

# 平成30年度 事業報告書

自 平成30年4月 1日  
至 平成31年3月31日

公益財団法人 東京タクシーセンター

# 目 次

平成30年度 事業報告書 (概要版) .....	1
平成30年度 事業報告書 .....	5
I 公益目的事業 (事業番号 公1)	
タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の 確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務	
[1] タクシー業務適正化事業 .....	6
1 指導業務 .....	6
2 研修業務 .....	16
3 苦情及び調査業務 .....	24
4 タクシー乗り場施設業務 .....	27
5 企画広報業務 .....	30
6 総務業務 .....	36
[2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務 .....	41
[3] タクシー運転者の登録事務 .....	42
II 収益事業 (事業番号 収1)	
施設賃貸事業 .....	43

# 公益財団法人 東京タクシーセンター

## 平成30年度 事業報告書 (概要版)

平成30年度の事業運営については、事業計画に基づいて適切に業務を遂行するとともに、タクシーに求められるユニバーサル社会の実現に向けてすべての方が利用しやすいタクシー乗り場運営等の環境面の充実、整備を図り、タクシー業界において導入が進められている新型タクシー専用車「JPNタクシー」の急速な普及に伴い、同車両の取扱いに関する課題が見えてきたことから「ユニバーサルドライバー研修」(以下、「UD研修」という。)に新たな研修教材として同車両を導入し、車いすによる乗降用のスロープ板等の取扱いを含めた車両設備の操作に係る実務研修を実施して内容の充実化を図った。

羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、需要が増加しており、旺盛なタクシー需要からタクシーが集中し、構内道路に溢れ渋滞していることから、国土交通省(東京航空局)との協議を重ねたところ、新たなタクシー待機所の整備や既存のタクシー待機所の拡張が決定されたことから、新たな運用について策定し、外国人旅客接客英語検定合格者のインセンティブとして「検定合格者専用レーン」の設置等策定事項について実施することとした。また、「検定合格者専用レーン」の設置等策定事項の実施に伴い、特別研修として実施している外国人旅客接客研修(英語)の「中級」、「上級」及び外国人旅客接客英語検定については、研修受講及び検定の申込みが増加したことから、各々実施回数を増やして対応した。

訪日外国人旅客をはじめとしてタクシー利用者の利便の向上を図るため、松屋浅草西側タクシー乗り場をタクシーセンターとして初となる国土交通省の「平成30年度旅行環境整備事業費補助金(交通サービス旅行環境整備支援事業)」を活用して、都内等の観光地や主要ターミナルまでのタクシー料金等、タクシーに関する情報を多言語(日本語・英語・中国語・韓国語)で案内するデジタルサイネージ型のタクシー乗り場標識を設置し、運用した。

この他、事業部門間の連携を図り円滑で効果的に事業を推進するとともに、業務の更なる効率化を図り、適切に公益事業を運営した。

また、東京タクシーセンター創立50周年記念式典については、令和2年4月24日、ホテルイースト21東京において開催することとし、式典等の準備を進めた。

各事業においては、事業計画に沿って次のとおり実施した。

### I 公益目的事業(事業番号 公1)

#### タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務

##### [1] タクシー業務適正化事業

###### 1 指導業務

- ・運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止及び是正を図るため、センター指導員(以下、「指導員」という。)のパトロールにより繁華街等の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じて問題発生地区に絞り込んだ重点配置を行い、合理的かつ効果的な街頭指導を推進して利用者の利便の確保に努めた。

- ・センター指導協力員（以下、「指導協力員」という。）制度については、繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所には指導協力員を計画的に配置し、効果的な運用を推進して街頭指導業務等の強化に努めた。
- ・羽田空港における業務運営については、指導員のパトロールによる機動的な即応体制によりタクシー乗り場の秩序維持に努めて利用者の利便の向上を図るとともに、国内線各タクシー乗り場の配車業務の外部委託を一部見直して費用の削減に努めた。
- ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、需要が増加しており、国際線の到着便が集中する夜間・深夜には旺盛なタクシー需要からタクシーが集中し、タクシー待機所の容量不足も影響して構内道路にタクシーが溢れて渋滞していることから、国土交通省（東京航空局）との協議を重ねたところ、新たなタクシー待機所の整備や既存のタクシー待機所の拡張が決定されたことから、新たな運用について策定し、乗り場管理運営委員会での決定を受け外国人旅客接客英語検定合格者のインセンティブとして「検定合格者専用レーン」の設置等策定事項について実施することとした。
- ・優良タクシー乗り場については、インバウンド対応と不適正営業の抑止及び良質なタクシーサービスの提供を目的として、乗り場管理運営委員会において増設等の検討を行い、銀座乗車禁止地区に3箇所増設し運用を開始して利用者の利便の向上を図った。

## 2 研修業務

- ・関東運輸局長の認定を受けて実施している新規講習について認定基準に則り適切に実施するとともに、近年、大学新卒者採用の増加に伴い4月、5月に講習受講者が集中したことから受け入れ体制を2クラス体制に拡充して実施した。
- ・高齢者や障がい者を含めたすべての方がタクシーを快適に利用できるよう実施しているUD研修については、新型タクシー専用車「JPNタクシー」の急速な普及に伴い、同車両がユニバーサルデザインタクシー（以下、「UDタクシー」という。）であるにもかかわらず車いす乗降用のスロープ板等の取扱いが分からない等の理由でタクシー利用客の乗車を断るケースが多発したことから、研修機材としてJPNタクシーを導入し、同車両での車いすによる乗降用のスロープ板等の取扱いを含めた車両設備の操作に係る実務研修を実施して内容の充実化を図った。
- ・特別研修として実施している外国人旅客接客研修（英語）の「中級」・「上級」及び外国人旅客接客英語検定については、平成31年度より羽田空港国際線第1タクシー待機所の外国人旅客接客研修修了者レーン（以下、「おもてなしレーン」という。）の運用を「初級」以上から「中級」以上にグレードアップ、「英語検定合格者専用レーン」の新設（インセンティブ）が相まって研修受講及び英語検定の申込みが増加したことから、各々実施回数を増やして対応した。これにより平成24年度から実施している外国人旅客接客研修受講者は、延べ14,000人を超え、平成28年度から実施している外国人旅客接客英語検定はこれまでに283名が合格している。
- ・認定外国人旅客接客研修に新たに中国語を加え事業者からの要望に応えるとともに、中国語の研修受講機会の拡大を図るため反復練習用のCDの作製を検討し平成31年度から頒布することとした。

### 3 苦情及び調査業務

- ・タクシー利用者等から寄せられる苦情・要望等の受付業務は、電話及びインターネット等で対応し、受付けた苦情・要望等の内容は、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど適正な処理を行った。
- ・利用者からのタクシーに関する相談、忘れ物等に関する問い合わせ及び支援サービス等については、タクシー相談室において適切な対応と利用者の利便の向上に努めた。
- ・夜間の受付については、インターネットによる申告が増加していることを踏まえ、夜間受付時間の短縮など更なる業務の合理化・効率化を推進するため、検討を行った。

### 4 タクシー乗り場施設業務

- ・分かりやすく利用しやすいタクシー乗り場の設置や維持管理に努めるとともに、松屋浅草西側タクシー乗り場をタクシーセンターとして初となる国土交通省の「平成30年度旅行環境整備事業費補助金（交通サービス旅行環境整備支援事業）」を活用して、都内等の観光地や主要ターミナルまでのタクシー料金等、タクシーに関する情報を多言語（日本語・英語・中国語・韓国語）で案内するデジタルサイネージ型のタクシー乗り場標識を設置し、訪日外国人旅客をはじめとしてタクシー利用者の利便の向上を図ることとした。
- ・タクシー乗り場の利用実態を把握しながら利用頻度の低いタクシー乗り場については、費用削減の観点から廃止するとともに、商業施設及び駅前交通広場等の整備により施設管理者等が管理する新たなタクシー乗り場の運用に伴い、タクシーセンターのタクシー乗り場を廃止した。

### 5 企画広報業務

- ・「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」（以下、「タクシー評価制度」という。）における平成29年度タクシー評価について、タクシー評価委員会を開催し評価の決定を受けるとともに、「タクシー評価制度」の実施から5年が経過し、時代に即した評価項目にすることが相応しいことから、評価分類中の「経営姿勢」及び「加点措置」の一部見直しについて審議決定された。
- ・外国人旅客接客研修（英語）を修了した運転者を対象に、日頃の学習成果を発表する一環としてロールプレイングによるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」及びタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコースを企画し開催した。
- ・利用者の利便の向上を図るため、タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場に関する情報等の提供に努めた。
- ・タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシーに関する情報や輸送の安全確保に関する情報など広報活動を推進した。

### 6 総務業務

- ・公益法人制度関係法令及び定款に基づいて、評議員会及び理事会を開催し、審議結果に基づき、公益財団法人としての業務を推進した。
- ・その他法定諮問委員会である適正化事業諮問委員会及び登録諮問委員会並びに各種委員会等を適宜開催し、審議結果に基づき各事業を実施するとともに、業務のさらなる合理化・効率化に取り組み、適切な予算執行に努めた。

## **[2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務**

- ・東京指定地域における試験事務の代行機関として国の指定を受け、新たに運転者になろうとする者に対して実施している「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」については、関係法令及び規定に基づき、適正かつ公正に実施した。
- ・試験問題の漢字の取扱いに関し、法人事業者団体から関東運輸局に対し要望がなされ、平成 31 年 3 月 22 日付で関東運輸局から外国人タクシー運転者の雇用促進のための措置を講じるよう通知があったことから、試験問題の漢字に読み方を示す振り仮名（ルビ）を付すことを検討し、平成 31 年度から実施することとした。

## **[3] タクシー運転者の登録事務**

- ・タクシー業務適正化特別措置法（以下、「タクシー法」という。）の規定に基づき、登録実施機関として関東運輸局長の登録を受けて実施しているタクシー運転者の登録事務等については、国土交通省所管の登録ネットワークシステムにより適切に対応した。また、登録実施機関として登録の有効期間 5 年が満了することから、タクシー法の規定に基づき更新の申請を行い、平成 30 年 11 月 28 日に関東運輸局長より登録（登録番号：東京一 1 号・有効期間 5 年）を受けた。

## **II 収益事業（事業番号 収 1）**

### **施設賃貸事業**

- ・公益事業に資するための収益事業として、登録申請、研修や試験の受験等のための来所者への利便性を図るため、センタービルの一部を施設賃貸事業として運用した。

## 公益財団法人 東京タクシーセンター

### 平成30年度 事業報告書

平成30年度の事業運営については、事業計画に基づいて適切に業務を遂行するとともに、タクシーに求められるユニバーサル社会の実現に向けてすべての方が利用しやすいタクシー乗り場運営等の環境面の充実、整備を図り、タクシー業界において導入が進められている新型タクシー専用車「JPNタクシー」の急速な普及に伴い、同車両の取扱いに関する課題が見えてきたことから「ユニバーサルドライバー研修」（以下、「UD研修」という。）に新たな研修教材として同車両を導入し、車いすによる乗降用のスロープ板等の取扱いを含めた車両設備の操作に係る実務研修を実施して内容の充実化を図った。

羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、需要が増加しており、旺盛なタクシー需要からタクシーが集中し、構内道路に溢れ渋滞していることから、国土交通省（東京航空局）との協議を重ねたところ、新たなタクシー待機所の整備や既存のタクシー待機所の拡張が決定されたことから、新たな運用について策定し、外国人旅客接客英語検定合格者のインセンティブとして「検定合格者専用レーン」の設置等策定事項について実施することとした。また、「検定合格者専用レーン」の設置等策定事項の実施に伴い、特別研修として実施している外国人旅客接客研修（英語）の「中級」、「上級」及び外国人旅客接客英語検定については、研修受講及び検定の申込みが増加したことから、各々実施回数を増やして対応した。

訪日外国人旅客をはじめとしてタクシー利用者の利便の向上を図るため、松屋浅草西側タクシー乗り場をタクシーセンターとして初となる国土交通省の「平成30年度旅行環境整備事業費補助金（交通サービス旅行環境整備支援事業）」を活用して、都内等の観光地や主要ターミナルまでのタクシー料金等、タクシーに関する情報を多言語（日本語・英語・中国語・韓国語）で案内するデジタルサイネージ型のタクシー乗り場標識を設置し、運用した。

この他、事業部門間の連携を図り円滑で効果的に事業を推進するとともに、業務の更なる効率化を図り、適切に公益事業を運営した。

また、東京タクシーセンター創立50周年記念式典については、令和2年4月24日、ホテルイースト21東京において開催することとし、式典等の準備を進めた。

各事業においては、事業計画に沿って次のとおり実施した。

## I 公益目的事業（事業番号 公1）

タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務

### [1] タクシー業務適正化事業

#### 1 指導業務

街頭指導業務については、運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止及び是正を図るため、センター指導員（以下、「指導員」という。）のパトロールにより繁華街等の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じて問題発生地区に絞り込んだ重点配置を行い、合理的かつ効果的な街頭指導を推進して利用者の利便の確保に努めた。

センター指導協力員（以下、「指導協力員」という。）制度については、繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所には指導協力員を計画的に配置し、効果的な運用を推進して街頭指導業務等の強化に努めた。

羽田空港における業務運営については、指導員のパトロールによる機動的な即応体制によりタクシー乗り場の秩序維持に努めて利用者の利便の向上を図るとともに、国内線各タクシー乗り場の配車業務の外部委託を一部見直して費用の削減に努めた。

また、同空港では24時間国際拠点空港として整備が図られており、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会を控え、首都圏空港としての機能強化が更に推進されており、訪日外国人は年間4,000万人の新たな目標値が定められている。

これらのことから、国際線優良タクシー乗り場の需要が増加しており、国際線の到着便が集中する夜間・深夜には旺盛なタクシー需要からタクシーが集中し、タクシー待機所の容量不足も影響し構内道路にタクシーが溢れて渋滞していることから、国土交通省（東京航空局）との協議を重ねたところ、新たなタクシー待機所の整備や既存のタクシー待機所の拡張が決定されたことから、新たな運用について策定し、乗り場管理運営委員会での決定を受け外国人旅客接客英語検定合格者のインセンティブとして「検定合格者専用レーン」の設置等策定事項について実施することとした。

優良タクシー乗り場については、インバウンド対応と不適正営業の抑止及び良質なタクシーサービスの提供を目的として、乗り場管理運営委員会において増設等の検討を行い、銀座乗車禁止地区に3箇所増設し運用を開始して利用者の利便の向上を図った。

#### 1 指導員の街頭指導

(1) 主要ターミナル等における違法行為の防止指導の推進及び不適正営業車両等の是正指導の強化

銀座や新宿などタクシー需要の多い地区については、指導員のパトロールにより違法行為の発生状況の把握に努め、必要に応じて問題発生地区に絞り込んだ指導員の重点配置を行うとともに、指導協力員の交通問題箇所への計画的な配置により、合理的かつ効果的な街頭指導を推進して利用者の利便の確保に努めた。



(2) タクシー乗り場等適正運営推進制度の運用

銀座・新橋地区における不適正営業車両については、適正運営推進制度に基づき指導員による街頭指導を実施するとともに、指導協力員を東京高速道路土橋入口際等に計画的に配置して不適正な営業行為等の防止を図った。

また、監視カメラの運用により東京高速道路土橋入口際及び六本木交差点際におけるタクシー乗り場等適正運営推進制度の規制違反の抑止及び改善に努めた。

街 頭 指 導 実 績

件名	区分	平成30年度	平成29年度	増 ・ 減	
				件 数	比 率 ( % )
法律 違 反 関 係	運送の引受けの拒絶	41	90	▼ 49	▼ 54.4
	接客不良	62	0	62	----
	乗禁地区営業	221	212	9	4.2
	メーター不使用	199	221	▼ 22	▼ 10.0
	割増メーター走行	0	0	0	----
	その他のメーター関係	117	117	0	0.0
	運転者証・乗務証関係	56	68	▼ 12	▼ 17.6
	計	696	708	▼ 12	▼ 1.7
規制 関 係	適正運営規制違反	626	842	▼ 216	▼ 25.7
	表示関係	5	12	▼ 7	▼ 58.3
	計	631	854	▼ 223	▼ 26.1
そ の 他		2	2	0	0.0
合 計		1,329	1,564	▼ 235	▼ 15.0
他 県 車 両 通 報 件 数		0	0	0	----

注1： 比率は小数点第2位以下を四捨五入。

注2： ▼印は、マイナスを示す。

## 2 指導協力員制度の活用

指導協力員制度については、適正運営規制違反の抑止効果等、大きな成果を収めており、特に銀座・新橋地区では計画的に配置することにより街頭指導業務の強化に努めた。

平成 31 年 3 月末現在、指導協力員として法人事業者の管理者 588 名、個人事業者団体の指導担当者 103 名、合計 691 名を選任しており、年間出動日数は延べ 185 日、出動人数は延べ 1,772 人、指定出動日全てに出動した法人事業者は 314 社中 217 社(69.1%)であった。

## 3 街頭指導会議の運営

街頭指導会議の決定に基づく問題発生地区における関係団体・事業者等の連携による特別公開指導の実施及び重点指導地区の効果的な街頭指導並びに問題発生地区での調査を実施した。

### (1) 街頭指導会議の開催

平成 30 年度は次のとおり開催した。

街頭指導会議…………… (3 回)

[第 1 回] 平成 30 年 6 月 13 日 (水)

- 内 容
- ・今後の羽田空港国際線タクシー待機所の拡充・整備に伴う運用 (①第 1・第 2 タクシー待機所間のショットガン②外国人旅客接遇英語検定合格者レーンの新設③外国人旅客接遇研修修了者レーン (以下、「おもてなしレーン」という。)を「初級」以上から「中級」以上にグレードアップ④ワゴン専用レーンの拡充⑤ハイヤーレーンの新設) について
  - ・羽田空港国内線タクシー乗り場 (待機所) における「おもてなしレーン」の設置 (「初級」以上の新設) 及び運用について
  - ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の新たな運用 (外国人旅客接遇英語検定合格者・ワゴン (混在) レーンの新設) について
  - ・平成 30 年 7 月、8 月、9 月及び 10 月の指導計画及び特別公開指導の策定について

[第 2 回] 平成 30 年 10 月 18 日 (木)

- 内 容
- ・夏季繁忙期における羽田空港・東京駅の状況
  - ・銀座乗車禁止地区タクシー乗り場の優良化 (銀座 3 号・5 号及び 7 号タクシー乗り場) について
  - ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運用 (3 台同時乗車) について
  - ・平成 30 年 11 月、12 月、平成 31 年 1 月及び 2 月の指導計画及び特別公開指導の策定について

[第 3 回] 平成 31 年 2 月 21 日 (木)

- 内 容
- ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び同タクシー待機所における (喫煙) マナー等について
  - ・年末年始、繁忙期における各地の状況
  - ・銀座乗車禁止地区等 (新幸橋周辺) の状況について
  - ・平成 31 年 3 月、4 月、令和元年 5 月及び 6 月の指導計画及び特別公開指導の策定について

(2) 特別公開指導の実施

特別公開指導については、街頭指導会議の決定に基づく日時、指導場所（地区）、指導目的等をセンターニュース等によって予め事業者及び運転者に公開したうえで、街頭指導を6地区10回実施し、違法行為16件、適正運営規制違反5件の計21件については是正指導した。

特別公開指導実績

日時	指導場所(地区)	指導目的等
平成30年 4月27日(金) 午後10時～翌午前1時	新宿地区	違法行為の防止指導及び是正指導 ・メーター不使用 3件 ・適正運営規制違反 1件
5月25日(金) 午後10時～翌午前1時	六本木地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導
6月29日(金) 午後10時～翌午前1時	渋谷地区	違法行為の防止指導及び是正指導
7月27日(金) 午後10時～翌午前1時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・乗禁地区営業 2件 ・メーター不使用 2件
9月28日(金) 午後10時～翌午前1時	六本木地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導
10月26日(金) 午後10時～翌午前1時	新宿地区	違法行為の防止指導及び是正指導
11月30日(金) 午後10時～翌午前1時	新宿地区	違法行為の防止指導及び是正指導 ・運送の引受けの拒絶 1件 ・メーター不使用 1件 ・メーター操作不適切 1件 ・適正運営規制違反 1件
平成31年 1月25日(金) 午後10時～翌午前1時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・乗禁地区営業 1件 ・適正運営規制違反 2件
2月22日(金) 午後10時～翌午前1時	六本木・赤坂地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・メーター不使用 2件
3月29日(金) 午後10時～翌午前1時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・運送の引受けの拒絶 1件 ・メーター不使用 1件 ・乗禁地区営業 1件 ・適正運営規制違反 1件
合計	10回	21件

(3) 稼働調査の実施

タクシー乗り場の稼働調査を実施するとともに、調査結果を街頭指導会議、関係機関へ報告した他、専門委員会、管理者講習会、関係団体及び各事業者を対象とする巡回指導や優良タクシー乗り場の設置に伴う候補地選定の資料等として活用してタクシーサービスの向上の推進を図った。

平成30年度は稼働調査を延べ431日間実施し、調査車両数は1,130,274両、利用者数は14,442人であった。

稼働調査実績

実施月日(期間)及び日数	調査場所	調査車両数及び利用者数
平成30年度 365日間	羽田空港国内線・国際線優良タクシー乗り場	1,124,457両
平成30年5月、9月及び 平成31年1月場所 延べ45日間	ライオン前タクシー乗り場 (大相撲開催時臨時乗り場)	2,939両 6,965人
平成30年6月5日(火)	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場	577両 712人
平成30年7月9日(月)	銀座2号優良タクシー乗り場	170両 203人
平成30年7月9日(月)	銀座3号タクシー乗り場 (平成31年2月1日より優良)	273両 392人
平成30年7月9日(月)	銀座4号優良タクシー乗り場	123両 169人
平成30年7月9日(月)	銀座5号タクシー乗り場 (平成31年2月1日より優良)	60両 100人
平成30年7月9日(月)	銀座6号タクシー乗り場	106両 124人
平成30年7月9日(月)	銀座7号タクシー乗り場 (平成31年2月1日より優良)	271両 369人
平成30年7月9日(月)	銀座8号優良タクシー乗り場	292両 402人
平成30年7月9日(月)	銀座9号優良タクシー乗り場	207両 249人
平成30年7月9日(月)	銀座10号タクシー乗り場	160両 188人
平成30年7月9日(月)	銀座11号優良タクシー乗り場	270両 392人
平成30年7月11日(水) ～7月17日(火)(7日間)	羽田空港国際線優良タクシー乗り場	3,697人 (内、外国人約48%)
平成31年3月8日(金)	浮間舟渡駅前タクシー乗り場	146両 178人
平成31年3月11日(月)	T-CATタクシー乗り場	105両 148人
平成31年3月12日(火)	T-CATタクシー乗り場	118両 154人
延べ 431日間		1,130,274両 14,442人

