

関自旅二第1321号
平成27年12月25日

東京都南多摩交通圏タクシー準特定地域協議会
会長 太田 和博 殿

関東運輸局長 濱 勝俊



特定地域の指定について

南多摩交通圏については、別添「特定地域の指定基準等について（平成27年1月30日公示。以下「指定基準」という。）」に基づき該当状況を確認したところ、別添2のとおり指定基準（1.（6）を除く。）に適合しているため、御協議会において特定地域の指定を希望する場合においては、平成28年3月末日までに御協議会において同意を得た上で、その旨を別添3の報告様式例を参考に報告していただきますようお願い致します。

また、特定地域の指定に関する議論を行うにあたっては、特定地域に指定された場合の法的効果に鑑み、利用者の意向を十分に踏まえた上で議論を行っていただくよう併せてお願い致します。

なお、利用者の意向の把握等に関する方法については、追ってご連絡申し上げます。



(別添2)

国自旅第295号

平成27年12月25日

関東運輸局長 殿

自動車局長

特定地域の指定について

現在準特定地域に指定している営業区域について、「特定地域の指定等について（平成27年1月30日国自旅第305号。以下「指定基準」という。）」に基づき該当状況を確認したところ、下記の営業区域について指定基準（1.（6）を除く。）に適合している状況である。

については、貴職から該当する交通圏の準特定地域協議会会長に対してその旨を伝えるとともに、特定地域の指定を希望する協議会がある場合においては、平成28年3月末日までに報告されたい。

また、特定地域に指定された場合における法的効果に鑑み、当該協議会において、利用者の意向を十分に踏まえた上で特定地域の指定に関する議論が行われるよう、適時適切に助言・協力等をされたい。

なお、利用者の意向の把握等に関する方法については、追って連絡する。

記

指定基準（1.（6）を除く。）に適合する営業区域

東京都 南多摩交通圏

千葉県 京葉交通圏、東葛交通圏、千葉交通圏

埼玉県 県南中央交通圏

栃木県 宇都宮交通圏



(別添)

公 示

特定地域の指定基準等について

特定地域及び準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（平成21年法律第64号）第3条に規定する特定地域の指定基準等について、下記のとおり公示する。

平成27年1月30日

関東運輸局長 又野 己知

記

1. 特定地域の指定

国土交通大臣は、直近年度末現在のタクシー車両数が適正車両数の上限値を上回っている準特定地域のうち、次の（1）から（6）のいずれにも該当する営業区域を特定地域として指定するものとする。ただし、日車營收が平成13年度と比較して増加している営業区域については指定しないものとする。

（1）実働実車率が平成13年度と比較して10%以上減少していること。

（2）次の①又は②のいずれかに該当すること。

① 当該営業区域内の営業所に配置するタクシー車両の台数の合計のうち、タクシー事業に係る営業収支率が100%を下回る事業者が当該営業区域内の営業所に配置するタクシー車両の台数の合計が占める割合（以下「赤字事業者車両数シェア」という。）が1/2以上であること。

② 赤字事業者車両数シェアが1/3以上であって、前年度と比較して赤字事業者車両数シェアが10ポイント以上増加していること。

（3）人口30万人以上の都市を含む営業区域であること。

（4）総実車キロが前年度と比較して5%以上増加していないこと。

（5）次の①から③のいずれかに該当すること。

① 日車營收又は日車実車キロが平成13年度と比較して10%以上減少していること。

② 当該営業区域における走行100万キロ当たりの法令違反件数の直近5年間の平均値が、全国における走行100万キロ当たりの法令違反件数の直近5年間の平均値を上回っていること。

- ③ 当該営業区域における走行100万キロ当たりの事故発生件数の直近5年間の平均値が、全国における走行100万キロ当たりの事故発生件数の直近5年間の平均値を上回っていること。

(6) 当該営業区域における協議会の同意があること。

2. 指定期間等

1. の指定は、原則として毎年1月1日を目途に3年を超えない範囲で期間を定めて指定するものとし、指定の延長は原則として1回に限って行うことができるものとする。ただし、指定期間中であっても、1. に掲げる基準に該当しなくなった場合（指定からの期間が2年未満の場合を除く。）、国土交通大臣は指定の解除を行うものとする。

また、指定を解除する営業区域又は指定の延長を行わない営業区域にあっては、原則として準特定地域として指定するものとする。

なお、当該指定及び指定の解除は告示により行う。

3. 指定等のための各種指標の把握等

指定等に当たっては各年度ごとの旅客自動車運送事業等報告規則（昭和39年3月31日運輸省令第21号）に基づく法人事業者の事業実績報告等を用いるものとし、地方運輸局は、毎年度の各営業区域ごとの数値を原則として7月30日までにとりまとめ、本省に報告するものとする。

附 則

- 1 本通達は、平成27年1月30日から施行する。
- 2 平成25年度の各種指標に基づく特定地域の指定については、本則2. に定める期日にかかわらず、指定するものとする。

【関東運輸局管内の各営業区域毎における指定基準への適合状況】

1. 南多摩交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 45.5% (H26) 39.8% (減少率) 12.5%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 60.4% (H26) 51.8% (収支差) ▲8.5ポイント

(3) 人口要件

八王子市 約57万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 37,852,749km (H26) 36,582,853km (増加率) ▲3.4%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 45,397円 (H26) 41,729円 (減少率) 8.1%

日車実車キロ (H13) 116.5km (H26) 97.8km (減少率) 16.1%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(南多摩交通圏) 0.0000件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(南多摩交通圏) 8.501件 (全国平均) 7.607件

2. 京葉交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 44.3% (H26) 37.9% (減少率) 14.5%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 51.6% (H26) 54.1% (収支差) 2.5ポイント

(3) 人口要件

船橋市 約62万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 39,281,032km (H26) 38,411,134km (増加率) ▲2.2%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 38,407円 (H26) 35,038円 (減少率) 8.8%

日車実車キロ (H13) 103.0km (H26) 86.0km (減少率) 16.5%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(京葉交通圏) 0.0395件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(京葉交通圏) 8.107件 (全国平均) 7.607件

3. 東葛交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 42.1% (H26) 35.3% (減少率) 16.1%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 70.5% (H26) 51.1% (収支差) ▲19.4ポイント

(3) 人口要件

松戸市 約48万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 26,007,888km (H26) 25,216,893km (増加率) ▲3.0%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 36,531円 (H26) 34,175円 (減少率) 6.4%

日車実車キロ (H13) 96.0km (H26) 81.4km (減少率) 15.2%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(東葛交通圏) 0.0314件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(東葛交通圏) 7.572件 (全国平均) 7.607件

4. 千葉交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 35.3% (H26) 28.6% (減少率) 19.0%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 68.2% (H26) 59.9% (収支差) ▲8.2ポイント

(3) 人口要件

千葉市 約96万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 23,530,074km (H26) 22,423,412km (増加率) ▲4.7%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 30,787円 (H26) 28,456円 (減少率) 7.6%

日車実車キロ (H13) 82.3km (H26) 68.9km (減少率) 16.3%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(千葉交通圏) 0.0932件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(千葉交通圏) 7.607件 (全国平均) 7.607件

5. 県南中央交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 39.8% (H26) 35.6% (減少率) 10.6%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 61.3% (H26) 65.6% (収支差) 4.3ポイント

(3) 人口要件

さいたま市 約125万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 56,206,086km (H26) 54,510,155km (増加率) ▲3.0%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 33,634円 (H26) 32,864円 (減少率) 2.3%

日車実車キロ (H13) 86.7km (H26) 78.8km (減少率) 9.1%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(県南中央交通圏) 0.0763件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(県南中央交通圏) 5.131件 (全国平均) 7.607件

6. 宇都宮交通圏

(1) 実働実車率の要件

(H13) 42.0% (H26) 30.7% (減少率) 27.0%

(2) 赤字車両数シェアの要件

(H25) 80.1% (H26) 67.2% (収支差) ▲12.9ポイント

(3) 人口要件

宇都宮市 約51万人

(4) 総実車キロの要件

(H25) 15,084,681km (H26) 14,029,333km (増加率) ▲7.0%

(5) ① 日車営収又は日車実車キロの要件

日車営収 (H13) 28,870円 (H26) 27,684円 (減少率) 4.1%

日車実車キロ (H13) 79.8km (H26) 71.5km (減少率) 10.4%

(5) ② 法令違反の発生状況の要件

(宇都宮交通圏) 0.0134件 (全国平均) 0.0511件

(5) ③ 事故の発生状況の要件

(宇都宮交通圏) 5.733件 (全国平均) 7.607件

※ 上記括弧付き番号は、別添「特定地域の指定等について（平成27年1月30日公示）」

1. の括弧付き番号を付しています。

(別添3)

平成 年 月 日

国土交通大臣 殿
(関東運輸局長経由)

〇〇〇〇協議会
会長 〇〇 〇〇

特定地域の指定に関する決議について(報告)

平成 年 月 日に協議会を開催し、特定地域の指定に関する議論を行った結果、特定地域の指定に同意する(同意しない)との結論に至りましたので報告致します。

南多摩交通圏内でタクシーを利用される方々への

タクシーに関するアンケート調査

平成28年3月

一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会

調査方法

- 目的 東京都南多摩交通圏内で、タクシーをご利用される方々に南多摩交通圏のタクシーサービス向上のため、利用状況・満足度と評価・これからのタクシーへのご意見やご要望を把握することを目的としております。
なお、アンケートの結果は、今後のタクシー事業の適正化、活性化を図る際には参考としていきたいと考えております。

- 調査方法 (1) 当協会ホームページにアンケートを掲載し、インターネットにより回答を行う方法。

 (2) アンケート用紙を直接配布し、後日郵送にて回答をお願いする方法。
 2, 500枚を配布。

- 調査期間 (1) ホームページ掲載 2016年1月22日～2月18日
 (2) アンケート用紙配布 2016年2月4日～2月18日

- 調査地域 東京都南多摩交通圏内(八王子市・日野市・多摩市・稲城市及び町田市)

- 回答者数 556人

回答者属性

※回答者総数は556人。但し、年齢・性別・職業・居住地について未記入のものがあり、属性の集計は、以下の結果となっております。

1. 年代別

年代	八王子		日野		多摩		稲城		町田		その他		計	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
10歳代	1	0.4%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	1	0.9%	4	0.7%
20歳代	19	8.2%	3	9.1%	3	4.1%	0	0.0%	3	3.4%	16	15.0%	44	8.2%
30歳代	21	9.1%	3	9.1%	7	9.5%	0	0.0%	7	8.0%	19	17.8%	57	10.6%
40歳代	60	26.0%	7	21.2%	16	21.6%	3	50.0%	30	34.1%	24	22.4%	140	26.0%
50歳代	52	22.5%	9	27.3%	19	25.7%	3	50.0%	17	19.3%	22	20.6%	122	22.6%
60歳代	44	19.0%	5	15.2%	14	18.9%	0	0.0%	16	18.2%	17	15.9%	96	17.8%
70歳代	20	8.7%	3	9.1%	12	16.2%	0	0.0%	4	4.5%	5	4.7%	44	8.2%
80歳代	13	5.6%	2	6.1%	3	4.1%	0	0.0%	8	9.1%	3	2.8%	29	5.4%
90歳代	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.3%	0	0.0%	3	0.6%
計	231	100%	33	100%	74	100%	6	100%	88	100%	107	100%	539	100%

2. 男女別

年代	八王子		日野		多摩		稲城		町田		その他		計	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
男	139	59.4%	21	63.6%	29	39.2%	2	33.3%	44	49.4%	64	59.3%	299	55.0%
女	95	40.6%	12	36.4%	45	60.8%	4	66.7%	45	50.6%	44	40.7%	245	45.0%
計	234	100%	33	100%	74	100%	6	100%	89	100%	108	100%	544	100%

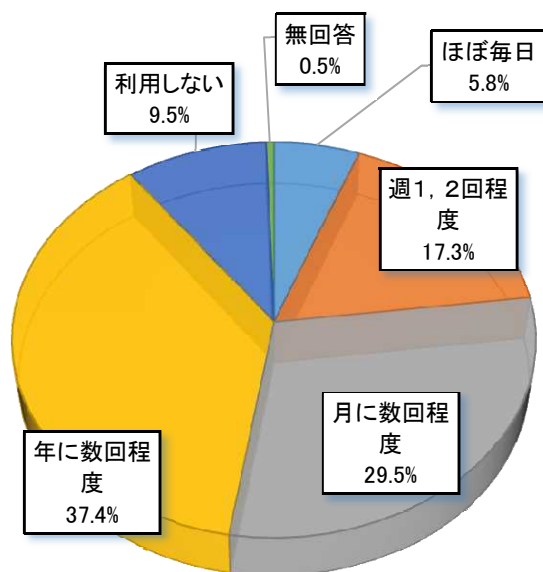
3. 職業別

年代	八王子		日野		多摩		稲城		町田		その他		計	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
会社員	100	42.6%	11	33.3%	33	44.6%	1	16.7%	44	49.4%	63	61.2%	252	46.7%
公務員	40	17.0%	7	21.2%	6	8.1%	4	66.7%	10	11.2%	15	14.6%	82	15.2%
自営業	9	3.8%	1	3.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.1%	2	1.9%	14	2.6%
主婦	22	9.4%	2	6.1%	11	14.9%	1	16.7%	8	9.0%	3	2.9%	47	8.7%
学生	3	1.3%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	1.9%	7	1.3%
その他	24	10.2%	2	6.1%	9	12.2%	0	0.0%	8	9.0%	4	3.9%	47	8.7%
無職	29	12.3%	9	27.3%	13	17.6%	0	0.0%	14	15.7%	9	8.7%	74	13.7%
無回答	8	3.4%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	3	3.4%	5	4.9%	17	3.1%
計	235	100%	33	100%	74	100%	6	100%	89	100%	103	100%	540	100%

問1 タクシーを利用しますか

回答対象者556人(うち無回答3人)

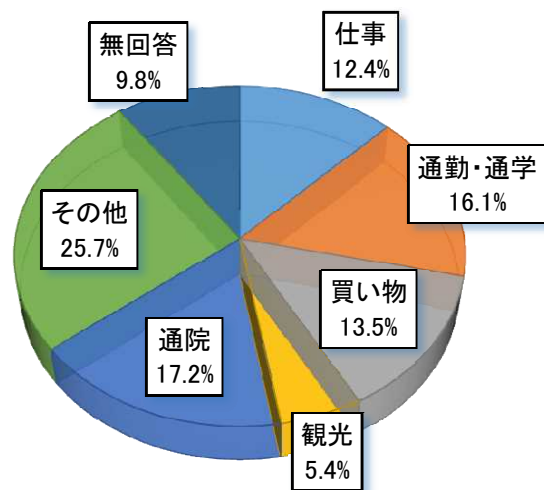
選択肢	回答	回答数	割合
1	ほぼ毎日	32	5.8%
2	週1, 2回程度	96	17.3%
3	月に数回程度	164	29.5%
4	年に数回程度	208	37.4%
5	利用しない	53	9.5%
6	無回答	3	0.5%
計		556	100.0%



問2 主にどのような場合にタクシーを利用しますか

回答対象者556人(うち無回答64人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	仕事	81	12.4%
2	通勤・通学	105	16.1%
3	買い物	88	13.5%
4	観光	35	5.4%
5	通院	112	17.2%
6	その他	168	25.7%
7	無回答	64	9.8%
計		653	100.0%

