

UDタクシーの乗車拒否をなくそう！ より使いやすいUDタクシーの開発を！  
10月30日（水）東京パラリンピック300日前

全国一斉行動！UDタクシー乗車運動

## アンケート集計結果

---



D P I 日本会議 バリアフリー部会  
(2019年10月30日調査)

# 目次

- I. 調査概要
- II. 乗車拒否
- III. 乗降時間
- IV. ドライバー
- V. 乗車拒否・配車制限の事例
- VI. 良い事例
- VII. 車両の課題
- VIII. 感想等

# I . 調查概要

---

# 1. 調査目的と調査方法

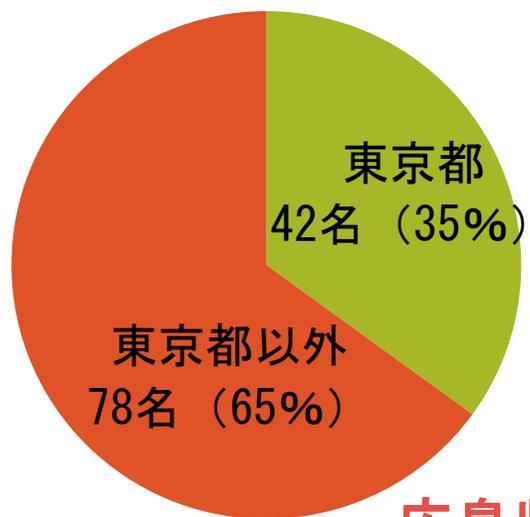
## 調査目的

- 東京パラリンピックまで300日となり、全国に広まりつつあるユニバーサルデザイン（UD）タクシーの利用実態を調査する。
- 接遇や車両構造、乗車スペース、配車システム等の好事例と改善点を明らかにし、より利用しやすいUDタクシーとなるよう提言を行う。

## 調査方法

- 2019年10月30日に全国延べ120人の車いすユーザーがUDタクシーに乗車。
- 乗車方法は下記の3つ。
  - ① 道路で流しのタクシーを停めて乗車する。
  - ② タクシー乗り場から乗車する。
  - ③ 電話でUDタクシーを指定して配車してもらい、乗車する。

