

# 報 告 書

平成 2 2 年 2 月

利用者によるタクシーの選択性  
向上に関する検討委員会

## 目次

はじめに .....	4
I. 利用者、事業者、関係団体の意向調査 .....	6
1. アンケート・ヒアリング調査の概要 .....	6
(1) アンケート調査 .....	6
(2) ヒアリング調査 .....	7
2. アンケート・ヒアリング結果の概要 .....	8
(1) タクシー利用の現状について .....	8
(2) 評価制度の枠組みについて .....	8
(3) 評価項目について .....	8
(4) 評価制度の周知と活用について .....	8
(5) 多様なタクシーサービスについて .....	9
(6) 多様なタクシーサービスを普及させるための方策について .....	9
II. 評価制度の基本設計とその活用可能性を高める方策 .....	10
1. タクシー事業者の評価制度の基本設計 .....	10
(1) 制度の目的 .....	10
(2) 評価単位及び評価対象 .....	10
(3) 既存の評価制度との関係 .....	10
(4) 認定種別と基準 .....	10
(5) 具体的な評価項目及び基準 .....	11
(6) 評価の手法 .....	13
(7) 認定の有効期間と取消について .....	14
(8) 実施地域 .....	14
2. 利用者による評価制度の活用可能性を高めるための方策 .....	14
(1) 利用者の認知度を高める方策 .....	15
(2) 電話による配車依頼の際の活用可能性を高めるための方策 .....	15
(3) タクシー乗り場で乗車する際の活用可能性を高めるための方策 .....	15
(4) 流しのタクシーに乗車する際の活用可能性を高めるための方策 .....	16
III. 利用者の多様なニーズに対応したサービスの普及について .....	18
1. 分析のモデルについて .....	18
2. 地域の特徴的な取組みについて .....	19
(1) ちゅら島沖縄観光タクシー .....	19
(2) 東濃 STS .....	20
(3) 銚子地区における地域連携 .....	21
(4) 富山コンベンションタクシー .....	22
(5) コンビニ防犯タクシー .....	23

(6)	サポートキャブ .....	24
(7)	練馬区の育児支援タクシーに関する地域連携 .....	25
(8)	やぐちおもいやりタクシー .....	26
(9)	乗合タクシー「清原さきがけ」号 .....	27
(10)	かしわ乗合ジャンボタクシー .....	28
(11)	プレミアムタクシー .....	29
IV.	おわりに .....	30
	参考資料 1：委員名簿 .....	31
	参考資料 2：開催スケジュール .....	33
	参考資料 3：アンケート結果の概要 .....	35
1.	調査の概要 .....	36
2.	調査の結果 .....	37
(1)	タクシーの利用について .....	37
(2)	評価制度について .....	41
(3)	多様なサービスについて .....	46
	参考資料 4：タクシー事業における既存の評価制度(概要) .....	51
	参考資料 5：事業者が多様なサービスを実施するために利用可能な制度の例 .....	54

## はじめに

タクシーは公共交通機関として地域社会において重要な役割を担っており、タクシーが地域においてその機能を十分発揮できるよう、その事業の適正化・活性化を図っていく必要がある。

平成20年12月にとりまとめられた交通政策審議会答申「タクシー事業を巡る諸問題への対策について」においては、諸問題の原因であるタクシー事業の構造的要因の一つとして、利用者の選択可能性の低さが指摘され、「タクシーは、流し営業等については、利用者が自らタクシーを選択することが難しいという構造的な問題を抱えているが、タクシーサービスの一層の向上を図るためには、可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備する必要がある」とされた。

上記答申を踏まえ、学識経験者、消費者代表、タクシー事業者、業界団体、労働組合により構成される「利用者によるタクシーの選択性向上に関する検討委員会」において、利用者の選択性の向上を通じたサービスの向上を促進するため、タクシー事業に関する評価制度と利用者による評価制度の活用可能性を高める方策、多様なタクシー需要に適切に対応して利便性の増進とタクシー事業の活性化を図る方策について検討を行い、本報告書にその成果をとりまとめたものである。

## V 構造的要因への対応

### 1. 利用者によるタクシーの選択可能性の向上

タクシーは、流し営業等については、利用者が自らタクシーを選択することが難しいという構造的な問題を抱えている。このため、事業者においては、より良質なサービスを提供するための営業努力を行おうとするインセンティブが働かず、また、悪質な事業者が利用者の選択を通じて淘汰されない。また、需要の減少にかかわらず、事業者が経営リスクを負うことなく増車や運賃競争による市場シェアの拡大を指向することなどを可能にしている大きな要因ともなっている。したがって、こうした状況を改善するためには、VIで後述するITの活用、ランク制度の充実、乗り場の整備、情報提供の充実などの取組みを通じて、可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備する必要がある。

## VI 今後講ずべき対策

### 1. 利用者のニーズに合致したサービスの提供

#### (1) 利用者によるタクシーの選択

Vで述べたとおり、タクシーは、流し営業等については、利用者が自らタクシーを選択することが難しいという構造的な問題を抱えているが、タクシーサービスの一層の向上を図るためには、可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備する必要がある。

これを実現するため、事業者、事業者団体、国等は、こうした構造的な問題を少しでも改善するための方策を講じる必要がある。例えば、利用者が自らの携帯電話を通じて好みのタクシー事業者やタクシー運転者を随時選択できるようなIT等最新の技術を駆使したシステムの導入や、事業者や運転者のサービス水準等に関する評価制度（ランク制度）等は、より良質なサービスを受けたいと思う利用者にとっての一助となるのみならず、事業者の自主的な努力を促し、利用者のニーズに合致したサービスの提供に資する。

国は、自ら、こうした取組みを積極的に推進するとともに、事業者団体等が行うタクシーの選択可能性の向上に向けた取組みに対しても積極的に支援を行うべきである。

## I. 利用者、事業者、関係団体の意向調査

### 1. アンケート・ヒアリング調査の概要

#### (1) アンケート調査

##### ① 全国の利用者

- 調査方法：インターネット調査。

株式会社マクロミルのモニタに対し、事前調査でタクシーを平均して月に2回以上利用する人を抽出し、抽出されたモニタにインターネット上で質問し、回答を依頼した。ただし、千葉県の利用者については3ヶ月に1回以上利用する人を抽出した。

- 回収数：2,091名（回収率100%、うち千葉県211名）

##### ② 法人事業者

- 調査方法：質問票配布は郵送、回答はインターネット及びFAX。

対象事業者に郵送で調査票を送付し、インターネットを通じての回答を依頼した。また、インターネットを使用できない場合のために、FAXでの回答も受け付けた。

- 回収数：848(回収率39%)

##### ③ 個人事業者

- 調査方法：質問票配布は郵送、回答はFAX。

対象事業者に郵送で調査票を送付し、FAXでの回答を依頼した。

- 回収数：1,191(回収率94%)

## (2) ヒアリング調査

- 調査方法：訪問調査。

各団体に訪問の上、利用者選択性の向上に関する意向をヒアリングした。  
調査対象団体は以下の12団体・事業者である。

- 社団法人全国個人タクシー協会
- 財団法人東京タクシーセンター
- 社団法人全国乗用自動車連合会
- 千葉県タクシー協会
- 柏市役所都市計画部交通政策課
- 全国交通運輸労働組合総連合
- 全国自動車交通労働組合総連合会
- 全国自動車交通労働組合連合会
- 千葉県内タクシー事業者4社

※ タクシーが地域公共交通の担い手の一つであるという観点から、大都市圏と小都市圏の双方が存在する千葉県をモデルケースとして、利用者、事業者の意向をアンケート調査し、また関係団体や自治体の意向をヒアリングした。

## 2. アンケート・ヒアリング結果の概要

### (1) タクシー利用の現状について

- タクシーの主な利用理由は、「利用する時間帯、または地域にほかの交通手段が無い」こと
- 小都市圏では6割以上の利用者がタクシー事業者を選択しているが、大都市圏では4割程度しか選択しない

### (2) 評価制度の枠組みについて

- 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
- 適正化事業の行われていない地方で評価制度を行うのは困難であり、地方ごとに異なる制度とするのが現実的である
- タクシーの評価は運転者個人で決まるが、サービスの有無やその内容は事業者単位で行うため、双方の評価がありうる
- 評価の実施主体は第三者機関で無ければ難しい
- 評価内容の一貫性さえあれば、新たな評価制度は、既存の評価制度と並立しうる

### (3) 評価項目について

- 評価項目の中で、利用者が最も重要だと考えているものは、「接客マナー」、「安全管理の徹底度」、ついで「ルート選択の適切さ」、「運賃の安さ」
- 既存の評価制度の問題点として、社会保険の未加入など、運転者の労働環境が評価に反映されていない

### (4) 評価制度の周知と活用について

- 既存の評価制度を認知しているのは3割程度の利用者であり、実際に選択の参考にしているのは1割程度である
- あるべき評価の周知方法は「評価を示すステッカーの貼付」と「行政などのホームページ上での公表」
- 事業者が評価を受けるメリットとして、「企業や行政機関による優先利用」、「特別な乗り場の使用」、「利用者にわかりやすいマークの使用」が望まれている

**(5) 多様なタクシーサービスについて**

- 利用者が特に使ってみたいものは「携帯電話の発信位置への配車」、「緊急搬送」、「乗合」、「移動補助」、「ポイントカード」、「観光タクシー」
- 事業者にとって実施の困難なサービスは「携帯電話の発信位置への配車」、「緊急搬送」、「乗合」、「移動補助」
- 大都市圏は輸送で利益を上げられるが、小都市圏ではそれができないため、多様なサービスの実施率が高い

**(6) 多様なタクシーサービスを普及させるための方策について**

- 機器費用の補助とサービスを実施するための教育が普及には必要である。しかし、社員の高齢化が著しく、教育への障害となっている
- 現在機器の使用料や運転者の教育費を運転者自身が負担することが多い
- 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行為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

## II. 評価制度の基本設計とその活用可能性を高める方策

### 1. タクシー事業者の評価制度の基本設計

本委員会においては、タクシー事業者に対する既存の評価制度である東京タクシーセンターが実施する法人タクシー事業者ランク評価制度（以下「ランク評価制度」という）、全国個人タクシー協会が実施する個人タクシーマスターズ制度（以下「マスターズ制度」という）等の成果を踏まえ、タクシー事業者に対する評価制度が東京都特別区・武三交通圏以外の法人事業者においても順次展開され、利用者によるタクシー選択性を高めるよう制度設計を行った。本報告書においては、その基本設計を以下のとおり提言する。

評価実施機関においては、本報告書において示された基本設計を踏まえ、詳細設計を行うこととする。

#### (1) 制度の目的

タクシー業界全体のサービス水準の確保に向けて、評価を通じて個々のタクシー事業者の改善努力を促進することを主たる目的とする。

#### (2) 評価単位及び評価対象

事業者単位の評価とし、評価対象は東京都特別区・武三以外の法人事業者とする。運転者個人の評価については、本評価制度の対象外とする。なお、本評価に基づき、優良乗り場の利用を認める等のインセンティブを設ける際には、地域の優良乗務員表彰を受けた者については、所属する法人が優良認定を受けていなくても優良乗り場の利用を認める等の措置を地域ごとに検討すべきである。

#### (3) 既存の評価制度との関係

ランク評価制度とマスターズ制度については、制度発足から一定期間を経過し定着していることから、本評価制度から独立して存続させる。

一方、法人タクシーの評価の表示については全国的に統一することにより利用者利便が高まると考えられるため、ランク評価制度と評価の表示を統一する。その具体的な表示方法は詳細設計において検討すべきである。

#### (4) 認定種別と基準

タクシー業界全体のサービス水準の確保という目的を踏まえ、タクシーの選択性を高めるために一定の優良事業者を確保しつつ、安全に関する設備投資・効果的な活用など、より先進的な取組みを行っている事業者の差別化を行うことが必要である。

このため、ランク評価制度における表示方法を踏まえ、ある程度の努力により

評価されるレベルを「A」、より高いレベルの基準を満たした場合を「AA」とする。そのレベルは絶対評価により定める。また、「A」、「AA」以外については認定なしとする。

#### (5) 具体的な評価項目及び基準

タクシー事業者の評価を実施するに当たっては、コンプライアンスが確立されていることが大前提であり、これに加えて、アンケート調査の結果で示された「安全」と「接遇」の2点については一定水準以上が確保されていることが必要となる。このため、前提項目と優良評価項目について以下の考え方で評価を行うこととする。

- ① 前提項目：「法令遵守」、「安全実績」、「行政処分の状況」に問題がないこと
- ② 優良評価項目：「安全管理体制」、「接遇」、「各種実績」について(4)に掲げるレベルが達成されていること

具体的には、評価実施機関による詳細設計において、具体的な評価項目、評価基準を決定する。

##### ① 前提項目

「法令遵守」、「安全実績」、「行政処分の状況」を評価の前提項目とし、書類審査を行い問題が無いことを確認した事業者についてのみ優良評価の審査を行う。前提項目として考えられる事項の具体例は以下のとおりである。

##### (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、道路交通法の重大違反、刑法犯、運転者登録取消の有無

（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

## ② 優良評価項目

「安全管理体制」、「接遇」、「安全実績」を中心的な評価項目とし、全国及び地域で定める項目を以下のとおり例示する。

（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  
（デジタルタコグラフ、ドライブレコーダー、アルコールチェッカー、GPS-AVM システム 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

(各種実績)

- 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

- ※ デジタルタコグラフ＝運行記録（時間・距離・速度）を数値で記録をとり、メモリーカードにデジタルで記録する装置。
- ※ ドライブレコーダー＝車に搭載し、衝撃が加わった際にその前後の映像や音声を自動的に記録することができる装置。
- ※ GPS-AVM システム＝GPS を利用することで、運行管理を行う際に、移動する車両の状況を把握することができるシステム。
- ※ SAS＝睡眠時無呼吸症候群。寝ているときに何回も呼吸が止まり、大きないびきを繰り返す病気。多様な合併症や交通事故の原因となる。

③ 地域性の考慮

評価制度の骨格について全国的一貫性が確保されることが重要であるが、地域によって実情に相当の差異があることも踏まえ、詳細設計においては地域ごとに異なる評価項目や基準を設定することも可能とすべきである。

(6) 評価の手法

評価にとって必要な客観性を確保し、信頼性のある制度とするため、評価の手

法は以下のようにする。

① 評価の任意性

事業者の申請に基づく評価制度とする。

② 審査方法

評価制度発足当初は「A」、「AA」ともに、全ての評価項目（前提項目及び優良評価項目）について、申請の際に書類の提出を求め、書類審査を実施する。将来的に旅客接遇について審査を行う体制が整った地域については、例えば、訪問審査やモニタ調査を実施する。

③ 費用負担

制度構築・運用に必要な費用については、事業者負担とする。

④ 評価実施機関

タクシー事業に関する知見を有する第三者機関を評価実施機関とし、当該機関に設置した第三者委員会において、利用者を含めた地域の関係者が参加して審査するものとする。

(7) 認定の有効期間と取消について

評価にタクシー事業者の最新の状況を反映させるとともに、制度維持コストに配慮し、認定の有効期間及び途中の認定取消については以下のとおりとする。

① 有効期間

2年間。ただし、認定1年後において、前提項目（法令遵守、安全実績、行政処分の状況）と優良評価項目（各種実績）に関するデータを提出させ、基準に該当しない場合は認定の取消・格下げを実施する。

