

高齢・障害・求職者
雇用支援機構理事長表彰

優秀賞

高年齢乗務員が主役となり、地域密着型のサービスを提供 少しでも長く働いてもらえるように、定年制を撤廃

城山交通株式会社

(長崎県長崎市)

I 本事例のポイント

城山交通 株式会社 (長崎県長崎市)

◎創業 2009 (平成21) 年

◎業種 道路旅客運送業、介護事業

◎従業員数 133人
(内 訳) 60~64歳 25人 (18.8%)
65~69歳 20人 (15.0%)
70歳以上 7人 (5.3%)

◎定年・継続雇用制度
定年なし。最高齢者は80歳

城山交通株式会社(中村弘幸代表取締役社長)の創業は2009(平成21)年9月。前身のタクシースーパー会社である。前身の会社のころから、地域密着型サービスの提供を心がけていたが、新会社になってからは、高齢者を中心とした乗務員のサービスにも磨きがかかり、長崎地域のタクシースーパー社のうち、タクシースーパー台当りの売上げ単価が1位を占めるようになった。このため、タクシースーパーでも中村社長の経営手法に注目が集まっているという。

さらに、タクシースーパーに加えて、社内に介護事業部門を立ち上げ、

ヘルパー2級の資格を持つ、若い世代の従業員を多く採用した。そして、訪問介護の際に同社のタクシースーパーを利用などの相乗効果によって社内雰囲気も活性化し、タクシースーパーにも好影響をおよぼしているという。

本事例のポイントは次のとおり。

(1) 新たな創業時に「定年65歳、70歳まで継続雇用」としたが、70歳を超えて働いている従業員もいたので、2016年9月に定年制を廃止し、従業員が年齢にかかわらず働くことができるようにした。

(2) 中高年の乗務員に、「自らの賞味期限を自ら延ばす」意識を

もってもらうために、当機構の高年齢者雇用アドバイザーによる、就業意識向上研修として、「中高齢者自己戦略セミナー」を実施した。

(3) 乗務員の運転時の負担軽減を目的に、タクシースーパーのオートマチック化を進め、100%の導入を達成した。さらにバックモニター付きのタクシースーパーの導入を進め、乗務員から好評を博した。

(4) 年2回実施する定期健康診断(特定業務健康診断)の受診を徹底するとともに、有所見者に対する再検査については、会社が一部の費用を負担して、受診をうながすことにした。



中村弘幸代表取締役社長



城山交通の本社全景

II 法人の沿革・事業内容

同社は、前身の有限会社城山タクシー（1960（昭和35）年創業）が、景気の低迷などの影響で2009年に倒産したことともない、同社の企画部長を務めていた中村社長が同社の経営権を買い取る形で同年9月に創業、同年12月に営業を開始した。

同社は、その長い歴史から地元タクシー会社として住民に親しまれており、その信頼感は主に高齢の乗務員がになっていた。そして、新たな出発に際して、中村社長は、地域住民の満足度を高め、地域一番の会社となることを目指し、経営理念として「5つの蓄積」（人材の蓄積、信用の蓄積、技術の蓄積、顧客の蓄積、資本の蓄積）を掲げた。

一方、同社では、新たな事業に乗り出すことも必要と考え、2013年に社内に介護事業部門を設け、現在では、訪問介護、デイサービス、ショートステイを手がけている。介護事業部門で若手社員を採用したことをきっかけに、「組

織全体に明るいムードが漂い始め、高齢の乗務員の間にも、これまで以上に前向きに仕事に取り組

III 高齢化の状況、職場改善などの背景と進め方

同社の従業員の年齢構成は、70代が7人、65～69歳が20人、60～64歳が25人と、60歳以上が約40%を占めており、平均年齢57歳と高齢化が進んでいる。乗務員にかぎれば、平均年齢は60歳を超えているという。現在の最高齢者は80歳の乗務員である。

人材不足の深刻化がささやかれるなか、長崎県内のタクシー会社の求人状況も厳しさを増している。中村社長は「ハローワークに頼んだり、求人誌に広告を出したりしても、乗務員の応募はまったくありません」と人材確保の現状を指摘する。そこで同社では、現在働いている乗務員にできるだけ長く働いてもらうことを目的とした、社内の制度と職場環境の改善

む意識が芽生えてきた」（中村社長）という。また最近では、長崎市からの委託事業として、買い物弱者を支援するためのジャンボタクシーを使った住民の送迎サービスも手がけている。

に取り組んだ。こうした取組みには、同社の取組みが口コミによって広まり、他社で働いている乗務員が同社に入社するきっかけになるといった、副次的な効果も期待されているという。

中村社長は、「人は石垣、人は城」は武田信玄の言葉だそうですが、これは乗務員がいなければタクシーを動かすことができないタクシー会社にも当てはまると思います。ですから、私はいまいる乗務員に少しでも長く働いてもらいたいと考えています。生涯現役で働いてほしいというのが私の持論です」と話す。なお、中村社長になつてからは、健康問題以外の理由で退職した乗務員はいないという。



