

# 平成26年度事業報告書

自 平成26年4月 1日  
至 平成27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	14
3 苦情・調査業務	20
4 タクシー乗り場施設業務	24
5 企画・調査業務	27
6 電算管理業務	29
7 広報業務	30
8 総務業務	34
[2] 地理試験事務	39
[3] タクシー運転者の登録事務	40
II 収益事業（事業番号 収1）	
施設賃貸事業	42

# 公益財団法人 東京タクシーセンター

## 平成26年度 事業報告書 概要

タクシーを取り巻く環境は、少子高齢化の進展が続く中、ユニバーサル社会の実現に向けてタクシーが果たす役割として、タクシー車両及び運転者の旅客接客を含めてバリアフリー化の推進が求められている。

また、政府の観光立国推進の政策及び2020年オリンピック・パラリンピック東京大会開催を控え、訪日外国人の更なる増加が見込まれている。

こうした状況において平成26年度の事業については、新任タクシー運転者に対して実施している新規講習に「ユニバーサルドライバー研修」を導入し、バリアフリー対応接客の充実強化を図った。

また、外国人旅客の利便向上を図るために実施している「外国人旅客接客研修」については、英語上級コースを設けるとともに、同研修の受講者が増加し受容力が限界となっていることから、センターの指定する機関が実施する「認定外国人旅客接客研修」を導入し、同研修の普及、充実化を推進した。

合わせて、同研修修了者のみが入構できる専用レーン（以下、「おもてなしレーン」という。）を羽田空港国際線タクシー待機所に設置し、訪日外国人に対する“英語でおもてなし”タクシーサービスの提供を開始した。

羽田空港のタクシー乗り場運営については、各タクシー乗り場における誘導案内業務をこれまでの委託職員による固定配置から指導員の巡回による機動的な即応体制へ移行し、業務の合理化を推進するとともに、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て設置した「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」のとりまとめを踏まえて、利用者に分かりやすいスクロールサイン及び4か国語の音声ガイダンス等を備えたタクシー乗り場標識に改善した。

なお、国際線タクシー乗り場の位置等の改善については、更に関係者と調整・協議して取り組むこととした。

このほか、全国初となる広告付きタクシーシェルター（上屋及び側壁を備えたタクシー乗り場）を青山と三田に設置し、広告料により設置・運用費用等を賄うなど、費用の削減に努めた。

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、地理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

- ・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、指導員の広範囲な巡回により各地区の違法行為の発生状況を把握し、特に問題発生地区

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に努めた。

- ・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、繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所センター指導協力員を計画的に配置し、効果的な運用を推進することにより、センター指導員は問題発生地区を重点とした配置を行い街頭指導業務全般の強化に努めた。
- ・羽田空港の業務運営については、財政の健全化、根本的な合理化に向け、委託職員をタクシー乗り場に固定配置しての乗車案内業務にかわり、センター指導員の巡回による機動的な即応体制へ移行し、タクシー乗り場の秩序維持に努めるとともに、スクロールサイン等を備えた新たなタクシー乗り場標識を設置し適切な運用を図った。また、平成26年12月、国際線タクシー待機所に「おもてなしレーン」を設置し、タクシー待機所及びタクシー乗り場の適切な運営を行った。

## 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、新任運転者に対して実施している新規講習については、本年度より高齢者や障がい者に対する基本的知識や介助技術を身につけるための教育として「ユニバーサルドライバー研修」を講習に取り入れ、講習日程及び内容を見直し、講習期間を3日間から4日間に延長して実施した。また、現任運転者及び個人タクシー事業者等希望する者に対しては、特別研修として実施した。
- ・今後も増加が見込まれる訪日外国人へのタクシー運転者の接遇の向上を図るために、特別研修として実施している「外国人旅客接遇研修」については、英語の初級・中級を定例的に実施するとともに、上級についても試行的に実施した。また、多くのタクシー運転者の受講機会増進のため、センターの指定する機関が実施する「認定外国人旅客接遇研修」を導入し、外国人旅客接遇研修の受講環境の整備を図った。
- ・羽田空港国際線タクシー待機所における「おもてなしレーン」の運用を開始したことに伴い、外国人旅客接遇研修修了者に入構表示板を無償で配布するとともに、車内表示ステッカーを頒布し円滑な運営を図った。

## 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、電話及びインターネットで対応し、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適正な処理を行った。
- ・タクシー相談業務においては、利用者からのタクシーに関する問い合わせ等及び支援サービス業務を適切に行い利用者利便の確保に努めるとともに、受付業務については、曜日・時間帯の波動を踏まえた対応により、合理化・効率化を推進した。

## 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、利用しやすく、識別しやすいタクシー乗り場や標

識を設置し維持管理に努め、関係機関からの駅前交通広場等におけるタクシー乗り場の設置要請には積極的に取り組み、環境対策に配慮しながら設置を行った。

- ・全国初となる広告付タクシーシェルター（上屋及び側壁を備えたタクシー乗り場）を青山と三田に設置し費用の削減を図りながらタクシー乗り場の拡充整備を推進し、利用者の快適性と利便性の確保を図った。
- ・羽田空港においては訪日外国人をはじめ、誰もが利用しやすいタクシー乗り場への改善の取り組みとして、方面別案内表示に多言語（日本語、英語）のスクロールサイン、人感センサーによる音声案内（日本語・英語・韓国語・中国語）装置を備えた新たなタクシー乗り場標識を設置した。

## 5 企画業務

- ・「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」に係るタクシー評価委員会及びタクシー乗り場管理運営委員会の両専門委員会については、環境の変化やタクシー利用者の利便向上の観点を踏まえ、委員会の目的に沿って適切な運営に努めた。
- ・タクシー評価委員会では、従前の「ランク評価制度」から「タクシー評価制度」への見直し移行後の初の評価となった平成 25 年度評価の決定を受けて評価結果の検証を行い、検証結果に基づき同委員会において審議し、評価項目の一部見直しを行った。
- ・羽田空港タクシー乗り場の運営については、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整備に向けて、関係実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」（議長 奈良和美 国土交通省関東運輸局自動車交通部長）において、問題解決に向けた課題の整理と改善に向けた今後の方向性がとりまとめられたことを踏まえ、具体的な改善を一部実施するとともに、今後は更に関係者との協議を行い、具体的方策を推進することとした。

## 6 電算管理業務

- ・制度の改正や業務の効率化に対応した適切な電算処理システムの変更及び改善を行い、データの管理に留意しながらプログラムの追加変更を実施し、より迅速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するなど広報活動を推進した。

## 8 総務業務

- ・総務業務については、公益法人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・登録諮問委員会及び各種委員会等を適宜開催し、それに基づき各事業を実施するとともに、業務の更なる合理化・効率化

に取り組み、適切な予算執行に努めた。

## **[2] 地理試験事務**

- ・「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務**

- ・「タクシー業務適正化特別措置法」の規定に基づき、登録実施機関として関東運輸局長の登録を受けて実施しているタクシー運転者の登録事務等については、国土交通省所管の登録ネットワークシステムにより適切に対応した。

## **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。

# 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、指導員の広範囲な巡回により各地区の違法行為の発生状況を把握し、特に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に努めた。

センター指導協力員制度については、繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所センター指導協力員を計画的に配置し、効果的な運用を推進することにより、センター指導員は問題発生地区を重点とした配置を行い、街頭指導業務全般の強化に努めた。

