

令和2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

## 令和2年度 適正化事業 事業計画

### 概 要

消費増税により個人消費はやや低調となっているものの、所得環境は改善が持続しており消費は増加基調に転ずる見通しで、景気は緩やかな回復傾向に推移するものと思われませんが、タクシー需要への反映はなかなか期待できそうにありません。

タクシー業界においては運賃改定による雇用環境の改善により、運転者の不足及び高齢化に歯止めがかかることが期待されます。

タクシー事業にも着実に IT 化の波が押し寄せ、アプリの使用による配車やキャッシュレス決済も当たり前になりつつあり、事業として対応を求められ活性化を図っていくこととなりますが、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令和2年度の各業務の計画を策定しました。

※ 新型コロナウイルスの状況（感染の拡大等）により、計画に影響が及ぶことも考えられます。

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、さらに広範囲な巡回を実施し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や客待ち待機中の喫煙行為などの迷惑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（羽田空港）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。なお、違反者等に対しては研修を行い、資質の向上を図ります。

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、適正な処理に努め違法行為に対しては是正指導を行うとともに、乗り場等に関する問題については、神奈川県タクシー協会の各支部（横浜・川崎・横須賀）に協力を求めて改善を図ります。

法人タクシー事業者の評価については、公平かつ公正な評価を実施し、公表により利用者サービスの向上を図ります。

乗り場施設については、利用者の利便向上を図るため関係機関と協力し、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での客待ち待機及び客待ち待機中の喫煙行為等、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。

東京国際空港（羽田空港）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いては、秩序維持を図るための指導を行い、さらに、巡回指導（講習）により運転者の資質向上を図る。

### 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、指導員による広範囲な巡回実施により、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) 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、呼び込み行為、乗り合い行為、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。

#### (2) タクシー乗り場等適正運営の推進

当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、違法付け待ち行為、喫煙行為などの迷惑行為等、自主的規制に係る違反に対し是正指導を行う。

(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、更なる指導教育の徹底を促す。

(4) 乗り場入構ルールの徹底と指導

タクシー乗り場の運用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. 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り利用客の利便向上に繋げる。

4. 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する。

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、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。

5. 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。また、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、規定に定められた点数に達した運転者に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)

苦情・要望については、電話及びインターネット等で受け付け、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、適正な処理を行う。

また、支援サービス業務として、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する。

### 1. 苦情事案の処理等

#### (1) 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。

#### (2) 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来所要請するなど、事業者に対する再犯防止のための指導を行い、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。

#### (3) 事例等の送付

運転者の指導教育に活用してもらえるよう、月毎の苦情事例とその改善策及び苦情受付件数を事業者へ送付する。

### 2. 要望への対応

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、主要駅周辺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、喫煙・ゴミ投げ捨て等社会的マナーに関する内容が寄せられており、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各支部（横浜・川崎・横須賀）に協力を求め改善を図る。

### 3. 支援サービス業務

利用者から寄せられる遺失物に関する相談及びタクシーに関する問い合わせ等については、事業者や無線局の案内、警察への届出等、丁寧な情報提供に努め、利用者への支援を行う。

## 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。

## 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する。



## 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 30 年度の実績及び令和元年度（平成 31 年度）の実績見込みから推測し、12 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 3 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。

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ことから、運転者の資質向上を図るために特別研修として実施する。

英語コースは、初級・中級のクラスを分けず更に実用的な内容に絞り実施する。実施回数は 2 回とし、受講者数計 100 名として事業計画を策定した。

### 適正化研修・命令研修・命令講習・特別研修 実施計画数

・適正化研修受講者数	10 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	100 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、東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、主要駅前広場等の再整備計画に対し積極的に協力する。

また、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協力する。

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、自然災害や経年劣化により損傷した箇所の補修・交換等を積極的に行い、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関係団体に働きかける。

### 1. 主要駅前広場等再整備計画への協力

東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、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) 横浜駅西口駅前広場及び横浜駅西口周辺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) 大船駅笠間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、積極的に協力する。
- (3) 戸塚駅東口ロータリー再配置に対し、積極的に協力する。
- (4) 保土ヶ谷駅東口バスロータリー再整備に対し、積極的に協力する。

### 2. バリアフリー化への協力

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からの要請に協力する。

### 3. タクシー乗り場の新設等

関係団体等からタクシー乗り場新設の要望があった場合は、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) 横浜駅きた西口周辺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。
- (2) 横浜市庁舎移転に伴うタクシー専用乗り場の新設に対し、積極的に参画する。
- (3) 綱島駅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) 瀬谷駅南口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) 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、積極的に参画する。
- (6) 産業道路駅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) 横浜市立市民病院移転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. 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・清掃等を実施し、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。
- (4) タクシー乗り場標識等の付帯施設については自然災害にも耐えうる設備への交換を進め、安全性を高めるように努める。

#### 5. 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	横浜駅東口	2名	桜木町駅	2名
新横浜駅	2名	戸塚駅	1名		
横須賀市ザ・タワー横須賀中央横及び横須賀中央駅タクシー乗り場					
1名（委託）					

- (2) 誘導員を配置している乗り場では清掃を実施し、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	3回
・違法行為審査会	1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・要望はホームページにおいても受け付け、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、職場内で積極的に意見交換を行い、接遇やビジネスマナーに係る手引き等の活用により、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るとともに、近い将来に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について入れ替え・拡充等を行う。

#### 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
	令和2年度	令和元年度	
常 務 理 事	1	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。
総 務 課	4	4	
指 導 課	7	7	
相 談 課	3	3	
施 設 管 理 課	11	11	
合 計	26	26	