

平成25年度事業報告書

自 平成25年4月 1日
至 平成26年3月31日

公益財団法人 東京タクシーセンター

目 次

[概 要]	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、地理試験事業及びタクシー運転者の登録事業	
[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・調査業務	22
4 乗り場施設業務	28
5 企画・調査業務	31
6 電算管理業務	33
7 広報業務	34
8 総務業務	38
[2] 地理試験事業	43
[3] タクシー運転者の登録事業	44
II 収益事業（事業番号 収1）	
施設賃貸事業	47
III 法人の運営	
法人の運営	48

公益財団法人 東京タクシーセンター

平成25年度 事業報告書 概要

平成25年度の事業については、タクシーセンターの目的として定款に掲げた「タクシーの輸送の安全及び利用者の利便の確保を図り、もって公共の福祉に寄与する。」に則り、公益目的事業である「タクシー業務適正化事業、地理試験事業及びタクシー運転者の登録事業」について、公益財団法人としての認識のもとに的確に業務を遂行した。

一方、「特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法（以下、「タク措法」という。）」が施行され一昨年の10月に3年が経過し、この間、特定事業計画に基づく事業再構築によるタクシー車両の減休車が着実に実施され、適正化事業の遂行に必要な経費に充当される負担金収入が大幅に減収した状況において、更に、東京都特別区・武三交通圏が特定地域として再指定され、業界等を中心に引き続き事業の適正化、活性化方策を推進している状況を鑑み、一層の業務の合理化、効率化を推進すべく、従前より大きな費用負担となっている羽田空港タクシー乗り場の運営について、業務の合理化、効率化に向けた「具体的実施計画」を策定し、財務状況の改善を図る取り組みを開始した。

また、羽田空港では平成26年春に国際線発着枠が9万回に拡大されたことや2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定されたこと等に伴い、訪日外国人旅行者の増加が見込まれることから、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の環境整備に向けて、行政及び関係機関の実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」を設置し、具体的な方策について検討を行った。

各事業においては、主な業務を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、地理試験事業及びタクシー運転者の登録事業

[1] タクシー業務適正化事業

1 指導業務

- ・街頭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、指導員の広範囲な配置・巡回パトロールにより各地区の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じて問題発生地区に絞り込んだ重点配置を行い、合理的且つ効果的な街頭指導を推進して街頭営業の適正化と利用者利便の確保を図った。
- ・東京タクシーセンター指導協力員（以下、「センター指導協力員」という。）制度については、主要ターミナル駅及び繁華街等における空車タクシーの不適正な客待ち等に起因する交通問題の改善と街頭指導の強化を目的として導入し、昨年度の試行実施の成果を踏まえ、本年4月1日より本実施して、センター指導協力員を計画的に配置することにより指導業務全般の強化を図り、一定の成果を収めている。

- ・銀座1号（優良）タクシー乗り場については、客待ちタクシー待機列に起因する交通渋滞対策を「銀座ショットガン運営協議会（以下、「ショットガン協議会」という。）」（東京ハイヤー・タクシー協会、東京都個人タクシー協会、東京タクシーセンター）で検討を進め、平成25年9月2日より築地川第一駐車をタクシープールとし、全国初のETC機器を活用した遠隔配車するシステム（以下、「ショットガンシステム」という。）が本実施されたことに伴い、タクシー業界と連携し、円滑な運用を図った。
- ・羽田空港のタクシー乗り場運営については、利用者利便の低下を招かないよう従前から費用の削減など、合理化に努めてきたところであるが、平成21年の「タク措法」の施行に伴う減休車により適正化事業に充当する負担金が大幅な減収となり、財政の健全化、羽田空港の根本的な合理化、見直しが喫緊の課題となっており、旅客指定車両配車、空港内近距離輸送の現況及びITの進展や運転者資質の向上等を踏まえ、新たな体制にシフトすることが必要なことから、業務の合理化・効率化に向けた「具体的実施計画」により、一部取り組みを開始した。
- ・優良タクシー乗り場については、秩序維持、信頼の確保に努めるとともに、利用者利便の向上に向けた環境整備の一環として城南地区において新たに2箇所を設置し、適正なタクシー乗り場運営に努めている。

2 研修業務

- ・研修業務については、タクシー運転者の資質の向上並びに事故防止のための交通安全意識の高揚を図ることを目的にセンターの重要施策として推進した。
- ・関東運輸局長の認定講習実施機関として、新たに運転者になろうとする者に対して新規講習を計画に沿って実施するとともに、現任運転者には輸送の安全及び旅客接遇を重点に自主研修を実施した。
- ・平成23年度から特別研修として試行的に実施してきた「外国人旅客接遇研修」については、英語研修を中心として定例的に実施し、今後も更に増加が見込まれる訪日外国人旅客への運転者の接客の向上を図った。
- ・今後更に少子高齢化が進むことを踏まえて、公共交通機関として充実強化が求められているバリアフリー対応について、高齢者・障がい者に対する理解を深めるための基礎的知識や乗降時の介助方法の習得など、運転者の対応力の向上を目的とした「ユニバーサルドライバー研修」の導入を検討した（平成26年4月から実施）。

3 苦情・調査業務

- ・タクシー利用者等から寄せられる苦情・要望等の受付業務は、引き続き24時間体制で対応し、受付けた苦情、要望については、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど迅速・適切な処理を行うとともに、タクシー評価制度、運転者の証明制度等へ反映させ、適正な運営を図った。

- ・遺失物調査業務については、平成 25 年 10 月から遺失物照会等の受付業務から遺失物の警察への届け出を案内するとともに、乗車したタクシーが不明の場合、その車両の特徴などで特定される事業者名及び無線グループ等を案内する支援サービス業務へシフトした。

4 乗り場施設業務

- ・乗り場施設業務については、利用者の目線に立った乗り場の設置や維持管理を進めるとともに、関係機関からの乗り場の設置要請や駅前等の交通広場整備計画に積極的に参画し、利用しやすい乗り場位置の要請や地域の景観に見合ったタクシー乗り場にするとともに、優良タクシー乗り場の増設など利用者に分かりやすい選択可能なタクシー乗り場の設置を図った。

5 企画業務

- ・羽田空港タクシー乗り場の運営については、従前より大きな費用負担となっていることから、時代の変革に合わせて環境の整備を図るとともに、業務の合理化・効率化に向けた「具体的実施計画」を策定し推進しているところであるが、平成 26 年春の発着枠の拡大や 2020 年東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、羽田空港を利用する訪日外国人旅行者も一層増加するものと見込まれるとともに、ユニバーサル社会の実現を見据えて、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の環境整備に向けて、行政及び関係機関の実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」を設置し、具体的な方策について検討を行った。
- ・これまでのランク評価制度を見直し、本年度より新たに運用を開始したタクシー評価制度（法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度）については、運用実施に向けて制度の細目を策定した。

6 電算管理業務

- ・タクシー評価制度の改正や業務処理の変更に対応した電算処理システムの修正及び改善を行い、的確な情報処理を推進した。

7 広報業務

- ・広報業務については、タクシー利用者の利便向上を図るため、法人タクシー事業者評価結果及び優良タクシー乗り場に関する情報等の提供に努めた。
- ・タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシー営業に関する情報や輸送の安全確保に関する情報等を提供し広報活動を推進した。
- ・平成 26 年 4 月 1 日より実施する羽田空港タクシー乗り場の運営方法の変更及び新たに導入するユニバーサルドライバー研修について定期刊行物のセンターニュース、管理者情報により事前周知の徹底を図った。

8 総務業務

- ・総務業務については、公益財団法人としての目的、主旨に則り、公益目的事業及び収益事業の運営について適切に業務を遂行するとともに、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の適正な運営を図った。
- ・特に重要な「財務基準」①収支相償②公益目的事業比率③遊休財産保有制限規定に係る事務処理や報告等の手続きについての的確に対応した。
- ・業務運営については、更なる合理化・効率化に取り組み、適正な予算執行を図った。

[2] 地理試験事業

- ・「タクシー業務適正化特別措置法」の規定に基づき、東京特定指定地域における地理の試験事務の代行実施機関として国の指定を受けて行っている地理の試験については、基本問題 25 問、応用問題 15 問の合計 40 問を出題し、32 問以上の正解を合格基準として、120 種類の試験問題により実施している。試験問題の作成に当っては、試験問題に関連する建物施設等の変更に対応して、最新情報を試験問題に反映させて適切な試験内容の更新に努めた。

[3] タクシー運転者の登録事業

- ・「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行った。本年度は同法第 20 条における登録実施機関の更新年であったことから、平成 25 年 11 月 28 日に更新（登録番号：東京—1 号・有効期間 5 年）を受けた。

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、研修や地理試験の受験等のための来所者への利便性を図るため、センタービルの写真撮影室、食堂施設、携帯電話基地局アンテナ施設を施設賃貸事業として運用した。

III 法人の運営

- ・法人の運営については、公益法人関係法令及び定款の規定に基づき、評議員会及び理事会を開催し、公益財団法人として適切な事業の運営に努めた。

I 公益目的事業（事業番号 公1）

[1] タクシー業務適正化事業

1 指導業務

街頭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、指導員の広範囲な配置・巡回パトロールにより各地区の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じて問題発生地区に絞り込んだ重点配置を行い、合理的且つ効果的な街頭指導を推進して街頭営業の適正化と利用者利便の確保を図った。

センター指導協力員制度については、主要ターミナル駅及び繁華街等における空車タクシーの不適正な客待ち等に起因する交通問題の改善と街頭指導の強化を目的として導入し、昨年度の試行実施の成果を踏まえ、本年4月1日より本実施して、センター指導協力員を計画的に配置することにより指導業務全般の強化を図り、一定の成果を収めている。

銀座1号（優良）タクシー乗り場については、客待ちタクシー待機列に起因する交通渋滞対策をショットガン協議会で検討を進め、平成25年9月2日より築地川第一駐車場をタクシープールとし、全国初のETC機器を活用したショットガンシステムが本実施されたことに伴い、タクシー業界と連携し、円滑な運用を図った。

