

特定地域におけるタクシー事業の 適正化及び活性化の推進について

I. 特定事業計画の進捗状況

タクシー適正化・活性化法に基づく状況①

		運輸局、協議会	法人協会	個人協会	労組
平成21年10月	14日	協議会(1)開催			
平成21年11月	4日	特別武三(2)・多摩(1)合同協議会開催			
	13日		代表者会議開催		
平成21年12月	25日	協議会(3)開催			
	8日		代表者会議開催		
	18日	協議会(4)開催、地域計画承認			地域計画説明
	19日				法人協会へ労働環境改善要請
	24日				
平成22年1月	25日	地域計画公表	地域計画の説明		
	6日			地域計画を周知	
	13日	地域計画協力要請			
	19日	協議会(2)開催			
	20日	東旅協加盟事業者対象説明会開催			執行委員会にて事業の推進を決定
	21日	無所属事業者対象説明会開催			
	29日	特定事業計画認定申請			
平成22年2月	2日	春闘集会にて説明(自交総連)			春闘集会にて運輸局より説明
	3日				各事業者に積極的な減休車要請
	9日		労組と懇談		東旅協と懇談
	18日				需給調整の改善要求決定
	22日		常任理事会にて申請状況報告		
	24日	協議会(3)、開催地域計画承認			
平成22年3月	3日				中央委員会にて地域計画進捗報告
	4日	地域計画公表			明治公園にて決起集会
	5日	事業者対象説明会開催			
	9日			地域計画を周知	
	10日				ハイタクフォーラム中央行動
	15日			認定申請書の取りまとめ依頼	
	16日				需給調整改善要求の到達点確認
	17日		理事会にて申請状況報告		
	20日	地域計画協力要請			
	24日	特定事業計画認定			

注) 赤字は特別区・武三地区、青地は多摩地区に関する事項。

タクシー適正化・活性化法に基づく状況②

		運輸局、協議会	法人協会	個人協会	労組
平成22年4月	1日	特定事業計画認定申請			
	13日			認定申請書の取りまとめ依頼	
	14日				需給調整実現に向けた請願行動
	15日	個人タクシー事業者特定事業計画認定申請		未提出者へ認定申請書の取りまとめ依頼	
	21日		正副委員長会議にて申請状況報告		
	27日				代表者会議で減車申請状況を確認
平成22年5月	28日			未提出者の未提出理由の調査依頼	
	17日	個人タクシー事業者特定事業計画認定申請			
	18日	特定事業計画認定			
平成22年6月	27日				中央委員会にて需給調整推進を確認
平成22年7月	2日	東京ハイタク労働6団体運輸局要請			関東運輸局と諸問題について交渉
	6日				246号線でバスレーン乗り入れ実態調査
	12日				本郷通りでバスレーン乗り入れ実態調査
	13日				夏季研究会で需給調整の到達点確認
	15日	個人タクシー事業者特定事業計画認定			
平成22年8月	29日				代表者会議で減車申請状況を確認
平成22年9月	19日				法人協会へ諸課題について要請
	1日	特定事業計画認定状況公表			
	7日	ヒアリング開始			
平成22年10月	21日	特別武三(5)・多摩(4)合同協議会開催			
	7日	協議会からのメッセージ発信			
平成22年12月	22日	ヒアリング終了 ヒアリング開始			
平成23年1月	31日	ヒアリング終了			
平成23年3月	24日	特別武三(6)・多摩(5)合同協議会開催			
平成23年4月		合同協議会とりまとめ			
平成23年4月	20日	経営状況調査開始			
平成23年5月	13日	東京ハイタク労働6団体運輸局要請			関東運輸局と諸問題について交渉
平成23年7月	5日	大規模災害対応のための意見交換会	大規模災害対応のための意見交換会	大規模災害対応のための意見交換会	大規模災害対応のための意見交換会
平成23年10月	24日	経営状況調査開始			
平成23年11月		経営状況調査終了			
	4日	特別武三(7)・多摩(6)合同協議会開催			
平成24年2月		経営状況調査終了			
平成24年4月	27日	特別武三(8)・多摩(7)合同協議会開催			

1.特定地域における認定申請状況等について(平成24年4月19日現在)

営業区域名	地域計画 合意	法人タクシー									個人タクシー		
		事業者数	申請				認定				事業者数 (H24.3末)	申請者数 (H24.3末)	認定 事業者数 (H24.3末)
			申請者数	うち事業再構築を定めた者			認定 事業者数	うち事業再構築を定めた者					
				申請者数	減車数	休車数		事業者数	減車数	休車数			
特別区・武三交通圏	H21.12.18	347	346	267	1,665	2,638	346	266	1,663	2,636	15,673	15,455	15,455
北多摩交通圏	H22.2.24	40	40	35	53	81	40	35	52	81	182	182	182
南多摩交通圏	H22.2.24	25	25	17	12	25	25	17	12	25	289	288	288
西多摩交通圏	H22.2.24	7	7	5	16	2	7	5	15	2			

営業区域名	基準車両数 ①	現在車両数 ②	減車率 ②/①	申請された 減・休車が すべて実施 された場合 の車両数 ③	減車率 ③/①	地域計画に示された基 準車両数と適正と考えら れる車両数との乖離	適正車両数
特別区・武三交通圏	33,943	27,794	18.1%	27,718	18.3%	約20%～30%	23,500 ～ 26,500
北多摩交通圏	2,015	1,763	12.5%	1,750	13.2%	約13%～23%	1,550 ～ 1,750
南多摩交通圏	1,345	1,240	7.8%	1,239	7.9%	約7%～18%	1,100 ～ 1,250
西多摩交通圏	239	214	10.5%	210	12.1%	約16%～25%	180 ～ 200

※上記は取下・再申請、追加申請、事業廃止等を反映したもの。

※ハイヤー・福祉車両のみを保有している事業者を除いたもの。

※個人タクシーについては、東京都全域で平成20年6月末から1,905両減少している。

Ⅱ. タクシー事業の現状と 適正化の進捗状況

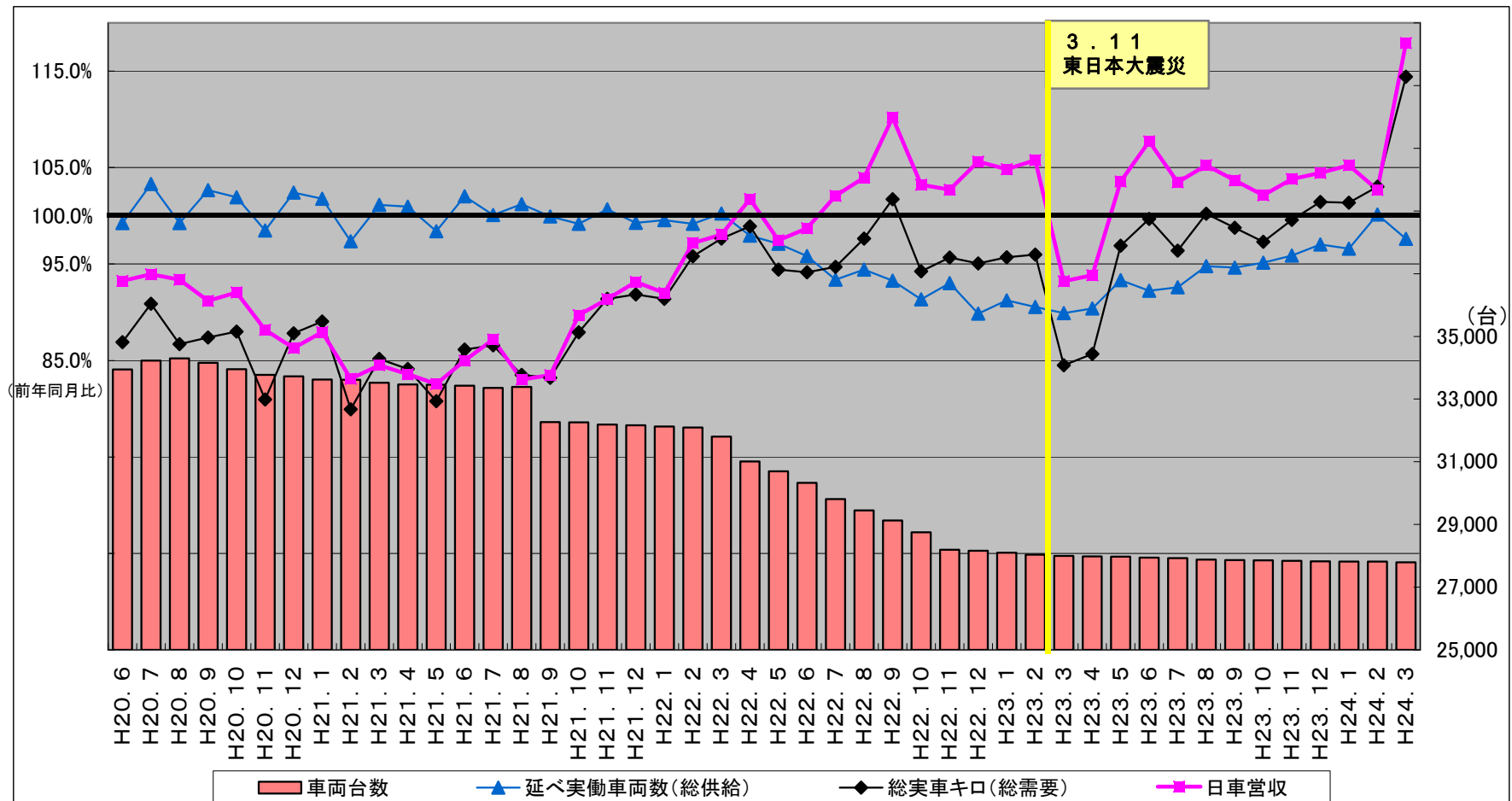
2. 車両台数と総需要量、総供給量、日車營收の推移（原価計算対象事業者）

①特別区・武三交通圏

総需要量（総実車キロ）は平成23年3月の東日本大震災後に一時的な落ち込みがあったものの平成23年5月より持ち直し、平成23年12月以降4ヶ月連続で対前年を上回っており、緩やかな回復基調にある。

日車營收をみると、平成22年7月以降は、東日本大震災後の一時的な落ち込みを除いて、前年同月比でプラスで推移しており、供給量の削減が日車營收を下支えしているとみられる。

一方、8ページに示すとおり、平成23年10月以降、短時間労働運転者割合の増加や就業希望者の減少などの要因で実働率の低下の傾向がみられる。



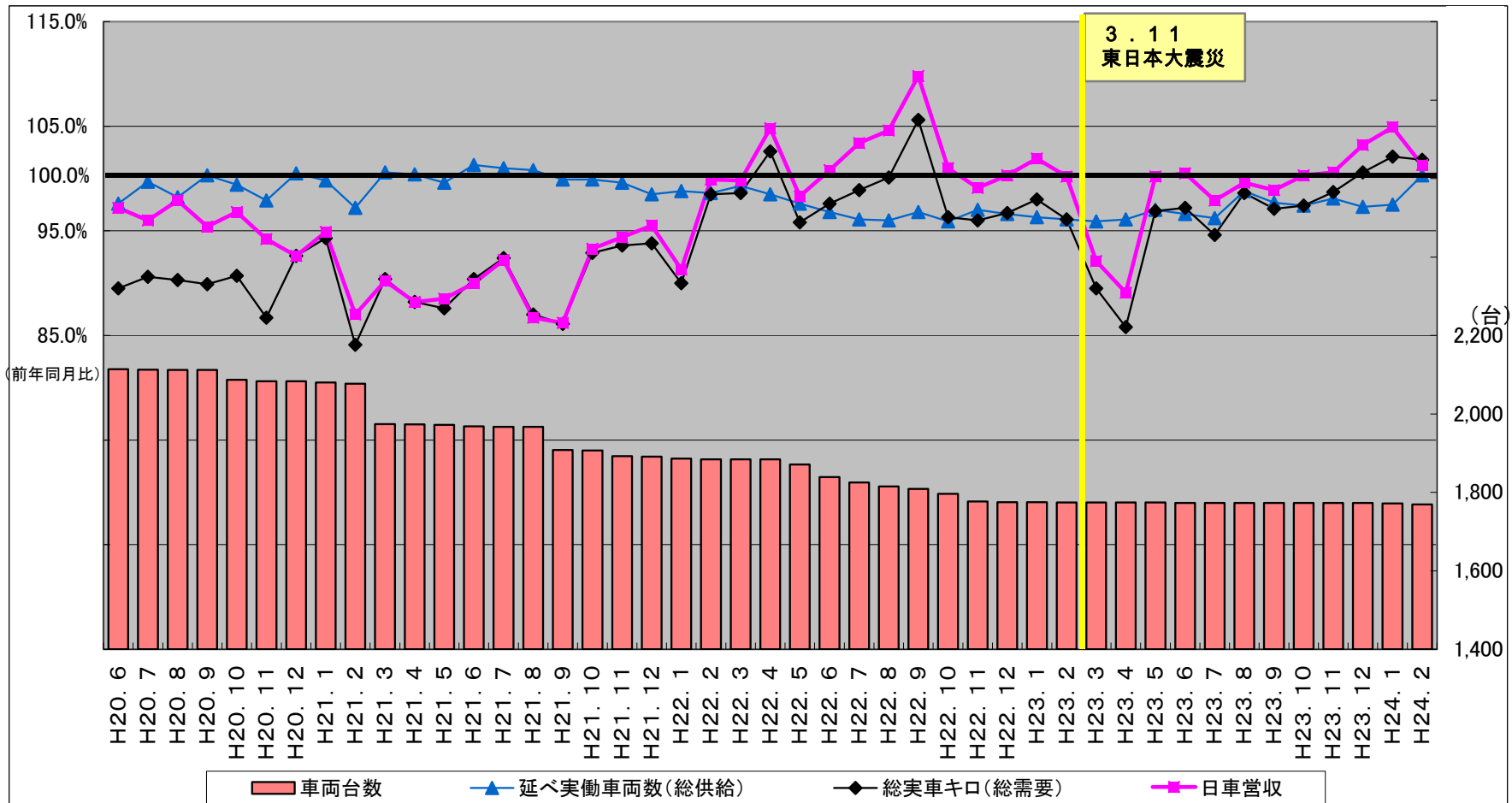
2. 車両台数と総需要量、総供給量、日車營收の推移

②北多摩交通圏

総需要量(総実車キロ)は平成23年3月の東日本大震災後に一時的な落ち込みがあったものの平成23年5月より持ち直し、平成23年12月以降3ヶ月連続で対前年を上回っている。供給側をみると、平成22年5月中旬の特定事業計画認定を受けて減・休車が進み、地域計画における適正と考えられる車両数の範囲内となった。

日車營收をみると、平成22年6月以降は、東日本大震災後の一時的な落ち込みを除いて前年同月比で概ねプラスで推移しており、供給量の削減が日車營收を下支えしているとみられる。

一方、10ページで示すとおり、平成23年10月以降、実働率の低下の傾向がみられる。



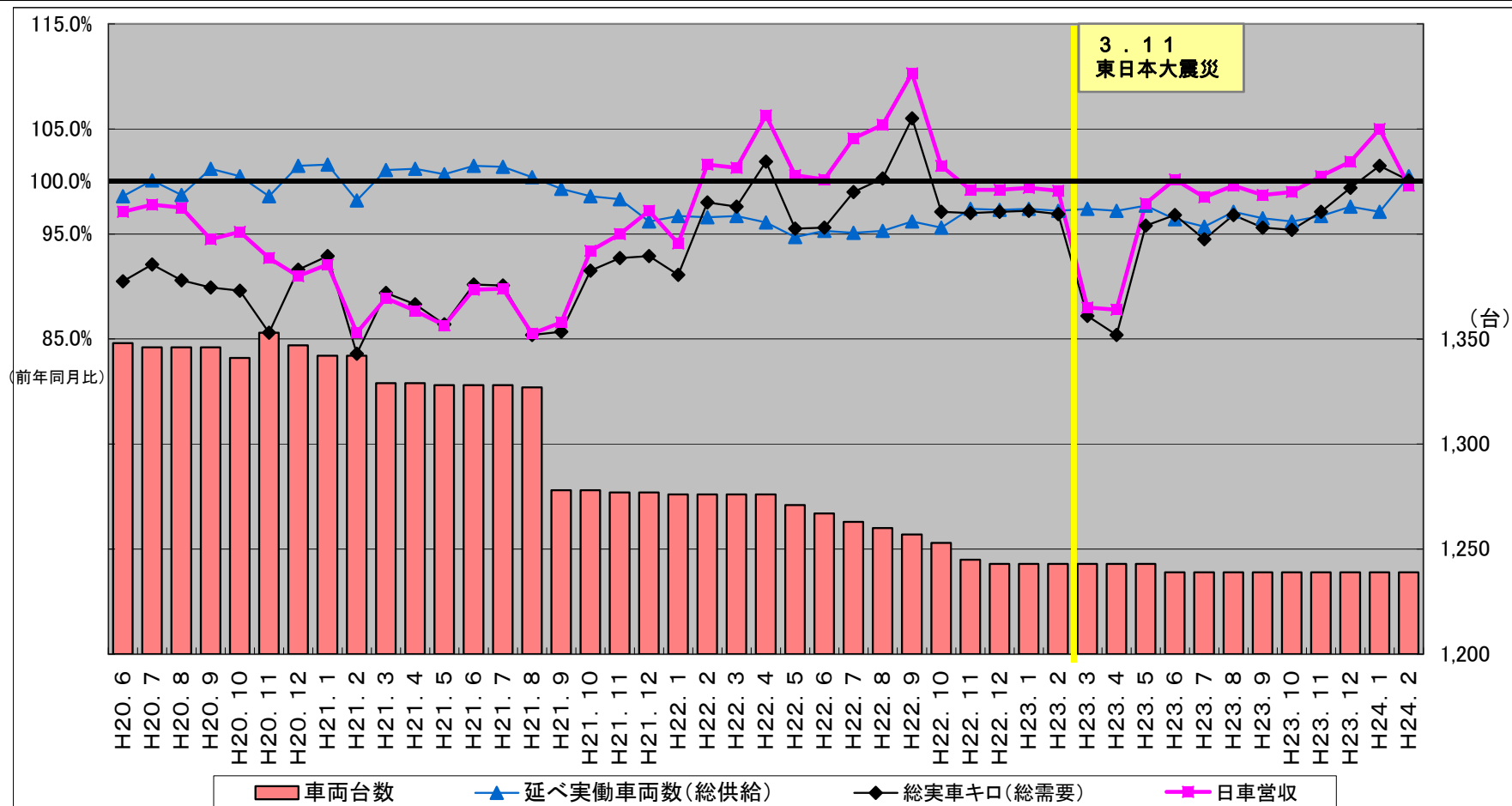
2. 車両台数と総需要量、総供給量、日車營收の推移

③南多摩交通圏

総需要量(総実車キロ)は平成23年3月の東日本大震災後に一時的な落ち込みがあったものの平成23年5月より持ち直しており、直近の2ヶ月は対前年を上回っている。供給側をみると、平成22年5月中旬の特定事業計画認定を受けて減・休車が進み、総供給量(延べ実働車両数)については着実に減少し、平成22年11月から地域計画における適正と考えられる車両数の範囲内となっている。

日車營收をみると、平成22年2月以降、東日本大震災後の一時的な落ち込みを除いて前年同月比でプラス～水面付近での推移となっている。供給量の削減により、日車營收を下支えしているとみられる。

一方、12ページに示すとおり、運転者への就業希望者の減少により依然として実働率が低い傾向にある。



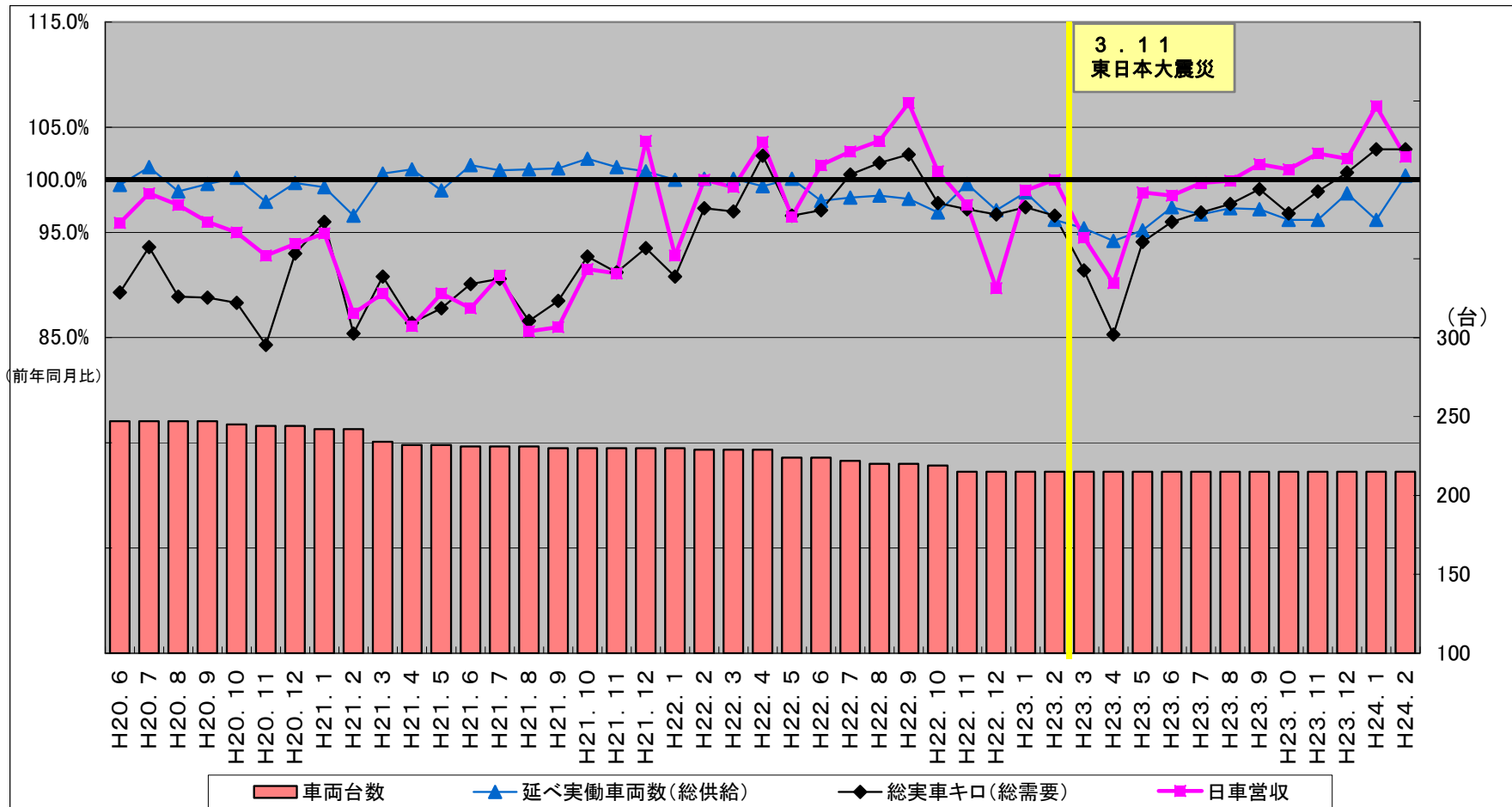
2. 車両台数と総需要量、総供給量、日車營收の推移

④西多摩交通圏

総需要量(総実車キロ)は平成23年3月の東日本大震災後に一時的な落ち込みがあったものの平成23年5月より持ち直し、平成23年12月以降3ヶ月連続で対前年を上回っている。供給側をみると、平成22年5月中旬の特定事業計画認定を受けて減・休車が進んでいることから、総供給量(延べ実働車両数)については減少している。

