

# 令和2年度 事業報告書

自 令和2年4月 1日  
至 令和3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2年度 事業報告書 (概要版) .....	1
令和2年度 事業報告書 .....	5
I 公益目的事業 (事業番号 公1)	
タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の 確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務	
[1] タクシー業務適正化事業 .....	5
1 指導業務 .....	5
2 研修業務 .....	16
3 苦情及び調査業務 .....	23
4 タクシー乗り場施設業務 .....	26
5 企画広報業務 .....	28
6 総務業務 .....	33
[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 .....	38
[3] タクシー運転者の登録事務 .....	39
II 収益事業 (事業番号 収1)	
施設賃貸事業 .....	41



令和2年度 事業報告書 (概要版)

令和2年度の事業運営については、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の急減等もあり、タクシー車両の特例措置（臨時休車）が導入され「負担金」或いは「研修・登録」事務手数料等の大幅な減収等により、極めて厳しい収支状況が見込まれると判断し、一部、業務委託の見直し（契約解除）等を早期に実施し費用の削減を図った。加えて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」、「タクシー運転者の登録事務」の各業務について着実な事業の実施に迅速かつ的確に対応する組織に見直すことが急務となったことから、業務委託の見直し等を踏まえ関連する業務及び人員を集約し、令和2年10月1日より「4部10課2室」から「3部6課1室1グループ」に組織変更し、事業計画に基づいて事業を中断することなく適切に遂行した。

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」の設置及び専門業者による「定期的な館内除菌・消毒」作業を実施したほか、職員にあつては、「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。

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、センター指導員（以下、「指導員」という。）のパトロールにより繁華街等の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じて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推進して利用者の利便の確保に努めた。
- ・センター指導協力員（以下、「指導協力員」という。）制度の運用については、繁華街等のタクシー乗り場周辺、交通問題箇所には指導協力員を計画的に配置して、タクシー乗り場等適正運営推進制度（以下、「適正運営規制」という。）の規制違反の防止及び不適正営業車両に対する是正指導の協力により、抑止効果を含め効果的な運用を推進し街頭指導業務全般の強化に努めた。
- ・羽田空港における業務運営については、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の利便の確保に努めた。また、配車業務における外部委託の見直しを早期に実施し費用の削減を図った。
- ・優良タクシー乗り場については、令和元年度第2回タクシー乗り場管理運営委員会（令和2年2月18日開催）において承認を得られたT-CAT（東京シティエアターミナル）タクシー乗り場及び松屋浅草西側タクシー乗り場を令和2年6月1日より優良化して運用を開始した。

## 2 研修業務

- ・新型コロナウイルス感染症対策として「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」の設置及び専門業者による「定期的な館内除菌・消毒」作業を実施し、関東運輸局長認定の新規講習等について、中断することなく適切に遂行した。
- ・法人タクシー事業者による大学新卒者採用の増加に伴い4月及び5月には受け入れ体制を2クラス体制に拡充するとともに、令和3年度新卒内定者の受講については、一部、本年度から受け入れた。
- ・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」及び「外国人旅客接客英語検定」については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により研修受講者及び検定受験者が当初の計画より大幅に減少したが、「外国人旅客接客研修」英語の「中級」、「上級」及び中国語の「初級」は、新たに572人が受講し、受講者数は延べ19,077人となった。また、「外国人旅客接客英語検定」は、新たに225人が合格し検定合格者総数は832人となった。

## 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・要望等の受付業務については、電話及びインターネット等で対応し、受付けた苦情・要望等の内容は、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど適正な処理を行った。
- ・英語対応の苦情・要望入力フォームを新たに構築し、インターネットでの受付環境の整備を図った。

## 4 タクシー乗り場施設業務

- ・ユニバーサル社会に対応するため、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の設置や維持管理に努めるとともに、「渋谷駅西口」、「新小岩駅南口」、「十条駅西口」など駅前広場の再開発等に伴うタクシー乗り場の設置及び移設協議には積極的に参画したほか、老朽化したタクシー乗り場標識の建替えを実施した。
- ・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」については、設置及び維持管理に係る費用を広告収入により賄っており、タクシー利用者の利便向上、費用削減などの観点から継続して設置に取り組み、東京都屋外広告物条例に基づく東京都広告物審議会への付議依頼の結果、「東京都知事」より答申（令和2年9月25日付）があり、令和2年11月「代々木駅西口前」、令和3年2月「ベルビー赤坂前」、同年3月「大塚駅北口前」へ同タクシーシェルターの設置を加速し運用を開始した。答申では令和3年度及び令和4年度の2ヶ年の設置計画が了承された。

## 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。）における令和元年度タクシー評価について、タクシー評価委員会を開催し評価の決定を受けるとともに、理事会へ報告後に評価の公表を行った。
- ・タクシー利用者の利便の向上を図るため、タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場に関する情報提供に努めるとともに、タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシーに関する情報や輸送の安全確保に関する情報など広報活動を推進した。

- ・センターホームページに英語対応の苦情・要望入力フォームを新たに構築し、インターネットでの受付環境の整備を図った。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により急減したタクシー需要の回復、感染予防対策（マスク着用のお願ひ）等のPRを目的に、タクシーセンター創立50周年に併せて、「タクシーご利用促進キャンペーン」をバスタ新宿など主要タクシー乗り場において実施した。

## 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。
- ・令和2年度の事業運営については、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の急減等もあり、タクシー車両の特例措置（臨時休車）が導入され「負担金」或いは「研修・登録」事務手数料等の大幅な減収等により、極めて厳しい収支状況が見込まれると判断し、一部、業務委託の見直し（契約解除）等を早期に実施し費用の削減を図った。加えて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」、「タクシー運転者の登録事務」の各業務について着実な事業の実施に迅速かつ的確に対応する組織に見直すことが急務となったことから、業務委託の見直し等を踏まえ関連する業務及び人員を集約し、令和2年10月1日より「4部10課2室」から「3部6課1室1グループ」に組織変更し、事業計画に基づいて事業を中断することなく適切に遂行した。
- ・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」の設置及び専門業者による「定期的な館内除菌・消毒」作業を実施したほか、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2年度を受験者については、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」の科目において受験者総数3,436人、前年度比2,119人（38.1%）の減少、「東京指定地域に係る地理」の科目においては受験者総数5,836人、同3,192人（35.3%）減少した。
- ・地理試験科目の再試験については早期に合格を目指す受験者の受験機会の拡大を図り、1日2回の実施が可能となるよう業務処理システムのプログラム改修を行った。

### [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。
- ・法人タクシー運転者については、令和2年度末の運転者総登録件数では67,943件、前年度比2,736件（3.9%）の減少、運転者証総交付数では53,788件、同4,469件（7.7%）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2年度末の事業者乗務証総交付件数では10,817件、前年度比700件（6.1%）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。

## 令和2年度 事業報告書

令和2年度の事業運営については、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の急減等もあり、タクシー車両の特例措置（臨時休車）が導入され「負担金」或いは「研修・登録」事務手数料等の大幅な減収等により、極めて厳しい収支状況が見込まれると判断し、一部、業務委託の見直し（契約解除）等を早期に実施し費用の削減を図った。加えて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」、「タクシー運転者の登録事務」の各業務について着実な事業の実施に迅速かつ的確に対応する組織に見直すことが急務となったことから、業務委託の見直し等を踏まえ関連する業務及び人員を集約し、令和2年10月1日より「4部10課2室」から「3部6課1室1グループ」に組織変更し、事業計画に基づいて事業を中断することなく適切に遂行した。

