

東京都個人タクシー協会

会報

乗って安心個人タクシー

平成22年
12月号

第18回個人タクシー利用者懇談会 さらなる接客サービスに向けて様々な提言

11月2日（火）午後2時より、アルカディア市ヶ谷において「第18回個人タクシー利用者懇談会」が開催されました。木村会長のあいさつに続いて前田専務理事からこの1年間の活動について説明があり、その後、活発な質疑応答・意見交換が行われました。

◆質疑応答

鈴木美根子さん（消費科学連合会）

みつ星をつけないマスター

個人タクシーを利用したとき、運転手さんに「マスターズ制度に参加している？」と聞くと「みつ星だけど、星の表示はしていません」との返事だった。

木村会長 そのような実態を聞いて愕然とする。マスターズ制度の意義を説いて全国を回っているが、意識改革の不徹底をお詫びするしかない。今後も普及・啓蒙に努める。

梅田康憲さん（財東京タクシーセンター利用者モニター）

外国人客へのサービス充実を



今年も活発な質疑応答と意見交換が行われました

羽田国際化で外国人客の増加が見込まれる。外国人が安心してタクシーを利用できるようにすることや、浅草や秋葉原などを回る観光タクシーへの取り組み

も重要になってくるのでは。

木村会長 「指差し外国語シート」を法人・個人で導入し、さらに携帯電話を使った通

訳サービスも検討されている。一方では、中国語や韓国語を学ぶ有志のグループもでき、これが広がっていく可能性も期待できる。観光タクシーについては、都内の観光地は駐車場がないためむずかしいが、国交省、東京都や業界が一緒になって観光客誘致のため対策を練っている。

伊藤眞理子さん（東京消費者団体連絡センター）

「110番」のPRは??

「110番」をたいへん評価しているが、まだ認知度が低い。いい取り組みなので、もっと力を入れてPRしてほしいのだが。

木村会長 「110番」だけをPRするよりも、警察と協力して、交通安全教育とセットでPRしていくほうが効果的だと思う。また模擬運転装置による小学生への安全啓蒙活動を計画しているので、それとセットにすることも考えている。

横山副会長 「110番」は現在、各地域でご案内している。警察庁が進める「犯

罪の起きにくい社会」実現に向けて、今後ともお手伝いしていきたい。

長谷川裕雅さん（日本放送協会）

NHK周辺のルール順守の徹底を

NHKでは事故があった場合、事故発生報告書の提出をお願いしているが、徹底されていない。また客待ちのため、低速走行や構内を回遊するケースもあり、マナーやルールの徹底をお願いしたい。

相澤副会長 報告書に関しては、日報処理の徹底を図っている。NHK西口周辺で低速運転の事実があったので、街頭指導を強化し、周辺地域に迷惑をかけないように取り組んでいきたい。

◆その他の意見・要望など

●マスターズ制度や優良乗り場を知らない人が多い。もっと積極的にPRすることが、利用者の利益にかなうことだと思う。

●障害者サービスのよいうに「高齢者サービス」があれば利用者も増えるだろう。またノンステップバスのように、乗降しやすい車両があれば助かる。

●事故があったときのバックアップ体制など、安心の手立てがもっとあってもいい。

都内個人タクシーの現況（平成22年11月1日現在）

許可事業者数	17,058名	(前月比-43名)
(特別区、武三)	16,576名	北多摩189名 南多摩293名
傘下事業者数	16,856名	(前月比-50名)
(特別区、武三)	16,377名	北多摩189名 南多摩290名

第6回 理事会の 焦点

公共交通機関の自覚を行動で示して 「個人タクシー不要論」をはね返そう

議題

- ①平成22年度上期事業報告並びに決算報告に関する件
- ②健康管理啓蒙ポスターの作成に関する件
- ③(社)東京都個人タクシー協会代議員一部変更に関する件
- ④(社)全国個人タクシー協会関東支部代議員一部変更に関する件

