

タクシーをご利用のお客様へ

この度、当協会にて「車いすユーザーからの乗車依頼時における対応マニュアル」を作成し、会員各社及び各無線グループに配布致しました。本マニュアルは、車いすでのタクシーのご利用をよりスムーズに行えるよう、申し込みを受けたタクシー会社や無線配車センターの担当者が、お客様に確認しておくの良いと思われる事項をマニュアル化したものとなっております。既に独自の対応をされている会社などは、必ずしも本マニュアル通りの対応ではない場合もありますが、今後の参考として配布しております。

ご利用のお客様におかれましては、車椅子による乗車をご希望の際は、本マニュアルに記載されている内容などを確認させていただく場合もございます。その際には、円滑なご利用を頂くため、何卒ご理解、ご協力のほどお願い申し上げます。

車いすユーザーからの乗車依頼時 (予約・配車受付時) における対応マニュアル



令和4年2月

一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会

本マニュアルのご活用にあたって

本対応マニュアルは、名古屋タクシー協会と車いすユーザー（障害当事者団体）、名古屋市及び名古屋市障害者差別相談センターの4者において協議を重ね作成した「名古屋市版 トヨタJPNタクシー 車いす乗車ガイド～車いすユーザー・タクシー事業者に知ってほしいこと～」を参考に、あらためて障害者団体様からのご意見もいただきながら、東京ハイヤー・タクシー協会が作成したものです。

なお、本対応マニュアルに記載されている内容については、全ての状況に対応できるものではありませんので、あくまでも基本的な整理・考え方としてご認識いただき、実際の取扱いについては現場の状況等に応じて、適宜ご活用頂ければ幸いです。

<目 次>

1 車いすユーザー向け 乗車依頼時チェックリスト	1
2 チェックポイント及び解説	2
3 タクシー事業者向け 予約・配車受付時フロー図（例）	4

【参考】

<トヨタJPNタクシー>乗車にあたって知っておきたいこと

●乗車の方法について

(1) 車いすに乗ったままで前向きで乗車する場合（前向き乗車）	7
(2) タクシーの座席に移乗して乗車する場合	9
(3) その他、車いすに乗ったままで横向きで乗車する場合など	10
●JPNタクシーへの横向き乗車	10
●福祉タクシー（リフト付きタクシーなど）の利用	13

1 車いすユーザー向け 乗車依頼時チェックリスト

配車希望日時：	月	日	午前	・	午後	時
配車希望場所：						
配車地点情報： あり ・ なし						

	事 項	伝える内容
1	乗車人数	車いす（ ）名 同乗者（ ）名 うち乗降補助できる介護者（ ）名
2	車いすのままでの乗車経験	1 あり（前向き／横向き、 回） 2 なし
3	座席への移乗	1 単独でできる 2 介助者によりできる 3 乗務員による介助を希望 4 できない・希望しない
4	車いすの折りたたみ（移乗の場合）	1 折りたたみ可 2 折りたたみ不可
5	車いすの積み込み（移乗の場合）	1 単独でできる 2 介助者によりできる 3 乗務員による介助を希望 4 できない・希望しない
6	車種の希望	1 特になし 2 JPNタクシー希望
7	車いすに乗車した状態でのサイズ	1 長さ【 】cm 2 高さ【 】cm 3 幅【 】cm 4 重さ【 】kg
		・車いすに乗ったまま前向き乗車 （ できる ・ できない ） ・座席への移乗・トランクスペースへの収納 （ できる ・ できない ） ・車いすに乗ったまま横向き乗車 （ できる ・ できない ）
8	横向き乗車の希望	1 希望しない（⇒福祉タクシー利用を推奨） 2 希望する（安全上のリスク等留意事項あり）
9	乗・降車時のスロープ設置スペース	・乗車時 1 可能なスペースあり 2 わからない
		・降車時 1 可能なスペースあり 2 わからない

< JPNタクシー利用の際の留意事項 >

- JPNタクシー車両指定での配車には時間がかかる場合があります。
- スロープ使用時は乗務員が乗降のお手伝いを行います。移乗や車いすの積込は、原則、本人又は介助者が行います。（介助者不在時は、配車依頼時にご相談ください。）
- スロープ使用時一定のスペースが必要となるため、指定場所から離れた場所での乗降となる場合があります。
- 車内で前向きに転回可能な車いすユーザーは、**原則前向き乗車・シートベルト着用**となります。横向き乗車は、前向き乗車又は移乗ができない方に限ります。また、リスクを伴う乗車方法のため慎重に判断して下さい。

