

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！

2023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
(2023年10月20日調査)

2019年調査との主な比較

1. 乗車拒否は増加 27%⇒**34.9%**
2. 電動車いすの乗車拒否が増加
簡易電動16%⇒**39.5%** 電動25%⇒**42.1%**
3. 東京は乗車拒否が減少 21%⇒17.2%
4. 東京以外は乗車拒否が増加 29%⇒**41.3%**
5. 乗車に要した時間は減少 11.2分⇒10.1分
6. 研修を受けていないドライバーが増加 2.6%⇒**14.3%**

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

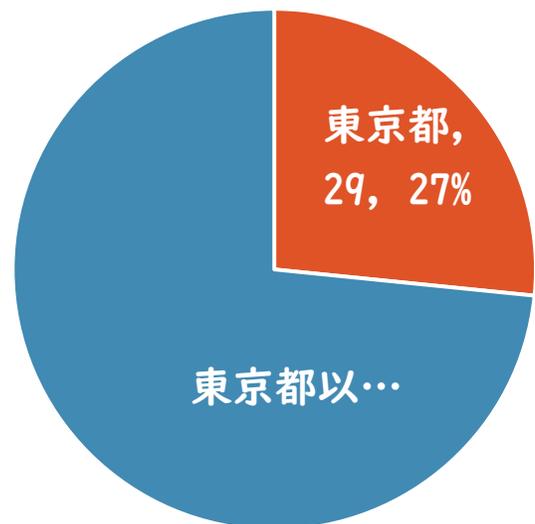
調査目的

- 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。
- 前回の運動から4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

- 2023年10月20日に全国延べ109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17都道府県 (延べ109名)



北海道：1名

福井県：2名
静岡県：12名
愛知県：6名

岩手県：4名
福島県：7名

広島県：1名、山口県：1名

栃木県：7名、東京都：29名

宮崎県：2名
鹿児島県：1名

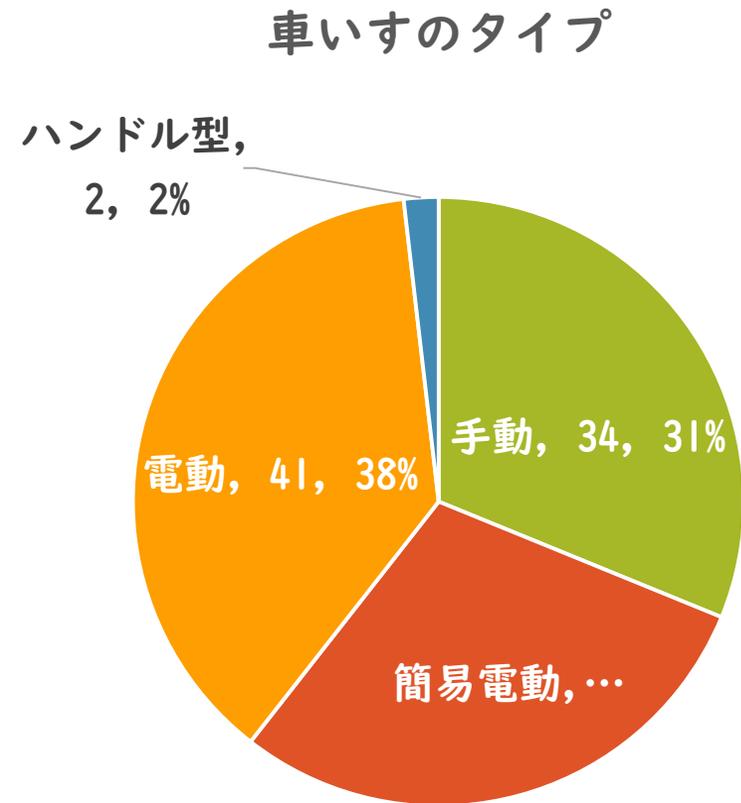
愛媛県：3名

京都府：4名
大阪府：22名
兵庫県：3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)	34
簡易電動車いす (YAMAHA、OX、AISIN、ニッシン、松永製作所、Miki等)	32
電動車いす (Quickie、invercare、スズキ、IMASEN、ペルモビール、WHILL等)	41
ハンドル型電動車いす (パナソニック、スズキ)	2



II. 乘車拒否

1. 乗車拒否件数（総数）

	件数	比率（2019年）
乗れた	71	65.1%（73%）
乗れなかった	38	34.9%（27%）
合計	109	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)
手動	7	18.4%(59%)
簡易電動	15	39.5%(16%)
電動	16	42.1%(25%)
合計	38	100%

地域別乗車拒否比率

地域	件数	比率（2019年）
東京都	5/29	17.2%(21%)
東京都以外	33/80	41.3%（29%）
全国	38/109	34.9%

2. 拒否の詳細 ①流して拾って乗車

	件数	比率(2019年)	内訳
乗車できた	11	73.3%(80%)	
乗車出来なかった	4	26.7%(20%)	電動1、簡易1、 手動2
総数	15	100%	

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	21	63.6%(76%)	
乗車出来なかった	12	36.4%(24%)	電動5、簡易6、手動1
総数	33	100%	

2. 拒否の詳細 ③アプリで配車

	件数	比率	内訳
配車できた	9	64.3%	
配車出来なかった	5	35.7%	東京2、愛知1、大阪1、 宮崎1
総数	14	100%	

2. 拒否の詳細 ④電話予約

	件数	比率	内訳
配車できた	29	63%(71%)	
配車出来なかった	17	37%(29%)	岩手2、栃木1、東京1、静岡2、愛知1、大阪5、兵庫2、愛媛2、沖縄1
総数	46	100%	

