

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



2021 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／開催数と受講者 推移

ユニバーサルドライバー研修は 2011 年 10 月から 2021 年 3 月までに、東京・大阪タクシーセンターでの開催を含めて総計 4,514 回、総受講者数は 10 万 4,073 名に及んでいます。

	開催回数	受講者数	東京・大阪タクシーセンター		合計	
			開催回数	受講者数	開催回数	受講者数
平成 23 年度	9	463	—	—	9	463
平成 24 年度	55	2,081	—	—	55	2,081
平成 25 年度	232	4,975	—	—	232	4,975
平成 26 年度	133	2,275	88	4,277	221	6,552
平成 27 年度	152	3,046	118	4,496	270	7,542
平成 28 年度	226	4,295	166	5,530	392	9,825
平成 29 年度	507	10,083	212	7,388	719	17,471
平成 30 年度	794	15,252	219	8,471	1,013	23,723
令和元年度	666	10,786	213	8,485	879	19,271
令和 2 年度	526	6,605	198	5,565	724	12,170
合計	3,300	59,861	1,214	44,212	4,514	104,073

UD研修/年度別開催数・受講者数(平成23年度～令和2年度)



※平成 26 年度以降は、タクシーセンターの開催数、受講者数を含みます。

ユニバーサルドライバー研修 アンケート概要

2021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～2021年3月31日

実施回数：4,514回（うち東京・大阪タクセン1,214回）

受講者数：10万4,073名（うちタクセン4万4,212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：5万9,861名、アンケート回収数：5万5,042名（同回収率：91.9%）

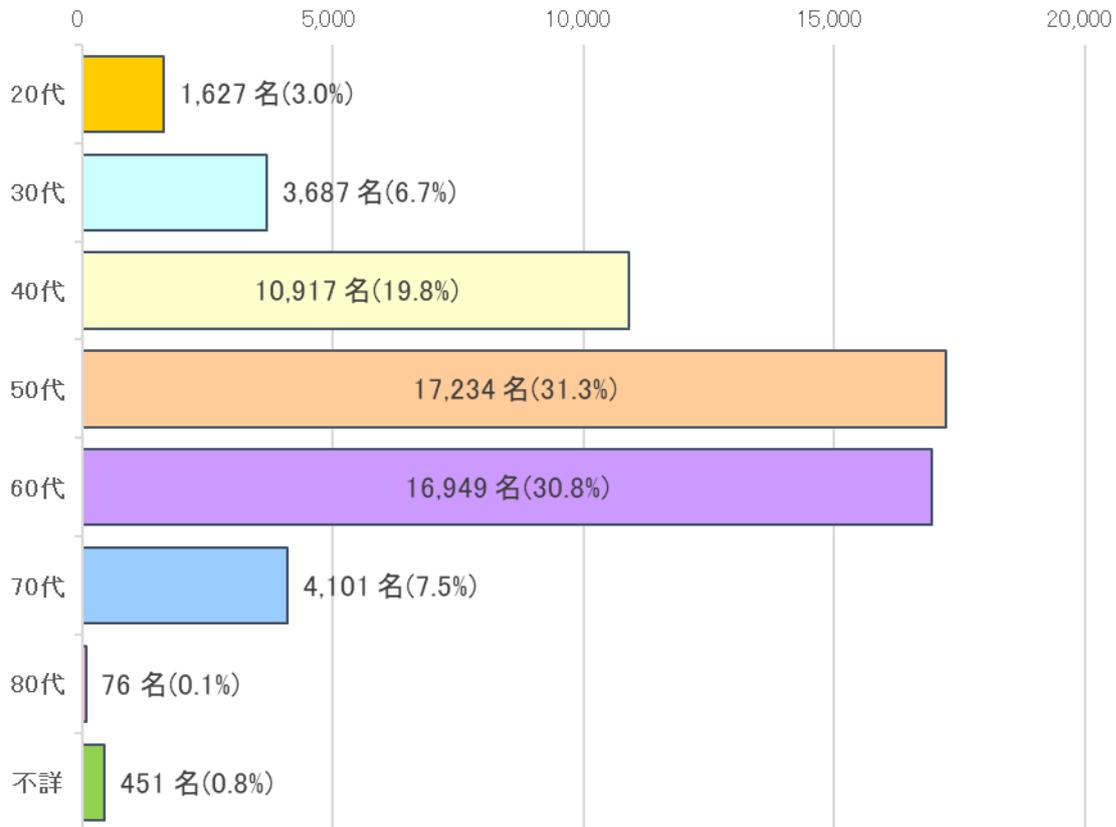
2020年度（2020.4.1～2021.3.31）の受講者数は6,605名、アンケート回収数は5,628名（回収率85.2%）

[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》

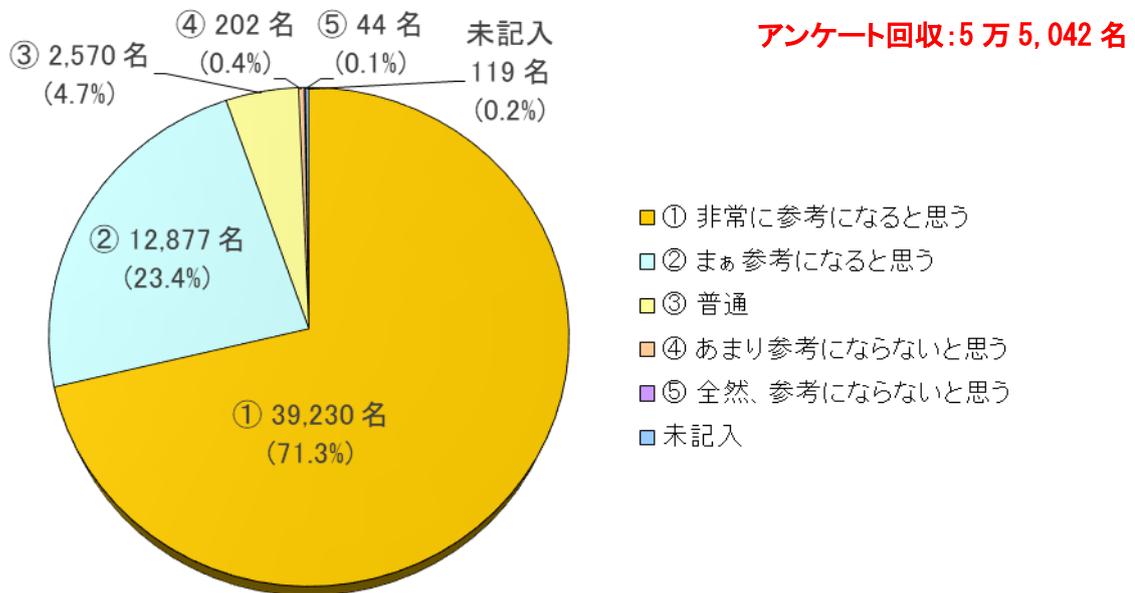
アンケート回収:5万5,042名



[概要]