#### 4 タクシー乗り場管理運営委員会の運営

タクシー乗り場の適正な管理運営を図るため、次のとおり委員会を開催した。

タクシー乗り場管理運営委員会…………… (2回)

[第1回] 平成30年6月13日(水)

- 内 容 ・今後の羽田空港国際線タクシー待機所の拡充・整備に伴う運用案(①第1・第2タクシー待機所間のショットガン②外国人旅客接遇英語検定合格者レーンの新設③「おもてなしレーン」を「初級」以上から「中級」以上にグレードアップ④ワゴン専用レーンの拡充⑤ハイヤーレーンの新設)について
- ・羽田空港国内線タクシー乗り場(待機所)における「おもてなしレーン」の設置(「初級」以上の新設)及び運用案について
  - ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の新たな運用案(外国人旅客接遇英語検定合格者・ワゴン(混在)レーンの新設・3台同時乗車の運用)について

[第2回] 平成30年10月18日(木)

- 内 容 ・銀座乗車禁止地区内タクシー乗り場の優良化(銀座3号・5号及び7号タクシー乗り場)について
- ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運用(外国人旅客接遇英語検定合格者・ワゴン(混在)レーン先行運用開始)について

#### 5 タクシー乗り場の適正な運営

##### (1) 羽田空港タクシー乗り場の運営

- ① 指導員のパトロールによる機動的な即応体制によりタクシー乗り場及びタクシー待機所の秩序維持に努めた。
- ② 羽田空港国際線優良タクシー乗り場の第1タクシー待機所(36台)の拡張、第2タクシー待機所(90台)の新設による新たな運用については、第2タクシー待機所では一般車、ワゴン車両等の混在待機とし第1タクシー待機所へ入構する際は同タクシー待機所を経由することとした。

平成30年12月28日より新たに第2タクシー待機所が完成したことから、繁忙期における需要に対応するため、関係団体への周知を徹底し当初の計画を前倒しして運用を開始した。

また、第1タクシー待機所については、新たな策定事項①第1・第2タクシー待機所間のタクシー誘導としてモニターカメラによるショットガン方式②外国人旅客接遇英語検定合格者のインセンティブとして「検定合格者専用レーン」の設置③訪日外国人旅客に対する更なるホスピタリティの資質の向上として「おもてなしレーン」への入構条件をこれまでの「初級」以上から「中級」以上にグレードアップ④大きな手荷物旅客への対応として「ワゴン専用レーン」を拡充することとし、平成31年4月の運用開始に向けて関係団体へ周知徹底を図ることとした。

羽田空港国内線タクシー乗り場についても、訪日外国人旅客のタクシー需要が増加傾向にあることからホスピタリティの資質の向上を図るため、平成30年10月1日より国内線第1及び第2タクシー待機所に新たに「おもてなしレーン」(「初級」以上)を設置して運用を開始した。

(2) 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運営

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場については、①訪日外国人旅客へのホスピタリティの資質の向上、外国人旅客接客英語検定合格者へのインセンティブ付与、大きな手荷物旅客への対応として「外国人旅客接客英語検定合格者・ワゴン(混在)レーン」の新設(平成30年12月3日)、②タクシー乗り場の混雑緩和策として2台乗車から3台乗車(平成30年12月6日)を実施して利用者の利便の向上を図った。

(3) 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場については、平成31年2月1日より銀座乗車禁止地区に3箇所増設(3号、5号及び7号タクシー乗り場)し運用を開始して更なる利用者の利便の向上を図った。

これにより、優良タクシー乗り場は12地区23箇所となった。

また、優良タクシー乗り場への不正入構車両の是正指導を併せて実施した。

(4) 銀座乗車禁止地区タクシー乗り場等の運営

① 銀座1号優良タクシー乗り場ショットガンシステムについては、タクシー業界と連携し円滑な運営を行うとともに、築地川第一駐車場に入構しようとする空車タクシーが周辺道路において滞留した際には、他の通行車両等の交通の阻害とならないように指導員による是正指導を実施した。

② 銀座乗車禁止地区については、タクシーによる運送の引受けの適正化の取組みの一環として、同規制地区・規制時間において営業を行う場合は、運転者が利用者に銀座乗車禁止規制内容を説明するための「銀座タクシー乗り場リーフレット(日本語・英語表記)」を携行活用して利用者に懇切な説明をすることを入構条件としており、同リーフレットの活用が有効であることから携行活用について徹底を図るとともに、同規制地区内及び隣接する東京メトロ駅構内に「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」(以下、「ガイドボード」という。)の設置を継続し、一部、優良タクシー乗り場が増設されたことから、同リーフレット、同ガイドボードの更新により、利用者へ銀座乗車禁止規制の周知を行い、利用者の利便の向上を図った。

(5) EV・HVタクシー乗り場の運営

新丸ビル前EV・HVタクシー乗り場については、環境問題に貢献できるタクシー乗り場として適切に運用し、空車不足時には誘導を行い、利用者の利便の確保と秩序維持に努めた。

(6) 大規模イベント等への指導員配置による利用者の利便の確保

両国国技館における大相撲の開催時については、臨時タクシー乗り場(ライオン前)等に指導員を配置して、利用者の利便の確保と秩序維持に努めた。

(7) 環境美化運動の実施によるマナー向上

主要ターミナル等のタクシー乗り場及びタクシー待機所周辺については、ゴミ・タバコの吸い殻の投げ捨て等、運転者による社会的モラルに反した非常識な行為により環境が悪化している場所を選定し、事業者・団体の協力を得て清掃活動を計画的に実施した。

特に羽田空港国際線タクシー待機所については、国土交通省航空局等よりタバコの吸い殻の投げ捨て等について強く改善が求められており、タクシーセンターではこれまでに法人・個人事業者団体等の協力を得て、環境美化運動の実施、巡回指導・センター広報誌での注意喚起等を行うとともに、街頭指導会議において改善のため周知徹底を図ることとなった。

### 環境美化運動実施実績

区分回数	日時	場所
1	平成30年4月20日(金) 午後3時～午後4時	羽田空港国際線優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
2	平成30年7月27日(金) 午後3時～午後4時	新宿駅西口地下前優良タクシー乗り場
3	平成30年11月26日(月) 午後3時～午後4時	羽田空港国際線優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
4	平成31年3月22日(金) 午後3時～午後4時	上野駅正面口前優良タクシー乗り場及びタクシー待機所

## 6 講習会等の実施

### (1) 実務を担当する管理者講習会及び指導協力員報告会の実施

実務を担当する管理者を対象として、適正なタクシー営業に向けたタクシー運転者教育の徹底を図るための講習会を開催した。

また、法人事業者及び個人事業者団体の指導協力員を対象として、指導協力員報告会を併せて開催し、街頭指導に関する効果的事例の発表、街頭指導の進め方等について意見交換を行った。

### 実務を担当する管理者講習会及び指導協力員報告会の実績

開催日	講習会名		指導協力員報告会(法人)		指導協力員報告会(個人)	
	実務を担当する管理者講習会 事業者	受講者	事業者	出席者	団体・支部	出席者
平成30年9月6日(木)	67	87	56	75	—	—
平成30年9月7日(金)	60	84	48	70	1	1
平成30年9月12日(水)	57	76	48	62	—	—
平成30年9月14日(金)	64	86	55	73	—	—
平成30年9月19日(水)	—	—	—	—	67	105
平成30年9月21日(金)	71	87	63	77	—	—
平成30年9月27日(木)	19	23	17	19	1	1
計	338	443	287	376	69	107

注:事業者、団体・支部及び受講者(出席者)は延べ数を示す。

(2) 事業者単位の管理者講習会の実施

街頭営業における具体的問題点の改善策、苦情などの防止策を推進し、街頭営業の正常化及びタクシー運転者教育のレベルアップを図るため、関係団体及び各事業者（協同組合、系列グループ等）単位の管理者講習会を開催した。

管理者講習会実績

区分		年度	平成30年度	平成29年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		36	30	6	20.0
	事業者		302	316	▼ 14	▼ 4.4
	受講者		895	695	200	28.8
個人	回数		0	1	▼ 1	▼ 100.0
	団体・支部		0	20	▼ 20	▼ 100.0
	受講者		0	20	▼ 20	▼ 100.0
合計	回数		36	31	5	16.1
	事業者・団体		302	336	▼ 34	▼ 10.1
	受講者		895	715	180	25.2

注1:▼印は、マイナスを示す。

注2:事業者、団体・支部及び受講者は延べ数を示す。

(3) 運転者を対象とする巡回指導の実施

運転者を対象とする巡回指導については、事業者からの派遣要請に応じて実施した。

巡回指導の内容については、各地区の実態、違法行為発生状況、利用者からの苦情・要望の傾向、利用者の意識等の情報の他、センターからの連絡事項及び各種規制等、運転者に必要な基本事項について視聴覚教材を併用して教育指導を行った。

巡回指導実績

区分		年度	平成30年度	平成29年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		260	269	▼ 9	▼ 3.3
	事業者		143	152	▼ 9	▼ 5.9
	受講者		18,046	20,156	▼ 2,110	▼ 10.5
個人	回数		27	34	▼ 7	▼ 20.6
	団体・支部		34	44	▼ 10	▼ 22.7
	受講者		9,085	11,785	▼ 2,700	▼ 22.9
合計	回数		287	303	▼ 16	▼ 5.3
	事業者・団体		177	196	▼ 19	▼ 9.7
	受講者		27,131	31,941	▼ 4,810	▼ 15.1

注1:▼印は、マイナスを示す。

注2:事業者、団体・支部及び受講者は延べ数を示す。



## 7 タクシー評価制度等の運営

### (1) タクシー評価制度

「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価」については、対象項目に係る情報に関して厳正な取扱いを行い、評価結果については、行政への報告と法人事業者への通知を行うとともに、法人優良事業者に対する「優良表示板」の適正な交付を行った他、各種講習会及び研修業務などの参考資料として活用し着実な運用に努めた。

なお、個人タクシー事業者については、指導・苦情事案処理結果を協同組合本部等へ情報提供し、個人タクシーの適正な事業運営に向けた取組みについて支援を行った。

### (2) 運転者の証明制度

運転者の証明制度については、個人情報保護に配慮しつつ厳正な事務取扱に努めるとともに、各種講習会等において制度内容の周知徹底を図った。

なお、平成30年度における運転者記録証明書交付件数は4,222件（月平均352件）、前年度と比較して83件（1.9%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

区分	年度	平成30年度	平成29年度	前年度対比	
				増 減	比 率（％）
登録運転者		4,111	4,183	▼ 72	▼ 1.7
個人事業者		22	22	0	0.0
その他の者		89	100	▼ 11	▼ 11.0
合計		4,222	4,305	▼ 83	▼ 1.9

