

平成28年度 事業報告書

自 平成28年4月 1日
至 平成29年3月31日

公益財団法人 東京タクシーセンター

目 次

平成28年度 事業報告書 (概要版)	1
平成28年度 事業報告書	5
I 公益目的事業 (事業番号 公1)	
タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の 確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務	
[1] タクシー業務適正化事業	6
1 指導業務	6
2 研修業務	16
3 苦情及び調査業務	23
4 タクシー乗り場施設業務	26
5 企画広報業務	29
6 総務業務	34
[2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務	40
[3] タクシー運転者の登録事務	41
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28年度 事業報告書 (概要版)

タクシーを取り巻く環境は、高齢化社会の進展に対応したユニバーサル社会の実現に向けて、高齢者、障害のある方、外国人、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場施設等のハード面の充実、整備とともに、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、更に増加する訪日外国人旅客に対するタクシーサービスの向上が課題となっている。

こうした状況において平成28年度の実業運営については、研修業務において特別研修として実施している外国人旅客接客研修（英語）の受講実績を踏まえ、今後の旅客接客の一層の向上及び研修の成果を検証することを目的に「外国人旅客接客英語検定」を新たに導入して実施した。

羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、関係機関との協議を行った結果、ターミナルロビー出入口直近の位置に移設するとともに、「UD・ワゴンタクシーレーン」及び「おもてなしレーン（外国人旅客接客研修修了者専用レーン）」を増設して、利用者の利便の向上を図った。

銀座乗車禁止地区については、タクシーによる運送の引き受けの適正化の取り組みの一環として、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を目的に、銀座1号・4号・11号優良タクシー乗り場に「デジタルサイネージ機能付きタクシー乗り場標識」を設置及び東京メトロ駅構内には「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を設置するとともに、「銀座タクシー乗り場リーフレット」の携行を運転者に義務付ける等、総合的な対応により利用者の利便の向上を図った。

また、海外観光先進都市であるロンドン、ローマ、パリの3都市におけるタクシー事業の運営、乗り場の設置運用状況、外国人旅客への対応等のタクシーサービスについて、タクシー行政機関等での情報収集並びにタクシー乗り場の実地調査を目的に視察を実施するとともに、視察結果を踏まえて、タクシー乗り場管理運営委員会において、安全・快適・利便性の高いタクシー乗り場の改善・整備に向けて、「タクシー乗り場の今後の方向性」がとりまとめられた。

各事業においては、事業計画に沿って次のとおり実施した。

I 公益目的事業（事業番号 公1）

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

[1] タクシー業務適正化事業

1 指導業務

- ・運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止及び是正を図るため、センター指導員（以下、「指導員」という。）のパトロールにより繁華街等の違法行為の発生状況を把握し、必要に応じて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。

- ・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。
- ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、関係機関との協議を行った結果、ターミナルロビー出入口直近の位置に移設するとともに、「UD・ワゴンタクシーレーン」及び「おもてなしレーン（外国人旅客接遇研修修了者専用レーン）」を増設して、利用者の利便の向上を図った。
- ・銀座乗車禁止地区については、タクシーによる運送の引受けの適正化の取組みの一環として、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を目的に、銀座1号・4号・11号優良タクシー乗り場に「デジタルサイネージ機能付タクシー乗り場標識」を設置及び東京メトロ駅構内には「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を設置するとともに、「銀座タクシー乗り場リーフレット」の携行を運転者に義務付ける等、総合的な対応により利用者の利便の向上を図った。

2 研修業務

- ・関東運輸局長の認定を受け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、ユニバーサルドライバー研修を含めて認定基準に則り適切に実施するとともに、現任運転者に対する自主研修についてもユニバーサルドライバー研修を組み入れて実施し、交通弱者に対する接遇・介助等の実務研修を推進した。
- ・特別研修として実施している「外国人旅客接遇研修(英語)」については、研修希望者が増加傾向にあることから研修の実施回数を増やすとともに、受講実績（累計 7,376 人）を踏まえて、今後の旅客接遇の一層の向上及び研修の成果を検証することを目的に「外国人旅客接遇英語検定」を新たに導入して実施した。

3 苦情及び調査業務

- ・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を関東運輸局と協働して改善に向けた調査、検証を継続して実施するとともに、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を図るため、「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を同地区内の東京メトロ銀座駅構内及び新橋駅構内に設置した。
- ・羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、「羽田空港タクシー乗り場改善検討会(議長：関東運輸局自動車交通部長)」における平成26年10月の検討結果のとりまとめを踏まえ、関係機関との協議を行った結果、ターミナルロビー出入口直近の位置に移設を完了した。
- ・海外観光先進都市であるロンドン、ローマ、パリの3都市におけるタクシー事業の運営、乗り場の設置運用状況、外国人旅客への対応等のタクシーサービスについて、タクシー行政機関等での情報収集並びにタクシー乗り場の実地調査を目的に視察を実施するとともに、視察結果を踏まえて、タクシー乗り場管理運営委員会において、安全・快適・利便性の高いタクシー乗り場の改善・整備に向けて、「タクシー乗り場の今後の方向性」がとりまとめられた。

5 企画広報業務

- ・企画業務については、「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」(以下、「タクシー評価制度」という。)における平成27年度タクシー評価について、タクシー評価委員会を開催し評価の決定を受けるとともに、評価の検証を踏まえて、評価項目等の一部見直しについて審議決定された。
- ・「外国人旅客接遇研修(英語)」を修了した運転者を対象に、日頃の学習成果を発表する一環としてロールプレイングによるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を企画し開催した。
- ・広報業務については、利用者の利便の向上を図るため、タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場に関する情報等の提供に努めた。
- ・タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシーに関する情報や輸送の安全確保に関する情報など広報活動を推進した。
- ・増加する訪日外国人旅客に向けたホームページのタクシーに関する情報については、英語版のほか、中国語版、韓国語版を追加し情報提供を行った。

6 総務業務

- ・公益法人制度関係法令及び定款に基づいて、評議員会及び理事会を開催し、審議結果に基づき、公益財団法人としての業務を推進した。
- ・その他法定諮問委員会である適正化事業諮問委員会及び登録諮問委員会並びに各種委員会等を適宜開催し、審議結果に基づき各事業を実施するとともに、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。
- ・優良法人事業者及び個人タクシー優良事業者団体に対する表彰については、表彰区分等を見直し、適正に実施した。

[2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務

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

[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28年度 事業報告書

タクシーを取り巻く環境は、高齢化社会の進展に対応したユニバーサル社会の実現に向けて、高齢者、障害のある方、外国人、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場施設等のハード面の充実、整備とともに、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、更に増加する訪日外国人旅客に対するタクシーサービスの向上が課題となっている。

こうした状況において平成28年度の事業運営については、研修業務において特別研修として実施している外国人旅客接客研修（英語）の受講実績を踏まえ、今後の旅客接客の一層の向上及び研修の成果を検証することを目的に「外国人旅客接客英語検定」を新たに導入して実施した。

羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、関係機関との協議を行った結果、ターミナルロビー出入口直近の位置に移設するとともに、「UD・ワゴンタクシーレーン」及び「おもてなしレーン（外国人旅客接客研修修了者専用レーン）」を増設して、利用者の利便の向上を図った。

銀座乗車禁止地区については、タクシーによる運送の引き受けの適正化の取り組みの一環として、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を目的に、銀座1号・4号・11号優良タクシー乗り場に「デジタルサイネージ機能付きタクシー乗り場標識」を設置及び東京メトロ駅構内には「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を設置するとともに、「銀座タクシー乗り場リーフレット」の携行を運転者に義務付ける等、総合的な対応により利用者の利便の向上を図った。

また、海外観光先進都市であるロンドン、ローマ、パリの3都市におけるタクシー事業の運営、乗り場の設置運用状況、外国人旅客への対応等のタクシーサービスについて、タクシー行政機関等での情報収集並びにタクシー乗り場の実地調査を目的に視察を実施するとともに、視察結果を踏まえて、タクシー乗り場管理運営委員会において、安全・快適・利便性の高いタクシー乗り場の改善・整備に向けて、「タクシー乗り場の今後の方向性」がとりまとめられた。

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、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。

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へ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。

羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、関係機関との協議を行った結果、ターミナルロビー出入口直近の位置に移設するとともに、「UD・ワゴンタクシーレーン」及び「おもてなしレーン（外国人旅客接遇研修修了者専用レーン）」を増設して、利用者の利便の向上を図った。

銀座乗車禁止地区については、タクシーによる運送の引受けの適正化の取組みの一環として、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を目的に、銀座1号・4号・11号優良タクシー乗り場に「デジタルサイネージ機能付タクシー乗り場標識」を設置及び東京メトロ駅構内には「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を設置するとともに、「銀座タクシー乗り場リーフレット」の携行を運転者に義務付ける等、総合的な対応により利用者の利便の向上を図った。

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

銀座や新宿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。

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、平成27年度に引き続き是正指導を3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、不適正な営業行為等の防止を図った。

また、監視カメラの運用による東京高速道路土橋入口際及び六本木交差点際におけるタクシー乗り場等適正運営推進制度の規制違反の抑止及び改善については、特に東京高速道路土橋際の監視カメラの機能強化を図るなど、より一層の向上に努めた。

街頭指導実績

件名	区分	平成28年度	平成27年度	増・減	
				件数	比率(%)
法律違反関係	運送の引受けの拒絶	101	89	12	13.5
	乗禁地区営業	284	233	51	21.9
	メーター不使用	251	201	50	24.9
	割増メーター走行	1	0	1	----
	その他のメーター関係	125	78	47	60.3
	運転者証・乗務証関係	52	40	12	30.0
計		814	641	173	27.0
規制関係	適正運営規制違反	1,332	1,076	256	23.8
	表示関係	0	1	▼ 1	▼ 100.0
	計	1,332	1,077	255	23.7
その他		0	2	▼ 2	▼ 100.0
合計		2,146	1,720	426	24.8
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。

注3：平成19年10月1日よりタクシー乗り場等適正運営推進制度の実施に伴い、件名を『適正運営規制違反』として追加した。

(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。

①街頭指導会議の開催

平成 28 年度は次のとおり開催した。

街頭指導会議…………… (3 回)

[第 1 回] 平成 28 年 6 月 2 日 (木)

- 内 容 ・ 街頭指導会議小委員会 (平成 28 年 3 月 17 日開催) 報告
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
- ・ バスタ新宿供用開始後の状況について
 - ・ 銀座乗車禁止地区における案内板等の改善について
 - ・ 平成 28 年 7 月、8 月、9 月及び 10 月の指導計画及び特別公開指導の策定について

[第 2 回] 平成 28 年 10 月 21 日 (金)

- 内 容 ・ 銀座乗車禁止地区における「銀座タクシー乗り場リーフレット」の活用について
- ・ バスタ新宿供用開始後の現状と課題及びその対応について
 - ・ 羽田空港国際線における偽装迎車について
 - ・ 平成 28 年 11 月、平成 29 年 1 月及び 2 月の指導計画及び特別公開指導の策定について

[第 3 回] 平成 29 年 2 月 21 日 (火)

- 内 容 ・ 銀座乗車禁止地区等における転回車両等による交通阻害行為の是正について
- ・ 銀座タクシー乗り場リーフレットの携行状況について
 - ・ 羽田空港国際線タクシー乗り場の改善 (移設) について
 - ・ 平成 29 年 3 月、4 月、5 月及び 6 月の指導計画及び特別公開指導の策定について

②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うえで、街頭指導を 3 地区で 10 回実施し、違法行為 11 件、不適正営業行為 11 件の計 22 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 28 年 4 月 28 日 (木) 午後 10 時～翌午前 1 時	新宿地区	違法行為の防止指導及び是正指導 ・運送の引受けの拒絶 2 件
5 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
6 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 ・適正運営規制無視 3 件
7 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
9 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是正指導 ・メーター不使用 1 件 ・メーター操作不適切 1 件
10 月 28 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 ・適正運営規制無視 1 件
11 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是正指導
平成 29 年 1 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 ・運送の引受けの拒絶 1 件 ・乗禁地区営業 2 件 ・適正運営規制無視 1 件
2 月 24 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
3 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 ・運送の引受けの拒絶 1 件 ・適正運営規制無視 6 件
合計	10 回	22 件

③稼働調査の実施

タクシー乗り場の稼働調査を実施するとともに、調査結果を街頭指導会議、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 28 年度は稼働調査を延べ 432 日間実施し、調査車両数は 994, 285 両、利用者数は 17, 962 人であった。

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28年度 365日間	羽田空港国内線・国際線優良タクシー乗り場	982,800両
平成28年5月、9月及び 平成29年1月場所 延べ39日間	大相撲臨時タクシー乗り場(ライオン側)	3,410両 7,944人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座1号優良タクシー乗り場	884両
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座2号タクシー乗り場	267両 384人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座3号タクシー乗り場	765両 1,074人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座4号優良タクシー乗り場	266両 351人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座5号タクシー乗り場	250両 398人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座6号タクシー乗り場	263両 338人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座7号タクシー乗り場	650両 922人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座8号優良タクシー乗り場	803両 1,083人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座9号タクシー乗り場	513両 685人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座10号タクシー乗り場	414両 569人
平成28年4月27日(水) 平成29年1月17日(火)	銀座11号優良タクシー乗り場	602両 781人
平成28年4月21日(木) 平成28年4月24日(日)	松屋(東側)前タクシー乗り場	787両 992人
平成28年4月21日(木) 平成28年4月24日(日)	松屋(西側)前タクシー乗り場	382両 571人
平成28年4月21日(木) 平成28年4月24日(日)	バスタ新宿タクシー乗り場	1,229両 1,870人
延べ 432日間		994,285両 17,962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・新橋地区において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。

また、タクシー評価制度では街頭指導協力事業者優遇措置が新設され、指導協力員が所定の指定出勤日全てに出動し、かつ、功績のある事業者には、当該年度の接客・サービス評価の指導事案及び苦情事案点数合計からそれぞれ1点減ずる措置が講じられたことから、指定出勤日全てに出動する事業者は増加した。