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」の設置及び専門業者による「定期的な館内除菌・消毒」作業を実施したほか、職員にあつては、「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。

各事業においては、事業計画に沿って次のとおり実施した。

### I 公益目的事業（事業番号 公1）

タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務

#### [1] タクシー業務適正化事業

##### 1 指導業務

指導業務については、運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止及び是正を図るため、センター指導員（以下、「指導員」という。）のパトロールにより繁華街等の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じ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推進して利用者の利便の確保に努めた。

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

羽田空港における業務運営については、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の利便の確保に努めた。また、配車業務における外部委託の見直しを早期に実施し費用の削減を図った。

優良タクシー乗り場については、令和元年度第2回タクシー乗り場管理運営委員会（令和2年2月18日開催）において承認を得られたT-CAT（東京シティエアターミナル）タクシー乗り場及び松屋浅草西側タクシー乗り場を令和2年6月1日より優良化して運用を開始した。

#### （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指導並びに不適正営業車両等の是正指導の強化

銀座や新宿、渋谷などの主要ターミナル等については、指導員のパトロールにより運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止、是正指導を実施し、特に銀座・新橋地区等で常習的に不適正な営業を繰り返す運転者に対しては、継続的な指導員の配置による是正指導を行い、違法行為防止に努めた。

イ 街頭指導会議の決定に基づく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を通じてタクシー事業者及びタクシー運転者に公開し、新宿地区をはじめ6地区において8回実施し、違法行為1件（乗禁地区営業1件）を指導した。

##### 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月単位で継続的に配置し、銀座・新橋地区をはじめ11地区において違法行為（運送の引受けの拒絶、乗禁地区営業）等を182件指導した。

ウ 監視カメラの運用による適正運営規制の規制違反の是正及び抑止

監視カメラの運用については、「タクシー乗り場等監視カメラの設置運用基準」（以下、「監視カメラ設置基準」という。）に基づき、適正な運用を行い、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推進と安全の確保のため小型カメラの装着指導

指導員の小型カメラの装着指導により、街頭指導における円滑な業務推進及び安全の確保を図った。

街頭指導実績

件名	区分	令和2年度	令和元年度	増・減			
				件数	比率(%)		
法律違反関係	運送の引受けの拒絶	3	39	▼	36	▼	92.3
	接客不良	6	47	▼	41	▼	87.2
	乗禁地区営業	62	158	▼	96	▼	60.8
	メーター不使用	22	103	▼	81	▼	78.6
	割増メーター走行	0	0		0		----
	その他のメーター関係	21	42	▼	21	▼	50.0
	運転者証・乗務証関係	26	45	▼	19	▼	42.2
	計	140	434	▼	294	▼	67.7
規制関係	適正運営規制違反	239	502	▼	263	▼	52.4
	表示関係	4	11	▼	7	▼	63.6
	計	243	513	▼	270	▼	52.6
その他	0	1	▼	1	▼	100.0	
合計	383	948	▼	565	▼	59.6	
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2年 6月26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31日(金) 午後10時～翌午前1時	銀座、新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
9月25日(金) 午後10時～翌午前1時	六本木地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
10月30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27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3年 1月29日(金) 午後10時～翌午前1時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
2月26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26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 1件
合 計	8回	1件

重点指導地区指導結果

実施月	実施場所	指導件数
令和2年4月	上野、神田地区	適正運営規制違反 1件
	新宿地区	0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	0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	運転者証不表示 1件
10月	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 12件 運転者証不表示 1件 表示関係取扱不適切 1件 適正運営規制違反 54件
	六本木地区	メーター不使用 1件 適正運営規制違反 7件
11月	上野、神田地区	メーター操作不適切 1件 適正運営規制違反 1件
	品川地区	適正運営規制違反 1件
12月	銀座、新橋地区	運送の引受けの拒絶 1件 乗禁地区営業 12件 接客不良 1件 メーター操作不適切 3件 運転者証不表示 2件 表示関係取扱不適切 1件 適正運営規制違反 59件
	新宿地区	接客不良 1件 メーター不使用 3件 メーター操作不適切 1件 表示関係取扱不適切 1件
令和3年1月	羽田空港	0件
	東京駅	0件
2月	新宿地区	0件
	渋谷地区	メーター操作不適切 1件 運転者証不表示 1件
3月	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 11件 運転者証不表示 2件 運転者証裏表示 1件
	品川地区	0件
合計	11地区	182件

※ 令和2年5月の東京駅配置については、緊急事態宣言期間中により見合わせた。

## (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には指導協力員を計画的に配置し、適正運営規制違反の防止、不適正営業車両に対する是正指導の協力など、効果的な運用により街頭指導業務の強化に努めた。

令和3年3月末における指導協力員については、法人タクシー事業者の管理者569名（前年度571名）、個人タクシー事業者団体の指導担当者86名（前年度103名）、合計655名（前年度674名）を選任している。また、令和2年度における指導協力員の出動実績については、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には出動を見合わせたこともあり、年間出動日数は延べ74日（前年度186日）、出動人数は延べ668名（前年度1,803名）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図るため、関係団体・事業者等の連携による特別公開指導及び指導員を月単位で継続的に配置する重点指導地区の指導計画等について、街頭指導会議を開催した。

街頭指導会議…………… (3回)

[第1回(書面)] 令和2年6月10日(水)

- 内 容
- ・街頭指導会議議長の選出について
  - ・羽田空港第5(旧国際線)優良タクシー乗り場及び同タクシー待機所におけるマナー等について(取りまとめ)
  - ・羽田空港第3(旧国際線)ターミナル第5(旧国際線)優良タクシー乗り場の移設延期について
  - ・緊急事態宣言発出中における各地の状況
  - ・新型コロナウイルス感染症の影響に伴う銀座1号優良タクシー乗り場ショットガンシステムの運用について
  - ・令和2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2年10月29日(木)

- 内 容
- ・「東京都内に配置するハイヤー・タクシー車両の表示等に関する取扱について」の一部改正について
  - ・コロナ禍における厳しい経営環境とバス・タクシーの維持に向けた取り組みについて
  - ・コロナ禍の夏季・秋季繁忙期における羽田空港及び東京駅の状況
  - ・コロナ禍のタクシー乗り場周辺等の状況について
  - ・令和2年11月、12月、令和3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(書面)] 令和3年2月19日(金)

- 内 容
- ・コロナ禍の年末繁忙期における各地の状況
  - ・コロナ禍の年始における羽田空港及び東京駅の状況
  - ・緊急事態宣言発出中における各地の状況
  - ・羽田空港第2タクシー待機所(国有地)の返還について
  - ・青山調整待機所における環境美化について
  - ・令和3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の利便の確保に努めた。また、配車業務における外部委託の見直しを早期に実施し費用の削減を図った。

##### イ 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場の運営については、利用者の利便の確保及び選択制向上を目的に、「安全」及び「サービス」面において「タクシー評価制度」等で一定の評価を受けたタクシー事業者やタクシー運転者が入構可能なタクシー乗り場として適正な運用に努めている。指導員のパトロールにより不正入構21件(法人9件、個人12件)を指導した。

新たな優良タクシー乗り場については、令和元年度第2回タクシー乗り場管理運営委員会(令和2年2月18日開催)において承認を得られたT-CAT(東京シティエアターミナル)タクシー乗り場及び松屋浅草西側タクシー乗り場を令和2年6月1日より優良化し、運用を開始した。

