

令和4年度 事業報告書

自 令和4年4月 1日
至 令和5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4年度 事業報告書	1
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	2
一 指導業務	2
二 研修業務	14
三 苦情及び調査業務	23
四 タクシー乗り場施設業務	26
五 企画広報業務	29
六 総務業務	35
〔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	40
〔3〕 タクシー運転者の登録事務	41
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

令和4年度 事業報告書

令和4年度も引き続いたコロナ禍において、変異株であるオミクロン株等の感染拡大によりタクシー需要の回復に進展のない中、第7波が夏場以降に収束すると、感染対策並びに経済活動の両立を図るウィズコロナへの移行が進み、回復が遅れていた個人消費の増加や水際対策の大幅緩和によるインバウンド消費の回復などにより、タクシー需要に持ち直しの動きが見られた。

そうした中、11月には15年ぶりの運賃改定が実施されると、運賃改定前にはタクシー利用者の乗り控えが起こるのではないかと懸念されていたが、改定後の乗り控えは起こらず繁忙期と重なり、日車営収はコロナ禍前の2019年の水準近くにまで回復した。

一方、ロシアによるウクライナ侵攻で高騰した燃料費の高止まりや、コロナ禍で多くの運転者が離職したことによる深刻な運転者不足が続き、実働率は7割を割る低い水準で推移するなど、タクシー事業者には依然として厳しい経営環境が続いた。

このような情勢下、東京タクシーセンターでは輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験の予約を24時間受付可能とするオンライン化や、第二種運転免許取得要件緩和に伴い、若い労働力をタクシー業界へ招くべく、二種免許を取得した若年層や社会人としての経験が少ないタクシー運転者等を対象とした新人特別接遇研修の実施、オンライン新規講習の定着化など、運転者不足の解消が課題となっているタクシー業界に対して側面から支援する施策を講じた。

また、タクシー利用者の利便向上と、より良質なタクシーサービスの提供を促進するため、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においては令和5年度からの導入に向け、タクシー利用者のニーズや社会情勢を踏まえてタクシー評価委員会で検討を重ね、評価項目の一部を見直し、優良事業者に対するインセンティブ拡大、新たな評価分類・公表など、時代に即した評価制度へと改正した。

一方、羽田空港の乗り場運営では、運営経費の削減と業務の効率化を目的に、第1・第2タクシー乗り場へのショットガンシステムを導入したほか、コロナ禍で開催を見送っていたタクシー運転者英語おもてなしコンテストを3年ぶりに開催し、インバウンド需要に対するタクシーサービスの更なる向上への取り組みを広く周知した。

上記のとおり令和4年度事業計画に沿って適正な事業運営を推進したところ、令和5年度においても引き続きタクシー業界における諸課題に正対し、対内的には業務の効率化・合理化に努めるとともに、輸送の安全及びタクシー利用者の利便の確保を図り、もって公共の福祉に寄与するという公益財団法人としての使命と責務を果たし、適正かつ円滑な事業運営を推進したい。

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

一 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、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、センター指導員（以下、「指導員」という。）による街頭指導を実施し、併せてセンター指導協力員（以下、「指導協力員」という。）をタクシー乗り場周辺における交通問題箇所配置し、タクシー営業の適正化に努めるとともに利用者利便の確保に努めた。

羽田空港のタクシー配車業務を含めた乗り場の運営については、違法行為やトラブル等の発生に備え指導員の機動的なパトロール体制により、タクシー乗り場の秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。一方、羽田空港における効率的な乗り場の運営についてはIT化を図り、第1ターミナルの2箇所のタクシー乗り場の配車についてショットガンシステムを導入し、経費の削減、業務の効率化を図った。

渋谷駅西口前優良タクシー乗り場については、渋谷駅周辺の再開発に伴う乗り場への入構ルールを徹底し、円滑な運用に努めた。

1 指導業務

(1) 主要ターミナル等における不適正営業車両等の是正指導

銀座や新宿、渋谷などの主要ターミナル等における運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止、是正指導を実施した。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タクシー運転者に対しては、継続的に街頭指導を実施し、違法行為の防止に努めた。

(2) 特別公開指導及び街頭指導

①特別公開指導

街頭指導会議の決定に基づき、新宿地区をはじめ6地区において10回実施し、違法行為3件（接客不良1件、運転者証不表示2件）、適正運営規制違反2件について適正化を図った。

②重点指導地区における街頭指導

街頭指導会議の決定に基づき、重点指導地区に指導員を継続的に配置し、銀座・新橋地区をはじめ11地区において街頭指導を実施し、運送の引受けの拒絶、乗禁地区営業、適正運営規制違反等の113件について適正化を図った。

(3) 監視カメラによる是正

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」に基づき、六本木交差点際及び東京高速道路土橋入口際における適正運営規制違反の是正及び防止に努めた。

(4) 円滑な指導業務の遂行

街頭指導における不適正営業行為に対する証拠の保全と指導員の安全確保の観点から小型カメラを装着し、円滑な業務遂行に努めた。

(5) 指導員に対する研修

指導員の更なる資質向上のため、ジャパンタクシーによる乗降用スロープ板の取扱い、車いすの乗降方法等の体験型研修を行い、街頭でのパトロールにおいて、車いす旅客への介助を行えるようスキルの向上に努めた。

(6) 社会貢献

社会貢献の一環として令和5年3月より指導車にAED（自動体外式除細動器）を搭載するとともに、全指導員が緊急時に救命措置を行えるよう救命講習を受講した。

街頭指導実績

令和4年度に指導員が取扱った街頭指導の件数は、法令違反関係 195 件、規制関係 213 件、総件数 408 件となり、前年度の総件数 471 件に対し 63 件（13.4%）減少した。

件名	区分	令和4年度	令和3年度	増・減	
				件数	比率(%)
法律 違 反 関 係	運送の引受けの拒絶	6	4	2	50.0
	接客不良	12	10	2	20.0
	乗禁地区営業	93	72	21	29.2
	メーター不使用	30	21	9	42.9
	割増メーター走行	0	0	0	----
	その他のメーター関係	19	11	8	72.7
	運転者証・乗務証関係	35	23	12	52.2
計		195	141	54	38.3
規制 関 係	適正運営規制違反	209	326	▼ 117	▼ 35.9
	表示関係	4	4	0	0.0
	計	213	330	▼ 117	▼ 35.5
その他		0	0	0	----
合計		408	471	▼ 63	▼ 13.4
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。

特別公開指導実績

日 時	指導場所(地区)	指導目的 指導件数
令和4年 4月28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不適正営業行為の是正指導 0件
5月27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 ・適正運営規制違反 1件
6月17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不適正営業行為の是正指導 0件
7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 0件
9月30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 0件
10月14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不適正営業行為の是正指導 0件
11月25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不適正営業行為の是正指導 ・運転者証不表示 1件
令和5年 1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 ・適正運営規制違反 1件
2月17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 ・運転者証不表示 1件
3月24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 ・接客不良 1件
合 計	10回	5件

重点指導地区指導結果

実施月	実施場所	指導件数
令和4年4月	上野、神田地区	0件
	新宿地区	表示装置不適切 2件
5月	羽田空港	事業者乗務証不表示 1件
	東京駅	0件
6月	渋谷地区	接客不良 1件
		メーター不使用 1件
メーター操作不適切 1件		
	六本木地区	適正運営規制違反 3件
7月	新宿地区	0件
	渋谷地区	メーター操作不適切 1件
8月	羽田空港	メーター操作不適切 1件
	東京駅	メーター不使用 1件
9月	赤坂地区	0件
	上野、神田地区	0件
10月	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 6件
		メーター不使用 2件
		適正運営規制違反 12件
	六本木地区	メーター不使用 1件
運転者証不表示 1件		
適正運営規制違反 2件		
11月	新宿地区	運送の引受けの拒絶 1件
		メーター不使用 2件
		運転者証不表示 1件
	六本木、赤坂地区	適正運営規制違反 2件
12月	銀座、新橋地区	運送の引受けの拒絶 1件
		接客不良 1件
		乗禁地区営業 12件
		メーター不使用 2件
		適正運営規制違反 23件
新宿地区	接客不良 1件	
	メーター不使用 1件	
	メーター操作不適切 1件	
	運転者証不表示 1件	
令和5年1月	羽田空港	0件
	東京駅	0件
2月	上野、神田地区	0件
	渋谷地区	0件
3月	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 2件
		接客不良 1件
		メーター不使用 1件
メーター操作不適切 1件		
運転者証不表示 1件		
	品川地区	適正運営規制違反 22件
	品川地区	0件
合計	11地区	113件

