



TheHandi-Van 利用者ガイド



改定日：2019年4月

利用者ガイドは TheHandi-Van カード保有者が TheHandi-Van を利用するときに必要な情報を提供しています。利用者ガイドは TheHandi-Van の運用を定める市、州、および連邦法・規制に代わるものではありません。

運行時間/運行区域

TheHandi-Van サービスは TheBus 路線 2 番および 40 番から 3/4 マイル (1.2 キロ) 内にある区域で、月曜から日曜午前 4 時から午前 1 時、および 1 日 24 時間の間ほとんどの区域でご利用いただけます。

料金およびお支払い

すべての **TheHandi-Van** カード保有者および TheHandi に乗車の同伴者は片道 **2** ドルの料金をお支払いください。

TheHandi-Van カード保有者に同伴する**看護人 (PCA)** または**介助動物**は無料です。

正確な料金をご用意ください。運転者は小銭を携帯しておらず、お客様の料金のために私物を探すことは許可されていません。現金ではなく**切符**のご利用をご希望の場合は、**TheBus Pass Office** で 2 ドルの切符をご購入いただくか、詳細について**(808) 848-5555** をダイヤルして「**4**」を押してください。

予約の方法

毎日午前 8 時から午後 5 時の間に、**(808) 456-5555** (ボイスメール) をダイヤルして「**1**」を押していただくか、または**(808) 454-5045** (テキスト電話 (TTY)) にお電話ください。ご予約は移動日の 1~3 日前から可能です。ご予約の際は、次の情報をご用意ください。

- あなたの氏名と連絡できる電話番号
- 移動の曜日と日にち
- 町名と番地、お迎え場所までの正確な行き方
- 目的地、またはその町名と番地
- お迎えまたはお見送りの希望時間
- TheHandi-Van での帰り道も予約する場合は、帰り道のお迎え時間
- お支払い方法 (現金または切符)

- 移動支援装置（車椅子、超大型車椅子、酸素タンク、歩行器、シルバーカー、またはスクーターなど）を利用するか、または車載用リフトが必要か。TheHandi-Van 運転者はすべての移動支援装置をバン内に確実に収める必要があります。
- 看護人（PCA）、同伴者、または介助動物と移動するか。TheHandi-Van 車両までおよび車両からへの個人的な援助が必要である場合は、各自でその手配をお願いします。
- 移動利用のための事前予約をしなかった方の TheHandi-Van 乗車は認めていません。
- 追加の同伴者は空きがあればご利用いただけます。移動利用のための事前予約をしていなかった同伴者の乗車は認めていません。
- PCA および同伴者による同バン利用はお客様と同じ場所と時間に限られています。
- お客様を（身体障害または機能障害などのため）付き添いのいない状態にできない場合は、目的地に到着した時点で誰かが乗客を迎えるようにしてください。

予約受付係はご希望のお迎え時間を 60 分前後調整する場合があります。空きがあれば、同日の予約も承ります。

移動補助

TheHandi-Van の移動支援装置の最大積載は最大六百（600）ポンド（270 キロ）、幅三十（30）インチ（76 センチ）、長さ四十八（48）インチ（122 センチ）です。運転者はすべての移動支援装置をバン内に確実に収める必要があります。

TheHandi-Van で利用する移動支援装置は TheHandi-Van Eligibility Center（538-0033）が検証、測定（利用者と一緒に重量と寸法）しなければなりません。さらなる支援が必要な場合は、Oahu Transit Services, Inc.（電話番号：456-5555）までお問い合わせください。

休日

休日に当たる通常運行は自動的にキャンセルになります。次の休日のご利用予約は (808) 456-5555（ボイスメール）または 454-5045（テキスト電話（TTY））までお電話ください。

- | | | |
|-------------|-------------|----------|
| ● 新年 | ● 戦没者追悼記念日 | ● 復員軍人の日 |
| ● キング牧師記念日 | ● カメハメハ大王の日 | ● 選挙の日 |
| ● 大統領誕生日 | ● 独立記念日 | ● 感謝祭 |
| ● クヒオ王子の誕生日 | ● ハワイ州昇格記念日 | ● クリスマス |
| ● 聖金曜日 | ● 労働者の日 | |

ご利用について

TheHandi-Van カード保有者は TheHandi-Van をご利用の際は TheHandi-Van 写真付き身分証明書を携帯してください。

TheHandi-Vanはご自宅と目的地の間の相乗りサービスです。緊急またはタクシーサービスではありません。

TheHandi-Vanカード保有者がサービスを利用できるようポリシー、運行、または手続きなどの合理的な修正を希望される場合は、顧客サービス**(808) 456-5555**（ボイスメール）をダイヤルして「**3**」を押すか、あるいは**(808) 454-5045**（テキスト電話（TTY））までお電話ください。米国運輸省のガイドランに従って、乗客が縁石以降のサービスを必要とする場合は、各自でその手配をしてください。

歩道、またはお迎え場所の安全なエリアでお待ちください。運転者は車両や建物のドアまで/から支援する場合があります。運転者は建物内に入ったり、PCAの役割を負うことはできません。

予約のお迎え時間から三十（30）分以内の到着が予測されます。この三十（30）分は**お迎え時間枠**としてみなされます。このお迎え時間枠内のできるだけ早い時間までにご用意ください。オンラインの**Estimated Van Arrival（EVA：バン推定到着）**システムを使ってバンの推定到着時間を見ることができます。EVAについての詳細は、顧客サービス**(808) 456-5555**をダイヤルして「**3**」を押してください。