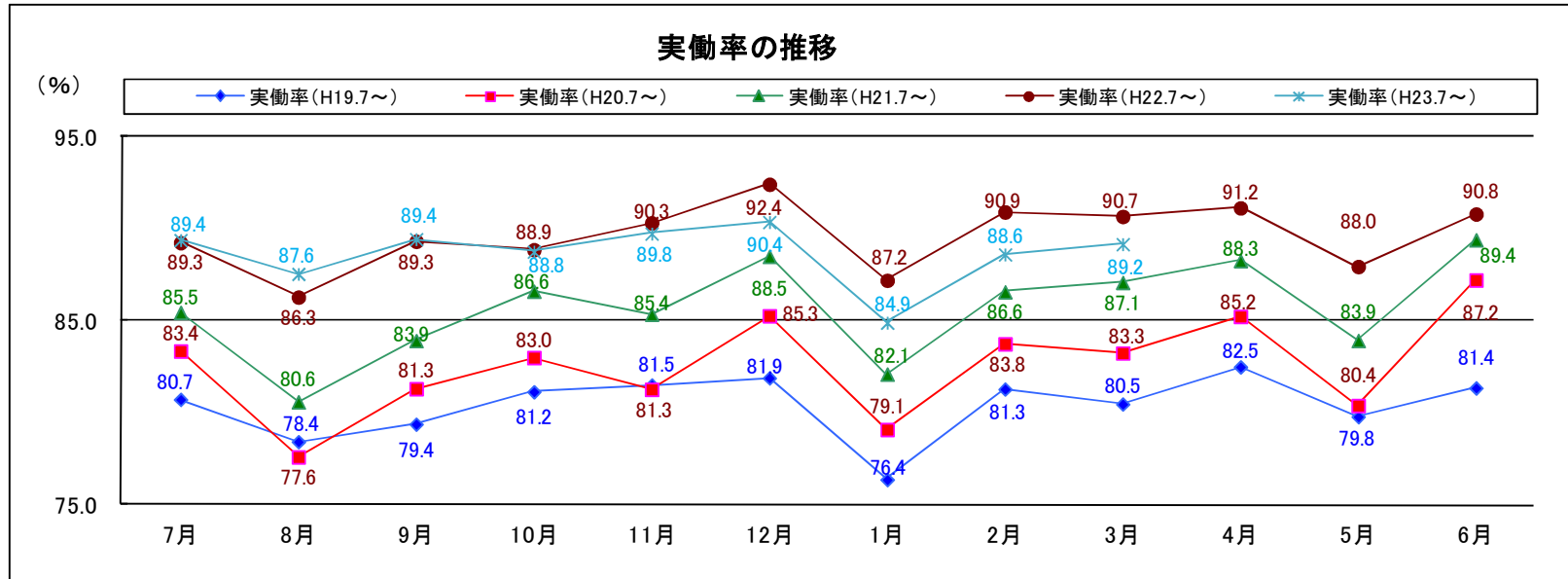
日車營收をみると、平成23年9月以降プラスで推移している。

一方、14ページに示すとおり、平成23年9月以降、実働率の低下が傾向みられる。

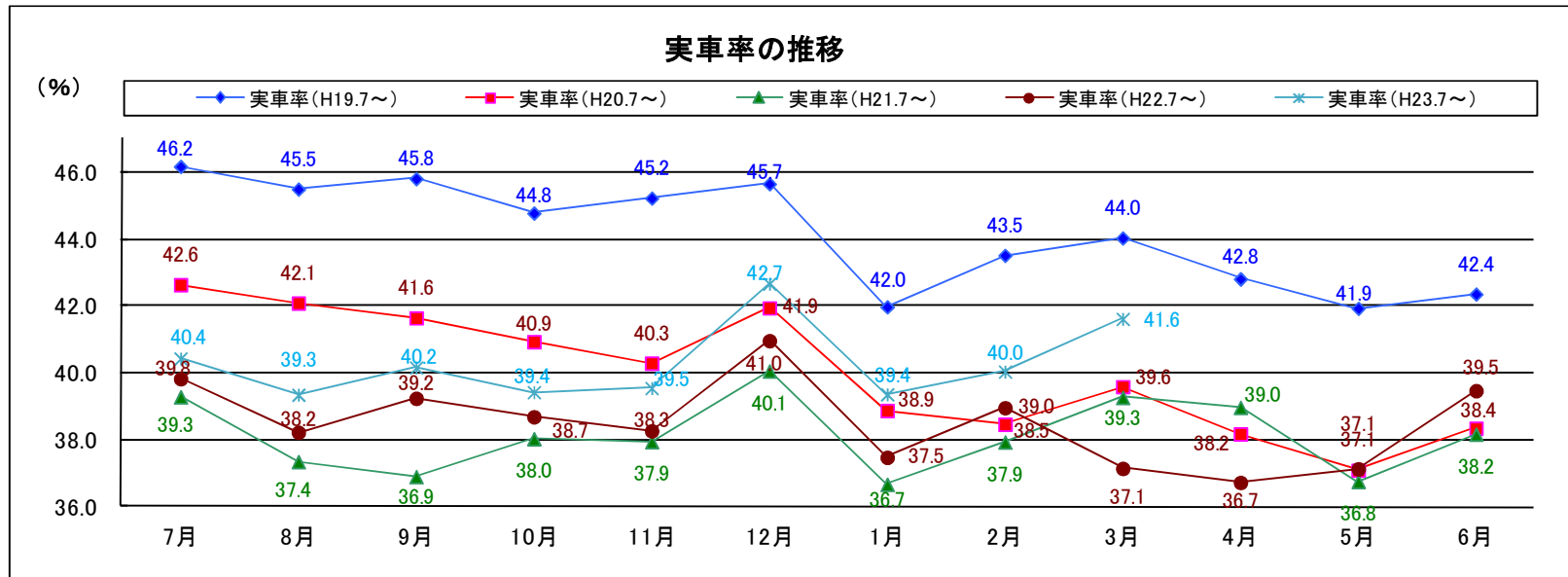


3. 各種指標の比較（特別区・武三交通圏原価計算対象事業者） 1 / 2

①実働率の推移

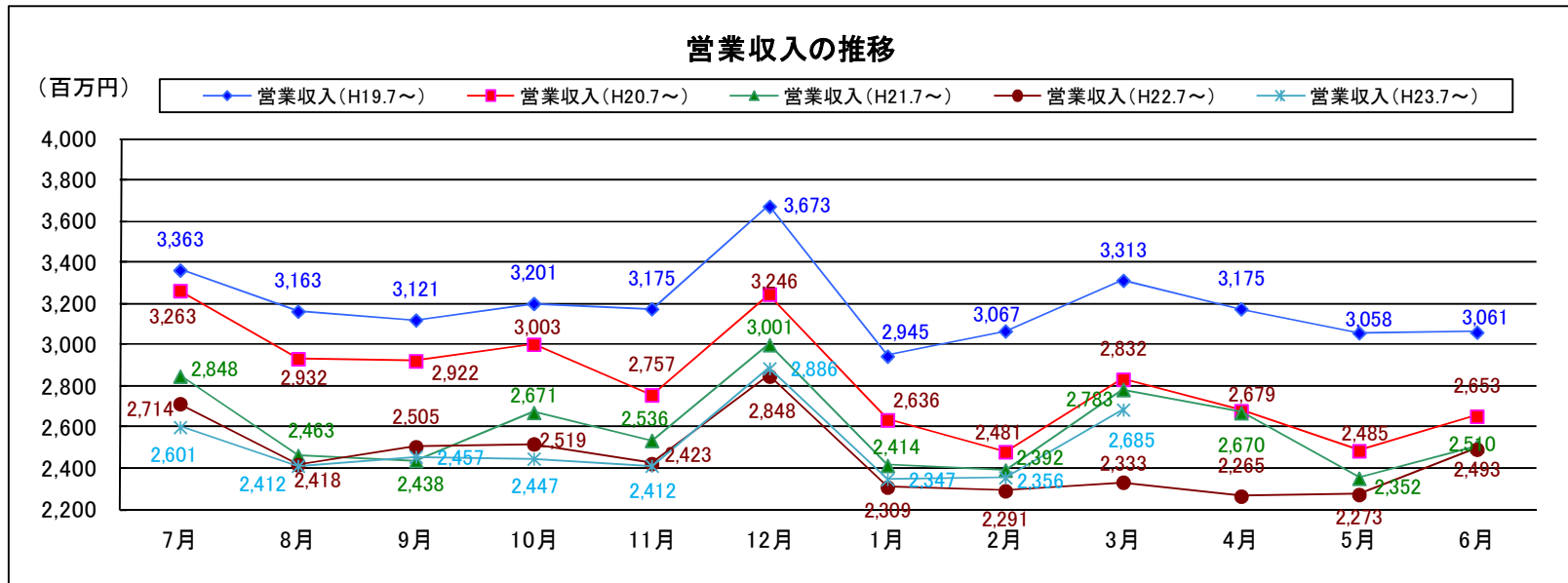


②実車率の推移

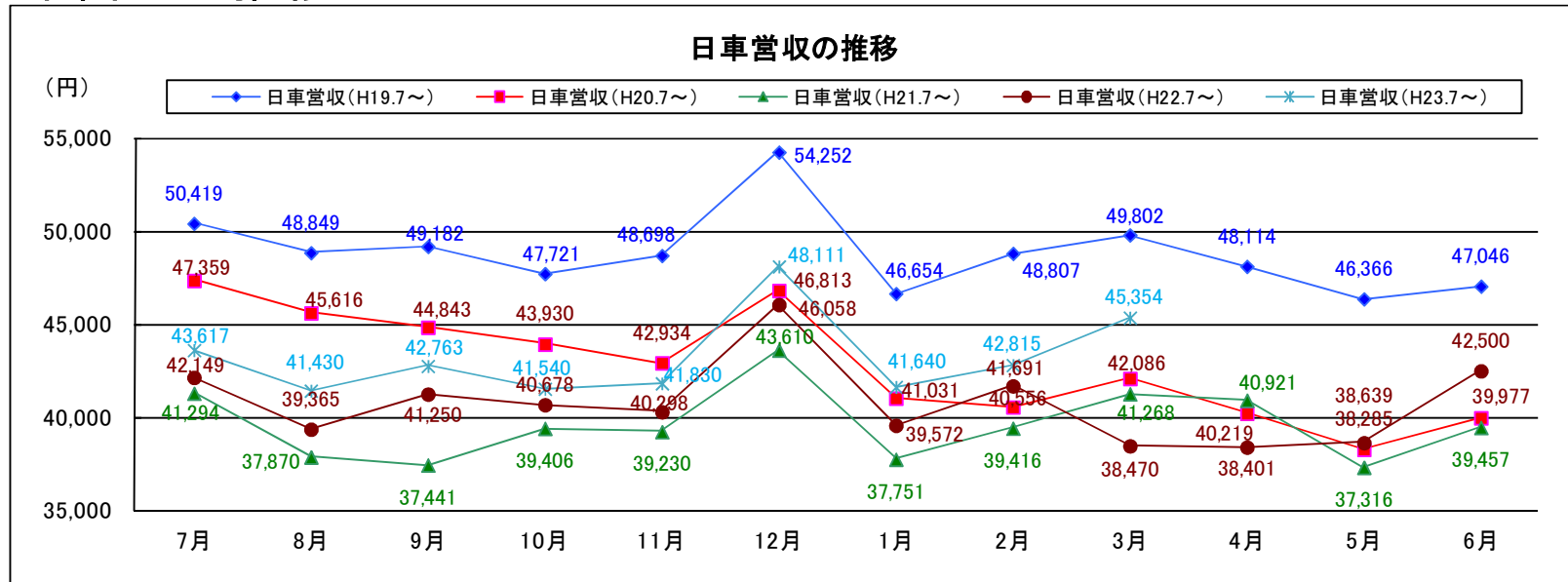


3. 各種指標の比較（特別区・武三交通圏原価計算対象事業者） 2/2

③ 営業収入の推移

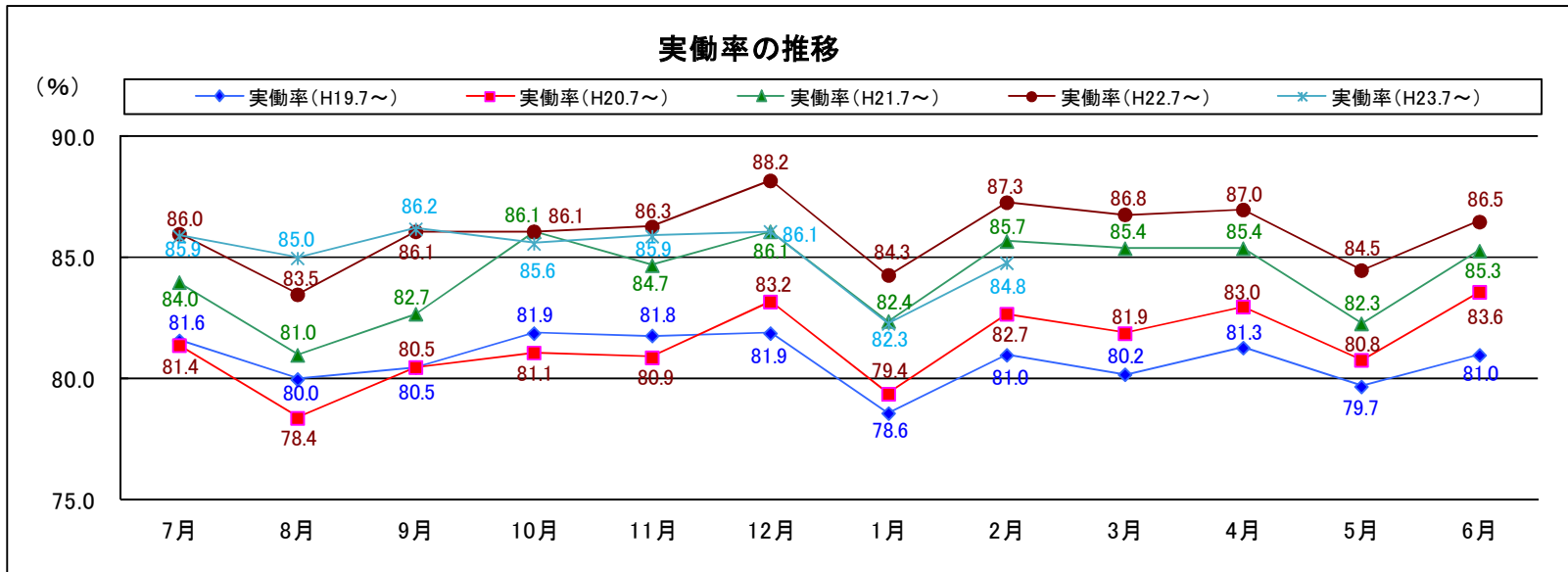


④ 日車営収の推移

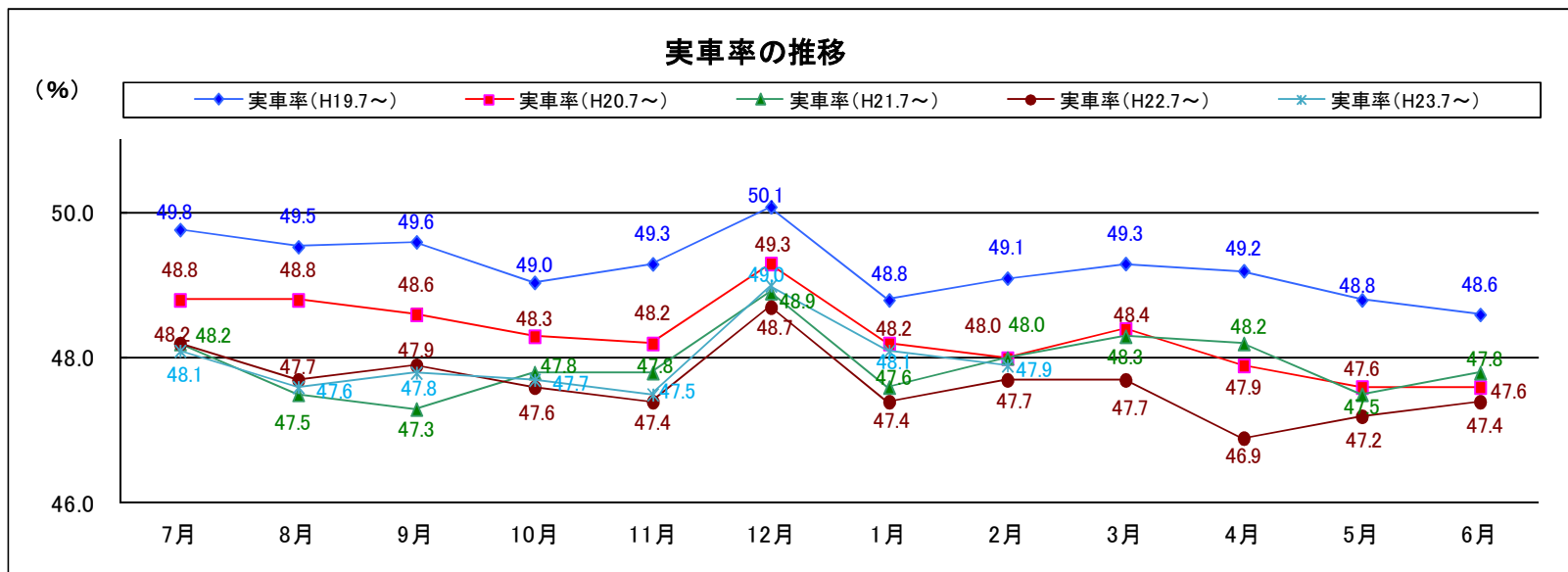


3. 各種指標の比較（北多摩交通圏） 1/2

①実働率の推移

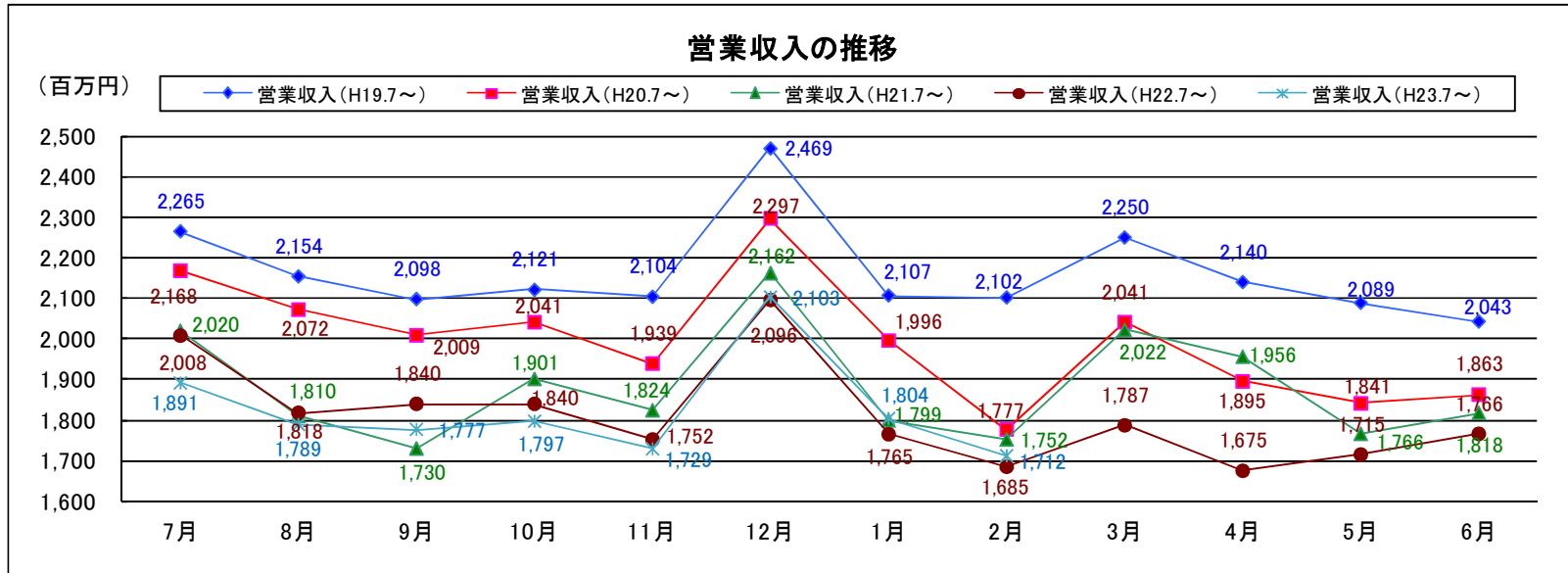


②実車率の推移

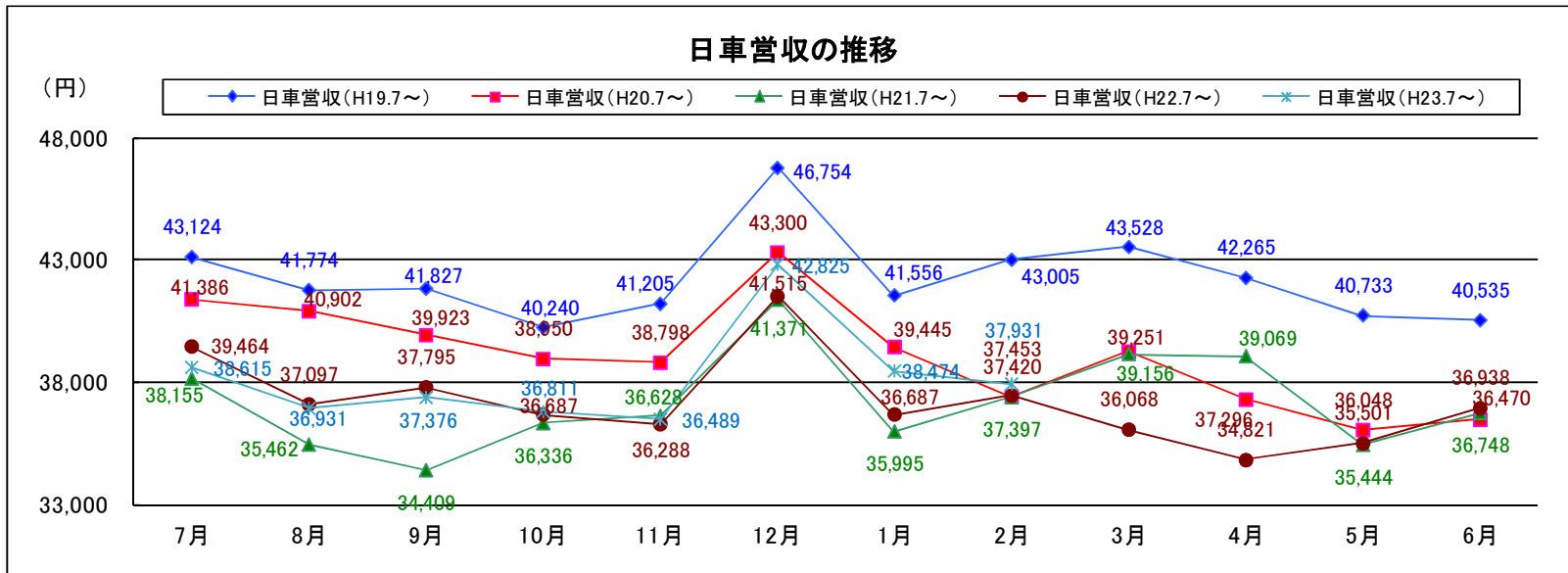


3. 各種指標の比較（北多摩交通圏） 2/2

③ 営業収入の推移

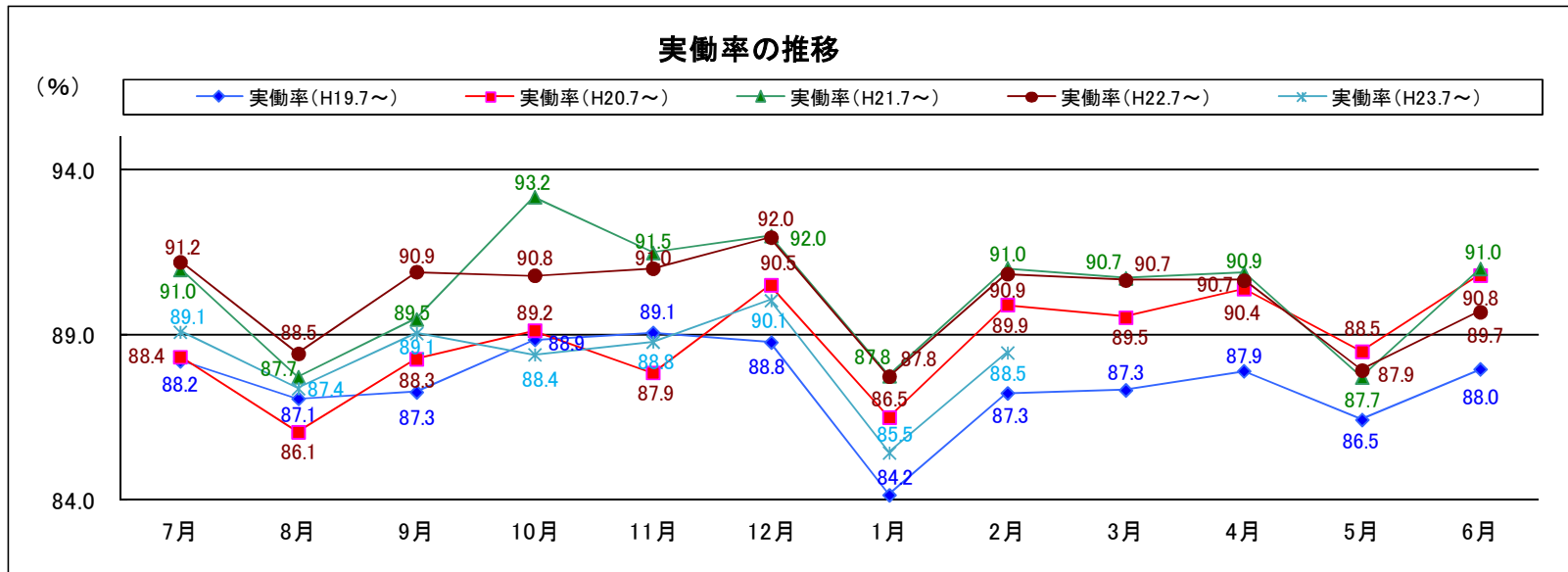


④ 日車営収の推移

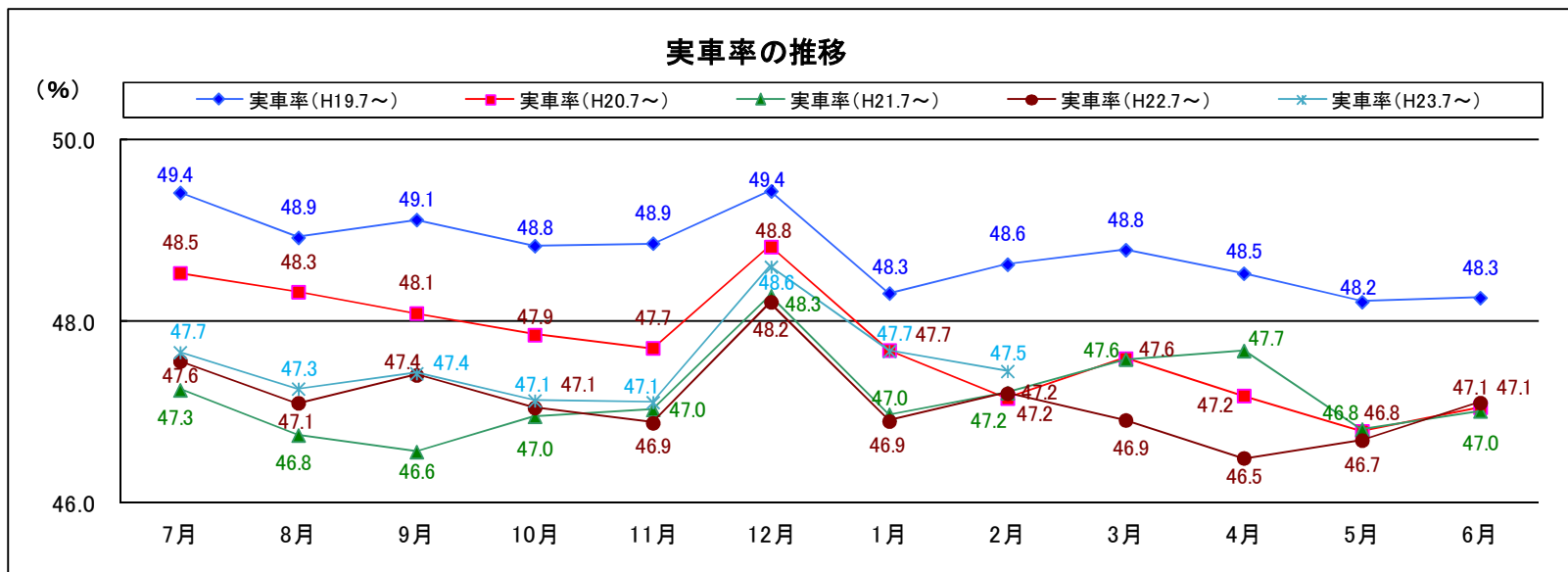


3. 各種指標の比較（南多摩交通圏） 1/2

①実働率の推移

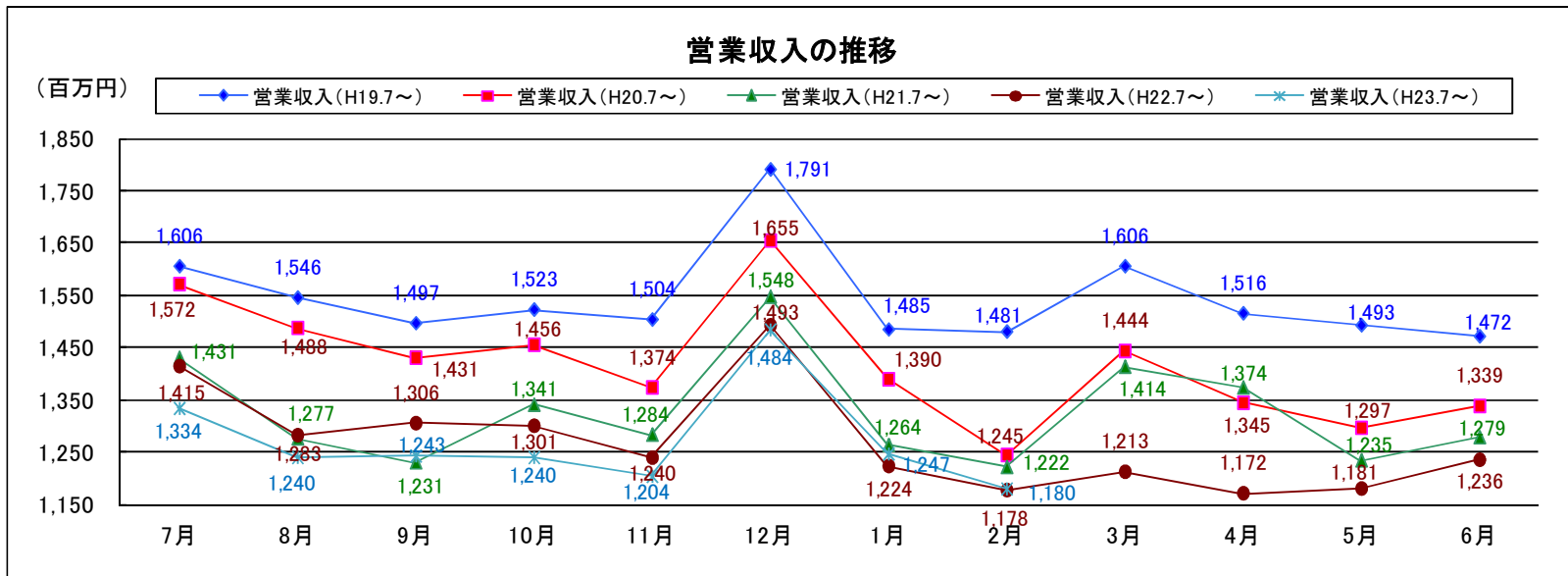


②実車率の推移

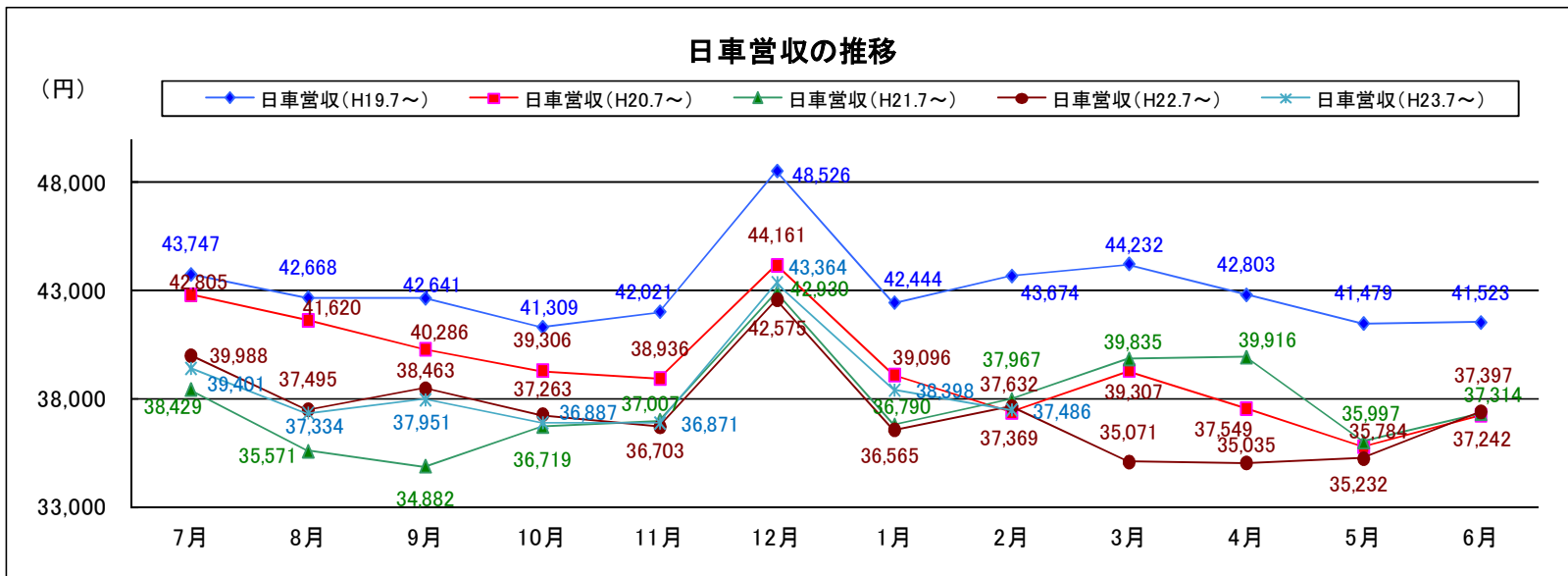


3. 各種指標の比較（南多摩交通圏） 2/2

③ 営業収入の推移

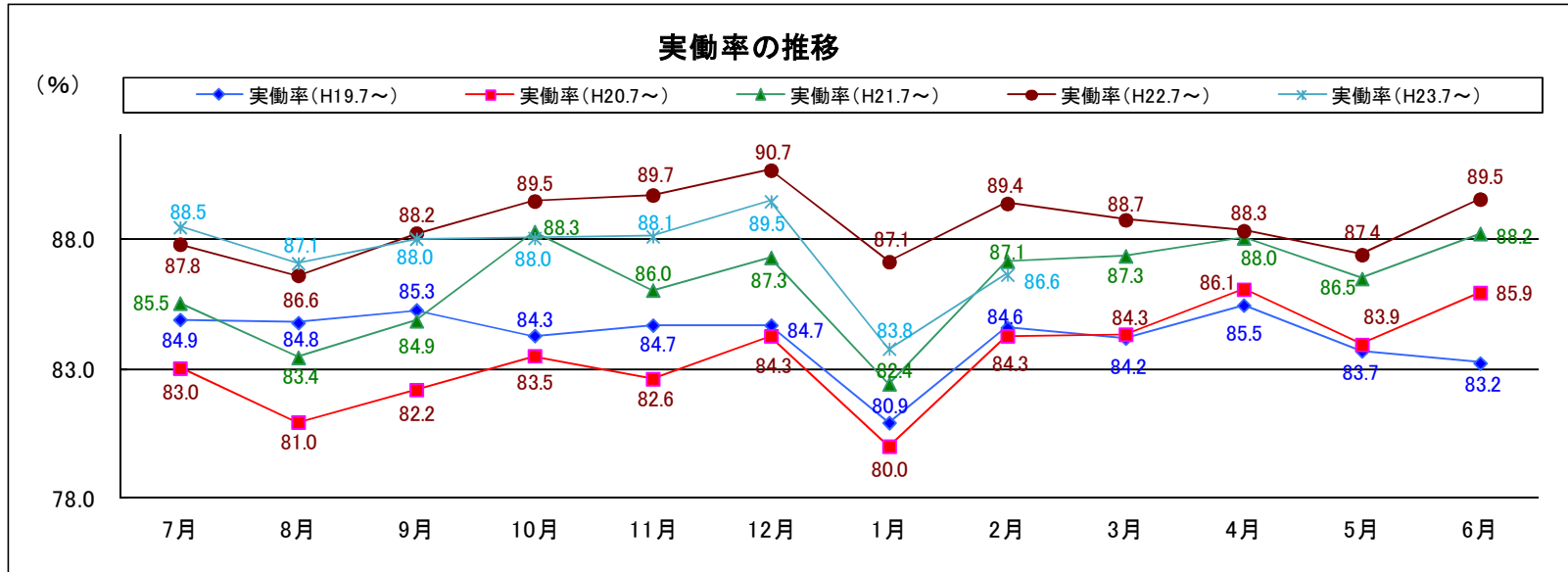


④ 日車營收の推移

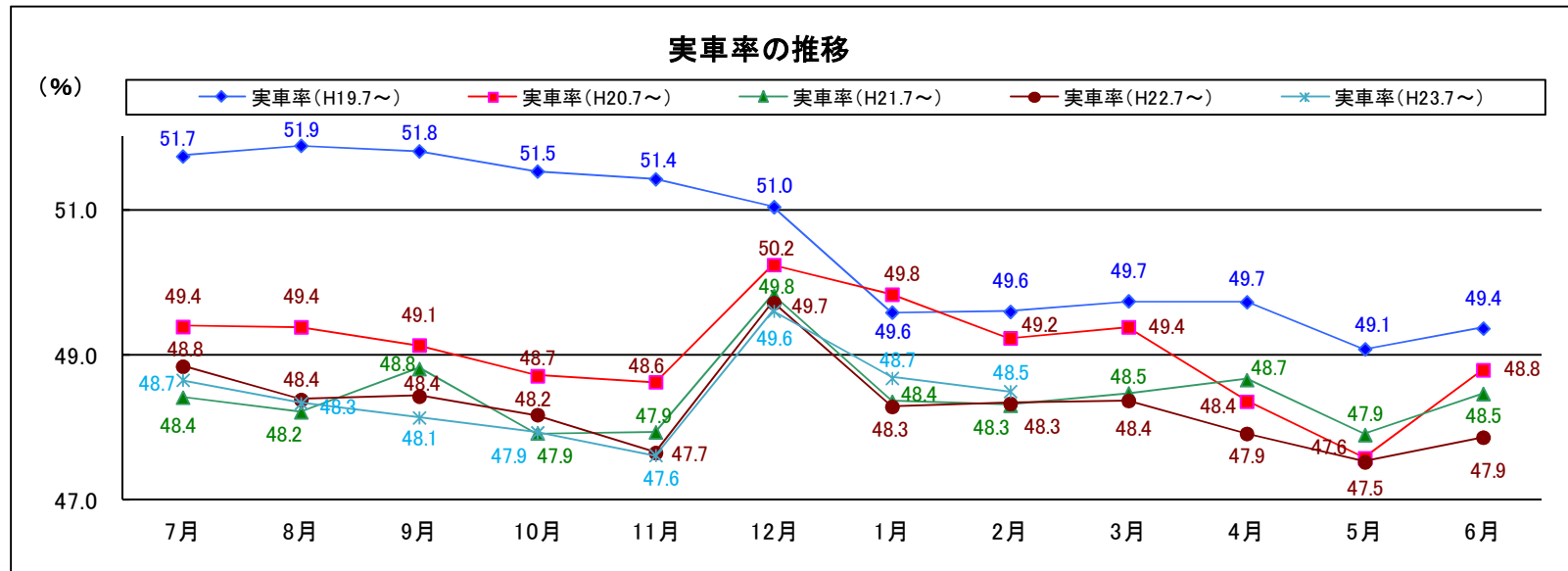


3. 各種指標の比較（西多摩交通圏） 1/2

①実働率の推移

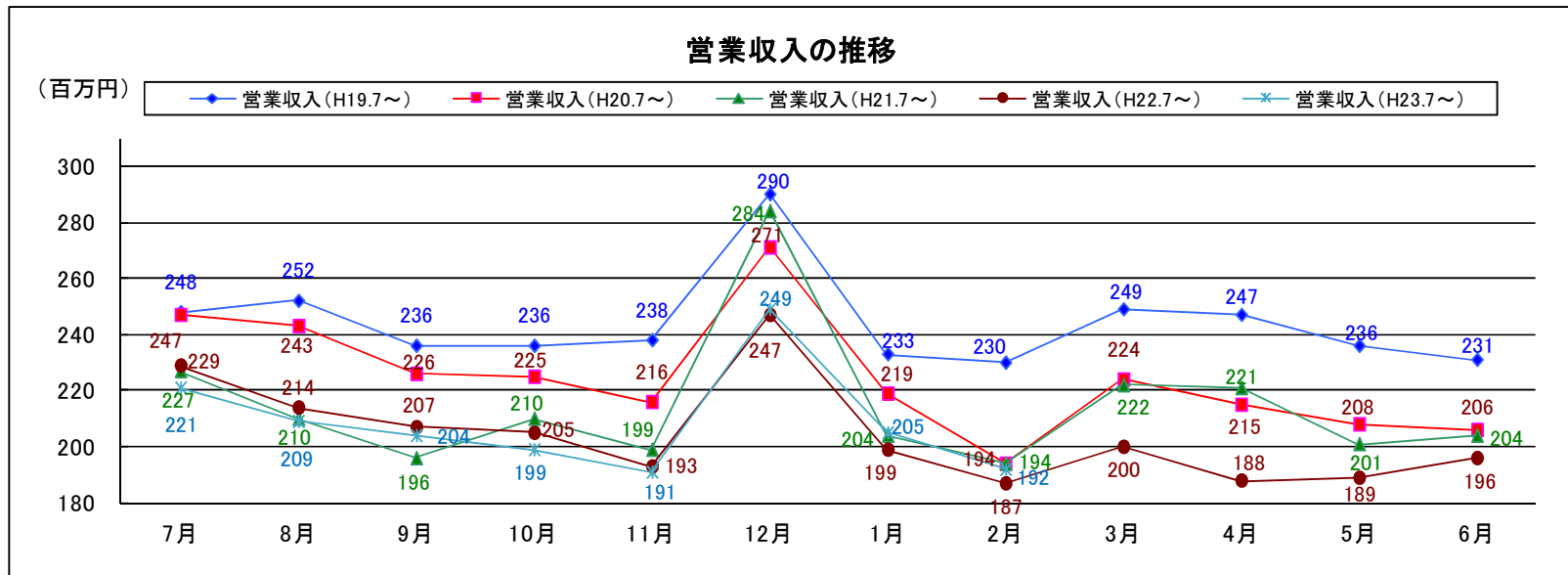


②実車率の推移

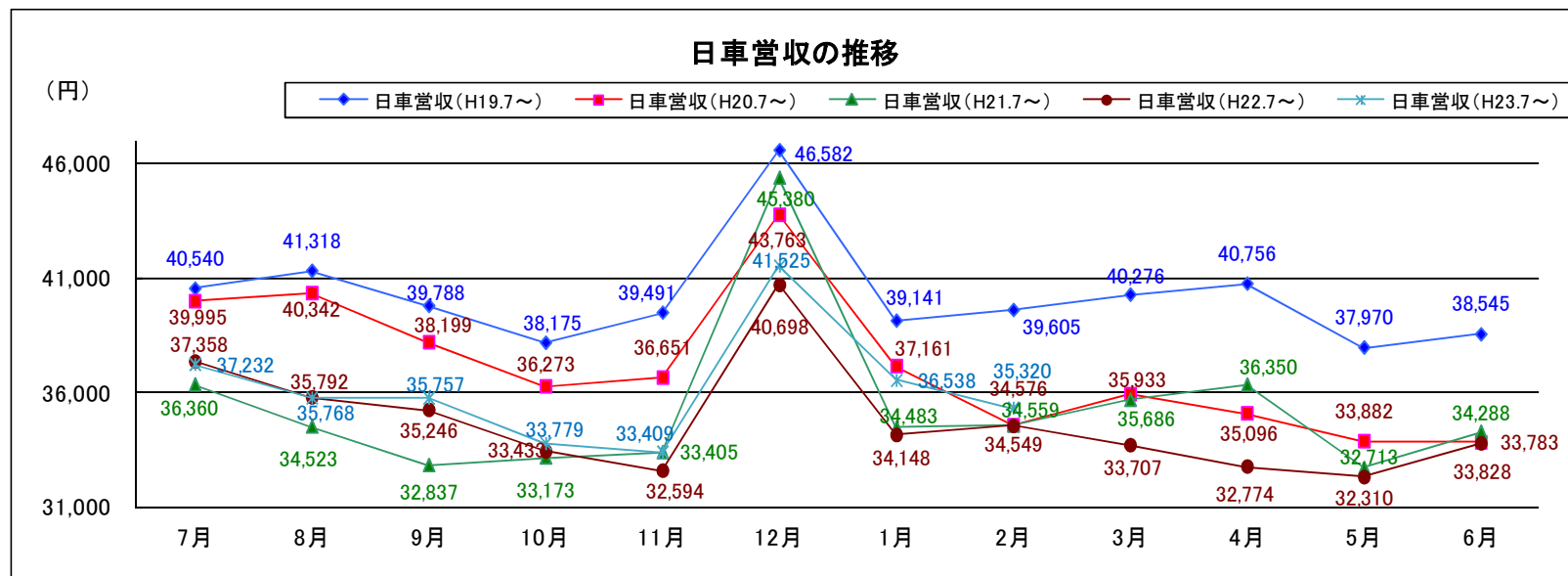


3. 各種指標の比較（西多摩交通圏） 2/2

③ 営業収入の推移



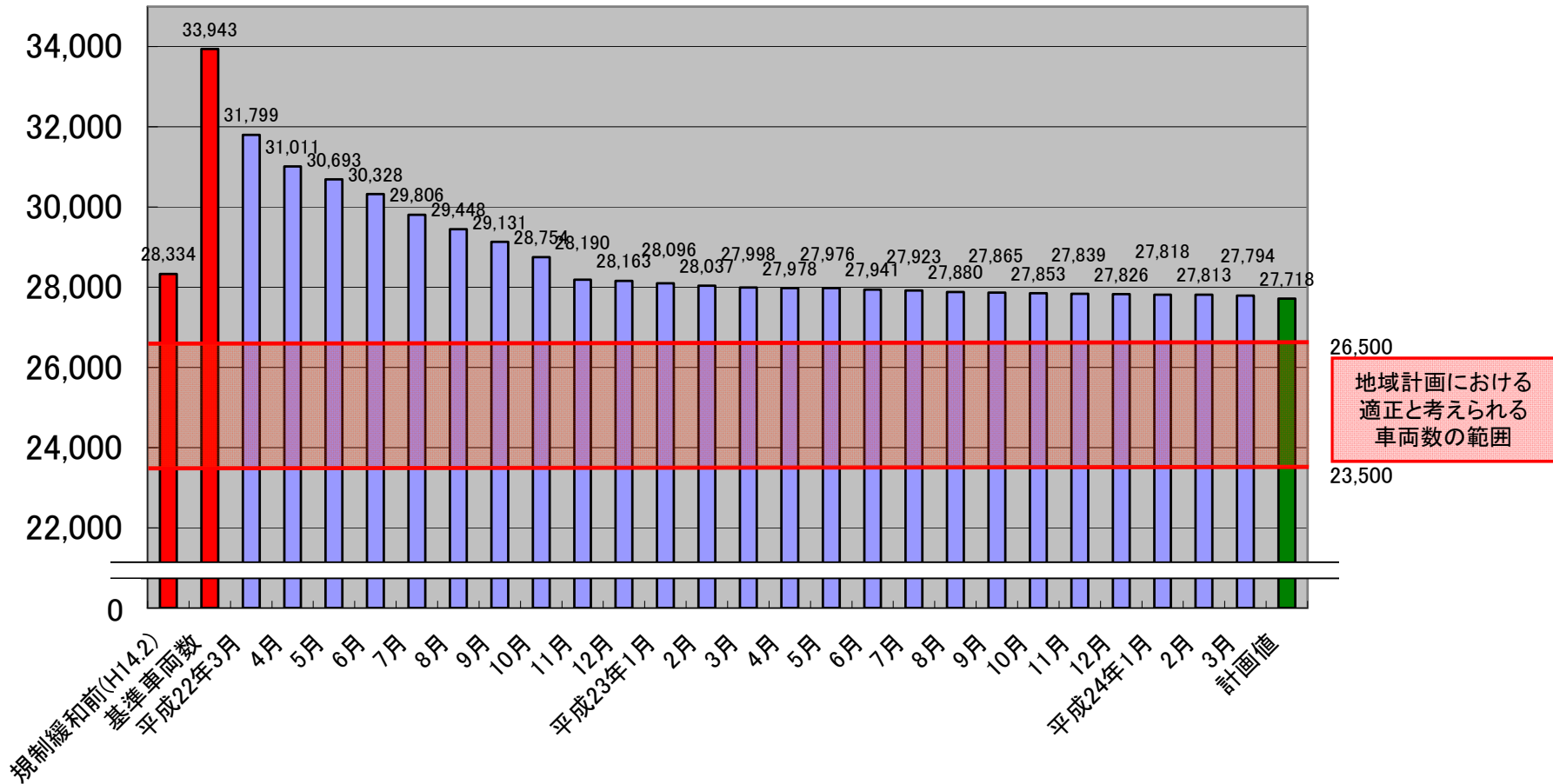
④ 日車営収の推移



4. 事業再構築(減・休車)の認定状況、実施状況

①特別区・武三交通圏

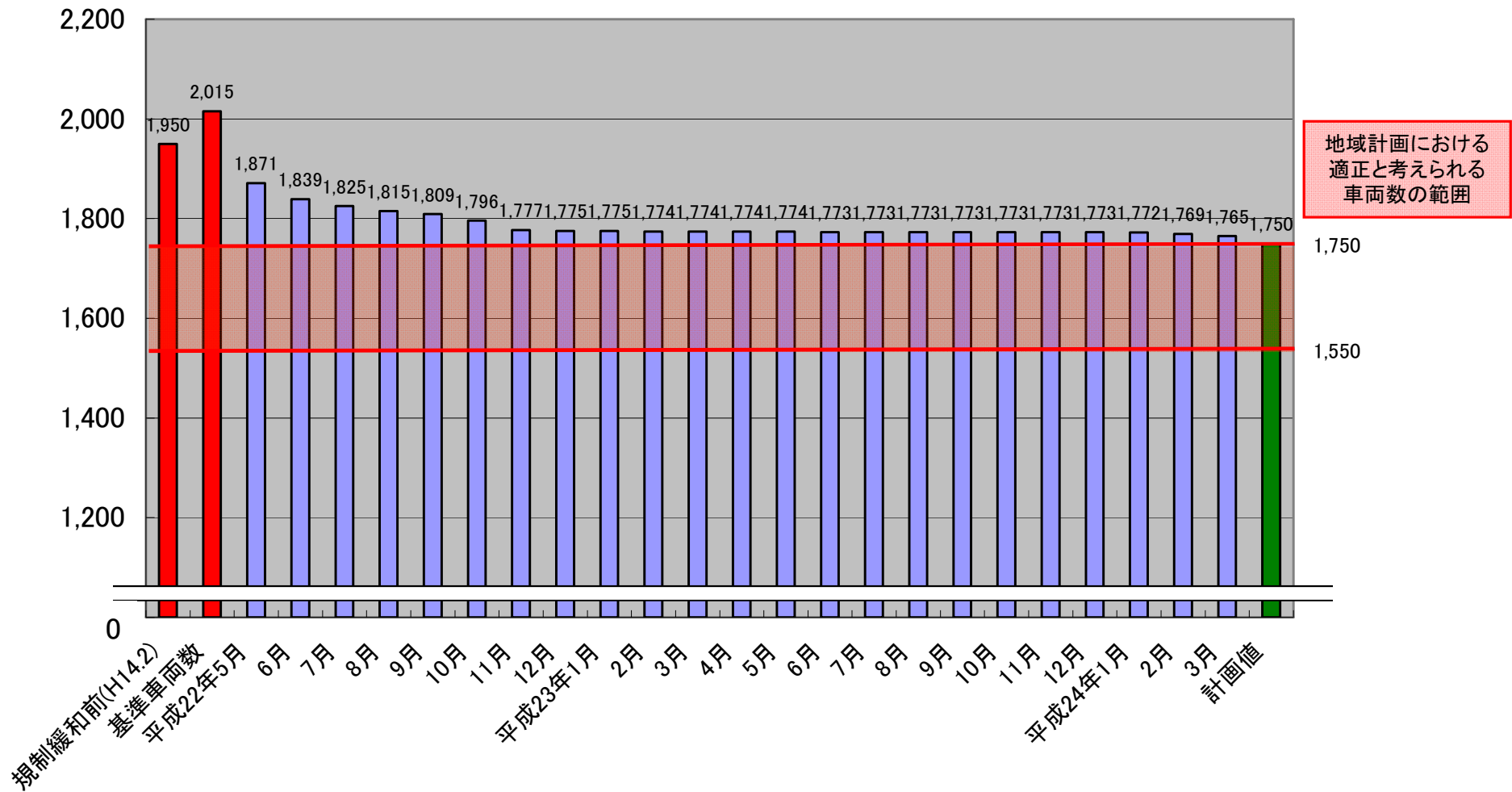
基準車両数から約6,200台の減休車が実施され、着実に供給過剰の解消が図られている。



4. 事業再構築(減・休車)の認定状況、実施状況

②北多摩交通圏

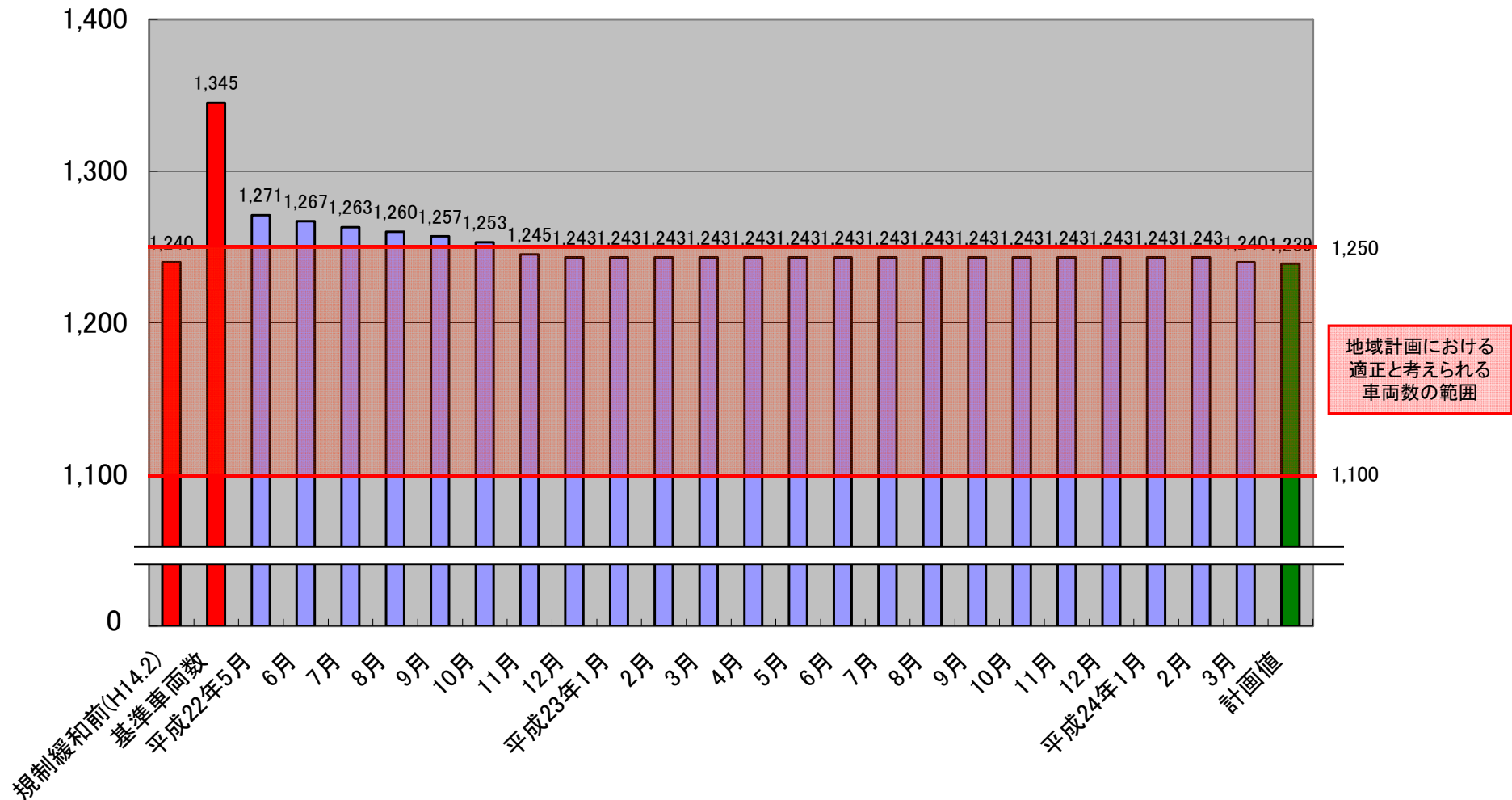
基準車両数から約250台の減休車が実施され、事業再構築が実施された場合の車両数が、地域計画における適正と考えられる車両数の範囲内となった。



4. 事業再構築(減・休車)の認定状況、実施状況

③南多摩交通圏

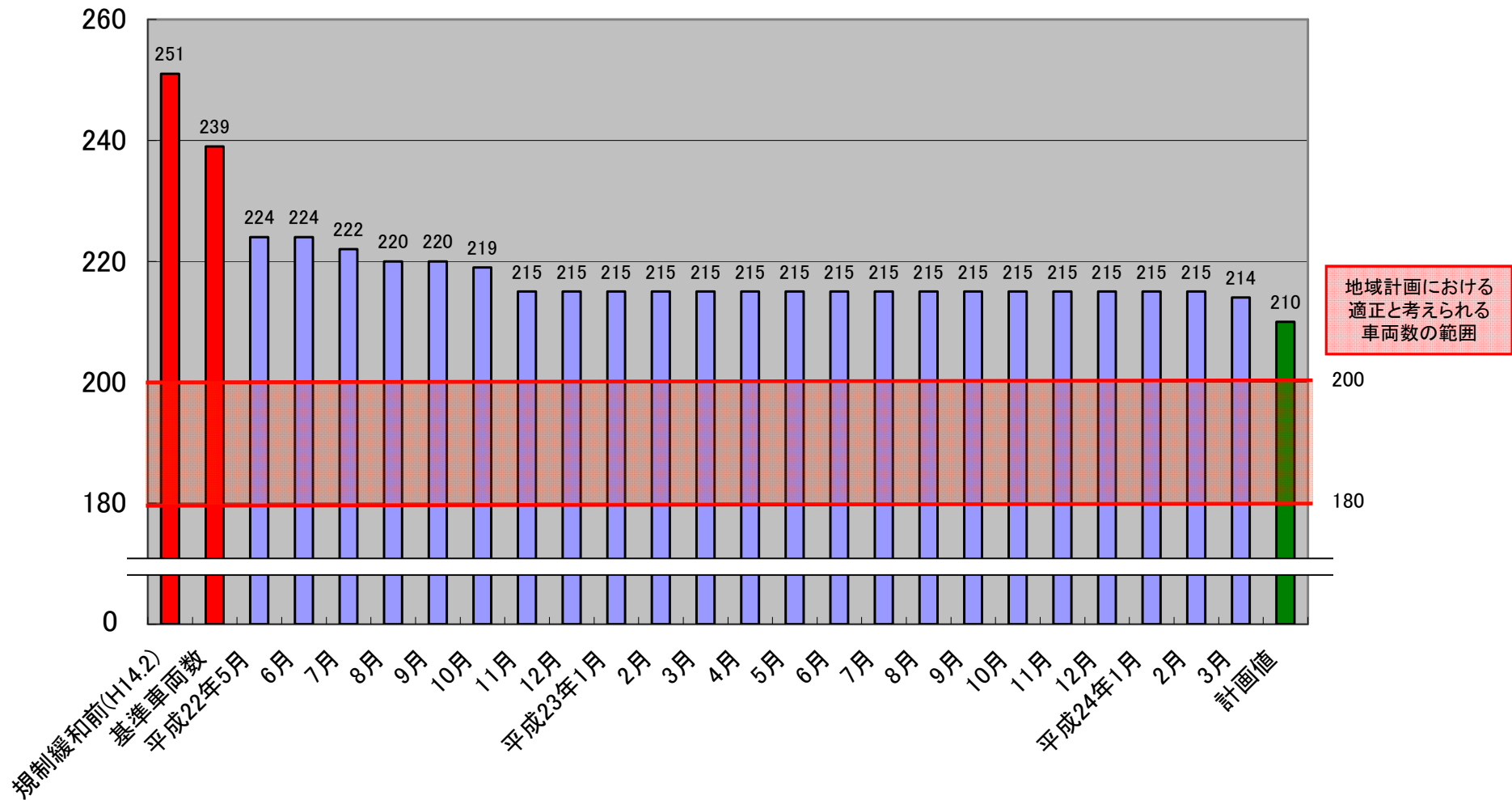
基準車両数から約100台の減休車が実施され、平成22年11月に地域計画における適正と考えられる車両数の範囲内となってから、更に減休車が進捗している。



4. 事業再構築(減・休車)の認定状況、実施状況

④西多摩交通圏

