

2019 年版

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



2019 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

2019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：2011年10月28日～2019年3月31日
- ・実施回数：2,877回(うちタクセン803回)
- ・受講者数：7万2,581名(うちタクセン3万162名)
- ・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：4万2,419名、アンケート回収数：3万9,659名(同回収率：93.5%)

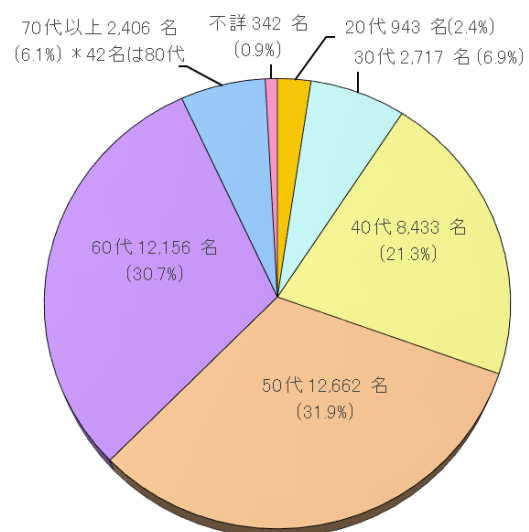
[アンケート設問]

- 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」「役立つ」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]

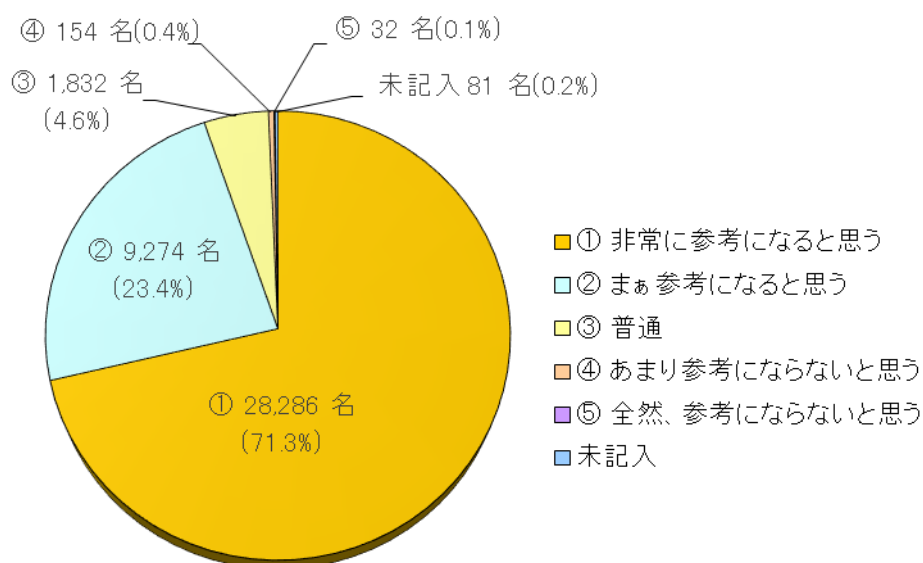
アンケート回収：3万9,659名

- ・世代別受講者は、50代が31.9%(1万2,662名)、60代が30.7%(1万2,156名)とそれぞれ1/3を占めた。次いで40代が21.3%(8,433名)と、40代以上の働き盛りで83.9%を占めた。そこへ70代以上の受講者6.1%(2,406名、うち42名が80代)を含めると、実に90.0%が40代以上の受講者となっている。
- ・一方、20～30代の受講者は20代が2.4%(943名)、30代が6.9%(2,717名)と9.3%を占めるに留まった。同世代の受講者は、前年度末(2018年3月末)の集計結果(10.3%)より1.0%減となった。



