

< 参考資料 >

1. タクシー適正化・活性化法に基づく状況

平成21年10月	1日	タクシー適正化・活性化法施行
	14日	特別武三 第1回協議会開催
平成21年11月	4日	合同協議会開催(特別武三第2回・多摩第1回)
	25日	特別武三 第3回協議会開催
平成21年12月	18日	特別武三 第4回協議会開催、地域計画承認
	25日	特別武三 地域計画公表
平成22年1月	13日	特別武三 地域計画協力要請
	19日	多摩 第2回協議会開催
	29日	特別武三 特定事業計画認定申請(法人タクシー事業者)
平成22年2月	24日	多摩 第3回協議会開催、地域計画承認
平成22年3月	4日	多摩 地域計画公表
	20日	多摩 地域計画協力要請
	24日	特別武三 特定事業計画認定(法人タクシー事業者)
平成22年4月	1日	多摩 特定事業計画認定申請(法人タクシー事業者)
	15日	特別武三 特定事業計画認定申請(個人タクシー事業者)
平成22年5月	17日	多摩 特定事業計画認定申請(個人タクシー事業者)
	18日	多摩 特定事業計画認定(法人タクシー事業者)
平成22年7月	15日	特別武三・多摩 特定事業計画認定(個人タクシー事業者)
平成22年9月	1日	特別武三 特定事業計画認定状況公表
	21日	合同協議会開催(特別武三第5回・多摩第4回)
平成22年10月	7日	協議会からのメッセージ発出
平成23年3月	24日	合同協議会開催(特別武三第6回・多摩第5回)
平成23年4月		合同協議会とりまとめ
平成23年7月	5日	大規模災害対応のための意見交換会
平成23年11月	4日	合同協議会開催(特別武三第7回・多摩第6回)
平成24年4月	27日	合同協議会開催(特別武三第8回・多摩第7回)
平成24年10月	1日	特定地域再指定(9月28日告示)
平成24年11月	20日	合同協議会開催(特別武三第9回・多摩第8回)

2. 特定事業の項目ごとの認定・実施状況

①法人事業者(特別区・武三交通圏) 1/2

平成24年11月9日現在

特定事業計画	認定 事業者数 (重複あり)	実施済み 事業者数 (重複あり)	達成率
ドライブレコーダー・デジタルタコメーター等を活用した事故防止教育の実施	142 社	137 社	96.5%
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	131 社	128 社	97.7%
アイドリングストップ運動の推進	119 社	119 社	100.0%
日勤勤務(一人一車)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	69 社	67 社	97.1%
日勤勤務(一人一車)から隔日勤務への転換等による長時間労働の改善	61 社	60 社	98.4%
デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車	34 社	31 社	91.2%
エコドライブコンテストの実施	29 社	28 社	96.6%
防犯カメラの導入	26 社	23 社	88.5%
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)	26 社	23 社	88.5%
デジタルタコグラフの導入	19 社	18 社	94.7%
ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入促進	18 社	16 社	88.9%
自社乗り場の設置・運営	17 社	17 社	100.0%
電子マネー、クレジットカード、ICカード決済器の導入	15 社	15 社	100.0%
映像記録型ドライブレコーダーの導入	13 社	12 社	92.3%
グリーン経営認証の取得	10 社	9 社	90.0%
GPS技術等を利用した車両滞留防止への取組み	9 社	9 社	100.0%
サービス向上のための教育・研修の充実	8 社	8 社	100.0%
カーナビの導入	7 社	6 社	85.7%
アルコールチェッカーの導入	7 社	7 社	100.0%
運輸安全マネジメント講習の受講	7 社	7 社	100.0%
アイドリングストップ車の導入	7 社	7 社	100.0%
地理教育の徹底	6 社	6 社	100.0%
交通事故ゼロ運動等の実施	5 社	5 社	100.0%
安全運転講習会の受講	4 社	4 社	100.0%
事故防止コンテストの導入	4 社	4 社	100.0%
観光タクシーの運行	4 社	3 社	75.0%

2. 特定事業の項目ごとの認定・実施状況

①法人事業者(特別区・武三交通圏) 2/2

平成24年11月9日現在

特定事業計画	認定事業者数 (重複あり)	実施済み事業者数 (重複あり)	達成率
チケットの規格統一化	4社	4社	100.0%
ハイグレード車の導入	3社	3社	100.0%
福祉タクシーの運行	3社	3社	100.0%
子育て支援タクシーの運行	3社	3社	100.0%
共同配車センターの設置	3社	2社	66.7%
部品や燃料などの共同購入の推進による経費の圧縮	3社	3社	100.0%
モバイル配車サービスの導入	2社	2社	100.0%
チャイルドシートの導入	2社	2社	100.0%
介護タクシーの運行	2社	2社	100.0%
セーフティドライバーコンテストの参加	2社	2社	100.0%
車内における通訳サービスの提供	2社	2社	100.0%
賃金制度・乗務員負担制度の見直し	2社	2社	100.0%
防犯仕切板の導入	2社	2社	100.0%
顧客満足度調査の実施と改善状況の把握	1社	1社	100.0%
サービス提供レベルに関するモニター調査の実施・活用	1社	1社	100.0%
早朝予約の積極受注の推進	1社	1社	100.0%
ケア輸送サービス従事者研修の受講の促進	1社	1社	100.0%
ランク評価制の利用者へのPR活動	1社	1社	100.0%
優良運転者推薦制度の促進	1社	1社	100.0%
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	1社	1社	100.0%
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	1社	1社	100.0%
タクシー乗り場及び周辺における美化の推進	1社	1社	100.0%
都市における防犯への協力	1社	1社	100.0%
こども110番への協力	1社	1社	100.0%

2. 特定事業の項目ごとの認定・実施状況

②法人事業者(北多摩交通圏)

平成24年11月9日現在

特定事業計画	認定事業者数 (重複あり)	実施済み事業者数 (重複あり)	達成率
駅待ち停車中におけるアイドリングストップの徹底	25社	25社	100.0%
多摩地区三交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入	13社	12社	92.3%
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	8社	7社	87.5%
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	8社	7社	87.5%
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	4社	4社	100.0%
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	3社	3社	100.0%
ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入促進	2社	2社	100.0%
グリーン経営認証の取得	2社	2社	100.0%
デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車	1社	1社	100.0%
24時間配車体制の確立	1社	1社	100.0%
電子マネー、クレジットカード、ICカード決済器の導入	1社	1社	100.0%
早朝予約の積極受注の推進	1社	1社	100.0%
デジタル式タコグラフの導入	1社	1社	100.0%
アルコールチェッカーの導入	1社	1社	100.0%
運輸安全マネジメント講習の受講	1社	1社	100.0%
交通事故ゼロ運動等の実施	1社	1社	100.0%
アイドリングストップ車の導入	1社	1社	100.0%
福祉タクシーの運行	1社	1社	100.0%
移動制約者などに対する外出支援	1社	1社	100.0%
ケア輸送サービス従事者研修の受講の促進	1社	1社	100.0%
防犯カメラの導入	1社	1社	100.0%
AT車の導入	1社	1社	100.0%

2. 特定事業の項目ごとの認定・実施状況

③法人事業者(南多摩交通圏)

平成24年11月9日現在

特定事業計画	認定事業者数 (重複あり)	実施済み事業者数 (重複あり)	達成率
駅待ち停車中におけるアイドリングストップの徹底	11社	11社	100.0%
多摩地区三交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入	10社	9社	90.0%
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	8社	8社	100.0%
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	5社	5社	100.0%
サービス向上のための教育・研修の充実	4社	4社	100.0%
デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車	2社	2社	100.0%
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	2社	2社	100.0%
防犯カメラの導入	2社	2社	100.0%
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	2社	2社	100.0%
顧客満足度調査の実施と改善状況の把握	1社	1社	100.0%
24時間配車体制の確立	1社	1社	100.0%
早朝予約の積極受注の推進	1社	1社	100.0%
ハイグレード車の導入	1社	0社	0.0%
映像記録型ドライブレコーダーの導入	1社	1社	100.0%
アルコールチェッカーの導入	1社	1社	100.0%
ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入促進	1社	1社	100.0%
グリーン経営認証の取得	1社	1社	100.0%
都市における防犯への協力	1社	1社	100.0%

2. 特定事業の項目ごとの認定・実施状況

④法人事業者(西多摩交通圏)

