

# 令和元年度 事業報告書

自 平成31年4月 1日  
至 令和 2年3月31日

公益財団法人 東京タクシーセンター



# 目 次

令和元年度 事業報告書 (概要版) .....	1
令和元年度 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 .....	17
3 苦情及び調査業務 .....	26
4 タクシー乗り場施設業務 .....	29
5 企画広報業務 .....	32
6 総務業務 .....	39
[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 .....	43
[3] タクシー運転者の登録事務 .....	44
II 収益事業 (事業番号 収1)	
施設賃貸事業 .....	46



# 公益財団法人 東京タクシーセンター

## 令和元年度 事業報告書 (概要版)

令和元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に対応し、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、整備を図るとともに、大学新卒者採用の増加に伴う4月、5月の新規講習等における「ユニバーサルドライバー研修」(以下、「UD研修」という。)について、ユニバーサルデザインタクシー(以下、「JPNタクシー」という。)2台を使用した実務研修を実施して内容の充実化を図った。

特別研修として平成24年度から実施している英語の「外国人旅客接客研修」(タクシーセンターが指定する認定実施機関による認定研修(以下、「認定研修」という。))を含む。)の受講者については延べ18,000人を超え、また、平成28年度から実施している「外国人旅客接客英語検定」についてはこれまでに607名が合格し、当初目標の2020年オリンピック・パラリンピック東京大会までに500人の検定合格者数を達成した。更には、訪日外国人旅客へのタクシーサービスの向上を図るため、国土交通省の補助金(交通サービスインバウンド対応支援事業)を活用した中国語「初級」の認定研修を実施した。

羽田空港における業務運営については、平成31年4月1日より羽田空港第3(旧国際線)タクシー待機所において「おもてなしレーン」の入構資格を英語「初級」以上から「中級」以上にグレードアップするとともに、「英語検定合格者専用レーン」及び「ワゴンタクシー専用レーン」の新たな運用により、訪日外国人向けタクシーサービスのより一層の向上を図った。

大型台風19号の接近・通過に伴い、鉄道各社をはじめとする交通機関の計画運休など交通障害が予測されたことから、タクシーセンター内に「災害対策本部」を設置し、指導員の特別編成、羽田空港等への配置を実施して、台風通過時には各無線基地局へ協力を求めて空車タクシーの確保を図った他、タクシー乗り場において利用客に混乱等が生じないように整理誘導を実施した。

優良タクシー乗り場については、銀座乗車禁止地区内のタクシー乗り場2箇所(銀座6号及び10号)の優良化により、同地区11箇所のタクシー乗り場のすべてが優良タクシー乗り場となり、更なる利用者の利便の向上を図った。

この他、新天皇御即位に伴う改元対応、令和元年10月の消費税法の改正に伴う登録手数料、研修受講料等の改定、更には、タクシー相談室の夜間受付体制を見直すとともに、人員の再配置により羽田空港における業務委託の一部見直しを実施し、業務の合理化、効率化及び事業部門間の連携を効果的に進め、適正な公益事業を運営した。

また、タクシーセンター創立50周年を迎えるにあたり「東京タクシーセンター創立50周年記念誌」を作成した。

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

- ・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。）制度の運用については、繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所、指導協力員を計画的に配置して、タクシー乗り場等適正運営推進制度（以下、「適正運営規制」という。）の規制違反の防止及び不適正営業車両に対する是正指導の協力により、抑止効果を含め効果的な運用を推進し街頭指導業務全般の強化に努めた。
- ・羽田空港における業務運営については、平成31年4月1日より羽田空港第3（旧国際線）タクシー待機所において「おもてなしレーン」の入構資格を英語「初級」以上から「中級」以上にグレードアップするとともに、「英語検定合格者専用レーン」及び「ワゴンタクシー専用レーン」の新たな運用により、訪日外国人向けタクシーサービスのより一層の向上を図った。また、人員の再配置により配車業務委託時間の短縮等の見直しを行い、費用の削減に努めた。
- ・大型台風19号の接近・通過に伴い、鉄道各社をはじめとする交通機関の計画運休など交通障害が予測されたことから、タクシーセンター内に「災害対策本部」を設置し、指導員の特別編成、羽田空港等への配置を実施して、台風通過時には各無線基地局へ協力を求めて空車タクシーの確保を図った他、タクシー乗り場において利用客に混乱等が生じないように整理誘導を実施した。
- ・優良タクシー乗り場については、銀座乗車禁止地区内のタクシー乗り場2箇所（銀座6号及び10号）の優良化により、同地区11箇所のタクシー乗り場のすべてが優良タクシー乗り場となり、更なる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、大学新卒者採用の増加に伴う4月、5月には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、UD研修についても自動車販売代理店の協力を得て、JPNタクシー2台を使用した実務研修を実施して内容の充実化を図った。
- ・訪日外国人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）及び「外国人旅客接客英語検定」については、平成31年4月1日より羽田空港第3（旧国際線）タクシー待機所において「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するとともに、「英語検定合格者専用レーン」を新設したこともあり、同研修の「中級」、「上級」受講者及び同検定の受験者が増加したことから、各々の実施回数を増やして対応した。

- ・旅客接遇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 年度から実施している「外国人旅客接遇英語検定」はこれまでに 607 名が合格し、当初目標の 2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会までに 500 人の検定合格者数を達成した。
- ・「外国人旅客接遇研修」(中国語)の受講機会の拡大を図るため初心者向け反復練習用 CD を新たに作製し、令和元年 9 月から頒布するとともに、国土交通省の補助金(交通サービスインバウンド対応支援事業)を活用して、「認定外国人旅客接遇研修」(中国語)「初級」を実施した。
- ・令和元年 10 月の消費税法の改正に伴い、関東運輸局長の認定を受けて研修受講料等の手数料を改定した。

### 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・要望等の内容については、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。
- ・苦情・要望の受付体制については、令和元年 10 月 1 日からタクシー相談室の夜間の受付体制を一部見直し、タクシー利用者の利便性に配慮し、スマートフォンから容易に入力できる専用入力画面をセンターホームページに構築して、インターネットでの受付の促進を図るとともに、夜間の受付人員の再配置により業務の合理化・効率化を推進した。

### 4 タクシー乗り場施設業務

- ・ユニバーサル社会に対応するため、すべての方が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、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を廃止したほか、商業施設及び道路整備等により施設管理者等が新たに設置、管理するタクシー乗り場の運用に伴い、タクシーセンターが管理するタクシー乗り場を廃止した。
- ・広告付きタクシーシェルターについては、都道設置において最初となるコレド日本橋前タクシー乗り場に、更には、山王パークタワー前に設置するなどタクシー利用者の利便向上とタクシー運転者の営業上の環境整備の向上を図った。

### 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 30 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、理事会へ報告後に評価の公表を行った。また、評価の検証を踏まえ、令和元年度タクシー評価に適用する評価項目等の一部見直しについて審議決定された。
- ・外国人旅客接遇研修(英語)を修了した運転者に向けて、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」チャレンジコース及びタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を企画し開催した。
- ・タクシー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。

- ・タクシー利用者モニター調査については、従来のはがきによる通報に加え、新たにスマートフォン版の受付を開始した。また、ホームページのタクシー事業者・タクシー運転者向けサイトにおける各種申請書（ダウンロード用）については、入力フォーム形式に更新し、利便性の向上及び業務の効率化を図った。
- ・令和2年8月にタクシーセンター創立50周年を迎えるにあたって、「東京タクシーセンター創立50周年記念誌」を作成した。

## 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・効率化及び事業部門間の連携を効果的に進め、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、法人タクシー事業者団体から関東運輸局に対して要望がなされ、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）を付し、平成31年4月から実施した。

### [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。
- ・令和元年10月の消費税法の改正に伴い、関東運輸局長の認可を受けて登録手数料等を改定した。

## 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

## 令和元年度 事業報告書

令和元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に対応し、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、整備を図るとともに、大学新卒者採用の増加に伴う4月、5月の新規講習等における「ユニバーサルドライバー研修」（以下、「UD研修」という。）について、ユニバーサルデザインタクシー（以下、「JPNタクシー」という。）2台を使用した実務研修を実施して内容の充実化を図った。

