

ユニバーサルドライバー研修 受講者アンケート 集計結果



平成 29 年 4 月

一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会

ユニバーサルドライバー研修 アンケート概要

平成 29 年 3 月 31 日現在

[アンケート実施期間・回数]

UD 研修アンケート実施機関：平成 23 年(2011)10 月 28 日～平成 29 年(2017)3 月 31 日
実施回数：799 回、受講者数：1 万 7,113 名
(別途：東京・大阪タクシーセンターでの実施回数 372 回、受講者数 1 万 4,303 名)

[研修受講者・アンケート回収分]

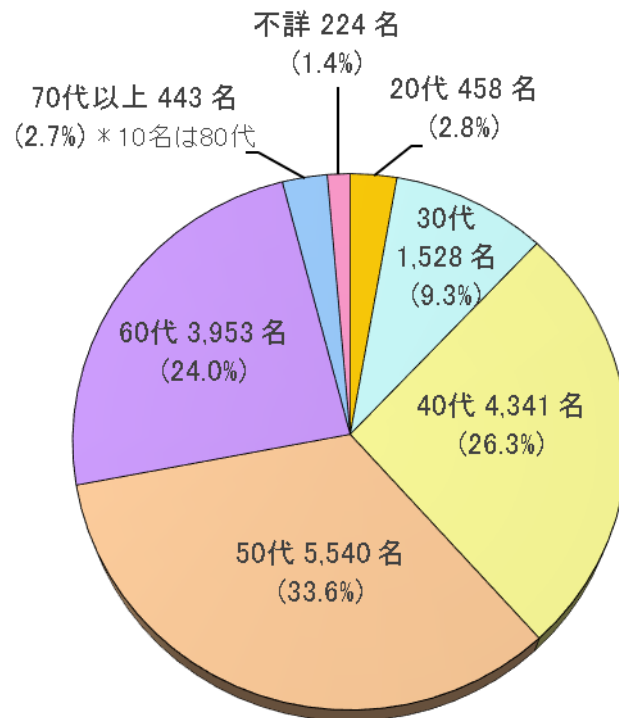
UD 研修受講者数：1 万 7,113 名、アンケート回収：1 万 6,487(同回収率：96.3%)

* アンケート集計結果には、東京・大阪タクシーセンターの受講者分は含まれておりません。

[アンケート設問] アンケート設問 11 項目は下記のとおりです。

- Q. 1 今回のユニバーサルドライバー研修は、今後あなたがタクシーに乗務し、お客様に接していくうえで参考となるものでしたか。
- Q. 2 特に参考になる・役立つと感じた項目をあげてください(いくつでも可)。
- Q. 3 逆に、「参考にならなかった」「役立たない」と感じた項目があれば、あげてください。
- Q. 4 今回の研修では動画(DVD)や具体的な演習を取り入れています。参考になりましたか。
- Q. 5 今後、取り入れてほしい動画(DVD)や演習テーマがあれば、ご記入ください。
- Q. 6 研修内容については十分に理解できましたか。
- Q. 7 受講時間についてお聞かせください。
- Q. 8 ユニバーサルドライバー研修修了証(ユニバーサルドライバー証)について、どうお考えですか。いくつでも可。
- Q. 9 ユニバーサルドライバー研修 修了者には、賠償保険(最高 1,000 万円保障)が付帯しています。それについてどう思われますか。いくつでも。
- Q. 10 今後、ユニバーサルドライバー研修のフォローアップ研修(有料)があれば参加しますか。
- Q. 11 今後、学びたい研修テーマや、その他お気づきの点があればご記入ください。