平成24年11月9日現在

特定事業計画	認定事業者数 (重複あり)	実施済み事業者数 (重複あり)	達成率
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	3社	3社	100.0%
多摩地区三交通圏・羽田空港間定額運賃制度の導入	3社	2社	66.7%
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	3社	3社	100.0%
デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車	2社	2社	100.0%
サービス向上のための教育・研修の充実	1社	1社	100.0%
タクシーサービスの向上に向けた街頭指導の推進	1社	1社	100.0%
駅待ち停車中におけるアイドルングストップの徹底	1社	1社	100.0%
地域公共交通会議等への積極的な参画	1社	1社	100.0%
移動制約者などに対する外出支援	1社	1社	100.0%
若年労働者の積極的な雇用の促進	1社	1社	100.0%
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)	1社	1社	100.0%

2. 特定事業の項目ごとの認定・実施状況(個人事業者)

回答事業者数 15,629人

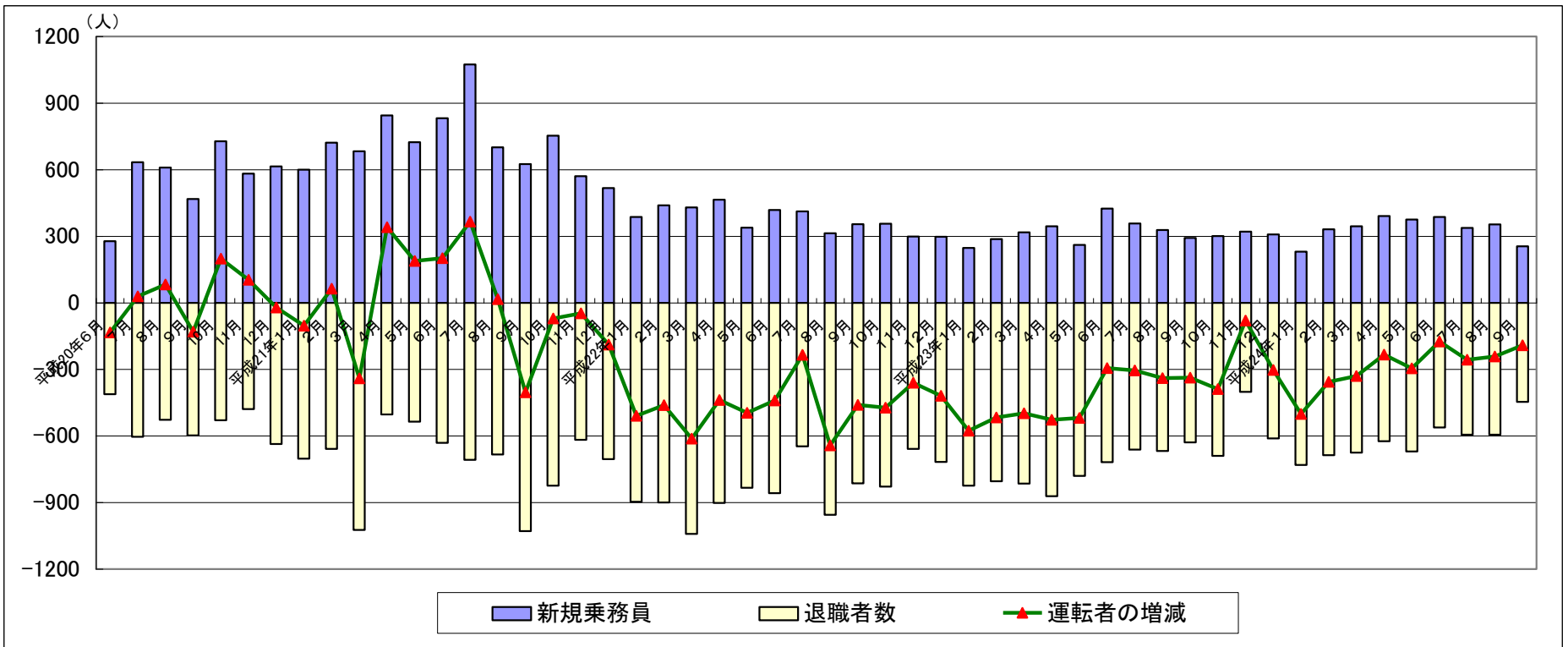
平成24年3月31日現在

No.	事業計画	認定事業者数 (重複あり)		実施状況(重複あり)			
				認定者		全事業者	
		件数	%	件数	%	件数	%
1	マスタース制度への参加	700件	4.5%	568件	81.1%	13,616件	87.1%
2	デビット・クレジットカード決済器の導入	267件	1.7%	197件	73.8%	14,443件	92.4%
3	メーター連動ETCの導入	614件	3.9%	516件	84.0%	14,669件	93.9%
4	カーナビの導入	286件	1.8%	176件	61.5%	14,494件	92.7%
5	映像記録型ドライブレコーダーの導入	1,682件	10.8%	613件	36.4%	7,313件	46.8%
6	ハイブリッド車、EV車等低公害車の導入	450件	2.9%	141件	31.3%	1,539件	9.8%
7	防犯カメラの導入	1,806件	11.6%	513件	28.4%	3,647件	23.3%
8	防犯仕切板の導入	733件	4.7%	191件	26.1%	7,679件	49.1%
9	部品や燃料などの共同購入による経費の圧縮	896件	5.7%	659件	73.5%	11,030件	70.6%
10	サービス向上のための教育・研修の充実 (期限更新時接客研修の受講)	13,415件	85.8%	12,366件	92.2%	14,088件	90.1%
11	サービス向上のための教育・研修の充実 (ワンフレーズキャンペーンの実行)	15,115件	96.7%	15,081件	99.8%	15,578件	99.7%
12	短距離客歓迎の利用者へのPR (配付するステッカー貼付等の実行)	15,095件	96.6%	15,086件	99.9%	15,615件	99.9%
13	安全運転講習会の受講 (所属団体で今後実施する講習会への参加)	15,150件	96.9%	15,141件	99.9%	15,607件	99.9%
14	交通事故ゼロ運動等への参加 (所属団体で今後実施する無事故運動への参加)	15,124件	96.8%	15,107件	99.9%	15,597件	99.8%
15	その他()	0件	0.0%	0件	0.0%	0件	0.0%
1人当たり平均件数		5.2件		4.9件		10.6件	

※協会所属全事業者15,880人のうち、回答を得た15,629人(98.4%)について集計した。

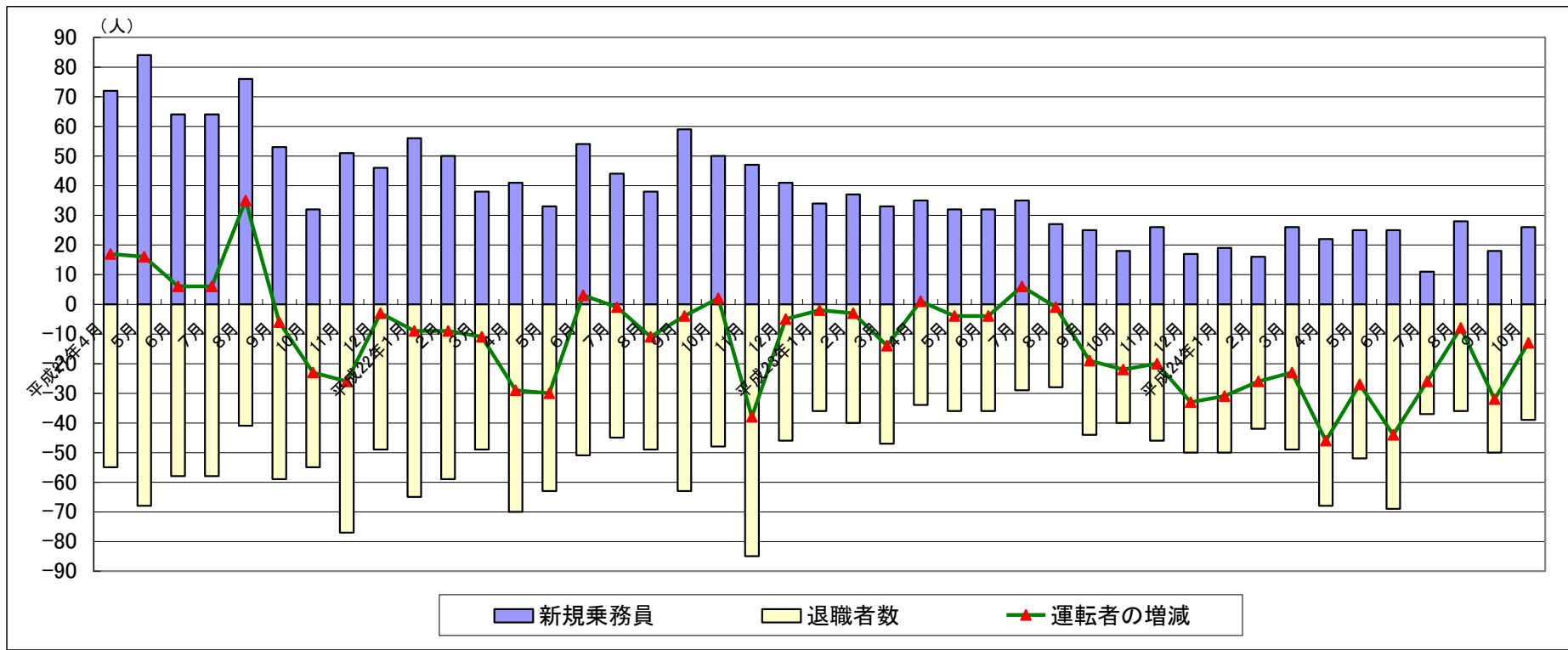
3. タクシー運転者の最近の状況（新規・退職）（特別区・武三交通圏）

特別区・武三交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況を見ると、新規乗務員の数は平成21年9月頃を境に減少傾向にある。一方、月別の退職者数は同時期以降、高い水準を保持しており、これを反映して、運転者数全体としては平成21年9月に減少に転じて以降は一貫して減少基調による推移となっている。



