

# タクシー革新プラン 2016 ～選ばれるタクシー～

## I. 現状と課題

タクシー事業においては依然として厳しい経営状況が見られるが、この状況が継続・悪化すれば、輸送サービスの停滞を通じて経済活動・国民生活に支障を及ぼす可能性があり、これを未然に防ぐことは急務。

経営基盤の強化・安定的な輸送手段の確保を図るため、人口減少や高齢化、訪日外国人の急増、IT技術の発達といった環境の変化を踏まえつつ、地域の特性・利用者ニーズに即したサービスを提供する等により、従来のビジネスモデルを革新する必要。

## II. タクシー革新に向けた取組

1. 「生産性の向上」	(1) ドライバー一人あたりの生産性向上 (2) ドライバー確保のための取組 (3) 地域公共交通の計画的再編
2. 「サービスの向上」	(1) 国際化 (2) 高度化 (3) 多様化
3. 「安全・安心の向上」	(1) 適切な評価・監査等による悪質事業者 ／運転者の排除 (2) 地域のパトロール、災害対策等



## III. 革新後の姿

<利用者目線>

- ✓ 効率的・持続可能な交通ネットワーク
- ✓ 多様なニーズに応えるタクシー
- ✓ サービスに見合った運賃・料金
- ✓ タクシーの選択乗車
- ✓ 地域の安全・安心の向上

<事業者目線>

- ✓ 需給バランスの改善
- ✓ 流し営業の縮減
- ✓ 運転者確保

## IV. 適正化の着実な推進

**タクシー特措法のフォローアップ**：特措法の施行状況・効果に係る検証を通じ、適正化の取組を推進。

## 「Ⅱ. タクシー革新に向けた取組」の具体的内容（【参考事例】は別紙『活性化事業 事例集』を参照）

### 1. 「生産性の向上」 【参考事例】 No.1、No.6、No.13、No.14、No.18、No.20、No.21等

#### （1）ドライバー一人あたりの生産性向上

- 「タクシー特措法」に基づく地域指定の状況：特定地域19地域、準特定地域130地域（H28.1月末時点）
- ITの活用による効率的配車（流しの縮減）：全国で69事業者／グループ、約90,000両がスマホ配車アプリに対応済み。（H27.9月時点）  
例）「スマホdeタックン」【東京】：都内11,000両が対応済み。多摩地域の700両をH28.1月末に追加予定。（H25～27年度予算事業）  
例）Taxi・Reader【大阪】：乗務員の営業支援ツールとして、需要予測システムを開発し、アプリを活用して情報提供。
- サービス・ニーズに見合った運賃・料金の設定：付加価値に対する割増料金や、閑散時間帯割引等の実現に向けた検討。
- 健全な競争を促す運賃幅の設定に係る検討：公定幅運賃の設定方法の見直し（H27年度中に検討着手）
- 車庫の有効活用に係る検討（H28年中実証実験を実施予定）
- 旅客流動等の実態やニーズに応じた営業区域の見直し

#### （2）ドライバー確保のための取組

- 運転者のサービス向上を通じたイメージ改善（研修制度の充実）：ユニバーサルドライバー研修修了者（全国）約14,000人（H27.3月時点）
- 若年層の採用拡大に向けた大学等への訪問実施、採用時の障壁解消に向けた検討：新卒採用数（全国）H25年度 68人、H26年度172人
- 女性タクシー運転者の新規就労・活躍促進に関する市場調査（H27年度予算事業）：女性運転者の割合 2.5%（H27.3月時点）
- 運転者の勤務・キャリア構築の環境改善・透明化：昼日勤勤務形態や固定給制度の採用、メンターの育成等

#### （3）地域公共交通の計画的再編

- 「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：  
地域公共交通網形成計画 63計画（目標H32年100計画）、地域公共交通再編実施計画 3計画（H27.12月時点）
- 自治体施策との連携、国等の支援制度の活用等による過疎地域等におけるタクシーサービスの持続性確保  
例）上下分離方式の導入【島根】：第3セクターが車両や事務所等の資産を保有し、タクシー事業者がこれらの貸与を受けて運行を継続。  
例）高齢者の足確保事業【愛知】：高齢者の移動手段確保のため、地域の特性を考慮し、自治体との連携によるタクシー運賃割引を実施。  
例）訪日観光客1000円タクシー【鳥取】：自治体の支援を受け、訪日観光客に対する割安な観光タクシーサービスを実現。
- 地域の乗合タクシー事業、自家用有償運送の受託：全国でタクシー事業者247者が自家用有償旅客運送を市町村から受託（H27.3月時点）

