

# 令和3年度 事業報告書

自 令和3年4月 1日  
至 令和4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3年度 事業報告書 (概要版) .....	1
令和3年度 事業報告書 .....	6
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 .....	7
1 指導業務 .....	7
2 研修業務 .....	19
3 苦情及び調査業務 .....	29
4 タクシー乗り場施設業務 .....	32
5 企画広報業務 .....	34
6 総務業務 .....	40
[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 .....	46
[3] タクシー運転者の登録事務 .....	47
II 収益事業 (事業番号 収1)	
施設賃貸事業 .....	49



## 公益財団法人 東京タクシーセンター

### 令和3年度 事業報告書 (概要版)

令和3年度の事業運営については、新型コロナウイルス感染症の影響によりタクシー業界は極めて厳しい経営環境の下、公共交通機関として社会的使命を果たしている事業者を支援することを目的に、限定的な措置として負担金の減額措置を行った。

負担金の減額による減収、研修・登録事務手数料等の大幅な減収により、厳しい収支状況のなか、役員体制の縮小、退職職員の不補充や職員給与の定期昇給の抑制による人件費の削減、発信文書の電子化による通信費の削減等を図り、事業計画に基づき確実に事業を遂行した。

令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けるなか、研修業務については、感染症対策及び政府のデジタル化推進政策を踏まえ、リモートによるオンライン新規講習を開始した。また、英語と中国語によるタクシー営業に係るフレーズを解説したワンポイントレッスン動画をタクシーセンターホームページに公開し、研修教材としての活用を図った。

ユニバーサルドライバー研修については、タクシーセンター1階に屋内実習場を新たに整備し、最新のジャパntaxi車両を教材とした実践的な研修を行えるよう環境整備を図った。

指導業務については、特に六本木地区において急増した待機禁止場所における待機禁止無視違反や都庁第一本庁舎際における不適正営業について重点的にパトロールを強化して指導を行った。また、感染症対策の観点から、リモートによる巡回講習会の実施に向けた環境整備を図った。

苦情・調査業務については、感染症対策の観点から、リモートによる調査業務を行い処理の迅速化を図った。

東京オリンピック・パラリンピック対応については、大会関係者輸送に協力するとともに、羽田空港及び東京シティエターミナルの専用乗り場へ指導員を配置して円滑な運営確保に努めた。

羽田空港国内線第2タクシー待機所及び第2コントロールセンター(建物)用地については、工事費用の抑制を図り国への返還手続きを完了した。これに伴い、第1タクシー待機所の運用については、第3及び第4タクシー乗り場の待機車両を第1タクシー待機所に集約し供給を確保した。

引き続き新型コロナウイルス感染症対策として、研修生や来所者の安全確保のため館内におけるソーシャルディスタンスの確保、空気清浄機やアルコール消毒液の設置等、各種感染症対策を講じた。

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、タクシーセンター指導員（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、必要に応じ地区を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実施し利用者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、交通問題箇所等に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により、抑止効果を含めた街頭指導業務の強化に努めた。
- ・東京オリンピック・パラリンピック競技大会における大会関係者の輸送については、同組織委員会及び（一社）東京ハイヤー・タクシー協会からの特例ハイヤー専用乗り場として羽田空港第3ターミナル及びT-CAT（東京シティエアターミナル）のタクシー待機所の一部使用等の要請に協力し、指導員を計画的に配置して同専用乗り場等の円滑な運営確保に努めた。
- ・羽田空港における業務については、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及び利用者利便の確保に努めた。
- ・鉄道アクセス事業に伴い国土交通省東京航空局から要請があった国内線第2タクシー待機所の返還に伴う第1タクシー待機所の運用については、令和3年度第1回タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会（令和3年6月24日開催）の決定を踏まえ、第2タクシー待機所の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たに整備されたタクシー待機スペース86台分を活用し、第3及び第4タクシー乗り場の待機車両を第1タクシー待機所に集約した新たな運用を開始した。
- ・街頭指導会議において報告された東京都庁第一本庁舎際における不適正営業については、計画的に指導員のパトロールを実施しタクシー営業の適正化及び利用者利便の確保に努めた。
- ・指導員に対して、ジャパントクシーによる乗降用スロープ板の取扱い、車いすの乗降方法など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。
- ・コロナ禍における新たな取り組みとして、リモートによる巡回講習会の実施に向けた環境整備を図った。

## 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は、感染症対策及び政府のデジタル化の推進政策等を踏まえ、令和4年2月よりオンライン新規講習を開始した。
- ・ユニバーサルドライバー研修については、タクシーセンター1階に屋内実習場を整備し、最新のジャパントクシー車両を教材としてバリアフリー対応の基本的な知識の習得や車いすの取扱い、タクシー乗降時の介助方法、視覚障がい者の乗降案内などの体験型実習を令和3年10月より実施し、更なる運転者のスキルアップを図った。
- ・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）」の中級、上級については従来のスクール形式を刷新し、令和4年1月より「対話・体験型」研修とし、外国人講師からのワンポイントアドバイスを導入して繰り返し学べる研修内容に見直すとともに、英語の上級修了者を対象とした東京観光を主体とする「EXCELLENT 観光コース」を新設し、英語による観光案内及び旅客接客の更なる向上を図った。
- ・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タクシーセンターホームページに定期的に公開し、タクシー営業の多言語対応に活用できる環境整備を推進した。
- ・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（英語）」の中級については、応募のあった法人タクシー事業者1社に対し2回（受講者77名）実施し、研修費用の1/3の補助を行った。

## 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・要望等の調査業務については、事業者（管理者）及び事業者団体に対し事実確認を行い、是正を求め利用者利便の確保に努めた。

## 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、維持に努めるとともに、利用者の快適性と利便性の向上が図れる広告付きタクシーシェルターを計10箇所設置した。
- ・タクシー乗り場等関連施設の保守管理等については、定期点検を施設関係職員・指導員において実施して経費削減を図るとともに、タクシー乗り場での占用料について道路管理者への減免措置の適用を陳情するなど経費削減の取組みを行った。
- ・羽田空港における第2タクシー待機所及び第2コントロールセンター（建物）用地については、工事費用の抑制を図り、令和4年2月に国有地の返還手続きを完了した。
- ・駅前広場の再開発等に係る協議会に積極的に参画し、関係団体への周知を図るとともにタクシー乗り場の設置に係る協力、乗り場関係施設の設置環境等の向上に努めた。

## 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。）における令和2年度タクシー評価については、タクシー評価委員会において評価の決定を受けるとともに、理事会へ報告し評価の公表を行った。
- ・タクシー評価制度においては、公正な評価を行う観点から、これまでも「経営姿勢」「加点措置」の評価項目について見直しを行ってきており、令和4年度評価においては、タクシー事業をとりまく環境の変化への対応、全体の配点バランスを考慮した上で、タクシー評価委員会において換算係数の取扱い及び評価項目の加点措置の一部見直しを行い、更なる公正な評価制度とした。

- ・タクシーセンターホームページに新たにタクシー運転者になるための試験制度、登録制度を紹介する動画を公開し、タクシー事業者の雇用促進の後押しになるよう広報活動を行った。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりタクシー需要が減少していたなか、タクシーは感染防止対策を講じた安心な公共交通機関であることを利用者にPRすることを目的に、令和3年10月にタクシーセンターホームページに特設ページを設けて「タクシーご利用促進キャンペーン」を実施した。
- ・センターニュース、管理者情報の発行をタクシーセンターホームページでの閲覧方式に切り替え、経費の削減に努めるとともに内容の充実を図った。
- ・プレスリリースなどの情報をタクシーセンター評議員、役員（理事、監事）及び関係団体へ電子メール等により、リアルタイムに情報提供を行うこととした。

## 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した。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響によりタクシー業界は極めて厳しい経営環境にあることから、タクシー事業者を支援するため、限定的な措置として負担金の減額を行った。
- ・大幅な減収を見込むなかでの事業運営に係る経費削減については、役員体制の縮小、退職職員の不補充や再雇用職員及びアルバイト職員の雇用、職員給与の定期昇給の抑制による人件費の削減、定期刊行物や発信文書の電子化により通信費の削減を図るなど、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。
- ・近年問題となっているランサムウェアなどによるサイバー攻撃には的確に対処するとともに、職員への注意喚起並びに随時各種セキュリティ対策を講じた。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、研修生や来所者の安全確保のため館内における「ソーシャルディスタンス」の確保、「空気清浄機」や「アルコール消毒液」の設置、職員にあっては、「フェイスシールド」、「マスク」等を着用するなどの対策を講じた。

