

神戸市域交通圏特定地域計画

1. タクシー事業の適正化・活性化の推進に関する基本的な考え方

(1) 神戸市域交通圏におけるタクシーの位置付け・役割

① タクシーの地域公共交通機関としての位置付け

- ・タクシーは、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（以下「タクシー適正化活性化法」という。）において、地域公共交通機関として位置付けられている。
- ・これは、神戸市域交通圏においても同様であり、タクシーは、鉄道やバス等とともに地域公共交通を形成している重要な公共交通機関である。

② 地域公共交通であるタクシーの要件

- ・タクシーが人を運ぶサービスであることに鑑みれば、そのサービスについては何よりもまず安全・安心の確保が優先されるべきである。安全・安心な輸送は地域公共交通機関としての要件であり、前提である。

③ タクシーの果たすべき役割、責務

- ・神戸市域交通圏は、県庁所在地である神戸市を中心とした都市圏であり、商業、国際、観光都市としての特性を発揮しつつ、その他中核都市や小都市からなる一大経済圏が形成され、また、そこに居住する人々の活動は、一日たりとも休むことなく昼夜を分かたず展開されており、様々な移動ニーズが存在する地域である。
- ・交通圏内においては、鉄道、バスといった大量公共交通機関の輸送網が発達し、利用者、地域の様々なニーズに応じてきている。
- ・ただし、鉄道、バスは、運行する路線、乗降場所及び時刻が特定・限定され、サービスの提供条件はその限りにおいて制約される。
- ・一方、タクシーは、これらの制約を受けることのない輸送機関である。少人数個別輸送を行う輸送機関として、個々の利用者、地域のニーズにきめ細やかに対応することが可能である。タクシーを利用すれば、時間・場所の制約を受けることなく、さらにドア・ツー・ドアでの移動が可能である。この様にタクシーは機動性、迅速性に優れた乗り物である。
- ・こうした特徴を生かし、タクシーは、鉄道、バスを補完する地域の公共交通機関の一翼を担うことが期待されている。すなわち、鉄道、バスでは満たすことのできない利用者、地域のニーズに幅広く対応するため、いつでも、どこでも、誰でも目的地を告げるだけで利用できる、安全・安心で快適・便利なサービスの提供が期待されている。さらに、

サービスの提供においては、法律上の義務ではないものの、昼夜といった時間的な偏在や都心や郊外といった地域的な偏在がないよう供給責任を果たすことが強く期待されている。

- ・加えて、少子高齢化、女性の社会進出に対応したサービス、地域の観光振興に対応したサービス等について、積極的に提供していくことが求められているとともに、地域社会への貢献、環境問題への対応、安全の確保、福祉輸送、雇用責任等の社会的責任を果たしていくことが期待されている。

(2) タクシー事業の現況

① タクシー需要の減少

- ・神戸市域交通圏における法人タクシーの輸送人員は、バブル経済崩壊後急激に減少した後、低迷状態が続いている。平成13年度と比べ平成20年度では年間5,610万人から5,584万人へと漸減、その後の経済情勢の悪化とともに減少を続け、平成27年度4,026万人と、平成20年度の72.1%にまで激減している。今後も輸送人員の大幅な回復は期待しにくい状況にある。
- ・また、様々な輸送主体や形態による輸送サービス提供者（運転代行、自家用有償運送等）が社会の要請や利用者のニーズ等に応じて増加したことが、タクシー事業に影響を与えたことも考えられる。

② 規制緩和後のタクシー事業者及び車両数の推移

- ・タクシー事業については、従来、免許制の下で、輸送需要と供給車両数がバランスするよう車両数の増加は抑えられていたところ、平成14年2月に規制が緩和され、需給調整が行われなくなると、新規参入事業者の増加や同事業者による増車、さらに既存事業者の増車も行われてきた。平成13年度末から平成20年度末の間、事業者数は新規参入のみでなく、廃止事業者もあったことから結果としては、113社から116社と微増に留まっていたが、車両数は5,911両から6,239両へと5.5%増加した。こうした状況を踏まえ、平成20年7月には特定特別監視地域の指定による増車抑制措置が講じられると、事業者の中には自主的に減車に取り組む動きも見られ、また、旧タクシー特措法施行による事業再構築等による減休車の実施により平成25年9月30日現在で5,306両となった。平成27年度末現在のその他ハイヤーを含めた車両数は5,285両である。

③ 供給過剰の状況

- ・このように需要が低迷する中、タクシー適正化活性化法の施行により近畿運輸局長から平成27年9月1日（特定地域指定日）現在の適正車両数（法人：4,494～3,994両）が示され、同日現在の車両数（5,285両）との間に15%～24.4%の乖離が生じていることが明らかになった。

④ 輸送実績の悪化

- ・1台のタクシーが旅客を乗せて1日に走行する距離（日車実車走行キロ）は、平成13年度82.7キロから、平成20年度74.8キロと減少、平成22年度には66.2キロにまで減少したが、平成27年度には70.3キロまで復調している。タクシーの走行距離のうち旅客を乗せている距離の割合を示す実車率も平成13年度の42.8%から平成22年度には、39.6%まで落ち込んだが、徐々に回復傾向を示し平成27年度は、41.5%にまで復調している。
- ・1台のタクシーが1日に得る収入（日車営収）については、平成13年度の28,765円に対し、平成20年度26,979円となっている。平成22年度には25,526円にまで減少したが、その後、一進一退ながらも回復傾向にあり、平成27年度は27,348円となっている。
- ・一方、輸送需要を示す総実車キロは平成13年度144百万キロから平成27年度93百万キロ（対平成13年度64.6%）に、総営収は平成13年度49,936百万円から平成27年度36,299百万円（同72.7%）に減少しており回復の兆しはない。
- ・こうした状況の中、タクシーが実際に稼働している割合を示す実働率も低下し平成13年度の83.3%に対し、平成20年度は75.8%となった。平成27年度は70.5%であり、近年、下降傾向にあって70%以下に割り込む勢いである。
これは、供給過剰により余剰車両が存在していることに加え、登録運転者証交付推移に現れる労働者不足による結果の表れと言えるものである。