11月22日(月)午後1時より、協会会議室において第6回理事会が開催されました。冒頭に木村会長から「利用者懇談会のアドバイザーの方から、行き先を言っても口を聞かない人がいたとメールをいただきました。業界を応援して下さる方に、そういう態度をとる事業者がいるのは残念」との報告。また改正の動きがある道路運送法に触れ「個人タクシーも運送法で認めていただきたいと要望しています。ただし新法に盛り込まれれば、それなりの義務が生じます。不安定な特例制度か、責任の重い新法か、どちらにしても大変な状況が進んでいることをご理解いただきたい」と現状の説明がありました。

すべての項目において個人が法人より劣っているという結果が生まれました。また整髪料の香りがきつくて気持ちが悪くなる、女性一人だと態度が悪い、乗せてやっていると態度が露骨：などという意見もあります。ほとんどの事業者が真面目にやっています、こういう人が足を引っ張って不要論につながっていきます」と危機感の共有を呼びかけました。

続く議題審議では、4件の議題すべてが可決承認されました。

優良タクシー乗り場の新設について

12月1日(水)から左記のとおり2箇所について運用を開始することとなりました。当該優良タクシー乗り場の積極的な活用、ならびに円滑な運営につきましてご協力をお願いします。

優良タクシー乗り場運用開始日時

- (1)銀座1号タクシー乗り場
平成22年12月1日(水)午後10時から
- (2)池袋駅西口前タクシー乗り場
平成22年12月1日(水)午前10時から

優良タクシー乗り場入構可能車両

- ①東京タクシーセンターの優良運転者表彰を受

平成22年度上半期苦情・要望等集計報告書

合計102件の苦情・要望 依然として接客態度不良が上位に

平成22年度上半期苦情・要望等集計報告書 (平成22年5月1日～平成22年10月31日)

内容別	申告事案(前年)	匿名事案(前年)	合計(前年)
接客態度不良	14(13)件	19(6)件	33(19)件
言葉使い	6(12)件	13(6)件	19(18)件
地理不案内	6(0)件	4(0)件	10(0)件
福祉・障害者関係	1(0)件	1(0)件	2(0)件
領収書トラブル	0(0)件	1(0)件	1(0)件
その他	1(1)件	0(0)件	1(1)件
料金トラブル	10(11)件	3(1)件	13(12)件
不当料金請求	1(0)件	1(0)件	2(0)件
料金不審	6(3)件	1(0)件	7(3)件
カード等トラブル	1(7)件	1(1)件	2(8)件
釣り銭トラブル	2(1)件	0(0)件	2(1)件
迂回運転	7(8)件	4(0)件	11(8)件
運転操作不適切	0(0)件	3(0)件	3(0)件
乱暴運転・危険運転	4(7)件	10(4)件	14(11)件
モラル	1(5)件	5(3)件	6(8)件
目的地違い	2(7)件	1(0)件	3(7)件
車内異臭・車内清掃不良	0(0)件	1(0)件	1(0)件
運送の継続の拒絶又は中断	1(0)件	2(0)件	3(0)件
その他	10(4)件	5(2)件	15(6)件
合計	49(55)件	53(16)件	102(71)件

【感謝】4件

【苦情対象事業者の年齢構成】

	事業者数	件数	比率
40歳未満	225人	3件	1.333%
40～44歳	669人	1件	0.149%
45～49歳	1,010人	6件	0.594%
50～54歳	1,365人	7件	0.513%
55～59歳	2,620人	15件	0.573%
60～64歳	4,773人	18件	0.377%
65～69歳	3,349人	19件	0.567%
70～74歳	1,919人	16件	0.834%
75歳以上	976人	11件	1.127%
不明		7件	

賞した運転者で、優良運転者章を表示する法人タクシー・個人タクシー車両

- ②優良ランク事業者(A.A.A.)に所属する運転者で、A.A.ランク及びA.ランクである旨を証するステッカーを車両の指定場所に貼付し、優良タクシー乗り場入構証を掲出している法人タクシー車両
- ③優良個人タクシー事業者認定制度の最高位「マスター(みつ星)」であることを表示する個人タクシー車両

