

平成28年度

適正化事業
事業計画書

一般財団法人 神奈川タクシーセンター

平成 28 年度 適正化事業 事業計画

概 要

物価上昇率の低下により実質賃金は上昇傾向にあるなど、個人消費を取り巻く環境は改善されてきたように思われますが、タクシー事業が厳しい情勢におかれていることに変わりありません。個人消費は実質所得の増加により回復基調が続くと考えられることから、消費がタクシー需要へ反映されることを期待したいところです。

改正タクシー特措法による特定地域への指定等、タクシー事業を取り巻く環境は大きく変わる事となりますが、当センターは輸送の安全と利用者の利便向上を図りタクシー事業の適正化を推進するために、以下の方針に従って平成 28 年度の各業務の計画を策定しました。

利用者の利便向上及び歩行者の安全確保のための乗り場周辺における街頭指導、更に広範囲な巡回を行い運転者への指導を行うことにより、道路運送法に違反する行為の防止に努めます。また、タクシーに起因する問題の解決に努めるとともに、東京国際空港（羽田）内やタクシー乗り場など、滞留場所における秩序維持を図ります。

タクシー利用者から寄せられる苦情、要望の受付においては、適切、迅速な処理に努め、乗り場に関する問題については、神奈川県タクシー協会の横浜・川崎・横須賀支部に協力を求めます。また、違法行為に対し是正指導を図るとともに、法人タクシー事業者評価の公表により利用者サービスの向上を図ります。

違反運転者等に対しては研修を行い、資質の向上を図ります。

福祉及び高齢化社会への対応及び利用者の利便向上を図るため、タクシー乗り場のバリアフリー化を関係機関に要望していくとともに、乗り場施設の整備と維持管理にも積極的に取り組み、良質なタクシー乗り場を提供するよう努めます。

適切な人員の配置により業務を遂行し、経費の節減に努め適正な予算の執行を行うとともに、職員の資質の向上に努めます。

指導関係業務

(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、乗り場周辺における利用者、歩行者の交通安全を中心とした街頭指導を行い、さらに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、道路運送法に違反する行為の防止と是正のための指導を行う。

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、適正な運用に努め更なる改善を図ることとする。

さらに東京国際空港（羽田）や、各主要駅のタクシー乗り場、その他タクシーの滞留する場所における運転者の資質向上、秩序維持を図るための指導を行う。

1. 街頭指導会議の開催

街頭指導会議は神奈川運輸支局長を議長とし、一般及び警察や行政からの苦情・要望をもとに情報提供を行う。

また指導員により広範囲な巡回を実施し、各地域の状況や指導状況等を報告し、違法行為の防止と是正のための効果的な街頭指導を推進することを目的として、指導計画の審議を行い具体的な対応策を検討し、指導対象重点地区を決定して指導に反映させる。

2. 街頭指導

(1) タクシー乗り場等適正運営の推進

センターが適正化事業の一環として実施する乗り場ルール、駅及び羽田空港内乗り入れ規制、空車タクシーによる客待ち待機規制等、自主的規制に係る違反に対し是正指導を行う。

(2) 道路運送法に違反する行為の防止と是正のための指導

JR、私鉄、市営地下鉄線沿線を中心に広範囲な巡回をし、各主要駅及び繁華街において、利用者の利便確保を行うとともに、呼び込み、乗り合い、乗車拒否などの道路運送法に違反する行為の防止と是正のための指導を行う。

(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ることにより、運転者のマナーや資質向上のため

の指導を行い、その内容を法人事業者及び個人事業者または所属組合に通知し、指導教育の徹底を促すとともに、環境美化への協力を求める。

(4) 乗り場入構ルール徹底と指導

タクシー乗り場の運営及び秩序維持のため、関係団体及び事業者により協議された運用ルール、自主規制に基づき、自主的な街頭指導を推進するとともに、街頭営業の適正化を図る。

(5) 事業者による街頭指導への協力要請

タクシー乗り場等適正運営の推進に関わる街頭指導及び交通安全業務については、必要に応じて事業者に街頭指導の協力を要請し、指導の強化を図るとともに更なる改善に努める。

