

人材確保・育成のための具体的な取組(素案)

I 人材の確保・育成策

1. 若年層や女性の積極的採用

運転者の高齢化等が課題となっているタクシー事業においては、事業の維持・存続やサービスの向上を図るため、若年層の積極的採用や現在2.3%に留まる女性の採用拡大が不可欠である。

しかしながら、若年層・女性には、タクシー運転者の職業の魅力は認識されておらず、長時間労働や事故等の危険性など、マイナスのイメージを持たれがちであるため、タクシー運転者という職業のイメージ向上や、働きやすい職場環境の整備とそのPR等に本格的に取り組んでいく必要がある。

〔イメージの向上〕

- ・ 広く国民一般に対してタクシー運転者のイメージ向上を図りつつ、若年層・女性を主な対象として職業としてのメリットや魅力をPRするためのフォーラム、キャンペーン等を実施する。

〔地域におけるPR活動促進〕

- ・ 各地において、実際に実務に従事している若年層・女性のタクシー運転者との意見交換会(ミニフォーラム)等を開催し、地域の公共交通を担う身近な役割としての意義をPRする。また、地元メディア等を通じて、地域の利用者に対してタクシー運転者の職業としてのメリットや魅力を訴え、各地域におけるそうした認識の浸透を図る。

〔学校関係者へのアピール〕

- ・ 新卒者等を念頭において、タクシー運転者のメリットや魅力、キャリアパスについての理解を促すため、就職イベント等の機会を積極的に活用するとともに、日頃から大学・高校等の就職担当者などに対し、官民が協力して、タクシー運転者という職業についての情報提供を行う。

〔新卒者の家族の理解促進〕

- ・ 実際にタクシー運転者として活躍している若年層・女性について、官民が協力して、例えば行政機関のホームページ等も活用して紹介し、タクシー運転者のメリットや魅力、やりがい等について、新卒者やその家族も含め、広く国民一般の理解を促す。

〔雇用環境・キャリアアップの透明化〕

- ・新卒者に対し、雇用環境やキャリアアップについてわかりやすく情報提供する必要がある。新卒者が生涯の職業を選択する際において、10年、20年勤続した場合の自身のキャリア展開をイメージできるよう、長期勤続者を対象とした処遇、キャリアアップのための教育訓練制度等について、どのように考えているか情報提供する。

〔職場施設の美化・充実〕

- ・トイレや更衣室など事業所の施設面での職場環境が若年層・女性の職業選択のネックとならないよう、その整備・充実・美化に積極的に取り組むとともに、女性運転者が利用しやすい休憩場所やトイレの場所についての情報提供を充実させるべきである。そうした施設面の改善やノウハウの蓄積と活用による採用活動への効果も含め、取組事例・成功事例を共有する。

〔多様な勤務体系の検討〕

- ・従来の一般的な勤務体系(歩合給制等)にとらわれない多様な働き方(固定給制等)について、先行事例の効果の分析やフォローアップを行うとともに、他の試行事例の取組を促しつつ、検討を継続する。

2. 運転者のモチベーションの向上

利用者に直接接している運転者が自らの仕事に対して「やりがい」を実感し、十分なモチベーションを持って、日々の業務に取り組むことにより、利用者に対する高いサービス水準の確保が可能となる。幅広い利用者ニーズや新しいニーズに応えることにより、利用者の評価が向上し、それがさらに運転者のモチベーション向上につながって好循環を生み出すことができることから、観光案内、福祉輸送の知識・ノウハウの取得、外国語の習得等の運転者のスキルアップを促進すべきである。

〔スキル取得によるメリット付与〕

- ・ タクシー運転者のスキル(観光・外国語・福祉等)の処遇面での評価や具体的な営業機会の拡大につながるような制度(優先乗り場の設置等)の普及を促進する。

〔スマホ配車アプリの評価機能・普及〕

- ・ スマホ配車アプリの導入に運転者に対する評価機能を付加し、利用者の評価を得られることによるタクシー運転者のモチベーション向上を図る。

Ⅱ 需要の創出・拡大に向けた活性化事業の促進(人材確保・育成関連)

1. 幅広い利用者への対応

① マタニティタクシー、子育てタクシー

ドア・ツー・ドア輸送等のタクシーの特性が発揮されるサービスであり、また、幼少期からタクシーを身近に感じてもらうことで将来的な需要喚起にもつながることから、全国的にさらなる普及を進めるとともに、質の確保を図るべきである。

[認知度の向上]

- ・ マタニティタクシーや子育てタクシーサービスの意義や重要性について、利用者の認知度向上及びタクシー関係者の意識啓発を図るため、フォーラム、キャンペーン等を開催する。

