

令和3年度事業計画書

自 令和3年4月 1日
至 令和4年3月31日

公益財団法人 東京タクシーセンター

目 次

令和3年度 事業計画書 (概要版)	1
令和3年度 事業計画書	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
一 指導業務	6
二 研修業務	9
三 苦情及び調査業務	12
四 乗り場施設業務	13
五 企画広報業務	14
六 総務業務	16
負担金の額及び徴収方法	18
[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	19
[3] タクシー運転者の登録事務	20
II 収益事業 (事業番号 収1)	
施設賃貸事業	
[1] 施設賃貸事業	22
業務処理体制	23
収支予算総合表	24

公益財団法人 東京タクシーセンター

令和3年度 事業計画書 (概要版)

令和3年度の事業運営については、タクシーの輸送の安全及び利用者の利便の確保を図り、もって公共の福祉に寄与することを目的として、公益目的事業を適切に推進するとともに、政府が策定している2030年に訪日外国人旅行者数6,000万人の目標の未来を見据え、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の運営等の環境面の整備を推進するほか、「外国人旅客接遇研修」英語及び中国語を計画的に実施するとともに、「ユニバーサルドライバー研修」ではJPN(ユニバーサルデザイン)タクシーによる実務研修により車椅子利用者等への適正な対応について向上を図る。

羽田空港における業務運営については、国土交通省東京航空局より羽田空港における鉄道アクセス事業に伴い同事業で支障となる第2タクシー待機所及び第2コントロールセンター建物用地について令和4年11月末までに返還が求められている。東京航空局では令和3年度末までに第2タクシー待機所用地の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たなタクシー待機スペース86台分を確保することとしており、第3及び第4タクシー乗り場の空車は第1タクシー待機所に集約することから、同タクシー乗り場の新たな運用方法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に諮り、運用の決定を踏まえ適切に運用する。

また、事業部門間の連携を図り円滑で効果的に事業を推進するとともに、政府のデジタル化の推進政策等を踏まえ、インターネットを活用した各種申請・申込手続きや研修のオンライン化等、業務の合理化、効率化を推進する観点からセンター業務全体の見直しを検討する。

その他、新型コロナウイルス感染症対策として、館内における空気清浄機、アルコール消毒液の設置及び専門業者による定期的な館内除菌・消毒作業を実施する等の徹底を図る。

事業ごとの主な事業計画は、次のとおりである。

I 公益目的事業(事業番号 公1)

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

[1] タクシー業務適正化事業

1 指導業務

- ・指導業務については、指導員のパトロールにより繁華街等における違法行為の発生状況を把握し、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実施して利用者の利便の確保に努める。
- ・センター指導協力員制度の運用については、センター指導協力員を繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所計画的に配置する等、効果的な運用を推進して街頭指導業務全般の強化を図る。
- ・羽田空港における業務運営については、旅行者の移動がピークとなる夏季繁忙期等は各タクシー乗り場での指導員のパトロールによる機動的な即応体制を強化し、利用者の利便の確保及びタクシー乗り場の秩序維持に努める。

- ・羽田空港第2タクシードライバー待機所については、国土交通省東京航空局より羽田空港における鉄道アクセス事業に伴い同事業で支障となる同待機所及び第2コントロールセンター建物用地について令和4年11月末までに返還を求められている。東京航空局では令和3年度末までに第2タクシードライバー待機所用地の代替地として第1タクシードライバー待機所の隣接地に新たにタクシードライバー待機スペース86台分を確保することとしており、第3及び第4タクシードライバー乗り場の空車は第1タクシードライバー待機所に集約することから、同タクシードライバー乗り場の新たな運用方法についてタクシードライバー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会に諮り、運用の決定を踏まえ適切に運用する。

2 研修業務

- ・研修業務については、関東運輸局長の認定を受けて実施している新規講習について適切に実施する。特に高齢者や障がい者を含めたすべての方がタクシーを快適に利用できるようタクシードライバーに対して実施している「ユニバーサルドライバー研修」については、JPN（ユニバーサルデザイン）タクシーによる実務研修により車椅子利用者等への適正な対応について向上を図る。
- ・特別研修については、「外国人旅客接客研修」英語の「初級」、「中級」、「上級」及び中国語の「初級」を計画的に実施し、英語または中国語で接客できるタクシードライバーの更なる育成を推進し、訪日外国人向けタクシーサービスの向上を図る。
- ・外国人旅客接客英語検定については、同検定の申込状況に応じて実施回数を増やすこととし、外国人旅客接客研修の成果と接客の一層の向上を図る。
- ・タクシー事業者による大学新卒者採用の促進等に伴う、新規講習受講者の一時的な増加を踏まえ、研修の受け入れ体制を一部拡充して実施するほか、政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した受付体制の構築及び研修のオンライン化について検討する。

3 苦情及び調査業務

- ・苦情及び調査業務については、タクシー利用者から寄せられる苦情・要望等について、電話及びインターネット等で受付し、受付内容は事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど適正な処理を行う。

4 乗り場施設業務

- ・乗り場施設業務については、ユニバーサル社会に対応するため、すべての方が利用しやすいタクシードライバー乗り場の設置や維持管理に努める。
- ・駅前広場の再開発等については、計画段階から検討メンバーに積極的に参画してタクシードライバー乗り場の設置要請には可能な限り対応することとし、設置後は適切な維持管理に努める。
- ・羽田空港第2コントロールセンター建物用地については、東京航空局より返還が求められていることから、コントロールセンター、配車用LED表示器等を解体・撤去し、令和3年度末までに返還する。

