



内閣府

平成29年11月30日
～美ら島の未来を拓く～
内閣府沖縄総合事務局

タクシー運賃改定後の労働条件改善状況について

沖縄県本島地区においては平成28年11月1日、沖縄県離島地区においては同年10月1日から運賃改定を実施したことを受け、改定後のタクシー運転手の労働条件改善状況についての調査結果をお知らせします。

1. 調査概況

【沖縄県本島地区】

- ・調査期間 平成28年11月～29年4月
- ・運賃改定した事業者数 96社

【沖縄県離島地区】

- ・調査期間 平成28年10月～29年3月
- ・運賃改定した事業者数 40社

2. 主な調査結果

	沖縄県本島地区	沖縄県離島地区
平均増収率(運賃改定率)	5.7%(9.45%)	7.2%(6.06%)
一般運転者に係る 1人当たりの平均賃金上昇率	9.31%	8.81%
改定前1人平均給与月額 (本島:平成27年11月～28年4月) (離島:平成27年10月～28年3月)	160,270円	147,711円
改定後1人平均給与月額 (本島:平成28年11月～29年4月) (離島:平成28年10月～29年3月)	175,184円	160,725円

3. 添付資料

- ・沖縄県本島地区における運賃改定実施による労働条件の改善状況
- ・沖縄県離島地区における運賃改定実施による労働条件の改善状況

問い合わせ先： 沖縄総合事務局運輸部陸上交通課 友利

電話：098-866-1836 Fax：098-860-2369

沖縄本島地区における運賃改定実施による労働条件の改善状況

沖縄県本島地区においては、平成28年11月1日からタクシー運賃の改定を実施（改定率9.45%）いたしました。これによる平成28年11月から4月におけるタクシー運転者の労働条件の改善状況及び事業の効率化・利用者サービス向上の取り組みについて、次のとおり公表します。

1. 運賃を改定した事業者数 改定時点：96社

2. 平均増収率 **5.7 %**

(注) 平均増収率は、次の算式により算出。なお、改定後6ヶ月間とは、運賃改定実施後の最初の賃金締切日の翌日からの6ヶ月間という。

(算式) 改定後6ヶ月間の営業収入(税引き後) ÷ 前年同期の営業収入(同) × 100 - 100

3. 一般運転者に係る運転者1人平均賃金上昇率 **9.31 %**

改定前1人平均給与月額 (平成27年11月～28年4月)	改定後1人平均給与月額 (平成28年11月～29年4月)
¥160,270	¥175,184

(注) 一般運転者とは、定時制乗務員等一般運転者以外の運転者を除く運転者をいう。

4. 改定による賃金改善率の分布(一般運転者1人平均)

15%以上	10%以上 15%未満	5%以上 10%未満	0%以上 5%未満	-5%以上 0%未満	-10%以上 -5%未満	-10%未満	計
10社	28社	38社	18社	2社	0社	0社	96社

(注) 賃金改善率は、次の算式により算出。

(算式)

一般運転者に係る
平成28年11月～平成29年4月の運転者1人平均給与月額
÷ 一般運転者に係る前年同期の運転者1人平均給与月額 × 100 - 100

5. 営業収入に占める賃金支給率の変動状況(運転者に限る。)

103%以上	102%以上 103%未満	101%以上 102%未満	100%以上 101%未満	99%以上 100%未満	98%以上 99%未満	97%以上 98%未満	96%以上 97%未満
7社	8社	13社	56社	11社	0社	0社	0社

95%以上 96%未満	95%未満	計
0社	1社	96社

(注) 賃金支給率の変動状況は、次の算式により算出。

(算式)

