

平成 2 7 年度事業報告書

自 平成 2 7 年 4 月 1 日
至 平成 2 8 年 3 月 3 1 日

公益財団法人 東京タクシーセンター

目 次

平成27年度 事業報告書（概要版）	1
平成27年度 事業報告書	
Ⅰ 公益目的事業（事業番号 公1）	
タクシー業務適正化事業、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	6
1 指導業務	6
2 研修業務	17
3 苦情及び調査関係業務	26
4 タクシー乗り場施設業務	29
5 企画業務	32
6 広報業務	32
7 電算管理業務	37
8 総務業務	38
[2] 試験事務	43
[3] タクシー運転者の登録事務	45
Ⅱ 収益事業（事業番号 収1）	
施設賃貸事業	46

公益財団法人 東京タクシーセンター

平成27年度 事業報告書 (概要版)

タクシーを取り巻く環境は、高齢化社会の進展する中、ユニバーサル社会の実現に向けて、タクシーのバリアフリー化への取り組みが求められている。また、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催を控えて、訪日外国人旅客のさらなる増加が見込まれており、高齢者、障害のある方、外国人、全ての方が利用しやすいタクシー車両やタクシー乗り場施設等のハード面の充実、整備とともに、ソフト面において運転者のホスピタリティな旅客接客等々のタクシーサービスの向上が課題となっている。

平成27年度の事業については、研修業務において平成26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を現任運転者の受講の促進のため自主研修に取り入れるとともに、受講希望者が増加している外国人旅客接客研修の実施回数を増やし、研修の充実、強化を図り、併せて羽田空港国際線タクシー待機所において同研修修了者のみが入構できる「おもてなしレーン」を増設して、外国人旅客に対するタクシーサービスの向上に努めた。

タクシー乗り場の運営については、優良タクシー乗り場の設置基準を利用実態に即して見直し対応し、三越日本橋本店前にタクシーセンターが管理するタクシー乗り場において、企業からの要請に応える初の優良タクシー乗り場を設置するとともに、風雨よけやベンチ、LED照明を採用した高機能タクシーシェルターを設置するなど利用者の利便性の向上に努めた。

また、銀座乗車禁止地区におけるタクシー乗り場案内標識等については、訪日外国人を含めて全ての方が分かりやすい案内標識の表示内容・デザインにする必要があることから、関東運輸局とタクシーセンターが協働して、整備に向けた取り組みを始めた。

この他、タクシー業務適正化特別措置法（以下、「タクシー法」という。）の改正により、「公益目的事業」の一つである「地理試験事務」が、「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務」として平成27年10月より実施されたことに伴い、講習内容等の一部見直しも含め、万全の体制を整え、適正かつ公正な試験の実施に努めた。

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、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、必要に応じて問題発生地区に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。
- ・指導員の円滑な指導業務の推進と併せて身体の安全の確保を図るため、映像と音声を同時に記録することができるウェアラブルカメラを装着して街頭指導を行った。

- ・センター指導協力員（以下、「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には指導協力員を計画的に配置し、効果的な運用を推進し街頭指導業務の強化に努めた。
- ・羽田空港における乗り場関連の業務の運営については、指導員のパトロールによる機動的な即応体制により、タクシー乗り場及びタクシー待機所の秩序維持に努めるとともに、さらなる利用者の利便の向上を図るため、平成27年9月国際線タクシー待機所に「UD・ワゴンタクシー専用レーン」を新設するとともに「おもてなしレーン」を増設した。

2 研修業務

- ・関東運輸局長の認定講習実施機関として実施している新任運転者に対する新規講習については、タクシー法の改正により、「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」として平成27年10月より実施されたことに伴い、「法令」、「安全」、「接遇」科目の効果測定を廃止するとともに、講習内容及び講習時間を一部見直して実施した。
- ・現任運転者及び個人タクシー事業者に対して特別研修として実施していたユニバーサルドライバー研修（UD研修）を自主研修として実施し、受講回数を増やしてバリアフリー対応のさらなる充実を図った。
- ・外国人旅客へのタクシーサービスの利便向上を目的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、訪日外国人の増加に対応すべく研修の実施回数を増やすとともに、タクシーセンターの指定した機関が実施する「認定外国人旅客接遇研修」を本年度も実施した。

3 苦情・調査業務

- ・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。
- ・利用者からのタクシーに関する問い合わせ及び支援サービス業務等は、タクシー相談室において適切な対応と利用者の利便の向上に努めるとともに、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

- ・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むとともに、環境対策に配慮しながらタクシー乗り場の設置を行い、なかでも風雨よけやベンチ、LED照明を採用した高機能タクシーシェルターの拡充整備を推進することにより、利用者の快適性と利便性の向上を図った。
- ・銀座乗車禁止地区については、「タクシー乗り場案内板」等の標記内容や表示位置が、利用者からは分かりにくいとの指摘があることから、全ての方に分かりやすく、利用しやすい案内標識の整備に向け、関東運輸局と協働して改善に向けた調査、検証を実施した。

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」における平成 26 年度評価について、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、併せて評価結果の検証を踏まえて、加点措置項目の I T 機器導入評価にデジタル無線機の導入率を、防犯装備導入評価にスモークガードの導入率を追加するなど評価項目及び評価方法の見直しについて審議決定された。

6 広報業務

- ・利用者の利便の向上を図るため、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。
- ・増加する訪日外国人旅客に対応するため、ホームページにスマートフォンに対応した英文ページ“TOKYO TAXI GUIDE”を開設した。

7 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処理能力を強化し、迅速かつ円滑な情報処理を推進した。

8 総務業務

- ・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するとともに、業務のさらなる合理化・効率化に取り組み、適切な予算執行に努めた。
- ・職員の採用募集を積極的に行い、適正化事業に従事する指導員を中心に要員の確保に努めた。

[2] 試験事務

- ・東京特定指定地域における地理試験事務の代行実施機関として国の指定を受け地理の試験を実施した。
- ・タクシー法が改正されたことに伴い、これまでの「地理の試験」から「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」に代わり、「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」と「東京地域に係る地理」の 2 科目になることを踏まえ万全の体制を整えて、適正かつ公正な試験を実施した。

[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。

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。

公益財団法人 東京タクシーセンター

平成27年度 事業報告書

タクシーを取り巻く環境は、高齢化社会の進展する中、ユニバーサル社会の実現に向けて、タクシーのバリアフリー化への取り組みが求められている。また、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催を控えて、訪日外国人旅客のさらなる増加が見込まれており、高齢者、障害のある方、外国人、全ての方が利用しやすいタクシー車両やタクシー乗り場施設等のハード面の充実、整備とともに、ソフト面において運転者のホスピタリティな旅客接客等々のタクシーサービスの向上が課題となっている。

平成27年度の事業については、研修業務において平成26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を現任運転者の受講の促進のため自主研修に取り入れるとともに、受講希望者が増加している外国人旅客接客研修の実施回数を増やし、研修の充実、強化を図り、併せて羽田空港国際線タクシー待機所において同研修修了者のみが入構できる「おもてなしレーン」を増設して、外国人旅客に対するタクシーサービスの向上に努めた。

タクシー乗り場の運営については、優良タクシー乗り場の設置基準を利用実態に即して見直しして対応し、三越日本橋本店前にタクシーセンターが管理するタクシー乗り場において、企業からの要請に応える初の優良タクシー乗り場を設置するとともに、風雨よけやベンチ、LED照明を採用した高機能タクシーシェルターを設置するなど利用者の利便性の向上に努めた。

