

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！

**2024**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

(**2024年10月25日**を中心とした調査)

# 2019年・2023年調査との主な比較

1. 乗車拒否は減少 **27%(2019)→35%(2023)→31%(2024)**  
 電動車いす **25%(2019)→42%(2023)→29%(2024)**
2. 簡易電動車いすの乗車拒否が増加  
**16%(2019)→40%(2023)→47%(2024)**
3. 東京は乗車拒否が減少 **21%(2019) → 17%(2023)→8%(2024)**
4. 東京以外は乗車拒否が増加 **29%(2019) → 41%(2023)→44%(2024)**
5. 乗車に要した時間は減少 **11.2分%(2019) → 10.1分(2023)→8.2分(2024)**
6. 研修を受けていない運転手が減少**2.6%(2019) → 14.3%(2023)→1.9%(2024)**

# 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. 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

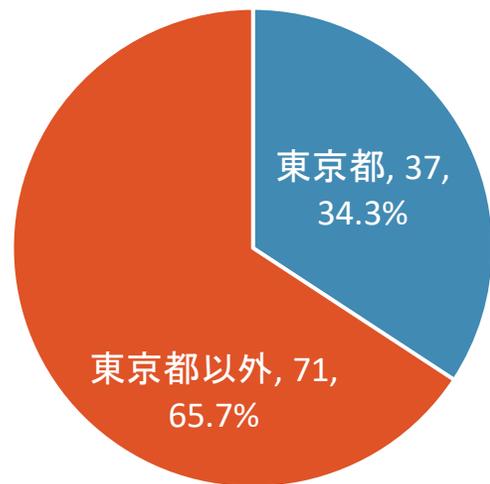
- 2019年10月にUDタクシー一斉乗車運動を行い、実態調査を行った。その結果をもとに同年11月には国交省より「ユニバーサルデザインタクシーによる運送の適切な実施の徹底について（国自旅第191号の2）」という通達が出され、乗車拒否をなくすよう働きかけを行ってきた。
- 2017年のUDタクシー導入から7年が経ち、状況は改善されているのか、再度一斉乗車運動を行い検証した。

## 調査方法

- 2024年10月25日を中心に全国延べ10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4つ。
  - ① 道路で流しのタクシーを拾って乗車する。
  - ② タクシー乗り場から乗車する。
  - ③ アプリを使って配車する。
  - ④ 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108名）

北海道：3名



静岡県：3名  
愛知県：2名

青森県：1名、福島県：6名

広島県：8名

東京都：37名、千葉県：2名  
神奈川県：1名

福岡県：1名  
熊本県：3名  
大分県：6名  
鹿児島県：1名

京都府：5名  
大阪府：12名  
兵庫県：13名

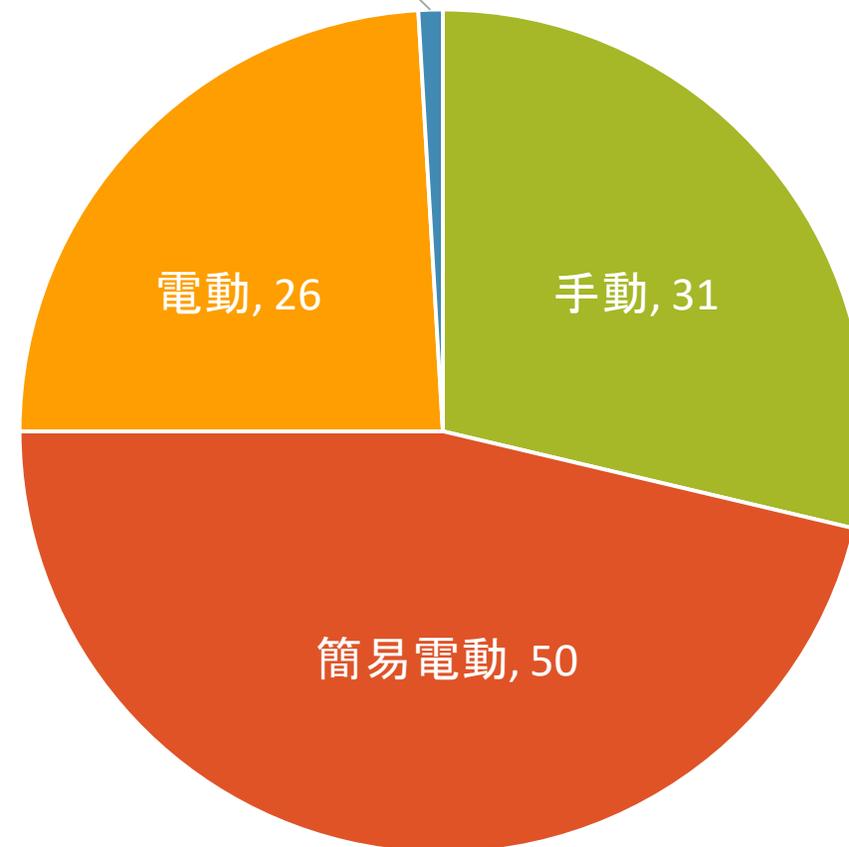
沖縄：4名

### 3. 車いすのタイプ

車いすのタイプ	回答数
手動車いす (OX、ニッシン、MiKi、TIG、松永製作所、タイライト、ケアテックジャパン、ottobock等)	31
簡易電動車いす (YAMAHA、OX、AISIN、ニッシン、松永製作所、Miki等)	50
電動車いす (Quickie、invercare、スズキ、IMASEN、ペルモビール、WHILL等)	26
ストレッチャー型車いす	1

車いすのタイプ

ストレッチャー型,  
1



## II. 乘車拒否

---

# 1. 乗車拒否件数（総数）

	件数	比率（2019年,2023年）
乗れた	74	69%（73%,65%）
乗れなかった	34	31%（27%,35%）
合計	108	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(2019年,2023年)
手動	8	24% (59%,18%)
簡易電動	16	47% (16%,40%)
電動	10	29% (25%,42%)
合計	34	100%

## 地域別乗車拒否比率

地域	件数	比率（2019年,2023年）
東京都	3/37	8%（21%,17%）
東京都以外	31/71	44%（29%,41%）
全国	34/108	31%（27%,35%）

## 2. 拒否の詳細 ①流しで拾って乗車

	件数	比率 (2019年,2023年)	内訳
乗車できた	11	73% (80%,73%)	
乗車出来なかった	4	27% (20%,27%)	電動1、簡易2、 手動1
総数	15	100%	

## 2. 拒否の詳細 ②タクシー乗り場

	件数	比率 (2019年,2023年)	内訳
乗車できた	22	69% (76%,64%)	
乗車出来なかった	10	31% (24%,36%)	電動3、簡易6、 手動1
総数	32	100%	

## 2. 拒否の詳細 ③アプリで配車

	件数	比率 (2023年)	内訳
配車できた	17	89% (64%)	
配車出来なかった	2	11% (36%)	東京2
総数	19	100%	

## 2. 拒否の詳細 ④電話予約

	件数	比率 (2019年,2023年)	内訳
配車できた	24	57% (71%,63%)	
配車出来なかった	18	43% (29%,37%)	愛知1、大阪2、兵庫7、 広島2、福岡1、大分1、 熊本3、沖縄1
総数	42	100%	

### 3. 流し 何台目で乗れたか

	手動	簡易電動	電動	合計	比率 (2023年)
1台目	1	2	2	5	36% (50%)
2台目	1	0	0	1	7% (7%)
3台目	0	1	0	1	7% (7%)
4台目	0	1	0	1	7% (7%)
5台目	1	0	1	2	14% (なし)
乗車出来な かった	1	2	1	4	29% (27%)
合計	4	6	4	14	100%

