

利用者によるタクシーの選択性の向上を目的とした

評価制度の論点整理(案)

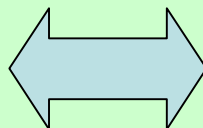
1. 評価制度の目的

- タクシー事業者を客観的に評価し、利用者にわかりやすく情報提供すること。
- 情報を利用者が活用できる環境を整備すること。

上記を通じて…

論点

悪質事業者を淘汰し、健全な事業環境を作り出すこと。

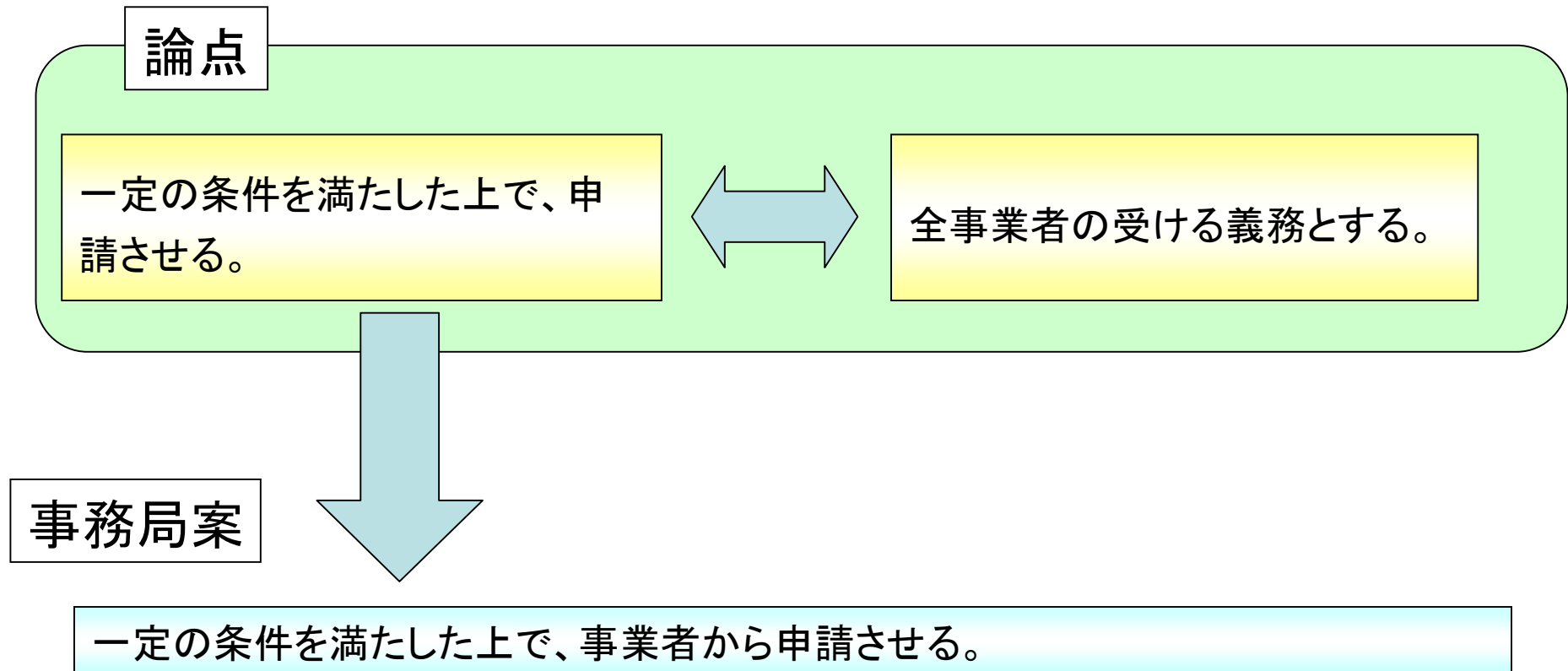


事業者全体のサービス水準の確保に向けた努力を促進すること。

事務局案

タクシー事業者全体のサービス水準の確保に向けた努力を促進することを主たる狙いとする。

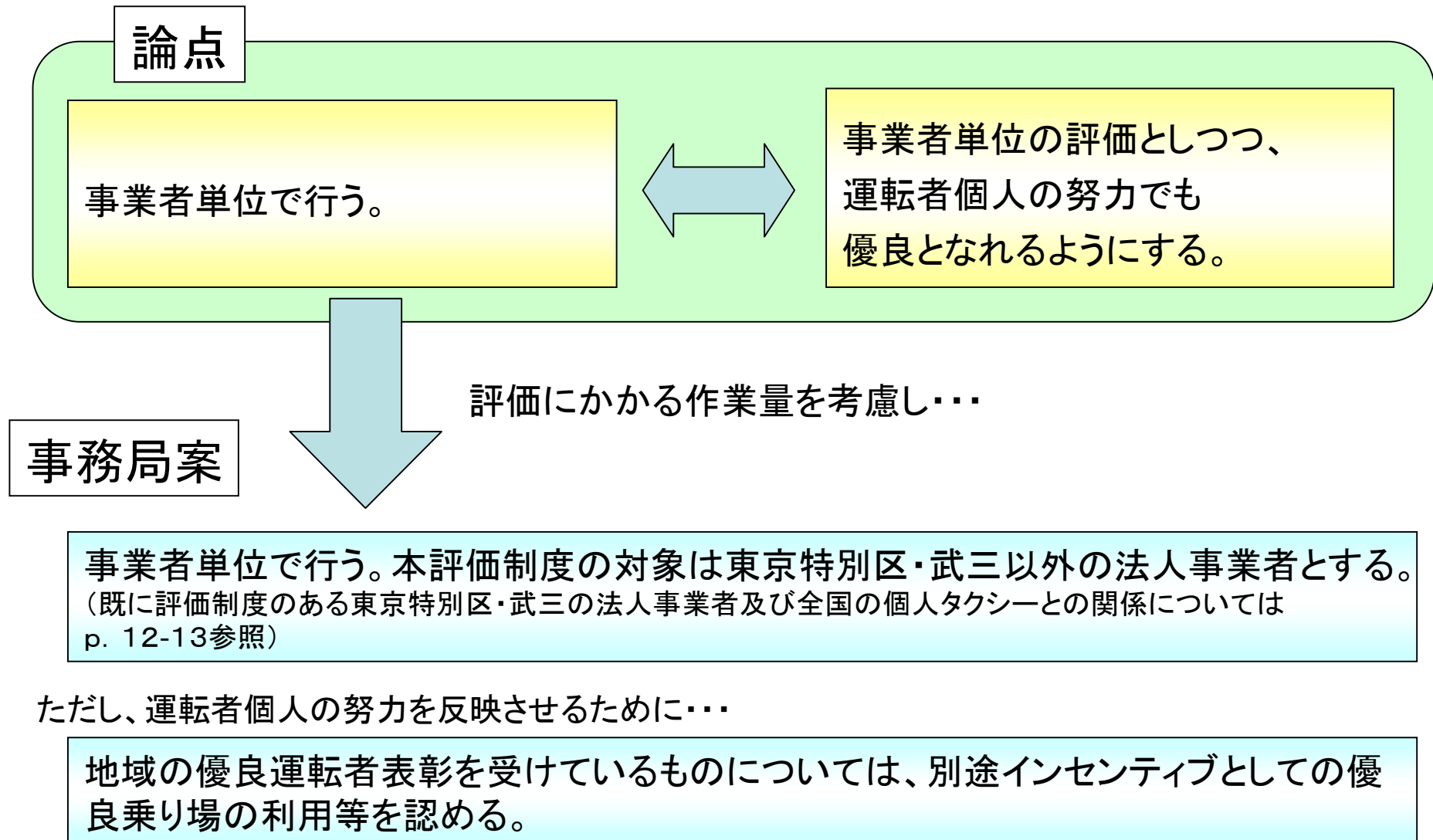
2. 評価の任意性と評価を受ける条件



※制度構築・運営に必要な費用は事業者負担により賄う。

※東京特別区・武三については、従来どおり全事業者を評価する。

