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！

2026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

（2026年10月23日を中心とした調査）

2026年度調査結果の概要
（これまでの調査との比較）

項目	2019年	2023年	2024年	2025年	2026年	増減
１．乗車できなかった（全体）	27.0%	35.0%	31.0%	22.0%	**14.0%**	減少
２．乗車できなかった（電動車いす）	25.0%	42.0%	29.0%	13.0%	**25.0%**	増加
３．乗車できなかった（簡易電動イス）	16.0%	40.0%	47.0%	80.0%	**17.9%**	減少
４．乗車できなかった（東京都内）	21.0%	17.0%	8.0%	8.0%	**3.4%**	減少
５．乗車できなかった（東京以外）	29.0%	41.0%	44.0%	30.0%	**19.3%**	減少
６．平均乗車時間	11.2分	10.1分	8.2分	8.0分	**9.4分**	増加
７．研修を受けていない運転手	2.6%	14.3%	1.9%	4.0%	**1.7%**	減少

目次

Ⅰ．　調査結果
Ⅱ．　乗車できなかった
Ⅲ．　乗降時間
Ⅳ．　ドライバー
Ⅴ．　乗車できなかった・配車制限の事例
Ⅵ．　良い事例
Ⅶ．　課題
Ⅷ．　感想等

Ⅰ．調査結果

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9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

- 2026年10月23日を中心に10月1日から26日までの日程で、全国延べ86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

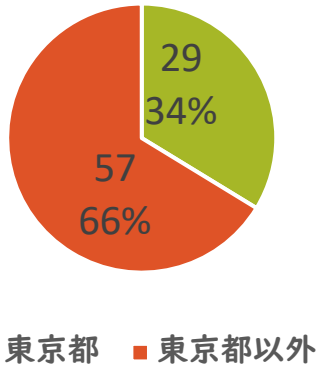
② タクシー乗り場から乗車

③ アプリを使って配車

④ 電話でUDタクシーを指定して配車してもらい、乗車

２．全国11都府県（延べ86名）

乗車地域：東京都と東京都以外



島根県：1名

京都府：8名
大阪府：28名
兵庫県：7名

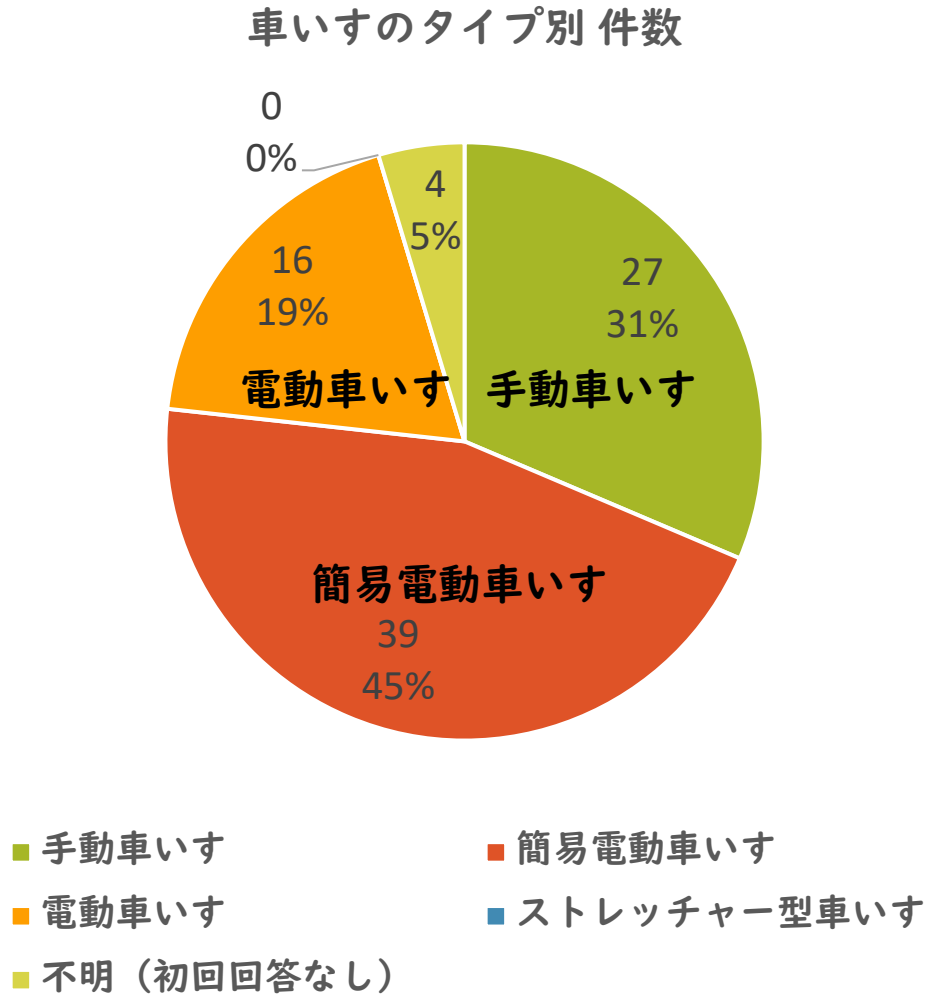
福島県：3名

東京都　：29名
千葉県　：2名
神奈川県：1名
茨城県　：1名

静岡県：5名
愛知県：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、日本ウェルチェア、松永製作所、タイライト、HEO等）	27
簡易電動車いす （YAMAHA、OX、AISIN、ペルモビール等）	39
電動車いす （IMASEN、ペルモビール、TDX、ヤマハ、さいとう工房等）	16
ストレッチャー型車いす	0



Ⅱ．乗車できなかった

１．乗車できなかった件数（総数）

	件数	比率 （2019,2023,2024,2025）
乗車できた	74	86%（73%, 65%, 69%, 78%）
乗車できなかった	12	14%（27%, 35%, 31%, 22%）
合計	86	100%