基準車両数から24台の減休車が実施されて以降、減休車への取り組みが停滞してたものの、計画値ではさらに5台の減休車を実施予定であり、再びさらなる減休車の実施に向けた動きが出始めている。



5. 4月13日付け通達に基づく調査概要

○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に対しては、以下の附帯決議が付された。

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、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。

○附帯決議を踏まえ、平成23年4月13日付け通達「特定地域におけるタクシー事業者の経営状況等に関する調査・監査の実施について」が本省より発出された。

○各地方運輸局においては、附帯決議の趣旨を踏まえ、当該通達に基づき調査を実施することとした。

4. 13通達

国自第 42号
国自第 34号
平成23年4月13日

関東運輸局自動車交通部 殿

自動車交通局安全政策課長
自動車交通局旅客課長
(公印省略)

特定地域におけるタクシー事業者の経営状況等に関する調査・監査の実施について

タクシー事業については、長期的に需要が減少傾向にある中、地域によっては、タクシー車両数の増加などにより収益基盤の悪化や運転者の労働条件の悪化等の問題が生じ、タクシーが地域公共交通としての機能を十分に発揮することが困難な状況となっている。

このような状況を踏まえ、平成21年10月より施行された「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」に基づき、国土交通大臣が供給過剰の進行等の問題が見られる地域として指定する特定地域においては、タクシー事業の適正化及び活性化を推進するため、タクシー事業者が特定事業と相まった事業再構築を定め、供給輸送力の減少、経営の合理化に取り組んでいくことである。

今般、同法附帯決議における「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。」の趣旨を踏まえ、下記のとおり調査・監査を実施することとしたので、地域の実情を踏まえ、また、本調査・監査を円滑かつ効率的に実施するため、地域の実情を踏まえ、貴局において必要と判断する場合には、調査票送付前にヒアリング等を実施されたい。

なお、本件については、社団法人全国乗用自動車連合会会長等、別添のとおり通知したので申し添える。

関東運輸局
自然二科
交 23.4.13
第 162号

記

及び減車等に協力しない事業者など調査の対象ること。

い特定地域においては、原則として当該地域内、道路運送法第94条第1項に基づき、調査票(別して作成すること。)を送付し、30日程度の記入の上、報告するよう指示すること。

は、最低直近の1ヶ月分を記入させること。

いは、収支状況を確認するとともに、乗務運送事業運轉規則(以下「運轉規則」という。)第幾項の遵守状況や拘束時間の遵守状況について調査すること。

つは、当該調査票の記入事項の根拠となる頁5条第3項に規定する記録、点呼記録(運轉規則記録)及びその他の資料について、当該調査票のよう指示すること。

運轉規則の未提出を含む。)の疑いが生じた場合には内容を精査し、調査対象事業者に当該法令等とともに、改善指導を行うこと。

て、監査部門に情報を提供すること。

の適正化、活性化の状況を踏まえ、輸送部門には、本調査を定期的に繰り返し実施すること。

(6)における情報の提供を受け、「旅客自動車運送法第21年9月29日付国自安第56号、国自旅第5号「旅客自動車運送事業の監査方針の細則取扱い付付国自安第57号、国自旅第125号、国自整第1号」に対して適切な措置を講ずること。