## 2. 全国21都道府県（延べ120名）



福岡県 : 1名  
熊本県 : 1名  
宮崎県 : 3名  
鹿児島県 : 1名

広島県 : 5名

愛媛県 : 3名

新潟県 : 1名  
福井県 : 1名  
静岡県 : 2名  
愛知県 : 13名

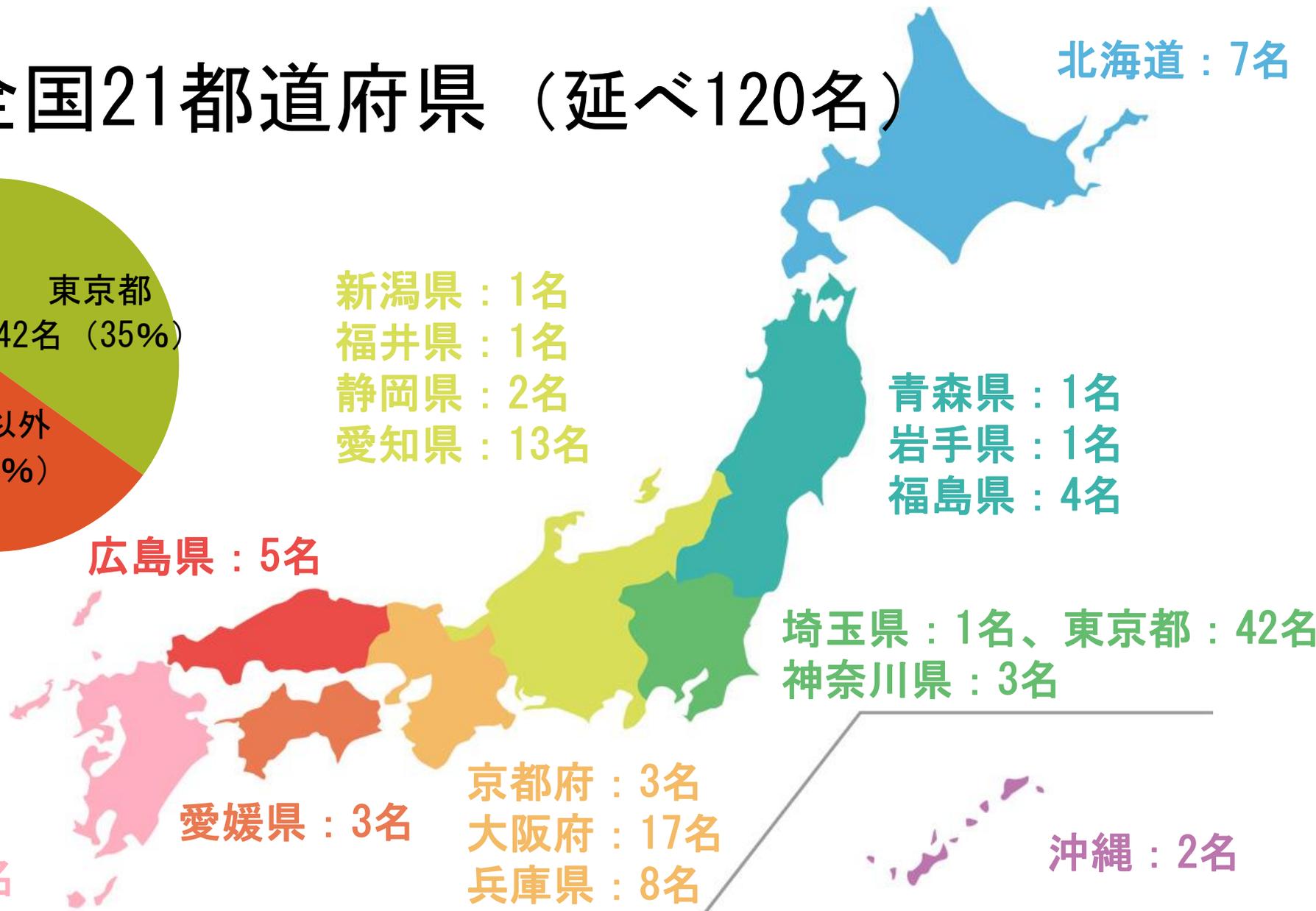
京都府 : 3名  
大阪府 : 17名  
兵庫県 : 8名

埼玉県 : 1名、東京都 : 42名  
神奈川県 : 3名

沖縄 : 2名

青森県 : 1名  
岩手県 : 1名  
福島県 : 4名

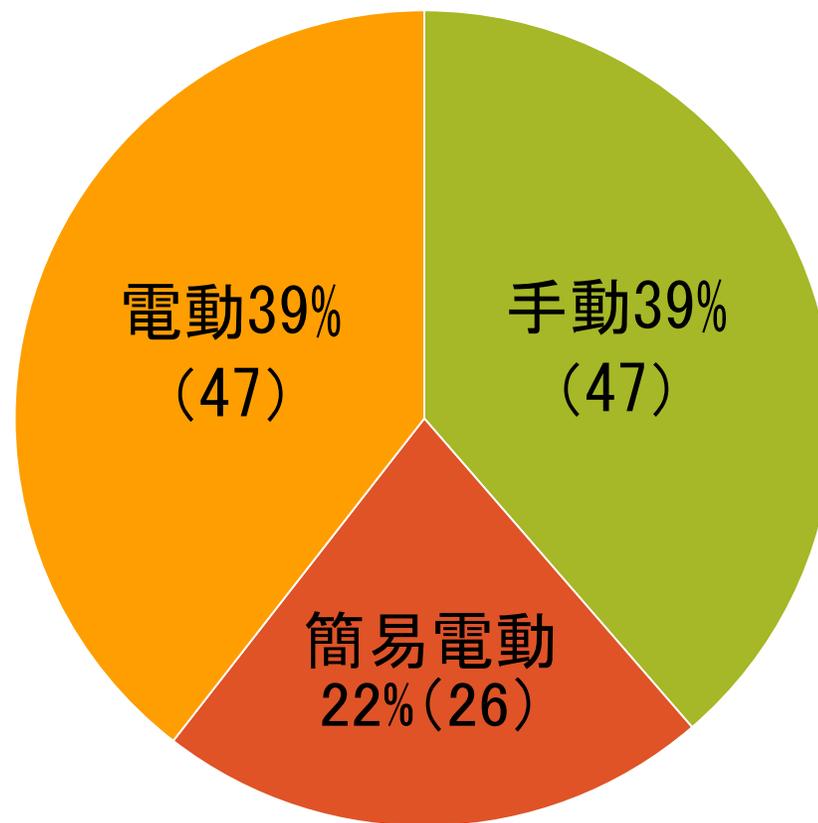
北海道 : 7名



### 3. 車いすのタイプ

車いすのタイプ	回答数
<b>手動車いす</b> (OX、Nissin、MiKi、ウィルチェアー、松永製作所、MEYRA、タイライト、Quickie、テイルトモジュール、カワムラ)	47
<b>簡易電動車いす</b> (YAMAHA、OX、アイシン精機、ケイアイ、Nick、ジッピーアイリス、松永製作所、Nissin、片山車椅子、川村義肢)	26
<b>電動車いす</b> (Quickie、invercare、(株)ウィル、IMASEN、ペルモビール、プライド社、セク、C.T.M)	47

### 車いすのタイプ



## II. 乘車拒否

---

# 1. 乗車拒否件数（総数）

	件数	比率
乗れた	88	73%
<b>乗れなかった</b>	<b>32</b>	<b>27%</b>
合計	120	100%

## 車いすタイプ別乗車拒否件数

車いすのタイプ	件数	比率
手動	19	59%
簡易電動	5	16%
電動	8	25%
合計	32	100%

## 地域別乗車拒否比率

地域	件数	比率
東京都平均	9/42	21%
<b>東京都以外平均</b>	<b>23/78</b>	<b>29%</b>
全国	32/120	27%

## 2. 拒否の詳細 ①流しで拾って乗車

	件数	比率	内訳
乗車できた	20	80%	
乗車出来なかった	5	20%	電動2、手動3
総数	25		

## 2. 拒否の詳細 ②タクシー乗り場

	件数	比率	内訳
乗車できた	28	76%	
乗車出来なかった	9	24%	電動5、簡易2、手動1
総数	37		

## 2. 拒否の詳細 ③電話予約

	件数	比率	内訳
配車できた	35	71%	
配車出来なかった	14	29%	北海道1、青森1、東京2、 静岡1、愛知2、大阪3、兵 庫1、広島2、愛媛1、
総数	49		

## 2. 拒否の詳細 ④その他 (営業所で予約1、配車アプリ3、未記入5)

	件数	比率	内訳
乗れた	5	56%	
乗れなかった	4	44%	乗車方法未記入のみ
総数	9		

### 3. 流し 何台目で乗れたか

	手動	簡易電動	電動	合計	比率
1台目	5	3	3	11	50%
2台目	1	1	0	2	9%
3台目	2	0	1	3	14%
4台目	0	0	0	0	0%
5台目	0	0	1	1	5%
乗車出来な かった	3		2	5	23%
合計	11	4	5	22	

