

つくば市乗り合いタクシー「つくタク」に関するよくある質問

1 利用に関する質問

Q1：「つくタク」とは？

- ・つくバス等の運行が難しい地域においても日常生活における移動を可能とすることを目的に、市内の移動を円滑にする移動手段としてつくば市が運行している公共交通です。
- ・事前に予約することで、他の利用者と乗り合いをしながら、自宅近くから目的地近くの乗降場所まで移動することができます。
- ・乗降場所は、市内全域に約700か所（令和8年4月時点）ある「乗降ポイント」又は「自宅（事前に登録申請が必要）（Q22参照）」となります。市域を5地区に分けて運行しているため、移動できる範囲には制限があります（Q2参照）。

Q2：どこで乗り降りできるのか？

- ・旧町村単位（筑波、大穂・豊里、桜、谷田部、荃崎の5地区）での区域運行（路線を定めずに一定の区域内で要望に応じて運行を行うこと）を基本としており、一般のタクシーのように任意の場所で乗り降りすることはできません。
- ・市内全域に、つくタクの乗り降りが可能な「乗降ポイント」を約700か所（令和8年4月時点）設定しています。乗降ポイントのある場所には、右図のマークが掲出されています（停留所タイプとシートタイプの2種類）。
- 例）筑波地区内にある乗降ポイントからは、原則として、筑波地区内にある別の乗降ポイントにしか移動できません。
- ・特に移動需要が高い市内中心部の拠点等については、「共通/特例ポイント」として、別区域からも移動できるように設定しています。
 - 例1）「大穂窓口センター」は大穂・豊里地区内にある乗降ポイントですが、筑波地区の「特例ポイント」になっているため、筑波地区内の乗降ポイントから移動することができます。
 - 例2）「つくば市役所」は谷田部地区内にある乗降ポイントですが、「共通ポイント」になっているため、すべての乗降ポイントから移動することができます。
- ・事前に「自宅利用登録」を行うことで、自宅で乗り降りすることも可能です（Q22参照）。

Q3：乗降ポイントを要望することはできるのか？

- ・乗降ポイントは、以下の設置対象施設の管理者又は責任者から設置要望があった際に、以下の設置基準を基に、つくば市で設置の可否を検討しています。
- ・設置対象施設
 - 市公共施設（市役所、コミュニティセンターなど）
 - 医療施設（特定機能病院、地域医療病院、その他病院、診療所、薬局など）
 - 食料品・日用品を取り扱う商業施設（スーパーマーケット、ドラッグストアなど）
 - 大規模商業施設
- ・新設基準
 - 安全性確保のため、駐車場など施設の敷地内に乗降場所を設置できること
 - 施設の玄関や窓などに静電気圧着タイプの「乗降場所シール」を貼り付けることができること
 - 平日9時～17時の間、つくタク利用者が敷地内に立ち入りできること
 - 一般施設の場合、施設付近にある既存の乗降ポイントから300m以上離れていること
 - 医療施設の場合、施設付近にある既存の乗降ポイントから150m以上離れていること
- ・クリニックや商業施設等に乗降ポイントの新設を希望する場合は、施設管理者又は責任者からつくば市に対して新設要望を行ってください。

※クリニックや商業施設等に新設する乗降ポイントは、原則として「共通/特例ポイント」にはなりません。そのため、乗降ポイントが新設されても、自宅や最寄りの乗降ポイントから移動できない場合があります。

Q4：利用に制限はあるのか？

- ・居住地による利用制限はありません。つくば市以外に在住の方も利用できます。
- ・より多くの方に利用していただくため、予約件数には制限を設けています。「1人4便（片道で4回分）まで」の予約確保が可能であり、4便の予約が確保された状態で新たな予約を受け付けることはできません。
- ・以下の場合は原則利用できません。
 - 一人で乗車できない方（介添え者が同乗すれば利用可能）
 - 未就学児のみの利用（運賃を支払って利用する方が同乗すれば利用可能）
 - ペットを連れての利用
 - 飲酒されている方

Q5：一人で乗降できない場合は、介護人と同乗することは可能か？

- ・乗降場所及び利用時間が同じ場合は、介護人又は付添人に限らず、複数人で利用することが可能です。その場合は、複数人で予約してください。
- ・障害者割引（運賃半額）を利用される方は、介護人又は付添人1名まで半額となります。電話予約の場合は、その旨をオペレーターにお伝えください。web予約の場合は、利用人数を選択する際に、介護人又は付添人1名は「●●●●付添」に人数を入力してください。

例) 障害者割引を利用する 70 代の方と、その付添で乗車する 40 代の方の 2 名で web 予約する場合

⇒ 「人数のご入力」のページで、以下のとおり入力してください。

- ・「高齢者障害」を 1 名
- ・「大人付添」を 1 名
- ・複数人で利用する際に、「自宅」の登録者が予約する場合は、同乗者の自宅利用登録は必要ありません。

