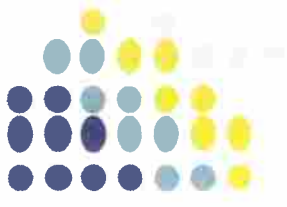


## はじめに (P.1)

毛船しては週向上に器は正おひ、全てのタクシー乗務員が研修を修了するよう努めることか求  
められていきます

すべてのタクシー事業者は地域公共交通機関として、今まで以上に積極的に高齢者や障がい  
者の輸送に取り組みなければなりません。そして、そこで働くタクシー乗務員は、ユニバーサ  
ルドライバーとして、高齢者や障がい者はもちろん、あらゆるお客様に対して安全・安心・快  
適な輸送サービスの提供を期待されています。

このユニバーサルドライバースケームは、高齢者や障がい者と関わりをできるだけ分かりやす  
く、そして的確な対応が出来ることを目的に作られています。これからの公共交通機関を担う

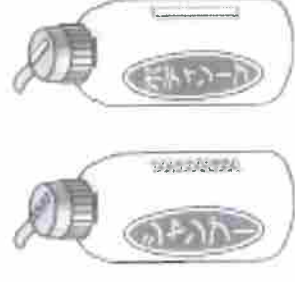


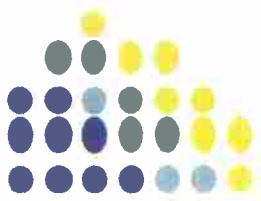
[序章] タクシーとユニバーサル社会

## タクシーの活躍が求められる背景 (P.3)

- (2) 暮らしやすい街づくり
- (3) 共用によるユニバーサルの実現

- ① バリアフリーとは
- ② ユニバーサル社会とは
- ③ ユニバーサルデザインとは





[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

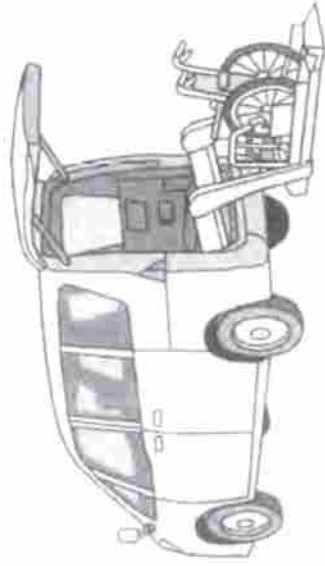
## 2. バリアフリー(ユニバーサル化)の現状 (P.5)



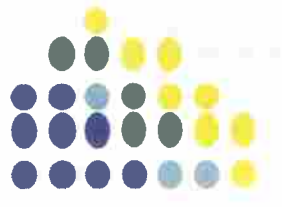
ひとくちメモより (福祉タクシー / 介護タクシー)



ユニバーサルデザインタクシー



福祉タクシー / 介護タクシー

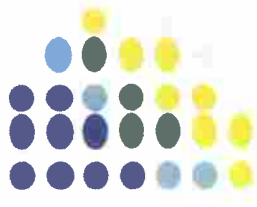


[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

## 1. 公共交通機関としての役割 (P.4)

(1) 生活に移動は欠かせません

- タクシーは、鉄道やバスなどとともに、わが国の地域公共交通を形成する**重要な公共交通機関**です。
- タクシーには、健常者だけでなく、高齢者や身体の不自由な方、お子様連れの方など、**誰でも安心して利用できる移動サービスを提供する使命**があります。
- ユニバーサル社会では、すべての人が自由に移動できるように、**タクシーのバリアフリー化**が求められています。



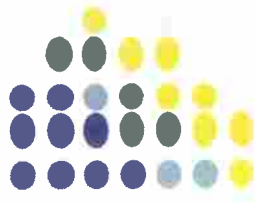
[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

## 1. 公共交通機関としての役割 (P.4)

### (2) タクシーの優れた特性

- 地域社会に密着したドア・ツー・ドアの少人数個別輸送ができる
- 面的に移動するため、機動性や移動の自由度が高い
- 深夜など時間を選ばず、いつでも、誰でも利用できる など

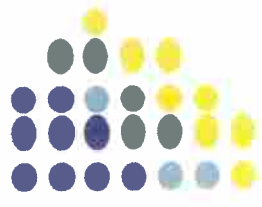




[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

### 3. ユニバーサルデザインタクシーとは (P.6)

- ユニバーサルデザインを取り入れた、誰でも利用できるタクシーです。
- 足腰の弱い方や車いす利用者に使いやすくなっていますが、福祉専用ではなく、誰が乗車しても使いやすくなっています。
- 通常のタクシーとして、予約や事前登録をしなくても、街中で呼び止めたり、アプリや電話で呼んで乗ることができます。



