

アンケートおよびヒアリング調査結果のサマリ

－ 一般タクシー －

1. **主旨**：高齢者・障害者等の利用者にとって優しい車両の開発(具体的にはベース車両の改良)を行う。ここでは、一般タクシーに関する調査結果の概要および車両改良の方向性を示す。

2. **方法**：アンケートおよびヒアリング調査

3. **調査対象**：資料 5a に示すとおり、「障害者」「高齢者」「介助者」「事業者」「乗務員」に対して、本調査を実施した。

4. **調査結果**：詳細については参考資料 2 に示す。本調査の対象者の属性は、乗合タクシーの調査結果サマリ(資料 11)と同じである。以下に各調査対象者における結果概要を示す。

【障害者】

①回答者属性及び利用状況等

本調査で対象とした障害者のほとんどが「下肢」障害である。回答者のうち、一般タクシーを月に数回利用しているのは 40%であった。なお、利用目的は、ほとんどが「所用」としており、その理由としては乗合タクシーと同様に他の交通手段より便利なためである。利用の方法としては、「一般タクシーを呼んで利用する」意見が多いが、「流しの一般タクシーの利用」も比較的多い。その際の問題点として、「一般タクシーを止めるのが難しい」という意見もある。

②乗降等に関する意見

乗降時の問題点としては、乗合タクシーと同様、「乗降口に手すりなどつかまる所が少ない」、他に「車両と路面の段差」という意見が多い。自由意見としては、「トランクに車いすが収まらない」等の車両改善に関する意見とともに、運転手による車いすの取り扱いやコミュニケーションの改善といった「運転手の対応」に関する意見も多い。

③車内設備等に関する意見

一般タクシーの座席については、前席との間隔が狭いなど問題点はあがっているが、半数以上が「満足している」との意見であった。車内での「ヒヤリ体験」は 23%を占めており、急発進、急停止、急カーブといった運転に関する意見である。

【高齢者】

①回答者属性及び利用状況等

本調査で対象とした高齢者の中でも、多くの方が「ひざや足に痛み」「腰に痛み」を抱えているが、ほとんどは杖などの補助具は使用していない。障害者の場合とは異なり、一般タクシーを月に数回利用しているのは 16%と少ない。

②利用目的等及び主な意見

ほとんどの意見は、障害者と同じであるが、加えて「乗降口の高さが低い」「天井の高さを高くして欲しい」といった意見もあった。なお、車内でのヒヤリ体験は8%と少ない。

【介助者】

①回答者属性及び利用状況等

本調査で対象とした介助を必要とする障害者は、「転倒しやすい」「足を上げにくい」などの問題を抱えている方が多く、移動する際には、「身体の一部を持って、体重の一部を支える」介助を受けている。一般タクシーを月に数回利用しているのは8%と少ない。

②主な意見

ほとんどが高齢者、障害者調査と同様な結果であるが、異なる点として、介助者は現在の一般タクシーの座席について満足している方がおらず、問題点として「幅が狭い」「前席との間隔が狭い」という意見が多い。車内でのひやり体験も多く、特に乗降時に足がひっかかるなどする場合である。自由意見として広いトランクのタクシーが望まれている。

【事業者】

①障害者等に対する対応

障害者への調査結果では、運転手による対応が問題として指摘されていたが、事業者へのアンケートでは、ヘルパー資格取得の支援を含め多くが「乗車の際に手助けなど積極的に対応」しているとしており、利用者と事業者とでの意識の違いが見られる。なお、車両不足などの理由で、約半数の事業者は、「車いす使用の方からの予約を断った」経験がある。また事業者が受けた車いす使用者からの要望としては、「乗降方法が容易な車両」の導入が最も多い。

②UD タクシーに求める仕様

事業者は車両サイズについて運賃や燃費の関係で5ナンバーサイズを最も多く希望しており、形状についてはロンドンタクシー型が最も意見が多く、次いでミニバンとワンボックスがほぼ均等な意見としてあがっている。燃料としては、事業者の過半数がLPG、次いでハイブリッドを求めている。駆動方式としてはFFが64%と多く、室内高はワンボックス型と同程度の意見が過半数であった。立体駐車場など高さに制限がある（立体駐車場の高さ制限が200cm以下の）事業者は4社と少ない。