② 認定の取消・格下げ

①に加え、重大事故等により行政処分を受けたことにより、基準に該当しなくなった場合は随時認定の取消・格下げを実施する。また、評価実施機関に対する虚偽報告や書類の偽装なども取消事由とする。

(8) 実施地域

交通圏単位での実施を原則として、地域の実情に応じて実施地域を定めるものとする。当面、概ね人口150万人以上の都市を含む交通圏において試行的に導入する。導入後の状況については早期に検証を行い、必要に応じ制度を見直すとともに、その結果を踏まえて都市部を中心に拡大を図る。

2. 利用者による評価制度の活用可能性を高めるための方策

本評価制度により選択性を高めるためには、利用者からの活用可能性を高めることが必要であり、具体的には、利用者認知されており、使おうと思ったとき

に使える方策が不可欠となる。このため、利用者への評価制度の周知策を実施し、以下の乗車形態別に利用者からの活用可能性を高めるための方策について例示する。なお、具体的な実施方法については、詳細設計の際、地方の実情に応じて、実施地域ごとに判断する必要がある。

### (1) 利用者の認知度を高める方策

本評価制度が機能するためには、その内容が利用者に認知されることが前提となり、既存の評価制度についても評価実施機関において広報宣伝、ホームページでの周知等に取り組んでいるところである。本評価制度についても、制度の周知に向けた以下の方策に取り組むべきである。

- 情報発信媒体（ホームページ、メールマガジン、広報誌、ポスター）における評価制度の周知及び評価結果の公表（実施主体：評価実施機関、業界団体及び事業者 実施時期：短期）
- マスメディア（テレビ、新聞、雑誌、インターネット）を通じた広告（実施主体：評価実施機関、業界団体及び事業者 実施時期：短期から中期）
- 評価制度の説明や自社が優良事業者として評価を受けていることのPRなどの周知・宣伝（車内掲示、HP掲載等）（実施主体：事業者 実施時期：短期から中期）
- 乗務員への周知（実施主体：事業者 実施時期：短期から中期）
- 利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動（実施主体：評価実施機関、業界団体及び事業者 実施時期：中期）

### (2) 電話による配車依頼の際の活用可能性を高めるための方策

電話で配車を頼む場合には、利用者はあらかじめ事業者を選択してから電話をかけるため、評価制度を活用するためには、利用者が評価制度を予め知っており、電話をかける時点で優良タクシーを選んでいるか、または電話をかけた後で、優良タクシーを選べる制度が必要となる。現在、事業者によるプレミアムタクシーの専用予約番号の設置等の取組みが行われているが、本評価制度については、以下の方策に取り組むべきである。

- 「入電時の優良タクシー案内」や「優良タクシー専用予約番号の創設」（実施主体：無線協同組合等 実施時期：短期から中期）

### (3) タクシー乗り場で乗車する際の活用可能性を高めるための方策

駅などの定まったタクシー乗り場から乗車する場合に利用者は、決まった乗り場で、並んだ順番により利用するため、利用者が評価制度を活用するには、優良タクシーしか乗り場にいないか、または乗り場で、優良タクシーの案内があり、

優良タクシーを選ぶことができるようにする必要がある。現在、既存の評価制度に関連して優良タクシー乗り場、選択乗り場の設置等の取組みが行われているが、本評価制度については、以下の方策に取り組むべきである。

なお、駅構内等乗り場による営業の比率が高い地方都市においては、乗り場の入構の可否が事業者の死活問題となる可能性があることから、評価制度を活用した優先乗り場の設置については慎重に検討すべきである。

- 優良乗り場、選択乗り場の設置（実施主体：タクシーセンター、地方自治体、鉄道事業者等 実施時期：短期から中期）
- 契約条件として評価結果を活用（実施主体：企業や自治体等 実施時期：中期）

#### (4) 流しのタクシーに乗車する際の活用可能性を高めるための方策

流しのタクシーを捕まえて乗車する場合には利用者は、その場に偶然来た車両を確認して利用するため、利用者が評価制度を活用するには、十分な数の優良タクシーが流し営業をしており、走行中のタクシーから見て、優良タクシーであることが視認できる必要がある。現在、既存の評価制度に関連してステッカーの貼付、屋上灯の変更等の取組みが行われているが、本評価制度については、以下の方策に取り組むべきである。

- 屋上灯へのステッカーの貼付（形状に配慮しつつ任意で実施）（実施主体：業界団体、無線協同組合及び事業者 実施時期：短期）
- 側面へのステッカーの貼付（実施主体：事業者 実施時期：短期）
- 表示灯への優良表示の検討（実施主体：国土交通省 実施時期：中期）
- 前方グリルへのステッカー貼付の検討（実施主体：評価実施機関 実施時期：中期）
- 車体の色の塗り分け（実施主体：評価実施機関、業界団体及び事業者 実施時期：長期）

※ ステッカーについては視認性を十分確保できるような大きさ・位置が必要。

※ 車体の塗り分けについては、費用面等も含めて、長期的な検討が必要。

※ 屋上灯＝タクシーのルーフに付いているタクシーのサインのこと。以下参照。



出典：札幌個人タクシー協同組合ホームページ。

※ 表示灯=「空車」や「貸走」などを表示しているタクシーの前面にある表示板のこと。以下参照。



以上の方策について、実施主体と実施時期ごとにまとめると以下のとおりとなる。

方策の実施主体	短期	中期	長期
業界団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信媒体における評価制度の周知及び評価結果の公表</li> <li>○屋上灯へのステッカー貼付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マスメディアを通じた広告</li> <li>利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車体の色の塗り分け</li> </ul>
事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信媒体における評価制度の周知及び評価結果の公表</li> <li>○屋上灯へのステッカー貼付</li> <li>○側面へのステッカー貼付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○マスメディアを通じた広告</li> <li>○評価制度の説明や、自社が優良事業者として評価を受けていることのPR等の周知・宣伝</li> <li>○乗務員への周知</li> <li>利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車体の色の塗り分け</li> </ul>
評価機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信媒体における評価制度の周知及び評価結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マスメディアを通じた広告</li> <li>○利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動</li> <li>○前方グリルへのステッカー貼付の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車体の色の塗り分け</li> </ul>
無線協同組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋上灯へのステッカー貼付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入電時の優良タクシー案内や優良タクシー専用予約番号の創設</li> </ul>	
タクシーセンター・地方自治体・鉄道事業者等		<ul style="list-style-type: none"> <li>優良乗り場の設置</li> </ul>	
企業・自治体等		<ul style="list-style-type: none"> <li>契約条件としての評価結果の活用</li> </ul>	
国土交通省		<ul style="list-style-type: none"> <li>表示灯への優良表示の検討</li> </ul>	

図 1 活用可能性を高めるための施策

### III. 利用者の多様なニーズに対応したサービスの普及について

タクシーは地域交通を形成する、重要な公共交通機関であり、地域の利用者ニーズに応じたサービスを提供することが求められている。特にそのような地域の利用者ニーズに対応した多様なサービスの実施に当たっては、地域の公共交通の利用者による選択性向上と事業者収益の拡大のために、地域の他のタクシー事業者や他業界、行政と連携することによって、従来型のサービスとは異なるサービス提供や利用者への情報提供を含む需要拡大の取組みを行うことが必要であると考えられる。

よって、本報告書では特に多様なサービスについて、地域における他の関係者との連携による需要拡大に取り組んだ事例として、その実施の経緯と内容について紹介する。

#### 1. 分析のモデルについて

本報告書では、タクシー事業者同士、あるいは地域における他の関係者とどのような協力がなされたか、という点に焦点を当てる。そのため、以下に示す多様なサービスについては連携内容を示すモデル図を同時に示して説明する。

以下に説明に使用するモデルを示す。なお、以降の図中に示す数字は時系列の流れを示す。

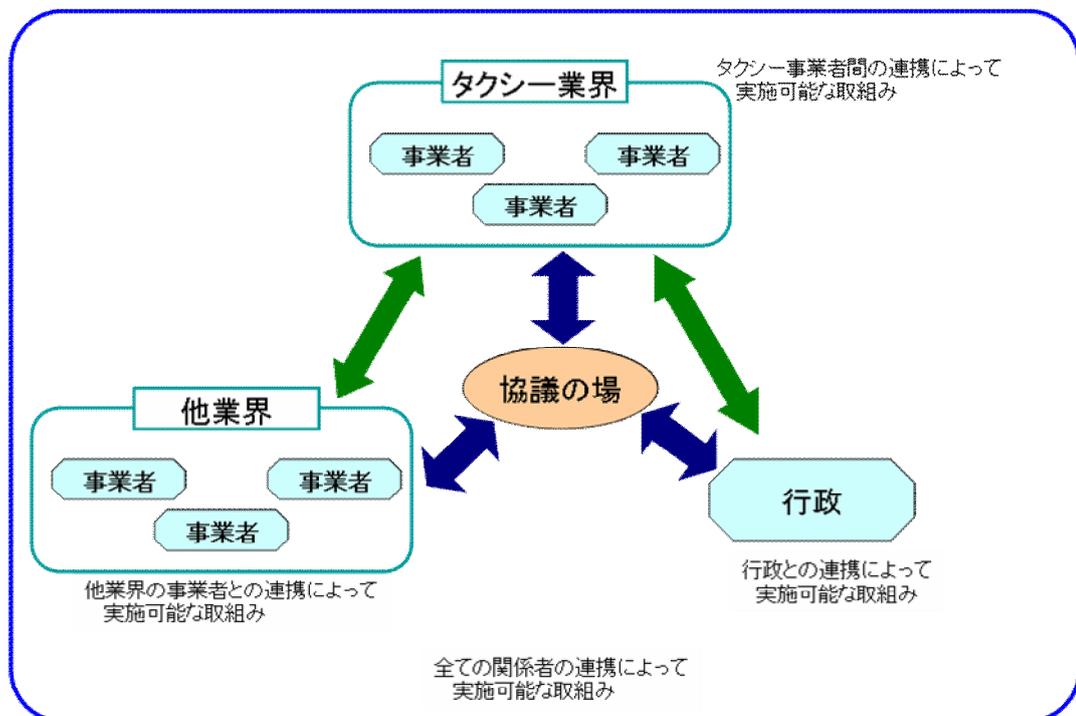


図 2 連携内容を示すモデル図

## 2. 地域の特徴的な取組みについて

### (1) ちゅら島沖縄観光タクシー

#### ① 概要

沖縄県内のタクシー乗務員の資質及びサービスの向上を図ることにより、タクシー利用者の満足度の向上と、「観光タクシー」の商品価値の確立、新しい観光ニーズへの対応、そして沖縄観光の質の向上に寄与することを目的とした乗務員資格認定制度により、地域に来訪する観光客ニーズに応えている。

#### ② 実施の経緯

沖縄県ハイヤー・タクシー協会では、タクシードライバーの資質向上を目的に「観光タクシーひとつ星」の認定制度を行っており、沖縄県観光コンベンションビューロー（OCVB）にその発展方法を相談した。

OCVBは国庫補助事業である「沖縄県観光産業人材育成事業」の中で観光産業従事者の登録、認定制度の構築を検討していたため、法人・個人両タクシー協会とワーキンググループ（WG）を結成し、検討を開始した。

#### ③ 認定後の観光協会の取組み

観光施設での乗務員の入場料免除を依頼するとともに、旅行社へ制度に関するパンフレットを送付し、商品開発依頼を行い、ホテルや教育委員会に対して営業を行うことで、利用者数の増加と制度のメリットを高め、知名度の向上と受験者数の増加に取り組んでいる。

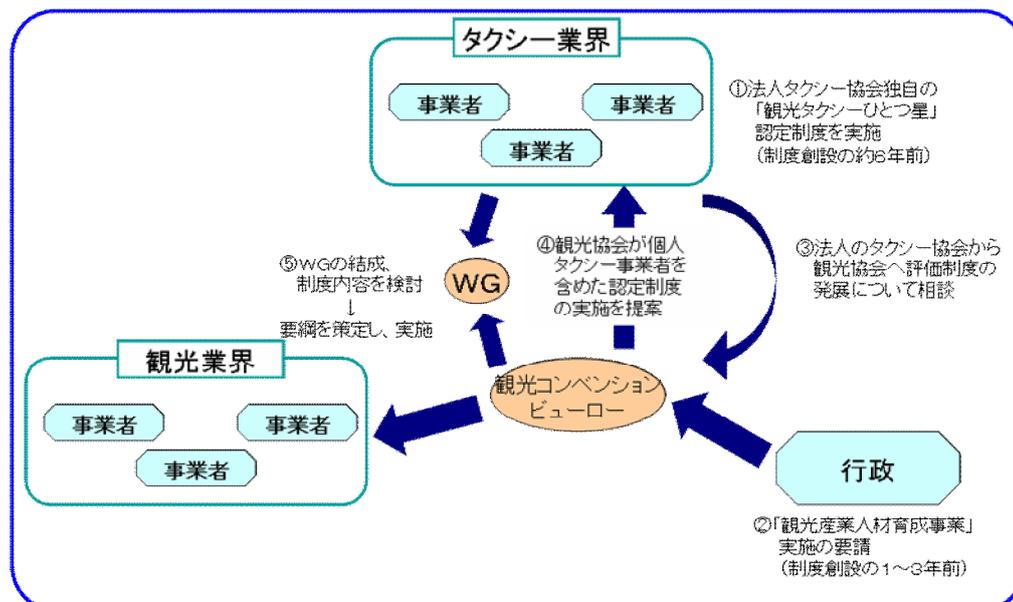


図3 ちゅら島観光タクシーの実施の流れ

## (2) 東濃 STS

### ① 概要

岐阜県内の3市（多治見市、土岐市、瑞浪市）のタクシー事業者（7社）が、資本の出資及び福祉車両の拠出を行い、福祉輸送専門の会社を設立した上で、地域の「窓口一元化による利用者の利便性の確保」、「需要と供給のミスマッチの解消」、「情報の共有」を目的として、行政及びNPO法人と連携して共同配車センターを設立し、地域の福祉輸送ニーズに応えている。

### ② 実施の経緯

岐阜県内のタクシー事業者が他のタクシー事業者、NPO法人に呼びかけ、福祉輸送専門会社の共同運営を提案。さらに行政に対して協力を呼びかけ、国土交通省のモデル事業として認定を受け、共同配車センターを開始した。

