

タクシーサービスの改善による利用者利便の向上

レビューの概要

評価の目的・必要性

- タクシーは、生活、ビジネス、観光など、様々なシーンにおいて、ドアツードアのきめ細やかな対応が可能な唯一の公共交通機関であるが、輸送人員は年々低下し、下げ止まりが見られない状況。
- こうした状況下、改正タクシー特措法に基づく適正化・活性化の取組だけでなく、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催、少子高齢化が進展する中、都市・地域それぞれの利用者ニーズに対応し、利用者利便の向上と需要喚起による持続的なサービスの確保が求められるようになってきている。
- また、タクシーが時代に即応していくためには、配車アプリをはじめとする新しい技術にも柔軟に対応していくことが必要である。
- 以上の点を踏まえ、タクシーの輸送需要に係る課題と利用者ニーズについて検証し、近年の社会情勢等に対応するための政策立案につなげる観点から、政策レビューを実施し、総合的な評価を行う。

評価対象・政策の目的

- タクシーサービスの現状について、地域別の特徴、タクシーの役割、需要喚起につながる施策や課題は何か。
- 進展が著しいIT化の動向も踏まえ、利用者利便の増進やタクシー事業の生産性の向上に資するサービスのあり方が検討されているか。

評価の視点

- タクシー利用にかかる需要が近年低迷している要因を分析するとともに、利用者利便の向上と需要の活性化を図ることを目的として利用者アンケートの結果を整理し、最新の技術動向も踏まえながら、都市と地方のそれぞれについて、今後のタクシーに求められる政策の方向性とアプローチを整理する。

評価の手法

- タクシー事業について、事業の特徴、規制制度の変遷や諸外国との比較を行った上で、現状と課題を整理。特に、タクシーの需要が年々低下し、下げ止まりが見られないことの要因について検証する。
- 利用者アンケートから、都市部、地方部ごとに、タクシーサービスにかかる評価、今後のタクシーサービスのあり方について整理。
- 技術革新とタクシーサービスについて、IT化の動向を踏まえた取組の方向性を整理。
- タクシー事業の新しいサービスについて、実証実験から制度化までのアプローチについて整理。
- 上記を踏まえ、都市部、地方部ごとに、競争と持続可能性の観点から今後の施策の方向性を整理。

評価結果

- 需要低迷の背景には、景気動向のみならず、ライフスタイルや働き方の変化があると考えられ、従来の取組の延長線ではなく、時代の変化に応じたニーズを的確に捉え、新たな需要を取り込み実車率を改善し、生産性向上を図ることが必要。
- 都市部においては、新技術との連携（配車アプリの導入やAIの活用等）が求められるほか、利用者が求める機動性・柔軟性といったニーズへの対応が必要。
- 地方部では、負担感のより小さい、利用しやすい運賃による日常的な移動の足としての役割を果たしていくとともに、過疎地でのサービスにも取り組むことが必要。また、都市部で先行する配車アプリ等を活用した新たなサービスの動向を踏まえ、取り入れ可能なサービスは、実施していくことが必要。
- 都市部・地方部共通の取組としては、ユニバーサルサービスや訪日外国人旅行者へのサービスの充実のほか、地域に必要なタクシーサービスの担い手が確保されるよう、生産性の向上等を通じて、事業者が自ら取り組む働き方改革に向けた対応を後押ししていくとともに、女性や若者が働きやすい職場環境づくり等が必要。
- 新たな運賃サービスについては、サービスの改善効果が発現するよう施策のロジックモデルを検討し、これに基づいて実証実験を行うことで適切に効果検証を行い、制度化を図ることが必要。
- 大規模災害等において、タクシーが機動性等を活かし、地域を支える足として迅速に対応できるよう、地方自治体との間で協定を締結する取組を拡大していくことが必要。

主な課題

【都市部における課題（P35）】

●都市部においては、一定の需要は存在すると考えられる一方で、実車率が半分に満たない状況であり、配車効率を高め、事業の生産性の向上を図ることが必要。

●配車効率を高める上では、配車アプリ等の新たな技術を活用したサービスの提供が必要。あわせて、都市部のユーザーの求める機動性・柔軟性といった多様なニーズに応えていくことが必要。

今後の対応方針

【都市部における対応方針】

●配車アプリの登場を踏まえた新たな運賃サービスの検討
⇒配車アプリをはじめとする新技術は、柔軟な運賃サービスの提供を可能とするものであり、利用者のニーズにきめ細やかに対応できる運賃制度改正を行っていく。
⇒具体的には、実証実験済みの「事前確定運賃」「相乗りタクシー」の具体的な制度化と適切な運用を講じていくとともに、需要の変動に応じた料金制度の導入可能性についても検討。

●AIを活用した効率的な配車の実現
⇒人口統計、過去のタクシーの運行実績、気象データや近隣のイベント情報などから、AIを用いて、リアルタイムでタクシーの需要予測を行い、ドライバーの経験や勘による走行から、データを基にした最適な走行ルートを選択可能とすることで効率的な配車を実現することにより、実車率を高め、事業の生産性の向上を図っていく。

