

I . 特定地域の再指定

特定地域一覧表

運輸局等	都道府県	特定地域 (157地域)
北海道	北海道	札幌交通圏、小樽市、函館交通圏、旭川交通圏、 苫小牧交通圏、釧路交通圏、帯広交通圏、北見交通圏
	青森	青森交通圏、八戸交通圏、弘前交通圏
東北	岩手	盛岡交通圏、花巻交通圏、一関交通圏
	宮城	仙台市、石巻市
	福島	福島交通圏、郡山交通圏、会津交通圏、いわき市
	秋田	秋田交通圏
	山形	山形交通圏
関東	東京	特別区・武三交通圏、北多摩交通圏、南多摩交通圏、 西多摩交通圏
	神奈川	京浜交通圏、泉央交通圏、湘南交通圏、小田原交通圏
	千葉	京葉交通圏、東葛交通圏、千葉交通圏、北総交通圏、 市原交通圏、南房交通圏
	埼玉	県南中央交通圏、県南西部交通圏、県北交通圏、 ※県南東部交通圏
	群馬	東毛交通圏
	群馬及び 埼玉	中・西毛交通圏
	茨城	水戸県央交通圏、県南交通圏、県西交通圏、※県北交通圏
	栃木	宇都宮交通圏、県南交通圏、塩那交通圏
	山梨	甲府交通圏
	北陸 信越	新潟
富山		富山交通圏、高岡・氷見交通圏、※砺波市B・南砺市
石川		金沢交通圏、南加賀交通圏
長野		長野交通圏、松本交通圏、上田市A、飯田市A
中部	愛知	名古屋交通圏、知多交通圏、尾張北部交通圏、 尾張西部交通圏、西三河北部交通圏、西三河南部交通圏、 ※東三河南部交通圏
	静岡	静岡交通圏、富士・富士宮交通圏、沼津・三島交通圏、 磐田・掛川交通圏、藤枝・焼津交通圏、伊豆交通圏、 ※浜松交通圏
	岐阜	岐阜交通圏、大垣交通圏、高山交通圏、美濃・可児交通圏、 ※※東濃西部交通圏、※※東濃東部交通圏
	三重	津交通圏、松阪交通圏、※北勢交通圏
	福井	福井交通圏、※※※武生交通圏

運輸局等	都道府県	特定地域 (157地域)
近畿	大阪	大阪市域交通圏、北摂交通圏、河北交通圏、河南B交通圏、 泉州交通圏、※河南交通圏
	京都	京都市域交通圏
	兵庫	神戸市域交通圏、姫路・西播磨交通圏、東播磨交通圏
	奈良	奈良市域交通圏、※生駒交通圏、※中部交通圏
	滋賀	大津市域交通圏、湖南交通圏、中部交通圏、湖東交通圏
	和歌山	和歌山市域交通圏
中国	広島	広島交通圏、呉市A、東広島市、三原市、福山交通圏、 ※尾道市
	鳥取	鳥取交通圏、米子交通圏、※倉吉交通圏
	島根	松江市、出雲市
	岡山	岡山市、倉敷交通圏、津山市
	山口	下関市、宇部市、山口市、周南市、防府市、岩国交通圏
四国	香川	高松交通圏、中讃交通圏
	徳島	徳島交通圏
	愛媛	松山交通圏、東予交通圏、今治交通圏
	高知	高知交通圏
九州	福岡	福岡交通圏、北九州交通圏、筑豊交通圏、大牟田市、 久留米市
	佐賀	佐賀市、唐津市
	長崎	長崎交通圏、佐世保市、諫早市
	熊本	熊本交通圏、八代交通圏
	大分	大分市、別府市
	宮崎	宮崎交通圏、都城交通圏、延岡市
	鹿児島	川薩交通圏、鹿屋交通圏、鹿児島空港交通圏、鹿児島市
沖縄	沖縄	沖縄本島

(全国の営業区域の総数 639地域)

- ※ : 平成22年4月1日指定地域 (11地域)
- ※※ : 平成22年10月1日指定地域 (3地域)
- ※※※ : 平成24年4月1日指定地域 (1地域)
- 無印 : 平成24年10月1日指定地域 (142地域)

タクシー適正化・活性化法の特定地域の 再指定について

平成24年9月
自動車局

タクシー適正化・活性化法の特定地域の再指定について

- 本年10月をもって、タクシー適正化・活性化法の施行から3年が経過し、全国142の特定地域の指定期間が9月末で期限を迎える。
- 同法に基づく特定地域におけるタクシー事業の適正化・活性化の3年間の取組みで、供給量が削減されたことにより、日車営収が改善されるなど効果を上げてきた。（別紙1及び2）
- しかしながら、各地域の指標をみると特定地域の指定要件に引き続き合致している状況にあるため、10月1日付けで特定地域を再指定することとする。（別紙3）

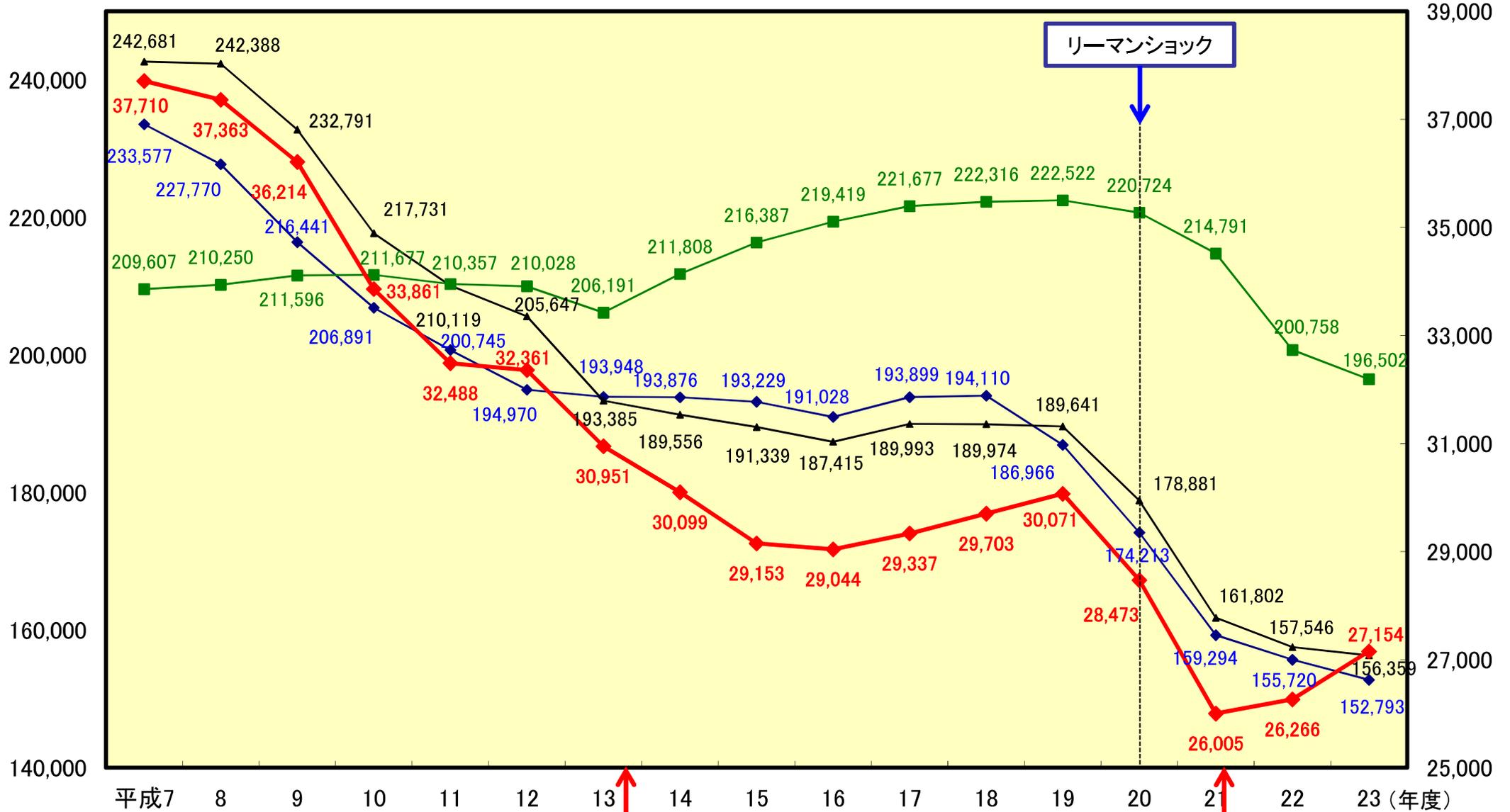
全国のタクシー事業の経営状況等の推移（法人）

別紙1

輸送人員
運送収入
車両数

◆輸送人員(万人) ▲運送収入(千万円) ■車両数(両) ◆日車営収(円)

日車営収



※日車営収：実働1日1車当たりの運送収入

規制緩和(需給調整規制等)

国土交通省調べ

タクシー適正化・活性化法施行

減車進捗状況

別紙2

平成24年7月26日現在

ブロック	基準車両数(※)	現在車両数	減車率	現在車両数と 適正車両数(上 限)との乖離率
北海道	9,140	8,076	11.6%	4.2%
東北	10,387	9,245	11.0%	16.3%
関東	67,890	58,167	14.3%	7.1%
北陸信越	6,762	5,849	13.5%	3.9%
中部	19,345	17,009	12.1%	7.4%
近畿	36,531	32,120	12.1%	2.0%
中国	12,031	11,228	6.7%	12.7%
四国	4,623	4,385	5.1%	9.4%
九州	21,762	19,205	11.7%	8.7%
沖縄	3,616	2,962	18.1%	-0.6%
全国計	192,087	168,246	12.4%	6.9%

※ 特定特別監視地域の指定時における車両数。地域によって指定日は異なるが、H20年7月に指定された地域が多数を占める。

タクシー適正化・活性化法施行後の効果検証調査結果の概要

(特定地域のうち、各運輸支局の管轄内で最大規模の営業区域を1箇所ずつ、全国計53地域を対象とした)

- 需要の減少傾向に歯止めが掛かっていない中、減車の効果により、リーマンショック前の水準には回復していないものの、日車営収は改善傾向にある。(P2)
- 減車率が高いほど、実車率は改善する傾向にある。(P5)
- 減車により日車営収改善の効果がある。(P6)
(特定地域指定後、ほとんど減車を行っていない地域は日車営収回復せず。)
- 減車により、総営収の減少に拍車がかかる傾向はない。(P7)
- 日車営収の回復により、賃金にも好影響がある。(P8)
- 全産業平均・他産業と比べ、タクシー運転者の労働条件は未だ劣悪であり、更なる改善が必要。(P10)
- 各都市の収支率は、概ね改善傾向にある。(P11)
- 利用者からの苦情、交通事故件数は、減少傾向にある。(P12)
- 活性化の取組みも進みつつある。(P13)

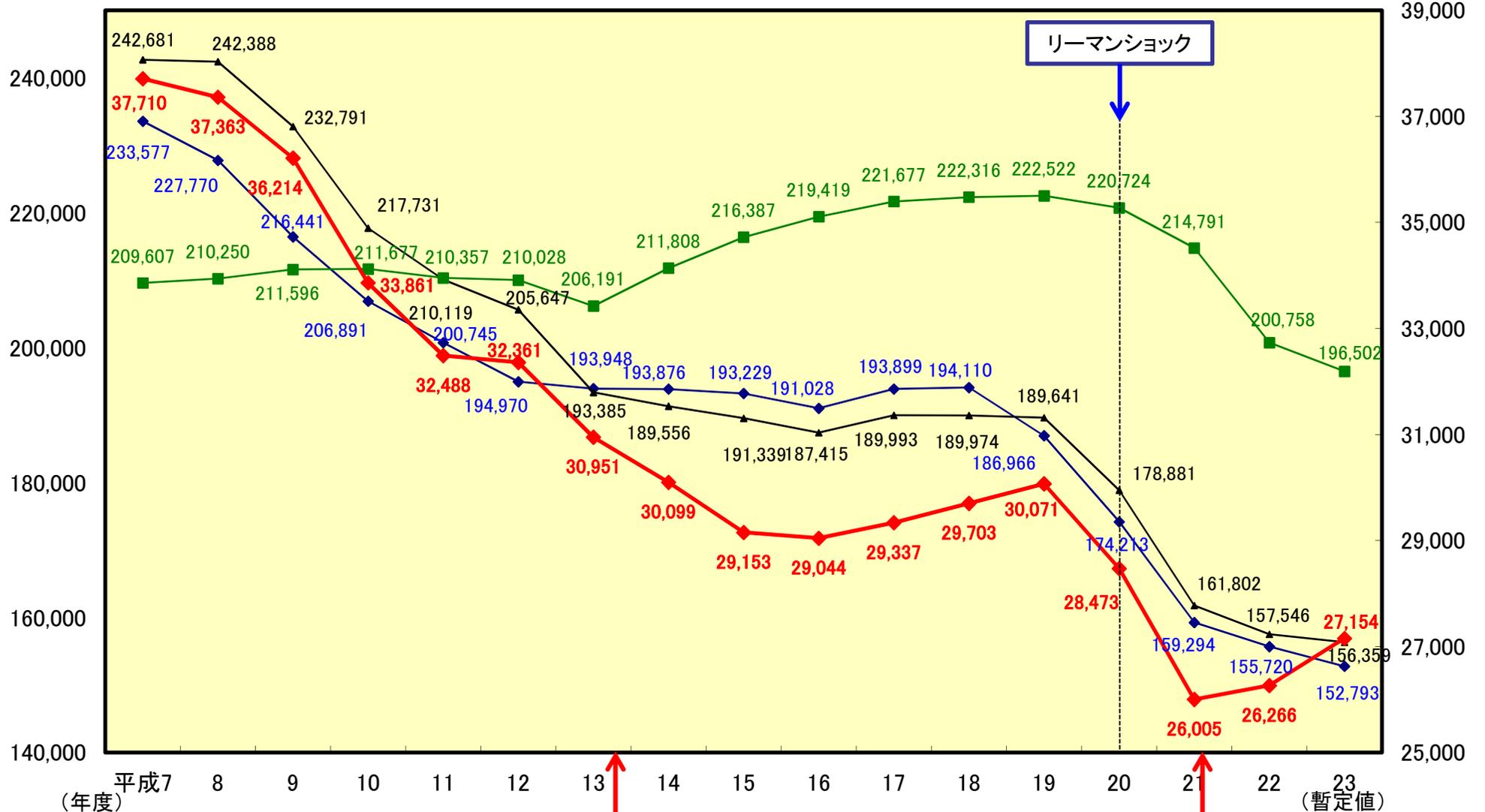
以上のとおり、タクシー適正化・活性化法に基づく取組みにより一定の効果が認められるが、特定地域での適正化・活性化の取組みを、引き続き維持していく必要がある。

全国のタクシー事業の経営状況等の推移（法人）

輸送人員
運送収入
車両数

● 輸送人員(万人) ▲ 運送収入(千万円) ■ 車両数(両) ◆ 日車営収(円)

日車営収



※日車営収：実働1日1車当たりの運送収入

規制緩和(需給調整規制等)

国土交通省調べ

タクシー適正化・活性化法施行

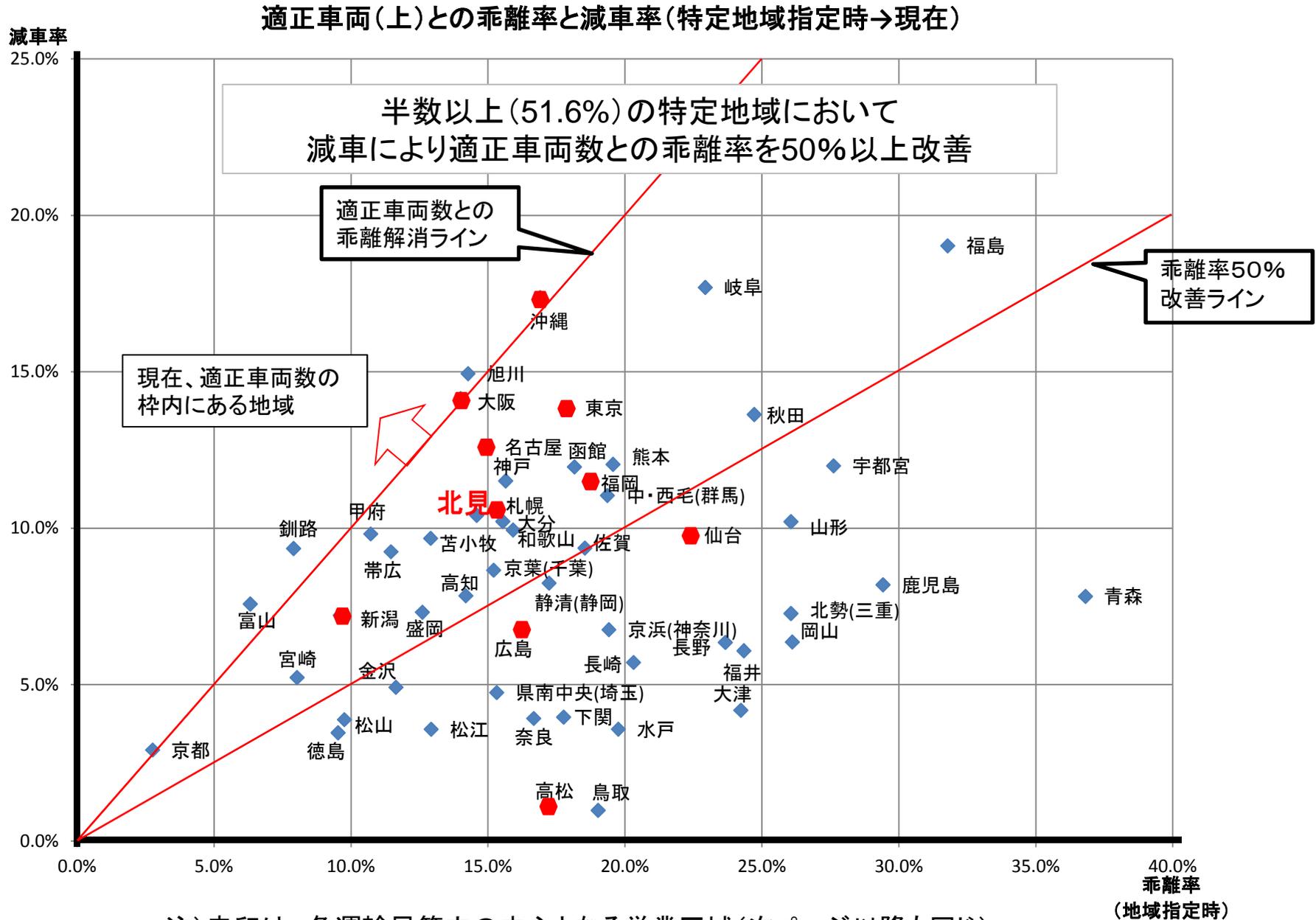
減車進捗状況

平成24年7月26日現在

ブロック	基準車両数(※)	現在車両数	減車率	現在車両数と 適正車両数(上 限)との乖離率
北海道	9,140	8,076	11.6%	4.2%
東北	10,387	9,245	11.0%	16.3%
関東	67,890	58,167	14.3%	7.1%
北陸信越	6,762	5,849	13.5%	3.9%
中部	19,345	17,009	12.1%	7.4%
近畿	36,531	32,120	12.1%	2.0%
中国	12,031	11,228	6.7%	12.7%
四国	4,623	4,385	5.1%	9.4%
九州	21,762	19,205	11.7%	8.7%
沖縄	3,616	2,962	18.1%	-0.6%
全国計	192,087	168,246	12.4%	6.9%

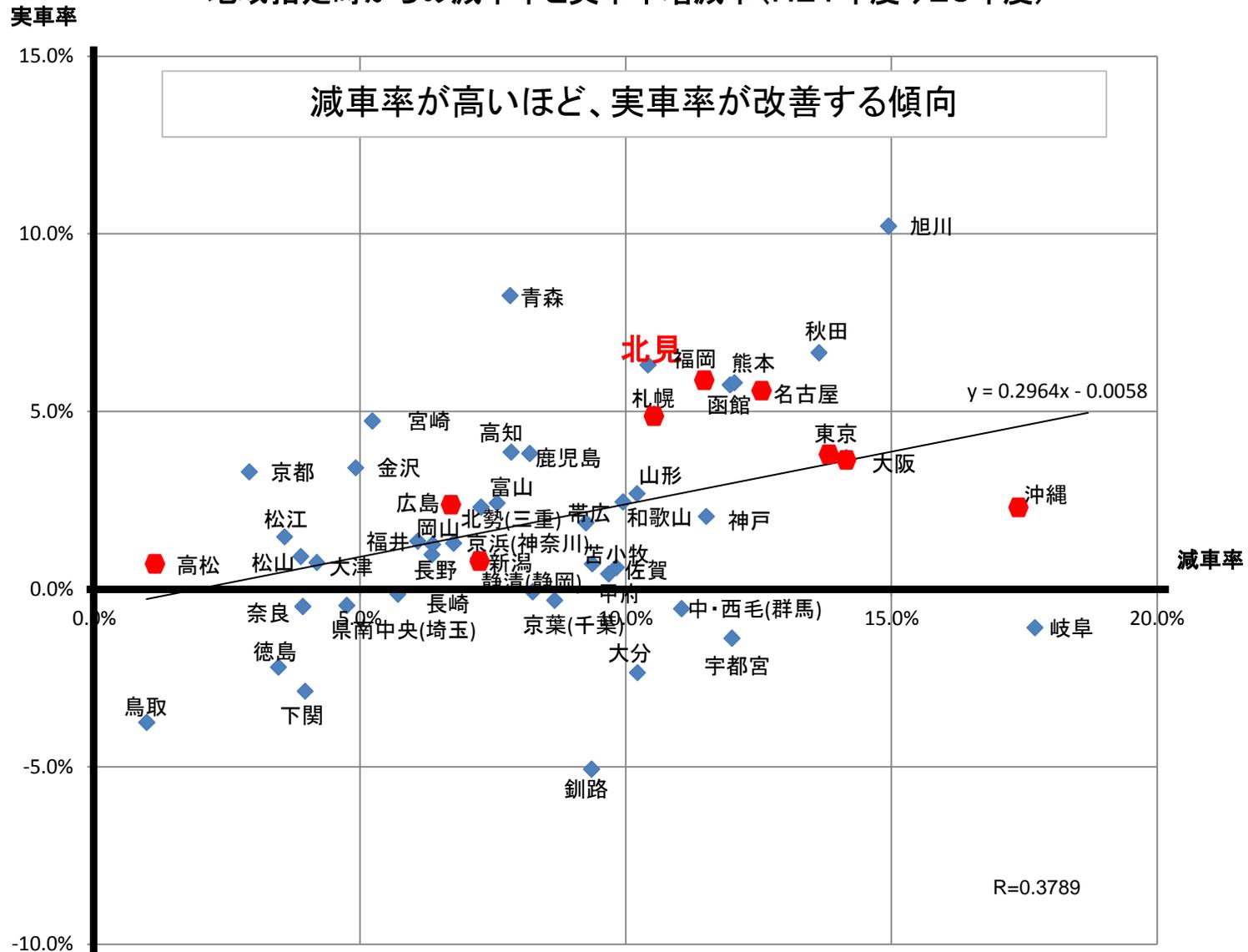
※ 特定特別監視地域の指定時における車両数。地域によって指定日は異なるが、H20年7月に指定された地域が多数を占める。

適正車両数との乖離率の改善状況（特定地域指定時→現在）



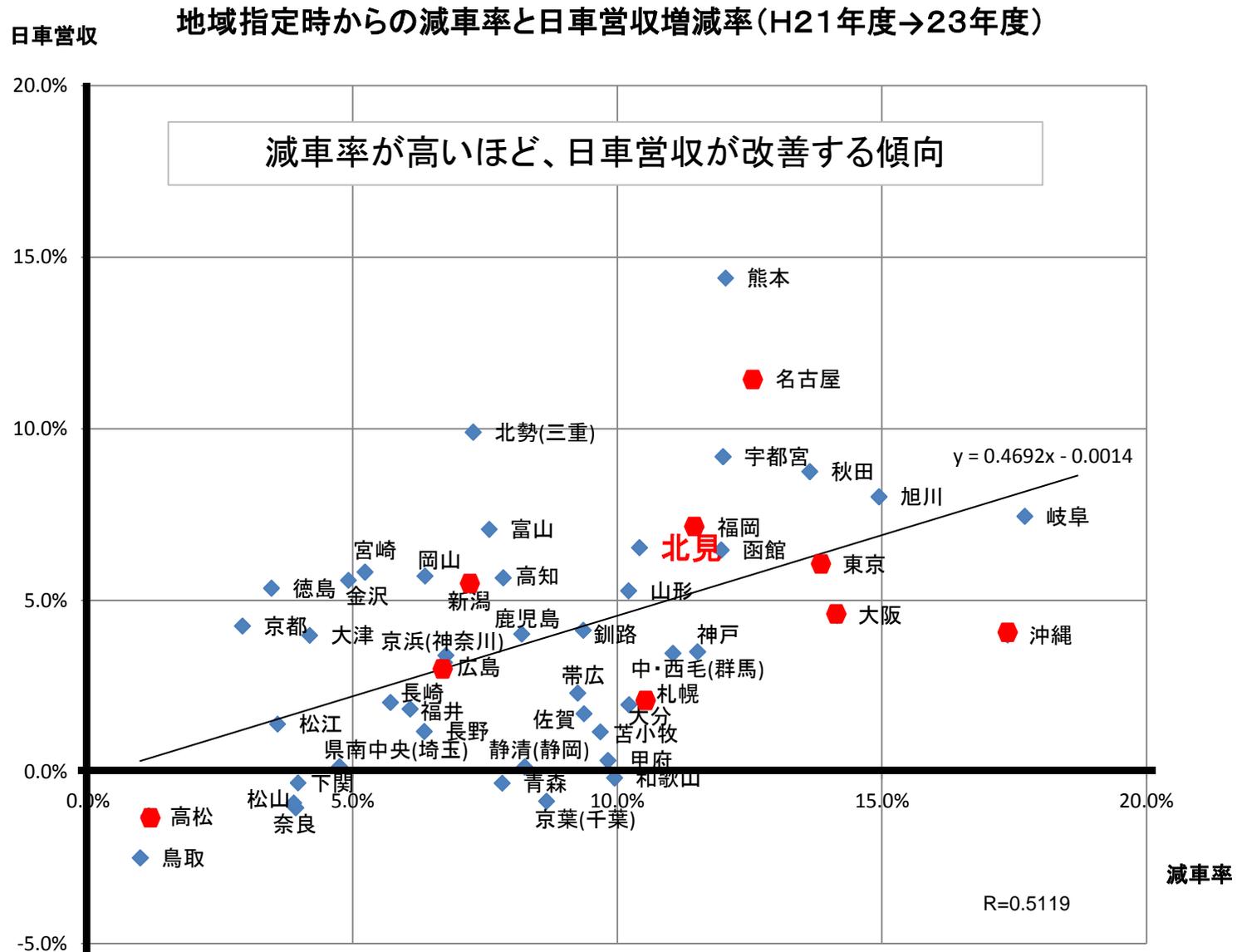
減車率と実車率の関係

地域指定時からの減車率と実車率増減率(H21年度→23年度)