有効回答数14件を対象に抽出

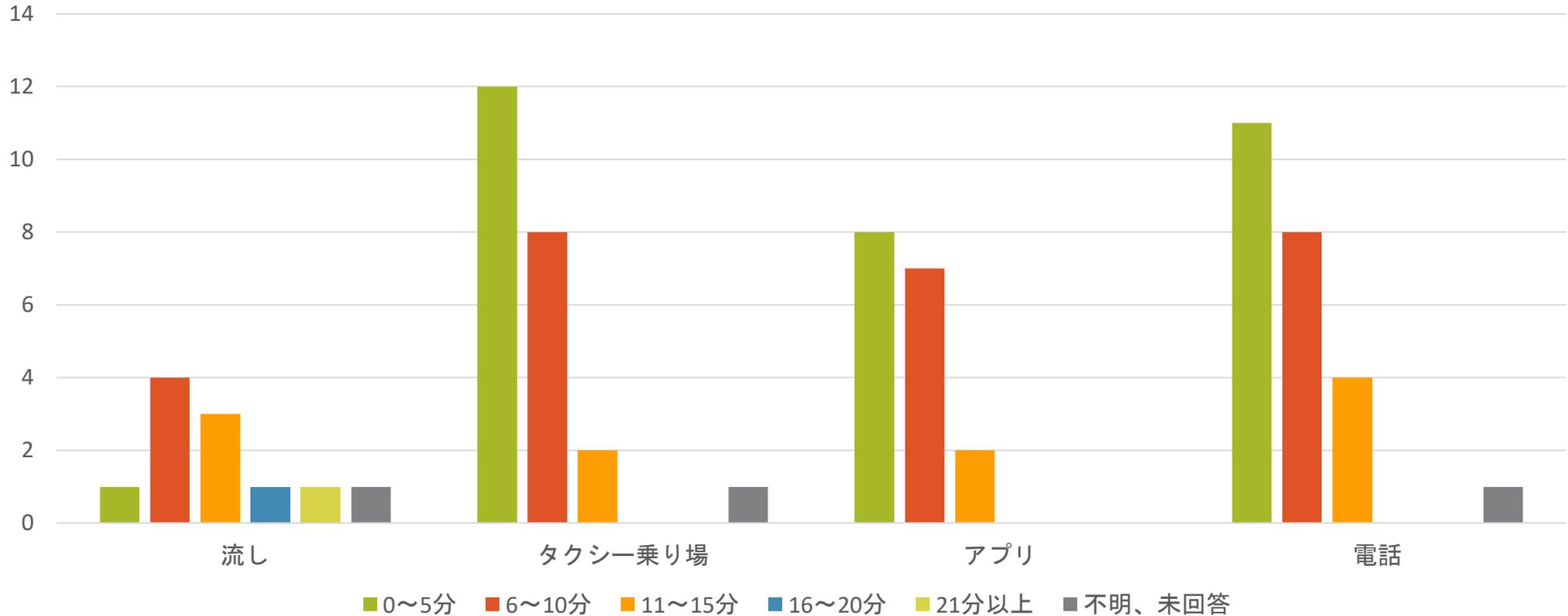
# III. 乘降時間

---

# 1. 乗車に要した時間

平均時間8.2分 (2019年は11.2分、2023年は10.1分)

## ①乗車方法別

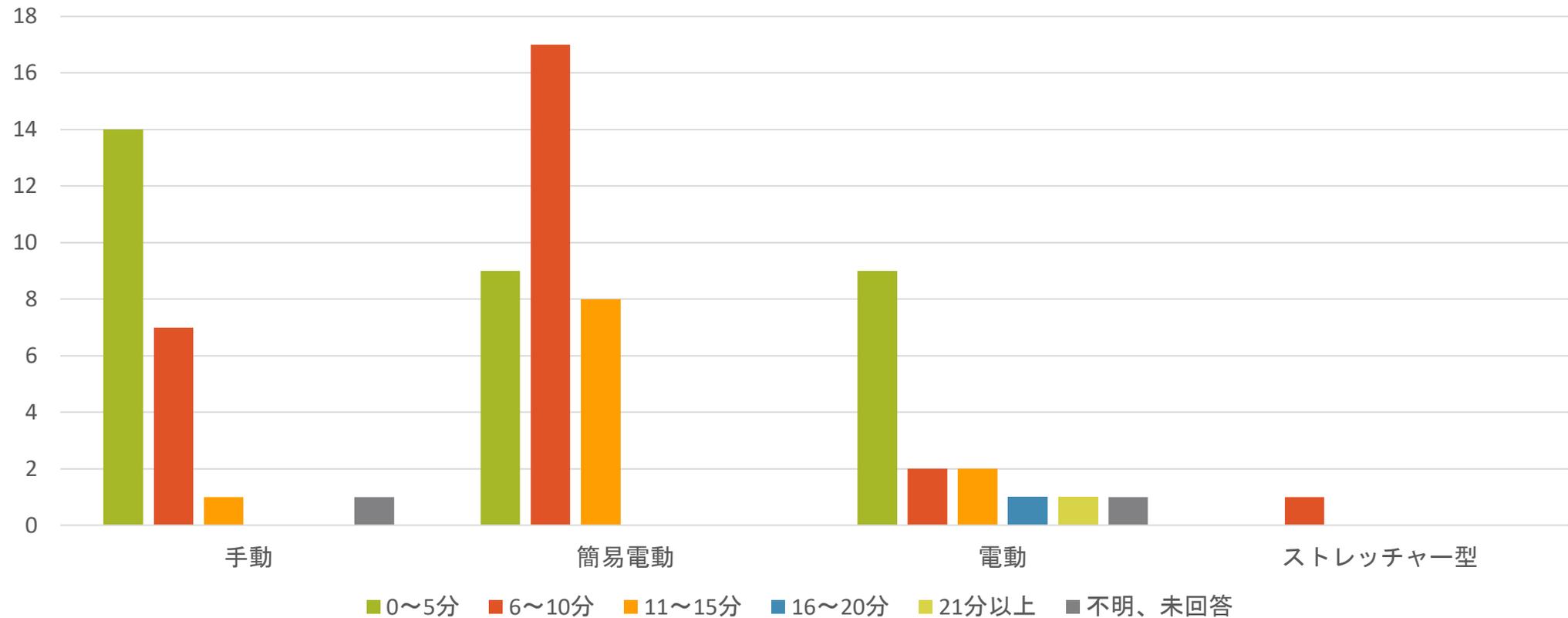


● 平均乗車時間8.2分

(流し：13.3分 タクシー乗り場：7.0分 アプリ：7.5分 電話：7.6分)

