

**(案)** ※グラフ省略版

平成 28 年〇月〇日制定

## I はじめに

## (1) 背景「タクシー業界全体を取り巻く現状」

## ① タクシーを巡る諸問題

## (ア) タクシー特措法及び改正タクシー特措法の成立

- ・ タクシーの輸送人員については、昭和 45 年をピークにモータリゼーションの進展等に伴い減少傾向が続く中、平成 8 年 12 月には、安全の確保、利用者保護等の必要最小限の規制を除いて旅客輸送サービスの供給を自由化することにより、事業者の創意工夫及び市場における公正な競争を通じた事業活動の活性化・効率化、サービスの質の向上を通して利用者の利便の増進を図るため、国の方針により全運輸事業分野において需給調整を廃止する規制緩和が行われています。
- ・ タクシー事業については、平成 14 年 2 月に改正道路運送法が施行され、需給調整規制の廃止を柱とする規制緩和が行われ、待ち時間の短縮、多様な運賃・サービスなど一定の効果が現れたものの、長期的な需要の減少傾向の中、タクシー車両の増加等から、タクシーの経営環境は非常に厳しい状況となりました。とりわけ運転者の賃金の低下傾向は著しく、また、他産業との比較においても賃金格差は大きく開き、労働時間も他産業よりも長く、それが過労運転やサービスの低下等を招いているとの指摘がなされ、タクシーを巡る諸問題が顕在化するようになってきました。
- ・ 長引く景気低迷に加えて平成 20 年のリーマンショックは、タクシー需要の落ち込みが供給過剰をより一層増大し、運転者の賃金も更に低下することとなりました。
- ・ そのような中、タクシーを巡る諸問題の解決を目指した『特定地域における一般乗用自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法（平成 21 年 6 月 26 日法律第 64 号）（タクシー特措法）』法案が成立しました。
- ・ タクシー特措法では、供給過剰の問題が生じている地域を国土交通大臣が特定地域として指定し、特定地域ごとにタクシー事業者、行政、利用者、労働者、有識者などで構成する協議会を設置し、同協議会が策定する地域計画に基づき、経営効率化事業に取り組むことに相まって余剰となった車両を削減するとともに、需要喚起のための活性化について自主的に取り組むことを目指すものです。
- ・ その結果、地域間に差はあるものの、各タクシー事業者の取組により、1 日 1 車当たりの営業収入は回復傾向に転じました。しかしながら、タクシー運転者の労働条件の改善を期待するまでの回復には不十分な状況であり、また、自主的な供給力の削減を促す法的な仕組みであることから、積極的に供給力の削減に取り組む事業者と消極的な事業者との間に不公平感が生じ、今後の供給過剰対策が課題となるなど新たな課題への対応が必要となりました。
- ・ ついては、効果的な供給過剰対策、タクシー利用の安全性やサービス水準の更なる向上

のための制度のあり方を考慮するための法律として、「(通称) タクシーサービス向上・安心利用推進法案(改正タクシー特措法)」が平成 25 年 10 月に成立、平成 26 年 1 月 27 日に施行されました。

- ・ 改正タクシー特措法は、新規参入は許可制、増車は届出制という規制緩和の原則は維持し、供給過剰対策が必要な地域として、従来の「特定地域」を「特定地域・準特定地域」の二本立てとし、特定地域については期間を限って供給力の削減を義務づけするなど効果的な対策を講じることとしています。
- ・ 特定地域における供給力の削減の取組については、一定の条件の下に独占禁止法の適用除外とする規定が設けられ、更に運賃については、「特定地域」及び「準特定地域」において公定幅運賃制度が採用された結果、全国における公定幅を下回る運賃は 1,558 事業者から 121 事業者へと激減しています(平成 26 年 12 月 31 日現在情報)。
- ・ 名古屋交通圏においては、改正タクシー特措法の施行と同時に従来からの「特定地域」が改正タクシー特措法の「準特定地域」に指定され、タクシーの活性化を中心とした「準特定地域計画」名古屋のタクシー日本一戦略(仮称)(以下「戦略」とする。)"とする従来から計画のイメージを一新した戦略策定に取り組むこととなりました。

## ② タクシーサービスと事業の特性

- ・ タクシーは、少人数が専用の空間を貸し切って輸送サービスの提供を受ける日常生活における移動に便利な交通機関であり、鉄道やバスなどの乗り合い輸送にはない"24 時間・いつでも・どこでも・だれでも"気軽に利用でき、"ドア・ツー・ドア"の「快適・迅速」なサービスの提供が受けられます。
- ・ タクシーは、日常生活の移動サービスに加えて、鉄道やバスとの違いを活かした"人にやさしい移動サービス"を提供できます。たとえば、高齢者や移動制約者の外出を支援する「おでかけタクシー」、出産時などの病院・産院までの移動を支援する「マタニティ(妊婦)タクシー」、こどもの塾や習い事の移動を支援する「子育てタクシー」、お年寄りや子供の乗り降りや車いす利用者に優しい移動を提供する「ユニバーサルデザインタクシー」、訪日外国人向け外国語対応を行う「おもてなしタクシー」など、多種多様な附加価値の高いサービスが提供できます。
- ・ タクシーの、利用者の多様なニーズにきめ細かく、かつ、迅速に応えることができる特性を備えた交通機関としての機能を活かし、"みんなが安全に安心して気軽に移動できる環境を整えることで、" 地域を守り・支え・盛り上げ、"地域・社会に貢献"していくことが期待されています。
- ・ 一方、タクシーは、利用者がいつでも利用できるように、24 時間 365 日車両と運転者を待機させる必要があるため、利用がない時でも常にコストが発生します。その結果として、鉄道やバスに比べて高めの運賃設定となっています。
- ・ また、タクシーは狭い空間で運転者と利用者が至近距離で相対してサービスを提供するため、運転者と利用者のやりとりが密になり、運転者の提供するサービスが直接タクシーの評価へと繋がります。
- ・ これらのことから、タクシーは鉄道やバス以上に、運賃に見合ったサービスレベルのあ

り方が常に問われる交通機関と言えます。

- ・ 他方、タクシー事業の特性として、経費に占める人件費の割合が70%以上にもなる労働集約産業であることが挙げられます。1台のタクシーを稼働させるには1人の運転者が必要です。労働時間の規制により複数の運転者による勤務パターンを設定しており、交代でタクシーを運転するため多くの運転者を必要とします。
- ・ タクシー運転者の労働は、事務所等勤務場所を離れての所定外労働であることから、勤務中（運転中）の勤務態度などの管理は非常に難しく、売り上げの多寡に応じた評価を歩合給として支給する勤務形態・給与体系が一般的に取られています。
- ・ 歩合給与体系が主流であるため、景気の低迷などによりタクシー需要が縮小すると運転者の売り上げが減少して給与に影響します。タクシー会社は事業全体の営業収入（売り上げ）を確保するため、市中で稼働する自社タクシーを多くして需要を奪い合い、1台当たりの売り上げの減少を車両数の増加でカバーすることが、運転者一人当たりの給与額を左右する結果となることもタクシー事業の特性のひとつです。
- ・ タクシー事業の特性は運賃設定にも表れます。運賃の高さが利用者の車両選択に影響を及ぼすと考えられますが、たとえば、運賃の高い事業者が利用者確保のため、運賃値下げに踏み切ると周りの事業者も利用者獲得のため、同様の動きを取りかねません。その結果、その地域全体の運賃競争を引き起こし、需要の奪い合いが一層激しくなります。この過当競争はタクシーの健全経営面から好ましくないことは言うまでもなく、結果として移動サービスの低下をもたらしかねないことから利用者や地域・社会にとっても決して良いこととはいえません。

### ③ 公共交通としてのタクシー

- ・ 近年、主に地方において、公共交通の確保・維持が困難になる中で、従前バス等が担ってきた役割を代替し、タクシーが主要な公共交通としての役割を担う事例も増えてきました。こうした中、タクシー特措法（改正タクシー特措法）第1条において、タクシーが「地域公共交通として重要な役割を担う」交通機関として位置づけられることとなり、今後の地域の公共交通ネットワークを、鉄道やバスとともに支えていくことが明確にされました。
- ・ タクシーの利用には、高齢者の通院や買い物での利用、移動に制約がある方々の利用、鉄道やバスを利用ができない場合や深夜等で他の交通機関が利用できない時間における利用、観光や旅行など知らない地域での利用、急ぐ時やいざという時の利用など、移動目的は実に様々なものがあり、日常生活の中で、他の公共交通機関では提供できない移動を支えています。
- ・ タクシーを利用するすべての場面において、利用者の利益の保護及びその利便の増進を図るとともに、健全なタクシー輸送サービスを提供していくことで公共の福祉の増進に寄与していくことが期待されています。
- ・ また、地域の活性化には移動手段の確保・維持・改善が必要と考えます。地域の生活及び移動を支えるタクシーの役割が非常に重要になっています。

【参考（関係法令抜粋）】

**《特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法》**

**（平成二十一年六月二十六日法律第六十四号）**

（目的）

**第一条** この法律は、一般乗用旅客自動車運送が地域公共交通として重要な役割を担っており、地域の状況に応じて、地域における輸送需要に対応しつつ、地域公共交通としての機能を十分に発揮できるようにすることが重要であることに鑑み、国土交通大臣による特定地域及び準特定地域の指定並びに基本方針の策定、特定地域において組織される協議会による特定地域計画の作成並びにこれに基づく一般乗用旅客自動車運送事業者による供給輸送力の削減及び活性化措置の実施、準特定地域において組織される協議会による準特定地域計画の作成及びこれに基づく一般乗用旅客自動車運送事業者による活性化事業等の実施並びに特定地域及び準特定地域における道路運送法（昭和二十六年法律第八十三号）の特例について定めることにより、特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化を推進し、もって地域における交通の健全な発達に寄与することを目的とする。