3. 評価の単位



4. 認定の種別、有効期間と取消し・格下げ

認定の種別

「優良」・「最優良」・「認定なし」の3段階とする。

基本的なレベルの基準を満たした場合・・・「優良」と評価
高いレベルの基準を満たした場合・・・「最優良」と評価

有効期間

2年ごとに認定。認定1年後に事故・違反・苦情に関するデータを提出させ、基準適合性を確認。

評価の取消し及び格下げの事由

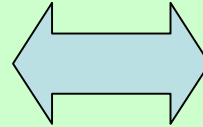
重大な事故を起こし、行政処分を受けた場合及び認定の際に虚偽報告を行っていたことが発覚した場合。



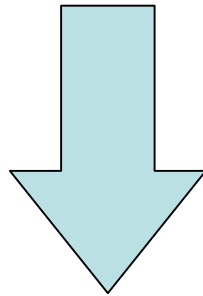
5. 評価の基準

論点

絶対基準で評価する。



相対基準で評価する。



タクシー事業者全体のサービス水準の確保という目的を考慮し…
事業者にとってわかりやすい基準とするため…

事務局案

絶対評価で行う。

6. 評価項目

申請の前提条件は
「法令遵守」・「安全実績」・「行政処分の状況」に問題が無いこととする。

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

評価項目として何を評価するのか？

「安全管理体制」、「接遇」、「安全実績」については、全国的に導入を求める項目を提示するとともに、地域で定める項目を例示する。

評価：以下の大分類ごとに一定レベルの基準を満たす

地域ごとに、以下の項目の中から採用する項目を選択する

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

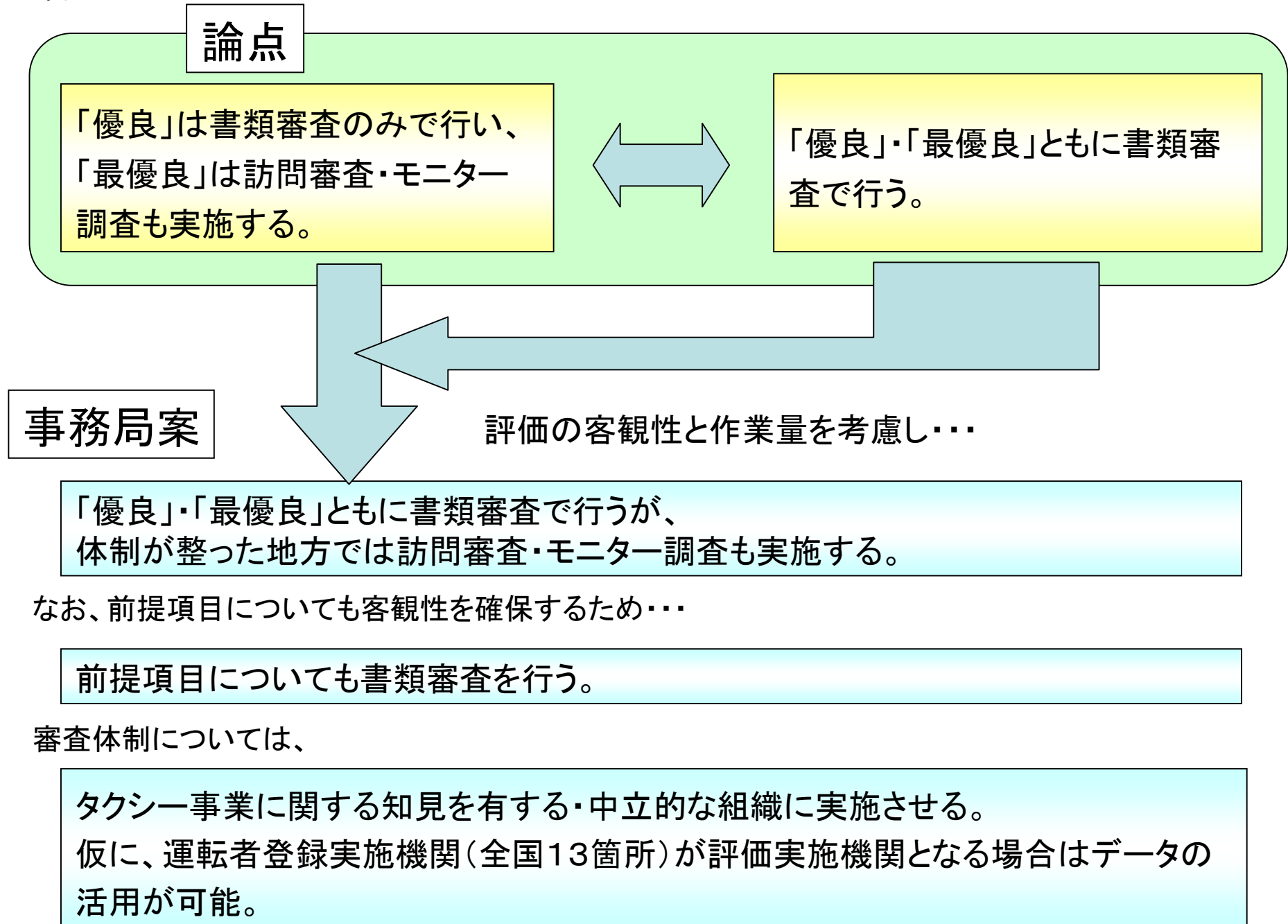
- 接遇に関する基本方針・重点施策
- 接遇マニュアル
- 接遇教育の実施
- 苦情対応マニュアル
- 苦情運転者に対する指導
- 社内・社外評価制度
- 苦情の記録・分析
- 接遇に関する表彰