# 1. 乗車に要した時間

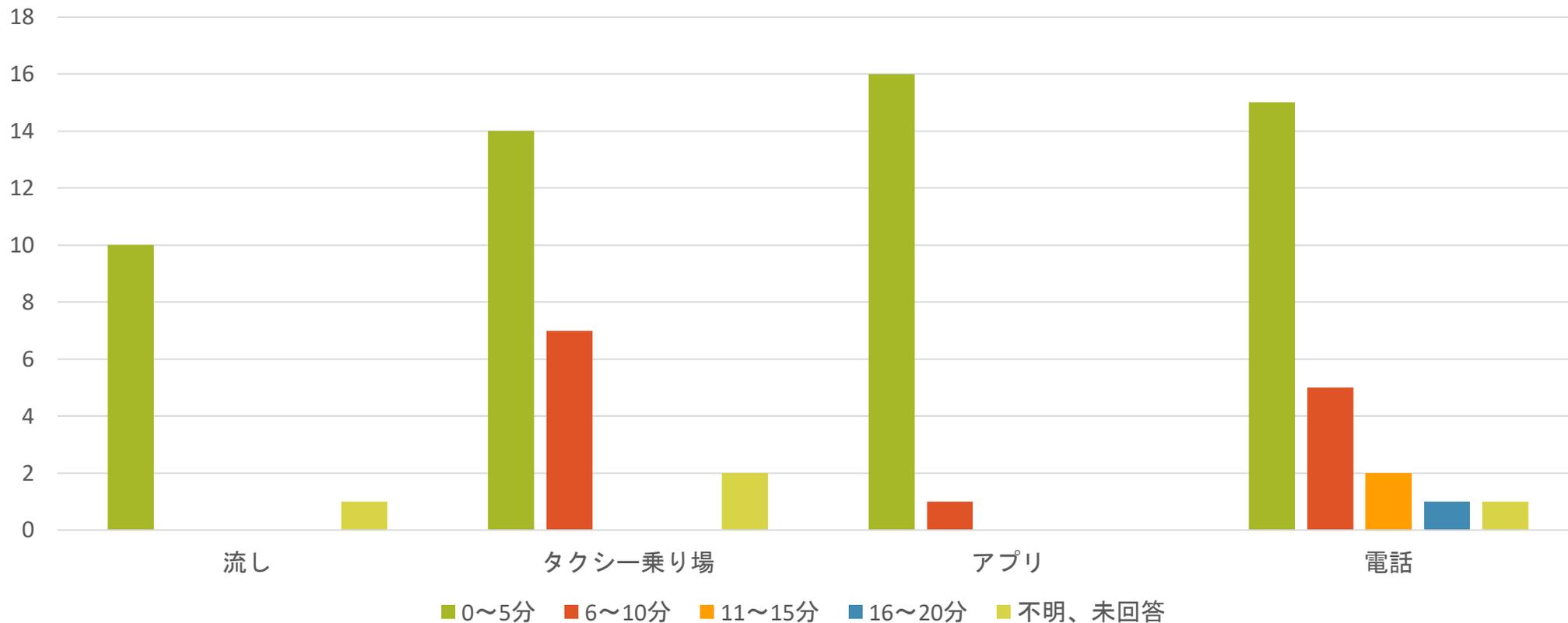
## ② 車いすタイプ別



●平均時間：手動**6.3分** 簡易電動**8.6分** 電動**9.8分**、ストレッチャー型：**10分**

## 2. 降車に要した時間 平均時間4.8分 (2019年は5.1分、2023年は5.4分)

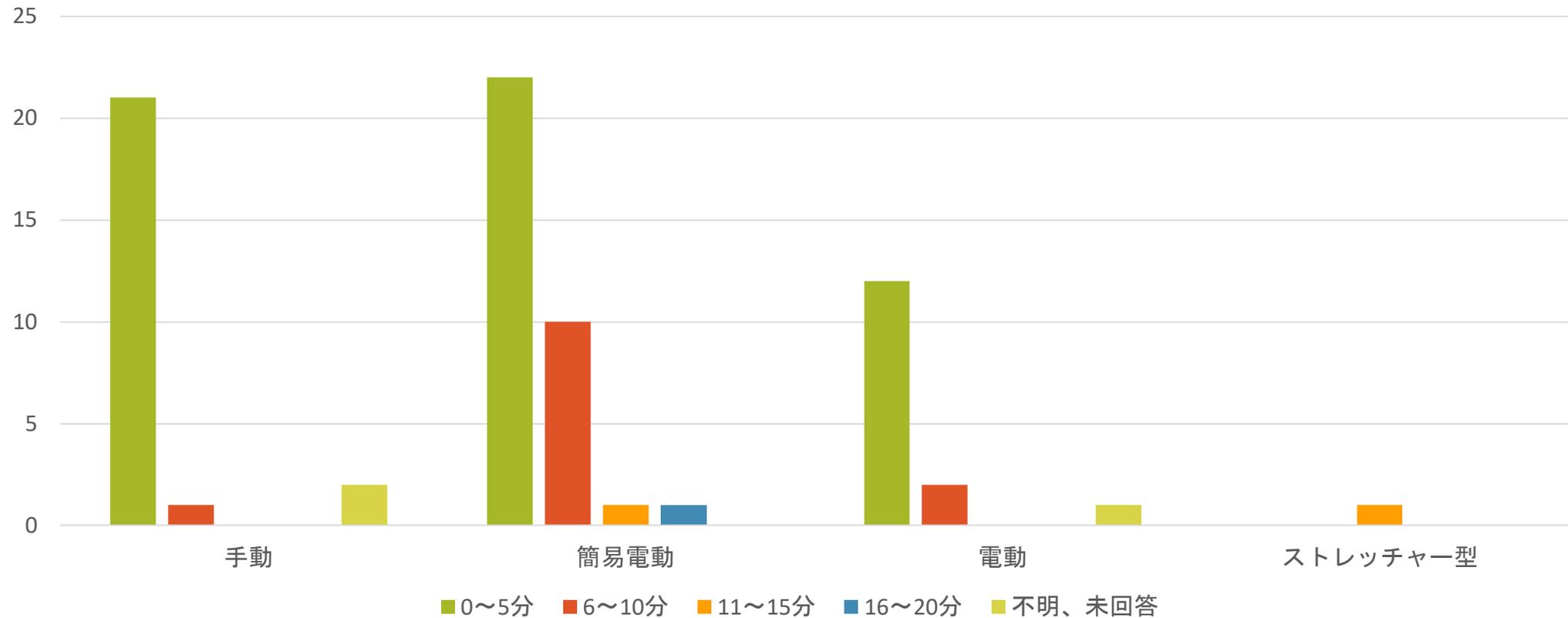
### ①乗車方法別



### ●平均降車時間4.8分

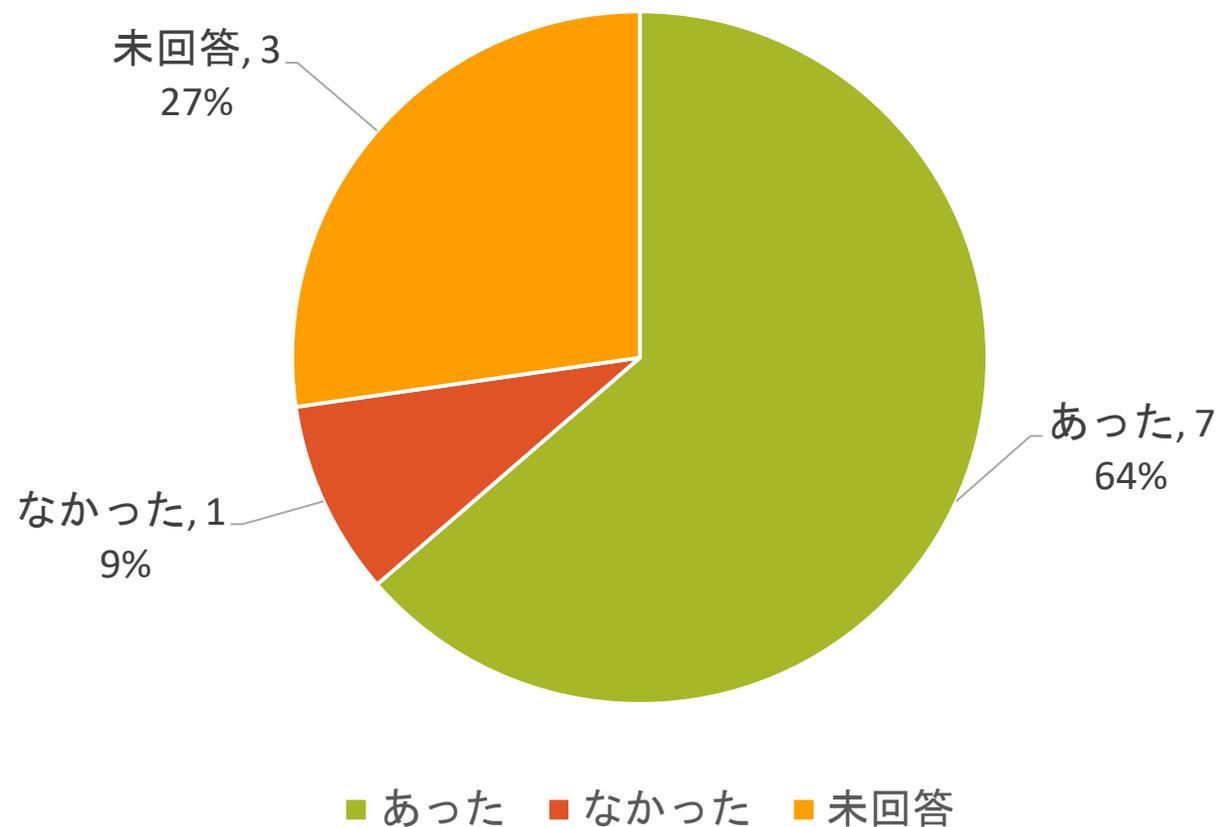
(流し：4.0分 タクシー乗り場：5.2分 アプリ：3.6分 電話：6.3分)

