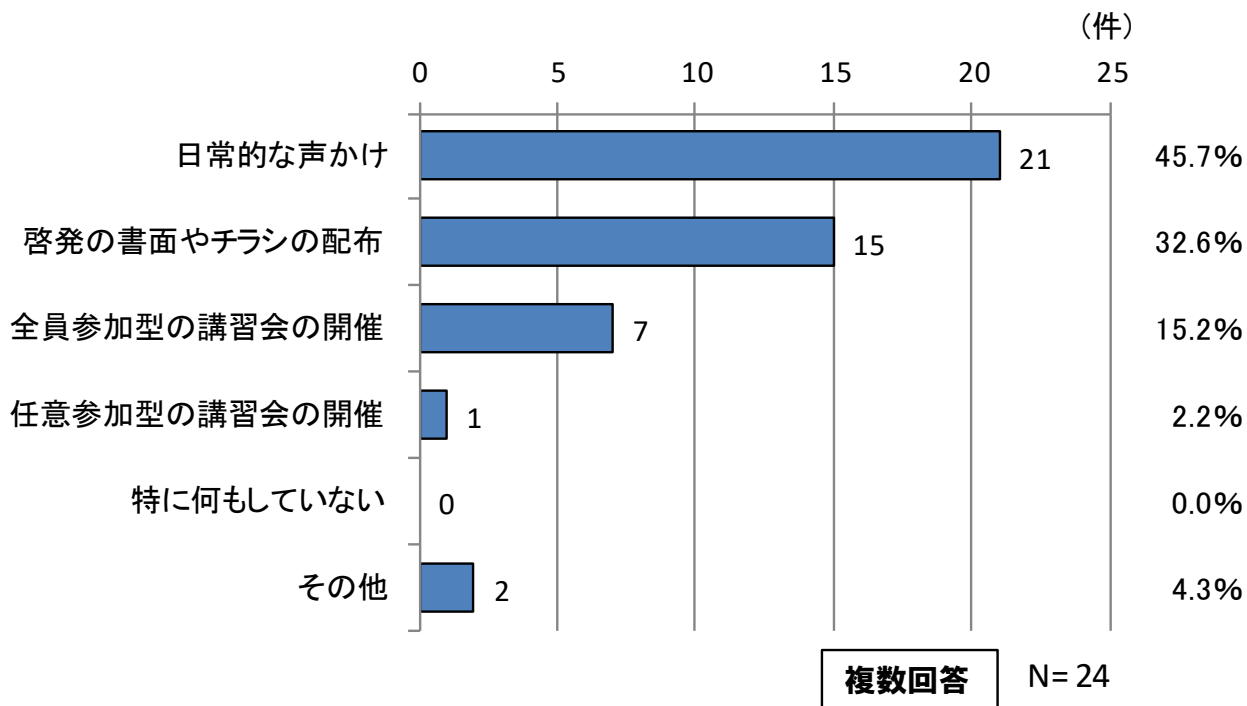
〈乗務員の駐停車マナーに対する考え方〉



- 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割以上ではあるが、令和元年度と比べて約5%減少している。

