参考資料1

衆議院

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案に対する附帯決議

政府は、本法の施行に当たっては、次の諸点に留意し、その運用について遺憾なきを期すべきである。

一　利用者のニーズに合致したサービスの提供が何よりも重要であることを関係者は認識し、需要拡大に向けたあらゆる施策を講じることを念頭に、利用者の選択性を高めるための方策、最新のＩＴ技術を活用したサービス提供、利用者利便の向上に資する情報提供、乗り場の整備等を、関係者の緊密な連携により推進すること。

二　タクシーが地域における公共交通機関として十分な機能を果たせるよう、運転者の労働条件の改善・向上、違法不適切な行為の排除等を効果的に進め、各地において迅速かつ有効な対策を講じること。そのために、特定地域については、その指定を適切に行うこと。

三　特定地域では、地域の需要に適合し、新規参入や増車による需要増が明らかに見込めるもの以外は、原則としてこれを認めないこと。また、特定地域に指定されなかった地域についても、特定特別監視地域への指定を検討する等供給過剰発生の未然防止に努めること。

四　協議会が策定する地域計画には、過度な運賃競争や労働条件改善・向上のための対策について記載されるよう基本方針に明記すること。

五　自主的、協調的な減車を促進する観点から、既存の補助制度の活用のほか、タクシー事業者及びその団体、関係地方公共団体等の関係者の要望を十分踏まえた支援制度の創設に努めること。

六　特定地域において協議会に参加しない事業者、減車等に協力しない事業者に対しては、タクシー事業の適正化、活性化を推進する観点から、その経営状況を十分に確認する等の措置を講じること。

七　タクシー事業の健全な競争を図るため、同一地域同一運賃の実現が必要との意見を踏まえつつ、適切な運賃制度及びその運用を検討し、必要な措置を講じること。

八　道路運送法第九条の三第二項第一号の読替特例措置が講じられた趣旨と経過を勘案し、今後策定される運賃のガイドラインにおいては、各地域の実情を踏まえ、タクシーの安全を確保するための適切な運賃水準が確保されるよう、自動認可運賃の幅を縮小するとともに、下限割れ運賃の審査を厳格化する措置を講じること。

九　下限割れ運賃を採用する事業者には、人件費、一般管理費、走行距離等、必要な指標につき定期的に報告を求め、その事業運営につき適切なチェックを行うこと。また、運賃割引による低額運賃についても、ガイドラインに基づき、下限割れ運賃と同様のチェックを行うこと。

十　今後、新規参入事業者については、まず幅運賃内で一定期間事業を実施させる等の措置を講じること。

十一　今後の運賃改定においては、幅運賃内の運賃であっても、その後の改定の結果、当該運賃が下限割れとなれば、その時点で一年の有効期限が付されるよう措置すること。

十二　公正取引委員会は、国土交通省が行う下限割れ運賃審査をはじめ、タクシー運賃の不当競争防止策について助言を行うなど、必要な連携協力を図ること。また、特定事業計画認定時の協調減車に関する両者の調整については、対策の必要性を十分認識し、迅速かつ適切に行うこと。

十三　違法不適切な事業運営の排除をはじめ、悪質事業者の排除を強力に進めるため、監査体制の大幅な増強を図ること。

十四　利用者の安全を確保する観点からも、労働条件の悪化を防止するとともに、違法不適切な事業運営を排除するため、労働関係法令違反に対する処分の強化を図るとともに、監査指導体制の強化のため、走行距離制限の導入地域の拡大、デジタルタコグラフの義務化等について検討すること。

十五　国土交通省及び厚生労働省は、タクシー事業における賃金システム等に関する懇談会などの議論に積極的に関与し、歩合給と固定給のバランスの取れた給与体系に再構築すべく努力すること。また、労使双方に対し、本法の趣旨を踏まえた真摯な対応を行うよう促すこと。

十六　特定地域におけるタクシー事業の適正化、活性化に対する地域の積極的な対応を促すため、地方公共団体への本法の趣旨の周知に努めること。

参議院

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案に対する附帯決議

平成二十一年六月十八日
参議院国土交通委員会

政府は、本法の施行に当たり、次の諸点について適切な措置を講じ、その運用に遺憾なきを期すべきである。

一、利用者のニーズに合致したサービスの提供が何よりも重要であることを関係者は認識し、一層のサービスの改善と需要の拡大が図られるよう、タクシー事業の適正化及び活性化に努め、利用者の選択性を高めるための方策、最新のＩＴ技術を活用したサービス提供、利用者利便の向上に資する情報提供、乗り場の整備等を、関係者の緊密な連携により推進すること。

二、全国各地域におけるタクシーの供給過剰とそれに伴う違法不適切な事業運営、労働条件の悪化等の実情を踏まえ、その対策を迅速かつ効果的に行う観点から、特定地域の指定を適切に行うこと。

また、特定地域では、新規参入や増車が需要増を喚起すると明らかに見込める場合を除き、原則としてこれを認めないこととするとともに、特定地域に指定されなかった地域についても、特定特別監視地域への指定を検討する等供給過剰発生の未然防止に努めること。

三、協議会が策定する地域計画には、過度な運賃競争の回避や労働条件改善・向上のための対策について記載されるよう基本方針に明記すること。

また、協議会においては、地方運輸局は、かつて需給調整を実施していた際の手法等により、地域における適正車両数を算定し示すこと。

四、タクシーが地域における公共交通機関として十分な機能を果たし得るよう、タクシー事業者及びその団体、関係地方公共団体等の関係者の要望を十分踏まえた支援制度の活用・創設に努めること。

また、特定地域において協議会に参加しない事業者、減車等に協力しない事業者に対しては、その経営状況を十分に確認するなど、タクシー事業の適正化、活性化を推進する観点から必要な措置を講じること。

五、タクシー事業の健全な競争を図るため、同一地域同一運賃の実現が必要との意見を踏まえつつ、適切な運賃制度及びその運用を検討し、必要な措置を講じること。

六、今後策定される運賃のガイドラインにおいては、各地域の実情を踏まえ、タクシーの安全を確保するための適切な運賃水準が確保されるよう、自動認可運賃の幅の縮小、適切な運賃水準の趣旨を逸脱した下限割れ運賃等の防止に必要な措置を講じること。

七、労働条件の悪化防止、違法不適切な事業運営の排除、タクシー運賃の不当競争の防止、特定事業計画認定時の協調減車に関する迅速な調整等のため、関係省庁連携の下、監査指導体制の充実強化、労働関係法令違反に対する処分の強化等、必要な措置を講じること。

八、国土交通省及び厚生労働省は、タクシー事業における賃金システム等に関する懇談会などの議論に積極的に関与し、歩合給と固定給のバランスの取れた給与体系に再構築すべく努力すること。また、労使双方に対し、本法の趣旨を踏まえた真摯な対応を行うよう促すこと。

九、運転者登録制度について、講習の充実等制度の適切かつ円滑な実施を図るとともに、これに必要な支援措置を講じること。

右決議する。

参考資料２－１

東京都特別区・武三交通圏タクシー特定地域協議会地域計画

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

①東京都特別区・武三交通圏におけるタクシーの公共交通機関としての役割・責務

・東京都特別区・武三交通圏におけるタクシーは、24時間都市である首都東京において、他の公共交通機関が始発から終電・終バスまでに決められた路線での輸送を担っているのに対して、個々の利用客のニーズに合わせたドア・ツー・ドアの輸送を担っている。生活に欠かせない公共交通機関として、都内では平成18年度の全交通機関の約10%にあたる1日当たり約131万人をタクシーで輸送し、バス（約145万人）に匹敵する規模の輸送を担っている（都市交通年報（平成20年版））。

・特に東京都特別区・武三交通圏では、流し営業の形態が主体で交代制勤務の年中無休の営業体制により、24時間都市である首都東京の都市機能を支えるとともに、終電・終バスが終わった後の足や高齢者等の重要な移動手段ともなっている。このように、タクシーは生活やビジネスに欠かすことのできない公共交通機関として、今後とも重要な役割を担うものである。

・さらに、タクシー事業に関しては公共交通機関として社会貢献、環境への取り組み、安全の確保、福祉、雇用責任等の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進を求められている。タクシー事業者全体にわたってこうしたＣＳＲ活動を推進するという前提のもと、公共交通機関としての役割を十分に発揮できるものである。

②タクシー事業の現況

◇タクシー需要の減少

・東京都特別区・武三交通圏における法人タクシーの輸送人員は長期的な減少傾向にあり、規制緩和以前の平成13年度と比べ平成20年度では年間3億47百万人（1日当たり98万人）から年間3億12百万人（1日当たり85万人）へと約1割減少している（東旅協調べ）。特に平成20年秋以降の世界的経済危機も相まって、一般の利用客のみならず、経費圧縮等を進める企業等のビジネス利用も減少しており、運賃改定算定対象事業者34社の平成21年10月1ヶ月間の輸送人員は235万人と平成20年10月1ヶ月の259万人に比べて9%も減少しており、今後も輸送人員の大幅な回復は難しい状況とみられる。

◇規制緩和によるタクシー事業者及び車両数の増加

・その一方で、東京都特別区・武三交通圏におけるタクシー事業は、平成14年の「道路運送法及びタクシー業務適正化臨時措置法の一部を改正する法律」施行による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同事業者による車両数の増加、さらに既存事業者の増車も行われてきた。平成20年から業界内で減車に向けた取組みが行われ、平成20年度には995両、平成21年度は9月30日までに2,764両が減車されているものの、平成14年3月末に比べ平成20年7月11日（特定特別監視地域における増車抑制措置を実施）では法人タクシー事業者数は257社から357社へと100社（約39%）増加、車両数は28,539両から33,943両へと5,404

両（約19%）増加した。平成21年10月14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つのケース（実働率をそれぞれ90%、85%、80%としたときの車両数約23,500両、約24,900両、約26,500両）について示されているところであるが、平成21年9月30日現在の車両数とは大幅な差が認められるところである。

◇輸送実績の悪化

・このように、東京都特別区・武三交通圏では、供給されるタクシー車両数は増加した一方で、タクシー利用者が減少している結果、法人タクシー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286.4㎞から257.0㎞へ、実車率は44.3%から42.0%へ、実働率は85.6%から78.6%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（税込み、以下同じ）も51,348円から46,333円へと、これも約1割減少するという実態となっている（東旅協調べ）。

・さらに、平成21年10月の実績では、実車率38.1%、実働率86.0%、1日1車当たりの運送収入は39,387円と輸送実績は一層悪化している。特に、実働1日1車当たりの運送収入は、26ヶ月連続で前年比割れの厳しい状況となっている（東旅協調べ）。

・一方で、燃料（LPG）価格の高騰（平成13年53.51円/ﾘｯﾄﾙから平成20年82.96円/ﾘｯﾄﾙ）（資源エネルギー庁調べ）や安全対策等への経費の増大等により、標準的なタクシー事業者の収支差比率は5年連続で低下しており、平成20年度はマイナス1.7%、さらに平成21年度はマイナス4%となることが予想されるなど（東旅協調べ）、減益幅は拡大する傾向にある。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一層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、東京都のタクシー運転者の平均年収は、バブル末期の平成4年には570万円であったのが、その後低下傾向を示し、平成14年以降は常に400万円台前半を推移して、平成20年には436万円（税・社会保険料等控除前の金額）となっている。この間に東京都の全産業平均との格差は年々拡がり、平成20年には233万円にまで拡大している（賃金構造基本統計調査）。平成19年12月には運転者の労働条件の向上等のために運賃改定を行ったものの当初見込んでいた効果がなかなか表れておらず、最低賃金法に抵触し、労働基準監督署によって是正勧告がなされた事例もあり、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。

◇運転者の高齢化

・労働時間についても、東京都のタクシー運転者は東京都の全産業平均よりも長時間労働である。その差は平成20年には336時間となっており（賃金構造基本統計調査）、さらに長時間化の傾向もみられる。また、若年層の就職先としての魅力の低下等も相まって、昭和53年には39.2歳であった運転者の平均年齢が平成20年には56.7歳となるなど、運転者の高齢化も進み、65歳以上の高齢運転者割合は約21%になっている（東京タクシーセンター調べ）。こう

した高齢化の進展が事故多発の要因となるとともに、ＩＴ技術などを用いた先進的なサービスへの対応が難しいといった指摘もある。

・低賃金や長時間労働であるがために若年層の新規労働者の入職は減少している一方、すでに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・公共交通としての機能低下

・このような状況の中、収入を増やそうとするために無理な運転を行うことなどにより、東京都のタクシーにおける交通事故の件数（第一当事者）が増加しているとの指摘もある。人身事故件数でみると、東京都内の全自動車では平成13年度以降、一貫して減少しているのに対し、タクシーが第一当事者の人身事故件数は平成19年度に5,467件から平成20年度には6,072件へと11%も増加している（警視庁調べ）。

・また、東京タクシーセンターとりまとめによる接客態度不良等の苦情の件数は、平成19年度の2,118件から平成20年度には2,527件へと19%増加しており、さらに同センターが実施したタクシー利用者の意識調査結果では、運転者の地理の知識について「知らない」との回答が11.7%となっており、地理不案内などに対する不満の声も聞かれるなど、運転者のサービスレベルの低下が指摘されている。

・また、銀座や六本木など繁華街では、夜間のタクシー集中による交通問題などを惹起し、ＪＲ・私鉄の主要ターミナル駅などでもタクシー集中による二重三重駐車状態、交差点内での無秩序な待機等によって交通渋滞が起こっており、駐停車違反も多発している。これに対し、東京タクシーセンター、業界団体の街頭指導や警察による取締り強化によっても問題の抜本的な解決には至っていない。こうした過度の交通集中が、事故の惹起や旅客乗車までの待ち時間の長時間化（羽田空港では3～4時間、銀座では1～2時間が常態化）による接客不良の惹起要因ともなっているとの指摘もある。さらに、これらによって、バス運行の定時性や物流を妨げることで他の産業活動等にも影響を及ぼしている。

・さらに、需給のアンバランスが、法人タクシーにおける日勤勤務（一車一人）を増加させ、夜間の過度な集中に拍車をかけているとの指摘もある。

◇東京のタクシー業界の取組み

・タクシー業界では、これまでにも、利用者の増加や利便性の向上を目指した各種の取組みや、経営効率化・合理化や安全性の維持・向上への取組みを推進してきた。

・タクシー事業者各社においては、社会・福祉への貢献（防災レポート車の導入、タクシーこども110番の導入、ドライブレコーダーによる警察への情報提供、福祉共同配車センター、サポートキャブの導入、UDタクシーの開発、精神障害者割引制度の導入等）、環境問題への貢献（ハイブリッドタクシーの導入、グリーン経営認証取得の推進、アイドリングストップ車の導入、デジタルタコグラフを活用した効率的な営業等）、経営効率の改善（GPS＋CTI＋NAVIの導入、携帯電話を活用した配車システムの導入、IVR（無人配車システム）の導入等）、利用者利便の向上（電子マネー（Suica、ID、Edy）への対応、ハイグレード車の導入、新型

インフルエンザ対策、定額運賃の拡大（東京←→TDR）、サービスコンテストの実施、ETCの導入による高速道路料金の利用者負担の軽減等）、労働条件の向上（防犯カメラの導入、ハイグレード車の導入等）、その他の取組み（無線タクシーのデジタル化の推進、ドライブレコーダーの導入、無線機を活用した駐車対策の実施、セーフティドライバーズコンテストの実施等）など、幅広い分野で様々な取組みを実施してきた。さらに、東京都の交通対策である「ハイパースムーズ作戦」の中でのショットガン方式によるタクシーの滞留対策にも参画している。