##### 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ショットガンシステムについては、タクシー業界と連携し円滑な運営を行った。

###### ②銀座タクシー乗り場リーフレットの携行活用

銀座乗車禁止地区については、タクシーによる運送の引受けの適正化の取組みの一環として、同規制地区・規制時間において営業を行う場合は、運転者が利用者に銀座乗車禁止規制内容を説明するための「銀座タクシー乗り場リーフレット(日本語・英語表記)」を携行活用して利用者に懇切な説明をすることを入構条件としており、同リーフレットの携行活用について徹底を図り、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利用者への乗車禁止規制の周知

銀座乗車禁止地区に接する東京メトロ新橋及び銀座駅構内に設置するタクシー乗車禁止地区ガイドボードにより、利用者への乗車禁止規制の周知を行った。

#### 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、環境問題に貢献できるタクシー乗り場として適切に運用した。

#### 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を実施し、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。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言等による施設の使用制限、大規模イベントの開催制限（無観客）等もあり、調査日数は延べ380日間、調査車両数は245,076両、利用者数は805人であった。

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2年度 365日間	羽田空港各タクシー乗り場	244,674両
令和3年1月場所 延べ15日間	両国国技館前タクシー乗り場	402両 805人
合計 延べ380日間	2地区	245,076両 805人

#### カ 大規模イベント等への指導員配置による利用者の利便の確保

両国国技館における大相撲の開催時については、両国国技館前タクシー乗り場に指導員を配置し、利用者の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

青山タクシー調整待機所については、屑籠から溢れたゴミの散乱及びゴミの不法投棄により周辺の景観が損なわれているほか、禁止場所での喫煙、タバコの吸い殻の投げ捨てが見受けられており、同所を管轄する港区の「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」に違反する行為の改善を図るため、令和3年2月5日（金）に清掃活動を実施するとともに、ゴミの持ち帰りの推奨等環境美化への啓発活動を行い、タクシー運転者のマナー向上を図った。

### (5) 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。）を対象とする講習会の実施

実務管理者及び団体指導責任者を対象として、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2年9月3日(木)		41	50	0	0	41	50
令和2年9月4日(金)		0	0	45	45	45	45
令和2年9月10日(木)		30	42	0	0	30	42
令和2年9月11日(金)		43	57	0	0	43	57
令和2年9月15日(火)		0	0	47	48	47	48
令和2年9月16日(水)		45	57	0	0	45	57
令和2年9月17日(木)		38	45	0	0	38	45
令和2年9月24日(木)		36	43	0	0	36	43
令和2年10月1日(木)		46	56	0	0	46	56
令和2年10月2日(金)		38	49	0	0	38	49
計		317	399	92	93	409	492

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）単位の管理者を対象として、街頭営業における具体的問題点の改善策、苦情などの防止策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2年度	令和元年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
法人	回数	3	27	▼ 24	▼ 88.9
	事業者	3	236	▼ 233	▼ 98.7
	受講者	31	550	▼ 519	▼ 94.4

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。

ウ 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、タクシー利用者からの苦情・要望の傾向、意識等の情報、タクシーセンターからの連絡事項及び各種規制、タクシー運転者に必要な基本事項等について視聴覚教材を活用し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。

巡回指導実績

		令和2年度	令和元年度	前年度対比	
				増減	比率 (%)
法人	回数	40	219	▼ 179	▼ 81.7
	事業者	24	122	▼ 98	▼ 80.3
	受講者	1,881	14,434	▼ 12,553	▼ 87.0
個人	回数	2	25	▼ 23	▼ 92.0
	団体・支部	2	30	▼ 28	▼ 93.3
	受講者	93	8,822	▼ 8,729	▼ 98.9
合計	回数	42	244	▼ 202	▼ 82.8
	事業者・団体	26	152	▼ 126	▼ 82.9
	受講者	1,974	23,256	▼ 21,282	▼ 91.5

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

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2年9月3日（木）		36	41	0	0	36	41
令和2年9月4日（金）		0	0	45	45	45	45
令和2年9月10日（木）		25	32	0	0	25	32
令和2年9月11日（金）		37	47	0	0	37	47
令和2年9月15日（火）		0	0	40	40	40	40
令和2年9月16日（水）		37	46	0	0	37	46
令和2年9月17日（木）		29	32	0	0	29	32
令和2年9月24日（木）		31	37	0	0	31	37
令和2年10月1日（木）		37	43	0	0	37	43
令和2年10月2日（金）		30	33	0	0	30	33
計		262	311	85	85	347	396

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

## (6) 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、評価の対象項目に係る情報に関して厳正に取扱うとともに、評価結果について行政への報告と法人タクシー事業者への通知を行った。

また、優良法人タクシー事業者に対する「優良表示板」の交付を行ったほか、各種講習会及び研修業務などの参考資料として活用し、着実な運用に努めた。

なお、個人タクシー事業者については、指導・苦情事案処理結果の情報を協同組合本部等へ提供するとともに、適正な事業運営に向けた取組みについて支援を行った。

### 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について周知を図った。

なお、令和2年度における運転者記録証明書の交付件数は2,767件(月平均231件)、前年度と比較して1,216件(30.5%)減少した。

運転者記録証明書交付状況

	令和2年度	令和元年度	前年度比率	
			増減	比率(%)
登録運転者	2,706	3,878	▼ 1,172	▼ 30.2
個人事業者	25	21	4	19.0
その他の者	36	84	▼ 48	▼ 57.1
合計	2,767	3,983	▼ 1,216	▼ 30.5

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2年度	令和元年度	前年度比率	
			増減	比率(%)
会社間移動	1,930	2,778	▼ 848	▼ 30.5
個人許可申請	42	92	▼ 50	▼ 54.3
記録確認	756	1,029	▼ 273	▼ 26.5
その他	39	84	▼ 45	▼ 53.6
合計	2,767	3,983	▼ 1,216	▼ 30.5

注：▼は、マイナスを示す。

## (7) 小さな親切運動本部への推薦

小さな親切実行運転者81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73名、その他8名であり、受賞者には功績を称えるとともに実行章が贈呈された。

## 2 研修業務

研修業務については、新型コロナウイルス感染症対策として「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」の設置及び専門業者による「定期的な館内除菌・消毒」作業を実施し、関東運輸局長認定の新規講習等について、中断することなく適切に遂行した。

また、法人タクシー事業者による大学新卒者採用の増加に伴い4月及び5月には受け入れ体制を2クラス体制に拡充するとともに、令和3年度新卒内定者の受講については、一部、本年度から受け入れた。

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」及び「外国人旅客接客英語検定」については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により研修受講者及び検定受験者が当初の計画より大幅に減少したが、「外国人旅客接客研修」英語の「中級」、「上級」及び中国語の「初級」は、新たに572人が受講し、受講者数は延べ19,077人となった。また、「外国人旅客接客英語検定」は、新たに225人が合格し検定合格者総数は832人となった。

### (1) 研修の実施

#### ア 研修の内容

##### ①新規講習（4日）

東京指定地域内で新たにタクシー運転者になろうとする者を対象として「法令」、「安全」、「接客」、「地理」及び「ユニバーサルドライバー研修」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」

##### 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）

外国人講師と日本人講師の2名により「外国人と日本人との文化・習慣の違い」、「タクシー営業に必要な基本的単語」、「ロールプレイング方式による会話」等について、「外国人旅客接客研修」英語の「中級」、「上級」及び中国語の「初級」を実施したところ、新たに572人が受講し、受講者数は延べ19,077人となった。

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）」を計画し、法人タクシー事業者・個人タクシー事業者団体に受講を募ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により申込みは無かった。