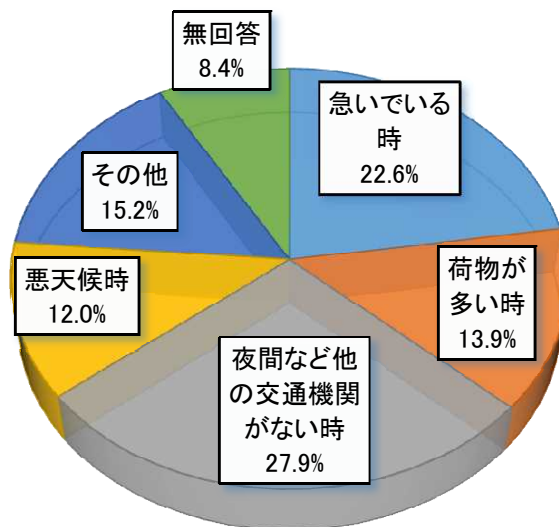


※「7 その他」と回答した主な意見は別掲

問3 主にどのような状況でにタクシーを利用しますか(複数選択可)

回答対象者556人(うち無回答64人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	急いでいる時	172	22.6%
2	荷物が多い時	106	13.9%
3	夜間など他の交通機関がない時	212	27.9%
4	悪天候時	91	12.0%
5	その他	116	15.2%
6	無回答	64	8.4%
計		761	100.0%

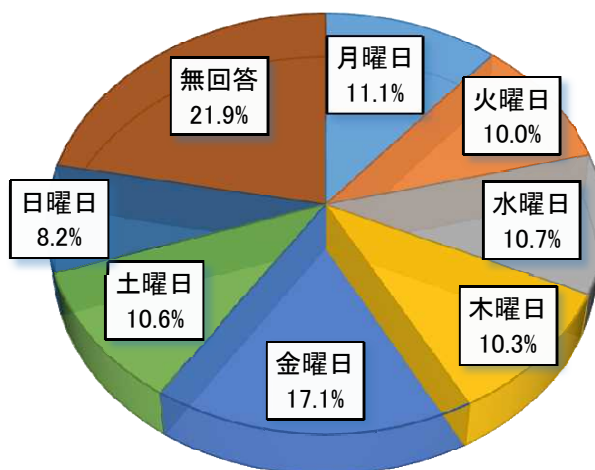


※「5 その他」と回答した主な意見は別掲

問4 よく利用する曜日・時間を教えて下さい(複数選択可)

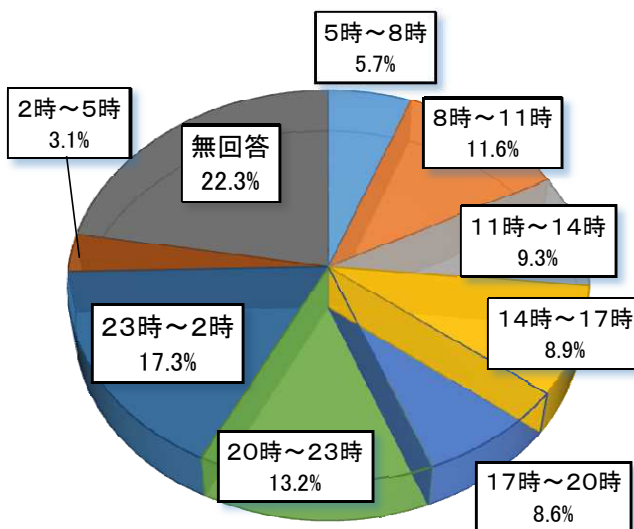
回答対象者556人(うち無回答237人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	月曜日	120	11.1%
2	火曜日	108	10.0%
3	水曜日	116	10.7%
4	木曜日	111	10.3%
5	金曜日	185	17.1%
6	土曜日	114	10.6%
7	日曜日	89	8.2%
8	無回答	237	21.9%
計		1,080	100.0%



回答対象者556人(うち無回答165人)

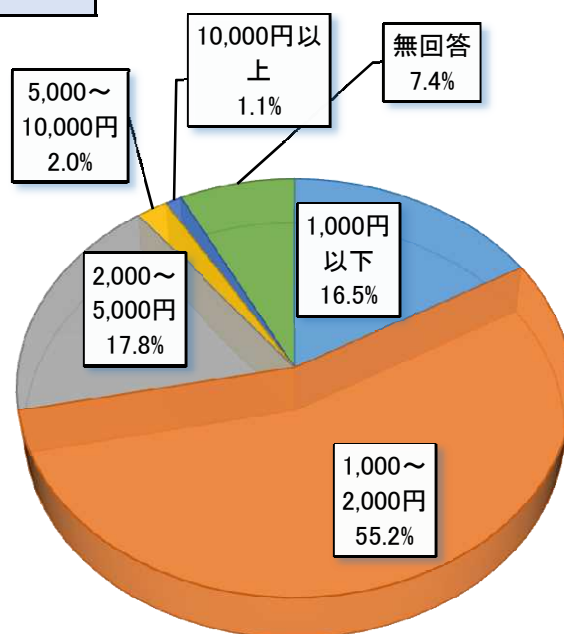
選択肢	回答	回答数	割合
1	5時～8時	42	5.7%
2	8時～11時	86	11.6%
3	11時～14時	69	9.3%
4	14時～17時	66	8.9%
5	17時～20時	64	8.6%
6	20時～23時	98	13.2%
7	23時～2時	128	17.3%
8	2時～5時	23	3.1%
9	無回答	165	22.3%
計		741	100.0%



問5 よく利用する金額はどれくらいですか

回答対象者556人(うち無回答41人)

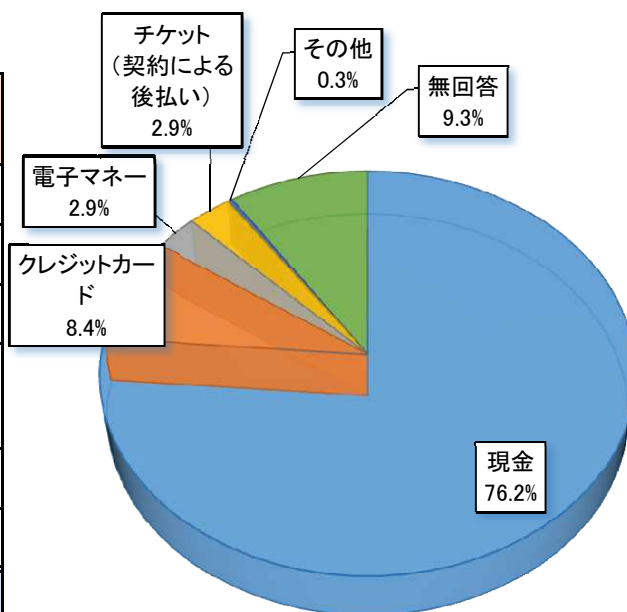
選択肢	回答	回答数	割合
1	1,000円以下	92	16.5%
2	1,000～2,000円	307	55.2%
3	2,000～5,000円	99	17.8%
4	5,000～10,000円	11	2.0%
5	10,000円以上	6	1.1%
6	無回答	41	7.4%
計		556	100.0%



問6 主にどのような方法で運賃を支払いますか

回答対象者556人(うち無回答55人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	現金	452	76.2%
2	クレジットカード	50	8.4%
3	電子マネー	17	2.9%
4	チケット (契約による後払い)	17	2.9%
5	その他	2	0.3%
6	無回答	55	9.3%
計		593	100.0%

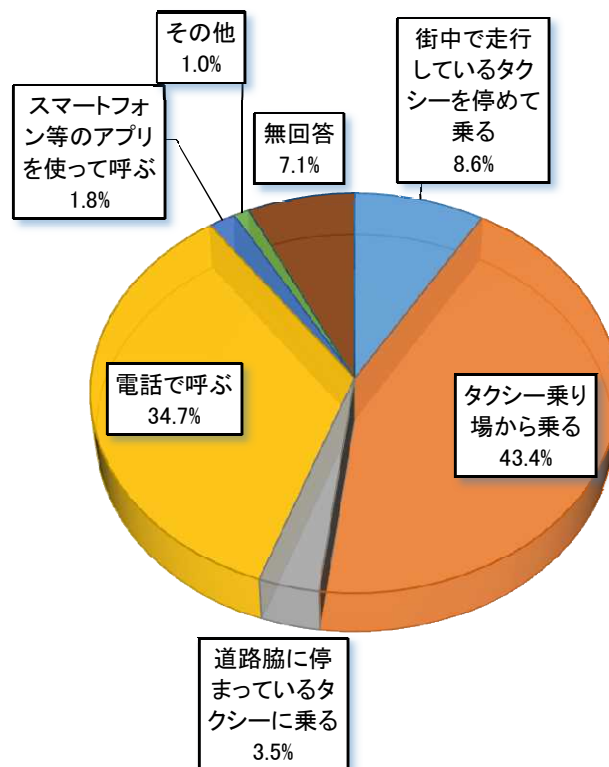


※「5 その他」と回答した主な意見は別掲

問7 どのような方法でタクシーを利用しますか(複数選択可)

回答対象者556人(うち無回答55人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	街中で走行しているタクシーを停めて乗る	67	8.6%
2	タクシー乗り場から乗る	338	43.4%
3	道路脇に停まっているタクシーに乗る	27	3.5%
4	電話で呼ぶ	270	34.7%
5	スマートフォン等のアプリを使って呼ぶ	14	1.8%
6	その他	8	1.0%
7	無回答	55	7.1%
計		779	100.0%

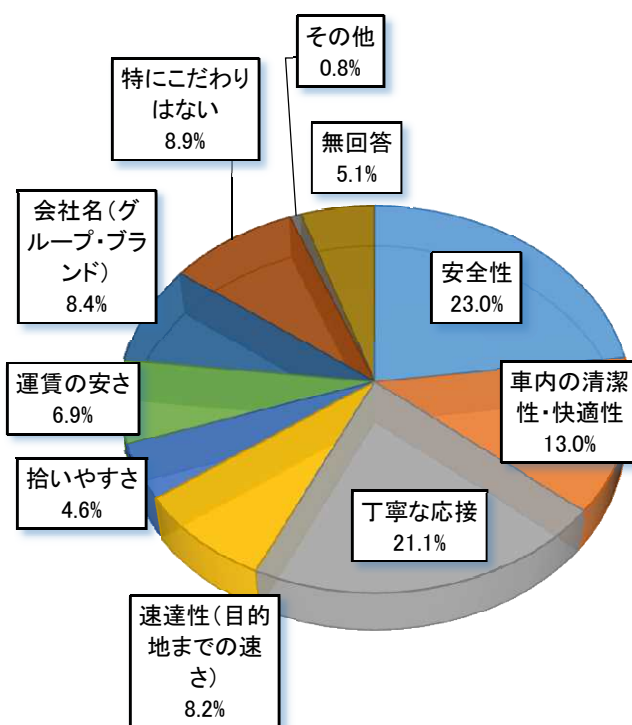


※「6 その他」と回答した主な意見は別掲

問8 タクシーを利用する際に重視する点はどのようなことですか。(複数選択可)

回答対象者556人(うち無回答58人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	安全性	262	23.0%
2	車内の清潔性・快適性	148	13.0%
3	丁寧な応接	241	21.1%
4	速達性(目的地までの速さ)	93	8.2%
5	拾いやすさ	53	4.6%
6	運賃の安さ	79	6.9%
7	会社名(グループ・ブランド)	96	8.4%
8	特にこだわりはない	102	8.9%
9	その他	9	0.8%
10	無回答	58	5.1%
計		1,141	100.0%

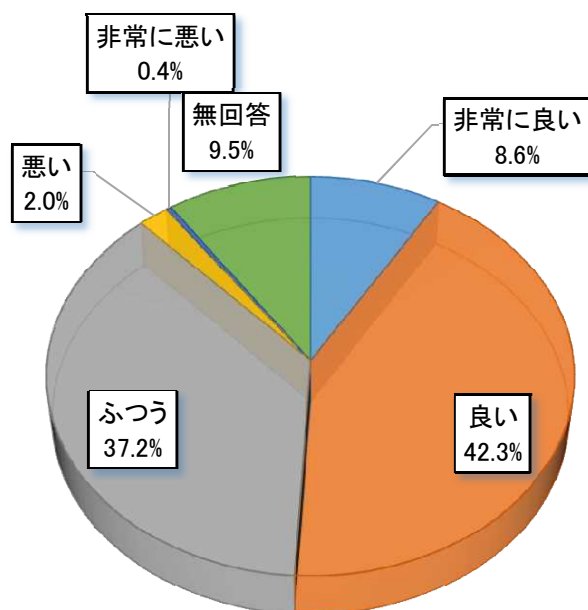


※「9 その他」と回答した主な意見は別掲

問9 普段ご利用になるタクシーのサービス水準(安全性、快適性、接客態度など)について
どのように感じますか

回答対象者556人(うち無回答53人)

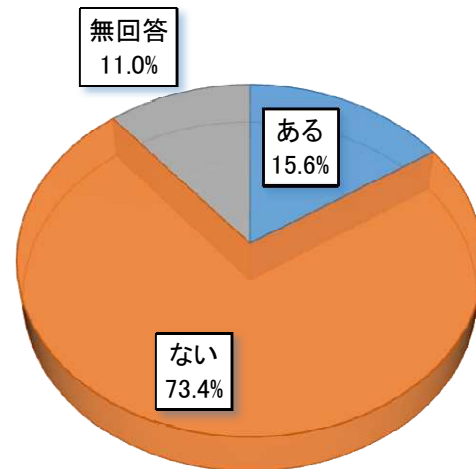
選択肢	回答	回答数	割合
1	非常に良い	48	8.6%
2	良い	235	42.3%
3	ふつう	207	37.2%
4	悪い	11	2.0%
5	非常に悪い	2	0.4%
6	無回答	53	9.5%
計		556	100.0%



問10 タクシー乗車中に事故の危険を感じたことはありますか

回答対象者556人(うち無回答61人)

回答		回答数	割合
選択肢			
1	ある	87	15.6%
2	ない	408	73.4%
3	無回答	61	11.0%
計		556	100.0%



前問10において「1. ある」を選択された方は、どのような場合に危険を感じましたか

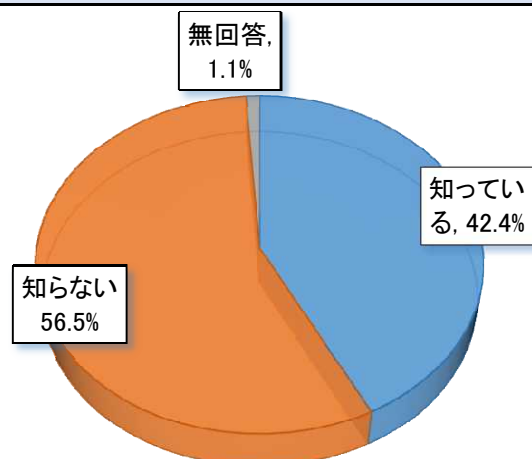
(主な意見を抜粋)

- 細い道や住宅街でスピードを出し過ぎる。
- ドア開放時に、他の車両に接触する事故があった事から。
- 運転手さんがウトウトしていて、左ぎりぎりを走っていた時。かなり壁ぎりぎりだった。
- 右折や左折の曲がり角で、自転車や歩行者と接触しそうになった時。
- 高齢者ドライバー。
- 車両の整備不良。
- 女性ドライバーで一時停止せずに進行して危険だと思った。
- 雪の多い日にタイヤが滑ってしまった時。
- 赤信号無視。
- 路地からの急な飛び出し。
- 直進・カーブで速度が速い。
- 黄色信号で加速して通過する。横断歩道に歩行者がいても止まらない。
- 対向車線はみ出し。
- 一時停止場所でブレーキをかけ、速度は落とすが停止しない。
- 歩行者や自転車をあおる。
- 小さい子供を乗せているのに、急ブレーキをかけたり怖いなと思います。
- 居眠り運転、乱暴な運転を高速道路でされた。
- 高速道路の入口でETCゲートが上がらず、急ブレーキを踏まれた。
- 停止中に脇見していて、クリープ現象で前の車にぶつかりそうになった。
- 目的地まで行くのに、何度もエンストしたこと。
- 後部座席にお客さんを乗せている意識がない我が道を行くハンドルさばき。
- 急発進や急停車したり 交通量の多い道路で追い抜きや割り込み運転をしたとき。

