

湘南交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会地域計画

1. タクシー事業の適正化・活性化の推進に関する基本的な方針

平成21年10月、「特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する法律」の施行に伴い、特定地域の指定を受け、地域計画の作成、当地域計画の実施に係る連絡調整その他タクシー事業の適正化及び活性化に関する必要な協議を行うために当協議会が設置されたところであるが、地域計画の作成にあたっての「タクシーの公共交通機関としての役割・責務」、「タクシー事業の現況」、「取組みの方向性」は以下のとおりであり、当時の現状認識のもとに地域計画が作成されたものである。

①湘南交通圏におけるタクシーの公共交通機関としての役割

- ・タクシー以外の公共交通機関は時刻及び路線を定め輸送を担っているのに対して、タクシーは利用者ニーズに合わせたドア・ツー・ドアの輸送を担っている。20年度は1日あたり約13,400人（法人タクシー）を輸送。
- ・湘南交通圏の営業形態は駅待ち・車庫待ちが中心であり、駅から自宅、自宅から目的地へと必要な時に必要な場所に移動できる年中無休の営業体制により、地域の生活交通に欠かせない公共交通機関である。夜には、終電、終バスが終わった後の足の確保や高齢者等の重要な移動手段として機能している。また、湘南交通圏は無線による配車の比率が高く固定客が多いという特色から、地域にとって極めて重要な移動手段となっている。
- ・鎌倉市、逗子市、葉山町の地域は三浦半島の付け根に位置し、相模湾に面した気候温暖な地域で、古くは避暑地別荘地として、高度成長期以降は通勤圏である京浜地区のベッドタウンとして発展した地域である。
- ・しかしながら、宅地造成が進んだ時代から30年以上が経過し、現在では住民の25%超が高齢者となり、県下で最も高齢化率が高い地域となっている。このため、高齢者の買い物・通院などの利用が多く、安心して利用できる親切・丁寧なサービスを展開し地域の福祉に貢献している。
- ・鎌倉市と葉山町では、高齢者、障害者のためのタクシー利用券の交付がなされており、交通弱者の移動手段として利用頻度が大変高い状況である。また、逗子市においては、介護保険の特別給付として、指定を受けたタクシー事業者によるサービスを提供しており、登録人数100名を超える要介護者の通院などの交通手段として社会福祉に貢

献中である。

- ・湘南交通圏は古都鎌倉を有する地域であるため、四季折々の時期に県内外や外国から多数の観光客が訪れる県内有数の観光地である。このため、祝祭日のみならず平日にも観光客が訪れ、観光スポットの案内等、観光客の要望に応えた運行に心がけ、鎌倉地区の観光産業の役割に貢献している。
- ・鎌倉地区は、古くからのまちなみが形成されており、道路拡幅などの道路施設整備が難しいことから比較的狭隘な道路が多い。また、住宅が高台等に多数点在していることなどから、路線バスの運行が困難な地域においては高齢者を含んだ移動制約者の移動手段として地域に密着したサービスを展開しており、生活交通として欠かすことのできない公共交通機関である。

②タクシー事業の現況

* タクシー需要の減少

- ・法人タクシーの輸送人員は、規制緩和以前の平成 13 年度と比べ平成 20 年度では年間約 530 万人（1 日当たり約 14,500 人）から年間約 489 万人（1 日当たり約 13,400 人）へと約 1 割減少している。特に、平成 20 年秋以降は世界的経済危機の影響により、一般利用者のみならず、観光客並びに経費圧縮を進める企業等のビジネス利用も減少しており、平成 21 年 9 月の 1 ヶ月の輸送人員は約 37 万人と平成 20 年 9 月の 1 ヶ月の約 40 万人に比べ約 8% 減少しており、今後も経済回復が進まない限り、輸送人員の大幅な回復は難しい状況であると考えられる。

* 規制緩和によるタクシー事業者及び車両数の増加

- ・平成 14 年 2 月の需給調整規制撤廃等を契機に、新規参入事業者の増加及び新規事業者による増車、既存事業者の増車も行われてきた。
- ・平成 20 年から業界で減車による取組が行われ、平成 20 年 7 月の 429 台から 21 年 9 月の 411 台と 18 両の減車を実施しているが、タクシー事業者数は平成 14 年 3 月末に比べ平成 21 年 9 月末では 10 社から 13 社へと 3 社（約 30%）増加、車両数は 381 両から 411 両へと 30 両（約 8%）増加している。平成 21 年 12 月 22 日の第 1 回協議会において、関東運輸局から適正と考えられる車両数として 3 パターン（実働率を 90%、86%、80%としたときの車両数約 310 両、約 350 両、約 350 両）について示しているところであるが、平成 21 年 9 月末現在の車両数とは大きな差が認められる。

* 輸送実績の悪化

- ・湘南交通圏では、供給されるタクシー車両数は増加した一方で、タクシー利用者数が減少している結果、タクシー 1 両当たりの走行キロは平成 13 年度と比べ平成 20 年度では 215.9 km から 200.5 km へ、実車率は 51.5% から 50.2% へ、実働率は 85.5% から 79.1% へ、いずれも低下しており、タクシー 1 日 1 車当たりの運送収入も 43,213 円から 41,553 円へと、約 4% 減少するという実態となって

いる。

- ・ さらに、平成 21 年 9 月の実績では、実車率 48.8%、実働率 81.5%、1 日 1 車当たりの運送収入は 37,054 円と、実働率を除く輸送実績は一層悪化している。
- ・ 一方で、化石燃料価格の高騰、高止まりや安全対策等の経費の増大等により、営業収益は悪化傾向にある。このように、事業経営は非常に厳しく、こうした状況が改善されなければ、タクシーの地域公共交通としての機能が更に低下することが懸念される。