なお、平成29年3月末現在、指導協力員として法人事業者の管理者578名、個人事業者団体の指導担当者116名、合計694名を選任しており、年間出勤日数は延べ186日、延べ出勤人数は1,805人であった。

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28年度は次のとおり委員会を開催した。

タクシー乗り場管理運営委員会……………(2回)

[第1回] 平成28年7月29日(金)

- 内 容 ・新たな優良タクシー乗り場の設置について
・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29年2月27日(月)

- 内 容 ・新たな優良タクシー乗り場の設置について
・銀座乗車禁止地区における案内板等の改善に伴う進捗状況
・2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向けたタクシー乗り場の改善・整備の取り組み(今後の方向性)

4 タクシー乗り場の適正な運営

(1) 羽田空港タクシー乗り場の運営

- ① 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。
- ② 羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、平成25年12月に設置した「羽田空港タクシー乗り場改善検討会(議長:関東運輸局 自動車交通部長)における平成26年10月の検討結果とりまとめを踏まえ、関係機関との協議を行った結果、平成29年3月31日にターミナルロビー出入口直近に移設するとともに、平成28年4月25日より同待機所の「一般車レーン」2レーンを廃止して「おもてなしレーン(外国人旅客接遇研修修了者専用レーン)」を5レーン、「UD・ワゴンタクシーレーン」を3レーンに増設して、タクシー利用者の利便の向上を図った。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

平成 28 年度第 1 回タクシー乗り場管理運営委員会の審議・決定を受けて、平成 28 年 10 月 3 日よりバスタ新宿タクシー乗り場と銀座 8 号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、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。なお、優良タクシー乗り場は 12 地区 18 箇所となった。

(3) 銀座乗車禁止地区タクシー乗り場等の運営

① 銀座 1 号優良タクシー乗り場ショットガンシステムについては、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。

② 銀座乗車禁止地区内については、タクシーによる運送の引受けの適正化の取組みの一環として、運転者が利用者に銀座乗車禁止規制内容を説明するための「銀座タクシー乗り場リーフレット（日本語・英語表記）」を作製し、平成 28 年 10 月 3 日より運転者が同規制地区・規制時間において営業を行う場合は、同リーフレットを携行及び活用して利用者に懇切な説明をすることを入構条件とし、利用者への周知を図った。

なお、運用開始後、同リーフレットの携行調査を実施したところ、乗禁地区営業の指導対象者の約半数が携行していない結果であったことから、すべての運転者が携行するよう事業者に周知した。

また、銀座 1 号・4 号・11 号優良タクシー乗り場に分かりやすい案内表示のデジタルサイネージ機能付の標識を設置して運用するとともに、同規制地区内及び隣接する東京メトロ駅構内に「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」の設置により、利用者へ銀座乗車禁止規制の周知を図った。

(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) 羽田空港における緊急輸送への対応

国内線・国際線においては、天候不良等により深夜時間帯において遅延便が発生することが多く、その際には空車不足が生じることから、この対応として指導員は、無線基地局への情報提供とともに、空港周辺において空車誘導等の対応を行った。

特に平成 29 年 1 月 22 日深夜においては、天候不良の影響により国内線で遅延便が多発し、国内線ターミナル 4 箇所のタクシー乗り場には 500 人を超える利用者が列を成し、空車不足が生じたことから空車誘導等の対応を行い、利用者の利便の確保に努めた。

(6) 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。

(7) 環境美化運動の実施によるマナー向上

主要ターミナル等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28年7月22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
2	10月28日(金) 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29年1月27日(金) 午後3時～午後4時	池袋駅西口前優良タクシー乗り場及びタクシー待機所
4	3月17日(金) 午後3時～午後4時	新宿駅西口地下優良タクシー乗り場

5 講習会等の実施

(1) 実務を担当する管理者講習会及び指導協力員報告会の実施

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開催した。

また、法人事業者及び個人事業者団体の指導協力員を対象として、指導協力員報告会を併せて開催し、街頭指導に関する効果的事例の発表、今後の街頭指導の進め方等の意見交換を行った。

実務を担当する管理者講習会及び指導協力員報告会の実績

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・団体	出席者	事業者	出席者	団体・支部	出席者
平成28年9月8日(木)	66	88	58	73	—	—
平成28年9月9日(金)	63	72	58	72	1	1
平成28年9月15日(木)	59	87	48	68	—	—
平成28年9月16日(金)	55	70	48	60	—	—
平成28年9月23日(金)	69	91	64	82	—	—
平成28年10月7日(金)	20	26	16	21	—	—
平成28年10月14日(金)	—	—	—	—	69	108
合 計	332	434	292	376	70	109

注1: ▼印は、マイナスを示す。

注2: 事業者、団体・支部及び受講者は延べ数を示す。

(2) 事業者単位の管理者講習会の実施

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28年度	平成27年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		35	35	0	0.0
	事業者		308	318	▼ 10	▼ 3.1
	受講者		722	623	99	15.9
個人	回数		4	0	4	----
	団体・支部		105	0	105	----
	受講者		117	0	117	----
合計	回数		39	35	4	11.4
	事業者・団体		413	318	95	29.9
	受講者		839	623	216	34.7

注1:▼印は、マイナスを示す。

注2:事業者、団体・支部及び受講者は延べ数を示す。

(3) 運転者を対象とする巡回指導の実施

運転者を対象とする巡回指導については、事業者からの派遣要請に応じて実施した。

指導内容は、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28年度	平成27年度	前年度対比	
					増減	比率(%)
法人	回数		289	288	1	0.3
	事業者		151	164	▼ 13	▼ 7.9
	受講者		22,327	22,455	▼ 128	▼ 0.6
個人	回数		42	46	▼ 4	▼ 8.7
	団体・支部		54	46	8	17.4
	受講者		13,121	13,594	▼ 473	▼ 3.5
合計	回数		331	334	▼ 3	▼ 0.9
	事業者・団体		205	210	▼ 5	▼ 2.4
	受講者		35,448	36,049	▼ 601	▼ 1.7

注1:▼印は、マイナスを示す。

注2:事業者、団体・支部及び受講者は延べ数を示す。

6 タクシー評価制度等の運営

(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うとともに、法人優良事業者に対する「優良表示板」の交付の取扱いを行ったほか、各種講習会及び研修業務などの参考資料として活用し、着実な運用に努めた。

(2) 運転者の証明制度

運転者の証明制度については、個人情報の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28年度における運転者記録証明書交付件数は4,611件(月平均384件)、前年度と比較して19件(0.4%)増加した。

運転者記録証明書交付状況

区分	年度	平成28年度	平成27年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
登録運転者		4,452	4,422	30	0.7
個人事業者		40	20	20	100.0
その他の者		119	150	▼ 31	▼ 20.7
合計		4,611	4,592	19	0.4