問11 タクシー運転手の平均年収が、全産業での平均を大きく下回っていることをご存じですか（参考：平成26年度 全産業536万円 タクシー運転手302万円）

回答対象者556人（うち無回答6人）

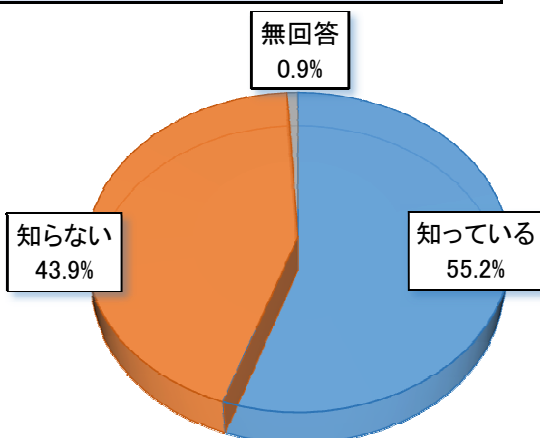
選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	236	42.4%
2	知らない	314	56.5%
3	無回答	6	1.1%
計		556	100.0%



問12 タクシー運転手の労働環境（賃金が歩合制であることなど）をご存じですか

回答対象者556人（うち無回答5人）

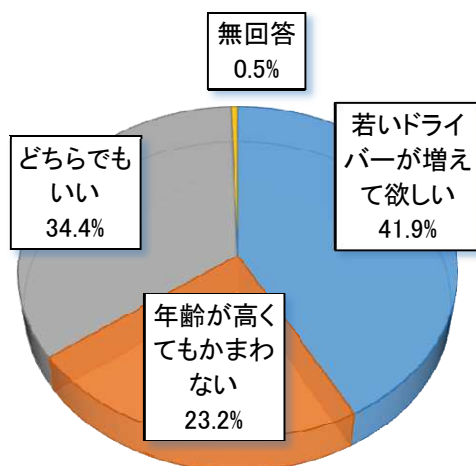
選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	307	55.2%
2	知らない	244	43.9%
3	無回答	5	0.9%
計		556	100.0%



問13 タクシー運転手の平均年齢が現在58.7才であることについてどう思いますか

回答対象者556人（うち無回答3人）

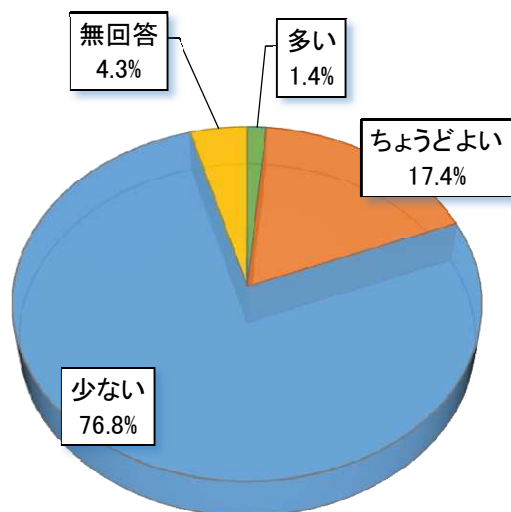
選択肢	回答	回答数	割合
1	若いドライバーが増えて欲しい	233	41.9%
2	年齢が高くてかまわない	129	23.2%
3	どちらでもいい	191	34.4%
4	無回答	3	0.5%
計		556	100.0%



問14 タクシー運転手の女性比率が2.5%（平成26年度）であることについて、どのように感じますか

回答対象者556人（うち無回答24人）

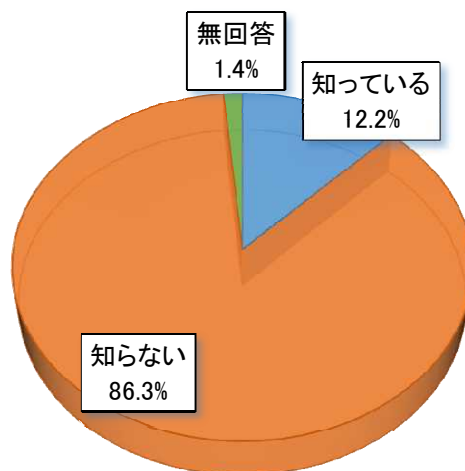
選択肢	回答	回答数	割合
1	多い	8	1.4%
2	ちょうどよい	97	17.4%
3	少ない	427	76.8%
4	無回答	24	4.3%
計		556	100.0%



問15 全国のタクシー会社の6割以上が赤字経営であることはご存じですか
（参考：平成26年度の赤字比率64%）

回答対象者556人（うち無回答8人）

選択肢	回答	回答数	割合
1	知っている	68	12.2%
2	知らない	480	86.3%
3	無回答	8	1.4%
計		556	100.0%

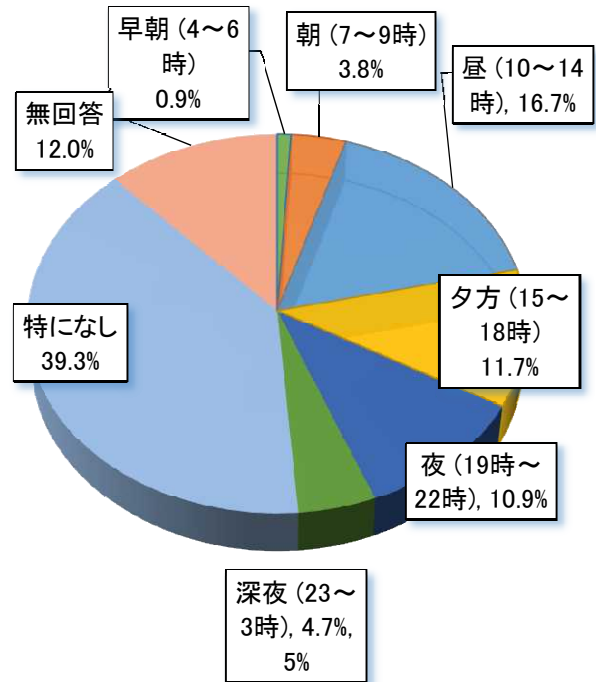


問16 主にタクシーが非常に多い、多いと感じる時間帯・場所を教えてください。

●時間帯

回答対象者556人(うち無回答76人)

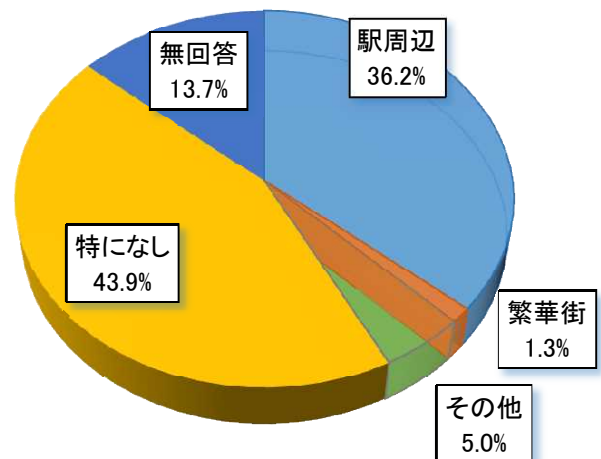
選択肢	回答	回答数	割合
1	早朝(4～6時)	6	0.9%
2	朝(7～9時)	24	3.8%
3	昼(10～14時)	106	16.7%
4	夕方(15～18時)	74	11.7%
5	夜(19時～22時)	69	10.9%
6	深夜(23～3時)	30	4.7%
7	特になし	249	39.3%
8	無回答	76	12.0%
計		634	100.0%



●場所

回答対象者556人(うち無回答76人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	駅周辺	201	36.2%
2	繁華街	7	1.3%
3	その他	28	5.0%
4	特になし	244	43.9%
5	無回答	76	13.7%
計		556	100.0%

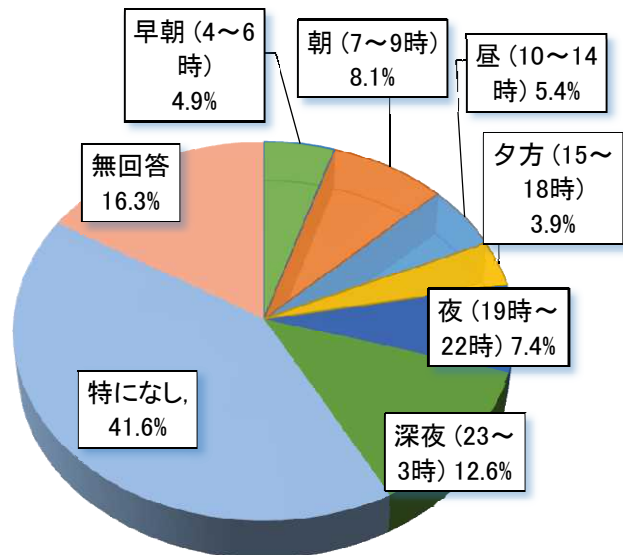


問17 主にタクシーが少ないと感じる時間帯・場所を教えてください。

●時間

回答対象者556人(うち無回答97人)

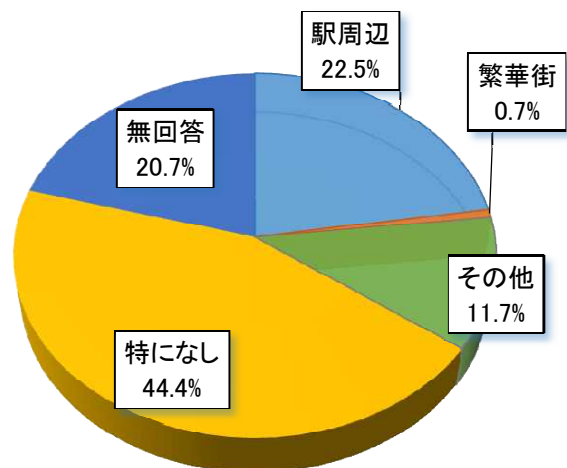
選択肢	回答	回答数	割合
1	早朝(4～6時)	29	4.9%
2	朝(7～9時)	48	8.1%
3	昼(10～14時)	32	5.4%
4	夕方(15～18時)	23	3.9%
5	夜(19時～22時)	44	7.4%
6	深夜(23～3時)	75	12.6%
4	特になし	248	41.6%
8	無回答	97	16.3%
計		596	100.0%



●場所

回答対象者556人(うち無回答115人)

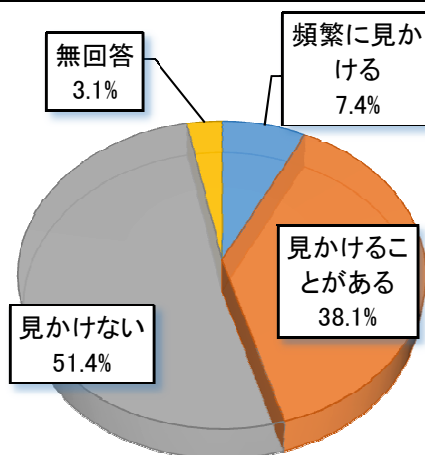
選択肢	回答	回答数	割合
1	駅周辺	125	22.5%
2	繁華街	4	0.7%
3	その他	65	11.7%
4	特になし	247	44.4%
5	無回答	115	20.7%
計		556	100.0%



問18 タクシー会社が法令違反(スピード違反、駐車違反など)をしているところを見たことがありますか

回答対象者556人(うち無回答17人)

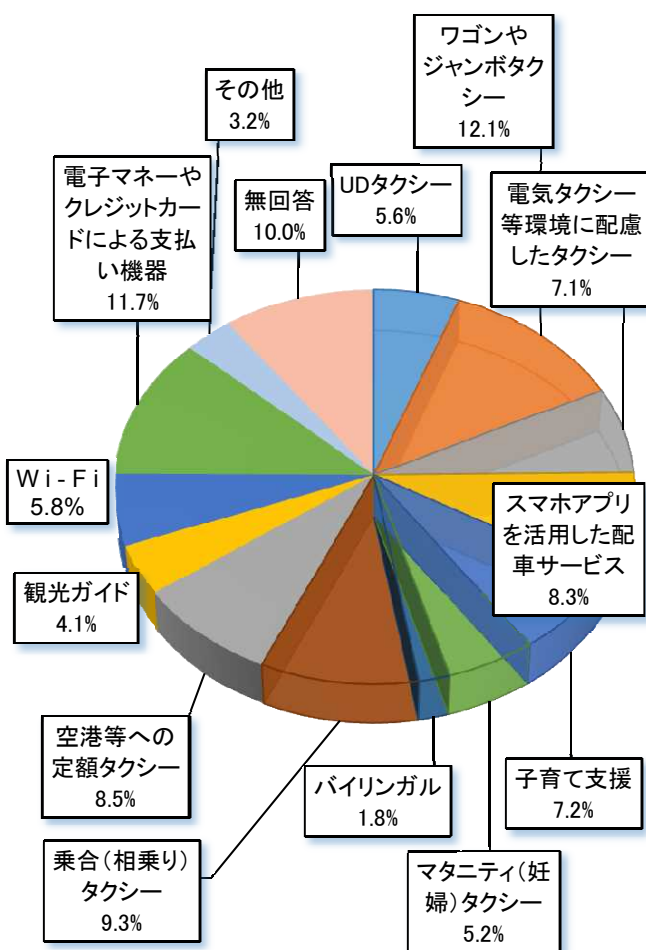
選択肢	回答	回答数	割合
1	頻繁に見かける	41	7.4%
2	見かけることがある	212	38.1%
3	見かけない	286	51.4%
4	無回答	17	3.1%
計		556	100.0%



問19 普及を望むタクシーサービスはどのようなものですか(複数選択可)

回答対象者556人(うち無回答6人)

選択肢	回答	回答数	割合
1	ユニバーサルデザインタクシー	58	5.6%
2	ワゴンタクシーやジャンボタクシー	125	12.1%
3	電気タクシー等環境に配慮したタクシー	73	7.1%
4	スマートフォンのアプリを活用した配車サービス	86	8.3%
5	子育て支援タクシー	74	7.2%
6	マタニティ(妊婦)タクシー	54	5.2%
7	バイリンガルタクシー	19	1.8%
8	乗合(相乗り)タクシー	96	9.3%
9	空港等への定額タクシー	88	8.5%
10	観光ガイドタクシー	42	4.1%
11	Wi-Fi	60	5.8%
12	電子マネーやクレジットカードによる支払い機器	121	11.7%
13	その他	33	3.2%
14	無回答	103	10.0%
計		1,032	100.0%



問20 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

(主な意見を抜粋)

