掛川市ＡＩオンデマンド交通(CHAIのり号)　Ｑ＆Ａ集

（１）利用できる方について

No	質問	回答
1	掛川市外に在住していますが、利用できますか？	居住地に限らず、どなたでもご利用いただけます。
2	どうすれば利用はできますか？　何か登録が必要ですか？	アプリを利用する際に、始めにアプリ内で利用者登録をしていただきます。 電話予約の方は、最初の予約の際に、名前・電話番号・生年月日・住所をお伝えください。
3	利用者登録は、アプリ・電話以外でもできますか？	利用者登録の申請は、市役所３階の都市政策課でも受け付けています。窓口で登録申請した場合には登録まで数日かかります。お急ぎの場合は、アプリまたはコールセンターへのお電話により利用者登録をしてください。
4	車椅子で生活をしていますが、利用はできますか？	ご利用いただけます。（使用する車両の関係で）アプリでの予約は午前７時30分から午前10時、午後４時30分から午後７時のみとなっております。
5	運行エリア外の地域に住んでいます。「CHAIのり号」には乗降できますか？	エリア外にある主要施設から運行エリア内への移動（逆行程も）にご利用いただけます。
6	ペットを連れて行ってもいいですか？	乗合運行のため、ペットを連れてご利用いただくことはできません。※身体障害者補助犬は同乗できます。

（２）サービスの基本事項

No	質問	回答
1	自主運行バスとの違いは何ですか？	自主運行バスは、決まった時間・決まったルートを運行するものです。一方で、ＡＩオンデマンド交通は、利用者の予約をＡＩが集約し、運行時間やルートを設定して運行します。
2	何人かでの乗り合いになるのですか。	ＡＩが同じ方向に向かう利用者をまとめて効率的なルートを導くため、他の方と乗り合いになることがあります。
3	持ち込み荷物に制限はありますか？	車内へ持ち込める荷物には、制限があります。隣の座席にはみ出ない範囲で、自身で抱えられるもの（例：買い物かご、バッグなど）を目安としてください。また、次のようなものは持ち込むことができません。 ・運転手の手を借りなければ載せたり降ろしたりできないもの（重い、大きいなど。運転手は座席を離れることができません） ・同乗者の安全性が確保できないもの（手で押さえていなければ転倒したり、転がったりするおそれがあるもの） ・法令で持ち込みが禁止されているもの（刃物、火薬類、可燃性液体など）
4	大きな荷物を持ち込むことはできますか？	自身で抱えられないような大きな荷物（キャリーケースなど）を持ち込む場合は一座席を占用しますので、手回り品代金として「子ども料金」をいただきます。ご予約する際、同乗者画面で「子ども×１」を選択してください。
5	チャイルドシートは必要ですか？	路線バス等と同様にチャイルドシート着用は免除されます。
6	PHP脆弱性対応についてはどのようになっていますか？	システムについてはPHPで構成されていないため、こちらの脆弱性の影響は受けません。システム業者が今後も引き続き監視をしていきます。

（３）運行区域について

No	質問	回答
1	運行エリア外への移動はできますか。	エリア外主要施設として掛川駅や中東遠総合医療センターなど、運行エリア外に計13か所の乗降場所を設置しています。また、自主運行バス「桜木線」、「居尻線」「倉真線」、「粟本線」の既存バス停も乗降場所として設定しています。ただし、乗降場所のどちらかが運行エリア内にある必要があります。（地区外から地区外への移動はできません。）

（４）車両について

No	質問	回答
1	車両はどのようなものですか？	車両はメイン車両である10人乗りのワゴン車が２台、車椅子利用ができる６人乗りのワゴン車が１台（平日の午前７時30分から午前10時、午後４時30分から午後７時）運行します。