有効回答数22件を対象に抽出

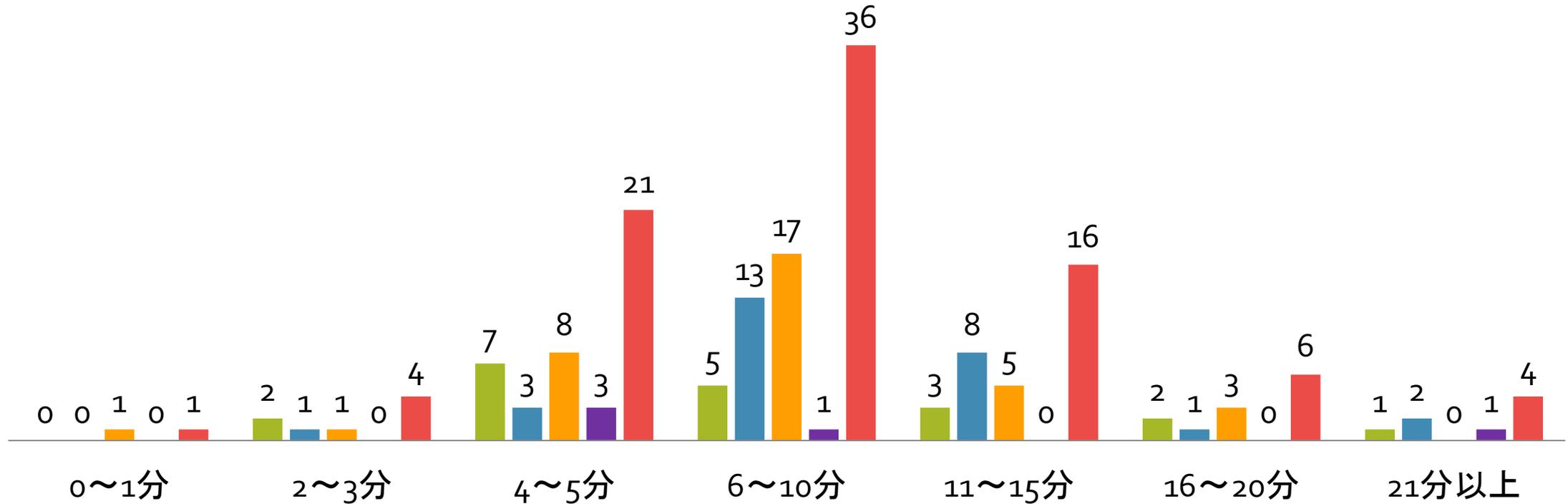
# III. 乘降時間

---

# 1. 乗車に要した時間 平均時間11.2分

## ①乗車方法別

■ 流し ■ タクシー乗り場 ■ 電話予約 ■ 配車アプリ、その他 ■ 全体



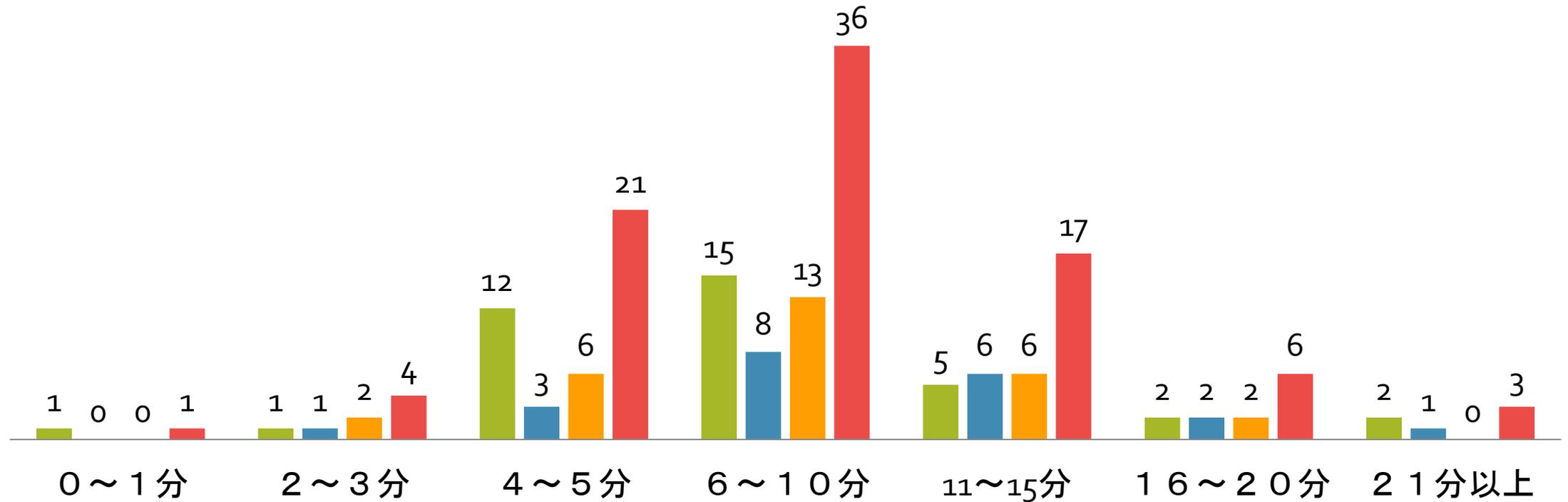
### ●平均乗車時間11.2分

(流し : 9.2分 タクシー乗り場 : 14.9分 電話予約 : 9.1分 配車アプリ、その他 : 12.8分)