※乗車できなかった件数はアプリで配車した事例も含む

車いすタイプ別

タイプ	件数	比率 (2019,2023,20242,025)
手動	1	8%（59%, 18%, 24%, 7%）
簡易電動	7	58%（16%, 40%, 47%, 80%）
電動	4	33%（25%, 42%, 29%, 13%）
合計	12	99%

※それぞれ小数点以下四捨五入した為、合計99%

地域別

地域	件数	比率 （2019, 2023, 2024, 2025）
東京都	1/29	3%（21%, 17%, 8%, 8%）
東京都以外	11/57	19%（29%, 41%, 44%, 30%）
全国	12/86	14%（27%, 35%, 31%, 22%）

※比率は小数点以下四捨五入

２．乗車できなかった詳細　①流しで拾って乗車

	件数	比率 (2019,2023,2024,2025)	内訳
乗車できた	13	87%　(80%, 73%, 73%, 82%)	
乗車出来なかった	2	13%　(20%, 27%, 27%, 18%)	電動2
総数	15	100%	

※比率は小数点以下四捨五入

２．乗車できなかった詳細　②タクシー乗り場

	件数	比率 (2019,2023,2024,2025)	内訳
乗車できた	25	86%　(76%, 64%, 69%, 86%)	
乗車出来なかった	4	14%　(24%, 36%, 31%, 14%)	簡易電動2、 電動2
総数	29	100%	

※比率は小数点以下四捨五入

２．乗車できなかった詳細　③電話予約

	件数	比率 （2019,2023,2024,2025）	内訳
配車できた	8	62%　（71%, 63%, 57%, 67%）	
配車出来なかった	5	38%　（29%, 37%, 43%, 33%）	兵庫3、福島1、島根1
総数	13	100%	

※比率は小数点以下四捨五入

3.UD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	2	17%	京都1、大阪1
ピンク色のステッカーが貼ってあった	2	17%	東京1、大阪1
ステッカーが貼られていなかった	4	33%	兵庫1、大阪1、福島1、島根1
不明、未回答	4	33%	
総数	12	100%	

4. 流し　何台目で乗れたか

	手動	簡易電動	電動	不明	合計	比率 (2023,2024,2025)
1台目	4	2	1	1	8	53%　(7%, 7%, 18%)
2台目	0	1	1	0	2	13%　(7%, 7%, 9%)
3台目	0	0	0	0	0	0%　(7%, 7%, 0%)
4台目	1	0	0	0	1	7%（なし, 14%, 0%）
5台目	1	0	0	0	1	7%
何台目か不明	1	0	0	0	1	7%
乗車出来なかった	1	1	0	0	2	13%　(27%, 29%, 18%)
合計	8	4	2	1	15	100%

