

AI オンデマンドバス「のるーと中間」

よくある質問（FAQ）

【運行・乗降について】

Q1. どうしてバスが遅れることがあるのですか？

A. 「のるーと」は予約制の乗合交通です。できる限り多くの方にご利用いただくため、他のお客様のご予約に合わせて寄り道を行う場合があります。また、交通渋滞や規制による迂回などにより遅れが発生することがありますので、あらかじめご了承ください。

Q2. 目的地と逆方向に走ったり、遠回りをしたりするのはなぜですか？

A. 他のお客様の予約状況に応じて寄り道をするため、目的地と反対方向に向かったり、最短ルートを通らなかったりする場合があります。

Q3. 目の前にバスがいれば、予約なしでも乗せてもらえますか？

A. ご乗車できません。

空席があるように見えても、この後に他のお客様の予約が入っている場合があります。乗車をご希望の場合は、必ず事前にご予約をお願いいたします。

Q4. バスの発車時間に遅れそうな場合はどうすればいいですか？

A. 事前にご予約した配車時間を過ぎますとバスは発車します。間に合わない場合は、一度予約をキャンセルのうえ、再度ご予約ください。

Q5. 乗降時の注意事項や願いはありますか？

A. 安全・円滑な運行のため、以下の点にご協力をお願いいたします。

- ・ **ドアの開閉**：乗務員が行います。手動で開けますと故障の原因となりますので、開くまでお待ちください。
- ・ **安全確保**：運行上の安全を守るため、走行中の乗務員への話しかけはご遠慮ください。また、走行中はシートベルトを着用し、お降りの際はドアが開いてから席をお立ちください。

【予約・変更・キャンセルについて】

Q1. 予約はいつからできますか？希望の時間に予約するコツはありますか？

A. 乗車の **7 日前** から予約が可能です。

混雑する時間帯は待ち時間が長くなる場合があります。指定時刻を **20 分程度早めていただく** と希望に近い時間で予約が取れる可能性があります。

（例：10 時配車を希望する場合、9 時 40 分を指定すると 9 時 50 分に予約が取れる可能性があります）

Q2. 予約のキャンセルや内容の変更はどうすればいいですか？

A. ・ **内容の変更**：ご予約後の変更はできません。一度予約をキャンセルのうえ、再度ご予約ください（キャンセル料はかかりません）。ただし、乗車人数の変更のみアプリや LINE から可能です。

・ **キャンセルの方法**：アプリ・LINE 画面の「乗車のキャンセル」から手続きを行うか、電話予約の場合は乗車予約専用コールセンターへお電話の上お伝えください。

Q3. 友達や家族と一緒に乗れますか？

A. ・ **乗降場所が同じ場合**：1 回の予約で一緒に乗車できます。必ず予約時に人数を設定してください。

・ **乗降場所が異なる場合**：それぞれ別々にご予約ください（異なる号車が案内される場合があります）。

Q4. 予約した本人以外（子どもなど）だけで乗れますか？

A. 乗れます。

予約した方の「予約番号（登録電話番号の下 4 桁）」をご乗車の際に乗務員へお伝えいただければ、ご本人様以外の方も乗車できます。（例：お子様のみで乗る場合、保護者が予約を行い、乗車時にお子様は予約番号を伝えれば乗車可能です）

Q5. 運行時間内なのに「現在ご利用いただけません」と表示されます。

A. 8 日以上先の運行日や運休日を指定していないかご確認ください。また、運行終了間際の時間帯は予約が取りづらい状況となっています。

Q6. 電話予約が繋がらないのですが、受付時間や通話料はどうなっていますか？

A. ・受付時間：月～金曜日の 9:00～17:00（土日祝、お盆、年末年始は受付をしておりません）
・**通話料金：**お客様のご負担（有料）となります。

Q7. 予約の操作が難しそうで不安です。

A. 担当課での窓口相談や、ご要望に応じて出前講座・説明会を開催いたします。利用方法でお困りの際はお気軽にお問い合わせください。ぜひ一度チャレンジしてみましょう！

【車両・持ち込み・運賃について】

Q1. 車いすやベビーカーで乗れますか？

A. 車いすやベビーカーに乗ったままのご乗車はできません。折りたたんで荷室に収納してください。
ご自身、または保護者・同乗される介護者の補助での乗降をお願いしております。お荷物の載せ下ろしを含め、乗務員による乗り降りの手伝いはできませんのでご了承ください。

Q2. 障がい者手帳を忘れました。運賃はどうなりますか？

A. 割引が適用されないため、**大人運賃（300 円）**となります。

Q3. ペットや動物の持ち込みはできますか？

A. ・身体障がい者補助犬：盲導犬、介助犬及び聴導犬はそのまま同乗可能です。
・**愛玩用小動物（ペット）：**膝の上に載せることができるサイズのケージに入れた状態であれば持ち込み可能です。
※鳴き声や匂いなど、他のお客様のご迷惑となる場合はご乗車をお断りすることがございます。

Q4. バス車内で両替はできますか？

A. バス車内に両替金・釣り銭はご用意しておりません。
ご乗車前にあらかじめ、お釣りの無いようにご準備をお願いいたします。

【その他・お問合せ】

Q1. 領収書の発行はできますか？

A. 領収書の発行は行っておりません。アプリをご利用の方は、ホーム画面の「乗車履歴」から利用明細をご確認ください。

Q2. 車内に忘れ物をした場合はどこに連絡すればいいですか？

A. 乗車した「号車」をご確認の上、各運行事業者へご連絡ください。

- ・ **1、2号車** : 合同会社ほほえみ中間 TEL: 093-244-2233
- ・ **3号車** : ひかり第一交通株式会社 TEL: 093-285-3555