2 予約に関する質問

Q6：予約はいつからできるのか？

- ・web 予約の場合は、乗車予定日の 1 週間前の 0 時から予約することが可能です。
 - ・電話予約の場合は、乗車予定日の 1 週間前の昼 12 時から予約することが可能です。
 - ・1 週間前が土日祝日または年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）に当たる場合は、電話予約の受付開始のタイミングは、翌営業日の昼 12 時からとなります。
- 例) 月曜日が祝日の場合、翌週の月曜日の電話予約の受付開始は「火曜日の昼 12 時」

Q7：今すぐ来てもらうことはできるのか？

- ・車両に空きがあれば、すぐに予約することが可能です。
- ・予約なしでの利用はできないため、必ず予約をした上で利用してください。

Q8：予約をキャンセルすることはできるのか？

- ・予約のキャンセルは可能です。web 予約の場合は、「予約確認」からキャンセルしてください。また、電話予約の場合は、コールセンターまで連絡してください。
- ・多くの方が利用できるように、利用しないことがわかった時点で、必ずキャンセルしてください。

Q9：往復で予約したいが、帰りの時間が未定の場合はどうすればよいのか？

- ・帰りの時間がわかってから予約するか、余裕をもって遅い時間で予約してください。
- ・なお、あらかじめ乗車時間が異なる複数の予約を確保し、乗車時間が確定した時点で不要な予約をキャンセルするといった利用は、他の利用者の迷惑となるため、ご遠慮ください。

Q10：乗車時間や乗降場所を変更することはできるのか？

- ・成立した予約の内容を変更することはできません。
- ・予約成立後に乗車時間や乗降場所の変更が必要となった場合は、対象の予約をキャンセルした上で、新たに予約を取り直してください。

Q11：電話予約より web 予約のほうが、受付開始のタイミングが早いのはなぜか？

- ・「電話予約がつながりにくい」との課題があったことから、課題解消のために 24 時間いつでも予約可能な web 予約を導入しました。web 予約を導入した結果、電話予約のつながりにくさに関する苦情は減少しています。
- ・web 予約は 24 時間いつでも予約可能なため、1 週間前の 0 時から予約受付が開始となります。一方、電話予約はつくたくコールセンターでオペレーターが受付を行っているため、0 時から開始することはできません。また、電話をつながりやすくするために、午前中は当日の予約やキャンセルのみの受付としていることから、電話予約の場合は 1 週間前の昼 12 時から受付開始となります。

Q12：電話予約と web 予約の受付開始のタイミングを合わせてほしい。

- ・電話予約はつくたくコールセンターでオペレーターが受付を行っているため、0 時から開始することはできません。
- ・また、「電話予約がつながりにくい」という課題解消のために導入した web 予約の受付開始時間を遅くすることは利便性の低下を招くことから、現在のところ考えていません。

Q13：高齢者には web 予約は難しい。

- ・電話予約を利用してください。
- ・web 予約の操作方法については、つくたくコールセンターで案内しています。
- ・令和 8 年 3 月に web 予約システムのデザイン改修を実施したことで、文字が大きく見やすくなり、操作性が向上しました。
- ・つくば市では、web 予約に関する出前講座を実施しています。詳細については、つくば市ホームページ内「つくば市出前講座」ページを確認してください。
 - つくば市ホームページ「つくば市出前講座」

<https://www.city.tsukuba.lg.jp/soshikikarasagasu/kyoikukyokushogaigakushusuishinka/gyomuannai/2/1/demae/index.html>

Q14：予約がとれない。高齢者向けの予約枠や定期利用の仕組みはないのか？

- ・つくたクの運行車両台数は限られており、つくたくだけですべての移動需要を担うことはできません。つくたくが予約できない場合は、バスや一般のタクシーなどつくたく以外の公共交通を利用してください。
- ・つくたくは「誰もが利用できる公共交通」であるため、高齢者向けの予約枠や定期利用といった特定の利用者、特定の年代等の予約を配慮するような仕組みの導入は考えていません。
- ・つくば市では、高齢者福祉サービスとして移動に関する支援も行っています。
 - 高齢者タクシー運賃助成事業

<https://www.city.tsukuba.lg.jp/soshikikarasagasu/fukushibukoreifukushika/gyomuannai/6/1/1001325.html#taxi>

- 高齢者運転免許自主返納支援事業

<https://www.city.tsukuba.lg.jp/soshikikarasagasu/kensetsububohankotsuanzenka/gyomuannai/1/1/1000621.html>

3 運行に関する質問

Q15：車両と運転手は？

- ・市内のタクシー事業者からタクシー車両 20 台を借り上げて、つくタクを運行しています。
- ・車両はセダンタイプ（乗車定員 3 人）とワゴンタイプ（乗車定員 7 人）の 2 種類ありますが、車両の種類を指定することはできません。
- ・運転手は一般のタクシー運転手です。