羽田空港の業務運営については、財政の健全化、根本的な合理化に向け、委託職員をタクシー乗り場に固定配置しての乗車案内業務にかわり、センター指導員の巡回による機動的な即応体制へ移行し、タクシー乗り場の秩序維持に努めるとともに、スクロールサイン等を備えた新たなタクシー乗り場標識を設置し適切な運用を図った。また、平成26年12月国際線タクシー待機所に「おもてなしレーン」を設置し、タクシー待機所及びタクシー乗り場の適切な運営を行った。

#### 1 指導員の街頭指導

##### (1) 繁華街等における違法行為の防止指導の推進及び不適正営業車両等の是正指導の強化

銀座や六本木などタクシー需要の多い地区については、センター指導員の巡回により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うとともに、センター指導協力員を交通問題箇所に計画的に配置し、合理的且つ効果的な街頭指導を推進し、利用者利便の確保に努めた。

##### (2) タクシー乗り場等適正運営推進制度の運用

銀座・新橋地区における不適正営業車両については、適正運営推進制度に基づき、指導員による街頭指導を実施するとともに、センター指導協力員を東京高速道路土橋入口際に計画的に配置し、同所での不適正な営業行為等の防止を図った。六本木交差点際については、監視カメラの運用による抑止効果もあり、同所周辺での不適正な営業行為等は減少した。

また、平成26年7月羽田空港国際線優良タクシー乗り場において、入構資格のない事業者の偽装行為により不正入構が確認されたり、同年12月には指導員に対する暴力・暴言行為が発生したことから、不正入構については秩序の阻害、信頼の低下につながる行為であり、指導員に対する暴力・暴言行為については、センターが実施するタクシー業務適正化事業の着実・円滑な遂行に支障をきたす悪質な行為であることから、当該事業者には是正指導を実施するとともに、行政、事業者団体に対して是正方の要請を行い、優良タクシー乗り場の秩序維持及び再発防止に努めた。

街頭指導実績

平成26年度の指導件数は1,407件で、前年対比80件(5.4%)減少した。

件名	区分	平成26年度	平成25年度	増・減	
				件数	比率(%)
法律違反関係	運送の引受けの拒絶	63	69	▼ 6	▼ 8.7
	乗禁地区営業	200	226	▼ 26	▼ 11.5
	メーター不使用	176	309	▼ 133	▼ 43.0
	割増メーター走行	0	0	0	----
	その他のメーター関係	46	63	▼ 17	▼ 27.0
	運転者証・乗務証関係	21	63	▼ 42	▼ 66.7
計		506	730	▼ 224	▼ 30.7
規制関係	適正運営規制無視	898	754	144	19.1
	表示関係	1	1	0	0.0
	計	899	755	144	19.1
その他		2	2	0	0.0
合計		1,407	1,487	▼ 80	▼ 5.4
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。



### (3) 街頭指導会議の運営

街頭指導会議の決定に基づき、問題発生地区における関係団体・事業者等の連携による特別公開指導の実施、重点指導地区の効果的な街頭指導、問題発生地区での調査及び主要タクシー乗り場等における稼働調査を実施した。

#### ア 街頭指導会議の開催

平成 26 年度は次のとおり開催した。

##### [第 1 回] 街頭指導会議(平成 26 年 6 月 13 日開催)

- 内 容 ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場及び品川駅西口(高輪口)前優良タクシー乗り場の状況、センター指導協力員の活動、街頭の状況等のビデオ放映
- ・銀座 1 号(優良)タクシー乗り場の入路等ルール of 徹底について
- ・平成 26 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 1 回] 街頭指導会議小委員会(平成 26 年 8 月 28 日開催)

- 内 容 ・優良タクシー乗り場での不正表示・不正入構事業者に対する取扱いについて
- ・優良タクシー乗り場への入構自粛の申し出に伴うルール設定について

##### [第 2 回] 街頭指導会議(平成 26 年 8 月 29 日書面開催)

- 内 容 ・優良タクシー乗り場での不正表示・不正入構事業者に対する取扱いについて
- ・優良タクシー乗り場への入構自粛の申し出に伴うルール設定について

##### [第 3 回] 街頭指導会議(平成 26 年 10 月 21 日開催)

- 内 容 ・優良タクシー乗り場での不正表示・不正入構に伴う入構自粛について
- ・東京駅八重洲口前タクシー乗り場の状況、街頭の状況等のビデオ放映
- ・銀座交詢社通り及び信楽通りにおけるタクシーの不適正な客待ち待機及び渋滞状況等のビデオ放映
- ・平成 26 年 11 月、12 月、平成 27 年 1 月、2 月の指導計画及び特別公開指導について

##### [第 4 回] 街頭指導会議(平成 27 年 2 月 17 日開催)

- 内 容 ・センター指導員に対する暴力・暴言行為について
- ・羽田空港国際線タクシー待機所における「おもてなしレーン」の状況、街頭の状況等のビデオ放映
- ・平成 27 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

#### イ 特別公開指導の実施

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、場所等センターニュース等を通じて事業者及び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 29 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 26 年 4 月 25 日(金) 午後 10 時～翌午前 1 時	渋谷地区	違法行為の防止指導及び乗り場周辺の交通安全業務 ・メーター不使用 2 件
5 月 30 日(金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・乗禁地区営業 1 件 ・入路指定無視 1 件 ・進入禁止無視 1 件 ・待機禁止無視 1 件 ・乗り場無視 1 件 ・優良タクシー乗り場への不正入構 1 件
6 月 27 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 ・運送の引受けの拒絶 1 件
7 月 25 日(金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・乗禁地区営業 3 件 ・メーター操作不適切 1 件 ・進入禁止無視 1 件 ・待機禁止無視 1 件 ・乗り場無視 1 件
9 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
10 月 31 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
11 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
平成 27 年 1 月 30 日(金) 午後 10 時～翌午前 1 時	銀座・新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・メーター不使用 1 件 ・入路指定無視 2 件 ・進入禁止無視 3 件 ・待機禁止無視 1 件 ・乗り場無視 1 件
2 月 27 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乗り場周辺の交通安全業務 ・メーター不使用 2 件
3 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乗り場周辺の交通安全業務 ・運送の引受けの拒絶 1 件 ・メーター不使用 2 件
合 計	10 回	29 件

## ウ 稼働調査等の実施

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、調査結果については街頭指導会議、関係機関へ報告したほか、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や優良タクシー乗り場の設置に伴う候補地選定の参考資料等として活用し、タクシーサービス向上の推進を図った。

平成 26 年度は、稼働調査を延べ 397 日間実施し、調査対象数は 803,775 両 (10,187 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 26 年度 365 日間	羽田空港国内線・国際線優良タクシー乗り場の稼働状況	798,049 両
平成 26 年 6 月 26 日	東京駅八重洲口前タクシー乗り場の稼働状況	1,990 両 2,943 人
平成 26 年 9 月・平成 27 年 1 月場所 22 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	1,630 両 4,153 人
平成 26 年 12 月 22 日・平成 27 年 1 月 27 日 2 日間	青山 OM スクエア前タクシー乗り場の稼働状況	568 両 819 人
平成 26 年 12 月 22 日・平成 27 年 1 月 27 日 2 日間	三田国際ビル前タクシー乗り場の稼働状況	163 両 250 人
平成 26 年 12 月 22 日・平成 27 年 1 月 28 日 2 日間	木場駅前タクシー乗り場の稼働状況	349 両 428 人
平成 26 年 12 月 22 日・平成 27 年 1 月 28 日 2 日間	丸紅前タクシー乗り場の稼働状況	639 両 1,091 人
平成 27 年 1 月 28 日	秋葉原駅東側タクシー乗り場の稼働状況	387 両 503 人
合 計	延べ 397 日間	803,775 両 10,187 人

## 2 センター指導協力員制度の活用

センター指導協力員制度については、適正運営規制無視に関する抑止効果など、大きな成果を収めており、特に銀座地区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、不適正な営業行為は減少した。