### ③ 類似の事例

京都・大阪で共同配車センターを実施中。

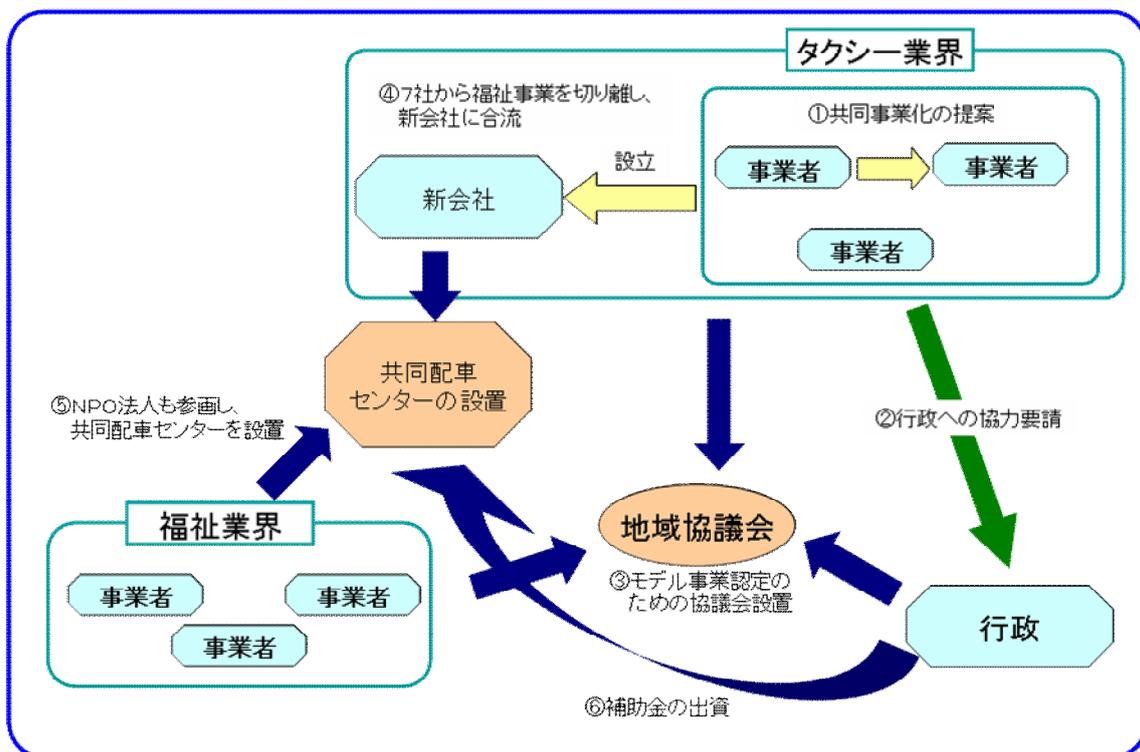


図 4 東濃 STS 実施の流れ

### (3) 銚子地区における地域連携

#### ① 概要

銚子地区において、複数事業者が定期的に情報交換を行い、共同でGPS配車システムを運営しつつ、ケア輸送サービスやタクシー代行サービスなどを各社で実施することで、地域の多様な輸送ニーズに応えている。

#### ② 実施の内容

タクシー業界では、共同でコンサルタントを呼んでの勉強会や必要品の共同開発、仕入れなどの取組みを行うとともに、福祉・医療業界への対応として、24時間対応による病院間の転院や透析の通院等のサービス提供などで連携し、自治体との連携として、銚子警察署と防犯事業で協定を結んでいる。市町村主催の各協議会への参加や地域活動への積極的な参画を通じて、地域関係者とのコミュニケーションを強化している。

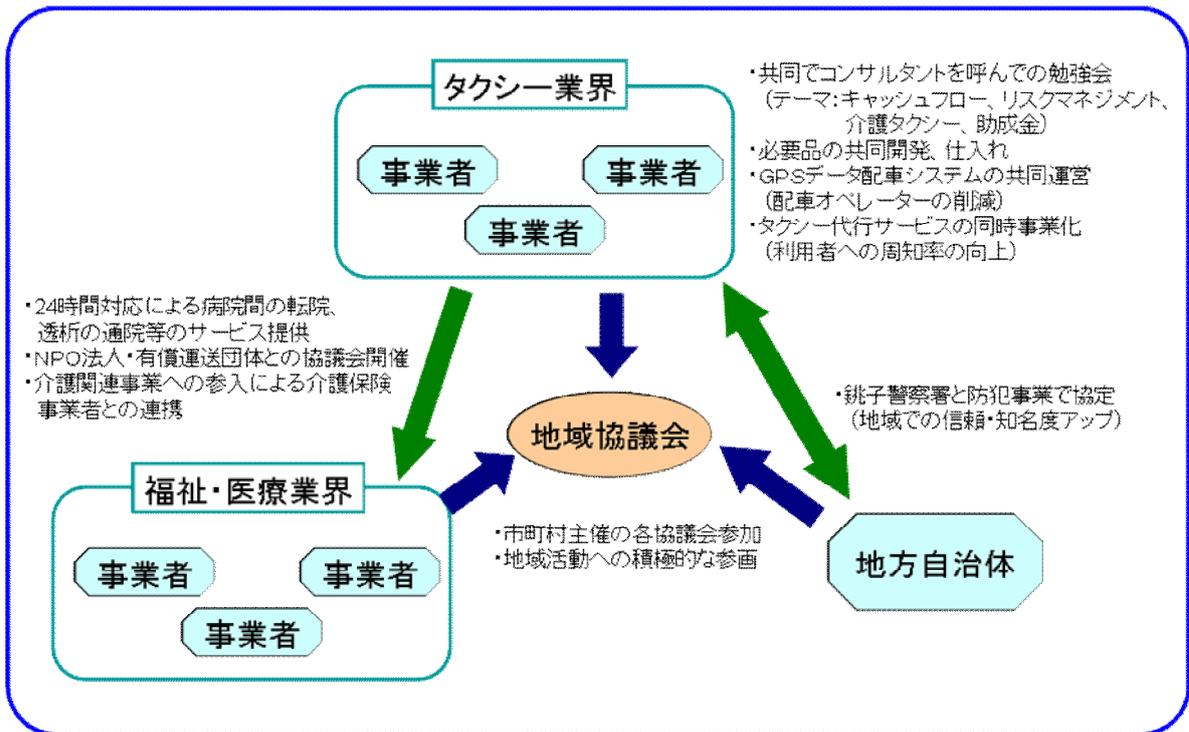


図 5 銚子地区における地域連携

#### (4) 富山県コンベンションタクシー助成施行事業

##### ① 概要

富山県内で開催されるコンベンションに参加する富山県外からの来県者がタクシーで富山県内を観光する場合に県・市町村・タクシー事業者で料金を負担し、運賃を通常の半額とする制度。コンベンションの誘致促進及びリピーターの増加を図ることを目的とする。

##### ② 実施の経緯

富山県から富山県タクシー協会に持ちかけ、協会としてその趣旨に賛同し、当該取組みを実施するに至った。取り組みの実施と同時に観光ガイドドライバー養成講座を実施し、質の向上にも努めている。現在は事業の認知度向上のために一定規模以上のコンベンション会場でインフォメーションコーナーを設置し、事業を案内している。

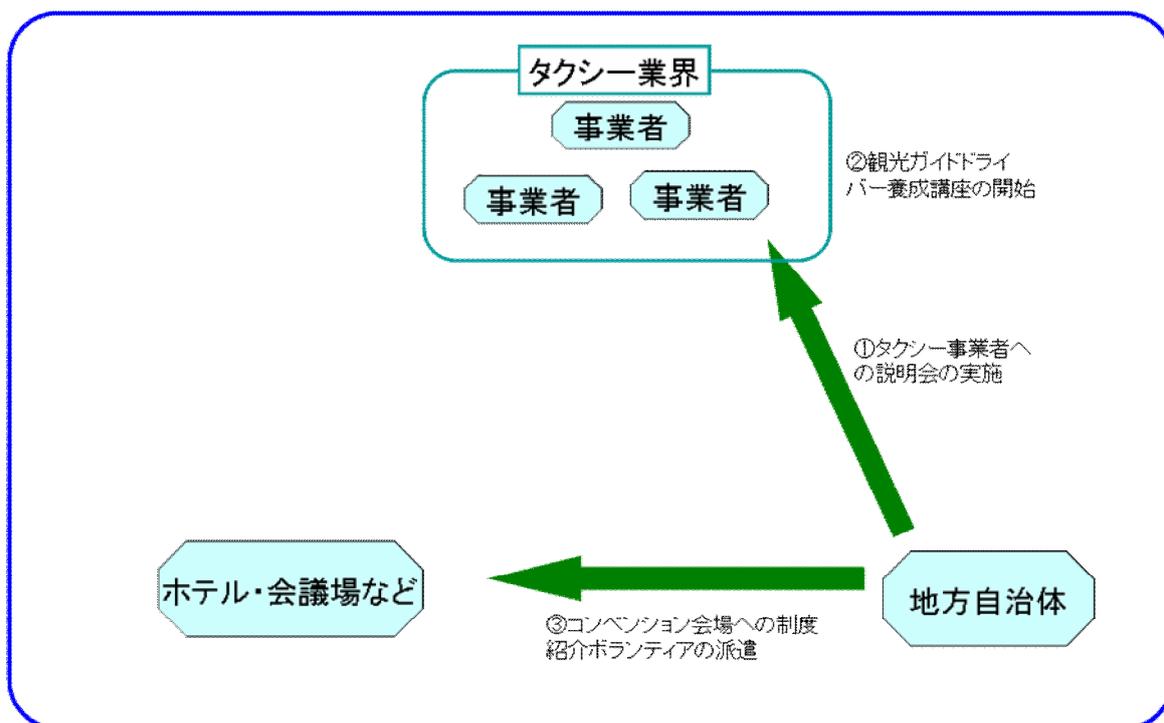


図 6 富山県コンベンションタクシー助成施行事業の実施の流れ

## (5) コンビニ防犯タクシー

### ① 概要

コンビニ強盗の発生を防ぐため、コンビニの店舗前駐車場をタクシーの休憩場所にする制度。店舗前に車を止めることで、強盗事件などの抑止力となるとともに、万が一の場合にはタクシーの運転者が通報する。

### ② 実施の経緯

コンビニ強盗が多発し、地域の治安上からも対応策を検討していた㈱セイコーマートが北海道警察に相談したところ、24時間くまなく市中を走行しているタクシーを活用できないかということになり、北海道警察、㈱セイコーマート、札幌ハイヤー協会で「コンビニ立ち寄り協力協定」が締結された。

その後、「北海道コンビニエンスストア等防犯連絡協議会」より同様の申し入れがあり、他の事業者の間でも防犯協力を開始した。

### ③ 実施に当たっての留意点

タクシー協会としても運転者のトイレ・喫煙タイムや路上における違法駐車の問題などに苦慮しており、コンビニ業界と利益が合致した。問題点としては、犯人を無理に追いかけて交通事故が発生することや、二次災害によって運転者の生命に危険が及ぶことが考えられる。あくまでも、犯罪発生を抑止力、事件の撲滅が目的である。

### ④ 類似の事例

名古屋などで実施例あり。

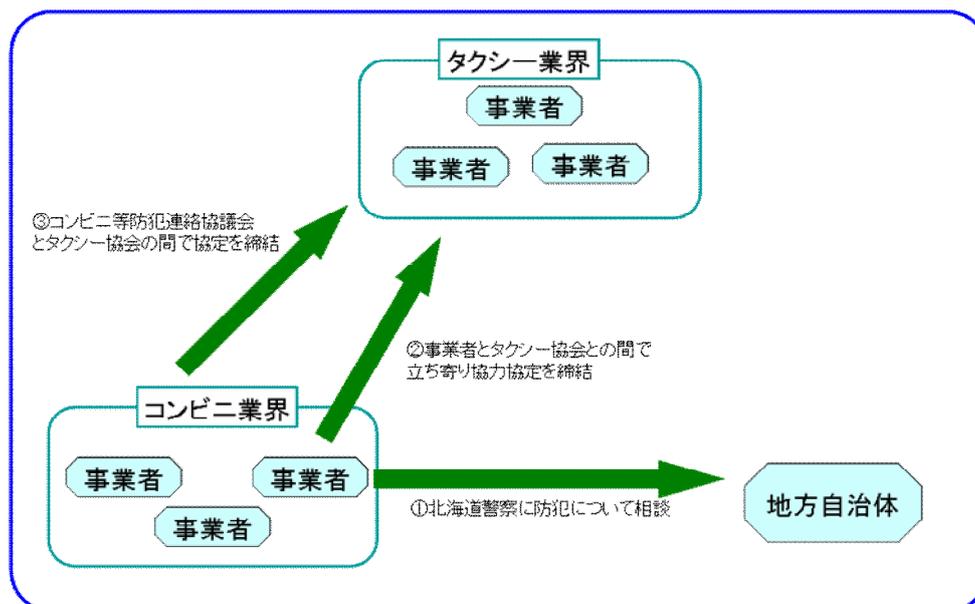


図 7 コンビニ防犯タクシーの実施の流れ

## (6) サポートキャブ

### ① 概要

救急需要対策の一環として、救急車の適正利用を推進するために設置された民間救急コールセンターでは、緊急性がない通院や入退院、転院などを対象に患者等搬送事業者を案内しており、自力歩行が可能な方には一定の条件を満たすタクシー（サポート Cab）を案内している。

サポート Cab の車内には応急手当のために必要な救急資器材が常備され、救命技能の認定を受けた運転者が乗務する。

### ② 実施の経緯

民間救急コールセンターは、行政による 6 か月の試行期間を経て設置された。設置後、コールセンター利用者から、一般のタクシーの利用を希望する声も数多く寄せられたことから、タクシー（サポート Cab）の案内業務を開始した。

### ③ 関係機関等との連携

有識者会議の報告書において、民間救急コールセンターの設置は民間または公益組織が望ましいとされたため、試行後の事業実施主体は公益財団法人が担っている。サポート Cab の周知、広報にあたっては、行政の協力を得て、医師会等を通じ、医療機関等にリーフレットを配布している。

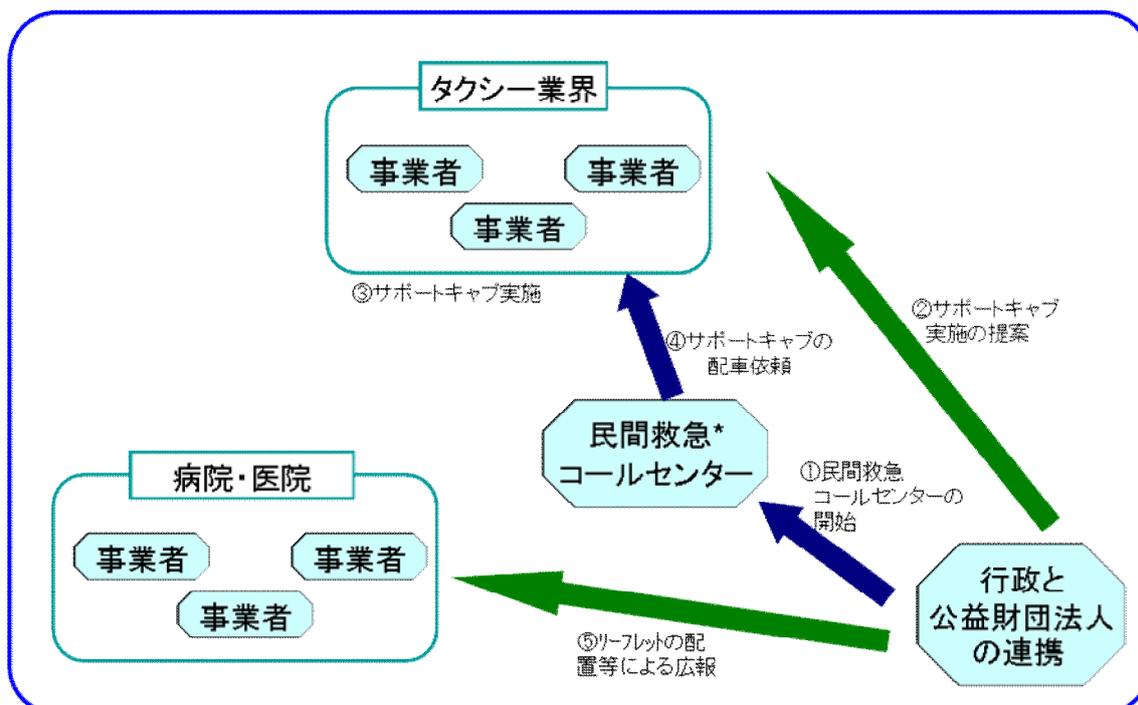


図 8 サポートキャブの実施の流れ

\*民間救急コールセンター事業の実施は、公益財団法人が担っている。

## (7) 練馬区の育児支援タクシーに関する地域連携

### ① 概要

区によるタクシー運転者に対する妊婦や乳幼児の移送に関する講習会及び認定制度を構築し、10社以上の事業者が参画している。また、育児支援輸送専門の会員制サービスを行う事業者もあり、地域の育児輸送ニーズに応えている。