[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28年度	平成27年度	前年度対比	
				増減	比率(%)
会社間移動		3,142	3,253	▼ 111	▼ 3.4
個人許可申請		147	39	108	276.9
記録確認		1,203	1,150	53	4.6
その他		119	150	▼ 31	▼ 20.7
合計		4,611	4,592	19	0.4

[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153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146人、その他7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を受け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、ユニバーサルドライバー研修を含めて認定基準に則り適切に実施するとともに、現任運転者に対する自主研修についてもユニバーサルドライバー研修を組み入れて実施し、交通弱者に対する接遇・介助等の実務研修を推進した。

特別研修として実施している「外国人旅客接遇研修(英語)」については、研修希望者が増加傾向にあることから研修の実施回数を増やすとともに、受講実績(累計 7,376 人)を踏まえて、今後の旅客接遇の一層の向上及び研修の成果を検証することを目的に「外国人旅客接遇英語検定」を新たに導入して実施した。

1 研修の実施

(1) 研修の内容

①新規講習(4日)

東京特定指定地域内で新たに運転者になろうとする者を対象として「法令」、「安全」、「接遇」及び「地理」の科目に加え「ユニバーサルドライバー研修」を実施

②命令講習(4日)

タクシー業務適正化特別措置法(以下、「タクシー法」という。)第18条の2の規定に基づき関東運輸局長から講習命令を受けた者を対象としているが、本年度は受講命令がなく実施せず。

③自主研修

事業者が受講を必要と認めた運転者を対象として、それぞれの科目について実施

ア. 自主一般研修(1日)

「法令」「安全」「接遇」

イ. 自主一般研修(2日)

「法令」「安全」「接遇」「地理」

ウ. 自主UD研修(1日)

「ユニバーサルドライバー研修」

同研修は東京都産業労働局観光部受入環境課が都内に勤務するタクシー運転者またはハイヤー運転者を対象に実施する「東京都地域限定特例通訳案内士認定研修」の研修項目となっており、東京都地域限定特例通訳士認定事務局である True Japan Tour 株式会社より業務委託を受け、同研修未受講者 10 名に対し研修を実施

エ. 自主UD研修(2日)

「法令」「安全」「接遇」及び「ユニバーサルドライバー研修」

④命令研修（2日）

道路運送法第27条の規定に基づき関東運輸局長からセンター研修の命令を受けた者を対象として実施

⑤適正化研修（1日）

違法行為審査会議長からセンター研修受講が必要と認められた者、または「タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程」に基づき、事業者が自主的に受講させる者を対象として実施

⑥特別研修 外国人旅客接客研修（半日）

外国人講師と日本人講師の2名により「外国人と日本人との文化・習慣の違い」、「タクシー営業に必要な基本的単語」、「ロールプレイング方式による会話」等について英語に特化した外国人旅客接客研修（英語）の「初級」、「中級」及び「上級」を実施

その他、外国人旅客接客研修の普及促進及び受講しやすい環境施策を図るため、センターの指定する認定機関（株式会社 ビューズ）が実施する認定外国人旅客接客研修の適切な運営を行った。

(2) 研修実績

研 修 実 績

区 分 項 目		平成 28 年度		平成 27 年度		
		実施回数	受講者数	受講者数	増減	比率
新規講習		87	4,623	4,130	493	11.9
命令講習		0	0	1	▼ 1	▼ 100.0
自 主 研 修	自主一般研修1日	52	1,974	1,648	326	19.8
	自主一般研修2日	47	1,308	1,527	▼ 219	▼ 14.3
	自主UD研修1日	68	221	287	▼ 66	▼ 23.0
	自主UD研修2日	32	78	51	27	52.9
命令研修		7	8	34	▼ 26	▼ 76.5
適正化研修		52	770	542	228	42.1
特別研修外国人旅客接客研修		34	1,186	1,050	136	13.0
特別研修 ユニバーサルドライバー研修		—	—	28	▼ 28	▼ 100.0
合 計		379	10,168	9,298	870	9.36

[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月までの実績。同研修は同年6月1日より、自主UD研修(1日・2日)として実施

特別研修 外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類		平成 28 年度		平成 27 年度		受講者数の前年 度対比増減
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	
特別 研修	英語初級	12	492	10	409	83
	英語中級	12	488	12	476	12
	英語上級	6	206	6	165	41
合 計		30	1,186	28	1,050	136

認定外国人旅客接客研修実績

区 分 種 類		平成 28 年度		平成 27 年度		受講者数の前年 度対比増減
		実施事業者	受講者数	実施事業者	受講者数	
認定 研修	英語初級	14	560	15	639	▼ 79
	英語中級	9	346	23	901	▼ 555
合 計		23	906	38	1,540	▼ 634

[注] ▼は、減少を示す

2 外国人旅客接客英語検定

「外国人旅客接客研修(英語)」上級の研修修了者を対象に、英語による旅客接客について、外国人旅客の乗車から降車までのロールプレイングによる会話の理解力、発音やアクセント等を審査する「外国人旅客接客英語検定」を2回開催し、合格者には合格証を交付した。

第1回 平成29年2月22日 受検者数19人 合格者14人

第2回 平成29年3月15日 受検者数18人 合格者9人

平成29年度より定例的に実施する。

3 教材等の充実及び頒布

タクシー備え付け地図の規格に適合する「都内交通案内地図」、「幹線道路・交差点図」、「研修教本」、「地理教本」、「銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ」、「地理問題例集」については、最新の情報を掲載した。また、旅客接客・バリアフリーに関する最新の研修用DVDを作成し、教材内容の充実を図った。

なお、外国人旅客接客研修(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客の学習効果を高めるため、外国人旅客接客英会話DVD「英語でおもてなし講座(関東運輸局監修)」を頒布した。

平成28年度においては次の教材等について頒布した。

教 材 頒 布 実 績

教 材 名	頒 布 数
都内交通案内地図	11,342 冊
幹線道路・交差点図	11,693 部
研修教本	8,909 冊
ユニバーサルドライバー研修教本	4,886 冊
地理教本	4,896 冊
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	9,698 部
地理問題例集	1,987 冊
外国人旅客接遇研修反復用CD（初級編）	278 枚
外国人旅客接遇研修反復用CD（中級編）	318 枚
外国人旅客接遇英会話DVD（英語でおもてなし講座）	298 枚

4 外国人旅客接遇研修修了者である旨の車内表示板等の交付

羽田空港国際線タクシー待機所における「おもてなしレーン」入構表示板については、夜間等において視認性の向上を図るためELシートを利用した発光式入構表示板の掲出を義務付け、これまでの入構表示板の交換を含めて外国人旅客接遇研修(英語)修了者に5,219枚を交付した。また、車内表示ステッカーについては153枚を頒布した。

5 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)

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)

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)

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 28 年度の苦情・要望受付総件数は 5,158 件で、前年度比 25 件 (0.5%) 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 2,483 件で、前年度比 26 件 (1.1%) 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 2,675 件で、前年度比 51 件 (1.9%) 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土曜日における受付業務については、前年度同様午前 9 時から午後 7 時までとしたが、特段の問題は発生しなかった。

