

令和元年度（平成31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

令和元年度(平成 31 年度) 適正化事業 事業報告

自 平成 31 年 4 月 1 日
至 令和 2 年 3 月 31 日

概 要

働き方改革関連法が施行され、タクシー業界でも労働条件の改善や働き方改革への対応が進められてきました。また、タクシー運転者不足の解消、配車アプリやキャッシュレス化への取り組みを推進するために運賃改定も実施されたところです。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、不要不急の外出に対する自粛要請をはじめとした感染拡大防止対策が施されたことにより景気は急速に悪化し、タクシー業界においても営業収入の激減など大きな影響が出ています。感染症の終息だけでなく今後の景気回復にも時間を要することが予想され、先行きの不透明感が高まっています。

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、令和元年度(平成 31 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)を実施しました。

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。さらにタクシーに起因する交通問題に対しては、指導員の配置等により対応しました。

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、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み、また、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着実に定着してきた。

また、今年よりタクシー乗り場等適正運営の推進に係る規程に追加された、「客待ち待機中の喫煙行為（迷惑行為及び不適切行為）」については、運転者への周知が徐々に浸透し前年と比較して大幅に減少した。

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）を実施した。

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3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。

令和元年度（平成31年度） 街頭指導会議 3回 開催

第1回 令和元年 7月18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 8月、9月、10月、11月の指導計画（案）について
 - ④ 各議員からの報告・提案等について

第2回 令和元年11月25日（月）

- 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 12月、1月、2月、3月の指導計画（案）について
 - ④ 各議員からの報告・提案等について

第3回 令和 2年 3月10日（火）（書面開催）

- 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 4月、5月、6月、7月の指導計画（案）について
③ 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、喫煙行為等の迷惑行為の違反者に対し是正指導を実施した。

ルールの遵守が定着したことにより、違法付け待ち行為、喫煙行為等の迷惑行為については大幅な改善がみられていたが、3月は違法付け待ち行為、喫煙行為等の迷惑行為がともに増加した。

これは新型コロナウイルス感染症の影響によるタクシー利用者の大幅な減少が大きな要因と考えられる。

（3）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、運転者のマナーや資質の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。

また、定額運賃専用乗り場であることと、定額運賃の正しい適用について指導を実施した。

（4）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行い、法令遵守の徹底及び運転者のマナーや資質の向上を図った。

受講した運転者からは、「初めて知ったことや間違っていた理解していたこともあり参考になった」との声もあり、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	19 事業者
実施日数	30 日
受講者数	1,427 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	区分	令和元年度 (平成31年度)	前年度(平成30年度) 対比		
		件数 (構成比)	件数 (構成比)	増減	比率(%)
乗車拒否		0 (0.00%)	1 (0.14%)	▼ 1	▼ 100.00%
メーター不使用		15 (3.85%)	21 (2.93%)	▼ 6	▼ 28.57%
メーター操作不適切		7 (1.80%)	4 (0.56%)	3	75.00%
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		1 (0.26%)	4 (0.56%)	▼ 3	▼ 75.00%
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 (0.26%)	3 (0.42%)	▼ 2	▼ 66.67%
違法付け待ち行為		100 (25.71%)	106 (14.78%)	▼ 6	▼ 5.66%
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	—
指導無視		0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
事業の信用失墜行為		0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
職務に関して著しく不適切な行為		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)		244 (62.72%)	549 (76.57%)	▼ 305	▼ 55.56%
入構阻害行為		0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
タクシー乗り場入構規制無視		1 (0.26%)	4 (0.56%)	▼ 3	▼ 75.00%
表示関係取扱不適切		0 (0.00%)	5 (0.69%)	▼ 5	▼ 100.00%
社名表示・地域表示 不表示		20 (5.14%)	19 (2.65%)	1	5.26%
ぐ犯車両		0 (0.00%)	1 (0.14%)	▼ 1	▼ 100.00%
その他		0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
合計		389 (100.0%)	717 (100.0%)	▼ 328	▼ 45.75%

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	2	10	4	5	8	5	4	11	0	5	9	37	100
迷惑行為及び不適切行為	17	37	30	22	19	11	20	12	17	17	19	23	244
タクシー乗り場等入構規制無視	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
指導無視	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	19	47	35	27	27	16	24	23	17	22	28	60	345