- 料金(割引、ポイントなど)について
 - 高齢者が利用しやすいようにカード式などチャージして代金を支払えると1回1回支払いがなく楽に降りられる。
 - 学割。学生も荷物の多い時がよくあるので。
 - これからは低コストで通勤タクシーが有ればと思う。
 - 週に4～5回は利用しているので、お得な回数券や割引券など。
 - 呼んでもらう時の料金を下げて欲しい。(少し)
 - 定期定額。
 - 定期的に通院する人への割引、またはポイント制。
 - 高齢者割引タクシー。
 - 通勤定期のような割引のある最寄り駅までの通勤タクシー。
 - 病院への割引。介護の割引。
 - 時間単位料金。(距離メーターより割安なもの)
 - Tポイントがつく等のポイント。ポイント割引など。
 - 個人契約で、一定の時間、一ヶ月幾らというような料金設定で使えるようになると良い。(毎回道の説明が大変)
 - 500円位からの設定にしたらもっと乗る。
 - 自宅から空港とかにもう少し安い料金(5000～6000円位)で行けると嬉しいです。
 - 高齢者は病院通いが多いため、同日に複数回利用する場合、割引が少しあると助かります。(同一会社利用の場合)ポイントカードなどがあると助かります。
 - 回数を多く乗る客には、割引があると嬉しい。
 - 利用料金の値下げ。
 - 迎車料金(短距離の場合)を取らないで欲しい。
 - 料金制度の見直し。
 - バスの定時制・定額制とタクシーの利便性を融合させたシステム。
 - 新人運転者さんには、若葉マークの様なものをつけ、少し割引き制度があればいいと思う。
 - 予約、迎車料金の廃止。
 - ギフトカードの様にプレゼントが出来るタクシー券のようなものがあると良いと思います。
 - 1ヶ月1万円まで乗り放題。
 - 高齢に近くなっていますので、何かと利用頻度が多くなるかもしれません。1Km以内は、もう少し安くなると助かります。
- 料金システム(支払い方法)や配車について
 - タクシープールで、どのくらい待てば乗れるかなどの目安。
 - スマホを活用した配車サービスと乗合タクシーを組み合わせ、集合場所と行き先を入力すると、行き先が近い人たちがマッチングする。
 - 目的地への運行状況(道路の状況)を把握できる機器＝ナビ＋αです。利用者の利便性を考えて改善にて欲しい。

問20 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

- ☐ どこにタクシーがいるか、いつも地図に表示して欲しい。
- ☐ メーターがいつ上がるかわかるようにして欲しい。
- ☐ スイカSuicaのサービス。
- ☐ 運転手の指名。(同じ会社でも運転手の質が違い過ぎる)
- ☐ 雪の予報が出たら、前日から予約を受けて欲しい。
- ☐ 事前におおよその料金がわかるようにできないものか。
- ☐ 目的までの料金、時間が前もってわかれば安心。(予測値)
- ☐ 自動精算機。
- ☐ 各会社共通の乗車券。
- ☐ 冬(悪天候)でも通常と同じように利用できる。
- ☐ インターネット予約。(スマートホン含む)
- ☐ 目的地まで何分かかるか表示。(おおよそ)
- ☐ 両替機の設置。
- ☐ 同じ目的地へ行く乗合タクシー。
- ☐ 電子マネーの支払いが出来ると(PASMO等)、現金のやりとりをしなくてすむので、急いでいる時はスムーズだと思います。
- ☐ 女性ドライバーを指定出来るサービス。
- ☐ 通院日を予約登録しておく、同じドライバーさんが、決まった時間に送迎してくれる。担当運転士さんがいる契約。
- ☐ 通院用のタクシー。病院と提携出来ないか？
- ☐ 交通空白区に乗合タクシーを。
-
- ドライバー・車内サービスについて
- ☐ 小旅行等に対応したサービス。
- ☐ おしぼり。
- ☐ 買い物に付き添っていただければ助かります。
- ☐ テレビ視聴可能。
- ☐ 傘の貸し出し。
- ☐ 子供の習い事等の送迎。
- ☐ ナビに履歴を残して道案内を簡単にしたい。
- ☐ 乗車中、缶ジュースなど飲みたいとよく感じるので、車中でその程度の販売をしてもらえれば嬉しい。
- ☐ 電子マネーによる支払いの機器の普及。
- ☐ スマートホン等の充電が出来る車両。
- ☐ 会話をのぞむかのぞまないかの札を置いて欲しい。(お互いに接しやすい)
- ☐ ティッシュを置いて欲しい。
- ☐ 大きな荷物の乗り降りの際の補助。

問20 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

- 地元観光案内ビデオ。
- ドリンクサービス。
- 挨拶が少ない。1メートルのところだと、無口が多い。
- ゆっくり走るサービス。
- 後席のテレビ。
- 忘れ物をした場合、又は知らずに携帯など置き忘れた場合、連絡を取れたら自宅まで持って来てくれるサービス。
- 荷物の上げ下ろし。家の前でたっている時、左後部席に座る時、荷物を乗りやすい位置に移動させてくれる。
- 足の悪い人にはドライバーが降りてきてサポートをして欲しい。
- 運転手さんの余裕を持った走行。
なかなかタクシーがつかまらない時、何力所も電話をする場合があります。一度で済む方法はないでしょうか？各社が連携するなり、協会が指揮するなりして、コントロールセンターのようなシステムがあると良いのでは。
- 何処にタクシーがいるかわかる。
- 雪の日の朝のスムーズな配車。
- 今まで利用したタクシーの方々は感じの良い人が多かったです。明るい笑顔が欲しいです。
- 周辺の情報を知っているタクシー。例えばレストラン等。
- 2020年東京オリンピックの年に、英語が喋れるドライバーを増やして欲しい。
- TVが見れたら嬉しいです。特に空港へのタクシーはあった方がいいです。
- ナビが古いタクシーが多い！
- 地域に根付いた情報、知識の詳しいドライバー。
- 足の悪い人が車から降りて、家に辿り着くまで、諸々に荷物を家まで運んでくれたりして頂けると助かりますが……？
- 車両本体について
- いち早く水素燃料の自動車の導入を国の補助の基で実施して欲しい。
- 車いすで乗れるタクシーが増えて欲しい。
- 大きなカート荷物とかを持ったまますぐに乗車出来る車両。(ワゴンタクシー)
- 車いすで直接乗車。
- 高齢化社会に向け、車いすが積み込めるスペースや、買い物車(手押し型)も置ける場所があると嬉しい。
- 依頼人と共に大型の荷物が運べるようなワゴンタクシー(宅配便の様に梱包しないで済む荷物)。
- 運転席との仕切り。
- ペットを病院に連れて行けるようなタクシー。(ペットOKのタクシー)
- 軽自動車で運賃が安いもの。狭い道を通れるタクシー。
- 座席が回転出来ると体の不自由な方の乗降が楽になると思います。(席面に回転するマット)
- 子供専用タクシーでチャイルドシート付きだと嬉しいなと思います。
- 環境に配慮した車や設備。

問20 今後あればいいと思うサービスはどのようなものですか(自由記述)

- 客席のシートベルトを使いやすくして欲しい。探す、引っ張り出す、とても不便です。自動車メーカーの問題かもしれませんが、高速バスのシートベルトも、とても使用しづらい。
- 高級車。
- 介護支援タクシー。買い物困難者(独り暮らし高齢者等)支援タクシー等があると安心。
- その他
- 最短コースでお願いしたい。
- 買い物タクシー。
- 安心安全なタクシー望む。
- 深夜タクシーの増便。
- 小さな駅でも利用者が居ますので、台数を多く待機して下さい。
- 普通であれば良い。
- 何よりも安全運転、親切な対応を心がける教育の充実ではないかと思う。短距離の自家用車に代わる利用が多いのが実状と思う。
- 毎日乗るので、安心して乗れるよう指名できるような制度にして欲しい。(多少料金プラスでも)
- 本当に優良のドライバーの見分けられる物、会社でなくて個人で分かるシステムを作ってほしい。
- 霊園内ではスピードを上げずに30km以内でお願いします。
- 女性ドライバーが増えると良い。
- 今のままでも充分充実したサービスだと思う。
- 女性ドライバーは皆親切で丁寧です。もっと増える事を切望します。

問21 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

(主な意見を抜粋)

- ドライバーの運転について望むこと(下記ワードを回答に上げた人数)

安心	8
安全	52

具体的意見

- 安心・安全・的確。やる気のある人のタクシーだと乗車して気分も良くなります。
- 安全第一だと思います。道をよく勉強してほしいと思う。
- スピード超過は絶対にしないこと。
- 安全運転、ゆずり合いを心掛けて欲しいです。
- 細い路地ではゆっくり走行して欲しい。
- あたりまえのように、横柄な態度をとるドライバーは乗って不愉快、ムダ金を使ったと思う。
- 安全性。(常時、急いでいる感がある。身の危険を感じる時がある。)
- 安全運転。(運転手の健康管理含めて)
- 交通ルールの遵守。
- 急に止まったりして危ないので、止めて欲しい。
- 交差点内の駐停車、後方を確認しない発進、急停車…。周囲の安全を気にしない運転者が多い、事故が多くて当たり前！！

速達性	8
-----	---

具体的意見

- 混雑しない道を走って欲しい。
- 道をよく知っていて欲しい。
- 朝の通勤時、ほとんどの乗客は急いでいるのだから、ノロノロ走るのはやめて欲しい。
- 安心をして乗れるタクシーで目的地まで回り道をしないで行って欲しい。この前、回り道をされタクシー代がいつもより高い事があった。
- 目的地までの最適ルートを選択。

- ドライバーの態度について望むこと

丁寧(親切)な対応	29
-----------	----

具体的意見

- 乗車時に笑顔で対応してくれると安心します。
- 気を遣ってお仕事されてると感じるかた、愛想の良い方。
- 挨拶をきちんとする方、気配りのある方に乗り合わせるととても気持ちがいいです。
- お年寄りに優しい接客サービスと運転。
- 高齢者は足が悪い人などが多い。荷物が多い場合などちょっと助けてもらおうとありがたい。
- これから高齢化が進むので、動作がにぶくなる人が多くなるので、面倒見の良い運転手さんが良いと思う。

問21 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- 丁寧な態度。態度の悪い人がおり、1日不快になった事がある。話掛けても答えない人、その気が無い人がいる。
- 接客業としてのサービス向上(会話、笑顔)。昨年の暮れに乗せて頂いたS社の方が、とても親切で感じが良かったです。
- 個人タクシーで感じの悪い人が多いように思います。乗せてやるという感じがし、いばっている人が多いようですが。
- 運転手さんが親切な方が多いです。更にぶっきらぼうでない方が増えると良いです。個人タクシーの方は、特に丁寧な対応が多く探して乗ることもあります。
- 夜遅くに利用した時、「おやすみなさい。」と声を掛けて下さったのは、ほっこりしました。
- その他ドライバーの態度について望むこと
 - 領収書は必ず欲しい。
 - 妻が妊娠中で定期検診時に利用しています。親切な運転手さんで助かります。
 - 接客のスマートさ。
 - 本日利用しました運転手さんは、とてもいねいで良かったです。しかし、別の会社ですが、時々何故か乱暴な運転手さんがいらして、怖く思うこともあります。
 - 子供と一緒にいつも乗っているので、「子育てタクシー(?)」サービスについて積極的に教えてくれたら良いのになと思う。
 - 多少話が出来人。客との話。
 - 無言、無表情は下車するまで息がつまる。
 - 返事が無い。
 - 時代も変わってきたので、昔のいわゆる雲助タクシー運転手みたいな人は排除して、できればホテルマンの延長線上のような接遇が望まれる。
 - 品性の低い運転手さんは嫌だと思います。
大分以前から見れば、最近では運転手の方の態度、対応が丁寧になった。今後もがんばって料金体系よりも、運転手のサービスの良さが、タクシー業界を底上げることになる。利用しやすい様、丁寧な対応を是非継続、育成すべき！
 - 運転手自身からしゃべり過ぎで、乗ってて不安になる。(本人はサービスと思っているが逆もある)
 - 自然体(態度)が一番。
 - 運転うまいと思うドライバーさんは少ない。
 - 深夜の利用については、こちらが寝てしまうこともあるので、出来るだけカーナビ入力してほしい。
 - 感謝！を忘れないこと。
 - あまり話しかけてこないで、運転をしていただきたい。
 - マナーの向上。
 - 密室で感じの悪い人は困ります。
 - 以前、近距離だと不機嫌になるドライバーさんが多かったけど、最近はとても紳士的な方が多くなったと思います。

問21 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- 近距離しか利用しないので、いつも「すみません。」と言います。住宅街での利用です。本当のところ、「すみません」状態なののでしょうか？もし近距離でも良いのなら、近距離歓迎と宣伝して頂ければ気楽に乗れるかも。
- 最近身体が不自由になり、タクシーに乗るとき時間がかかってしまいます。その時、運転手さんがゆっくりでいいですよ、と言ってくれてホッとしました。そういう心遣いがあることを望みます。
- 普通に気持ち良く乗せて載っているの、ありがたいと思っています。
- Yさんのような運転手さんが増えると、乗った後「また乗ろう」と思える。Yさんのような人が増えれば、皆乗りますよ。結局はハートと人柄だと思います。
- カーナビに頼らず地図を常備してほしい。場所がわからないときは、わからないと言ってほしい。
- 近いから嫌な顔をしないで欲しい。
- 狭い道に入って来たのに、バックしないのはやめて欲しい。
- いつもS社を利用するが、良く、接客が丁寧。雨が降れば傘をさしむけて下さる。
- 優しい運転、いつもありがとうございます。
- 快適さと優しさ。
- 運転者の質の向上。
- 返事はして欲しい。
- 乗務員の方によって、障害者(視覚障害)に対する対応が大きく違う事がある。応接マニュアル等で、ある程度同じように親切にしてもらえると安心して乗れる。
- メーターが上がるのがわかっていて、少し押すのを時間を遅らせる。言い訳もするから、すごくイヤな気分になる。
- プロになって欲しい人もいる。(勉強していない)
- 運転手も利用者も禁煙。化学物質の消臭剤は使って欲しくない。
- 近隣の情報(交通・天気)など適切に話題にして教えてくれると親しみやすく、嬉しいです。
- 無言でちょっと怖い顔をして運転されてる時、いつもこちらから話題を出す。緊張した雰囲気や和らげることがある。最近とくに一人乗りしたので、少なくとも天気の話くらいはしゃべって欲しい。
- 扉が開いて乗ろうとしたら、いきなり乗車拒否をされ、「電話のお客さんが先！」と言われました。現場が先ではないのですか？この辺の常識を考えて頂けないでしょうか？
- 目的地までナビを使って行動する。
- 対応が良く、感じが良ければOK！気持ち良く乗車したいです。
- 高齢者は歩行補助器具(ステッキ、シルバーカー)を使用している方が多く、運転者の方に気を遣うことが多いため、会社を選んで乗車するようになってしまいます。気持ち良くお願いできるようなサービスがあるといいですね。
- 地元のタクシーに捨て台詞言われた時はがっかりした。「この道(細い道)を通して欲しい。」降りた発車際に「この道通ってなにかいいことあるんですかね」。
- 私は毎日買い物に行きます。2年前になりますが、フレンチブル(犬)がいて、病院に行った時も嫌な顔もしないでつれていってくれました。運転手さん、ありがとう。財布を車に忘れてきて、届けてくれた人もいました。嬉しかったです。
- いつも駅近くから乗ります。ありがとうございます、いつも笑顔です。
- 私の場合、タクシーが無いと生活が出来ません。いつも礼を言いながらお世話になっております。