（定義）

**第二条** この法律において「一般乗用旅客自動車運送事業」とは、道路運送法第三条第一号ハの一般乗用旅客自動車運送事業（国土交通大臣が指定するものを除く。）をいう。

**2** この法律において「一般乗用旅客自動車運送事業者」とは、一般乗用旅客自動車運送事業を経営する者をいう。

**3** この法律において「一般乗用旅客自動車運送」とは、一般乗用旅客自動車運送事業者が行う旅客の運送をいう。

**4** この法律において「地域公共交通」とは、地域公共交通の活性化及び再生に関する法律（平成十九年法律第五十九号）第二条第一号に規定する地域公共交通をいう。

**《地域公共交通の活性化及び再生に関する法律（平成十九年五月二十五日法律第五十九号）》**

（目的）

**第一条** この法律は、近年における急速な少子高齢化の進展、移動のための交通手段に関する利用者の選好の変化により地域公共交通の維持に困難を生じていること等の社会経済情勢の変化に対応し、地域住民の自立した日常生活及び社会生活の確保、活力ある都市活動の実現、観光その他の地域間の交流の促進並びに交通に係る環境への負荷の低減を図るた

めの基盤となる地域における公共交通網（以下「地域公共交通網」という。）の形成の促進の観点から地域公共交通の活性化及び再生を推進することが重要となっていることに鑑み、交通政策基本法（平成二十五年法律第九十二号）の基本理念のっとり、地方公共団体による地域公共交通網形成計画の作成及び地域公共交通特定事業の実施に関する措置並びに新地域旅客運送事業の円滑化を図るための措置について定めることにより、持続可能な地域公共交通網の形成に資するよう地域公共交通の活性化及び再生のための地域における主体的な取組及び創意工夫を推進し、もって個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

**第二条** この法律において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 地域公共交通 地域住民の日常生活若しくは社会生活における移動又は観光旅客その他の当該地域を来訪する者の移動のための交通手段として利用される公共交通機関をいう。

二 公共交通事業者等 次に掲げる者をいう。

ハ 道路運送法（昭和二十六年法律第八十三号）による一般乗合旅客自動車運送事業者及び一般乗用旅客自動車運送事業者

（国等の努力義務）

**第四条** 国は、地方公共団体、公共交通事業者等その他の関係者が行う持続可能な地域公共交通網の形成に資する地域公共交通の活性化及び再生を推進するために必要となる情報の収集、整理、分析及び提供、研究開発の推進並びに人材の養成及び資質の向上に努めなければならない。

**2** 都道府県は、市町村、公共交通事業者等その他の関係者が行う持続可能な地域公共交通網の形成に資する地域公共交通の活性化及び再生を推進するため、各市町村の区域を超えた広域的な見地から、必要な助言その他の援助を行うとともに、必要があると認めるときは、市町村と密接な連携を図りつつ主体的に持続可能な地域公共交通網の形成に資する地域公共交通の活性化及び再生に取り組むよう努めなければならない。

**3** 市町村は、公共交通事業者等その他の関係者と協力し、相互に密接な連携を図りつつ主体的に持続可能な地域公共交通網の形成に資する地域公共交通の活性化及び再生に取り組むよう努めなければならない。

**4** 公共交通事業者等は、自らが提供する旅客の運送に関するサービスの質の向上並びに地域公共交通の利用を容易にするための情報の提供及びその充実に努めなければならない。

《交通政策基本法（平成二十五年十二月四日法律第九十二号）》

（交通の適切な役割分担及び有機的かつ効率的な連携）

**第五条** 交通に関する施策の推進は、徒歩、自転車、自動車、鉄道車両、船舶、航空機その他の手段による交通が、交通手段（交通施設及び輸送サービスを含む。以下同じ。）の選択に係る競争及び国民等の自由な選好を踏まえつつそれぞれの特性に応じて適切に役割を分担し、かつ、有機的かつ効率的に連携することを旨として行われなければならない。

（連携等による施策の推進）

**第六条** 交通に関する施策の推進は、まちづくり、観光立国の実現その他の観点を踏まえ、当該施策相互間の連携及びこれと関連する施策との連携を図りながら、国、地方公共団体、運輸事業その他交通に関する事業を行う者（以下「交通関連事業者」という。）、交通施設の管理を行う者（以下「交通施設管理者」という。）、住民その他の関係者が連携し、及び協働しつつ、行われなければならない。

（交通の安全の確保）

**第七条** 交通の安全の確保に関する施策については、当該施策が国民等の生命、身体及び財産の保護を図る上で重要な役割を果たすものであることに鑑み、交通安全対策基本法 その他の関係法律で定めるところによる。

**2** 交通に関する施策の推進に当たっては、前項に定めるところにより行われる交通の安全の確保に関する施策との十分な連携が確保されなければならない。

（国の責務）

**第八条** 国は、第二条から第六条までに定める交通に関する施策についての基本理念（以下単に「基本理念」という。）にのっとり、交通に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

**2** 国は、情報の提供その他の活動を通じて、基本理念に関する国民等の理解を深め、かつ、その協力を得よう努めなければならない。

（地方公共団体の責務）

**第九条** 地方公共団体は、基本理念にのっとり、交通に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の自然的経済的社会的諸条件に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

**2** 地方公共団体は、情報の提供その他の活動を通じて、基本理念に関する住民その他の者の理解を深め、かつ、その協力を得よう努めなければならない。

（交通関連事業者及び交通施設管理者の責務）

**第十条** 交通関連事業者及び交通施設管理者は、基本理念の実現に重要な役割を有していることに鑑み、その業務を適切に行うよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する交通に関する施策に協力するよう努めるものとする。

2 前項に定めるもののほか、交通関連事業者及び交通施設管理者は、基本理念にのっとり、その業務を行うに当たっては、当該業務に係る正確かつ適切な情報の提供に努めるものとする。

(国民等の役割)

**第十一条** 国民等は、基本理念についての理解を深め、その実現に向けて自ら取り組むことができる活動に主体的に取り組むよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する交通に関する施策に協力するよう努めることによって、基本理念の実現に積極的な役割を果たすものとする。

(関係者の連携及び協力)

**第十二条** 国、地方公共団体、交通関連事業者、交通施設管理者、住民その他の関係者は、基本理念の実現に向けて、相互に連携を図りながら協力するよう努めるものとする。

## II 名古屋のタクシーを取り巻く現状と課題

### ① 公共交通としての役割を果たせなくなる懸念

#### (ア) 名古屋交通圏の概要

- ・ 名古屋交通圏は、名古屋市を中核とする 12 市 4 町 1 村（全 17 市町村）の交通圏域で構成され、当該交通圏を営業区域に法人タクシー 88 社、5,980 両、個人タクシー 757 者（車）（いずれも平成 27 年 3 月末現在）がタクシー輸送サービスを提供しています。
- ・ 法人タクシー 88 社の経営規模は、50 両以下 52.3%、51 両以上 100 両以下 31.8%で、100 両以下の事業者で 84.1%を占め、資本金 3,000 万円未満の事業者が 80%以上を占める、圧倒的に中小企業者が多い業界です。

#### (イ) 名古屋交通圏の輸送実績の推移（タクシー需要の減少）

- ・ 名古屋交通圏における法人タクシーの輸送人員は、モータリゼーションの進展や社会経済等の変化から昭和 45 年の 118 百万人をピークに長期的な減少傾向にあり、平成 26 年度の輸送人員は、ピーク時の 39%、46 百万人となっています。1 日当たりに換算すると約 13 万人がタクシーを利用しています（「名古屋タクシー協会」調べ）。これは、名古屋市内における公共交通機関利用者の約 7.7%がタクシーを利用していることとなります（「名古屋統計なごや web 版」）。
- ・ 規制緩和前の平成 13 年度と平成 25 年度の名古屋交通圏のタクシー輸送実績を比較すると、実働率は平成 13 年度の 85.8%に対して平成 25 年度は 78.2%と減少しています。運転者確保等の問題により保有車両のうち稼働する車両が減少傾向にあることから、効率的な車両の稼働となっていません。また、年間延べ実在車両数では、平成 13 年度は 2,489,191 両、平成 25 年度は 2,172,440 両と減少しています。
- ・ 実在車両 1 両当たりの実車キロ及び運送収入は、実車キロでは平成 13 年度 64.3 キロ、平成 25 年度 56.3 キロと 12.4 ポイント減少し、運送収入では平成 13 年度 24,257 円、平成 25 年度 23,242 円と 4.2 ポイント減少しています。

#### (ウ) タクシー需要の減少と過剰車両

- ・ 平成 14 年 2 月に改正道路運送法が施行され、需給調整規制が廃止されました。この規制緩和措置により、名古屋交通圏でも一部において増車が行なわれましたが、一般タクシー車両数の増加は、平成 14 年 3 月末の 6,855 台から平成 20 年 3 月末の 6,962 台と 107 台（1.62%）の微増に留まっています。
- ・ しかしながら、名古屋交通圏では、平成 2 年度をピークとする総実車キロ 265 百万キロが規制緩和以前の平成 13 年度には 151 百万キロへと 43.1%減少した一方、平成 2 年度の車両数 6,519 台は平成 13 年度には 6,855 台へと 336 台（5.2%）増加しています。
- ・ これは、需要が減少する中で車両数の増加が進んだため、需給調整が行われていた規制緩和以前において既に車両数が過剰傾向にあったことを示しており、規制緩和による車両数の増加と近年のタクシー需要の更なる減少が進行する中で、車両数の過剰状況がより一層顕在化したものといえます。



