

# 令和 5 年度 事業報告書

自 令和 5 年 4 月 1 日  
至 令和 6 年 3 月 3 1 日

公益財団法人 東京タクシーセンター



# 目 次

|                   |   |
|-------------------|---|
| 令和5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 .....                       | 16 |
| 三 苦情及び調査業務 .....                   | 24 |
| 四 タクシー乗り場施設業務 .....                | 28 |
| 五 企画広報業務 .....                     | 31 |
| 六 総務業務 .....                       | 37 |
| [2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務 ..... | 41 |
| [3] タクシー運転者の登録事務 .....             | 42 |

## II 収益事業（事業番号 収1）

|              |    |
|--------------|----|
| 施設賃貸事業 ..... | 44 |
|--------------|----|



## 公益財団法人 東京タクシーセンター

### 令和 5 年度 事業報告書

タクシー業界は、コロナ禍の 3 年間を乗り越え、インバウンド需要の拡大などもありタクシー利用の需要回復が見られたが、コロナ禍での運転者の離職等により依然としてタクシーの供給不足、運転者の確保が社会問題となるなど、喫緊の課題となった。

こうした中、昨年 12 月政府のデジタル行財政改革会議及び規制改革推進会議において中間答申がなされ、交通分野に関しては道路運送法第 78 条第 3 号の適用を拡大しタクシー事業者が自家用車、一般ドライバーを活用する「自家用車活用事業」の導入が示されるとともに、地理試験の廃止やタクシー運転者の雇用時に行う指導日数の撤廃などタクシーの規制緩和が示された。これに伴い、タクシー業界においては、タクシー不足の解消に向け「日本型ライドシェア」の導入を決定した。

一方、東京タクシーセンターにおいては、新規運転者に対する講習期間等の短縮と併せてデジタル教材の活用による講習の充実、試験廃止に伴う効果測定の実施など、講習の効率化と運転者の質の確保を図った。登録事務では、オンライン事前登録申請の導入により申請者の負担軽減と登録事務の効率化を図ったほか、運転者証等の様式変更については、一括申請、一括交付により迅速な対応、処理を行った。

また、タクシーの供給不足や乗り場での乗車効率の向上への対応として、羽田空港や東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場がクローズアップされたことから関係者と連携し、次の対応を図った。

羽田空港第 5 優良タクシー乗り場においては、神奈川方面タクシー乗り場とハイヤー乗り場を一時休止しタクシー専用レーンとして運用したほか、オーバーツーリズム対策の一環としてトランクサービス等を行う誘導員を増員したことにより、乗り場への入構が円滑に行われ飛躍的に乗車効率が向上した。

令和 6 年 1 月 2 日に発生した羽田空港航空機衝突事故に伴う遅延便の緊急輸送対応については、指導員による各タクシー乗り場への空車誘導及び客列の整理誘導を行い、タクシー乗りの秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場においては、乗り場及び待機所の状況を利用者等へライブ配信するシステムを構築したほか、羽田空港第 5 優良タクシー乗り場と同様に誘導員を配置し、利用者利便の向上に努めた。

この他、タクシー運転者の実務の一助となるよう事例や対処方法、関係法令の解釈等を掲載した「タクシー街頭営業ハンドブック」を令和 6 年 3 月より刊行した。

上記のとおり令和 5 年度事業計画に沿って適正な事業運営を実施し、公平中立な立場からタクシー業務の適正化と輸送の安全及び利用者の利便の確保を目的として業務を行うとともに、事業部門間の連携を取り、業務の合理化を図り効率的な公益事業を推進した。

## 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

##### 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、街頭指導会議で決定された指導計画に基づき、センター指導員（以下、「指導員」という。）を配置して街頭指導を実施するとともに、同会議で報告された不適正営業については、指導を強化し、タクシー営業の適正化に努めた。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た。

羽田空港のタクシー配車業務を含めたタクシー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。また、タクシー待機所に定点カメラを設置し、待機状況と航空機の発着、遅れ便等の情報をライブ配信し、運転者の待ち時間の軽減及び不測の事態の対応に備えた。

一方、第5優良タクシー乗り場においては、増加するインバウンド需要によるオーバーツーリズム対策としてトランクサービスの補助と複数台同時乗車への案内を行う誘導員を増員したほか、神奈川方面タクシー乗り場及びハイヤー乗り場を一時休止したことにより、タクシー乗り場への入構が円滑に行われ飛躍的に乗車効率の向上が図られた。

令和6年1月2日（火）羽田空港で発生した羽田空港航空機衝突事故に伴う遅延便に対応した緊急輸送については、関東運輸局と協力して各無線基地局への配車協力依頼を行うとともに、指導員によるタクシー乗り場への空車誘導及び客列の整理誘導を行い、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。

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場においては、タクシー利用者及びタクシー運転者向けに乗り場及び待機所の状況をライブ配信する情報提供システムを導入したほか、オーバーツーリズム対策として誘導員を増員し複数台同時乗車が可能な環境整備を図り、乗車効率の向上に努めた。

品川駅西口前優良タクシー乗り場については、駅前広場の再開発事業に伴う同優良タクシー乗り場の一時休止による混乱が生じないよう周知を図った。また、新橋駅東口前タクシー乗り場については、優良タクシー乗り場と一般タクシー乗り場を併設して運用していたが、優良タクシー乗り場の選択性が向上したことから、一般タクシー乗り場を廃止し優良タクシー乗り場へ一本化し、利用者利便の向上を図った。新宿駅西口地下前（JR 口）優良タクシー乗り場においては、2台同時乗車を実施し乗車効率の向上を図った。

法人タクシー事業者の管理者及び個人タクシー事業者の指導責任者を対象とした講習会及びタクシー運転者を対象とした巡回講習会を実施し、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。

## 1 指導業務

- (1) 主要ターミナル等における違法行為の防止指導及び不適正営業車両等の是正指導並びにタクシー乗り場の秩序維持

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るとともに関東運輸局東京運輸支局との合同特別街頭指導を実施し、是正指導の強化を図った。

- (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、目的、日時、場所等を管理者情報等で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 7 地区において 10 回実施し、タクシー営業の適正化及び利用者利便の確保に努めた。

### 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の 82 件については是正指導した。

### 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

銀座乗車禁止地区規制内の土橋ランプ際（幸橋際）における不適正営業については、計画的に指導員を配置し街頭指導を実施した。その結果、適正運営規制違反等の 13 件を是正指導した。

- (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、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。

- (4) 円滑な指導業務の遂行

指導員に小型カメラを装着することにより、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を図り、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、ジャパントクシーによる乗降用スロープ板及び次世代型電動車いすの取扱い、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) 緊急輸送への協力

遅延便等の発生時における緊急輸送対応については、適宜、各無線基地局へ配車協力依頼をするとともに、指導員による空車の誘導、客列の整理誘導及び乗車案内を行い利用者利便の確保に努めた。特に、令和6年1月2日（火）に発生した羽田空港航空機衝突事故に伴い、国土交通省物流・自動車局から発出された事務連絡に基づき、関東運輸局と連携し各無線基地局へ配車協力依頼をするとともに、鉄道、バス等の公共交通機関が終了した時間帯における遅延便対応として、各タクシー乗り場及びタクシー待機所にて、指導員による空車の誘導及びタクシー利用者の整理誘導を行い、翌1月4日午前5時過ぎに客列がすべて解消するまでの間、平時の約2倍となるタクシー需要に対応した。

羽田空港タクシー日別稼働台数（抜粋）

| 月日      | 稼働台数     | 指導員配置人数 |
|---------|----------|---------|
| 1月2日（火） | 3,680 台  | 19 人    |
| 1月3日（水） | 6,514 台  | 19 人    |
| 1月4日（木） | 4,771 台  | 18 人    |
| 1月5日（金） | 3,703 台  | 21 人    |
| 1月6日（土） | 3,404 台  | 22 人    |
| 合計      | 22,072 台 | 99 人    |

# 街 頭 指 導 実 績

令和５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 206 件、規制関係 194 件、総件数 400 件となり、前年度の総件数 408 件に対し 8 件（2.0％）減少した。

## 令和5年度 指導件数

| 件名                     | 区分                  | 令和5年度 | 令和4年度 | 増 ・ 減 |         |
|------------------------|---------------------|-------|-------|-------|---------|
|                        |                     |       |       | 件 数   | 比 率（％）  |
| 法律<br>違<br>反<br>関<br>係 | 運 送 の 引 受 け の 拒 絶   | 9     | 6     | 3     | 50.0    |
|                        | 接 客 不 良             | 7     | 12    | ▼ 5   | ▼ 41.7  |
|                        | 乗 禁 地 区 営 業         | 71    | 93    | ▼ 22  | ▼ 23.7  |
|                        | メ ー タ ー 不 使 用       | 26    | 30    | ▼ 4   | ▼ 13.3  |
|                        | 割 増 メ ー タ ー 走 行     | 1     | 0     | 1     | ----    |
|                        | そ の 他 の メ ー タ ー 関 係 | 18    | 19    | ▼ 1   | ▼ 5.3   |
|                        | 運 転 者 証 ・ 乗 務 証 関 係 | 74    | 35    | 39    | 111.4   |
| 計                      |                     | 206   | 195   | 11    | 5.6     |
| 規<br>制<br>関<br>係       | 適 正 運 営 規 制 違 反     | 194   | 209   | ▼ 15  | ▼ 7.2   |
|                        | 表 示 関 係             | 0     | 4     | ▼ 4   | ▼ 100.0 |
|                        | 計                   | 194   | 213   | ▼ 19  | ▼ 8.9   |
| そ の 他                  |                     | 0     | 0     | 0     | ----    |
| 合 計                    |                     | 400   | 408   | ▼ 8   | ▼ 2.0   |
| 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<br>指導件数                      |
|---------------------------------|----------|-----------------------------------|
| 令和5年<br>4月28日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 5月7日(日)<br>終日                   | 羽田空港     | 違法行為の防止指導及び不適正営業行為<br>の是正指導<br>0件 |
| 6月2日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 7月28日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 9月29日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 10月6日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 11月24日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 令和6年<br>1月26日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 2月9日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 3月29日(金)<br>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<br>の是正指導<br>0件 |
| 合 計                             | 10回      | 0件                                |