特別研修として平成24年度から実施している英語の「外国人旅客接客研修」（タクシーセンターが指定する認定実施機関による認定研修（以下、「認定研修」という。）を含む。）の受講者については延べ18,000人を超え、また、平成28年度から実施している「外国人旅客接客英語検定」についてはこれまでに607名が合格し、当初目標の2020年オリンピック・パラリンピック東京大会までに500人の検定合格者数を達成した。更には、訪日外国人旅客へのタクシーサービスの向上を図るため、国土交通省の補助金（交通サービスインバウンド対応支援事業）を活用した中国語「初級」の認定研修を実施した。

羽田空港における業務運営については、平成31年4月1日より羽田空港第3（旧国際線）タクシー待機所において「おもてなしレーン」の入構資格を英語「初級」以上から「中級」以上にグレードアップするとともに、「英語検定合格者専用レーン」及び「ワゴンタクシー専用レーン」の新たな運用により、訪日外国人向けタクシーサービスのより一層の向上を図った。

大型台風19号の接近・通過に伴い、鉄道各社をはじめとする交通機関の計画運休など交通障害が予測されたことから、タクシーセンター内に「災害対策本部」を設置し、指導員の特別編成、羽田空港等への配置を実施して、台風通過時には各無線基地局へ協力を求めて空車タクシーの確保を図った他、タクシー乗り場において利用客に混乱等が生じないように整理誘導を実施した。

優良タクシー乗り場については、銀座乗車禁止地区内のタクシー乗り場2箇所（銀座6号及び10号）の優良化により、同地区11箇所のタクシー乗り場のすべてが優良タクシー乗り場となり、更なる利用者の利便の向上を図った。

この他、新天皇御即位に伴う改元対応、令和元年10月の消費税法の改正に伴う登録手数料、研修受講料等の改定、更には、タクシー相談室の夜間受付体制を見直すとともに、人員の再配置により羽田空港における業務委託の一部見直しを実施し、業務の合理化、効率化及び事業部門間の連携を効果的に進め、適正な公益事業を運営した。

また、タクシーセンター創立50周年を迎えるにあたり「東京タクシーセンター創立50周年記念誌」を作成した。

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

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。）制度の運用については、繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所、指導協力員を計画的に配置して、タクシー乗り場等適正運営推進制度（以下、「適正運営規制」という。）の規制違反の防止及び不適正営業車両に対する是正指導の協力により、抑止効果を含め効果的な運用を推進し街頭指導業務全般の強化に努めた。

羽田空港における業務運営については、平成31年4月1日より羽田空港第3（旧国際線）タクシー待機所において「おもてなしレーン」の入構資格を英語「初級」以上から「中級」以上にグレードアップするとともに、「英語検定合格者専用レーン」及び「ワゴンタクシー専用レーン」の新たな運用により、訪日外国人向けタクシーサービスのより一層の向上を図った。また、人員の再配置により配車業務委託時間の短縮等の見直しを行い、費用の削減に努めた。

大型台風19号の接近・通過に伴い、鉄道各社をはじめとする交通機関の計画運休など交通障害が予測されたことから、タクシーセンター内に「災害対策本部」を設置し、指導員の特別編成、羽田空港等への配置を実施して、台風通過時には各無線基地局へ協力を求めて空車タクシーの確保を図った他、タクシー乗り場において利用客に混乱等が生じないように整理誘導を実施した。

優良タクシー乗り場については、銀座乗車禁止地区内のタクシー乗り場2箇所（銀座6号及び10号）の優良化により、同地区11箇所のタクシー乗り場のすべてが優良タクシー乗り場となり、更なる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、渋谷などの主要ターミナル等については、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、運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止、是正指導を実施し、特に銀座・新橋地区等で常習的に不適正な営業を繰り返す運転者に対しては継続的に指導員の配置を行い違法行為防止の強化を図るとともに、関東運輸局（東京運輸支局）と連携して悪質な事業者・運転者の是正指導を実施した。

(2) 街頭指導会議及び同小委員会の決定に基づく問題発生地区におけ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

特別公開指導については、違法行為の防止及び是正指導について業界全体で取り組み、効果的な街頭指導を実施した。

(3) 監視カメラの運用による東京高速道路土橋入口際及び六本木交差点際における適正運営規制違反の是正及び抑止

監視カメラの運用については、「タクシー乗り場等監視カメラの設置運用基準」(以下、「監視カメラ設置基準」という。)に基づき、適正な運用に努めるとともに、監視カメラで確認された適正運営規制違反について不適正営業行為等の是正指導を行った。

(4) 指導員の円滑な業務推進と安全の確保のため小型カメラの装着指導

小型カメラの装着指導により、円滑な業務を推進した。

### 街 頭 指 導 実 績

件名	区分	令和元年度	平成30年度	増・減	
				件数	比率(%)
法律違反関係	運送の引受けの拒絶	39	41	▼ 2	▼ 4.9
	接客不良	47	62	▼ 15	▼ 24.2
	乗禁地区営業	158	221	▼ 63	▼ 28.5
	メーター不使用	103	199	▼ 96	▼ 48.2
	割増メーター走行	0	0	0	----
	その他のメーター関係	42	117	▼ 75	▼ 64.1
	運転者証・乗務証関係	45	56	▼ 11	▼ 19.6
計	434	696	▼ 262	▼ 37.6	
規制関係	適正運営規制違反	502	626	▼ 124	▼ 19.8
	表示関係	11	5	6	120.0
	計	513	631	▼ 118	▼ 18.7
その他	1	2	▼ 1	▼ 50.0	
合計	948	1,329	▼ 381	▼ 28.7	
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、銀座・新橋地区及び六本木地区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、適正運営規制違反の防止、不適正営業車両に対する是正指導の協力など、効果的な運用により街頭指導業務の強化に努めた。

令和2年3月末現在、指導協力員として法人タクシー事業者の管理者571名、個人タクシー事業者団体の指導担当者103名、合計674名を選任しており、年間出動日数は延べ186日、出動人数は延べ1,803人であり、指定出動日全てに出動した法人タクシー事業者は327社中226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を実施した。

### ① 街頭指導会議の開催

令和元年度は次のとおり開催した。

街頭指導会議…………… 3回

[第1回] 令和元年6月27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プールにおけるマナー等について
  - ・「令和」初となる広告付きタクシーシェルターを日本橋に設置
  - ・令和元年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] 令和元年10月28日(月)

- 内 容
- ・事前確定運賃について
  - ・ユニバーサルデザインタクシーによる運送の適切な実施について
  - ・銀座6号及び10号タクシー乗り場の優良化について
  - ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場における「英語検定合格者レーン」の入構条件の追加について
  - ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び同タクシープールにおける清掃活動について
  - ・広告付きタクシーシェルターを山王パークタワー前に設置
  - ・令和元年11月、12月、令和2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] 令和2年2月26日(水)

- 内 容
- ・新型コロナウイルスの予防、蔓延防止について
  - ・ベルビー赤坂前タクシー乗り場の前方に客待ちする不適正営業について
  - ・新橋駅銀座口前の違法客待ち駐車について
  - ・羽田空港タクシー乗り場等の名称変更について
  - ・羽田空港タクシー乗り場の移設について

- ・松屋浅草西側タクシー乗り場及び T-CAT タクシー乗り場の優良化について（令和元年度第 2 回タクシー乗り場管理運営委員会の決定事項報告）
- ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び同タクシープールにおける喫煙問題について
- ・年末年始、繁忙期における各地の状況
- ・令和 2 年 3 月、4 月、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