なお、平成 27 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 560 名、個人事業者団体の指導担当者 132 名、合計 692 名を選任しており、年間出動日数は延べ 207 日、延べ人数は 1,819 人であった。

### 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

ア 羽田空港タクシー乗り場の運営については、委託職員をタクシー乗り場に固定配置しての乗車案内業務にかわり、センター指導員の巡回による機動的な即応体制へ移行し、タクシー乗り場の秩序維持に努めるとともに、スクロールサイン等を備えた新たなタクシー乗り場標識を設置し適切な運用を図った。

また、平成 26 年 12 月国際線タクシー待機所に「おもてなしレーン」を設置し、タクシー待機所及びタクシー乗り場の適切な運営を行った。

イ 平成 27 年 3 月 1 日、羽田空港上空に乱気流が発生した影響で、国内線、国際線ともに遅延便が相次ぎ、空港内の各タクシー乗り場では空車が不足したので、利用者利便確保のため、無線基地局に情報提供し空車誘導等を行い、輸送力の確保を図った。

#### (2) 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場に関する利用者の認知度は、「安心して乗車できる乗り場」としての評価も年々高くなっており、利用者利便を損なわないよう、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に努めた。

なお、利用者利便の確保から、更なる優良タクシー乗り場の増設を検討し、秋葉原駅東側タクシー乗り場と青山OMスクエア前タクシー乗り場の 2 箇所を優良タクシー乗り場として運用することを決定した。(平成 27 年 6 月供用開始予定)

#### (3) 銀座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図った。

また、築地川第一駐車場に入構する空車タクシーが、周辺において滞留が増えた際には交通の阻害とならないように、センター指導員による是正指導を実施した。

#### (4) EV・HV タクシー乗り場の運営

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、空車不足時には誘導を行い、利用者利便の確保と秩序維持に努めた。

#### (5) 大規模イベント等へのセンター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では、臨時タクシー乗り場等にセンター指導員を配置して、利用者利便の確保と秩序維持に努めた。

#### (6) 環境美化運動の実施

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・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に努めた。

環境美化運動実施実績

区分 回数	日 時	場 所
1	平成 26 年 7 月 18 日 (金) 午後 3 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
2	平成 26 年 9 月 26 日 (金) 午後 3 時～午後 4 時	上野駅正面口優良タクシー乗り場及びタク シー待機所
3	平成 26 年 11 月 28 日 (金) 午後 3 時～午後 4 時	東京駅八重洲口前タクシー乗り場及びタク シー待機所
4	平成 27 年 3 月 20 日 (金) 午後 3 時～午後 4 時	秋葉原駅東側タクシー乗り場及びタクシー 待機所

4 管理者講習会等の開催

(1) センター指導協力員報告会

平成 26 年 9 月、法人事業者の対象者を 6 グループに分け、センター指導協力員報告会を開催、平成 27 年 3 月には個人事業者団体の対象者のセンター指導協力員報告会を開催した。

それぞれのセンター指導協力員報告会では、効果的事例の発表、今後の街頭指導の進め方等の意見交換を行った。

(2) 実務を担当する管理者を対象とする講習会

実務を担当する管理者を対象に、適正なタクシー営業に向けたタクシー運転者教育の徹底を図るための講習会を平成 26 年 9 月に、センター指導協力員報告会に併せて開催した。

センター指導協力員報告会、実務を担当する管理者講習会実績

報告会名等 開催日	指導協力員報告会 (法人)		指導協力員報告会 (個人)		実務を担当する管理者講習会	
	事業者	出席者	団体・支部	出席者	団体・支部	出席者
平成 26 年 9 月 2 日	47	58	—	—	51	64
平成 26 年 9 月 3 日	54	72	—	—	56	80
平成 26 年 9 月 11 日	37	49	—	—	38	52
平成 26 年 9 月 12 日	56	81	—	—	58	91
平成 26 年 9 月 17 日	47	67	—	—	55	83
平成 26 年 9 月 18 日	45	53	—	—	47	71
平成 27 年 3 月 20 日	—	—	66	127	—	—
合 計	286	380	66	127	305	441

(3) 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タクシー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	平成 26 年度	平成 25 年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		29	28	1	3.6
	事業者		313	232	81	34.9
	受講人数		3,579	3,849	▼ 270	▼ 7.0
個人	回数		0	1	▼ 1	▼ 100.0
	団体・支部		0	63	▼ 63	▼ 100.0
	受講人数		0	92	▼ 92	▼ 100.0
合計	回数		29	29	0	0.0
	事業者・団体		313	295	18	6.1
	受講人数		3,579	3,941	▼ 362	▼ 9.2

[注]▼印は、減少を示す。

#### 5 タクシー運転者を対象とする巡回指導の実施

タクシー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事業者(団体)、午後2事業者(団体)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	平成 26 年度	平成 25 年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		275	324	▼ 49	▼ 15.1
	事業者		146	183	▼ 37	▼ 20.2
	受講人数		20,234	22,942	▼ 2,708	▼ 11.8
個人	回数		44	37	7	18.9
	団体・支部		45	37	8	21.6
	受講人数		11,571	13,355	▼ 1,784	▼ 13.4
合計	回数		319	361	▼ 42	▼ 11.6
	事業者・団体		191	220	▼ 29	▼ 13.2
	受講人数		31,805	36,297	▼ 4,492	▼ 12.4

[注]▼印は、減少を示す。

#### 6 タクシー評価制度

法人タクシー事業者の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、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、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、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。

## 7 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制度内容の周知徹底を図った。

なお、平成26年度における運転者の記録証明書交付件数は4,987件(月平均415件)で、前年度と比較して55件(1.1%)減少した。

運転者記録証明書交付状況

項目	年度別 平成26年度	平成25年度	前年度対比	
			増減	比率(%)
登録運転者	4,794	4,805	▼ 11	▼ 0.2
個人事業者	52	36	16	44.4
その他の者	141	201	▼ 60	▼ 29.9
合計	4,987	5,042	▼ 55	▼ 1.1

[注]▼印は、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26年度	平成25年度	前年度対比	
			増減	比率(%)
会社間移動	3,392	3,388	4	0.1
個人許可申請	20	31	▼ 11	▼ 35.5
記録確認	1,434	1,386	48	3.5
その他	141	237	▼ 96	▼ 40.5
合計	4,987	5,042	▼ 55	▼ 1.1

[注]▼印は、減少を示す。

## 8 小さな親切運動本部への推薦

小さな親切実行運転者 64 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 50 人、その他 14 人であり、受賞者には功績を称えるとともに記念品を贈呈した。

## 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、新任タクシー運転者に対して実施している新規講習については、本年度より高齢者や障がい者に対する基本的知識や介助技術を身につけるための教育として「ユニバーサルドライバー研修」を講習に取り入れ、講習日程及び内容を見直し、講習期間を3日間から4日間に延長して実施した。また、現任運転者及び個人タクシー事業者等希望する者に対しては、特別研修として実施した。

今後も増加が見込まれる訪日外国人へのタクシー運転者の接遇の向上を図るために、特別研修として実施している「外国人旅客接遇研修」については、英語の初級・中級を定例的に実施するとともに、上級についても試行的に実施した。

より多くのタクシー運転者の受講機会増進のため、センターの指定する機関が実施する「認定外国人旅客接遇研修」を導入し、外国人旅客接遇研修の受講環境の整備を図った。

また、羽田空港国際線タクシー待機所における「おもてなしレーン」を平成26年12月15日から運用を開始したことに伴い、同研修修了者に入構表示板を無償で配布するとともに、車内表示ステッカーを頒布し円滑な運営を図った。