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。

アンケート回収：3万9,659名

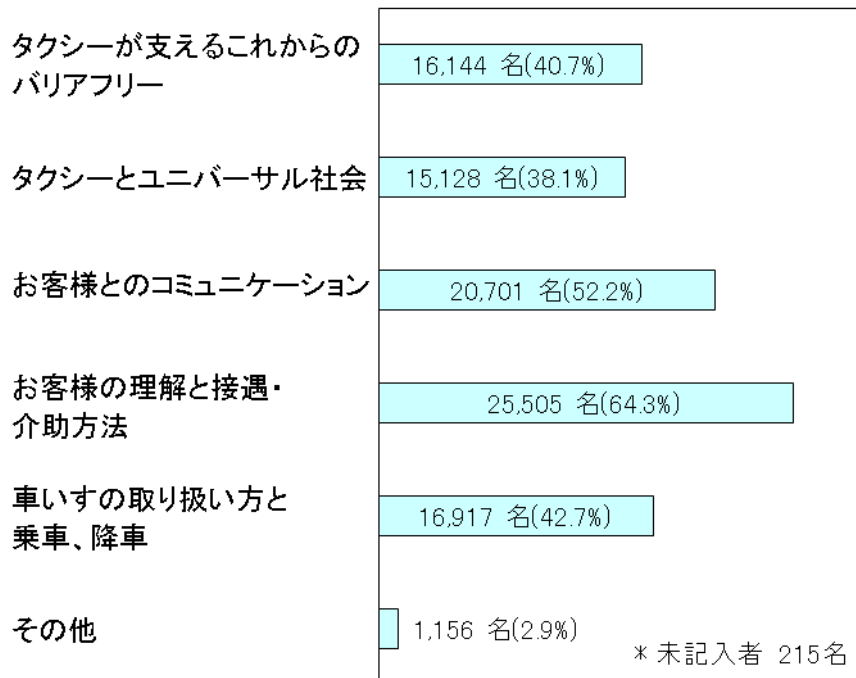


[概要]

- ・「非常に参考になる」の回答は71.3%（2万8,286名）と、前年度末（2018年3月末）の集計結果73.1%より1.8ポイント減。「まあ参考になる」は23.4%（9,274名）と前年度末の集計結果22.1%より1.3ポイント増となっており、2項目計では94.7%と前年度末（95.2%）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」4.6%（1,832名）、「あまり参考にならないと思う」0.4%（154名）で、「全然、参考にならないと思う」はわずか0.1%（32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%（81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：3万9,659名

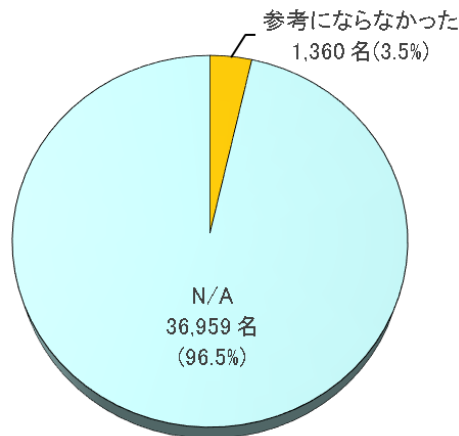


[概要]

- ・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64.3%（2万5,505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52.2%（2万701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。
以下、「車いすの取り扱い方と乗車、降車」が42.7%（1万6,917名）、「タクシーが支えるこれからのバリアフリー」が40.7%（1万6,144名）と4割を超えている。
残りの「タクシーとユニバーサル社会」は38.1%（1万5,128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を見ても、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 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：3万9,659名

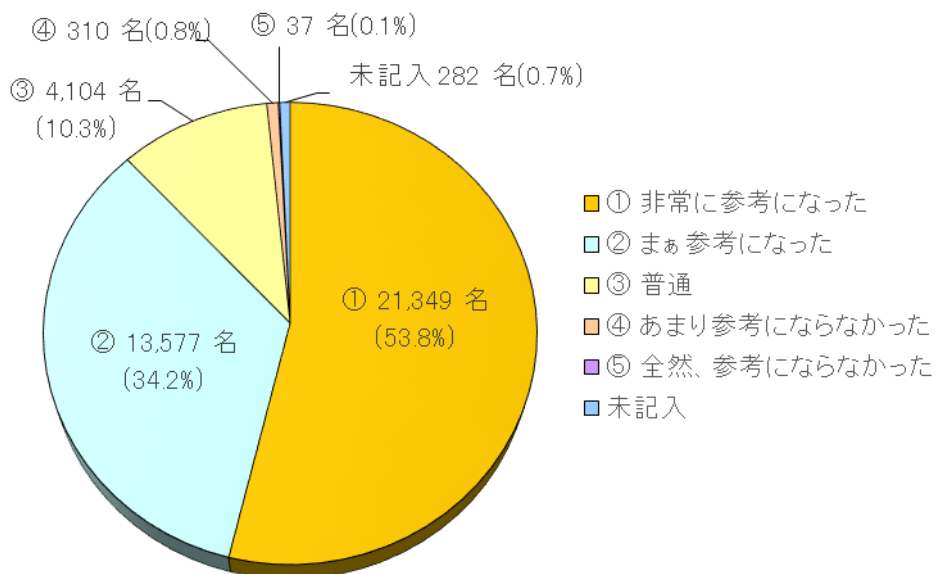


[概要]

