

令和2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2年度適正化事業 事業報告

自 令和 2年 4月 1日

至 令和 3年 3月 31日

### 概 要

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から不要不急の外出の自粛や飲食店の時短営業等が実施され、タクシー業界においては営業収入の激減など大きな影響が出ており、感染症の収束に向けワクチンの接種が迅速に進むことが期待されます。

また、コロナ禍において景気の先行きが見えない中、ダイナミックプライシングやソフトメーターの導入などの声が聞こえてきており、タクシー運賃に大きく関わる問題であることから今後の動向は非常に気に掛かるところです。

タクシー業界では感染防止対策を徹底し公共交通機関として役割を果たすことに加え、コロナ禍ならではのタクシーの必要性やあり方を模索しながら営業を行っています。

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2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。

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と、関東運輸局から受講命令を受けた運転者等への講習・研修をそれぞれ実施しました。

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。

違法付け待ち行為については、新型コロナウイルス感染症の影響でタクシー利用者が大幅に減少したことにより、指導状況に変化がみられた。

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。

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。

### 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2年度 街頭指導会議 ..... 3回 開催

第1回 令和2年7月14日（火）

- 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2年11月25日（水）

- 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3年3月12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 4月、5月、6月、7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

## 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、迷惑行及び不適切行為（喫煙、ポイ捨て、立小便等）の違反者に対し是正指導を実施した。

違法付け待ち行為についてはこの数年減少傾向が続き大きな改善が見られていたが、新型コロナウイルス感染症の影響によりタクシー利用者が大幅に減少し稼働が落ち込んだ結果、指導件数が増加することとなった。

迷惑行為及び不適切行為（喫煙、ポイ捨て、立小便等）については、違反点数付加事案となったことがより一層周知され、運転者のルール遵守への意識が高まり、指導件数は減少した。

但し、一部のタクシー乗り場待機場所周辺ではごみの投棄問題が発生しており、改善が求められている。

### (3) 東京国際空港（羽田空港）における指導

東京国際空港（羽田空港）においては、空港内の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）

法令遵守の徹底及び運転者のマナーや資質の向上を図る目的で巡回指導（講習）を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度の事業者への訪問による巡回指導（講習）は全て実施を見送った。

## 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に実施した。

(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) 東京国際空港（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  
していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により空港利用者の大幅な減少が見  
られた為、実施を見送った。

街頭指導取扱実績

指導項目	区分	前年度(令和元年度) 対比		
	令和2年度 件数 (構成比)	件数 (構成比)	増減	比率(%)
乗車拒否	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
メーター不使用	7 (1.90%)	15 (3.85%)	▼ 8	▼ 53.33%
メーター操作不適切	1 (0.27%)	7 (1.80%)	▼ 6	▼ 85.71%
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	0 (0.00%)	1 (0.26%)	▼ 1	▼ 100.00%
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	0 (0.00%)	1 (0.26%)	▼ 1	▼ 100.00%
違法付け待ち行為	131 (35.50%)	100 (25.71%)	31	31.00%
路上待機	23 (6.23%)	0 (0.00%)	23	—
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)	191 (51.76%)	244 (62.72%)	▼ 53	▼ 21.72%
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	0 (0.00%)	1 (0.26%)	▼ 1	▼ 100.00%
表示関係取扱不適切	1 (0.27%)	0 (0.00%)	1	—
社名表示・地域表示 不表示	15 (4.07%)	20 (5.14%)	▼ 5	▼ 25.00%
ぐ犯車両	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
その他	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
合 計	369 (100.0%)	389 (100.0%)	▼ 20	▼ 5.14%

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	11	0	17	5	11	10	9	14	10	12	11	21	131
迷惑行為及び不適切行為	27	15	13	16	17	17	24	15	17	11	10	9	191
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	38	15	30	21	28	27	33	29	27	23	21	30	322