・個人タクシー業界でも、法人タクシーと同様な取組みを行っており、個人タクシー独自の取組みとして、マスターズ制度、街頭営業適正化推進指導員制度、聴覚障害者の外出支援策などの取組みを実施している。

・また、東京タクシーセンターの設置運営による運転者登録制度の実施、運転者の指導・表彰、忘れ物や苦情処理対策、ランク制度の導入、業界として禁煙タクシーの導入、専用乗り場・優良タクシー乗り場の設置、タクシーニュースの発行やタクシーの日のキャンペーン等広報活動にも取り組んできた。

◇まとめ

・上述のように、東京のタクシー事業が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に、タクシー業界としてもこれまでさまざまな努力をしてきたところであり、さらに創意工夫の余地があるものと考えられるが、現状のような需給がアンバランスな状態のままでは、状況の抜本的な改善は難しいものと思われる。

③取組みの方向性

①②において分析した、タクシーの役割、現況、課題を踏まえ、以下の項目ごとに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、不特定多数の需要者に対して安全・安心で良質なサービスを提供する、いわゆる「コモン・キャリア」としての自覚を持ち、社会的責務を果たすべく、積極的な取組み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、各目標の実現に向け、タクシーが公共交通として機能しうる環境づくりを行う等、必要な協力を行うものとする。

協議会は、目標の達成状況について検証・評価を行うとともに、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（構成員以外のタクシー事業者、鉄道事業者、道路管理者等）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する。

さらに協議会は、必要に応じて地域計画の見直しを行うものとする。

◇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の向上
◇観光立国実現に向けての取組み
◇防災・防犯対策への貢献
◇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策

２．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

・東京のタクシーに求められるサービスは、24時間都市である首都東京において求められる公共交通機関としての社会的責務を果たすために「安全・安心で良質なサービスの提供」を遂行することである。そこで、サービスレベルの向上を目指し、利用者の満足度を高めることを目標とする。その際、タクシー輸送の個別輸送であるという特性に配慮する。

・タクシー事業者に対しては公共交通機関の責務として企業の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進、より具体的には社会の規範を守り、社会に利益を還元し、社会の健全な発展に貢献することが求められるとともに、こうしたＣＳＲ活動を行う事業者が適切に評価され、積極的な投資（SRI；Social Responsibility Investment）が可能となるような社会的環境づくりが併せて必要である。

・また、時代の変化に対応し、都内一円でいつでもどこでも短時間でタクシーが利用できるような都市型のサービスの提供に向けて、デジタル無線等先端的なＩＴ技術等を模索し、より積極的に導入・活用し、このようなスムーズかつ高度なサービスに取り組むべく更なる投資を行うべきである。

・そのためには、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、タクシー事業者間でのサービス競争などの競争原理も働かせ、その結果としてタクシー業界のサービスレベルの向上を目指した活性化方策を実施するものとする。

・特に新たな需要の喚起については、高齢化社会における個人需要の掘り起こしに向けた取組み等を行いサービスの活性化を図るものとする。

・具体策として、ユニバーサルデザイン車両の導入促進、バリアフリー対応の教育制度の導入など、バリアフリー法の趣旨を尊重し、その実現に向けて取り組むものとする。

・タクシーサービスの一層の向上を図るために、事業者や運転者のサービス水準等に関する評価制度（ランク制度、マスターズ制度等）の積極的な活用や優良乗り場の拡充など、可能な限り利用者の立場から見て良質なタクシーが選択されるような環境を整備する。

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・向上について不断の努力を行うことで社会的な信頼をますます向上していく必要がある。

・法人事業者団体においては、東京都の平成14年度のハイヤー・タクシーが第一当事者の人身事故件数（年間6,330件）に対して、平成22年度は20%の削減目標を掲げているが、以降についても具体的な目標を設定し、その確実な実施を目指す。

・また、個人事業者団体においては、平成19年度から毎年、事故件数を対前年度比10%の削減を目標としており（平成20年度は前年度の1,991件から1,853件と6.9%減）、その確実な実施を目指す。

・さらに国土交通省の「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（個人タクシーは、死亡者数については年間ゼロを目指す。）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ＣＯ２排出量を25%削減することを目指すことを表明している。

・東京都では平成18年度の総ＣＯ２排出量のうち26.2%を運輸部門が占めており、そのうち約9割が自動車に起因するものである。自動車により排出されるＣＯ２のうちタクシー（乗用LPG車）が占める割合は7%となっており（東京の環境2009から）、タクシーは、東京都の総ＣＯ２排出量の約1.6%（26.2%×約9割×7%＝約1.6%）を排出していると計算される。今後タクシー事業においても、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。

・東京乗用旅客自動車協会ではタクシー1両当たりの年間平均ＣＯ２排出量を31トンと試算しており、平成21年9月30日現在の車両数32,263両に基づくと年間約100万トンのＣＯ２（東京ドーム約43,000個分）を排出している計算になる。

・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、効率的配車による無駄な走行の削減、環境対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。

④交通問題、都市問題の改善

・東京都特別区・武三交通圏では、夜の銀座や六本木、ＪＲ・私鉄の主要ターミナル駅で生じている乗車待ちタクシー等による二重三重駐車状態、交差点内での無秩序な待機等の交通渋滞を改善し、こうした特定のエリアへの局所的な集中を緩和することで、首都東京のスムーズな交通環境を確保することを目指す。

・また、主要ターミナル駅以外においても、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の改善を図るとともに、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、特に交通問題の顕著な地域において定点観測を実施するなどし、乗り場での乗車待ち時間を継続的に計測することで、短縮効果の測定を行いながら、乗車待ち時間の短縮や事故の削減などに向けた改善策を推進する。

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、都市計画のなかに市民の交通手段としてバス、鉄道等公共交通に関し位置づけ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極めて少ないのが現状である。

・高齢化を支え子育て世代を支援しうる機能を有し、鉄道等他の地域公共交通とのネットワークの一部であるタクシーに関して、各自治体における認識を高めることが求められている。

・ＪＲ・私鉄やバスなどその他の公共交通機関と連携した首都東京における総合交通ネットワークとしての機能向上や、東京都の「東京の都市づくりビジョン」など、各都市政策、交通計画等と一体となった機能の向上を目指す。
・都市計画や新たな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・地下鉄等で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ての取組み

・タクシーは個別輸送機関であり、主要ターミナル、空港等から地理不案内な旅客を目的地まで適確に案内することができ、旅行者の荷物の負担を軽減でき、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乗客のエスコートもすることができる。このような特性を活かして、特に高齢者や外国人の旅行者には大きな利便を提供することが可能である。
・官民あげて、訪日外国人旅行者数を2013年に1,500万人、2016年に2,000万人、2019年に2,500万人、そしてその後3,000万人を達成することを目標とする「観光立国」実現を目指す施策が展開されている中、2010年には羽田空港の国際線ターミナルが供用されることとなり、「国際観光都市東京」を支えるタクシーサービスとして国籍を問わず快適なサービスの提供を目指す等機能の向上が必要である。
・また、国内観光の振興については、現在、中央・地方一体となり、官民あげて取り組んでいるところであり、関東ブロックにおいても官民の幅広い関係者が一堂に会して、意見交換や情報交換ができるような場の設置に向け、取り組んでいるところである。
・タクシーは、東京の観光を支え、さらに、国内外の旅客に対して、その特性に応じた、十分なサービスを提供するためには、タクシー運転者のサービスレベルの向上、観光タクシーの取組み、乗り場の工夫等サービスの充実を図ることが必要である。
・さらに、東京都では、観光を重要な産業として位置づけ、「東京都観光産業振興プラン」を策定している。タクシーにおいても、東京都をはじめ各関係自治体の観光振興政策との協力を推進する。

⑦防災・防犯対策への貢献

・首都東京で、24時間都内を広範に走行しているタクシーの特性を活かし、地震等災害対策及び防犯等治安維持への協力により、社会的貢献を促進する。
・具体的には、タクシー車内に緊急電話を搭載し、被害の状況をマスメディアを通じて提供する「防災レポート車」の活動や、避難場所への傷病者搬送などの協定の自治体や消防等との締結等にさらに取り組み、防災対策を推進する。
・また、子供達の安全確保に資する「タクシーこども110番」制度や、タクシーに搭載のドライブレコーダーで撮影した映像を提供し、事件等の犯罪捜査に役立て、未然に犯罪の抑制に協力する「タッくん防犯情報システム」へのさらなる取組みなどにより、防犯対策を推進する。

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の一層の悪化を防止し、法定労働条件の遵守はもとより、賃金、労働時間等の労働条件に関し、東京都全産業男性労働者平均に引き上げることを目標とする。

・具体的には、賃金面では、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で233万円ある他産業平均賃金との格差を可能な限り縮めることを目標とする。

・また、労働時間の面においても、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で336時間ある他産業平均労働時間との格差を可能な限り縮めることを目標とする。

・さらに、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についても検討し、実現を目指すものとする。

・これらの目標に向けて努力していく過程において、若年労働者にとっても魅力のある職場が実現され、高齢化問題への対応も可能となるとともに、有能な人材の確保が可能となることで、安全・安心で良質なサービスの提供につながっていくこととなる。

・女性が働きやすい職場環境づくりに努めるものとする。

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、タクシー運転者に適正な労働条件を提供でき、公共交通機関として社会的な責任を果たし、且つ新たなサービス等への投資も可能とするための適正利潤も確保できる体制を目指すものとする。

・タクシー事業はコンプライアンス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組みを実施するものとする。

・具体的には、日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換などによる効率性の向上とこれに伴う1両当たりの生産性の向上を推進する。また、車両費用の削減、あるいは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。

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制度研究会でも検討された経緯があり、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となる供給過剰状態の解消

・現在の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。東京都特別区・武三交通圏では、10月14日の第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、約23,500両（実働率90%）、約24,900両（同85%）、約26,500両（同80%）であり、これに基づくと20年7.11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33,943両と比べたとき、3つのケースの実働率

（90%、85%、80%）により算定した適正と考えられる車両数に対して、それぞれ30.77%、26.64%、21.93%と、約20～30%の乖離があり、21年9月30日現在の車両数32,263両と比べても大幅に差が認められるところである。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。

・その結果として、以上に示す各目標に向けて有効な取組みがなされ、十分な成果を上げることができるものと考える。具体的には、過剰な車両によって都内で発生している交通渋滞等の都市問題の改善につながるとともに、タクシーに起因する事故の抑制にも寄与する。

・さらに、車両数の減少や運行の効率化によるＣＯ２排出量の削減が地球温暖化対策に寄与するほか、日車営収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、労働者の質の向上や新たなサービスの質の改善が図られること、また、投資余力の発生による新たな顧客サービス改善や新たな需要開拓等につながるなど、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。

・ただしその際には、タクシー運転者が職を失うことにつながらないことにも留意する必要がある。

３.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

２．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各項目を、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1年以内、中期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】

〇顧客満足度調査の実施と改善状況の把握

実施主体：タクシー事業者、法人協会等、個人協会

実施時期：短期

〇サービス提供レベルに関するモニター調査の実施・活用

実施主体：タクシー事業者、法人協会等、個人協会

実施時期：短期

〇サービス向上のための教育・研修の充実

実施主体：タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

〇地理教育の徹底

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇短距離、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

実施主体：タクシー事業者、法人協会等、個人協会

実施時期：短期

〇デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

〇ＧＰＳ技術等を利用した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
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期・中期
○無人配車システム（ＩＶＲ）の導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○目的地登録サービスの導入
　　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、個人協会
　　実施時期：短期
○外国語専用ダイヤルの導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○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
○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
○ＥＴＣの導入
　　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

○タクシー車内における通訳サービスの提供
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○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：短期・中期
○ユニバーサルデザイン車両の導入促進
　　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
　　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
　　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
　　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
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期・中期
○ケア輸送サービス従事者研修の受講の促進
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○ランク評価制度に基づく車体表示の徹底
　　実施主体：タクシー事業者、法人協会等
　　実施時期：短期
○ランク評価制度の利用者へのＰＲ活動
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○マスターズ制度の充実及び参加の促進
　　実施主体：タクシー事業者、個人協会
　　実施時期：短期
○事業者における自社WEBサイトの開設
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期

○優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

【その他の事業】

○新たな地理教育制度の導入

実施主体等：東京タクシーセンター、法人協会等、タクシー事業者

実施時期：短期

○地理モニター制度の導入

実施主体等：個人協会

実施時期：短期

○タクシー乗り場情報提供システムの導入

実施主体等：東京タクシーセンター

実施時期：中期

○条件に応じたタクシーを検索出来るWEBサイトの開設

実施主体等：法人協会等

実施時期：中期

○車内遺失物情報を提供するためのWEBサイトの構築等

実施主体等：東京タクシーセンター

実施時期：中期

○駅前等における乗り場（上屋付き乗り場、バリアフリー乗り場等）の整備

実施主体等：東京タクシーセンター、自治体、鉄道事業者

実施時期：中期

○ユニバーサルタクシー優先乗り場の設置、公共施設管理者への働きかけ

実施主体等：東京タクシーセンター、自治体、法人協会等、鉄道事業者

実施時期：中期

○優良タクシー乗り場の設置・運営

実施主体等：東京タクシーセンター、運輸局、自治体、鉄道事業者

実施時期：短期

○事業者評価制度及び運転者評価制度の充実

実施主体等：東京タクシーセンター

実施時期：短期

②安全性の維持・向上

【特定事業】

〇映像記録型ドライブレコーダーの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

〇デジタル式タコグラフの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

〇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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

〇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

〇運輸安全マネジメント講習の受講

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇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

〇交通事故ゼロ運動等の実施

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇セーフティードライバーコンテストへの参加

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇事故防止コンテストの導入

実施主体：タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

〇タクシーセンター運転者記録証明書･タク特法タクシー運転者登録システムによる業務経歴証明書の確認の徹底

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇渋滞情報等プローブ情報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

実施主体：タクシー事業者、法人協会等

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

○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

○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、個人協会

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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○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策に関する自治体等への働きかけ

実施主体等：法人協会等、個人協会

実施時期：短期

④交通問題、都市問題の改善

【特定事業】

○主要なタクシー乗り場等の街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会等、個人協会

実施時期：短期

○タクシー事業者による混雑地域における迷惑行為の抑止策の構築と徹底

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、法人協会等、東京タクシーセンター、個人協会

実施時期：短期

○渋滞情報等プローブ情報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

実施主体等：法人協会等、個人協会、東京タクシーセンター、自治体、警視庁、タクシー事業者、鉄道事業者

実施時期：短期・中期

○混雑地域におけるナンバープレート等による乗入制限の検討

実施主体等：法人協会等、個人協会、東京タクシーセンター、自治体、運輸局、警視庁、鉄道事業者

実施時期：短期・中期

○タクシープールの整備

実施主体等：法人協会等、個人協会、東京タクシーセンター、自治体、タクシー事業者、鉄道事業者

実施時期：短期・中期

○交通問題の顕著な地域での混雑解消（定点観測の実施）

実施主体等：東京タクシーセンター

実施時期：短期・中期

○銀座等乗車禁止地区におけるタクシー乗り場表示方法の見直しの検討

実施主体等：東京タクシーセンター

実施時期：短期

○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：法人協会等、個人協会、東京タクシーセンター、自治体、タクシー事業者

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社会実験の実施

実施主体等：法人協会等、タクシー事業者

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】

○Suica、Pasmo等ＩＣカードの利用可能なタクシーの拡大による他の交通機関との連携

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

○輸送障害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

【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：法人協会等、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づけに関する自治体との協議の推進

実施主体等：法人協会等、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】

○観光タクシーの運行

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

実施時期：短期

○車内における通訳サービスの提供
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○外国語指差しシートの作成、携行と車体表示
　　実施主体：タクシー事業者、法人協会等、個人協会
　　実施時期：短期
○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
○観光モデル事業への取組み
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期