### 1 研修実績

#### (1) 実施回数及び受講人員

平成26年度の研修実施回数は、新規講習88回、自主研修(2日)50回、命令研修16回、自主研修(1日)52回、適正化研修52回、命令講習3回、特別研修69回(外国人旅客接遇研修15回、ユニバーサルドライバー研修54回)の合計330回実施した。

#### 研 修 実 績

区 分 項 目		平成26年度	前年度対比		
			平成25年度	増減	比率
新規講習		(人) 4,063	(人) 3,886	(人) 177	(%) 4.6
命令講習		3	9	▼ 6	▼ 66.7
自主 研修	2日	1,345	1,497	▼ 152	▼ 10.2
	1日	1,979	2,009	▼ 30	▼ 1.5
命令研修		18	12	6	50.0
適正化研修		521	442	79	17.9
特別 研修	外国人旅客接遇研修	566	333	233	70.0
	ユニバーサルドライバー研修	214			
合 計		8,709	8,188	521	6.4

[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」の各科目ごとに10問出題して効果測定を実施し80%以上の正答率を講習修了の判断基準として、正答率が80%未満70%以上の科目については補講を実施し、正答率が70%未満の科目については補講のうえ再効果測定を実施した。

### 新規講習効果測定結果

(平成26年4月1日から平成27年3月31日まで)

(単位：人)

科目 正答率	法 令	安 全	接 遇	合 計	備 考
80%以上	4,142	4,060	4,162	12,364	講習修了
80%未満70%以上	21	8	1	30	補講受講により修了
70%未満	5	0	0	5	補講のうえ再効果測定
合計	4,168	4,068	4,163	12,399	

## 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。

また、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、接客に関する基本的な心がけ、接遇に関する基本知識を中心にした具体的事例を紹介した。また、外部委託講師による旅客接遇研修を引き続き実施した。

### (4) 地理に関する研修

タクシー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」及びプロジェク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。

(5) ユニバーサルドライバー研修

本年度より新規講習に導入したユニバーサルドライバー研修については、高齢者や障がい者に対する基本的知識や介助技術を身につけるための教育として、車いすの取扱いの実技演習及び事例等を活用した講習カリキュラムを作成して実施したほか、現任のタクシー運転者及び個人タクシー事業者等希望する者に対しては、特別研修として実施した。

また、センター職員の講師を育成するため、「ユニバーサルドライバー研修講師養成講座」に派遣し、知識の習得、技能の向上を図った。

(6) 外国人旅客接客研修（半日）

外国人旅客接客研修については、外国人講師と外部委託講師の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」等について実施した。

本年度は、初級、中級を定例的に実施するとともに、新たに上級についても試行的に実施し、外国人旅客に対するタクシー運転者の接遇の向上を図った。（英語初級 6回・中級 6回・上級 3回、受講者 556人）

また、より多くのタクシー運転者が受講しやすい環境整備を図るため、センターの指定する機関が実施する「認定外国人旅客接客研修」の適切な運営を図り、更なる同研修の普及促進及び充実化を推進した。（37事業者、延べ2,433人受講）

なお、研修修了者向けにテキストに沿った反復練習用CD（初級編、中級編）を作製、頒布し、上級編に乗車時から降車時の対応、観光、緊急時の対応等について実践的な英会話での旅客接遇が可能となるよう外国人旅客接客英会話DVDを編集、作製した。

外国人旅客接客研修実績

	科目	実施日	受講者数
第1回	英語初級	平成26年4月16日(水)	37人
第2回	英語中級	平成26年5月14日(水)	38人
第3回	英語初級	平成26年6月18日(水)	34人
第4回	英語中級	平成26年7月9日(水)	36人
第5回	英語初級	平成26年8月20日(水)	38人
第6回	英語中級	平成26年9月10日(水)	35人
第7回	英語初級	平成26年10月8日(水)	38人
第8回	英語上級	平成26年10月15日(水)	41人
第9回	英語中級	平成26年11月12日(水)	39人
第10回	英語初級	平成26年12月10日(水)	44人
第11回	英語上級	平成26年12月17日(水)	36人
第12回	英語中級	平成27年1月21日(水)	40人
第13回	英語初級	平成27年2月18日(水)	40人
第14回	英語中級	平成27年3月11日(水)	33人
第15回	英語上級	平成27年3月18日(水)	27人
合計			556人

### 3 外国人旅客接客研修修了者である旨の車内表示の交付

羽田空港国際線タクシー待機所における「おもてなしレーン」入構表示板及び車内表示ステッカーについて適正な交付を行い、同研修修了者に入構表示板 2,892 枚を無償で配布するとともに車内表示ステッカー560 枚を頒布した。

### 4 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 26 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	頒 布 数
都内交通案内地図	12,337 部
幹線道路・交差点図	602 部
研修教本	131 部
地理教本	245 部
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	498 部
タクシー外国語会話集	235 部
地理試験問題例集	1,386 部

### 5 消費税法の改正に伴う手数料等の改正

平成 26 年 4 月 1 日より消費税の一部改正に伴い、講習・研修の手数料を改定した。

講習・研修の種類	手 数 料
新規講習	5,400 円
命令講習	5,400 円
命令研修	7,020 円
適正化研修	4,320 円
自主研修 (1 日・2 日)	1,620 円
特別研修 (外国人旅客接客研修)	2,700 円
特別研修 (ユニバーサルドライバー研修)	3,780 円

### 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「研修の内容や教材等」についてアンケート調査を実施した。

また、「前職・転職理由等」についてもアンケート調査を実施し、広報課を通じて事業者及び関係機関に情報提供した。

### 7 職員の派遣

山梨県タクシー協会の要請により同協会が主催する「山梨おもてなしタクシードライバー」養成講座にセンター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(4日間)

科目	講習の内容	講習時間
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> </ul> </li> <li>○標準運送約款等に関する知識</li> <li>◆効果測定</li> </ul>	4 時限
安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>○地域における交通事故の発生状況等に関する知識</li> <li>○タクシーの特殊性、地域の交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識</li> <li>○交通事故の防止、事故発生時の措置に関する技能及び知識</li> <li>○過労運転の防止等、健康管理に関する知識</li> <li>◆効果測定</li> </ul>	4 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>◆効果測定</li> </ul>	5 時限
バリアフリー対応 (ユニバーサルドライバー研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○公共交通機関としての役割、タクシーとユニバーサル社会、お客様とのコミュニケーションの留意点</li> <li>○お客様の理解と接遇介助の留意点</li> <li>○車いすの取扱い方と乗車、降車(演習)</li> <li>○感染症と予防の知識、緊急時の対応、乗務員の体調・健康管理</li> </ul>	7 時限
地理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○主要な道路、地名、建造物、公園、駅等、多数の者が利用する施設に関する知識</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
	◆地理試験	2 時限
合 計		28 時限

講習時限 28 時限 1 時限は 50 分講習以下同じ

## II 自主研修・適正化研修（1日）

科目	講習の内容	講習時間
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 ○苦情の事例	3 時限
合 計		7 時限

講習時限 7 時限

## III 自主研修・命令研修（2日間）

科目	講習の内容	講習時間
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 ○苦情の事例 ○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

講習時限 14 時限

### 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、電話及びインターネットで対応し、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適正な処理を行った。

タクシー相談業務においては、利用者からのタクシーに関する問い合わせ等及び支援サービス業務を適切に行い利用者利便の確保に努めるとともに、受付業務については、曜日・時間帯の波動を踏まえた対応により、合理化・効率化を推進した。