# 1. 乗車に要した時間

## ②車いすタイプ別

■手動 ■簡易電動 ■電動 ■全体

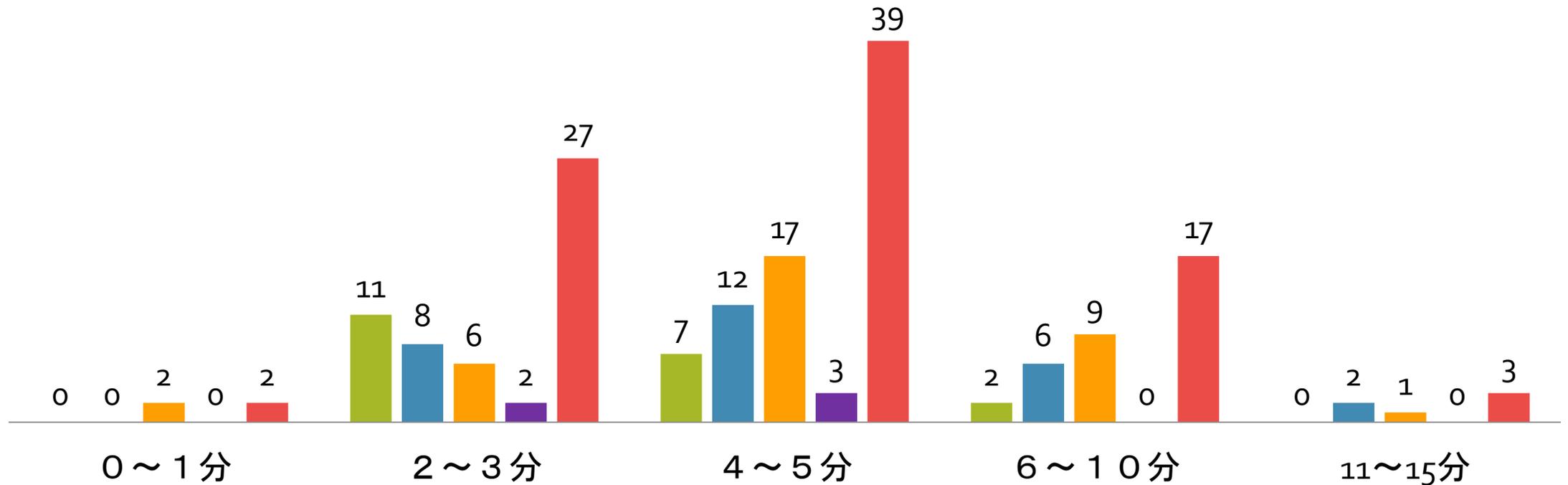


●平均時間：手動12.0分 簡易電動12.0分 電動9.6分

## 2. 降車に要した時間 平均時間5.1分

### ①乗車方法別

■ 流し ■ タクシー乗り場 ■ 電話予約 ■ 配車アプリ、その他 ■ 全体

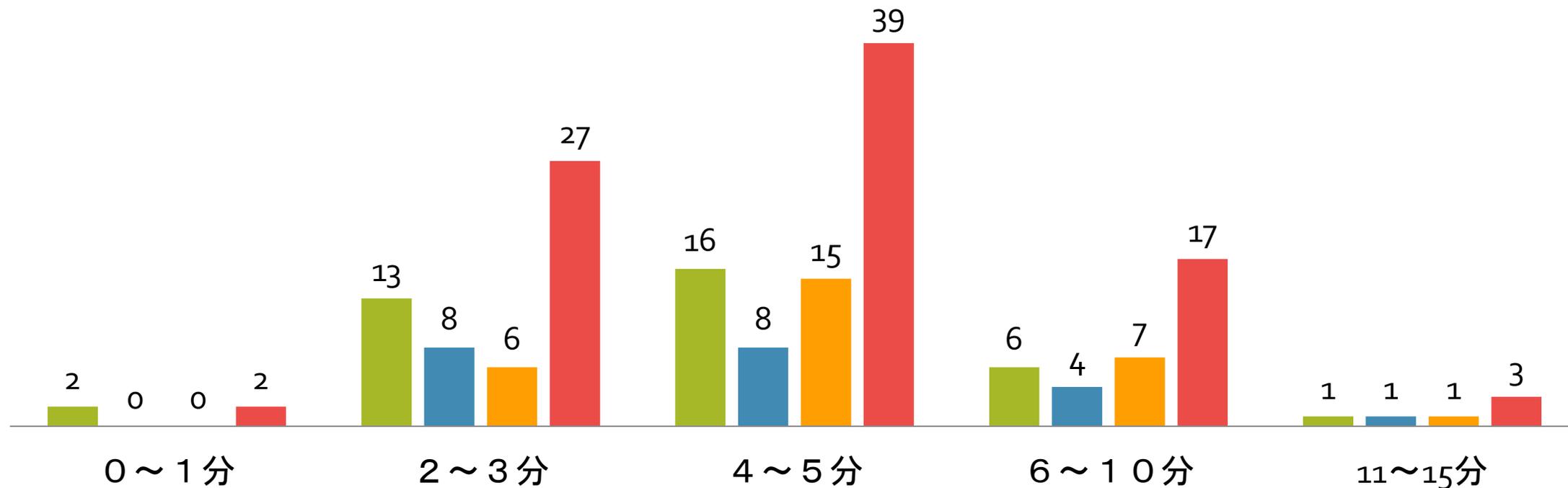


### ● 平均降車時間5.1分

(流し : 3.9分 タクシー乗り場 : 5.7分 電話予約 : 5.5分 配車アプリ、その他 : 4.0分)

