

平成 30 年度 意見交換会

【提案議題団体】

〈府身連〉

- ①京都府肢体障害者協会
- ②京都府聴覚障害者協会
- ③京都府難聴者協会

〈市身連〉

- ①京都市肢体障害者協会
- ②京都府視覚障害者協会
- ③京都市聴覚障害者協会
- ④京都市中途失聴・難聴者協会

【回答団体】

- 京都府タクシー協会

平成 31 年 1 月 18 日(金)

京都府立総合社会福祉会館 ハートピア京都

提案議題に対する回答

● 京都府肢体障害者協会

<議題1> 車いすでの乗車依頼をした時について

到着しても運転手が降車せず、自動扉を開けて話をしてくる。到着するとすぐに降りてきて、乗車等の手伝いをしてほしい。

【回答】

車いす使用者は、移動や設備の利用に困難な状況にあるため、お困りの場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う必要があります。タクシーのバリアフリーでは、福祉タクシーやUDタクシーの導入などハード面の導入に加え、タクシー運転者のソフト面におけるバリアフリーの推進が課題であると認識しています。

そのため、会員事業者の運転者教育に加え、京都府タクシー協会主催のUD研修の機会を捉えるなど、心のバリアフリーを推進してまいります。

＜議題２＞ 車いすの取扱いについて

車いすのトランクへの格納について、丁寧に取扱いをしてほしい。障がい者にとって車いすは体の一部である。また、トランクが狭いのではないか。

【回答】

一般的な車いすは、手動式（自走型・介助型）と電動式に分類され、身体状況や目的に合わせ、さまざまなタイプ、大きさの車いすがあると認識しています。UDタクシーでそのまま乗車可能かどうか、セダン型タクシーで折りたたんで入るかどうかの判断は、先入観や見た目で決めるのではなく、旅客にも確認していただいております。

なお、電動車いすのうち、セダン型タクシーに載せることができるのは、簡易型電動車いすのみとなりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

● 京都府聴覚障害者協会

＜議題 1＞ 簡単な手話を身につけて欲しい。

【回答】

京都府、京都市のほか多くの自治体で「手話言語条例」が制定されるなど手話言語への理解が深められ、推進されていると認識しています。

京都府タクシー協会としても、京都府の「聞こえのサポート養成講座」や公益財団法人交通エコロ・モビリティ財団の「手話教室」を会員事業者へ案内するなど取り組んでいるところです。

しかしながら、まだまだ十分とは言えない状況下にありますので、様々な機会を捉え、周知徹底してまいります。

＜議題２＞ 筆談代わりに利用するタブレットを用意して欲しい
行き先、行く方法（手段）を正確に伝えるため。

【回答】

聴覚・言語障害は、外観からは気付きにくいですが、タクシー運転者の声が聞こえない、聞こえにくい、自分の要求が伝えられない、伝えにくいなどの状況があるため、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行うことが必要です。

そのため、手話または筆談による会話が中心となりますが、タクシー運転者の手話は十分とは言えず、指差しシートを配布（日本語を含む４カ国語）し、筆談での会話が中心となっています。

正確に伝えるためのタブレットの備え付けと思われませんが、経費負担や多様な機器が存在する限られた車内スペースですので、ご理解賜りますようお願いいたします。

● 京都府難聴者協会

<議題1> ヒアリングループの設置について

ループを車内に取り付けてほしい。

東京では、パラリンピックもあって設置する動きがある。

【回答】

ヒアリングループは、補聴器を使用されている方の「聞こえ」を支援する設備で、京都府下の公共施設に配備されつつあると認識しています。

一方、国土交通省のホームページを見ると、「バリアフリー基準・ガイドラインの今後検討すべき主な課題」として、「情報バリアフリー」の中に「旅客施設並びに鉄道やバス車両内にヒアリングループ（磁気誘導ループ）を導入」が、「今後、見直しを行うにあたって念頭に置くべき事項として記載され、何らかの機会を捉えて検討することが望まれる。」とありますので、京都府タクシー協会といたしましても注視してまいります。