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	1	3	3	1	1	5	1	3	5	3	2	0	28
適正化研修修了者数	1	3	2	2	1	4	1	2	4	4	3	1	28

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	2	0	2	1	2	4	1	2	3	4	3	9	33
菊名駅周辺	1	0	5	1	0	2	3	2	0	2	1	0	17
横浜市大病院(浦舟町)周辺	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
元町中華街駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
黄金町駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
たまプラーザ駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
横浜駅西口周辺	4	0	7	1	6	3	1	4	4	1	4	8	43
横浜駅東口周辺	3	0	0	0	1	0	0	3	0	2	0	0	9
鶴見駅周辺	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
桜木町駅周辺	0	0	0	0	2	0	2	0	2	1	2	2	11
石川町駅南口周辺	1	0	2	1	0	1	0	0	0	1	1	1	8
関内駅周辺	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
合計	11	0	17	4	11	10	9	14	9	12	11	21	129

《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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
合計	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2

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	9	9	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	97

## 《 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2年度の苦情取扱件数は、887件であった。

取扱件数の内訳は、接客態度不良が439件で最も多く全体の49.49%を占め、次いで道路上でのマナー関係195件(21.98%)、喫煙関係74件(8.34%)、事業者・無線室関係39件(4.40%)、乗車拒否27件(3.04%)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) 要望については適切に対処し、必要に応じて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協力を求めた。
- (4) 『相談課からのお知らせ』を毎月事業者へ送り、苦情の事例やお褒めの言葉を紹介することにより、運転者の教育及び資質向上に資するよう努めた。

### 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・問合せ・要望取扱件数

◎苦情（違法行為・その他）

区 分 項 目	令和2年度		前年度(令和元年度) 対比	
	件数 (構成比)	件数 (構成比)	増減	比率(%)
乗車拒否	27 (3.04%)	70 (5.70%)	▼ 43	▼ 61.43%
途中下車強要	13 (1.47%)	13 (1.06%)	0	0.00%
不当運賃・料金 收受または請求	23 (2.59%)	23 (1.87%)	0	0.00%
迂回走行	17 (1.92%)	47 (3.83%)	▼ 30	▼ 63.83%
メーター不使用	1 (0.11%)	1 (0.08%)	0	0.00%
メーター操作不適切	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	—
接客態度不良	439 (49.49%)	636 (51.79%)	▼ 197	▼ 30.97%
区域外	3 (0.34%)	8 (0.65%)	▼ 5	▼ 62.50%
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 (0.68%)	6 (0.49%)	0	0.00%
呼び込み行為、客引き行為	0 (0.00%)	2 (0.16%)	▼ 2	▼ 100.00%
乗り場関係	10 (1.13%)	24 (1.95%)	▼ 14	▼ 58.33%
事故処理関係	5 (0.56%)	5 (0.41%)	0	0.00%
道路上でのマナー関係	195 (21.98%)	194 (15.80%)	1	0.52%
事業者/無線室	39 (4.40%)	68 (5.54%)	▼ 29	▼ 42.65%
喫煙関係	74 (8.34%)	62 (5.05%)	12	19.35%
その他 ※1	35 (3.95%)	69 (5.62%)	▼ 34	▼ 49.28%
合 計	887 (100.0%)	1,228 (100.0%)	▼ 341	▼ 27.77%

※1の内容例

- ・自宅近くで立小便をする運転者がいた。
- ・高齢運転者の運転が怖かった。
- ・私有地にタクシーが無断で進入してきて不愉快だ。
- ・菊名駅前でタクシーが右側に駐車していて迷惑だ。

◎問合せ

項 目	件 数	構 成 比
予約(早朝・迎車)	61	8.04%
割引及びクーポン券	71	9.35%
料 金	91	11.99%
領収書	88	11.60%
事業者の連絡先について	190	25.03%
ミニバン・UDタクシーについて	52	6.85%
その他 ※2	206	27.14%
合 計	759	100.00%