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」において、利用者の利便の向上とタクシー事業の健全な発展に資するため、タクシー評価委員会での意見等を踏まえ適切な運営を行う。
- ・政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した各種申請・申込手続きや研修のオンライン化等、業務の合理化、効率化を推進する観点からセンター業務全体の見直しを検討する。
- ・広報業務については、センターホームページ、プレスリリース等を活用してオリンピック関連情報、タクシー評価結果やタクシーセンターが実施する新たな取り組み及び優良タクシー乗り場に関する情報等について発信し、利用者の利便の向上に努めるとともに、センターニュース等により事業者、運行管理者、タクシー運転者に向けてタクシー営業に関する情報、タクシー利用者から寄せられる苦情・要望等の情報を発信し、適正な営業に向けた改善及び是正を図る。
- ・センターニュース、管理者情報については、センターホームページでの閲覧方式に切り替え、タクシー関連情報やお知らせ等、ニュースの速報性の向上を図り、業務の合理化、効率化を推進する。

6 総務業務

- ・総務業務については、公益財団法人として法令及び定款に基づき評議員会及び理事会を適時開催し、適切な法人運営を推進するとともに、タクシー業務適正化特別措置法（以下「タクシー法」という。）の規定する登録諮問委員会及び適正化事業諮問委員会での審議結果を踏まえ、事業計画に沿って適正な予算管理の下で効果的に業務を執行する。また事業部門間の連携を図り円滑で効果的に事業を推進するとともに、業務の更なる効率化を図り経費の削減に努める。
- ・再雇用職員の活用については、改正高年齢者雇用安定法に基づき70歳までの継続雇用制度を導入することから、勤務形態をパートタイム雇用に切り替えて、高年齢者が継続的に活躍できる職場環境を整え、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を図る。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、館内における空気清浄機、アルコール消毒液の設置及び専門業者による定期的な除菌・消毒作業を実施するとともに、職員の咳エチケット（マスク着用）や手洗いの徹底を図り、来所者にはマスク着用、検温等の協力を求める。

[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

- ・試験事務については、タクシー法の規定に基づき、東京指定地域において新たにタクシー運転者になろうとする者に対する「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」について適切かつ公正な試験を実施する。
- ・政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した試験の受付体制の構築について検討する。

[3] タクシー運転者の登録事務

- ・登録事務については、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（登録の更新年月日：平成30年11月28日・登録番号：東京-1号・有効期間5年）を受けて実施している登録事務等について、国土交通省所管の登録ネットワークシステムの運用により適切に対応する。

II 収益事業（事業番号 収1）

[1] 施設賃貸事業

- ・施設賃貸事業については、収益事業として写真撮影室等の賃貸事業を行う。

公益財団法人 東京タクシーセンター

令和3年度 事業計画書

令和3年度の事業運営については、タクシーの輸送の安全及び利用者の利便の確保を図り、もって公共の福祉に寄与することを目的として、公益目的事業を適切に推進するとともに、政府が策定している2030年に訪日外国人旅行者数6,000万人の目標の未来を見据え、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の運営等の環境面の整備を推進するほか、「外国人旅客接遇研修」英語及び中国語を計画的に実施するとともに、「ユニバーサルドライバー研修」ではJPN（ユニバーサルデザイン）タクシーによる実務研修により車椅子利用者等への適正な対応について向上を図る。

羽田空港における業務運営については、国土交通省東京航空局より羽田空港における鉄道アクセス事業に伴い同事業で支障となる第2タクシー待機所及び第2コントロールセンター建物用地について令和4年11月末までに返還が求められている。東京航空局では令和3年度末までに第2タクシー待機所用地の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たなタクシー待機スペース86台分を確保することとしており、第3及び第4タクシー乗り場の空車は第1タクシー待機所に集約することから、同タクシー乗り場の新たな運用方法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に諮り、運用の決定を踏まえ適切に運用する。

また、事業部門間の連携を図り円滑で効果的に事業を推進するとともに、政府のデジタル化の推進政策等を踏まえ、インターネットを活用した各種申請・申込手続きや研修のオンライン化等、業務の合理化、効率化を推進する観点からセンター業務全体の見直しを検討する。

その他、新型コロナウイルス感染症対策として、館内における空気清浄機、アルコール消毒液の設置及び専門業者による定期的な館内除菌・消毒作業を実施する等の徹底を図る。

事業ごとの主な事業計画は、次のとおりである。

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

一 指導業務

（タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第1号）

指導業務については、指導員のパトロールにより繁華街等における違法行為の発生状況を把握し、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実施して利用者の利便の確保に努める。

センター指導協力員制度の運用については、センター指導協力員を繁華街等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所計画的に配置する等、効果的な運用を推進して街頭指導業務全般の強化を図る。

羽田空港における業務運営については、旅行者の移動がピークとなる夏季繁忙期等は各タクシー乗り場での指導員のパトロールによる機動的な即応体制を強化し、利用者の利便の確保及びタクシー乗り場の秩序維持に努める。

羽田空港第2タクシー待機所については、国土交通省東京航空局より羽田空港における鉄道アクセス事業に伴い同事業で支障となる同待機所及び第2コントロールセンター建物用地について令和4年11月末までに返還を求められている。東京航空局では令和3年度末までに第2タクシー待機所用地の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たにタクシー待機スペース86台分を確保することとしており、第3及び第4タクシー乗り場の空車は第1タクシー待機所に集約することから、同タクシー乗り場の新たな運用方法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に諮り、運用の決定を踏まえ適切に運用する。

1 指導業務

指導業務については、指導員体制の充実と効率的な配置を行い、繁華街を重点とした運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止、是正指導を実施するほか、特に銀座・新橋地区等で常習的に不適正な営業を繰り返す事業者・タクシー運転者に対する是正指導の強化を図るとともに、関東運輸局東京運輸支局と連携した是正指導を行う。