【東京都特別区・武三交通圏】

調査票

実施状況を下記のとおり報告します。

別添2
平成 年 月 日

代表者名

事業名称

期首就労運転者数(人)
期中通出運転者数(人)
期中解任運転者数(人)

平成 年 月 分

収支計算書

収支状況及び輸送実績等調査票

平成 年 月 分

項目	金額(千円)	
	収入	支出
収益		
運送収入		
運送雑収		
営業外収益		
合計		
人件費		
運転者人件費(給与、手当、法定福利・厚生費等)		
その他人件費(運行管理者、整備管理者等)		
小計		
燃料油消費		
燃料費・油消費(LPG、ガソリン、軽油等)		
車両修繕費		
車両修繕費(主に所有車両に係る修繕費)		
車両償却費		
車両償却費(所有車両に係る償却費)		
その他償却費(営業所、車庫等に係る償却費)		
その他修繕費		
諸税(自動車税、自動車重量税、その他)		
諸料(自賠責保険料、任意保険料、その他)		
車両リース料(事業用車両のリース料)		
その他(事故賠償費、施設使用料、道路使用料等)		
小計		
配管費		
人件費		
役員報酬(取締役、監査役報酬)		
その他(役員以外の一般管理部門人件費)		
諸税(事業税)		
その他経費(協会負担金、自賠責、教育実習費等)		
小計		
営業外費用		
金融費用(借入金利息、支払手形利息等)		
車両売却損(事業用車両の売却による差損)		
その他(貸倒償却・雑支出等)		
小計		
合計		
収支差		
収支率		

1ヶ月当たり
拘束時間
1人1日当たり走行距離
支給給与

項目	1ヶ月当たり		1人1日当たり走行距離		支給給与
	最小	最大	平均	最小	
時間	時間	時間	km	km	円
時間	時間	時間	km	km	円
時間	時間	時間	km	km	円
時間	時間	時間	km	km	円
時間	時間	時間	km	km	円
時間	時間	時間	km	km	円

記入すること
する自動車専用道路を除く)

記入年月日

デジタル アナログ

記入年月日

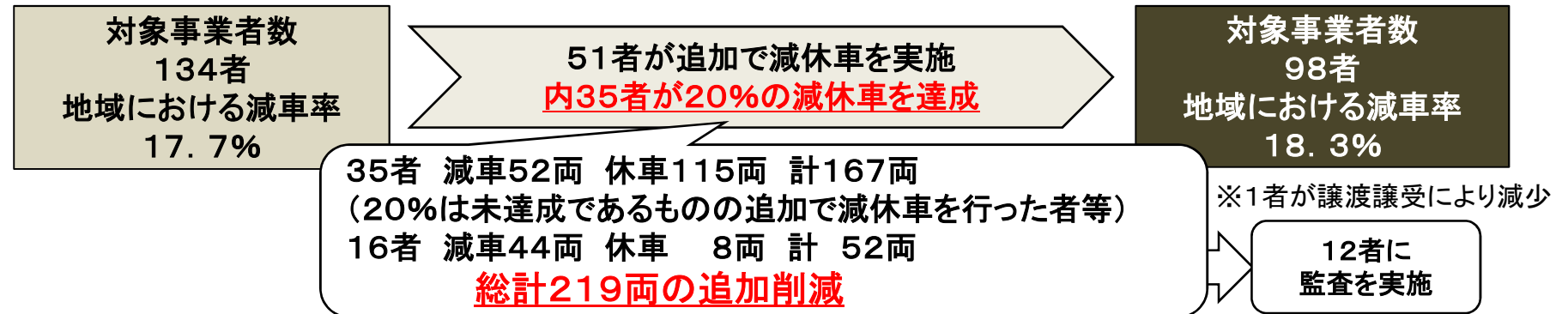
記入すること
を記録)
お願ひすることがあります。

提出者名
受理課長

5. 4月13日付け通達に基づく調査結果概要

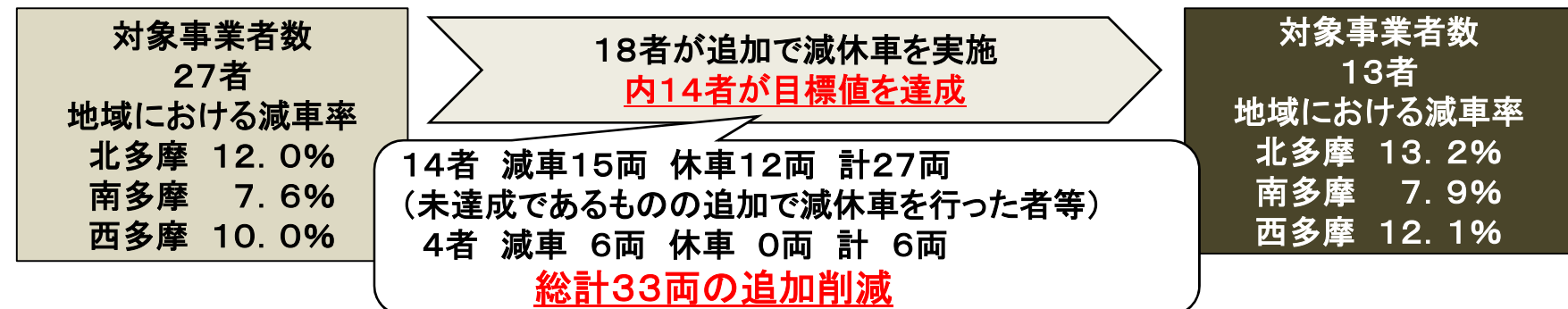
◎特別区・武三交通圏

- 東京都特別区・武三交通圏における調査方法としては、調査の対象事業者を、基準車両数からの削減率が20%に達しない事業者とした。
- 平成23年4月20日より調査対象事業者に対して、公平性に配慮し調査票を送付、5月末より対面調査を開始。
- 調査対象事業者99者全てへの対面調査を完了した。



◎三多摩交通圏

- 調査方法としては、特別区・武三交通圏同様、基準車両数からの削減率が、各地域における適正と考えられる車両数と基準車両数との差の上限となる値に達しない事業者とした(北多摩13%、南多摩7%、西多摩16%)。
- 平成23年10月24日より調査対象事業者に対して、公平性に配慮し調査票を送付、12月より対面調査を開始。
- 本年2月末に完了。
- 北多摩交通圏は、地域計画における適正と考えられる車両数の範囲に到達した。



5. 4月13日付け通達に基づく調査結果概要(特別区・武三交通圏)

- 減車に協力できないとする主な意見としては、経営が厳しくなるためとする者が半数以上を占め、理由としては、減車によって事業規模が縮小されることにより営業収入の低下から経営上採算がとれなくなるためとしている。
- 他の意見としては、実働率が高いため減車に協力できないとしている。ただし、調査対象事業者の実働率をみると、基準車両数40両以下の事業者は、決して高いとはいえない。

