

第3回 東京都北多摩交通圏タクシー特定地域協議会
第3回 東京都南多摩交通圏タクシー特定地域協議会
第3回 東京都西多摩交通圏タクシー特定地域協議会
議事概要

平成22年2月24日（水）

13：30～15：30

アルカディア市ヶ谷

1. 開会

会長より、別途、東京都特別区・武三交通圏における特定事業計画認定申請状況について資料により説明

2. 議事

- ①東京都北多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画について
東京都南多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画について
東京都西多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画について

－ 事務局より「資料2－1 北多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画」「資料2－2 南多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画」「資料2－3 西多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画」により説明 －

太田座長 ・2回の議論を踏まえた地域計画案が、ただいま事務局から説明があったが、委員の皆様方の忌憚のない意見を戴き、活発な議論をお願いしたい。

河島委員（代理）・南、西多摩の地域計画の16ページ「地域公共交通の向上のための話し合いの場の設置」に「利用者」の文言が入っていないのは、追記のし忘れか。

事務局 ・訂正します。

清水委員（代理）・修正提案ではないが、北多摩11ページ「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づくり」に、利用者側から見たタクシーサービスの向上の観点から、はじめの○の2つについて、利用者のアンケート等をとって、実際のタクシーサービスの向上に活かしてほしい。

- ・特別区・武三交通圏タクシー特定地域計画で挙げられた「電子マネー、クレジットカード、ICカード決済器の導入」「サービス向上の為の教育研修の実施」といったものは、上位の項目に入れるべきではないかと思う。

事務局 ・「顧客満足度調査の実施と改善状況の把握」「タクシー利用者に対するモニター調査の充実」については、協会単位で実施していく考えである。

黒須委員（代理）・市長の考えは、減車していくには、タクシー事業が成り立つように考える視点が大事ではないか。国も具体的な策を示さなければならないと考える。

太田座長 ・総合的に考えることが必要であるが多摩地区においては、特別区・武三交通圏の流

し営業中心の形態とは違うが、今の意見は肝に命じる必要があると考える。

竹内委員（代理）・他地区と違い、青梅では人口が減少してきている。また、高齢化も進展してきておりタクシーの果たす役割の重要性は増していく。今後、行政は活性化を心がけなくてはならない。

- ・地域では無線配車、病院が多い。病院は5割以上が市外からの利用である。人工透析などは通院が多い。1. の①では、こうした実情がよく書かれている。

富田委員 ・特別区・武三交通圏でいくつか問題が出てきた。

- ①再構築の問題、減車・休車に関しては、全事業者が実施しないと不公平感が出てくる。ただ、いい数字は出てきているので、協議会でも後押しして欲しい。適正台数に至らない事業者が2割、申請をしない事業者が5%、非協会員についてはまったく分からない。協議会としてはどうするつもりか。

- ②適正台数から2千台近い乖離が出てきている。協議会としては、どのようなスタンスで対処するのか。

- ・実施した事業者はいい、やらない事業者は仕方がないでは済まない問題である。

神谷会長 ・まだ、申請が続いている状況。申請状況等を見つつ、今後、運輸局として未提出・未加入の事業者への対応については、それぞれの事業者に対し、どのような考えているかお聞きすることも考えている。

富田委員 ・多摩でも同じ問題が出るだろう。多摩の方が難しい状況になると思われる。特別区・武三交通圏は流し主体だが、多摩3交通圏は特別区・武三交通圏と同じ方法でうまくいくのか。

- ・行政からもフォローをお願いしたい。

神谷会長 ・その点は行政としてしっかり受け止めさせて頂く。

木村委員 ・個人タクシー業界としては事業再構築はできないが、活性化については出来る限りのことをしていかななくてはならない。

- ・個人タクシー事業者は、個々で取り組んでも意味がない。協同組合・協会単位で出来る限りのことをする。

- ・個人タクシーは協同組合・協会単位で色々なことをするが、費用がかかる事業については6月の総会に諮る必要があるが、協議会で決まったことについて、法人業界が頑張っており、協力できることには取り組みたいので、見守ってもらいたい。

藤田委員 ・特定事業計画については、タクシー事業者それぞれの判断で取り組む事となっているが、乗務員負担制度の見直しについては前回運賃改定時の社会的公約になっており、短期ですぐに取り組んでいきたい。取り込む特定事業にして頂きたい。

松田委員（代理）・乗務員が負担するものを賃金から控除している場合は、賃金控除協定等が必要となる。労働現場において乗務員が負担すべきものは限定されるので、出来る限り見直して欲しいと思っている。

太田座長 ・改善に取り組んで欲しいと考える。

丸山委員 ・利用者を第一に考える仕組みにしておかねばならない。

- ・この計画にはそれぞれの地域に応じた利用者の立場に立ったものも書かれているが、

今後は利用者からの要望等が出てくる可能性がある。苦情を地域ごとに割り振る仕組みはあるのか。また、地域別協議会に苦情内容と処理方法と結果を地域的にまとめる話はあるのか。

