

令和4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〉

- ①京都府身体障害者団体連合会

【回答団体】

- 京都府タクシー協会

令和5年3月27日(月)

書 面 開 催

提案議題に対する回答

〈市身連〉

● 京都府視覚障害者協会

〈議題 1〉 全てのタクシー車内に点字シール表示をしてください。

手を挙げて止まってもらったり、タクシー乗り場から乗ったりする際に視覚障害者が単独で乗車した際には、タクシー会社や車番が分からないことが多い。しかし、忘れ物をしたり、何か後で問い合わせたりする場合、会社や車番を確認しておく必要がある場合が多い。現状、一部のタクシーのみで実施されている点字表示について、全てのタクシーで実施して欲しい。

【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。

ご意見のとおり、タクシー車内の点字シールの表示は、一部の会員事業者が実施している現状にあります。今後、より多くの会員事業者が点字シールの車内表示や点字印刷タクシーカード(忘れ物カード)の設置等により、利用者利便の向上が図られますよう、様々な機会を捉えて働きかけてまいります。

また、障がいの特性を理解し、どのような支援が必要か「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。

なお、ご参考となりますが、「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン(車両等編)」では、視覚障害者への対応として、福祉タクシー車両に「事業者名、車両番号、運賃及び料金その他の情報を音又は点字により視覚障害者に示すための設備が設けられていること。ただし、これらの情報を提供できる者が乗務している場合は、この限りでない。」と明記されているところです。

● 京都市聴覚障害者協会

＜議題 1＞ 後部座席に設置のデジタルサイネージ用(?) モニターを、聴覚障害者とのコミュニケーションツールのひとつとして活用できませんか。

例えば音声認識アプリなどをインストールして、ドライバーさんの言っておられる言葉が見えたら便利だと思います。今すぐには難しいとしても、今後の活用方法として検討していただけたらと思います。

【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 4 年 3 月末時点において、47 事業者が導入（会員車両数の 79.8%）するなど、増加傾向にあります。

以前、同様のご意見をいただきましたので、改めて、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。

なお、今回いただきましたご意見は「より便利な活用方法の検討」として、導入事業者から配車アプリ会社にお伝えします。

＜議題 2＞ ドライバーさんに少しでも手話を覚えてほしい

ICT の発達で配車アプリなどができてかなり便利になってきました。ただし高齢のろう者にはまだまだ使いにくく、またろう者の中には日本語文の読み書きが苦手な方も多くおられます。最後の「ありがとう」だけでもドライバーさんが手話で表してくださると、嬉しいです。

【回答】

タクシーをご利用いただきありがとうございます。

京都府下の多くの自治体で「手話言語条例」が制定され、聞こえの共生社会が推進されていると認識しております。そのため、京都府タクシー協会といたしましても、各機関で実施されております手話講座等を会員事業者に案内するなど取り組んでいるところですが、まだまだ十分とは言えない状況下にありますので、様々な機会を捉えて推進してまいります。

なお、障がいの特性を理解し、状況に応じた対応は重要なことと考えるので、タクシーご利用に際してお伝えする「ありがとう」の手話表現について、多くの乗務員が実施できますよう、様々な機会を捉えて働きかけてまいります。

● 京都市中途失聴・難聴者協会

<議題 1> 耳マーク表示位置について

最近のタクシーには後部座席にテレビ画面(モニター?)が付いている。折角、耳マークを付けてもらっているがテレビ画面のうしろになっていることが多い。耳マークを見やすい所に表示して欲しい。

【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。

タクシー車内に表示した「耳マークの見えにくさ」をご指摘いただきありがとうございます。耳マークにつきましては、一部の会員事業者が表示していると承知しておりますので、表示する会員事業者に伝達し、見えやすい位置への表示を促してまいります。

また、より多くの会員事業者が同様のサービス提供ができるよう、様々な機会を捉えて働きかけてまいります。

● 伏見区身体障害者団体連合会

＜議題 1＞ 道のりと料金を教えて欲しい

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。

また、目的地についてから料金をお知らせいただくことが多いですが、すぐにお支払いすることが難しいので、できれば目的地に着く前（信号で停車時等）に現時点の料金を教えていただくと助かります。

【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、様々な場面での「お声かけ」に心がけるとともに、安全・安心・快適な輸送サービスの提供が可能となるよう、会員事業者による乗務員への教育を重ねてまいります。なお、料金の精算については、あわてる必要はありませんので、到着後、ご自身のペースでお支払ください。

また、可能なようであれば、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り、走行中においても周囲の状況を声に出して伝える等、配慮ある対応に努めさせていただきます。

さらに、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、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＞ 配車予約について

事前に配車予約をしても、時間通りに来てもらえないことがあり困っています。できる限り時間を守っていただきたいと思います。

また、時間に遅れる場合は、事前にご連絡いただけると幸いです。

【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。

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、タクシー業界の現状でございますが、この3年間のコロナ禍で多くの乗務員が離職するなど、配車予約等の対応が難しくなっている状況下ではありますが、会員事業者それぞれ工夫をこらしながら、乗務員確保に努めておりますので、併せて、ご理解賜りますようお願いいたします。

〈府身連〉

●京都府身体障害者団体連合会

〈議題 1〉 ファックスによる配車予約

タクシー利用は、高齢者ほどその機会が多い現状にある中、パソコン・スマホ等の通信機器を十分扱えない高齢の障害者もいます。

ファックスは、手書きでも用件が伝えられ、利用者も使い慣れていることから、ファックスによる配車予約が円滑化できるよう望みます。

【回答】

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、会員事業者にはFAX 対応が不可能なところもありますので、様々な機会を捉え働きかけてまいります。

また、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ともに、身体の不自由な方への理解を深め、配慮することが重要になります。

京都府タクシー協会では、平成30年度第1回意見交換会でご意見のありました「配車の際のFAX対応の有無」について、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 2＞ 筆談への理解促進と丁寧な対応

聴覚障害者（難聴を含む）は、外観的には障害者と気づかれないため、乗車時に伝えることとなりますが、文字化利用の指差しシートに加え、筆談対応に気軽に応じて戴くことを望みます。

こちらがお願いしても黙ってしまわれ、何を言おうとされていたのか不明のままだった経験もしました。快く書いてほしいです（運転手さんが前向きのまま話されたら、難聴者は聞こえませので、車を停めて、こちらに顔を向けてから書いてもらいたく。）

【回答】

タクシーをご利用いただきありがとうございます。ご利用の際に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。

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になります。そのため、手話や指差しシートに加え筆談による会話が中心となりますが、乗務員の手話は十分とは言えず、また従前配付した指差しシートの劣化もあって、筆談での会話が中心となっています。

ご意見を共有し、障がいの特性を理解した対応が必要となりますので、顔を向け快い筆談が可能となるよう、様々な機会を捉え働きかけてまいります。

また、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

以前から要望をさせて戴いておりますが、ヒアリングループを設置した車両の導入を拡充願います。

【回答】

ヒアリングループの有効性は、これまでの意見交換会を通して非常に理解しているところです。

繰り返しの回答になりますが、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ご意見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4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(旅客施設編)」の247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」となりますが「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)を導入すること及びヒアリングループが利用できるエリアを示す統一的なピクトグラム」が明記されていますので、注視してまいります。