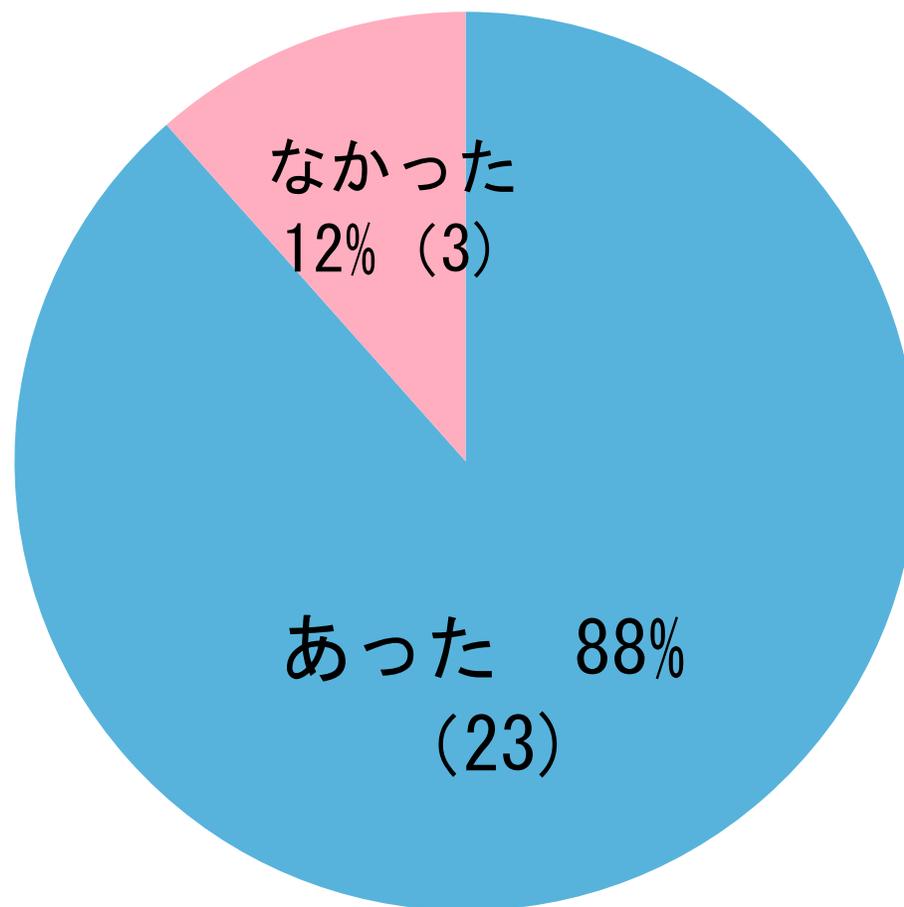
## 2. 降車に要した時間 ②車いすタイプ別

■手動 ■簡易電動 ■電動 ■全体



●平均時間：手動4.6分 簡易電動5.3分 電動5.6分

### 3. 横向き乗車可能な場所があったか (道路で流しをひろって乗車)



# IV. ドライバー

---

研修、乗車経験

# 1. 研修

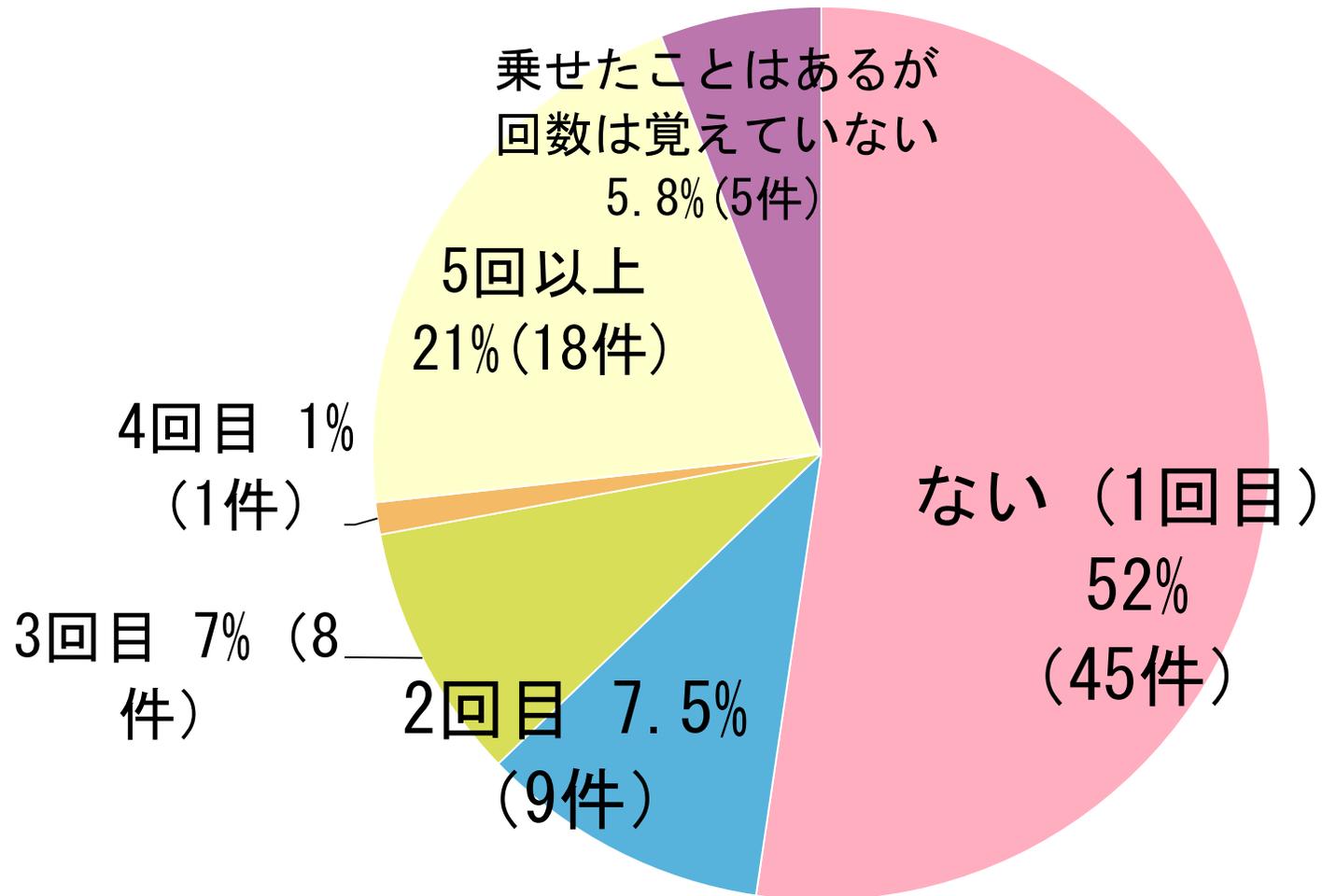
## 車いす乗車の研修を受けたことがあるか？

研修方法	人数	比率
実車で受けたことがある	65	85.5%
ビデオ等で見ただけ	5	6.6%
YouTubeで見ただけ	1	1.3%
スロープ等の図解イラストを見ただけ	1	1.3%
座学での講習 車椅子体験	1	1.3%
何も受けていない	2	2.6%
合計	76*	