車いす使用者の乗降方法については「スロープ」が45%、次いで「スロープとリフトのどちらでも構わない」が33%を占める。ドア位置については、「バック」が46%、次いで「バックとサイドのどちらでも構わない」が33%、「サイド」が21%である。ドア形状については、「スライドドア」が47%、次いで「スライドと扉タイプのどちらでも構わない」が33%を占める。車いす固定方法については簡易に固定できる方法の希望が多い。

③「流し」での使用に関する意見

「車いす使用者だけでなく、子供から大人までより多くの方が利用できる車両」が多く、次い

で、「UD タクシーと識別でき、乗降しやすいこと」などがあげられている。一方、「流しとの兼用自体が難しい」との意見も多い。

④車両購入の意向及び耐久性

「UD 車両の購入」を希望している事業者は 79%と多く、車両価格については現在の車両と同じ程度を望んでいる事業者が 54%であるが、「現在の車両価格より 2 割程度高い」「現在の車両価格より 5 割程度高い」でも、それぞれ 23%の事業者が購入の意思がある。一方購入を希望しない理由として、ほとんどが費用対効果、維持費といったコスト面をあげている。

「5～10 年未満の耐用年数で 10～50 万 km 未満の走行距離」が最も多く、次いで、「5 年以上で 50 万 km 以上」、「5 年未満で 50 万 km 未満」がほぼ同数であった。

⑤UD タクシー利用促進に対する意見

事業者は乗降場所の改善、助成等による資金面での援助、広報等を必要と考えている。将来的な UD 車両の活用策としては、ベビーカー搭載等子育て支援、地域交通の代替、ワゴンタクシーの代替等が意見としてあげられている。

【乗務員】

①回答者属性及び使用車両

本調査対象はケア輸送士会会員の乗務員であり、ほとんどがケア輸送士、ホームヘルパー等の資格を有している。一般タクシー乗務員 10 年以上の方が多く一方、介護・福祉タクシー乗務員については 10 年未満の方が多く。

回答者が使用する車両の半数はリストやスロープを設置している。現行車両に対して、座席や乗降口サイズの改善に対する要望が多い。車内の広さについては乗務員だけでなく利用者からも満足度が高いとする一方、車いす使用者からは改善要望が多いとしている。

②UD タクシーに求める仕様

乗務員が求める車両サイズ、車両形状、燃料、室内高は、事業者とはほぼ同じであるが、駆動方式については、事業者と異なり、FF に比べて FR を希望する回答者がより多い。

車いす使用者乗降方法に関するドア位置、ドア形状についても乗務員と事業者はほぼ同様な傾向の意見であるが、乗降方法については「リフト」が 44%、次いで「スロープ」が 32%である。固定方法については「ワイヤー」「多点固定」等車いす安定による安全性向上を求める意見が多い。

5. 調査結果からの望まれる車両改良の方向性

本調査結果により、UD タクシー開発において以下の点を考慮し検討する必要がある。

- ① 障害者の大半を占め、高齢者でも多くの「足腰」に障害を抱える方を対象とした車両開発を重点的に検討
- ② UD タクシーの形状として 5 ナンバーサイズながらも、室内高は車いす使用者が乗降しやすいようにワンボックスのように高くすべき
- ③ 乗降時に足を引っ掛けぬよう、前席との間隔を広げることや低床化の改良

- ④ 流しでの利用を考慮し、できるだけ多くの方が利用できるような乗降に優しいデザイン（手すり等）に加え、タクシーと識別できるデザイン
- ⑤ 車両価格はできるだけ現在の車両と同程度とし、乗降場所の改善、助成等により資金面の援助、広報等により普及促進
- ⑥ 車両の耐久性について、用途や地域によって異なり、耐用年数や走行距離の目安を決めることはできない
- ⑦ 乗降方法について、スロープとリフトのどちらかに決めることは難しく、乗降方向についてもバックかサイドかを定めることは引き続き検討が必要
- ⑧ 車両開発の他に、乗務員の対応改善のため、更なる乗務員教育が必要

以上