

令和6年度事業計画書

自 令和6年4月 1日
至 令和7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6年度 事業計画書	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	6
三 苦情及び調査業務	9
四 乗り場施設業務	11
五 総務業務	12
六 企画広報業務	14
負担金の額及び徴収方法	17
[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	18
[3] タクシー運転者の登録事務	19
II 収益事業（事業番号 収1）	
施設賃貸事業	
[1] 施設賃貸事業	22
業務処理体制	23
収支予算総合表	24

公益財団法人 東京タクシーセンター

令和6年度 事業計画書

これまで社会・経済活動に大きな影響を及ぼしてきた新型コロナウイルス感染症は、昨年5月に「5類感染症」に位置づけられ、以降、人流増加とともに社会経済活動が復活し、各種需要や景気が回復基調に転換しました。今後も物価上昇圧力の緩和期待、賃金の上昇による消費下支えなどにより内需主導型の景気が上昇するものと期待され、加えて、先月には東京株式市場で日経平均株価が34年ぶりに史上最高値を更新しましたが、依然として正常化に向かない国際情勢による海外景気の下振れリスクや物価動向に関する不確実性などが、日本経済にも悪影響を及ぼすことも懸念されます。

タクシー業界においては、コロナ禍が一定の収束を見せた中、移動制限の緩和に伴う観光やビジネスにおける需要や訪日外国人旅行者数の復活によるインバウンド需要の拡大などにより、タクシー利用の需要回復が続いております。一方、コロナ禍での運転者の離職等に伴う実働率の低下から生じるタクシーの供給不足が社会問題化するなど、運転者不足によるタクシー不足と運転者の確保が喫緊の課題となっています。こうした中、その解決策の一環として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ライドシェア解禁に向けた議論並びに政府へのタクシー事業規制緩和の要望が同時に進行しました。

このような情勢下、東京タクシーセンターでは、新たにタクシー運転者になろうとする者に対する新規講習において、対面講習の受け入れ人数拡大やオンライン事前登録申請の導入を図りながら、オンライン講習の受講者数の拡大を積極的に推進しました。さらに、運転者としての現場へのパワーシフトの迅速化を促進するため、同講習期間の短縮(4日間→3日間)及び講習内容の充実化を図ったほか、地理試験の廃止に伴い地理知識の習熟度を測る効果測定を導入するなどの運転者等研修規程を改正したほか、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場と羽田空港第5優良タクシー乗り場における乗車効率の向上による利用客の待機列解消のため、関係機関と連携し、同時乗車台数の増加、ポーターの配置増強や案内ポールを設置などの諸対策を講じてきました。

令和6年度の新たな事業として、羽田空港第2ターミナルの第3及び第4タクシー乗り場へのショットガンシステムの導入、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場に設置した定点カメラによる映像データの活用など、IT化の導入により、タクシー供給力の確保並びにタクシー待ち混雑状況の解消を図ります。一方で、タクシー不足状態を解消する制度として、法人タクシー事業者による交通サービスを補完するための地域の自家用車・ドライバーを活用した有償運送の許可(自家用車活用事業)については、地域の輸送手段として有効に活用されることが期待されます。このように、変革期を迎えた同業界に正対しながら、各種施策の構築などに的確かつ迅速に対応する事業に引き続き取り組みます。

以上、定款に則り、公益目的事業である「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」について、公益財団法人の責務を全うするべく、以下の通り事業を推進します。

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

（タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第1号）

街頭指導会議の審議結果に基づき、輸送の引受けの拒絶など利用者利便を阻害する違法行為の防止及び是正するための街頭指導などを強力に推進すると共に、タクシー乗り場の適正な管理運営、各種講習会の実施、タクシー評価制度の運用などにより、運転者の資質向上及び利用者利便の確保を図る。

また、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場や羽田空港など主要なタクシー乗り場へのタクシー供給力確保方策として情報提供システムの導入及び複数台同時乗車が可能な環境整備や乗り場誘導員を配置したトランクサービスの補助等により、乗車効率の向上に努め利用者利便の確保を図る。

1 新たな羽田空港配車業務

令和5年度から導入した羽田空港第1ターミナルの第1タクシー乗り場及び第2タクシー乗り場への配車システム（ショットガン方式）については、第2ターミナルの第3タクシー乗り場及び第4タクシー乗り場へも拡大し、更なる配車効率の向上を図る。

2 評価実績の申請

タクシー評価制度の評価項目の新設、改正に伴いオフコンプログラムを改修するとともに評価申請手続きについて電子化し、申請事業者の事務負担の軽減と事務処理の効率化を図る。

3 指導業務

指導業務については街頭指導会議の審議結果に基づき効果的な配置を行い、輸送の引受けの拒絶等の違法行為の防止及び是正指導を実施する。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事業者・タクシー運転者に対し、関東運輸局東京運輸支局と連携して是正指導の強化を図る。

また、新たに採用した指導員に対し、指導業務を行う上での必要な関係法令の知識、街頭での指導に対処できる技術の習得を目的とした職員研修を行い実務能力の向上を図るとともに、職員としての心構えや職務中における交通事故防止対策等の実地指導を随時実施するなど指導体制の充実を図る。

