

令和2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
- ⑤京都腎臓病患者協議会
- ⑥北区身体障害者団体連合会
- ⑦中京区身体障害者団体連合会

〈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
- ③京丹波町身体障害者福祉会
- ④亀岡市身体障害者福祉協会
- ⑤向日市身体障がい者協会
- ⑥長岡京市身体障がい者団体連合会
- ⑦大山崎町身体障害者協会
- ⑧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3年2月5日(金)

書 面 開 催

提案議題に対する回答

● 京都市肢体障害者協会

＜議題1＞M社の対応に感謝

- ・自宅前で降車したとき、手が不自由なのを察知して、玄関の鍵を開けてくださることがあり、大変うれしく思います。
- ・最近の車は座席部分が少々高いため、踏み台を用意していただき乗り降りが助かる。

【回答】

ご利用ありがとうございます。お客様にお喜びいただけたことを大変うれしく思います。

一般タクシー（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車された時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

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タクシーなど多様なタクシー車両が街中を運行し、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。

車両によってはステップが格納されている車両もありますが、導入は少なく、また、乗降補助ステップ（踏み台）も一般タクシーでは必ずしも十分ではありません。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、乗降の際のお困りごと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2＞運転手の対応と気配りについて

・様々な病院での横付け降車時や街中での降車時には段差に気を付けていただきたい。

【回答】

降車場所の段差確認は、お客様を安全に輸送するというタクシーの使命にとって重要なポイントですので、ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

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。

一般タクシー（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車された時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。

また、障がいの特性を理解し、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、会員事業者による乗務員の指導監督に加え、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ので、ご利用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であれば、可能な限り乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

（京都タクシー業務センターの一言）

降車場所の段差確認は、お客様を安全に輸送するというタクシーの使命にとって重要なポイントです。病院に限らず、全てのご乗車で降車時の安全確認を徹底するよう、改めて周知するとともに、新任乗務員教習の際にも強調してまいります。

＜議題3＞タクシー料金の受け渡しについて

- ・タクシー協会の皆様、いつもお世話になり誠にありがとうございます。
- ・料金支払い時のお釣りを受け取るとき、紙幣の上に硬貨を重ねず、別々に渡してもらえたら助かります。

【回答】（一部再掲）

上肢（腕や手）が不自由だとお金が出しにくいいため、支払いや降車準備は、お客様のペースに合わせ、手の不自由なお客様へのお釣り、紙幣・小銭・領収書を別々に渡すなど努めてまいります。また、コロナ禍感染拡大防止の観点から、キャッシュレス対応やトレイ等により授受も実施しておりますが、ご不便な場合は申し出ください。

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。

一般タクシー（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車された時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。

また、障がいの特性を理解し、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、会員事業者による乗務員への指導監督に加え、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ので、ご利用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であれば、可能な限り乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

● 京都府視覚障害者協会

＜議題 1＞降車時の安全確認等について

・タクシー降車時の安全確認と当事者が乗務員の方へ、例えば玄関先までの案内を依頼した時には可能な限り手引をお願いします。

【回答】（一部再掲）

障がいの特性を理解し、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、会員事業者による乗務員への指導監督に加え、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ので、ご利用の際は遠慮なく手引きなど必要とされるお手伝いの内容を申し出ただけであれば、可能な限り乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

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。

一般タクシー（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車された時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。降車場所の段差確認は、お客様を安全に輸送するというタクシーの使命にとって重要なポイントですので、ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

＜議題2＞電話での配車について

・携帯等でアプリを利用し迎車をお願いできるサービスを利用しにくい視覚障害者もまだまだあることから、従来どおり電話による対応もぜひ継続していただきたい。

【回答】

平成30年度意見交換会（第1回：1月18日）でのご意見を踏まえ、京都府タクシー協会のホームページ「会員会社」に「アプリ配車、無線配車等一覧表」を作成し、電話やFAX配車の取扱いなど、会員事業者を公表しております。電話による対応が継続できるよう、ご意見を共有するとともに、専門委員会などを通じ、会員事業者に働きかけてまいります。

