

平成22年7月8日

## 盛岡交通圏タクシー事業適正化・活性化協議会地域計画

### I. 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

#### 1. 盛岡交通圏におけるタクシーの位置づけ及び役割

タクシーは、鉄道・乗合バス等とともに盛岡交通圏の地域公共交通を形成する重要な公共交通機関である。特に鉄道やバスが定時制や定路線で大量輸送を担う交通機関であることとは異なり、タクシー輸送は①どこでも乗れ、どこにでもいける機動性、②いつでも乗れる随時性、③一日中乗れる恒常性、④早くいける迅速性、⑤楽に座っていける快適性、⑥プライバシー確保できる専用性を持ったすぐれた交通機関である。

また、高齢化社会の進展等に伴う交通弱者や自立移動が困難な社会的弱者の増加が予想されるなか、盛岡交通圏の今後の地域社会の変化に対応する役割が大いに期待される。

さらには、全国平均を上回る少子高齢化が進む東北地方では、観光振興による交流人口増を推進する観点からも地域経済を支える役割は大きい。

特に、盛岡交通圏は、東北新幹線、秋田新幹線、東北自動車道等の結節点にもなっており、北東北の交流拠点都市として、他の公共交通機関を利用して訪れたビジネス・観光者の2次交通としての重要性が極めて高く、タクシーの果たすべき役割は非常に重要である。

このような地域社会におけるタクシー機能の重要な位置づけ及び役割を、安定的に持続していくためには各交通機関と連携し、特徴を生かした適正化・活性化が重要である。

#### 2. 盛岡交通圏のタクシー事業を巡る現状分析

##### (1) 盛岡交通圏のタクシー事業を巡る諸問題

###### ① 盛岡交通圏のタクシー事業の収益基盤

盛岡交通圏のタクシー事業に係る輸送人員は、減少傾向が続いており、平成元年度と平成20年度で比較すると、年間1,166万3千人から725万4千人へと約20年間で440万9千人(1日あたり12,079人)減少している。運送収入も平成5年の84億8,600万円をピークに平成20年には56億8,600万円と、約28億円も減少している。一方では、燃料価格が高騰するなど、燃料費や安全性を担保するための経費の負担は増加傾向にあり、タクシー事業の実質的な収益基盤は非常に悪化しているのが現状である。

収益基盤が悪化している要因としては、第一には、人口減及び経済状況の悪化がある。また、自家用自動車の普及や、それに伴う中心市街地での駐車場整備を含む都市構造の変化、

さらには運転代行との競合、レンタカーの普及、自家用有償運送等の移動手段の多様化など様々な複合的な要因が重なり合っている。

乗合バスや鉄道の公共交通機関については、早くから、その役割が公共財という観点から様々な施策による自治体支援がなされてきたが、タクシーは、一般的に見れば自社の経営努力や運賃改定により収益基盤を維持してきた経緯がある。

## ②運転者の労働条件及び高齢化

タクシー業界の賃金体系の特異性もあり、運送収入(盛岡交通圏の実働一日一車当たりの運送収入は25,309円(平成13年度)→18,728円(平成20年度)へと低下)の低下は、一定の収入を確保するための長時間労働となる原因や、これに伴ったタクシーの安全性やサービス、労働意欲の低下の原因となっている。

岩手県内のタクシー労働者の平均年収は平成12年に282万円台にあったものが平成20年には約174万円まで減少しており、県内の全労働者の平均年収と比較すると半分以上となっている。現状の賃金水準では、一家の生計を専業で維持することが難しい状況にある。また、労働時間も県内全労働者の2184時間(平成20年度)と比較すると年間約300時間多くなっている。

また、乗務員の年齢については、高齢化が進み年収・労働時間を考えると若年労働者や女性労働者が積極的に就労意欲を持って参入することのない産業に陥っている。

さらに、この労働条件の悪化や乗務員の高齢化は、単にサービス産業の根幹である接客態度の問題だけでなく、輸送の根幹である、安全・安心まで阻害している要因ともなっている。この問題を解決・向上させることは、利用者や地域社会の利益となると考えられる。

## ③コンプライアンス(法令遵守)

平成14年2月の改正道路運送法の施行後、盛岡交通圏では新規事業者の参入に伴い複数の運賃が混在することとなり、利用者の争奪が激化している。こうした状況を背景に長時間限度を超えた労働をはじめ、道路運送法で禁止されている運賃の値引きが行われるなど、モラルハザードが生じている。公正な競争を阻害する法令違反を排除し、安全性の向上を図り安定した市場とするためには、経営者と現場が一体となって法令遵守に取り組む必要がある。