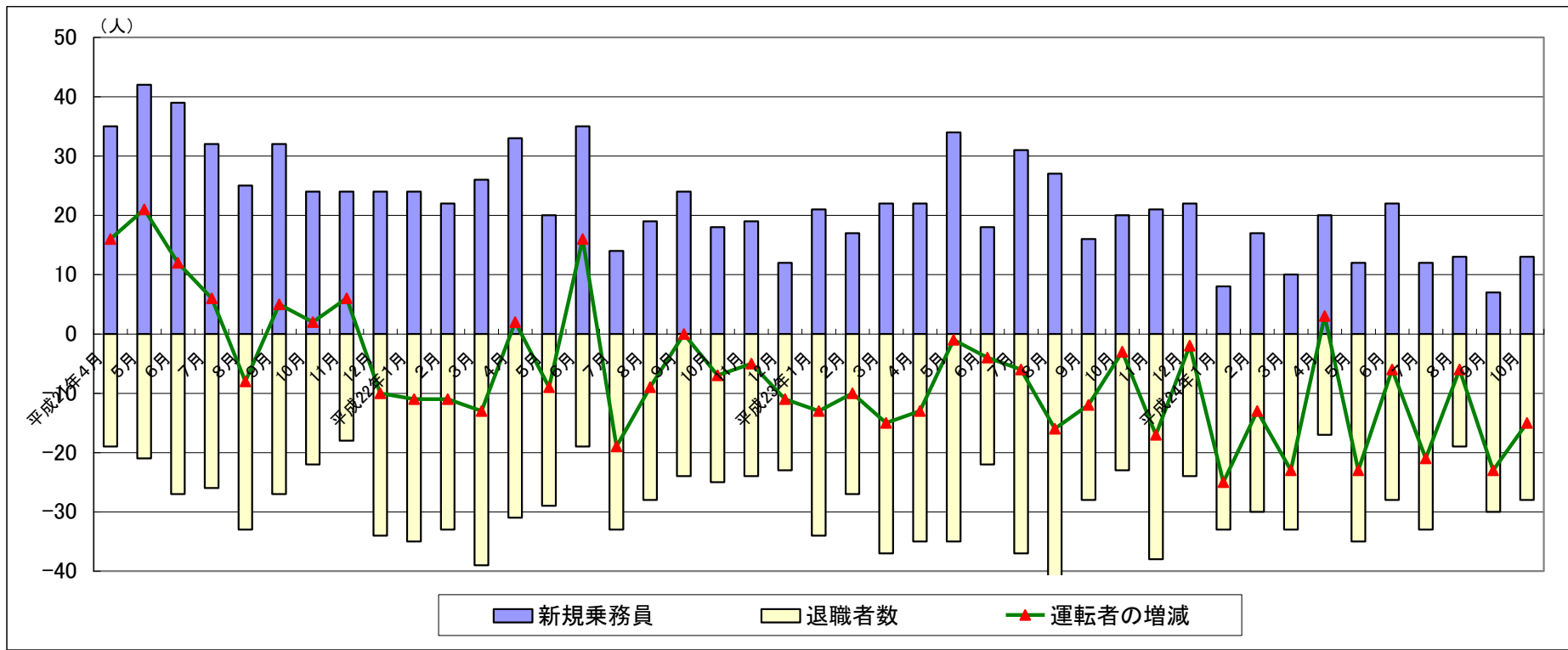
3. タクシー運転者の最近の状況（新規・退職）（北多摩交通圏）

北多摩交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、月別の退職者数の傾向には大きな変動はないものの、一方、新規乗務員の数は平成21年9月頃を境に減少傾向にある。これを反映して、運転者数全体としては平成21年9月に減少に転じて以降、平成24年10月までの38ヶ月間のうち34ヶ月がマイナスとなっており、減少基調による推移となっている。



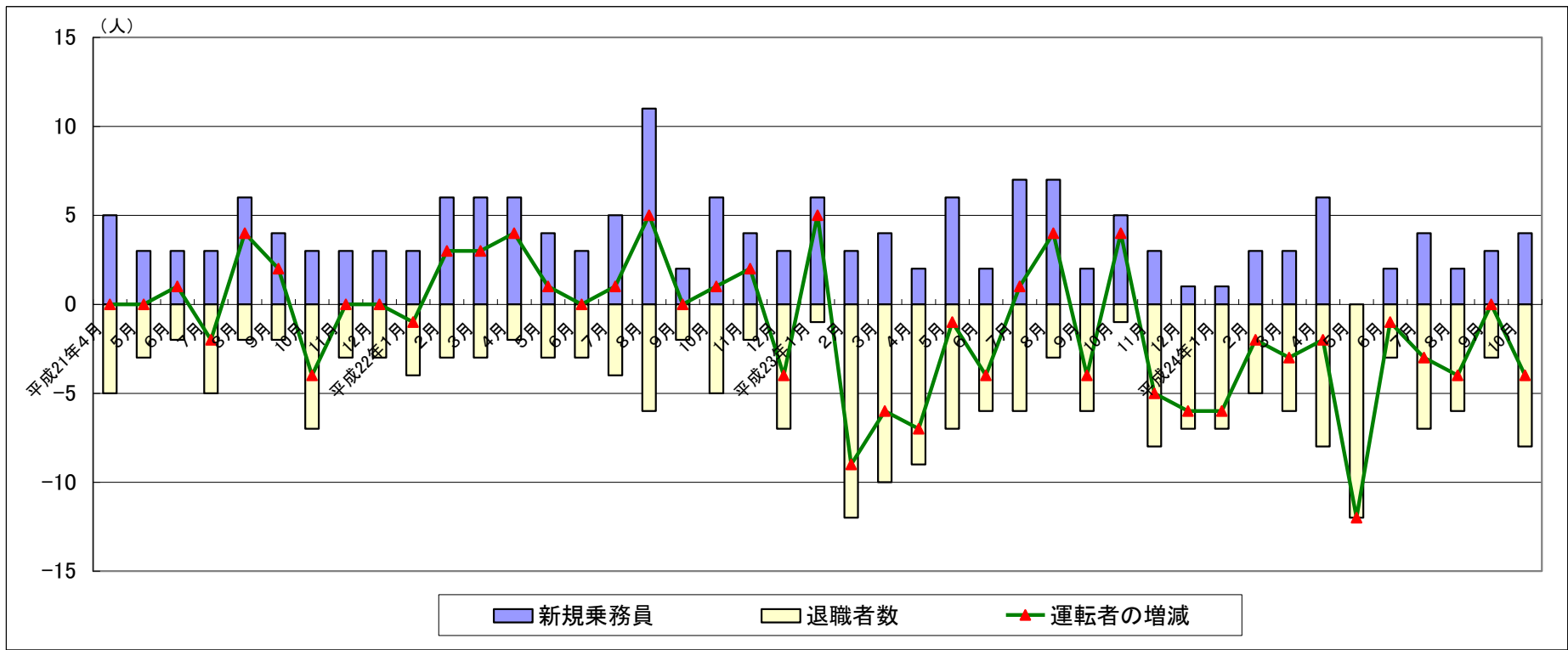
3. タクシー運転者の最近の状況(新規・退職) (南多摩交通圏)

南多摩交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、月別の退職者数が漸増傾向にある一方で、新規乗務員の数は概ね漸減傾向にある。これにより、運転者数全体としては平成21年12月に減少に転じて以降、平成24年10月までの35ヶ月間のうち31ヶ月がマイナスとなっており、減少基調による推移となっている。

