

令和3年度事業計画

我が国経済は、昨年から続く新型コロナウイルス感染症の影響により、依然として厳しい状況にある中、持ち直しの動きが続いているものの、一部に弱さがみられるとしています。

そういった経済動向の中、本年4月から予定されているワクチンの接種により、感染拡大を抑えながらの景気回復が期待される場所でもあります。

一方、社会の動向をみてみますと、感染拡大を抑えるため、国が推進するテレワークが企業等で徐々に定着するなど、人々の移動が大きく減少するという社会構造の変化により、ハイヤー・タクシー事業も大きな影響を受け、運送収入を始めとする各種指標もコロナ禍以前を大きく下回って推移していくことが想定されます。

これに加え、人口減少と超高齢化社会への対応、コロナ禍で加速した乗務員不足の問題、働き方改革の推進、ライドシェア解禁に向けた動向注視などの従前からの課題、さらにはデジタル化、DXの推進、カーボンニュートラルへの取り組みなどの社会的要請も視野に入れた事業活動が求められるというこれまでにない非常に厳しい経営環境にあります。

このような環境下、本年は昨年延期となった「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」が開催されることとなっております。

開催の暁には、「おもてなし」の精神で多くの方々にハイヤー・タクシーをご利用いただけるよう取り組むとともに、平時においてもドア・ツー・ドアの利便性の高い公共交通機関として、また、環境性能や感染対策に優れた移動手段としてその使命を果たしていかなければなりません。

併せて、コロナ禍で様変わりしたライフスタイルにより、需要が伸び悩む現状を踏まえ、早期の事業正常化を図るべく、引き続き関係各所に所要の働きかけを行うとともに、安心・安全・快適な輸送サービスの提供と変化する利用者ニーズに的確に対応するため、各委員会連携のもと以下の事業を推進してまいります。

一 経営対策

ライドシェアの参入問題や新型コロナウイルス感染症による急激な需要の低下など厳しい経営環境を鑑みつつ、輸送の安全確保と利用者利便の向上を念頭にタクシー事業の活性化を図りながら、次の事業を推進する。

1. 新型コロナウイルス感染症の影響により激変している需要動向等に対応すると共に、事業経営の健全化に資する運賃・料金のあり方について考察を行うことに加え、令和2年11月26日付けで発出された消費者委員会公共料金等専門調査会による運賃組替えの事後検証に関する意見も踏まえ、運賃改定について調査研究を行う。

2. 全国ハイヤー・タクシー連合会において取りまとめられた「今後新たに取組む事項について」の11項目及び新たに追加された9項目について引き続き調査研究を行う。
3. 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（タクシー「サービス向上」「安心利用」推進法）による特定地域等の指定基準等をはじめとする法律および関連政省令、通達内容等の対応等について、同法施行後5年（令和2年）を経過したことによる検討が今後行われることも踏まえ、関連委員会とともに引き続き検討する。
4. 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う地域ニーズの変化に柔軟に対応すべく、国土交通省（運輸支局）と連携して自治体訪問活動や地域公共交通会議等を通じて、地域の抱える交通問題を把握・整理し、タクシーサービスの活用による問題解決に向けた提言を行う。
5. 会員事業者の経営諸資料等を収集し、タクシーの収入及び原価の分析や需要動向についての調査研究と収集する諸資料の統一化に向けた検討を行うとともに、行政によるタクシー事業の取組み、課題等についての情報共有を行う。
6. 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」開催に伴い予想されるタクシー需要の増加への対応方策等について、関連委員会とともに検討する。

二 広報対策

本年は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が予定されるなかで、一般利用者のニーズを汲み取り、コロナ禍および「コロナ禍後（アフターコロナ）」での安全で安心なタクシーを広報していくことがより一層重要な課題となっていることから、広報委員会として積極的な広報活動を通じて業界の取り組みを世論に訴えるとともに、会員事業者および各社管理者・乗務員への広報にも努めていくための諸対策を次の通り推進する。

1. 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催に伴う会員事業者と組織委員会との運行管理請負業務委託に係る参加募集業務を実施するとともに、参加する会員事業者が大会開催から終了まで運行管理請負業務を円滑に進めて行くためのサポートを行う。また、大会終了まで「輸送連絡調整会議」や「多言語対応協議会」、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に係る交通輸送円滑化推進会議」等の諸会議に参画し、引き続きオリンピック関連の情報収集や広報活動を行う。
2. 乗務員指導委員会、経営委員会、労務委員会、交通事故防止委員会、ケア輸送委員会など他委員会との連携も行いながら、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向けて効果的かつ能動的なタクシーのPRや、業界・各社の交通事故防止対策、職業としてのタクシー乗務員の魅力や、車いす利用者に対するUDタクシーに関する業界の取り組みについて積極的な情報発信に努める。