注) 震災の復興等による特需があった盛岡、仙台、福島、水戸を除いた

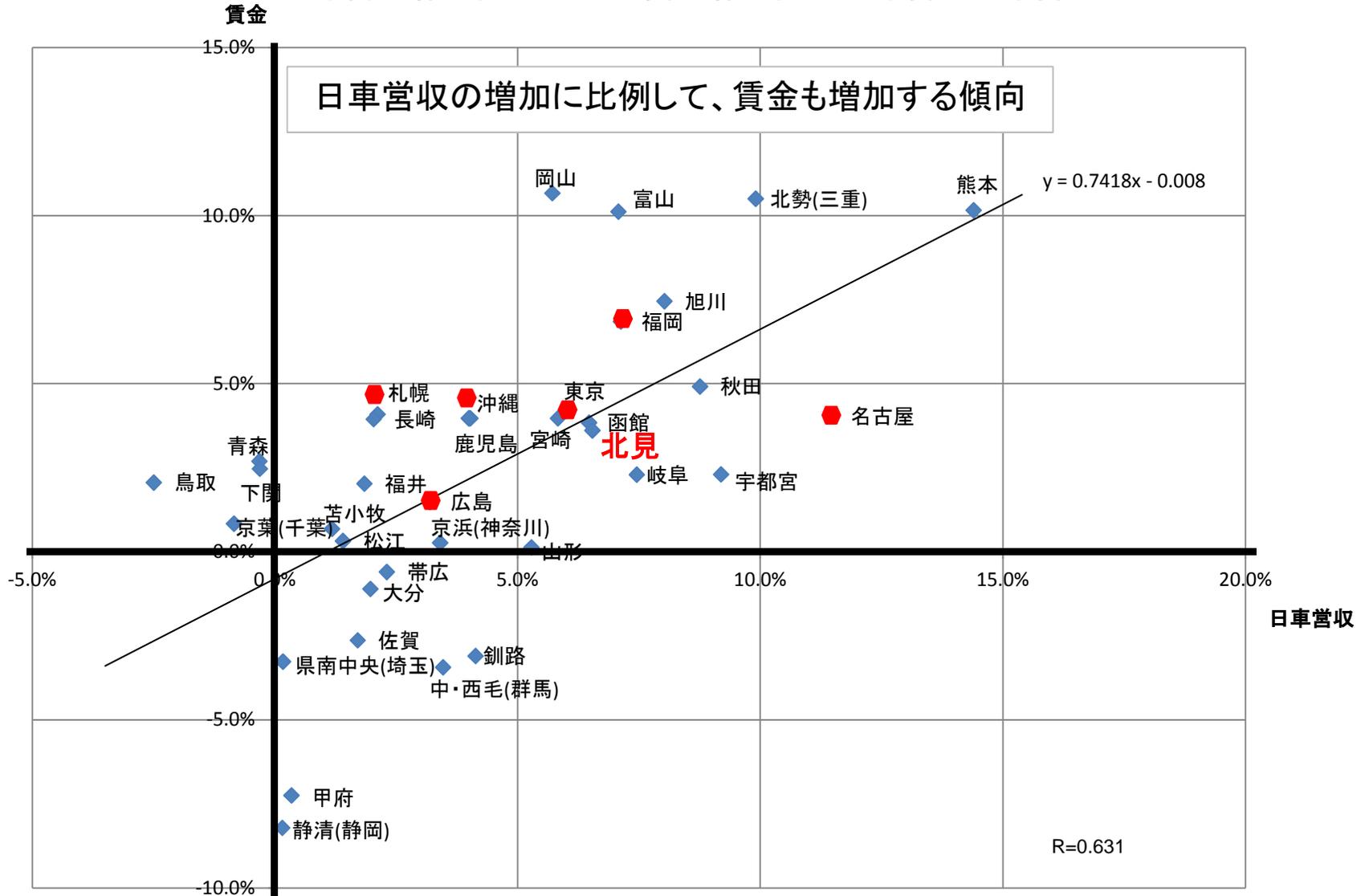
減車率と日車営収の関係



注) 震災の復興等による特需があった盛岡、仙台、福島、水戸を除いた

日車營收と賃金の関係

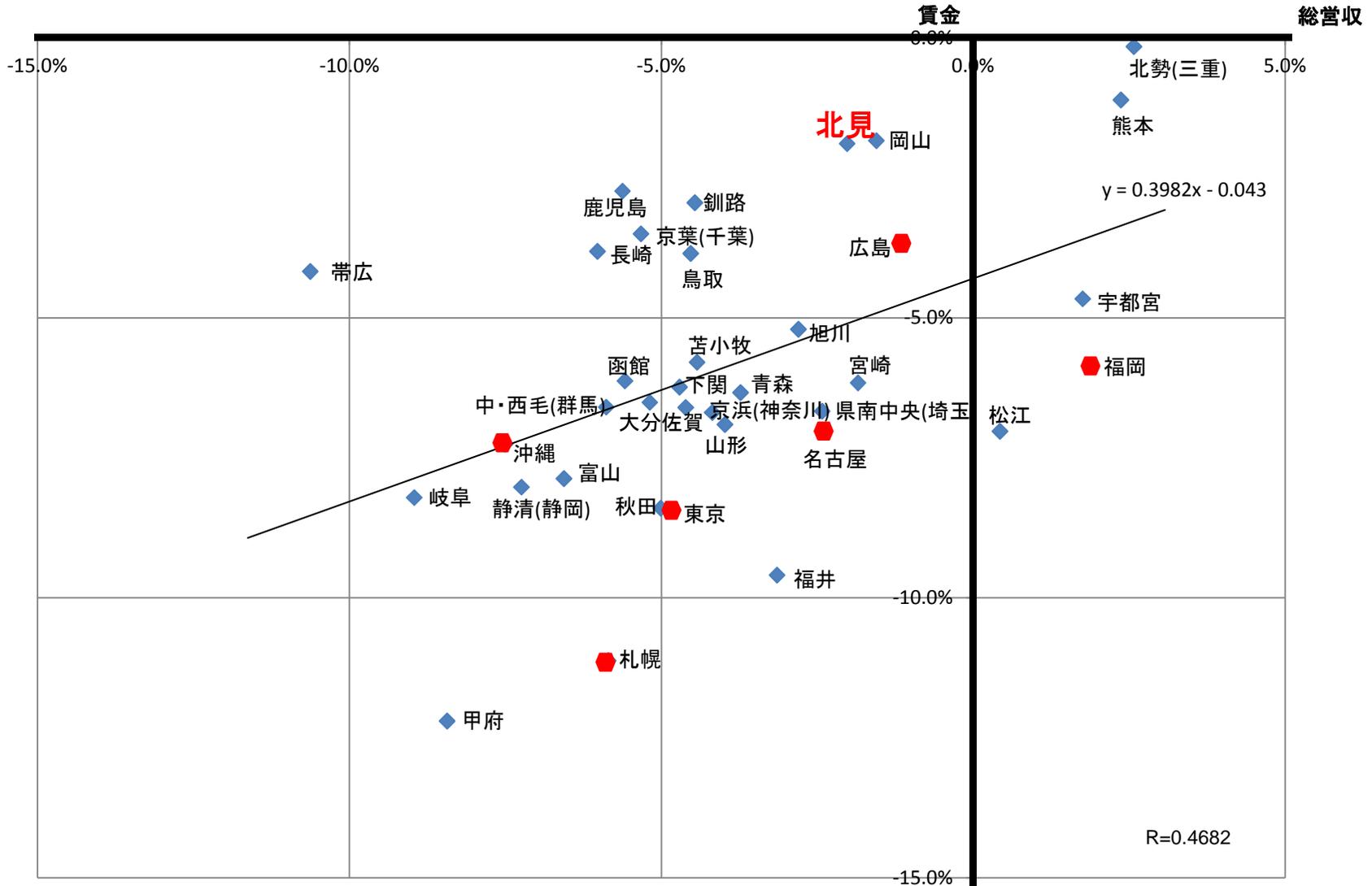
日車營收増減率と1人当たり賃金増減率(H21年度→23年度)



注) 震災の復興等による特需があった盛岡、仙台、福島、水戸を除いた賃金は、各地域のサンプルデータである
(サンプルデータの足りない新潟、金沢、長野、近畿管内、四国管内を除いた)

総營收と総賃金の関係

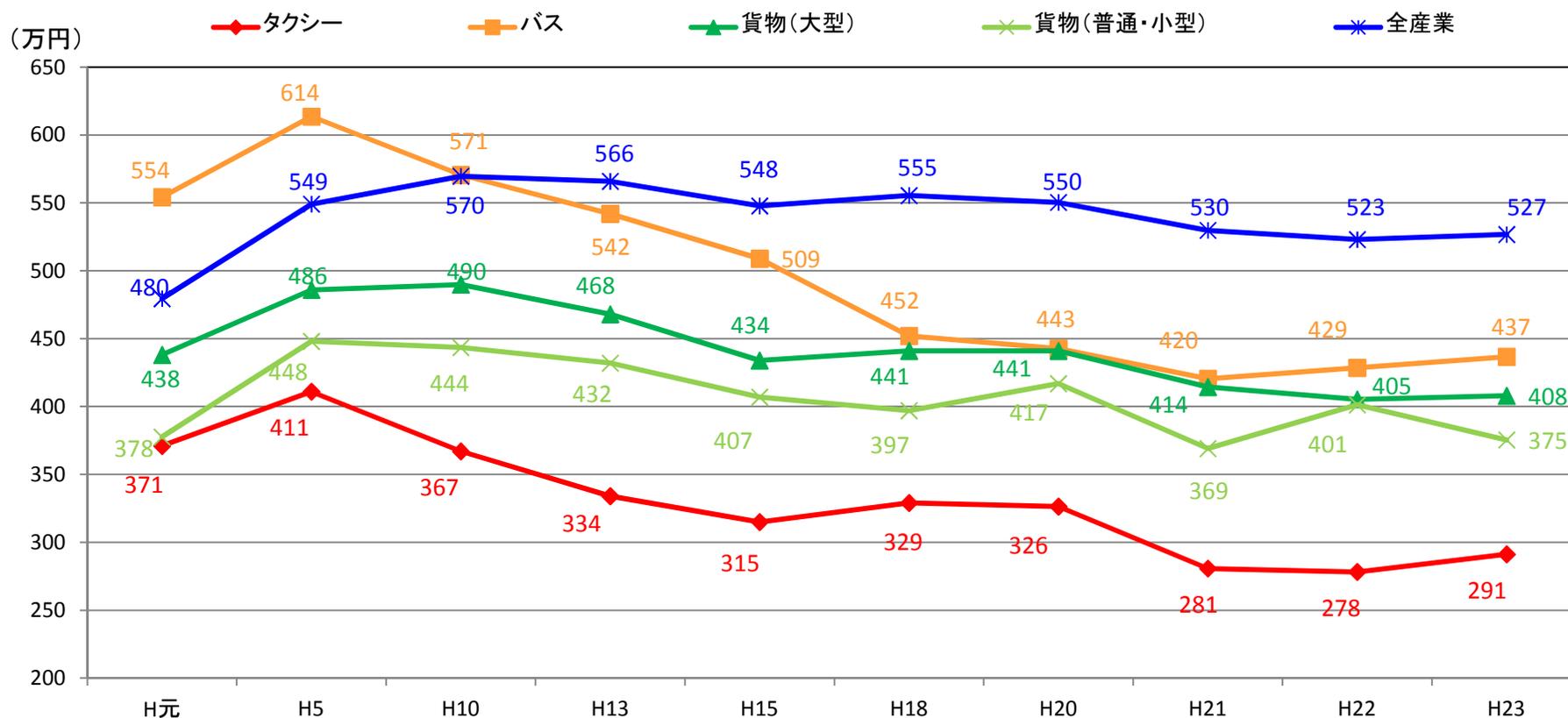
総營收増減率と総賃金増減率(H21年度→23年度)



注) 震災の復興等による特需があった盛岡、仙台、福島、水戸を除いた
 賃金は、各地域のサンプルデータである
 (サンプルデータの足りない新潟、金沢、長野、近畿管内、四国管内を除いた)

業種別年間賃金比較（全国、男子）

厚生労働省「賃金構造基本統計調査」より



グラフの定義について

○年間賃金：各年6月分の賃金に12を乗じ、前年1年間の賞与、期末手当等を加えたもの。

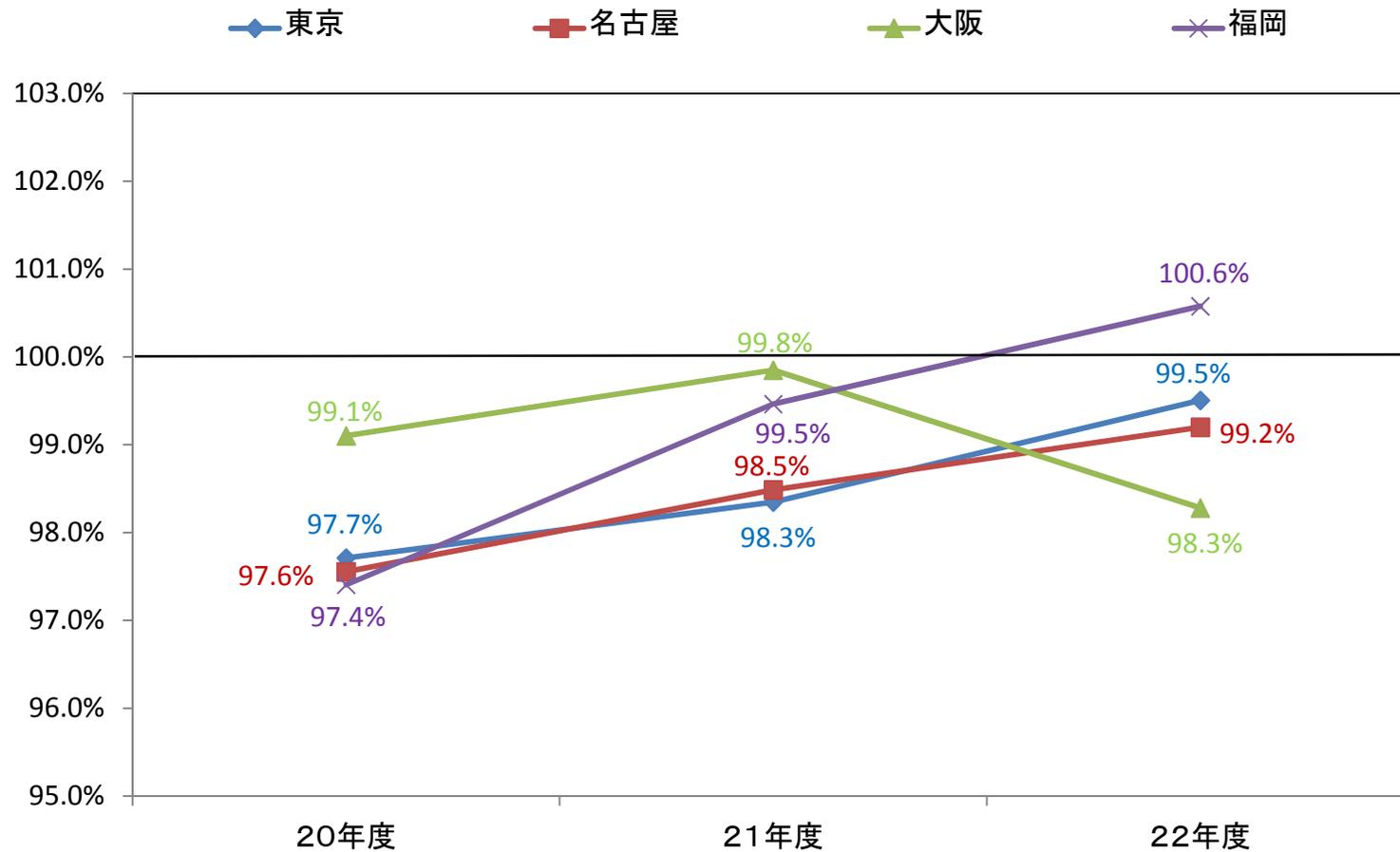
○対象：一般労働者（短時間労働者以外の者）

（短時間労働者：同一事業所の一般の労働者より1日の所定労働時間が短い又は1週の所定労働日数が少ない労働者。）

※ただし、労働者の区分は各事業者の判断による。

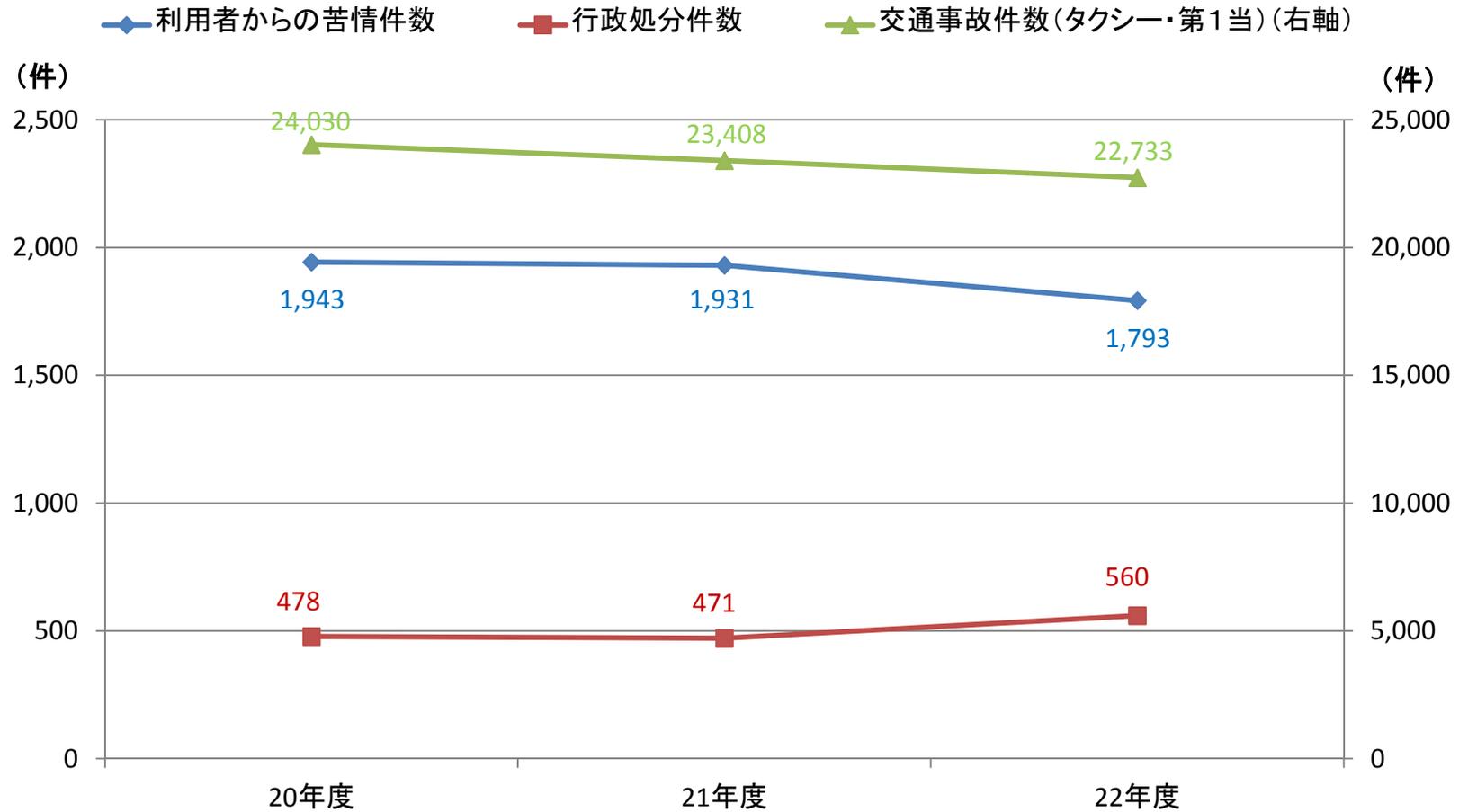
各都市の収支状況について

各都市の収支率の推移



苦情、行政処分、事故について

苦情、行政処分、交通事故件数の推移



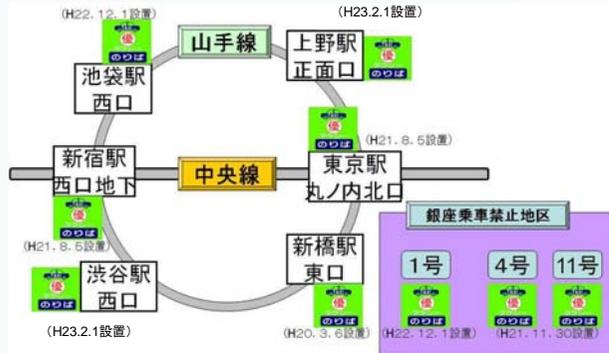
タクシー事業の活性化に向けた取組について

専用乗り場の設置

EV・HVタクシー乗り場：東京1カ所、大阪2カ所
 優良タクシー乗り場：東京9カ所
 プレミアムタクシー乗り場：福岡2カ所

(優良タクシー乗り場)

(プレミアムタクシー)



定額運賃の設定

(羽田空港発の定額運賃)

全国の空港定額運賃
 導入事業者数

21年度 562者
 ↓
 24年度 1,243者



UDタクシーの導入促進

公共交通機関における高齢者・障害者等の移動に係る利便性及び安全性の向上の促進

【UDタクシー認定制度】

より良いUDタクシーの構造を標準仕様化
 標準仕様を満足する車両を国が認定

【認定車両(日産NV200バンネットタクシー)の
 導入状況】(全タク連調べ)

平成24年3月31日現在 125社187両

【導入補助】 UD車両 1両当たり60万円

【税制優遇措置】 自動車重量税：免税(初回のみ)

自動車取得税：取得価額から100万円控除



《UDタクシーマーク》



スマートフォン配車

日本交通グループ他
 30都道府県
 全54グループ

東京無線
 協同組合



その他

- ・観光タクシーの運行
(全国各地に認定制度あり)
- ・子育て支援タクシーの運行
(全国125者が運行)
- ・ユニバーサルドライバー研修
(バリアフリー研修)の実施
(約950名受講)

等

道内タクシー収入3.2%増

4～9月 減車効果2年連続

北海道ハイヤー協会がまとめた道内主要10都市の2012年4～9月のタクシー輸送実績によると、1台の1日当たり運送収入は前年同期比3.2%増の2万4235円で、2年連続で前年を上回った。業界が運転手の待遇改善のため、10年度から本格的に進めている減車の効果が表れている。

地域別で見ると、増加幅が最大だったのは苫小牧市で、同9.8%増の2万2870円だった。札幌交通圏(札幌、江別、石狩、北広島)は同2.2%増の2万6306円。岩見沢市は同0.9%減の2万2740円で、唯一の前年割れだった。札幌は営業した台数を示す延べ乗車数を、10都市全体で前年より2.6%減の計126万9385台。業界の減車への取り組みの表れで、全体の運送収入が同0.6%増の約307億6400万円とほぼ横ばいだったため1台当たりの収入を押し上げた。ただ、収入増加額は1台当たり560円程度で、収入額は旭川や函館では2万円を下回っている。02年度北見市を含む

北海道ハイヤー協会の照井幸一専務は「労働条件が改善されたとはいえない。収入を1日1万円増やすなら、さらに3割ほどの減車が必要になる。だが、会社にとっては乗車収入が減るので、これ以上の減車は難しい」と話している。

Ⅱ. 協議会設置要綱一部改正

(案)

資料Ⅱ

○「北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会設置要綱」の一部改正に係る新旧対照表

(傍線の部分は改正部分)

改 正	現 行
<p style="text-align: center;">北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会設置要綱</p> <p style="text-align: right;">平成21年12月16日制定 平成22年 2月10日一部改正 平成24年 1月27日一部改正 <u>平成25年 2月 日一部改正</u></p> <p>第1条～第5条3 (略)</p> <p>第5条 4 <u>会長の任期は平成27年9月30日までとする。</u></p> <p>第5条5～第5条6 (略)</p> <p>第5条 7 <u>事務局長の任期は平成27年9月30日までとする。</u></p> <p>第5条8～第6条 (略)</p> <p>附則 (略)</p> <p>附 則 (平成24年1月27日改正) 本改正は平成24年1月27日開催の第5回北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会より適用する。</p> <p><u>附 則 (平成 年 月 日改正)</u> <u>本改正は平成25年2月 日開催の第6回北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会より適用する。</u></p>	<p style="text-align: center;">北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会設置要綱</p> <p style="text-align: right;">平成21年12月16日制定 平成22年 2月10日一部改正 平成24年 1月27日一部改正</p> <p>第1条～第5条3 (略)</p> <p>第5条 4 会長の任期は平成24年12月15日までとする。</p> <p>第5条5～第5条6 (略)</p> <p>第5条 7 事務局長の任期は平成24年12月15日までとする。</p> <p>第5条8～第6条 (略)</p> <p>附則 (略)</p> <p>附 則 (平成24年1月27日改正) 本改正は平成24年1月27日開催の第5回北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会より適用する。</p>

Ⅲ. 特定事業計画・事業再構築
の進捗状況

1. 特定事業計画認定申請・認定状況（総括表）

平成25年2月1日現在

法人タクシー						個人タクシー			
特定事業計画認定申請			事業再構築			対象事業者数	申請事業者数	認定事業者数	
対象事業者数	申請事業者数	認定事業者数	単独による事業再構築認定事業者	共同による事業再構築認定事業者	減車・休車車両数				
					減車	休車			
4	4	4	4	0	21	0	25	25	25

※法施行後、現在における状況

基準車両数 (A)	H21.9.30 現在の車両数	H21.10.1 ~ H22.5.24 までの減車車両数	H22.5.24(特定事業計画受付開始日) 現在の車両数	事業再構築による減車・休車数 (B)	H22.5.25以降の事業再構築によらない減車数	事業再構築による減車・休者実施後の車両数	基準車両数からの減車車両数 (C)	基準車両数からの減車率 (C) ÷ (A)	事業再構築による減休車数の基準車両数に対する減車率 (B) ÷ (A)
191	192	0	192	21	0	171	20	10.5%	11.0%

2. 特定事業の事業別認定状況

平成25年2月1日現在

法人事業者

特定事業の種別	認定件数 (重複有)
3 (1) ① 北見交通圏における全車を対象にした禁煙タクシーの導入	4
3 (1) ④ サービス向上のための教育・研修の実施	1
3 (1) ⑥ 地理教育の徹底	1
3 (1) ⑦ 短距離、ワンメーターを歓迎する運転者教育及び「お気軽にどうぞ」を呼びかける利用者へのPR	3
3 (3) ① 観光に係るドライバー教育及び指導	4
3 (6) ① 事業用自動車総合安全プラン2009における事故削減のための対策の取組み	1
計	14

個人事業者

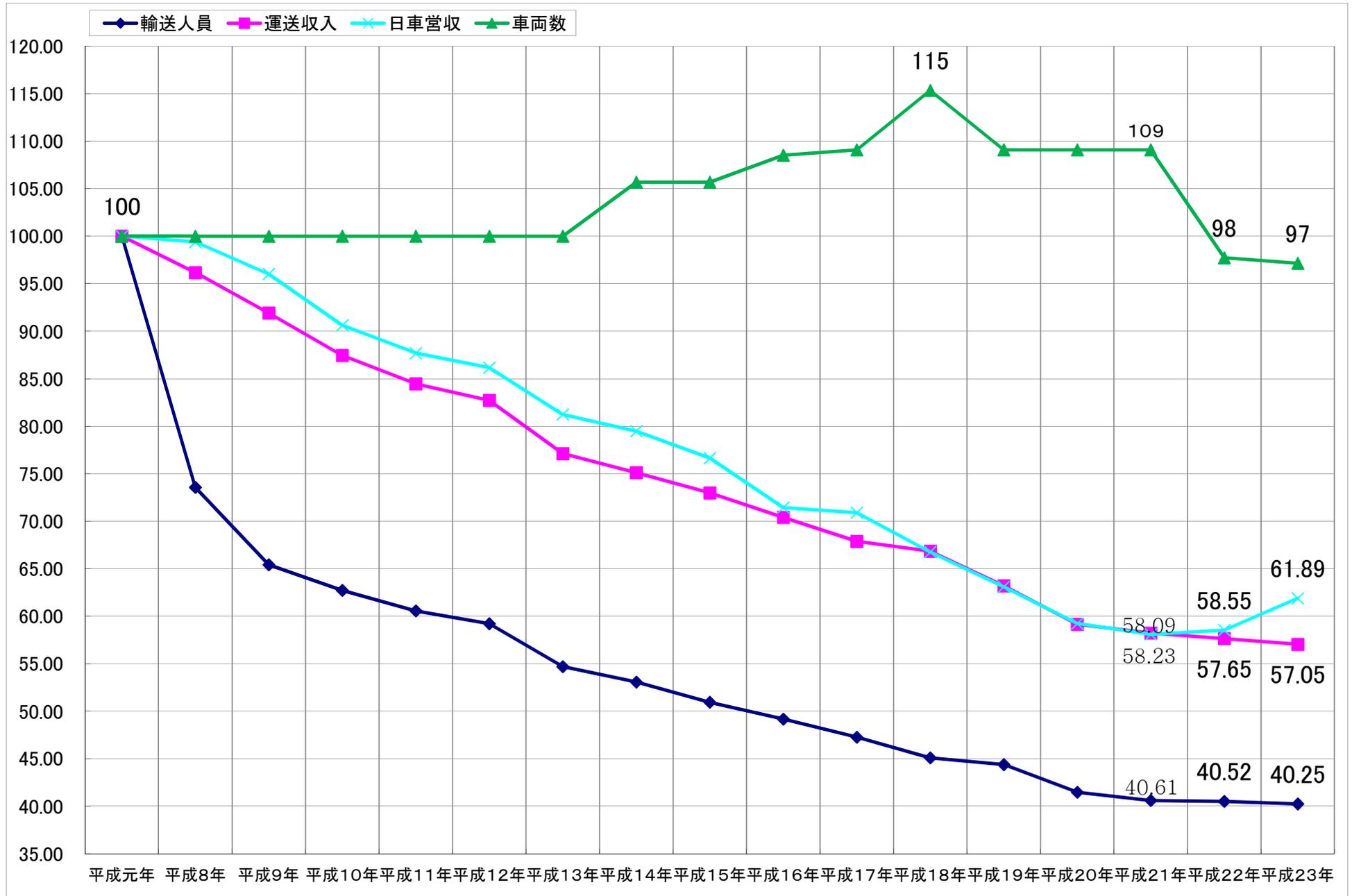
特定事業の種別	認定件数 (重複有)
3 (1) ① 北見交通圏における全車を対象にした禁煙タクシーの導入	22
3 (1) ⑦ 短距離、ワンメーターを歓迎する運転者教育及び「お気軽にどうぞ」を呼びかける利用者へのPR	25
3 (3) ① 観光に係るドライバー教育及び指導	25
計	72

※ 3 (1) ①禁煙タクシーの導入は、26者中3者がタクシー適正化・活性化特別措置法施行前に実施済

北見交通圏タクシー輸送実績の推移(年度・法人タクシー)