- ・ 世代別受講者は、50代が31.3%（1万7,234名）、60代が30.8%（1万6,949名）とそれぞれ1/3を占め、次いで40代が19.8%（1万917名）と、40代以上の働き盛りで81.9%を占めた。そこに70代の7.5%（4,101名）と80代の0.1%（76名）を含めると、実に9割が40代以上となっている。加えて、80代のドライバーが76名も存在していることも少なからず驚かされた。
- ・ 一方、20～30代の受講者は20代が3.0%（1,627名）、30代が6.7%（3,687名）と計9.7%を占める程度であった。同世代の受講者は、前年度末（2020年3月末）の集計結果（9.4%）より、わずか0.3%ながら増えている。
- ・ 厚生労働省「賃金構造基本統計調査」（令和2年）によると、タクシー乗務員（男性）の平均年齢は59.5歳（平成30年は60.0歳）となっており、乗務員の高齢化が顕著になっている。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。

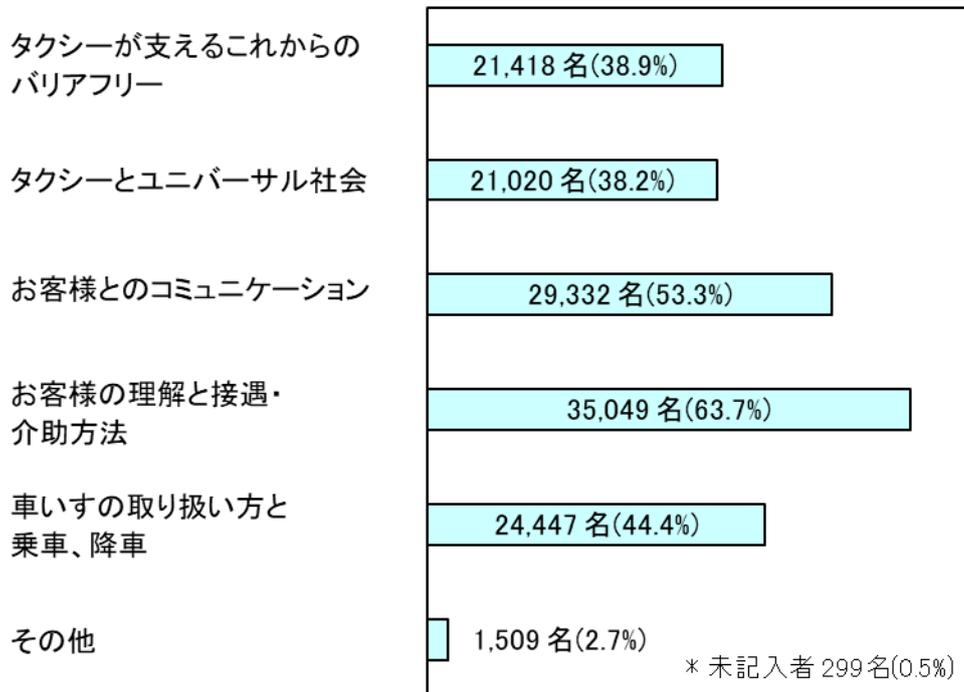


[概要]

- ・「非常に参考になる」の回答は71.3%（3万9,230名）と、前年度末（2020年3月末）の集計結果70.9%より0.4ポイント増。「まあ参考になる」は23.4%（1万2,877名）と、前年度末の集計結果23.7%より0.3ポイント減となっており、2項目計では94.7%と、前年度末（94.6%）より0.1ポイント増となっている。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いえる。
- ・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」4.7%（2,570名）、「あまり参考にならないと思う」0.4%（202名）で、「全然、参考にならないと思う」はわずか0.1%（44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%（119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:5万5,042名



【概要】

- ・受講内容に関し、「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63.7%（3万5,049名）と高い回答を得た（前年度末の集計結果より0.2ポイント増となっている）。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53.3%（2万9,332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。
このほか、「車いすの取り扱い方と乗車、降車」が44.4%（2万4,447名）、「タクシーが支えるこれからのバリアフリー」が38.9%（2万1,418名）、「タクシーとユニバーサル社会」が38.2%（2万1,020名）と4割前後の支持を得た。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

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.2の付記コメント(ご意見・ご要望等)の記述から抜粋して紹介します。

- 実際のエピソードや具体例があって分かりやすく、飽きなくて良かった(20代)
- 「認知症の方は一目ではそれと分からない」ということを覚えておこうと思いました(40代)

- 非健常者に対する傾聴と共感について(50代)
- お客様への対応 ⇒ やはり現場になると対応が違う(50代)

- 障害のある方の症状や気持ちについて、具体的に知ることができた(50代)
- 声かけの仕方、接客に対しての対応策など、とても勉強になりました(40代)

- 具体的な説明、注意点、実例が聴けて役に立つと思いました(50代)
- 障害のある方の対応。注意すべき点が多いので、勉強が必要だと思いました(30代)

- 視覚障害・聴覚障害・内部障害(ヘルプカード)の相手の状況と対応(50代)
- JPN TAXIだけではなく、すべての項目がタクシー業務に役立つ事柄と感じました(50代)

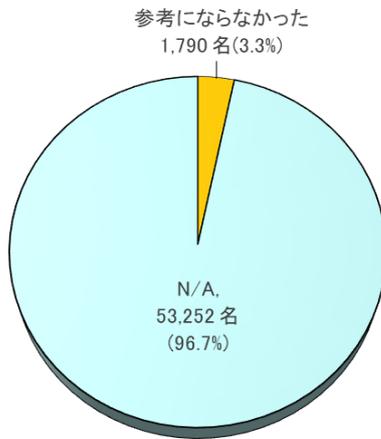
- お客様の立場になって手助けすること(50代)
- 一つひとつの動作、お声がけ、どうしてそうしたほうがいいのかの意味まで説明いただけたので、深く理解できました(50代)

- 他社の方とコミュニケーションがとられて良かったです(30代)
- リアルな体験談を聴けたのが良かった(20代)

- 状況や場面が違ったときの対応についての考えを深めることができました(40代)
- 手すり代わりに窓を下げる、老人には低い声で話すことは、さっそく明日から取り入れたい(50代)
- 他社の方の接客のお話を聴くことができ参考になりました(50代)

- それぞれのお客様に寄り添う気持ちが大切だと感じました。おもてなしの心を、私はお客様に差し上げたいと思います(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: 5万5,042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3.3%（1,790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となった。
- ・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、接遇・コミュニケーションについて「よく車いすの扱いをしていたので新しく知った気がしない」といったように、すで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「当たり前すぎる。建設的な技術や手法が知りたい」。さらに、乗務員の健康管理については「大事だが他でも学べるので、もっとドライバーとして役立つ対応方法などを聴きたかった」といったように、受講生の主観的な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。