- ・減車・休車等の話ばかりになると、利用者ではなく事業者本位になってしまう。利用者の声を協議会として活かす仕組みが必要だ。

太田座長 ・タクシーセンターは東京都では特別区・武三交通圏にしかない。苦情を吸い上げる仕組みは個々の会社にはあるが、どうやって利用者ニーズを吸い上げていくのが課題である。仕組みの問題は別途考える必要もあるだろう。

事務局 ・多摩地区では2社を除いて東旅協の武蔵野支部、三多摩支部に所属し、各支部が顧客からの苦情を受ける。領収書や車体に書かれた電話番号に電話で受け付けており、匿名・非匿名別に、業界内で情報を共有する。病院などに苦情がいくこともあり、各支部に連絡が入る。乗り入れ事業者間では横の連絡を取っている。

木村委員 ・個人タクシーは営業所＝自宅が原則となるため、組合あるいは支部の団体電話番号にかかってくる。こちらで苦情処理も行う。内容によっては運転者を特定したうえで賞罰審査会にかけ、処分を課すこともある。ただ、多摩3交通圏は特別区・武三交通圏に比べ大きな問題はあまりなく、お客様との関係は比較的良いのではないかと。

丸山委員 ・地域協議会のフォローアップが今後あるが、そこに顧客の声をフィードバックする仕組みは今後できるのか。

事務局 ・検討することは可能である。

工藤委員 ・CSR（企業の社会的責任）は正に丸山委員の仰っている内容であり、今後そのような仕組みを作らなければならない。

- ・タクシー事業は公共交通機関であることを自覚し、誇りに思っ運営していくとなれば、一段とCSRも重くなる。

- ・労働者の質的向上にも取り組まなければならない。鉄道、バス等の他の公共交通機関の運転手の条件は、大変厳しい。しかし、多摩3交通圏の問題に限らないが、9ページの運転手の労働条件向上について取り組まなければ難しいだろう。

- ・質的向上に関して、私はハイタク大学を提言している。地理歴史、外国語、環境問題について身につける。修了者には、一定の手当てや管理職への昇進など、賃金面で合理的な格差を作らなくてはならない。

- ・燃料の問題についてだが、LNGが石油価格と連動しているのはおかしい。米国の相場価格に振り回されるばかりで、外交が成されていない。政府に対して言うべきことは要請するようにはしなければならない。

- ・2ページの厳しい競争環境について、対策を立てていく必要がある。厳しい、大変だ、と言うだけでは何も解決しない。

太田座長 ・交通基本法制定に向けた議論も進んでいるなか、公共交通機関としてのタクシーの位置づけについても議論していかなければならない。

戸崎委員 ・活性化の問題に頭が回るような市場環境を作らなければならない。今は活性化のことを考えられないほど疲弊した状況であり、適正化の後に活性化という流れとなる。

しかし活性化に取り組んでも、タクシーサービスはなかなかビジネスモデル特許を取れず、長期的な付加価値を得られないことは、大きな問題である。

- ・利用者のニーズの取り込みができなければ、現代では生き残れない。本来は外部から押し付ける問題ではないが、利用者視点からの誘導はできる。インセンティブ制度導入のために、取組へのウェイト付けが必要であり、協議会としても望ましい方向性についてサジェスチョンすることは出来るのではないか。
- ・活性化は特に難しい。本来は事業者が取り組む問題でありアイデアが出ないなら市場から撤退しなければならない。しかし、一方でタクシー事業には公共性があり、どうしても収益が出ない場面もある。例えばローカル線の駅における安定供給は、収益性の観点から民間企業には無理である。事業者だけに任せるのではなく、必要なものには公的に助成し、支えていくことという論点が必要だ。

太田座長 ・本年6月に協議会において、これまで議論したタクシー事業のあり方についてより一層掘り下げてこの計画自体をレビューするプロセスも必要だろう。

- ・利用者の声の吸い上げについて、行政側ではどの程度把握しているのか。

事務局 ・特別区・武三交通圏ではタクシーセンターが、多摩3交通圏では東京運輸支局が主体となっている。匿名の情報は預かって各社に伝えるだけだが、匿名ではない詳しい情報があれば、協会・各社に確認し、調査・報告を求めるなどしている。内容により法に抵触していることが確認出来れば、行政処分を行うこともある。

- ・労働条件については、労働局と連携を取りながら事実確認をし、場合によっては監査、行政指導、処分などとなる。
- ・年間の苦情内容等をまとめ、業界の意見交換の場、管理者の講習会等で注意喚起を行っている。

太田座長 ・11 ページ「①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」に、本来は地方自治体の都市計画・福祉政策とのコラボレーションがあってもいいはずである。そのような仕組みを組み込んでいくのは、公共的なタクシーサービスの位置づけとして重要ではないか。