なお、導入に際しては多額の経費を必要とすることから、関係行政機関への補助金の働きかけを行う必要がありますので、ご支援賜りますようお願いいたします。

＜議題２＞ 配車を頼む際の手段について

タクシーを頼む際に fax やメールも使って連絡できるようにしてほしい。前日に自宅前まで fax 連絡して来てもらった経験はありますが、時間の短くてすむメールが望ましい。

【回答】

旅客の要望を的確に把握し、旅客が何を必要としているのかよく確認することが大切であり、旅客の立場に立った対応を行う必要があると認識しています。

一方、会員事業者の中には、予約手段が電話だけでなく、インターネットや F A X 予約が可能なところもありますので、京都府タクシー協会のホームページから各社の URL をご確認ください。

身体の不自由な方への理解を深め、配慮することが必要と認識していますので、様々な機会を捉え、周知徹底してまいります。

＜議題3＞ 会話カードの事前準備について

難聴者は、外観は健聴者と変わらず、会話しなければわからない。そのため、乗務員は会話を事前に記載したカード等を準備いただければありがたい。（運転中、書くと言うことは危険。）

- 例） ・どこに行くのですか。 ・了解しました。 ・到着しました。
・〇〇円です。 ・ありがとうございました。等々

【回答】

難聴者は、外観は健聴者と変わらず、タクシー運転者が気付かない場合があります。そのため、乗車された時点で、初めて旅客情報を得ることになるため、より高いコミュニケーション力が必要になります。

手話または筆談による会話が中心となりますが、タクシー運転者の手話は十分とは言えず、指差しシートを配布（日本語を含む4カ国語）し、筆談での会話が中心となっています。

タクシー車内には、地図の備え付けや筆談用具の用意など配慮が求められていますので、様々な機会を捉え、旅客に分かりやすく情報発信ができるよう努めてまいります。

● 京都市肢体障害者協会

＜議題 1＞ 予約について

予約しておいても忘れられて守られないことがある。

私はタクシーに頼らないと外出できません。改善をお願いしたいです。

【回答】

いつもタクシーをご利用いただきありがとうございます。

通常、予約を受けた際はご利用日時、配車場所を再確認した上で、予約を受けた担当者名をお知らせしております。道路事情など細心の注意を払いながら配車をさせていただいておりますが、ご利用予定時間が過ぎた際は、担当者にご連絡をいただきましたら、状況説明など対応いたしますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

なお、担当者が不在の場合であっても情報は共有できておりますので、ご安心ください。

＜議題２＞ タクシー予約料について

昨年、タクシー協会の乗車料金の改定がありました。それに便乗して予約料が必要となりました。タクシー会社によっては予約料のいないタクシーもあります。障害者や高齢者にとってタクシーが走っている通りまで出るのが難しいです。何とか予約料をサービスしてもらえないでしょうか。

【回答】（迎車回送料金を導入していない事業者と定額料金が主流）

タクシーのご予約につきましては、運転者の不足により利用者の皆様のご希望に十分に対応できていない状況があり、業界としても苦慮しているところです。こうした実情を少しでも改善すべく、昨年４月、運転者の労働条件の改善を主要な理由の一つとして、運賃改定を実施させていただいたところです。

その際に、予約利用を本当に必要とされるお客様のご要望にお応えする機会を僅かでも増やすため、予約の申し込みの経済的抑制策として旅客の要請により乗車地点まで回送する場合に適用する「迎車回送料金」を、分かりやすさの観点も含め１車両１回ごとの定額料金を導入させていただきました。

こうしたタクシーの運賃及び料金は、国土交通省近畿運輸局長の認可を受け実施しているものですので、ご理解賜りますようお願いいたします。

＜議題3＞ タクシー配車について

タクシーをよく利用しますが、予約の電話を入れても時間帯によって、なかなか来てくれない時があります。1時間ぐらい待っても来ず、キャンセルしたときもあります。大きなタクシー会社は利用されることが多いので仕方ありませんが、このような場合、個人タクシーや小さなタクシー会社に限定するシステムが出来ないでしょうか。

【回答】

1日の中でも需要の多い時間帯など種々様々なため、ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

通常、予約を受ける際は予約システムを確認のもと対応可能か否かを判断し、予約可能となれば配車までのお時間などお伝えしております。予約時間を過ぎた際は、ご連絡いただきましたら状況説明など、対応いたしますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