一方、羽田空港のタクシー乗り場運営については、利用者利便の低下を招かないよう従前から費用の削減など、合理化に努めてきたところであるが、平成21年の「タク措法」の施行に伴う減休車により適正化事業に充当する負担金が大幅な減収となり、財政の健全化、羽田空港の根本的な合理化、見直しが喫緊の課題となっており、旅客指定車両配車、空港内近距離輸送の現況及びITの進展や運転者資質の向上等を踏まえ、新たな体制にシフトすることが必要なことから、業務の合理化・効率化に向けた「具体的実施計画」により、一部取り組みを開始した。また、平成26年春に国際線の発着回数が9万回に拡大されたことや、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定するなど、羽田空港では訪日外国人旅行者の増加が見込まれることから、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の環境整備に向けて、行政及び関係機関の実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」を設置して、具体的な方策について検討を行った。

優良タクシー乗り場については、秩序維持、信頼の確保に努めるとともに、利用者利便の向上に向けた環境整備の一環として城南地区において新たに2箇所を設置し、適正なタクシー乗り場運営に努めている。

1 街頭指導の推進

(1) 効果的な街頭指導

ア 主要ターミナル等における違法行為の防止指導の推進

主要ターミナル駅や繁華街周辺等需要の多い地区については、指導員を効率的に配置するとともに、センター指導協力員を計画的に配置し、違法行為の防止・是正指導を推進し、利用者利便の確保を図った。

イ 不適正営業車両等の是正指導の強化

優良タクシー乗り場における入構資格のない運転者の不正入構（以下「不正入構」という。）については、秩序の阻害、信頼の低下につながる行為であることから、不正入構についてタクシー乗り場等適正運営推進制度に規制地区を追加し、平成 25 年 9 月より同制度を適用するとともに、指導員による是正指導を実施し、事案の防止及び利用者利便の確保と秩序維持を図った。

ウ タクシー乗り場等適正運営推進制度の運用

六本木交差点周辺における不適正な客待ち行為に起因する交通渋滞対策については、昨年度より検討を進め、客待ち及び待機する行為についてタクシー乗り場等適正運営推進制度に規制地区を追加し、本年 4 月 1 日より同制度を適用するとともに、指導員による街頭指導及びセンター指導協力員の計画的な配置、更には監視カメラによる是正指導を実施した結果、同所での不適正な営業行為等は減少した。

エ サインカーの効果的な運用

タクシー乗り場における空車タクシーの過度な集中の対策として実施している交通安全業務については、サインカーを活用し、新宿地区靖国通り、銀座・新橋地区及び六本木地区、羽田空港等において、警察当局と配置場所について協議し、効果的に運用した。

オ 繁忙期における指導員の勤務編成変更による集中街頭指導の実施

平成 25 年 12 月の街頭指導については、年末の繁忙期を迎えることから、指導員を夜間に増強する特別編成の配置により銀座、新宿地区等で集中街頭指導を実施した。

(2) 街頭指導会議及び同小委員会の審議結果に基づく効果的な街頭指導の推進

平成 25 年度は、次のとおり開催した。

[第 1 回] 街頭指導会議小委員会（平成 25 年 5 月 20 日開催）

- 議 題
- ・優良タクシー乗り場における不正入構に対する取扱いについて
 - ・銀座 1 号（優良）タクシー乗り場の入路指定変更について

[第 1 回] 街頭指導会議（平成 25 年 6 月 10 日開催）

- 議 題
- ・優良タクシー乗り場における不正入構に対する取扱いについて
 - ・銀座 1 号（優良）タクシー乗り場の入路指定変更について
 - ・指導協力員制度本実施、街頭の状況、羽田空港ゴールデンウィーク等のビデオ放映
 - ・平成 25 年 7 月、8 月、9 月及び 10 月の指導計画及び特別公開指導について

[第 2 回] 街頭指導会議（平成 25 年 10 月 18 日開催）

- 議 題
- ・銀座 1 号（優良）タクシー乗り場の入路指定の年末年始における取扱いについて
 - ・銀座 1 号（優良）タクシー乗り場ショットガンシステム運用状況、指導協力員の活動状況等のビデオ放映

- ・平成25年11月、12月、平成26年1月、2月の指導計画及び特別公開指導について

[第3回] 街頭指導会議（平成26年2月18日開催）

- 議 題
- ・指導員に対する暴力・暴言行為について
 - ・羽田空港国際線及び品川駅西口前（高輪口）優良タクシー乗り場の状況、街頭の状況等のビデオ放映
 - ・平成26年3月、4月、5月及び6月の指導計画及び特別公開指導について

街 頭 指 導 実 績

平成25年度の指導件数は1,487件で、前年対比30件（2.0%）減少した。

件名	区分	平成25年度	平成24年度	増 ・ 減	
				件 数	比 率（％）
法律 違 反 関 係	運送の引受けの拒絶	69	58	11	19.0
	乗禁地区営業	226	359	▼ 133	▼ 37.0
	メーター不使用	309	266	43	16.2
	割増メーター走行	0	2	▼ 2	▼ 100.0
	その他のメーター関係	63	54	9	16.7
	運転者証・乗務証関係	63	60	3	5.0
	計	730	799	▼ 69	▼ 8.6
規制 関 係	適正運営規制無視	754	712	42	5.9
	表示関係	1	6	▼ 5	▼ 83.3
	計	755	718	37	5.2
そ の 他	2	0	2	----	
合 計	1,487	1,517	▼ 30	▼ 2.0	

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。

街頭指導会議の決定に基づき、予め特別公開指導の目的・日時・場所等を、センターニュース等を通じて事業者・運転者に公開した上で、街頭指導を4地区で10回実施し、違法行為14件については是正指導した。

特 別 公 開 指 導 実 績

日 時	指導場所(地区)	指導内容及びその結果
平成 25 年 4 月 17 日 (水) 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 ・待機禁止無視 1 件
5 月 24 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乗り場周辺の交通安全業務
6 月 28 日 (金) 午後 10 時～翌午前 2 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 ・入路指定無視 3 件 ・乗り場無視 1 件
7 月 26 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
9 月 27 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・乗禁地区営業 1 件 ・メーター不使用 1 件 ・待機禁止無視 1 件 ・進入禁止無視 1 件
10 月 25 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	新 宿 地 区	違法行為の防止指導及び乗り場周辺の交通安全業務 ・メーター不使用 1 件 ・運転者証不表示 1 件
11 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 ・運送の引受けの拒絶 1 件 ・乗禁地区営業 1 件 ・進入禁止無視 1 件
平成 26 年 1 月 31 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	澁 谷 地 区	違法行為の防止指導及び乗り場周辺の交通安全業務
2 月 28 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	六 本 木 地 区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導
3 月 28 日 (金) 午後 10 時～翌午前 1 時	新 宿 地 区	違法行為の防止指導及び乗り場周辺の交通安全業務
合 計	10 回	14 件

(4) 関係団体・事業者等との合同指導の推進

法人事業者、個人事業者団体の協力を得ながら、街頭指導会議及び同小委員会の決定に基づき、問題発生地区について合同指導を推進した。

(5) 羽田空港や主要ターミナル駅等における緊急輸送への協力

平成 26 年 2 月 8 日、14 日の 2 週続きの記録的な大雪では、羽田空港において、国内線などで欠航便が発生し翌日に運航が再開されたが、前日の影響が残り空港内の各タクシー乗り場では空車が不足したため、利用者利便確保のため、無線基地局に情報提供し輸送力の確保を図った。

(6) 大規模イベント等への指導員配置による利用者利便の確保

両国国技館における大相撲の開催場所（1 月、5 月、9 月）では、臨時タクシー乗り場等に指導員を配置して、利用者利便の確保と秩序維持を図った。

(7) 環境美化運動の実施によるマナー向上

主要ターミナル駅のタクシー乗り場及びタクシー待機所周辺において、ゴミの投棄、タバコの投げ捨て、立小便等により環境が悪化している場所を選定し、清掃活動を行い運転者や事業者に対して環境美化の啓発を図ったところ、タクシー事業者の積極的な参加があった。

環 境 美 化 運 動 実 施 実 績

区分 回数	日 時	場 所
1	平成 25 年 5 月 30 日 (木) 午後 2 時～午後 4 時	中野駅南口前タクシー乗り場
	平成 25 年 5 月 31 日 (金) 午後 2 時～午後 4 時	高円寺駅北口前・南口前タクシー乗り場 及びタクシー待機所
2	平成 25 年 9 月 27 日 (金) 午後 2 時～午後 3 時 30 分	池袋駅東口前タクシー乗り場、西口前優良 タクシー乗り場及びタクシー待機所
3	平成 25 年 11 月 29 日 (金) 午後 2 時～午後 4 時	東京駅丸の内北口前・南口前優良タクシー 乗り場及びタクシー待機所 新丸ビル前 (EV・HV) タクシー乗り場
4	平成 25 年 12 月 26 日 (木) 午後 2 時～午後 4 時	羽田空港国内線第 1、第 2 タクシー待機所

2 センター指導協力員制度の活用

本年度より本実施したセンター指導協力員制度については、六本木地区、銀座地区等ではセンター指導協力員を計画的に配置することにより、不適正な客待ち等は減少し、大きな成果が見られた。(平成 26 年 3 月末現在センター指導協力員として、法人事業者の管理者 548 名、個人事業者団体の指導担当者 92 名、合計 640 名を選任)

なお、センター指導協力員との連携を図ることを目的とした報告会については、平成 25 年 7 月 28 日開催の日個連会館では個人事業者団体の指導担当者 91 名、平成 25 年 9 月 4 日開催の江戸川区タワーホール船堀では法人事業者の管理者 308 名 (224 社) が参加し、街頭指導の進め方、効果的事例に関する発表等の意見交換を行った。

3 タクシー乗り場の適正な運営

(1) 羽田空港におけるタクシー乗り場の運営

羽田空港タクシー乗り場の運営については、利用者利便の低下を招かないよう従前から費用の削減を図り、モニターシステムを活用したタクシー乗り場の円滑な運営、指導員の効率的な配置により、合理化・省力化及び秩序維持に努めてきたところであるが、羽田空港業務の根本的な合理化、見直しが喫緊の課題であったことから、旅客指定車両配車、空港内近距離輸送の現況及び I T の進展や運転者資質の向上等を踏まえ、業務の合理化・効率化に向けた「具体的実施計画」により、国内線第 1、第 2 タクシー待機所ではタクシー乗り場別専用待機レーンの設置、第 1 コントロールセンターでは第 1・第 2・第 3・第 4 タクシー乗り場への送り込み配車を実施して、円滑な乗り場運営を推進した。

