

# 伊予市デマンドタクシー (スマイル号)

## Q & A (質疑応答集)

この質疑応答集は、デマンドタクシーの運行に関し、疑問に  
思いやすい事項を項目ごとに取りまとめたものです。

スマイル号の利用にあたりご活用ください。

平成23年9月  
伊予市まちづくり創造課

# 目次

1. デマンドタクシーについて	1
2. 利用者登録について	2
3. 予約方法について	4
4. 乗降場について	8
5. 乗車方法について	8
6. 今後のスケジュールについて	10

## 1. デマンドタクシーについて

### (1) デマンドタクシーについて

Q デマンドタクシーとはどのような乗り物ですか？

- A タクシーの便利さと路線バスの手軽さを併せ持った新しい乗り物です。  
○デマンドタクシーを利用するには、事前に利用者登録が必要です。  
○予約をして乗車する公共交通です。予約なしでは乗れません。  
○乗合が生じる場合があります。

Q デマンドタクシーのデマンドとはどのような意味ですか？

- A 需要、要求、請求という意味です。ちなみにデマンドは英語です。

### (2) 車両について

Q デマンドタクシーの車両の大きさはどのくらいですか？

- A 9人乗れるワゴン型のタクシー車両を予定しています。

## 2. 利用者登録について

### (1) 登録方法について

Q 利用者登録申請書をFAX等で送れば、すぐに予約ができるようになりますか？

A 利用者登録申請書を役所で受け取ってから、システムに反映するための作業が必要となります。ご自宅の位置などを確認する処理期間を3日程度と見込んでいます。予約受付は利用者登録申請書を受理してから4日目からできるようになる予定です。

Q 利用者登録申請書をFAX等で送信して、いつから使えるようになるのかは、どのように伝えてもらえますか？

A 個別に利用可能となる日はお伝えできませんが、利用者登録申請書を受理後4日目以降には利用可能となるとお考えください。

Q 利用者登録したいのですが、同一家族ではなく、いつも同じルートの友達同士で登録できないですか？

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、家族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。  
(なお、それぞれが単独で利用することがなければ、どちらかの方が登録して、いつも二人分を予約することもできます。)

Q 市内で転居をした場合はどのような手続きが必要ですか？

A 改めて登録申請書により申込をしてください。なお、対象地域外に転居した場合はご利用いただけなくなります。

Q 電話での利用登録はできないのですか？

A 電話は予約を受け付けるためのもので、利用者の登録には対応できません。必ず利用登録申請書を提出してください。

Q 利用者登録申請書をなくしてしまった場合はどうすればよいですか？

A 市役所、地域事務所には利用者登録申請書を常備しています。

Q 利用者登録申請書の地図は必ず記入しないといけないのですか？

A 自宅までデマンドタクシーの車両が行ける場合は地図を記入する必要はありません。ただし自宅前まで車が入れる場合でも、車両が転回できるスペースがない場合は、ご自宅付近の広い場所（集会所や待避所等）を乗り場として設定していただきます。

Q 利用者登録に料金は必要ですか？

A 必要ありません。無料でできます。

Q 利用者登録は必要ですか？個人情報の問題もあります。

A 自宅に迎えに行くため住所、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ください。個人情報の取扱いには充分注意をすることとします。

Q 家族が一人登録していれば、誰でも利用できますか？

A 個別に予約される方一人ひとりの登録が必要です。

Q 介助が必要なので介助者も同乗することになりますが利用者登録しなければならぬのですか？

A 介助者の方は利用者登録をしなくてもかまいません。予約は介助者の方が登録した本人に代わってしていただいてもかまいません。  
なお、予約では介助者の方の分（同行者）も合わせて乗車人数を伝えてください。

## （２）利用対象者について

Q 利用者登録ができるのは、対象地域に住んでいる人だけですか？住んでいる人のみの場合は、利用者登録の際に確認を行うのですか？

A ご自宅を登録する際に実質的な確認をすることになりますが、住民票の確認などの手続きをすることは予定していません。

Q 利用者登録に年齢制限はありますか？

- A 一人で乗降できることが条件となりますので、小学生以上の登録を対象とします。ただし、小学生未満のお子様と大人と一緒に行動する場合は、登録がなくても同乗していただけます。お子様が席を利用する場合は、予約時にお子様の人数をお伝えください。
- なお、小学生未満のお子様の場合、お一人までは無料ですが、二人目からは通常料金（300円）が必要になります。