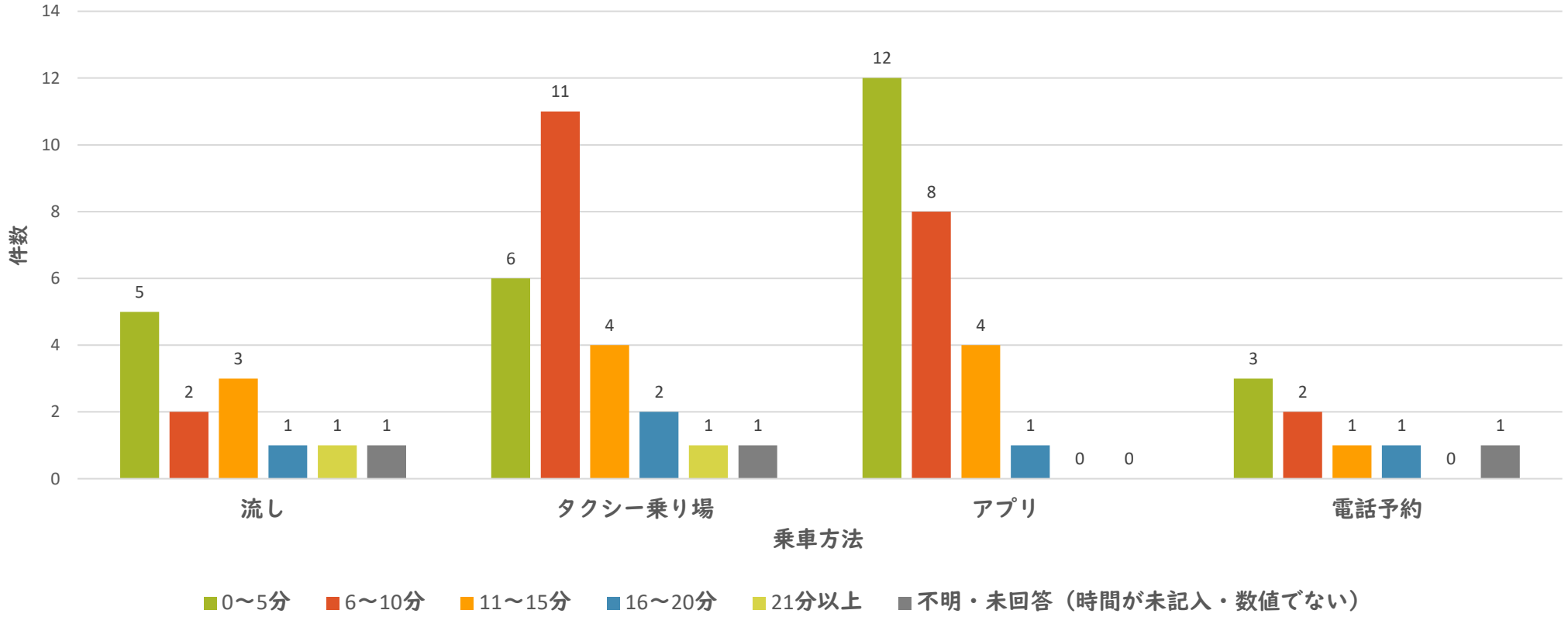
※比率は小数点以下四捨五入

Ⅲ．乗降時間

１．乗車に要した時間 平均時間9.5分

（2019年11.2分、2023年10.1分、2024年8.2分、2025年8.0分）

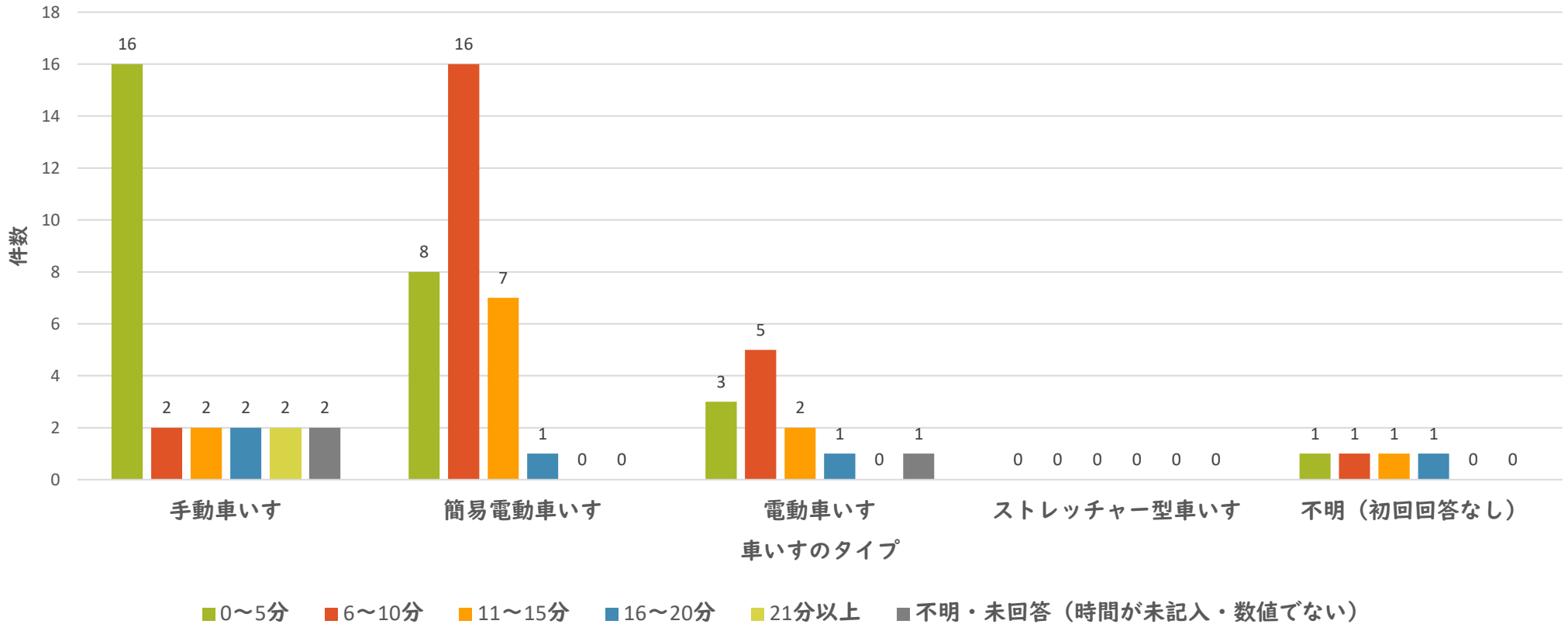
①乗車方法別



● 平均乗車時間9.5分

（流し：11.4分　タクシー乗り場：10.2分　アプリ：8.0分　電話：9.4分）

１．乗車に要した時間
②車いすタイプ別

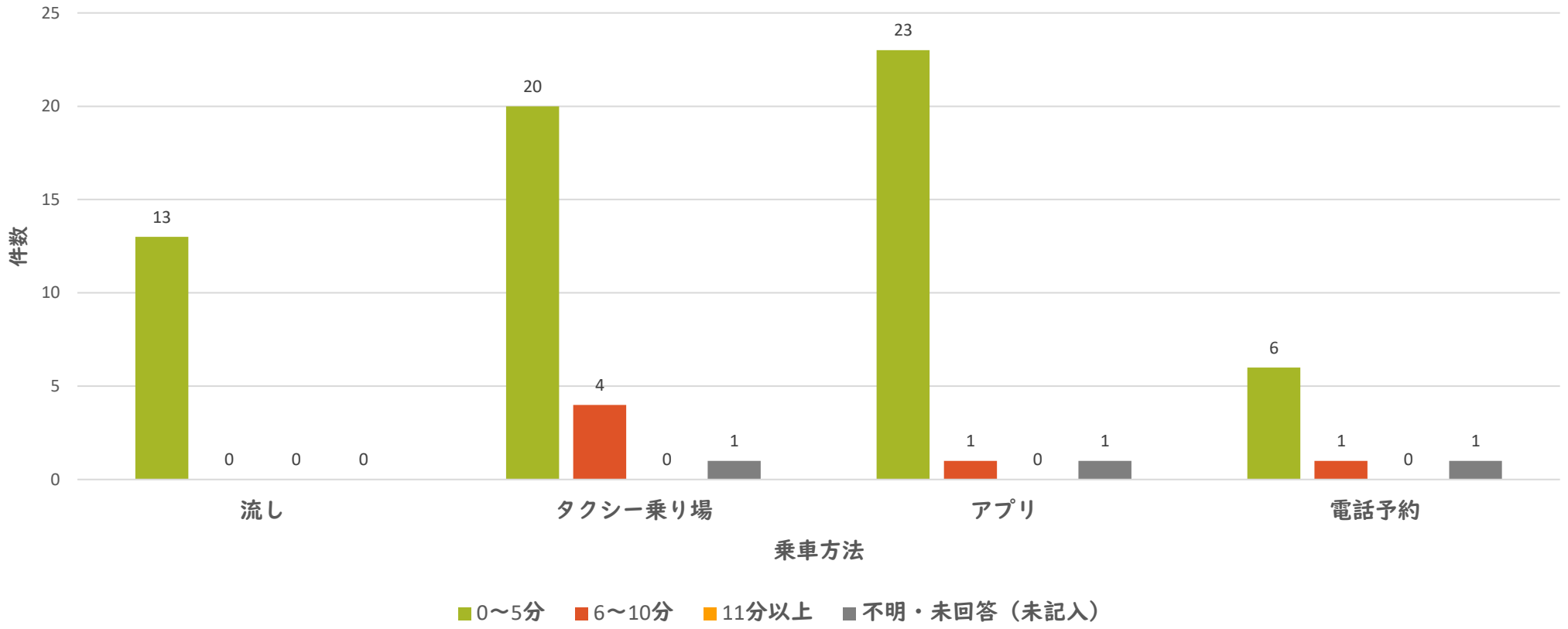