- (1) 主要ターミナル等におけるタクシー乗り場の秩序維持及び違法行為の防止指導並びに不適正営業車両等の是正指導の強化
- (2) 街頭指導会議及び同小委員会の決定に基づく問題発生地区におけ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
- (3) 監視カメラの運用による六本木交差点際等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是正及び抑止
- (4) 指導員の円滑な業務推進と安全の確保のため小型カメラの装着指導

2 センター指導協力員制度の運用

センター指導協力員を新橋駅日比谷口前交差点、新幸橋、山下橋ガード下等のタクシー乗り場周辺における交通問題箇所計画的に配置し、タクシー営業の適正化に努めるとともに、同指導協力員制度の円滑な運用を推進するためセンター指導協力員報告会を開催する。

3 街頭指導会議の運営

タクシー業務適正化特別措置法（以下「タクシー法」という。）及び道路運送法に違反する運送の引受けの拒絶その他違法行為の防止及び是正を図る街頭指導等を強力に推進するため街頭指導会議を年3回開催する。

また、不適正な営業及びタクシーに起因する交通問題等早期解決を必要とする場合は、適時、同小委員会を活用する。

4 タクシー乗り場管理運営委員会の運営

タクシー利用者の利便の向上と客待ちタクシーに起因する交通渋滞及び環境問題の改善、優良タクシー乗り場及び羽田空港タクシー乗り場等の適正な管理運営について、適時、委員会を開催する。

羽田空港第2タクシー待機所については、国土交通省東京航空局より羽田空港における鉄道アクセス事業に伴い同事業で支障となる同待機所及び第2コントロールセンター建物用地について令和4年11月末までに返還を求められている。東京航空局では令和3年度末までに第2タクシー待機所用地の代替地として第1タクシー待機所の隣接地に新たにタクシー待機スペース86台分を確保することとしており、第3及び第4タクシー乗り場の空車は第1タクシー待機所に集約することから、同タクシー乗り場の新たな運用方法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に諮り、運用の決定を踏まえ適切に運用する。

5 タクシー乗り場等の適正な運営

(1) 羽田空港タクシー乗り場の運営

旅行者の移動がピークとなる夏季繁忙期等は各タクシー乗り場での指導員のパトロールによる機動的な即応体制を強化し、利用者の利便の確保及びタクシー乗り場の秩序維持に努める。

第1タクシー待機所については、タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会に諮り決議された新たな運用方法について適切に実施するとともに、タクシー運転者にはセンターホームページ等による周知により徹底を図る。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

不正入構車両に対する是正指導等

(3) 銀座乗車禁止地区タクシー乗り場の運営

- ① 銀座1号優良タクシー乗り場ショットガンシステムの円滑な運営におけるタクシー業界との連携
- ② 銀座タクシー乗り場リーフレットの活用による適正営業の推進
- ③ タクシー乗車禁止地区ガイドボードによる利用者への乗車禁止規制の周知

- (4) EV・HVタクシー乗り場運営
- (5) 羽田空港や主要ターミナル駅等のタクシー乗り場における緊急輸送への協力
- (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
- (7) 環境美化運動の実施によるマナー向上
- (8) 青山公園、芝公園及び台東体育館前の各タクシー調整待機所の適切な使用方法の周知

6 講習会等の実施

(1) 管理者講習会の実施

タクシー営業の適正化に向けてタクシー運転者の教育の徹底を図るため、タクシー利用者から寄せられる苦情等の具体的問題点とその改善策等について、法人タクシー事業者の管理者及び個人タクシー事業者団体の指導責任者を対象とした講習会を実施するほか、事業者及び団体からの要請に応じて管理者講習会を実施する。

(2) タクシー運転者を対象とする巡回講習会の実施

タクシー運転者の資質向上のための教育施策として巡回講習会を実施する。

(3) タクシー運転者の指導・教育の促進

法人タクシー事業者等のタクシー運転者の指導・教育に活用できる視聴覚教材として、各地区の実態、違法行為発生状況、タクシー利用者からの苦情・要望の傾向、意識等を取りまとめたDVDを制作し、貸出方式により効果的かつ合理的にタクシー運転者の指導・教育の促進を図る。

7 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安全・サービス等に関する評価」については、対象項目に係る情報の厳正な取扱いを徹底し、タクシー評価制度の着実な運用に努める。

また、同評価の内容及び結果について行政への報告と事業者への通知を行うほか、講習会及び研修業務等の参考資料として活用する。

(2) 運転者の証明制度

タクシーの適正営業の推進及び利用者の利便の増進に資することを目的に、その活用頻度が高まっていることから、個人情報保護に配慮しつつ厳正な事務処理を行う。

8 「小さな親切」運動本部への推薦

運転者の善行に対する利用者等からの感謝事例については、積極的に「小さな親切」運動本部へ推薦する。

二 研修業務

(タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第2号)

研修業務については、関東運輸局長の認定を受けて実施している新規講習について適切に実施する。特に高齢者や障がい者を含めたすべての方がタクシーを快適に利用できるようタクシー運転者に対して実施している「ユニバーサルドライバー研修」については、JPN(ユニバーサルデザイン)タクシーによる実務研修により車椅子利用者等への適正な対応について向上を図る。

特別研修については、「外国人旅客接客研修」英語の「初級」、「中級」、「上級」及び中国語の「初級」を計画的に実施し、英語または中国語で接客できるタクシー運転者の更なる育成を推進し、訪日外国人向けタクシーサービスの向上を図る。

外国人旅客接客英語検定については、同検定の申込状況に応じて実施回数を増やすこととし、外国人旅客接客研修の成果と接客の一層の向上を図る。

また、タクシー事業者による大学新卒者採用の促進等に伴う、新規講習受講者の一時的な増加を踏まえ、研修の受け入れ体制を一部拡充して実施するほか、政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した受付体制の構築及び研修のオンライン化について検討する。

