

ハード・ソフト施策の最近の主な取組状況について

ユニバーサルデザインタクシーの車いす乗降の改善について

ハード面における対応

- 平成29年10月の販売開始以降、普及の進んでいるトヨタ・ジャパントクシーについて、乗務員による車いす乗降に必要な作業の簡素化のため、トヨタ社において車両の改善を順次実施。

既に販売した車両に対し以下の改善を順次実施(2月4日公表)し、車いすでの乗降を4分程度(※)に短縮

(※)作業の習熟度の高いドライバーの場合

改善項目	改善内容
作業手順がわかるラベルの貼付	・作業が一目でわかるラベルを後部座席下などの各部に貼付
車いす固定ベルト、シートベルト延長用ベルトの収納改善	・現状、袋に収納されている各種ベルトを袋から出して車両に常時固定できるようにする
スロープの改善	・スロープの収納袋の廃止 ・組み立て簡素化



ジャパントクシー
販売台数:10,140台(平成31年1月末)
(日本自動車販売協会連合会調べ)

本年3月発売予定の一部改良車両

上記に加えてスロープ構造の見直し等を実施し、乗降時間を3分程度(※)に短縮を図る

ソフト面における対応

- 国土交通省から事業者に対し下記事項の徹底を要請(平成30年11月8日)
 1. 従業者に対し、正当な事由なく乗車拒否しないよう、従業員の法令遵守を徹底すること
 2. UDタクシーの運転、予約・配車その他の業務に携わる者に対し、車いす乗降に関する研修を受講させるとともに、教育担当者を育成すること
 - (1) 研修には、従業員の意識啓発のため障害者差別解消法等の理解に関する内容を含める
 - (2) UDタクシーの設備操作に係る研修には、実車を用いた説明・実習を含める
 - (3) これらを内容とする研修計画を策定すること
 3. UDタクシーを指定した配車の求めに対するサービスの充実、積極的な情報提供を行うとともに、予約・配車に携わる従業員を適切に指導すること

このほか、平成31年3月15日には、関東運輸局においてタクシー事業者のバリアフリー対応促進セミナーを開催予定。

- 全国ハイヤー・タクシー連合会では、上記要請を受け、会員各社に対して要請を徹底(平成30年11月12日)。
- トヨタ社では、タクシー協会等が行う乗降研修に対する販売店を通じた実車の貸出しの実施とともに、同年12月より販売店から講師の派遣等の対応。「JPN TAXI 乗降手順早わかりシート」を全国の販売店から無償で配布(平成30年11月)。

交通・観光分野の接遇ガイドライン・マニュアルの概要

■ユニバーサルデザイン2020行動計画（平成29年2月関係閣僚会議決定）（抜粋）

「交通・観光を含めた幅広い分野の企業が、様々な障害のある人が活躍しやすい環境づくりに向けて、経営者から現場の社員まで、一体となって「心のバリアフリー」に取り組むことが期待される。」

➡ 交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実を図るために、平成30年度に接遇ガイドライン・マニュアルを公表。

交通事業者向け接遇ガイドライン

序. ガイドラインの目的等

【目的】交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動円滑化を推進

【対象事業者】鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空事業者

【接遇対象者】高齢者、障害者等（ベビーカー使用者を含む）。

I. 接遇の基本

* 接遇の前提として身に付けるべき基本的な心構えや、「障害の社会モデル」の理解等

II. 基本の対応

* 接遇対象者ごとに特性・困りごと等について整理するとともに、基本的な接遇方法を記載。

III. 交通モード別の対応

* 交通モード別、特性別(高齢者/肢体不自由者・車椅子使用者/視覚障害者/聴覚障害者/発達・知的・精神障害者/内部障害者(ベビーカー使用者を含む)、場面別に整理

IV. 緊急時・災害時の対応

* 緊急時等における配慮事項と具体の対応について記載

V. PDCAを備えた体制の構築

* ガイドラインに基づく教育内容を検証・見直しするための体制構築のあり方を記載



高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

第1部:ユニバーサルツーリズムの必要性

* ユニバーサルツーリズムの取組みを推進する必要性、基本事項等を整理(3編共通)

第2部:障害を知る

* 障害種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本を整理 (3編共通)

⇒ 肢体不自由・車いす使用/視覚障害/聴覚障害・言語障害/知的障害・発達障害・精神障害/内部障害・難病・慢性疾患/加齢に伴う障害/その他(妊産婦・乳幼児連れの方・障害のある外国人旅行者など)/コラム:補助犬について