《ユニバーサルドライバー研修 世代別受講者》

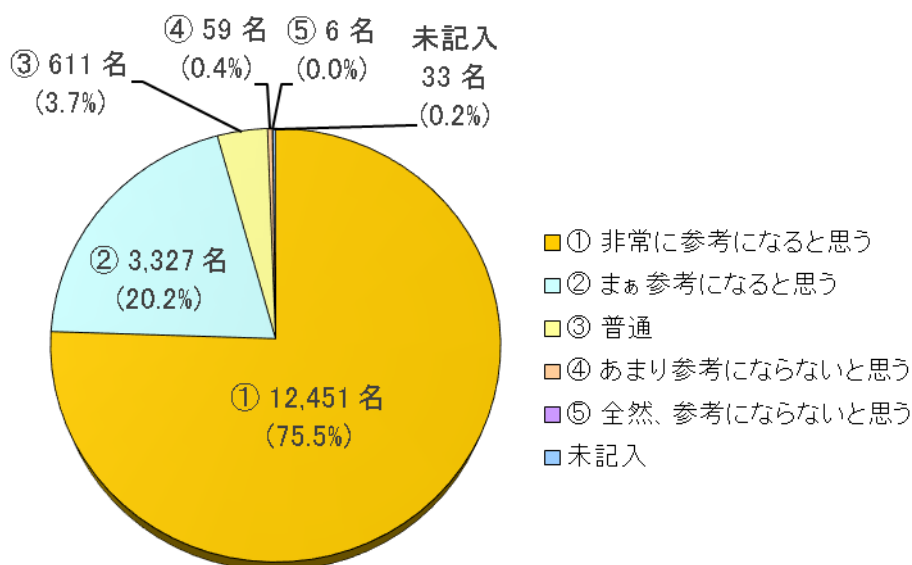


〔アンケート回収:計
1万6,487名〕

[概要]

- ・ 世代別受講者は、50代が33.6%と1/3を占めた。次いで40代が26.3%、60代が24.0%と、40代以上で83.9%を占めた。それに70代以上の受講者2.7%（受講者数443名、うち80代10名）を含めると、実に86.6%が40代以上となった。
- ・ 一方、20～30代の受講者は20代が2.8%（458名）、30代が9.3%（1,528名）で計12.1%となり、前年度末（2016年3月末）の集計結果13.9%より1.8%減となっている。
- ・ 平成28年の厚生労働省「賃金構造基本統計調査」によると、タクシー乗務員（男性）の平均年齢は58.9歳になっている。上記、UD研修の世代別分布結果をみると、まさに厚労省調査の平均年齢を証左した結果となっているといえそうだ。

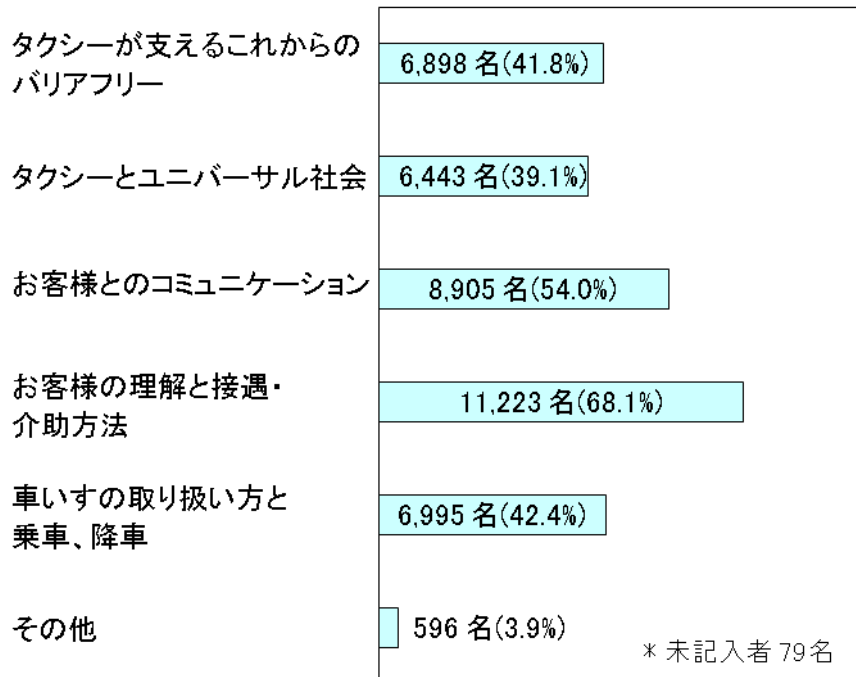
Q. 1 今回のユニバーサルドライバー研修は、今後あなたがタクシーに乗務し、お客様に接していくうえで参考となるものでしたか。



[概要]

- ・「非常に参考になる」の回答は75.5%（1万2,451名）と、前年度末（2016年3月末）の集計結果78.1%より2.6ポイント減。「まあ参考になる」は20.2%（3,327名）と前年度末の集計結果18.3%より1.9ポイント増となっており、2項目計では95.7%と前年度末（96.4%）より0.7ポイント減となっている。とはいえ、この種のアンケート結果としては、異例の高い評価結果となっている。
- ・高評価の理由は、UD研修がタクシー業界にとってはこれまでにない新鮮な研修であること、さらに講義、映像、実技、パネルディスカッションと多岐にわたったことなどによると推測される。いずれにしろ、受講者にとっては時宜を得た“非常に参考となる”研修内容だったといっていよいと思われる。
- ・「参考になる」以外の回答としては、「普通」3.7%（611名）、「あまり参考にならないと思う」0.4%（59名）で、「全然、参考にならないと思う」はわずか6名で、比率にすると0.1%にも満たなかった。これも特筆されるべき結果といえる。また、未記入者は0.2%（33名）に過ぎず、真摯に回答してくれた受講者が多かった。