- ・「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3.5%（1,360名）に過ぎなかった。まさに、Q.1で94.7%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「役立たなかった」主な理由としては、接遇・コミュニケーションについて「車いすを取り扱うことが多く、すでに慣れているため」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、乗務員の健康管理については「大切な話だけれど今回のテーマとは違うのでは？」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。
- ・わずか3.5%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）は各講義に先立っての概要説明、さらには受講生を飽きさせないような講義話術や演出の工夫なども必要なのではないだろうか。

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。

アンケート回収：3万9,659名



[概要]

- ・映像と演習に関しては、「非常に参考になった(53.8%、2万1,349名)」「まあ参考になった(34.2%、1万3,577名)」の2項目で88.0%と高い評価を得た。
この結果はQ.1の結果と同様、この種のアンケートとしては異例といっている。高評価の理由としては、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。
- ・「普通」の回答は10.3%(4,104名)と1割程度に過ぎなかった。通常、この種の回答結果としては、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割にとどまったということは、これまた特筆されるべきことと言える。

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。

2018 年度 回答者数： 4,241 名

2018 年度 受講者数：3 万 9,659 名

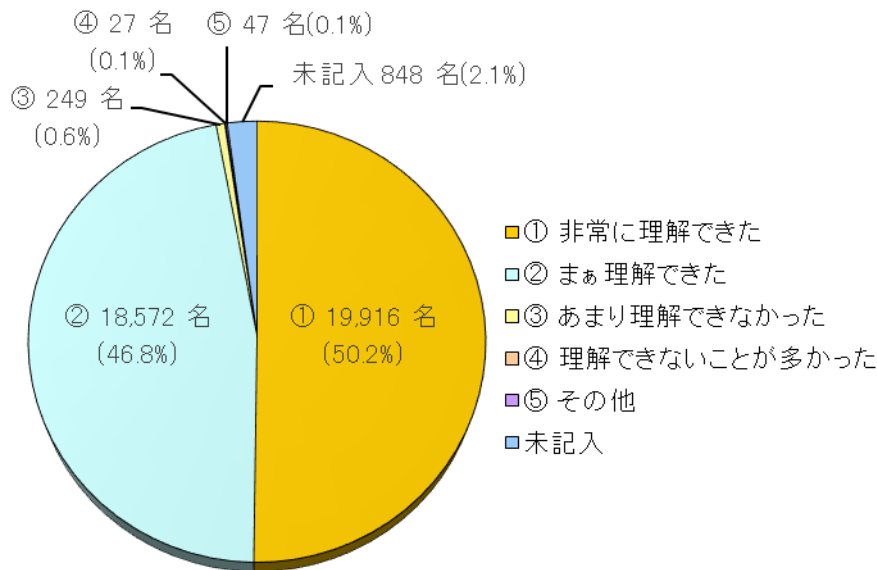


[概要]

- ・ 今後取り入れてほしい映像や演習テーマについては、10.7%（4,241 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、下記ようになった。
 - ◇ユニバーサルデザインタクシー（特に、JPN TAXI 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なので、対応をお願いしたい。

Q. 6 研修内容については十分に理解できましたか。

アンケート回収：3万9,659名

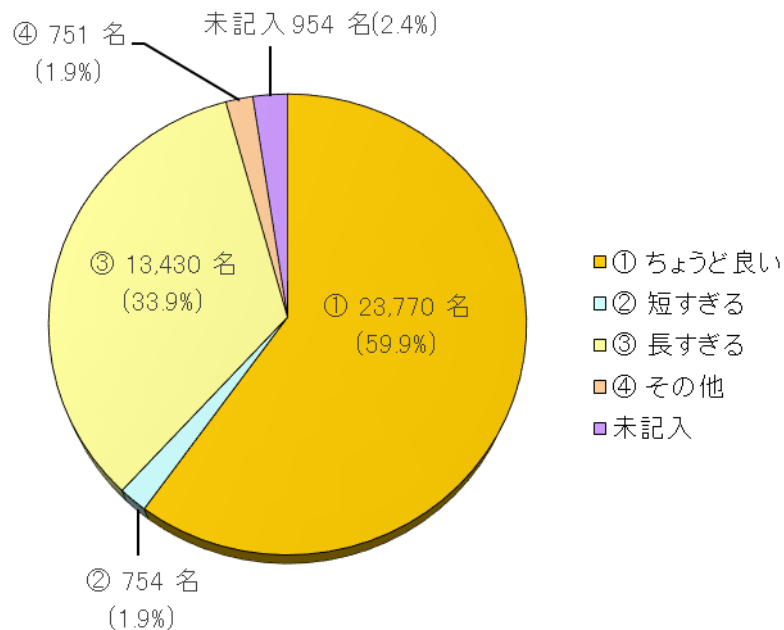


[概要]