3. 流し 何台目で乗れたか

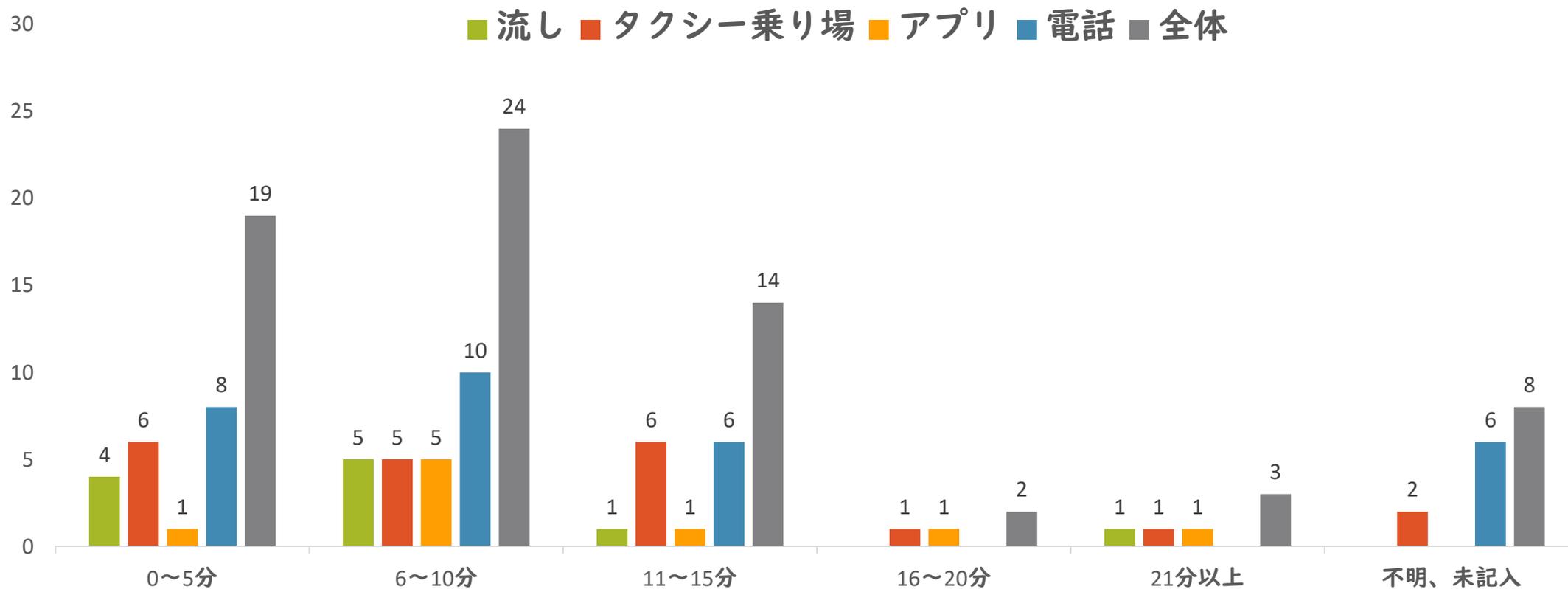
	手動	簡易電動	電動	合計	比率(2019年)
1台目	3	3	2	8	53.3%(50%)
2台目	0	0	1	1	6.7%
3台目	0	0	1	1	6.7%
15台目	1	0	0	1	6.7%
乗車出来な かった	2	1	1	4	26.7%(23%)
合計	6	4	5	15	

有効回答数15件を対象に抽出

III. 乘降時間

Ⅰ. 乗車に要した時間 平均時間10.1分 (2019年は11.2分)

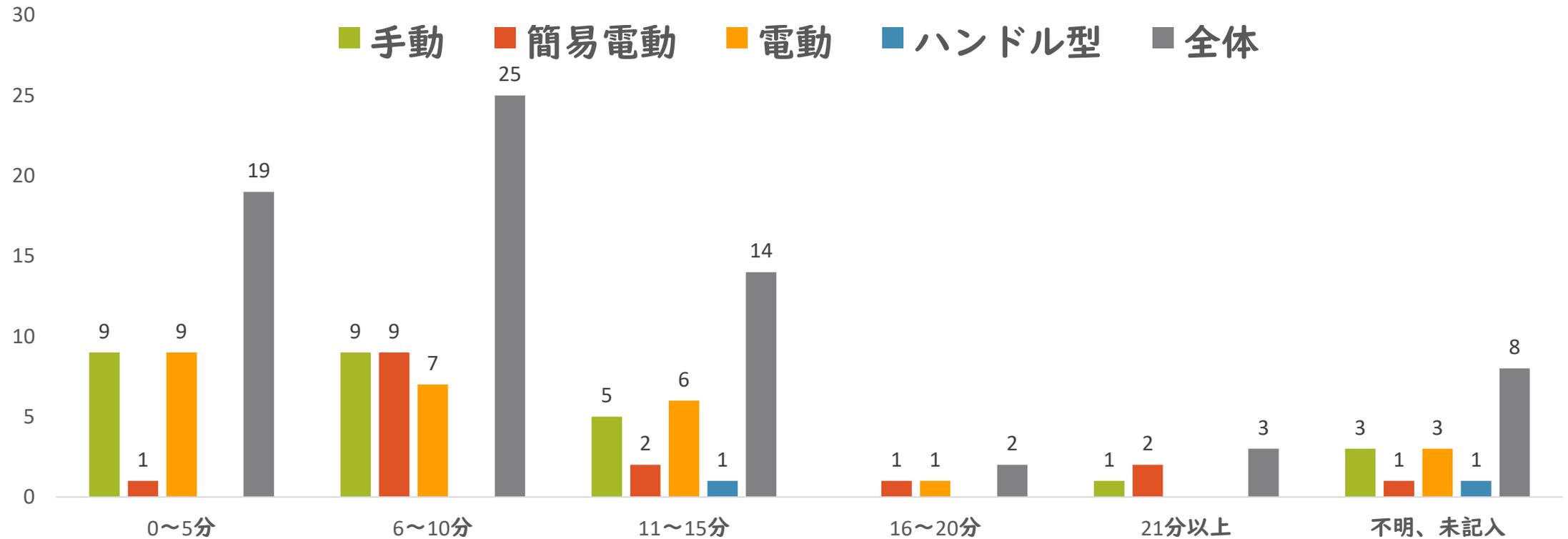
①乗車方法別



●平均乗車時間10.1分

(流し：9.5分 タクシー乗り場：11.2分 アプリ：12.3分 電話：8.8分)

