

さまざまな困難を乗り越え、地域交通を守る 高岡交通株式会社

地域開発調査部 担当部長 青井 健祐

概要

所在地 富山県高岡市二塚754番地 1
代表者 渡辺 守人
設立 1945(昭和20)年 7 月
資本金 6000万円
従業員数 135名
車両台数 タクシー89台、貸切バス11台
事業内容 一般乗用旅客自動車運送事業（タクシー）
一般貸切旅客自動車運送事業（バス）、旅行業等



車椅子対応タクシー

高岡交通株式会社の歩み

来年創業80周年を迎える高岡交通株式会社は、富山県高岡市に拠点を置くバス・タクシー事業者である。終戦直前の1945(昭和20)年7月に創業し、現在は3代目の渡辺守人社長が会社を率いる。地域の交通インフラとして介護や観光にも積極的に取り組んでおり、貸し切りバスや介護タクシー、空港定額送迎「そらタク」、「陣痛タクシー」などさまざまなサービスを提供している。

特に介護タクシー部門は、車いす対応やストレッチャー対応のタクシーを保有し、介護施設のケアマネージャーとも連携しながら、支援を必要とされる方々の移動をサポートするなどサービスの拡充に努めている。

地域交通の状況

現在、高岡地区周辺を含め地方における公共交通は非常に厳しい状況にさらされている。公共交通機関の便数減少や廃止が進む中、高齢者の運転免許返納も進み、買い物や通院などへの影響が懸念されている。

地域交通の維持が課題となっている一方で、全国的に自動車運転従事者は人手不足の状態に

ある。富山県の場合、2024年4月の有効求人倍率が全業種で1.29倍、これに対して自動車運転従事者は2.65倍となっている。そうした中で、2024年4月からのいわゆる「2024年問題」が追い打ちをかけている。タクシー業界では日勤勤務の月間拘束時間が299時間から288時間に減少するとともに、勤務間のインターバルに必要な休憩時間が継続9時間以上となり、1人あたりの乗務可能時間が減少した（表1）。

恒常的にドライバーが不足する中での制度改正となり、交通事業者は人材確保と運行管理の両立をせまられている。同社もまた、人手不足に悩みながらも、地域交通の一翼を担う企業として、さらなる旅客輸送サービスの向上に努めているところである。

表1 改善基準告示改正

【主な変更点（日勤勤務）】

項目	改正前	改正後
月間拘束時間	299時間	288時間
勤務間休憩時間	継続8時間	継続9時間(下限)
1日の拘束時間	16時間(上限)	15時間(上限)

※休憩時間を含めて始業時刻から終業時刻までの使用者に拘束される全ての時間が拘束時間



事業拡大を目指した矢先のパンデミック

2014年1月に「改正タクシー特措法」が施行された。同社の営業エリアである高岡・氷見交通圏は、過当競争区域として「準特定地域」に指定され、新規参入や増車が禁止、あるいは減車指導が行われることになった。利用時間帯によっては車両不足で配車できず、逆に増車が必要となっていた同社にとって、この制度は大きな障害となったが、同じ交通圏の他社からの事業譲渡であれば当該区域全体の車両数が増えることがないため、2020年3月に営業区域が重複する同業他社からタクシー事業を譲り受け、増車と間接部門の共同化によるスケールメリットを目指した。

ところが、この直後から新型コロナウイルス感染症の拡大が始まった。外出自粛や行動制限などにより、タクシー利用者が大幅に減少するとともに、貸し切りバスの需要もほぼなくなり、売上がコロナ前の3～4割に減少し、同社はさまざまな難題に直面することとなった。

タクシー業界の賃金体系は、基本給、歩合給、残業代、深夜勤務手当などで構成されているが、タクシー利用者が大幅に減少したため、基本給に近い水準にまでドライバーの給与が落ち込み、生計を保てないとして離職者が増加した。

一方、タクシー業界は「エッセンシャルワーカー」に含まれ、感染防止対策を徹底しながら営業を継続しなければならないという社会的な要請があった。しかし、従業員の中には感染リスクの高い高齢者と同居しているなど、さまざまな事情で乗務できないドライバーがおり、タクシーという密閉空間がドライバー確保のハードルとなり、乗務可能な内勤職員を総動員するなど、どうにか営業体制を維持していた。

売上が激減する中、新たな収入源の確保が必要となった。駐車場管理や病院への弁当配送、自宅から就労支援施設などへの定期的な送迎、新型コロナ感染者の療養施設への搬送も行ったが、減少した売上をすべてカバーするまでには至らなかった。