重点指導地区指導結果

| 実施月    | 実施場所    | 指導件数                                                                                                     |
|--------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和5年4月 | 上野、神田地区 | 0件                                                                                                       |
|        | 新宿地区    | 適正運営規制違反<br>1件                                                                                           |
| 5月     | 羽田空港    | 0件                                                                                                       |
|        | 東京駅     | 運転者証不表示<br>1件                                                                                            |
| 6月     | 渋谷地区    | 運転者証不表示<br>2件                                                                                            |
|        | 六本木地区   | 0件                                                                                                       |
| 7月     | 新宿地区    | 0件                                                                                                       |
|        | 品川地区    | 0件                                                                                                       |
| 8月     | 羽田空港    | 事業者乗務証不表示<br>1件<br>運転者証不表示<br>1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<br>3件<br>運転者証不表示<br>2件<br>適正運営規制違反<br>17件                                                         |
|        | 六本木地区   | メーター操作不適切<br>1件<br>運転者証不表示<br>1件                                                                         |
| 11月    | 品川地区    | 0件                                                                                                       |
|        | 六本木地区   | 適正運営規制違反<br>3件                                                                                           |
| 12月    | 銀座、新橋地区 | 運送の引受けの拒絶<br>3件<br>乗禁地区営業<br>16件<br>メーター不使用<br>1件<br>メーター操作不適切<br>1件<br>運転者証不表示<br>1件<br>適正運営規制違反<br>12件 |
|        | 新宿地区    | 接客不良<br>1件<br>メーター不使用<br>1件<br>メーター操作不適切<br>1件                                                           |
| 令和6年1月 | 羽田空港    | 運転者証不表示<br>1件<br>運転者証裏表示<br>2件                                                                           |
|        | 東京駅     | 運転者証裏表示<br>1件                                                                                            |
| 2月     | 上野、神田地区 | 運転者証不表示<br>1件                                                                                            |
|        | 渋谷地区    | メーター不使用<br>1件<br>運転者証不表示<br>1件<br>運転者証裏表示<br>2件                                                          |
| 3月     | 銀座、新橋地区 | 乗禁地区営業<br>1件<br>メーター不使用<br>2件                                                                            |
|        | 品川地区    | 0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 15 件減少（対前年度比 7.2%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 6 年 3 月末の指導協力員は、法人タクシーの管理者 516 名（対前年度 25 名減）、個人タクシー事業者団体の指導担当者 73 名（対前年度 4 名減）、合計 589 名（対前年度 29 名減）を選任している。また、令和 5 年度の指導協力員の出勤実績は、年間出勤日数延べ 183 日（対前年度 1 日減）、出勤人数延べ 1,509 名（対前年度 45 名減）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協力を推進するため、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 5 年 6 月 16 日（金）

- 内 容
- ・GW 期間中における羽田空港及び東京駅の状況
  - ・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後の状況について（報告）
  - ・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  
羽田空港繁忙期における運営方法について
  - ・品川駅西口タクシー隔地プールの供用開始について
  - ・令和 5 年 7 月、8 月、9 月及び 10 月の指導計画並びに特別公開指導の策定について

〔第 2 回〕 令和 5 年 10 月 24 日（火）

- 内 容
- ・夏季繁忙期における羽田空港・東京駅の状況
  - ・品川駅西口前優良タクシー乗り場の状況
  - ・羽田空港第 5 優良タクシー乗り場における整理誘導員の増員について
  - ・東京運輸支局との合同特別街頭指導の実施について
  - ・新橋駅銀座口における警視庁愛宕警察署と連携した広報啓発活動について
  - ・土橋ランプ際（幸橋際）における不適正営業車両について
  - ・令和 5 年 11 月、12 月、令和 6 年 1 月及び 2 月の指導計画並びに特別公開指導の策定について

[第3回] 令和6年2月26日（月）

- 内 容
- ・12月繁忙期における各地区の状況
  - ・年始における東京駅の状況
  - ・航空機事故の発生に伴う終電後の到着便対応の状況
  - ・令和6年2月5日における降雪時の状況
  - ・タクシー乗り場管理運営委員会及び羽田空港委員会における承認事項  
新橋駅東口前タクシー乗り場について  
羽田空港タクシー乗り場における入構規制の一時解除について  
品川駅西口前優良タクシー乗り場の一時休止について  
羽田空港第3ターミナル神奈川方面タクシー乗り場の一時休止について
  - ・土橋ランプ際（幸橋際）における不適正営業車両について（報告）
  - ・令和6年3月、4月、5月及び6月の指導計画並びに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

羽田空港を含めた乗り場全体の業務運営について、法人、個人、労働の各団体、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及び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5年6月16日（金）

- 内 容
- ・羽田空港繁忙期における運営方法について
  - ・羽田空港第4タクシー待機所運用方法一部変更について

[第2回] 令和5年11月27日（月） 書面開催

- 内 容
- ・新橋駅東口前（優良・一般）タクシー乗り場の運用変更について
  - ・羽田空港タクシー乗り場における入構規制の一時解除について

[第3回] 令和6年1月23日（火） 書面通知

- 内 容
- ・優良タクシー乗り場の一時休止について

[第4回] 令和6年1月24日（水） 書面通知

- 内 容
- ・羽田空港第3ターミナル神奈川方面タクシー乗り場の一時休止について

## 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。一方、訪日外国人旅行者の増加に伴うオーバーツーリズム対策として、第5優良タクシー乗り場においては、トランクサービスの補助と複数台同時乗車への案内を行う誘導員を増員するとともに、関係機関と協議の上、神奈川方面タクシー乗り場及びハイヤー乗り場を一時休止したことにより、タクシー乗り場への入構が円滑に行われ飛躍的に乗車効率の向上が図られた。

また、タクシー運転者への情報提供として各タクシー待機所に定点カメラを設置して待機状況をスマートフォン等の通信機器で確認できるライブ配信を行い、運転者の待ち時間の軽減に努めたほか、航空機の到着時刻や遅延便発生時の情報提供も併せて配信し、不測の事態に備えた。

繁忙期における運営については、タクシー車両末尾番号による入構規制を一時解除し、利用者利便の確保に努めたほか、東京空港事務所及び東京国際空港混雑対策協議会の要請に応じて、第1タクシー待機所の一部を自家用車臨時駐車場用地として貸出し、空港施設全体の繁忙期対策に協力した。

### (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 14 件 対前年度 1 件増）

#### ①東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場

訪日外国人旅行者の増加に伴う、オーバーツーリズム対策として、トランクサービスの補助及び複数台同時乗車のための誘導員を増員し、乗車効率の向上を図った。また、タクシー利用者及びタクシー運転者向けに乗り場及び待機所のライブ状況をスマートフォン等の通信機器で確認できる情報提供システムを導入しタクシーの利用状況を配信することにより、利用者利便の向上に努めた。

#### ②品川駅西口前優良タクシー乗り場

品川駅西口駅前広場の再開発事業に伴い、同優良タクシー乗り場を一時休止としたことにより、タクシー利用者及びタクシー運転者に混乱がないよう周知を図った。

#### ③新橋駅東口前優良タクシー乗り場

タクシー利用者が良質なタクシーを選択できる環境整備として、優良タクシー乗り場と一般タクシー乗り場を併設して運用していたが、優良タクシー乗り場の選択性が向上したことから、一般タクシー乗り場を廃止して優良タクシー乗り場へ一本化するとともに、タクシー運転者への周知を図り、利用者利便の向上を図った。

#### ④新宿駅西口地下前（JR 口）優良タクシー乗り場

タクシー利用者の待ち時間短縮をはかるため、乗車スペースを増加し、2 台同時乗車を可能としたことにより、乗車効率の向上を図った。

### (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（日本語・英語表記）」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、タクシー事業者及びタクシー運転者に対し、リーフレットの携行及び活用方法について周知徹底を図った。

#### 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地区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及び東京駅八重洲口前優良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5年度における調査車両数は1,307,225両であった。