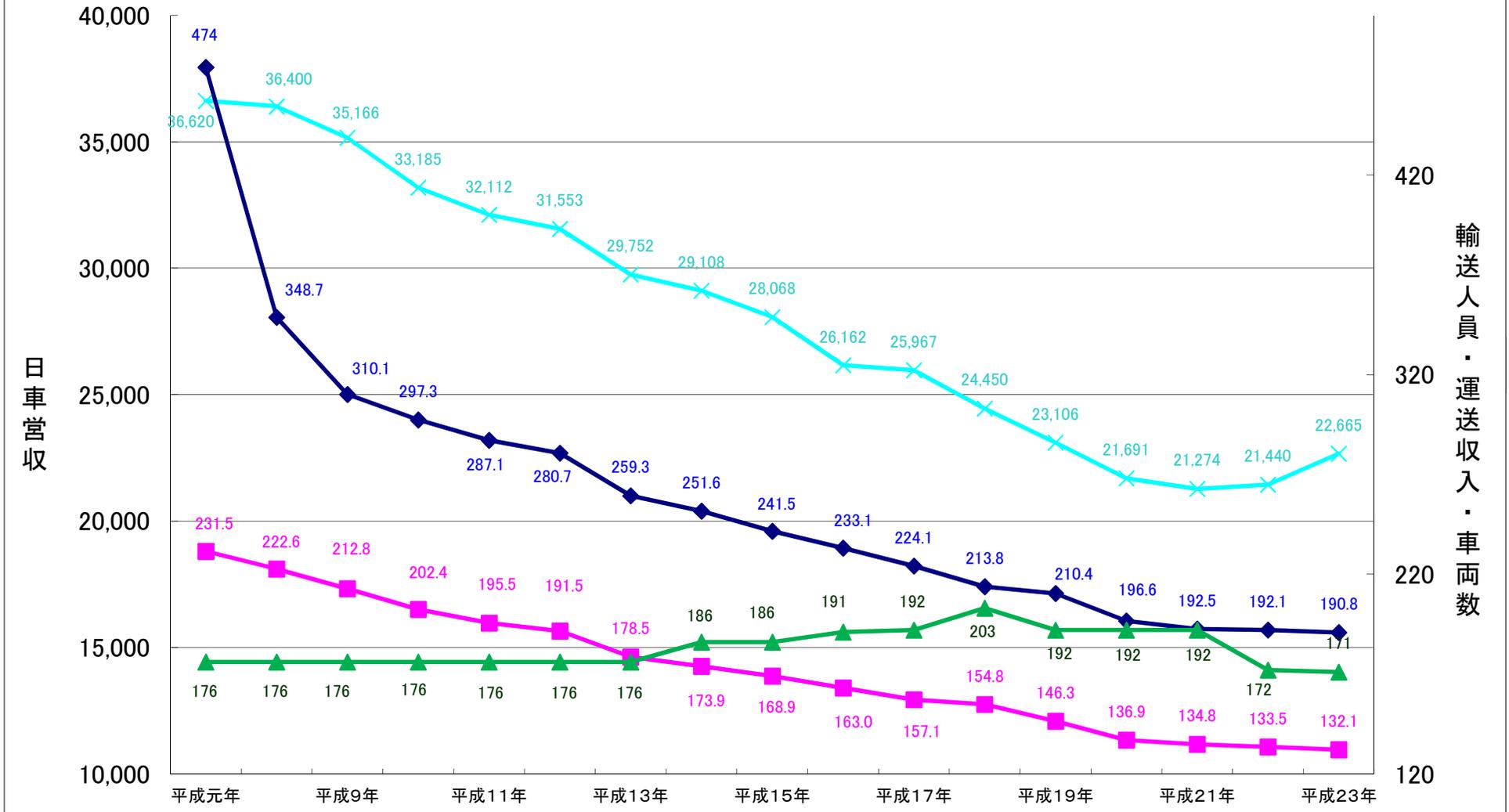
年度	延実在車両数 (両)	延実働車両数 (両)	実働率 (%)	実車キロ			輸送回数		運送収入		輸送人員 (千人)
				実車キロ(km)	実車率 (%)	1日1車 当り(km)	輸送回数(回)	1日1車 当り(回)	運送収入(千円)	1日1車 当り(円)	
昭和60年	63,875	63,646	99.6	7,748,193	35.3	121.7	3,534,305	55.5	2,270,257	35,670	4,776
平成元年	64,240	63,214	98.4	7,962,036	37.7	126.0	3,532,194	55.9	2,314,896	36,620	4,740
平成8年	64,240	61,165	95.2	6,356,527	37.2	103.9	2,691,758	44.0	2,226,378	36,400	3,487
平成9年	64,240	60,505	94.2	5,680,887	34.7	93.9	2,401,131	39.7	2,127,708	35,166	3,101
平成10年	64,240	61,001	95.0	5,382,022	33.4	88.2	2,300,039	37.7	2,024,298	33,185	2,973
平成11年	64,416	60,891	94.5	5,180,072	32.4	85.1	2,233,822	36.7	1,955,326	32,112	2,871
平成12年	64,240	60,691	94.5	5,060,922	32.7	83.4	2,190,758	36.1	1,915,001	31,553	2,807
平成13年	64,240	60,001	93.4	4,727,142	31.7	78.8	2,034,000	33.9	1,785,173	29,752	2,593
平成14年	64,240	59,733	93.0	4,600,147	31.2	77.0	1,973,669	33.0	1,738,722	29,108	2,516
平成15年	65,246	60,193	92.3	4,459,098	30.9	74.1	1,892,230	31.4	1,689,472	28,068	2,415
平成16年	68,564	62,306	90.9	4,285,436	30.8	68.8	1,820,412	29.2	1,630,063	26,162	2,331
平成17年	70,259	60,519	86.1	4,122,457	31.4	68.1	1,757,560	29.0	1,571,496	25,967	2,241
平成18年	74,342	63,296	85.1	4,061,317	31.7	64.2	1,726,115	27.3	1,547,566	24,450	2,138
平成19年	70,272	63,326	90.1	3,822,855	30.2	60.4	1,638,486	25.9	1,463,214	23,106	2,104
平成20年	69,943	63,124	90.3	3,568,363	29.9	56.5	1,536,896	24.3	1,369,218	21,691	1,966
平成21年	70,080	63,361	90.4	3,517,818	30.3	55.5	1,503,290	23.7	1,347,951	21,274	1,925
平成22年	67,282	62,245	92.5	3,466,861	31.0	55.7	1,494,541	24.0	1,334,511	21,440	1,921
平成23年	62,947	58,268	92.6	3,434,385	32.2	58.9	1,488,088	25.5	1,320,667	22,665	1,908

北見交通圏におけるタクシーの事業用車両数等の推移(平成元年の数値=100)



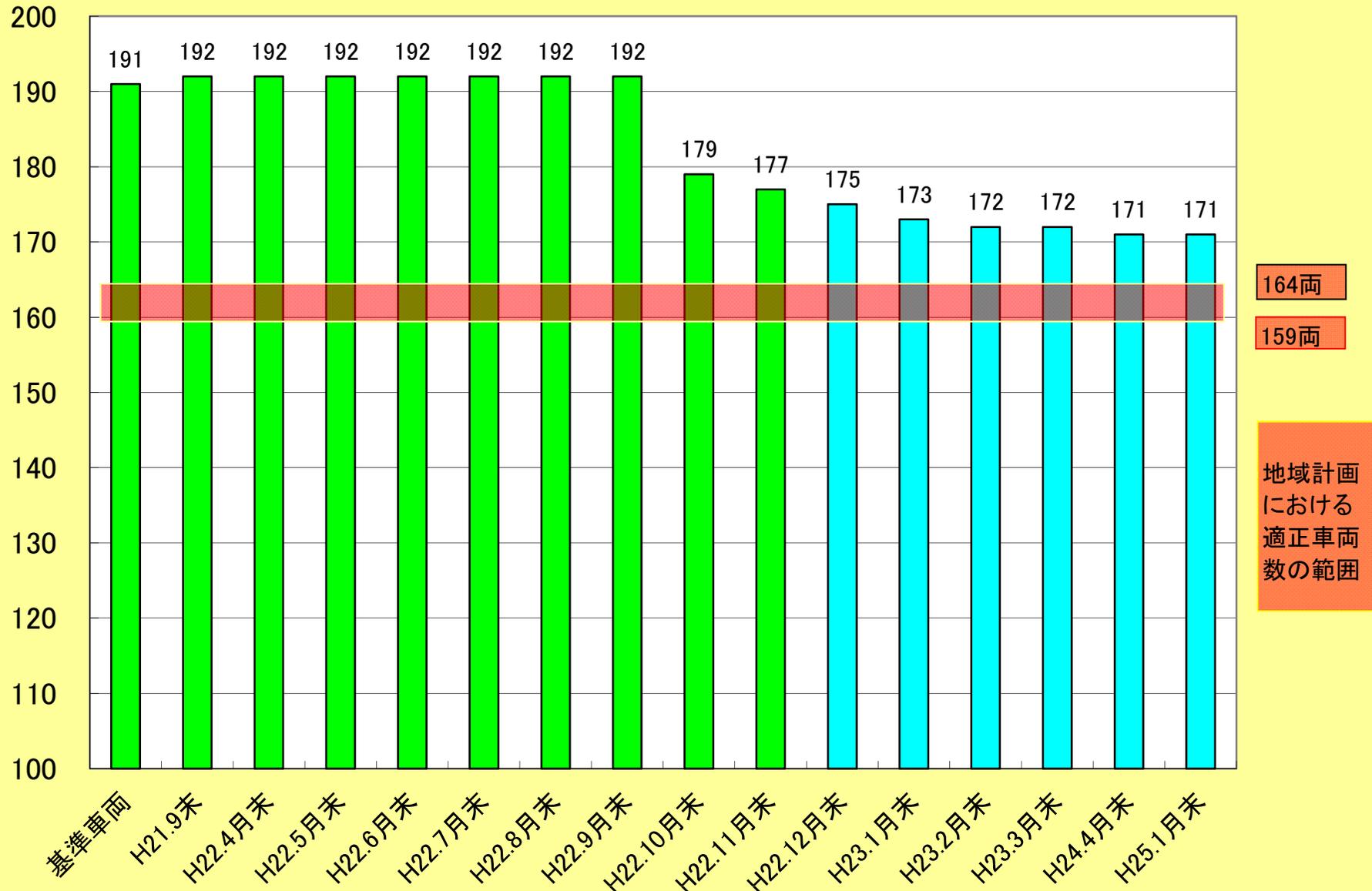
北見交通圏の日車営収等の推移(法人タクシー)

✕ 日車営収(円)
 ◆ 輸送人員(万人)
 ■ 運送収入(千万円)
 ▲ 車両数(両)



事業再構築(減車)の進捗状況

法人事業者減車実施に伴う車両数の推移



法人タクシー月別輸送実績の推移等【北見交通圏】(平成21年度～平成24年度)

		延実在車両数	延実働車両数	実働率	走行キロ	実車キロ	実車率	運送回数	輸送人員	営業収入	実働日車当たり				
		(日車)	(日車)		(km)	(km)					(回)	(人)	(千円)	走行キロ (km)	実車キロ (km)
4月	21年度	5,760	5,213	90.5%	991,258	279,376	28.2%	121,266	153,335	107,840	190.2	53.6	23.3	29.4	20,687
	22年度	5,760	5,350	92.9%	955,919	284,228	29.7%	123,419	158,553	109,865	178.7	53.1	23.1	29.6	20,536
	23年度	5,160	4,976	96.4%	928,552	268,888	29.0%	116,677	148,246	104,036	186.6	54.0	23.4	29.8	20,908
	24年度	5,130	4,639	90.4%	846,556	264,256	31.2%	115,141	145,732	101,578	182.5	57.0	24.8	31.4	21,897
	前年比	99.4%	93.2%	-6.0%	91.2%	98.3%	2.3%	98.7%	98.3%	97.6%	97.8%	105.6%	106.0%	105.4%	104.7%
5月	21年度	5,952	5,156	86.6%	938,028	256,040	27.3%	112,087	143,026	99,065	181.9	49.7	21.7	27.7	19,213
	22年度	5,952	5,286	88.8%	898,324	255,141	28.4%	110,864	141,656	98,306	169.9	48.3	21.0	26.8	18,597
	23年度	5,327	4,830	90.7%	859,520	238,499	27.7%	105,111	133,628	92,402	178.0	49.4	21.8	27.7	19,131
	24年度	5,301	4,764	89.9%	831,303	243,585	29.3%	108,592	138,243	94,065	174.5	51.1	22.8	29.0	19,745
	前年比	99.5%	98.6%	-0.8%	96.7%	102.1%	1.6%	103.3%	103.5%	101.8%	98.0%	103.4%	104.6%	104.7%	103.2%
6月	21年度	5,760	5,183	90.0%	957,220	267,050	27.9%	115,324	146,213	102,476	184.7	51.5	22.3	28.2	19,771
	22年度	5,760	5,328	92.5%	924,977	270,048	29.2%	115,052	148,639	103,505	173.6	50.7	21.6	27.9	19,427
	23年度	5,160	4,864	94.3%	865,396	253,104	29.2%	109,595	138,052	97,534	177.9	52.0	22.5	28.4	20,052
	24年度	5,130	4,673	91.1%	840,643	262,841	31.3%	112,397	141,897	100,779	179.9	56.2	24.1	30.4	21,566
	前年比	99.4%	96.1%	-3.2%	97.1%	103.8%	2.0%	102.6%	102.8%	103.3%	101.1%	108.1%	107.1%	107.0%	107.6%
7月	21年度	5,952	5,378	90.4%	1,023,651	296,564	29.0%	123,369	161,338	113,267	190.3	55.1	22.9	30.0	21,061
	22年度	5,952	5,573	93.6%	997,907	300,728	30.1%	127,146	165,981	115,589	179.1	54.0	22.8	29.8	20,741
	23年度	5,332	4,997	93.7%	926,037	282,451	30.5%	120,060	155,509	107,985	185.3	56.5	24.0	31.1	21,610
	24年度	5,301	4,708	88.8%	859,057	269,844	31.4%	115,307	148,746	103,209	182.5	57.3	24.5	31.6	21,922
	前年比	99.4%	94.2%	-4.9%	92.8%	95.5%	0.9%	96.0%	95.7%	95.6%	98.5%	101.4%	102.1%	101.6%	101.4%
8月	21年度	5,952	5,362	90.1%	976,305	283,760	29.1%	116,666	150,587	107,415	182.1	52.9	21.8	28.1	20,033
	22年度	5,952	5,401	90.7%	928,748	278,848	30.0%	119,536	155,435	106,850	172.0	51.6	22.1	28.8	19,783
	23年度	5,332	4,960	93.0%	896,797	273,750	30.5%	117,670	154,448	104,601	180.8	55.2	23.7	31.1	21,089
	24年度	5,301	4,721	89.1%	861,718	271,245	31.5%	116,031	151,452	103,434	182.5	57.5	24.6	32.1	21,909
	前年比	99.4%	95.2%	-4.0%	96.1%	99.1%	1.0%	98.6%	98.1%	98.9%	100.9%	104.2%	103.8%	103.2%	103.9%
9月	21年度	5,760	5,148	89.4%	911,982	254,050	27.9%	108,527	139,073	97,087	177.2	49.3	21.1	27.0	18,859
	22年度	5,760	5,208	90.4%	884,963	256,782	29.0%	110,841	141,669	98,466	169.9	49.3	21.3	27.2	18,907
	23年度	5,160	4,833	93.7%	852,759	260,095	30.5%	113,593	143,774	99,849	176.4	53.8	23.5	29.7	20,660
	24年度	5,130	4,488	87.5%	806,867	251,528	31.2%	108,363	137,863	95,956	179.8	56.0	24.1	30.7	21,381
	前年比	99.4%	92.9%	-6.2%	94.6%	96.7%	0.7%	95.4%	95.9%	96.1%	101.9%	104.1%	102.6%	103.4%	103.5%
10月	21年度	5,952	5,461	91.8%	982,674	276,814	28.2%	120,104	152,347	106,313	179.9	50.7	22.0	27.9	19,468
	22年度	5,803	5,303	91.4%	940,764	273,249	29.0%	117,521	149,462	104,867	177.4	51.5	22.2	28.2	19,775
	23年度	5,332	4,947	92.8%	875,151	272,027	31.1%	118,176	151,789	104,313	176.9	55.0	23.9	30.7	21,086
	24年度	5,301	4,708	88.8%	841,606	259,046	30.8%	113,622	145,285	99,606	178.8	55.0	24.1	30.9	21,157
	前年比	99.4%	95.2%	-4.0%	96.2%	95.2%	-0.3%	96.1%	95.7%	95.5%	101.1%	100.0%	100.8%	100.7%	100.3%
11月	21年度	5,760	5,210	90.5%	934,558	266,005	28.5%	116,093	146,978	102,325	179.4	51.1	22.3	28.2	19,640
	22年度	5,325	4,980	93.5%	904,568	259,282	28.7%	113,189	143,593	100,026	181.6	52.1	22.7	28.8	20,086
	23年度	5,160	4,756	92.2%	856,585	265,546	31.0%	115,652	147,455	101,773	180.1	55.8	24.3	31.0	21,399
	24年度	5,130	4,594	89.6%	839,331	272,224	32.4%	118,985	150,818	104,564	182.7	59.3	25.9	32.8	22,761
	前年比	99.4%	96.6%	-2.6%	98.0%	102.5%	1.4%	102.9%	102.3%	102.7%	101.4%	106.3%	106.6%	105.8%	106.4%
12月	21年度	5,952	5,521	92.8%	1,096,282	376,520	34.3%	158,214	202,516	144,162	198.6	68.2	28.7	36.7	26,111
	22年度	5,455	5,184	95.0%	1,047,969	379,449	36.2%	161,613	207,573	146,500	202.2	73.2	31.2	40.0	28,260
	23年度	5,332	4,940	92.6%	1,000,943	384,762	38.4%	163,609	211,062	147,904	202.6	77.9	33.1	42.7	29,940
	24年度	5,301	4,745	89.5%	897,966	378,024	42.1%	156,082	200,866	144,548	189.2	79.7	32.9	42.3	30,463
	前年比	99.4%	96.1%	-3.1%	89.7%	98.2%	3.7%	95.4%	95.2%	97.7%	93.4%	102.3%	99.4%	99.1%	101.7%
1月	21年度	5,952	5,289	88.9%	926,519	337,071	36.4%	142,969	185,269	129,091	175.2	63.7	27.0	35.0	24,408
	22年度	5,395	4,988	92.5%	906,277	320,576	35.4%	138,642	178,990	123,998	181.7	64.3	27.8	35.9	24,859
	23年度	5,332	4,715	88.4%	857,509	326,941	38.1%	140,614	181,872	125,618	181.9	69.3	29.8	38.6	26,642
	24年度			#DIV/0!			#DIV/0!				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	前年比	0.0%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	0.0%	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
2月	21年度	5,376	4,866	90.5%	870,307	292,306	33.6%	127,841	163,847	112,862	178.9	60.1	26.3	33.7	23,194
	22年度	4,836	4,578	94.7%	831,589	285,096	34.3%	125,034	159,803	110,139	181.6	62.3	27.3	34.9	24,058
	23年度	4,988	4,557	91.4%	817,356	289,348	35.4%	128,501	163,486	111,996	179.4	63.5	28.2	35.9	24,577
	24年度			#DIV/0!			#DIV/0!				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	前年比	0.0%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	0.0%	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
3月	21年度	5,952	5,574	93.6%	1,006,928	332,262	33.0%	140,830	180,538	126,049	180.6	59.6	25.3	32.4	22,614
	22年度	5,332	5,066	95.0%	947,790	303,436	32.0%	131,684	169,345	116,400	187.1	59.9	26.0	33.4	22,977
	23年度	5,332	4,893	91.8%	915,858	318,974	34.8%	138,830	178,704	122,656	187.2	65.2	28.4	36.5	25,068
	24年度			#DIV/0!			#DIV/0!				#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	前年比	0.0%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	0.0%	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
計	21年度	70,080	63,361	90.4%	11,615,712	3,517,818	30.3%	1,503,290	1,925,067	1,347,951	183.3	55.5	23.7	30.4	21,274
	22年度	67,282	62,245	92.5%	11,169,795	3,466,861	31.0%	1,494,541	1,920,699	1,334,511	179.4	55.7	24.0	30.9	21,440
	23年度	62,947	58,268	92.6%	10,652,463	3,434,385	32.2%	1,488,088	1,908,025	1,320,667	182.8	58.9	25.5	32.7	22,665
	24年度	47,025	42,040	89.4%	7,625,047	2,472,593	32.4%	1,064,520	1,360,902	947,739	181.4	58.8	25.3	32.4	22,544
	前年比	74.7%	72.1%	-3.2%	71.6%	72.0%	0.2%	71.5%	71.3%	71.8%	99.2%	99.8%	99.2%	99.1%	99.5%

法人タクシー月別輸送実績の推移等【北見交通圏】(平成23年度・平成24年度対比)

		延実在車両数 (日車)	延実働車両数 (日車)	実働率	走行キロ (km)	実車キロ (km)	実車率	運送回数 (回)	輸送人員 (人)	営業収入 (千円)	実働日車当たり				
											走行キロ (km)	実車キロ (km)	運送回数 (回)	輸送人員 (人)	営業収入 (円)
4月	23年度	5,160	4,976	96.4%	928,552	268,888	29.0%	116,677	148,246	104,036	186.6	54.0	23.4	29.8	20,908
	24年度	5,130	4,639	90.4%	846,556	264,256	31.2%	115,141	145,732	101,578	182.5	57.0	24.8	31.4	21,897
	前年比	99.4%	93.2%	-6.0%	91.2%	98.3%	2.3%	98.7%	98.3%	97.6%	97.8%	105.6%	106.0%	105.4%	104.7%
5月	23年度	5,327	4,830	90.7%	859,520	238,499	27.7%	105,111	133,628	92,402	178.0	49.4	21.8	27.7	19,131
	24年度	5,301	4,764	89.9%	831,303	243,585	29.3%	108,592	138,243	94,065	174.5	51.1	22.8	29.0	19,745
	前年比	99.5%	98.6%	-0.8%	96.7%	102.1%	1.6%	103.3%	103.5%	101.8%	98.0%	103.4%	104.6%	104.7%	103.2%
6月	23年度	5,160	4,864	94.3%	865,396	253,104	29.2%	109,595	138,052	97,534	177.9	52.0	22.5	28.4	20,052
	24年度	5,130	4,673	91.1%	840,643	262,841	31.3%	112,397	141,897	100,779	179.9	56.2	24.1	30.4	21,566
	前年比	99.4%	96.1%	-3.2%	97.1%	103.8%	2.0%	102.6%	102.8%	103.3%	101.1%	108.1%	107.1%	107.0%	107.6%
7月	23年度	5,332	4,997	93.7%	926,037	282,451	30.5%	120,060	155,509	107,985	185.3	56.5	24.0	31.1	21,610
	24年度	5,301	4,708	88.8%	859,057	269,844	31.4%	115,307	148,746	103,209	182.5	57.3	24.5	31.6	21,922
	前年比	99.4%	94.2%	-4.9%	92.8%	95.5%	0.9%	96.0%	95.7%	95.6%	98.5%	101.4%	102.1%	101.6%	101.4%
8月	23年度	5,332	4,960	93.0%	896,797	273,750	30.5%	117,670	154,448	104,601	180.8	55.2	23.7	31.1	21,089
	24年度	5,301	4,721	89.1%	861,718	271,245	31.5%	116,031	151,452	103,434	182.5	57.5	24.6	32.1	21,909
	前年比	99.4%	95.2%	-4.0%	96.1%	99.1%	1.0%	98.6%	98.1%	98.9%	100.9%	104.2%	103.8%	103.2%	103.9%
9月	23年度	5,160	4,833	93.7%	852,759	260,095	30.5%	113,593	143,774	99,849	176.4	53.8	23.5	29.7	20,660
	24年度	5,130	4,488	87.5%	806,867	251,528	31.2%	108,363	137,863	95,956	179.8	56.0	24.1	30.7	21,381
	前年比	99.4%	92.9%	-6.2%	94.6%	96.7%	0.7%	95.4%	95.9%	96.1%	101.9%	104.1%	102.6%	103.4%	103.5%
10月	23年度	5,332	4,947	92.8%	875,151	272,027	31.1%	118,176	151,789	104,313	176.9	55.0	23.9	30.7	21,086
	24年度	5,301	4,708	88.8%	841,606	259,046	30.8%	113,622	145,285	99,606	178.8	55.0	24.1	30.9	21,157
	前年比	99.4%	95.2%	-4.0%	96.2%	95.2%	-0.3%	96.1%	95.7%	95.5%	101.1%	100.0%	100.8%	100.7%	100.3%
11月	23年度	5,160	4,756	92.2%	856,585	265,546	31.0%	115,652	147,455	101,773	180.1	55.8	24.3	31.0	21,399
	24年度	5,130	4,594	89.6%	839,331	272,224	32.4%	118,985	150,818	104,564	182.7	59.3	25.9	32.8	22,761
	前年比	99.4%	96.6%	-2.6%	98.0%	102.5%	1.4%	102.9%	102.3%	102.7%	101.4%	106.3%	106.6%	105.8%	106.4%
12月	23年度	5,332	4,940	92.6%	1,000,943	384,762	38.4%	163,609	211,062	147,904	202.6	77.9	33.1	42.7	29,940
	24年度	5,301	4,745	89.5%	897,966	378,024	42.1%	156,082	200,866	144,547	189.2	79.7	32.9	42.3	30,463
	前年比	99.4%	96.1%	-3.1%	89.7%	98.2%	3.7%	95.4%	95.2%	97.7%	93.4%	102.3%	99.4%	99.1%	101.7%
計	23年度	47,295	44,103	93.3%	8,061,740	2,499,122	31.0%	1,080,143	1,383,963	960,397	182.8	56.7	24.5	31.4	21,776
	24年度	47,025	42,040	89.4%	7,625,047	2,472,593	32.4%	1,064,520	1,360,902	947,738	181.4	58.8	25.3	32.4	22,544
	前年比	99.4%	95.3%	-3.9%	94.6%	98.9%	1.4%	98.6%	98.3%	98.7%	99.2%	103.7%	103.3%	103.2%	103.5%

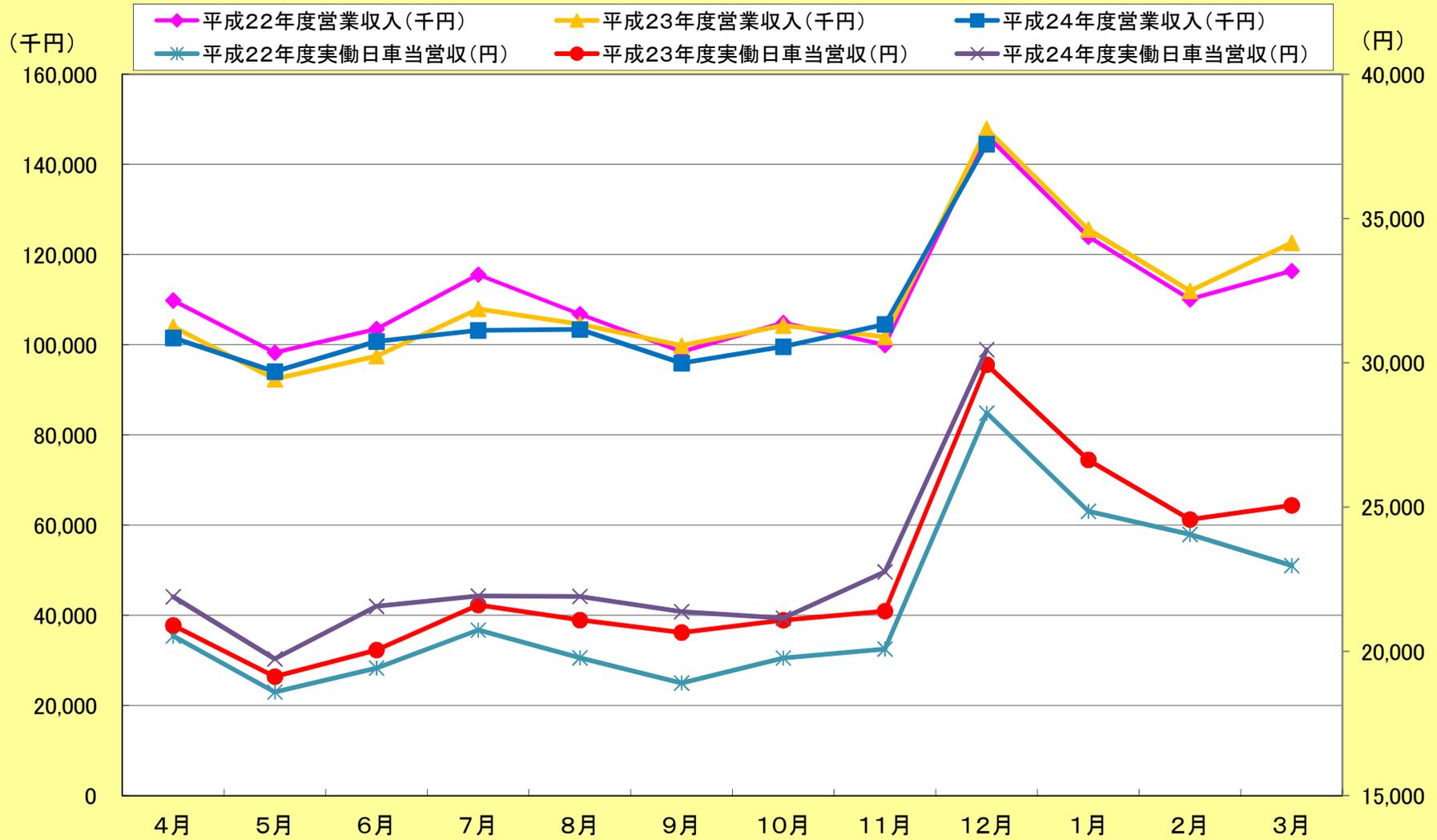
法人タクシー月別輸送実績の推移等【北見交通圏】(平成22年度・平成23年度対比)

