

資料 1

関自旅二第1321号  
平成27年12月25日

宇都宮交通圏タクシー準特定地域協議会  
会長 森本 章倫 殿

関東運輸局長 濱 勝俊

#### 特定地域の指定について

宇都宮交通圏については、別添「特定地域の指定基準等について（平成27年1月30日公示。以下「指定基準」という。）」に基づき該当状況を確認したところ、別添2のとおり指定基準（1.（6）を除く。）に適合しているため、御協議会において特定地域の指定を希望する場合には、平成28年3月末日までに御協議会において同意を得た上で、その旨を別添3の報告様式例を参考に報告していただきますようお願い致します。

また、特定地域の指定に関する議論を行うにあたっては、特定地域に指定された場合の法的効果に鑑み、利用者の意向を十分に踏まえた上で議論を行っていただくよう併せてお願い致します。

なお、利用者の意向の把握等に関する方法については、追ってご連絡申し上げます。

公 示

特定地域の指定基準等について

特定地域及び準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（平成21年法律第64号）第3条に規定する特定地域の指定基準等について、下記のとおり公示する。

平成27年1月30日

関東運輸局長 又野 己知

記

1. 特定地域の指定

国土交通大臣は、直近年度末現在のタクシー車両数が適正車両数の上限値を上回っている準特定地域のうち、次の（1）から（6）のいずれにも該当する営業区域を特定地域として指定するものとする。ただし、日車營收が平成13年度と比較して増加している営業区域については指定しないものとする。

（1）実働実車率が平成13年度と比較して10%以上減少していること。

（2）次の①又は②のいずれかに該当すること。

① 当該営業区域内の営業所に配置するタクシー車両の台数の合計のうち、タクシー事業に係る営業収支率が100%を下回る事業者が当該営業区域内の営業所に配置するタクシー車両の台数の合計が占める割合（以下「赤字事業者車両数シェア」という。）が1/2以上であること。

② 赤字事業者車両数シェアが1/3以上であって、前年度と比較して赤字事業者車両数シェアが10ポイント以上増加していること。

（3）人口30万人以上の都市を含む営業区域であること。

（4）総実車キロが前年度と比較して5%以上増加していないこと。

（5）次の①から③のいずれかに該当すること。

① 日車營收又は日車実車キロが平成13年度と比較して10%以上減少していること。

② 当該営業区域における走行100万キロ当たりの法令違反件数の直近5年間の平均値が、全国における走行100万キロ当たりの法令違反件数の直近5年間の平均値を上回っていること。

- ③ 当該営業区域における走行100万キロ当たりの事故発生件数の直近5年間の平均値が、全国における走行100万キロ当たりの事故発生件数の直近5年間の平均値を上回っていること。

(6) 当該営業区域における協議会の同意があること。

## 2. 指定期間等

1. の指定は、原則として毎年1月1日を目途に3年を超えない範囲で期間を定めて指定するものとし、指定の延長は原則として1回に限って行うことができるものとする。ただし、指定期間中であっても、1. に掲げる基準に該当しなくなった場合（指定からの期間が2年未満の場合を除く。）、国土交通大臣は指定の解除を行うものとする。

また、指定を解除する営業区域又は指定の延長を行わない営業区域にあつては、原則として準特定地域として指定するものとする。

なお、当該指定及び指定の解除は告示により行う。

## 3. 指定等のための各種指標の把握等

指定等に当たっては各年度ごとの旅客自動車運送事業等報告規則（昭和39年3月31日運輸省令第21号）に基づく法人事業者の事業実績報告等を用いるものとし、地方運輸局は、毎年度の各営業区域ごとの数値を原則として7月30日までにとりまとめ、本省に報告するものとする。

## 附 則

- 1 本通達は、平成27年1月30日から施行する。
- 2 平成25年度の各種指標に基づく特定地域の指定については、本則2. に定める期日にかかわらず、指定するものとする。

(別添2)

国自旅第295号

平成27年12月25日

関東運輸局長 殿

自動車局長

### 特定地域の指定について

現在準特定地域に指定している営業区域について、「特定地域の指定等について（平成27年1月30日国自旅第305号。以下「指定基準」という。）」に基づき該当状況を確認したところ、下記の営業区域について指定基準（1.（6）を除く。）に適合している状況である。

については、貴職から該当する交通圏の準特定地域協議会会長に対してその旨を伝えるとともに、特定地域の指定を希望する協議会がある場合においては、平成28年3月末日までに報告されたい。

また、特定地域に指定された場合における法的効果に鑑み、当該協議会において、利用者の意向を十分に踏まえた上で特定地域の指定に関する議論が行われるよう、適時適切に助言・協力等をされたい。

なお、利用者の意向の把握等に関する方法については、追って連絡する。

### 記

指定基準（1.（6）を除く。）に適合する営業区域

東京都 南多摩交通圏

千葉県 京葉交通圏、東葛交通圏、千葉交通圏

埼玉県 県南中央交通圏

栃木県 宇都宮交通圏

【関東運輸局管内の各営業区域毎における指定基準への適合状況】

1. 南多摩交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 45.5% (H26) 39.8% (減少率) 12.5%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 60.4% (H26) 51.8% (収支差) ▲8.5ポイント

(3) 人口要件

八王子市 約57万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 37,852,749km (H26) 36,582,853km (増加率) ▲3.4%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 45,397円 (H26) 41,729円 (減少率) 8.1%

日車実車キロ (H13) 116.5km (H26) 97.8km (減少率) 16.1%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(南多摩交通圏) 0.0000件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(南多摩交通圏) 8.501件 (全国平均) 7.607件

2. 京葉交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 44.3% (H26) 37.9% (減少率) 14.5%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 51.6% (H26) 54.1% (収支差) 2.5ポイント

(3) 人口要件

船橋市 約62万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 39,281,032km (H26) 38,411,134km (増加率) ▲2.2%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 38,407円 (H26) 35,038円 (減少率) 8.8%

日車実車キロ (H13) 103.0km (H26) 86.0km (減少率) 16.5%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(京葉交通圏) 0.0395件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(京葉交通圏) 8.107件 (全国平均) 7.607件

### 3. 東葛交通圏

#### (1) 実働実車率の要件

(H13) 42.1% (H26) 35.3% (減少率) 16.1%

#### (2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 70.5% (H26) 51.1% (収支差) ▲19.4ポイント

#### (3) 人口要件

松戸市 約48万人

#### (4) 総実車キロの要件

(H25) 26,007,888km (H26) 25,216,893km (増加率) ▲3.0%

#### (5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 36,531円 (H26) 34,175円 (減少率) 6.4%

日車実車キロ (H13) 96.0km (H26) 81.4km (減少率) 15.2%

#### (5) ② 法令違反の発生状況の要件

(東葛交通圏) 0.0314件 (全国平均) 0.0511件

#### (5) ③ 事故の発生状況の要件

(東葛交通圏) 7.572件 (全国平均) 7.607件

### 4. 千葉交通圏

#### (1) 実働実車率の要件

(H13) 35.3% (H26) 28.6% (減少率) 19.0%

#### (2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 68.2% (H26) 59.9% (収支差) ▲8.2ポイント

#### (3) 人口要件

千葉市 約96万人

#### (4) 総実車キロの要件

(H25) 23,530,074km (H26) 22,423,412km (増加率) ▲4.7%

#### (5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 30,787円 (H26) 28,456円 (減少率) 7.6%

日車実車キロ (H13) 82.3km (H26) 68.9km (減少率) 16.3%

#### (5) ② 法令違反の発生状況の要件

(千葉交通圏) 0.0932件 (全国平均) 0.0511件

#### (5) ③ 事故の発生状況の要件

(千葉交通圏) 7.607件 (全国平均) 7.607件

### 5. 県南中央交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 39.8% (H26) 35.6% (減少率) 10.6%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 61.3% (H26) 65.6% (収支差) 4.3ポイント