また、銀座乗車禁止地区におけるタクシー乗り場案内標識等については、訪日外国人を含めて全ての方が分かりやすい案内標識の表示内容・デザインにする必要があることから、関東運輸局とタクシーセンターが協働して、整備に向けた取り組みを始めた。

この他、タクシー業務適正化特別措置法（以下、「タクシー法」という。）の改正により、「公益目的事業」の一つである「地理試験事務」が、「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務」として平成27年10月より実施されたことに伴い、講習内容等の一部見直しも含め、万全の体制を整え、適正かつ公正な試験の実施に努めた。

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、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、必要に応じて問題発生地区に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。また、指導員の円滑な指導業務の推進と併せて身体の安全の確保を図るため、映像と音声を同時に記録することができるウェアラブルカメラを装着して街頭指導を行った。

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には指導協力員を計画的に配置し、効果的な運用を推進し街頭指導業務の強化に努めた。

羽田空港における乗り場関連の業務の運営については、指導員のパトロールによる機動的な即応体制により、タクシー乗り場及びタクシー待機所の秩序維持に努めるとともに、さらなる利用者の利便の向上を図るため、平成27年9月国際線タクシー待機所に「UD・ワゴンタクシー専用レーン」を新設するとともに「おもてなしレーン」を増設した。

1 指導員の街頭指導

- (1) 主要ターミナル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、指導員がパトロールにより違法行為の発生状況の把握に努め、必要に応じて問題発生地区に絞り込んだ指導員の重点配置を行うとともに、指導協力員の交通問題箇所への計画的な配置により、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。

また、銀座地区においては、指導員に対する暴力・暴言行為及び生命に危険を及ぼす行為が相次いで発生したことから、関東運輸局長の指導により、当該地区を含め街頭指導業務にあたっては、指導員は映像と音声を同時に記録することができるウェアラブルカメラを装着して街頭指導を行った。

特に銀座地区で不適正営業を常習的に繰り返す悪質な運転者に対しては、関東運輸局及び東京運輸支局と連携し、是正指導を2回実施した。

- (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、指導協力員を東京高速道路土橋入口際等に計画的に配置し、同所での不適正な営業行為等の防止を図った。

また、六本木交差点については、定期的にパトロールを実施しているが、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。

街頭指導実績

件名	区分	平成27年度	平成26年度	増・減	
				件数	比率(%)
法律違反関係	運送の引受けの拒絶	89	63	26	41.3
	乗禁地区営業	233	200	33	16.5
	メーター不使用	201	176	25	14.2
	割増メーター走行	0	0	0	----
	その他のメーター関係	78	46	32	69.6
	運転者証・乗務証関係	40	21	19	90.5
計		641	506	135	26.7
規制関係	適正運営規制無視	1,076	898	178	19.8
	表示関係	1	1	0	0.0
	計	1,077	899	178	19.8
その他		2	2	0	0.0
合計		1,720	1,407	313	22.2
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く、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及び重点指導地区の効果的な街頭指導並びに問題発生地区での調査を実施した。

ア 街頭指導会議の開催

平成27年度は次のとおり開催した。

① 街頭指導会議…………… (3回)

[第1回] 平成27年6月9日(火)

- 内 容 ・ 指導員に対する暴力・暴言行為について
- ・ 秋葉原駅東側優良タクシー乗り場及び青山OMスクエア前優良タクシー乗り場の状況について
 - ・ 羽田空港における緊急輸送への協力について
 - ・ 平成27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] 平成27年10月21日(水)

- 内 容 ・ タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程の改正について
- ・ 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東京駅八重洲口タクシー待機所における「UD・ワゴンタクシー専用レーン」の運用開始について
 - ・ 平成27年11月、平成28年1月及び2月の指導計画及び特別公開指導について

[第3回] 平成28年2月23日(火)

- 内 容 ・ 指導員に対する生命に危険を及ぼす悪質な事案について
- ・ 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場及び三越日本橋本店前優良タクシー乗り場の状況について
 - ・ バスタ新宿(新宿南口交通ターミナル)の供用開始について
 - ・ 平成28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

② 街頭指導会議小委員会…………… (1回)

[第1回] 平成28年3月17日(木)

- 内 容 ・ バスタ新宿(新宿南口交通ターミナル)の供用開始について

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18件、不適正営業行為11件の計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)	指導内容等
平成 27 年 4 月 24 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
5 月 29 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
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乗り場周辺の交通安全業務
7 月 24 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 2 件 ・メーター不使用 1 件 ・進入禁止無視 1 件 ・待機禁止無視 4 件 ・乗り場無視 1 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 ・メーター不使用 1 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乗り場周辺の交通安全業務 ・運送の引受けの拒絶 2 件 ・メーター不使用 1 件
11 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 3 件
平成 28 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 ・メーター不使用 2 件 ・メーター操作不適切 2 件 ・進入禁止無視 2 件 ・待機禁止無視 1 件 ・乗り場無視 2 件
2 月 26 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 ・メーター操作不適切 1 件
3 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 ・メーター操作不適切 1 件
合 計	10 回	29 件

(4) 稼働調査の実施

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を対象とする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 27 年度は、稼働調査を延べ 415 日間実施し、調査車両数は 903,029 両、利用者数は 27,082 人（羽田空港を除く）であった。

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
平成 27 年度 366 日間	羽田空港国内線・国際線優良タクシー乗り場	882,829 両
平成 27 年 5 月、9 月及び 平成 28 年 1 月場所 延べ 27 日間	大相撲臨時タクシー乗り場（ライオン側）	2,141 両 5,268 人
10 月 23 日（金）	秋葉原駅東側優良タクシー乗り場	413 両 558 人
10 月 23 日（金）	亀戸駅前タクシー乗り場	777 両 1,001 人
10 月 26 日（月）	新宿駅西口地下前（京王口）優良タクシー乗り場	968 両 1,059 人
10 月 26 日（月）	新宿駅西口地下前（JR 口）優良タクシー乗り場	1,181 両 1,412 人
10 月 27 日（火）	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場	2,216 両 3,333 人
10 月 27 日（火）	東京駅丸の内北口前優良タクシー乗り場	1,561 両 1,681 人
10 月 27 日（火）	東京駅丸の内南口前優良タクシー乗り場	993 両 1,385 人
10 月 27 日（火）	上野駅正面口優良タクシー乗り場	930 両 1,170 人
10 月 27 日（火）	北千住駅西口前タクシー乗り場	806 両 1,006 人
10 月 27 日（火）	銀座 11 号（銀座西 6 丁目）優良タクシー乗り場	220 両 268 人
10 月 27 日（火）	銀座 4 号（ニュートーキョー前）優良タクシー乗り場	129 両 156 人
10 月 28 日（水）	新橋駅東口前優良タクシー乗り場	1,308 両 1,383 人
10 月 28 日（水）	池袋駅西口前優良タクシー乗り場	1,613 両 1,703 人

10月29日(木)	三田国際ビル前タクシー乗り場	95両 117人
11月4日(水)	青山OMスクエア前優良タクシー乗り場	231両 376人
11月5日(木)、7日(土)、 9日(月)、11日(水) 4日間	品川駅西口前(高輪口)優良タクシー乗り場	2,818両 3,202人
11月6日(金)、8日(日)、 10日(火)、12日(木) 4日間	渋谷駅西口前優良タクシー乗り場	1,800両 2,004人
延べ 415日間		903,029両 27,082人