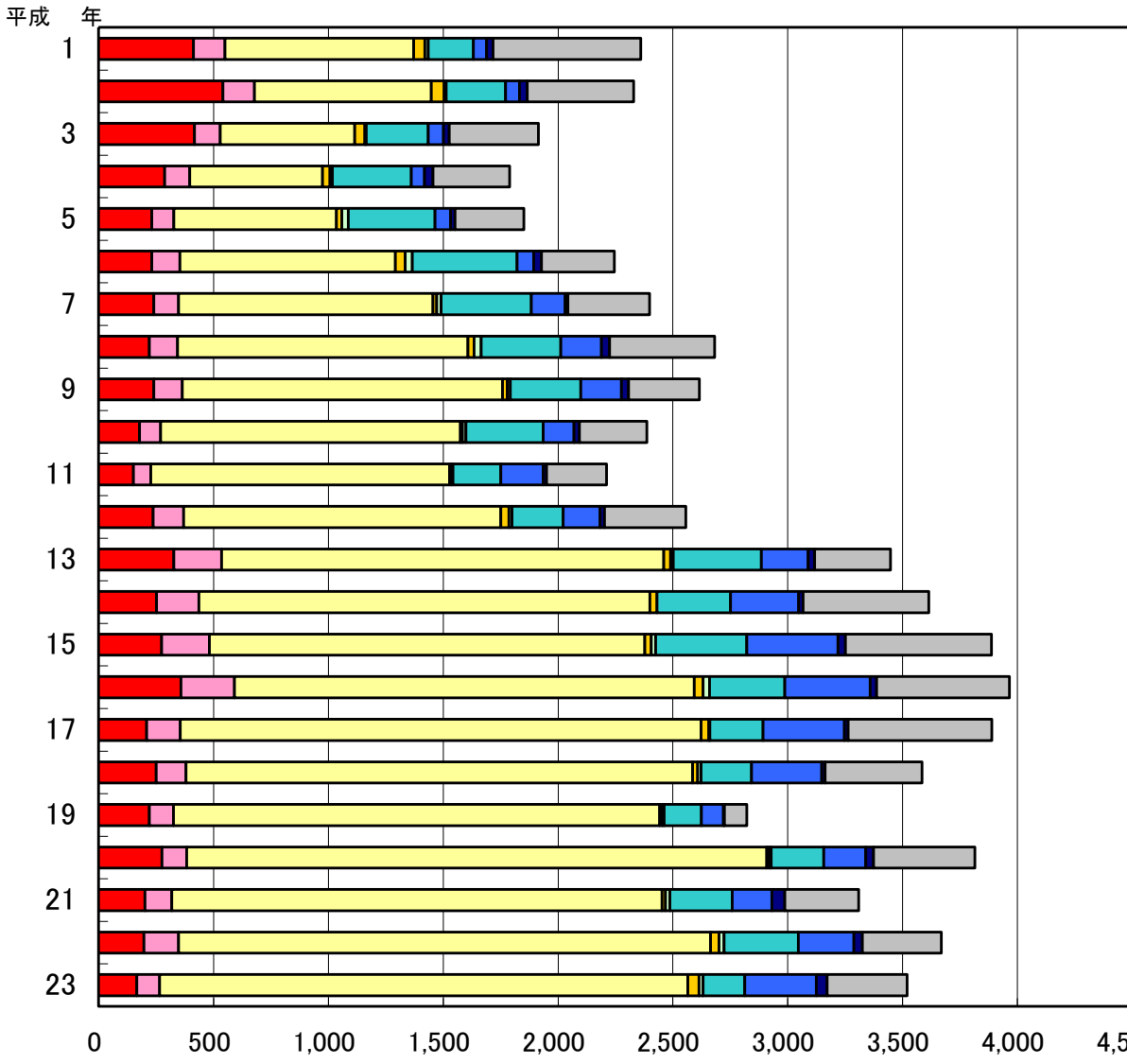


3. タクシー運転者の最近の状況（新規・退職）（西多摩交通圏）

西多摩交通圏においてはタクシー運転者の総数が他交通圏と比して少ないことから、僅かな変動でも大きく振れる傾向がある。こうしたなかで西多摩交通圏におけるタクシー運転者の最近の状況をみると、全般的には増減を繰り返しながら、平成23年11月以降は一貫して減少基調での推移となっている。



4. 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。



東京タクシーセンター調べ

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

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】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
顧客満足度調査の実施と改善状況の把握	事業者、法人協会等、個人協会	短期	→2012年7月25日から31日の5日間、タクシー乗り場および無線タクシーをご利用のお客を対象とし、アンケート用紙 10,000枚を配布し、後日郵送による回答方法で、利用者の利用状況・利用動向・満足度と評価を掌握する目的で調査を実施。結果については、小冊子にまとめ11月初旬、協会加盟の各事業者・関連各方面に配布し、今後の施策に活かしていくこととしている。	→個人タクシー利用者感謝の日PR活動において、応募ハガキの中に顧客満足度調査を加え、12月1日より3週間、136,000枚の調査用紙を車内配付し実施。9,929人から回答を得、特に5,671人からご意見・ご要望をご記入いただいたので内容を種類別に集計し、調査結果を各団体に周知し、今後の施策に反映させる。
サービス提供レベルに関するモニター調査の実施・活用	事業者、法人協会等、個人協会	短期	→タクシーの接客接遇の基本である「挨拶(返事)」、「道順の確認」、「降車時の挨拶とお礼」を確実に励行するため、車内に装着しているハガキ(エコーカード)に該当箇所をチェックしてお客様より投函していただくエコーカードシステムも、平成6年12月15日から継続して実施中。]結果については、年度毎に「エコーカード関係報告書」として取りまとめ会員各社および関係方面へ配布し乗務員指導およびサービス改善の資料として活用している。また、エコーカードに加え、タクシー利用者が携帯端末(QRコード)から手軽にアンケートに回答することが出来るモバイルアンケートシステムを、平成23年7月より運用してより多くの利用者のご意見を活用できるよう図っている。	→携帯端末から手軽に回答でき、リアルタイムに自動集計できるモバイルアンケートシステムを8月下旬から導入し、活用している。
サービス向上のための教育・研修の充実	事業者、個人協会	短期		→平成22年5月以降開催の期限更新者対象の事業者研修会において接客対応に関する項目を加え、専門のインストラクター(キャプラン株式会社)による接客対応研修を実施している。平成24年度からは、高齢事業者に対しては別メニューとして、事故対策機構の講師による高齢者の事故防止講習と医療機関の講師による事故防止のための健康管理講習を追加することとした。また、平成23年度より、ロールプレイング手法による接客マナー・コンテストを新たに実施し、資質向上を図っている。
短距離、ワンメーターを歓迎する運転者教育及び気軽な利用を呼びかける利用者へのPR	事業者、法人協会等、個人協会	短期	→短距離、ワンメーターを歓迎するステッカー作成予定	→短距離客歓迎ステッカー「ちょっとそこまで はい どうぞ」を12月1日より車両後部ドアに貼付し、短距離でもお客様が気兼ねなく利用できるようPRを行っている。標語については団体事務所にポスターを掲出し事業者から募集をして決定する等の啓蒙を図った。特定地域として再指定されたことに伴い、色違いのステッカーに差し替え、気持ちを新たに引き続き実施することとした。
デジタル式GPS-AVMの導入とそれを活用した効率的配車	事業者	短・中期	→特別武三地区の無線装着車両については、全車デジタル式GPS-AVM無線を装着、無線配車の効率化を進め、平均配車受付時間の短縮や顧客情報の文字送信など、きめ細やかなサービスの提供を実施している。	→無線車については全車デジタル式GPS-AVMの無線機を装着、システムの特性を生かし、注文場所の登録を強化し、受注から配車が完了するまでの大幅な時間短縮を図り効率的配車を実施している。

