

# 令和 3 年度 意見交換会

## 【提案議題団体】

### 〈市身連〉

- ① 京都府視覚障害者協会
- ② 京都市聴覚障害者協会
- ③ 京都市中途失聴・難聴者協会
- ④ 伏見区身体障害者団体連合会

### 〈府身連〉

- ① 京都府中途失聴・難聴者協会
- ② 長岡京市身体障がい者団体連合会
- ③ 城陽市身体障害者協会
- ④ 山城 B ブロック

(木津川市、八幡市、京田辺市、相楽郡、綴喜郡管内)

## 【回答団体】

- 京都府タクシー協会

令和 4 年 3 月 4 日 (金)

書 面 開 催

## 提案議題に対する回答

### ● 京都府視覚障害者協会

#### <議題 1> 支払いの際、タッチパネル操作のサポートをして欲しい

視覚障害者が単独で乗車した際、現金での支払いは、小銭のやりとりや多くの紙幣の確認等で不安という声を聞くことがあります。

最近増えてきたキャッシュレス決済は、そのような煩わしさから解放されるという利点があります。

しかし、タッチパネルが視覚障害者には操作しづらい状況です（何で支払うかを選ぶ、どこにタッチするかなど）。

少し手助けがあればできるのですが、運転手さんご自身があまりご存じないため、お手伝いいただくのが難しいことが多いです。

全ての支払方法のサポートに対応いただくのは難しいかもしれませんが、交通系 IC カードは視覚障害者の利用も多く、比較的簡単に処理できますので、支払ボタンを押すことと、カードをタッチする場所に手で誘導いただくことをサポートいただけるようお願いいたします。

#### 【回答】

「タッチパネル操作のサポート」とありますが、これは決済機とデジタルサイネージを兼ね備える助手席後部設置型タブレットを指したご意見と判断し、回答させていただきます。

タクシーをご利用いただきありがとうございます。ご利用の際に、ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。ご意見を共有し、乗務員が常に適切に機器操作が可能となるよう、会員事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

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、多様な運賃の支払時においてもサポートできるよう、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。

会員事業者では、利用者利便を図る観点から活性化に取り組んだことから、交通系 IC カードなどキャッシュレス化が進み、キャッシュレス決済対応車両数は 4,475 両（交通系 2,581 両）、対応率は 91.3%（毎年 3 月末時点を公表）にありますので、機器操作の習得は重要な要素になります。

また、会員事業者の「キャッシュレス決済の有無」につきましては、当協会ホームページの「会員会社」サイトで公表しているところです。

## ● 京都市聴覚障害者協会

### ＜議題 1＞ タクシーアプリについて

アプリが導入され、府内のタクシー会社が登録をしていただいて聴覚障害者も利用しやすくなりました。ありがとうございます。今後さらに登録される会社を増やしてほしいです。

#### 【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。

現在、推奨している配車アプリ Go や DiDi を導入している会員事業者は 47 社（令和 4 年 2 月 1 日現在）であり、推奨アプリのほか、自社アプリやウーバーアプリの導入など多様な面で、利用者利便の確保を図っているところです。

また、会員事業者の「アプリ配車の有無」につきましては、当協会ホームページの「会員会社」サイトで公表しているところです。

## ＜議題 2＞ 接遇について

MK グループがきこえない人のためのサービスを 11 月から始めたこともうれしいです。他のタクシー会社にも同様またはそれ以上のサービスができるともっとうれしいです。

- 1) アプリ呼び出しの際に、予め利用客がきこえない人であることがわかるようにしている。
- 2) ドライバーから SNS で連絡が入る。
- 3) 乗車時、専用の接客シートを使っての確認ができる。また、ドライバーたちが基本的な手話の研修を受けられている。

## 【回答】

好事例のご提供ありがとうございます。より多くの会員事業者が同様のサービスを提供できるよう、機会を捉えて働きかけてまいります。

また、聴覚障害は、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重要であると認識しています。

## ● 京都市中途失聴・難聴者協会

＜議題1＞ 「耳マーク」及び「筆談します」のステッカー設置を依頼します  
病院へ通院するためMKタクシーを利用しているが「耳マーク」と「筆談します」のステッカーが設置されており、安心して乗車できた。他のタクシーも設置して欲しい。

### 【回答】（再掲）

好事例のご提供ありがとうございます。より多くの会員事業者が同様のサービスを提供できるよう、機会を捉えて働きかけてまいります。

また、聴覚障害は、外観からは気づきにくいですが、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重要であると認識しています。