問21 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- ☐ 明るく元気。
- ☐ 常識的な言葉遣い。
- ☐ 清潔感のあるドライバー。
- ☐ 乗車中、ずっと話したり逆に無愛想という極端なものではなく、適度な接客。
- ☐ 雨天の走行時に水たまりがあるのに避けても通らず、スピードも落とさずに通るため、水を掛けられたことが数回ある。
- ☐ 夜中に駅から乗せて引き返して居る時(無人の時)、運転が荒い。
-
- 車内環境について
- ☐ 室内の臭いが気になる。
- ☐ 時折、タバコ臭い車内が気になります。
- ☐ 車内が加齢臭の香りがするのはごめんです。
- ☐ 私はティッシュが欲しいので、運転手さんで持って居る人と持って居ない人が居るので、運転手さん全員に持たせて欲しいです。
- ☐ 運転手と接客の空間をクリアボードで区切るなどの対策をして、運転手の安全を確保してあげて欲しい。
- ☐ 運転手には暴力団風・入れ墨・ピアスはNG。客は家畜ではないので、ビニール張りの安っぽい内装はNG。
- ☐ 車内の芳香剤は、できれば止めて欲しい。
-
- 料金について
- ☐ 安い料金。
- ☐ 近距離の初乗り代金を安くする。乗る人が増えると思う。
- ☐ 低料金。
- ☐ 安く、数多く利用したい。
- ☐ 初乗り運賃がもう少し安ければもっと利用したいと思う。昼間だけでも女性のドライバーを増やして欲しい。
- ☐ 日中の料金がもう少し安いといいなと思います。
- ☐ ワンコインタクシー。
- ☐ 料金を走行距離一律に出来ないのでしょうか。腕の良い運転手さんの時は、料金が安く、悪い運転手さんの時は高いというのは納得がいきません。腕の良い方にこそ多く払いたいですよね。
- ☐ 初乗り料金をはっきり表示しておいて欲しいです。
- ☐ 介護タクシーで安いものを増やせば利用者が増えると思うので、車いすタクシーを増やして欲しい。
- ☐ 料金の均一。
- ☐ 老人のために親切で、割引もあるようなサービス。
- ☐ 清潔さ、料金の低さ。
- ☐ 安さ・・・もう少し気軽に使える。
- ☐ 運賃値下げ。

問21 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- もっと安くして欲しい。(学割など)
- 東京全区域、定額料金で観光が出来るようにお願いします。
- 病院までの相乗りタクシーがあればと思います。
- 週に一度、自宅から会社までタクシーを利用しますが、ほぼ毎回定額であるのに、時々高くなる時がある。一番近くにいるタクシーを呼ぶのに差額が出るのだとの事。しかし、それはタクシー側の勝手なやり方であり、客は乗った分だけの金額で良いはずだと思う。
- 子供が小さなうちは、定額で料金が安いと乗りやすいです(COOPの小学生まで配達料無料みたいなサービス)。ベビーカーや荷物も多いし、子供も一人ではないことが多いです。
- 配車システムについて
 - タクシー乗り場で待たないこと。
 - 早朝の時間で駅まで利用する場合、もっと予約が簡単に出来るようにしてもらいたい(PCでの予約)
 - Freeタクシー制←一般時であっても乗合が出来るような制度が構築出来ればと思う。
 - 乗りたいときに乗れるようにしてもらいたい。
 - 雪の日は、電話しても出ることさえない。そんな日にこそスムーズに利用できるよう、前日予約を受け付けて欲しい。
 - ニーズが高い時に増車。(雨の金曜の夜などつかまえずらいので)
 - 専用乗り場の快適性。
 - 悪天候の場合でも連絡がつく対応。
 - ハイヤーほどではないにしても、前予約で遠距離走行が気楽に出来ると有難い。
 - 15分前後で来てくれればいい。
 - 八王子駅前(JR)のタクシー乗り場を身体障害者、高齢者の乗降場所にするべき。移動の検討有
 - 一人で乗ることが多いので、小型がほしいです。料金も安くなると思いますので。
 - すぐ連絡しますと、即対応して下さり、感謝しています。
 - 営業区域の境目付近で利用する際、車の手配がつかない、と断られることがある。何とかならない
- タクシー業界・企業に望むこと
 - タクシー会社、運転手さんにおかれまして、厳しい労働条件や賃金が改善されますよう応援しております。
 - 特にありません。賃金向上されるよう望みます。
 - タクシー業界全体が黒字経営になって欲しいと思います。
 - タクシーの運転手さんが気持ちよく運転できる環境になれば乗車するお客も気持ち良いサービスを受けられると思います。
 - 人の命を預かる仕事でもあるので、労働環境と賃金を改善してあげてほしい。
 - クレーム対応がしっかりとした会社を希望。

問21 利用者として、どのようなことをタクシーに望みますか(自由記述)

- 利用者に快く乗車してもらう様、乗務員の方の処遇を良くすることが大切でしょう。安全運転を確保するために。
- 営業区域の廃止。※営業区域でない事を理由に、乗車拒否される場合がある。
- 規制緩和が多くの問題を生み出していると思います。高速バスの悲惨な事故から規制緩和の向上を見直すことが出来たと思います。
- 個人タクシーは運転が危険。無くして欲しい。
- 全国タクシーに公的資金の投入は必須と思う。
- 交通弱者にとって公共交通の必要性は、さらに増加しているため、収益の確保と利便性がトレードオフにならないようなシステムが必要である。
- 介護資格を持ったドライバーが多いと今後安心して利用できます。
- 女性の運転手さんが多くなれば良いと思います。
- 女性ドライバーを増やす。
- ドアサービスはいらない、恥ずかしいです。
- バスの件もあるので、最近の新規参入の会社をきちんと省庁で監査して、変な会社はつぶして欲しい。最近は特に感実ことはありませんが、返事のない、あるいは聞こえない運転手が結構おられました。貴社も営業対応を強く打ち出す教育を今後も引き続きお願い致します。我が、土建業界も同様ですが。(私はOBです)
- 地域内で同じ水準のタクシーサービスが必要。
- 乗務員さんの健康を考えてシフト。給料も安定させて無理のない勤務にすると私たちも自然と安全なタクシーに乗れるのだと思います。

「その他」の回答における主な意見

問2 主にどのような場合にタクシーを利用しますか

- ☐ 飲酒後に帰宅するとき。
- ☐ 病院に行くとき。(体の具合が悪いとき、身内の付き添い、お見舞い)
- ☐ 終電・終バスが無くなった際の移動。
- ☐ 医療機関への通院、手荷物が多いとき。
- ☐ レジャー、習い事
- ☐ 出張や旅行などで知らない土地に行った時など駅から目的地へ向かうとき。
- ☐ 時間的余裕がないとき。
- ☐ 来客の送迎。
- ☐ 大人数での移動。

問3 主にどのような状況でタクシーを利用しますか

- ☐ 家の車が使用出来ない時。
- ☐ 病気等で歩けない時。(通院時含む)
- ☐ 道がわからず困った時。
- ☐ 疲れている時。
- ☐ 坂を上らなければならない様な時。
- ☐ 飲んで酔っ払ってしまった時。
- ☐ 時間的余裕がないとき。
- ☐ お客様との移動時。
- ☐ 路線バスの本数が少なく、混んだり、次の時間まで長い場合。
- ☐ マタニティー検診。

問6 主にどのような方法で運賃を支払いますか

- ☐ 障害者タクシー券

問7 どのような方法でタクシーを利用しますか(複数選択可)

- ☐ 利用した施設の人にタクシーを呼んでもらう。
- ☐ 事前予約。
- ☐ 駅前利用。

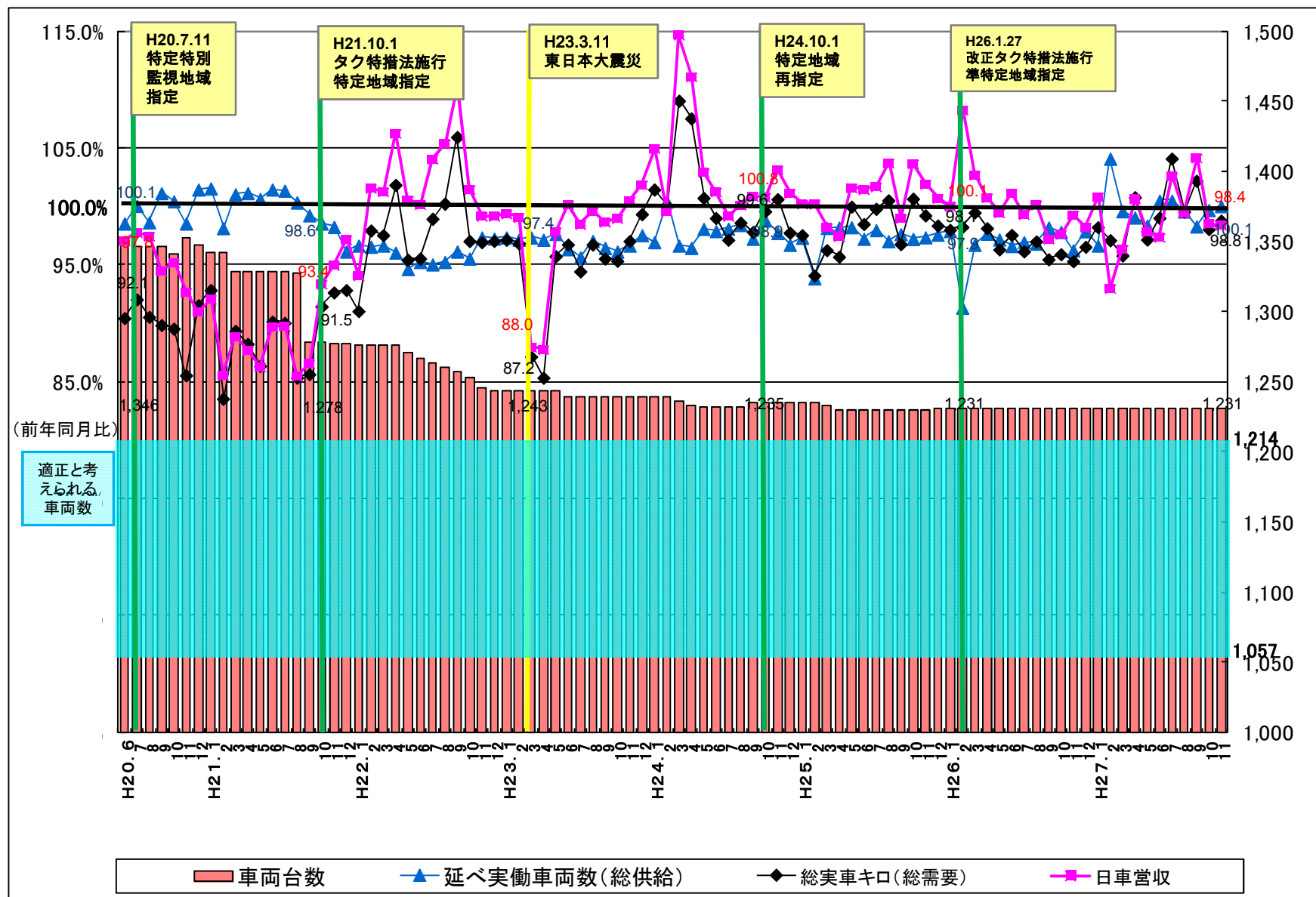
問8 タクシーを利用する際に重視する点はどのようなことですか。(複数選択可)

- ☐ マタニティサービスがあるか。
- ☐ 道をよく知っている。
- ☐ 車両が安い車ではないか。
- ☐ 車内の臭い。

タクシー事業の現状について (南多摩交通圏)