2 センター指導協力員制度の運用

適正運営規制を無視した客待ちタクシー対策として、指導協力員を銀座・新橋地区及び六本木地区へ重点的に配置して是正指導及び防止の強化に努めた結果、指導員による適正運営規制違反の指導件数は前年度より 117 件減少（対前年度比 35.9%減少）し、規制違反に対する指導協力員の抑止効果が発揮された。

なお、令和 5 年 3 月末の指導協力員は、法人タクシーの管理者 541 名（対前年度 17 名減）、個人タクシー事業者団体の指導担当者 77 名（対前年度 6 名減）、合計 618 名（対前年度 23 名減）を選任している。また、令和 4 年度の指導協力員の出勤実績は、年間出勤日数延べ 184 日（対前年度 64 日増）、出勤人数延べ 1,554 名（対前年度 569 名増）であった。

3 街頭指導会議の運営

違法行為の防止及び是正を強力に推進するため、各地区の状況を的確に把握し、関係団体・事業者等の連携による特別公開指導及び重点指導地区の指導計画等について街頭指導会議に諮り決定した。

街頭指導会議……………（3 回）

〔第 1 回〕 令和 4 年 6 月 30 日（木）

- 内 容
- ・GW 期間中における羽田空港及び東京駅の状況
 - ・渋谷駅西口前優良タクシー乗り場の運用変更後の状況について（報告）
 - ・客待ち待機による交通阻害及び待機所内の放置駐車について
 - ・令和 4 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 4 年 10 月 26 日（水）

- 内 容
- ・夏季繁忙期における羽田空港・東京駅の状況
 - ・海外渡航者水際対策の大幅緩和について
 - ・新橋駅銀座口周辺における客待ち駐車による交通阻害について
 - ・羽田空港国内線タクシー乗り場の入路指定の徹底について
 - ・令和 4 年 11 月、12 月、令和 5 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 5 年 2 月 28 日（火）

- 内 容
- ・12 月繁忙期における各地区の状況
 - ・年始における羽田空港の状況
 - ・タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会における承認事項
羽田空港タクシー乗り場及びタクシー待機所の運用変更について
 - ・令和 4 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

4 タクシー乗り場管理運営委員会の運営

羽田空港のタクシー配車業務を含めた乗り場全体の業務運営について、法人団体、個人団体、労働団体、関東運輸局及びセンターからなる委員会において、効率的な運営方法を次の通り決定した。

タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会

[第1回] 令和4年12月16日（金）書面開催

- 内 容
- ・第1・第2タクシー乗り場へのショットガンシステム導入について
 - ・第1タクシー待機所「おもてなしレーン」及び第3タクシー待機所「英語検定合格者レーン」の増設について
 - ・第3タクシー乗り場への入路変更について

5 タクシー乗り場等の適正な運営

(1) 羽田空港タクシー乗り場の運営

タクシー乗り場における運送の引受けの拒絶等の違法行為の発生に備え指導員の機動的なパトロール体制により、タクシー乗り場の秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。

また、羽田空港における効率的な乗り場運営方法についてIT化を図り、第1ターミナルの2箇所のタクシー乗り場の配車についてショットガンシステムを導入し、経費の削減、業務の効率化を図った。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場の入構ルールを周知・徹底するとともに、不正入構者に対しては強力に指導し、優良タクシー乗り場の適正な運営に努めた。（不正入構13件 対前年度2件増）

(3) 銀座乗車禁止地区タクシー乗り場の運営

①銀座1号優良タクシー乗り場

銀座1号優良タクシー乗り場の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に努めた。

なお、システムの不具合発生時には指導員による銀座1号優良タクシー乗り場への空車誘導等の対応を行い、乗り場の秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。

②リーフレットの活用

「銀座タクシー乗り場リーフレット」は、規制地区・時間において、乗り場以外で乗車を申し込まれた場合、リーフレットを活用することでタクシー利用者とのトラブル防止に寄与するものであることから、事業者及びタクシー運転者に対し、リーフレットの携行・活用の周知徹底を図った。

③ガイドボードによる周知

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しているタクシー乗車禁止地区ガイドボードにより、引き続きタクシー利用者に向けて乗車禁止規制の案内を行った。

(4) EV・HVタクシー乗り場の運営

新丸ビル前EV・HVタクシー乗り場への入構ルールを周知・徹底し、乗り場の円滑な運用に努めた。

(5) タクシー乗り場の稼働調査

タクシー乗り場の稼働調査については、羽田空港の各タクシー乗り場で実施し、調査結果については街頭指導会議及び関係機関へ報告したほか、センターで実施する各種講習会及び研修の資料等として活用し、タクシーサービスの向上を図った。令和4年度における調査車両数は823,301両であった。

タクシー乗り場の稼働調査実績

		令和4年度	令和3年度	増減	
				増減台数	増減比率
第1ターミナル	第1乗り場	135,502	79,998	55,504	69.4%
	第2乗り場	156,895	95,126	61,769	64.9%
第2ターミナル	第3乗り場	175,105	112,467	62,638	55.7%
	第4乗り場	113,450	61,817	51,633	83.5%
第3ターミナル	第5乗り場	242,349	12,968	229,381	1768.8%
合計		823,301	362,376	460,925	127.2%

注1：比率は少数点第2以下を四捨五入。

(6) 大規模イベント開催時における利用者利便の確保

令和4年5月、9月及び令和5年1月の両国国技館における大相撲開催時において、両国国技館前タクシー乗り場に指導員を延べ31日間配置し、利用者利便の確保及び秩序維持に努めた。

(7) 環境美化運動の実施

タクシー調整待機所、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のゴミ・タバコの吸い殻の投げ捨て等、タクシー運転者の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・個人タクシー事業者団体等の協力を得て計画的に清掃活動を実施し、タクシー運転者のマナー向上を図るとともに乗り場の環境美化の維持に努めた。

環境美化運動実施実績

区分 回数	日時	場所
1	令和4年5月27日(金) 午後3時～午後4時	上野駅正面口優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
2	令和4年10月20日(木) 午後3時～午後4時	王子駅北口前タクシー乗り場及びタクシー待機所
3	令和4年12月1日(木) 午後3時～午後4時	羽田空港第5優良タクシー乗り場及び第3・第4タクシー待機所
4	令和5年3月10日(金) 午後3時～午後4時	青山調整待機所

6 広報啓発活動の実施

年末繁忙期における交通安全と事故防止等、輸送の安全に関する注意喚起を図るため、令和4年12月22日(金)に東京駅丸の内北口前タクシー乗り場及び同待機所、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場及び同待機所、八重洲口タクシー降車場において、丸の内警察署、中央警察署及び事業者団体と連携した合同交通事故防止広報啓発活動を実施し、タクシー運転者に対して交通安全の呼び掛けとチラシ配布を行った。

7 講習会等の実施

(1) 実務管理者及び団体指導責任者を対象とする講習会の実施

法人タクシー事業者の実務を担当する管理者及び個人タクシー事業者団体の指導責任者を対象として、六本木地区における適正運営規制違反の急増等各地区の実態、違法行為の発生状況、タクシー利用者から寄せられた苦情等の問題点とその改善策について、視聴覚教材を活用した講習会を実施し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上に努めた。

実務管理者及び団体指導責任者を対象とする講習会実績

開催日	項目	法人事業者		個人事業者団体		計	
		事業者	受講者	団体・支部	受講者	事業者 団体・支部	受講者
令和4年9月7日(水)		34	42	0	0	34	42
令和4年9月8日(木)		0	0	31	43	31	43
令和4年9月9日(金)		0	0	29	36	29	36
令和4年9月14日(水)		35	44	0	0	35	44
令和4年9月15日(木)		38	48	0	0	38	48
令和4年9月16日(金)		43	51	0	0	43	51
令和4年9月21日(水)		44	54	0	0	44	54
令和4年9月22日(木)		45	49	0	0	45	49
令和4年9月28日(水)		51	59	0	0	51	59
令和4年9月30日(金)		12	16	0	0	12	16
計		302	363	60	79	362	442

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

(2) 講師の派遣

法人タクシー事業者及び関係団体からの講師派遣要請に応じてセンター職員を派遣し、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）の管理者を対象として、ユニバーサルドライバー研修の積極的な受講や渋谷駅西口前優良タクシー乗り場の運用変更に伴う周知を行い、タクシー乗り場周辺の客待ち駐車防止等、街頭営業における問題点の改善策、苦情などの防止策について講習会を実施し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図った。