⑤ 運賃競争

- ・神戸市域交通圏は、全国的にみても特に運賃競争が激しい大阪市域に隣接した地域であり、その地域間運賃格差により、一部地域において競争にさらされている。
- ・神戸市域交通圏は、平成21年1月に運賃値上げが実施され、経営判断により運賃値上げを見送っている事業者があったことから、現に運賃格差があることを問題視する声もある。
- ・平成26年1月、タクシー適正化活性化法の施行により公定幅運賃制度が導入され、一部を除き公定幅運賃の範囲内で届出しているところである。

⑥ 運転者の労働環境の現状

- ・タクシーの運転者は、タクシー車両を運転し、利用者と直接接することのできる唯一の主体と言っても過言でない。すなわち、運転者は、利用者の安全・安心を実現する上で直接かつ極めて重要な役割を担っており、また、快適・便利の実現についても、事業者とともに大きな役割を果たしていると言える。
- ・このようにタクシー運転者は、タクシーサービスにとって重要な役割を果たすべき主体

であるものの、労働環境については、実働率の低下により日車営収はやや改善されているものの、供給過剰の進行、市場規模の減少によりタクシーの輸送実績が悪化していることから抜本的な改善には至っていない。

例えば、タクシー運転者の賃金と平均的な給与水準との格差は、厚生労働省「賃金構造基本統計調査」を基に推計すれば、平成 27 年度の兵庫県の全男性労働者の給与水準が 539 万円あるのに対し、タクシー運転者の平均賃金は 333 万円であり、その差は 206 万円である。こうした状況では、運転者の生活はままならず安心して仕事に取り組めない、結果として利用者の安全・安心の確保にも支障が出かねないとの指摘も聞かれる。

⑦ 運転者の高齢化と労働力不足

- ・タクシー運転者は近年高齢化の進展が著しい状況にある。厚生労働省「賃金構造基本統計調査」によれば、平成 28 年 6 月 30 日現在では 56.9 歳との報告が出されているが、兵庫タクシーセンターの登録運転者平均年齢は、平成 28 年 3 月末 62.2 歳、平成 29 年 3 月末 62.5 歳であり、加えて 60 歳以上の運転者の割合が 65.7%に達しており高齢化に歯止めがかからない状況である。こうした高齢化の進展が事故多発の要因となるとともに、IT 技術などを用いた先進的なサービスへの対応が難しいといった指摘や、タクシーサービスが将来にわたって持続的に提供されなくなるおそれがあるとの意見もある。
- ・兵庫タクシーセンターの登録運転者証交付数は、平成 22 年以降を見ても毎年 200 人～500 人の振り幅で減少。平成 28 年 3 月末から翌年平成 29 年 3 月末までには 564 人の減少となっている。低賃金であるがために若年層の新規就職の減少要因となっており、高齢化と労働力不足は喫緊の課題となっている。

⑧ 違法・不適切な事業運営の横行

- ・タクシー事業については、法令上様々な遵守事項が定められており、その多くは安全確保に関するものとなっている。しかしながら、違法・不適切な事業運営は後を絶たず、運輸局が実施した巡回監査結果によれば、77%の事業者について何らかの法令違反が認められる状況となっている。特に、法定労働時間を超過するケースが違反事業者の 40%で見られ、労働時間を含む運転者の管理の基礎となる点呼の実施や記録に関する違反についても半数の違反事業者で見られるなど、運転者の過労運転という安全問題に直結する事項について、問題がある結果になっている。

⑨ 交通事故の発生状況

- ・兵庫県下における交通事故の発生状況を見ると、県下全体では平成 17 年以降着実に減少してきている一方、総事故件数に占めるタクシーの事故(第一当事者の事故)割合は、平成 25 年 728 件 2.2%、平成 26 年 686 件 2.3%、平成 27 年度 649 件 2.3%で推移している。(兵庫県警察本部交通年鑑)

⑩ 都市交通等への影響

- ・タクシーによる都市交通への影響も発生している。例えば、歓楽街や繁華街、鉄道駅周辺などにおいて、タクシー車両が乗場・待機スペース以外の道路上で待機するなど、駐車違反の状態もあり、一般車両の通行に支障が出かねない状況も見られる。

⑪ 利用者サービスの状況

- ・利用者サービスについては、一定の改善はみられるものの、地理不案内、近距離利用がしにくいこと、乗車拒否、接客態度などについて、利用者からは依然として問題視する声が聞かれる。こうした問題は、利用者の多くが乗場や流しのタクシーを利用する傾向にある中で、利用者にとってタクシーに関する情報が不足していることも相まって、サービス水準により利用者がタクシーを選択しにくい状況にあることも一因と推測される。
- ・この点に関し、運転者の質の確保が必要であるとの指摘もなされている。