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

等

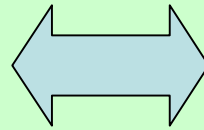
7. 審査の方法



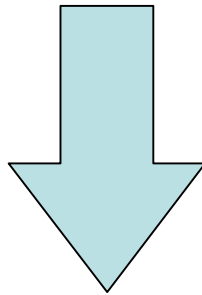
8. 認定の難易度

論点

ある程度を努力をすれば「優良」と評価されるレベル。



相当程度の努力をしなければ難しいレベル。

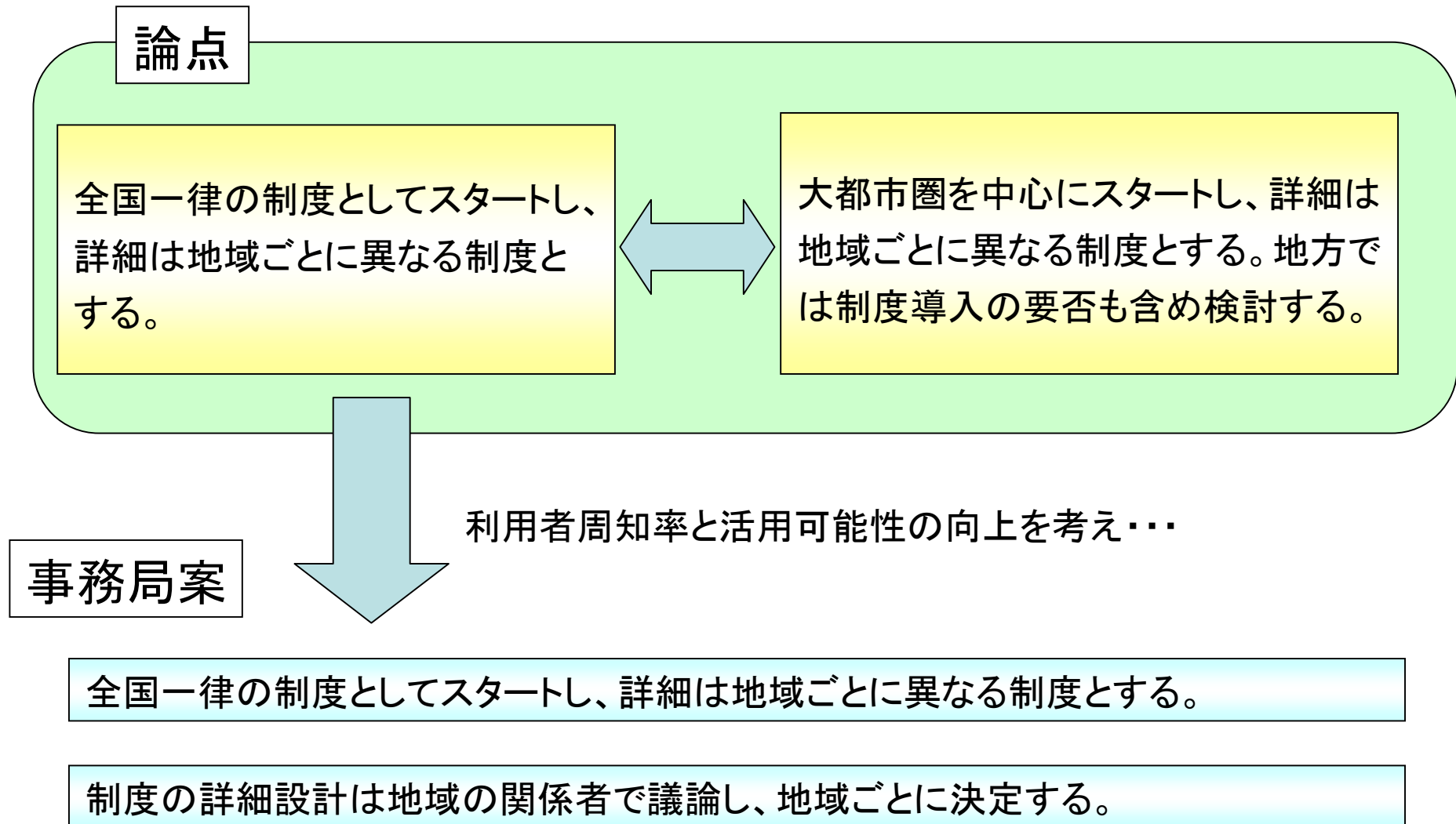


タクシー事業者全体のサービス水準の確保という目的を考慮し・・・
選択されるだけの優良事業者数を確保するために・・・

事務局案

ある程度を努力をすれば「優良」と評価されるレベルを優良認定の基準とする。

9. 実施の対象地域と地域性の考慮



10. 新たな評価制度における表示の対象

論点

マスターズ制度、法人ランク制度は
新サービスに表示を統一する。

現行制度はそのまま残し、
表示は統一しない。

事務局案1

現行制度はそのまま活用するが、評価制度の表示は全て統一する。

	東京特別区・武三	その他の地域
法人	法人ランク制度 (AA→最優良) (A→優良)	新評価制度
個人	マスターズ制度 (☆☆☆→最優良) (☆☆→優良)	マスターズ制度 (☆☆☆→最優良) (☆☆→優良)

読み替えの対象

事務局案2

現行制度はそのまま残し、東京特別区・武三以外の法人事業者を対象として新制度を展開する。

	東京特別区・武三	その他の地域
法人	法人ランク制度	新評価制度
個人	マスターズ制度	マスターズ制度

事務局案1 メリット（逆に言うと案2のデメリット）

- ① 全国一律のため、どの地域に行っても優良事業者を認知できる。
- ② 個人と法人の比較ができる。

事務局案1 デメリット（逆に言うと案2のメリット）

- ① 同じ「最優良」でも、東京法人とその他の地域ではレベルが違い、公平でない。
- ② 新制度は「書類審査」があるが、マスターズ制度は、「自己申告」であり、公平でない。
- ③ ステッカー、行灯等の変更費用が生じる。