イ 研修実績

研 修 実 績

区 分 項 目	令和2年度		令和元年度		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	96	3,430	90	5,092	▼ 1,662	▼ 32.6	
命令講習	0	0	1	1	▼ 1	▼ 100.0	
自主 研 修	自主一般研修1日	37	952	51	2,007	▼ 1,055	▼ 52.6
	自主一般研修2日	11	151	49	900	▼ 749	▼ 83.2
	自主UD研修1日	48	973	113	1,748	▼ 775	▼ 44.3
	自主UD研修2日	0	0	33	82	▼ 82	▼ 100.0
命令研修	4	6	4	6	0	0.0	
適正化研修	19	165	50	312	▼ 147	▼ 47.1	
特別研修外国人旅客接客研修	24	572	38	1,606	▼ 1,034	▼ 64.4	
合 計	239	6,249	429	11,754	▼ 5,505	▼ 46.8	

[注] ▼は、減少を示す。

※特別研修外国人旅客接客研修には、認定外国人旅客接客研修を含まない。

特別研修 外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類	令和2年度		令和元年度		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	1	19	▼ 19
	英語中級	10	266	20	881	▼ 615
	英語上級	10	209	17	706	▼ 497
	中国語	4	97	0	0	97
合 計	24	572	38	1,606	▼ 1,034	

[注] ▼は、減少を示す

※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 種 類	令和2年度		令和元年度		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	
	英語中級	0	0	59	2,087	▼ 2,087
	英語上級	0	0	23	799	▼ 799
	中国語初級	0	0	1	35	▼ 35
合 計	0	0	83	2,921	▼ 2,921	

[注] ▼は、減少を示す

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	合 計
初級	126	169	2, 233	1, 048	1, 051	562	441	19	0	5, 649
中級	—	143	1, 401	1, 377	834	898	2, 370	2, 968	266	10, 257
上級	—	—	106	165	207	303	343	1, 505	209	2, 838
中国語	75	13	—	—	—	—	113	35	97	333
合 計	201	325	3, 740	2, 590	2, 092	1, 763	3, 267	4, 527	572	19, 077

※認定外国人旅客接客研修を含む。

(2) 外国人旅客接客英語検定

「外国人旅客接客研修」(英語)「上級」修了者の旅客接客のより一層の向上及び研修の成果を検証することを目的として、外国人旅客の乗車から降車までのロールプレイングを審査する「外国人旅客接客英語検定」については、検定受験者が当初の計画より大幅に減少したが、新たに 225 人が合格し検定合格者総数は 832 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	令和 2 年 4 月 1 日	24 人	22 人
	第 34 回	令和 2 年 5 月 7 日	21 人	19 人
	第 35 回	令和 2 年 5 月 8 日	23 人	20 人
	第 36 回	令和 2 年 7 月 21 日	14 人	13 人
	第 37 回	令和 2 年 8 月 26 日	22 人	19 人
	第 38 回	令和 2 年 9 月 23 日	25 人	21 人
	第 39 回	令和 2 年 10 月 28 日	22 人	18 人
	第 40 回	令和 2 年 11 月 26 日	24 人	20 人
	第 41 回	令和 2 年 12 月 9 日	24 人	22 人
	第 42 回	令和 3 年 1 月 27 日	20 人	17 人
	第 43 回	令和 3 年 2 月 10 日	14 人	12 人
	第 44 回	令和 3 年 3 月 17 日	23 人	22 人
		小 計		256 人
	合 計		968 人	832 人

### (3) 教材等の充実及び頒布

タクシー備え付け地図の規格に適合する「都内交通案内地図」、「幹線道路・交差点図」、「研修教本」、「地理教本」、「銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ」、「地理問題例集」については、最新の情報を掲載して教材内容の充実を図った。

また、「外国人旅客接遇研修」（英語）「初級」及び「中級」修了者向けに、接遇研修で使用し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遇英会話DVD「英語でおもてなし講座」（関東運輸局監修）を頒布した。

加えて、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	8,065冊
幹線道路・交差点図	6,017部
研修教本	4,918冊
UD研修教本	4,335冊
地理教本	3,743冊
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	4,992部
地理問題例集	1,066冊
外国人旅客接遇研修反復用CD（英語初級編）	86枚
外国人旅客接遇研修反復用CD（英語中級編）	135枚
外国人旅客接遇英会話DVD（英語でおもてなし講座）	125枚
外国人旅客接遇研修反復用CD（中国語入門編）	86枚

### (4) 外国人旅客接遇研修修了者である旨の車内表示板等の交付

羽田空港各タクシー待機所に設置する「おもてなしレーン」への入構条件となっている入構表示板については、令和2年3月から新たに反射シートを使用した入構表示板に変更し、令和2年度には201枚を交付し、これまでに延べ10,041枚を交付した。車内表示ステッカーは6枚を交付した

### (5) 研修生に対するアンケート調査

研修内容の充実化を図るため、新規講習、UD研修及び特別研修受講者に対し、講習内容や理解度等に関するアンケート調査を実施したところ、「理解できた」「とても分かり易くためになった」等の回答が寄せられた。

[講習・研修の内容及び時間]

I 新規講習・命令講習(4日)

科目	講習の内容	講習時限
法令	<ul style="list-style-type: none"> <li>○関係法律等に関する知識                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・道路運送法</li> <li>・タクシー業務適正化特別措置法</li> <li>・道路交通法</li> <li>・道路運送車両法</li> </ul> </li> <li>○標準運送約款等に関する知識</li> </ul>	3 時限
安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>○交通事故防止とタクシー運転者の使命</li> <li>○タクシーの特殊性、交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識</li> <li>○タクシーの客待ちに起因する交通渋滞問題                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシー乗り場等適正運営推進制度</li> <li>・指導協力員制度</li> </ul> </li> <li>○交通事故の防止、事故発生時の対応</li> <li>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識</li> <li>○運輸安全マネジメント等、タクシー運転者として特別に注意すべき事項</li> </ul>	3 時限
接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>○接客に関する基本的な心がけ</li> <li>○接客に関する基礎知識</li> <li>○タクシー運転者として特に身につけておきたい知識</li> <li>○障がい者割引への対応 バリアフリーに関する接遇</li> <li>○苦情事例</li> </ul>	5 時限
バリアフリー対応 (UD研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーとユニバーサル社会</li> <li>・高齢者、障がい者とのコミュニケーション</li> <li>・高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法</li> <li>・車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車(演習)</li> <li>・疑似体験(演習)</li> </ul> </li> </ul>	7 時限
地理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○主要な道路、交差点、地名、建造物、公園、駅等、に関する知識</li> <li>○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識</li> <li>○自動車交通の渋滞が発生する頻度が高い地点及び当該地点における渋滞を回避する経路に関する知識</li> </ul>	6 時限
合 計		24 時限

講習時限 24 時限 1 時限は 50 分

## II 自主一般研修・適正化研修（1日）

科目	研修の内容	研修時限
法令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	2 時限
安全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	2 時限
接遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例	3 時限
合計		7 時限

研修時限 7 時限

## III 自主一般研修・命令研修（2日）

科目	研修の内容	研修時限
法令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	4 時限
安全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	3 時限
接遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例 ○バリアフリー対応	5 時限
地理	○主要幹線道路、主要幹線道路等に関する知識 ○地名、建造物、公園、駅等、多数の利用者が利用する施設に関する知識	2 時限
合計		14 時限