#### 1 苦情・要望、調査業務及びタクシー相談業務

##### (1) 苦情、調査業務

苦情申告のうち調査事案については、事業者、運転者に申告内容を通知しセンターへの来所を求め、事実関係の調査をしたうえで是正指導を行い、申告者に調査結果を報告した。

また、匿名事案については、信憑性が高いと思われる事案について、事業者及び関係団体に通報して改善を求めた。

平成26年度の苦情・要望受付総件数は5,507件で、前年度対比1,328件(19.4%)減少した。内訳で主なものは調査事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなもの)が2,249件で、前年度対比401件(15.1%)、匿名事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなでないもの)が3,143件で、前年度対比947件(23.2%)それぞれ減少した。

##### (2) 要望業務

空車タクシーの交通問題やゴミ・タバコの投げ捨てなどの社会的マナーに対する要望については、事業者及び関係団体に通報するとともに、巡回指導をはじめ、センターホームページ、センターニュース、管理者情報などを通じて更なる改善を求めた。

##### (3) 問い合わせ等の受付業務

利用者からの問い合わせ等については、利用者の申告内容を十分理解して正確に受けを行った。

また、業務の合理化・効率化を進めるにあたって受付業務の曜日・時間帯の波動を踏まえた対応により、平成26年8月から日曜日・祝日の受付業務を休止し、10月からは早朝の時間帯を休止して合理化・効率化を推進した。

##### (4) 支援サービス業務

支援サービス業務については、利用者からのタクシー車両内での忘れ物の相談は警察への遺失物届出を案内したほか、乗車したタクシーの塗色や防犯灯の特徴などで特定される事業者及び無線グループに関する情報などを提供した。

#### 支援サービス業務実績

区分	車両の特徴による 事業者・無線局の案内	遺失物に関する 質問・相談対応	警察への 届け出案内	合計
平成26年度	1,908	1,689	2,656	6,253

(5) 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、モニターから通報された、接客不良 3 件を調査事案として処理した。

(6) インターネットによる苦情・要望の受付件数

件 名		年 度		増・減	
		26 年度	25 年度	件数	比率 (%)
調 査 事 案	運送の拒絶関係	31	42	▼ 11	▼ 26.2
	接客関係	438	444	▼ 6	▼ 1.4
	運賃・料金関係	39	66	▼ 27	▼ 40.9
	その他	44	62	▼ 18	▼ 29.0
	小 計	552	614	▼ 62	▼ 10.1
要 望	道路交通法関係	54	88	▼ 34	▼ 38.6
	社会的マナー	48	58	▼ 10	▼ 17.2
	小 計	102	146	▼ 44	▼ 30.1
合 計		654	760	▼ 106	▼ 13.9

[注] ▼印は減少を示す。

## (7) 平成26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	平成26年度	平成25年度	増・減	
				件数	比率(%)
運送の拒絶	運送の引受けの拒絶	124	124	0	0.0
	運送の継続の拒絶 又は中断	47	73	▼ 26	▼ 35.6
	計	171	197	▼ 26	▼ 13.2
接客関係	接客不良	1,664	1,831	▼ 167	▼ 9.1
	乱暴運転	41	34	7	20.6
	計	1,705	1,865	▼ 160	▼ 8.6
運賃・料金関係	不当料金請求	1	21	▼ 20	▼ 95.2
	迂回走行	46	118	▼ 72	▼ 61.0
	料金不審	116	144	▼ 28	▼ 19.4
	釣銭不払	6	10	▼ 4	▼ 40.0
	メーター操作不適切	11	9	2	22.2
	計	180	302	▼ 122	▼ 40.4
その他		193	286	▼ 93	▼ 32.5
小計		2,249	2,650	▼ 401	▼ 15.1
要望		115	95	20	21.1
合計		2,364	2,745	▼ 381	▼ 13.9
匿名関係	苦情	2,750	3,572	▼ 822	▼ 23.0
	要望	393	518	▼ 125	▼ 24.1
	計	3,143	4,090	▼ 947	▼ 23.2
総合計		5,507	6,835	▼ 1,328	▼ 19.4

注1：比率は小数点第2位を四捨五入してあります。

注2：▼印は、マイナスを示す。



## 2 関東運輸局への報告

### (1) 違法行為報告事案

審査会（違法行為）を2回開催（10月、1月）して、指導事案・苦情事案計5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	
		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	1	1	1	1
	個人	0	0	1	1	1	1
	計	0	0	2	2	2	2
運送の継続の拒絶又は中断	法人	0	0	1	1	1	1
	個人	0	0	1	1	1	1
	計	0	0	2	2	2	2
乗禁地区営業	法人	1	1	0	0	1	1
	個人	0	0	0	0	0	0
	計	1	1	0	0	1	1
不当料金請求	法人	0	0	0	0	0	0
	個人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
肉体的・精神的苦痛を与える行為	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	1	1	2	2	3	3
	個人	0	0	2	2	2	2
	計	1	1	4	4	5	5

### (2) 個人タクシーの適正な運営に係る事案

個人タクシー事業者に対する適正化対策をより強化し、厳格化することとした関東運輸局長通達（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、12件を関東運輸局へ報告した。

個人タクシーの適正な運営に係る事案の報告件数

件名	区分	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	1	0	2	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		3	0	0	0	3	0
メーター不使用		2	0	0	0	2	0
割増メーター走行		0	0	0	0	0	0
接客不良		0	0	4	0	4	0
迂回走行		0	0	0	0	0	0
メーター操作不適切		0	0	1	0	1	0
その他不適正な行為		0	0	0	0	0	0
合計		6	0	6	0	12	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、利用しやすく、識別しやすいタクシー乗り場標識を設置し維持管理に努めるとともに、関係機関からの駅前交通広場等におけるタクシー乗り場の設置要請には積極的に取り組み、環境対策に配慮しながら設置を行った。

また、全国初となる広告付タクシーシェルターを青山と三田に設置し、設置費用の削減を図りながらタクシー乗り場の拡充整備を推進し、利用者の快適性と利便性の確保を図った。

羽田空港においては訪日外国人をはじめ、誰もが利用しやすいタクシー乗り場への改善の取り組みとして、方面別案内表示に多言語（日本語・英語）のスクロールサイン、人感センサーによる音声案内（日本語・英語・韓国語・中国語）装置を備えた新たなタクシー乗り場標識を設置した。

また、政府の観光立国推進の政策及び2020年オリンピック・パラリンピック東京大会開催を控え、訪日外国人の更なる増加が予想され、タクシー運転者の外国語による接遇の向上が求められることから、平成26年12月羽田空港国際線タクシー待機所に「おもてなしレーン」を設置した。

### 1 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

国土交通省及び警察庁の通達により広告付タクシーシェルターの設置が許可されたことから、東京都及び道路管理者等と調整を図り、全国初の広告付タクシーシェルターを青山OMスクエア前及び三田国際ビル前タクシー乗り場に設置し、平成26年7月23日から運用を開始した。

#### (広告付タクシーシェルター)

乗 り 場	所 在 地
青山OMスクエア前	港区北青山2-5
三田国際ビル前	港区三田1-4-28

#### (2) タクシー乗り場標識及びタクシーシェルターの建て替え

老朽化が著しいタクシー乗り場標識及びタクシーシェルターを建て替えた。

乗 り 場	所 在 地	設 置 区 分
平塚ビル前	江東区亀戸6-57	標識
練馬高野台駅北口前	練馬区高野台1-7	標識・タクシーシェルター
赤羽駅東口前	北区赤羽1-1	標識一体型タクシーシェルター