*** 運転者の労働条件の低下**

- ・ タクシー 1 両当たりの運送収入の減少は、歩合制賃金を主体とした賃金体系の中、運転者の賃金の低下をまねき、神奈川県 of タクシー運転者の年収は平成 4 年の 480 万円をピークにその後低下傾向となり、平成 13 年以降は 300 万円から 380 万円と低い水準で推移している。
- ・ 平成 19 年 12 月には運転者の労働条件向上等のために運賃改定を実施したものの効果として表れておらず、營收額の低い労働者においては神奈川県の最低賃金に抵触する可能性もあり、現状の賃金水準では、日常生活の維持もままならない状況にもなっている。

*** タクシー運転者の高齢化**

- ・ 労働時間についても、神奈川県 of タクシー運転者は神奈川県の全産業平均よりも労働時間が長い。その差は 20 年度では年間 144 時間となっている。また、若年層の就職先としての魅力が低下しており、昭和 51 年度の運転者平均年齢 39.3 歳から年々高齢化が進み平成 20 年度には 58.1 歳となっている。こうした高齢化の進展が交通事故多発の要因となるとともに、IT 技術を用いた先進的なサービス対応が難しいとの指摘も一部ではある。
- ・ 低賃金、長時間労働のため若年層の新規労働者の就職は減少している。一方ではタクシー運転者の多くは高齢者で成り立っているために、他産業への転職も難しい職種となっている。

*** 需給バランスが崩れたことによる社会的影響等**

- ・ タクシーの需要が減少する中、収入を確保しようとするあまり無理な運転をおこなうことにより、神奈川県内のタクシーにおける交通事故件数が大幅な減少傾向になっていない状況である。人身交通事故発生件数で見ると、神奈川県内の事故件数は平成 13 年度以降、毎年度減少しているのに対して、タクシーの事故件数は 13 年度から 19 年度まで 2,100 件から 2,300 件で推移している。20 年度は 1,900 件と減少しているが依然として事故件数が高止まりの状態である。
- ・ また、一部の利用者や地域住民より、接客不良や交通マナー等に対する不満の声も聞かれるため、苦情ゼロを目指した接客及び運転マナーの教育の充実を図り、質の高いサービスを提供する。

- ・湘南交通圏は駅待ち、車庫待ちが営業の中心であり、駅構内は関係者による管理・運営が行われ、適正に秩序が保たれてタクシーによる交通渋滞の発生は少ない。しかしながら、大船駅など一時的に待機スペースから公道に溢れる場合もあり、交通の安全性・円滑化を妨げ、交通渋滞の要因にもなっており、これを解消するため、更に街頭指導等を推進する必要がある。

*** 神奈川のタクシー業界の取組**

タクシー業界では、経営の効率化・合理化、安全性の維持・向上、利用者のサービス向上のため地域社会において様々な取組を推進している。

- ・社会的協力（地域社会への安全安心への貢献）

子供 110 番、不法投棄通報タクシー、防災タクシー、子育て支援タクシーの導入 等

- ・福祉の向上

視覚障害者の利便向上として点字シールの表示（社名・車番・電話番号）、身体障害者・精神障害者・難病患者への割引、移動制約者のケア輸送の推進 等

- ・運行の効率化・環境対策

デジタルGPS-AVM機器導入による計画的配車（空車走行キロの削減）、グリーン経営認証取得の推進、低公害車への代替、アイドリングストップ車の導入 等

- ・利用者の利便向上

電子マネー、クレジットカード決済機器の導入、ETC車載機器の推進、サービス向上研修の実施 等

- ・労働条件の改善

デジタルタコグラフ導入による運行管理、シフト交番等の見直し、ドライブレコーダーや防犯カメラ等の導入、車両のAT化 等

- ・安全対策

事業用自動車事故防止コンクールの実施、社内無事故コンクールの実施、セーフティチャレンジコンクールへの参加、等
幅広い分野で様々な取組を実施している。

神奈川タクシー協会鎌倉支部の運営による運転者の登録制度の実施、運転者指導、忘れ物や苦情処理対策、業界全体で禁煙タクシーの導入、タクシーに関する広報活動に取り組んでいる。

*** まとめ**

上記のように、タクシー事業の直面する需要の低迷、供給の過剰、労働環境の悪化、交通問題の発生、サービスレベルの低下等の様々な問題があるなかで、公共交通機関としての役割を果たすため、タクシー業界としても多様な努力を実施しているところであるが、さらに創意工夫の余地があるものと考えられる。例えば新たな観光需要の開拓、

観光に関するPR、丘陵地など交通不便地域の高齢者等の輸送など新たな需要を開拓する可能性が高い地域でもある。しかしながら、現状のような需給がアンバランスな状態では、状況の抜本的な改善は困難であるとともに、地域密着型のサービスや福祉などの社会貢献が困難になるものと思われる。

③取組の方向性

①②において分析した、タクシーの役割、現況、課題を踏まえ、以下の項目ごと具体的な目標を設定する。

各目標の実現を図るため、各タクシー事業者は利用者に対して安全・安心で良質なサービスを提供するサービス産業であるとの自覚をもち、公共交通輸送機関としての責務を果たすため、積極的な取組を進めるべきである。

また、タクシー事業者以外の関係者についても、タクシーが公共交通機関としての機能を十分に発揮できる環境の体制づくりに必要な協力を行うものとする。

協議会は、事業者が取り組む目標の達成状況について検証し、タクシー事業者等関係者に対し、目標達成のための事業の進捗を促す。また、協議会に参加していない関係者（タクシー事業以外の公共交通輸送事業者等）に対しても、地域計画に定める目標の実現に協力するよう要請することとしたい。