従業員の処遇改善と外注の活用

同社は雇用維持に努めたが、コロナ禍の長期化も影響して離職者が続いた。新型コロナの5

類移行後も離職したドライバーはほとんど戻らず、さらに乗務員の平均年齢が60歳と高齢化する中で、中堅・若手のドライバー確保も課題となっていた。

そこで、従業員の処遇改善策として、昨年10月と今年5月にそれぞれ5%の賃上げを実施した。かつてのタクシー業界ではドライバーの基本給は最低賃金とほぼ同水準だったが、同社では新人の基本給が18万円を超え、1カ月間平均的な勤務を行えば、歩合給、残業代などを加えて月収は30万円を超える。男性運転手の平均年収は約360万円といわれているが、新人でも全国平均に近い給与水準にまで引き上げた。さらに、新規採用者には1年間基本給に一定額を上乗せした固定給を保証し、この間にお客さまへの対応や交通事情を覚えるなどの経験を積ませている。

これらの取り組みが功を奏し、昨年10月からの約半年間でドライバーを19名新規採用することができた。

また、タクシーの利用時間には偏りがあるため、特定の時間帯では配車に応じられないケースが発生していたが、同社では勤務シフトの見直しを進め、利用者の少ない深夜から早朝の時間は社員をシフトから外し、外部からのパートタイマーによりドライバーを確保した。加えて2022年10月から利用者の少ない時間帯（平日19時から翌6時、金・土23時から翌6時）は社外のコールセンターで電話受付をするなど、内勤業務の効率化も図っている。県外の業者に外注しているため、目的地が地元で有名な場所であっても、住所を細かく確認するなど、利用者にとっては不便さを感じさせる事象も起きたが、対応表を作成するなどの対策を講じることで、24時間営業を継続しながら、従業員の勤務時間削減に成功した。

同社の手崎俊之常務は処遇改善を進めつつ、タクシー業界とドライバーのステイタス向上にも期待を寄せている。「タクシー業界が報道などで取り上げられる機会が増えており、風向きの変化を感じている。安全と公共性という重要な部分を担っていることにもっと関心を寄せていただきたい」という。実際、ドライバーの応募者についても変化が起きており、以前の給与重視から労働時間の短さに関心が移り、最近では新しい仕組みを使って地域交通を支え、地域の方々

に貢献したいという「やりがい」を求める人が増えているそうである。



公共交通空白地域での取り組み

近年の全国的な公共交通機関の相次ぐ廃止により「公共交通空白地域」が増えており、買い物、通院、通学などで地域住民に影響が出ているが、人員や採算面を考えると、タクシー事業者の参入は非常に難しい。そのような状況下で、同社が地域の足を守る取り組みとして参画しているのが、高岡市守山地区の「もりまる」、同中田地区の「ノッカル中田」、同野村北部地区の「のむタク」である。

地域タクシーの「もりまる」は、路線バスの廃止により中学生の冬季通学が困難になったことを契機に、守山地区連合自治会を実施主体として運行が開始された。ドライバーと車両は同社が提供し1日6便を予約運行する。当初は通学利用のみだったが、地域住民からの要望を受けて買い物送迎も行っており、地域住民の足として活躍している。

中田地区も公共交通機関がなくなった地域である。危機感を抱いた自治会は、富山県朝日町で運行が始まっていた地域のマイカーを活用した乗合交通「ノッカルあさひまち」の仕組みを応用して、国土交通省の実証実験に手を挙げた。2022年11月から1年間の実証実験を経て、2023年11月から「ノッカル中田」として本格運行を行っている。ドライバーは地元住民で車両はマイカーだが、受付・配車を含む運行管理は同社が担っている。これらの取り組みは全国的に注目を集め、2024年2月14日放送のNHK「クローズアップ現代」で、「買い物や病院に行けない…バス減便・タクシー不足」というテーマで紹介されている。

2018年に路線バスが廃止された野村北部地区では、今年7月から「のむタク」の本格運行が始

まる。野村地区まちづくり協議会が住民アンケートを行ったところ、約7割の住民から「交通に不便を感じている」との回答があったことから、2022年6月から2023年5月まで実証運行を経ての本格運行に至った。利用には前日予約が必要で、同社がドライバーと車両を提供するものである。



2024年問題と日本型ライドシェア

2024年問題はドライバー不足に悩む運送・旅客業界にとって大きな問題である。タクシー業界においても、「改善基準告示改正」による一人あたりの乗務可能時間の減少などに伴い、各地で事業者の撤退や廃業が懸念されている。

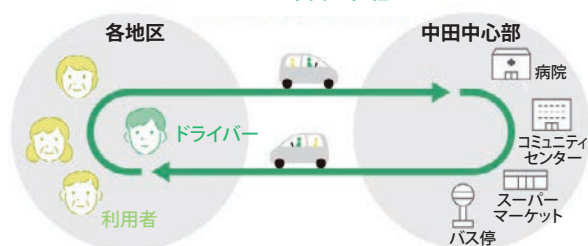
こうした中、タクシー不足の解消策として2024年4月から「日本型ライドシェア」が開始された。タクシー会社を実施主体とし、車両不足が深刻な地域や時間帯に絞ったライドシェアの限定的な解禁で、料金はタクシーと同水準、ドライバーは普通自動車一種免許取得後1年以上経過していることが条件。実施主体による雇用となり、マイカーを使用するものだ。