(3) 人口要件

さいたま市 約125万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 56,206,086km (H26) 54,510,155km (増加率) ▲3.0%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 33,634円 (H26) 32,864円 (減少率) 2.3%

日車実車キロ (H13) 86.7km (H26) 78.8km (減少率) 9.1%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(県南中央交通圏) 0.0763件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(県南中央交通圏) 5.131件 (全国平均) 7.607件

6. 宇都宮交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 42.0% (H26) 30.7% (減少率) 27.0%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 80.1% (H26) 67.2% (収支差) ▲12.9ポイント

(3) 人口要件

宇都宮市 約51万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 15,084,681km (H26) 14,029,333km (増加率) ▲7.0%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 28,870円 (H26) 27,684円 (減少率) 4.1%

日車実車キロ (H13) 79.8km (H26) 71.5km (減少率) 10.4%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(宇都宮交通圏) 0.0134件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(宇都宮交通圏) 5.733件 (全国平均) 7.607件

※ 上記括弧付き番号は、別添「特定地域の指定等について(平成27年1月30日公示)」

1. の括弧付き番号を付しています。

(別添3)

平成 年 月 日

国土交通大臣 殿  
(関東運輸局長経由)

〇〇〇〇協議会  
会長 〇〇 〇〇

特定地域の指定に関する決議について (報告)

平成 年 月 日に協議会を開催し、特定地域の指定に関する議論を行った結果、特定地域の指定に同意する (同意しない) との結論に至りましたので報告致します。

# タクシーに関するアンケート調査

平成28年3月

一般社団法人栃木県タクシー協会

## ■はじめに

タクシーは鉄道・バス等とともに、我が国の地域公共交通を形成する重要な交通機関であるところ、タクシー事業を巡っては一部の地域において供給過剰の発生により、タクシー事業の収益基盤や運転者の労働環境の悪化等の諸問題が発生しており、タクシーが地域公共交通としての機能を十分に発揮することが困難な状況となっております。

これらの諸問題に対処するため、平成21年10月1日より「特定地域及び準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」が施行され、供給過剰状態にある地域においては、地域の関係者によるタクシー事業の適正化（供給輸送力の削減）、活性化（需要喚起等）の取組みが進められているところです。

今回のアンケートは、今後のタクシー事業の適正化、活性化を図る際に参考とさせていただきたいと考え、実施致しました。

本アンケートの集計結果は、次のとおりです。

本アンケートにご協力くださいましたモニターの皆様、ありがとうございました。

1. 調査対象者           200名
2. 回答者数            134名
3. 実施期間            平成28年2月1日～3月4日

## 回答者属性

### 1. 年代別・運輸局別

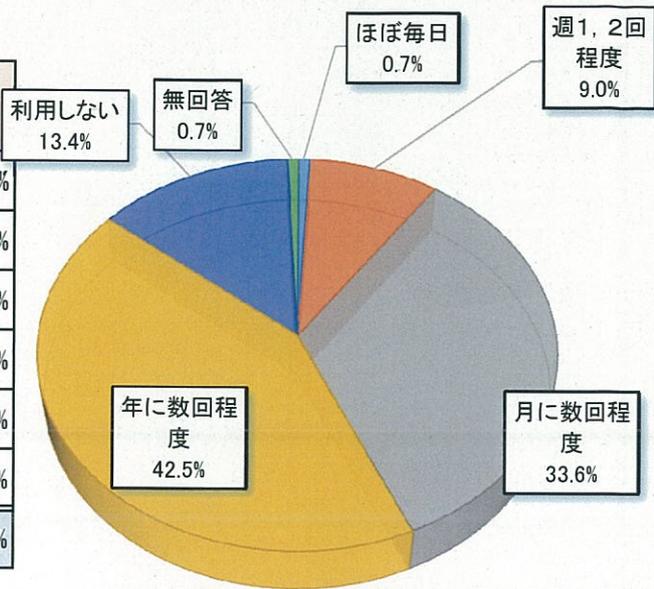
年代 \ 運輸局別	栃木	計
20歳代	6	6
30歳代	19	19
40歳代	23	23
50歳代	34	34
60歳代	33	33
70歳代	11	11
80歳代	6	6
計	132	132
20歳代	4.5%	4.5%
30歳代	14.4%	14.4%
40歳代	17.4%	17.4%
50歳代	25.8%	25.8%
60歳代	25.0%	25.0%
70歳代	8.3%	8.3%
80歳代	4.5%	4.5%
計	100.0%	100.0%

### 1. 男女別・運輸局別

年代 \ 運輸局別	栃木	計
男	81	81
女	53	53
計	134	134
男	60.4%	60.4%
女	39.6%	39.6%
計	100.0%	100.0%

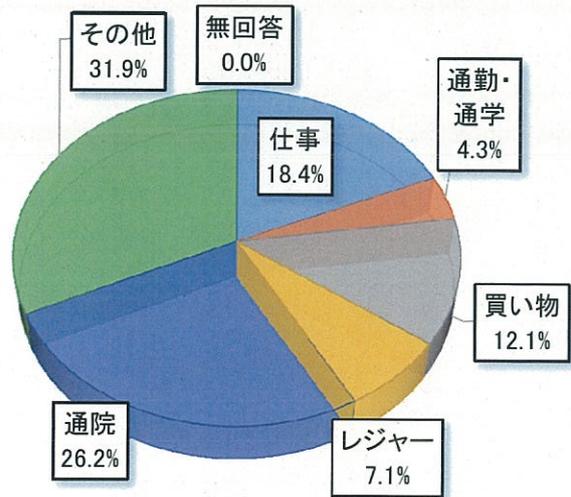
問1 タクシーを利用しますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	ほぼ毎日	1	0.7%
2	週1, 2回程度	12	9.0%
3	月に数回程度	45	33.6%
4	年に数回程度	57	42.5%
5	利用しない	18	13.4%
6	無回答	1	0.7%
計		134	100.0%



問2 主にどのような場合にタクシーを利用しますか(複数)

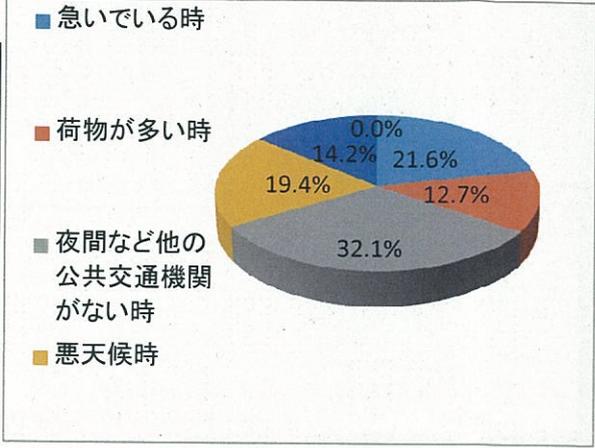
選択肢	回答	回答数	割合
1	仕事	26	18.4%
2	通勤・通学	6	4.3%
3	買い物	17	12.1%
4	レジャー	10	7.1%
5	通院	37	26.2%
6	その他	45	31.9%
7	無回答	0	0.0%
計		141	100.0%