## [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、新たに運転者になるよ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。
- ・令和3年度を受験者は、新規講習受講者の減少に伴い「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3,100人、対前年度比336人(9.8%)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5,184人、同652人(11.2%)減少した。
- ・オンライン新規講習の導入に伴い、タクシー事業者の雇用促進の後押しとなるよう授業・試験のタイムテーブルを見直し、再試験の実施回数を増やすことで受験機会の拡大を図った。

### [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については、コロナ禍の影響を受け運転者数の減少に歯止めがかからない状況であり、令和3年度末の運転者総登録件数では64,385件、前年度比3,558件（5.2%）の減少、運転者証総交付数では49,930件、同3,858件（7.2%）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3年度末の事業者乗務証総交付件数では10,231件、前年度比586件（5.4%）減少した。

## 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。

## 公益財団法人 東京タクシーセンター

### 令和3年度 事業報告書

令和3年度の事業運営については、新型コロナウイルス感染症の影響によりタクシー業界は極めて厳しい経営環境の下、公共交通機関として社会的使命を果たしている事業者を支援することを目的に、限定的な措置として負担金の減額措置を行った。

負担金の減額による減収、研修・登録事務手数料等の大幅な減収により、厳しい収支状況のなか、役員体制の縮小、退職職員の不補充や職員給与の定期昇給の抑制による人件費の削減、発信文書の電子化による通信費の削減等を図り、事業計画に基づき確実に事業を遂行した。

令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けるなか、研修業務については、感染症対策及び政府のデジタル化推進政策を踏まえ、リモートによるオンライン新規講習を開始した。また、英語と中国語によるタクシー営業に係るフレーズを解説したワンポイントレッスン動画をタクシーセンターホームページに公開し、研修教材としての活用を図った。

ユニバーサルドライバー研修については、タクシーセンター1階に屋内実習場を新たに整備し、最新のジャパントクシー車両を教材とした実践的な研修を行えるよう環境整備を図った。

指導業務については、特に六本木地区において急増した待機禁止場所における待機禁止無視違反や都庁第一本庁舎周辺における不適正営業について重点的にパトロールを強化して指導を行った。また、感染症対策の観点から、リモートによる巡回講習会の実施に向けた環境整備を図った。

苦情・調査業務については、感染症対策の観点から、リモートによる調査業務を行い処理の迅速化を図った。

東京オリンピック・パラリンピック対応については、大会関係者輸送に協力するとともに、羽田空港及び東京シティエアターミナルの専用乗り場へ指導員を配置して円滑な運営確保に努めた。

羽田空港国内線第2タクシー待機所及び第2コントロールセンター（建物）用地については、工事費用の抑制を図り国への返還手続きを完了した。これに伴い、第1タクシー待機所の運用については、第3及び第4タクシー乗り場の待機車両を第1タクシー待機所に集約し供給を確保した。

引き続き新型コロナウイルス感染症対策として、研修生や来所者の安全確保のため館内におけるソーシャルディスタンスの確保、空気清浄機やアルコール消毒液の設置等、各種感染症対策を講じた。

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、タクシーセンター指導員（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、必要に応じ地区を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実施し利用者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、交通問題箇所等に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により、抑止効果を含めた街頭指導業務の強化に努めた。

東京オリンピック・パラリンピック競技大会における大会関係者の輸送については、同組織委員会及び（一社）東京ハイヤー・タクシー協会からの特例ハイヤー専用乗り場として羽田空港第3ターミナル及びT-CAT（東京シティエアターミナル）のタクシー待機所の一部使用等の要請に協力し、指導員を計画的に配置して同専用乗り場等の円滑な運営確保に努めた。

羽田空港における業務については、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及び利用者利便の確保に努めた。また、鉄道アクセス事業に伴い国土交通省東京航空局から要請があった国内線第2タクシー待機所の返還に伴う第1タクシー待機所の運用については、令和3年度第1回タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会（令和3年6月24日開催）の決定を踏まえ、第2タクシー待機所の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たに整備されたタクシー待機スペース86台分を活用し、第3及び第4タクシー乗り場の待機車両を第1タクシー待機所に集約した新たな運用を開始した。

街頭指導会議において報告された東京都庁第一本庁舎際における不適正営業については、計画的に指導員のパトロールを実施しタクシー営業の適正化及び利用者利便の確保に努めた。

指導員に対して、ジャパントクシーによる乗降用スロープ板の取扱い、車いすの乗降方法など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。

その他、コロナ禍における新たな取り組みとして、リモートによる巡回講習会の実施に向けた環境整備を図った。

## (1) 指導員の街頭指導

ア 主要ターミナル等におけるタクシー乗り場の秩序維持及び違法行為の防止並びに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運転者に対しては、継続的な指導員のパトロールによる是正指導を行い違法行為の防止に努めた。

なお、六本木地区で急増した待機禁止無視については、計画的に指導員を配置して是正指導を強化した。

イ 特別公開指導及び街頭指導

### ①特別公開指導

特別公開指導については、街頭指導会議の決定に基づき、目的、日時、場所等をセンターニュース等でタクシー事業者及びタクシー運転者に周知し、新宿地区をはじめ6地区において10回実施した。その結果、違法行為2件（乗禁地区営業2件）適正運営規制違反2件の計4件については是正指導した。（対前年度 違法行為1件増・適正運営規制違反2件増）

### 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た。その結果、運送の引受けの拒絶、乗禁地区営業、適正運営規制違反等を142件指導した。（対前年度 40件減）

### ③街頭指導会議で報告された不適正営業に対する街頭指導

東京都庁第一庁本舎際における不適正営業については、計画的に指導員のパトロールを実施しタクシー営業の適正化及び利用者利便の確保に努めた。

ウ 監視カメラによる適正運営規制違反の是正

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」（以下、「監視カメラ設置基準」という。）に基づき、適正な運用を行い、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抑止に努めた。

エ 指導員の円滑な業務の遂行と安全確保のための小型カメラの装着

街頭指導において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。

オ 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、車いすの乗降方法など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。

街頭指導実績

件名	区分	令和3年度	令和2年度	増・減	
				件数	比率(%)
法律違反関係	運送の引受けの拒絶	4	3	1	33.3
	接客不良	10	6	4	66.7
	乗禁地区営業	72	62	10	16.1
	メーター不使用	21	22	▼ 1	▼ 4.5
	割増メーター走行	0	0	0	----
	その他のメーター関係	11	21	▼ 10	▼ 47.6
	運転者証・乗務証関係	23	26	▼ 3	▼ 11.5
	計	141	140	1	0.7
規制関係	適正運営規制違反	326	239	87	36.4
	表示関係	4	4	0	0.0
	計	330	243	87	35.8
その他		0	0	0	----
合計		471	383	88	23.0
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。

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3年 4月23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 0件
6月25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30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
9月24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
10月29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不適正営業行為の是正指導 0件
令和4年 1月28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25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 0件
3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 0件
合 計	10回	4件

重点指導地区指導結果

実施月	実施場所	指導件数
令和3年4月	上野、神田地区	0件
	新宿地区	メーター不使用 1件 運転者証不表示 1件
5月	羽田空港	0件
	東京駅	0件
6月	渋谷地区	0件
	六本木地区	適正運営規制違反 1件
7月	新宿地区	0件
	渋谷地区	0件
8月	羽田空港	0件
	東京駅	0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 9件 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 8件
	六本木地区	メーター操作不適切 1件 適正運営規制違反 24件
11月	新宿地区	0件
	六本木、赤坂地区	接客不良 1件 メーター不使用 1件 適正運営規制違反 34件
12月	銀座、新橋地区	運送の引受けの拒絶 2件 乗禁地区営業 10件 メーター不使用 1件 メーター操作不適切 1件 表示関係取扱不適切 1件 適正運営規制違反 18件
	新宿地区	接客不良 5件 メーター不使用 1件 メーター操作不適切 2件 表示関係取扱不適切 1件
令和4年1月	羽田空港	運転者証不表示 1件
	東京駅	メーター不使用 1件
2月	上野、神田地区	0件
	渋谷地区	運転者証不表示 1件
3月	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 4件 適正運営規制違反 10件
	品川地区	0件
合計	11地区	142件

## (2) センター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により、抑止効果を含めた街頭指導業務の強化に努めた。

特にコロナ禍におけるタクシー需要の減少に伴い六本木地区で急増した待機禁止無視については、同地区への配置を重点的に行い適正運営規制違反の防止に努めた。

令和4年3月末における指導協力員数については、法人タクシー事業者の管理者558名(対前年度11名減)、個人タクシー事業者団体の指導担当者83名(対前年度3名減)、合計641名(対前年度14名減)を選任している。また、令和3年度における指導協力員の出勤実績については、新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言等の期間中は出勤を見合わせたものの、年間出勤日数は延べ120日(対前年度46日増)、出勤人数は延べ985名(対前年度317名増)であった。