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	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0	1	3	10
適正化研修修了者数	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	6

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	2	0	1	0	1	1	2	0	3	2	5	17
菊名駅周辺	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	11
横浜市大病院(浦舟町)周辺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
元町中華街駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
黄金町駅周辺	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
たまプラーザ駅周辺	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
横浜駅西口周辺	0	1	1	0	7	1	0	1	0	0	4	16	31
横浜駅東口周辺	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
鶴見駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
桜木町駅周辺	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3
石川町駅南口周辺	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	2	8
関内駅周辺	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	6
合計	2	6	2	2	8	4	1	8	0	5	8	36	82

《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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

《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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京急久里浜駅周辺	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	5
合計	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	5

※ 重点地区以外の指導13件は、すべて横浜市内における交差点内での違法付け待ち行為である。

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	10	8	5	8	7	8	9	8	8	96

《 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

令和元年度（平成 31 年度）の苦情取扱件数は、1,228 件であった。

取扱件数の内訳は、接客態度不良が 636 件で最も多く全体の 51.79%を占め、次いで道路上でのマナー関係 194 件（15.80%）、乗車拒否 70 件（5.70%）、事業者・無線室関係 68 件（5.54%）、喫煙関係 62 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）

区 分 項 目	令和元年度 (平成 31 年度)	前年度(平成 30 年度) 対比		
	件数 (構成比)	件数 (構成比)	増減	比率 (%)
乗車拒否	70 (5.70%)	85 (6.42%)	▼ 15	▼ 17.65%
途中下車強要	13 (1.06%)	24 (1.81%)	▼ 11	▼ 45.83%
不当運賃・料金 収受または請求	23 (1.87%)	19 (1.43%)	4	21.05%
迂回走行	47 (3.83%)	37 (2.79%)	10	27.03%
メーター不使用	1 (0.08%)	2 (0.15%)	▼ 1	▼ 50.00%
メーター操作不適切	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
接客態度不良	636 (51.79%)	745 (56.23%)	▼ 109	▼ 14.63%
区域外	8 (0.65%)	4 (0.30%)	4	100.00%
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%)	0 (0.00%)	0	—
職務に対して不適切な行為	6 (0.49%)	2 (0.15%)	4	200.00%
呼び込み行為、客引き行為	2 (0.16%)	2 (0.15%)	0	0.00%
乗り場関係	24 (1.95%)	28 (2.11%)	▼ 4	▼ 14.29%
事故処理関係	5 (0.41%)	0 (0.00%)	5	—
道路上でのマナー関係	194 (15.80%)	200 (15.09%)	▼ 6	▼ 3.00%
事業者/無線室	68 (5.54%)	85 (6.42%)	▼ 17	▼ 20.00%
喫煙関係	62 (5.05%)	58 (4.38%)	4	6.90%
その他 ※1	69 (5.62%)	34 (2.57%)	35	102.94%
合 計	1,228 (100.0%)	1,325 (100.0%)	▼ 97	▼ 7.32%

※1の内容例

- ・待機場でタクシー運転者が鳥に餌をあげているので注意してもらいたい。
- ・障がい者手帳の提示を要求するタイミングが運転者によって異なるのはおかしい。
- ・ボックス型の車両に乗りたかったが、「乗り場で車を選ばれると困る」と運転者に言われた。

◎要望 主な内容例

- ・ブルーライン中川駅のタクシー乗り場にタクシーがいるようにしてほしい。
- ・井土ヶ谷駅にタクシーがいてほしい。
- ・希望ヶ丘駅に車両がなかなか来ないので何とかしてほしい。
- ・何かあった時にすべての車両に無線連絡ができるようにしてほしい。
- ・運転者のマスク着用を義務付けてほしい。
- ・乗り場にタクシーがないときの連絡先を分かるようにしてほしい。
- ・領収証の印字が小さかったり薄かったり見づらいなので見やすくしてほしい。

◎問合せ

項 目	件 数	構 成 比
予約(早朝・迎車)	107	12.06%
割引及びクーポン券	68	7.67%
料 金	125	14.09%
領収書	74	8.34%
事業者の連絡先について	234	26.38%
ミニバン・UDタクシーについて	79	8.91%
その他 ※2	200	22.55%
合 計	887	100.00%