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、適切な対応により利用者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、13,620 件で、前年度比 470 件 (3.3%) 減少した。内訳は警察への届け出の案内が 10,711 件で前年度比 108 件 (1.0%) 増加し、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 1,492 件で前年度比 153 件 (9.3%) 減少し、その他が 1,417 件で前年度比 425 件 (23.1%) 減少であった。

5 平成28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28年度		平成27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	174	(60)	111	(26)	63	(34)	56.8	(130.8)
	運送の継続の拒絶 又は中断	163	(31)	38	(3)	125	(28)	328.9	(933.3)
	計	337	(91)	149	(29)	188	(62)	126.2	(213.8)
接客関係	接客不良	1,601	(547)	1,824	(486)	▼ 223	(61)	▼ 12.2	(12.6)
	乱暴運転	55	(32)	51	(20)	4	(12)	7.8	(60.0)
	計	1,656	(579)	1,875	(506)	▼ 219	(73)	▼ 11.7	(14.4)
運賃・料金関係	不当料金請求	29	(9)	13	(4)	16	(5)	123.1	(125.0)
	迂回走行	44	(20)	68	(36)	▼ 24	▼ (24)	▼ 35.3	▼ (66.7)
	料金不審	100	(18)	138	(29)	▼ 38	▼ (11)	▼ 27.5	▼ (37.9)
	釣銭不払	12	(3)	7	(4)	5	(1)	71.4	▼ (25.0)
	メーター操作不適切	9	(2)	17	(3)	▼ 8	▼ (1)	▼ 47.1	▼ (33.3)
計	194	(52)	243	(76)	▼ 49	▼ (24)	▼ 20.2	▼ (31.6)	
その他		238	(63)	113	(26)	125	(37)	110.6	(142.3)
小計		2,425	(785)	2,380	(637)	45	(148)	1.9	(23.2)
要望		58	(0)	77	(0)	▼ 19	(0)	▼ 24.7	----
合計		2,483	(785)	2,457	(637)	26	(148)	1.1	(23.2)
匿名関係	苦情	2,558	(0)	2,587	(0)	▼ 29	(0)	▼ 1.1	----
	要望	117	(0)	139	(0)	▼ 22	(0)	▼ 15.8	----
	計	2,675	(0)	2,726	(0)	▼ 51	(0)	▼ 1.9	(0.0)
総合計		5,158	(785)	5,183	(637)	▼ 25	(148)	▼ 0.5	(23.2)

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3回開催（3月、10月、3月）して、指導事案2件、苦情事案1件の計3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

区 分 件 名		指導事案		苦情事案		計	
		審 査	局報告	審 査	局報告	審 査	局報告
運 送 の 引 受 け 絶 の 拒	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
乗 禁 地 区 営 業	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	2	2	0	0	2	2
	計	2	2	0	0	2	2
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	1	1	1	1
	計	0	0	1	1	1	1
合 計	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	2	2	1	1	3	3
	計	2	2	1	1	3	3

(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、21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

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		2	0	0	1	2	1
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断		0	0	1	0	1	0
乗 禁 地 区 営 業		4	0	0	0	4	0
メ ー タ ー 不 使 用		1	0	0	0	1	0
割 増 メ ー タ ー 走 行		0	0	0	0	0	0
接 客 不 良		0	0	8	0	8	0
迂 回 走 行		0	0	3	0	3	0
メ ー タ ー 操 作 不 適 切		0	0	0	0	0	0
そ の 他 不 適 正 な 行 為		0	0	1	0	1	0
合 計		7	0	13	1	20	1

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を関東運輸局と協働して改善に向けた調査、検証を継続して実施するとともに、具体の取り組みとして、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を図るため、「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を同地区内の東京メトロ銀座駅構内及び新橋駅構内に設置した。

羽田空港国際線優良タクシー乗り場については、「羽田空港タクシー乗り場改善検討会（議長：関東運輸局自動車交通部長）」における平成26年10月の検討結果のとりまとめを踏まえ、関係機関との協議を行った結果、ターミナルロビー出入口直近の位置に移設を完了した。

また、海外観光先進都市であるロンドン、ローマ、パリの3都市におけるタクシー事業の運営、乗り場の設置運用状況、外国人旅客への対応等のタクシーサービスについて、タクシー行政機関等での情報収集並びにタクシー乗り場の実地調査を目的に視察を実施するとともに、視察結果を踏まえて、タクシー乗り場管理運営委員会において、安全・快適・利便性の高いタクシー乗り場の改善・整備に向けて、「タクシー乗り場の今後の方向性」がとりまとめられた。

1 乗り場の設置運用

(1) タクシー乗り場標識及びタクシーシェルターの新設及び建て替え等

① タクシー乗り場標識及びタクシーシェルターの新設及び建て替え

大田区より糀谷駅前交通広場の整備に伴う要請に応じて新たにタクシー乗り場を設置したほか、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については建て替えを行った。

乗り場	所在地	設置区分
糀谷駅前（新設）	大田区西糀谷 4-28 先	二面式標識一体型シェルター
田園調布駅西口前	大田区田園調布 3-2	四面式標識一体型シェルター
浅草橋駅前	台東区浅草橋 1-18	二面式標識一体型シェルター
新木場駅前	江東区新木場 1-5	二面式標識一体型シェルター
成増駅南口前	板橋区成増 2-12	二面式標識一体型シェルター
北砂5丁目団地前	江東区北砂 5-20	吊り下げ式標識・シェルター
大井町駅東口前	品川区東大井 5-20	吊り下げ式標識
新国立劇場前	渋谷区本町 1-1	標識
吉祥寺駅北口対面	武蔵野市吉祥寺南町 2-3-13	標識

② 広告付タクシーシェルターの設置

広告付タクシーシェルターについては、利用者の快適性と利便性の向上及び設置・維持管理に係る費用等の軽減を図るため、増設に向けて東京都及び道路管理者との協議を進めており、今後も継続して協議を進めることとする。

③ 銀座乗車禁止地区におけるタクシー乗り場案内標識等の改善整備

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、タクシー利用者からは分かりづらいつ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増加が見込まれる訪日外国人旅行者をはじめ高齢者や障がい者等すべてのタクシー利用者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て取り組んだ結果、銀座1号・4号・11号優良タクシー乗り場については、分かりやすい案内表示としてデジタルサイネージ機能付の標識を採用した。

また、利用者に対する銀座乗車禁止地区規制の周知を図るため、同規制地区に隣接する鉄道会社の駅構内への案内板設置に向けて協議を進め、東京メトロの全面的な協力を得て「タクシー乗車禁止地区ガイドボード」を銀座駅に3ヶ所、新橋駅2ヶ所の駅構内改札外メインコンコースに設置した。

(2) 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
日本創造教育研究所前	江東区南砂2-2-12
大田市場北門際	大田区東海3-2

(3) 羽田空港国際線タクシー乗り場の移設

「羽田空港タクシー乗り場改善検討会（議長：関東運輸局自動車交通部長）」における平成26年10月の検討結果のとりまとめを踏まえ、関係機関との協議を行った結果、平成29年3月31日にターミナルロビー出入口直近の位置に移設を完了した。