戸崎委員 ・本来であれば個々の企業に直接伝えればいいが、実際には窓口が確定していない。問題は、要望を伝えるルートが地元の利用者に明確に示されていないことだ。地方ではローカルニーズが高いので、それをどのように一括した明確なルートとして吸い上げるか。そこに協議会が介在する形があっても良い。ある程度分かりやすい形で示したほうが住民サービスとして取り組みやすく、各タクシー事業者で共有すればいい。特に地域特性が高いところでは、地域特有のサービスも有り得る。都会型の取組みと違う取組みが必要だ。

事務局 ・16 ページ「⑤地域公共交通としての役割の強化【その他の事業】」に「地域公共交通の向上のための話し合いの場の設置」とあり、せっかく協議会が出来たことでもあるし積極的に取り組んで行きたいと考えている。

太田座長 ・我々全体の共通認識として持っておきたい。

乙丸委員（代理）・警視庁交通部では、交通ルールの遵守・マナー向上ということで自転車交通に

対し力を入れているが、タクシーも同様のことが言える。タクシーによる事故も多々あり、場合によってはお客様も巻き込むことがある。安全運転を励行して頂くとともに、業界団体、会社、個人に至るまで、安全な交通社会の実現に努めるよう、協議会が後押しをして頂ければ有り難い。

植松委員（代理）・鉄道の運休時などにご協力頂いており、駅を中心とした交通ネットワークとして今後とも協力体制を取っていきたい。

- ・安心出来るタクシー乗り場の提供と言う点では、交通の結節点でもある広場管理等を行政と一緒にやっている。段差解消等の苦情が我々に来ることもあり、タクシー会社等とも一緒に連携しながら改善に取り組みたい。

木村委員・16 ページ「都市計画・交通計画における公共交通機関としてのタクシーの役割の位置づけに関する自治体との協議の推進」の実施主体が「法人協会、運輸局」となっている。個人タクシーも公共交通機関であり、個人協会を加えて欲しい。

- ・同じく 16 ページ「ターミナル駅等におけるタクシー乗り場への誘導案内表示の充実」についても、駅に乗り入れている個人事業者もおおり、我々も負担をしていかななくてはならないと考えているので、こちらも個人協会を入れて頂ければと思う。

太田座長・17 ページの再掲部分と併せて、3カ所について「個人協会」を入れて頂きたい。

- ・21 ページ「市場調査、マーケティング等による需給構造分析」「ニューサービスに関する要望受付窓口の設置」についても入れた方が良いのではないかと。

戸崎委員・16 ページ「供給過剰状態の解消に向けた取組の進捗状況の把握及び効果・影響の測定……」も同様ではないかと。

事務局・ご指摘の計 6カ所について、多摩 3 地域の地域計画でも「個人協会」という形で入りたい。

太田座長・地域計画（案）に関する議決を行いたい。

－ 事務局より地域計画の議決に関する説明 －

太田座長・では、本日頂いたご意見を反映することを条件として、「地域計画」について、北多摩交通圏、南多摩交通圏、西多摩交通圏の地域計画を一括にて議決したいと思うが、ご承認頂けるか。

一同 合意

太田座長・ただいまの議決を以って、本案を各特定地域協議会の地域計画といたします。

②その他

－ 事務局長より 今後の進め方に関する説明 －

事務局・今後の協議会開催について、ひとまず今回を以って終了となるが、今後もフォロー

- アップとして開催したい。
- ・行政としても本計画に積極的に協力したい。

3. 閉会

- 事務局
- ・多摩3地域交通圏の地域計画について議論をいただいたが、同様な箇所が、特別区・武三交通圏の地域計画にも9ページ、20ページに「採用年齢制限」の文言があるが、法に抵触する恐れがあるため、「上限年齢制」と訂正する。ここでご了解を頂きたい。
- 太田座長
- ・この場にご出席になっていない特別区・武三交通圏の構成員にも了解を取り、訂正とする。
- 神谷会長
- ・各委員の皆様には、地域計画策定にあたり積極的かつ熱心な協議を頂き感謝します。
 - ・自治体の皆様に参加頂き、タクシー事業にご理解を深めて頂いたことは大変有意義であった。
 - ・各事業者の皆様には、事業計画の作成・認定申請をよろしく申し上げます。
 - ・今後、協議会としてフォローアップしていくこととなっており、各委員の皆様には引き続き宜しく申し上げます。
 - ・交通基本法について、次期国会への提出に向け、国土交通省全体で検討を進めているところですが、現在パブリックコメント中ですので、意見等を国土交通省に対して寄せて頂きたい。

【配布資料】

- 資料1 第2回東京都北多摩交通圏及び南多摩交通圏並びに西多摩交通圏におけるタクシー特定地域協議会合同会議 議事概要
- 資料2-1 東京都北多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画（案）
- 資料2-2 東京都南多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画（案）
- 資料2-3 東京都西多摩交通圏タクシー特定地域協議会地域計画（案）

参考資料

1月29日より2月17日までの13日間における東京都特別区・武三交通圏に係る特定事業計画認定申請状況について

- ・議事終了後、報道関係者に対し、座長及び事務局において、議事概要の説明及びこれらに対する質疑応答を行った。

以上