## 2. 降車に要した時間 ②車いすタイプ別



●平均時間：手動**4.0**分 簡易電動**5.8**分 電動**3.8**分、ストレッチャー型：**15**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

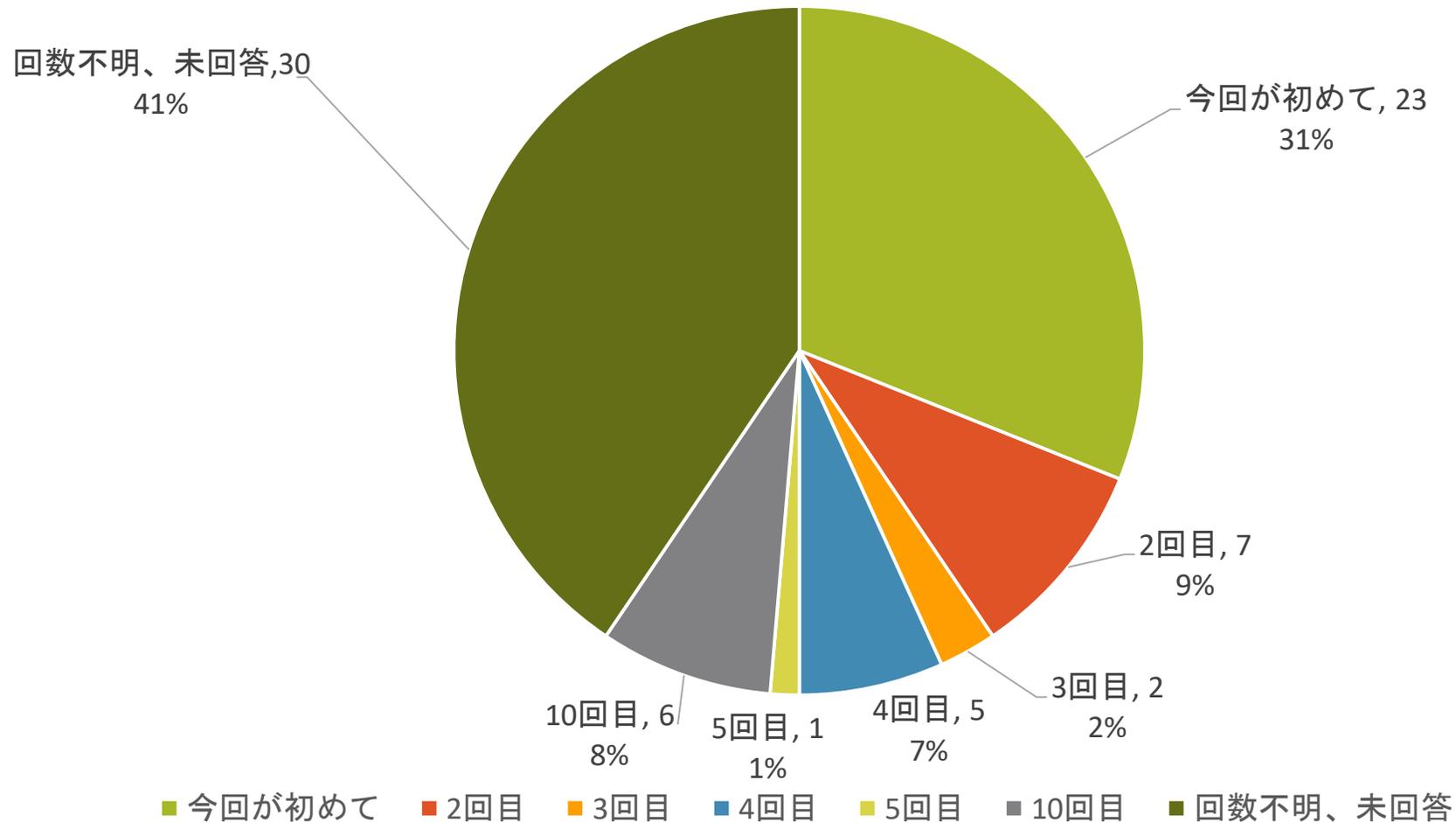
## 車いす乗車の研修を受けたことがあるか？

研修方法	人数	比率 (2019年,2023年)
実車で受けたことがある	43	81% (86%,66%)
ビデオ等で見ただけ	3	6% (7%,9%)
何も受けていない	1	2% (3%,14%)
研修内容不明 (研修は受けた)	6	11% (2019年データなし、7%)
合計	53*	100%