Q16：大きな荷物がある場合は利用できるのか？

- ・大きさによっては対応出来ないこともあるため、シルバーカーやベビーカー等の大きな荷物がある場合は、予約の際に相談してください。
- ・積載可能な荷物の大きさの目安は「幅 54cm まで、奥行 40cm まで、高さ 90cm まで」です。
- ・車内への荷物の持ち込みやトランクへの収納は、原則として利用者自身で行ってください。
- ・ただし、お困りの場合は、運転手にお声がけいただければ、荷物の積み下ろしに関して、可能な範囲でお手伝いします。お手伝いが必要な場合は、必ず利用者から運転手へお声がけください。

Q17：乗降の際に運転手のサポートはあるのか？

- ・つくタクの運転手は一般のタクシー運転手であり、原則として「一人で乗車できること」又は「介添え者が介助することで乗車できること」がつくタクの利用条件となることから、介助は実施していません。
- ・お困りの場合は、運転手にお声がけいただければ、可能な範囲でお手伝いします。お手伝いが必要な場合は、必ず利用者から運転手へお声がけください。

Q18：運転手の運転技術やサービスにばらつきがある。

- ・年 1 回以上研修を実施し、運転手に対して、安全運転やルールの徹底を指導しています。
- ・乗降や荷物の積み下ろしなどのお手伝いが必要な場合は、必ず利用者から運転手へお声がけください。

Q19：こういったシステムで運行ルートを設定しているのか？

- ・令和 7 年度から AI オンデマンドシステムを導入し、運行ルートを設定しています。配車システムでは「最も多くの方が利用できるルート」を計算し、最適なルートを選択しています。
- ・つくタクの運行状況をモニタリングし、必要に応じて配車システムの設定を変更することで、「利用者数」と「利便性」の両立を図っています。

Q20：予約時間になっても車が来ない。

- ・ 乗り合いタクシーという性質上、予約成立時の乗車時間はあくまで目安となります。
- ・ 他の利用者との乗り合いや当日の道路状況など様々な要因によって、車両の到着が遅くなる場合があります。
- ・ 予約時の乗車時間から5分以上経過しても車両が到着しない場合は、コールセンターまで連絡してください。

Q21：予約時間どおりに目的地に到着しない。

- ・ 乗り合いタクシーという性質上、予約成立時の到着（降車）時間はあくまで目安となります。
- ・ 他の利用者との乗り合いや当日の道路状況など様々な要因によって、目的地への到着時間が遅くなる場合があります。到着時間の遅れが問題になる場合は、時間に余裕をもって予約するか、バスや一般のタクシーなどつくタク以外の公共交通の活用を検討してください。
- ・ 令和7年度からAI オンデマンドシステムによる配車となって以降、過剰な乗り合いによる到着時間の大幅な遅れ等の課題が発生していることについては、委託事業者と対応を進めています。なお、令和8年3月末から4月にかけてシステムの変更を行った結果、到着予定時間から20分以上遅延した運行件数の減少に効果が確認できています。今後も改善を図っていきます。

4 自宅利用登録に関する質問

Q22：自宅から乗り降りしたい場合は？

- ・ 自宅で乗り降りしたい場合は、事前に「自宅」を乗降ポイントとして登録する「自宅利用登録」を行ってください。
- ・ 自宅利用登録の方法は「web」と「郵送」の2通りあります。いずれの方法でも申請から登録まで2週間程度かかります。詳細は「つくタクガイド」又は「つくタク web」を確認してください。
- ・ 自宅利用登録料は無料です。郵送の場合は、郵送料が自己負担となります。
 - つくタクガイド
<https://www.city.tsukuba.lg.jp/material/files/group/126/tsukutaku-guide-202504.pdf>
 - つくタク web
<https://tsuku-taku.com/>

Q23：他の利用者に自宅を知られたくない。

- ・ 自宅の場所を同乗者に知られたくない場合は、自宅近くにある既存の乗降ポイントを利用するか、一般のタクシーを利用してください。

Q24：知人が自宅利用登録をしている場合、知人の自宅で乗降できるのか？

- ・自宅利用登録は個人ごとの登録となります。登録された「自宅」では登録者しか乗り降りできないため、知り合いであっても、他の利用者が登録した「自宅」を乗降場所に設定することはできません。
- ・なお、知人の方と一緒に利用する場合は、知人の方の「自宅」で乗降することができます。その場合は、乗降する「自宅」の登録者が同乗者を含む人数で予約してください。
- ・ただし、自身の「自宅」から別の登録者の「自宅」への移動はできません。

Q25：登録している自宅の住所を変更したい。

- ・web 予約の場合は、「お申込みフォーム」より再度申請してください。その際、「申請内容」の欄で「登録内容の変更」を選択し、変更後の住所を入力してください。
- ・電話予約の場合は、再度、自宅利用登録申請書を郵送してください。なお、「その他」の欄に「登録済み住所を変更する」と記入してください。
- ・登録済みの住所を変更する場合であっても、申請から登録まで2週間程度かかります。
 - つくタク web「自宅利用登録のススメ」
<https://tsuku-taku.com/register/>