なお、コロナ禍の影響など、長期に渡り厳しい経営環境にあります。配車受付の取扱い時間が短くなる傾向もありますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

＜議題3＞短距離の乗車について

・短距離の乗車であっても気持ちのいい対応をお願いしたい。

【回答】

タクシーは地域社会に密着したドア・ツー・ドアで輸送するという他の交通機関にはない、きめ細かな輸送サービスの提供が可能です。いつでも誰でも利用でき、目的地まで輸送してもらえると、お客様にとっては大変便利な輸送機関となっています。そして、お客様はタクシーの安全性を信頼して、見ず知らずの乗務員に命を預けています。

このように公共交通機関の一翼を担うタクシー事業者は、その性格上、輸送の利便性と安全性を確保する義務があり、乗務員に求められる責任は、大変重いものがある一方、乗務員として提供するサービス向上を常に心がけ、信頼される乗務員として、「短距離の乗車であっても」気持ちよくご乗車いただけるよう、ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

● 京都市聴覚障害者協会

<議題1>タクシーアプリについて

・タクシー配車アプリ GO・DiDi は事前に目的地が設定でき、乗車時に目的地を伝える必要がなく、聴覚障害者にとって使いやすいため、貴協会から会員事業者へ推奨していただきたい。

【回答】

配車アプリなど IoT の現状は目覚ましく、日々進化している状況にありましたので、京都府タクシー協会では、平成 30 年に IoT 対応特別委員会を設置し、「タクシー業界における IoT 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、会員事業者に GO や DiDi を推奨したところです。

会員事業者においては、この取りまとめを参考にしつつ、順次、導入され、令和 2 年 3 月末時点において、40 事業者が導入（会員車両数の 65.4%）するなど、増加傾向にあります。

※京都府タクシー協会ホームページの「会員会社」で導入事業者を公表

<議題2>筆談について

・夜に筆談するとき、車内の電灯が暗すぎて書けず読めないのも、電灯を明るく出来るようにしてほしい。（LED照明でも暗いような）

【回答】

乗務員からも車内電灯の暗さを指摘する声もあり、タクシー車両の入れ替えを通じ、車内の電灯は LED に替わる傾向にあります。それまでの間は、乗務員が個別に保持したスマホを活用するなど、見えにくさに対応しておりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

● 京都市中途失聴・難聴者協会

<課題1>タブレット等による字幕表示について

・タブレットへ音声認識アプリを入れて会話ができれば筆談でなくスムーズに目的を達せることができます。

【回答】

聴覚・言語障害は、外観からは気付きにくいですが、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あると認識しています。

しかしながら、コロナ禍の影響を受け、未だかつて経験したことのない環境にあり、現在の経営状況や限られた車内スペースでは、タブレットの備え付けと音声認識アプリの導入は困難であるため、筆談で対応となることをご理解賜りますようお願いいたします。

なお、本年1月から、障害者割引の本人確認については、身体障害者手帳等の提示を求めると規定されていますが、障がい者の移動上の利便性の観点から、障害者手帳アプリ「ミライロ ID」の提示でも割引が可能となりました。また、「ミライロ ID」においてはUDトークアプリもありますので、本人確認に併せてご活用ください。

＜課題２＞ヒアリンググループの設置について

・日本では少ないですが海外では設置されています。今後、設置されれば補聴器使用者の利便性が向上します。

【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。

昨年、一昨年の意見交換会でも同様のご意見をいただきましたが、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。他の公共交通機関の導入状況を確認するなど、まずは、情報入手に努めてまいります。