（５）停留所について

No	質問	回答
1	「CHAIのり号」の乗降場所はどこですか？	運行区域内に「表示を置く停留所」、表示を置かない「仮想停留所」を設置しています。 「表示を置く停留所」には、「CHAIのり号」のアイコンデザインを表示したプレートや簡易標柱を設置しています。 一方、仮想停留所には目印がありません。アプリ画面に表示される地図上で停留所を確認していただきます。 乗車予定時間の約30分前に、アプリへ乗降場所や車両の到着予定時間の通知が来るので、そこに表示された地図を見ながら乗車場所まで移動していただきます。（アプリ内の地図上に表示される上向き矢印のマークが乗車場所です。）
2	乗降場所はどのような場所に設置されていますか？	表示を置く停留所は、運行エリア内外の主要施設、自主運行バスの停留所、運行区域内のごみ集積所などに設置しています。 一方、仮想停留所は、地区内の道路上及び施設等に、200～300m間隔で設置しています。 停留所の場所は、市ホームページで確認できます。
3	自宅まで迎えにきてもらえますか？	ご自宅までお迎えに行くことはできません。停留所での乗降となります。事前予約の場合は、乗車希望場所に一番近い停留所がAIによって選ばれます。今すぐ予約の場合は、車両の運行ルート上の最寄りの停留所が選ばれます。
4	乗車場所を確認することができますか？	乗車予定時間の約30分前に、アプリへ乗降場所や車両の到着予定時間の通知が来るので、そこで確認できます。アプリ内の地図上に表示される上向き矢印のマークが乗車場所です。また、乗車予定車両の運行ルートをリアルタイムで追跡できるため、現在の車両の走行場所も確認できます。
5	電話予約の場合、乗車場所はどのように確認すればいいですか？	コールセンターのスタッフが（目印等を）指示をしますので、指示のある場所でお待ちください。
6	最寄りの停留所ではない場所が乗車場所になっているのですが、どうしてでしょうか？	ＡＩが各利用者の予約を集約し、各利用者を運ぶための効率的で最適なルートを導き出すため、最寄りの停留所が乗車場所にならない場合があります。
7	設定されている仮想停留所を変更してもらうことは可能ですか？	次のような場合には変更が可能です。都市政策課までご連絡ください。 ・乗降のために停車する場所が危険と判断される場合 ・区や自治会の要望として、一定の乗合ができる公民館前等に変更したい場合 ※「自宅のそばにしてほしい」等の個人のご希望による変更は承っておりません。

（６）運賃について

No	質問	回答
1	支払い方法は何がありますか。	現金、クレジットカード、交通系ICでの支払いが可能です。
2	予約のキャンセルはできますか？キャンセル料は発生しますか？	アプリまたはコールセンターからキャンセルができます。キャンセル料は発生しません。直前キャンセルや無断キャンセルは他のお客様にもご迷惑となりますので、ご乗車にならない場合はできるだけ早めのキャンセルをお願いします。
3	通院のためCHAIのり号を利用しました。この場合、運賃は医療費控除の対象になりますか。	通院のためにCHAIのり号を利用した場合、医療費控除の対象となります。

（７）アプリについて

No	質問	回答
1	アカウント情報（電話番号、名前）を更新するにはどうすればよいですか？	アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、上部にある自分の名前をタップします。次に、自分の名前、メールアドレス、または電話番号をタップして必要事項を入力し、右上の保存または確認をタップします。
2	コールセンターへの電話予約でアカウントを作った後に、アプリを登録しました。アカウントの引き継ぎはできますか？	引き継ぎは可能です。登録時と同じ電話番号であれば、アプリ登録後にログインできます。アカウントの特定は電話番号で行っているので、別の番号で登録するとアカウントは別になります。
3	お気に入り場所を追加するにはどうすればよいですか？	アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、「お気に入り登録」をタップします。「自宅」、「職場」、または右上の＋ボタンから新しいお気に入りを登録します。新しいお気に入りの場合は、任意の名前を付けてください。お気に入りの住所を保存すると、ホーム画面の検索バーの近くに候補が表示され、さらに簡単に予約ができるようになります。
4	アカウントを削除するにはどうすればよいですか？	アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、上部の名前またはプロフィール写真をタップします。次に、ページの下部にある「アカウントを削除」をタップします。なお、アカウントの削除までには数日かかる場合があります。
5	アプリ上でパスワードの再設定はできますか。	現在のパスワードはランダムに自動設定される使用となっています。そのため、御自身で確認したり、変更したりできない使用となっております。

