

# 障害者団体との意見交換会 ～提案議題に対する回答～

～京都市身体障害者団体連合会及び京都府身体障害者団体連合会～

一般社団法人 京都府タクシー協会



※京都府タクシー協会では乗務員の仕事を動画でわかりやすく説明しています。

# 令和5年度 意見交換会

## 【提案団体及び議題】

〈京都市身体障害者団体連合会〉

- ① 車イス利用者の乗車時の対応
- ② 会社名及び車番について
- ③ 手話等の研修の実施について
- ④ 迎車時の対応についてのお礼

〈京都府身体障害者団体連合会〉

- ① ファックスによる配車予約
- ② 筆談への理解促進と丁寧な対応
- ③ ヒアリンググループの設置
- ④ 乗務員の障害者理解の促進と資質の向上

## 【回答団体】

〈京都府タクシー協会〉

令和6年2月28日(水)

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（京都市身体障害者団体連合会）

#### ＜議題 1＞車イス利用者の乗車時の対応

・個人タクシーだけかもしれませんが、「車イスを載せると車に傷がつくから本当は乗せたくなかった」等乗車している間ずっと嫌味を言われ続けた。そんなに嫌なら乗せて欲しくなかった、と傷ついた気持ちでした。言動に気を付けて欲しいと思います。

#### 【回答】

不適切な差別的発言等により、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。この様な不適切発言や行為が再び発生しないよう、京都タクシー業務センター\*より法人・個人団体問わず通達を発出いたしました。タクシー業界全体で、適切な対応を図り、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するとともに、本年4月から「合理的配慮の提供」が事業者の法的義務となりますので、障がい者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示に対し、適切に対応してまいります。

#### \*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。

## ● 京都府視覚障害者協会（京都市身体障害者団体連合会）

### ＜議題 1＞会社名及び車番について

・視覚障害者が単独でタクシーに乗車した際も、会社名及び車番がわかるようにしてください。忘れ物をした際の問合せ等に必要です。具体的には、以前からもお願いしていますが、社名と車番の点字表示を必ず行っていただくと共に、点字が読めない視覚障害者もいるため、依頼があった際には、社名と車番を口頭で伝えていただく、車番の書かれたカードを渡す等の対応をしてください。

### 【回答】

タクシーをご利用いただきありがとうございます。単独でのご利用の際に、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。今回のご意見を踏まえ引き続き会員事業者に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。

ご利用の際は、遠慮なく必要とされる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。

また、今回で6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の周知に加え、非会員法人事業者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、京都タクシー業務センターへの情報提供と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）を通じ、情報共有に努めているところです。さらに障がいの特性を理解することは重要ですので、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。」とされているところです。

## ● 京都市聴覚障害者協会（京都市身体障害者団体連合会）

### ＜議題 1＞手話等の研修の実施について

・わたしたちろう者は、手話が少しでも理解され、普及していくことを切実に願っています。まずは挨拶だけでも手話を覚えていただければ、とても嬉しいです。また、聞こえないことや手話と日本語の違いゆえに誤解されることも多いうろう者・聴覚障害者について、少しでも知っていただきたいと思います。各社での自主研修はなかなか難しいようでしたら、ぜひ京都府タクシー協会として研修会を実施されると良いと思い、ご提案します。

### 【回答】

京都府の「京都府市町村手話言語条例制定状況（令和3年10月1日現在）」によりますと、15自治体の府・市・町村で「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とともに、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ます。

また、タクシーご利用に際してお伝えする「ありがとう」の手話について、多くの乗務員が手話表現できることが望ましいと考えます。京都府タクシー協会では定期的に人権研修会を実施しておりますので、ご提案にあります「まずは挨拶だけでも手話を覚える」研修等について、人権研修会への位置付けを含め検討してまいります。

## ＜議題2＞迎車時の対応についてのお礼

・「迎車予約をした際、待ち合わせ場所がよくわからず、（電話ができないので）ドライバーさんとちゃんと会えるか心配したが、ドライバーさんが自分（ろう者）の名前を書いた紙を掲げて待っていてくださったので、とても助かりました。」と、弊会の会員よりお礼の声がありました。いつもお願いしている会社とのことで、依頼主が聞こえないことを知っておられ、工夫をしていただけたようです。このような臨機応変な工夫はありがたいです。