## 2. 「サービスの向上」

【参考事例】 No.3、No.7、No.8、No.10、No.11、No.16、No.17、No.19、No.27等

### (1) 国際化

#### ➤ 運転者に対する外国語研修

例) おもてなしレーン【東京】：羽田空港国際線タクシー乗り場に、外国語等の研修修了者専用の待機レーンを設置。(H26.12月～)

例) フォーリン・フレンドリータクシー(仮称)【京都】：京都駅等に外国語対応タクシーの専用乗り場を設置予定。(H28.3月から1年間)

#### ➤ 多言語翻訳機の導入：総務省、(独)情報通信研究機構と連携し開発・実用化を推進。鳥取で実証実験を開始。(H27.11月～)

#### ➤ 訪日外国人にとっても安心して利用できる運賃設定

例) 羽田空港⇄東京23区内等の多くのルートで定額運賃を値下げ(H27.3月):利用状況 H27.4～8月123,221回(前年同期比240%)

#### ➤ 日本のタクシー運賃の割高感解消：初乗り距離短縮運賃実現に関する調査、実証実験の実施(H28年度予算事業)

### (2) 高度化

#### ➤ UDタクシー車両の導入拡大：全国690両、東京48両(目標H32 10,000両)(H27.3月時点)

例) ユニバーサルツーリズム【神奈川】：高齢者・障がい者等も安心して利用できるよう、UDタクシーを用いた観光コース(工場夜景見学)を設定。

#### ➤ マタニティタクシー：陣痛時等に専門の研修を受けた乗務員が、事前登録した病院まで送迎。妊婦の7割が登録、2割が利用(推計)

#### ➤ 子育てタクシー：専門の研修を受けたドライバーがチャイルドシート等を備えて対応。

#### ➤ 利用者が望むタクシーを選択できる環境整備：配車アプリの可能性の追求(H28年度予算要求)

#### ➤ クレジットカード/電子マネー決済機の設置拡大(全国 44%/14%(H27.3現在))

#### ➤ Wi-fi接続器等の設置

例) Wi-fiルーター搭載タクシー【岩手】：国体開催や観光客の増加を見据え、タクシー車内(90両)でID・パスワード不要な無償wi-fiを提供。

### (3) 多様化

#### ➤ 地方創生に資する観光サービスの実施等：自治体、観光関係団体、商工会議所等と一体となり観光ガイド運転者の育成等を実施(全国)

例) うといむち旅行券【沖縄】：認定者乗務タクシーに、観光コンベンションビューロー発行の旅行券(運賃の半額)を活用。(H27.8～11月)

#### ➤ 地域の総合支援事業の充実：高齢者向け買い物支援サービス、乗合タクシー等

例) あんしんネットワーク事業【愛知】：空車時間帯と乗務員の資格(市民救急員等)を活かし、地域住民の介護サービス等のニーズに対応。

#### ➤ 富裕層をターゲットとした新たなサービスの提供：ハイヤーを用いた観光サービス等「次世代ハイヤー」のあり方について検討(H27年度検討着手)

### 3. 「安全・安心の向上」 【参考事例】 No.2、No.4、No.5、No.12、No.25等

#### (1) 適切な評価・監査等による悪質事業者／運転者の排除

- **旅客自動車運送適正化事業実施機関による巡回指導の実施、監査当局との連携強化**  
東京（東京ハイヤー・タクシー協会）において当該機関を設置済み（H27.3月）。大阪タクシー協会において設置を検討中。
- **事業者評価制度の充実**：東京タクシーセンター、神奈川タクシーセンターにおいて優良タクシー制度を実施。  
優良タクシー専用乗り場：東京都内15カ所に設置。
- **運転者登録制度に基づく運転者の管理・監督措置の拡充**  
H25.11月のタクシー業務適正化特別措置法の改正を受け、H27.10月登録制度の適用地域を指定地域（13地域）から全国拡大。
- **乗務距離制限をはじめ、輸送の安全を確保するための運行管理の方法について再検討を実施**
- **安全面等の取組がタクシー事業者の評価に反映される仕組みについて検討**（H28年度予算事業）