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

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(つづき)】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
早朝予約の積極受注の推進	事業者、個人協会	短期		→羽田空港や成田空港への利用案内等を記載した切取型PRチラシやQRコードで無線配車の電話番号の読取りができる車内貼付PRステッカーを作成するとともに、ホームページ上でも配車センターの案内を掲出し早朝予約に対応している。 また、あらかじめ予約注文が受けられるよう規定を改定し対応している。
ランク評価制に基づく車体表示の徹底	事業者、法人協会等	短期	→各事業者に対してランク評価ステッカーの車体貼付を徹底するように指示	
マスターズ制度の充実及び参加の促進	事業者、個人協会	短期		→参加率の向上に努め、平成24年10月1日現在では87.5%の参加率まで増加している。今後は更なる参加率の向上を図るとともに、マスター評価と事業者の質が直結させるため、マスター事業者にはスキルアップ研修を義務付けすることとし、スキルアップ研修支援用DVDを作成して教材として活用している。
優良運転者推薦制度の促進	事業者、個人協会	短期		→優良タクシー乗り場の新設時等、入構条件をその都度周知するほか、優良な事業者について大臣表彰、運輸局長表彰、運輸支局長表彰、タクシーセンター表彰、全個協表彰、当協会協会長表彰の推薦促進を図っている。

【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
新たな地理教育制度の導入	タクセン、法人協会等、事業者	短期	→研修の充実等について検討中	
地理モニター制度の導入	個人協会	短期		→地理モニター調査員151名を12月に委嘱し、新たな道路、橋、施設名や名称変更のあった施設名等の情報提供を随時受け、教育広報委員会において精査のうえ、協会報やホームページに掲載周知することにより地理知識の充実を図っている。
条件に応じたタクシーを検索出来るWEBサイトの開設	法人協会等	中期	→現在、既に各無線センター等のホームページから検索可能であるが、更に充実に向け検討	
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	タクセン、JR、自治体、法人協会等	中期	→ユニバーサルタクシー車両の使用が確立、乗降方法等が判明次第、検討の予定	

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

②安全性の維持・向上

【特定事業】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
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	事業者	短・中期		→実際に起きた事故やヒヤリハットと言われる映像を既存事業者対象講習会、新規加入者研修会、再発事故防止講習会等で公開し事故原因の検証や再発防止に活用し事故防止を図っている。 また、ドライブレコーダー購入に際して補助を行っている。
セーフティドライバーコンテストへの参加	事業者	短期		→平成23年度は161組805名で参加しており、毎年、達成率が上昇している。今年度以降も引き続き参加していく。
事故防止コンテストの導入	事業者、個人協会	短期	→警視庁主催のドライバーコンテストに対して全会員企業からの参加を徹底	→交通共済協組から提供を受けているデータに基づき、年間の事故発生率(事故件数/事業者数)の低い上位数団体を表彰する制度について理事会承認を得て平成22年度より事故防止対策の一環として導入している。
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	法人協会等、タクシー事業者	短・中期	→緊急地震速報の発令時の対応については乗務員教育をケースごとに継続して行う。また、東日本大震災では、専用波によるタクシー無線は通信が確保されることが証明された。電源が断たれた場合に備え無線基地局では自家発電設備の設置を考えていく必要がある。発生後の災害情報や状況に即した行動等、最低限の指示をタクシー無線で行い旅客の安全、乗務員の安全の確保を図る。	

【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
スピード抑止の装置に関する検討	法人協会等	中期	→タクシーメーターに組み込まれた速度警報装置を活用するよう、乗務員指導を行った	
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	法人協会等、個人協会	短期	→二輪車のライダーから見た二輪車とタクシーの事故防止を訴えるポスター及びチラシを作成し、二輪車普及協会の都内500店舗に二輪車販売店及び都内44カ所の自動車教習所に配布して二輪車ライダーにタクシーとの事故防止を呼びかけた また、6月24日には警視庁主催の二輪車事故防止対策会議(関係28団体が出席)に出席し、各団体がやっている二輪車事故防止対策について伺った 高速道路交通機動隊及び首都高速道路機動隊の事故多発地点マップを東協協及び交通共済のポスターとして活用することの承認を頂き、作成、全社に発送した	→関連団体と協力し二輪車ライダーからタクシーとの事故防止を訴えるポスター及びチラシを作成し二輪車販売店や自動車教習所に掲げたい事故防止を呼び掛けるとともに、警視庁主催の二輪車事故防止会議に出席し、各団体がやっている二輪車事故防止対策を伺う機会も得た。高速道路交通機動隊及び首都高速道路作成の事故多発地点マップをポスターとして活用することの承認をいただき東協協と共同で作成、団体に配布した。 また、春秋の交通安全運動及び12月繁忙期には各乗り場でシートベルト着用PR及び調査を実施した。警視庁主催の高年齢事業者対象のシルバータクシードライバー交通安全教室にも参加し安全運転の重要性を再認識した。
ASV(先進安全自動車)の実用化に向けての情報収集	法人協会等	短期	→関東運輸局自動車技術安全部長に調整を頂き、平成22年10月15日の午後には日産先進技術開発センターに向き、ASVの講義とドライビングシミュレータ試乗を実施した	

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

③環境問題への貢献

【特定事業】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
アイドリングストップ運動の推進	事業者	短・中期		→営業車両に「エコドライブ推進中」ステッカーを貼付するとともに団体事務所にはポスターを掲出し意識の高揚を図った。また、運転日報にエコドライブ10か条やエコドライブに係る点検項目を記載し確実に実行するよう指導している。

【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
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	法人協会等、個人協会	短期	→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。	→低公害車乗り場設置検討会に参加し、新たに設置された新丸ビル前のEV・HVタクシー乗り場に対象事業者が積極的に入構するよう周知を図っている。

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

④交通問題、都市問題の改善

【特定事業】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
主要なタクシー乗り場等の街頭指導の推進	事業者、法人協会等、個人協会	短期	→銀座乗禁地区や六本木等で特別街頭指導を実施、7月末には夏季繁忙期における特別街頭指導も実施	→従来に引き続き、街頭営業適正化特別委員会並びに同推進指導員による街頭指導を実施。現場での排除指導から違反者の特定に力点を移し、デジタルビデオカメラを導入活用するとともに、指導規程、特定地域の営業ルール等の規程を全面改定し、大幅に罰則を強化して再発を防止することにより適正化を推進している。
タクシー乗り場及び周辺における美化の推進	事業者、法人協会等、タクセン、個人協会	短期	→上野駅正面口タクシー乗り場の環境美化運動への参加 羽田空港の待機所及び乗り場の環境美化運動への参加	→団体役員車両に「美化清掃運動実施中」ステッカーを貼付、ホウキやチリトリを携帯しタクシー乗り場等の美化を推進。団体職員も契約顧客のビル周辺や隣接タクシー乗り場の清掃を実施中。また、タクシーセンターが実施する環境美化運動に参加して清掃活動を実施しているが、平成24年度からは協会としても独自に個人タクシー環境美化運動として毎月タクシー乗り場周辺の清掃活動を実施している。

【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
ショットガン方式の導入	事業者、法人協会等、個人協会、タクセン、自治体、警視庁、JR	短・中期	→平成22年7月に国分寺駅で導入	→東京都が実施した銀座1号乗り場のショットガン方式実証実験に協力し参画したが、今後の本格的実施に向けて協力していく。
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	法人協会等、個人協会、タクセン、自治体、運輸局、警視庁、JR	短・中期	→銀座1号乗り場の優良タクシー乗り場化についてタクシーセンターに要請文送付 吉祥寺駅タクシー乗り場への入構自主ルール「吉祥寺ルール」を武蔵野市、武蔵野警察署等の関係機関と協議の上策定、実施	→今後検討の予定
タクシープールの整備	事業者、法人協会等、個人協会、タクセン、JR、自治体	短・中期	→新宿駅南口地区基盤整備による施設内のタクシープールの運用方法に関する協議会へ参画	→新宿駅南口地区基盤整備による施設内のタクシープールの運用方法等に関する協議会に参画している。
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	事業者、法人協会等、個人協会、タクセン、自治体	短期	→検討中	→各自治体や警察署等が実施する交通渋滞対策会議に参画するとともに、取り決められた規制やルールについての周知徹底並びに街頭指導にあたっている。
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	事業者、法人協会等	中期	→今後検討の予定	

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

⑤ 総合交通ネットワークの一員としての機能の向上

【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
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	法人協会等、JR	短・中期	→今後検討の予定	
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	法人協会等、運輸局	中期	→平成21年より、各市区町村が主宰する地域公共交通会議等へ参画。平成24年度(平成24年4月～11月)は、特別武三地区で12会議・多摩地区では3会議に参画している。	

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

⑥観光立国実現に向けての取り組み

【特定事業】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
外国語指差しシートの作成、携行と車体表示	事業者、法人協会等、個人協会	短期	→外国語指差しシートは、タクシーセンター等関連各方面と共同作成し、全車車内に携行を指示するとともに、タクシーセンターで管理者講習会で実施。車両には「WELCOME ABOARD!」のステッカーを貼付している。	→当協会、東旅協、タクシーセンター等と共同作成し、車内携帯するとともに、活用方法についてタクシーセンターの地区別団体責任者講習会を受講した団体責任者が団体における講習会を開催。受講修了事業者の営業車両には「WELCOME ABOARD!」ステッカーを貼付した。