研修時限 14 時限

#### IV 自主UD研修(1日)

科 目	研修の内容	講習時間
バリアフリー対応 (UD研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応               <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーとユニバーサル社会</li> <li>・高齢者、障がい者とのコミュニケーション</li> <li>・高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法</li> <li>・車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車(演習)</li> <li>・疑似体験(演習)</li> </ul> </li> </ul>	7時間
合 計		7時限

研修時限 7時限

#### V 自主UD研修(2日)

科 目	研修の内容	研修時限
法 令	<ul style="list-style-type: none"> <li>○関係法律等に関する知識               <ul style="list-style-type: none"> <li>・道路運送法</li> <li>・タクシー業務適正化特別措置法</li> <li>・道路交通法</li> <li>・道路運送車両法</li> </ul> </li> <li>○標準運送約款等に関する知識</li> </ul>	2時限
安 全	<ul style="list-style-type: none"> <li>○タクシー運転者として特に注意すべき事項</li> <li>○交通事故の防止、事故発生時の対応</li> <li>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識</li> </ul>	2時限
接 遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識</li> <li>○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識</li> <li>○苦情事例</li> </ul>	3時限
バリアフリー対応 (UD研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応               <ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーとユニバーサル社会</li> <li>・高齢者、障がい者とのコミュニケーション</li> <li>・高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法</li> <li>・車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車(演習)</li> <li>・疑似体験(演習)</li> </ul> </li> </ul>	7時限
合 計		14時限

研修時限 14時限

### 3 苦情及び調査業務

タクシー利用者等から寄せられる苦情・要望等の受付業務については、電話及びインターネット等で対応し、受付けた苦情・要望等の内容は、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど適正な処理を行った。

また、英語対応の苦情・要望入力フォームを新たに構築し、インターネットでの受付環境の整備を図った。

#### (1) 苦情受付

令和2年度の苦情・要望受付総件数は2,077件で、前年度比1,786件(46.2%)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983件で、前年度比1,019件(50.9%)減少、匿名事案(申告者の氏名、連絡先が明らかでないもの)が1,009件で、前年度比804件(44.3%)減少した。インターネットの受付件数においても775件で、前年度比289件(27.2%)減少した。

#### (2) 苦情調査

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

また、匿名事案については、タクシー事業者及び関係団体に通報するとともに、特に信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

審査会(違法行為)を開催(令和2年12月9日)し、苦情事案1件を関東運輸局へ報告した。

##### 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、4件を関東運輸局へ報告した

#### (5) 要望

タクシー運転者による交通渋滞問題、路上喫煙やゴミ・タバコの吸い殻の投げ捨てなど、社会的モラルに反した行為に対する要望については、タクシー事業者及び関係団体に通報し、さらなる改善と社会的モラルなどの順守・啓発に努めた。

#### (6) 支援サービス

タクシー利用者からのタクシー車内での忘れ物に関する問い合わせ及び支援サービス業務については、適切な対応により利用者の利便の向上に努めた。

令和2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2年度		令和元年度		増・減			
		件数	( )	件数	( )	件数	( )	比率 (%)	( )
運送の拒絶関係	運送の引受けの拒絶	39	(18)	162	(75)	▼ 123	▼ (57)	▼ 75.9	▼ (76.0)
	運送の継続の拒絶 又は中断	18	(4)	63	(12)	▼ 45	▼ (8)	▼ 71.4	▼ (66.7)
	計	57	(22)	225	(87)	▼ 168	▼ (65)	▼ 74.7	▼ (74.7)
接客関係	接客不良	870	(421)	1,542	(751)	▼ 672	▼ (330)	▼ 43.6	▼ (43.9)
	乱暴運転	14	(11)	76	(41)	▼ 62	▼ (30)	▼ 81.6	▼ (73.2)
	計	884	(432)	1,618	(792)	▼ 734	▼ (360)	▼ 45.4	▼ (45.5)
運賃・料金関係	不当料金請求	5	(2)	14	(7)	▼ 9	▼ (5)	▼ 64.3	▼ (71.4)
	迂回走行	5	(3)	34	(19)	▼ 29	▼ (29)	▼ 85.3	▼ (152.6)
	料金不審	19	(5)	58	(8)	▼ 39	▼ (3)	▼ 67.2	▼ (37.5)
	釣銭不払	3	(3)	7	(2)	▼ 4	▼ (1)	▼ 57.1	(50.0)
	メーター操作不適切	1	(0)	3	(0)	▼ 2	(0)	▼ 66.7	----
計	33	(13)	116	(36)	▼ 83	▼ (23)	▼ 71.6	▼ (63.9)	
その他	9	(5)	43	(21)	▼ 34	▼ (16)	▼ 79.1	▼ (76.2)	
小計	983	(472)	2,002	(936)	▼ 1,019	▼ (464)	▼ 50.9	▼ (49.6)	
要望	85	(3)	48	(5)	37	▼ (2)	77.1	▼ (40.0)	
合計	1,068	(475)	2,050	(941)	▼ 982	▼ (466)	▼ 47.9	▼ (49.5)	
匿名関係	苦情	848	(300)	1,678	(113)	▼ 830	(187)	▼ 49.5	(165.5)
	要望	161	(0)	135	(10)	26	▼ (10)	19.3	▼ (100.0)
	計	1,009	(300)	1,813	(123)	▼ 804	(177)	▼ 44.3	(143.9)
総合計	2,077	(775)	3,863	(1,064)	▼ 1,786	▼ (289)	▼ 46.2	▼ (27.2)	

注1：比率は小数点第2位以下を四捨五入。

注2：▼印は、マイナスを示す。

注3：( )内の数字はインターネットでの受付件数を示す。

違法行為報告事案の報告件数

区 分 件 名		指導事案		苦情事案		計	
		審 査	局報告	審 査	局報告	審 査	局報告
運 送 の 引 受 け の 拒 絶	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 又 は 中 断	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	1	1	1	1
	計	0	0	1	1	1	1
乗 禁 地 区 営 業	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
不 当 料 金 請 求	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
肉 体 的 ・ 精 神 的 苦 痛 を 与 え る 行 為	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
合 計	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	1	1	1	1
	計	0	0	1	1	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 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		1	0	0	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	3	0	3	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		1	0	3	0	4	0

## 4 タクシー乗り場施設業務

タクシー乗り場施設業務については、ユニバーサル社会に対応するため、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の設置や維持管理に努めるとともに、「渋谷駅西口」、「新小岩駅南口」、「十条駅西口」など駅前広場の再開発等に伴うタクシー乗り場の設置及び移設協議には積極的に参画したほか、老朽化したタクシー乗り場標識の建替えを実施した。

### (1) 乗り場の設置運用

ア タクシー乗り場標識・タクシーシェルターの新設及び建替え等

#### ① タクシー乗り場の新設及び標識の建替え

天空橋駅前タクシー乗り場については、大田区による駅前広場整備事業に伴いタクシー乗り場が整備・移管されたことから、新設タクシー乗り場として運用を開始した。

JR 東京総合病院前タクシー乗り場については、JR 東京総合病院建替え工事に伴い施設敷地内の私設タクシー乗り場が、当分の間、休止されることから、同病院前の公道にタクシー乗り場を新設し運用を開始した。

千駄ヶ谷駅前タクシー乗り場については、渋谷区による千駄ヶ谷駅前広場整備事業に伴い、同駅前タクシー乗り場を移設した。

王子駅南口前タクシー乗り場については、老朽化により標識の建替えを実施した。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
天空橋駅前	大田区羽田空港 1-1	定点サイン式標識（新設）
JR 東京総合病院前	渋谷区代々木 2-1-3	一般標識（新設）
千駄ヶ谷駅前	渋谷区千駄ヶ谷 1-35-10	一般標識（移設）
王子駅南口前	北区堀船 1-1	一般標識（建替え）

