

令和元年6月7日
一部改正 令和元年8月26日
一部改正 令和元年12月23日
一部改正 令和3年6月17日
一部改正 令和3年8月27日

優良事業者等評価制度実施要領

第1章 総則

(要領の制定)

第1条 優良事業者等評価委員会設置要綱（以下「設置要綱」という。）第2条の目的を達成するために、設置要綱に定めによるほか、本実施要領に定めるものとする。

(規定の適用)

第2条 本実施要領は、タクシー業務適正化特別措置法（昭和45年法律第75号。以下「タク特法」という。）に基づく大阪特定指定地域内の大阪市域交通圏及び北摂交通圏において、一般乗用旅客自動車運送事業（特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法施行規程（平成26年国土交通省告示第56号）第2条に掲げるものを除く。）を経営する者（以下「事業者」という。）に対して適用する。

(定義)

第3条 本実施要領で苦情事案評価、指導事案評価、公安通報事案評価、事故報告事案評価及び行政処分事案評価に用いる「実働車両数」とは、評価対象期間に係る輸送実績報告書（旅客自動車運送事業等報告規則（昭和39年運輸省令第21号）第2条）の延実働車両数を評価対象期間の日数で除した車両数とする。

- 2 本実施要領で「個人タクシー事業者」とは、1人1車制個人タクシー事業者をいう。
- 3 本実施要領で「法人タクシー事業者」とは、前条に規定する事業者から個人タクシー事業者を除いたものをいう。

第2章 事業者の評価

(評価分類)

第4条 事業者（個人タクシー事業者を除く。以下第4章までにおいて同じ。）の評価分類は、接客・サービス、安全・運行管理及び加点措置とし、各評価の内容は、次のとおりとする。

(1) 接客・サービス

ア 苦情事案評価

近畿運輸局（以下「運輸局」という。）に苦情として申告のあった事案で、事実調査の結果、法令違反又は不適正な行為として認められる事案について評価する。

イ 指導事案評価

公益財団法人大阪タクシーセンター（以下「センター」という。）が道路運送法及びタク特法等関係法令に違反する行為の防止及び是正を図るための指導業務において、タクシー運転者等の違法行為に対する措置要綱（平成18年9月1日 近畿運輸局長通達（近運達甲第34号））に基づき措置した事案について評価する。

(2) 安全・運行管理

ア 公安通報事案評価

道路交通法（昭和35年法律第105号）第108条の34に基づき、都道府県公安委員会から運輸局に通知されるタクシー車両の最高速度違反及び駐停車違反等の通報事案について評価する。

イ 労基通報事案評価

労働局から運輸局へ通知のあった過労防止等通報事案について評価する。

ウ 事故報告事案評価（第一当事者）

自動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号）に基づき、事業者から運輸局へ報告された重大事故報告事案で、報告した事業者側に主たる原因がある事案について評価する。

エ 行政処分事案評価

運輸局の行政監査又は苦情等に基づく行政処分事案について評価する。

(3) 加点措置

ア ISO39001取得評価

イ ISO14001又はグリーン経営認証取得評価

ウ ユニバーサルデザインタクシー（UDタクシー）保有状況評価

エ 主要疾病検査状況評価

事業者補助のある人間ドック、脳ドック又は睡眠時無呼吸症候群スクリーニング検査等（労働安全衛生法に定める健康診断を超える項目について実施している場合）の実施状況について評価する。

オ 適齢診断等受診評価

65歳以上の運転者の適齢診断、高齢者講習及び高齢運転者安全運転研修の受診又は受講状況について評価する。

(対象評価事案の評価時期)

第5条 接客・サービス及び安全・運行管理に係る対象評価事案の評価時期については、次のとおりとする。

- (1) 苦情事案評価は、運輸局において処理を終えた日
- (2) 指導事案評価は、指導については指導を行った日、苦情事案については処理を終えた日
- (3) 公安通報事案評価及び労基通報事案評価は、運輸局に通報のあった日
- (4) 事故報告事案評価は、運輸支局が対象事業者へ運行管理者特別講習受講通知を行った日
- (5) 行政処分事案評価は、処分のあった日

(評価対象期間)

第6条 評価対象期間は、申請前年の4月1日から申請年の3月31日とする。

(認定期間)

第7条 認定期間は、認定日の属する年の10月1日から翌年9月30日とする。

第3章 優良事業者の認定申請及び認定審査

(優良事業者の認定申請)

第8条 事業者が、本制度の認定を受けようとするときは、「優良事業者認定申請書」(第1号様式)によりセンターに申請するものとする。

(申請期間)

第9条 認定申請は、年に1回とし、センターが指定する期間に行うものとする。

(認定審査)

第10条 事業者の評価は100点を付与し、接客・サービス及び安全・運行管理については減点、加点措置については加点することとし、点数配分は「優良事業者等評価制度の評価ポイント」(別紙)を評価基準として、点数を算出する。