3. マスコミからの取材協力や、関係官庁記者クラブなどに対し「東京のタクシー」など広報関係資料を定期的に配布するとともに、マスコミ、学識経験者、消費者団体及び一般利用者代表などに対し、必要に応じ業界の現状について理解を得るための広報に努める。
4. 「東京のタクシー」、「タクシーニュース」などを定期的に発行し、一般利用者に対するタクシーのイメージアップに繋がる情報提供に努めるとともに、ライドシェア及びクルー問題やタクシーの運賃問題に対して、業界が抱える諸問題について、正確・詳細な情報提供に努める。また、従前より行っている「東タク協ニュース」や「東タク協かわら版」等での業界内への迅速かつ詳細な情報提供を継続する。
5. 諸外国に向け東京のタクシーをPRすべく、「LONELY PLANET」をはじめとする紙媒体、「Trip Advisor」、「Michelin Travel」などのネット媒体のような海外旅行者サイト、海外出版社などを対象に積極的な広報活動を実施する。

また、従前より行っている邦人・外国人やインバウンド向けの多様なニーズに対応した協会「英語ホームページ」の更なる拡充に加え、「東京観光タクシー」や、「ユニバーサルデザイン (UD) タクシー」のような次世代タクシーの更なる利用促進を図るため、ステッカー、ホームページ、英語版ツイッターなどを通じ広報活動を継続実施する。あわせて、アプリを活用した白タク行為は違法である旨の情報発信をSNS等を利用し、積極的におこなっていく。

さらに、国土交通省、関東運輸局などが行う訪日外国人対策(実証実験等)の取り組みを広報委員会としてもPRしていく。
6. 業界として取り組んでいる活性化策などに関するPRを継続実施していくとともに、コロナ禍における法人需要減少に伴う需要開拓として、利用者、特にフードデリバリー事業や高齢者や子育て世代等に向けた通院・通学時の利用促進を図るため、ホームページなどを通じて業界での新型コロナウイルス感染防止対策の取り組みについて、積極的なPRを展開するとともに、イベントなどにより、利用者への感謝の気持ちと業界イメージアップを図る取り組みを推進することに努める。あわせて、タクシーの換気効率や、乗車時の感染リスクの低さ、「ニューノーマルタクシー」、ならびにタクシー用紫外線LED殺菌灯など、タクシーの新たな取組みについて、「コロナ禍後 (アフターコロナ)」でのタクシーの需要回復の一助となる情報の発信を積極的に行っていく。
7. スピーディーでタイムリーな情報発信を可能とするIT (ホームページ、webマガジンT's life、Facebookなど) を利用した業界の現状、公共交通機関として業界が取り組んでいる施策や最近のタクシーサービスの紹介などについて、一般利用者及びマスコミ関係などに対する情報提供に努める。また、コロナ禍の広報対策として乗務員指導委員会や交通事故防止委員会と連携し、新たなTwitterアカウントの設定による会員事業者・乗務員向けの情報提供を実施する。
8. 羽田空港国内線及び国際線利用者の増加に伴い、より一層の乗務員のサービスレベル向上が求められるため、「羽田空港定額運賃シート」や「指差し外国語シート」など

を利用した邦人・外国人利用者への接客向上に努める。また、「羽田空港定額運賃」の更なる利用促進のためにステッカー、パンフレット、ホームページなどによるPR及び「東京国際空港ターミナル株式会社」と「日本空港ビルデング株式会社」と連携した広報活動を継続的に実施する。

9. タクシーの機動性を生かした災害情報を提供する「タクシー防災レポート車」制度については、東京都、ニッポン放送及びTBSラジオとの協力関係を継続しながら実施するとともに、警視庁や東京都など関係機関と連携して「こども」を犯罪から守るための「タクシーこども110番」制度や、ドライブレコーダーを使用した「タックくん防犯情報システム」について、治安維持に努めるための広報活動を継続して実施する。

10. タクシー利用のお客様の声を、直接伺うことにより迅速に対応する「エコーカード」と、年1回実施する「1万人アンケート調査」により、タクシーに関しての意見や利用動向を調査することによって、タクシーサービスの向上に努める。

今年度は、従来からの実施方法を継続しながらも、昨年度に新たに追加実施した封筒へのQRコード追加によるWeb形式による実施方法やその効果についても検証し、今後の方向性を検討する。

三 労務対策

令和3年度においては、コロナ禍により一層厳しさを増す経営環境のもと、順次適用されている働き方改革関連法の対応に取り組むため、会員事業者における良好な労使関係の維持及び適切な労務管理による健全な企業経営の確立に資するよう、下記事項を踏まえ、積極的な事業運営を図る。

1. 「タクシー事業における働き方改革の実現に向けたアクションプラン」に基づいた、労働生産性の向上、多様な人材の確保・育成、長時間労働などに関する改善事例の収集、会員事業場が活用できる資料の作成・周知、及び同プランの進捗状況調査の実施などにより、アクションプランの達成の支援に努める。