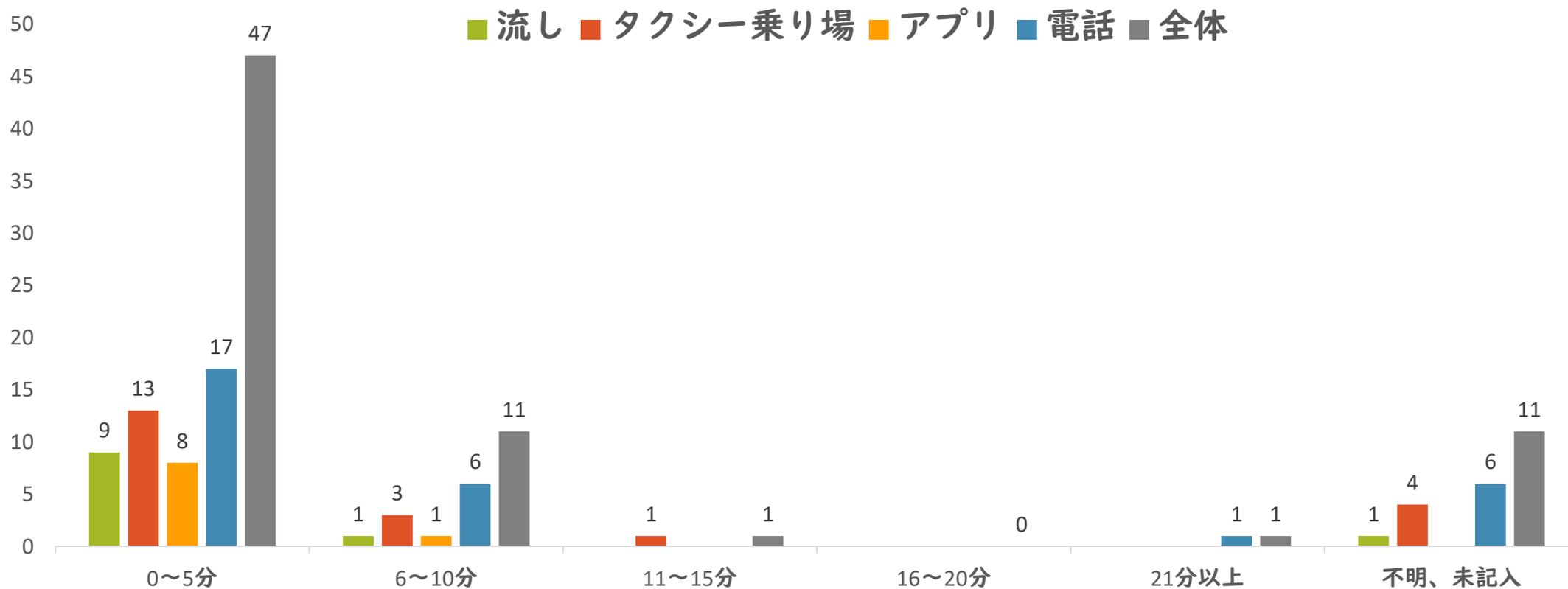
1. 乗車に要した時間 ②車いすタイプ別



●平均時間：手動9.2分 簡易電動12.7分 電動9.1分、ハンドル型：15分

2. 降車に要した時間 平均時間5.4分 (2019年は5.1分)

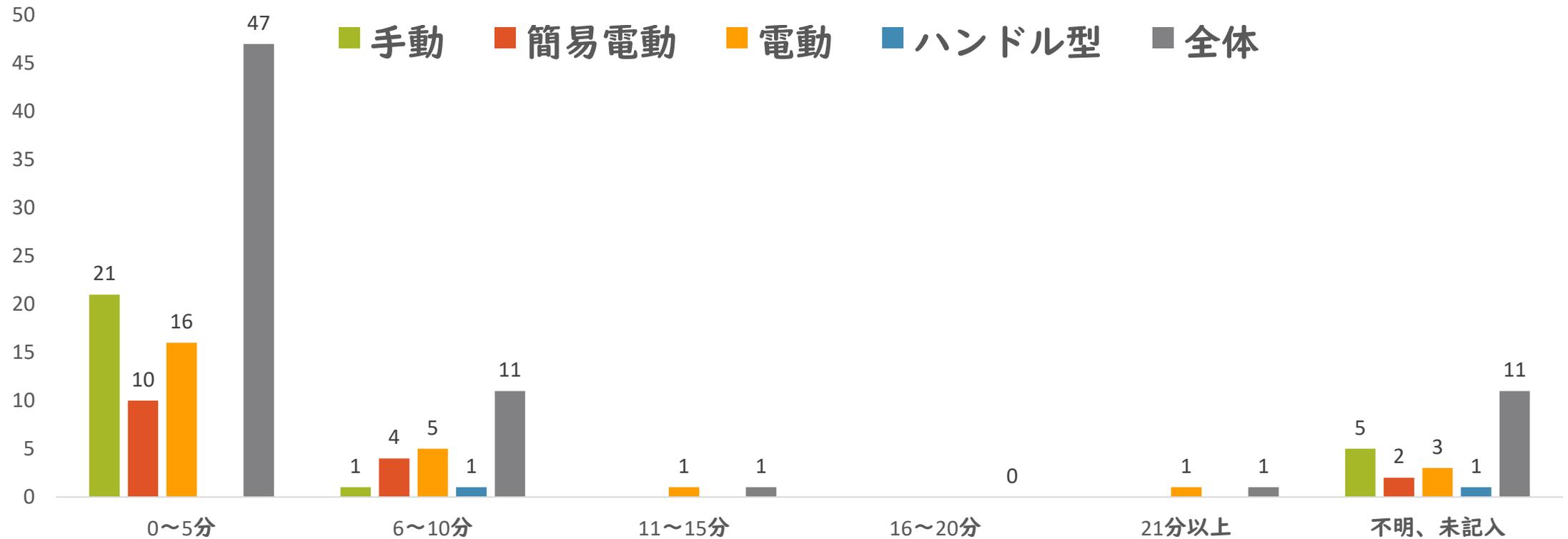
①乗車方法別



●平均降車時間5.4分

(流し：4.5分 タクシー乗り場：5.1分 アプリ：4.7分 電話：6.2分)

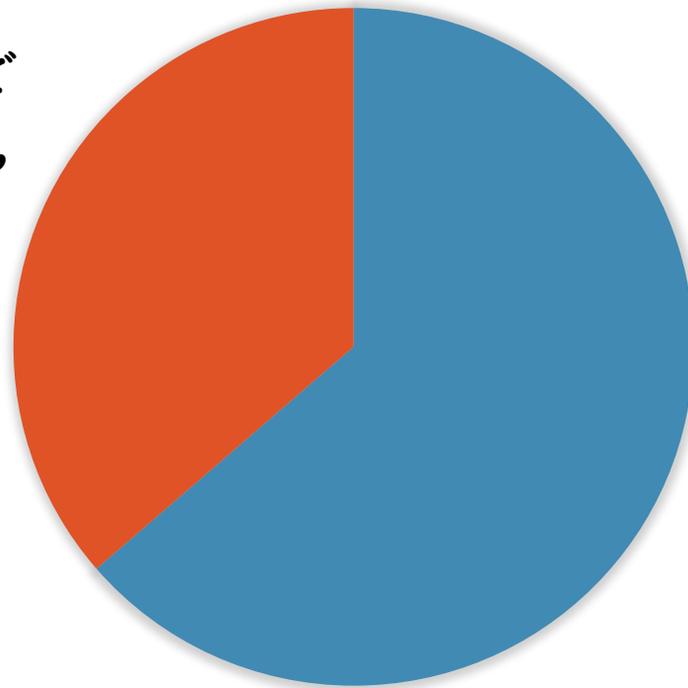
2. 降車に要した時間 ②車いすタイプ別



●平均時間：手動4.1分 簡易電動4.7分 電動6.8分、ハンドル型：10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)

