

## 【デマンドタクシー運行ルール】

本書は、信濃町におけるデマンドタクシーの運行ルールを記したものである。

### 1. デマンドタクシーの定義

デマンドタクシーとは、路線バスと異なり、電話等により事前に予約のあった利用者の指定場所へ迎えに行き、指定場所まで運行する乗合式のタクシーのことである。

### 2. 信濃町におけるデマンドタクシーの運行の目的

信濃町におけるデマンドタクシーは主に、日中の高齢者の通院・買物の移動手段確保の為、自宅から主要施設である目的地までを結ぶ公共交通として運行する。

### 3. 運行ルール

効率的で、利便性の高い運行をするため以下の運行ルールを設定する。また、設定した運行ルールに沿ってデマンドタクシー運行システムを導入する。

#### (1) 運行エリア

運行エリアは、信濃町全域と妙高高原駅とし、乗降できる地点を限定して運行する。この運行エリア一体で運行し、さらに細かいエリア区分を設定しない。

#### (2) 利用者

利用者は信濃町に住民票を有する者、若しくは、町内へ通勤通学する者とする。

#### (3) 運行日および運行時間帯

運行日は平日のみとし、土日祝日及び年末年始（12/29～1/3）は運行しない。  
運行時間帯は学生、勤め人以外の交通不便者が日中移動できる時間帯とする。

#### (4) 一便あたりの運行時間

一便あたりの運行時間の上限は約 40 分間とする。なお運行状況により上限時間を超えても支障が出ない場合はこの限りではない。

(5) 乗降ポイント

1 便あたりの運行間隔に制約を設ける為、乗降できるポイントを限定する。  
デマンドタクシーで直接乗降出来るのは以下の6つの乗降ポイントのみとする。

① 登録した住所（自宅）

② 積雪時の指定ポイント

①の例外として積雪で自宅前まで車両が進入できない場合は、自宅付近の乗降ポイントで乗降する。積雪時の指定ポイントは事前登録時に決定する。

③ 中心市街地

乗降ポイントとする場所は、黒姫駅、信越病院、町内歯科医院、信濃町役場、柏原・古間商店街、ながの農協信濃町支所、八十二銀行信濃町支店、柏原郵便局、新井信用金庫黒姫支店、総合会館とする。

④ 妙高高原駅

赤川、熊坂、古海・菅川地区の住民は乗り換え無しで妙高高原駅でも乗降できる。

⑤ 古間駅

荒瀬原、水穴、柴津、戸草、船岳地区の住民は乗り換え無しで古間駅でも乗降できる。

⑥ 道の駅しなの、いこいの家、総合体育館、その他町内施設等乗降ポイント以外の場所

道の駅しなの、いこいの家、総合体育館、その他町内施設等乗降ポイント以外の場所については、乗り継ぎ利用をすることで指定することができる。

なお、この乗降ポイントについては、例外的に予約人数が少なく、経由しても運行に40分以上かからない場合に限り、乗り継ぎせずに直接移動、もしくは、直接帰宅することができる。予約数、経路が決定してから運行可能かを判断するため、利用者には当日乗車した際にドライバーから口頭でアナウンスする。

(6) 別荘地に住民票がある者の利用について

別荘地については、冬期間等除雪が行われていない道路もあり、また、道路幅が狭く進入や旋回が出来ない場合がある。

その為、別紙に基づき運行をするものとする。

(7) 運賃

運賃は別紙のとおりとする。

なお、いこいの家や道の駅等目的地に到着するのに、乗り継ぎが必要な場合は、はじめに乗車したデマンドタクシーで精算した際、乗り継ぎ券を交付する。

ただし、デマンドタクシーから路線バスに乗り換える場合は、運行形態が違うことから、それぞれに料金が発生するものとする。

---

#### 4. 運行車両

予想される移動量から最適と思われる車両、台数にて運行する。  
なお現時点では6台の車両で運行する。

---

#### 5. 予約

効率的で、利便性の高い運行をするには利用者の協力も必要である為、以下の利用ルールを示す。

##### (1) 事前登録について

利用者には必ず事前に登録をしてもらう。これは、効率的に電話予約を受け付けるためと利用実態を把握するためである。

運行開始前に登録用紙を用意し、役場やインターネットなどで申し込みを受け付ける。なお、運行開始後も随時受け付ける。

##### (2) 予約について

利用者には、利用する便が発車する30分前までに電話で予約をしてもらう。  
ただし、1便目は前日までに予約をしてもらう。なお、1便目を利用する場合、利用する前日が、土日祝日および年末年始で運休の場合は、運休日前までに予約をしてもらう。