### ② 実施の経緯

練馬区内の事業者が育児支援タクシーの実施を目指して一般の方々とも相談を重ねたうえで、育児支援タクシー専門の事業を立ち上げた。区としても育児支援として、安心・快適に利用できる輸送サービスの整備の観点から、区内のタクシー事業者数社と認定制度に関する懇談会を実施。これらの内容をもとに、区で認定講習会を行っている。

### ③ 実施に当たっての留意点

区のタクシー事業者の負担とならないように、なるべく短時間で講習を実施できるように計画。今後はタクシー事業者の施設での研修なども考案中である。

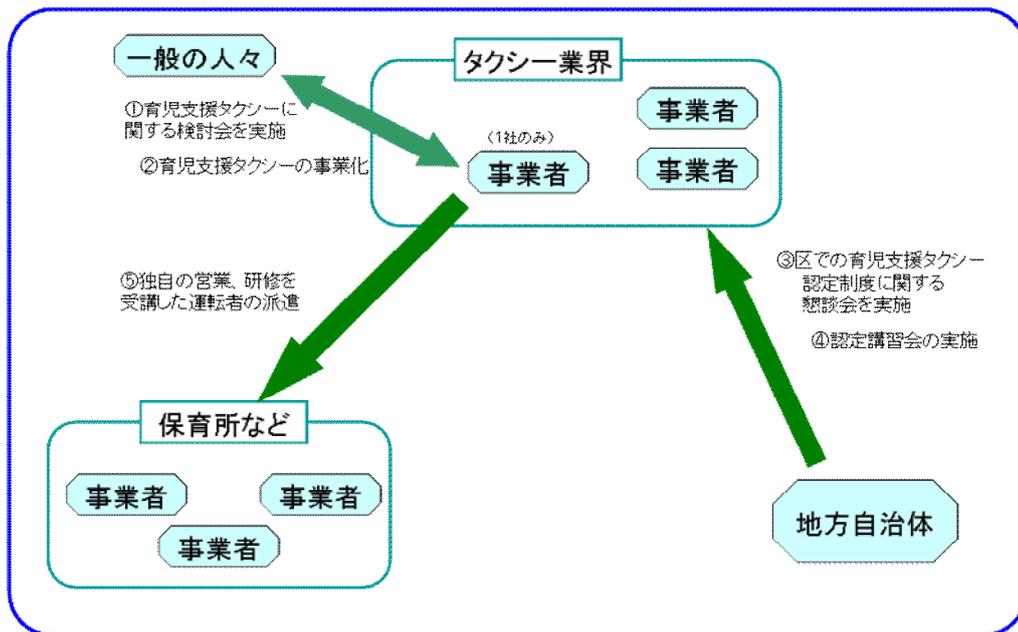


図 9 育児支援タクシー及び評価制度実施の流れ

(8) やぐちおもいやりタクシー

① 概要

やぐちタクシーが運行を実施する乗合タクシー。当初から住民主導で実施が計画された。協賛店で2千円以上買い物すると復路の料金100円が無料になる制度であり、地域の輸送ニーズに応じている。

② 実施の経緯

ふじランド町内会が路線バスの乗り入れがない当該地域の公共交通網の維持のために発案、上矢口町内会の協力のもと、やぐちタクシーが運行を実施。当初赤字に苦しんだが、公共交通活性化プログラムの指定を受け、検討委員会を発足。運行の見直しと協賛店による割引制度が加えられた。

③ 実施に当たっての留意点

住民代表、行政、大学、運行事業者を含む検討委員会を発足させ、調査、改善案を作成することで赤字の脱却に取り組んだ。

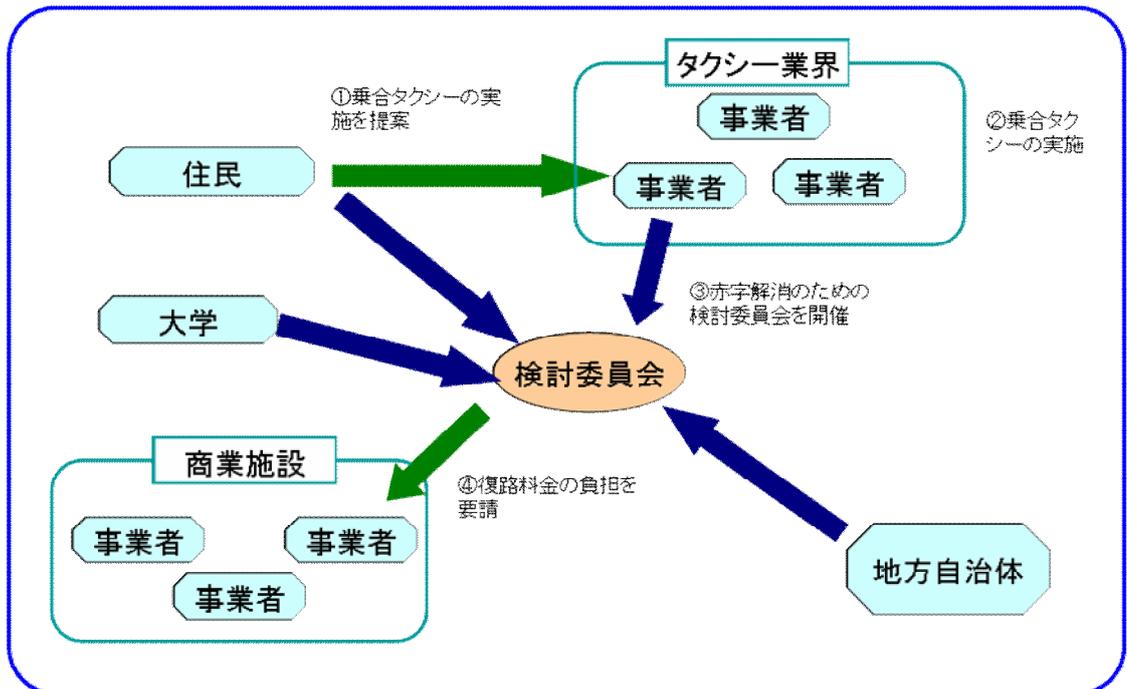


図 10 やぐちおもいやりタクシーの実施の流れ

### (9) 乗合タクシー「清原さきがけ」号

#### ① 概要

住民主導で計画された乗合タクシー。交通不便地域の自治会が中心となって運営協議会を立ち上げ、市の支援を受けながら運行を行い、地域の輸送ニーズに応えている。

#### ② 実施の経緯

地域住民によるまちづくり組織において地域内交通の必要性が議論され、運営協議会が市のサポートを受けながら運行計画を立案。タクシー事業者に運行を委託し、実施に至った。なお、運行経費は運賃収入と地域負担金（自治会出資金、協賛金等）を基本とし、不足分については行政が支援している。

#### ③ 実施に当たっての留意点

運営協議会において、住民に対するアンケート調査等を踏まえながら、利便性の向上に向けた取組みを検討・実施している。

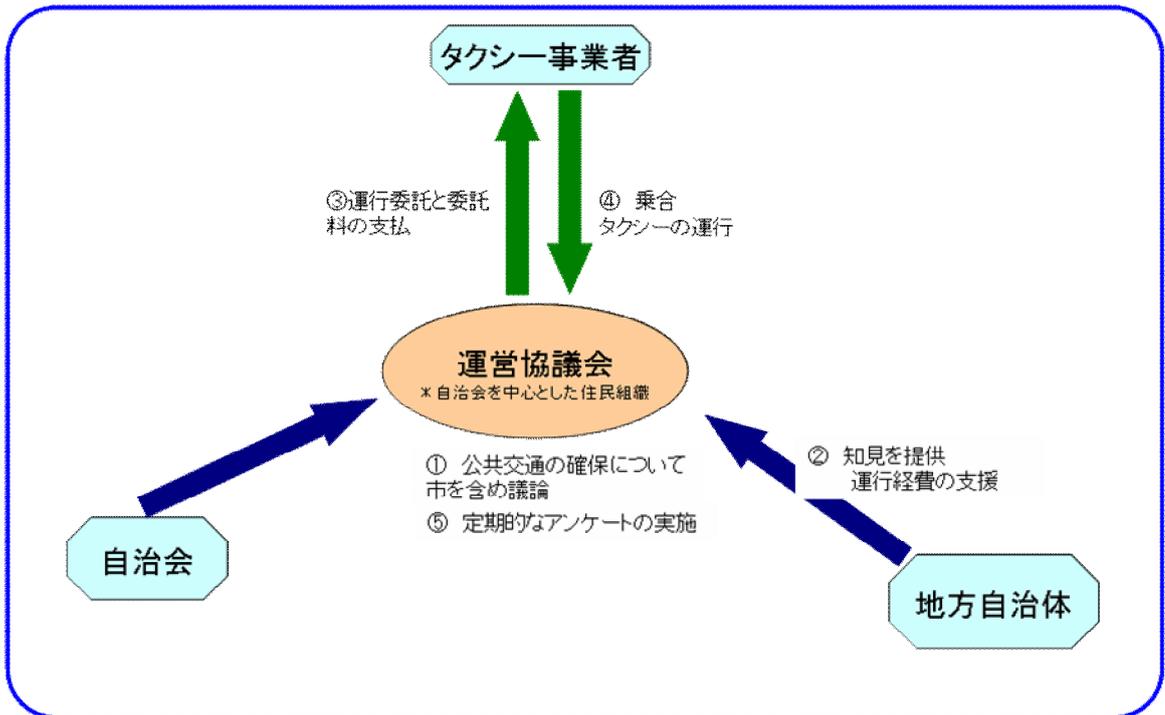


図 11 清原さきがけ号の実施の流れ

## (10) かしわ乗合ジャンボタクシー

### ① 概要

柏市郊外のバス路線の廃止等に伴い、公共交通空白・不便地域の解消に向け、主に自家用車を利用しない住民の日中の移動手段を提供することで、地域の少人数定期輸送ニーズに応えている。

### ② 実施の経緯

柏地区におけるバス路線の撤退に伴って不足する公共輸送を存続させるために、乗合タクシーの実施を計画。市主導で市内のタクシー事業者に対して乗合タクシーに関する勉強会を実施した後、実施会社を募った。最終的に1社が実施することとなった。

### ③ 類似の事例

全国で100事業者程度が乗合タクシーを実施。

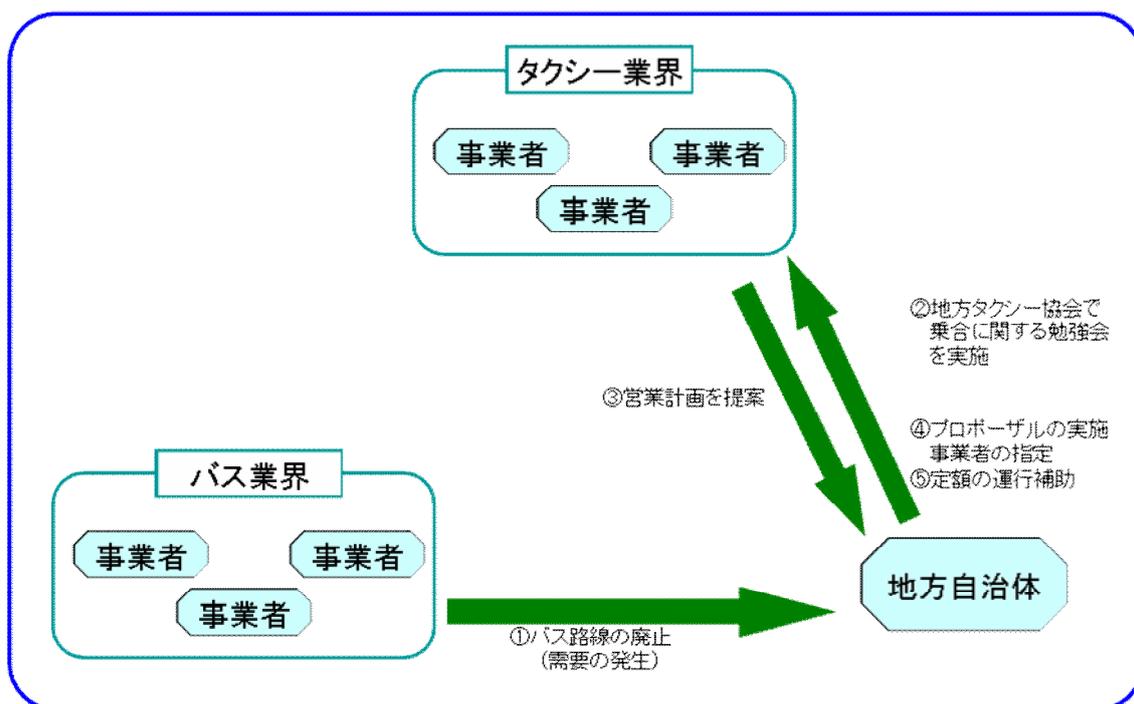


図 12 かしわ乗合タクシー実施の流れ

## (11) プレミアムタクシー

### ① 概要

福岡市タクシー協会が実施するプレミアムタクシーは、一定の研修を修了した乗務員が統一した制服を着用し、かつ、博多織の原点といわれている五色献上をモチーフとしたボディーカラーを配した黒塗りの車両に福岡ならではの「おもてなし」を提供するタクシーであり、細やかで質の高いタクシーサービスを求める利用者ニーズに応える他、観光インフラの一端を担うものである。

### ② 実施の経緯

ホテル業界をはじめマーケットがより高いサービスを求めていることを踏まえ、他の模範となる優良乗務員の確保を目指した。併せて、ビジットジャパン・キャンペーンの展開とともに需要増が見込まれるアジア諸国からの観光客層にアピールする方法をコンサルタントに相談し、五色献上をモチーフとしたデザインを使用することを発案。商工会議所の口添えを受けて博多織工業会の承諾を得て実施。