なかった (乗車で
きなかった), 4,
36%



あった, 7, 64%

IV. ドライバー

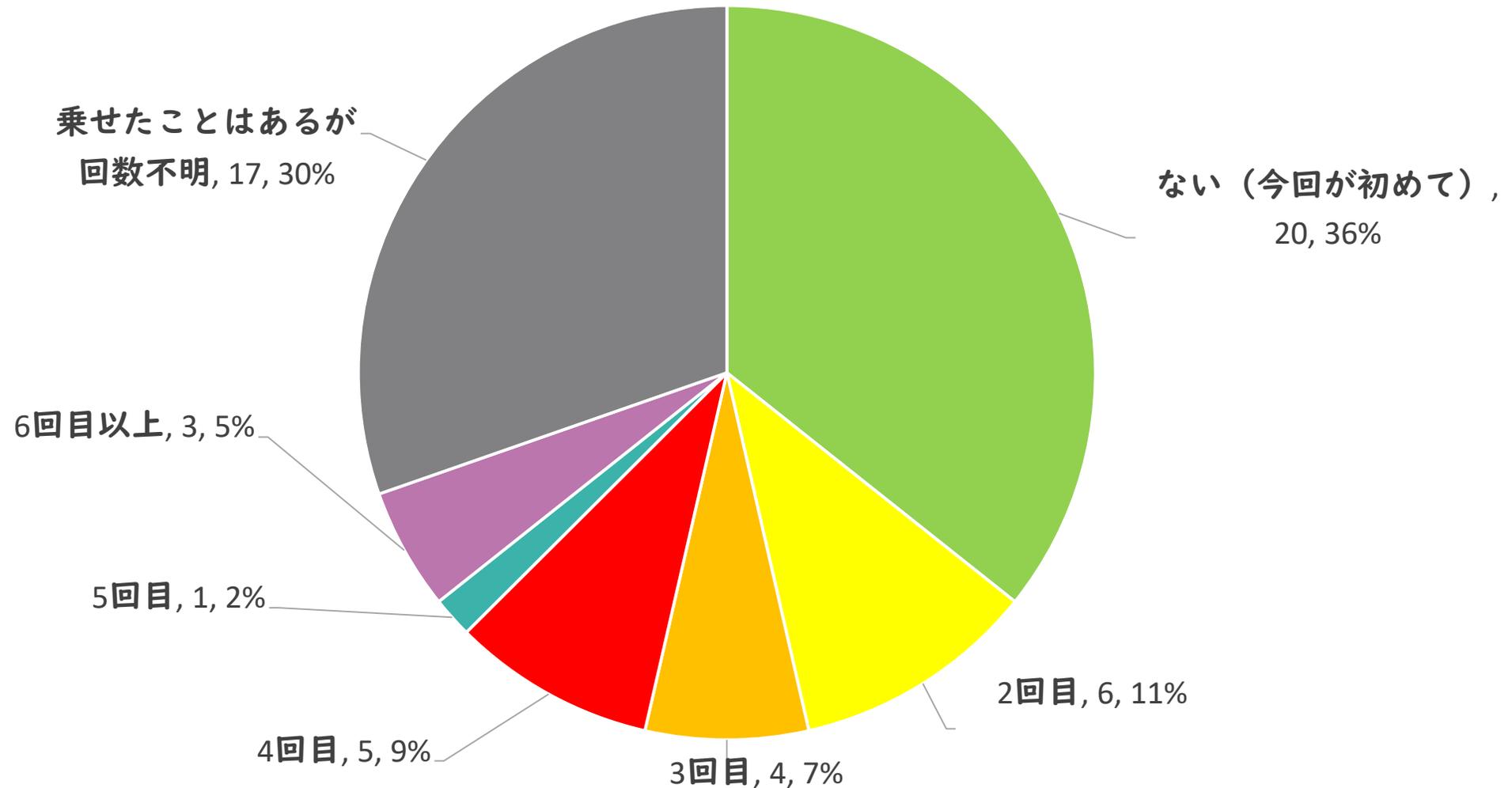
研修、乗車経験

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)
実車で受けたことがある	37	66.1% (85.5%)
ビデオ等で見ただけ	5	8.9% (6.6%)
何も受けていない	8	14.3% (2.6%)
研修の様子を横で見ただけ	2	3.6%
研修内容不明 (研修は受けた)	4	7.1%
合計	56*	100%