\* 有効回答数53件を対象に抽出

## 2. 乗車経験

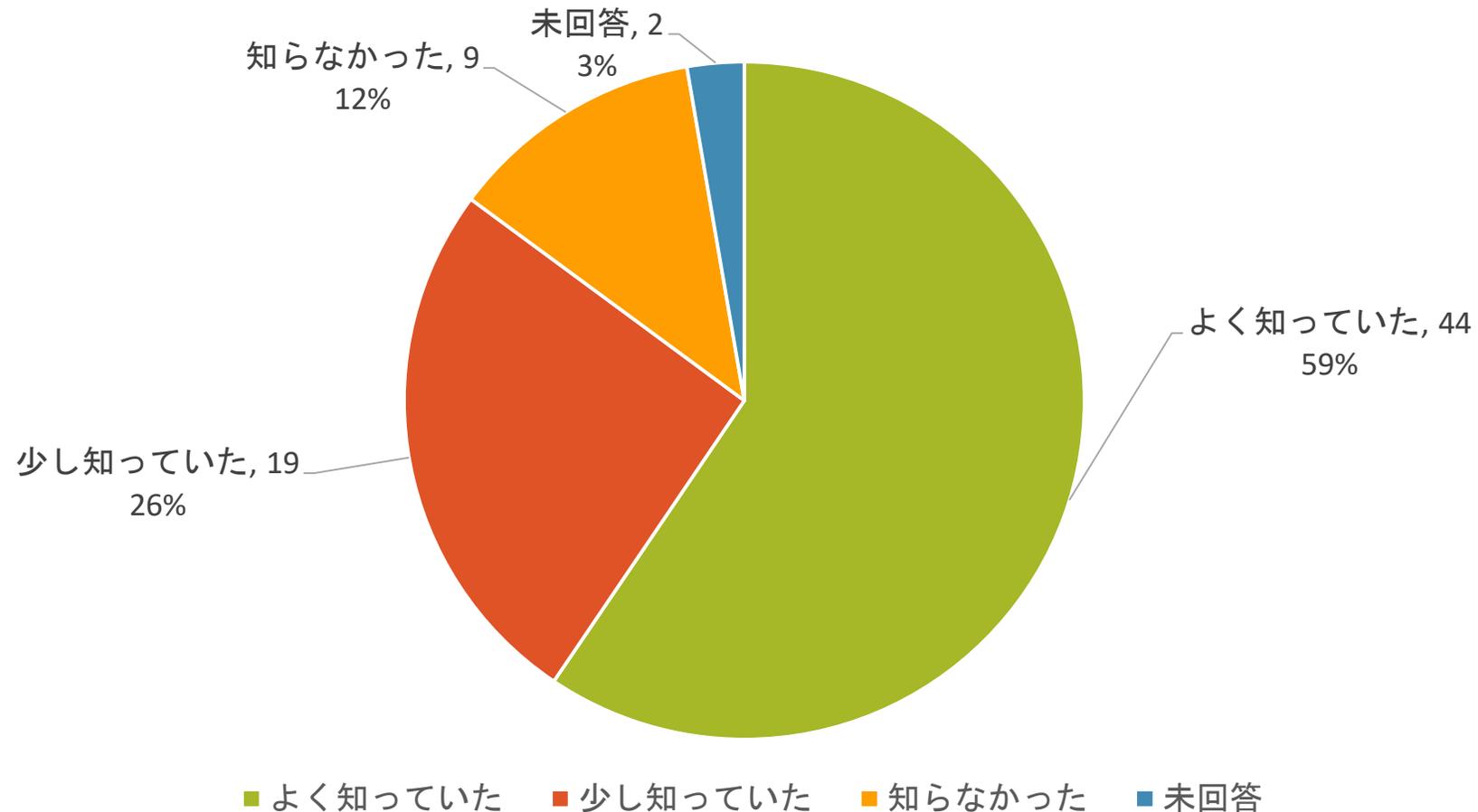
### 車いすのまま乗車させた経験があるか？



乗車できた74件を対象に抽出

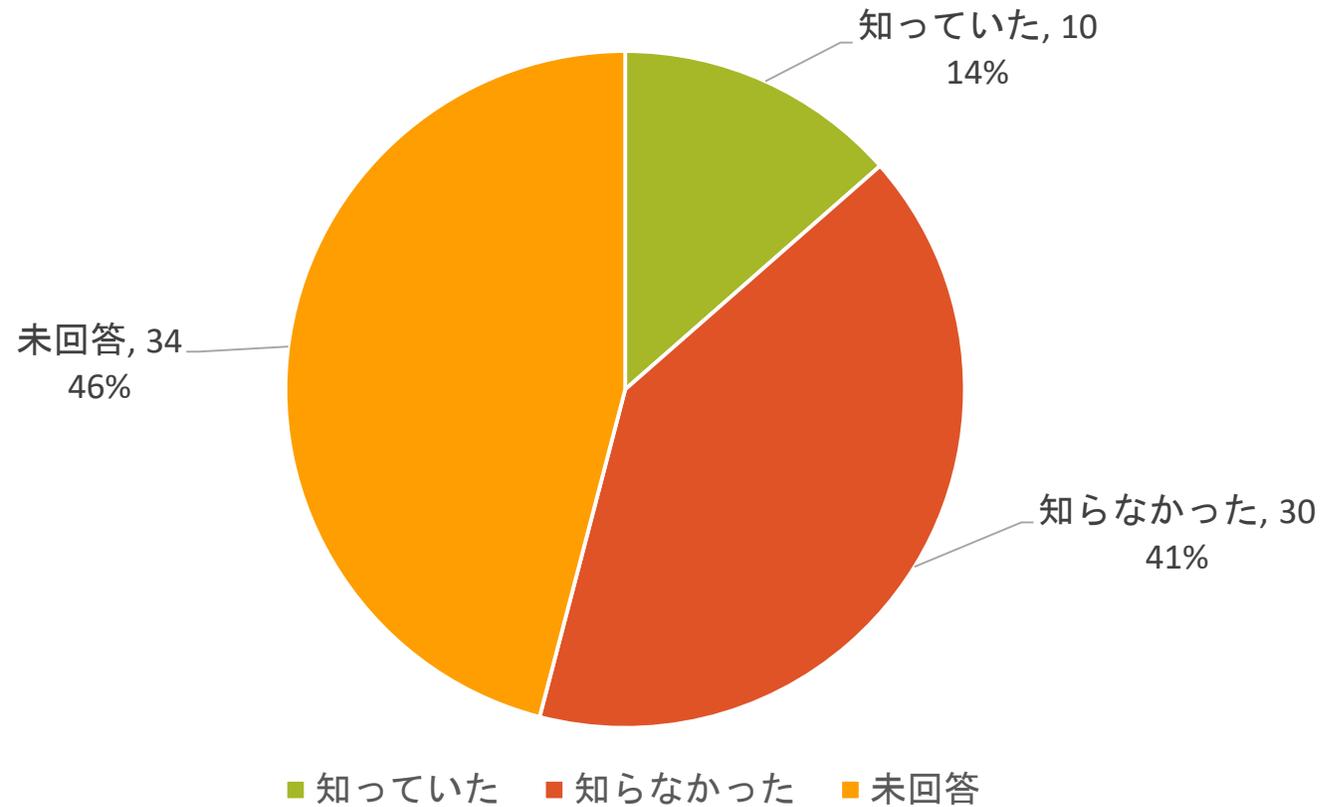
### 3. 乗降方法の理解 運転手は乗車方法を知っていたか？

(椅子の倒し方、スロープの設置、車椅子固定の仕方等)



