

平成29年度

適正化事業  
事業報告書

一般財団法人 神奈川タクシーセンター

## 平成 29 年度 適正化事業 事業報告

自 平成 29 年 4 月 1 日  
至 平成 30 年 3 月 31 日

### 概 要

所得環境の改善などにより個人消費は持ち直しの動きがあるものの、消費者物価は上昇傾向にあるなど、実質所得の回復はなかなか感じることができない状況であり、タクシー利用の増進はまだ期待できそうにありません。また、社会では雇用内容が改善されるなど正規雇用が定着しつつあるなか、タクシー事業においては労働条件が思うように改善されず、運転者が不足している状況が続いています。

横浜地域においては特定地域計画の認可に伴い、供給過剰状態の解消に向けた減車・休車等の供給削減を実施するとともに、良質なサービスが選ばれる環境づくり、タクシー運転者の労働条件の悪化の防止、改善などへの取り組みがされましたが、輸送の実績が思うようには改善されず、特定地域の指定の期限は延長される状況となりました。

当センターでは、公正中立な立場からタクシー業務の適正化と公共交通機関としての輸送の安全及び利用者の利便の確保に努め、平成 29 年度の各業務を次の通り遂行しました。

指導関係業務においては、タクシー営業の適正化と利用者の利便向上を図ることを目的とした街頭指導、道路運送法に違反する行為の防止と是正のための街頭指導を実施し、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、タクシー乗り場周辺での客待ち待機など、規制に係る違反に対し是正指導を実施するとともに、タクシー乗り場及び待機場内における運転者のマナーや資質の向上に努めました。

さらに、タクシー運転者の資質及び知識の向上を図るために巡回指導（講習）を開始しました。

また、タクシー乗り場周辺等では、利用者及び歩行者の安全確保に努めました。

苦情、調査関係業務においては、タクシーに関わる苦情、要望等を受付け、法人事業者及び個人事業者または所属組合に通知して改善を求め、違法行為の防止及び是正指導を行うなど、迅速、適切な処理に努めました。さらに繁華街、主要駅におけるタクシーによる通行妨害等の交通問題に対し、関係機関からの排除要請には、指導員と連携し対応しました。

法人タクシー事業者の評価制度においては、利用者の選択性の向上を促進すべく、事業者の評価を行いました。

研修関係業務においては、道路運送法第 27 条第 3 項の規定に基づき命令研修を行い、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適正化研修をそれぞれ実施しました。また、専門の講師を招き、特別研修として「外国人旅客接客研修」を実施しました。

乗り場施設関係業務においては、利用者の利便向上を図るため、タクシー乗り場の新設等に向け積極的に取り組むとともに、安全確保のためタクシー乗り場施設の保守点検を実施し、維持管理に努めました。

総務関係業務においては、適正化事業の円滑な運営を図るとともに、タクシー事業者やタクシー利用者への業務内容の周知及び情報提供に努めました。

適正化事業実施機関として適切な人員を配置し、適正な予算の執行に努めました。

## 《 指導関係業務 》

指導関係業務においては、タクシー業務適正化特別措置法に基づき、タクシー営業の適正化と利用者の利便向上を図ることを目的とした街頭指導や、指定地域内において指導車による指導員の広範囲な巡回により、運送の引き受けの拒絶等、道路運送法に違反する行為の防止と是正を図るため街頭指導を実施した。

また、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、タクシー乗り場周辺や路上に客待ち待機する等、タクシーに起因する様々な問題の解決のため、規制に係る違反に対し是正指導を実施するとともに、状況に応じて指導員を効率的に配置し利用者、歩行者のための交通安全業務に努めた。

関係機関及び地域住民からの苦情等、緊急要請にも対応した街頭指導を実施し、さらに各地区における法人・個人事業者を招集し、各事業者の協力による街頭指導を実施する等問題解決を図った。