(3) タクシー業界の取り組み

- ・タクシー業界では、利用者の増加や利便性の向上を目指した各種の取り組みや、経営効率化・合理化や安全性の維持・向上への取り組みを推進してきた。
- ・タクシー事業者各社においては、地域・福祉への貢献（こども110番タクシーの導入、ドライブレコーダーによる警察への情報提供、福祉タクシーの導入、身体障害者及び知的障害者割引運賃の実施等）、環境問題への貢献（ハイブリッドタクシー、低燃費タクシーの導入、デジタルタコグラフを活用した効率的な営業等）、利用者利便の向上（ICカードへの対応、ハイグレード車の導入等）、労働条件の向上（防犯カメラの導入、ハイグレード車の導入等）、その他では、無線タクシーのデジタル化推進やドライブレコーダーの導入など幅広い分野で様々な取り組みを実施してきた。
- ・個人タクシー業界においても、法人タクシーと同様な取り組みを行っており、個人タクシー独自の取り組みとして、マスターズ制度などの取り組みをしている。
- ・また、兵庫県タクシーサービスセンターの設置運営による拾得物情報管理や苦情処理対策、業界として県下タクシー車両の全面禁煙化実施やタクシー乗務員接客コンテストの実施にも取り組んできた。

(4) 求められる取り組みの方向性

- ・これまでみたように、事業者、事業者団体等の関係者は、利用者利便向上等のため様々な取り組みを進めているが、現段階では(2)でみたようなタクシーの諸問題の抜本的な解決には至っておらず、タクシーの適正化・活性化のために、利用者・地域を含む関係者が協力して更なる取り組みを進めることが必要不可欠となっている。

- ・すなわち、供給過剰の状況について解消していくとともに、違法・不適切な事業運営を是正していくことにより、事業者の経営環境及び運転者の労働環境の改善を図るとともに、繁華街や鉄道駅等の周辺で発生する道路混雑等の交通問題や環境問題の解消を図る。
- ・併せて、利用者に対するサービスの質の向上を図るとともに、サービス水準によりタクシーを選択しやすい環境を構築する。
- ・これらの措置を着実かつ迅速に進めることにより、サービスの提供主体である事業者及び運転者にとっても、また、利用者及び地域にとっても地域公共交通機関としてのタクシーの機能の回復・向上によるメリットを主観的・客観的に実感できるものとする。
- ・その際、取組の方向性及び具体の取組方策とその効果について、タクシーの現状と問題点と併せ、わかりやすく透明性を確保しつつ利用者・地域に情報を提供し、理解を求めていくことが重要である。

2. 特定地域計画の目標

(1) タクシーサービスの活性化と良質なサービスの選択性の向上

- ・地域公共交通機関であるタクシーには、利用者にとって安全・安心、快適・便利なサービスを提供することが責務として求められる。その第一は供給責任を果たすことであり、サービスの時間的、地域的空白をなくすことを目指すべきである。そのためには、IT等最新の技術を活用した配車や共同化等の取り組みが必要である。
- ・その上で、タクシーサービスについては、利用者のニーズを踏まえつつ、観光利用の促進等サービスの多様化、質の向上に向け、様々な取り組みを進めていくべきである。
- ・また、利用者が良質なサービスを選択しやすくなるよう、諸施策を推進し、タクシーサービスに対する利用者の満足度の向上を目指すべきである。

(2) 事業経営の活性化、効率化

- ・タクシーサービスが将来にわたって利用者や地域のニーズに応えることができる状況となることを目指すべきである。
- ・具体的には、事業者が事業継続に必要な適正な利潤を確保しうるような事業規模への見直し等の環境整備を図るほか、事業者は、事業再構築、実働率の向上等による経営効率化、コンプライアンスの徹底等を推進することが必要である。

(3) 運転者の労働条件の悪化の防止、改善・向上

- ・タクシー運転者の過労運転防止の徹底を図りつつ、タクシー事業の適正化・活性化を通じ賃金水準を向上させること等により、運転者が誇りをもって働ける、また、若年層にとっても魅力ある労働環境の構築を目指す。

(4) 安全性の維持・向上

- ・タクシーが人命を預かる輸送機関であることからすれば、事故の発生自体を未然に防ぐべきであるとの前提に立ちつつ、(2)及び(3)の取組と併せ、運転者の運転状況、労働状況を適切に把握した上で必要な指導を行うほか、経営トップから組織の末端まで安全意識を徹底させる取組を進めることとし、国土交通省の「事業用自動車総合安全プラン2020」における事故削減のための対策に着実に取り組みつつ、2020年までの目標達成に向け尽力するものである。

(5) 交通問題、環境問題、都市問題の改善

- ・タクシー車両による交通問題については、交差点内での無秩序な待機等違法・不適切な行為を排除し、また、取り締まる施策とともに、乗場、駐車場及び待機場の整備等タクシーが違法・不適切な行為を行うことなく営業できる環境作りを進めることにより、タクシー車両を原因とする交通渋滞、通行障害の解消を目指すこととする。
- ・環境問題については、地球温暖化対策の観点から、一層の取り組みを進めていくこととする。具体的には、ハード面ではハイブリッド車、低燃費LPG車等の環境にやさしい車両やEMS（エコドライブ管理システム）の導入を促進する。また、ソフト面ではエコドライブやアイドリングストップなど環境に配慮した運転を促す。
- ・街づくり・都市政策の観点からは、タクシーが地域公共交通機関の一つであることを認識し、鉄道、バス等他の地域公共交通機関と連携した地域の総合交通ネットワークの構築、街づくり・都市政策等と一体となったタクシーサービスの構築を進めていくべきであり、その前提に立ってタクシープールの整備等具体的な施策を進める必要がある。
- ・また、タクシーが地域公共交通機関であると明確に位置付けられたことを踏まえ、タクシーの特性を生かし、防犯協力等地域貢献を積極的に行っていくことが必要である。
- ・さらに、地域によっては輸送サービス提供者（運転代行、自家用有償運送等）の業務範囲を逸脱した運行やタクシー類似行為（白タク行為）等の違法行為が行われており、タクシー事業者に与える影響も大きいことから、関係機関による違法行為の排除に取り組むこととする。