2. 厳しい人材確保難の中、国土交通省の「働きやすい職場認証制度」、「女性ドライバー応援企業認定制度」などの普及促進に取り組み、若年労働者、女性ドライバーの採用拡大と定着を進める。

また、厚生労働省の「ハローワークにおける運輸業人材確保対策」、「就職氷河期世代の方向け短期資格等取得コース事業」、「ハイヤー・タクシー業高齢者雇用推進事業」、東京しごと財団の助成による「2種免許取得支援事業」などを活用し、あらゆる年代のドライバーの確保に努めるほか、大学等に働きかけ、新たに外国人ドライバーの登用や2種免許の受験資格の緩和による乗務員不足の解消を支援する。

さらに、広報委員会と連携し、業界のイメージアップに向け、タクシーの新しいサービス、若者、女性、高齢ドライバーなどの活躍及び働く環境の整備などの情報を発信

する。

3. 改正労働基準法、自動車運転者の労働時間等の改善基準（以下「改善基準告示」という。）、最低賃金法等労働関係法令の遵守の周知を図るとともに、時間外労働の上限規制への対応、乗務員負担制度の見直し、積算歩合給制への移行等累進歩合制の廃止、さらに、本年4月から中小企業に適用される短時間・有期雇用労働者等に対する不合理な待遇の解消等労務管理の適正化のため、会員事業者への支援を行う。

また、コロナ禍における雇用の維持に向けた雇用調整助成金等の支援制度や新たに生ずる労務問題の対応策等について、必要な情報提供を行う。

4. 厚生労働省労働政策審議会労働条件分科会自動車運転者労働時間等専門委員会による改善基準告示の見直しについては、令和3年12月告示改正・同6年4月施行が予定されていることから、必要に応じ関係機関への要望・提案を行うとともに、改正の動き等について、会員事業者に適宜情報提供を行う。

5. ハイヤー・タクシー業の労働災害は、令和2年（速報値）、休業災害は428件（交通事故218件、転倒76件）で、死亡災害の発生は0件（昨年は3件）を達成したが、引き続き労働災害の防止のため、交通事故防止委員会と連携し取り組み、交通労働災害防止ガイドライン及び転倒災害防止対策等の周知に努める。

さらに、感染症対策を含む健康管理の確実な実施や、過重労働による健康障害防止が図られるよう法令等周知に努める。

さらに、乗務員に対する安全配慮義務を踏まえ、東京タクシー防犯協力会と連携しつつ、タクシー強盗などの防犯対策の推進に努める。

6. 昨年度設置した「労務管理検討部会」において検討・とりまとめたタクシー業の実情を踏まえた労務管理に関するQ&A集（約200問）について、本年度は書籍として発刊し、会員事業者への配布、労務管理セミナーの開催等によりその普及に努める。
7. 協会会員を主たる構成員とし、労務管理水準の向上を図る等の目的で自主的に組織・運営されている各ハイタク労務研究会等に対し、活動の充実が図られるよう支援する。

四 交通事故防止対策

「事業用自動車総合安全プラン2025」に基づき策定される「東京のハイタク事業における総合安全プラン2025」の実施目標の達成に加え、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催にあたり、関係機関、団体との連携を更に強化し、次の交通事故防止諸対策を推進する。

1. 感染症対策の実施による安全な輸送体制の確保

事業者、管理者及び乗務員を含む従業員が一丸となり、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う新しい生活様式を通常業務において定着させ、日々の健康チェック、マスクの着用、うがい・手洗いの励行、車内換気と適宜の車内消毒に加え、乗客に対