1 研修の実施

(1) 研修の内容

① 新規講習(4日)

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

② 命令講習(4日)

タクシー法第18条の2の規定に基づき関東運輸局長から事業者に対し講習の受講を指示されたタクシー運転者を対象とし、同法施行規則第14条の2の規定に基づき新規講習に準じた研修を実施する。

③ 自主研修

事業者が受講を必要と認めたタクシー運転者を対象として、それぞれの科目について実施する。

ア 自主一般研修(1日)

「法令」、「安全」、「接客」

イ 自主一般研修(2日)

「法令」、「安全」、「接客」、「地理」

ウ 自主UD研修(1日)

「ユニバーサルドライバー研修」

エ 自主UD研修(2日)

「法令」、「安全」、「接客」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条第3項の規定に基づき関東運輸局長から研修の命令を受けたタクシー運転者を対象として自主一般研修(2日)に準じた研修を実施する。

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の通告を受けたタクシー運転者、または「タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程」に基づき事業者から要請があった者を対象として自主一般研修(1日)に準じた研修を実施する。

⑥ 特別研修 外国人旅客接客研修(半日)

- ・事業者からの研修申込みによるタクシー運転者及び個人タクシー事業者を対象とする「外国人旅客接客研修」英語の「初級」、「中級」、「上級」及び中国語「初級」の実施
- ・タクシーセンターが指定する認定実施機関による「認定外国人旅客接客研修」英語の「初級」、「中級」、「上級」及び中国語「初級」の実施

(2) 研修の充実

- ① 「法令」、「安全」の科目については、タクシー業務に必要な関係法令等に関する知識の習得に加え、客待ちタクシーに起因する交通問題の改善を図る観点から「問題発生場所の現状」や「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」を研修内容に取り入れてタクシー運転者の資質の向上を図る。
- ② 「接客」の科目については、具体的、適切な接客等の知識の習得や苦情事例の紹介のほか、「ユニバーサルドライバー研修」により高齢者や障がい者への介助方法(車いすの取扱い、タクシー乗降時の介助、JPN(ユニバーサルデザイン)タクシーの取扱い)の習得を図る。
- ③ 「地理」の科目については、主要な幹線道路、交差点、施設を基本とし、適切な経路の選択等、業務に必要な地理知識の習得を図る。
- ④ 「外国人旅客接客研修」英語については、「初級」、「中級」、「上級」を合わせて19回(計画回数「初級」2回、「中級」7回、「上級」10回)、同研修中国語「初級」を5回計画し、それぞれ申込状況に応じて実施回数を増やすこととする。

(3) 研修教材及び設備の充実

研修教材として配布している地理教本等、銀座タクシー乗り場リーフレット(日本語・英語表記)については、更なる内容の充実化を図り活用する。

また、「ユニバーサルドライバー研修」については、車いす、高齢者及び視覚障がい者の疑似体験キット、車いす移動演習用のスロープ及び段差、JPN(ユニバーサルデザイン)タクシー車両等の研修機材・設備を有効活用し、研修効果の向上を図る。

2 外国人旅客接客英語検定の実施

「外国人旅客接客研修」英語の「上級」修了者の接客接客のより一層の向上及び研修の成果を検証することを目的に実施している「外国人旅客接客英語検定」については、12回計画し、申込状況に応じて実施回数を増やすこととする。

また、検定合格者にはECD(ENGLISH CERTIFIED DRIVER)認定章を交付するとともに、プレスリリース、センターホームページ等で公表する。

東京都の「地域通訳案内士」として登録されている者及び(一社)東京ハイヤー・タクシー協会の「TSTiEドライバー」として認定されている者については、「外国人旅客接客研修」英語の「上級」を受講することによりECD認定章を交付し、各々連携することをもって訪日外国人向けタクシーサービスの向上を図る。

3 地図等の出版・頒布

出版・頒布する「都内交通案内地図」については、研修教材として、また規格に適合するタクシー備え付け地図として最新の地理情報を掲載する。

「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験地理問題例集」については、地理の学習教材として内容の充実化を図る。

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

外国人旅客接遇研修修了者専用レーン(おもてなしレーン)入構表示板及び外国人旅客接遇研修修了者である旨の車内表示ステッカーについて適正な交付を行う。

5 研修生に対するアンケート調査

研修生に対して研修内容等に関するアンケート調査の結果を踏まえ研修内容のより一層の充実化を図る。

6 研修受講者計画人数

令和3年度の研修受講者計画人数については、これまでの実績を踏まえ8,177人と策定した。

研修実績及び令和3年度計画人数

区分 年度	新規 講習	命令 講習	自主研修				命令 研修	適正化 研修	外国人 旅客接遇 研修	合計
			1日		2日					
			一般	UD	一般	UD				
平成28年度	4,623	0	1,974	221	1,308	78	8	770	1,186	10,168
平成29年度	5,172	0	1,871	659	1,188	45	14	505	1,304	10,758
平成30年度	5,288	1	2,095	1,519	1,064	58	10	385	1,409	11,829
令和元年度	5,092	1	2,007	1,748	900	82	6	312	1,606	11,754
令和2年度 見込人数	3,780	1	960	950	190	0	6	250	630	6,767
令和3年度 計画人数	3,900	1	1,510	1,320	360	50	6	310	720	8,177

※外国人旅客接遇研修の人数は認定外国人旅客接遇研修受講者を含まない

7 インターネットを活用した受講受付体制及び研修のオンライン化の検討

政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した受付体制の構築及び研修のオンライン化について検討する。

三 苦情及び調査業務

(タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第3号)

苦情及び調査業務については、タクシー利用者から寄せられる苦情・要望等について、電話及びインターネット等で受付し、受付内容は事業者及び関係団体に通知して改善を求めるなど適正な処理を行う。