講師の派遣実績

		令和4年度	令和3年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
法人	回数	7	2	5	250.0
	事業者	24	3	21	700.0
	受講者	135	32	103	321.9

注1：▼は、マイナスを示す。注2：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

(3) タクシー運転者を対象とする巡回講習会の実施

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、タクシー運転者を対象として、各地区の実態、違法行為発生状況、街頭指導会議及び各種委員会における決定事項の周知、タクシー利用者からの苦情・要望の傾向、センターからの連絡事項について視聴覚教材を活用して実施したほか、「タクシー運転者の教育用視聴覚教材DVD」を貸し出し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図った。

また、インターネットを活用したリモート巡回講習会については、事業者の要望に対して実施ができるよう環境整備を図った。

巡回指導実績

		令和4年度	令和3年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
法人	回数	56 (12)	45 (18)	11	24.4
	事業者	28 (11)	32 (17)	▼ 4	▼ 12.5
	受講者	2,385 (1,251)	3,364 (1,528)	▼ 979	▼ 29.1
個人	回数	3	2	1	50.0
	団体・支部	3	2	1	50.0
	受講者	483	289	194	67.1
合計	回数	59 (12)	47 (18)	12	25.5
	事業者・団体	31 (11)	34 (17)	▼ 3	▼ 8.8
	受講者	2,868 (1,251)	3,653 (1,528)	▼ 785	▼ 21.5

注1：▼は、マイナスを示す。注2：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

注3：（）内は教育用視聴覚教材DVDの受講の各延べ数を示す。

(4) センター指導協力員報告会の開催

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い、指導協力員制度の円滑な運用に努めた。

指導協力員報告会の実績

開催日	法人事業者		個人事業者団体		計	
	事業者	受講者	団体・支部	受講者	事業者 団体・支部	受講者
令和4年9月7日(水)	31	39	0	0	31	39
令和4年9月8日(木)	0	0	31	42	31	42
令和4年9月9日(金)	0	0	31	37	31	37
令和4年9月14日(水)	32	41	0	0	32	41
令和4年9月15日(木)	31	41	0	0	31	41
令和4年9月16日(金)	38	46	0	0	38	46
令和4年9月21日(水)	37	47	0	0	37	47
令和4年9月22日(木)	36	40	0	0	36	40
令和4年9月28日(水)	39	47	0	0	39	47
令和4年9月30日(金)	7	11	1	1	8	12
計	251	312	63	80	314	392

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

8 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、タクシー利用者のニーズや時代の変化に即応した公正な評価を行うべく、タクシー評価委員会において評価項目の一部見直しを行い時代に即した評価制度へ改正した。また、制度の運用にあたっては、評価項目に係る情報の取扱い及び審査を厳正に行い、評価結果について行政へ報告するとともに法人タクシー事業者へ通知した。

また、優良法人タクシー事業者に対し「優良表示板」の交付を行ったほか、各種講習会及び研修業務などの参考資料として活用し、評価制度の定着に努めた。

(2) タクシー運転者の証明制度

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の周知を図り活用を促した。

なお、令和4年度における運転者記録証明書の交付件数は2,709件（月平均226件）、前年度と比較して12件（0.4%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

	令和4年度	令和3年度	前年度比率	
			増減	比率 (%)
登録運転者	2,591	2,642	▼ 51	▼ 1.9
個人事業者	49	28	21	75.0
その他の者	69	51	18	35.3
合計	2,709	2,721	▼ 12	▼ 0.4

注：▼は、マイナスを示す。

運転者記録証明書使用目的別件数

	令和4年度	令和3年度	前年度比率	
			増減	比率 (%)
会社間移動	2,044	1,867	177	9.5
個人許可申請	61	47	14	29.8
記録確認	520	746	▼ 226	▼ 30.3
その他	84	61	23	37.7
合計	2,709	2,721	▼ 12	▼ 0.4

注：▼は、マイナスを示す。

9 「小さな親切」運動本部への推薦

小さな親切実行運転者 76 名を公益社団法人「小さな親切」運動本部に推薦した結果、接客態度優良 74 名、その他 2 名の被推薦者全員が同本部より表彰を受けた。

10 街頭指導状況の情報提供

適正営業の向上を図るためホームページを活用し、指導員による街頭指導に関する情報をタクシー事業者、管理者及びタクシー運転者向けに配信した。

二 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」及び「オンライン新規講習」をはじめ自主研修などについて、的確に実施し、タクシー運転者に対し必要な知識の習得を図った。令和4年度からの研修として、改正道路交通法の施行による第二種運転免許の受験資格緩和に伴い、若年層を対象とした新人特別接遇研修を開始し、社会人としてのマナーやプロのタクシー運転者としてのコミュニケーション能力を習得する機会の拡大を図った。

また、アフターコロナを見据え訪日外国人旅行者の拡大に向け、外国人高齢者や障がいのある方が安心してタクシーを利用できるよう自主ユニバーサルドライバー英語研修を開始した。

1 研修・講習の実施

(1) 研修の内容

①新規講習（オンライン新規講習を含む）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」、「接遇」、「地理」及び「ユニバーサルドライバー研修」を実施した。

オンライン新規講習については、新規講習4日間のうち3日間はセンターで実施する新規講習をオンラインで同時受講、4日目に輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験、バリアフリー対応の講習をセンターで行った。

令和4年度は、法人タクシー事業者5社により50回（受講者1,791名）のオンライン新規講習を実施したことにより、昨年度より受講者数は1,042名増加した。

②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。

A. 自主一般研修(1日)

「法令」、「安全」、「接遇」

B. 自主一般研修(2日)

「法令」、「安全」、「接遇」、「地理」

C. 自主UD研修(1日)

「ユニバーサルドライバー研修」

D. 自主UD研修(2日)

「法令」、「安全」、「接遇」及び「ユニバーサルドライバー研修」

E. 自主ユニバーサルドライバー英語研修(1日)

「安全」、「接遇」及び「ユニバーサルドライバー研修」

外国人講師に加え英語の特別アドバイザーとして現役ドライバーを招き、実際の営業で使用している英語フレーズや発音ポイント等のカリキュラムを新たに取り入れ、バリアフリー対応接遇の強化充実を図った。

F. 新人特別接遇研修(1日)

「法令」、「安全」、「接遇」

「新人特別接遇研修」では外部講師を招き社会人としてのマナーやコミュニケーション能力を身につける方法などを講習内容とし接遇の強化充実を図った。

③命令研修（2日）

道路運送法第27条第4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）に準じて実施した。

④適正化研修（1日）

違法行為審査会議長からセンターで行う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）に準じて実施した。

⑤特別研修

A. 外国人旅客接客研修（半日）

外国人旅客への接客向上を図るための研修で、ロールプレイング方式による対話体験型の研修を行い外国人講師による英語のスキルの向上を図った。

B. 認定外国人旅客接客研修

センターの指定する機関が実施する認定外国人旅客接客研修は、応募のあった法人タクシー事業者2社2回（受講者74人）実施し、そのうち1社は国土交通省の交通サービスインバウンド対応支援事業費補助金を活用し、研修受講料の1/3の補助を受け負担を軽減し、受講機会の拡大を図った。

(2) 研修実績

研 修 実 績

区 分 項 目	令和4年度		令和3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	50	4,119	83	3,077	1,042	33.9	
オンライン新規講習	(50)	(1,791)	(10)	(207)	(1,584)	765.2	
命 令 講 習	0	0	0	0	0	—	
自 主 研	自主一般研修1日	46	1,493	48	1,273	220	17.3
	自主一般研修2日	1	2	8	70	▼ 68	▼ 97.1
	自主UD研修1日	48	1,182	49	1,052	130	12.4
	自主UD研修2日	5	16	5	8	8	100
	自主UD英語1日	2	36	—	—	36	—
	新人特別接客研修1日	2	45	—	—	45	—
命 令 研 修	2	3	4	4	▼ 1	▼ 25.0	
適 正 化 研 修	43	133	33	196	▼ 63	▼ 32.1	
特別研修外国人旅客接客研修	21	816	19	445	371	83.4	
合 計	220	7,845	249	6,125	1,720	28.1	

[注1] ▼は、減少を示す。 [注2] オンライン新規講習は内数。

[注3] 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

種 類	区 分	令和4年度		令和3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	0	0	0	0	0
	英語中級	18	523	10	228	295
	英語上級	12	273	7	179	94
	EXCELLENT 観光コース	0	0	2	26	▼ 26
	中国語	2	20	1	12	8
合 計		32	816	20	445	371