また、発着枠の拡大や 2020 年東京オリンピック・パラリンピックの決定で、今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれることを踏まえ、時代の変革に合わせた環境整備を図るため、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場環境の改善に向けて、行政及び関係機関の実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」を設置して、具体的な改善策について検討を進めた。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場については、利用者利便の向上に向けた環境整備の一環として、これまで優良タクシー乗り場が設置されていない城南地区において、J R の主要駅として複数路線が乗り入れる品川駅西口前（高輪口）タクシー乗り場と、平成 26 年春の羽田空港の発着枠の拡大により、より一層の旅客接遇の向上が望まれる国際線タクシー乗り場について、平成 26 年 1 月 20 日より優良タクシー乗り場として供用を開始し、この 2 箇所を設置により優良タクシー乗り場は 9 地区 13 箇所による運用とした。

また、優良タクシー乗り場における不正入構等に対する是正指導及び空車不足時の誘導を行い、利用者利便の確保と秩序維持を図った。

(3) 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

銀座 1 号（優良）タクシー乗り場については、平成 25 年 9 月 2 日よりショットガンシステムが本実施となり、平成 26 年 3 月末現在、法人事業者では 208 社 15,615 台、個人事業者では 64 台の車両が ETC 登録されて、円滑な運用が行われている。

4 管理者・団体指導責任者を対象とする合同講習会の開催

(1) 実務管理者・団体指導責任者講習会

適切なタクシー営業に向けた運転者教育の徹底を図るため、平成25年11月22日に法人実務管理者及び個人団体指導責任者を対象に、関東運輸局の係官を講師に迎えて合同講習会を開催した。

このほか、平成25年7月に指定地域を10地区に分け、その地区における個別的・具体的な問題点の改善方策等についての討議や、効果的事例の発表などを目的とした参加型の地区別講習会を10回実施した。

法人実務管理者・個人団体指導責任者講習会実績

区分		年度別		前年度対比	
		平成25年度	平成24年度	増減	比率(%)
法人	事業者	279	287	▼ 8	▼ 2.8
	受講者	455	477	▼ 22	▼ 4.6
個人	団体・支部	60	66	▼ 6	▼ 9.1
	受講者	85	81	4	4.9
合計	事業者・団体	339	353	▼ 14	▼ 4.0
	受講者	540	558	▼ 18	▼ 3.2

[注] ▼印は、減少を示す。

地区別法人実務管理者・個人団体指導責任者講習会実績

地区	年度別		前年度対比			
	平成25年度	平成24年度	増減	比率(%)		
	法人(人)	個人(人)	法人(人)	個人(人)		
足立区	74	10	100	5	▼ 21	▼ 20.0
江東区・中央区・港区	94	9	89	11	3	3.0
目黒区・渋谷区・世田谷区	40	25	34	11	20	44.4
墨田区・荒川区・台東区・文京区	47	5	50	6	▼ 4	▼ 7.1
杉並区・中野区	50	14	44	15	5	8.5
大田区・品川区	65	0	73	3	▼ 11	▼ 14.5
江戸川区・葛飾区	63	15	69	17	▼ 8	▼ 9.3
北区・豊島区・新宿区・千代田区	72	17	52	11	26	41.3
練馬区・武蔵野市・三鷹市	44	3	61	4	▼ 18	▼ 27.7
板橋区	72	4	82	5	▼ 11	▼ 12.6
小計	621	102	654	88		
合計	723		742		▼ 19	▼ 5.9
	〔法人 323社〕 〔個人 68団体〕		〔法人 326社〕 〔個人 67団体〕			

[注] ▼印は、減少を示す。

(2) 管理者講習会

街頭営業における具体的問題点の改善策、苦情などの防止策を推進し、街頭営業の正常化及び運転者教育のレベルアップを図るため、関係団体及び各事業者（協同組合、系列グループ等）単位の管理者講習会を開催した。

管理者講習会実績

区分		年度別		前年度対比	
		平成25年度	平成24年度	増減	比率(%)
法人	回数	28	17	11	64.7
	事業者	232	143	89	62.2
	受講者	3,849	1,012	2,837	280.3
個人	回数	1	0	1	---
	団体・支部	63	0	63	---
	受講者	92	0	92	---
合計	回数	29	17	12	70.6
	事業者・団体	295	143	152	106.3
	受講者	3,941	1,012	2,929	289.4

5 運転者を対象とする巡回指導の実施

運転者対象の巡回指導は、事業者からの派遣要請に応じて、午前2組、午後2組の体制で実施した。講習内容については、各地区の実態、違法行為発生状況、利用者からの苦情・要望の傾向、利用者の意識等の情報のほか、センターからの連絡事項及び各種規制など、運転者に必要な基本事項について、視聴覚教材を併用し、教育指導を行った。

巡回指導実績

区分		年度別		前年度対比	
		平成25年度	平成24年度	増減	比率(%)
法人	回数	324	318	6	1.9
	事業者	183	172	11	6.4
	受講人数	22,942	25,132	▼ 2,190	▼ 8.7
個人	回数	37	53	▼ 16	▼ 30.2
	団体・支部	37	82	▼ 45	▼ 54.9
	受講人数	13,355	16,481	▼ 3,126	▼ 19.0
合計	回数	361	371	▼ 10	▼ 2.7
	事業者・団体	220	254	▼ 34	▼ 13.4
	受講人数	36,297	41,613	▼ 5,316	▼ 12.8

[注] ▼印は、減少を示す。

6 稼働調査等の実施

主要ターミナル等のタクシー乗り場の状況を把握するために稼働調査を実施して、調査結果については街頭指導会議、関係機関への報告のほか、専門委員会、管理者講習会、関係団体及び各事業者の巡回指導の参考資料等として活用するなど、輸送実態の把握やサービス向上の推進を図った。

平成25年度は、稼働調査を延べ439日間実施し、調査対象数は739,018両(38,222人)であった。

稼働調査実績

実施月日(期間)と日数	調査場所(内容)	調査車両数 及び利用者数
平成25年度 365日間	羽田空港国内線・国際線タクシー乗り場の稼働状況	712,594両
5月・9月・1月場所 延べ45日間	大相撲 両国国技館前臨時タクシー乗り場の稼働状況	3,244両 8,021人
6月11日～13日、18日～20日、26日 7日間	銀座(1号～11号乗り場)の稼働状況	2,418両 3,881人
6月12日、9月3日、25日 3日間	品川駅西口前(高輪口)タクシー乗り場の稼働状況	5,207両 6,587人
9月3日、9月25日 2日間	品川駅東口前(港南口)タクシー乗り場の稼働状況	1,388両 1,742人
6月25日	東京駅八重洲北口前タクシー乗り場の稼働状況	2,610両 3,614人
6月25日、9月5日 2日間	東京駅丸の内南口前優良タクシー乗り場の稼働状況	1,056両 1,437人
	東京駅丸の内北口前優良タクシー乗り場の稼働状況	1,748両 2,357人
6月13日、9月5日 2日間	渋谷駅西口前優良タクシー乗り場の稼働状況	1,808両 2,207人
6月19日	池袋駅西口前優良タクシー乗り場の稼働状況	1,276両 1,600人
6月27日	新宿駅西口地上タクシー乗り場の稼働状況	760両 947人
	新宿駅西口地下京王口優良タクシー乗り場の稼働状況	808両 929人
	新宿駅西口地下JR口優良タクシー乗り場の稼働状況	1,611両 1,909人
7月3日	新橋駅東口前優良タクシー乗り場の稼働状況	762両 904人
	新橋駅東口前一般タクシー乗り場の稼働状況	592両 703人
7月4日	上野駅正面口前優良タクシー乗り場の稼働状況	822両 989人
11月5日、7日、9日、11日 4日間	石神井公園駅南口前の稼働状況	140両 174人
11月6日、8日、10日、12日 4日間	石神井公園駅北口前の稼働状況	174両 221人
合計	延べ 439日間	739,018両 38,222人

7 タクシー評価制度に関する適正な運用

法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価及び個人タクシー事業者団体評価については、対象項目に係る情報に関して厳正な取扱いを行い、センターのホームページ等により利用者へ情報提供するとともに、評価結果については、行政への報告と法人事業者・個人団体への通知を行ったほか、各種講習会及び研修業務などの参考資料として活用した。

また、平成25年6月の公表より、これまでの「AA」「A」のランク表示から「優良」事業者としての統一表示に改めることとなっていたことから、優良として評価を受けた法人タクシー事業者については「優良事業者」として一元化して公表するとともに優良表示の取扱いは、利用者への情報提供の信頼性の向上、優良事業者の質の確保を図るため、優良タクシー乗り場には同表示のない車両の入構はできないことを前提とした上で、新人等が乗務する車両への同表示の掲出を事業者の判断で見送ることができる等、事業者の裁量に委ねることとした。そのようなことから、優良タクシー乗り場ではこれまでの「入構証」に替えて平成25年6月の公表から同表示の掲出を入構条件とした。

8 運転者の証明制度に関する事務取扱

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制度内容の周知徹底を図った。

また、事業者がより一層活用しやすくするために、平成25年10月より運転者記録証明書において指導事案の反映する期間を短縮し、これまでの2ヵ月を1ヵ月早く証明することにより、活用促進を図った。

なお、平成25年度における運転者の記録証明書交付件数は5,042件（月平均420件）で、会社間移動の減少も影響し、前年度と比較して279件（5.2%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

項目	年度別	平成25年度	平成24年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
登録運転者		4,805	5,083	▼ 278	▼ 5.5%
個人事業者		36	52	▼ 16	▼ 30.8%
その他の者		201	186	15	8.1%
合計		5,042	5,321	▼ 279	▼ 5.2%

[注] ▼は、減少を示す。

運転者記録証明書使用目的別件数

項目	年度別	平成25年度	平成24年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
会社間移動		3,388	3,549	▼ 161	▼ 4.5%
個人許可申請		31	21	10	47.6%
記録確認		1,386	1,581	▼ 195	▼ 12.3%
その他		237	170	67	39.4%
合計		5,042	5,321	▼ 279	▼ 5.2%

[注] ▼は、減少を示す。

9 小さな親切運動本部への推薦

小さな親切実行運転者 106 人を公益社団法人「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。

実行内容は、接客態度優良 104 人、その他 2 人であり、受賞者には功績を称えらるとともに記念品を贈呈した。

10 関東運輸局等への通報・報告

(1) 個人タクシー事業者の違法行為に関する相互通報

「個人タクシー事業者の違法行為に関する相互通報制度」(平成 9 年 3 月 12 日付け関東運輸局自動車交通部旅客第二課長からの協力要請)に基づき、運送の引受けの拒絶 1 件、乗禁地区営業 6 件、メーター不使用 2 件、合計 9 件を関東運輸局東京運輸支局長に報告した。