- 2 優良事業者は、前項で算出した点数が91点以上の事業者を選出する。
- 3 次に掲げる事業者は、前項の規定にかかわらず、優良事業者として認定しないこととする。
 - (1) 第3条の輸送実績報告書を提出していない(輸送実績がない場合を含む。)事業者
 - (2) 評価対象期間中に所属する運転者が「優良事業者等評価制度の評価ポイント」(別紙)に定める悪質な違反案件を惹起している場合

(認定)

第 11 条 優良事業者の認定は、前条において選出した事業者を優良事業者等評価委員会(以下「委員会」という。)に報告し、委員会の承認を得た上でセンターが行う。

2 センターは、優良事業者に認定された事業者に、「認定証書」(第 2 号様式)を交付するものとする。

(認定通知)

第 12 条 第 8 条の認定申請にかかる認定審査結果は、センターから申請事業者に「認定審査結果通知書」(第 2 号の 2 様式)により通知するものとする。

(認定審査の結果の開示)

第 13 条 認定申請事業者は、センターからの認定審査結果通知後 1 か月に限り、センターに対して自らの審査内容の開示を求めることができるものとする。

2 審査内容の開示は、「優良事業者審査内容開示請求書」(第 3 号様式)により行うものとする。

(認定申請ができない場合)

第 14 条 次の各号に掲げる事業者については、認定申請ができないものとする。

- (1) 第 6 条の期間を満たさない事業者
- (2) 第 6 条の期間中に事業停止の行政処分を受けた事業者

2 次の各号に該当した場合は、次年の認定期間に係る認定申請ができないものとする。

- (1) 第 17 条の調査により、優良事業者が第 15 条の規定により優良運転者を選定していないと認められた場合
- (2) 第 11 条において優良事業者として認定された以外の事業者が、第 21 条に規定する優良表示票を事業用車両に表示していた場合

3 前項第 2 号に該当した場合には、公表を行うものとする。

4 前項の公表内容は、次のとおりとする。

- (1) 事業者名
- (2) 住所

第 4 章 優良事業者による優良運転者の選定

(優良事業者による優良運転者の選定)

第 15 条 優良事業者は、当該事業者に所属する登録運転者のうち、評価対象期間において無事故無違反であった者の中から、事業者の責任において優良運転者を選定することができる。

- 2 優良事業者は、前項の無事故無違反の確認について、自動車安全運転センター発行の運転記録証明書等により行うものとする。
- 3 第1項の選定にあたっては、次の各号の状況を勘案して行うものとする。
 - (1) 当該運転者に対する苦情等の状況
 - (2) 当該運転者の「乗務員マニュアル」(輸送秩序確立連絡協議会発行)又はDVD教材「乗務員マニュアル」(一般社団法人大阪タクシー協会制作)に示されているタクシー運転者として配慮すべき接客、安全等への取組状況
- 4 優良運転者名簿の提出は、優良運転者名簿(第4号様式)により行うものとする。
- 5 優良事業者は、優良運転者としていた者が「優良事業者等評価制度の評価ポイント」(別紙)に定める悪質な違反案件を惹起した場合は、優良運転者の選定を取り消さなければならない。

(認定期間内の優良運転者の入れ替え)

第16条 優良事業者は、認定期間内において選定していた優良運転者を入れ替えることができる。なお、入れ替える優良運転者の選定要件は前条を準用する。

(認定事業者に対する調査)

- 第17条 センターは、第15条による優良運転者の選定及び第16条の優良運転者の入れ替えについて、当該優良事業者に対して調査することができる。
- 2 前項による調査により、優良運転者としての要件を確認していないことが判明した場合は、優良事業者は速やかに当該優良運転者が選定要件を満たしているか確認しなければならない。
 - 3 優良事業者は前項により優良運転者としていた者が第15条に適合していない場合には、当該運転者の優良運転者の選定を取り消さなければならない。

第5章 個人タクシー事業者

(通則)

第18条 個人タクシー事業者の取扱いについては、この章の定めるところによる。

(個人タクシーの優良事業者)

第19条 個人タクシーの優良事業者は、一般社団法人全国個人タクシー協会が実施する優良個人タクシー事業者認定制度により、「ふたつ星」、「マスター」の称号を受けた事業者及び新たに個人タクシーとなった「ひとつ星」事業者とする。

(報告)

第 20 条 一般社団法人全大阪個人タクシー協会（以下「個人タクシー協会」という。）は、本制度の適用を受ける個人タクシー事業者について、センターに報告するものとする。

2 センターは、前項の規定により報告のあった個人タクシー事業者を委員会に報告するものとする。

第 6 章 優良表示票

（優良表示票の取扱い）

第 21 条 優良事業者は、当該評価対象期間における評価が優良事業者である旨を証する表示票（第 5 号様式。以下「優良表示票」という。）を表示することとする。ただし、法人タクシー事業者の場合については、事業者が選定した運転者が運転するタクシーに限るものとする。