都市部で先行実施され、富山市でも一部事業者がサービスを開始しているが、やはりドライバー不足がネックになっており、都市部・地方を問わずドライバーの確保と配置が大きな課題になっている。

なお、前述の「ノッカル中田」は日本型ライドシェアとは異なり、公共交通が不足している地域で自治体などが自家用車を用いて有償で運送できる「自家用旅客有償運送制度」の事業者協力型で実施しており、普通自動車二種免許または国土交通大臣が認定する講習を受講した地域住民をドライバーとして登録している。自家用車を使用する点は同じだが、日本型ライドシェアとは違って運行可能時間の制約が無く、タクシー料金より安価である。

ライドシェアについて手崎常務はさまざまな課題があることを指摘しながらも、「ドライバーが確保され、移動手段が不足している地域をカバーできることは大きい」と、利用者の不便が解消されることに期待を示している。また、大手自動車メーカーの系列会社が開発・運営し、砺波市などでサービスが開始されているデマンド交通「チョイソコ」についても、「全国で交通の

ノッカル中田の仕組み



【ノッカル中田と日本型ライドシェアの違い】

	ノッカル中田	日本型ライドシェア
利用制度	事業者協力型自家用有償旅客運送制度	自家用車活用事業
根拠法令	道路運送法第78条第2号	道路運送法第78条第3号
事業主体	中田地区コミュニティ協議会（自治体、NPO法人等）	タクシー事業者
ドライバー	2種免許保有者又は国土交通大臣認定講習を受講した地区住民	普通自動車運転免許を取得して1年以上経過
使用車両	自家用車	自家用車
運行エリア等	中田地区（公共交通機関不足地域）	タクシーが不足する地域、時期、時間帯
運賃	500円（目安はタクシー運賃の8割程度）	タクシーと同水準

空白地域や不便地域が増えているため、大手の参入はむしろ歓迎する」とのことであった。

新たな制度を活用して地域の足を守り続ける同社の姿勢には、地域交通の担い手としてサービスの提供を持続し、社会貢献に資するためにも、地域における住民の不便さの解消に取り組もうとする「強い意志」が感じられた。

サービス向上と安全安心に向けて

「タクシーは、ドライバーが使用する言葉で乗客に与える印象が変わる。そのためドライバーへのマナー教育にも努め、サービス向上につなげている。時には、満足いただいた乗客から手紙をいただくこともあり、それがドライバーの誇りになっている」と手崎常務は語る。

同社には「観光チーム」「介護チーム」があり、利用者ニーズに対応すべく専門性を高めている。「観光チーム」には富山県から「おもてなし優良

タクシードライバー」に表彰されたドライバーも多く、安全で快適な運転と心のこもったおもてなしで楽しい旅を演出すると同時に、観光名所を案内し、説明できるドライバーを育成し、お客さ



おもてなし優良ドライバーのロゴマーク

まの満足度アップに努めている。

「介護チーム」では、介護資格を持つドライバー40名がベッド介助や見守り・歩行介助、外出支援などを行っており、高齢者からのニーズが非常に高い。また、妊婦の自宅と病院を事前登録し、陣痛時に病院までの移動を速やかに行う「陣痛タクシー」のサービスも行っている。

同社は貸し切りバス事業も行っているが、近年、首都圏や北陸でも観光バスによる事故が多く報道されており、安全運行を求める声が強まっている。同社では、社員全員に安全方針を掲げており、特に乗務員への安全教育を徹底している。

また、お客さまに自社の安全性への取り組みを

理解してもらい、安心・安全に貸し切りバスを利用してもらうため、日本バス協会の「貸切バス事業者安全性評価認定制度」の認証を取得し、2021年3月に最高ランクの三ツ星



安全評価制度三ツ星認定のロゴマーク

を取得している。

地域の移動手段確保に向けて

富山県が2024年2月に策定した「富山県地域交通戦略」では、「データ連携基盤の整備、MaaSによりネットワーク内のサービスを統合・進化」を柱の一つとしているが、同社ではこの戦略に強い関心を持っている。データ連携基盤でシステムを共有し、複数事業者の中から空き車両を見つけて配車することができればタクシー不足への対応になるためだ。事業者を横断するさまざまな取り組みには課題があるが、新しいことへのチャレンジを進めることは、タクシー業界に若者を呼び込むことにもつながるだろう。

観光地では、住民と観光客でタクシーを取り合うことも起きているというが、住民と観光客双方が使いやすい地域交通の実現には、安全運行を担ってきた交通事業者の協力が欠かせない。新たな仕組みも取り入れながら人手不足に対応し、地域の足を守ろうとする同社の取り組みに今後も期待していきたい。