＜議題2＞ 聴覚障害者とスムーズなやりとりができるようにタブレット等に音声認識を入れて対応してほしい。

筆談と同等な効果が見込まれるタブレット等による音声認識を使用してほしい。

### 【回答】

聴覚障害者とのコミュニケーションツールとするタブレット等による音声認識を用いることは有効であり、現に、航空モードでは導入されていると承知しております。

しかしながら、長期化するコロナ禍の影響を受け、未だかつて経験したことのない非常に厳しい環境にあります。現在の経営状況や限られた車内スペースでは、新たにタブレット等の設置は困難であるため筆談での対応となることについて、ご理解賜りますようお願いいたします。

## ● 伏見区身体障害者団体連合会

### ＜議題 1＞ 目的地までの道のりについて

視覚障害者は初めての場所や知らない場所へ行くときにタクシーを利用しますが、目的地までの道のりがわからない、且つナビが使えない運転手がおられ、困っています。ナビの使い方について講習会等を実施していただき、道のりがわからなくてもナビを活用して、スムーズに目的地まで輸送していただけるようお願いいたします。

### 【回答】

タクシーをご利用いただきありがとうございます。ご利用の際に、ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。ご意見を共有し、乗務員の地理不案内への対応やカーナビの適切な操作が可能となるよう、会員事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

乗務員は安全・安心・快適な輸送サービスの提供を行う必要があります。地理不案内が苦情になることもありますので、職業としてタクシー営業に携わる以上は、地理の知識をしっかりと身につけることは当然で、地理不案内でもカーナビの適切な操作や地図での確認に加え、それでも不明な場合は営業所に連絡をして情報を得るなど、常に努力して目的地まで輸送することが重要です。

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 2> 何処を走っているのか教えて欲しい**

視覚障害者がタクシーを利用する際、しっかりと目的地まで辿り着けるのか不安になる場合がありますので、「〇〇通りを右に曲がります」など、何処を走っているのか教えて頂けると、安心して乗車することができます。

**【回答】**

障がいの特性は多様であり、乗務員は多様なコミュニケーション方法を身につける必要がありますが、まだまだ十分でないと認識しています。そのため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であれば、復唱により意思の疎通を図ったり、走行中においても周囲の状況を声に出して伝える等の配慮ある対応に努めさせていただきます。

今後、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。

### ＜議題 3＞ ヒアリングループの設置について

車内にヒアリングループを設置していただくと、ヒアリングループ対応の補聴器を使用している難聴者はコミュニケーションがスムーズに取れるようになり、大変便利です。ぜひ、ヒアリングループの設置を検討していただきたい。

#### 【回答】

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。

これまでの意見交換会でも同様の提案議題をいただいたところですが、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、コロナ禍により非常に厳しい経営状況のなか、新たに多額の費用がかかること、また、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。引き続き、様々な交通モードの導入状況を確認するなど、情報収集に努めてまいります。

なお、令和3年3月に国土交通省でまとめられた「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」の旅客施設編の243ページには、「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」の「情報バリアフリー」の中に、他の交通モードとなりますが、「鉄道やバス車両内にヒアリングループ（磁気誘導ループ）を導入することについて」と明記されていますので、注視してまいります。

＜議題4＞ タクシー協会に加入されていない会社へも周知していただきたい  
前回の提案議題で、「目的地に着いたら入口まで誘導して欲しい」や「段差を教えて欲しい」などに対して、要望があれば配慮のある対応をするという、ご回答をいただきました。

しかし、貴協会に加入されていない会社では、対応いただけないところもまだまだあります。あらゆる機会を捉えて、貴協会に加入されていない会社に対しても、我々の願いを伝えていただくようお願いいたします。

#### 【回答】

前回、「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。」と回答させていただいたところです。今回で4回目の意見交換会となりますが、これまでも会員事業者にあらゆる機会を通じ意見交換会の内容について周知してまいりました。

また、会員事業者への周知に加え、非会員や個人タクシー事業者への情報共有も重要との認識から、当協会ホームページのトップ画面での公表(どなたでも閲覧可能)に加え、京都タクシー業務センターに情報提供し共有させていただいているところです。

私ども交通事業者にとって意見交換会は有益ですので、会員事業者に限らず業界全体で共有させていただきます。

※京都タクシー業務センター：京都市域交通圏でタクシー事業を営む法人及び個人タクシー事業者が組織する団体で、タクシーの適正化事業や忘れ物センターの運営、乗務員の運転者登録等を行っています。

