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！

# 2025全国一斉行動！UDタクシー乗車運動

# アンケート集計結果

---

ＤＰＩ日本会議　バリアフリー部会

（2025年10月24日を中心とした調査）

# 2019年・2023年・2024年調査との主な比較

1．乗車拒否は減少　27%(2019)➡35%(2023)➡31%(2024) ➡22%(2025)

　　電動車いす　　25%(2019)➡42%(2023)➡29%(2024) ➡13%(2025)

2．簡易電動車いすの乗車拒否が増加　16%(2019)➡40%(2023)➡47%(2024) ➡80%(2025)

3．東京は乗車拒否が横ばい　21%(2019) ➡ 17%(2023)➡8%(2024) ➡8%(2025)

4．東京以外は乗車拒否が減少　29%(2019) ➡ 41%(2023)➡44%(2024) ➡30%(2025)

5．乗車に要した時間は微小 11.2分%(2019) ➡ 10.1分(2023)➡8.2分(2024) ➡8.0分(2025)

6．研修を受けていない運転手が増加　2.6%(2019) ➡ 14.3%(2023)➡1.9%(2024) ➡4%(2025)

7．アプリ配車の拒否が増加　36%(2023)➡11%(2024) ➡20%(2025)

# 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．調査概要

# 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

- 2025年10月24日を中心に全国延べ69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。

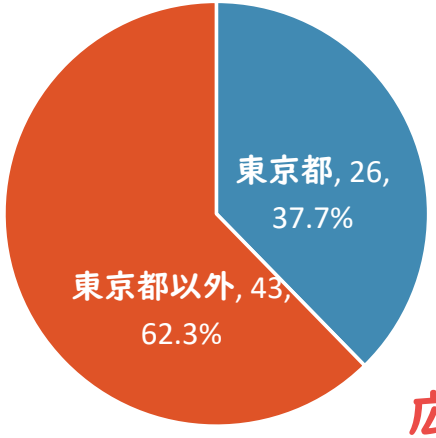
① 道路で流しのタクシーを拾って乗車する。

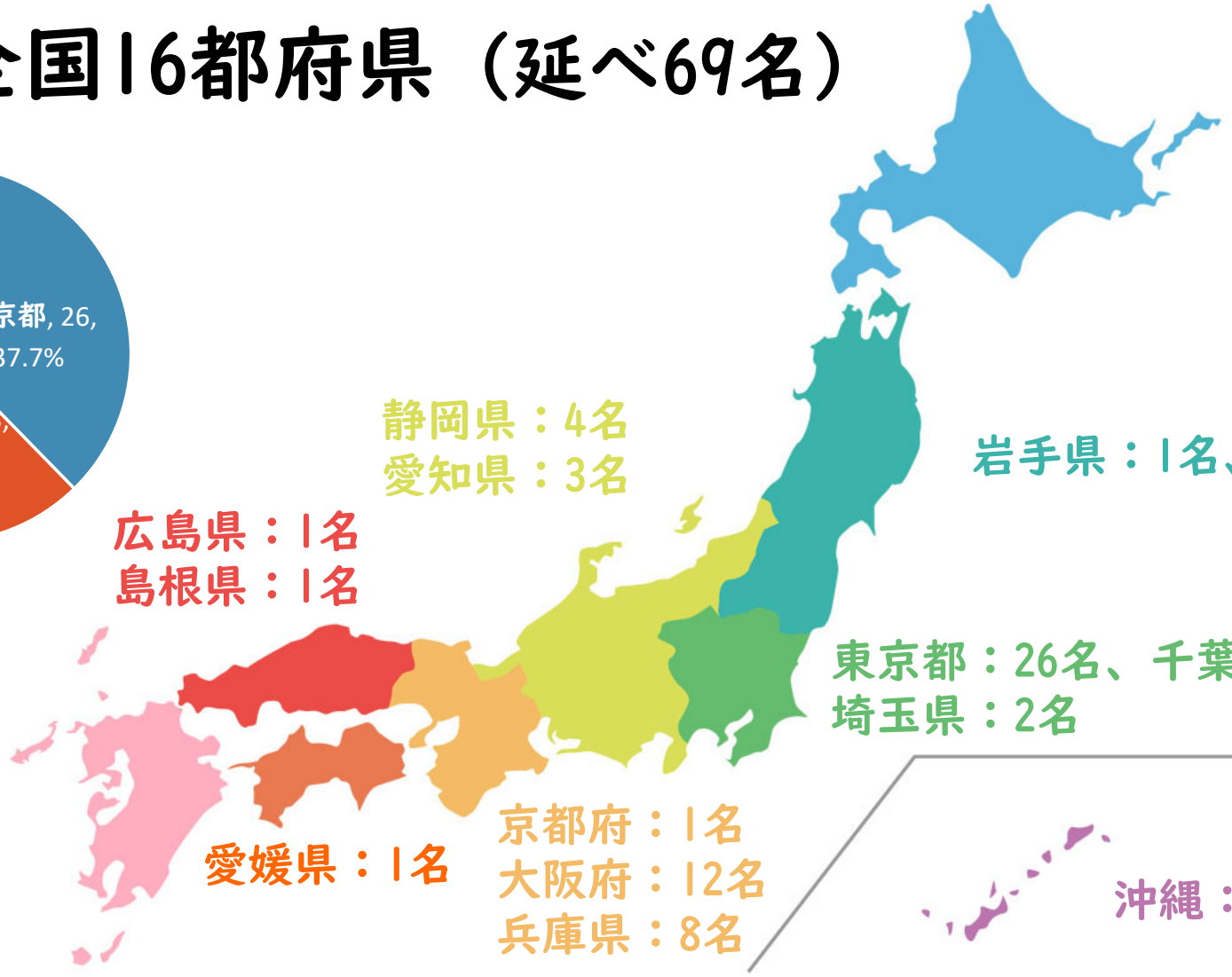
② タクシー乗り場から乗車する。

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16都府県（延べ69名）



岩手県：1名、福島県：3名

静岡県：4名
愛知県：3名

広島県：1名
島根県：1名

東京都：26名、千葉県：2名
埼玉県：2名

福岡県：1名
大分県：2名

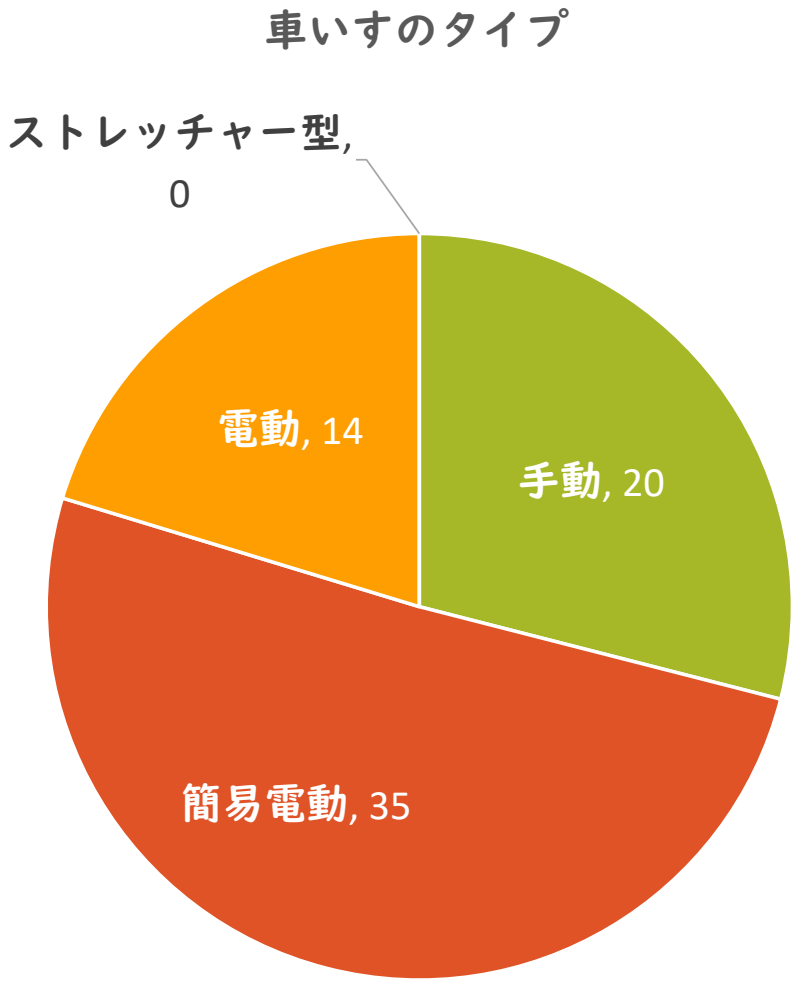
愛媛県：1名

京都府：1名
大阪府：12名
兵庫県：8名

沖縄：1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） | 20 |
| 簡易電動車いす（YAMAHA、OX、AISIN、ニッシン、松永製作所、Miki、日本ウィルチェア等） | 35 |
| 電動車いす（Quickie、invercare、スズキ、IMASEN、ペルモビール、WHILL等） | 14 |
| ストレッチャー型車いす | 0 |



# Ⅱ．乗車拒否

# １．乗車拒否件数（総数）

| | 件数 | 比率（2019年,2023年,2024年） |
|---|---|---|
| 乗れた | 54 | 78%（73%, 65%, 69%） |