## (3) 街頭指導会議の開催

違法行為の防止及び是正を図るため、令和3年度におけ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おいて決定した。

街頭指導会議…………… (3回)

[第1回] 令和3年6月24日(木)

- 内 容
- ・タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会での承認事項  
羽田空港第2タクシー待機所の返還に伴う羽田空港第1タクシー待機所の運用方法の変更について
  - ・東京オリンピック・パラリンピック関係者の入国時の輸送に伴う協力要請について(報告)
  - ・東京オリンピック・パラリンピックに伴う青山調整待機所タクシー駐車禁止解除範囲の変更について(報告)
  - ・「銀座タクシー乗り場リーフレット」の携行について
  - ・令和3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3年10月15日(金)

- 内 容
- ・六本木地区における適正運営規制違反の急増について
  - ・タクシー乗り場周辺における不適正営業について
  - ・夏季繁忙期における羽田空港・東京駅の状況及び東京2020大会関係者の輸送協力状況
  - ・東京都庁第一庁舎際における不適正営業について
  - ・「銀座タクシー乗り場リーフレット」の携行について(報告)
  - ・令和3年11月、12月、令和4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4年2月22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・東京駅の状況
  - ・降雪時における各地区の状況
  - ・タクシー乗り場管理運営委員会における承認事項  
渋谷駅西口前優良タクシー乗り場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開催

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羽田空港委員会

[第1回] 令和3年6月24日(木)

- 内 容
- ・羽田空港第2タクシー待機所の返還に伴う羽田空港第1タクシー待機所の運用方法の変更について
  - ・東京オリンピック・パラリンピック関係者の入国時の輸送に伴う協力要請について
  - ・羽田空港第3ターミナルにおける輸送協力について
  - ・T-CAT(東京シティエアターミナル)における輸送協力について

タクシー乗り場管理運営委員会

[第2回] 令和4年2月1日(火)

- 内 容
- ・渋谷駅西口前優良タクシー乗り場の運用変更について

#### (5) タクシー乗り場の適正な運営

##### ア 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及び利用者利便の確保に努めた。

##### イ 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場は、利用者利便の確保及び選択制向上を目的に、「タクシー評価制度」で一定の評価を受けたタクシー事業者や優良タクシー運転者が入構できるタクシー乗り場であることから、指導員により不正入構者に対して強力に指導した。

##### ウ 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(ショットガンシステム)

銀座1号優良タクシー乗り場については、タクシー業界と連携し円滑な運営を行った。

なお、システムの不具合発生時にはセンター指導員による即応体制により、築地川第一駐車場及び銀座1号優良タクシー乗り場間で空車誘導等の対応を行い、同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。

###### ②銀座乗車禁止地区リーフレットの活用

銀座乗車禁止地区については、運送の引受けの適正化の取組みの一環として、規制時間内における営業の際は、運転者が利用者に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)」(以下、「リーフレット」という。)を活用して利用者に対し説明することを入構条件としている。しかしながら、リーフレット不携帯の運転者による乗車禁止地区規制違反が目立つほか、乗り場においてリーフレットの携行率が低いため、リーフレットの携行活用の周知徹底を図り、適正営業の推進に努めた。

###### ③タクシー乗車禁止地区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タクシー乗車禁止地区ガイドボードを設置することにより、利用者に向けて乗車禁止規制の周知を図った。

## エ 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、電気自動車及びハイブリッド自動車を入構対象車両とした環境問題に貢献できるタクシー乗り場として適正に運用した。

## オ 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及び両国国技館前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。調査日数は延べ413日間、調査車両数は371,127両、利用者数は11,985人であった。

銀座乗車禁止地区の全ての優良タクシー乗り場において、リーフレットの携行調査を延べ12日間1,862両に対して実施した。

タクシー乗り場の稼働調査実績

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3年度 365日間	羽田空港各タクシー乗り場	362,376両
令和3年5月、9月及び 令和4年1月場所 延べ33日間	両国国技館前タクシー乗り場	1,352両 2,711人
令和3年6月1日（火） ～4日（金）までの4日間	銀座乗車禁止地区優良タクシー乗り場 （全ての乗り場）	618両
令和3年8月26日（木）、 27日（金）、30日（月）及 び31日（火）の4日間	銀座乗車禁止地区優良タクシー乗り場 （全ての乗り場）	589両
令和3年9月27日（月） ～30日（木）までの4日間	銀座乗車禁止地区優良タクシー乗り場 （全ての乗り場）	655両
令和3年8月13日（金） ～15日（日）までの3日間	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場	5,537両 9,274人
合計 延べ413日間	4地区	371,127両 11,985人

## カ 大相撲開催時における利用者利便の確保

令和3年5月、9月及び令和4年1月の両国国技館における大相撲開催時においては、両国国技館前タクシー乗り場に指導員を配置し、利用者利便の確保及び秩序維持に努めた。

## キ 環境美化運動の実施

主要ターミナル等のタクシー乗り場及びタクシープール周辺については、ゴミ・タバコの吸い殻の投げ捨て等、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・個人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った。

環 境 美 化 運 動 実 施 実 績

区分 回数	日 時	場 所
1	令和3年5月21日(金) 午後3時～午後4時	青山調整待機所
2	令和3年11月5日(金) 午後3時～午後4時	赤羽駅東西口前タクシー乗り場及びタクシー待機所
3	令和3年11月26日(金) 午後3時～午後4時	池袋駅東口前・西口前優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
4	令和4年3月25日(金) 午後3時～午後4時	新橋駅東口前優良タクシー乗り場及びタクシー待機所

(6) 羽田空港第1タクシー待機所の新たな運用について

鉄道アクセス事業に伴い国土交通省東京航空局から要請があった国内線第2タクシー待機所の返還に伴う第1タクシー待機所の運用については、令和3年度第1回タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会（令和3年6月24日開催）の決定を踏まえ、第2タクシー待機所の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たに整備されたタクシー待機スペース86台分を活用し、令和3年11月1日（月）より第3及び第4タクシー乗り場の待機車両を第1タクシー待機所に集約した新たな運用を開始した。また、第3及び第4タクシー乗り場への配車については、効率的な経路を指定して安定供給することで利用者利便の確保を図った。

なお、新たな運用開始後、第1タクシー待機所に入構する待機車両が集中した際には指導員が整理誘導を行い、路上待機車両の発生防止に努めた。

(7) 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会関係者の輸送に伴う協力要請について

東京オリンピック・パラリンピック競技大会における大会関係者の輸送については、同組織委員会及び（一社）東京ハイヤー・タクシー協会からの特例ハイヤー専用乗り場として羽田空港第3ターミナル及びT-CAT（東京シティエアターミナル）のタクシー待機所の一部使用等の要請に協力し、指導員を計画的に配置して同専用乗り場等の円滑な運営確保に努めた。

(8) 警察署との合同事故防止キャンペーンの実施

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、第一方面区内三警察署（丸の内警察署、築地警察署、愛宕警察署）管内における三署合同による交通事故防止キャンペーンを、令和3年12月3日（金）に東京駅丸の内北口前タクシー乗り場、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場、新橋駅東口前優良タクシー乗り場（各タクシー待機所）及び数寄屋橋交差点において行った。

(9) 講習会等の実施

ア 法人タクシー事業者の実務を担当する管理者（以下、「実務管理者」という。）及び個人タクシー事業者団体の指導責任者（以下、「団体指導責任者」という。）に対する講習会の実施

実務管理者及び団体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、違法行為発生状況、タクシー利用者から寄せられる苦情等の具体的問題点とその改善策等について、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を図った。

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3年10月25日(月)		0	0	35	49	35	49
令和3年10月26日(火)		38	46	0	0	38	46
令和3年10月29日(金)		0	0	30	41	30	41
令和3年11月1日(月)		32	34	0	0	32	34
令和3年11月2日(火)		43	49	0	0	43	49
令和3年11月4日(木)		43	57	0	0	43	57
令和3年11月8日(月)		39	49	0	0	39	49
令和3年11月10日(水)		53	68	0	0	53	68
令和3年11月11日(木)		47	58	0	0	47	58
令和3年11月15日(月)		10	11	1	1	11	12
計		305	372	66	91	371	463

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

イ 管理者講習会の実施

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、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、街頭営業における問題点の改善策、苦情などの防止策、タクシー乗り場周辺の客待ち駐車防止等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。

管理者講習会実績

		令和3年度	令和2年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
法人	回数	2	3	▼ 1	▼ 33.3
	事業者	3	3	0	0.0
	受講者	32	31	1	3.2