### ③ 実施に当たっての留意点

研修内容については質の高い乗務員教育を行っているタクシー事業者を参考に作成。

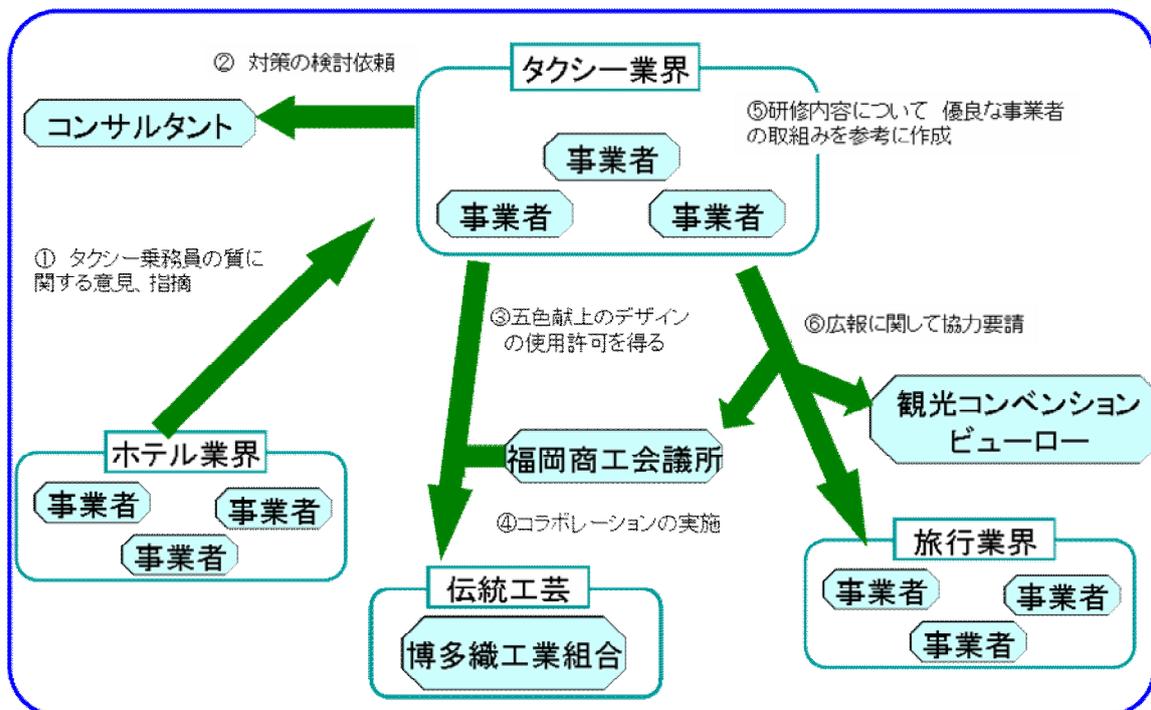


図 13 プレミアムタクシー実施の流れ

#### IV. おわりに

本検討委員会は、平成20年12月にとりまとめられた交通政策審議会答申「タクシー事業を巡る諸問題への対策について」を踏まえ、利用者によるタクシー選択性の向上に関して検討を行った。

タクシー事業においては、「安全」が最も大きな課題であり、利用者の信頼の根本をなすものである。また、1対1（または少数）のドアツードアというサービス特性を鑑みれば、「接遇」も合わせて重要な選択要素である。これらは、利用者にとって「見えない」または「見えにくい」ものであり、これまで評価制度がなかった東京特別区・武三地区以外の法人タクシーの利用に際しては、流し営業中心の大都市部などにおいてはサービスの選択性が低い状況にあった。

このため、本評価制度の基本設計に基づき、今後、詳細設計を進め、可能な限り早期に大都市圏において評価制度が試行的に実施されるべきであり、併せて、評価制度の周知や乗車形態ごとに選択性を高める方策に関係者が取り組むことにより、タクシー業界全体のサービス水準を向上させていくべきである。

また、平成21年通常国会で成立し、同年10月1日に施行されたタクシー適正化・活性化法に基づいて設置された地域協議会において、地域の関係者が一体となったサービスの提供による事業の活性化が議論されており、本報告書の提案を踏まえて、地域計画や特定事業計画に反映されることを期待するものである。

## 参考資料 1 : 委員名簿

青山 佳世	フリーアナウンサー・(財)東京タクシーセンターランク評価委員
五十嵐 徹	産経新聞東京本社論説副委員長
今村 天次	全国自動車交通労働組合総連合会書記長
臼井 敏男	元朝日新聞論説副主幹・(財)東京タクシーセンターランク評価委員
加藤 欽也	(社)全国乗用自動車連合会副会長・(社)北海道ハイヤー協会会長
川野 繁	(社)全国乗用自動車連合会理事(広報サービス委員長)
河原 浩	(財)東京タクシーセンター専務理事(第1回のみ)
木村 忠義	(社)全国個人タクシー協会会長
小林 一雄	(財)東京タクシーセンター専務理事(第2回以降)
関 幸子	NPO法人地域産業おこしに燃える人の会理事長
田中 亮一郎	(社)全国乗用自動車連合会理事・(社)福岡県タクシー協会会長
丁野 朗	(社)日本観光協会総合研究所長・(財)社会経済生産性本部研究参与
手水 辰也	全国交通運輸労働組合総連合ハイタク部会事務局長 (第2回以降)
政栄 侑生	全国交通運輸労働組合総連合ハイタク部会副部会長 (第1回のみ)
待鳥 康博	全国自動車交通労働組合連合会書記長
○山内 弘隆	一橋大学大学院商学研究科教授

【○印は委員長、敬称略、五十音順】

## 参考資料 2 : 検討経過

平成21年

7月14日（火）第1回

- 検討の進め方について
- 利用者が求めるタクシーサービスのあり方について
- 利用者のニーズに合致した多様なサービスについて
- タクシー事業者における評価制度について
- アンケート・ヒアリング調査について

10月6日（火）第2回

- アンケート・ヒアリング調査結果報告
- タクシー事業者における評価制度についての検討
- 利用者のニーズに合致した多様なサービスについての検討

11月12日（木）第3回

- 評価制度構築についての検討
- 利用者による評価制度の活用可能性向上についての検討
- 利用者のニーズに合致した多様なサービスについての検討

12月22日（火）第4回

- 評価制度構築についての検討
- 利用者による評価制度の活用可能性向上についての検討
- 利用者のニーズに合致した多様なサービスについての検討

平成22年

2月18日（木）第5回

- 報告書（案）についての検討

## 参考資料 3 : アンケート結果の概要

## 1. 調査の概要

利用者によるタクシーの選択性の向上のための検討にあたり、タクシーの利用傾向、評価制度に関する意向及び多様なタクシーサービスに関する意向を把握し、選択性を向上させるための施策検討の参考とするため、利用者、法人・個人タクシー事業者に対してアンケート調査を実施した。

アンケート調査の回収結果は表 1 のようになった。

**表 1 調査配布数及び回収数一覧**

対 象	調査数	回収数	回収率	実 施 期 間
千葉県以外の 全国の利用者（名）	1,880	1,880	100%	平成 21 年 8 月 17 日（月） ～平成 21 年 8 月 21 日（金）
千葉県内の 利用者（名）	211	211	100%	平成 21 年 8 月 17 日（月） ～平成 21 年 8 月 21 日（金）
法人タクシー 事業者（社）	2,201	848	39%	平成 21 年 8 月 14 日（金） ～平成 21 年 8 月 31 日（月）
個人タクシー 事業者（者）	1,268	1,191	94%	平成 21 年 8 月 14 日（金） ～平成 21 年 9 月 4 日（金）

## 2. 調査の結果

### (1) タクシーの利用について

まず、利用者のタクシーの利用頻度に関する結果を図 14 に示す。

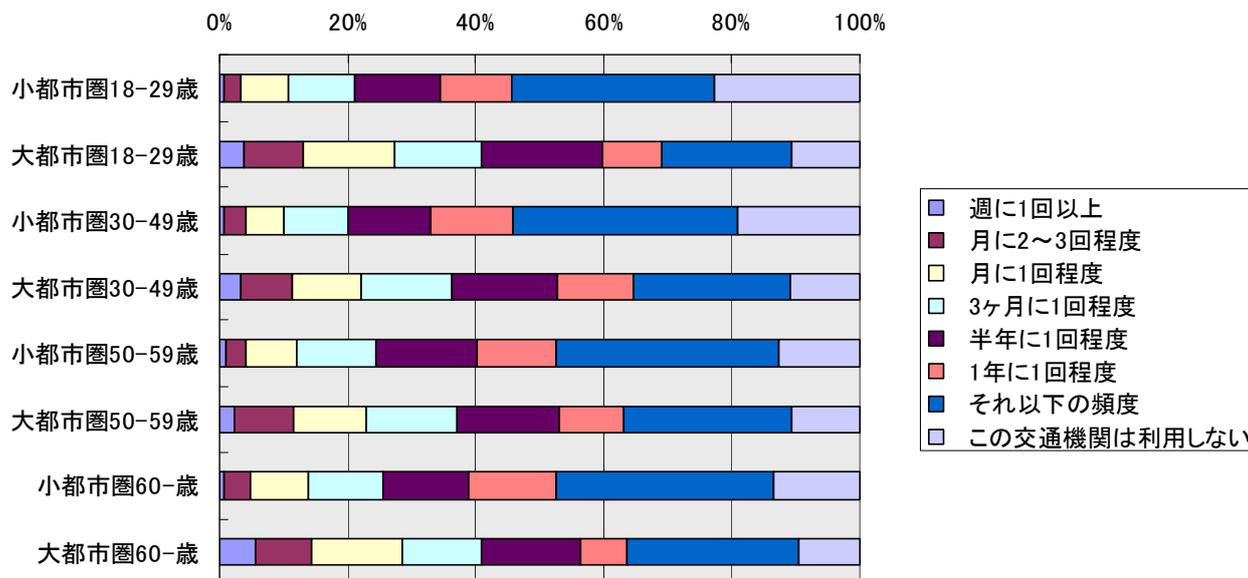


図 14 タクシーの利用頻度

月に2, 3回程度利用するという利用者層は全体の1割程度であり、大都市圏で10%程度、小都市圏では5%程度の層であった。また年齢層による差はほとんど見られなかった。

次に比較的差の大きかった大都市圏を例に、年齢ごとの結果を図 15 に示す。

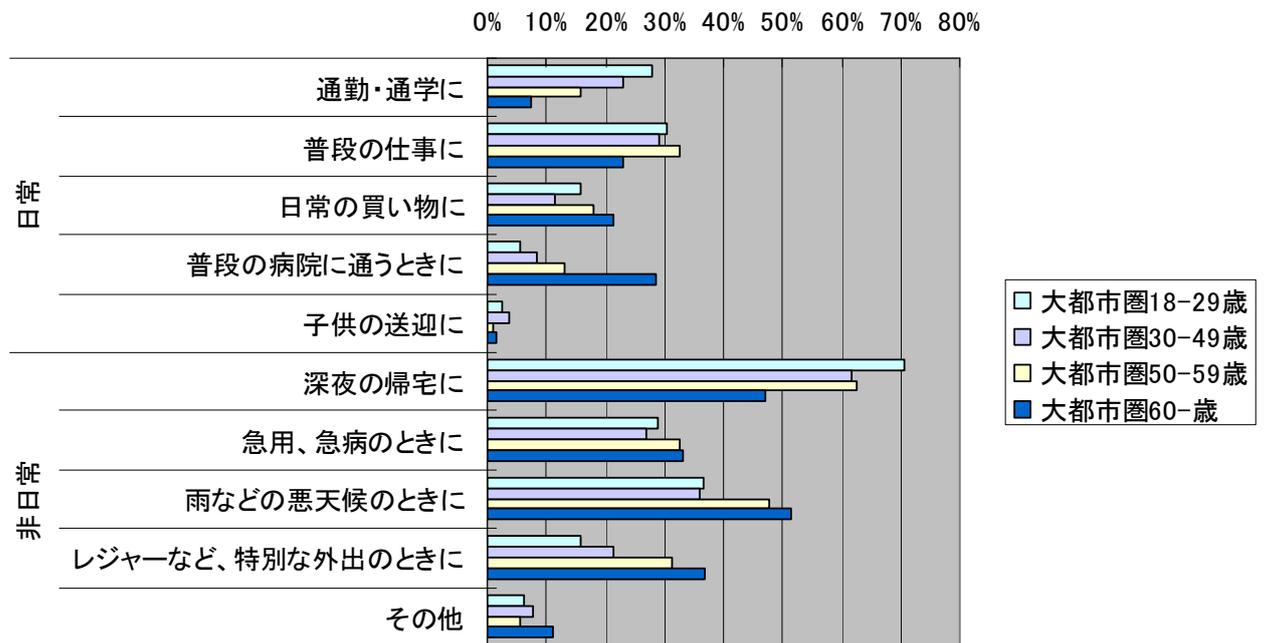


図 15 タクシーの利用場面（大都市圏）

タクシーに乗る場面で最も多いのは「深夜の帰宅」であり、次いで「悪天候のとき」である。

また、「通勤・通学」や「深夜の帰宅」にタクシーを使うとする層は若年層でより多く、「通院時」や「悪天候のとき」及び「レジャーのとき」の利用は高齢者層で多かった。

続いて、利用者が「タクシーを利用する主な理由」について尋ねた結果について、年齢、居住地ごとに検討した。図 16 に結果を示す。

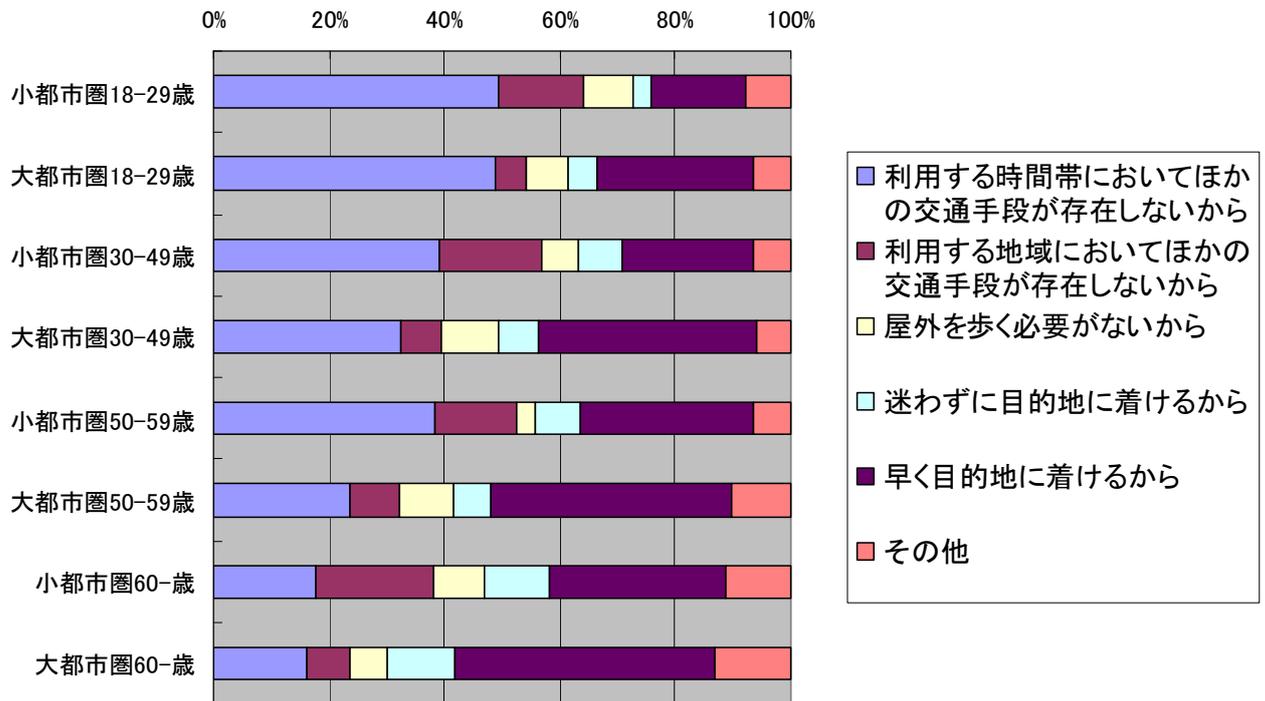


図 16 タクシー利用の理由

タクシーの利用理由は、「利用する時間帯、または地域にほかの交通手段が無い」ことが最も大きな理由であった。その他、特に大都市圏の高齢者にとっては「到着の早さ」もタクシーの利用理由として有力であった。自由記述を分析したところ、小都市圏では、「飲酒時」及び「出張時」にタクシーを利用する、という回答が多数見られたが、大都市圏では「疲労」を理由とするものが多く見られた。