| 乗れなかった | 15 | 22%（27%, 35%, 31%） |
| 合計 | 69 | 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,2024年) |
|---|---|---|
| 手動 | 1 | 7%（59%, 18%, 24%） |
| 簡易電動 | 12 | 80%（16%, 40%, 47%） |
| 電動 | 2 | 13%（25%, 42%, 29%） |
| 合計 | 15 | 100% |

## 地域別乗車拒否比率

| 地域 | 件数 | 比率（2019年, 2023年, 2024年） |
|---|---|---|
| 東京都 | 2/26 | 8%（21%, 17%, 8%） |
| 東京都以外 | 13/43 | 30%（29%, 41%, 44%） |
| 全国 | 15/69 | 22%（27%, 35%, 31%） |

※比率は小数点以下四捨五入

# ２．拒否の詳細　①流しで拾って乗車

| | 件数 | 比率 (2019年,2023年,2024年) | 内訳 |
|---|---|---|---|
| 乗車できた | 9 | 82%　(80%, 73%, 73%) | |
| 乗車出来なかった | 2 | 18%　(20%, 27%, 27%) | 簡易電動1、手動1 |
| 総数 | 11 | 100% | |

※比率は小数点以下四捨五入

# ２．拒否の詳細　②タクシー乗り場

| | 件数 | 比率（2019年,2023年,2024年） | 内訳 |
|---|---|---|---|
| 乗車できた | 19 | 86%　(76%, 64%, 69%) | |
| 乗車出来なかった | 3 | 14%　(24%, 36%, 31%) | 簡易電動3 |
| 総数 | 22 | 100% | |

※比率は小数点以下四捨五入

# ２．拒否の詳細　③アプリで配車

| | 件数 | 比率（2023年,2024年） | 地域 | アプリ |
|---|---|---|---|---|
| 配車できた | 12 | 80%（64%,89%） | | G08,<br>S.RIDE4 |
| 配車出来なかった | 3 | 20%（36%,11%） | 埼玉1、東京1、<br>大阪1 | G03 |
| 総数 | 15 | 100% | | |

※比率は小数点以下四捨五入

# ２．拒否の詳細　④電話予約

| | 件数 | 比率　（2019年,2023年,2024年） | 内訳 |
|---|---|---|---|
| 配車できた | 14 | 67%　（71%, 63%, 57%） | |
| 配車出来なかった | 7 | 33%　（29%, 37%, 43%） | 岩手1, 兵庫4, 大分2 |
| 総数 | 21 | 100% | |

※比率は小数点以下四捨五入

# ２．拒否の詳細　⑤ステッカーの有無

| | 件数 | 比率 | 地域 |
|---|---|---|---|
| 緑色のステッカーが貼ってあった | 1 | 7%% | 埼玉1 |
| ピンク色のステッカーが貼ってあった | 3 | 20% | 東京1，大阪2 |
| ステッカーが貼られていなかった | 3 | 20% | 岩手1，兵庫1，大分1 |
| 不明、未回答 | 8 | 53% | |
| 総数 | 15 | 100% | |