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5年度<br>365日間                |         | 羽田空港各タクシー乗り場      | 1,298,617両            |
| 令和5年9月4（月）、同月9日（土）の2日間        |         | 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場 | 5,484両<br>7,789人      |
| 令和5年11月12（日）、同月15日（水）の2日間     |         | 新橋駅東口前（優良）タクシー乗り場 | 1,115両<br>1,447人      |
| 令和5年11月12（日）、同月15日（水）の2日間     |         | 新橋駅東口前（一般）タクシー乗り場 | 596両<br>846人          |
| 令和5年5月、9月及び令和6年1月場所<br>延べ23日間 |         | 両国国技館前タクシー乗り場     | 1,413両<br>3,363人      |
| 合<br>計                        | 延べ394日間 | 4地区               | 1,307,225両<br>13,445人 |

#### (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5年5月、9月及び令和6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23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、法人タクシー事業者及び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、同タクシー乗り場及びタクシー待機所を利用する運転者に対して注意喚起等のチラシの配布を行い、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

| 回数 | 区分 | 日 時                        | 場 所                           |
|----|----|----------------------------|-------------------------------|
| 1  |    | 令和5年5月26日(金)<br>午後3時～午後4時  | 秋葉原駅東側優良及び西側タクシー乗り場、各タクシー待機所  |
| 2  |    | 令和5年10月6日(金)<br>午後3時～午後4時  | 羽田空港第5優良タクシー乗り場、第3及び第4タクシー待機所 |
| 3  |    | 令和5年11月22日(金)<br>午後3時～午後4時 | 大塚駅北口前及び南口前タクシー乗り場、各タクシー待機所   |
| 4  |    | 令和6年3月8日(金)<br>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

全国交通安全運動期間中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5年5月16日(火)、同年9月22日(金)に新橋駅東口前タクシー乗り場及びJR新橋駅銀座口周辺において警視庁愛宕警察署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、銀座地区における乗禁地区営業や不適正営業車両等各地区の実態、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、令和5年度におけるタクシーセンターの取組状況について、視聴覚教材等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          | 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<br>団体・支部 | 受講者 |
| 令和5年9月5日(火)  | 26    | 41  | 0       | 0   | 26           | 41  |
| 令和5年9月6日(水)  | 0     | 0   | 44      | 44  | 44           | 44  |
| 令和5年9月8日(金)  | 0     | 0   | 32      | 32  | 32           | 32  |
| 令和5年9月11日(月) | 33    | 42  | 0       | 0   | 33           | 42  |
| 令和5年9月12日(火) | 44    | 54  | 0       | 0   | 44           | 54  |
| 令和5年9月14日(木) | 41    | 49  | 0       | 0   | 41           | 49  |
| 令和5年9月19日(火) | 40    | 45  | 0       | 0   | 40           | 45  |
| 令和5年9月20日(水) | 43    | 50  | 0       | 0   | 43           | 50  |
| 令和5年9月22日(金) | 50    | 60  | 0       | 0   | 50           | 60  |
| 令和5年9月29日(金) | 20    | 23  | 2       | 2   | 22           | 25  |
| 計            | 297   | 364 | 78      | 78  | 375          | 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、盲導犬ユーザーによるユニバーサルドライバートレーニング研修の積極的な受講や品川駅西口前優良タクシー乗り場の一時休止、新橋駅東口前優良タクシー乗り場の運用変更に伴う周知を行った。また、銀座地区における乗禁地区営業や不適正営業車両等各地区の実態、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、令和5年度におけるタクシーセンターの取組状況について、視聴覚教材等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。

講師の派遣実績

|    |     | 令和5年度 | 令和4年度 | 前年度対比 |       |
|----|-----|-------|-------|-------|-------|
|    |     |       |       | 増減    | 比率（％） |
| 法人 | 回数  | 7     | 7     | —     | —     |
|    | 事業者 | 59    | 24    | 35    | 145.8 |
|    | 受講者 | 128   | 135   | ▼ 7   | ▼ 5.2 |

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。

（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、令和5年度におけるタクシーセンターの取組状況について、視聴覚教材等を活用した講習会を実施したほか、「タクシー運転者向け講習用視聴覚教材」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。

巡 回 指 導 実 績

|    |        | 令和 5 年度       | 令和 4 年度       | 前年度対比 |        |
|----|--------|---------------|---------------|-------|--------|
|    |        |               |               | 増減    | 比率 (%) |
| 法人 | 回 数    | 84 (16)       | 56 (12)       | 28    | 50.0   |
|    | 事 業 者  | 44 (15)       | 28 (11)       | 16    | 57.1   |
|    | 受 講 者  | 4,630 (1,403) | 2,385 (1,251) | 2,245 | 94.1   |
| 個人 | 回 数    | 4 (5)         | 3             | 1     | 33.3   |
|    | 団体・支部  | 4 (5)         | 3             | 1     | 33.3   |
|    | 受 講 者  | 975 (5)       | 483           | 492   | 101.9  |
| 合計 | 回 数    | 88 (21)       | 59 (12)       | 29    | 49.2   |
|    | 事業者・団体 | 48 (20)       | 31 (11)       | 17    | 54.8   |
|    | 受 講 者  | 5,605 (1,408) | 2,868 (1,251) | 2,737 | 95.4   |

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：（）内は講習用視聴覚教材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                | 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<br>団体・支部 | 受講者 |
| 令和 5 年 9 月 5 日（火）  |    | 21    | 24  | 0       | 0   | 21           | 24  |
| 令和 5 年 9 月 6 日（水）  |    | 0     | 0   | 42      | 42  | 42           | 42  |
| 令和 5 年 9 月 8 日（金）  |    | 0     | 0   | 26      | 26  | 26           | 26  |
| 令和 5 年 9 月 11 日（月） |    | 27    | 35  | 0       | 0   | 27           | 35  |
| 令和 5 年 9 月 12 日（火） |    | 41    | 47  | 0       | 0   | 41           | 47  |
| 令和 5 年 9 月 14 日（木） |    | 34    | 41  | 0       | 0   | 34           | 41  |
| 令和 5 年 9 月 19 日（火） |    | 32    | 35  | 0       | 0   | 32           | 35  |
| 令和 5 年 9 月 20 日（水） |    | 36    | 43  | 0       | 0   | 36           | 43  |
| 令和 5 年 9 月 22 日（金） |    | 43    | 53  | 0       | 0   | 43           | 53  |
| 令和 5 年 9 月 29 日（金） |    | 14    | 16  | 1       | 1   | 15           | 17  |
| 計                  |    | 248   | 294 | 69      | 69  | 317          | 363 |

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適時、評価項目の一部見直しを行った。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、タクシー事業者からの評価実績申告書を電子化し、タクシー事業者事務の負担軽減及びセンターの集計業務の効率化を図った。

優良法人タクシー事業者に対しては、「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、新たなタクシー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5年度における運転者記録証明書の交付件数は2,599件（月平均217件）、前年度と比較して110件（4.1%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

|       | 令和5年度 | 令和4年度 | 前年度対比 |        |
|-------|-------|-------|-------|--------|
|       |       |       | 増減    | 比率（%）  |
| 登録運転者 | 2,508 | 2,591 | ▼ 83  | ▼ 3.2  |
| 個人事業者 | 25    | 49    | ▼ 24  | ▼ 49.0 |
| その他の者 | 66    | 69    | ▼ 3   | ▼ 4.3  |
| 合計    | 2,599 | 2,709 | ▼ 110 | ▼ 4.1  |

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5年度 | 令和4年度 | 前年度対比 |        |
|--------|-------|-------|-------|--------|
|        |       |       | 増減    | 比率（%）  |
| 会社間移動  | 1,843 | 2,044 | ▼ 201 | ▼ 9.8  |
| 個人許可申請 | 25    | 61    | ▼ 36  | ▼ 59.0 |
| 記録確認   | 655   | 520   | 135   | 26.0   |
| その他    | 76    | 84    | ▼ 8   | ▼ 9.5  |
| 合計     | 2,599 | 2,709 | ▼ 110 | ▼ 4.1  |

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52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48名、その他4名の被推薦者全員が同本部より表彰を受けた。受賞者には功績を称えるとともに、実行章が贈呈された。

## 10 街頭指導状況の情報提供

タクシーの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最新の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、関東運輸局長から講習の認定を受け実施している新規講習（オンライン新規講習含む。以下同じ。）や命令講習、事業者の自主的な受講による研修（以下「自主研修」という。）を行ってきている。

昨年12月政府のデジタル行財政改革会議及び規制改革推進会議において中間答申がなされ、交通分野に関しては移動の足が不足している状況を改善するため、タクシーを含めた十分なドライバーの活用が必要とされ、国土交通省は地理試験の廃止及び新たにタクシー運転者を雇用した際に行う10日間の指導について、日数要件を撤廃することとした。これに伴い、令和6年2月29日付で地理試験は廃止となり、また、3月15日付で10日間の指導日数も撤廃となったことから、新規講習4日間の講習期間及び講習時間の短縮を前倒しで行うとともに、デジタル教材の活用等研修内容の充実及び講習の効率化を図った。また、地理試験廃止に伴い地理科目の講習の理解度を確保するための効果測定を実施することとした。

