

利用者によるタクシーの選択性の向上を目的とした

評価制度検討の方向性(案)

1. 理念

<アンケート・ヒアリング調査結果>

- 約7割の利用者が「全国一律で、全事業者が対象となるのが良い」と回答
- 利用者・事業者ともに、「安全管理体制」及び「旅客接遇」を重視
- コンプライアンス違反が認められる事業者を「優良」と評価すべきではない
- 「安全管理体制」と「旅客接遇」以外の項目は、地域特性(都市規模や年齢層)によってニーズが異なる面がある

調査結果を踏まえると、
評価制度が目指す理念は下記のようなものではないか。

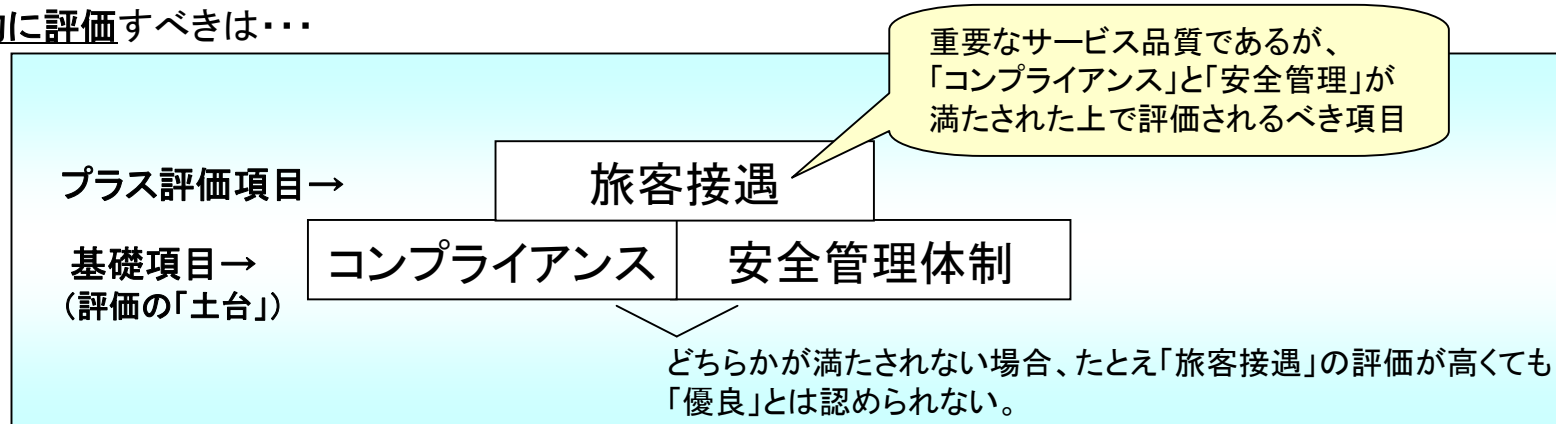
【評価制度の理念】

「ルール遵守を前提とし、安全で、サービス品質が高いタクシーサービス」を、
全国どこでも利用者が容易に選択できる制度を構築する。
その際、地域ごとに異なるニーズを評価要素として反映できる仕組みとする。