街頭指導会議の決定に基づき、特別公開指導の目的、日時、場所等をセンターニュース等を通じてタクシー事業者及びタクシー運転者に公開し、新宿地区をはじめ 6 地区において違法行為の防止及び是正指導を 10 回実施し、違法行為 5 件、適正運営規制違反 4 件の計 9 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 31 年 4 月 26 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	新 宿 地 区	違法行為等の防止指導及び是正指導
令和元年 5 月 31 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	六 本 木 地 区	違法行為等の防止指導及び是正指導 ・ 運送の引受けの拒絶 1 件
6 月 28 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	澁 谷 地 区	違法行為等の防止指導及び是正指導 ・ メーター不使用 1 件
7 月 26 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為等の防止指導及び是正指導 ・ 乗禁地区営業 1 件 ・ 適正運営規制違反 2 件
9 月 27 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	六 本 木 地 区	違法行為等の防止指導及び是正指導 ・ 接客不良 1 件 ・ メーター不使用 1 件
10 月 25 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	新 宿 地 区	違法行為等の防止指導及び是正指導
11 月 29 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	新 宿 地 区	違法行為等の防止指導及び是正指導
令和 2 年 1 月 24 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為等の防止指導及び是正指導 ・ 適正運営規制違反 1 件
2 月 28 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	六本木・赤坂地区	違法行為等の防止指導及び是正指導
3 月 27 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為等の防止指導及び是正指導 ・ 適正運営規制違反 1 件
合 計	10 回	9 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、調査結果を専門委員会、街頭指導会議及び関係機関へ報告したほか、管理者講習会や関係団体及び各事業者の運転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、タクシーサービスの向上を推進した。

令和元年度は稼働調査を延べ414日間実施し、調査車両数は1,095,949両、利用者数は14,059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
令和元年度 365日間	羽田空港第1・2・3・4（旧国内線）タクシー乗り場・第5（旧国際線）優良タクシー乗り場	1,087,461両
令和元年5月、9月及び 令和2年1月場所 延べ31日間	両国国技館前（旧ライオン前）タクシー乗り場 （大相撲開催時）	2,430両 6,023人
令和元年5月29日（水）	松屋浅草西側タクシー乗り場	205両 298人
令和元年5月29日（水）	松屋浅草東側タクシー乗り場	333両 417人
令和元年6月2日（日）	松屋浅草西側タクシー乗り場	248両 397人
令和元年6月2日（日）	松屋浅草東側タクシー乗り場	271両 355人
令和元年6月12日（水）	松屋浅草西側タクシー乗り場	221両 294人
令和元年6月12日（水）	松屋浅草東側タクシー乗り場	270両 345人
令和元年6月16日（日）	松屋浅草西側タクシー乗り場	278両 497人
令和元年6月16日（日）	松屋浅草東側タクシー乗り場	311両 434人
令和元年11月6日（水）	松屋浅草西側タクシー乗り場	229両 341人
令和元年11月7日（木）	松屋浅草西側タクシー乗り場	234両 331人
令和元年11月9日（土）	松屋浅草西側タクシー乗り場	253両 395人
令和元年11月10日（日）	松屋浅草西側タクシー乗り場	216両 347人
令和元年11月11日（月）	T-CAT タクシー乗り場	109両 143人
令和元年11月12日（火）	T-CAT タクシー乗り場	88両 121人

令和元年 11 月 21 日 (木)	浅草駅前タクシー乗り場	91 両 119 人
令和元年 11 月 27 日 (水)	T-CAT タクシー乗り場	203 両 255 人
令和 2 年 3 月 30 日 (月)	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場	1,287 両 1,608 人
令和 2 年 3 月 31 日 (火)	品川駅西口前優良タクシー乗り場	1,211 両 1,339 人
合 計	延べ 414 日間	1,095,949 両 14,059 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] 令和元年 9 月 9 日 (月) 書面開催

- 内 容 ・銀座 6 号及び 10 号タクシー乗り場の優良化、令和元年度計画案について
- ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場における「英語検定合格者レーン」の入構条件の追加について

[第 2 回] 令和 2 年 2 月 18 日 (火)

- 内 容 ・タクシー乗り場の優良化について
- ①松屋浅草西側タクシー乗り場の優良化について
- ②T-CAT タクシー乗り場の優良化について

タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会…………… 1 回

[第 1 回] 令和 2 年 2 月 18 日 (火)

- 内 容 ・羽田空港タクシー乗り場等の名称変更について
- ・羽田空港タクシー乗り場の移設について
- ①羽田空港第 1 旅客ターミナルビルに関して
- ②羽田空港第 2 旅客ターミナルビルに関して
- ③羽田空港第 3 (旧国際線) 旅客ターミナルビルに関して

#### 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新たな運営

- ① 平成 31 年 4 月 1 日より羽田空港第 3 (旧国際線) タクシー待機所において「おもてなしレーン」の入構資格を英語「初級」から「中級」以上にグレードアップするとともに、「英語検定合格者専用レーン」及び「ワゴンタクシー専用レーン」の新たな運用により、訪日外国人向けタクシーサービスのより一層の向上を図った。また、人員の再配置により配車業務委託時間の短縮等の見直しを実施し、費用の削減に努めた。

- ② 国際線発着枠の拡大に伴い、第 2 ターミナルにおいて国際線の一部が運用（令和 2 年 3 月 29 日）されることから、ターミナルの改修工事に合わせて、第 4 タクシー乗り場を移設した他、第 1 ターミナルビルの接車帯（バス・タクシー乗り場）変更に伴い、第 1 タクシー乗り場を移設した。
- ③ 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）石神井公園駅南口前・北口前タクシー乗り場の運営

石神井公園駅南口前・北口前タクシー乗り場における入構妨害等の不正行為の是正については、指導員によるパトロール強化及び是正看板設置による広報により、適正なタクシー乗り場の運営に努めた。

## （3）優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場の運営については、利用者の利便確保・選択制向上を目的に、安全及びサービス面において「タクシー評価制度」等で一定の評価を受けたタクシー事業者やタクシー運転者のみが入構可能なタクシー乗り場として適正な運用に努めているが、指導員のパトロールにより不正入構 41 件（法人 32 件、個人 9 件）の是正指導を行った。

また、優良タクシー乗り場の設置に伴う指針（ガイドライン）に沿って、タクシー乗り場管理運営委員会及び優良タクシー乗り場設置検討会作業部会において優良化するタクシー乗り場を選定、検討を行い、令和 2 年 2 月 3 日より銀座乗車禁止地区内のタクシー乗り場 2 箇所（銀座 6 号及び 10 号）を優良化して運用を開始した。このことにより、同地区 11 箇所のタクシー乗り場のすべてが優良タクシー乗り場となり、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 25 箇所となった。

## （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

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った。

### ② 銀座タクシー乗り場リーフレットの活用

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った。

### ③ タクシー乗車禁止地区ガイドボードによる利用者への乗車禁止規制の周知

銀座乗車禁止地区に接する東京メトロ新橋及び銀座駅構内に設置する「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。）に新たに運用開始となった優良タクシー乗り場の内容を更新し、周知を図った。

(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、利用者の利便の確保と秩序維持に努めた。

(6) 羽田空港や主要ターミナルのタクシー乗り場における緊急輸送への協力

大型台風19号の接近・通過に伴い、鉄道各社をはじめとする交通機関の計画運休など交通障害が予測されたことから、タクシーセンター内に「災害対策本部」を設置し、指導員の特別編成、羽田空港等への配置を実施して、台風通過時には各無線基地局へ協力を求めて空車タクシーの確保を図った他、タクシー乗り場において利用客に混乱等が生じないように整理誘導を実施した。

(7) 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、両国国技館前（旧ライオン前）タクシー乗り場に指導員を配置し、利用者の利便の確保と秩序維持に努めた。

(8) 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、タクシー運転者による社会的モラルに反した行為により環境が悪化している場所を選定し、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体の協力を得て清掃活動を計画的に実施した。

特に羽田空港第3（旧国際線）タクシー待機所については、タバコの吸い殻の投げ捨て等の改善について、街頭指導会議議長名で発出された「羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び同タクシープールにおけるマナー等について（周知要請）」に基づき、同指導会議議員及び法人タクシー事業者並びに個人タクシー事業者団体による清掃活動を実施し、指定場所以外での喫煙禁止等マナーの改善に努めるとともに、巡回指導・センター広報誌による注意喚起を行った。

環 境 美 化 運 動 実 施 実 績

区分 回数	日 時	場 所
1	令和元年 5 月 21 日（火） 午後 3 時～午後 4 時	羽田空港第 5（旧国際線）優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
2	令和元年 11 月 8 日（金） 午後 3 時～午後 4 時	赤羽駅（東口・西口）タクシー乗り場及びタクシー待機所
3	令和 2 年 1 月 31 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の正常化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実施した。

