

令和元年度 意見交換会

【提案議題団体】

〈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

〈府身連〉

- ①京都府聴覚障害者協会
- ②京都府中途失聴・難聴者協会
- ③向日市身体障害者福祉協会
- ④長岡京市身体障がい者団体連合会
- ⑤宇治市身体障害者福祉協議会

【回答団体】

- 京都府タクシー協会

令和2年2月6日(木)

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

● 京都市肢体障害者協会

<議題 1> タクシーのボックス席について

最近、タクシーの形が変わり、座る位置が少し高くなり乗りにくくなりました。これからそのような車が増えるのでしょうか。セダンが一番乗りやすい。

【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。こうした背景を受け、セダン型タクシー専用車両の生産終了もあって、UDタクシーの開発が進められるなど多様な車両の導入が求められています。

また、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、令和2年度末までに福祉タクシー4万4,000台（UDタクシー含む）の目標を掲げ導入促進中であり、京都業界も積極的に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が、京都府下では、まだまだセダン型が主流となっています。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。

乗務員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、遠慮なく申し出ていただければ、必要なお手伝いをさせていただきます。

※ユニバーサルデザインタクシー（UDタクシー）

（特徴：車いす横乗りタイプ・車いす後ろ乗りタイプ）

- ・車いす利用のお客様も乗車できます。
- ・床を低くしたり大型の補助ステップを設けることで、乗降が工夫されています。
- ・ドアが大きく開き、屋根も高くなっているので、深くかがまずに乗り込めます。
- ・つかまりやすい大きなグリップ(手すり)があり、目立つ色に着色されています。
- ・多くの荷物を持ったお客様に対応する、広いラゲージスペース(トランク)があります。

＜議題２＞ 迎車料金について

予約時の迎車料金を無料にして欲しい。

【回答】（※注 前提として、迎車回送料金の未導入及び料金の違いが存在）

タクシーのご予約につきましては、指定された時間・場所に対応する必要がありますが、乗務員不足により利用者の皆様のご希望に十分に対応しきれていない状況もあり、タクシー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、平成 30 年 4 月、乗務員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、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 回毎の定額料金（主に、1 回 200 円）を導入させていただきました。

なお、タクシーの迎車回送料金等の運賃及び料金は、各事業者が国土交通省近畿運輸局長の認可を受け実施していますので、収受しない場合は認可を受け直す必要があります。

（参考①）法令に基づく乗務員登録の現状（個人タクシー除く京都市域交通圏）

・ 運転者登録人数 平成 22 年 4 月末の登録人数：11,217 名

令和元年 12 月末の登録人数：8,080 名（△3,137 名減少）

● 京都府視覚障害者協会

＜議題１＞ ドアを閉める時、できれば一言声を掛けて頂けると安心です。

乗り込んだらすぐにドアを閉めてしまわれる方がおられるが、ドアの近くに手を置いている場合、手を挟む危険がありますので、ドアを閉める際は声を掛けて頂きたい。

【回答】

乗務員は、全ての方が快適に安心して乗れるタクシーとして、信頼を得られるよう心がける必要があります。お客様の要請により停車した時からサービスは始まりますので、ご乗車のあいさつと乗車時の状況確認はサービスの第一歩になります。ドアの開閉による事故に注意するためにも状況確認は重要ですので、「ドアを閉めます」の声かけに努めてまいります。

また、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、障がいの程度によっては外観から気付かない場合があります。乗車される時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を得るため、より高いコミュニケーション力が大切になります。

そのため、高齢者や障がい者のお客様から、必要なお手伝いや注意点を聞き出すコミュニケーション力（会話や表情、身ぶり、手ぶりなど）が必要となりますので、会員事業者の乗務員教育に加え、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いるところです。

しかしながら、まだまだ十分な状況にありませんので、ご乗車の際は遠慮なく必要とされるお手伝いの内容を申し出ただけければ、タクシー乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

（参考①）ユニバーサルドライバー研修

- ・ユニバーサルドライバー研修推進実行委員会（一般社団法人全国福祉輸送サービス協会）が平成23年10月から実施（認証団体数：257団体）
- ・講師資格が必要（介護福祉士等に加え乗務員研修講師経験者）
- ・京都府タクシー協会も平成24年度から実施（府下の認証団体数：2団体）