【その他の事業】
○鉄道駅、空港等乗り場における整理・案内係の配置
　　実施主体等：東京タクシーセンター
　　実施時期：短期・中期
○羽田空港国際化等へ対応した外国人接遇講習の実施・車体表示
　　実施主体等：法人協会等、個人協会
　　実施時期：短期
○羽田空港国際化へ対応した乗り場の運営
　　実施主体等：法人協会等、個人協会、東京タクシーセンター
　　実施時期：短期
○観光施設等における観光タクシー待機場所等に係る検討
　　実施主体等：法人協会等、個人協会、自治体
　　実施時期：中期・短期

⑦防災・防犯対策への貢献

【特定事業】
○都市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
○都市における防災への協力
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期・中期
○都市における防犯への協力
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期・中期

○こども110番への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

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】

○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

○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

○日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換等による長時間労働の改善

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○嘱託・定時制運転者の上限年齢制の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○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

○健康診断の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○仮眠室、休憩室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

○女性が働きやすい職場環境の整備

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

実施時期：短期

○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

○洗車機の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

【その他の事業】

○食事・休憩可能な提携施設等の確保

実施主体等：東京タクシーセンター、法人協会等

実施時期：中期

⑨事業経営の活性化、効率化

【特定事業】

○日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換などによる効率性の向上とこれに伴う１両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の導入とそれを活用した効率的配車（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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○渋滞情報等プローブ情報の提供と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

○車両費用等の削減

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○部品や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

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：短期

○ニュー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多面的に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、２．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の停止）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や休車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。

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、東京都特別区・武三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。これらの主体が本地域計画の趣旨を十分理解し必要な行動を実施することについて、本協議会は協力を要請するものである。

以上

参考資料２－２

東京都北多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画

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

①東京都北多摩交通圏におけるタクシーの公共交通機関としての役割・責務

・東京都北多摩交通圏におけるタクシーは、他の公共交通機関が始発から終電・終バスまでに決められた路線での輸送を担っているのに対して、個々の利用客のニーズに合わせ、各社ごとに電話での配車依頼に丁寧に対応することでドア・ツー・ドア輸送を担っている。また、自治体や警察等と一体となって地域の安全や生活環境の向上に向けて取り組むなど、地域生活に欠かせない公共交通機関の役割を果たしている。

・特に東京都北多摩交通圏の輸送では、駅待ち、つじ待ち、あるいは車庫待ちを中心として、駅から自宅への送迎や、高齢者等の自宅から病院などへの通院や外出、通勤・通学の足、終電・終バス後の足として機能している。また、無線配車の比率が高く固定客が多いという特色から、極めて重要な移動手段となっている。

・駅待ちが中心となっている東京都北多摩交通圏のタクシー事業者では、特定の駅に車両が集中しないよう、各駅に分散して常駐するだけでなく、曜日、祝祭日、時間帯を問わず車両を配置するよう公共交通機関として安定供給に努めており、その運用を通じて一定の秩序が保たれている。

・鉄道路線網が密ではない東京都北多摩交通圏では、例えば大学が多く立地するエリアでは通学需要への対応やコミュニティタクシーの運行、別の鉄道路線との駅間をつなぐルートを構築するなど脆弱な交通網を補完する役割を果たしている。

・急速に高齢化が進んでいる東京都北多摩交通圏では、高齢者や障害者など移動制約者の外出支援による地域社会への貢献に向けた福祉事業や病人、妊婦などの輸送にも積極的に取り組んでおり、前述のように固定客が多いという特色から顧客ごとの状況に合わせて配慮したサービスを心がけるなど、東京都北多摩交通圏におけるタクシーは地域社会に密着し、総合生活移動産業としての機能を有した欠かすことのできない公共交通機関であり、今後も重要な役割を担うものである。

・さらに、タクシー事業に関しては公共交通機関として社会貢献、環境への取り組み、安全の確保、福祉、雇用責任等の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進を求められている。タクシー事業者全体にわたってこうしたＣＳＲ活動を推進するという前提のもと、公共交通機関としての役割を十分に発揮できるものである。

②タクシー事業の現況

◇タクシー需要の減少

・東京都北多摩交通圏における法人タクシーの輸送人員は長期的な減少傾向にあり、規制緩和以前の平成13年度と比べ平成20年度では年間25.8百万人（1日当たり7.1万人）から年間23.5百万人（1日当たり6.4万人）へと約1割減少している（東旅協調べ）。特に平成20年秋以降

の世界的経済危機も相まって、一般の利用客のみならず、経費圧縮等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11月1ヶ月間の輸送人員は177万人と平成20年11月1ヶ月の185万人に比べて4.3%減少している。

・また、自治体の補助等により運行されるコミュニティバス（100円バス等）や深夜バスの運行などにより、東京都北多摩交通圏において従来タクシーを利用していた顧客層が流れるなど、競争環境は厳しい。

◇規制緩和後における車両数の推移

・その一方で、東京都北多摩交通圏におけるタクシー事業は、法人事業者による減車への取組みが実施され、平成14年3月末に比べ平成21年9月30日では、法人タクシー車両数は2,014両から1,908両へと106両減少している。一方、個人タクシー車両数は122両から189両へと67両増加している。こうした結果、個人タクシーを含めた車両数全体では、2,136両から2,097両へと39両（約1.8%）の減少となっている。

・平成21年11月4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つのケース（実働率をそれぞれ90%、87%、80%としたときの車両数約1,550両、約1,600両、約1,750両）について示されているところであるが、平成21年9月30日現在の車両数とは差が認められるところである。

◇輸送実績の悪化

・このように、東京都北多摩交通圏では、タクシー利用者が減少している結果、法人タクシー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224.0㎞から213.7㎞へ、実車率は49.4%から48.6%へ、実働率は87.1%から80.9%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（税込み、以下同じ）も44,314円から42,282円へと約5%減少するという実態となっている（東旅協調べ）。

・さらに、平成21年11月の実績では、実車率47.8%、実働率84.7%、1日1車当たりの運送収入は38,460円と、実働率を除く輸送実績は一層悪化している。特に、実働1日1車当たりの運送収入は、18ヶ月連続で前年比割れの厳しい状況となっている（東旅協調べ）。

・一方で、燃料（LPG）価格の高騰（平成13年53.51円/ﾘｯﾄﾙから平成20年82.96円/ﾘｯﾄﾙ）（資源エネルギー庁調べ）や安全対策等への経費の増大等により、多摩地区三交通圏の標準的なタクシー事業者の収支差比率は低下傾向にあり、平成20年度はマイナス0.7%（東旅協調べ）、さらに平成21年度以降もさらなるマイナスが予想されるなど、減益幅は拡大する傾向にある。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一層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、東京都のタクシー運転者の平均年収は、バブル末期の平成4年には570万円であったのが、その後低下傾向を示し、平成14年以降は常に400万円台前半を推移して、

平成20年には436万円（税・社会保険料等控除前の金額）となっている。この間に東京都の全産業平均との格差は年々拡がり、平成20年には233万円にまで拡大している（賃金構造基本統計調査）。平成19年12月には運転者の労働条件の向上等のために運賃改定を行ったものの当初見込んでいた効果がなかなか表れておらず、最低賃金法に抵触し、労働基準監督署によって是正勧告がなされた事例もあり、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。

◇運転者の高齢化

・労働時間についても、東京都のタクシー運転者は東京都の全産業平均よりも長時間労働である。その差は平成20年には336時間となっており（賃金構造基本統計調査）、さらに長時間化の傾向もみられる。また、若年層の就職先としての魅力の低下等も相まって、昭和53年には39.2歳であった運転者の平均年齢が平成20年には56.7歳となるなど、運転者の高齢化も進み、65歳以上の高齢運転者割合は約21%になっている（東京タクシーセンター調べ）。こうした高齢化の進展が事故多発の要因となるとともに、ＩＴ技術などを用いた先進的なサービスへの対応が難しいといった指摘もある。

・低賃金や長時間労働であるがために若年層の新規労働者の入職は減少している一方、すでに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・公共交通としての機能低下

・このような状況の中、収入を増やそうとするために無理な運転を行うことなどにより、東京都のタクシーにおける交通事故の件数（第一当事者）が増加しているとの指摘もある。人身事故件数でみると、東京都内の全自動車では平成13年度以降、一貫して減少しているのに対し、タクシーが第一当事者の人身事故件数は平成19年度に5,467件から平成20年度には6,072件へと11%も増加している（警視庁調べ）。

・また、タクシー利用者からは、接客不良や地理不案内などに対する不満の声も聞かれるなど、運転者のサービスレベルの低下が指摘されている。

・東京都北多摩交通圏のタクシーは、駅待ちが営業の中心であるが、ほとんどの駅では駅構内での客待ち・待機の秩序を維持するため、乗り場を中心としたタクシー待機場所について、関係者により管理・運営が行われ、限られたスペースが適正に運営されてきた。しかし、立川や国分寺、府中など駅周辺繁華街では、夜間のタクシー集中による交通問題などを惹起し、ＪＲ・私鉄の主要ターミナル駅などでもタクシー集中による交通問題が起こっている。こうした過度の交通集中が駐停車違反や旅客乗車までの待ち時間の長時間化による接客不良の惹起要因ともなっているとの指摘もある。さらに、これらによって、バス運行の定時性や物流を妨げることで他の産業活動等にも影響を及ぼしている。

・東京都北多摩交通圏においては、福祉専用車両の導入など移動制約者向けの福祉に対して積極的に取り組んできたが、経営基盤が悪化する中でこうした取組みを断念せざるを得なくなるなど、地域社会への貢献を継続することが困難となってきている。

◇東京都北多摩交通圏のタクシー業界の取組み

・タクシー業界では、これまでにも、利用者の増加や利便性の向上を目指した各種の取組みや、経営効率化・合理化や安全性の維持・向上への取組みを推進してきた。

・タクシー事業者各社においては、社会・福祉への貢献（防災レポート車の導入、タクシーこども110番の導入、振り込め詐欺防止の啓蒙、ドライブレコーダーによる警察への情報提供、道路の危険箇所や不法廃棄物情報の提供、福祉共同配車センター、運転者への介護訓練、高齢者外出支援、あんしんネットワークへの参加、徘徊ＳＯＳネットワークへの参加、サポートキャブの導入、ユニバーサルデザインタクシーの導入、精神障害者割引制度の導入、交通問題や公共交通の整備・環境・防災問題等に関する協議会への参加、市町村の産業振興課・商工会・観光協会によるＰＲ事業への参加、特殊暴力防止対策連合会広報委員としての活動の推進、消防署の広報活動への協力、地域の小学生への職場体験実施、地域の子供たちへの交通安全学習の場の提供、全国交通安全運動期間中の広報車の運転や歩行者の安全のための主な交差点での立会い業務、地元主催イベント等におけるタクシー乗り場や待機所の移設と交通整理係の派遣、地元主催イベント等への協賛等）、環境問題への貢献（ハイブリッドタクシーの導入、グリーン経営認証取得の推進、アイドリングストップ車の導入等）、経営効率の改善（GPS＋CTIの導入等）、利用者利便の向上（ハイグレード車の導入、新型インフルエンザ対策、サービスコンテストの実施等）、労働条件の向上（ハイグレード車の導入等）、その他の取組み（無線タクシーのデジタル化の推進、ドライブレコーダーの導入、セーフティドライバーズコンテストの実施等）など、幅広い分野で様々な取組みを実施してきた。

・個人タクシー業界では、マスターズ制度、聴覚障害者の外出支援策などの独自の取組みを実施している。

・また、東旅協三多摩支部・武蔵野支部の運営による運転者登録制度の実施、運転者の指導・表彰、苦情処理対策、業界として禁煙タクシーの導入、タクシーニュースの発行やタクシーの日のキャンペーン等広報活動にも取り組んできた。

◇まとめ

・上述のように、東京都北多摩交通圏のタクシー事業は、法人タクシーを中心に供給過剰状態の解消に努めているものの、その努力を上回る需要の低迷により、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生じるなかで、公共交通機関として、各駅に分散して、曜日、祝祭日、時間帯を問わず車両を配置する安定供給等の重要な役割を果たすために多様な努力を行ってきた。タクシー事業者にもさらなる創意工夫の余地があるものとは考えられるが、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社会貢献活動の継続が困難となるものと思われる。

③取組みの方向性

①②において分析した、タクシーの役割、現況、課題を踏まえ、以下の項目ごとに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、不特定多数の需要者に対して安全・安心で良質なサービスを提供する、いわゆる「コモン・キャリア」としての自覚を持ち、社会的責務を果たすべく、積極的な取組み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、各目標の実現に向け、タクシーが公共交通として機能しうる環境づくりを行う等、必要な協力を行うものとする。

協議会は、目標の達成状況について検証・評価を行うとともに、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（構成員以外のタクシー事業者、鉄道事業者、道路管理者等）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する。

協議会及び関係者は、本計画の取組みの実施内容などのＰＲに努めることとする。

さらに協議会は、必要に応じて地域計画の見直しを行うものとする。

◇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
◇地域公共交通としての役割の強化
◇総合交通ネットワークの一員としての機能の向上
◇観光立国実現に向けての取組み
◇社会・福祉への貢献への取組み
◇防災・防犯対策への貢献
◇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策

２．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

・タクシーに求められるサービスは、公共交通機関としての社会的責務を果たすために「安全・安心で良質なサービスの提供」を遂行することである。そこで、サービスレベルの向上を目指し、利用者の満足度を高めることを目標とする。その際、タクシー輸送の個別輸送であるという特性に配慮する。

・タクシー事業者に対しては公共交通機関の責務として企業の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進、より具体的には社会の規範を守り、社会に利益を還元し、社会の健全な発展に貢献することが求められるとともに、こうしたＣＳＲ活動を行う事業者が適切に評価され、積極的な投資（SRI；Social Responsibility Investment）が可能となるような社会的環境づくりが併せて必要である。

・そのためには、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、タクシー事業者間でのサービス競争などの競争原理も働かせ、その結果としてタクシー業界のサービスレベルの向上を目指した活性化方策を実施するものとする。

・特に新たな需要の喚起については、高齢化社会における個人需要の掘り起こしに向けた取組み等を行いサービスの活性化を図るものとする。

・具体策として、ユニバーサルデザインタクシーの導入促進、バリアフリー対応の教育制度の導入など、バリアフリー法の趣旨を尊重し、その実現に向けて取り組むものとする。

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・向上について不断の努力を行うことで社会的な信頼をますます向上していく必要がある。

・法人事業者団体においては、東京都の平成14年度のハイヤー・タクシーが第一当事者の人身事故件数（年間6,330件）に対して、平成22年度は20%の削減目標を掲げているが、以降についても具体的な目標を設定し、その確実な実施を目指す。

・また、個人事業者団体においては、平成19年度から毎年、事故件数を対前年度比10%の削減を目標としており（平成20年度は前年度の1,991件から1,853件と6.9%減）、その確実な実施を目指す。

・さらに国土交通省の「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（個人タクシーは、死亡者数については年間ゼロを目指す。）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ＣＯ２排出量を25%削減することを目指すことを表明している。

・東京都では平成18年度の総ＣＯ２排出量のうち26.2%を運輸部門が占めており、そのうち

約9割が自動車に起因するものである。自動車により排出されるＣＯ２のうちタクシー（乗用LPG車）が占める割合は7%となっており（東京の環境2009から）、タクシーは、東京都の総ＣＯ２排出量の約1.6%（26.2%×約9割×7%＝約1.6%）を排出していると計算される。今後タクシー事業においても、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。