なお、協議会は地域計画に基づきタクシー事業者が行う特定事業計画が円滑に進捗していない場合は、必要に応じて地域計画を見直すものとする。

- タクシーサービスの活性化と良質なサービスが選ばれる環境づくり
- 安全性の維持・向上
- 環境問題への貢献
- 交通問題、都市問題の改善
- 総合交通ネットワークの一員としての機能向上
- 観光立国実現に向けての取組
- 防災・防犯対策等社会への貢献
- タクシー運転者の労働条件の悪化の防止、改善、向上
- 事業経営の活性化、効率化
- 過度な運賃競争への対応

2. タクシー事業の適正化・活性化実施3年間の取り組み状況

平成22年4月、本地域計画が作成され、同計画に基づきタクシー事業の適正化・活性化の推進に取り組んできており、タクシーを取り巻く現状は計画作成時と大きく変わるものではないものの、改善の傾向が見られている。
タクシーを取り巻く3年間の状況は以下のとおりである。

適正化・活性化事業取り組み

◆タクシー需要の動向

- ・湘南交通圏における法人タクシーの輸送人員は減少傾向にあり、規制緩和以前の平成13年度と比べ平成23年度では年間530万人（1日当たり約14,500人）から年間約458万人（1日当たり約12,500人）へと大きく減少している。特に平成20年以降はリーマンショックに端を発した世界的な経済危機、原油の高騰高止まり、東日本大震災、ギリシャの経済破綻によるヨーロッパの金融不安等、日本経済の回復の兆しが不透明な状況下において、一般の利用者のみならず、経費圧縮等を進める企業等のビジネス利用や外国人旅行者も減少しており、輸送人員の大幅な回復は難しい状況。

◆特定地域指定後の車両数及び輸送実績の推移

- ・特定地域指定後、湘南交通圏では適正化事業への取り組みが実施され、平成20年7月11日に比べ平成24年9月30日では、法人タクシー車両は429両から389両へと40両減少した。
- ・法人タクシー1両あたりの走行キロは平成20年度と比べ平成23年度では200.5kmから193kmへ、実車率は50.2%から49.4%へと低下している。1日1車あたりの運送収入も41,553円から39,485円へと減少している。
- ・しかしながら、日車營收を対前年同月比率で見た場合、平成23年11月より平成24年9月まで連続して対前年同月比を上回っており、需要の減少の底から回復の兆しが現れてきている。
- ・経営収支に大きな影響を与える燃料（LPG）価格は70円台から80円台半ばの高値安定で推移しており、厳しい経営状況を更に圧迫する要因の一つとなっている。

◆運転者の労働条件の改善状況及び高齢化の状況

- ・タクシー1両あたりの運送収入の減少は、出来高払の歩合制賃金体系、供給過剰による労働環境の悪化により運転者の賃金の低下をまねき、神奈川県運転者の平均年収は、平成20年に354万円、平成21年はリーマンショックによる経済の悪化により308万円、と減少していたが、平成22年は342万円、平成23年には320万円と適正化及び活性化事業の取り組みの進行により改善してきている。
- ・神奈川県のタクシー運転手の月間労働時間は、平成20年に193時間、神奈川県全産業男性労働者181時間と比較すると12時間超過している、21年、22年も労働時間の

格差が広がり特に21年は月間24時間超過している状態にあったが、平成23年にはタクシー運転者188時間、全産業男性労働者181時間と格差が7時間に短縮され勤務時間の改善が図られた。なお、勤務時間の改善にはデジタル式タコグラフの導入及びその活用により、運行管理の適正化が図られたことも改善要因として考えられる。

- ・ しながら、勤務時間の改善が進む中で、運転者の高齢化が更に進み、平均年齢が23年度には57歳となっており、若年層の新規採用が減少している状態。また、他産業からの転職先として、中高年の雇用促進を担っている業種となっていることも平均年齢の上昇に歯止めがかからない要因の一つとなっている。

◆ 需給バランスが崩れたことによる社会的影響・公共交通としての機能

- ・ 交通事故に関しては、事業の適正化及び活性化への取り組みによる運行管理の指導教育の充実・強化及び「事業用自動車総合安全プラン2009」への取組により、重大事故が平成22年は80件、23年は73件と減少してきているものの、依然として発生件数が多いのが現状である。
- ・ タクシー利用者からは、良質な接客へと改善が進んでいるとの意見がある一方で、一部には地理不案内に対する不満の声がある状況。
- ・ 交通弱者への対応としてUDタクシー車両の導入が自治体から要望されており、地域公共交通確保維持改善事業費補助金交付要綱（国土交通省）に基づく補助を活用して、神奈川県内のUD車両数は98両となっており、自治体と調整・検討し利用者の利便向上を進めているところである。

◆ 湘南交通圏のタクシー業界の地域指定後3年間の取り組み

- ・ タクシー業界では、供給過剰の解消に向け、適正化事業（事業再構築）に取り組むと共に、地域計画に示した数多くの特定事業から自らが取り組む事業について国の認定を受け真摯に実施してきた。取り組んだ認定特定事業は次のとおりである。

地域計画目標①「タクシーサービスの活性化と良質なサービスが選ばれる環境づくり」

- ・ 運転者のマナー向上のための教育・研修の充実
- ・ ケア輸送サービス充実のために介護資格等の取得及びケア輸送従事者研修会受講の促進
- ・ タクシー事業者における地理教育の徹底
- ・ デジタル式GPS-AVM無線機器の導入と効率的な配車（共同配車センター設置）