### (3) その他

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 現段階では、予定しておりません。

## 3. 予約方法について

### (1) 予約全般について

Q 利用者は予約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 予約のときにオペレーターが（電話で）待ち合わせの目安の時間をお伝えします。

Q 1回の予約でどのくらいの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分程度です。

Q 予約できない可能性はありますか？

- A 当面の運行では、2つの地域に車両2台ずつを基本として運行します。また地域が広いこともあり、同時に異なる方向の方が予約されるなど予約が集中した場合に希望の時間に予約できない可能性があります。その場合は、空いている代替りの時間をお知らせします。

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 運転手は予約を受け付けできません。必ず予約センターに電話をして予約をしてください。

Q 往復の予約はできますか？

A 一度の予約で行きと帰りの予約を行うことができます（最大6件まで予約できます）。予約を受け付けた際に、オペレーターから「帰りの予約はどうされますか？」と確認しますので帰りの予約も一緒に行っていただけます。

Q 自分が予約した後に、他の人の予約が入った場合、その分到着時間が遅れてしまうことがありますか？

A 今回の運行で使用するシステムは、既に登録された予約の到着時間を約束したうえで次の予約を受け付けるため、到着予定時間の変更はほとんどございません。そのため、他の利用者予約の入り方によっては、希望する時間に予約が取れない場合もあり、その場合は、時間をずらして予約していただくこともあります。また、既に登録された予約の到着時間を守るために、5～15分程度の余裕を見込んでいます。このため、他の方の予約がない場合は少し早く目的地に着くことがあります。

Q 利用目的は何でもよいのですか？

A 特に指定はしていません。買い物や通院、各種手続き、趣味・娯楽など自由に使ってください。ただし、車のトランクに納まらないような荷物やご自身で車のトランクに乗せることができないような荷物がある場合にはご乗車いただけません。

## (2) 予約受付期間・時間について

Q 予約はいつから受け付けますか？

A ご乗車される日の1週間前から当日の乗車時刻の1時間前まで受け付けできます。

Q 予約受付時間はいつになりますか？

A 毎週、月～金曜日（年末年始・祝日は除く）、朝8時30分～夕方5時が受付時間です。

Q 運行時間帯はいつになりますか？

A 毎週、月～金曜日（年末年始・祝日は運行しません）の、朝7時～夕方5時の間で、なお、正午から1時間は運転手の休憩のため利用できません。

Q 病院等に行った場合、帰りの時間が予測できません。当日予約はいつまでにすればよいですか？

A 予約は当日乗車の1時間前までの予約受付を行っています。

### (3) 予約の制限について

Q 1日に何箇所か行きたい所がある場合は、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。

Q 同時に同じ場所から複数の人で乗車したい場合も、予約は個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は、予約をする際に、代表者1名が予約し乗車される人数をオペレーターに伝えていただくことで、個別の予約は不要となります。

Q 予約は1度に何名までできますか？

A 各車両の乗車定員数が9名までですので、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。しかし、1人につき300円という料金設定であるため、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となることがあります。

Q 予約者と同じ場所にいる、予約をしていない利用者が、突然乗車をしたいといった場合は、どうなりますか？

A 1台の車両の乗車人数が限られているため、その後の予約の方が乗車できなくなる可能性もあることから、原則としてお断りすることとなります。  
デマンド運行に関しては、必ず事前に予約が必要であるということを、広報紙や住民への利用方法に関する説明会等で周知していきます。

Q 予約が1人でも運行しますか？

A 1人でも運行します。効率的な運行をするため、なるべく乗合をするようにシステムで運行計画を立てますが、同じ時間帯に同じ方向に行く予約が無い場合は一人で運行することになります。

Q 対象地域外に住んでいる友人が自宅に遊びに来るときに、家人の名前で予約し対象地域外の方が利用することは可能ですか？

- A 可能です。ただし、対象地域外の方の利用者登録はできませんので、登録されている方が代わりに予約をしてあげてください。  
予約の名前は登録者になりますので、知り合いの方にその旨を伝えて乗車のときに確認してください。