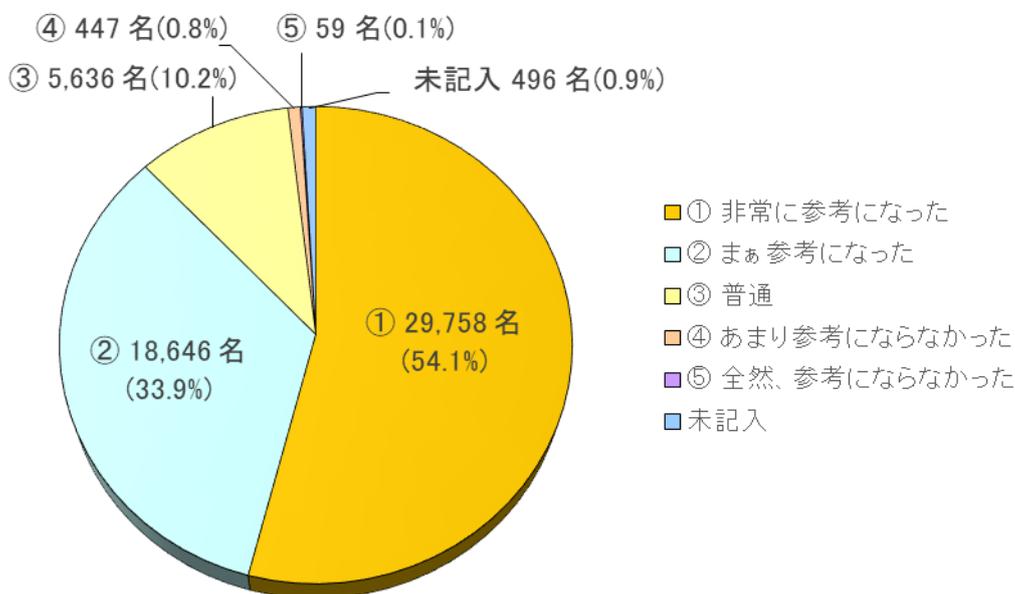
Q. 3 「参考にならなかった」「役立たなかった」 回答者の付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.3の回答欄に記述されたコメントから抜粋して紹介します。

- 乗車から降車までの接遇・介助、いくつかの例があったが内容がほぼ同じ。一つの事例を詳しく行い、あとの事例は読むだけでいいと思う(40代)
- 接客 ⇒ 当たり前すぎる。建設的な技術や手法が知りたい(40代)
- お客様の接客にあたって ⇒ サービス業としては当たり前すぎて、タクシーならではの料金トラブルなど心の準備的な内容が聴きたかったです(40代)
- 車いすの取り扱いとは自動車学校で指導を受けているのでスロープの使い方など違うことを学びたい(40代)
- 車いす ⇒ 以前病院での営業が多く、よく車いすの扱いをしていたので新しく知った気がしない(40代)
- 車いす乗降は映像だけだと不安なので、自分でやってみたかった(40代)
- 実際に車いすを車内につけるところは、もっと時間をとってほしい。そこがうまくできるかが不安(40代)
- 車いすの取扱いは、ある程度経験のあるドライバーならみんなできると思うので(50代)
- 車いすの取り扱い方法は理解したが、現状お客様を長時間待たせることを考えれば、あまりお客様にお勧めする気持ちが起きない。もっと簡素化できないか?(50代)
- UD タクシーのシートベルトが複雑で、時間がかかってめんどろ。早く次のお客様を乗車させたい(60代)
- UD タクシーについて ⇒ 運転する車がないから(60代)
- 認知症者の対応 ⇒ 症状ははっきりしていても、目的地・経路など応えられる方は、目的地まで運行すべきだと思います。我々乗務員が認知症者と判断するのは難しい(60代)
- 筆談は実際あまり使わない。大声と手ぶりで何とかなっています(30代)
- 障害それぞれの説明が細かすぎて(時間も長かった)理解しづらかった(40代)
- 第3章「9.その他」の細かい説明 ⇒ 指定難病は300種類あるなど、そこまで細かく知る必要はないと思う。だから授業は退屈になる(30代)
- てんかん時の通報タイミング ⇒ お客様がてんかんなのか、またはその他の病気なのかを判断するのは容易ではない。そのため、「即救急車を呼ぶ」のほうが良いと感じました(30代)
- ディスカッション ⇒ みんなが受講に乗り気なわけではないため、どうしても温度差が気になってしまう。その状況では良い意見が出るとは思えない(30代)
- DVDの音声聴きとりづらかった(60代)
- 教科書どおりに進めていただくのもすばらしいですが、一方的に話されると眠くて苦痛。映像や実際の事例を話す、教科書を交代で読むなどして聴く側が集中できるよう配慮してほしい(40代)
- 健康について ⇒ 大事だが他でも学べるので、もっとドライバーとして役立つ対応方法などを聴きたかったです(40代)

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:5万5,042名



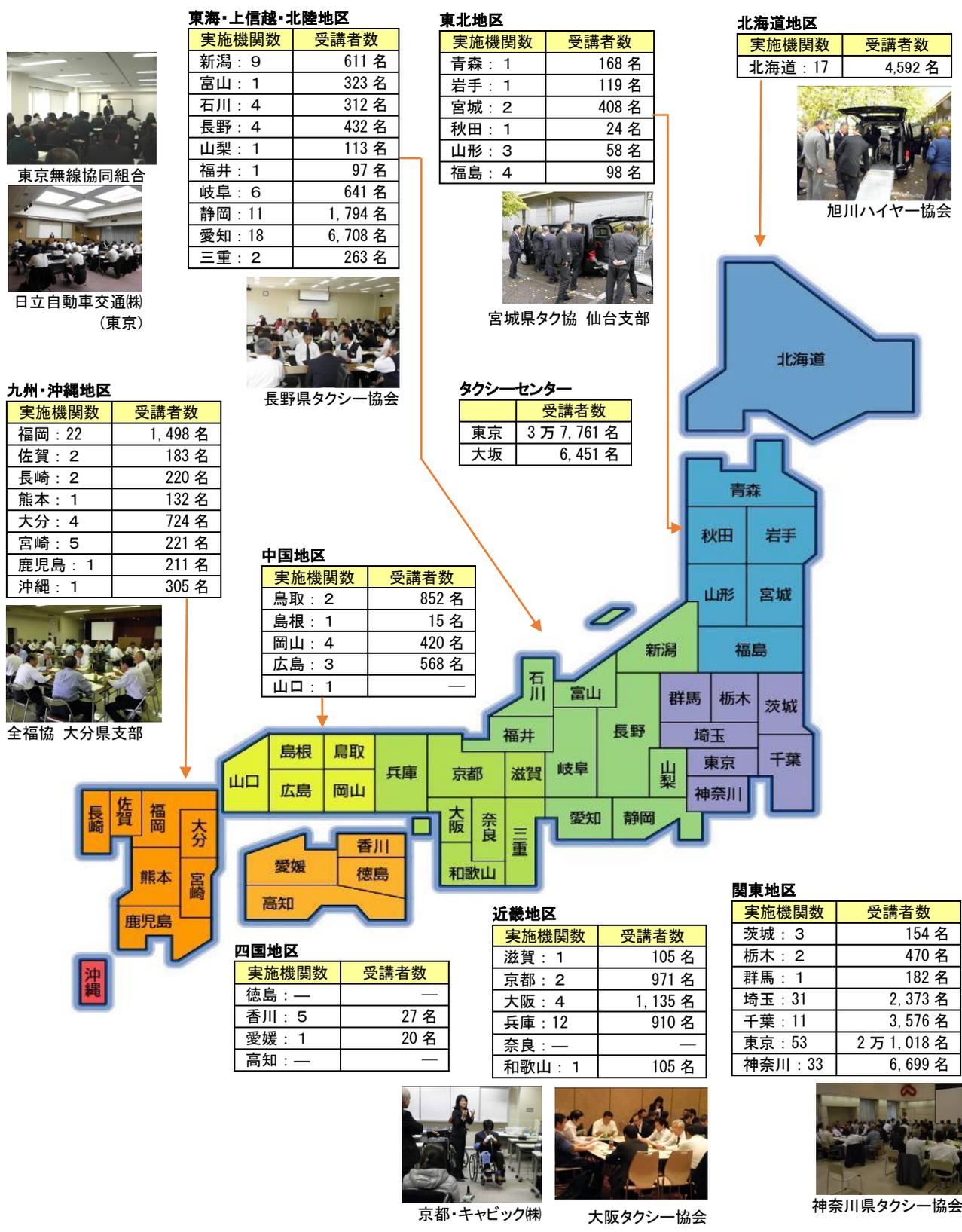
[概要]