地域目標②「安全性の維持・向上」

- ・ 映像記録型ドライブレコーダーの導入
- ・ ドライブレコーダー・デジタル式タコグラフ等を活用した事故防止教育の実施
- ・ アルコールチェッカーの導入

地域計画③「環境問題の貢献」

- ・ ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入促進

- ・アイドリングストップ運動の促進
- ・デジタルGPS-AVM機器導入による計画的配車の実施（車両位置情報をリアルタイムに管理）

地域計画④「交通問題、都市問題の改善」

- ・客待ちタクシーによる道路混雑防止のための対策の構築

地域計画⑦「防災・防犯対策等社会への貢献」

- ・都市における治安維持への協力

地域計画⑧「タクシー運転者の労働条件の悪化の防止、改善・向上」

- ・デジタル式タコグラフの活用など運行管理の徹底による労働時間の短縮
- ・ドライブレコーダーや防犯カメラの導入

地域計画⑨「事業経営の活性化、効率化」

- ・勤務シフトの転換などによる効率性の向上とこれに伴う1台当たりの生産性の向上
- ・デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車（再掲）
- ・⑥「観光立国実現に向けての取り組み」については、湘南交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入がされている。

◇3年間の取り組みのまとめ

・また、地区住民の利便向上策として羽田空港への定額制運賃の導入や、交通弱者の移動円滑の取り組みとしてのUD車両の導入に取り組み、地域自治体との関係の構築及び強化等、地域貢献度の高い活性化事業に努めてきたところである。今後も、地域の利用者ニーズを適確に応えられるよう自治体との関係強化に努めるとともに、公共交通機関としての役割を十分に発揮できるようサービス向上に取り組むことが必要である。

3. 地域計画の目標

1. で述べた「タクシーの公共交通機関としての役割・責務」、「取り組みの方向性」は現時点においても大きく変わるものではなく、引き続き地域公共交通機関としての機能を十分に発揮できるよう取り組むことが重要であることから、2. のタクシー事業の適正化・活性化実施3年間の取り組み状況を踏まえ、目標の一部を見直したものである。

①タクシーサービスの活性化と良質なサービスが選ばれる環境づくり

- ・タクシー事業に求められているのは、ドア・ツー・ドア輸送の特性を生かした公共交通機関としての責務を果たすために、安全で安心な良質のサービスを提供することである。そこで、サービスレベルの更なる向上を目指し、利用者が満足するサービスの提供を行うことを目的とする。
- ・また、利用者ニーズに対応した「いつでも、どこでも、だれも」がタクシーを利用できるようデジタルGPS-AVM無線等のIT技術を積極的に導入・活用できる体制を構築すべきである。
- ・そのためには、タクシー事業者が連携協力を図り、共同事業を実施していくことが重要である。また、事業者間において利用者に対する質の高いサービス競争を進め、その結果としてタクシー事業のサービスの向上を目指した活性化方策を実施する。
- ・湘南交通圏では高齢者の日常生活の足として、日々の買い物、通院などの利用形態が多く、無線配車による依頼が多い。このため、事業者が共同してデジタル無線を導入し利用者の利便向上を図る必要がある。
- ・逗子市、葉山町では地域内に総合病院がなく、近隣である横須賀市、横浜市、鎌倉市の総合病院に通院している。通院に際し、鉄道・バスの便が悪い地域ではタクシーの利用頻度が高い。このような状況を踏まえて、マイ・タクシー制度等を導入し顧客のニーズにあったサービスを展開する。
- ・新たな需要の喚起策については、少子高齢化社会における個人需要の開拓に向けた取組を実施し、サービスの活性化を図るものとする。活性化のためには、様々なニーズに対応した車両の導入を促進するとともに、運転者に対する介護ヘルパー資格取得の促進及び福祉運送・子育て支援運送にかかる研修教育制度の導入・充実を進め、福祉関係運送に取り組むものとする。
- ・サービス向上及び改善を更に進めるために、法人協会の利用者モニターの意見を取り入れ、利用者の声として事業に反映させることも必要であるため、モニター意見を尊重し積極的な改善を図っていく。

②安全性の維持・向上

- ・公共交通機関として「安全・安心で良質なサービスの提供」を行うためには、安全性の維持・確保・向上について不断の努力で臨み、社会的な信頼を向上していく必要がある。

- ・法人事業者団体では、それぞれ具体的な事故削減目標を掲げ、事故削減に取り組んできたところであるが、国土交通省の「事業用自動車総合安全プラン 2009」を確実に実施するため、関東運輸局が主宰し、法人・個人事業者団体が参画する関東地域事業用自動車安全対策会議による「関東地域事業用自動車安全施策実施目標」における事故削減のための対策に着実に取組みつつ、今後10年間で死者数、人身事故件数をともに半減する目標を上回る改善率を目標とする。

③環境問題への貢献

- ・政府は、温室効果ガスの削減目標について、1990年比で2020年までに二酸化炭素排出量を25%削減することを表明している。
- ・こうしたことから、供給過剰状態の解消による実車率の向上や、効率的な配車による無駄な走行の削減、環境適応車の積極的な導入等により、政府目標の達成に貢献するよう取り組むこととする。
- ・また、神奈川県が導入を推進している電気自動車についても、環境問題に大きく貢献することからタクシー業界として、導入を推進していくことを目標とする。