#### (4) 予約の変更・キャンセルについて

Q 予約をしましたが、目的地・時間を変更したいという場合はどうなりますか？

- A 予約は当日乗車の1時間前まで予約の変更は可能です。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10時までのご利用については、予約受付時間の関係で、前日までにご連絡ください。

Q 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、待ち合わせの時間前に必ず連絡してください。キャンセルすることが決まり次第なるべく早くご連絡いただくようお願いいたします。  
キャンセル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もなるため、キャンセルせずに乗車しないことが度重なる場合はその後の予約をお断りする場合がございます。

## 4. 乗降場について

Q よく利用する場所をあらかじめ登録しておくことはできますか？

A 利用者登録の際に登録した住所は自動的に“自宅”として登録されます。それ以外にも、よく利用する場所を乗降場として登録することができます。しかし、他人宅を登録することはできませんので、他人宅で乗降したい場合は、その他人宅の住所や付近の公共施設等を乗降場として指定してください。

Q 双海町、中山町以外の施設には行けますか？

A 双海町、中山町以外の施設には行けません。地域内の駅や停留所で鉄道・バスに乗り継いでください。

## 5. 乗車方法について

### (1) 乗車について

Q 乗車時の本人確認はどのように行うのですか？

A 車載器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を確認させていただきます。

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ますか。

A 伊予市デマンドタクシー「スマイル号」と書いたステッカーを車体に表示します。

Q 予約をしましたが約束した時間になってもデマンドタクシーが迎えに来なかった場合の連絡先はどこになりますか？

A 予約センターに連絡してください。

Q 予約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 他のお客様の予約も入っているため、基本的には定刻を過ぎましたら出発します。そのため、予約の時刻より少し早めに来てお待ちください。

## (2) 運賃等について

Q 乗車運賃はいくらですか？

A 小学生以上の方は1回300円(利用券でのみ乗車できます。現金は使えません)。小学生未満の方は保護者同伴のうえ、1名まで無料です(予約は必要です)。

Q 乗車運賃は、いつ支払うのですか？

A 乗車するときに支払っていただきます。

Q 代金の支払方法はどのようになっていますか？

A 利用券のみの支払となります。  
利用券は市役所、各地域事務所、佐礼谷・下灘支所で販売します。  
1冊10枚つづり3000円と、6枚つづり1800円の2種類があります。

Q 乗車距離は短くても利用できますか？

A 利用できます。ただし、距離は短くても運賃は300円と変わりません。

Q 領収書の発行はされますか？

A 領収書の発行はしません。(※確定申告の際の医療費控除には、公共交通機関の領収書は不必要です。)

Q 運賃は行きと帰り、それぞれに払うのですか？

A 行きと帰りにそれぞれ払っていただきます。

## (3) 身体に障害のある方の乗車について

Q 車椅子を利用した方の乗車は可能ですか？

A デマンドタクシーはワンマンで運行することから、ご自分で乗車できるか、ご自分で乗車できない場合は、介助者がいれば乗車することができます。また、車椅子は折りたたみ式のもののみ利用可能とします。

#### (4) 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しょうか？

A 通常の買物をした荷物については、特に予約時に伝える必要はありませんが、あまり大きな荷物については、他の方が乗車することができなくなってしまうため、お断りすることがあります。

Q デマンドタクシーにペットを連れて乗車することは可能ですか？

A ペットを連れての乗車はご遠慮願います。(盲導犬は乗車可とします)

## **6. 今後のスケジュールについて**

### (1) 今後の予定について

Q デマンドタクシーの運行について、今後どのように取り組んでいこうと考えていますか？

A デマンドタクシーについて皆様によく知っていただくことを目的に、10月3日(月)からの本運行に先立ち、試験運行を行います。(9月中旬から実施予定)  
実施内容については、全戸にチラシを配付しご連絡します。  
今後は、試験運行や本運行で得られたデータを基に、効率的で利便性の高い運行体系を確立し、将来的に維持可能な交通機関となるよう取り組んでいきたいと考えています。

### (2) 運行内容の変更について

Q デマンドタクシーの利用状況により将来の運行は変わることはありますか？

A 利用状況や利用者の皆さんの要望等を踏まえて、より良い交通機関となるよう運行計画の見直しを行っていきたいと考えています。