

東部タクシー 株式会社

(鳥取県鳥取市)

- ◎創業 1976 (昭和51) 年
- ◎業種 一般旅客運送業
- ◎従業員数 29人 (2018年4月1日現在)
(60歳以上男女内訳) 男性 (23人) 女性 (0人)
(内 訳) 60~69歳 21人 (72.4%)
70歳以上 2人 (6.9%)
- ◎定年・継続雇用制度
定年制は廃止。現在の最高年齢者は72歳

平成30年度

高齢者雇用開発コンテスト

厚生労働大臣表彰

優秀賞

高齢ドライバーの経験と技術を活かして
いつまでも働ける職場づくりに挑戦
東部タクシー 株式会社 (鳥取県鳥取市)

I 本事例のポイント

東部タクシー株式会社は1976 (昭和51) 年9月、鳥取市内において一般旅客運送業として創業。以来、観光立県を掲げる地域の足として貢献することを事業の要としてきた。

一方で、タクシーの乗務員は拘束時間が長く、収入も不安定なため若い世代に敬遠されがちなことから、必然的に従業員の平均年齢が上昇するなかで、同社では高齢乗務員の経験と技術を活かしつつ、長く働ける職場環境の構築こそ重要ととらえた。

本事例のポイントは次の通り。

(1) 2015 (平成27) 年7月、就業規則において、定年年齢を70歳、定年後は一定条件のもとで勤務延長することを規定したが、本コンテストの応募を契機に2018年2月、定年制を廃止した。

(2) 基本の勤務形態は隔日・日勤・夜間勤務であるが、視力の低下した高齢従業員は日勤勤務にするなど、従業員の希望に応じた柔軟な勤務シフト制度を整備した。

(3) 「健康で働く意欲と能力がある限りはいつまでも働ける職場」をスローガンに掲げ、毎年の健康診断受診率100%を達成。健康指導やストレッチ体操の導入、休憩室の設置など健康

面における取組みを積極的に行っている。

(4) 観光事業に軸足を移し、観光事業部を設置。その分野に精通した高齢従業員が持つノウハウを活用した事業を展開している。また、自社内に「高等観光専修学校」を設置し、教育訓練の場を確保した。

II 企業の沿革・事業内容

同社は1976年の創業以来、地元の足としてタクシー事業を展開してきた。タクシーの規制緩和以降、介護事業者によるタクシー事業への参入や低運賃のバス路線



東部タクシー本社外観

Ⅲ 高齢化の状況、 職場改善等の背景と 進め方

同社の従業員数は2018年4月1日現在29人である。全従業員に占める60歳以上の割合は、79.3%と、タクシー業界の例にもれず高齢化率が高い状況であり、若年層の採用の見通しが立たないことから、今後もこの傾向が続くこ

の運行などの影響を受け、客はなれが顕著になってきた。同社は、この現状を打開するために駅や空港などにおける客待ちだけではなく、地元の観光資源に目を向け、観光事業という分野での収益の強化を目指した。

そこで出番となったのが経験豊かな高齢乗務員である。同社は「おもてなし」の技術の向上により観光客に満足してもらえるよう、鳥取市商工会議所が主催する「鳥取観光マイスター」の取得を全社員にうながした。また、自社内に「高等観光専修学校」を設立するなど高齢従業員の教育訓練にも積極的に取り組んでいる。

とが予想される。加えて鳥取市は過疎化地域であり、経験豊かな高齢従業員を積極的に戦力化することは事業の発展のためにも不可欠なことであった。

そこで高齢従業員を採用するため、ハローワークの求人募集において「60歳以上の方大歓迎」と記載し、60歳以上の乗務員の求人を積極的に行ってきた。

同社で高齢従業員を雇用するにあたり課題となったのが、安全管理上の取組みである。車両の不具合による交通事故を防止するため整備管理者3人（うち高齢従業員2人）が日常的に車両の管理を行うとともに、車両を運行する高齢乗務員の日々の体調管理を徹底し、不調の場合は運転時間を変更させるなど、対応を図ってきた。

なお、同社の従業員は全員が正社員であり、勤続30年以上の従業員が4人、それ以外の従業員についても勤続年数の長い従業員が大半をしめる。また2018年7月に鳥取県男女参画推進企業として認定され、今後は女性従業員の採用も積極的に取り組んでいく。

Ⅳ 改善の内容

（１）制度面の改善

・定年制の廃止

同社では当初、定年を60歳と定め、経過措置を活用して労使協定に定める基準に該当する者を65歳まで継続雇用することとしてきたが、2015年7月、定年を一気に70歳まで延長した。さらに、現時点で70代の高齢従業員2人が現役として十分に活躍できる人材であることや、60代の高齢従業員も今後同社が成長を期待する観光事業の分野において即戦力となる人材であることから、2018年2月、本コンテストへの応募が追い風となり定年制を廃止した。

・勤務形態の見直し

従来、タクシー乗務員の勤務形態は隔日勤務と夜間勤務が基本であった。しかし、体力の衰えや視力の低下などから夜間勤務に不安を感じる高齢乗務員も出始めたため、事故防止の観点から、勤務形態の見直しに着手した。

1998年、県下のタクシー業



畳敷きの休憩室



高等観光専修学校での学びの様子

者に先駆け日勤勤務制度を取り入れ、その後、高齢乗務員の希望に応じた勤務シフト制度を導入した。それぞれの乗務員に適した勤務形態を用意することで高齢乗務員が長く働き続けられる職場環境が整備された。乗車前に体調を確認してから乗務時間を決定し、体調がすぐれないときや視力が低下した乗務員には短時間勤務や日勤勤務に替えるなどの柔軟な対応が、事故の防止と定着率の高さにつながっている。