また、法人タクシー事業者及び個人タクシー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
令和元年9月5日(木)	54	71	53	67	—	—
令和元年9月6日(金)	—	—	—	—	65	93
令和元年9月12日(木)	69	90	66	84	—	—
令和元年9月13日(金)	64	83	55	72	1	1
令和元年9月18日(水)	56	65	48	54	2	2
令和元年9月19日(木)	73	82	64	71	—	—
令和元年9月30日(月)	23	26	20	22	1	1
計	339	417	306	370	69	97

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サービスの向上を図るため、法人タクシー事業者及び関係団体(協同組合、系列グループ等)単位の管理者講習会を実施した。

管理者講習会実績

区分	年度	令和元年度	平成30年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
法人	回数	27	36	▼ 9	▼ 25.0
	事業者	236	302	▼ 66	▼ 21.9
	受講者	550	895	▼ 345	▼ 38.5

注1:▼印は、マイナスを示す。

注2:事業者及び受講者は延べ数を示す。

(3) タクシー運転者を対象とする巡回指導の実施

タクシー運転者を対象とする巡回指導については、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体からの要請に応じ、各地区の実態、違法行為発生状況、タクシー利用者からの苦情・要望の傾向、意識等の情報、タクシーセンターからの連絡事項及び各種規制、タクシー運転者に必要な基本事項等について視聴覚教材を活用して実施した。

巡回指導実績

区分		年度	令和元年度	平成30年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		219	260	▼ 41	▼ 15.8
	事業者		122	143	▼ 21	▼ 14.7
	受講者		14,434	18,046	▼ 3,612	▼ 20.0
個人	回数		25	27	▼ 2	▼ 7.4
	団体・支部		30	34	▼ 4	▼ 11.8
	受講者		8,822	9,085	▼ 263	▼ 2.9
合計	回数		244	287	▼ 43	▼ 15.0
	事業者・団体		152	177	▼ 25	▼ 14.1
	受講者		23,256	27,131	▼ 3,875	▼ 14.3

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、評価の対象項目に係る情報に関して厳正に取扱うとともに、評価結果について行政への報告と法人タクシー事業者への通知を行った。また、優良法人タクシー事業者に対する「優良表示板」の交付を適正に行った他、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・苦情事案処理結果の情報を協同組合本部等へ提供するとともに、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) タクシー運転者の証明制度

タクシー運転者の証明制度については、個人情報の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証明制度について周知を図った。

なお、令和元年度における運転者記録証明書の交付件数は3,983件(月平均332件)、前年度と比較して239件(5.7%)減少した。

運転者記録証明書交付状況

区分 \ 年度	令和元年度	平成30年度	前年度対比	
			増 減	比 率 ( % )
登録運転者	3,878	4,111	▼ 233	▼ 5.7
個人事業者	21	22	▼ 1	▼ 4.5
その他の者	84	89	▼ 5	▼ 5.6
合 計	3,983	4,222	▼ 239	▼ 5.7

[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	令和元年度	平成30年度	前年度対比	
			増 減	比 率 ( % )
会社間移動	2,778	3,015	▼ 237	▼ 7.9
個人許可申請	92	99	▼ 7	▼ 7.1
記録確認	1,029	1,016	13	1.3
そ の 他	84	92	▼ 8	▼ 8.7
合 計	3,983	4,222	▼ 239	▼ 5.7

[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 135 名を公益社団法人「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。

実行内容については、接客態度優良 131 名、その他 4 名であり、受賞者には功績を称えるとともに実行章が贈呈された。

## 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、大学新卒者採用の増加に伴う4月、5月には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、UD研修についても自動車販売代理店の協力を得て、JPNタクシー2台を使用した実務研修を実施して内容の充実化を図った。

訪日外国人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）及び「外国人旅客接客英語検定」については、平成31年4月1日より羽田空港第3（旧国際線）タクシー待機所において「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するとともに、「英語検定合格者専用レーン」を新設したこともあり、同研修の「中級」、「上級」受講者及び同検定の受験者が増加したことから、各々の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」（英語）の受講者は延べ18,000人を超えるとともに、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年度から実施している「外国人旅客接客英語検定」はこれまでに607名が合格し、当初目標の2020年オリンピック・パラリンピック東京大会までに500人の検定合格者数を達成した。更には、「外国人旅客接客研修」（中国語）の受講機会の拡大を図るため初心者向け反復練習用CDを新たに作製し、令和元年9月から頒布するとともに、国土交通省の補助金（交通サービスインバウンド対応支援事業）を活用して、「認定外国人旅客接客研修」（中国語）「初級」を実施した。

また、令和元年10月の消費税法の改正に伴い、関東運輸局長の認定を受けて研修受講料等の手数料を改定した。

### 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タクシー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

タクシー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」、「接客」

###### イ. 自主一般研修（2日）

「法令」、「安全」、「接客」、「地理」

ウ. 自主UD研修(1日)

「UD研修」

タクシーセンターが実施するUD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」の研修項目に含まれていることから、東京都地域限定特例通訳士認定事務局である旅行代理店より委託を受け、同研修未受講者14名に対して研修を実施した。

エ. 自主UD研修(2日)

「法令」、「安全」、「接客」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タクシー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、タクシー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 外国人旅客接客研修(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客研修の「初級」、「中級」及び「上級」を実施した。

また、平成31年4月1日より羽田空港第3タクシー待機所において「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するとともに、「英語検定合格者専用レーン」を新設したこともあり、「外国人旅客接客研修(英語)」の「中級」及び「上級」の受講申し込みが増加したことから、「認定研修」の実施体制を拡充して開催したほか、国土交通省の補助金(交通サービスインバウンド対応支援事業)を活用して「認定外国人旅客接客研修(中国語)「初級」」を2月に実施し、同研修の補助教材DVDの制作費及びタクシー事業者の研修受講料の1/3の補助を受けた。

## (2) 研修実績

## 研 修 実 績

区 分 項 目		令和元年度		平成 30 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		90	5092	91	5,288	▼ 196	▼ 3.7
命 令 講 習		1	1	1	1	0	0
自 主 研 修	自主一般研修 1 日	51	2,007	51	2,095	▼ 88	▼ 4.2
	自主一般研修 2 日	49	900	47	1,064	▼ 164	▼ 15.4
	自主UD研修 1 日	113	1,748	95	1,519	229	15.1
	自主UD研修 2 日	33	82	24	58	24	41.4
命 令 研 修		4	6	8	10	▼ 4	▼ 40.0
適 正 化 研 修		50	312	51	385	▼ 73	▼ 19.0
特別研修外国人旅客接客研修		38	1,606	34	1,409	197	14.0
合 計		429	11,754	402	11,829	▼ 75	▼ 0.6

[注] ▼は、減少を示す。

※(1)委託による受講者 14 名は自主UD研修 1 日に含まない。

※(2)特別研修外国人旅客接客研修には、認定外国人旅客接客研修を含まない。

## 特別研修 外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類		令和元年度		平成 30 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	1	19	5	206	▼ 187
	英語中級	20	881	20	879	2
	英語上級	17	706	9	324	382
合 計		38	1,606	34	1,409	197

[注] ▼は、減少を示す

## 認定外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類		令和元年度		平成 30 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	0	0	7	235	▼ 235
	英語中級	59	2,087	38	1,491	596
	英語上級	23	799	1	19	780
	中国語初級	1	35	—	—	35
合 計		83	2,921	46	1,745	1,176

[注] ▼は、減少を示す

外国人旅客接客研修(英語)受講者数推移

	平成 24 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	令和元年度	合 計
初級	126	169	2,233	1,048	1,051	562	441	19	5,649
中級	—	143	1,401	1,377	834	898	2,370	2,968	9,991
上級	—	—	106	165	207	303	343	1,505	2,629
合 計	126	312	3,740	2,590	2,092	1,763	3,154	4,492	18,269