(6) 供給過剰の是正

- ・平成27年9月1日の車両数 5,285 両を運輸局が提示した適正と考えられる車両数（上限 4,494 両～下限 3,994 両）と比較すると相当の乖離率（上限 15.0%～下限 24.4%）が生じており、現状において供給過剰の状況にあることは明らかである。こうした状況を踏まえ、関係者は、供給輸送力の削減及び6. 神戸市域交通圏におけるタクシー事業に係る活性化事業等を踏まえた取り組みを進めることにより、供給過剰の状況の解消を図る。

(7) 不当競争を引き起こすようなおそれがある運賃競争への対策

- ・交通政策審議会及び同答申に基づき設置された運賃問題研究会においても検討されている経緯があり、安全・安心の確保が最優先されるべきとの考えに立ちつつ、不当競争を引き起こすようなおそれがある運賃競争への対応については、それらの報告書等を踏まえ適切な対応を目指すことを目標とする。

3. 削減すべき供給輸送力

(1) 供給過剰の現状とその解消

- ・神戸市域交通圏における供給輸送力に関し、平成27年11月11日付けで近畿運輸局長が公示した適正と考えられる車両数（以下「適正車両数」という。）は、法人タクシーで上限値4,494両（実働率80%適用）、下限値3,994両（実働率90%適用）、個人タクシーで上限値1,000両、下限値888両とされている。
- ・また、神戸市域交通圏の特定地域指定日である平成27年9月1日現在の車両数は、法人タクシー5,285両、個人タクシー1,175両であり、適正車両数との乖離率は、法人タクシーが上限値で15%、個人タクシーが14.9%、下限値は法人タクシー、個人タクシーともに24.4%となっている。なお、平成29年7月1日現在の法人タクシー車両数は、5,241両（新法施行日以降減車された車両を含むと5,307両）となっている。
- ・このような状況を踏まえれば、タクシー事業の適正化を目指すためには、適正車両数の上限値を目標にした供給輸送力の削減を図っていくことが必要である。
- ・また、供給過剰は、都市交通・環境問題などの外部不経済をもたらす要因となり、また、地域公共交通機関としてのタクシーの要件、役割の観点からも供給輸送力の削減は避けて通れない課題である。

(2) 削減すべき供給輸送力

- ・本協議会事務局である兵庫県タクシー協会が、適正車両数（上限）との乖離率が15%であること、及び次項「4. 供給輸送力の削減方法」の考えを基に、法人事業者の構成員に削減に関して調査を実施したところ、削減すると回答した事業者の特定地域指定日（平成27年9月1日）を基準とした平均削減率14.6%であった。これは、概ね適正車両数（上限値）との乖離率（15%）であることから、法人、個人ともにこれを削減率に設定する。
- ・なお、新法施行日以降、すでに減車を実施している事業者もあることから、これも削減率に含めることとする。

4. 供給輸送力の削減方法

- ・削減すべき供給輸送力の削減方法については、減車及び近畿運輸局長公示である「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に基づく営業方法の制限に関する取扱いについて」(近運自二公示第46号、平成26年1月27日制定)に基づく営業方法の制限により実施するものとする。なお、削減車両である一般タクシー車両及びその他ハイヤー車両の選別は、事業者の選択とする。
- ・法人タクシー事業者に係る営業方法の制限の方法は、特定地域指定解除までの間、全日同一車両の営業を制限する方法(以下「全日制限」という。)及び曜日ごとに営業を制限する方法(以下「曜日制限」という。)により実施するものとする。
- ・各法人事業者が削減する供給輸送力のうち減車及び全日制限(抹消登録を行うものをいう)による削減の割合は次を基本とする。
 - ・保有車両数40両以上の事業者 10%以上
 - ・保有車両数30～39両の事業者 5%+1両
 - ・保有車両数11～29両の事業者 5%
- ・曜日制限により削減する供給輸送力の算定方法は次により算出する。
(例)
 - 全日(週7日)とも10両を使用停止する場合
削減する供給輸送力=10両
 - 週のうち1日、10両を使用停止する場合
削減する供給輸送力= $1/7 \times 10$ 両
 - 週のうち1日、10両を、さらに1日20両を使用停止する場合
削減する供給輸送力= $(1/7 \times 10)$ 両 + $(1/7 \times 20)$ 両
- ・個人タクシー事業者については、月当たりの定期休日に加え、新たに休車日を設定することによる営業方法の制限によるものとする。
- ・営業方法の制限に伴う協議会の構成員による確認や事業者同士が相互に確認できる体制については、登録抹消を行った場合は、抹消登録等を行った証明書の写しを神戸市域交通圏タクシー特定地域協議会事務局に提出することとし、それ以外については、休車車両の一覧表を同事務局を通じて協議会の構成員(個人タクシー事業者を除く)及び神戸運輸監理部へ提出することとする。
- ・個人タクシーについては、事業者は兵庫県個人タクシー協会に月当たり2日の休車日情報を提出することとする。兵庫県個人タクシー協会は休車日を管理するとともに、神戸市域交通圏タクシー特定地域協議会事務局又は神戸運輸監理部から要請があった場合は、その情報を提出することとする。
- ・供給輸送力の削減等の実施時期については、近畿運輸局が認可特定地域計画を公表後、6か月以内に当該特定地域計画に合意した各事業者が事業者計画の認可を受けることとなるため、減車又は全日制限の場合は事業者計画認可後遅滞なく、また、曜日制限