違反に対する是正指導及び事業者協力による街頭指導実施の結果、違法付け待ち行為についてはルールの遵守が定着してきた。

タクシー乗り場及び待機場内における喫煙、ゴミの投げ捨て、立ち小便等、運転者のマナー・資質向上に努めたが、喫煙についてはなかなか改善される様子が見られない。

東京国際空港（羽田空港）については、定期的に指導員を巡回させ、道路運送法及びタクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程等に基づく違反等の防止に努めた。

また、タクシー運転者の資質及び知識の向上を図るために巡回指導（講習）を開始した。

### 1. 街頭指導会議

街頭指導会議は神奈川運輸支局長を議長として4回開催、街頭指導における各地区の指導状況や実態の報告、苦情等タクシーに起因する様々な問題を提議、さらに毎月の指導計画を提案し、審議結果が効果的に反映されるよう、法人・個人業界に趣旨徹底を図った。

平成 29 年度 街頭指導会議 ..... 4 回 開催

#### 第 1 回 平成 29 年 6 月 16 日（金）

- 議 題
- ① 街頭指導計画による実施結果の概要と状況報告について
  - ② 映像で見る各地区の状況及び指導の状況について
  - ③ 「喫煙行為」の改善方について
  - ④ 平成 29 年 7 月、8 月、9 月の指導計画（案）について
  - ⑤ 各議員からの報告・提案等について

#### 第 2 回 平成 29 年 9 月 22 日（金）

- 議 題
- ① 街頭指導計画による実施結果の概要と状況報告について
  - ② 映像で見る各地区の状況及び指導の状況について
  - ③ 喫煙行為指導強化とその後の状況について
  - ④ 平成 29 年 10 月、11 月、12 月の指導計画（案）について
  - ⑤ 街頭指導会議規約の変更について
  - ⑥ 各議員からの報告・提案等について

第3回 平成29年12月22日(金)

- 議 題 ① 街頭指導計画による実施結果の概要と状況報告について  
② 映像で見る各地区の状況及び指導の状況について  
③ 喫煙行為指導強化後の状況と今後の対応について  
④ 平成30年1月、2月、3月の指導計画(案)について  
⑤ 各議員からの報告・提案等について

第4回 平成30年3月15日(木)

- 議 題 ① 街頭指導計画による実施結果の概要と状況報告について  
② 映像で見る各地区の状況及び指導の状況について  
③ 「タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程」の  
見直しについて  
④ 平成30年4月、5月、6月、7月の指導計画(案)について  
⑤ 各議員からの報告・提案等について

## 2. 街頭指導

(1) 道路運送法に違反する行為の防止と是正のための指導

街頭指導会議において審議された指導計画に基づき、JR・私鉄沿線を中心に指導員が巡回し、特に終電時の主要駅周辺における運送の引き受けの拒絶や呼び込み行為等、道路運送法に違反する行為の防止と是正指導を実施した。

(2) 規制違反に係る是正指導

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、違法付け待ち行為等の違反者に対し是正指導を実施した。

その結果、違法付け待ち行為については改善されてきた。

(3) 運転者のマナー・資質向上のための指導

指導員を広範囲に巡回させ、タクシー車内や乗り場、待機場周辺での喫煙、ゴミの投げ捨て、立ち小便等の行為に対し指導を実施し、運転者のマナーや資質向上に努めた。特に喫煙についてはタクシー乗り場及び待機場内だけでなく、「客待ち待機中における喫煙行為」についても指導対象とし、喫煙等を現認した場合は報告書を事業者へ送付し改善方を求めた。

(4) 羽田空港における指導

羽田空港においては、羽田空港内運用ルールに基づき、運転者の資質向上及び区域外営業などの道路運送法違反防止のため是正指導を実施した。

(5) 利用者及び歩行者の安全確保

繁華街、スクールゾーン等においては、必要に応じ指導員を配置し、所轄警察署と協力し、利用者及び歩行者の安全確保に努めた。

### 3. 巡回指導（講習）

各事業者の要望により、事業所等に訪問し、タクシー営業に関わるルールを中心に指導事例・苦情事例などを用いた講習をすることにより、法令遵守の徹底及び運転者の資質の向上を図った。