4 センター指導協力員制度の運用

センター指導協力員をタクシー乗り場周辺における交通問題箇所計画的に配置し、タクシー営業の適正化に努めるとともに、センター指導協力員報告会を開催し、同制度の円滑な運用を推進する。

5 街頭指導会議の運営

街頭指導会議において各地区の状況や不適正営業が多発する銀座・新橋地区等の状況を的確に把握して指導計画を策定するとともに、計画に沿って重点的に街頭指導を実施し違法行為の防止及び是正を図る。

6 タクシー乗り場管理運営委員会の運営

タクシー乗り場の適正な管理運営について検討し、タクシー利用者の利便向上とタクシーに起因する交通渋滞及び環境問題の改善を図る。

なお、羽田空港第2ターミナルの第3タクシー乗り場及び第4タクシー乗り場へのショットガンシステムの導入に当たっては、タクシー乗り場管理運営委員会での検討を要する。

7 タクシー乗り場等の適正な運営

タクシー乗り場の適正な運営により、利用者利便の確保及びタクシーに起因する交通渋滞及び環境問題の改善を図る。

(1) 羽田空港タクシー乗り場の運営

羽田空港においては、ショットガンシステム導入後も乗り場における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を維持し、利用者利便の確保及びタクシー乗り場の秩序維持に努める。

なお、第5優良タクシー乗り場にあつては、客列解消に向けた乗り場誘導員（ポーター）及びトランクサービスを行う補助員の配置により、乗車効率の向上に努める。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

都内13地区27カ所（品川駅西口前は休止）の優良タクシー乗り場への入構ルールを徹底するとともに、不正入構車両に対する是正指導等を行い適正な運用に努める。

また、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運営においては、乗車効率向上のため配置した乗り場誘導員を継続し、引き続き乗車案内及び客列整理、ドア・トランクサービス補助を行い、タクシーの供給が不足する事態が生じる場合は、タクシー無線基地局へ供給要請を行い利用者利便確保に努めながら乗り場の円滑な運用を図る。

なお、令和5年度に設置された定点カメラの運用については、映像から数値化したデータを基にタクシー乗り場の状況をタクシー利用客やタクシー運転者に向けて情報配信し、利用者利便及び乗り場の配車効率の向上を図る。

(3) 銀座乗車禁止地区タクシー乗り場の運営

訪日外国人の増加に伴い、外国版リーフレットの活用を促進し、タクシー乗り場の適正な運用を図る。

(4) EV・HVタクシー乗り場運営

新丸ビル前EV・HVタクシー乗り場は環境問題に貢献できるタクシー乗り場として適切な運用を図る。

(5) 緊急輸送への協力

異常気象や事故等の発生に伴う羽田空港での遅延便対応及び主要ターミナル駅等における緊急事態への対応については、関係機関の要請に基づき、無線基地局、タクシー事業者へ適時、的確な情報発信を行うとともに、タクシー乗り場等での円滑な緊急輸送に協力し利用者利便の確保を図る。

(6) 大規模イベント開催時における利用者利便の確保

大規模イベント等の開催時に指導員を配置し、利用者利便の確保及び秩序維持に努める。

(7) 環境美化運動の実施

平成20年9月から実施している環境美化運動については、ゴミやタバコの吸殻等の投棄の問題が顕著に改善されており、引き続きタクシー乗り場及びタクシー待機所における清掃活動を実施し、乗り場の環境美化に努めるとともにタクシー運転者のマナー向上を図る。

(8) 青山公園等タクシー調整待機所の運営

各タクシー調整待機所の適切な使用を周知するとともに、各調整待機所の適正な管理運営に努める。

8 広報啓発活動の実施

所轄警察署及び事業者団体と連携し、タクシー運転者に対して交通安全の呼び掛け及びチラシ配布等を行い、交通安全・事故防止等、輸送の安全に関する注意喚起を図る。

9 駅前再開発工事に伴うタクシー乗り場の運営

品川駅西口前優良タクシー乗り場、新宿駅西口地下前優良（JR口及び京王口）・西口地上前タクシー乗り場については、駅再開発に伴い乗り場の休止・一時移設等が生じることから、周知を図り適正な運用に努める。

10 講習会等の実施

各地区の違法行為の発生状況、タクシー利用者からの苦情等の事例について、視聴覚教材を活用した講習を行い街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図る。

(1) 管理者講習会の実施

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等を対象とした講習会を実施するほか、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者からの要請に応じて管理者講習会を実施する。

(2) タクシー運転者を対象とする巡回講習会の実施

タクシー運転者の資質向上のため巡回講習会を開催して運転者教育の徹底を図る。

(3) タクシー運転者の指導・教育の促進

各地区の実態、違法行為発生状況、タクシー利用者からの苦情・要望の傾向、意識等を取りまとめた映像を制作し、センターのW e bサイトからの閲覧方式により効果的かつ合理的にタクシー運転者の指導・教育の促進を図る。