※認定外国人旅客接客研修を含む。

## 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」修了者の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、外国人旅客の乗車から降車までのロールプレイングを審査する「外国人旅客接客英語検定」については、受験者が増加したことから実施回数を増やし16回実施(臨時回数を含む)した。これにより、平成28年度から実施している検定合格者は607人となり、当初目標の2020年オリンピック・パラリンピック東京大会までに500人の検定合格者数を達成した。検定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、羽田空港第3タクシー待機所における同検定合格者専用レーンの新設に伴い、検定合格者のインセンティブを推進した。

外国人旅客接客英語検定実績

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～第 19 回		187 人	165 人
令和元年度	第 20 回	令和元年 6 月 26 日	20 人	18 人
	第 21 回	令和元年 7 月 24 日	19 人	19 人
	第 22 回	令和元年 8 月 28 日	20 人	16 人
	第 23 回	令和元年 9 月 11 日	20 人	15 人
	臨時第 1 回	令和元年 9 月 25 日	25 人	21 人
	第 24 回	令和元年 10 月 16 日	20 人	18 人
	臨時第 2 回	令和元年 11 月 6 日	24 人	20 人
	第 25 回	令和元年 11 月 20 日	24 人	22 人
	第 26 回	令和元年 12 月 11 日	24 人	22 人
	臨時第 3 回	令和元年 12 月 25 日	24 人	23 人
	第 27 回	令和 2 年 1 月 29 日	25 人	22 人
	第 28 回	令和 2 年 2 月 12 日	25 人	23 人
	第 29 回	令和 2 年 2 月 19 日	24 人	22 人
	第 30 回	令和 2 年 2 月 26 日	24 人	22 人
	第 31 回	令和 2 年 3 月 11 日	23 人	19 人
第 32 回	令和 2 年 3 月 18 日	24 人	22 人	
	小 計		365 人	324 人
	合 計		712 人	607 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。

また、「外国人旅客接客研修」（英語）「初級」及び「中級」修了者向けに、接客研修で使用するテキストに沿った反復用CD英語初級編（「挨拶の基本」、「基本の会話等」）及び英語中級編（「営業に役に立つ言葉」、「乗車地から目的地までの基本的な会話等」）の2種類を頒布するとともに、実践的な英会話（「乗車時から降車時」、「観光」、「緊急時の対応」等）での学習効果を高める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。

加えて、新たに中国人旅客に関する基礎知識が学べ、中国語に慣れ親しんでいただけるよう、中国語の発音を繰り返し聞き取り発声できる初心者向け教材として反復練習用CD中国語入門編を作製し、頒布した。

#### 教材頒布実績

教材名	頒布数
都内交通案内地図	11,881冊
幹線道路・交差点図	11,111部
研修教本	8,880冊
UD研修教本	7,100冊
地理教本	5,723冊
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	11,518部
地理問題例集	2,114冊
外国人旅客接客研修反復用CD（英語初級編）	154枚
外国人旅客接客研修反復用CD（英語中級編）	498枚
外国人旅客接客英会話DVD（英語でおもてなし講座）	931枚
外国人旅客接客研修反復用CD（中国語入門編）	141枚

### 4 研修受講料等手数料（改定）

講習・研修の種類	手数料
新規講習	2,200円
命令講習	5,500円
命令研修	7,150円
適性化研修	4,400円
自主一般研修（1・2日間）	1,650円
自主UD研修（1・2日間）	2,200円
特別研修（外国人旅客接客研修）	2,750円
外国人旅客接客英語検定	7,700円

（消費税含む）

## 5 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

羽田空港各タクシー待機所に設置する「おもてなしレーン」への入構条件となっている入構表示板については、令和2年3月から新たに反射シートを使用した入構表示板に変更し、令和元年度に2,125枚を交付し、これまでに延べ9,840枚を交付した。また、車内表示ステッカーについては53枚を交付した。

## 6 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「理解できた」、「とても分かり易くためになった」等の回答が寄せられた。

[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・要望等の内容については、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるとともに、夜間の受付体制については、令和元年10月1日からタクシー相談室の夜間の受付体制を一部見直し、タクシー利用者の利便性に配慮し、スマートフォンから容易に入力できる専用入力画面をセンターホームページに構築して、インターネットでの受付の促進を図るとともに、夜間の受付人員の再配置により業務の合理化・効率化を推進した。

苦情・要望の受付体制については、令和元年10月1日からタクシー相談室の夜間の受付体制を一部見直し、タクシー利用者の利便性に配慮し、スマートフォンから容易に入力できる専用入力画面をセンターホームページに構築して、インターネットでの受付の促進を図るとともに、夜間の受付人員の再配置により業務の合理化・効率化を推進した。

#### 1 苦情受付

タクシー相談室の夜間の受付体制を一部見直すにあたり、令和元年10月1日からの運用開始に向けて、6月よりスマートフォンから容易に入力できる専用入力画面をセンターホームページに構築する作業を開始し、7月よりタクシー相談室のアンサーリング音声ガイダンスにおいて、利用者の利便を損なうことがないよう受付体制の一部見直しについて広報し、9月より本格運用に向け試行的に運用した。

なお、令和元年度の苦情・要望受付総件数は3,863件で、前年度比1,280件(24.9%)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2,002件で、前年度比411件(17.0%)減少し、匿名事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなでないもの)が1,813件で、前年度比834件(31.5%)減少した。インターネットの受付件数においては1,064件で、前年度比165件(18.4%)増加した。

#### 2 苦情調査

苦情の調査事案については、タクシー事業者、タクシー運転者に申告内容を通知するとともに、タクシーセンターへの来所を求め、事実関係を調査、確認したうえで是正指導を行い、申告者に調査結果を迅速に報告した。

また、匿名事案については、タクシー事業者及び関係団体に通報するとともに、特に信頼性が高いと思われる申告内容については適切な改善を求めた。

#### 3 指導調査

指導員が街頭において実施した指導事案については、その内容をタクシー事業者及び関係団体に通知するとともに、その事実を調査・検証し、再発防止に向けてタクシー運転者への適切な指導を行った。

#### 4 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4回開催(令和元年6月、8月、10月、令和2年3月)して、指導事案7件、苦情事案1件、計8件を審査し、関東運輸局へ報告した。

##### (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、14件を関東運輸局へ報告した。

## 5 要望

タクシー運転者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など、社会的モラルに反した行為に対する要望については、タクシー事業者及び関係団体に通報し、さらなる改善と社会的モラルなどの順守・啓発に努めた。

## 6 支援サービス

タクシー利用者からのタクシー車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。

令和元年度苦情・要望受付件数（インターネットの受付件数を含む）

件名	区分	令和元年度		平成30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	162	(75)	197	(64)	▼ 35	(11)	▼ 17.8	(17.2)
	運送の継続の拒絶 又は中断	63	(12)	144	(33)	▼ 81	▼ (21)	▼ 56.3	▼ (63.6)
	計	225	(87)	341	(97)	▼ 116	▼ (10)	▼ 34.0	▼ (10.3)
接客関係	接客不良	1,542	(751)	1,658	(659)	▼ 116	(92)	▼ 7.0	(14.0)
	乱暴運転	76	(41)	73	(34)	3	(7)	4.1	(20.6)
	計	1,618	(792)	1,731	(693)	▼ 113	(99)	▼ 6.5	(14.3)
運賃・料金関係	不当料金請求	14	(7)	28	(6)	▼ 14	(1)	▼ 50.0	(16.7)
	迂回走行	34	(19)	41	(21)	▼ 7	▼ (7)	▼ 17.1	▼ (33.3)
	料金不審	58	(8)	65	(18)	▼ 7	▼ (10)	▼ 10.8	▼ (55.6)
	釣銭不払	7	(2)	9	(1)	▼ 2	▼ (1)	▼ 22.2	(100.0)
	メーター操作不適切	3	(0)	5	(0)	▼ 2	(0)	▼ 40.0	----
計	116	(36)	148	(46)	▼ 32	▼ (10)	▼ 21.6	▼ (21.7)	
その他	43	(21)	193	(63)	▼ 150	▼ (42)	▼ 77.7	▼ (66.7)	
小計	2,002	(936)	2,413	(899)	▼ 411	(37)	▼ 17.0	(4.1)	
要望	48	(5)	83	(0)	▼ 35	(5)	▼ 42.2	----	
合計	2,050	(941)	2,496	(899)	▼ 446	(42)	▼ 17.9	(4.7)	
匿名関係	苦情	1,678	(113)	2,550	(0)	▼ 872	(113)	▼ 34.2	----
	要望	135	(10)	97	(0)	38	(10)	39.2	----
	計	1,813	(123)	2,647	(0)	▼ 834	(123)	▼ 31.5	----
総合計	3,863	(1,064)	5,143	(899)	▼ 1,280	(165)	▼ 24.9	(18.4)	