主な課題

【地方部における課題（P36）】

●それぞれの地域の特性や実情を踏まえながら、日常的な移動の足としての役割を果たしていくことが必要。

●また、都市部で先行する配車アプリ等を活用した新たなサービス動向も踏まえて、地方にも取り入れることが可能なものは、実施していくことが必要。

●人口減少が著しい過疎地域において、タクシーが果たすことのできるサービスを積極的に提供し、需要の掘り起こしにつなげていくことが必要。

今後の対応方針

【地方部における対応方針】

●日常生活を支える輸送サービス
⇒高齢者をはじめとする経済的負担力の高くない交通弱者の移動の足が確保できるよう、乗合タクシーの導入や、タクシーを一定期間定額で利用できるサービスの制度化を検討していく。
⇒また、各地域のニーズに応じて、育児支援タクシーなど、女性を含めた幅広い利用者層を取り込む事業者の取組を後押ししていく。

●地域のニーズをきめ細かに把握するアプローチ
⇒地域の移動の足の確保に向けた施策を講じていく上では、地域の実情について利用者の声を聞きながら進めていくことが重要。
⇒新旧タクシー特措法において創設された特定地域・準特定地域の協議会の仕組みが十分活用されるよう、地方運輸局を通じて働きかけていくとともに、各都道府県のタクシー協会が自治体を訪問して地域の課題とニーズを把握し、タクシーが貢献できるサービスの導入を提案していく取組を後押しする。

●過疎地域におけるタクシーの貨客混載サービス
⇒自動車運送事業の担い手不足と人口減少に伴う輸送需要の減少により、過疎地域等において人流・物流サービスの持続可能性の確保が課題。
⇒国土交通省では、自動車旅客自動車運送事業者が旅客又は貨物の運送サービスの「かけもち」が可能となるよう制度改正を行った結果、タクシー事業者が貨物を取り扱う事例も出てきている。こうした取組が全国に広がるよう、先進事例のフォローアップを行い、関係者間でノウハウの共有を図っていく。

主な課題

【都市部・地方部共通の課題（P37）】

●ユニバーサルサービスや急増する訪日外国人旅行者向けのサービスの充実も必要。

●事業の担い手不足が深刻化している中、今後も安定したサービスが提供できるよう、職の魅力を高め、女性や若者など、必要な人材を確保していくことが必要。

●地域のニーズに即したサービス改善を図ることにより新たな需要を掘り起こし、事業者の生産性の向上につながる必要がある。

今後の対応方針

【都市部・地方部共通の対応方針】

●ユニバーサルサービスや訪日外国人旅行者など多様なニーズへの対応
⇒ユニバーサルサービスや訪日外国人旅行者など多様なニーズにタクシーが対応していくように、ユニバーサルデザインタクシーの普及を図るとともに、障害をお持ちの方にもやさしく、適切な乗降を確保するよう、ハード・ソフトの両面で、車両メーカーやタクシー事業者団体への働きかけと指導を行っていく。
⇒タクシーの多言語対応、無料Wi-Fiの導入、キャッシュレス対応等、訪日外国人がストレスフリーで旅行を楽しめる環境整備を支援していく。

●持続的なサービス提供に向けた事業者の体力強化
⇒改正タクシー特措法の施行により、多くの特定地域で賃金水準の改善が見られたところであるが、地域に必要なサービスの担い手が確保されるよう、生産性の向上などを通じて、事業者が自ら取り組む働き方改革に向けた対応を後押ししていくとともに、女性や若者が働きやすい環境整備として、長時間労働の是正等の働き方改革に取り組む事業者の見える化や第二種免許の要件緩和などを関係省庁とも連携しながら取り組んでいく。

●実証実験を通じた制度化のアプローチ
⇒新たな運賃サービスの検討にあたっては、利用者の安全・安心の確保はもちろんのこと、利用者利便の向上を通じて需要を喚起し、事業者の生産性の向上とサービスの持続可能性がしっかり図られることが必要であり、改善効果が発現するよう施策のロジックモデルを検討し、これに基づいて実証実験を行うことで適切に効果検証を行い、必要に応じて制度のブラッシュアップを図っていく。

主な課題

【都市部・地方部共通の課題（P38）】

●地域を支える公共交通機関の一翼として、大規模な災害等において迅速に対応できる準備を整えることが必要。



今後の対応方針

【都市部・地方部共通の対応方針】

●災害時における緊急輸送への対応
⇒大規模災害が発生した場合、タクシーが迅速に対応できるよう、地域のタクシー協会と地方自治体との間で、主に、①応急対策等に必要の人員の輸送②応急対策等に必要の機材、物資の輸送③災害状況及び被害情報の収集・通報等を目的とする協定を締結している地域が認められるが、全国をカバーできるよう、地域のタクシー協会を通じて、地方自治体等へ働きかけを行い、有事への準備を整えつつ、公共交通機関としてその役割を適切に果たし、地域にとって災害時にも不可欠な存在として位置付けられることを通じ、タクシーの持続可能性を確保していく。