全運転者に係る
平成28年11月～平成29年4月の賃金支給総額
÷ 同時期の営業収入 × 100

全運転者に係る
前年同期の賃金支給総額
÷ 同時期の営業収入 × 100

6. 事業の効率化について

(1) 運賃改定後の車両の代替及び減車の取組状況

ア. 代替を行った事業者数	69社	237台					
内訳							
①新車への代替	8社	22台					
②中古車への代替	48社	125台					
③新車と中古の両方	13社	90台	※③の内訳				
			<table border="0"> <tr> <td>新車</td> <td>49台</td> </tr> <tr> <td>中古車</td> <td>41台</td> </tr> </table>	新車	49台	中古車	41台
新車	49台						
中古車	41台						
イ. 減車を実施した事業者数	0社	0台					
ウ. 代替又は減車を行っていない事業者数	27社						

理由

- ・次世代タクシーへの代替を予定、現在代替を検討中、代替車両を発注中
- ・代替時期ではないまたは予定車両がない。
- ・改定前に代替を行っている。等

7. 利用サービスの取組について

(1) 乗務員教育の取組状況（引き続き行っているものも含む。）

①社内運転者マナー講習を実施した。

実施会社数 95社

○開催頻度：年単位で開催している会社数及び講習時間

開催回数 (年単位)	会社数	講習時間の分布			
		0.5h~1h未満	1h~2h未満	2h~3h未満	3h以上
1回~3回	22社	1社	16社	4社	1社
4回~6回	7社	0社	6社	1社	0社
7回~9回	0社	0社	0社	0社	0社
10回以上	2社	0社	2社	0社	0社

○開催頻度：月単位で開催している会社数及び講習時間

開催回数 (月単位)	会社数	講習時間の分布			
		0.5h~1h未満	1h~2h未満	2h~3h未満	3h以上
1回~3回	61社	18社	39社	4社	0社
4回~6回	3社	0社	3社	0社	0社
7回~9回	0社	0社	0社	0社	0社
10回以上	0社	0社	0社	0社	0社

○乗務員の講習参加率

参加率	60%未満	60%~70%未満	70%~80%未満	80%~90%未満	90%以上
	0社	0社	2社	7社	86社

②乗務員の資格取得 12社

- ・沖縄観光タクシー乗務員資格(ちゅら島観光タクシー)
- 取得者数 30名 (※改定後の資格取得者数)

- ③その他サービス向上の取組 8社
 ・保険会社へ講師依頼し、安全運転講習とマナー講習 ・マナー講習会を検討中
 ・苦情のあった乗務員を個別に教育指導 ・随時、グループ毎に実施

- ④特に何もしていない 0社

(2) 運賃割引の導入状況

ア. 公共的割引の導入状況

①身体・知的・精神障がい者割引	導入事業者数	96社	改定前導入	96社
			改定後導入	0社
②運転免許証返納割引	導入事業者数	89社	改定前導入	89社
			改定後導入	0社
③妊婦割引	導入事業者数	7社	改定前導入	7社
			改定後導入	0社
④乳幼児割引	導入事業者数	7社	改定前導入	7社
			改定後導入	0社
⑤幼児・児童割引	導入事業者数	0社	改定前導入	0社
			改定後導入	0社
⑥その他公共的割引	導入事業者数	0社	改定前導入	0社
			改定後導入	0社

イ. 営業的割引の導入状況

営業的割引導入事業者数 94社

- ・長時間割引（2時間超3割引き） 導入事業者数 94社
- ・利用回数券割引 導入事業者数 2社
- ・回数券割引（クーポン含む） 導入事業者数 7社
- ・会員割引 導入事業者数 1社

(3) 月ごとの苦情件数

発生月	平成28年11月	平成28年12月	平成29年 1月	平成29年 2月	平成29年 3月	平成29年 4月
発生会社数	14社	15社	15社	15社	29社	17社
発生件数	22件	20件	19件	17件	34件	20件