		延実在車両数 (日車)	延実働車両数 (日車)	実働率	走行キロ (km)	実車キロ (km)	実車率	運送回数 (回)	輸送人員 (人)	営業収入 (千円)	実働日車当たり				
											走行キロ (km)	実車キロ (km)	運送回数 (回)	輸送人員 (人)	営業収入 (円)
4月	22年度	5,760	5,350	92.9%	955,919	284,226	29.7%	123,419	158,553	109,865	178.7	53.1	23.1	29.6	20,536
	23年度	5,160	4,976	96.4%	928,552	268,888	29.0%	116,677	148,246	104,036	186.6	54.0	23.4	29.8	20,908
	前年比	89.6%	93.0%	3.6%	97.1%	94.6%	-0.8%	94.5%	93.5%	94.7%	104.4%	101.7%	101.3%	100.7%	101.8%
5月	22年度	5,952	5,286	88.8%	898,324	255,141	28.4%	110,864	141,656	98,306	169.9	48.3	21.0	26.8	18,597
	23年度	5,327	4,830	90.7%	859,520	238,499	27.7%	105,111	133,628	92,402	178.0	49.4	21.8	27.7	19,131
	前年比	89.5%	91.4%	1.9%	95.7%	93.5%	-0.7%	94.8%	94.3%	94.0%	104.8%	102.3%	103.8%	103.4%	102.9%
6月	22年度	5,760	5,328	92.5%	924,977	270,048	29.2%	115,052	148,639	103,505	173.6	50.7	21.6	27.9	19,427
	23年度	5,160	4,864	94.3%	865,396	253,104	29.2%	109,595	138,052	97,534	177.9	52.0	22.5	28.4	20,052
	前年比	89.6%	91.3%	1.8%	93.6%	93.7%	0.1%	95.3%	92.9%	94.2%	102.5%	102.6%	104.2%	101.8%	103.2%
7月	22年度	5,952	5,573	93.6%	997,907	300,728	30.1%	127,146	165,981	115,589	179.1	54.0	22.8	29.8	20,741
	23年度	5,332	4,997	93.7%	926,037	282,451	30.5%	120,060	155,509	107,985	185.3	56.5	24.0	31.1	21,610
	前年比	89.6%	89.7%	0.1%	92.8%	93.9%	0.4%	94.4%	93.7%	93.4%	103.5%	104.6%	105.3%	104.4%	104.2%
8月	22年度	5,952	5,401	90.7%	928,748	278,848	30.0%	119,536	155,435	106,850	172.0	51.6	22.1	28.8	19,783
	23年度	5,332	4,960	93.0%	896,797	273,750	30.5%	117,670	154,448	104,601	180.8	55.2	23.7	31.1	21,089
	前年比	89.6%	91.8%	2.3%	96.6%	98.2%	0.5%	98.4%	99.4%	97.9%	105.1%	107.0%	107.2%	108.0%	106.6%
9月	22年度	5,760	5,208	90.4%	884,963	256,782	29.0%	110,841	141,669	98,466	169.9	49.3	21.3	27.2	18,907
	23年度	5,160	4,833	93.7%	852,759	260,095	30.5%	113,593	143,774	99,849	176.4	53.8	23.5	29.7	20,660
	前年比	89.6%	92.8%	3.2%	96.4%	101.3%	1.5%	102.5%	101.5%	101.4%	103.8%	109.1%	110.3%	109.2%	109.3%
10月	22年度	5,803	5,303	91.4%	940,764	273,249	29.0%	117,521	149,462	104,867	177.4	51.5	22.2	28.2	19,775
	23年度	5,332	4,947	92.8%	875,151	272,027	31.1%	118,176	151,789	104,313	176.9	55.0	23.9	30.7	21,086
	前年比	91.9%	93.3%	1.4%	93.0%	99.6%	2.0%	100.6%	101.6%	99.5%	99.7%	106.8%	107.7%	108.9%	106.6%
11月	22年度	5,325	4,980	93.5%	904,568	259,282	28.7%	113,189	143,593	100,026	181.6	52.1	22.7	28.8	20,086
	23年度	5,160	4,756	92.2%	856,585	265,546	31.0%	115,652	147,455	101,773	180.1	55.8	24.3	31.0	21,399
	前年比	96.9%	95.5%	-1.4%	94.7%	102.4%	2.3%	102.2%	102.7%	101.7%	99.2%	107.1%	107.0%	107.6%	106.5%
12月	22年度	5,455	5,184	95.0%	1,047,969	379,449	36.2%	161,613	207,573	146,500	202.2	73.2	31.2	40.0	28,260
	23年度	5,332	4,940	92.6%	1,000,943	384,762	38.4%	163,609	211,062	147,904	202.6	77.9	33.1	42.7	29,940
	前年比	97.7%	95.3%	-2.4%	95.5%	101.4%	2.2%	101.2%	101.7%	101.0%	100.2%	106.4%	106.1%	106.8%	105.9%
1月	22年度	5,395	4,988	92.5%	906,277	320,576	35.4%	138,642	178,990	123,998	181.7	64.3	27.8	35.9	24,859
	23年度	5,332	4,715	88.4%	857,509	326,941	38.1%	140,614	181,872	125,618	181.9	69.3	29.8	38.6	26,642
	前年比	98.8%	94.5%	-4.0%	94.6%	102.0%	2.8%	101.4%	101.6%	101.3%	100.1%	107.8%	107.2%	107.5%	107.2%
2月	22年度	4,836	4,578	94.7%	831,589	285,096	34.3%	125,034	159,803	110,139	181.6	62.3	27.3	34.9	24,058
	23年度	4,988	4,557	91.4%	817,356	289,348	35.4%	128,501	163,486	111,996	179.4	63.5	28.2	35.9	24,577
	前年比	103.1%	99.5%	-3.3%	98.3%	101.5%	1.1%	102.8%	102.3%	101.7%	98.8%	101.9%	103.3%	102.9%	102.2%
3月	22年度	5,332	5,066	95.0%	947,790	303,436	32.0%	131,684	169,345	116,400	187.1	59.9	26.0	33.4	22,977
	23年度	5,332	4,893	91.8%	915,858	318,974	34.8%	138,830	178,704	122,656	187.2	65.2	28.4	36.5	25,068
	前年比	100.0%	96.6%	-3.2%	96.6%	105.1%	2.8%	105.4%	105.5%	105.4%	100.1%	108.8%	109.2%	109.3%	109.1%
計	22年度	67,282	62,245	92.5%	11,169,795	3,466,861	31.0%	1,494,541	1,920,699	1,334,511	179.4	55.7	24.0	30.9	21,440
	23年度	62,947	58,268	92.6%	10,652,463	3,434,385	32.2%	1,488,088	1,908,025	1,320,667	182.8	58.9	25.5	32.7	22,665
	前年比	93.6%	93.6%	0.1%	95.4%	99.1%	1.2%	99.6%	99.3%	99.0%	101.9%	105.7%	106.3%	105.8%	105.7%

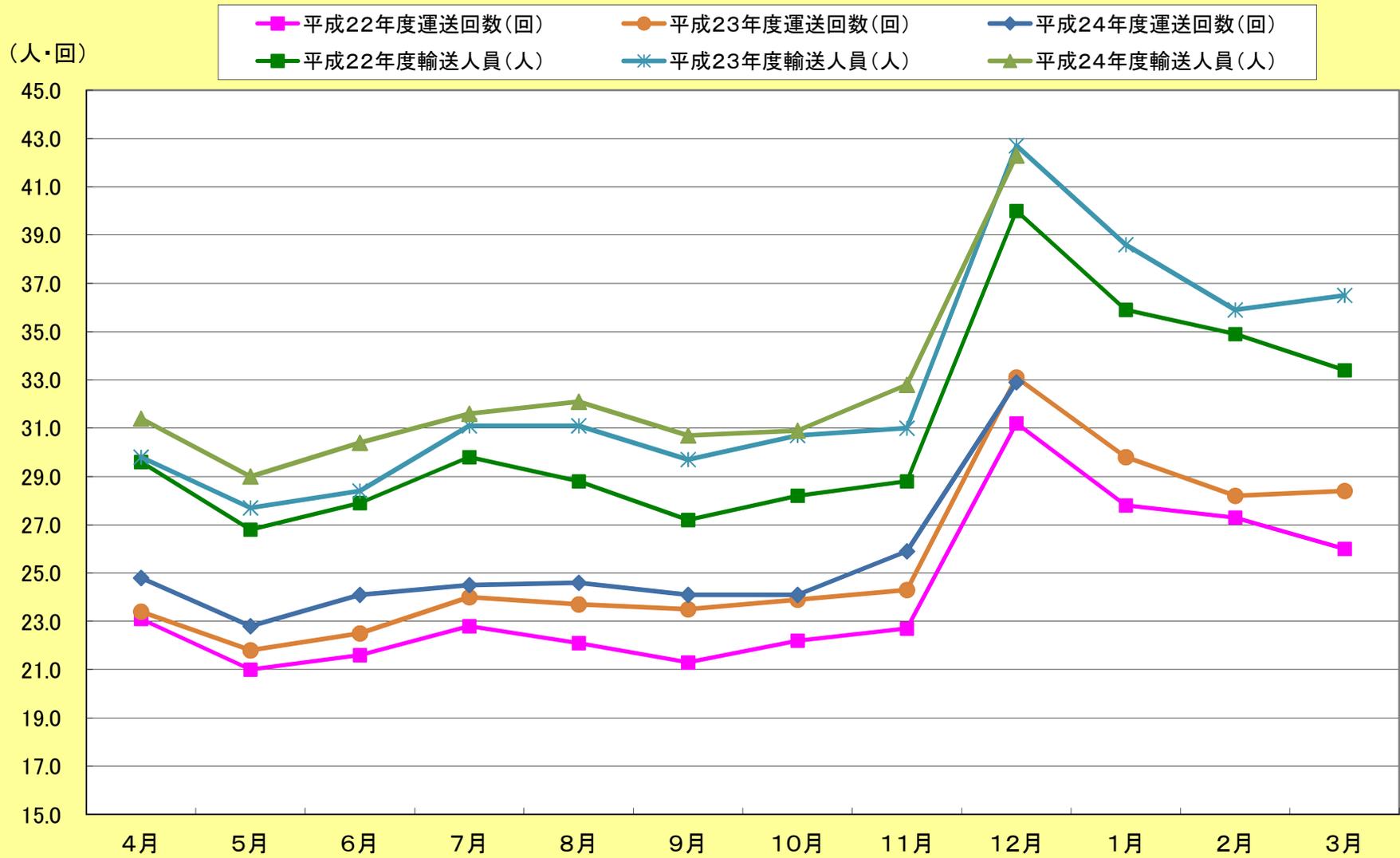
法人タクシー月別輸送実績の推移等【北見交通圏】(平成22年度・平成24年度対比)

		延実在車両数 (日車)	延実働車両数 (日車)	実働率	走行キロ (km)	実車キロ (km)	実車率	運送回数 (回)	輸送人員 (人)	営業収入 (千円)	実働日車当たり				
											走行キロ (km)	実車キロ (km)	運送回数 (回)	輸送人員 (人)	営業収入 (円)
4月	22年度	5,760	5,350	92.9%	955,919	284,226	29.7%	123,419	158,553	109,865	178.7	53.1	23.1	29.6	20,536
	24年度	5,130	4,639	90.4%	846,556	264,256	31.2%	115,141	145,732	101,578	182.5	57.0	24.8	31.4	21,897
	前々年比	89.1%	86.7%	-2.5%	88.6%	93.0%	1.5%	93.3%	91.9%	92.5%	102.1%	107.3%	107.4%	106.1%	106.6%
5月	22年度	5,952	5,286	88.8%	898,324	255,141	28.4%	110,864	141,656	98,306	169.9	48.3	21.0	26.8	18,597
	24年度	5,301	4,764	89.9%	831,303	243,585	29.3%	108,592	138,243	94,065	174.5	51.1	22.8	29.0	19,745
	前々年比	89.1%	90.1%	1.1%	92.5%	95.5%	0.9%	98.0%	97.6%	95.7%	102.7%	105.8%	108.6%	108.2%	106.2%
6月	22年度	5,760	5,328	92.5%	924,977	270,048	29.2%	115,052	148,639	103,505	173.6	50.7	21.6	27.9	19,427
	24年度	5,130	4,673	91.1%	840,643	262,841	31.3%	112,397	141,897	100,779	179.9	56.2	24.1	30.4	21,566
	前々年比	89.1%	87.7%	-1.4%	90.9%	97.3%	2.1%	97.7%	95.5%	97.4%	103.6%	110.8%	111.6%	109.0%	111.0%
7月	22年度	5,952	5,573	93.6%	997,907	300,728	30.1%	127,146	165,981	115,589	179.1	54.0	22.8	29.8	20,741
	24年度	5,301	4,708	88.8%	859,057	269,844	31.4%	115,307	148,746	103,209	182.5	57.3	24.5	31.6	21,922
	前々年比	89.1%	84.5%	-4.8%	86.1%	89.7%	1.3%	90.7%	89.6%	89.3%	101.9%	106.1%	107.5%	106.0%	105.7%
8月	22年度	5,952	5,401	90.7%	928,748	278,848	30.0%	119,536	155,435	106,850	172.0	51.6	22.1	28.8	19,783
	24年度	5,301	4,721	89.1%	861,718	271,245	31.5%	116,031	151,452	103,434	182.5	57.5	24.6	32.1	21,909
	前々年比	89.1%	87.4%	-1.7%	92.8%	97.3%	1.5%	97.1%	97.4%	96.8%	106.1%	111.4%	111.3%	111.5%	110.7%
9月	22年度	5,760	5,208	90.4%	884,963	256,782	29.0%	110,841	141,669	98,466	169.9	49.3	21.3	27.2	18,907
	24年度	5,130	4,488	87.5%	806,867	251,528	31.2%	108,363	137,863	95,956	179.8	56.0	24.1	30.7	21,381
	前々年比	89.1%	86.2%	-2.9%	91.2%	98.0%	2.2%	97.8%	97.3%	97.5%	105.8%	113.6%	113.1%	112.9%	113.1%
10月	22年度	5,803	5,303	91.4%	940,764	273,249	29.0%	117,521	149,462	104,867	177.4	51.5	22.2	28.2	19,775
	24年度	5,301	4,708	88.8%	841,606	259,046	30.8%	113,622	145,285	99,606	178.8	55.0	24.1	30.9	21,157
	前々年比	91.3%	88.8%	-2.6%	89.5%	94.8%	1.7%	96.7%	97.2%	95.0%	100.8%	106.8%	108.6%	109.6%	107.0%
11月	22年度	5,325	4,980	93.5%	904,568	259,282	28.7%	113,189	143,593	100,026	181.6	52.1	22.7	28.8	20,086
	24年度	5,130	4,594	89.6%	839,331	272,224	32.4%	118,985	150,818	104,564	182.7	59.3	25.9	32.8	22,761
	前々年比	96.3%	92.2%	-4.0%	92.8%	105.0%	3.8%	105.1%	105.0%	104.5%	100.6%	113.8%	114.1%	113.9%	113.3%
12月	22年度	5,455	5,184	95.0%	1,047,969	379,449	36.2%	161,613	207,573	146,500	202.2	73.2	31.2	40.0	28,260
	24年度	5,301	4,745	89.5%	897,966	378,024	42.1%	156,082	200,866	144,547	189.2	79.7	32.9	42.3	30,463
	前々年比	97.2%	91.5%	-5.5%	85.7%	99.6%	5.9%	96.6%	96.8%	98.7%	93.6%	108.9%	105.4%	105.8%	107.8%
計	22年度	51,719	47,613	92.1%	8,484,139	2,557,753	30.1%	1,099,181	1,412,561	983,974	178.2	53.7	23.1	29.7	20,666
	24年度	47,025	42,040	89.4%	7,625,047	2,472,593	32.4%	1,064,520	1,360,902	947,738	181.4	58.8	25.3	32.4	22,544
	前年比	90.9%	88.3%	-2.7%	89.9%	96.7%	2.3%	96.8%	96.3%	96.3%	101.8%	109.5%	109.5%	109.1%	109.1%

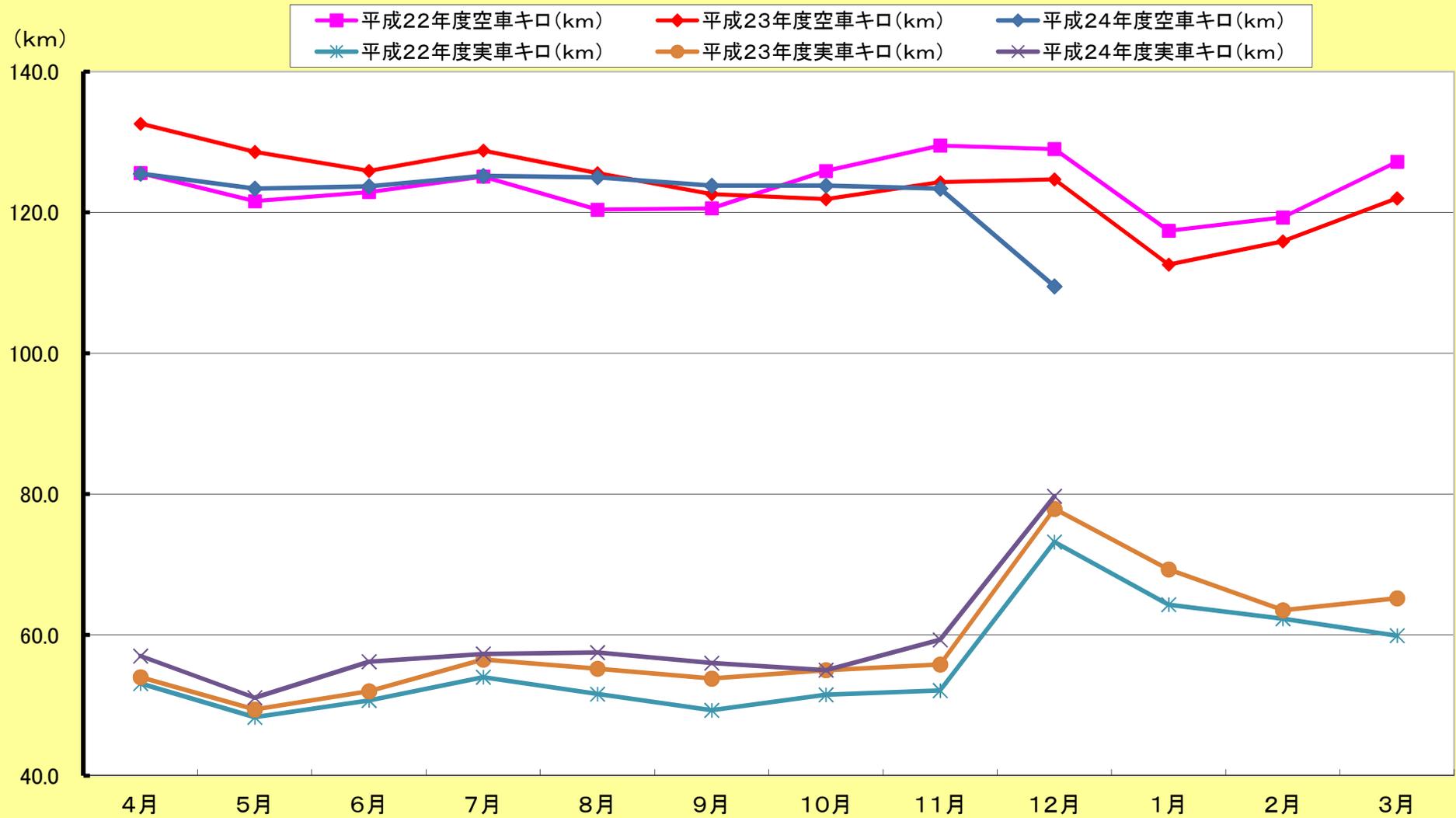
営業収入・実働日車当り営業収入の推移



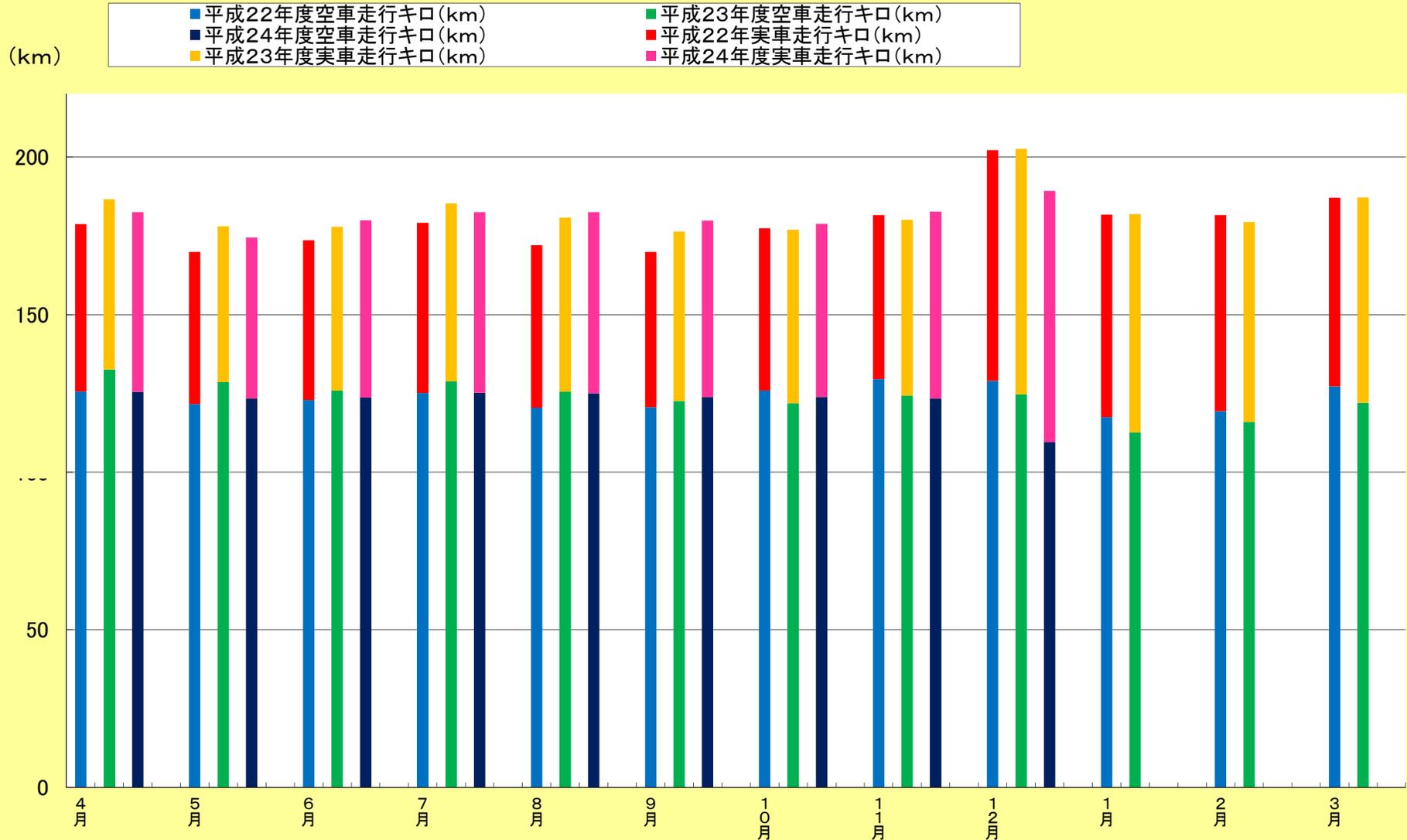
実働日車当り運送回数・輸送人員の推移



実働日車当り走行キロ・実車キロの推移



実働日車当り走行キロ等の推移



Ⅳ. アンケート集計及び考察

「タクシー利用者アンケート」調査結果から得られる
活性化等の検討事項について

平成24年3月から5月にかけて実施されておりました標記アンケートについては、関係者のご協力により総数1005枚の回収をすることができました。

この寄せられた意見をまとめたものが別添のとおりですが、要約すると以下のように考えております。

【利用頻度】(問3 関連)

「月2～3回程度」の利用が20%と比較的に多いが、「ほぼ毎日」「週2～3回程度」「週1回程度」の合計は37%に及び、住民の足としてタクシー利用が定着していることが伺える。

【利用時間帯】(問4 関連)

夕方から深夜の時間帯となる16時～翌5時までが過半を占めるが、一方で、7時～12時の午前中の利用も28%に及び、タクシーサービスの利点である「いつでも・どこでも」の利用が浸透していることが伺える。

【利用目的】(問5 関連)

「飲食」での利用が35%を占めるが、「通院」も20%、「買物」も13%の利用がある。

利用時間帯と併せて考えると、夕方は「飲食」、午前中は「通院」での利用を反映しているものと考えられる。

【利用時重視内容】(問6 関連)

「特に無い」との回答が22%あるが、「接客」とするものが25%（「運転技術」の8%を加えると33%）と多くを占めており、運転手の接客対応を重視してタクシーを選択していることが伺える。

【タクシー料金】(問7 関連)

「高い」とする回答が26%に及ぶが、「適当」とするものが64%と太宗を占め、タクシー料金に対する利用者の一定の理解が伺える。

しかし、後述の「タクシーサービスの満足度」や「利用改善策」における回答等において、「料金高い。料金を安く。」とするものも多く見受けられる。

【タクシーサービスの満足度】(問8 関連)

「とても満足」から「満足」までで54%に及び、「少し不満」を含めると63%とな

り、ほぼ既定のタクシーサービスに満足していることが伺える。

一方で、「少し満足」「不満」を合わせると28%に及び、これらの意見に真摯に耳を傾けて対処していくことが望まれる。

【満足度評価の内容】(問8-2 関連)

「とても満足」と回答した中では、「とても親切、荷物を運んでくれる 等」とするものが26%と比較的高齢の女性に多く見られたことから、このサービスを充実していく必要があると考える。(※数値は、具体的に意見の出された件数に対する割合であり、無回答が多くを占めることに留意。以下、同じ。)

「満足」と回答した中では、「こんなものか、特に無し、着けばよい、不満感じない 等」が13%と既存のサービスに満足している様子も伺えるが、「運転手の感じが良い、態度、言葉使い、優しい、親切、話し相手 等」と積極的に評価する意見が40%と多くあり、今後も引き続いて充実していく必要があると考える。

一方で、「少し満足」と回答した中では、「親切、話を聞いてくれる、接客態度、安全運転 等」とするものが22%で多く見受けられた。

また、「少し不満」と回答した中でも、「運転手の態度、言葉使い、笑顔無い、客に説教、運転荒い 等」とするものが27%と多くあった他、中には「遠回りされて料金を多く請求する」といった客との信頼関係を損なう行為も回答されているとともに、「不満」と回答した中でも「態度、言葉使い、会話が気まずい 等」もあったことから、接客対応等についてはより一層の指導をしていく必要があるものと考え。

なお、分科会では、北見でのタクシー運転手の対応は、他都市に比べて良く出来ているのではないかと評価する声が出されていた。

【利用していて良かった点、悪かった点】(問9 関連)

「良かった点」では、「親切。愛想、話し方、挨拶、態度がよい。話し相手。等」が48%と多くあり、評価されていることが伺える。

一方で、「悪かった点」では、「近距離に舌打ち。悪い態度。無愛想。等」とする回答が32%と多くあった他、「スピード出し過ぎ。乱暴運転。等」や、「遠回りする。メーターをあげる走りをする。等」、「煙草臭い。香水臭い。体臭。シートの汚れ。等」、「話しかけないで。話しすぎ。等」の回答も寄せられており、節度を持った接客対応をする事は勿論のこと、安全運転に留意することや身だしなみにも留意する必要があるものと考え。

【どうしたらもっと利用しやすくなるか】(問10 関連)

「料金を安く。等」との回答が37%と多くあったが、現状に於いて、運賃を下げることは運転手の給与との関係もあり困難な面があると考え、割引制度の充実を。定額タクシーチケットの導入を。等の意見も8%あり、どのようなサービスが可能か等を検討していく必要はあるものと考え。

また、「接客態度の改善。運転マナーの向上。等」を求める回答も10%あることから、接客・接客研修の充実とともにエコドライブ講習の実施についても検討していく必要がある。

あるものと考えられ、エコドライブの実践によって、安全運転の励行や燃料費の節減にも寄与するものとする。

加えて、「料金の PR を。HP で各種情報提供を。料金の目安を。ネット配車を。等」の回答も 6%あったことから、当面、タクシー料金制度の内容や大まかな距離から運賃の目安を算出することができる数式や具体額を各社の HP に掲載する等について、検討していく必要があるものとする。

なお、分科会では、HP の開設について、現時点で設けている事業者は少数であり、開設に係る経費等を勘案すると消極的にならざるを得ないとする声が出されていた。

【どんなサービスがあったら利用するか】【その理由】（問 1 1 関連）

「子育てタクシー」については、「迎えに行けないときに利用したい。チャイルドシートがあればよい。」等との理由により、導入を求める回答が 15%ありました。実質的には既に対応できているものと思えますが、HP 等での情報発信を強化していく必要があるものとする。

「妊婦タクシー」については、「救急車では間に合わないかも。妊婦仕様の運転をして欲しいから。」等との理由により、導入を求める回答が 16%と多くありました。これも実質的には既に対応できているものと思えますが、HP 等での情報発信を強化していく必要があるものとする。

「買物タクシー」については、今後、高齢者が多くなることを踏まえて、制度的に検討（救援事業の拡大、届出等）をしていく必要があるものとする。

「定期利用、時間帯、回数割引、通学等割引。ポイント制。クーポンの発行。」については、料金制度との兼ね合いを踏まえて検討していく必要があるものとする。

「介護タクシー。通院タクシー。車いすタクシー。バリフリタクシー。等」については、一部分に於いて既に対応されている部分もあると思うが、より高度な対応により新たな需要を喚起することも可能と思われることから、UD タクシーの導入等について検討していく必要があるものとする。