④交通問題、都市問題の改善

- ・湘南交通圏は全国でも有数の観光地である鎌倉を中心に逗子・葉山地区からなり、比較的狭隘な道路も点在しているため、運行に際して交通ルールを遵守し交通問題等を発生させない取り組みを推進し交通環境を改善することを目指す。
- ・また、駅周辺、商店街等における乗車待ちタクシーによる一般交通や地域の経済活動への影響を考慮するとともに、歩行者の安全性に配慮した改善策を推進する。
- ・具体的には、交通問題の発生のある地域において指導を強化するほか乗り場における乗車待ち時間を計測することで、待ち時間の短縮や事故の削減に向けた改善策を推進する。
- ・地域の複雑な地理に熟知した乗務員教育等を更に徹底し、地域に根付いたサービスを提供し、住民に信頼され利用される地域公共交通としての役割を強化する。

⑤総合交通ネットワークの一員としての機能の向上

- ・各自治体では、通常、都市計画や交通計画のなかに市民の交通手段として鉄道、バス等を公共交通として位置づけしているところであるが、タクシーに関しては、その対象となっているケースは依然として極めて少ないのが現状である。
- ・しかしながら、タクシーは高齢化を支え子育て世代を支援する機能を有し、鉄道等其他の地域公共交通とのネットワークの一部であり、面的輸送が可能であるタクシーに関し、各自治体における位置づけを高めることが求められている。
- ・鉄道やバスなどその他の公共交通機関と連携したネットワーク機能の構築及び向上を目指すとともに、関係自治体の都市・交通政策等と一体となった住民サービスの向上を目指す。

- ・高齢化が進む地域社会への対応ニーズの高まりに適切に対応すべく、福祉輸送への対応を推進する。
- ・地域の移動制約者に対する外出支援など、介助サービス事業への取り組みを積極的に推進する。
- ・地域の警察・消防などと連携して急病人や高齢者、障害者などを対象とした緊急配車への取り組みを進める。
- ・地域の子育て支援策を更に充実させ安心して外出できる環境への取り組みを積極的に進める。
- ・また、新たな都市計画、開発などから生まれる新たな需要に対しても、公共交通機関として適切な役割を果たしていく。
- ・鉄道機関の交通障害発生時の代替輸送機関として適切な役割を果たしていく。

⑥観光立国実現に向けた取組み

- ・タクシーは「ドア・ツー・ドアのサービスができ個々の運送にあたっては臨機応変に利用者の要望に応じられる」という特性がある輸送機関である。地理不案内の利用者を目的地までの確に輸送することができ、かつ、荷物の負担を軽減できる。また、必要に応じて観光スポット、飲食スポットに関する情報提供や利用者の案内もすることが可能である。このような特性を活かして、高齢者や他の地方からの利用者に大きな利便を提供することができる。
- ・外国人観光客の誘致については、政府において外国人旅行者数を増加させるビジット・ジャパン・キャンペーンを実施している。具体的には、訪日外国人を2013年に1,500万人、2016年に2,000万人、2019年に2,500万人を目指した「観光立国」の施策が展開されている。また、2010年には羽田国際空港の拡張に伴い国際線ターミナルがリニューアルするため、羽田より湘南交通圏エリアを訪れる外国人の増加が想定され、快適な輸送サービスの提供を目指したタクシーとしてのサービス機能向上が必要である。
- ・湘南交通圏は国内有数の観光地域である鎌倉を中心に神社仏閣が多数存在するとともに、海山に囲まれた風光明媚な景観を堪能できる観光スポットである。また、四季折々に変化する景色等に観光客が多数訪れるため、観光名所等を案内できる乗務員の養成を進め質の高いサービス提供を推進する。
- ・また、観光名所と食事をセットにした観光ルート別タクシーについても観光協会・商工会議所・鉄道事業者等と検討を図り、何度でも訪れ乗車したい観光タクシーを目指す。
- ・さらに、内外の観光客に対して、タクシーの特性を生かしたサービス提供を図るため、地方公共団体、観光協会、旅行会社とタイアップした各種サービスを検討するとともに、PRについても協力体制を構築していく。
- ・女性観光客をターゲットにした女性観光案内ドライバーの更なる養成を進める。

⑦防災・防犯対策等社会への貢献

- ・湘南交通圏において、タクシーの特性を活かした災害対策や防犯対策に取り組み、地域社会の安全・安心への貢献を促進する。
- ・特に震災対策については、平成23年3月11日に発生した東日本大震災によって、帰宅困難者による混乱等が生じたことを踏まえ、国及び神奈川県、市町村において検討されている災害対策に協力するとともに、タクシー業界においても災害発生時における安全輸送を図るための対策についてルール作りを進める必要がある。
- ・地方公共団体や地域社会と連携した火災予防（通報協力）タクシー、防災タクシーの拡充に取り組み防災対策を推進する。
- ・また、子供の安全確保、犯罪防止等の取り組みとして、子供110番、タクシーパトロール等を拡大し地域の安全を守る活動を推進する。
- ・交通事故の削減、防犯・防災対策への貢献、安全問題への一層の寄与に向けた活動を推進する。

⑧タクシー運転者の労働条件の悪化の防止、改善・向上

- ・タクシー運転者の労働条件について法令の遵守はもとより、賃金、拘束時間、労働時間の改善・向上に努める。
- ・具体的には、賃金面で平成23年県内タクシー運転者平均年収320万円、県内全産業労働者（男性）平均年収581万円との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
- ・労働時間面においては、平成23年県内月間平均労働時間、タクシー運転者188時間、全産業労働者181時間の格差を可能な限り短縮するほか、拘束時間についても短縮することを目標とする。
- ・なお、就業者の事情により、就労日数及び労働時間を制限する必要がある者に留意する。
- ・また、高齢者が主体となっている嘱託・定時制運転者の上限年齢制の導入についても検討し、改善を目指すものとする。
- ・これらの目標を達成するための過程において、若年労働者にとっても魅力ある職場が実現され、高齢者問題の解消に繋がり、ひいては有能な人材の確保が可能となり、安全・安心で良質なサービスが提供できる環境が整っていくことになる。
- ・女性が働きやすい職場環境づくりに努めるものとする。
- ・運転者の身の安全を確保するため、営業車両の防犯設備を充実させるとともに、防犯訓練を定期的実施する。

