

<参考> 評価項目について①

評価の前提とする項目(案)

評価制度を全国展開するに当たりフィージビリティを高めるため、申請事業者は項目の実施状況をチェックリスト方式によりセルフチェックし、その内容の担保について宣言。

申請内容に疑義がある場合、違反に係る通報があった場合、地方運輸局等から処分情報が公表された場合等には、証明書類を提出させ、申請内容を確認。

法令遵守

- **安全管理**
規程・帳票類の整備(事業計画、安全管理規程)、組織(安全統括管理者)
実施・記録(指導監督、事故記録)、輸送安全情報の公表
- **運行管理**
規程・帳票類の整備(服務規程、運送約款、運行管理規程)
組織(運行管理者、統括運行管理者)
実施・記録(点呼、勤務・乗務時間、乗務記録、営業区域、適性診断、收受運賃額の非強制)
- **地理・旅客接遇の指導**
規程・帳票類の整備(指導要領)、組織(指導主任者)
実施・記録(指導記録、苦情対応・記録)
- **車両整備**
規程・帳票類の整備(整備管理規程)、施設の整備(車庫、点検・清掃施設)
組織(整備管理者)、実施・記録(日常点検、定期点検、点検整備記録簿)
- **労働環境の整備**
帳票・規定類の整備(就業規則、乗務員台帳、賃金台帳)、施設の整備(休憩・睡眠施設)
実施・記録(賃金・健康診断)、保険(雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金保険、任意保険(共済))

安全実績

過去1年間の重大事故、道交法の重大違反、
刑法犯、運転者登録抹消の有無

行政処分の状況

過去1年間の一定日車以上の車両停止
処分の有無

<参考> 評価項目について②

優良評価項目(案)

前提項目を満たした事業者については、下記の大分類ごとに一定数の措置を全ての大項目において実施している事業者について、「優良」事業者として認定し、多数の項目で実施している事業者については「最優良」事業者として認定。

チェックリスト方式の前提項目とは異なり、項目ごとに実施状況を示す書類を添付させ、具体的に審査。

安全管理体制

- 安全に関する基本方針・重点施策
- 安全に関する研修
- 安全に関する設備投資・効果的な活用(デジタコ、ドラレコ、アルコールチェッカー、GPS-AVM 等)
- 安全に関する表彰(社内外)
- 事故対応マニュアル
- 事故・違反運転者に対する指導
- ヒヤリハット・事故・違反の記録・分析
- 内部監査(チェック)と改善
- 任意保険の限度額
- 健康管理の強化(SAS対策、法令レベル以上の診断項目、メンタルヘルス対策 等)
- 車両管理(点検)の強化

接遇

- 接遇に関する基本方針・重点施策
- 接遇マニュアル
- 接遇教育の実施
- 苦情対応マニュアル
- 苦情運転者に対する指導
- 社内・社外評価制度
- 苦情の記録・分析
- 接遇に関する表彰

実績

- 台数当たり事故発生率
- 台数当たり運送法違反発生率
- 台数当たり道交法違反発生率
- 台数当たり苦情発生率

評価項目及び評価基準の詳細については、地域ごとに策定。

<参考> 評価項目について③

「最優良」事業者の評価にあたっては、より実態を反映した評価を行うには、「訪問審査」による実態の確認や、下記のような「モニター調査」を行うことが望ましいが、評価によって発生する社会的コストを鑑み、「まずは制度の実行可能性を高める」ことを優先させ、訪問審査やモニター調査は、制度開始時点では実施せず、将来的な課題とする。

モニター調査における評価項目(例)

接客や操作に関する以下の項目について、利用者として乗車するモニター調査を実施。

- 客待ち時の姿勢、態度
- 運転操作の丁寧さ
- 交通法令の遵守
- 接客態度(挨拶等)
- 経路確認、迂回走行の有無
- シートベルト着用確認
- 車内の清潔度
- メーター操作