11 タクシー評価制度等の運用

タクシー評価制度及び運転者の証明制度の厳正な運用により、タクシー事業の健全な発展及びタクシーサービスの改善を推進する。

(1) タクシー評価制度

令和5年度の「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、接客・サービス、安全・運行管理、経営姿勢、加点措置の評価項目の改正及び「総合評価点数」による評価の分類を5段階制とし、対象項目に係る情報の厳正な取扱いの徹底と新たなタクシー評価制度の着実な運用に努める。

(2) 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処理を行い、タクシーの適正営業の推進及び利用者利便の増進を図る。

12 「小さな親切」運動本部への推薦

運転者の善行に対する利用者等からの感謝事例については、積極的に「小さな親切」運動本部へ推薦し、タクシー運転者の善行を称える。

13 街頭指導状況の情報提供

最新の街頭指導状況の傾向等について、センターのW e bサイトより情報を発信し、不適正営業行為等の防止を図る。

二 研修業務

(タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第2号)

新たにタクシー運転者になろうとする者に対する「新規講習」については、地理試験の廃止及び運輸規則に基づく10日間の研修期間の撤廃を見据え、令和6年2月5日付で関東運輸局長の認定を受け講習期間を3日間とするとともに、オンライン新規講習の受講を推進するため講習手数料の減額を行った。

今年度においては、講習期間の短縮、地理試験の廃止に伴う教室での対面講習の受け入れ人数の拡大と相まって、登録課と連携し運転者証の即日交付を行い運転者不足の解消に努める。また、地理試験の廃止の代わりに講習の効果測定を実施し、修了基準を満たさない者については、補講を受講させる等適切な措置を講じる。

1 新たな研修教材の作製

都内交通案内地図については、タクシー車内備え付け規格に適合する地図として最新の地図情報を収集して内容の充実を図るとともに、研修教材として活用できるようQRコードからジャパンタクシーの操作手順を動画で確認できるよう利用度を高める。

また、外国人旅客接客英語研修の成果向上を目的とし頒布している「英語でおもてなし講座DVD」及び「外国人旅客接客研修 英語 中級 発音レッスンCD」の内容を実践に則したタクシー営業で活用できるフレーズを盛り込みリニューアルして頒布する。

2 インターネットによる研修の受付

新規講習及び自主研修においてもオンライン受付の体制を構築し、24時間受付可能な環境整備を図る。

3 研修の実施

次の研修・講習を行うこととする。

- ① 新規講習及びオンライン新規講習 (3日)
- ② 命令講習 (3日)
- ③ 自主研修 (1日・2日)
- ④ 自主UD研修 (1日・2日)
- ⑤ 新人特別接客研修 (1日)
- ⑥ 自主UD英語研修 (1日)
- ⑦ 命令研修(2日)
- ⑧ 適正化研修(1日)
- ⑨ 特別研修 外国人旅客接客研修 (半日) 英語・中国語
- ⑩ 自主UD盲導犬研修 (1日) 【年5回/4月、6月、10月、12月、2月】

4 研修の充実

(1) 新規講習

地理試験の廃止に伴い、地理知識の習得については一定水準のサービスレベルを担保する必要があることから、カーナビによる走行ルートを確認した運送への対応などデジタル教材（電子地図）を活用し地理知識の習得を図る。また、地理講習の効果測定を実施し、修了基準を満たさなかった者については、補講を受講させる等適切な措置を講じる。

(2) 自主研修

事業者が受講を必要と認めたタクシー運転者を対象として、法令や接遇（ユニバーサルドライバー研修）等について講習を実施し、タクシー営業に必要な知識の習得を図る。

また、盲導犬を取り入れた自主UD研修を計画的に実施し、身体障害者補助犬法等について理解を深め、誰でも安全・安心して利用できるタクシーサービスの向上を図る。

(3) 特別研修

外国人旅客への接遇向上を図るために行う研修で、英語については「中級」、「上級」、「EXCELLENT観光コース」を合わせて20回実施し、同研修の中国語の初級については2回実施することとして、訪日外国人旅客に対するスキルの向上を図る。

また、インバウンド需要による訪日外国人の増加に伴い、より高度なスキルを求められることから、外国人旅客接遇研修ではタクシー営業に関するデジタル機器の操作、支払方法など具体的な場面ごとの英会話を取り入れた内容に一部リニューアルし、更なるスキル向上を図る。

なお、認定外国人旅客接遇研修については、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、受講料の負担軽減と受講の拡大を図る。