【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
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	法人協会等、個人協会	短期	→今後検討の予定	→「指差し外国語シート」の活用方法については、団体責任者がタクシーセンターの地区別団体責任者講習会を受講したうえで、団体毎の講習会の講師として指導説明し、受講修了事業者の営業車両には「WELCOME ABOARD!」ステッカーを貼付し外国人のタクシー利用を推進している。
羽田空港国際化へ対応した乗り場の運営	法人協会等、個人協会、タクセン	短期	→新国際線地区タクシー乗り場における定額運賃の円滑な実施のためのマニュアルの作成及び平成24年4月23日から国際線タクシー乗り場が「定額運賃専用乗り場」として運用開始した。	→タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会において決定された運営方法を各団体へ周知するとともに積極的な入構についても推進している。また、羽田空港定額運賃の取扱要領を作成し円滑な実施について周知を図った。平成24年4月23日から国際線タクシー乗り場が「定額運賃専用乗り場」として運用開始されることに伴い、適正運営確保のための周知を図った。
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	法人協会等、個人協会、自治体	短・中期	→東京都内において、タクシー事業者および東京の観光に係わる者が連携し、観光に関する人材育成や観光地における社会基盤の整備などを推進することにより東京の観光振興とタクシー事業の活性化を図る目的で協議会が、平成24年6月に設置された。協議会の事務局は、東旅協内に置くものとし、今年度は第一回を6月1日、第二回を7月5日、第三回を11月18日に開催した。	→東京観光タクシー推進協議会に参画し、今後の推進に向けて協力していく。

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

⑦防災・防犯対策への貢献

【特定事業】

特定事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
都市における防災への協力	事業者	短・中期	→大地震などの災害が発生した際、タクシーは現場の第一目撃者になることもあるため、タクシー車両を「防災レポート車」、乗務員をレポーターとして選任登録をして、被害現場の生の状況を東京都災害対策本部およびマスメディアを通じ提供することを目的で発足されました。平成24年3月現在、レポート車70両とレポーター279名が選任され活動を継続している。	→当協会は東京都の防災対策に指定地方公共機関として参画するとともに、団体にはAEDを備え付けているところもあり、万一の時には多くの人間が使用できるよう定期的に役職員研修も行われている。関東自動車無線協会による非常通信訓練へも継続的に参画し、タクシー無線や携帯電話による通報・連絡体制を採っている。
都市における防犯への協力	事業者	短・中期	→タクシーの業務特性を活かし、警察と連携をとって「タックン防犯情報システム」を平成21年8月5日からスタートしています。仕組みは、タクシー搭載のドライブレコーダーで捉えた映像を、事件などの犯罪捜査に役立て、またタクシーが走りながら「常に街を見ている」効果によって、犯罪抑止に貢献しようとするもので協力を行っている。平成18年4月からは、犯罪に巻き込まれやすい「こども達」の安全を確保するため「タクシーこども110番」のステッカーを車体に貼って取り組みを実施している。	→業界として東京タクシー防犯協会に参画し、防犯仕切板や車内防犯カメラ装着を推進するとともに、警視庁名の入った「防犯カメラ作動中」及び「防犯システム搭載車」ステッカーを全車両に貼付し防犯に努めた。また、車内防犯カメラの映像については、規定に基づき警察へ提出するなど犯人逮捕に貢献した。団体では公共交通機関として客席内が外部から見えにくい可視光線透過率の低いガラスは規定で禁止し車内の犯罪を未然に防ぐとともに、お客様が安心して乗車していただける措置もとっている。「タクシーこども110番」ステッカーを全車両貼付を徹底し地域の安全にも協力している。

5. 協会(法人・個人)での取り組み状況

⑧事業経営の活性化、効率化

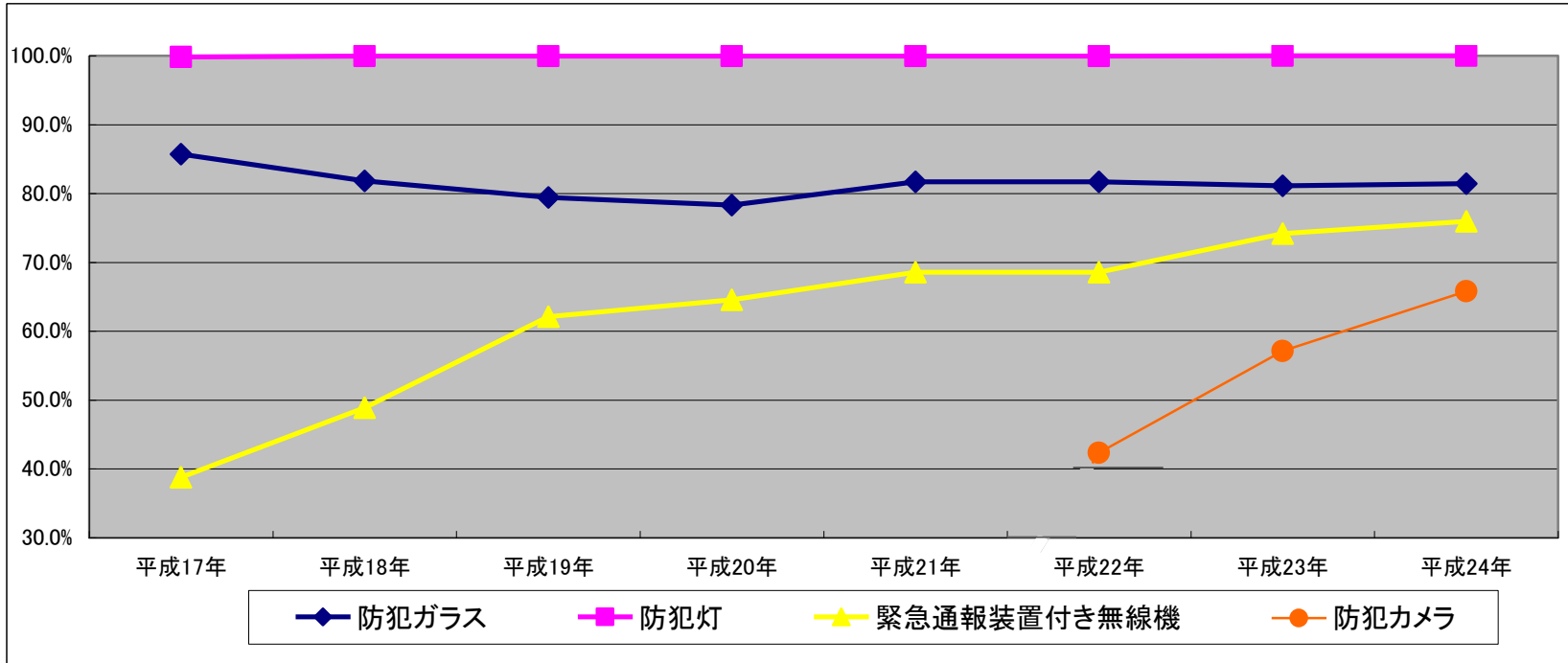
【その他事業】

その他事業	実施主体	実施時期	法人協会等の対応	個人協会の対応
市場調査、マーケティング等による需給構造分析	法人協会等	短期	→今年度中にコンサルティング会社に調査依頼検討中	
ニューサービスに関する要望受付窓口の設置	法人協会等	短期	→今後検討の予定	

6. 防犯資器材の設置状況

(単位:台)

	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	平成24年
総車両数	32,973	31,225	34,596	34,950	33,113	33,113	28,595	28,849
防犯ガラス	28,258	25,553	27,479	27,366	27,048	27,048	23,190	23,489
防犯灯	32,915	31,216	34,577	34,942	33,105	33,105	28,590	28,849
緊急通報装置付き無線機	12,785	15,263	21,490	22,557	22,702	22,702	21,216	21,914
防犯カメラ	—	—	—	—	—	14,011	16,335	18,986



注)ハイヤー、福祉車両は除く

資料: 東京タクシー防犯協力会

7. ドライブレコーダー、デジタルタコグラフの導入状況

ドライブレコーダーは特別区・武三交通圏においては既に約93%、多摩地区においても約93%の装着率となっている。

一方、デジタルタコグラフについては、東京都下全体で約80%のデジタル化率となっている。

地区別／種別	ドライブレコーダー (車外専用)	ドライブレコーダー (防犯カメラ一体式)	計	装着率	デジタルタコグラフ	デジタル化率
特別区・武三交通圏	17,042	6,377	23,419	92.7%	22,933	80.2%
多摩地区	1,962	953	2,915	93.4%		
計	19,004	7,330	26,334	92.8%		

