

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

対象事象評価点表	
職務に關して著しく不適当な行為	5点
不正登録	5点
(事業者の不正を伴うものに限る)	
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
運転者証表示、いんべい	1点
運送の引受けの拒絶	5点
運送の引受けの拒絶又は中断	3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
利用拒否行為	5点
呼込み・客引行為	3点
表示関係取扱い不適切	1点
(偽装運送、偽装回送等)	
その他不適当な行為	1点
不当料金請求	5点
メーター不表示	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
乗客地区営業	5点
指定に従って正したものの	3点
拒送員に対する暴力・暴言行為	3点
(拒送等による被害の発生を伴うものに限る)	
拒送員に対する暴力・暴言行為	5点
拒送員に対する暴力・暴言行為	5点

特例措置

多発運転者加重措置	
同一運転者が過去1年以内に2件以上事象を発生させた場合	
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
優良タクシー乗り場不正入構運転者加重措置	
優良タクシー乗り場に入構条件を無視して不正入構し、拒送・苦情事象を発生させた場合	
対象事象評価点数に3点を加重	
優良運転者優遇措置	
優良運転者表彰・小さな親切実行者、行政機関の表彰等の優良運転者に対する相殺措置	
センター10年表彰	3点以下の事象を相殺
センター20・30年・特別表彰	5点以下の事象を相殺
小さな親切実行者	2点以下の事象を相殺
行政機関の表彰等	5点又は3点以下の事象を相殺
研修受講者優遇措置	
事業の発生日から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(1件に限り1点を減点(5点の事象は除外))	
②多発運転者加重措置免除	

指導事象評価

センターの実施した街頭指導の事象について評価

1両当りの点数(指導事象合計点数÷延べ保有車両数)を換算し、20点から減点する
指導事象評価点数=20点-(1両当りの点数×換算係数)
違法行為審査会の審議に付し関東運輸局長への報告を決定した事象については、評価点数の算出を行わずに違法行為報告事象として配分点数から20点を減するものとする。

苦情事象評価

センター及び関東運輸局に苦情として申告のあった事象について評価

1両当りの点数(苦情事象合計点数÷延べ保有車両数)を換算し、20点から減点する
苦情事象評価点数=20点-(1両当りの点数×換算係数)
違法行為審査会の審議に付し関東運輸局長への報告を決定した事象については、評価点数の算出を行わずに違法行為報告事象として配分点数から20点を減するものとする。

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
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

指導事象評価点数
+ 苦情事象評価点数
+ 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に係る行政処分事象について評価	車両停止処分=10点減点 文書警告処分=2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象について評価(重大事故報告提出事業者であって、運行管理者に特別講習の受講を命じた事象)	死亡事故(第一当事者)=5点減点 その他の重大事故 =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象について評価	東京地検へ書類送検された事象=10点減点 その他の労働局通報 =2点減点
行政処分事象評価	
関東運輸局の行政処分に基づく行政処分事象及び苦情等に基づく行政処分事象について評価(指導事象評価及び苦情事象評価において違法行為審査会の審議に付し関東運輸局長への報告を決定した事象については取扱わない)	車両停止処分=25、20、15、10点減点 文書警告処分=2点減点