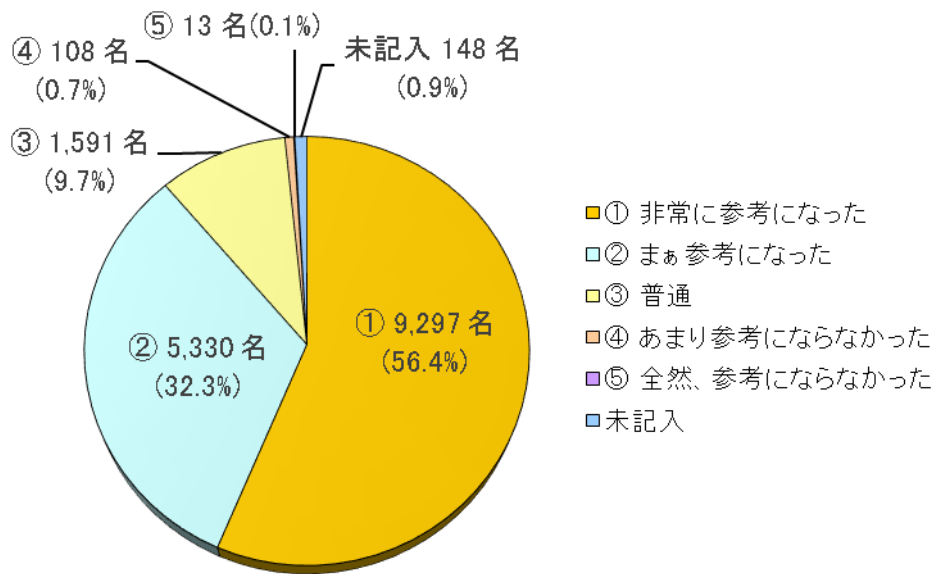
Q. 2 特に参考になる・役立つと感じた項目をあげてください（いくつでも可）。



[概要]

- ・ 受講内容に関して、「特に参考になる・役立つ項目（複数回答）」として、「お客様の理解と接遇・介助方法」が 68.1%（1万 1,223 名）と高い回答を得た。今回の研修内容が、“高齢者・障がい者に対する理解と接遇・介助”にあることを考えると、研修目的の一端は果たされたといえよう。
- ・ 次いで「お客様とのコミュニケーション」が 54.0%（8,905 名）と半数以上を占め、この 2 項目が突出した結果となった。ただし 2 項目とも前年度末の集計結果より 2.3、2.0 ポイント減となっている。このほか、「車いすの取り扱い方と乗車、降車」が 42.4%（6,995 名）、「タクシーが支えるこれからのバリアフリー」が 41.8%（6,898 名）と 4 割を超え、「タクシーとユニバーサル社会」も 39.1%（6,443 名）と、5 講座すべてで約 4 割以上の受講者が参考になったと回答している。
- ・ 複数回答のため、受講者は平均 2.3 講座（項目）を選択したことになる。アンケート回答者の付記コメント（一部抜粋）は、次ページのとおりだが、それぞれが学び、感じた個所は多かったようだ。さらに、講義以外でも「実技、グループディスカッションは非常に役立った」とコメントを寄せてくれた受講者も多く、本研修実施の意義は大きなものがあったといえそうだ。

Q.3 今回の研修では動画(DVD)や具体的な演習を取り入れていますが、参考になりましたか。



[概要]

- ・映像と演習に関しては、「非常に参考になった(56.4%、9,297名)」「まあ参考になった(32.3%、5,330名)」の2項目で88.7%(1万4,627名)と高い評価を得た。
この結果はQ.1と同様、この種のアンケートとしては異例といっている。高評価の理由は、タクシー業界ではこれまで映像による研修が少なく、新鮮に感じたことなどによるものと推測される。
- ・上記に比し、「普通」の回答は9.7%(1,591名)と1割弱に過ぎなかった。通常、この種の回答結果として、文字どおり「普通」の回答と、一部「あまり参考にならなかった」に近いニュアンスの回答が含まれていることが多いのだが、それが1割弱に過ぎなかったということはこれまた特筆されるべきことである。