### (エ) 国土交通省が示した適正車両数の推移

- ・ 平成 21 年 11 月 30 日に開催されたタクシー特措法に基づく第一回協議会当時、中部運輸局から示された適正と考えられる車両数（下限 5,524 台から上限 5,848 台）では、平成 21 年 9 月 30 日現在の車両数 6,874 台とは大幅な差（下限車両数との乖離率 24.4%、上限車両数との乖離率 14.9%）がありました。
- ・ 中部運輸局が示した最新の適正と考えられる車両数（平成 27 年 8 月 19 日付公示）では、需要に見合った必要車両数 5,191 両（実働率 90%で算出した下限車両数）、削減目標車両数 5,497 両（実働率 85%で算出した上限車両数）となっており、平成 26 年度末法人タクシー車両数 6,060 両（ハイヤー除くと 5,980 両）と下限車両数との乖離率 14.3%、上限車両数との乖離率 9.3%となっており、タクシー特措法が施行された当時に比べて適正車両数との乖離率は縮小しています。
- ・ 前述の国が示した適正と考えられる車両数(下限 5,191 両から上限 5,497 両)に対して、名古屋交通圏の平成 26 年度末法人タクシー車両数は 6,060 両（ハイヤー除くと 5,980 両）になります。名古屋タクシー協会が実働率 76.6%（H27.7 実績）から試算した適正車両数「削減目標車両数（上限車両数）約 6,000 両」と平成 26 年度末法人タクシー車両数とほぼ同数であることは、車両の実態上の稼働率では需要バランスは均衡しています。
- ・ 要するに単に全国一律同じ前提で過剰車両数を算出して問題視することではなく、地域の実情・実態にあった供給力が利用者利便にどの様に影響しているか。また、車両の稼働率を低下させている原因を解消しなくてはなりません。

### (オ) 車両の稼働率低下がもたらす懸念

- ・ 現在の車両の稼働実態からすると、配車要請がピークとなる時間帯では、スムーズな配車ができないなどの問題が発生しています。つまり、国土交通省が示した適正車両数「目標車両数（上限車両数）」では実態上の稼働率による供給力との違いがあります。
- ・ 車両の稼働率の低下は、タクシー輸送の効率を悪化させ、タクシー事業の生産性をより一層悪化させることとなります。結果、タクシー事業の総営業収入が低下して、経営が不安定になり経営基盤を悪化させることにより、安全対策をはじめ車両の更新等の必要な投資が滞る懸念があります。事故やトラブル多発により信頼感が失墜し、公共交通としてのタクシーの果たすべき公共的な役割が果たせなくなる、より大きな課題となります。

## ② 安心・安全や持続可能性への懸念

### (i) 経営面に関わる課題

#### (ア) 厳しいタクシーの経営

- ・ 名古屋交通圏では、平成 19 年秋以降に運賃改定（消費税転嫁の改定除く）は行われておらず、公定幅運賃を適用したタクシー事業者の経営合理化による利用者利便を最優先したタクシー経営が行われています。しかしながら、厳しい経済状況にあつて需要が

回復しない中、運転者不足もあって車両の稼働率の低下が総営業収入の低下をもたらす一方で、タクシー事業者の経営努力では解決できない数々の規制の壁に阻まれ、総営業収入に占める固定経費の割合が増加しつづつあります。結果、赤字経営となる事業者が多数存在し、特に中小規模の事業者では、経営の合理化は限界に達しています。

- ・ 実働率の低下に伴う余剰車両を減車することで物理的には固定経費の削減は可能ですが、タクシー特措法（準特定地域）の下では一旦減車すると、必要な時に増車することは認可基準の運用上不可能に近く、経営合理化の取り組みが進めにくい状況となっています。そのため、赤字経営となる事業者は、やがては資金繰りに支障をきたして事業を廃止するか、又は、乗務員不足の結果、労務倒産に至ることが懸念されます。

#### (イ) 燃料価格乱高下への対応

- ・ 経営コストの約 8.5%（全タク連調べ）を占める燃料価格（LPG）は、全タク連試算 1ℓ 当たり価格が規制緩和時の平成 14 年度の CIF 価格（「Cost=FOB 価格、Insurance=保険料、Freight=運賃」の三要素から構成される原価格。原産国から日本に到着した時点の価格。CIF 価格は輸入コストの一部であり、輸入金融コスト、関税、石油税等が加算されたものが輸入コストとなる。）37.4 円であったものが平成 27 年 12 月の価格は 57.1 円（輸入コストを加えた小売価格換算：68.9 円）となっています。
- ・ タクシー事業の営業費に占める燃料費の割合からすると、燃料価格の乱高下が収支に大きく影響します。しかしながら、名古屋交通圏のタクシーは平成 19 年の運賃改定以降の運賃改定を見送り、タクシー会社が負担する燃料価格上昇分のコストが増大して事業経営が一層厳しくなる状況を招いています。
- ・ 航空・物流業界や電力・ガス業界で導入されている燃料価格の乱高下に対応可能な制度がないタクシー業界では、これまで企業努力で燃料価格の乱高下に対応してきましたが、事業者の企業努力によるコスト改善は既に限界に達しており、今後燃料価格の乱高下が大きい状況が発生すると事業経営に破綻を来すことになります。

#### (ウ) 運賃制度の弾力化

- ・ 国土交通省の通達により、中小型車種区分解消・普通車統合の行政指導が行われているものの、運賃改定に合わせた車種区分の統合を前提としていることから、運賃改定を見送っている名古屋交通圏においては実現できていません。
- ・ 極力運賃改定を見送って利用者利便に込んでいることが、一方では中小型の統合に待ったをかけています。新規開発車両（トヨタジャパンタクシー）やユニバーサルデザイン車両（ニッサンパネット NV200）のいずれも小型車区分に該当する車両であると思われることから、中小型の統合問題はタクシー会社だけの課題ではなく、利用者の理解を得ていかななくてはならない課題です。
- ・ 新規開発車両の導入には、車両価格の高価格化やハイブリット車両等の維持管理費が増加することから、小型車運賃では経営的にコスト回収に問題があるため、小型車運賃を適用する限りにおいては、新規開発車両の導入に消極的になることを懸念しています。
- ・ タクシーが安心・安全を提供する公共的な役割を担う交通機関として使命を果たして

いくためには、適正なコストと適正な運賃を前提に公定幅運賃による公平・公正な競争、事業運営上の法令遵守に必要なコスト、安全確保のコスト、顧客満足度を満たすコスト、新しいサービスを開発・提供するために必要な運賃制度の弾力化により、経済状況の変動等の外部要因及び社会的ニーズにしっかり対応していかなくてはなりません。

#### (エ) タクシー運賃と消費税

- ・ タクシー運賃への消費税の課税方法は、運賃料金に消費税額を含んだ内税方式にて国の認可を得ています。原則的には、消費税改定分の増収効果を見込んだ上で、消費税改定に伴う運賃改定を行うこととなりますが、今後、消費税率が 10%になれば、タクシー利用の減少を懸念して、消費税転嫁を行わない（利用者に消費税改定分の負担を強いることなく低額運賃で営業する）ことも想定されます。
- ・ 消費税転嫁を進めていくためには、外税方式により運賃への消費税転嫁が行われていることを利用者に理解されやすい表示にしていかななくてはなりません。現行の運賃システムにおいては外税方式の導入は不可能な状況にあります。
- ・ また、タクシー事業にありましては、経費に占める人件費比率が極めて高く（約 70%）、製造業や販売業などと違って原材料等の仕入れ控除額が小さな業態では、売り上げに課税される消費税額が高くなる特徴を有しております。

#### (オ) 高齢者運賃割引拡大への課題

- ・ 名古屋交通圏のタクシーの多くは高齢者を対象にした公共割引を実施し、社会福祉に貢献しています。現在実施していますこの高齢者 1 割引運賃については、70 歳以上の高齢者を対象に運賃の 1 割を割引くサービスですが、運転者の売り上げから割引分を減額することなく（運転者の売り上げや給与に影響を与えることなく）、割引減収分（1 割）はタクシー会社が負担しています。
- ・ 本制度の活用により、高齢ドライバーの運転免許証の自主的な返納を促し、少しでも高齢者の交通事故防止に寄与することが期待されます。しかし、今後、高齢者人口の増加に伴う運転免許証返納者の増加により、新規顧客の獲得による売上増は期待できますが、前述の事業者の負担増が予想され、タクシー会社の取り組みが消極的になることが懸念されることから、相当程度の需要増が期待できないと難しい状況です。

#### (ii) 運営面に関わる課題

##### (ア) 深刻な運転者不足

- ・ タクシー産業では、労働時間の規制に基づき、1 台当たりの営業時間（車両の稼働時間）が最大となる様に運転者の勤務体制が整えられています。しかしながら、現在では、運転者が不足して車両を最大限効率よく稼働させることは困難な状況となっています。
- ・ 運転者が不足するとタクシーの稼働車両数や稼働率（実働率）が一層低下し、タクシーサービスの特性が発揮できない状況が生じます。その結果、「24 時間・いつでも・どこでも」タクシーの利用が難しくなり、例えば、深夜時間帯の運行がなくなったり、需要の少ない昼間時間帯の運行を中断したり、配車要請がピークになるときに迅速な配車

に支障が出たりといったことを懸念します。

- ・ 運転者不足は、タクシーに期待される役割をきちんと果たすことの障害となり、“みんなが安全に安心して気軽に利用でき”、“地域・社会に貢献”する名古屋のタクシーが地域・社会の交通インフラの機能低下・機能不全になることが懸念されます。
- ・ さらには、運転者不足によって、地域によって差はあるものの、このままではタクシーがいつなくなるかも知れない状況に向かいつつあります。特に都心から離れるほど、地方に行くほどタクシーの効率的な運行ができなくなります。市場原理に従ってタクシーサービスを提供する民間事業者の経営が維持できなくなる状況が生じていることは対処すべき喫緊の課題です。