2 チェックポイント及び解説

JPNタクシーを利用するにあたり、乗車方法等を確認するために必要となる項目です。車いすユーザーにとっては、乗車依頼をする際に伝えるべき項目であり、タクシー事業者にとっては、予約・配車受付時に確認すべき情報となります。

ポイント 1-①	乗車人数について 車いす () 名 同乗者 () 名
解説	総乗車人数により必要な配車台数を確認します。

ポイント 1-②	乗降を補助できる介助者の有無 1 あり () 人 2 なし
解説	<p>移乗や車いすの後部トランクスペース内への収納は、原則本人又は介助者が行います。なお、介助者が不在の場合や介助者による乗降取扱いが危険と判断した場合は、乗務員が乗降介助を行います。</p> <p>車いすのまま乗車する際（スロープ使用時）の介助は乗務員が行うことを原則とします。ただし、乗務員が高齢者や女性の場合などの理由により必要な介助を行うことが困難な場合は、あらかじめ対応可能な乗務員の配車を調整することとなるため、通常よりも時間がかかる場合があります。</p> <p>乗務員による補助の範囲は乗降にかかる部分のみとなっており、車両乗降前後の自宅内等への移動については、原則ご自身又は介助者にて対応して下さい。</p>

ポイント 2	車いすのままでのJPNタクシーへの乗車経験について 1 あり 乗車回数 () 回 <input type="checkbox"/> 前向き乗車 <input type="checkbox"/> 横向き乗車 2 なし
解説	JPNタクシー乗車経験がある場合は、乗車方法を確認します。

ポイント 3	座席への移乗について 1 可能かつ希望する <input type="checkbox"/> 単独 <input type="checkbox"/> 介助 <input type="checkbox"/> 介助（乗務員） 2 不可能または希望しない
解説	<p>スロープを使用することなく車いすから座席に移乗して使用することも可能です。</p> <p>・単独もしくは介助者による補助により座席に移乗できる場合、かつ、車いすが後部トランクへ収納が可能な場合には、セダン型タクシーの配車も可能です。</p>

ポイント 4	車いすの折りたたみ 1 折りたたみ可 2 折りたたみ不可
解説	<p>移乗に際し、車いすのトランクスペースへの収納可否について確認します。</p> <p>・移乗によりJPNタクシーに乗車する場合は、ご利用の車いすは通常、後部トランクスペースに折りたたんで収納します。</p> <p>・折りたたみ後のサイズは長さ105cm・高さ90cm・幅35cm以内が目安です。</p>

ポイント 5	車いすの積み込みについて 1 可能 <input type="checkbox"/> 単独 <input type="checkbox"/> 介助 <input type="checkbox"/> 介助（乗務員） 2 不可能または希望しない
解説	移乗に際し、車いすの積み込みについて確認します。 ・介助者がいる場合は基本的にその方が行います。 ・介助者が不在の場合や介助者による積み込みが危険と判断した場合は、乗務員が行います。 ※ポイント1-②参照