5 研修教材の充実

研修教材として配布している研修教本、地理教本、幹線道路・交差点図（都心エリア図）等については、内容を分かりやすく解説し、研修効果の充実を図る。

また、地理教本についてはカーナビや地図アプリ活用時の注意点（経路等）を新たに加え作製し、適切な経路の選択等、業務に必要な地理知識の習得を図る。

6 外国人旅客接遇英語検定の実施

外国人旅客接遇英語研修の成果を検証することを目的に10回開催することとして、外国語のスキルの向上を図る。

なお、検定合格者にはECD（ENGLISH CERTIFIED DRIVER）認定章を交付するとともに、ホームページ等で周知する。

7 外国人旅客接遇研修修了者の表示

外国人旅客接遇研修修了者には入構表示板及び外国人旅客接遇研修修了者である旨の車内表示ステッカーを交付し、おもてなし専用レーンの適正な入構に努める。

8 研修生に対するアンケート調査

研修内容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る。

9 研修受講者計画人数

令和6年度の研修受講者計画人数については、これまでの実績及びコロナ禍からの回復を見込み受講者数の増加傾向を踏まえ8,870人と策定した。

研修実績及び令和6年度計画人数

区分 年度	新規講習	命令講習	自主研修						命令研修	適正化研修	外国人旅客 接遇研修	合計	
			1日		2日		接 遇 研 修	新 人 特 別 研 修					英 語 U D
			一般	UD	一般	UD							
平成30年度	5,288	1	2,095	1,519	1,064	58			10	385	1,409	11,829	
令和元年度	5,092	1	2,007	1,748	900	82			6	312	1,606	11,754	
令和2年度	3,430	0	952	973	151	0			6	165	572	6,249	
令和3年度	3,077	0	1,273	1,052	70	8			4	196	445	6,125	
令和4年度	3,781	0	1,622	1,105	10	15	87	72	2	131	645	7,470	
令和5年度 見込人数	7,560	0	1,740	732	20	10	0	16	0	168	1,836	12,082	
令和6年度 計画人数	8,870	1	1,570	410	20	10	10	20	3	200	2,350	13,464	

※外国人旅客接遇研修の人数は認定外国人旅客接遇研修受講者を含まない

三 苦情及び調査業務

(タクシー業務適正化特別措置法第 34 条第 1 項第 3 号)

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、違法行為や不適正な営業に対する是正指導を行い、違法行為の防止及びタクシーサービスの改善を図ると共に、タクシー営業を行う上での有益な情報発信を行い適正営業の向上を図る。

また、タクシー事業を取り巻く環境の変化に伴い、多様化する苦情・要望等の申告については、Webサイトの苦情入力フォームを改修し入力フィールドの最適化を図る一方、申告者情報の収集、申告履歴などの管理を一元化し業務の効率化を図る。

1 苦情受付

タクシー利用者からの苦情申告等については、申告内容を正確に聞き取り、懇切丁寧な対応に努める。

また、Webサイトの苦情入力フォームを改修し、必須項目の入力漏れや操作ミスで起こるやり直しなどエラーチェック機能を設置し、簡潔でわかりやすい入力フォームとし申告者の利便性を高める。一方、申告者とタクシー事業者との連動情報、申告履歴の管理など調査業務全般のツールとして活用を図る。

2 苦情調査業務

苦情申告の調査については、事業者、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る。

なお、匿名事案については、事業者へ注意を促すとともに、信ぴょう性の高い事案については、適切な改善を求める。

3 指導調査業務

指導員が街頭において実施した指導事案については、その内容を事業者及び関係団体に通知するとともに、その事実を調査・検証し、再発防止に向けた運転者への適切な指導を求め、違法行為の防止を図る。

4 事実関係調査

事実関係調査に係る来訪者スペースを確保するとともに、知り得た個人情報に関し、情報の紛失・改ざん及び漏えい等の防止のため、適切な安全管理措置を実施する。また、個人情報を取扱う職員に対し、個人情報保護の重要性についての教育を実施し徹底を図る。

5 違法行為報告事案

苦情事案及び指導事案のうち特に悪質と判断された事案については、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し、厳格な対応を図る。

6 要望

タクシーに起因する交通問題及びマナー違反等に関する要望については、事業者及び関係団体へ連絡するとともに、センターの広報媒体により広く注意喚起し改善を図る。

7 支援サービス

利用者から寄せられるタクシー車内の遺失物に関する相談については、警察への届出、タクシー無線局を案内するなどの情報提供により、利用者への支援に努める。

四 乗り場施設業務

(タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第4号)

タクシー乗り場の設置及び維持管理に努めタクシー利用者の利便向上を図る。また、駅前広場の再開発等に伴うタクシー乗り場の変更については当該事業の協議会に参画し、タクシー利用者が利用しやすいタクシー乗り場になるよう設置に向けて協議する。

また、主要なタクシー乗り場については、タクシーの供給力確保方策としてIT機器の設置を行うとともに情報の活用を図る。

1 羽田空港第2ターミナルにショットガンシステムを導入

昨年度に羽田空港第1ターミナルへショットガンシステムを導入し、配車業務の効率化及び経費削減を図ったところであり、第2ターミナル(第3及び第4タクシー乗り場)においてもショットガンシステムを導入して配車業務の効率化を図る。

2 主要タクシー乗り場への可視化システムの導入

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場については、昨年度に設置した定点カメラの更なる運用を行いカメラ映像からタクシー待ち混雑状況等を数値化して利用者サービスの向上を図るとともに、タクシー利用者数・タクシー稼働車両数などを集計データ化し、他の主要なタクシー乗り場についても、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運用結果を検証し、設置を検討する。

3 タクシー乗り場の設置運用

(1) 広告付タクシーシェルターの設置

霞が関ビル前タクシー乗り場をはじめ10箇所の設置を進め、利用者利便の向上と設置・維持管理に係る費用の削減を図る。

(2) デジタルサイネージ式添加広告板

広告付タクシーシェルターにデジタルサイネージ式添加広告板を導入し鉄道の運行状況・気象情報、ニュース等の公共性、公益性の高い情報を発信する他、災害発生時には緊急情報等を発信し、タクシー乗り場における公益性の向上を図る実証実験を行っており、検証後は結果を踏まえて適正な乗り場運営に努めるとともに、デジタルサイネージ式広告付タクシーシェルターの有効活用及び拡大を図る。