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。

ウ タクシー運転者に対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、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、タクシーセンターからの連絡事項等について視聴覚教材を活用して実施した。また、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。

更に、コロナ禍における新たな取り組みとして、インターネット回線を利用するWebシステム（Zoom）を活用し、リモートによる巡回講習会の実施に向け環境整備を図った。

## 巡回指導実績

		令和3年度	令和2年度	前年度対比	
				増減	比率 (%)
法人	回数	45 (18)	40	5	12.5
	事業者	32 (17)	24	8	33.3
	受講者	3,364 (1,528)	1,881	1,483	78.8
個人	回数	2	2	0	0.0
	団体・支部	2	2	0	0.0
	受講者	289	93	196	210.8
合計	回数	47 (18)	42	5	11.9
	事業者・団体	34 (17)	26	8	30.8
	受講者	3,653 (1,528)	1,974	1,679	85.1

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。

### エ 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	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3年10月25日(月)		0	0	35	44	35	44
令和3年10月26日(火)		35	41	0	0	35	41
令和3年10月29日(金)		0	0	30	35	30	35
令和3年11月1日(月)		27	28	0	0	27	28
令和3年11月2日(火)		40	43	0	0	40	43
令和3年11月4日(木)		41	52	0	0	41	52
令和3年11月8日(月)		37	42	0	0	37	42
令和3年11月10日(水)		46	58	0	0	46	58
令和3年11月11日(木)		42	51	0	0	42	51
令和3年11月15日(月)		9	10	0	0	9	10
	計	277	325	65	79	342	404

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

## (10) タクシー評価制度等の運営

### ア 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、評価項目に係る情報の厳正な取扱いを徹底し、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。

## イ 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3年度における運転者記録証明書の交付件数は2,721件（月平均227件）、前年度と比較して46件（1.7%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

	令和3年度	令和2年度	前年度比率	
			増減	比率 (%)
登録運転者	2,642	2,706	▼ 64	▼ 2.4
個人事業者	28	25	3	12.0
その他の者	51	36	15	41.7
合計	2,721	2,767	▼ 46	▼ 1.7

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3年度	令和2年度	前年度比率	
			増減	比率 (%)
会社間移動	1,867	1,930	▼ 63	▼ 3.3
個人許可申請	47	42	5	11.9
記録確認	746	756	▼ 10	▼ 1.3
その他	61	39	22	56.4
合計	2,721	2,767	▼ 46	▼ 1.7

注：▼は、マイナスを示す。

## (11) 小さな親切運動本部への推薦

小さな親切実行運転者139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138名、その他1名であり、受賞者には功績を称え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は、感染症対策及び政府のデジタル化の推進政策等を踏まえ、受講機会の拡大によりタクシー事業者の雇用促進の後押しとなるよう、オンライン授業の導入について「研修業務におけるオンライン授業の導入等の実施に向けた検討会（議長：関東運輸局自動車交通部旅客第二課長）」において取りまとめを行い、運転者等研修規程を改正し、変更認定の手続きを経て令和4年2月よりオンライン新規講習を開始した。

ユニバーサルドライバー研修については、タクシーセンター1階に屋内実習場を整備し、最新のジャパントクシー車両を教材としてバリアフリー対応の基本的な知識の習得や車いすの取扱い、タクシー乗降時の介助方法、視覚障がい者の乗降案内などの体験型実習を令和3年10月より実施し、更なる運転者のスキルアップを図った。

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）」の中級、上級については従来のスクール形式を刷新し、令和4年1月より「対話・体験型」研修とし、外国人講師からのワンポイントアドバイスを導入して繰り返し学べる研修内容に見直すとともに、英語の上級修了者を対象とした東京観光を主体とする「EXCELLENT 観光コース」を新設し、英語による観光案内及び旅客接客の更なる向上を図った。また、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タクシーセンターホームページに定期的に公開し、タクシー営業の多言語対応に活用できる環境整備を推進した。

その他、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（英語）」の中級については、応募のあった法人タクシー事業者1社に対し2回（受講者77名）実施し、研修費用の1/3の補助を行った。

### （1）オンライン新規講習の導入に向けた検討会の開催

関東運輸局長の認定を受けて実施している新規講習は、感染症対策及び政府のデジタル化の推進政策等を踏まえ、受講機会の拡大によりタクシー事業者の雇用促進の後押しとなるよう、インターネット回線を利用するWebシステム（Zoom）を活用したオンライン授業の導入、授業のタイムテーブルの見直しによる受験機会の拡大及び受付業務のオンライン化について「研修業務におけるオンライン授業の導入等の実施に向けた検討会（議長：関東運輸局自動車交通部旅客第二課長）」において取りまとめを行った。

[研修業務におけるオンライン授業の導入等の実施に向けた検討会]

① 第1回 令和3年6月30日

議題 ・ オンライン新規講習の検討事項「受講機会の拡大と受付業務の効率化」

② 第2回 令和3年8月26日

議題 ・ オンライン新規講習の基本構想「行政、業界からの意見と課題の整理」

③ 第3回 令和3年10月25日

議題 ・ 検討会とりまとめ「オンライン授業の運用方法の策定等」

令和3年度第5回理事会にて「運転者等研修規程」を改正し、国土交通省関東運輸局へ変更認定の申請を行い、令和3年12月27日付けで認定証の交付を受けた。

オンライン新規講習（新規講習の同時受講）については、令和4年1月に指定の法人タクシー事業者において試験運用を行い、必要に応じて実施方法の改善を図り、同年2月より本格実施した。

令和3年度では法人タクシー事業者3社により10回（研修生207名）のオンライン新規講習を実施した。

## （2）研修の実施

### ア 研修の内容

#### ① 新規講習（4日）及びオンライン新規講習（3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、新規講習の受講申込みの急増、集中に対応し、タクシー事業者の雇用促進の後押しとなるよう、オンライン授業の導入による受講機会の拡大及び受付業務のオンライン化による効率化、合理的な仕組みを構築し、令和4年2月から本格実施した。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することをもって受講を管理することとし、1日は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として、タクシーセンターでの受験及び受講とした。

令和3年度は、法人タクシー事業者3社により10回（受講者207名）のオンライン新規講習を実施した。

#### 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」

#### 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）に準じた研修を実施した。

#### ④ 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。

⑤ 特別研修 外国人旅客接客研修（半日）

「外国人旅客接客研修」を実施して7年が経過することから英語による旅客接客の更なる向上を図るため、英語「中級」「上級」では従来のスクール形式を刷新し、新たに「対話・体験型」研修（限定30名）として、外国人講師からのワンポイントアドバイスを導入し繰り返し学べる研修内容に見直すとともに、英語「上級」修了者以上に向けては東京観光を主体にした「EXCELLENT 観光コース」を新設して令和4年1月より実施して、タクシー運転者の英語による旅客接客の更なる向上を図った。

乗務員役と外国人旅客役のロールプレイング式の接客応対については、屋内実習場を整備したことから、ジャパntaxiの実車にて実施し、研修生からは「リアル感があってよい」との好評を得ている。

また、英語「上級」修了者、「外国人旅客接客英語検定合格者」に向けて東京観光をテーマにしたネイティブイングリッシュを繰り返し学べる「EXCELLENT 観光コース」（限定30人）を新設した。

⑥ 認定外国人旅客接客研修

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」（英語）「中級」については、応募のあった法人タクシー事業者1社により2回（受講者77人）実施し、研修費用の1/3の補助を受けた。

イ 研修実績

研 修 実 績

項 目	区 分	令和3年度		令和2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		83	3,077	96	3,430	▼ 353	▼ 10.3
オンライン新規講習		(10)	(207)	—	—	(207)	—
命令講習		0	0	0	0	0	—
自主研	自主一般研修1日	48	1,273	37	952	321	33.7
	自主一般研修2日	8	70	11	151	▼ 81	▼ 53.6
	自主UD研修1日	49	1,052	48	973	79	8.1
	自主UD研修2日	5	8	0	0	8	—
命令研修		4	4	4	6	▼ 2	▼ 33.3
適正化研修		33	196	19	165	31	18.8
特別研修外国人旅客接客研修		19	445	24	572	▼ 127	▼ 22.2
合 計		249	6,125	239	6,249	▼ 124	▼ 2.0

[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3年度		令和2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	10	228	10	266	▼ 38
	英語上級	7	179	10	209	▼ 30
	EXCELLENT 観光コース	2	26	—	—	26
	中国語	1	12	4	97	▼ 85
合 計		20	445	24	572	▼ 127