- ・映像と演習に関しては、「非常に参考になった(54.1%、2万9,758名)」「まあ参考になった(33.9%、1万8,646名)」の2項目で88.0%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っていい。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。
- ・また、「普通」の回答は10.2%(5,636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、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である。

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.4の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述されたコメント(1名のみ)を紹介します。

○演者の言葉づかい、接遇がなかった(20代)

地域別 UD 研修、認証実施機関 & 受講者数 (2021年3月末現在)



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。

2020年度までの回答者数： 5,636名

2020年度までの受講者数：5万5,042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、2011年（平成23年）の第1回UD研修開催から、累計で10.2%（5,636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。
 - ◇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。
 - ◇実際にあった具体的な事例集・対応を映像または資料で。
 - ◇クレーム対応、事故事例などについて。
 - ◇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、わずかながらこれまで下記のような意見があった。
 - ◇障がい者の方などタクシー利用者の生の声。
 - ◇ディスカッションで取り上げた事例をデモDVDで見せてほしい。
- ・また、一部にDVDの画質が悪いとの意見が見受けられた。が、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。

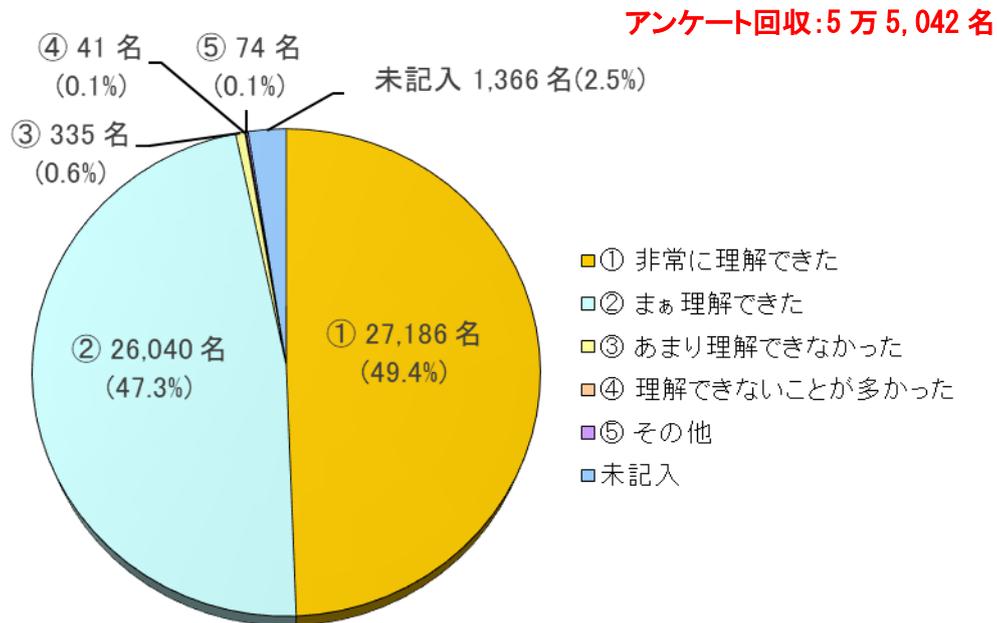
* 「今後取り入れてほしい動画、演習テーマ」の付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q. 5 「今後、取り入れてほしい動画（DVD）」等の回答者付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.5の回答欄に記述されたコメントから抜粋して紹介します。

- もう少し実技の時間が欲しい。最初から最後までの手順が、だいたいの流れしか分からない(50代)
- 介助側からではなく介助を必要とされる側からの見解・意見も学べると良い。それをメインとした研修もありなのでは(50代)
- 車いす対応の場合のトラブルケースなどあれば。もう少し細かくケース別に説明があれば、もっとイメージがわいたと思う(50代)
- 高齢の女性から「JPN TAXIは座面が高く、車いすからの移乗が難しい」と言われたことがある。腰をかけるのに時間がかかったようだが、自力で何とかしていただいた。このような場合を含め、さまざまなケースを紹介してほしい(60代)
- 実際に利用される高齢者や障がい者の方の生の声が聴きたいです(50代)
- 車いすの流れだけではなく各障害がある方との接客の流れの映像を見たい(20代)
- 胸骨圧迫やAED操作は学校で実践するものの忘れているので、DVDで復習しても良いと思う(50代)
- 応急手当(心臓補正)やAEDの使い方をDVDと実演で体験したい(50代)
- 研修生を使って接遇・介助方法などの模擬実演の中での受講が良いと思う(40代)
- 事例集のような演習があると良いと思います(50代)
- 障害をお持ちの方の生の声を聴かせていただきたい(40代)
- 実際に体が不自由になったと想定しての体験があれば、もっと体の不自由な方の気持ちが理解できるのではないかと思います(20代)
- さまざまな状況でのシミュレーション動画、いろいろな種類の車いすの演習(40代)
- 事故の例、もしくはヒヤリハットでいいので、お互い注意していたのに危ないとなった場面があれば見たいです(20代)
- 妊婦さん、子ども連れの方への配慮など女性目線(母目線)での実際のご意見を踏まえた対応を取り入れてほしい。男性、父親だけでは分からない配慮があると思うので(30代)
- 全体的に肌で感じていることが多かったので、せっきくの講習ならもっと大きな理念や、逆に実例が知りたかった(60代)
- 介助も大切ですが、タクシー乗務で特に多いトラブルについても知りたかった(障害のあるなしに問わず)。酔っているお客様などと実際によくあるトラブルシューティングがあると役に立つと思います(30代)
- 外国の方の対応について(50代)、営業用英会話講座(50代)

Q. 6 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 (49.4%、2万7,186名)」「まあ理解できた (47.3%、2万6,040名)」の2項目で、実に96.7%を占めた。
- ・逆に、「あまり理解できなかった」は0.6% (335名)、「理解できないことが多かった (41名)」「その他 (74名)」はそれぞれわずか0.1%にすぎず、残り2.5% (1,366名) は「未記入」であった。
- ・「まあ理解できた」を含めて96.7%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「他の受講者の意見や考え方、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。
- ・「まあ理解できた (47.3%)」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が、当UD研修の受講者は総じて“スキルアップ意欲の高い乗務員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. 6 「研修内容についての理解度」に関する付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.6の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述されたコメントから抜粋して紹介します。

- まだ実践(経験)が伴わない部分があり、理解できない部分もあった(70代)
- 聴きづらい場面があった(60代)

- ただ、車いすを設置するのだけは何度も体験しないと分からないと思います(50代)
- 車いすの実際の演習ができなかったのが残念(60代)

- 覚える点が多く一度にすべてを理解するのは難しいと感じた(30代)
- 大まかには理解できたが、一つひとつがまだ頭に入らなかった(50代)

- JPN TAXIの車いす乗降、面倒ですぐには覚えられない(60代)
- もう少しまとまった説明でUDタクシーの体験時間があると良かったです(30代)

