

令和6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〉京都市中途失聴・難聴者協会

- ① タクシー車内に「耳マーク」の設置
- ② 配車アプリへのIP電話の登録、改善について
- ③ 配車アプリでの対応について

〈京都市身体障害者団体連合会〉上京区身体障害者団体連合会

- ① 道順について

〈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及びヒアリンググループの設置
- ② 筆談又は音声変換文字ソフトの導入など、聴覚障害者への理解促進と丁寧な対応
- ③ ICTを活用した予約システムの導入検討
- 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7年3月26日(水)

書 面 開 催

提 案 議 題 に 対 す る 回 答

● 京都市中途失聴・難聴者協会(京都市身体障害者団体連合会)

<議題1>タクシー車内に「耳マーク」の設置

・以前にもお伝えさせていただいていますが、「耳マーク」の設置がまだまだ普及していません。一部のタクシー（MKタクシー）では「耳マーク」が設置されていますので、他のタクシー会社でも「耳マーク」の設置をお願いします。

【回答】

聴覚障害は、外見からは障害がわからないため、「耳マーク」によりご自身が聴覚障害者であることを知らせることはもとより、タクシー車内に表示することにより必要な援助を呼びかけるマークとして利用されていると承知しております。

一部の会員事業者が「耳マーク」を表示している状況とのことですが、その後5事業者が表示するなど、徐々に浸透しつつありますので、「耳マーク」の表示を働きかけるとともに、タクシー協会内の委員会において、マナー啓発周知ステッカーの作成を検討していくなかで、「耳マーク」を表示することを検討してまいります。

＜議題 2＞配車アプリへの IP 電話の登録、改善について

・我々難聴者は電話リレーサービスを利用するため、IP 電話（050 で始まる電話番号）を使用しています。一部の配車アプリでは IP 電話の登録ができないので、通常の音声通話の電話（090 や 080 で始まる電話番号）で登録していますが、通常の音声通話の電話では＜議題 3＞のような問題が生じますので、配車アプリを IP 電話でも登録できるよう改善していただきたいです。

【回答】

配車アプリによるタクシーをご利用の際に、ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。

会員事業者から配車アプリ会社に IP 電話番号での登録の可否について問い合わせましたところ、登録の際の本人確認のために、登録していただいた電話番号にパスワードが記載された SMS（ショートメッセージサービス）を送信し、アプリにパスワードを入力することにより登録完了するシステムとなっており、現在の仕様を変更することは困難であるとの回答がありました。

引き続き、会員事業者から配車アプリ会社に対し、IP 電話番号での登録について要望していただくよう働きかけてまいります。

＜議題 3＞配車アプリでの対応について

・車の到着時に通常音声の電話番号へ連絡をいただいても、難聴のため対応できません。配車を依頼するときは備考欄などに、配車到着時には IP 電話（050）へ連絡してもらうよう入力していますが、なかなかご対応いただけません。備考欄をしっかりとご確認いただき、対応していただきますようお願いいたします。

【回答】（一部再掲）

配車アプリによるタクシーをご利用の際に、ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。

会員事業者から配車アプリ会社に IP 電話番号での登録の可否について問い合わせましたところ、登録の際の本人確認のために、登録していただいた電話番号にパスワードが記載された SMS（ショートメッセージサービス）を送信し、アプリにパスワードを入力することにより登録完了するシステムとなっており、現在の仕様を変更することは困難であるとの回答がありました。

引き続き、会員事業者から配車アプリ会社に対し、IP 電話番号での登録について要望していただくよう働きかけてまいります。

また、備考欄に配車到着時には IP 電話（050）へ連絡してもらうよう入力しているとのことですが、対応されていない現状とのことですので、お客様の要望にお応えできるよう、会員事業者には配慮ある対応を行っていただくよう働きかけてまいります。

● 上京区身体障害者団体連合会(京都市身体障害者団体連合会)

＜議題 1＞道順について

・タクシーはバスのように決まったコースを走るのではなく、運転手によって走る道が違います。以前よりお伝えしていますが、見えている人はどこを通っているか目で見てわかりますが、視覚障害者はそうではないため、その都度教えていただきたいです。現在は新人運転手であってもナビがあるため遠回りされる心配はしていませんが、大きな通りだけでもいいので確認しながら乗っている方が安心して乗っていられます。また、目的地まで行くのに自分が知らない行き方を知れて参考になります。白杖を持たない弱視等の視覚障害は見た目では判断しづらいため、自らも障害についてはお伝えします。