乗 り 場	所 在 地
羽田空港国際線	大田区羽田空港2-6

センターが管理するタクシー乗り場(平成28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	14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
EV・HVタクシー乗り場	1箇所
タクシー乗り場総数	304箇所

※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・8号・11号)を除く。

2 タクシー乗り場等関連施設の保守管理

(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。特にタクシー乗り場標識への落書き及びステッカーの貼り付けの著しい原宿駅前タクシー乗り場については、景観維持のために補修を行うとともに注意文書を掲示した。

乗 り 場	所 在 地
原宿駅前	渋谷区神宮前 1-14

(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
台東体育館前	台東区今戸 1-1 先	11 時～14 時	2 台

(3) 羽田空港第 2 タクシー待機所の整備

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) 羽田空港国際線タクシー待機所の拡張整備

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。

3 海外観光先進都市タクシー事業の視察・調査及び報告書のとりまとめ

海外観光先進都市であるロンドン、ローマ、パリの 3 都市におけるタクシー事業の運営、乗り場の設置運用状況、外国人旅客への対応等のタクシーサービスについて、タクシー行政機関等での情報収集並びにタクシー乗り場の実地調査を目的に視察を実施した。

視察・調査により収集した各都市のタクシー事業等の内容は「海外観光先進都市タクシー事業視察・調査報告書」にとりまとめた。特に、タクシー乗り場の設置運営状況については、利用者への利便性の提供及び乗り場運営コストの削減等の視点から東京における今後の乗り場整備の参考となる事例を掲載した。また、日本のタクシー業界においても大きな懸念課題となっている「ウーバー」について、タクシー行政機関等での意見交換において得られた情報を整理し編集した。同報告書については、関係行政機関及びタクシー事業者団体等へ配布するとともに、事業者団体等での研修会において活用するなど情報の提供に努めた。

加えて、視察・調査結果について平成 28 年度第 2 回タクシー乗り場管理運営委員会に報告し、これを受けて同委員会において羽田空港国際線、東京駅八重洲口、銀座地区等でこれまで進めてきた乗り場の改善・整備の取組みに加えて、視察結果を踏まえて、安全・快適・利便性の高いタクシー乗り場の改善・整備に向けて、「タクシー乗り場の今後の方向性」がとりまとめられた。

5 企画広報業務

企画業務については、「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」（以下、「タクシー評価制度」という。）における平成 27 年度タクシー評価について、タクシー評価委員会を開催し評価の決定を受けるとともに、評価の検証を踏まえて、評価項目等の一部見直しについて審議決定された。

平成 27 年度タクシー評価については、同委員会の決定を受けて理事会に報告後、評価の公表を行った。

また、「外国人旅客接客研修（英語）」を修了した運転者を対象に、日頃の学習成果を発表する一環としてロールプレイングによるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」を企画し開催した。

広報業務については、利用者の利便の向上を図るため、タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場に関する情報等の提供に努めた。

タクシー事業者・管理者・運転者に対してタクシーに関する情報や輸送の安全確保に関する情報など広報活動を推進した。

特に、増加する訪日外国人旅客に向けたホームページのタクシーに関する情報については、英語版“Tokyo Taxi Guide”のほか、中国語版、韓国語版を追加し、情報提供を行った。

1 企画業務

(1) タクシー評価委員会の運営

タクシー評価委員会については、第 1 回及び第 2 回タクシー評価委員会を下記のとおり開催した。

タクシー評価委員会…………… (2 回)

[第 1 回] 平成 28 年 6 月 22 日 (水)

- 議 題 ・平成 27 年度タクシー評価について
・平成 28 年度以降の評価の取扱いについて
- ①平成 28 年度から 3 年間に適用する換算係数について
 - ②経営姿勢「街頭指導等協力評価」における指導協力員制度の街頭指導等出勤率から出勤回数への見直しについて
 - ③指導協力員制度における所定の出勤回数全てに出勤している事業者への優遇措置の導入について（指導及び苦情事案点数合計から 1 点を減免）
 - ④加点措置「EV・HV保有状況評価」へのPHV（プラグインハイブリット車）・FCV（燃料電池車）の追加、及び項目名「環境対策車両保有状況評価」への改正について

[第 2 回] 平成 29 年 2 月 1 日 (水) (書面開催)

- 議 題 ・優良表示のデザインの一部変更について

(2) タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の企画開催

外国人旅客への接客対応力の向上を目的にセンターが取り組んでいる「外国人旅客接遇研修（英語）」を周知するため、また、運転者の日頃の学習成果を発表する一環として同研修を修了し、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ロールプレイングによるコンテストを下記のとおり開催した。

タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」[第3回]

日時 平成28年10月28日（金） 午後2時00分～午後4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10名（法人9社9名 個人事業者1名）
後援 国土交通省関東運輸局
協賛 花王株式会社
来賓 ・国土交通省関東運輸局自動車交通部長
・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
・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）ビコーズビジネスマナー講師 他3名
来場者 約100名

2 広報業務

タクシー利用者への情報提供は、ホームページ・プレスリリース等で、タクシー事業者・管理者・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は、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。

特に、増加する訪日外国人旅客に向けたホームページのタクシーに関する情報については、英語版“Tokyo Taxi Guide”のほか、中国語版、韓国語版を追加し、情報提供を行った。

(1) ホームページによる広報

平成28年度のホームページアクセス数は、798,765件（2,188件/日）となり、平成27年度の717,690件（1,960件/日）より11.3%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61.1%を占めている。

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27年度タクシー評価における優良法人事業者、過去2年間以上連続C評価事業者の公表
- 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 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」の設置・運用
- キ 外国人向けホームページ“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
- ケ タクシー評価制度及び優良タクシー乗り場における認知度の向上を目的として「クイズキャンペーン」を実施（正解者 1,126 人の中から抽選で 100 人に特製 T シャツと都内交通案内地図を進呈）
- コ 外国人旅客接客英語検定の合格者の氏名・会社名（所属組合）
- サ コンテストの動画等をユーチューブに掲載

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

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	平成 28 年度
アクセス数	225, 417 件	258, 288 件	411, 483 件	573, 453 件	717, 690 件	798, 765 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 28 年 4 月	第 2 回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の開催 羽田空港国際線タクシー待機所の専用レーン拡張	42, 800
5 月	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の環境美化運動	42, 700
6 月	銀座タクシー乗り場の標識のデジタルサイネージ化	42, 700
7 月	平成 27 年度 法人タクシー事業者評価結果の公表	42, 650
8 月	平成 27 年度 タクシー利用者モニター調査結果の公表	42, 600
9 月	優良タクシー乗り場の運用開始（バスタ新宿・銀座 8 号）	42, 550
10 月	第 33 回優良法人事業者・第 31 回個人タクシー優良事業者 団体表彰式	42, 600

11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	42,400
12月	第40回 優良運転者表彰式 第3回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の開催	42,400
平成29年1月	新年の挨拶 第1回「外国人旅客接客英語検定」受検者の募集	42,400
2月	東京メトロ銀座駅・新橋駅コンコースにタクシー乗車禁止地区ガイドボード設置	42,350
3月	第1回「外国人旅客接客英語検定」の実施及び合格者の公表	42,300
合計	12回	510,450