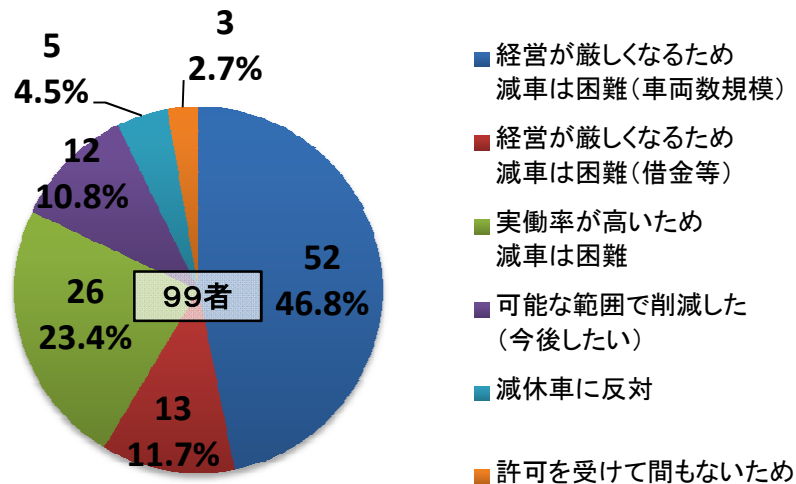
		実働率平均	削減率平均	収支率平均	実車率平均	日車営収平均 (円)	運転者1人当り 人件費平均 (円/月)	総営収に 占める運転者 人件費割合
ヒアリング実施数	99	83.0%	-14.0%	103.7%	38.4%	36,008.2	247,817.1	62.7%
内基準車両数40両以下	68	81.3%	-22.9%	103.5%	37.6%	34,175.3	236,827.8	62.2%
内基準車両数40両超え	31	86.7%	5.5%	104.2%	40.1%	40,028.7	271,922.8	63.9%
(参考) 原価計算対象事業者	31	89.4%	18.2%	101.3%	38.9%	41,224.9	297,417.7	67.6%

注： 現在車両数を基準車両数から増加させている場合には、削減率の数値はマイナスとなる。

： ヒアリング実施事業者の数値は、調査対象の1ヶ月分の数値から算出。

： 原価計算対象事業者の数値は、平成22年度の数値から算出、ただし、実働率平均、実車率平均及び日車営収平均は平成23年4月から9月の平均の数値、また、削減率平均は現時点の数値。

調査実施事業者(減車等に協力しない事業者)の意見



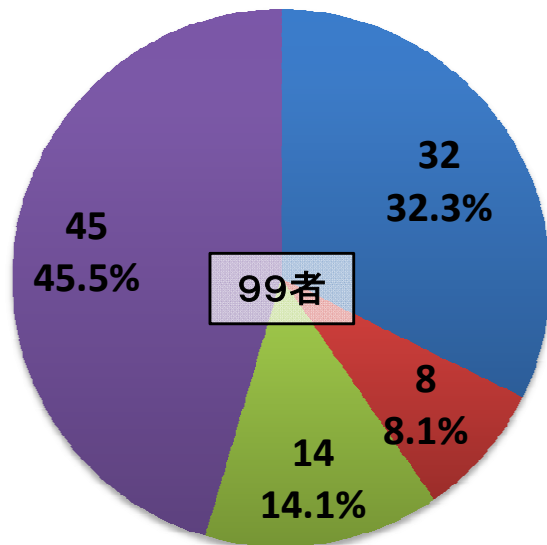
意見に対する行政のコメント

- 事業規模が縮小されることにより営業収入の低下から経営上採算がとれなくなることを理由としているが、調査対象事業者の収支率平均は、原価計算対象事業者の数値よりも高い。
- また、総営収に占める運転者人件費の割合は、原価計算対象事業者の数値を大きく下回る。
- 実働率が高いことを理由としているが、調査対象事業者の実働率の平均は、特別区・武三交通圏の平均実働率である84.8%を下回っている。中には、80%を下回っている者もいる。
- 減車等に協力しない事業者と同様の意見を持ちながらも、減車等に協力した事業者もいる。

5. 4月13日付け通達に基づく調査結果概要(特別区・武三交通圏)

- 調査実施事業者の半数以上において、長時間労働、乗務距離オーバーの違反が確認された。

調査実施事業者(減車等に協力しない事業者)に確認された違反の内訳



- 拘束時間
- 乗務距離
- 拘束時間・乗務距離
- 違反なし

違反の傾向に対する
行政のコメント

- 長時間労働、乗務距離オーバー等の過労防止違反が半数以上の者に認められることから、運行管理を中心とする法令遵守の徹底を指導したところ。なお、調査の結果において監査方針に基づき12者について既に監査を実施。
- 長時間労働の違反事実については、東京労働局へ情報提供。

5. 4月13日付け通達に基づく調査概要(二巡目)

- 前回の調査結果や調査対象事業者のその後の経営状況(実働率等の数値)を踏まえ、減休車に協力的でない事業者に対して二巡目の調査を開始するもの。
- 特定地域の指定期間の満了が9月末であることを踏まえ、効率的かつ効果的に対面調査を実施することとする。

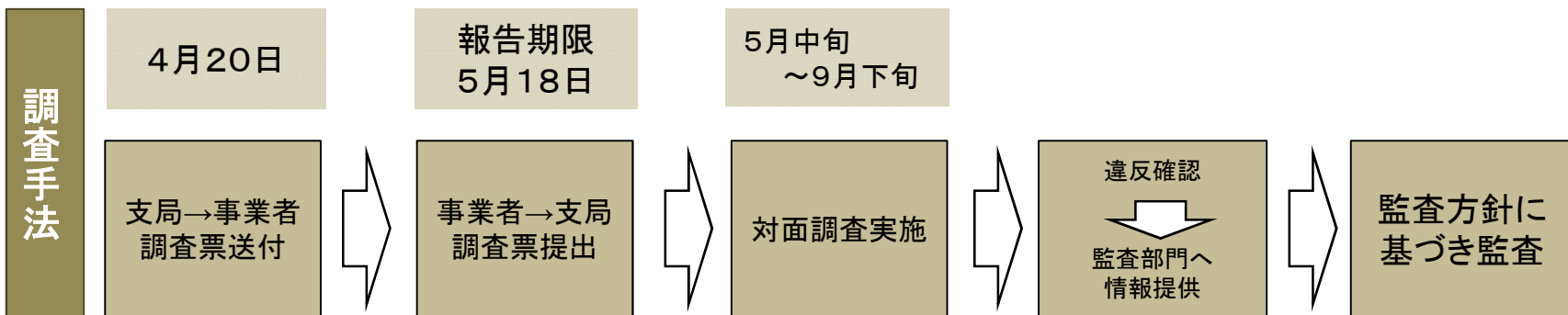
◎2巡目調査(案)

選定手法

対象事業者数 98者
地域における減車率 18.3%

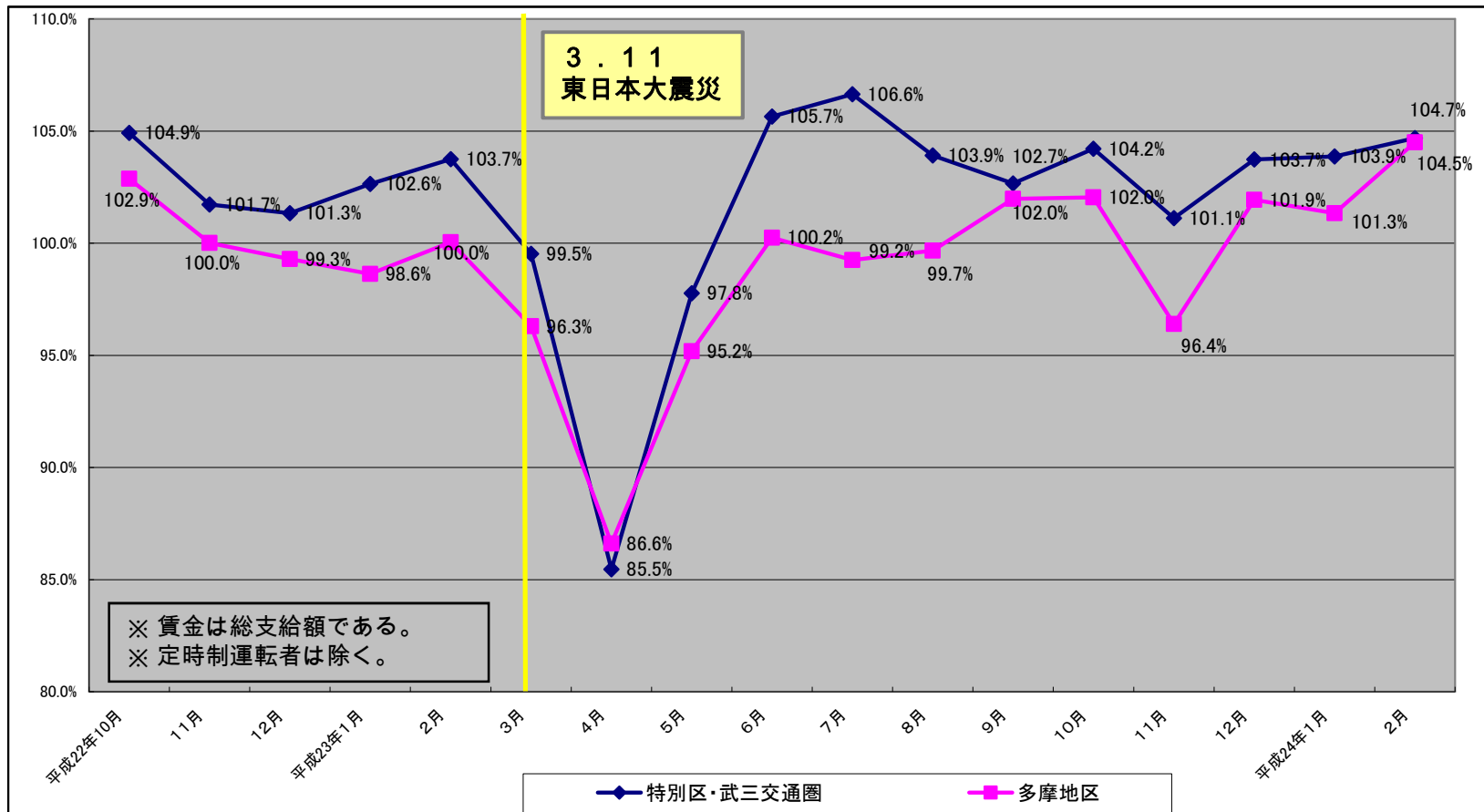
☆考慮事項

- 前回調査時における事業者の実働率と地域平均(84.8%)との比較。
- 直近の実働率と地域平均との比較。
- 前回調査によって、減休車を実施した者の取扱い。 等



6. タクシー運転者の平均賃金（原価計算対象事業者平均）対前年比の推移

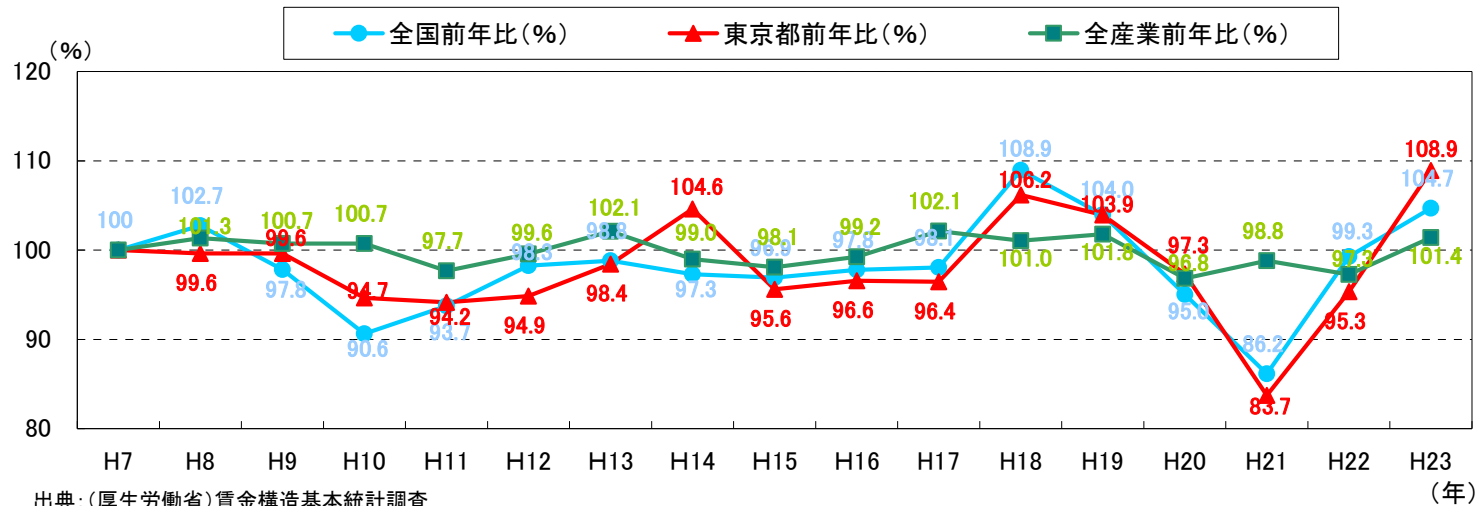
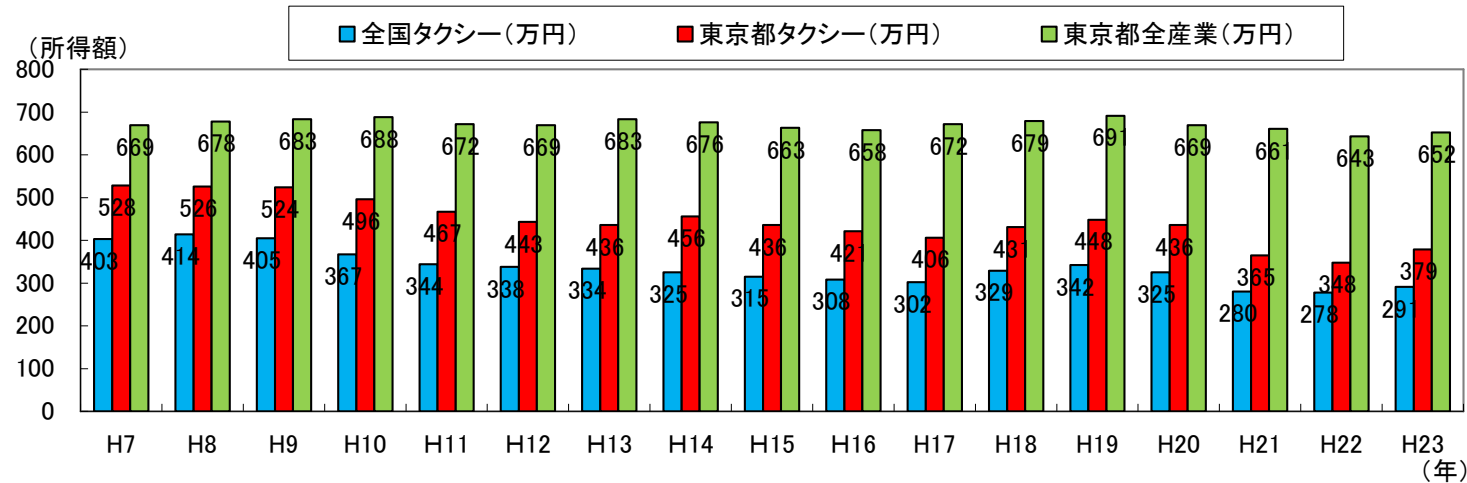
タクシー運転者の平均賃金（対前年比）の推移をみると、特別区・武三交通圏では東日本大震災後の一時的な落ち込みがあったものの、平成23年6月以降は一貫して増加基調での推移となっている。一方、三多摩交通圏の推移を見ると、特別区・武三交通圏に比べて回復の足取りはいくぶん弱いものの、直近では対前年比で特別区・武三交通圏並みの水準となっている。



※譲渡譲受、合併、廃止等を行った事業者の実績を除く。

7. タクシー運転者の推定年収の推移

平成23年度においては、全国のタクシー運転者や東京都の全産業労働者よりも対前年度の上昇率が高く、労働条件が改善傾向にあるが、東京都の全産業労働者とは依然大幅なひらきがあるため、今後の推移について十分に注視していく必要がある。



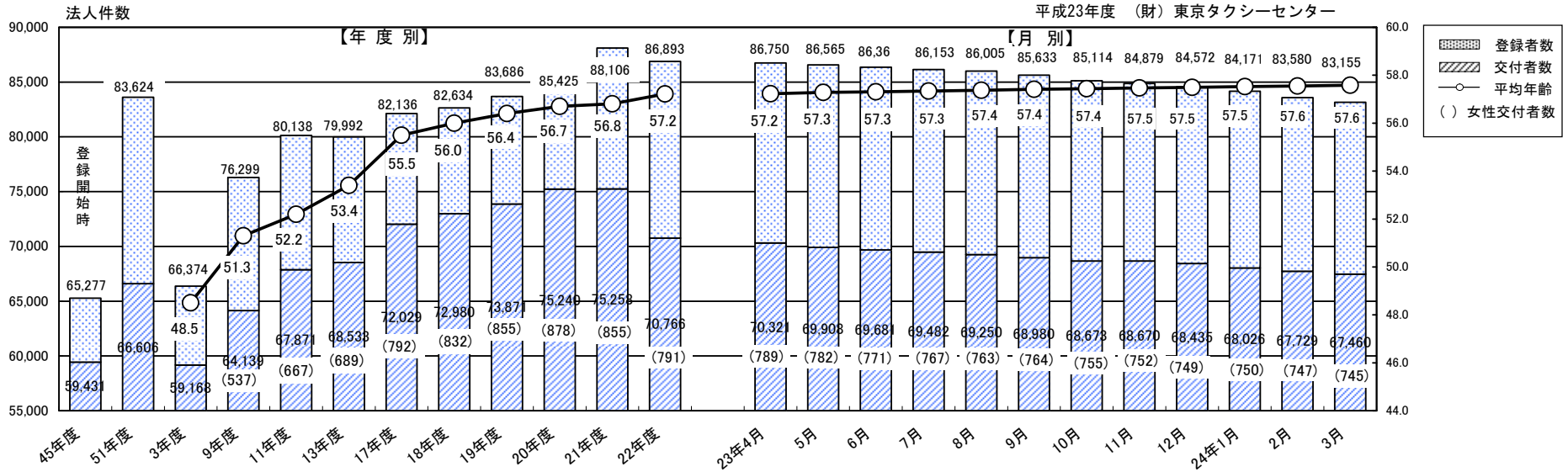
出典：(厚生労働省)賃金構造基本統計調査

8. タクシー運転者証及び事業者乗務証の交付件数の推移(特別区・武三交通圏)

平成3年度以降増加し続けてきたタクシー運転者は、タクシー適正化活性化法が施行された平成21年度以降は、減少傾向にある。

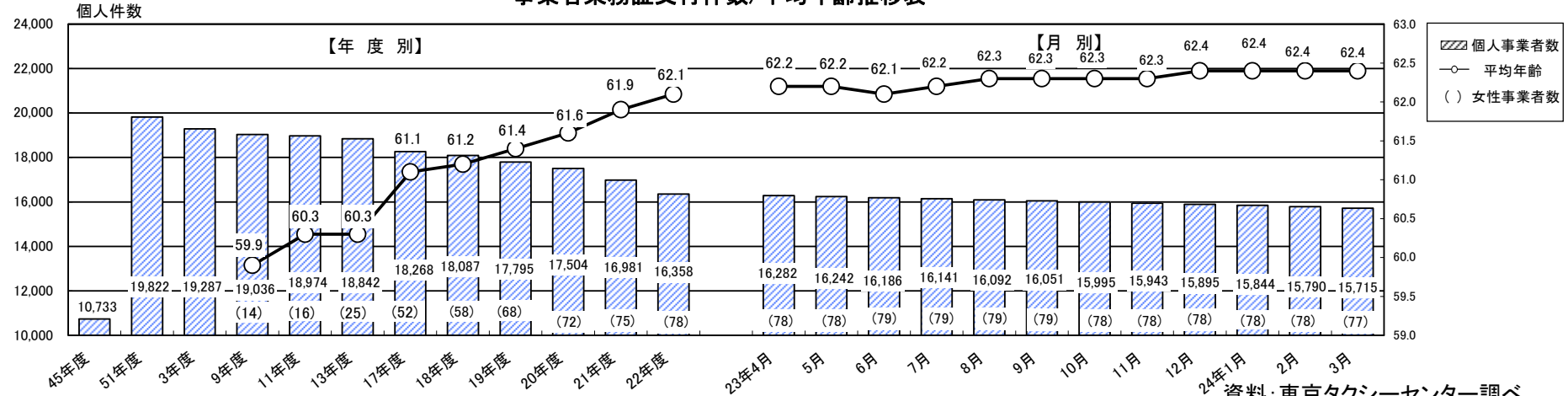
○法人件数

登録件数/交付件数/平均年齢推移表



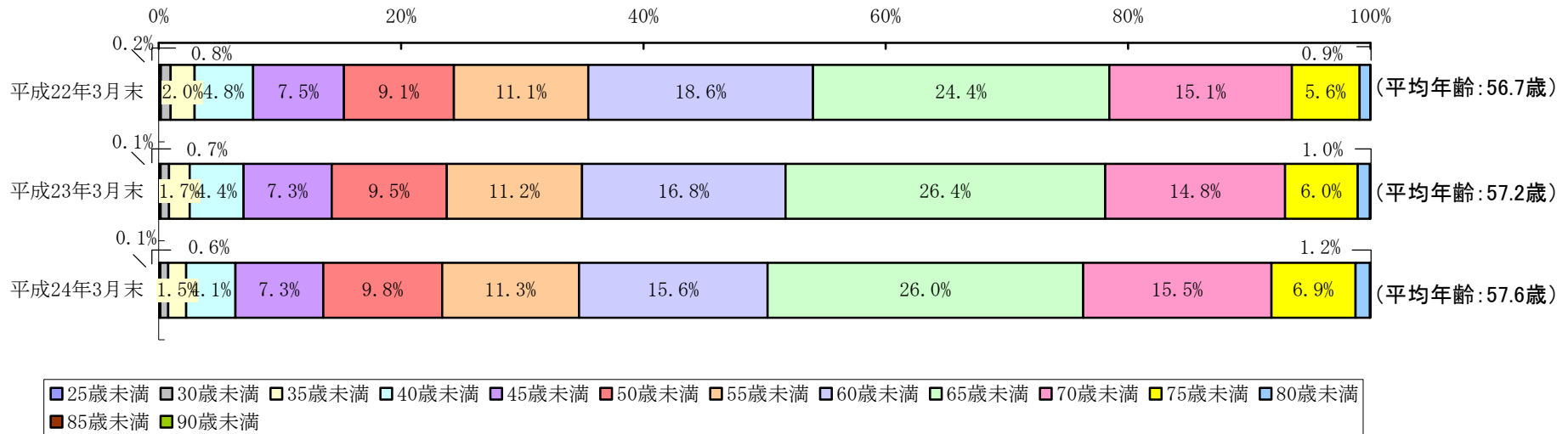
○個人件数

事業者乗務証交付件数/平均年齢推移表



9. 法人タクシー運転者の年齢構成の推移(特別区・武三交通圏)

