

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 30 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 30 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期間：平成 23 年(2011)10 月 28 日～平成 30 年(2018) 3 月 31 日
実施回数：1,909 回(うちタクセン 584 回)、受講者数：4 万 8,903 名(うちタクセン 2 万 1,691 名)

* なお、本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。

[UD 研修受講者・アンケート回収分] (除く：東京・大阪タクシーセンター受講者分)

UD 研修受講者数：2 万 7,212 名、アンケート回収数：2 万 5,546 名(同回収率：93.8%)

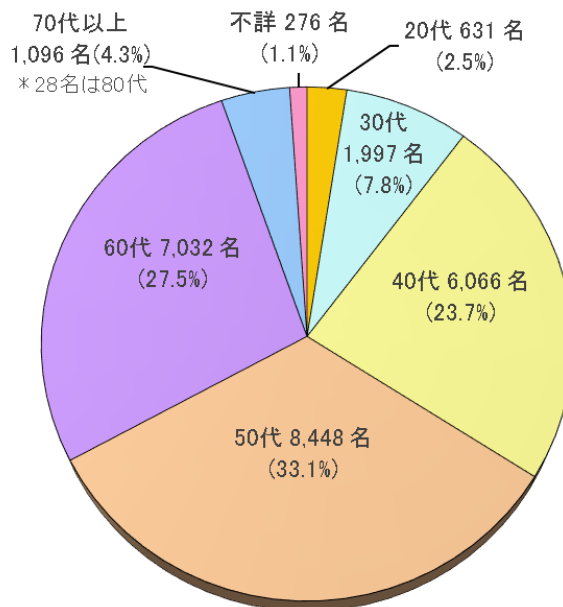
* 平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)UD 研修受講者数：1 万 77 名、
アンケート回収数：9,059 名(同回収率：90%)

[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が、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》

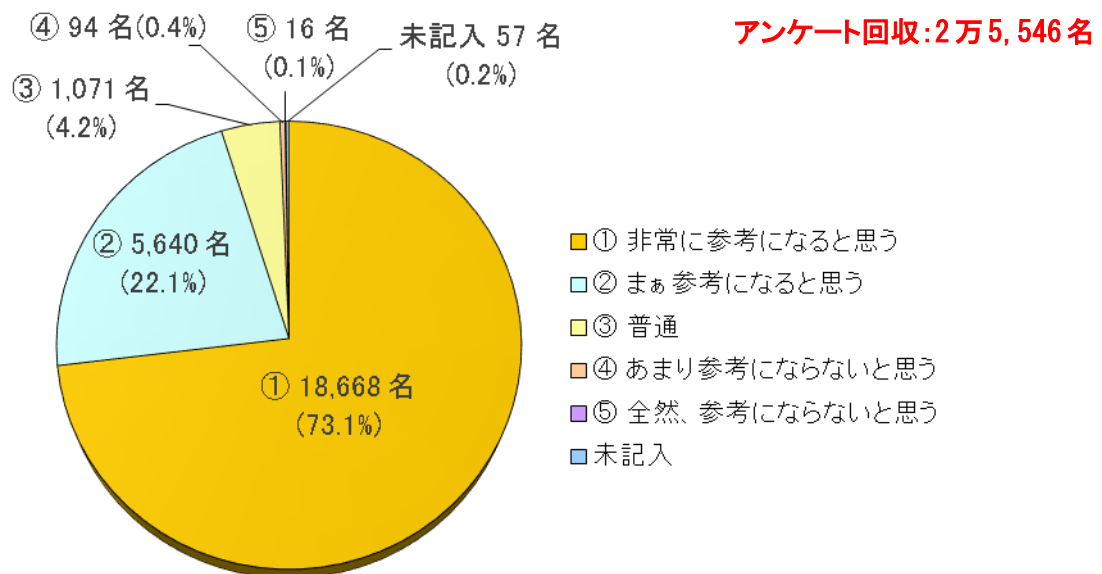
アンケート回収:2万5,546名



[概要]