1. 車両台数と総需要量、総供給量、日車営収の推移

南多摩交通圏

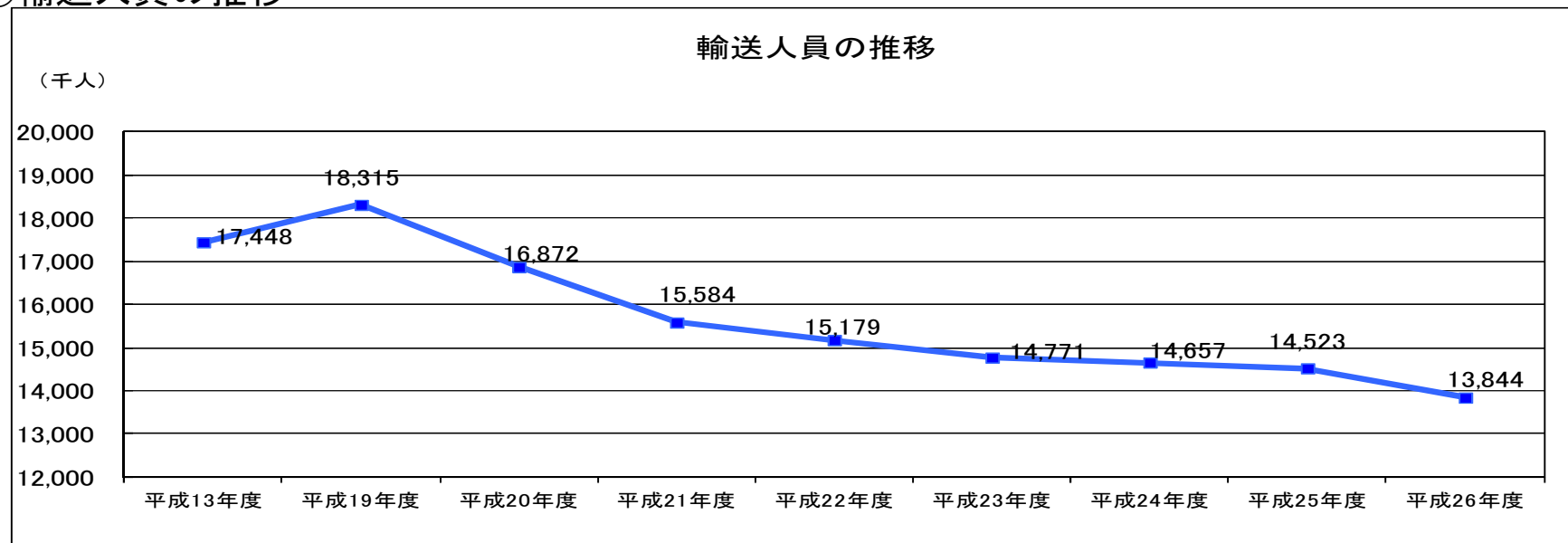


2. 各種指標の比較（南多摩交通圏）

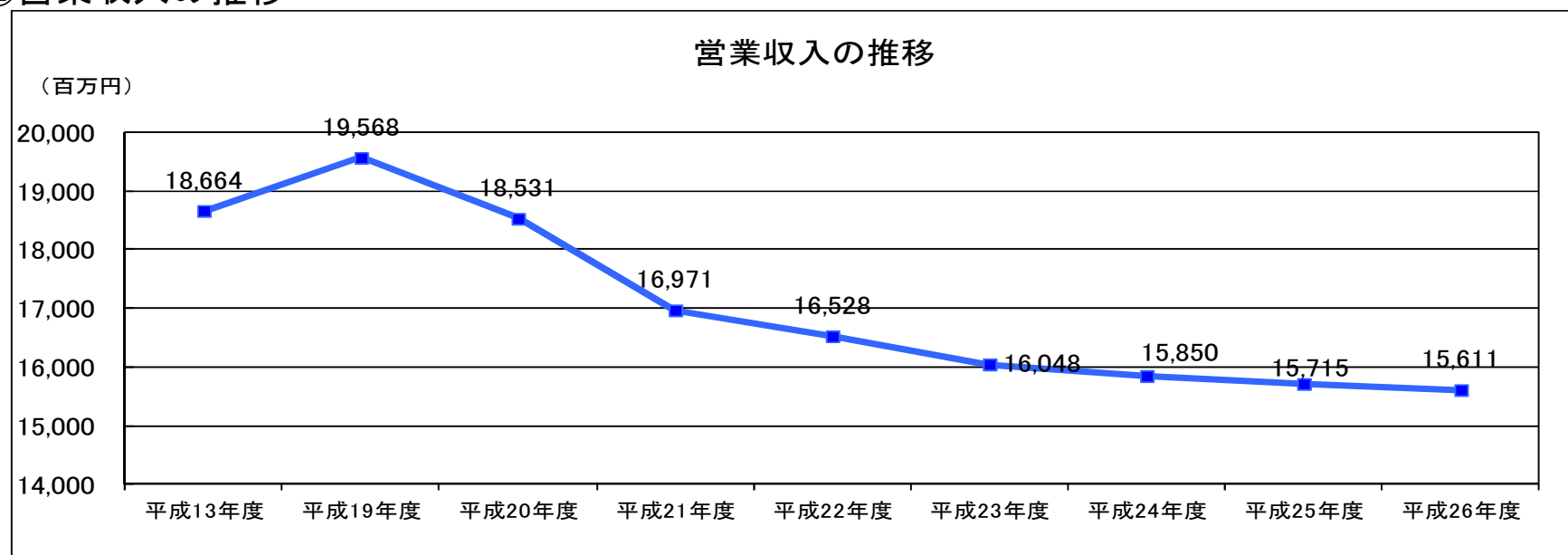
1 / 3

① 輸送人員の推移

資料：関東運輸局業務要覧



② 営業収入の推移

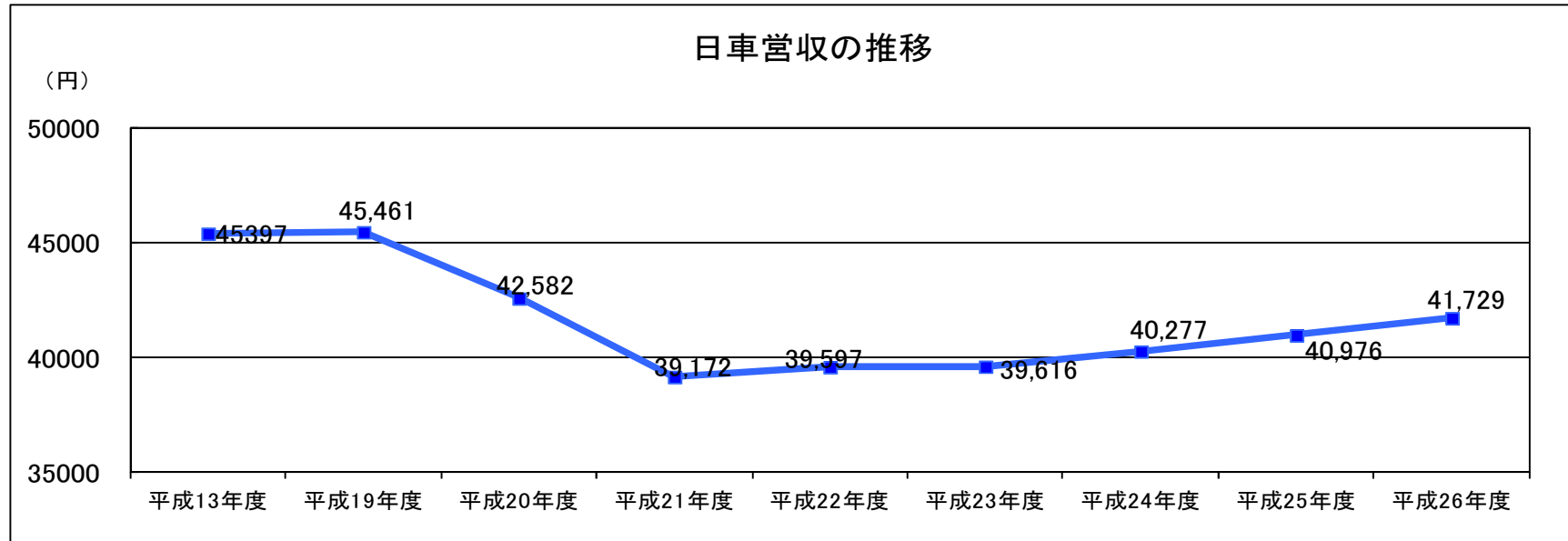


2. 各種指標の比較（南多摩交通圏）

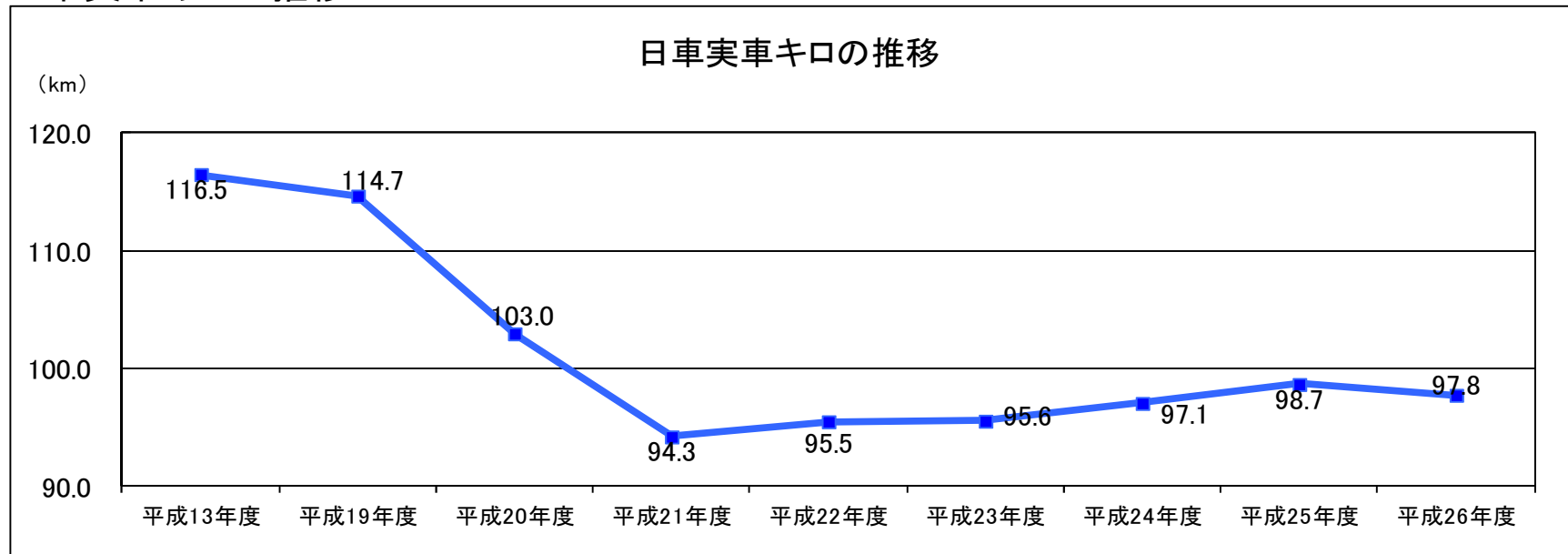
2/3

③ 日車営収の推移

資料：関東運輸局業務要覧



④ 日車実車キロの推移

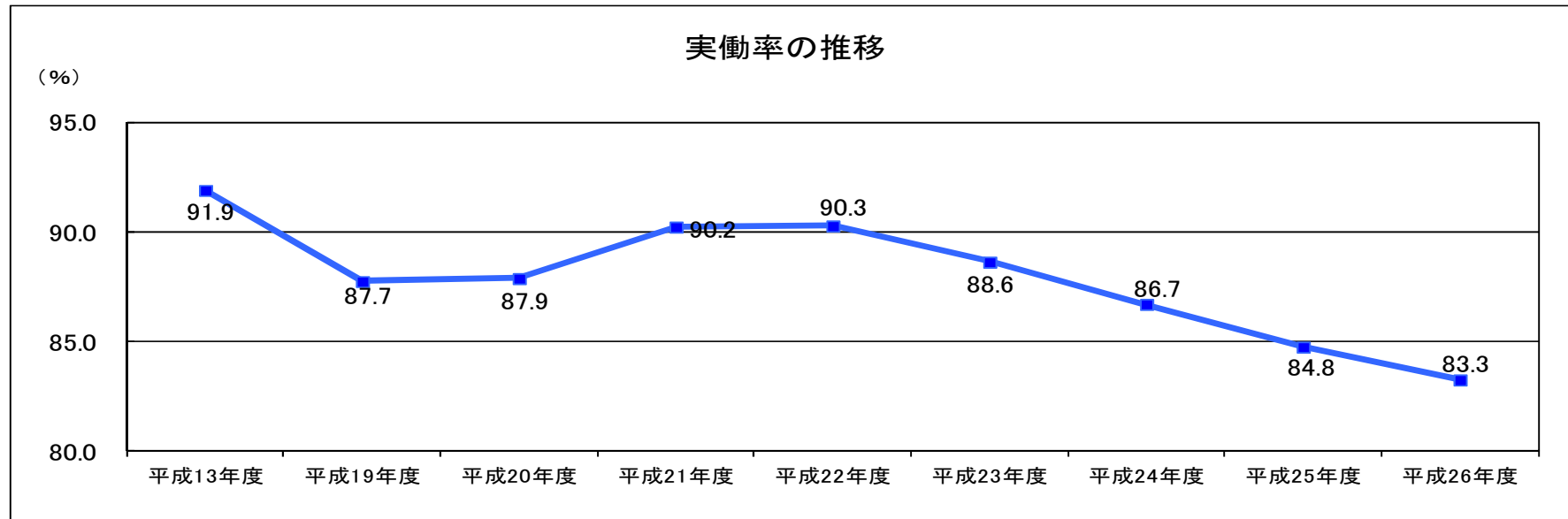


2. 各種指標の比較（南多摩交通圏）

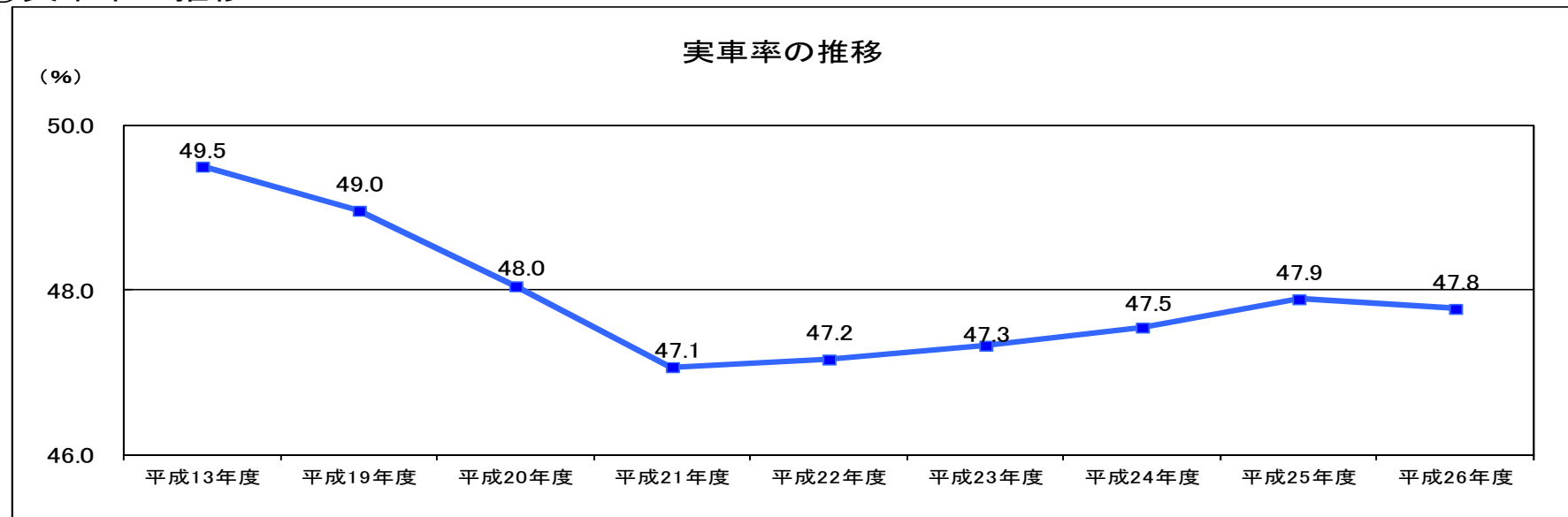
3 / 3

⑤実働率の推移

資料：関東運輸局業務要覧

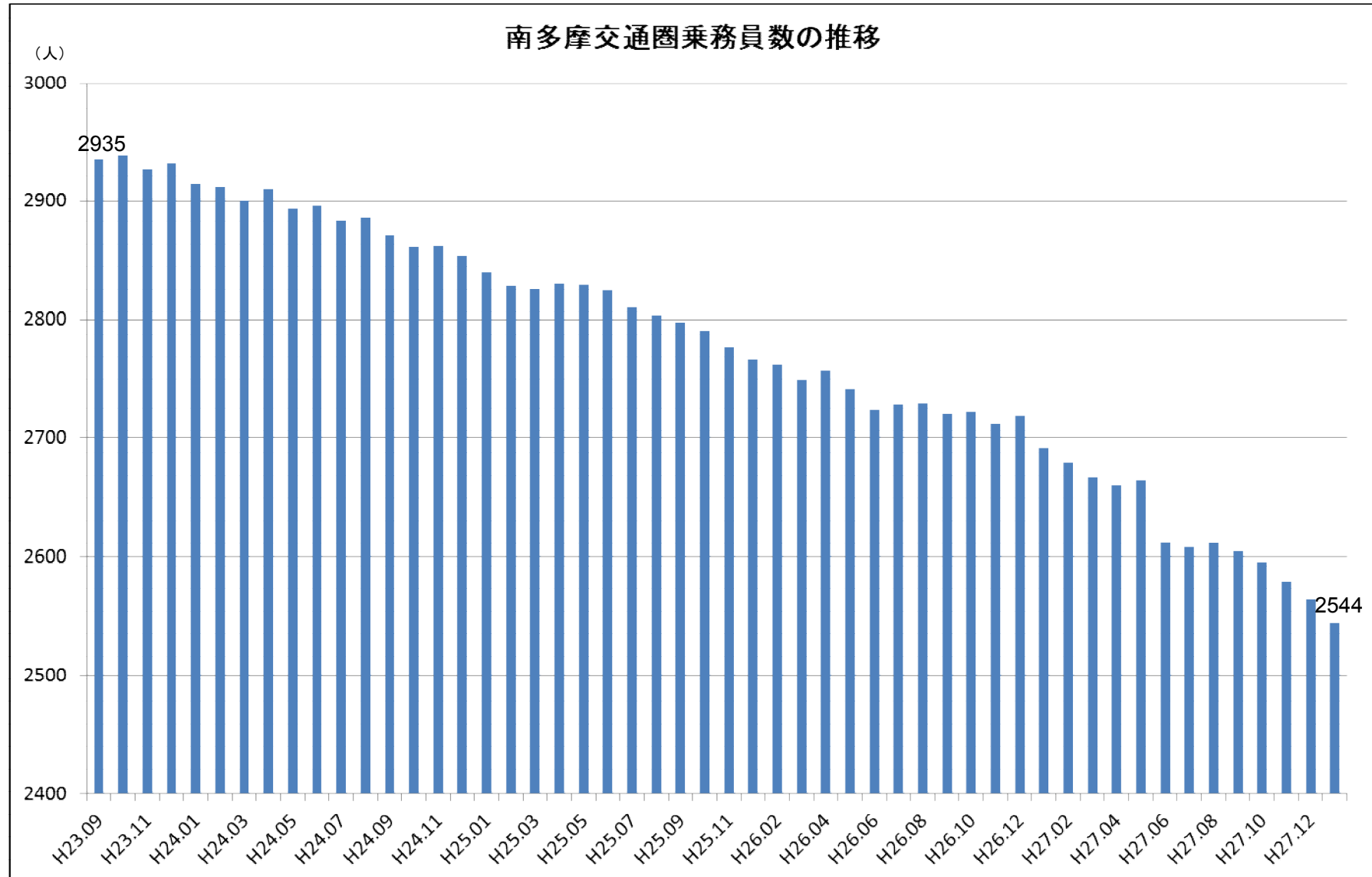


⑥実車率の推移

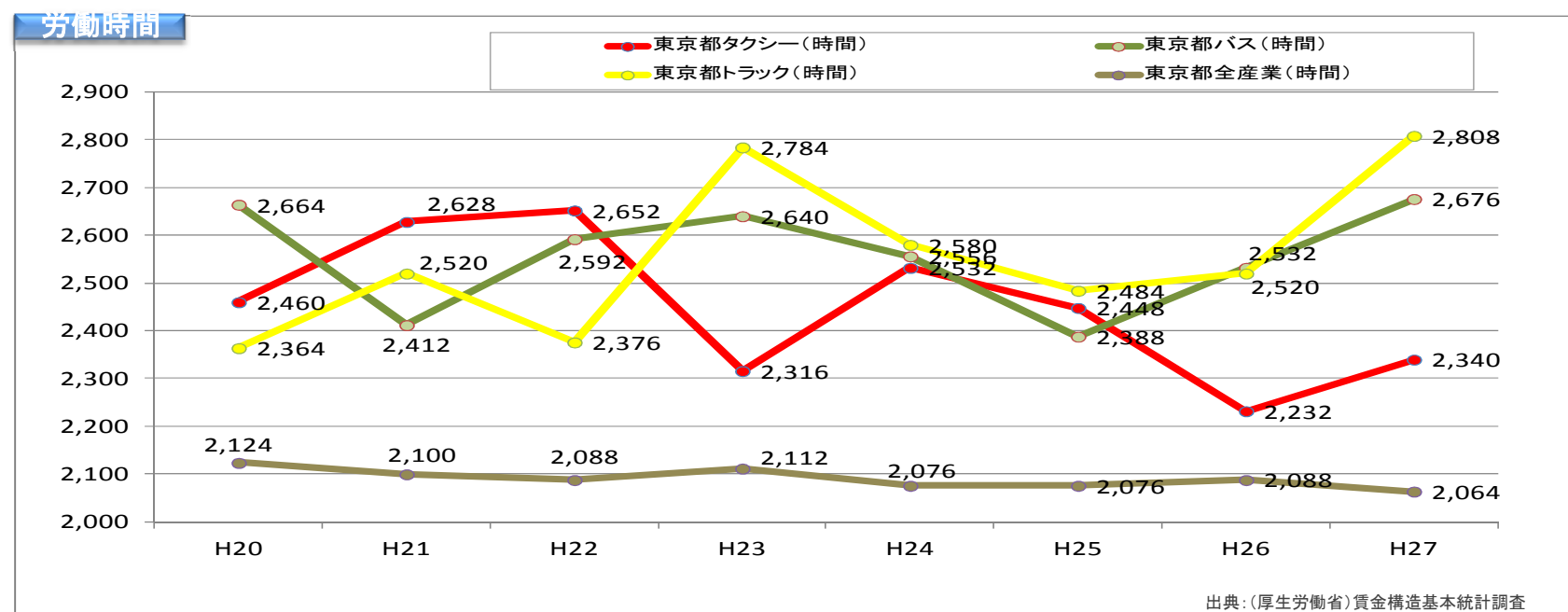
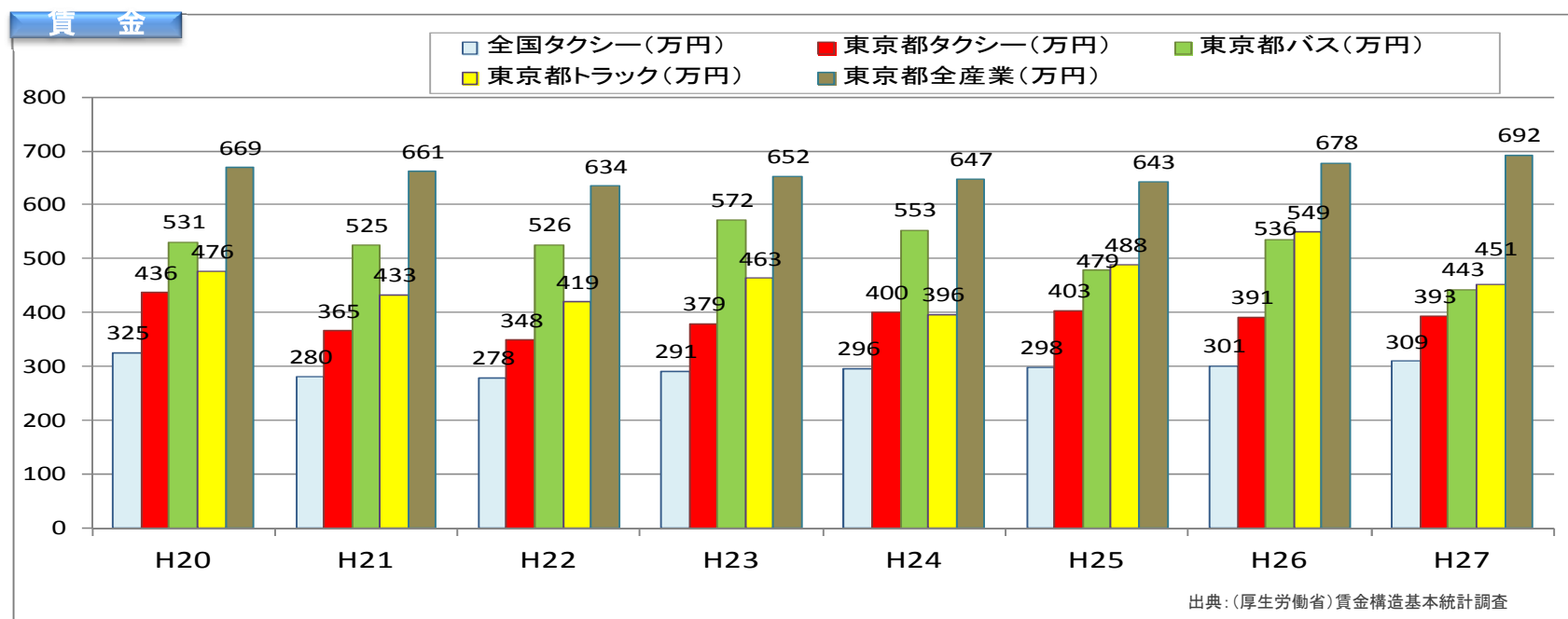


3. タクシー乗務員数の推移(南多摩交通圏:法人タクシー:H28.1.31現在)

資料:東京ハイヤータクシー協会調べ

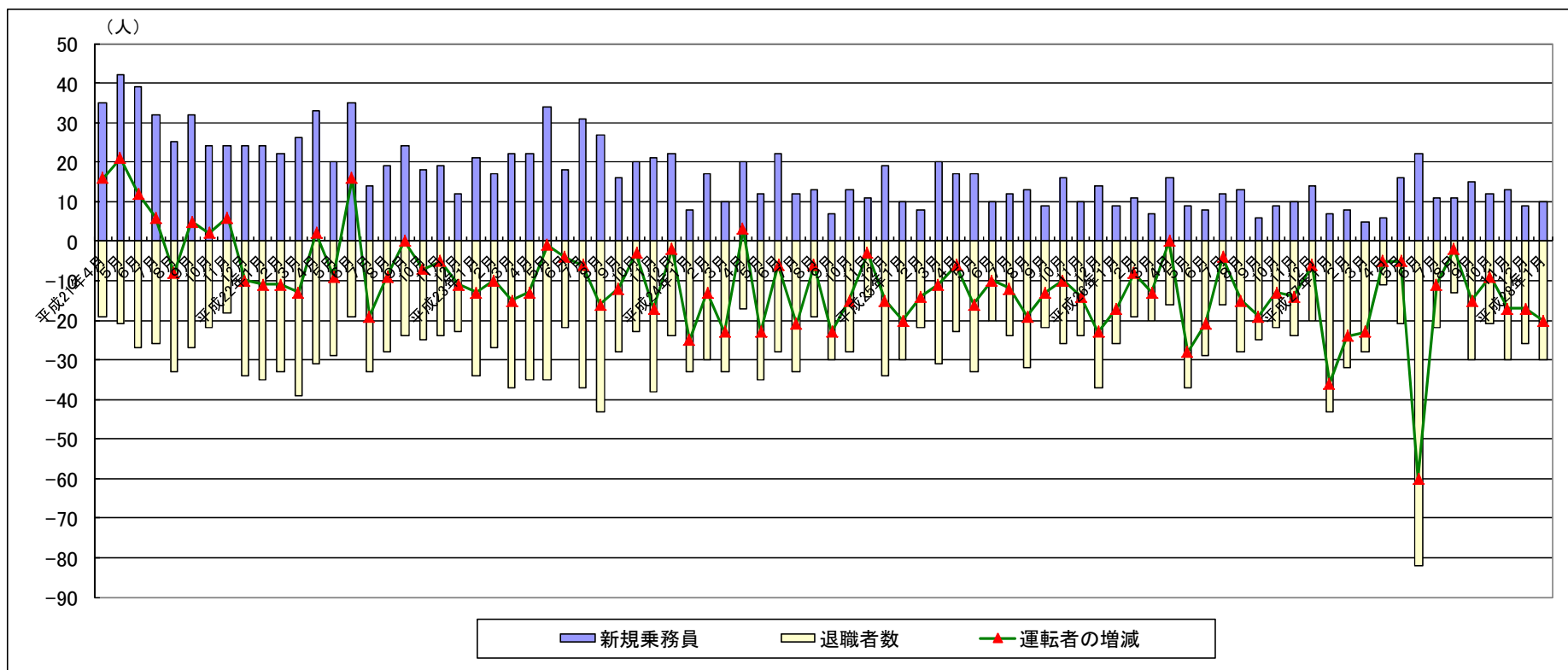


4. タクシー運転者の年間賃金・平均労働時間の推移



5. 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、新規乗務員の数も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28年1月までの74ヶ月間のうち69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。



6. 準特定地域における活性化事業計画の認定申請状況等について

(平成28年2月25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 (H27.12末)	申請				認定				事業者数 (H27.10末)	申請者数 (H27.10末)	認定 事業者数 (H27.10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	336	274	1,703	2,657	336	274	1,703	2,657	13,720	12,408	12,408
北多摩交通圏	H22.2.24	39	39	35	53	82	39	35	53	82	167	160	160
南多摩交通圏	H22.2.24	24	24	18	12	27	24	18	12	27	273	253	253
西多摩交通圏	H22.2.24	7	7	5	16	2	7	5	16	2			

※上記は取次・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。

営業区域名	現在車両数 ①	適正車両数 上限との乖 離率 (1-③/①)	申請された 減・休車が すべて実施 された場合 の車両数 ②	適正車両数 上限との乖 離率 (1-③/②)	適正車両数 (H27.8.19公示)	
					下限値	上限値③
特別区・武三交通圏	27,657	1.6%	27,657	1.6%	24,193	27,217
北多摩交通圏	1,748	-0.1%	1,748	-0.1%	1,555	1,749
南多摩交通圏	1,231	1.4%	1,231	1.4%	1,057	1,214
西多摩交通圏	209	4.3%	209	4.3%	177	200

※その他ハイヤーは除いたもの。

●旧タク特措法時の基準車両数と適正車両数(参考)

営業区域名	基準車両数 ① (H20.7.11)	現在車両数 ②	減車率 (1-②/①)	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 (1-③/①)	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・武三 H21.10.14公表) (多摩 H21.11.4公表)