(2) 適正化事業に係る街頭指導状況の報告

「財団法人東京タクシーセンターが行う適正化事業に係る街頭指導状況の報告について(依頼)」(平成 23 年 2 月 15 日付け関自監旅第 541 号)及び「財団法人東京タクシーセンターが行う街頭指導の指導状況報告に基づく監査の実施要領」(平成 23 年 2 月 15 日付け関自監旅第 541 号)に基づき、センターで取扱った運送の引受けの拒絶等、街頭指導事案 350 件を関東運輸局長へ報告した。

(3) 不適正営業車両の通報実績

タクシー業務適正化のための通報制度に基づく不適正営業車両の通報については、「タクシー乗り場等適正運営推進制度」における規制無視 15 件、指導員に対する暴力・暴言行為 2 件、計 17 件を東京ハイヤー・タクシー協会長、当該法人事業者、個人協会長、所属団体長及び当該個人事業者(無所属)に通報し改善を図った。

2 研修業務

研修業務については、タクシー運転者の資質の向上並びに事故防止のための交通安全意識の高揚を図ることを目的にセンターの重要施策として推進した。

関東運輸局長の認定講習実施機関として、新たに運転者になろうとする者に対して新規講習を計画に沿って実施するとともに、現任運転者には輸送の安全及び旅客接遇を重点に自主研修を実施した。

平成 23 年度から特別研修として試行的に実施してきた「外国人旅客接遇研修」については、英語研修を中心として定例的に実施し、今後も更に増加が見込まれる訪日外国人旅客への運転者の接客の向上を図った。

また、今後更に少子高齢化が進むことを踏まえて、公共交通機関として充実強化が求められているバリアフリー対応について、高齢者・障がい者に対する理解を深めるための基礎的知識や乗降時の介助方法の習得など、運転者の対応力の向上を目的とした「ユニバーサルドライバー研修」の導入を検討した（平成 26 年 4 月から実施）。

1 研修実績

(1) 実施回数及び受講人員

平成 25 年度の研修実施回数は、新規講習 142 回、自主研修（2 日）51 回、命令研修 8 回、自主研修（1 日）51 回、適正化研修 51 回、命令講習 5 回、特別研修 12 回の合計 320 回実施した。

研 修 実 績

項目	年度別	平成 25 年度	平成 24 年度	前年度対比	
				増減	比率
新規講習		(人) 3,886	(人) 4,072	(人) ▼ 186	(%) ▼ 4.6
命令講習		9	1	8	800.0
自主研修	2 日	1,497	1,205	292	24.2
	1 日	2,009	1,683	326	19.4
命令研修		12	11	1	0.9
適正化研修		442	423	19	4.5
特別研修		333	244	89	36.5
技能診断		0	0	—	—
合計		8,188	7,639	549	7.2

[注] ▼は、減少を示す。

(2) 新規講習における効果測定

「法令」「安全」「接遇」の科目については、それぞれ効果測定を実施し、80%以上の正解率を講習修了基準とし、修了基準点に達していない者については、補講又は再効果測定を実施した。

新規講習効果測定結果

(平成 25 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで)

科目 点数	法令	安全	接遇	合計	備考
8 点以上	3,940	3,923	3,857	11,720	講習修了
7 点	11	9	5	25	補講受講により修了
6 点以下	1	1	0	2	補講及び再効果測定
合計	3,952	3,933	3,862	11,747	

[注] 効果測定は各科目とも 10 問出題し、1 問 1 点で 10 点満点

2 研修の内容

(1) 法令に関する研修

道路運送法、タクシー業務適正化特別措置法等のタクシー関連法令及び標準運送約款等について、具体的事例を挙げた研修を実施した。

(2) 安全に関する研修

安全輸送はタクシーの使命であり根幹であるところから、交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識を習得するため、研修用ビデオ映像等の視聴覚教材を活用し、研修内容の充実を図った。

なお、これまで実施していたシミュレーターによる運転技能診断については、機器の耐用年数の経過及び代替の場合に多額の費用負担が伴うことや、国土交通省令により義務付けられている運転適性診断が独立行政法人自動車事故対策機構等で最新の機器により実施されていることを踏まえ、平成 25 年 12 月末で終了とし、これに代わる安全に関する研修として平成 26 年 1 月からはタクシーの客待ちに起因する交通事故防止・渋滞問題の改善を目的に「タクシー乗り場等適正運営推進」制度及び「センター指導協力員」制度の周知を図る研修を実施した。

(3) 接遇に関する研修

センターに寄せられる利用者からの苦情申告内容の半数以上が接遇に関するものであることから、接客、接遇を中心にした具体的事例を紹介した。

また、外部講師委託による旅客接遇研修については、接遇教育の専門家による「接客対応力強化研修」及び福祉の有資格者による「交通バリアフリー研修」を引き続き実施した。

(4) 地理に関する研修

運転者の地理知識の向上に重点をおいた地理研修として、主要幹線道路、交差点及び主な施設物等を掲載した「地理教本」「地理教本・別冊」及びプレゼンテーションソフトを活用したビジュアル的な教材により研修を実施した。

3 特別研修

今後も増加が見込まれる訪日外国人旅客に対する運転者の旅客接客研修を接客教育の専門家と外国人講師の2名により「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練習」等について英語研修を重点に置いた「外国人旅客接客研修」を12回（英語初級5回・中級5回・中国語1回・韓国語1回、受講者333人）実施し、外国人旅客に対する運転者の接客対応力の向上を図った。

なお、センターで実施の「外国人旅客接客研修」については、首都圏での訪日外国人旅客の増加を踏まえ、千葉運輸支局において千葉県のタクシー事業者を対象とした同研修を実施（平成26年3月）する際に、センターで培ったノウハウを提供した。

特別研修実績

	科目	実施日	受講者数
第1回	英語初級	平成25年 4月12日(金)	28(4)人
第2回	英語中級	平成25年 5月10日(金)	21(2)人
第3回	英語初級	平成25年 6月 7日(金)	18(1)人
第4回	英語中級	平成25年 7月 5日(金)	18(1)人
第5回	中国語	平成25年 8月 2日(金)	13(0)人
第6回	韓国語	平成25年 9月 6日(金)	8(0)人
第7回	英語初級	平成25年10月18日(金)	29(1)人
第8回	英語中級	平成25年11月15日(金)	31(1)人
第9回	英語初級	平成25年12月13日(金)	60(1)人
第10回	英語中級	平成26年 1月17日(金)	39(0)人
第11回	英語初級	平成26年 2月14日(金)	34(0)人
第12回	英語中級	平成26年 3月14日(金)	34(0)人
合 計			333(11)人

[注] 受講者数の（ ）内の数字は実務管理者数を示す。

4 ユニバーサルドライバー研修の導入への取り組み

関東運輸局長の認定を受け実施している新規講習については、平成25年9月30日付け（関自旅二第982号）「新任運転者に対する講習の見直しについて」を踏まえ、「ユニバーサルドライバー研修」を導入することとし、これまでの講習日程及び講習内容を見直して高齢者・障がい者等のタクシー利用者に対する乗降時の介助や車いすの取扱いの実技演習を取り入れるなど、これまでに培ったバリアフリー対応の講習内容を加えた講習カリキュラムを作成し、関東運輸局長へ新規講習について申請し、平成26年1月28日付けで認定を受けた。

また、新たな新規講習の実施に向け、職員を「ユニバーサルドライバー研修講師養成講座」、「ユニバーサルドライバー研修」の受講等に参加し知識の習得、技能の向上を図るなど講師の育成に努めるとともに、車いすの取扱いなどの実技演習を実施した他、センター

の教室を車いすの取扱いの演習ができる多目的用途に変更し、更にはユニバーサルデザイン車両を導入して平成 26 年度からの実施に備えた。

5 教材等の充実及び頒布

タクシー備え付け地図の規格に適合する「都内交通案内地図」については、最新の地理情報を掲載し、内容の充実化を図った。

また、平成 25 年度においては次の教材等について頒布した。

頒 布 実 績

教 材 名	単 価	頒 布 数
都内交通案内地図	2,800 円	8,601 部
幹線道路・交差点図	100 円	497 部
研修教本	400 円	107 部
地理教本	400 円	158 部
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	100 円	380 部
タクシー外国語会話集	50 円	92 部
地理試験問題例集	900 円	1,563 部

6 研修生に対するアンケート調査

前年度に引き続き、研修内容のより一層の充実化に資するために、研修生に対して「研修内容や教材等」及び「前職・転職理由等」についてアンケート調査を実施し、研修業務向上の参考にするとともに、広報課を通じて事業者及び関係機関に情報提供した。

7 職員の資質の向上

職員については、適宜、業務会議を行い、研修生に対するアンケート調査の結果等を踏まえて、適切な研修業務の実施を図った。

8 職員の派遣

山梨県タクシー協会が主催する「山梨おもてなしタクシードライバー」養成講座の要請により職員を講師として派遣し、基本的な接客、接遇のノウハウについて講習を実施した。

講習・研修の内容及び時間

I 新規講習・命令講習

科目	講習の内容	講習時間
①法令	<ul style="list-style-type: none"> ○関係法律等に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ○標準運送約款に関する知識 	3 時間
②安全	<ul style="list-style-type: none"> ○交通事故防止とタクシー運転者の使命 ○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 ○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 ○シミュレーターによる運転技能診断※ 	4 時間
③接客	<ul style="list-style-type: none"> ○接客に関する基本的な心がけ ○接客に関する基礎知識 ○タクシー運転者として特に身につけておきたい知識 ○障害者割引への対応 ○苦情の事例 	4 時間
	<ul style="list-style-type: none"> ○バリアフリー対応 	2 時間
④地理	<ul style="list-style-type: none"> ○主要幹線道路、主要交差点等に関する知識 ○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 ○大規模施設、複雑な立体交差点等に関する知識 	7 時間
効果測定	<ul style="list-style-type: none"> ○「法令」、「安全」、「接客」の効果測定を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・出題数：科目ごとに 10 問出題 (1 問 1 点で 10 点満点) ・回答：○×による回答 ・修了基準：科目ごとに 8 点以上を修了基準 ・補講：7 点の場合は補講を受講して講習修了 ・再効果測定：6 点以下の場合は補講を受講したうえで、再効果測定を実施 	1 科目 15 分程度
合計 (3 日)		2 1 時間