法人タクシー運転者の年齢構成の推移を、平成22年3月末、平成23年3月末、平成24年3月末の3時点で比較すると、60歳以上の運転者の比率が増加傾向にある。



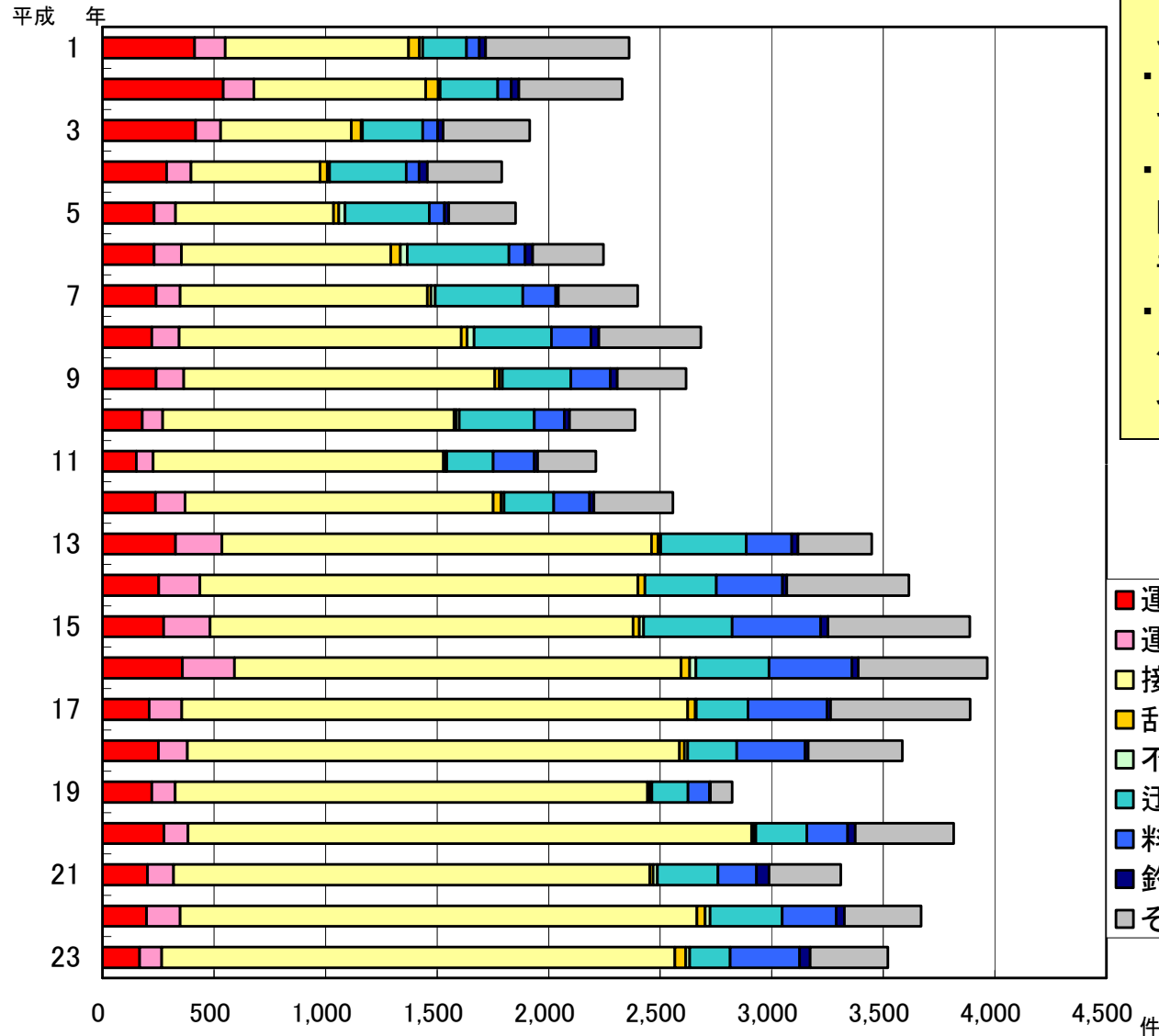
	25歳未満	30歳未満	35歳未満	40歳未満	45歳未満	50歳未満	55歳未満	60歳未満	65歳未満	70歳未満	75歳未満	80歳未満	85歳未満	総数
平成22年3月末	141	603	1,478	3,640	5,640	6,823	8,348	13,962	18,400	11,335	4,220	645	23	75,258
平成23年3月末	106	500	1,213	3,139	5,146	6,715	7,906	11,875	18,675	10,505	4,238	724	24	70,766
平成24年3月末	92	431	1,006	2,736	4,903	6,611	7,627	10,498	17,564	10,481	4,683	794	34	67,460

資料: 東京タクシーセンター調べ

	60歳以上	
	人数	割合
平成22年3月末	34,623	46.0%
平成23年3月末	34,166	48.3%
平成24年3月末	33,556	49.7%

※運転者証交付者数

10. 苦情発生件数



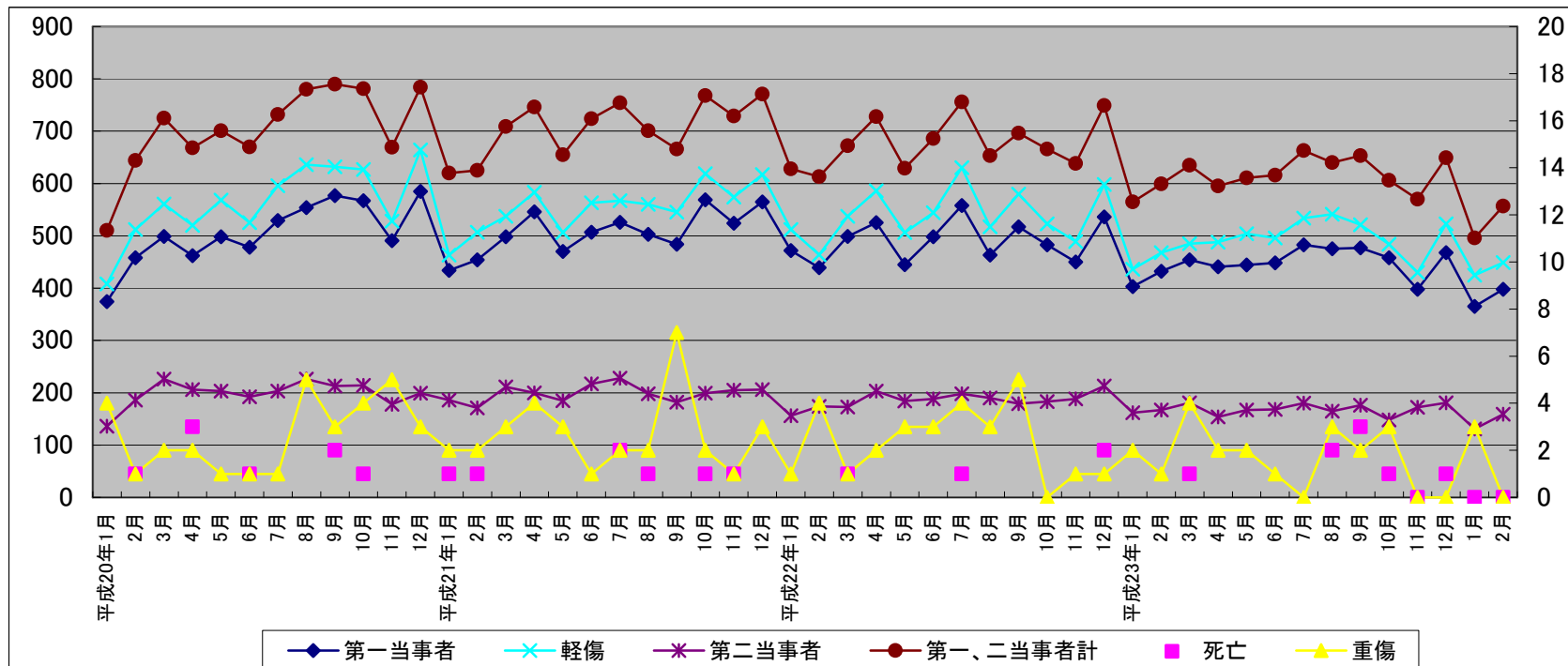
- ・平成13年度以降は、それ以前に比べ苦情件数が増加。
- ・接客態度不良の苦情が最多件数であり、増加傾向にあった。
- ・平成16年度にピークを迎えて以降は、多少の起伏を示しながらも、全般的には下降傾向にある。
- ・タクシー事業の適正化に伴うタクシーの不足や、乗車しにくいという苦情は見受けられない。

- 運送引受拒絶
- 運送の継続の拒絶又は中断
- 接客態度不良
- 乱暴運転
- 不当料金請求
- 迂回走行
- 料金不審
- 釣銭不払
- その他

東京タクシーセンター調べ

11. 事故件数の推移

タクシーが当事者となった事故の推移をみると、直近1年(平成23年3月～平成24年2月)計の対前年比では、ほとんどの値で減少傾向を示しているが、一方で死亡事故が増加していることから、官民連携により事故防止対策に取り組んでいる。



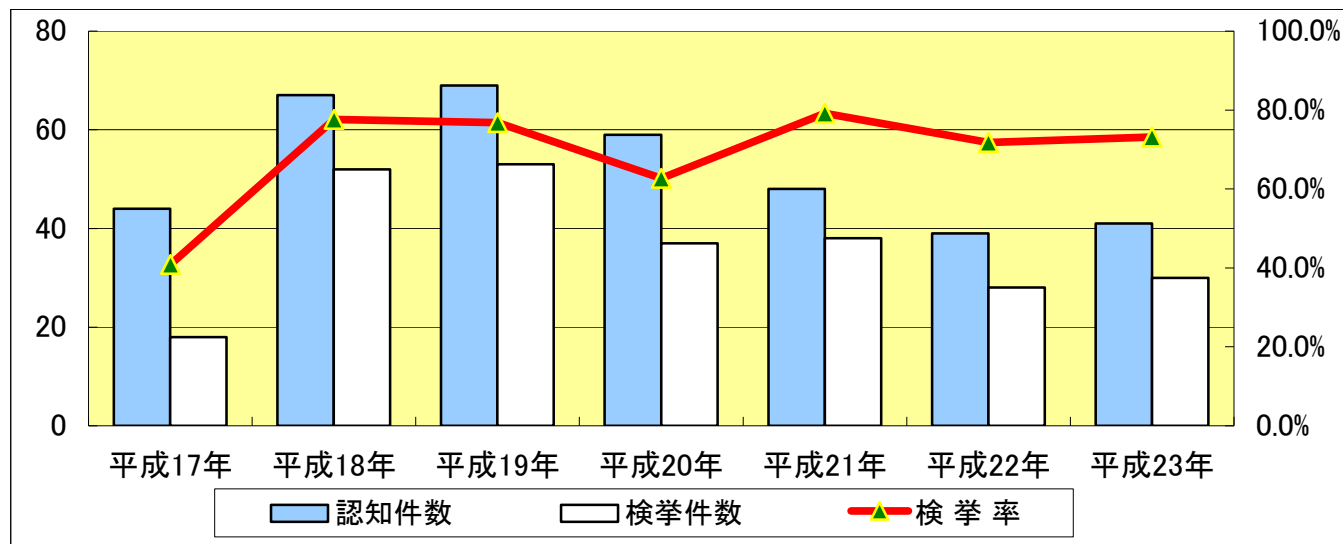
当事者別	事故区分	平成22年3月 ～23年2月	平成23年3月 ～24年2月	増減率
第一当事者	発生件数	5,809	5,309	-8.6%
	死亡(人)	4	8	100.0%
	重傷(人)	26	20	-23.1%
	軽傷(人)	6,414	5,880	-8.3%
第二当事者	発生件数	2,228	1,982	-11.0%
一・二当計	発生件数	8,037	7,291	-9.3%

資料: 警視庁

12. タクシー運転者の犯罪被害件数の推移

東京都内における過去7年間のタクシー強盗の発生件数をみると、平成19年をピークに減少傾向が続いていたが、平成23年については41件の認知件数となっており、対前年比で2件の増加となった。一方、検挙率については対前年比で1.4ポイント上昇している。

	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年
認知件数	44	67	69	59	48	39	41
検挙件数	18	52	53	37	38	28	30
検挙率	40.9%	77.6%	76.8%	62.7%	79.2%	71.8%	73.2%



資料:警視庁

Ⅲ. タクシー事業活性化に向けた 取組状況について

東京スカイツリーへのタクシー無線集中基地局設置

タクシー無線集中基地局の赤坂から東京スカイツリーへの移設(4月20日完了)により不感地を解消し、利用者利便の向上を図る。(地上300メートル地点に2本のアンテナを設置)



赤坂集中基地局

- ・老朽化
- ・不感地の発生



東京スカイツリー集中基地局

タクシー無線のデジタル化

送信機の増設
57波→63波

不感地の解消

推定サービスエリア

データ通信および
音声通信エリア

音声通信エリア

高層ビルに取り囲まれ、これまで電波が通りにくかった次の地区でもスムーズな通信が可能に。

- ・高島平周辺
- ・羽田空港周辺
- ・城東地区
(葛飾区、墨田区等)



※本エリアは、良好な電波環境を維持できるエリアとして示したものです。

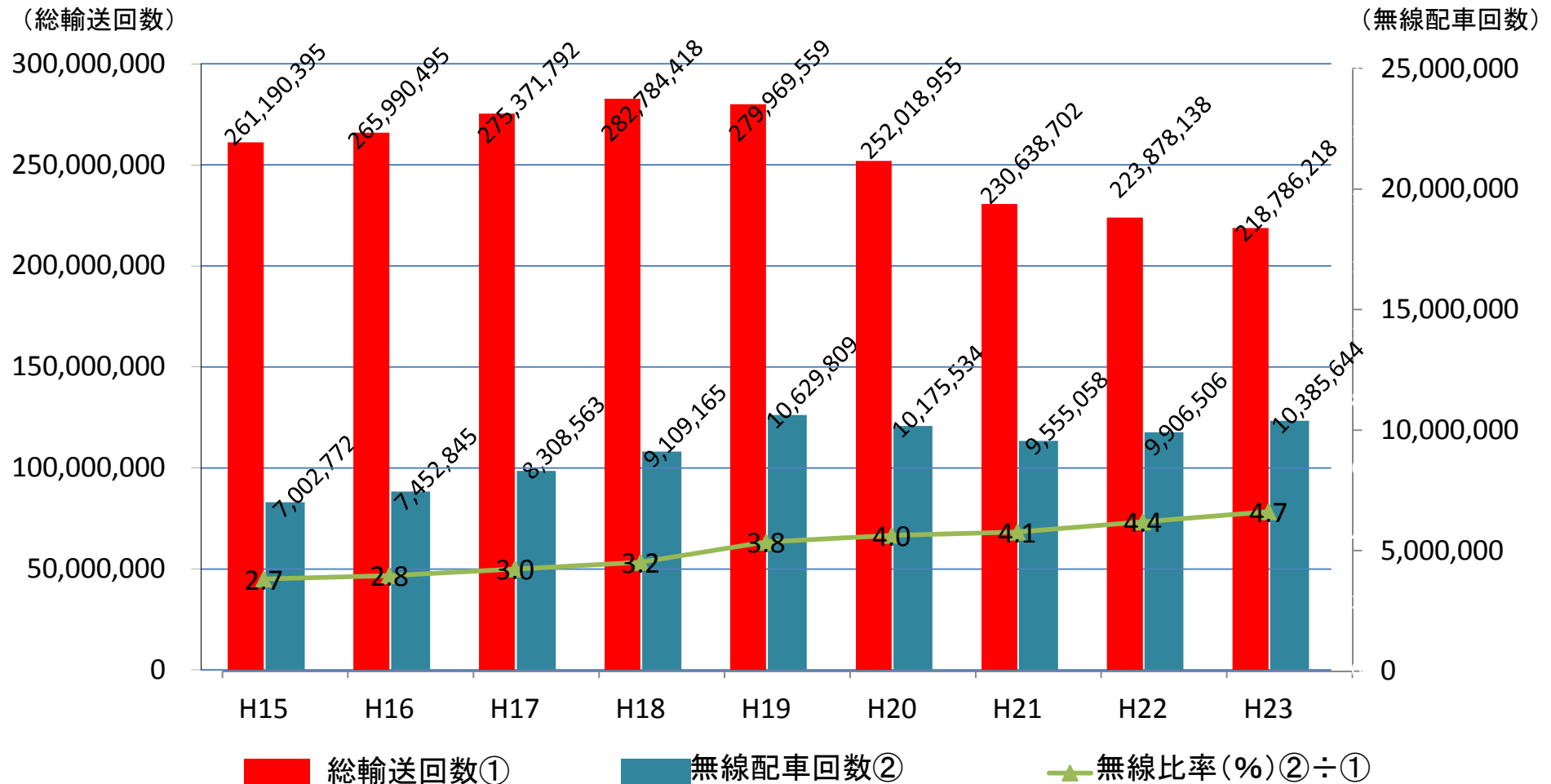
配車の効率化
不配の減少

利用者利便
向上

災害時の無線の有用性
向上

総輸送回数に対するタクシー無線配車回数の比率(特別武三交通圏)

特別武三交通圏においては、景気低迷等の影響、あるいは平成20年以降の減休車の取り組みにより平成18年以降、総輸送回数が減少しているが、GPSタクシー無線の導入による配車の効率化や配車不能件数の減少、企業のみならず一般家庭からの配車依頼の増加により無線比率が着実に伸びており、緩やかではあるがタクシーの利用形態の変化が看取できる。



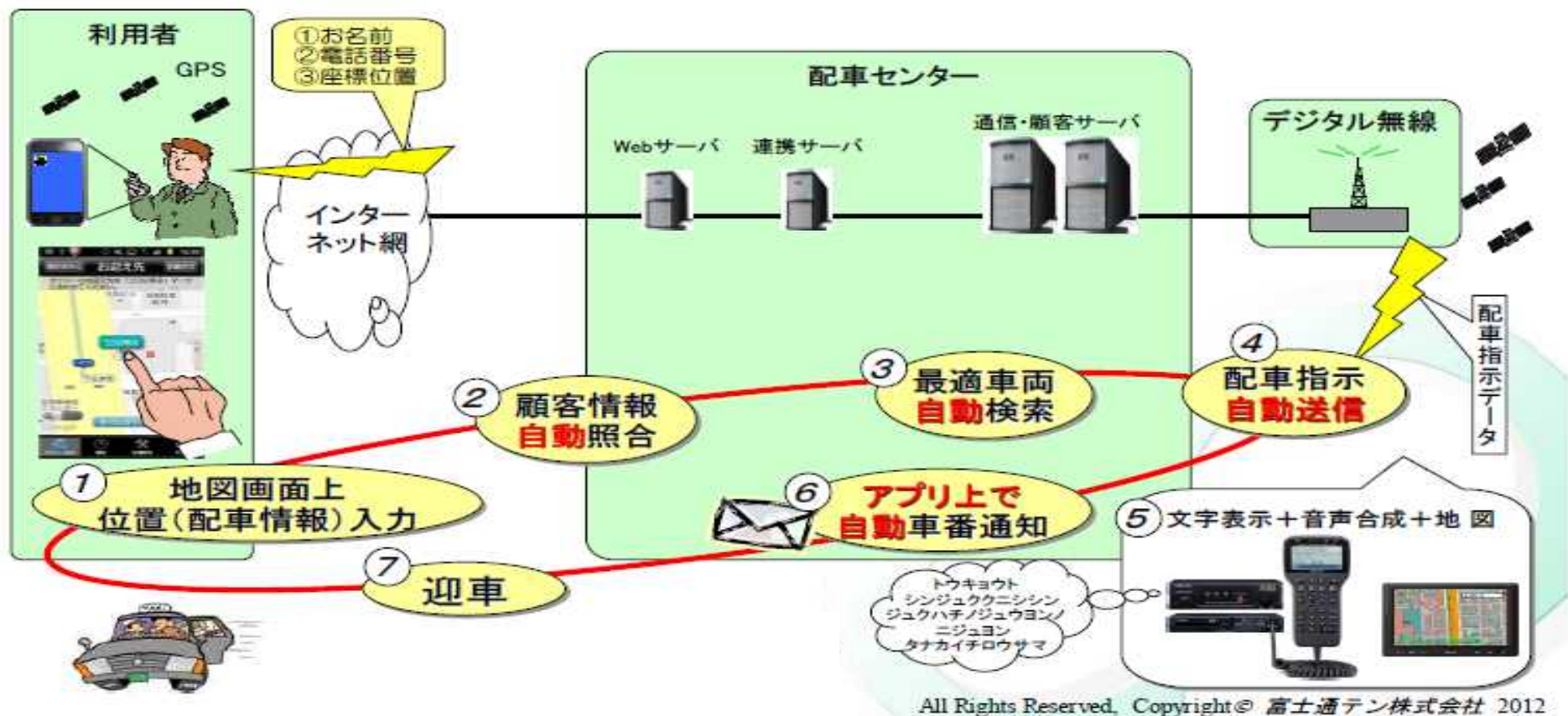
※平成23年度の数値は、平成23年4月～平成24年2月までの平均値を平成24年3月分として仮定した値。

スマートフォン自動配車機能

(2012年3月~)



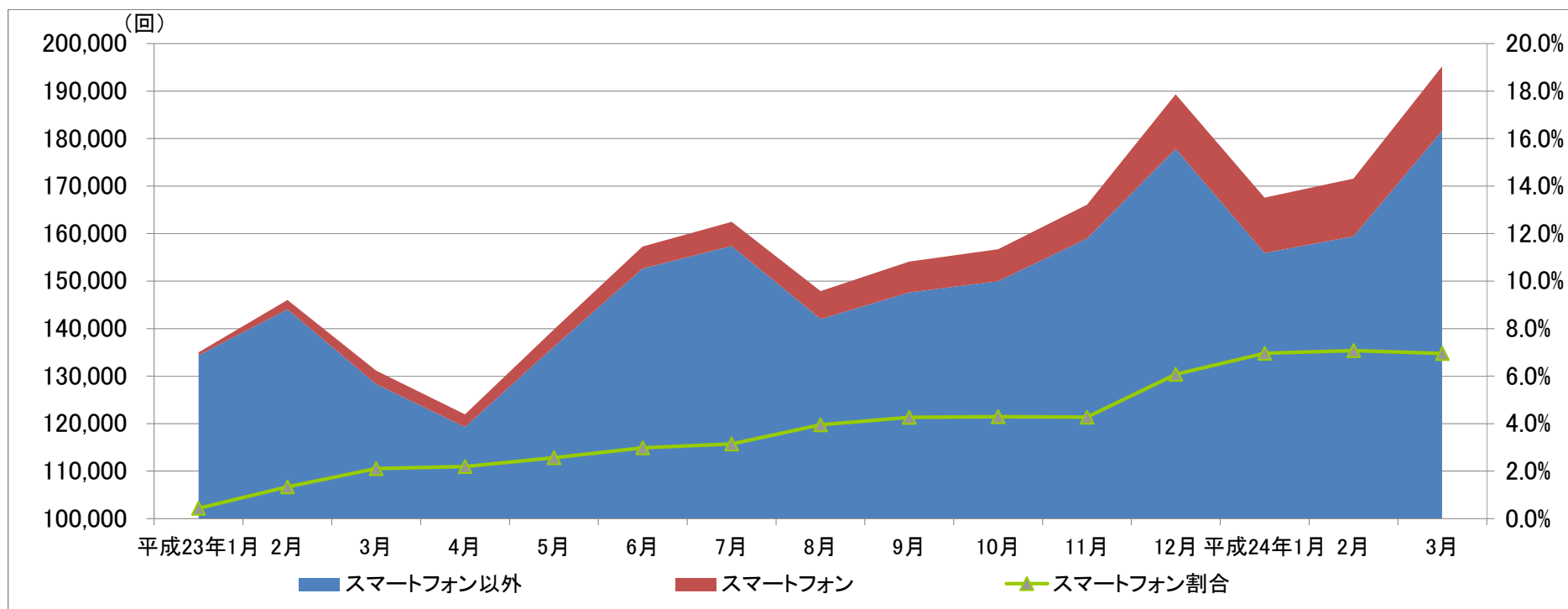
顧客がスマートフォンの地図画面上に配車場所を指定すると配車システム側にて受付から車番通知まで自動で行います。



IT対応による需要開拓 ～GPS無線・スマートフォン対応～ ②

ある事業者のデータによると、スマートフォン対応開始後1年強でスマートフォンによる配車回数が総配車回数の7%を占めるようになっている。スマートフォンによる配車の半数程度は当該事業者の新規顧客と考えられると
のことであり、簡便な方法により配車依頼が行えるようになったことが顧客の獲得に繋がっているものと考えられ、増加の大きな要因の一つになっている。

ある事業者(スマートフォン対応)の無線配車回数の推移



東京観光タクシー推進協議会準備会の設置—H24.2.28 東旅協タクシー活性化PT—

○東京観光タクシー推進協議会準備会における検討状況

<観光タクシードライバー認定制度検討案>

- ① 東京シティガイド検定の取得（東京観光財団）
- ② ユニバーサルタクシードライバー研修の受講（全福協、全タク連）
- ③ 東京観光タクシー認定研修の受講（※カリキュラム等検討中）



8月5日、タクシーの日からの運行を目指す

【協議会設置目的】

東京都内において、タクシー事業者及び東京の観光に係わる者が連携、観光に関する人材育成・観光地における社会基盤の整備を推進し、観光振興とタクシー事業の活性化を図るために協議会を設置。

【協議会実施事項】

- 以下の項目に関することを実施する
- ・タクシー乗務員の育成（観光客のニーズに対応できる観光知識など）
 - ・「観光タクシーガイド(仮称)」の認定
 - ・観光地の社会基盤の整備
 - ・観光タクシーを通じた観光PR
 - ・観光タクシーの商品開発
 - ・その他協議会が必要と認める事項