### ＜議題 5＞ お礼

歩行器を利用しているため乗り降りに時間がかかり、また、歩行器を車に積んでもらうときにいつも親切に対応していただき感謝しています。

#### 【回答】（一部再掲）

タクシーをご利用いただきありがとうございます。また、好事例のご提供ありがとうございます。より多くの会員事業者が同様のサービスを提供できるよう、機会を捉えて働きかけてまいります。

引き続き、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。

## ● 京都府中途失聴・難聴者協会

＜議題 1＞ 最寄り駅前から俄かでもタクシーを呼べるようにしてほしい。

病院の帰りに派遣だった要約筆者が先に電車を下車し、次の駅で下車した難聴者はタクシーが呼べなくて困りました。

無人駅の（この頃増えている）のため、下車する人も少なく、タクシーの待機がない駅もあります。診察時間が不明で予約もできません。

★メールで呼ぶ。★受話器を上げれば自動的にタクシー会社に繋がるナンバー設置や一方的な連絡でも通じる機能設定などを望んでいます。

### 【回答】

京都府下にも相当数の無人駅が存在し、タクシーも需要に応じた配置になることから、こうした駅での待機車両が無いのが現状ですが、地域の会員事業者は工夫し、連絡先を表示した看板を設置している駅もあると承知しています。

呼出し自動電話の設置はその地を訪れる旅客にとっては有効と考えますが、需要の薄い地域での費用対効果の問題、メールによる配車依頼については専従者の確保等、現状ではなかなか難しいところです。無人駅周辺の電波状況や付近の空車の有無等の問題もありますが、配車アプリGoやDiDiをご活用いただくことについて、ご一考いただけたらと思います。

なお、令和3年3月に国土交通省でまとめられた「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」の旅客施設編の243ページには、「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」の旅客施設の中に、「1日の利用者数3,000人未満の駅のバリアフリー化について」と「誘導案内設備の表示方法等について」が明記されていますので、注視してまいります。

**<議題 2> 文字化利用で指差しシートの設置を。**

難聴者は話せるので、こちらから言いたいことは口頭で伝えます。返事はシートの用意があれば筆記は不要でこちらに伝わり便利です。

「行先はどこですか」「～円です」

**【回答】**

過去に日本語を含む4カ国語対応の指差しシートを全事業者に配布いたしましたが、紛失や経年劣化等により、現在はなかなか活用されていないようです。

そういった状況のもと、やはり筆談での会話が中心となっている現状ですのでご理解賜りますようお願いいたします。

なお、昨年のお返答に基づき、他のタクシー団体の情報収集に努めたところ、B4版小冊子に多くの情報が多言語で記され情報の多さが目立ちました。引き続き、情報収集に努め検討してまいります。

**<議題 3> 障害手帳での割引は、タクシー会社によって使える、使えないがあるのでしょうか。**

タクシーに乗車する時、「障害手帳は使えますか？」と運転手さんにお尋ねしたら、「うちは使えません」と言われたことがあったので、今一度、確認させてください。

**【回答】**

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。ご意見を共有し、会員事業者のほか業界全体で適切に対応してまいります。

運賃の公共的割引として、すべての法人・個人タクシー事業者が身体障害者割引及び知的障害者割引を国土交通省近畿運輸局長から認可を受け、適用にあたっては、「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1割引になる反面、手帳の提示がない場合は、割引対象になりませんので注意が必要です。

なお、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ことと規定されていますが、当協会では昨年1月から、障がい者の移動上の利便性やリスク回避を図るため、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> 車載型ヒアリングループの設置をしてほしい。

これまでから要望し続けていますが、聞こえを支援してくれる設備です。多額の費用を必要としますので、前回の回答の様に、車内空間における電源確保などの課題をクリアしていただき、他の公共交通機関の導入も確認後、前向きな検討をお願いします。

#### 【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。

これまでの意見交換会でも同様の提案議題をいただいたところですが、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、コロナ禍により非常に厳しい経営状況のなか、新たに多額の費用がかかること、また、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。引き続き、様々な交通モードの導入状況を確認するなど、情報収集に努めてまいります。

なお、令和3年3月に国土交通省でまとめられた「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」の旅客施設編の243ページには、「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」の「情報バリアフリー」の中に、他の交通モードとなりますが、「鉄道やバス車両内にヒアリングループ（磁気誘導ループ）を導入することについて」と明記されていますので、注視してまいります。