● 京都腎臓病患者協議会

<課題1> 予約タクシーの待ち時間について

・コロナになってから予約タクシーが時間通り来るようになって助かっている。

【回答】（一部再掲）

タクシーは地域社会に密着したドア・ツー・ドアで輸送するという他の交通機関にはない、きめ細かな輸送サービスの提供が可能です。いつでも誰でも利用でき、目的地まで輸送してもらえると、お客様にとっては大変便利な輸送機関となっています。そして、お客様はタクシーの安全性を信頼して、見ず知らずの乗務員に命を預けています。

このように公共交通機関の一翼を担うタクシー事業者は、その性格上、輸送の利便性と安全性を確保する義務があり、乗務員に求められる責任は、大変重いものがあります。ご意見を共有するとともに、コロナ禍が収束してからも、同様のご意見が頂戴できるよう、頑張ってまいります。

（事業者のひと言）

予約タクシーは、ご予約いただいた段階で配車車両を確定するのではなく、ご予約時間の前に当日の運行状況によって配車車両を確定します。そのため、以前からのご予約であっても、当日の運行状況によっては配車手配にお時間を頂戴してしまう場合があります。

＜課題２＞割引が無理なら何か記念品でもほしい

・週３日、必ずタクシーを利用して病院まで通っている。同じ時間、同じ場所なので、できれば同じ運転手さんに来てほしい、また、定期的に必ず乗るのでこれ以上の割引が無理なら何か品物でも欲しいと思っている。

【回答】

定期的なご利用ありがとうございます。

タクシーの運賃は、道路運送法に基づき国土交通省近畿運輸局長の認可を受け実施しています。障害者割引など公的割引は「1割引」とする制度通達のほか、営業割引は「適正な原価に適正な利潤を加えたもの」とし、「差別的な取扱いや不当競争を引き起こすおそれがないこと」とクリアすべきハードルがあります。

一方、昨年「タクシー事業の運賃及び料金に関する制度」が一部改正（11月）され、一括定額運賃（タクシーの複数回利用分の運賃を一括して支払う制度）が導入され、一括清算による割安になることが期待されていますが、コロナ禍の影響もあって、未だ全国での申請はありません。全国の導入状況を注視しながら勉強してまいります。

なお、「同じ運転手」のご意見につきましては、週３日ご利用されていることですので、ご利用会社にご相談されるか、若しくは、京都府タクシー協会まで状況をお知らせ願えれば、お伝えすることは可能です。

● 北区身体障害者団体連合会

＜課題1＞ステップの高い車両について

・ステップの高い車が増えていて高齢者が身体の不自由な者は乗車しにくい。せめてステップが欲しい。(台を持ってきてください)

【回答】(一部再掲)

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タクシーなど多様なタクシー車両が街中を運行し、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。

車両によってはステップが格納されている車両もありますが、導入は少なく、また、乗降補助ステップ(踏み台)も一般タクシーでは必ずしも十分ではありません。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、乗降の際のお困りごと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。

＜課題２＞お手伝いについて

・こちらから声を掛けなくても買物カートを持ち上げるのを手伝って欲しい。車内を傷つけないように注意している。

【回答】（再掲）

障がいの特性を理解し、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、会員事業者による乗務員の指導監督に加え、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ので、ご利用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、可能な限り乗務員として配慮ある対応に努めさせていただきます。

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。

一般タクシー（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車された時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

＜課題3＞個人タクシーについて

- ・個人タクシーに乗ったとき、支払い時に障害者手帳を提示し「タクシー利用券を使わせてもらっていいですか」と言ったところ「2つも同時に使うのはアカン。どちらかひとつにしてくれ」と言われました。「他のタクシー会社は両方共利用できますが」と問うと、「それやったらあんたが勘定せえ」と言われ、仕方なしに計算して支払いを済ませました。私はそれ以来、個人タクシーに乗らないようにしています。
- ・こういった事例があったことを個人タクシー協会へお伝えいただければ幸いです。