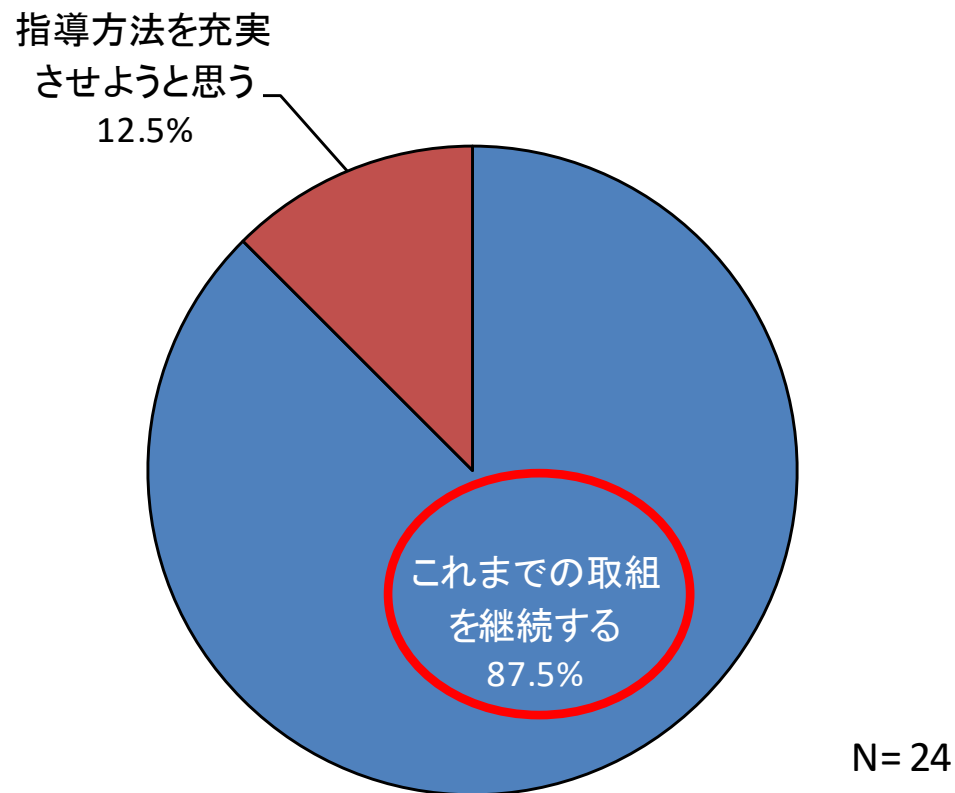
質問3. 乗務員の駐停車マナーについて、どのような指導を行っていますか。

〈乗務員の駐停車マナーについての指導方法〉



- 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5割

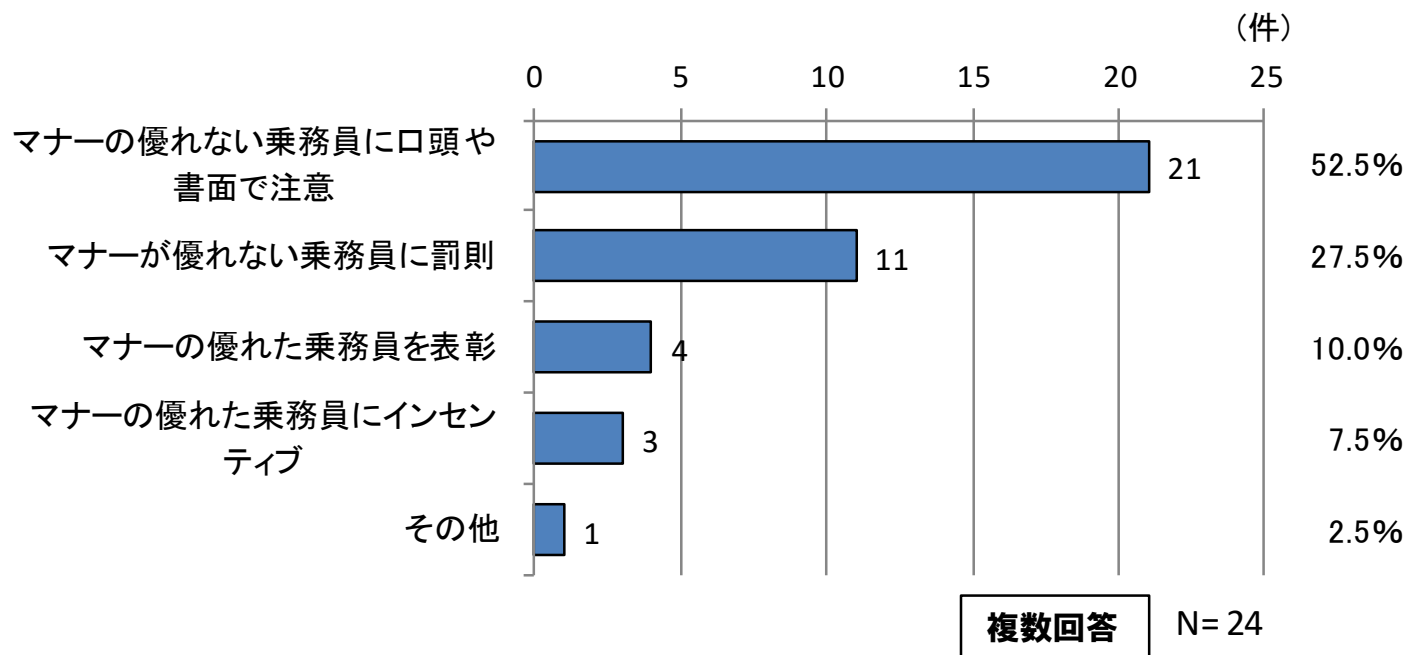
質問4. 昨年度のアンケート結果を見て, どう思われましたか。



