

大河原町デマンドタクシー「さくらっきー号」Q&A Ver. 4 (20200625)

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。

- (1)デマンドタクシーについて P1
- (2)利用者登録方法について P2
- (3)利用対象者について P3
- (4)予約方法について P3
- (5)利用方法について P4
- (6)予約の変更・キャンセルについて P5
- (7)乗車方法について P5
- (8)利用料金について P6
- (9)その他 P7

(1) デマンドタクシーについて - - - - -

No.	よくあるお問い合わせ
回 答	
1	Q：デマンドタクシーとはどのような乗り物ですか？
	A：自宅から目的地まで行けるタクシーの便利さと低料金で利用可能な路線バスの負担の少なさを併せ持った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。 ・また利用する30分前までに予約が必要です。(8時の便は前日まで予約が必要です) ※利用が多い時間帯には予約が取りにくい状況となっています。利用する日の1週間前から予約できますので、早めの予約をお勧めします。
2	Q：デマンドタクシーの車両の大きさと台数は？
	A：8人乗りのワゴン車と4人乗りの普通車で、それぞれ2台の計4台です。
3	Q：利用目的は何でも良いですか？
	A：目的は問いません。通院や買い物、趣味や娯楽などでご自由にご利用ください。

(2) 利用者登録方法について -----

No.	よくあるお問い合わせ 回 答
1	<p>Q：利用者登録書を出せば、すぐに利用できるようになりますか？</p> <p>A：利用者登録書を提出してから、事務的な手続きに数日かかりますが、登録される前でも予約の電話で申請書を提出済みであることを伝えていただければ、利用可能です。</p>
2	<p>Q：町内で転居した場合はどのような手続きが必要ですか？</p> <p>A：改めて登録申請書により申請してください。その際、申請書の空きスペースに町内転居した旨と前住所地を記載してください。</p>
3	<p>Q：利用者登録について、自分と友人を1枚の申請書で登録できないですか？</p> <p>A：利用者登録については、名前、住所、電話番号で個人を照合するため、家族（世帯）での登録をお願いします。友達同士の場合は、それぞれの方が登録していただくようお願いします。</p>
4	<p>Q：電話での利用登録はできないのですか？</p> <p>A：電話では聞き間違いなどの恐れがありますので、申請書でのみ受付しております。なお、申請書の提出方法は、窓口・FAX・町ホームページの電子申請で可能です。</p>
5	<p>Q：登録内容の個人情報の取扱いは？</p> <p>A：自宅に迎えに行くことがあるため、住所、氏名、電話番号が必要となります。また、将来の運用改善に向けて利用状況の分析を行うため、性別、生年月日をお伺いしていますので、ご協力をお願いいたします。なお、個人情報は、デマンドタクシー運行事業にのみ使用し、情報の取扱いには十分注意いたします。</p>
6	<p>Q：家族が一人登録していれば、だれでも利用できますか？</p> <p>A：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7人分記入できますので、家族で利用する可能性のある方の記入をしてください。</p>
7	<p>Q：介助が必要なので介助者も同乗するのですが、利用者登録しなければなりませんか？</p> <p>A：介助者の方も登録は必要です。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。</p>
8	<p>Q：利用者登録ができるのは、町内に住んでいる人だけですか？</p> <p>A：利用者登録できる方は、町内に居住又は通勤又は通学している方です。</p>
9	<p>Q：利用者登録をすると、利用者カードのようなものは発行されますか？</p> <p>A：登録済みの方（ご家族）には、登録済みであることの証となる「利用登録者カード」を郵送で1枚お送りします。乗車時にお持ちいただく必要はありませんが、予約センターの番号が記載してありますので、予約の際にご利用ください。</p>

(3) 利用対象者について

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	Q：未就学児も登録が必要ですか？
	A：未就学児も乗車定員の把握のため登録をお願いします。なお、利用料金は無料です。

(4) 予約方法について

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	Q：予約の方法は？
	A：利用を希望する時刻の遅くとも30分前までに、予約センター（(0224) 86-4890）へ電話してください。オペレーターが電話に出たら、下記5点をお伝えください。 ①お名前、②電話番号、③利用したい日時、④乗る場所、⑤降りる場所 ※利用希望日の1週間前（5営業日前）から予約受付していますので、早めのご予約をお勧めします。
2	Q：予約はいつまでにすれば良いですか？
	A：予約の受付は、平日の午前7時45分から午後4時30分までです。 利用の1週間（5営業日）前から当日の乗車希望便の30分前までに予約センターへ電話してください。 ※8時の便は前日午後4時30分までの受付になります。
3	Q：予約した便のデマンド型乗合タクシーが迎えに来る時間は知らせてもらえますか？
	A：予約の時には、車両に乗る人数や順番が決まっていないので、お迎えに行く時間はお伝えできません。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分～10分程度ずれこむこととなりますので、直ぐに乗れる準備をしてお待ちいただくようお願いします。なお、予約受付の状況で乗車順番も変わるので、何番目かもお伝えすることはできません。
4	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1～2分程度です。
5	Q：予約できないことはありますか？
	A：予約状況によって、1時間前に電話しても予約ができないことがあります。その場合、時間をずらしていただくことがありますので、お早目の予約をお勧めします。
6	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：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。

7	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など複数の予約を行うことはできます。申込予約の際にオペレーターへお話しください。