問3 主にどのような状況でタクシーを利用しますか

回答対象者134人(うち無回答0人)

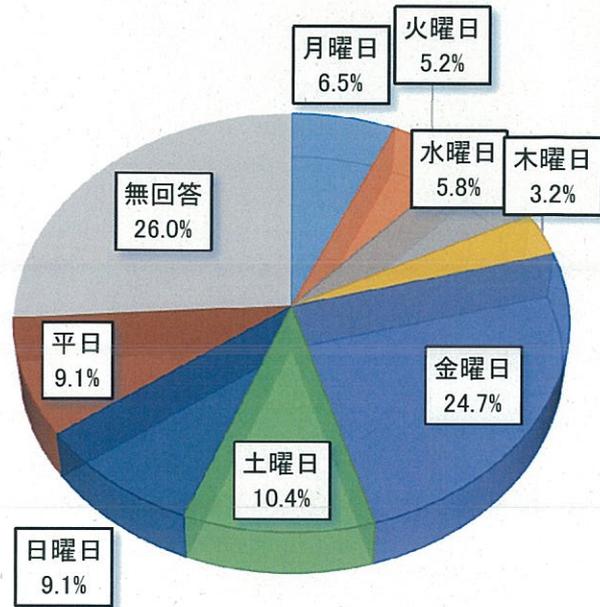
選択肢	回答	回答数	割合
1	急いでいる時	29	21.6%
2	荷物が多い時	17	12.7%
3	夜間など他の公共交通機関がない時	43	32.1%
4	悪天候時	26	19.4%
7	その他	19	14.2%
8	無回答	0	0.0%
計		134	100.0%



問4 よく利用する曜日を教えてください(複数選択可)

回答対象者134人(うち無回答40人)

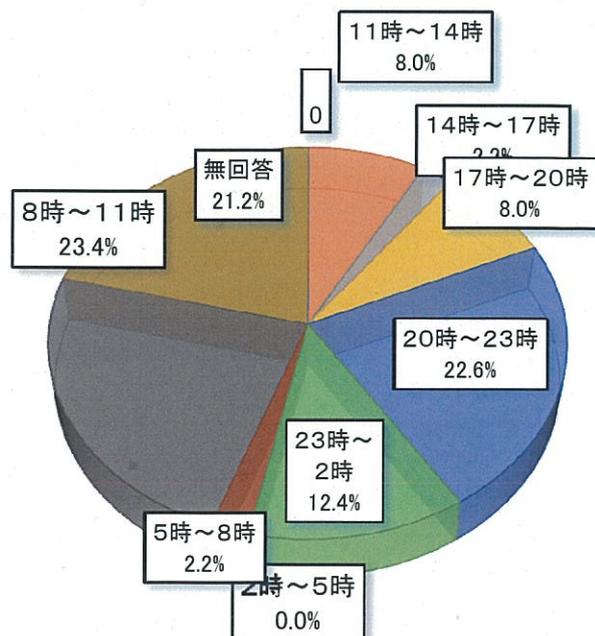
選択肢	回答	回答数	割合
1	月曜日	10	6.5%
2	火曜日	8	5.2%
3	水曜日	9	5.8%
4	木曜日	5	3.2%
5	金曜日	38	24.7%
6	土曜日	16	10.4%
7	日曜日	14	9.1%
8	平日	14	9.1%
9	無回答	40	26.0%
計		154	100.0%



問4 よく利用する時間帯を教えてください(複数選択可)

回答対象者134人(うち無回答29人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	11時～14時	11	8.0%
2	14時～17時	3	2.2%
3	17時～20時	11	8.0%
4	20時～23時	31	22.6%
5	23時～2時	17	12.4%
6	2時～5時	0	0.0%
7	5時～8時	3	2.2%
8	8時～11時	32	23.4%
9	無回答	29	21.2%
計		137	100.0%

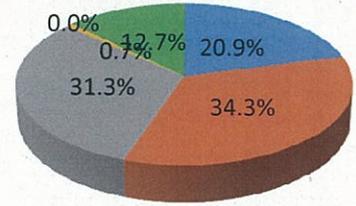


問5 よく利用する金額はどれくらいですか。

回答対象者134人(うち無回答17人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	1,000円以下	28	20.9%
2	1,000円~2,000円	46	34.3%
3	2,000円~5,000円	42	31.3%
4	5,000円~10,000円	1	0.7%
5	10,000円以上	0	0.0%
8	無回答	17	12.7%
計		134	100.0%

- 1,000円以下
- 1,000円~2,000円
- 2,000円~5,000円
- 5,000円~10,000円
- 10,000円以上
- 無回答

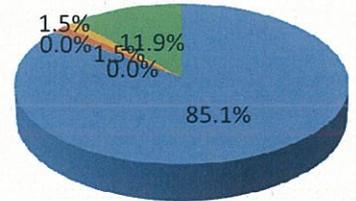


問6 主にどのような方法で運賃を支払いますか。

回答対象者134人(うち無回答16人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	現金	114	85.1%
2	クレジットカード	2	1.5%
3	電子マネー	0	0.0%
4	チケット(契約による後払い)	2	1.5%
8	その他	0	0.0%
9	無回答	16	11.9%
計		134	100.0%

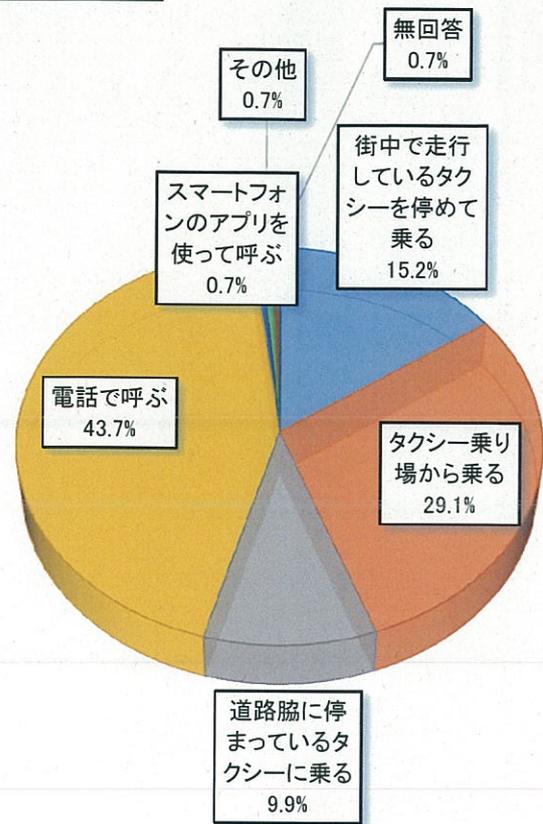
- 現金
- クレジットカード
- 電子マネー
- チケット(契約による後払い)
- その他
- 無回答



問7 どのような方法でタクシーを利用しますか(複数選択可)

回答対象者134人(うち無回答1人)