②管理者情報（毎月発行1,400部×12回）

法人タクシー事業者の実務を担当する管理者等への情報提供として指導計画・特別公開指導の内容、利用者からの苦情・要望申告の内容、警察署・地域住民等から寄せられるタクシーに起因する交通問題や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) 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28年6月24日（金）	平成27年度法人タクシー事業者評価結果の公表
9月28日（水）	バスタ新宿・銀座8号に優良タクシー乗り場を設置
10月20日（木）	第3回タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の開催
平成29年2月15日（水）	第1回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」の実施
3月3日（金）	第1回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
3月3日（金）	海外観光先進都市タクシー事業視察について
3月31日（金）	第2回「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者の公表
合計	7回

(4) 関係機関のホームページを通じた広報

- ・東京国際空港ターミナル株式会社のホームページを通じて、羽田空港国際線優良タクシー乗り場（おもてなしレーン、ホスピタリティタクシー等）を紹介するとともに、同ホームページ内のセンターホームページへのリンクにより更なる情報発信を行った。

・東京都オリンピック・パラリンピック準備局の「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」に「外国人旅客接客研修（英語）」や「デジタルサイネージのタクシー標識」などセンターが取り組んでいる外国人旅客に対する多言語対応に関する業務を掲載した。

(5) 視察及び見学への対応

羽田空港タクシー関連施設の視察に対しては、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を説明し対応した。また韓国からの見学者に対しては、韓国語版DVDによりセンター業務を紹介した。

視察等一覧

年 月 日	視 察 ・ 見 学 の 団 体 名	人 数
平成 28 年 7 月 13 日 (水)	国土交通省 関東運輸局 ……………視察	8 人
平成 29 年 1 月 17 日 (火)	韓国のタクシー会社 (大韓商運) …見学	7 人
合 計	2 回	15 人

(6) ノベルティグッズの配布

広報用ノベルティグッズ（特製Tシャツ、携帯電話充電機）をタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」等のイベントでタクシー利用者等へ配布し、センター業務の周知・広報活動に努めた。

(7) タクシー利用者モニター調査

平成 27 年度第 36 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、運転者への旅客接客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 28 年度第 37 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 3,403 件寄せられた。

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

なお、第 37 次タクシー利用者モニター懇談会を平成 29 年 3 月 15 日に開催（モニター 13 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。

6 総務業務

総務業務については、公益法人制度関係法令及び定款に基づいて、評議員会及び理事会を開催し、審議結果に基づき、公益財団法人としての業務を推進した。

その他法定諮問委員会である適正化事業諮問委員会及び登録諮問委員会並びに各種委員会等を適宜開催し、審議結果に基づき各事業を実施するとともに、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。

優良法人事業者及び個人タクシー優良事業者団体に対する表彰については、表彰区分等を見直し、適正に実施した。

1 会議

平成 28 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)

[定 時] 平成 28 年 6 月 21 日 (火)

- 議 題 ・「平成 27 年度事業報告」の報告について
・「平成 27 年度収支決算」の承認について
・評議員の選任について
・理事及び監事の選任について

[第 1 回臨時] 平成 28 年 8 月 18 日 (木) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・評議員の選任について
・理事の選任について

[第 2 回臨時] 平成 29 年 3 月 14 日 (火)

- 議 題 ・議長の互選について
・平成 29 年度事業計画及び収支予算等について

② 理事会…………… (7 回)

[第 1 回] 平成 28 年 6 月 6 日 (月)

- 議 題 ・平成 27 年度事業報告及び収支決算について
・適正化事業諮問委員の選任について
・就業規則等の規程の改正について
・評議員、役員（理事、監事）の任期満了に伴う候補者について
・定時評議員会の招集について

[第 2 回] 平成 28 年 6 月 21 日 (火)

- 議 題 ・会長、専務理事及び常務理事の選定について

[第 3 回] 平成 28 年 6 月 29 日 (水) (決議の省略により書面による同意)

- 決議事項 ・「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
報告事項 ・平成 27 年度タクシー評価について

[第4回] 平成28年8月1日(月)(決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・臨時評議員会の招集について

[第5回] 平成28年9月6日(火)(決議の省略により書面による同意)

決議事項 ・登録諮問委員の選任について

・適正化事業諮問委員の選任について

[第6回] 平成28年12月19日(月)(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7回] 平成29年3月2日(木)

議 題 ・平成29年度事業計画及び収支予算等について

・平成29年度負担金の額及び徴収方法について

・諮問委員の選任について

・参与の選任について

・臨時評議員会の招集について

《評議員の変更》

平成28年度において、次のとおり変更があった。

評議員

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
山 下 邦 勝(平成28年6月21日)	橋 本 昌 史(平成28年6月21日)
	富 田 昌 孝(平成28年6月21日)
秋 田 隆(平成28年8月18日)	木 村 忠 義(平成28年6月21日)
佐 藤 正 男(平成28年6月21日)	坂 元 幸 一(平成28年6月21日)

《理事の変更》

平成28年度において、次のとおり変更があった。

理 事

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
川 野 繁(平成28年6月21日)	
高 内 啓 祐(平成28年6月21日)	
中 島 通(平成28年8月18日)	横 山 勇(平成28年8月18日)

《監事の変更》

平成28年度において、次のとおり変更があった。

監 事

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
武 居 利 春(平成28年6月21日)	川 野 繁(平成28年6月21日)
岩 瀬 光 司(平成28年6月21日)	野 田 哲 成(平成28年6月21日)

(2) 委員会等の開催

① 登録諮問委員会…………… (3回)

(タクシー法第24条に基づき、設置された法定委員会)

[第1回] 平成28年6月16日(木)

議 題 ・平成27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28年10月20日(木)

議 題 ・議長の互選について

[第3回] 平成29年3月9日(木)

議 題 ・平成29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28年度において、次のとおり変更があった。

登録諮問委員

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
田 中 長 吾 郎 (平成28年9月10日)	相 澤 豊 (平成28年9月9日)
前 川 貴 泉 (平成29年3月2日)	大 熊 浩 (平成29年3月2日)

② 審査会 (表彰選考) …………… (2回)

[第1回] 平成28年8月4日(木)

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28年10月20日(木)

議 題 ・議長の互選について
・優良運転者表彰適格者の選考について

③ 適正化事業諮問委員会…………… (2回)

(タクシー法第39条に基づき、設置された法定委員会)

[第1回] 平成28年6月14日(火)

議 題 ・平成27年度適正化事業の事業報告及び収支決算について
・平成27年度試験事務の事業報告及び収支決算について

[第2回] 平成29年3月7日(火)

議 題 ・議長の互選について
・平成29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29年度負担金の額及び徴収方法について
・平成29年度輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務の事業計画及び収支予算について