また、現在の予約システムでは、個々の事業者が運用しておりますので、こうした場合の対応手法として、個人タクシーや小さな会社に限定するシステムはありません。併せて、ご理解賜りますようお願いいたします。

<議題4> 従来のセダン型タクシーを増やして欲しい

最近ではボックス型のタクシー（UDタクシー）が増えていますが、ボックス型タクシーは車高が高く、車内にも段差があり、高齢者や下肢障害者（車いす使用者等）には乗降がしにくいため、従来のセダン型タクシーを増やしていただきたい。また、折り畳みの車椅子を積んでもらうのにも、セダンの方が楽だと思います。

【回答】

高齢の方も若い方も、障がいのある方もない方もすべての人が参加できる社会を目指し、タクシーのバリアフリー化が求められています。

国土交通省では、タクシーも公共交通機関として位置付けし、平成32年までに福祉タクシー2万8,000台（UDタクシー含む）の目標を掲げ、導入促進中であり、京都業界あげて取り組んでいるところです。

UDタクシーは、足腰の弱い方、車いす利用者、妊婦、子ども連れを含め誰もが利用しやすく、誰でも街中で呼び止めて乗ることが可能な新しいタクシーです。一方、京都府下では、まだまだセダン型が主流となっていますが、多様なタクシー車両が街中を運行すれば、高齢者や障がい者はもちろん、多様な方の選択が可能となってまいります。

運転者にはバリアフリーへの対応について機会あるごとに研修しておりますので、万一、乗降の際の不自由さ等がございましたら、遠慮なく申し出ただければ、必要なお手伝いをさせていただきます。

<議題5> 京都市内のタクシーの車種と色を統一して欲しい。

アメリカのイエローキャブのように、京都市も会社の壁を越えて、同一車種・同一色にして、一目でタクシーを分かるようにして欲しい。

【回答】

昨年4月、運賃改定を実施させていただいた際に、小型車と中型車の区分を「普通車」として統合させていただきました。従前、会員事業者の創意工夫のもと、小型車を容易に判別する手法として色分けされていたと承知しています。

タクシーは24時間対応可能な公共交通機関であることから、夜間に容易にタクシーと識別するため、タクシー車両の屋根の上には「タクシー」「TAXI」など記号を表示した「表示灯」を装着し、日没から日の出までは空車時など、点灯しているところです。

一目でタクシーと分かる同一色については、会員事業者の経営判断となりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

<議題6> 今後、新しい型のタクシーが導入されるのでしょうか？

最近、多種の車両がタクシーとして使われていますが、今後も車種が増えていくのでしょうか？車種が多いと、どれがタクシーか分からなくて困っています。

【回答】

タクシーには、健常者はもちろん、高齢者や身体の不自由な方、お子様連れの方、大きな荷物を持ったインバウンドの方など、誰でも安心して利用できる移動サービスを提供する役割があります。そのため、利用に応じた多様なタクシー車両の選択が求められているところです。

運賃改定に際し、「小型車と普通車の区分を普通車に統合したが、分かりづらい。」「普通車はなかなか止めにくい。」などのご意見もいただいておりますので、様々な機会を捉え、旅客に分かりやすく情報発信ができるよう努めてまいります。

＜議題 7＞ 障害者割引について

タクシーを利用した際、タクシーチケットと障害者手帳を掲示したら、1割引してくださる方とそうでない方がおられますが、障害者手帳とタクシーチケットは併用できるのでしょうか？併用できるのであれば、障害者手帳を提示したら何も言わなくても割引して頂きますよう、周知して下さい。

【回答】

運賃の公共的割引として、身体障害者割引及び知的障害者割引を導入し、「身体障害者手帳」または「療育手帳」を所持する方が手帳を提示すると、運賃が1割引になります。

一方、福祉タクシー券の支給により、タクシー運賃を助成している自治体もあり、併用は可能で、1割引の額から福祉タクシー券面記載額が減じられます。

なお、手帳の交付を受けている人が手帳を提示しない場合は、割引対象になりませんので、ご理解賜りますようお願いいたします。

● 京都府視覚障害者協会

＜議題 1＞ 乗車後、ドアを閉めるときは声を掛けて頂き、安全を確認して、ゆっくり閉めて下さい。

【回答】

視覚障害は、盲と弱視（ロービジョン）に分類され、一般タクシー（セダン型・UDタクシー）は予約制の福祉タクシーと異なり、タクシー運転者が外観からは気付かない場合があります。そのため、乗車された時点で、初めて旅客情報を得ることになるため、より高いコミュニケーション力が必要になります。