[注1] ▼は、減少を示す [注2] 認定外国人旅客接客研修を含まない。

認定外国人旅客接客研修実績

種 類	区 分	令和4年度		令和3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	0	0	0
	英語中級	2	74	2	77	▼ 3
	英語上級	0	0	0	0	0
	EXCELLENT 観光コース	0	0	0	0	0
	中国語初級	0	0	0	0	0
合 計		2	74	2	77	▼ 3

外国人旅客接客研修(英語・中国語)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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合 計
初級	126	169	2,233	1,048	1,051	562	441	19	0	0	0	5,649
中級	—	143	1,401	1,377	834	898	2,370	2,968	266	305	597	11,159
上級	—	—	106	165	207	303	343	1,505	209	179	273	3,290
EXCELLENT 観光コース	—	—	—	—	—	—	—	—	—	26	0	26
自主UD英語	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	36	36
中国語	75	13	—	—	—	—	113	35	97	12	20	365
合 計	201	325	3,740	2,590	2,092	1,763	3,267	4,527	572	522	926	20,525

[注] 認定外国人旅客接客研修を含む。

(3) 外国人旅客接客英語検定

外国人旅客接客英語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もので、コロナ禍の影響により受験者が計画より大幅に減少していたが、令和5年に入り訪日外国人旅行者の受け入れ拡大を機に受験者が増え、令和4年度の検定合格者数は135人となり前年度を上回った。

検定合格者には合格証の交付を行うとともに、ECD (English Certified Driver) 認定章を申請に基づき交付した。

外国人旅客接遇英語検定実績

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～第 32 回・臨時開催 1 回～3 回		365 人	324 人
令和 2 年度	第 33 回～第 44 回		256 人	225 人
令和 3 年度	第 45 回～第 53 回		121 人	108 人
	小 計		1,089 人	940 人
令和 4 年度	第 54 回	令和 4 年 6 月 1 日	9 人	7 人
	第 55 回	令和 4 年 6 月 29 日	21 人	17 人
	第 56 回	令和 4 年 7 月 27 日	25 人	21 人
	第 57 回	令和 4 年 9 月 20 日	9 人	8 人
	第 58 回	令和 4 年 10 月 19 日	16 人	16 人
	第 59 回	令和 4 年 11 月 16 日	9 人	8 人
	第 60 回	令和 4 年 12 月 7 日	7 人	6 人
	第 61 回	令和 5 年 1 月 18 日	16 人	14 人
	第 62 回	令和 5 年 2 月 15 日	24 人	20 人
	第 63 回	令和 5 年 3 月 15 日	22 人	18 人
	小 計		158 人	135 人
	合 計		1,247 人	1,075 人

(4) 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」及び各種教材については研修教材として活用するとともに、最新の情報を掲載して教材内容の充実を図った。

また、「外国人旅客接遇研修」（英語、初級・中級）修了者向けに、反復練習用CD英語中級編や、実践的な英会話での学習効果を高める外国人旅客接遇英会話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、「外国人旅客接遇研修」（中国語）については、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中国語入門編を頒布した。

教材頒布実績

教材名	頒布数
都内交通案内地図	7,792冊
幹線道路・交差点図	6,344部
研修教本	6,033冊
UD研修教本	5,291冊
地理教本	4,490冊
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	6,062部
地理問題例集	1,649冊
外国人旅客接客研修反復用CD（英語初級編）	0枚
外国人旅客接客研修反復用CD（英語中級編）	300枚
外国人旅客接客英会話DVD（英語でおもてなし講座）	172枚
外国人旅客接客研修反復用CD（中国語入門編）	40枚

（５）外国人旅客接客研修修了者表示板の交付

羽田空港タクシー待機所の「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は、令和４年度に647枚を交付し、これまでに延べ10,855枚を交付した。また、車内表示ステッカーは9枚を交付し、専用レーンの適正な入構に努めた。

（６）研修生に対するアンケート調査

オンライン新規講習生、新人旅客接客研修生及び自主ユニバーサルドライバー英語研修生に対し、講習内容や理解度等に関するアンケート調査を実施し、研修内容のより一層の充実化を図った。

（７）ワンポイントレッスン動画の配信

令和４年度から外国人講師による英語と中国語のタクシー営業に係るフレーズを分かりやすく解説したワンポイントレッスン動画をホームページに配信し、タクシー営業の多言語対応に活用できる環境整備を図った。

① Jimmy's 英語達人への道

- A 令和４年４月２８日 「どちらまででしょうか？」
- B 令和４年７月２８日 「お支払い」
- C 令和４年１０月６日 「トランク」
- D 令和５年１月１１日 「間違いやすい英語（フレーズ）」
- E 令和５年３月１０日 「渋滞」

② リンちゃんの中国語会話クラブ

- A 令和４年６月１日 「〇〇してください」
- B 令和５年２月９日 「お支払いはどうしますか？」

[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	○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	○地域における交通事故の発生状況等に関する知識 ○タクシーの特殊性、地域の交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識 ○交通事故の防止、事故発生時の措置に関する技能及び知識 ○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、接客に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する知識	4 時限
UD研修	○高齢者、障がい者とのコミュニケーション ○高齢者、障がい者への理解と接客および介助方法 ○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習） ○疑似体験（演習）	7 時限
地 理	○主要な道路、交差点、地名、建造物、公園、駅等に関する知識 ○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識 ○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	6 時限
合 計		24 時限

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

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

IV 自主UD研修(1日)

科目	研修の内容	研修時限
UD研修	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者、障がい者とのコミュニケーション ○高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法 ○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習） ○疑似体験（演習） 	7時限
合 計		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"> ○関係法律等に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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
UD研修	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者、障がい者とのコミュニケーション ○高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法 ○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習） ○疑似体験（演習） 	7時限
合 計		14時限

VI 自主UD英語研修(1日)

科 目	研修の内容	研修時限
交通バリアフリー①	○公共交通機関としての役割 ・タクシーとユニバーサル社会 ・お客様とのコミュニケーションの留意点	1 時限
交通バリアフリー②	○お客様の理解と接遇・介助の留意点 (その1) ・高齢者・認知障がい者・肢体不自由者	1 時限
交通バリアフリー③	○お客様の理解と接遇・介助の留意点 (その2) ・視覚障がい者・視覚・言語障がい者・内部障がい者 ・知的障がい者・妊婦・子供・その他	1 時限
交通バリアフリー④	○車いすの取り扱い方と乗車、降車 ・DVD映像で学ぶタクシーの乗降対応	1 時限
交通バリアフリー⑤⑥ 英語	・車いすのお客様への接客対応 ・視覚障がい者への接客対応 ・ペアでのロールプレイングの練習 ・ロールプレイングの発表	2 時限
交通バリアフリー⑦	○参考 I・II (感染症と予防法の知識、緊急時の対応、乗務員の体調・健康管理)	1 時限
合 計		7 時限

VII 新人特別接遇研修(1日)

科 目	研修の内容	研修時限
旅客及び講習に対 する応接関係	○上手にコミュニケーションをとる ○クレームにならないようにするための対応 ○CS (顧客満足)、CD (顧客感動)、CX (顧客体験) の重要性	4 時限
適正化事業実施機関 の役割について	○違法行為の防止及び是正を図るための研修 ○適正な営業を行うための研修 ○利用客からの苦情処理 ○タクシー乗り場、利用者のための共同施設の設置及び運営	3 時限
合 計		7 時限

三 苦情及び調査業務

タクシー利用者からの苦情・要望等については、事実関係を調査し、違法行為や不適切な営業に対する是正指導を行い、タクシーサービスの改善に努めた。

また、ホームページを活用し、タクシー営業に関する有益な情報を発信し、適正営業の向上に努めた。

1 ホームページを活用した情報提供

タクシー利用者からの苦情事例や指導員による街頭指導の状況、警察関係や行政機関からのお知らせなど、タクシー営業に関する有益な情報を適時、的確に発信する為にサイトの充実を図り適正営業の向上に努めた。

2 苦情受付

令和4年度の苦情・要望受付総件数は3,409件で、前年度比1,104件(47.9%)増加した。内訳は調査事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなもの)が1,612件で、前年度比592件(58.0%)増加し、匿名事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなでないもの)が1,743件で、前年度比526件(43.2%)増加した。インターネットの受付件数においては1,642件で、前年度比729件(79.8%)増加した。