#### (3) タクシー乗り場の廃止

利用度が低く、老朽化が著しいタクシー乗り場を廃止した。

乗 り 場	所 在 地
丸の内北口ビル前	千代田区丸の内1-6
ビジネスホテルヴィラ前	中央区日本橋馬喰町2-2
両性爬虫類館前	台東区上野公園3

蔵前駅前	台東区蔵前 3-5
渋谷東急プラザ前	渋谷区道玄坂 1-2
大東文化大学正門前	板橋区高島平 1-9-1

(4) タクシー乗り場の移設

石神井公園駅南口前タクシー乗り場は、駅前に交通広場が整備されたことから移設し、タクシー乗り場位置が高架下になるためシェルターについては廃止した。

乗 り 場	所 在 地
石神井公園駅南口前	練馬区石神井町 3-2-2 高架下

(5) センターが管理するタクシー乗り場(平成 26 年度末)

種別	設置箇所数
一般タクシー乗り場	301 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	314 箇所（近距離乗り場 1 箇所休止中）

※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(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

タクシー乗り場等関連施設の保守管理については、定期点検を業者に委託し、その結果報告を受け補修等を行った。また、タクシーシェルターの塗装の落剥や錆、汚れ等により腐食の恐れがある錦糸町駅北口ほか 1 箇所については、腐食の防止と景観維持のために補修を行った。

乗 り 場	所 在 地
錦糸町駅北口前	墨田区錦糸 2-3-1
ときわ台駅前	板橋区常盤台 1-4-3

(2) 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	台東区今戸 1-1 先	11 時~14 時	2 台

### 3 羽田空港タクシー施設の整備

#### (1) 羽田空港タクシー乗り場標識の改善

訪日外国人をはじめ、誰もが利用しやすい、タクシー乗り場として、スクロールサインを活用した多言語による方面別の案内表示・人感センサーによる音声案内を備えた新たなタクシー乗り場標識に改善した。

#### (2) おもてなしレーンの設置

平成 26 年 12 月国際線タクシー待機所に「おもてなしレーン」を設置し、訪日外国人が移動・滞在しやすい環境整備を推進した。

#### (3) 羽田空港国際線タクシー乗り場及び同待機所の改善への取り組み

##### ア 国際線タクシー乗り場の位置

「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」のとりまとめを踏まえて、利用者利便の改善が図られるよう関係機関と具体的協議を行っている。

##### イ 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

羽田空港第 1 タクシー待機所の路面は轍が生じていたことから、東京航空局に路面改良整備を要請し、平成 27 年 2 月整備が実施された。

なお、第 2 タクシー待機所も轍が生じていたことから、引き続き路面改良整備を要請している。

## 5 企画・調査業務

企画・調査業務において所管している「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」に係るタクシー評価委員会及びタクシー乗り場管理運営委員会の両専門委員会については、環境の変化やタクシー利用者の利便向上の観点を踏まえ、委員会の目的に沿って適切な運営に努めた。

タクシー評価委員会では、従前の「ランク評価制度」から「タクシー評価制度」への見直し移行後の初の評価となった平成 25 年度評価の決定を受けて評価結果の検証を行い、検証結果に基づき同委員会において審議し、評価項目の一部見直しを行った。

また、タクシー乗り場管理運営委員会においては、優良タクシー乗り場の設置、羽田空港国際線タクシー待機所における「おもてなしレーン」の設置、同国内線定額運賃導入に伴うタクシー乗り場の運用等について審議し決定された。

羽田空港タクシー乗り場の運営については、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整備に向けて、関係実務者による「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」（議長 奈良和美 国土交通省関東運輸局自動車交通部長）において、問題解決に向けた課題の整理と改善に向けた今後の方向性がとりまとめられたことを踏まえ、具体的な改善を一部実施するとともに、今後は更に関係者との協議を行い、具体的方策を推進する。

### 1 調査研究

#### (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

法人タクシー事業者評価については、タクシー評価委員会において見直し移行後の初の評価となった平成 25 年度評価の決定を受けて、評価結果の検証を行い、導入の促進を図る目的で設けた加点措置項目のうち IT 機器導入評価等については、事業者の導入率が高くその目的を達成していることから、同委員会において審議し、事業環境変化への対応として加点措置項目の一部見直しを行った。

#### (2) 優良タクシー乗り場等

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）」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を行い、候補地を選定し、優良タクシー乗り場設置検討会作業部会の協議を経て、タクシー乗り場管理運営委員会において審議し、秋葉原駅東側タクシー乗り場及び青山OMスクエア前タクシー乗り場の 2 ヶ所を新たな優良タクシー乗り場として決定し、平成 27 年 6 月 1 日から運用開始することとした。

また、同日より 2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会を控え、増加傾向にある訪日外国人の利便向上を図るため、すべての優良タクシー乗り場及び東京駅八重洲口前タクシー乗り場については、「指差し外国語シート」の携行と「WELCOME ABOARD」ステッカーの貼付を入構条件に加えた。

## 2 専門委員会等の運営

平成 26 年度は、次の専門委員会等を開催した。

### (1) タクシー評価委員会

第 1 回 平成 26 年 6 月 17 日開催

- 議 題 ・平成 25 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一部改正について

第 2 回 平成 26 年 8 月 21 日開催

- 議 題 ・加点措置項目の一部見直しについて

### (2) タクシー乗り場管理運営委員会等

- ・タクシー乗り場管理運営委員会

第 1 回 平成 26 年 10 月 31 日開催

- 議 題 ・羽田空港国際線タクシー乗り場における外国人旅客接遇研修修了者専用レーンの設置及び運用について

- ・優良タクシー乗り場設置検討会作業部会

第 1 回 平成 27 年 2 月 9 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 27 年 3 月 24 日開催

- 議 題 ・羽田空港神奈川タクシー乗り場の事業区域について  
・羽田空港国際線神奈川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

第 2 回 平成 27 年 3 月 24 日開催

- 議 題 ・優良タクシー乗り場の設置について  
・羽田空港国内線定額運賃導入に伴うタクシー乗り場の運用について  
・優良タクシー乗り場及び東京駅八重洲口前タクシー乗り場への入構条件「指差し外国語シートの携行」について

### (3) 羽田空港タクシー乗り場改善検討会

第 3 回 平成 26 年 10 月 20 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整備に向けて問題解決に向けた課題の整理と改善の方向性（とりまとめ）

## 6 電算管理業務

電算管理業務については、制度の改正や業務の効率化に対応した適切な電算処理システムの変更及び改善を行い、データの管理に留意しながらプログラムの追加変更を実施し、より迅速な情報処理を推進した。

### 1 業務処理プログラムの整理・改修

- (1) タクシー評価制度の加点措置項目の一部変更により、業務処理システムを修正し、平成 26 年度のタクシー評価に備えた。
- (2) 運転者研修所で特別研修として実施している「外国人旅客接客研修」に英語上級研修及び「東京タクシーセンター認定外国人旅客接客研修」が追加されたことから、研修業務処理プログラムの追加・変更を実施した。

### 2 ハードディスクの管理

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、データの安全管理に努めた。

## 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。

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するなど広報活動を推進した。

### 1 広報活動

タクシー利用者への情報提供及びタクシー事業者・管理者・運転者への営業に関する情報提供や乗り場運用方法等について、センター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 利用者へ向けての情報提供

- ア 平成 25 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 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
- 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に関する情報
- エ 羽田空港国際線優良タクシー乗り場「外国人旅客接遇研修了者専用レーン」及び「ホスピタリティタクシー」の設置・運用について
- オ 公益法人としての運営に関わる情報公開
- カ 全国初の広告付タクシー乗り場上屋の設置について

##### ② タクシー事業者・管理者・運転者へ向けての情報提供

- 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）等について
- イ 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 ヲ所）の待ち時間情報
- ウ 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・要望等について
- エ ダウンロード用各種申請書類の掲載