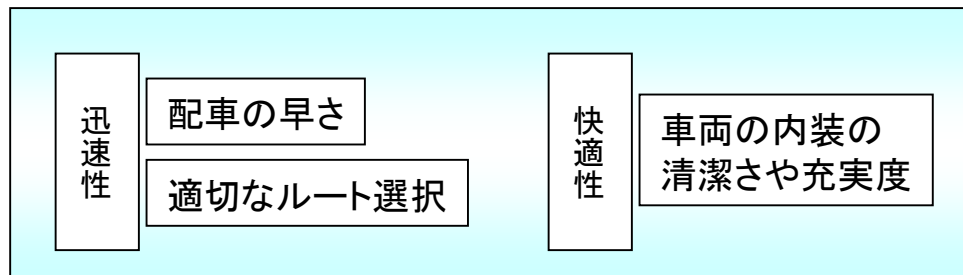
2. 評価の観点

理念を実現するために、評価を行うべき観点は下記のようになるのではないか。

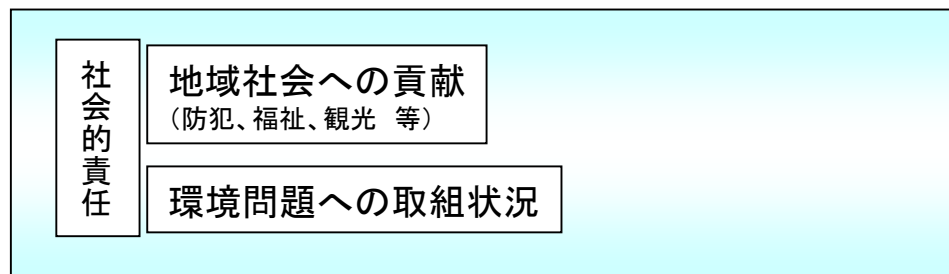
重点的に評価すべきは…



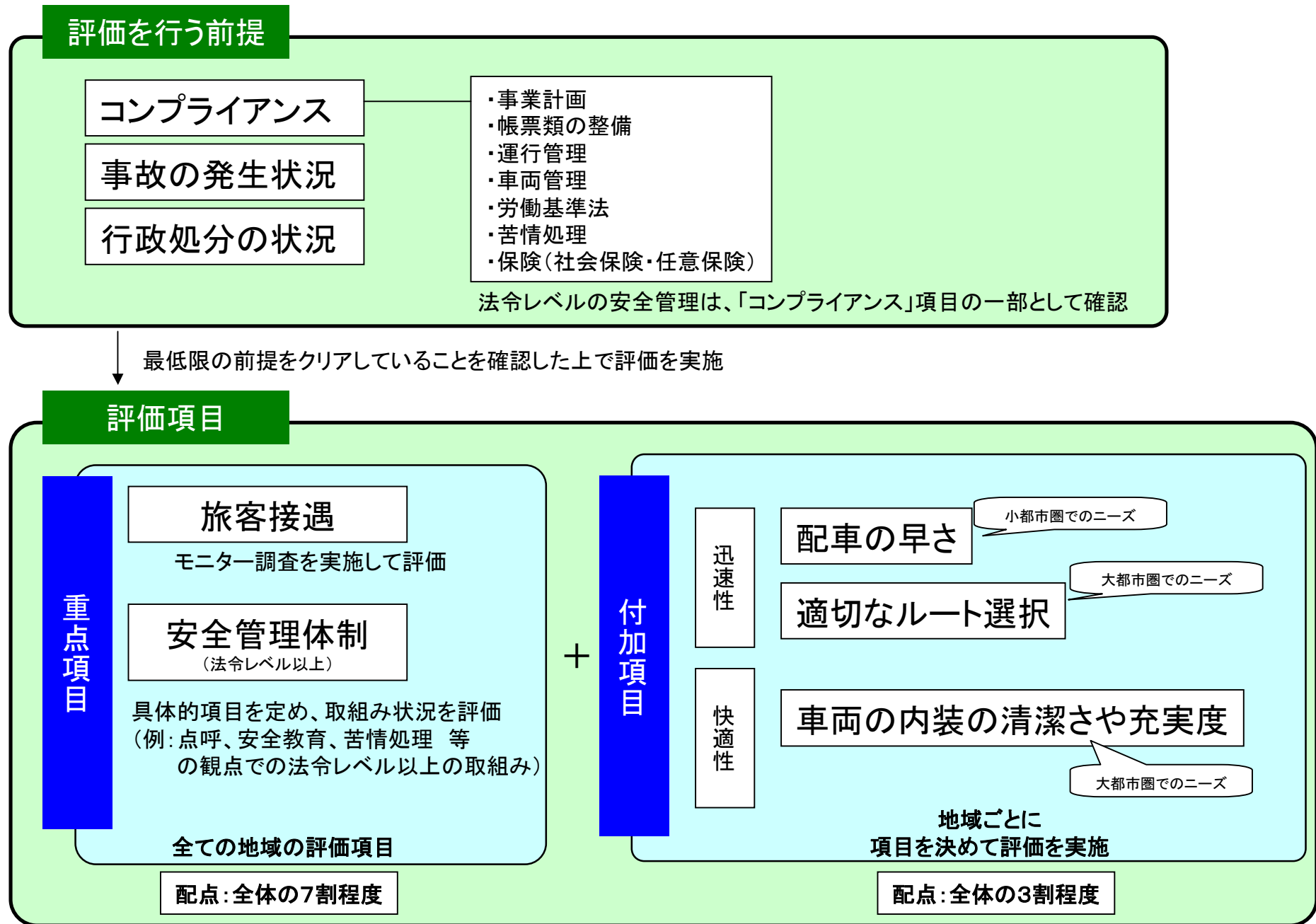
地域ごとの「サービス品質」ニーズを反映するために、付加的に評価すべきは、例えば…