[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3年度		令和2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	77	0	0	77
	英語上級	0	0	0	0	0
	EXCELLENT 観光コース	0	0	—	—	0
	中国語初級	0	0	0	0	0
合 計		2	77	0	0	77

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	合 計
初級	126	169	2,233	1,048	1,051	562	441	19	0	0	5,649
中級	—	143	1,401	1,377	834	898	2,370	2,968	266	305	10,562
上級	—	—	106	165	207	303	343	1,505	209	179	3,017
EXCELLENT 観光コース	—	—	—	—	—	—	—	—	—	26	26
中国語	75	13	—	—	—	—	113	35	97	12	345
合 計	201	325	3,740	2,590	2,092	1,763	3,267	4,527	572	522	19,599

[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、検定受験者が当初の計画より大幅に減少したが、新たに108人が合格し検定合格者総数は940人となった。

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～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
	小計		968人	832人
令和3年度	第45回	令和3年5月7日	19人	19人
	第46回	令和3年6月23日	14人	11人
	第47回	令和3年7月21日	12人	10人
	第48回	令和3年9月15日	20人	16人
	第49回	令和3年10月27日	7人	7人
	第50回	令和3年11月25日	6人	6人
	第51回	令和3年12月15日	11人	10人
	第52回	令和4年1月26日	15人	14人
	第53回	令和4年3月23日	17人	15人
	小計		121人	108人
	合計		1,089人	940人

### (4) 屋内実習場の環境整備

タクシーセンター1階に屋内実習場を整備して、ユニバーサルドライバー研修では最新のジャパンタクシーを教材として、バリアフリー対応の基本的な知識の習得や車いすの取扱い、タクシー乗降時の介助方法等のほか、視覚障がい者の乗車案内など体験型実習を令和3年10月7日より実施して、更なるタクシーサービスの向上を図った。

## (5) 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」については最新の情報を掲載し、ホテル索引の一部には通称名（正式名称）を取入れて内容の充実を図るとともに、表紙にはタクシーセンター職員によるレトロなデザインを採用して制作し、令和4年1月より頒布した。同地図は年1回1月発行として取扱うこととし、発行後の地図情報（令和3年11月～令和4年6月）は、令和4年7月から最終ページ記載のQRコードより文字情報として提供する。

「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、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、接客研修で使ったテキストに沿った反復練習用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、「外国人旅客接客研修」（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	7,076冊
幹線道路・交差点図	6,099部
研修教本	4,764冊
UD研修教本	4,109冊
地理教本	3,347冊
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	5,384部
地理問題例集	984冊
外国人旅客接客研修反復用CD（英語初級編）	77枚
外国人旅客接客研修反復用CD（英語中級編）	109枚
外国人旅客接客英会話DVD（英語でおもてなし講座）	101枚
外国人旅客接客研修反復用CD（中国語入門編）	39枚

## (6) 外国人旅客接客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3年度には167枚を交付し、これまでに延べ10,208枚を交付した。車内表示ステッカーは8枚を交付した。

## (7) 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、オンライン新規講習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。

### [オンライン新規講習]

「感染予防の観点からオンライン新規講習の試みは良かった」

「同時に多人数が受講できることから時代に合っている」

「スライドを使い重要点などが確認できて分かりやすかった」

### [外国人旅客接客研修]

「外国人講師の説明が分かりやすかった」

「実習車を使ったロールプレイングが役立った」

「様々な東京観光をテーマとして研修に取り入れてほしい」

## (8) ワンポイントレッスン動画の配信

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タクシーセンターホームページに定期的に公開し、タクシー営業の多言語対応に活用できる環境整備を推進した。

### ア Jimmy's 英語達人への道

①令和3年11月1日 「UPとDOWN」

②令和3年12月1日 「お客様と趣味を語る」

③令和4年2月28日 「シートベルトを締めてください」

### イ リンちゃんの中国語会話クラブ

①令和3年11月8日 「中国語の敬語 请(チン)」

②令和4年1月24日 「ここで／あの辺りで停めてください」

[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>○地域における交通事故の発生状況等に関する知識</li> <li>○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</li> <li>○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</li> <li>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識</li> </ul>	3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知識</li> </ul>	5時限
UD研修	<ul style="list-style-type: none"> <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>	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

## 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	講習時間
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時間
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	○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
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

### 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・要望等の調査業務については、事業者（管理者）及び事業者団体に対し事実確認を行い、是正を求め利用者利便の確保に努めた。

#### （1）苦情受付

令和3年度の苦情・要望受付総件数は2,305件で、前年度比228件（11.0%）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1,020件で、前年度比37件（3.8%）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1,217件で、前年度比208件（20.6%）増加した。インターネットの受付件数においては913件で、前年度比138件（17.8%）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、旅客自動車運送事業運輸規則第2条の接客関係については、新型コロナウイルス感染予防対策およ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利用するWebシステム（Zoom）を活用して、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、タクシー事業者及び関係団体に通報するとともに、特に信憑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

##### ア 違法行為報告事案

違法行為事案はなかった。

##### イ 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、2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、更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内での忘れ物に関する問い合わせやタクシー配車要請等の支援サービス業務については、利用者からの車両情報などを基に警察及び事業者や無線基地局などの問い合わせ先を紹介するなど適切な対応により利用者利便の向上に努めた。

令和3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3年度		令和2年度		増・減			
		件数	比率 (%)	件数	比率 (%)	増減	比率 (%)	増減	比率 (%)
運送の拒絶関係	運送の引受けの拒絶	26	(13)	39	(18)	▼ 13	▼ (5)	▼ 33.3	▼ (27.8)
	運送の継続の拒絶又は中断	10	(5)	18	(4)	▼ 8	(1)	▼ 44.4	(25.0)
	計	36	(18)	57	(22)	▼ 21	▼ (4)	▼ 36.8	▼ (18.2)
接客関係	接客不良	820	(385)	870	(421)	▼ 50	▼ (36)	▼ 5.7	▼ (8.6)
	乱暴運転	40	(25)	14	(11)	26	(14)	185.7	(127.3)
	計	860	(410)	884	(432)	▼ 24	▼ (22)	▼ 2.7	▼ (5.1)
運賃・料金関係	不当料金請求	2	(2)	5	(2)	▼ 3	(0)	▼ 60.0	----
	迂回走行	84	(56)	5	(3)	79	(53)	1580.0	(1,766.7)
	料金不審	13	(9)	19	(5)	▼ 6	(4)	▼ 31.6	(80.0)
	釣銭不払	4	(3)	3	(3)	1	(0)	33.3	----
	メーター操作不適切	4	(2)	1	(0)	3	(2)	300.0	----
計	107	(72)	33	(13)	74	(59)	224.2	(453.8)	
その他		17	(10)	9	(5)	8	(5)	88.9	(100.0)
小計		1,020	(510)	983	(472)	37	(38)	3.8	(8.1)
要望		68	(4)	85	(3)	▼ 17	(1)	▼ 20.0	(33.3)
合計		1,088	(514)	1,068	(475)	20	(39)	1.9	(8.2)
匿名関係	苦情	1,002	(394)	848	(300)	154	(94)	18.2	(31.3)
	要望	215	(5)	161	(0)	54	(5)	33.5	----
	計	1,217	(399)	1,009	(300)	208	(99)	20.6	(33.0)
総合計		2,305	(913)	2,077	(775)	228	(138)	11.0	(17.8)

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。

個人タクシーの適正な運営に係る事案の報告件数

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	1	0	1	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	1	0	1	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	0	0	2	0	2	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、維持に努めるとともに、利用者の快適性と利便性の向上が図れる広告付きタクシーシェルターを計 10 箇所設置した。

タクシー乗り場等関連施設の保守管理等については、定期点検を施設関係職員・指導員において実施して経費削減を図るとともに、タクシー乗り場での占用料について道路管理者への減免措置の適用を陳情するなど経費削減の取組みを行った。

羽田空港における第 2 タクシー待機所及び第 2 コントロールセンター（建物）用地については、工事費用の抑制を図り、令和 4 年 2 月に国有地の返還手続きを完了した。

その他、駅前広場の再開発等に係る協議会に積極的に参画し、関係団体への周知を図るとともにタクシー乗り場の設置に係る協力、乗り場関係施設の設置環境等の向上に努めた。

### (1) 乗り場の設置運用

#### ア 広告付タクシーシェルターの新設等

風雨よけ・ベンチなどを備えタクシー利用者に好評の「広告付タクシー乗り場」を令和 3 年 9 月に「五反田駅西口前」、「大井町駅西口前」、「イトーヨーカドー大井町店際」へ新たに設置して、計 10 箇所の運用により利用者の快適性と利便性の向上を図るとともに、LED 照明による省エネ化、周辺地域の防犯効果の向上、タクシー運転者の営業環境の整備を図った。広告付タクシーシェルターの設置及び維持管理に係る費用は広告収入により賄っており、費用削減などの観点からも継続して設置を推進する。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
五反田駅西口前	品川区東五反田 1-26	広告付シェルター（建替え）
大井町駅西口前	品川区大井 1-2	広告付シェルター（建替え）
イトーヨーカドー大井町店際	品川区大井 1-3	広告付シェルター（付加）