バンが早めに到着した場合は、自主的に早めに出発することもできますが、予定のお迎え時間まで出発する義務はありません。運転者は予定のお迎え時間から最大**5分**、または予定のお迎え時間よりも遅れて到着した場合は到着してから**5分**待ってから出発します。

一方通行の通りの場合は、お迎えやお見送りは入口/出口が車の流れとは反対方向にならないよう、また車載用リフトが適切に配備されるよう右側になります。

安全ベルト 全乗客は与えられた安全ベルト、シートベルトを着用し、TheHandi-Vanに乗車中は着席してください。バンが移動中にシートベルトを外したり、歩き回ったりすることは禁止されています。車椅子のお客様も座席用安全ベルトをご利用ください。医療に関する権利放棄書がある方はこの要件から免除されます。

乗車してからの目的地変更はできません。予約に定められた目的地に行く必要があります。

事故や他者への露出を防ぐため、開いた傷口や外傷はガーゼやバンドエイドなどで覆ってください。尿・便失禁があった利用者が、お迎えまでに用意ができなかった場合は、衛生と安全上の理由より乗車できない場合があります。

TheHandi-Vanは自社の運転者およびバンを使ってサービスを提供するか、または契約輸送サービスに従ってサービスを提供するかを決定する権利を有します。

キャンセル

移動が必要でなくなった場合はすぐにキャンセルするために**(808) 456-5555**（ボイスメール）をダイヤルして「**2**」押すか、または**(808) 454-5045**（テキスト電話（TTY））にお電話ください。予定お迎え時間の二（2）時間以上前に予約をキャンセルしなかった場合は、「すっぽかし」と見なされます。

キャンセルは 2 時間までのポリシーを満たさなくても、必要なくなった予約はすべてキャンセルしてください。

「すっぽかし」と見なされる場合：

- 要求されたお迎えの住所におらず、運転者が予約者を見つけられなかった場合
- お迎えの住所にいたが、定刻に到着したバンに 5 分以内に乗車する用意ができなかった場合
- お迎え時間の二（2）時間以上前に予約をキャンセルしなかった場合
- お迎え場所が特別な入場を必要とするゲーティッド・コミュニティ内で、お迎え時間前に補助的交通機関車両が進入するための手配をしなかった場合。

「すっぽかし」を繰り返したご利用者は TheHandi-Van サービスのご利用を一時停止する場合があります。

介助動物

介助動物が制御不能で、所有者がそれに対して対処しない場合、あるいはその動物が他者の衛生および安全上の直接的な脅威を与える場合、運転者はその動物の乗車を拒否するか、あるいはその車両から取り除く対応策を取ることができます。

荷物

自分で管理することができれば、小さな手荷物またはバッグを二（2）個だけ携帯できます。荷物は、自分で携帯して膝の上に乗せることができる軽いものか、あるいは移動中に他の同乗者の邪魔にならないように座席の下に置くことができます。買い物で二（2）個以上のバックが予想される場合は、他の手配をしてください。

幼児

体重が 40 ポンド（18 キロ）未満で 4 歳未満のお子さんは認定のチャイルドシートが必要です。TheHandi-Van 車両にはチャイルドシートは備え付けられていませんので、持参する必要があります。お子さんに認定のチャイルドシートがない場合は、乗車できません。

遺失物

TheHandi-Van で見つけた遺失物は顧客サービスオフィスで保管されます。遺失物は四十五（45）日間保管されます。

禁止行為および違法行為

- 車内での飲食。ただし、医学的な理由で必要な場合は除く
- イヤホンなしでラジオ、テレビ、カセット、または CD プレーヤーを再生する
- 座席の下、または利用者の膝の上に置ける容器に入れずに携帯するペット
- バンの移動中に、シートベルトの利用または取り外しを拒否する
- ポイ捨て
- 引火性液体またはガスの携帯・所有（医療用酸素は除く）
- 意図的に料金を支払わない
- 意図的に車内で排尿・排便をする
- 他の誰かのパスまたはカードを使用する
- 運転者を脅かす
- 他の同乗者または運転者への危険・危害の原因となることを行う、もしくはそのようなものを携帯する

サービス利用の一時停止

TheHandi-Van 規則・規定または TheHandi-Van に関連するその他法・規定に違反した場合、カード保有者は運輸省（DTS）長官または長官の被指名人の自由裁量により、最大十二（12）か月間サービスの利用が一時停止されます。

TheHandi-Van 電話番号

新たな予約または予約変更（毎日午前 8 時～午後 5 時）

キャンセル（毎日 24 時間）

バン遅延のお問い合わせ（毎日午前 4 時～午前 0 時）

遺失物（月曜～金曜、午前 7 時 30 分～午後 4 時）

(808) 456-5555（ボイスメール） • (808) 454-5045（テキスト電話（TTY））

切符購入

TheBus Pass Office（月曜～金曜、午前 7 時 30 分～午後 3 時 30 分）

(808) 848-4444（ボイスメール） • (808) 848-4500（テキスト電話（TTY））

個人情報の変更

TheHandi-Van Eligibility Center（月曜～金曜、午前 8 時～午後 5 時）

(808) 538-0033

顧客サービスへのご意見

Oahu Transit Services, Inc.（月曜～金曜、午前 7 時 30 分～午後 4 時）

(808) 456-5555（ボイスメール） • (808) 454-5045（テキスト電話（TTY））

運輸省（月曜～金曜、午前 7 時 45 分～4 時 30 分）

(808) 768-8300