・東京乗用旅客自動車協会ではタクシー1両当たりの年間平均ＣＯ２排出量を31トンと試算しており、平成21年9月30日現在の車両数1,908両に基づくと年間約6万トンのＣＯ２（東京ドーム約2,580個分）を排出している計算になる。

・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、効率的配車による無駄な走行の削減、環境対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。

④交通問題、都市問題の改善

・東京都北多摩交通圏では、立川、国分寺、府中等、ＪＲ・私鉄の主要ターミナル駅で生じている乗車待ちタクシー等による交通渋滞等の問題について、乗り場を中心としたタクシー待機場所の適正な管理・運営についての検討を一層推進し、例えば、ショットガン方式の実施などにより改善し、特定のエリアへの局所的な集中を緩和することで、スムーズな交通環境を確保することを目指す。

・また、主要ターミナル駅以外においても、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の改善を図るとともに、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、特に交通問題の顕著な地域において定点観測を実施するなどし、乗り場での乗車待ち時間を継続的に計測することで、短縮効果の測定を行いながら、乗車待ち時間の短縮や事故の削減などに向けた改善策を推進する。

⑤地域公共交通としての役割の強化

・地域ごとの状況を鑑みた地域社会密着型サービスを提供することで、地域公共交通としての役割を一層強化する。

・乗合タクシーやデマンドタクシーの運行などについては、地域における利用者等住民のニーズを把握しつつ、積極的に対応する。

⑥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、都市計画のなかに市民の交通手段としてバス、鉄道等公共交通に関し位置づけ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極めて少ないのが現状である。

・高齢化を支え子育て世代を支援しうる機能を有し、鉄道等他の地域公共交通とのネットワークの一部であるタクシーに関して、各自治体における認識を高めることが求められている。

・ＪＲ・私鉄やバスなど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向上や、東京都の「東京の都市づくりビジョン」など、各都市政策、交通計画等と一体となった機能の向上を目指す。
・他の公共交通機関との連携のなかでは、実車時のバスレーン走行を関係各所との協力を進めながら検討する。
・都市計画や新たな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。
・鉄道等で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。

⑦観光立国実現に向けての取組み

・タクシーは個別輸送機関であり、主要ターミナル、空港等から地理不案内な旅客を目的地まで適確に案内することができ、旅行者の荷物の負担を軽減でき、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乗客のエスコートもすることができる。このような特性を活かして、特に高齢者や外国人の旅行者には大きな利便を提供することが可能である。
・官民あげて、訪日外国人旅行者数を2013年に1,500万人、2016年に2,000万人、2019年に2,500万人、そしてその後3,000万人を達成することを目標とする「観光立国」実現を目指す施策が展開されている中、2010年には羽田空港の国際線ターミナルが供用されることとなり、「国際観光都市東京」を支えるタクシーサービスとして国籍を問わず快適なサービスの提供を目指す等機能の向上が必要である。
・また、国内観光の振興については、現在、中央・地方一体となり、官民あげて取り組んでいるところであり、関東ブロックにおいても官民の幅広い関係者が一堂に会して、意見交換や情報交換ができるような場の設置に向け、取り組んでいるところである。
・タクシーは、東京の観光を支え、さらに、国内外の旅客に対して、その特性に応じた、十分なサービスを提供するためには、タクシー運転者のサービスレベルの向上、観光タクシーの取組み、乗り場の工夫等サービスの充実を図ることが必要である。
・さらに、東京都では、観光を重要な産業として位置づけ、「東京都観光産業振興プラン」を策定している。タクシーにおいても、東京都をはじめ各関係自治体の観光振興政策との協力を推進する。
・多摩地区三交通圏と羽田空港間での定額運賃制度の導入に向けて、積極的な取り組みを進める。

⑧社会・福祉への貢献への取組み

・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、福祉輸送や徘徊ＳＯＳネットワークなど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を含む介助サービス事業への取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組みを進める。

⑨防災・防犯対策への貢献

・24時間走行、待機しているタクシーの特性を活かし、地震等災害対策及び防犯等治安維持への協力により、社会的貢献を促進する。
・具体的には、タクシー車内に緊急電話を搭載し、被害の状況をマスメディアを通じて提供する「防災レポート車」の活動や、避難場所への傷病者搬送などの協定の自治体や消防等との締結等にさらに取り組み、防災対策を推進する。
・また、子供達の安全確保に資する「タクシーこども110番」制度や、タクシーに搭載のドライブレコーダーで撮影した映像を提供し、事件等の犯罪捜査に役立て、未然に犯罪の抑制に協力する「タッくん防犯情報システム」へのさらなる取組みなどにより、防犯対策を推進する。
・交通事故の削減等、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。
・交通安全協会への加入とともに交通安全週間などに地域とともに積極的に取り組む。
・地域と連携し深夜の駅前やコンビニエンスストアなどに車両を駐車させることで、人通りの少ない時間帯の犯罪防止に対して貢献する。
・地域の中で交通事故防止に関する啓蒙活動や広報活動などを推進する。
・地域の小学生などへの職場体験学習を推進するとともに、交通安全学習の場を積極的に提供する。

⑩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の一層の悪化を防止し、法定労働条件の遵守はもとより、賃金、労働時間等の労働条件に関し、東京都全産業男性労働者平均に引き上げることを目標とする。
・具体的には、賃金面では、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で233万円ある他産業平均賃金との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
・また、労働時間の面においても、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で336時間ある他産業平均労働時間との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
・さらに、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についても検討し、実現を目指すものとする。
・これらの目標に向けて努力していく過程において、若年労働者にとっても魅力のある職場が実現され、高齢化問題への対応も可能となるとともに、有能な人材の確保が可能となることで、安全・安心で良質なサービスの提供につながっていくこととなる。
・女性が働きやすい職場環境づくりに努めるものとする。

⑪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、タクシー運転者に適正な労働条件を提供でき、公共交通機関として社会的な責任を果たし、且つ新たなサービス等への投資も可能とするための適正利潤も確保できる体制を目指すものとする。

・タクシー事業はコンプライアンス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組みを実施するものとする。

・具体的には、日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換などによる効率性の向上とこれに伴う1両当たりの生産性の向上を推進する。また、車両費用の削減、あるいは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。

⑫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制度研究会でも検討された経緯があり、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となる供給過剰状態の解消

・現在の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。東京都北多摩交通圏では、11月4日の第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（法人）は、3つのケースの実働率により、約1,550両（実働率90%）、約1,600両（同87%）、約1,750両（同80%）であり、これに基づくと20年7.11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2,015両と比べたとき、3つのケースの実働率（90%、87%、80%）により算定した適正と考えられる車両数に対して、それぞれ23.08%、20.60%、13.15%と、約13～23%の乖離があり、21年9月30日現在の車両数1,908両と比べても明らかな差が認められるところである。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。

・その結果として、以上に示す各目標に向けて有効な取組みがなされ、十分な成果を上げることができるものと考える。具体的には、日車営収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、労働者の質の向上やサービスの質の改善が図られること、また、投資余力の発生による新たな顧客サービス改善や新たな需要開拓等につながるなど、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。

・さらに、過剰な車両によって発生している交通渋滞等の交通問題の改善につながるとともに、タクシーに起因する事故の抑制や、車両数の減少及び運行の効率化によるＣＯ２排出量の削減が地球温暖化対策に寄与する。

・ただしその際には、タクシー運転者が職を失うことや、安定供給など公共交通機関としての機能の低下につながらないことにも留意する必要がある。

３.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

２．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各項目を、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1年以内、中期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】

〇顧客満足度調査の実施と改善状況の把握

実施主体：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：短期

〇タクシー利用者に対するモニター調査の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇サービス向上のための教育・研修の充実

実施主体：タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

〇地理教育の徹底

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇ＧＰＳ技術等を利用した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

〇モバイル配車サービスの導入

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の導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○24時間配車体制の確立
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○女性ドライバー優先配車サービスの提供
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○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、個人協会
　　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
○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
○ＥＴＣの導入
　　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
○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：短期、中期
○ユニバーサルデザインタクシーの導入促進
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期

○マスターズ制度の充実及び参加の促進

実施主体：個人タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

○事業者における自社WEBサイトの開設

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○警察への優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、警視庁

実施時期：短期

○協会への優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○タクシーサービスの向上に向けた街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

【その他の事業】

○新たな地理教育制度の導入

実施主体等：法人協会、タクシー事業者

実施時期：短期

○駅前等における乗り場（上屋付き乗り場、バリアフリー乗り場等）の整備

実施主体等：タクシー事業者、鉄道事業者、自治体

実施時期：中期

○一般紙広告などを活用したＰＲ活動

実施主体等：タクシー事業者

実施時期：短期

○優良運転者表彰制度の促進

実施主体等：タクシー事業者、個人協会、法人協会

実施時期：短期、中期

②安全性の維持・向上

【特定事業】

○映像記録型ドライブレコーダーの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○デジタル式タコグラフの導入

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・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
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
○運輸安全マネジメント講習の受講
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
○交通事故ゼロ運動等の実施
実施主体：タクシー事業者、警視庁
実施時期：短期
○セーフティードライバーコンテストの参加
実施主体：タクシー事業者、警視庁
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
実施主体：タクシー事業者、法人協会
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
実施時期：中期
○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
実施時期：短期
○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、個人協会
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

○駅待ち停車中におけるアイドリングストップの徹底

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

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策に関する自治体等への働きかけ

実施主体等：法人協会、個人協会

実施時期：短期

④交通問題、都市問題の改善

【特定事業】

○主要なタクシー乗り場等の街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会、個人協会

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、個人協会

実施時期：短期

【その他の事業】

○ショットガン方式の導入

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体、警視庁、鉄道事業者、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○主要駅における混雑・迷惑状態の解消に向けた入構方法の検討

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体、警視庁、鉄道事業者、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○タクシープール等主要駅における待機スペースの整備

実施主体等：法人協会、個人協会、鉄道事業者、自治体、タクシー事業者

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と実施主体への積極的協力

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体、タクシー事業者

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社会実験の実施

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：中期

⑤地域公共交通としての役割の強化

【特定事業】

○コミュニティタクシーの運行

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○地域公共交通会議等への積極的な参画

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

○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づけに関する自治体との協議の推進

実施主体等：法人協会、個人協会、運輸局

実施時期：中期

⑥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】

○輸送障害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

【その他の事業】

○地方自治体主体の運行による他の交通機関との連携による新たなサービスの創出

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会、自治体

実施時期： 中期

○地域公共交通の向上のための話し合いの場の設置

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会、運輸局、自治体、警視庁、バス事業者、利用者

実施時期：中期

○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、個人協会、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づけに関する自治体との協議の推進（再掲）

実施主体等：法人協会、個人協会、運輸局

実施時期：中期

⑦観光立国実現に向けての取組み

【特定事業】

○外国語指差しシートの作成、携行と車体表示

実施主体：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：短期

○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

○観光モデル事業への取組み

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○多摩地区三交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○定額運賃による観光タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○鉄道駅等乗り場における整理・案内係の配置

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

【その他の事業】

○観光施設等における観光タクシー待機場所等に係る検討

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体

実施時期：中期・短期

⑧社会・福祉への貢献への取組み

【特定事業】

○福祉タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期、中期

○介護タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期、中期

○福祉タクシー車両保有情報の共有化による情報提供
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○体調不良児童の自宅までの送迎
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○子育て支援タクシーの運行
　　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
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期、中期
○分娩退院後の母児に対する自宅からデイケア施設までの輸送
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○サポートｃａｂの運行
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○移動制約者などに対する外出支援
　　実施主体：タクシー事業者、自治体
　　実施時期：短期
○あんしんネットワークなどへの参画
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○徘徊ＳＯＳネットワークなどへの参画
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○ケア輸送サービス従事者研修の受講の促進
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○選挙開票時における輸送サポート業務
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○公営競技開催日における貸切車両の運行
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
【その他の事業】

⑨防災・防犯対策への貢献

【特定事業】

〇都市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

〇都市における防災への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇都市における防犯への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇車外カメラ画像の提供による事故、犯罪捜査への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇犯罪被害者支援ネットワーク等防犯活動への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇こども110番への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

⑩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】

〇賃金制度・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

〇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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換等による月間労働時間の短縮

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇曜日別休車による労働条件の改善

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○嘱託・定時制運転者の上限年齢制の導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期・中期
○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
○健康診断の充実
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○仮眠室、休憩室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
○女性が働きやすい職場環境の整備
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期期
○防犯訓練の実施
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○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
○防犯仕切版の導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○ＡＴ車の導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○デジタル式タコグラフ、自動日報システム等の設置
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期、中期
【その他の事業】

⑪事業経営の活性化、効率化

【特定事業】
○日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換などによる効率性の向上とこれに伴う１両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

○夜間帯休車による１両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、中期

○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）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○無線基地局の共用化

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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○部品や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

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、個人協会

実施時期：短期

○ニュー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、個人協会

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多面的に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、２．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の停止）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や休車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。

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、東京都北多摩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。これらの主体が本地域計画の趣旨を十分理解し必要な行動を実施することについて、本協議会は協力を要請するものである。

以上

参考資料２－３

東京都南多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画

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

①東京都南多摩交通圏におけるタクシーの公共交通機関としての役割・責務

・東京都南多摩交通圏におけるタクシーは、他の公共交通機関が始発から終電・終バスまでに決められた路線での輸送を担っているのに対して、個々の利用客のニーズに合わせ、各社ごとに電話での配車依頼に丁寧に対応することでドア・ツー・ドア輸送を担っている。また、自治体や警察等と一体となって地域の安全や生活環境の向上に向けて取り組むなど、地域生活に欠かせない公共交通機関の役割を果たしている。

・特に東京都南多摩交通圏の輸送では、駅待ち、つじ待ち、あるいは車庫待ちを中心として、駅から自宅への送迎や、高齢者等の自宅から病院などへの通院や外出、通勤・通学の足、終電・終バス後の足として機能している。また、無線配車の比率が高く固定客が多いという特色から、極めて重要な移動手段となっている。

・駅待ちが中心となっている東京都南多摩交通圏のタクシー事業者では、特定の駅に車両が集中しないよう、各駅に分散して常駐するだけでなく、曜日、祝祭日、時間帯を問わず車両を配置するよう公共交通機関として安定供給に努めており、その運用を通じて一定の秩序が保たれている。

・鉄道路線網が密ではない東京都南多摩交通圏では、例えば大学が多く立地するエリアでは通学需要への対応やワゴンタクシーの運行、別の鉄道路線との駅間をつなぐルートを構築するなど、脆弱な交通網を補完する役割を果たしている。

・急速に高齢化が進んでいる東京都南多摩交通圏では、高齢者や障害者など移動制約者の外出支援による地域社会への貢献に向けた福祉事業や病人、妊婦などの輸送にも積極的に取り組んでおり、前述のように固定客が多いという特色から顧客ごとの状況に合わせて配慮したサービスを心がけるなど、東京都南多摩交通圏におけるタクシーは地域社会に密着し、総合生活移動産業としての機能を有した欠かすことのできない公共交通機関であり、今後も重要な役割を担うものである。

・さらに、タクシー事業に関しては公共交通機関として社会貢献、環境への取り組み、安全の確保、福祉、雇用責任等の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進を求められている。タクシー事業者全体にわたってこうしたＣＳＲ活動を推進するという前提のもと、公共交通機関としての役割を十分に発揮できるものである。

②タクシー事業の現況

◇タクシー需要の減少

・東京都南多摩交通圏における法人タクシーの輸送人員は長期的な減少傾向にあり、規制緩和以前の平成13年度と比べ平成20年度では年間17.4百万人（1日当たり4.8万人）から年間16.7百万人（1日当たり4.6万人）へと約4%減少している（東旅協調べ）。特に平成20年秋以降