してもマスクの着用等の協力要請を行い、エッセンシャルワーカーとしての公共交通機関の役割を全うする。

2. 交通事故防止対策の推進

(1) 事故削減目標

- ① 死亡事故（一当） 0件
- ② 人身事故（一当） 1,714件以下
- ③ 飲酒運転 0件
- ④ 覚せい剤・危険ドラッグ等薬物使用運転 0件

- (2) 毎月5日の「タクシー事故ゼロの日」、8日の「二輪車・自転車安全日」及び10日の「交通安全日」を継続して推進し、年間「交通死亡事故ゼロ運動」を展開する。
- (3) 夜間における歩行者の信号無視・横断禁止場所横断等の事故防止対策及び深夜帯等の路上寝込み者等の轢過事故防止対策を図るため、制限速度の遵守、前方左右の安全確認、車間距離の保持、早目のライト点灯とこまめなハイビーム・ロービームの切り替えの励行、道路環境等の早期把握を行い防衛運転の徹底を図る。
- (4) 全国的に道路横断中の歩行者の死亡事故の発生割合が高いことから、特に、信号機のない横断歩道手前における減速と横断中及び横断開始前の歩行者優先を徹底する。
- (5) 乗務員、乗客に対する正しいシートベルトの着用の推進を図る。
- (6) 東京駅周辺、羽田空港周辺、六本木、銀座、赤坂、新橋、新宿、渋谷等の繁華街での安全不確認を原因とする交通事故が多発しており、これらの地域での交通の安全と円滑に大きな支障を来していることから、進路変更、ドアの開閉時等における確実な安全確認を実施し、交通事故多発地域における交通事故防止に努める。
- (7) 首都高速道路走行時における法定・指定速度の遵守及び車間距離の十分な保持と道路工事・作業等の情報の把握に努め、危険予知運転による交通事故防止に努める。
- (8) 降積雪時におけるスタッドレスタイヤの全車輪装着、タイヤチェーンの装着等によるスリップ事故及び立ち往生事案防止対策を推進する。
- (9) 春・秋の全国交通安全運動、夏季の交通事故をゼロにする運動、夏季・年末年始の輸送安全総点検及びTOKYO交通安全キャンペーンの効果的な推進を図る。
- (10) 運行管理者等を対象とした事故防止責任者講習会を東京ハイヤー・タクシー交通共済協同組合と合同で開催するとともに、全国交通安全運動における東京都の交通事故防止対策スローガンである「世界一の交通安全都市TOKYOを目指して」を周知させ、「心でやろう大作戦」を引き続き展開する。

また、春・秋の全国交通安全運動並びに年末年始輸送等安全総点検の実施期間中に東京ハイヤー・タクシー交通共済協同組合及び東京都個人タクシー協会と連携して、都内主要駅タクシー乗り場においてシートベルト調査指導及び乗務員に対する事故防止啓蒙活動を実施し、乗務員の事故防止意識の高揚を図る。

3. 関東運輸局タクシー事故防止対策検討会への参画

本年度も、引き続き、委員長が参画し、関東地区の事故件数削減に向けた方策の検討を進め、必要及び有用な情報について会員に展開する。

4. 関係機関等との連携

- (1) 警視庁交通部が主催するセーフティドライブ・コンテスト及び高齢タクシードライバー交通安全教室への積極的な参加を推進する。
- (2) 関係機関、団体と連携し、追突、出会い頭、対歩行者・自転車・二輪車との事故削減方策を考究する。
- (3) 他の専門委員会との連携により、運行管理の高度化機器（デジタル式運行記録計、映像型ドライブレコーダー）の安全に資する活用や高齢ドライバー事故防止対策として、セーフティサポートカーSの導入を推進する。
- (4) タクシー乗務員の安全確保のため、乗務員指導委員会、東京タクシー防犯協力会等と連携を密にし、自主防犯体制を充実するとともに警察当局等の実施する防犯、捜査活動に積極的に協力する。
- (5) 健康起因事故を防止するため、国土交通省のガイドライン（SAS、脳疾患、心臓疾患・大血管疾患）の活用を推進し、危険な要因を有する乗務員に対する検診等を実施する。
- (6) 国土交通省自動車局が平成30年9月に策定した「自動運転車の安全技術ガイドライン」に基づく自動運転実用化の取り組みを注視し、必要な情報の共有に努める。

5. 対面点呼等の確実な実施

運行管理者等は、無免許運転、飲酒運転、覚せい剤・危険ドラッグ等薬物使用運転、過労運転等の悪質・危険な運転の絶無及び睡眠不足により安全な運転をすることができないおそれの有無の確認、アルコール検知器の使用による出庫前及び帰庫後の対面点呼等を確実に実施する。

6. 運輸安全マネジメントへの取り組み

経営トップから現場に至るまで輸送の安全確保を第一として、三位一体となって社内に安全風土・安全文化を構築するなど、運輸の安全に関するPDCAサイクルに沿った事故削減の推進を図る。

7. 社内研修等の推進

- (1) 事故分析に基づく対策
 - ① 事業用自動車総合安全プラン2025において削減を求められた「出会い頭事故」及び従来から多発生している「追突事故」防止対策を重点的に推進する。
 - ② 空車時の事故件数が実車時の事故件数の3倍であることから、空車走行時の安全確認の励行につき、日頃の指示及び指導を徹底する。

- ③ 死亡事故抑止対策として、「信号無視を含めた道路横断中の歩行者との事故、路上寝込み者の轢過事故」防止対策、「首都高速道路における速度超過、車間距離の不保持、道路工事等の道路環境の未把握による事故」防止対策、「あおり運転」の加害者や被害者にならないための教養及び予防対策並びに「対自転車・二輪車事故」防止対策を重点的に推進する。

(2) 社内研修の推進

- ① 「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」、タクシー乗務員必携の「タクシー乗務員安全運転のしおり」、「危険ドラッグ撲滅のために」等を活用した乗務員教育の徹底を図る。
- ② ドライブレコーダーの映像を活用した危険予知トレーニング（KYT）やデジタル式運行記録計を使用した運転状況の問診等による安全運行教育を運転者参加・体験・実践型で推進する。
- ③ ドアサービス、トランクサービス、車いす乗車対応等、車外活動時においても、「ながら運転」車両の接近等に際し、お客様を含めた危険回避ができるように、常に周囲の交通環境の把握に努めるよう注意を喚起する。

