

「タクシー運転者の質の向上制度」実施要領

1. 制度の目的

この「タクシー運転者の質の向上制度」は、タクシーサービスにおいて、タクシー運転者が、直接かつ極めて重要な役割を担っており、運転者の質の低下は、タクシー事業全体の衰退に繋がるために、これを向上するとともに、地域公共交通機関の責務として、タクシーならではの利便性、快適性を確保するために取り組む姿勢を公に示すための制度である。

2. 制度実施認定事業者の要件

制度実施認定事業者（以下「認定事業者」という。）は、下記の(1)から(3)を実施し、(4)、(5)の実施を努力しなければならない。

(1) 運転者採用基準を明確に公表し、自動車運転者としての、タクシー運転者としての経歴を確認するために、下記のことを提出させ、採用の判断をすること。

①タクシーセンター発行の「登録運転者業務経歴証明書」と「累計違反点数証明書」

②運転記録証明書（過去5ヶ年分）

(2) 接客サービス向上や、地理習熟のための研修を定期的実施すること（公益財団法人大阪タクシーセンターが実施する運転者研修の受講を含む。）。

(3) 苦情窓口の開設、苦情対応体制の整備をすること。

(4) 運転技能コンテストや接客コンテストに参加すること。

(5) 車内監視カメラを装備すること。

3. 制度認定等

(1) 制度認定は、制度実施認定機関（以下「認定機関」という。）が認定を受けようとする事業者からの申請（様式1）により、その申請内容を審査基準適合シート（別紙）に基づき、上記「2. 制度認定事業者の要件」を満たし、かつ、下記4.を遂行することができる事業者に対し行うものとする。

(2) 認定機関は、近畿運輸局大阪運輸支局、及び事前に近畿運輸局大

阪運輸支局に認定機関としての届出（様式2）を行った事業者団体とする。

- (3) 認定機関は、制度認定にあたって、誠実に公平に審査し、認定を行った場合は、認定書（様式3）を交付し、ホームページ等で利用者に公表するものとする。また、上記1の目的を達成するために、認定を行った認定事業者に対し、指導しなければならない。
- (4) 認定機関は、認定後の制度実施状況を、認定事業者からの、下記4.(2)に規定する報告により確認し、上記2. に規定する要件を満たさないことが判明した事業者には、認定を取り消すとともに、下記5.(1)の標識を回収し、利用者にホームページ等で公表しなければならない。
- (5) 認定審査等の経費については、認定を受けようとする申請事業者が負担するものとする。また、下記5.(1)の標識は、近畿運輸局大阪運輸支局を除く認定機関から、認定事業者の負担により交付を受けるものとする。

4. 認定事業者の義務

- (1) 認定事業者は、誠実に継続的に取り組み、さらに、より一層向上するように努めなければならない。また、上記2に規定する要件を満たさないおそれがある場合は、制度認定を返上し、下記5.(1)の標識を廃棄しなければならない。
- (2) 実施している内容について、上記3.(2)に規定する認定機関に、毎年7月に実施状況定期報告（様式4）を、認定機関の求めに対するの臨時の報告をしなければならない。また、上記3.(1)の申請内容に変更があった場合、変更内容を明示して報告しなければならない。
- (3) タクシー利用者から実施している内容の問い合わせ等があった場合、懇切丁寧に対応しなければならない。

5. 制度認定事業者への措置

制度認定事業者は下記の措置を受けられるものとする。

- (1) 制度実施していることを示す標識（様式5）の車体への貼付。
- (2) 近畿運輸局のホームページにおける利用者への周知。

- (3) 近畿運輸局制定「優良自動車運送事業者表彰」（「優良自動車運送事業者表彰内規」（制定：平成13年5月21日付け近運達甲第1号、最終改正：平成20年4月1日付け））による表彰事業者の対象。
- (4) この制度にかかる違法で、「運転者の違法行為に対する措置要綱」（制定：平成18年9月1日付け近運達甲第34号、最終改正：平成23年5月10日付け）により付与された違法点数を軽減する判断要素とする。
- (5) この制度にかかる違法による行政処分を受ける場合、近畿運輸局制定「公示 一般乗用旅客自動車運送事業者に対する行政処分等の基準について」（制定：平成21年10月1日付け近運自監公示第11号・近運自二公示第34号・近運技保公示第6号、最終改正：平成24年4月16日付け）1. 通則(9)②「軽微と認められる場合」の判断要素とする。

6. 補足

この要領に定めるもののほか、必要な事項については、全ての認定機関の合意により、別に定める。

附 則

この要領は、平成25年8月5日から施行する。

「タクシー運転者の質の向上制度」認定事業者審査基準

1. 運転者採用基準

| | | |
|------------------|-------------------|------------|
| ① 採用基準公表の有無 | 採用基準が公表されているのか | 採用基準の公表の有無 |
| ② 採用基準の内容の適正 | 採用基準の内容が適正か | 採用基準の内容 |
| ③ 採用基準による採用実行の適正 | 採用基準どおりに採用されているのか | 採用状況の記録内容 |

2. 接客・地理習熟等研修

| | | |
|--------------|----------------------------------|-------------------|
| ① 指導主任者 | 指導主任者の指導が実効性のあるものか | 指導主任者の氏名、役職、勤務状況 |
| ② 指導要領 | 指導要領の内容が適切で、実効性のあるものか | 指導要領の内容、指導実施状況の記録 |
| ③ 研修計画の有無 | 研修計画がされているのか | 計画表の有無 |
| ④ 研修計画の実行性 | 定期的に行うことができる研修計画となっているのか | 計画の内容 |
| ⑤ 研修内容の適正 | 研修内容がタクシー運転者の質の向上に寄与する内容になっているのか | 計画している研修内容 |
| ⑥ 研修計画の実行の適正 | 研修計画どおりに実行されているのか | 研修実施状況の記録内容 |

3. 苦情対応

| | | |
|-------------------|---|-----------------------------------|
| ① 苦情対応責任者の選任の有無 | 適切な苦情対応責任者が選任されているのか | 苦情対応責任者の氏名、役職、勤務状況 |
| ② 苦情対応マニュアルの有無 | 苦情対応マニュアルが制定されているのか | 苦情対応マニュアルの制定の有無 |
| ③ 苦情対応マニュアルの内容の適正 | 苦情対応マニュアルの内容が、苦情申告者への対応、責任の所在の明確、運転者の指導教育に活かす等、内容が適切か | 苦情対応マニュアルの内容 |
| ④ 苦情対応マニュアルの実行性 | 苦情対応マニュアルが実行できる体制がとられているのか | 苦情申告があった場合の処理等、適切に実行できる体制になっているのか |
| ⑤ 苦情対応マニュアルの実行の適正 | 苦情対応マニュアルどおりに実行されているのか | 苦情処理の実施記録内容 |

4. コンテスト(努力義務)

| | | |
|----------------------|------------------------------|------------------|
| ① 運転技能や、接客等のコンテストの状況 | コンテストを実施又は参加しているのか コンテストの内容は | コンテスト実施又は参加の記録内容 |
|----------------------|------------------------------|------------------|

5. 車内監視カメラ(努力義務)

| | | |
|----------------|--|----------------------|
| ① 車内監視カメラの導入状況 | 車内監視カメラが導入されているのか 映像を検証して運転者の指導教育に活かしているのか | 映像を活かしての運転者指導教育の記録内容 |
|----------------|--|----------------------|