受講した運転者からは、「知らないこともあり参考になった」との声も多く、巡回指導を受けた事業者については、指導・苦情両面で改善傾向にある。

巡回指導（講習）実施実績

実施事業者数	16 事業者
実施日数	16 日
受講者数	841 名

### 4. 事業者の協力による街頭指導

日常的且つ長期的に街頭指導が必要と認められる地区については、当該地区に関わる法人・個人事業者の協力による街頭指導を実施した。

#### （1）日吉駅周辺地区

日吉駅周辺地区においては、法人、個人事業者、所轄警察署、行政区及び地元住民により設定されている、タクシー待機許容台数や運転者のマナーなど運用ルールを遵守するため、各事業者の協力による街頭指導を定期的を実施した。

#### （2）宮谷小学校周辺地区

交通安全運動期間中の宮谷小学校新入学児童交通安全対策として、所轄警察署と合同で事業者の協力による街頭指導を実施した。

#### （3）羽田空港

羽田空港神奈川タクシー乗り場においては、ゴールデンウィーク・お盆休み及び年始期間中に、利用者利便のため、計画配車入構事業者の協力による街頭指導を実施した。

街頭指導取扱実績

指導項目	平成 29 年度	前年度(平成 28 年度) 対比		
	件数 (構成比)	件数 (構成比)	増減	比率(%)
乗車拒否	6 (0.70%)	1 (0.16%)	5	500.00%
メーター不使用	47 (5.40%)	40 (6.34%)	7	17.50%
メーター操作不適切	7 (0.80%)	0 (0.00%)	7	—
不当運賃・料金収受または請求	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
区域外営業行為	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
区域外車両	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
不正乗合い行為	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
運転者証(事業者乗務証)不表示・不携帯	3 (0.30%)	1 (0.16%)	2	200.00%
運転者証(事業者乗務証)偽造・隠ぺい	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
未登録運転者乗務	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
呼び込み行為・客引き行為	1 (0.10%)	2 (0.32%)	▼ 1	▼ 50.00%
不在車両	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
違法付け待ち行為	248 (28.50%)	288 (45.64%)	▼ 40	▼ 13.89%
路上待機	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
指導員に対する暴力行為	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
事業の信用失墜行為	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
指導無視	0 (0.00%)	1 (0.16%)	▼ 1	▼ 100.00%
職務に関して著しく不適切な行為	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
ぐ犯車両	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
空車進入車両(羽田空港)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
規制時間外入構車両(羽田空港)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
迷惑行為及び不適切行為(喫煙関係含)	544 (62.60%)	290 (45.94%)	254	187.59%
タクシー乗り場入構規制無視	0 (0.00%)	2 (0.32%)	▼ 2	▼ 100.00%
表示関係取扱不適切	4 (0.50%)	0 (0.00%)	4	—
社名表示、地域表示・不表示	10 (1.10%)	6 (0.95%)	4	66.67%
その他	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
合 計	870 (100%)	631 (100%)	239	37.88%

タクシー乗り場等適正運営の推進に係る違反件数

指導項目 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
違法付け待ち行為	32	49	25	11	15	20	25	24	11	17	14	5	248
羽田空港空車進入車両	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
タクシー乗り場等入構規制無視	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
指導無視	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	32	49	25	11	15	20	25	24	11	17	14	5	248

タクシー乗り場等適正運営の推進に係る累積点数2点到達者数及び適正化研修修了者数

項目 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
累積点数2点到達者数	8	5	1	2	0	1	3	2	3	0	1	0	26
適正化研修修了者数	5	7	5	2	2	1	1	1	2	3	0	1	30