- ・ 世代別受講者は、50代が33.1%と1/3を占めた。次いで60代が27.5%、40代が23.7%と、40代以上の働き盛りで84.3%を占めた。それに70代以上の受講者4.3%を含めると、実に9割弱（88.6%）が40代以上となった。また、70代以上のうち、わずか28名ながら80代の方が受講されていた。
- ・ 一方、20～30代の受講者は20代が2.5%（631名）、30代が7.8%（1,997名）と計10.3%を占める程度であった。同世代の受講者は、前年度末（2018年3月末）の集計結果12.1%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59.4歳（平成27年度は58.8歳）となっており、乗務員の高齢化が顕著になりつつある。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。

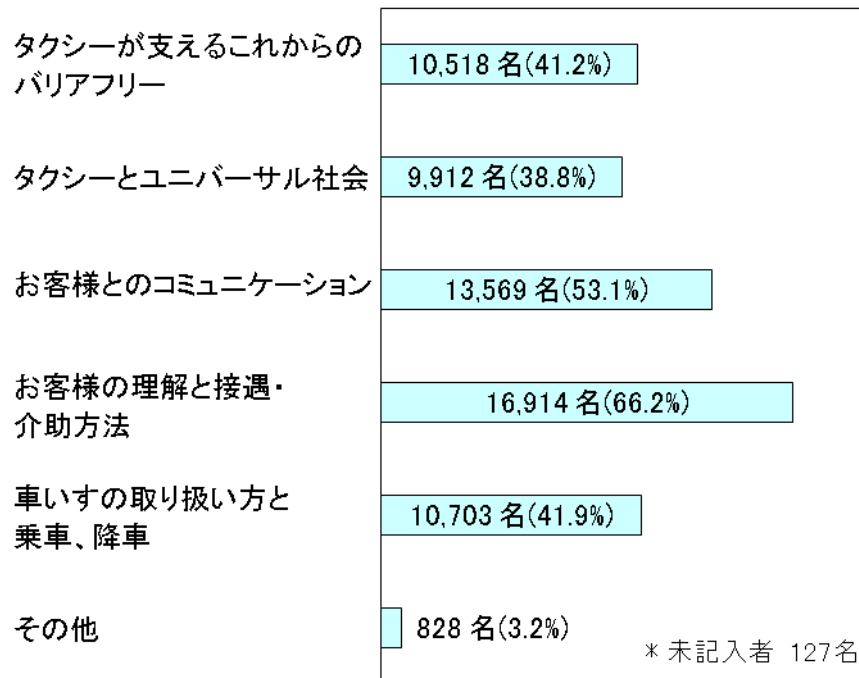


[概要]

- ・「非常に参考になる」の回答は73.1%（1万8,668名）と、前年度末（平成29年3月末）の集計結果75.5%より2.4ポイント減。「まあ参考になる」は22.1%（5,640名）と前年度末の集計結果20.2%より1.9ポイント増となっており、2項目計では95.2%と前年度末（95.7%）より0.5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。
- ・高評価の理由としては、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など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”研修内容だったとあってよいと思われる。
- ・「参考になる」以外の回答としては、「普通」4.2%（1,071名）、「あまり参考にならないと思う」0.4%（94名）で、「全然、参考にならないと思う」はわずか0.1%（16名）であった。これも特筆されるべき結果といえる。また、未記入者はわずか0.2%（57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）。

アンケート回収:2万5,546名



[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66.2%（1万6,914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53.1%（1万3,569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1.9、0.9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41.9%（1万703名）、「タクシーが支えるこれからのバリアフリー」が41.2%（1万518名）と4割を超えた。また、「タクシーとユニバーサル社会」のみは38.8%（9,912名）と4割弱となったが、5講座すべてが受講者の参考になったものと推測される。
- ・ 複数回答のため、受講者は平均2.4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。

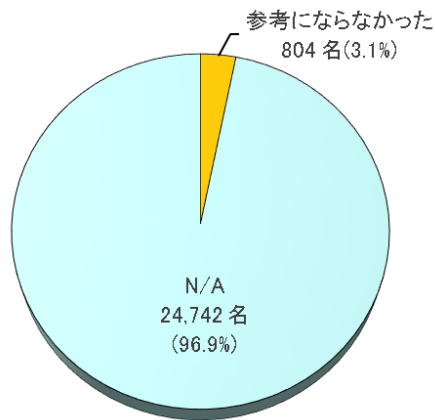
* 「特に参考になった」等の付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q.2 「特に参考になる」「役立つと感じた項目」回答者の付記コメント