五 環境・車両資材対策

本年度は、タクシーが一番安全・安心な公共交通機関であることを発信していくため、タクシー車両の「安全性の維持・向上」、「環境問題への貢献」、新型コロナウイルス感染症防止措置の確実な実施を始めとした「車内環境の改善・向上」など、環境・車両資材のあり方等について検討を進め、次の諸対策を推進する。

1. 当委員会内に設置した小委員会を中心として、以下の活動を行う。

- (1) タクシー車両の安全性向上のため、衝突被害軽減ブレーキ、ペダル踏み間違い時加速抑制装置、後席シートベルト非着用警報装置等の情報収集に努め、その有効性を検討し、機能の改善等について、自動車メーカー等に対し要望、提言を行う。
- (2) 車内外で使用する通信機器等（タクシーメーター（含ソフトメーター）、スーパーサイン、乗務員用タブレット、キャッシュレス決済機及び多言語翻訳機能付お客様用タブレット等）の導入及び改善による訪日外国人旅行客等の利用者サービス向上の為、その機能等について調査・研究を行うとともに、国及び東京都の補助制度の情報収集や会員への展開を図る。
- (3) ユニバーサルデザインタクシーであるトヨタJPN TAXIの利便性・快適性の向上、車両構造の改善等について引き続き検討し、他委員会と連携しながら、自動車メーカー等に要望、提言等を行う。

また、他メーカーよりタクシーとしての使用を提案されている車両についての確認等を行う。

(4) タクシー車内環境の改善・向上を図るため、新型コロナウイルス感染症防止措置に関する国、東京都、自動車メーカー、大学や企業の研究機関等の取組や補助制度について情報を収集・展開するとともに、関係各方面に要望、提言等を行う。

また、最新の車内防犯カメラ等の情報を収集し、整備・普及を図る。

2. 自動車メーカー等が開発する自動運転車の開発状況について情報を収集し、会員への展開を図る。
3. 環境負荷の少ないLPGハイブリッド車(LPG-HV)、プラグインハイブリッド車(PHV)、電気自動車(EV)、燃料電池車(FCV)等の電動車に関する情報を収集・展開するとともに、交通エコロジー・モビリティ財団の行うグリーン経営の認証取得のためのセミナー開催について周知を図る。
4. 関東運輸局が開催する整備管理者研修資料作成検討会へ参画するとともに、東京運輸支局が開催する整備管理者研修会(選任後)の開催及び講師派遣に協力する。
5. LPG燃料等購入価格調査を継続的に行い、その価格変動等を注視し、必要に応じて情報の展開を行う。

六 乗務員指導対策

「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」に基づく地域計画で示されているタクシーサービスの活性化と良質なサービスが選ばれる環境作り、交通問題、都市問題の改善等を図るほか、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催にあたり、乗務員の資質の更なる向上を実現するため、次の事業を推進する。

1. 感染症対策等、安全確保の徹底

管理者及び乗務員が、健康管理に細心の注意を払い、マスクの着用、手洗い、うがい等を励行するほか、適時、車内の換気、消毒等を実施すると共に、お客様に対してもマスクの着用等の協力要請をし、新型コロナウイルス等、感染症対策に万全を期し、お客様に安心して安全にご利用いただける環境づくりに努める。

2. 繁華街やターミナル駅等の乗り場における交通秩序の維持

- (1) 六本木交差点、東京駅八重洲口(外堀通り)等の違法客待ち駐車等について、東京タクシーセンターと連携し、特別街頭指導の実施等により、効果的な対応を図る。
- (2) バスタ新宿の円滑な運用に資するため、ルールに従った適切な運用を図る。
- (3) 関係機関や住民等からの通報によるバス停留所等、都内各所における違法客待ち駐車等について、迅速かつ適切な対応を図る。

3. 新設・改良タクシー乗り場等の円滑な運営

- (1) 渋谷駅街区土地区画整理事業等に伴うタクシー乗り場の変更、タクシープールの設置等について関係機関と協議を進める。

(2) 上野駅公園口、東京駅八重洲口及び新宿駅東口のタクシー乗り場改良工事完了に伴う円滑な乗降を周知する。

4. 銀座乗禁地区及び付近への対応

(1) 首都高速道路土橋入口付近、交詢社通り、新幸橋周辺等における不適正な乗車行為の防止を図る。

(2) 各乗り場への入路方法等について、ルール遵守の徹底を図る。

(3) 築地川第一駐車場を利用した銀座1号乗り場へのショットガン方式については、関係機関等と連携して適切な管理・運用を図る。

(4) 中央通り及び晴海通りにおける駐停車禁止場所での利用客の乗降等、法令違反の根絶を図るが、特に、晴海通りは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催期間中、大会関係者の輸送ルートとなることから、違法駐停車の根絶を強力に推進する。