[関係者のネットワークの構築]

- ・ タクシー事業者と NPO、自治体等関係者の意見交換会を定期的で開催し、人的ネットワークの構築を通じて、地域ニーズの把握や関係者間の情報共有について検討する。

[効果的な広報活動]

- ・ 妊産婦や子育て世代に対して効果的な広報を行うため、パンフレットを作成し、市区町村の母子手帳交付窓口や産科のある医療機関、また、子ども預かり施設や学習塾等に配布するとともに、関係機関のホームページに情報を掲載するなど、サービスの認知度向上に努める。

[サービス内容・水準等の標準化]

- ・ 現在、サービスの名称・水準・料金、乗務員に対する講習の内容等が事業者間で統一されておらず、今後の普及に伴って利用者に混乱が生じる可能性があるため、サービス提供に伴うトラブル事例や課題・問題点も把握・整理しつつ、利用者が安心して利用できるサービス内容・水準等を定めたガイドラインを作成する。

[保育園・習い事などへの送迎の普及促進]

- ・ 保育園や習い事などへの送迎に子育てタクシーが便利であることを周知し、その利用促進を図る。

[目標値の設定等]

- ・ 全国的に更なる普及やサービスの質の向上を図るため、進捗状況を示す指標や目標値を設定する。

② UD タクシー、UD 研修

高齢者や障がい者のみならず、子供連れの方、荷物の多い観光客等に対するタクシーサービスの向上のため、ユニバーサルデザイン(UD)タクシーの導入やユニバーサルドライバー(UD)の育成について、全国的な普及を図るべきである。

〔地域におけるモデル的取組の実施〕

- ・ UD タクシーを用いたバリアフリー観光ツアーを実施するなど、地域におけるモデル的取組の試行を促進する。

〔UD タクシーの認知度向上〕

- ・ UD タクシーは従来普及しているタクシーと形状が異なることから、外見ではタクシーと判断されにくい状況があること、また運賃が割高であると誤解される傾向にあることから、イベント等で車両を展示するなど、利用者に対する認知度向上、効果的広報を行うとともに、専用乗り場の整備を進める。これにより、UD タクシーの導入促進を図る。

〔UD 研修の内容の充実・改善〕

- ・ UD 研修受講者へのアンケートなどを活用し、研修の意義・重要性について、事業者や運転者の意識啓発を図るとともに、研修内容の改善を図る。

〔目標値の設定〕

- ・ 研修実施機関がない地域においては、他の地域から講師を派遣し受講できる環境を整備するなど、UD 研修の全国的な普及を目指し、地域ごとに実情に応じた UD 研修受講者数の目標値を設定する。

2. 東京オリンピック・パラリンピックの開催や観光需要への対応

東京オリンピック・パラリンピックの開催を機に、一般利用者はもちろん、訪日外国人等にとっても利用しやすいタクシーの実現を図るべきである。特に、空港などからの分かり易い定額運賃の設定・周知、観光案内を行う観光タクシーの一層の普及、観光客の多様なニーズに対応した柔軟なルート設定等が可能な運賃設定の導入・普及などを図るべきである。

さらに、運転者向けの外国語講習の充実や多言語翻訳機等の導入についても積極的に対応していくべきである。

〔空港定額タクシー等の効果的な周知〕

- ・ 空港等を発着地とする定額タクシーについて、駅、空港施設における案内や、旅行雑誌等への広告の掲載等、効果的な周知を図る。

〔観光タクシーの一層の普及〕

- ・ 自治体や商工会議所の観光部門等と連携し、検定・研修を通じた観光タクシードライバーの認定制度を設けるなど、ドライバーのスキルアップと合わせ、観光タクシーの普及を図る。また、地域ごとに観光タクシー取組事業者数や対応ドライバー数等についての目標を設定し、その実現に向けて計画的な取組を行う。

〔乗り場の改善〕

- ・ 観光の拠点となる空港、駅等のタクシー乗り場の施設・運用について、施設管理者等の関係者とも協力して、専用乗り場の導入を含め改善策を検討し、継続的にフォローアップや見直しを行う。

〔外国語研修の充実、多言語翻訳機の早期導入〕

- ・ 実際の業務での有効性を検証しつつ、継続的に内容の充実を図るとともに、東京オリンピック・パラリンピックを見据えて、外国語講習受講者数の目標値を設定する。また、多言語翻訳機の機能向上や早期導入について積極的に協力を行う。

Ⅲ その他

1. 上記各項目について、関係者の役割分担や協力体制について整備する。
2. 上記各項目の進捗や効果について、把握・分析、評価のための手法を整備する。