特別区・武三交通圏	33,943	27,657	18.5%	27,657	18.5%	約20%～30%	23,500 ～ 26,500
北多摩交通圏	2,015	1,748	13.3%	1,748	13.3%	約13%～23%	1,550 ～ 1,750
南多摩交通圏	1,345	1,231	8.5%	1,231	8.5%	約7%～18%	1,100 ～ 1,250
西多摩交通圏	239	209	12.6%	209	12.6%	約16%～25%	180 ～ 200

活性化に係る取組について (南多摩交通圏)

平成 27 年 10 月 13 日

多摩地区適正化及び活性化分科会の検討結果

1. 開催経緯

第1回 平成 27 年 6 月 25 日

第2回 平成 27 年 10 月 13 日（書面開催）

2. 分科会で挙げられた主な論点

- (1) 多摩地域の現状
- (2) 今後の適正化の進め方
- (3) 乗務員の確保方策
- (4) 自治体等との連携状況（交通空白・不便地域の状況把握、会議体）
- (5) 現在行っている活性化の取組事例の検証
- (6) 新たな需要拡大に向けた将来の取組み

3. 主な論点の検討結果

「新しいタクシーのあり方検討会」中間とりまとめの公表 **別添①**

以下抜粋

Ⅲ. 今後講ずべき施策

3. 経営基盤の強化

タクシーを巡る諸課題の解決にあたっては、需要の拡大及び運転者のサービス向上に加え、事業経営の効率化が必要である。しかしながら、タクシー事業においては、従来の手法を踏襲している場合が多く、先進的な事業運営の構築や経営体質の強化が十分進んでいない状況にあるため、マネジメントの変革により新たな収益源の確保や収益率の向上に取り組む必要がある。

また、経営効率化を図る上でボトルネックとなる制度があれば、その制度の意義を改めて検討し、必要に応じて現代的な視点から速やかに見直しを図るべきであり、障壁や制約がある場合には、行政もその解決のための支援を積極的に行うべきである。

こうした現状を踏まえ、行政及び事業者・業界団体は、以下の取組を実施することが求められる。

(1) 事業経営の効率化

（基本的な考え方）

タクシー事業の展開にあたっては、訪日外国人旅行者の増加、高齢化・人口減少、ITの発展等の環境変化に迅速に適応して生産性を向上しつつ、事業経営の効率化を図るべきである。

（具体的な対応策）

- ・従来の経営手法にとらわれない経営体質の改善を図るため、マーケティング等により潜在的な顧客やニーズを把握し、その結果やデータの分析を踏まえた営業戦略の構築、事業展開を実施する。
- ・経営基盤の強化を図る観点から、施設の共同利用・物品の共同購入等の事業の協業化や、企業の集約化、関連周辺事業との連携による収益性の向上を推進する。特に人口減少が進行する地域においては、こうした社会変化に応じた需要予測を踏まえ、効率的な事業規模・形態について検討を進める。

Ⅳ. タクシー適正化・活性化施策の評価・促進

タクシー事業においては、地域により程度は異なるものの需要の長期的な低迷等により供給が過剰で経営が厳しい経営状況が続いている。こうした状況下においては、供給過剰や、それに基づく弊害が発生している地域においては、タクシー特措法に基づき、適正化と活性化の取組を両輪で進めることにより、供給過剰を解消し、運転者の労働環境の改善等を通じて、タクシーの安全性・利便性の向上を図る必要がある。

(1) 多摩地域の現状

① 関東運輸局が示した「適正と考えられる車両数」(H25 年度・H26 年度) **別添②**

北多摩交通圏車両数は、H25 年度同様 上限値の枠内（上限値と同一）

南多摩交通圏車両数は、H25 年度は枠内であったが、上限値の枠外

西多摩交通圏車両数は、H25 年度は上限値と同一であったが、上限値の枠外

② 総需要（総実車キロ）の動向 **別添②**

三交通圏とも平成 25 年度比約 96%と前年度を下回っており減少傾向が継続している。

③ 多摩地域においては、三交通圏ともに世帯数が増加傾向にある一方で、一世帯あたりの自家用自動車の保有車両数が減少傾向にある。また、一世帯あたりの人口が減少する核家族化、老年人口の増加（高齢化）が進んでいる状況が見受けられる。