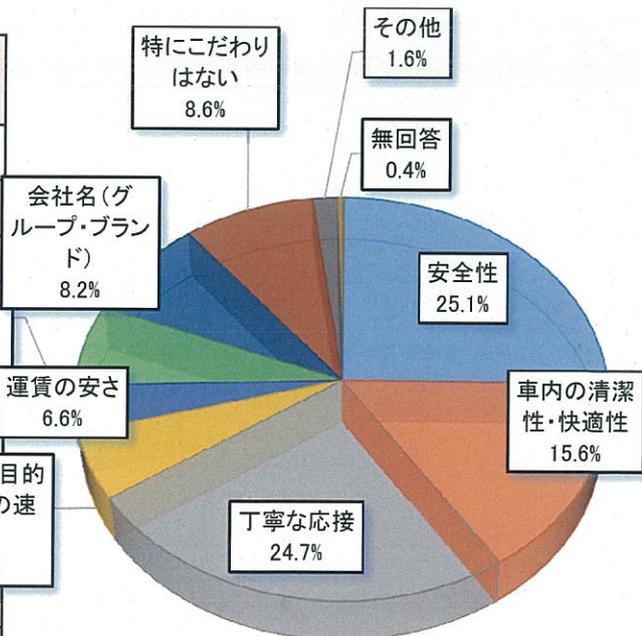
選択肢	回答	回答数	割合
1	街中で走行しているタクシーを停めて乗る	23	15.2%
2	タクシー乗り場から乗る	44	29.1%
3	道路脇に停まっているタクシーに乗る	15	9.9%
4	電話で呼ぶ	66	43.7%
5	スマートフォンのアプリを使って呼ぶ	1	0.7%
6	その他	1	0.7%
7	無回答	1	0.7%
計		151	100.0%



問8 タクシーを利用する際に重視する点はどのようなことですか。(複数選択可)

回答対象者134人(うち無回答1人)

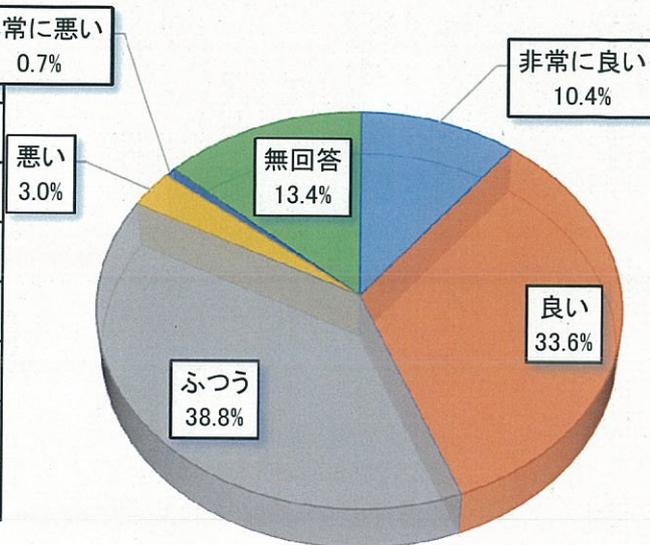
選択肢	回答	回答数	割合
1	安全性	61	25.1%
2	車内の清潔性・快適性	38	15.6%
3	丁寧な応接	60	24.7%
4	速達性(目的地までの速さ)	13	5.3%
5	拾いやすさ	9	3.7%
6	運賃の安さ	16	6.6%
7	会社名(グループ・ブランド)	20	8.2%
8	特にこだわりはない	21	8.6%
9	その他	4	1.6%
10	無回答	1	0.4%
計		243	100.0%



問9 普段ご利用になるタクシーのサービス水準(安全性、快適性、接客態度など)についてどのように感じますか

回答対象者134人(うち無回答18人)

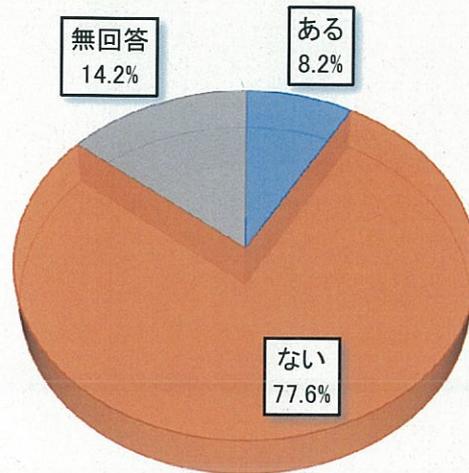
選択肢	回答	回答数	割合
1	非常に良い	14	10.4%
2	良い	45	33.6%
3	ふつう	52	38.8%
4	悪い	4	3.0%
5	非常に悪い	1	0.7%
6	無回答	18	13.4%
計		134	100.0%



問10 タクシー乗車中に事故の危険を感じたことはありますか

回答対象者134人(うち無回答19人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	ある	11	8.2%
2	ない	104	77.6%
3	無回答	19	14.2%
計		134	100.0%



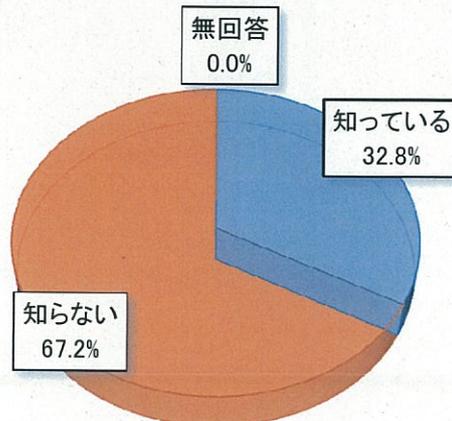
問10 前問において「1. ある」を選択された方は、どのような場合に危険を感じましたか

(主な意見を抜粋)

- 2輪車の追い越し時
- 交差点であいて車両が進入してきて事故になりそうだった
- 横道からの急な飛び出し
- 狭い路地でスピードを出しすぎている時
- 急ブレーキ
- T字路脇道から自転車が飛び出してきたため
- JR宇都宮駅から自宅に帰るときに深夜であったが、100キロを超えていた

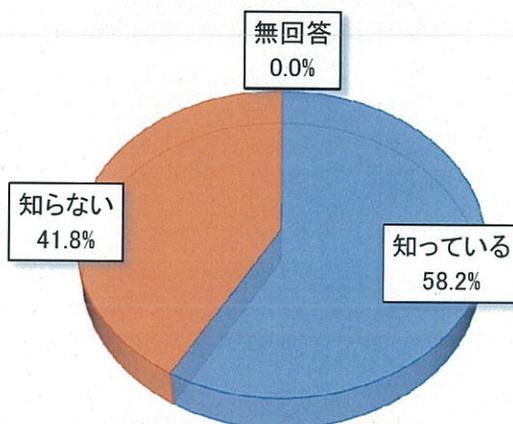
問11 タクシー運転手の平均年収が、全産業での平均を大きく下回っていることを御存じですか（参考：平成26年度 全産業536万円 タクシー運転手302万円）

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	44	32.8%
2	知らない	90	67.2%
3	無回答	0	0.0%
計		134	100.0%



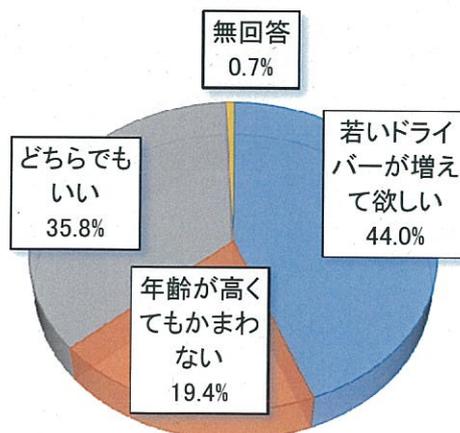
問12 タクシー運転手の労働環境（賃金が歩合制であることなど）を御存じですか

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	78	58.2%
2	知らない	56	41.8%
3	無回答	0	0.0%
計		134	100.0%