\* 有効回答数76件を対象に抽出

## 2. 乗車経験

車いすのまま乗車させた経験があるか？

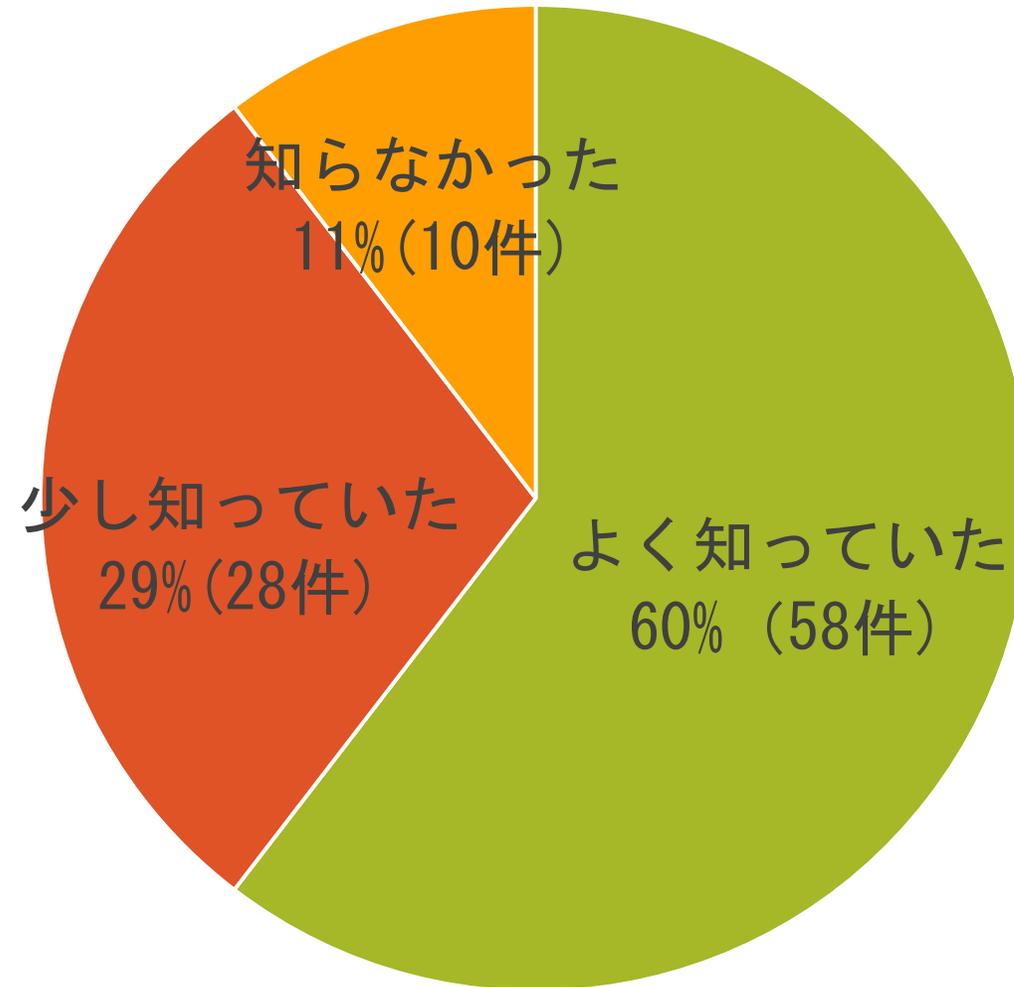


有効回答数86件を対象に抽出

### 3. 乗降方法の理解

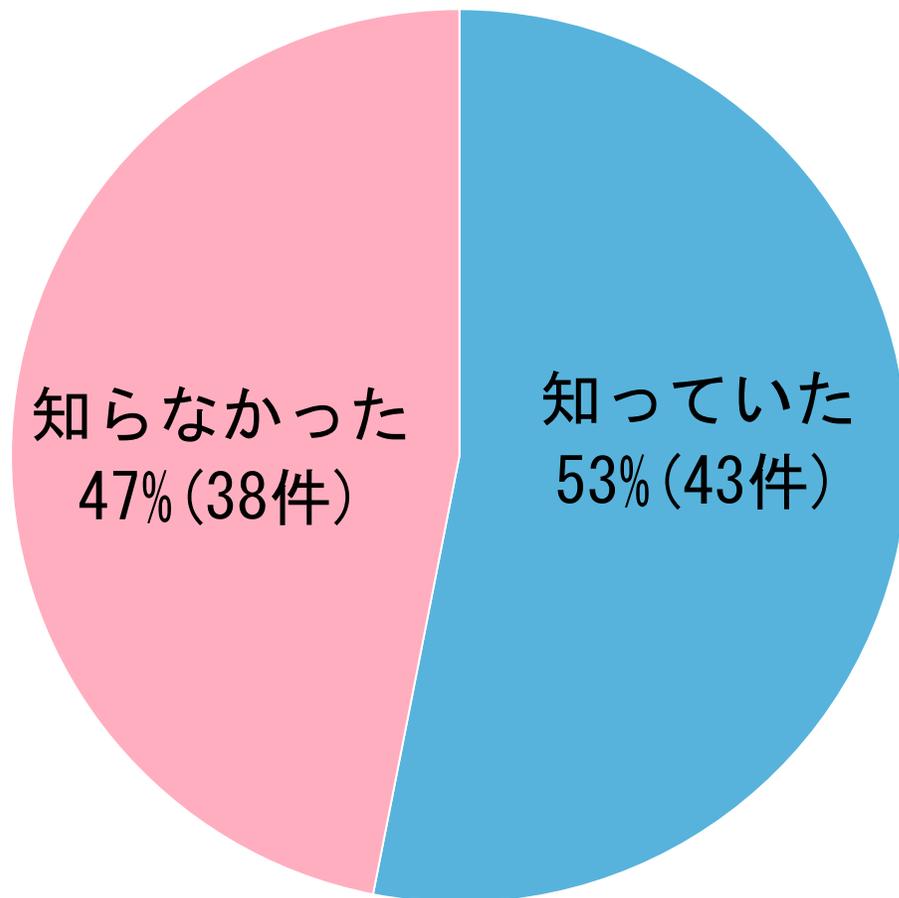
運転手は乗車方法を知っていたか？

(椅子の倒し方、スロープの設置、車椅子固定の仕方等)



有効回答数96件を対象に抽出

## 4. 本日のUDタクシー一斉調査を知っていたか？



どうやって知ったか？

- ・会社の朝礼で聞いた。
- ・会社から数日前～前日までに
- ・他の運転手から聞いた。
- ・新聞
- ・チラシ
- ・DPIのホームページ
- ・インターネット

有効回答数81件を対象に抽出

# V. 乗車拒否、配車制限の事例

# 1. 流しでの事例

- 流しを拾おうとしたら、明らかに目をそらしスルーされた。（東京）
- 避けられてる気もする。平日の日中だったのでタクシーがあまり走っていないため、あっても見て見ぬふりをしていると感じた。（東京）
- 乗せ方をはっきり知らなかった。乗せようとはしてくれた。（兵庫）
- スロープを積んでいないと言われた（広島）

## 2. タクシー乗り場での事例①

- 助手席の跳ね上げが出来なかったため、乗れなかった。（東京）

（※助手席は後ろまでずらさないで跳ね上がらない構造になっており、運転手はそれを知らなかったと思われる。これを知らない運転手は他にも多数いた）

- 立川駅南口タクシー乗り場。このタクシー乗場はスロープを出せない場所。車イスから降りて乗れる人だけ対応します、と断られた。（東京）
- タクシー乗り場に行って、4台目にUDタクシーがいたので、前の3台にお客さんが乗り終るのを待って（20分くらい待ちました）、ようやくUDタクシーが先頭にきたので近づいたら、見事に発進されて逃げられました。運転手さん、確実に私に気付いていました。（東京）