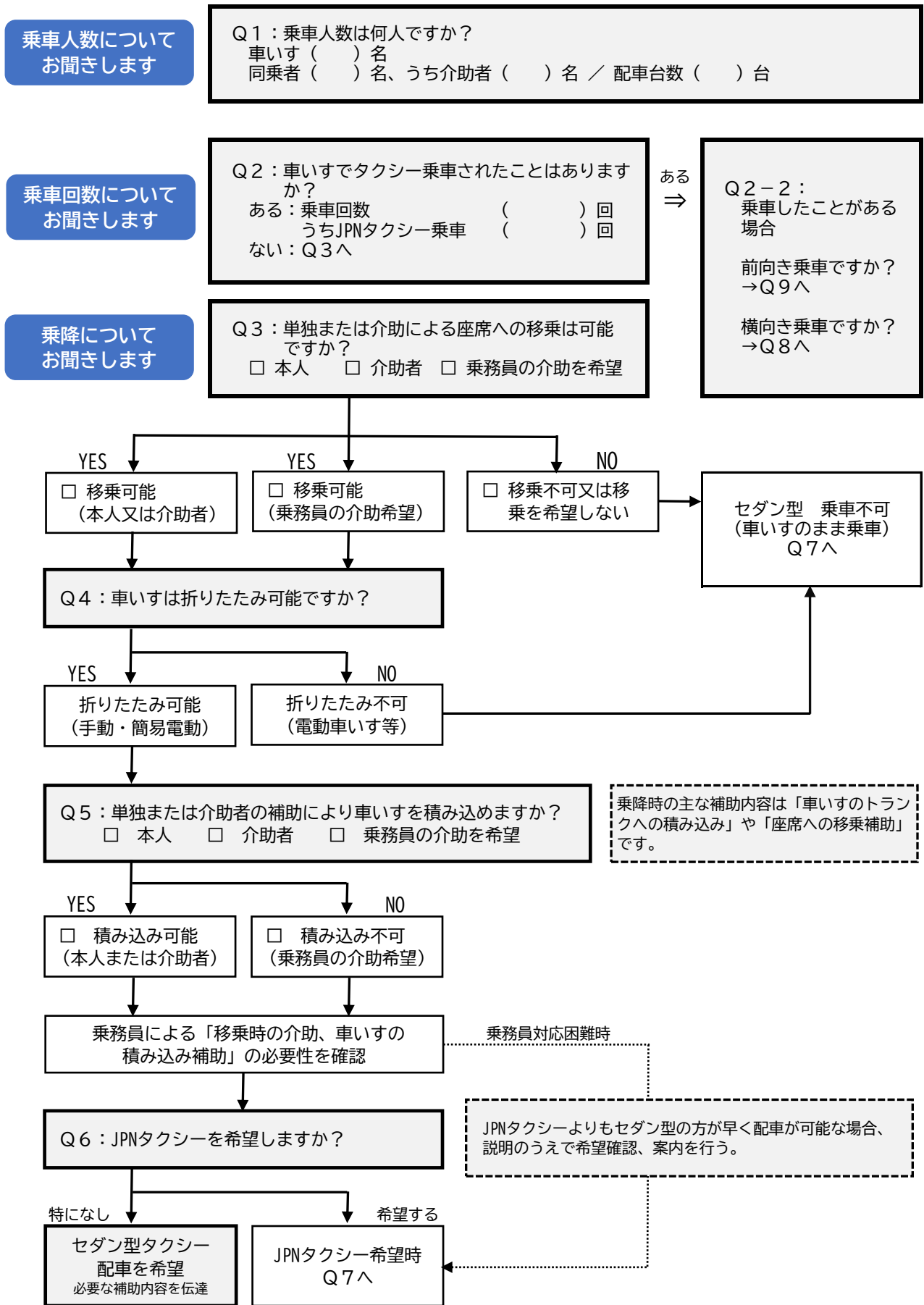
ポイント 6	車両の希望について 1 特になし 2 JPNタクシーを希望
解説	移乗による乗車可能な方について、車両の希望を確認します。 ・近くに配車可能なセダン型タクシーがいるときは、JPNタクシーよりも早い配車が可能な場合があります。 (JPNタクシーは導入台数に限りがあり、配車に時間を要する場合があります。)