※乗車できなかった15件を対象に抽出、比率は小数点以下四捨五入

# ３．流し　何台目で乗れたか

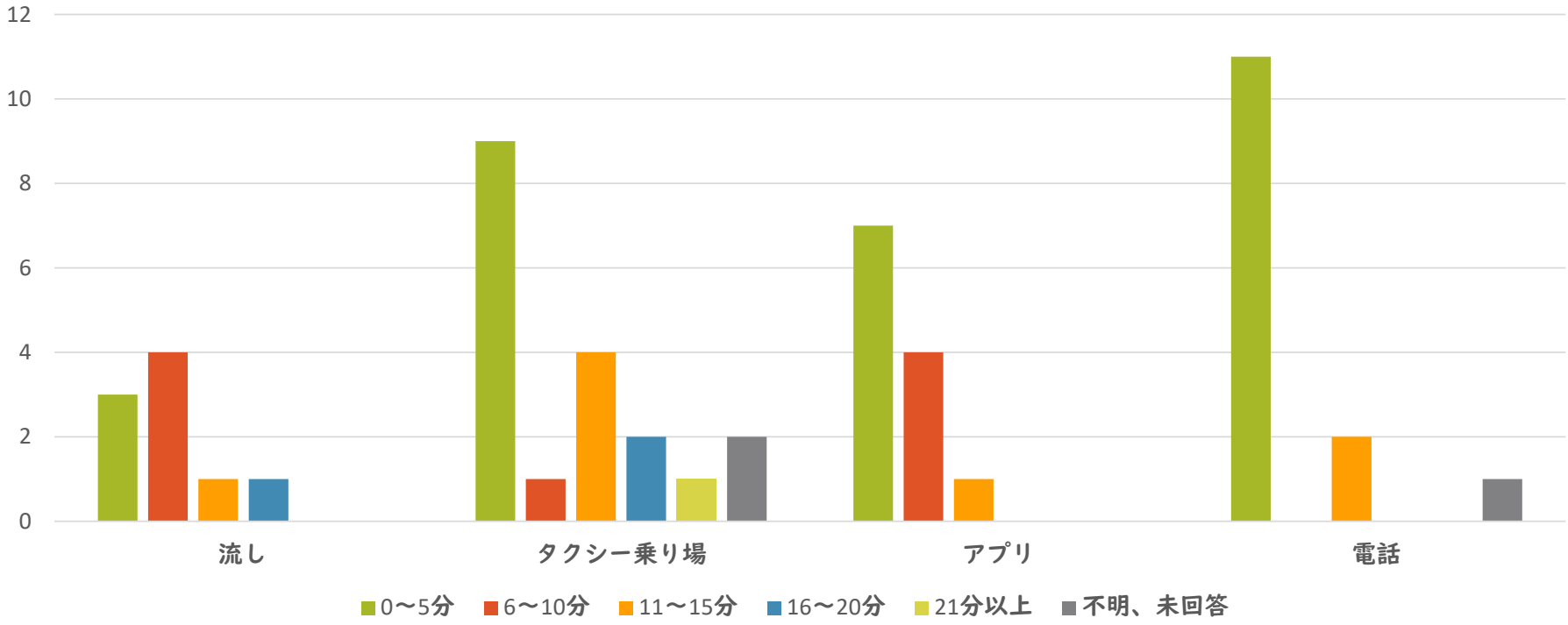
| | 手動 | 簡易電動 | 電動 | 合計 | 比率 (2023年,2024年) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1台目 | 3 | 1 | 2 | 6 | 55% (50%, 36%) |
| 2台目 | 1 | 1 | 0 | 2 | 18% (7%, 7%) |
| 3台目 | 0 | 1 | 0 | 1 | 9% (7%, 7%) |
| 4台目 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% (7%, 7%) |
| 5台目 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% (なし, 14%) |
| 乗車出来なかった | 1 | 1 | 0 | 2 | 18% (27%, 29%) |
| 合計 | 5 | 4 | 2 | 11 | 100% |