- ・研修内容については、「非常に理解できた (50.2%、1万9,916名)」「まあ理解できた (46.8%、1万8,572名)」の2項目で、実に97.0%を占めた。
- ・逆に、「あまり理解できなかった (249名)」は0.6%、「理解できないことが多かった (27名)」「その他 (47名)」はそれぞれわずか0.1%にすぎなかった。残りは「未記入 (848名)」であった。
- ・「非常に理解できた」「まあ理解できた」が97.0%の高評価を得た要因は、テキスト内容の充実や、ディスカッションにおいて「自分が理解した以外の考え方、やり方がとても参考になりました」といった感想が出てくることから理解できよう。
- ・また、「まあ理解できた」の回答に関しては、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が、一応、文面どおり受け取ってよいのではないだろうか。
- ・受講者が理解しやすいように、かつ飽きさせないように、UD研修講師の役割は大きなものがあるといえる。さらに業界全体のボトムアップ、乗務員の待遇向上などの意味合いからも、本研修の実施意義と実施機関の果たす役割は欠かせないといえよう。

Q. 7 受講時間についてお聞かせください。

アンケート回収：3万9,659名

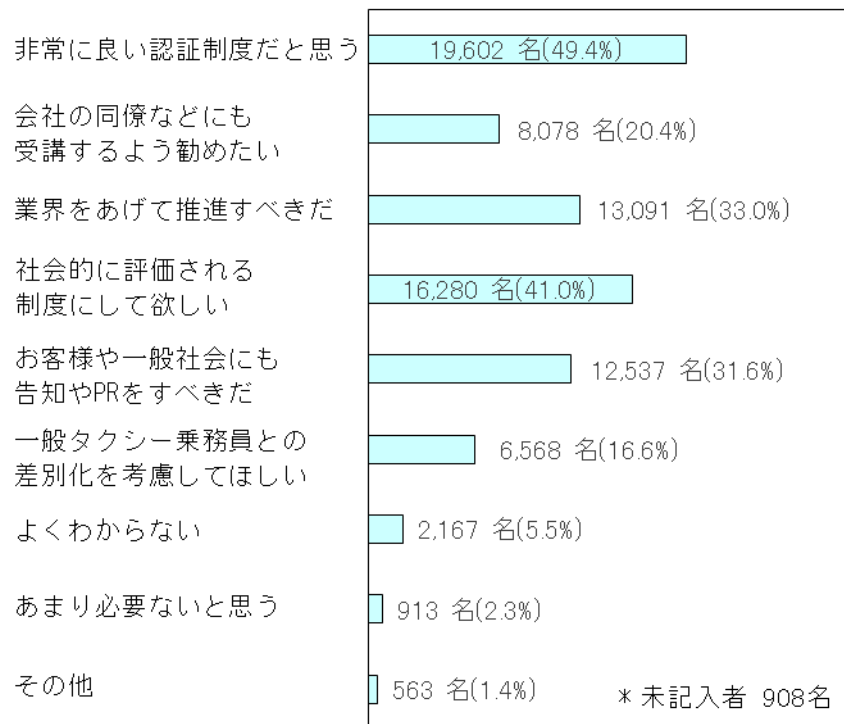


[概要]

- ・ 受講時間については、「ちょうど良い」が59.9%（2万3,770名）と前年度末の集計結果より1.2ポイント減に。逆に、「長すぎる」は33.9%（1万3,430名）と前年よりも0.6ポイント増という結果となった。
- ・ これまでの回答者の付記コメントをみると、「ちょうど良い」のコメントとしては、「この内容ならば長すぎるとは思わない」などが代表回答。
- ・ 一方、「長すぎる」のコメントとしては、「夜に仕事をしているので、この時間帯はきつかった」「明け番での研修なので、始まりを遅くしてほしい」といった声が目立った。
- ・ また、わずか1.9%（754名）ながら、「短すぎる」との回答もあった。「すべてを伝えるには短いかも…」などが同コメントの代表格。
- ・ 確かに、昼食時間を除いて1日7時間という研修時間は長すぎるきらいもある。しかし、研修内容を考えるとこれでも少ないと言えなくもない。
この研修時間7時間は絶対厳守で、割愛することはできない。実施機関としては、この限られた研修時間内で、受講者から要請の多かった休憩時間の配分（2019年度以降は、1時間ごとに休憩時間を確保）などを含め、受講者が“長すぎる”と感じることがないよう、演出などの工夫を施すことが必要であろう。