## 2. タクシー乗り場での事例②

- 電動車いすはUDタクシー研修の時に乗らないと言われたので…と発言。運転手は今回の一斉乗車のことを知っていた。乗れると伝え、実際に乗れたので、会社へ報告するといってくれた（東京）
- 乗せたことがないから、やり方がわからない（研修は受けたということだが）（愛知）
- 運転手は最初トランクを開けて車椅子だけ乗せようとしたが、こちらから「車椅子のまま乗車します」と伝えると狼狽。「この車は初めて乗車した」、「どうやって乗車していただいたらいいか全然知らない」と。座席下のイラストなど、一緒に見ながらやってみようと提案したが、及び腰で「すみません、すみません」と言われ乗れなかった。（大阪）

## 2. タクシー乗り場での事例③

- JR天王寺駅タクシー乗り場に停車していた、●●タクシー（JPN TAXI UDタクシーと記載あり。）に車いすのまま乗れるか聞いてみると、乗れないとの返事。（大阪）
- 運転手に「大きな電動車椅子はサイズ的に乗らない」と言われた。運転手は①簡易電動車椅子は本人に座席に座ってもらい、車椅子は畳んでトランクに載せている、②手動車いすは車いすのまま乗れるが、スロープ設置・乗車・出発まで20～30分かかるので、駅前のタクシー乗り場では対応不可能（時間を取ってしまうため後ろに次のタクシーの行列ができてしまうため）、半ば貸し切りに近い形で他の場所で対応していること。（広島）
- 乗車拒否3台。いずれもドライバーが車椅子の乗降方法がわからないという理由。研修をしていないということ（沖縄）

### 3. 電話での配車不可の事例①

- 初めは、午前中は予約が一杯で無理と言われ、午後からでもと言うと一週間後でないと受け付けないと言われた。電話に出ている方の名前を聞こうとしたら電話を切られた。（札幌）
- 電話でUDタクシーを指定して配車を依頼したが断られた。トヨタJPNもあるが車いすのまま利用する人は会社として日産2台に限定しているため。（東京）
- 電話でUDタクシーを指定して配車を依頼したら、UDタクシーはあるが会社としては難しいので車いすのまま乗ることはご案内できないと言われた（東京）

## 3. 電話での配車不可の事例②

- UDタクシーがあり運転手さんが降りていたので車椅子で利用できるか聞くと、「UDタクシーに乗るときは、電話で事前に申し込んでください」「じゃあ今、駅まで乗りたいですって電話してもダメなの?」「それはできない。前もって電話してもらわないと。で、1時間単位での利用になる」「えーじゃあ駅まで20分くらいで行けるけど、1時間借りないとダメってこと?」「そう。ドアからシートに乗るなら、(通常のタクシー利用で)いいけど」(新潟)

⇒ 後日、タクシー会社に電話で確認しました。

- 事前に申し込むは何日前か?

→何日前とかは言えない。ただ、ほぼ無理なので、福祉タクシーを専門にやっているところを紹介する。

- 利用料金は1時間単位と言われたが、いくらなのか?

⇒1時間単位ではなく、どこからどこまで、と予約のときに聞いてそれから計算するので、今だいたいいくらくらい、とは言えない。通常のタクシーより、高くなります(かなり)。運転手がよくわからずに答えて、申し訳ない。

### 3. 電話での配車不可の事例③

- 自宅前にUDタクシー1台お願いします。と連絡したところ、「UDタクシーは3台しかなく、2台は出ていて、1台は休憩中の為、配車の見通しがたたない。」と返答。確認のために、「トヨタJPNタクシーはないのですか？」と尋ねると、「走ってます。」と返答があった。「同じUDマークを掲示してますよね・・・」と聞くと、「JPNタクシーは乗降に時間がかかり、クレームが多いので、UDタクシーと言われた場合は、日産の車両を配車している。」との返答だった。（神奈川）
- 「車椅子の乗り降りは時間がかかるため受け付けておりません」と予約時に言われ、予約できなかったため。（愛知）

### 3. 電話での配車不可の事例④

- 電話の時にNV200は、電動が乗れないので、介護タクシーを勧められた。（大阪）
- 電話予約の段階で「車椅子のままでは乗れない」、「対応していない」、「JPNタクシーの空車がどこを走っているかわからない」と断られた（広島）
- 電話予約の段階で車椅子のままでは乗れない、配車して乗ってもらうのに40分くらいかかる、福祉タクシーを呼んでもらった方が良い、紹介する、との対応。実際に電話番号を教えてくれた。（広島）

# VI. 良しい事例

---

# 対応の良かった事例 ①東京

- 初期型の車両だったが座席の跳ね上げ、スロープの組み立て等、戸惑うことなくスムーズで丁寧。座席アレンジのシールもちゃんと貼ってあった。接客態度も好感触。
- 新型スロープで、組み立てもスムーズ。シートアレンジも迷うことなくきぱき。接客態度も好印象。タクシードライバーになって2か月とのこと。
- 時間は多少かかったが気持ちよく快適に乗れました。
- 運転手は数回の研修を受けていた。定期的に行っているとのこと。印象も悪くはなかった。
- ドライバーは乗車方法をよく知ってた。対応が非常に良かったです。
- 運転手さんは乗車方法をよく知っていた。今朝練習してきたとっていました。感じがよくとてもいい感じの人でした。

## 対応の良かった事例 ②静岡

- とても感じの良い方で、時間がかかってしまったことを「すみません」と、申し訳なさそうにおっしゃってました。車椅子使用者を乗せたのは初めてのようなのですが、UD研修で5回ほど同僚の方の乗車練習を行ったそうで、とてもスムーズに行ってくれました。UD研修を受ける前に車椅子使用者から乗りたいとの申し出があったが、やり方もわからず不安で断ったことがあると言っていました。車椅子を傷つけてトラブルになることもあると思うので、研修を受けてからってというのはしょうがないかなと感じました。いろいろな課題はあると思いますが、駅に行って、いるタクシーにすぐ乗れるのは素晴らしいです！

