

柴田町デマンド型乗合タクシー「はなみちゃんGO」Q&A

デマンドタクシーの利用について、よくある質問とその回答です。
利用の際や、分からないことがある場合にご活用ください。

(1) デマンドタクシーについて	．．．．．	1 ページ
(2) 利用者登録の方法について	．．．．．	2 ページ
(3) 利用対象者について	．．．．．	3 ページ
(4) 予約方法について	．．．．．	3 ページ
(5) 利用方法について	．．．．．	4 ページ
(6) 利用料金について	．．．．．	6 ページ
(7) 乗車方法について	．．．．．	6 ページ
(8) 予約の変更・キャンセルについて	．．．．．	7 ページ
(9) その他	．．．．．	7 ページ

(1) デマンドタクシーについて

Q：デマンドタクシーとは、どのような乗り物ですか？

A：タクシーのように自宅等から目的地まで行くことができ、バスのように低料金で利用できる乗り合いの乗り物です。午前8時から午後4時まで1時間間隔で運行しています。

- ・利用するには、事前に利用者登録が必要です。
- ・利用する1時間前まで（午前8時の便は前日まで）に予約が必要です。

※土日祝は運行しないため、予約業務も行いません。

Q：デマンドタクシーの車両の大きさと台数は？

A：7人乗りのジャンボ車両2台、4人乗りの小型車両2台の計4台あり、町内のタクシー事業者2社に委託して運行しています。

なお、車両の指定はできません。利用者の予約状況や行き先、道路幅などを考慮し、最適な車両、順番で運行するためにご理解のほどお願いします。

Q：利用目的は何でもよいのですか？

A：運行時間内であれば、買い物や通院、趣味や娯楽など自由に利用できます。

(2) 利用者登録の方法について

Q：利用者登録はどのようにするのですか？

A：登録申請書に必要事項を記入し、予約センター・柴田町役場・各生涯学習センターの窓口へ提出してください。

郵送・FAXでの提出も可能です。登録は無料で、有効期限はありません。

※電話での登録はできません。聞き間違いなどの誤りを防止するため、申請書でのみ受付しています。

Q：登録申請書を出せば、すぐに利用できますか？

A：登録申請書を提出してから事務処理に数日かかりますが、利用登録者カード発行前でも、予約時に申請書を提出済みであることを伝え、情報の登録が済んでいれば利用できます。お急ぎの際は、登録申請書の提出時にお申し付けください。

Q：家族の中で1人登録していれば、他の家族も利用できますか？

A：利用する方それぞれの登録が必要です。1枚の登録申請書に5人分記入できますので、家族（同世帯）で利用する可能性のある方すべてを記入してください。

Q：未就学児も登録が必要ですか？

A：未就学児も乗車人数の把握のために登録が必要です。なお、利用料は無料です。

Q：柴田町内で転居した場合、どのような手続きが必要ですか？

A：申請書に転居後の住所を記入し、再度提出してください。

その際、転居前の住所と転居した旨を申請書の空きスペースに記入してください。

Q：1枚の登録申請書で、自分と友人を登録できますか？

A：利用者登録については、氏名、住所、電話番号で個人を照合するため、1枚の申請書で家族（同世帯）のみ登録できます。自分と友人それぞれ別の申請書で登録をお願いします。

Q：利用者登録をしたら、利用者カードのようなものは発行されますか？

A：登録した方には、1人に1枚「利用登録者カード」を、登録してから1週間ほどで郵送します。乗車の際に持ち歩く必要はないですが、予約センターの電話番号や時刻表が記載してありますので、予約の際にご利用ください。

Q：登録内容の個人情報の取扱いは？

A：自宅に迎えに行くことがあるため、住所、氏名、電話番号が必要です。また、今後の運用改善に向けて利用状況の分析を行うため、性別、生年月日の登録についてもご協力をお願いします。なお、個人情報は、本事業にのみ使用し、情報の取扱いには十分注意いたします。

Q：介助が必要な利用者と同乗する介助者は、利用登録が必要ですか？

A：介助者も登録が必要です。予約の際に介助者を含めた人数を伝えてください。
※介助者も利用料がかかります。

(3) 利用対象者について

Q：子どもが1人で利用してもいいですか？

A：小学生以上であれば1人でも利用できます。未就学児は1人での利用はできませんので、保護者同伴をお願いします。
なお、同伴する保護者も登録・予約が必要です。保護者は利用料がかかります。