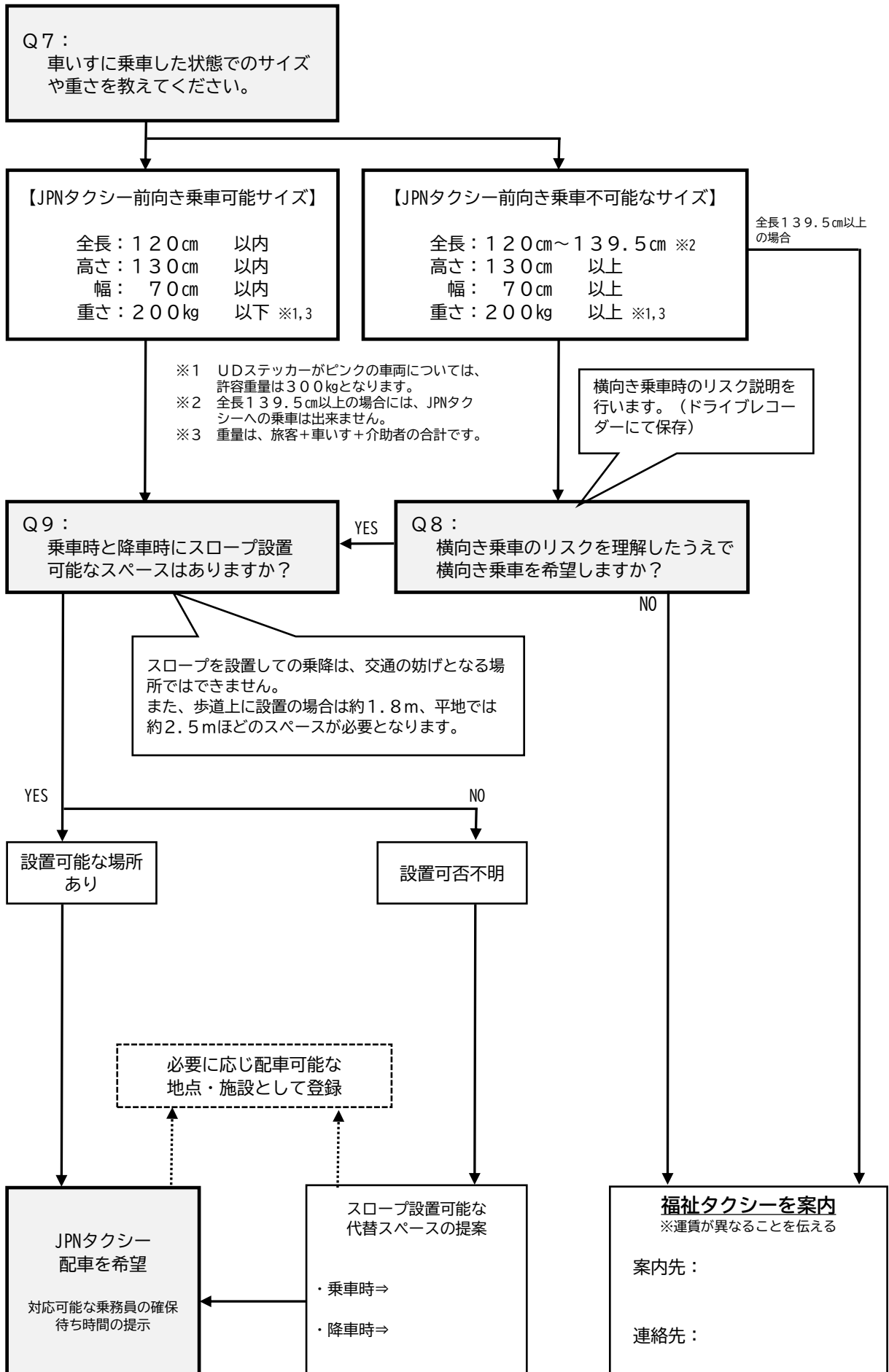
ポイント 7	車いすに乗車した状態でのサイズについて 1 長さ[]cm 2 高さ[]cm 3 幅[]cm 4 重さ[]kg
解説	車いすのままJPNタクシーに乗車が可能なサイズ。重量かを確認します。 ・車いすで前向き乗車可能なサイズは、長さ120cm・高さ130cm・幅70cm以内です。 ※上記を超える場合はポイント8を参照 ※横向き乗車の場合は、長さは車両室内幅の139.5cm以内となります。 ・スロープの許容重量は200kg（ピンクのUDステッカー車両は300kg）です。 ※許容重量は、車いす、車いすユーザー、荷物、スロープ上で介助する方の総重量

ポイント 8	前向き乗車・移乗による乗車ができない方について 1 福祉タクシー（リフト付き車両など） 2 横向き乗車を希望
解説	P4～「2（3）その他、車いすに乗ったままで横向きで乗車する場合など」 をご確認下さい。 ・福祉タクシー（リフト付き車両など）の利用をおすすめします。 ※運賃が異なることを伝える。