※比率は小数点以下四捨五入

# Ⅲ．乗降時間

# １．乗車に要した時間 平均時間8.0分（2019年11.2分、2023年10.1分、2024年8.2分）

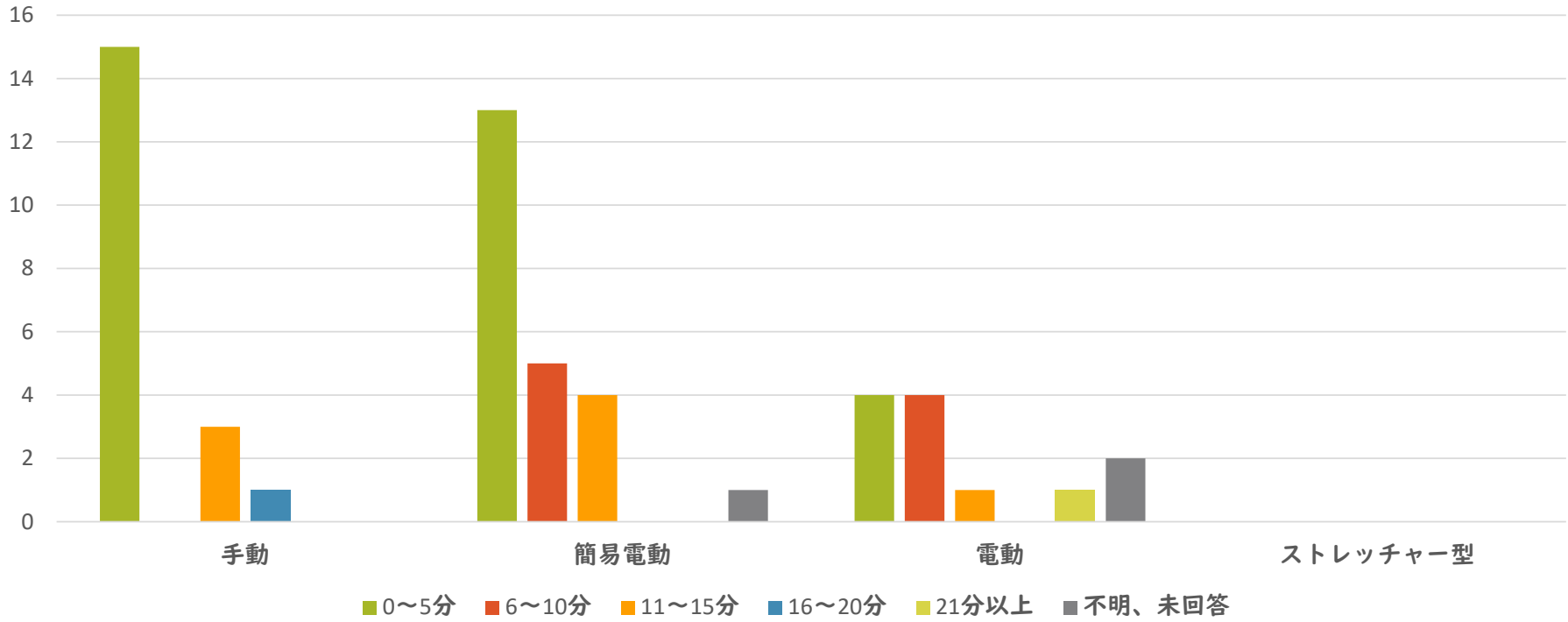
## ①乗車方法別




●平均乗車時間8.0分

（流し：8.4分　タクシー乗り場：8.9分　アプリ：6.2分　電話：5.6分）

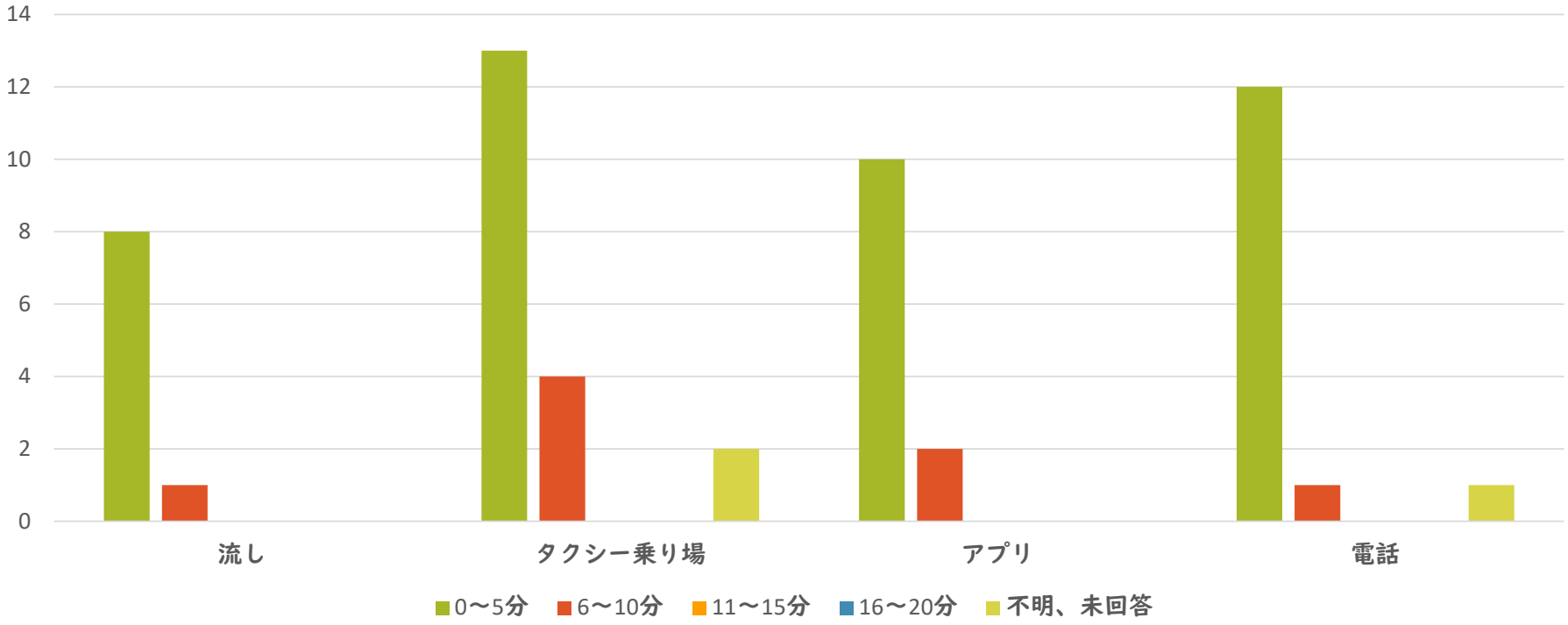
# １．乗車に要した時間
## ②車いすタイプ別




●平均時間：手動6.8分　簡易電動8.0分　電動10.4分、ストレッチャー型：該当なし

## ２．降車に要した時間　平均時間4.3分（2019年5.1分、2023年5.4分、2024年4.8分）

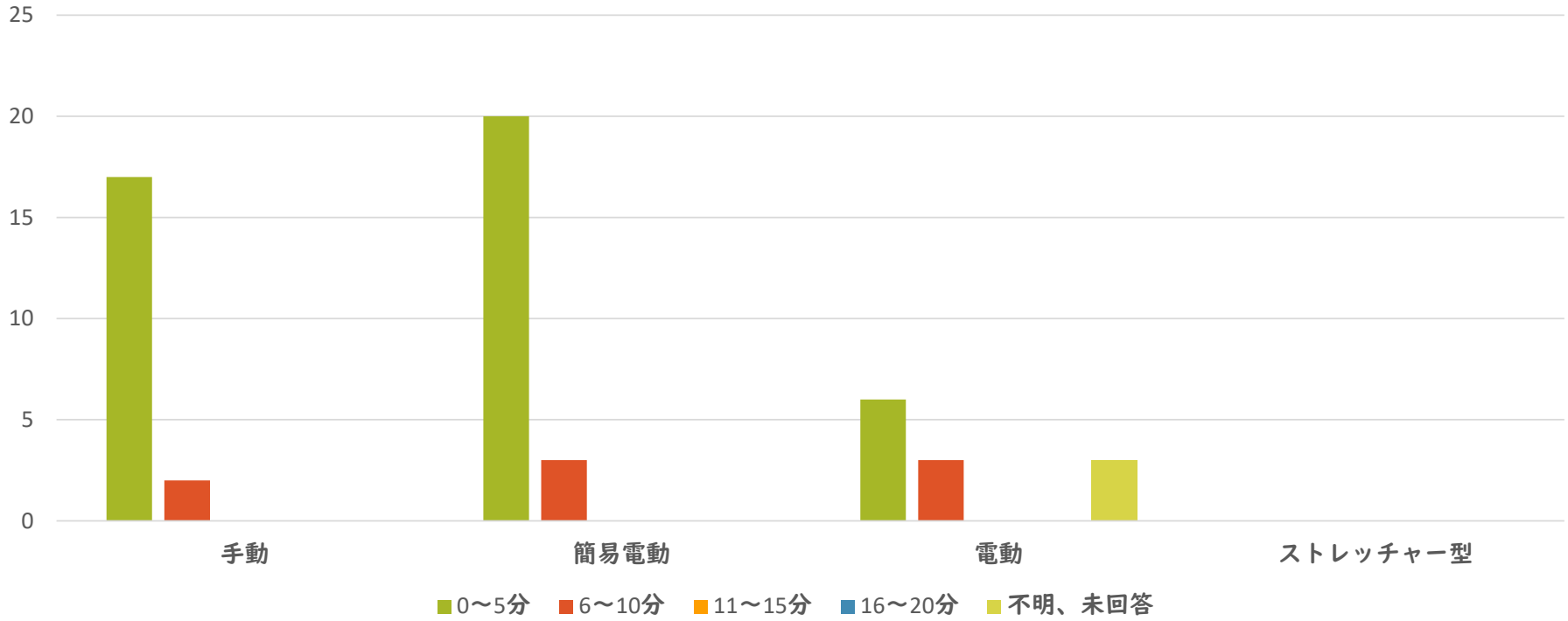
### ①乗車方法別




● 平均降車時間4.3分

（流し：3.9分　タクシー乗り場：4.7分　アプリ：4.3分　電話：3.8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4.0分　電動5.7分、ストレッチャー型：該当なし

