

村田町デマンドタクシー「くらりん号」Q & A

(平成29年1月版)

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。

ご利用の前に、ご覧ください。また、利用の際や、分からないことがある場合にご利用ください。

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. 予約の変更・キャンセルについて	5 ページ
7. 乗車方法について	6 ページ
8. 利用料金について	6 ページ
9. 心身に障がいのある方の乗車について	7 ページ
10. その他	7 ページ

1. デマンドタクシーについて

Q： デマンド型乗合タクシーとは？

A： 通常のタクシーと同じくご自宅等にお迎えに行き目的地まで行くことができますが、路線バスのように他の方と乗り合う送迎タクシーです。乗車するには、必ず前日までの事前予約が必要になります。

Q： デマンド型乗合タクシーを利用するには登録が必要ですか？

A： 初めての利用の際は利用者登録が必要です。役場企画財政課へお問い合わせください。また、登録用紙は、役場本庁舎、沼辺支所及び菅生出張所にご用意しています。

Q： デマンドタクシーの車両の大きさと台数は？

A： 9人乗りのワゴン車と4人乗りの普通車、それぞれ1台の計2台です。運行は、町内のタクシー業者2社に委託運行していただいています。

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、通院、買い物、趣味または娯楽など自由にご利用いただけます。また、片道ずつの予約となるため、「行きは自宅から病院へ、帰りは知り合いの家に寄るのでその個人宅から自宅帰る」といったようなご利用もできます。

2. 利用者登録の方法について

Q： 利用者登録をしたいのですが？

A： 利用者登録は、役場へ申請書を提出いただきます。申請書に必要事項を記入し、提出してください。本庁舎、沼辺支所及び菅生出張所にてお手続きいただけます。

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？

A： 利用者登録書を提出いただいてから登録手続きに数日かかります。また、お急ぎの際には、登録時にお申し付けください。

Q： 電話で利用登録はできますか？

A： 誤りを防止する為、登録受付は申請書のみとしています。本庁舎以外にも沼辺支所や菅生出張所でお手続きすることもできます。また、申請書をファックスや電子メールで提出いただいたくことも可能です。

Q： 登録に料金はかかりますか？また登録に有効期限はありますか？

A： 登録は無料で、有効期限はありません。

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？

A： 利用できる方は、町内に住んでいる方ですので、登録も同じです。

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？

A： 転居後の住所にて申請書を再度提出してください。その際、申請書の空きスペースに町内転居した旨を記載してください。

Q： 家族が一人登録していれば、他の家族も利用できますか？

A： 利用する方それぞれに登録が必要になります。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をすべて記入してください。登録証はそれぞれに作成することとなります。

Q： 同じ申請書で、友達同士で登録できますか？

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、1枚の申請書には同一家族のみご記入いただけます。友達同士の場合は、それぞれ別の申請書にてご登録いただきます。

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、介助者であっても利用料金は必要になります。

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？

A：登録済みの方には、「利用登録者カード」を郵送でお送りします。裏面に予約専用電話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。また、デマンドタクシーを利用する際は、「利用登録者カード」を携帯してください。

Q：登録内容には、個人情報が含まれているので不安ですが？

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、本事業のみに使用し、情報の取り扱いには十分注意いたします。

3. 利用対象者について

Q：利用対象者に年齢制限はありますか？

A：登録の対象は、小学生以上ですが、原則として一人で乗り降りできることが利用条件になります。

Q：小学生未満の子どもは乗車できますか？

A：小学生未満のお子様は、登録せずに無料で乗車することができます。しかし、登録した大人と一緒に行動する必要があります。お子様は一人分の座席を使用することになりますので予約時にお子様の人数をお伝えください。

4. 予約方法について

Q：予約の方法は？

A：利用を希望する日の前日の午後5時までに、予約担当のタクシー会社「相山タクシーデマンドタクシー専用番号（0224-83-2540）」へ電話し予約してください。予約担当者へ「お名前」と「電話番号」を伝え、「利用したい日時」「乗る場所」「降りる場所」を順番に伝えてください。予約担当者が復唱するので、予約が完了したことを確認してから電話を切ってください。

Q：予約はいつからできますか？

A：予約の受付は、利用の1週間（5営業日）前から前日の午後5時までに行います。受付は、平日の午前8時から午後5時までです。予約担当のタクシー会社「相山タクシーデマンドタクシー専用番号0224-83-2540」へ直接電話してください。

Q：月曜日に乗車したいときは、いつまで予約するの？

A：前の週の金曜日までに予約をお願いします。デマンドタクシーは土日運行しないため、予約業務も行いません。

Q： 同じ目的地へ何人かで一緒に乗りたいときは？

A： 予約の電話で、一緒に乗車する人数を伝えてください。同じ区間を利用される場合は、予約をする際に、代表者1名が予約し乗車する人数を伝えていただくことで、個別の予約は不要となります。ただし、乗車する全員が利用者登録していなければいけません。

Q： 利用者は予約した便の車両が迎えに来る時間をどのようにして知らせてもらえますか？

A： 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、お迎えに行く目安となる予約時刻をお伝えします。また、予約の時刻が大きく変更となる場合は、予約担当のタクシー会社である「相山タクシー」から電話でご連絡いたします。