続いて、利用者の「主なタクシーの乗り方」について尋ねた結果について、年齢、居住地ごとに検討した。図 17 に結果を示す。

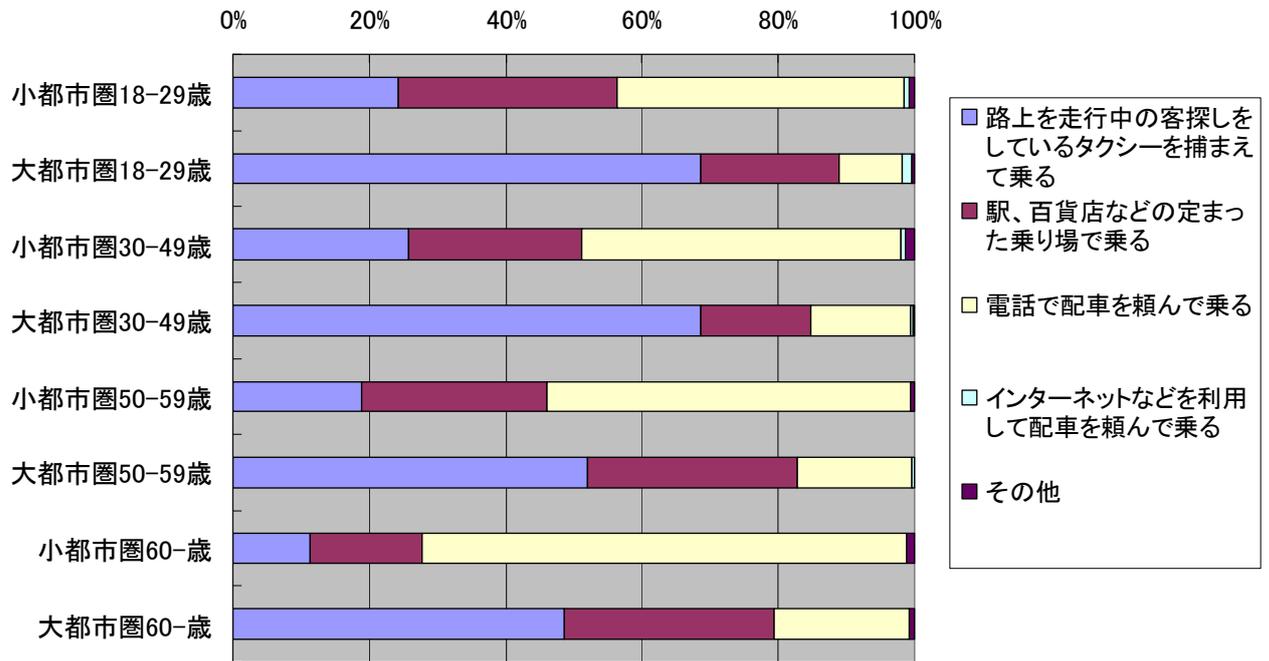


図 17 利用者のタクシーの乗り方

利用者のタクシーの乗り方については、大都市圏ではタクシーは「流し」中心であり、小都市圏では「電話配車」中心であることがわかる。

## (2) 評価制度について

「タクシーの安全性やサービス品質をわかりやすくするなどして、「可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備することが必要である」という考えについて、以下の二つのうち、どちらのほうがあなたの考えに近いですか」として、タクシー評価制度の必要性について利用者に尋ねた結果について、年齢、居住地域ごとに検討した。図 18 に結果を示す。

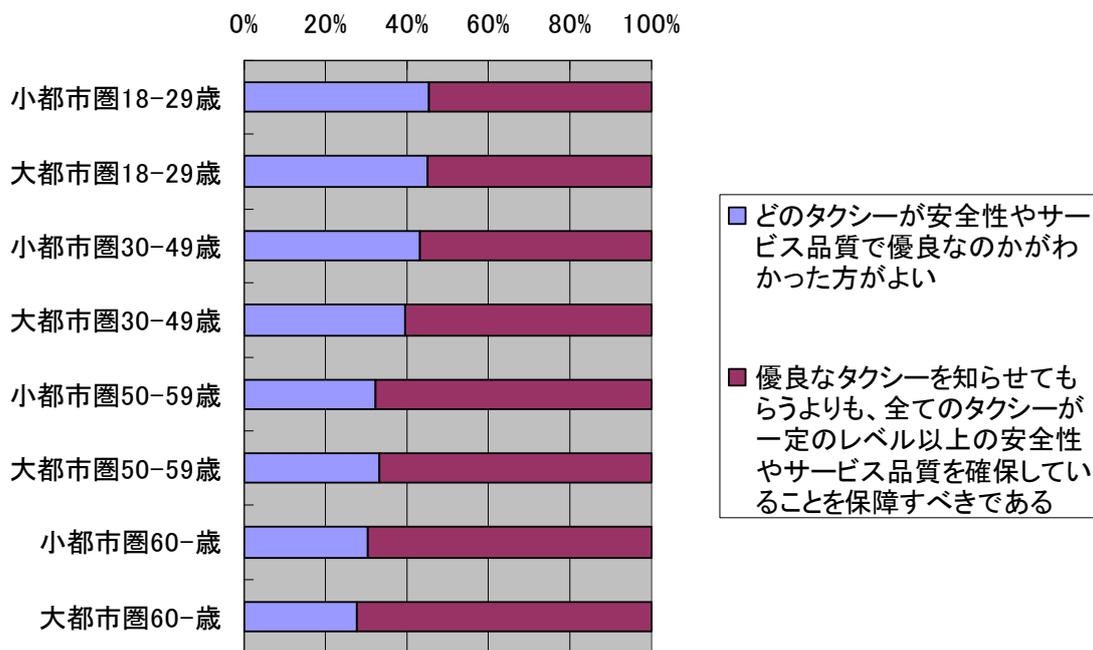


図 18 利用者からの評価制度の必要性

評価制度が必要であると考えているのは利用者で4割程度である。利用者では、評価制度自体の必要性は、特に若年層が強く感じている。

同様の質問を事業者に対して行った結果を図 19 に示す。

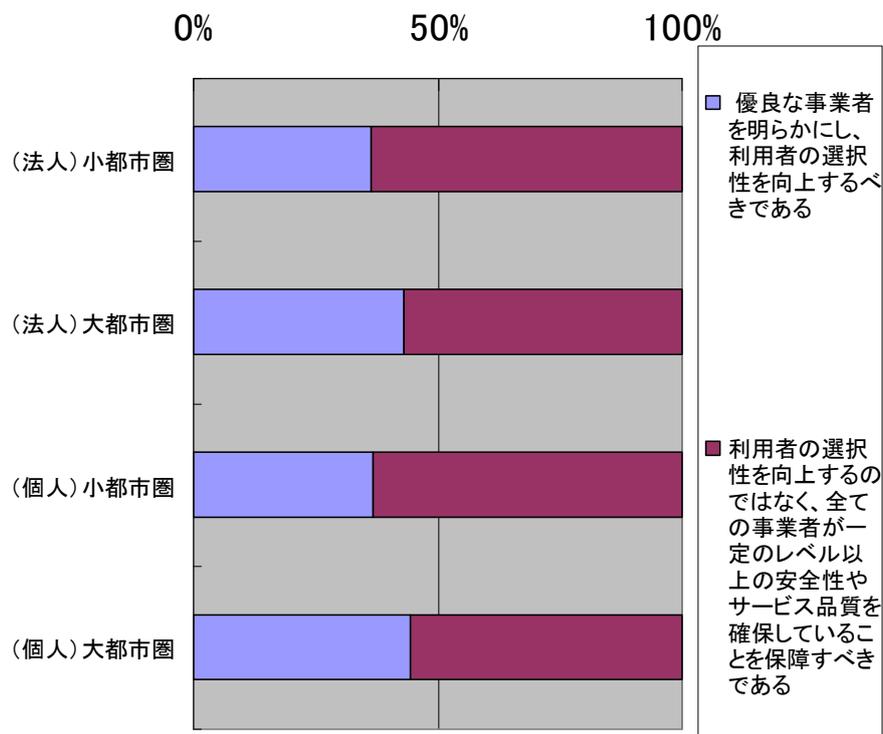


図 19 事業者からの評価制度の必要性

事業者についても必要であると考えているのは4割強であり、大都市圏でより評価制度が必要であると考えられていることがわかる。

利用者に「今後タクシーの評価制度が始まった際には、特にどのような点を評価項目に含めてほしいですか」と尋ねた結果について、年齢、居住地域ごとに検討した。差のわかりやすい大都市圏を例に年齢層ごとの結果を図 20 に示す。