(3) タクシー乗り場の新設

関係機関や自治体及び都民などタクシー乗り場新設の要望があったところは現地調査を行い、適切な場所については乗り場設置に係わる関係各所と協議し設置ができるよう利用者利便の確保を図る。

4 タクシー乗り場の保守管理等

タクシー乗り場等の保守管理については、点検を計画的に実施し、老朽化や突発的な損壊などがあった場合、安全性を担保するために建て替え及び必要な補修等を行い維持管理に努める。

五 総務業務

公益財団法人として法令及び定款に基づき評議員会及び理事会を開催し、タクシー業務適正化特別措置法（以下「タクシー法」という。）の規定する登録諮問委員会及び適正化事業諮問委員会の答申を踏まえ、事業計画に沿って適正な予算管理の下で効率的に業務を推進する。

また、労務・人事管理、保有データの管理などセンター組織の管理業務のほか、センタービルの保守管理、各種表彰業務、職員の福利厚生など、適切に業務を推進する。

1 センター関連施設の修繕等

(1) センター関連施設の修繕

羽田空港第1コントロールセンターにおいて、外壁修繕工事、老朽化したトイレ・洗面台の改修工事を行い、センタービルにおいては各階給湯室の老朽化した衛生設備を改修し、職場環境の改善を図る。

また、羽田空港第1・第3タクシー待機所のアウトハウスにおいては、外装、内装、トイレ・洗面台などの修繕・改修工事を行い、羽田空港にて営業するタクシー運転者の労働環境の向上を図る。

(2) センタービル設備の工事

センタービル内で使用しているビジネスフォンの回線切り替え工事、電話機及び主装置の更新等により、通話にかかる料金のコストダウンによる経費削減を図る。

また、センタービルへの電力供給を行っている高圧ケーブルについては、電気事故を未然に防ぐ観点から定期的な交換工事を行い、安定した電力供給の維持を図る。

2 職員採用

職員採用については、組織の安定的な運営と指導員による3交代勤務、24時間体制での街頭指導を維持するため、指導員5名の採用を目指すほか、昨年度に引き続き新卒学生及び中途採用者の求人活動を行い、確実な人材確保に努める。

3 会議

次のとおり会議を開催する。

(1) 評議員会

- | | |
|----------|---------------------|
| ① 定時評議員会 | 1回 |
| ② 臨時評議員会 | 1回以上（その他必要に応じて随時開催） |

(2) 理事会

6回以上（その他必要に応じて随時開催）

(3) 登録諮問委員会

2回

(4) 適正化事業諮問委員会

2回

(5) 街頭指導会議

3回

(6) 街頭指導会議小委員会

（必要に応じて随時開催）

(7) 審査会（表彰選考・違法行為）

2回以上（必要に応じて随時開催）

(8) タクシー評価委員会

1回以上（その他必要に応じて随時開催）

(9) タクシー評価委員会小委員会

（必要に応じて随時開催）

(10) タクシー乗り場管理運営委員会

（必要に応じて随時開催）

4 表彰

表彰関係取扱規程に基づき、次のとおり各表彰を実施する。

- (1) 優良運転者表彰
- (2) 優良法人事業者表彰
- (3) 個人タクシー優良事業者団体表彰

5 優良運転者章の交付

優良運転者表彰受賞者に対して積極的に優良運転者章の交付を推奨し、利用者利便の向上に努める。

6 防災対策

大規模自然災害等に備えた事業継続計画については、職員への教育を継続的に行い、併せて防災訓練を実施し、有事の際に確実に実行できる体制確保に努める。また、台風・地震などの災害による長時間の停電により照明機器、パソコンやサーバー等の情報機器、ネットワークの通信機器などが使用できなくなるため、電力供給源の対策としてバッテリーに予め電気を蓄えてから使用する可搬型のポータブル電源を備える他、防災備蓄品の点検・補充等を行う。

7 電算管理

変動する制度の改正や業務の変更に迅速に対応し、適宜、データの管理に留意しながら業務処理システムの改修を行うとともに、多様化する情報ニーズに対応できるようデータの集計・分析プログラムを改善し、オフィスコンピューターに蓄積された表彰関係等の各種データを必要な部署へ提供し、統計資料等への有効活用を推進する。

8 職員の資質向上等

人事評価制度を用いて職員個々の能力や実績等を的確に把握し、幹部職員、一般職員それぞれに向けた内容の職員研修会を実施するほか、電算処理、ホームページ管理等の専門的な業務に携わる職員については、各種外部研修を受講させ、組織としてのパフォーマンスの向上を図る。

9 職員の福利厚生

生活習慣病をはじめ、さまざまな病気の早期発見・早期治療、予防を目的として定期健康診断の実施や人間ドッグ受診費用の一部補助、心の健康を確保することを目的としたストレスチェックの実施や外部機関によるカウンセリング相談室を用意し、職員の健康管理に努める。