なお、分科会では、UD タクシーの導入について、現時点では車種が限定されていること等から直ぐに導入することは困難であるとの声が出されていた。

「タクシー乗務員、管理者（乗務員・役員以外）、役員アンケート」の
調査結果から得られる活性化等の検討事項について

平成24年5月から6月にかけて実施されておりました標記アンケートについては、関係者のご協力により総数252枚（乗務員）、21枚（管理者）、13枚（役員）の回収をする事ができました。

この寄せられた意見をまとめたものが別添のとおりですが、要約すると以下のように
なると考えております。

【どうしたらたくさん利用してもらえるか（利用促進策）】（問1関連）

乗務員自身において「乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上等」とする回答が24%に及び、管理者においても27%に及んでいることから、乗務員に対する接遇研修の実施・改善等（接客コンテストの実施等を含む）により、より一層の接客サービスの向上が期待できるものとする。

また、「ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付等」とする回答も多くあり、乗務員で15%、管理者でも21%の回答があった。

一方、これに対して会社役員は、「タクシーにも高齢者補助制度を等」との回答が29%を占めて、「乗務員のサービス・マナーの向上、意識の向上等」とする回答（18%）を上回っているほか、「ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付等」に関する回答は0で、乗務員等との意見の相違が見られた。

また、少数意見ではあるが「タクシーの経済性・合理性をPR等」とする回答が乗務員で3%あり、自家用車の維持費に比べてタクシーを利用した方が得とか、タクシーの運賃制度やタクシーの有効な使い方等についてHP等を通じたPRを展開し、利用促進に繋げていく姿勢を積極的に示していく必要があるものとする。

【何故、タクシーに乗らないと思うか】（問2関連）

乗務員、管理者、役員とも「自家用車の普及、家族の送迎」をあげる回答が多く、それぞれ27%、29%、29%を占めました。

次いで回答は、乗務員では「生活に余裕無い、不景気」が23%、「介護タクシー・ヘルパーの利用」が15%の順。管理者では「介護タクシー・ヘルパーの利用」が17%、「バスの無料券・無料パスがある」が12%の順。役員では「健康志向で歩くから」が19%、「バスの無料券・無料パスがある」が14%の順となり、総じて「景況感が良くない中で介護タクシーや無料バスの利用があってもタクシーの利用が向上しない」と考えていることが伺える。

【他に感ずることは何か】（問3関連）

乗務員、管理者からは、改めて「乗務員のモラル、マナーの向上」を上げる意見が多くあり、それぞれ10%、30%を占めた。次いでのは回答は、乗務員では「一般車のマナーが悪い」とする意見が8%となりました。

役員では、「介護タクシーの違法行為がある」とする意見が23%あったことから、別途、介護事業者に対する何らかの注意喚起が必要と考える。

また、「運賃のダンピングをしない、止める」との意見も散見され、乗務員で3%、役員で8%の意見があった。ダンピングを行っているとするれば、タクシー運転手が顧客確保のために自己防衛手段として行っているものと考えられるが、タクシー事業全体として見た場合には逆効果を招き、延いては運転手個人の収入を低下させてしまう危険性を孕むものであることから、改めて運賃ルールの遵守徹底を指導していく必要があるものとする。

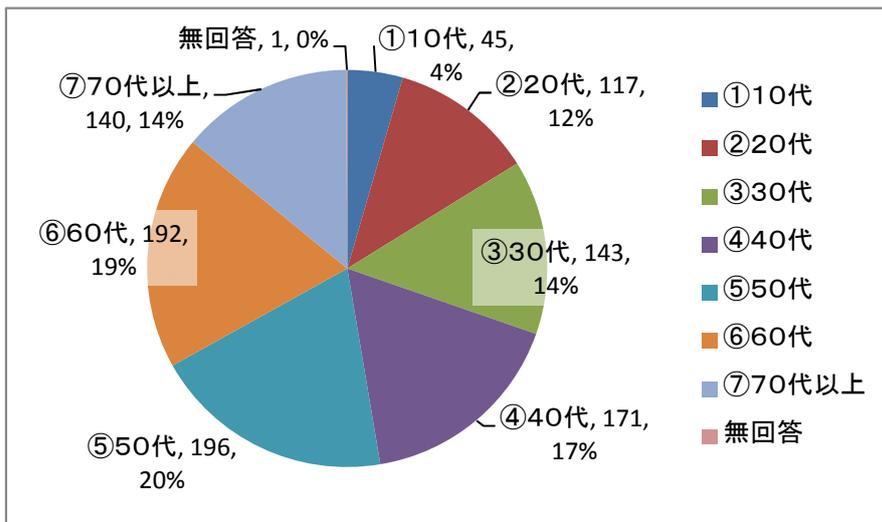
「タクシー利用者アンケート」の調査結果について

先に、「北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会」におきまして実施されました標記アンケート調査の概要は、下記のとおりです。

なお、アンケートの回収件数は、1005件でした。

【問1. 年齢】

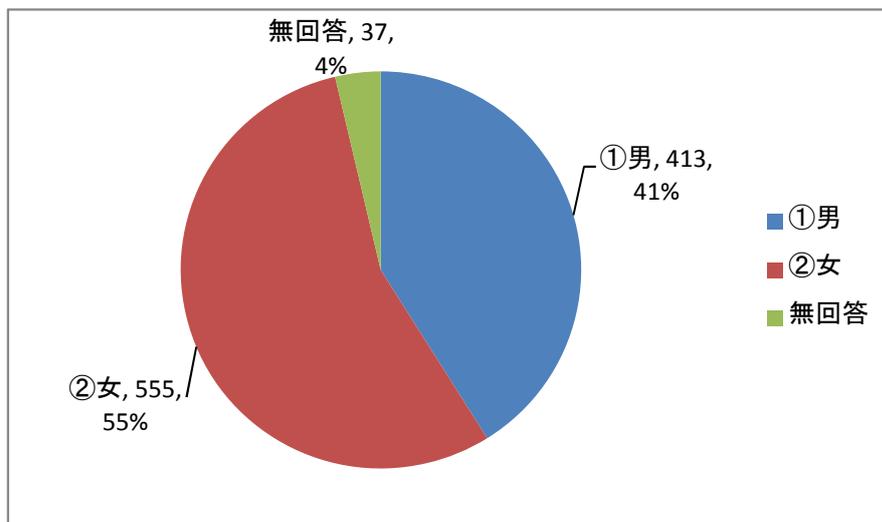
①10代	②20代	③30代	④40代	⑤50代	⑥60代	⑦70代以上	無回答	合計
45	117	143	171	196	192	140	1	1005



年齢は、各年代ともほぼ均等している。

【問2. 性別】

①男	②女	無回答	合計
413	555	37	1005

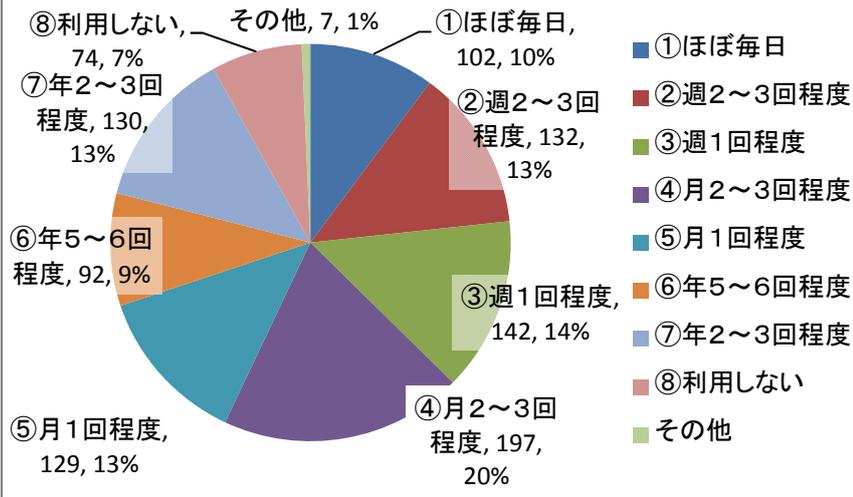


性別は、若干「②女性」が多いが、ほぼ均等している。

【問3. 利用頻度はどれくらいですか。】

①ほぼ毎日	102
②週2～3回程度	132
③週1回程度	142
④月2～3回程度	197
⑤月1回程度	129
⑥年5～6回程度	92
⑦年2～3回程度	130
⑧利用しない	74
その他	7
合計	1005

(月1雨の日=1)
(3年に1回=1)
(無回答=5)



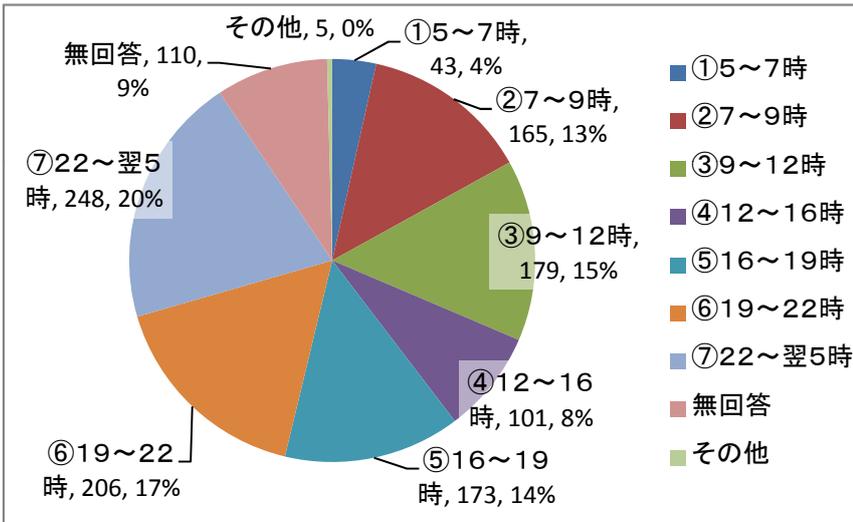
利用頻度は、「④月2～3回程度」が20%と最も多いが、「③週1回程度」「②週2～3回程度」「⑤月1回程度」「⑦年2～3回程度」も各13～14%あった。また、「①ほぼ毎日」とする回答も10%あった。

【問4. よく利用される時間帯はいつですか。】

①5～7時	43
②7～9時	165
③9～12時	179
④12～16時	101
⑤16～19時	173
⑥19～22時	206
⑦22～翌5時	248
無回答	110
その他	5
合計	1230

(不定=4)
(自家用車無い時=1)

(複数回答)

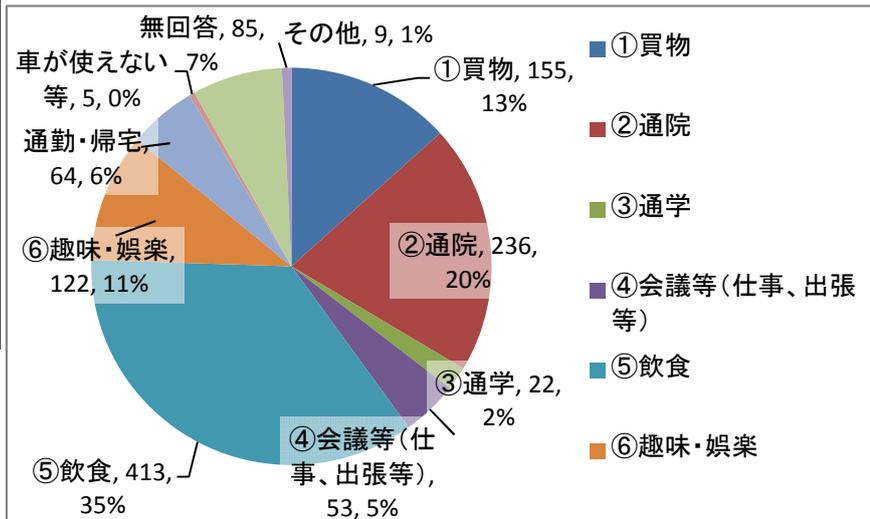


利用時間帯は、「⑦22時～翌5時」が20%と最も多く、20～50歳台が大半であった。次いで「⑥19時～22時」が17%、「③9時～12時」が15%、「⑤16時～19時」が14%、「②7時～9時」が13%の順であり、⑤～⑦の16時～翌5時の間で半数の51%を占めている。

【問5. どういう目的でタクシーを利用しますか。】

①買物	155
②通院	236
③通学	22
④会議等(仕事、出張等)	53
⑤飲食	413
⑥趣味・娯楽	122
通勤・帰宅	64
車が使えない等	5
無回答	85
その他	9
合計	1164

(自由回答内容=別添P.1)
(複数回答)

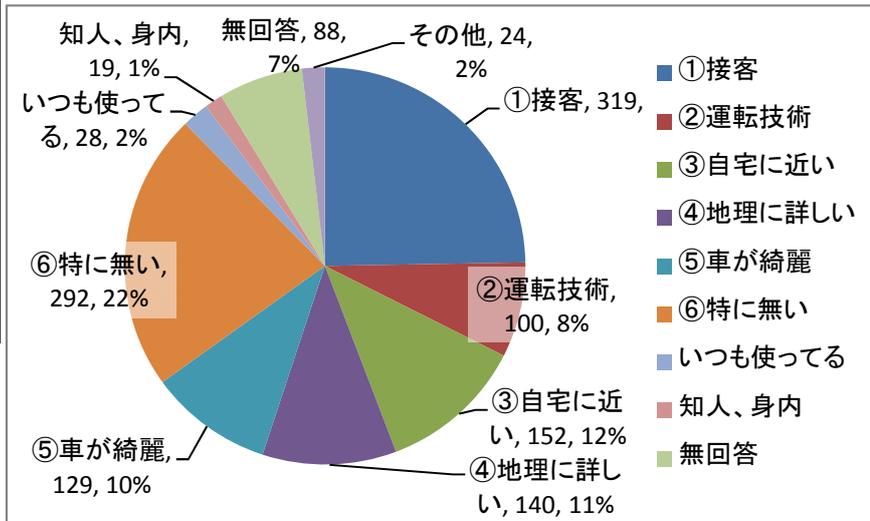


タクシーを利用する目的は、「⑤飲食」が35%と最も多く全体の3分の1を占め、20～50歳台が大半であった。次いで、60歳台以上が大半の「②通院」が20%、「①買物」が13%、「⑥趣味・娯楽」が11%の順であり、「通勤・帰宅」も6%の利用があった。

【問6. タクシーを選ぶ時にはどのようなことを重視しますか。】

①接客	319
②運転技術	100
③自宅に近い	152
④地理に詳しい	140
⑤車が綺麗	129
⑥特に無い	292
いつも使ってる	28
知人、身内	19
無回答	88
その他	24
合計	1291

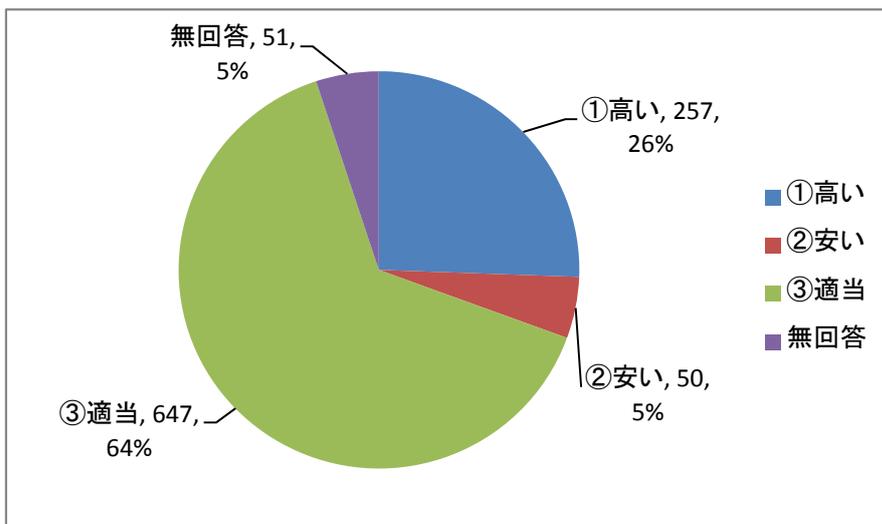
(自由回答内容=別添P.1)
(複数回答)



タクシーを選ぶ時に重視することは、「①接客」が25%と最も多く全体の4分の1を占め、次いで「⑥特に無い」が22%、「③自宅に近い」が12%、「④地理に詳しい」が11%、「⑤車が綺麗」が10%の順であり、「②運転技術」とするものも8%あった。

【問7. タクシー代は高いと思いますか。】

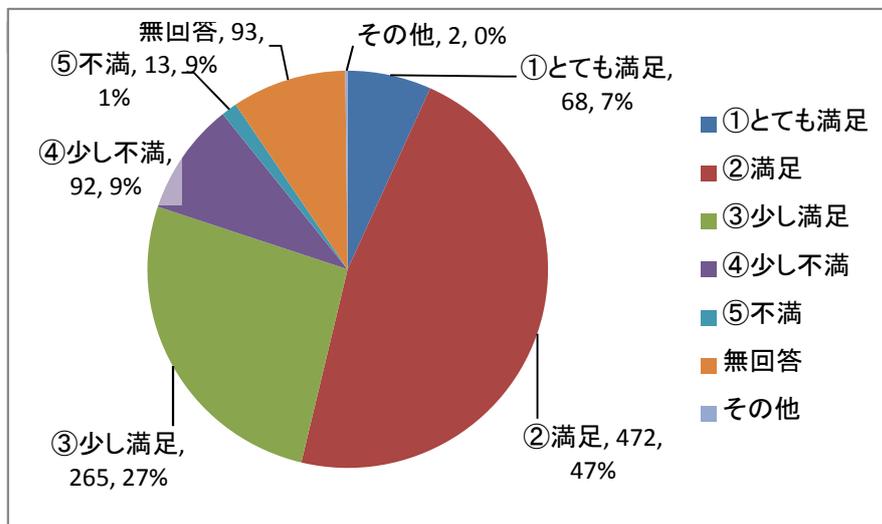
①高い	②安い	③適当	無回答	合計
257	50	647	51	1005



タクシー代は、「③適当」が64%と太宗を占めたが、「①高い」とするものも26%と4分の1を占めている。

【問8. タクシーサービスに満足していますか。】

①とても満足	②満足	③少し満足	④少し不満	⑤不満	無回答	その他	合計
68	472	265	92	13	93	2	1005



タクシーサービスについては、「②満足」が半数の47%を占め、「①とても満足」「③少し満足」を含めると81%に達するが、「⑤不満」は1%と少ないものの「④少し不満」も併せると10%に及んでいる。

【問8-2. それはどんな理由からですか。】 → (自由回答内容＝別添P.2)

「①とても満足」と回答した方

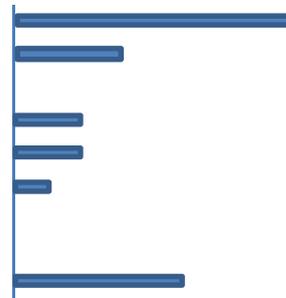
(11→いつもの運転手、指名するので 等)	5
(12→良い運転手が多い、接客態度、言葉使い 等)	6
(13→利用者の把握が早い)	1
(14→とても親切、荷物を運んでくれる 等)	9
(15→友人なので気楽)	1
(16→不満を感じない 等)	2
(17→地理に詳しい、安心して乗れる 等)	4
(18→近くても乗せて貰える)	1
(19→その他)	6
(10→無記入)	33
合計	68



「①とても満足」と回答した方では、「とても親切、荷物を運んでくれる等」との回答が9件あり、比較的高齢の女性の方に多く見られました。

「②満足」と回答した方

(21→運転手の感じが良い、態度、言葉使い、優しい、親切、話し相手 等)	74
(22→こんなものか、特に無し、着けばよい、不満感じない 等)	24
(23→いつも同じ人)	2
(24→利用しやすい、禁煙された、安全運転、近くてもOK、ドアtoドア 等)	18
(25→早く来る、早く着く 等)	18
(26→荷物運んでくれる、荷物をトランクに入れてくれる 等)	10
(27→黙っていても目的地へ、余計な会話無い 等)	5
(28→客を見て対応、事情を聞いて対処 等)	2
(29→その他)	34
(20→無記入)	285
合計	472



「②満足」と回答した方では、「こんなものか、特に無い 等」との回答が24件ありましたが、「運転手の感じが良い、態度、言葉使い、優しい、親切、話し相手 等」との回答が74件であった他、「利用しやすい、禁煙された、安全運転、近くてもOK、ドアtoドア 等」及び「早く来る、早く着く等」が各18件、「荷物運んでくれる、荷物をトランクに入れてくれる 等」との回答も10件ありました。

「③少し満足」と回答した方

(31→早く来る、時間通り来る 等)	2
(32→地理に詳しい 等)	5
(33→可もなく不可もなく、こんなものか、特に不満無し 等)	9
(34→待ち時間、車内汚れている、タバコ臭い、無言 等)	3
(35→親切、話を聞いてくれる、接客態度、安全運転 等)	13
(36→料金高い等)	4
(37→使いたいときに居る、電話1本で来る 等)	5
(38→運転手により対応異なる 等)	3
(39→その他)	15
(30→無記入)	206
合計	265



「③少し満足」と回答した方では、「親切、話を聞いてくれる、接客態度、安全運転 等」との回答が13件あった他、「可もなく不可もなく、こんなものか、特に不満無し 等」との回答も9件ありました。

「④少し不満」と回答した方(概ね満足)

(41→満足もしてないが不満もない)	1
(42→料金高い、割高感ある、遠回りされた、値引きしない 等)	16
(43→いつも同じ運転手)	3
(44→運転手の態度、言葉使い、笑顔無い、客に説教、運転荒い 等)	16
(45→高級車がない)	1
(46→タバコが吸えない)	1
(47→道を知らない、地理不案内 等)	5
(48→タバコの臭いがする)	1
(49→その他)	16
(40→無記入)	32
合計	92



「④少し不満」と回答した方では、「料金高い、割高感ある、遠回りされた、値引きしない 等」との回答が16件あった他、「運転手の態度、言葉使い、笑顔無い、客に説教、運転荒い 等」との回答も同数の16件ありました。

「⑤不満」と回答した方

(51→態度、言葉使い、会話が気まずい 等)	5
(52→タバコ臭い、体臭気になる)	1
(53→料金高い 等)	4
(54→近いと嫌な顔する)	1
(50→無記入)	2
合計	153



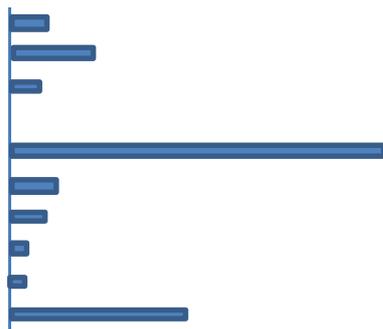
「⑤不満」と回答した方では、「態度、言葉使い、会話が気まずい等」との回答が5件あった他、「料金高い等」との回答も4件ありました。

【問9. タクシーを利用して、お気づきの点等がありましたらご自由にお書きください。】

→(自由回答内容=別添P.9)

①良かった点

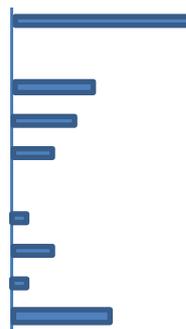
1→時間の制約無く利用可。どんなときでも利用可。等	11
2→すぐ来てくれる。迅速。等	21
3→煙草臭くない。車・車内が綺麗。等	8
4→天気が悪いときに助かる。	1
5→親切。愛想、話し方、挨拶、態度がよい。話し相手。等	107
6→荷物を運んでくれる。等	12
7→安全運転。スムーズな運転。等	9
8→玄関まで来る、歩かなくて済む。行きたいところへ。等	6
9→お酒が飲める。等	4
10→その他	46
11→無記入	780
合計	1005



「①良かった点」では、「親切。愛想、話し方、挨拶、態度がよい。話し相手。等」との回答が107件あった他、「すぐ来てくれる。迅速。等」との回答が21件、「荷物を運んでくれる。等」が12件、「時間の制約無く利用可。どんなときでも利用可。等」も11件ありました。

②悪かった点

1→近距離に舌打ち。悪い態度。無愛想。等	49
2→荷物持ってくれない。トランクに入れてくれない。等	3
3→スピード出し過ぎ。運転乱暴。等	21
4→遠回りする。メーターをあげる走りをする。等	18
5→煙草臭い。香水臭い。体臭。シートの汚れ。等	14
6→場所が判らない。地理不案内。等	3
7→来るのが遅い。等	5
8→話しかけないで。話しすぎ。等	13
9→煙草が吸えない。	5
10→その他	23
11→無記入	851
合計	1005

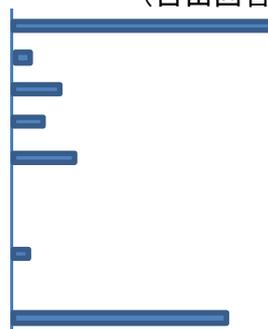


「②悪かった点」では、「近距離に舌打ち。悪い態度。無愛想。等」との回答が49件あった他、「スピード出し過ぎ。乱暴運転。等」が21件、「遠回りする。メーターをあげる走りをする。等」が18件、「煙草臭い。香水臭い。体臭。シートの汚れ。等」が14件、「話しかけないで。話しすぎ。等」も13件ありました。

【問10. どうしたらもっとタクシーが利用しやすくなると思いますか。ご自由にお書きください。】

→(自由回答内容＝別添P.16)

1→料金を安く。等	71
2→ホスピタリティーを持って。荷物を運んで。介護タクシーを。等	6
3→割引制度の充実を。定額タクシーチケットの導入を。等	15
4→料金のPRを。HPで各種情報提供を。料金の目安を。ネット配車を。等	11
5→接客態度の改善。運転マナーの向上。等	19
6→ミニバンタイプで乗降しやすい車の導入。等	2
7→煙草臭くない。香りを良く。等	3
8→高齢者割引や補助制度の導入。等	5
9→煙草が吸えるように。等	3
10→その他	59
11→無記入	811
合計	1005



「どうしたら利用しやすくなるか」では、「料金を安く。等」が71件と多くの回答がありましたが、その他には「接客態度の改善。運転マナーの向上。等」が19件、「割引制度の充実を。定額タクシーチケットの導入を。等」が15件、「料金のPRを。HPで各種情報提供を。料金の目安を。ネット配車を。等」も11件ありました。

【問11. どんなサービスがあったら利用しますか。ご自由にお書きください。】

→(自由回答内容=別添P.20)

1→①子育てタクシー	16
2→②妊婦タクシー	17
3→乗合タクシー	5
4→買物タクシー(代行を含む)	12
5→定期利用、時間帯、回数、通学等割引。ポイント制。クーポンの発行。	17
6→乗り心地重視タクシー	1
7→女性専用タクシー	1
8→喫煙タクシー	6
9→介護タクシー。通院タクシー。車いすタクシー。バリアフリータクシー。等	15
10→その他	15
11→無記入	900
合計	1005



「どんなサービスがあったら利用するか」では、「②妊婦タクシー」と「定期利用、時間帯、回数、通学等割引。ポイント制。クーポンの発行。」が各17件であった他、「①子育てタクシー」が16件、「介護タクシー。通院タクシー。車いすタクシー。バリアフリータクシー。等」も15件ありました。

【問11-2. それはどんな理由からですか。】

→(自由回答内容=別添P.20)

「①子育てタクシー」

「迎えに行けないときに利用したい。チャイルドシートがあればよい。」等の意見がありました。

「②妊婦タクシー」

「救急車では間に合わないかも。妊婦仕様の運転をして欲しいから。」等の意見がありました。

「乗合タクシー」

「運賃を節約できる。」との意見がありました。

「買物タクシー(代行を含む)」

「重い荷物を持って貰える。できれば買物代行も。」等の意見がありました。

「定期利用、時間帯、回数、通学等割引。ポイント制。クーポンの発行。」

「暇な時割引を。学割、クーポンも。けが等で一週間等の定期あれば。」等の意見がありました。

「乗り心地重視タクシー」

「帰るときくらいほっとして癒されたい。」との意見がありました。

「女性専用タクシー」

特に具体的記載はありませんでしたが、深夜帰り等を想定したものと思われます。

「喫煙タクシー」

「煙草を吸いたい。サービスの一つでしょ。」との意見がありました。

「介護タクシー。通院タクシー。車いすタクシー。バリアフリータクシー。等」

「高齢だから。乗降が楽。ヘルパー資格者だと安心。車椅子でも気楽に。」等の意見がありました。

「その他」

「その他」の意見としては、「チラシ広告類や雑誌があっても。TVモニターの設置。飴やガムがあっても。」等がありました。

別添: 「タクシー利用者アンケート」調査に自由回答欄における回答内容

問5. タクシーを利用する目的 「(その他=9)」の詳細

JR、都市間バス利用時	1
急いでいる時	2
駅まで	3
銀行	4
ヘアサロン	5
移動手段	6
医者	7
帰りが遅い時	8
行事	9

問6. タクシーを選ぶ時に重視すること

「いつも使ってる(いつも使っている、同じ会社、毎回依頼、昔から利用、慣れ等)=28」の詳細

社名	1
タクシー会社	2
いつも使っている会社	3
いつも使っている会社	4
いつも使っている会社	5
慣れ	6
会社	7
同じ会社	8
同じ会社に	9
同じ会社に	10
会社で選ぶ	11
会社	12
会社	13
会社	14
毎回依頼	15
同じ会社	16
同じ会社	17
同じ会社	18
同じ会社	19
同じ会社	20
昔から利用	21
同じ会社	22
タクシー会社、特定運転者	23
同じ会社	24
同じ会社	25
同じ会社	26
会社名	27
会社指定	28

「知人、身内(知り合い、知人、身内等)=19」の詳細

知り合い	1
身内が運転手	2
知り合い	3
知り合い	4
知り合い	5
知り合い	6
同じ人	7
知人	8
知り合い	9
知人	10
知人	11
知人	12
知り合い	13
知人	14
運転手が知人	15
知人	16