の世界的経済危機も相まって、一般の利用客のみならず、経費圧縮等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11月1ヶ月間の輸送人員は124万人と平成20年11月1ヶ月の132万人に比べて6.0%減少している。

・また、自治体の補助等により運行されるコミュニティバス（100円バス等）や深夜バスの運行などにより、東京都南多摩交通圏において従来タクシーを利用していた顧客層が流れるなど、競争環境は厳しい。

◇規制緩和後における車両数の推移

・その一方で、東京都南多摩交通圏におけるタクシー事業は、平成14年の「道路運送法及びタクシー業務適正化臨時措置法の一部を改正する法律」施行による需給調整規制撤廃後、車両数については、一時的な減少があったにも関わらず、平成14年3月末に比べ平成21年9月30日では、法人タクシー車両数は1,274両から1,278両へと増加している。一方、個人タクシー車両数も221両から296両へと75両増加している。こうした結果、個人タクシーを含めた車両数全体では、1,495両から1,574両へと79両（約5.3%）の増加となっている。

・平成21年11月4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つのケース（実働率をそれぞれ90%、92%、80%としたときの車両数約1,100両、約1,100両、約1,250両）について示されているところであるが、平成21年9月30日現在の車両数とは差が認められるところである。

◇輸送実績の悪化

・このように、東京都南多摩交通圏では、供給されるタクシー車両数は増加した一方で、タクシー利用者が減少している結果、法人タクシー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235.4㎞から215.1㎞へ、実車率は49.5%から48.1%へ、実働率は91.9%から88.2%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（税込み、以下同じ）も45,339円から42,793円へと約6%減少するという実態となっている（東旅協調べ）。

・さらに、平成21年11月の実績では、実車率47.0%、実働率91.5%、1日1車当たりの運送収入は38,858円と、実働率を除く輸送実績は一層悪化している。特に、実働1日1車当たりの運送収入は、18ヶ月連続で前年比割れの厳しい状況となっている（東旅協調べ）。

・一方で、燃料（LPG）価格の高騰（平成13年53.51円/ﾘｯﾄﾙから平成20年82.96円/ﾘｯﾄﾙ）（資源エネルギー庁調べ）や安全対策等への経費の増大等により、多摩地区三交通圏の標準的なタクシー事業者の収支差比率は低下傾向にあり、平成20年度はマイナス0.7%（東旅協調べ）、さらに平成21年度以降もさらなるマイナスが予想されるなど、減益幅は拡大する傾向にある。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一層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、東京都のタクシー運転者の平均年収は、バブル末期の平成4年には570

万円であったのが、その後低下傾向を示し、平成14年以降は常に400万円台前半を推移して、平成20年には436万円（税・社会保険料等控除前の金額）となっている。この間に東京都の全産業平均との格差は年々拡がり、平成20年には233万円にまで拡大している（賃金構造基本統計調査）。平成19年12月には運転者の労働条件の向上等のために運賃改定を行ったものの当初見込んでいた効果がなかなか表れておらず、最低賃金法に抵触し、労働基準監督署によって是正勧告がなされた事例もあり、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。

◇運転者の高齢化

・労働時間についても、東京都のタクシー運転者は東京都の全産業平均よりも長時間労働である。その差は平成20年には336時間となっており（賃金構造基本統計調査）、さらに長時間化の傾向もみられる。また、若年層の就職先としての魅力の低下等も相まって、昭和53年には39.2歳であった運転者の平均年齢が平成20年には56.7歳となるなど、運転者の高齢化も進み、65歳以上の高齢運転者割合は約21%になっている（東京タクシーセンター調べ）。こうした高齢化の進展が事故多発の要因となるとともに、ＩＴ技術などを用いた先進的なサービスへの対応が難しいといった指摘もある。

・低賃金や長時間労働であるがために若年層の新規労働者の入職は減少している一方、すでに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・公共交通としての機能低下

・このような状況の中、収入を増やそうとするために無理な運転を行うことなどにより、東京都のタクシーにおける交通事故の件数（第一当事者）が増加しているとの指摘もある。人身事故件数でみると、東京都内の全自動車では平成13年度以降、一貫して減少しているのに対し、タクシーが第一当事者の人身事故件数は平成19年度に5,467件から平成20年度には6,072件へと11%も増加している（警視庁調べ）。

・また、タクシー利用者からは、接客不良や地理不案内などに対する不満の声も聞かれるなど、運転者のサービスレベルの低下が指摘されている。

・東京都南多摩交通圏のタクシーは、駅待ちが営業の中心であるが、ほとんどの駅では駅構内での客待ち・待機の秩序を維持するため、乗り場を中心としたタクシー待機場所について、関係者により管理・運営が行われ、限られたスペースが適正に運営されてきた。しかし、八王子や町田など駅周辺繁華街では、夜間のタクシー集中による交通問題などを惹起し、ＪＲ・私鉄の主要ターミナル駅などでもタクシー集中による交通問題が起こっている。こうした過度の交通集中が駐停車違反や旅客乗車までの待ち時間の長時間化による接客不良の惹起要因ともなっているとの指摘もある。さらに、これらによって、バス運行の定時性や物流を妨げることで他の産業活動等にも影響を及ぼしている。

・東京都南多摩交通圏においては、福祉専用車両の導入など移動制約者向けの福祉に対して積極的に取り組んできたが、経営基盤が悪化する中でこうした取組みを断念せざるを得なくな

るなど、地域社会への貢献を継続することが困難となってきている。

◇東京都南多摩交通圏のタクシー業界の取組み

・タクシー業界では、これまでにも、利用者の増加や利便性の向上を目指した各種の取組みや、経営効率化・合理化や安全性の維持・向上への取組みを推進してきた。

・タクシー事業者各社においては、社会・福祉への貢献（防災レポート車の導入、タクシーこども110番の導入、振り込め詐欺防止の啓蒙、ドライブレコーダーによる警察への情報提供、道路の危険箇所や不法廃棄物情報の提供、福祉共同配車センター、運転者への介護訓練、高齢者外出支援、あんしんネットワークへの参加、徘徊ＳＯＳネットワークへの参加、サポートキャブの導入、ユニバーサルデザインタクシーの導入、精神障害者割引制度の導入、交通問題や公共交通の整備・環境・防災問題等に関する協議会への参加、市町村の産業振興課・商工会・観光協会によるＰＲ事業への参加、消防署の広報活動への協力、地域の小学生への職場体験実施、地域の子供たちへの交通安全学習の場の提供、全国交通安全週間時の広報車の運転や歩行者の安全のための主な交差点での立会い業務、地元主催イベント等におけるタクシー乗り場や待機所の移設と交通整理係の派遣、地元主催イベント等への協賛等）、環境問題への貢献（ハイブリッドタクシーの導入、グリーン経営認証取得の推進、アイドリングストップ車の導入等）、経営効率の改善（GPS＋CTIの導入等）、利用者利便の向上（ハイグレード車の導入、新型インフルエンザ対策、サービスコンテストの実施等）、労働条件の向上（ハイグレード車の導入等）、その他の取組み（無線タクシーのデジタル化の推進、ドライブレコーダーの導入、セーフティドライバーズコンテストの実施等）など、幅広い分野で様々な取組みを実施してきた。

・個人タクシー業界では、マスターズ制度、聴覚障害者の外出支援策などの独自の取組みを実施している。

・また、東旅協三多摩支部の運営による運転者登録制度の実施、運転者の指導・表彰、苦情処理対策、業界として禁煙タクシーの導入、タクシーニュースの発行やタクシーの日のキャンペーン等広報活動にも取り組んできた。

◇まとめ

・上述のように、東京都南多摩交通圏のタクシー事業は、法人タクシーを中心に供給過剰状態の解消に努めているものの、その努力を上回る需要の低迷により、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生じるなかで、公共交通機関として、各駅に分散して、曜日、祝祭日、時間帯を問わず車両を配置する安定供給等の重要な役割を果たすために多様な努力を行ってきた。タクシー事業者にもさらなる創意工夫の余地があるものとは考えられるが、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社会貢献活動の継続が困難となるものと思われる。

③取組みの方向性

①②において分析した、タクシーの役割、現況、課題を踏まえ、以下の項目ごとに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、不特定多数の需要者に対して安全・安心で良質なサービスを提供する、いわゆる「コモン・キャリア」としての自覚を持ち、社会的責務を果たすべく、積極的な取組み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、各目標の実現に向け、タクシーが公共交通として機能しうる環境づくりを行う等、必要な協力を行うものとする。

協議会は、目標の達成状況について検証・評価を行うとともに、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（構成員以外のタクシー事業者、鉄道事業者、道路管理者等）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する。

協議会及び関係者は、本計画の取組みの実施内容などのＰＲに努めることとする。

さらに協議会は、必要に応じて地域計画の見直しを行うものとする。

◇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
◇地域公共交通としての役割の強化
◇総合交通ネットワークの一員としての機能の向上
◇観光立国実現に向けての取組み
◇社会・福祉への貢献への取組み
◇防災・防犯対策への貢献
◇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策

２．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

・タクシーに求められるサービスは、公共交通機関としての社会的責務を果たすために「安全・安心で良質なサービスの提供」を遂行することである。そこで、サービスレベルの向上を目指し、利用者の満足度を高めることを目標とする。その際、タクシー輸送の個別輸送であるという特性に配慮する。

・タクシー事業者に対しては公共交通機関の責務として企業の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進、より具体的には社会の規範を守り、社会に利益を還元し、社会の健全な発展に貢献することが求められるとともに、こうしたＣＳＲ活動を行う事業者が適切に評価され、積極的な投資（SRI；Social Responsibility Investment）が可能となるような社会的環境づくりが併せて必要である。

・そのためには、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、タクシー事業者間でのサービス競争などの競争原理も働かせ、その結果としてタクシー業界のサービスレベルの向上を目指した活性化方策を実施するものとする。

・特に新たな需要の喚起については、高齢化社会における個人需要の掘り起こしに向けた取組み等を行いサービスの活性化を図るものとする。

・具体策として、ユニバーサルデザインタクシーの導入促進、バリアフリー対応の教育制度の導入など、バリアフリー法の趣旨を尊重し、その実現に向けて取り組むものとする。

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・向上について不断の努力を行うことで社会的な信頼をますます向上していく必要がある。

・法人事業者団体においては、東京都の平成14年度のハイヤー・タクシーが第一当事者の人身事故件数（年間6,330件）に対して、平成22年度は20%の削減目標を掲げているが、以降についても具体的な目標を設定し、その確実な実施を目指す。

・また、個人事業者団体においては、平成19年度から毎年、事故件数を対前年度比10%の削減を目標としており（平成20年度は前年度の1,991件から1,853件と6.9%減）、その確実な実施を目指す。

・さらに国土交通省の「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（個人タクシーは、死亡者数については年間ゼロを目指す。）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ＣＯ２排出量を25%削減することを目指すことを表明している。

・東京都では平成18年度の総ＣＯ２排出量のうち26.2%を運輸部門が占めており、そのうち

約9割が自動車に起因するものである。自動車により排出されるＣＯ２のうちタクシー（乗用LPG車）が占める割合は7%となっており（東京の環境2009から）、タクシーは、東京都の総ＣＯ２排出量の約1.6%（26.2%×約9割×7%＝約1.6%）を排出していると計算される。今後タクシー事業においても、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。

・東京乗用旅客自動車協会ではタクシー1両当たりの年間平均ＣＯ２排出量を31トンと試算しており、平成21年9月30日現在の車両数1,278両に基づくと年間約4万トンのＣＯ２（東京ドーム約1,720個分）を排出している計算になる。

・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、効率的配車による無駄な走行の削減、環境対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。

④交通問題、都市問題の改善

・東京都南多摩交通圏では、八王子や町田等、ＪＲ・私鉄の主要ターミナル駅で生じている乗車待ちタクシー等による交通渋滞等の問題について、乗り場を中心としたタクシー待機場所の適正な管理・運営についての検討を一層推進し、こうした特定のエリアへの局所的な集中を緩和することで、首都東京のスムーズな交通環境を確保することを目指す。

・また、主要ターミナル駅以外においても、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の改善を図るとともに、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、特に交通問題の顕著な地域において定点観測を実施するなどし、乗り場での乗車待ち時間を継続的に計測することで、短縮効果の測定を行いながら、乗車待ち時間の短縮や事故の削減などに向けた改善策を推進する。

⑤地域公共交通としての役割の強化

・地域ごとの状況を鑑みた地域社会密着型サービスを提供することで、地域公共交通としての役割を一層強化する。

・乗合タクシーやデマンドタクシーの運行などについては、地域における利用者等住民のニーズを把握しつつ、積極的に対応する。

⑥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、都市計画のなかに市民の交通手段としてバス、鉄道等公共交通に関し位置づけ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極めて少ないのが現状である。

・高齢化を支え子育て世代を支援しうる機能を有し、鉄道等他の地域公共交通とのネットワークの一部であるタクシーに関して、各自治体における認識を高めることが求められている。

・ＪＲ・私鉄やバスなど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

能向上や、東京都の「東京の都市づくりビジョン」など、各都市政策、交通計画等と一体となった機能の向上を目指す。

・他の公共交通機関との連携のなかでは、実車時のバスレーン走行を関係各所との協力を進めながら検討する。

・都市計画や新たな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。

・鉄道等で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。

⑦観光立国実現に向けての取組み

・タクシーは個別輸送機関であり、主要ターミナル、空港等から地理不案内な旅客を目的地まで適確に案内することができ、旅行者の荷物の負担を軽減でき、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乗客のエスコートもすることができる。このような特性を活かして、特に高齢者や外国人の旅行者には大きな利便を提供することが可能である。

・官民あげて、訪日外国人旅行者数を2013年に1,500万人、2016年に2,000万人、2019年に2,500万人、そしてその後3,000万人を達成することを目標とする「観光立国」実現を目指す施策が展開されている中、2010年には羽田空港の国際線ターミナルが供用されることとなり、「国際観光都市東京」を支えるタクシーサービスとして国籍を問わず快適なサービスの提供を目指す等機能の向上が必要である。

・また、国内観光の振興については、現在、中央・地方一体となり、官民あげて取り組んでいるところであり、関東ブロックにおいても官民の幅広い関係者が一堂に会して、意見交換や情報交換ができるような場の設置に向け、取り組んでいるところである。

・タクシーは、東京の観光を支え、さらに、国内外の旅客に対して、その特性に応じた、十分なサービスを提供するためには、タクシー運転者のサービスレベルの向上、観光タクシーの取組み、乗り場の工夫等サービスの充実を図ることが必要である。

・さらに、東京都では、観光を重要な産業として位置づけ、「東京都観光産業振興プラン」を策定している。タクシーにおいても、東京都をはじめ各関係自治体の観光振興政策との協力を推進する。

・多摩地区三交通圏と羽田空港間での定額運賃制度の導入に向けて、積極的な取り組みを進める。

⑧社会・福祉への貢献への取組み

・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、福祉輸送や徘徊ＳＯＳネットワークなど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を含む介助サービス事業への取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組みを進める。

⑨防災・防犯対策への貢献

・24時間走行、待機しているタクシーの特性を活かし、地震等災害対策及び防犯等治安維持への協力により、社会的貢献を促進する。
・具体的には、タクシー車内に緊急電話を搭載し、被害の状況をマスメディアを通じて提供する「防災レポート車」の活動や、避難場所への傷病者搬送などの協定の自治体や消防等との締結等にさらに取り組み、防災対策を推進する。
・また、子供達の安全確保に資する「タクシーこども110番」制度や、タクシーに搭載のドライブレコーダーで撮影した映像を提供し、事件等の犯罪捜査に役立て、未然に犯罪の抑制に協力する「タッくん防犯情報システム」へのさらなる取組みなどにより、防犯対策を推進する。
・交通事故の削減等、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。
・交通安全協会への加入とともに交通安全週間などに地域とともに積極的に取り組む。
・地域と連携し深夜の駅前やコンビニエンスストアなどに車両を駐車させることで、人通りの少ない時間帯の犯罪防止に対して貢献する。
・地域の中で交通事故防止に関する啓蒙活動や広報活動などを推進する。
・地域の小学生などへの職場体験学習を推進するとともに、交通安全学習の場を積極的に提供する。