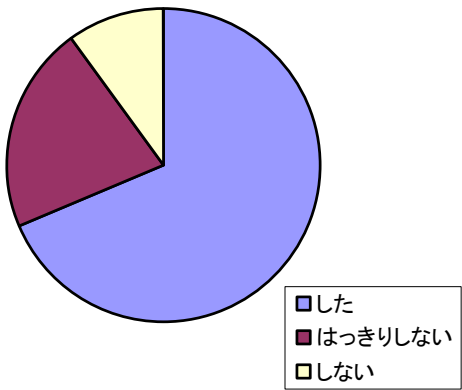
- 注) 1. 本調査は、平成24年4月1日現在の協会会員事業者398社が保有するタクシー車両を基に集計したデータである。
2. 装着率(%)の数値は、各地区別の合計車両数を基礎として算出したものである。

8. 協会(法人・個人)による顧客満足度調査について

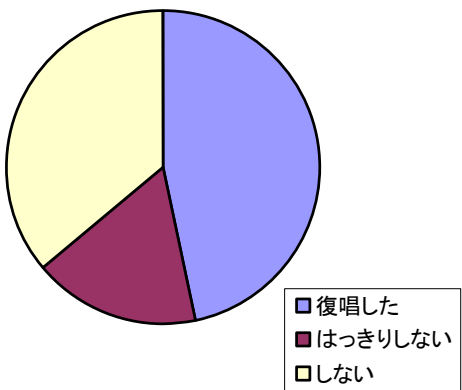
①法人協会による顧客満足度調査(モバイルアンケート調査結果より)

法人協会では平成23年7月より車内に貼付したQRコードを用いたモバイルアンケート調査を実施している。9月までの3ヶ月間で回答のあった110件の内容は以下の通りである。

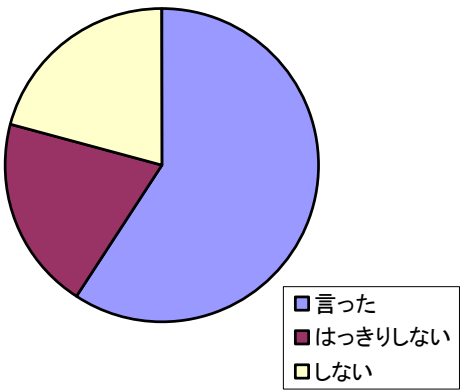
1. 行先についての返事



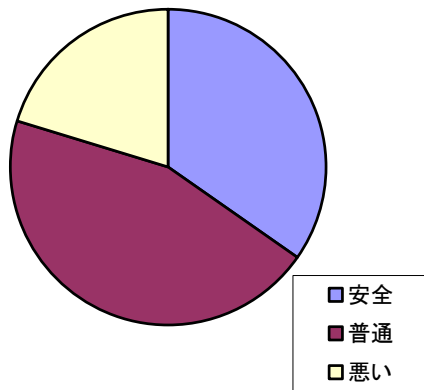
2. 道順の確認



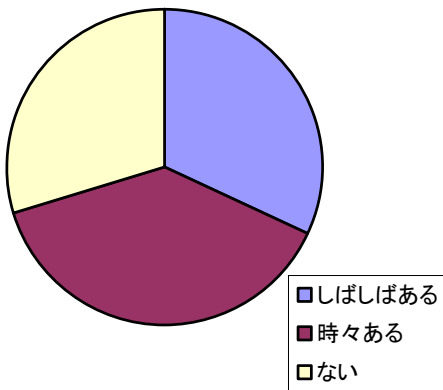
3. 降車時のお礼



4. 安全運転について



5. 空車の滞留による迷惑



資料: 東旅協調べ

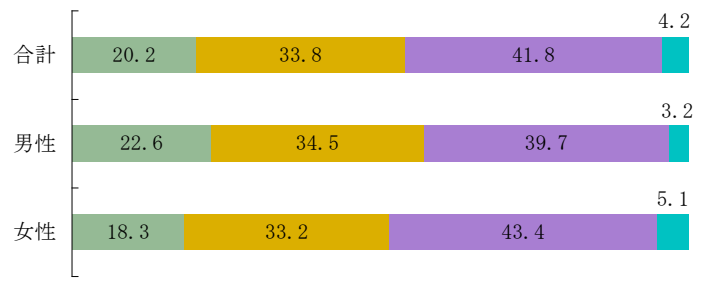
※ 個人協会については、データの蓄積が少ないため未掲載

8. 協会(法人・個人)による顧客満足度調査について

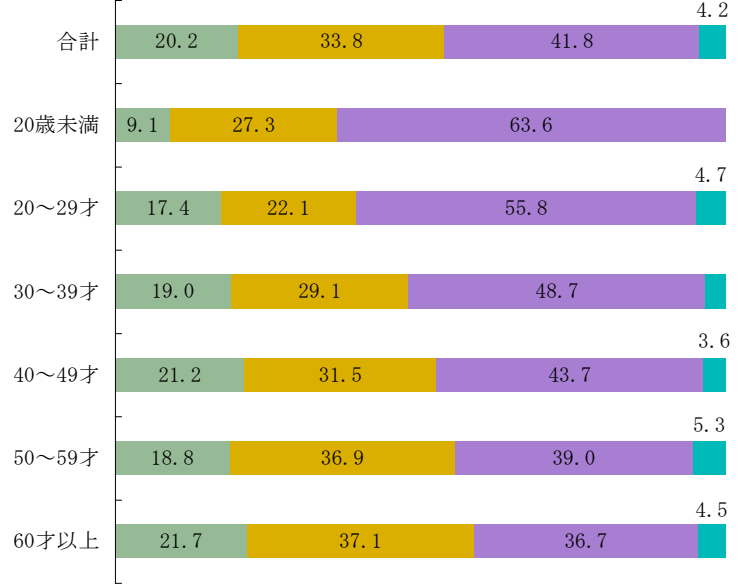
①法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成24年10月実施)結果より)

Q: 現在、『優良タクシー運転者乗り場』が東京駅丸の内北口、新橋駅東口、新宿駅西口地下、渋谷駅西口、上野駅正面口、池袋駅西口、銀座乗禁地区に設置されていますが、ご利用したことがありますか？

【男女別傾向】

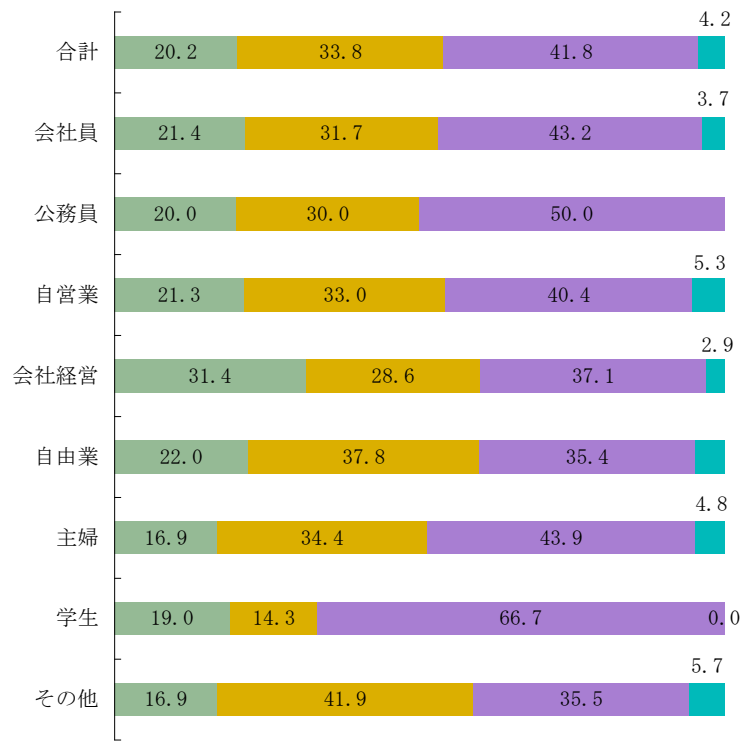


【年齢別傾向】



【職業別傾向】

(単位: %)