なお、外国人旅客接客英語研修及び外国人旅客接客英語検定については、電話等による予約に加え、ホームページから24時間オンライン予約等ができるよう構築した。

### 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）

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」の科目について実施した。なお、規制改革推進に関する中間答申に基づく地理試験の廃止及び新規雇用時の10日間の指導日数の廃止に係る国土交通省令の改正がなされたことから、新規講習4日間を3日間に、講習時間（1時限）50分を40分にそれぞれ短縮を図るとともに、デジタル教材の活用等研修内容の充実及びUD研修科目を接客科目に統合することにより効率化を図った。また、地理試験廃止に伴い地理科目の講習の理解度を確保するため効果測定を実施し、修了基準に満たない者に対して補講及び再効果測定を行い一定の地理知識を担保させることとした。

##### 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。なお、自主UD研修については、公益財団法人日本盲導犬協会より盲導犬ユーザーを講師として招き、「身体障害者補助犬法」、「障害者差別解消法」について、タクシー車両を使用し受講生が模擬接客を体験することにより、理解を深めることができた。

##### A. 自主一般研修（1日）

「法令」、「安全」、「接客」

##### B. 自主一般研修（2日）

「法令」、「安全」、「接客」、「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」、「接客」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」、「接客」及び「ユニバーサルドライバー研修」

##### F. 新人特別接客研修（1日）

「法令」、「安全」、「接客」

### 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）に準じて研修を実施した。

### 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

「認定外国人旅客接客研修」（英語）中級及び上級については、応募のあった法人タクシー事業者５社１５回（受講者５２３人）実施し、うち事業者２社６回の研修受講料については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）を活用し負担軽減（１／３補助）と受講機会の拡大を図った。

## （２）研修実績

### 研 修 実 績

| 区 分<br>項 目    |            | 令和５年度 |         | 令和４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          |            | 53    | 7,374   | 50    | 4,119   | 3,255   | 55.9    |
| オンライン新規講習     |            | (50)  | (3,856) | (50)  | (1,791) | (2,065) | 46.4    |
| 命 令 講 習       |            | 0     | 0       | 0     | 0       | 0       | —       |
| 自主研           | 自主一般研修１日   | 40    | 1,476   | 46    | 1,493   | ▼ 17    | ▼ 1.1   |
|               | 自主一般研修２日   | 2     | 3       | 1     | 2       | 1       | 50      |
|               | 自主UD研修１日   | 27    | 755     | 48    | 1,182   | ▼ 427   | ▼ 36.1  |
|               | 自主UD研修２日   | 0     | 0       | 5     | 16      | ▼ 16    | ▼ 100.0 |
|               | 自主UD英語１日   | 2     | 14      | 2     | 36      | ▼ 22    | ▼ 61.1  |
|               | 新人特別接客研修１日 | 0     | 0       | 2     | 45      | ▼ 45    | ▼ 100.0 |
| 命 令 研 修       |            | 2     | 3       | 2     | 3       | 0       | —       |
| 適 正 化 研 修     |            | 33    | 134     | 43    | 133     | 1       | 0.8     |
| 特別研修外国人旅客接客研修 |            | 47    | 1,626   | 21    | 816     | 810     | 99.3    |
| 合 計           |            | 206   | 11,385  | 220   | 7,845   | 3,540   | 69      |

〔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

| 区 分<br>種 類 |                 | 令和 5 年度 |       | 令和 4 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<br>研修   | 英語初級            | 0       | 0     | 0       | 0    | 0      |
|            | 英語中級            | 28      | 1,024 | 18      | 523  | 498    |
|            | 英語上級            | 19      | 605   | 12      | 273  | 332    |
|            | EXCELLENT 観光コース | 0       | 0     | 0       | 0    | 0      |
|            | 中国語             | 0       | 0     | 2       | 20   | 0      |
| 合 計        |                 | 47      | 1,626 | 32      | 816  | 810    |

[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

| 区 分<br>種 類 |                 | 令和 5 年度 |      | 令和 5 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<br>研修   | 英語初級            | 0       | 0    | 0       | 0    | 0      |
|            | 英語中級            | 13      | 469  | 2       | 74   | 395    |
|            | 英語上級            | 2       | 54   | 0       | 0    | 54     |
|            | EXCELLENT 観光コース | 0       | 0    | 0       | 0    | 0      |
|            | 中国語初級           | 0       | 0    | 0       | 0    | 0      |
| 合 計        |                 | 15      | 523  | 2       | 74   | 449    |

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 | 令和 5 年度 | 合 計    |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 初級                 | 126      | 169      | 2,233    | 1,048    | 1,051    | 562      | 441      | 19    | 0       | 0       | 0       | 0       | 5,649  |
| 中級                 | —        | 143      | 1,401    | 1,377    | 834      | 898      | 2,370    | 2,968 | 266     | 305     | 597     | 1,490   | 12,649 |
| 上級                 | —        | —        | 106      | 165      | 207      | 303      | 343      | 1,505 | 209     | 179     | 273     | 659     | 3,949  |
| EXCELLENT<br>観光コース | —        | —        | —        | —        | —        | —        | —        | —     | —       | 26      | 0       | 0       | 26     |
| 自主UD 英語            | —        | —        | —        | —        | —        | —        | —        | —     | —       | —       | 36      | 14      | 50     |
| 中国語                | 75       | 13       | —        | —        | —        | —        | 113      | 35    | 97      | 12      | 20      | 0       | 365    |
| 合 計                | 201      | 325      | 3,740    | 2,590    | 2,092    | 1,763    | 3,267    | 4,527 | 572     | 522     | 926     | 2,163   | 22,739 |

[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、コロナウィルスが 5 類に引き下げられインバウンド需要により訪日外国人旅行者の増加を機に受験者が増え令和 5 年度の検定合格者総数は 296 人となり前年度の合格者数を上回った。

検定合格者には合格証の交付を行うとともに、E C D (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   |
| 令和 4 年度  | 第 54 回～第 63 回              |                  | 158 人   | 135 人   |
|          | 小 計                        |                  | 1,247 人 | 1,075 人 |
| 令和 5 年度  | 第 64 回                     | 令和 5 年 5 月 17 日  | 21 人    | 14 人    |
|          | 第 65 回                     | 令和 5 年 6 月 14 日  | 20 人    | 18 人    |
|          | 第 66 回                     | 令和 5 年 6 月 28 日  | 23 人    | 19 人    |
|          | 第 67 回                     | 令和 5 年 7 月 5 日   | 22 人    | 20 人    |
|          | 第 68 回                     | 令和 5 年 7 月 26 日  | 22 人    | 18 人    |
|          | 第 69 回                     | 令和 5 年 8 月 9 日   | 23 人    | 20 人    |
|          | 第 70 回                     | 令和 5 年 9 月 13 日  | 22 人    | 19 人    |
|          | 第 71 回                     | 令和 5 年 9 月 27 日  | 22 人    | 21 人    |
|          | 第 72 回                     | 令和 5 年 10 月 18 日 | 21 人    | 19 人    |
|          | 第 73 回                     | 令和 5 年 11 月 1 日  | 21 人    | 17 人    |
|          | 第 74 回                     | 令和 5 年 11 月 22 日 | 25 人    | 22 人    |
|          | 第 75 回                     | 令和 5 年 12 月 20 日 | 22 人    | 18 人    |
|          | 第 76 回                     | 令和 6 年 1 月 24 日  | 20 人    | 16 人    |
|          | 第 77 回                     | 令和 5 年 2 月 7 日   | 23 人    | 22 人    |
|          | 第 78 回                     | 令和 5 年 2 月 21 日  | 25 人    | 19 人    |
|          | 第 79 回                     | 令和 5 年 3 月 14 日  | 22 人    | 14 人    |
|          | 小 計                        |                  | 354 人   | 296 人   |
|          | 合 計                        |                  | 1,601 人 | 1,371 人 |

(4) 教材等の充実及び頒布

「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」英語及び中国語の反復練習用ＣＤを頒布するとともに、実践的な英会話学習の効果を高めるＤＶＤを頒布し更なるスキルアップを図った。

教 材 頒 布 実 績

| 教 材 名                     | 頒 布 数    |
|---------------------------|----------|
| 都内交通案内地図                  | 7,843 冊  |
| 幹線道路・交差点図                 | 10,602 部 |
| 研修教本                      | 9,335 冊  |
| UD研修教本                    | 8,127 冊  |
| 地理教本                      | 7,994 冊  |
| 銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ         | 9,328 部  |
| 問題例集                      | 2,354 冊  |
| 外国人旅客接遇研修反復用ＣＤ（英語中級編）     | 540 枚    |
| 外国人旅客接遇英会話ＤＶＤ（英語でおもてなし講座） | 461 枚    |
| 外国人旅客接遇研修反復用ＣＤ（中国語入門編）    | 99 枚     |

#### (5) 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5年度に1,686枚を交付し、これまでに延べ12,541枚を交付した。また、車内表示ステッカーは14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、新人特別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

外国人講師による英語で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

- ・令和5年 6月6日 「到着」
- ・令和5年 9月7日 「道案内」
- ・令和5年12月11日 「車内の温度」

#### (8) 外国人旅客接客英語研修及び外国人旅客接客英語検定のオンライン予約

外国人旅客接客英語研修及び外国人旅客接客英語検定については、継続的に増加傾向にあることから、令和6年3月28日より電話等による予約に加え、ホームページから24時間オンライン予約や変更、キャンセル等ができるよう実施し事業者への負担軽減に寄与した。

