

## 内外交差点

# タクシードライバーの服務規律 規定違反には理解と寛容さを

土橋 豪氏 (特定社会保険労務士) 第7/12回

## ■服務規律の役割

服務規律は職場での行動や態度を定めたルールブックです。これは会社にとって職場のスムーズな運営を保証し、労働者にとっては共に働きやすい環境を維持するための重要な要素です。特に、タクシードライバーのように職場から離れ、単独で公共の道路を利用して働く職種では、公共の福祉に大きな影響を及ぼすため、プロフェッショナルとしての規定が不可欠です。そして、多くの会社では服務規律と懲戒処分を連動させることで、ルールの厳格化と健全な労働環境の実現を目指します。

## ■服務規律の具体例

私が過去に関与した会社では、細部にわたる規定が明文化されていませんでした。具体的な服務規律は、会社や組織の文化、そして何より経営者の考えが色濃く反映されます。

一般的な服務規律とタクシードライバーの服務規律の違いとして、一つ目は輸送の安全に関する規定、二つ目はサービス品質を保つための規定がみられます。これらの規定は、乗客や他の道路利用者の安全を保証し、ドライバー自身を保護すると同時に、礼儀正しい接客態度や清潔な服装を求めます。

ポイントとして、プライベートにおいても、飲酒運転や制服を着用しての不適切な行動は厳格に禁止すべきです。法的拘束力はなくとも、「許さない!」という企業の方針を明確に示すことは重要です。さらに、言葉では伝わりにくい身だしなみ等は、別途イラストなどを用いた資料を作成するなど、わかりやすく示すことです。これらの多くは既に導入している会社も多いと思います。

## ■副業の問題と私見

ここから述べるのはあくまで私の個人的な見解ですが、服務規律の中でタクシー乗務員の副業については許可制とすべきか、禁止とすべきか非常に悩む

ところでは。

現状、タクシードライバー不足は明らかな問題です。この課題を解決するためには多様な働き方の提案や導入が必要です。しかし、最も重要なことは「安全性」です。これは妥協できるものではありません。近年の法改正により、労働時間を管理する新しい方法（管理モデル）が導入され、兼業・副業における事務的な負担は軽減されました。しかし、これは労務管理の面での進歩であり、輸送の安全性を確保するための拘束時間や休息期間の取り扱いについては、まだ多くの不明確な点が残されています。

これらの問題が解決されない限り、どうしても慎重になってしまいます。安全を確保しつつ、適切に副業を許可する方法を見つけるために、皆様の意見や協力が不可欠です。ご協力を心からお願いします。

## ■規定の適用と課題

次に注意点として、規定内容が細かすぎると、従業員は混乱し、自己決定の欲求との摩擦が生じる可能性があります。この問題に対しては、規定内容を明確で簡潔な表現にし、同種の規定をまとめて分類するなどの工夫が必要です。また、規律をわかり易くまとめた社員マニュアルの作成や、勤怠管理に活用できる機器類の運用マニュアルの用意も有意義です。

## ■管理者の役割と対応

最後に、大切なこととして、規定を適用するとき、管理者はドライバーの気持ちを思いやる心を忘れないでください。

規定は厳格に定めることが大切ですが、もし規定に反した行動をした人がいたときにも、ただ規定に照らした対応をするのではなく、その背景や理由を理解し、寛容さを持って行動してください。「厳しいルールを、やさしさをもって運用する」この考え方は、みんなが規定の大切さを理解し、自から守ろうとする重要な鍵となります。