ポイント 9	乗降時のスロープ設置可能なスペースについて 1 設置可能 2 設置不可能
解説	乗降希望場所の広さや路面の勾配、交通量、天候など個別の状況によって、そこのスロープ設置可否は異なります。安全な場所で乗降を行って下さい。 ・交差点内やバス停から半径10m以内など駐停車禁止場所でのタクシーの乗降については、スロープ設置の有無に関わらず道路交通法違反となることから、行えません。 ・乗降希望場所で安全にスロープ設置ができない場合は、安全に乗降できる駐停車可能な場所へ移動し乗降を行うため、希望する場所とは異なる場合があります。 ・スライドドアは車両左側のため、車両左側スライドドアから車両への乗降をします。車両左側にスロープを設置するスペース及び車いす乗降をするためのスペースとして、「歩道上に設置の場合：約1.8m、平地の場合：約2.5m」が必要です。 ・スロープ設置作業は、乗車時は概ね15分、降車時は概ね10分程度必要です。

3 タクシー事業者向け 予約・配車受付時フロー図（例）





- ◎ 配車申込みの際に、車いすユーザーの利用方法を把握し、依頼者のニーズに合った案内を行うため、本マニュアルが対応時の参考となれば幸いです。

把握した内容からJPNタクシー、セダン型タクシーでのご利用が困難であると確認できた場合は、福祉タクシーの利用をお勧め下さい。その際には運賃プラス介助料金が発生することや、予約制のため配車が困難なときもあることなどについても、予めお伝えし
たうえでご相談して頂くよう案内して下さい。

福祉タクシーの利用をお勧めする際の案内先

名 称：福祉移送ネットワーク アイラス

U R L：http://www.ailus.jp

電話番号：0120-840-082



<トヨタJPNタクシー>車いす乗車にあたって知っておきたいこと

乗車の方法について

車いすユーザーがJPNタクシーの利用を希望する場合、次のような乗車方法が考えられます。

- (1) 車いすに乗ったままで前向きに乗車する場合
- (2) タクシーの座席に移乗して乗車する場合
- (3) その他、車いすに乗ったままで横向きで乗車する

※(1)及び(3)については、自走で乗車できる場合と、介助者が押して乗車する場合があります。

乗車の方法は、(1)(2)が原則です。いずれの方法でも乗車できない場合は(3)を確認して下さい。なお、前向き・横向きどちらの乗車方法も不可な場合があります。

◆車いすのまま乗降する場合、状況により異なりますが、スロープ設置、車いす固定、シートベルト着脱等の作業時間が10～15分程度かかります。そのため、駐車が可能な場所へ移動して乗降を行う場合があります。

◆トヨタ自動車のウェブサイトでは、利用可能な車いすのサイズのほか、動画を用いて車いす乗降手順も分かり易く紹介されています。【<https://toyota.jp/jpntaxi/>】

◆スロープ使用時においては、車両幅の約1.7mに加え、歩道上にスロープ板を設置する場合は約1.8m、平地では約2.5mのスペースが最低限必要となります。必要に応じて、安全に乗降ができる地点や施設を予め登録するなどし、お客様をそちらにご案内のうえ安全に乗降をして頂くなどの方法も良いかと思えます。

(1) 車いすに乗ったままで前向きで乗車する場合（前向き乗車）

JPN タクシーは、車いすのまま乗車する場合、前向きで乗車することを前提に設計・開発されています。そのため、特に事故時の受傷防止、安全確保の観点から、**車内で前向きに転回可能な車いすユーザーについては、前向き乗車・シートベルト着用が原則**となります。

※下記寸法内であっても、車いすの形状・回転性能によっては前向きで乗車できない場合があります。

◎サイズ（形状）について

○車いすユーザーを含む長さが120cmを超える場合は、車内で転回できないため、前向き乗車はできません。

○車いすユーザーを含む高さが130cmを超える場合は、車の天井に接触する恐れがあるため、また、幅が70cmを超える場合は、ドア開口幅を上回るため車いすのままでの乗車は出来ません。

○サイズ（車いすユーザーを含む）

長さ：120cm以内

高さ：130cm以内

幅：70cm以内

◎重量について

○スロープの許容重量を超える場合は、乗車できません。

- ・許容重量は、車いす、車いすユーザー、荷物、スロープ上で介助する方の総重量となります。
- ・車両に貼付されているUDステッカーの色により、許容重量が異なります。