*有効回答数56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？

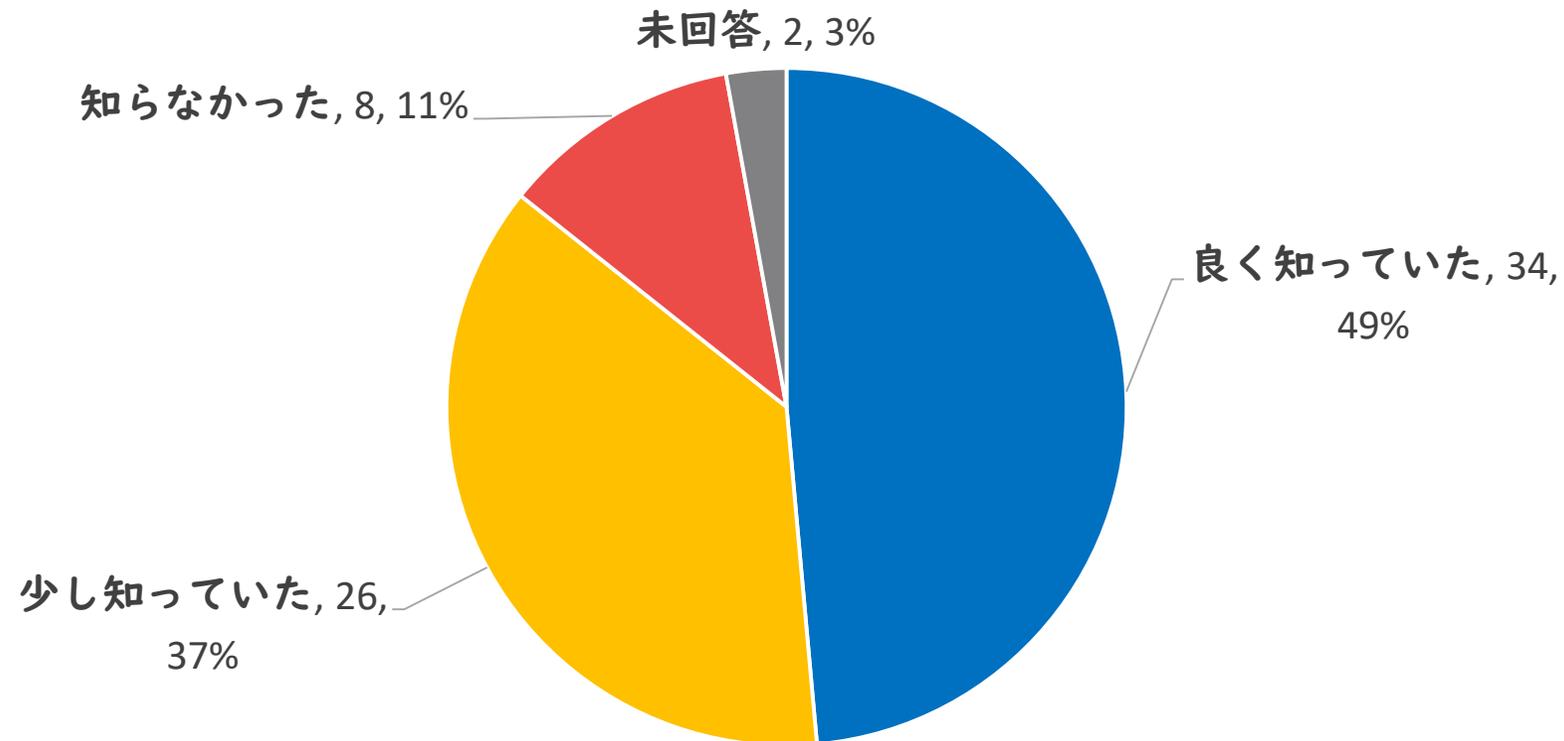


有効回答数55件を対象に抽出

3. 乗降方法の理解

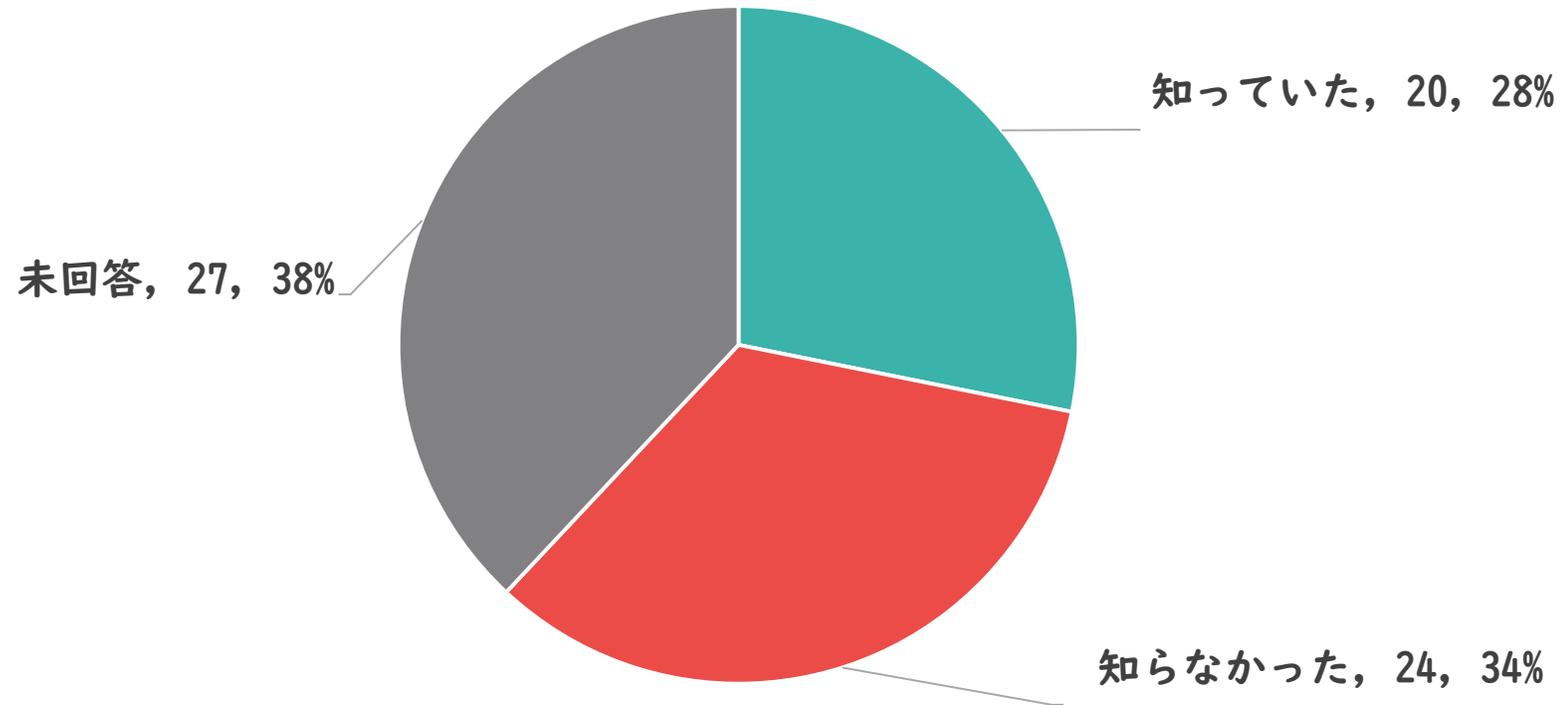
運転手は乗車方法を知っていたか？

(椅子の倒し方、スロープの設置、車椅子固定の仕方等)