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

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	法 人	0	0	1	1	1	1
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	1	1	1	1
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	2	2	0	0	2	2
	個 人	5	5	0	0	5	5
	計	7	7	0	0	7	7
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	2	2	1	1	3	3
	個 人	5	5	0	0	5	5
	計	7	7	1	1	8	8

個人タクシーの適正な運営に係る事案の報告件数

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		2	0	0	0	2	0
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断		0	0	0	0	0	0
乗 禁 地 区 営 業		4	0	0	0	4	0
メ ー タ ー 不 使 用		1	0	0	0	1	0
割 増 メ ー タ ー 走 行		0	0	0	0	0	0
接 客 不 良		2	0	5	0	7	0
迂 回 走 行		0	0	0	0	0	0
メ ー タ ー 操 作 不 適 切		0	0	0	0	0	0
そ の 他 不 適 正 な 行 為		0	0	0	0	0	0
合 計		9	0	5	0	14	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、ユニバーサル社会に対応するため、すべての方が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、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を廃止したほか、商業施設及び道路整備等により施設管理者等が新たに設置、管理するタクシー乗り場の運用に伴い、タクシーセンターが管理するタクシー乗り場を廃止した。

広告付きタクシーシェルターについては、都道設置において最初となるコレド日本橋前タクシー乗り場に、更には、山王パークタワー前に設置するなどタクシー利用者の利便向上とタクシー運転者の営業上の環境整備の向上を図った。

### 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 タクシー乗り場の新設及び標識の建て替え

住民から要望のあった勝どき5丁目にタクシー乗り場を新設、上野駅公園口周辺整備に伴い上野駅公園口前のタクシー乗り場標識、羽田空港ターミナルビルの接車帯変更に伴い第1及び第4タクシー乗り場標識を移設した他、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
勝どき5丁目	中央区勝どき 5-10-6 先	一般標識（新設）
上野駅公園口前	台東区上野 7-1	一般標識（移設）
羽田空港第1乗り場	大田区羽田空港 3-3	デジタルサイネージ（移設）
羽田空港第4乗り場	大田区羽田空港 3-4	ダルマ式二面標識（移設）
池袋駅東口前	豊島区南池袋 1-28	一般標識（移設）
板橋駅東口前	北区滝野川 7-4-1	一般標識（移設）
両国国技館前（旧ライオン前）	墨田区横網 1-2-23	一般標識（移設）
上板橋駅前	板橋区常盤台 4-33-14	一般標識（建替）
三井住友銀行東館前	千代田区丸の内 1-3	一般標識（建替）

##### 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、都道において最初となるコレド日本橋前タクシー乗り場に、更には、山王パークタワー前に設置した。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
コレド日本橋前	中央区日本橋 1-4-1	広告付上屋（新設）
山王パークタワー前	港区赤坂 2-1 先	広告付上屋（新設）

(2) タクシー乗り場の廃止

①利用頻度が低い廃止乗り場

タクシー乗り場	所在地
千歳船橋駅南際	世田谷区桜丘 5-47-21
光が丘ライフステーション前	練馬区光が丘 5-1-1

②施設管理者の乗り場運用開始及び道路整備に伴う廃止乗り場

タクシー乗り場	所在地
両国駅東口前	墨田区横網 1-3-20
江東区役所対面	江東区東陽 5-30
丸紅前	千代田区大手町 1-4
東京慈恵会医科大学前	港区西新橋 3-25

(3) センターが管理するタクシー乗り場(令和元年度末)

種 別	設置箇所数
一般タクシー乗り場	275 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	4 箇所
EV・HVタクシー乗り場	1 箇所
タクシー乗り場総数	294 箇所 (シェルター付タクシー乗り場 98 箇所含む。)

※優良タクシー乗り場については、関東運輸局管理のタクシー乗り場 11 箇所(銀座 1 号～11 号)を除く。

## 2 タクシー乗り場等関連施設の保守管理

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するとともに、その結果報告を受け補修等を行った。

(1) タクシー乗り場標識デジタルサイネージの変更

令和元年 10 月 1 日の消費税の改定に伴い、松屋浅草西側タクシー乗り場デジタルサイネージ画面のタクシー料金に関する表示内容を更新した。

(2) タクシー乗り場上屋の修理

令和元年 9 月に来襲した台風 15 号の強風により四ツ谷駅前の街路樹が倒木し、四ツ谷駅赤坂口前タクシー乗り場上屋の一部が損壊したことから、早急に補修工事を行い利用者の利便の確保に努めた。

(3) 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

(4) 羽田空港第 1、第 4 タクシー乗り場

羽田空港第 1、第 2 ターミナル到着ロビー前の接車帯の変更に伴い、第 1、第 4 タクシー乗り場を移設し、第 4 タクシー乗り場については、待機スペースを 2 台から 4 台に拡張した。

(5) 東京駅八重洲口前タクシー乗り場

東京駅八重洲口広場における交通安全対策検討会に参画し、同広場における交通課題の解決に向けた具体的対策について検討した結果、東京駅八重洲口前タクシー乗り場については、タクシー優先レーンが設置されたことに伴い、タクシーが安全且つ円滑に入出構できるように改良された。

## 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 30 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、理事会へ報告後に評価の公表を行った。また、評価の検証を踏まえ、令和元年度タクシー評価に適用する評価項目等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）を修了した運転者に向けて、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」チャレンジコース及びタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を企画し開催した。

広報業務については、タクシー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るとともに、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。

タクシー利用者モニター調査については、従来のはがきによる通報に加え、新たにスマートフォン版の受付を開始した。また、ホームページのタクシー事業者・タクシー運転者向けサイトにおける各種申請書（ダウンロード用）については、入力フォーム形式に更新し、利便性の向上及び業務の効率化を図った。

令和 2 年 8 月にタクシーセンター創立 50 周年を迎えるにあたって、「東京タクシーセンター創立 50 周年記念誌」を作成した。

### 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] 令和元年 6 月 25 日 (火)

- 議 題 ・平成 30 年度タクシー評価について  
・令和元年度以降のタクシー評価の取扱いについて
- ①換算係数について
  - ②加点措置項目の見直しについて
    - ア 「UD・ワゴンタクシー保有状況評価」の見直し
    - イ 「IT 機器導入評価」の廃止
    - ウ 「女性ドライバー応援企業評価」の導入

#### (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「外国人旅客接客研修」（英語）の周知を図り、また、タクシー運転者の日頃の学習成果を発表する一環として、「初級」・「中級」修了者のタクシー運転者に向けて、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、また、同研修の「中級」・「上級」修了者のタクシー運転者に向けて、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。

#### 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4回]

日時 令和元年10月9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6名(法人4社5名、個人1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2名  
来場者 約30名

#### タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」[第6回]

日時 令和元年11月15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9名(法人9社9名)  
後援 国土交通省関東運輸局  
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  
企画部企画調整課 課長代理  
・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  
・東京ハイタク協議会 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

## 2 広報業務

タクシー利用者への情報提供については、センターホームページ・プレスリリース等で、タクシー事業者・管理者・タクシー運転者への営業に関する情報提供やタクシー乗り場の運用方法等について、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センターホームページにおいて、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。

また、苦情・要望受付については、スマートフォンから容易に入力できる専用入力画面をセンターホームページに構築し、インターネットでの受付の促進を図った。

(1) ホームページによる広報

ホームページへのアクセス数は1,085,130件(2,973/日)となり、前年度の938,789件(2,572/日)より15.6%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66.5%を占めている。