その他、事業者評価要素の候補として考えられる事項としては…



3. 評価項目の全体像

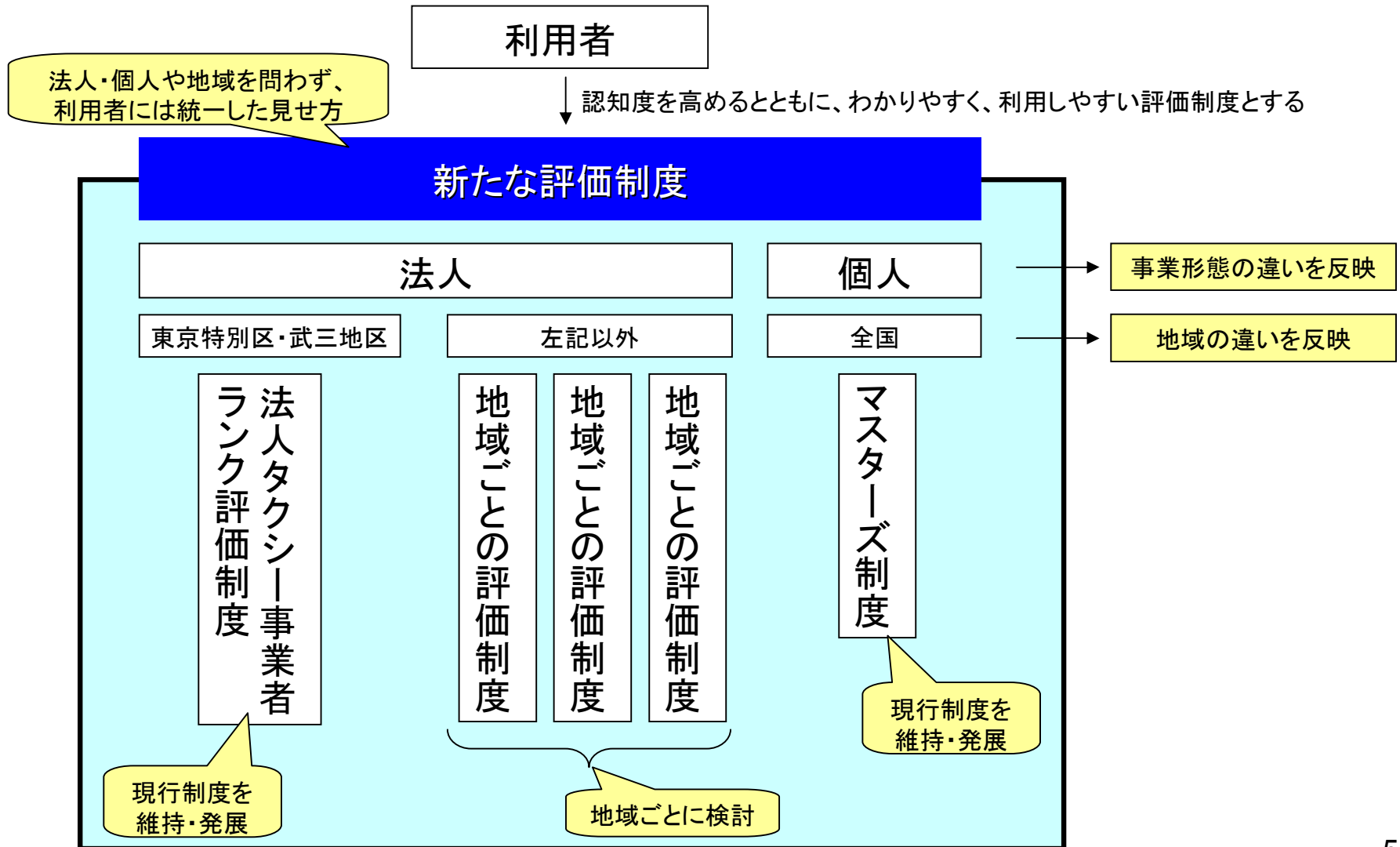


4. 新たな評価制度における現行の評価制度の位置づけ

＜現行の評価制度＞

- 地域や事業形態の実情を反映した制度となっている。
- 現状は、それぞれ「異なる制度」であるため、利用者から見ると区別が付きづらい面があるのではないか。

→制度の認知度を高めるとともに、利用者から見て、わかりやすく、利用しやすくするために、「現行の評価制度は、新たな評価制度の枠組みの下で、維持・発展を図る」として、下図のように整理してはどうか。