## ④ 道路混雑等の交通問題、都市問題、環境問題、

盛岡交通圏では、現時点では大きな社会問題にはつながっていないが、多数のタクシー車両が繁華街や駅周辺に集中することは周辺の道路混雑や歩行者との交錯につながり、地域における円滑な交通の確保に支障が生じるとともに都市景観や都市政策にも影響を与えることとなる。

環境問題は、政府が温室効果ガスについて、1990年比で2020年までにCO2排出量

を25%削減することを目標として掲げている現状から鑑みれば、実車率の向上や効率的配車システムにより環境負荷の軽減を図ることは公共交通機関としての大きな責務である。

#### ⑤ 利用者による選択の困難性

盛岡交通圏のタクシー事業は、地域社会において重要な役割を担っているが、事業の根幹たる接客態度や地理案内が不十分であるというサービスの低下は需要の多様化と相まって実車率の低下を引き起こす要因と考えられ、結果として利用者の利便が十分確保されていない状況にある。

盛岡交通圏の主な営業形態は流し営業となっており、利用者がタクシーを選択することが困難な場合が多く、その結果サービス等に問題のある運転者であっても利用者の選択を通じては市場から排除されにくい。逆に、良質なサービスであっても利用者には選択されにくく、品質の差が売り上げの差となって表れにくいとも言える。

多様な需要に対応するためには、他社との差別化を図るための事業経営姿勢と良質なサービスの選択可能性を高めるための利用者への取り組み等、わかりやすい情報提供が必要である。

#### ⑥ 盛岡交通圏のタクシー業界の社会的貢献のための取り組み

タクシー業界では、これまでも社会福祉への貢献(福祉車両の導入、防犯・子供110番、点字シールの貼付、身体・知的障害者割引制度の導入等)、環境問題への貢献(GPS)無線導入による空車走行の削減、アイドリングストップ運動の推進、ロード・レポーター活動の導入)、交通安全運動への積極的参加、全車禁煙タクシーの導入、バス路線撤退後の乗合タクシーの運行、観光周遊型商品の設定、タクシーの日のキャンペーン等広報活動など、様々な分野で取り組みを実施してきたが、利用者への理解度が薄くタクシーが地域公共交通機関として重要であることということが広く認知されていないのが現状である。

### 3. 盛岡交通圏のタクシー事業適正化及び活性化のための基本的方向性

地域公共交通機関として責務を果たし地域社会に貢献できるタクシーを構築するため、その役割分担を明確化しつつ収益基盤や労働条件、事業再構築の目的を達成するための「適正化」、高齢化社会や観光需要を見越しかつ戦略的に輸送需要を掘り起こすための「活性化」を大きな柱として取り組んでゆくこととする。

盛岡交通圏のタクシー事業を巡る諸問題は、各社が自主的に様々な取り組みにより解決を図ってきたものの、輸送需要の減少への対応や新たな需要喚起の不足と相まって、経営姿勢や人材育成を従前の体質から変化させてこなかったことにより輸送サービスであるタクシーブランドを形骸化させてしまったことが主な理由と思われる。

そのために以下の取り組みを基本的方向として設定する。

(1) 事業「適正化」のための取り組み

- ①タクシー事業経営の適正化・効率化に基づいた適正供給力の促進
- ②タクシー運転者の労働条件悪化防止・改善・向上
- ③過度な運賃競争の回避
- ④安全・安心向上のための体制構築
- ⑤その他タクシー事業を取り巻く諸問題への改善

(2) 事業「活性化」のための取り組み

- ①顧客満足度の把握・分析
- ②新たな需要喚起に対応するための商品開発及び人材育成
- ③利用者に対する情報提供
- ④評価制度の導入

各目標の実現を図るため、各タクシー事業者が積極的な取り組みを進める他、協議会ではタクシーが地域公共交通として機能するための環境づくりを、影響のある他の地区のタクシー事業者、鉄道事業者、施設管理者等に理解を求めつつ、目標の達成状況について検証・評価を行う。