## [講習・研修の内容及び時間]

### I 新規講習・命令講習(3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<br>・道路運送法<br>・タクシー業務適正化特別措置法<br>・道路交通法<br>・道路運送車両法<br>○標準運送約款等に関する知識                                      | 3 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<br>○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<br>○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<br>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識 | 4 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<br>○タクシーに関する装置の取扱いに関する知識<br>○バリアフリー対応                                                     | 5 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<br>○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識<br>○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           | 4 時限  |
| 合 計 |                                                                                                                        | 16 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<br>・道路運送法<br>・タクシー業務適正化特別措置法<br>・道路交通法<br>・道路運送車両法<br>○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<br>○交通事故の防止、事故発生時の対応<br>○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<br>○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識<br>○苦情事例<br>○バリアフリー対応   | 3 時限 |
| 合 計 |                                                                                   | 8 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<br>・道路運送法<br>・タクシー業務適正化特別措置法<br>・道路交通法<br>・道路運送車両法<br>○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<br>○交通事故の防止、事故発生時の対応<br>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識                | 4 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<br>○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識<br>○苦情事例<br>○バリアフリー対応   | 6 時限  |
| 地 理 | ○主要幹線道路、主要幹線道路等に関する知識<br>○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 |                                                                                   | 16 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<br>○高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法<br>○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習） | 8 時限 |
| 合 計  |                                                                                 | 8 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<br>・道路運送法<br>・タクシー業務適正化特別措置法<br>・道路交通法<br>・道路運送車両法<br>○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<br>○交通事故の防止、事故発生時の対応<br>○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<br>○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識<br>○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<br>○高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法<br>○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習）   | 8 時限  |
| 合 計  |                                                                                   | 16 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<br>・タクシーとユニバーサル社会<br>・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)<br>・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)<br>・視覚障がい者・視覚・言語障がい者・内部障がい者<br>・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         | ○お客様の接客にあたって<br>・お客様とのコミュニケーション<br>・健康管理の重要性<br>・感染症と予防法の知識                            | 1 時限 |
| 交通バリアフリー⑤         | ○車いすの取り扱い方と乗車、降車<br>・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⑥<br>(英語) | ○お客様への接客対応 (英語)<br>・車いすのお客様への接客対応<br>・視覚障がい者への接客対応<br>・ペアでのロールプレイングの練習<br>・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 1・2 (乗降時の事故防止、ユニバーサルドライバー<br>こんなときどうする)                                            | 1 時限 |
| 合 計               |                                                                                        | 8 時限 |

## Ⅶ 新人特別接遇研修(1日)

| 科 目                  | 研修の内容                                                                               | 講習時間 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 旅客及び講習に対<br>する応接関係   | ○上手にコミュニケーションをとる<br>○クレームにならないようにするための対応<br>○CS (顧客満足)、CD (顧客感動)、CX (顧客体験) の<br>重要性 | 4 時限 |
| 適正化事業実施機関<br>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<br>○適正な営業を行うための研修<br>○利用客からの苦情処理<br>○タクシー乗場、利用者のための共同施設の設置及び運営 | 4 時限 |
| 合 計                  |                                                                                     | 8 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するとともに、タクシー業界の特殊なルールや関係法令等を包括的に監修した「タクシー街頭営業ハンドブック」を刊行し、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5年度の苦情・要望受付総件数は3,128件で、前年度比281件(8.2%)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1,333件で、前年度比279件(17.3%)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1,728件で、前年度比15件(0.9%)減少した。インターネットの受付件数においては1,627件で、前年度比15件(0.9%)減少した。

#### 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、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た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5年度は指導事案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、3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。

## 8 「タクシー街頭営業ハンドブック」の刊行

運転者教育に活用してもらうことを目的として、実際の営業での事例や対処方法、タクシー乗り場等適正運営推進制度等の業界の特殊なルール、関係法令の解釈等を掲載。営業の一助となるよう「タクシー街頭営業ハンドブック」を刊行し、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者に無償で配布した。

令和5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5年度 |         | 令和4年度 |         | 増 ・ 減 |         |        |          |
|---------|------------------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|--------|----------|
|         |                  |       |         |       |         | 件 数   |         | 比率(%)  |          |
| 運送の拒絶関係 | 運送の引受けの拒絶        | 67    | (31)    | 57    | (30)    | 10    | (1)     | 17.5   | (3.3)    |
|         | 運送の継続の拒絶<br>又は中断 | 41    | (23)    | 25    | (4)     | 16    | (19)    | 64.0   | (475.0)  |
|         | 計                | 108   | (54)    | 82    | (34)    | 26    | (20)    | 31.7   | (58.8)   |
| 接客関係    | 接客不良             | 1,036 | (627)   | 1,162 | (654)   | ▼ 126 | ▼ (27)  | ▼ 10.8 | ▼ (4.1)  |
|         | 乱暴運転             | 59    | (40)    | 129   | (95)    | ▼ 70  | ▼ (55)  | ▼ 54.3 | ▼ (57.9) |
|         | 計                | 1,095 | (667)   | 1,291 | (749)   | ▼ 196 | ▼ (82)  | ▼ 15.2 | ▼ (10.9) |
| 運賃・料金関係 | 不当料金請求           | 9     | (3)     | 7     | (3)     | 2     | (0)     | 28.6   | (0.0)    |
|         | 迂回走行             | 42    | (31)    | 167   | (118)   | ▼ 125 | ▼ (87)  | ▼ 74.9 | ▼ (73.7) |
|         | 料金不審             | 44    | (22)    | 39    | (12)    | 5     | (10)    | 12.8   | (83.3)   |
|         | 釣銭不払             | 1     | (1)     | 0     | (0)     | 1     | (1)     | ----   | ----     |
|         | メーター操作不適切        | 6     | (4)     | 5     | (4)     | 1     | (0)     | 20.0   | (0.0)    |
|         | 計                | 102   | (61)    | 218   | (137)   | ▼ 116 | ▼ (76)  | ▼ 53.2 | ▼ (55.5) |
| そ の 他   |                  | 28    | (18)    | 21    | (11)    | 7     | (7)     | 33.3   | (63.6)   |
| 小 計     |                  | 1,333 | (800)   | 1,612 | (931)   | ▼ 279 | ▼ (131) | ▼ 17.3 | ▼ (14.1) |
| 要 望     |                  | 67    | (35)    | 54    | (19)    | 13    | (16)    | 24.1   | (84.2)   |
| 合 計     |                  | 1,400 | (835)   | 1,666 | (950)   | ▼ 266 | ▼ (115) | ▼ 16.0 | ▼ (12.1) |
| 匿名関係    | 苦 情              | 1,572 | (768)   | 1,638 | (685)   | ▼ 66  | (83)    | ▼ 4.0  | (12.1)   |
|         | 要 望              | 156   | (24)    | 105   | (7)     | 51    | (17)    | 48.6   | (242.9)  |
|         | 計                | 1,728 | (792)   | 1,743 | (692)   | ▼ 15  | (100)   | ▼ 0.9  | (14.5)   |
| 総 合 計   |                  | 3,128 | (1,627) | 3,409 | (1,642) | ▼ 281 | ▼ (15)  | ▼ 8.2  | ▼ (0.9)  |

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<br>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 絶<br>の 拒             | 法 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 個 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 計   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
| 運 送 の 継 続 の 拒 絶<br>又 は 中 断       | 法 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 個 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 計   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
| 乗 禁 地 区 営 業                      | 法 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 個 人 | 1    | 1   | 0    | 0   | 1   | 1   |
|                                  | 計   | 1    | 1   | 0    | 0   | 1   | 1   |
| 不 当 料 金 請 求                      | 法 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 個 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 計   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
| 肉 体 的 ・ 精 神 的 苦 痛 を<br>与 え る 行 為 | 法 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 個 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 計   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
| 合 計                              | 法 人 | 0    | 0   | 0    | 0   | 0   | 0   |
|                                  | 個 人 | 1    | 1   | 0    | 0   | 1   | 1   |
|                                  | 計   | 1    | 1   | 0    | 0   | 1   | 1   |

個人タクシーの適正な運営に係る事案の報告件数

| 区 分<br>件 名              |  | 指導事案     |          | 苦情事案     |          | 計        |          |
|-------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         |  | 監査対<br>象 | 処分対<br>象 | 監査対<br>象 | 処分対<br>象 | 監査対<br>象 | 処分対<br>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       |  | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        |
| そ の 他 不 適 正 な 行 為       |  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| 事 業 者 乗 務 員 証 不 表 示     |  | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        |
| 合 計                     |  | 2        | 0        | 1        | 0        | 3        | 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。

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場における、タクシー乗り場及びタクシー待機状況をライブ配信する情報提供システムを構築した。

羽田空港第3ターミナル第5優良タクシー乗り場については、神奈川方面タクシー乗り場及びハイヤー乗り場の一時休止に伴い標識内容を変更するとともに、乗り場を拡幅し、タクシー利用者の利便向上を図った。

### 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は令和5年度に「浅草橋駅前」に1箇所新設し、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           |
|---------|-------------|----------------|
| 浅草橋駅前   | 台東区浅草橋 1-18 | 広告付きシェルター（建替え） |

#### (2) 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添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し、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       |
|-------------|-----------|
| 青山 OM スクエア前 | 港区北青山 2-5 |