[注] ▼印は、マイナスを示す。

運転者記録証明書使用目的別件数

区分	年度	平成30年度	平成29年度	前年度対比	
				増 減	比 率（％）
会社間移動		3,015	2,994	21	0.7
個人許可申請		99	143	▼ 44	▼ 30.8
記録確認		1,016	1,069	▼ 53	▼ 5.0
その他		92	99	▼ 7	▼ 7.1
合計		4,222	4,305	▼ 83	▼ 1.9

[注] ▼印は、マイナスを示す。

## 8 小さな親切運動本部への推薦

小さな親切実行運転者100人を公益社団法人「小さな親切」運動本部に推薦した結果、被推薦者全員が同本部より表彰を受けた。

実行内容は、接客態度優良95人、奉仕活動1人、その他4人であり、受賞者には功績を称えとともに実行章を贈呈した。

## 2 研修業務

研修業務については、関東運輸局長の認定を受けて実施している新規講習について認定基準に則り適切に実施するとともに、近年、大学新卒者採用の増加に伴い4月、5月に講習受講者が集中したことから受け入れ体制を2クラス体制に拡充して実施した。

このほか、高齢者や障がい者を含めたすべての方がタクシーを快適に利用できるよう実施しているUD研修については、新型タクシー専用車「JPNタクシー」の急速な普及に伴い、同車両がユニバーサルデザインタクシー（以下、「UDタクシー」という。）であるにもかかわらず車いす乗降用のスロープ板等の取扱いが分からない等の理由でタクシー利用客の乗車を断るケースが多発したことから、研修機材としてJPNタクシーを導入し、同車両での車いすによる乗降用のスロープ板等の取扱いを含めた車両設備の操作に係る実務研修を実施して内容の充実化を図った。また、業界におけるJPNタクシーを含むUDタクシー車両の導入に対する国庫補助金の交付を受けるためには、1台につき3人以上のUD研修修了者を確保することが要件となっていることから、本年度は自主UD研修（1日）受講者数1,519人、対前年度比860人（130.5%）増加した。

訪日外国人旅客向けタクシーサービスの向上を図るため、特別研修として実施している外国人旅客接客研修（英語）の「中級」・「上級」及び外国人旅客接客英語検定については、平成31年度より羽田空港国際線第1タクシー待機所の「おもてなしレーン」の運用を「初級」以上から「中級」以上にグレードアップ、「英語検定合格者専用レーン」の新設（インセンティブ）が相まって研修受講及び英語検定の申込みが増加したことから、各々実施回数を増やして対応した。これにより平成24年度から実施している外国人旅客接客研修受講者は、延べ14,000人を超え、また、旅客接客のより一層の向上及び研修の成果を検証することを目的として、平成28年度から実施した「外国人旅客接客英語検定」はこれまでに347名が受験し283名が合格している。更に、認定外国人旅客接客研修に新たに中国語を加え事業者からの要望に応えるとともに、中国語の研修受講機会の拡大を図るため反復練習用のCDの作製を検討し平成31年度から頒布することとした。

### 1 研修の実施

#### (1) 研修の内容

##### ①新規講習（4日）

東京指定地域内で新たにタクシー運転者になろうとする者を対象として「法令」、「安全」、「接客」、「地理」及び「UD研修」を実施した。

##### ②命令講習（4日）

タクシー業務適正化特別措置法（以下「タクシー法」という。）第18条の2の規定に基づき関東運輸局長から事業者に対し講習の受講を指示されたタクシー運転者を対象とし、同法施行規則第14条の2の規定に基づき新規講習に準じた研修を実施した。

### ③自主研修

事業者が受講を必要と認めたタクシー運転者を対象として、それぞれの科目について実施した。

ア. 自主一般研修(1日)

「法令」、「安全」、「接遇」

イ. 自主一般研修(2日)

「法令」、「安全」、「接遇」、「地理」

ウ. 自主UD研修(1日)

「UD研修」

同研修は東京都産業労働局観光部受入環境課が都内に勤務するタクシー運転者またはハイヤー運転者を対象に実施する「東京都地域限定特例通訳案内士認定研修」の研修項目となっており、東京都地域限定特例通訳士認定事務局である True Japan Tour 株式会社より業務委託を受け、同研修未受講者 12 名に対して研修を実施した。

エ. 自主UD研修(2日)

「法令」、「安全」、「接遇」及び「UD研修」

### ④命令研修(2日)

道路運送法第 27 条 3 項の規定に基づき関東運輸局長から研修の命令を受けたタクシー運転者を対象として自主一般研修(2日)に準じた研修を実施した。

### ⑤適正化研修(1日)

違法行為審査会議長からセンター研修の通告を受けたタクシー運転者、または「タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程」に基づき、事業者から要請があったタクシー運転者を対象として自主一般研修(1日)に準じた研修を実施した。

### ⑥特別研修 外国人旅客接遇研修(半日)

外国人講師と日本人講師の 2 名により「外国人と日本人との文化・習慣の違い」、「タクシー営業に必要な基本的単語」、「ロールプレイング方式による会話」等について英語に特化した外国人旅客接遇研修の「初級」、「中級」及び「上級」を実施した。

その他、外国人旅客接遇研修の普及促進を図るため、センターの指定する認定実施機関が実施する認定外国人旅客接遇研修に新たに中国語を加え、中国語での自己紹介、基本的な会話、基本的な発音等、中国語による接客接遇の向上を図るとともに、中国語研修の受講機会の拡大を図るため反復練習用の CD の作製を検討し平成 31 年度から頒布することとした。

## (2) 研修実績

## 研 修 実 績

区 分 項 目		平成 30 年度		平成 29 年度		受講者数増減	
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	増減	比率
新 規 講 習		91	5,288	88	5,172	116	2.2
命 令 講 習		1	1	0	0	1	0
自 主 研 修	自主一般研修1日	51	2,095	51	1,871	224	12.0
	自主一般研修2日	47	1,064	46	1,188	▼ 124	▼ 10.4
	自主UD研修1日	95	1,519	72	659	860	130.5
	自主UD研修2日	24	58	16	45	13	28.9
命 令 研 修		8	10	12	14	▼ 4	▼ 28.6
適 正 化 研 修		51	385	51	505	▼ 120	▼ 23.8
特別研修外国人旅客接客研修		34	1,409	32	1,304	105	8.1
合 計		402	11,829	368	10,758	1,071	10.0

[注] ▼は、減少を示す。

※ True Japan Tour 株式会社の業務委託による受講者 12 名は「自主UD研修1日」に含まない。

## 特別研修 外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類		平成 30 年度		平成 29 年度		受講者数増減
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	
特 別 研 修	英語初級	5	206	12	485	▼ 279
	英語中級	20	879	13	552	327
	英語上級	9	324	7	267	57
合 計		34	1,409	32	1,304	105

## 認定外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類		平成 30 年度		平成 29 年度		受講者数増減
		実施事業者	受講者数	実施事業者	受講者数	
認 定 研 修	英語初級	7	235	2	77	158
	英語中級	38	1,491	10	346	1,145
	英語上級	1	19	1	36	▼ 17
合 計		46	1,745	13	459	1,286

[注] ▼は、減少を示す

## 2 外国人旅客接客英語検定

外国人旅客接客研修(英語)「上級」の研修修了者の旅客接客のより一層の向上及び研修の成果を目的として、英語による旅客接客について外国人旅客の乗車から降車までのロールプレイングによる会話の理解力、発音やアクセント等を審査する「外国人旅客接客英語検定」を平成30年度は10回実施した。これにより平成28年度より実施の検定合格者は283人となり、合格者には合格証を交付するとともにECD(English Certified Driver)認定章を申請に基づいて交付した。

また、センターの事業部間の連携を図り、東京駅八重洲口前タクシー待機所への「英語検定合格者・ワゴン(混在)レーン」の設置及び羽田空港国際線タクシー待機所への「英語検定合格者専用レーン」の設置により、更なる検定合格者のインセンティブの推進を図った。

外国人旅客接客検定実績

年度	実施回		受験者数	合格者数
平成28年度	第1回～第2回		37人	23人
平成29年度	第3回～第9回		123人	95人
平成30年度	第10回	平成30年5月2日	13人	9人
	第11回	平成30年7月25日	20人	17人
	第12回	平成30年8月29日	19人	17人
	第13回	平成30年9月12日	18人	16人
	第14回	平成30年10月17日	19人	16人
	第15回	平成30年11月28日	20人	18人
	第16回	平成30年12月12日	20人	18人
	第17回	平成31年1月30日	19人	18人
	第18回	平成31年2月20日	20人	19人
	第19回	平成31年3月13日	19人	17人
	小計		187人	165人
	合計		347人	283人

## 3 教材等の充実及び頒布

タクシー備え付け地図の規格に適合する「都内交通案内地図」、「幹線道路・交差点図」、「研修教本」、「地理教本」、「銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ」、「地理問題例集」については、最新の情報を掲載して教材内容の充実を図った。

なお、外国人旅客接客研修(英語)「初級」・「中級」研修修了者向けにテキストに沿った反復練習用CD(「挨拶の基本」、「基本の会話」等の初級編、「営業に役立つ言葉」、「乗車地から目的地までの基本的な会話」等の中級編)を頒布するとともに、「乗車時から降車時」の対応に加え、「観光」、「緊急時の対応」等についても実践的な英会話での旅客接客の学習効果を高めるため、外国人旅客接客英会話DVD「英語でおもてなし講座(関東運輸局監修)」を頒布した。

平成30年度においては次の教材等について頒布した。

## 教材頒布実績

教材名	頒布数
都内交通案内地図	12,659冊
幹線道路・交差点図	14,784部
研修教本	9,792冊
UD研修教本	6,808冊
地理教本	6,290冊
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	13,106部
地理問題例集	2,266冊
外国人旅客接遇研修反復用CD（初級編）	226枚
外国人旅客接遇研修反復用CD（中級編）	590枚
外国人旅客接遇英会話DVD（英語でおもてなし講座）	571枚

#### 4 外国人旅客接遇研修修了者である旨の車内表示板等の交付

羽田空港国内線及び国際線タクシー待機所に設置する「おもてなしレーン」の入構条件となっている発光式入構表示板については、平成30年度に1,664枚を交付し、これまでに延べ7,715枚を交付した。また、車内表示ステッカーについては97枚を交付した。

#### 5 研修生に対するアンケート調査

研修内容の充実化を図るため、新規講習、UD研修及び特別研修受講者に対し、講習内容や理解度等に関するアンケート調査を実施したところ、概ね「分かりやすい」「理解できた」との評価を得た他、演習、疑似体験等についても「参考になった」「ためになった」等の意見が寄せられた。

[講習・研修の内容及び時間]

I 新規講習・命令講習(4日)