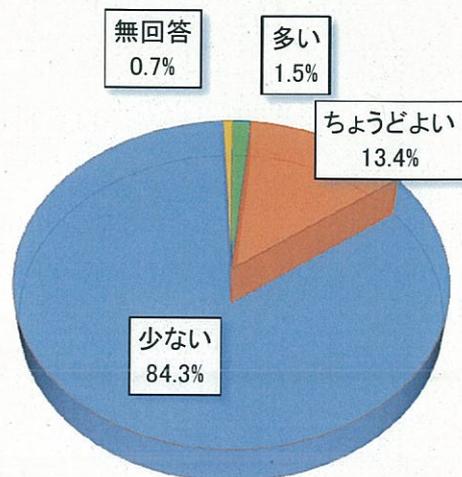
問13 タクシー運転手の平均年齢が現在58.7才であることについてどう思いますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	若いドライバーが増えて欲しい	59	44.0%
2	年齢が高くてもかまわない	26	19.4%
3	どちらでもいい	48	35.8%
4	無回答	1	0.7%
計		134	100.0%



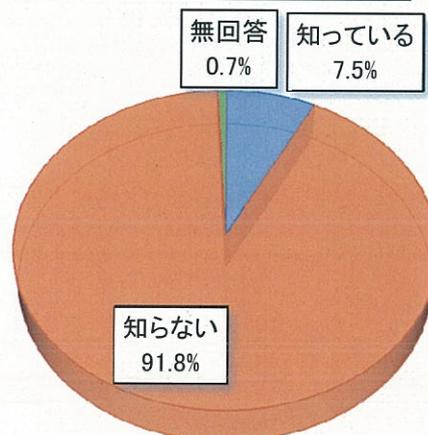
問14 タクシー運転手の女性比率が2.5%(平成26年度)であることについて、どのように感じますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	多い	2	1.5%
2	ちょうどよい	18	13.4%
3	少ない	113	84.3%
4	無回答	1	0.7%
計		134	100.0%



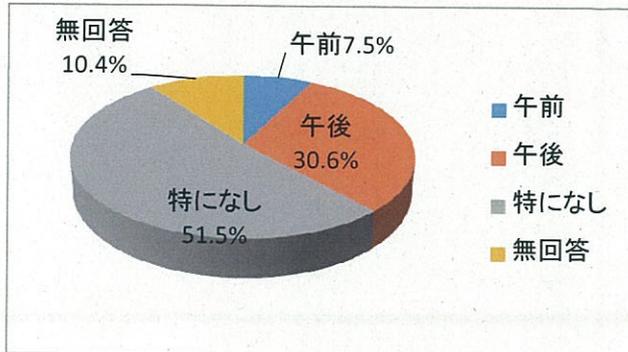
問15 全国のタクシー会社の6割以上が赤字経営であることは御存じですか  
(参考:平成26年度の赤字比率64%)

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	10	7.5%
2	知らない	123	91.8%
3	無回答	1	0.7%
計		134	100.0%



問16 主にタクシーが非常に多い、多いと感じる時間帯を教えてください。

選択肢	回答	回答数	割合
1	午前	10	7.5%
2	午後	41	30.6%
3	特になし	69	51.5%
4	無回答	14	10.4%
計		134	100.0%

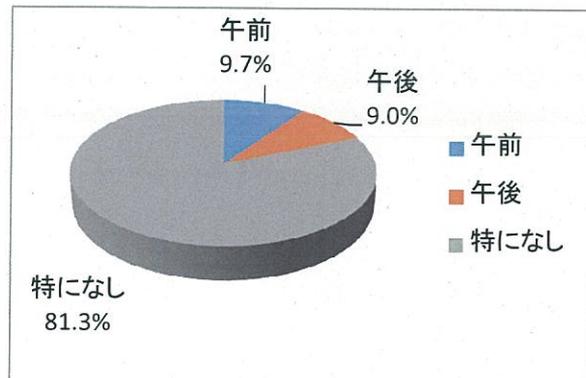


更問16 主にタクシーが非常に多い、多いと感じる場所を教えてください。

- 駅
- 大通り

問17 主にタクシーが少ないと感じる時間帯を教えてください。

選択肢	回答	回答数	割合
1	午前	13	9.7%
2	午後	12	9.0%
3	特になし	109	81.3%
計		134	100.0%

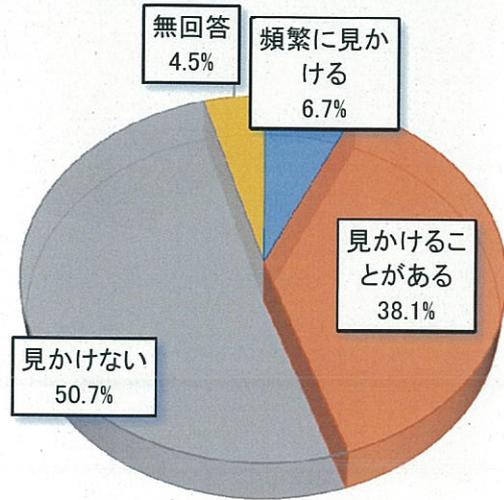


更問17 主にタクシーが少ないと感じる場所を教えてください。

- 駅

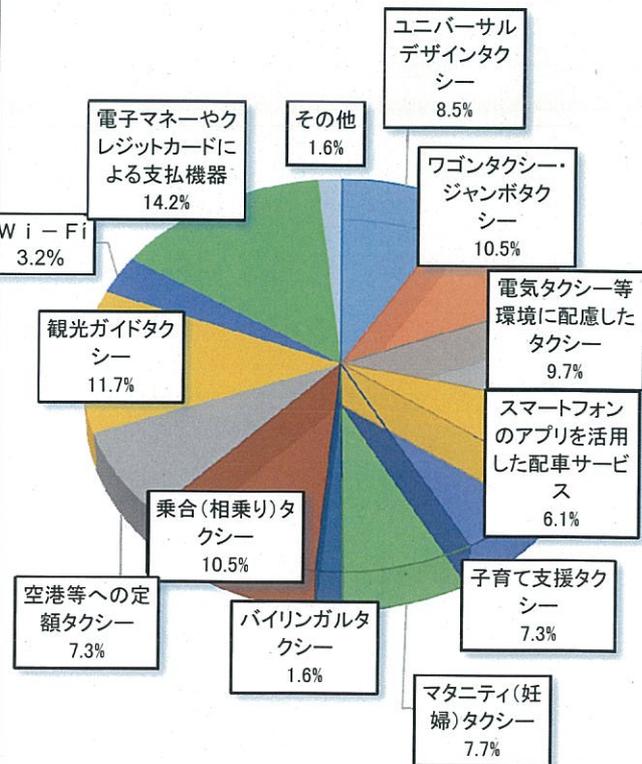
問18 タクシー会社が法令違反(スピード違反、駐車違反など)をしているところを見たことがありますか

選択肢	回答	回答数	割合
1	頻繁に見かける	9	6.7%
2	見かけることがある	51	38.1%
3	見かけない	68	50.7%
4	無回答	6	4.5%
計		134	100.0%



問19 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか(複数選択可)

選択肢	回答	回答数	割合
1	ユニバーサルデザインタクシー	21	8.5%
2	ワゴンタクシー・ジャンボタクシー	26	10.5%
3	電気タクシー等環境に配慮したタクシー	24	9.7%
4	スマートフォンのアプリを活用した配車サービス	15	6.1%
5	子育て支援タクシー	18	7.3%
6	マタニティ(妊婦)タクシー	19	7.7%
7	バイリンガルタクシー	4	1.6%
8	乗合(相乗り)タクシー	26	10.5%
9	空港等への定額タクシー	18	7.3%
10	観光ガイドタクシー	29	11.7%
11	Wi-Fi	8	3.2%
12	電子マネーやクレジットカードによる支払機器	35	14.2%
13	その他	4	1.6%
計		247	100.0%