#### (3) 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・地下前優良タクシー乗り場及び品川駅西口前優良タクシー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。

なお、渋谷駅桜丘地区市街地再開発に伴い、同再開発組合からの要請により、渋谷 SAKURA テラス前に乗り場を新設した。

#### 新設したタクシー乗り場

| 乗り場名称          | 所在地        |
|----------------|------------|
| 渋谷 SAKURA テラス前 | 渋谷区桜丘町 3-4 |

#### (4) 情報提供システムの構築

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場においては、タクシー利用者及びタクシー運転者に向けた乗り場及び待機所のライブ状況をスマートフォン等の通信機器で確認できるよう、定点カメラを設置し、情報システムを構築した。

#### (5) センターが管理するタクシー乗り場(令和5年度末)

| 種 別            | 令和5年度<br>設置箇所数               | 令和4年度<br>設置箇所数 | 増・減 |
|----------------|------------------------------|----------------|-----|
| 一般タクシー乗り場      | 252 箇所<br>(無線車タクシー乗り場4箇所含む。) | 252 箇所         | —   |
| 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     | 24 箇所                        | 23 箇所          | ▲1  |
| 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      | 292 箇所                       | 291 箇所         | ▲1  |

※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適切な管理に努めた。

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、施設の建て替えにより、休止要請のあった品川駅西口前優良タクシー乗り場を休止した。(計4箇所休止中)

羽田空港第3ターミナル第5優良タクシー乗り場においては、神奈川方面タクシー乗り場及びハイヤー乗り場の一時休止に伴い、タクシー乗り場標識のデジタルサイネージを多言語による同時乗車案内等に変更しタクシー利用者の利便向上を図った。

新橋駅東口前乗り場については、良質なタクシー乗り場の選択性が向上したことから、新橋駅東口前優良タクシー乗り場に併設している「一般タクシー乗り場」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年度中に再開予定 |
| 泉ガーデン前      | 港区六本木 1-6     | 令和6年3月まで休止  |
| 品川駅西口前 (優良) | 港区高輪 3-26-27  | 令和13年度頃まで休止 |

### 廃止したタクシー乗り場

| 乗り場名称       | 所在地       |
|-------------|-----------|
| 新橋駅東口前 (一般) | 港区新橋 2-17 |

## 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」に基づきタクシー評価委員会を開催し、令和4年度評価を決定、公表した。

また、「タクシー運転者おもてなしコンテスト」では、年々向上しているタクシー運転者のレベルに対応した新たな試みとして出場者全員に違うコースを割り当て、より高度なタクシービジネス英会話能力をアピールした。

広報業務については、ホームページをユーザビリティ（使いやすさ）の高いものに改修し、適時、的確な情報発信に努めた。

### 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を下記の通り実施した。

タクシー評価委員会

[第1回]令和5年7月5日（水）

議 題 ・ 令和4年度タクシー評価について

（評価対象事業者 292 社中優良事業者 284 社）

#### (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とした「外国人旅客接客研修（英語）」の成果を発表する機会としてコンテストを開催し、コンテスト出場者6名にコースを割り当て、乗客役である外国人講師に観光スポットの案内や東京土産を紹介するなど、5分のロールプレイングを行い、日頃培ってきた成果を披露した。また初の試みとして、出場者への応援合戦やタクシーと英語に関するクイズ大会を企画し、観覧者にも参加してもらうことで、センターの取り組みを周知するとともに学びの機会を提供した。

第8回 タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」

日 時 令和5年11月2日（木） 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6名（法人6社6名 個人事業者0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 60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することを目的に「タクシーご利用クイズキャンペーン」を実施した。

また、昨年に引き続き告知ポスターを（一社）東京ハイヤー・タクシー協会主催の「タクシーの日」イベントと合わせて作製し、広告付タクシーシェルターを活用することで、広くタクシー利用者へ広報した。

## 2 広報業務

### (1) ホームページによる広報

ホームページではデザインを改修し、トップページの表示を「タクシー利用者向け」「タクシー事業者向け」に分け、訪問者が知りたい情報を探しやすいようユーザビリティを高めた。また、ホームページを管理する新たなシステムを導入し、ホームページ管理業務の効率化を図った。

令和5年度のアクセス数は1,592,580件（4,363/日）となり、前年度の1,120,867件（3,071/日）より42.08%増加した。

年度別 ホームページ利用状況

| 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      | 令和5年度      |
|-------|----------|------------|----------|----------|------------|------------|
| アクセス数 | 938,789件 | 1,085,130件 | 626,955件 | 725,586件 | 1,120,867件 | 1,592,580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 「タクシー評価制度」の概要および令和4年度タクシー評価結果の公表
- C 優良タクシー乗り場
- D 羽田空港タクシー乗り場
- E 東京駅八重洲口前タクシー乗り場
- F EV・HVタクシー乗り場
- G タクシー乗り場一覧
- H 苦情・要望の受付
- I 忘れ物問い合わせ（無線局一覧）
- J 「タクシーセンター外国人旅客接遇英語検定」合格者の公表
- 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/登録事前申請窓口
- 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 外国人旅客接遇研修オンライン予約
- G 外国人旅客接遇英語検定/外国人旅客接遇英語検定オンライン予約

- H 認定外国人旅客接客研修の案内
- I タクシー乗り場案内（羽田空港待機状況/東京駅八重洲口待機状況/優良タクシー乗り場/銀座乗禁地区/EV・HVタクシー乗り場/広告付きタクシーシェルター）
- J 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
- K 巡回指導スケジュール
- L 表彰
- M 銀座ショットガン運営協議会
- N 銀座タクシー乗り場リーフレット
- O 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】
- P センターニュース、管理者情報ダウンロード用ページ
- Q 各種申請書ダウンロード用ページ
- R タクシー評価制度の概要（令和4年度タクシー評価公表事業者一覧、評価制度フロー、評価計算式簡易ツール）
- S 環境美化運動の実施状況
- T その他

## （２）定期刊行物の発行

### ①センターニュース

| 発行月    | 主 な 記 事                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|
| 令和5年4月 | ・事業計画概要<br>・ワンポイント英語会話第8弾、中国語会話レッスン第4弾公開                                     |
| 5月     | ・タクシー利用者モニター懇談会 意見・要望<br>・羽田空港第4タクシー待機所運用方法の変更                               |
| 6月     | ・令和4年度指導件数の分析<br>・品川駅西口タクシー乗り場の入構方法について                                      |
| 7月     | ・令和4年度法人タクシー事業者評価公表                                                          |
| 8月     | ・盲導犬ユーザーとユニバーサルドライバー研修を実施                                                    |
| 9月     | ・自主UD研修における盲導犬についてのアンケート調査結果について<br>・令和4年度タクシー利用者モニター調査集計結果について              |
| 10月    | ・第40回優良法人事業者、第38回個人タクシー優良事業者団体表彰受賞者名簿                                        |
| 11月    | ・羽田空港第5優良タクシー乗り場環境美化運動実施<br>・令和5年度法人タクシー事業者の管理者を対象とする講習会及び東京タクシーセンター指導協力員報告会 |
| 12月    | ・第8回タクシー運転者英語おもてなしコンテスト開催                                                    |
| 令和6年1月 | ・第47回優良運転者表彰式 受賞者名簿（一部）                                                      |
| 2月     | ・新橋駅東口前タクシー乗り場の運用変更について                                                      |
| 3月     | ・新宿駅西口地下前（JR口）優良タクシー乗り場の2台同時乗車について                                           |
| 合 計    | 12 回                                                                         |

## ②管理者情報

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 3日 (月)  | 「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」等の一部改正について                     |
| 4月 10日 (月) | 東京タクシーセンタービルの防水対策工事完了のお知らせ                                 |
| 4月 11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(3/15実施分)                      |
| 5月 8日 (月)  | 広告付タクシーシェルター運用開始のお知らせ                                      |
| 5月 11日 (木) | 青山OMスクエア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について（一般紙あてにもリリースを実施） |
| 6月 5日 (月)  | 「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表(5/17実施分)                      |
| 6月 6日 (火)  | ワンポイント英語レッスン動画 第9弾                                         |
| 6月 28日 (水) | デジタルサイネージ式広告付タクシーシェルター実証実験のアンケート調査を実施（一般紙あてにもリリースを実施）      |
| 7月 5日 (水)  | 盲導犬ユーザーへの理解とタクシー接客力向上に向けたUD研修の実施について（一般紙あてにもリリースを実施）       |
| 7月 7日 (金)  | 令和4年度優良法人タクシー事業者の公表                                        |
| 7月 10日 (月) | 「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表(6/14実施分)                      |
| 7月 12日 (水) | タクシーご利用クイズキャンペーン実施について（一般紙あてにもリリースを実施）                     |
| 7月 24日 (月) | 東京運輸支局との合同特別指導について（お知らせ）                                   |
| 7月 26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(6/28実施分)                      |
| 8月 7日 (月)  | 「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表(7/5実施分)                       |
| 8月 18日 (金) | 羽田空港定点カメラ運用のお知らせ                                           |
| 8月 30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(7/26実施分)                      |
| 9月 7日 (木)  | ワンポイント英語レッスン動画 第10弾                                        |
| 9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(8/9                           |