（参考②）「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」報告書

- ・国土交通省が令和2年1月20日付けで公表
- ・報告書のポイントの一つに、「心のバリアフリーなどソフト施策の推進」

● 京都市聴覚障害者協会

<議題 1> 行き先に対する道順について事前に確認していただきたい。

行き先を伝えて走り出したが、道順が遠回りになり、途中で修正するように運転手に話しかけ、少しトラブルになった。事前に行き先を伝えたときに道順を確認して、遠回りにならないようにしていただきたい。

【回答】（一部再掲）

タクシーのご利用に際し、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。

乗務員は、全ての方が快適に安心して乗れるタクシーとして、信頼を得られるよう心がける必要があります。お客様の要請により停車した時からサービスは始まりますので、ご乗車のあいさつと乗車時の状況確認はサービスの第一歩になります。そして、「行き先」「コース・降車場所の確認」はタクシー営業の基本であり、確認のための行き先の復唱やコース等の確認は重要な事項となりますので、ご指摘を踏まえ、乗務員指導を丁寧に実施してまいります。

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、地図で調べたり営業所に連絡して最適な情報を得ることは当然のことと、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あるほか、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と共に、ご乗車の際は遠慮なく必要とされるお手伝いの内容を申し出ていただければ、タクシー乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

（参考）事前確定運賃の導入（配車アプリを活用して乗車前に運賃額が確定）

<議題2> 障害者に対する差別的行為、発言をしないよう、誰に対してもきちんと対応できるようにしていただきたい。

10/22の午後10時ごろ、京都駅のタクシー乗り場の案内の人に「ろう者なので筆談をしてほしい」と伝えたところ、「あっちに行け、あっちに行け」というジェスチャーをされた。「耳が聞こえないので」「紙に書いてほしい」「マスクを取ってほしい」とジェスチャーしたが「あっちに行け」と振り払われた。6人と2人で移動しようとしていたら、ずっと凝視されていたので仲間の一人がその人に駆けつけて「失礼ではないか」と話したところ、聞く耳持たずで「あっち行け」。

胸ポケットにペンを指していたので筆談しようと思えばできたはず。男性と女性の警官が近くを通りかかったので「あっちに行け」と言われたことを訴えると、若い女性の警官はたまたま手話ができ、男性に問い詰めたとたん態度が豹変し「行き先はどこか」と警察官を通して聞かれた。それまでの威圧的な姿勢から早変わり。しかし、お詫びはないままだったので怒りが収まらず、さらに質そうとしたら別の業者の男性が来て、その人を帰して対応に応じようと言われたが「さっきのことは置いておいて、あいつのことは忘れて、さて…あちらのタクシー2台に乗車しては」と促され、お詫びされないままであった。そうしているうちにワゴンのタクシーがやってきて、運転手が手を振って誘ってくれたので、急いで乗車することが出来た。このようなふるまいは差別的な行為。きちんと対応できるように周知徹底をお願いしたい。

【回答】

不当な差別的行為により、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。この様な行為が二度と発生しないよう、タクシー業界全体でしっかりと情報共有させていただきながら、それぞれの立場で乗務員指導を行ってまいります。

また、障害者差別解消法の「不当な差別的取り扱いの禁止」に明記されている「障がいのある人に対して、正当な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否することや、サービス提供にあたって場所や時間を制限すること、障害のない人にはつけない条件をつけることなどが禁止されている」ことを、今一度、しっかりと振り返り適切に対応してまいります。

(参考) 京都タクシー業務センターより、京都市域交通圏の法人及び個人の全事業者に通達を発出

● 京都市中途失聴・難聴者協会

＜議題１＞ タブレット等による字幕表示について

タクシーによってはタブレットが設置されて PR などが行われています。このタブレットで会話内容の字幕表示できるように全車に設置を要望します。

【回答】

配車アプリなど I o 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。会員事業者は積極的に「配車アプリ・決済機・後部座席タブレット」を導入する傾向にあり、昨年の意見交換会でのご意見を踏まえ、令和元年 10 月 1 日時点の導入状況を当協会のホームページに公表させていただいたところです（適宜時点修正を実施予定）。

今回、後部座席タブレットを設置している事業者を確認したところ、主な使用目的は「広告」「タクシー運賃決済方法の選択」とのことであり、会話内容を字幕表示する機能になっていませんので、ご理解賜りますようお願いいたします。

＜議題 2＞ 難聴者へ優しいヒアリンググループの設置について

2025 年には人口の約 30%を占める 65 歳以上の 1/3 が聴き辛く、75 歳以上では 70%の方々が難聴と言われています。

オリパラには日常的にヒアリンググループを使用の海外のお客様が来日されます。高齢者や観光客の増加のため設置を急いでいただきたく要望します。

【回答】

ヒアリンググループは、難聴者（補聴器・人工内耳装置者）の社会参加を促進し、補聴器など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への設置が進められる一方、車両に設置する車載型ヒアリンググループがあると認識しています。