問20. 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか

ヘルパーさんに頼めないようなことも気軽に頼めるような人と人とのつながり  
コミュニケーションを作って貰いたい  
タクシー内での空気清浄機のサービス  
買い物代行サービス(高齢者の為)  
料金が安くなればと思います  
見知らぬ土地で最初に出会う運転手さんなので細やかな心使いで利用できるサービス  
観光やおいしい店などの紹介  
各社共通ポイントカードてきなもの  
一緒に買い物につきあって頂けるサービス  
今後増加する高齢者向けに対応したサービス  
荷物運びの手伝い  
年齢別のサービス  
乗合タクシーを増やしてほしい。タクシーだと割高になるので、毎回利用できない  
基本料金がもう少し安ければと思う  
最近、手動ドアのタクシーに乗ることがあるが客の立場からすればサービスに逆行  
するのでは(急いでいり時・雨の時など)  
いま近くを走っているタクシーがリアルタイムで表示されるアプリ  
市内の共通タクシー券など(セットにて販売3,000円～5,000円)バスカードみたいに券に  
割引制度があればよい  
若い運転手さんのが安心して乗れる  
初乗りを安く(500円くらい)・買い物を一緒にしてくれる  
ロボット運転による自動運転タクシー  
ナナコカードやスイカカードでの支払いサービス  
好みの音楽を聴きながら乗車できると良い  
各会社連携による速達サービス  
ガム・飴などのサービス  
問い合わせの時点でタクシー運賃がわかりやすいサービス  
タクシー乗り場が多い方がよい、道路駐車が無くなるように  
プレミアムタクシー・外車タクシー・きれいな女性タクシー  
ネット予約  
7. 8名が乗れるタクシーが電話で呼べる  
オリンピックイヤーにあわせて、バイリンガルタクシーの普及サービスをしてけると外国の  
方をつれて案内できる

問21. 利用者としてどのようなことをタクシーに望みますか

笑顔で接待、思いやりで接待爽やかに接待自然に接待お願いします。

安全性

安全に目的地まで届けてほしい

おもてなし、乗り心地(乗って快適に)

丁寧な接客

安全運転

安全快適利便性を重視した優しい心遣いのタクシーを希望します

明るく親切である、乗車時間が心地よいこと、現金利用者に配慮し、常に十分な釣り銭の用意を

接客態度がよい人悪い人がいるのでいつ乗っても気持ちよく乗れるようにして頂きたい

安い料金

ゆっくり降りても文句を言わないで貰いたい

近距離でも嫌な顔をしないでほしい

安全運転と労働者の待遇改善・クレジットカード払いの際運転者負担金を無くしてあげてほしい

呼んだら早く来てほしい感じの良いドライバー

運転手さんの丁寧な対応があると安心して利用できます

プロ意識に徹したドライバーの育成

明るい性格の運転手さんが少ない

定額貸し切り

安全運転で目的地まで送ってくれる

高齢化による健康診断の充実・交通マナーのさらなる向上

大きな荷物等を客が言う前に車に積んでほしい嫌な顔をしないで

運転手のサービス向上を特に望む

快適な空間

他の交通機関との違いを明確にして、タクシーの存在価値を高めてほしい。特に丁寧な対応・運転は必須です

栃木弁でOKなので丁寧な対応をお願いしたい。プラス仕事が好きだと乗る人は判るので好きでいてほしい

道路地理の勉強

清潔感・座席の座り心地

無愛想な運転手が多く、会話など無理にしなくてもよい、愛想良くしてほしい。

女性としては怖い

快適に目的地に着く・乗務員さんの態度がよいこと

# タクシー事業の活性化に係る取組み状況

# タクシー協会(宇都宮交通圏:法人・個人)での取組状況

内 容	特定事業及びその他の事業	実施主体等	実施期間	進捗状況等	
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	運転免許返納運賃割引制度の推進及び広報活動	事業者、法人協会、個人協会	短期	割引制度導入済み事業者については車体表示を行っている。広報活動については警察等関係機関と連携し実施していく。
		サービス向上のための教育・研修の充実	事業者、法人協会、個人協会	短期	平成26年度、外部講師による障がい者の接客対応に関する講習会を開催。講習会に90名が参加。
		短距離、ワンメーターを歓迎する運転者教育及び気軽な利用を呼びかける利用者へのPR	事業者、法人協会、個人協会	短期	運転者教育は上記の研修において実施。さらなる需要が見込まれる交通弱者を中心にPRを検討中。個人協会においては、研修会・例会等において実施。
		ポスター、パンフレット、リーフレット等の作成・配布	事業者、法人協会、個人協会	短期	タクシーの安全性・利便性をご理解戴くための案内を作成検討中。高齢者にやさしい3S運動、ロードリーダーとしての「スピードダウン推進運動」の実施
	その他の事業	主要地にタクシー乗り場の新設	事業者、法人協会、個人協会、自治体、鉄道事業者	中期	利便性の高い乗り場を検討中。
		主要駅タクシー乗り場付近への案内表示板や概算料金を記載した掲示板の設置	事業者、法人協会、個人協会	短期	宇都宮駅では、平日昼間のみ誘導員を配置し対応している。目的地に応じた概算料金の表示板作成は検討していく。
		条件に応じたタクシーを検索できるWEBサイトの開設	法人協会、個人協会	中期	事業者へWEBサイトの開設を促し、協会HPとリンクさせ、利用者のニーズにあったタクシーを検索できるよう検討中。
		主要駅構内タクシー乗り場に優良タクシー乗り場の設置・運営の検討	法人協会、自治体、運輸支局、鉄道事業者	中期	既に実施している他県を参考に計画中。
		事業者評価制度及び運転者評価制度の導入の検討	法人協会、個人協会	中期	既に実施している他県を参考に計画中。個人協会においてはマスターズ制度に参加。
		車内遺失物情報提供するためのWEBサイトの構築	法人協会、個人協会	中期	協会HPを活用し、速やかに情報提供できるよう検討中。
協会ホームページ相談コーナー等の苦情処理体制の充実	法人協会、個人協会	中期	現在、利用しているものを継続し、充実を図る。		
高齢者外出支援助成金、障害者のタクシー利用補助金等の公的支援の充実	法人協会、個人協会、自治体	中期	高齢者及び障害者の足としてタクシー利用の促進を関係機関に要望していく。		