|             |                                                              |
|-------------|--------------------------------------------------------------|
|             | 実施分)                                                         |
| 10月 3日 (火)  | 盲導犬ユーザーへの理解とタクシー接客力向上に向けたUD研修の実施について                         |
| 10月 6日 (金)  | 東京運輸支局との合同特別指導について (お知らせ)                                    |
| 10月 19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 (9/13 実施分)                      |
| 10月 19日 (木) | 第8回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」開催                                   |
| 11月 10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 (9/27 実施分)                      |
| 11月 22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 (10/18 実施分)                     |
| 11月 29日 (水) | インターネットを活用したタクシー運転者の登録申請手続きについて                              |
| 11月 30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 (11/1 実施分)                      |
| 12月 8日 (金)  | 盲導犬ユーザーへの理解とタクシー接客力向上に向けたUD研修の実施について                         |
| 12月 11日 (月) | ワンポイント英語レッスン動画 第11弾                                          |
| 12月 19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 (11/22 実施分)                     |
| 12月 27日 (水) | デジタルサイネージ式広告付タクシーシェルター実証実験については利用者・運転者から好意的 (一般紙あてにもリリースを実施) |
| 1月 15日 (月)  | 盲導犬ユーザーへの理解とタクシー接客力向上に向けたUD研修の実施について                         |
| 1月 19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 (12/20 実施分)                     |
| 1月 26日 (金)  | 羽田空港第3ターミナル神奈川タクシー乗り場を一時休止します                                |
| 2月 5日 (月)   | 新規講習時間等時間変更について                                              |
| 2月 14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 (1/24 実施分)                      |
| 2月 15日 (木)  | 新宿駅西口地下前 (JR口) 優良タクシー乗り場2台同時乗車について                           |
| 2月 26日 (月)  | 羽田空港第5優良タクシー乗り場運用変更のお知らせ                                     |
| 2月 26日 (月)  | 「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表 (2/7 実施分)                       |
| 2月 29日 (木)  | 「タクシー街頭営業ハンドブック」刊行                                           |
| 3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 (2/21 実施分)                      |
| 3月 22日 (金)  | 東京駅八重洲口前タクシー乗り場可視化のお知らせ (一般紙あてにもリリースを実施)                     |
| 3月 25日 (月)  | 外国人旅客接客英語研修及び外国人旅客接客英語検定の予約受付をオンライン化                         |
| 3月 29日 (金)  | 「タクシー街頭営業ハンドブック」の追加配布                                        |
| 合 計         | 44回                                                          |

(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 5 年 4 月 17 日 (月)  | 東京航空局長                  | 3 名  |
|                      | 羽田空港タクシー関連施設視察          |      |
| 令和 5 年 10 月 16 日 (月) | 関東運輸局長                  | 4 名  |
|                      | 羽田空港タクシー関連施設視察          |      |
| 令和 5 年 11 月 9 日 (木)  | 東京国際空港長                 | 6 名  |
|                      | 羽田空港第 3 ターミナルタクシー関連施設視察 |      |
| 合 計                  | 3 回                     | 13 名 |

(5) タクシー利用者モニター調査

令和 5 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、タクシー評価制度に反映させた。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利用者利便の向上に役立てた。

(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) のホームページを通じて紹介する等、積極的に広報活動に努めた。

## 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5年度の事業計画に基づきセンタービルの外壁や館内トイレ等、機能・性能の維持を向上させるための修繕・改修工事を行ったほか、労務・人事管理などのセンター組織の管理業務、センタービルの保守管理、各種表彰業務など、適正に予算の執行に努めた。

### 1 会議

令和5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5年6月27日(火)

- 議 題 ・「令和4年度事業報告」の報告について  
・「令和4年度収支決算」の承認について

[第1回臨時] 令和5年11月20日(月)

- 議 題 ・定款の変更について

[第2回臨時] 令和6年3月14日(木)

- 議 題 ・令和6年度事業計画及び収支予算等について

##### ② 理事会…………… (8回)

[第1回] 令和5年6月8日(木)

- 議 題 ・令和4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  
・登録時等の実施に関する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2回] 令和5年7月5日(水) (報告の省略)

- 報告事項 ・令和4年度タクシー評価について

[第3回] 令和5年8月22日(火) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・登録時等の実施に関する規程の一部改正について

[第4回] 令和5年10月23日(月)

- 議 題 ・臨時評議員会の招集について  
・再雇用職員の就業に関する規程の一部改正について

[第5回] 令和5年12月5日(火) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・職員給与規程の一部改正について

[第6回] 令和6年1月31日（水）（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・試験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  
・文書管理規程の一部改正について

[第7回] 令和6年3月4日（月）

- 議 題 ・令和6年度事業計画及び収支予算等について  
・令和6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  
（運転者等研修規程の一部改正について、試験事務等の実施に関する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8回] 令和6年3月29日（金）（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・参与の任命について

## （2）委員会等の開催

### ① 審査会（表彰選考）……………（2回）

[第1回] 令和5年8月3日（木）

- 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5年10月27日（金）

- 議 題 ・優良運転者表彰適格者の選考について

※第2回審査会（違法行為）については苦情及び調査業務に記載

### ② 適正化事業諮問委員会……………（3回）

（タクシー法第39条に基づく諮問委員会）

[第1回] 令和5年6月14日（水）

- 議 題 ・令和4年度適正化事業の事業報告及び収支決算について  
・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報告及び収支決算について

[第2回] 令和6年1月31日（水）（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・試験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6年3月11日（月）

- 議 題 ・令和6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6年度負担金の額及び徴収方法について  
・令和6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  
・試験事務等の実施に関する規程の一部改正について

### 《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） |
|-------------------|-----------|
| 小 菅 秀 記（令和5年6月8日） |           |

## 2 総合防災対策及びセンタービル修繕

### (1) 総合防災対策

自然災害等の発生に備え防災訓練を実施し、訓練では災害対策本部を設置して通報連絡班、初期消火班、避難誘導班、救出・救護班、警戒班からの報告に対する事務局からの指示・命令系統の確認を行い緊急時の体制整備を図った。

### (2) センタービルの修繕

国土交通省の国土強靱化基本計画に基づき、令和4年度に引き続きセンタービルの機能・性能の維持を図るため高圧受電設備等の更新工事を行い災害時への対応を含めた施設の強化を図った。また、トイレ等の衛生設備のバリアフリー化を含めた改修工事を行い来訪者への環境整備を図った。

## 3 インボイス制度等への対応

インボイス制度に適切に対応するため、顧問税理士と調整を行い、各種インボイス関連書類について、登録番号その他必要事項の記載、券売機等の改修を行った。併せて、電子帳簿保存法の改正に適切に対応するため、同法に対応した電子帳簿保存システムを導入するとともに、経理担当者を外部の講習会に参加させ関連部署への研修を実施して周知を図った。

## 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47回）

令和5年12月6日開催の第47回表彰式において1,743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44,145人となった。

第47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 | 872人   | 434人  | 89人   | 10人   | 2人   | 1,407人 |
| 個人運転者 | 161人   | 115人  | 55人   | 5人    | 0人   | 336人   |
| 合 計   | 1,033人 | 549人  | 144人  | 15人   | 2人   | 1,743人 |

### (2) 優良法人事業者表彰（第40回）

令和5年9月28日開催の第40回表彰式において278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38回）

令和5年9月28日開催の第38回表彰式において58団体を表彰した。

第40回優良法人事業者表彰及び第38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       | 80事業者 | 198事業者 | 278事業者 |
| 個人タクシー優良事業者団体表彰 | 42団体  | 16団体   | 58団体   |

## 5 優良運転者章の交付

令和5年度優良運転者表彰受賞者の優良運転者章については、交付対象者14,097人（法人9,624人、個人4,473人）のうち、法人8,075人、個人3,795人の合計11,870人（85.1%）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、オフィスコンピューターのサーバーの保守期限満了及び災害等によるデータ消失リスクの低減を図るためオンプレミスサーバーからクラウドサーバーへの代替を実施し、基幹システムの安定した運用と蓄積された各種データを必要部署へ提供し、効率的な活用を図った。

## 7 予算と事業運営

### （1）適正な予算執行

労務・人事管理、保有データの管理などのセンター組織の管理業務、センタービルの更新・修繕工事による保守管理や各種表彰業務、職員の福利厚生など、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。

### （2）人事担当係の新設

中長期的な視点での職員採用計画の立案、人事評価制度の有効活用、研修会などを通じた職員のスキルアップなどを目的として総務課に人事担当係を新設した。

### （3）職員の採用

職員採用計画により組織の安定的な運営と職員個々の職務能率の一層の増進を図るため内勤者3名と指導員による指導体制を維持するため指導員を令和5年度中に7名採用した。

また、令和6年度の新規採用に向けて取り組みを行った結果、同年4月1日に1名を採用した。

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 職員の資質向上等

人事評価制度を用いて職員の能力や実績等を踏まえ人材配置を行うとともに、職員の資質向上を目的として全職員を対象とした職員研修を実施したほか、専門的な知識を必要と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 職員の福利厚生

生活習慣病をはじめ、病気の早期発見・治療を目的とした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った。

また、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行うとともに、人間ドック受診費用の一部を補助し、職員の健康管理及び健康増進を図った。