【回答】

「タクシー利用券」とは、自治体が発行する「福祉タクシー利用券」を指したご意見と思い回答させていただきます。

京都府下の自治体では福祉タクシー利用券の支給により、タクシー運賃を助成されており、併用は可能で、手帳等の提示により1割引の額から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。

なお、自治体によっては利用券の使用に際し、例えば、京都市なら「利用券は乗車料金が500円以上の場合は1枚、1,000円以上の場合は2枚まで使用可能」といった条件がありますので、ご注意ください。

また、京都の個人タクシーの組合は7つあり、無所属の個人タクシーもありますので、ご意見につきましては、京都タクシー業務センターに情報提供し、全てのタクシー事業者と共有させていただきます。

● 中京区身体障害者団体連合会

<課題1> タクシーの予約利用について

- ・予約時間より早く到着が予想される場合は、家の近くで待機して欲しいです。時間前にベルを押されてもすぐに出られません。
- ・予約時間より10分以上遅れる場合は、連絡をお願いします。

【回答】

1日の中でも需要の多い時間帯や道路状況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。ご意見を共有し、会員事業者には遅れる場合の連絡を働きかけてまいります。

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、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。ご利用時間前にご連絡することのないよう注意してまいります。また、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。

● 京都府聴覚障害者協会

<議題 1> 至急タクシーを配車依頼するときの方法

・アプリでタクシー配車依頼が困難な聴覚障害者はFAXで依頼するが、返信が来るまで時間を要することがある。配車担当が常にFAXに対応できるようにしてほしい。

【回答】（一部再掲）

ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。ご意見を共有し、会員事業者には迅速なFAX対応を働きかけてまいります。

お客様の要望を的確に把握し、お客様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、お客様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。また、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。

平成30年度意見交換会（第1回：1月18日）でのご意見を踏まえ、京都府タクシー協会のホームページ「会員会社」に「アプリ配車、無線配車等一覧表」を作成し、電話やFAX配車の取扱いなど、会員事業者を公表しておりますので、ご確認ください。

なお、コロナ禍の影響など、長期に渡り厳しい経営環境にあります。FAX配車受付の取扱い時間が短くなる傾向もありますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

＜議題2＞モニターに出る映像について

・誰もが情報を取り入れることができるように、客席のモニターに流れるすべての映像（コマーシャルなど）に字幕を入れてほしい。

【回答】（一部再掲）

配車アプリなどIoT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」を導入し、令和2年3月末時点において、40事業者が導入（会員車両数の65.4%）するなど、増加傾向にあります。

今回、後部座席タブレットを設置している事業者に確認したところ、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。

なお、ご意見につきましては、導入事業者から配車アプリ会社にお伝えします。

＜議題3＞マスク着用で分かりづらい

・ブギーボードを常に用意する。UD トークのような音声認識と自動翻訳機能を事前にタブレットなどがあれば、それに入れてほしい。

【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、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あると認識しています。

しかしながら、コロナ禍の影響を受け、未だかつて経験したことのない環境にあり、現在の経営状況や限られた車内スペースでは、ブギーボードやタブレットの備え付けと音声認識アプリの導入は困難であるため、筆談で対応となることをご理解賜りますようお願いいたします。

なお、本年1月から、障害者割引の本人確認については、身体障害者手帳等の提示を求めると規定されていますが、障がい者の移動上の利便性の観点から、障害者手帳アプリ「ミライロ ID」の提示でも割引が可能となりました。また、「ミライロ ID」においてはUD トークアプリもありますので、本人確認に併せてご活用ください。

<議題4> 運転席と客室の間にある飛沫防止の亚克力板について

- ・運転手が道がわからない時に客が道案内をすることがあるが、手を使って右折左折の指示を出すときに亚克力板が邪魔でやりづらい。
- ・今はほとんどのタクシーにナビがついているので、あらかじめ目的地を設定して、客にルートを確認するなど対策をとってほしい。