(5) 利用方法について -----

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	Q：急用のときにも利用できますか？
	A：デマンドタクシーは複数の方との乗り合い（乗る場所も降りる場所も違う方が同じ車両を利用する）で運行します。お急ぎの方は通常のタクシーなどをご利用ください。
2	Q：利用料金は、いくらかかりますか？
	A：一人1回300円です。小中学生と障がい者（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者福祉手帳を所持している方）は100円、未就学児は無料です。
3	Q：年齢制限はありますか？
	A：年齢制限はありません。町民か、町内に通勤・通学する方ならどなたでも利用できます。ただし、安全上の理由から、未就学のお子さんおひとりでの利用はできません。
4	Q：一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、一人で乗り降りできない方は、付き添いの方（利用者登録及び予約が必要です。）と一緒にご利用ください。なお、利用できる方は、あまり時間が掛からずに車両まで歩いて行ける方に限ります。 ※付き添いの方も有料です。
5	Q：1日に何か所か行きたいところがある場合は、1日に複数回利用することも可能ですか？
	A：1日に複数回利用していただくことは可能です。ただし、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。
6	Q：同時に同じ場所から複数の方で乗車したい場合も、予約は別に行う必要がありますか？
	A：同じ区間を利用される場合でも、個別の予約が必要となります。
7	Q：となりの町（大河原町外）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、大河原町内のみです。大河原町外へ行きたい場合は、通常のタクシーなどをご利用ください。
8	Q：予約は一度に何名までできますか？
	A：車両の乗車定員が、最大7名ですので他に予約が入っていない場合は、7名までの予約が可能です。しかし、1人につき300円ですので、実際にこのような利用をした場合には、移動距離によってはタクシーを利用したほうが割安になります。

9	Q：予約した人と同じ場所に居る、予約をしていない人が、一緒に乗車したい場合はどうなりますか？
	A：予約をしていない方の乗車はお断りいたします。車両の乗車人数が限られていることやその後予約されている方が乗車できなくなることで、また、次の便に支障がでるため乗車できません。
10	Q：予約が1人でも運行しますか？
	A：1人でも運行します。効率的に運行するため、なるべく乗合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) 予約の変更・キャンセルについて

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	Q：予約しましたが、目的地や時間を変更したいという場合はどうなりますか？
	A：予約の変更は1時間前までをお願いします。しかし、他の方の予約状況により、希望の時間に変更できるとは限りません。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30分までご連絡ください。
2	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、遅くとも予約した便の1時間前までに必ず連絡してください。連絡をしないと運行に支障をきたし、他の利用者への迷惑となります。 ※繰り返しキャンセルを行った場合は、その後の予約をお断りする場合があります。

(7) 乗車方法について

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	Q：乗車時の本人確認はどのように行うのですか？
	A：乗車時に運転手がお名前を確認します。
2	Q：デマンドタクシー車両には何か目印になる表示がされていますか？
	A：「さくらっきー号」と表示したステッカーを車体に貼っています。
3	Q：予約をしましたが、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？
	A：予約センターにお問い合わせください。
4	Q：予約した時刻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：他のお客さんの予約も入っているため、定刻及び到着後数分以内に出発します。そのため、乗車予定場所に少し早目に来てお待ちください。

(8) 利用料金について -----

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	<p>Q：乗車 1 回の利用料金はいくらですか？</p> <p>A：高校生以上の方は 300 円 小中学生と障がい者は 100 円 ※保護者と同乗の未就学児は無料（登録は必要です）</p>
2	<p>Q：利用料金はいつ支払うのですか？</p> <p>A：乗車するときにお支払ください。</p>
3	<p>Q：利用料金の支払い方法は？</p> <p>A：現金か回数乗車券によります。100 円で利用の場合は現金のみです。回数乗車券は、車内や予約センターなどで、12 枚 3,000 円で販売しています。</p>
4	<p>Q：乗車距離は短くてもいいですか？</p> <p>A：町内であれば、距離は関係なく一律 300 円（又は 100 円）で利用できます。</p>
5	<p>Q：領収書の発行はしてもらえますか？</p> <p>A：領収書の発行はしておりません。</p>
6	<p>Q：利用料金は、行きと帰りそれぞれに支払うのですか？</p> <p>A：そのとおりです。</p>

(9) その他

No.	よくあるお問い合わせ
	回 答
1	<p>Q：荷物がたくさんありますが持ち込みできますか？</p> <p>A：他の座席にはみ出さない大きさの荷物は、持ち込み可能ですが、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るため持ち込みできません。</p>
2	<p>Q：車内で飲食はできますか？</p> <p>A：他の利用者の迷惑になる恐れがあるためご遠慮いただいております。</p>
3	<p>Q：飲酒した後での乗車はできますか？</p> <p>A：他の利用者の迷惑になる恐れがあるため乗車できません。</p>
4	<p>Q：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？</p> <p>A：他の利用者の迷惑になる恐れがありますので、ペットを連れての乗車はできません。補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）は乗車可能ですが、予約時にその旨を伝えてください。</p>
5	<p>Q：悪天候でも利用できますか？</p> <p>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。</p>
6	<p>Q：指定した目的地で乗降できないことはありますか？</p> <p>A：道路状況等により、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となりますので、ご理解願います。</p>
7	<p>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？</p> <p>A：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、風邪の症状や下記に該当する場合はご利用を控えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風邪の症状（発熱、のどの痛み、咳、くしゃみなど）がある方 ・強い倦怠感（だるさ）や呼吸困難（息苦しさ）がある方 ・直近 1 ヶ月以内に海外渡航歴がある方