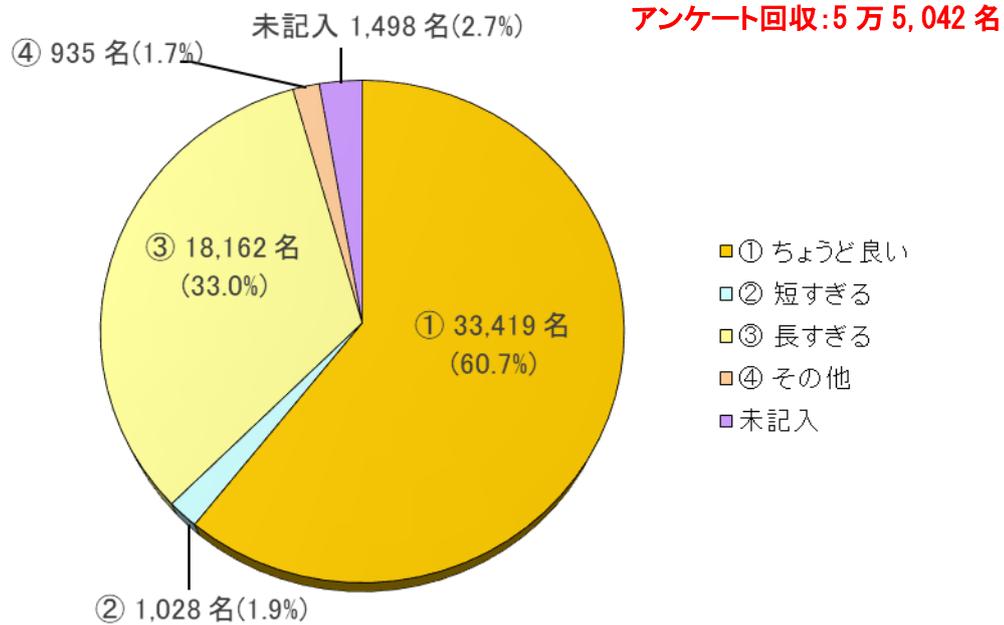
- 理解はできたけれど、実際のときがかなり不安。練習が必要(50代)
- これは自分で決めることではないと思う(50代)

- 理解できたかが分からない(50代)
- 社会人として、また二種免許を持っているなら当たり前のことばかりの内容です(30代)

- よく理解できましたが、さらに自分でも勉強しないといけないなと感じました(60代)
- 理解できたかが分からない(50代)

- 車いす乗降については動画だけでは限界があると思います(50代)
- 「お客様の接客にあたって」はもっと時間をとっていただいて、具体的に知りたいと思いました(40代)

Q. 7 受講時間についてお聞かせください。



[概要]

- ・受講時間については、「ちょうど良い」が60.7%（3万3,419名）と、前年度末の集計結果より0.9ポイント増に。一方の「長すぎる」は33.0%（1万8,162名）と、前年度末から0.9ポイント減という結果になった。
- ・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」が代表回答であった。
- ・一方の「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%（1,028名）ながら、「短すぎる」との回答もあった。「すべてを学び修得するには短いかも」などが同コメントの代表格であった。
- ・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などを含め、受講者が“長すぎる”と感じることがないように、演出などの工夫を施すことが必要であろう。

* 「受講時間」の付記コメントについては、次ページを参照ください。

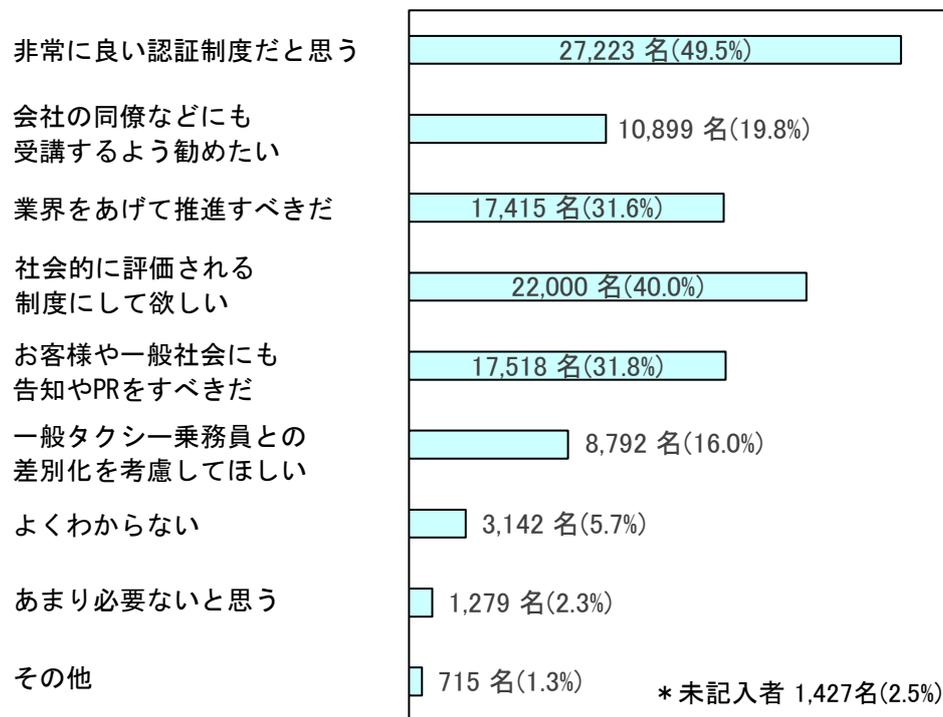
Q.7 「受講時間」についての付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.7の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述されたコメントから抜粋して紹介します。

- 車いすの取り扱いの講義時間がもう少しあると良いなと思いました(30代)
- 非常に大切な項目なのだが、要所要所で深く抑えることができないのが残念でした(30代)
- 研修内容と時間が合っていない。足りない、少なすぎ(30代)
- 当研修で学んだことが、いざ現場で起きたときに即実践できるか不安があります(50代)
- 一日の研修の長さとしてはいいが、数日使って掘り下げた内容にしてユニバーサルドライバーの質を上げるようにしても良いと思う(60代)
- 時間を調整していただいたので良かったが、されなかったら苦痛である。遅れるのは困る(20代)
- 講師の一方的な講義で110分は長すぎ(60代)
- 休日を潰されるのはつらい(60代)
- 最初は長すぎると思いましたが、いざ受講してみると濃い内容でした(50代)
- 自動車学校と会社の研修でも似たようなことを行ったので、短期に3度行う必要があるのか疑問(60代)
- 車いす操作にもっと時間を割いてほしかった(60代)
- カリキュラムに沿って時間割を守ってください(40代)
- 1時間に1回は休憩を入れてほしい(50代)
- テキストを読むだけなら、かいつまんで重要事項の説明だけでいいのでは(50代)
- テキストに書いてあることは読めば分かるので、具体例や体験談をお願いしたい(50代)
- 長く感じるので要約してほしい。説明が長すぎて見失いそうになる(40代)
- 介護資格を持っている人には省略できる内容が多い(40代)
- 必要であれば、内容に見合う時間を使ってほしい(50代)
- 研修後、営業所に戻り実際に体験するまでの時間が短ければ問題なし。時間がたってしまうと手順を忘れてしまうと思う(50代)
- 修了証をもらって終わりではなく、定期的に行ったほうが良いと思う(20代)
- 健康について時間をとったことは、体調を崩しやすい私には理解できましたが、他の方は当然と軽く考えがちです。一番大事なことなので時間を多くとった旨を強調されたほうが良かったように思います(30代)
- JPN TAXIでの実際の演習があれば、さらに良いと思う(60代)
- 公的な資格とする方向性で実施するのであればまだ足りないと思うが、現在の形であれば内容を簡略化し短縮すべき(60代)
- 勤務時間外としては長いですが、理解するには必要な時間(40代)
- 始まる時間が通勤時間と被っていたので、少しだけ時間をずらしてもいいと思います(20代)