Q：年齢の制限はありますか？

A：年齢制限はありませんが、原則として1人で乗り降りできること、電話対応ができることが利用条件になります。

(4) 予約方法について

Q：予約の方法は？

A：予約センターへ電話し、オペレータに以下の5点を伝えてください。

- ①登録した電話番号 ②利用する方の氏名 ③利用したい日
- ④利用したい時間 ⑤乗降場所

Q：予約はいつまでにすればいいですか？

A：予約の受付は、平日の午前7時30分から午後4時までです。

利用の前日（1営業日）から当日の乗車希望便の1時間前までに、予約センターへ電話してください。

※8時の便のみ、前日（月曜日利用であれば金曜日）の午後4時までに予約してください。土日祝は運行しないため、予約業務も行いません。

※月曜日が祝日の3連休の場合、連休明けの火曜日の便は当日のみ予約できます。

Q：予約した便が来る時間を教えてもらえますか？

A：だいたいの時間をお伝えすることは可能です。

最初に乗せる方は、その便の時間に迎えに行きますが、次に乗せる方は5～10分程度ずれこむことになりますので、すぐに乗れる準備をしてお待ちください。

Q：予約にかかる時間はどのくらいですか？

A：予約情報の入力や予約結果の確認などで、3～4分程度です。

Q：予約できないことはありますか？

A：希望する時間の予約がいっぱいの場合は、別の便に時間をずらしていただくことがあります。特に午前中の便が込み合う傾向にありますので、ご注意ください。

Q：デマンドタクシーの運転手に、予約を頼むことはできますか？

A：配車計画を予約センターで行っているため、運転手は予約受付できません。必ず予約センターに電話して予約してください。

Q：一度に往復の予約をできますか？

A：一度の予約で行きと帰りの予約をすることができます。予約の際にオペレータへお話しください。

(5) 利用方法について

Q：急いでいるときにも利用できますか？

A：「今すぐ来てほしい」という場合には、通常のタクシー等をご利用ください。

デマンドタクシーは複数の方との乗り合いで運行するため、利用者それぞれの乗車場所、降車場所を回りますので、時間に余裕をもってご利用ください。

Q：多人数の予約はできますか？

A：多人数の場合は、前日までの予約となります。

しかし、利用料金が1人につき300円（又は150円）かかるため、実際にこのような利用をした場合、移動距離や人数によっては通常のタクシーを利用したほうが割安になる場合もあります。

Q：となりの町（柴田町外）に行くことはできますか？

A：デマンドタクシーの運行区域は、柴田町内のみです。町外へ行く場合は、通常のタクシーや電車などの公共交通機関をご利用ください。

Q：1人で乗り降りできない人も利用できますか？

A：デマンドタクシーは、介護タクシーとしての機能は有していませんので、1人で乗り降りできない方、乗車するのに時間がかかる方は、付き添いの方と一緒にご利用ください。

なお、付き添いの方も登録・予約が必要で、利用料がかかります。

Q：目的地に行く途中で、一旦降りて、またすぐ乗ることはできますか？

A：複数の方との乗り合いになるため、他の方の迷惑となるような途中下車はできません。具合が悪くなり途中下車をしたい場合は、運転手へお伝えください。

Q：1日に複数回利用することはできますか？

A：1日に複数回利用することもできます。途中下車はできませんので、必ず1つの乗車場所につき1つの降車場所を予約してください。

Q：利用する車両は指定できますか？

A：ジャンボ車両と小型車両がありますが、指定はできません。利用者の状況や行き先、道路状況などを考慮し、最適な車両、順番で運行するためにご理解のほどお願いします。

Q：知り合いと同じ場所に行く場合、自分は予約をしなくても利用できますか？

A：たとえ同じ区間の利用だとしても、予約をしていない方の乗車はできません。個別の予約をお願いします。

Q：具合が悪くても、予約をしていれば利用できますか？

A：複数の方と乗り合いする乗り物のため、具合が悪く同乗者に迷惑がかかるような場合には、予約をキャンセルしていただきますようお願いいたします。

Q：1人しか予約が入ってなくても運行しますか？

A：1人でも運行します。効率的に運行するため、なるべく乗り合いをするように配車しますが、同じ時間帯に同じ方向に行く予約が他にない場合は、1人だけの乗車で運行することになります。

(6) 利用料金について

Q：利用料金はいくらですか？

A：1人1回乗車で、中学生以上の方は300円、小学生と障がい者（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者福祉手帳等を所持している方）は150円かかり、未就学児は無料です。