※2の主な内容

- ・新型コロナウイルス感染症への各社の対応について。(マスク着用・仕切り板等)
- ・タクシー会社の特定について。(警察より)
- ・介護タクシーを扱っている事業者について。
- ・陣痛タクシーを扱っている事業者について。
- ・忘れ物について。
- ・横浜地域以外の苦情連絡先について。
- ・車内で嘔吐した場合の清掃費用について。

◎要望 主な内容例

- ・運転者のマスク着用を義務付けしてほしい。
- ・井土ヶ谷駅にタクシー乗り場を作ってほしい。
- ・運転者全員にPCR検査を受けさせてほしい。
- ・乗り場周辺の清掃をしてほしい。

## 《 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。

令和元年度(平成31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           102社
- ・車 両 数               6,275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               73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に特別研修として行う、「外国人旅客接客研修」は、新型コロナウイルス感染症の影響により実施を見送った。

### 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2年度の受講者は28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2年度の受講者は1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、令和2年度の受講者は1名であった。

### 4. 特別研修（外国人旅客接客研修）

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」を計画していたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施を見送った。

研修関係業務実績

項目	区分	令和2年度	前年度(令和元年度)対比		
		受講者数	受講者数	増減	比率(%)
適正化研修		28	6	22	366.67%
命令研修		1	0	1	—
命令講習		1	0	1	—
特別研修 (外国人旅客接客研修)		0	103	▼ 103	▼ 100.00%
合計		30	109	▼ 79	▼ 72.48%

## 《 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。

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) 横浜市民病院の移転に伴いにタクシー乗り場を新設し、令和2年5月7日より運用を開始した。
- (2) 横浜市役所移転に伴い、新市庁舎タクシー乗り場の新設に協力し、令和2年6月22日より運用を開始した。
- (3) 三溪園入り口交差点バス停横にタクシー乗り場を新設し、令和3年3月31日より運用を開始した。
- (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。
- (6) 日吉駅東口タクシー乗り場新設に対し、積極的に参画した。
- (7) 星川駅南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。
- (8) 瀬谷駅南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。
- (9) 堀ノ内駅タクシー乗り場新設に対し、積極的に参画した。
- (10) 桜木町駅前再整備計画に伴うタクシー乗り場移設に対し、積極的に参画した。
- (11) 保土ヶ谷駅東口再整備計画に伴うタクシー乗り場移設に対し、積極的に参画した。

### 2. タクシー乗り場施設の新設等

- (1) 洋光台駅タクシー乗り場にベンチを設置した。(令和2年4月6日)
- (2) 十日市場駅北口タクシー乗り場にベンチを設置した。(令和3年3月15日)
- (3) 三溪園入り口交差点バス停横タクシー乗り場に固定式標識を設置、タクシー乗り場、タクシー待機場に区画線を設置した。(令和3年3月24日)

### 3. タクシー乗り場施設の維持管理等

- (1) 上屋・ベンチ・標識の点検作業を実施したタクシー乗り場。
  - ① 横浜市内 74 箇所、川崎市内 23 箇所、横須賀市内 15 箇所
- (2) 上屋等の清掃及び補修工事を実施したタクシー乗り場。
  - ① 横須賀中央駅前タクシー乗り場（上屋・標識）
  - ② 横須賀中央駅りそな銀行前タクシー乗り場（上屋・標識）
  - ③ 横須賀中央駅大木質店前タクシー乗り場（上屋・標識）
- (3) 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 鴨居駅タクシー乗り場
- (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 洋光台駅タクシー乗り場
- (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 マイカル本牧タクシー乗り場
  - ② 神奈川県庁横北仲通タクシー乗り場
  - ③ 産業貿易センター前タクシー乗り場
  - ④ マリントワー前タクシー乗り場
  - ⑤ 旧ホテルモントレ前タクシー乗り場
  - ⑥ シルクセンター前タクシー乗り場
  - ⑦ 港湾住宅前タクシー乗り場
  - ⑧ 大口通商店街タクシー乗り場
  - ⑨ 日ノ出町駅前タクシー乗り場
  - ⑩ 日吉駅東口大学前タクシー乗り場
  - ⑪ 新横浜篠原口タクシー乗り場
  - ⑫ 関内駅北口タクシー乗り場
  - ⑬ 町屋神社前タクシー乗り場
  - ⑭ 北久里浜駅タクシー乗り場