(6) 東京国際空港における指導

東京国際空港については、必要に応じ効率的に指導員を配置し巡回することにより、空港内の運用ルールに基づき、神奈川車両の秩序維持と運転者のマナー・資質向上に努める。

また大型連休等の繁忙期については、東京タクシーセンターと連携をとりながら指導態勢を組み、車両不足によるタクシー乗り場の混乱にも対処するなど、利用者利便にも配慮した指導を行う。

3. 指導体制

指導員の勤務体制については、専従指導員 7 人、指導車 3 台により、毎月の指導計画に基づき、指導対象重点地区を中心に指定された街頭指導場所に指導員を効率的に配置し、警察署と連携し排除・整理指導を中心とした街頭指導を行う。

また緊急要請があった場合は、速やかかつ的確に対応する。

(1) 隔勤による街頭指導

2 班が交代制により広範囲に指導車を巡回、各主要駅及び繁華街を中心に、利用者の利便向上を図るための指導や運送の引き受け拒絶等、道路運送法に違反する行為の防止と是正のための指導を行う。

(2) 日勤による街頭指導

指導対象重点地区を中心に街頭指導場所を指定し、苦情等、問題が集中する時間帯に応じて効率的に配置し、交通阻害行為の防止や交通安全及び利用者の利便向上を図るための指導を行う。

4. 指導事案の処理

指導事案は全て指導内容通知書を作成し、法人については事業者、個人については事業者または所属組合に送付し、要回答のものは回答書を要求し改善方を求める。

回答書不要のものは参考事案とし、指導教育の徹底を促す。

(1) タクシー乗り場等適正運営推進の規程に係る事案については、当該法人タクシー運転者及び個人タクシー事業者に対し違反点数を付し、センターの実施する適正化研修を受講するよう求める。

(2) 指導事案のうち違法行為については、通報対象事案に係る事務処理要領に基づき行政に通報する。

特に重大かつ悪質な違法行為については、必要に応じて違法行為審査会に諮る。

苦情、調査関係業務

(タクシー業務適正化特別措置法第 34 条第 1 項第 3 号)

横浜地域における苦情受付件数は横ばい状態である。要望の内容は、タクシーに起因する交通問題が大半である。

これら苦情、要望については、適切、迅速な処理に努め、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・迷惑行為の防止及び是正指導を強力に推進することとする。

1. 苦情、要望関係

(1) 苦情関係

利用者から寄せられる苦情で最も多いのは、運転者の言葉遣いや対応の悪さによる接客態度不良である。

次に多いのは迂回走行であり、その大半は経路の不確認に起因する。

これらの状況を改善するため、運転者への指導教育に反映されるよう、毎月の苦情事例及び苦情件数を事業者に送付する。

ア. 通知事案（申告者の氏名、連絡先が明らかでないもの）

申告者に回答を必要としないものについては、通知事案として当該法人事業者・個人事業者または所属組合に通報し、信憑性の高いと思われる内容については、適切な改善を求める。

イ. 調査事案（申告者の氏名、連絡先が明らかなもの）

申告者に回答を必要とするものについては、調査事案として当該法人事業者・個人事業者または所属組合に報告を求め、事業者に対する再犯防止の為の指導を行い、結果を申告者に回答する。

調査事案のうち、違法行為については、通報対象事案に係る事務処理要領に基づき行政に通報する。

特に重大かつ悪質な違法行為は、必要に応じて違法行為審査会に諮る。

(2) 要望関係

関係団体及び地域住民から寄せられる要望は、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、主に関係団体からの空車排除要請によるものである。

喫煙・ゴミ投げ捨て等社会的マナーに関する内容も寄せられており、これらの要

望については、他部署と連携を密にし、法人事業者及び個人事業者または所属組合に通知するとともに、神奈川県タクシー協会の横浜・川崎・横須賀支部に協力を求め改善を図る。