※2の主な内容

- ・陣痛タクシーを行っている事業者について
- ・タクシー車内汚損時の賠償について
- ・介護タクシーを行っている事業者について
- ・横浜地域以外の苦情連絡先について
- ・電話しても全く出ない会社の営業状況について
- ・障がい者手帳提示の時機について
- ・乗車可能人数について
- ・タクシー会社の連絡先について
- ・新型コロナウイルス関連について

《 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30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 105 社
- ・車 両 数 6,298 両

《 タクシー運転者の指導及び苦情に係る履歴証明書の発行 》

タクシー運転者の指導及び苦情に係る履歴を運転者本人の申請により発行した。

- ・発行件数 111 件

《 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、令和元年度（平成31年度）の受講者は6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。令和元年度（平成31年度）の受講者はなかった。

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、令和元年度（平成31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）

今後ますます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。

英語コースは初級2回（41名受講）、中級1回（43名受講）をそれぞれ行い、計84名が受講した。

また、中国語コースを試行的に1回行い19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	令和元年度 (平成31年度)	前年度(平成30年度) 対比		
		受講者数	受講者数	増減	比率(%)
適正化研修		6	7	▼1	▼14.29%
命令研修		0	1	▼1	▼100.00%
命令講習		0	0	0	—
特別研修 (外国人旅客接遇研修 英語初級)		41	55	▼14	▼25.45%
特別研修 (外国人旅客接遇研修 英語中級)		43	35	8	22.86%
特別研修 (外国人旅客接遇研修 中国語)		19		19	—
合計		109	98	11	11.22%

《 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。

また、東京国際空港（羽田空港）については、羽田空港広報協議会に参画し各ターミナルの名称変更等の広報活動に協力した。

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タクシー乗り場施設の点検、補修、清掃を行い維持管理に努め、併せて、自然災害への対策の一環とし可動式標識の撤去を進め、上屋のないタクシー乗り場に関しては固定式標識の設置を推進した。

1. タクシー乗り場の新設等

- (1) 羽沢横浜国大駅にタクシー乗り場を新設し、令和元年 11 月 30 日より運用を開始した。
- (2) 新港ハンマーヘッド施設の共用開始に伴い、タクシー乗り場の新設に協力し令和元年 12 月 12 日より運用を開始した。
- (3) 横浜市立市民病院の移転に伴い、新病院タクシー乗り場新設に対し、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) 大船駅笠間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。

2. 東京国際空港（羽田空港）内タクシー乗り場における取り組み

- (1) 羽田空港ターミナルビル名称変更に伴い、羽田空港広報協議会に参画した。
- (2) タクシー不足時にはメール配信システムにより、事業者および運転者へメールを配信してタクシーの配車を促し、利用者利便の向上を図った。
- (3) 国内線 1 号タクシー乗り場の移設について参画した。

3. タクシー乗り場施設の新設等

- (1) 溝の口駅南口タクシー乗り場にベンチを設置した。（令和元年 10 月 28 日）
- (2) 羽沢横浜国大駅タクシー乗り場に固定式標識を設置した。（令和元年 12 月 18 日）
- (3) 新杉田駅バスロータリー内タクシー乗り場に固定式標識を設置した。（令和 2 年 2 月 19 日）

