

## 運行上の課題について

### 1. 予約キャンセルが増加している状況について

キャンセル件数が継続的に月50件以上発生している。多いときには100件のキャンセルがある。キャンセルにより、その時間帯の運行変更・休止が生じている。また、キャンセル前に、その時間帯を利用したい方にお断りをしているケースがあり、乗車人数の減につながっている。

#### ・キャンセル内容の内訳(4月20日～5月11日)

- ①体調不良16件 ②用事ができた10件 ③親族が乗せてくれるようになった9件
- ④病院が混んでいて帰る時間に間に合わない、診療が早く終わった3件
- ⑤行かなくてもよくなった・かかりつけ医が休みになった・連絡なし 各2件

### デマンドタクシー運行委員会小委員会での協議

#### 対応策

- (1) 1週間前予約を、確実に利用すると見られる3日前からの予約に変更してはどうか  
体調不良によりキャンセルからすると3日前からの予約にしても同じことになる。  
3日前でも物忘れがある人は同じことになる。
- (2) 前日キャンセル100円、当日200円と定め、1カ月分のキャンセル料金を徴収してはどうか  
一律キャンセル料か、自己都合と自己都合以外の取扱いの区別が必要か、またキャンセルの管理、徴収する手数からすると実施は難しい。
- (3) デマンドタクシーの基本的な利用の仕方を再度広報紙に掲載、乗車時にチラシ配布を行ってはどうか  
キャンセルにより運営が厳しくなる趣旨を町の広報紙に掲載、乗車時にチラシ配布を行う。  
「デマンドタクシー運営の危機」と題するなど強めに広報を行う。

協議の結果、(3)により進めていくこととしたい。

## 2. 一人で乗降が困難な方への対応について

デマンドタクシー開始時は一人で乗降できた方も高齢により身体状況が低下し、一人で乗降することに時間がかかっている、転倒の危険性があるなど運行に支障を来している。歩くのもおぼつかない、手助けもできないなど不安な運行から運転手及び予約センターから対応を求められている。

### デマンドタクシー運行委員会小委員会での協議

対応策

(1) 要介護を受ける状態になった方は安全第一のため付き添いを義務付けしてはどうか  
要介護といっても乗降できない状態とは限らない。線引きは難しい。

(2) 一人で乗降が基本であり、乗降に支障のある方は介助者が乗車としている基本を再度  
広報してはどうか

乗降が難しくなっていることを本人が「できる」という意識をもっている限り納得しないと考える。デマンドタクシー利用の基本を再度広報紙に掲載、乗車時にチラシを配布する。車内に利用の基本をパネルとして掲示するなど自覚を促す。

個別に乗降困難者が確認できた場合には別の移動手段のお勧めを声掛けする。

協議の結果、(2)により進めていくこととしたい。