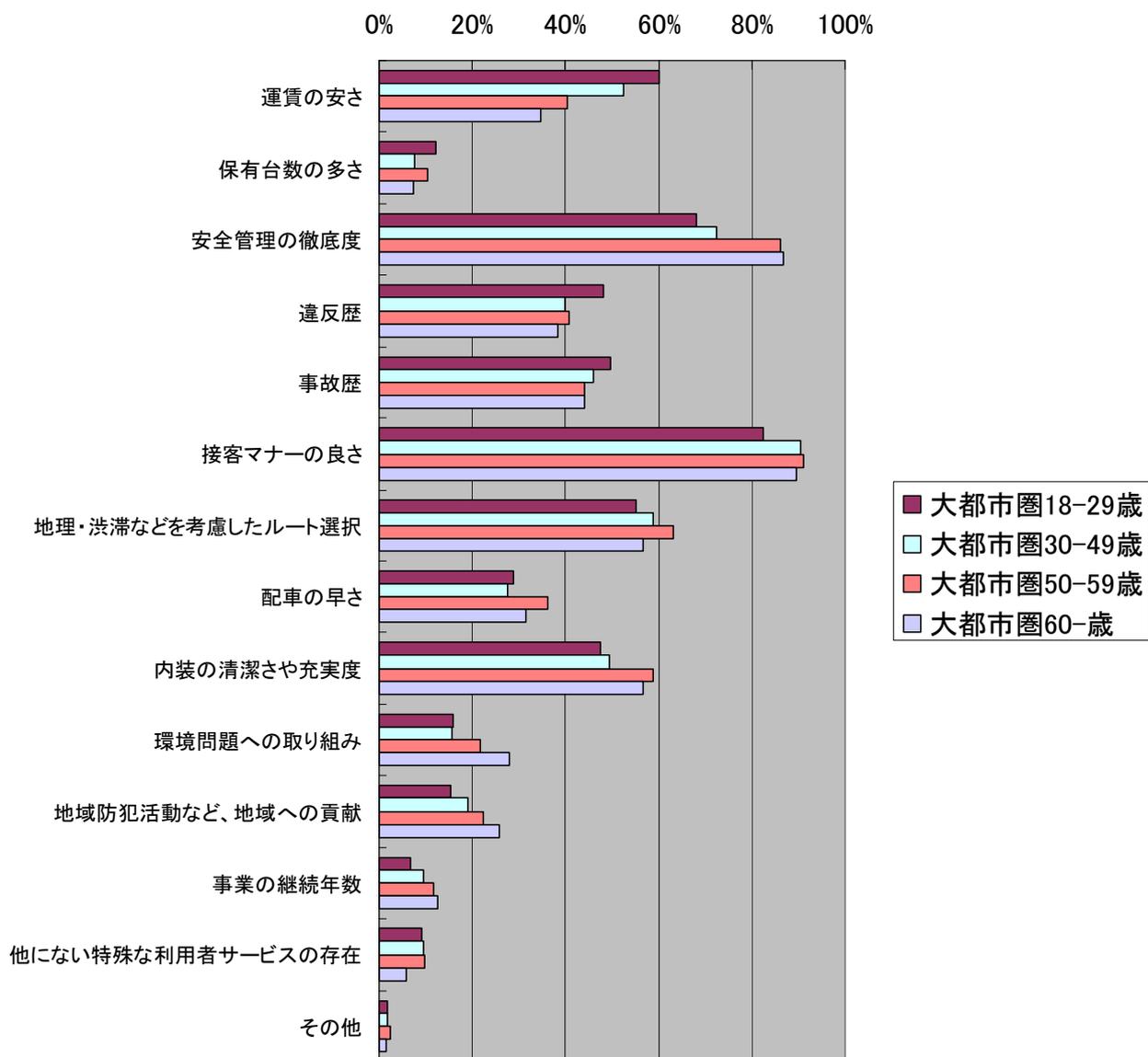


図 20 利用者から見た、あるべき評価制度の評価項目（大都市圏）

続いて、大都市圏と小都市圏の比較のため差の大きかった 50-59 歳の結果を図 21 に示す。

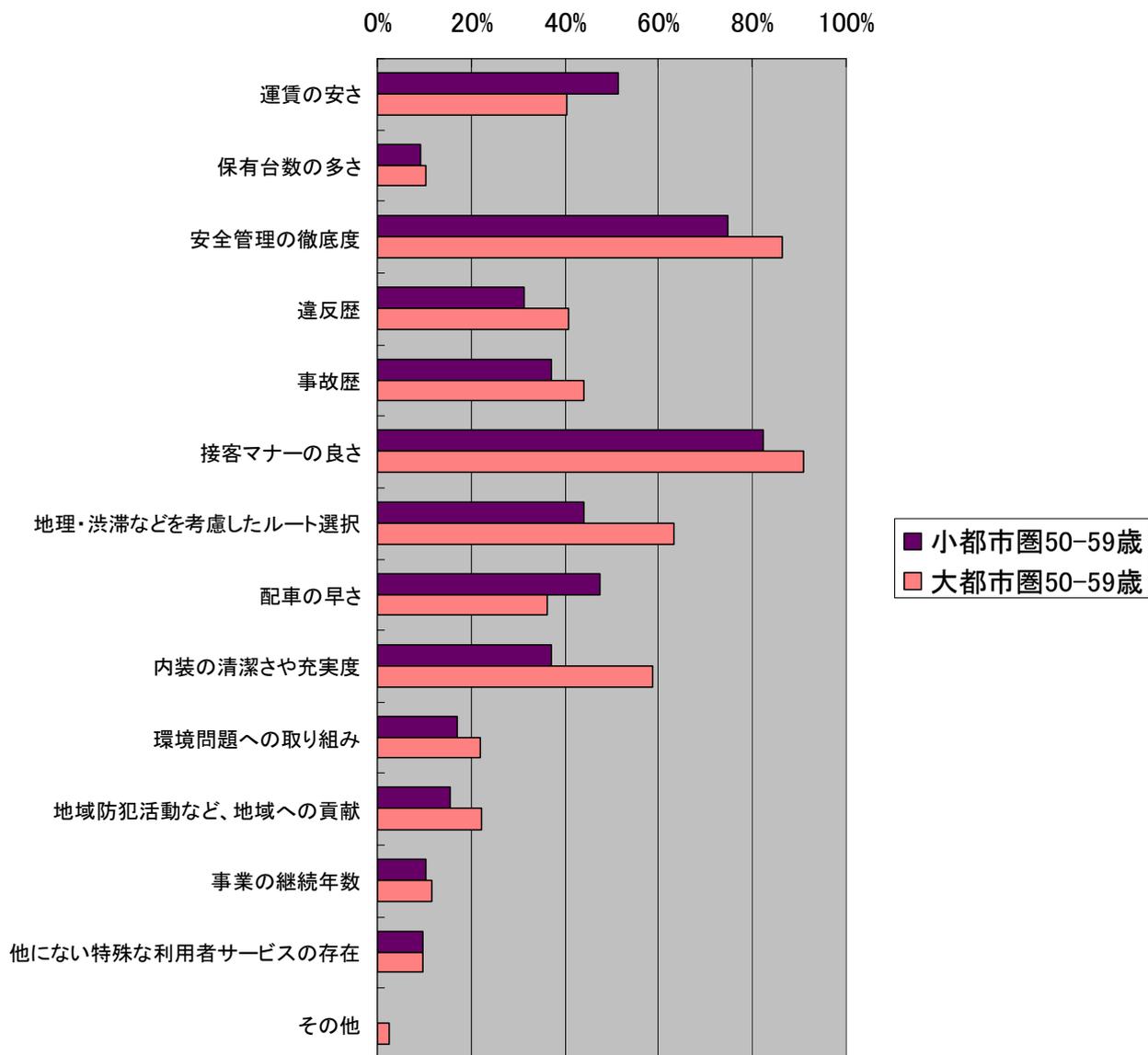


図 21 あるべき評価制度の評価項目 (50-59 歳)

利用者が評価制度に組み込むべきと考えているのは、特に「接客マナー」、「安全管理の徹底度」であり、その後、「ルート選択の適切さ」、「運賃の安さ」と続く。

また、「運賃の安さ」は若年層で重視されるが、逆に「安全管理の徹底度」は高齢者層で重視される結果となった。その他、特に「タクシー車内の悪臭」は不満点として上げられ、評価に入れるべきという回答も見られた。

さらに、利用者に「タクシーの評価を下記のような方法で知ることができる場合に、あなたなら、どの方法を利用しますか」として、タクシー評価結果の周知

方法について尋ねた結果について、年齢、居住地ごとに検討した。図 22 に差のわかりやすい小都市圏を例に結果を示す。

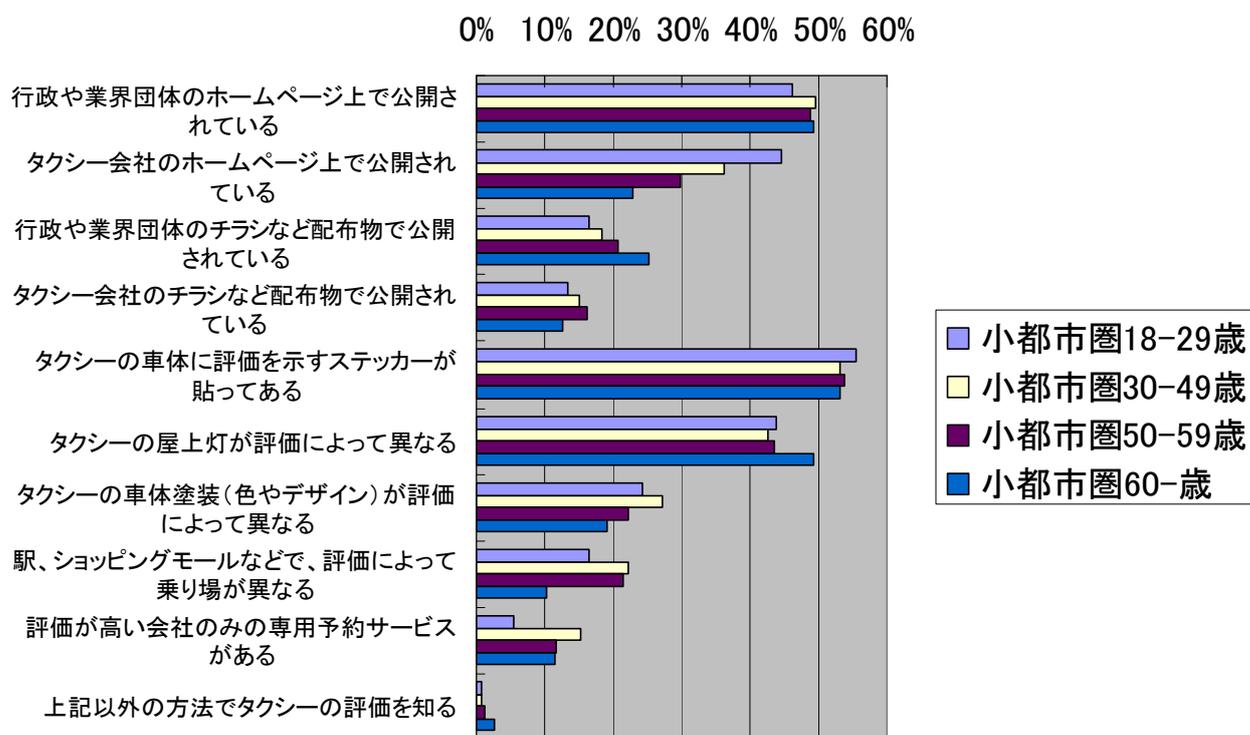


図 22 評価制度の周知方法（小都市圏）

望ましい評価の周知方法については「評価を示すステッカーの貼付」と「行政などのホームページ上での公表」、という回答が多かった。また、ほかにも「口コミで伝わる評価を利用する」という回答も見られた。

また、事業者には「評価の結果、どのような効果があるならメリットがあると思いますか」として、タクシー評価結果の周知方法について尋ねた結果について、法人・個人・営業地域ごとに検討した。その結果を図 23 に示す。

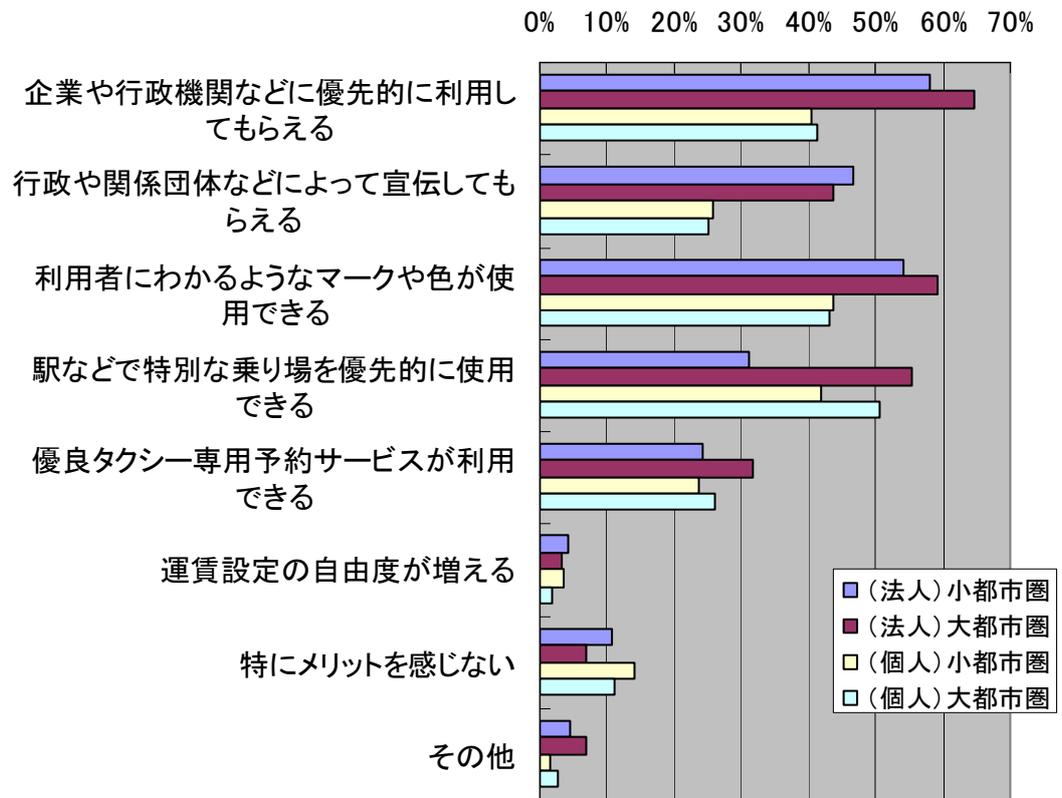


図 23 事業者の望むタクシー評価制度の利益

評価を受けるメリットとして、「企業や行政機関による優先利用」、「特別な乗り場の使用許可」、「利用者にわかりやすいマークの使用許可」が望まれていた。

### (3) 多様なサービスについて

利用者に「機会があれば特に使ってみたいと思うサービスはありますか」と尋ねた結果について、年齢、居住地域ごとに検討した。差のわかりやすい大都市圏を例に結果を図 24 に示す。

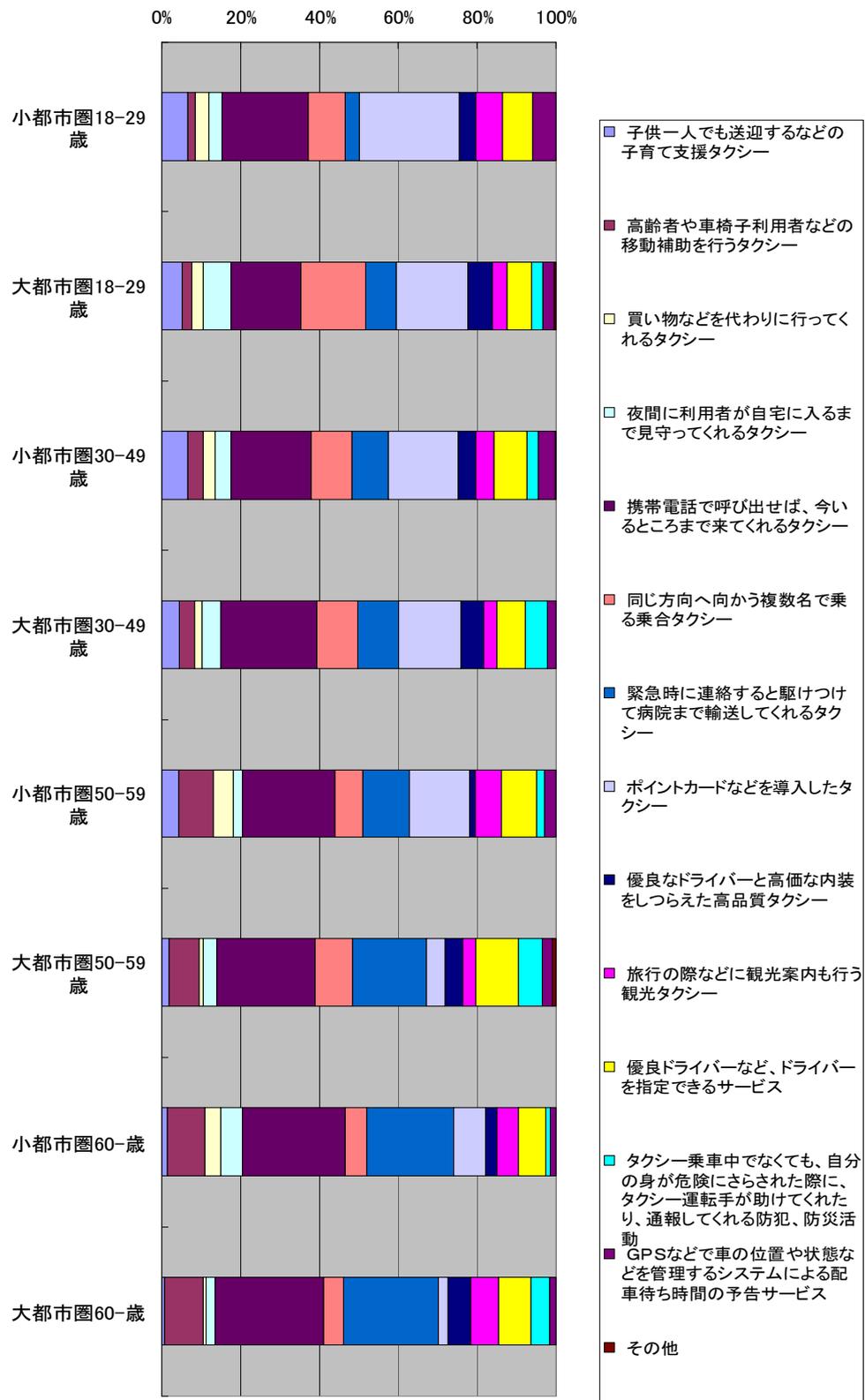


図 24 利用者が最も使ってみたいタクシーサービス

利用者が特に一つだけ使ってみたいものは「携帯電話の発信位置への配車」、「緊急搬送」と「ポイントカード」であった。また、「緊急搬送」は高齢者が、「ポイントカード」は若年者の間で希望が強かった。

反対に、事業者には「今後実施したいが、困難なサービスはありますか」として、多様なタクシーサービスについて事業者に尋ねた結果について、法人・個人・営業地域ごとに検討した。その結果を図 25 に示す。