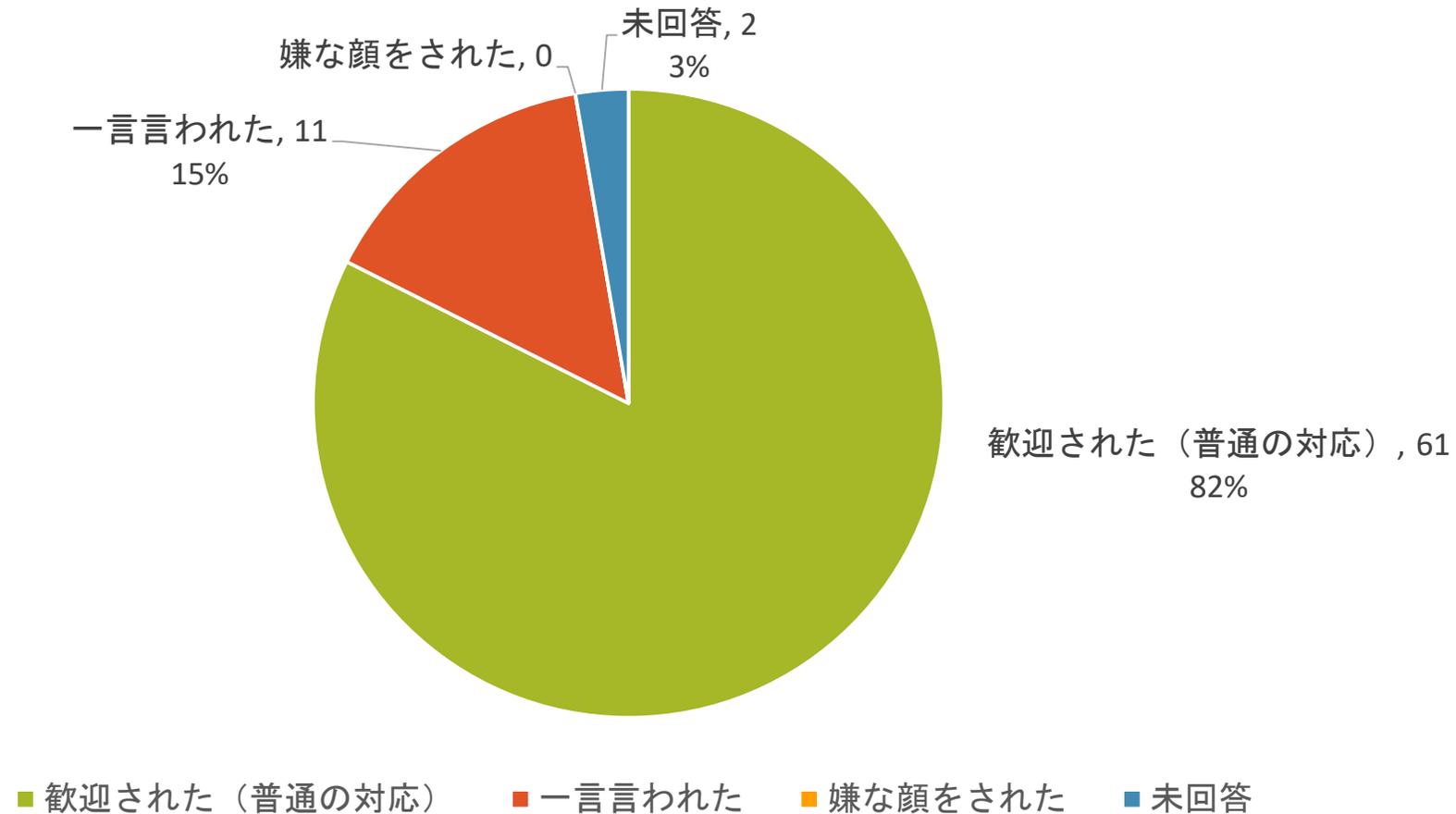
乗車できた74件を対象に抽出

## 4. 本日のUDタクシー一斉調査を知っていたか？



乗車できた74件を対象に抽出

## 5. ドライバーの態度は歓迎していたか？



乗車できた74件を対象に抽出

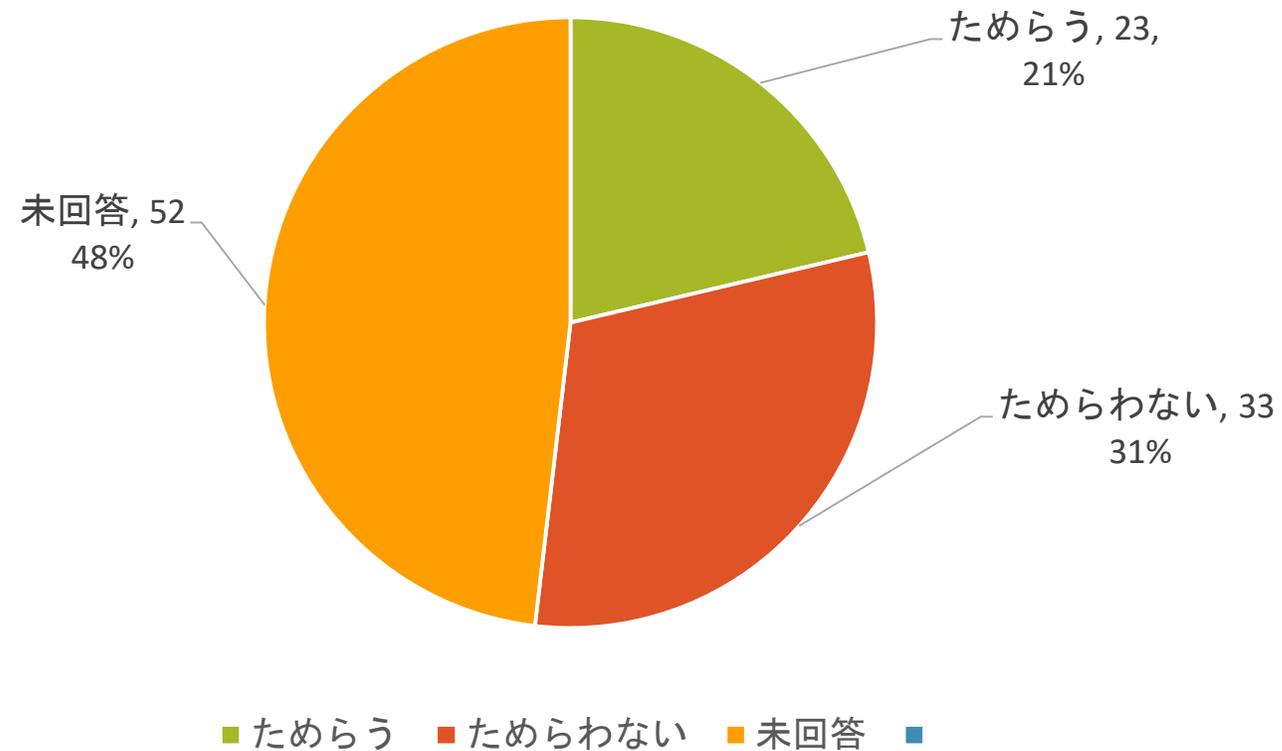
## 5. ドライバーにどんなことを言われたか？① (一言言われたが乗れた事例)

- このタイプの車椅子この前、乗せられなかったんだよね…。 (青森)
- 以前の調査の悪口を言われた。 (福島)
- こちらを見た瞬間に「電動車いすですか・・・」と言って固まっていた。私の方から「何度も乗っているので大丈夫です」と言って座席の倒し方等説明しながら乗せてもらった。 (東京)
- 乗車前に「座席に移れますか」と問われた。「なるべくこのままで乗りたいです」と答えると、「準備に**20分**くらいかかります」と言われた。「時間はあるので構いません」というと、渋々運転席から降りてきて、マニュアルを見ながらスロープの設置を始めた。 (東京)
- 時間がかかりますが大丈夫ですかと聞かれた。 (東京、京都)

## 5. ドライバーにどんなことを言われたか？② (一言言われたが乗れた事例)

- 大型の車椅子だったので無理だと最初は言われたが、乗れることを説明すると対応してくれた。(東京)
- 年配のおじいさんで、初めは予約しないと無理だとぼやかされたが、でもその後すぐに準備して乗せてくれた。(東京)
- 研修でしかやったことないので自信ないと言われた。(兵庫)
- 拒否はしないけど、座席に移ってほしい感じがありありだった。(東京)
- 今回の乗車では、「乗車方法がわからない」と言われ、「スロープが積んであるはずですよ」「横向きでもいいですよ」等と提案して、無事に乗せてもらえた。(東京、簡易電動)