# タクシー協会(宇都宮交通圏:法人・個人)での取組状況

内 容	特定事業及びその他の事業	実施主体等	実施期間	進捗状況等	
② 安全性の維持向上	特定事業	春・秋・冬の交通安全運動時の交通事故防止啓発活動	事業者、法人協会 個人協会	短期	主要駅頭等で啓発活動を実施している。また、ポスター、垂れ幕を掲示し周知を図っている。
		交通安全運動期間中、「交通事故ゼロの日」キャンペーンの開催	事業者、法人協会 個人協会	短期	主要駅頭等で啓発活動を実施している。また、ポスター、垂れ幕を掲示し周知を図っている。
		営業用自動車事業所事故防止100日コンクールの実施	事業者、法人協会 運輸支局、警察	短期	警察と連携し引き続き実施していく。
		優良ドライバーに対する表彰制度の導入	事業者、法人協会 個人協会	短期	協会長表彰、運輸局関係の表彰制度は継続する。また接客優良ドライバーなど意識向上に繋がる表彰も検討している。個人協会ではマスターズ制度に参加。
	その他の事業	他団体(自動車関連団体、二輪車関連団体、自転車関連団体)と連携した事故防止活動の実施	法人協会、個人協会	中期	栃木県警主催の交通安全運動等に連携して交通事故防止を検討中。
③ 環境問題への貢献	その他の事業	公共施設前における低公害車専用乗り場設置等低公害車タクシー普及促進対策に関する自治体等への働きかけ	法人協会、個人協会	中期	県内各所へ低公害車専用乗り場設置に向け今後検討していく予定。 EVタクシーの導入
④ 交通問題、都市問題の改善	特定事業	繁華街、駅等における街頭指導の推進	事業者、法人協会 個人協会	短期	協会の指導委員会を中心に街頭指導の実施をしていく。利用者の利便性を考慮し、必要に応じてタクシー乗り場の新設も検討していく。
		タクシー乗り場及び周辺における美化の推進	事業者、法人協会 個人協会	短期 中期	交通安全運動キャンペーン時に合わせて主な駅構内の清掃活動を行っている。
	その他の事業	タクシー駐車問題検討会の設置	事業者、法人協会 個人協会、自治体 運輸支局	短期 中期	タクシー駐車問題について関係機関と今後検討していく。
		ショットガン方式導入の検討	事業者、法人協会 個人協会、自治体 警察、鉄道事業者	短期 中期	宇都宮駅東口で実施している。新たな導入については必要に応じて検討していく。
		タクシープールの整備	事業者、法人協会 個人協会、自治体 警察、鉄道事業者	短期 中期	周辺道路の状況に応じて必要があれば検討。

# タクシー協会(宇都宮交通圏:法人・個人)での取組状況

内 容	特定事業及びその他の事業	実施主体等	実施期間	進捗状況等	
⑤ 総合交通ネットワークの一員としての機能の向上	その他の事業	主要駅等におけるタクシー乗り場への誘導案内表示の充実	法人協会、鉄道事業者	短期	現在も誘導案内表示はあるが、利用状況に応じて検討していく。宇都宮駅では、平日昼間のみ誘導員を配置している。
		都市計画・交通における公共交通機関としてのタクシーの役割の位置づけに関する自治体との協議の推進	法人協会等、運輸支局	中期	デマンドタクシーの発展と合わせて検討していく。
⑧ タクシー運転者の労働条件改善の改善・向上	その他の事業	食事・休憩可能な提携施設等の確保	法人協会等	中期	今後、施設等の確保を検討する。
⑨ 事業経営の活性化・効率化	その他の事業	ニューサービスに関する要望受付窓口の設置	法人協会等	中期	タクシー車内に「お客様の声」をお伺いするハガキを置く。 HPの充実を図り、利用者の新たなサービス要望を把握するための手段を検討中。

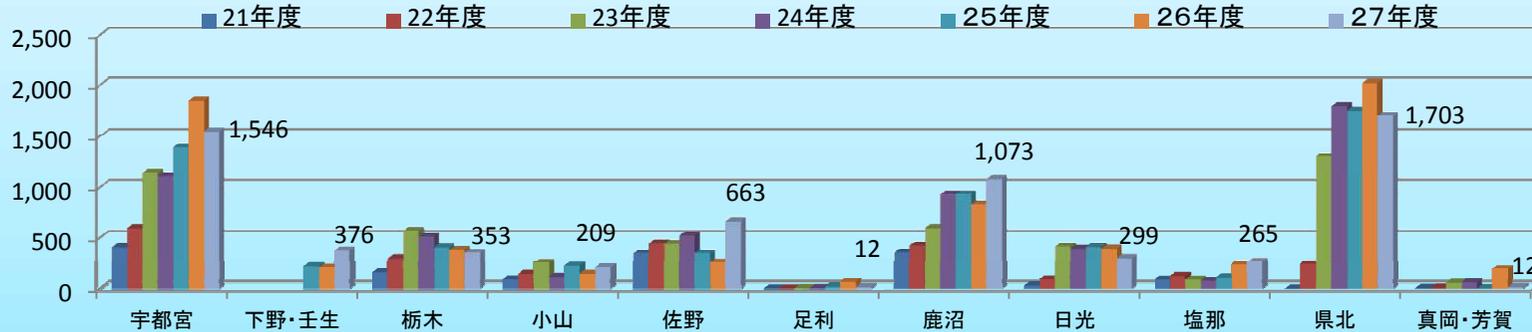
# 地域計画の目標ごとの達成状況

## 地域計画の目標〔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〕

### 運転免許返納割引制度

運転免許証返納は、警察庁が高齢者の事故防止の観点から、運転技術の衰えなどを自覚した運転者に自主的に運転免許を返納するよう呼びかける施策であり、そのインセンティブとして様々な割引等の導入を求める警察からの呼びかけに応じて、タクシー事業者が設定したタクシー運賃の割引制度です。

返納者には「運転経歴証明書」が発行され、タクシー利用時にその証明書の提示により、1割引とするものです。



【(社)栃木県タクシー協会調べ】※平成27年度実績については平成28年1月末現在の集計

### UDタクシー導入

#### 【ユニバーサルタクシーの導入】

OUDタクシーとは

健全者に限らず、高齢者、妊産婦、子供連れ、車いすの方(車いすのまま乗車することを想定)など、誰でも利用できる構造(ユニバーサルデザイン)のタクシー車両であって、流し営業などの通常のタクシー営業に用いるもの。

※国による補助金あり

・導入台数22台

【平成27年度導入3台】



【UDタクシーマーク】

### 乗務員等の研修

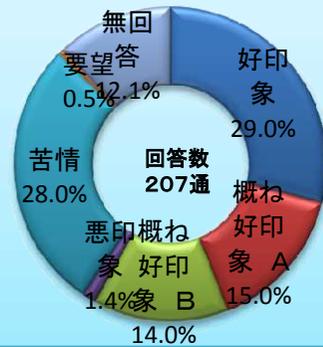
1. タクシー乗務員接客対応研修 33回1567名受講
2. ホスピタリティ研修【CS=お客様ご満足研修】7回1401名受講
3. 緊急交通事故抑止事業者大会 73社91名
4. タクシードライバーの交通事故防止講習会 130社250名
5. 個人タクシー接客マナープレコンテスト
6. ユニバーサルドライバー研修 法人4回122名、個人タク61名  
【平成27年度実施分→法人1回、23名】
7. 健康とコミュニケーションアップ研修38回1503名  
【平成27年度実施分→16回、371名】
8. 不当請求者(クレマー)対応講習 39者55名
9. 障害者の接客対応に関する講習会 90名
10. とちぎ観光ホスピタリティ研修 2回89名  
(外国人観光客受入環境向上支援おもてなし研修)

## 地域計画の目標ごとの達成状況

### 地域計画の目標〔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〕

〔顧客満足度調査〕

平成27年1月～12月の集計結果



好印象	1. 重量物を親切にトランクに出し入れしてくれました。ありがとうございます。
	2. 老人や車椅子の者にもとてもこまめに手を貸してくださり、親切で好感が持てます。本人は、「当たり前のことです。」と嬉しい返事でした。
	3. 病院までの車内では温度に気を遣ってくれ、大変感じが良く、親切でした。
	4. 迎える時から車から降りて待っていてドアを開けてくれ、到着した時も車から降りてドアを開けてくれました。深々と頭をさげて「ありがとうございました。」と見送ってくれました。またこの運転手さんに乗りたい。
悪印象	1. 距離が短いとすごく嫌な顔をされるので利用しづらい。
	2. 丁寧な言葉で対応してほしい。
苦情	3. 車内がたばこ臭くて気分が悪くなった。禁煙車と書いてあるのに。