【回答】

コロナ禍の中、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」に基づき、法人事業者の「タクシーにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」を策定し、車両対策の中で、「防護スクリーン」や「飛沫感染防止シート」の設置に取り組んでいるところです。

タクシー乗務員は、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、地理不案内な地域であっても、カーナビの利用や備え付けの地図で情報を得る必要があります。

一方、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となります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

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5＞運転手とのコミュニケーションについて

・ほとんどのタクシーの客席にモニターが付いているので、UD トークみたいな音声認識と自動翻訳機能を使って、運転手が話した内容を字幕化してほしい。

【回答】（再掲）

配車アプリなど IoT 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」を導入し、令和2年3月末時点において、40事業者が導入（会員車両数の65.4%）するなど、増加傾向にあります。

今回、後部座席タブレットを設置している事業者に確認したところ、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。

なお、本年1月から、障害者割引の本人確認については、身体障害者手帳等の提示を求めると規定されていますが、障がい者の移動上の利便性の観点から、障害者手帳アプリ「ミライロ ID」の提示でも割引が可能となりました。また、「ミライロ ID」においてはUD トークアプリもありますので、本人確認に併せてご活用ください。

＜議題6＞自然と必要な配慮

・職場向かいのタクシー乗り場には、何人か決まった運転手が待機しています。タクシーを何回か使ったことがあり、ある夜に乗ったら「前にも乗ったことがある」と言われ、私が聞こえないこと・口を読むことを覚えておられました。

・信号待ちで止まる度に、フロントミラー越しや振り返って口元が見えるように世間話をしてくれました。その方は聴覚障害者に慣れているようで、他の客にも親切なんだろうと思いますが、こういう運転手さんが多いといいなと思います。

【回答】（再掲）

ご利用ありがとうございます。

一般タクシーは（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車され時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

● 京都府中途失聴・難聴者協会

<議題1>うれしかったこと

- ・タクシー協会から『住みよい街にして行くために、意見を聴くことで気をつけることができるという意味で、意見交換会は有意義と捉えています。乗務員の研修を重ねて各社で教育を徹底して行きます』と仰っていただいたこと。
- ・今年度はコロナ禍の影響を受け、タクシー会社にとってはかなり厳しい現状を強いられているとの情報が入って来ています。よって要望は、引き続き覚えておいてもらえるように出しますが、実現はコロナ禍が終息後で・・・との気持ちがあります。このつもりで下記の通り要望いたします。

【回答】

コロナ禍の影響を受け、未だかつて経験したことのない環境にあり、現状を振り返りますと、営業収入は5月が底で、京都市域地区が対前年同月比85%減少、京都北部地区も60%減少いたしました。6月19日の移動自粛全面解除後も緩やかな回復に過ぎず、年間を通して地域差はありますが、京都市域地区が前年比52%減少、京都北部地区も31%減少いたしました。さらに高齢者の重篤化を背景に高齢乗務員の離職が目立つなど、「何とか凌いでいる」状態にあります（※参考資料をご覧ください）。

一般タクシー（セダン型・UDタクシー等）は、予約制の福祉タクシーと異なり、ご乗車された時点で初めて必要なお手伝いなどの情報を伺うため、コミュニケーションが大切です。お客様を理解し、特性を知ることが適切な接遇・介助へとつながり、「安心して乗れるタクシー」としての信頼を得ることになります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

＜議題2＞Fax やメール配車について

・ホームページ上「無線配車等の一覧表」の中で、Fax やメール配車の有無も一目瞭然で助かります。が、現時点では、使える会社が限られているので、全社に於いて当たり前になってほしく望んでいます。

【回答】

平成30年度意見交換会（第1回：1月18日）でのご意見を踏まえ、京都府タクシー協会のホームページ「会員会社」に「アプリ配車、無線配車等一覧表」を作成し、電話やFAX配車の取扱いなど、会員事業者を公表し、毎年10月にリニューアルしているところです。ご意見を共有するとともに、専門委員会など通じ、会員事業者に働きかけてまいります。