の場合は利用者の混乱回避及び準備期間を考慮して特定地域計画の認可から7か月を経過した日とする。

5. 事業者が各々削減すべき供給輸送力及び削減方法

- ・法人タクシー事業者が削減する供給輸送力は、別紙一覧表のとおりとし、単独または共同して実施する。
- ・ただし、各々の事業者の営業方法の制限による削減率を変えないことを前提に、営業方法の制限の中でのそれぞれの削減方法（全日制限、曜日制限）は、事業者計画の認可申請において柔軟に対応できるものとする。
- ・個人タクシー事業は、許可等に付された条件により、月に2日以上 of 定休日を定めることとされていることから、年間の最大稼働日数が341日（365日－24日）となり、この日数に個人タクシーの適正車両数と平成28年度末現在の乖離率11.0%を乗じると年間37.5日、月当たり換算（切り捨て）で3日となるが、近年の事業者数の減少を考慮し、個人タクシーの削減車両数は、定期休日の2日に加えて月当たり2日の休車を実施する。

6. 神戸市域交通圏におけるタクシー事業に係る活性化事業等

(1) 活性化事業及びその実施主体

- ・2に掲げた特定地域計画の目標を達成するため、必要と考えられる活性化事業等は以下のとおりである。
- ・活性化事業等に関しては、事業者等関係者は、単独又は共同して行おうとする活性化事業等を以下の項目から積極的に多く選択し、原則として記載された実施期間内に取り組むものとする。
- ・また、活性化事業等がより多くの事業者により取り組まれ、本特定地域計画の目標の早期達成を図るための環境整備について、関係者は積極的に取り組むことが求められる。
- ・実施時期については、短期又は中期としている。これは、実現までに必要な期間を考慮し、短期については1年以内、中期については特定地域指定期間内を目途に実施するものとして整理を行ったものである。もっとも、中期としたものについても、事業主体において、可能な限り早期の実施を目指すべきであって、1年以内に実施されることがより望ましい。また、短期としたものについて、1年以内に実施できないことを理由に実施しなくてよいというものではなく、一旦1年以内に実施すればそれで施策が完了したというものでもない。中期的であっても、可能な限り施策を実施し又は充実させるという姿勢が重要である。

① タクシーサービスの活性化と良質なサービスの選択性の向上

ア. タクシーサービスの活性化

・カードシステムの導入【クレジットカード・電子マネー対応車両 目標50%】

事業概要：電子マネーやクレジットカードによる利用を可能とするなど、カードシステムの導入を推進する。その際、鉄道、バスとの乗継ぎ利便性の向上を図るため、鉄道、バスと共通のカードシステムの導入についても検討する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・サービス水準の向上に向けた運転者教育の実施

事業概要：サービス水準を向上させるため、地理習熟を含む基礎的な接客サービスのほか、福祉、子育て、観光、外国語等利用者ニーズに対応したサービスの提供が促進されるよう、運転者教育を実施する。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター

実施時期：短期

・ユニバーサルドライバー研修の実施【研修受講者 目標5%】

事業概要：高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性を理解し、円滑なコミュニケーションを確保する等適切な対応を行うことができるタクシー乗務員の増加を目指し、研修を実施する。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

・タクシー乗務員接客コンテスト等接客サービス向上対策の実施

事業概要：運転者の接客サービス意識を向上させるため、タクシー乗務員接客コンテストの継続実施等に取り組む。

事業主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

・ワンメーターコンテストキャンペーン等近距離利用の環境整備策の実施

事業概要：近距離利用者が快適にタクシーを利用できるよう、ワンメーターコンテストキャンペーンの継続実施等に取り組む。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

・接遇DVDの制作

事業概要：運転者の接客サービス意識を向上させるため、接遇DVDを制作し、運転者教育を実施する。

実施主体：事業者、タクシーサービスセンター

実施時期：短期

・目的地登録サービスの実施

事業概要：目的地をあらかじめ登録しておくことで、予約や乗車の際、登録番号やカードの提示さえすれば、乗車の際に改めて運転者に目的地を告げることなくタクシーを利用できるサービスを導入する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・福祉タクシーの運行

事業概要：少子高齢化社会の進展に対応するため、福祉タクシーを運行する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・子育てタクシーの運行 【子育て及び妊婦対応認定運転者 目標10%】

事業概要：少子化や女性の社会進出に対応するため、子育てタクシーを運行する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・妊婦タクシーの運行

事業概要：事前登録により妊婦の輸送を行うことにより、定期健診や緊急時に安心感をもって利用してもらうことができる妊婦タクシーを運行する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・観光タクシーの運行【認定運転者 目標2%】

事業概要：観光利用を促進するため、観光タクシーを運行する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・外国語対応タクシーの運行 【外国語講習受講者 目標2%】

事業概要：外国人のタクシー利用の円滑化に向け、外国語講習の受講を促進するなど外国語によるコミュニケーションが可能なタクシーの運行を拡充する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・ユニバーサルデザインタクシーの運行【UD車両 目標5%】

事業概要：高齢者や障がい者をはじめ、緒方スーツケースを持ち運ぶ訪日外国人旅行者など、国内外の全ての利用者に対応したユニバーサルデザインタクシーの導入・拡大を進める。