#### イ センターが管理するタクシー乗り場(令和 3 年度末)

種 別	設置箇所数
一般タクシー乗り場	270 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	16 箇所
広告付タクシー乗り場	10 箇所
EV・HVタクシー乗り場	1 箇所
タクシー乗り場総数	296 箇所（シェルター付タクシー乗り場 101 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。

※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定期点検を業者に委託していたが、令和3年度より施設関係職員・指導員が実施することで経費削減を図るとともに、タクシー乗り場での占用料について道路管理者への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。

### ア 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

### イ 羽田空港

羽田空港における鉄道アクセス事業に伴い同事業で支障となる第2タクシー待機所及び第2コントロールセンター（建物）用地の原状復旧・返還については、工事費用の抑制を図りながら令和3年11月1日より着工し、令和4年2月末に解体・撤去、原状復旧して国有地の返還手続きを完了した。

### ウ 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催に伴うタクシー乗り場等関連施設の休止等

同大会組織委員会輸送局より、競技会場周辺の車両交通規制等の実施に伴い、規制に係わるタクシー乗り場の休止要請があったことから、期間中において休止要請があったタクシー乗り場10箇所を休止した。

また、青山公園調整待機所においては、都立青山公園（南地区）が同大会関係車両駐車場として使用されたことから、使用期間中は同調整待機所（公園側）を一部縮小（約50メートル）して運営し、タクシー乗り場の一時休止と併せてタクシーセンターセンターホームページ及び広報誌に掲載して周知を図った。

#### 休止したタクシー乗り場

交通規制エリア	乗り場名称	所在地
東京国際フォーラム	新日石ビル前	千代田区丸の内 3-4
	ビックカメラ有楽町店前	千代田区有楽町 1-11
	三菱商事ビル前	千代田区丸の内 2-3
	東京海上日動ビル前	千代田区丸の内 1-2
	三井住友銀行東館前	千代田区丸の内 1-3
	大手町ビル前	千代田区大手町 1-6
	新丸ビル前（EV・HV）	千代田区丸の内 1-5
	コープビル前	千代田区内神田 1-1
国立代々木競技場	代々木公園駅公園側	渋谷区代々木神園町 2
国技館	江戸東京博物館前	墨田区横網 1-4

## 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。）における令和2年度タクシー評価については、タクシー評価委員会において評価の決定を受けるとともに、理事会へ報告し評価の公表を行った。

タクシー評価制度においては、公正な評価を行う観点から、これまでも「経営姿勢」「加点措置」の評価項目について見直しを行ってきており、令和4年度評価においては、タクシー事業をとりまく環境の変化への対応、全体の配点バランスを考慮した上で、タクシー評価委員会において換算係数の取扱い及び評価項目の加点措置の一部見直しを行い、更なる公正な評価制度とした。

広報業務については、タクシーセンターホームページに新たにタクシー運転者になるための試験制度、登録制度を紹介する動画を公開し、タクシー事業者の雇用促進の後押しになるよう広報活動を行った。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりタクシー需要が減少していたなか、タクシーは感染防止対策を講じた安心な公共交通機関であることを利用者にPRすることを目的に、令和3年10月にタクシーセンターホームページに特設ページを設けて「タクシーご利用促進キャンペーン」を実施した。

その他、センターニュース、管理者情報の発行をタクシーセンターホームページでの閲覧方式に切り替え、経費の削減に努めるとともに内容の充実を図った。

また、プレスリリースなどの情報をタクシーセンター評議員、役員（理事、監事）及び関係団体へ電子メール等により、リアルタイムに情報提供を行うこととした。

### （1）企画業務

#### ア タクシー評価委員会の運営

タクシー評価委員会を下記のとおり2回開催した。

第1回タクシー評価委員会では、令和2年度のタクシー評価について評価対象305社のうち優良事業者298社を決定した。

第2回タクシー評価委員会では、換算係数の取扱い及び評価項目の加点措置の一部見直しについて審議され、換算係数は前回の換算係数を令和4年度から3ヵ年継続して用いることとし、評価項目の加点措置については新たに「働きやすい職場認証事業者評価」を追加し、その他の項目についても配点バランス等を考慮し9項目14点から10項目15点（上限10点）とすることを決定した。

#### タクシー評価委員会

[第1回] 令和3年6月18日（金）（書面開催）

議 題 ・ 令和2年度タクシー評価について

[第2回] 令和4年2月25日(金)

議 題 ・ 令和4年度以降のタクシー評価の取扱いについて

①換算係数の取扱いについて

②加点措置項目の見直しについて

ア「働きやすい職場認証事業者評価」の導入

イ「先進安全装置搭載車両評価」の見直し

ウ「UD・ワゴンタクシー保有状況評価」の見直し

エ「観光タクシー運転者評価」の見直し

オ「防犯装置導入評価」の見直し

カ「防災・救急装備導入評価」の見直し

キ「環境美化運動評価」の見直し

ク「女性ドライバー応援企業評価」の見直し

イ 新たな専用ページの開設

オンライン新規講習の実施に伴い、タクシーセンターホームページにオンライン新規講習に関するページを開設し、オンライン新規講習実施マニュアルを公開するとともに、申請書類等のダウンロード用ページを作成した。

また、オンライン新規講習の受付業務については、タクシーセンターホームページからオンラインストレージサービスを利用した受付体制を構築した。

ウ タクシー利用促進キャンペーンの実施

新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりタクシー需要が減少していたなか、タクシーは感染防止対策を講じた安心な公共交通機関であることを利用者にPRすることを目的に、令和3年10月にタクシーセンターホームページに特設ページを設けて「タクシーご利用促進キャンペーン」を実施した。(応募総数104通、当選者計30名【PASM05,000円分10名、都内交通案内地図20名】)

## (2) 広報業務

タクシー利用者へはタクシーセンターホームページ・プレスリリース等で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情報提供を行った。

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は、タクシーセンターホームページ、センターニュース、管理者情報にて周知した。

なお、センターニュース、管理者情報については、タクシーセンターホームページからの閲覧方式に切り替え経費の削減に努めるとともに内容の充実を図った。

外国人に向けたタクシーに関する情報については、タクシーセンターホームページにおいて、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。

## ア ホームページによる広報

タクシーセンターホームページでは、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。

タクシーセンターホームページへのアクセス数は725,586件（1,988／日）となり、前年度の626,955件（1,718／日）より15.7%増加した。

年度別 タクシーセンターホームページ利用状況

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
アクセス数	798,765件	846,423件	938,789件	1,085,130件	626,955件	725,586件

### ① タクシー利用者へ向けての情報提供

- A タクシーセンターの事業及び業務内容等
- B 「タクシー評価制度」の概要および令和2年度タクシー評価結果の公表
- C 「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
- D 優良タクシー乗り場等施設関連情報
- E 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）
- F その他

### 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

- A 優良タクシー乗り場等施設情報
- B 指導協力員街頭指導及び管理者講習会のスケジュール
- C タクシー評価制度の概要（評価計算式簡易ツール）
- D 街頭指導会議の決議事項
- E 巡回指導スケジュール
- F 運転者の研修・外国人旅客接客英語検定のスケジュール及び予約状況
- G 羽田空港国内線・国際線タクシー待機所（5カ所）待ち時間
- H 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、運転者の社会的マナーに関する苦情・要望
- I 環境美化運動の実施状況
- J 東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に関連する情報
- K 登録手続き・研修受講に関する各種申請書類等のダウンロード用ページ
- L 銀座タクシー乗り場リーフレットのダウンロード用ページ
- M センターニュースのダウンロード用ページ
- N 管理者情報のダウンロード用ページ
- O タクシー利用者モニター調査集計報告書のダウンロード用ページ
- P その他