2 優良表示票の表示位置は、車内ダッシュボード上と左リアピラー部分とする。ただし、優良事業者が希望する場合は、右リアピラー部分の同位置にも表示することができる。

3 センターは、第 15 条による優良運転者名簿の提出があった場合には、人数分の優良表示票を交付するものとする。

4 センターは、第 20 条により報告のあった枚数分の優良表示票を個人タクシー協会に交付するものとする。

5 リアピラーに表示する優良表示票の追加交付を希望する事業者は、センターに「リアピラー用優良表示票追加交付申請書」（第 6 号様式）により交付を申請できるものとする。

6 優良表示票の費用負担は、法人タクシー事業者については優良事業者、個人タクシー事業者については個人タクシー協会が負担するものとする。

7 優良事業者は、交付された優良表示票を善良に管理するものとする。

8 前項の優良表示票は、優良事業者が法人タクシー事業者の場合は、登録タクシー運転者証と優良表示票を一体で管理するものとする。

9 優良事業者が優良表示票を紛失、汚損又は破損した場合は、センターに「優良表示票再交付申請書」（第 7 号様式）により再交付を申請できるものとする。

第 7 章 優良事業者の公表

（優良事業者の公表）

第 22 条 優良事業者については、センターの発行する広報誌、ホームページ等により優良事業者として公表する。

2 前項の公表内容は、次のとおりとする。

(1) 事業者名

- (2) 住所
- (3) 電話番号

3 個人タクシー事業者の公表内容は、前項の規定にかかわらず、次のとおりとする。

- (1) 事業者名
- (2) 事業者が所属する団体及び支部名
- (3) 事業者が所属する団体の住所
- (4) 事業者が所属する団体の電話番号

附 則 この実施要領は、令和元年6月7日から適用する。

附 則 この実施要領は、令和元年8月26日から適用する。

附 則 この実施要領は、令和元年12月23日から適用する。

附 則 この実施要領は、令和3年6月17日から適用する。

附 則 この実施要領は、令和3年8月27日から適用する。

優良事業者等評価制度の評価ポイント

接客・サービス	苦情事案評価	対象評価事案 評価方法	近畿運輸局に苦情として申告のあった事案について評価 実働車両数1台当たりの苦情件数比率による減点		
		減点数	苦情件数比率	0%超5%未満	1点
				5%以上10%未満	2点
				10%以上15%未満	3点
	15%以上			4点	
	指導事案評価	対象評価事案 評価方法	タクシー運転者等の違法行為に対する措置要綱に基づく評価 実働車両数1台当たりの累積違反点数による減点		
		減点数	累積違反点数	0点超0.2点未満	1点
				0.2点以上0.4点未満	2点
				0.4点以上0.6点未満	3点
				0.6点以上0.8点未満	4点
0.8点以上				5点	

安全・運行管理	公安通報事案評価	対象評価事案 評価方法	最高速度違反及び駐停車違反等の通報事案に係る評価 実働車両数1台当たりの公安通報比率による減点		
		減点数	公安通報比率	0%超5%未満	1点
				5%以上10%未満	2点
				10%以上15%未満	3点
				15%以上20%未満	4点
				20%以上25%未満	5点
				25%以上30%未満	6点
				30%以上35%未満	7点
				35%以上40%未満	8点
				40%以上45%未満	9点
45%以上	10点				
※大幅な最高速度違反（超過速度が一般道路30km/h以上、高速道路等40km/h以上）については2件カウント					
悪質な違反案件（酒酔い運転、酒気帯び運転、薬物使用運転、救護義務違反、無免許運転）については認定除外					
事案通報評価	対象評価事案 評価方法（減点数）	労働局から近畿運輸局へ通報のあった事案について評価 労働局通報事案1通につき5点			
	対象評価事案 評価方法	自動車事故報告規則に基づき事業者から近畿運輸局へ報告された重大事故報告事案について評価 実働車両数1台当たりの事故報告比率による減点			
事故報告事案評価 （第一当事者）	減点数	事故報告比率	0%超5%未満	2点	
			5%以上	4点	
※死亡事故については2件カウント					
行政処分事案評価	対象評価事案	近畿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			
	評価方法（監査）	行政処分事案に基づく減点			
	減点数	車両停止処分	20日車以下	5点	
			21日車以上50日車以下	10点	
			51日車以上190日車以下	15点	
			191日車以上	20点	
		文書警告処分	2点		
評価方法（苦情等）	実働車両数1台当たりの行政処分日車及び文書警告比率による減点				
減点数	車両停止処分	0日車超2日車未満	5点		
		2日車以上4日車未満	10点		
		4日車以上	15点		
	文書警告処分	0%超5%未満	2点		
		5%以上	4点		

加点措置	・ISO39001取得評価	3点
	・ISO14001又はグリーン経営認証取得評価	2点
	・UDタクシー保有状況評価（保有車両数に対する導入率10%以上）	1点
	・主要疾病検査状況評価（事業者補助のある人間ドッグ、脳ドッグ、睡眠時無呼吸症候群スクリーニング検査等（労働安全衛生法に定める健康診断を超える項目について実施している場合））	1点
	・65歳以上の運転者に対する適齢診断、高齢者講習及び高齢運転者安全運転研修の受診又は受講状況評価（毎年いずれかを実施）	1点