知人	17
知人	18
知人	19

「その他=24」のうち

「親切、信頼性、人柄、気分が良かった、言葉使い、荷物手伝い=9」の詳細

過去に気分が良かった率で優先順位	1
親切	2
昔からの信頼性	3
信頼性	4
親切	5
運転手の人柄	6
言葉使い	7
会話	8
荷物のお手伝い	9

「その他=24」のうち

「ゆっくり走る、急な割り込みをしない=2」の詳細

急な割り込みや急停車しない会社	1
ゆっくり走ってもらえる	2

「その他=24」のうち

「配車が早い、迅速対応、待ち時間が短い=3」の詳細

迅速対応	1
待ち時間が短い	2
配車が早い	3

「その他=24」のうち

「電話番号、番号が分かり易い、番号登録してある等=7」の詳細

電話番号	1
電話番号が分かり易い	2
電話番号を把握	3
電話番号	4
電話番号	5
登録している会社	6
電話番号で登録	7

「その他=24」のうち

「仕事のつきあい、近くにいた、目についたのを選ぶ=3」の詳細

仕事の付き合い	1
目についたのを選ぶ	2
乗りたい時近くにいる	3

問8-2. タクシーサービスの満足度

「①とても満足」中の

「(11→いつもの運転手、指名するので等)=5」の詳細

いつも乗っている運転手だから	1
顔なじみであり、使ってあげていることで気分が良い。	2
必ず同じ個人タクシーを利用する	3
同じ運転手さんをお願いしています。とても満足です。	4
知っている運転手だから安心	5

「(12→良い運転手が多い、接客態度、言葉使い等)=6」の詳細

おおむね良好の運転手さんが多い	1
接客が丁寧	2
接客マナー度	3
接客マナーが良い	4
接客マナーが良い	5
言葉使いが良い	6

「(13→利用者の把握が早い)=1」の詳細

すぐ、自分と自分の家を把握していただけたので	1
------------------------	---

「(14→とても親切、荷物運んでくれる等)=9」の詳細

親切なので	1
とても親切にしてくれる	2
親切にもらっている	3
親切	4
親切、丁寧	5
買い物の量あるときお手伝いして頂ける	6
荷物を持ってくれる	7
荷物を持ってくれる	8
よくしてくれる	9

「(15→友人なので気楽)=1」の詳細

ドライバーが友達だから気楽	1
---------------	---

「(16→不満を感じない等)=2」の詳細

特に不満を感じたことがないため	1
タクシーに乗っていて、イヤな思いをしたことがなく、毎回楽しい。	2

「(17→地理に詳しい、安心して乗れる等)=4」の詳細

地理に詳しい	1
運転が上手	2
安心して乗ってられる	3
地理に詳しく対応が良い	4

「(18→近くても乗せて貰える)=1」の詳細

近いのに乗せてもらって助かる	1
----------------	---

「(19→その他)=6」の詳細

対応が早い。目的地までスムーズに行ける	1
他社の車の運転手さんより気を遣わなくて楽。余計な会話をしないところ。	2
サービスが良かったので	3
運転手が良い場合	4
タクシーを呼んだらすぐ来てくれた	5
自家用車がないので、とても良い	6

「②満足」中の

「(21→運転手の感じが良い、態度、言葉使い、優しい、親切、話し相手等)=74」の詳細

感じの良いドライバーさんが多い	1
近道をしてくれる。言葉使いがよい	2
接客態度が良い	3
接客態度が良い	4
接客態度、迎車が早い	5
優しくしてくれる	6
接客と笑顔	7
気軽に話してくれる	8
運転手の態度等	9
親切にしてくださるから	10
親切にしてくれた	11
親切	12
世間話してくれる	13
昔は悪い運転手(乱暴、言葉使いが荒い)が多かったが、今は皆親切	14
話し相手をしてくれる	15
みなさん良い	16
接客態度が良いから	17
親切	18
親切で良い	19
愛想がとても良いから	20
親切でよい	21

言葉使い(敬語)、手荷物の手伝い	22
ちゃんと話も聞いてくれるので	23
プロとしての自覚。接客対応。	24
感じの良い運転手が多いから	25
親切な方が多いから	26
親切で明るい運転手さんが多いと思います。	27
市内タクシー会社の運転手さんは親切だと思う。	28
ドライバーにもよるが、北見市内の情報や景気などの世間話	29
気を遣っていただくから	30
優しい	31
親切にしてくれるから	32
親切	33
親切 優しい	34
親切	35
話しやすい運転手さん	36
優しい	37
安心して乗れる	38
上手な話し方	39
話しかけてくれる	40
親切なので	41
親切	42
話し方がうまい	43
接客態度が良い	44
運転手さんが優しかった	45
親切だから	46
いつも笑顔でとても楽しいです	47
接客態度が良い	48
運転手さんが親切	49
適度な会話で立入すぎない	50
態度が良い	51
親切	52
会話が楽しかった	53
接客が良い	54
優しい運転	55
タバコ臭いがない。気軽に話しが出来る	56
話しかけると応えてくれる	57
ドライバーによるが、世間話	58
気をつかっていただくから	59
対応が良い	60
優しい	61
運転手さんが優しい	62
とてもよくしてくれる	63
言葉使いが良い	64
乗り降りの時、気をつけるように話しかけてくれるから	65
運転手さんが優しい	66
丁寧	67
優しい	68
運転手さんが優しい	69
挨拶や行く先の確認にも適切にしてくれる	70
親切で優しい運転手さんが多いので	71
親切	72
丁寧	73
優しくしてくれる	74

「(22→こんなものか、特に無し、着けばよい、不満感じない等)=24」の詳細

こんなものかな〜と。	1
特になし	2
同じルートで帰宅できている。嫌な思いをしたことがない	3
特に不満はない	4
目的地に行ければよいので	5
目的地に行けば良いので	6
特に不満がないから。	7

特に感じない	8
特別なし	9
特になし	10
特になし	11
不満に感じた事がないので満足です	12
特に不満がないので	13
特に不満無し	14
特に不満がないため	15
特に不満になるような不快なことはない	16
特に不満はない	17
あまり善し悪しを考えたことがない	18
特にない	19
気になる点が無いから	20
特に不満に思ったことはないから	21
不快と思ったことがない為	22
不快になったことがないので	23
特にない	24

「(23→いつも同じ人)=2」の詳細

いつも同じ人	1
特定運転者の為、安心感がある	2

「(24→利用しやすい、禁煙された、安全運転、近くてもOK、ドアtoドア等)=18」の詳細

利用しやすい	1
安全運転。接客マナーが良かったこと。	2
禁煙化されたから満足	3
気軽に利用でき、自分の行動範囲が広がりやすい。	4
近距離でも嫌がらないように。顔をうかがってしまう。	5
近くても嫌がられない	6
ドアtoドアで移動できるから	7
利用したい時にタクシーが空いている	8
必要なときにすぐに利用できる	9
安全運転	10
安全運転	11
便利だから	12
利用したいときにすぐに乗れる	13
玄関前から玄関前までなので	14
乗り心地が良い	15
安心して乗っていただける	16
特に大きな問題もなく、安全に目的地に到着できるため	17
バスとは違い、家まで行ってくれる	18

「(25→早く来る、早く着く等)=18」の詳細

来るのが早い	1
最短距離で最速に運んでもらえるから	2
タクシーが来るのが早い	3
車が早く来てくれた	4
すぐ来てくれるので	5
呼べばすぐ来てくれる	6
電話をするとすぐ来てくれる	7
早い	8
すぐ来てくれるから	9
早い	10
早く来てくれる	11
すぐ来てくれる	12
必要な時にすぐ利用できる	13
タクシーを呼んだらすぐ来る	14
呼んだらすぐ来る	15
すぐ来てくれる	16
早く来る	17
必要な時すぐ来ること	18

「(26→荷物運んでくれる、荷物をトランクに入れてくれる等)=10」の詳細

荷物が多いときに手伝ってもらえるので助かります	1
荷物を運んでくれたりする	2
荷物持ってくれた	3
手荷物の手伝い	4
荷物をトランクに積み下ろししてくれる。	5
重いものを運ぶ時に、手を貸してくれる等親切にしてくれる。	6
荷物等の持ち運び	7
荷物等運んでもらっている	8
重い荷物を運ぶとき、手を貸してくれる等親切にしてくれた	9
乗降時の際手伝ってくれます	10

「(27→黙っていても目的地へ、余計な会話無い等)=5」の詳細

黙っていても目的地に連れて行ってくれる	1
余計な事を言わない方。しゃべりすぎない方。	2
余計な事を言わない方	3
酔っていてもちゃんと家まで送ってもらえるから	4
街から町名や名前を言っただけで家に届けてくれる	5

「(28→客を見て対応、事情を聞いて対処等)=2」の詳細

お客さんを見て対応してるようだから別に言うこと無し	1
事情を聞いて、それに対応して配慮してくれたことがあるから	2

「(29→その他)=34」の詳細

移動が楽	1
どのようなサービスが必要か見抜く力をつけて欲しい。	2
足として利用できる。	3
無いとこまる	4
近い場所でも嫌がらず優しくしてくれた	5
指名で呼んでいる	6
場所を言わなくても、電話番号を言うと場所がわかる	7
どのコースから行くのか聞いてくれる	8
忘れ物をきちんと連絡してくれる	9
安心できる	10
24時間時間連絡で出発地から目的地まで利用できること	11
依頼した道順で目的地まで運んでくれ、近道なども教えてくれる。	12
基本的にサービスのいい会社を利用するようにしているの。	13
賃金から見て仕事が大変そう	14
慣れ親しんだ会社を利用しているから	15
同じ会社を使うとメーターが上がる前に止まってくれる。	16
車内の手入れがよい	17
地理やマチの様子に詳しい	18
寒いときにすごく助かる。	19
気兼ねに乗れる	20
楽	21
良い点は変わらず、日々進歩しサービスの向上に努められていること	22
楽	23
いつも同じタクシー会社を利用しているので地理に詳しい。親切丁寧な接客	24
サービスが良い	25
利用する会社が決まっている	26
同じ会社を使うとメーターが上がる前に止まってくれる。	27
運転手さんは何でも知っているから	28
運転が上手	29
安心して乗ってられるから	30
タクシーで勝負に行くと勝つ	31
家に来てくれる	32
ポイント割引してほしい	33
言った所に正確に連れていってもらえるから	34

「③少し満足」中の
「(31→早く来る、時間通り来る等)=2」の詳細

すぐ来てくれる	1
時間予約の場合、時間通りにきてくれる	2

「(32→地理に詳しい等)=5」の詳細

価格の高さを除けば、地理に詳しい点で満足している	1
地理がすごく詳しい	2
目的地までの道順が最短ルートで行ってくれる。	3
地理のその他詳しい	4
地理に詳しい	5

「(33→可もなく不可もなく、こんなものか、特に不満無し等)=9」の詳細

可もなく不可もなく	1
不満はないが、特に称えるほどでもない	2
特に困ったことや、違和感を感じたことがないから	3
特に満足しているわけではないが、他に適当な設問が無いから	4
こんなものかと思います	5
今まで乗っていて特に不満はないから	6
特に問題がないから	7
あまり不愉快な思いをしたことがない	8
乗車時間が短いのであまり関心がない	9

「(34→待ち時間、車内汚れている、タバコ臭い、無言等)=3」の詳細

待ち時間、時々車内が臭い(嫌な臭い)車がある	1
タクシーが臭い。無言の時がある。	2
タクシーが臭い。無言の時がある	3

「(35→親切、話を聞いてくれる、接客態度、安全運転等)=13」の詳細

親切	1
話を聞いてくれる。	2
接客対応	3
ドライバーの接客態度	4
接客	5
接客のよい運転手だった	6
運転手が話題を提供する	7
態度を良くして欲しい	8
ドライバーの接客態度	9
安全運転	10
親切	11
走り方が優しい	12
優しい運転手さんがたくさんいる	13

「(36→料金高い等)=4」の詳細

学生には少し高いです	1
料金を安くして欲しい	2
運賃が高い	3
値段が高い	4

「(37→使いたいときに居る、電話1本で来る等)=5」の詳細

使いたいときに近くにいるから	1
乗りたいときに乗れる。	2
電話1本で来てもらえる	3
電話記録だけですぐ自宅まで来てくれる	4
電話1本で来てもらえる	5

「(38→運転手により対応異なる等)=3」の詳細

運転手さんによってまちまちなため。丁寧な方はとても丁寧で気持ちが良い。	1
荷物のあるときに手伝ってくれない方も居る	2
たまに対応の良くない運転手がいる	3

「(39→その他)=15」の詳細

	1
いつも酔客だが、眠らないように適度に気をつかって運転している	2
行き先を告げても返事がなく、「ありがとうございました」もない横柄な運転手がいる。	3
あくまでも移動手段の1つだから	4
飲酒後の帰宅時に利用できる	5
タバコが吸えなくなったので	6
自分の通りたい道に行ってくれない	7
乗ったとき、ほっとしたから	8
自動ドアで目的地まで行けるので	9
地理に詳しいだけではダメだと思う	10
安全性	11
冬でも安心	12
手荷物を持ってくれた	13
若い運転手さんが少ない	14
禁煙車しかない	15

「④少し不満」中の

「(41→満足もしてないが不満もない)=1」の詳細

満足もしていないが、これといった不満もない。普通。	1
---------------------------	---

「(42→料金高い、割高感ある、遠回りされた、値引きしない等)=16」の詳細

深夜料金が高い	1
メーターをすぐたおす人がいる	2
料金の割高感がつきまとう	3
特段サービスを求めているが料金が高い	4
目的地まで遠回りされ、代金を高くされた	5
高い	6
コストパフォーマンスが悪い	7
遠回り、釣り銭ミス	8
料金	9
高い	10
料金が高い	11
料金が高い	12
もう少し安くして欲しい	13
安い方がいいから	14
毎日乗っても値引きしない	15
料金	16

「(43→いつも同じ運転手)=3」の詳細

いつも同じドライバーなので	1
頼んでもないのに同人が来る。	2
いつも同じ運転手が来る	3

「(44→運転手の態度、言葉使い、笑顔無い、客に説教、運転荒い等)=16」の詳細

運転手の態度	1
言葉使い悪い	2
接客態度が悪い	3
感じが悪い運転手の時	4
もっと親切に。社内教育の問題。	5
笑顔がない	6
接客マナーが悪いときがある	7
客に説教するドライバーがいる。酔った時にわざと遠回りされた。全面禁煙	8
接客が悪いときがある。	9
言葉使いに気をつけてほしい	10
乗務員の対応等	11
良くしゃべる人がいる	12
接客態度が悪い	13
態度が悪い	14
運転が荒い	15
言葉使いが悪い	16

「(45→高級車がない)=1」の詳細

高級車がない	1
--------	---

「(46→タバコが吸えない)=1」の詳細

世間の流れなのでしょうがないですがタバコが吸えないから	1
-----------------------------	---

「(47→道を知らない、地理不案内等)=5」の詳細

道をよく知らない人がいる。道間違えてもメーターを降ろさない。謝らない。	1
場所を解ってもらえない	2
うるさかったり、道がわかんなかったりする。車内が臭い。	3
地理に詳しくない	4
番地がわからない	5

「(48→タバコの臭いがする)=1」の詳細

タバコの臭いがするタクシーはダメ	1
------------------	---

「(49→その他)=16」の詳細

運転手によって金額が大幅に違う	1
知り合いのドライバーなら心配ないが、初めてのドライバーならランドマークを伝えても目的地につかない場合がある	2
電話しても、すぐに来ない。	3
代行の方が安い	4
対応がバラバラ	5
電話してからの待ち時間が長かった	6
年寄りばっかし	7
全体的、総合的にプロ意識がない	8
話題提供がほしい	9
最近のドライバーは運転技術が低下していると思う。ウィンカーを角の直前で点灯などは困る	10
人によって違う	11
雨の時など水たまりのところでドアを開けるけれど乗りづらい	12
代行の方が安い	13
メーターがいつ上がるのか不安。ぎりぎりで上がったたりする	14
若い女性ドライバーを導入してほしい	15
早朝の台数が少ない	16

「⑤不満」中の

「(51→態度、言葉使い、会話が気まずい等)=5」の詳細

態度、言葉使いが悪い	1
会話が気まずい	2
普段から我が物顔の運転をしているから	3
無愛想、無表情、接客態度が悪い 車内で雑誌・本等を読んでいたりまたは居眠り中、乗りたくても声をかけにくい	4
態度が悪い	5

「(52→タバコ臭い、体臭気になる)=1」の詳細

たばこ臭い。風呂入っていない臭い運転手がいる	1
------------------------	---

「(53→料金高い等)=4」の詳細

高い	1
料金をバスと同じくらいにしてほしい	2
もう少し安くしてほしい	3
料金が高い	4

「(54→近いと嫌な顔する)=1」の詳細

近いところだと嫌な顔をする	1
---------------	---

問9. タクシーを利用して気づいた点

「①良かった点」中の

「1→時間の制約無く利用可。どんなときでも利用可。等=11」の詳細

どんな時でも、笑顔で接して、安心して行き先に着ける点	1
バスや汽車と違って時間の縛りがなく、目的地まで安全に運んでもらえる点	2
いつでも好きな時間に来てくれる。	3

電話1本で来てもらえる	4
予約時間に来てくれる	5
予約時間にちゃんと来てくれる	6
時間通りに来てくれるから	7
時間に制限がなくて都合にあわせた利用が可能	8
いつでも好きな時間に来てくれる	9
いつでも来てくれる	10
何時でも来てくれる	11

「2→すぐ来てくれる。迅速。等=21」の詳細

親切ですぐ来てくれる	1
すぐ来てくれる	2
迅速で安全	3
早い	4
困ったときに、呼んだらすぐ来てくれる。	5
電話で頼んだとき、比較的早く来てくれる点	6
電話で呼んだときに早く来たこと	7
すぐに来てくれた	8
急ぎに間に合う	9
タクシー呼んだらすぐ来る	10
電話で呼んだらすぐ来る	11
急いでいる時にすぐ来てくれた	12
早い	13
急いでいる時	14
すぐに来てくれた	15
呼んだらすぐ来てくれる	16
すぐに来てくれる	17
早く来てくれる	18
すぐ来てくれる	19
来るのが早い	20
タクシーを呼んだらすぐ来る	21

「3→煙草臭くない。車・車内が綺麗。等=8」の詳細

タバコ臭いタクシーがなくなった。	1
車内の香りが良かった	2
いつもきれいな車で満足している	3
車内にタバコ臭が少なくなった	4
禁煙になったこと	5
車の中が綺麗	6
禁煙になったこと	7
車内が綺麗	8

「4→天気が悪いときに助かる。=1」の詳細

天候が悪い時に特に助かります	1
----------------	---

「5→親切。愛想、話し方、挨拶、態度がよい。話し相手。等=107」の詳細

親切にしてもらっている	1
話し方がよい	2
愛想が良い	3
笑顔で挨拶して頂ける人	4
運転手が親切	5
優しい	6
話好きが多く結構会話になる	7
笑顔で話しかけてくれる	8
感じがいい	9
接客マナーが良かったこと。	10
乗車時から降車時までの気遣いがあり、安心して利用できる。	11
運転手さんが親しみやすい(よく話しかけてくれる)	12
挨拶	13
挨拶	14
親切にされた時	15
良く気がつく運転にあった時	16

接客がよかった	17
酒で酔った際に介護してくれる	18
乗り降りの際の声かけ	19
接客の仕方が良い	20
接客態度	21
親切にしてくれた	22
接客が良い	23
接客が良い	24
親切。話しかけてくれる。	25
話してくれる	26
親切にしていたいただいた為	27
接客態度が良かった	28
足が不自由で乗った時に、手を貸してくれた事。	29
やさしい	30
ニコニコした感じでの対応が良い	31
親切にしてくれました	32
近くでも笑顔で応対	33
近くでも笑顔だから	34
やさしい運転手さんが増えている	35
親切である。受け応えが気持ちよい。	36
親切、良心的	37
話をしてくれる感じが良い人が良い	38
接客はよい。	39
質問に丁寧に答えて頂いたとき	40
利用者のことを気遣う会話が適度になされたとき	41
接遇がよい、ヘルパー制度、時間指定	42
親切である。	43
北見市内の様々な情報を教えてくれる	44
運転手によって、接客対応(会話等)が全く違うので、最近では、固定した個人タクシーを利用している	45
同じ会社に登録していると祖母などの通院時対応良い。家族全員で考えると早朝、深夜と使用するが予約の調整も良い。	46
同じタクシーを利用することで安心	47
さわやかな口調の運転手がいた	48
ドライバーが親切	49
気遣ってくれていると感じる「話したい時とそうでない時」	50
何気ない会話	51
楽しい会話	52
話しやすい運転手で親切な人の場合	53
やさしい	54
親切な人が多い	55
親切な運転手	56
ドアの開閉サービス 言葉遣い	57
サービスがよい	58
親切	59
接客が良かった時	60
みんな親切です。	61
接客良い	62
乗車時の挨拶と接客がよい	63
言葉使いがよい	64
親切さ	65
感じが良い	66
声かけをしてくれる。親切	67
運転手さんの接客	68
本当に親切な対応	69
体の不自由な家族がいるので、介助を気持ちよくしてくれる	70
親切な対応	71
接客	72
話題を振ってくれると楽しい	73
親切	74
短い距離の時も、にこやかに送り届けてくれたこと	75
客への気遣いと明るい雰囲気、安全運転であること	76
明るく話しかけてくれる	77
車から降りるときの笑顔で気をつけて下さいねと言ってくれます	78

たくさん話しかけてくれる	79
態度が良い	80
親切	81
接客がすばらしい	82
言葉使いが良い	83
親切	84
マナーがよい	85
態度が良かったので	86
接客が良い	87
話しやすい運転手で親切な人の場合	88
優しい	89
親切な人が多い	90
親切な運転手	91
ドア開閉サービス、言葉使い	92
サービスが良い	93
気遣いがとても良い	94
ドライバーの話が面白い	95
親切で丁寧な対応	96
忘れ物の声をかけてくれた。	97
親切なところ	98
親切	99
親切	100
親切	101
車イスでもしっかり対応してくれた	102
お話が為になる	103
お話しして頂ける	104
挨拶をきちんとできてること	105
とても親切な人もいる。優しい	106
優しかった	107

「6→荷物を運んでくれる。等=12」の詳細

手荷物を降ろしてくれる。	1
親切、荷物を玄関まで入れてくれる	2
親が利用したときに、荷物持ってくれたりしてくれた事	3
荷物の手伝いをしてくれた	4
重い荷物の時、手伝ってもらって良かった。	5
荷物を持ってくれた	6
買い物した荷物を持ってくれた	7
荷物を持ってくれた	8
荷物を持ってくれたりすごく親切	9
荷物を持ってくれて、手を引いてくれる	10
荷物を持ってくれたり優しくしてくれた	11
荷物を運んでくれたり、親切	12

「7→安全運転。スムーズな運転。等=9」の詳細

安全運転	1
スムーズな走り。気さくに話しかけてくれる。	2
しずかな運転	3
運転が安心して乗れる。接客が良い	4
目的地まで安心して行ける	5
運転マナーが良い	6
運転が上手	7
運転が安心して乗られる	8
スムーズな走り。気さくに話しかけてくれる	9

「8→玄関まで来る、歩かなくて済む。行きたいところへ。等=6」の詳細

個人の要望(行きたい場所)にいつでも応えてくれる。バスと違い自由度がある。	1
目的地までの長い距離を降車後に歩かなくても済むところ	2
玄関まで来てくれるところ	3
行きたい所に正確に運んでくれる	4
バスで行くより、歩かなくて済むから	5
病院の玄関まで行ってくれる	6

「9→お酒が飲める。等=4」の詳細

急いでいるとき、市内で飲食するとき	1
気楽にお酒がのめる	2
飲酒をする外出でも、安心して深夜まで過ごせる	3
お酒を飲んで自宅に帰宅する時	4

「10→その他=46」の詳細

近い距離を選んで運転する	1
これは運転手の左右されがちで一概にはいえない	2
知り合いの方はいつも良くしてくれる	3
財布の忘れ物を届けておいてくれた	4
自家用と同じ行動が可能である点	5
すべて良い	6
郊外で利用しても距離分の料金しか掛からない	7
母が毎日お世話になっている	8
落とし物をしたときに届けてくれた	9
これからも利用する	10
よくも悪くも、考えて乗らなかった	11
金星北見ハイヤー株式会社さんは親切	12
全部良い	13
少し遠回りとなった場合、メータの配慮をしてくれた	14
利用するタクシーを決めると、覚えてもらったので、道案内が楽になった	15
目的地付近でメーターを気遣ってくれる。電話での配車が迅速。	16
所持金不足でもちゃんと自宅まで届けてくれた。途中でメーターを切ってくれた。	17
信号の状態によりコースを変更してくれた	18
自宅までの近道を発見できた。	19
知り合いのドライバーの場合、安心できる。	20
効率的な経路を知っている	21
目的地を言ったら大体の料金を教えてくれた。	22
短時間でも長時間でも、それなりのリラックス出来ること。	23
目的地までの道順が最短ルートでいってくれる	24
最短ルートで走ってくれたとき	25
目的地を言わなくても自宅まで送ってくれる	26
地理に詳しい	27
料金が上がる前に止まってくれた	28
場所に詳しい	29
コンビニに寄ってもらえること	30
落とし物を届けてくれた	31
自家用のように駐車場を考えずに移動できて、プロの運転で安心感がある	32
すぐ家に帰れる	33
冬は車内がいつも快適(暖かい)	34
落とし物を届けてくれたことがある	35
いつも同じ会社を利用しているので、電話の対応が丁寧	36
やや満足	37
目的地までの道順が最短ルートで行ってくれる。	38
最短ルートで走ってくれた時	39
目的地を言わなくても、自宅まで送ってくれる	40
全て	41
銀行の閉店時間を教えてくれた	42
何でも知っている	43
薬だけお願いできる時が有り難い	44
忘れ物を届けてくれた	45
地理をよく知っている	46

「②悪かった点」中の

「1→近距離に舌打ち。悪い態度。無愛想。等=48」の詳細

近距離の利用に対する不満気な対応(舌打ちをしたドライバーがいた)	1
態度の悪い運転手もいる	2
こちらで話しかけても返事してくれない人がいる	3
接客態度	4
挨拶がない	5
他のタクシー会社は愛想がない	6

無口な人もいる	7
降りた後の態度の悪いタクシー	8
気まずい空間	9
話しかけても無視する人もいる。	10
時々愛想の悪い人がいる	11
時々愛想の悪い人がいる	12
「ありがとう」がない	13
運転手の対応が少々悪かった	14
道を間違えられて、謝罪がなかった時がある	15
対応が悪い。	16
ありがとうも言わないことがあった	17
不快ではなかったが、返事の小さな運転手さん。不安になります。	18
接客マナー他	19
無口な運転手の時の態度が悪いとき	20
愛想のないドライバー	21
無言	22
無愛想な運転手がいる	23
みんなではないが、態度と言葉が横柄なところがある。	24
言葉が少ない	25
無言	26
愛想が悪かった。	27
愛想のない運転手には、逆にこっちが気を遣う	28
たまに接客の悪い人がいる	29
接客が無愛想だと、とても残念になります	30
不親切な運転手にあたった時	31
乗降時等の挨拶に元気がないと不安を与える	32
礼儀がなっていない	33
運転手さんによって嫌なイメージがあります。	34
接客が悪い	35
運転手の対応	36
マナーが悪い人を見かける	37
無愛想だった	38
接客マナー他	39
無口な運転手の時の態度が悪いとき	40
愛想のないドライバー	41
無言	42
無愛想な運転手がいる	43
運転手の言葉使いが悪い	44
無愛想な運転手もいる	45
嫌な顔をされたことがある	46
無愛想な人がいる	47
接客態度が悪い	48

「2→荷物持ってくれない。トランクに入れてくれない。等=4」の詳細

荷物の積み卸しを手伝ってくれない	1
足が不自由なので乗り降りが大変です。荷物を持っているとき手伝って欲しい。	2
荷物をトランクに入れてくれない	3
荷物を率先してトランクに運ばない	4

「3→スピード出し過ぎ。運転乱暴。等=21」の詳細

スピード出し過ぎたとき	1
タイヤがうるさい	2
たまにだが運転が乱暴な時がある	3
運転が雑な人が多い	4
運転しながら携帯使用してるドライバーがいた	5
乱暴なドライバーもいる(スピード、急停止など)	6
運転が荒い運転手がいる	7
運転に自信があるのだと思いますが、車間距離を詰めて走る乗務員が目立つ	8
運転が荒い	9
運転に個人差がありすぎる	10
運転マナー	11
運転が荒い	12

トトロ運転	13
個人タクシーが赤点減信号を止まらず出てきたため、接触しそうになった。ことがある。会社営業車はマナー良いが、個人タクシーはそれ以降利用しないこととした	14
運転の荒さ	15
運転が荒い、乱暴、いやな思いをすると二度とその車には乗りたくない。口臭、シートカバーが薄汚れている(特に個人タクシー)	16
一般車両運転者としては運転マナーの悪い車両を見ると残念です。	17
運転マナーが悪い人や運転が荒い人がいる	18
運転マナーが悪い。運転が荒い。スピード出し過ぎ。	19
運転が荒い	20
運転が荒い。運転手により地理の詳しさに差がある	21