違法付け待ち重点地区別指導件数

《横浜市内》

指導場所 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
上大岡駅前周辺	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	5
菊名駅周辺	9	7	4	1	3	3	3	2	3	1	1	2	39
横浜市大病院周辺	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
元町中華街駅周辺	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5
黄金町駅周辺	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
たまプラーザ駅周辺	3	1	0	0	0	1	1	4	1	2	0	0	13
横浜駅西口周辺	8	15	3	6	5	2	8	9	2	8	6	0	72
横浜駅東口周辺	4	5	5	1	2	2	4	1	1	1	0	1	27
鶴見駅周辺	0	2	0	0	0	4	1	2	0	1	0	0	10
桜木町駅周辺	0	3	1	3	0	1	1	1	2	0	0	1	13
石川町駅南口周辺	0	1	1	0	0	0	3	0	0	2	2	0	9
関内駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合計	26	36	16	11	12	14	22	21	9	15	10	4	196

《川崎市内》

指導場所 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
川崎駅東側周辺	1	5	4	0	1	1	0	1	1	1	2	0	17
合計	1	5	4	0	1	1	0	1	1	1	2	0	17

《横須賀・三浦市内》

指導場所 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
横須賀中央駅周辺	2	4	4	0	2	3	0	0	1	0	0	1	17
京急久里浜駅周辺	1	4	1	0	0	2	2	2	0	1	2	0	15
合計	3	8	5	0	2	5	2	2	1	1	2	1	32

※ その他、違法付け待ち重点地区以外では、3件の指導を行っている。

羽田空港街頭指導出動回数

出動場所 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
羽田空港	8	9	8	7	9	8	9	8	9	10	9	8	102

## 《 苦情、調査関係業務 》

苦情、要望については、電話及びインターネットで受け付け、適切、迅速に対応するとともに、法人事業者及び個人事業者または所属組合に通知し改善を求めるなど、適正な処理を行った。また、支援業務として、遺失物の相談及びタクシーに関する問い合わせ等に対応した。

### 1. 苦情・要望関係

平成 29 年度の苦情取扱件数は、1,208 件であった。

取扱件数の内訳は、接客態度不良が 698 件で最も多く全体の 57.78%を占め、次いで道路上でのマナー関係 161 件(13.33%)、喫煙関係 70 件(5.79%)、乗車拒否 63 件(5.22%)、乗り場関係 61 件(5.05%)、の順となる。

- (1) タクシー利用者から寄せられた苦情については、法人事業者及び個人事業者または所属組合に通知し改善を求め、違法行為の防止及び是正指導に努めた。
- (2) 関係機関及び地域住民から寄せられた要望については、繁華街のほか、主要駅における空車タクシーに起因する通行妨害等の交通問題が多く、主に関係機関からの排除要請によるものを指導員と連携して対応した。  
ゴミの投げ捨て等、社会的マナーに関する内容については、法人事業者及び個人事業者または所属組合に通知し、改善を求めた。
- (3) 要望については、神奈川県タクシー協会各支部及び神奈川県個人タクシー協会に連絡し、対応を求めた。

### 2. 支援業務

遺失物やタクシー利用に関する問い合わせ等に対し支援業務を行った。

- (1) 利用者から寄せられる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、情報提供に努めた。
- (2) UD タクシー・陣痛タクシー・介護タクシー等をはじめ、タクシーに関する情報収集に努め、タクシー利用に関する問い合わせに適切に対応した。



