

巨理町デマンド型乗合タクシー「わたりん号」Q&A

— デマンド型乗合タクシーに関する、よくある質問とその回答 —

第 1.0 版

(令和2年7月発行)

(1)利用者登録について	p.1
(2)予約について	p.2
(3)運行について	p.3
(4)乗車について	p.3
(5)運賃の減免について	p.4

(1) 利用者登録について

Q1：登録が完了したら登録証が発行されるのですか？

A1：登録証を発行又は、紛失した場合の再発行に時間を要することから、より簡易的に利用ができるよう、登録証などの発行はしていません。

Q2：乗車時の本人確認はどのように行うのですか？

A2：車載機の画面上に予約者の名前が表示されるため、乗車時に運転手がお名前と目的地を確認します。

Q3：家族が一人登録していれば、他の家族も利用できますか？

A3：個別に利用する方一人ひとりの登録が必要です。1枚の登録申請書に複数人分記入できますので、家族で利用する可能性のある方は記入してください。

Q4：代理で登録はできますか？

A4：代理で登録もできますが、登録には、名前、生年月日、住所、電話番号の情報が必要となりますので、本人の許可をとったうえで、正しい情報を申請してください。

Q5：介助者も登録しなければなりませんか？

A5：介助者の方も登録が必要です。予約の際に介助者を含めた人数をお伝えください。また、利用料金は人数分お支払いいただきます。

Q6：町内で転居した場合はどのような手続きが必要ですか？

A6：改めて利用者登録申請書の提出が必要となります。

Q7：足が悪く利用者登録申請が困難です。

A7：企画課（0223-34-0505）までお問合せください。

(2) 予約について

Q8：予約できないことはありますか？

A8：予約する便が満車の場合は予約できません。

Q9：FAXで予約はできますか？

A9：予約する便が満車の場合や、予約内容の確認をとることが困難なため、電話のみの予約となります。

Q10：予約は一度に何名までできますか？

A10：乗車定員4名（運転手除く）のデマンドタクシーが1便あたり4台運行しますので、予約に空きがあれば16名までの予約が可能です。なお、一緒に乗車する方も事前に利用者登録が必要となります。また、複数人の予約をする際は、お一人ずつ予約登録を行いますので、予約に時間を要します。

Q11：予約をしていない利用者が、一緒に乗車したい場合は？

A11：その後の予約の方が乗車できなくなる可能性があり、向かう方向や降りる場所が異なることから、次の便に支障がでることが考えられますので、お断りすることとなります。

Q12：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？

A12：運転手は予約を受け付けておりません。必ず予約センターに電話して予約してください。

Q13：予約しましたが、目的地や時間を変更したい時は？

A13：必ず予約センターへ連絡してください。他の方の予約状況により、希望通りに変更できるとは限りません。

Q14：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？

A14：キャンセル料は発生しません。キャンセルする場合は、予約した便の時間前に必ず連絡してください。キャンセルの連絡をしないと運行に支障をきたし、また他の利用者への迷惑となるため、たび重なる場合はその後の予約をお断りする場合があります。

(3) 運行について

Q15：迎えに来る正確な時間は知らせてもらえますか？

A15：予約の時点では、その車両に乗る人数や順番が決まっていないので、お迎えに行く正確な時間はお伝えできません。予約した便の時刻から5分～30分程度遅れることとなりますので、直ぐに乗れる準備をしてお待ちください。

Q16：帰りの便はどうすればいいですか？

A16：帰りの便も予約をお願いします。予約に空きがない場合もありますので、往復の予約をお勧めします。

Q17：病院の終わる時刻が分からないのですが？

A17：デマンドタクシーは他の予約者と乗り合いで運行しますので、「今すぐ来てほしい」「何時までに必ず着きたい」という使い方ができません。利用者それぞれの乗車場所、降車場所を回りますので、時間に余裕をもった予約をお願いします。

Q18：予約した時刻に遅れた場合、どのくらい待ってもらえますか？

A18：他の予約もあるため、乗車場所に到着し5分が過ぎたら出発します。

Q19：予約時間になっても迎えが来なかった場合どうすればいいですか？

A19：予約センター（0223-23-0031）に問い合わせてください。

Q20：悪天候でも利用できますか？

A20：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ぎょ運休や運行時間の変更をすることがあります。予約していた方には、予約センターから電話で連絡いたします。安全確保を優先しての判断となりますので、ご理解願います。

(4) 乗車について

Q21：運賃はいつ支払うのですか？

A21：降車するときにお支払いいただきます。また、お支払いは現金のみとなります。

Q22：利用料金は、行きと帰りそれぞれに支払うのですか？

A22：それぞれで支払いが必要です。

Q23：車イスを使用した方の乗車は可能ですか？

A23：予約の時点で必ずお伝えください。デマンドタクシーはドライバーだけで運行することから、ご自分で乗車できるか、乗降に介助が必要な場合は介助者がいれば乗車することができます。ただし、タクシーに乗せることができない大きな車イスをご利用の場合や、予約状況によってはお断りすることがありますのでご了承ください。

Q24：荷物がたくさんありますが、予約の段階で伝えておくべきですか？

A24：通常の買い物をした荷物（他の座席にはみ出さない程度の大きさ）については、特に予約の時に伝える必要はありませんが、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ったり、乗車できなくなる恐れがあるので、予約の時点で必ずお伝えください。

Q25：デマンドタクシーにペットを連れて乗ることは可能ですか？

A25：ペットと一緒に乗車することはできません。

(5) 運賃の減免について

Q26：運賃の減免を受けるにはどうすればいいですか？

A26：利用者登録時に、障がい者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者福祉手帳のいずれか一つ）、又は、運転免許証を返納した証明（運転免許の取消通知書、運転経歴証明書のいずれか一つ）の提示が必要となります。証明書類としてコピーをとらせていただきます。

Q27：運転免許証を返納した場合の減免について、1年間の無償期間終了後は再度登録が必要となりますか？

A27：1年間の無償期間が終了しましたら、自動的に該当の運賃に戻りますので、再度登録をする必要はありません。

Q28：利用者登録後に利用料金減免の対象（障がい者手帳、運転免許証返納）となりましたが、どうすればいいですか？

A28：巨理町企画課又は各地区交流センターの窓口で、障がい者手帳や運転免許証を返納した証明の提示が必要となります。その後登録内容を変更させていただきます。（証明書類としてコピーをとらせていただきます。）