

日時：令和4年9月13日（火） 13:45～15:00
場所：万代島多目的広場（新潟県新潟市）
参加者：新潟市内のタクシー関係者、障害当事者など 計19名
主催：北陸信越運輸局、新潟県ハイヤー・タクシー協会
協力：新潟市ハイヤータクシー協会、新潟地域個人タクシー連合会

【接遇演習の様子】



【実施概要】

お客様の多様なニーズや特性の理解、円滑なコミュニケーションの確保など、タクシー乗務員の接遇と介助の向上を目指すため、

- JPN TAXIの車椅子スロープの設置と格納
- 多様なお客様の理解とコミュニケーション
- 乗降時の介助法

の研修を、障害当事者の接遇演習を交えながら実施しました。

今回の研修では、新潟市ハイヤータクシー協会及び新潟市個人タクシー事業協同組合の方に講師として、また、視覚障害者（盲導犬ユーザー、白杖ユーザー）、車椅子利用者（手動車椅子ユーザー、電動車椅子ユーザー）の4名にも協力をいただきました。

【参加者の声】

- 障害者のお客様とのコミュニケーション（声かけ）の大切さに気づけた。
- 盲導犬ユーザーを乗せたことがなかったので乗車体験できてよかった。
- 車いすユーザーの接客について知ることができた。
- 障害者の生の声が聞けてよかった。今後の業務に活かしていきたい。
- 障害者と乗務員がコミュニケーションを取れる場をもっと作ってほしい。



日時：令和4年9月13日（火） 13:45～15:00

場所：万代島多目的広場（新潟県新潟市）

参加者：新潟市内のタクシー関係者 20名

主催：北陸信越運輸局、新潟県ハイヤー・タクシー協会

協力：新潟市社会福祉協議会、中央区社会福祉協議会

【実施概要】

視覚障害、車椅子利用の疑似体験を通じて、乗務員としてサービスを提供する際の「気づき」を得ることを目的に、

- ・視野視覚を制限したアイマスクを装着しての歩行
- ・視覚障害者の介助方法
- ・車いすの使用方法（広げ方、たたみ方、ロック）
- ・車いすの利用者の介助方法（声のかけ方、坂道、段差の乗り越え）

を体験していただきました。

今回の体験会では、中央区社会福祉協議会に講師として協力をいただきました。

【参加者の声】

- ・相手の気持ちになることの難しさを改めて感じた。
- ・目の不自由な方に対する対応（特に不安軽減のための声かけ）等、体験を活用することで業務のレベルが上がると思う。
- ・障害を持つ方が我々に何を求めているかをくみ取る意識を高く持つよう心がけたい。
- ・当たり前前を当たり前出来る新潟になって欲しいと思う。
- ・今回の体験会に参加できなかった方にも体験できた内容を伝えたい。

【視覚障害者疑似体験】



【車椅子疑似体験】



タクシーのホスピタリティ体験会（③障害当事者とタクシー乗務員の意見交換会）



日時：令和4年9月13日（火） 15：10～16：00
場所：万代島多目的広場（新潟県新潟市）
参加者：新潟市内のタクシー関係者、障害当事者など
パネリスト8名、聴講者約70名
主催：北陸信越運輸局、新潟県ハイヤー・タクシー協会
協力：新潟市ハイヤータクシー協会、新潟地域個人タクシー連合会

【実施概要】

「タクシーとユニバーサル社会」「タクシーが支えるこれからのバリアフリー」をテーマに、タクシー利用者（今回は視覚障害と車椅子利用者）とタクシー乗務員の双方が信頼関係や価値を高め、ホスピタリティ（共創と相互満足）向上のヒントを探ることを目的に意見交換を行いました。

コーディネーターに、有限会社ミカユニバーサルデザインオフィス代表 中村美香 氏を迎え、障害当事者（4名）とタクシー経営者とタクシー乗務員（4名）の計8名により、誰もが快適で利用しやすいタクシーを目指して、熱心にご議論いただきました。



【パネリストの主な発言等】

〈車椅子利用者〉

- ・UDタクシーは知っていたが、自身が使用する電動車椅子の規格で乗降できるかが分からず、乗ってはみたかったが乗れなかったときの迷惑を考えると依頼を躊躇してしまっていた。
- ・利用したい時間に利用できなかったのも、それ以降、タクシーに乗っていない。

〈視覚障害者〉

- ・盲導犬の乗車拒否ニュースなどがあるが、動物好きの運転手さんは声をかけてくれるので、それがコミュニケーションにもなっている。新潟のタクシー運転手は対応が非常に良い。
- ・今まで、利用時に不便に感じたり不満に思ったことはない。

障害者が日頃感じているエピソードをコーディネーターに引き出していただき、そのエピソードを聞いたタクシー関係者の方々からは『障害のある方が、どういう思いでタクシーを利用しているか・利用したいかが分かった。』

また、今回の体験で事業者として不安な部分も明確になったので、問題解決に向けて取り組み、実際の対応時の注意点などを考えていきたい』といった発言がありました。

【聴講者からの主な意見等】

- ・障害者の意見を率直に聞いてよかった。
- ・タクシー事業者として、利用者が「行きたい」が「行ける」環境にするために、なすべきことは何なのかを考えさせられた。
- ・今後も体験会を開催してもらいたい。
- ・意見交換会は事前にネタを集めておいた方が良かったのではないかな。
- ・観光の企画、タクシー乗り場改善の意見交換会を開催してもらいたい。

*参加された障害当事者の方々からは『体験会や意見交換会のような意見をできる場がなかったので非常にいい企画でした』『今後もこのような当事者参加型のイベントを開催していただきたいです』という声がありましたので、いただいた意見を参考にしていきながら、関係団体と連携を図り継続的に開催できるよう取り組んでいきます。