**<議題 5> 当日の俄かな予約でもファックスで受け付けてほしい。**

当日にファックスで来てほしいと伝えたら、ファックスでの予約の場合は余裕を持たせてもらわないと時間が近いなら配車ができないといわれた。30分前位のファックス連絡でも受け付けて欲しい。

**【回答】**

タクシーのご利用に際し、ご不便をおかけし誠に申し訳ありませんでした。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。

「30分前位のFAX対応」については、その日のタクシー車両の稼働状況に加え、雨などの気象条件、1日の中でも需要の多い時間帯や道路状況など、種々様々な要因があるため、一概に対応可能となるものではないことをご理解賜り、余裕のあるFAX配車をお願いいたします。

なお、会員事業者の「FAX配車の有無」につきましては、当協会ホームページの「会員会社」サイトで公表しておりますので、配車に要する時間など事前に確認していただければと思います。

**<議題◆> タクシー協会のホームページにファックス連絡の一覧表掲載があります。ラインからの連絡も望みます。**

出先からは無理がありますが、あらかじめわかっている場合には一覧表があれば役立ちます。ラインからも連絡できたら、もっと便利になると思います。

**【回答】**

パソコンおよびスマートフォンで、当協会ホームページの「会員会社」サイトに「アプリ配車・無線配車等一覧表」を掲載しておりますので、ご活用ください。

「ラインでの連絡要望」は、おそらくほとんどの会員事業者が導入していない状況にありますので、利用者利便の確保の観点から勉強してまいります。一方、メール配車を行う会員事業者もありますので、同じく当協会ホームページの「会員会社」サイトをご確認ください。

＜議題◆＞ 京都MKタクシーが、令和3年11月から聞こえない人に対応した配車、車内でのコミュニケーションボードを使ってのコミュニケーションをされています。ただ、利用可能範囲が、京都市内、宇治、城陽市の一部となっているのですが。他のタクシー会社にも知ってもらい、倣ってもらえると聴覚障害者にとって助かります。※資料を添付します。

【回答】（一部再掲）

好事例のご提供ありがとうございます。すべての地域を網羅することは難しいとは思いますが、より多くの会員事業者が同様のサービスを提供できるよう、機会を捉えて働きかけてまいります。

また、聴覚障害は、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重要であると認識しています。

## ● 長岡京市身体障がい者団体連合会

### <議題 1> 障害者割引について（視覚障がい者からのお話）

障害者手帳を見せて割引を依頼したが、降りるときはしてもらえなかったが、その後割引分を返金に来られた。

忘れられたのではないと思いますが、白杖を持っていたので障がい者と判っていたと思います。

### 【回答】（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。ご意見を共有し、会員事業者のほか業界全体で適切に対応してまいります。

運賃の公共的割引として、すべての法人・個人タクシー事業者が身体障害者割引及び知的障害者割引を国土交通省近畿運輸局長から認可を受け、適用にあたっては、「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1割引になる反面、手帳の提示がない場合は、割引対象になりませんので注意が必要です。

なお、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ことと規定されていますが、当協会では昨年1月から、障がい者の移動上の利便性やリスク回避を図るため、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 2＞ 行先について（視覚障がい者からのお話）

行先を伝えたら、私の管轄は向日市の為、場所が判らないといわれた。もっと遠くの場所なら理解するが、同じ乙訓地域で分からないと言われると、困る。また、この子は全盲だからナビ検索をしようといわれた。初めからナビ検索をしてもらったらよかった。

### 【回答】

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。ご意見を共有し、会員事業者のほか業界全体で適切に対応してまいります。

タクシー運転者は、あらゆるお客様に対して安全・安心・快適な輸送サービスの提供を行うことができるよう旅客の立場に立った運転を心掛ける必要があります。また、職業運転者として、地理の知識を身に着け、地理不案内な地域であってもカーナビや備え付けの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。

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るため、会員事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。

## ● 城陽市身体障害者協会

### <議題 1> 肢体障がい者（1級・男性）

7年前は杖をついて外出していました。乗車拒否をされたことや、タクシー券を出した後、障害者手帳の割引を言わないとしてくれない場合もありました。現在では改善されているのでしょうか？

#### 【回答】

「タクシー券」とありますが、これは自治体が発行する「福祉タクシー利用券」を指してのご意見と判断し、回答させていただきます。

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。情報を共有し、会員事業者のほか業界全体で適切に対応してまいります。

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、身体障害者手帳等の提示により1割引き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あるので、手帳等の提示に併せ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。