科目	講習の内容	講習時限
法令	<ul style="list-style-type: none"> <li>○関係法律等に関する知識                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・道路運送法</li> <li>・タクシー業務適正化特別措置法</li> <li>・道路交通法</li> <li>・道路運送車両法</li> </ul> </li> <li>○標準運送約款等に関する知識</li> </ul>	3時限
安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>○交通事故防止とタクシー運転者の使命</li> <li>○タクシーの特殊性、交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識</li> <li>○タクシーの客待ちに起因する交通渋滞問題                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシー乗り場等適正運営推進制度</li> <li>・指導協力員制度</li> </ul> </li> <li>○交通事故の防止、事故発生時の対応</li> <li>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識</li> <li>○運輸安全マネジメント等、タクシー運転者として特別に注意すべき事項</li> </ul>	3時限
接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>○接客に関する基本的な心がけ</li> <li>○接客に関する基礎知識</li> <li>○タクシー運転者として特に身につけておきたい知識</li> <li>○障がい者割引への対応 バリアフリーに関する接遇</li> <li>○苦情事例</li> </ul>	5時限
バリアフリー対応 (UD研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーとユニバーサル社会</li> <li>・高齢者、障がい者とのコミュニケーション</li> <li>・高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法</li> <li>・車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車(演習)</li> <li>・疑似体験(演習)</li> </ul> </li> </ul>	7時限
地理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○主要な道路、交差点、地名、建造物、公園、駅等、に関する知識</li> <li>○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識</li> <li>○自動車交通の渋滞が発生する頻度が高い地点及び当該地点における渋滞を回避する経路に関する知識</li> </ul>	6時限
合 計		24時限

講習時限 24 時限 1 時限は 50 分

## II 自主一般研修・適正化研修（1日）

科目	研修の内容	研修時限
法令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	2 時限
安全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	2 時限
接遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例	3 時限
合 計		7 時限

研修時限 7 時限

## III 自主一般研修・命令研修（2日）

科目	研修の内容	研修時限
法令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	4 時限
安全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	3 時限
接遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例 ○バリアフリー対応	5 時限
地理	○主要幹線道路、主要幹線道路等に関する知識 ○地名、建造物、公園、駅等、多数の利用者が利用する施設に関する知識	2 時限
合 計		14 時限

研修時限 14 時限



#### IV 自主UD研修(1日)

科 目	研修の内容	講習時間
バリアフリー対応 (UD研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応               <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーとユニバーサル社会</li> <li>・高齢者、障がい者とのコミュニケーション</li> <li>・高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法</li> <li>・車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習）</li> <li>・疑似体験（演習）</li> </ul> </li> </ul>	7 時間
合 計		7 時限

研修時限 7 時限

#### V 自主UD研修(2日)

科 目	研修の内容	研修時限
法 令	<ul style="list-style-type: none"> <li>○関係法律等に関する知識               <ul style="list-style-type: none"> <li>・道路運送法</li> <li>・タクシー業務適正化特別措置法</li> <li>・道路交通法</li> <li>・道路運送車両法</li> </ul> </li> <li>○標準運送約款等に関する知識</li> </ul>	2 時限
安 全	<ul style="list-style-type: none"> <li>○タクシー運転者として特別に注意すべき事項</li> <li>○交通事故の防止、事故発生時の対応</li> <li>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識</li> </ul>	2 時限
接 遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識</li> <li>○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識</li> <li>○苦情事例</li> </ul>	3 時限
バリアフリー対応 (UD研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応               <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーとユニバーサル社会</li> <li>・高齢者、障がい者とのコミュニケーション</li> <li>・高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法</li> <li>・車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習）</li> <li>・疑似体験（演習）</li> </ul> </li> </ul>	7 時限
合 計		14 時限

研修時限 14 時限

### 3 苦情及び調査業務

タクシー利用者等から寄せられる苦情・要望等の受付業務は、電話及びインターネット等に対応し、受付けた苦情・要望等の内容は、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど適正な処理を行った。

利用者からのタクシーに関する相談、忘れ物等に関する問い合わせ及び支援サービス等については、タクシー相談室において適切な対応と利用者の利便の向上に努めた。

また、夜間の受付については、インターネットによる申告が増加していることを踏まえ、夜間受付時間の短縮など更なる業務の合理化・効率化を推進するため検討を行った。

#### 1 苦情、調査業務

苦情申告のうち調査事案については、事業者、運転者に申告内容を通知しセンターへの来所を求め、事実関係の調査をしたうえで是正指導を行い、申告者に調査結果を報告した。

また、匿名事案については、信憑性が高いと思われる事案について事業者及び関係団体に通報して改善を求めた。

平成30年度の苦情・要望受付総件数は5,143件で、前年度比312件(5.7%)減少した。内訳は調査事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなもの)が2,413件で、前年度比235件(8.9%)減少し、匿名事案(申告者の氏名、連絡先が明らかでないもの)が2,647件で、前年度比100件(3.6%)減少した。(表—1)

#### 2 指導調査業務

指導員が街頭において実施した指導事案については、その内容を事業者及び関係団体に通知し、その事実を調査・検証し再発防止に向けた運転者への適切な指導を行った。

#### 3 違法行為報告事案等

##### (1) 違法行為報告事案

審査会(違法行為)を1回開催(3月)して、指導事案1件を審査し、関東運輸局へ報告した。(表—2)

##### (2) 個人タクシーの適正な運営に係る事案

個人タクシー事業者に対する適正化対策をより強化し、厳格化することとした関東運輸局長通達(平成24年12月21日付関自監旅第408号)「個人タクシーの適正な運営に係る事案通報について」に基づき、15件を関東運輸局へ報告した。(表—3)

#### 4 要望

空車タクシーによる交通渋滞問題、路上喫煙やゴミ・タバコの吸い殻の投げ捨て、立小便など、運転者による社会的モラルに反した非常識な行為に対する要望については、事業者及び関係団体に通報し、更なる改善と社会的モラルなどの順守・啓発に努めた。

#### 5 支援サービス

利用者からのタクシー内での忘れ物に関する問い合わせ及び支援サービス業務については、適切な対応により利用者の利便の向上に努めた。

忘れ物に関する問い合わせ総件数については、12,699件で、前年度比1,267件(9.1%)減少した。内訳は警察への届け出の案内が11,827件で前年度比759件(6.0%)減少し、タクシーの塗色や防犯灯の特徴などによって推定される事業者或いは無線グループの案内が872件で前年度比508件(36.8%)減少し、全体的に減少傾向であった。

平成30年度苦情・要望受付件数（インターネットの受付件数を含む）

表-1

件名	区分	平成30年度		平成29年度		増・減			
		件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	比率(%)	比率(%)
運送の拒絶関係	運送の引受けの拒絶	197	(64)	229	(82)	▼ 32	▼ (18)	▼ 14.0	▼ (22.0)
	運送の継続の拒絶 又は中断	144	(33)	133	(32)	11	(1)	8.3	(3.1)
	計	341	(97)	362	(114)	▼ 21	▼ (17)	▼ 5.8	▼ (14.9)
接客関係	接客不良	1,658	(659)	1,811	(771)	▼ 153	▼ (112)	▼ 8.4	▼ (14.5)
	乱暴運転	73	(34)	83	(52)	▼ 10	▼ (18)	▼ 12.0	▼ (34.6)
	計	1,731	(693)	1,894	(823)	▼ 163	▼ (130)	▼ 8.6	▼ (15.8)
運賃・料金関係	不当料金請求	28	(6)	38	(11)	▼ 10	▼ (5)	▼ 26.3	▼ (45.5)
	迂回走行	41	(21)	47	(27)	▼ 6	▼ (6)	▼ 12.8	▼ (22.2)
	料金不審	65	(18)	108	(21)	▼ 43	▼ (3)	▼ 39.8	▼ (14.3)
	釣銭不払	9	(1)	13	(6)	▼ 4	▼ (5)	▼ 30.8	▼ (83.3)
	メーター操作不適切	5	(0)	7	(2)	▼ 2	▼ (2)	▼ 28.6	▼ (100.0)
計	148	(46)	213	(67)	▼ 65	▼ (21)	▼ 30.5	▼ (31.3)	
その他		193	(63)	179	(64)	14	▼ (1)	7.8	▼ (1.6)
小計		2,413	(899)	2,648	(1,068)	▼ 235	▼ (169)	▼ 8.9	▼ (15.8)
要望		83	(0)	60	(0)	23	(0)	38.3	----
合計		2,496	(899)	2,708	(1,068)	▼ 212	▼ (169)	▼ 7.8	▼ (15.8)
匿名関係	苦情	2,550	(0)	2,629	(0)	▼ 79	(0)	▼ 3.0	----
	要望	97	(0)	118	(0)	▼ 21	(0)	▼ 17.8	----
	計	2,647	(0)	2,747	(0)	▼ 100	(0)	▼ 3.6	(0.0)
総合計		5,143	(899)	5,455	(1,068)	▼ 312	▼ (169)	▼ 5.7	▼ (15.8)

注1：比率は小数点第2位以下を四捨五入。

注2：▼印は、マイナスを示す。

注3：( )内の数字はインターネットでの受付件数を示す。

違法行為報告事案の報告件数

表—2

区 分 件 名		指導事案		苦情事案		計	
		審 査	局報告	審 査	局報告	審 査	局報告
運 送 の 引 受 け 拒 絶 の 拒	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
乗 禁 地 区 営 業	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	1	1	0	0	1	1
	計	1	1	0	0	1	1
不 当 料 金 請 求	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
肉 体 的 ・ 精 神 的 苦 痛 を 与 え る 行 為	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
合 計	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	1	1	0	0	1	1
	計	1	1	0	0	1	1

個人タクシーの適正な運営に係る事案の報告件数

表—3

区 分 件 名		指導事案		苦情事案		計	
		監査対象	処分対象	監査対象	処分対象	監査対象	処分対象
運 送 の 引 受 け の 拒 絶		1	0	0	0	1	0
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断		0	0	1	0	1	0
乗 禁 地 区 営 業		2	0	0	0	2	0
メ ー タ ー 不 使 用		0	0	0	0	0	0
割 増 メ ー タ ー 走 行		0	0	0	0	0	0
接 客 不 良		1	0	6	0	7	0
迂 回 走 行		0	0	0	0	0	0
メ ー タ ー 操 作 不 適 切		3	0	1	0	4	0
そ の 他 不 適 正 な 行 為		0	0	0	0	0	0
合 計		7	0	8	0	15	0

## 4 タクシー乗り場施設業務

タクシー乗り場施設業務については、分かりやすく利用しやすいタクシー乗り場の設置や維持管理に努めるとともに、松屋浅草西側タクシー乗り場をタクシーセンターとして初となる国土交通省の「平成 30 年度旅行環境整備事業費補助金（交通サービス旅行環境整備支援事業）」を活用して、都内等の観光地や主要ターミナルまでのタクシー料金等、タクシーに関する情報を多言語（日本語・英語・中国語・韓国語）で案内するデジタルサイネージ型のタクシー乗り場標識を設置し、訪日外国人旅客をはじめとしてタクシー利用者の利便の向上を図ることとした。

タクシー乗り場の利用実態を把握しながら利用頻度の低いタクシー乗り場については、費用削減の観点から廃止するとともに、商業施設及び駅前交通広場等の整備により施設管理者等が管理する新たなタクシー乗り場の運用に伴い、タクシーセンターのタクシー乗り場を廃止した。

