

# 法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度フロー

## 接客・サービス

職務に関して著しく不適当な行為	5点
不正登録 (事業者の不正を伴うものに限る)	5点
運転者証偽造	5点
運転者証かいざん	5点
運転者証期限切れ	3点
運転者証不携帯	1点
運転者証不表示	1点
運転者証裏表示、いんべい	1点
運送の引受けの拒絶	5点
指導致に従い是正したもの	3点
運送の継続の拒絶又は中断	5点
旅客に対する肉体的、精神的苦痛を与える行為	5点
接客不良	2点
乱暴運転	1点
利便阻害行為	5点
呼込・客引行為	3点
表示関係取扱不適切 (偽装迎車、偽装回送等)	1点
その他不適当な行為	1点
不当料金請求	5点
メーター不使用	1点
割増メーター走行	3点
メーター操作不適切	1点
迂回走行	2点
乗合類似行為	4点
釣銭不払・不足	1点
乗禁地区営業	5点
指導致に従い是正したもの	3点
区域外営業	3点
指導員に対する暴力・暴言行為 (指導致無視等による極めて悪質なものを限る)	5点
適正運営の推進に関する規制無視	5点

### 特例措置

<b>多発運転者加重措置</b>	
同一運転者が過去1年以内に2件以上事案を発生させた場合	
2件目	評価点数+1点
3件目	評価点数+2点
4件以上	評価点数+3点
<b>優良タクシー乗り場不正入構運転者加重措置</b>	
優良タクシー乗り場に入構条件を無視して不正入構し、指導致・苦情事案を発生させた場合	
対象事案評価点数に3点を加重	
<b>優良運転者優遇措置</b>	
優良運転者表彰・小さな親切実行者、行政機関の表彰等の受賞運転者に対する相殺措置	
センター10年表彰	3点以下の事案を相殺
センター20・30年・特別表彰	5点以下の事案を相殺
小さな親切実行者	2点以下の事案を相殺
行政機関の表彰等	5点又は3点以下の事案を相殺
<b>研修受講者優遇措置</b>	
事案の発生日から1ヶ月以内に自主研修を受講した場合	
①新規登録後6ヶ月以内の場合は1件に限り1点を減点(5点の事案は除外)	
②多発運転者加重措置免除	

### 指導事案評価

センターの実施した街頭指導の事案について評価

1両当りの点数(指導事案合計点数÷延べ保有車両数)を換算し、20点から減点する

指導事案評価点数 = 20点 - (1両当りの点数 × 換算係数)

20点

### 苦情事案評価

センター及び関東運輸局に苦情として申告のあった事案について評価

1両当りの点数(苦情事案合計点数÷延べ保有車両数)を換算し、20点から減点する

苦情事案評価点数 = 20点 - (1両当りの点数 × 換算係数)