# Ⅳ.ドライバー

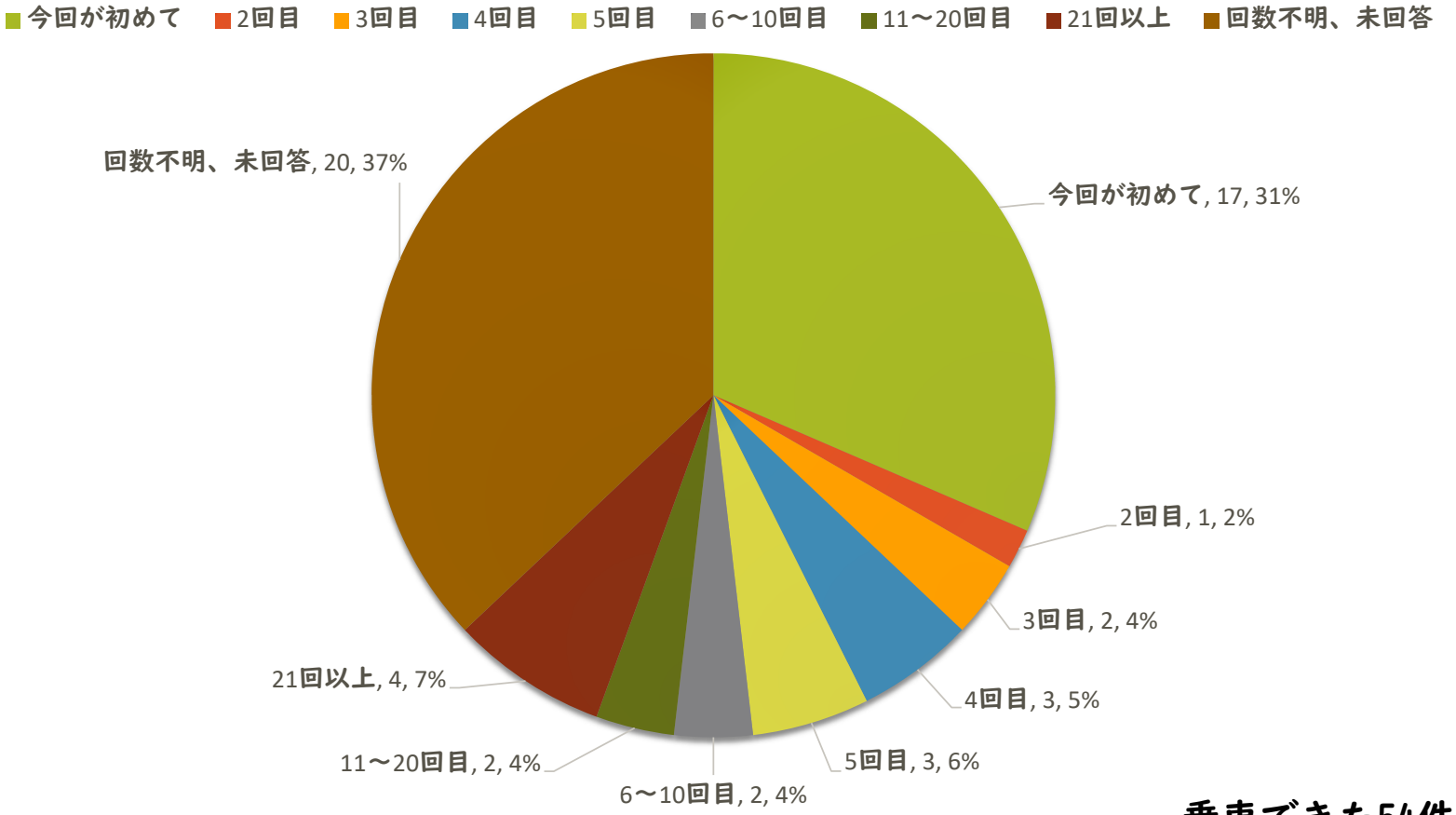
研修、乗車経験

# 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,2024年) |
|---|---|---|
| 実車で受けたことがある | 37 | 80%　(86%, 66%, 81%) |
| ビデオ等で見ただけ | 4 | 9%　(7%, 9%, 6%) |
| 何も受けていない | 2 | 4%　(3%, 14%, 2%) |
| 研修内容不明（研修は受けた） | 3 | 7%（2019年データなし、7%, 11%） |
| 合計 | 46* | 100% |