### 【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（配慮）が提供できるよう、様々な機会を捉えて働きかけてまいります。

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、信頼を得るよう心がける必要があります。お客様の要請によりお迎えの時からサービスは始まりますので、ご利用の際は、遠慮なく必要とされる内容を申し出ただけければ、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。

また、今回で6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の周知に加え、非会員法人事業者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、京都タクシー業務センターへの情報提供と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）を通じ、情報共有に努めているところです。さらに障がいの特性を理解することは重要ですので、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できるような環境整備を望みます。

### 【回答】

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。

なお、FAX 配車の有無については、平成 31 年 1 月に開催いたしました意見交換会で、ご要望のありました「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、事前に確認していただければと思います。

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。

一方、FAX 配車が可能な事業者に確認したところ、「配車予約」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。

## ＜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。
- ・文字化利用の指差しシートよりも筆談で対応するようにされるのであれば、気軽に筆談にに応じていただくよう、お願いします。
- ・また、乗務員が、前向きのまま話される場合がありますが、聴覚障害（難聴含む）者には聞こえませんので、停車してから筆談いただくよう、お願いします。

### 【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。

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ません。また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付いたしましたが、紛失や経年劣化等により、筆談での会話が中心となっている現状です。

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ので、タクシーご利用の際は、遠慮なく必要とされる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。

また、今回で6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の周知に加え、非会員法人事業者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、京都タクシー業務センターへの情報提供と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）を通じ、情報共有に努めているところです。さらに障がいの特性を理解することは重要ですので、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＞ヒアリンググループの設置

・「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」には、「ヒアリンググループ(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」が明記されているようですので、そのガイドラインに基づき、ヒアリンググループを設置した車両の積極的な導入・整備等をお願いします。

#### 【回答】

平成31年1月に開催いたしました意見交換会で、京都府難聴者協会さまから「ヒアリンググループの設置について」ご要望を頂戴しながら実現出来ておりませんが、ヒアリング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。

タクシー車両への車載型ヒアリンググループの設置は、長らく続いたコロナ禍で多くの乗務員が離職し非常に厳しい経営状況のなか、昨年5月に運賃改定を実施させていただいた増収分を、乗務員の待遇改善や新規乗務員の確保に加え、事業の安定化に努めている最中です。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」の旅客施設編の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「見直しを行うにあたって念頭に置くべき事項」として、「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。

#### ＜議題 4＞乗務員の障害者理解の促進と資質の向上

・多くの乗務員の方は、障害並びに障害者への理解もされ、丁寧に対応戴いていることに感謝いたしますが、一部の乗務員においては、更なる理解促進が必要と考えますので、高齢者や障害者が気持ちよく利用できるよう、乗務員の資質の向上をお願いします。

##### ＜具体的に不快に感じた事例＞

- ①常に利用している方の名前では配車予約ができたが、たまの利用者の名前では予約ができなかった。
- ②携帯電話を持っていない肢体障害者が、自宅への配車予約後に自宅の固定電話で連絡を待っていると、到着した旨の連絡があり、出て行こうとしたが、足が不自由なので出て行くまで相当の時間を要したことから、乗務員さんがイライラされており、不快な思いをした。
- ③乗務員の中には、地理を知らない方も見受けられる。せめて目印となる建物などは承知しておいていただきたい。（要望）

#### 【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、ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。

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、信頼を得るよう心がける必要があります。お客様の要請によりお迎えの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。

ご利用の際は、遠慮なく必要とされる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。

また、障がいの特性を理解することは重要ですので、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。

#### ＜具体的に不快に感じた事例（言い訳となりますが）＞

##### ① について

利用される方で配車の有無を決定しているものではありません。コロナ禍で20%を超える乗務員が離職し、配車アプリの導入など様々な要素に加え、

その日のタクシー車両の稼働状況、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ことをご理解いただきますようお願いいたします。

## ② について

事例を共有するとともに、障がいの特性を理解するための指導教育に努めるとともに、到着時の連絡時に、遠慮なく必要とされる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。

## ③ について

乗務員は、全ての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無線活用など、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すので、会員事業者による乗務員への指導を重ねてまいります。



京都のタクシー業界を支える協会の思想を象徴的に表現しました。  
車の中の四角の集合体は、多くの企業が集まる協会の団結・結集した様を表現しています。

ロゴマークは京都府タクシー協会を象徴する重要な視覚要素です。