

ヒアリング調査結果概要

1. 評価制度について

(1) 評価制度の内容について

- 最低賃金違反や労働時間超過、社会保険への未加入など運転者の労働環境、さらには運行管理の不適切、交通事故や違反、なども重要な要素として評価基準に加える必要がある（労働組合）
- 苦情は全てが登録センターに上がるわけではないので、登録センターの情報だけでは不十分である（事業者）
- ランク付けを行うなら、根拠が乏しい優良事業者の指定よりも、一定水準以下の明らかに問題ある事業者に対する指定を行う方が、全体の底上げとなる（労働組合）

(2) 個人評価にすべきか、企業評価にすべきか

- タクシーは相対で行う事業であるため、個人評価のほうが利用者にはわかりやすい。（関係団体）
- 利用者は、ドライバーを選ぶことは困難なため、会社を選ぶことになるので、事業者単位の評価制度とすべきではないか（関係団体）
- 通常の輸送サービスはドライバーのレベルが重要であり、多様なサービスは企業のレベルが重要ではないか（関係団体）

(3) 行政の果たす役割について

- 評価制度を浸透させるための行政の果たす役割は、制度を公認し、利用者に周知していくことではないか（関係団体、事業者）
- やるからには、十分なインセンティブが必要である（事業者）

(4) 既存の制度について

- 評価の概念的に一貫性さえ守られていれば既存の評価制度は、新制度と並立できる（関係団体）
- 運転者登録制が政令指定都市まで導入拡大されたことを踏まえ、問題のある運転者を採用した事業者の雇用責任を重く問うべき（労働組合）

(5) 評価制度の実施区域について

- 法人タクシー事業者ランク評価制度は、適正化事業を通じて情報が得られるからできるもので、地方で同様の制度を行うのは難しいのではないか（関係団体）
- 地域の実情を反映させるためにも、地方ごとに異なる制度とするのが現実的ではないか（関係団体）
- 地方では事業者も少なく、すでに選択はなされている。評価制度が必要なのは都市圏であって、地方での必要性は疑わしい（関係団体、事業者）

(6) 評価制度の実施主体について

- タクシー事業者からの会費で運営を行っている協会が評価を行うことは難しい。第三者機関が必要である（関係団体）
- 実際に新たな評価制度ができた際には、その管理を全個協や全乗連に委託する、という方向性がありうるのではないか（関係団体）

- ドライバーごとの評価は、ドライバー個々の情報を得ることが難しいので、優良運転者表彰等の分野での評価にならざるを得ない（関係団体）

2. 多様なサービスについて

(1) サービスの必要性について

- 輸送サービスの内容は、利用者のニーズを踏まえて事業者自身が判断することであり、行政が指導することではない。輸送サービスは多様性があるはずで、特定のサービスを提供しているか否かを評価に反映するのは問題がある。
(労働組合)
- タクシー会社はすでに通常の輸送サービスだけでは利益を上げられない状況のため、多様なサービスへの取組みは必須である（事業者）
- 田舎のほうが通常の輸送サービスが提供できない（利用者ニーズがない）時間がはっきりしてくるので、多様なサービスを盛り込みやすいのではないかと（事業者）

(2) サービスに必要な支援について

- 現状、研修費用を乗務員自身が負担するケースが多いが、企業が教育を推進するようにならないと（関係団体）
- 研修費用のみならず、GPS機器使用料や黒塗りタクシー使用料など、タクシーの業務で使用する機器の使用料は運転手が負担することが多い。そのため、新サービスの導入は運転手が嫌がり、促進は難しい（労働組合）
- 田舎だからこそ、多様なサービスは必要である。機器費用の補助と、その実施のためのノウハウを教育することが普及には必要である。しかし、ほかにも経営者が高齢化しているため、事業継続意図がないこともサービス拡大への大きな障害である。（事業者）
- サービスのための教育を行おうにも、社員の高齢化が著しく、教育への障害となっている（事業者）
- そもそも支援が必要なのは零細業者であり、零細業者にいきわたる支援が必要である（事業者）
- コミュニティバス・代行業者・福祉限定車両などのタクシー類似業種がタクシー業界の競争相手となっている。また、福祉限定による白タク行為も横行している。適切な管理、住み分けが必要だ（労働組合、事業者）

(3) サービスの利益について

- 介護タクシーは必ずしも利益の大きいサービスではないが、運転者に意欲を持たせるサービスである（労働組合・事業者）
- 防犯カメラとドラレコの導入を優先している。これは苦情対策や防犯を意図していることである（事業者）

3. その他

- タクシーは、運賃も均一であり、また乗り場では利用者に選択性がないことから、競争が起きない。（自治体）