## ＜議題 2＞ 視覚障がい者（1 級・男性）

最近のタクシー乗務員はマナーや言葉遣いが、全般的には向上したと感じてきているが、個々の乗務員によっては、障害者に対する差別的な発言がある場合も、依然としてある。更なる研修や指導を願う。（一人暮らし）

例：ジョーシン宇治店に行くように伝えたのにジョーシン城陽店へ連れて行ってそこで降ろされ「一人で来るからや」と言われた。

例：夜めまいがして近くの医院にタクシーで行ったが、靴を脱ぐ時、もたついていると「一人で来るからや」と言われた。

もう少し思いやりのある言葉遣いを望む。

### 【回答】

不適切なマナーや言葉遣いにより、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。また、差別的な発言は言語道断で、あってはならないものです。情報を共有し、タクシー業界全体で人権問題啓発研修に取り組むとともに、このような行為の再発防止を図るため会員事業者による乗務員教育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。

また、障がいの特性を理解し、どのような支援が必要かお声かけをして、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。

## ● 山城Bブロック(木津川市、八幡市、京田辺市、相楽郡、綴喜郡管内)

### ＜議題1＞ 予約時の対応

予約をしようとする「予約は出来ない」と言われた(加茂タクシー)利用者もいれば、配車を頼んだら「予約をしていないので行けない」と言われた利用者もいる。予約をするのに別途手続きがいるのか。

#### 【回答】(一部再掲)

具体的な予約手続きの状況が不明なため、当該事業者にタクシーの配車について確認したところ、「無線配車」及び「FAX配車」が可能とのこと。また、その日のタクシー車両の稼働状況に加え、雨などの気象条件、1日の中でも需要の多い時間帯や道路状況など、種々様々な要因があるため、一概に指定される時間に対応可能かどうかは、配車依頼があった際の状況に左右されるとのことです。

詳しくは、当協会ホームページの「会員会社」サイトで、タクシー配車の方法を公表しておりますので、ご確認ください。

## ＜議題 2＞ 迎車時

200 円余分に支払うよう言われた（八坂タクシー）。肢体・視覚等の障害者は自宅から乗車したいので追加料金がかかるのはつらい。

### 【回答】

タクシーのご予約につきましては、ご指定の時間・場所に対応する必要があります。しかしながら、乗務員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であり、タクシー業界としても苦慮していたところです。

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 回ごとの定額料金（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、ご理解賜りますようお願いいたします。

### <議題 3> 障害者手帳提示による運賃一割引きについて

いつも利用するタクシー会社で顔見知りのはずの乗務員さんでも毎回こちらから言わないとしてくれない。

#### 【回答】(再掲)

いつもタクシーをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

運賃の公共的割引として、すべての法人・個人タクシー事業者が身体障害者割引及び知的障害者割引を国土交通省近畿運輸局長から認可を受け、適用にあたっては、「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1割引になる反面、手帳の提示がない場合は、割引対象にならない取り扱いになっています。乗務員は忠実に適用方法を遵守しておりますので、なにとぞご理解賜りますようお願いいたします。

なお、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ことと規定されていますが、当協会では昨年1月から、障がい者の移動上の利便性やリスク回避を図るため、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> 乗務員さんの態度

人によってまちまちで親切な方もいれば、何度も利用していて障害者だとわかっていても知らん顔の方もいる。ほぼ7割が不親切な印象。利用時に手荷物などを積み込んでもらうことはサービス外なのか？それともお願いして良いのか。

#### 【回答】

「7割の乗務員が不親切」とのご指摘を真摯に受け止め、接遇の向上に取り組んでまいります。

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、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、遠慮なく手荷物の積み込み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。

### ＜議題 5＞ 電話対応

車椅子での利用に関して問い合わせに対する受け答えが十分でない会社と問い合わせに丁寧に應對してくださる会社（京都タクシー業務センター）で差がありました。障害者の利用に対するサービス内容などの周知をお願いできればと思います。

#### 【回答】

車いす利用に関し、十分な説明ができずご迷惑をおかけしました。また、京都タクシー業務センターはタクシー事業を営む法人及び個人タクシー事業者が組織する団体で、実運送は行っておらず、タクシーの適正化事業等実施しており、寄せられたご意見に基づき、個別に事業者指導を行っております。

また、障がいの特性を理解することは重要な要素になりますので、あらゆるお客様に対して安全・安心・快適な輸送サービスの提供を行うことができる知識、技能を身に付け、関連した問い合わせにも丁寧に應對することができるよう、当協会が主催する各種研修会や勉強会を通じ適切な取り扱いを図ってまいります。