- 平均時間：9.6分
  手動9.3分　簡易電動9.0分　電動9.6分、ストレッチャー型：該当なし

２．降車に要した時間　平均時間4.1分

（2019年5.1分、2023年5.4分、2024年4.8分、2025年4.3分）

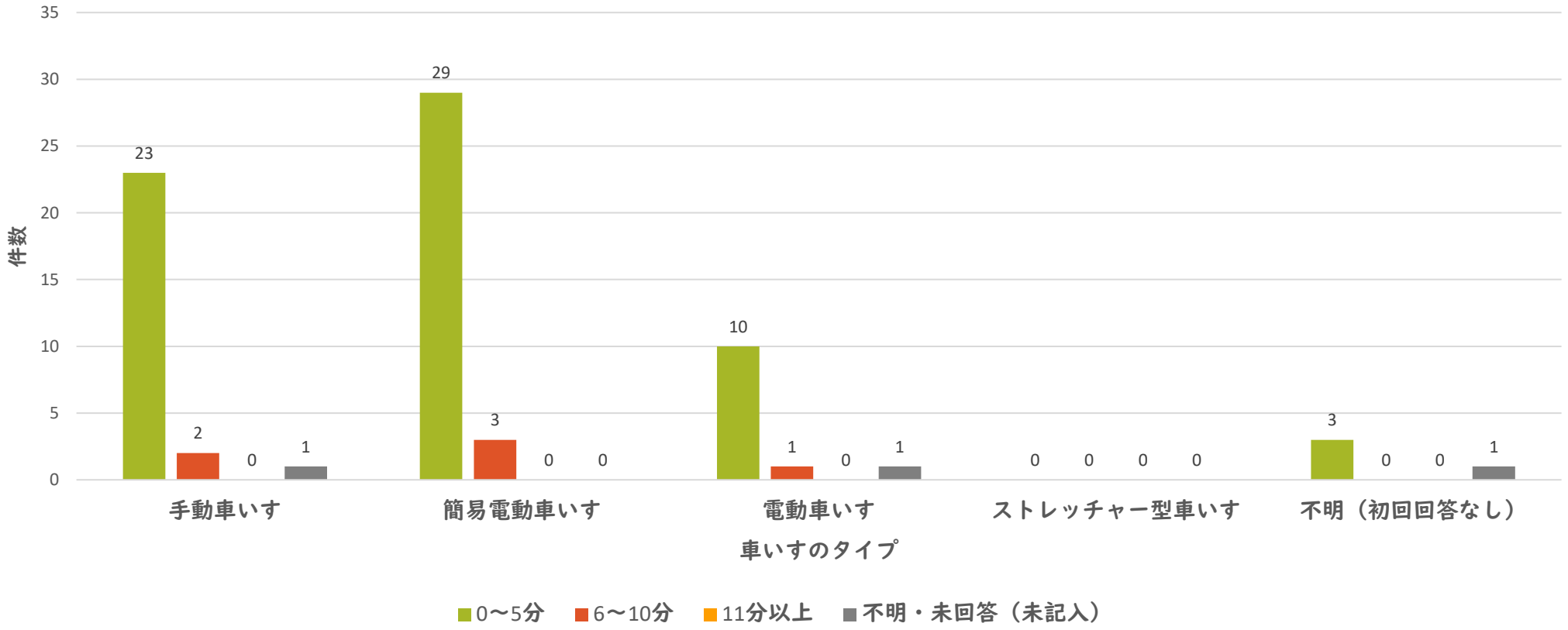
①乗車方法別



● 平均降車時間4.1分

（流し：3.8分　タクシー乗り場：4.7分　アプリ：3.6分　電話：4.6分）

２．降車に要した時間
②車いすタイプ別



● 平均時間：手動3.9　簡易電動4.1分　電動4.8分、ストレッチャー型：該当なし

