

## 北部地域郊外部における予約式乗合タクシーの 実験運行で抽出された課題への対応について

### 1 予約関連

項 目	内 容	対 応
(1) 予約時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・締切が60分前まででは早すぎる</li> <li>・電話をしたら乗りたいタクシーが締切られて次の便に回された</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約の締切は、各運行コースとも往復の所要時間が1時間であることより60分前とする</li> <li>・予約の締切は、原則60分前とするが、話し中などで締切時間が過ぎた場合などを考慮し、柔軟に対応する</li> </ul>
(2) 予約方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約方法がわかりにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の利用者に対して説明会を開くとともに、利用案内リーフレットを地区に全戸配付する</li> </ul>
(3) オペレーターの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約センターが慣れていないせいか、対応が悪かった</li> <li>・話し中などで電話がつながりにくかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な電話対応に努めるよう指導する</li> <li>・複数の電話回線を準備する</li> </ul>
(4) 電話かけ代行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に外出した際には、電話をかけられない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの利用者が立ち寄る場所に、電話かけ代行への協力を申し入れる</li> </ul>
(5) その他の予約方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・耳が遠い高齢者には、電話をかけても聞き取りにくい</li> <li>・ろうあ者など身体障害者等に配慮してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話やFAXの外、メールによる予約方法を検討する</li> <li>・要望により電話かけ代行を依頼する</li> <li>・事前登録制により予約方法を簡素化する</li> </ul>

### 2 運行関連

(1) 乗り換え場所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗換拠点となっている飯島北は公衆電話もなく、待合室も貧弱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗換拠点を飯島二区付近に変更する</li> <li>・待合室の代替として、飯島二区のバス停に近い飯島商工振興会が運営している喫茶「オアシス」に協力を申し入れる</li> </ul>
(2) 乗継が不便	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシーが遅れたこともあるが、バスとの接続が悪い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バス事業者と協議し、乗継時間の短縮に努める</li> </ul>

項目	内容	対応
(3) 定時定速性の確保	・他の乗客の都合でタクシーが遅れると、バスに乗り継げなくなる	・自宅付近での乗車の場合、前日の午後5時までの予約とし、それ以外の場合は、タク停からの乗車とすることにより、定時性の確保を図る
(4) 組合病院行きの便が少ない	・金足コース・下新城コースの朝は各1本、帰りも各1本しか組合病院までの直通がなく不便 ・行き便の8:00頃や帰り便の10:30や13:30頃を運行してほしい	・組合病院までの直通便を要望の多い時間帯に1往復増やす方向で検討する
(5) 観光客などへの対策	・県立博物館などを目的とした観光客などは事業の実施がわからず、トラブルになった	・秋田観光コンベンション協会と連携し、秋田駅前の観光案内所などにリーフレット等を置くなどにより、周知を図る

### 3 その他

(1) 利用できる乗車券が少ない	・今回は通常の回数券と乗り放題券が使えなかったが、使えるようにしてほしい	・要望のある回数券等については、回数券の種類・割引率等検討する課題も多いことから、当面、利用できないこととしているが、運行開始後に引き続き検討する。
(2) 運行形態の周知方法	・予約制度や乗継方法について周知方法が悪く、わかりにくかった	・利用案内リーフレットを地区に全戸配付する。 ・実験運行時よりも地区割りを細かくして地元説明会を開催し、周知の徹底に努める。