苦情・要望・問合せ 取扱件数

◎苦情（違法行為・その他）

項 目	平成 29 年度	前年度(平成 28 年度) 対比		
	件数 (構成比)	件数 (構成比)	増減	比率(%)
乗車拒否	63 (5.22%)	52 (4.53%)	11	21.15%
途中下車強要	21 (1.74%)	6 (0.52%)	15	250.00%
不当運賃・料金收受・請求	9 (0.74%)	4 (0.35%)	5	125.00%
迂回走行	56 (4.64%)	71 (6.18%)	▼ 15	▼ 21.12%
メーター不使用	2 (0.17%)	6 (0.52%)	▼ 4	▼ 66.66%
メーター操作不適切	3 (0.25%)	0 (0.00%)	3	—
接客態度不良	698 (57.78%)	662 (57.61%)	36	5.44%
区域外	5 (0.41%)	4 (0.35%)	1	25.00%
運転者証(事業者乗務証)不表示・隠ぺい	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
不正乗合行為	0 (0.00%)	1 (0.09%)	▼ 1	▼ 100.00%
職務に対して不適切な行為	0 (0.00%)	1 (0.09%)	▼ 1	▼ 100.00%
呼び込み・客引き行為	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
乗り場関係	61 (5.05%)	60 (5.22%)	1	1.66%
事故処理関係	1 (0.08%)	0 (0.00%)	1	—
道路上でのマナー関係	161 (13.33%)	155 (13.49%)	6	3.87%
事業者/無線室	54 (4.47%)	46 (4.00%)	8	17.39%
喫煙関係	70 (5.79%)	65 (5.66%)	5	7.69%
その他 ※1	4 (0.33%)	16 (1.39%)	▼ 12	▼ 75.00%
合 計	1,208 (100%)	1,149 (100%)	59	5.13%

※1の内容

- ・ 駅にタクシーがいなかった所以他の駅に移動したが、そこにもいなかった
- ・ 勤務先のコンビニに来た、制服を着たタクシー乗務員に怒鳴られた
- ・ 大さん橋のタクシー待機の柵を最後に出るタクシーが元に戻さない
- ・ 横浜能楽堂の前の道路はタクシーが入れるのに施設の前まで行ってくれない

◎要望 件数 11件

- ・元町中華街駅にタクシー乗り場を作ってほしい
- ・京王稲田堤駅にタクシー乗り場を作ってほしい
- ・JR新杉田駅のタクシー乗り場にタクシーがいてほしい
- ・金沢八景駅のタクシー乗り場にタクシーがいてほしい
- ・新川崎駅のUD乗り場にUDがいつもいてほしい
- ・羽田のタクシー乗り場に定額料金の経路説明がほしい
- ・乗り場の外国語案内表記をもっと増やしてほしい
- ・京急久里浜駅すき家前乗り場に禁煙の表示をしてほしい
- ・山手駅のタクシー乗り場の前方に停車しているので、もっと後方に停車してほしい
- ・早朝予約を断らないでほしい
- ・トランクにスーツケースが2個入るようにしてほしい

◎問合せ

項目	件数	構成比
予約(早朝・迎車)	45	8.96%
割引及びクーポン券	23	4.58%
料金	106	21.11%
領収書	79	15.74%
事業者の連絡先について	42	8.37%
ミニバン・UDタクシーについて	67	13.35%
その他 ※2	140	27.89%
合計	502	100.00%

※2の主な内容

- ・陣痛119番を行っている事業者について
- ・ベビーカーの乗せ方について
- ・ペットを連れての乗車の仕方について
- ・チャイルドシートについて
- ・子供だけの利用について
- ・観光タクシーの内容について
- ・介護タクシーを行っている事業者について
- ・事故について

## 《 法人タクシー事業者の評価制度 》

法人タクシー事業者のサービス改善、向上及び利用者利便の向上に資することを目的とする法人タクシー事業者の評価制度の評価規程に基づき、厳正な審査により事業者の評価を行った。

平成 28 年度の優良事業者については、センターのホームページ等により公表するとともに、『優良』表示板を配布し選択性の向上を促進した。

- ・ 優良事業者数            104 社
- ・ 車両数                    6,638 両

## 《 研修関係業務 》

研修関係業務においては、適正化研修を主として行い、関東運輸局から命令を受けた者に対する命令研修・命令講習については必要に応じて行うこととしている。

また、外国人旅行客に対する接客向上を目的とする特別研修として、「外国人旅客接客研修」を定期的実施した。

### 1. 適正化研修

タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程に基づいて付された違反点数の累積が2点以上に達したタクシー運転者等を対象として、新規講習の初日、2日目に組み入れて実施した。

