

おでかけミニバス Q&A 集

●運行方法の変更点について

Q. 運行方法はどのように変わりますか。

A. 下記のとおり運行方法が変更となります。

内容	旧	新
ルート	市内 20 ルート	市内 5 エリア
利用条件	<ul style="list-style-type: none"> ・ 65 歳以上 ※市内にお住まいの方が対象です	<ul style="list-style-type: none"> ・ 65 歳以上 ・ 障がい者 ・ 要介護者・要支援認定者 ・ 難病患者 ・ 小児慢性特定疾病患者 ・ 妊産婦 ・ 運転免許証を自主返納した方または失効した方 ※市内にお住まいの方が対象です
乗降場所	ルート上の道路 ⇔ 中心部の指定箇所 (10 カ所)	自宅前の道路 (公道) ⇔ 中心部の指定箇所 (10 カ所)
運行日	各ルート週 2 回 (土日は除く、祝日は運行)	各エリア週 3 回 (土日は除く、祝日は運行)
便数	1 日 2 便 (行き 1 便、帰り 1 便)	1 日 5 便 (行き 2 便、帰り 3 便)
利用登録	不要	必要
乗車予約	不要	必要
運賃	無料	無料

Q. タクシーとの違いはなんですか。

A. タクシーとの違いは、同じ便を予約した人と乗り合って、それぞれの目的地まで運行することです。また、利用可能な時間や、降車場所に制限があることも違いです。

●利用登録について

Q. 利用登録をしないと、おでかけミニバスに乗れませんか。

A. 利用登録をしないと、おでかけミニバスは利用できません。スムーズな予約や、自宅の場所を登録するために利用登録が必要です。

Q. 利用登録の申請をしたら、その日からおでかけミニバスを利用できますか。

A. 申請後、市で手続き後に利用登録証を自宅に郵送します。利用登録証がお手元に届いてから、おでかけミニバスをご利用ください。申請からお手元に届くまで、10日程度かかります。

Q. 電話で利用登録はできませんか。

A. できません。誤りを防止するため、利用登録の受付は申請書のみとしています。窓口、郵送、FAX、インターネットで申請を受け付けています。

Q. 登録情報（住所など）に変更があった場合、手続きは必要ですか。

A. 手続きが必要です。市に変更の申請を行ってください。

Q. 市外に引越した場合や、利用者が亡くなった場合、手続きは必要ですか。

A. 手続きは不要です。利用登録証は市に返却、またはご自身で破棄をお願いします。

Q. 利用登録証を無くしてしまったらどうしたらいいですか。

A. 再発行しますので、市にご連絡ください。

Q. 介助者は利用登録が必要ですか。

A. 利用登録は不要です。利用者1人につき、介助者が1人同乗できます。予約の際にオペレーターに、介助者が同乗することを伝えてください。

Q. 家族の誰かが利用登録証を持っていれば、家族みんなが利用できますか。

A. 利用者全員の利用者登録が必要です。

Q. 1枚の申請書で、家族分の申請はできますか。

A. 同一住所の家族のみ、まとめて申請することが可能です。1枚の申請書に3人まで記入ができます。

Q. 利用登録証の有効期限はありますか。

A. 65歳以上、身体・知的障がい者の方はありません。精神障がい者、要介護・要支援認定者、難病患者、小児慢性特定疾病患者については、手帳や証明書の有効期限が利用登録証の有効期限となります。おでかけミニバスの利用継続を希望する場合は、再度利用登録申請書を市に提出してください。妊産婦の方は、母子手帳の交付を受けた日から、出産予定日の1年後までが有効期限です。

●予約について

Q. 予約をしないと乗れませんか。

A. 予約をしないと利用できません。

Q. 予約は電話のみですか。

A. 電話またはインターネットから予約ができます。また、バスの車内や馬陵タクシー内に設置した予約コールセンターで、運転手や係員にお伝えいただくことで予約をすることができます。

Q. 予約の際にオペレーターに伝えることはありますか。

A. ①登録番号とお名前 ②日付と利用時間 ③乗降場所 をお伝えください。

Q. どこでも好きなところで乗降できますか。

A. 乗降場所は自宅と、下記のまちなか駐車場所のみです。

<まちなか駐車場所>

- | | |
|---------------|----------------|
| ・創造館スガワラ（沖ノ内） | ・さくらビル（田町） |
| ・大橋屋（沖ノ内） | ・相馬市役所（北町） |
| ・馬陵タクシー（栄町） | ・船橋屋（大町） |
| ・かくまる薬局（駅前） | ・中野郵便局（向町） |
| ・只野商事（荒井町） | ・フレスコキクチ（宇多川町） |