予約は2週間前から受け付ける。予約数が上限を超過した場合、もしくは40分以内で回りきれなくなった場合は、予約を断ることとする。

なお、先に予約した者が優先的に利用できるように調整する。

##### (3) 予約のキャンセルについて

予約のキャンセルは発車時間の30分前まで受け付けることとする。

ただし、1便目は前日までにキャンセルをしてもらう。なお、前日が土日祝日および年末年始で運休の場合は、運休日前までにキャンセルをしてもらう。

もし、キャンセル連絡をしなかった場合でも利用者にはペナルティを課すことはしない。

#### (4) 予約受付時間

予約の受付時間は午前8時30分から午後3時30分までとする。

#### (5) 訪問時間

乗車ポイントへの訪問時間については、予約の際に30分程度の幅を見て利用者に伝える。ただし、冬期間の指定ポイント事前登録時者については折り返し電話にて訪問時間を利用者に伝える。

## 6. 予約の伝達方法等

### ① 予約受付

予約の受付は次の方法で行う。

#### (1) 受付センターで予約を受け付けた場合

運行日前日までに受けた予約は、受付時間終了後、事前にデータを転送する。

また、タクシー事業者については別に紙媒体を送付する。

運行日当日、発車時間の30分前までに予約を受け付けたものについては、発車時間30分前になったらデータを転送する。

また、タクシー事業者については、別に紙媒体を送付する。

#### (2) それ以外で予約を受け付けた場合

ドライバー等へ利用者から直接予約の申し出があった場合、無線機および電話又は口頭により予約の追加について速やかにデマンド受付センターへ連絡する。この場合、ドライバーは予約申込者から名前や住所等、予約者が特定できる情報を必ず伝える事とする。

なお、無線機で伝達する場合、無線機の基地局が長電バス(株)事務所内に設置されているため、長電バス(株)事務所内で無線を受けた者は速やかに、デマンド受付センターへ連絡する。

それ以外の場合、直接デマンド受付センターへ連絡する。

予約の連絡があったら、デマンド受付センターでは予約状況を確認し、予約を受け付けて問題ないか判断しその結果を、その旨を連絡してきたドライバー等へ伝える。

なお、ドライバーは予約者リストを端末等から確認できるため、自己の判断で追加可能か判断しても問題ない。その場合も、追加する旨を上記の方法で連絡する。

### ② 乗車人の確認

ドライバーは実際に乗車する人が、予約人物と同一人物か、名前等を聞き確認してから乗車させるものとする。

③乗車指定場所に予約者がいない場合

乗車指定場所に予約者がいない場合、ドライバーはその旨を無線機等利用して受付センターへ連絡する。

受付センターは連絡を受けたら、自宅等に帰宅していないか確認を取る。また、乗車場所が病院等の施設で、可能であればその施設に連絡し本人がいないか確認を取る。

確認後、確認結果を踏まえドライバーへその旨を無線機等利用して連絡する。

ドライバーは連絡を受けてから次のポイントへ移動する。

④乗車指定場所や乗車時間に変更になった場合

(1) 受付センターへ連絡があった場合

予約者から乗車指定場所や乗車時間の変更連絡があった場合、その旨を無線機等利用してドライバーへ連絡する。

なお、乗車時間の変更連絡があった場合は、変更する時間の便の予約状況を確認したうえでその旨を連絡する。

(2) それ以外で連絡を受けた場合

ドライバー等が直接、乗車指定場所や乗車時間の変更連絡を受けた場合は、その旨を無線機等利用して受付センターへ連絡する。

なお、やり取りについては予約受付と同じ方法で行う。

⑤少し待ってもらえないかと相談があった場合

予約者から、乗車時間に遅れそうなので少し待ってもらえないかと連絡があった場合は次の方法で対応する。

(1) 受付センターへ連絡があった場合

予約者から受付センターへ連絡があった場合、受付センターでは予約状況を確認し、少し待ってても運行に支障が無いと思われる場合は、無線機等利用してその旨をドライバーへ連絡する。

ドライバーは連絡を受けたら、運行状況等から待ってても問題ないか判断し、その旨を受付センターへ連絡する。

受付センターではドライバーからの回答を受けて、回答結果を予約者へ連絡する。

(2) それ以外で連絡を受けた場合

ドライバー等へ直接相談があった場合は、ドライバーは運行状況から待ってても問題ないか判断し、その旨を予約者へ伝える。

待ってても問題ないと判断した場合は、予約者の名前と、どの場所で、どのくらいの時間待機しているか受付センターへ無線機等利用して連絡する。

⑥飛び込みの予約があった場合

予約者を迎えに行った際、予約していない人が予約者と一緒に同乗したいと申し出た場合、ドライバーは運行状況を確認し、問題無ければ乗車させる。

乗車にあたっては、無線機等利用して新たに乗車する人の、名前、住所、乗車場所、降車場所を受付センターへ連絡する。

また、新たに乗車する人へは「今回は特別です。次回は予約をお願いします」との旨を伝える。

---

## 6. 運行ルールの改正

上記の運行ルールは運行等を通じて適宜改正する。

附 則

この運行ルールは平成24年4月1日から施行する。

附 則

この運行ルールは平成24年10月1日から施行する。