2 指導協力員制度の活用

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・新橋地区では指導協力員を計画的に配置することにより、街頭指導業務の強化に努めた。

平成28年3月末現在、指導協力員として法人事業者の管理者572名、個人事業者団体の指導担当者131名、合計703名を選任しており、年間出動日数は延べ210日、延べ人数は1,806人であった。

なお、出動回数が極端に少ない事業者がいるため、1組単位の出動人員に大きな偏りが生じ、配置場所が限定されるなど不都合が生じたことから、組み合わせの再編成を行った。

3 タクシー乗り場管理運営委員会の運営

タクシー乗り場の適正な管理運営を図るため、平成27年度は次のとおり委員会を開催した。

① タクシー乗り場管理運営委員会…………… (2回)

[第1回] 平成27年11月30日(月)

- 内 容 ・ 優良タクシー乗り場の設置に伴う指針(ガイドライン)の見直しについて
- ・ 新たな優良タクシー乗り場の設置等について
 - ・ 銀座乗車禁止地区における案内板等の見直しについて

[第2回] 平成28年3月9日(水)

- 内 容 ・ 銀座乗車禁止地区における案内板等の改善について

4 タクシー乗り場の適正な運営

(1) 羽田空港及び主要ターミナル駅等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、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及びタクシー待機所の秩序維持に努めた。

イ 羽田空港国内線タクシー乗り場において、平成 27 年 4 月 6 日（月）より定額運賃乗り場の運用が開始されたことから、同乗り場に係る入構条件等について適切な運営を行った。

ウ 羽田空港国際線優良タクシー乗り場において、平成 27 年 9 月 14 日（月）より同タクシー待機所に「UD・ワゴンタクシー専用レーン」を新設するとともに「おもてなしレーン」を増設し、タクシー乗り場及びタクシー待機所の適切な運営を行った。

エ 東京駅八重洲口前タクシー乗り場においては、平成 27 年 9 月 14 日（月）より「UD・ワゴンタクシー専用レーン」を新設し、タクシー乗り場及びタクシー待機所の適切な運営を行うとともに、同八重洲口降車場内については、一般車とタクシーが混在して利用することから、タクシー停車エリアの確保、有効活用を目的に、「タクシー降車場」を示すカラー路面塗装及び路面表示の整備を行い、利用者の利便の向上に努めた。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

ア 新たな優良タクシー乗り場の設置については、タクシー乗り場管理運営委員会において「優良タクシー乗り場の設置に伴う指針（ガイドライン）」の見直しを図り、設置基準を既設タクシー乗り場の概ね 5%以内から 10%以内とした。また、センターが管理するタクシー乗り場において、関連する団体、企業から優良タクシー乗り場の設置要請があった場合は、需要状況や運用環境を踏まえ設置するとともに、先駆的な高機能タクシーシェルター（上屋・風雨除け側壁・ベンチ・LED照明）については、可能な限り優良タクシー乗り場として運用することを設置基準に加えた。

イ 平成 27 年 6 月 1 日（月）より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を優良タクシー乗り場にするとともに、新たなガイドラインに基づき平成 28 年 2 月 1 日（月）より東京駅八重洲口前タクシー乗り場と三越日本橋本店前タクシー乗り場について、それぞれ供用を開始し、さらなる利用者の利便の向上に努めるとともに、適切な運用を行った。

(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行うとともに、築地川第一駐車場に入構しようとする空車タクシーが周辺道路において滞留した際には、他の通行車両等の交通の阻害とならないように、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、利用者の利便の確保と秩序維持に努めた。

(5) 広告付タクシーシェルター（タクシー乗り場上屋）の運営

青山OMスクエア前タクシー乗り場については、良質なサービスが提供できる優良タクシー乗り場として供用を開始し、さらなる利用者の利便の向上に努めた。

(6) 羽田空港における緊急輸送への協力

羽田空港国内線においては、平成27年8月17日（月）深夜において、天候不良の影響により遅延便が相次ぎ、国内線ターミナル4箇所のタクシー乗り場では合計1,000人を超える利用者が並び、空車不足となったことから、無線基地局に情報提供するとともに、空港周辺において指導員が空車誘導等を行い、利用者の利便の確保に努めた。

(7) 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場所では、臨時タクシー乗り場等に指導員を配置して、利用者の利便の確保と秩序維持に努めた。

(8) 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・タバコの吸い殻の投げ捨て、立小便等、運転者による社会的モラルに反した非常識な行為により環境が悪化している場所を選定し、事業者・団体の協力を得て清掃活動を計画的に実施するとともに、運転者や事業者に対する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27年7月17日（金） 午後3時～午後4時	T C A Tタクシー乗り場及びタクシー待機所
2	11月30日（月） 午後3時～午後4時	羽田空港国際線優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
3	平成28年1月29日（金） 午後3時～午後4時	巣鴨駅北口前タクシー乗り場及びタクシー待機所
4	3月25日（金） 午後3時～午後4時	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場及びタクシー待機所

5 講習会等の実施

(1) 管理者を対象とする講習会の実施

ア 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	平成27年度	平成26年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		35	29	6	20.7
	事業者		318	313	5	1.6
	受講者		623	619	4	0.6
個人	回数		0	0	0	----
	団体・支部		0	0	0	----
	受講者		0	0	0	----
合計	回数		35	29	6	20.7
	事業者・団体		318	313	5	1.6
	受講者		623	619	4	0.6

〔注〕▼印は、マイナスを示す。

イ 指導協力員報告会及び実務を担当する管理者を対象とする講習会

平成27年9月、法人事業者及び個人事業者団体の対象者について指導協力員報告会を開催し、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。

また、実務を担当する管理者を対象として、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併せて開催した。

指導協力員報告会及び実務を担当する管理者講習会実績

開催日	講習会名	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	事業者・団体	出席者
平成27年 9月3日(木)		50	60	—	—	56	73
9月4日(金)		50	61	—	—	55	69
9月10日(木)		53	78	1	1	57	87
9月11日(金)		44	64	—	—	47	70
9月15日(火)		46	56	—	—	53	64
9月17日(木)		—	—	63	137	63	137
9月18日(金)		50	79	1	1	59	80
合計		293	398	65	139	390	580

(2) タクシー運転者を対象とする巡回指導の実施

タクシー運転者を対象とする巡回指導は、事業者からの派遣要請に応じて実施した。講習内容は、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	平成27年度	平成26年度	前年度対比	
					増 減	比 率 (%)
法人	回 数		288	276	12	4.3
	事 業 者		164	160	4	2.5
	受 講 者		22,455	23,034	▼ 579	▼ 2.5
個人	回 数		46	44	2	4.5
	団 体 ・ 支 部		46	45	1	2.2
	受 講 者		13,594	11,571	2,023	17.5
合計	回 数		334	320	14	4.4
	事 業 者 ・ 団 体		210	205	5	2.4
	受 講 者		36,049	34,605	1,444	4.2

[注] ▼印は、マイナスを示す。

6 各種制度の運営

(1) 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。

(2) 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いに努めるとともに、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27年度における運転者記録証明書交付件数は4,592件（月平均383件）、前年度と比較して395件（7.9%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

区分	年度	平成27年度	平成26年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
登録運転者		4,422	4,794	▼ 372	▼ 7.8
個人事業者		20	52	▼ 32	▼ 61.5
その他の者		150	141	9	6.4
合計		4,592	4,987	▼ 395	▼ 7.9