#### ② 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」については、設置及び維持管理に係る費用を広告収入により賄っており、タクシー利用者の利便向上、費用削減などの観点から継続して設置に取り組み、東京都屋外広告物条例に基づく東京都広告物審議会への付議依頼の結果、「東京都知事」より答申（令和 2 年 9 月 25 日付）があり、令和 2 年 11 月「代々木駅西口前」、令和 3 年 2 月「ベルビー赤坂前」、同年 3 月「大塚駅北口前」へ同タクシーシェルターの設置を加速し運用を開始した。答申では令和 3 年度及び令和 4 年度の 2 ヶ年の設置計画が了承された。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
代々木駅西口前	渋谷区代々木 1-34	広告付上屋（建替え）
ベルビー赤坂前	港区赤坂 3-1-2	広告付上屋（付加）
大塚駅北口前	豊島区北大塚 2-1	広告付上屋（付加）

イ センターが管理するタクシー乗り場(令和2年度末)

種 別	設置箇所数
一般タクシー乗り場	273 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	7 箇所
E V・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 100 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、その結果報告を受け補修等を行った。

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

国土交通省東京航空局より、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）用地について令和 4 年 11 月末までに国への返還が求められていることから、原状復旧・返還及び代替地等について関係機関との協議・調整を行った。

## 5 企画広報業務

企画業務については、「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」（以下、「タクシー評価制度」という。）における令和元年度タクシー評価について、タクシー評価委員会を開催し評価の決定を受けるとともに、理事会へ報告後に評価の公表を行った。

広報業務については、タクシー利用者の利便の向上を図るため、タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場に関する情報提供に努めるとともに、タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシーに関する情報や輸送の安全確保に関する情報など広報活動を推進した。

また、センターホームページに英語対応の苦情・要望入力フォームを新たに構築し、インターネットでの受付環境の整備を図った。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により急減したタクシー需要の回復、感染予防対策（マスク着用のお願ひ）等のPRを目的に、タクシーセンター創立50周年に併せて、「タクシーご利用促進キャンペーン」をバスタ新宿など主要タクシー乗り場において実施した。

### （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については、第1回タクシー評価委員会を下記のとおり開催した。

タクシー評価委員会……………（1回）

〔第1回〕令和2年6月22日（月）（書面開催）

議 題 ・ 令和元年度タクシー評価について

### （2）広報業務

タクシー利用者への情報提供については、センターホームページ・プレスリリース等で、タクシー事業者・管理者・タクシー運転者への営業に関する情報提供やタクシー乗り場の運用方法等について、ホームページ及び定期刊行物のセンターニュース・管理者情報により広報した。

外国人に向けたタクシーに関する情報については、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。

また、センターホームページに英語対応の苦情・要望入力フォームを新たに構築し、インターネットでの受付環境の整備を図った。

#### ア ホームページによる広報

ホームページへのアクセス数は626,955件（1,718／日）となり、前年度の1,085,130件（2,973／日）より42.2%減少した。

##### ① タクシー利用者へ向けての情報提供

A 公益法人としての運営に関わる情報公開

B 令和元年度タクシー評価における優良法人事業者、過去2年間以上連続C評価事業者の公表

- C 日本ハイヤー・タクシー記者会加盟の業界専門紙、国土交通記者会及び都庁記者クラブ加盟の一般紙・テレビ局等の報道関係者に発信したプレスリリースの掲載
- D 新たに運用が開始された優良タクシー乗り場に関する情報
- E 東京駅八重洲口前タクシー待機所における「一般・UDレーン」「英語検定合格者・ワゴン（混在）レーン」の運用
- F 羽田空港第3タクシー待機所における「一般・UDレーン」「ワゴンレーン」「英語検定合格者レーン」の運用
- G 羽田空港第2ターミナルの国際線施設の供用開始に伴うターミナル名及びタクシー乗り場等の名称変更
- H 外国人向けホームページ“Tokyo Taxi Guide”（スマートフォン対応）
- I 東京タクシーセンター創立50周年に併せて「タクシーご利用促進キャンペーン」を主要タクシー乗り場において実施
- J 外国人旅客接客英語検定の合格者の氏名・会社名（所属組合）
- K タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の動画をYouTubeに掲載
- L 令和3年度タクシー利用者モニター募集
- M 英語対応の苦情・要望入力フォームの構築

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 街頭指導会議の決議事項、巡回指導の受付状況、指導協力員街頭指導スケジュール、教務部の研修スケジュール、タクシー評価の算出方法（評価計算式簡易計算ツール）等
- B 羽田空港タクシー乗り場別専用待機レーン（5箇所）の待ち時間情報
- C 警察署・地域住民等から寄せられたタクシーに起因する交通問題や運転者の社会的マナーに関する苦情・要望等
- D 各種申請書（ダウンロード用）の掲載

年度別 ホームページ利用状況

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
アクセス数	717,690件	798,765件	846,423件	938,789件	1,085,130件	626,955件

イ 定期刊行物の発行

①センターニュース（毎月1回発行）

発行月	主な記事	発行部数
令和2年4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場のタクシー優先レーンの設置について</li> <li>・令和元年度タクシー利用者モニター懇談会における意見・要望</li> </ul>	43,000
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・松屋浅草西側タクシー乗り場及びT-CAT（東京シティエアターミナル）タクシー乗り場の優良化について</li> <li>・東京駅八重洲口駅前広場のタクシー降車場・一般車乗降場ご利用エリアの区分について</li> </ul>	43,000
令和2年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京タクシーセンターの新規講習を受講された受講生へのインタビュー</li> <li>・天空橋駅前タクシー乗り場の新設について</li> </ul>	43,000
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度 法人タクシー事業者評価結果の公表</li> <li>・令和元年度 タクシー利用者モニター調査結果について</li> </ul>	43,000
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター創立50周年を迎えて</li> <li>・東京都交通局からのお願い</li> </ul>	43,000
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度苦情・要望受付事案の傾向と分析</li> <li>・「小さな親切」運動実行章受賞者へのインタビュー</li> </ul>	43,000
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第37回優良法人事業者・第35回個人タクシー優良事業者団体表彰</li> <li>・東京タクシーセンターの組織変更について</li> </ul>	43,000
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京タクシーセンター外国人旅客接客研修（中国語）の実施について</li> <li>・東京駅丸の内タクシー待機所における喫煙問題について</li> </ul>	43,000
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第44回 優良運転者表彰</li> <li>・「小さな親切」運動実行章受賞者へのインタビュー</li> </ul>	43,000
令和3年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新年の挨拶</li> <li>・青山調整待機所の適切な利用について</li> </ul>	43,000
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都内各所の路上喫煙等について</li> <li>・モニター通報書より</li> </ul>	43,000
3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・青山調整待機所における環境美化について</li> <li>・ベルビー赤坂前タクシー乗り場の広告付タクシーシェルター設置について</li> </ul>	43,000
合計	12回	516,000

②管理者情報（毎月発行1,400部×12回）

法人タクシー事業者の実務を担当する管理者等への情報提供として、指導計画・特別公開指導の内容、利用者からの苦情・要望申告の内容、警察署・地域住民等から寄せられるタクシーに起因する交通問題やタクシー運転者の社会的マナーに関する苦情・要望等について、改善及び是正のための情報提供を行った。