Ⅳ.ドライバー

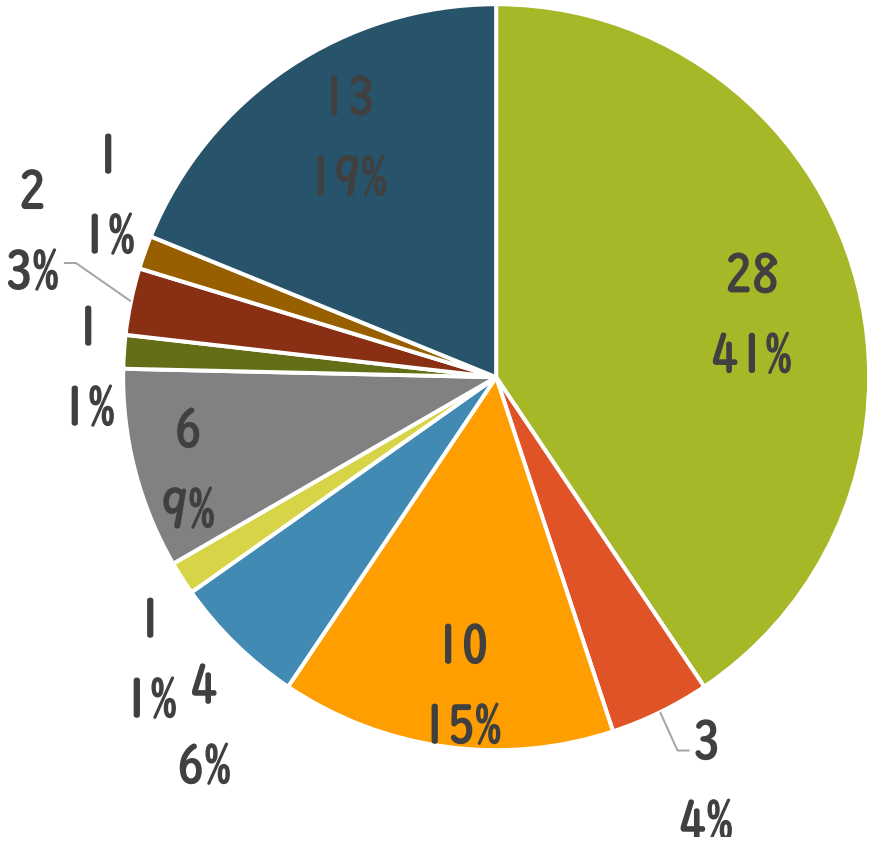
研修、乗車経験

Ⅰ．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,2025年)
実車で受けたことがある	41	71%　(86%, 66%, 81%, 80%)
ビデオ等で見ただけ	5	8%　(7%, 9%, 6%, 9%)
何も受けていない	1	2%　(3%, 14%, 2%, 4%)
研修内容不明（研修は受けた）	11	19% (2019年データなし、7%, 11%, 7%)
合計	58*	100%