3 苦情調査

苦情申告の調査については、タクシー事業者及びタクシー運転者に申告内容を通知し、事実関係を調査、確認したうえで是正指導を行い、違法行為の防止及びタクシーサービスの改善を図った。

また、軽微な苦情事案については、新型コロナウイルス感染予防対策及び調査の迅速化を図ることを目的として、インターネット回線を使用して、リモートによる事実関係確認調査を17件実施した。

匿名事案については、タクシー事業者へ注意を促すとともに、特に信憑性が高い事案については適正な改善を求めた。

4 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。

5 違法行為報告事案等

(1) 違法行為報告事案

苦情申告の調査及び指導調査に係る事案のうち、特に悪質と判断された事案については、東京陸運局長(現 関東運輸局長) 通達「違法行為確認に伴う措置について」(昭和46年3月11日付け東陸自1旅2第5224号)に基づき、逐次、違法行為審査会を開催し、違法行為報告事案と決定した場合は、関東運輸局長及び理事会へ報告することとしており、令和4年度は指導事案3件、苦情事案1件を報告し、厳格な対応を求めた。

(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「個人タクシーの適正な運営に係る事案通報について」(平成24年12月21日付け関自監旅第408号)に基づき、1件を関東運輸局へ通報し、個人タクシーの適正な運営を推進した。

6 要望

タクシーに起因する交通問題や路上喫煙、ゴミ・タバコの吸い殻等の投げ捨てなど、社会的モラルに反した行為に関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するとともに、事業者への巡回講習会やセンターニュース等の広報媒体を活用して周知を図り、順守・啓発に努めた。

7 支援サービス

タクシー利用者からの遺失物に関する問い合わせやタクシー配車依頼等のサービス業務については、警察への届出及びタクシー無線基地局を案内するなどの情報提供により利用者利便の確保に努めた。

令和4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4年度		令和3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	運送の引受けの拒絶	57	(30)	26	(13)	31	(17)	119.2	(130.8)
	運送の継続の拒絶 又は中断	25	(4)	10	(5)	15	▼ (1)	150.0	▼ (20.0)
	計	82	(34)	36	(18)	46	(16)	127.8	(88.9)
接客関係	接客不良	1,162	(654)	820	(385)	342	(269)	41.7	(69.9)
	乱暴運転	129	(95)	40	(25)	89	(70)	222.5	(280.0)
	計	1,291	(749)	860	(410)	431	(339)	50.1	(82.7)
運賃・料金関係	不当料金請求	7	(3)	2	(2)	5	(1)	250.0	(50.0)
	迂回走行	167	(118)	84	(56)	83	(62)	98.8	(110.7)
	料金不審	39	(12)	13	(9)	26	(3)	200.0	(33.3)
	釣銭不払	0	(0)	4	(3)	▼ 4	▼ (3)	▼ 100.0	▼ (100.0)
	メーター操作不適切	5	(4)	4	(2)	1	(2)	25.0	(100.0)
計	218	(137)	107	(72)	111	(65)	103.7	(90.3)	
その他		21	(11)	17	(10)	4	(1)	23.5	(10.0)
小計		1,612	(931)	1,020	(510)	592	(421)	58.0	(82.5)
要望		54	(19)	68	(4)	▼ 14	(15)	▼ 20.6	(375.0)
合計		1,666	(950)	1,088	(514)	578	(436)	53.1	(84.8)
匿名関係	苦情	1,638	(685)	1,002	(394)	636	(291)	63.5	(73.9)
	要望	105	(7)	215	(5)	▼ 110	(2)	▼ 51.2	(40.0)
	計	1,743	(692)	1,217	(399)	526	(293)	43.2	(73.4)
総合計		3,409	(1,642)	2,305	(913)	1,104	(729)	47.9	(79.8)

注1：比率は小数点第2位を四捨五入。

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	0	0	0	0
	個 人	0	0	1	1	1	1
	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	3	3	0	0	3	3
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	3	3	0	0	3	3
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	3	3	0	0	3	3
	個 人	0	0	1	1	1	1
	計	3	3	1	1	4	4

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		0	0	0	0	0	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		0	0	0	0	0	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		0	0	0	0	0	0
迂 回 走 行		0	0	1	0	1	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		0	0	1	0	1	0

四 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、広告付タクシーシェルター及びデジタルサイネージ式タクシー乗り場の新設やタクシー乗り場標識を多言語表記にするなど、タクシー利用者の利便向上を目的に、乗り場の設置や維持管理に努めた。

また、駅前広場の再開発等に係る協議会へ積極的に参画し、乗り場関係施設の設置環境等の向上に努めた。

羽田空港における乗り場の運営については、ショットガンシステムを導入したことにより、経費の削減、業務の効率化を図った。

1 乗り場の設置運用

(1) 広告付タクシーシェルターの新設等

広告付タクシー乗り場を令和4年度に「赤坂アビタシオンビル前」他12箇所新設し、計23箇所の設置によりタクシー利用者の利便性の向上を図るとともに、LED照明による省エネ化など、設置維持管理に係る費用の削減を図った。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
赤坂アビタシオンビル前	港区赤坂 1-3	広告付シェルター(付加)
竹芝駅前	港区海岸 1-12	広告付シェルター(付加)
アークヒルズアーク森ビル前	港区六本木 1-1	広告付シェルター(建替え)
虎ノ門三井ビル前	千代田区霞ヶ関 3-8	広告付シェルター(付加)
飯野ビル前	千代田区内幸町 2-1	広告付シェルター(付加)
お茶の水ソラシティ前	千代田区神田駿河台 4-6	広告付シェルター(付加)
松坂屋上野店前	台東区上野 3-29	広告付シェルター(付加)
松屋浅草東側	台東区花川戸 1-4-15	広告付シェルター(付加)
東京証券会館前	中央区日本橋 1-15	広告付シェルター(付加)
目黒駅東口前	品川区上大崎 2-16-1	広告付シェルター(建替え)
高田馬場駅前	新宿区高田馬場 1-35	広告付シェルター(建替え)
有楽町駅京橋口	千代田区有楽町 2-9 地先	広告付シェルター(建替え)
秋葉原駅西側	千代田区外神田 1-18	広告付シェルター(付加)

(2) デジタルサイネージ式タクシー乗り場標識の充実

国土交通省の交通サービスインバウンド対応支援事業費補助金を活用し、羽田空港各タクシー乗り場、銀座1号・4号・11号タクシー乗り場及び松屋浅草西側タクシー乗り場の表示コンテンツをインバウンド対応として多言語表記(日本語と英語の他、韓国語、中国語を追加)にリニューアルし、タクシー利用者への情報提供、利用案内の充実を図った。

(3) 広告付タクシーシェルターの有効活用

タクシー事業の公益性をより高めるための試みとして、広告付タクシーシェルターの追加広告板をデジタルサイネージに交換し、鉄道の運行情報、気象情報、ニュースなどの公益性の高い情報を発信するとともに、周辺通行に対する安全上・都市景観上の支障とならないか実証実験結果を踏まえ、広告付タクシーシェルターの有効活用を図った。

タクシー乗り場	所在地
山王パークタワー前	港区赤坂 2-1
コレド日本橋前	中央区日本橋 1-4-1

(4) 都市再開発に係る協議

都市再開発に伴い新宿駅西口地上・地下前乗り場及び品川駅西口前乗り場において現況説明を行い、タクシー利用者の利便確保や乗り場の秩序維持を考慮し工事期間中の運用方法など業界としての意見・要望をまとめて提出するなど、乗り場運用に係る協議会へ積極的に参画した。

(5) センターが管理するタクシー乗り場(令和4年度末)

種別	令和4年度 設置箇所数	令和3年度 設置箇所数	増・減
一般タクシー乗り場	252 箇所 (無線車タクシー乗り場4箇所含む。)	270 箇所	▲ 18
優良タクシー乗り場	16 箇所	16 箇所	—
広告付タクシー乗り場	23 箇所	10 箇所	13
E V・H Vタクシー乗り場	1 箇所	1 箇所	—
タクシー乗り場総数	291 箇所 (シェルター付タクシー乗り場 101 箇所含む。)	296 箇所	▲5

※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。

※青山OMスクエア前優良タクシー乗り場については、広告付シェルターを備えていることから優良タクシー乗り場、広告付タクシー乗り場の両種別にそれぞれ含む。

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、施設関係職員・指導員が定期的に点検及び補修などを行い管理に努めた。