## 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2年4月3日（金）	第32回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
4月17日（金）	第33回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
5月25日（月）	松屋浅草西側タクシー乗り場及びT-CAT（東京シティエアターミナル）タクシー乗り場を優良タクシー乗り場に
令和2年5月29日（木）	第34・35回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
7月1日（水）	令和元年度優良法人タクシー事業者の公表
8月12日（水）	第36回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
9月18日（金）	第37回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
10月14日（水）	第38回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
11月19日（木）	第39回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
11月27日（金）	広告付タクシーシェルターを代々木駅西口前に設置
12月17日（木）	第40回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
令和3年1月6日（水）	第41回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
2月19日（金）	第42回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
2月24日（水）	広告付タクシーシェルターをベルビー赤坂前に設置
3月4日（木）	第43回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
3月12日（金）	広告付タクシーシェルターを大塚駅北口前に設置
合 計	16回

## エ 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におけるホスピタリティタクシー及び外国人旅客接客英語検定合格者（ENGLISH CERTIFIED DRIVER）等を紹介するとともに、同社ホームページ内のセンターホームページへのリンクにより更なる情報発信を行った。

#### 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2年8月6日(木)	国土交通省 東京運輸支局長 ……視察	2人
9月25日(金)	国土交通省 関東運輸局長 ……視察 東京運輸支局長 ……視察	6人
合 計	2 回	8人

#### カ タクシー利用者モニター調査

令和元年度第40次タクシー利用者モニター調査の結果については、「タクシー利用者モニター調査集計報告書」1,000部を作製し、関係官庁に報告したほか、運転者への旅客接遇の教育用資料として法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体、関係団体等へ配布した。

令和2年度第41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2,461件寄せられ、その内訳は、はがきによる通報が1,316件、スマートフォンによる通報は1,145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、善行行為2件、違法行為事案として3件を当該法人タクシー事業者に通報した。

なお、第41次タクシー利用者モニター懇談会については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から書面開催とし、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 「タクシーご利用促進キャンペーン」等の実施

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により急減したタクシー需要の回復、感染予防対策(マスク着用のお願い)等のPRを目的に、タクシーセンター創立50周年に併せて、交通系ICカード等を景品とした「タクシーご利用促進キャンペーン」(応募総数231通、当選者数計150名【PASMO5000円分50名、PASMO3000円分50名、オリジナルTシャツ50名】)を令和2年8月、9月にバスタ新宿など主要タクシー乗り場において実施した。

10月には、「安心・安全・快適な移動はタクシーで」をフレーズにノベルティ(マスク入り)を、関係団体の協力、国土交通省 関東運輸局 東京運輸支局の後援により作成し、東京駅や羽田空港等のタクシー乗り場で配布した。

## 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2年度の事業運営については、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の急減等もあり、タクシー車両の特例措置（臨時休車）が導入され「負担金」或いは「研修・登録」事務手数料等の大幅な減収等により、極めて厳しい収支状況が見込まれると判断し、一部、業務委託の見直し（契約解除）等を早期に実施し費用の削減を図った。加えて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」、「タクシー運転者の登録事務」の各業務について着実な事業の実施に迅速かつ的確に対応する組織に見直すことが急務となったことから、業務委託の見直し等を踏まえ関連する業務及び人員を集約し、令和2年10月1日より「4部10課2室」から「3部6課1室1グループ」に組織変更し、事業計画に基づいて事業を中断することなく適切に遂行した。

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」の設置及び専門業者による「定期的な館内除菌・消毒」作業を実施したほか、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2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…………… (2回)

[定 時] 令和2年6月23日（火）

- 議 題
- ・「令和元年度事業報告」の報告について
  - ・「令和元年度収支決算」の承認について
  - ・評議員の選任について
  - ・役員（理事、監事）の選任について
  - ・役員の退任慰労金の支給について
  - ・常勤役員の報酬について

[第1回臨時] 令和3年3月17日（水）

- 議 題
- ・議長の互選について
  - ・令和3年度事業計画及び収支予算等について

##### ② 理事会…………… (6回)

[第1回] 令和2年6月5日（金）

- 議 題
- ・令和元年度事業報告及び収支決算について
  - ・就業規則の改正について
  - ・評議員、役員（理事、監事）の任期満了に伴う候補者について
  - ・定時評議員会の招集について

[第2回] 令和2年6月29日(月) (報告の省略により書面による報告)

- 報告事項 ・令和元年度タクシー評価について  
・令和元年度評価公表事業者リスト

[第3回] 令和2年7月2日(木)

- 議 題 ・会長、専務理事及び常務理事の選定について  
・文書管理規程の改正について  
・タクシーセンター組織の見直しについて

[第4回] 令和2年8月27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  
・適正化事業諮問委員の選任について  
・タクシーセンター組織の見直し等に伴う諸規程の改正について

[第5回] 令和2年11月30日(月) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・職員給与規程の改正について

[第6回] 令和3年3月4日(木)

- 議 題 ・令和3年度事業計画及び収支予算等について  
・令和3年度負担金の額及び徴収方法について  
・登録事務等の実施に関する規程の一部改正について  
・臨時評議員会の招集について

《評議員の変更》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
山内 弘 隆 (令和2年6月23日)	森 地 茂 (令和2年6月23日)
安原 敬 裕 (令和2年6月23日)	山下 邦 勝 (令和2年6月23日)

《理事の変更》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
三浦 信 彦 (令和2年6月23日)	早戸 和 道 (令和2年6月23日)

イ 委員会等の開催

① 登録諮問委員会…………… (3回)

(タクシー法第24条に基づき、設置された法定委員会)

[第1回] 令和2年6月19日(金) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・令和元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2年10月23日(金)

- 議 題 ・議長の互選について

[第3回] 令和3年3月9日(火)

- 議 題 ・令和3年度登録事務の事業計画及び収支予算について  
・登録事務等の実施に関する規程の一部改正について

《登録諮問委員の変更》

新任(就任年月日)	退任(退任年月日)
水野 智 文 (令和2年9月10日)	田中 長 吾郎 (令和2年9月9日)

② 審査会（表彰選考）……………（2回）

[第1回] 令和2年8月4日（火）

- 議 題 ・優良法人事業者表彰適格者の選考について  
 ・個人タクシー優良事業者団体表彰適格者の選考について

[第2回] 令和2年10月23日（金）

- 議 題 ・議長の互選について  
 ・優良運転者表彰適格者の選考について

③ 適正化事業諮問委員会……………（2回）

（タクシー法第39条に基づき、設置された法定委員会）

[第1回] 令和2年6月17日（水）（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・令和元年度適正化事業の事業報告及び収支決算について  
 ・令和元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3年3月12日（金）

- 議 題 ・議長の互選について  
 ・令和3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3年度負担金の額及び徴収方法について  
 ・令和3年度輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務  
 の事業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）
丸 山 光 明（令和2年9月10日）	野 田 末 男（令和2年9月9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、利用者の利便増進及び安全輸送に多大な貢献をしたと認められる運転者、事業者、団体を次のとおり表彰した。

ア 優良運転者表彰（第44回）

審査会（表彰選考）で選考し優良運転者として1,707人を表彰した。これにより受賞者については延べ38,572人となった。

第44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	892人	418人	62人	5人	4人	1,381人
個人運転者	182人	94人	44人	6人	0人	326人
合 計	1,074人	512人	106人	11人	4人	1,707人