イ 定期刊行物の発行

①センターニュース（4月号 43,000部発行、5月号よりタクシーセンターホームページからの閲覧に切り替え）

発行月	主 な 記 事	発行部数
令和3年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優良運転者表彰の推薦について</li> <li>・大塚駅北口前タクシー乗り場の広告付タクシーシェルターの設置について</li> </ul>	43,000
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシー利用者モニターからの意見・要望について</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>	5月号よりタクシーセンターホームページからの閲覧に切り替え
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・青山調整待機所の環境美化活動について</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>	
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度 法人タクシー事業者評価結果の公表</li> <li>・オリンピック・パラリンピック関係者の入国時の輸送に伴う協力要請について</li> </ul>	
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度タクシー利用者モニター調査結果について</li> <li>・運転者の皆様へのお願い（マナー関連）</li> </ul>	
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・羽田空港第2タクシー待機所の閉鎖について</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>	
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第38回優良法人事業者・第36回個人タクシー優良事業者団体表彰</li> <li>・羽田空港第一待機所の運用方法について</li> </ul>	
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニバーサルドライバー研修屋内実習場の整備について</li> <li>・タクシー乗り場における不適正営業について</li> </ul>	
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第45回 優良運転者表彰</li> <li>・オンライン新規講習について</li> </ul>	
令和4年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新年の挨拶</li> <li>・警察三署合同キャンペーンについて</li> </ul>	
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人旅客接客研修（英語）研修形式のリニューアルについて</li> <li>・東京駅八重洲口におけるルールの徹底について</li> </ul>	
3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・渋谷駅西口前優良タクシー乗り場運用変更について</li> <li>・外国人旅客接客研修（英語）EXCELLENT 観光コースの実施について</li> </ul>	
合 計	12 回	

②管理者情報（4月号 1,400部発行 5月号よりタクシーセンター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。

ウ 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
令和3年4月9日(金)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
5月28日(金)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
7月1日(木)	令和2年度優良法人タクシー事業者の公表
7月16日(金)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
8月12日(木)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
9月24日(金)	広告付タクシーシェルターを新たに3箇所で開催開始
10月7日(木)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
10月7日(木)	ユニバーサルドライバー研修のより充実した屋内実習場の環境整備
10月13日(水)	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
10月25日(月)	ワンポイント英語レッスン動画をタクシーセンターホームページに掲載
11月4日(木)	ワンポイント中国語レッスン動画をタクシーセンターホームページに掲載
11月10日(水)	「研修業務におけるオンライン授業の導入等の実施に向けた検討会」～とりまとめの公表について～
11月18日(木)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
11月25日(木)	ワンポイント英語レッスン動画 第2弾
11月25日(木)	「外国人旅客接客研修(英語)」の研修形式のリニューアル
12月13日(月)	都内交通案内地図 2022 の頒布について
12月14日(火)	「法人タクシーの運転者になるために」～運転者登録までの流れを紹介～
12月20日(月)	『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4年1月7日(金)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
1月17日(月)	ワンポイント中国語レッスン動画 第2弾
1月27日(木)	「オンライン新規講習」本格運用について
2月16日(水)	『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』合格者の公表
2月21日(月)	ワンポイント英語レッスン動画 第3弾
3月23日(水)	自主一般研修にJPNタクシーの演習を導入
合計	24回

#### エ 電子メールを活用した情報発信

タクシーセンターの取り組み、プレスリリース等、迅速な情報提供及び情報共有を目的として、タクシーセンターの評議員、役員（理事、監事）及び関係団体、法人タクシー事業者、個人タクシー事業者団体よりメールアドレスの提供を受け、電子メールでの情報発信を開始した。

#### オ 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の要請に対応して、羽田空港の視察において、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
令和3年4月22日(木)	国土交通省 東京運輸支局 ……………視察	4人
12月17日(金)	国土交通省 関東運輸局 ……………視察 東京運輸支局長 ……………視察	11人
合 計	2 回	15人

#### カ タクシー利用者モニター調査

令和2年度第41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」をタクシーセンターホームページに公開し、関係官庁に報告したほか、センターニュース8月号に掲載し周知を図った。

令和3年度第42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。

モニター通報については、2,845件寄せられ、その内訳は、はがきによる通報が1,194件、スマートフォンによる通報は1,651件であった。

また、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ほか、「タクシー業務適正化のための通報制度」に基づき、善行2件、違法行為事案として2件を当該法人タクシー事業者に通報した。

なお、第42次タクシー利用者モニター懇談会を令和4年3月24日に開催し、タクシー営業に対する意見・要望等を収集し、その結果を関係団体に情報提供するとともに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。

#### キ 関係機関を通じたの広報

東京国際空港ターミナル株式会社（TIAT）のホームページを通じて、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タクシー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。

また、東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた「多言語対応協議会ポータルサイト」を介して、タクシーセンターのインバウンド対応を紹介した。

## 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した。

令和3年度の事業運営については、新型コロナウイルス感染症の影響によりタクシー業界は極めて厳しい経営環境にあることから、タクシー事業者を支援するため、限定的な措置として負担金の減額を行った。

また、大幅な減収を見込むなかでの事業運営に係る経費削減については、役員体制の縮小、退職職員の不補充や再雇用職員及びアルバイト職員の雇用、職員給与の定期昇給の抑制による人件費の削減、定期刊行物や発信文書の電子化により通信費の削減を図るなど、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。

近年問題となっているランサムウェアなどによるサイバー攻撃には的確に対処するとともに、職員への注意喚起並びに随時各種セキュリティ対策を講じた。

新型コロナウイルス感染症対策として、研修生や来所者の安全確保のため館内における「ソーシャルディスタンス」の確保、「空気清浄機」や「アルコール消毒液」の設置、職員にあっては、「フェイスシールド」、「マスク」等を着用するなどの対策を講じた。

### (1) 会議

令和3年度は、次のとおり会議を開催した。

#### ア 評議員会、理事会の開催

##### ① 評議員会…………… (3回)

[定 時] 令和3年6月23日(水)

- 議 題
- ・「令和2年度事業報告」の報告について
  - ・「令和2年度収支決算」の承認について
  - ・役員退任慰労金の支給について

[第1回臨時] 令和3年10月1日(金) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項
- ・役員及び評議員の報酬等並びに費用に関する規程の改正について

[第2回臨時] 令和4年3月17日(木)

- 議 題
- ・令和4年度事業計画及び収支予算等について

##### ② 理事会…………… (7回)

[第1回] 令和3年5月27日(木) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項
- ・適正化事業諮問委員の選任について

[第2回] 令和3年6月7日(月)

- 議 題
- ・専務理事の選定について
  - ・令和2年度事業報告及び収支決算について
  - ・組織規程の一部改正について
  - ・定時評議員会の招集について

[第3回] 令和3年7月8日(木) (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

報告事項 ・令和2年度タクシー評価について

[第4回] 令和3年8月30日(月) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・役員及び評議員の報酬等並びに費用に関する規程の改正について

・適正化事業諮問委員会規程及び登録諮問委員会規程の改正について

・運転者等研修規程の一部改正について

・臨時評議員会の招集について

[第5回] 令和3年11月18日(木)

議 題 ・オンライン新規講習の実施に伴う「運転者等研修規程」、「文書管理規程」、「就業規則」の改正について

・職員給与規程の改正について

・就業規則の改正について

[第6回] 令和4年3月4日(金)

議 題 ・令和4年度事業計画及び収支予算等について

・令和4年度負担金の額及び徴収方法について

・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

・臨時評議員会の招集について

[第7回] 令和4年3月31日(木) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・再雇用職員の就業に関する規程の改正について

#### 《理事の退任》

退任(退任年月日)	松 澤 義 雄 (令和3年6月4日)
-----------	--------------------

#### イ 委員会等の開催

##### ① 登録諮問委員会……………(2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3年6月15日(火) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・令和2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3月9日(水)

議 題 ・令和4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)
太 田 祥 平 (令和3年7月8日)	富 田 和 孝 (令和3年6月14日)
中 村 義 弘 (令和3年7月8日)	根 本 克 己 (令和3年6月14日)

② 審査会（表彰選考）……………（2回）

[第1回] 令和3年8月4日（水）

- 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3年10月27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3年6月10日（木）（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・令和2年度適正化事業の事業報告及び収支決算について  
 ・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  
 の事業報告及び収支決算について

[第2回] 令和4年3月7日（月）

- 議 題 ・令和4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4年度負担金の額及び徴収方法について  
 ・令和4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）
宮 永 浩 美（令和3年5月27日）	戸 澤 互（令和3年3月31日）
幸 田 和 雄（令和3年5月27日）	佐 藤 淳 二（令和3年5月21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る運転者、事業者、団体を次のとおり表彰した。

ア 優良運転者表彰（第45回）

優良運転者を審査会（表彰選考）で選考し、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止した表彰式を令和3年度は感染防止対策を講じた上で令和3年11月24日に開催し、第45回（第1回は昭和52年に実施）表彰式において2,115人を表彰した。これにより受賞者については延べ40,687人となった。