平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日) UD 研修受講者アンケート回答者 9,059 名のうち、Q.2 の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された 209 名のコメントから抜粋して紹介します。

- ・タクシーが支えるこれからのバリアフリーについて、何となくイメージはあったものの、改めて言葉で聞いてモチベーションが上がった(40代)
- ・超高齢社会が来ていることやタクシーが大きく貢献できることなどを理解できた(50代)
- ・ユニバーサル社会への貢献の気持ちが変わってきました(60代)
- ・高齢者や障がい者などの対応について、長年タクシー業務に関わってきて、やれていない部分が多々あった。障害ごとの症状、接し方など、すべてが参考になった。(60代)
- ・「何かお手伝いできることはありますか」とお声がけすることが非常に参考になった(60代) 同意見多数
- ・視覚・聴覚・内部・知的障がい者を乗せた経験がなかったため、大変勉強になりました(60代)
- ・“白杖”に関しての話、勉強になりました、特に白杖を持ち上げた SOS のサイン(40代) 同意見多数
- ・妊婦さんのことは感覚的にしかわからなかったので、勉強になった(50代) 同意見多数
- ・認知症者や身体障がい者にも種類があり、対応も微妙に違いがあることが参考になった(60代)
- ・実際に車いすに乗ったり、アイマスクで歩いたのも初めてで、高齢者疑似体験は参考になりました(40代) 同意見多数
- ・ジャパンタクシーに触れたこと、車いす専用ではなくいろいろな使い方を考えさせられました(40代)
- ・車いすの車内での設置固定方法はすごく役立ちました(40代)
- ・(役立ったこととは逆に)UD タクシーの取り扱いがドライバーには困難・負担・ストレスとなることがわかった(50代)
- ・グループディスカッションでさまざまな考えが聴け、多くの情報を得ることができた(50代) 同意見多数
- ・ディスカッションでいろいろな場合の対応の仕方が学べました(30代)
- ・筆談体験。思ったよりも文章で内容を伝えることが難しいことがわかった(40代)
- ・各種障がい者への対応方法について参考になりました(60代)
- ・自然にできることや忘れかけていたことの再確認ができた(40代)
- ・少し忘れかけていたことを思いだしたり、していなかったことに気づかされました(60代)
- ・乗務員も高齢になる中、元来元気で健康に配慮のなかったものも多く、健康へのアドバイスが多くて参考になりました(40代)
- ・改めて、お客様との何気ない会話も非常に大事だと思いました(40代)
- ・健康な方も障害がある方も、分け隔てなく対応しなくてはならないこと(30代)
- ・ここに記述しきれないほどいろいろ参考になった(40代)

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。



アンケート回収: 2万5,546名

[概要]

- ・「参考にならなかった」項目としてコメントを寄せられた受講生は、わずか3.1% (804名) に過ぎなかった。まさに、Q.1で95.2%の受講者が「非常に参考になる」「まあ参考になる」と回答された結果を裏づける形になった。
- ・Q.3の主な回答コメントについては次ページに掲載しているので参照していただきたいが、例えば「役立たなかった」理由としては、待遇・コミュニケーションについて「普段、自分がしていることと変わりがなかった」「すべてにおいて今までの自分の経験・知識の範囲内だった」といったように、すでに実践しているとの声が多かった。これらコメントは、ベテランの50~60代乗務員からのコメントが目立った。
- ・同様に、序章~第2章に関しても「タクシーとユニバーサル社会に対する概要説明は、テキストを読めば分かる、もっと手短かに」。さらに「乗務員の健康管理は別のテーマなので、時間を有効に使うため不要と感じた」といったように、受講生の主観による意見が見受けられた。

とはいえ、上記のようなコメントが寄せられているのだから、主催者側（実施機関）は、講義にあたって時間配分や講義内容、受講生を飽きさせないような話術や演出の工夫なども必要だろう。

* 「参考にならなかった」「役立たなかった」の付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q. 3 「参考にならなかった」「役立たなかった」 回答者の付記コメント

平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日) UD 研修受講者アンケート回答者 9,059 名のうち、Q.3 の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された 298 名のコメントから抜粋して紹介します。