実施主体：事業者

実施時期：中期

・一車二人制度の導入、拡大

事業概要：24 時間のサービス提供を確保するため、運転者の労働条件に留意しつつ、1 台の車両を 2 人の運転者がシェアする一車二人制度を導入、拡大する。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・早朝予約等時間帯に関わらない配車体制の整備

事業概要：早朝時間帯など予約に対する配車が十分でない時間帯について、その改善に向けた取組を行う。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

- ・配車システムの高度化【アプリ配車対応車両 目標 20%】

事業概要：デジタル式 GPS-AVM、タクシー配車アプリの活用等により、配車システムの高度化を図る。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・初乗距離短縮運賃の検討

事業概要：訪日外国人の増加、高齢者社会の到来に伴う、近距離利用のニーズに応えるため、検討を行う。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：中期

- ・予約手続の簡便化

事業概要：タクシー利用の予約手続の簡便化を図るため、公共施設等における予約機器の設置、予約用の短縮番号の導入等を図る。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：中期

- ・共同配車の実施

事業概要：配車の円滑化を図るため、配車センターの設立等複数事業者が共同して配車を行う仕組みを導入する。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：中期

- ・専用乗場の整備

事業概要：タクシー利用を容易にするとともに、タクシー車両による交通問題の発生を緩和するため、専用タクシー乗場の整備を図る。

実施主体：事業者、事業者団体、関係行政機関

実施時期：中期

- ・公共乗場の整備

事業概要：タクシー利用を容易にするとともに、タクシー車両による交通問題の発

生を緩和するため、道路上やバス運行終了後のバス乗降スペースの活用を含め、公共タクシー乗場の整備を図る。

実施主体：事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

・乗場における快適性の向上

事業概要：タクシー乗場における利用者の快適性向上のため、上屋、ベンチの設置等を促進する。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

・乗場情報の提供

事業概要：タクシー利用を適正化すると同時に、利用自体を促進するため、乗場の情報について、インターネット、携帯電話等を通じた情報提供を行う。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

・タクシー利用に係る情報提供の実施

事業概要：タクシー利用を促進するため、乗場等において、主な目的地までの概算運賃の表示等サービス内容に関する情報提供を行う。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

・サービス向上等に向けた意見交換の場の設置

事業概要：多様化する利用者ニーズを把握し、サービス向上につなげるとともに、利用者のタクシーへの理解を深めるため、事業者と利用者との意見交換の場を設置する。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

・タクシー協会ホームページ利用者書き込み欄の設定

事業概要：ご意見・ご要望等の利用者書き込み欄を設定することにより、運転者の指導教育の強化、接客サービス意識を向上させる。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

・次世代自動車専用乗場の設置の検討

事業概要：環境にやさしいタクシーの導入を促進するとともに、タクシーのPRを図るため、ハイブリッド車、EV車、ASV車、UD車等の専用乗場の設置を検討する。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

- ・女性ドライバー応援企業認定の促進

事業概要：女性ドライバーの採用に向けた取り組みや、子育て中の女性が働き続けることのできる環境整備を行い、タクシー事業における労働力不足の解消に向けた女性の新規就労・定着を図る。

実施主体：事業者

実施時期：中期

イ. 良質なサービスの選択性の向上

- ・タクシー事業に関する情報提供の充実

事業概要：事業者のウェブサイトにおいて、事業者のサービス内容等について情報提供を行う。また、タクシーサービスセンターや関係行政機関等において、タクシー事業に関する情報提供を一覧性のある形で情報提供する仕組みを構築する。この場合において、福祉、子育て、観光などタクシーサービスの中には、交通分野以外の分野においても情報提供を行うことが適当なものがあることを十分に考慮に入れ、情報提供を行う。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・事業者名の表示方法の改善（前後板の設置を含む。）

事業概要：利用者からタクシーを見た場合、事業者の特定が容易になるよう、車両側面の事業者名の表示の明確化、車両前後の事業者名の表示の実施等の取り組みを行う。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・個人タクシーのマスターズ制度の充実及び参加促進

事業概要：良質なサービスを提供する事業者を確保するとともに、利用者がこうした事業者を選択しやすくするよう、個人タクシーのマスターズ制度について、その実施拡大を図るとともに、事業者は積極的に参加する。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

- ・運転者評価制度の実施の検討

事業概要：良質な運転者を確保するとともに、利用者がこうした運転者を選択しやすくするよう、運転者評価制度の導入について検討する。

実施主体：事業者団体、タクシーサービスセンター

実施時期：短期

- ・事業者評価制度の実施の検討

事業概要：良質なサービスを提供する事業者を確保するとともに、利用者がこうした事業者を選択しやすくするよう、事業者評価制度の導入について検討する。

実施主体：事業者団体、タクシーサービスセンター

実施時期：短期

・優良乗場の設置の検討

事業概要：良質なサービスを提供する事業者を確保するとともに、利用者が当該事業者を選択しやすくするよう、優良運転者や優良事業者専用の乗場の設置について検討する。

実施主体：事業者団体、タクシーサービスセンター

実施時期：短期

ウ. その他

・利用者の意識調査の実施（満足度調査を含む。）

事業概要：利用者のタクシーに対する意識調査を実施する。

実施主体：事業者団体

実施時期：短期

・タクシー利用者モニター制度の実施

事業概要：利用者によるタクシーサービスの評価を行うため、モニター制度を実施する。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