## 6. 車いすの乗客を乗せる時ためらうか？



有効回答数**108**件を対象に抽出

## 6. ためらう主な理由

- 乗せ方を忘れているため。（東京**5**）
- 車いすのまま乗せた経験がない、または少ないため自信がない。  
（北海道、東京**3**、愛知、大阪**2**、広島**2**、鹿児島）
- 時間がかかるため。（大阪、兵庫）
- 介助者がいない場合、介助をしなければならないため。（広島）
- 高齢のため体力的にきつい。（東京）

# V.乗車拒否、配車制限の事例

# 1. 流しでの事例

- 手を挙げたが停車しなかった。（京都）
- 折りたたまないと言われた。（兵庫）
- 運転手の技術不足。研修を受けたがスロープが出せないとのこと。  
（広島）

## 2. タクシー乗り場での事例①

- タクシー乗り場で**UD**タクシーに乗ろうと待っていたが、私を見て後ろに並んでる人をのせたり、避けていく**UD**タクシーが4台くらいいた。  
(北海道)
- 頑なに「壊れている」との発言を繰り返し返答された。(大分)
- スロープを積んでいなかった。(大阪、兵庫、大分)
- **30**分かかると言って降りてきてくれなかった。(兵庫)
- 怖い顔で拒否(兵庫)
- 乗せ方を知らない。介護タクシーを勧められた。(福島)
- そもそも**UD**タクシーが停まっていない。(兵庫)

## 3. アプリでの配車不可の事例①

- アプリで呼んだが、近くに車椅子対応できる車両が見つからなかった。（東京2）

## 4. 電話での配車不可の事例①

- 介護は必要ないと言っても介護タクシーを勧められた。（熊本**2**、沖縄）
- 車種が選べない。（兵庫**3**、沖縄）
- 折りたたまないと乗れないと言われた。（兵庫、沖縄）
- 車椅子の事前予約は3日前（兵庫**2**）
- ホームページにあるのに**UD**タクシーは取り扱ってないと言われた。（兵庫、福岡）
- **7**社電話で配車依頼したが全部断られた（近くに走っていない、講習受けたドライバーが今の時間出勤していないなど、乗り移ってもらわないなど）（兵庫）
- 配車できる時間が希望の時間よりも1時間以上遅くなると言われたため、利用を断った。（大阪）
- 配車を頼んだところ、貸し切りになるため**6000**円かかると言われ断念した。（広島）
- 今日は動いていないと言われた。（大分）

## 4. 電話での配車不可の事例②

- ジャパンタクシーの配車を依頼した際、最初は丁寧に聞き取られていたが、荷物が多いですか？と確認され、電動車椅子と伝えたところ、「電動車椅子は乗れない、福祉タクシーの方がいいと思う」と話され、ジャパンタクシーや日産NVならスロープがついていると思うが、と話したところ「スロープがついている車両は1台しかなく、予約で埋まっている」と話された。いつなら空いているか、空いている日に合わせることを伝えると「1台しかないから、福祉タクシーを利用した方がいいと思います。」と、断られ続けたため、そこで電話を終えた。（熊本1）
- 10時半に電話予約をする。快く承諾をし、緑色のステッカーがある重量電動車いす対応のJPタクシーを希望する。快く承諾する。14時45分、待っても来ない。タクシー会社に連絡をしたところ緑色ステッカーのJPタクシーが近くにいないので、今探しているところですよ、と伝えられる。既に、15分経過をしている。何分くらいかかるかを聞いたところ、しばらく時間がかかるとのこと。時間の制約があったので、キャンセルをする。対応としては、今後間に合わない時は連絡を入れずとありましたが、時間に来ないことが辛かったです。（愛知1）

## 5. 車いすのサイズが理由で 乗れなかった事例

- 車いすのサイズが大きくタクシー内に入れなかった。乗務員は笑顔で対応。サイズが合わないことがわかったとき低姿勢で謝られた。（広島Ⅰ）

# VI. 良しい事例

---

# 対応の良かった事例①

- この間研修を受けたばかりなので、やってみたいと思ってました！とポジティブでした。（京都）
- 車いすのまま乗車されるのは初めてでもっと練習しておけばよかったと前向きな姿勢が良かった。（広島）
- 始めは戸惑っていたが、座席の倒し方やスロープの場所を説明したらテキパキと動いてくれた。（東京）
- 固定やスロープなど設置するのに息切れしながら頑張ってくれて、嫌な顔せず、親切にしてくれて、どんどん使ってくださいと言ってくれた。（東京）
- 何度も研修を受けているようだ。この間も研修を受けたばかりと言っていた。一斉乗車行動のことを伝えると応援していただいた。（京都）

## 対応の良かった事例②

- ドライバーの方は常に笑顔でひとつひとつの手順の説明、こちらに対する声掛けをこまめにしながら対応してくれた。（神奈川）
- 乗降がしやすい位置まで車両を移動、誘導してくれた。（神奈川）
- 慣れていてスムーズだった。（東京<sup>2</sup>、大阪、大分、沖縄）
- 時間がかかっても丁寧に対応してくれた。（北海道、東京、大阪）
- 大型電動でも快く乗せてくれた。横向きのままで何の抵抗もなく乗せてくれた。（京都）
- **JPN**タクシー車両を志願して乗務しているそうで、当方が初めての実車走行だったそうで、喜んで対応してくださいました。（大阪）
- しっかりと安全確認しながらやってくれた。（東京、沖縄）

## 対応の良かった事例③

- 車いす対応が初めてでやり方が分からなくても最後まで頑張ってくれた。  
（東京、広島）
- 女性のドライバーで、「前の晩に初めて流しで車いすの方を載せた。今日は2回目なので大丈夫です」と、明るく話されました。乗車後、「私たちは研修を受けているので、皆車いすに対応できないといけないのですが、なかなか実車の機会がありません。1日車いす1台でも対応できればもっと手際よくなるのですが」とおっしゃっていました。（東京）
- 日比谷ミッドタウンのタクシー乗り場にいるディスパッチャーがとても慣れているため、よくそこに行って手伝ってもらいながら車いすの乗せ方を学んだと話していて、乗降準備がスムーズでした。（東京）

## 対応の良かった事例④

- たまに乗車をするのですが、スロープなどの対応が良い方が多いです。その運転手さんに、車いすでの乗車の対応がスムーズに出来てありがとうございますと伝えて、なぜスムーズに出来るのかを聞いたところ、時間がある時に動画を見ているとのこと。行政が出した動画は分かりにくいので、個人のタクシー関係者が作成している動画(youtube)を見ているそうです。内容的にはどこに何があるか、いろいろな器具の使い方、各種類の車いす対応などが説明されている動画を見ているそうです。個々の運転手の意識でこのような良い対応をしてもらえることに感謝です。ちなみにこの運転手さん達の会社はつばめタクシーです。

# VII. 課題

---

# 車両の課題 ①

- スロープ設置と固定方法のシンプル化を先ずはメーカーにお願いしたい。今のところ介護タクシーの方が断然乗りやすいので、どっちかというところ介護タクシーを選ぶ。改良できれば乗りやすいと思う。（兵庫、簡易電動）
- 運転席と助手席の間に箱を置き、その上に決済端末を置いている場合が多い。この箱をどけないと車内でターンができない。箱をどけるために端末をどけるなどするため、これも面倒に感じる。（東京、簡易電動）
- 助手席のヘッドレストに大きめの液晶モニターが付いていて助手席を畳もうとすると前のダッシュボードに当たってしまい畳めなかった。そのため横向きで乗車するしかなかった。（東京、電動）
- 車いす一人と介助者一人しか乗れないため、2人介助で外出する人の場合は分乗しなければならない。（東京、電動）