(2) 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
平成26年4月	高速道路交通人身事故 多発地点	45,000
5月	バリアフリー対応 ユニバーサルドライバー研修スタート	45,000
6月	平成25年度 新規講習受講者のアンケート調査結果	45,000
7月	平成25年度 法人タクシー事業者評価結果の公表	45,000
8月	平成25年度 タクシー利用者モニター調査結果	45,000
9月	広告付タクシーシェルターの設置	45,000
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	45,000
11月	社会的マナーに関する苦情・要望	45,000
12月	第38回 優良運転者表彰式	45,000
平成27年1月	新年の挨拶、 外国人旅客接客研修修了者専用レーン運用開始	45,000
2月	タクシー乗り場特集	45,000
3月	タクシー事業者による清掃活動	45,000
合計	12回	540,000

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 ノベルティグッズの配布

広報用ノベルティグッズとしてイベント等を活用し、ウェットティッシュ2,000個、日本手拭い1,500本を作製し、環境美化運動や優良タクシー乗り場等においてタクシー利用者等へ配布し、周知・広報活動に努めた。

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（7社）、国土交通記者会（43社）及び都庁記者クラブ加盟の一般紙・テレビ局等（22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
平成 26 年 6 月 24 日	平成 25 年度東京法人タクシー事業者評価結果の公表
7 月 18 日	優良タクシー乗り場の適正運営の周知活動の実施について
7 月 28 日	全国で初の広告付タクシー乗り場の設置について
10 月 1 日	外国人旅客接客研修〈上級編〉の実施について
11 月 7 日	危険ドラッグ撲滅へ向けた取組みについて
12 月 3 日	羽田空港改善検討委員会のとりまとめ
12 月 3 日	外国人旅客接客研修修了者専用レーンの供用開始について
合 計	7 回

③ 関係機関ホームページを通じての広報

東京国際空港ターミナル株式会社ホームページのアクセス情報ページを通じて、国際線優良タクシー乗り場（外国人旅客接客研修修了者専用レーン、ホスピタリティタクシー等）についての利用者向け情報を発信した。

④ 視察及び見学者への対応

視察及び見学者に対して、センター業務へ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 26 年 6 月 6 日	国土交通省 自動車交通局・・・・・・・・・・視察	6 人
8 月 12 日	韓国交通研究院・・・・・・・・・・見学	2 人
9 月 12 日	国土交通省 関東運輸局 自動車交通部・監査指導部・・・・・・・・・・視察	6 人
11 月 7 日	千葉県タクシー運転者登録センター・・・・・・見学	6 人
11 月 11 日	女性タクシー経営者の会・・・・・・・・・・見学	14 人
12 月 11 日	国土交通省 自動車局・関東運輸局・・・・・・・・・・視察	5 人
平成 27 年 2 月 5 日	韓国交通研究院・・・・・・・・・・見学	3 人
2 月 19 日	福岡市中央区役所・・・・・・・・・・視察	3 人
合 計	8 回	45 人

⑤ 記者説明会（平成 26 年 4 月 4 日）

平成 26 年度において、新規講習及び特別研修に新たに導入した「ユニバーサルドライバークリニック」の実技演習等を公開し、研修内容について記者説明会を開催した。

## 2 タクシー利用者モニター調査

平成 25 年度第 34 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。

平成 26 年度第 35 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 3,151 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 1 件、違法行為 5 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。

## 8 総務業務

総務業務については、公益法人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・登録諮問委員会及び各種委員会等を適宜開催し、それに基づき各事業を実施するとともに、業務の更なる合理化・効率化に取り組み、適切な予算執行に努めた。

### 1 会議

平成 26 年度は、次のとおり会議を開催した。

#### (1) 評議員会、理事会の開催

##### ① 評議員会…………… (2 回)

[第 1 回] 平成 26 年 6 月 24 日 (火)

- 議 題 ・「平成 25 年度事業報告」の報告について  
・「平成 25 年度収支決算」の承認について  
・役員（理事、監事）の選任について

[第 2 回] 平成 27 年 3 月 12 日 (木)

- 議 題 ・平成 27 年度事業計画、収支予算等について

##### ② 理事会…………… (5 回)

[第 1 回] 平成 26 年 6 月 5 日 (木)

- 議 題 ・平成 25 年度事業報告及び収支決算について  
・諮問委員の選任について  
・定時評議員会の招集について

[第 2 回] 平成 26 年 6 月 24 日 (火)

- 議 題 ・会長、専務理事及び常務理事の選定について  
・諸規程の改正について  
・諮問委員の選任について  
・平成 25 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 26 年 9 月 3 日 (水) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・適正化事業諮問委員の選任について  
・登録諮問委員の選任について

[第 4 回] 平成 26 年 11 月 26 日 (水) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・給与規程の改正について

[第 5 回] 平成 27 年 3 月 2 日 (月)

- 議 題 ・平成 27 年度事業計画、収支予算等について  
・平成 27 年度負担金の額及び徴収方法について  
・規程の改廃について

- ・ 諮問委員の選任について
- ・ 評議員会の招集について

《理事、監事の変更》

平成 26 年度において、次のとおり変更があった。

理 事

白 井	敏 男	新 任	平成 26 年 6 月 24 日
中 島	通	退 任	平成 27 年 1 月 19 日

監 事

三 浦	宏 喜	退 任	平成 26 年 6 月 24 日
川 野	繁	新 任	平成 26 年 6 月 24 日

(2) 委員会等の開催

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 26 年 6 月 17 日 (火)

- 議 題 ・ 平成 25 年度適正化事業の事業報告及び収支決算について  
 ・ 平成 25 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 27 年 3 月 5 日 (木)

報告事項 ・ 諮問委員の選任及び変更について

- 議 題 ・ 議長の互選について  
 ・ 平成 27 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 27 年度負担金の額及び徴収方法について  
 ・ 平成 27 年度地理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》

平成 26 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

佐 藤	直 樹	退 任	平成 26 年 6 月 17 日
越	秀 幸	新 任	平成 26 年 6 月 18 日
川 野	繁	退 任	平成 26 年 7 月 17 日
佐 藤	雅 一	新 任	平成 26 年 7 月 18 日
磯	博 樹	退 任	平成 26 年 7 月 17 日

川 村 泰 利	新 任	平成 26 年 7 月 18 日
越 秀 幸	退 任	平成 26 年 9 月 9 日
吉 村 幸 子	新 任	平成 26 年 9 月 10 日
宮 田 茂	退 任	平成 26 年 9 月 9 日
丸 山 光 明	新 任	平成 26 年 9 月 10 日
釘 本 健 二	退 任	平成 26 年 9 月 9 日
直 井 幸 男	新 任	平成 26 年 9 月 10 日

②登録諮問委員会…………… (4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 26 年 6 月 11 日 (水)

議 題 ・平成 25 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 8 月 4 日 (月)

報告事項 ・諮問委員の選任及び変更について

[第 3 回] 平成 26 年 10 月 17 日 (金)

報告事項 ・諮問委員の選任等について

議 題 ・議長の互選について

[第 4 回] 平成 27 年 3 月 9 日 (月)

報告事項 ・諮問委員の選任及び変更について

議 題 ・平成 27 年度登録事務の事業計画及び収支予算について

≪登録諮問委員の変更≫

平成 26 年度において、次のとおり変更があった。

臼 井 敏 男	退 任	平成 26 年 6 月 23 日
黒河内 明 子	新 任	平成 26 年 6 月 24 日
堀 清 孝	退 任	平成 26 年 6 月 23 日
根 本 克 己	新 任	平成 26 年 6 月 24 日
川 村 泰 利	退 任	平成 26 年 6 月 23 日
西 澤 明 洋	新 任	平成 26 年 6 月 24 日
伊 藤 和 雄	退 任	平成 27 年 3 月 1 日
大 熊 浩	新 任	平成 27 年 3 月 2 日

