



(電子版)

info@jikosoren.jp

2021年 第20号 2021年5月14日

発行：自交総連本部

〒110-0003 東京都台東区根岸2-18-2-201

tel. 03-3875-8071 fax. 03-3874-4997

見えないので停車位置が少しでも違うと困る

視覚障がい者からのタクシーへの意見・要望

4月14日の全日本視覚障害者協議会（全視協）との懇談（15号参照）の際に、全視協の会員のみなさんから、視覚障がい者がタクシーを利用する際に困っていることについての要望・意見がたいへん多く寄せられました。

問題によって分別したものを紹介します。視覚障がいの程度は人によって違います。今回集まった意見も、全盲であったり、目の中心は見えている弱視であったり、視覚障がい者の身内がいるなど様々な立場から寄せられています。

（文章は全視協による文字起こしを自交総連で要約したもの）

乗車する際の問題

◆問題1◆タクシーに乗るとき、停車しているのかがわからない。停車位置がわからない。町で道路を走っているタクシーを止めることができない。

- 「タクシーに乗りますか」という声掛けがほしい。町で道路を走っているタクシーを止めることが私にはできません。電話をかけて来ていただくことはできますが、電話をかけると奈良では、150円の費用が掛かります。また、運転者の声を聴くと、男性なのか女性なのか、人柄など少しでも感じ取れるので、安心できます。（奈良）
- お店の前などでタクシーを呼ぶときには「白杖を持っているから声をかけてほしい」と伝えてあります。寒い時などは「店の前にいるので声をかけてほしい」ということをお願いすることもあります。見えていたら、手を挙げたり、ずっと出ていったらいいのですが。（岡山）
- 乗車の際も、ドアなど分からないのでエスコートしてほしい。（高知）

乗車中の問題

◆問題2◆ 忘れ物や苦情などあった場合、車両表示も見えないので自分が乗ったタクシー会社がわからず問い合わせられない。

- 乗車したときに、〇〇タクシーの〇〇です。とタクシー会社名と乗務員のお名前を名乗っていただきたいです。もしも忘れ物や苦情などあった場合、私たちには自分が乗ったタクシー会社すらわからないのです。（奈良）
- 会社名を点字と大活字で表示し、場所を統一してほしい。（奈良）

- 車内に会社名や車両番号を点字表記されている車はどのくらいあるのでしょうか？ 触らないと気づきませんので……。時々触ってみますと、読みづらい場所にあったり、逆さまに貼られていたりすることがあります。(福岡)
- 名刺の提示があればいろんな面で有効ではないでしょうか。例えば、タクシー会社に電話依頼したときに運転手の名前を確認するなど。運転手の障がい者への理解の差がありますので、優劣や相性の判断がついて、次の依頼に役立ちます。また、車内に忘れ物の確認もしやすいとか。(東京)
- タクシーの後部座席左側の窓には点字表示があります。内容は、タクシー会社名と車の番号が書かれています。これはタクシー会社が点字をできる視覚障がい者の意見を聞こうという姿勢です。点字ができない場合は、「点字ができないのですが、会社名と運転手さんの名前を教えてくださいませんか」と乗り込んだ直後に聞くことが、問題解決の最初の第一歩だと思います。(東京)
- 良かった経験があります。タクシーで帰宅したとき近所のコンビニで降りました。家に帰って鞆のポケットから携帯が抜け落ちていることに気づきました。どこで落としたのかわかりません。とにかくダメモトで母の携帯からかけてみました。呼び出し音がしばらく鳴っていてもうだめかなと思ったとき、電話に出たのがさっきのタクシーさんでした。客待ちしていたら後ろで携帯が鳴ったんだそうです。さっきの白杖の人だね、コンビニで待ってて、持っていきますよ、でした。無事、戻ってきました。本当に助かりました。(東京)

◆問題3◆ 外の風景を見ながら道筋を伝えられないので、目的地、ルートが指定とちがっても自分ではなかなかわからない。

- 「〇〇が見えてきたけど、その近く？」など視覚情報が得られない者にとっては答えられない質問をされ困惑する。カーナビを全車搭載し、ナビの音声案内を聞こえるようにしてほしい。(岡山)
- 遠距離を利用する場合、ナビを入れてもらいます。口頭で指示すると、どこに行かれるか分からないためです。(千葉)
- 行き先を伝えた場合、返事を返してほしい。(福島)
- 会社によっても運転手さんの態度が丁寧な所とそうではない所がある。行き先は復唱する、どのルートをとるか説明するなど最低限してほしい。(岡山)
- いかんせん運転者は高齢者が多いせい耳が遠く、住所を聞き違えたり、同じ住所の隣の建物についてしまったりすることがあります。(千葉)
- 雪の日に、伝えた道が一方通行で通れなくて、ドライバーにイライラされたあげく、途中で降ろされて、足元の悪い中、さまよったことがあった。(東京)
- タクシーの運転手に道の選択を聞かれたとき、詳しくないエリアでは、「一番近い道。早く着く道」と答えます。「高速使いますか？」と聞かれたら、道の停滞様子を尋ねて、高速料金を出しても結果安いか？どうか？の相談をします。経験値の高い運転手さんなら、適切な判断意見を聞かせてくださいます。参考にして最終判断、高速か？下道か？は、当然自分が決めます。(東京)
- 乗車時に目的地を伝えたところ、おおよそかかる時間を教えてくださった方がいらっしやいました。目的地で迎えに出てきてくださるスタッフの方にも到着

