

名古屋市版

トヨタJPNタクシー  
「車いす乗車ガイド」作成の取り組み



名古屋市障害者差別相談センター

統括責任者 弘田直紀

(社福) 名古屋市社会福祉協議会 権利擁護推進部主幹

# 名古屋市障害者差別相談センター

なごやし  
**名古屋市**

平成28年8月1日開設

しょうがいしゃ さべつ そうだん  
**障害者差別相談センター**

名古屋市障害者差別相談センターは、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(障害者差別解消法)に基づき、障害のある人やそのご家族、事業者の皆様から、障害者差別に関する相談を受け、関係機関と連携しながら、相談内容にかかわる関係者間の調整などを行い差別の解消をはかる専門機関です。



## ■開設

平成28年8月1日

(名古屋市社会福祉協議会が名古屋市から受託)

## ■営業日

月～金曜日、第3土曜日(祝日、年末年始を除く)  
午前9時～午後5時(水曜日は午後8時まで)

## ■主な業務内容

- ①「障害者差別」に関する相談対応や調査、調整(解決に向けた話し合い等)
- ②広報啓発: 講演会の開催、出前講座、ホームページの運営、ニュース発行等

**ご相談ください**

名古屋市障害者差別相談センター  
月曜日～金曜日、第3土曜日(祝日・年末年始を除く)  
9:00～17:00(水曜日は20:00まで)

住所 〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目17-1  
名古屋市総合社会福祉会館5階

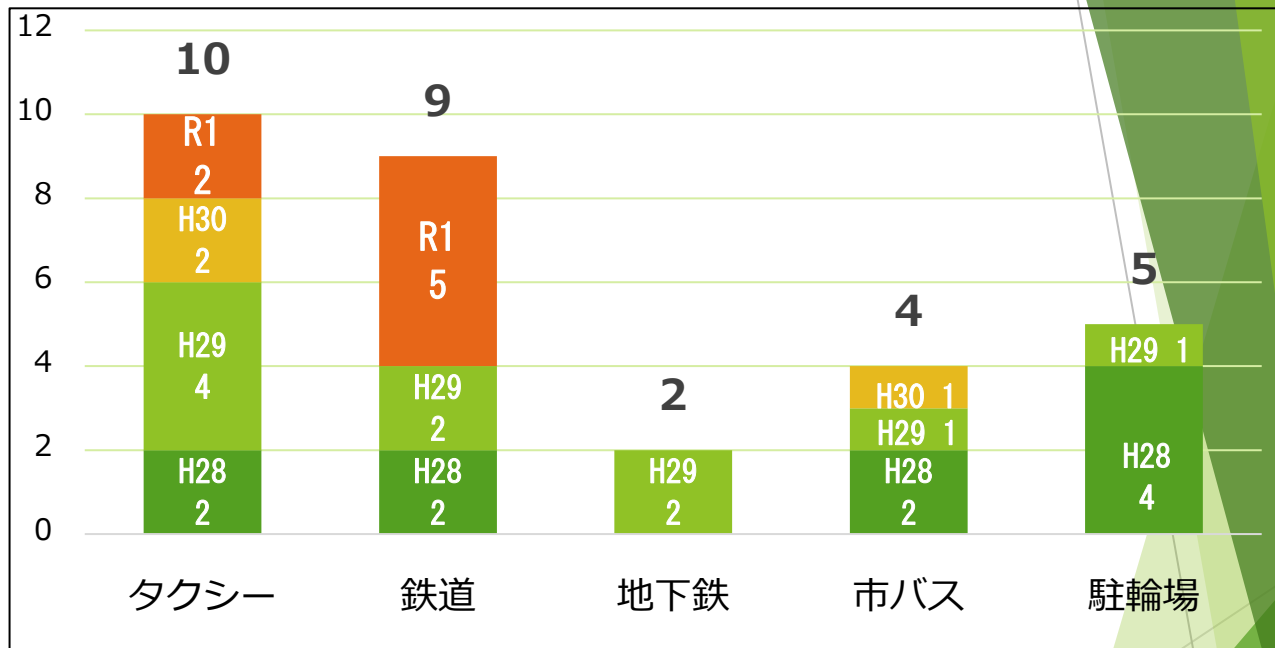
TEL (052) 856-8181  
FAX (052) 919-7585

Eメールアドレス  
inclu@nagoya-sabetsusoudan.jp  
ホームページアドレス  
http://nagoya-sabetsusoudan.jp



名古屋市障害者差別相談センター  
地下鉄名城線(南10西)から約400m

## 過去のセンターへの相談事案内訳①（交通分野）



JPNタクシー販売開始（H29.10～）以降令和元年7月までのタクシーに関する相談実績7件のうち5件が「JPNタクシーに関する乗車トラブル」に関する事案となっていました。