＊有効回答58件を基に抽出

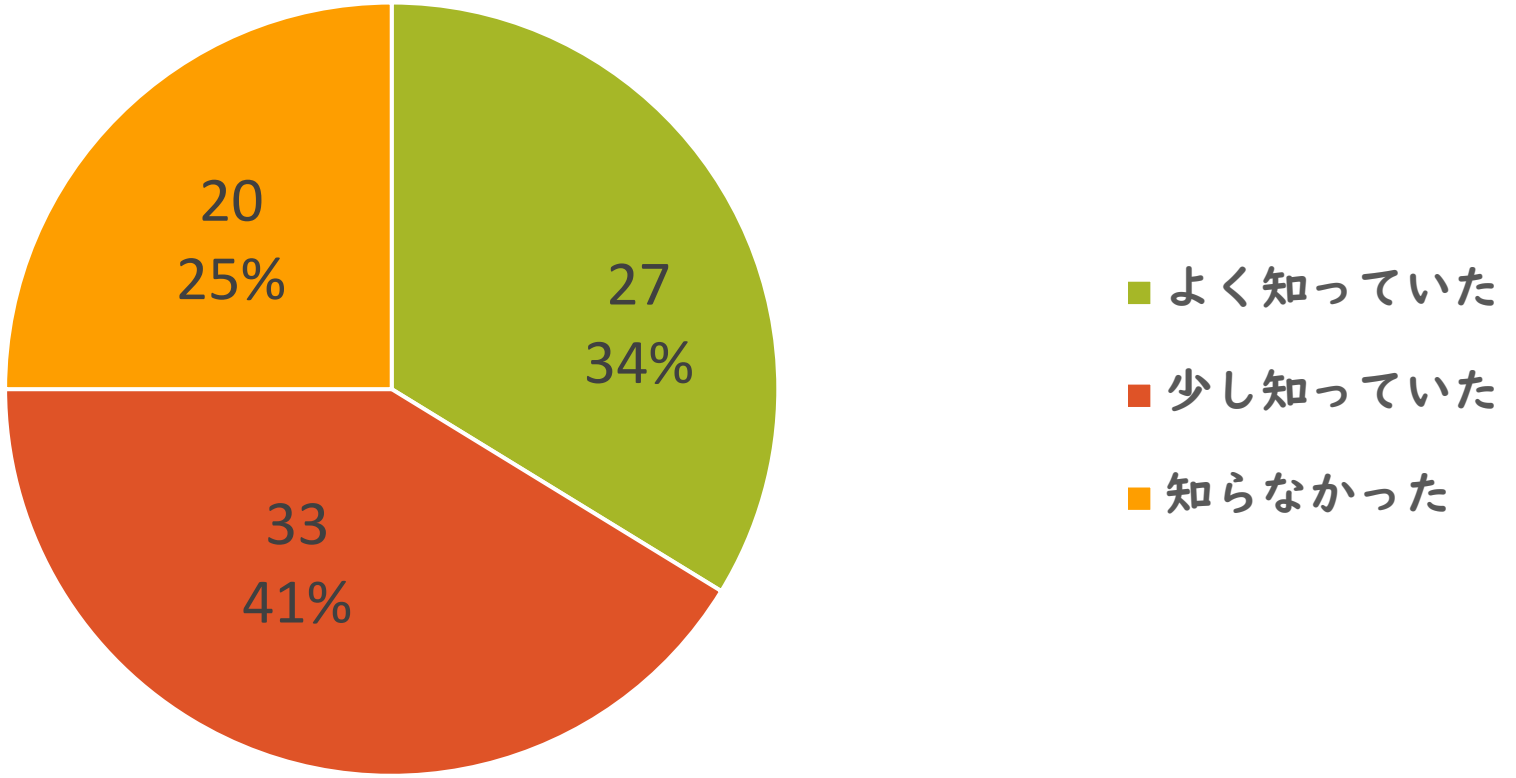
２．乗車経験
車いすのまま乗車させた経験があるか？



- 今回が初めて（経験なし）
- 1回
- 2回
- 3回
- 4回
- 5回
- 6～9回
- 10～19回
- 20回以上
- 経験ありだが回数の記入なし

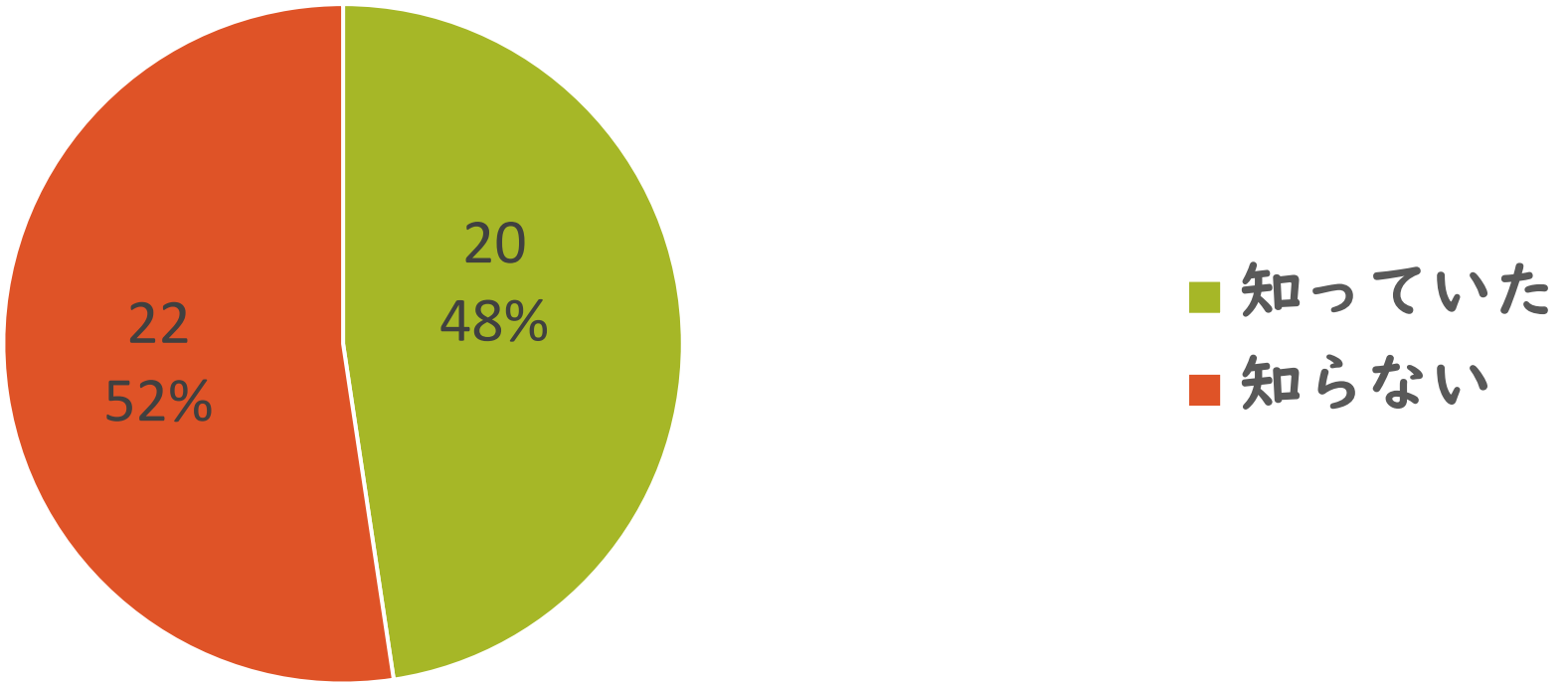
有効回答69件を基に抽出

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、車いす固定の仕方等）



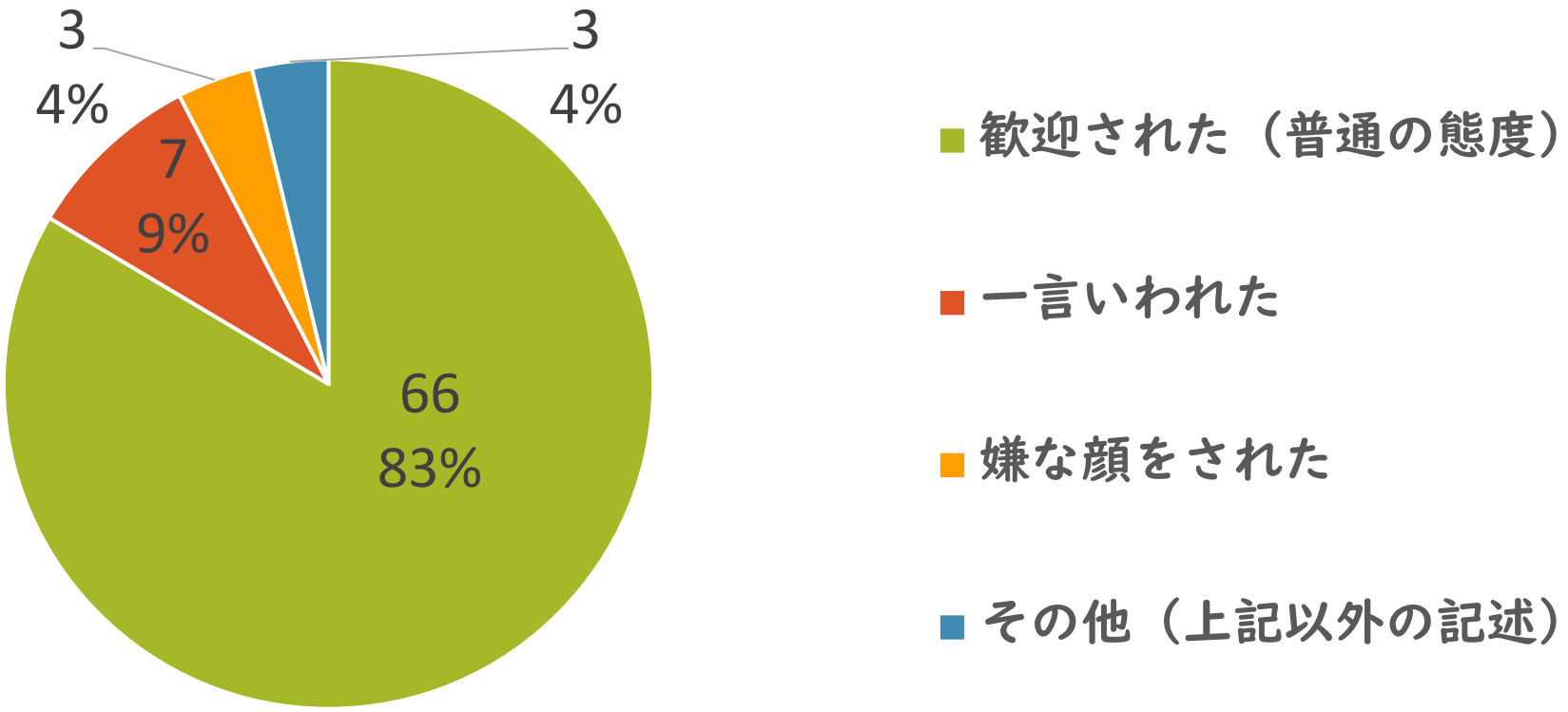
有効回答80件を基に抽出

４．本日のUDタクシー一斉調査を知っていたか？



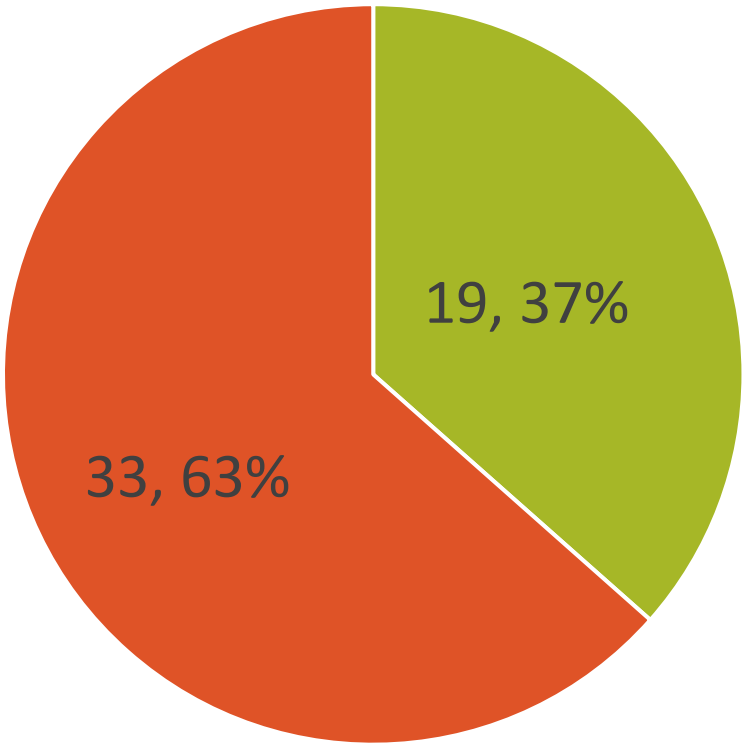
有効回答42件を基に抽出

５．ドライバーの態度は歓迎していたか？



有効回答79件を基に抽出

６．車いすの乗客を乗せる時ためらうか？



■ ためらう（ある）
■ ためらわない（ない）

有効回答52件を基に抽出

Ⅴ.乗車できなかった、配車制限の事例

1.流しでの事例

- 「高さ的に入らない可能性がある」「今日は混雑しているため対応できない」と言われ、乗車できなかった。（京都府）
- 1台目は「車いすは乗れない、場所がない」と断られた。2台目はマニュアルを見ながら対応しようとしてくれたが、準備ができず乗車を断念した。（大阪府）

２．タクシー乗り場での事例