### 1 乗り場の設置運用

#### (1) タクシー乗り場標識及びタクシーシェルターの新設及び建て替え等

##### ① タクシー乗り場標識及びタクシーシェルターの新設及び建て替え

アーバンドックパークシティ豊洲タワー前にタクシー乗り場を新設、武蔵境駅前交通広場のバリアフリー整備に伴い武蔵境駅南口前のタクシーシェルターを移設した他、老朽化が著しいタクシー乗り場標識について建て替えを実施した。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
アーバンドックパークシティ豊洲タワー前	江東区豊洲 2-5-1	一般標識（新設）
渋谷ストリーム前	渋谷区渋谷 3-21	一般標識（新設）
飯田橋駅東口前	千代田区飯田橋 4-10-1	四面点灯式標識一体型シェルター（建替）
秋葉原駅昭和通り口前	千代田区鍛冶町 1-7	一般標識（建替）
千歳烏山駅南口前	世田谷区南烏山 5-32-10	一般標識（建替）
武蔵境駅南口前	武蔵野市境南町 2-1	二面点灯式標識一体型シェルター（移設）
自由が丘駅前	目黒区自由が丘 1-30-1	二面標識（移設）

##### ② 広告付タクシーシェルターの設置

広告付タクシーシェルターについては、利用者の快適性と利便性の向上及び設置・維持管理に係る費用等の軽減を図れることから、新たな設置に向けて東京都屋外広告物特例小委員会に上申し、答申（平成 30 年 3 月 30 日付け）を受けたコレド日本橋前、山王パークタワー前及び紀ノ国屋前の 3 箇所のうちコレド日本橋前は令和元年 5 月に、山王パークタワー前は同年 7 月に設置を予定している。

なお、今後も新たな設置に向けて関係者と調整することとしている。

## (2) タクシー乗り場の廃止

①利用頻度が低く、老朽化が著しいタクシー乗り場を廃止した。

タクシー乗り場	所在地
三協ビル前	千代田区東神田 1-17-4
日本センヂミアビル前	千代田区東神田 2-10-14

②商業施設の開発及び駅前交通広場等の整備に伴い施設管理者等が管理する新たなタクシー乗り場が運用されたことから、タクシーセンターのタクシー乗り場を廃止した。

タクシー乗り場	所在地	管理者
日本橋タカシマヤ前	中央区日本橋 2-4-1	株式会社高島屋
豊島 5 丁目団地 6 号棟前	北区豊島 5-5	独立行政法人都市再生機構
東京テレポート駅前	江東区青海 1	東京都港湾局
国際展示場駅前	江東区有明 2-5-25	東京都港湾局

## (3) 補助金を活用した訪日外国人旅客に対するタクシーサービスの向上施策

松屋浅草西側タクシー乗り場については、国土交通省の「平成 30 年度旅行環境整備事業費補助金（交通サービス旅行環境整備支援事業）」を活用して、都内等の観光地や主要ターミナルまでのタクシー料金等、タクシーに関する情報を多言語（日本語・英語・中国語・韓国語）で案内するデジタルサイネージ型のタクシー乗り場標識を設置し、訪日外国人旅客を含め利用者の利便の向上を図ることとした。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
松屋浅草西側	台東区花川戸 1-4-15	デジタルサイネージ型

## (4) センターが管理するタクシー乗り場(平成 30 年度末)

種 別	設置箇所数
一般タクシー乗り場	280 箇所（無線車タクシー乗り場 4 箇所含む。）
優良タクシー乗り場	14 箇所
広告付タクシー乗り場	2 箇所
ワゴン型タクシー乗り場	1 箇所
EV・HVタクシー乗り場	1 箇所
タクシー乗り場総数	298 箇所（シェルター付タクシー乗り場 98 箇所含む。）

※関東運輸局管理のタクシー乗り場（銀座地区）を除く。

## 2 タクシー乗り場等関連施設の保守管理

### (1) タクシー乗り場施設

タクシー乗り場等関連施設の保守管理については、定期点検を業者に委託し、その結果報告を受け補修等を行った。

## (2) 調整待機所

青山公園、芝公園及び台東体育館前の各調整待機所の環境整備等の管理を行った。

名称	所在地	時間	台数
青山公園	都道補助6号 青山公園	終日	65台
芝公園	港区芝公園 1-4-3	終日	4台
台東体育館前	台東区今戸 1-1 先	11時～14時	2台

## (3) 羽田空港国際線タクシー待機所の拡張整備

国土交通省東京航空局による第1タクシー待機所の拡張(36台分)に伴うタクシー乗り場への空車誘導装置の移設及び第2タクシー待機所(90台分)の整備に伴う第2タクシー待機所から第1タクシー待機所への円滑な入構を図るためモニターカメラによるショットガンシステムの空車誘導装置を設置した。

## (4) 東京駅八重洲口降車場

東京駅八重洲口降車場については、送迎のための自家用車等のタクシー降車帯への駐車によりタクシー利用者のスムーズな降車が阻害されていたことから、タクシー降車帯の路面赤色の再塗装を行い降車場の円滑な利用の促進に努めた。

## (5) 石神井公園駅前タクシー乗り場

石神井公園駅南口前及び北口前タクシー乗り場について適正な利用を目的に設置した「石神井公園駅タクシー乗り場適正化協議会」において決定した事項に基づく改善策として、練馬区と調整し、タクシー乗り場とタクシー待機所に適正な利用を促進する立看板を設置して円滑なタクシー営業とタクシー利用について啓発活動を行った。

## 5 企画広報業務

企画業務については、「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」（以下、「タクシー評価制度」という。）における平成 29 年度タクシー評価について、タクシー評価委員会を開催し評価の決定を受けるとともに、「タクシー評価制度」の実施から 5 年が経過し、時代に即した評価項目にすることが相応しいことから、評価分類中の「経営姿勢」及び「加点措置」の一部見直しについて審議決定された。

平成 29 年度タクシー評価については、同委員会の決定を受けて理事会に報告後、評価の公表を行った。

また、外国人旅客接客研修（英語）を修了した運転者を対象に、日頃の学習成果を発表する一環としてロールプレイングによるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」及びタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコースを企画し開催した。

広報業務については、利用者の利便の向上を図るため、タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場に関する情報等の提供に努めた。

タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシーに関する情報や輸送の安全確保に関する情報など広報活動を推進した。

### 1 企画業務

#### (1) タクシー評価委員会の運営

タクシー評価委員会については、第 1 回タクシー評価委員会を下記のとおり開催した。

タクシー評価委員会…………… (1 回)

[第 1 回] 平成 30 年 6 月 26 日 (火)

議 題 ・平成 29 年度タクシー評価について

・評価分類中の経営姿勢及び加点措置の一部見直しについて

(経営姿勢)

①「優良運転者所属評価」及び「適性診断受診評価」の廃止

②「運輸安全マネジメント取組み評価」及び「インバウンド対応評価」の導入

③「運転者採用状況評価」の見直し

(加点措置)

④「環境対策車両保有状況評価」の廃止

⑤「先進安全装備搭載車両評価」の導入

⑥「UD・ワゴンタクシー保有状況評価」の見直し

⑦「観光タクシー運転者等評価」を「観光タクシー運転者評価」に変更

⑧「外国人旅客おもてなしドライバー評価」を経営姿勢「インバウンド対応評価」において評価



## (2) タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の企画開催

外国人旅客への接客対応力の向上を目的にセンターが取り組んでいる「外国人旅客接遇研修(英語)」を周知するため、また、運転者の日頃の学習成果を発表する一環として、応募のあった中級・上級修了者の運転者を対象に、外国人旅客に扮した外国人講師を相手にロールプレイングによるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を企画開催した。

また、同研修の初級・中級修了者を対象に、英会話にプラスしてスマートフォン等の翻訳アプリなどコミュニケーションツールを活用したロールプレイングによるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコースを企画開催した。

### タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」[第5回]

日時 平成30年10月19日(金) 午後2時00分～午後4時00分

場所 羽田空港国際線ターミナルビル4階 T I A Tスカイホール  
コンテスト参加者10名(法人9社10名)

後援 国土交通省関東運輸局

協賛 めぐりズム・メンズビオレ

来賓 ・国土交通省関東運輸局自動車交通部長

・国土交通省関東運輸局観光部国際観光課長(審査員)

・東京都オリンピック・パラリンピック準備局総務部  
連絡調整担当課長

・東京国際空港ターミナル(株)旅客サービス部長兼  
旅客サービス部CS推進室長

・(一社)東京ハイヤー・タクシー協会 副会長

・(一社)東京都個人タクシー協会 副会長

審査員・(一社)日本ホテル協会 事務局長

・東京国際空港ターミナル(株)旅客サービス部CS推進室  
アシスタントマネージャー

・(公財)東京タクシーセンター登録諮問委員・審査会委員

・柏木総合法律事務所外国法事務弁護士

・(株)ビコーズ英会話講師 他1名

来場者 約100名

### タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコース[第3回]

日時 平成31年3月20日(水) 午後2時00分～午後4時00分

場所 東京タクシーセンター2階 第4教室  
コンテスト参加者8名(法人8社8名)

来賓 ・国土交通省関東運輸局自動車交通部旅客第二課長

・(一社)東京ハイヤー・タクシー協会 副会長(審査員)

・(一社)東京都個人タクシー協会 副会長

審査員・(株)ビコーズ英会話講師 他3名

来場者 約40名

## 2 広報業務

タクシー利用者への情報提供は、ホームページ・プレスリリース等で、タクシー事業者・管理者・運転者への営業に関する情報提供や乗り場運用方法等については、ホームページ及び定期刊行物のセンターニュース・管理者情報により広報した。

特に、増加する訪日外国人旅客に向けたホームページのタクシーに関する情報については、英語版“Tokyo Taxi Guide”のほか、中国語版、韓国語版による情報提供を行った。

### (1) ホームページによる広報

平成30年度のホームページアクセス数は、938,789件(2,572件/日)となり、平成29年度の846,423件(2,319件/日)より10.9%増加した。特に羽田空港タクシー待ち時間へのアクセス数が多く、全体の60.2%を占めている。

#### ①利用者へ向けての情報提供

- ア 公益法人としての運営に関わる情報公開
- イ 平成29年度タクシー評価における優良法人事業者、過去2年間以上連続C評価事業者の公表
- ウ 日本ハイヤータクシー記者会加盟の業界専門紙、国土交通記者会及び都庁記者クラブ加盟の一般紙・テレビ局等の報道関係者に発信したプレスリリースの掲載
- エ 新たに運用が開始された優良タクシー乗り場に関する情報
- オ 東京駅八重洲口前タクシー待機所における「一般・UDレーン」「英語検定合格者・ワゴン(混在)レーン」の設置・運用
- カ 羽田空港国際線タクシー待機所における「一般・UDレーン」「ワゴンレーン」「英語検定合格者レーン」の設置・運用
- キ 外国人向けホームページ“Tokyo Taxi Guide”(スマートフォン対応)
- ク タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」開催に伴う観覧者の募集
- ケ タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場における認知度の向上を目的として「クイズキャンペーン」を実施(応募総数2,717件 正解者2,255人の中から抽選で100人に特製Tシャツ、都内交通案内地図、QUOカードを進呈)
- コ 外国人旅客接客英語検定の合格者の氏名・会社名(所属組合)
- サ タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の動画をユーチューブに掲載
- シ 平成31年度タクシー利用者モニター募集