ゆったりと食事がとれる休憩室



バックモニターが運転の際の負担を軽減する

IV 改善の内容

(1) 制度に関する改善

・定年制と継続雇用制度の見直し
 前身の会社の倒産後に同社が創業した際に、「定年は65歳」、その後の継続雇用については、「一定の条件の下、70歳まで雇用」と就業規則に明記していた。しかし実際には、70歳を超えて働く乗務員は珍しくなかった。現在でも7人を数えており、最高齢の乗務員は80歳という現状があった。こうした現状をふまえ、同社は2016年9月に定年制を廃止することにした。

定年制の廃止について中村社長は「当社のタクシーのお客さまの8割は地元の固定客です。これは当社が地域密着型のサービス力を入れているからで、『城山交通のタクシーならば安心できる』、『黙って乗れば、自宅に送り届けられる』というお客さまが多いのです。こうしたサービスを支えているのが高齢の乗務員で、実際、年齢が高い乗務員のほうが売上げは高い傾向にあります。ですから

定年を理由にして辞めてもらっては困りますから、今回の定年制の廃止には、会社としてまったく支障はありませんでした」と説明する。

(2) 能力開発に関する改善

・就業意識向上研修の実施

同社では、創業以来、法定の交通安全教育に加えて、年に4回、外部から講師を招いた交通安全教育を実施するなど、交通事故防止を目的とした乗務員に対する教育に力を入れてきた。

さらにこうした教育に加えて、これからは高齢乗務員が、いくつになってもモチベーションを高く保って仕事を続けてもらうことも重要になると考え、当機構の高年齢者雇用アドバイザーに相談して、2016年には高齢乗務員を対象とした「就業意識向上研修」中高年齢者自己戦略セミナー」を実施した。研修の内容は、高齢の乗務員自身に、自分に残された人生を自分の手で再設計してもらうとともに、自分の賞味期限を自らの意

思で延ばそうとする意識を持ってもらうというもの。今年行われた研修について中村社長は「受講者からはたいへん好評だった」と話し、同社では来年以降も、同様の研修を実施することが予定されている。

(3) 職場環境の改善

・タクシーの車両の改善

同社が創業した当時は、まだマニュアルシフトで操作するタクシーが少なくなかった。しかし、長時間にわたってハンドルを握る乗務員の負担の軽減を考えれば、オートマチック車の導入は時代の流れでもあった。そこで、同社でもオートマチック車の導入が進められ、現時点では、一部の例外を除き、オートマチック車の導入が完了している。

また、同様に、乗務員の負担を軽減するために、バックモニターつきのタクシーの導入も進められており、こちらも近いうちに完了する見通しである。

・休憩室の設置

同社の本社には、ゆったりと食事がとれる休憩室が設けられており、このスペースは乗務員同士の



濱名和男さん(左)と西口健次さん



長崎市からの委託事業で使用するジャンボタクシー

コミュニケーションの場ともなっている。また、喫煙室は別に設けられており、非喫煙者に対する配慮もされている。

(4) 健康管理・安全衛生・その他
健康診断の再検査への支援

深夜業に従事するタクシー乗務員の場合、年2回の特定業務従事者健康診断の実施が義務づけられているが、同社ではとくに乗務員に対しての健康診断の受診を徹底している。

さらに、健診の結果、再検査が必要となった乗務員に対しては、必ず再検査を受けてもらうために、再検査の費用の一部を会社が負担するようにしている。

また、乗務員の健康管理については、出庫前に乗務員に血圧と体温を測るように指導している。とくに血圧が高かった乗務員については、いったん出庫を見合わせて、1時間後に再度、血圧を測っている。それでも血圧が高い場合は、当日の乗車を見送るように指導している。

お客さまの安全を第一に、高齢乗務員の健康管理を徹底している。

V 高齢従業員の声

1回の乗車が「午前8時から翌朝2時までの勤務」と聞くと、60歳を超えた乗務員にとってはかなり厳しい条件とも思える。しかし、実際に同社の高齢乗務員はいきいきと働いており、しかも売上げは申し分なく、後輩のお手本にもなっているといる。同社が誇る、3人の乗務員からお話を聞くことができた。

島田幸久さん(68歳)は、40代後半にタクシー乗務員に転職し、20年の経験を誇る。島田さんは「第2種運転免許を持っていただけにもあり、縁あって、ここでハンドルを握ることになりました。お客さまサービスを第一に考え、迅速かつ丁寧な目的地まで乗っていただくことを心がけています」と話す。島田さんの趣味は磯釣りとのこと。「月3回ほど出かけて、リフレッシュしています。身体が続くかぎり仕事を続けたいですね」と笑顔を見せる。

濱名和男さん(62歳)は、勤続15年。「もともとサービス業で働

いていたので、人と接することが大好きです。その意味で、この仕事は毎日違った人との出会いがあるので、私向きの仕事です」と話す。ご自身の健康法は、手洗い・うがい・洗顔とのこと。「乗務員がお客さまに風邪を移すようなことがあってはいけません。持病の腰痛の悩みがありますが、これからもうまくつき合って、仕事を続けていきたい」と表情を引き締める。

西口健次さん(74歳)は勤続28年。70歳を超えたいまでも、通常の勤務をこなしている。西口さんは「いつも心がけていることは、お客さまとの会話を大切にすることです」と話す。そして「やはりハンドルを握ると、緊張感がみなぎりますから、仕事を続けていてよかったですね。70歳を超えてからは、2〜3日に1回は整骨院に通って体調を整えるようにしています。もう少し、現役を続けたいです」と満面の笑顔を見せる。