⑩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の一層の悪化を防止し、法定労働条件の遵守はもとより、賃金、労働時間等の労働条件に関し、東京都全産業男性労働者平均に引き上げることを目標とする。
・具体的には、賃金面では、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で233万円ある他産業平均賃金との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
・また、労働時間の面においても、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で336時間ある他産業平均労働時間との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
・さらに、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についても検討し、実現を目指すものとする。
・これらの目標に向けて努力していく過程において、若年労働者にとっても魅力のある職場が実現され、高齢化問題への対応も可能となるとともに、有能な人材の確保が可能となることで、安全・安心で良質なサービスの提供につながっていくこととなる。
・女性が働きやすい職場環境づくりに努めるものとする。

⑪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、タクシー運転者に適正な労働条件を提供でき、公共交通機関として社会的な責任を果たし、且つ新たなサービス等への投資も可能とするための適正利潤も確保できる体制を

目指すものとする。

・タクシー事業はコンプライアンス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組みを実施するものとする。

・具体的には、日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換などによる効率性の向上とこれに伴う1両当たりの生産性の向上を推進する。また、車両費用の削減、あるいは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。

⑫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制度研究会でも検討された経緯があり、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となる供給過剰状態の解消

・現在の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。東京都南多摩交通圏では、11月4日の第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（法人）は、3つのケースの実働率により、約1,100両（実働率90%）、約1,100両（同92%）、約1,250両（同80%）であり、これに基づくと20年7.11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1,345両と比べたとき、3つのケースの実働率（90%、92%、80%）により算定した適正と考えられる車両数に対して、それぞれ18.22%、18.22%、7.06%と、約7～18%の乖離があり、21年9月30日現在の車両数1,278両と比べても明らかな差が認められるところである。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。

・その結果として、以上に示す各目標に向けて有効な取組みがなされ、十分な成果を上げることができるものと考える。具体的には、日車営収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、労働者の質の向上やサービスの質の改善が図られること、また、投資余力の発生による新たな顧客サービス改善や新たな需要開拓等につながるなど、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。

・さらに、過剰な車両によって発生している交通渋滞等の交通問題の改善につながるとともに、タクシーに起因する事故の抑制や、車両数の減少及び運行の効率化によるＣＯ２排出量の削減が地球温暖化対策に寄与する。

・ただしその際には、タクシー運転者が職を失うことや、安定供給など公共交通機関としての機能の低下につながらないことにも留意する必要がある。

３.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

２．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各項目を、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1年以内、中期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】

〇顧客満足度調査の実施と改善状況の把握

実施主体：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：短期

〇タクシー利用者に対するモニター調査の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇サービス向上のための教育・研修の充実

実施主体：タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

〇地理教育の徹底

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇ＧＰＳ技術等を利用した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

〇モバイル配車サービスの導入

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の導入
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○24時間配車体制の確立
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○女性ドライバー優先配車サービスの提供
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○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、個人協会
　　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
○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
○ＥＴＣの導入
　　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
○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：短期、中期
○ユニバーサルデザインタクシーの導入促進
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期

○マスターズ制度の充実及び参加の促進

実施主体：個人タクシー事業者、個人協会

実施時期：短期

○事業者における自社WEBサイトの開設

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○警察への優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、警視庁

実施時期：短期

○協会への優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○タクシーサービスの向上に向けた街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

【その他の事業】

○新たな地理教育制度の導入

実施主体等：法人協会、タクシー事業者

実施時期：短期

○駅前等における乗り場（上屋付き乗り場、バリアフリー乗り場等）の整備

実施主体等：タクシー事業者、鉄道事業者、自治体

実施時期：中期

○一般紙広告などを活用したＰＲ活動

実施主体等：タクシー事業者

実施時期：短期

○優良運転者表彰制度の促進

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：短期、中期

②安全性の維持・向上

【特定事業】

○映像記録型ドライブレコーダーの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○デジタル式タコグラフの導入

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・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
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
○運輸安全マネジメント講習の受講
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
○交通事故ゼロ運動等の実施
実施主体：タクシー事業者、警視庁
実施時期：短期
○セーフティードライバーコンテストの参加
実施主体：タクシー事業者、警視庁
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
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
実施時期：中期
○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
実施時期：短期
○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、個人協会
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

○駅待ち停車中におけるアイドリングストップの徹底

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

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策に関する自治体等への働きかけ

実施主体等：法人協会、個人協会

実施時期：短期

④交通問題、都市問題の改善

【特定事業】

○主要なタクシー乗り場等の街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会、個人協会

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、個人協会

実施時期：短期

【その他の事業】

○ショットガン方式の導入

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体、警視庁、鉄道事業者、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○主要駅における混雑・迷惑状態の解消に向けた入構方法の検討

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体、警視庁、鉄道事業者、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○タクシープール等主要駅における待機スペースの整備

実施主体等：法人協会、個人協会、鉄道事業者、自治体、タクシー事業者

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と実施主体への積極的協力

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会、自治体

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社会実験の実施

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：中期

⑤地域公共交通としての役割の強化

【特定事業】

○ワゴンタクシーの運行

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○バス路線の廃止による交通空白地域における代替としての乗合タクシー供給

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○地域公共交通会議等への積極的な参画

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

○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づけに関する自治体との協議の推進

実施主体等：法人協会、個人協会、運輸局

実施時期：中期

⑥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】

○輸送障害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

【その他の事業】

○地方自治体主体の運行による他の交通機関との連携による新たなサービスの創出

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会、自治体

実施時期： 中期

○地域公共交通の向上のための話し合いの場の設置

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、個人協会、運輸局、自治体、警視庁、バス事業者、利用者

実施時期：中期

○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、個人協会、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づけに関する自治体との協議の推進（再掲）

実施主体等：法人協会、個人協会、運輸局

実施時期：中期

⑦観光立国実現に向けての取組み

【特定事業】

○外国語指差しシートの作成、携行と車体表示

実施主体：タクシー事業者、法人協会、個人協会

実施時期：短期

○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

○観光モデル事業への取組み

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○多摩地区三交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○定額運賃による観光タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○鉄道駅等乗り場における整理・案内係の配置

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

【その他の事業】

○観光施設等における観光タクシー待機場所等に係る検討

実施主体等：法人協会、個人協会、自治体

実施時期：中期・短期

⑧社会・福祉への貢献への取組み

【特定事業】

○福祉タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期、中期

○介護タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期、中期

○福祉タクシー車両保有情報の共有化による情報提供

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○体調不良児童の自宅までの送迎

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○子育て支援タクシーの運行

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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○移動制約者などに対する外出支援

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期

○あんしんネットワークなどへの参画

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○徘徊ＳＯＳネットワークなどへの参画

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○ケア輸送サービス従事者研修の受講の促進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○選挙開票時における輸送サポート業務

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

⑨防災・防犯対策への貢献

【特定事業】

○都市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

○都市における防災への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○都市における防犯への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○犯罪被害者支援ネットワーク等防犯活動への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○こども110番への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

⑩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】

○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

○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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換等による月間労働時間の短縮

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○曜日別休車による労働条件の改善

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○嘱託・定時制運転者の上限年齢制の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○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

○健康診断の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○仮眠室、休憩室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

○女性が働きやすい職場環境の整備

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期期

○防犯訓練の実施

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○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

○防犯仕切版の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○ＡＴ車の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○デジタル式タコグラフ、自動日報システム等の設置

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

【その他の事業】

⑪事業経営の活性化、効率化

【特定事業】

○日勤勤務（一車一人）から隔日勤務への転換などによる効率性の向上とこれに伴う１両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

○夜間帯休車による１両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、中期

○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）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○無線基地局の共用化

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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○部品や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

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、個人協会

実施時期：短期

○ニュー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、個人協会

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多面的に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、２．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の停止）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や休車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。

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、東京都南多摩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。これらの主体が本地域計画の趣旨を十分理解し必要な行動を実施することについて、本協議会は協力を要請するものである。

以上

参考資料２－４

東京都西多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画

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

①東京都西多摩交通圏におけるタクシーの公共交通機関としての役割・責務

・東京都西多摩交通圏におけるタクシーは、他の公共交通機関が始発から終電・終バスまでに決められた路線での輸送を担っているのに対して、個々の利用客のニーズに合わせ、各社ごとに電話での配車依頼に丁寧に対応することでドア・ツー・ドア輸送を担っている。また、自治体や警察等と一体となって地域の安全や生活環境の向上に向けて取り組むなど、地域生活に欠かせない公共交通機関の役割を果たしている。

・特に東京都西多摩交通圏の輸送では、駅待ち、車庫待ちを中心として、駅から自宅への送迎や、高齢者等の自宅から病院などへの通院や外出、通勤・通学の足、終電・終バス後の足として機能している。また、多摩地区三交通圏の中でも無線配車の比率が高く固定客が多いという特色から、極めて重要な移動手段となっている。

・駅待ちが中心となっている東京都西多摩交通圏のタクシー事業者では、特定の駅に車両が集中しないよう、各駅に分散して常駐するだけでなく、曜日、祝祭日、時間帯を問わず車両を配置するよう公共交通機関として安定供給に努めており、その運用を通じて一定の秩序が保たれている。

・鉄道路線網が密ではなく、駅、バス停までの距離も比較的長いうえ高低差もあるため、東京都西多摩交通圏では、学生（高校生）の通学需要への対応やデマンドタクシーの運行、別の鉄道路線との駅間をつなぐルートを構築するなど、脆弱な交通網を補完する役割を果たしている。

・多摩地区三交通圏の中でも急速に高齢化が進んでいる東京都西多摩交通圏では、高齢者や障害者など移動制約者の外出支援による地域社会への貢献に向けた福祉事業や病人、妊婦などの輸送にも積極的に取り組んでおり、前述のように固定客が多いという特色から顧客ごとの状況に合わせて配慮したサービスを心がけるなど、東京都西多摩交通圏におけるタクシーは地域社会に密着し、総合生活移動産業としての機能を有した欠かすことのできない公共交通機関であり、今後も重要な役割を担うものである。

・さらに、タクシー事業に関しては公共交通機関として社会貢献、環境への取り組み、安全の確保、福祉、雇用責任等の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進を求められている。タクシー事業者全体にわたってこうしたＣＳＲ活動を推進するという前提のもと、公共交通機関としての役割を十分に発揮できるものである。

②タクシー事業の現況

◇タクシー需要の減少

・東京都西多摩交通圏における法人タクシーの輸送人員は長期的な減少傾向にあり、規制緩和以前の平成13年度と比べ平成20年度では年間3.0百万人（1日当たり8,181人）から年間2.7百

万人（1日当たり7,350人）へと約1割減少している（東旅協調べ）。特に平成20年秋以降の世界的経済危機も相まって、一般の利用客のみならず、経費圧縮等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11月1ヶ月間の輸送人員は19万人と平成20年11月1ヶ月の21万人に比べて6.9%減少している。

・また、自治体の補助等により運行されるコミュニティバス（100円バス等）や深夜バスの運行などにより、東京都西多摩交通圏において従来タクシーを利用していた顧客層が流れるなど、競争環境は厳しい。

◇規制緩和後における車両数の推移

・その一方で、東京都西多摩交通圏におけるタクシー事業は、事業者による減車への取組みが実施され、平成14年3月末に比べ平成21年9月30日では、タクシー車両数は251両から230両へと21両（約9%）の減少となっている。

・平成21年11月4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つのケース（実働率をそれぞれ90%、89%、80%としたときの車両数約180両、約180両、約200両）について示されているところであるが、平成21年9月30日現在の車両数とは差が認められるところである。

◇輸送実績の悪化

・このように、東京都西多摩交通圏では、タクシー利用者が減少している結果、法人タクシー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216.6㎞から200.1㎞へ、実車率は51.7%から49.4%へ、実働率は88.6%から83.1%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（税込み、以下同じ）も42,410円から40,298円へと約5%減少するという実態となっている（東旅協調べ）。

・さらに、平成21年11月の実績では、実車率47.9%、実働率86.0%、1日1車当たりの運送収入は35,075円と、実働率を除く輸送実績は一層悪化している。特に、実働1日1車当たりの運送収入は、21ヶ月連続で前年比割れの厳しい状況となっている（東旅協調べ）。

・一方で、燃料（LPG）価格の高騰（平成13年53.51円/ﾘｯﾄﾙから平成20年82.96円/ﾘｯﾄﾙ）（資源エネルギー庁調べ）や安全対策等への経費の増大等により、多摩地区三交通圏の標準的なタクシー事業者の収支差比率は低下傾向にあり、平成20年度はマイナス0.7%（東旅協調べ）、さらに平成21年度以降もさらなるマイナスが予想されるなど、減益幅は拡大する傾向にある。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一層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、東京都のタクシー運転者の平均年収は、バブル末期の平成4年には570万円であったのが、その後低下傾向を示し、平成14年以降は常に400万円台前半を推移して、平成20年には436万円（税・社会保険料等控除前の金額）となっている。この間に東京都の

全産業平均との格差は年々拡がり、平成20年には233万円にまで拡大している（賃金構造基本統計調査）。平成19年12月には運転者の労働条件の向上等のために運賃改定を行ったものの当初見込んでいた効果がなかなか表れておらず、最低賃金法に抵触し、労働基準監督署によって是正勧告がなされた事例もあり、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。

◇運転者の高齢化

・労働時間についても、東京都のタクシー運転者は東京都の全産業平均よりも長時間労働である。その差は平成20年には336時間となっており（賃金構造基本統計調査）、さらに長時間化の傾向もみられる。また、若年層の就職先としての魅力の低下等も相まって、昭和53年には39.2歳であった運転者の平均年齢が平成20年には56.7歳となるなど、運転者の高齢化も進み、65歳以上の高齢運転者割合は約21%になっている（東京タクシーセンター調べ）。こうした高齢化の進展が事故多発の要因となるとともに、ＩＴ技術などを用いた先進的なサービスへの対応が難しいといった指摘もある。

・低賃金や長時間労働であるがために若年層の新規労働者の入職は減少している一方、すでに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・公共交通としての機能低下

・このような状況の中、収入を増やそうとするために無理な運転を行うことなどにより、東京都のタクシーにおける交通事故の件数（第一当事者）が増加しているとの指摘もある。人身事故件数でみると、東京都内の全自動車では平成13年度以降、一貫して減少しているのに対し、タクシーが第一当事者の人身事故件数は平成19年度に5,467件から平成20年度には6,072件へと11%も増加している（警視庁調べ）。

・東京都西多摩交通圏においては、福祉対応車両の導入など移動制約者向けの福祉に対して積極的に取り組んできたが、経営基盤が悪化する中でこうした取組みを断念せざるを得なくなるなど、地域社会への貢献を継続することが困難となってきている。

◇東京都西多摩交通圏のタクシー業界の取組み

・タクシー業界では、これまでにも、利用者の増加や利便性の向上を目指した各種の取組みや、経営効率化・合理化や安全性の維持・向上への取組みを推進してきた。

・タクシー事業者各社においては、社会・福祉への貢献（タクシーこども110番の導入、振り込め詐欺防止の啓蒙、ドライブレコーダーによる警察への情報提供、道路の危険箇所や不法廃棄物情報の提供、運転者への介護訓練、高齢者外出支援、サポートキャブの導入、精神障害者割引制度の導入、交通問題や公共交通の整備・環境・防災問題等に関する協議会への参加、市町村の産業振興課・商工会・観光協会によるＰＲ事業への参加、消防署の広報活動への協力、地域の小学生への職場体験実施、地域の子供たちへの交通安全学習の場の提供、全国交通安全運動期間中の広報車の運転や歩行者の安全のための主な交差点での立会い業務、