#### (イ) 益々高齢化する運転者

- ・ 名古屋交通圏におけるタクシー運転者の平均年齢は、平成 25 年度末では 59.7 歳であり、他の職業に比して著しい高齢化が進んでいるため、高齢者特有の健康に起因する新たな課題への対応が必要となっています。
- ・ タクシーの最大の使命は「安心・安全」であることは言うまでもありませんが、プロのドライバーであっても年齢からくる運転操作への不安は年を取るとともに増し、高齢者特有の疾病を意識した健康管理に取り組む「安心・安全」の確保に懸念があります。
- ・ また、今後 10 年もすると、高齢運転者が一気に退職し、タクシーの担い手がいなくなり、必要なときタクシーの利用ができなくなるのが強く懸念されます。タクシー運転者の高齢化に歯止めをかけるべく、若い人材（新卒）・女性の採用が不可欠です。

#### (ウ) 運転者の労働条件の低下

- ・ 歩合制賃金を主体とした賃金体系の下、タクシー1 台当たりの運送収入の減少は運転者の賃金の低下を招き、平成 26 年度における愛知県全産業男子平均年収 580 万円に対し、同タクシー運転者の平均年収は 358 万円（税、社会保険料控除前の金額）と大きな格差が生じています。
- ・ また、月間労働時間は、平成 26 年度における愛知県全産業男子平均 183 時間に対し、同タクシー運転者は 217 時間となっており、タクシー1 時間あたりに匹敵する賃金は 1,218 円で、全産業の 2,103 円に対して 57.9%とかなり下回っています（厚労省賃金センサス、名古屋タクシー協会調べ）。
- ・ 労働条件の悪化は将来のタクシーの担い手を確保する上で非常に大きな課題です。また、運転者の労働条件を改善することは、タクシー特措法・改正タクシー特措法の一番の目的であり、運転者の労働条件の改善が滞ると運転者の確保に支障を生じ、「安心・安全」や「持続可能性」への懸念を増すこととなります。

#### (エ) 運転者の「安心・安全」意識・交通事故防止

- ・ 運転者の接遇・言動などの立ち振る舞いとプロのドライバーとしての安全運転に努める「安心・安全」の姿勢は常に検討すべき重要な課題です。
- ・ 経験の長い高齢・ベテラン運転者の中には、運転者不足を背景に安全管理や労務管理、

接遇などの教育指導に熱心なタクシー会社を敬遠し、安全管理、労務管理、教育指導に消極的なタクシー会社を転々とする運転者が存在しています。

- ・ 「安心・安全」意識の低い運転者の存在は、中途採用運転者を確保して経営を続けている経営者の新規運転者の採用及び運転者教育に消極的な姿勢を助長する問題を生み出すだけでなく、タクシーサービスの質の低下につながります。

#### (オ) 新規採用運転者の雇用・育成

- ・ 新規タクシー運転者の採用・育成には、第二種運転免許の取得をはじめとする運転者教育などに費用と時間がかかります。昨今の総営業収入の低下が新規採用への投資を敬遠させ、第二種運転免許を所持している他社の運転者を引き抜くといった行為を招いて、新規運転者の採用を怠ることが継続され、運転者教育に消極的な姿勢が問われる問題であります。
- ・ 新規採用運転者は「法令・安全・接遇・地理」に関する基礎的知識や接遇面でのスキル修得が必須で、持続可能なタクシー業界とするためにも新規採用運転者をしっかりと育成することが重要な課題です。

#### (カ) タクシーのコンプライアンスの確保

- ・ タクシー需要の減少と過剰な車両数の顕在化が相まって、タクシーが需要の多い栄、錦などの名古屋市内の繁華街や名古屋駅や金山駅などの主要鉄道駅周辺の特定時間帯に集中することにより、駐停車違反や二重駐車など、一般交通の阻害や道路交通法に違反する客待ち行為が発生し、円滑な交通確保を阻害しています。
- ・ タクシー事業者及び運転者は、これらの交通阻害を排除し、交通の円滑化・事故防止意識を高めていくことが重要です。

#### (キ) タクシーモニター制度と評価改善のあり方

- ・ 名古屋タクシー協会では、平成 6 年からタクシー運転者の接遇や安全運転等の運転操作などについて、公募モニターが利用者を装ってタクシーに乗車して調査する取り組みを行っています。
- ・ 調査開始当初に比べて、全体的な評価は改善されてはいるものの、悪い評価の改善は頭打ちの状態にあり、10 回に 1 回は悪いタクシーに乗る結果となっています。
- ・ モニターを交えた意見交換の場では、評価の良い運転者（タクシー会社）と悪い運転者（タクシー会社）に二極化される傾向の意見が多くを占めています。
- ・ 現状の取り組みでは、モニターの評価後の教育指導は全面的に所属タクシー会社に委ねられていることが二極化の最大の原因と考えられます。ドライバー個人の資質向上のため、運転者の教育指導の取り組みを強化していくことが課題となっています。

#### (ク) 地域における創意工夫・タクシーの利活用に関する課題

- ・ 地方部だけでなく、都市部でも民間バスの撤退は大きな問題となっています。上記のタクシーを取り巻く課題を勘案すると、今後タクシーの撤退が増加することが懸念され

ます。民間バス撤退後の多くは、地方公共団体が主体的にコミュニティバスなどのバス運行を確保する取り組みが行われていますが、路線のあり方や運賃のあり方については、関係法令の特例的な措置で、これを自由に設定できる「地域公共交通会議」の議論により、多種多様な乗合交通や運賃が実現しています。

- ・ タクシーはバスと同じく公共的な役割を担う交通機関であり、地域の足を担う交通手段であることから、地域が必要とする、自由な発想の下に使いやすい・効率的な・安価なタクシーを検討していくことは必要なことと考えます。しかしながら、民間バス撤退時の検討のケースと異なり、乗合タクシー・デマンドタクシーの運行がされてはいるものの、現状では、上記を達成するための地方公共団体との連携及びタクシーサービスの十分な検討がなされているとはいえません。
- ・ そのような中、ある地域では、タクシーの公共交通としての役割に目を向け、存続が難しくなったタクシーを上下分離方式で運行するタクシー（島根県津和野町では、町出資の第三セクターが車両などを保有して、公募民間事業者がタクシーを運行する「上下分離タクシー」を導入。）を運行して、高齢者や観光客の「足の確保」を図る取り組みが始まっています。地域の実情・事情に見合ったタクシーの確保維持存続方法、公共交通機関としてのタクシーの利活用について検討が必要です。

#### (ケ) 観光への貢献に向けた課題

- ・ 観光は関連産業への経済波及効果が大きく、地域社会の活性化に不可欠な産業であります。政府は、2020年までに訪日外国人客を2,000万人にする目標を立てて、訪日外国人観光客の増加に種々の取り組みを行っています。中部運輸局が主体となって推進する「昇龍道プロジェクト」では、二次交通の重要性を指摘して分科会を設置し、議論を進めています。外国人観光客が名古屋の街を楽しむためにも、「安心・安全」に利用できる名古屋のタクシーはなくてはならない移動手段といえます。
- ・ 平成16年10月から、関係機関の協力の下、ガイド運転者の養成講習の実施とガイド運転者の認定を行い、観光コースを設定した「名古屋観光タクシー」を運行していますが、近年、輸送実績は芳しくありません。運転者不足のため、観光タクシーの要請には手が回らなかったことが主な要因と考えられます。
- ・ 運転者の確保とともに観光ガイド運転者の養成・増員に取り組むと同時に、関係者による「名古屋の観光コンテンツ磨き上げ・魅力度アップ」に関する取組等と連携して、魅力ある案内先と“おもてなしドライバー”を育成していくことが重要となってきます。

#### (コ) 地域社会との連携、地域貢献に向けた課題

- ・ 名古屋交通圏のタクシー事業者は、地域社会に日常的に密着した面的輸送機関としての特性を生かし、地元自治体等と連携して、健全な地域社会づくりを目指して、ゴミの不法投棄監視や街頭犯罪防止対策、大規模災害時の情報収集などにより、地域社会の安全・安心を支える取り組みを行っています。
- ・ 防犯においては、タクシーは24時間市中を走行する特性を活かし、事故や犯罪の予防、子供の見守り、徘徊老人の探索等々、地域社会の安全・安心な生活支援に役立っています。

す。また、最近では、ほとんどのタクシー車両はドライブレコーダーを装着しています。このドライブレコーダーの映像情報を警察当局に提供するなどして、児童連れ去り事件などの犯罪や事件・事故の未然防止と早期解決に協力しています。

- ・ 福祉においては、障がい者福祉タクシー利用券により障がい者の移動支援に貢献しています。多くの自治体では本制度に取り組んでいますが、自治体と個別のタクシーとの契約となっていることが多いため利用可能車両数は限られ、利用者利便の面からも改善の余地が残されています。また、利用券のデザインや取り扱い方法も自治体ごとに多様であるため、運転者からすると複雑な対応をしなければいけないことが多く、間違った対応や処理の結果、利用者満足度を低下させるといった課題があります。
- ・ 交通や地域の活性化においては、地方公共団体（地域公共交通会議）の作成する「交通計画」においても、“名古屋のタクシー日本一戦略（仮称）”との調和を図り、タクシーの役割・出来ることを通して、地域に密着したタクシーならではの地域社会との連携・地域貢献に努めていくことは益々重要な課題となってきました。
- ・ 市中のタクシーが地域社会に大きな貢献をしていることへの理解がタクシー運転者の職業イメージを高め、社会的評価を得ていくことは将来の担い手を確保していくためにも重要な課題と考えます。