①タクシー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30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 羽田空港第3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 羽田空港第2ターミナルの国際線施設の供用開始に伴うターミナル名及びタクシー乗り場等の名称変更
- ク 羽田空港第1及び第4タクシー乗り場の移設
- ケ 外国人向けホームページ“Tokyo Taxi Guide”(スマートフォン対応)
- コ 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
- サ タクシーセンターが実施しているインバウンド対応の取り組みを設問とする「クイズキャンペーン」を実施(応募総数3,041人 正解者2,898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)
- シ 外国人旅客接遇英語検定の合格者の氏名・会社名(所属組合)
- ス タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の動画をYouTubeに掲載
- セ 令和2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・タクシー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 各種申請書(ダウンロード用)の掲載については、新たに入力フォーム形式に更新

年度別 ホームページ利用状況

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	令和元年度
アクセス数	573,453件	717,690件	798,765件	846,423件	938,789件	1,085,130件

(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31年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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マナー等について</li> <li>・タクシー利用者モニター懇談会における意見・要望</li> </ul>	43,000
令和元年5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・松屋浅草西側タクシー乗り場標識をデジタルサイネージ化</li> <li>・第3回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコースを開催</li> </ul>	43,000
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「令和」初となる広告付タクシーシェルターを日本橋に設置</li> <li>・「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」における漢字表記に振り仮名（ルビ）の付記</li> </ul>	43,000
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 法人タクシー事業者評価結果の公表</li> <li>・平成30年度 タクシー利用者モニター調査結果について</li> </ul>	43,000
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ENGLISH CERTIFIED DRIVER(ECD)「公認された英会話ドライバーへのインタビュー</li> <li>・「小さな親切」運動実行章受賞者へのインタビュー</li> </ul>	43,000
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー対応ユニバーサルドライバー研修を受講している現任運転者へのインタビュー</li> <li>・優良タクシー乗り場の不正入構について</li> </ul>	43,000
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第36回優良法人事業者・第34回個人タクシー優良事業者団体表彰式開催</li> <li>・東京タクシーセンター指導協力員へのインタビュー（法人）</li> </ul>	43,000
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコースを開催</li> <li>・広告付タクシーシェルターを山王パークタワー前に設置</li> <li>・東京タクシーセンター指導協力員へのインタビュー（個人）</li> </ul>	43,000
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第43回 優良運転者表彰式開催</li> <li>・銀座6号及び10号タクシー乗り場の優良化について</li> </ul>	43,000
令和2年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新年の挨拶</li> <li>・第6回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を開催</li> </ul>	43,000
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・羽田空港第2旅客ターミナルビルの国際線施設の供用開始に伴うターミナル及びタクシー乗り場等の名称変更について</li> <li>・犯人逮捕に協力したタクシー運転者に警視庁戸塚警察署より感謝状</li> </ul>	43,000
3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省の補助金を活用した「認定外国人旅客接客研修（中国語初級）」の実施について</li> <li>・羽田空港タクシー乗り場の移設について</li> </ul>	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タクシー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（42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31年4月5日（金）	第19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
令和元年5月24日（金）	「令和」初となる広告付タクシーシェルターを日本橋に設置
6月27日（木）	平成30年度優良法人タクシー事業者の公表
7月18日（木）	第20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
8月8日（木）	第21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13日（金）	第22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27日（金）	第4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
10月1日（火）	第23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7日（月）	広告付タクシーシェルターを山王パークタワー前に設置
10月16日（水）	令和元年度臨時第1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
11月1日（金）	第24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
11月6日（水）	第6回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」開催
11月21日（木）	令和元年度臨時第2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9日（月）	第25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
令和2年1月8日（水）	第26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16日（木）	令和元年度臨時第3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27日（月）	優良タクシー乗り場を新たに銀座2箇所で開催開始
2月17日（月）	第27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
2月27日（木）	第28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6日（金）	第29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12日（木）	第30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27日（金）	第31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
合 計	22回

(4) 関係機関を通じた広報

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、羽田空港第5（旧国際線）優良タクシー乗り場におけるホスピタリティタクシー及び外国人旅客接客英語検定合格者（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) 視察及び見学等への対応

国土交通省 関東運輸局及び東京運輸支局ほか4団体の要請に対応して、羽田空港の視察やタクシーセンターの見学において、タクシー関連施設における配車システムや各タクシー待機所の専用レーンの運用、タクシー評価制度、優良タクシー乗り場、特別研修として実施している「外国人旅客接客研修」等の説明を行った。

その他、政府関係機関や海外メディアの取材に対応し、内閣府国際広報室が発行する英文小冊子「We Are Tomodachi Spring 2020」やドイツ国営放送（ARDドイツテレビ）においてタクシーセンターがインバウンド対応として取り組む「外国人旅客接客研修」（英語）が紹介された。

視察等一覧

年 月 日	視 察 ・ 見 学 の 団 体 名	人 数
令和元年5月8日（水）	東京都交通運輸産業労働組合協議会 ……………視察	8人
9月24日（火）	国土交通省 関東運輸局長 ……………視察 東京運輸支局長 ……………視察	4人
10月16日（水）	（一社）沖縄県ハイヤー・タクシー協会 ……………視察	20人
12月18日（水）	J R 東海 関西支社 ……………見学	6人
令和2年3月4日（火）	フジタクシーグループ労働組合……………見学	3人
合 計	5 回	41人

(6) タクシー利用者モニター調査

平成30年度第39次タクシー利用者モニター調査の結果については、「タクシー利用者モニター調査集計報告書」1,300部を作製し、関係官庁に報告したほか、運転者への旅客接客の教育用資料として法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体、関係団体等へ配布した。

令和元年度第40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人に委嘱してモニター調査を実施した。同調査については、令和元年10月1日（火）から従来のはがきによる通報に加え、新たにスマートフォン版の受付を開始した。

モニターからの通報は3,902件寄せられ、はがきによる通報は3,307件、スマートフォンによる通報は595件であった。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、違法行為事案として6件を当該法人タクシー事業者に通報した。

なお、第 40 次タクシー利用者モニター懇談会を令和 2 年 2 月 21 日（金）に開催（モニター 17 名出席）して、タクシー営業に対する意見・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。

（7）センター創立 50 周年記念誌の作成

タクシーセンターの 50 年の変遷を紹介する等、タクシー利用者の利便の向上とタクシーサービスの向上に寄与されることを目的として、「東京タクシーセンター創立 50 周年記念誌」を作成した。

## 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・効率化及び事業部門間の連携を効果的に進め、適切な予算執行に努めた。

### 1 会議

令和元年度は、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…………… (2回)

[定 時] 令和元年6月24日(月)

- 議 題 ・「平成30年度事業報告」の報告について  
・「平成30年度収支決算」の承認について

[第1回臨時] 令和2年3月18日(水)

- 議 題 ・令和2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] 令和元年6月6日(木)

- 議 題 ・平成30年度事業報告及び収支決算について  
・諸規程の改正について  
・定時評議員会の招集について

[第2回] 令和元年7月2日(火)(決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・「運転者等研修規程」の改正について  
・「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30年度タクシー評価について

- ・平成30年度評価公表事業者リスト

[第3回] 令和元年9月12日(木)(決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・諸規程の改正について

[第4回] 令和元年12月18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

[第5回] 令和2年3月9日(月)

- 議 題 ・令和2年度事業計画及び収支予算等について  
・令和2年度負担金の額及び徴収方法について  
・諸規程の改正について  
・参与の選任について  
・臨時評議員会の招集について

## (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] 令和元年6月11日(火)

議 題 ・平成30年度登録事務の事業報告及び収支決算について

[第2回] 令和元年8月30日(金)(決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・「登録事務等の実施に関する規程」の一部改正について

[第3回] 令和2年3月10日(火)

議 題 ・令和2年度登録事務の事業計画及び収支予算について

### ② 審査会(表彰選考)…………… (2回)

[第1回] 令和元年8月5日(月)

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] 令和元年10月23日(水)

議 題 ・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] 令和元年6月17日(月)

議 題 ・平成30年度適正化事業の事業報告及び収支決算について

・平成30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] 令和2年3月13日(金)

議 題 ・令和2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

・令和2年度負担金の額及び徴収方法について

・令和2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

## 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、令和元年11月28日開催の第43回(第1回は昭和52年に実施)表彰式において1,811人を表彰した。過去43回にわたる受賞者については、延べ36,865人となった。