また、タクシー乗り場の占用料については、道路管理者へ減免措置の適用を陳情するなど経費削減の取組みを推進した。

(1) 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

(2) タクシー乗り場の一時休止及び廃止

施設管理者から、施設の建て替えや橋梁の架け替えなどにより、休止要請のあったタクシー乗り場 3 箇所を休止した。また、交通管理者から利用度の低下及び交通安全上の支障から廃止要請のあったタクシー乗り場や施設の移転があったタクシー乗り場 3 箇所を廃止した。

なお、タクシー乗り場の一時休止及び廃止については、ホームページや広報紙に掲載し、タクシー利用者等に周知を図った。

一時休止中のタクシー乗り場

乗り場名称	所在地	
コープビル前	千代田区内神田 1-1	令和 7 年 6 月まで休止
御茶ノ水駅前	千代田区神田駿河町 2-6	令和 6 年 12 月まで休止
泉ガーデン前	港区六本木 1-6	令和 6 年 3 月まで休止

廃止したタクシー乗り場

乗り場名称	所在地
お花茶屋駅際	葛飾区白鳥 2-1
富士フィルム西麻布本社前	港区西麻布 2-26
練馬光が丘病院前	光が丘 2-11-1

五 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。）の運用にあたり、利用者ニーズや社会情勢の変化などを踏まえ見直しが必要なことから、評価項目の新設、変更を行い評価の公平性、合理性を担保し、よりタクシー利用者から信頼性の高い制度として構築した。

また、タクシー運転者の英語による接客力の高さをアピールするため「タクシー運転者英語おもてなしコンテスト」を3年ぶりに開催し取り組みを広く周知した。

広報業務については、広報活動の一層の充実を図る観点から、ホームページ、プレスリリース等を活用してタクシー利用者、事業者及びタクシー運転者に向けて適時、的確な情報発信に努めた。また、外国人向けにホームページを英語版“Tokyo Taxi Guide”のほか、新たに中国語版、韓国語版を構築した。

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及びタクシー評価委員会小委員会を下記の通り実施した。

タクシー評価委員会

[第1回]令和4年6月24日（金）

- 議 題 ・ 令和3年度タクシー評価について
（評価対象事業者301社中優良事業者296社）
・ タクシー評価制度の一部見直しについて
（タクシー評価委員会小委員会へ検討依頼）

[第2回]令和5年2月20日（月）

- 議 題 ・ タクシー評価制度の一部見直しに関するタクシー評価委員会小委員会
とりまとめ（決定）
(1) 「安全・運行管理」、「接客・サービス」における評価項目について
(2) 評価項目の一部見直しについて
(3) インセンティブ等について
・ 「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する規程」の改正について

タクシー評価委員会小委員会

[第1回]令和4年7月27日（水）

- 議 題 ・ 「タクシー評価制度の一部見直しについて」
(1) 目 的
(2) 検討フロー
(3) タクシー評価制度の一部見直しについて
（令和4年度第1回タクシー評価委員会 議題）
(4) 見直しの方向性
① 「安全・運行管理」、「接客・サービス」における評価項目について
② 評価項目の一部見直しについて
③ 優良事業者に対するインセンティブ等について

[第2回]令和4年10月3日(月)

議 題 ・ 「タクシー評価制度の一部見直しについて」

- (1) 「安全・運行管理」、「接客・サービス」における評価項目について
- (2) 評価項目の一部見直しについて
- (3) 優良事業者に対するインセンティブ等について

[第3回]令和4年12月2日(金)

議 題 ・ 「タクシー評価制度の一部見直しに関するタクシー評価委員会小委員会とりまとめ(案)」の公表

(2) タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の開催

訪日外国人旅客へのタクシーサービス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)」の成果を発表する機会として、同研修を修了したタクシー運転者を対象にコンテストを開催し、取り組みを広く周知した。

第7回 タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」

日 時 令和4年11月18日(金) 午後2時00分～午後4時30分

場 所 T-CAT(東京シティ・エアターミナル)

コンテスト参加者10名(法人9社9名 個人事業者1名)

後 援 国土交通省関東運輸局

協 賛 花王株式会社

来 賓 ①国土交通省関東運輸局 自動車交通部長

②東京シティ・エアターミナル株式会社代表取締役社長

③一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会 副会長

④一般社団法人 東京都個人タクシー協会 副会長

来場者 51名

(3) タクシー利用者促進キャンペーンの実施

タクシー利用者の利便向上及びタクシーの利用促進を図るとともに、タクシーセンターの取り組みを広く周知した。また、告知ポスターを(一社)東京ハイヤー・タクシー協会主催の「タクシー生誕110周年「タクシーの日」イベント」と合わせ、広告付きタクシーシェルター7か所に掲出するとともに、ホームページからも応募できるように設定した。

2 広報業務

(1) ホームページによる広報

ホームページでは、トップページに動画を配置し、また「タクシー利用者向け」、「タクシー事業者向け」のページを設定し、閲覧する者に応じた情報を見やすく配置するよう努めた。

令和4年度のアクセス数は1,120,867件(3,071/日)となり、前年度の725,586件(1,988/日)より54.48%増加した。

年度別 ホームページ利用状況

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
アクセス数	846,423件	938,789件	1,085,130件	626,955件	725,586件	1,120,867件

①タクシー利用者向け情報発信

- A タクシーセンターの事業及び業務内容等
- B 優良タクシー乗り場
- C 羽田空港タクシー乗り場
- D 東京駅八重洲口前タクシー乗り場
- E EV・HVタクシー乗り場
- F タクシー乗り場一覧
- G 苦情・要望の受付
- H 忘れ物問い合わせ（無線局一覧）
- I 「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
- J 「タクシー評価制度」の概要および令和3年度タクシー評価結果の公表
- K 訪日外国人旅客向けホームページ“Tokyo Taxi Guide”（スマートフォン対応）
- L その他

②タクシー事業者・管理者・タクシー運転者向け情報発信

- A オンライン新規講習について
- B 登録手続き
- C 研修について/研修スケジュール
- D 試験について/試験オンライン予約
- E 学習教材について（地図等）
- F 外国人旅客接客英語検定
- G 認定外国人旅客接客研修の案内
- H センター指導協力員について/指導協力員出動スケジュール
- I 巡回指導スケジュール
- J 表彰
- K 羽田空港待ち時間
- L 銀座ショットガン運営協議会
- M 銀座タクシー乗り場リーフレット
- N 情報提供【警察署・地域住民等から寄せられるタクシーの客待ちに起因する交通問題、タクシー運転者の社会的マナーに関する苦情・要望】
- O センターニュース、管理者情報ダウンロード用ページ
- P 各種申請書ダウンロード用ページ
- Q タクシー評価制度の概要（評価計算式簡易ツール）
- R 環境美化運動の実施状況
- S その他

(2) 定期刊行物の発行

①センターニュース（令和3年5月号よりホームページからの閲覧に切り替え）

発行月	主な記事
令和4年4月	・自主一般研修にJPNタクシーの演習を導入 ・優良運転者表彰について
5月	・タクシー利用者モニター懇談会 意見・要望 ・渋谷駅西口前優良タクシー乗り場における運用変更の状況について
6月	・令和3年度指導件数の分析
7月	・令和3年度法人タクシー事業者評価 優良事業者公表 ・次世代型電動車いすをユニバーサルドライバー研修に導入
8月	・次世代型電動車いすをユニバーサルドライバー研修に導入
9月	・令和3年度タクシー利用者モニター調査 集計結果
10月	・第39回優良法人事業者表彰、第37回個人タクシー優良事業者団体表彰受賞者名簿
11月	・UD研修に外国人旅客接客を取り入れた新たな研修を実施 ・若年層を対象とした「新人特別接客研修」トライアル授業実施
12月	・第7回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」
令和5年1月	・第46回優良運転者表彰式 受賞者名簿（一部） 〃 受賞者代表インタビュー
2月	・小さな親切実行章受章者インタビュー
3月	・羽田空港タクシー乗り場及びタクシー待機所の運用の変更について ・センター指導車にAED搭載
合計	12回

②管理者情報（令和3年5月号よりホームページからの閲覧に切り替え）

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・特別公開指導情報、タクシー利用者からの苦情・要望、警察署・地域住民等からの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・要望に係る改善及び是正に関する情報発信をした。