- ・介護タクシーをしているため、知っていることばかりでした。ただ、普通のドライバーには必要だと思います(40代)
- ・介護福祉士、調理師などの資格を保有しているため、グループディスカッションと妊婦・子どもの対応以外はほとんどが知っている事項だった(40代)
- ・お客様とのコミュニケーション ⇒ 20 年もタクシーをやっているの理解している(40代)
- ・基本的にはほとんど知識としてわかっていることで、実践していることと思います(60代)
- ・お客様の理解と接遇・介助方法 ⇒ ユニバーサル社会であろうといつの時代だろうと、人間対人間の関係で相手の人格を尊重することから始まるのであって、接客などは常識内だと思います(60代)
- ・お客様の接遇・介助の留意点 ⇒ 種類や原因より接し方を重点的に教えてくれるほうが役に立つ。2 時間続けて講義は長すぎる(大半の人間が寝ている)(40代)
- ・乗車の 99%が健常者の中、真逆の講習をされてもピンとこず不安になりました(70代)
- ・下肢不自由な方の動画だけではなく、すべての高齢者・障がい者の方の動画(対応の仕方)が見られれば参考になるかと思う(30代)
- ・車いすの使用法 ⇒ たたみ方など現場で実践している(60代)、いつもやっている(50代) 同意見多数
- ・セダン型での車いすの取り扱い ⇒ 普段から行っている(60代) 同意見多数
- ・UD タクシーの操作、取り扱いの研修が不十分。動画を 1 回見ただけでは理解も習得もできない(50代)
- ・現状のジャパンタクシーでの車いす乗降は無理がある。時間的なものと、雨または雪などでの天気状況においては難しい(60代)
- ・教本を読むだけの研修ならいらない(30代)
- ・研修なので仕方ないが、テキストの反復が多かった。もっと実践的なことがあっても良いのでは(3名)、
- ・参考になり役に立つ研修だと思いますが、時間が長すぎる。短時間に少しでもまとめ忘れないために、敵機的に行うことが身になると思う(40代)
- ・内容のわりに時間が短い。上っ面だけになりやすい(30代)

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。

平成 29 年度 回答者数： 878 名

平成 29 年度 受講者数： 9,059 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、累計で 11.5% (2,935 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。
 - ◇ユニバーサルデザインタクシー(特に、ジャパントクシーへの車いす)への乗降方法など。
 - ◇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)。
 - ◇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)。
 - ◇クレーム対応、事故事例などについて。
 - ◇2020 東京オリンピックのための英会話など、外国人観光客対応について。
 - ◇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。
- ・ 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。
 - ◇DVD 操作に時間がかかりすぎる。段取りは要領よくお願いしたい。
 - ◇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。同様に、段取りに関しては実施機関の気遣いなどで解決できるはず。対応をお願いしたい。

* 「今後取り入れてほしい動画、演習テーマ」の付記コメントについては、次ページを参照ください。

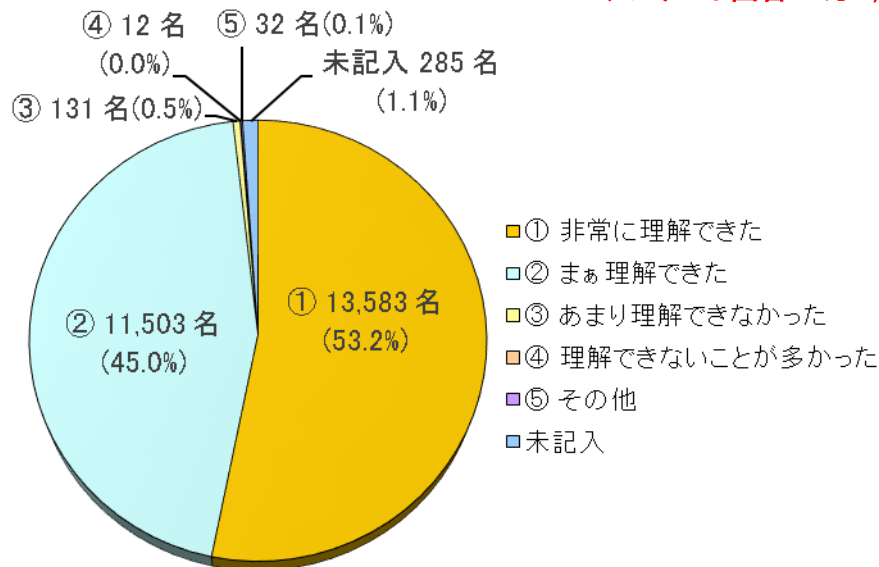
Q. 4 「今後、取り入れてほしい動画（DVD）」等の回答者付記コメント

平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日) UD 研修受講者アンケート回答者 9,059 名のうち、Q.5 の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された 878 名のコメントから抜粋して紹介します。

