

評価制度検討にあたっての主要な論点（案）

○ 何を、どう評価するか。

- ・ 評価項目は、利用者が知りたいと思う項目（評価制度が積極的に利用者に活用されるための項目）であるべきではないか。
- ・ また、限定空間での1対少人数のサービスとして、ドライバー自身の運転技量や旅客接客能力が重要な要素となるサービスの特性にかんがみ、「ドライバーとしての評価」を重視し、制度に反映させることが重要ではないか。
- ・ 「ドライバーとしての評価」を実施するに当たっては、地理に関する知識、接遇のよさ、運転の適切さ等が考えられるが、どのように客観的な評価を行うか。
- ・ 情報公開の積極性や、ユニークな新規サービスへの取組み姿勢、従業員の就業環境等の企業風土は、優良なタクシーサービス提供の前提となるものとして、評価の要素になり得るか。
- ・ 制度のわかりやすさや客観性の観点からは、統一的な評価項目による評価が望ましいが、法人営業と個人営業という明確な事業形態の差異があるのも事実であり、これを踏まえた適切な制度設計、周知方法のあり方を検討する必要があるのではないか。
- ・ 評価を受けたタクシー事業であっても、サービスや輸送の安全をはじめ常にその品質を維持・向上させることが期待されるものであり、このような品質向上のインセンティブの働く仕組みを検討する必要があるのではないか。

○ 被評価者の範囲及び実施主体をどのように考えるか。

- ・ 利用者にとっては、全事業者の評価が行われていることが、制度の活用可能性を高めるのではないか。
- ・ 評価を受けることを望まない事業者に対して、評価を受けることを強制するには、公的な関与が必要ではないか。

○ 利用者が活用しやすい制度とするにはどうすればよいか。

- ・ 評価に基づいて利用者がタクシーを選ぶという行動を促すための方策について、流し地域、非流し地域等の地域特性も踏まえつつ検討する必要があるのではないか。
- ・ 流しを捉まえたり、乗り場で順番待ちをする利用者にとって、評価を受けた優良なタクシーサービスが「一目でわかる」、またはそのサービスを「容易に利用できる」等、利用者への有効な情報提供方法を検討する必要があるのではないか。