[注] ▼印は、マイナスを示す。

運転者記録証明書使用目的別件数

区分	年度	平成27年度	平成26年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
会社間移動		3,253	3,392	▼ 139	▼ 4.1
個人許可申請		39	20	19	95.0
記録確認		1,150	1,434	▼ 284	▼ 19.8
その他		150	141	9	6.4
合計		4,592	4,987	▼ 395	▼ 7.9

[注] ▼印は、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149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141人、その他8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。

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実施している新任運転者に対する新規講習については、タクシー法の改正により、「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」として平成27年10月より実施されたことに伴い、「法令」、「安全」、「接遇」科目の効果測定を廃止するとともに、講習内容及び講習時間を一部見直して実施した。

また、現任運転者及び個人タクシー事業者に対して特別研修として実施していたユニバーサルドライバー研修（UD研修）を自主研修として実施し、受講回数を増やしてバリアフリー対応のさらなる充実を図った。

外国人旅客へのタクシーサービスの利便向上を目的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、訪日外国人の増加に対応すべく研修の実施回数を増やすとともに、センターの指定した機関が実施する「認定外国人旅客接遇研修」を本年度も実施した。

1 研修実績

(1) 実施回数及び受講人員

平成27年度の研修実施回数は、新規講習89回、命令講習1回、自主一般研修（1日）50回、自主一般研修（2日）48回、自主UD研修（1日）75回、自主UD研修（2日）23回、命令研修15回、適正化研修49回、特別研修外国人旅客接遇研修28回合計378回実施した。

研 修 実 績

区 分 項 目		平成27年度	前年度対比		
			平成26年度	増減	比率
新規講習		(人) 4,130	(人) 4,063	(人) 67	(%) 1.6
命令講習		1	3	▼ 2	▼ 66.7
自主 研修	自主一般研修1日	1,648	1,345	303	22.5
	自主一般研修2日	1,527	1,979	▼ 452	▼ 22.8
	自主UD研修1日	287	—	—	—
	自主UD研修2日	51	—	—	—
命令研修		34	18	16	88.9
適正化研修		542	521	21	4.0
特別 研修	外国人旅客接遇研修	1,050	566	484	85.5
	ユニバーサルドライバー研修	28	214	▼ 186	▼ 86.9
合 計		9,298	8,709	589	6.8

[注] ▼は、減少を示す。

特別研修「ユニバーサルドライバー研修」は平成27年4月から5月までの集計。同研修は6月1日以降、自主UD研修（1日・2日）として実施した。

(2) 新規講習における効果測定

「法令」、「安全」、「接遇」の科目ごとに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補講を実施した。

また、これまでの「地理の試験」に代わる「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」が実施されることに伴い、「法令」「安全」「接遇」の各効果測定については、平成27年10月1日より廃止とした。

新規講習効果測定結果

(平成27年4月1日から平成27年9月30日まで)

科目 正解率	法令	安全	接遇	合計	備考
80%以上	2,182人	2,215人	2,296人	6,693人	講習修了
80%未満70%以上	10人	1人	2人	13人	補講受講により修了
70%未満	0人	0人	0人	0人	補講後再効果測定
合計	2,192人	2,216人	2,298人	6,706人	

2 研修の内容

(1) 法令に関する研修

道路運送法、タクシー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事業の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「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

接客に関する接客マナー、接客方法等の理解、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・交差点及び主な建造物等を掲載した「地理教本」「地理教本・別冊」及びプロジェクター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

新規講習において、ユニバーサルドライバー研修を実施したほか、現任のタクシー運転者及び個人タクシー事業者等に対して特別研修として木曜日、金曜日に実施していたユニバーサルドライバー研修については、受講機会の拡大のため、火曜日にも実施することとし、併せて名称も変更して「自主UD研修（1日）」として実施したほか、「自主UD研修（1日）」と「自主一般研修（1日）」を組み合わせた「自主UD研修（2日）」として実施回数を増やした。

また、同研修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」に職員を派遣し、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、外部委託の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」等について英語に特化して実施した。

本年度は、初級、中級、上級を定例的に実施し、増加傾向にある受講希望者に対応するため研修の実施回数を増やして外国人旅客に対する接客の向上を図った。（英語初級10回・中級12回・上級6回、受講者数1,050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、さらなる外国人旅客接客研修の普及促進及び充実化を推進し、38事業者、延べ1,540人が受講した。

外国人旅客接客研修実績

種 類	区 分	平成 27 年度		平成 26 年度		前年度対比 増減（人）
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	
特別 研修	英語初級	10回	409人	6回	231人	178人
	英語中級	12回	476人	6回	221人	255人
	英語上級	6回	165人	3回	104人	61人
合 計		28回	1,050人	15回	556人	494人

3 外国人旅客接客研修修了者である旨の車内表示板等の交付

昨年度に引き続き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、外国人旅客接客研修修了者に入構表示板2,364枚を無償で配布するとともに、車内表示ステッカー277枚を頒布した。（27年度末、累計5,255枚配布）

また、夜間等において視認性の向上を図るためELシート（電圧をかけることにより発光する）を利用した発光式入構表示板10,000枚を作製し、平成28年4月からの交付開始に備えた。

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」、「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内容の充実化を図った。

なお、外国人旅客接遇研修(英語初級・中級)研修修了者向けにテキストに沿った反復練習用CD(「挨拶の基本」、「基本の会話」等の初級編、「営業に役立つ言葉」、「乗車地から目的地までの基本的な会話」等の中級編)を昨年度に引き続き頒布するとともに、「乗車時から降車時」の対応に加え、「観光」、「緊急時の対応」等についても実践的な英会話での旅客接遇の学習効果を高めるため、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)」を平成27年6月から頒布した。

平成27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	11,366部
幹線道路・交差点図	2,743部
研修教本	160部
地理教本	250部
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	393部
地理問題例集	1,985部
外国人旅客接遇研修反復用CD(初級編)	285枚
外国人旅客接遇研修反復用CD(中級編)	391枚
外国人旅客接遇英会話DVD(英語でおもてなし講座)	383枚

5 研修受講料の改定

タクシー法施行規則が改正され、これまでの地理試験手数料2,800円から、新試験(「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」)では、1科目3,400円、2科目で6,800円となり試験費用が大幅に増加したことから、受講者の費用負担軽減措置として新規講習の研修受講料を改定した。併せてユニバーサルドライバー研修についても研修受講料を改定した。

研修受講料の改定

区分	受講料(新)	受講料(旧)
新規講習	2,160円	5,400円
自主UD研修(1日)	2,160円	3,240円
自主UD研修(2日)	2,160円	4,860円

6 収入証紙自動券売機の導入

研修受講料の徴収の効率化を図るため自動券売機を平成28年1月4日より導入し、研修受講料を収入証紙により取り扱うこととした。

7 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、企画広報課を通じて事業者及び関係機関に情報提供した。

[講習・研修の内容及び時間]

I 新規講習・命令講習(4日)