Q. 4 今後、取り入れてほしい動画（DVD）や演習テーマがあれば、ご記入ください。

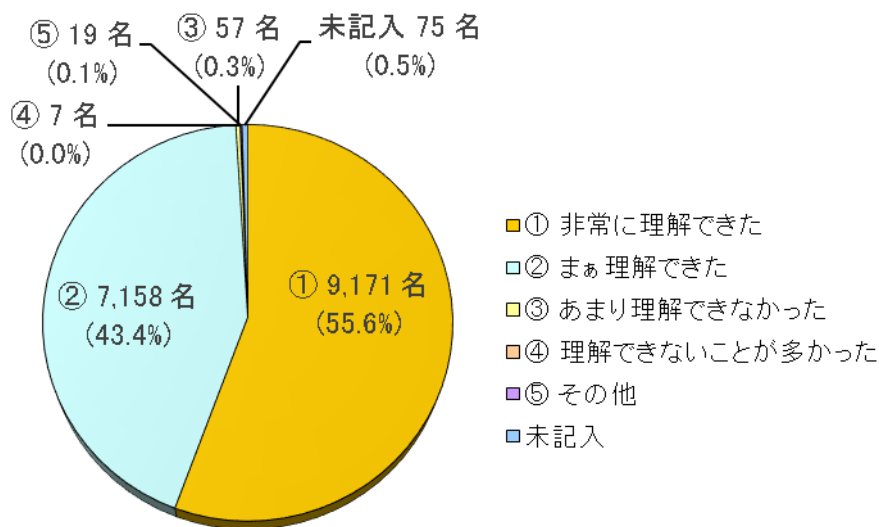


回答者数: 2,039 名
受講者数: 1万6,487 名

[概要]

- ・ 今後取り入れてほしい映像や演習テーマについては、12.4%（2,039 名）の受講者からコメントが寄せられた。
- ・ それらを大別すると、下記のようになった。
 - * グループディスカッション。そのほか実践演習の要請など。
 - * 緊急時の対応法と救命・AED などについて（普通救命講習会も含め）。
 - * トラブルやクレーム対応、事故事例などについて。
 - * 高齢者、視覚・聴覚・言語障がい者、妊婦などへの具体的な個別対応方法。
 - * 障がい者の方などタクシー利用者の生の声（ドキュメント風に）。
 - * 接遇・介助の方法（お客様が安心できる雰囲気づくりの方法を具体的に）。
 - * ユニバーサルデザインタクシーの乗降方法など。
- ・ 上記のほかに、わずかながら放映した DVD についてこれまで下記のような意見があった。
 - * 社内研修などで活用したいので、DVD 販売などの普及に努めて下さい。
 - * DVD がもう少し見やすいと良かった。DVD の画質が悪く、何が映っているか分からない。
 - * 動画が少し短すぎる。せめて 30 分位の内容あるものを見たい。
- ・ DVD の画質が悪いのは、室内の照明具合などによるもので、実施機関の気遣いで解決できるはず。対応をお願いしたい。

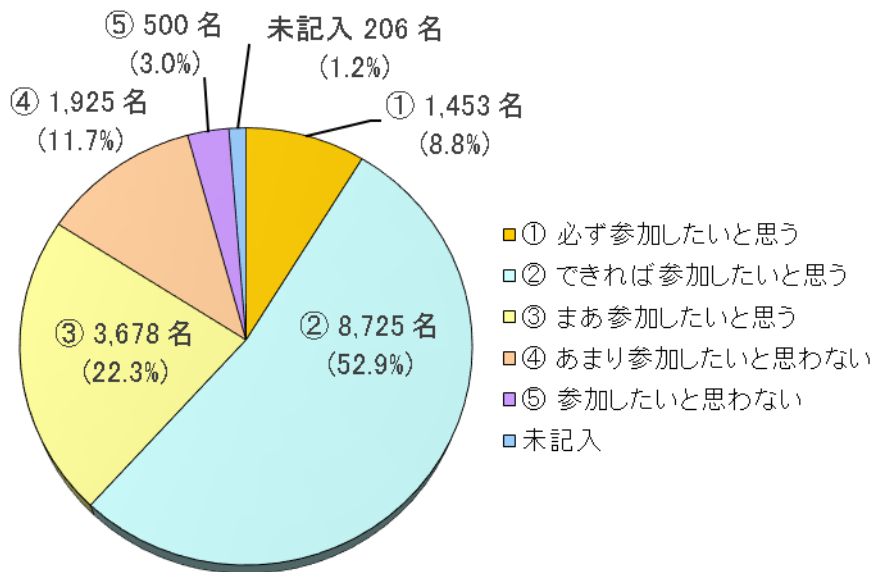
Q. 5 研修内容については十分に理解できましたか。



[概要]