別添③

(2) 今後の適正化の進め方

【今後の方向性】

⇒あり方検討会中間とりまとめでの記載を踏まえ、(1) ①、②のような地域の状況、特にタクシー需要の減少傾向が継続している中、協議会会長からのメッセージ発信等により各事業者への理解を求め、各事業者の経営判断による事業の適正化・効率化を目指す必要がある。

(3) 乗務員の確保方策

【意見】

・タクシー乗務員確保問題は、現在、タクシー事業に立ちはだかる大きな課題であり、深刻化・慢性化は避けなければならない。タクシー事業者の実働率は平成23年度から低下傾向が続いており、適正な事業経営を阻害している面は大きい。各事業者ともにハローワーク等の募集ツールを活用して乗務員の確保に取り組んでいるが、ほとんど効果が見られない状況にある。たとえば、無線配車のうち午前中（日中）に集中する家庭配車等における利用実態を踏まえ、女性の特性を生かした運用や雇用形態等についても検討の価値はあると思われる。このような状況の中、各社の取組以外においても地域のタクシー事業者団体としての取組も必要であるものと思われる。

【今後の方向性】

⇒乗務員確保状況が悪化している現状を踏まえ、事業施設の整備、勤務体系（日勤勤務等）など労働環境を整え、妊婦向け・子供向けタクシーサービスの需要の高まりなどを踏まえた女性乗務員の活用等、新たな視点からの方策を検討する必要がある（現任女性乗務員からの意見・要望等を集約する体制の構築PR、業界団体主催による企業説明会の開催など）。また、労働行政機関による支援制度の活用など、あらゆるツールの活用促進に向けて業界として取り組むことが重要である。

なお、「新しいタクシーのあり方検討会」の中間とりまとめにおいても、「若年層・女性にとって、タクシー運転者という職業は長時間労働や事故等の危険性など、ネガティブなイメージを持たれがちである。しかしながら、他産業に比して柔軟な勤務形態を選べることで子育て世代の女性等にとって魅力となっていること等のポジティブな面についても積極的にPRすることにより、若い世代にとっても将来にわたって魅力ある職場に位置づけられるよう、取組を重ねていく必要がある。また、利用者に直接接している運転者が自らの仕事に対して「やりがい」を実感し、日々の業務に取り組むことは、利用者サービスの高い水準につながる。このため、運転者のスキルに対する適切な評価や、キャリア構築の透明化を促進すべきである。」とされている。

【目標】

○地域の同問題を検討する会議体を設置する。

○現任女性乗務員の意見・要望等を集約する体制を構築。

○三多摩支部HPにて乗務員の紹介ページを設ける。

○合同説明会への参加。（ハローワークのブースを活用するなど）

（４）交通空白・不便地域の状況把握（自治体等との連携） 別添④

【意見】

・交通空白・不便地域においては、乗合タクシーの運行等のタクシーの活用事例があるが、新たなタクシーサービスを展開するためには各市町村との連携が不可欠である。また、本年8月には各市町村の公共交通担当部門及び福祉担当部門あてに「地域公共交通としてのタクシーの活用等に関するアンケート」を実施し、そのアンケートの調査結果（別添⑤）においてもタクシーの活用を念頭に置いた市町村も見受けられる。

【今後の方向性】

⇒多摩地域の各市町村には、各地域の交通体系を議論する場として「地域公共交通会議」等が設置されており、平成27年7月末現在で21市町村が主宰している。同会議には、業界団体またはタクシー事業者も参画している場合が多く、同会議もしくは主宰する市町村担当者と連携を図り、互いにタクシー活性化策を提案するなど、タクシー事業者による積極的な取り組みが重要であり、地域のネットワーク構築に向けタクシー事業者も積極的に関与していく必要がある。

【目標】

○会議等にタクシー関係者が参画していない市町村にあては、タクシー事業者団体等が参画を申し入れるなど、市町村との関係構築を図り、地域のネットワーク構築に向けタクシー事業者も積極的に関与していく。

また、既に参画している地域については、より関係を強固にする。

（５）現在行っている活性化の取組事例の検証 別添⑥

①「妊婦向けのタクシーサービス」

【意見】

・実施事業者は、地域全体で10者（18%）に止まっているが、事前登録件数は平成26年8月だけで386件であったのに対し、平成27年7月現在で累計8,744件と大幅に増加している。

・利用件数についても、直近5ヶ月は1,000件を超える利用があり、地域住民の認知度も上昇傾向にあるものと考えられる。

・24時間対応が困難な中小事業者においても、本サービスを制度化していないまでも、可能な限り本サービスを実施しており、統計に表れない潜在的な利用が見込まれる。

②「子供向けのタクシーサービス」

【意見】

・実施事業者は、地域全体で14者（25%）と少ない状況であるが、事前登録件数は平成26年8月だけで778件であったのに対し、平成27年7月現在で累計8,583件と「妊婦向けのタクシーサービス」と同様の傾向を示している。

・利用件数については、月平均692件の利用がある。

- ・本サービスを制度化していないまでも、可能な限り同様なサービスを実施しており、統計に表れない潜在的な利用が見込まれる。

【今後の方向性】

⇒このような取組は、地域におけるタクシーの機能を生かした地域貢献という観点からは、大いに評価されるものであり、また、タクシー事業の活性化の推進に寄与するものである。しかしながら、上記の理由等により、地域全社での取組は困難ではあるものの、自らの顧客に対するサービスとして取り組んでいる事業者もいる状況にある。

今後、地域において、本サービスの周知を図り、需要を拡大するためには、独自のサービス展開が困難な中小事業者に配慮し、タクシー事業者団体のホームページへの掲載、紹介窓口の設置、関係機関（医師会・病院・塾等）へタクシー業界として積極的に取り組むことが重要である。

【目標】

○妊婦向けのタクシーサービスについては、現在の登録件数累計 8,744 件を平成 29 年 3 月末までに 15,000 件とする。

※平成 25 年三多摩地域での出生数は 29,879 人

○子供向けのタクシーサービスについては、現在、登録件数累計 8,583 件を平成 29 年 3 月末までに 15,000 件とする。

③「UDタクシーの導入促進及びUD研修の受講促進」

【意見】

- ・導入事業者は、導入予定を含め地域全体で 17 者（30%）に止まり、車両数についても 23 両となっている。
- ・車椅子の利用者でも敬遠されるなど認知が進まない状況が見受けられる。
- ・導入に際しては国の助成制度があるものの、セダン型車両に比してランニングコストが高く、事業者の負担が大きい。
- ・鉄道駅タクシー乗り場へのUDタクシー優先レーンの設置による優先稼働により課題に対応している例がある。（多摩センター駅）
- ・UD研修の受講状況については、平成 27 年 9 月現在で 865 人であり、全乗務員数約 7,000 人に対して約 12.4%の受講率となっている。

【今後の方向性】

⇒UDタクシーの導入促進の重要性は各事業者とも認識はしているものの早急な導入は困難なものであるが、自治体からのアンケートにおいても要望が複数あることから、引き続き推進を図ることは重要である。そのため地域において、自治体等と連携し、地域利用者に対する周知等について、事業者団体と進めるとともに、これらサービスレベルの向上を図るため、UDタクシーの保有に係わらず、乗務員教育の徹底が重要であり、管理者

も含めUD研修の受講を促進する必要がある。

【目標】

○現在、ユニバーサルドライバー研修受講者数 865 人であるが、平成 29 年 3 月末までに 5 割の乗務員の受講を目標とし、特に新任乗務員選任時はユニバーサルドライバー研修を受講することとし、その受講状況を踏まえ更なる受講率向上を目指す。

○関東運輸局HPのUDタクシー導入事業者の声などを掲載した専用ページの充実を図ると共に、三多摩支部 HP 内においても導入状況等の情報を掲載し、認知度向上を図る。

○行政、特に地域自治体と連携し、UDタクシーに関し、積極な発信を働きかけ、地域利用者の認知度の向上を目指す。

（6）新たな需要拡大に向けた将来の取組み

【意見】

タクシー事業の活性化を図るためには、（5）のタクシーサービスの更なる充実を図るほか、新たな需要の拡大を目指すことが重要である。とりわけ 2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催など外国人旅行客の誘致が積極的に行われる中、観光需要への対応がタクシー活性化の好機になることが期待されることである。タクシー業界においては、こうした好機を逃すことなく、自治体等の関係者と連携を図り、観光資源の開発などに取り組み、観光タクシーの充実を図るべきである。

また、（1）③の人口等の動向にも注目し、高齢者の増加への対応など地域のニーズに適確に応える体制が必要である。なお、無線による配車（別添⑦）について、更なる利用者利便向上のための研究も併せて実施すべきであると思われる。

【今後の方向性】

⇒現行実施している羽田空港定額運賃に加えて、成田空港定額運賃について、需要検証し、実施の可否等を検討する。また、自治体や地域大学等と連携してタクシー（UDタクの活用も含む）を利用した地域の観光資源の開拓や観光推進を図ることは重要である。また、本年 4 月に改正された観光ルート別運賃を活用し、新たなルートの研究を進め需要を創出することは、タクシー事業の活性化はもとより乗務員のモチベーションを高める効果もある。

また、自家用自動車の保有率の減少、核家族化、高齢化が進行している状況から、地域のタクシーの活躍の場の拡大が大いに期待される状況にあるため、IT 技術を活用した（スマホタクシー配車アプリの導入など）利用者利便の向上、今後の無線配車のあり方、運転免許返納者への支援措置などの研究を進めることが重要である。

【目標】

- 全国の活性化事例集（別添⑧）の具体的検討・研究を進め、実行可能なものを抽出し実施する。
- 平成 28 年 3 月までに成田空港定額運賃の導入の可否を検討する。
- 観光タクシーの新たな運用について自治体や地域大学等と協働体制を構築する。ワゴン型観光タクシーの需要研究や多人数が乗車できるワゴン型車両の活用方策を研究する。
- 箱根・富士山・日光など、新たな観光ルートの研究を行い、実施を目指す。
- スマホタクシー配車アプリの導入促進を図る。
- 運転免許返納者に対する支援措置について研究する。
- 現状の無線配車について、利用実態を踏まえ、更な利用者利便性向上に向けた事業体制について研究する。

以上

スマートフォン配車アプリ「スマホdeタックン」を活用した共通配車事業の推進

平成26年より東京都23区・武蔵野市・三鷹市で運用が開始されたが、平成28年2月より多摩地域でも同アプリでタクシーの配車が可能となり東京全域の網羅が実現。

[運用会社(多摩地域)]

会社名	交通圏
三和交通株式会社	南多摩交通圏
飛鳥交通多摩株式会社	南多摩交通圏
京王自動車株式会社	南多摩交通圏 北多摩交通圏
三和交通多摩株式会社	北多摩交通圏
イースタンモータース調布株式会社	北多摩交通圏
東京交通株式会社	北多摩交通圏
つくば観光交通株式会社	北多摩交通圏
つくば福祉輸送株式会社	北多摩交通圏
大和交通保谷株式会社	北多摩交通圏
大和自動車交通立川株式会社	北多摩交通圏
横川観光株式会社	西多摩交通圏
リーガルマインド	西多摩交通圏

[台数] 906台 (平成28年2月現在)

多摩地域の法人タクシー台数**3,198台**であり、**全体の約28.3%**となる。

23区・武蔵野市・三鷹市と同様、随時台数増加を推進し、利便性の向上に努める。



多摩地域資源を活用した観光への取組について

東京都の観光産業振興に向けた施策展開「東京都産業観光振興プラン」や平成28年度予算原案でも、多摩地域の観光振興が多く掲げられており、タクシー業界としても公共交通機関として一助を担う。

[東京都観光産業振興プラン]



戦略3

魅力を高める観光資源の開発

- 民間事業者等と連携した外国人旅行者を惹きつける観光資源の開発・発信
- 都市景観、水辺空間など、質の高い都市空間の創造
- 食文化、アニメやファッション等、新たな潮流を観光資源として活用する取組の強化
- 多摩、島しょなど、地域の特性を活かした資源開発等、地域活性化につながる取組への支援

[平成28年度東京都予算(原案)概要について]

多摩地域での観光振興に係る予算内容は以下の通り

- ・広域多摩イノベーションプラットフォーム・・・**1億円**
- ・MICEの誘致・開催支援(多摩・島しょの観光資源を活用したMICE開催支援事業)・・・**5億9800万円**
- ・魅力をたかめる観光資源の開発(自然と調和した観光)・・・**33億9300万円**
 - 多摩・島しょ地域観光施設整備等補助事業、多摩・島しょ魅力発信事業
 - 多摩・島しょ地域旅行商品造成・販売支援事業、多摩・島しょ地域内観光交通支援事業

営業エリアが決められているタクシーだからこそ、その地域に特化した営業が可能で、より細かなサービス展開を行うことが出来る。

檜原村デマンドバス「やまびこ」（東京都檜原村）

- ・檜原村は、地域全体が山間部であるため急峻な地形が多く、主要道路には路線バスが運行しているが、村内には、多く交通空白（不便）地域が存在している。
- ・高齢者や小中高生等の移動制約者の日常生活を支える手段を確保するため、バス停までのフィーダー（支線）交通システムとして平成20年2月より神戸線及び藤倉線のデマンドバスの実証運行を開始し、平成21年2月より本格運行を開始した。
- ・平成22年7月より村内の他の交通空白地域である笛吹地区、上平地区を1路線として完全デマンド（完全予約）方式の実証運行も開始した。



【運行状況】

- ・運行主体：村が村内のタクシー事業所等に委託。
- ・利用対象者：誰でも利用可。
- ・運行車両：ワゴン車。
- ・運賃：1回100円（大人、子供とも）
- ・運行日：平日のみ。
- ・運行方法：需要の多い時間帯の路線バスの発車・到着の時刻に合わせた運行。
- ・運行ダイヤ：定時で運行する「定時便」と予約があった場合に運行する「予約便」。
- 神戸線：1日14本（定時便10本、予約便4本）
- 藤倉線：1日10本（定時便9本、予約便1本）

【目標と方向性】

- ・高齢者や小中高生等の移動制約者の移動手段の確保。
- ・バス需要を喚起し、まちづくりに貢献。
- ・路線バスの改善・充実と連携し、公共交通ネットワークの形成。



照会先 檜原村企画財政課
電話 042-598-1011

ぶるべー号（東京都小平市）

小平市では、高齢者や子育て中の方の外出支援などを目的に、鉄道や路線バスを補完する、地域内のコンパクトな生活交通を確立するため、地域協働で検討を重ね、実証実験運行を実施した後、市の北東部地域、北西部地域及び南東部地域でコミュニティタクシー（定時定路線・定員10人以下）を運行している。

北東部地域（大沼ルート）と北西部地域（栄町ルート）では、電動リフト付きの福祉車両を使用している。

【運行状況】

- ・運行主体：（株）トーショー（大沼ルート、鈴木町ルート）、小平交通（有）（栄町ルート）
- ・運行ルート：○大沼ルート 小平駅入口（小平駅北口）～西武台住宅～大沼公民館・図書館～昭和病院～大沼公民館・図書館～小平駅入口（小平駅北口）を循環
- 栄町ルート 小川駅入口（小川駅西口）～中宿商店街～十三小通り～野火止公園～栄町三丁目～小川西町～小川駅入口（小川駅西口）を循環
- 鈴木町ルート 花小金井駅南口～三中西～氷川通り～天神グランド前～鈴天通り商店街～光ヶ丘通り商店街～花小金井駅南口を循環
- ・運賃：大人150円、子供80円（1日乗車券、回数乗車券あり）
- ・運行車両：ワンボックス車両1台（乗車定員は運転手を除く乗客9名）
- ・利用対象：一般
- ・運行日：月曜日から金曜日まで（土曜日、日曜日、休日と、12月29日から1月3日までの年末年始は運休）



照会先：小平市役所公共交通課公共交通担当
電話 042-346-9814