⑨事業経営の活性化、効率化

- ・タクシー事業者が健全な経営環境の中で適正な競争を行った結果、安全・安心の確保を前提に、タクシー運転者に対して適正な労働条件が提供でき、公共交通機関として社会的な責任を果たし、かつ、新たなサービス提供のための投資も可能とする適正利潤が確保できる体制の構築を目指すものとする。

- ・タクシー事業は法令遵守に基づいた事業経営を遂行しつつ、さらに車両や運転者の適切な管理・運用を図るために各社での自助努力を求めるとともに、業界としてもそれを支援する取り組みを実施するものとする。
- ・具体的には、勤務のシフト転換などによる効率性の向上とこれに伴う1台あたりの生産性の向上を推進する。また、車両費用の削減、部品や燃料などの共同購入を推進することで経費の圧縮に努める。
- ・更に経営の効率化を進めるに当たり、グリーン経営認証の取得を推進していく。

⑩過度な運賃競争への対策

- ・過度な運賃競争への対応については、交通政策審議会及び同答申に基づき設置された運賃問題研究会でも検討された。それらの報告書等を踏まえ適切に対応する。

◆以上の目標の達成に必要な供給過剰状態の解消

- ・現在発生している諸問題の根幹として、タクシーが供給過剰であることは否めない。湘南交通圏では、第1回協議会において関東運輸局が公表した適正と考えられる車両数は、3つのケースの実働率により、①約310両（「実働率」90%適用）②約350両（「実働率」86%）③約350両（「実働率」80%）であり、これに基づく21年7月17日通達（特定特別監視地域における増車抑制措置を実施）における基準車両数429両と比べたとき、①では27.2%、②及び③では18.4%と、約20%～30%の乖離があり、24年9月30日現在の車両数389両と比べても大幅な差が認められる。したがって、関係者は諸般のタクシー問題の改善に向け、この供給過剰な状態の解消に努めるべきである。
- ・さらに、特定地域の指定基準の一つである「日車実車キロ又は日車營收が、平成13年度と比較して減少していること」との関係については、依然として日車実車キロ、日車營收ともに平成13年度を下回る状況にある。
- ・これらを踏まえ、また、1.及び2.で述べたとおり、タクシーを取り巻く状況は大きく変わるものではないことから、本地域計画で示す約20～30%の乖離の解消に向けて引き続き各事業者が取り組んでいくことが肝要であり、当初の適正と考えられる車両数のもと供給過剰状態の解消及び諸般のタクシー問題の改善に努めるべきである。
- ・こうした改善の結果として、以上に示す各目標に向けて有効な取り組みがなされ、十分な成果を上げることができるものと考えられる。具体的には、過剰な車両によって湘南交通圏の鉄道駅、繁華街周辺の一部などで発生すると思われる交通渋滞等の都市問題の改善に繋がるとともに、タクシーに起因する交通事故の抑制にも寄与する。
- ・更に車両数の減少や運行の効率化による二酸化炭素排出量の削減が地球温暖化防止策にも寄与するほか、日車營收の増加による経営環境の改善により労働条件の改善が図られること、また、経営環境の改善から発生する投資余力による新たな顧客サービス

改善・向上や新たな需要開拓等に繋がるなど、タクシーが公共交通機関としての機能を向上させる効果が期待される。

- ・ただし、供給過剰解消の際には、雇用の維持確保に努めタクシー運転者が職を失うことに繋がらないことにも留意する必要がある。また、地域の利用者の利便性の確保についても留意することが必要である。

4. 地域計画の目標を達成するために行う特定事業その他の事業及びその実施主体に関する事項

3に掲げた目標を達成、実現するために、タクシー事業者が主体となって取り組むべき特定事業及びその他関係者が取り組むその他の事業に関する項目を、以下に列記する。特定事業計画に関しては、当該地域計画の作成に係る合意をした協議会の構成員である事業者が、単独又は共同して行おうとする特定事業を以下の項目から積極的になるべく多く選択し、記載された実施期間内に取り組むものとする。

その他の事業に関しては、それぞれ実施主体とされた関係者に対し、タクシー事業の適正化及び活性化を推進するため、それぞれの役割で協力して頂くよう要請し、実施期間を勘案し、事業を行うものとする。

また、特定事業がより多くの事業者によって取り組まれ、目標の早期達成を図るため、積極的に取り組むタクシー事業者を支援する方策を関係者で検討することが必要である。

実施期間としては、短期・中期としているが、新たに取り組むものについては、短期については1年以内、中期については特定地域指定期間内を目安として特定事業に取り組むこととし、現在取り組んでいる特定事業については継続的に取り組むものとする。

①タクシーサービスの活性化と良質なサービスが選ばれる環境づくり

【特定事業】

- 選任している利用者モニターからの意見を事業に反映活用
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期
- 運転者のマナー向上のための教育・研修の充実
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期
- ケア輸送サービス充実のために介護資格等の取得及びケア輸送従事者研修会受講の促進
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期・中期
- タクシー事業者における地理教育の徹底
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- 「お近くでもどうぞ」を合い言葉にした運転者教育の徹底及び利用者へのPR強化
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期
- 各種便利タクシー、救援・救急タクシーの拡大
実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- デジタル式GPS-AVM無線機器の導入と効率的な配車（共同配車センター設置）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- GPS機器の活用による車両滞留防止への取組み