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:5万5,042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49.5%（2万7,223名）とほぼ半数の賛同を得た。次いで、「社会的に評価される制度にしてほしい」（40.0%、2万2,000名）、「お客様や一般社会にも告知やPRをすべきだ」（31.8%、1万7,518名）、「業界をあげて推進すべきだ」（31.6%、1万7,415名）が3割強～4割強の支持を得た。さらに、「会社の同僚などにも受講するよう勧めたい」19.8%（1万899名）、「一般タクシー乗務員との差別化を考慮してほしい」16.0%（8,792名）と続いた。
- ・これら回答に付記されたコメントを見ると、「タクシー業界に対するイメージが良くなるし、お客様に安心感を持っていただける」「法人、個人の別なく「接客」に必要なことであり、タクシー全体に必要」といった建設的な意見が見受けられた。その一方で、「修了証があることのメリットがドライバーに認知されることが必要、少し抵抗感があるように思う」という声もあった。
- ・結論として、今回の研修および修了証に関しては「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るべきだ」と受けとめた受講者が多かったのではないかと推察される。
- ・また、「あまり必要ないと思う」の回答はわずか2.3%（1,279名）にとどまった。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。それらに応えるためにも、業界内外で理解がなされるよう効果的なPR活動推進が望まれる。

* 「ユニバーサルドライバー研修修了証」の付記コメントについては、次ページを参照ください。

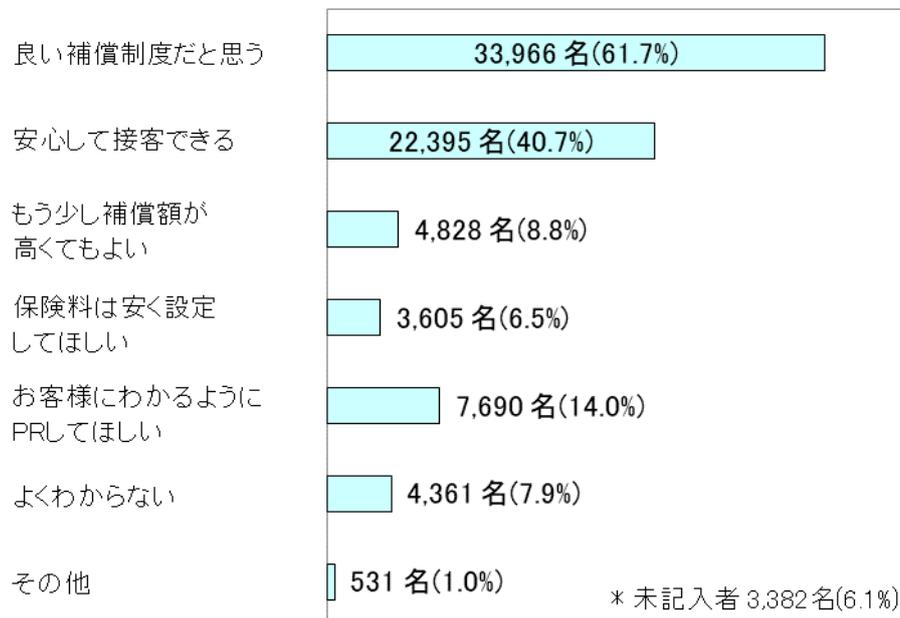
Q. 8 「ユニバーサルドライバー研修修了証」に対する付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.8の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述されたコメントから抜粋して紹介します。

- タクシー業界に対するイメージが良くなりますし、お客様に安心感を持っていただければと思います(40代)
- 告知やCMなどでもっと多く広めてほしい(癒着にはならないように)(20代)
- 法人、個人の別なく「接客」に必要なことであり、タクシー全体に必要だと思います(30代)
- 全ドライバー、事業所がプロとしての意識をもって接すれば必要なくなるのではないのでしょうか(40代)
- 経歴の長い方こそ受けていただきたいと思った(20代)
- 接客に対する意識の低い乗務員に受講してもらいたいです(50代)
- 個人タクシー事業者はモラルやマナーにばらつきがあるので、ぜひ参加するようお願いしてほしい(60代)
- 障がい者施設の送迎ドライバーなども受講したほうが良いと思いました(30代)
- 観光バス業界にも、こういう講習・研修があっても良いと思いました(20代)
- タクシーだけでなく社会人全員がこのことを学ぶ機会が必要だと思います(60代)
- 差別化を行うことで、修了証を手にしたドライバーの意識も高くなるのではと思います(30代)
- 本格的に業界をあげて推進、かつ一般乗務員と差別化するなら、より専門性や取得難易度を上げたほうが良いと感じます(20代)
- ライセンスなどプライドの価値観が欲しい(50代)
- 乗務員証に優良運転者表示があるように、UD研修修了証も乗務員証と一緒に掲示できるようにしてほしい(50代)
- 修了証があることのメリットがドライバーに認知されることが必要、少し抵抗感があるように思う(20代)
- 有効となるには社会インフラがまだ十分整備されていないと感じました(60代)
- 実技試験があっても良いのかなと思いました(40代)
- 修了証を発行するのなら、駐車場などを使って実体験が必要だと思う(40代)
- たった1日で全部の内容を把握できる人はほとんどいないと思います(40代)
- 一度の研修でユニバーサルドライバーとしての知識、技術がどれだけのレベルのものになるか?人によってサービスの質に差が出そうです(30代)
- 実際、現場で対応できるかが重要(50代)
- 個々の認識の違いがある。その統一のためにみんなが同じ認識を持つことが大事(40代)
- 良い経験ができたと思うが、修了証をもらうほどではないと思う(30代)
- 将来的には公的資格への格上げも検討すべきだと思う。そうすればドライバーの資質向上と業績向上につながれると思うから(60代)

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: 5 万 5,042 名



[概要]

- * この設問については、すでに全乗務員を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、61.7%（3 万 3,966 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（40.7%、2 万 2,395 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14.0%（7,690 名）ほど寄せられた。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ある。
- ・ その一方で「介助としての料金が必要ではないだろうか。ドライバーの負担が多いと感じる」、といったコメントも見受けられた。さらに「保険に加入してまで行うことなのか。福祉タクシーを活用すれば良いのではないか」「介助は職業として成り立っているもので、タクシー運転手にできるものではない。簡単に考えているのではないか」というコメントも寄せられた。実施機関は、受講者に対してその旨の十分な説明が必要と思われる。