2. 遺失物関係

利用者から電話・ホームページ等で忘れ物の受付を行い、事業者からの報告と照会し、発見に努め、タクシー利用者へのサービス向上及び利便の確保に努める。

法人タクシー事業者の評価

タクシー事業者評価制度委員会において公平かつ公正な評価を実施し、優良事業者の公表をホームページ等で行うとともにタクシー車両に掲示する『優良』表示板を配布し、利用者の選択性を促進することにより法人タクシー事業者のサービス改善、向上を図る。

研修関係業務

(タクシー業務適正化特別措置法第 34 条第 1 項 2 号)

適正化研修・命令研修・命令講習受講者数は平成 27 年度の実績見込みから推測し、72 名を見込んで事業計画を策定した。

適正化研修は、「タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程」に基づきセンターより受講を要請した運転者等を対象とする。

命令研修は、道路運送法第 27 条第 2 項の規定に基づき関東運輸局から研修命令を受けた運転者等を対象とする。

命令講習は、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講習の受講命令を受けた運転者等を対象とする。

また、平成 27 年度に試行的に実施した「外国人旅客接遇研修」については、今後も訪日外国人旅客の増加が見込まれるとともに、運転者からの研修実施への要望等もあることから、平成 28 年度より特別研修として実施する。

英語初級・中級を計 4 回実施し、200 名を見込んで事業計画を策定した。

適正化研修・命令研修・命令講習実施計画数

・適正化研修受講者数	70 名
・命令研修受講者数	1 名
・命令講習受講者数	1 名
・特別研修受講者数	200 名

乗り場施設関係業務

(タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項第4号)

乗り場施設関係業務については、福祉、高齢化社会への対応を基本とし、タクシー乗り場のバリアフリー化に積極的に取り組む。

UD（ユニバーサルデザイン）タクシーの普及促進を図るため、UDタクシー乗り場の設置要望に対し積極的に協力する。

また東京オリンピック・パラリンピック開催決定に伴い、主要駅前広場等の再整備計画に対し積極的に協力する。

さらに安全性を確保するため、老朽化した施設の建て替え、破損した箇所の補修など積極的に行い、タクシー乗り場の新設及び上屋等の新設に対する要望については、利用実態を考慮のうえ道路管理者及び関係団体に働きかける。

優良タクシー乗り場の設置については、主要駅におけるタクシー稼働状況や需給バランス等を十分に考慮し検討する。

1. バリアフリー化の推進

タクシー乗り場における車いす利用客への利便向上、安全性の確保のため、乗車口の段差の切り下げや車道のかさ上げ、またスロープでの誘導など関係団体に働きかける。

(1) 新杉田駅前タクシー乗り場の誘導スロープ設置計画に対し積極的に協力する。

(2) 金沢文庫駅西口タクシー乗り場のタクシー待ちスペースの拡大及び乗車口の段差の切り下げ等バリアフリー整備計画に対し積極的に協力する。

2. UDタクシー乗り場設置への協力

UDタクシー乗り場の設置要望に対し利用者の利用状況や交通の流れなどを考慮し、積極的に協力する。

3. 主要駅前広場等再整備計画への協力

東京オリンピック・パラリンピック開催に伴い、利用者への利便向上や安全性の確保、さらにサービス向上を図るため、主要駅前広場等の再整備計画に対し積極的に協力する。

- (1) 関内駅北口駅前広場再整備計画に伴うタクシー乗り場の新設に対し積極的に協力する。
- (2) 横浜駅西口駅前広場再整備計画に伴うタクシー乗り場の新設に対し積極的に協力する。
- (3) 新川崎駅前広場のUDタクシー乗り場再整備計画に対し積極的に協力する。
- (4) 羽田空港国際線タクシー乗り場の移設に対し積極的に協力する。

4. タクシー乗り場の新設等

関係団体等から乗り場新設の要望があった場合は、利用者の利用実態や交通の流れ等を考慮して対応することとし、駅前等の整備計画には積極的に参画する。

- (1) 長津田駅南口駅前広場整備計画に伴うタクシー待機場の新設に対し積極的に参画する。
- (2) 溝の口駅南口駅前広場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する。
- (3) 金沢八景駅前広場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する。
- (4) 羽沢駅前広場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する。
- (5) 大船駅北口駅前広場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する。
- (6) 横浜きた西口駅前広場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する。
- (7) 横浜市庁舎移転に伴うUDタクシー専用乗り場の新設に対し積極的に働きかける。
- (8) 井土ヶ谷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働きかける。