### (iii) タクシー利用に関わる課題

#### (ア) タクシーの配車依頼の課題

- ・ タクシーの配車要請に、一度に複数のタクシー会社に配車要請をかけ、一番早く来たタクシーを利用する方法が発生しています。その予約者は待ち時間を少なくすることができますが、予約者宅に向かったタクシーは現地で予約者を探すことになり、時間的なロスを被ります。その予約者を待っている間は別の利用者の配車要請に応えることができず、タクシーにとって売り上げが減ることはもちろんのこと、他の利用者の利用機会を奪うことにもなります。
- ・ つまり、このロスはタクシー1台だけの問題だけでなく、地域全体のタクシー供給に影響を与える相当大きな問題でもあり、効率的な運行を阻害する要因となります。
- ・ このことがタクシーの運行効率の低下を招き、生産性の低下に影響し、ゆくゆくはタクシーの値上げにつながり、利用する側の負担となり、値上げに伴い利用者が減るタクシー経営の負のスパイラルを助長し、経営の悪化はさらに深刻化するという悪循環となることに利用者のご理解を得ていかねばなりません。

#### (イ) タクシーの乗降時の課題

- ・ タクシーを利用する際には、特に、交差点内や横断歩道、バス停などで交通阻害を発生させることなく、道路交通法に抵触しないように心がける必要があります。利用者、タクシー運転者双方が上記を遵守していくことが求められます。
- ・ また、タクシーが道路空間に多くの空車車両を待機・停車する様なことはあってはなりません。そのための対策が大きな課題でもあります。

#### (ウ) 利用者と運転者双方にとって良好な移動空間の確保

- ・ タクシーサービスの特徴には、狭い空間で運転者と利用者が至近距離で相対してサービスを提供・享受していることが挙げられます。それゆえ、ごく些細な運転者の振る舞いが利用者の心情を深く傷つけ、結果、タクシーを利用しなくなることが生じ得ます。他方、利用者の振る舞いも同様に運転者の心情を傷つけ、労働環境を悪化させる可能性があることも忘れてはいけません。
- ・ タクシーの活性化を進める上において利用者と運転者双方が互いに配慮することで良好な移動空間を確保することが求められます。  
特に、女性ドライバーの採用・乗務に当たっては、利用者の乱暴な言葉やセクハラと言った問題にも対応できる措置として、乗車拒否としない運送約款を標準的にしなければなりません。女性ドライバーを増員するためには大きな課題であります。

### Ⅲ 取り組みの方向性\*1

地域公共交通としてのタクシーの機能を安定・継続して提供していくため、タクシー事業の「生産性・効率性の向上」、「サービスの向上」、「安心・安全の向上」を名古屋交通圏のタクシーの取り組み方針とします。

#### ① 「効率性・生産性の向上」

(ア) タクシー事業においては、輸送需要が減少傾向にある中、輸送サービスの効率性及び生産性を向上して、経営基盤の強化を図ることにより、輸送サービスの持続可能性を確保していく必要があります。

そのためには、タクシー事業者自らの経営合理化は言うに及ばず、タクシー事業者の「効率性・生産性向上」だけに留まることなく、お迎えサービスの配車要請方法やお迎え先での待ち時間の短縮等利用者側の理解と協力が必要な状況にあります。

ITの発展・普及に伴い、スマホ配車アプリを用いた配車が導入・普及されつつありますが、こうした効率的な配車はタクシー利用者にとっての利便性向上のみならず、流し営業時の空車時間の縮減を通じ、事業経営の効率化につながるものであります。

(イ) また、新たな需要喚起や創意工夫を通じた事業の活性化、附加価値に応じた新しい運賃料金体系の整備と相まってタクシー事業のより一層生産性の向上を推し進める必要があります。そのためには、タクシー事業に課された車両設備施設等の現行の規制のあり方についても、近代化等の措置による規制緩和により、時代にそぐわない規制を見直すとともに持続可能なタクシーサービスを提供していくことが必要であります。

(ウ) 持続可能なタクシーサービスを確保していくためには、事業を支える・担う人材不足の解消に努めていかななくてはなりません。このため、タクシー運転者という職業に対する長時間労働や事故の危険性といったネガティブなイメージの払拭等、労働環境・労働条件の改善を通して、女性・若年層の雇用を増やし、人材の多様化を図る必要があります。



- タクシーの高度化
- 運賃制度の弾力化
- 若年層・女性ドライバーの採用拡大
- 労働環境の改善

(エ) タクシーを含む地域公共交通にとって、今後の急激な人口減少及び高齢者の増加に適切に対処し、自家用車の運転ができない人々や家族の送迎に頼ることが出来ない人々の生活の足と、その利便性の確保は、地域の活性化には不可欠の課題であり、解決に向けた関係者の協働・連携を一層進めていく必要があります。

- 「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」に基づく地域交通ネットワークの再編
- 自治体施策との連携、国等の支援制度の活用等による交通空白地におけるタクシーサービスの持続性確保
- 地域のニーズに応じた乗合タクシー・デマンドタクシーの一層の普及・促進
- タクシーによる自家用有償運送の受託 等

## ② 「サービスの向上」

(ア) 利用者ニーズの多様化、IT 技術の進展、訪日外国人観光客への対応等の時代の流れを踏まえ、タクシーサービスの高度化、多様化を図る必要があります。

(イ) 国土交通省中部運輸局が推し進める「昇龍道プロジェクト」とタイアップして二次交通・三次交通にタクシーを積極的に活用していくことで、新たなニーズの掘り起こしが可能と考えます。観光関係者との連携強化、観光タクシーの取り組み、外国語対応が可能な運転者の育成、多言語翻訳システムの導入等により活力ある経済活動を盛り上げる努力が必要となります。

(ウ) 最近のIT技術の発展の勢いは非常に大きなものがあります。従来のタクシーサービスにとどまらない、より附加価値を有するサービスに対する利用者のニーズが多く存在することを踏まえ、タクシーサービスの高度化を図り、より利便性を高めるためには利用者が望むタクシーを選択できる環境を整備する必要があります。

- タクシーのバリアフリー化（UDタクシー車両、高齢者／妊産婦／子どもを対象とした輸送サービス等）
- アプリの可能性の追求（利用者によるタクシー選択性向上の検討）
- クレジット／電子マネー決済システムの拡大、Wi-fi 接続等の車内設備の高度化等

## ③ 「安全・安心の向上」

(ア) 地域の足を守る公共交通を営むタクシー事業者は、安全・安心な輸送サービスの提

供のため不断の努力を行う必要があります。このため、各事業者は、日々の運行管理、車両整備管理を徹底するとともに、悪質な運転者の排除を図る必要があります。

- 苦情の削減
- 悪質運転者及び事業者の指導監督体制

(イ) また、高齢運転者の健康に起因する事故や運転操作など安全対策を徹底していくとともに、安全機能の高い車両の導入などのコスト増にも応えることが出来る健全な事業経営環境を整えていくことが「安全・安心」には重要なキーワードでもあります。

- 健康診断の徹底、高機能検診の実施
- 安全機能を有した車両の導入

#### ④ 戦略の作成及び取り組みに関する基本的考え方

##### (i) 協議会の意味

- (ア) 2009 年施行の「特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業（タクシー）の適正化及び活性化に関する特別措置法（以下「タクシー特措法」）第一条では、タクシーは「地域公共交通として重要な役割を担っており、地域の状況に応じて、地域における輸送需要に対応しつつ、地域公共交通としての機能を十分に発揮できるようにすることが重要」とされた。（P3、③再掲）
- (イ) その実現のために、タクシー業界だけではなく、自治体・利用者など地域の関係者が参画し議論する場としてタクシー協議会が設けられた。
- (ウ) タクシー協議会では、タクシーサービスのあり方を中心に、地域が必要とする交通について協議する。タクシー業界と連携してより良いタクシーサービスの実現・提供に向けた協議を行うためにも、地域の関係者が協議会に参加して議論することが大切である。

##### (ii) 戦略の位置づけ、協議会構成員の役割に関する共通認識

- (ア) 協議会及び協議会構成員は、本戦略を共通の認識とします。
- (イ) 協議会及び戦略の作成に係る合意をした協議会の構成員であって、当該戦略に定められた事業の実施主体とされたものは、「Ⅳ 戦略の目的及び目標」及び「Ⅴ 活性化事業及びその他の施策等 1.協議会及び協議会に参加する構成員が対応する施策・事業」について、各主体それぞれの責任において、早期の取り組み及び関係者間の十分な調整の下にその実現に向けて取り組むことを共通の認識とします。
- (ウ) 協議会及び協議会構成員は、「同 2.協議会及び協議会に参加する構成員では対応できない事項」について、本戦略の目標を達成するため、協議会の総意において関係機関への協力要請することを共通の認識とします。

#### IV 戦略の目的及び目標<sup>\*2</sup>

##### (1) 活性化の推進「タクシーに期待されることを実現してタクシー利用を拡大する」

- ① みんなが安全に安心して気軽に利用できる名古屋のタクシー
  - (ア) 「24時間・いつでも・どこでも」配車及び利用の死守・維持
  - (イ) 日常生活におけるタクシーならではの快適な輸送（日常の移動支援）
  - (ウ) いざというときの利用への対応（困ったときの移動支援）
- ② 地域・社会に貢献する日本一の名古屋のタクシー（地域・社会との連携強化）
  - (ア) 地域・社会を守る日本一の名古屋のタクシー（防犯におけるタクシーとの連携）
  - (イ) 地域・社会を支える日本一の名古屋のタクシー（福祉におけるタクシーとの連携）
  - (ウ) 地域・社会を盛り上げる日本一の名古屋のタクシー（経済におけるタクシーとの連携）