## 対応の良かった事例 ③

- タクシー乗り場に並んでいたタクシーは通常のタクシーで、待機場所にUDタクシーが停まっていたため、手を振ってお願いした。車椅子の人を乗せるのは初めてということで、ベルトの場所、固定位置など戸惑っている様子ではあったが、誠意をもってやってくださった。こういう人たちを乗せるためにできた車だから、乗ってもらえた方が良いと言われ、とても良い印象をもった。（愛知）
- 入社10ヶ月の運転手さん。車いす利用者を乗車させるのは今回初めてとことで緊張されていましたがスムーズでした（予約時間直前にDVDで再確認された）。会社では、「NV200乗車される運転手は全員車いす乗降の研修を受けることになっている」とのことでした。運転手さん曰く「NV200は流しもしているが、車いすの方から予約があれば、できるだけ最優先で配車している」とのこと。とても好感を持ちました。（大阪）

## 対応の良かった事例 ④

- 良い評判を聞かないタクシー会社だったが、今回の対応はとても丁寧だった。他の運転手も手伝ってくれたりして、意外な部分が知れた。たまにタクシーを乗車することも大切だと思いました。（大阪）
- スムーズに乗ることができた。対応もスムーズでした。（愛媛）
- 一番台数の多いタクシー会社で研修も定期的に行われるということもあり、乗車・降車する時のスロープの組み立てがスムーズなのは素晴らしいと思った。運転手さんの対応も丁寧で話しやすく、あっという間に目的地についた。（宮崎）
- ユーチューブや説明書を見ながら、一緒に乗車方法を学んでくれて良かった。乗車スペースは、思ったより広かった。運転手が乗車方法になれば気持ちよく乗れそう。（沖縄）

# VII. 車両の課題

---

# 車両の課題 ①

- 運転手がスロープをセットしてくれたが、乗り込むときに頭がぶつかり、乗ることをあきらめた。（東京立川、車椅子はIMASEN EMC-230）
- 乗り込む事は出来たが、リクライニングしないと高さ的に全然入らなかった。リクライニング式なので、リクライニングして乗り込もうとしたが、高さはクリア出来たものの奥行きが長くなって約20cmはみ出て（扉が閉まらなかった。もし乗れても回転できないので介助者が一緒に）乗れない。座席が後ろまで下がらない理由として、ガスボンベが積んであり、そのまま椅子が後ろに行かないのが原因だと運転手さんが言っていた。何より、運転手さんと乗る側、両方に対して乗る時間が多いので、次乗りたいとは正直思いませんでした。（松山市、車椅子はIMASEN）

## 車両の課題 ②

- わりと高齢の運転手さんでハアハアと息を切らしながら、椅子の移動、ベルトの装着、車いすの回転など文句も言わず乗車準備をしているのを見てみると、複雑な手順や規則に従わねばいけないことが、気の毒になりました（東京八王子、車椅子はInvacare SPJ）
- 内部のわずかな床の傾斜が、体幹バランスの無い私にはつらい。（東京）
- 作業手順はわかっているようだったが、スロープの向きを間違えたり、運転手席を前方にずらすのを忘れていた。スロープに上とか下とかシールでも貼ってあればよいと思った。（スロープは第一世代）（東京）
- 狭い、後部座席が邪魔。底面がデコボコ。頭が天井につく。スロープが横付けになるので、乗り場の確保の場所でなければ乗れない（運転手も気をつけることの最初にそれを言っていました）。（静岡）

## 車両の課題 ③

- 車椅子の固定、スロープの組み立てなど複雑だと思った。運転手は3回研修を受け、このキャンペーンのために昨日研修を受けたのでスムーズだった。車椅子はたくさん載せているが、全員座席に移乗する方で、車いすのまま乗った人は初めて。UDタクシーがそのまま乗れる人が少ないと感じた。運転手はやる気はあるが、手順が難しいのと車椅子でそのまま乗る人が少ないので、なかなか覚えられないと言っていた。タクシーを捕まえるときと止める場所を探すのが大変だった。（東京）
- NV200は車いす乗降が簡単。しかしNV200でも奥行きが不十分でリクライニングを倒せなかった。（京都）

# VIII. 感想等

---

# 1. 乗車時に何がバリアになっているか？

- 乗車場所のスペース。密集地域では止めるところの微調整が必要になる。歩道柵やポールがありそれに干渉しないように車を停車しなくてはならない。ここに時間がかかることも。
- タクシー乗り場では、乗降に時間がかかり、後ろの人に気兼ねする。
- 道路では、ガードレールや植え込みがあり、横から乗車できる場所が少ない。
- 車イスの乗車の準備に時間がかかる。
- ドライバーの研修が車両取得時だけで、その後、実車経験がないと車イスの乗車の準備や車イスの固定などを忘れてしまっている。
- 運転手の意識の低さ。運転手が乗降方法を知らないこと
- 天候。屋根下があると良い。
- 運転手が乗降方法をよく知っており、5分程度で乗車出来たので特にバリアは感じなかった。（4名）

## 2. 感想

- スロープの片側がきちんとかかっておらず、乗車後、スロープの片側が外れ運転手が転びそうになった。スロープに乗っていた時だったら事故になっていた。
- 予想以上に対応は良かった。ただ予想通り車内が狭いのと、固定などの作業が大変なので、雨が降っていたり、狭い路地など環境が良くない場面だと大変になると思った。オリパラでは混乱が起きると思う。
- 運転手さんは研修は受けたけど、乗降方法を忘れてしまったそうです。やり方を知らないなので、余計なことをして更に遅くなっていました。乗降方法はトヨタが15分くらいのビデオにまとめて 유튜브で見れるようになっており、私は今朝それを見たので乗降方法は全てわかっていました。教えたのですが、全然わかってないので余計なことをして更に遅くなっていました。15分くらいなので動画を見てほしいと思いました。車いすを乗せたことは私で2回目だと言っていました、それでも忘れていました。他のドライバーは乗降方法をよく知っており、5分かからずに乗車できていたので、とても残念に思いました。

★準備に時間がかかったことや運転手が手順を忘れていた等の指摘が見られる一方で、スムーズに乗車できた(21件)、とても親切だった(28件)等の好意的な感想も多かった。