5. タクシー乗り場等関連施設の新設及び保守管理

- (1) タクシー乗り場上屋及びベンチ等、タクシー乗り場等関連施設の新設への要望に対し利用者の利用状況を考慮し、積極的に対応する。

- (2) タクシー乗り場等関連施設の保守管理については定期的に点検を実施し、利用者利便、安全面を考慮し迅速に補修等の対応を行う。
- (3) タクシー乗り場の路面補修については道路管理者及び関係団体に協力を求め良質な乗り場となるよう努める。

6. タクシー乗り場の運営

- (1) 各主要駅等タクシー乗り場に誘導員を配置し利用客への安全面に心がけ、サービス向上に努める。

横浜駅西口	2名	桜木町駅	2名
横浜駅東口	2名	戸塚駅	2名
新横浜駅	3名		
横須賀市若松町、西友横及びりそな銀行前タクシー乗り場			1名（委託）

- (2) 誘導員を配置している主要駅における清掃については、1日3回実施し、環境美化に努める。
- (3) タクシー乗り場周辺における工事などに伴う道路規制、また一時的な乗り場の移設や閉鎖などの情報については、事業者への周知を迅速に行う。

総務関係業務

神奈川タクシーセンターが適正化事業実施機関として事業を行うにあたり、多様な業務を遂行できる組織体制が求められる。

限られた職員の中で適切な人員の配置を行うとともに適正な予算の執行に努め、理事会等の会議を適宜開催して審議結果を業務に反映させることに加え、円滑かつ効率的な業務の遂行に努める。

業務内容について、利用者及びタクシー事業者に対する周知を推進するとともに、職員の更なる資質の向上に努める。また、職員の防災意識を高め災害に対処できる体制作りに努める。

1. 組織、運営

適正化事業の運営において適切な人材の確保及び人員の配置を行い、適正な予算の執行により経費の節減に努めるとともに、円滑に業務が遂行できる組織作りを図る。

必要に応じ、諸規程の作成及び規程類の見直しを行う。

2. 会議

理事会、評議員会、諮問委員会、専門委員会等の各会議を適宜開催し、審議の結果を有効的に活用し、業務運営に反映させる。

事業の円滑かつ効率的な運営を図るために必要に応じて委員会の設置を企画し、適宜開催し業務に反映させる。

会議は次のとおり計画し、業務運営を推進する。

・理事会	4回
・評議員会	2回
・適正化事業諮問委員会	3回
・街頭指導会議	4回
・違法行為審査会	2回
・タクシー事業者評価制度委員会	2回

3. 広報関係業務

利用者及びタクシー事業者に対し、業務内容に関する周知を推進するとともに、情報提供を図る。

法人タクシー事業者評価制度に基づき、優良事業者をホームページ及び業界紙等に公表する。

苦情や忘れ物をホームページにおいて受付け、またタクシー乗り場に関する情報の掲載など、利用者及びタクシー事業者の利便の確保に努める。

4. 職員の資質向上

限られた人員の中で効率的に業務を遂行するために、職員の資質の向上を目指し、外部研修会等への参加を推進する。また、職場内での意見交換により、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る。

5. 災害対策

職員の防災意識の向上に努め、近い将来に高い確率で発生することが予測されている大地震をはじめ、災害に対処できる体制作りを努める。

災害発生時における職員及び来訪者等の安全確保に加え、帰宅困難等の状況にも対応できるよう、防災用品及び非常食等の備えを拡充する。

6. 業務処理体制

適正化事業の業務処理体制は次のとおりとする。

部 署	配置人員（人）		備 考
	平成 28 年度	平成 27 年度	
専 務 理 事		1	配置の人員で対応できないときは、他課の応援により対応する。
管理指導部長	1		
総 務 課	3	4	
指 導 課	7	7	
相 談 課	4	4	
施 設 管 理 課	13	13	
合 計	28	29	