予定を連絡することができました。また、ルート案内をしてくださる方もいて、「もうすぐ信号があって、そこを右に曲がるよう」とか「ちょっと下り坂がきつからね…」などと話してくださるので、気持ち体のバランスを保つよう意識できました。安全な乗車ができたように感じ、有難かったです。(岡山)

降車時の問題

◆問題4◆ 目的地に着いた時の停車位置が目で確認できないので、普段と少しでも違くと非常に困る。

- こちらがお願いした場所がなんらかの理由で止められないのか、「ちょっと先の方に止めますね」とか「ちょっと脇でいいですか?」と、思っていた場所とちがうところに止められてしまう。見えていれば何の問題もない「目的地付近」だが、見えていないとルートのリカバリーが非常に難しい。(東京)
- 状況によっては、目的の真ん中に停車できないことは少なくないと思います。その際、まずは口頭でもいいので、白杖を使いながら自力で行けそうかどうか尋ねていただけると有難いです。難しい場合は、誠にお手数ですが、自力で移動できるポイント(例えば駅の入り口に続く点字ブロックの上)までは介助いただけると有難いです。(岡山)
- 降りた際にどこに、どの方向を向いて車がいるか、目的地にはどの方向に行ったらいいのかを教えてほしい。降りてからのある程度の道案内をしてほしいと思いますので、他のお客さんも乗るようなライドシェアはやめてほしいと思います。(岡山)
- 到着の際、できるだけお願いした場所に正確に止めてほしい。どうしても止めることができない場合は、事情を説明していただき、入口までの行き方を言葉で説明してほしい。(奈良)
- 降りたとき、目印を触るまで発車しないでほしい。希望する場合は、目的地の前、もしくは本人がわかる場所まで、運転手が誘導することを全国的に統一してほしい。(東京)

制度・車両設備の問題

◆問題5◆ タクシーの補助券を利用したり、障がい者手帳を利用しても、自分で確認することができず不安。

- 料金を言われてもそれが正しいのか不安なことがあります。料金メーターは私たちにも分かるように音声対応のものにしてください。(大阪)
- 運賃を音声で伝えてほしい。タクシーの補助券を利用したり、身体障がい者手帳を利用しても、自分で確認することができません。(奈良)

◆問題6◆ もっとバリアフリーな車内設備・制度にしてほしい。

- 今年茨城県で電話をして来てもらった時のことですが、タクシーの障がい者割引依頼で手帳を出した時、名前と番号を書きとられました。(東京)

- 盲導犬ユーザーだが、駅からタクシーを利用して自宅に帰ろうとしたら、犬は乗車できないと3台のタクシーから乗車拒否され、歩いて帰った。(佐賀)
- 病院に行くためにタクシー会社に電話をかけて、視覚障がい者なので病院の受付まで案内していただきたいと話をしたところ、運転手は介護の資格を持っていないので身体に触れることはできないので案内はできないと言われた(新型コロナウイルス発生前)。(福岡)
- 佐倉市の障がい者施設に入所しています。そこでは、介護タクシーで視覚障がい者だけでなく色々な障がい者が同時に移動することがあるのですが、乗車を断られることがあります。介護タクシーの充実を望みます。(千葉)

その他・苦情(※)

◆問題7◆ 見えないからわからないと思い、かなり遠回りをされて料金が通常よりもはるかに高く支払うことになった。

- 運転者によっては、いつもと同じなのに料金が高い。(高知)
- 不慣れなところに行ったときに、わざと遠回りしたり、道路が渋滞しているところを走ってお金をぼったくられたことが多々あります。地理に不案内ということと、こちらが目が見えないということでそういうことをするんでしょうね。(千葉)

◆問題8◆ 運転者の言葉遣いや態度が悪い。

- 障がい者手帳の1割引きを利用しようとしたところ、自分の給料から引かれるのでいやだと運転手が舌打ちをしたり、いい身分やねなどといやみをたらたら言われた。(福岡)
- 盲導犬使用者を乗車拒否されたり、乗車させてくれてもずっと不機嫌な運転士がいます。(大阪)
- 乗車時から降車時まで、一言もしゃべらない運転者がいます。(千葉)
- 以前運転手さんが道を間違えて、私が右と言ったのに左に曲がってしまい、私が「今のところ右だったんですねど！」と慌てて声を上げても無言。その後たぶん必死にルート修正をしてたんでしょうけど、何度話しかけても無言……ぐるぐる回ってどこに連れていかれるのかすごく怖かったです。何とか目的地に着いても、彼からはロクな謝罪もありませんでした。(東京)
- なんという会社ですか？と訊いたら、「なんか文句ある？」と言われた。他にも、初めて行く場所なので、歩いては行けないとタクシーに乗ったら「すぐそこじゃないか。歩いてだって行けるよ」と言われた。(福島)

※ 明らかな違法行為やマナー違反への苦情も寄せられていますが、障がい者割引を運転者負担にしているなど、会社の姿勢に問題があるものもあります。