#### (2) 地域のパトロール、災害対策等

- **自治体や警察等、関係者との密接な連携による地域のタクシーパトロールの実施**
- **ドライブレコーダーで捉えた事件等発生時の映像の警察への提供**：例)「タクくん防犯情報システム」【東京】：搭載率（法人）外／内 96／85%
- **防災レポートタクシー**：大地震発生時等に、特別な研修を受けた運転者が関係機関等に災害現場や道路の状況について情報提供。  
例) 防災レポート車【東京】：緊急電話を搭載したタクシーが大規模災害現場の状況を、東京都災害対策本部、マスメディア等に提供。  
乗客や住民の避難に備え、防災用品を搭載。  
防災レポート車：72両、防災レポーター（運転者）：266名、防災用品搭載車：約19,000両（H27.3時点）

#### <東日本大震災時の対応>

- （震災発生時）・タクシーの機動性を活かし、医療スタッフや患者の搬送、支援物資の輸送を担当
- ・断絶された電話通信に代わり、タクシー無線を利用した災害情報の提供

（現在）・「語り部タクシー」：大震災の被災地の現状を、乗客に直接伝え、見てもらうことで震災の風化を防ぎ、防災・減災への意識を高める。

ドライバーはNPO法人宮城復興支援センターによる講習受講者（仙台 32事業者、199名（H28.1月時点））。  
利用実績 940件2,620名（平成26年度）

## 「IV. 適正化の着実な推進」の具体的内容

### タクシー特措法のフォローアップ

#### I 共通事項

- ①対象地域：特定地域及び準特定地域
- ②評価対象期間：4月1日～3月31日までの合計もしくは年度末時点
- ③公表時期：毎年8月頃を目途（H29年以降）
- ④公表の方法：地域のタクシー協会は、当該地域の計画に基づく適正化・活性化の取組状況（地域単位、事業者単位）についてホームページで公表  
国土交通省は、全国の対象地域単位の適正化・活性化フォローアップ結果をとりまとめホームページで公表

#### II フォローアップの内容

##### 1 適正化事業について

調査対象：指定地域毎に事業者全社

調査期間：4月1日～3月31日

(1) 減車と実働率（国土交通省において調査を実施）

調査項目：当該期間における減車台数・実働率

(2) 労働環境改善に向けた適正化の取組に係る評価指標

①特定地域等指定基準に基づく指標

（輸送実績・営業報告に基づき国土交通省とりまとめ）

- ・日車営収の改善度
- ・実在車両数と適正車両数の乖離率の改善度
- ・実働実車率の改善度
- ・赤字事業者車両数シェアの改善度

②その他労働環境改善に係る指標

（タクシー協会は、前年同期比の伸び率（改善度）を調査し、6月末までに国土交通省に報告。）

イ) 賃金の改善度

ロ) 運転者負担の解消割合

ハ) 平均車齢の改善度

ニ) キャリアパス明示・スキル評価の有無

##### 2 活性化事業について

調査対象：指定地域毎に協会加盟事業者全社

調査期間：年度末時点

調査項目：下記①～⑤を基本とし、地域の実情に応じ⑥～⑧を追加

評価手法：前年同期比の伸び率をもって評価

評価指標：以下の項目について、地域毎に目標値を設定する。

- ①妊婦・子ども向けタクシー取組事業者数及び認定運転者数シェア
- ②UD研修受講者数及び受講運転者数シェア
- ③観光タクシー取組事業者数・認定運転者数及び認定運転者数シェア
- ④外国語講習受講者数及び受講運転者数シェア
- ⑤アプリ配車の導入事業者数及び対応車両数シェア
- ⑥UDタクシーの導入車両数及び導入車両数シェア
- ⑦環境対応車の導入車両数及び導入車両数シェア
- ⑧クレジットカード・電子マネー等導入事業者数及び導入車両数シェア

#### III 新たな表彰制度の創設

フォローアップを通じて、労働環境の改善度、利用者サービスに係る取組が顕著だった指定地域、また、活性化の取組が先駆的な事業者について、表彰。