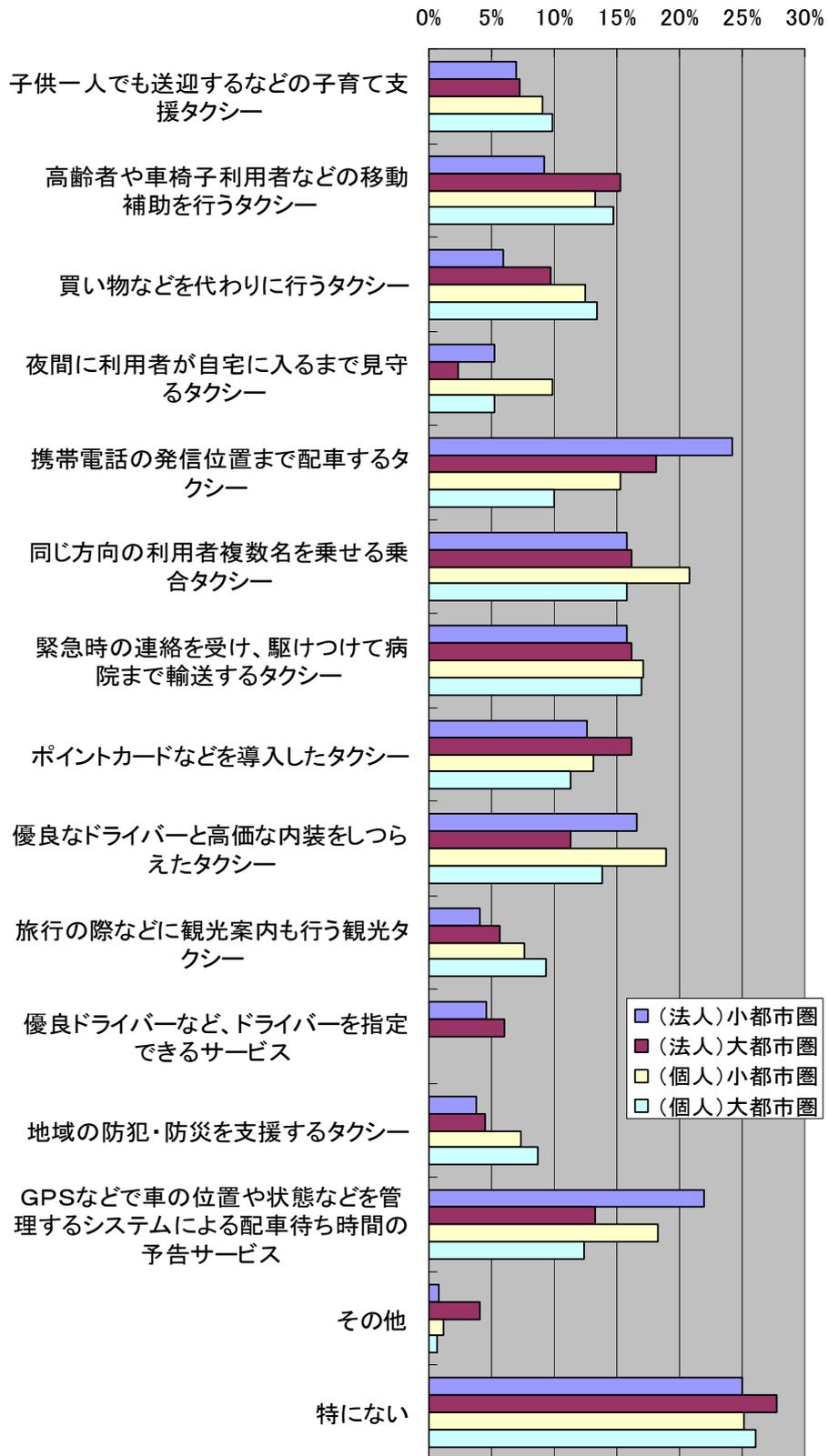


図 25 事業者が実施したいが、困難なタクシーサービス

事業者にとって実施の困難なサービスは「携帯電話の発信位置への配車」、「緊急搬送」、「乗合」「移動補助」である。利用者からのニーズの高い「緊急搬送」、「携帯電話での呼び出し」が困難なサービスとして挙げられており、利用者ニーズが高いサービスを供給するにあたり、事業者が困難と感じる障害があることが判明した。

参考資料 4 : タクシー事業における  
既存の評価制度(概要)

表 2 タクシー事業における既存の評価制度

【事業者評価】

評価の種類	法人タクシー事業者ランク制度	個人タクシーマスターズ制度	
運営主体	(財)東京タクシーセンター	(社)全国個人タクシー協会	
評価対象	東京特別区・武三地区の 法人タクシー事業者	(社)全国個人タクシー協会の会員傘下である 個人タクシー事業者	
評価単位	事業者単位	個人(事業主)単位	
評価申請の 任意性	全事業者	任意 (ただし、協会が全事業者参加を強力に促進)	
評価基準	得点制 (減点制を基本とし、一部加点制)	基準による有無判断	
申請方法	なし	書類申請 (ランクごとに提出書類は異なる)	
審査項目	事故違反 状況	○	○
	安全管理 体制	○	○
	苦情の 有無	○	○
	旅客接遇	○	○
	環境への 配慮	○	○
	教育講習 への参加	○	○
	その他	優良運転者の割合に応じて加点	評価基準に地域特性を加味
審査方法	評価項目を数値化	書類審査 (マスターは運転記録証明書を添付)	
有効期間	1年	1年	
ランク変更法	認定日に得点計算、一斉に変更	1年後の認定日に条件を満たしている場合1段階 上昇	
現地審査	なし	なし	
取り消し	なし	あり	
証票	証票の段階	AA/A/B/C の4段階	マスター(みつ星)/ふたつ星/ひとつ星 の3段階
	証票の内容	車両貼付用シール	車両貼付用シール + 屋上表示灯(マスターのみ)
普及度	全事業者(評価期間を満たす事業者)	制度参加者: 25,082人(約60%) (うち、マスター: 11,790人) (平成21年6月1日現在)	
対象者数 対象台数	331社・32,699台 (平成21年3月31日現在)	42,071者 (社)全国個人タクシー協会の会員数(平成21年6月1日現在)	
インセンティブ	・自社の優良性をアピールできる ・AAランク事業者は負担金の減額措置	・事業者自身の優良性をアピールできる ・「マスター」は、優良タクシー乗り場を利用できる	
利用者への 周知方法	・東京タクシーセンターのホームページ上および 定期刊行物での事業者名の公表 ・車体への証票(シール)の貼付 ・マスコミに対する公表 ・タクシー車内での評価制度の表示	・(社)全国個人タクシー協会のホームページ上で 制度と事業者名を公表 ・「マスター」は、専用の屋上表示灯を設置してPR ・制度参加事業者は、「制度参加章」の証票を 表示 ・新橋の優良運転者乗り場による周知	
制度導入の成果	・毎年、評価を実施するため、優良事業者であり続け る、またはそれを目指す事業者努力を醸成した	・法令遵守・安全・サービスに対する事業者の意識改革 がなされた	
今後の課題	・利用者への周知率を上げ、優良事業者が利用者から 求められる環境づくりを行う必要がある ・法人単位での評価であるため、優良事業者のドライ バーが必ずしも優良であるとは限らない ・事業者にとって、具体的なメリットが得られる制度とす る必要がある ・行政処分の有無が得点に与える影響が大きいため、 公平性に関して事業者からの不満がある	・制度の趣旨を事業者に周知し、参加率を更に拡大す る必要がある ・分離型表示灯は、突起物規制に抵触するため、一体 型表示灯に変更して推進中 ・利用者への周知率を上げ、優良事業者が利用者から 求められる環境づくりを行う必要がある	

\* 表中の記号の意味…それぞれの評価の観点か、  
審査項目に「○:含まれる」、「×:含まれない」

【運転者表彰制度】

評価の種類	東京タクシーセンター 優良運転者表彰	乗務員接客コンテスト	
運営主体	(財)東京タクシーセンター	(社)兵庫県タクシー協会	
評価対象	東京特別区・武三地区の タクシー運転者	兵庫県タクシー協会の会員であるタクシー運転者	
評価単位	個人	個人	
評価申請の 任意性	任意	任意	
評価基準	基準による有無判断	得点制	
申請方法	法人タクシー事業者・所属団体長による表彰区分ごとの推薦 (無所属個人の場合は自薦)	社長および代表者からの推薦	
審査項目	事故違反 状況	○(年数により段階)	○
	安全管理 体制	×	×
	苦情の 有無	○(指導事案の有無も対象)	○
	旅客接遇	○	○
	環境への 配慮	×	×
	教育講習 への参加	×	×
	その他	継続勤務年数	特になし
審査方法	書類審査 (安全運転センターの無事故・無違反証明書)	ロールプレイング方式	
有効期間	なし	なし	
ランク変更法	認定日に条件を満たしている場合表彰	なし	
現地審査	なし	あり	
取り消し	事故、違反などの場合証票の返却義務あり	なし	
証票	証票の段階	特別表彰/30年表彰/20年表彰/10年表彰/一般表彰の5段階	最優秀賞/優秀賞/特別賞
	証票の内容	優良表示証	車内プレート
普及度	全事業者	兵庫県タクシー協会会員事業者254者	
対象者数 対象台数	92,744人(法人:75,240、個人:17,504) (平成21年3月31日現在)	8,080台 (平成21年6月30日現在)	
インセンティブ	・運転者自身の優良性をアピールできる ・優良タクシー乗り場を利用できる ・10年以上の表彰者は、指導・苦情事案の相殺ができる	・車内に証票を掲示	
利用者への 周知方法	・運転者証又は事業者乗務証と優良運転者章を一対にラミネートパックした「優良表示証」を車内で掲示 ・優良運転者乗り場の設置(新橋) ・制度の説明をポケットティッシュ、BOXティッシュで配布	・車内に乗務員証を掲示 ・一般紙などへのプレス発表	
制度導入の成果	・運転者個人の法令遵守やサービスに対する意識の向上が見られた	・開始から3年ほどであるため、今後、事業者の安全・サービス意識の向上につながる事が期待される(現状では、利用者から激励をいただくことができた)	
今後の課題	・制度の趣旨を運転者に周知し、表彰に向けた意欲を高める必要がある ・利用者への周知率を上げ、優良運転者が利用者から求められる環境づくりを行う必要がある	・現在普及率が低いため、まず事業者への周知とコンテスト参加者の増加が必要(事業者ヘリーフレットなどを配布)	

\* 優良運転者表彰制度は全国で地域単位で行われている。  
細かい基準等は表彰制度ごとに異なるが、ここでは他県とは異なる制度を取り入れている例として、兵庫県の例を挙げた。  
なお、兵庫県にはここで上げた接客コンテスト以外にも、優良運転者表彰制度が存在する。

参考資料 5 : 事業者が多様なサービスを実施するために利用可能な制度の例

表3 事業者が多様なサービスを実施するために利用可能な制度の例

分類	サービスの例	活用可能な既存の制度(例)					
		制度の名称	実施主体	対象	説明	支援内容	
利用者 が求める サービス	サポート 事業 ◎緊急搬送 ◎移動補助 ・子育て支援 ・妊婦輸送 ・夜間訪問介護	・公共交通移動円滑化設備整備費補助制度 (共同配車センターへの補助)	国土交通省	事業者	・共同配車センターで配車する福祉車両の整備・改造費の補助 ・共同配車センターで配車に従事するコーディネーターの育成費用の補助	・車両購入費-180万円 ・車両改造費-100万円 ・育成費全額	
		・介護労働者設備等整備モデル奨励金	厚生労働省	介護サービス実施事業者	・移動用リフトなど、介護福祉機器の購入、リース費を補助	移動用リフトなど、介護福祉機器の購入、リース費の1/2(上限250万円を補助)	
		・NPOや行政書士による認可申請支援	行政書士などさまざま	さまざま	・起業サポートビジネス。相談などであれば無料で応じる、というのが多い。	書類作成代行	
		・キャリア形成促進助成金	独立行政法人 雇用・能力開発機構	職業訓練を行う事業主(非営利法人を含む)	・事業主が自ら実施又は教育訓練機関で実施される訓練費用を補助	訓練実施費用及び実施期間中の賃金の1/2-4/5の費用	
		教育訓練給付金	公共職業安定所	個人	厚生労働大臣の指定する教育訓練を受講し、修了した場合に補助(普通2種取得も対象)	教育費用(入学金+受講料)の20%(10万円上限)を補助	
		介護基盤人材確保等助成金 など	(財)介護労働安定センター	事業者	介護事業者が介護に関する新サービスの提供を行う際に、関係する部署で介護福祉士などの免許を持つものを雇い入れた場合に補助	3人まで、1人当たり6ヶ月70万円	
		・全乗連や無線組合、地域自治体によるケア輸送研修	(社)全国乗用自動車連合会 (財)全国福祉輸送サービス協会 (社)シルバーサービス振興会	乗務員	研修を先の3団体で実施(これはセダン型車両を用いての福祉輸送を行う際の条件となる)	研修の実施(一人5万円の費用がかかるが、教育給付金の対象)	
			練馬区	乗務員	子育て支援講習会を実施し、講習修了者には認定証を配布	子育て支援講習会の実施	
		・利用料金の市による一部負担 など(実施地域限定)	全国各地(例:箱根市)	利用者	心身障害者などにタクシー券を配布	利用者のタクシー利用の推進	
		・ケア輸送団体などによる団体保険制度(会員のみのみ)	(株)全国介護タクシー協会	会員	ケア輸送時の事故に対する賠償責任保険	損害賠償対策としての保険を用意	
	◎乗合タクシー	・地域自治体による補助 (実施地域限定)	全国各地(例:群馬県前橋市)	事業者	市の定めたルートに従い運行する場合に、初期経費と事業経費を補助する	適正な経常収入に満たない額+車両購入費350万円、特別装備150万円	
	最新 機器の 導入	◎携帯電話発信位置への配車 ◎ポイントカード ・GPS-AVM ・デジタルMCA ・アイドリングストップ車 ・ハイブリッド車	・エネルギー使用合理化事業者支援事業 (GPS-AVMに対して補助)	独立行政法人 新エネルギー・産業技術総合開発機構	営業区域の全タクシー車両の1割以上の配車を行うシステムを保有する事業者又は事業者団体	デジタル式GPS-AVMシステムの導入費用に対する補助 (エネルギー使用合理化事業者支援事業として公募)	基地局関連機器導入価格の1/3
		・アイドリングストップ自動車購入補助金	(財)省エネルギーセンター	全国の個人・法人・自治体	アイドリングストップ自動車及び後付けアイドリングストップ装置に補助金を出す制度。	車両:ベース車両との差額の1/2 装置:購入費用の1/2	
		・低公害車普及促進対策費補助金	国土交通省	事業者	低燃費LPGタクシーの導入に係る費用を補助	タクシー購入一費用の1/4	
観光	・観光タクシー	・地域観光協議会による観光ルートの作成	全国各地(例:飛騨高山観光タクシー協議会)	事業者	観光モデルコースを選定し、タクシーにふさわしい観光ルートを作成・広報用パンフレットを作成	観光ルートを作成	
		・各地域観光協会やタクシー協会の行う観光教育研修	全国各地(例:(財)沖縄観光コンベンションビューロー)	乗務員	観光タクシー乗務員資格認定制度の実施	試験を実施、認定を行う	
		・観光圏整備事業補助制度	観光庁	さまざま	観光事業に対する全体的な補助	さまざま	
防犯・ 防災	・地域見守り防犯	・マスコミや業界団体による研修制度	全国(例:(社)東京乗用旅客自動車協会・ラジオ局)	乗務員	タクシー防災レポーター研修の実施	防災レポート方法に関する研修	
その他	・さまざま	・公共交通活性化総合プログラム	国土交通省	プログラム策定主体	地方運輸局・運輸支局がさまざまな関係者の参画を得ながら情報や意見の交換を通じて課題を解決するための具体策を取りまとめる	取りまとめの協力及び調査・需要予測などに関する予算を一部負担	
	・さまざま	・地域公共交通活性化・再生総合事業	国土交通省	市区町村の組織する協議会・事業者	鉄道、コミュニティバス・乗合タクシー、旅客船等の多様な事業に取り組む地域の協議会に対し、パッケージで一括支援	計画策定費の定額補助及び実証運行費の1/2	

(2010年1月10日調査)