概ね好印象 A 評価は高く領収書の発行や忘れ物の注意もきちんと行われていた  
 概ね好印象 B 評価は高いが領収書の発行もしくは忘れ物の注意が行われていなかった

### 地域計画の目標〔② 安全性の維持向上〕

〔ドラレコを活用した事故防止対策の実施〕

○ドライブレコーダーの導入により運転者の安全意識の向上、事故抑止効果、安全教育に活用することができる。

各地導入状況

交通圏	塩那	宇都宮	県南
事業者数	7	22	13
装着車両数	38	378	139

事故防止研修会

- 平成26年11月13日  
「視覚障害者の接遇の注意点等について」  
栃木県視覚障害者福祉協会 須藤 様
- 平成27年2月24日  
「交通事故状況及び交通事故防止等について」  
栃木県警察本部交通部交通企画課 細谷 様  
栃木運輸支局 輸送監査担当者 様

# 地域計画の目標ごとの達成状況

## 地域計画の目標〔② 安全性の維持向上〕

### アルコール検知器の義務化

○運転者の飲酒運転を根絶するため、平成23年5月1日より、運送事業者が運転者に対して実施することとされている点呼において、運転者の酒気帯びの有無を確認する際にアルコール検知器を使用すること等が義務化。



### 栃木県内タクシー事故発生件数

単位：件数

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	増減率（H21年比）
発生件数	136	103	84	66	60	57	41.9%
死者数	0	1	1	0	0	1	100%
負傷者数	172	117	105	87	82	73	42.4%

【栃木県警察本部資料 抜粋】

## 地域計画の目標〔③ 環境問題への貢献 ④ 交通問題・都市問題の改善〕

### 低公害車の導入

○大気汚染物質の排出が少なく環境への負担が少ない自動車  
※国による補助制度あり

#### ハイブリッドタクシー



16社48両導入

#### EVタクシー



1社2両導入

### タクシー乗り場の改修

#### JR宇都宮駅西口



#### 【西口】



#### JR雀宮駅

#### 【東口】



# 地域計画の目標ごとの達成状況

## 地域計画の目標〔⑥ 観光立国実現に向けての取組み〕

### 指差し外国語シート

【指差し外国語シート】

※4カ国語で主要な場所への案内が可能



【車両ステッカー】



### 茨城空港への定額運賃

【パンフレット】

運賃ゾーン	定額運賃 円	定額運賃 円	定額運賃 円	定額運賃 円
Aゾーン	普通車 22,000	26,000	19,800	23,400
Bゾーン	普通車 25,000	30,000	22,500	27,000
Cゾーン	普通車 21,000	25,000	18,900	22,500

栃木県個人タクシー協同組合  
〒320-0842 栃木市宇都宮区中野町1-1-10  
電話 028(635)9268 FAX 028(635)9269

平成22年3月茨城空港が開港し、現在、国内線として神戸、札幌（新千歳）、国際線として上海の3路線が就航しています（7/1より茨城―那覇線季節定期便就航）茨城空港と宇都宮交通圏における定額運賃を平成23年10月から実施しています。

### 駅から観タク

【パンフレット】

（表）

（裏）



日光・那須塩原・黒磯地区

【パンフレット】

（表）

（裏）



宇都宮地区

### 個人タクシーの宇都宮交通圏観光ルート

1. 宇都宮市内Aコース  
《大谷観音外》【5時間】
2. 宇都宮市内Bコース  
《市街地中心部》【2時間半】
3. 鹿沼市内古峯原コース  
《古峯神社外》4時間半コース】

### 法人タクシーの宇都宮交通圏観光ルート

1. 宇都宮市内観光A-1コース  
《大谷観音外（旧篠原家住宅経由）》【5時間】
2. 宇都宮市内観光A-2コース  
《大谷観音外（栃木県庁経由）》【5時間】
3. 宇都宮市内観光Bコース  
《大谷観音外》【3時間コース】

# 地域計画の目標ごとの達成状況

## 地域計画の目標〔⑦ 防災・防犯対策への貢献〕

栃木県タクシー協会及び栃木県個人タクシー協会と栃木県警察本部は『地域安全パトロール活動』等に関する覚書締結（平成24年5月22日付）

【目的】

地域安全に関する活動を推進することにより、各種犯罪や交通事故の発生を抑止し、県民が安全で安心して暮らせる栃木県の実現を目指す。

●ドライブレコーダー情報の提供



●車内ステッカー



●下野新聞H27.2.4抜粋



タクシーこども110番

県内では「こども110番」に協力している事業者は23社447台になります。



栃木県タクシー協会及び栃木県個人タクシー協会と栃木県警察本部は『地域安全パトロール活動』の一環として「こども110番」を各地域にて実施している。子どもを犯罪者から守るため、地域の店舗だけでなくタクシーも駆け込み場所として登録してある。なお、車体シールの大きさは9cm×9cmでステッカー掲示の期間は定められていないので、一度貼ったステッカーは車両の入れ替えをするまで貼ったままの状態である。以後新車両にはステッカーは順次貼っていくこととする。

## 地域計画の目標ごとの達成状況

### 地域計画の目標〔⑧ タクシー運転者の労働条件の改善・向上 ⑨ 事業経営の活性化・効率化〕

#### タクシー乗務員数及び平均年齢の推移

年度	乗務員数	19年度末比指数	平均年齢
平成19年度末	2,816人	100.0%	58.7才
平成20年度末	2,809人	99.8%	59.0才
平成21年度末	2,706人	96.1%	59.6才
平成22年度末	2,622人	93.1%	59.9才
平成23年度末	2,502人	88.8%	60.4才
平成24年度末	2,393人	85.0%	60.9才
平成25年度末	2,233人	79.3%	61.1才
平成26年度末	2,194人	77.9%	61.7才

#### タクシー乗務員の給与等の推移

【(社)栃木県タクシー協会調べ】

年	県内タクシー運転者 (男性)平均年間給与額	20年比指数	県内全産業労働者(男性) 平均年間給与額	20年比 指数	全産業労働者との給与比率
平成20年	2,964千円	100.0%	4,350千円	100.0%	68.1%
平成21年	2,255千円	76.0%	4,084千円	93.8%	55.2%
平成22年	2,698千円	91.0%	4,147千円	95.3%	65.0%
平成23年	2,791千円	94.1%	4,212千円	96.8%	66.2%
平成24年	2,824千円	95.2%	4,214千円	96.8%	67.0%
平成25年	2,805千円	94.6%	4,185千円	96.2%	67.0%
平成26年	2,865千円	96.6%	4,322千円	99.3%	66.2%

【厚生労働省「賃金構造基本統計調査報告」 抜粋】

# 1年間の取組みについて

- 以上のとおり、タクシーが公共交通機関として健全に機能していくことを目標として、タクシー事業者は、本地域計画に基づく特定事業等の実施及びこれと相まって行う活性化策に取り組んできた。
- しかしながら、適正と考えられる車両数と現有供給輸送力の乖離率については依然として高く、今後とも積極的に適正化対策を講じていく事が必要。
- 活性化としては、外国人旅行者の増加を好機と捉え、おもてなし対策を推進していく。2020年にはオリンピック・パラリンピック東京大会の開催もあることから創意工夫のある更なる取り組みが必要。