さらに協議会は、必要に応じて地域計画の見直しを諮るものとする。

## II. 地域計画の目標

### 1. 盛岡交通圏のタクシー事業を「適正化」するための目標

(1) タクシー事業経営の適正化・効率化及び適正な需要予測に基づいた供給提供

タクシーの公共交通機関としての社会的責務は、利用者が「安全・安心で良質なサービスの提供」を受けることにある。そのためには、盛岡交通圏が長期的需要の減少のため、新規需要開拓への展望が乏しい現状において、事業効率を図ることも重要な課題の一つである。具体的には、事業者個々が営業所、車庫等の統廃合の効率効果による事業経費の圧縮、適切な事業者間の連携、共同事業の実施をすることにより経営基盤を確立し、適正利潤を確保しつつ新たなサービスへの投資ができる体制を目指すものとする。

盛岡交通圏の適正と考えられるタクシー車両数については、東北運輸局が第一回協議会で公表しているが(①約800両(実働率87%)②約860両(実働率81%)、平成21年9月30日現在の983両と比較すると約13%~19%の差が認められる、したがって、関係者は、この乖離状況の解消に努力すべきである。

ただし、その解消にあたっては、利用者利便の低下に繋がらないように配慮しつつ地域の雇用問題やタクシー運転者の労働条件を不当に阻害しないことに留意する必要がある。

## (2) タクシー運転者の労働条件悪化防止・改善・向上

現在の低賃金、長時間労働の実態をふまえ、法定労働条件のみならず賃金、労働時間等の労働条件遵守による事業の競争基盤を確立し、賃金については、現在、国土交通省において議論されている報告書を参考に給与体系の見直しを検討しつつ、平成20年現在、全産業労働者と岩手県のタクシー運転者との264万円ある年間平均賃金の格差を可能な限り縮める。

## (3) 安全・安心向上のための体制構築

公共交通機関として安全・安心で良質なサービスを提供していくために、経営者から現場まで一体となった各種関係法令遵守の企業風土を構築する必要がある。そのために講習会等の実施や資機材の導入等により公正な事業基盤を整備していくこととする。

この成果を具体的に達成するために、国土交通省が推進している運輸安全マネジメントの積極的な活用及び「事業用自動車総合安全プラン2009」における事故削減のための対策に着実に取り組みつつ、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3年間で達成することを目標とする。

また、タクシー車両の機動性を活かし盛岡交通圏の安全・安心の向上を図るため警察・学校及び関係自治体と連携して犯罪から子供・女性を守るための防犯タクシーネットワークの構築や地震等の自然災害時に、迅速に地区内の被災情報を提供し、緊急輸送に対応するための防災タクシーネットワークの構築を推進し社会貢献を果たしてゆく。

## (4) その他タクシー事業を取り巻く諸問題への改善

政府の、温室効果ガスの削減目標達成のためタクシー事業においても、地域を支える公共交通機関として、温暖化対策等環境問題に対しても寄与すべく対策を講じるものとする。

需要に対する適切な供給を提供することで実車率の向上や、(GPS)無線を活用した効率的配車による空車走行の削減、環境対応車の積極的な導入、グリーン経営認証取得等により、政府目標の達成に貢献するよう取り組むこととする。

盛岡交通圏においては、市街地だけではなく、過疎地・中山間の交通空白地を含む全ての地域のスムーズな交通環境を確保するため、その他の公共交通機関と連携した総合交通ネットワークとしての機能を向上させるためにも、既存のタクシー乗り場の見直し実施のほか、県庁・市役所・町役場・駅等におけるタクシー乗り場設置の要請や、タクシー呼び出し電話の設置、新たな呼び出しシステムの研究など結節点における利便性向上施策に取り組む。さらに都市計画による新たな開発などから生まれる需要に対しても適切に対応するとともに、乗合バス・自家用有償輸送・運転代行・レンタカーなどの各輸送モードの役割や機能を明確化しつつ総合的交通輸送の体系構築に地方自治体・警察機関・商工・観光・利用者団体と連携して積極的に関与してゆくこととする。

さらに、夜間の盛岡交通圏においては、業務の範囲を逸脱した運転代行業者やタクシー類

似行為の運行が見受けられる。飲食店街の関係者は、タクシー事業者にとって大きな需要者であり運送収入に与える影響も大きいことから、関係機関による違法行為の排除に努めるものとする。