「4→遠回りする。メーターをあげる走りをする。等=18」の詳細

遠回りする人がいて困るとき。知らないタクシーはこわいです。	1
いつも乗っている会社じゃない所は、わざとメーターを上げるような運転をする点	2
直前で値段が上がる	3
寝てる間に違う方向に走り、間違いを指摘した後も再び間違えていた。	4
眠った隙に遠回りされた。1万円と千円の違いに気づいてもらえなかった。	5
目的地直前でメーターがあがること	6
目的地を教えていたが寝ていたら通り過ぎていた	7
道を間違えて遅くなった。メーターも上がった。	8
外出先から道でひろい利用すると、祖母や子どもだけの時、遠回りされたこと多々あり。	9
遠回りをする運転手に当たった時	10
遠回りをする運転手がいる。タクシーが臭い。	11
説明が足らなかったのか、遠回りされた。	12
ここだと言っても、止まらず料金がアップした時があった	13
道をよく知らなくて遠回りされたこと	14
わざわざ遠回りしてメーターを稼ぐこと	15
遠回りする運転手に当たったとき	16
遠回りするドライバーがいる。タクシーが臭い	17
知らないタクシーに乗ると遠回りされた	18

「5→煙草臭い。香水臭い。体臭。シートの汚れ。等=14」の詳細

室内がタバコ臭い	1
たばこのにおいがする。	2
動物の毛がついていたことがあった	3
車内での香水の臭いに注意	4
前、タバコくさい車があった	5
個人タクシーでたまにタバコ臭い時がある	6
運転手のマナー、車内が臭かった時も(異臭)	7
まれに体臭や口臭がきつい事がある。運転手さんによってはたまに運転が荒い方がいるので、酔いそうになることがある。	8
タバコ臭い	9
タバコ臭い	10
運転手は口臭、体臭に気を遣う必要あり	11
汗臭い、運転が荒いなど	12
シートの多少のよごれ	13
車が汚い	14

「6→場所が判らない。地理不案内。等=3」の詳細

運転手に目的地(公共施設)が伝わらず道案内が必要だった	1
電話で場所をなかなか解ってもらえない	2
運転手が目的地が解らない	3

「7→来るのが遅い。等=5」の詳細

呼んだら(自宅から)すぐ来て欲しい。時々遅いときがある	1
少し待った時(でもしかたない)	2
5~6分かかると言われ、実際には10分以上待たされた。	3
5~6分かかると言われ、実際は10分以上またされた。	4
冬は車がなかなか来ない	5

「8→話しかけないで。話しすぎ。等=13」の詳細

客をじろじろ見る。客同士の会話に割り込んでくる	1
あまり話しかけないでほしい	2

静かにしていなのに、面白くない会話をさせられたとき	3
運転しながら自分のことを長々と話す運転手	4
あまり話しかけないでほしい	5
初めての運転手さんなのに、友人みたいなタメ口で接していた。	6
話が長い、話し好き	7
たまに、やたらと話しかけてくるドライバーがいる	8
話しかけられすぎる	9
話が多い	10
話しすぎ	11
初めての運転手なのに、友人みたいなタメ口で接していた	12
良くしゃべる	13

「9→煙草が吸えない。=5」の詳細

タバコが吸えない	1
タバコが吸えなくなった	2
車内でたばこが吸えないこと	3
たばこが吸えない	4
たばこが吸えない	5

「10→その他=23」の詳細

どうせ表示するなら、運転手名がきちんと見えるように表示すべきでは？	1
シートベルトがしづらい時があった	2
配車の電話をするとき、運転者を指名すると嫌な感じで対応される。	3
もう少し安ければ	4
	5
タクシープール以外のところで、流しているタクシーがあまりいない。	6
客待ちの駐車場で一般車両で迷惑をかけている	7
特急で北見駅に到着したが、タクシー乗り場に1台もなく、しばらく並んで待たされた。その時、パラボ横のタクシー乗り場を見ると何台も客待ちをしていたので、なぜ駅前に来ないのか気になった。	8
同じ会社で同じ道を往復した際に行きと帰りで料金が違った	9
忘れ物をしたときによく番号を聞かれるが見づらいのとどこにあるのかわからない	10
同じ距離で料金が違う	11
一年に1回か2回変な人がいる(個人タクシー)	12
会社に電話したときの電話の対応が悪い時がある。	13
混んでいるとなかなかつかまらない	14
利用料金(タクシー代)がどのくらいになるのかあらかじめわからない	15
時間的余裕がないと不便	16
接客サービスに格差がある	17
運転席か助手席の椅子がきしんでいる車があり、音が気になります。	18
忘れ物をしたときによく番号を聞かれるが見えにくいのと、どこにあるのかわからない。	19
同じ距離で料金が違う	20
タクシーの乗車場所が限定されている。少ない	21
タクシーを呼んでないのに家の前にタクシーが止まってる	22
時間的に少ない車の時がある	23

問10. どうしたらタクシーを利用しやすくなるか

「1→料金を安く。等=71」の詳細

初乗り運賃を安くすると近距離移動に使いやすく、利用頻度も増える	1
深夜料金が安くなったら	2
もっと料金を安くすると、頼みやすくなると思う	3
料金が安くなれば良い	4
もっと安くして欲しい	5
料金少し下がった方が良い	6
料金を安くする	7
料金を下げる	8
料金を安くする	9
料金下げたら良い	10
夜の値段がもう少し下がれば良いと思う	11
初乗り区間をもっと短くして、もっと安くする。(短い距離でも使いやすいように)	12
安くする	13
料金	14

割増料金の始まる時刻を深夜0時からにしてほしい。バス路線以外の地域や、本数の少ない地域などを走る、乗合のタクシーのようなものがあれば便利だと思う。	15
難しいと思いますが、サービスを維持し料金を下げる	16
夜間割増料金の見直し(値下げ)	17
安くする。割引チケット。塾の送迎対策(子ども)	18
低料金化、バスやマイカーに比べると高いので、移動手段にはあまり使わないので。安くなれば、もう少し使いやすくなると思います。	19
料金が安くなった場合	20
低料金になれば利用回数が増えると思います	21
他の公共交通機関と違い、タクシーは路線があるわけでないので比較利用するには便利ではあるが、やはり運賃が高くて贅沢品になっている。運賃を安くする。	22
夜間割り増しをやめる	23
初乗り運賃の値下げ	24
車社会なので、なかなか利用しないと思う。車賃は適当としましたが、安価になれば少しは利用するかとは思う。	25
料金	26
金額の低下	27
もっと安ければ良い	28
運賃の値下げ	29
初乗り料金を下げ、短距離でも利用しやすくする。	30
高いと感じてしまう。もう少し料金が下がると気軽に乗れるのでは。	31
夜間割増し料金の是正	32
料金を安くして欲しい。	33
料金を安く	34
料金の値下げと回数券や割引券	35
料金を安く	36
料金が安くなれば	37
少し安い方がいい	38
料金安くする	39
もう少し安くなったら	40
高いからだと思う	41
タクシー料金がもう少し安ければ。	42
料金が安くなればもう少し利用は多くなると思う	43
安い価格で利用できれば	44
低燃費車のタクシーで料金にも反映させて、安価で利用出来れば利用が増えると思う	45
タクシー代がもう少し安ければ	46
安くしたら良い	47
料金を安くして欲しい	48
料金を安くする	49
安くなったら	50
料金を安く	51
料金を安く	52
タクシー料金の低下、回数券、割引券	53
料金安く	54
料金が安くなれば	55
値段を安くして	56
安くする。ポイント制	57
小さくて安いタクシー	58
料金を安くする	59
料金がもっと安ければと思います	60
ワンコインタクシー	61
もっと安くしてほしい	62
安くしてほしい	63
少し安い方がいいかも	64
料金を安く	65
安さ、安全、安心	66
もっと安くなれば良いと思う	67
料金がもっと安くなると利用しやすいと思う	68
もっと料金安くしてください	69
安くする	70
値段を下げる	71

「2→ホスピタリティーを持って。荷物を運んで。介護タクシーを、。等=6」の詳細
ホスピタリティーを感じさせる対応は高齢者や交通弱者へは有り難いと思う 1

おいしい・良い飲食店の案内の出来るタクシー、重い手荷物を運んでくれる運転手	2
気を遣ってくれる、手荷物を持ってくれる。特に金星ハイヤーは良い。	3
年寄・高齢者に配慮する。	4
高齢者が多くなってきているので、介護タクシー(介護ヘルパー)安心して利用できるのではないのでしょうか。	5
いつもの運転手さんのように親切な人がたくさんいたら良いです。	6

「3→割引制度の充実を。定額タクシーチケットの導入を。等=15」の詳細

利用回数や利用者の年齢などにより割引制度を採用しては。	1
次回乗車用割引券の配布	2
各種割引サービス	3
頻繁に利用する客との自由な契約により、1回の金額が安くできれば、もっと利用するのでは。贈答用に定額のタクシー券ができれば、お世話になった人に使える。	4
スタンプ制など利用回数、金額によって、500円サービスとかチケット5000円買ったら500円サービスとか。	5
利用回数により割引等のお得感のあるサービス	6
高齢者利用料金があるといいと思います	7
何回に1回は割引があったらよい	8
遠くから利用している人は料金がどうしても気になるのでたくさん利用する場合は割引などのサービスがあったら良いと思う	9
高齢者は出来れば使いたいが、基本料が高くて頻繁に使えないので基本料の再考(高齢者用価格設定等)	10
一定区間同一料金にしたら乗ると思う	11
料金一部助成	12
老人割引	13
ワンコイン(500円)タクシー	14
ポイント制等の取り入れ	15

「4→料金のPRを。HPで各種情報提供を。料金の目安を。ネット配車を。等=11」の詳細

料金安く。深夜料金を11時からに。ネット予約。携帯等で空車の位置がわかるシステムとか。	1
利用料金や利用法を周知徹底できると利用者が増えると思います。	2
ホームページでの情報が多いとチェックしやすい	3
タクシーカード、チケット利用。金額の目安を書いておくと利用しやすい。	4
配車依頼をする時に、毎回、住所を告げなくてもすぐに配車されるようなサービス	5
料金が安いのが一番良いが、ケータイからネットを通して、予約ができると便利です。	6
インターネット、モバイル予約など(代行業も含め)	7
大手はやってるようだがGPSとスマホの連携	8
おおよそでもかかる時間とタクシー代がわかるシステムがあると利用しやすくなると思います。	9
スマートフォンのアプリでタクシーを呼ぶ。あるいは、GPS機能もついているので自分の居場所の近くにタクシーがいるかMAPで確認できるとよいかと思います。	10
ナビ等で目的地までの最短の距離、時間が表示されると運転ルートに納得できるのでは	11

「5→接客態度の改善。運転マナーの向上。等=19」の詳細

接客態度の改善。運転マナーの改善。	1
今まで通り、接客が良かったら大丈夫	2
客の対応にて、言葉使いをきちんと丁寧に	3
近い距離でも明るく挨拶	4
MKのような接客	5
サービス精神で接客が必要	6
接客・マナー 身近な存在	7
景気回復 利用してくれるお客様を大事にすると次の客を呼ぶと思う	8
乗せてやるという態度ではなく、常に低姿勢で近間でもスマイルで。	9
言葉正しく話しかけること。常に車を流していること。	10
サービス業なのでお客様が気持ちよく利用できるようサービスの徹底プロ意識	11
乗務員の接客マナー。清潔感の向上。	12
短距離でも気軽に利用できる仕組み作り	13
プロ意識をしっかりと持ち手本となる運転を常にしてほしい	14
お客様相手の仕事だから、接客マナーをきちんとしてほしい	15
接客マナー、身近な存在	16
利用してくれる客を大事にすると、次の客を呼ぶと思う	17
人当たりの良さだと思う	18
接客態度を良くする	19

「6→ミニバンタイプで乗降しやすい車の導入。等=2」の詳細

ミニバンタイプで乗降の楽なタクシー	1
乗り降りが楽な車にして欲しい	2

「7→煙草臭くない。香りを良く。等=3」の詳細

タバコ臭くないのが良い	1
いいにおいがするタクシーの方がいいと思う。	2
いいにおいがするタクシーにした方がよい	3

「8→高齢者割引や補助制度の導入。等=5」の詳細

高齢者の料金の援助	1
高齢者の全額無料タクシー	2
市役所でタクシー代を補助してほしい	3
バス停が遠く、バスの段差がきつい為、バスでなくタクシーの補助をしてほしい	4
高齢者の無料パス	5

「9→煙草が吸えるように。等=3」の詳細

タバコが吸えたら良い	1
たばこを吸えるようにしてほしい(禁煙・喫煙を分ける)	2
たばこを吸えるようにしてほしい。禁煙と喫煙を分けたらどうか。	3

「10→その他=59」の詳細

行政の協力が必要	1
すぐ来てくれる	2
会社でチケットを出してくれる	3
現状のままで良い	4
空車が目立つ	5
十分に利用しやすいと思う	6
来るのが早いともっと良い	7
忙しいと時間どおりに来てくれない	8
今のままで十分	9
気軽に乗れる	10
キャディーを置いて欲しい。	11
夜予約しても、忙しいから早く来たりするので、それを改善してほしい。	12
今のままで良いと思う	13
不便は感じていない。北見は流しが少ない。	14
助手席側も自動で開閉あればよい	15
分からない	16
わからない	17
病院に必ずタクシーが停まっていれば電話で呼ばなくて良い	18
わからない	19
繁華街から帰宅の際に乗り合い出来ると良いと思います	20
18:00頃が混んでいて利用しづらいので、増車すべき	21
走行距離での運賃を細かく設定してもらいたい	22
利用者の問題だが、目的地が近似的は遠慮してしまう。この点が変わればもっと利用する。	23
交通不便地域に相乗りができるタクシーを導入	24
外国のように「乗り合い」の車両が混在すると利用料金が抑えられると思う	25
1メーターでも気兼ねせず、乗れる環境なら。	26
乗合で利用できる	27
決まった駐車場がある	28
細かなサービス。降雨時における泥拭きやメガネ拭きの設置等	29
このままでよい	30
タクシー乗り場をもっと多くしてほしい	31
料金を下げる。携帯の充電サービス	32
広告・ポスターを出す	33
イケメンドライバーを増やす	34
自分が運転しなくなったら	35
やはり運賃の値下げが1番ですが、それは無理なので、テレビを付けるとか冬は暖かいおしぼり、夏は冷たいおしぼりなど快適な空間作りではないでしょうか。	36
今のままで良いです	37
現状のままでかまわない	38
安全性と利便性を多くの人に知ってもらうこと	39
短期利用など多様なサービスの提供と柔軟な料金体系	40
街中から郊外への利用が多いが、待機車が多いの便利	41
タクシー乗り場に停車している台数が多くなると良いと思う	42
呼んだらすぐ来てくれる	43

飲食店と提携して、割引制度を作る	44
女性ドライバーを増やす	45
同じ場所にタクシーが集まっていて、拾えないことがある	46
世の中の景気が良くなると利用も多くなる	47
今のままで良い	48
電話ですぐに来て頂けると利用しやすいと思います	49
タクシー乗り場をもっと多くして欲しい	50
給料が上がれば	51
女性ドライバーを多くする	52
若いドライバーを増やす	53
無料パスポートを出す	54
この時代大変だと思う	55
広報誌に載っていた70歳以上のバス無料をなくせば、利用者は増えると思います。	56
自分の車があるからタクシーには乗らない	57
タクシー会社だけでなく、バス会社、JRなどとの連携も必要	58
もっと女性の運転手を増やして欲しい。(安心して乗れる)	59

問11. どんなサービスがあったら利用するか

問11-2. それはどんな理由からか

「①子育てタクシー」を選択した数(=16)と、その理由

子どもが熱あげて、すぐ来てくれるとうれしい	1
仕事をしていて、送り迎えができないため(子どもの習い事の送迎(定期的なもの)など、幼稚園の送迎)	2
	3
(その他、妊婦タクシーも)	4
子どもがいるから	5
子供のみ送迎等気軽にできればよいと思います。	6
自分が迎えに行けない場合に利用したいから(夜間の塾・少年団等の集団送迎)	7
	8
チャイルドシートがあったら良いと思う。	9
	10
親が多忙な時	11
安全に送迎してほしい(その他、妊婦タクシーも)	12
	13
(その他、妊婦タクシーも)	14
子どもの用事で軽易にタクシーが利用できたら便利だと思う	15
共働きの際、利用しやすい為	16

「②妊婦タクシー」を選択した数(=17)と、その理由

	1
人の命を2つ乗せているから、なお慎重にすべき	2
	3
結婚したばかりでそういうのがあれば心強いと思ったから	4
救急車では間に合わないこともある	5
楽だから	6
妊婦仕様の運転をしてほしいから	7
	8
買い物を運んで欲しいかも	9
安全に家に帰れる	10
妊婦の身体には極力負担をかけない方がよい	11
	12
	13
	14
楽だから	15
妊婦仕様の運転をして欲しいから	16
	17

「③その他(乗合タクシー等)」の回答数(=5)と、その理由

バス不便地域に住む高齢者の通院や買い物時に使え、個々の負担が軽減される。	1
一人で乗るのは不経済だから	2
運賃の節約	3
地域ごとに時間を決め、目的地が同じお客同士相乗りさせ、運賃を折半する。それ専用のワゴン車があればなお良い。	4

同町の方と2人で乗りあえたら折半出来て良い。 5

「③その他(買物タクシー等)」の回答数(=12)と、その理由

車を運転しないので、天気の悪い時に頼みたいかもしれません	1
買い物支援	2
介護サービス。薬取ってきてくれるようなもの	3
代わりに買い物をしてくれると助かる	4
手荷物の運搬。老人宅等にお土産や食品を届けることができる。	5
便利屋タクシー(利用者の買い物代行等)。様々なニーズが考えられるため	6
買い物支援。法的に難しさはあると思いますが、買い物弱者対策としても活用できるのでは	7
宅配タクシー。住宅にいて利用できるから	8
買い物代行タクシー。体の不自由な人、なかなか買い物に行けない人のため	9
高齢化に伴い、車を持たない人の為の代行	10
重い荷物持ってもらえる	11
宅配タクシー。住宅にいて利用できるから	12

「③その他(定期利用、時間帯、回数、通学等割引。ポイント制。クーポンの発行。)」の回答数(=17)と、その理由

定期利用割引とか、仕事で遅くなるが続くとき、あるいは怪我等で通院が続くときに1週間とか1ヶ月とか期間によってセット料金or区間一定料金の設定があるとお得な感じがするのですが。	1
無料チケットがあれば。ポイント式、スタンプを押すなど。	2
料金表がわかりやすくなると良いです。ポイント式があれば良いと思う。	3
バスのように定期券やバスカード方式。高齢の母がバスの利用ができないため	4
遠距離の料金を安くする(例えば、10KM以上の場合、一定の単位で料金一定。旧北見市周辺町への利用となると、5000円以上となるため、安いビジネスホテルに宿泊した方が安上がり。もっと安くなれば、タクシーを利用する人が増えると思う。	5
時間帯割引サービス。割増しはあるのに、暇な時間帯は割引サービスはどうでしょうか。	6
定期通院低額タクシー、利用多い人の基本料金低額タクシー。毎月利用の場合、基本料金は低額設定で登録できると助かる。家族全体だと週2~3回利用なので、助かるから)	7
身体障害者や高齢者の割引。需要が多いと思う	8
通学のみ学割タクシー。初乗りが自分的に高いので学割があってほしい。	9
回数割引	10
たくさん利用する人は割引を。収入が少ないから	11
ポイントカードなどあったら良い	12
学割サービスがあれば、学生でも気軽に乗れるから	13
ポイント制、割引制。ただ乗車するだけでなく、楽しみがある	14
子どもとお年寄りに通常の半額で乗車できるタクシー。体の不自由なお年寄りや、習い事の移動手段として利用する子どもが今よりも気楽に利用できれば便利だと思う	15
通学のみ学割タクシー。初乗りが高いので、学割があってほしい。	16
一定クーポン。乗る人にとっても有利だから	17

「③その他(乗り心地重視タクシー)」の回答数(1)と、その理由

せめて帰る時くらい、ほっとして癒される気がするので 1

「③その他(女性専用タクシー)」の回答数(1)と、その理由

その他(女性専用タクシー) 1

「③その他(喫煙タクシー)」の回答数(6)と、その理由

お酒を飲んだ後、タクシーで帰宅する際タバコを吸いたいの	1
サービスの一つとなる	2
タバコが吸えないのが嫌	3
帰宅する際に吸いたい	4
サービスのひとつでしょう。	5
	6

「③その他(介護タクシー。通院タクシー。車いすタクシー。パリアリタクシー。等)」の回答数(=15)と、その理由

高齢者通院、買い物。交通弱者だから	1
介護タクシー。車イスを利用したいときに気軽に頼みたい	2
介護タクシーがもっと増えたら良い。親切な運転手が増えると思うから	3
車イス専用があったら良いです	4
1人暮らし用通院タクシー。インフルエンザになったとき、1人暮らしだと病院に行くのが大変。保険で割り引きになると良い	5
パリアフリーの充実したタクシー。お年寄りの方や身体の不自由な方により多く乗ってもらえそうだから	6
福祉タクシー(ジャンボタクシー)。床が低く乗り降りしやすい	7
介護タクシー。営業ナンバーで介護の知識を持ったドライバーと共有できる車両にしてほしい。	8

通院タクシー。高齢者への配慮、公共交通不便地には不可欠。	9
通院タクシー。具合が悪くて運転が難しく、家族に送ってもらえない。	10
高齢者・障害者向けタクシー	11
病院タクシー	12
介護タクシー。これから老後に向かうから	13
介護タクシー。運転手さんがヘルパーの資格を持っていて介助してもらえると安心して利用できる	14
介護タクシー。身体の不自由な人も自由に乗れるから	15

「③その他(その他)」の回答数(=15)と、その理由

サービスは無関係で利用しない。必要な時に利用するため	1
広告・セール・特典があると良い。主婦は新聞広告やチラシ、伝書鳩の記事に敏感であり、少しでも安かったり得なものに飛びつくから。	2
呼んだらすぐ来てくれるタクシー	3
話し相手になってくれるタクシー。無口な運転手だとつまらない	4
安全運転、無事故確保に努力してくれたらいい。その分野は別なものが担うべき	5
テレビモニターを後部座席に設置。退屈しないから	6
電話配車を共同運行。他社であろうと、最も近くにいる空車がすぐにきてくれれば利便性が向上する。	7
タクシーは目的地まで安全に届けてくれれば良いと思うので、特別なサービスは必要ないと思います。ただ経費がかかるサービスを行うなら料金を安く設定してほしい。	8
代行。車で行って代行で帰宅できるから	9
図書室タクシー(絵本、文庫本など2~3冊)。たいくつしのぎ	10
車内にアメやガムのサービス、新聞・雑誌の設置。親しみを表すため、地域の個人商店のお知らせ・広告などを車内にはる	11
急病のとき。発熱や腹痛などで自分で運転できないとき	12
社用車以外の利用時に料金体系が柔軟だと利用しやすい	13
冬道や吹雪に強いタクシー。美山方面だと道路状況で断られたことがあるため	14
運転代行代行で帰宅できるから	15

「タクシー乗務員アンケート」の調査結果について

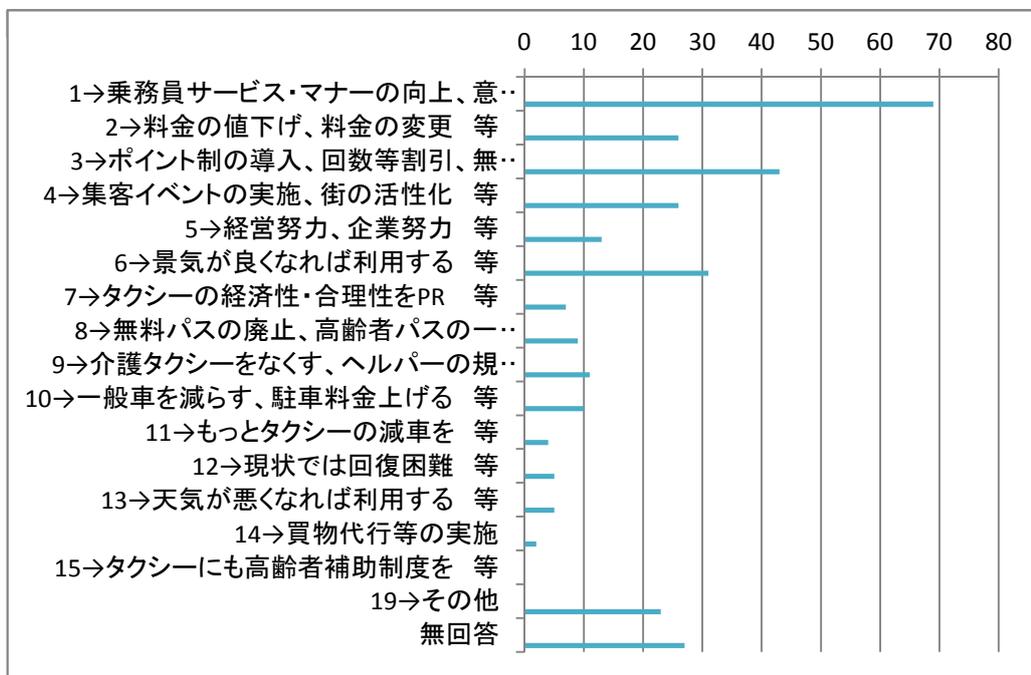
先に、「北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会」におきまして実施されました標記アンケート調査の概要は、下記のとおりです。

なお、アンケートの回収枚数は、252枚(人)でした。

**【問1. どうしたら市民の皆さんがたくさん利用してくれると思いますか？
あなたの考えていること、或いは、思いつくことをご記入下さい。】**

1→乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上 等	69	24.3%
2→料金の値下げ、料金の変更 等	26	9.2%
3→ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付 等	43	15.1%
4→集客イベントの実施、街の活性化 等	26	9.2%
5→経営努力、企業努力 等	13	4.6%
6→景気が良くなれば利用する 等	31	10.9%
7→タクシーの経済性・合理性をPR 等	7	2.5%
8→無料パスの廃止、高齢者パスの一部自己負担 等	9	3.2%
9→介護タクシーをなくす、ヘルパーの規制強化 等	11	3.9%
10→一般車を減らす、駐車料金上げる 等	10	3.5%
11→もっとタクシーの減車を 等	4	1.4%
12→現状では回復困難 等	5	1.8%
13→天気が悪くなれば利用する 等	5	1.8%
14→買物代行等の実施	2	0.7%
15→タクシーにも高齢者補助制度を 等	0	0.0%
19→その他	23	8.1%
無回答	27	...
小計(1~19)	284	100.0%
合計	311	...