研修は地理を除く法令、安全、接客を主体とし、タクシー運転者としての基本事項の再確認を含めて行い、平成29年度の受講者は30名であった。

### 2. 命令研修

道路運送法第27条第3項の規定に基づき関東運輸局から受講命令を受けた運転者等を対象として実施した。平成29年度の受講者は2名であった。

### 3. 命令講習

タクシー業務適正化特別措置法第18条の2の規定に基づき関東運輸局から受講命令を受けた運転者等が対象だが、平成29年度の受講者はなかった。

### 4. 特別研修（外国人旅客接客研修）

平成32年に行われる東京オリンピック・パラリンピックに向け増加が予想される外国人旅行客に対する接客向上を目的とする特別研修として、「外国人旅客接客研修」を実施した。平成29年度は初級コース1回（27名受講）、中級コース1回（29名受講）をそれぞれ行い、計56名が受講した。

研修は専門の講師を迎え3時間からなる内容で、外国人講師によるネイティブな発音に触れながら、タクシー営業に必要な基本的な挨拶や横浜地域の具体的な施設・場所の言い方、料金收受の際の注意点など、初級・中級それぞれのテキストを中心に進め、実際の接客を想定したロールプレイングを交え実施した。

研 修 関 係 業 務 実 績

項 目	区 分	平成 29 年度	前年度(平成 28 年度) 対比		
		受講者数	受講者数	増 減	比 率(%)
適 正 化 研 修		30	31	▼ 1	▼ 3.23%
命 令 研 修		2	0	2	—
命 令 講 習		0	0	0	—
特 別 研 修 (外国人旅客接遇研修 初級)		27	58	▼ 31	▼ 53.45%
特 別 研 修 (外国人旅客接遇研修 中級)		29	41	▼ 12	▼ 29.27%
合 計		88	130	▼ 42	▼ 32.31%

## 《 乗り場施設関係業務 》

乗り場施設関係業務においては、利用者の利便向上を図るため、タクシー乗り場の新設等に向け積極的に取り組んだ。

UD（ユニバーサルデザイン）タクシーの普及に伴い、専用タクシー乗り場を設置した。

また、東京国際空港（羽田空港）については、国際線タクシー乗り場の移設に伴い待機場から乗り場への配車がスムーズに行えるよう視認性向上のためのLED表示灯を増設し、利用者の利便向上、サービス向上に努めた。

タクシー乗り場の上屋等タクシー乗り場施設の新設に対する要望については、利用実態を考慮し、道路管理者等に積極的に働きかけた。

さらに、安全性を確保するため老朽化したタクシー乗り場施設の補修等を行い、維持管理に努めた。

### 1. タクシー乗り場の新設等

- (1) 新百合ヶ丘駅南口整備計画に伴いタクシー乗り場を新設、平成29年6月17日より運用を開始した。
- (2) 大船駅北口（笠間口）駅前整備計画に伴い仮設タクシー乗り場を新設、平成29年7月14日より運用を開始した。
- (3) 金沢八景駅前整備計画に伴うタクシー乗り場の新設に対し、積極的に参画した。
- (4) 横浜駅西口駅前整備計画に伴うタクシー乗り場の新設に対し、積極的に参画した。
- (5) 横浜市役所新庁舎新築に伴うタクシー乗り場の新設に対し、積極的に参画した。

### 2. UDタクシー普及推進への協力

- (1) 新百合ヶ丘駅南口整備計画に伴いUDタクシー乗り場を新設、平成29年6月17日より運用を開始した。

### 3. 羽田空港内タクシー乗り場における取り組み

- (1) 国際線タクシー乗り場移設に伴い、新しく路面に案内表記を設置した。
- (2) 国際線タクシー乗り場移設に伴い、待機場への合図がわかりにくいとの要望を受け、LEDを増設した。
- (3) 国土交通省東京航空局空港部からの要請を受け、羽田空港接車帯稼働調査の協力をした。