#### ②タクシー事業者・管理者・運転者へ向けての情報提供

- ア 街頭指導会議の決議事項、巡回指導の受付状況、指導協力員街頭指導スケジュール、教務部の研修スケジュール、タクシー評価の算出方法(評価計算式簡易計算ツール)等
- イ 羽田空港国内線・国際線タクシー乗り場別専用待機レーン(5箇所)の待ち時間情報
- ウ 警察署・地域住民等から寄せられたタクシーに起因する交通問題や運転者の社会的マナーに関する苦情・要望等
- エ ダウンロード用各種申請書類の掲載

年度別 ホームページ利用状況

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
アクセス数	411, 483 件	573, 453 件	717, 690 件	798, 765 件	846, 423 件	938, 789 件

※平成 25 年度より羽田空港タクシー乗り場別待ち時間情報開始

(2) 定期刊行物の発行

①センターニュース（毎月 1 回発行）

発行月	主 な 記 事	発行部数
平成 30 年 4 月	・銀座タクシー乗車禁止規制標識の変更について ・バスタ新宿施設内における交通トラブルについて	43,000
5 月	・第 2 回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジジュースの開催	43,000
6 月	・バリアフリー対応ユニバーサルドライバー研修について ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及びタクシー待機所の環境美化運動の実施について	43,000
7 月	・平成 29 年度 法人タクシー事業者評価結果の公表 ・平成 29 年度 タクシー利用者モニター調査結果について	43,000
8 月	・バスタ新宿 3 階におけるバスとタクシーの接触事故及び交通トラブルについて	43,000
9 月	・羽田空港国内線第 1・第 2 タクシー待機所における「おもてなしレーン」の新設について ・東京駅丸の内北口・南口タクシー待機所におけるタバコの喫煙・ポイ捨て禁止について	43,000
10 月	・第 35 回優良法人事業者・第 33 回個人タクシー優良事業者団体表彰式 ・東京タクシーセンター指導協力員インタビュー（法人）	43,000
11 月	・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運用について ・東京タクシーセンター指導協力員インタビュー（個人）	43,000
12 月	・第 42 回 優良運転者表彰式 ・第 5 回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の開催	43,000
平成 31 年 1 月	・新年の挨拶 ・銀座乗車禁止地区内優良タクシー乗り場（銀座 3 号、5 号及び 7 号）の運用開始について	43,000
2 月	・第 5 回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」最優秀賞者インタビュー ・羽田空港国際線タクシー待機所の適正利用について	43,000
3 月	・羽田空港国際線タクシー待機所における新たな運用について ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の 3 台同時乗車について	43,000
合 計	12 回	516,000

②管理者情報（毎月発行1,400部×12回）

法人タクシー事業者の実務を担当する管理者等への情報提供として指導計画・特別公開指導の内容、利用者からの苦情・要望申告の内容、警察署・地域住民等から寄せられるタクシーに起因する交通問題や運転者の社会的マナーに関する苦情・要望等について、改善及び是正のための情報提供を行った。

(3) プレスリリース

日本ハイヤータクシー記者会加盟の業界専門紙（6社）、国土交通記者会（43社）及び都庁記者クラブ加盟の一般紙・テレビ局等（20社）の報道関係者に情報を提供した。

プレスリリース実施状況

実施日	内容
平成30年5月18日（金）	第10回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
6月28日（木）	平成29年度優良法人タクシー事業者の公表
8月10日（金）	第11回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
9月18日（火）	第12回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
10月3日（水）	第13回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
10月9日（火）	第5回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」開催
11月6日（火）	第14回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
12月17日（月）	第15回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
平成31年1月7日（月）	第16回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
1月25日（金）	優良タクシー乗り場を新たに銀座3箇所で開催
2月20日（水）	第17回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
3月8日（金）	第3回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコース開催
3月13日（水）	第18回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
3月28日（木）	浅草のタクシー乗り場にデジタルサイネージ型標識を設置
合計	14回

#### (4) 関係機関を通じての広報

東京国際空港ターミナル株式会社のホームページを通じて、羽田空港国際線優良タクシー乗り場（ホスピタリティタクシー、ENGLISH CERTIFIED DRIVER 等）を紹介するとともに、同社ホームページ内のセンターホームページへのリンクにより更なる情報発信を行った。

#### (5) 視察及び見学への対応

国土交通省 運輸審議会による視察については、2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けたインバウンド対応（東京タクシーセンターの取り組み）について、法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度、タクシーセンターリーフレット等の資料により、また、国土交通省 関東運輸局及び東京運輸支局による羽田空港タクシー関連施設の視察については、国内線タクシーコントロールセンターの配車システムでの運用、国際線タクシー待機所の専用レーン等の説明を行った。

#### 視察等一覧

年 月 日	視 察 ・ 見 学 の 団 体 名	人 数
平成 30 年 5 月 15 日（火）	韓国労使民専政協議会 ……視察	9 人
平成 30 年 6 月 21 日（木）	韓国順天郷大学生 ……見学	5 人
平成 30 年 8 月 31 日（金）	韓国京畿研究員、仁川発展研究員…視察	4 人
平成 30 年 9 月 4 日（火）	国土交通省 関東運輸局長 ……視察 東京運輸支局長 ……視察	5 人
平成 30 年 10 月 9 日（火）	国土交通省 運輸審議会 ……視察	8 人
合 計	5 回	31 人

#### (6) タクシー利用者モニター調査

平成 29 年度第 38 次タクシー利用者モニター調査の結果については、とりまとめを行い「タクシー利用者モニター調査集計報告書」として 1,300 部作製し、関係官庁に報告したほか、運転者への旅客接遇の教育用資料として、関係団体及び法人タクシー事業者・個人タクシー事業者団体等へ配布した。

平成 30 年度第 39 次タクシー利用者モニターについては、都内 23 区、武蔵野市及び三鷹市に在住または在勤のタクシー利用者 200 人を委嘱してモニター調査を実施したところ、モニター通報書（はがき）による通報 3,321 件が寄せられた。

通報内容については、タクシー評価制度のサービス評価として反映させた他、「タクシー業務適正化のための通報制度」に基づき、善行行為 4 件、違法行為 5 件を当該法人タクシー事業者に通報した。

なお、第 39 次タクシー利用者モニター懇談会を平成 31 年 2 月 27 日（水）に開催（モニター 10 名出席）して、タクシーに対する意見・要望等を収集し、その結果をセンターニュースに掲載し、運転者への情報提供に努めた。

## 6 総務業務

総務業務については、公益法人制度関係法令及び定款に基づいて、評議員会及び理事会を開催し、審議結果に基づき、公益財団法人としての業務を推進した。

その他法定諮問委員会である適正化事業諮問委員会及び登録諮問委員会並びに各種委員会等を適宜開催し、審議結果に基づき各事業を実施するとともに、業務のさらなる合理化・効率化に取り組み、適切な予算執行に努めた。

### 1 会議

平成 30 年度は、次のとおり会議を開催した。

#### (1) 評議員会、理事会の開催

##### ① 評議員会…………… (3 回)

[定 時] 平成 30 年 6 月 27 日 (水)

- 議 題
- ・「平成 29 年度事業報告」の報告について
  - ・「平成 29 年度収支決算」の承認について
  - ・役員（理事、監事）の選任について
  - ・役員の退任慰労金の支給について
  - ・常勤役員の報酬について

[第 1 回臨時] 平成 30 年 9 月 7 日 (木) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・理事の選任について

[第 2 回臨時] 平成 31 年 3 月 13 日 (水)

議 題 ・平成 31 年度事業計画及び収支予算等について

##### ② 理事会…………… (5 回)

[第 1 回] 平成 30 年 6 月 5 日 (火)

- 議 題
- ・平成 29 年度事業報告及び収支決算について
  - ・適正化事業諮問委員の選任について
  - ・参与の選任について
  - ・役員（理事、監事）の任期満了に伴う後任候補者について
  - ・定時評議員会の招集について

[第 2 回] 平成 30 年 6 月 27 日 (水)

- 議 題
- ・会長、専務理事及び常務理事の選定について
  - ・「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価規程」の改正について

報告事項 ・平成 29 年度タクシー評価について

[第 3 回] 平成 30 年 8 月 27 日 (月) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項
- ・登録諮問委員の選任について
  - ・適正化事業諮問委員の選任について
  - ・臨時評議員会の招集について

[第4回] 平成30年12月19日(水) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項
- ・職員給与規程の改正について
  - ・職員被服等貸与規程の改正について
  - ・適正化事業諮問委員の選任について

[第5回] 平成31年2月26日(火)

- 議 題
- ・平成31年度事業計画及び収支予算等について
  - ・平成31年度負担金の額及び徴収方法について
  - ・就業規則の改正について
  - ・臨時評議員会の招集について

#### 《理事の変更》

平成30年度において、次のとおり変更があった。

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
松 澤 義 雄(平成30年6月27日)	渡 辺 英 雄(平成30年6月27日)
久 松 宏(平成30年6月27日)	林 信 司(平成30年6月27日)
富 本 哲 哉(平成30年9月7日)	中 島 通(平成30年9月7日)

#### (2) 委員会等の開催

##### ① 登録諮問委員会…………… (3回)

(タクシー法第24条に基づき、設置された法定委員会)

[第1回] 平成30年6月20日(水)

- 議 題
- ・平成29年度登録事務の事業報告及び収支決算について

[第2回] 平成30年10月22日(月)

- 議 題
- ・議長の互選について

[第3回] 平成31年3月5日(火)

- 議 題
- ・平成31年度登録事務の事業計画及び収支予算について

#### 《登録諮問委員の変更》

平成30年度において、次のとおり変更があった。

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
安 原 敬 裕(平成30年9月10日)	永 井 隆 男(平成30年9月9日)
城 忍(平成30年9月10日)	佐 藤 康 雄(平成30年9月9日)

##### ② 審査会 (表彰選考) …………… (2回)

[第1回] 平成30年8月10日(金)

- 議 題
- ・優良法人事業者表彰適格者の選考について
  - ・個人タクシー優良事業者団体表彰適格者の選考について

[第2回] 平成30年10月22日(月)

- 議 題
- ・議長の互選について
  - ・優良運転者表彰適格者の選考について

③ 適正化事業諮問委員会…………… (2回)

(タクシー法第39条に基づき、設置された法定委員会)

[第1回] 平成30年6月12日(火)

- 議 題 ・平成29年度適正化事業の事業報告及び収支決算について  
 ・平成29年度輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務の事業報告及び収支決算について

[第2回] 平成31年3月7日(木)

- 議 題 ・議長の互選について  
 ・平成31年度適正化事業の事業計画、収支予算及び資金計画について  
 ・平成31年度負担金の額及び徴収方法について  
 ・平成31年度輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務の事業計画及び収支予算について

《適正化事業諮問委員の変更》

平成30年度において、次のとおり変更があった。

新 任 (就任年月日)		退 任 (退任年月日)	
戸 澤	互(平成30年7月10日)	工 藤	穰 治(平成30年7月9日)
小 野	芳 清(平成30年9月10日)	山 下	邦 勝(平成30年9月9日)
野 田	末 男(平成30年9月10日)	伊 藤	博 敏(平成30年9月9日)
北 里	裕 治(平成30年9月10日)	茨 木	不 尽 彦(平成30年9月9日)
舞 弓	義 隆(平成31年1月16日)	川 崎	一 則(平成31年1月15日)