4. タクシー乗り場施設の維持管理等

- (1) 上屋・ベンチ等の改修及び補修工事を実施したタクシー乗り場。
- ① 北山田駅タクシー乗り場（ベンチ） ② 中川駅タクシー乗り場（ベンチ）
 - ③ 鴨居駅タクシー乗り場（上屋）
 - ④ 中山駅北口タクシー乗り場（上屋・ベンチ）
 - ⑤ 新子安駅西口タクシー乗り場（上屋） ⑥ 関内駅南口タクシー乗り場（上屋）
 - ⑦ 山手駅タクシー乗り場（上屋） ⑧ 十日市場駅タクシー乗り場（上屋）
 - ⑨ 向ヶ丘遊園駅南口タクシー乗り場（ベンチ）
 - ⑩ 武蔵新城駅タクシー乗り場（上屋）
 - ⑪ JR横須賀駅タクシー乗り場（上屋） ⑫ 汐入駅タクシー乗り場（上屋）
- (2) 区画線の補修を実施したタクシー乗り場・タクシー待機場。
- ① 保土ヶ谷駅西口タクシー乗り場 ② 北山田駅タクシー乗り場
 - ③ 登戸駅タクシー乗り場
- (3) 上屋の清掃を実施したタクシー乗り場。
- ① 横浜市内 34 箇所 ② 川崎市内 8 箇所 ③ 横須賀市内 6 箇所
- (4) 可動式標識の撤去を実施したタクシー乗り場・タクシー降車場。（上屋あり）
- ① 長津田駅南口タクシー乗り場 ② 六ツ川弘明寺口タクシー乗り場
 - ③ 片倉町駅タクシー乗り場 ④ 鶴見駅東口タクシー乗り場
 - ⑤ 三溪園タクシー乗り場 ⑥ 上永谷駅タクシー乗り場
 - ⑦ 都筑ふれあいの丘駅タクシー乗り場・タクシー降車場
 - ⑧ 新杉田駅バスロータリー内タクシー乗り場
 - ⑨ 新百合ヶ丘駅北口タクシー乗り場 ⑩ 久里浜商店街タクシー乗り場
- 他 19 箇所
- ※ 可動式標識の撤去後、
上屋にタクシー乗り場を示すためのピクトグラム等の貼付を行った。
- (5) 可動式標識を撤去して固定式標識を設置したタクシー乗り場。（上屋なし）
- ① 新杉田駅バスロータリー内タクシー乗り場

5. 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、リドレ横須賀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

令和元年度（平成31年度）は、次の通り会議を開催した。

(1) 理事会 …………… 5回 開催

第1回 令和元年 6月26日（水）

- 議 題
- ・平成30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
 - ・法人タクシー事業者評価規程の一部改正について

第2回 令和元年 6月27日（木）

- 議 題
- ・代表理事の選定について

第3回 令和元年 11月20日（水） 書面決議による

- 議 題
- ・登録諮問委員の選任に関する件について

第4回 令和 2年 1月24日（金） 書面決議による

- 議 題
- ・運転者研修所運営規定の一部変更について

第5回 令和 2年 3月10日（火）

- 議 題
- ・令和2年度 適正化事業 事業計画及び収支予算について
 - ・令和2年度 適正化事業 負担金の額及び徴収方法について
 - ・令和2年度 試験事務 事業計画及び収支予算について
 - ・令和2年度 登録事業A 事業計画及び収支予算について
 - ・令和2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

(2) 評議員会 …………… 2回 開催

第1回 令和元年 6月27日（木）

- 議 題
- ・平成30年度 事業報告及び収支決算等について
 - ・理事の任期満了に伴う改選について

第2回 令和 2年 3月27日（金） 書面決議による

- 提案事項
- ・計算書類等の承認の件

(3) 適正化事業諮問委員会 …………… 2回 開催

第1回 令和元年 6月20日(木)

- 議 題 ・平成30年度 適正化事業 事業報告及び収支決算等について
・平成30年度 試験事務 事業報告及び収支決算等について

第2回 令和2年 3月 5日(木)

- 議 題 ・令和2年度 適正化事業 事業計画及び収支予算について
・令和2年度 適正化事業 負担金の額及び徴収方法について
・令和2年度 試験事務 事業計画及び収支予算について

(4) 街頭指導会議 …………… 3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。

(5) タクシー事業者評価制度委員会 …………… 1回 開催

第1回 令和元年 6月11日(火)

- 議 題 ・平成30年度 法人タクシー事業者の評価について
・法人タクシー事業者評価規程の一部改正について

2. 委員等の変更

令和元年度(平成31年度)において、次の通り変更があった。

理 事

小島 道春 退任 令和元年 6月27日

石渡 義洋 新任 令和元年 6月27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。

法人タクシー事業者の評価において、対象事案名及び評価点数等評価に関する事業者への通知を半期ごとに変更することに伴い、『法人タクシー事業者評価規程』の一部改正、また、令和2年度から新規講習の時間数を変更することに伴い、『運転者研修所運営規程』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、苦情の受け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常に更新し、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。