- 助手席の跳ね上げに手間取り、説明しても操作できず、「後ろのタクシーに乗ってくれ」「自分は出るから」と言い残して走り去った。（東京都）
- スロープが修理中で、車両に積んでいないため乗車できなかった。（大阪府）
- 積載量を超える、スロープがない、後部座席が移動しきれないと説明された。（福島県）
- 操作方法が分からず、タイヤが大きく車内に入らないと言われた。（大阪府）

3. アプリでの配車不可の事例

- アプリで配車したが、車いすが車内に入らなかった。（大阪府）

4. 電話での配車不可の事例

- 「乗せ方の講習を受けていない」と言われ、電話予約で乗車できなかった。（福島県）
- 島根県では4社に電話したが、配車不可・予約で満車・UD車両が1台のみ等の理由で断られ、最終的に福祉タクシーを利用した。（島根県）
- 「電話でUDタクシーは配車できない。乗り場で待って」と言われたが、15分待っても来なかった。（兵庫県）
- 「その車両はない」「自分でUDタクシーを捕まえてほしい」と案内され、電話での手配ができなかった。（兵庫県）

5. 車いすのサイズ・車両構造が理由で乗れなかった事例

- 助手席を前に倒したら車イスを前向きに乗車できたはずだが、助手席のヘッドレストにタブレットが付ていて、助手席を倒すことができず、横向きに乗車せざる得なかった（大阪）。
- 車いすが大きく、タクシー車内に入らなかった。（大阪府・アプリ配車）
- タイヤが大きく車内に入らず、操作方法も分からないため乗車できなかった。（大阪府・タクシー乗り場）
- 積載量を超える、後部座席が移動しきれないなど、車両の構造上の制約が理由として挙げられた。（福島県）