**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。**

アンケート回収：3万9,659名

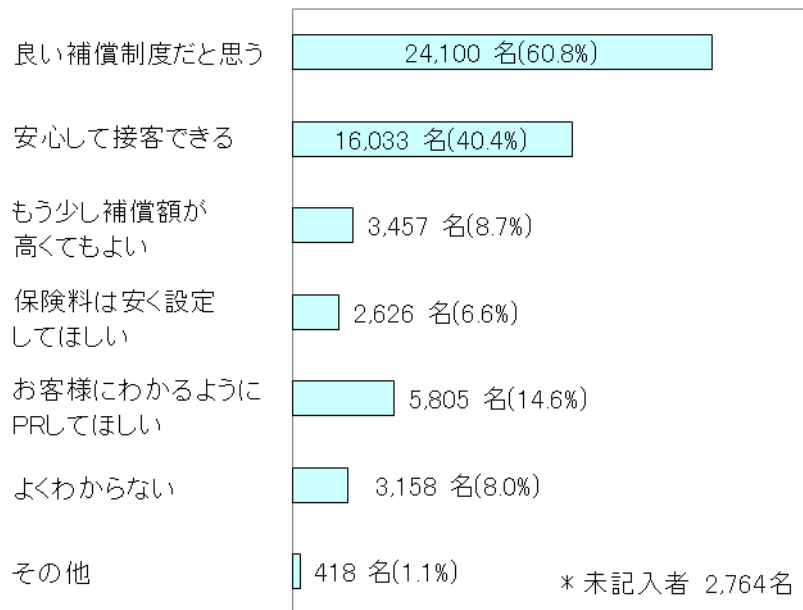


[概要]

- ・『研修修了証（ユニバーサルドライバー証）』に関しては、「非常に良い認証制度だと思う」が49.4%（1万9,602名）と半数近くの賛同を得た。次いで、「社会的に評価される制度にしてほしい」（41.0%、1万6,280名）、「業界をあげて推進すべきだ」（33.0%、1万3,091名）、「お客様や一般社会にも告知やPRをすべきだ」（31.6%、1万2,537名）が3割強～4割強の支持を得た。
以下、「会社の同僚などにも受講するよう勧めたい」20.4%（8,078名）、「一般タクシー乗務員との差別化を考慮してほしい」16.6%（6,568名）と続いた。
- ・これら回答への付記コメントを見ると、「差別化ではなく、現タクシードライバー全員に受けさせるべきである」「当然な仕組みになってほしい」など、建設的な意見が見受けられた。その一方で、「JPN TAXI で車いすの乗降に要する時間と手間を利用者にも周知していただくよう、病院などの施設へもPRすべきだ」との要請もあった。
- ・結論として、今回の研修および修了証に関しては「非常に良い認証制度なので、業界内の活動だけで終わらせることなく、広く一般市民にも告知し、業界のボトムアップやイメージアップなどの一助にすべきだ」と、とらえた受講者が多かったものと推察される。
- ・「あまり必要ないと思う」の回答はわずか2.3%（913名）に留まるなど、受講者はタクシー乗務員として、心から「現状の改善」「接客・サービスの向上」を願っているのではないだろうか。それに応えるためにも、業界内外で理解がなされるような効果的PR活動の推進が望まれる。

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。

アンケート回収：3万9,659名



[概要]

* Q.9の「賠償保険」の設問に関しては、自社の全乗務員を賠償保険に加入させている実施機関は回答をしていないため、回答数が少ない点をあらかじめお断りしておきます。

・UD研修の修了者に対する「賠償保険（最高1,000万円）」の付帯に関しては、60.8%（2万4,100名）の受講者が「良い賠償制度だと思う」と評価した。

タクシー乗務員から見ると、これによって「安心して接客できる（40.4%、1万6,033名）」ということで、大いに歓迎できる賠償制度といえそうだ。実行委員会（全福協、全タク連）の“万一のケースに備えて”の心遣いが受講者に歓迎され、評価されたということだろう。