1 苦情受付

インターネットによる苦情等については、申告内容を的確に把握するように努めるとともに、電話での申告については、申告内容の正確な聞き取りと懇切丁寧な対応に努める。

2 苦情調査業務

苦情申告の調査事案については、事業者、タクシー運転者に申告内容を通知するとともに、センターへの来所を求めて事実関係を調査、確認したうえで是正指導を行い、申告者に調査結果の迅速な連絡に努める。

また、匿名事案については、事業者等に通報するとともに、特に信憑性が高いと思われる申告内容については、タクシー運転者への適切な改善を求める。

3 指導調査業務

指導員が街頭において実施した指導事案については、その内容を事業者及び関係団体に通知するとともに、その事実を調査・検証し、再発防止に向けたタクシー運転者への適切な指導を求める。

4 違法行為報告事案

苦情申告の調査事案及び指導事案の中で特に悪質と判断された事案については、逐次、違法行為審査会を開催して審議に付すこととし、違法行為報告事案として決定した事案については、関東運輸局長及び理事会へ報告する。

5 要望

主要ターミナル駅前及び繁華街等における客待ちタクシーに起因する交通問題のほか、路上喫煙や吸い殻のポイ捨て等の社会的なルールやマナー違反に関する要望、苦情については、事業者及び関係団体に通報しタクシー運転者に対する適切な指導を求めるとともに、巡回講習会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）等を通じて改善を求める。

6 支援サービス

タクシー利用者から寄せられるタクシー内の遺失物に関する相談については、警察への届出、無線局の案内等、丁寧な情報提供に努めタクシー利用者への支援を行う。

四 乗り場施設業務

(タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第4号)

乗り場施設業務については、ユニバーサル社会に対応するため、すべての方が利用しやすいタクシー乗り場の設置や維持管理に努める。

駅前広場の再開発等については、計画段階から検討メンバーに積極的に参画してタクシー乗り場の設置要請には可能な限り対応することとし、設置後は適切な維持管理に努める。

羽田空港第2コントロールセンター建物用地については、東京航空局より返還が求められていることから、コントロールセンター、配車用LED表示器等を解体・撤去し、令和3年度末までに返還する。

1 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、東京都広告物審議会において東京都屋外広告物条例に基づく付議案件の審議結果について答申を得た有楽町駅京橋口タクシー乗り場をはじめとする20箇所のタクシー乗り場に計画的に設置し、運用状況・実績等の検証結果を同審議会へ報告し、今後の同シェルター導入に係る審議について付議省略の措置を得られるよう適切な運用・維持管理に努める。

また、同シェルターに掲載する広告については、商業広告・公共広告に加え地域情報枠を設ける等、公益性・公共性の向上を図る。

2 羽田空港第2コントロールセンター用地の返還

羽田空港第2コントロールセンター建物用地については、東京航空局より返還が求められていることから、第1タクシー待機所の待機スペースが拡張された後、第2タクシー待機所を閉鎖するとともに、コントロールセンター（鉄骨造2階建、延206.56㎡）、配車用LED表示器等を解体・撤去し、令和3年度末までに返還する。

3 タクシー乗り場の保守管理等

(1) タクシー乗り場等の保守管理については、施設関係職員等による点検を計画的に実施し、必要に応じ補修等を行う。

(2) 羽田空港第4（仮設）タクシー乗り場については、第2ターミナルの拡張工事により一時撤去していたデジタルサイネージ型標識を設置し、利用者の利便に寄与する。

五 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」において、利用者の利便の向上とタクシー事業の健全な発展に資するため、タクシー評価委員会での意見等を踏まえ適切な運営を行う。

また、政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した各種申請・申込手続きや研修のオンライン化等、業務の合理化、効率化を推進する観点からセンター業務全体の見直しを検討する。

広報業務については、センターホームページ、プレスリリース等を活用してオリンピック関連情報、タクシー評価結果やタクシーセンターが実施する新たな取り組み及び優良タクシー乗り場に関する情報等について発信し、利用者の利便の向上に努めるとともに、センターニュース等により事業者、運行管理者、タクシー運転者に向けてタクシー営業に関する情報、タクシー利用者から寄せられる苦情・要望等の情報を発信し、適正な営業に向けた改善及び是正を図る。

センターニュース、管理者情報については、センターホームページでの閲覧方式に切り替え、タクシー関連情報やお知らせ等、ニュースの速報性の向上を図り、業務の合理化、効率化を推進する。

1 企画業務

(1) タクシー評価委員会の運営

令和2年度実績に基づく「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価」については、6月にタクシー評価委員会を開催して決定する。

また、平成30年度より同評価の経営姿勢に導入された運輸安全マネジメント取組み評価等については、3年間の実績及びその効果を検証するとともに、加点措置において国土交通省が創設した「働きやすい職場認証制度」の導入について検討する。

(2) センター業務の見直し

政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した表彰関係、経理関係、研修関係における各種申請・申込手続きや研修のオンライン化等、業務の合理化、効率化を推進する観点からセンター業務全体の見直しを検討する。

(3) タクシー利用促進キャンペーンの実施

タクシーが安心・安全・快適で身近な移動手段であり、エッセンシャルワーカーとして国民生活や経済活動を支える重要な役割を果たす公共交通機関であることをアピールし、タクシーの利用促進を図ることを目的として、都内主要タクシー乗り場においてノベルティを配布するキャンペーンを実施する。

2 広報業務

(1) ホームページによる広報

① タクシー利用者へ向けての情報発信

ア タクシーセンターの事業及び業務内容等

イ 「タクシー評価制度」の概要

ウ 令和2年度における法人タクシー事業者評価結果の公表
エ 「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
オ 優良タクシー乗り場等施設情報
カ 訪日外国人旅客向けホームページ“Tokyo Taxi Guide”による情報発信
キ その他

