

石巻地区タクシー事業適正化・活性化計画

平成22年4月23日

石巻地区タクシー事業適正化・活性化協議会

石巻地区タクシー事業適正化・活性化計画

平成22年4月23日

石巻地区タクシー事業適正化・活性化協議会

石巻地区における重要な公共交通機関であるタクシーが、事業を巡る諸問題の発生に伴い、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背景にあることから、石巻地区タクシー事業適正化・活性化計画(以下「地域計画」という。)を策定し、石巻地区のタクシー事業の適正化及び活性化を推進する。

・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. 石巻地区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石巻地区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 どこでも乗れ、どこにでもいける機動性、いつでも乗れる随時性、一日中乗れる恒常性、早くいける迅速性、楽に座っていける快適性、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、石巻地区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、石巻地区は、JR仙石線(あおば通駅～石巻駅)の最終駅でありJR石巻線の結節点である石巻駅を抱え、年間505万人以上の利用人員(東北運輸局鉄道部調べ)があり、その後の2次交通としての重要性が極めて高い。

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、安定的に維持していくためには各交通機関と連携し、特徴を生かした活性化が重要である。

2. 石巻地区のタクシー事業を巡る現状分析

(1) 石巻地区のタクシー事業を巡る諸問題

石巻地区のタクシー事業の収益基盤

石巻地区のタクシー事業に係る輸送人員は、年々減少傾向が続いており、昭和時代には600万人台にあったものが、平成20年度には約3分1の202万人まで落ち込んでおり、併せて運送収入も減少している。収入源が減る一方で、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国や自治体による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。

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(石巻地区の実働一日一車当たりの運送収入は25,014円(平成5年度) 16,609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。

宮城県内のタクシー運転者の平均年収は平成12年に300万円台にあったものが平成19年には211万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下となっている。また、労働時間も県内全労働者の1962時間(平成19年度)と比較すると年間300時間以上多くなっている。

また、運転者の年齢については、60歳以上が全体の53%と高齢化が進み年収・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運転者の高齢化は、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。

コンプライアンス(法令遵守)

長時間限度を超えた労働をはじめとした法令違反は、公正な競争を阻害する要因となっている。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

自ら法令遵守に取り組む必要がある。

道路混雑等の交通問題、都市問題、環境問題、

石巻地区では、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、更には低公害車両の導入など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。

利用者による選択の困難性

石巻地区のタクシー事業は、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。

タクシーの選択性については、流し営業等により利用者自ら選択することが難しいという構造的な問題を抱えているが、そういった多様な需要に対応するため、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。

石巻地区のタクシー業界の社会貢献のための取り組み

石巻地区のタクシー業界では、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番タクシーの全車実施、点字シールの貼付、身体・精神障害者割引制度の導入、運転免許返納者割引制度の導入、福祉団体への寄付等)、環境問題への貢献(デジタル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、不法投棄監視活動)、交通安全運動への積極的参加、全車禁煙タクシーの実施、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、石巻地区や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が認知されていないのが現状である。

3. 石巻地区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。

石巻地区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

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
タクシー運転者の労働条件悪化防止・改善・向上
安全・安心向上のための体制構築
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

顧客満足度の把握・分析
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
利用者に対する情報提供
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組みを進める他、石巻地区タクシー事業適正化・活性化協議会（以下「協議会」という。）が、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。

・地域計画の目標

1. 石巻地区のタクシー事業を「適正化」するための目標

(1) タクシー事業経営の適正化・効率化に基づいた適正供給力の促進

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、石巻地区が長期的需要の減少のため、新規需要開拓への展望が見いだせない現状において、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。

石巻地区の適正と考えられるタクシー車両数については、約230両（実働率87%）約240両（実働率84%）となっており平成21年9月30日現在の278両と比較すると約16%～21%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19年現在、全産業男性労働者と宮城県のタクシー運転者との319万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、人身事故件数と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、タクシーの機動性を活かし石巻地区の安全・安心の向上を図るため警察・学校及び石巻市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宮城県沖地震等自然災害時、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。

石巻地区においては、平成22年3月に石巻市役所が移転されたことに伴って、交通の流れが大きく変わることが予想されるが、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、市役所及び交通結節点等でのタクシー乗り場の整備を推進し移動円滑化を図る。さらに、タクシー事業者は都市計画による新たな開発などから生まれる新たな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、夜間の石巻地区においては、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おお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つとめるものとする。

2. 石巻地区のタクシー事業を「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すでに行ってきたが、これを、拡大し、関係機関と連携して、石巻駅・石巻地区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・

キャンペーンやデスティネーションキャンペーン等)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。

石巻地区の観光関係者と定期的な情報交換の場を設け全市をあげ観光資源を掘り起こし、観光ルート別運賃を見直しつつ交流人口の拡大を図る。特にJR仙石線、石巻線との交通の連続性は大きなものがある。また、現在、石巻商工会議所が認定している観光資格取得(おもてなし検定)を経営者を含めて取得する。

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社会貢献の体制を図ることを目標とする。

さらに、タクシーの機動性を活かした取り組みに着目し、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標とする。

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、運転者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

現状の社会貢献の取り組みと併せ、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事業者から利用者への情報発信が不可欠であり、タクシー乗り場や新規需要向けの商品、異種事業との連携、先進的取り組み状況等利用実態や動態を勘案し、利便性の向上を図った迅速性、速達性のあるIT等の情報発進をめざし、利用者の満足度を向上させる。

(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、タクシー事業者や運転者のサービス水準向上の取り組みにより石巻地区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。

・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

・に掲げた目標を達成、実現するために石巻地区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石巻地区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	利便向上の為に車体表示改善	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	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活用推進	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)	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

(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	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、石巻地区のタクシー事業が公共交通機関として健全に機能し、 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、石巻地区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地区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。