[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

### 3. ユニバーサルデザインタクシーとは (P.6)

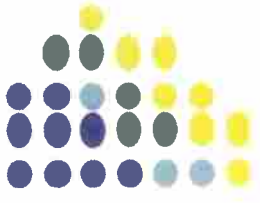
(2) 車いすのお客様の乗車位置の違い

① 車いす横乗りタイプ



② 車いす後ろ乗りタイプ





[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

## 2. バリアフリー（ユニバーサル化）の現状（P.5）

タクシー業界の取り組み

- ① ユニバーサルデザインタクシーの導入
- ② スロープ付きタクシー乗り場の整備
- ③ ユニバーサルドライバー研修の実施



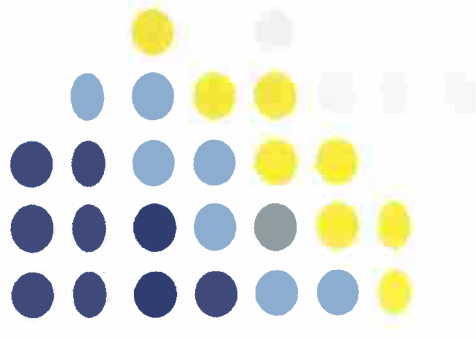


# ユニバーサルドライバー研修<sup>®</sup>

[序 章] タクシーとユニバーサル社会

[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

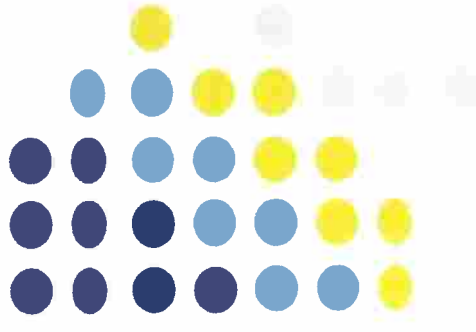
[第2章] お客様(高齢者・障がい者)の接客にあたって

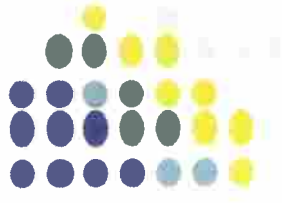


# ユニバーサルドライバー研修®

## [第3章] お客様の理解と接遇・介助方法

1. 高齢者
2. 認知症者
3. 肢体不自由者
4. 視覚障がい者
5. 聴覚・言語障がい者
6. 内部障がい者
7. 発達障がい者・知的障がい者・  
精神障がい者
8. 妊婦・子ども
9. その他  
緊急時の対応





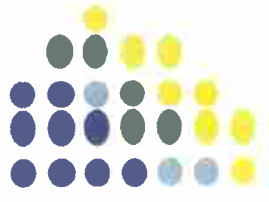
[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

## 1. 公共交通機関としての役割 (P.4)



ひとくちメモより（障害者差別解消法）

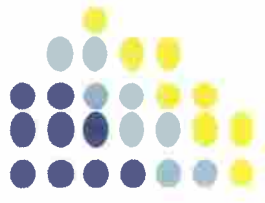
- 不当な差別的取り扱いの禁止
- 合理的配慮の提供



[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

## 4. ユニバーサルドライバーとは (P.7)

- 誰もが必要なときにタクシーをご利用いただける社会の実現には、UDタクシーで物理的なバリアを取り除くだけでなく、**セダン型を含むすべてのタクシーのユニバーサル化**が大切です。
- 乗務する車両に制約されず、すべての人を尊重し、安心・快適な移動を提供する「おもてなしの心」に基づくサービスを提供して、**安全・安心**にお客様をお送りする乗務員が、ユニバーサルドライバーです。



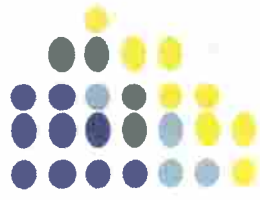
[第1章] タクシーが支えるこれからのバリアフリー

## 4. ユニバーサルドライバースとは (P.7)

### (1) 心のバリアフリー化を

- 高齢者や身体の不自由な方など、移動が困難な方への理解を深める
- 基本的な接客・介助技術などの習得による良質なサービスを  
提供する
- お客様に寄り添った「おもてなし」をする

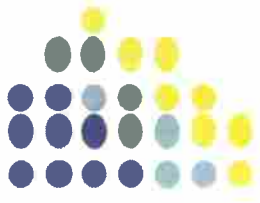




[第2章] お客様(高齢者・障がい者)の接客にあたって

## 1. お客様とのコミュニケーション (P.8)

- 高齢者や障がい者のお客様から**必要なお手伝いや注意点**を聞き出す**コミュニケーション力**(会話や表情、身ぶり、手ぶりなど)が必要です。
- お客様が“介助してほしいところや体調などについて”**気軽に話せる雰囲気**づくりに努めましょう。



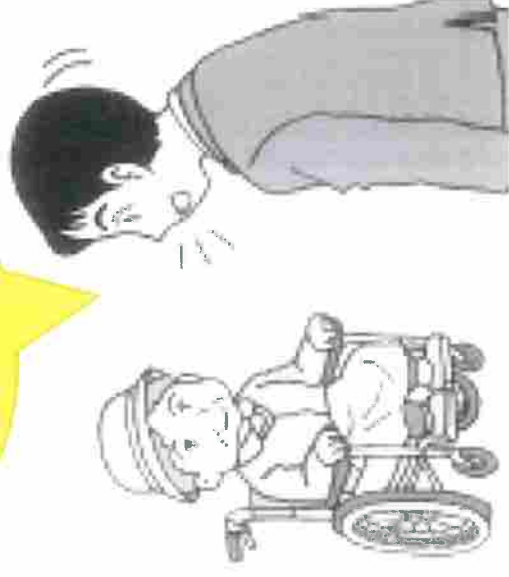
[第2章] お客様(高齢者・障がい者)の接客にあたって

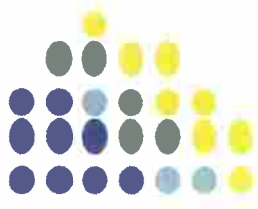
## 1. お客様とのコミュニケーション(P.9)

(2) コミュニケーション力を高めるには

コミュニケーション力を高めるノウハウ

- 第一印象を良くする
- 声かけをする
- 明るい話題づくりを心がける





[第2章] お客様(高齢者・障がい者)の接客にあたって

## 1. お客様とのコミュニケーション(P.9)

(2) コミュニケーション力を高めるには

コミュニケーションの注意点

- 同乗者がいる場合
- 車いす利用のお客様
- プライベートな話題は避ける