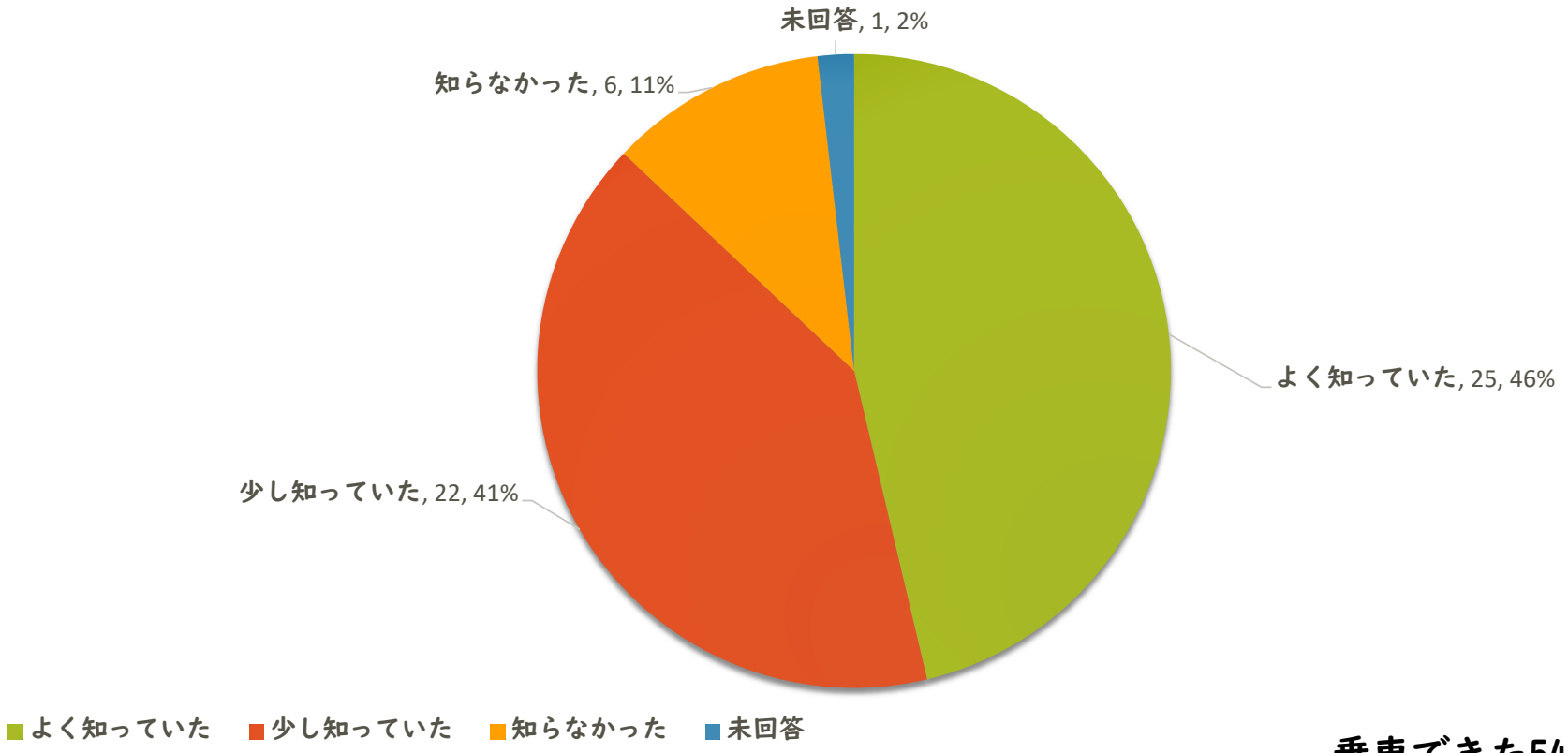
＊有効回答数46件を対象に抽出

# ２．乗車経験
# 車いすのまま乗車させた経験があるか？



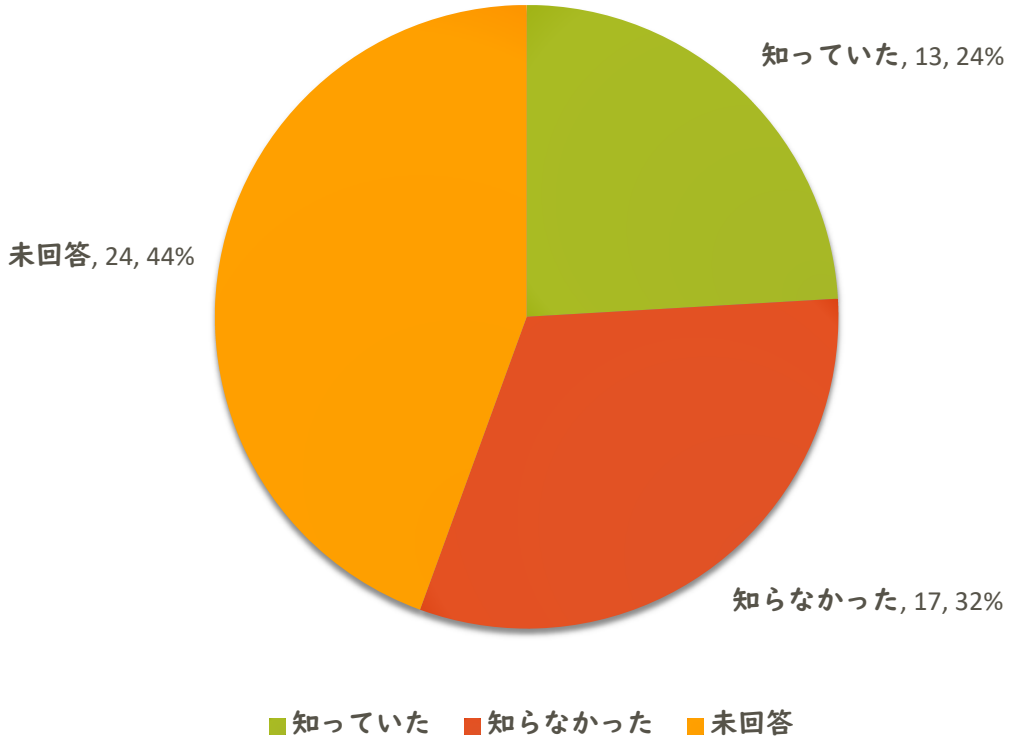

乗車できた54件を対象に抽出

# 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）



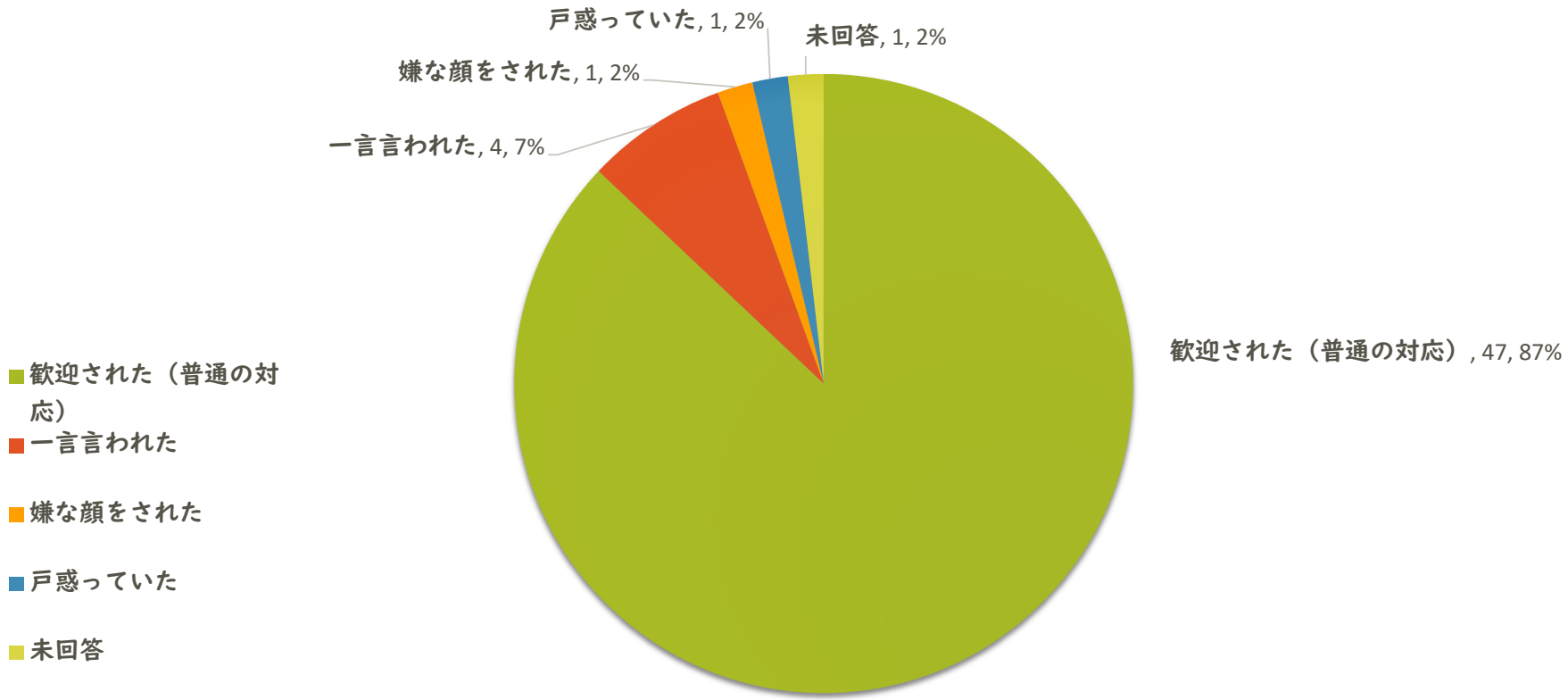

乗車できた54件を対象に抽出

# 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54件を対象に抽出

# ５．ドライバーの態度は歓迎していたか？

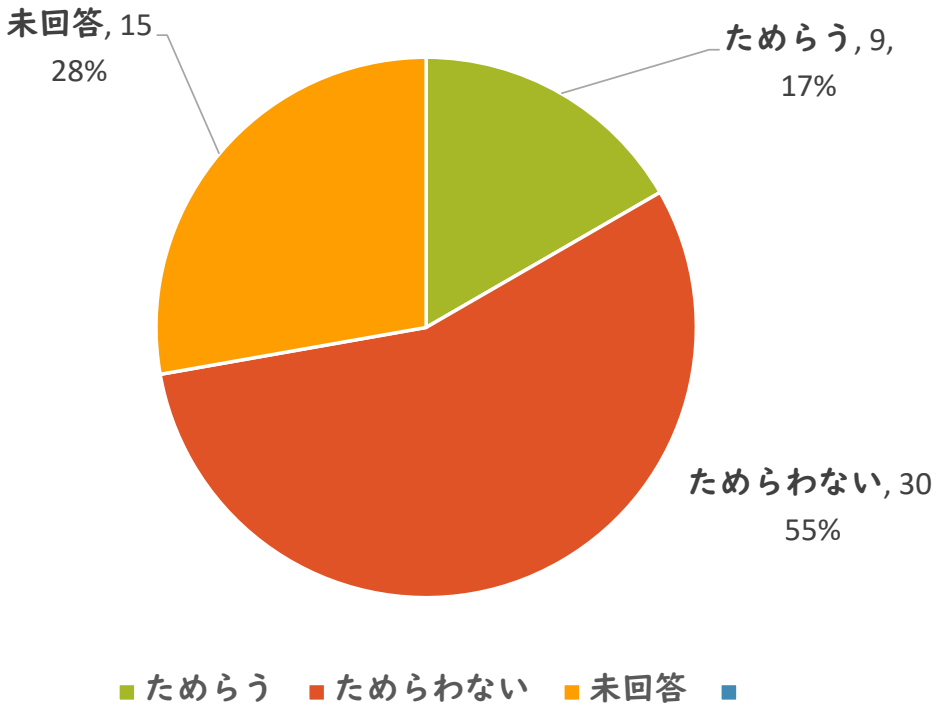



乗車できた54件を対象に抽出

# ５．ドライバーにどんなことを言われたか？（一言言われたが乗れた事例）

- 時間はかかると言われ、タクシー乗り場の後ろに並んでいる人に何かききにか、話に行かれた。（大阪）
- 当該場所でスロープ出せないため別の場所で乗ってほしいと言われた（デパート内のためデパート係員も了解済）（東京）
- 「時間かかりますよ」のみ。直接的な言葉はなし（東京）
- 「最近車いすの方をあまり乗せていないので…」（愛知）
- 慣れていないから時間がかかる（福島）

# ６．車いすの乗客を乗せる時ためらうか？




乗車できた54件を対象に抽出

# ６．ためらう主な理由

- 車椅子をたたんで乗る人が多数で、いざ、車椅子のままでと言われたら、不安になる。（大阪）
- 前回車椅子を乗せたのは4～5年前で自信が無い（東京）
- 乗せ方を忘れているので不安（東京3）
- スムーズに載せられない（福島）
- 乗車までの準備に手間が多いため面倒（大阪）
- 体型や車椅子のサイズにより乗せられないことがあったため（東京）

# Ⅴ.乗車拒否、配車制限の事例

# １．流しでの事例

- そもそも停車しないで無視（大阪）
- 運転手が嫌がった（東京）

# ２．タクシー乗り場での事例

- ヘルパーが「乗れますか」と声をかけたら、「はい」と言われたので、「車椅子のままで乗りたいんです。」と言うと、「車椅子で乗れるタクシーではありません。」というので、「UDのステッカーありますよね」と指摘をしました。すると、「予約があるので、無理です」と断られました。（大阪）
- 駅のタクシー乗り場でUDタクシーに乗ろうとタクシーのドアをたたいて車いすで乗りたいと伝えたところ、突然、予約が入っていると言われて走り去られた。（大阪）
- 待合所に人が多くタクシーもUDタクシーがなかなか来ないので乗れなかった。（兵庫）
- 「研修を受けてない」「簡易電動車椅子は重くて無理」「バッテリーを載せてる車椅子は危ないから無理」と言われた。（兵庫）
- 車椅子を折り畳まないと乗れないと乗車拒否された。（東京）

# ３．アプリでの配車不可の事例

- GOアプリ配車に反応するかどうかは、ドライバーしだいと感じる。車椅子指定を選ぶと、なかなかつかまらない。（兵庫・簡易電動）