●優良タクシー乗り場への入構のお願い

今般の新設により優良タクシー乗り場は7箇所となりましたが、現在、入構事業者が少ないことから、個人タクシーのより一層の評価向上を図るためにも、マスター事業者、優良運転者表彰受賞事業者は、積極的な入構について特段のご協力をお願いします。

●銀座1号タクシー乗り場について

本年12月1日から2ヶ月間は、東京都においてショットガン方式による待機列解消実証実験が行われます。この期間内は右記入構条

平成22年自動車関係功労者大臣表彰 安心安全なサービスの提供を改めて誓う

10月29日(金)午前11時より、国土交通省10階共用大会議室において、平成22年自動車関係功労者大臣表彰が行われました。今回、都個協から表彰を受けた4名の事業者の、喜びの声を紹介します。

マイペースでここまで来ました

川上總三郎さん(東個協・荒川支部)

個人タクシーで35年。ガツガツしない、がモットー。いい日もあれば悪い日もありますが、駄目な日は仕方がないと割り切って考え、気持ちにゆとりを持って仕事をするよう心がけています。支部の仲間や事務所の方々、そして何よりも妻の支えがあり、皆さんのお世話になってここまで来ることができました。あと少し、マイペースで進んでいきたいと思っています。



妻と一緒にいたいた賞です

宮下福森さん(東個協・杉並支部)

法令順守で「事故を起こさない、起こさせない」を心がけてきましたが、このたびの受賞は驚きとともに、嬉しい限りです。支部長、役員の皆さんはじめ、お世話になった方々に心から感謝します。また家庭では妻にずいぶん助けられていますので、この賞は妻と一緒にいただいたものと考えています。今後も健康に注意して、少しでも長く続けていきたいと思っています。



好きな運転にゆとりを持って

廣瀬利満さん(東個協・江戸川第一支部)

青信号は「進め」ではなく「進んでもよい」と、控え目に考えるようにしています。運転が好きなことも大事で、運転に神経を使つて疲れたり、痩せたりするようでは持ちません。今までは家族のために努力してきましたが、子どもも独立しましたし、これからは妻と二人、人生を楽しみます。



タクシー50年の節目に受賞

平野利行さん(東個協・練馬支部)

タクシードライバーになつてこの9月でちょうど50年。あつという間でしたが、節目の年の受賞というのも感慨深いものがあります。最初にお世話になつたタクシー会社がとても厳しい会社で、そこで一生懸命にやつた経験がその後に生きてきたので、う。おかげさまで健康状態は良好なので、これからも人様の迷惑にならないようやっています。



表彰式の様子

と二人、人生を楽しみます。

タクシーセンター第34回優良運転者表彰

榮譽とともに業界発展の期待を担う

11月25日(木)、ホテルイースト21東京において、(財)東京タクシーセンターによる第34回優良運転者表彰が行われました。特別表彰(40年・30年・20年・10年・一般(5年)合わせて、今年)の受賞者は1401名(うち個人は234名)。木村会長の来賓祝辞と、特別表彰の青木圭二さんの喜びの声を紹介します。



祝辞を述べる木村会長

皆さまの率先垂範に期待します

社団法人 東京都個人タクシー協会会長 木村忠義

厳しい営業環境下、厳しい基準をクリアして表彰の栄に浴された皆さまに深く敬意を表します。タクシーの供給過剰が言われる中、昨年の特措法に基づき、適正化に向けて法人・個人の減車が進んでいます。しかし繁華街での夜間の交通阻害行為などはいまだに解消されず、1日も早い適正化の実効を目指して、業界は努力していかねばなりません。皆さまが率先垂範して適正営業、無事故・無違反に努められ、また後進の指導に当たられますよう期待いたします。

喜びの声

東個協・文京第二支部

青木圭二さん



家族の応援に支えられました

ここまで来られたのは家族の応援のおかげ。食事などの健康管理で世話になりっぱなしの妻に心配かけないように、事故を起こさないことだけを強く意識してハンドルを握ってきました。また、私は口下手ですが、お客様に安心していただくために、行き先確認や声かけも心がけてきました。そうやって、今度の1月で78歳。家族は「そろそろやめても」と言いますが、あと少し頑張ってみようと思っています。