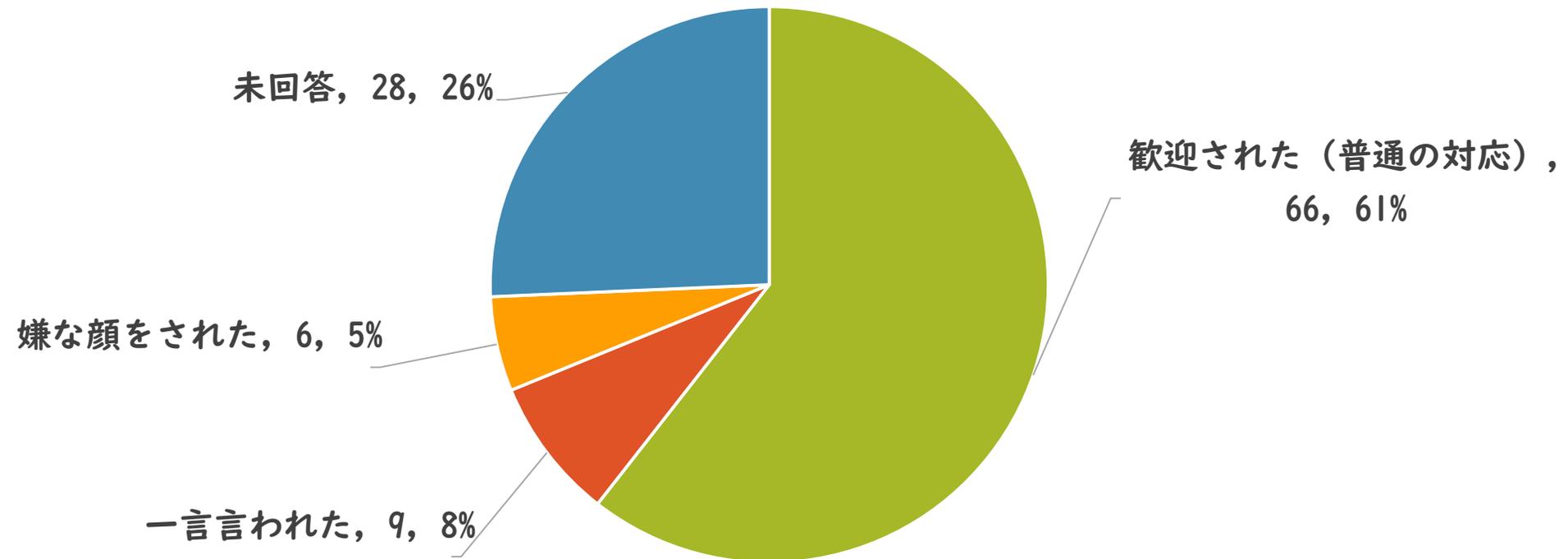
有効回答数70件を対象に抽出

4. 本日のUDタクシー一斉調査を知っていたか？



有効回答数70件を対象に抽出

5. ドライバーの態度は歓迎していたか？



有効回答数108件を対象に抽出

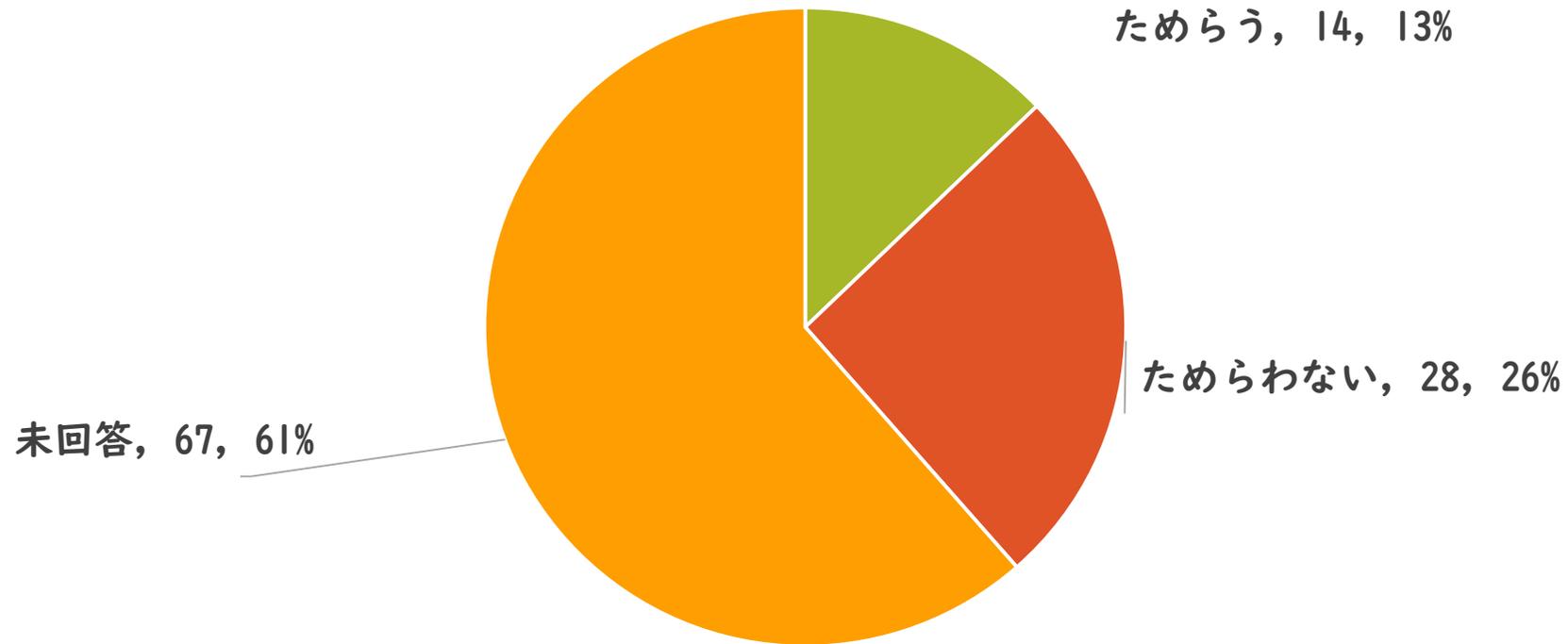
5. ドライバーにどんなことを言われたか？①

- 悪気はなさそうだが、立ち上がって座席に移ることはできないのかと言われた。（栃木）
- 抱えて乗車して、車椅子を後部荷台に積んでくれないか？と言われた。（大阪）
- 予約電話のときに車いすだと伝えなかったのか。（東京）
- 過去に研修は受けたけど、実際に乗せたことはない。車椅子を乗せるのに12分～15分ほどかかる。（大阪）
- 足を見せたりしながら、これだから仕方ないでしょと言わんばかりの態度だった。（東京）

5. ドライバーにどんなことを言われたか？②

- UDタクシーは乗せることが可能というだけで、車いすを乗せなければならぬと決まっていぬ。（大阪）
- ヘルパーに「やらないんですか？」と聞かれた。（栃木）
- 乗車する前に本社に問い合わせをして大丈夫だったら乗せると云うのが不快だった。（福島）

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

- やり方を忘れているため。（栃木、東京4）
- うまくできるか不安。（東京3）
- お待たせしてしまうのではないか。（東京）
- 電動車いすを乗せたことがはじめてであり、本当に乗れるか不安があった。（愛知、大阪）
- 安全に乗り降りできる場所が少ない。また、運転中も乗降場所をどこにするか考えてしまう。（東京）
- 乗車させた経験がないため。（栃木、静岡、東京2）

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、手を挙げ返されてそのまま行ってしまった。（京都）
- 幹線道路で10分、JR東静岡駅で10分、JR静岡駅で20分待ったが、UDタクシーが来なかった。（静岡）
- 住吉大社駅近くの大きな主要道路で15分ほど待ったがUDタクシーが来なかった。（大阪）