- タクシー乗り場でずっと待っていると、日本交通の運転手が親切にGOアプリで車椅子対応を選択するのが一番効率がいいと教えてくれ、やってみました。しかし、3回も近くに行ける車がありませんと配車してもらえませんでした。その間に、GOタクシーのUD仕様がなんども降車に来ていたので、近くに該当の車はいないはずはなく、車椅子を避けているのかと感じました。（大阪・簡易電動）

# ４．電話での配車不可の事例

- 今日はスロープを積んでいない、研修を受けてない、スロープの準備に20分ほどかかる等のそれっぽい理由を付けての拒否（大阪）
- 予約の電話を入れた際、冒頭に「タクシーの予約をやっていない」との返答であった。（大分）
- 回せるUDタクシーがない（あるはずなのに）と言われた。（兵庫）
- 電話ではUDタクシーの手配はできない。乗り場で順番に待っててと言われたけど、10分くらい待ってたけど全然来ないから諦めた。（兵庫）

# ５．車いすのサイズが理由で乗れなかった事例

- ドライバーの研修中で教官が同乗していたため、介助者ありでは定員オーバーで乗車できなかった。（埼玉）

# Ⅵ.良い事例

# 対応の良かった事例①

- 「また、乗ってください」という言葉や「遠慮なさらないでください。」「車椅子は動きませんか？」など、常にこちらを気にしてくださる態度がすごく良かった。（愛媛）
- スロープの表裏は間違えていて指摘したが、それ以外はスムーズだった。（京都）
- 声かけがあった。（静岡、大阪）
- 初めての電動車いす乗車とのこと。分からないながらも説明書を見て、乗車させてようとする気持ちが伝わった。（大阪）
- 車いすでも嫌がらなかった。（大阪3、東京2）
- 拒否感はなく、車椅子で乗降しやすい場所に車を歩道に乗り上げて止めてくれた。（大阪）
- スロープの設定方法がほとんどわからなかったにもかかわらず、一生懸命に試行錯誤し、一度も「座席に移ってください」とは言わなかった。（東京）
- 乗る前に時間がかかることを伝えてくれた。（兵庫）

# 対応の良かった事例②

- 地方なので良くも悪くもいつもと同じ顔なじみのドライバーさんでした。女性のドライバーさんで、子どもの入院のことなどを覚えていてくださり、「元気になった？」など、一般の会話を楽しめたことはよかった。今回の取り組みにも嫌な顔せず、降車後も「まだ聞けていないことはない？なんでもきいて」と時間をとってくださりありがたかった。（島根）
- 降車先で、帰りも乗車する予定で時間かからないのであれば、待ってる事も可能であると気遣ってくれた。電話貰えれば、時間かかっても対応できますといってくれました。（沖縄）
- 今回予約していたのですが、予めシートを倒してすぐ乗れる状態で迎えて下さり、乗車時間がとても早く済みました。（広島）
- 研修はしたが準備に時間がかかりすみません。実際やり方もおかげでわかった。次回はもっと早くできるようにします。と前向きな発言。説明のプラカードを確認しつつ、一緒に、かつ丁寧な好印象だった。（大阪）
- 降りやすい場所を事前に相談したら、提案してくれた。車椅子のまま乗降できてよかったと穏やかに言われた。（大阪）