②タクシー事業者・管理者、タクシー運転者へ向けての情報発信

ア 優良タクシー乗り場等施設情報
イ 指導協力員街頭指導及び管理者講習会のスケジュール
ウ タクシー評価制度の概要（評価計算式簡易ツール）
エ 街頭指導会議の決議事項
オ 巡回指導スケジュール
カ 運転者の研修・外国人旅客接客英語検定のスケジュール及び予約状況
キ 羽田空港国内線・国際線タクシー待機所（5ヵ所）待ち時間
ク 警察署・地域住民等から寄せられるタクシーの客待ちに起因する交通問題、運転者の社会的マナーに関する苦情・要望
ケ 環境美化運動の実施状況
コ 登録手続き・研修受講に関する各種申請書類等のダウンロード用ページ
サ 銀座タクシー乗り場リーフレットのダウンロード用ページ
シ センターニュースのダウンロード用ページ
ス 管理者情報のダウンロード用ページ
セ タクシー利用者モニター調査集計報告書のダウンロード用ページ
ソ その他

(2) プレスリリースによる広報

利用者の利便の向上を目的としてタクシーセンターの業務・取り組みなどについて広く周知するため、マスメディアに向けて積極的に情報発信する。

(3) 視察及び見学への対応

関係団体等からのタクシーセンター施設及び羽田空港タクシー関連施設の視察及び見学については、タクシーセンター業務の紹介資料等を活用して積極的に対応する。

(4) タクシー利用者モニター調査

タクシーの公共性を理解し公正な立場で意見が述べられるタクシー利用者200人をタクシー利用者モニターとして委嘱して「タクシー利用者モニター通報書（はがき・インターネット）」による調査を実施し、調査結果に基づく「タクシー利用者モニター調査集計報告書」を旅客接客向上のための教育用資料としてセンターホームページに公開する。

また、同モニターとの懇談会を年1回開催して情報及び意見交換を行い、その結果はセンターニュース等で事業者・タクシー運転者へ情報発信し、利用者の利便の向上に反映させるとともに、要望・苦情等は事業者及び関係団体に通知することにより改善を図る。

(5) その他

海外からのアクセスが多い東京国際空港ターミナル株式会社（T I A T）のホームページを介して「外国人旅客接客英語検定」合格者を紹介する。

また、東京都のオリンピックに向けた「多言語対応協議会ポータルサイト」を介してタクシーセンターのインバウンド対応を紹介する。

六 総務業務

総務業務については、公益財団法人として法令及び定款に基づき評議員会及び理事会を適時開催し、適切な法人運営を推進するとともに、タクシー法の規定する登録諮問委員会及び適正化事業諮問委員会での審議結果を踏まえ、事業計画に沿って適正な予算管理の下で効果的に業務を執行する。

また、事業部門間の連携を図り円滑で効果的に事業を推進するとともに、業務の更なる効率化を図り経費の削減に努める。

再雇用職員の活用については、改正高年齢者雇用安定法に基づき70歳までの継続雇用制度を導入することから、勤務形態をパートタイム雇用に切り替えて、高年齢者が継続的に活躍できる職場環境を整え、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を図る。

新型コロナウイルス感染症対策として、館内における空気清浄機、アルコール消毒液の設置及び専門業者による定期的な除菌・消毒作業を実施するとともに、職員の咳エチケット（マスク着用）や手洗いの徹底を図り、来所者にはマスク着用、検温等の協力を求める。

1 会議

次のとおり会議を開催する。

会議等名称	開催予定回数	備考
(1) 評議員会		
① 定時評議員会	1回	6月 事業報告及び収支決算等
② 臨時評議員会	必要に応じて随時	3月 事業計画及び収支予算等
(2) 理事会	6回	6月 事業報告及び収支決算等 3月 事業計画及び収支予算等 その他必要に応じて随時開催
(3) 適正化事業諮問委員会	2回	6月 事業報告及び収支決算等 3月 事業計画及び収支予算等
(4) 街頭指導会議	3回	6月、10月、2月
(5) 街頭指導会議小委員会	3回	必要に応じて随時開催
(6) 審査会（表彰選考・違法行為）	6回	必要に応じて随時開催
(7) タクシー評価委員会	1回	6月 評価の決定
(8) タクシー乗り場管理運営委員会	3回	必要に応じて随時開催

2 表彰

表彰関係取扱規程に基づき、次のとおり各表彰を実施する。

- (1) 優良運転者表彰
- (2) 優良法人事業者表彰
- (3) 個人タクシー優良事業者団体表彰

3 優良運転者章の交付

優良運転者表彰受賞者に対して積極的に優良運転者章の交付を推奨し、利用者の利便の向上に努める。

4 電算管理

電算管理については、制度の改正や業務の変更に対応し、適宜、データの管理に留意しながら業務処理システムの改修を行うとともに、多様化する情報ニーズに対応できるようデータの集計・分析プログラムを改善し、蓄積されたデータの有効活用を推進する。

5 再雇用職員の活用

再雇用職員の活用については、改正高年齢者雇用安定法(令和3年4月1日施行)に基づき70歳までの継続雇用制度を導入することから、勤務形態をパートタイム雇用(週3日以内)に切り替えて、高年齢者が継続的に活躍できる職場環境を整え、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を図る。

6 職員の資質向上等

職員の資質向上及び育成を目的として、人事評価制度の活用や職員研修会を実施する。
特に電算処理、ホームページ管理等の専門的な業務に携わる職員については、各種外部研修を受講しスキルアップを図り、生産性を向上させる。