2. タクシー乗り場での事例①

- 運転手が乗せ方がわからなかった。試行錯誤してもダメで乗れなかった。（マニュアルを積んでいない、営業所、同僚に訊いても不明）（大阪）
- 車から降りてきて、自分は義足だから乗せられない。障害者で手帳も持っていると言おうともじもじしていたので、わかりましたと言ったら、すぐに運転席に戻り走り去った。（東京）
- ジャパンタクシーでも、スロープを積むと重くなるので、スロープを外していると言われた。（大阪）
- 最初から乗せる気はない様子で、声をかけた時の第一声は「このタクシーは車いすが乗れるタイプではない」であった。こちらが、このタクシーはジャパンタクシーであることを知っていることを伝えると、車椅子乗車及びスロープ出しをやったことがないので、マニュアルみながら、作業は30分以上かかるからやめてくれ、と言われた。（静岡）

2. タクシー乗り場での事例②

- 私は研修を受けてないし、車いすを乗せるスキルを持ち合わせていないと言われた。(京都)
- 運転手が車内のスペースづくりが分からない。やったことがない。「乗せられない」とのこと。(東京)
- いつもは待機している松山市駅のタクシー乗り場で3時間くらい待っていたが、一台も来なかった。この乗車運動のことを知って来なかったように思う。逆に家の近くでいつもは見ないのに数台見たけど予約になっていた。(愛媛)
- スロープが電動車椅子だと耐荷重が無理だと断られた。前にも乗ったことがあるから大丈夫だと言っても断られた。(兵庫)
- UDタクシーがない。(福島)

3. アプリでの配車不可の事例①

- JPNタクシーが見つからず配車してもらえなかった。駅前にもセダン型のタクシーしかいなかった。（東京）
- アプリで予約したが、車種の指定ができず普通車がきた。（大阪、愛知）
- 一旦予約できたが直ぐにキャンセルされた。（東京）

4. 電話での配車不可の事例①

- スロープが電動車椅子だと耐荷重が無理だと断られた。前にも乗ったことがあるから大丈夫だと言っても断られた。（静岡・再掲）
- 電話で乗車希望をしたが出払っていた為、乗れなかった。更に予約も出来ないと言われた。（大阪）
- UDタクシーの台数が少ないため、車椅子での乗車は無理と言われた。（兵庫）
- 2019年に車イス固定装置と後部にスロープがある日産のNV200がユニバーサルデザインタクシーとして運行されていましたが、現在、ユニバーサルデザインタクシーは運行されていないと言われました。（静岡）
- HPでは、UDタクシーを載せていたが電話では、UDタクシーはないとことわられました。（大阪、手動車いす）

4. 電話での配車不可の事例②

- UDタクシーは、3日前の予約でしか乗れないと言われた。（兵庫）
- 前日予約していないので、乗車出来ないと言われた。（沖縄、岩手）
- 他の患者を移送していると言っていたが、車は会社で止まっていた。（岩手）
- 「操作出来ない。乗せられない。」途中まで教えたがお手上げな様子。（東京）
- 以前、同様のタクシーに乗ったことがあり、「横乗りでも大丈夫」と言ったが、「横乗りでは安全が確保できないので、ダメなんです」と言われた。（栃木）
- 電話で、UDタクシーはないと言われた（静鉄）。その直後、担当者が代わって、あるけど1時間くらい時間をいただきたいと言われた。配車・乗車はできた。（静岡、手動車いす）

5. 車いすのサイズが理由で乗れなかった事例

- 車いすの重量の都合により、ピンクのステッカーのUDタクシー以外乗車できず、その車を捕まえることができなかった。グリーンステッカーだと200kgまで、ピンクだと300kgまで（利用者＋介助者＋車いすの合計）。（大阪、タクシー乗り場、電動車いす）
- 車両の高さ不足で、頭が当たって入れなかった。（京都、タクシー乗り場、電動車いす）

VI. 良いい事例

対応の良かった事例①

- 乗車、降車する際にきちんと声掛けをしてくださいました。（栃木）
- 言語障害があるのだが、真剣に聞いてくれた。（宮崎）
- 乗車前に名前を名乗った。（東京）
- こちらからの質問に対して、親切に答えてくれた。（愛知）
- 毎週一回車椅子の人を乗せてるそうです。なので、とっても上手でした。（東京）
- 運転のプロとして正直に「この車（UDタクシー）ではまだ一度も車いすの方をのせたことはありません」「マニュアルをみながらですいません」と話してくれたこと。運転手が「私の勉強にもなりました」と言ってくれた。（静岡）

対応の良かった事例②

- 乗車方法はよく知らなかったが、私が教えて、それをよく聞いてやってくださった。（東京）
- 痛くないですか？慣れなくて時間かかってすみませんと何度もおっしゃった。（岩手）
- 一生懸命やってくださいました。わからなくてもなんとか乗せようという気持ちが伝わってきました。（東京）
- 全ての行程でつまづくことなくテキパキと乗車準備をしていた。車両の構造がいくら複雑でもしっかり勉強すれば対応できるし、ちゃんと対応できるように準備しておくのが当たり前、というプロフェッショナルなスタンスをもっている運転手さんだったのが良かった。（東京）

対応の良かった事例③

- 迎えに来る前に助手席を倒してあり、後部座席も跳ね上げて準備して来てくれた。「準備してから来たので遅くなってすみません」と言ってくれて快くこちらもお願いできた。（静岡）
- 当事者にも周囲にも丁寧に対応していた。（大阪）
- 乗降方法完全に忘れていましたが、拒否せず、頑張って乗せてくれました。会社に、乗せ方わからなかったら、お客さんに聞いてください。拒否はしないようにと言われてるそうです。（東京、大阪）

VII. 課題

車両の課題 ①

- **スロープ設置までの工程が多く、手順が複雑。**（大阪、簡易電動車いす）
- 車体の構造（シートベルトは元々のベルトに別のベルトを組み合わせて装着する仕組みで、ぱっと見て理解できない。）（東京、電動車いす）
- 降りる時、後ろ向きに降りて、僕自身が怖い思いをした。恐怖心が少しある。（愛知、電動車いす）
- 会社で保有している台数が足りない。（静岡、手動車いす）
- 車両が狭く、横向きの乗車である事。（福島、電動車いす）
- 設備を壊しそうに感じる。（北海道、電動車いす）
- 正面から乗れるUDタクシーが少ない。（大阪、手動車いす）
- 助手席の跳ね上げなど、コツを知らないと時間がかかる。（東京、簡易電動車いす）