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- モバイル配車サービスの導入（携帯電話からのメールによる配車）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- 英語等専用ダイヤルの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- 目的地登録サービス（マイ・タクシー）の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

- 携帯端末等を活用した乗り場情報に関する情報提供

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

- 電子マネー、クレジットカード、ICカード決済器の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- 早朝予約の積極受注の推進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

- ポスター、パンフレット、リーフレット等の作成・配布

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

- チャイルドシートの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- ハイグレード車の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- ジャンボタクシーの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

- ユニバーサルデザイン車の導入推進（車椅子使用者等誰もが使いやすい車両）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：中期
- ユニバーサルドライバー研修の受講の促進
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- カーナビの導入
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 外国人利用者に対するタクシー楽々シートの充実及び活用（簡単な利用案内）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- 自社乗り場の設置・運営
実施主体：タクシー事業者
実施時期：中期
- 福祉タクシーの運行（車椅子や寝台が必要な方の輸送）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 介護タクシーの運行（移動制約者のケア輸送）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 子育て支援タクシーの運行（親子が気軽に利用できるよう配慮）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 妊婦支援タクシーの運行（妊婦が気軽に利用できるよう配慮）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 事業者におけるホームページの開設・拡充
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期

【その他の事業】

- 地理教育制度の充実
実施主体等：法人協会、タクシー事業者
実施時期：中期
- 条件に応じたタクシーを検索できるWEBサイトの開設
実施主体等：法人協会
実施時期：中期
- タクシー利用者に対するアンケート調査の充実

実施主体等：法人協会、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○駅前等における民間活力の導入促進による乗り場（上屋付乗り場、バリアフリー乗り場等）の整備に向けた調整検討

実施主体等：法人協会、鉄道事業者、自治体

実施時期：中期

○一般紙広告を活用した自社のPR活動

実施主体等：タクシー事業者

実施時期：短期

②安全性の維持・向上

【特定事業】

○デジタルタコグラフの導入（運行記録のIT化）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○映像記録型ドライブレコーダーの導入（車内カメラによる事故等の記録）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○アルコールチェッカーの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○デジタルタコグラフ及びドライブレコーダー等を活用した事故防止等安全教育の実施

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○運輸安全マネジメント講習の受講（安全管理の向上）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○安全運転講習会の受講

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○運行管理者・整備管理者研修の充実

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○交通事故ゼロ運動等の実施・推進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○神奈川県主催セーフティーチャレンジコンクールへの参加

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○事業用自動車事故防止コンクールへの参加

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○社内無事故コンクールの導入・拡充

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期・中期

○走行環境情報等の提供と活用による安全運行の推進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○緊急地震速報受信時の的確な対応による旅客の安全確保に向けた乗務員教育の実施

実施主体：法人協会、タクシー事業者

実施時期：短期・中期

【その他の事業】

○スピード抑止の装置に関する検討

実施主体等：法人協会等

実施時期：中期

○他団体（自動車関連団体、二輪車関連団体、自転車関連団体等）と連携した事故防止活動の実施

実施主体等：法人協会等

実施時期：短期

○ASV（先進安全自動車）の実用化に向けての情報収集

実施主体等：法人協会等

実施時期：短期

③環境問題への貢献

【特定事業】

○ハイブリッド車、EV車等の低公害車の導入促進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○アイドリングストップ車の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○後付アイドリングストップ装置の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○アイドリングストップ運動の推進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○グリーン経営認証の取得（環境に配慮した経営の促進）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○EMS（エコドライブ管理システム）の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

○デジタルGPS-AVM機器導入による計画的配車の実施（車両位置情報をリアルタイムに管理）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○エコドライブコンテストの実施

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

○公共施設における低公害車専用乗り場設置等低公害タクシー車両普及促進に関する自治体等への働きかけ

実施主体等：法人協会等

実施時期：短期・中期

④交通問題、都市問題の改善

【特定事業】

○タクシー乗り場等の街頭指導の強化推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会、

実施時期：短期

○待機時における路上喫煙を撲滅するために指導を強化

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○タクシー乗り場及び周辺における美化の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○走行環境情報等の自治体等への提供による交通問題・都市問題への貢献

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

【その他の事業】

○ショットガン方式の導入（乗り場から離れた駐車場等の活用により、乗り場へのタ

クシー流入を調整)

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、自治体、県警、鉄道事業者

実施時期：中期

○鉄道駅等の乗り場への乗り入れ自主規制の導入・拡充

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、県警、自治体、鉄道事業者

実施時期：短期・中期

○タクシープールの整備に向けた調整検討

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、自治体、県警、鉄道事業者

実施時期：短期・中期

○自治体等が実施する交通渋滞対策等関係施策への積極的協力

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、自治体、県警

実施時期：短期

○供給過剰状態の解消に向けた取組みの進捗状況の把握及び効果・影響の測定、並びに必要に応じてさらなる供給過剰解消に向けた対策の検討

実施主体等：タクシー事業者、法人協会

実施時期：中期

⑤総合交通ネットワークの一員としての機能の向上

【特定事業】

○スイカ・パスモ等のICカードと連動できるシステムの構築

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

○他の公共交通機関の輸送障害発生時における代替輸送の連携強化

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○公共交通会議等自治体主体の交通施策への積極的な関与

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○幹線輸送を補完する支線的輸送の体制の構築

実施主体：タクシー事業者、他の公共交通機関事業者

実施時期：短期・中期

【その他の事業】

○ターミナル駅等におけるタクシー乗り場への誘導案内表示の充実

実施主体等：法人協会、鉄道事業者

実施時期：短期・中期

○都市計画・交通計画における公共交通機関としてのタクシーの役割の位置付けに関する自治体との協議の推進

実施主体等：法人協会、運輸局

実施時期：中期

⑥観光立国実現に向けての取組み

【特定事業】

- 自治体、商工会議所、観光協会とタイアップしたPR事業の推進
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- ルート別観光タクシーの検討
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期・中期
- 観光案内ライセンスの取得の促進
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- 外国人利用者向けの指差し翻訳シートの作成と携行（簡単な利用案内）
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期
- 観光タクシー等について観光協会等とのタイアップ強化
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期・中期
- 接客サービス講習会の実施
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- 観光タクシー乗務員講習会の実施
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期
- 観光モデル事業への取組
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期