(2) 能力開発に関する改善

・「鳥取観光マイスター」の資格取得
同社は観光事業を展開するにあたり、観光事業部長に高齢者を配置し多彩な取組みに着手した。その一つが「鳥取観光マイスター」の資格取得を、会社の費用負担により従業員全員に働きかけたことである。この資格は観光事業の促進を図るため接遇マナー向上などを目的に鳥取市商工会議所が主催しているもので、観光マイスターの学習はこれまで気づけなかった地元の歴史や文化、自然のよさを知る格好の機会であると多くの従業員から歓迎されている。現在、

高齢従業員5人が鳥取観光マイスターの資格を取得。同社の最高齢の72歳の従業員は鳥取市観光大学※1において講師としても活躍している。

・自社内に学びの場を設置

観光事業は県内外のお客さまに鳥取県の観光地を案内するサービスであり、そこには「いちごいちえの会」を大切にした「おもてなしの心」が求められる。知識はもとより、接客やマナー、気配りなどを徹底的に学ぶ場として、2015年2月、自社内に「高等観光専修学校」を設置した。学校は2カ月に1回のペースで開催され、新たな観光プランの立案なども積極的に行われる。なお本企画は、同社従業員のみを対象にするのではなく、同業他社へも参加を呼びかけ、地域全体の観光事業のサービス向上を目指している。

加えて、同社では県内の観光スポットを回るツアーのほか、タクシー利用者が好みに応じて観光スポットを組み合わせてオリジナルの観光コースをつくれる「タクシーでほっと鳥取観光」をWEB上で公開している。このサイトの企画・

更新においては高齢従業員の持つ県内観光地の知識・意見が大いに反映されており、高齢従業員が切磋琢磨しあいながら観光事業という新たな分野をしっかりと支えている。

(3) 職場の環境改善

・デジタル無線機の導入

同社において高齢者雇用の環境改善のきっかけになったのが、平成27年度高齢者雇用安定助成金にて認定を受けた、デジタル無線機の導入であった。以前はアナログ無線を使用していたが、特定の地域では基地局からの電波が通じにくく、聴力の低下した高齢乗務員は何度も配車係に問合せを行うなど、運行上の大きな負担になっていた。デジタル無線機の導入によってクリアな音声が保たれることで負担が軽減され、高齢従業員から喜びの声が上がっている。

・休憩室の設置

人命を預かるプロの乗務員の責務として、過労運転による事故を防止するため、いつでも身体を休めることができるように畳敷きの休憩室を設置した。畳のうえで体を伸ばすと心身の疲れがとれ、安全運転の実施に効果的であるだけ

※1 鳥取市観光大学……鳥取観光マイスター取得を目指すことを目的に、毎年開講している大学



高齢乗務員専用の広い駐車スペース

でなく、同僚とのコミュニケーションがとれる場となっている。

・高齢乗務員専用の駐車場の確保
同社では従来、入庫後の駐車場では1区画に2台駐車することとされていたが、高齢乗務員からはせまい場所でのドアの開閉などに負担を感じるという声が上がっていた。そのため、1区画1台のスペースを高齢乗務員専用とした。

同じく、高齢乗務員が負担を感じていた洗車については、ガソリンスタンドと契約し、冬季においては手洗いによる洗車を廃止した。

(4) 健康管理・安全衛生

・会社をあげての健康推進活動

タクシー乗務員は職業柄、運動不足になりがちで、長時間乗車しているため足腰の筋力も衰えやすい。また、肥満や内臓疾患も起こりやすいことから、鳥取県の「健康づくりモデル事業」に参加、ストレッチャ体操専門のインストラクターを招いて、車内でもできるストレッチャ運動を促進している。

乗務員が安全にハンドルを握るためには、自身の健康管理が何よりも重要である。しかし、そのような意識を持っていたとしても、

一人で実行するのはむずかしい。そのためインストラクターが来社して直接指導することで、みんな一緒に運動ができ、お互いよい刺激となっている。

また、同社は健康診断受診率100%の達成と有所見者の再受診の徹底を図っている。再受診を徹底することは長く働き続けるための大きな要素であり、同社の柔軟な勤務シフト制度も勤続を後押ししている。

(5) 高齢従業員の活躍

Aさん(68歳・男性)は、7、16時までの日勤乗務をこなしている。「自分の希望に応じた勤務スタイルで働き続けられることが魅力です。入社した年にちょうど配備されたユニバーサルデザインタクシー※の運用は、今後の主力業務であるため、当社だけでなく鳥取県の地位向上のためにも力を入れていきたい」と語る。

Bさん(63歳・男性)はフルタイムで営業職に就いているが、鳥取市主催の「鳥取市観光大学」の講師として派遣され、会社のイメージアップと売上げ増加に貢献している。



Cさん(72歳・男性)は、隔日勤務で営業を担当しているが、高齢でありながらも、はつらつとした仕事ぶりはほかの従業員のよき手本となっている。

(6) 今後の展望

高齢従業員が7割を占める同社では高齢者雇用の推進は必然であった。同社では「従業員は家族」であると考え、高齢従業員のアイデアにより毎年全従業員の誕生日に従業員と家族のために誕生日ケーキをプレゼントするなど、従業員とその家族を大切にする職場風土が醸成されている。

従業員一人ひとりが「東部タクシーは鳥取の文化である」という矜持を胸に、全社一丸となって次のステップに向かっていく。

※2 ユニバーサルデザインタクシー……足腰の弱い高齢者や障害者、妊娠中の方など、だれもが利用しやすいタクシー車両。中はゆとりのある空間となっており、車いす乗降口やスロープなどが整備されている