Q. 予約の受付時間は何時から何時ですか。

A. 予約センターの受付時間は8時30分から16時30分です。土日祝日も予約を受け付けています。

Q. 帰りの便も一緒に予約できますか。

A. できます。行きの便の予約の際に、オペレーターにお伝えください。

Q. 予約のキャンセルはできますか。

A. できます。乗車時間前までに、予約センターにご連絡ください。

Q. 予約はいつからできますか。

A. 利用日の4週間前から運行時間の1時間前までに予約をお願いします。ただし、9時台の便については、前日の16時30分までに予約してください。予約した内容を変更する場合も、運行時間の1時間前までに行ってください。

Q. 予約件数に制限はありますか。

A. 1人につき、最大10件まで予約できます。行き1件、帰り1件とカウントします。

Q. 同時に同じ場所から複数人で乗車したい場合、個別の予約が必要ですか。

A. ご家族や友人など、全ての人が利用登録をしていて、同じ場所から複数人で乗車したい場合は、代表者1名が予約をする際に同乗者の人数をお伝えください。個別の予約は不要です。降車場所が異なる場合は、個別の予約を行ってください。

Q. 9時台のバスを予約したいのですが、9時ちょうどにバスがくるのですか。

A. 9時ちょうどにお迎えに行くのではなく、乗り合う方を順番にお迎えに行きますので、乗車場所への到着時間は乗合の状況により前後します。予約受付の際に送迎目安時刻をお伝えしますので、余裕をもってお待ちください。

Q. 帰りの時間が予想できない場合、予約はどのようにしたらいいですか。

A. 利用の1時間前までであれば、当日の予約ができます。乗車時間が分かった時に予約してください。

Q. 予約できないこともありますか。

A. 希望時間の予約が埋まっている場合は、別の時間に変更いただくこともあります。余裕を持って予約ください。

●乗車方法について

Q. 乗車の際に必要なものはありますか。

A. 利用登録証を運転手に提示して名前をお伝えください。

Q. どこでバスの到着を待てばいいですか。

A. 自宅前の道路（公道）でお待ちください。タクシーとは違い、家の敷地内には乗り入れません。帰りの便は、予約の際に指定したまちなか停車場所でお待ちください。

Q. 予約した時間に、乗車場所にいなかった場合はどうなりますか。

A. 登録の電話番号に連絡しますが、連絡が取れなかったり、運行スケジュールに支障をきたすと判断したりする場合は、乗車をお断りすることがございます。余裕をもってお待ちください。

Q. 予約の時刻になってもバスが来ない場合はどうしたらいいですか。

A. 予約の時刻は目安ですので、最長で10分程度はお待たせする可能性があります。それ以上待っても来ない場合は、予約センターにお問い合わせください。

Q. 予定の時間が決まっていますが、間に合うように対応してもらえますか。

A. 複数の方と乗合になりますので、到着時間は前後する可能性があります。お時間に余裕を持ってご利用ください。

Q. 利用登録証を忘れた場合は乗れませんか。

A. 利用登録証を忘れた場合でも乗車できます。乗車の際に運転手に、予約者の名前を伝えてください。

Q. 介助者も同乗できますか。

A. 利用者1人につき、介助者が1人同乗できます。予約の際にオペレーターに、介助者が同乗することを伝えてください。介助者の利用者登録は不要です。

Q. 1人で乗り降りできない人も利用できますか。

A. 運転手は介助しませんので、1人で乗り降りできない方は介助者と一緒にご利用ください。

Q. 車いすで乗車できますか。

A. おでかけミニバスの車両は、介護の機能を備えていませんので、車いすで乗ることはできません。民間の介護タクシーをご利用ください。

Q. 予約が1人だけだった場合でも運行しますか。

A. 乗合にならなくても、1人でも運行します。

Q. 自宅とまちなか停車場所以外でも乗り降りできますか。

A. できません。登録した自宅とまちなか停車場所間での運行となります。

Q. 料金はかかりますか。

A. 料金はかかりません。無料をご利用いただけます。

Q. 乗降場所を増やしてほしい。

A. 乗降場所については、市内には、民間のタクシーや生活路線バスといった移動手段もあることから、民間事業者の経営を圧迫することがないように制限を設けており、区長会やタクシー協会との協議により決めています。今後も、利用者の要望を踏まえた改善を図ってまいります。

●その他

Q. 荷物がたくさんありますが、持ち込めますか。

A. 荷物については、膝の上に置ける大きさに限ります。また、積み下ろしはご自身で行ってください。

Q. シルバーカーは持ち込めますか。

A. シルバーカーの持ち込みは可能です。シルバーカーを持ち込む時は、予約の際にオペレーターに伝えてください。

Q. ペットを連れて乗ることはできますか。

A. ペットを連れて乗車はできません。ただし、盲導犬、介助犬は乗車可能です。予約の際にオペレーターに伝えてください。

Q. 悪天候でも利用できますか。

A. 悪天候時や気象警報発令時には、事前の予告なしに急遽運休や運行時間の変更をする場合があります。予約している方には、予約センターから電話で連絡します。

Q. バスには最大何人乗れますか。

A. 最大8人です。

●問い合わせ先

ご不明点については、下記に問い合わせください。

〒976-8601

相馬市中村字北町 63 番地の 3

市役所庁舎 3 階

企画政策課 企画政策係

TEL：0244-37-2132

FAX：0244-35-4196