地元主催イベント等におけるタクシー乗り場や待機所の移設と交通整理係の派遣、地元主催イベント等への協賛、市民福祉イベント等への協賛等）、環境問題への貢献（グリーン経営認証取得の推進、アイドリングストップ車の導入等）、経営効率の改善（GPS＋CTIの導入等）、利用者利便の向上（ハイグレード車の導入、新型インフルエンザ対策等）、労働条件の向上（ハイグレード車の導入等）、その他の取組み（無線タクシーのデジタル化の推進、ドライブレコーダーの導入、セーフティドライバーズコンテストの実施等）など、幅広い分野で様々な取組みを実施してきた。

・また、東旅協三多摩支部の運営による運転者登録制度の実施、運転者の指導・表彰、苦情処理対策、業界として禁煙タクシーの導入、タクシーニュースの発行やタクシーの日のキャンペーン等広報活動にも取り組んできた。

◇まとめ

・上述のように、東京都西多摩交通圏のタクシー事業は、供給過剰状態の解消に努めているものの、その努力を上回る需要の低迷により、労働環境の悪化、サービスレベルの低下等の様々な問題が生じるなかで、公共交通機関として、各駅に分散して曜日、祝祭日、時間帯を問わず車両を配置する安定供給等の重要な役割を果たすために多様な努力を行ってきた。タクシー事業者にもさらなる創意工夫の余地があるものとは考えられるが、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社会貢献活動の継続が困難となるものと思われる。

③取組みの方向性

①②において分析した、タクシーの役割、現況、課題を踏まえ、以下の項目ごとに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、不特定多数の需要者に対して安全・安心で良質なサービスを提供する、いわゆる「コモン・キャリア」としての自覚を持ち、社会的責務を果たすべく、積極的な取組み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、各目標の実現に向け、タクシーが公共交通として機能しうる環境づくりを行う等、必要な協力を行うものとする。

協議会は、目標の達成状況について検証・評価を行うとともに、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（構成員以外のタクシー事業者、鉄道事業者、道路管理者等）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する。

協議会及び関係者は、本計画の取組みの実施内容などのＰＲに努めることとする。

さらに協議会は、必要に応じて地域計画の見直しを行うものとする。

◇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

◇駅前における交通集中の改善
◇地域公共交通としての役割の強化
◇総合交通ネットワークの一員としての機能の向上
◇観光立国実現に向けての取組み
◇社会・福祉への貢献への取組み
◇防災・防犯対策への貢献
◇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策

２．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

・タクシーに求められるサービスは、公共交通機関としての社会的責務を果たすために「安全・安心で良質なサービスの提供」を遂行することである。そこで、サービスレベルの向上を目指し、利用者の満足度を高めることを目標とする。その際、タクシー輸送の個別輸送であるという特性に配慮する。

・タクシー事業者に対しては公共交通機関の責務として企業の社会的責任（CSR；Corporate Social Responsibility）活動の推進、より具体的には社会の規範を守り、社会に利益を還元し、社会の健全な発展に貢献することが求められるとともに、こうしたＣＳＲ活動を行う事業者が適切に評価され、積極的な投資（SRI；Social Responsibility Investment）が可能となるような社会的環境づくりが併せて必要である。

・そのためには、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、タクシー事業者間でのサービス競争などの競争原理も働かせ、その結果としてタクシー業界のサービスレベルの向上を目指した活性化方策を実施するものとする。

・特に新たな需要の喚起については、高齢化社会における個人需要の掘り起こしに向けた取組み等を行いサービスの活性化を図るものとする。

・具体策として、ユニバーサルデザインタクシーの導入促進、バリアフリー対応の教育制度の導入など、バリアフリー法の趣旨を尊重し、その実現に向けて取り組むものとする。

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・向上について不断の努力を行うことで社会的な信頼をますます向上していく必要がある。

・法人事業者団体においては、東京都の平成14年度のハイヤー・タクシーが第一当事者の人身事故件数（年間6,330件）に対して、平成22年度は20％の削減目標を掲げているが、以降についても具体的な目標を設定し、その確実な実施を目指す。

・さらに国土交通省の「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ＣＯ２排出量を25％削減することを目指すことを表明している。

・東京都では平成18年度の総ＣＯ２排出量のうち26.2％を運輸部門が占めており、そのうち約9割が自動車に起因するものである。自動車により排出されるＣＯ２のうちタクシー（乗用LPG車）が占める割合は7％となっており（東京の環境2009から）、タクシーは、東京都の総ＣＯ２排出量の約1.6％（26.2％×約9割×7％＝約1.6％）を排出していると計算され

る。今後タクシー事業においても、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。

・東京乗用旅客自動車協会ではタクシー1両当たりの年間平均ＣＯ２排出量を31トンと試算しており、平成21年9月30日現在の車両数230両に基づくと年間約7千トンのＣＯ２（東京ドーム約300個分）を排出している計算になる。

・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、効率的配車による無駄な走行の削減、環境対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。

④駅前における交通集中の改善

・東京都西多摩交通圏では、ＪＲの主要駅で通勤・通学の時間帯等で生じている乗車待ちタクシーと乗用車による駅前広場の交通集中等の問題について、乗り場を中心とした駅前広場の適正な管理・運営についての検討を一層推進し、スムーズな交通環境を確保することを目指す。

⑤地域公共交通としての役割の強化

・地域ごとの状況を鑑みた地域社会密着型サービスを提供することで、地域公共交通としての役割を一層強化する。

・乗合タクシーやデマンドタクシーの運行などについては、地域における利用者等住民のニーズを把握しつつ、積極的に対応する。

⑥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、都市計画のなかに市民の交通手段としてバス、鉄道等公共交通に関し位置づけ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極めて少ないのが現状である。

・高齢化を支え子育て世代を支援しうる機能を有し、鉄道等他の地域公共交通とのネットワークの一部であるタクシーに関して、各自治体における認識を高めることが求められている。

・ＪＲやバスなど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向上や、東京都の「東京の都市づくりビジョン」など、各都市政策、交通計画等と一体となった機能の向上を目指す。

・都市計画や新たな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。

・鉄道等で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。

⑦観光立国実現に向けての取組み

・タクシーは個別輸送機関であり、主要ターミナル、空港等から地理不案内な旅客を目的地まで適確に案内することができ、旅行者の荷物の負担を軽減でき、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乗客のエスコートもすることができる。このような特性を活かして、特に高齢者や外国人の旅行者には大きな利便を提供することが可能である。

・官民あげて、訪日外国人旅行者数を2013年に1,500万人、2016年に2,000万人、2019年に2,500万人、そしてその後3,000万人を達成することを目標とする「観光立国」実現を目指す施策が展開されている中、2010年には羽田空港の国際線ターミナルが供用されることとなり、「国際観光都市東京」を支えるタクシーサービスとして国籍を問わず快適なサービスの提供を目指す等機能の向上が必要である。

・また、国内観光の振興については、現在、中央・地方一体となり、官民あげて取り組んでいるところであり、関東ブロックにおいても官民の幅広い関係者が一堂に会して、意見交換や情報交換ができるような場の設置に向け、取り組んでいるところである。

・タクシーは、東京の観光を支え、さらに、国内外の旅客に対して、その特性に応じた、十分なサービスを提供するためには、タクシー運転者のサービスレベルの向上、観光タクシーの取組み、乗り場の工夫等サービスの充実を図ることが必要である。

・さらに、東京都では、観光を重要な産業として位置づけ、「東京都観光産業振興プラン」を策定している。タクシーにおいても、東京都をはじめ各関係自治体の観光振興政策との協力を推進する。

・多摩地区三交通圏と羽田空港間での定額運賃制度の導入に向けて、積極的な取り組みを進める。

・観光タクシーの共同受注窓口などを設置し、当日受付などの対応を図りながら運行を実施するなど、東京都西多摩交通圏の公共交通機関の運行が少ないエリア向けに、少人数グループを対象とした観光サービスの実施を推進する。

⑧社会・福祉への貢献への取組み

・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、福祉輸送等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を含む介助サービス事業への取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組みを進める。

⑨防災・防犯対策への貢献

・24時間走行、待機しているタクシーの特性を活かし、地震等災害対策及び防犯等治安維持への協力により、社会的貢献を促進する。

・具体的には、避難場所への傷病者搬送などの協定の自治体や消防等との締結等に取り組み、防災対策を推進する。

・また、子供達の安全確保に資する「タクシーこども110番」制度や、タクシーに搭載のドライブレコーダーで撮影した映像を提供し、事件等の犯罪捜査に役立て、未然に犯罪の抑制

に協力する「タッくん防犯情報システム」へのさらなる取組みなどにより、防犯対策を推進する。
・交通事故の削減等、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。
・交通安全協会への加入とともに交通安全週間などに地域とともに積極的に取り組む。
・地域と連携し深夜の駅前やコンビニエンスストアなどに車両を駐車させることで、人通りの少ない時間帯の犯罪防止に対して貢献する。
・地域の中で交通事故防止に関する啓蒙活動や広報活動などを推進する。
・地域の小学生などへの職場体験学習を推進するとともに、交通安全学習の場を積極的に提供する。

⑩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の一層の悪化を防止し、法定労働条件の遵守はもとより、賃金、労働時間等の労働条件に関し、東京都全産業男性労働者平均に引き上げることを目標とする。
・具体的には、賃金面では、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で233万円ある他産業平均賃金との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
・また、労働時間の面においても、平成20年現在、東京都のタクシー運転者で336時間ある他産業平均労働時間との格差を可能な限り縮めることを目標とする。
・さらに、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についても検討し、実現を目指すものとする。
・これらの目標に向けて努力していく過程において、若年労働者にとっても魅力のある職場が実現され、高齢化問題への対応も可能となるとともに、有能な人材の確保が可能となることで、安全・安心で良質なサービスの提供につながっていくこととなる。
・女性が働きやすい職場環境づくりに努めるものとする。

⑪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、タクシー運転者に適正な労働条件を提供でき、公共交通機関として社会的な責任を果たし、且つ新たなサービス等への投資も可能とするための適正利潤も確保できる体制を目指すものとする。
・タクシー事業はコンプライアンス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組みを実施するものとする。
・具体的には、無線基地局の共用化、車両費用の削減、あるいは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。

⑫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制度研究会でも検討された経緯があり、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となる供給過剰状態の解消

・現在の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。東京都西多摩交通圏では、11月4日の第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（法人）は、3つのケースの実働率により、約180両（実働率90％）、約180両（同89％）、約200両（同80％）であり、これに基づくと20年7.11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239両と比べたとき、3つのケースの実働率（90％、89％、80％）により算定した適正と考えられる車両数に対して、それぞれ24.69％、24.69％、16.32％と、約16～25％の乖離があり、21年9月30日現在の車両数230両と比べても明らかな差が認められるところである。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。
・その結果として、以上に示す各目標に向けて有効な取組みがなされ、十分な成果を上げることができるものと考える。具体的には、日車営収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、労働者の質の向上やサービスの質の改善が図られること、また、投資余力の発生による新たな顧客サービス改善や新たな需要開拓等につながるなど、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。
・さらに、車両数の減少及び運行の効率化によるＣＯ２排出量の削減が地球温暖化対策に寄与する。
・ただしその際には、タクシー運転者が職を失うことや、安定供給など公共交通機関としての機能の低下につながらないことにも留意する必要がある。

３.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

２．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各項目を、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1年以内、中期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】

〇顧客満足度調査の実施と改善状況の把握

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

〇タクシー利用者に対するモニター調査の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇サービス向上のための教育・研修の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇地理教育の徹底

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

〇デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

〇ＧＰＳ技術等を利用した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

〇目的地登録サービスの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：中期

○24時間配車体制の確立
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○女性ドライバー優先配車サービスの提供
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期
○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
○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
○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
○ＥＴＣの導入
　　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
○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：短期、中期
○ユニバーサルデザインタクシーの導入促進
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：中期
○事業者における自社WEBサイトの開設
　　実施主体：タクシー事業者
　　実施時期：短期

○警察への優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、警視庁

実施時期：短期

○協会への優良運転者推薦制度の促進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○タクシーサービスの向上に向けた街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

【その他の事業】

○新たな地理教育制度の導入

実施主体等：法人協会、タクシー事業者

実施時期：短期

○駅前等における乗り場（上屋付き乗り場、バリアフリー乗り場等）の整備

実施主体等：タクシー事業者、鉄道事業者、自治体

実施時期：中期

○一般紙広告などを活用したＰＲ活動

実施主体等：タクシー事業者

実施時期：短期

○優良運転者表彰制度の促進

実施主体等：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期、中期

②安全性の維持・向上

【特定事業】

○映像記録型ドライブレコーダーの導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○デジタル式タコグラフの導入

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・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

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

○運輸安全マネジメント講習の受講
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
○交通事故ゼロ運動等の実施
実施主体：タクシー事業者、警視庁
実施時期：短期
○セーフティードライバーコンテストの参加
実施主体：タクシー事業者、警視庁
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
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
実施時期：中期
○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
実施時期：短期
○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
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

○駅待ち停車中におけるアイドリングストップの徹底

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

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策に関する自治体等への働きかけ

実施主体等：法人協会

実施時期：短期

④駅前における交通集中の改善

【特定事業】

○主要なタクシー乗り場等の街頭指導の推進

実施主体：タクシー事業者、法人協会

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

【その他の事業】

○タクシープールの整備

実施主体等：法人協会、鉄道事業者、自治体、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○自治体等が実施する交通対策等関係施策と実施主体への積極的協力

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、自治体

実施時期：短期

⑤地域公共交通としての役割の強化

【特定事業】

○デマンドタクシーの運行

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○バス路線の廃止による交通空白地域における代替等としての乗合タクシー供給

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○地域公共交通会議等への積極的な参画

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

○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づ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】

○主要駅乗り場への安定供給

実施主体等：鉄道事業者、自治体、警視庁、タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○輸送障害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

【その他の事業】

○地方自治体主体の運行による他の交通機関との連携による新たなサービスの創出

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、自治体

実施時期： 中期

○地域公共交通の向上のための話し合いの場の設置

実施主体等：タクシー事業者、法人協会、運輸局、自治体、警視庁、バス事業者、利用者

実施時期：中期

○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づけに関する自治体との協議の推進（再掲）

実施主体等：法人協会、運輸局

実施時期：中期

⑦観光立国実現に向けての取組み

【特定事業】

○外国語指差しシートの作成、携行と車体表示

実施主体：タクシー事業者、法人協会

実施時期：短期

○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

○観光客向けワンボックス車両の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○観光タクシーの運行

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

実施時期：短期

○観光モデル事業への取組み

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○多摩地区三交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○定額運賃による観光タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○観光タクシー向けの共同受付窓口の設置

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○鉄道駅等乗り場における整理・案内係の配置

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

【その他の事業】

○観光施設等における観光タクシー待機場所等に係る検討

実施主体等：法人協会、自治体

実施時期：中期・短期

⑧社会・福祉への貢献への取組み

【特定事業】

○福祉タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期、中期

○介護タクシーの運行

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期、中期

○福祉タクシー車両保有情報の共有化による情報提供

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○障害児童の登下校の定期送迎

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○体調不良児童の自宅までの送迎

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○子育て支援タクシーの運行

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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○移動制約者などに対する外出支援