六 企画広報業務

タクシーサービスに関する利用者意識を把握し、社会情勢、利用者ニーズ等あらゆる情報を収集し、今後のタクシーサービスの改善につなげる企画立案を行う。

また、広報業務についてはホームページ、プレスリリース等を活用してタクシー利用者、事業者、運転者に向けて適時的確な情報発信に努める。

1 企画業務

(1) タクシー評価委員会の運営

法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価結果を公表し、よりタクシーサービスの提供を推進するとともに、同委員会において適宜評価項目の見直しを行い、利用者利便の向上とタクシー事業の健全な発展を推進する。

(2) 英語おもてなしコンテストの開催

タクシー営業における英語でのコミュニケーション能力を実践的に養う場として毎年コンテストを実施している。審査に当たっては、発音、イントネーション、声の大きさなど英語で伝える力と音声のバリエーション、自然なジェスチャーなど聞かせる力を評価、競うもので、年々出場者のレベルがアップしている。今後、更なる訪日外国人旅客の需要は高まることから、コンテストという形式でより高度なタクシービジネス英会話を実践できるよう学びの機会を提供する。

(3) タクシー評価制度周知キャンペーンの実施

タクシー評価制度の評価項目等の改正に伴い、評価の公表方法（表示）を「AAA」「AA」「A」としたことから、タクシーサービスの向上を図る目的としてノベルティグッズの配布や広告（ポスター）付きタクシーシェルターを活用し、広くタクシー利用者へ認知拡大を図る。

2 広報業務

(1) ホームページによる広報

リニューアルしたホームページを有効に運用することが重要であり、トップページの目立つ位置にリスト表示するほか、グローバルナビに「プレスリリース」のメニューを設けるなど、ユーザビリティ（使いやすさ）を高め有益なサイトの運用に努める。

また、新たな情報発信の手段として、SNSの活用を構築する。

① タクシー利用者向け情報発信

ア タクシーセンターの事業及び業務内容等

イ 「タクシー評価制度」の概要

ウ 令和5年度における法人タクシー事業者評価結果の公表

エ 「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

オ 優良タクシー乗り場等施設情報

カ 広告付タクシーシェルターの情報

キ 訪日外国人旅客向けホームページ“TokyoTaxi Guide”による情報発信

ク 動画による情報発信

ケ 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場混雑状況の情報提供

コ 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

- ア 優良タクシー乗り場等施設情報
- イ 指導協力員街頭指導及び管理者講習会のスケジュール
- ウ タクシー評価制度の概要（評価計算式簡易ツール）
- エ 街頭指導会議の決議事項
- オ 巡回指導スケジュール
- カ 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
- キ 羽田空港第1、第3及び第4待機所定点カメラ
- ク 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場待機所状況の情報提供
- ケ 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
- コ 環境美化運動の実施状況
- サ 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
- シ 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
- ス センターニュースのダウンロード用ページ
- セ 管理者情報のダウンロード用ページ
- ソ 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
- タ 動画による情報発信
- チ その他

(2) プレスリリースによる広報

マスメディアに向けて積極的に情報発信し、利用者利便の向上を目的としたタクシーセンターの業務・取り組みについて広報に努める。

また、マスメディアとの良好な関係を構築するため、積極的に意見交換を行う。

(3) 内部へ向けた情報発信

タクシー業界の環境が変化しつつある中、センターの業務・取り組み等についてセンター内部を始めとして、センター理事・監事・評議員、関係団体、行政等へ向け迅速かつ正確な情報発信、情報共有に努める。

- ア ニュースリリース
- イ ニュースリリース以外のセンターの取り組み
- ウ センターが取り上げられた一般紙、業界専門紙等の紹介
- エ その他

(4) タクシー利用者モニター調査

タクシー利用者モニターとして200人を委嘱し、Web又はハガキでタクシー利用に関するお客様の声を伺うとともに、年1回モニター懇談会を開催し意見交換を行う。

また、モニター調査結果およびモニター懇談会での意見については、タクシー評価制度等に反映させるとともに、タクシー利用者の意識を把握する資料として関係する事業者等へ情報提供する等、タクシーサービスの改善と利用者利便の向上を図る。

なお、モニター調査書のフォームを改修するなど、調査結果について自動集計ができるよう業務の効率化を図る。

(5) 外国向け広報

海外からのアクセスが多い東京国際空港ターミナル株式会社（T I A T）のホームページを介して「外国人旅客接客英語検定」合格者を紹介する等、積極的な広報活動に努める。

令和6年度 負担金の額及び徴収方法

公益財団法人 東京タクシーセンター

1 負担金の額

(1) 法人タクシー事業者

- ① 一般車両(UD(ユニバーサルデザイン)タクシー車両を含む)…………… 1両1か年 35,500円
 - ② EV(電気自動車)・FCV(燃料電池自動車) タクシー車両…………… 1両1か年 18,000円
- ※ EV・FCVタクシーの負担金額については、軽減措置を1か年延長します。