種類別・月別の苦情発生状況

苦情の種類別	合計	平成28年11月	平成28年12月	平成29年 1月	平成29年 2月	平成29年 3月	平成29年 4月
乗務員の接客態度	34社	5社	6社	4社	8社	6社	5社
	35件	5件	6件	4件	9件	6件	5件
運賃・料金に関する事	17社	5社	1社	0社	0社	7社	4社
	23件	10件	1件	0件	0件	8件	4件
乗務員の運転方法等	48社	7社	3社	13社	6社	10社	9社
	53件	7件	6件	13件	6件	11件	10件
車両に関する事	6社	0社	1社	1社	1社	3社	0社
	6件	0件	1件	1件	1件	3件	0件
その他	14社	0社	5社	1社	1社	6社	1社
	15件	0件	6件	1件	1件	6件	1件

種別ごとの主な苦情内容

苦情の種別	主な苦情内容
乗務員の接客態度	<p>●返事がない ●忘れ物の対応の際、「忘れ物はありませんか？」と声をかけないのか ●寝ていたお客様のおこしかたが悪い ●目的地の聞き間違い ●対応が悪かった ●目的地までの道順が違う ●乗車拒否された ●言葉使いが荒い、対応も悪い ●お釣りをお渡しする際、きちんと振り向かないまま渡した為、お釣りを投げたと思われた ●お迎えに遅れてきたのに「すみません」も言わず、降りるときも「ありがとうございました。」の言葉もなかった ●子供連れのお客様が降りる際、トランクへ積んでいたベビーカーを降ろすのを手伝わなかった 等</p>
運賃・料金に関する事	<p>●遠回りされ、料金が高くなった ●料金値上げについて ●以前利用したときより高い 等</p>
乗務員の運転方法等	<p>●あおり運転 ●一時停止にて完全に止まらなかった ●ホテルでの待機を遠慮するよう言われた ●強引な割り込み ●接近運転 ●車線変更の際、ウィンカーなし ●後ろからクラクションを鳴らされた ●急な旋回 ●急な車線変更 ●横断歩道を横断中、タクシーがギリギリを通過、危険を感じた ●県庁向かいのバス停での客待ち ●降車の際、建物駐車場入り口にて停車したため、他の入居者が入れず、道路渋滞の原因となった ●待機方法が悪い ●信号無視をした 等</p>
車両に関する事	<p>●プリウスの車内が狭い ●シートが濡れていて、服まで濡れた ●タバコの臭いがした 等</p>
その他	<p>●客引き行為 ●繁忙時間帯に配車が出来なかった ●立小便 ●時間通りに迎えに来なかった 等</p>

(4) その他の取組

①決裁サービス(Edy、クレジットカード等の導入)	導入事業者数	48社
②配車アプリの導入	導入事業者数	29社
③多言語対応	取組事業者数	20社
③その他	取組事業者数	0社

6. 事業の効率化について ※これ以降の集計には、合併2社の会社数も含まれています。

(1) 運賃改定後の車両の代替及び減車の取組状況

- ア. 代替を行った事業者数 21社 51台
- 内訳
- ①新車への代替 3社 13台
 - ②中古車への代替 14社 25台
 - ③新車と中古の両方 4社 13台 ※③の内訳 { 新車 6台
中古車 7台
- イ. 減車を実施した事業者数 0社 0台
 ※増車会社 6社 16台 内訳 (代替及び増車: 5社 台数 15台)
 (増車のみ実施: 1社 台数 1台)
- ウ. 代替又は減車を行っていない事業者数 19社
 内訳 (代替、減車、増車なし: 18社) (代替、減車なし、増車あり: 1社)
 ※上記イ. の「増車のみ」と同一会社

理由

- ・これから代替予定
- ・前年度に減車したため ・減車の必要性なしのため
- ・乗務員不足の為 等

7. 利用サービスの取組について

(1) 乗務員教育の取組状況 (引き続き行っているものも含む。)

①社内運転者マナー講習を実施した。

実施事業者数 40社

○開催頻度：年単位で開催している会社数及び1回当りの講習時間

開催回数 (年単位)	会社数	講習時間の分布			
		0.5h~1h未満	1h~2h未満	2h~3h未満	3h以上
1回~3回	15社	4社	1社	5社	5社
4回~6回	1社	0社	1社	0社	0社
7回~9回	0社	0社	0社	0社	0社
10回以上	1社	0社	1社	0社	0社

