

## (2) デマンド型乗合タクシーの利用の課題について

平成 27 年度第 1 回大河原町デマンドタクシー運行委員会小委員会を開催。その中で、デマンドタクシーの利用に関する課題について協議した。

### ①乗車利用の判断について

足、腰の不自由な方、あるいは高齢により乗車困難と思われる方が多くなってきている状況があるが、一人で乗り降りできないという判断をどのように行うべきか。

**対応** 高齢の方は日によっても体調が思わしくない場合もあり、その状態を通常と見てお断りもしいくい。ご自身または家族が自ら判断いただけるよう、「一人で乗り降りできることが原則」「乗り降りの支障により転倒等につながります。安心のために介護タクシー等の選択も考えていただきたい」の趣旨を入れたチラシを配布し、理解を促したい。

### ②キャンセルが多いことについて

平成 26 年度後半においてキャンセルが多くなってきている。平成 27 年 3 月はキャンセル 88 件、4 月は 65 件と恒常的な件数ともなっている。理由としては、病院の診断が早く終わり、待っていることができない、知り合いに乘せてもらえることになった、予約を忘れている、来客が来たためなどがあるが、キャンセルが多くなることで、運行に支障が生じるし、運行予約があるために申込みを断っている部分もあり、キャンセル料の徴収もありえるか。

**対応** キャンセルが増えることで全体の運行計画に支障を来すが、キャンセル料を取りに行く手間も考えるとキャンセル料は徴収できない。突然のキャンセルは運行にも他のお客様にも迷惑がかかること、デマンドタクシーを維持していくためにキャンセル防止に協力いただく旨のチラシをタクシー内に掲示、利用者に配布し、理解を促したい。

※上記 2 点を含めた別紙チラシを 6 月 15 日から配布する予定。