##### (2) タクシー供給の適正化

- ① 供給力の適正化に関すること
  - (ア) 自主的減車の更なる取り組み推進
  - (イ) 実働率の向上・改善
- ② 経営の適正化に関すること
  - (ア) 経営の合理化・効率化、経営基盤の改善
- ③ 労働環境の適正化に関すること
  - (ア) 準特定地域指定基準に基づく指標の改善
  - (イ) その他労働環境の改善
- ④ 運営の適正化に関すること
  - (ア) 運転者のより一層の採用・増員
  - (イ) タクシーの「安心・安全」対策のより一層の推進

##### (3) タクシー利用の適正化「適正なタクシーの利用方法」

- ① タクシー配車の適正化（タクシーの適正な配車要請）
  - (ア) 一度に複数のタクシー会社に配車要請をかける利用方法の解消
- ② タクシー乗降・利用の適正化（タクシーの利用方法）
  - (ア) 交差点内や横断歩道等道路交通法に抵触しない安全な場所での乗降  
（違法駐停車客待ち待機タクシーの解消及び利用禁止）
  - (イ) （全席）シートベルトの着用推進
  - (ウ) 利用者・運転者双方にとって良好な移動空間の確保

コメントの追加 [多田直紀1]:

コメントの追加 [多田直紀2R1]:

コメントの追加 [多田直紀3R1]:

コメントの追加 [多田直紀4R1]:

コメントの追加 [多田直紀5R1]:

V 活性化事業及びその他の施策等\*3

- 【凡例】 1. 枠内重点目標（新たに取り組む目標及び拡大を図る取り組み・目標）  
 2. 重点目標のフォローアップ（別掲）  
 3. 1) 2) 3) . . . . . 取組み事例（イメージ）・用語

1. 協議会及び協議会に参加する構成員が対応する施策・事業

(1) 活性化を進めるための具体的施策

（タクシーに期待されることを実現してタクシー利用を拡大する）

① みんなが安全に安心して気軽に利用できる名古屋のタクシー

施 策 ( 事 業 内 容 )	実施状況 (現状)	実 施 主 体
(ア) 「24時間・いつでも・どこでも」配車及び利用の死守・維持		
A) デジタル GPS 無線への完全切り替え・配車効率化	実施中	タクシー事業者
B) 配車アプリの更なる導入拡大（効率的な配車、便利な利用）	実施中	タクシー事業者
C) 決済システムの多様化、更なる導入拡大		
> クレジットカード	実施中	タクシー事業者
> 電子クレジット（プリペイドカード、流通系カード）	実施中	タクシー事業者
> 電子マネー（交通系 IC カード）	実施中	タクシー事業者
> タクシーチケット	実施中	タクシー事業者
> タクシークーポン	実施中	タクシー事業者
(イ) 日常生活におけるタクシーならではの快適な輸送		
A) ハイグレード車両の更なる導入拡大 <sup>1)</sup>	実施中	タクシー事業者
B) ハイグレード乗務員の更なる導入拡大 <sup>2)</sup>	実施中	タクシー事業者
C) 車内インターネット環境（フリーWi-Fi）の更なる導入拡大	実施中	タクシー事業者
D) タクシー車内禁煙の更なる徹底（タバコ臭解消）	実施中	タクシー事業者
(ウ) いざというときの利用への対応（困ったときの移動支援）		
A) 人に優しいユニバーサルデザイン車両（UD）の更なる導入拡大 <sup>3)</sup>	実施中	タクシー事業者 地方公共団体 （国）
B) 定額・乗合タクシーの更なる導入拡大		
> 空港定額・乗合タクシー <sup>4)</sup>	実施中	タクシー事業者
> その他施設・イベント定額・乗合タクシー <sup>5)</sup>	実施中	タクシー事業者
> 観光定額タクシー	実施中	タクシー事業者
C) タクシー料金検索システム等料金目安案内の更なる導入拡大 <sup>6)</sup>	実施中	タクシー事業者
D) タクシー代行輸送による安心・安全の提供	実施中	タクシー事業者

コメントの追加 [多田直紀6]:

② 地域・社会に貢献する日本一の名古屋のタクシー

施策（事業内容）	実施状況（現状）	実施主体
(ア) 地域・社会を守る日本一の名古屋のタクシー		
A) タクシーの防犯・防災への貢献（更なる貢献） <sup>7)</sup>	実施中	タクシー協会 タクシー事業者 協議会構成員
B) 環境に優しい車両の更なる導入拡大		
▶ ガソリンHV自動車の更なる導入拡大	実施中	タクシー事業者
▶ LPG/HV自動車の更なる導入拡大	実施中	タクシー事業者
▶ その他（水素燃料自動車、PHV等）	実施中	タクシー事業者
C) 安全機能（自動ブレーキ等）を装備した車両の更なる導入拡大 <sup>8)</sup>	実施中	タクシー事業者
D) ドライブレコーダーの更なる導入拡大	実施中	タクシー事業者
(イ) 地域・社会を支える日本一の名古屋のタクシー		
A) 地方公共団体の取組（計画）にタクシーに関する記載（別紙）	実施中	地方公共団体
B) 「全国タクシーガイド」の広報、リンク拡大 <sup>9)</sup>	実施中 —	タクシー協会 地方公共団体
C) 福祉タクシーチケットの導入拡大	実施中	地方公共団体
D) 福祉タクシーチケットの利便性向上に関する調査研究 <sup>10)</sup>	—	地方公共団体 タクシー事業者 タクシー協会
E) 子育て（育児支援）タクシーの更なる運行拡大 <sup>11)</sup>	実施中	タクシー事業者
F) 子育て（育児支援）タクシーの広報・運行等支援措置 <sup>11)</sup>	—	地方公共団体
G) マタニティ（妊婦）タクシーの更なる運行拡大 <sup>12)</sup>	実施中	タクシー事業者
H) マタニティ（妊婦）タクシーの広報・運行等支援措置 <sup>12)</sup>	—	地方公共団体
I) 高齢者、移動制約者等の移動に優しい（福祉タクシー）の拡大		
▶ ウェルキャブ車両（回転シート・座席）	実施中	タクシー事業者
▶ 車椅子専用車（法人タクシーと福祉事業者の台数記載）	実施中	タクシー事業者
▶ 寝台専用車	実施中	タクシー事業者
▶ 車椅子・寝台兼用車	実施中	タクシー事業者
J) 70歳以上高齢者タクシー運賃1割引の継続・拡大	実施中	タクシー事業者
▶ (70歳以上) 1割引運賃実施（現行事前登録型） <sup>13)</sup>	実施中	タクシー事業者
▶ (70歳以上) 高齢者運転免許証返納割引型（新規） <sup>14)</sup>	—	タクシー事業者 (愛知県警)
▶ (70歳以上) 高齢者運転免許証返納拡大に資する支援	—	地方公共団体

K) 介護・緊急駆けつけ・見守り等タクシーを活用した安心・安全お届けサービスの拡大 <sup>15)</sup>	実施中	タクシー事業者
L) 運転者のユニバーサル研修の受講者の増加（運転者対象） <sup>16)</sup>	実施中	タクシー事業者
M) ユニバーサル研修講師の育成及び増加（研修講師育成） <sup>17)</sup>	実施中	タクシー事業者
N) 専門家による障がい者対応等の知識習得拡大	実施中 —	タクシー事業者 名古屋市身体障害者福祉連合会
O) 障がい者の雇用拡大	実施中	タクシー事業者
P) 障がい者施設を支援する取り組み（物品購入等）拡大	実施中 —	タクシー事業者 名古屋市身体障害者福祉連合会
(ウ) 地域・社会を盛り上げる日本一の名古屋のタクシー		
A) 観光タクシーの更なる運行拡大	実施中	タクシー協会
B) 観光ガイドタクシー運転者養成の更なる育成・増加	実施中 実施中 実施中	タクシー事業者 コンパニオンビュロー 名古屋商工会議所
C) 外国語での対応が可能な運転者の更なる育成・増加	実施中	タクシー事業者
D) 多言語翻訳タブレットの導入促進	—	タクシー事業者

## (2) タクシー供給の適正化を進めるための具体的施策（その他事業）

### ① 供給力の適正化に関すること

施策（事業名）	実施状況（現状）	実施主体
(ア) 自主的減車の更なる取り組み推進 <sup>18)</sup>	実施中	タクシー事業者
(イ) 実働率の向上・改善 <sup>19)</sup>		

### ② 経営の適正化に関すること

施策（事業名）	実施状況（現状）	実施主体
(ア) 経営の合理化・効率化、経営基盤の改善 <sup>18)</sup>	実施中	タクシー事業者
(イ) 増大するタクシー事業のコスト・コスト構造、経営合理化への理解 <sup>20)</sup>	—	協議会構成員 (タクシー利用者) タクシー協会
(ウ) 助成金の更なる活用推進		
A) 労働関係各種助成金の申請	実施中	タクシー事業者
B) 労働関係助成金（活用）セミナーの開催	実施中	タクシー協会
(エ) サービスで競争する経営方針（タクシー）への転換		
A) 中小型統合（普通車統合）・分かりやすい運賃体系の整備 <sup>21)</sup>	—	タクシー事業者

③ 労働環境の適正化に関すること

施策（事業名）	実施状況 (現状)	実施 主体
(ア) 準特定地域指定基準に基づく指標の改善		
A) 日車営収の改善	実施中	タクシー事業者
B) 実在車両数と適正車両数の乖離率の改善	実施中	タクシー事業者
C) 実働実車率の改善	実施中	タクシー事業者
D) 赤字事業者車両数シェアの改善度	実施中	タクシー事業者
(イ) その他労働環境の改善		
A) 賃金の改善度	—	タクシー事業者
B) 運転者負担の解消割合	—	タクシー事業者
C) 平均車齢の改善度	—	タクシー事業者
D) キャリアパス明示・スキル評価の有無	—	タクシー事業者