※ 可動式標識の撤去後、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タクシー乗り場。

戸塚駅西口第1交通広場タクシー乗り場

### 4. タクシー乗り場案内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。

#### 誘導員の配置場所

- 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 横須賀中央駅、ザ・タワー横須賀中央横及びりそな銀行前タクシー乗り場

尚、横浜市内の乗り場誘導業務については12月をもって終了した。

## 《 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2年度は、次の通り会議を開催した。

#### (1) 理事会 …………… 4回 開催

第1回 令和2年5月27日(水) 書面決議による

- 提案事項
- ・就業規則の改訂について
  - ・登録事務等の実施に関する規定の一部変更について

第2回 令和2年6月23日(火)

- 議 題
- ・令和元年度(平成31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

第3回 令和2年10月21日(水)

- 議 題
- ・タクシー乗り場誘導員の詰所に関わる問題について
  - ・タクシー乗り場誘導業務の廃止について

第4回 令和3年3月12日(金)

- 議 題
- ・令和3年度適正化事業 事業計画及び収支予算について
  - ・令和3年度適正化事業 負担金の額及び徴収方法について
  - ・令和3年度試験事務 事業計画及び収支予算について
  - ・令和3年度登録事業A 事業計画及び収支予算について
  - ・令和3年度登録事業B 事業計画及び収支予算について
  - ・登録諮問委員会委員の選任について
  - ・タクシー乗り場誘導員の詰所の問題に関する経過説明及び今後の対応について

#### (2) 評議員会 …………… 3回 開催

第1回 令和2年6月29日(月)

- 議 題
- ・令和元年度(平成31年度)事業報告及び収支決算等について
  - ・理事・監事の改選について

第2回 令和2年12月25日(金) 書面決議による

- 提案事項
- ・理事の解任することの承認について



第3回 令和3年3月22日(月) 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2年6月11日(木)

議 題 ・ 令和元年度(平成31年度) 適正化事業 事業報告  
及び収支決算等について  
・ 令和元年度(平成31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3年3月9日(火)

議 題 ・ 令和3年度 適正化事業 事業計画及び収支予算について  
・ 令和3年度 適正化事業 負担金の額及び徴収方法について  
・ 令和3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2年6月1日(月) 書面決議による

議 題 ・ 令和元年度(平成31年度) 法人タクシー事業者の評価について

## 2. 委員等の変更

令和2年度において、次の通り変更があった。

### 理 事

石 渡 義 洋      退任      令和 2年 6月 29日

門 谷 真 人      新任      令和 2年 6月 29日

### 監 事

福 地 公 一      退任      令和 2年 6月 29日

村 上 勝 次      新任      令和 2年 6月 29日

### 適正化事業諮問委員

田 辺 真 理      退任      令和 2年 6月 11日

清 水 弘 子      新任      令和 2年 6月 11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。

職場環境の整備の一環としての公休日等の改正に伴い、『就業規則』の改訂を行うとともに、登録業務の執務時間及び休日を定める、『登録事務等の実施に関する規定』（神奈川県A及び神奈川県B）の一部変更を行った。

### 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、来訪者への応対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. 感染症対策、災害対策

新型コロナウイルス感染症への対策として、職員に対して注意喚起を行い、窓口の仕切り・消毒薬の設置などの感染防止対策を講じるとともに出勤時間の調整等により感染リスクの軽減に努めた。

災害時の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。