[注] 1 時間は 40 分講習

※シミュレーターによる運転技能診断については平成 25 年 12 月末で終了

II 自主研修（1日）・適正化研修

科目	講習の内容	講習時間
①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 ○標準運送約款に関する知識	2時間
②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時間
③接客	○接客に関する基本的な心がけ ○障害者割引への対応 ○苦情の事例	2時間
	○バリアフリー対応	1時間
合計（1日）		8時間

[注] 1時間は40分講習

III 自主研修（2日）・命令研修

科目	講習の内容	講習時間
①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 ○標準運送約款に関する知識	3時間
②安全	○交通事故防止とタクシー運転者の使命 ○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 ○シミュレーターによる運転技能診断※	3時間
③接客	○接客に関する基本的な心がけ ○接客に関する基礎知識 ○タクシー運転者として特に身につけておきたい知識 ○障害者割引への対応 ○苦情の事例	4時間
	○バリアフリー対応	2時間
④地理	○主要幹線道路、主要交差点等に関する知識 ○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時間
合計（2日）		14時間

[注] 1時間は40分講習

※シミュレーターによる運転技能診断については平成25年12月末で終了

3 苦情・調査業務

タクシー利用者等から寄せられる苦情・要望等の受付業務は、引き続き 24 時間体制で対応し、受付けた苦情、要望については、事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど迅速・適切な処理を行うとともに、タクシー評価制度、運転者の証明制度等へ反映させ、適正な運営を図った。

遺失物調査業務については、平成 25 年 10 月から遺失物照会等の受付業務から遺失物の警察への届け出を案内するとともに、乗車したタクシーが不明の場合、その車両の特徴などで特定される事業者名及び無線グループ等を案内する支援サービス業務へシフトした。

1 苦情、要望

(1) 苦情、要望等の受付対応及び実績

苦情・要望・相談受付業務については、申告者からの信頼性を得る真摯な対応を心掛けるとともに、音声ガイダンスによるアンサーリングシステムを活用したほか、利用者の利便向上を図るため、インターネットによる受付を実施した。

平成 25 年度の苦情・要望受付総件数は 6,835 件で、前年度対比 1,088 件（13.7%）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 2,745 件で、前年度対比 453 件（14.2%）、匿名事案（申告者の氏名、連絡先が明らかなでないもの）が 4,090 件で、前年度対比 635 件（13.4%）それぞれ減少した。

調査事案については、個別に事実関係調査を行い、是正指導を実施したほか、申告内容を分析し、運転者教育に関する各種講習会等に資料提供するなど、事案の再発防止及び利用者サービスの向上を図った。

また、匿名事案のうち、信憑性の高いものについては、事業者及び関係団体に通報して改善を要請した。

要望については、主要ターミナル駅周辺や繁華街における空車タクシーの不適正な客待ち等による交通問題に関するものが最も多く、次いで、ゴミの投棄やタバコのポイ捨てなど社会的マナーに反するものに対する改善や、指導強化の要請等であり、関係部所に情報を伝え改善を図った。

苦 情 ・ 要 望 受 付 件 数

年 度		平成 25 年 度		平成 2 4 年 度		増 ・ 減	
		件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率
運送の拒絶 関係	運送の引受けの拒絶	124	4.5	135	4.2	▼ 11	▼ 8.1
	運送の継続の拒絶又は中断	73	2.7	59	1.8	14	23.7
	計	197	7.2	194	6.1	3	1.5
接客関係	接客不良	1,831	66.7	1,957	61.2	▼ 126	▼ 6.4
	乱暴運転	34	1.2	64	2.0	▼ 30	▼ 46.9
	計	1,865	67.9	2,021	63.2	▼ 156	▼ 7.7
運賃・料金 関係	不当料金請求	21	0.8	11	0.3	10	90.9
	迂回走行	118	4.3	109	3.4	9	8.3
	料金不審	144	5.2	253	7.9	▼ 109	▼ 43.1
	釣銭不払	10	0.4	28	0.9	▼ 18	▼ 64.3
	メーター操作不適切	9	0.3	20	0.6	▼ 11	▼ 55.0
	計	302	11.0	421	13.2	▼ 119	▼ 28.3
そ の 他		286	10.4	447	14.0	▼ 161	▼ 36.0
小 計		2,650	96.5	3,083	96.4	▼ 433	▼ 14.0
要 望		95	3.5	115	3.6	▼ 20	▼ 17.4
合 計		2,745	100.0	3,198	100.0	▼ 453	▼ 14.2
匿名関係	苦 情	3,572	87.3	4,090	86.6	▼ 518	▼ 12.7
	要 望	518	12.7	635	13.4	▼ 117	▼ 18.4
	計	4,090	100.0	4,725	100.0	▼ 635	▼ 13.4
総 合 計		6,835	—	7,923	—	▼ 1,088	▼ 13.7

[注] ▼印は、減少を示す。

インターネットによる苦情・要望の受付

件 名		年 度		増・減	
		25年度	24年度	件数	比率
調査 事 案	運送の拒絶関係	42	41	1	2.4
	接客関係	444	447	▼ 3	▼ 0.7
	運賃・料金関係	66	57	9	15.8
	その他	62	59	3	5.1
	小 計	614	604	10	1.7
要 望	道路交通法関係	88	72	16	22.2
	社会的マナー	58	9	49	544.4
	小 計	146	81	65	80.2
合 計		760	685	75	10.9

[注] ▼印は、減少を示す。

(2) 違法行為報告事案

違法行為審査会を5回開催して、指導事案・苦情事案計9件を審査し、全件関東運輸局へ報告した。

違法行為報告事案の報告件数

件名		区分		指導事案		苦情事案		計	
		法人	個人	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					1	1	1	1
	個人					1	1	1	1
	計					2	2	2	2
運送の継続の拒絶又は中断	法人					2	2	2	2
	個人					1	1	1	1
	計					3	3	3	3
乗禁地区営業	法人			1	1			1	1
	個人			2	2			2	2
	計			3	3			3	3
不当料金請求	法人							0	0
	個人							0	0
	計							0	0
肉体的・精神的苦痛を与える行為	法人							0	0
	個人					1	1	1	1
	計					1	1	1	1
合計	法人			1	1	3	3	4	4
	個人			2	2	3	3	5	5
	計			3	3	6	6	9	9

(3) 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）「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、27件を関東運輸局へ報告した（「個人タクシー適正化対策にかかる事案通報について」平成3年3月8日付及び事務連絡「個人タクシー適正化対策にかかる事案通報について」平成9年3月26日付廃止）。

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		1		2	0
運送の継続の拒絶又は中断					0	0
乗禁地区営業	5				5	0
メーター不使用	2				2	0
割増メーター走行					0	0
接客不良			17		17	0
迂回走行			1		1	0
その他不適正な行為					0	0
合 計	8	0	19	0	27	0

(4) モニター通報事案

センター理事会承認「タクシー業務適正化のための通報制度について」（平成8年4月22日付）に基づき、接客不良1件、迂回走行1件計2件を調査事案として処理した。

2 遺失物調査業務

利用者からのタクシー内における遺失物申告及び問い合わせについては、前年度に引き続き、24時間体制で受付を実施し、利用者サービスの向上を図った。

また、平成19年の改正遺失物法の施行を踏まえ、「情報処理システム検討委員会」（平成25年2月5日）での審議を経て、平成25年10月1日から「より早く遺失物が利用者の手元に戻る」ことを図るため、段階的にタクシー利用者からの遺失物調査を終了し、遺失物の警察への届け出の案内のほか、乗車したタクシーが不明の場合には、塗色や防犯灯の特徴などで特定される事業者名及び無線グループに関する情報を提供する支援サービス業務へ移行した。

なお、業務の円滑な実施に向けては、引き続き利用者に対する周知を徹底して、利用者利便を損なうことのないよう万全を期している。

遺失物取扱実績

(平成 25 年 4 月 1 日～9 月 30 日)

区分	遺失物 照会 件数	拾得 件数	返還 件数	返還率 (%)	返還 金額 (千円)	法人 タクシー 問合せ	個人 団体 問合せ
平成 25 年度 上半期 (件)	25,142 (7,972)	7,223	572	7.9	730	3,034	1,416

[注] 1 () 内はインターネットによる申告件数

2 返還率=返還件数/拾得件数

「重要忘れ物速報制度」による品目と速報件数

(平成 25 年 4 月 1 日～9 月 30 日)

品 目	速報件数	返還件数
携帯電話	2,158	175
パスポート、クレジットカード、免許証	304	121
カメラ、時計、指輪、貴金属	224	25
航空券、新幹線等座席券、定期券	241	22
金 5 万円以上 (手形、小切手、株券、その他の有価証券等を含む)	29	18
書籍、書画、骨董、鉄砲、刀剣	0	0
計	2,956	361

支援サービス業務実績

(平成 25 年 10 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日)

区分	車両の特徴による無 線局・事業者の案内	遺失物に関する 質問・相談対応	警察への届け出の 教示	合計
平成 25 年度 下半期 (件)	1,332	605	2,067	4,004

4 乗り場施設業務

乗り場施設業務については、利用者の目線に立ったタクシー乗り場の設置や維持管理を進めるとともに、関係機関からの乗り場の設置要請や駅前等の交通広場整備計画に積極的に参画し、利用しやすい乗り場位置の要請や地域の景観に見合ったタクシー乗り場にするとともに、優良タクシー乗り場の増設など利用者に分かりやすい選択可能なタクシー乗り場の設置を図った。

1 タクシー乗り場の設置運営

(1) タクシー乗り場の新設

タクシーの利用頻度が高く、タクシープールが整備される地域にタクシー乗り場を新設するとともに、関係機関等からのタクシー乗り場設置要請に対しては、タクシー利用者の利用実態や交通状況を調査、検討し、以下のタクシー乗り場について新設した。

乗り場名	所在地
大塚駅南口前	豊島区南大塚 2-46
千住大橋駅前	足立区千住橋戸町 17 番先
祖師谷大蔵駅北口前	世田谷区祖師谷 1-7
三経 28 ビル前	港区六本木 3-10

※大塚駅南口前タクシー乗り場（南大塚 3-33）については、豊島区の駅前広場整備事業に伴い、乗り場標識を移設し上屋は廃止した。

(2) 優良タクシー乗り場の設置

羽田空港国際線及び品川駅西口前（高輪口）タクシー乗り場については、関係機関と調整し「タクシー乗り場管理運営委員会」の審議を経て、平成 26 年 1 月 20 日から両タクシー乗り場を優良タクシー乗り場として運用を開始した。