平成27年4月～平成27年9月

科目	講習の内容	講習時限
法令	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ◇効果測定 	4時限
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 ○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"> ・タクシー乗り場等適正運営推進制度 ・指導協力員制度 ○交通事故の防止、事故発生時の対応知識○過労運転の防止等、健康管理に関する知識 ◇効果測定 	4時限
接遇	<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 ○苦情事例 ◇効果測定 	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"> ○バリアフリー対応 <ul style="list-style-type: none"> ・タクシーとユニバーサル社会 ・高齢者、障害者とコミュニケーション ・高齢者、障害者への理解と接遇および介助方法 ・車いすの取扱い方と乗車、降車(演習) ・疑似体験(演習) 	7時限
地理	<ul style="list-style-type: none"> ○主要な道路、交差点、地名、建造物、公園、駅等、に関する知識 ○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識 ○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 	6時限
合計		26時限

講習時限 26時限 1時限は50分

I 新規講習・命令講習(4日)

平成 27 年 10 月～

科 目	講習の内容	講習時限
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 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識 	3 時限
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、交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識 ○タクシーの客待ちに起因する交通渋滞問題 <ul style="list-style-type: none"> ・タクシー乗り場等適正運営推進制度 ・指導協力員制度 ○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 ○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 	3 時限
接 遇	<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 バリアフリーに関する接遇 ○苦情事例 	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"> ○バリアフリー対応 <ul style="list-style-type: none"> ・タクシーとユニバーサル社会 ・高齢者、障害者とのコミュニケーション ・高齢者、障害者への理解と接遇および介助方法 ・車いすの取扱い方と乗車、降車(演習) ・疑似体験(演習) 	7 時限
地 理	<ul style="list-style-type: none"> ○主要な道路、交差点、地名、建造物、公園、駅等、に関する知識 ○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識 ○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 	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)

平成27年6月～

科目	研修の内容	講習時間
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"> ○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 ○お客様の理解と接遇介助の留意点 ○車いすの取扱い方と乗車、降車(演習) ○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 	7時間
合 計		7時限

研修時限7時限

V 自主UD研修(2日)

平成27年6月～

科目	研修の内容	研修時限
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 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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
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"> ○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 ○お客様の理解と接遇介助の留意点 ○車いすの取扱い方と乗車、降車(演習) ○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 	7時限
合 計		14時限

研修時限14時限

3 苦情及び調査関係業務

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。

利用者からのタクシーに関する問い合わせ及び支援サービス業務等は、タクシー相談室において適切な対応と利用者の利便の向上に努めるとともに、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、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 27 年度の苦情・要望受付総件数は 5,183 件で、前年度対比 324 件（5.9%）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 2,457 件（モニター通報事案 3 件を含む）で、前年度対比 93 件（3.9%）増加し、匿名事案（申告者の氏名、連絡先が明らかでないもの）が 2,726 件で、前年度対比 417 件（13.3%）減少した。

2 要望業務

空車タクシー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・立小便など、運転手による社会的モラルに反した非常識な行為に対する要望については、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。

3 問い合わせ等の受付業務

利用者からの問い合わせなどについては、利用者からの申告内容の的確な把握と正確な受付を行った。

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検討を行い、土曜日における受付業務については、夜間の受付業務を廃止し、平成 27 年 6 月からは、午前 9 時から午後 7 時までとするなど、業務のさらなる合理化・効率化を推進した。

4 支援サービス業務

利用者からのタクシー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、適切な対応と利用者の利便の向上に努めた。

忘れ物に関する問い合わせ総件数については、14,090 件で、内訳は警察への届け出の案内が 10,603 件、タクシーの塗色や防犯灯の特徴などによって推定される事業者或いは無線グループの案内が 1,645 件、その他が 1,842 件であった。

5 平成27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27年度		平成26年度		増・減			
		件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	比率(%)	比率(%)
運送の拒絶	運送の引受けの拒絶	111	(26)	124	(28)	▼ 13	▼ (2)	▼ 10.5	▼ (7.1)
	運送の継続の拒絶 又は中断	38	(3)	47	(3)	▼ 9	(0)	▼ 19.1	(0.0)
	計	149	(29)	171	(31)	▼ 22	▼ (2)	▼ 12.9	▼ (6.5)
接客関係	接客不良	1,824	(486)	1,664	(421)	160	(65)	9.6	(15.4)
	乱暴運転	51	(20)	41	(17)	10	(3)	24.4	(17.6)
	計	1,875	(506)	1,705	(438)	170	(68)	10.0	(15.5)
運賃・料金関係	不当料金請求	13	(4)	1	(0)	12	(4)	1200.0	----
	迂回走行	68	(36)	46	(16)	22	(22)	47.8	(137.5)
	料金不審	138	(29)	116	(15)	22	(14)	19.0	(93.3)
	釣銭不払	7	(4)	6	(2)	1	(2)	16.7	(100.0)
	メーター操作不適切	17	(3)	11	(6)	6	▼ (3)	54.5	▼ (50.0)
計	243	(76)	180	(39)	63	(37)	35.0	(94.9)	
その他		113	(26)	193	(44)	▼ 80	▼ (18)	▼ 41.5	▼ (40.9)
小計		2,380	(637)	2,249	(552)	131	(85)	5.8	(15.4)
要望		77		115		▼ 38		▼ 33.0	
合計		2,457	(637)	2,364	(552)	93	(85)	3.9	(15.4)
匿名関係	苦情	2,587		2,750		▼ 163		▼ 5.9	
	要望	139		393		▼ 254		▼ 64.6	
	計	2,726		3,143		▼ 417		▼ 13.3	
総合計		5,183	(637)	5,507	(552)	▼ 324	(85)	▼ 5.9	(15.4)

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。

注3：()内の数字はインターネットでの受付件数です。

6 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、2月）して、指導事案・苦情事案計5件を審査し、全件を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	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	1	1	1	1
	個人		0	0	0	0	0	0
	計		0	0	1	1	1	1
乗禁地区営業	法人		2	2	0	0	2	2
	個人		2	2	0	0	2	2
	計		4	4	0	0	4	4
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		2	2	1	1	3	3
	個人		2	2	0	0	2	2
	計		4	4	1	1	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、14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	0	0	1	0
運送の継続の拒絶又は中断		0	0	1	0	1	0
乗禁地区営業		5	0	0	0	5	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	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	1	0	1	0
その他不適正な行為		1	0	0	0	1	0
合計		9	0	5	0	14	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むとともに、環境対策に配慮しながらタクシー乗り場の設置を行い、なかでも風雨よけやベンチ、LED照明を採用した高機能タクシーシェルターの拡充整備を推進することにより、利用者の快適性と利便性の向上を図った。

また、銀座乗車禁止地区については、「タクシー乗り場案内板」等の標記内容や、表示位置が利用者からは分かりづらいとの指摘があることから、全ての方に分かりやすく、利用しやすい案内標識の整備に向け、関東運輸局と協働して改善に向けた調査、検証を実施した。

1 タクシー乗り場の設置・運用

(1) 高機能（側壁付）タクシーシェルターの設置

利用者の快適性と利便性を向上させた高機能（側壁付）タクシーシェルターを設置することによりタクシー乗り場の拡充整備を推進した。

乗 り 場	所 在 地
秋葉原駅東側	千代田区神田花岡町
大塚駅南口前（ベンチ付）	豊島区南大塚2-46
錦糸町駅北口前（ベンチ付）	墨田区錦糸2-31
西葛西駅北口	江戸川区西葛西5-1
葛西臨海公園駅前	江戸川区臨海町6-3

(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
高円寺駅南口前	杉並区高円寺南4-45	標識一体型タクシーシェルター
潮見駅前	江東区潮見2-7	標識・タクシーシェルター
お花茶屋駅際	葛飾区白鳥2-1	標識
武蔵境駅南口前	武蔵野市境南町2-1	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