# 対応の良かった事例③

- おじいさんだったにも関わらず、一生懸命に対応してくれた。その後、地元の道を教えてくれた。（東京）
- こちらからの問いかけに、快く詳しく答えてくれた。出迎えてくれる時に、笑顔でお客様対応をしてくれた。支払いが終わり、終了時にも、丁寧に「ありがとうございました」と言ってくれた。※お客さんとして見てくれているようだった。（愛知）
- 車椅子のままで乗られますか？座席に移動されますか？と聞いてくれた。
- 不慣れではあったが前向きに乗せようとしてくれた。（東京、福岡）
- 車椅子は乗れますよ！と言ってくれたから安心できた。乗ってもらおうという気持ちが見えてよかった。（愛知）
- 他のタクシーでは乗せられないことがあるため、気づいたら乗せるようにしていると言っていた。（東京・シエンタ）

# Ⅶ.課題

# 車両の課題　①

- 作業工程の多さ。（千葉、大阪2、兵庫）
- 横から乗せるところ。運転手さんは介護タクシーのように後ろから乗せられるともっと乗せやすくなる、とおっしゃっていた。（千葉）
- 支払いタブレットによって、UDの機能が果たせない。（大阪）
- 大きな車椅子だと乗車できないと思いました。（広島）
- 「この装置はここにある」などが、部品と一緒にマニュアル化されてない？飛行機に乗るときに、酸素ボンベの使い方のマニュアルが、座席の前のネットにあるように、座席の下でもいいのでおいておけば、数年研修を受けていない運転手の人も、「おおそうだ、そこだった」と思えるのでは？（東京）
- 車内に説明書や動画を置いてもらいたい。（大阪）

# 車両の課題　②

- 車内の広さ。※介助者が2人乗れるスペースがあると良い。（愛知）
- スロープの厚みが不安に思ってしまう。（愛知）
- どうしても狭いので、車椅子のユーザによっては、ぶつけてしまったり、スロープを曲げることなどがある。（東京）
- スロープが3つ折り、2枚連結の初期型だった。スロープを最新に変えてもらいたいと言っていた。そうすると待たせる時間も、手間も減るのにと。（東京）
- 助手席の跳ね上げを定期的に行っている。跳ね上げ操作をしばらくしないと、くっついてしまうからと話していた。（東京）
- 助手席の跳ね上げに苦労していて、乗車まで15分もかかった。（千葉）

# アプリの課題

- GOアプリでの配車依頼に自信をもって答えられるように、インセンティブを作ってほしい。タクシー乗り場などでは、対面で拒否ができにくい抑止力があると思いますが、アプリでは、配車に応えるかどうかを自由にしていると、車椅子は置き去りになります。（大阪）
- アプリでは「車いす対応車」は「近くにいません」となっていたので、「スライド式ドア」を希望した。ジャパンタクシーが来たので、UDステッカーを指して「この車は車いすごと乗れますよね」と言ったので、ステッカーがあったのは確か。（東京）

# ドライバーの課題

- 研修は受けても普段乗せていないので、やり方に自信がなさそうでした。（大阪）
- 講習もビデオを見ることだけなので、障害当事者を入れての講習や実践を義務付けたりすれば載せやすくなるのではないかと思った。（東京）
- 運転手の少なさや台数の少なさ（愛媛、島根）
- 人によって乗車するまでの時間が違うこと（静岡）
- 研修は受けたが、車種が違ったこと。車種ごとの研修が必要と思った。（東京）

# 電話オペレーターの課題

- 配車を断られた際に「車種指定はできない」や「当日の時間予約は無理」などの理由で断られた。車椅子で乗車できる車両は増えていてもそれを気軽に使うことができるソフト面が整っていないと感じた。（沖縄）
- 今回乗れるエリアのタクシー会社に多数電話しましたが予約をことごとく断られ、中には予約の場合6,000円の追加料金が発生すると言われる会社もあり憤慨しました。高額な追加料金を請求するなんて、UDタクシーのあるべきかたちではありません。そんななか、丸三タクシーさんは予約電話の時点からとても親切かつ丁寧にご対応して下さり心から感謝でした。他のタクシー会社も丸三タクシーさんを見習ってもらいたいです。（広島）

# 乗降場所の課題

- 流しのタクシーを拾おうとしたが、歩道のガードレールが邪魔で、ガードレールがないところを探すのに苦労した。（東京）
- なんばのスカイオ裏のタクシー乗り場の場合、一般乗車場からかなり離れた場所に車椅子乗降場がありましたが、一般乗車まち列で、タクシーが行列を作っており、事実上使えなくなっていました。そこに待つこともできず、一般の乗り場では、UDと、その他のタクシーが混在してくるので、事実上UDに乗るのは困難な状況です。（大阪）
- 観光地から外れた住宅街だったので、UDタクシーに限らず、タクシーを流す需要が少ないかもとのこと。（京都）

# Ⅷ.感想等

# Ⅰ．感想　（良い感想）

- 流しで初めてのれたのが嬉しかった。（大阪）
- 敷島交通さんは、去年、以前　予約電話での対応は丁寧で好印象だったので乗りたいと思っていた。コロナがあけて、やっとJAPANタクシーをみかけるようになった。ホームページでの取り組みも、子育てママさんへの応援も前向きで、今後、車椅子ユーザーへの対応も前向きであってほしいので、乗車できてよかった。（大阪）
- 前4台が車椅子を折り畳まないと乗れないと乗車拒否されたので、このタクシーが乗せて下さったのは、とても嬉しかった。（東京）
- 久しぶりに乗ったが、とても慣れているようで、運動の成果だと思った。　（東京）
- とにかく丸三タクシーさんは電話予約の対応からすべてが素晴らしかったです。客の気持ちや状況を汲んで下さいました。（兵庫）

# １．感想　（良くない感想）

- 接遇、手際も良かったが、運転はイマイチ。酔いそう。首が痛くなった。（東京）
- 10/24に車椅子でタクシーに乗るというテロリスト集団が居るということで出番変更している人が沢山居るという話しを聞きなんだかなぁとは思った。（東京）
- 車椅子を見て嫌な顔をされることが何度かあった。次回乗車の際にまた嫌な顔をされるのが怖いため、気軽に乗車しようとは思わない。（大阪）

# １．感想　（その他の感想）

- タクシー会社によっては、乗車拒否があると聞きました。なぜ、乗車拒否があるのか、事業者側及び運転手に聞き取りがいるかなと感じました。（愛知）