- ・研修内容については、「非常に理解できた (55.6%、9,171 名)」「まあ理解できた (43.4%、7,158 名)」の 2 項目で、実に 99.0% (1 万 6,329 名) を占めた。「あまり理解できなかった (57 名)」「理解できないことが多かった (7 名)」は 0.3% 程度で、残りは「その他 (19 名)」「未記入 (75 名)」となっている。
- ・「まあ理解できた」を含めて 99.0% の高評価を得た要因は、「テキストに、イラストがふんだんに使用され、非常によくできていて理解しやすい」というアンケートの付記コメントに代表されよう。
- ・「まあ理解できた (43.4%)」の回答者が、実際には“どこまで理解できているか”が、本アンケート結果だけでは判別しにくい面もある。しかし、これに関しても「理解できない方がおかしいし、理解できない輩は初めから参加してはいけない!」と断言された受講者の言葉に代表されるように、当 UD 研修の受講者は“スキルアップ意欲の高い乗務員の方が多かったといえるかもしれない。
- ・そうした意味合いからも、本研修の実施意義と実施機関、受講者の果たす役割は大きなものがあるといえよう。

Q. 6 今後、ユニバーサルドライバー研修のフォローアップ研修(有料)があれば参加しますか。



【概要】

- ・フォローアップ研修(有料)に関しては、「必ず参加したいと思う(8.8% : 1,453名)」「できれば参加したい(52.9% : 8,725名)」の参加組が61.7%(1万178名)に達した。
ここに「まあ参加したい(22.3%、3,678名)」の弱腰派の参加者を含めると、8割以上(84.0%、1万3,856名)の受講者が参加意思を示したことになる。
- ・「必ず参加したいと思う」の回答者は、これまでの付記コメントから、「少しでもスキルアップ、キャリアアップしたい」「自分自身のスキルアップはもちろん、お客様に喜んでいただけることにつながるのであれば」「本日は大変ためになったし、他社との差別化も重要だと思ったから」といった向上派、「継続的に勉強したほうがよいと思います」「人間は忘れる生きものだから」といった復習派などが目立った。
- ・また、「できれば参加したいと思う」の回答者からは、「必ず参加といたいところですが、一段下げてできればとしておきます。フォローアップ研修は欠かせません」「ワンランク上の資格みたい感じなら、必ず参加したい」「やる気のある人を試す意味でもやるべき」と、フォローアップ研修に対する意欲が伺えた。
- ・それに対し、「あまり参加したいと思わない(11.7%、1,925名)」「参加したいと思わない(3.0%、500名)」と回答した受講者からは、「無料なら参加したいと思う」「時間が長すぎる。半日くらいであれば参加したい」といったように、受講料と研修時間に抵抗感を抱いているコメントが目立った。

Q.11 今後、学びたい研修テーマや、その他お気づきの点があればご記入ください。

回答者数:2,357名
受講者数:1万6,487名



[概要]

- ・「今後、学びたい研修テーマ」「その他お気づきの点」に関しては、14.3% (2,357名)の方からご意見をいただいた。
- ・今後「学びたい研修テーマ」としては、下記項目などが主な題材として挙げられた。
フォローアップ研修 車いすなどの実技実習 具体的な接遇・介助方法
お客様（タクシー利用者）の声 緊急時の対応・救急救命講習 外国人への対応 など。
- ・また、「お気づきの点」としては、「タクシー乗務員の基本的な心得として、すべての乗務員に受講を望む」といった声をはじめ、「一度では学びきれない、年に一度の研修を行っては」といったコメントなどが寄せられた。
- ・このほか、下記事項についての意見が目立った。
 - *PRについて／現在、UDドライバーやUDタクシーなどに関しては、一般にはほとんど認知されていないと思う。一般社会に広く知ってもらう努力とPRが必要だと思う ほか。
 - *講義について／事前に研修テキストを配布していただければ、当日までに基本的な学習ができる。
 - *研修について／受講前は自費参加に対するためらいがありましたが、カリキュラムが充実していて、前向きに参加できたので良かった。学んだことを活かせるようにがんばります など多数。
- ・また、一部受講者からは「多くの参加者が黒服やサービスリーダーの方でしたが、研修中に寝ている人、ムダ話をしている人など、学ぶ気持ちが少ない人がいた気がする」などの残念な声もあった。この点は今後の課題であり、実施期間（特に講師）の講義内容・演出に工夫が必要だといえよう。