Q： 予約には時間がかかりますか？

A： 予約情報の入力、予約結果の確認などで1～2分程度で予約できます。

Q： 予約できないことはありますか？

A： 希望時間の予約がいっぱいの場合は、別の時間に変更いただくこともあります。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： 配車計画を作成しているため、運転手は予約を受け付けておりません。必ず予約担当の相山タクシー「デマンドタクシー専用番号0224-83-2540」へ電話して予約してください。

Q： 一度に複数の予約をできますか？

A： 複数の予約ができます。基本的に自宅から病院などを往復する場合、行き帰りどちらも前日までに予約することとなります。また、毎日乗る場合なども複数の予約を行うことができます。片道だけの予約の際、予約を受け付けた際に予約担当者が「帰りの予約はどうされますか？」と確認する場合があります。

5. 利用方法について

Q： 急いでいる場合には利用できますか？

A： 前日の午後5時までに予約が必要になりますので、「今すぐに来てほしい」という場合には、通常のタクシーをご利用ください。

また、デマンドタクシーは、乗り合いで運行するため、利用者それぞれの乗車場所、降車場所を回って乗せたり降ろしたりします。時間に余裕をもってご利用ください。

Q： 予約していれば具合が悪くても利用できますか？

A： デマンドタクシーは、乗り合いで運行するタクシーです。具合が悪く、同乗者に迷惑がかかるような場合には、予約をキャンセルいただき通常のタクシーをご利用ください。

Q： 一人で乗り降りできない人も乗車を手伝ってもらえますか？

A： 運転手は1人で乗り降りの際にお手伝いはしません。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、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。付き添いの方も登録及び予約が必要で、乗車料金もかかります。予約も忘れずにしてください。

Q： 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。乗車するすべて前日までの予約が必要です。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。

Q： 目的地に行く途中で、一旦降りてすぐ乗ることは？

A： 複数の方との乗り合いとなりますので、他の人に迷惑がかかるような途中下車はできません。具合が悪い場合などは、運転手へお伝えください。

Q： と隣の町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、村田町内のみです。

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9名ですので他に予約が入っていない場合は、9名までの予約が可能です。

Q： 予約をしていなくても知り合いの予約者と同じ場所に行く場合は、乗車できますか？

A： たとえ同じ方向だとしても予約していない方のご乗車はご遠慮願います。その後に同乗する方への影響や、次の便に支障がでることが考えられますので、お断りしています。

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

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： 取り消しや変更は当日でも可能です。予約した運行時間の前に予約担当の相山タクシー「デマンドタクシー専用番号0224-83-2540」へ電話してください。ただし、変更の場合は希望の運行時間に乗れない場合もあります。

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、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、他の利用者への迷惑となります。故意に何度もキャンセルされている状況が見受けられる場合は、利用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ら、どうなりますか？

A： デマンドタクシーは、予約の時刻から5分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して次の目的地に進むこととします。
また、その際もキャンセル料は発生しません。故意に何度もキャンセルする状況が見受けられる場合は、利用をお断りする場合があります。

7. 乗車方法について

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。また「利用登録者カード」を携帯してください。

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： 「くらりん号」という文字と「くらりん」を表示したステッカーを車体に貼っています。

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： しばらく待っても来ない場合は、予約担当のタクシー会社「相山タクシー デマンドタクシー 専用番号0224-83-2540」へ電話してください。

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、定刻を5分過ぎたら出発します。そのため、予約の時刻よりも少し早目に準備してお待ちください。

8. 利用料金について

Q： 利用料金はいくらですか？

A： デマンドタクシーの運行区域は、村田町全域です。町内を一人1回乗車すると、300円となります（片道）。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1回150円（片道）、未就学児は無料です。

Q： 利用料金はいつ支払うのですか？

A： 乗車するときにお支払いいただきます。

Q： 利用料金は、行きと帰りそれぞれに支払うのですか？

A： そのとおりです。片道300円なので、往復すると600円となります。

Q： 利用料金の支払い方法は？

A： 現金または回数乗車券によります。
回数乗車券は、車内や各タクシー会社で購入できます。
・大人用 11枚 3,000円
・子ども用 11枚 1,500円

Q： 回数券に使用期限はありますか？

A： ありません。回数券の方が10回分の料金で11回乗車できます。

Q： 乗車距離は短くてもいいですか？

A： 短くても利用できます。距離に関係なく、片道300円かかります。

9. 心身に障がいのある方の乗車について

Q： 車イスを使用した方の乗車は可能ですか？

A： デマンドタクシーはドライバー1人だけで運行することから、ご自分で乗車できる方に限りま
す。乗降の際に同乗する介助者がいれば乗車することができますが、介助者も登録、予
約及び利用料金が必要になります。

10. その他

Q： 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？

A： 他の座席にはみ出さない程度の荷物については、特に予約の時に伝える必要はありません。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、お断りすることもあります。

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？

A： ペットと一緒に乗車することはできません。

Q： 予約していますが、悪天候の場合も運行しますか？

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、予約担当のタクシー会社【相
山タクシー】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。

その他、不明点があれば、役場企画財政課まちづくり推進班までお問い合わせください。

村田町企画財政課 まちづくり推進班 電話：0224-83-2112