#### 4. タクシー乗り場施設の新設等

- (1) 新百合ヶ丘駅南口タクシー乗り場に上屋及びベンチ、標識を新設、UDタクシー乗り場に上屋及び標識を新設した。(平成 29 年 5 月)
- (2) 新百合ヶ丘駅北口タクシー乗り場にベンチを新設した。(平成 29 年 5 月)
- (3) 鶴見駅西口タクシー乗り場に利用者誘導レーン路面表示を新設した。(平成 29 年 9 月)
- (4) 大船駅笠間口仮設タクシー乗り場へ利用者を誘導するため、駅出入口近くに案内板を 2ヶ所設置した。(平成 29 年 9 月、平成 30 年 3 月)
- (5) JR 横須賀駅にタクシー乗り場標識を新設した。(平成 30 年 3 月)

#### 5. タクシー乗り場施設の維持管理等

- (1) タクシー乗り場上屋及びベンチの改修・補修工事を実施した。
  - ① 桜木町駅タクシー乗り場 (上屋照明を LED に改修)
  - ② 新杉田駅タクシー乗り場 (上屋雨樋の補修)
  - ③ 横浜駅西口タクシー乗り場 (上屋雨樋の補修)
  - ④ 中山駅北口タクシー乗り場 (ベンチの補修)
- (2) タクシー乗り場標識及び案内板の取換え・補修を実施した。
  - ① 大さん橋タクシー乗り場
  - ② 東神奈川駅西口タクシー乗り場
  - ③ 立場駅タクシー乗り場
  - ④ 東戸塚駅東口タクシー乗り場
  - ⑤ 仲町台駅タクシー乗り場
  - ⑥ 柿生駅タクシー乗り場
  - ⑦ 武蔵小杉駅北口タクシー乗り場
  - ⑧ 横須賀市ザ・タワー横須賀中央横タクシー乗り場 他 6箇所
- (3) 観光地等のタクシー乗り場標識案内板に、英語表記を追加した。
  - ① 桜木町駅タクシー乗り場
  - ② マリントワー前タクシー乗り場
  - ③ 産業貿易センター前タクシー乗り場
  - ④ 中華街タクシー乗り場
  - ⑤ JR 横須賀駅タクシー乗り場

#### 6. タクシー乗り場案内の充実及びタクシー利用客の安全確保

主要駅等タクシー乗り場に誘導員を配置し、タクシー利用客の案内及び誘導に努めた。また、誘導員によるタクシー待機場内及びタクシー乗り場周辺における定期清掃を実施、環境美化に努めた。

##### 誘導員を配置するタクシー乗り場

- ① 横浜駅西口・東口タクシー乗り場
- ② 新横浜駅タクシー乗り場
- ③ 桜木町駅タクシー乗り場
- ④ 戸塚駅東口タクシー乗り場
- ⑤ 戸塚駅西口第一・第二交通広場内タクシー乗り場
- ⑥ 横須賀市若松町、旧西友横及びりそな銀行前タクシー乗り場

## 《 総務関係業務 》

総務関係業務においては、理事会をはじめとした各会議を適宜開催し、審議の結果を業務に反映させ円滑な業務運営を図った。

業務を遂行するために適切な人員の配置を行い、適正な予算の執行に努めるとともに必要に応じて諸規程の見直し等を行い、必要に応じた規程の制定及び改定を行った。また、来訪者への応対やマナーの向上に努めた。

タクシー利用者及びタクシー事業者に対しては、ホームページにより業務内容の周知及び情報の提供に努めた。

### 1. 会 議

平成 29 年度は、次の通り会議を開催した。

#### (1) 理事会 …………… 3 回 開催

第 1 回 平成 29 年 6 月 23 日 (金)

- 議 題
- ・平成 28 年度 事業報告及び収支決算等について
  - ・法人タクシー事業者の評価規程に基づく優良事業者の公表について
  - ・就業規則の改正について

第 2 回 平成 29 年 6 月 26 日 (月)

- 議 題
- ・代表理事及び業務執行理事の選定について

第 3 回 平成 30 年 3 月 5 日 (月)