・このほかに、「お客様にわかるようにPRしてほしい」の回答が14.6%（5,805名）寄せられた。乗務員の安心と合わせて“お客様も安心して乗れる”ようPRすることで、サービスの格差づけを図れるということだろう。本制度は、顧客誘致用のツールとしても活用できそうではある。

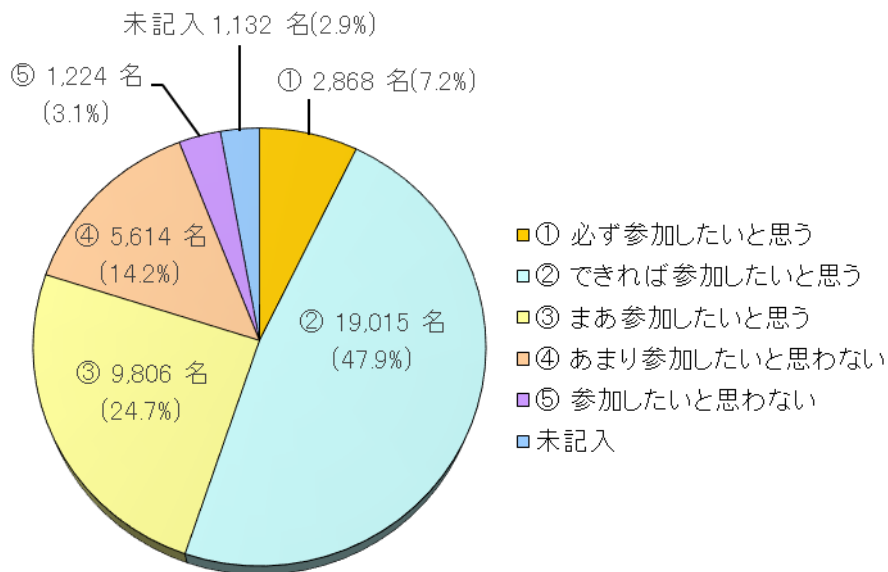
・一方で、「保険が必要な仕事を無料でサービスしろという前提がおかしい」「タクシーにそこまで求めないでほしい」「保険としては良いと思うが、ドライバーへの過失など、罪になる可能性があるのではないかと心配である」などのコメントも見受けられた。

さらに、「講師の方は“JPN TAXIには付いているので無視してください”と言っていたが、セダンタイプにはどうするのか」という極端なコメントも寄せられた。

・各実施機関は、賠償保険の付帯に対して、受講者が納得できるような十分な説明を徹底していただきたいと願います。

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。

アンケート回収：3万9,659名



【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(7.2%：2,868名)」「できれば参加したい(47.9%：1万9,015名)」といった積極的な参加組が55.1%に達した。ここに「まあ参加したい(24.7%、9,806名)」の弱腰派の参加者を含めると、実に79.8%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、「自分のスキルアップのため」が大半を占め、少数派意見として「まだ自分の知らない領域や他の意見・考え方を勉強したい」といった向上派、「初心を忘れてしまうかもしれないし、時代とともに変化していくものだからアップデートしていきたい」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、「実技・ロープレなど実際の研修なら良いと思う」「会社が研修費を負担してくれるのであれば参加したい」「定期的にフォローアップ研修を行うべきである」などの意見と意欲が伺えた。
- ・一方、「あまり参加したいとは思わない(14.2%、5,614名)」「参加したいと思わない(3.1%、1,224名)」の回答者からは、「有料は厳しい」「1日分の營收減が負担になる」「今回の研修で十分」といったように、受講料と研修時間など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。

2018年度 回答者数： 4,694名

2018年度 受講者数： 3万9,659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11.8%（4,694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、以下のような項目が挙げられた。
 - 「フォローアップ研修」「JPN TAXI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。
- ・「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。

[注]各設問の付記コメント（自由回答）については、「ユニバーサルドライバー研修」ホームページの「UD研修アンケート集計結果（詳細版）」を参照ください。

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



一般財団法人全国福祉輸送サービス協会
〒102-0074 東京都千代田区九段南 4-8-13
TEL : 03-3222-0347 FAX : 03-3239-9200
E - mail : zenfuku001@ar.wakwak.com
<http://park16.wakwak.com/~zenfuku/>