第45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	1,064人	490人	102人	6人	2人	1,664人
個人運転者	246人	147人	47人	7人	4人	451人
合 計	1,310人	637人	149人	13人	6人	2,115人

#### イ 優良法人事業者表彰（第 38 回）

審査会（表彰選考）で選考し、優良法人事業者として 290 事業者を表彰したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言下であったため、表彰対象事業者ならびに列席者への健康面の配慮の観点から、令和 2 年度同様に表彰式は中止とした。

#### ウ 個人タクシー優良事業者団体表彰（第 36 回）

審査会（表彰選考）で選考し、個人タクシー優良事業者団体として 58 団体を表彰したが、表彰式については優良法人事業者表彰式と同時開催のため令和 2 年度同様に中止とした。

#### 第 38 回優良法人事業者表彰及び第 36 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	146 事業者	144 事業者	290 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

#### （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 1,107 人、表彰区分の変更 583 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 3,103 人に対して交付を行った。

なお、令和 3 年度末の交付対象者は 14,086 人（法人 9,697 人、個人 4,389 人）であり、そのうち、法人 8,085 人、個人 3,578 人の合計 11,663 人（82.8%）に対して交付を行った。

#### （4）電算管理

電算管理業務については、データ管理に留意しながら制度改正や業務処理の変更に対応するなか、令和 4 年 1 月より導入したオンライン新規講習や外国人旅客接客研修に新設された「EXCELLENT 観光コース」の追加など、業務処理システムを改修した。

また、近年問題となっているランサムウェアなどによるサイバー攻撃を防ぐため、不審なメールやウェブサイトに対する注意喚起、感染確認ツールによるチェック、会社端末や USB メモリの持ち出し及び個人端末の持ち込みを制限するなどのセキュリティ対策を講じた。

## (5) 予算と事業運営

### ア 適正な予算執行

令和3年度の事業運営については、新型コロナウイルス感染症の影響によりタクシー需要が減少し、タクシー事業者が大変厳しい経営環境の下、安心・安全な公共交通機関として事業を継続するために、各種の感染防止対策を講じている取り組みを支援する観点から、限定的な措置として負担金を減額した。

また、負担金の減額やタクシー車両の特例措置（臨時休車）による「負担金」収入の減収、或いは「研修・登録」事務手数料の大幅な減収等を見込んだなかでの事業運営に係る経費削減については、定年退職職員の業務知識や経験を生かした再雇用や入力作業などの定型的な業務に対するアルバイト職員の活用、組織における自主的な措置として令和4年1月期の職員給与の定期昇給を抑制、令和3年度中の依願退職者4名に対する補充の採用を行わないなどにより人件費を削減し、センターニュース・管理者情報・事業者及び関係団体への発信文書などの電子化による通信費の削減、羽田空港第2タクシー待機所解体工事における仕様の細部の見直しと入札による工事費用の削減など、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。

### イ 再雇用職員の活用

改正高年齢者雇用安定法(令和3年4月1日施行)に基づき70歳までの継続雇用制度を導入するとともに、勤務形態をパートタイム雇用（週3日以内）とし、高年齢者が活躍できる職場環境を整え、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を図った。

### ウ アルバイト職員の活用

入力作業などの定型的な業務については、アルバイト職員を勤務時間や勤務日数を限定して活用することにより、業務の効率化・合理化による経費削減を図った。

## (6) 職員の資質向上

職員の資質向上を目的として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。

## (7) 新たな人事評価制度の導入

職員個々の能力や実績等を的確に把握して適材適所の人材配置や適切な給与処遇の実現による職員の業務遂行意欲の向上と、組織内の意識の共有化や生産性の向上を目的として、職員が職務を遂行するに当たり挙げた業績と発揮した能力の両面で評価を行う新たな人事評価制度を令和3年度下半期より導入した。

## (8) 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向けて電子メールを活用した情報発信、オンラインでの行政手続きなど、インターネットを活用した業務の合理化、効率化を図った。

#### (9) 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については、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、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取組み等の検討を行い、職員の健康の保持、増進に資することとした。

#### (10) オンライン会議実施要領の策定

各種委員会等、会議の開催に際しコロナ禍における感染症対策及び内閣府において対面によらない開催方法として、「委員が実際に集まらなくとも、ネットワーク技術を活用し、実際の委員会と同等の環境が整備されるのであれば開催したものと認められる。」との見解が示されていることを踏まえ、オンライン会議の開催に係る実施要領の策定を行った。

## [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、新たに運転者になる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。

令和3年度の受験者は、新規講習受講者の減少に伴い「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3,100人、対前年度比336人(9.8%)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5,184人、同652人(11.2%)減少した。また、オンライン新規講習の導入に伴い、タクシー事業者の雇用促進の後押しとなるよう授業・試験のタイムテーブルを見直し、再試験の実施回数を増やすことで受験機会の拡大を図った。

### 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3年度	令和2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	2,468人	2,633人	▼165人	▼6.3%
		合格者数	2,363人	2,481人	▼118人	▼4.8%
		合格率	95.7%	94.2%	—	1.5ポイント
	一般受験	受験者数	632人	803人	▼171人	▼21.3%
		合格者数	592人	740人	▼148人	▼20%
		合格率	93.7%	92.2%	—	1.5ポイント
	合計	受験者数	3,100人	3,436人	▼336人	▼9.8%
		合格者数	2,955人	3,221人	▼266人	▼8.3%
		合格率	95.3%	93.7%	—	1.6ポイント
東京指定地域に係る地理	研修生	受験者数	4,446人	4,804人	▼358人	▼7.5%
		合格者数	2,217人	2,457人	▼240人	▼9.8%
		合格率	49.9%	51.1%	—	▼1.2ポイント
	一般受験	受験者数	738人	1,032人	▼294人	▼28.5%
		合格者数	553人	699人	▼146人	▼20.9%
		合格率	74.9%	67.7%	—	7.2ポイント
	合計	受験者数	5,184人	5,836人	▼652人	▼11.2%
		合格者数	2,770人	3,156人	▼386人	▼12.2%
		合格率	53.4%	54.1%	—	▼0.7ポイント

注1: 受験者数は延べ数 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、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については、令和3年度末の運転者総登録件数では64,385件、前年度比3,558件(5.2%)の減少、運転者証総交付数では49,930件、同3,858件(7.2%)の減少となった。運転者証の交付数は平成21年度をピークに減少が続き、未だコロナ禍の影響もあって運転者の減少に歯止めがかからず、令和3年度末には交付数が5万件を割り込んだ。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3年度末の事業者乗務証総交付件数では10,231件、前年度比586件(5.4%)減少した。

#### (1) 令和3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	令和2年度末	令和3年度				令和3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	67,943	登録	3,396	消除	6,950	64,385	▼ 3,558	▼ 5.2
				取消	4			
運転者証総交付数	53,788	交付	6,851	返納	10,709	49,930	▼ 3,858	▼ 7.2
事業者乗務証総交付数	10,817	交付	263	返納	849	10,231	▼ 586	▼ 5.4

#### (2) 令和3年度の登録業務実績表

区 分 項 目	令和3年度	令和2年度	増 減	増減比率 (%)	
登録申請	3,396	3,585	▼ 189	▼ 5.3	
運転者証交付	6,851	7,171	▼ 320	▼ 4.5	
運転者証訂正	13,331	14,337	▼ 1,006	▼ 7.0	
運転者証再交付	67	60	7	11.7	
原簿謄本交付	1,470	1,466	4	0.3	
原簿の閲覧	0	0	0	0.0	
業務経歴証明書交付	1,625	1,569	56	3.6	
事業者乗務証交付	263	292	▼ 29	▼ 9.9	
事業者乗務証訂正	2,547	2,813	▼ 266	▼ 9.5	
事業者乗務証再交付	10	18	▼ 8	▼ 44.4	
小 計	29,560	31,311	▼ 1,751	▼ 5.6	
登録消除	6,950	6,320	630	10.0	
登録取消	4	1	3	300.0	
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	13,610	14,350	▼ 740	▼ 5.2
	住所・氏名	2,997	3,307	▼ 310	▼ 9.4
	運転者の移動	3,456	6,964	▼ 3,508	▼ 50.4
	事業者の住所・名称	853	2,474	▼ 1,621	▼ 65.5
	免許証の効力停止	468	441	27	6.1
運転者証の返納	10,709	11,640	▼ 931	▼ 8.0	
小 計	39,047	45,497	▼ 6,450	▼ 14.2	
合 計	68,607	76,808	▼ 8,201	▼ 10.7	

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…………… (2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3年6月15日(火) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・ 令和2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3月9日(水)

議 題 ・ 令和4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「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。