（８）予約・乗車・支払いについて

No	質問	回答
1	予約方法はアプリだけですか。	コールセンターでの電話予約も可能です。コールセンターの受付時間は午前７字30分から午後６時までです。
2	アプリで利用者登録しても、コールセンターで乗車予約できますか？	アプリで利用者登録をしても、コールセンターで予約できます。アプリで登録していれば、コールセンターで予約した状況や乗降場所がアプリで確認できますので、アプリの登録を推奨しています。アプリでの確認は、画面の左上隅にあるメニューに移動し、「予約確認」をタップしてください。
3	予約は運行のどれくらい前までにすればいいですか。	予約の種類には、「事前予約」と「今すぐ予約」の２種類があります。 事前予約は、乗車予定日の１週間前から乗車希望時刻の30分前までに行うことができます。 直近30分以内に乗車したい場合は、今すぐ予約を選択すると、30分以内に配車できる車両・時刻を提案します。今すぐ予約で配車できる車両が提示されない場合は、事前予約から再度予約を行っていただきます。
4	停留所は予約時に自分で設定しなければならないのですか。	利用者が設定するのは停留所ではなく、「出発地」と「目的地」です。同時に「出発時刻」もしくは「到着時刻」、乗車人数を設定していただきます。 ＡＩが利用者の予約を集約して運行時間やルートを設定し、ルート上にある最寄りの停留所を案内します。
5	乗車30分前にアプリに通知が来ましたが、これは何ですか？	乗車予定時間の約30分前に、アプリへ乗降場所と乗車時間の通知が来るので、アプリを開いてご確認ください。
6	予約時に伝えられた運賃が、予約後に代わることはありますか？	原則、ありません。
7	予約後に、到着時間や乗車時間が変更することはありますか？	予約時の乗降時間は、15分間の幅を設けています。予約決定後に、その15分幅を越えて変更されることはありません。 乗車予定時間の約30分前に、アプリへ乗降場所と乗車時間の通知が来るので、そこで乗車時間が決定します。 効率的な運行のため、乗車予定時間の開始前には、乗車場所でお待ちください。ただし、道路状況等の影響により、運行時間に遅れが生じる場合がございます。
8	予約できない、希望の時間に乗れないことはありますか？	混雑時には、予約できない、希望時間に乗れない可能性もありますが、ＡＩができる限り多くの方がスムーズに乗れるように運行を調整します。あらかじめ予定が決まっている場合は、早めの予約をお願いします。乗車予定日の１週間前から事前予約ができます。