計報

*10月

氏名	所属団体	享年	病名
原口 勝さん	(東個協)足立第二	68歳	不明
林 秀樹さん	(東個協)品川第二	55歳	心不全
石川 喜悦さん	(東個協)品川第三	63歳	肺腫瘍
瀬川 喜悦さん	(東個協)品川第三	63歳	肺腫瘍
高橋 武さん	(東個協)墨東	73歳	心不全
伊藤 俊勝さん	(都営協)朋友	69歳	肺腫瘍
渡辺 義一さん	(都営協)朋友	68歳	心不全
小島 博さん	(都営協)亀戸	64歳	脳出血
橋本 義一さん	(都営協)小岩	79歳	虚血性心臓病
鈴木 人社さん	(都営協)東京旅客	46歳	食道癌

ご冥福を心よりお祈り申し上げます

財務委員会正副委員長紹介



副委員長
柳沢義治



委員長
伊藤博敏

健全な財政管理で、 業界再建への手助けを

世界的不況が続く中、私たち業界も試練の時を迎えております。組織の維持、発展のためには健全な財政管理が求められます。個人タクシーの存在に多数の問題点が指摘される今、再建への手助けの一因となるべく、組織運営の基盤である財務の適正な管理、運営を見守りつつ、皆様の協力を得て財務委員としての責任を全うしたいと思います。

タクシーセンターの街頭指導計画

平成22年12月の指導計画

【重点指導地区】

1. 期間
平成22年12月1日(水) から平成22年12月24日(金) まで

2. 重点指導地区

年末総点検に伴う輸送サービスの向上及び、銀座1号・池袋駅西口前・羽田空港国際線タクシー乗り場の適正な運営

平成23年1月の指導計画

【重点指導地区】

1. 羽田空港国際線タクシー乗り場の適正な運営
2. 銀座・新橋地区

平成23年1月の特別公開指導

日付：平成23年1月28日(金)

時間：午後10時から翌午前1時まで
場所：銀座・新橋地区
指導内容：違法行為の防止指導及びタクシー乗り場等適正運営推進制度規制無視の防止指導

羽田空港国際線タクシー乗り場における路上待機禁止について

10月21日に羽田空港国際線タクシー乗り場が供用開始となり、10月31日からは大幅な増便が実施され、タクシー需要が拡大してきております。乗り場の運営として、タクシー乗り場及び待機所以外での待機は認められておらず、空港内路上待機は禁止されております。しかしながら、到着便の多い午後9～10時台の需要を目標に、夕方から空車の集中が激しく、路上待機の列が見られます。適正運営に徹した営業にご協力ください。

東京ぐるり支部紹介 ● 第28回



前列左から山口支部長、溝上副支部長
後列左から上野理事、後藤理事

40周年変わらぬ事務所 確実に世代交代が進みます

昭和39年に設立の支部は、その2年半後に移転して以来、40数年間ずっと現事務所を使用してきました。おっとりした気風の秘密は、この息の長さにありそうです。今年にはタクシー表彰5年連続に意気上がる一方で、禁煙率90%にあと1人で足踏み…というもどかしい課題も。しかし今のところ譲渡譲受のタイミングがうまく噛み合い、ゆっくりとではありますが若返りが進み、90%超えは時間の問題となっています。

「最近の若い人たちと話す、事業者としてのビジョンをしっかりと持っていることに感心させられます」と山口支部長。新たな時代に対応した若手の台頭で、支部の明るい未来を予感しています。



40数年間お世話になっている建物。思い出と愛着がいっぱいです

事業者を明るくお出迎えする事務員の皆さん。
左から鈴木さん、渡辺さん、東風谷さん



自慢の野球部は今年、東個協と南部の大会で優勝。取材時は全部大会に出場中でした

なんでもトピックス

地域のおすすめスポットやクラブ活動、名物ドライバーなどなんでもご紹介

充実の機関誌を毎月発行

月刊の機関誌『しぶだより』は毎号50ページほどのボリューム。各種お知らせはもちろん、交通新聞の記事を紹介するなど、充実した内容で支部員の情報共有に貢献しています。

