

日 時：令和5年10月2日（月） 13：35～14：20
 場 所：長野市若里多目的スポーツアリーナ ビッグハット前
 （長野県長野市）
 主 催：北陸信越運輸局 一般社団法人長野県タクシー協会
 協 力：社会福祉法人長野市身体障害者福祉協会、長野市視覚障
 害者福祉協会、長野市聴覚障害者協会
 乗車体験参加者：8名

【体験の様子】



【実施概要】

ジャパントクシー（UDタクシー）、シエンタ（福祉タクシー）、コンフォート（セダン型）の3種類の形状の異なるタクシー車両を用いて、乗務員による車椅子スロープの設置と格納（シエンタのみ）、乗降時の介助、乗務員とのコミュニケーションといった乗車時の一連の流れを、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）、聴覚障害者、身体障害者（肢体不自由）の計8名の方々に体験いただきました。

※実車走行はおこなっておりません。



【体験者の声】

- ・介助を受けるのは初めての経験だったが、シートベルトの装着など乗務員のケアがあり、安心して乗れた。（肢体不自由）
- ・段差があることを伝えてくれるのはありがたいが、「上り」なのか「下り」なのかを言ってもらえると分かりやすい。スライドドアかどうか、手すりの場所も教えてもらえるとありがたい。（白杖ユーザー）
- ・スライドドアの場合に乗るときの立ち位置が異なることについて声をかけてくれるのはよかった。（肢体不自由）
- ・ジャパントクシーはスロープ設置に時間がかかるのでシエンタのように簡単に設置できると、乗務員としても負担が少なくて済むのではないかと。（電動車椅子ユーザー）

安心してタクシーが利用できる社会を目指して (②障害当事者とタクシー乗務員等の意見交換会)

日時：令和5年10月2日（月） 14：35～15：50

場所：長野市若里市民文化ホール会議室（長野県長野市）

参加者：乗車体験参加者、長野市内のタクシー関係者など
パネリスト13名、聴講者約20名

主催：北陸信越運輸局、一般社団法人長野県タクシー協会

協力：社会福祉法人長野市身体障害者福祉協会、長野市視覚障害者福祉協会、長野市聴覚障害者協会

【実施概要】

障害をはじめとする様々な特性を理解し、多様なニーズに応え、全ての利用者が快適で安心してタクシーをご利用いただけるための課題を探るとともに、サービス提供者とタクシー利用者双方が信頼関係や価値を高め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、移動等円滑化評価会議北陸信越分科会長 中村美香氏を迎え、障害当事者（8名）とタクシー経営者（2名）とタクシー乗務員（3名）の計13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。

【意見交換の様子】



【パネリストの主な発言等】

〈車椅子利用者〉

- ・飲みに行った帰りのように、利用時間が事前に分からない場合でも予約なしにスムーズに対応してもらえるようにしてほしい。
- ・車椅子の場合など、パッと見て障害があるのが分かったと拒否されることは珍しくない。駅なのに運転手に外れくじを引いたような顔をされたり、車椅子は自車に乗らないからと断られたりもする。
- ・大型の電動車椅子で、スロープの耐荷重を超過する、幅が足りないといった事情で乗れない場合でも、どうすれば乗れるようになるのか考えてくれることが、この先に繋がる。

〈聴覚障害者〉

- ・筆談では時間がかかるため、音声アプリを活用したコミュニケーションが取れるとよい。

〈視覚障害者〉

- ・盲導犬が乗り込んだ向きで降りられるように左側ドアから乗ったら右側ドアから降りられるよう配慮してもらえるとありがたい。
- ・盲導犬をケージやトランクに入れろと言われていたり、明らかに順番が来ているのに乗せてくれず、「誰か乗せてやってくれ」と後ろの運転手に聞きに行かれたりする。
- ・以前、知人が〇〇駅だと言われて降ろされた場所が〇〇駅ではなかった。また、降ろす場所については駅の入口など利用者が納得できる場所で降ろして欲しい。

障害当事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が、そのエピソードを聞いたタクシー関係者の方々からは『普段、障害当事者を乗せていても胸の内を言ってもらえる機会が無く、自分が思っている固定概念もあったが、今回ストレートに意見を言ってもらえてよかった。社内には障害当事者を乗せた経験がないドライバーも多いので、今日の経験を共有して同じようなレベルのサービスを提供していけるようにしたい』といった発言がありました。

【聴講者からの主な意見等】

- ・スライドドア一つ取ってもバリアとなることが分かった。
- ・タクシー事業者として、現在も乗車拒否があることに驚くとともに、恥ずかしく思う。社内教育を強力に進めていく必要がある。
- ・障害の有無だけでなく、お客様ごとに適切な対応が出来るよう取り組んでいきたい。
- ・ジャパンタクシーの準備に時間がかかるためドライバーの負担軽減のためにも改善を、と障害当事者側からもドライバーに配慮した発言をしていただいたことが印象に残った。