旅客の意思を尊重し、どのような支援が必要か声かけをして、必要な支援の指示のもとで、スムーズに行うことができるよう、会員事業者の運転者教育に加え、京都府タクシー協会主催のUD研修の機会を捉えるなど、心のバリアフリーを推進してまいります。

＜議題２＞ 市が給付しているタクシー割引について、短距離でも気持ちよく対応して下さい。

【回答】

昨年４月、運賃改定を実施させていただいた際に、「ちょい乗りタクシー」として短距離でも気持ち良くご利用いただくことを目的に、1.2 km・450 円の運賃を導入させていただきました。

給付されているタクシー券は、タクシー運賃を助成するもので、その補填は発行する自治体と京都府タクシー協会との覚書きにより取り扱っています。言わば現金と同等のものであるので、安心してご利用ください。

<議題3> 降車時には可能な範囲で状況を伝えて下さい。

視覚障害者にとって位置情報は非常に重要であるため、どこで降ろして頂いたのか？声掛けをしていただけると助かります。

例えば「横断歩道の手前です」や「～～の前です」や「車がありますのでもう少し西へ停まります」など。

【回答】（再掲）

視覚障害は、盲と弱視（ロービジョン）に分類され、一般タクシー（セダン型・UDタクシー）は予約制の福祉タクシーと異なり、タクシー運転者が外観からは気付かない場合があります。そのため、乗車された時点で、初めて旅客情報を得ることになるため、より高いコミュニケーション力が必要になります。

旅客の意思を尊重し、どのような支援が必要か声かけをして、必要な支援の指示のもとで、スムーズに行うことができるよう、会員事業者の運転者教育に加え、京都府タクシー協会主催のUD研修の機会を捉えるなど、心のバリアフリーを推進してまいります。

● 京都市聴覚障害者協会

＜議題 1＞ タクシーの中に筆談用具などを備え付けて欲しい

聴覚障害者は音声会話で行き先や道を運転手さんへ伝えることが容易ではありません。それぞれにメモ帳などを持参して、運転手さんとの意思疎通を図るようにしていますが、そういった時も筆談用具はタクシー側でいつも備え付けて下さい。

【回答】（一部再掲）

聴覚・言語障害は、外観からは気付きにくいですが、タクシー運転者の声が聞こえない、聞こえにくい、自分の要求が伝えられない、伝えにくいなどの状況があるため、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行うことが必要です。

そのため、手話または筆談による会話が中心となりますが、タクシー運転者の手話は十分とは言えず、指差しシートを配布（日本語を含む4カ国語）し、筆談での会話が中心となっています。

タクシー車内には、地図の備え付けや筆談用具の用意など配慮が求められていますので、様々な機会を捉え、旅客に分かりやすく情報発信ができるよう努めてまいります。

<議題2> 道順や場所をあまり詳しくご存じでない運転手さんは、住宅地図などを利用して、発車前に道順を相互確認して欲しい

近年、インバウンドの需要増加のためか、京都市内の道順などに明るくない運転手さんが増えてきました。聴覚障害者は音声会話が難しいので、走行中に突然に道を尋ねられても困ります。もし、道順などが分からないのであれば、発車前に地図で一緒に確認するなどの対応をして下さい。

【回答】

タクシー運転者は、身体の不自由な方への理解を深め、何よりも安全を心がけることが旅客への安心につながりますので、旅客の立場に立った運転を心がける必要があります。また、職業としてタクシーに携わる以上は、地理の知識を身につけ、地理不案内でも、地図などで調べたり営業所に連絡して情報を得る必要があります。

ただ、京都の特徴として行先を定める場合「通り名」が使われるのが通例となっているため、「町名」等による行先のご指示に戸惑うケースもあります。いずれにしても、お客様のご希望の地点まで確信をもってお送りできるよう十分な確認作業が必要であり、機会あるごとに研修を行ってまいります。