【準備会出席者】

立教大学観光学部教授
 (社)日本観光振興協会常務理事・総合研究所長
 関東運輸局長
 観光庁総務課企画室長
 東京都産業労働局観光部企画課長
 台東区文化産業観光部観光課長
 墨田区産業観光部観光課長
 江東区地域振興部文化観光課長
 品川区地域振興事業部商業・観光課長
 大田区産業経済部観光課長
 東京商工会議所地域振興部長
 (公財)東京観光財団地域振興担当部長
 東武タワースカイツリー(株)代表取締役社長
 (公財)東京タクシーセンター専務理事
 (社)東京乗用旅客自動車協会長
 (社)東京都個人タクシー協会長
 東旅協タクシー活性化プロジェクトチームリーダー
 ((社)東京乗用旅客自動車協会副会長)

安島 博幸
 丁野 朗
 神谷 俊広
 藤田 礼子
 川崎 卓
 三田 昭
 郡司 剛英
 小林 秀樹
 米田 博
 青木 毅
 荒木 時雄
 新保 邦彦
 鈴木 道明
 小林 一雄
 富田 昌孝
 木村 忠義
 川鍋 一朗
 他 36

ユニバーサルドライバー研修の実施

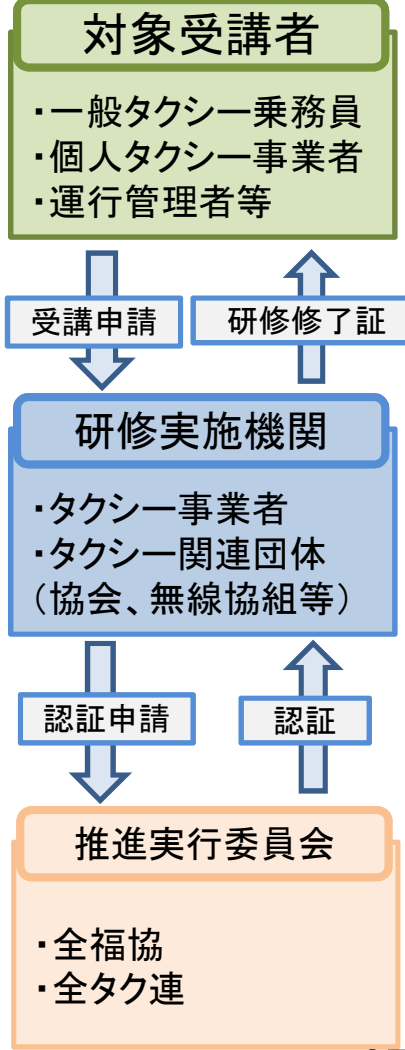
タクシー業界ではユニバーサルデザインタクシーの導入をはじめ、あらゆる利用者のニーズに応えるため、健常者のみならず高齢者、障害者の方々の特性を理解し、円滑なコミュニケーションを確保するなど適切な対応が求められている。このため、タクシー乗務員の接遇向上の教育研修として「タクシー乗務員バリアフリー研修(略称:ユニバーサルドライバー研修)」を開発、推進している。



ユニバーサルドライバー研修(バリアフリー研修)時間割 例

開 講 (AM 9:00 ~ AM 9:05)	
オリエンテーション	
5 開講挨拶 実施機関:OC県タクシー協会(認定番号999) 分:オリエンテーション(終了証・修習保険制度等)	
講 義 (AM 9:05 ~ PM 4:45)	
1. タクシーが支えるこれからのバリアフリー	
序 章:公共交通機関としての役割	
45 第1章:タクシーとユニバーサル社会 分:DVD上映「みんなのタクシー」 →映像で学ぶUDタクシー(6分19秒) ・タクシー乗務員の健康管理	
2. お客様とのコミュニケーションの留意点	
25 第2章:お客様とのコミュニケーションの留意点 分 *休憩(AM10:15 ~ AM10:25)	
3. お客様の理解と配慮・介助の留意点	
補 足:健康管理の留意点	
95 第3章:お客様の理解と配慮・介助の留意点(1) 分:1.高齢者 2.認知症者 3.肢体不自由者 4.視覚障がい者 *昼食休憩(AM12:00 ~ PM12:50)	
90 第3章:お客様の理解と配慮・介助の留意点(2) 分:5.聴覚・言語障がい者 6.内臓障がい者 7.知的障がい者 8.妊婦・子ども 9.その他 *休憩(PM2:20 ~ PM2:30)	
4. グループディスカッション	
55 討論(30分) 分:発表(25分) *各グループ3~5分程度 *休憩(PM3:25 ~ PM3:35)	
5. 車いすの取り扱い方と乗車、降車	
70 第4章:車いすの取り扱い方と乗車、降車 分:DVD上映「みんなのタクシー」 →映像で学ぶタクシーでの乗降対応(9分20秒) ・車いすの取り扱い方と乗車、降車(演習)	
閉 講 (PM 4:45 ~ PM 5:00)	
15 閉講挨拶(自己診断チェックリストの案内など) 分:受講生アンケート実施、回収	

バリアフリー研修推進実行委員会
一般財団法人全国福祉輸送サービス協会 〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-13 白鷺会館4階
(事務所) TEL 03-3222-0347 FAX 03-3239-9200
一般財団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-13 白鷺会館3階
TEL 03-3239-1531 FAX 03-3239-1619



外国語研修の実施(東京タクシーセンター)

政府における観光立国の推進やこれに伴う外国人観光客の受入体制の整備の方針、さらには羽田空港における国際線発着枠の増加や東京が有数の観光地であること等を踏まえ、タクシー運転者・管理者を対象とする外国人接客研修を実施しており、平成23年度には今後も増加が予想される訪日中国人旅客への接遇の向上を目的として、日本人と中国人の外部講師2名により3回実施した。

研修風景



研修内容

1. おもてなし力の向上
2. 中国人の基礎知識
3. 中国人の習慣
4. 中国人から見た日本人(タクシー内を中心に)
5. 基礎中国語講座(タクシー内を中心に)
6. 中国人とうまくつきあうコツ(短い実車中の時間でも)

開催実績

<平成23年度>

第1回	平成23年10月25日	受講者数	57名
第2回	平成24年 1月24日	受講者数	44名
第3回	平成24年 3月 6日	受講者数	55名

羽田空港国際線定額運賃専用乗り場としての運用

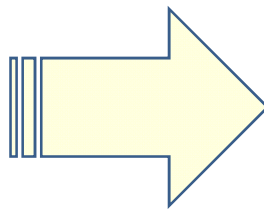
羽田空港国際線タクシー乗り場では、平成22年10月21日の開業時より、乗り場からの運送の申込みについては、定額運賃によることを特約した場合に定額運賃を適用することとして外国人旅行客等の利便の向上に努めてきたところ。

今般、羽田空港の発着枠の増加に伴い、さらなる需要の拡大、タクシー利用者利便の向上の観点から、東京都特別武三交通圏内の設定ゾーンへの運送の申込みについては、旅客からの特約の解除の申し出があった場合を除き、自動的に特約が成立する「定額運賃専用乗り場」として運用することとなった。

◇入構車両の条件

【現行】

- ・定額運賃導入事業者
- ・「WELCOME ABOARD」ステッカーを貼付した車両



【変更後】

- ・定額運賃導入事業者
- ・「WELCOME ABOARD」ステッカーを貼付した車両
- ・定額運賃による特約を受諾する意志がある事業者
- ・ETC装着車両

◆「WELCOME ABOARD」ステッカーとは

国際線タクシー乗り場については、挨拶、ドア・トランクサービスの励行等の接遇並びにタクシー業界（法人・個人）とタクシーセンターが共同で作成した「指差し外国語シート」の活用方法についての運転者講習を受講し、一定のホスピタリティのレベル保有者である旨の表示（車体ステッカー）をした運転者・車両。



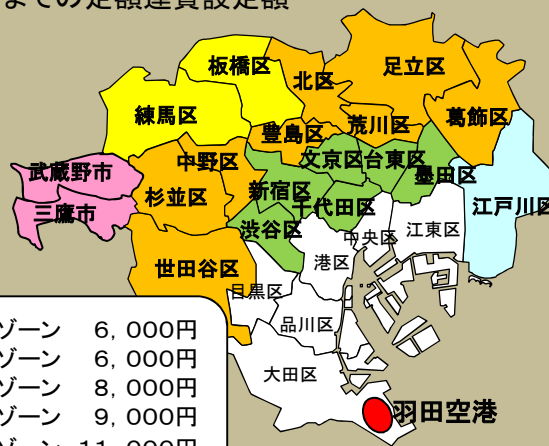
【車体ステッカー】



【指差し外国語シート】

◆東京都特別区・武三交通圏と羽田空港間の設定ゾーン

・国際線ターミナルタクシー乗り場から設定エリアまでの定額運賃設定額



◆乗り場の表示を変更するなど、利用者へ定額運賃をアピール



- ・乗り場表示にホテルや主な観光スポットを追加
- ・乗り場表示に特約による運送の引き受け条件を明示
- ・すべて4カ国語による表示
- ・到着ロビーに定額運賃のリーフレットを設置
- ・タクシー業界、タクシーセンターのホームページに掲載

4月23日より、定額運賃専用乗り場の運用をスタート

～ 地球にやさしい～ EV・HVタクシー乗り場の設置及び導入促進

EV・HVタクシーの普及促進及びタクシー活性化策の一環として、利用者利便確保の観点から、平成23年10月3日に新丸ビル前のタクシー乗り場を「～地球にやさしい～EV・HVタクシー乗り場」として運用をスタートさせた。

【EV・HVタクシー乗り場の概要】

設置場所：東京都千代田区丸の内1-5
(新丸ビル前タクシー乗り場)

運用時間：平日の9時～21時

(その他の時間帯は一般タクシー乗り場とする。)

《参考》低公害車両数

EVタクシー：17両 (内個人1両)

HVタクシー：1,032両 (法人個人合計)

※平成23年4月1日現在、協会加盟事業者の車両数



【車両用ステッカー】

電気自動車（PHVを含む）の導入については、本年度から「地域交通グリーン化事業」として引き続き支援。

【平成24年度地域交通グリーン化事業の概要】

補助対象	補助率	備考
電気自動車タクシー (PHVを含む)	車両本体価格の1/3	電気自動車等の集中的導入を誘発・促進するような地域・事業者間連携等による先駆的的事业を行う自動車運送事業者等を重点的に支援

【低公害車普及促進対策費補助の実績(参考)】

	HVタクシー	EVタクシー	合計
21年度	263(両)	2(両)	265(両)
22年度	298(両)	16(両)	314(両)
23年度	192(両)	3(両)	195(両)
合計	753(両)	21(両)	774(両)

※東京都内(特別武三、北多摩、南多摩、西多摩)のみの実績。

※23年度の数値は補助枠申込件数。



プラグインハイブリッドタクシー

・内燃機関とモーターの2つの動力源をもち、かつ、外部からの充電が可能



電気自動車タクシー

・Nox・PM、Co2排出ゼロ

NHKエコカーレーンの設置

以前よりNHK西口周辺道路において、NHK西口構内に入構するためのタクシー待機列による渋滞問題等が生じており、これまでも関係タクシー事業者等を集め、NHK主催による協議会において検討を重ねてきたところ。
今般、タクシー待機列による渋滞対策として、西口構内の待機レーンの一部をエコカーレーンとしたもの。

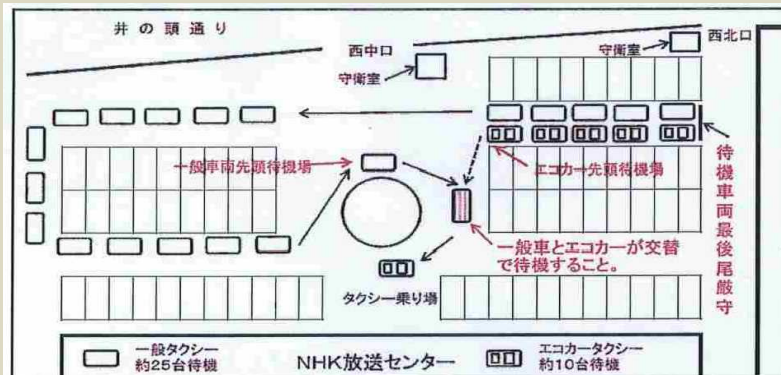
1. 概要

- ・入構可能車両
HVタクシー（EVタクシー対象外）
- ・開始日
平成23年12月5日より実施
- ・設置時間
21:30～3:00（その他の時間帯はエコカーレーンなし）
- ・待機台数
一般車25台、HV車10台
- ・乗り場入構順
一般車とHV車の1台交替

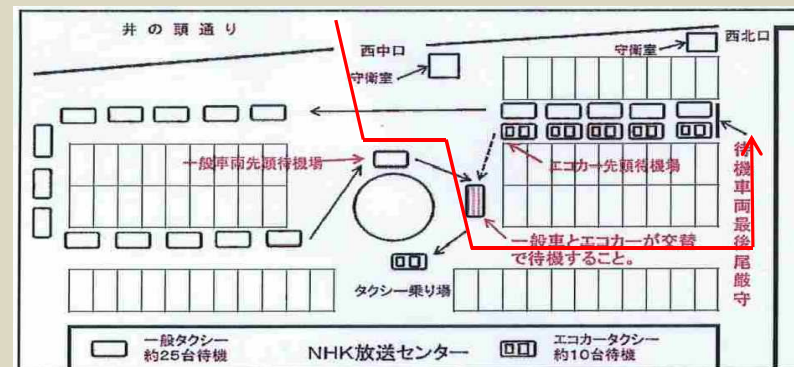


【HV車入構証】

2. タクシー乗り場までの導線【平日】



【土・日・祝日】



※ 西中口から赤線に沿って入構

待機レーンの一部をHVタクシーに制限することで渋滞問題等の解消へ

東京スカイツリータウン EV・HVタクシー乗り場の設置

平成24年5月22日の東京スカイツリーグランドオープンに伴い、東京スカイツリータウン内（東武鉄道私有地）にEV・HVタクシー乗り場を設置。

東京の新たなランドマークとなる東京スカイツリーにEV・HVタクシー乗り場を設置することにより、環境対応車の普及促進を図る。

1. 概要

■スカイツリータウン乗り場

- 【供用開始】平成24年5月22日
- 【設置場所】スカイツリータウン西街区1階
- 【乗降箇所】各1箇所
- 【待機場所】10台分
- 【その他】同フロアにバス停あり



2. 乗り場設置経緯

■墨田区の環境対策との連携

- ・「すみだ環境区宣言」を行い、環境に対する一層の取り組み
- ・墨田区地球温暖化地域推進計画によるEV・HV車両の利用促進
- ・墨田区として、当該タクシー乗り場設置への支援

■東京スカイツリーの開発コンセプト

- ・コンセプトの一つである「やさしいコミュニティ」の人、地球に優しく、安全、安心に暮らせる、潤いと活気に満ちたコミュニティとも一致
- ・スカイツリー周辺地域についても、国土交通省から「住宅・建築物省CO2推進モデル事業」の採択を受け、環境に配慮したプロジェクトを推進
- ・加えて、交通渋滞の緩和にも寄与

3. 乗り場設置による効果

■EV/HVタクシーの普及促進

■乗り場設置経緯とも合致

ユニバーサルデザインタクシーの普及促進

【UDタクシー認定制度(平成24年3月28日創設)】

■ UDタクシーとは

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

■ より良いUDタクシーの構造を標準仕様化し、標準仕様を満足する車両を国が認定する制度を創設し、より良いUDタクシーの普及を後押し。

■ UDタクシーであることが外部から一目でわかるよう、UDタクシー表示制度を創設。



《UDタクシーマーク》

公共交通機関における高齢者・障害者等の移動に係る利便性及び安全性の向上の促進等を図るため、生活交通ネットワーク計画に基づいて実施される事業。

生活交通ネットワーク計画に基づいて導入されるユニバーサルデザインタクシー(UDタクシー)や福祉タクシーの導入を支援。

【補助スキーム】

- 協議会において、事業の目的・必要性、定量的な目標・効果、事業内容と事業実施事業者、費用の総額・負担者・負担割合等を記載した生活交通ネットワーク計画を策定し、国(運輸局)へ提出。

【協議会】(構成員)

- ・関係する都県・市区町村
- ・関係する交通事業者
- ・地方運輸局
- ・その他、協議会が必要と認める者

協議

『生活交通ネットワーク計画』を策定

補助金申請

【補助概要】 ※協調補助は不要

- ・補助率・・・補助対象経費の1/3と以下の額を比較し、低い額以内を補助額とする

《導入》

- リフト車両：1両当たり80万円
- UD・スロープ車両：1両当たり60万円

《改造》

- リフト車両への改造：1両当たり35万円
- スロープ車両への改造：1両当たり25万円
- 寝台車両への改造：55万円

【補助実績(平成23年度)】

都県	自治体数	事業者数	リフト	スロープ	UD	寝台
東京	1区	1事業者	0	0	2両	0
神奈川	3市	11事業者	0	0	15両	0
埼玉	1町	1事業者	0	1両	0	0
千葉	6市	8事業者	0	2両	6両	1両
群馬	1市	1事業者	0	0	0	1両
関東運輸局管内		22事業者	0両	3両	23両	2両
近畿運輸局管内		25事業者	12両	7両	45両	1両



タクシーランク評価制度の見直し(東京タクシーセンター)

ランク評価制度は、より良質なタクシーサービスの提供を促進するため、接客サービスに関する情報、安全及び法令遵守に関する情報を収集し優良ランク事業者を公表している。

平成13年10月導入以来、10年という節目を迎え、制度の趣旨、導入の目的及び過去の制度改正の経緯を踏まえ、評価項目の検証等を行い制度の見直しを行うこととした。



【ランク表制度の見直しに関する検討委員会: 検討経過】

- 第1回検討委員会 平成23年12月2日
 - ・本調査の全体概要
 - ・制度の趣旨、運用状況及び検証
- 第2回検討委員会 平成24年3月6日
 - ・利用者、事業者調査結果
 - ・検証(課題と改善の方向性)
- 第3回検討委員会 平成24年5月予定

報告

ランク評価委員会

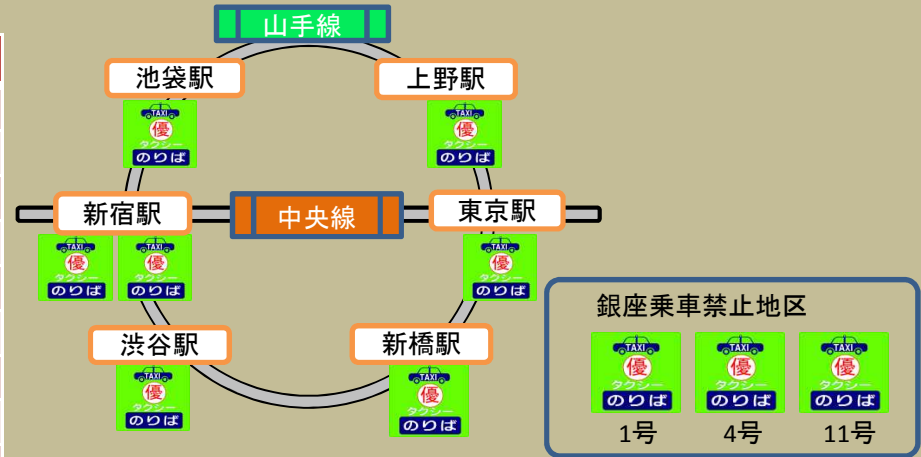
- ・学識経験者
- ・マスコミ関係者
- ・消費者団体代表
- ・行政 等

評価制度の決定

優良タクシー乗り場の運営・検証

【都内における優良乗り場設置状況】(平成23年2月末現在)

設置場所	運用開始年月日
①JR新橋駅東口駅前	平成20年3月6日
②東京駅丸の内北口前	平成21年8月5日
③④JR新宿駅西口地下(JR口、京王口)	平成21年8月5日
⑤銀座乗禁地区内4号乗り場	平成21年11月30日
⑥銀座乗禁地区内11号乗り場	平成21年11月30日
⑦銀座乗禁地区内1号乗り場	平成22年12月1日
⑧池袋駅西口駅前	平成22年12月1日
⑨渋谷駅西口前	平成23年2月1日
⑩上野駅正面口前	平成23年2月1日



【優良タクシー乗り場への入構可能車両の状況】

	事業者ランク制承認者	優良運転者表彰	マスター(みつ星)	入構対象者総数
平成24年2月29日	40,018名	法人5,655名 個人2,011名	5,500名	53,184名

【優良タクシー乗り場への入構可能要件】

【事業者ランク制度】

(財)東京タクシーセンターの取り扱う指導事案及び苦情事案に加えて、利用者の求める情報として接客サービスに関する情報や安全に関する情報を評価対象項目とし、これらを「法令遵守面」「旅客接遇面」「安全管理面」の3面から法人事業者を評価するものです。



【優良運転者表彰】

(財)東京タクシーセンターの優良運転者表彰は、東京指定地域内(特別区、武蔵野市、三鷹市)のタクシー運転者で、道路運送法等に違反がなく接客態度良好で他の模範となる運転者を表彰するものです。



【マスター(みつ星)】

道路交通法等に違反がなく、高品位のサービスを提供する個人タクシーの最高ブランドとして、有識者により構成されたマスター認定委員会が認定した個人タクシーです。



【優良タクシー乗り場の検証】

《検証目的》

- ・乗り場の立地条件等から一般乗り場との併設が困難
- ・減休車に加え、優良乗り場の増設により一部乗り場で供給不足が発生

利用者目線に立った乗り場の検証を行う

《検証方法》

- ・利用者意識調査(浸透度、満足度等)
- ・運転者聞き取り調査(乗り場効果等)
- ・稼働調査 など

問題点を抽出、課題の整理

《検証結果》

- ・改善の方向性の整理
- ・優良乗り場のあり方の整理
- ・運用方法の見直し

客待ちタクシー待機列の解消に向けた取り組み(銀座)

1. 実証実験の概要

東京都では、都内の渋滞解消を目的とした「ハイパースムーズ作戦」の一環として、客待ちタクシー待機列の解消のための実証実験を2度にわたり実施。(H21. 1. 26~2. 13、H22. 12. 1~H23. 1. 31)

- ・乗り場 : 銀座1号乗り場
- ・待機場 : 築地川第一駐車場(3階建て、約230台収容可能)
- ・配車システム : 乗り場に並ぶタクシーを駐車場に待機させ、ETCデータを活用するシステムを利用し、乗り場での車列が一定台数以内となるよう駐車場から配車

2. 実証実験の結果

- ・取り組みの目的である客待ちタクシー待機列の解消され、中央通りの通行がスムーズになった。
- ・本実験に対応するために構築したETC活用の配車システムについて、その安定性が確認できた。ほか



H23. 9. 8 第1回検討会議

(都、区、警察、運輸局、業界団体)

- ・隔地駐車場配車システム導入で合意

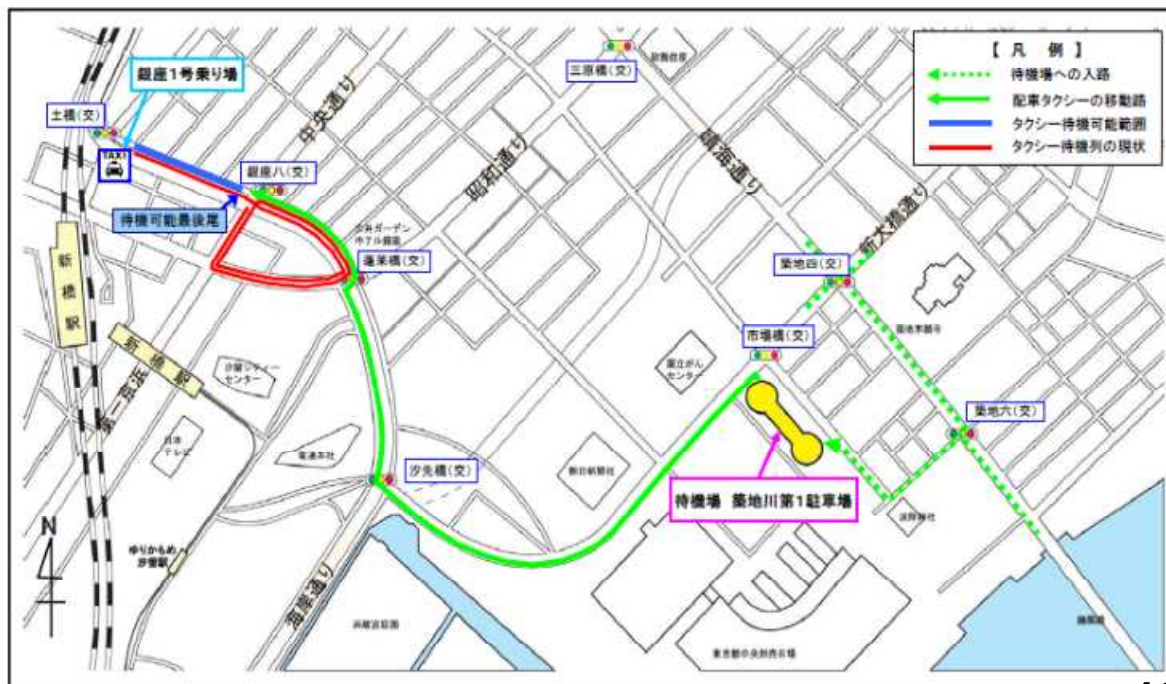
◇早期の客待ちタクシー待機列解消に向け、“ETCを活用したシステム”構築のための具体的検討に着手