- 議 題
- ・平成 30 年度 適正化事業 事業計画及び収支予算について
  - ・平成 30 年度 適正化事業 負担金の額及び徴収方法について
  - ・平成 30 年度 試験事務 事業計画及び収支予算について
  - ・平成 30 年度 登録事業 A 事業計画及び収支予算について
  - ・平成 30 年度 登録事業 B 事業計画及び収支予算について
  - ・適正化事業諮問委員会委員の選任について
  - ・登録諮問委員会委員の選任について
  - ・タクシー事業者評価制度委員会規程の改正について
  - ・一般財団法人神奈川タクシーセンター苦情処理規程の改正について

#### (2) 評議員会 …………… 2 回 開催

第 1 回 平成 29 年 6 月 26 日 (月)

- 議 題
- ・平成 28 年度 事業報告及び収支決算等について
  - ・理事・監事の選任について

第 2 回 平成 30 年 3 月 6 日 (火) 書面決議による

- 提案事項
- ・計算書類等の承認の件



- (3) 評議員選定委員会 ..... 1回 開催  
 第1回 平成29年 6月 6日 (火)  
 議 題 ・評議員の任期満了に伴う改選について
- (4) 適正化事業諮問委員会 ..... 2回 開催  
 第1回 平成29年 6月 6日 (火)  
 議 題 ・平成28年度 適正化事業 事業報告及び収支決算等について  
 ・平成28年度 試験事務 事業報告及び収支決算等について  
 第2回 平成30年 3月 2日 (金)  
 議 題 ・平成30年度 適正化事業 事業計画及び収支予算について  
 ・平成30年度 適正化事業 負担金の額及び徴収方法について  
 ・平成30年度 試験事務 事業計画及び収支予算について
- (5) 街頭指導会議 ..... 4回 開催  
 開催日及び議事の内容等については、《指導関係業務》に記載。
- (6) タクシー事業者評価制度委員会 ..... 2回 開催  
 第1回 平成29年 6月 9日 (金)  
 議 題 ・平成28年度 法人タクシー事業者の評価について  
 第2回 平成30年 2月 5日 (月)  
 議 題 ・タクシー事業者評価制度委員会規程の改正について  
 ・法人タクシー事業者の評価規程の見直しについて

## 2. 委員等の変更

平成29年度において、次の通り変更があった。

### 理 事

上 野 孝	退任	平成29年 6月 26日
石 渡 伸 治	退任	平成29年 6月 26日
野 並 直 文	新任	平成29年 6月 26日
水 野 潔	新任	平成29年 6月 26日
武 藤 光 夫	新任	平成29年 6月 26日

### 評 議 員

宮 島 一 成	退任	平成29年 6月 6日
富 松 達 也	新任	平成29年 6月 6日

### 適正化事業諮問委員

佐藤 一	退任	平成 29 年 6 月 6 日
水野 潔	新任	平成 29 年 6 月 6 日

### 3. 組織運営

限られた人員において業務を遂行するため、業務内容を考慮し適切な人員の配置を行うとともに、適正に予算を執行し経費の節減に努めた。

専門委員会の規定として委員総数及び決議に関する定めを加えるために、『タクシー事業者評価制度委員会規程』の一部改正を行い、苦情処理に関して申告者に対し速やかなる回答を行うことができるよう、『一般財団法人神奈川タクシーセンター苦情処理規程』の一部改正を行った。

### 4. 職員の資質の向上

機会を捉えて外部での研修を聴講させるなど、業務に係る知識の向上を図り、その他、業務に係る資質に加え、来訪者への対応やマナー等の向上に努めた。

### 5. 広報関係

ホームページにおいて、センター概要をはじめ、タクシー利用者及びタクシー事業者に対して業務内容を周知することに加え、新設乗り場の情報や利用者等からの要望を掲載し、利用者及び事業者への情報提供を行った。

また、苦情の受付けを行い利用者の利便の向上を図るとともに、講習や試験の予約状況を掲載し事業者の利便の向上を図った。

### 6. 災害対策

職員及び来訪者等の安全確保・帰宅困難等への対策として、防災用品及び非常食等を拡充し、災害の発生に備えた。