再開発などにより関係機関から要請のあったタクシー乗り場及び利用度が低く、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
電通テック前	中央区築地1-11-10
不二ビル前	中央区八重洲1-5-3
丸高ビル前	中央区銀座6-16
旧ナカウラ2号店前	千代田区外神田1-13-2
東洋電球前	千代田区外神田1-10-9

小学館ビル前	千代田区一ツ橋 2-3
東天紅前	台東区池之端 1-4
ニューゴトウビル前	港区六本木 5-1
甘粕ビル前	港区新橋 2-6-4

(4) タクシー乗り場の移設

再開発などにより関係機関から要請のあったタクシー乗り場を移設した。

乗 り 場	所 在 地
武蔵境駅北口前	武蔵野市境 1-1
ビッグエコー前（浅草）	台東区浅草 1-1
豊洲駅前	江東区豊洲 2-2
大泉学園駅北口前	練馬区東大泉 1-2 9
京急蒲田駅西口前	大田区蒲田 4-1 0 先
竹の塚第 1 団地 9 号棟前	足立区竹の塚 3-1 1

センターが管理するタクシー乗り場(平成 27 年度末)

種別	設置箇所数
一般タクシー乗り場	286 箇所（無線車乗り場 4 箇所含む。）
優良タクシー乗り場	13 箇所
広告付きタクシー乗り場	2 箇所
ワゴン型タクシー乗り場	1 箇所
E V ・ H V タクシー乗り場	1 箇所
タクシー乗り場総数	305 箇所（一般及び近距離乗り場 2 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、KKRホテル東京前他 2 箇所については、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ことから、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
KKRホテル東京前	千代田区大手町 1-4-1
五反田駅西口前	品川区東五反田 1-2 6
五反田駅東口前	品川区東五反田 1-2 6

(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) 羽田空港第2タクシー待機所運転者待機室の撤去整備等

運転者待機室については、極めて利用率の低いことから、解体撤去するとともに、第2コントロールセンター1階に自動販売機、喫煙室等を集約し、維持管理費用の削減を図った。

(2) モニターカメラの保守管理

国内線タクシー乗り場4箇所のモニターカメラを老朽化に伴い、新たに代替えした。

(3) 羽田空港国際線タクシー乗り場の移設要請及び国内線タクシー待機所の改善への取り組み

① 国際線タクシー乗り場の位置等

ア 「羽田空港タクシー乗り場改善検討会」におけるとりまとめを踏まえて、タクシー利用者の利便の向上が早期に図られるよう、国際線乗り場の位置変更を要請した。

イ 国際線タクシー乗り場は、タクシー利用者の需要が非常に増えてタクシー待機所が狭隘化していることから拡張について東京航空局に要請を行った。

② 羽田空港第2及び国際線タクシー待機所の保守管理

羽田空港第2タクシー待機所の路面については、轍が生じていることから、東京航空局に路面改良整備の要請を継続して行った。

4 銀座乗車禁止地区乗り場案内標識等の拡充整備

(1) 銀座乗車禁止地区規制については、タクシー利用者に対して規制時間やタクシー乗り場の情報提供等を行ってきたところであるが、PRや案内が十分にされているとは言えない現状にある。また、案内板の表記内容、表示位置等が都市の景観の変化とともに、タクシー利用者から分かりづらいとの指摘があることに加えて、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会を見据えて訪日外国人旅行者を含めて全ての方に分かりやすい案内標識の表記内容・デザインにする必要があることから、関東運輸局とタクシーセンターが協働して整備に向け取り組みを始めた。

(2) 東京メトロ銀座駅及び新橋駅の改札外コンコースにおいても、地下鉄利用者をはじめ同施設の多くの利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を図るべく、東京地下鉄株式会社と調整を図りながら案内板設置に向けて協議を進めた。

5 企画業務

企画業務については、「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」における平成26年度評価について、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、併せて評価結果の検証を踏まえて、加点措置項目のIT機器導入評価にデジタル無線機の導入率を、防犯装備導入評価にスモークガードの導入率を追加するなど評価項目及び評価方法の見直しについて審議決定された。

平成26年度評価については、同委員会で評価の決定を受けて理事会へ報告後、評価の公表を行った。

タクシー評価委員会については、下記のとおり開催した。

タクシー評価委員会…………… (1回)

[第1回] 平成27年6月16日(火)

議 題 ・平成26年度タクシー評価について

6 広報業務

広報業務については、利用者の利便の向上を図るため、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。

特に、増加する訪日外国人旅客に対応するため、ホームページにスマートフォンに対応した英文ページ“TOKYO TAXI GUIDE”を開設した。

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・管理者情報により広報した。

また、増加する訪日外国人旅客に対し、東京のタクシーに関する情報を提供するため、ホームページにスマートフォンに対応した英文ページ“TOKYO TAXI GUIDE”を平成27年4月に開設した。

(1) ホームページによる広報

平成27年度のホームページアクセス数は、717,690件(1,960件/日)となり、平成26年度の573,453件(1,571件/日)より25%増加した。特に羽田空港タクシー待ち時間へのアクセス数が多く、全体の62.7%を占めている。9月より統計を取り始めた“TOKYO TAXI GUIDE”等への海外からのアクセス数は7か月間で3,121件、月平均445件であり、アクセス数上位の国別・地域別ではアメリカ872件(27%)、香港694件(22%)、シンガポール134件(4%)となっている。

①利用者へ向けての情報提供

- ア 公益法人としての運営に関わる情報公開
- イ 平成 26 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 2 年間以上連続 C 評価事業者の公表
- ウ 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
- エ 主要ターミナル駅等の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
- オ 羽田空港国際線および東京駅八重洲口前タクシー待機所における「ユニバーサル（UD）タクシー・ワゴンタクシー専用レーン」の設置・運用
- カ 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」の増設
- キ 外国人向け英語ホームページ“TOKYO TAXI GUIDE”（スマートフォン対応）
- ク 「英語おもてなしコンテスト」開催に伴う観覧者の募集

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、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、タクシー事業者評価の算出方法（評価計算式簡易計算ツール）等
- イ 羽田空港国内線・国際線タクシー乗り場別専用待機レーン（5 ヶ所）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
- エ ダウンロード用各種申請書類の掲載

年度別 ホームページ利用状況

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
アクセス数	243, 725 件	225, 417 件	258, 288 件	411, 483 件	573, 453 件	717, 690 件

※平成 25 年度より羽田空港タクシー乗り場別待ち時間情報開始

(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 27 年 4 月	高速道路交通人身事故 多発地点	43, 400
5 月	優良タクシー乗り場を設置 (秋葉原駅東側・青山OMスクエア前)	43, 300
6 月	平成 26 年度 新規講習受講者のアンケート調査結果	43, 250
7 月	平成 26 年度 法人タクシー事業者評価結果の公表	43, 150
8 月	平成 26 年度 タクシー利用者モニター調査結果	43, 150

9月	第1回「タクシーの日」英語おもてなしコンテストの開催 UD・ワゴンタクシー専用レーン設置 (羽田空港国際線・東京駅八重洲口)	43,100
10月	優良法人事業者・個人タクシー優良事業者団体表彰式	43,200
11月	社会的マナーに関する苦情・要望	43,200
12月	第39回 優良運転者表彰式 東京運輸支局と合同による銀座乗車禁止地区街頭監視	43,200
平成28年1月	新年の挨拶 環境美化運動の実施	43,200
2月	優良タクシー乗り場を設置(東京駅八重洲口・三越日本橋)	43,000
3月	東京運輸支局と合同による銀座乗車禁止地区街頭監視	42,950
合計	12回	518,100