5. タクシー乗り場等の円滑な運用

(1) 優良タクシー乗り場として設置されている各乗り場について、円滑な運用を図る。

(2) タクシー乗り場等におけるドアサービス、トランクサービス、挨拶の励行等、ホスピタリティの向上を図る。

(3) 鉄道沿線乗り場での空車待ち状態を解消するため、事業者間、関係機関との情報共有を積極的に行い、利用者利便の向上を図る。

(4) 短距離でも気持ちよく利用いただけるよう接客マナーの向上を図る。

6. 乗務員の法令・マナー違反の根絶と健康管理

(1) 飲酒運転・薬物使用運転の根絶に向け、確実な対面による出庫前点呼及び帰庫後点呼を実施するなど、安全管理の徹底を図るほか、繰り返しの指導・教養による「あおり運転」等の悪質・危険な違反行為の絶無を期す。

(2) 東京駅、羽田空港等のタクシー乗り場、タクシープール等、また、青山・芝公園タクシー調整待機所周辺等における喫煙・タバコやゴミの路上投棄などに関する一般市民や関係機関からの苦情が依然として跡を絶たないことから、マナー向上対策及び法令、規則の遵守に関する指導の強化を図るとともに、環境美化運動を推進する。

(3) 日枝神社外周道路等、住宅街等の駐（停）車禁止場所での待機及び喫煙は、道路交通法違反に加え、東京都環境確保（アイドリングストップ）条例、各自治体の環境確保（路上喫煙禁止）条例等に抵触するものであり、近隣住民等の生活環境を悪化させていることから、道路上での待機・休憩については、時間の長短に拘わらず、法令遵守及び居住者等の生活環境阻害の防止に細心の注意を払う。

(4) 配車アプリの普及、タブレット端末の整備等により、車載の電子・映像機器の多様化が図られているが、運転中のこれらの機器の注視に起因する交通事故や法令違反の絶無に努める。

(5) 乗務員自身によるシートベルト装着時のクリップ止め等の不適切事案の絶無を図

るほか、発車前、乗客に対し、シートベルトの装着を促すなど、後部座席を含めた全ての座席におけるシートベルトの適正な装着を実現する。

7. 羽田空港タクシー乗り場等の円滑な運用

- (1) 羽田空港各タクシー乗り場における入構条件を周知し、円滑な運用を図る。
- (2) 羽田空港を利用する外国人旅行者に対するホスピタリティの向上に努める。
- (3) 定額運賃の適切な運用について徹底を図る。

8. 良質な乗務員の確保と健全で魅力ある職場づくり

- (1) 交通違反歴や乗客からの苦情が多い問題のある乗務員の他社への移動が容易である現状を改善するため、運転者記録証明の活用を徹底すると共に、安全運転、接客マナー等に定評のある乗務員を賞揚するなどし、良質な乗務員の確保に努める。
- (2) 健全で魅力ある職場作りのためには、交通法令の遵守及び交通事故防止に加え、薬物使用、暴行・傷害、わいせつ・ストーカー行為、窃盗等の犯罪を起こさせないための指導が重要である。

出庫及び帰庫時の点呼だけでなく、あらゆる機会を通じて管理者と個々の乗務員との意思疎通により、問題兆候の把握に努め、犯罪者を出さない職場を実現する。

9. UDタクシーの適正な営業の実現

UDタクシーは、流し営業にも活用されることを念頭に、身体障害者のほか、高齢者、妊産婦、子供連れ等の方々等しく利用できる福祉タクシー車両として導入の促進が図られているところである。

このような状況の中、流し営業時に加え、予約時においても、車いす利用の方の運送申し込みが断られる事案が発生していることから、乗務員が、UDタクシーの構造、機能を十分に理解し、スロープ板等の円滑な操作が行えるよう習熟訓練を繰り返し実施し、利用者利便の向上に努める。

その一方で、乗務員の意見を積極的に汲み上げ、メーカー、ディーラー、行政機関、利用者団体等との意見交換を密にし、構造、機能の改良・改善に関する要望・意見を積極的に発信する。

10. 大地震発生時の乗務員災害対応マニュアルの周知

大地震発生時の乗務員の対処方法等について、「乗務員災害対応マニュアル」に基づいて乗務員に周知を図る。

11. 道路環境等の的確な把握

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会、ハロウィン、カウントダウン等に伴う交通規制に関し、積極的に情報を収集して乗務員への周知を図り、安全な運行を確保する。

12. 無線システムの有機的な活用

- (1) 無線従事者等に対する講習会を東京タクシー防犯協力会等と連携して実施する。
- (2) タクシー乗務員と無線基地局との緊密な連携により、事件・事故発生時の警察への迅速な通報を実現し、事件解決に寄与すると共に、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会関連の警備協力要請等、警察からの各種捜査協力要請について