配分点数(30点)
- 対象事象合計点数
評価点数

30点

経営姿勢

感染防止装備導入評価	
新型コロナウイルス等の感染防止装備を導入するタクシー車両の保有状況について評価	感染防止装備車両の導入率 点数 30%以上 2点 0%超30%未満 1点
働きやすい職場認証事業者評価	
「運転者職場環境良好認証制度」の一つ星認証を受けた事業者又は運転者が利用できる支援制度や環境整備、福利厚生制度を導入する事業者について評価	(1)認証実施団体(一般財団法人日本車協会)より「運転者職場環境良好認証制度」の一つ星認証 認証あり 2点 (2)同認証を受けていないが運転者が利用できる支援制度や環境整備、福利厚生制度について4項目以上の導入 ①第二種運転免許の女性運転者専用のトイレ及び更衣室、仮眠施設の設置 ②育休中の女性運転者の時短勤務③車内保育所④児童発達支援センター⑤社員寮⑥住宅手当⑦転居手当 導入あり 1点 (1)、(2)いずれかの評価点数とする
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 第二種運転免許養成運転者数 新規採用運転者数(未経験運転者+経験運転者) 養成率 点数 50%以上 4点 40%以上 50%未満 3点 30%以上 40%未満 2点 20%以上 30%未満 1点 (2)自主研修等受講率 自主研修受講者数(経験運転者) 新規採用運転者数(経験運転者) 受講率 点数 80%以上 2点 50%以上 80%未満 1点 (3)証明書活用率 証明書提出者数(経験運転者) 新規採用運転者数(経験運転者) 活用率 点数 80%以上 2点 50%以上 80%未満 1点 (1)+(2)+(3)=運転者採用状況評価点数 配分点数の範囲内とする
運輸安全マネジメント取組み評価	
安全管理体制の構築、安全意識の浸透、安全最優先の風土の定着を図ることを目的として導入された「運輸安全マネジメント」について、事業者の取組み状況に応じて評価	(1)「運輸安全マネジメントセミナー」又は「運輸安全マネジメント認定セミナー」の受講評価 受講の有無 点数 適用範囲 受講あり 4点 当該評価期間を含む2年間 (2)「運輸安全マネジメント評価」を受けた事業者の評価 評価実績の有無 点数 適用範囲 評価実績あり 4点 当該評価期間を含む2年間 (3)事業者自ら取り組む運輸安全マネジメントの取組み評価(ガイドライン14項目) 取組み状況 点数 12項目以上 4点 9項目以上 11項目以下 3点 5項目以上 8項目以下 2点 1項目以上 4項目以下 1点 >適用範囲...当該評価期間内 (1)、(2)、(3)いずれかの評価点数とする
インバウンド対応評価	
運転者に着目した外国人おもてなしドライバー評価、外国人旅客接客研修受講評価に加え、多言語対応音声翻訳機能付きタブレット端末を搭載した車両又は多言語音声翻訳アプリを内蔵した機器を運転者が携行し、外国人旅客とのコミュニケーションが可能な車両の保有率に応じて評価	(1)外国人おもてなしドライバー評価 英語検定合格者、TSTEドライバー、地域通訳案内士 所属する事業者 4点 (2)外国人旅客接客研修受講評価 所属率 点数 20%以上 4点 10%以上 20%未満 3点 0%超 5%未満 2点 0% 5%未満 1点 (3)多言語対応音声翻訳装置導入評価 保有率 点数 保有率 点数 20%以上 2点 0%超 20%未満 1点 (1)+(2)+(3)=インバウンド対応評価点数 配分点数の範囲内とする
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 出勤回数 点数 5回~6回 4点 3回~4回 3点 2回 2点 1回 1点 AAA評価の事業者には、翌年度において指導協力員の年間の指導計画に基づき所定の出勤回数について、4回の出勤をもって全出勤扱いとし、街頭指導協力事業者優遇措置を適用するものとする。 (2)事業者団体等の実施する「特別街頭指導」の評価 事業者団体等の実施する「特別街頭指導」に出席することにより1点を付与 (1)+(2)=街頭指導等協力評価点数 配分点数の範囲内とする

各評価項目で算出された点数の合計

20点

合計評価
点数
(最高100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・セーフティ財団によるグリーン経営認証を受けた事業者	2点
先進安全装備搭載車両評価	
先進技術を利用して安全運転を支援する装備を搭載する車両の保有状況により加点	1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	1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者又は自主ユーザーサポーター研修受講運転者の所属状況により加点	2点
観光タクシー事業者評価	
東京観光タクシー認定を受けた運転者の所属状況により加点	2点
防犯設備導入評価	
防犯仕切板・モニターカメラの導入状況により加点	1点
防災・救急設備導入評価	
防災設備(携帯トイレ・応急セット等)、防災用車の導入状況により加点	1点
環境美化運動評価	
駅前等のタクシー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
女性ドライバー応援企業評価	
国土交通省より女性ドライバー応援企業の認定を受けた事業者で、かつ女性運転者の所属状況により加点	2点
AED導入評価	
AEDの導入又は営業所の設置等及び指定する車両に備えるAED取得講習を完了した証等を有する運転者の所属率により加点	2点

10点を上限に加点

100点	優良AAA事業者
90点以上 100点未満	優良AA事業者
76点以上 90点未満	優良A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