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 タクシー乗務員「英語おもてなしコンテスト」の開催

センターが取り組んでいる業務を周知するため、また、運転者の日頃の努力の成果を発表する機会として「外国人旅客接客研修」を修了し、応募のあった運転者を対象に、外国人旅客に扮した外国人講師を相手にコンテストを下記のとおり2回開催した。

[第1回] タクシー乗務員「英語おもてなしコンテスト」

日時 平成27年8月5日(水) 午前10時～午後0時

場所 羽田空港国際線タクシー待機所アウトハウス前

コンテスト参加者13名(法人8社 11名 個人2事業者)

審査員・東京国際空港ターミナル(株)旅客サービス部アシスタント
マネージャー

- ・(一社)東京ハイヤー・タクシー協会 副会長
- ・(一社)東京都個人タクシー協会 副会長
- ・(株)ビコーズビジネスマナー講師 他3名

[第2回] タクシー乗務員「英語おもてなしコンテスト」(関東運輸局後援)

日時 平成28年2月19日(金) 午後1時30分～午後3時30分

場所 羽田空港国際線ターミナルビル4階 T I A Tスカイホール

コンテスト参加者8名(法人7社7名 個人1事業者)

来賓 ・国土交通省関東運輸局観光部国際観光課長(審査員)

- ・東京都オリンピック・パラリンピック準備局総合調整部
事業推進担当課長
 - ・(公財) 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会
大会準備運営第二局輸送宿泊部関係者輸送課長
 - ・東京国際空港ターミナル(株) 常務取締役
 - ・(一社) 東京ハイヤー・タクシー協会 副会長
 - ・(一社) 東京都個人タクシー協会 副会長
 - 審査員・東京国際空港ターミナル(株) 旅客サービス部アシスタント
マネージャー
 - ・(株) ビューズビジネスマナー講師 他 3 名
- 来場者 約 100 名

② 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、ティッシュ 1,000 個、ふせん 1,000 個、USBメモリー100 個を作製し、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。

③ プレスリリース

日本ハイヤータクシー記者会加盟の業界専門紙(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 27 年 5 月 25 日 (月)	秋葉原・青山に優良タクシー乗り場を設置
6 月 19 日 (金)	平成 26 年度東京法人タクシー事業者評価結果の公表
9 月 3 日 (木)	羽田空港国際線・東京駅八重洲口タクシー待機所にUD・ワゴン専用レーン設置
平成 28 年 1 月 25 日 (月)	東京駅八重洲口・日本橋三越に優良タクシー乗り場を設置
2 月 10 日 (水)	第 2 回タクシー乗務員「英語おもてなしコンテスト」開催
合計	5 回

④ 関係機関ホームページを通じたの広報

- ・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(外国人旅客接遇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昨年度から引き続いて発信した。
- ・東京都オリンピック・パラリンピック準備局より、タクシーセンター業務の多言語に対する取り組みについて「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト」への掲載依頼があり、平成28年3月に掲載した。

⑤視察への対応

羽田空港タクシー関連施設である国内線タクシーコントロールセンターの配車システム、デジタルサイネージのタクシー乗り場標識及び国際線タクシー待機所の専用レーン等の視察に対応した。

視察一覧

年 月 日	視 察 の 団 体 名	人 数
平成 27 年 4 月 6 日 (月)	国土交通省 関東運輸局	2 人
4 月 21 日 (火)	国土交通省 関東運輸局東京運輸支局 センター評議員及び理事	10 人
7 月 13 日 (月)	国土交通省 自動車局・関東運輸局	7 人
9 月 9 日 (水)	国土交通大臣 国土交通省 自動車局・関東運輸局	9 人
合 計	4 回	28 人

2 タクシー利用者モニター調査

平成 26 年度第 35 次タクシー利用者モニター調査の結果については、とりまとめを行い「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 27 年度第 36 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 3,507 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に通報した。

なお、第 36 次タクシー利用者モニター懇談会を平成 28 年 3 月 14 日に開催（モニター 14 名出席）して、タクシーに対する意見・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。

7 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処理能力を強化し、迅速かつ円滑な情報処理を推進した。

各業務処理システムの改修等

(1) 試験採点処理システムの修正

タクシー法の改正により、これまでの「地理の試験」に代わる「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」が平成 27 年 10 月より実施されたことに伴い、「タクシー事業に係る法令・安全及び接遇」と「東京地域に係る地理」の 2 科目の採点について円滑に実施されるよう採点処理システムの修正を行った。

(2) タクシー評価制度の業務処理システムの修正

タクシー評価制度の加点措置項目の一部見直しにより、業務処理システムを修正し、平成 27 年度のタクシー評価に備えた。

(3) 業務処理プログラムの整理

蓄積された情報の効果的な分析活用を図り、多様化する情報ニーズに適切に対応できるよう、各業務処理プログラムの合理化及び作業負担の省力化を図った。

8 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するとともに、業務のさらなる合理化・効率化に取り組み、適切な予算執行に努めた。

また、職員の採用募集を積極的に行い、適正化事業に従事する指導員を中心に要員の確保に努めた。

1 会議

平成 27 年度は、次のとおり会議を開催した。

(1) 評議員会、理事会の開催

① 評議員会…………… (3 回)

[第 1 回臨時] 平成 27 年 5 月 14 日 (木) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・ 理事の選任について

[定 時] 平成 27 年 6 月 18 日 (木)

議 題 ・ 「平成 26 年度事業報告」の報告について
・ 「平成 26 年度収支決算」の承認について
・ 定款の一部変更について

[第 2 回臨時] 平成 28 年 3 月 11 日 (金)

議 題 ・ 平成 28 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 27 年 5 月 8 日 (金) (決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・ 諸規程の改正について
・ 登録諮問委員の選任について
・ 臨時評議員会の招集について

[第 2 回] 平成 27 年 6 月 1 日 (月)

議 題 ・ 平成 26 年度事業報告及び収支決算について
・ 平成 27 年度定時評議員会の招集について

[第 3 回] 平成 27 年 6 月 17 日 (水) (報告の省略により書面による報告)

報告事項 ・ 平成 26 年度法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価結果の報告

[第 4 回] 平成 27 年 9 月 17 日 (木)

議 題 ・ タクシー業務適正化特別措置法の改正 (試験制度の変更) に伴う諸規程の改正について
・ 「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」の改正について

[第5回] 平成28年3月3日(木)

- 議 題
- ・平成28年度事業計画、収支予算等について
 - ・平成28年度負担金の額及び徴収方法について
 - ・遊休財産額の保有制限超過の改善について
 - ・職員の給与改定について
 - ・諸規程の改正について
 - ・諮問委員の選任について
 - ・参与の再任について
 - ・臨時評議員会の招集について

《理事の変更》

平成27年度において、次のとおり変更があった。

理 事

横 山 勇 新 任 平成27年5月14日

新 倉 能 文 退 任 平成27年9月4日

(2) 委員会等の開催

① 適正化事業諮問委員会…………… (3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] 平成27年6月9日(火)

- 議 題
- ・平成26年度適正化事業の事業報告及び収支決算について
 - ・平成26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6月16日(火)(書面による決議)