## 2. 盛岡交通圏のタクシー事業を「活性化」するための目標

### (1) 顧客満足度の把握・分析

個々の利用者の状況を的確に把握することは、活性化を図る上での基本となるものであり、今後の需要喚起に欠かせないものである。タクシー事業者団体においても利用者モニター制度などを実施するなど、関係機関と連携して、駅・盛岡交通圏及びその周辺地区のタクシー利用者の満足度を調査し、公共交通機関としてのタクシーのあり方等を分析し、事業戦略のデータベース化することを目指す。

### (2) 新たな需要喚起に対応するための商品開発及び人材育成

タクシーの機動性・柔軟性といった強みを活かし、新たなサービスを生み出していくためには、多様化・高度化する利用者ニーズに的確に対応した新たなサービスの提供が必要である。

近年では、国、自治体や関係団体による観光キャンペーン（ビジット・ジャパン・キャンペーン等）の効果から国内外の観光客による需要が増加傾向にある。タクシーは個別輸送機関であり、地理不案内な旅行者を目的地までの確に案内することができ、必要に応じて観光スポット、飲食スポット等に関する情報提供や、エスコートもすることができる特性をもっていることから更なる需要が期待できるものである。

盛岡市及び周辺自治体の観光関係者と定期的な情報交換の場を設け、地域をあげ観光資源を掘り起こし、新たな観光ルートの設定や既存ルートの見直しを行うなど、交流人口の拡大を図る。

少子高齢化に伴う福祉輸送の体制の確保は急務の課題であり、高齢化社会における個人需要の掘り起こしは、事業の活性化として新たな需要喚起にもつながることから、国や自治体、関係団体と連携しつつ体制を構築することとする。具体的には、ヘルパー資格の取得を含めた福祉（介護）タクシー、子育て支援の関わり等による地域貢献の体制を図ることを目標とする。

さらに、タクシー車両の機動性を活かした救援事業等に着目し、病院の順番取りや忘れ物の代理取得、切符等の予約や購入等、きめ細やかなサービスにも対応した取り組みや防災や防犯等緊急時の対応に資することのできる体制を構築し、地域貢献の一助とすることを目指す。

接客品質は、利用者が安全性と同等に求める重要な要素である。各事業者は接客品質の向上を目指し、利用者の満足度を高めることを目標とする。タクシー事業者間での適切な連携、

共同事業等を実施する一方で、接客品質によるサービス競争などの競争原理を働かせるために、乗務員に対し魅力ある表彰制度を充実させ、業界全体の接客品質のレベルアップを実現することで、利用者がいつでも安心してタクシーを利用できる環境をつくり、活性化につなげていく。

#### (3) 利用者に対する情報提供

内外の利用者のタクシーの選択性の向上を図り、利用機会を拡大するためには利用者への情報発信が不可欠であることから、タクシー事業者の創意工夫による、輸送商品の開発はもとより、先進的取り組み状況等利用実態や動態を勘案し、自治体をはじめ関係機関、関係業界などとの多様な連携を図り、IT等を活用した迅速・速達性のある情報発信を構築し、利用者の満足度を向上させる。また、新たな需要をも創出させる。

#### (4) 評価制度の導入

協議会は地域計画及び各社の特定事業の取り組みによる成果・検証を分析し、適宜見直しを図りつつ、タクシー事業者や乗務員のサービス水準等の取り組みにより盛岡交通圏のタクシー産業全体として競争力の高い地域公共交通機関を目指す。

### Ⅲ. 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 及び実施主体に関する事項

Ⅱ. に掲げた目標を達成、実現するために盛岡交通圏のタクシー事業者が主体となって取り組むべき事項（以下「特定事業」という。）及びその他関係者が取り組むその他の事業に関する各項目を以下に列記する。

特定事業に関しては、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盛岡交通圏のタクシー事業者が、単独又は共同して行おうとする特定事業を以下の各項目から「適正化」するべき特定事業及び「活性化」するべき特定事業を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者が実施時期を勘案し、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。

実施時期としては、短期・中期としているが、短期については地域計画の成立から1年以内、中期計画については指定期間内を目安として取り組むこととする。

## 1. 事業「適正化」のための取り組み

(1) タクシー事業経営の適正化・効率化に基づいた適正供給力の促進			
特定事業		実施主体	実施時期
1	利便向上の為の車体表示改善	事業者・運輸支局	短・中期
2	経営マネジメント講習会の実施	事業者	短・中期
3	コンプライアンス講習会の実施	事業者	短・中期
4	事業適正を図るための資機材導入	事業者	短・中期
5	その他適正化・適正供給力に基づく改善事業	事業者	短・中期