(3) タクシー乗り場標識及び標識一体型上屋の建て替え

既設タクシー乗り場で老朽化の著しい標識及び上屋を建て替えた。

(標識)

乗り場名	所在地
平和島駅前	大田区大森北 6-29

(標識一体型上屋)

乗り場名	所在地
蒲田駅西口前	大田区西蒲田 7-68

(4) タクシー乗り場の廃止

タクシーの利用頻度が低く、老朽化が著しいタクシー乗り場を廃止した。

乗り場名	所在地
丸の内センタービル前	千代田区丸の内 1-6
神田パークプラザ前	千代田区鍛冶町 2-2
住友不動産高田馬場ビル前	新宿区西早稲田 2-20
江東公会堂前	江東区住吉 2-28
小山グループ前	品川区東大井 1-13
八重洲口南口前(ワゴン専用)	千代田区丸の内 1-9

※東京駅八重洲口駅前広場整備に伴い、東京駅八重洲北口前タクシー乗り場を八重洲中央口に移設し、東京駅八重洲口前タクシー乗り場と名称変更した。それに併せて休止中であった東京駅八重洲南口前タクシー乗り場を廃止した。

センター管理タクシー乗り場 (平成 25 年度末)

種別	管理数
一般タクシー乗り場	306 箇所 (無線車乗り場 4 箇所含む)
優良タクシー乗り場	10 箇所
ワゴン型タクシー乗り場	1 箇所
EV・HVタクシー乗り場	1 箇所
タクシー乗り場総数	319 箇所 (近距離乗り場 1 箇所休止中)

[注]優良タクシー乗り場については、関東運輸局管理乗り場(銀座1号・4号・11号)を除く。

2 タクシー乗り場等施設の保守管理

(1) タクシー乗り場施設

タクシー乗り場施設の保守管理については、日常の保守点検業務並びに乗り場標識等の補修等に適切に対応した。

また、設置後 10 年以上経過した一般タクシー乗り場標識 119 箇所、点灯式タクシー乗り場標識 35 箇所は年 1 回、タクシー乗り場上屋 83 箇所は年 2 回の点検を前年度に引き続き専門業者に委託して、その業者から報告された点検結果に基づいて補修等を行い、タクシー乗り場施設の保守管理を適切に行った。

タクシー乗り場上屋の塗装の落剥や錆、汚れ等により腐食の恐れがある高田馬場駅前ほか 1 箇所については、腐食の防止と景観維持のために塗り替えを行った。

乗り場名	所在地
高田馬場駅前	新宿区高田馬場 1-35
南千住駅東口前	荒川区南千住 4-1

(2) 調整待機所については、平成 25 年度中も、青山調整待機所ほか 2 箇所で使用が認められており、今後も関係者の理解、協力を得て使用が継続できるよう、待機中のマナー向上等適切な利用について啓発活動を推進した。

特に青山調整待機所は 65 台分の駐車スペースがあり、利用頻度が極めて高いことから、周辺住民等に対して不快感を与えないよう前年度に引き続き 1 日 2 回の清掃を業者に委託し、環境整備、清潔保持を図った。

なお、同所に設置しているゴミ容器（18 基）については、道路の美化に寄与することから、前年度に引き続き、道路占用料の全額免除の措置を受けている。

また、芝公園、台東体育館の調整待機所においても利用頻度が高く、有効に利用されているので、引き続き維持管理を図った。

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	台東区今戸 1-1 先	11～14	2 台

3 羽田空港第 1・第 2 及び国際線タクシー待機所の保守管理

(1) 羽田空港第 1・第 2 及び国際線タクシー待機所並びに運転者待機室等関連施設については、専門業者に清掃委託をし、環境保持を保つなど施設の維持管理を図った。

また、羽田空港第 1 タクシー待機所の路面について、経年劣化で轍が生じた状態が長く続いているので、関係機関に対し引き続き改良整備の要請を行った。

(平成 26 年秋改修予定)

(2) 国際線タクシー待機所の保守管理

平成 26 年春の発着枠の拡大に伴い、タクシー利用客の増加が見込まれることから、関係機関との調整、連携を図り、国際線タクシー待機所のスペースを 3 列 27 台分増設し合計 135 台（平成 25 年 3 月 5 日運用開始）確保した。

5 企画・調査業務

羽田空港タクシー乗り場の運営については、従前より大きな費用負担となっていることから、時代の変革に合わせて環境の整備を図るとともに、業務の合理化・効率化に向けた「具体的実施計画」を策定し推進しているところであるが、平成26年春の発着枠の拡大や2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、羽田空港を利用する訪日外国人旅行者が一層増加するものと見込まれるとともに、ユニバーサル社会の実現を見据えて、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の環境整備に向けて、行政及び関係機関の実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」を設置し、具体的な方策について検討を行った。

また、これまでのランク評価制度を見直し、本年度より新たに運用を開始したタクシー評価制度（法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度）については、運用実施に向けて制度の細目を策定した。

1 調査研究及び企画立案

(1) 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

本年度からの新たなタクシー評価制度の運用開始に備えて、経営姿勢及び加点措置における事業者からの申告方法の具体的な取扱いについてタクシー評価委員会で審議するとともに、優良タクシー乗り場の適正な運用を図るため、タクシー乗り場管理運営委員会から提言のあった、優良タクシー乗り場の不正入構から派生する違反行為について、タクシー評価制度において加重措置を導入することを決定した。

また、本年度におけるタクシー評価結果の公表により利用者への情報提供として、これまで車両に貼付していた「AA」及び「A」ランクステッカーをダッシュボード上に掲出する優良表示に切り替えて実施し、優良タクシーの視認性及びタクシー選択性の向上を図った。

(2) 優良タクシー乗り場

優良タクシー乗り場については、「優良タクシー乗り場の設置に伴う指針（ガイドライン）」等に基づき、新たな優良タクシー乗り場の設置場所等の調査研究を行い、同乗り場における需給バランスを確保する観点から、これまで優良タクシー乗り場が設置されていない城南地区において新たな候補地を策定し、優良タクシー乗り場設置検討会作業部会及びタクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会において検討し、羽田空港国際線及び品川駅西口（高輪口）前タクシー乗り場の2ヵ所を新たな優良タクシー乗り場として決定した。

(3) 羽田空港におけるタクシー乗り場の改善に向けた今後の方向性

羽田空港において外国人旅行者、高齢者、障がい者等すべての方が利用しやすいタクシー乗り場等の環境整備に向けて、行政及び関係機関の実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」を設置し、問題解決のための課題の整理と改善に向けた今後の方

向性について検討を行った。

なお、とりまとめについては、平成 26 年夏頃を予定している。

【検討項目】

- ① 乗り場までの案内表示及び国際線乗り場の位置について
- ② 国内線、国際線のタクシー乗り場標識案内表示の改善について
- ③ 国際線タクシー待機所の待機スペースについて
- ④ 国内線タクシー乗り場のチケット等の旅客指定車両の対応について

2 専門委員会等の運営

平成 25 年度は、次の専門委員会等を運営した。

(1) タクシー評価委員会

第 1 回 平成 25 年 4 月 18 日

- 議 題
- ・平成 24 年度における駐停車違反に係る行政処分の取扱い
 - ・優良タクシー乗り場における不正入構から派生する利用者利便を阻害する違反行為の取扱い

第 2 回 平成 25 年 6 月 25 日開催

- 議 題
- ・平成 24 年度タクシー評価について
 - ・法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価規程の改正

(2) タクシー乗り場管理運営委員会等

- ・優良タクシー乗り場設置検討会作業部会

第 1 回 平成 25 年 9 月 12 日開催

- 議 題
- ・新たな優良タクシー乗り場の設置について

第 2 回 平成 25 年 10 月 11 日開催

- 議 題
- ・新たな優良タクシー乗り場の設置について

- ・タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会

第 1 回 平成 25 年 11 月 15 日開催

- 議 題
- ・優良タクシー乗り場の設置について

第 2 回 平成 26 年 3 月 17 日開催

- 議 題
- ・空港内施設等近距離輸送対応の廃止について

(3) 羽田空港タクシー乗り場改善検討会

第 1 回 平成 25 年 12 月 13 日開催

- 議 題
- ・羽田空港タクシー乗り場運営の現状の問題点と課題の整理

第 2 回 平成 26 年 2 月 26 日開催

- 議 題
- ・外国人、高齢者、障がい者等すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の改善に向けた今後の方向性について

6 電算管理業務

タクシー評価制度の改正や業務処理の変更に対応した電算処理システムの修正及び改善を行い、的確な情報処理を推進した。

各業務処理システムの修正及び改善等

(1) システムの修正

タクシー評価制度の運用開始に伴い、従来の評価体系に事業者の経営努力等を評価するため「経営姿勢」の項目が追加され、また、「加点措置」の項目の追加変更や一部の評価が事業者からの申告に基づき行われることから、計算業務処理システムを修正し、平成 25 年度のタクシー評価に備えた。

(2) 業務処理プログラムの整理・改修

運転者記録証明書については、制度のより効果的な活用を図るため、事案の発生日から証明書に記載されるまでの期間を短縮することとなったことから、運転者記録証明書等の業務処理プログラムの修正を行った。

研修業務では、平成 26 年度よりユニバーサルドライバー研修が追加され、研修カリキュラム等が変更となり新規講習が 4 日間となることから、電算処理プログラム等の追加・変更を実施した。

また、昨年度に引き続き、和暦日付及びデータ管理番号の年号付加対応、住所桁数増設等のプログラム等について、改修作業を完了した。

(3) 本体装置のディスク管理

業務別データの増加及び業務システムの新規開発等を踏まえ、各業務別ファイルの整理、再割付及び退避を実施し、ハードディスクの保守管理を図った。

(4) 電算管理課職員の資質向上

センター電算処理システムの効果的・効率的な運用を推進するため、システム開発に関する次の講習を受講し、技能の習得を図った。

ア システム運用及び開発に関する講習	2 人 (延べ 2 日間)
イ プログラム言語に関する講習	2 人 (延べ 2 日間)

7 広報業務

広報業務については、タクシー利用者の利便向上を図るため、法人タクシー事業者評価結果及び優良タクシー乗り場に関する情報等の提供に努めた。

また、タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシー営業に関する情報や輸送の安全確保に関する情報等を提供し広報活動を推進した。