(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発信した。

プレスリリース実施状況

実施日	内 容
4月13日(水)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
4月27日(水)	ワンポイント英語レッスン動画 第4弾
5月30日(月)	ワンポイント中国語レッスン動画 第3弾
6月21日(火)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
6月29日(水)	令和3年度優良法人タクシー事業者の公表※
6月30日(木)	タクシー事業者、管理者及び運転者向けウェブページの新設のお知らせ
〃	「タクシー生誕110周年記念」タクシーご利用促進キャンペーンのお知らせ※
7月1日(金)	「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」の予約受付をオンライン化
〃	次世代型電動車いすをユニバーサルドライバー研修に導入※
7月8日(金)	広告付タクシーシェルターを新たに3箇所で運用開始※
7月22日(金)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
7月27日(水)	ワンポイント英語レッスン動画 第5弾
8月10日(水)	広告付タクシーシェルターを新たに3箇所で運用開始※
8月24日(水)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
9月21日(水)	地理問題例集をリニューアルし頒布開始
10月5日(水)	ワンポイント英語レッスン動画 第6弾
10月11日(火)	広告付タクシーシェルターを新たに3箇所で運用開始
10月12日(水)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
10月26日(水)	UD研修に外国人旅客接客を取り入れた新たな研修を実施
〃	若年層を対象とした新たな研修を開始
11月7日(月)	第7回 タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」開催※
11月11日(金)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
11月14日(月)	主要乗り場に新運賃確認用QRコード付きステッカーを貼付
11月25日(金)	山王パークタワー前デジタルサイネージ式広告付タクシーシェルターの実証実験開始※
12月1日(木)	UD研修受講者へのアンケート調査を実施
〃	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)を活用した認定外国人旅客接客研修の受講事業者の募集について
〃	デジタルサイネージ標識をリニューアル
12月8日(木)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
12月13日(火)	コレド日本橋前デジタルサイネージ式広告付タクシーシェルターの実証実験開始※
12月20日(火)	都内交通案内地図2023の頒布について
12月23日(金)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表

1月11日(水)	ワンポイント英語レッスン動画 第7弾
〃	第2回「自主UD英語研修」の開催について
1月13日(金)	広告付タクシーシェルターを新たに4箇所で運用開始
1月13日(金)	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)を活用した認定外国人旅客接客研修の受講事業者の募集継続中
〃	第2回「新人特別接客研修」をトライアル授業として開催
2月3日(金)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
2月8日(水)	ワンポイント中国語レッスン動画 第3弾
2月28日(火)	センター指導車にAED搭載のお知らせ
3月8日(水)	「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表
3月10日(金)	ワンポイント英語レッスン動画 第8弾
合計	41回

※印については一般紙あてにもリリースを実施

(4) 視察及び見学等への対応

視察等一覧

年 月 日	視 察 ・ 見 学 の 団 体 名	人 数
	内 容	
令和4年9月5日(木)	(公財)大阪タクシーセンター見学	4名
	「オンライン新規講習」の見学と意見交換	
令和4年10月31日(月)	関東運輸局東京運輸支局長視察	3名
	羽田空港タクシー関連施設を視察	
令和4年12月26日(月)	(一社)大阪タクシー協会見学	4名
	東京駅八重洲口前、丸の内南口前優良タクシー乗り場見学	
合計	3回	11名

(5) タクシー利用者モニター調査

令和4年度において、タクシー利用者モニターとして200人を委嘱し、タクシー利用に関するお客様の声を直接伺い、タクシー評価制度やタクシー業務適正化のための通報制度に反映させ、タクシーサービスの向上を図った。また、モニター結果については関係団体に情報提供し、タクシーサービスの改善とタクシー利用者の利便向上に努めた。

(6) 海外向け広報

羽田空港第5優良タクシー乗り場のホスピタリティタクシーや外国人旅客接客英語検定合格者(ENGLISH CERTIFIED DRIVER)の公表など、センターが行っている外国人旅客に対する接客向上の取り組みについて、東京国際空港ターミナル株式会社(TIAT)と連携し、同社ホームページを通じて紹介するなど、広報活動に努めた。

六 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適正な業務の推進に資するため、各種諸規程の改正を行った。

また、適正化事業諮問委員会及び登録諮問委員会並びに各委員会等を適宜開催し、審議結果に基づき各種事業を実施した。

事業運営については令和4年度の事業計画に基づく総合防災対策、インターネットを活用した業務のデジタル化を図り効率的な運営を行うとともに、予算の適正な執行に努めた。

1 会議

令和4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] 令和4年6月22日(水)

- 議 題
- ・「令和3年度事業報告」の報告について
 - ・「令和3年度収支決算」の承認について
 - ・評議員の選任について
 - ・役員(理事、監事)の選任について
 - ・常勤役員の報酬について

[第1回臨時] 令和4年10月6日(木) (決議の省略により書面による同意)

決議事項

- ・評議員の選任について

[第2回臨時] 令和5年3月17日(金)

議 題

- ・令和5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4年6月7日(火)

- 議 題
- ・令和3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
 - ・期末手当に関する特別措置について
 - ・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] 令和4年6月28日(火)

- 議 題
- ・会長、専務理事及び常務理事の選定について
- 報告事項
- ・違法行為報告事案の関東運輸局長への報告について
 - ・令和3年度タクシー評価について

[第3回] 令和4年9月2日(金) (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
 - ・運転者等研修規程の改正について
 - ・臨時評議員会の招集について

[第4回] 令和4年12月1日(木) (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
・運転者等研修規程の一部改正について
・職員給与規程の一部改正について

[第5回] 令和5年3月3日(金)

- 議 題 ・令和5年度事業計画及び収支予算等について
・令和5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
(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、表彰関係取扱規程の改正)
・臨時評議員会の招集について
- 報告事項 ・違法行為報告事案の関東運輸局長への報告について

《評議員の変更》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
櫻井 敬寛(令和4年10月6日)	秋田 隆(令和4年7月1日)
掛川 正一(令和4年6月22日)	佐藤 正男(令和4年6月22日)

《理事の変更》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
見須 一隆(令和4年6月22日)	藤野 輝一(令和4年6月22日)

《監事の変更》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
佐藤 由祐(令和4年6月22日)	岩瀬 光司(令和4年6月22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条に基づく諮問委員会)

[第1回] 令和4年6月9日(木)

- 議 題 ・令和3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4年10月21日(金)

- 議 題 ・議長の互選について
・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5年3月14日(火)

- 議 題 ・令和5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》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
橋本 淳一(令和4年9月10日)	水野 智文(令和4年9月9日)
丸山 光明(令和4年9月10日)	城 忍(令和4年9月9日)
徳永 昌司(令和4年9月10日)	高城 政利(令和4年9月9日)

② 審査会（表彰選考）……………（2回）

[第2回] 令和4年8月2日（火）

- 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3回] 令和4年10月21日（金）

- 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条に基づく諮問委員会）

[第1回] 令和4年6月13日（月）

- 議 題 ・令和3年度適正化事業の事業報告及び収支決算について
 ・令和3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5年3月10日（金）

- 議 題 ・議長の互選について
 ・令和5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5年度負担金の額及び徴収方法について
 ・令和5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》

新任（就任年月日）	退任（退任年月日）
赤 羽 朋 子（令和4年6月8日）	宮 永 浩 美（令和4年3月31日）
水 野 智 文（令和4年9月10日）	櫻 井 敬 寛（令和4年9月9日）
三 嶋 英 治（令和4年9月10日）	丸 山 光 明（令和4年9月9日）
林 悦 夫（令和4年9月10日）	舞 弓 義 隆（令和4年9月9日）
	赤 羽 朋 子（令和5年3月31日）

2 総合防災対策

(1) 事業継続計画（BCP）の策定

自然災害等の発生に備え、事業の継続あるいは早期復旧を可能とするための方法手段などを取り決めておく事業継続計画（BCP）を策定するとともに、災害対応マニュアルにより緊急時の体制整備を図った。

(2) センタービルの耐水強化

国土交通省の国土強靱化基本計画に基づき、水害・浸水対策として防水板等の設置工事を行い、事業資産の確保と相まって事業の継続を可能とする体制整備を図った。

3 インターネットを活用した業務の合理化

法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体に対し電子メールを活用した情報発信、安否確認システムと google フォームを用いた職員向け連絡や情報共有・意見集約、職員への給与明細書の電子化など、インターネットを活用した業務の効率化、合理化を図った。

4 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、利用者利便の増進及び安全輸送に多大な貢献をしたと認められたタクシー運転者、法人タクシー事業者、個人タクシー事業者団体を次のとおり表彰した。