衛生委員会においては、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

試験事務の代行機関として、新たにタクシー運転者になろうとする者に対し「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」を実施してきたところである。

昨年 12 月政府のデジタル行財政改革会議及び規制改革推進会議において中間答申がなされ、交通分野に関しては移動の足が不足している状況を改善するため、タクシーを含めた十分なドライバーの活用が必要とされ、国土交通省は地理試験を廃止することとした。これに伴い、令和 6 年 2 月 29 日付タクシー業務適正化特別措置法施行規則を改正する省令が公布・施行され「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」の地理科目は廃止となった。廃止後においては、引き続き、新たにタクシー運転者になろうとする者に対して、法令、安全、接遇の科目について試験を行い、公正な試験事務の遂行に努めた。

### 1 試験実績

| 試験科目              | 受験区分 | 項目   | 令和 5 年度  | 令和 4 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 | 6,277 人  | 3,437 人 | 2,840 人 | 82.6%  |  |
|                   |      | 合格者数 | 5,972 人  | 3,293 人 | 2,679 人 | 81.4%  |  |
|                   |      | 合格 率 | 95.1%    | 95.8%   | —       | ▼0.7 ㊦ |  |
|                   | 一般受験 | 受験者数 | 1,382 人  | 937 人   | 445 人   | 47.5%  |  |
|                   |      | 合格者数 | 1,237 人  | 828 人   | 409 人   | 49.4%  |  |
|                   |      | 合格 率 | 89.5%    | 88.4%   | —       | 1.1 ㊦  |  |
|                   | 合計   | 受験者数 | 7,659 人  | 4,374 人 | 3,285 人 | 75.1%  |  |
|                   |      | 合格者数 | 7,209 人  | 4,121 人 | 3,088 人 | 74.9%  |  |
|                   |      | 合格 率 | 94.1%    | 94.2%   | —       | ▼0.1 ㊦ |  |
| 東京指定地域に係る地理       | 研修生  | 受験者数 | 9,028 人  | 6,163 人 | 2,865 人 | 46.5%  |  |
|                   |      | 合格者数 | 5,151 人  | 3,263 人 | 1,888 人 | 57.9%  |  |
|                   |      | 合格 率 | 57.0%    | 52.9%   | —       | 4.1 ㊦  |  |
|                   | 一般受験 | 受験者数 | 1,671 人  | 1,240 人 | 431 人   | 34.8%  |  |
|                   |      | 合格者数 | 1,148 人  | 800 人   | 348 人   | 43.5%  |  |
|                   |      | 合格 率 | 68.7%    | 64.5%   | —       | 4.2 ㊦  |  |
|                   | 合計   | 受験者数 | 10,699 人 | 7,403 人 | 3,296 人 | 44.5%  |  |
|                   |      | 合格者数 | 6,299 人  | 4,063 人 | 2,236 人 | 55.0%  |  |
|                   |      | 合格 率 | 58.9%    | 54.9%   | —       | 4.0 ㊦  |  |

注 1：受験者数は延べ数

注 2：▼印は、減少を示す。

注 3：地理科目の実施は、令和 6 年 2 月 28 日までの実施

### 2 試験のオンライン受付のリニューアル

令和 4 年度から 24 時間受付が可能なオンライン予約を開始し受験者の利便の向上と職員の事務負担の軽減を図ってきたところ、5 年度においては入力フォームを改修し、入力方法をドロップダウン方式に変更するなど、簡潔で使いやすい入力フォームとした。

### 〔3〕 タクシー運転者の登録事務

タクシー業務適正化特別措置法の規定に基づき、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、登録申請数が登録消除数を上回ったため、運転者総登録数は平成 21 年以來 14 年ぶりの増加となった。運転者証交付数においても交付数が返納数を上回ったことから、運転者証総交付数は前年度 48,515 件より 2,359 件（4.9%）増加となった。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 5 年度末の事業者乗務証総交付数は 9,082 件、前年度より 492 件（5.1%）減少した。

一方で、5 年度においては、運転者証及び事業者乗務証の再交付件数が突出した。これは、令和 5 年 8 月国土交通省令の改正によりバス・タクシー車内における運転者等の氏名の掲示を廃止したことにより、運転者証及び事業者乗務証の様式が変更となり、新様式（新デザイン）に伴う再交付申請が増加したことによるものである。なお、新デザインへの変更（再交付申請）が多く見込まれたことから、一括申請を認め迅速な対応、処理を行った。

#### 1 令和 5 年度総登録数及び運転者証・事業者乗務証交付数

|            | 令和 4 年度末 | 令和 5 年度 |        |      |       | 令和 5 年度末 | 増減    | 増減比率<br>(%) |
|------------|----------|---------|--------|------|-------|----------|-------|-------------|
|            |          | 増加要因    |        | 減少要因 |       |          |       |             |
| 運転者総登録数    | 61,069   | 登録      | 7,554  | 消除   | 7,069 | 61,551   | 482   | 0.8         |
|            |          |         |        | 取消   | 3     |          |       |             |
| 運転者証総交付数   | 48,515   | 交付      | 11,412 | 返納   | 9,053 | 50,874   | 2,359 | 4.9         |
| 事業者乗務証総交付数 | 9,574    | 交付      | 229    | 返納   | 721   | 9,082    | ▼ 492 | ▼ 5.1       |

#### 2 令和 5 年度の登録業務実績表

| 区 分             |           | 令和 5 年度 | 令和 4 年度 | 増 減    | 増減比率 (%) |
|-----------------|-----------|---------|---------|--------|----------|
| 項 目             |           |         |         |        |          |
| 登録申請            |           | 7,554   | 4,418   | 3,136  | 71.0     |
| 運転者証交付          |           | 11,412  | 8,199   | 3,213  | 39.2     |
| 運転者証訂正          |           | 13,107  | 12,746  | 361    | 2.8      |
| 運転者証再交付         |           | 20,639  | 60      | 20,579 | 34,298.3 |
| 原簿謄本交付          |           | 1,393   | 1,538   | ▼ 145  | ▼ 9.4    |
| 原簿の閲覧           |           | 0       | 0       | 0      | 0.0      |
| 業務経歴証明書交付       |           | 1,684   | 1,691   | ▼ 7    | ▼ 0.4    |
| 事業者乗務証交付        |           | 229     | 234     | ▼ 5    | ▼ 2.1    |
| 事業者乗務証訂正        |           | 2,288   | 2,437   | ▼ 149  | ▼ 6.1    |
| 事業者乗務証再交付       |           | 530     | 16      | 514    | 3,212.5  |
| 小 計             |           | 58,836  | 31,339  | 27,497 | 87.7     |
| 登録消除            |           | 7,069   | 7,733   | ▼ 664  | ▼ 8.6    |
| 登録取消            |           | 3       | 2       | 1      | 50.0     |
| 登 録<br>の<br>変 更 | 免許証の有効期限  | 12,904  | 13,249  | ▼ 345  | ▼ 2.6    |
|                 | 住所・氏名     | 2,809   | 2,970   | ▼ 161  | ▼ 5.4    |
|                 | 運転者の移動    | 3,858   | 3,781   | 77     | 2.0      |
|                 | 事業者の住所・名称 | 2,014   | 144     | 1,870  | 1,298.6  |
|                 | 免許証の効力停止  | 361     | 474     | ▼ 113  | ▼ 23.8   |
| 運転者証の返納         |           | 9,053   | 9,614   | ▼ 561  | ▼ 5.8    |
| 小 計             |           | 38,071  | 37,967  | 104    | 0.3      |
| 合 計             |           | 96,907  | 69,306  | 27,601 | 39.8     |

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

注 3：再交付の大幅増加は、令和 5 年 8 月 1 日より運転者証及び事業者乗務証のデザイン変更のため

### 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 5 年 6 月 13 日 (火)

議 題 ・ 令和 4 年度登録事務の事業報告及び収支決算について  
・ 登録事務等の実施に関する規程の一部改正について

[第 2 回] 令和 5 年 8 月 30 日 (水) (書面開催決議日)

議 題 ・ 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 6 年 3 月 8 日 (金)

議 題 ・ 令和 6 年度登録事務の事業計画及び収支予算について

### 4 運転者証等 (省令改正) への対応

昨今の SNS をはじめとした時代の変化に伴い、運転者のプライバシーを守り安心して働くための環境を整備するとともに、タクシー利用者に対する適切な情報提供を行う観点から、令和 5 年 8 月 1 日より運転者証等の様式が変更となった。これに伴う再交付手続きにおいては、一括申請、一括交付方式により処理期間の迅速な対応をしたほか、一括申請については、交付手数料の減額措置を講じた。

### 5 新規登録申請のオンライン化

登録事務において政府のデジタル化の推進を踏まえ、申請者の負担軽減と業務の効率化及び運転者証の交付までの待ち時間の短縮を図ることを目的に、「オンライン事前登録申請」のシステムを構築し、令和 5 年 10 月 1 日より運用を開始した。

### 6 登録受付業務の時間変更

新規講習受講者の増加に伴う運転者の即日登録及び運転者証の即日交付等に対応するため令和 6 年 2 月 1 日より窓口受付終了時間を 17 時から 16 時に短縮した。

## 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。