#### イ 優良法人事業者表彰（第 37 回）

審査会（表彰選考）で選考し、優良法人事業者として 289 事業者を表彰した。

#### ウ 個人タクシー優良事業者団体表彰（第 35 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 54 団体を表彰した。

#### 第 37 回優良法人事業者表彰及び第 35 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	161 事業者	128 事業者	289 事業者
個人タクシー 優良事業者団体表彰	41 団体	13 団体	54 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 1,002 人、表彰区分の変更 497 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 3,033 人に対して交付を行った。

なお、令和 2 年度末の交付対象者は 14,076 人（法人 9,802 人、個人 4,274 人）であり、そのうち、法人 8,181 人、個人 3,427 人の合計 11,608 人（82.5%）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、地理試験の 1 日 2 回実施への変更など、業務処理システムを改修した。また、災害等によるリスクを回避する対策として、1 階電算管理室に設置していた電算処理システムサーバーについては、事業資産である適正化データ等の保護等を目的として高層階へ移設した。

#### （5）予算と組織運営

##### ア 適正な予算執行、組織の変更

令和 2 年度の事業運営については、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の急減等もあり、タクシー車両の特例措置（臨時休車）が導入され「負担金」或いは「研修・登録」事務手数料等の大幅な減収等により、極めて厳しい収支状況が見込まれると判断し、一部、業務委託の見直し（契約解除）等を早期に実施し費用の削減を図った。加えて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」、「タクシー運転者の登録事務」の各業務について着実な事業の実施に迅速かつ的確に対応する組織に見直すことが急務となったことから、業務委託の見直し等を踏まえ関連する業務及び人員を集約し、令和 2 年 10 月 1 日より「4 部 10 課 2 室」から「3 部 6 課 1 室 1 グループ」に組織変更し、事業計画に基づいて事業を中断することなく適切に遂行した。

#### イ 再雇用職員の活用

再雇用制度を活用して定年退職職員の豊富な業務知識や経験を生かした配置を行い、円滑かつ合理的な業務運営に努めた。

#### (6) 職員の資質向上

職員の資質向上を目的として、役職別に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) 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。

## [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

### 1 試験事務

東京指定地域における試験事務の代行機関として国の指定を受け、新たに運転者になろうとする者に対して実施している「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」については、関係法令及び規定に基づき、適正かつ公正に実施した。

令和2年度の受験者については、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」の科目において受験者総数 3,436 人、前年度比 2,119 人（38.1%）の減少、「東京指定地域に係る地理」の科目においては受験者総数 5,836 人、同 3,192 人（35.3%）減少した。また、地理試験科目の再試験については早期に合格を目指す受験者の受験機会の拡大を図り、1日2回の実施が可能となるよう業務処理システムのプログラム改修を行った。

#### (1) 試験科目

ア 「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。

イ 「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。

また、再試験については、令和3年度から受験者の増加が予測されるなか、早期に合格を目指す受験者の受験機会の拡大を図り、1日2回の受験が実施可能となるよう業務処理システムのプログラム改修を行った。

#### (2) 試験実績表

試験科目	受験区分	項目	令和2年度	令和元年度	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	2,633 人	3,866 人	▼1,233 人	▼31.9%
		合格者数	2,481 人	3,634 人	▼1,153 人	▼31.7%
		合格率	94.2%	94.0%	—	0.2 ㊦
	一般受験	受験者数	803 人	1,689 人	▼886 人	▼52.5%
		合格者数	740 人	1,501 人	▼761 人	▼50.7%
		合格率	92.2%	88.9%	—	3.3 ㊦
	合計	受験者数	3,436 人	5,555 人	▼2,119 人	▼38.1%
		合格者数	3,221 人	5,135 人	▼1,914 人	▼37.3%
		合格率	93.7%	92.4%	—	1.3 ㊦
東京指定地域に係る地理	研修生	受験者数	4,804 人	6,946 人	▼2,142 人	▼30.8%
		合格者数	2,457 人	3,617 人	▼1,160 人	▼32.1%
		合格率	51.1%	52.1%	—	▼1.0 ㊦
	一般受験	受験者数	1,032 人	2,082 人	▼1,050 人	▼50.4%
		合格者数	699 人	1,435 人	▼736 人	▼51.3%
		合格率	67.7%	68.9%	—	▼1.2 ㊦
	合計	受験者数	5,836 人	9,028 人	▼3,192 人	▼35.3%
		合格者数	3,156 人	5,052 人	▼1,896 人	▼37.5%
		合格率	54.1%	56.0%	—	▼1.9 ㊦

注1：受験者数は延べ受験者数 注2：▼印は、減少を示す

### [ 3 ] タクシー運転者の登録事務

#### 1 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。

法人タクシー運転者については、令和2年度末の運転者総登録件数では67,943件、前年度比2,736件(3.9%)の減少、運転者証総交付数では53,788件、同4,469件(7.7%)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2年度末の事業者乗務証総交付件数では10,817件、前年度比700件(6.1%)減少した。

#### (1) 令和2年度登録件数及び運転者証・事業者乗務証交付数

項目	区分	令和2年度				令和2年度末	増減	増減比率(%)
		令和元年度末	増加要因		減少要因			
運転者総登録件数		70,679	登録 3,585	消除	6,320	67,943	▼ 2,736	▼ 3.9
				取消	1			
運転者証総交付数		58,257	交付 7,171	返納	11,640	53,788	▼ 4,469	▼ 7.7
事業者乗務証総交付数		11,517	交付 292	返納	992	10,817	▼ 700	▼ 6.1

#### (2) 令和2年度の登録業務実績表

項目	区分	令和2年度	令和元年度	増減	増減比率(%)
登録申請		3,585	5,790	▼ 2,205	▼ 38.1
運転者証交付		7,171	9,708	▼ 2,537	▼ 26.1
運転者証訂正		14,337	15,635	▼ 1,298	▼ 8.3
運転者証再交付		60	87	▼ 27	▼ 31.0
原簿謄本交付		1,466	1,899	▼ 433	▼ 22.8
原簿の閲覧		0	0	0	0.0
業務経歴証明書交付		1,569	2,195	▼ 626	▼ 28.5
事業者乗務証交付		292	318	▼ 26	▼ 8.2
事業者乗務証訂正		2,813	3,146	▼ 333	▼ 10.6
事業者乗務証再交付		18	17	1	5.9
小計		31,311	38,795	▼ 7,484	▼ 19.3
登録消除		6,320	6,357	▼ 37	▼ 0.6
登録取消		1	8	▼ 7	▼ 87.5
登録の変更	免許証の有効期限	14,350	15,479	▼ 1,129	▼ 7.3
	住所・氏名	3,307	3,505	▼ 198	▼ 5.6
	運転者の移動	6,964	3,918	3,046	77.7
	事業者の住所・名称	2,474	1,931	543	28.1
	免許証の効力停止	441	805	▼ 364	▼ 45.2
運転者証の返納		11,640	11,059	581	5.3
小計		45,497	43,062	2,435	5.7
合計		76,808	81,857	▼ 5,049	▼ 6.2

注1：増減比率は小数点第二位を四捨五入 注2：▼印は、減少を示す

(3) 登録諮問委員会…………… (3回)

(タクシー法第24条に基づき、設置された法定委員会)

[第1回] 令和2年6月19日(金) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・ 令和元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2年10月23日(金)

議 題 ・ 議長の互選について

[第3回] 令和3年3月9日(火)

議 題 ・ 令和3年度登録事務の事業計画及び収支予算について

・ 登録事務等の実施に関する規程の一部改正について

## 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。