ピンク色のステッカー 許容重量300kg



緑色のステッカー 許容重量200kg



（出典：国土交通省）

◎その他、前向き乗車ができない可能性のある車いす

- 一部の海外製電動車いす
- スポーツ用車いすなどの車輪に角度のついている車いす
- タイヤに泥除けなどが装着されており、シートベルトを通すスペースのない車いすなど

車いすが重く、一人では車いすを押すことが困難な場合などは、その旨をお客様に説明したうえで、会社や配車センターなどに連絡し対応可能なドライバーの車両に来てもらうなど、状況に応じた対応が必要となりますので留意して下さい。

(2) タクシーの座席に移乗して乗車する場合

従来のセダン型と同様に、座席に移乗し、車いすをトランクスペースに収納して乗車することも可能です。車いすを折りたたんだ際の寸法が、下記のサイズ以内であればトランクスペースに収納可能となります。

○サイズ

長さ：105cm以内

高さ：90cm以内

幅：35cm以内

<参考>

車いすには、自走用・介助用車いす（約10～13kg）や車いす使用者に合わせてオーダーメイドで製作するタイプ、電動車いすなど様々な種類があり、サイズも個々に異なります。

※乗車の可否は、車いすの種類やサイズだけでは分かりません。車いすユーザーが車いすに乗車した状態の全体寸法等を基に判断します。

※スロープ利用時は、後転する恐れがあります。安全のため、必ずサポートのもとご乗車下さい。

(3) その他、車いすに乗ったままで横向きで乗車する場合など

上記(1)前向き乗車、(2)移乗のいずれの方法での乗車できない車いすユーザーの場合は、こちらを確認して下さい。

◎車両特性・乗車方法

- 前述のとおり、JPN タクシーでの車いすによる乗車は、前向き乗車を前提に設計・開発されており、車内で前向きに転回しないままで進行方向に対し横向きで乗車すること（横向き乗車）は想定されていません。
- 横向き乗車時に「車いすを固定する装置」及び「シートベルト装置」は設置されていません。
そのため車いすを確実に固定できないだけでなく、車両に設置された3点式シートベルトを装着できないまま乗車することとなり、身体状況によってはブレーキや右左折時でも、車いすから滑り落ちたり、転落する恐れがあります。
- 横向き乗車は、通常の乗車方法と比較し、安全上劣る（受傷・重症化リスクが高い）乗車方法となります。そのため、前向き乗車、移乗が困難な方については、JPN タクシーの利用を積極的にお勧めできません。福祉タクシー（リフト付きタクシーなど）の利用をお勧めします。
- 車いすユーザーを含めた長さが139.5cmを超える場合には横向き乗車も不可となります。

JPN タクシーへの横向き乗車

- ◎ 道路交通法上、横向き乗車時にシートベルト非着用でも、違反にはなりません。しかし、シートベルト非着用時は着用時に比べて、事故の際の受傷・重症化リスクが高まります。
- 横向き乗車時のシートベルト非着用については、国土交通省から通達が発出されています。

令和元年11月19日付 国土交通省通達

「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）

UDタクシーの「車椅子を固定するための空間と設備」が道路運送車両の保安基準上の「座席」には該当せず、当該乗車行為において道路交通法第71条の3第1項及び第2項に規定する座席ベルトの装着義務の対象に該当しないほか、該当空間と設備は「座席に準ずる装置」に該当し、同法第55条第1項の「乗車のために設備された場所」と解され、車いすを自動車に固定しないとしても同項違反とならない。

- 通常の座席使用時のデータのため、あくまでも参考データとなりますが、シートベルト非着用時は着用時に比べて、後部座席同乗中の交通事故の際の致死率が一般道では約3.3倍、高速道路では約11.7倍高くなるという数字が挙げられています。事故の際には、後部座席乗客自身が体を強く打ちつけたり、車外に放出されるといった危険性が高まります。また、前席の乗務員にケガを負わせてしまうなどの恐れがあると示されています。

※ 警察庁統計資料（令和2年2月）「令和元年における交通死亡事故の発生状況等について」

- 車いすの不完全な固定、シートベルト非着用での乗車は、車いすユーザー自身や同乗者、乗務員にも危険が及ぶ可能性があることを理解のうえ、乗車方法の選択・判断をする必要があります。