- 諮問事項
- ・「地理の試験に関する事務規程」の廃止及び「試験事務等の実施に関する規程」の制定について

[第3回] 平成28年3月7日(月)

- 議 題
- ・平成28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28年度負担金の額及び徴収方法について
 - ・平成28年度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27年度において、次のとおり変更があった。

斎 藤 光 男 退 任 平成28年3月23日

幸 田 和 雄 新 任 平成28年3月24日

- ② 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] 平成27年6月3日(水)
 議 題 ・平成26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27年9月14日(月)(書面による決議)
 諮問事項 ・「登録事務等の実施に関する規程」の一部改正について
 [第3回] 平成28年3月8日(火)
 議 題 ・平成28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27年度において、次のとおり変更があった。

伊 藤 博 俊 退 任 平成27年5月7日
 佐 藤 康 雄 新 任 平成27年5月8日

- ③ 審査会(表彰選考)…………… (2回)
 [第1回] 平成27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] 平成27年10月22日(木)
 議 題 ・優良運転者表彰適格者の選考について

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)で選考し、平成27年11月24日開催の第39回(第1回は昭和52年に実施)表彰式で、2,127人を表彰し、表彰状等を贈呈した。過去39回にわたる受賞者は、延べ28,991人となった。

第39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	1,272人	437人	58人	19人	4人	1,790人
個人運転者	252人	50人	25人	10人	0人	337人
合 計	1,524人	487人	83人	29人	4人	2,127人

[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 1,211 人、表彰区分の変更 409 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 2,804 人に対し、交付を行った。

なお、平成 27 年度末の交付対象者は 12,771 人（法人 9,322 人、個人 3,449 人）であり、そのうち、法人 7,646 人、個人 2,461 人の合計 10,107 人（79.1%）交付している。

(2) 優良法人事業者表彰

平成 26 年度実績に基づいて、優良法人事業者を審査会（表彰選考）で選考し、平成 27 年 9 月 30 日開催の第 32 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式で、281 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 26 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）で選考し、平成 27 年 9 月 30 日開催の第 30 回（第 1 回は昭和 61 年に実施）表彰式で、53 団体を表彰し、表彰状等を贈呈した。

第 32 回優良法人事業者表彰及び第 30 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	133 事業者	78 事業者	47 事業者	23 事業者	281 事業者
個人タクシー 優良事業者団体表彰	26 団体	10 団体	15 団体	2 団体	53 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。

また、タクシー法の改正に伴い、「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」業務の平成 27 年 10 月からの実施に備え、業務の効率的な運営を図るため、組織の一部変更を行った（平成 27 年 6 月 1 日組織改定）。

(3) 女性職員の採用及び再雇用職員の活躍促進

求人募集により職員の採用を行い、適正化事業に従事する指導員の確実、円滑な業務遂行のための要員の確保に努めるとともに、特に女性職員の採用を積極的に行った結果、センター初の女性指導員が誕生した。

また、再雇用制度を活用し、経験豊富な再雇用職員を業務に従事させた。

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。

6 その他

一般財団法人東京都交通安全協会の創立 70 周年にあたり、これまでのセンターの長年に亘る交通安全運動に対する功績が評価され、同協会長から平成 28 年 1 月 22 日、感謝状を授与された。

[2] 試験事務

東京特定指定地域における地理試験事務の代行実施機関として国の指定を受け地理の試験を実施した。併せて、タクシー法が改正されたことに伴い、これまでの「地理の試験」から「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」に代わり、「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」と「東京地域に係る地理」の2科目になることを踏まえ万全な体制を整え、適正かつ公正な試験を実施した。

また、平成28年1月より収入証紙自動券売機を導入し、試験手数料の徴収業務の効率化・合理化を図った。

1 地理の試験（平成27年4月～9月）

120種類の試験問題を作成し、基本問題25問、応用問題15問の合計40問を設問し、正解32問以上（正答率80%以上）を合格基準とした。

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。

2 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験（平成27年10月～）

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、「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」の科目及び「東京地域に係る地理」の科目の2科目とし、それぞれの科目の合格基準を満たした者を合格とする試験を実施した。

(1) 「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問以上（正答率80%以上）を合格基準とした。

(2) 「東京地域に係る地理」の科目

120種類の試験問題を作成し、東京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問以上（正答率80%以上）を合格基準とした。

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。

「地理の試験」及び「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」実績

年度及び 科目 件数	平成 27 年度			平成 26 年度
	上半期 (平成 27 年 4 月～9 月)	下半期 (平成 27 年 10 月～平成 28 年 3 月)		
	地理の試験	輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験		地理の試験
「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」の科目		「東京地域に係る地理」の科目		
受験者数	4,170 人	2,132 人	3,374 人	7,403 人
合格者数	2,172 人	1,947 人	1,800 人	3,929 人
科目合格率	52.1%	91.3%	53.3%	53.1%

3 試験手数料の改定

これまでの地理試験手数料 2,800 円が「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」が実施されたことに伴い、タクシー事業に係る法令、安全及び接遇の科目 3,400 円、東京指定地域に係る地理の科目 3,400 円、2 科目で 6,800 円とし、試験手数料を改定した。

[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 27 年度の登録実績については、法人タクシー運転者の平成 27 年度末総登録数は 71,977 件、対前年度比 1,845 件（2.5%）の減少となり、運転者証総交付数は 61,456 件、同 1,504 件（2.4%）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 13,540 件、同 476 件（3.4%）減少した。

1 平成 27 年度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 26 年度末	平成 27 年度				平成 27 年度末	増減	増減比率 (%)
		増加		減少				
運転者総登録件数	73,822	登録	5,112	消除 取消	6,952 5	71,977	▼1,845	▼2.5
運転者証総交付数	62,960	交付	10,014	返納	11,519	61,456	▼1,504	▼2.4
事業者乗務証総交付数	14,016	交付	265	返納	741	13,540	▼ 476	▼3.4

2 平成 27 年度の登録業務実績表

区 分 項 目	平成 27 年度	平成 26 年度	増 減	増減比率 (%)	
登録申請	5,112	5,132	▼ 20	▼ 0.4	
運転者証交付	10,014	10,799	▼ 785	▼ 7.3	
運転者証訂正	16,819	17,205	▼ 386	▼ 2.2	
運転者証再交付	93	101	▼ 8	▼ 7.9	
原簿謄本交付	1,751	1,581	170	10.8	
原簿の閲覧	0	0	0	0	
業務経歴証明書交付	2,102	1,989	113	5.7	
事業者乗務証交付	265	265	0	0	
事業者乗務証訂正	3,751	3,758	▼ 7	▼ 0.2	
事業者乗務証再交付	32	28	4	14.3	
小 計	39,939	40,858	▼ 919	▼ 2.2	
登録消除	6,952	6,946	6	0.1	
登録取消	5	2	3	150.0	
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	16,401	17,194	▼ 793	▼ 4.6
	住所・氏名	4,123	4,232	▼ 109	▼ 2.6
	運転者の移動	4,902	4,825	77	1.6
	事業者の住所・名称	3,815	1,705	2,110	123.8
	免許証の効力停止	1,170	1,197	▼ 27	▼ 2.3
運転者証の返納	11,519	11,899	▼ 380	▼ 3.2	
小 計	48,887	48,000	887	1.8	
合 計	88,826	88,858	▼ 32	▼ 0.4	

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。

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 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 m²
- ・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 m²
- ・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