- ・ 昨年度のアンケート結果を見て, 約9割が「これまでの取組を継続する」と回答している。

質問5. 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。

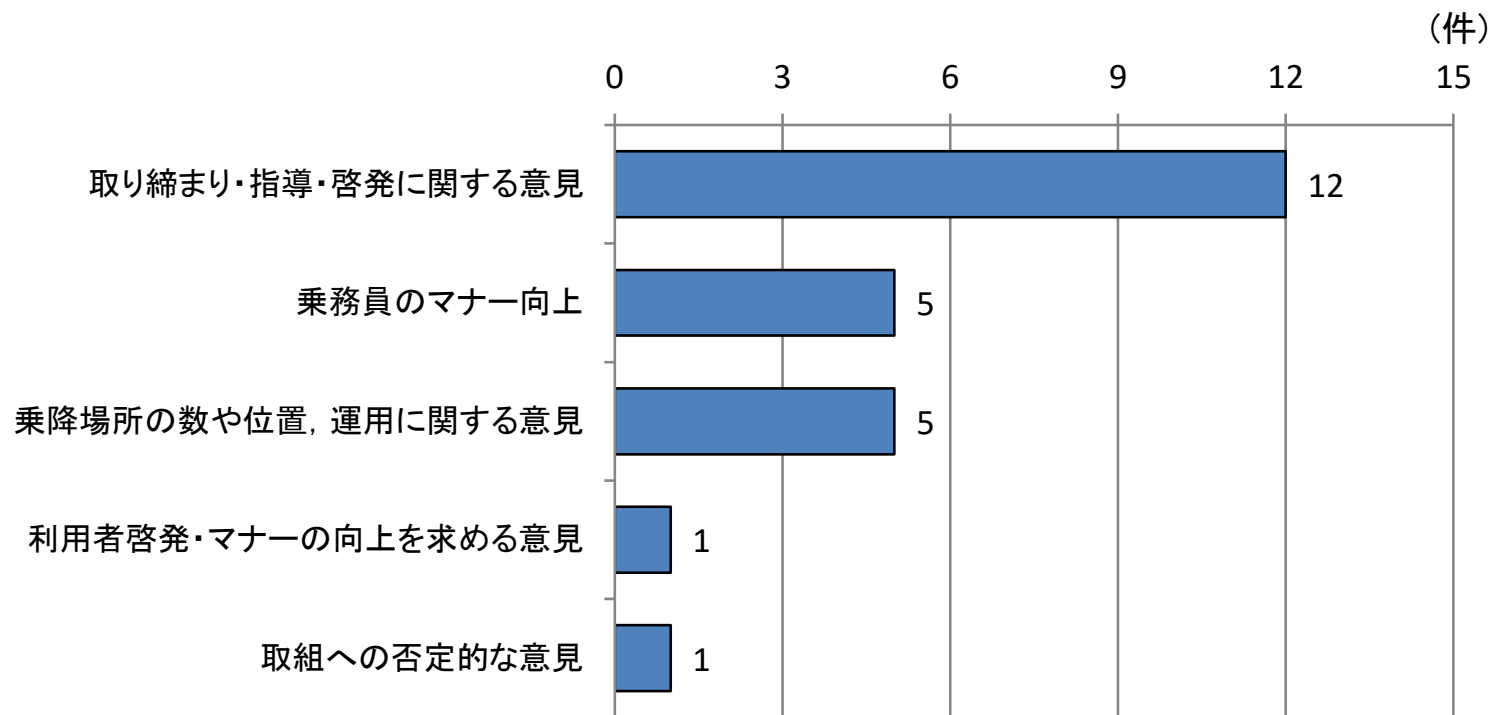
〈乗務員の駐停車マナーについての指導方法〉



- 乗務員のマナーの遵守による評価や指導は、約5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 = 24