第3部:シーンごとの対応のポイント

* 業種ごとに、接遇が求められる現場のシーンを想定し、障害種別ごとの接遇のポイントを整理

- 1) 宿泊施設編
- 2) 旅行業編
- 3) 観光地域編

参考資料

関連資料の紹介



多機能トイレ利用マナー啓発キャンペーンの実施

○ 国土交通省では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催500日前を契機として、多機能トイレの設備や機能を真に必要な方が必要な時に利用できるよう、3月12日から4月13日まで多機能トイレの利用マナー啓発キャンペーンを実施します。

国土交通省
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Press Release

平成31年3月5日
総合政策局安心生活政策課

思いやりの心を持ってトイレを利用しましょう！

～多機能トイレ利用マナー啓発キャンペーンを実施します～

国土交通省では、東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催 500 日前を契機として、多機能トイレの設備や機能を真に必要な方が必要な時に利用できるよう、3月12日から4月13日まで多機能トイレの利用マナー啓発のキャンペーンを実施します。

○多機能トイレとは、車椅子使用者、オストメイト、乳幼児連れの方等が利用するための設備など様々な機能を備えているトイレです。

○一般トイレを利用できる方が、多機能トイレを長時間利用することにより、真に設備や機能を必要とする方が利用できないことがあるなどお困りの声が寄せられています。

○東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、バリアフリー化を推進していますが、同時に心のバリアフリー化も進めて行く必要があります。その取組の1つとして、ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（平成 29 年 2 月関係閣僚会議決定）に基づき、多機能トイレの利用マナー啓発のキャンペーンを実施します。

記

1 キャンペーン期間

平成31年3月12日（火）（東京オリンピック競技大会開催 500 日前）

～4月13日（土）（東京パラリンピック競技大会開催 500 日前）

2 キャンペーン内容

- ・公共交通事業者、空港ターミナル会社、高速道路会社、地方公共団体等のご協力の下、ポスターの一斉掲示及びチラシの配布（別紙）
- ・国土交通省の公式ツイッター等を活用し、キャンペーン実施の周知

～多機能トイレの表示例～



※便所設備の表示例



障害がある人が
使える設備

オストメイト

乳幼児

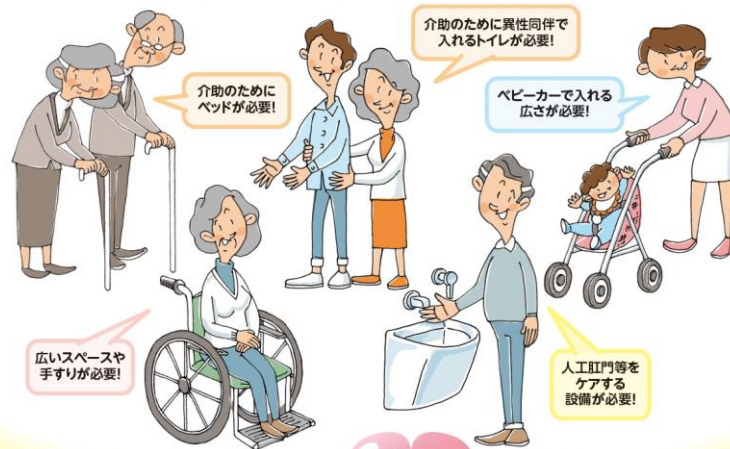
<問い合わせ先>

国土交通省総合政策局安心生活政策課 担当：吉澤、吉田

TEL：03-5253-8111（内線 25-523, 25-518）, 03-5253-8307（直通）, FAX：03-5253-1552

一般トイレを利用できる方が、多機能トイレを長時間利用することは控えましょう！

多機能トイレしか使えない人達があります。



思いやりの心を持ってトイレを利用しましょう！



- ・多機能トイレが使用中だと、他に使えるトイレがなくて待つことになります。
- ・トイレ内の開ボタンを押してから外に出しまうと、施設でできません。



- ・おむつ替えシートがたたまれていないと、車椅子使用者は自分で出入りできないことがあります。

多機能トイレ 一般トイレ付近にある男女共用トイレで、いろいろな設備を備えており、真にその設備を必要とする方の利用が優先になります。

※ポスター/チラシ表面

国土交通省 総合政策局 安心生活政策課