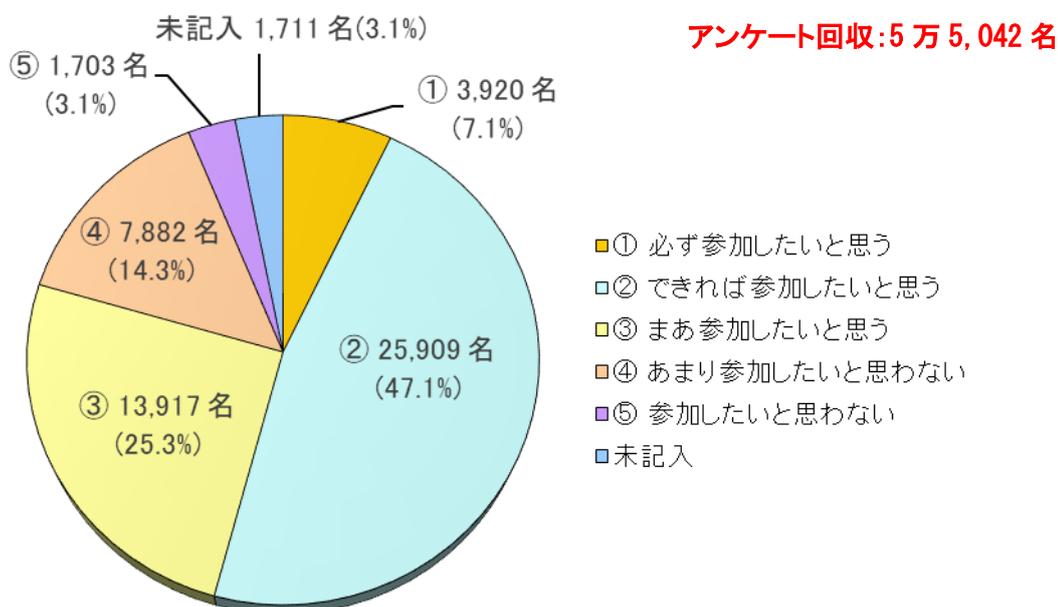
* 「賠償保険」に対する付記コメントについては、次ページを参照ください。

Q. 9 「賠償保険」に対する付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,628名のうち、Q.9の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述されたコメントから抜粋して紹介します。

- どのくらい役に立つのか、どれくらいの方がこの補償を活用したのか知りたい(40代)
- 安心して接客できるが、補償額の1,000万円が高いか安いかは判断できない(60代)
- 命にかかわることなので金額は高くてもいいと思う(例5,000万円)(40代)
- 年額が高くてもいいので補償を多くしてほしい(40代)
- 最高額を無制限にしてほしい。何も無いに越したことはないが(40代)
- 事業者が負担していただくと安心して接客できる(40代)
- 乗務員が負担するものではないと思う(50代)
- 保険料は個人負担ではなく、業界全体で国からの支払いにしてほしい(50代)
- 国が負担もしくは免責にすべき(50代)
- 会社なら会社の保険があるのでは? 個人でなら加入を考えたいです(50代)
- 免責金がなければ、なお良いと思います(50代)
- ドライバー全員が受けられるようにしてほしい(40代)
- 受講者には会社が強制的に入るシステムにしてほしい(60代)
- 制度の詳細を説明されていないので何とも言えない(30代)
- どのような際に保険適用となるのか全く不明(50代)
- なくてもよい(50代)
- PRはやめてほしい。わざと保険狙いの人が増えそう(40代)
- 手当をつけてほしい(40代)
- 保険に加入してまで行うことなのか。福祉タクシーを活用すれば良いのではないか(40代)
- 介助としての料金が必要ではないだろうか。ドライバーの負担が多いと感じる(50代)
- 介助は職業として成り立っているもので、タクシー運転手にできるものではない。簡単に考えているのではないか(60代)

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。



[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(7.1%:3,920名)」「できれば参加したい(47.1%:2万5,909名)」といった積極的な参加組が54.2%に達した。ここに「まあ参加したい(25.3%:1万3,917名)」の弱腰派の参加者を含めると、実に8割(79.5%)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、「タクシードライバーとしてスキルアップし、誇りをもって仕事したいため」「お客様の価値観は非常に多様化しており、経験則のみでカバーすることが困難であり、系統化された教育が必要と思われるため」といった向上派が目立った。
- ・また、「できれば参加したいと思う」の回答者からは、「内容が有意義であれば」「繰り返して覚えることが必要だから」と、復習意欲も伺えた。
- ・それに対し、「あまり参加したいとは思わない(14.3%、7,882名)」「参加したいと思わない(3.1%、1,703名)」と回答した受講者からは、「有料では参加しない」「日常業務に支障をきたす。賃金保証がない、日常であまり使わない、基本的に仕事で覚えるという考え方のため参加したいと思わない」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.10 「フォローアップ研修」に対する付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,638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】

- いざその状況になったとき、不快なく満足な対応ができるようにするため(30代)
- 知らないことがあるのか、ないのかも分からないので、トラブルにならないようにしたい(50代)
- どんなお客様が乗車されたとしても自信を持って対応できるようにしたいため(30代)
- お客様の価値観は非常に多様化しており、経験則のみでカバーすることが困難であり、系統化された教育が必要と思われるため(60代)
- 時代のニーズに合った研修を受けたいと思ったから(20代)
- 介助を必要とされている方へ少しでも力になればと思って(50代)
- タクシードライバーとしてスキルアップし、誇りをもって仕事をしたいため(50代)
- もっと的確でスピーディーにできるようになりたい(50代)
- 繰り返し学ぶことで身につくと思われる(60代)
- どの業界にも再研修はあり、そのたびに自分自身がちゃんとできているか再確認もでき、さらに向上できると思うので(50代)
- 新しい技術を学び、お客様に貢献するため。巡り巡って自分のためにもなる(30代)
- 技術や知識を得るとサービスなど接客に自信が出るため(60代)

【できれば参加したい・参加したいと思わない】

- 内容が有意義であれば(50代)
- 繰り返して覚えることが必要だから(70代)
- 一般乗務員と区別してくれるなら(40代)
- 無料であればぜひ参加したい(60代)
- 有料では参加しない(20代)
- 実習を除いてただテキストを読み進めるだけだから(20代)
- 座学ばかりなので。実際の営業で身につくと思う(50代)
- 座学ではなく実技ならば参加します(30代)
- 実践にて解決できない問題に直面したときなど、改めてお願いしたいと思います(60代)
- 日常業務に支障をきたす。賃金保証がない、日常であまり使わない、基本的に仕事で覚えるという考え方のため参加したいと思わない(30代)

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。

2020年度までの回答者数： 5,636名

2020年度までの受講者数：5万5,042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、2011年（平成23年）の第1回UD研修開催から累計で11.5%（6,327名）の受講者からご意見をいただき、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 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。
- ・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／タクシー運転手以外にも広めてほしい。乗る方のマナー問題もある ほか。
 - ◇講義について／講義が一方通行で、現場の声やお客様の声を聴かされても頭に入ってこない。我々の普段の仕事の中で困ったことやどうすべきなのかの質疑応答コーナーを作ってほしい。
 - ◇研修について／なぜこの研修が必要なのかを冒頭に説明いただいたので、スッと頭に入ってきました など多数。
- ・また、一部受講者からは「タクシー業界の研修や講習に参加すると、毎回「めんどくさい」などの声が聞こえるのが残念」などの声もあった。
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.11 「今後学びたい研修テーマ」や「その他、お気づきの点」 回答者の付記コメント

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)UD研修受講者アンケート回答者5,638名のうち、Q.11の付記コメント(ご意見・ご要望等)に記述された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》

- ユニバーサルドライバーのことがもっと知りたい(50代)
- 修了者、2年後または5年後に更新研修などで新しい情報や事例をテーマに行ってほしい(50代)

- ヘルパーや同行援護の資格の習得を勧めるのも良いと思います(50代)
- 女性ドライバーが体格のいいお客様を動かすときに負担がかからないような方法。もしくは代車の手配をしてもらえるのか?対応や方法を考えてほしい(60代)