④ 運営の適正化に関すること

施策（事業名）	実施状況 (現状)	実施 主体
(ア) 運転者のより一層の採用・増員		
A) 新規運転者採用拡大・増員	実施中	タクシー事業者
B) 新卒運転者採用拡大・増員	実施中	タクシー事業者
C) 女性運転者採用拡大・増員	実施中	タクシー事業者
(イ) タクシーの「安心・安全」対策のより一層の推進		
A) 運転者教育指導の更なる推進・充実	実施中	タクシー事業者
B) タクシーサービス 10 則の徹底 <sup>2 2)</sup>	実施中	タクシー事業者
C) 新規運転者登録制度を活用した講習・試験の更なる推進	実施中	タクシー協会
D) タクシーモニター制度を活用した評価改善の更なる推進 <sup>2 3)</sup>	実施中	タクシー協会 タクシー事業者
E) 運転者教育を充実させるための調査研究活動の取組推進 <sup>2 4)</sup>	実施中	タクシー協会 タクシー事業者
F) 運転者の健康管理上の安全・安心対策の更なる推進 <sup>2 5)</sup>	実施中	タクシー協会

(3) タクシー利用の適正化に関すること

施策（事業名）	実施状況 (現状)	実施 主体
(ア) タクシー配車の適正化		
A) タクシー配車要請の適正化・効率的配車への協力要請 <sup>26)</sup> (タクシー利用適正化広報活動の取り組み推進)	—	タクシー協会 タクシー事業者 (タクシー利用者)
(イ) タクシー乗降の適正化（タクシー利用時の安全対策）		
A) 駐停車禁止場所での客待ち駐停車解消及び利用禁止 (タクシー・利用者)	実施中	タクシー協会 タクシー事業者 (タクシー利用者)
B) 道路交通法に抵触しない安全な場所でのタクシー乗降の推進 (タクシー・利用者)	実施中	タクシー協会 タクシー事業者 (タクシー利用者)
C) 違法駐停車タクシーの排除協力、指導助言の推進	実施中	警察（署）
D) より良いタクシータクシーの使われ方に向けた（タクシー乗 降場の）整備・配置	実施中	地方公共団体 警察（交通管理者） (道路管理者)
(ウ) タクシー利用の適正化		
A) （全席）更なるシートベルト着用推進（タクシー・利用者）	実施中	タクシー協会
B) 更なる利用者・運転者の良好な移動空間の確保推進取組	実施中	タクシー事業者 (タクシー利用者)



2. 協議会及び協議会に参加する構成員では対応できない事項\*4

① 活性化を進めるための具体的要望事項

要 望 事 項	関係機関（関係者）
(ア) 多様なニーズに応えるための運賃制度の弾力化措置	
A) 子育て（育児支援）、妊娠応援（マタニティ）タクシー等附加価値の高いタクシー専用運賃体系の整備	国土交通省
B) 需要を喚起する営業政策割引の緩和及び拡大措置	国道交通省
C) 快適な輸送及びハイグレードな輸送サービスの提供を可能にする割増運賃制度の整備	国土交通省

② 適正化を進めるための具体的要望事項

要 望 事 項	関係機関（関係者）
(ア) タクシー経営の合理化・効率化に資する制度変更・規制緩和措置	
A) 「預かり休車」制度の措置 <sup>18)19)</sup>	国土交通省
B) 燃料サーチャージ制度の導入措置	国道交通省
C) 消費税外税転嫁方式への変更措置	国土交通省
D) タクシーによる貨客混載を可能にする措置	国土交通省
E) タクシー事業におけるＩＣカード整備事業への支援措置	国土交通省
F) ＬＰＧ車載タンクの法定検査の緩和措置	経済産業省
G) タクシーメーターの法定検査の緩和措置	経済産業省
H) タクシー運転者の勤務形態に見合った拘束時間・休憩時間等の見直し措置	厚生労働省
(イ) タクシー利用・タクシー乗降の適正化	
A) 駐停車禁止場所客待ちタクシーの利用禁止徹底への協力	タクシー利用者
B) 道路交通法に違反しない場所でのタクシー乗降の理解・協力	タクシー利用者
C) 道路交通法に違反して駐停車禁止場所で客待ちするタクシーの指導監督強化	中部運輸局
D) より良いタクシータクシーの使われ方に向けた（タクシー乗降場の）整備・配置	交通管理者（警察） 道路管理者
(ウ) 女性運転者等の職場環境を改善する標準運送約款の改正措置	国土交通省
(エ) タクシーモニター評価及び運転者指導教育の改善方法等調査研究への協力並びに支援	中部運輸局

## VI 戦略の進め方・進行管理

### (1) 準特定地域計画を進めるための PDCA (Plan-Do-Check-Act) の仕組み

#### ① 減車と実働率に関すること

(ア) 国土交通省の調査結果を協議会に報告

#### ② 労働環境改善に関すること

(ア) 準特定地域指定基準に基づく評価指標

・ 国土交通省の取りまとめ結果を協議会に報告

(イ) 上記以外のその他の労働環境改善に係る指標

・ 賃金の改善度 (3月末までに国土交通省に報告した結果を協議会に報告)

・ 運転者負担、平均車齢、キャリアパス明示等 (6月末までに国土交通省に報告した結果を協議会に報告)

#### ③ 活性化事業について

(ア) 評価手法

・ 年度末実施状況を調査して協議会に報告

・ 前年度末比との比較 (伸び率) を評価

#### ④ 戦略のフォローアップ評価 (別紙)

#### ⑤ 協議会のスケジュール及び今後の進め方

(ア) ①②③について概ね半年ごとに予定する直近の協議会に報告

(イ) 各主体の取り組み状況及び目標達成度の確認及び新たな目標設定を行う

### (2) ワーキンググループの開催

① 協議会会長の判断により必要に応じてワーキンググループを開催する。

② ワーキンググループは、次の通りとする。

(ア) 自治体ワーキンググループ

(イ) 事業者・労働組合ワーキング

(ウ) 合同ワーキンググループを開催することができる

③ ワーキンググループは、計画の進捗状況等の確認及び各主体間の連絡調整を図る。

### (3) 準特定地域計画の工程

#### ① 計画の期間

(ア) 改正タクシー特措法 (平成 26 年 1 月施行) 附則にて「法律施行 5 年を経過した場合において、(中略) 実施状況について検討を加え (中略) 所要の措置を講じる」とされている。

(イ) 法律施行 5 年を経過した期間 (平成 31 年 1 月 26 日) とする。

ただし、5 年経過後の取り扱いは別途協議会で決定する。

② 準特定地域指定期間満了後（平成 29 年 1 月 26 日）及び同指定解除後の取り扱い

(ア) 指定期間満了及び同指定解除に拘らず①に準ずる。

③ 特定地域指定基準に合致した場合の取り扱い

(ア) 準特定地域協議会で特定地域指定の合意・不合意について決議。

(イ) 特定地域指定の合意がされた場合は、特定地域協議会及び特定地域協議会が作成する「特定地域計画」としての必要事項に加え、準特定地域協議会が策定した「準特定地域計画（戦略）」を継承する。

「特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法」

第 9 条（準特定地域計画）

第 2 項 準特定地域計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

第 2 項第 1 号（一般乗用旅客自動車運送事業の活性化の推進に関する基本的な方針）<sup>\*1</sup>

第 2 項第 2 号（準特定地域計画の目標）<sup>\*2</sup>

第 2 項第 3 号（前号の目標を達成するために行う活性化事業その他事業及びその実施主体に関する事項）<sup>\*3</sup>

第 2 項第 4 号（前 3 号に掲げるもののほか、準特定地域計画の実施に関し当協議会が必要と認める事項）<sup>\*4</sup>

## 本戦略における取組事例（イメージ）・用語解説

- 1) 一般的なタクシー（専用）車両に比べてグレードの高い車種・高級車
- 2) より高度な教育を受けた、上質な接客マナー等を備えた選択されたグレードの高い乗務員（ワンランク上の車両でワンランク上のサービスを提供する）
- 3) 高齢者や車いす利用者、障がいの有無などにかかわらず、すべての人が快適に利用できるように設計・製作されたタクシー車両。

UD 車両の普及・拡大に資する（国）地方公共団体の支援措置の拡充。

- 4) 空港を発着地（目的地又は出発地）とするタクシー運賃を予め定額に設定したタクシー（利用区間の運賃が定額）
- 5) 「4）」と同様に、イベント開催施設・場所、特定の施設を発着地（目的地又は出発地）とするタクシー運賃を予め定額に設定したタクシー（利用区間の運賃が定額）
- 6) 目的地までのタクシー料金の目安額を検索するアプリ、又は、掲示板等で目安額を表示する仕組み
- 7) ①地域社会に貢献する取り組み

地域社会に日常的に密着した面的輸送機関としてのタクシーの特性を活かして、地元自治体等と連携して健全な地域社会づくりを目指して取り組むタクシーの活動。

### 【主な取り組み】

- ・ ゴミの不法投棄の情報提供に関する協定（H13. 4. 23 名古屋市）
- ・ 災害時の情報収集に関する協定（H21. 9. 11 名古屋市消防局と協定締結、H26. 9. 19 国土交通省中部地方整備局・同中部運輸局と協定締結）
- ・ 春夏秋冬末の交通安全運動に参画
- ・ 春夏秋冬末の安全なまちづくり県民運動に参画
- ・ 暴力追放愛知県県民会議に参画
- ・ 愛知県道路交通環境安全推進連絡会議に参画
- ・ 愛知県交通安全協会に参画
- ・ 愛知県高速道路交通安全協議会に参画
- ・ 愛知県交通安全推進協議会に参画
- ・ 愛知県安全街づくり推進協議会に参画 他