9	自宅付近から目的地（病院・学校など）に行きたい場合、どのように予約すればよいですか？	出発地に自宅住所、目的地に施設名などを入力してください。また頻繁に利用する出発地・目的地は「お気に入り登録」しておくことで、簡単に呼び出しできます。 アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、「お気に入り登録」をタップします。その後、「自宅」「職場」「＋（右上）」をタップして、地点を登録します。
10	到着希望時間から予約することはできますか？	予約には、「出発時間」と「到着時間」を指定する方法があります。例えば、「到着時間」を９時と希望した場合、９時までに到着ができる乗車時間を指定します。ただし、道路状況等の影響を受けるため、必ずしも希望時間までの到着を保証するものではありません。余裕をもってご予約ください。
11	到着時間に必ず間に合わせたい場合、どのような予約の仕方をすると良いですか？	予約時に到着時刻を指定することで、適切なスケジュールが提示されます。
12	一度の予約で２人以上の予約はできますか？	最大６人まで同時予約が可能です。アプリ予約の場合、追加乗客の項目で乗客の属性（一般、割引対象者等）を選び追加してください。コールセンターでの電話予約の場合、予約時にオペレーターへお伝えください。
13	予約をキャンセルするには、どうすればよいですか？	アプリ内で予約のキャンセルができます。予約一覧から該当する予約を選択し、キャンセルボタンを押してキャンセルしてください。
14	走行中の車両に割り込みで予約を入れる（乗車する）ことはできますか。	「今すぐ予約」から予約をしていただき、その予約の内容が走行中の車両に乗車している方の到着予定時間を妨げないものであれば、予約を入れて乗車することが可能です。（予約は必須です。）
15	繰り返し予約はできますか？	繰り返し予約は可能です。アプリ設定もしくはコールセンターへの依頼をお願いします。※繰り返し予約も、利用日の１週間前からとなるため、ご注意ください。
16	時間になっても乗車場所に車両が来ない場合、どうしたら良いですか？	車両が乗車場所に到着する30分前、5分前、到着時の3回、登録している電話番号へプッシュ通知またはショートメール（SMS）が届きます。「到着しました」の通知が届いたにも関わらず車両が到着しない場合、次の対応をお願いします。 【アプリ利用者】 アプリのメイン画面に表示されている車両の位置を確認し、移動してください。その後、表示されている電話番号からドライバーへ連絡をしてください。 【電話利用者】 コールセンター（0537-29-5301）へ連絡をしてください。 乗車予定時間から一定時間（約３分）が経過すると、車両は次の予約へ向けて出発します。 利用のなかった乗車予約への料金は発生しません。
17	乗車時間に間に合わなかった場合、運行はどうなりますか？またその場合、どうすればよいですか？	乗車予約時間から一定時間（約３分）が経過すると、車両は次の予約へ向けて出発します。利用しなかった場合、料金は発生しません。
18	複数人分の予約をした際に、自分のクレジットカード（アプリのみ）から支払うことはできますか？	支払うことができます。1 つの予約（自分が代表したグループ予約）の場合、合計料金のみ表示され、決済は必ずまとめる必要があります（合計金額で一括決済のみ）。
19	運賃の還付はできますか？	車両への乗車時に運賃を支払うため、原則還付はできません。
20	領収書は発行できますか？	現金支払いの場合、領収書は発行できます。一方で、クレジットカード支払いの場合、領収書は発行できません。その代わり、支払明細書（支払いの内訳が分かる書類）を発行します。どちらも希望する場合のみ発行するため、乗車時にお申し出ください。
21	支払い方法の追加または変更は、どうすればよいですか？	アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、「お支払い方法」をタップします。次に、編集したい支払い方法をタップするか、「新しい支払い方法を追加」をタップします。

（９）キャンペーンについて

No	質問	回答
1	紹介割引キャンペーンはどのように適用されるのですか。	アプリ内に発行される個人コードをどなたかに紹介すると、紹介された方がアプリを登録後、次回予約をするまでにそのコードを入力しておくと、紹介した方と紹介された方が１乗車無料となります。
2	初回乗車無料キャンペーンについて教えてください。	はじめてCHAIのり号を利用されるお客様の乗車が無料となります。昨年度ご利用いただいた方も初回無料が適用されます。
3	住民説明会はどんな内容で開催されますか。	事業の概要説明、実際に（参加者自身の）スマートフォンを使用しての利用者登録・予約方法の説明（実践）をします。

（10）自主運行バス「桜木線」について

No	質問	回答
1	10月１日から桜木線は運行しますか。	令和８年10月１日から、CHAIのり号が桜木地区において、本格運行を開始することから、ねむの木美術館前発掛川駅行き第１便、掛川駅前発ねむの木美術館前行き第１便以外の便を運休します。

（11）自主運行バス「居尻線」について

No	質問	回答
1	実証実験期間中、居尻線は運行しますか。	日中の時間帯を運行する便について、１便減便します。また、一部ダイヤ改定を実施しますが、継続して運行をします。

（12）自主運行バス「倉真線」について

No	質問	回答
1	実証実験期間中、倉真線は運行しますか。	一部ダイヤ改定を実施しますが、継続して運行をします。

（13）自主運行バス「粟本線」について

No	質問	回答
1	実証実験期間中、粟本線は運行しますか。	現在のダイヤで継続して運行をします。

（14）今後の展開について

No	質問	回答
1	１月に粟本線エリア、居尻線エリア、倉真線エリアで実証実験が終了した後の展開はどのように考えていますか。	実証実験の経過を分析し、本格運行を開始したいと考えております。