2 表彰

東京特定指定地域(特別区、武蔵野市、三鷹市)において、永年にわたりタクシー業務の適正化、利用者の利便増進及び安全輸送に多大な貢献をしたと認められる運転者、事業者、団体を次のとおり表彰した。

(1) 優良運転者表彰

優良運転者を審査会(表彰選考)で選考し、平成30年11月28日開催の第42回(第1回は昭和52年に実施)表彰式で、2,101人を表彰した。過去42回にわたる受賞者は、延べ35,054人となった。

第42回優良運転者表彰内訳

区 分	一般表彰	10年表彰	20年表彰	30年表彰	特別表彰	合 計
法人運転者	1,066人	395人	62人	14人	0人	1,537人
個人運転者	350人	142人	56人	14人	2人	564人
合 計	1,416人	537人	118人	28人	2人	2,101人



## (2) 優良法人事業者表彰

平成 29 年度実績に基づいて、優良法人事業者を審査会（表彰選考）で選考し、平成 30 年 9 月 26 日開催の第 35 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式で、290 事業者を表彰した。

## (3) 個人タクシー優良事業者団体表彰

平成 29 年度実績に基づいて、個人タクシー優良事業者団体を審査会（表彰選考）で選考し、平成 30 年 9 月 26 日開催の第 33 回（第 1 回は昭和 61 年に実施）表彰式で、52 団体を表彰した。

第 35 回優良法人事業者表彰及び第 33 回個人タクシー優良事業者団体表彰内訳

区 分	優良表彰	特別優良表彰	合計
優良法人 事業者表彰	209 事業者	81 事業者	290 事業者
個人タクシー 優良事業者団体表彰	42 団体	10 団体	52 団体

## 3 優良運転者章の交付

優良運転者表彰受賞者の優良運転者章については、今年度中に新規交付 1,170 人、表彰区分の変更 492 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 2,988 人に対し、交付を行った。

なお、平成 30 年度末の交付対象者は 14,268 人（法人 10,239 人、個人 4,029 人）であり、そのうち、法人 8,517 人、個人 3,062 人の合計 11,579 人（81.2%）に対し、交付している。

## 4 電算管理

電算管理業務については、制度の改正や業務処理の変更に対応して適宜電算処理プログラム等の改修を行うとともに、各業務部門におけるデータ集計処理についてデータベースソフトを使用した簡易的な処理に改善し、蓄積されたデータの有効活用を推進した。

また、電算処理システムのハードウェアの代替を実施した。

### (1) 各業務システムの改修等

#### ① 改元による業務処理システムの修正

平成から令和への改元に対応するため、プログラム修正及び移行準備に着手した。

#### ② データ集計処理の改善

電算機本体系データの集計については、データベースソフトを使用してデータ集計処理の簡易化を図り、各業務部門において対応できるよう改善し、データの効率的な活用を継続して推進した。

### (2) 電算処理システムのハードウェアの代替

電算処理システムのハードウェアの代替を実施し、プログラム及びデータの移行を適切に行い、各業務処理システムの安定かつ円滑な運用を継続的に進めるよう努めた。

## 5 予算と組織運営

### (1) 適正な予算執行

業務の合理化、効率化を推進し、適正な予算の執行に努めた。

### (2) 人材の確保及び再雇用職員の活用

街頭指導に従事する指導員については、その業務の重要性及び特殊性の観点から適切な求人活動を行い、要員の確実な確保に努めた。

また、再雇用制度を活用して定年退職職員の豊富な業務知識や経験を生かした配置を行い、円滑かつ合理的な業務運営に努めた。

## 6 職員の資質向上

職員の資質向上を目的として、外部からの講師を招き職員研修会を実施するとともに、各部所毎に随時職員教育等を実施したほか、外部で開催された各種研修会、講習会に担当者を出席させ、知識の向上に努めた。

## 7 職員の福利厚生

全職員を対象に行う定期健康診断において、要精密検査等の診断を受けた職員（再雇用職員を含む）に対し、精密検査の受診や医療機関での治療の勧奨を行うとともに、ストレスチェックを実施して、心の健康を管理するカウンセリング等の医療機関への受診の勧奨などを行い健康管理に努め、職員への健康増進を図った。

また、衛生委員会において職場環境の改善に向けた取組み等の検討を行った。

## 8 センター創立 50 周年記念式典

東京タクシーセンター創立 50 周年記念式典については、令和 2 年 4 月 24 日、ホテルイースト 21 東京において開催することとし、式典等の準備を進めた。

## [2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務

東京指定地域における試験事務の代行機関として国の指定を受け、新たに運転者になろうとする者に対して実施している「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」については、関係法令及び規定に基づき、適正かつ公正に実施した。

また、同試験の試験問題の漢字の取扱いに関し、法人事業者団体から関東運輸局に対し要望がなされ、平成31年3月22日付で関東運輸局から外国人タクシー運転者の雇用促進のための措置を講じるよう通知があったことから、試験問題の漢字に読み方を示す振り仮名（ルビ）を付すことを検討し、平成31年度から実施することとした。

平成30年度の受験者については、新規講習受講者が多少増加したものの「タクシー事業に係る法令、安全及び待遇」の科目において総受験者数5,663人、対前年度比61人（1.1%）の減少となり、「東京指定地域に係る地理」の科目においては総受験者数9,218人、同76人（0.8%）減少した。

### 1 試験科目

#### (1) 「タクシー事業に係る法令、安全及び待遇」の科目

60種類の試験問題を作成し、タクシー事業に係る法令、安全及び待遇から概ね15問ずつ合計45問を設問し、正解36問（正答率80%）以上を合格基準として実施した。

#### (2) 「東京指定地域に係る地理」の科目

120種類の試験問題を作成し、東京指定地域の地理に係る基本問題25問、応用問題15問の合計40問を設問し、正解32問（正答率80%）以上を合格基準として実施した。

試験問題に係る住居表示、建物施設等の新設及び変更等については迅速な情報収集を行い、適切に試験内容に反映させた。

### 2 試験実績表

試験科目	受験区分	項目	30年度	29年度	増減	
					件数	比率(%)
タクシー事業に係る法令、安全及び待遇	研修生	受験者数	4,070人	4,269人	▼ 199人	▼ 4.7
		合格者数	3,786人	3,954人	▼ 168人	▼ 4.2
		合格率	93.0%	92.6%	—	0.4
	一般受験	受験者数	1,593人	1,455人	138人	9.5
		合格者数	1,422人	1,264人	158人	12.5
		合格率	89.3%	86.9%	—	2.4
	合計	受験者数	5,663人	5,724人	▼ 61人	▼ 1.1
		合格者数	5,208人	5,218人	▼ 10人	▼ 0.2
		合格率	92.0%	91.2%	—	0.8
東京指定地域に係る地理	研修生	受験者数	7,236人	7,449人	▼ 213人	▼ 2.9
		合格者数	3,774人	3,926人	▼ 152人	▼ 3.9
		合格率	52.2%	52.7%	—	▼ 0.5
	一般受験	受験者数	1,982人	1,845人	137人	7.4
		合格者数	1,353人	1,216人	137人	11.3
		合格率	68.3%	65.9%	—	2.4
	合計	受験者数	9,218人	9,294人	▼ 76人	▼ 0.8
		合格者数	5,127人	5,142人	▼ 15人	▼ 0.3
		合格率	55.6%	55.3%	—	0.3

※受験者数は延べ受験者数

### [ 3 ] タクシー運転者の登録事務

タクシー法の規定に基づき、登録実施機関として関東運輸局長の登録を受けて実施しているタクシー運転者の登録事務等については、国土交通省所管の登録ネットワークシステムにより適切に対応した。また、登録実施機関として登録の有効期間5年が満了することから、タクシー法の規定に基づき更新の申請を行い、平成30年11月28日に関東運輸局長より登録（登録番号：東京一1号・有効期間5年）を受けた。

平成30年度の登録実績については、法人タクシー運転者の平成30年度末総登録数は71,254件、対前年度比101件（0.1%）の減少となり、運転者証総交付数は59,608件、同584件（1.0%）の減少となった。個人タクシー事業者については新規許可等の増加要因がないことから、年度末現在の事業者乗務証総交付数は12,010件、同540件（4.3%）減少した。

#### 1 平成30年度登録件数及び運転者証・事業者乗務証交付数

項目	区分	平成29年度末	平成30年度		平成30年度末	増減	増減比率 (%)
			増加要因	減少要因			
運転者総登録件数		71,355	登録 6,109	消除 6,208	71,254	▼101	▼0.1
				取消 2			
運転者証総交付数		60,192	交付 9,920	返納 10,504	59,608	▼584	▼1.0
事業者乗務証総交付数		12,550	交付 371	返納 911	12,010	▼540	▼4.3

#### 2 平成30年度の登録業務実績表

項目	区分	平成30年度	平成29年度	増減	増減比率 (%)
登録申請		6,109	6,033	76	1.3
運転者証交付		9,920	10,362	▼442	▼4.3
運転者証訂正		14,888	15,552	▼664	▼4.3
運転者証再交付		87	75	12	16.0
原簿謄本交付		2,062	2,004	58	2.9
原簿の閲覧		0	0	0	0.0
業務経歴証明書交付		2,296	2,319	▼23	▼1.0
事業者乗務証交付		371	292	79	27.1
事業者乗務証訂正		3,156	3,249	▼93	▼2.9
事業者乗務証再交付		30	14	16	114.3
小計		38,919	39,900	▼981	▼2.5
登録消除		6,208	6,126	82	1.3
登録取消		2	13	▼11	▼84.6
登録の変更	免許証の有効期限	15,340	15,851	▼511	▼3.2
	住所・氏名	3,639	3,735	▼96	▼2.6
	運転者の移動	3,811	4,329	▼518	▼12.0
	事業者の住所・名称	540	518	22	4.2
	免許証の効力停止	954	1,012	▼58	▼5.7
運転者証の返納		10,504	10,811	▼307	▼2.8
小計		40,998	42,395	▼1,397	▼3.3
合計		79,917	82,295	▼2,378	▼2.9

注1：増減比率は小数点第二位を四捨五入

注2：▼印は、減少を示す。

## Ⅱ 収益事業（事業番号 収1）

### 施設賃貸事業

公益事業に資するための収益事業として、登録申請、研修や試験の受験等のための来所者への利便性を図るため、センタービルの一部を施設賃貸事業として運用した。

#### (1) 写真撮影室の賃貸

登録申請及び運転者証交付申請等に際しては、顔写真を添付すべきものとなっていることから、申請者への便宜を図るために写真撮影のためのスペースを業者に賃貸した。

- ・賃貸スペース : 当センタービル1階の一部 9.0 m<sup>2</sup>
- ・賃貸料 : 年額 567,768 円（月額 47,314 円）

#### (2) 食堂施設の賃貸

当センターへの来所者の休憩及び食事の便宜を図るために食堂スペース及び厨房器具等の什器備品を業者に賃貸した。

- ・賃貸スペース : 当センタービル1階の一部 97.2 m<sup>2</sup>
- ・賃貸料 : 年額 2,882,052 円（月額 240,171 円）

#### (3) 携帯電話基地局アンテナ施設の賃貸

携帯電話中継基地局スペースを業者に賃貸した。

- ・賃貸スペース : 当センタービル屋上の一部 16.5 m<sup>2</sup>
- ・賃貸料 : 年額 648,000 円（月額 54,000 円）