《適正化事業諮問委員の変更》

平成 28 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

新 任 (就任年月日)	退 任 (退任年月日)
雨 宮 和 義(平成 28 年 6 月 16 日)	高 内 啓 祐(平成 28 年 6 月 16 日)
工 藤 穰 治(平成 28 年 9 月 10 日)	吉 村 幸 子(平成 28 年 9 月 9 日)
櫻 井 敬 寛(平成 28 年 9 月 10 日)	秋 田 隆(平成 28 年 9 月 9 日)
伊 藤 博 敏(平成 28 年 9 月 10 日)	丸 山 光 明(平成 28 年 9 月 9 日)
佐 藤 淳 二(平成 29 年 3 月 30 日)	幸 田 和 雄(平成 29 年 3 月 30 日)

2 表彰

東京特定指定地域（特別区、武蔵野市、三鷹市）において、永年にわたりタクシー業務の適正化、利用者の利便増進及び安全輸送に多大な貢献をしたと認められる運転者、事業者、団体を次のとおり表彰した。

(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 28 年 11 月 30 日開催の第 40 回（第 1 回は昭和 52 年に実施）表彰式で、2,008 人を表彰し、表彰状等を贈呈した。過去 40 回にわたる受賞者は、延べ 30,999 人となった。

第 40 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	1,215 人	392 人	64 人	22 人	5 人	1,698 人
個人運転者	209 人	67 人	23 人	8 人	3 人	310 人
合 計	1,424 人	459 人	87 人	30 人	8 人	2,008 人

(2) 優良法人事業者表彰

今年度から表彰区分を 4 区分（特別優良表彰、特別表彰、優良表彰、一般表彰）から 2 区分（特別優良表彰、優良表彰）等の見直しを行い、平成 27 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 28 年 9 月 29 日開催の第 33 回（第 1 回は昭和 59 年に実施）表彰式で、267 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

今年度から表彰区分を優良法人事業者表彰と同様に見直し、平成 27 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 28 年 9 月 29 日開催の第 31 回（第 1 回は昭和 61 年に実施）表彰式で、38 団体を表彰し、表彰状等を贈呈した。

第 33 回優良法人事業者表彰及び第 31 回個人タクシー優良事業者団体表彰内訳

区 分	優良表彰	特別優良表彰	合計
優良法人 事業者表彰	206 事業者	61 事業者	267 事業者
個人タクシー 優良事業者団体表彰	33 団体	5 団体	38 団体

3 優良運転者章の交付

優良運転者表彰受賞者の優良運転者章については、今年度中に新規交付 1,253 人、表彰区分の変更 420 人、有効期限の変更、会社間移動等による付け替え 3,071 人に対し、交付を行った。

なお、平成 28 年度末の交付対象者は 13,348 人（法人 9,714 人、個人 3,634 人）であり、そのうち、法人 8,048 人、個人 2,664 人の合計 10,712 人（80.3%）交付している。

4 電算管理

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。

(1) 各業務システムの改修等

①優良事業者団体表彰の業務処理システム修正

優良法人事業者表彰及び個人タクシー優良事業者団体の表彰区分等の見直しに伴い、業務処理システムを修正し、平成 28 年度からの表彰業務処理に適切に対応した。

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街頭指導等協力評価の取り扱いの一部変更に伴い、業務処理システムを修正し、平成 28 年度のタクシー評価に備えた。

③外国人旅客接遇英語検定処理システムの作成

外国人旅客接遇英語検定の実施に伴い、業務処理システムを作成し、検定処理に対応した。

5 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) 人材の確保及び再雇用職員の活用

街頭指導に従事する指導員については、その業務の重要性及び特殊性の観点から適切な求人活動を行い、要員の確実な確保に努めた。

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

6 職員の資質向上

職員の資質向上を目的として、行政等外部からの講師を招き職員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。

7 職員の福利厚生

全職員を対象に行う定期健康診断において、要精密検査等の診断を受けた職員（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、ストレスチェックを実施し、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。

[2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務

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

1 試験科目

(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（正答率80%）以上を合格基準として実施した。

(2) 「東京指定地域に係る地理」の科目

120種類の試験問題を作成し、東京指定地域の地理に係る基本問題25問、応用問題15問の合計40問を設問し、正解32問（正答率80%）以上を合格基準として実施した。

試験問題に係る住居表示、建物施設等の新設及び変更等については迅速な情報収集を行い、適切に試験内容に反映させた。

2 試験実績

(1) 「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」の科目

研修生			一般受験者			計		
受験者	合格者	合格率	受験者	合格者	合格率	受験者	合格者	合格率
3,891人	3,552人	91.3%	1,310人	1,074人	82.0%	5,201人	4,626人	88.9%

※受験者は延べ受験者数

(2) 「東京指定地域に係る地理」の科目

研修生			一般受験者			計		
受験者	合格者	合格率	受験者	合格者	合格率	受験者	合格者	合格率
6,871人	3,481人	50.7%	1,636人	1,053人	64.4%	8,507人	4,534人	53.3%

※受験者は延べ受験者数

[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 28 年度の登録実績については、法人タクシー運転者の平成 28 年度末総登録数は 71,461 件、対前年度比 516 件（0.7%）の減少となり、運転者証総交付数は 60,641 件、同 815 件（1.3%）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 13,074 件、同 466 件（3.4%）減少した。

1 平成 28 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 27 年度末	平成 28 年度				平成 28 年度 末	増減	増減比率 (%)
		増加要因		減少要因				
運転者総登録件数	71,977	登録	5,579	消除	6,082	71,461	▼ 516	▼ 0.7
				取消	13			
運転者証総交付数	61,456	交付	11,921	返納	12,736	60,641	▼ 815	▼ 1.3
事業者乗務証総交付数	13,540	交付	334	返納	800	13,074	▼ 466	▼ 3.4

2 平成 28 年度の登録業務実績表

区 分 項 目	平成 28 年度	平成 27 年度	増 減	増減比率 (%)	
登録申請	5,579	5,112	467	9.1	
運転者証交付	11,921	10,014	1,907	19.0	
運転者証訂正	16,129	16,819	▼ 690	▼ 4.1	
運転者証再交付	91	93	▼ 2	▼ 2.2	
原簿謄本交付	1,917	1,751	166	9.5	
原簿の閲覧	0	0	0	0	
業務経歴証明書交付	2,529	2,102	427	20.3	
事業者乗務証交付	334	265	69	26.0	
事業者乗務証訂正	3,371	3,751	▼ 380	▼ 10.1	
事業者乗務証再交付	14	32	▼ 18	▼ 56.3	
小 計	41,885	39,939	1,946	4.9	
登録消除	6,082	6,952	▼ 870	▼ 12.5	
登録取消	13	5	8	160.0	
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	16,507	16,401	106	0.6
	住所・氏名	3,837	4,123	▼ 286	▼ 6.9
	運転者の移動	6,342	4,902	1,440	29.4
	事業者の住所・名称	1,480	3,815	▼ 2,335	▼ 61.2
	免許証の効力停止	1,088	1,170	▼ 82	▼ 7.0
運転者証の返納	12,736	11,519	1,217	10.6	
小 計	48,085	48,887	▼ 802	▼ 1.6	
合 計	89,970	88,826	1,144	1.3	

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