## 車両の課題 ②

- 乗車手順が多い。助手席の跳ね上げが難しい。（東京、簡易電動）
- 車椅子のまま乗車できるタイプなのか、今回のように移乗が必要なタイプなのかがはっきりとはわからない。横から車椅子のまま乗車するタイプだと乗車場所のスペースの確保が必要になる。（大阪、手動）
- 車椅子の固定箇所が自分からよく見えないため、どこにかけられてるか不安だった。強度の弱いところかもと、ちょっとドキドキした。（東京、簡易電動）
- スロープの上下または裏表を間違える。（東京、電動）
- 道路からスロープで乗る時、かなり急こう配になるし、高齢者にはつらいと思った。固定器具も弱い。（東京、手動）

## 車両の課題 ③

- ドライバーの感想として、もっと複雑でない乗車ができる車が開発されればいいなというものがあつた。日産の後乗りについて紹介すると、それはとても簡単でいいと思うが、都市部ではタクシー乗り場のまち列で後ろに後続車両がピタリとつけるので乗車スペースの確保に難しい問題があるというご意見をいただきました。（大阪、簡易電動）

# アプリの課題

- アプリで配車依頼したが、**10**分ほど待ったが配車されなかった。（東京、簡易電動）
- アプリにて**3**回目の手配で配車。この間**15**分ほどかかった。車椅子指定だと反応しない運転手が多いと感じる。（東京、簡易電動）
- **GO**で**UD**タクシーを指定して呼んだ場合、支払い方法が限定されて、自治体の出すタクシーチケットが使えない（東京、手動）。

# ドライバーの課題 ①

- 支払いのときになって、車いす対応料が乗車料金に加算されることがわかった。乗車前に教えてほしいと思いました。（京都、簡易電動）
- 高齢で手順を知らない場合、手間と時間がかかり余計に大変という実感につながっているのかも。（東京、簡易電動）
- 今回利用した**UD**タクシーのドライバーによると、乗車運動を知って定休日にしたタクシー会社もあるということだった。車いすの人でも乗せた方が売り上げになるのに、と言っていた。（東京、電動）
- タクシードライバーさんは朝**7**時から深夜**2**時まで休憩をしながら働くのが通常で、**1**勤務で**30**～**50**人の乗客を乗せるとのこと。乗車準備も息を切らしながらやっていて、高齢ドライバーには体力的にハードだと思った。（東京、電動）

## ドライバーの課題 ②

- 今回、**UD**タクシー一斉乗車行動に参加した日（**10月25日**）、タクシー乗り場で停まっている**UD**タクシーや道路を走行している**UD**タクシーの数が去年に比べて少なかったように思う。一斉行動のことを知っていて、**UD**タクシーの台数を減らしていた？**UD**タクシーっぽいタクシーも停まっていたが、**UD**タクシーとわからないように、わざとステッカーを外していた？（大阪、手動）
- 必須の研修は**1回**のみで修了証をもらって終わり。それ以降**5年**以上経っていたので全て忘れたとのことだった。定期的に研修を受けられるようにした方が良いと感じた。（東京、電動）
- 車椅子の乗車方法の研修は会社ではなく、タクシーセンターで受ける。以前は**1人**ずつ実際に乗車する研修をやっていたが、いまは講師がやってみせるだけで、ドライバーは見てるだけ。全員やらないと覚えられないと言っていました。（東京、手動）

# 電話オペレーターの課題

- **13:45**配車を依頼。乗車可能な車椅子サイズや乗降場所など聞き取り**20分**ほどかかり、**30分**後の乗車を依頼。別の担当に確認が必要と言われ、折り返しの電話を待っていたところ、希望の時間の**14:15**に「配車はまだで、**15~30分**かかる」と言われる。そのまた**15分**後の**14:30**に再度電話があり、「配車可能な時間が**50~1時間**かかる」と言われ、タクシー利用をキャンセルした。（大阪、手動）
- **UD**タクシーをある程度導入してるにも関わらず、車椅子という数が少ないから配車できないと言われることが多い。折りためたらいけるって言われるので面倒くさいだけかも。（兵庫、簡易電動）

# 乗降場所の課題

- 雨の日は屋根のあるところでない、乗車が出来ないとタクシー会社は言っています。名古屋のタクシー会社はこのように言っていますが全国のタクシー会社はどのような見解なのでしょう？（愛知、電動）
- 降車時の場所を探すのに時間がかかった。しばらく探したがなかったため、コンビニ前で降車した。（東京、簡易電動）

# VIII. 感想等

---

# 1. 感想 (良い感想) ①

- やり方がわからないから車いすのまま乗せられない、なんて絶対ダメ。車いすのまま乗れるタクシーなんだから普段から準備して乗車してもらえるようにするのが当たり前、というスタンスのドライバーさんだった。こういう意識の高いドライバーさんが増えるともっと乗りやすくなると感じた。(千葉、簡易電動)
- ストレスなく乗降できたので良かった。(東京、簡易電動)
- アプリのGOですぐに配車できたのでビックリした。(東京、簡易電動)
- ストレスフリーで気軽に利用できるので、また使いたい。(沖縄、簡易電動)

## 1. 感想 (良い感想) ②

- トランクからスロープで乗るタイプの**UD**タクシーは初めてだった。**JPN**タクシーよりも断然に乗りやすく時間もかからないため、とても気持ちよく利用できた。運転手さんも操作が楽だと思う。(静岡、電動、日産**NV200**)
- 乗車時はあらかじめスロープ設置など一通り準備が済んでいた状態だったことを差し引いても全体的に手際よく対応してくれていた。(千葉、簡易電動)
- 気持ちよく乗車できた。(大阪、簡易電動 大阪、電動 大分、簡易電動)

# 1. 感想（良くない感想）

- あまり期待していなかったのですが、思ったより早く配車されたが、よく考えたら一般のタクシーよりはおそい。**UD**タクシーを指定せざるをえないのに指定料金**1000**円を余分に取られたのが残念。（兵庫、電動）
- 研修を受けていないドライバーがいるのでタクシーは街で見かけても乗車ができない。（大分、簡易電動）
- 研修が足りない。一発でできる運転手さんがほとんど出会ったことない。うまくいけたら、5分もかからないはずなので、各会社が毎月テストをすればいいと思います。営業所を出る前に5分をとって練習させるとか。（東京、電動）
- 現状タクシー業界は自社でのバリアフリー研修を行っており、負担が大きいように感じる（そのため継続的な開催が難しい）。バス・鉄道事業者のように合同の研修の機会を提供することができれば、ドライバー一人一人の苦手意識や不安を緩和することが可能となり、当事者との間でより双方向の今後の利便性の改善に向けた対話が期待できそう。（神奈川、電動）

# 1. 感想 (その他の感想)

- バリアということを考えたとき、すぐに浮かぶのは一般のタクシーに比べてUDタクシーの台数がまだまだ少ない印象でその結果、利用する側がバリアと感じる環境を作っているのではないかと私は今回の調査に参加して感じるどころです。(東京、手動)
- 今回の事例ではないが、町田の千代田タクシー会社は(日産の**UD**タクシー)、予約を一週間前から当日まで受け付けている。車いすでの利用についても積極的にアピールしており、安心して乗車できる。こちらが良すぎて、ジャンタクシーの利用に二の足を踏んでしまう点も大きい。本当に急ぐときや重要な要件のときには、千代田タクシーが安心であり、信頼できる。(東京、簡易電動)