③審査会 (表彰選考) …………… (2回)

## 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、団体を次のとおり表彰した。

### (1) 優良運転者表彰

優良運転者を審査会（表彰選考）で審査し、理事会報告のうえ、平成 26 年 11 月 27 日開催の第 38 回（第 1 回は昭和 52 年に実施）表彰式で、1,841 人を表彰し、表彰状等を贈呈した。過去 38 回にわたる受賞者は、延べ 26,864 人となった。

第 38 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	1,201 人	357 人	50 人	14 人	3 人	1,625 人
個人運転者	127 人	46 人	32 人	7 人	4 人	216 人
合 計	1,328 人	403 人	82 人	21 人	7 人	1,841 人

#### [優良運転者章の交付]

優良運転者表彰受賞者に対する優良運転者章の交付については、今年度中に新規交付 1,131 人、表彰区分の変更 385 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 2,653 人を取り扱った。

なお、平成 26 年度末の交付対象者は 12,033 人（法人 8,836 人、個人 3,197 人）であり、そのうち、法人 7,336 人、個人 2,238 人の合計 9,574 人（79.6%）に対して交付している。

### (2) 優良法人事業者表彰

平成 25 年度実績に基づいて、優良法人事業者を審査会（表彰選考）で審査し、理事会報告のうえ、平成 26 年 9 月 25 日開催の第 31 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式で、254 事業者を表彰し、表彰状等を贈呈した。

### (3) 個人タクシー優良事業者団体表彰

平成 25 年度実績に基づいて、個人タクシー優良事業者団体を審査会（表彰選考）で審査し、理事会報告のうえ、平成 26 年 9 月 25 日開催の第 29 回（第 1 回は昭和 61 年に実施）表彰式で、28 団体を表彰し、表彰状等を贈呈した。

第 31 回優良法人事業者表彰及び第 29 回個人タクシー優良事業者団体表彰内訳

区 分	一般表彰	優良表彰	特別表彰	特別優良表彰	合計
優良法人 事業者表彰	146 事業者	57 事業者	33 事業者	18 事業者	254 事業者
個人タクシー 優良事業者団体表彰	13 団体	7 団体	7 団体	1 団体	28 団体

### 3 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、適切な人員配置を行った。

### 4 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。

### 5 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。

#### (1) 全職員対象研修

警視庁交通部交通総務課より講師を招き、危険ドラッグに関する知識を深め、危険ドラッグに関する交通事故防止、各種犯罪抑止等に対する職員の意識の醸成を図り、運転者を対象とした巡回講習等へ活用した。

#### (2) 内勤職員対象

今後、少子高齢化社会に向かう状況において大田区休養村「とうぶ」にて、車イスやユニバーサルデザイン車両の取扱い方等を受講し、ユニバーサルドライバー研修について理解を深め、業務への活用に努めた。

#### (3) 外勤職員対象

街頭指導の基本的事項や現場指導の進め方について再確認するとともに、具体的な事例について意見交換を行い、相互理解を深めた。

### 6 その他

予備自衛官等雇用功労として、防衛大臣から、平成 26 年 10 月 25 日、感謝状を授与された。



## [2] 地理試験事務

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 242 回実施し、受験者数は再試験受験者を含めて 7,403 人で前年度実績と比較すると 40 人 (0.5%) 増加した。

合格者数は 3,929 人で、前年度対比 132 人 (3.5%) 増加し、合格率は 53.1%で、前年度実績 51.6%と比較すると 1.5 ポイント向上した。

### 地 理 試 験 実 績

項目	区分 平成 26 年度	前年度対比		
		平成 25 年度	増減	比率
受験者数	(人) 7,403	(人) 7,363	(人) 40	(%) 0.5
合格者数	3,929	3,797	132	3.5
合格率	53.1%	51.6%	1.5 ポイント	

### [3] タクシー運転者の登録事務

タクシー法の規定に基づき、登録実施機関として関東運輸局長の登録を受けて実施しているタクシー運転者の登録事務等については、国土交通省所管の登録ネットワークシステムにより適切に対応した。

平成26年度の登録実績については、法人タクシー運転者の平成26年度末総登録数は73,822件、前年度対比1,816件(2.4%)の減少となり、運転者証総交付数は62,960件、前年度対比1,100件(1.7%)の減少となった。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14,016件、前年度対比562件(3.8%)減少した。

また、平成26年4月より消費税法の一部改正に伴い、登録関係手数料を改定した。

#### 1 平成26年度登録数及び運転者証・事業者乗務証交付数

区 分 項 目	平成 25年度末	平成26年度				平成 26年度末	増減	増減比率 (%)
		増加		減少				
運転者総登録数	75,638	登録	5,132	消除	6,946	73,822	▼1,816	▼2.4
				取消	2			
運転者証総交付数	64,060	交付	10,799	返納	11,899	62,960	▼1,100	▼1.7
事業者乗務証総交付数	14,578	交付	265	返納	827	14,016	▼562	▼3.8

#### 2 平成26年度の登録事務実績

区 分 項 目	平成26年度	平成25年度	増 減	増減比率 (%)	
登録申請	5,132	4,975	157	3.2	
運転者証交付	10,799	10,299	500	4.9	
運転者証訂正	17,205	17,787	▼582	▼3.3	
運転者証再交付	101	96	5	5.2	
原簿謄本交付	1,581	1,462	119	8.1	
原簿の閲覧	0	0	0	0	
業務経歴証明書交付	1,989	1,591	398	25.0	
事業者乗務証交付	265	265	0	0	
事業者乗務証訂正	3,758	3,710	48	1.3	
事業者乗務証再交付	28	40	▼12	▼30.0	
小 計	40,858	40,225	633	1.6	
登録消除	6,946	8,242	▼1,296	▼15.7	
登録取消	2	2	0	0	
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	17,194	17,972	▼778	▼4.3
	住所・氏名	4,232	4,706	▼474	▼10.1
	運転者の移動	4,825	5,324	▼499	▼9.4
	事業者の住所・名称	1,705	1,106	599	54.2
	免許証の効力停止	1,197	1,260	▼63	▼5.0
運転者証の返納	11,899	11,996	▼97	▼0.8	
小 計	48,000	50,608	▼2,608	▼5.2	
合 計	88,858	90,833	▼1,975	▼2.2	

[注] ▼印は、減少を示す。

登録申請手数料一覧表（改定）

種 別	手 数 料
登録申請	一件につき 1,830 円
運転者証交付申請	〃 1,830 円
運転者証訂正申請	〃 1,180 円
運転者証再交付申請	〃 1,830 円
原簿謄本交付申請	〃 430 円
原簿閲覧請求	〃 430 円
登録運転者業務経歴証明書交付申請	〃 430 円
事業者（個人）乗務証交付申請	〃 1,830 円
事業者(個人)乗務証訂正申請	〃 1,180 円
事業者（個人）乗務証再交付申請	〃 1,830 円

（消費税含む）

## I 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 m<sup>2</sup>
- ・賃貸料 : 年額 567,768 円（月額 47,314 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 m<sup>2</sup>
- ・賃貸料 : 年額 2,882,052 円（月額 240,171 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 m<sup>2</sup>
- ・賃貸料 : 年額 648,000 円（月額 54,000 円）
- ・賃貸先業者 : ソフトバンクモバイル株式会社