

令和5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5年度 適正化事業 事業計画

## 概 要

新型コロナウイルスに関し行動制限はなくなったものの感染拡大の波は繰り返されており、未だ感染対策に気を使わなければならない状況が続いています。

タクシー需要は戻りつつあるように見えますが、コロナ禍における就労環境や生活習慣の変化に伴い、タクシー需要への影響は今後も続くかと思われま

す。タクシー業界への労働者の流入については改善傾向が感じられますが、退職者が多い状況は変わりません。今後、運賃改定等に伴う収入面や労働環境の改善による運転者の定着が望まれます。

タクシー業界においては感染防止対策の徹底に加え、カーボンニュートラル等の環境問題への取り組みのアピール等により、需要の回復に期待したいところです。

タクシー事業が厳しい状況に置かれていることは変わりませんが、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5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、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迷惑行為及び不適切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）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い、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、優良事業者の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。

業務の効率化を進め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、指導車による広範囲な巡回を実施し、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並びに客待ち待機中の迷惑行為及び不適切行為（喫煙、ポイ捨て、立小便等）など、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て開催する。

各地域のタクシー乗り場及び乗り場周辺の状況、違法行為やルール違反に係る指導状況、警察や行政及び一般からの苦情・要望を基に、様々な問題について情報の共有を図り、指導計画の審議を行う。

違法行為等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

主要駅のタクシー乗り場及び繁華街、イベント会場周辺において運送の引き受けの拒絶、呼び込み行為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とともに、利用者の利便を確保する。

#### (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、駅及び東京国際空港（羽田空港）等への入構規制、違法付け待ち行為、迷惑行為及び不適切行為（喫煙、ポイ捨て、立小便等）などの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

JR、私鉄、市営地下鉄線沿線を中心に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（羽田空港）における指導

東京国際空港（羽田空港）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、各タクシー乗り場にて適切な街頭指導を実施するとともに、空車車両不足時には東京タクシーセンターと連携をとりながら対処するなど、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、迅速かつ的確に対応する。

(1) 隔勤による街頭指導

2 班が交代制により各主要駅及び繁華街を中心に巡回し、利用者の利便向上

を図るための指導や運送の引き受けの拒絶、呼び込み行為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) 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。

尚、指導事案の内容について異議申し立てがあった場合は、申し立て人及び当該運転者に陳述の機会を与える。

## 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、タクシーに関する問い合わせ及び遺失物に関する相談等に対応する。

### 1. 苦情事案の処理等

#### (1) 通知事案（申告者の氏名、連絡先が明らかなもの）

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については、必要に応じて違法行為審査会に諮る。

#### (3) 事例等の送付

寄せられた苦情の中から起こしやすい事例を取り上げ、改善策・対応策等を添え、運転者の指導教育に活用してもらえるよう、苦情受付件数と併せて月毎に事業者へ送付する。

### 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・ポイ捨て等社会的マナー及び喫煙マナーに関する内容が多く、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タクシーに関する問い合わせ及び遺失物に関する相談等については、タクシー事業者や無線局の連絡先、警察への届出を案内するなど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令和 4 年度の実績見込みから推測し、20 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。

運転者の資質向上を図るための特別研修として外国人旅客接遇研修を実施する。

タクシー営業に係る実用的な内容を中心に英語コースを 2 回実施し、受講者数計 100 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・特別研修 実施計画数

・適正化研修受講者数	18 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、各自治体による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。

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

利用者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) 網島駅東口周辺再開発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) 泉ゆめが丘土地区画整理事業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) 関内駅周辺地区整備計画に伴うタクシー乗り場新設に対し、積極的に協力する。
- (5) 向ヶ丘遊園駅再整備事業に対し、積極的に協力する。
- (6) 登戸駅前区画整理計画に伴うタクシー乗り場の移設に対し、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) 新綱島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。
- (3) 綱島駅東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。
- (4) 泉ゆめが丘土地区画整理事業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) 関内駅周辺地区整備計画に伴うタクシー乗り場新設に対し、積極的に参画する。
- (6) 向ヶ丘遊園駅北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。
- (7) 登戸駅前区画整理計画に伴うタクシー乗り場の移設に対し、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。

業務の効率化を進め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、また、感染症対策の徹底、防災意識の向上により、緊急時に対処できる体制作りを努める。

### 1. 組織、運営

適正化事業の運営において業務の効率化を進めるとともに適切な人材の確保及び人員の配置により円滑に業務が遂行できる組織作りを図り、適正な予算の執行により経費の節減に努める。

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。

苦情はホームページにおいても受付け、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. 感染症対策、災害対策

職員が新型コロナウイルス等の感染防止対策を確実に実行し、リスクの軽減に努める。

職場内で感染者が生じた際は、感染の拡大を抑えるよう迅速かつ適切な対応を行い、業務への影響が極力抑えられるよう対策を講じる。

職員の防災意識の向上に努めるとともに、大地震をはじめとする災害に対処できる体制づくりに努める。

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5年度	令和4年度	
常 務 理 事	1	1	配置の人員だけでは対応が不十分あるいは予期せぬ状況等により業務に支障が生じる場合は、他部署の応援・協力等により対応する。
管 理 部 長	1	1	
総 務 課	2	3	
指 導 課	7	7	
相 談 課	3	3	
施設管理課	2	2	
合 計	16	17	