＜議題3＞車載型ヒアリングループの設置を

・オリンピック・パラリンピックの開催を機に、（費用と電源確保などの問題があるため）できる所から一台ずつでも進めて行こうとさせていただきながらの改善に期待しております。

【回答】（再掲）

ヒアリングループは、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ループがあると認識しています。

昨年、一昨年の意見交換会でも同様のご意見をいただきましたが、タクシー車両への車載型ヒアリン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。他の公共交通機関の導入状況を確認するなど、まずは、情報入手に努めてまいります。

＜議題4＞文字化利用で指差しシートの設置検討について

- ・スマホやタブレットでの文字化利用は、ドライバーの平均年齢が上がっているため使えない人もいることから、そんな場合は、指差しシートを使って文字でコミュニケーションがとれる配慮をお願いいたします。昨年の要望後に、新たなシートを検討していただけたのかを確認させていただきたく思います。
- ・「どこへ?」「了解」「到着した」等の会話カードが便利なので準備してほしい。ちょうど今はコロナの感染防止のため、会話の代用にもなるので良い機会です。

【回答】

昨年の意見交換会で「使用状況を検証し、必要に応じて新たな指差しシートを検討する」と回答させていただきましたが、配付した指差しシートは経年劣化（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。新たな指差しシートが必要と認識いたしますが、現状は検討もできていません。まずは、他のタクシー団体など情報収集に努めてまいります。

＜議題5＞障害者割引制度を全社に

・高齢化で買い物などにタクシーを利用される方も増えて」います。障害者割引制度が会社によって有ったり無かったりですが、民間公共機関と同じように個人タクシーも含めて、全社で同じように実施していただけるようお願いいたします。

【回答】

タクシーの運賃は、道路運送法に基づき国土交通省近畿運輸局長の認可を受け、身体障害者及び知的障害者の公的割引は「1割引」で、京都府下全事業者が適用しています。ご意見のように、高齢者割引や精神障害者割引は全ての事業者が適用しておりませんが、導入事業者も増加傾向にあります。

京都府タクシー協会では、国土交通省より「精神障害者に対しても身体障害者及び知的障害者と同様に割引の適用対象」とする要請を受け、会員事業者に対し本年1月から実施する障害者手帳アプリ「ミライロID」による障害者割引の本人確認に併せ、それに伴う精神障害者割引の積極的な取り組みを要請したところです。ご意見を共有するとともに、継続して働きかけてまいります。

● 京丹波町身体障害者福祉会

<議題 1> 議論の場

・福祉有償運送などご理解いただきありがとうございます。地域ではますます高齢者が比率上増加にあり今後ともよろしくお願いします。

【回答】

京丹波町は、タクシーの営業区域としては「中部交通圏」となり、6者の会員事業者（車両数：72両）がお世話になっております。引き続き、福祉有償運送や地域公共交通会議でお目にかかりますので、よろしくお願いします。

● 亀岡市身体障害者福祉協会

＜課題 1＞現在の配車依頼システムの継続維持について

- ・ 府内タクシー業界におかれましては、移動弱者である高齢者や障害者へのご支援を賜わり、誠に有難うございます。
- ・ 近年、スマートホン使用により、配車依頼や予約等が、出来ると伺っておりますが、私達重度視覚障害者にとって、スマートホンの取り扱い使用が、困難である事から、現在の配車依頼システムの継続維持をお願い申し上げます。

【回答】（再掲）

平成 30 年度意見交換会（第 1 回：1 月 18 日）でのご意見を踏まえ、京都府タクシー協会のホームページ「会員会社」に「アプリ配車、無線配車等一覧表」を作成し、電話や FAX 配車の取扱いなど、会員事業者を公表しております。電話等による対応が継続できるよう、ご意見を共有するとともに、専門委員会などを通じ、会員事業者に働きかけてまいります。