実施主体：タクシー事業者、自治体

実施時期：短期

○ケア輸送サービス従事者研修の受講の促進

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○選挙開票時における輸送サポート業務

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

⑨防災・防犯対策への貢献

【特定事業】

○都市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

○都市における防災への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○都市における防犯への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○犯罪被害者支援ネットワーク等防犯活動への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○こども110番への協力

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○新入小学１年生に対する下校時輸送業務

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

【その他の事業】

⑩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】

○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

○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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○嘱託・定時制運転者の上限年齢制の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期・中期

○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

○健康診断の充実

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○仮眠室、休憩室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

○女性が働きやすい職場環境の整備

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期期

○防犯訓練の実施

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○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

○防犯仕切版の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○ＡＴ車の導入

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期

○デジタル式タコグラフ、自動日報システム等の設置

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

【その他の事業】

⑪事業経営の活性化、効率化

【特定事業】

○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）

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○無線基地局の共用化

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

実施主体：タクシー事業者

実施時期：短期、中期

○部品や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

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

実施時期：短期

○ニュー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

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多面的に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、２．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の停止）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や休車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。

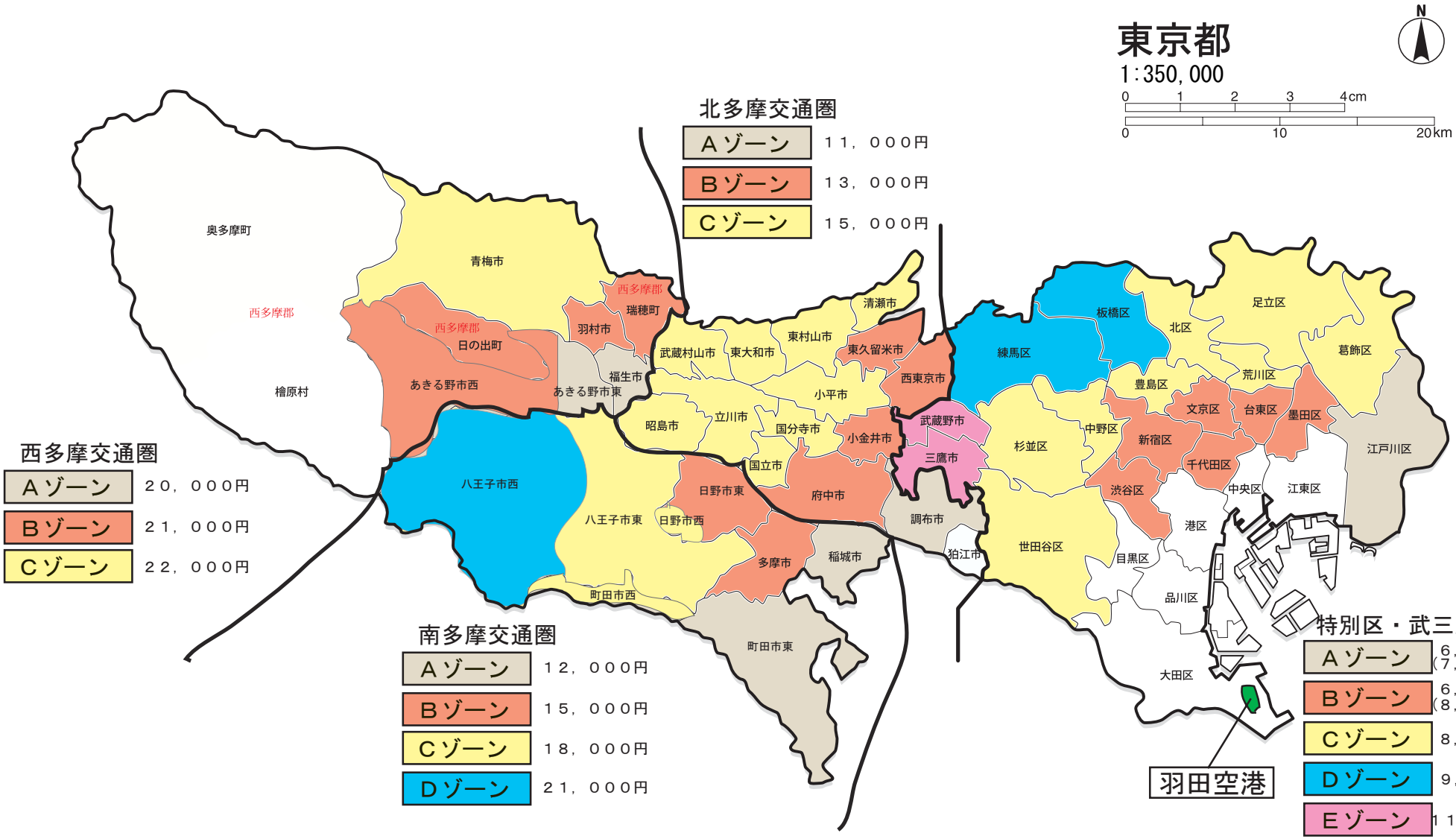
以上の趣旨を踏まえて、タクシー事業者は積極的に特定事業計画と相まった減車等の事業再構築についても検討し、特定事業を進めることが必要不可欠である。

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、東京都西多摩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。これらの主体が本地域計画の趣旨を十分理解し必要な行動を実施することについて、本協議会は協力を要請するものである。

以上

参考資料３

羽田空港定額運賃について



タクシーサービス調査において、ロンドンが世界トップに！～ロンドンが世界中の旅行者の投票で第1位を獲得！東京は第3位にランクイン～

報道関係各位

2010年8月4日

ホテルズドットコム ジャパン

オンラインホテル予約サイト世界最大手のHotels.com(本社:英国、CEO:デイビット ロシェ)は、Hotels.comが毎年実施しているタクシーサービス調査において、ロンドンのタクシーが3年連続世界1位に選ばれたことを発表いたします。

今回の調査では、世界を旅する旅行者の59%が、ロンドンのタクシーが世界各国のタクシーの中で最高であると評価しています。

ついで2位は昨年比10%増の27%の支持率を獲得したニューヨークとなり、3位には26%の支持率を獲得した東京がランクインしています。総合ランキングにおいて東京は3位でしたが、「清潔さ」・「安全性」・「利便性」の3つカテゴリーにおいては、上位を獲得しており、世界を旅する旅行者から東京のタクシーは高く評価されていることが分かります。

その他にも、ドイツ・ベルリン、トゥクトゥクタクシーで有名なタイの首都・バンコクが上位5都市にランクインしております。

タクシーサービス調査 世界トップ10都市

順位 都市 支持率

第1位 ロンドン 59%

第2位 ニューヨーク 27%

第3位 東京 26%

第4位 ベルリン 17%

第5位 バンコク 14%

第6位 マドリード 14%

第7位 コペンハーゲン 11%

第8位 ダブリン 11%

第9位 フランクフルト 10%

第10位 パリ 10%

タクシーは多くの旅行者にとって新たな国や街に着いた際に、最初に利用する移動手段の一つであり、今回の調査でも、空港からホテルへの最も利用する移動手段としてタクシーが第1位であることが分かりました。日本人旅行者においても結果は同じく、過半数を超える57%の人がホテルまでの移動手段としてタクシーを選んでいます。ついで22%が電車、そして13%がバスと回答しています。

今回の調査は、清潔さ、価格、運転、乗心地、道の把握度、親切さ、安全性、そして利便性の項目において、各都市のタクシーを評価しています。以下は主な結果

です。

・ロンドンのタクシードライバーは世界で一番親切: ニューヨークの 8%やダブリン（アイルランド）の 6%を破り、世界の旅行者から 8%の支持率を獲得し、世界一親切なタクシードライバーとして選ばれました。

・パリとニューヨークのドライバーは"笑顔なし": お客様へのサービスが少ないと評価され、旅行者の 12%が最も無愛想なタクシードライバーの都市としてパリとニューヨークを選んでいます。

・ローマのドライバーの運転は最低: ほぼ 10 人に 1 人(9%)が、ローマのタクシーの運転の安全性について最も低い評価をしています。

・道の把握度はロンドンが断トツ: ロンドンのタクシードライバーの「道の把握度」は、世界中から圧倒的な評価を獲得しました。ロンドンでタクシーのドライバーになるには、厳しい試験に合格する必要があり、その結果として多くの人から高い評価を得ていると考えられます。

・利便性のトップはニューヨーク: ニューヨークにはタクシーが多く、タクシーを待つことが極めて少ないことから、利便性のトップはニューヨークが獲得しました。5 人に 1 人の旅行者が、ニューヨークのタクシーを世界で最も利便性が良いと評価しています。

・安全であり、高額でもある: 総合的な評価でロンドンのタクシーサービスは第 1 位を獲得しましたが、さらにロンドンは最もタクシー運賃が高額な都市（39%）、そして最も安全運転をする都市(36%)との評価も受けています。

＊この調査は、ヨーロッパ、中東、アフリカ、南アメリカ、アジア太平洋地域を含む1,900 人以上の旅行者を対象に2010 年5 月11 日から18 日の期間にて行われました。

□Hotels.com について

Hotels.com は、世界各国の言語や文化に合わせてローカライズした予約サービスを運営する、世界最大手のグローバルな宿泊予約サービスです。日本においては、日本人旅行者向けにローカライズしたHotels.com の日本版サイト、または日本語によるカスタマーサービスセンターを通じて、日本円での決済でホテルを予約することができます。

また、ネット上で最も多くの宿泊施設を提供しているサイトの1 つでもあり、独立系および大手ホテルチェーンからコンドミニアムまで、世界の120,000 軒を超える施設が予約できます。ホテルの料金、設備、空き状況をワンストップで確認および購入できることに加え、ホテル繁忙期においても、高確率で宿泊を確保できるサービスを提供しています。

Hotels.com は、Expedia, Inc.（NASDAQ：EXPE）の子会社です。

http://www.hotels.com/

アンケート調査にご協力のお願い

社団法人東京乗用旅客自動車協会

日頃はタクシーをご利用頂き、誠にありがとうございます。

この度、社団法人東京乗用旅客自動車協会では東京のタクシーに関して一般利用者の皆様がどのようなご意見及びイメージを持っておられるかを調査しております。このアンケートは今後のタクシーのサービス改善などを図っていくための基礎資料とさせていただきます。

ご面倒をおかけいたしますが、本アンケート調査の主旨をご理解いただきよろしくご協力の程お願い申し上げます。

ご記入にあたって

☆アンケートにご協力いただきました皆様方には抽選により300名様に好評の「タッくんクオカード」を送らせて頂きます。

当選者の発表は賞品の発送をもって替えさせて頂きます。

☆ご記入いただきましたアンケート調査票は同封の返信用封筒に入れ、**平成22年8月10日(火)**までにご投函くださいますようお願い致します。

アンケートについてのお問い合わせ

本アンケートについてご不明な点がございましたら、下記にお問い合わせ下さい。

社団法人東京乗用旅客自動車協会　(東京都千代田区九段南4—8—13)

TEL 03 (3264) 8080　広報部

『東京の法人タクシー』についてお伺い致します。

問1．1ヶ月に、どのくらいご利用になりますか？　（一つに○を付けて下さい）

イ．1～3回位　　ロ．4～10回位　　ハ．それ以上

問2．主にご利用される時間帯は、次のどれですか？（いくつでも結構です○を付けて下さい）

イ．6時～12時　　ロ．12時～18時　　ハ．18時～22時　　ニ．22時～翌6時

問3．どのような目的で、ご利用されることが多いですか？
（いくつでも結構です○を付けて下さい）

イ．通　勤・通　学・商　用
ロ．買い物・その他臨時の時
ハ．通　院
ニ．レジャー
ホ．その他

問4．どのような状況で、ご利用されることが多いですか？
（いくつでも結構です○を付けて下さい）

イ．急いでいる時
ロ．他の交通機関がない時
ハ．高齢又は通院などで、一般の交通機関を利用しにくい時
ニ．お酒を飲んだ時
ホ．荷物が多い時
ヘ．リラックスしたい時
ト．疲れている時
チ．雨天・暑い・寒い等の気象状況で
リ．その他

問5．平均1回当たりのご利用額は、次のどれですか？　（一つに○を付けて下さい）

イ．710円（基本運賃）以下
ロ．1,000円位
ハ．1,000円～2,000円
ニ．2,000円～5,000円
ホ．5,000円～9,000円
ヘ．9,000円以上

問6．現在のタクシー運賃は、「ドア ツゥー ドアの特性」を考えた時、運賃水準についてどのようにお考えですか？　（一つに○を付けて下さい）

イ．安いと思う　　ロ．まあまあと思う　　ハ．高いと思う

問７．法人タクシー事業者について（財）東京タクシーセンターでは、接客サービス・安全及び事業者の法令遵守に関する情報を収集し、評価基準を基に事業者の評価を行っています。
優良な事業者のタクシーには、平成14年６月14日よりステッカー（ＡＡ、Ａランク）を左フロントフェンダーに貼付するようになりました。

(1) このような『ランク制度について』ご存じですか？　（一つに○を付けて下さい）

イ．良く知っている　　ロ．聞いたことがある　　ハ．知らない

(2) 今後タクシーを利用するときに、このようなタクシーを選んでご利用されますか？
（イ．ロ．ハ．それぞれ一つに○を付けて下さい）

イ．流しのタクシー利用時は	選んで乗る	選んで乗らない
ロ．タクシー乗り場では	選んで乗る	選んで乗らない
ハ．無線タクシー利用時は	選んで乗る	選んで乗らない

問８．現在、東京駅丸の内北口、新橋駅東口、新宿駅西口地下、銀座に『優良タクシー運転者乗り場』が設置されておりますが利用したことがありますか？
（一つに○を付けて下さい）

イ．ある
ロ．ない
ハ．知らない

問９．空車タクシーによる交通渋滞や排気ガスによる環境汚染などの様々な問題の解決に向けて、当協会はタクシーの台数の削減に努力しております。現在のタクシー全体の台数についてどのように感じていますか？　（一つに○を付けて下さい）

イ．現状の台数で良い
ロ．まだ多いので削減すべき
ハ．少ないので増車すべき

問10．最近、タクシー強盗等の乗務員を狙った犯罪が多発しており、車内に防犯カメラを設置するタクシーが増えています。今後、防犯カメラの設置・利用に関して必要と思われることがありますか？　（いくつでも結構です○を付けて下さい）

イ．防犯カメラ設置の表示
ロ．映像データーの適切な管理
ハ．犯罪捜査のために活用
ニ．特になし
ホ．その他

〔　　〕

問 11. その他「ご意見・ご提言」がありましたら、ご自由にお書き下さい。

『アンケートのご記入有り難うございました』

返信用封筒に入れ、切手を貼らずにお早めにご投函下さい。皆様の声にお答えすべく、業界上げてサービス向上に努めて参る所存でございますので、なにとぞ宜しくお願い致します。

年　齢	1. 20 才未満　2. 20 才代　3. 30 才代 4. 40 才代　5. 50 才代　6. 60 才以上
性　別	1. 男　性　2. 女　性
ご職業	1. 会社員　2. 公務員　3. 自営業　4. 会社経営 5. 自由業　6. 主　婦　7. 学　生　8. その他（　　）
ご住所	〒　　－ 都県　　市区町村　　－　　－
ご氏名	

★ご住所・ご氏名ははっきりと、〒番号は必ずお書き下さいますようお願い致します。

★★このアンケート結果は、毎年 11 月下旬に『東京のタクシーアンケート結果』として小雑誌に印刷し公表しております。（ご住所・氏名は公表いたしません）又関係機関、関係行政・諸団体に報告し、東旅協のホームページでもご覧頂けます。これからもご協力お願いいたします。★★

※このアンケート住所・氏名欄は、抽選によりクォカードをお送りするためのものです。
「個人情報の保護に関する法律」に基づき、厳重に管理し、利用目的以外は使用いたしません。