<今後の調整事項>

- 駐車場の確保
 - 地元との合意形成
 - 業界内の役割分担
 - 運用ルールの設定
 - 運営コストの確保方法
- 等

実証実験の概要図

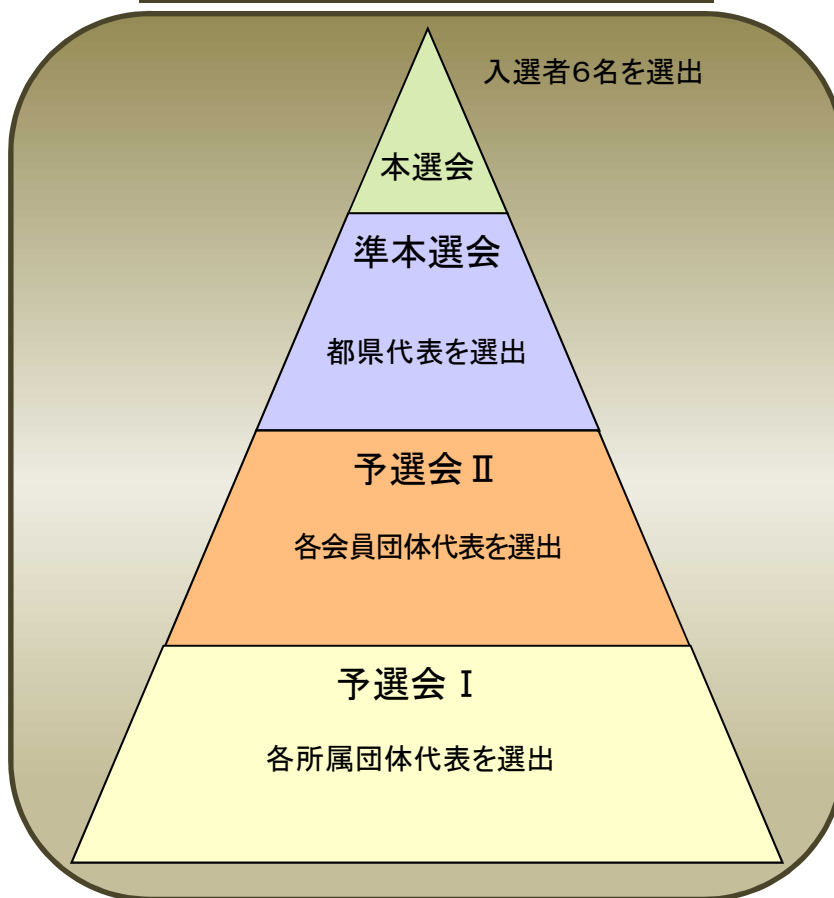


接客マナー・プレコンテストの実施

～個人タクシーの資質向上対策～

社団法人全国個人タクシー協会関東支部において、「資質向上対策」として「接客マナーコンテスト」を、全国に先立ち、関東地区において先行して平成23年度に「プレコンテスト」を下記により実施した。

◆審査会の流れ



◆コンテストの手法

- 接客姿勢の自己PR
- ロールプレイング
- 審査員：学識経験者、消費者団体代表他

審査項目

(1) 接客姿勢	(8) 料金收受
(2) 身だしなみ	(9) 乗降時のトランクサービス
(3) 乗車時の挨拶	(10) 降車時の挨拶
(4) 行き先・経路の確認	(11) おもてなし全般の評価
(5) マスターズ制度の認知度・アピール度	(12) シートベルト着用をお願い
(6) 喫煙のお断り	(13) サイドブレーキの操作
(7) プラスαの接客	(14) ハンドル操作



事故防止対策の実施

社団法人東京都個人タクシー協会では、個人タクシーの事故防止について各種研修会等あらゆる機会を通じて注意喚起を行い、その徹底を図ってきたが、昨年10月24日に旅客が乗車中の個人タクシーがJR横須賀線の線路上に転落し、走行中の電車と接触するという社会的影響の大きな事故が発生するなど極めて憂慮すべき状況となった。

こうした状況を踏まえ、事故防止対策のより一層の徹底を図るため「事故防止のための緊急集会」を開催、傘下会員に対して事故防止講習を実施した。

カリキュラムと講師

事故防止のための
健康管理
(医療機関)

交通事故と
その原因
(関運局技術安全部)

ドライブレコーダーに
よる事故例
(交通共済)

適正営業点数制度
(東個協)

適性診断結果の有効活用
(事故対策機構)

東京都個人タクシー協同組合
(事業者数9,739名)

- ・集会開催回数・・・5回
- ・延べ出席者数・・・9,205名



日個連東京都営業協同組合
(事業者数6,068名)

- ・集会開催回数・・・2回
- ・70歳以上対象
- ・延べ出席者数・・・1,109名

「小さな親切運動」表彰

東京タクシーセンターでは、昭和46年7月から、善行や親切な行為(接客態度優良、人命救助など)で利用者等から感謝されたタクシー運転者を、公益社団法人「小さな親切」運動本部に推薦しており、これまでに延べ17,062名が受賞している。

【駅前清掃活動】



【利用者からの礼状報告】

私も赤ちゃんも元気に退院いたしました。礼状報告

東京タクシーセンターでは、善行や親切な行為で利用者等から感謝されたタクシー運転者を、公益社団法人「小さな親切」運動本部に推薦しています。

この度4月中旬に推薦して「小さな親切」実行章を受けた開成交通株式会社の青木照正さんに送られてきました礼状及び、青木さんへのインタビューをご紹介します。

青木照正さんに届いた礼状の内容は「先月1月26日のことですが、開成交通の青木照正さんが運転するタクシーに事故致しました。出産を控え陣痛を起こしていた時に乗車しましたが、病院に向かう途中で限界がきてしまい、タクシーの車内で出産することになりました。その際、青木さんには迅速に救急車を呼んでもらったこと、救急車が到着するまで寒い中以外で待っていて下さったり、私の上の息子を抱っこしていただいたり、とても助けていただきました。おかげで車内でしたが無事に出産することができ、現在は私も赤ちゃんも元気に退院いたしました。青木さんには、とても感謝しております。そのことを是非伝えていただき、お手紙させていただきます。今後も開成交通を利用したいと思えますし、タクシー運転者の皆様が青木さんのような親切な対応をしていただきますと、とても気持ちよく利用できると思います。どうぞよろしくお願ひいたします。」という内容でした。

◆ ◆ ◆

—当時の状況を教えてください—
青木さん 当日は出産された方のお母様を先ず吉祥寺駅の近くでお乗せし、娘さんを迎えに行きました。◆ ◆ ◆

—自宅に到着すると、お母様と2歳位のお子さん、お孫さんと一緒に娘さんは出て来られ、体調は悪そうでしたが、見た目にはジーンズを履いていましたし、妊婦さんとは思えませんで

した。

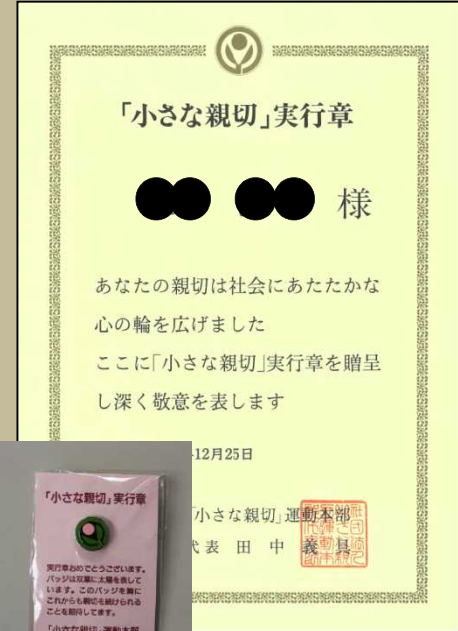
乗車していただき、吉祥寺にある病院へ向かったのですが、途中で妊婦さんの容態が急変いたしましたことになりました。走っていたのがとても狭い道路でしたので、私は車を安全な場所に移動し、救急車を呼びました。救急車が到着するまでは、救急隊員の指示に従って待ちました。が、赤ちゃんは救急車の到着とはほぼ同時のタイミングで生まれたようです。

—息子さんを車外であやしていたのですが—
青木さん お母様は娘さんと車内にいましたので、泣いてしまっていたお子さんを外で抱っこしたりしながらあやしていました。1月の夕方5時過ぎですから、外は真つ暗でも寒かったですね。

—振り返ってみて—
青木さん このようになるとはニュースでしか聞いたことがなかったので、まさか自分の車のおかげとは思いませんでした。出産された後、1ヶ月検診の時にご連絡が有りまして、僕が病院まで送って行きました。出産された時には、とてもお話をできる状況ではなかったのですが、お母様がお送りする途中、改めにお話をさせていただきました。お礼の言葉もいただきました。僕も赤ちゃんのことが気になっていたので、お母さんと赤ちゃん共に元気で本当に嬉しく思っています。

◆取材を終えて◆
日々の営業においても、基本動作を第一に実行しているという青木さん。迅速かつ的確な判断により妊婦さんも赤ちゃんも無事に出産することができたのではないのでしょうか。

—ありがとうございました—



※H23.6「センターニュース」より

大規模災害対応について

【行政の対応状況】

- ①警察当局等と大規模災害時における緊急通行車両の取扱いについて意見の交換を行う。
- ②通信手段の確保(災害時の連絡・情報収集)
 - 衛星電話、災害時有線電話等の導入の検討
 - ⇒H23. 11. 4首都直下地震帰宅困難者等対策協議会幹事会第3回WGにおいて、災害時におけるタクシー無線の有用性について報告。
- ③臨時の営業区域の設定、最高乗務距離規制の緊急避難的緩和措置
 - 東日本大震災の発生を踏まえた「貸切バス事業の臨時の営業区域の設定」(H23. 3. 18付け通達)に準じた取扱いの検討を本省へ要望〔H23. 10. 24〕

<要望概要>

- ・大規模災害等の発生により、発災時における大量の避難者輸送や支援輸送の確保の観点から、これら輸送を行う場合、一定の期間臨時の営業区域の設定を認める。
- ・また、当該緊急的輸送における乗務距離の最高限度について、労働関係法令を遵守したうえで、弾力的な運用を行えるようにする。

- ④関東ブロックの広域かつ大規模な災害発生に備え、都県単位の枠組みを超えた連携、支援が効果的に出来るよう、関東地方を管轄する国の管区機関、交通、ライフライン、通信の35機関により構成した「関東防災連絡会」を関東地方整備局と連携して設置(H23. 10. 27)
 - ※各自治体もオブザーバー参加

大規模災害対応について

⑤ タクシー事業者等の交通事業者の東日本大震災の復旧・復興支援への功績を讃え
関東運輸局長による感謝状の贈呈を行った。(H24. 3. 12)

- 透析患者の輸送
東京無線協同組合
- 医療スタッフ等の輸送
宮園自動車株式会社
日立自動車交通グループ
- 医療スタッフ等の輸送(ドクターカーの運転)
個人タクシー 遠藤 進一
- サインカー(情報提供車両)の提供
財団法人東京タクシーセンター



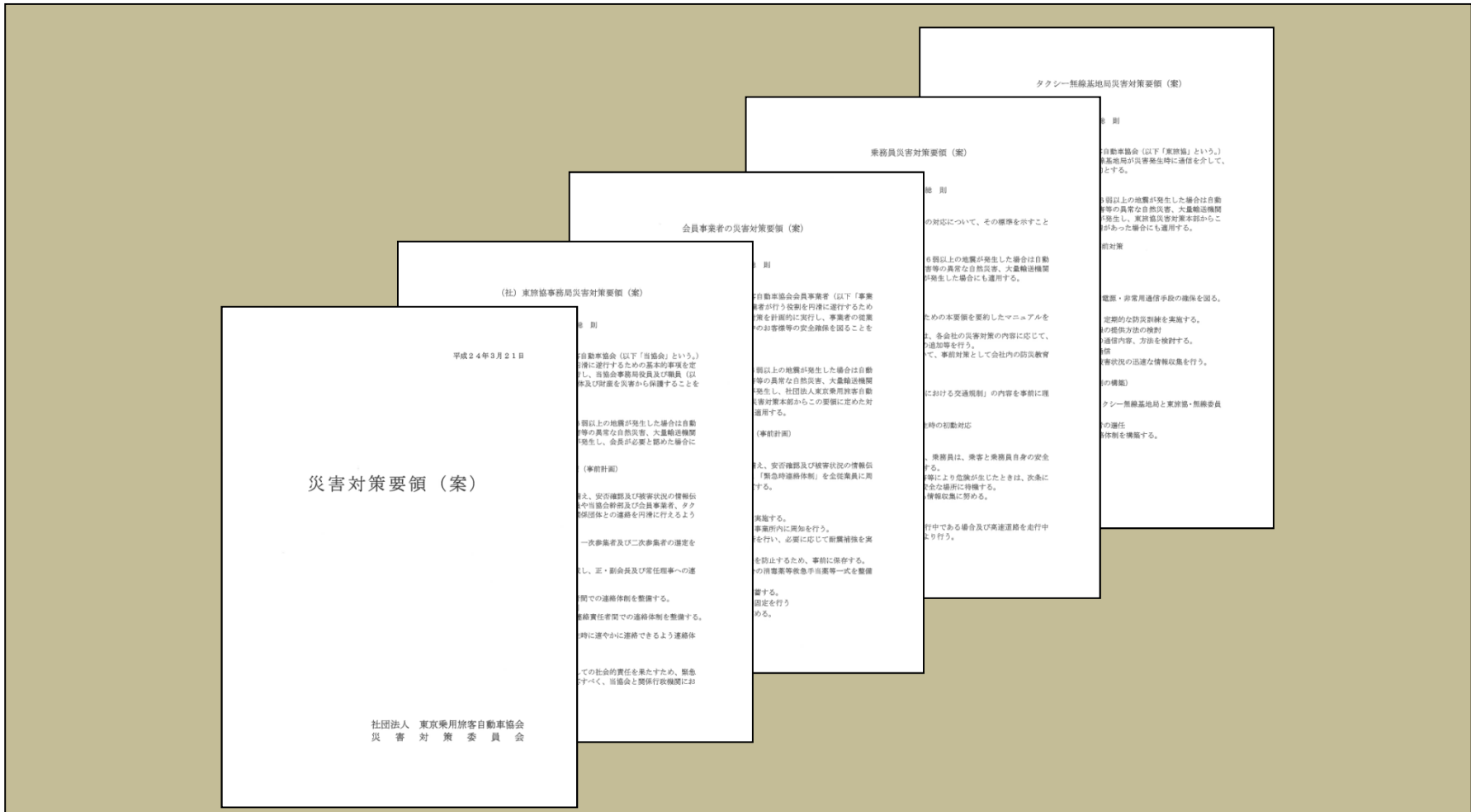
感謝状贈呈式



サインカー(情報提供車両)

大規模災害対応について

東日本大震災の教訓を踏まえ、全国的に災害対策の見直しが積極的に進められており、首都東京においても首都直下型地震や東海地震の発生が懸念されることから、ハイヤー・タクシー業界及び指定地方公共機関である東京乗用旅客自動車協会が災害発生に備えた対策を講じ、災害発生時においては的確な対応を図る等、公共交通機関としての役割を果たすため、災害対策要領を作成中である。



CSR向上とタクシー事業の活性化に向けたこれまでの取組①

CSRカテゴリ	これまでの取組	内容	協議会資料での記載ページ
良質なサービスの提供	共同事業の推進	タクシーチケット発行の共同化や燃料等の一括購入など	21.10.14 第1回特別武三資料16p
	無線配車の効率化、無線デジタル化の推進	GPSを利用した配車システムや、無線のデジタル化などにより無線配車の効率化など	21.10.14 第1回特別武三資料17p 21.11.4 第1回多摩資料21p
	サービス・安全向上への取り組み	乗務員登録制度、乗務員の指導・表彰、ランク制度の導入など	21.10.14 第1回特別武三資料20,21p 21.11.4 第1回多摩資料24p
	優良タクシー乗り場設置	利用者がタクシーを選択出来る環境整備と利用者利便の向上など	21.10.14 第1回特別武三資料22p 22.9.21 第1回フォローアップ資料33,34p 23.4.22 第2回フォローアップ資料55p 23.11.4 第3回フォローアップ資料41p 24.4.27 第4回フォローアップ資料39p
	羽田空港国際化への対応	外国人旅客向けの優良なサービスの提供など	22.9.21 第1回フォローアップ資料31,32p 24.4.27 第4回フォローアップ資料45p
	羽田空港へのアクセス対策	定額運賃の導入など	23.4.22 第2回フォローアップ資料56p 23.11.4 第3回フォローアップ資料42p
	顧客満足度調査	顧客からの直接のご意見を活かしたサービス改善	22.9.21 第1回フォローアップ資料52～57p 23.4.22 第2回フォローアップ資料73～76p
	モバイルアンケートシステムについて	携帯端末を利用した効率的な意見聴取とこれに基づくサービス改善	23.4.22 第2回フォローアップ資料77～80p
	観光ガイドタクシー認定制度	「接遇」や「観光知識」を身につけたタクシードライバーを認定	23.11.4 第3回フォローアップ資料40p
	東京スカイツリーへのタクシー無線集中基地局設置	タクシー無線集中基地局の東京スカイツリーへの移設による不感地解消	24.4.27 第4回フォローアップ資料37p
	総輸送回数に対するタクシー無線配車回数の比率	GPS無線導入などによる配車の効率化や配車不能率の低下など	24.4.27 第4回フォローアップ資料38p
	IT対応による需要開拓	GPS無線、スマートフォンへの対応など	24.4.27 第4回フォローアップ資料39p
	タクシーランク評価制度の見直し	評価項目の検証等と制度全体の見直し	24.4.27 第4回フォローアップ資料40p
	タクシー運転者の質の向上	講習修了判断基準の厳格化	24.4.27 第4回フォローアップ資料42p
環境への取組	外国語研修の実施	ロールプレイングによる実践形式を取り入れた研修の実施	24.4.27 第4回フォローアップ資料43p
	接客マナー・プレコンテストの実施	全国個人タクシー協会関東支部において「資質向上対策」として実施	24.4.27 第4回フォローアップ資料44p
	環境対策	アイドリングストップなど環境に優しい運転、グリーン経営認証の取得など	21.10.14 第1回特別武三資料19p 21.11.4 第1回多摩資料23p
	ハイブリッド車・EV車等低公害車の導入促進	「低公害車普及促進対策費補助金」の交付など	22.9.21 第1回フォローアップ資料35p 23.4.22 第2回フォローアップ資料61p 23.11.4 第3回フォローアップ資料38p
	EV・HVタクシー乗り場の設置	EV・HVタクシーの普及促進及びタクシー活性化策の一環	23.11.4 第3回フォローアップ資料37p 24.4.27 第4回フォローアップ資料46p
	NHKエコカーレーンの設置	NHK西口構内の待機レーンの一部をエコカーレーン化	24.4.27 第4回フォローアップ資料47p
東京スカイツリータウン EV・HVタクシー乗り場の設置	東京スカイツリータウン内(東武鉄道私有地)にEV・HVタクシー乗り場を設置	24.4.27 第4回フォローアップ資料48p	

CSR向上とタクシー事業の活性化に向けたこれまでの取組②

CSRカテゴリ	これまでの取組	内容	協議会資料での記載ページ
地域貢献	タクシーこども110番、タックン防犯情報システム	こどものタクシー内への保護と警察への通報、ドライブレコーダー画像への警察など	21.10.14 第1回特別武三資料23p 21.11.4 第1回多摩資料26p
	タックン愛の基金	タクシー事業者やタクシー乗務員等による募金活動	21.10.14 第1回特別武三資料25p 21.11.4 第1回多摩資料31p
	地域社会のための取組	機動性や柔軟性といったタクシーの強みを活かした域社会に貢献するサービスの提供	21.11.4 第1回多摩資料28p
	自治体との取組	ショットガン方式などの実証実験の実施や総合計画の策定、交通協議会の設置など	22.9.21 第1回フォローアップ資料47～51p 23.4.22 第2回フォローアップ資料57～60p 23.11.4 第3回フォローアップ資料44,45p 24.4.27 第4回フォローアップ資料54p
	東京観光タクシー推進協議会準備会の設置 「小さな親切運動」表彰	観光タクシードライバー認定制度に関する検討 モニター通報制度で接客優良等の行為のあった者、人命救助等に協力した者を表彰	24.4.27 第4回フォローアップ資料49p 24.4.27 第4回フォローアップ資料50p
福祉の増進	禁煙タクシー制度の導入	タクシー車内全面禁煙化(20.1.7)	21.10.14 第1回特別武三資料21p 21.11.4 第1回多摩資料25p
	サポートcabの導入	タクシー車内にAEDを設置、救命手当の技能を持つドライバーが乗務	21.10.14 第1回特別武三資料25p
	コミュニケーション、ワゴンタクシー、オンデマンドバスの運行	地域ごとの実情を鑑みながら地域社会密着型サービスを提供	21.11.4 第1回多摩資料29p
	社会福祉に向けたサービスへの取組	介護タクシー、高齢者外出支援など	21.11.4 第1回多摩資料30p
	UDタクシー等の導入促進	公共交通機関における高齢者・障害者等の移動に係る利便性及び安全性の向上	23.11.4 第3回フォローアップ資料39p
	地域公共交通確保維持改善事業	生活交通ネットワーク計画に基づいてUDタクシーや福祉タクシーの導入を支援	24.4.27 第4回フォローアップ資料51p
	ユニバーサルドライバー研修の実施 特定事業計画における事業再構築の実施のための特例措置	「タクシー乗務員バリアフリー研修(略称:ユニバーサルドライバー研修)」の開発、推進 地域計画に示された削減率の上限に達した地域へのインセンティブを検討	24.4.27 第4回フォローアップ資料52p 24.4.27 第4回フォローアップ資料53p
安全の確保	運行管理の徹底	デジタル運行管理システムの導入など	21.10.14 第1回特別武三資料18p
	安全管理の徹底	ドライブレコーダーの映像に基づく教育指導など	21.11.4 第1回多摩資料22p
	サービス・安全向上への取り組み	乗務員登録制度、乗務員の指導・表彰、ランク制度の導入など	21.10.14 第1回特別武三資料20,21p 21.11.4 第1回多摩資料24p
	ドライブレコーダー、デジタルタコグラフの導入	装着率向上による安全の確保	22.9.21 第1回フォローアップ資料36p 23.4.22 第2回フォローアップ資料62p 23.11.4 第3回フォローアップ資料49p
	防犯資器材の設置	設置率向上による犯罪件数の低減	22.9.21 第1回フォローアップ資料37p 23.4.22 第2回フォローアップ資料63p 23.11.4 第3回フォローアップ資料50p
事故防止対策の実施	東京都個人タクシー協会が「事故防止のための緊急集会」を開催、事故防止講習を実施	24.4.27 第4回フォローアップ資料55p	
災害対応	防災レポート車	被害現場の生の状況を東京都災害対策本部及びマスメディアを通じ提供	21.10.14 第1回特別武三資料24p 21.11.4 第1回多摩資料27p
	震災へのタクシーの対応	東日本大震災のタクシー業界への影響と震災後の対応など	23.4.22 第2回フォローアップ 別添資料
	大規模災害対応のための意見交換会の開催	「東日本大震災」発生当時の状況から今後の課題、改善点などについて意見交換	23.11.4 第3回フォローアップ資料46～48p
	大規模災害対応について	関東防災連絡会の設置、東旅協災害対策要領のとりまとめなど	24.4.27 第4回フォローアップ資料56～58p