(2) 個人タクシー事業者……………1両1か年 15,000円

負担金の消費税は、課税対象外となっています(不課税扱い)。

2 負担金の徴収方法

(1) 負担金の請求

①法人タクシー事業者

令和6年3月末日現在のタクシー登録車両数をもって、令和6年度1か年分の負担金の額を算出し、期首において請求します。

②個人タクシー事業者

令和6年度1か年分の負担金の額を期首において請求します。ただし、個人タクシー事業者団体においては、令和6年3月末日現在の在籍者数をもって、1か年分の負担金の額を算出し、期首において請求します。

(2) 負担金の納付方法

令和6年度の負担金の納付方法は一括納付または分割納付とし、一括納付の場合は令和6年4月月末までに1か年分の負担金を、分割納付の場合は1か年分の負担金を10等分し、令和6年4月から令和7年1月までの各月末日までに銀行振込等により納付していただきます。

なお、令和6年4月末日までに各月末日を支払期日とする手形により、1か年分を納付することができます。

(3) 納付期限

負担金の分割納付は、令和6年4月から令和7年1月までの各月末日を納付期限とします。なお、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体において、登録車両数(個人タクシー事業者団体は在籍者数)の増加により負担金の額に不足が生じた場合には、令和7年3月末日までを納付期限とします。

(4) 延滞金

納付期限までに納付のない場合には、タクシー業務適正化特別措置法(以下法という)第37条第4項及び法施行規則第24条の規定により、納付期限の翌日から負担金を納付する日までの日数1日につき1万分の4の延滞金を徴収します。

(5) 負担金の清算

令和7年3月において、令和6年度期首の請求に基づき一括納付または分割納付された負担金の額と各月の実際の登録車両数(個人タクシー事業者団体は在籍者数)により算出した負担金の額とに差異が生じた場合には、過不足を計算し清算します。この場合には、当該月分の登録車両数は前月末日現在の登録車両数(個人タクシー事業者団体は在籍者数)とします。

負担金の清算において、不足金が生じた場合の納付期限及び過納金が生じた場合の返金期限は、令和7年3月末日までとします。

(6) 期中における新規法人タクシー事業者の負担金の扱い

令和6年度期中に登録する車両数をもって、負担金の額を算出し、請求します。

負担金の納付方法、納付期限、延滞金、清算については、(2)、(3)、(4)、(5)を準用します。

(7) 期中における廃業事業者の負担金の扱い

期中に廃業する事業者の負担金については、廃業時に清算し、不足金が生じた場合には請求します。納付期限については請求書の期日とします。なお、負担金が誤って多く納付された場合には、還付します。

[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

タクシー法の規定に基づき、東京指定地域において新たにタクシー運転者になろうとする者に対する「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」（以下「試験」という。）については、東京指定地域に係る地理科目及びタクシー事業に係る法令、安全及び接遇科目の二科目の試験を実施していたが、令和6年2月29日付タクシー法施行規則の改正、施行により地理科目試験が廃止となったことから、受験者に対し広報に努め適切に試験を実施する。

1 試験

「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」
(タクシー事業に係る法令、安全及び接遇)

2 試験受験者計画人数

令和6年度の「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」の受験者計画人数については、新規講習受講者の計画人数8,870人に再試験受験者の見込み人数410人を加えた9,280人と策定した。

[3] タクシー運転者の登録事務

登録事務については、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（登録の更新年月日：令和5年11月28日・登録番号：東京-1号・有効期間5年）を受けて実施している登録事務等について、国土交通省所管の登録ネットワークシステムの運用により増加傾向にある新規登録に対応しながら、適正な登録事務に努める。

令和6年度の登録事務等の計画件数は、これまでの実績を踏まえ策定。

1 オンライン事前登録申請の推進

新たに運転者になろうとする者に対する新規講習枠の拡大に伴い、運転者登録及び登録運転者に対する運転者証の即日交付を行う上で、オンライン事前登録申請の推進に努める。

また、引き続き申請者の負担軽減に繋がるオンライン化について行政と連携し検討を進める。

2 登録受付業務の効率化

窓口受付においては、受付順に発券機（発券番号）を使用しているが、新規登録等の申請者が増加していることから、タッチパネル方式の窓口案内システムを導入し、事務処理及び登録申請者の待ち時間の短縮を図る。

3 登録事務等

(1) タクシー運転者の資格審査及び登録

第19条第1項第1号関係 [第4条から第12条まで(第9条を除く。)に規定する事務]

- ① 登録原簿への登録
- ② 登録の変更事項の登録
- ③ 登録の消除
- ④ 原簿の謄本の交付、閲覧

(2) 登録タクシー運転者証の交付

第19条第1項第2号関係 [第14条から第17条までに規定する事務]

- ① 運転者証の交付
- ② 運転者証の訂正
- ③ 運転者証の返納
- ④ 運転者証の再交付

(3) 登録運転者業務経歴証明書の交付

第19条第1項第3号関係 [第18条の3に規定する事務]

- ① 登録運転者業務経歴証明書の交付

(4) 個人タクシー事業者乗務証の交付

第 19 条第 1 項第 4 号関係 [第 46 条第 2 項に規定する事務]