5. 評価の単位

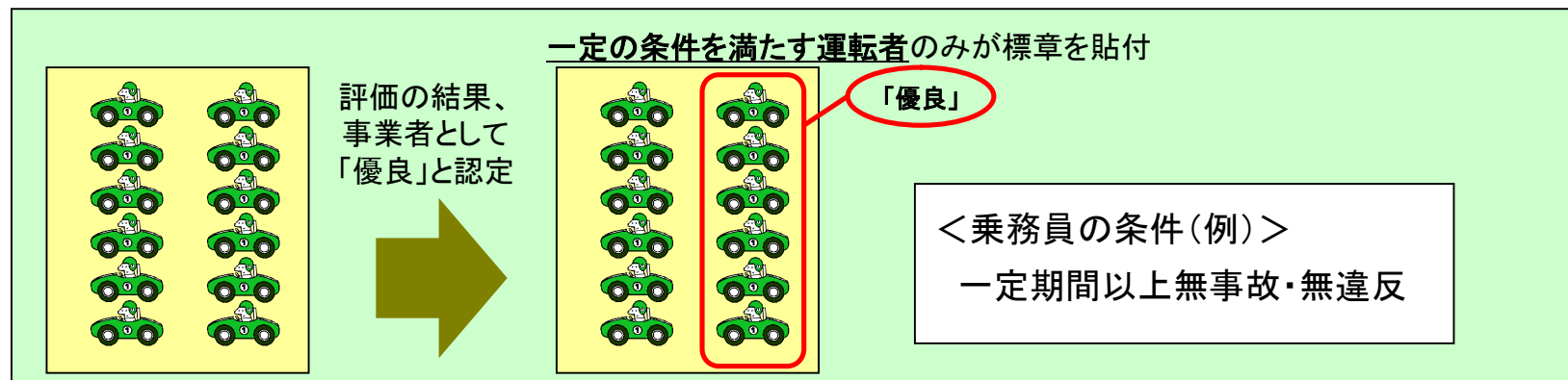
<ヒアリング調査結果>

- タクシーサービスの特性上、「ドライバーとしての評価」を重視する必要がある
- 法人事業者の全ドライバーの評価を行うことは、現実的ではない

事業者単位の評価とした上で、法人事業者の評価にあたっては、当該車両に**乗車できる運転者の条件**も別途定める。

としてはどうか。

<例>



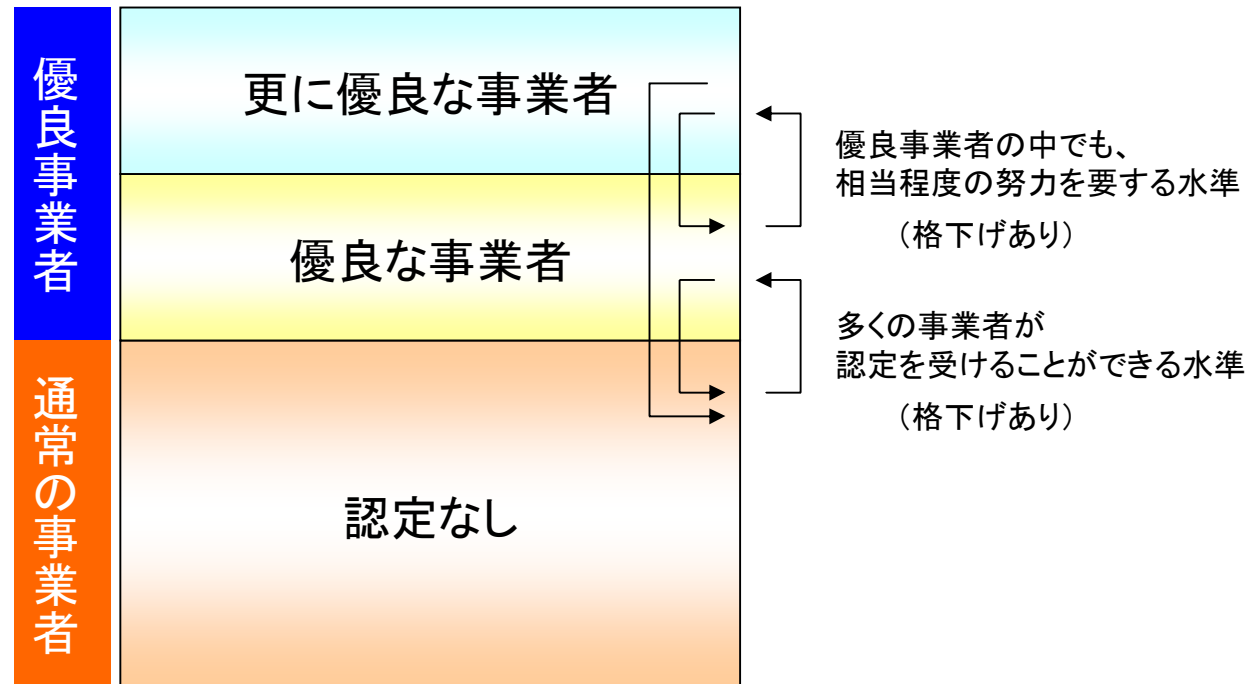
6. 評価の段階

■ 下記を踏まえ、「**多段階評価**」としてはどうか。

○ 利用者が選択できるよう、多くの事業者が「優良事業者」となれる制度とすべきである。

○ 「優良事業者」にも継続的な努力を促す制度とすべきである

■ 認定されない事業者の多段階評価は行わないこととしてはどうか。



7. その他検討すべき主要な論点

(1)被評価者の範囲及び実施主体

○利用者にとって、全事業者の評価が行われていることが、わかりやすく、利用しやすいと考えられるが、なるべく多くの事業者が参加する制度とするには、どのような方策が考えられるか。

○評価の実施主体の要件は、

- ・タクシー事業に関する知見を有すること
- ・中立的な組織であること

といった事項が考えられるが、他に満たすべき要件があるか。

また、このような要件を満たす実施主体は、具体的にはどのような組織が考えられるか。