(1) 優良運転者表彰（第 46 回）

令和 4 年 12 月 5 日開催の第 46 回表彰式において 1,715 人を表彰した。これにより昭和 52 年度からの受賞者は延べ 42,402 人となった。

第 46 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	846 人	397 人	57 人	4 人	2 人	1,306 人
個人運転者	226 人	120 人	52 人	7 人	4 人	409 人
合 計	1,072 人	517 人	109 人	11 人	6 人	1,715 人

(2) 優良法人事業者表彰（第 39 回）

令和 4 年 9 月 27 日開催の第 39 回表彰式において 281 事業者を表彰した。

(3) 個人タクシー優良事業者団体表彰（第 37 回）

令和 4 年 9 月 27 日開催の第 37 回表彰式において 58 団体を表彰した。

第 39 回優良法人事業者表彰及び第 37 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	106 事業者	175 事業者	281 事業者
個人タクシー優良事業者団体表彰	44 団体	14 団体	58 団体

5 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など 4,547 人に対して交付した。

また、同年度末における交付対象者 13,946 人（法人 9,521 人、個人 4,425 人）のうち、法人 7,920 人、個人 3,677 人の合計 11,597 人（83.2%）に対して交付した。

なお、交付対象者に向けて積極的に優良運転者章の交付を受けて営業するように広く周知を図った。

6 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伴いデータ管理に留意しつつ、業務処理システムの改修を行うとともに、データの集計・分析プログラムを改善しデータの有効活用を図った。

また、令和5年度に代替を行う基幹システムについては、サーバーのクラウドサービスへの移行に向けて環境整備を図った。

7 予算と事業運営

(1) 適正な予算執行

令和4年度事業計画の確実な業務の達成のため、適正な予算管理の下で事業を遂行した。

また、インターネットを活用し、外部向けの情報発信、職員向けの情報共有・意見集約・給与明細書発行など、業務の効率化・合理化を図り経費の削減に努めた。

(2) 職員及び再雇用職員の採用

今後も定年退職者が続くことから、将来へ向けて組織の安定的な運営と指導員による指導体制を維持するため、指導員5名の採用を計画し採用活動を行ったものの、昨今強まっている人手不足の影響により、1名のみ採用に留まった。

一方、改正高年齢者雇用安定法に基づき、働く意欲のある高年齢者が能力を十分に発揮できるよう、再雇用職員のスキルを生かした採用を行い人材確保を図った。

8 職員の資質向上

職員の資質向上を目的として外部から講師を招き、幹部職員を対象とした管理職研修会と全職員を対象とした職員研修会を実施したほか、専門的な知識を必要とする電算管理を担当する職員については、外部で開催された研修会、講習会に参加させて知識の向上に努めた。

9 人事評価制度の運用

令和3年度下半期より導入した人事評価制度の適切な運用により、職員個々の能力や実績等を的確に把握することで適材適所の人材配置や適切な給与処遇を行い、職員の業務遂行意欲の向上と業務の生産性の向上に努めた。

10 職員の福利厚生

定期健康診断の受診結果により、精密検査を必要とされる職員については、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、カウンセリング機関への受診アドバイスをを行い、職員の健康管理及び健康増進を図った。

また、衛生委員会において、職場環境の改善に向けた検討を行い、職員の健康の保持、増進に資する取組みを行った。

[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、新たにタクシー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」については令和4年7月より24時間受付可能なオンライン予約を開始し、関係法令及び規程に基づき適正かつ公正に実施した。

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
- (2) 「東京指定地域に係る地理」の科目

2 試験実績表

試験科目	受験区分	項目	令和4年度	令和3年度	増減	
					人数	比率
タクシー事業に係る法令、安全、接遇	研修生	受験者数	3,437人	2,468人	969人	39.3%
		合格者数	3,293人	2,363人	930人	39.4%
		合格率	95.8%	95.7%	—	0.1%
	一般受験	受験者数	937人	632人	305人	48.3%
		合格者数	828人	592人	236人	39.9%
		合格率	88.4%	93.7%	—	▼ 5.3%
	合計	受験者数	4,374人	3,100人	1,274人	41.1%
		合格者数	4,121人	2,955人	1,166人	39.5%
		合格率	94.2%	95.3%	—	▼ 1.1%
東京指定地域に係る地理	研修生	受験者数	6,163人	4,446人	1,717人	38.6%
		合格者数	3,263人	2,217人	1,046人	47.2%
		合格率	52.9%	49.9%	—	3.0%
	一般受験	受験者数	1,240人	738人	502人	68.0%
		合格者数	800人	553人	247人	44.7%
		合格率	64.5%	74.9%	—	▼ 10.4%
	合計	受験者数	7,403人	5,184人	2,219人	42.8%
		合格者数	4,063人	2,770人	1,293人	46.7%
		合格率	54.9%	53.4%	—	1.5%

注1：受験者数は延べ数 注2：▼印は、減少を示す。

3 試験予約のオンライン受付

電話等による試験予約に加えて、ホームページからオンライン予約ができるシステムを構築し、試験の予約やキャンセル、試験日の変更などが24時間オンラインで可能となり、試験日のスケジュール調整や予約受付受信メールにより試験予約日の再確認が容易にできるなど、受験者の試験予約をよりスムーズにするとともに予約受付業務の効率化を図った。

[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、登録ネットワークシステムを管理するためのパスワードを定期的に変更する等、個人情報の漏洩防止措置を講じた。

法人タクシー運転者の登録申請数については前年度より増加したものの、登録消除数が登録申請数を上回ったため、運転者総登録件数は前年度に引き続き減少となった。運転者証交付数においても登録申請数と同様に前年度より増加したが、返納数が交付数を上回ったことから、運転者証総交付数も前年度に引き続き減少となった。個人タクシー事業者については、減少に歯止めがかからず、令和4年度末の事業者乗務証総交付数では9,574件、前年度比657件(6.4%)減少した。

1 令和4年度総登録件数及び運転者証・事業者乗務証交付数

	令和3年度末	令和4年度				令和4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	64,385	登録	※4,418	消除	7,733	61,069	▼ 3,316	▼ 5.2
				取消	2			
運転者証総交付数	49,930	交付	8,199	返納	9,614	48,515	▼ 1,415	▼ 2.8
事業者乗務証総交付数	10,231	交付	234	返納	891	9,574	▼ 657	▼ 6.4

※登録1件復活

2 令和4年度の登録業務実績表

区 分		令和4年度	令和3年度	増 減	増減比率 (%)
項 目					
登録申請		4,418	3,396	1,022	30.1
運転者証交付		8,199	6,851	1,348	19.7
運転者証訂正		12,746	13,331	▼ 585	▼ 4.4
運転者証再交付		60	67	▼ 7	▼ 10.4
原簿謄本交付		1,538	1,470	68	4.6
原簿の閲覧		0	0	0	0.0
業務経歴証明書交付		1,691	1,625	66	4.1
事業者乗務証交付		234	263	▼ 29	▼ 11.0
事業者乗務証訂正		2,437	2,547	▼ 110	▼ 4.3
事業者乗務証再交付		16	10	6	60.0
小 計		31,339	29,560	1,779	6.0
登録消除		7,733	6,950	783	11.3
登録取消		2	4	▼ 2	▼ 50.0
登録の変更	免許証の有効期限	13,249	13,610	▼ 361	▼ 2.7
	住所・氏名	2,970	2,997	▼ 27	▼ 0.9
	運転者の移動	3,781	3,456	325	9.4
	事業者の住所・名称	144	853	▼ 709	▼ 83.1
	免許証の効力停止	474	468	6	1.3
運転者証の返納		9,614	10,709	▼ 1,095	▼ 10.2
小 計		37,967	39,047	▼ 1,080	▼ 2.8
合 計		69,306	68,607	699	1.0

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 登録諮問委員会…………… (3回)

(タクシー法第24条に基づく諮問委員会)

[第1回] 令和4年6月9日(木)

議 題 ・ 令和3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4年10月21日(金)

議 題 ・ 議長の互選

・ 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5年3月14日(火)

議 題 ・ 令和5年度登録事務の事業計画及び収支予算について

4 登録事務のオンライン化

登録事務において政府のデジタル化推進を踏まえ、申請者の負担軽減と業務の効率化を図ることを目的に、新たにオンラインで事前登録申請の手続きができるようシステムを構築した。

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「写真撮影室」、「携帯電話基地局アンテナ施設」及び「自動販売機」の各スペースとして業者に賃貸する施設賃貸事業として運用した。