- ① 事業者乗務証の交付
- ② 事業者乗務証の訂正
- ③ 事業者乗務証の返納
- ④ 事業者乗務証の再交付

4 登録諮問委員会

登録諮問委員会については、タクシー法第 24 条の規定に基づき登録事務の実施について必要な事項を諮問し、答申を受けて適切に実施する。

令和 6 年度においては、2 回開催する計画とする。

5 令和 6 年度登録事務等計画件数（これまでの実績を踏まえ策定）

(1) 登録申請等

(単位=件)

年度 \ 項目	登録申請	謄本交付及び原簿 の閲覧	業務経歴証明書交付
令和元年度実績	5,790	1,899	2,195
令和 2 年度実績	3,585	1,466	1,569
令和 3 年度実績	3,396	1,470	1,625
令和 4 年度実績	4,418	1,538	1,691
令和 5 年度見込	7,600	1,400	1,700
令和 6 年度計画	8,900	1,300	1,700

(2) 登録タクシー運転者証交付等

(単位=件)

年度 \ 項目	運転者証交付	運転者証訂正	運転者証再交付
令和元年度実績	9,708	15,635	87
令和 2 年度実績	7,171	14,337	60
令和 3 年度実績	6,851	13,331	67
令和 4 年度実績	8,199	12,746	60
令和 5 年度見込	11,000	13,500	※ 20,550
令和 6 年度計画	12,000	14,000	60

※再交付は運転者証様式変更 20,500 件含む

(3) 個人タクシー事業者乗務証交付等

(単位=件)

年度 \ 項目	事業者乗務証交付	事業者乗務証訂正	事業者乗務証再交付
令和元年度実績	318	3,146	17
令和2年度実績	292	2,813	18
令和3年度実績	263	2,547	10
令和4年度実績	234	2,437	16
令和5年度見込	230	2,350	※ 1,000
令和6年度計画	240	2,250	20

※再交付は事業者乗務証様式変更 990 件含む

Ⅱ 収益事業（事業番号 収1）

[1] 施設賃貸事業

施設賃貸事業については、収益事業として、次の賃貸事業を行う。

1 写真撮影室の賃貸

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

2 携帯電話基地局アンテナ施設の賃貸

携帯電話中継基地局スペースを業者に賃貸する。

3 自動販売機設置スペースの賃貸

センタービル館内の飲料用自動販売機設置スペースを業者に賃貸するほか、公益目的事業に資するため、新たに屋外にも飲料用自動販売機設置スペースを拡充して業者に賃貸する。

業務処理体制

各業務処理体制は、次のとおりとする。

区 分	配置人員(人)		備 考
	5年度	6年度	
【適正化事業】			
常 勤 役 員	2	3	
参 与	0	1	
指 導 業 務 指導業務グループ			
業 務 関 係	5	5	(再雇用職員1人)
指 導 関 係	7	7	(再雇用職員1人)
指 導 員	46	47	
施 設 関 係	5	4	
苦 情 調 査 室	12	12	
研 修 業 務 教 務 第 一 課	8	9	(再雇用職員3人、アルバイト職員1人)
総 務 業 務 総 務 課	16	14	(再雇用職員2人)
経 理 課	5	5	
企 画 広 報 課	4	4	
小 計	110	111	
【試験事務】			
教 務 第 二 課	4	3	(再雇用職員1人)
【登録事務】			
登 録 課	7	8	(再雇用職員3人、アルバイト職員2人)
合 計	121	122	

令和6年度 収支予算総合表
(正味財産増減計算ベース)

(単位：千円)

(公財) 東京タクシーセンター

事業別 項目別	公益目的事業Ⅰ				収入事業 1	法人会計	総合計
	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	登録事務	合計			
当期経常収益計	1,134,980	31,552	60,784	1,227,316	2,014	9,568	1,238,898
事業収入	1,134,980	31,552	60,784	1,227,316	2,014	9,568	1,238,898
基本財産運用収入	0	0	0	0			
特定資産運用収入	1,055,208	31,552	60,664		2,014	9,255	
負担金収入	34,106				0		
手数料収入	31,088						
分担金収入	13,631						
教材等頒布収入							
不動産賃貸料収入							
雑収入	947	0	120		0	313	
当期経常費用計	1,223,647	30,411	63,787	1,317,845	1,091	11,338	1,330,274
事業費	1,223,647	30,411	63,787	1,317,845	1,091	11,338	1,318,936
指導業務費	526,918						
研修業務費	128,166						
苦情及び調査業務費	99,685						
乗り場施設業務費	70,595						
企画広報業務費	38,163						
総務業務費	360,120	30,411	63,787				
試験業務費							
登録業務費							
収益事業費					1,091		
管理費						11,338	
法人会計						11,338	
当期経常増減額	▲ 88,667	1,141	▲ 3,003	▲ 90,529	923	▲ 1,770	▲ 91,376
当期経常外増減額	0	0	0	0	0	0	0
当期正味財産増減額	▲ 88,667	1,141	▲ 3,003	▲ 90,529	923	▲ 1,770	▲ 91,376
他会計振替額	438	5	14	457	▲ 457	0	0
正味財産期首高	1,767,635	68,047	41,917	1,877,599	67,444	63,581	2,008,624
正味財産期末高	1,679,406	69,193	38,928	1,787,527	67,910	61,811	1,917,248