なお、コロナ禍の影響など、長期に渡り厳しい経営環境にあります。電話等の受付の取扱い時間が短くなる傾向もありますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

● 向日市身体障がい者協会

<課題1>うれしかったこと

・都タクシーさんをよく利用させていただいていますが、いつも親切にしてくださっています。介護用手押し車を利用していますが、気持ちよくトランクに出し入れしていただけて乗車させていただいています。

【回答】

よくご利用いただきありがとうございます。

お客様の要望を的確に把握し、お客様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、お客様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。

また、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するとともに、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ので、ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

＜課題２＞近場だったら嫌な顔される

・市内に出たときなど、近場であったら嫌な顔をされることがあります。足が悪いので近くでも歩くのが困難なので、長い間客待ちして近場では申し訳ないと思いますが、よろしくお願いします。

【回答】（再掲）

ご利用ありがとうございます。近距離の輸送で不愉快な思いをさせ誠に申し訳ございませんでした。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

タクシーは地域社会に密着したドア・ツー・ドアで輸送するという他の交通機関にはない、きめ細かな輸送サービスの提供が可能です。いつでも誰でも利用でき、目的地まで輸送してもらえるという、お客様にとっては大変便利な輸送機関となっています。そして、お客様はタクシーの安全性を信頼して、見ず知らずの乗務員に命を預けています。

このように公共交通機関の一翼を担うタクシー事業者は、その性格上、輸送の利便性と安全性を確保する義務があり、乗務員に求められる責任は、大変重いものがある一方、乗務員として提供するサービス向上を常に心がけ、信頼される乗務員として、「短距離の乗車であっても」気持ちよくご乗車いただけるよう、ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

● 長岡京市身体障がい者団体連合会

＜課題1＞うれしかったこと

- ・会員からは、特に苦情等についての提案は、有りませんでした。
- ・近時、社員教育が行き届いているように感じています。ただ、個人タクシー様には、言いたい事案はありますが、法人タクシー様には、親切で乗っていても気持ちがいいです。近場でも、安心して依頼できます。感謝しています。

【回答】（一部再掲）

ご利用ありがとうございます。お客様に気持ちよくご乗車いただけるよう、頑張っまいます。

お客様の要望を的確に把握し、お客様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、お客様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。

また、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するとともに、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。

なお、今回の意見交換会における提案議題は、京都府タクシー協会の会員事業者のほか、個人タクシーを含む全事業者で共有するところが大事だと思いますので、当協会ホームページで公開させていただく予定です。

● 大山崎町身体障害者協会

＜課題 1＞空車待ち時の事案について

・客待ちの空車が駅前やロータリー等で、横断歩道の上まで停車し歩行に何処を通過して良いのか困るときがある。

【回答】（一部再掲）

ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

タクシーは地域社会に密着したドア・ツー・ドアの他の交通機関にはない、きめ細かな輸送サービスの提供が可能な公共交通機関です。いつでも誰でも利用でき、目的地まで輸送してもらえるとのお客様にとっては、大変便利な輸送機関となっています。そして、お客様はタクシーの安全性を信頼して、見ず知らずの乗務員に命を預けています。

このように公共交通機関の一翼を担うタクシー事業者は、その性格上、輸送の利便性と安全性を確保する義務があり、乗務員に求められる責任は、大変重いものがあります。

ご指摘のとおり、一部の乗務員が横断歩道上など待機してはならない場所で、待機するケースも散見されます。乗務員は公共の道路を営業場所としているため、道路交通の場における知識・技術・マナー等を熟知したプロとして、一般の方から「見られている」という意識が重要になります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

＜課題２＞嬉しかった事案

・領収書が必要な場合、以前は当方から言わないと発行してもらえなかったが、最近では運転手さんから声をかけて頂き大変うれしいです。以前は、遠回りの運行をされた経験があったが、今は教育が徹底されているようで、このようなことは無くなった。