- ・車いす以外の、他の障がい者の事例動画が見たい(20代)、車いす以外の事例を取り入れてほしい(30代)
- ・実際の障がい者とタクシー運転手でさまざまな乗降車シーン(30代)、さまざまなお客様の乗車から降車までの一連の流れ(30代) など同意見多数
- ・車いすの実習などは参考になったので、他の障害全般の扱いを経験してみたい(60代)
- ・障がい者のタクシー利用時の生の声を聴きたい(50代)
- ・接客と介助に関する、すべての項目で動画(DVD)を取り入れてほしい(50代)
- ・障害をお持ちの方々が何を望み、必要としているのかをもう少し掘り下げて詳しく(40代)
- ・障害の種類に応じて推奨される行為、してはならない行為を動画にまとめていただきたい(50代)
- ・認知症や知的障害の具体的な接客・介助の動画(40代)、認知症の対処 DVD(40代) など同意見多数
- ・さまざまな障害者がいますが、その方たちから「(タクシーに乗るにあたって)もう少しこうしてほしい」という意見があれば(50代)
- ・視覚障がい者の案内の仕方や声のかけ方の具体的なやり方がわかる DVD が欲しい(30代)
- ・いろいろなパターンのお客様とのコミュニケーション方法(50代)、お客様とのコミュニケーションを詳しく(60代) など同意見多数
- ・傾聴の仕方、ノウハウ(60代)
- ・語学研修、英語、中国語、その他(60代)
- ・観光客(特に外国人)への基本的なガイド、外国語での挨拶などを DVD で紹介してほしい(60代)
- ・UD 車への車いすの乗降の具体的な仕方を詳細に(40代)、車いす乗降の取り扱い(60代) など同意見多数
- ・ジャパンタクシーの車いす乗降の演習も行ってほしい(50代) 同意見多数
- ・妊婦タクシーについて知りたい(50代)、妊婦さんの乗降の仕方など(40代) 同意見多数、
- ・子育てタクシーに関する演習も、短時間でいいので取り入れてほしい。子育て支援タクシーについての知識が少しでもあれば、ユニバーサルサービスの幅が広がると思います(30代)
- ・簡単な手話の DVD(60代)、手話の DVD を見たい(学びたい)(40代)
- ・ヒヤリハット事例など(40代)、危険予知(60代)
- ・ドライブレコーダーで撮影された実際の事故などの動画を解説した DVD(50代)
- ・クレーム処理方法(50代)、トラブル対応集(50代)、クレマー対応の DVD、もしくは演習テーマを設けていただければありがたいです(40代)
- ・酔っぱらいの客や緊急時(強盗など)の対処の仕方(40代)、飲酒のお客様への対応(50代)
- ・もっと動画を多用しても良いと思います(50代)
- ・動画は Youtube などですべていつでも見られるようにしてほしい

Q. 5 研修内容については十分に理解できましたか。

アンケート回答:2万5,546名



【概要】

- ・研修内容については、「非常に理解できた（53.2%、1万3,583名）」「まあ理解できた（45.0%、1万1,503名）」の2項目で、実に98.2%（2万5,086名）を占めた。
逆に、「あまり理解できなかった（131名）」は0.5%、「理解できないことが多かった（12名）」はわずか0.1%すぎなかった。残りは「その他（32名）」「未記入（285名）」であった。
- ・「まあ理解できた」を含めて98.2%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（45.0%）」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！」とコメント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の果たす役割は大きなものがあるといえよう。