なお、往復利用する場合は、行き帰りで支払いが必要です。片道300円の方は、往復すると600円です。

Q：利用料金の支払い方法は？

A：回数乗車券での支払いになります。回数乗車券は、デマンドタクシー車内と予約センターで販売しています。購入する際は、お釣りのないようにお金の準備をお願いします。

・300円乗車券11枚綴り→3,000円

・150円乗車券11枚綴り→1,500円

※150円乗車券2枚で、300円乗車券として使用できます。

※回数乗車券に使用期限はありません。

Q：利用料金はいつ支払えばいいですか？

A：乗車するときにお支払ください。往復利用する場合は、行きと帰りそれぞれ、乗車するときにお支払ください。

Q：乗車距離は長くても、短くてもいいですか？

A：町内であれば、距離に関係なく一律300円（又は150円）で利用できます。

Q：領収書は発行してもらえますか？

A：回数乗車券11枚綴りとしての領収書を、回数乗車券綴りの一番上につけています。

なお、回数券1枚ずつの領収書は発行していません。

(7) 乗車方法について

Q：乗車時の本人確認はどのようにしますか？

A：乗車の際に、運転手がお名前を呼んで確認します。

Q：デマンドタクシー車両には、何か目印になる表示がありますか？

A：「はなみちゃんGO」と表示したステッカーを車体に貼っています。

Q：時間になっても迎えが来ない場合、どうすればいいですか？

A：しばらく待っても来ないという場合は、予約センターにお問い合わせください。

Q：予約した時間に遅れてしまった場合、どのくらい待ってもらえますか？

A：他の利用者の予約も入っているため、定刻及び到着後5分程度で出発します。

利用する場合は、乗車予定場所に少し早目に来てお待ちください。

(8) 予約の変更・キャンセルについて

Q：予約した目的地や時間を変更したい場合、どうすればいいですか？

A：予約の変更は1時間前までにお願いします。ただし、予約状況により希望の時間に変更できない場合もあります。なお、朝8時の便の予約変更は、予約受付時間の関係で、前日の午後4時までに連絡してください。

Q：予約をキャンセルした場合、キャンセル料は発生しますか？

A：キャンセル料は発生しません。キャンセルする場合は、遅くても予約した便の1時間前までに必ずご連絡ください。連絡がないと運行に支障をきたし、他の利用者の迷惑となります。

※故意に何度もキャンセルしている状況が見受けられる場合は、その後の予約をお断りする場合があります。

Q：予約のキャンセルを忘れてしまった場合はどうなりますか？

A：予約の時刻から5分程度経過しても乗車場所に利用者が現れない場合、予約を取り消したものととして出発します。その際も、キャンセル料は発生しませんが、故意に何度もキャンセルしている状況が見受けられる場合は、その後の予約をお断りする場合があります。

(9) その他

Q：荷物がたくさんありますが、持ち込みできますか？

A：他の座席にはみ出さない程度の荷物については持ち込みできます。他の座席にはみ出すような大きな荷物は、他の利用者の迷惑になる恐れがあるため持ち込みできません。

Q：車内で飲食はできますか？

A：他の利用者の迷惑になる恐れがあるためご遠慮願います。

Q：ペットを連れて乗ることはできますか？

A：他の利用者で、苦手な方、アレルギーをお持ちの方もいる恐れがあるため、ペットを連れての乗車はできません。

Q：悪天候でも利用できますか？

A：大雨や台風、積雪、路面凍結などの悪天候時には、事前の予告なしに急きょ運休や運行時間の変更をする場合があります。予約していた方には、予約センターから電話で連絡します。

安全確保を優先しての判断となりますので、ご理解のほどお願いします。

Q：車いすで乗ることはできますか？

A：デマンドタクシーは運転手1人だけでの運行、運転手は介護の資格等がなく、車両も介護の機能を備えていませんので、車いすで乗ることはできません。利用は1人で乗り降りできる方に限りますので、大変申し訳ございませんが、町内には福祉タクシーや介護タクシーがありますので、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。

Q：指定した目的地で乗降できないことはありますか？

A：道路状況などにより、ご自宅や目的地へ送迎できない場合があります。その場合は、安全に乗降できる場所で乗降していただくことになりますので、ご理解のほどお願いします。

Q：風邪の症状（発熱、鼻水、くしゃみなど）がありますが、乗車できますか？

A：風邪の症状等がある場合は、他の利用者の迷惑になる恐れがあるため、利用を控えていただきますようお願いいたします。

その他、ご不明な点がございましたらお問い合わせください。

●デマンドタクシー予約センター	55-3001
●柴田町役場まちづくり政策課	54-2111