○開催頻度：月単位で開催している会社数及び1回当りの講習時間

開催回数 (月単位)	会社数	講習時間の分布			
		0.5h~1h未満	1h~2h未満	2h~3h未満	3h以上
1回~3回	22社	5社	15社	1社	1社
4回~6回	0社	0社	0社	0社	0社
7回~9回	1社	0社	1社	0社	0社
10回以上	0社	0社	0社	0社	0社

○乗務員の講習参加率

参加率	60%未満	60%~70%未満	70%~80%未満	80%~90%未満	90%以上
	1社	1社	0社	5社	33社

②乗務員の資格取得 0社

- ③その他サービス向上の取組 2社
 ・全乗務員に車椅子兼用車で、車椅子乗降、固定講習を実施

- ④特に何もしていない 0社

(2) 運賃割引の導入状況

ア. 公共的割引の導入状況

①身体・知的・精神障がい者割引	導入事業者数	39社	改定前導入	39社
			改定後導入	0社
②運転免許証返納割引	導入事業者数	14社	改定前導入	0社
			改定後導入	14社
③妊婦割引	導入事業者数	0社	改定前導入	0社
			改定後導入	0社
④乳幼児割引	導入事業者数	1社	改定前導入	1社
			改定後導入	0社
⑤幼児・児童割引	導入事業者数	0社	改定前導入	0社
			改定後導入	0社
⑥その他公共的割引	導入事業者数	0社	改定前導入	0社
			改定後導入	0社

イ. 営業的割引の導入状況

営業的割引導入事業者数 13社

- ・長時間割引（2時間超 1.5割引き） 導入事業者数 12社
- ・回数券割引 導入事業者数 2社
- ・高齢者割引 導入事業者数 2社

※営業的割引については、1社で複数の割引を導入している事業者もあります。

(3) 月ごとの苦情件数

発生月	平成28年10月	平成28年11月	平成28年12月	平成29年 1月	平成29年 2月	平成29年 3月
発生会社数	4社	5社	4社	1社	3社	3社
発生件数	6件	7件	4件	1件	3件	4件

種類別・月別の苦情発生状況

苦情の種類	合計	平成28年10月	平成28年11月	平成28年12月	平成29年 1月	平成29年 2月	平成29年 3月
乗務員の接客態度	10社	3社	3社	1社	1社	2社	0社
	11件	3件	4件	1件	1件	2件	0件
運賃・料金に関する事	2社	1社	0社	0社	0社	0社	1社
	2件	1件	0件	0件	0件	0件	1件
乗務員の運転方法等	5社	1社	2社	0社	0社	1社	1社
	5件	1件	2件	0件	0件	1件	1件
車両に関する事	1社	0社	0社	1社	0社	0社	0社
	1件	0件	0件	1件	0件	0件	0件
その他	5社	1社	1社	2社	0社	0社	1社
	6件	1件	1件	2件	0件	0件	2件

種別ごとの主な苦情内容

苦情の種別	主な苦情内容
乗務員の接客態度	・乗務員へどのような指導をしているか ・空港待機車両による近距離利用者への乗車拒否 ・乗務員の接客態度が悪い ・近距離利用の際、短時間で乗務員の態度が悪くなった
運賃・料金に関する事	・行先の確認不足による運賃額に対する苦情
乗務員の運転方法等	・粗暴運転 ・割り込み ・あおり運転 ・脇見運転 ・接近運転の後睨みつけた
車両に関する事	・乗務員の加齢臭がきついで車内が臭う
その他	・メーター不働 ・遠回りされた

(4) その他の取組

①決済サービス(Edy、クレジットカード等の導入)	導入事業者数	12社
②配車アプリの導入	導入事業者数	9社
③多言語対応	取組事業者数	1社
③その他	取組事業者数	0社