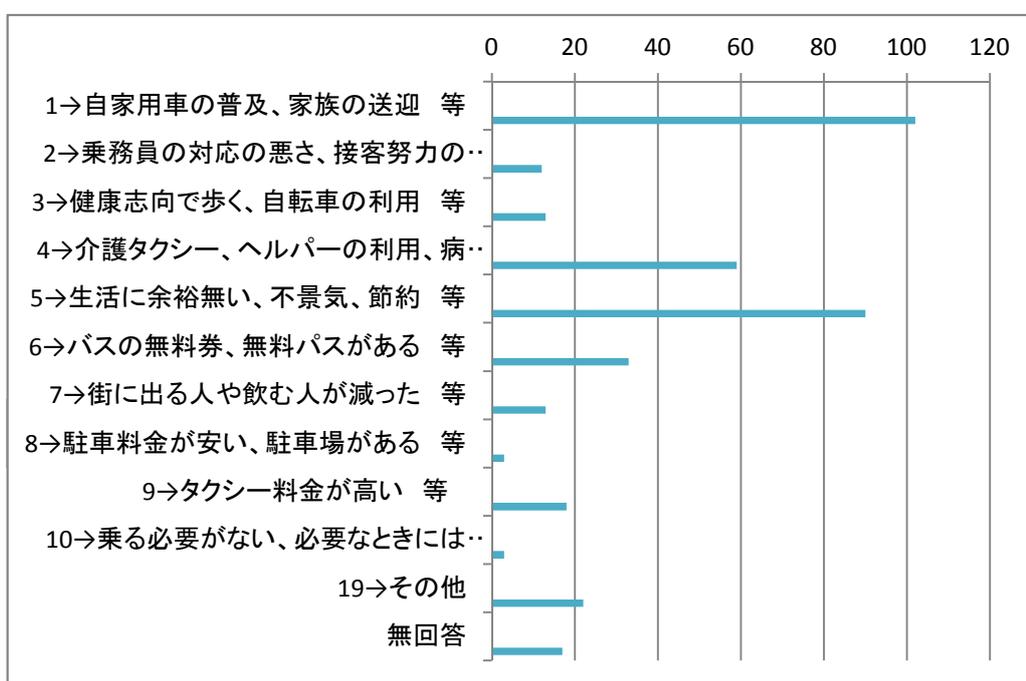
(複数回答)



「タクシー乗務員」の回答では、「乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上 等」をすべきとの意見が69件・24.3%を占め、次いで、「ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付 等」が43件・15.1%、「景気が良くなれば利用する 等」が31件・10.9%、「料金の値下げ、料金の変更 等」及び「集客イベントの実施、街の活性化 等」が共に26件・9.2%づつとなりました。

【問2. 市民の皆さんは、何故、タクシーに乗らないと思いますか？ あなたの思いつくことご記入ください。】

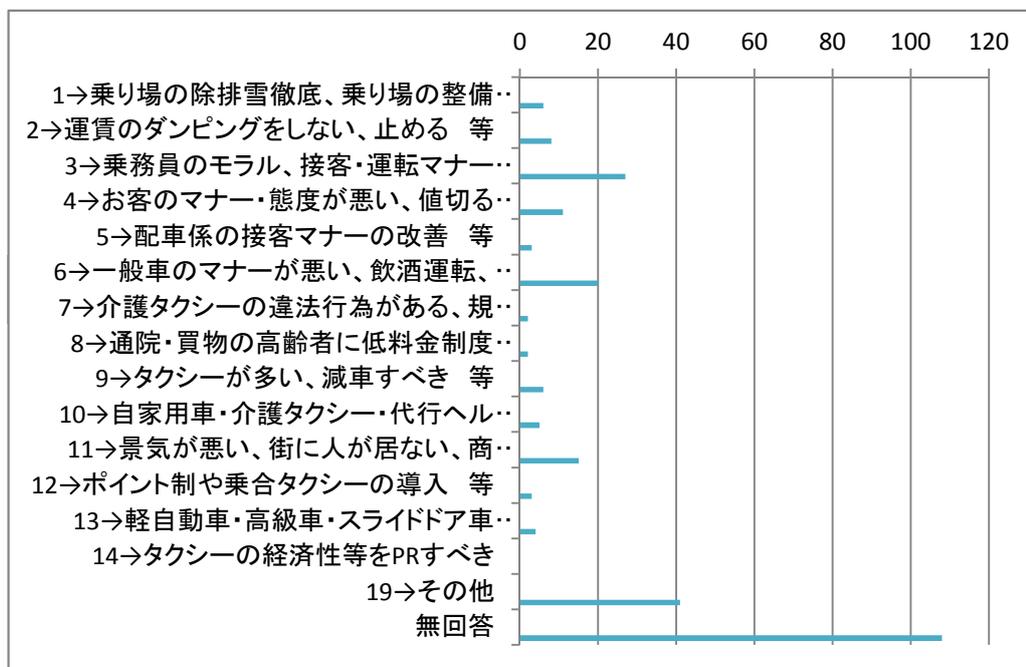
1→自家用車の普及、家族の送迎 等	102	27.7%		
2→乗務員の対応の悪さ、接客努力の不足 等	12	3.3%		
3→健康志向で歩く、自転車の利用 等	13	3.5%		
4→介護タクシー、ヘルパーの利用、病院の送迎 等	59	16.0%		
5→生活に余裕無い、不景気、節約 等	90	24.5%		
6→バスの無料券、無料パスがある 等	33	9.0%		
7→街に出る人や飲む人が減った 等	13	3.5%		
8→駐車料金が安い、駐車場がある 等	3	0.8%		
9→タクシー料金が高い 等	18	4.9%		
10→乗る必要がない、必要なときには乗っている 等	3	0.8%		
19→その他	22	6.0%		
無回答	17	...		
小計(1~19)	368	100.0%	合計	385 (複数回答)



「タクシー乗務員」の回答では、「自家用車の普及、家族の送迎 等」があるのでとの意見が102件・27.9%を占め、次いで、「生活に余裕無い、不景気、節約 等」が90件・24.5%、「介護タクシー、ヘルパーの利用、病院の送迎 等」が59件・16.0%の順となりました。

【問3. タクシーに乗務していて、他に感ずることがありましたら、ご記入ください。】

1→乗り場の除排雪徹底、乗り場の整備 等	6	3.9%		
2→運賃のダンピングをしない、止める 等	8	5.2%		
3→乗務員のモラル、接客・運転マナーの向上 等	27	17.6%		
4→お客のマナー・態度が悪い、値切る 等	11	7.2%		
5→配車係の接客マナーの改善 等	3	2.0%		
6→一般車のマナーが悪い、飲酒運転、違法駐車 等	20	13.1%		
7→介護タクシーの違法行為がある、規制の強化 等	2	1.3%		
8→通院・買物の高齢者に低料金制度を 等	2	1.3%		
9→タクシーが多い、減車すべき 等	6	3.9%		
10→自家用車・介護タクシー・代行ヘルパーが多い 等	5	3.3%		
11→景気が悪い、街に人が居ない、商店街に活気無い 等	15	9.8%		
12→ポイント制や乗合タクシーの導入 等	3	2.0%		
13→軽自動車・高級車・スライドドア車の導入 等	4	2.6%		
14→タクシーの経済性等をPRすべき	0	0.0%		
19→その他	41	26.8%		
無回答	108	...		
小計(1~19)	153	100.0%	合計	261 (複数回答)



「タクシー乗務員」の回答では、「乗務員のモラル、接客・運転マナーの向上 等」とする意見が27件・17.6%を占めたが、「一般車のマナーが悪い、飲酒運転、違法駐車 等」とする回答が20件・13.1%、「お客のマナー・態度が悪い、値切る 等」も11件・7.2%あった他、「景気が悪い、街に人が居ない、商店街に活気無い 等」が15件・9.8%、「運賃のダンピングをしない、止める 等」も8件・5.2%ありました。

「タクシー会社 管理者(役員・乗務員を除く)アンケート」の調査結果について

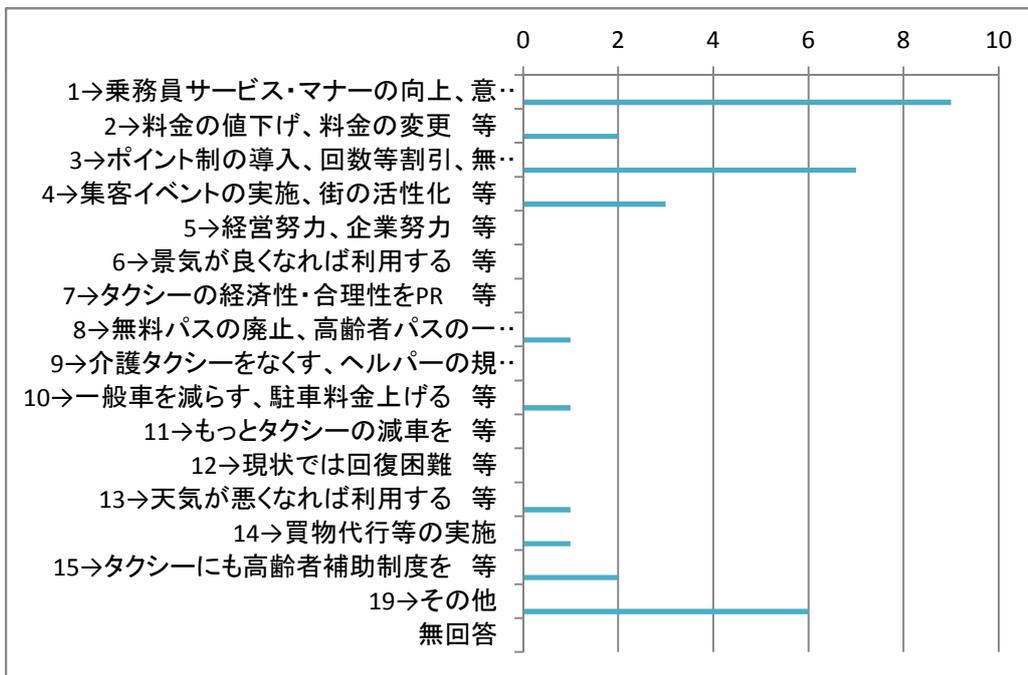
先に、「北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会」におきまして実施されました標記アンケート調査の概要は、下記のとおりです。

なお、アンケートの回収枚数は、21枚(人)でした。

【問1. どうしたら市民の皆さんがたくさん利用してくれると思いますか？
あなたの考えている利用促進策をご記入下さい。】

1→乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上 等	9	27.3%
2→料金の値下げ、料金の変更 等	2	6.1%
3→ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付 等	7	21.2%
4→集客イベントの実施、街の活性化 等	3	9.1%
5→経営努力、企業努力 等	0	0.0%
6→景気が良くなれば利用する 等	0	0.0%
7→タクシーの経済性・合理性をPR 等	0	0.0%
8→無料パスの廃止、高齢者パスの一部自己負担 等	1	3.0%
9→介護タクシーをなくす、ヘルパーの規制強化 等	0	0.0%
10→一般車を減らす、駐車料金上げる 等	1	3.0%
11→もっとタクシーの減車を 等	0	0.0%
12→現状では回復困難 等	0	0.0%
13→天気が悪くなれば利用する 等	1	3.0%
14→買物代行等の実施	1	3.0%
15→タクシーにも高齢者補助制度を 等	2	6.1%
19→その他	6	18.2%
無回答	0	...
小計(1~19)	33	100.0%
合計	33	...

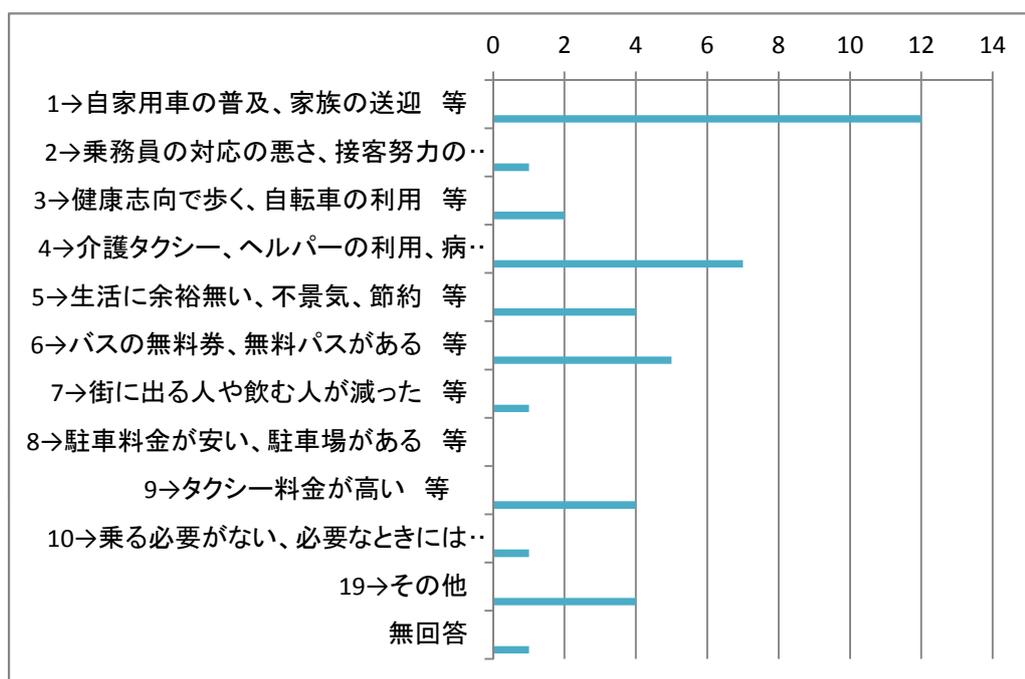
(複数回答)



「タクシー会社 管理者」の回答では、「乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上 等」があるのでとの意見が9件・27.3%を占め、次いで、「ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付 等」が7件・21.2%、「集客イベントの実施、街の活性化 等」が3件・9.1%の順となりました。

【問2. 市民の皆さんは、何故、タクシーに乗らないと思いますか？ あなたの考えていることを記入ください。】

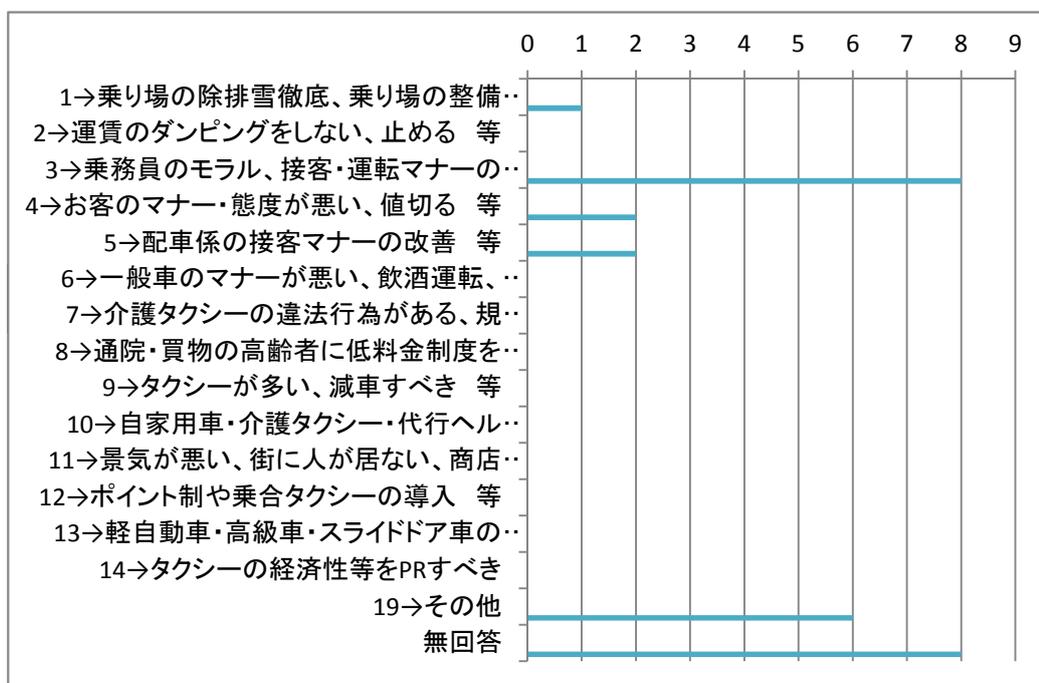
1→自家用車の普及、家族の送迎 等	12	29.3%		
2→乗務員の対応の悪さ、接客努力の不足 等	1	2.4%		
3→健康志向で歩く、自転車の利用 等	2	4.9%		
4→介護タクシー、ヘルパーの利用、病院の送迎 等	7	17.1%		
5→生活に余裕無い、不景気、節約 等	4	9.8%		
6→バスの無料券、無料バスがある 等	5	12.2%		
7→街に出る人や飲む人が減った 等	1	2.4%		
8→駐車料金が安い、駐車場がある 等	0	0.0%		
9→タクシー料金が高い 等	4	9.8%		
10→乗る必要がない、必要なときには乗っている 等	1	2.4%		
19→その他	4	9.8%		
無回答	1	...		
小計(1~19)	41	100.0%	合計	42 (複数回答)



「タクシー会社 管理者」の回答においても、「自家用車の普及、家族の送迎 等」があるのでとの意見が12件・29.3%を占め、次いで、「介護タクシー、ヘルパーの利用、病院の送迎 等」が7件・17.1%、「バスの無料券、無料バスがある 等」が5件・12.2%の順となりました。

【問3. タクシー会社の管理者(社員)として、他に感ずることがありましたら、ご記入ください。】

1→乗り場の除排雪徹底、乗り場の整備 等	1	5.3%		
2→運賃のダンピングをしない、止める 等	0	0.0%		
3→乗務員のモラル、接客・運転マナーの向上 等	8	42.1%		
4→お客のマナー・態度が悪い、値切る 等	2	10.5%		
5→配車係の接客マナーの改善 等	2	10.5%		
6→一般車のマナーが悪い、飲酒運転、違法駐車 等	0	0.0%		
7→介護タクシーの違法行為がある、規制の強化 等	0	0.0%		
8→通院・買物の高齢者に低料金制度を 等	0	0.0%		
9→タクシーが多い、減車すべき 等	0	0.0%		
10→自家用車・介護タクシー・代行ヘルパーが多い 等	0	0.0%		
11→景気が悪い、街に人が居ない、商店街に活気無い 等	0	0.0%		
12→ポイント制や乗合タクシーの導入 等	0	0.0%		
13→軽自動車・高級車・スライドドア車の導入 等	0	0.0%		
14→タクシーの経済性等をPRすべき	0	0.0%		
19→その他	6	31.6%		
無回答	8	...		
小計(1~19)	19	100.0%	合計	27 (複数回答)



「タクシー会社 管理者」の回答では、「乗務員のモラル、接客・運転マナーの向上 等」とする意見が8件・42.1%と太宗を占めた他、「お客のマナー・態度が悪い、値切る 等」及び「配車係の接客マナーの改善 等」との意見も共に2件・10.5%ありました。

「タクシー会社 役員アンケート」の調査結果について

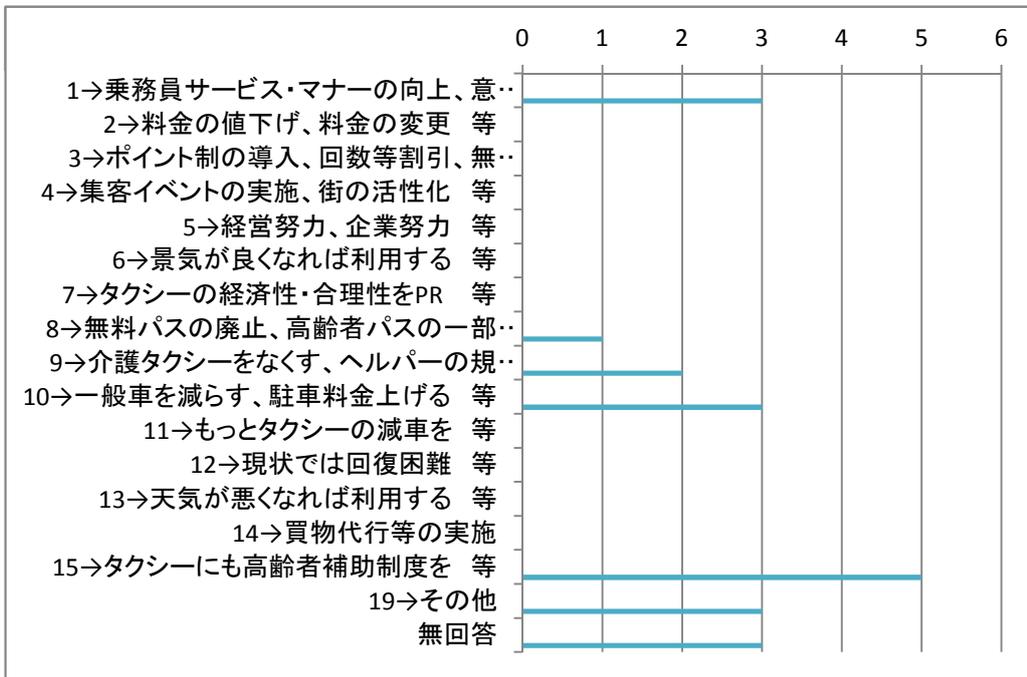
先に、「北見交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会」におきまして実施されました標記アンケート調査の概要は、下記のとおりです。

なお、アンケートの回収枚数は、13枚(人)でした。

【問1. どうしたら市民の皆さんがたくさん利用してくれると思いますか？
あなたの考えている利用促進策をご記入下さい。】

1→乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上 等	3	17.6%
2→料金の値下げ、料金の変更 等	0	0.0%
3→ポイント制の導入、回数等割引、無料券配付 等	0	0.0%
4→集客イベントの実施、街の活性化 等	0	0.0%
5→経営努力、企業努力 等	0	0.0%
6→景気が良くなれば利用する 等	0	0.0%
7→タクシーの経済性・合理性をPR 等	0	0.0%
8→無料パスの廃止、高齢者パスの一部自己負担 等	1	5.9%
9→介護タクシーをなくす、ヘルパーの規制強化 等	2	11.8%
10→一般車を減らす、駐車料金上げる 等	3	17.6%
11→もっとタクシーの減車を 等	0	0.0%
12→現状では回復困難 等	0	0.0%
13→天気が悪くなれば利用する 等	0	0.0%
14→買物代行等の実施	0	0.0%
15→タクシーにも高齢者補助制度を 等	5	29.4%
19→その他	3	17.6%
無回答	3	...
小計(1~19)	17	100.0%
合計	20	...

(複数回答)

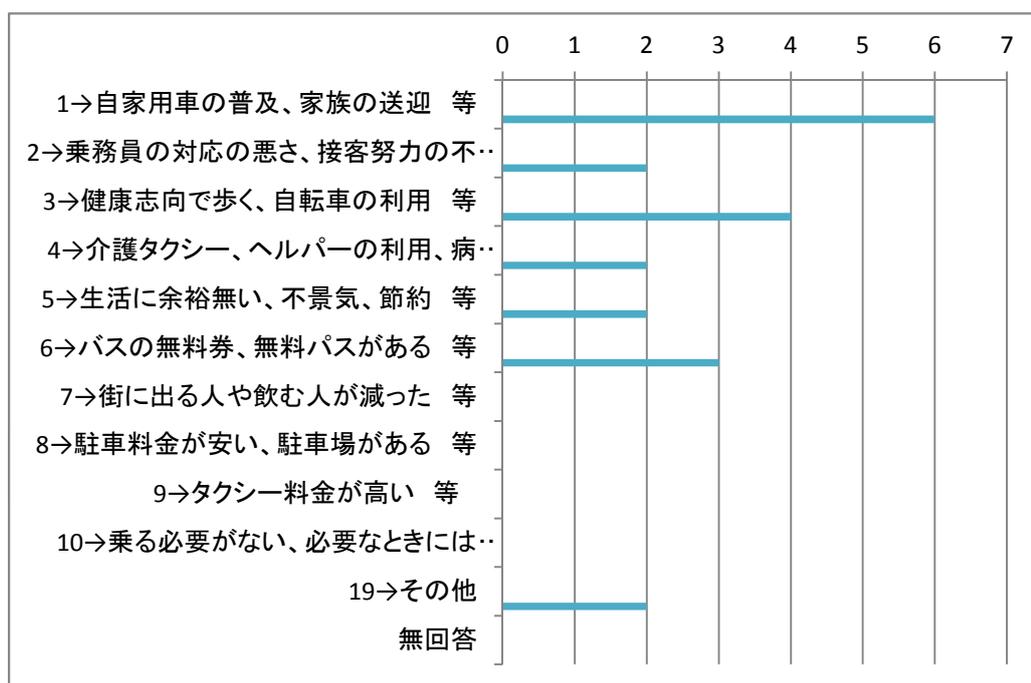


「タクシー会社 役員」の回答では、「タクシーにも高齢者補助制度を 等」との意見が5件・29.4

%を占め、次いで、「乗務員サービス・マナーの向上、意識の向上 等」及び「一般車を減らす、駐車料金上げる 等」が共に3件・17.6%あった他、「介護タクシーをなくす、ヘルパーの規制強化 等」も2件・11.8%ありました。

【問2. 市民の皆さんは、何故、タクシーに乗らないと思いますか？ あなたの考えていることを記入ください。】

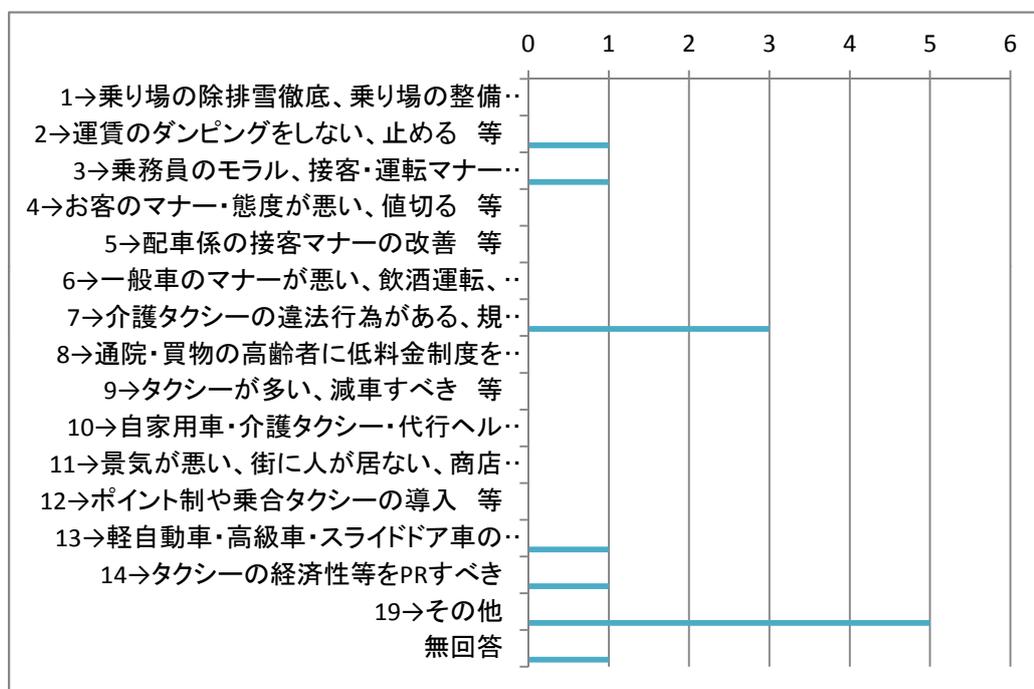
1→自家用車の普及、家族の送迎 等	6	28.6%		
2→乗務員の対応の悪さ、接客努力の不足 等	2	9.5%		
3→健康志向で歩く、自転車の利用 等	4	19.0%		
4→介護タクシー、ヘルパーの利用、病院の送迎 等	2	9.5%		
5→生活に余裕無い、不景気、節約 等	2	9.5%		
6→バスの無料券、無料バスがある 等	3	14.3%		
7→街に出る人や飲む人が減った 等	0	0.0%		
8→駐車料金が安い、駐車場がある 等	0	0.0%		
9→タクシー料金が高い 等	0	0.0%		
10→乗る必要がない、必要なときには乗っている 等	0	0.0%		
19→その他	2	9.5%		
無回答	0	...		
小計(1~19)	21	100.0%	合計	21 (複数回答)



「タクシー会社 役員」の回答においても、「自家用車の普及、家族の送迎 等」があるのでこの意見が6件・28.6%を占め、次いで、「健康志向で歩く、自転車の利用 等」が4件・19.0%、「バスの無料券、無料バスがある 等」が3件・14.3%の順となりました。

【問3. タクシー会社の役員として、他に感ずることがありましたら、ご記入ください。】

1→乗り場の除排雪徹底、乗り場の整備 等	0	0.0%			
2→運賃のダンピングをしない、止める 等	1	8.3%			
3→乗務員のモラル、接客・運転マナーの向上 等	1	8.3%			
4→お客のマナー・態度が悪い、値切る 等	0	0.0%			
5→配車係の接客マナーの改善 等	0	0.0%			
6→一般車のマナーが悪い、飲酒運転、違法駐車 等	0	0.0%			
7→介護タクシーの違法行為がある、規制の強化 等	3	25.0%			
8→通院・買物の高齢者に低料金制度を 等	0	0.0%			
9→タクシーが多い、減車すべき 等	0	0.0%			
10→自家用車・介護タクシー・代行ヘルパーが多い 等	0	0.0%			
11→景気が悪い、街に人が居ない、商店街に活気無い 等	0	0.0%			
12→ポイント制や乗合タクシーの導入 等	0	0.0%			
13→軽自動車・高級車・スライドドア車の導入 等	1	8.3%			
14→タクシーの経済性等をPRすべき	1	8.3%			
19→その他	5	41.7%			
無回答	1	...			
小計(1~19)	12	100.0%	合計	13	... (複数回答)



「タクシー会社 役員」の回答では、「介護タクシーの違法行為がある、規制の強化 等」とする意見が3件・25.0%あった他、「運賃のダンピングをしない、止める 等」「乗務員のモラル、接客・運転マナーの向上 等」「軽自動車・高級車・スライドドア車の導入 等」「タクシーの経済性等をPRすべき」との意見が共に1件・8.3%ありました。

V. 今後の適性化・活性化対策

エコドライブ体験講習会（ハイヤー・タクシー事業者対象） の開催について（概要案）

（目的）

一般旅客自動車運送事業の運行管理者等指導的立場にある方々に、直接エコドライブを体験していただき、実感した効果を乗務員の指導教育に活用することにより、運送事業者におけるエコドライブ・安全運行のさらなる推進を図る。

1. 開催日時 平成25年7月 日（曜日） 時 分～ 時 分
2. 会場 北見運転免許試験場（住所：北見市大正141番地1）
Tel 0157-36-7700
座学：屋内教室、実技：屋外コース
3. 主催 北海道運輸局北見運輸支局、北見市ハイヤー組合
4. 協力 J A F 北見支部
5. 開催内容 燃費計を搭載した車両を実際に運転し、インストラクターの同乗指導や燃費の比較、映像・テキストを使用した座学講座を通じて、エコドライブ技術を習得していただき、効果を実感していただく。
6. 講習会スケジュール
受付
開講、主催者挨拶、講習会内容説明、インストラクター紹介
エコトレーニング（実技走行、座学、ディスカッション）
インストラクターから参加者へのアドバイス
アンケート配布、閉講
7. 講習カリキュラム（約3時間30分）
 - ①ガイダンス（座学会場）
 - ②事前走行～日常行っている運転（屋外コース、燃費計計測）

- ③エコドライブ講習（座学会場、屋外コース）
- ④エコドライブ完熟走行講習（屋外コース、燃費計計測）
- ⑤エコドライブ講習（座学会場、運転以外の燃費アップ術）
- ⑥アドバイス（座学会場、インストラクターから参加者へ）
- ⑦全体講評（座学会場）

8. 講習会定員 15名（受講者3名につき実技講習車1台使用）

9. 業務分担（費用負担含む）

- ①全体進行計画・管理（北見運輸支局）
- ②受講生の募集、集約（北見運輸支局）
- ③実技講習車両（5両、レンタカー）の確保、負担（北見運輸支局）
- ④参加者（15名）イベント保険の加入、負担（JAF）
- ⑤座学講師（1名）の確保、派遣（JAF）
- ⑥実技インストラクター（5名）の確保、派遣（JAF）
- ⑦データの解析担当者（1名）の確保、派遣（JAF）
- ⑧座学講師、インストラクター派遣旅費負担（JAF）
- ⑨座学講師、インストラクター昼食用意、負担（ハイヤー組合）
- ⑩講習会場利用申請手続き（北見運輸支局）
- ⑪講習会場表示看板等作成（北見運輸支局）
- ⑫会場運営、整理要員の確保（北見運輸支局）
- ⑬エコドライブ機器の持込、備え付け（JAF）
- ⑭講習（解析指導含む）実施（JAF）
- ⑮講習資料の提供（JAF）