② 事業経営の活性化、効率化（コンプライアンスの確保を含む。）

・自主的な事業適正化指導の実施

事業概要：コンプライアンス確保のため、事業者及び事業者団体が自主的に組織内の事業適正化を指導する。

事業主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター

実施時期：短期

・違法行為排除運動の強化

事業概要：コンプライアンス確保のため、街頭指導の徹底等違法行為の排除に向けた取組を強化する。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、陸運部

実施時期：短期

- ・ 部品や燃料などの共同購入の推進による経費の圧縮
 事業概要：事業者の経費の圧縮を図るため、部品、燃料等の共同購入を実施する。
 実施主体：事業者
 実施時期：短期
- ・ 供給過剰状態の解消に向けた取組の進捗状況の把握及び効果・影響の測定
 事業概要：供給過剰状態の解消に向けた事業者の取組の進捗状況について把握するとともに、その効果、影響について評価を行う。
 実施主体：事業者団体、運輸局、陸運部
 実施時期：中期

③ 運転者の労働条件の悪化の防止、改善・向上

- ・ 過労運転防止の徹底
 事業概要：運転者の過労運転の防止を図るため、事業者は運行管理を徹底するとともに、運転者の指導を強化する。
 実施主体：事業者、事業者団体
 実施時期：短期
- ・ 運転者の賃金改善
 事業概要：運転者の賃金について、その改善のための措置を講ずる。
 実施主体：事業者
 実施時期：短期
- ・ 健康診断の充実及びその活用
 事業概要：運転者の高齢化に伴い、各事業者において実施している健康診断の徹底、診断項目の充実を図るとともに、診断結果を運行管理に反映させる。
 実施主体：事業者
 実施時期：短期
- ・ 福利厚生施設の充実
 事業概要：運転者の仮眠室、休憩室、食堂等の福利厚生施設を充実させる。
 実施主体：事業者、事業者団体
 実施時期：中期
- ・ 自動日報処理システム等の導入による運転者負担の軽減
 事業概要：運転者の負担軽減のため、日報処理及び領収書処理の自動化、洗車機の導入等を実施する。
 実施主体：事業者
 実施時期：中期
- ・ 防犯カメラの設置推進、防犯訓練の実施等防犯対策の強化

事業概要：運転者の安全確保を図るため、車両への防犯カメラの設置、防犯訓練の実施等防犯対策を強化する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・タクシー駐車場、待機場の整備

事業概要：流しタクシーの運転者の過労運転防止、タクシーの違法駐車対策の観点から、タクシー駐車場及び待機場を整備する。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

④ 安全性の維持・向上

- ・デジタルタコメーターの導入

事業概要：運行管理を強化するため、デジタルタコメーターの導入を進める。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・映像記録型ドライブレコーダーの導入

事業概要：運行管理を強化するため、映像記録型ドライブレコーダーの導入を進める。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・対策ソフトによる運転者教育

事業概要：対策ソフトを導入し、映像記録型ドライブレコーダーの記録を基に、運転者の安全運転教育を行うとともに事故発生時の原因分析を実施する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・エコドライブの推進

事業概要：急発進、急ブレーキを行わないなどのエコドライブを推進することにより、安全運転の確保、環境対策の推進に努める。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・事故防止に関する取り組み

事業概要：無事故・無違反運動「チャレンジ100」への積極的参加、輸送の安全確保講習会を開催し、輸送の安全確保を図る。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

- ・飲酒運転防止の徹底
 - 事業概要：運転者教育の徹底等飲酒運転撲滅に向けた取り組みを行う。
 - 実施主体：事業者
 - 実施時期：短期
- ・運輸安全マネジメントの推進（講習の受講を含む。）
 - 事業概要：経営トップのリーダーシップの下、組織の末端まで安全意識の徹底と安全対策の実施を目指し、運輸安全マネジメントの実施を推進する。
 - 実施主体：事業者
 - 実施時期：短期
- ・安全運転講習会の受講促進
 - 事業概要：運転者の安全運転を確保するため、安全運転講習会の受講を促進する。
 - 実施主体：事業者
 - 実施時期：短期
- ・運転者の適性診断の積極実施
 - 事業概要：運行管理を強化するため、運転者の適性診断について積極的に受診させる。
 - 実施主体：事業者
 - 実施時期：短期
- ・交差点付近における乗降、待機禁止の徹底
 - 事業概要：交通事故の削減のため、交差点付近における乗降、待機の禁止を徹底する。
 - 実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関
 - 実施時期：短期
- ・運転者の定年制の検討
 - 事業概要：高齢運転者による事故が増加傾向にあるため、運転者について定年制を検討する。
 - 実施主体：事業者、事業者団体
 - 実施時期：中期

⑤ 交通問題・環境問題・都市問題の改善

- ・違法行為排除運動の強化（再掲）
- ・交差点付近における乗降、待機禁止の徹底（再掲）
- ・一般車両に対する違法駐車対策の実施強化
 - 事業概要：タクシーが本来の乗場・待機場所を使用できるよう、一般車両の違法駐車に対する対策を強化する。
 - 実施主体：タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：短期

- ・タクシー乗場の整備及び施設改善（再掲）
- ・駐車場、待機場の整備（再掲）
- ・タクシープールの整備

事業概要：鉄道駅等の整備に併せ、他の交通機関との乗継ぎ利便性にも配慮しつつ、タクシープールの整備を推進する。

実施主体：関係行政機関

実施時期：中期

- ・GPS等を活用した路上滞留抑止の実施

事業概要：GPS等を活用した配車システムを応用し、路上にタクシー車両が滞留する状況を抑止する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・次世代自動車の導入【目標 環境対応車10%、ASV車2%、UD車両5%】