(2)利用者が活用しやすい制度とするための方策

○業界団体や行政が共同して広報活動を行うことで、利用者が「優良タクシー」を選択しやすくなるのではないか。また、その際にはどのような方法が考えられるか。

○「利用者」といった場合、輸送サービスを受ける個人としての「利用者」に加え、場の提供を行う施設（ミュージメント施設、病院、劇場 等）や組織として利用する主体としての「利用者」も念頭におくべきではないか。また、その場合に、「利用者が活用しやすい制度」とするために、どのような方策が考えられるか。

○事業者が積極的に評価を受けることを促進するため、具体的なメリットをなるべく多く検討すべきではないか（例:「専用乗り場の設置」や「企業や行政による優先利用」等）。また、具体的にどのようなことが考えられるか。

7. その他検討すべき主要な論点

(3) 全国に広めるための方策

(財)東京タクシーセンターが運営する「法人タクシー事業者ランク評価制度」は、評価制度のための情報収集を特別に行っているのではなく、タクシー業務適正化特別措置法に基づく「タクシー業務適正化事業」を通じて把握できる情報を、利用者利便の向上に活用するために現在の制度を運営している。

※法に基づく「適正化事業」を実施している地域は、東京と大阪のみである。



全国各地域に適用する制度としては、「評価の任意性」の観点も含め、どのような仕組みとするのが現実的か。