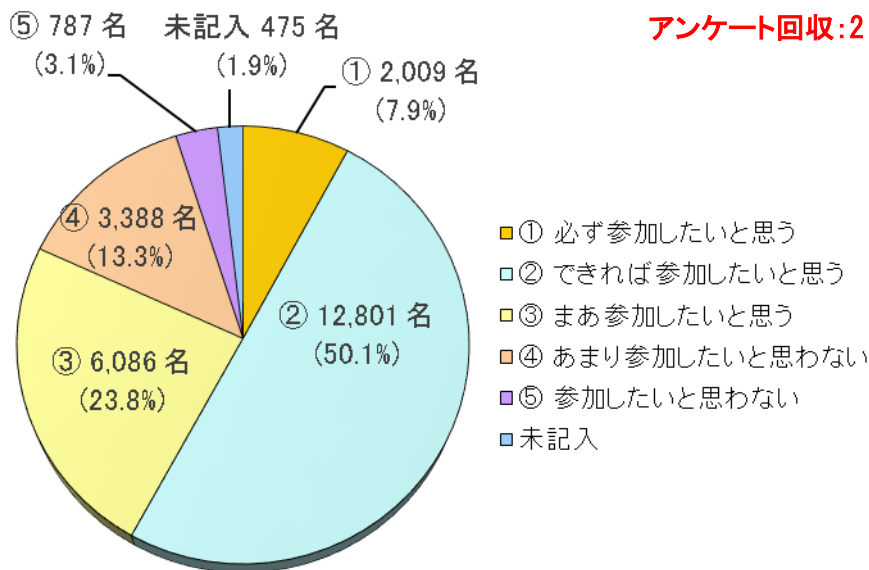
* 「研修内容についての理解度」の付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q. 5 「研修内容についての理解度」に関する付記コメント

平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日) UD 研修受講者アンケート回答者 9,059 名のうち、Q.6 の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された 42 名のコメントから抜粋して紹介します。

- ・理解できたと思いますので、あとは忘れないように復習します(40代)
- ・テキストを精読して復習が必要(50代)、読み直し理解するよう努めます(60代) など同意見多数
- ・楽しみながら理解できました(60代)
- ・普段病院での仕事をしているので役に立ちました(60代)
- ・また同じ研修をしなければ身につかないかもしれない(50代)
- ・自主学習の機会と復習にて身につけるよう努めます(50代)
- ・たくさんの方がありすぎて、後日テキストをもう一度読んで勉強します(40代)
- ・理解できたが、実践は難しいと感じた(40代)
- ・ジャパントクシーに車いすごと乗せる場合、ベルトを固定するなど完全に覚えていない(40代)
- ・ジャパントクシー組み立てが難しく、1回では覚えられなかった(40代) 同意見多数
- ・車いすの乗降、固定の仕方(70代) 同意見多数
- ・車いすの人をどのようにそのままご乗車いただけるか(40代)
- ・テキストに記載されていない話をするなら、それらを DVD にて再現すべき。言葉だけではいまいち伝わりにくい(20代)
- ・(病名など)専門用語の理解が難しい(60代・班長)
- ・耳が悪く、十分とまではいかなかった(70代・営業部長)
- ・話が別に UD に限られたものではなく、一般タクシーに共通する内容だった。UD 車営業の特異性を勉強したかった(50代)
- ・それぞれの講義で質問時間を用意してあると良いと思う(40代)
- ・集中力を上げるためにも、こまめに休憩を。乗車中(営業中)でもこんなに長いことは少ない。午前中の休憩時間が少ないので、45～50分に1回(50代)

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(7.9%:2,009名)」「できれば参加したい(50.1%:1万2,801名)」といった積極的な参加組が58.0%(1万4,810名)に達した。ここに「まあ参加したい(23.8%、6,086名)」の弱腰派の参加者を含めると、実に8割強(81.8%、2万896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」「今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(13.3%、3,388名)」「参加したいと思わない(3.1%、787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。

* 「フォローアップ研修」に対する付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q. 6 「フォローアップ研修」に対する付記コメント

平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日) UD 研修受講者アンケート回答者 9,059 名のうち、Q. 10 の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された 440 名のコメントから抜粋して紹介します。

[必ず参加したいと思う]