事業概要：環境にやさしいタクシー及び先進安全自動車（ASV）の導入を促進するとともに、タクシーのPRを図るため、ハイブリッド車、EV車、ASV車、等を導入する。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・EMS（エコドライブ管理システム）の導入

事業概要：経済的な運行を可能とするエコドライブ管理システムを導入する。

実施主体：事業者

実施時期：中期

- ・停車中のアイドリングストップの実施

事業概要：地球環境にやさしいタクシーを目指し、また、燃料の節約を図るため、停車中のアイドリングストップを実施する。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・エコドライブの推進（再掲）
- ・グリーン経営認証取得の促進

事業概要：地球にやさしいタクシー事業を目指し、グリーン経営認証を取得する。

事業主体：事業者

実施時期：短期

- ・地域貢献策の実施

事業概要：地域公共交通機関として24時間活動するタクシーの特性を生かし、子供110番、AEDの搭載、AED講習会等の地域貢献を実施する。

実施主体：事業者、事業者団体

実施時期：短期

- ・兵庫県下 15 地域における地域防犯活動の実施
- ・振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺被害防止活動
- ・ドライブレコーダー等の映像情報の提供に関する協定書の締結
- ・捜し物、探し人の位置情報自動探知システムによる社会貢献サービスの実施
- ・バス廃止地域等における輸送の実施

事業概要：地域公共交通機関として、自治体と連携し、バス廃止地域、交通空白地域等における輸送を実施する。（乗合タクシー、乗合デマンドタクシーの提案）

実施主体：事業者、関係行政機関

実施時期：中期

- ・ショットガン方式の導入検討

事業概要：鉄道駅、繁華街等タクシー車両が一般車両の通行の阻害要因となる、又はそのおそれのある箇所を中心にショットガン方式の導入を検討する。

実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、関係行政機関

実施時期：中期

- ・次世代自動車専用乗場の設置の検討（再掲）
- ・救急タクシーの実施の検討

事業概要：地域公共交通機関として 24 時間活動するタクシーの特性を生かし、消防庁のシステムと連携し、救急患者の輸送を行う。

実施主体：事業者

実施時期：短期

- ・営業類似行為（白タク行為）等の違法行為の排除

事業概要：警察、兵庫陸運部、タクシー事業者（情報提供）の連携により違法車両を排除する。

実施主体：警察、陸運部

実施時期：短期

⑥ 供給過剰の是正（需要拡大に向けた取組）

- ・早朝予約の積極受注への取組
- ・福祉タクシーの運行（再掲）
- ・子育てタクシーの運行（再掲）
- ・観光タクシーの運行（再掲）
- ・外国語対応タクシーの運行（再掲）
- ・早朝予約等時間帯に関わらない配車体制の整備（再掲）

- ・配車システムの高度化（再掲）
- ・予約手続の簡便化（再掲）
- ・共同配車の実施（再掲）
- ・次世代自動車の導入（再掲）
- ・アプリ配車の導入（再掲）
- ・運転免許を返納する高齢者に対する利用促進策の導入
 - 事業概要：運転免許を返納した高齢者が、タクシーを利用しやすくなるよう、運賃割引等の制度を導入する。
 - 実施主体：事業者、警察、自治体
 - 実施時期：中期
- ・タクシー利用のPR活動の充実
 - 事業概要：自家用車と対比し、タクシーを利用する場合の経済的優位性を訴える等タクシー利用のPR活動を充実させる。
 - 実施主体：事業者団体、関係行政機関
 - 実施時期：短期
- ・利用者の意識調査の実施（満足度調査を含む。）（再掲）
- ・タクシー利用者モニター制度の実施（再掲）

⑦ 不当競争を引き起こすようなおそれがある運賃競争への対策

- ・相対運賃の禁止の徹底
 - 事業概要：認可運賃によるサービス提供を確実に行うよう、運転者の指導を徹底する。また、利用者に対しても相対運賃が違法であることについて周知徹底を行う。
 - 実施主体：事業者、事業者団体、タクシーサービスセンター、運輸局、陸運部
 - 実施時期：短期

(2) 特定地域計画において留意すべき事項

- ・タクシー適正化活性化法は、適正化事業と活性化事業を両軸として取組みを進めていくことにより、供給過剰を解消し、運転者の労働条件の改善等を通じて、タクシーの安全性、利便性の向上を図ることを求めている。
- ・事業者は、この法の趣旨を踏まえ、本特定地域計画に沿った事業者計画を作成し、自らの計画により、適正化及び活性化を推進していくことが求められている。
- ・また、本特定地域計画の実施に当たっては、事業者及び事業者団体はもとより、関係団体、国、地方公共団体の協力が不可欠であり、これらが連携を密にして適正化事

業及び活性化事業の推進を図っていくことが枢要である。

7. 特定地域計画の実施状況のフォローアップ及び見直し

- ・特定地域計画の目標の達成のためには、供給輸送力の削減及び活性化措置について、事業者ができる限り速やかに、かつ、的確にこれらを実施していくことが必要である。
- ・一方、当協議会は、これらの実施状況を定期的に把握し、検証していくことが必要である。
- ・また、特定地域計画は、その作成及び実施自体が目的ではなく、あくまでも神戸市域交通圏におけるタクシーの適正化及び活性化が目標であることから、協議会は、特定地域計画の実施、そして、それによるタクシーの諸問題の解消の状況について、適切にフォローアップしていくのみならず、その状況に応じ、また、必要に応じ特定地域計画の見直しを行うものとする。