なお、法令の定めとして、タクシー車内には営業区域内の道路、地名、著名な建造物、公園、名所及び旧跡並びに鉄道の駅が記載された地図の備え付けが必要です。

＜議題3＞ タクシーの配車アプリを各社共通で運営して欲しい

タクシーの配車や迎車を依頼できるアプリが少しずつ増えてきて、電話で依頼することのできない聴覚障害者は非常に助かります。ただ、まだまだ未対応の会社が多く、または同じ京都市内を走るタクシーでも、それぞれに対応しているアプリが違ったりするので、非常に煩雑で使いにくいです。できるだけ多くの会社にアプリを導入していただき、またそのアプリを統一して下さい。

【回答】

配車アプリなどI・Tの現状は目覚ましく、日々進化している状況下にあります。こうした背景から、京都府タクシー協会ではI・T対応特別委員会を設置し、「タクシー業界におけるI・Tの現状とタクシー事業への影響と対策に係わる調査・研究及び京都府タクシー協会が推奨する配車アプリ・決済機」を取りまとめ会員事業者へのプレゼンを実施したところです。

会員事業者においては、この取りまとめを参考にしつつ、会員事業者の経営判断で導入の可否を含め検討されることとなりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

＜議題4＞ 事前予約で迎車を依頼したとき、柔軟な対応をして欲しい

当会の会員が使用のため数日前までに迎車を依頼した際、電話番号を聞かれました。家族全員が聴覚障害者のため、電話にでることはできないと何度も説明したが、なかなか納得してもらえず、大変だったとのこと。マニュアル通りに一律電話番号を要求するのではなく、聴覚障害者に合わせた柔軟な対応をして下さい。

【回答】（一部再掲）

事前予約時の確認が十分とは言えず、ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

旅客の要望を的確に把握し、旅客が何を必要としているのかよく確認することが大切であり、旅客の立場に立った対応を行う必要があると認識しています。

一方、会員事業者の中には、予約手段が電話だけでなく、インターネットやFAX予約が可能なところもありますので、京都府タクシー協会のホームページから各社のURLをご確認ください。

身体の不自由な方への理解を深め、配慮することが必要と認識していますので、様々な機会を捉え、周知徹底してまいります。

● 京都市中途失聴・難聴者協会

＜議題1＞タクシーへ難聴者に優しいヒアリングループの設置を要望します。

今や人口の10%の方々が何某かの聴こえづらさを訴えておられます。2025年には団塊の世代が高齢となると、それに比して難聴者も増える事は明らかです。そのような方々で補聴器等を使用している軽度・中度・高度難聴者に役立つループを車内に取り付けて頂ければ安心して乗車ができます。

また、2020年にはオリパラも開催され観光客も多く京都へ来京されるので、観光客にとっても有効なものになると思います。

【回答】（再掲）

ヒアリングループは、補聴器を使用されている方の「聞こえ」を支援する設備で、京都府下の公共施設に配備されつつあると認識しています。

一方、国土交通省のホームページを見ると、「バリアフリー基準・ガイドラインの今後検討すべき主な課題」として、「情報バリアフリー」の中に「旅客施設並びに鉄道やバス車両内にヒアリングループ（磁気誘導ループ）を導入」が、「今後、見直しを行うにあたって念頭に置くべき事項として記載され、何らかの機会を捉えて検討することが望まれる。」とありますので、京都府タクシー協会といたしましても注視してまいります。

なお、導入に際しては多額の経費を必要とすることから、関係行政機関への補助金の働きかけを行う必要がありますので、ご支援賜りますようお願いいたします。

<議題2> 筆談ボード等の設置をお願いします。

様々な聴覚障害者のために、車内に筆談ボード等の設置をお願いします。

【回答】（再掲）

聴覚・言語障害は、外観からは気付きにくいですが、タクシー運転者の声が聞こえない、聞こえにくい、自分の要求が伝えられない、伝えにくいなどの状況があるため、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行うことが必要です。

そのため、手話または筆談による会話が中心となりますが、タクシー運転者の手話は十分とは言えず、指差しシートを配布（日本語を含む4カ国語）し、筆談での会話が中心となっています。

タクシー車内には、地図の備え付けや筆談用具の用意など配慮が求められていますので、様々な機会を捉え、旅客に分かりやすく情報発信ができるよう努めてまいります。