は、迅速に対応し、事件の早期解決に寄与する。

13. 防犯対策の一層の推進

乗務員や利用者の安全確保を図る見地から、随時、各種防犯設備の点検を実施すると共に、関係諸官庁及び東京タクシー防犯協力会と連携を図り、情報発信を積極的に行い、タクシー防犯活動を強力に推進する。

特に乗務員に対する防犯指導を強化し、安全な職場環境づくりに努め、無賃乗車事案、寸借詐欺事案、酔っ払いの運賃踏み倒しや凶器使用等による強盗事案等が発生した際は、防犯灯の点灯、緊急通報装置の作動を確実に実施するほか、必ず現場で110番通報し、警察官の臨場を求めて被害申告し、ドライブレコーダーの画像を提供するなど、被疑者の検挙と同種事案の再発防止のため、捜査協力に努めると共に、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に備え、タクシーがテロ等の犯罪に利用されることのないよう、タクシーの盗難被害防止には細心の注意を払う。

また、令和元年12月20日に東京都都民安全推進本部との間で「ながら見守り連携事業」の協定を締結したところであるが、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会が延期となったことに伴い、同事業が延長となったことから、本年度も引き続き、日常業務を通じて、犯罪認知時の迅速な警察への通報、子供や高齢者等の弱者が救助を必要としている場合に迅速な保護措置を講じ、「安全に安心して暮らせる地域づくり」に取り組む。

七 ハイヤー対策

安全で良質なサービスの提供とハイヤー事業の効率化・合理化や安定的な経営基盤の確立を図るため、次の事業を推進する。

1. コロナ禍におけるハイヤー事業の需要の減少を踏まえ、新たなハイヤー利用促進にむけた諸対策について、調査・検討を行う。
2. 需要の増販及び市場（マーケット）の拡大、並びに高品質なサービスの提供等について、調査・研究を行う。
3. 安全管理体制の取り組みを向上させ、運輸のより一層の安全の確保を図る。
4. 多様化する顧客ニーズに対応した運賃・料金制度について調査・検討を行う。
5. 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催動向を見極め、開催時における大会関係者等を安全、確実、迅速な輸送に向けた取り組みを推進する。
6. 羽田空港国内線及び国際線ハイヤー乗り場の円滑な運営・秩序維持を図るための調査・検討並びに街頭指導を行う。
7. 「働き方改革」について、調査・検討を行う。

八 ケア輸送対策

高齢化が急速に進行する中、高齢者、障害者の社会参加の観点から、安全で安心な交通手段として、福祉タクシー（ユニバーサルデザインタクシーを含む）や介護タクシー、さらには一般タクシーによるケア輸送サービスが広く期待されていることに加え、新型コロナウイルス感染拡大状況も踏まえつつ高齢者や障害者等の多様なニーズに対応したケア輸送サービスの提供及びその質の向上を図るため、次の事業を推進する。

1. 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によるケア輸送のあり方等を検討するとともに、令和2年11月に改正された地域公共交通会議及び運営協議会に関する国土交通省としての考え方、並びに道路運送法等に規定する自家用自動車による有償旅客運送について調査研究を行う。
2. 地域における高齢化の状況等を踏まえ、高齢者や身体障害者等移動制約者の社会参加を支援するためのタクシーの役割について調査研究を行う。
3. 東京都において平成30年11月より合理的配慮の義務化が条例化された障害者差別解消法について、合理的配慮の内容に関しあらためて認識する。特に、ユニバーサルデザインタクシー車両の車椅子利用者に係る乗降作業に関しては、平成30年11月に発出された国土交通省からの通達の主旨を踏まえ、可能な限りスムーズに実施できるよう社内研修等の実施を引き続き推進していく。
4. 全国ハイヤー・タクシー連合会において策定された「タクシー業界において新たに取り組む事項について」の追加項目にある「UDタクシー・福祉タクシーの配車体制の構築」について、関連団体等と連携を取りながら具体的な実施方法等について調査研究を行う。
5. 地域公共交通確保維持改善事業（バリア解消促進等事業）に基づく、福祉タクシー（ユニバーサルデザインタクシーを含む。）導入費補助金申請に必要となる「生活交通改善事業計画」を策定するための協議会を関係団体等と連携し開催するとともに、関係地方自治体に対し、協議会の設置、開催を要望する。併せて、利用者の理解も深めてもらおうよう自治体等が開催するイベント等にも積極的に参加する。
6. 地方自治体が主宰する福祉有償運送運営協議会に参加するタクシー業界代表委員の選出、推薦、配置の調整及び研修等を実施するとともに、各協議会における議事録等についても協会ホームページを活用し、情報共有を行う。
7. タクシー車内における筆談マーク（耳マーク）の提示を推奨し、ユニバーサルドライバー研修にも含まれている社内における筆談対応が可能であることが分かるよう、会員各社に筆談マーク（耳マーク）を配布し貼付依頼を行うとともに、平成4年の運賃改定時に実施した点字シールについても併せて配布及び貼付依頼を行う。