・先般、入院の際、荷物があり、困っていると、運転手の方が降りてきて、玄関まで運んでいただいた。大変うれしかったです。客待ちの空車が駅前やロータリー等で、横断歩道の上まで停車し歩行に何処を歩いて良いのか困るときがある。

【回答】（一部再掲）

ご利用ありがとうございます。ご迷惑をおかけすることなく、お喜びいただけるよう頑張っております。

お客様の要望を的確に把握し、お客様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、お客様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。

また、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するとともに、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。

ご指摘のとおり、一部の乗務員が横断歩道上など待機してはならない場所で、待機するケースも散見されます。乗務員は公共の道路を営業場所としているため、道路交通の場における知識・技術・マナー等を熟知したプロとして、一般の方から「見られている」という意識が重要になります。ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

● 宇治市身体障害者福祉協議会

＜課題 1＞要望事項について

- ・ 障害者のタクシー料金を、最大で一般料金の 半額程度にして欲しい。
- ・ 障害者区分による割引差を小さくし、利用し易いようにお願いしたい。
- ・ タクシーチケットも同様に、安く購入できるようにして欲しい。
- ・ 同じ区間なのに、タクシー会社によって料金が異なる。格差を無くして欲しい。
- ・ 障害者は短距離利用の場合が多く、乗降に時間を要したり、聴言が不十分であったりして、運転手によっては機嫌が悪くなり荒い運転をされる方がおられます。障害者へ思いやりのある対応（合理的配慮と言います）への教育をお願いします。

【回答】（一部再掲）

・ 障害者割引運賃について

様々な方から、鉄道や路線バスに比べ、タクシーの障害者割引率が低いとの声を頂戴いたします。

タクシーは道路運送法により、国土交通省近畿運輸局長から事業許可と運賃及び料金の認可を受けているところです。法律では、「1 個の契約により、乗車定員 11 人未満の自動車を貸し切って旅客を運送する事業」とされ、運賃及び料金は制度通達により、障害者割引など公的割引は「1 割引」とされているところです。一方、鉄道や路線バスは、定まった時刻等により運行し、ご利用の一人一人から運賃が収受されています。

こうした違いもあることから、タクシーの障害者割引など公的割引は 1 割となりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。

なお、タクシーチケットは、ご利用された際の運賃メーター表示額を記載することにより、チケット発行会社からタクシー事業者に支払われる仕組みですので、タクシーチケット発行による割引はございません。

・ 運賃格差について

宇治市など、京都市を含む南部地域のタクシーの営業区域は「京都市域交通圏」となり、56 者の会員事業者（車両数：5,768 両）がお世話になっております。運賃については、国土交通省近畿運輸局長より、令和 2 年 10 月にタクシ

一の公定幅運賃の範囲が公示されていますので、公示された範囲内(上限運賃・B運賃・C運賃・D運賃・下限運賃の5パターン)から運賃を選択し、実施しているところです。また、運賃改定を行わなかった事業者もあることから、事業者によって異なる運賃となっています。

・合理的な配慮について

タクシーは地域社会に密着したドア・ツー・ドアで輸送するという他の交通機関にはない、きめ細かな輸送サービスの提供が可能です。いつでも誰でも利用でき、目的地まで輸送してもらえると、お客様にとっては大変便利な輸送機関となっています。そして、お客様はタクシーの安全性を信頼して、見ず知らずの乗務員に命を預けています。

このように公共交通機関の一翼を担うタクシー事業者は、その性格上、輸送の利便性と安全性を確保する義務があり、乗務員に求められる責任は、大変重いものがある一方、乗務員として提供するサービス向上を常に心がけ、信頼される乗務員として、「短距離の乗車であっても」気持ちよくご乗車いただけるよう、ご意見を共有し、事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。