(2) タクシー運転者の労働条件悪化防止・改善・向上			
特定事業		実施主体	実施時期
1	労働条件（労働時間・賃金等）の改善	事業者	短・中期
2	労務管理徹底のための資機材導入	事業者	短・中期
3	採用選考基準及び採用人員計画の策定	事業者	短・中期
4	福利厚生施設等の充実	事業者	短・中期
5	その他労働環境改善事業	事業者	短・中期

(3) 安全・安心向上のための体制構築			
特定事業		実施主体	実施時期
1	安全マネジメント講習会の実施	事業者	短・中期
2	事故防止等コンテストの実施	事業者	短・中期
3	緊急時の旅客安全優先の乗務員訓練	事業者	短・中期
4	居宅高齢者向け安否確認ネット構築	事業者	短・中期
5	防犯等訓練及び防災協定の実施	事業者・タクシー協会	短・中期
6	安全・安心向上のための資機材導入	事業者	短・中期
7	その他安全・安心に資する事業	事業者	短・中期

(4) その他タクシー事業を取り巻く諸問題の改善			
特定事業		実施主体	実施時期
1	グリーン経営認証取得の推進	事業者	短・中期
2	低公害車の導入	事業者	短・中期
3	エコドライブの推進	事業者	短・中期



4	移動円滑化のための交通結節点整理	事業者・自治体等	短・中期
5	渋滞抑制のための街頭指導	事業者	短・中期
6	その他諸問題を改善するための事業	事業者・関係機関	短・中期
	その他事業	実施主体	実施時期
1	移動制約者向けタクシー乗り場の推進	自治体等	短・中期

## 2. 事業「活性化」のための取り組み

(1) 顧客満足度の把握・分析			
	特定事業	実施主体	実施時期
1	モニター制度の実施	事業者・タクシー協会	短・中期
2	顧客満足度調査の実施	事業者・タクシー協会	短・中期
3	苦情・問合わせ窓口の充実	事業者・タクシー協会	短・中期
4	時間帯・地域別稼働数調査	事業者・タクシー協会	短・中期
5	その他市場調査に関する事業	事業者・タクシー協会	短・中期

(2) 新たな需要喚起に対応するための商品開発及び人材育成			
	特定事業	実施主体	実施時期
1	観光ルート商品の見直し	事業者	短・中期
2	観光乗務員研修（おもてなし検定等）	事業者	短・中期
3	通訳乗務員サービスの提供	事業者	短・中期
4	外国語指さしシート活用	事業者	短・中期
5	福祉・介護タクシーの充実	事業者	短・中期
6	ヘルパー資格等による付加価値向上	事業者	短・中期
7	福祉輸送共同配車システム確立	事業者	短・中期
8	子育て・妊婦支援タクシーの充実	事業者	短・中期
9	接客サービス向上の教育研修	事業者	短・中期
10	救援システムサービスの拡充	事業者	短・中期
11	先進的事業向け表彰制度	事業者・タクシー協会	短・中期
12	電子マネー、クレジットカード、ICカード決済器の導入	事業者	短・中期

(3) 利用者に対する情報提供			
特定事業		実施主体	実施時期
1	タクシーwebサイトの開設・充実	事業者・タクシー協会	短・中期
2	街中・地域災害・防犯情報提供	事業者	短・中期
3	その他利用者に対する情報提供事業	事業者	短・中期

(4) 評価制度			
その他事業		実施主体	実施時期
1	競争力促進のための評価制度	協議会	中期

**\* 特定事業計画を遂行するに当たっての留意すべき事項**

これまでの分析が明らかなように、盛岡交通圏のタクシー事業が公共交通機関として健全に機能し、Ⅱ．に掲げた各目標を確実に実現させるためには、諸問題の根幹にある輸送需要に応じた供給側のあり方の他、新たな需要層を喚起するための活性化が不可欠である。

また、盛岡交通圏のタクシー事業が少子高齢化社会等に対応した公共交通機関としてのあり方や同交通圏及び周辺地域への社会貢献等、公共財として認知されるためには、経営行動に影響を与え得る協議会以外の関係者の協力が欠かせないことから、必要な行動を実施することについて、本協議会は理解を求め協力を要請することとする。