第 43 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	945 人	372 人	73 人	11 人	1 人	1,402 人
個人運転者	241 人	113 人	44 人	9 人	2 人	409 人
合 計	1,186 人	485 人	117 人	20 人	3 人	1,811 人

(2) 優良法人事業者表彰

平成 30 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、令和元年 9 月 25 日開催の第 36 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式において 292 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 30 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、令和元年 9 月 25 日開催の第 34 回（第 1 回は昭和 61 年に実施）表彰式において 53 団体を表彰した。

第 36 回優良法人事業者表彰及び第 34 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	194 事業者	98 事業者	292 事業者
個人タクシー 優良事業者団体表彰	42 団体	11 団体	53 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 1,022 人、表彰区分の変更 458 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 3,221 人に対して交付を行った。

なお、令和元年度末の交付対象者は 14,381 人（法人 10,158 人、個人 4,223 人）であり、そのうち、法人 8,406 人、個人 3,310 人の合計 11,716 人（81.5%）に対して交付している。

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、新天皇ご即位に伴う改元に対応するため、プログラム改修を実施した。

(1) データ集計処理の改善

データ集計処理については、データベースソフトを使用して簡易化を図り、各事業部門においても対応できるよう改善し、蓄積されたデータの有効活用を推進した。

(2) 改元に対応するプログラム改修

平成から令和への改元に対応するため、業務プログラム約 340 本のうち、234 本（68.6%）について改元に対応するプログラム改修を実施し、円滑な業務処理に努めた。

## 5 予算と組織運営

### (1) 適正な予算執行

タクシー相談室の受付体制を見直すとともに、人員の再配置により羽田空港における業務委託の一部見直しを実施するなど、業務の合理化、効率化及び事業部門間の連携を効果的に進め、適正な予算の執行に努めた。

### (2) 再雇用職員の活用

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 災害対策本部の設置等

大型台風 19 号の接近・通過に伴い、鉄道各社をはじめとする交通機関の計画運休など交通障害が予測されたことから、タクシーセンター内に「災害対策本部」(本部長：専務理事)を設置して事業部門間の連携を図り、羽田空港タクシー乗り場運営等の業務継続に努めるとともに、安否確認システムの活用により職員の現況の把握・対応に努めた。

## 7 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て知識の向上に努めた。

## 8 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。

## 9 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 東京において開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染が拡大している状況を踏まえ、開催を取り止めることを令和元年度第 5 回理事会(令和 2 年 3 月 9 日開催)において報告、決定した。

## [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、法人タクシー事業者団体から関東運輸局に対して要望がなされ、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）を付し、平成31年4月から実施したところ、受験者のアンケート調査結果では約7割の受験者から「ルビがあった方が良い」との回答が得られた他、「地名、名称等の読みが正確に覚えられ知識の向上にも役立った」との意見もあった。

令和元年度の受験者については、新規講習受講者の若干の減少に伴い「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」の科目において総受験者数5,555人、前年度比108人（1.9%）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9,028人、同190人（2.1%）減少した。

### 1 試験科目

#### (1) 「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」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、安全及び接遇から概ね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	令和元年度	平成30年度	増減	
					件数	比率（%）
タクシー事業に係る法令、安全及び接遇	研修生	受験者数	3,866人	4,070人	▼204人	▼5.0
		合格者数	3,634人	3,786人	▼152人	▼4.0
		合格率	94.0%	93.0%	—	1.0
	一般受験	受験者数	1,689人	1,593人	96人	6.0
		合格者数	1,501人	1,422人	79人	5.6
		合格率	88.9%	89.3%	—	▼0.4
	合計	受験者数	5,555人	5,663人	▼108人	▼1.9
		合格者数	5,135人	5,208人	▼73人	▼1.4
		合格率	92.4%	92.0%	—	0.4
東京指定地域に係る地理	研修生	受験者数	6,946人	7,236人	▼290人	▼4.0
		合格者数	3,617人	3,774人	▼157人	▼4.2
		合格率	52.1%	52.2%	—	▼0.1
	一般受験	受験者数	2,082人	1,982人	100人	5.0
		合格者数	1,435人	1,353人	82人	6.1
		合格率	68.9%	68.3%	—	0.6
	合計	受験者数	9,028人	9,218人	▼190人	▼2.1
		合格者数	5,052人	5,127人	▼75人	▼1.5
		合格率	56.0%	55.6%	—	0.4

注1：受験者数は延べ受験者数

注2：▼印は、減少を示す。

### [ 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、令和元年10月の消費税法の改正に伴い、関東運輸局長の認可を受けて登録手数料等を改定した。

法人タクシー運転者については、令和元年度末の運転者総登録件数では70,679件、前年度比575件(0.8%)の減少となり、運転者証総交付数では58,257件、同1,351件(2.3%)減少した。

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、令和元年度末の事業者乗務証総交付件数では11,517件、同493件(4.1%)減少した。

登録業務実績については、登録申請等が減少する一方で、法人タクシー事業者の譲渡譲受や合併、名称変更等に伴う登録事項の変更が増加したことに伴い、令和元年度では81,857件、同1,940件(2.4%)の増加となった。

#### 1 令和元年度登録件数及び運転者証・事業者乗務証交付数

区 分 項 目	平成30年度末	令和元年度				令和元年度末	増減	増減比率 (%)
		増加要因		減少要因				
運転者総登録件数	71,254	登録	5,790	消除 取消	6,357 8	70,679	▼ 575	▼ 0.8
運転者証総交付数	59,608	交付	9,708	返納	11,059	58,257	▼ 1,351	▼ 2.3
事業者乗務証総交付数	12,010	交付	318	返納	811	11,517	▼ 493	▼ 4.1

#### 2 令和元年度の登録業務実績表

区 分 項 目	令和元年度	平成30年度	増 減	増減比率 (%)	
登録申請	5,790	6,109	▼ 319	▼ 5.2	
運転者証交付	9,708	9,920	▼ 212	▼ 2.1	
運転者証訂正	15,635	14,888	747	5.0	
運転者証再交付	87	87	0	0	
原簿謄本交付	1,899	2,062	▼ 163	▼ 7.9	
原簿の閲覧	0	0	0	0.0	
業務経歴証明書交付	2,195	2,296	▼ 101	▼ 4.4	
事業者乗務証交付	318	371	▼ 53	▼ 14.3	
事業者乗務証訂正	3,146	3,156	▼ 10	▼ 0.3	
事業者乗務証再交付	17	30	▼ 13	▼ 43.3	
小 計	38,795	38,919	▼ 124	▼ 0.3	
登録消除	6,357	6,208	149	2.4	
登録取消	8	2	6	300.0	
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	15,479	15,340	139	0.9
	住所・氏名	3,505	3,639	▼ 134	▼ 3.7
	運転者の移動	3,918	3,811	107	2.8
	事業者の住所・名称	1,931	540	1,391	257.6
	免許証の効力停止	805	954	▼ 149	▼ 15.6
運転者証の返納	11,059	10,504	555	5.3	
小 計	43,062	40,998	2,064	5.0	
合 計	81,857	79,917	1,940	2.4	

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。

### 3 登録手数料（改定）

種 別	手数料
登録申請	1 件につき 1,870 円
運転者証交付申請	〃 1,870 円
運転者証訂正申請	〃 1,210 円
運転者証再交付申請	〃 1,870 円
原簿謄本交付請求	〃 440 円
原簿閲覧請求	〃 440 円
登録運転者業務経歴証明書交付申請	〃 440 円
事業者(個人)乗務証交付申請	〃 1,870 円
事業者(個人)乗務証訂正申請	〃 1,210 円
事業者(個人)乗務証再交付申請	〃 1,870 円

(消費税含む)

### 4 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] 令和元年 6 月 11 日 (火)

議 題 ・平成 30 年度登録事務の事業報告及び収支決算について

[第 2 回] 令和元年 8 月 30 日 (金) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・「登録事務等の実施に関する規程」の一部改正について

[第 3 回] 令和 2 年 3 月 10 日 (火)

議 題 ・令和 2 年度登録事務の事業計画及び収支予算について

## 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。

#### (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。

#### (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。