### 【主な善行表彰（消防）】

- ・ 平成 27 年 9 月 3 日（タクシー営業中に火災を発見、初期消火にあたり被害を最小限に努めた。）

### ②防犯に貢献する取り組み

タクシーの特性を活かして、24 時間市中における監視活動により事故や犯罪の予防、子供の見守、徘徊老人の探索等々取り組むタクシーの活動。

タクシー車両搭載ドライブレコーダーの映像情報などの提供を通して、事件・事故の未然防止と早期解決に協力して取り組むタクシーの活動。

### 【主な取り組み】

- ・ ひったくりなど街頭犯罪監視活動「走る 110 番」（H16. 4. 22 愛知県警察本部）
- ・ コンビニエンスストアに対するタクシーの立ち寄りに関する覚書（H21. 12. 1 愛知県コンビニエンスストア防犯対策協議会、愛知県警察本部）など
- ・ ドライブレコーダー等の記録データの提供に関する協定（H25. 8. 1 愛知県警察本部）

- ・ 路上寝こみ者等の磯過事故防止に関する協定 (H26. 4. 1 愛知県警察本部)

【主な善行表彰 (警察)】

- ・ 平成 27 年 3 月 30 日 (タクシー強盗犯人を追跡、逮捕に協力した。)
- ・ 平成 27 年 7 月 13 日 (タクシー乗客の振り込み詐欺被害を未然に防止した。)
- ・ 平成 27 年 12 月 22 日 (タクシー乗客の振り込み詐欺被害を未然に防止した。)

8) 自動ブレーキ、被害軽減ブレーキ等安全機能の高い装備を備えたタクシー

9) 全国のタクシーの取り組みについて WEB サイト (<http://www.taxi-guide.jp/>)。同 WEB サイトへのリンク。

10) 障がい者福祉タクシー利用券の利便性向上について調査研究する取り組み

【取組 (調査研究) 事例のイメージ】

- ・ 障がい者福祉タクシー利用券の利用タクシーを増やす
- ・ 自治体との個別契約を協会との一括契約に切り替える (利用タクシーが増えることにより自治体及びタクシー会社の清算業務の負担を協会一括方式に変更する)
- ・ 利用券のデザインや取り扱い方法の統一化について検討
- ・ (利用券のデザインや取り扱い方法を統一することで) 乗務員の取り扱いを簡素化して誤使用やトラブル防止に努め、満足度向上を高めることの検討

11) 小さな子供と一緒にタクシーを利用する時のチャイルドシート装備車両の提供、塾の送迎など子供だけで利用可能なタクシー等。専門の知識を習得したドライバーによるサービスの提供。

通常のタクシーサービスに比べて手間と時間がかかることから効率的なサービスとは言えませんが、この様な手間のかかるサービスに対する割増運賃や通常のタクシー運賃・料金以外の専用運賃制度が認められていません。

子育て (育児支援) タクシーを普及促進するための各種支援措置。

12) 妊産婦が急な陣痛や検診などに備えて予めタクシー会社との契約により速やかに送迎するサービス。破水等に備えた専用備品・装備や知識を習得したドライバーによるサービスが可能です。これも子育てタクシー同様に手間と時間がかかるサービスであり、割増し・専用運賃は認められていません。

妊娠応援 (マタニティ) タクシーを普及促進するための各種支援措置。

13) 現在名古屋交通圏のタクシーの多くは、70 歳以上の高齢者を対象にタクシー運賃の 1 割引サービスを実施しています。

70 歳以上の確認及び事前登録によりクレジットカードやタクシーチケットによる 1 割引運賃。

14) 運転免許証を自主返納した 70 歳以上高齢者のタクシー運賃を割引くサービス。警察署が発行する顔写真付き返納証明書の提示で割引するものですが、現在名古屋交通圏のタクシーはこの取り扱いを運用しておりません。マイナンバーカードを使用することで免許証返納の有無にかかわらず 70 歳以上高齢者の全員が割引サービスを受けることが可能になりますが、名古屋交通圏のタクシーはこの制度の取り扱いを致していません。

15) 携帯端末の緊急ブザースイッチのストラップを引っ張ることで、ご自宅からでも外出先でも、いつでも緊急通報を発報。GPS の位置情報で、一番近い警備車両が急行するサービス。

GPS 端末を身に付けることにより、家族からの依頼があった場合、指令センターにて居場所を確認し、警備車両が急行して保護するサービス。

家庭に設置されたホームユニットまたはペンダントの緊急ボタンを押すと、自宅に最も近い警備車両 2 台がすぐにかかけつけ、適切な対応をするサービス。消防・警察等への通報や、指定先への連絡などのサービス等高齢者などの安心・安全をフォローするタクシー。

16) 車いすの取り扱い方法や障がい者への接し方など専門の研修・講習を受け、知識を習得した運転者。

17) 「16)」の研修・講師を育成する高度な知識を習得するための専門の講習

18) 19)

名古屋交通圏のタクシーは、既に多くの減車を実施していることからこれ以上の自主的な減車には限界があります。また、一旦減車すると必要な時に増車することは極めて難しいため、「預かり休車制度（余剰車両を一時的に休車（減車）して、需要が回復したとき自由に休車した車両を復活する措置）」の要望・実現により、余剰車両を削減して経営合理化に努めること。

厳しい経営状況の下では活性化事業に資金を投じるにも非常に厳しい状況にあるため、中々取り組みにくいことが活性化のネックとなっている側面もあると思われます。そのため、余剰車両を削減して経営合理化する「預かり休車」制度を要望・実現することで、活性化に取り組む経営環境を整え、利用者利便の向上に資する活性化事業に取り組むことが可能になります。

20) LPG 燃料価格の変動が大きく企業努力での吸収は非常に難しくなっています。タクシー業界に認められていない「燃料サーチャージ」制度要望・実現により、燃料価格の乱高下に対応可能な措置。

新規タクシー運転者の採用・育成には、第二種運転免許の取得をはじめとする運転者教育などに費用と時間がかかります。

タクシー車両の多くはLPGガスを燃料としており、LPG車載タンクの定期点検やタクシーメーターの定期検修など多くの規制に対応しています。

21) 「価格で競争するタクシーからサービスで競争するタクシー」については、平成22年4月19日に改正前の特措法に基づいて作成された「名古屋交通圏タクシー協議会地域計画」の目標のひとつでもあります。

中型車と小型車の車種区分を統合して普通車区分への一本化により、小型車のグレードアップを促進して利用者サービスを向上します。名古屋交通圏における主力車種は中型車(全体の85.4%)ですが小型車両も一定程度(14.0%)使用されています。小型車両に対する需要は、JR名古屋駅のタクシー乗り場(中型車と小型車を区分した乗り場)における中型車と小型車の名古屋駅構内入講比率(中型車約39%、小型車約61%)と名古屋交通圏全体の中小型の割合からすると小型車の回転(稼働)が高いことを示しています(入講比率は名古屋駅タクシー構内営業会調べ)。

しかしながら、タクシーサービスの改善(車両の高級化、次世代タクシー・ユニバーサルデザイン車両の導入、運転者の資質向上、日本一のタクシードライバーの育成等)を進めるためには、「価格で競争するタクシー」から「サービスで競争するタクシー」に転換して、サービスで競争する経営方針、企業風土及び企業文化を醸成していくことが必要と考えます。

22) 「タクシーサービス10則」

- 服装・身だしなみは、常に端正・清潔にし、手入れを怠らないこと。
- 車両の手入れは入念に、車内は清潔を維持すること。
- トランク内は整理・整頓し、利用客の手荷物の積降ろしには積極的に協力すること。
- 乗降車時のあいさつは礼儀正しく、言葉は丁寧に笑顔で接すること。
- 初乗り料金のお客様は、特に大切にすること。
- 道順はお客様に確かめ、安全運転に徹すること。
- カーラジオは、お客様の好みに応じて操作し、適音量にすること。
- 車内での対談は明るく交し、喫煙は絶対にしないこと。
- 急発進、急停車、割込み等、無謀運転は絶対にしないこと。
- つり銭は、早く快く差し出し、忘れ物がないかひと声かけること。

23) 平成6年から取り組んでいるタクシーモニター制度。利用者の意見・評価をタクシーサービスの改善に確実に取り入れて評価の改善に取り組む活動。

安全管理・運転者教育指導に消極的なタクシー会社を減らすことによりタクシー会社間の評価の差を解消。

24) そのための方法、仕組み等について調査研究を行い、実現に向けて取り組む。

25) 高齢者特有の疾病に対する健康診断等の実施。

26) タクシーの効率的運行、生産性向上には、タクシーをご予約するときに散見されます「一度に複数のタクシー会社に配車要請をかけて一番早く来たタクシーを利用する」ことを止めていただくことについて、利用者の理解と協力の訴求。そのための各種広報活動、これらの広報活動への理解・協力。

#### タクシーの各種取り組み事例

- 乗合タクシー事例集「全国ハイヤー・タクシー連合会」… 別冊
- タクシー事業者による各種の取り組み事例集「新しいタクシーあり方検討会（資料）」… 別冊

## タクシー事業者による各種の取組み事例集 (一覧のみ)

- 先進的取組み事例・・・・・・・・・・ NO. 1～27
  
- 観光タクシー取組み事例・・・・・・・・ NO.28～46
  
- 乗合タクシー受託事例・・・・・・・・ NO.47～80
  
- 自家用有償運送受託事例・・・・・・・・ NO.81～82
  
- 事業者又は利用者への自治体助成事例・・・ NO.83～150

※個々の事例に詳細は国土交通省ホームページからご確認願います。

[http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha\\_tk3\\_000067.html](http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000067.html)

○第4回新しいタクシーのあり方検討会（平成28年1月28日）

○資料3－4