## 過去のセンターへの相談事案②（タクシー関連）

No.	時期	種別	事案概要
<b>平成28年8月 差別相談センター開所</b>			
①	平成28年8月		セダンタイプのタクシーは、簡易電動車いすの利用を認めない。
②	平成29年3月		配車センターに電話したところ、「一律電動車いすはお断りしている」という対応で、暴言も吐かれた。
③	平成29年9月		タクシーに乗車中に事故があり、タクシー会社から郵送文書が送られてきたが、視覚障害のため内容が確認できず。口頭説明を求めたが対応されない。
<b>平成29年10月 ジャパンタクシー発売</b>			
④	平成29年11月	UD	駅前のタクシー乗り場でUDタクシーを見つけたが、運転手に予約が必要などと言われ乗車拒否された。
⑤	平成30年2月		タクシー運転手からの暴言があり、障害者割引もせず、レシートを要求しても発行してくれなかった。
<b>平成30年3月 実車展示説明会（名身連主催：当事者団体・事業者・トヨタ参加）</b>			
⑥	平成30年3月	UD	配車センターがUDタクシーを手配してくれたが、到着した運転手が「車いすとは聞いていない。講習を受けておらずスロープを架けられない」と乗車できなかった。
⑦	平成30年12月		簡易電動車いす使用者が、病院から帰宅する際に配車を拒否された。
<b>平成31年3月 ジャパンタクシー 改良型の発売（作業時間の短縮）</b>			
⑧	平成31年3月	UD	路上で流しているUDタクシーを止め、車いすで乗れるか聞いたが無理と言われた。
⑨	令和元年5月	UD	これまで同様にUDタクシーの配車依頼をしたところ、急に説明もなく配車を拒否された。このままでは困るので乗せてほしい。
⑩	令和元年6月	UD	駅前のタクシー乗り場で、設備上スロープ利用不可と看板に書いてあり、係員に聞いても「ここでは無理」というだけで、別の場所を案内がなかった。

# JPNタクシーで乗車トラブルが起きる主な要因

## 乗車トラブル

- ・配車依頼で「電動車いすはお断りしている」と言われた。
- ・タクシー乗り場でジャパンタクシーに乗ろうとしたが「予約が必要」と言われ乗れなかった。
- ・配車センターからジャパンタクシーが手配されたが、「車いすとは聞いていない。講習も受けておらずスロープも架けられない」と言われ乗車できなかった。
- ・路上で流しのジャパンタクシーを止め、車いすで乗れるか聞いたが無理と言われた。
- ・ジャパンタクシーの配車依頼をしたところ、急に説明もなく配車を拒否された。

### 要因①

#### 期待と現状とのギャップ

「ジャパンタクシーは、あらゆる障害に対応できる完全バリアフリー車両」との思いがある。

「ジャパンタクシーは、どんな場面においても、従来の車種よりも便利に利用できる」との思いがある。

### 要因②

#### UDタクシーの現状・環境

・名古屋市として導入補助を行うなどUDタクシー台数増を進めているが、全体の1割程度。  
(令和2年3月末現在)

・車両の設計上、車いすの種類により、乗車出来ない場合がある。

・道路設備環境上、乗降できない時がある。

### 要因③

#### 知識や経験の不足

##### 配車係:

「どんな種類の電動車いすも載せるのは難しい」と判断

##### 運転手:

操作は研修で学んだが、年に1回操作するかしないかで経験不足である

# UDタクシーの乗車トラブル防止に向けた意見交換

## (1) 趣旨

障害のある方や事業者、行政、センターがそれぞれの実情や課題を共有し、UDタクシーの乗車トラブル防止に向けた取り組みについて協議する。

## (2) 参加団体

区分	参加団体
障害当事者団体	社会福祉法人 名古屋市身体障害者福祉連合会
	愛知県重度障害者団体連絡協議会
	愛知県重度障害者の生活をよくする会
事業者	名古屋タクシー協会 (福祉関連委員会・事務局)
行政	名古屋市健康福祉局障害企画課 (障害者差別解消・福祉都市推進)
センター	名古屋市障害者差別相談センター

### (3) 主な協議事項等

実施回（日にち）	主な協議事項
第1回（R1.10.18）	<ul style="list-style-type: none"><li>・乗車トラブル減少に向けての課題</li><li>・対応策、協力できること</li></ul>
第2回（R1.12.26）	<ul style="list-style-type: none"><li>・共通ルール（手引き）の作成について</li><li>・合同研修実施企画案について</li></ul>
第3回（R2.2.7）	<ul style="list-style-type: none"><li>・中部運輸局との連携による合同研修実施企画案について</li></ul>
～コロナウイルス感染拡大～	
<ul style="list-style-type: none"><li>・令和2年3月に予定していた合同研修を中止とした。</li><li>・感染予防対策として集合形式の会議の実施も見合わせた。</li><li>・手引き（乗車ガイド）は継続して内容検討 →メールや少人数での意見交換によりセンターが手引き案を作成</li></ul>	
第4回（R2.11.19）	乗車ガイド（案）の修正 →タイトル、横向き乗車の取扱いなど
第5回（R3.2.18）	乗車ガイド活用による周知等の展開について

## R3.3 : 乗車ガイド完成

名古屋市版

# トヨタJPNタクシー 車いす乗車ガイド

～車いすユーザー・タクシー事業者に知ってほしいこと～



## 今後に向けて

- ▶ 本乗車ガイド発行・活用をきっかけに、より多くの車いすユーザーのみなさまが、気軽にジャパンタクシーを活用できるようになり、それに伴って、タクシー乗務員のみなさまが、乗降サポート経験を積むことで、これまで以上にスムーズな乗降や適切な配車依頼・対応ができるようになっていくこと、を期待しています。
- ▶ ただ、本ガイドは強制力を持つものではありません。乗車ガイドに沿い難いといった場面に直面したときは、乗車トラブルとしてではなく、安心かつ安全なJPNタクシー利用に向けた建設的な話し合いの機会と考えていただければ幸いです。
- ▶ 今後、国の新たな通知の発出や車両の改良など取り巻く環境の変化、また、みなさまからのご意見や利用実態などをふまえ、適宜見直しを行っていきたいと考えています。