また、国土交通省のホームページを見ると、平成 30 年のバリアフリー法改正に際し、「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いるところです。

なお、タクシー車両への車載型ヒアリンググループの設置については、正直なところ、多額の費用や限られた車内空間における電源確保などクリアすべき課題があると感じています。

● 京都府聴覚障害者協会

＜議題１＞ 嬉しかった点

・運転手さんが、聴こえないとわかってすぐにスマホで筆談してくれたこと。とっさにコミュニケーション手段を工夫して行動に出されたことが嬉しかったです。

【回答】

好事例をいただきありがとうございました。

全ての乗務員が、筆談が可能なスマホを保持しているとは限りませんので、利用者のお声かけを大事に、「お手伝いできることはありませんか」と声かけし、どのような方法（筆談・指差シート等）でコミュニケーションするか確認することが重要になります。

そのため、日頃の運行に際しては、メモ用紙や指差シートが用意されているのかどうか確認し、コミュニケーションの手段を図ってまいります。

● 京都府中途失聴・難聴者協会

<議題 1> 良かった点

- ・事前予約（タクシー乗車）が多くの中で OK とのこと。

更に取り組んでほしい点

- ・予約について

☐ 難聴者は、電話の声はほとんど聴き取れません。また、高齢者はメール対応がもう一つです。

☐ 当日予約もお願いしていただきたい。

☐ ●●タクシーさんは以前から FAX 予約ができるのですが、メールでも可能にしてもらえると便利です。

- ・ヒアリンググループの設置

☐ 設置に多額の経費を要すると思いますが、是非検討いただきたい。現在、タクシー内では会話はほとんどできません。

☐ 2020 年は東京でオリンピックとパラリンピックが開催されます。この機会は外国に日本のバリアフリーを誇れるようにしてもらいたく望みます。

- ・筆談ボードの備えを

上記により書いての会話。でも運転中の筆談は安全面で困難と思われるので次の提案。

- ・会話カードの事前準備

手話会話は現在の高齢者で中途失聴者の多くは手話マスター困難。運転手も手話マスターには時間が必要で安全面も考慮しなくてはと思います。「どこへ」、「了解」、「到着した」「料金〇〇円」などの会話カードを準備。

【回答】（一部再掲）

- ・予約について

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。

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 予約が可能なの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（※昨年の意見交換会のご意見を踏まえ、予約方法の一覧表を作成し公表済み）。

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。

・ヒアリンググループの設置について

ヒアリンググループは、難聴者（補聴器・人工内耳装置者）の社会参加を促進し、補聴器など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への設置が進められる一方、車両に設置する車載型ヒアリンググループがあると認識しています。

また、国土交通省のホームページを見ると、平成30年のバリアフリー法改正に際し、「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いるところです。

なお、タクシー車両への車載型ヒアリンググループの設置については、正直なところ、多額の費用や限られた車内空間における電源確保などクリアすべき課題があると感じています。

・筆談ボードの備えについて ・会話カードの事前準備について

タクシー乗務員の声が聞こえない、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、タクシー乗務員の手話は十分とは言えず、指差シートを配布（日本語を含む4カ国語で平成27年3月に15,000枚）するなど、筆談での会話が中心となっています。

なお、配布から相当の年数が経っているため、今回の意見交換会を契機として使用状況など検証し、必要に応じて新たな指差シートを検討してまいります。

● 向日市身体障害者福祉協会

＜議題 1＞ お礼

・向日市でのタクシー利用は、ほとんどが「●●タクシー」です。どの運転手も大変親切で嫌な思いをしたことがありません。障害者手帳を出しても気持ちよくご対応いただいています。

嫌な事例

- ・個人タクシー乗車時に、手帳を出すと嫌な顔をされたことがある。
- ・足が悪く、延ばして乗車をしたとき、少し嫌な顔をされた。

【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割引になる反面、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注意が必要です。ご指摘を踏まえ、いただきましたご意見はタクシー業界全体で情報共有させていただき、適切な取り扱いを図ってまいります。

また、ご参考ですが地域によっては、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ます。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。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が行っています。言わば現金と同等のもので、安心してご利用ください。