■ある ■ない ■知らない ■無回答

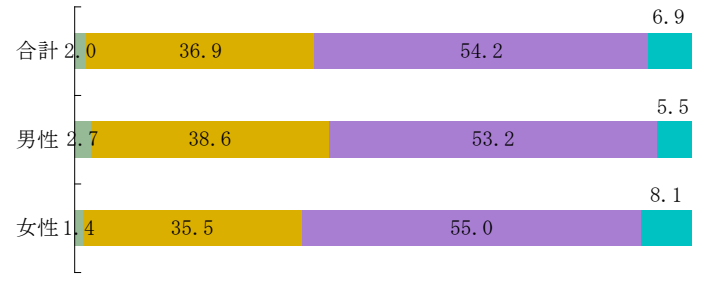
資料: 東旅協調べ

8. 協会(法人・個人)による顧客満足度調査について

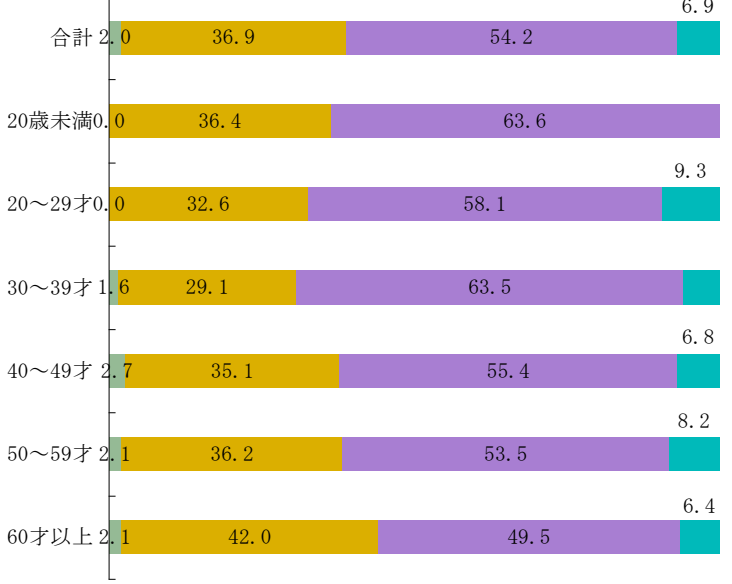
①法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成24年10月実施)結果より)

Q:平成23年10月には東京駅丸の内ビル前に『EV(電気)・HV(電気とガソリンの併用)乗り場』を開設いたしました。ご利用したことがありますか？

【男女別傾向】

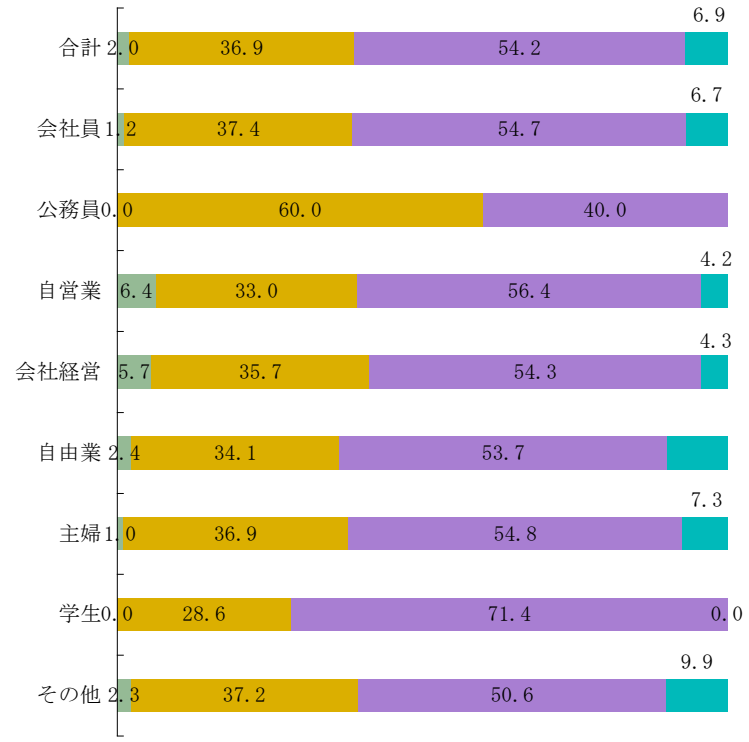


【年齢別傾向】



【職業別傾向】

(単位:%)



■ある ■ない ■知らない ■無回答

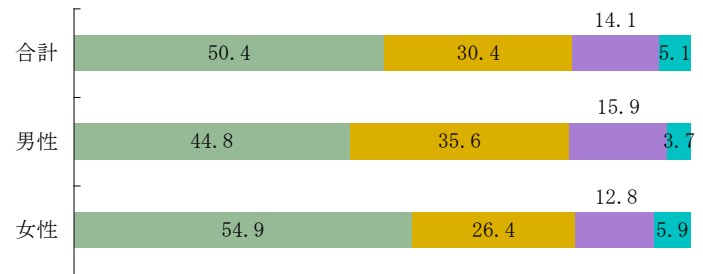
資料: 東旅協調べ

8. 協会(法人・個人)による顧客満足度調査について

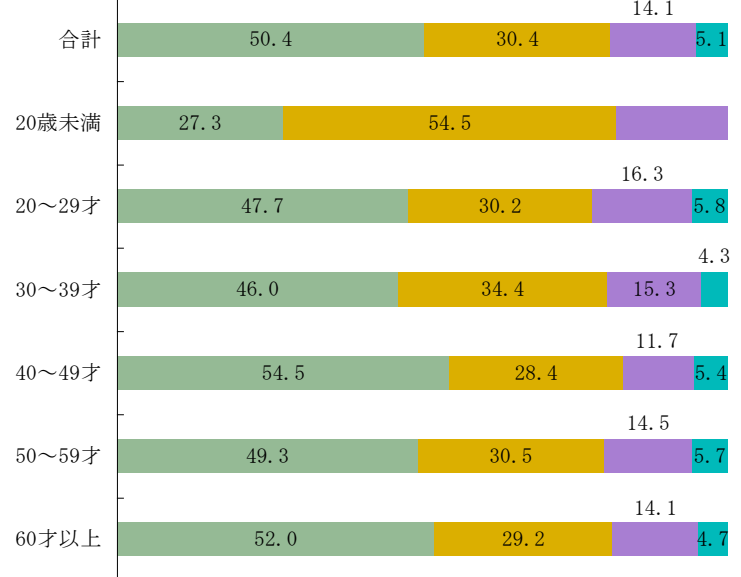
①法人協会による顧客満足度調査(1万人アンケート調査(平成24年10月実施)結果より)

Q: 今後の高齢化社会の進展、また身体障害者の方々にも利用可能(車椅子のまま乗車可能)で、なおかつ一般利用客も乗車可能な、いわゆるユニバーサルデザインタクシー(UDタクシー)が今後、増加すると思いますが利用機会がありましたら、ご乗車しますか？

【男女別傾向】

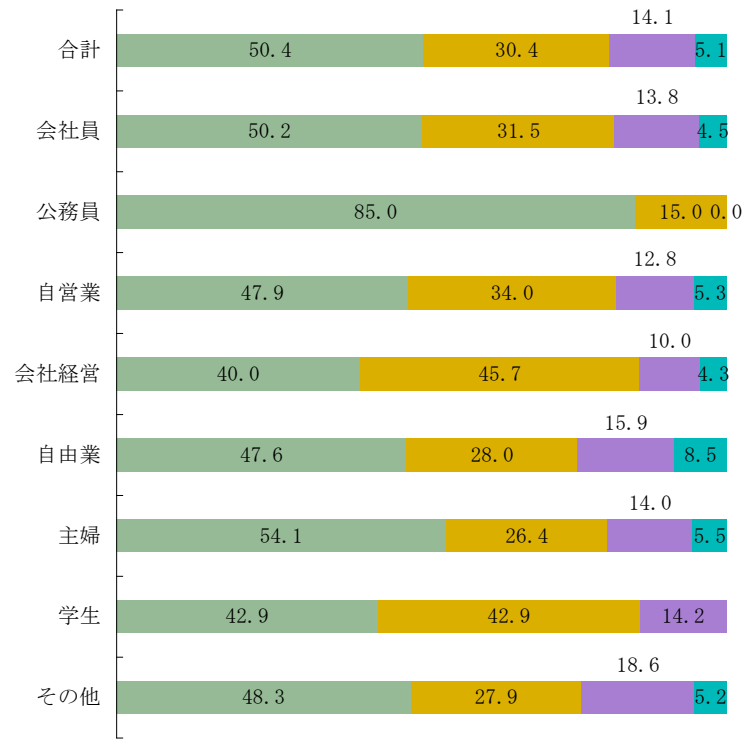


【年齢別傾向】



【職業別傾向】

(単位: %)



■ 利用する ■ 特にしない ■ その他 ■ 無回答

資料: 東旅協調べ