Ⅵ.良い事例

対応の良かった事例①

- 運転手は初めての車いす乗車だったが、マニュアルを確認しながら一生懸命対応してくれた。（大阪府）
- スロープの出し方が分からないと伝えたところ、会社に応援を頼み、職員と協力して乗せてくれた。（京都府）
- 「時間がかかってすみません」と声をかけながら、嫌な顔をせず対応してくれた。（兵庫県）
- 「いっぱい乗ってくださいね」と声をかけてくれた。（京都府）

対応の良かった事例②

- 運転手が乗車前にシミュレーションを行い、当日も「これでいいですか」と確認しながら対応してくれた。（京都府）
- 車いす固定の方法やスロープの設置について、指摘を受けるとやり直してくれた。（大阪府）
- 乗車しやすい場所へ車両を移動してよいか、本人に確認してくれた。（神奈川県）
- 揺れが強くないか気にかけるなど、乗車中も配慮があった。（大阪府）

対応の良かった事例③

- 研修を受けた運転手が、初めての乗車でも親切に対応してくれた。会社全体で研修に取り組んでいるとのことだった。（大阪府）
- 車いすのまま乗れることを前提に、丁寧に声をかけてくれた。（静岡県・京都府）
- アプリでスムーズに配車でき、運転手の対応も良かったため、移動手段の選択肢が広がったと感じた。（大阪府）
- 慣れていなくても、説明書を見ながら前向きに対応してくれた。（大阪府）

Ⅶ.課題

車両の課題 ①

- 車内スペースが狭く、車いすの大きさや形状によっては入らない。（大阪府）
- 助手席の跳ね上げや後部座席の操作が分かりにくく、乗車できない事例があった。（東京都・大阪府）
- スロープの設置・固定方法が難しく、向きや固定台の使い方を誤ると安全面の不安がある。（大阪府）
- 車いすを正面向きにするスペースがなく、横向きで乗車した事例もあった。（大阪府・兵庫県）

車両の課題 ②

- 乗車準備の工程が多く、スロープ設置や車いす固定に時間がかかる。（大阪府・兵庫県）
- スロープの傾斜が急で、乗降時に介助が必要だった。（大阪府）
- 車両を停める場所に十分なスペースがないと、スロープを安全に設置できない。（大阪府・京都府）
- 車両や装置の操作方法を、その場ですぐ確認できる説明書・動画などが必要との意見があった。（大阪府）

アプリの課題

- アプリで配車できても車いすの大きさなどによって乗車できないことがある。（大阪府）
- アプリ配車は便利で、電話より到着までがスムーズだったという意見がある一方、車いす対応車の選択や車種指定の分かりにくさも指摘された。（東京都・神奈川県）
- 車いすユーザーが利用できる車両・条件を、配車前に分かりやすく示すことが課題。
- GOはアプリで呼ぶと車内決済ができず、タクシー券を利用できない。

ドライバーの課題

- 研修を受けていても、日常的に車いす利用者を乗せる機会が少なく、操作を忘れている事例が複数あった。（大阪府・京都府・静岡県）
- スロープの向き、固定方法、助手席の跳ね上げなどを利用者が説明して、ようやく乗車できた。（大阪府）
- 入社時だけでなく、定期的な実車研修や、車種ごとの練習機会が必要との意見があった。
- 経験不足が、乗車へのためらいや対応時間の長さにつながっている。

電話オペレーター・配車体制の課題

- 「講習を受けていない」「UDタクシーは電話で配車できない」「車両がない」などの理由で、電話予約が断られた。（福島県・兵庫県）
- 島根県では、車いす対応車の台数が少ないことや、乗務員不足・予約枠の制約により、複数社で配車できなかった。
- 車両を保有していても、実際の運用を中止している・当日予約に対応できないなど、利用者がサービスを使えない実態が記録された。

乗降場所・利用環境の課題

- スロープを設置するためのスペースがなく、車両や乗客が移動しなければならない場合があった。（大阪府・神奈川県）
- タクシー乗り場で一般の利用者が先に乗車し、車いす利用者がUDタクシーを利用しにくいという指摘があった。（大阪府）
- 車いすのままタクシーに乗れること自体が、利用者や運転手に十分知られていないとの意見があった。（大阪府）

Ⅷ.感想等

1. 良い感想

- アプリで簡単に配車でき、運転手の対応も良かったので、移動手段の選択肢が広がったと感じた。（大阪府）
- 車いす乗車に慣れていない運転手も、説明書を見たり、利用者と確認しながら一生懸命対応してくれた。（大阪府・京都府）
- 「いっぱい乗ってくださいね」と声をかけてもらい、また利用したいと感じた。（京都府）
- 初めての乗車でも丁寧に対応してもらい、実際に乗車機会をつくることの大切さを感じた。（大阪府）

2. 良くない感想

- 乗車方法が分からず、車いすの大きさや車両の構造を理由に乗車できなかった。（大阪府・福島県）
- 「今日は混雑しているため対応できない」と断られた。（京都府）
- 運転手が操作に手間取り、説明しても対応できず、話を聞かないまま走り去った。（東京都）
- 電話での配車を断られたり、UDタクシーの手配自体ができないと案内されたりして、移動手段の確保が難しかった。（島根県・兵庫県）

3.その他の感想

- 車いす対応車を保有していても、実際には配車を中止していたり、車両・乗務員が限られていたりする地域がある。（島根県）
- 車いすのまま乗車できることや、車いす対応車の利用方法を、利用者・運転手双方に広く周知する必要があるとの意見があった。（大阪府）
- 研修を受けていても、実際の乗車経験が少ないと操作を忘れてしまうため、継続的な研修と実践機会が必要。