● 長岡京市身体障がい者団体連合会

＜議題１＞ 視覚障がい者からの要望

- ・乗車時、行き先を言うと反対の方向に走り出し、いつもの倍の料金となった。地理を知らない新人だったかもしれない。視覚障がい者でも頭の中で方向が一番大事にしている。
- ・目的地に着いて、降りる場所は、目的地の玄関とは限らない。停車場所が目的地と離れているときは、少し案内をしてほしい。方向・距離等少しでも離れていると方向がわからないので、目的を達せず帰ってきたことがあった。

【回答】（一部再掲）

タクシーのご利用に際し、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。

乗務員は、全ての方が快適に安心して乗れるタクシーとして、信頼を得られるよう心がける必要があります。お客様の要請により停車した時からサービスは始まりますので、ご乗車のあいさつと乗車時の状況確認はサービスの第一歩になります。そして、「行き先」「コース・降車場所の確認」はタクシー営業の基本であり、確認のための行き先の復唱やコース等確認は重要な事項となりますので、ご指摘を踏まえ、乗務員指導を丁寧を実施してまいります。

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、地図で調べたり営業所に連絡して最適な情報を得ることは当然のことと、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あるほか、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。

なお、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、タクシー乗務員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、会員事業者の乗務員教育に加え、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と共に、ご乗車の際は遠慮なく必要とされるお手伝いの内容を申し出ていただければ、タクシー乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

(参考①) 事前確定運賃の導入(配車アプリを活用して乗車前に運賃額が確定)

(参考②) ユニバーサルドライバー研修

- ・ユニバーサルドライバー研修推進実行委員会(一般社団法人全国福祉輸送サービス協会)が平成23年10月から実施(認証団体数:257団体)
- ・講師資格が必要(介護福祉士等に加え乗務員研修講師経験者)
- ・京都府タクシー協会も平成24年度から実施(府下の認証団体数:2団体)

(参考③)「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」報告書

- ・国土交通省が令和2年1月20日付けで公表
- ・報告書のポイントの一つに、「心のバリアフリーなどソフト施策の推進

● 宇治市身体障害者福祉協議会

＜議題 1＞ 視覚障害者からの要望・意見

- ・福祉タクシー券を使うと乗務員に不快な態度をとられた。
- ・近鉄大久保駅で白杖を持ち先頭車タクシーに乗車しようとしたら乗車拒否された。
- ・行き先指定した場所ではなく、違った場所で降ろされ、全く見えない本人は方向すらわからず、大変困ったので、（最悪事故に合うこともあり得る）ので、指定した場所で降ろすようにしていただきたい。
- ・常々タクシーで行きつけの所まで行くのですが、料金がある程度一定のはずが、遠回りされかなりの料金を支払うことも幾度かあり、不信感を感じている。
- ・「〇〇タクシー」を自宅等に呼ぶと 200 円徴収されるが、どのようなことで加算されるのか、納得できない。

【回答】（一部再掲）

タクシーのご利用に際し、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。この様な行為が二度と発生しないよう、タクシー業界全体でしっかりと情報共有させていただきながら、それぞれの立場で乗務員指導を行ってまいります。

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と共に、ご乗車の際は遠慮なく必要とされるお手伝いの内容を申し出ただけければ、タクシー乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

・福祉タクシー券について

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。

・迎車回送料金について

タクシーのご予約につきましては、指定された時間・場所に対応する必要がありますが、乗務員不足により利用者の皆様のご希望に十分に対応しきれていない状況もあり、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、平成30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回毎の定額料金（主として、1回あたり200円）を導入させていただきました。

なお、タクシーの迎車回送料金等の運賃及び料金は、各事業者が国土交通省近畿運輸局長の認可を受け実施していますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

（参考①）事前確定運賃の導入（配車アプリを活用して乗車前に運賃額が確定）

（参考②）ユニバーサルドライバー研修

- ・ユニバーサルドライバー研修推進実行委員会（一般社団法人全国福祉輸送サービス協会）が平成23年10月から実施（認証団体数：257団体）
- ・講師資格が必要（介護福祉士等に加え乗務員研修講師経験者）
- ・京都府タクシー協会も平成24年度から実施（府下の認証団体数：2団体）

（参考③）「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」報告書

- ・国土交通省が令和2年1月20日付けで公表
- ・報告書のポイントの一つに、「心のバリアフリーなどソフト施策の推進」

(参考④) 法令に基づく乗務員登録の現状(個人タクシー除く京都市域交通圏)

- ・ 運転者登録人数 平成 22 年 4 月末の登録人数 : 11,217 名
令和元年 12 月末の登録人数 : 8,080 名 (△3,137 名減少)