7 職員の福利厚生

定期健康診断の受診結果により精密検査等を必要とされる職員については、医療機関での再検査の受診や治療の勧奨などのフォローを行う。

また、職員のメンタルヘルス面におけるストレスチェックの相談窓口を活用し、カウンセリング機関への受診をアドバイスするとともに、生活習慣病などの予防と早期発見を目的に人間ドッグの定期的な受診を推奨する。

8 インターネットを活用した環境整備の検討

法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体における保有車両数や在籍者数の確認、表彰関係など各種申請・通知等については、業務の合理化、効率化を推進する観点からインターネットを活用した環境整備について検討する。

令和3年度 負担金の額及び徴収方法

公益財団法人 東京タクシーセンター

1 負担金の額

- (1) 法人タクシー事業者
 - ① 一般車両(UD(ユニバーサルデザイン)タクシー車両を含む)……………1両1ヵ年 21,300円
 - ② EV(電気自動車)・FCV(燃料電池自動車) タクシー車両……………1両1ヵ年 18,000円
- ※ EV・FCV タクシーの負担金額については、軽減措置を1ヵ年延長します。
- (2) 個人タクシー事業者…………… 1両1ヵ年 9,000円

負担金の消費税は、課税対象外となっています(不課税扱い)

2 負担金の徴収方法

- (1) 負担金の請求
 - ①法人タクシー事業者
令和3年3月末日現在のタクシー登録車両数をもって、令和3年度1ヵ年分の負担金の額を算出し、期首において請求致します。
 - ②個人タクシー事業者
令和3年度1ヵ年分の負担金の額を期首において請求致します。ただし、個人タクシー事業者団体においては、令和3年3月末日現在の在籍者数をもって、1ヵ年分の負担金の額を算出し、期首において請求致します。
- (2) 負担金の納付方法
令和3年度の負担金の納付方法は一括納付または分割納付とし、一括納付の場合は令和3年4月月末までに1ヵ年分の負担金を、分割納付の場合は1ヵ年分の負担金を10等分し、令和3年4月から令和4年1月までの各月末日までに銀行振込等により納付していただきます。
なお、令和3年4月末日までに各月末日を支払期日とする手形により、1ヵ年分を納付することができます。
- (3) 納付期限
負担金の分割納付は、令和3年4月から令和4年1月までの各月末日を納付期限と致します。なお、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体において、登録車両数(個人タクシー事業者団体は在籍者数)の増加により負担金の額に不足が生じた場合には、令和4年3月末日までを納付期限と致します。
- (4) 延滞金
納付期限までに納付のない場合には、タクシー業務適正化特別措置法(以下法という)第37条第4項及び法施行規則第24条の規定により、納付期限の翌日から負担金を納付する日までの日数1日につき1万分の4の延滞金を徴収致します。
- (5) 負担金の清算
令和4年3月において、令和3年度期首の請求に基づき一括納付または分割納付された負担金の額と各月の実際の登録車両数(個人タクシー事業者団体は在籍者数)により算出した負担金の額とに差異が生じた場合には、過不足を計算し清算します。この場合には、当該月分の登録車両数は前月末日現在の登録車両数(個人タクシー事業者団体は在籍者数)とします。
負担金の清算において、不足金が生じた場合の納付期限及び過納金が生じた場合の返金期限は、令和4年3月末日までと致します。
- (6) 期中における新規法人タクシー事業者の負担金の扱い
令和3年度期中に登録する車両数をもって、負担金の額を算出し、請求致します。
負担金の納付方法、納付期限、延滞金、清算については、(2)、(3)、(4)、(5)を準用します。
- (7) 期中における廃業事業者の負担金の扱い
期中に廃業する事業者の負担金については、廃業時に清算し、不足金が生じた場合には請求致します。納付期限については請求書の期日と致します。

[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

試験事務については、タクシー法の規定に基づき、東京指定地域において新たにタクシー運転者になろうとする者に対する「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」について適切かつ公正な試験を実施する。

また、政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した試験の受付体制の構築について検討する。

1 試験の実施

(1) 「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」の科目

法令、安全、接遇の各分野から○×問題及び語群選択問題による各 15 問、全 45 問の出題において正答率 80%以上で合格とする。

(2) 「東京指定地域に係る地理」の科目

東京地域内の道路、地名、著名な建造物、公園、名所及び旧跡並びに鉄道の駅の所在等を試験内容とし、語群選択による地図の基本問題 25 問、応用問題 15 問、全 40 問の出題において正答率 80%以上で合格とする。

また、再開発等による住居表示の変更、建物施設の新設及び変更に関する迅速な情報収集を行い、最新情報を試験内容に反映させる。

2 試験受験者計画人数

令和 3 年度の「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」の受験者計画人数については、「タクシー事業に係る法令、安全及び接遇」の科目は新規講習受講者の計画人数 3,900 人に再試験受験者の見込み人数 400 人を加えて 4,300 人とし、「東京指定地域に係る地理」の科目は新規講習受講者の計画人数 3,900 人に再試験受験者の見込み人数 3,100 人を加えて 7,000 人として策定した。

3 インターネットを活用した受付体制の検討

政府のデジタル化の推進政策を踏まえ、インターネットを活用した試験の受付体制の構築について検討する。

[3] タクシー運転者の登録事務

登録事務については、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（登録の更新年月日：平成30年11月28日・登録番号：東京-1号・有効期間5年）を受けて実施している登録事務等について、国土交通省所管の登録ネットワークシステムの運用により適切に対応する。

令和3年度の登録事務等の計画件数は、これまでの実績を踏まえ策定。

1 登録事務等

(1) タクシー運転者の資格審査及び登録

第19条第1項第1号関係 [第4条から第12条まで(第9条を除く。)に規定する事務]

- ① 登録原簿への登録
- ② 登録の変更事項の登録
- ③ 登録の消除
- ④ 原簿の謄本の交付、閲覧

(2) 登録タクシー運転者証の交付

第19条第1項第2号関係 [第14条から第17条までに規定する事務]