- ・今後、世の中は変わってくるので、その都度それに見合った研修を受けたい(20代)、日々、いろいろなことが変化していると考えるので、その変化やニーズに対応するため(50代)など同意見多数
- ・絶えず最新の情報などを取り込みたい(60代)、これからの社会に必要なだと思うから(40代)など多数
- ・1回ではすべて理解できず、障がい者への対応をしっかりと学びたい(40代)、時がたてば忘れる。研修を受けることがやる気につながる(50代)、再確認したい(50代)など同意見多数
- ・知識の習得のため(50代)、勉強になる(60代)など同意見多数
- ・自分のスキルアップになり、お客様のためにもなるので(30代)、変化に対応したレベルでのスキルが必要だと思うから(50代)同意見多数
- ・フォローアップ研修によりレベルアップを図りたい(40代) 同意見多数
- ・タクシー業界全体のイメージアップにつながると思うので(20代)
- ・研修で学んだ内容を実践していくと、新しい発見・疑問点が出てくると思うので、その内容を協議したい。また、フォローアップすることで自分自身のゆるみを解消できると思う(50代)など同意見多数
- ・多くのお客様に安心して利用していただくために身につけたい(30代)
- ・Uberなどとの決定的な差別化を図りたい(40代)
- ・非常に参考になり、良い思うことが多かったため(70代)
- ・制度が変われば、それに合わせて各人の意識を高めないといけないし、問題が起こる前に勉強したほうが良いと思う。フォローアップ研修は有料でも、金額を下げしてほしい(40代)
- ・今回の内容からの変更点や、さらに気をつけていかないといけないことが増えたりすると思うため(40代)

[できれば参加したい・参加したくない]

- ・内容が変わるならばぜひ参加したいと思います(20代・営業)
- ・すばらしい研修だとは思いますが、丸一日つぶれてしまうのは正直痛いです(30代)
- ・受講時より情報がバージョンアップされたものがあれば、受講者へメール連絡し、インターネットで(できれば動画で)内容を確認できれば便利だと思います(40代)
- ・研修の内容次第、必要性があれば参加する(40代)、内容によっては参加したい(50代)など同意見多数
- ・内容の充実度、レベルが高ければ参加したい(40代)
- ・時間が長すぎる(40代)、優良だから(30代) … 参加したくない受講者の圧倒的な多数派意見
- ・有料だと少し考えてしまう(60代)、講義が長い最長4時間くらいで(50代) 同意見多数
- ・低収入のために貧困なので有料は無理です(50代)
- ・テキストを読み上げるだけの講師の話は聞きたくない(40代)
- ・当たり前すぎる。テキスト読んだだけ(50代)

Q.7 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。

平成29年度 回答者数： 947名

平成29年度 受講者数：9,059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、累計で13.0%（3,325名）の受講者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、下記のような項目が主な題材として挙げられた。
フォローアップ研修 ジャパンタクシーの車いすの乗降 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おう努力と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。

* 「今後学びたい研修テーマ」等の回答者の付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q.7 「今後学びたい研修テーマ」 回答者の付記コメント

平成29年度(平成29年4月1日～平成30年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者9,059名のうち、Q.2の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された947名のコメントから抜粋して紹介します。

《今後学びたい研修テーマ》(記述者:575名)

- ・オリンピックが近いので、海外のお客様(障がい者など)に対して行うべきことを教えていただきたい(20代)、外国人のお客様への対応(40代)、外国人への対応・最低限の接遇(50代)など同意見多数
- ・英会話研修など(50代)、外国語などコミュニケーション題材が欲しい(50代)、外国人のお客様に対する接客と会話(40代)など同意見多数
- ・今回学んだ項目を、それぞれ細かく研修したい(50代)
- ・車いすのDVDがとても参考になったので、それぞれのケースでの映像資料を充実させると、より具体的に理解できるのではないかと(50代)
- ・障がい者の心理状況の把握。運転手に何を求めているのか?(60代)
- ・個々の病気について、もう少し理解を深めたい(50代)
- ・実際に障害のある方の話や目線の話などがあれば、もっと良かったと思います(50代)
- ・接客のロールプレイング(50代) 同意見多数
- ・いろいろなケースに対応できるコミュニケーション力を学びたい(60代)
- ・より細かい接遇と介助方法(50代)・もう少し細かいお客様の対応(50代) 同意見多数
- ・UDドライバーとしてコミュニケーション力をアップさせる研修があると、乗務員が不愛想だという苦情も減るのかなと…(30代)
- ・「こうしてください」で終わりなので、動作レベルまで教えてもらいたい(50代)
- ・車いす以外の障がい者のテーマもお願いします(30代)
- ・車内での突発的な発症、発作、病変時の対応(40代)
- ・本当にいざというときの対応の仕方(50代)、緊急対応、事故時対応、ケーススタディー(30代)、救急救命など普段でも使うことができるスキル(40代)など同意見多数
- ・社内で¥体の不調を訴えたお客様の対処法を、マニュアル化してもらいたい(50代)
- ・AED使用での心肺蘇生の実施(50代) 同意見多数
- ・妊婦さんの乗車体験話、サービスなど(40代)、妊婦の対応についてももう少し詳しく知りたい(50代)、ハピママサポート(60代)、マタニティサポート(50代)など同意見多数
- ・子育て支援など、もう少し子供について学びたい(40代)
- ・もっと実技演習を取り入れてほしい、車いすから車への移乗の技術を学びたい(30代)
- ・JPN TAXIを用いての活用法などの研修(40代)、JPN TAXIに特化した研修(40代)、JPN TAXIの実車を使用した研修(50代)、実際に車(JPN TAXI)を利用した講習(50代)など同意見多数
- ・実技をもっと増やしてほしい(40代)
- ・手話を学ぶことができれば良いと思う(50代)