【その他の事業】

- 観光施設における観光タクシー待機場所に係る検討
実施主体等：法人協会、自治体
実施時期：中期

⑦防災・防犯対策等社会への貢献

【特定事業】

- 地域社会における治安維持への協力
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期

- 地域社会における防災（防災タクシー等）への協力（被災時の緊急輸送等）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 地域社会における防犯（SOS防犯タクシー、タクシーパトロール等）への協力
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 子供110番への協力（助けを求めてきた子供を保護し、110番通報等）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期

⑧タクシー運転者の労働条件の悪化の防止、改善・向上

【特定事業】

- デジタルタコグラフの活用など運行管理の徹底による労働時間の短縮
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 勤務シフトの見直しによる労働時間の短縮
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 賃金制度・乗務員負担制度の見直し
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- ドライブレコーダーや防犯カメラの導入
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 防犯仕切板の導入
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- 健康診断の項目の充実
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- 仮眠施設、休憩施設等の福利厚生施設の充実
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 洗車機の導入
実施主体：タクシー事業者
実施時期：中期
- マニュアル車からAT車への変更の促進
実施主体：タクシー事業者

- 実施時期：短期
- 防犯訓練の実施
実施主体：タクシー事業者、県警
実施時期：短期
 - 定時制運転者の採用年齢制限の導入と若年労働者の積極的な雇用の促進
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
 - 労務研修講習会（労務管理・健康管理）の充実、拡充
実施主体：タクシー事業者、法人協会
実施時期：短期
 - 女性運転者の雇用の促進
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
 - 女性が勤務しやすい職場環境の構築及び施設の充実
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期

⑨事業経営の活性化、効率化

【特定事業】

- 勤務シフトの転換などによる効率性の向上とこれに伴う1台当たりの生産性の向上
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期
- デジタル式GPS-AVM無線機器の導入と効率的な配車（再掲）
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 共同配車センターの設置及び充実
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- グリーン経営認証による継続的な事業の効率化
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 子育て支援等新たな需要開拓に向けた取組の強化
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期・中期
- 車両、部品、燃料などの共同購入の推進による経費の圧縮
実施主体：タクシー事業者
実施時期：短期

○チケットの規格統一化（契約客の後払い精算用の利用券）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

○福祉運送の強化充実のための連携した事業運営の構築

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

○走行環境情報等の活用による効率運行の推進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

【その他の事業】

○市場調査、マーケティング等による需給構造分析

実施主体等：法人協会等

実施時期：中期

○新たなサービスに関する要望受付窓口の設置

実施主体等：法人協会等

実施時期：短期

（注）その他事業における「実施主体等」とは実施主体ならびに協力者を意味し、協力者とは事業の実施を支援する立場の者を指す。これらの具体的な分担に関しては個別の事案ごとに協議するものとする。

◆特定事業計画を進めるに当たっての留意すべき事項

これまでの分析から明らかなように、タクシーが公共交通として健全に機能し、3.に掲げた各目標を着実に実現させるためには、諸問題の根幹にある需給のアンバランスの解消、つまり供給過剰状態を解消することが必要である。

特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法では、特定事業計画には、特定事業と相まって、事業再構築（事業の譲渡又は譲受け、法人の合併又は分割、事業の供給輸送力の減少、事業用自動車の使用停止）について定めることができることが規定されている。また、同法に基づく基本方針には「事業再構築は、地域計画に位置付けられた特定事業の実施と相まってタクシー事業の適正化及び活性化の推進に資するものであり、特定事業の効果を高めるのに有効であると判断される場合には、タクシー事業者は積極的に事業再構築に取り組むことが望ましい。特に、地域におけるタクシーの需給バランスを改善するためには、需要の減少に歯止めをかけ、あるいは新たな需要を開拓するのみならず、供給輸送力を減少させることも必要である。このため、適正な競争が確保されること及び利用者の利益が損なわれないことを前提として、本法の枠組みも最大限に活用しつつ、単独又は複数のタクシー事業者による自主的かつ協調的な減車等を推進することが期待される。」と示されているところである。

以上の趣旨を踏まえて、タクシー事業者は積極的に特定事業計画と相まった減車等の事業再構築についても検討し、特定事業を進めることが必要不可欠である。

また、タクシー事業の活性化のためには、例えば、利用者が利用しやすいタクシー乗場の拡充等を図る場合、鉄道駅、病院、市役所等の公共施設を維持管理する機関の協力が不可欠である。そのためには、公共施設維持管理者が求める優良なサービスを提供し、利用者に信頼され利用されるタクシー事業の構築に努めていくことが重要である。

なお、特定事業計画がタクシー事業者によって取り組まれ、湘南交通圏のタクシー市場が適正化されるためには、タクシー事業者の経営行動に影響を与え得る主体（行政、自治体、公共施設管理者等）の協力が不可欠である。これらの主体は、本地域計画の趣旨を十分理解するとともに、相互に連携を図り必要な行動を推進するものとする。

以上