車両の課題 ②

- シートベルトの長さが短く首にあたって困ったので、シートベルトを外させてもらった。（岩手、電動車いす）
- スロープの耐荷重（大阪、電動車いす）
- 助手席の頭の部分にモニターがあり、席を倒す際の邪魔になっていた。
（東京、手動車いす）
- 床面のマットが、タイヤに巻き込んで剥がれていたのは気になる。（愛知、電動車いす）
- 料金をQRコード決済にしようと思ったら、助手席の背中部分にカメラ等があるため、助手席は前に倒しているため、乗車しているままでは決済ができなかった。固定を外し、横向きになってから、助手席を起こしてもらう必要があった。（愛知、電動車いす）

車両の課題 ③

- 固定する際、大雨が降っていたこともあり、運転手さんが後部座席の右側のドアを閉めてしまい、中からドアを開けることができなくなり、私と運転手さんが中で閉じ込められてしまった。（後部座席のドアは手動で開かないため）乗車場所が私の職場だったため、職場に電話をかけて人を呼び外からドアを開けてもらった。（愛知、電動車いす）

アプリの課題

- アプリで、手配をしようとしたが車椅子での利用欄があるのに選択できなかった。（大阪、簡易電動車いす）
- 一般的なタクシー呼出アプリだと対象外のエリアがまだまだ多い。地元大手の名鉄のアプリで試してみたが、車種の実選は出来なかった。（愛知、簡易電動車いす）
- アプリ内でステッカーの色を指定できないこと。そもそも「車いす対応車両」の絞り込みの機能がこの地区では働いていなかった。（大阪、電動車いす）

ドライバーの課題 ①

- 車椅子のままでの乗車が少なく、現場経験が出来ないので、社内でも声が出ず、問題になりにくいのではないかと…。(福井、手動車いす)
- 教育の機会が少ない。(東京、電動車いす)
- 雨が降った日は、屋根の付いたところまで移動しないと乗せられないと乗車拒否があった。ハード、ソフトの面の充実とハード(意識)の面を、アピールしていく必要がある。(愛知、電動車いす)
- 運転手の方が高齢なので、電動車いすの乗り降りが不安。(福島、電動車いす)
- 運転手さんがスムーズにスロープや座席を畳むなどの準備ができるかどうか。その方法を知っているかどうか。(愛知、電動車いす)
- タクシー業界自体が車いすのタクシー利用に後ろ向きな印象を感じる。(大阪、簡易電動車いす)

ドライバーの課題 ②

- タクシー運転手の人手不足で余裕がなくなっている。（東京、簡易電動車いす）
- 電動車いすをタクシーに乗せるのが当然の業務として現場に納得が得られていない。業界が納得していないのではないか。国道交通省は業界と真剣に対話してほしい。（大阪、簡易電動車いす）
- 京都駅の思いやり(車いす優先)乗り場に全然タクシーが止まらず通過する。（京都、簡易電動車いす）

電話オペレーターの課題

- 言語障害があります。電話口の女性が子ども扱いするようなため口で対応され、不快だった。（大阪、電動車いす）
- **電動車いすが乗れるということを知らない。**（栃木、簡易電動車いす）

乗降場所の課題

- 流しのタクシーを拾う際、歩道は植え込みやバリケードがある場所が多く、交差点付近でしか拾うことができない。交差点付近は左折してくる車や歩行者の邪魔になりやすく、乗車準備をしている最中も何度かクラクションを鳴らされていた。（東京、電動車いす）
- 悪天候の際、屋根がない時は濡れてしまわないか心配になりました。（栃木、手動車いす）
- 乗降の場所によってはスロープが敷けない場所やスロープの勾配がキツイ場所も多いなと感じました。特に田舎はそうかと思います。（大阪、電動車いす）
- 歩道の段差や縁石等の突起物。（静岡、手動車いす）
- 一列のタクシー乗り場だとUDタクシーが並んでいても、タイミング良く乗れない。せっかく前方にUDタクシーがいてるのに乗れない（ことがある）。（大阪、手動車いす）

VIII. 感想等

1. 感想 (良い感想) ①

- 乗れてしまえば快適 (栃木、手動車いす)
- 社内研修のことを、よく覚えていてくれて、ありがたかった。高齢者で車いすに乗っている人が、車いすに乗ったまま乗りたいと言っていることが多い、と話されていた。(愛知、電動車いす)
- 乗車時に、車椅子の利用が多く利用されているという話を聞いて、UDタクシーが一般的に広まって来ていると感じた。(沖縄、手動車いす)
- スロープの長さが長くなり(先端に黒い短い板を取り付けるタイプ)角度が緩やかになったので乗りやすくなったと思う。(愛知、電動車いす)
- 8月に乗車拒否した会社だが、8月に市福祉課から注意の連絡していたせいか、拒否はなかったし、大まか覚えていて、固定とシートベルトまではできていた。運転の流れがソフトで発進やブレーキなども丁寧で乗り心地が良かった。(東京、手動車いす)

1. 感想 (良い感想) ②

- UDタクシーに乗ってきた中で5分で乗車できたのはこれまでで最速で、これくらいスムーズに乗車できるのがスタンダードになればいいなと思いました。(東京、簡易電動車いす)
- 前もって準備してくれたのが、良かったです。(静岡、電動車いす)

ドライバーが親切だった、丁寧だった、一生懸命やってくれたとの回答が全体で10件あり、不慣れでも断らずに乗せてくれたことに好意的な感想が多かった。

1. 感想（良くない感想）

- 座席を起こす、スロープの設置まではスムーズだったが、シートベルトの装着に苦戦していた。説明書を見ながらどうにか装着できたが、きつく締められて苦しかった。車いすにベルトを通す際も本人に確認せず勝手にベルトを通された。（東京、電動車いす）
- 車内が狭く窮屈さを感じました。（大阪、電動車いす）
- 丁寧な対応ではありましたが、揺れが酷く、横向き乗車だった為、身体に堪えるものがありました。（大阪、電動車いす）

1. 感想 (その他の感想)

- 降車終えた後、運転手さんが「できた。ホッとした」とおっしゃっていた。実際に感利電がこもっていた。車椅子の利用客は結構いるので喜ばれるそうです。(岩手、電動車いす)
- 何時でも誰でも乗れるようになって欲しい、それが当然なのだという事をタクシー業界も理解するべきだし一般の人もそういう認識でいて欲しい。(福島、電動車いす)
- 研修を年に1回とかではなく、年に数回受けて、これからも車いす利用者が乗れるように、少しでもしてほしいと思う。(愛知、電動車いす)
- 今回乗った運転手は、乗車行動のために練習したと話しており、普段は練習したことがなかった。普段から練習を繰り返すようにタクシー会社へ働きかける必要があると感じた。(東京、電動車いす)
- 運転手席にある料金箱やQRコード決済のための画面の位置を検討してほしい。(愛知、電動車いす)
- UDタクシー所有台数を公表すべき。台数に限りがある、という理由で時間指定予約ができないというのは、認められるのか？(愛知、電動車いす)