

# 自動車ユーザー連携賞

## 神奈川県トヨタ自動車

神奈川県トヨタ（市川英治社長、横浜市神奈川区）は、職業ドライバーマナーのユニバーサルデザイン（UD）化に向けた取り組みを行っている。全ての人が安心して移動できるモビリティ社会の実現へ、ハードとソフトの両面から移動円滑化の促進に貢献している。

取り組みのきっかけは、UDタクシートの乗車拒否問題だ。東京五輪の開催を控え、UDタクシーが急速に普及した一方で、車いす利用者に対する乗車拒否が相次いだ。

同社は、2017年10月に発売された「JPN（ジャパン）タクシー」を取り扱う中で、ドライバーとタクシー利用者双方が安心・安全に利用できるよう

活動を開始した。ジャパンタクシーの普及促進に向け、乗降用スロープなどを独自に開発し、車いすユーザーの乗降にかかる作業工程を簡素化。タクシーを停車してから発車するまでの所要時間をそれまでの20分から5分程度に短縮した。また、オリジナル装置の使い方を動画サイトに公開し、「神奈川県トヨタ方式」として利便性を広く訴求している。

タクシー事業者に向けた講習会の開催にも力を入れている。実車を使った講習を行いながら、タクシードライバー向けに開発したオリジナルプログラム

「ユニバーサルエスコートマナー講習」を無料で提供し接客応対力の向上に役立ててもらっている。全国福祉輸送サービス協会のユニバーサルドライバー認定講師資格を取得し、講師としてタクシース会社と神奈川県タクシ協会をサポートする。

このノウハウを集約したジャパンタクシー版のハンドブックを制作。県内の法人タクシー会社171社に合計500冊を寄贈した。さらにドライバーが乗車拒否をしないため情報でサポートする「マナーカード」も追加。ジャパンタクシーを使用している事業者への情報提供とともに、車いす利用者の体験も随時実施するなど、ドライバーと乗客双方の理解促進への働き掛けを行っている。



### 【選考委員コメント】

新商品の課題を早期に発見し、車両の改良につなげた。車いす利用者の乗降にかかる作業工程を簡素化し、オリジナル装置を開発。その操作方法を動画で公開し、利便性を広く訴求するとともに、事業者への積極的な情報提供など、ハードとソフトの両面から問題解決に尽力している。ユニバーサルエスコートマナー研修は、県警にも採用されるなど、ユニバーサルサービスとして社会的な認知も高まっている。

すべての人が安心して移動できる社会実現へ