【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。ご利用の際に、ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。

障害の特性を理解し、どのような支援が必要か、様々な場面での「お声掛け」を行い、安全・安心・快適な輸送サービスの提供ができ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。

また、京都府タクシー協会主催の「ユニバーサルドライバー研修」を実施し、更なる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及びヒアリングループの設置

・タクシー利用は、高齢者ほどその利用頻度が高くなる状況であり、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できるような環境整備を望みます。

・また、「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」には、「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」が明記されているようですので、そのガイドラインに基づき、ヒアリングループを設置した車両の積極的な導入に向けて前向きに検討願います。

【回答】(一部再掲)

FAXでの配車については、京都府タクシー協会ホームページ「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が、令和4年1月1日現在のデータでしたので、今般、会員事業者にデータのアップデートを依頼中です。全会員事業者のデータがアップデートされた際は再掲いたしますので、ご活用いただければと思います。

また、平成31年1月に開催いたしました意見交換会以降、京都府難聴者協会さまから「ヒアリン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。

タクシー車両への車載型ヒアリングループの設置は、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、一昨年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。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。併せまして、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。

今般、国土交通省では、令和 6 年 3 月に開催された「第 11 回移動等円滑化評価会議」においてとりまとめられた「当事者目線に立ったバリアフリー環境の課題等に関する最終とりまとめ」を踏まえたガイドライン見直し等の検討が行われますので、注視してまいります。

＜議題 2＞筆談又は音声変換文字ソフトの導入など、聴覚障害者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、指差しシート及びホワイトボードの配備や音声変換文字情報提供アプリの導入など、筆談や文字化利用の対応に気軽に応じて戴くことを望みます。

・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、停車してから筆談していただくよう、引き続きご尽力願います。

【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。

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。

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。

また、今回で7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＞ICTを活用した予約システムの導入検討

・音声による予約システムでは、聴覚障害者（難聴を含む）は対応ができないため、音声ではなく、テキストなど文字情報で対応できる予約システムを導入願います。その際、予約時の質問や変更などテキストチャットで行える仕組みとなるよう検討願います。

【回答】

現状、電話による無線配車、アプリ配車、一部メールやFAXで予約していただくことになるといった状況です。テキストなど文字情報による予約はおそらくほとんどの会員事業者が対応できていない状況にありますので、令和3年度の意見交換会においてご提案いただきましたLINE等につきましても、利用者利便の確保の観点から勉強してまいります。

＜議題 4＞乗務員の障害者理解の促進と資質の向上

・タクシー協会さんとの意見交換会以降、乗務員の方は、障害並びに障害者への理解も促進され、丁寧に対応戴いてきていることに感謝いたします。

① 難聴者であることを伝えると、快く停車して向き合って筆談に応じて頂いた。

② 細かい道を経由した自宅や駐車場へ、快く送迎して頂くことが増えた。

・一方、一部の乗務員かも知れませんが、利用者として今後の改善が必要と感じた事例が次のとおりありましたので、今後のサービス向上に向けての一助と願います。

① 運転手の氏名札が裏返っており、乗車カードも配備されていないことがあった。

② 自社発行カードにも関わらず、その取扱いが不勉強の運転員であったため、現金支払いとなった。

③ 乗車して気づいた点や改善点がある場合に、今後の改善に活かせるよう、アンケート用紙を車内に配備頂ければ、更なるサービス向上に繋がると考えます。

【回答】

タクシーをご利用いただきありがとうございます。

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)をできるよう、様々な機会を捉えて働きかけてまいります。

① について(今後のサービス向上)

乗務員のプライバシーを配慮する観点から、令和5年8月1日付で、「道路運送法施行規則等の一部を改正する省令及び関連告示」が公布され、車内の乗務員等の氏名などの掲示義務が廃止されましたのでご理解ください。乗車カードについては、設置の義務はありませんが、すべての方が快適に安心して乗れるタクシーとして、ご意見を会員事業者と共有させていただきます。

②について(今後のサービス向上)

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。乗務員はすべての方が快適に安心して乗れるタクシーとして、信頼を得る必要がありますので、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。

③について(今後のサービス向上)

限られた車内空間であることから、会員事業者とご意見を共有し、配置場所の確保等について、検討を重ねてまいります。

ほか、何かお気づきの点がございましたら、京都府タクシー協会並びに京都タクシー業務センターへご連絡ください。