- ・業界としての新ジャンル研究。例) 観光、乗り合いの拡充 (60 代)
- ・ヒヤリハット、映像による事故などの DVD 研修 (50 代)、ドライブレコーダーによる事故事例 (60 代) など同意見多数
- ・このほかに、「クレームの対処法」「酔った方への対応」の映像と対策を求める声 (要望) が多数寄せられました。

《その他お気づきの点》 (記述者 : 372 名)

- ・定期的 (何年に一度か) に、再講習を実施すればよいのではないのでしょうか (50 代)
- ・現状で理解しやすいと思います。すべて役に立ちました (40 代)
- ・非常に重要な内容なので、今後は新人の研修にも必ず取り入れるべきだと思います (40 代)
- ・有意義な研修だった。全運転者に受講させてほしい (60 代)
- ・ドライバーが研修する前に、会社の代表や役員がまず受講するべきだと思います。この仕事のリスクの大きさを実感してもらいたい (50 代)
- ・研修を受けてバリアフリー介護の深さをとても感じました (50 代)
- ・今後の接客に役立てていきたいと思います (50 代)
- ・非常に勉強になりました。教訓にします (60 代)
- ・高齢社会に進んでいるが、タクシーももっと安心・信頼されるように全体的に取り組んでいくことが必要。高齢者向け、介護者向けの研修をレベル別に (40 代)
- ・どんな研修でも参加したいと思います。今回の研修、ありがとうございました (70 代)
- ・若い世代の研修よりフレックス (年配者) の教育が早急に必要だと感じました (40 代)
- ・100 分~110 分などと、長い講義で詰め込んでいる感があった。小分けで間に休憩を挟むなどがあれば嬉しかった (30 代)
- ・障がい者の話をするとき、受講者の身内や知人に障害のある人がいるかどうか、それがどんな障害なのか訊いてみるのも参考になるかも。私にも全盲の義妹や、亡くなったが小児まひで半身不随の叔父がいましたが、テキストだけでは何もわからない (50 代)
- ・認知症サポーターを当協会傘下の全乗務員に義務化する。お客様へのアピールになるし、これから大切！あと筆談ボードを全車に設置 (60 代)
- ・今後、改訂する内容を含め反復学習をできる機会があれば参加したい (50 代)
- ・ジャパントクシーについて、トヨタ車は乗務する側を考えていない。仕事も含め、取り扱う側も考慮した UD 車開発を望みたい (50 代)
- ・私はタクシー乗務員ではありませんが、とてもためになる内容でした。受講して良かったです (50 代)
- ・講師の方々のわかりやすいお話と笑いを込めた講習で具体的でもあり、よく理解できました。楽しく時間を過ごせました (60 代)
- ・ジャパントクシーに 20 日ほど乗車しましたがとても評判がいい。特に中が広く高いので人気あり (70 代)
- ・フォローアップ研修は必要だと思います (50 代)
- ・1 日ですごい勉強になりました。接遇・介助などもっと勉強したいと思います (20 代)