なお、平成 26 年 4 月 1 日より実施する羽田空港タクシー乗り場の運営方法の変更及び新たに導入するユニバーサルドライバー研修について定期刊行物のセンターニュース、管理者情報により事前周知の徹底を図った。

1 広報活動

タクシー利用者向けの情報提供やタクシー事業者・管理者・運転者への周知について、センターホームページや定期刊行物のセンターニュース及び管理者情報により以下のとおり広報した。

(1) ホームページによる広報

① 利用者向けの情報提供

- ア 平成 24 年度法人タクシー事業者評価結果における優良法人事業者、過去 3 年間以上連続 C 評価事業者及び評価対象外事業者の公表
- イ 平成 25 年度より新たに運用を開始したタクシー評価制度「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」の概要
- ウ 羽田空港及び主要ターミナル駅等の優良タクシー乗り場情報
- エ 遺失物受付業務から支援サービス業務への移行について
- オ 公益法人としての運営に関わる情報公開

② タクシー事業者・管理者・運転者向けの情報提供

- ア 街頭指導会議の決議事項、巡回指導の受付状況、センター指導協力員街頭指導スケジュール、運転者研修所の研修スケジュール、タクシー事業者評価の算出方法（評価計算式簡易計算ツール）等の情報提供
- イ 羽田空港タクシー乗り場運営の合理化・効率化に伴い平成 26 年 4 月 1 日より実施するタクシー乗り場運営方法の変更の事前周知
- ウ 平成 26 年 4 月 1 日より実施するユニバーサルドライバー研修の事前周知
- エ 羽田空港国内線・国際線タクシー待機所の乗り場別専用待機レーン（5 ヶ所）の待ち時間情報を発信
- オ 銀座 1 号（優良）タクシー乗り場ショットガンシステム運用の周知
- カ 警察署・地域住民等から寄せられた交通問題や社会的マナーに対する苦情是正を図るための周知
- キ ダウンロード用各種申請書類を掲載

ク 消費税法の一部改正に伴う各種手数料等の改定

(2) 定期刊行物の発行

① センターニュース（毎月及び特集号1回発行）

年月日	主な記事	発行部数
平成25年4月	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	45,500
5月	平成25年度事業計画	45,500
6月	平成24年度新規講習受講者のアンケート調査結果	45,500
7月	平成24年度法人タクシー事業者評価結果の公表	45,500
8月	タクシー乗り場特集（優良タクシー乗り場等）	45,500
9月	銀座1号(優良)タクシー乗り場ショットガンシステム運用開始 平成24年度タクシー利用者モニター調査結果	45,500
10月	優良法人事業者・優良個人タクシー事業者団体表彰式	45,500
11月	社会的マナーに関する苦情・要望	45,500
12月	第37回優良運転者表彰式	45,500
平成26年1月	新年の挨拶、優良タクシー乗り場の設置	45,500
2月	羽田空港国際線及び品川駅で優良タクシー乗り場を運用	45,500
3月	バリアフリー対応ユニバーサルドライバートレーニングの開始	45,500
3月 [羽田空港特集]	羽田空港タクシー乗り場運営の効率化・合理化に向けた新たな乗り場運営	45,500
合計	13回	591,500

② 管理者情報（毎月発行1,250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、利用客からの苦情・要望申告の内容、警察署・地域住民等から寄せられたタクシーに起因する交通問題や社会的マナーに関する苦情・要望について、改善及び是正のための情報提供を行った。

(3) その他の広報

① ノベルティグッズ、ポスター等による広報

平成26年1月20日、羽田空港国際線及び品川駅西口前（高輪口）タクシー乗り場を利用者利便向上のため、優良タクシー乗り場として運用を開始したことから、ホームページ及び定期刊行物で同タクシー乗り場情報を発信し、利用促進及び認知度を高めるために、同タクシー乗り場でポケットタイプのロゴ入りカイロを配布した。

また、優良タクシー乗り場の設置箇所が9地区13箇所となったことから、タクシー利用者へ周知を図るために、優良タクシー乗り場を掲載したクリアファイル3,000

枚を作製し、タクシー利用者モニターへの配布を通じて、広く利用者に優良乗り場の周知を図った。

なお、銀座乗車禁止地区規制図やタクシー乗り場等適正運営推進制度のポスターを新たに作製して、違反防止・是正のための資料として法人タクシー事業者、個人タクシー事業者団体に配布し規制の周知を図った。

② 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、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情報を提供した。

プレスリリース実施状況

実施日	プレスリリース内容	プレスリリース先
平成 25 年 6 月 25 日	平成 24 年度法人タクシー事業者評価結果の公表	日本ハイヤータクシー記者会 7 社 国土交通記者会 43 社 都庁記者クラブ 22 社
8 月 29 日	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開始 ※銀座ショットガン運営協議会との連名	日本ハイヤータクシー記者会 7 社 国土交通記者会 43 社 都庁記者クラブ 22 社
平成 26 年 1 月 10 日	羽田空港国際線及び品川駅に優良タクシー乗り場誕生	日本ハイヤータクシー記者会 7 社 国土交通記者会 43 社 都庁記者クラブ 22 社
3 月 26 日	バリアフリー対応ユニバーサルドライバー研修の開始	日本ハイヤータクシー記者会 7 社 国土交通記者会 43 社 都庁記者クラブ 22 社
合 計	4 回	

③ センター視察及び見学

視察及び見学者に対して、センター業務の理解を深めるため、リーフレット、運転者研修教材、業務を紹介した映像 (DVD) 等で対応した。

視察及び見学一覧

年 月 日	視 察 ・ 見 学 の 団 体 名	人 数
平成 25 年 6 月 27 日	国土交通省 関東運輸局 自動車交通部…………… 視察	4 人
8 月 22 日	国土交通省 自動車交通局 旅客課…………… 視察	6 人
9 月 11 日	国土交通省 関東運輸局 自動車交通部・監査指導部… 視察	12 人
9 月 18 日	法人タクシー若手経営者の会…………… 見学	24 人
11 月 25 日	愛知県タクシー協会…………… 見学	15 人
11 月 25 日	一般社団法人 沖縄県ハイヤー・タクシー協会…………… 見学	14 人
合 計	6 回	75 人

2 タクシー利用者モニター調査

平成 24 年度第 33 次タクシー利用者モニター調査の結果については、今年度に取りまとめを行い「タクシー利用者モニター調査集計報告書」として 1,300 部作製し、関係官庁に報告したほか、運転者への旅客接遇の教育用参考資料として、関係団体及び法人タクシー事業者・個人タクシー事業者団体等へ配布した。

また、今年度の平成 25 年度第 34 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 人を委嘱してモニター調査を実施したところ、モニター通報書（はがき）による通報が 2,997 件寄せられた。

通報内容については、「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」のサービス評価として反映させたほか、「タクシー業務適正化のための通報制度」に基づき、善行 2 件、違法行為 2 件を当該法人タクシー事業者・個人タクシー事業者団体に通報した。

なお、第 34 次タクシー利用者モニター懇談会を平成 26 年 3 月 13 日に開催（モニター 12 人出席）して、タクシーに関する意見・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。

8 総務業務

総務業務については、公益財団法人としての目的、主旨に則り、公益目的事業及び収益事業の運営について適切に業務を遂行するとともに、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の適正な運営を図った。

また、特に重要な「財務基準」①収支相償②公益目的事業比率③遊休財産保有制限規定に係る事務処理や報告等の手続きについての的確に対応した。

業務運営については、更なる合理化・効率化に取り組み、適正な予算執行を図った。

1 会議

(1) 会議の開催

平成 25 年度は、次のとおり会議を開催した。

①適正化事業諮問委員会…………… (2 回)

(タクシー業務適正化特別措置法第 39 条に基づき、設置された法定委員会)

[第 1 回] 平成 25 年 6 月 18 日 (火)

- 議 題 ・平成 24 年度適正化事業の事業報告及び収支決算について
・平成 24 年度地理試験事務の事業報告及び収支決算について

[第 2 回] 平成 26 年 3 月 13 日 (木)

- 報告事項 ・諮問委員の選任及び変更について
議 題 ・平成 26 年度負担金の額及び徴収方法について
・平成 26 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
・平成 26 年度地理試験事務の事業計画及び収支予算について

②街頭指導会議…………… (3 回)

③街頭指導会議小委員会…………… (1 回)

④審査会…………… (7 回)

⑤タクシー評価委員会…………… (2 回)

⑥タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会…………… (2 回)

⑦羽田空港タクシー乗り場改善検討会…………… (2 回)

⑧優良タクシー乗り場設置検討会作業部会…………… (2 回)

(2) 諮問委員の変更

平成 25 年度において、次のとおり変更があった。

適正化事業諮問委員

加 藤 武 志 退 任 平成 25 年 12 月 26 日

宮 田 茂 新 任 平成 25 年 12 月 27 日

2 表彰関係

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、団体等を次のとおり表彰した。なお、記念品については、優良事業者表彰における費用の削減を図った。

(1) 優良運転者表彰

優良運転者を表彰選考審査会で審査し、理事会報告のうえ、平成 25 年 11 月 27 日開催の第 37 回（第 1 回は昭和 52 年に実施）表彰式で、2,092 人を表彰し、表彰状等を贈呈した。過去 37 回にわたる受賞者は、延べ 25,023 人となった。

第 37 回優良運転者表彰内訳

区 分	一般表彰	10 年表彰	20 年表彰	30 年表彰	特別表彰	合 計
法人運転者	1,448 人	305 人	62 人	29 人	3 人	1,847 人
個人運転者	137 人	57 人	37 人	12 人	2 人	245 人
合 計	1,585 人	362 人	99 人	41 人	5 人	2,092 人

(2) 優良法人事業者表彰

平成 24 年度実績に基づいて、優良法人事業者を表彰選考審査会で審査し、理事会報告のうえ、平成 25 年 9 月 26 日開催の第 30 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式で、192 事業者を表彰し、表彰状等を贈呈した。

第 30 回優良法人事業者表彰内訳

表 彰 区 分		事 業 者 数
特 別 優 良 表 彰	連続 29 年	1 事業者
	〃 28 〃	1 〃
	〃 21 〃	1 〃
	〃 20 〃	1 〃
	〃 18 〃	1 〃
	〃 16 〃	1 〃
	〃 15 〃	1 〃
	〃 14 〃	1 〃
	〃 13 〃	3 〃
	〃 12 〃	1 〃
	〃 11 〃	1 〃
	〃 10 〃	2 〃
特 別 表 彰	〃 9 〃	4 〃
	〃 8 〃	5 〃
	〃 7 〃	9 〃
	〃 6 〃	6 〃
	〃 5 〃	12 〃
優 良 表 彰	〃 4 〃	8 〃
	〃 3 〃	26 〃
一 般 表 彰	1 年～2 年	107 〃
合 計		192 事業者