- ① 運転者証の交付
- ② 運転者証の訂正
- ③ 運転者証の返納
- ④ 運転者証の再交付

(3) 登録運転者業務経歴証明書の交付

第19条第1項第3号関係 [第18条の3に規定する事務]

- ① 登録運転者業務経歴証明書の交付

(4) 個人タクシー事業者乗務証の交付

第19条第1項第4号関係 [第46条第2項に規定する事務]

- ① 事業者乗務証の交付
- ② 事業者乗務証の訂正
- ③ 事業者乗務証の返納
- ④ 事業者乗務証の再交付

2 登録諮問委員会

登録諮問委員会については、タクシー法第24条の規定に基づき登録事務の実施について必要な事項を諮問し、答申を受けて適切に実施する。

令和3年度においては、年2回開催する。

3 令和3年度登録事務等計画件数

(1) 登録申請等

(単位=件)

年度 \ 項目	登録申請	謄本交付及び原簿 の閲覧	業務経歴証明書交付
平成28年度実績	5,579	1,917	2,529
平成29年度実績	6,033	2,004	2,319
平成30年度実績	6,109	2,062	2,296
令和元年度実績	5,790	1,899	2,195
令和2年度見込	3,685	1,465	1,542
令和3年度計画	4,340	1,670	1,840

(2) 登録タクシー運転者証交付等

(単位=件)

年度 \ 項目	運転者証交付	運転者証訂正	運転者証再交付
平成28年度実績	11,921	16,129	91
平成29年度実績	10,362	15,552	75
平成30年度実績	9,920	14,888	87
令和元年度実績	9,708	15,635	87
令和2年度見込	7,366	14,263	67
令和3年度計画	8,445	15,165	80

(3) 個人タクシー事業者乗務証交付等

(単位=件)

年度 \ 項目	事業者乗務証交付	事業者乗務証訂正	事業者乗務証再交付
平成28年度実績	334	3,371	14
平成29年度実績	292	3,249	14
平成30年度実績	371	3,156	30
令和元年度実績	318	3,146	17
令和2年度見込	305	2,888	17
令和3年度計画	315	3,020	15

Ⅱ 収益事業（事業番号 収1）

[1] 施設賃貸事業

施設賃貸事業については、収益事業として、次の賃貸事業を行う。

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、タクシー法の規定により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する。

2 携帯電話基地局アンテナ施設の賃貸

携帯電話中継基地局スペースを業者に賃貸する。

3 自動販売機設置スペースの賃貸

センタービル館内の飲料用自動販売機設置スペースを業者に賃貸する。

業務処理体制

各業務処理体制は、次のとおりとする。

区 分	配置人員(人)		備 考
	2年度	3年度	
【適正化事業】			
常 勤 役 員	3	3	
参 与	1	0	
指 導 業 務 苦 情 調 査 室 (調 査 課) (タクシー相談室)	1 2 3	1 2	令和2年10月1日、調査部調査課を苦情調査室に改称、指導部に編入 タクシー相談室を廃止、苦情調査室に編入
指 導 業 務 グ ル ー プ 業 務 関 係 指 導 関 係 指 導 員 施 設 関 係 (指導第一課) (指導第二課) (施設管理課)	5 5 6 4 5	5 8 5 1 4	(羽田空港配車担当に再雇用職員2人) 令和2年10月1日、指導部に指導業務グループを新設、指導第一課を業務関係、指導第二課を指導関係、施設管理課を施設関係にそれぞれ改称
研 修 業 務 教 務 第 一 課	8	8	
総 務 業 務 総 務 課 経 理 課 企 画 広 報 課 (電算管理室)	1 0 4 4 2	1 2 5 4	令和2年10月1日、電算管理室を廃止、総務課に編入
小 計	1 1 7	1 1 2	
【試験事務】			
教 務 第 二 課	5	4	(再雇用職員2人)
【登録事務】			
登 録 課	7	7	(再雇用職員1人、アルバイト職員2人)
合 計	1 2 9	1 2 3	

令和3年度 収支予算総合表
(正味財産増減計算ベース)

(単位：千円)

(公財) 東京タクシーセンター

項目別	公益目的事業 1				合計	法人会計	総合計
	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	登録事務	収益事業 1 施設賃貸事業			
当期経常収益計	727,650	38,423	48,318	1,669	814,391	10,802	826,862
事業収入	727,650	38,423	48,318	1,669	814,391	10,802	826,862
基本財産運用収入	31	1	1				
特定資産運用収入							
負担金収入	666,988						
手数料収入	20,694		48,223				
分担金収入	18,373	38,420					
教材等頒布収入	20,529						
不動産賃貸料収入				1,668			
雑収入	1,035	2	94	1		416	
当期経常費用計	1,139,255	27,167	43,954	1,029	1,210,376	9,615	1,221,020
事業費	1,139,255	27,167	43,954	1,029	1,210,376	9,615	1,221,020
指導業務費	478,648						
研修業務費	106,881						
苦情及び調査業務費	91,461						
乗り場施設業務費	99,689						
企画広報業務費	35,503						
総務業務費	327,073						
当期経常増減額	▲ 411,605	11,256	4,364	640	▲ 395,985	1,187	▲ 394,158
当期経常外増減額	▲ 25,713	0	0	0	▲ 25,713	0	▲ 25,713
当期正味財産増減額	▲ 437,318	11,256	4,364	640	▲ 421,698	1,187	▲ 419,871
他会計振替額	304	3	9	▲ 316	316	0	0
正味財産期首高	2,043,683	20,394	21,960	67,078	2,086,037	112,410	2,265,525
正味財産期末高	1,606,669	31,653	26,333	67,402	1,664,655	113,597	1,845,654