- 接客場面でのよくあるNG事例を学びたい(20代)
- 接遇、諸先輩の好事例(または悪事例)の応用展開(50代)

- 接遇に関するロールプレイ研修があれば参加したい(50代)
- さまざまなシチュエーションでの対応について他の乗務員さんと意見を共有できるような研修があると、学びがあって普段の乗務に生かしやすいと思います(20代)

- 障がい者に対しての接客をもう一步踏み込んで学びたい。特に手話がスムーズにできれば嬉しい(70代)
- 『接遇』の仮想演習を取り入れてはどうか。研修参加者はその対応を思考・ディスカッションし評価する(70代)
- もっとドライバーのリアルな声と対応の仕方を学びたい(40代)
- 障害を持ったお客様によって接遇が異なるので、それぞれをもう少し詳しく知りたいです(30代)

- 認知症に関すること。介護有資格者レベルでなくとも、基礎的な対処方法などを具体的にイメージしやすいように(50代)

- 人工透析などの実際の病人に対して、具体的な研修をもっと見たいです(40代)
- だいたいこれまで体験しているケースが多かったが、経験の少ない内部障がい者などについて、もっと具体的なケースに基づいて対処の仕方について学びたい(50代)

- 実際に路上で車いすや視覚障がい者への接遇を研修できれば、いざというとき落ち着いてできそう(40代)
- ロールプレイで実技対応研修すればもっと身につくのでは?(50代)

- 県内のバリアフリーの場所、食事場所(50代)
- 酸素ボンベ、透析患者のお客様との対応を実際にビデオや写真などで見て確認したかった(20代)

- 車いす以外で、足の不自由な方への対応や、視覚障害のある方の対応をやってほしい(50代)
- 片マヒ移乗者のサポート方法。具体的にどこを支えればいいのか、現場で知り得ていくのではなく、こういったケースにはこのようにサポートするなど事例を紹介してほしい(60代)

- 認知症のお客様などの対応の仕方には正解がないし、少しでも変な言動をしまえばトラブルになると思うので、そういうお客様へのいろいろな対応のDVDなどがあれば見たいと思った(20代)

- 車いすの方の乗車方法、シートベルトの締め方など、復習することが必要だと思います（50代）
- 重量のある車いすが車内に入っている様子など、イメージしやすくなる映像も欲しい（20代）

- 実際の JPN TAXI を使って、座席の折り畳みから乗車までや、車いすのお客様になって座席を折りたたんで乗せてもらうまでをやりたかった（50代）

- 介護との境界線（40代）
- 今後出てくる問題が何かによるが、社会福祉に対する研修があれば学びたい（30代）

- テキストの読み上げが多いので、実演をもっと取り入れてほしい（60代）
- 救命講習会を年1回ほどやってほしい（60代）

- 身体などに障害のある方からのクレームなどがあれば知りたい（30代）
- 実際にハンディのある方から、もう少しお声（良いことも悪いことも）をいただければ、実感できることが多いと思います（40代）

- お客様アンケートやレポートに基づいた研修があれば良いかと思います（40代）
- 講義が一方通行で、現場の声やお客様の声を聴かされても頭に入っていない。我々の普段の仕事の中で困ったことやどうすべきなのかの質疑応答コーナーを作してほしい

- 外国人の方への接客方法。言語の学習では間に合わない場合もあるので（20代）
- 車内で使える簡単な英会話、中国語会話（50代）

- AED使用方法の実演などの救護方法、救護義務に関する研修（40代）
- 乗車時の事故防止について対応の仕方や、こんなときどうするの対応についても研修してほしい（60代）

- 事故回避の研修をしてほしいです（30代）
- 困ったお客様に対する接し方など、事例を挙げて紹介してほしい（60代）

- タクシー協会に寄せられる問い合わせや事例をもとに、ドライバーとして必要な知識の研修（30代）
- リアルな現場の声や対応マニュアルなど作ってほしい（40代）

- 福祉タクシーとの決定的な違いを教えてください（50代）
- 女性タクシー乗務員として頑張るために、さまざまなことを学びたい。学びの場が欲しいです（50代）

- 《その他お気づきの点》
- UD タクシーでの車いす乗車を普及させるには、行政が追加料金の負担をすべきと考えます（50代）

- 現段階での車いす乗車は、装置の設置時間や手間（例えばターンテーブルの設置など）を考えると、まだまだ課題があると感じました（50代）

- 以前、真夏の暑いときにタクシー乗務員さんが JPN TAXI の対応をしていましたが、狭い道で大変そうでした。車いす利用者が安心して乗られるのはありがたいけれど、乗務員の負担も考えてほしい（40代）

- 早く JPN TAXI が100%導入されるようになればと思います。そうすれば、有料研修でも参加したくなると思います（50代）

- JPN TAXI への乗降がもう少し簡単になるといいなと思います。乗務員だけでなくお客様も楽になると思うので (50 代)
- タクシー運転手以外にも広めてほしい。乗る方のマナー問題もある (50 代)
- 初心に帰って気づかされることがありました (60 代)
- 講師の話は実際の経験談が入っているので、参考になりました (30 代)
- 障害がある方を特別視するのではなく、同じお客様として寄り添って対応する姿勢を学びました。ありがとうございました (50 代)
- 明日はわが身となり得るので、参考になりました (50 代)
- タクシー業界の研修や講習に参加すると、毎回「めんどくさい」などの声が聞こえるのが残念 (50 代)
- ドライバー個人の研修よりも、事業主（社長・所長）の方に受けてもらいたい (40 代)
- 内容的に「思いやり」が大半を占める研修であると感じた。これは大人が“学ぶ”というより、子供が“体験”すべきことで、いずれはこういった研修がなくても業務が行えるようになれば良いと思う (50 代)
- 若い乗務員さんに、この研修は大切だと伝えたいのでこれからも続けてほしい (70 代)
- ヘルパー2 級を取得して 7 年間介護をやりましたが、今では忘れかけていたことが多かったので勉強になりました (60 代)
- お客様への対応、会社としてのあり方など、個々それぞれの考えや方針があるものかと思いますが、とても面白く刺激を受けました。UD 研修時だけでなく登録時の研修や、またタクシー会社社長や役職の方などにも聞いてほしいです (50 代)
- 今までこんなにタクシードライバーのレベルが低いとは思いませんでした。当たり前に行っていることがお客様に喜ばれます。まだ新人ですが、今日の研修を生かせるよう頑張ります。本当に今日の講習良かったです！ (60 代)
- なぜこの研修が必要なのかを冒頭に説明いただいたので、スッと頭に入ってきました
- 今までやってきたことと併せ、これからのタクシーのあり方に役立てたい (60 代・運行管理者兼営業課長)
- 非常に分かりやすい説明でしたが、経験を積まないと分からないこともあると思いました (40 代)
- 障がい者の方や怪我・病気の方がタクシーを利用する際の共通ルールなども発信していくべきだと思います。お客様である以上、一定のルールは守ってもらうべきです (40 代)
- ユニバーサルドライバーの位置づけ、介護福祉サービスとの境界線が不明瞭で、ヘルパー資格すらない状態でどこまでお客様にサービスを提供するのかが曖昧である。介護福祉サービスとの差別化を徹底すべき (30 代)
- 例えば、車を離れる際にユニバーサルドライバーのシールで路上駐車ができるようになるとかあればいい。そのためには、乗務員の質が問われることになるとは思います (50 代)

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
<https://www.zenfukukyo.jp>