(3) 実務管理者表彰

優良法人事業者として表彰された事業所に所属する実務管理者 18 人（15 事業者）を平成 25 年 9 月 26 日開催の第 30 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式で表彰し、表彰状等を贈呈した。

(4) 個人タクシー優良事業者団体表彰

平成 24 年度実績に基づいて、個人タクシー優良事業者団体を表彰選考審査会で審査し、理事会報告のうえ、平成 25 年 9 月 26 日開催の第 28 回（第 1 回は昭和 61 年に実施）表彰式で、58 団体を表彰し、表彰状等を贈呈した。

第 28 回個人タクシー優良事業者団体表彰内訳

表 彰 区 分		団 体 数
特別優良表彰	連続 19 年	1 団体
	〃 18 〃	1 〃
	〃 15 〃	1 〃
特別表彰	〃 8 〃	2 〃
	〃 7 〃	4 〃
	〃 6 〃	3 〃
	〃 5 〃	7 〃
優良表彰	〃 4 〃	6 〃
	〃 3 〃	10 〃
一般表彰	1 年～2 年	23 〃
合 計		58 団体

3 優良運転者章の交付事務

優良運転者である旨を証する優良運転者章については、今年度中に新規で 2,690 人、表彰区分の変更による付け替えが 672 人、有効期限の変更、会社間移動等による運転者証、事業者乗務証の切り替えに伴う付け替えが 5,824 人にそれぞれ交付を行った。

なお、平成 25 年度末の交付対象者は 11,476 人（法人 8,328 人、個人 3,148 人）であり、そのうち、法人 6,916 人、個人 2,134 人の合計 9,050 人（78.9%）に交付している。

4 予算と組織運営

(1) 適正な予算執行

業務の合理化、効率化を推進し、適正な予算の執行に努め、更なる合理化・効率化に向けて組織体制の一部見直しを検討し、次年度に備えた。

(2) 適切な人員配置

各部所における業務内容を精査し、タクシー相談課の受付業務の一部見直し等を踏まえ、適切な人員配置を行った。

また、タクシー乗り場の設置などを担当している調査部施設管理課と、その後の運用を担当している指導部については関連性が高いことから、業務の合理化・効率化を推進するため、組織変更の検討を行った（平成 26 年度 4 月組織改定）。

5 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（再雇用職員を含む）に対し、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、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、健康管理に努め、職員への健康増進を図った。

6 職員の資質向上

職員の資質向上のための教育及び研修については、例年実施している全職員を対象とした研修会を実施するとともに、各部所毎に随時職員教育等を実施したほか、外部で開催された各種研修会、講習会に担当者を出席させ、知識の向上に努めた。

[2] 地理試験事業

「タクシー業務適正化特別措置法」の規定に基づき、東京特定指定地域における地理の試験事務の代行実施機関として国の指定を受けて行っている地理の試験については、基本問題 25 問、応用問題 15 問の合計 40 問を出題し、32 問以上の正解を合格基準として、120 種類の試験問題により実施している。

試験問題の作成に当っては、試験問題に関連する建物施設等の変更に対応して、最新情報を試験問題に反映させて適切な試験内容の更新に努めた。

地理試験実施回数は再試験を含めて延べ 294 回実施し、受験者数は再試験受験者を含めて 7,363 人で前年度実績と比較すると 229 人 (3.0%) 減少した。

合格者数は 3,797 人で、前年度対比 115 人 (2.9%) 減少したが、合格率は 51.6%で、前年度実績 51.5%と比較すると 0.1 ポイント上がった。

地 理 試 験 実 績

項目	区分 平成 25 年度 実 績	前年度対比		
		平成 24 年度	増減	比率
受験者数	(人) 7,363	(人) 7,592	(人) ▼229	(%) ▼3.0
合格者数	3,797	3,912	▼115	▼2.9
合格率	51.6%	51.5%	0.1 ポイント	—

[注] ▼印は、減少を示す。

[3] タクシー運転者の登録事業

「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行った。本年度は同法第 20 条における登録実施機関の更新年であったことから、平成 25 年 11 月 28 日に更新（登録番号：東京一 1 号・有効期間 5 年）を受けた。

平成 25 年度の登録実績については、減休車が概ね収束しているものの、法人タクシー運転者の年度末現在総登録数は 75,638 件、前年度対比 3,269 件（4.1%）の減少となり、運転者証総交付数は 64,060 件、前年度対比 1,697 件（2.6%）の減少となった。

また、個人タクシー事業者については新規許可のないことから、年度末現在の事業者乗務証総交付数は 14,578 件、前年度対比 561 件（3.7%）の減少に推移した。

なお、「特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法」の地域計画における基準車両数 33,943 両（平成 20 年 7 月）と比較し、平成 25 年度末では、約 6,300 台の減少となっている。また、運転者証交付件数についても、平成 20 年度末（75,240 件）と比較し、約 11,180 件減少している。

1 平成 25 年度期末 登録件数及び運転者証・事業者乗務証交付数

区 分 項 目	平成 24 年度 期末	平成 25 年度期中				平成 25 年度 期末	増減	増減比率 (%)
		増加		減少				
運転者証登録件数	78,907	登録	4,975	消除	8,242	75,638	▼3,269	▼4.1%
				取消	2			
運転者証総交付数	65,757	交付	10,299	返納	11,996	64,060	▼1,697	▼2.6%
事業者乗務証総交付数	15,139	交付	265	返納	826	14,578	▼ 561	▼3.7%

[注] ▼印は、減少を示す。

2 平成 25 年度の登録業務実績表

区 分 項 目		平成 25 年度	平成 24 年度	増 減		増減比率 (%)
登録申請		4,975	5,082	▼	107	▼ 2.1
運転者証交付		10,299	11,252	▼	953	▼ 8.5
運転者証訂正		17,787	17,073		714	4.2
運転者証再交付		96	128	▼	32	▼ 25.0
原簿謄本交付		1,462	1,369		93	6.8
原簿の閲覧		0	0		0	0.0
業務経歴証明書交付		1,591	521		1,070	205.4
事業者乗務証交付		265	320	▼	55	▼ 17.2
事業者乗務証訂正		3,710	3,902	▼	192	▼ 4.9
事業者乗務証再交付		40	30		10	33.3
小 計		40,225	39,677		548	1.4
登録消除		8,242	9,322	▼	1,080	▼ 11.6
登録取消		2	8	▼	6	▼ 75.0
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	17,972	17,562		410	2.3
	住所・氏名	4,706	4,707	▼	1	▼ 0.02
	運転者の移動	5,324	6,170	▼	846	▼ 13.7
	事業者の住所・名称	1,106	1,809	▼	703	▼ 38.9
	免許証の効力停止	1,260	1,220		40	3.3
運転者証の返納		11,996	12,955	▼	959	▼ 7.4
小 計		50,608	53,753	▼	3,145	▼ 5.9
合 計		90,833	93,430	▼	2,597	▼ 2.8

〔注〕 ▼印は、減少を示す。

3 会議

登録諮問委員会（3回）

（タクシー業務適正化特別措置法第24条に基づき、設置された法定委員会）

[第1回] 平成25年6月20日（木）

議 題 ・平成24年度登録事務の事業報告及び収支決算について

[第2回] 平成26年2月21日（金）

議 題 ・登録事務等の実施に関する規程の改正について

[第3回] 平成26年3月7日（金）

報告事項 ・諮問委員の選任及び変更について

議 題 ・平成26年度登録事務の事業計画及び収支予算について

4 登録諮問委員の変更

平成25年度において、次のとおり変更があった。

藤 田 正 男 退 任 平成26年2月23日

久 我 恒 夫 新 任 平成26年2月24日

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、研修や地理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施設賃貸事業として運用した。

(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、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した。

- ・賃貸スペース : 当センタービル1階の一部 9.0 m²
- ・賃貸料 : 年額 552,000 円（月額 46,000 円）
- ・賃貸先業者 : 株式会社リクサン

(2) 食堂施設の賃貸

当センターへの来所者の休憩及び食事の便宜を図るために食堂スペース及び厨房器具等の什器備品を業者に賃貸した。

- ・賃貸スペース : 当センタービル1階の一部 97.2 m²
- ・賃貸料 : 年額 2,802,000 円（月額 233,500 円）
- ・賃貸先業者 : 有限会社ポール&ポーラ

(3) 携帯電話基地局アンテナ施設の賃貸

ソフトバンクモバイル中継基地局スペースを業者に賃貸した。

- ・賃貸スペース : 当センタービル屋上の一部 16.5 m²
- ・賃貸料 : 年額 420,000 円（月額 52,500 円）
- ・賃貸先業者 : ソフトバンクモバイル株式会社

Ⅲ 法人の運営

法人の運営については、公益法人関係法令及び定款の規定に基づき、評議員会及び理事会を開催し、公益財団法人として適切な事業の運営に努めた。

会議

(1) 会議の開催

平成 25 年度は、次のとおり会議を開催した。

①評議員会…………… (2 回)

[第 1 回] 平成 25 年 6 月 19 日 (水)

議 題 ・「平成 24 年度事業報告」の報告について
・「平成 24 年度収支決算」の承認について

[第 2 回] 平成 26 年 3 月 14 日 (金)

議 題 ・平成 26 年度事業計画、収支予算等について

②理事会…………… (4 回)

[第 1 回] 平成 25 年 6 月 4 日 (火)

議 題 ・平成 24 年度事業報告及び収支決算について
・定時評議員会の招集について

[第 2 回] 平成 25 年 6 月 25 日 (火)

議 題 ・諸規程の改正について
・平成 24 年度優良個人タクシー事業者の認定について

[第 3 回] 平成 25 年 12 月 16 日 (月)

議 題 ・諮問委員の選任について
・諸規程の改正について

[第 4 回] 平成 26 年 2 月 24 日 (月)

議 題 ・平成 26 年度負担金の額及び徴収方法について
・平成 26 年度事業計画、収支予算等について
・諸規程の改正について
・諮問委員の選任について
・参与の選任について
・評議員会の招集について

(2) 理事の変更

平成 25 年度において、次のとおり変更があった。

理 事

森 野 美 徳 退 任 平成 26 年 1 月 8 日 (死亡により退任)