九 総務対策

協会組織の連携、強化並びに災害に備えた対策を講じるため、次の事業を推進する。

1. IT化構築の推進、協会業務遂行の合理化、効率化を促進するとともに、事務局組織の活性化について検討を行う。
2. 協会財務の健全化とその維持に努めるとともに、予算、決算の適切な執行を図る。
3. タクシー共通乗車券の廃止に伴う清算業務等の適切な執行を図るとともに、来る令和5年3月末の終了に向けて必要となる諸手続きを円滑かつ確実に実施する。
4. ハイヤー・タクシーに係る税務、保険、各種助成金制度及び交通対策等について、政党・行政機関等への要望活動を推進する。
5. 災害対策について、災害対策部会を中心に審議、検討を行うとともに、災害応急対策活動等が迅速かつ的確に実施できるよう定期的に防災訓練を実施する。
また、非常災害時（風水害を含む）におけるタクシー運行のあり方について引き続き調査、検討を行う。
6. 協会活動の円滑化に資するため、雇用対策等の協会決定事項の徹底及び調整を図る。
7. 諸外国とのハイヤー・タクシー事業を通じて提携交流を深め、あわせて業界の発展に資する。
8. 関係官庁等に係る示達事項及び情報の把握と会員への速やかな伝達に努めるとともに、関係団体との協調活動を推進する。
9. 改正タクシー特措法に基づく地域計画に盛り込まれた項目について検討する。
10. 他の委員会に属さない事項。

十 適正化事業実施機関

1. 道路運送法第43条の3第1項に基づき、旅客自動車運送事業者に対する巡回指導の実施計画を東京運輸支局と連携をとり綿密に立て、巡回指導を的確かつ公正に実施し、改善を要する事業者にはきめ細かな指導を実施する。
2. 事業者に対する巡回指導を通じ、重大事故を招く飲酒運転、過労運転（薬物使用含む）、速度超過等を防止する啓発活動を事業者及び運行管理者に対し行う。
3. 事業者に対する巡回指導において、コンプライアンス確立に向け、法令等の周知徹底を行う。
4. 協会ホームページ内に開設した適正化事業室のページに、業務用資料として関係法令等の改正、通達等を掲載し、随時更新を行なう。
5. 指導員としての資質の向上及び情報の収集のため、適正化事業に関係する各種セミナー等を積極的に聴講し、会員の運行管理業務に必要と思われる情報については、協会ホームページを活用し情報提供を行なう。

十一 2020東京オリンピック・パラリンピック対策

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会において「普通乗用自動車の運行管理業務請負」のVIP輸送を円滑に行うため、大会組織委員会各部局と連携を取りながら具体的施策を実施する。

特に、新型コロナウイルス感染予防対策の取組みについて、大会組織委員会と連携し大会期間中、適切に行えるように取り組む。

十二 タクシー活性化プロジェクトチームの活動

「東京観光タクシードライバー認定研修」及び「更新研修」について新型コロナウイルスの感染状況を見極め、適宜適切に実施し、観光需要の回復に備えた体制の維持向上を図る。

また、引き続き観光施設と連携した優遇措置の拡大に向けた活動及びコロナ禍における観光タクシーの特性を活かしたPR活動を積極的に推進する。

十三 新卒・女性ドライバー採用プロジェクトチームの活動

昨年度の新型コロナウイルス感染拡大やその防止策として、二度に亘る「緊急事態宣言」が講じられたことによる運送収入の激減から、更なる乗務員不足の深刻化が懸念される。

このことから、若者・女性ドライバーの採用による業界活性化に向け、大学生を中心とする若者や子育て中及び子育てを終えた女性に、タクシードライバーがコロナ禍においても国民生活に不可欠な業務に従事する「エッセンシャルワーカー」としての誇りや使命感、やりがいを発信するため、労務・広報委員会と連携し、都内ハローワーク等の協力を得て、本年度は次のとおり推進する。

1. コロナ禍においても、新しい生活様式に適合した感染防止シート又は仕切り板、非接触のためのタブレット設置、更には車内換気により短時間で空気が入れ替わる環境などにより、安心、安全に乗務ができることのPRに努める。
2. 1のPRを推進するため、団体別採用力スパイラルアップ事業（平成30年・令和元年度）で作成されたドライバー採用向け小冊子をより充実させた内容とした上で活用を図る。

十四 女性タクシー経営者の会の活動

従来から行っている定例会、外部施設への視察や社会貢献活動を継続して実施するとともに、それらを通じて得た多方面からの情報を業界の発展に寄与すべく、女性経営者ならではの視点により発信する。