20点

### サービス評価(利用者モニター評価)

#### モニター通報書

- ①接客態度
- ②地理知識
- ③運転操作
- ④車内の状況
- ⑤服装・身だしなみ

良い: +1点  
普通: ±0点  
悪い: -1点

センターが委嘱する利用者モニターからの通報書により評価

通報書合計点数 ÷ 通報件数 = 1両当りの点数

サービス評価点数 = 基礎点数(5点) ± 1両当りの点数

10点

指導事案評価点数 + 苦情事案評価点数 + サービス評価点数  
評価点数

**50点**

## 安全・運行管理

### 最高速度違反及び駐停車違反等評価

関東運輸局の事業用自動車の最高速度違反及び駐停車違反等に係る行政処分事案について評価

文書警告処分 = 2点減点  
車両停止処分 = 10点減点

### 事故情報評価

自動車事故報告規則に基づき事業者から関東運輸局へ報告された重大事故報告事案について評価

重大事故 = 2点減点

### 過労防止評価

労働局から関東運輸局へ通報のあった過労防止通報事案について評価

労働局通報 = 2点減点

### 行政処分事案評価

関東運輸局の行政監査に基づく行政処分事案及び苦情等に基づく行政処分事案について評価

文書警告処分 = 2点減点  
車両停止処分 = 25、20、15、10点減点

配分点数(30点) - 対象事案合計点数  
評価点数

**30点**

## 経営姿勢

### 優良運転者所属評価

センター及び行政(国土交通大臣、関東運輸局長、東京運輸支局長)の実施する優良運転者表彰受賞者の所属運転者に占める割合に応じて評価

所属率	点数
15%以上	4点
10%以上 15%未満	3点
5%以上 10%未満	2点
0%超 5%未満	1点

4点

### 優良事業者表彰評価

センターが実施する優良事業者表彰の受賞率等に応じて評価

受賞率	点数
過去5年以内で60%以上	4点
過去5年以内で40%以上60%未満	3点
過去5年以内で20%以上40%未満	2点

4点

### 運転者採用状況評価

新規採用運転者(未経験運転者・経験運転者)採用時の養成状況や教育状況、運転記録証明書・業務経歴証明書の活用状況に応じて評価

(1)第二種運転免許養成率		(2)自主研修受講率		(3)証明書活用率等		点数
第二種運転免許養成運転者数	養成率	自主研修受講者数(経験運転者)	受講率	① 証明書提出数(経験運転者)	活用率等	
新規採用運転者数(未経験運転者+経験運転者)		新規採用運転者数(経験運転者)		① 新規採用運転者数(経験運転者)		
50%以上	5点	50%以上	3点	又は② 証明書の提出を内規等で義務付け		
40%以上 50%未満	4点	30%以上 50%未満	2点	① 50%以上	2点	
30%以上 40%未満	3点	10%以上 30%未満	1点	① 0%超 50%未満	1点	
20%以上 30%未満	2点			又は		
10%以上 20%未満	1点			② 証明書の提出義務付け	2点	

5点

### 適性診断受診評価

適性診断の受診率に応じて評価

受診率(%) =  $\frac{\text{任意受診者数} + \text{初任診断受診者数}}{\text{全運転者数} - (\text{適齢診断受診者数} + \text{特定診断受診者数})}$

受診率	点数
90%超 (3年間)	3点
60%超 90%まで (2年間)	3点
30%超 60%まで	3点
10%超 30%まで	2点
0%超 10%まで	1点

3点

### 街頭指導等協力評価

センターが実施する指導協力員制度又は事業者団体が実施する特別街頭指導の評価

(1)センターの実施する指導協力員制度の評価		(2)事業者団体等の実施する「特別街頭指導」の評価	
出動回数	点数	事業者団体等の実施する「特別街頭指導」に出動することにより1点を付与	
5回・6回	4点		
3回・4回	3点		
2回	2点		
1回	1点		

**街頭指導協力事業者優遇措置**

東京タクシーセンター指導協力員の年間の指導計画に基づき、所定の出動回数全てに出動し功績のある事業者には、当該年度の接客・サービス評価の指導事案評価点数合計及び苦情事案評価点数合計からそれぞれ1点を減ずる。

点数  
(1)+(2)  
= 街頭指導等協力評価点数  
※配分点数の範囲内とする

4点

各評価項目で算出された点数の合計

**20点**

## 加点措置

### グリーン経営認証事業者評価

交通エコロジー・モビリティ財団によるグリーン経営認証を受けた事業者に加点

2点

### UD・ワゴンタクシー保有状況評価

保有車両数に占めるUD・ワゴンタクシーの保有状況により加点

2点

### IT機器導入評価

スマートフォンを活用した配車システムの導入状況、あるいはデジタル無線機装備車両の導入状況により加点

2点

### 環境美化運動評価

駅前等の外車乗り場における環境美化運動の実施状況により加点

2点

### 防犯装備導入評価

防犯仕切板・スモークガードの導入状況により加点

2点

**10点**

各評価項目の評価点数は、小数第5位を四捨五入し4位まで算出。合計評価点数は、小数第1位を四捨五入し、整数値とする。

10点を上限に加点

**合計評価点数 (最高100点)**

### 観光タクシー運転者等評価

東京観光タクシードライバー認定運転者及び特別研修(外国語の接客接客研修)受講運転者の所属状況により加点

2点

### 福祉及びバリアフリー関係評価

介護職員初任者研修以上の資格保有運転者又は自主ユニバーサルドライバー研修受講運転者の所属状況により加点

2点

### 防災・救急装備導入評価

防災装備(携帯トイレ、応急セット等)、AED、防災ポト車の導入状況により加点

2点

### 環境対策車両保有状況評価

EV・HV・PHV・FCVタクシーの保有状況により加点

2点

### 外国人旅客おもてなしドライバー評価

東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定合格運転者又はTSTIEドライバーの所属する事業者に加点

2点

76点以上

優良事業者

61点以上76点未満

B

61点未満

C



重大かつ悪質な法令違反による車両停止処分があった事業者については適用しない