◎ 横向き乗車時に事故が生じた際の乗客にかかる保障の範囲や過失責任の有無等について、明確になっていません。

- 道路交通法第71条の3第2項では、運転者には、後部座席に乗車する者についてもシートベルトを装着させる義務が定められています。つまり、後部座席乗車時のシートベルト着用は義務となっています。これに反して、「シートベルトの着用をしなかった乗客」がタクシー乗車中に事故に遭遇し受傷した場合、シートベルト装着義務違反として「その乗客にも過失がある」とみなされ、その結果「過失相殺」の対象となり損害賠償額が減額された、という判例もあるようです。
- 前向き乗車と比べ、安全上劣る（車いすの不完全な固定、シートベルト非着用となる）ことを理解したうえで横向き乗車を選択した車いすユーザーが、実際に受傷した場合、事業者や車椅子ユーザーにどのような責任が発生するか、過去に判例もなく判断できないのが現状です。
- このように、車椅子ユーザーは、横向き乗車時に事故が生じた際の補償、過失責任について課題があることを理解のうえ、乗車方法の選択・判断をする必要があります。なお、理解・同意の記録として、説明はドライブレコーダーがある車内で行います。

◎ 「横向き乗車」を行う場合、タクシーの乗務員・事業者にリスクが伴います。

- タクシーの乗務員・事業者にとって、安全に目的地まで乗客を運ぶ、いわゆる安全な運行は、最優先に取り組むべきこととされています。
- また、人を運ぶプロであるタクシーの事故に対するペナルティは他業種と比べても厳しく、乗務員が安全な運行を心掛けていたとしても、結果として乗客が乗車中に受傷してしまった

場合、一定期間乗務禁止となるなど、厳しい行政処分がタクシーの乗務員・事業者に課される恐れがあります。

◎安全確保のため、乗客自身による安全対策も必要です。

- 横向き乗車時に使用できるシートベルトがありません。そのため、身体と車いすを固定するベルトの使用など、走行中も安定した座位を保持できるよう車いすユーザー自身もできる限りの安全対策を行って下さい。

※ 身体と車いすを固定するベルトを使用したとしても、シートベルトを代替しその着用義務を果たしたり、安全性を担保するものではありません。

- タクシーの乗務員・事業者にとっても安全上劣る「横向き乗車」は、リスクを抱える乗車方法であることから、乗客自身による安全確保対策など通常と異なる対応となることについても、車いすユーザーは理解のうえ、乗車方法の選択・判断をする必要があります。

◎横向き乗車時の留意点

- 通常の乗車方法と比較し、安全上劣る乗車方法となります。また、前向き乗車・移乗が可能な方は、横向きでの乗車はご遠慮下さい。
⇒安全な移動には、福祉タクシーの利用をおすすめします。
- 生じるリスクについて説明（理解）をして下さい。
⇒横向き乗車は、受傷や事故が生じた際の重症化リスクの他、保障・過失責任に関するリスクなどがあり、乗客が不利益を被る可能性があります。これらについて、発車前に乗務員からドライブレコーダーのある車内で説明を行います。
- 乗客自身も安全対策に努めてください。
⇒身体と車いすを固定するベルトを使用するなど、車椅子ユーザー自身もできる限りの安全対策を行って下さい。

★上記留意点について、乗客（車椅子ユーザー）が理解・納得できない場合や、安全の確保や受傷防止が明らかに困難な場合は、横向き乗車は原則行いません。

福祉タクシー（リフト付きタクシーなど）の利用

- JPNタクシーでは前向きに乗車できないサイズの車いすであっても、確実に固定でき乗客（車いすユーザー）がシートベルトを装着できるなど、横向き乗車と比べ、安全に配慮し乗車することが可能な車両（福祉タクシー）があります。チェックリストなどによる確認により、JPNタクシーでの運送が困難であると認められる場合には、福祉タクシーの利用をおすすめしましょう。その際には、運賃プラス介助料金が発生することや、予約制のため配車が困難なときもあることなども、予めお伝えしたうえでご相談して頂くよう案内して下さい。

<福祉タクシーの利用をおすすめする場合の案内先>

名 称： 福祉移送ネットワーク アイラス

U R L： <http://www.ailus.jp>

電話番号： 0120-840-082

<発 行>

一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会 （初版 令和4年2月25日）

<お問い合わせ先>

一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会

〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-13 自動車会館6階

電 話 03-3264-8080 FAX 03-32212-7665