Heart Bus
Maesawa Taxi

VIA

ハートバス
ユーザーマニュアル

2025年1月更新

目次

1. サービス紹介
2. スマホがない場合（電話予約）
3.

ハートバスとは？

限られた車両台数で多くの人がご利用できるように

利便性と効率の持続可能なバランスを考えて

行きたい場所に、行きたい時に、安く行けるように

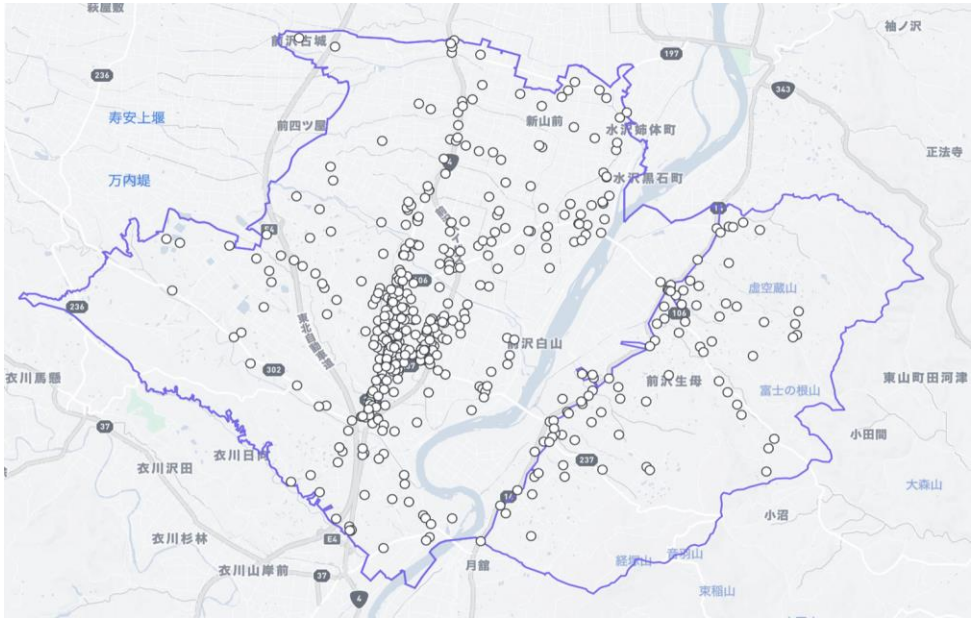
タクシーとバスの中間のような、デマンド相乗りサービスです

アプリや電話で予約するとお迎えにきます

サービスの基礎情報①

運行エリア・運行時間・指定乗降場所

運行エリア　：奥州市前沢地域全域
運行時間　　：8:00~15:50
指定乗降場所：地域内約500か所に設置



サービスの基礎情報②

- **乗客タイプと乗車料金**：
  - 予約者：大人 500円、 子ども・高齢者（市内在住の75歳以上）・障がい者（大人）250円、障がい者（子ども）130円
  - 同乗者：上記に加えて、乳児無料、幼児同伴者ひとりにつき一人無料、有料幼児は250円
- **予約期間**：2週間前～30分前まで
- **乗降地点**：**指定乗降場所**（仮想停留所）
- **キャンセルについて**：乗車地点にドライバーが到着し約束のお時間から**3分**過ぎてしまうと、ドライバーが次の予約に向かってキャンセルする可能性があります
- **予約時間**：
  - 20分幅で予約が確定します（例えば9:00-9:20）
  - 乗車の30分前ぐらいまでには具体的な時間が通知されます（30分前に予約した場合にはそのままの時間）

サービスの基礎情報②

- **SMS/プッシュ通知・携帯がない方は自動音声電話**：
  - 予約確認：乗車時刻の30~40分前ぐらい　(事前に伝えている20分幅内の具体的な乗車時間の情報)
    - 30分前に予約した場合にはこの通知はありません
  - 車両が到着した時
  - 無断キャンセル（予約時間から３分を超えて乗車地点にいらっしゃらなくてドライバーがキャンセルした時）

※自動音声電話での通知をご希望の場合は、利用登録が必要となります。

ご希望の場合は、コールセンターへお電話ください。

指定乗降場所（仮想停留所）とは？

- **乗り降りするを場所**。バス停自体は存在していないため、具体的な目印はありません。希望している出発・目的地から少し歩く可能性があります。
- 指定した場所に全員の送り迎えをしていると、乗り合い効率が悪くて待ち時間が長くなってしまいます。予約した人に**少し歩いてもらうことで、**車両は道を**曲がる回数を減らすことができて効率良く皆様を運べます**

目次

1. スマホがない場合（電話予約）
    - ○ ユーザー登録（初回のみ）
    - ○ 乗車予約
2.
    - ○ ユーザー登録（初回のみ）
    - ○ 乗車予約
    - ○ その他操作や設定

コールセンター

新規登録（初回乗車前1回のみ）

1) ハートバス予約センターにお電話（０１９７-５６-０７７７）
2) 新規登録したい旨をお伝えすると、登録に必要な情報をお答えください

- **お名前**（漢字）
- **お住所**
- **お電話番号**（あればスマホ、携帯、なければ固定電話）
- **性別・生年月日**
- **割引対象者の場合である場合はお伝えください**（子ども・高齢者（市内在住の７５歳以上）・障がい者（大人）250円、障がい者（子ども））
- よく利用する場所（任意: 今後よく利用する場合、事前登録のために）

予約センター

乗車予約

1) ハートバス予約センターにお電話、お名前をお伝えください

2) 予約の希望内容をお伝えください

   a) **行きたい場所**をお伝えする（施設名、場所名、住所など）

   b) **お迎え場所**をお伝えする（施設名、場所名、住所など）

   c) **希望の出発もしくは到着日時**をお伝えする

   d) **乗車人数**をお伝えください

      i) 複数人の場合は同乗者の**乗客タイプ**をお伝えください

3) **ご希望に近いお迎えの日時と乗車料金**が伝えられます

問題がなければ予約したい旨をお伝えください。予約でいっぱいで予約ができない場合もあります

4) 予定時刻に乗降地点まで向かってください

目次

1. スマホがない場合（電話予約）
   - ○ ユーザー登録（初回のみ）
   - ○ 乗車予約
2.
   - ○ **ユーザー登録（初回のみ）**
   - ○ 乗車予約
   - ○ その他操作や設定

アプリをダウンロード

1) アプリストアで「ハートバス」をダウンロード

2) ダウンロード後、アプリを起動して「開始」ボタンを押す

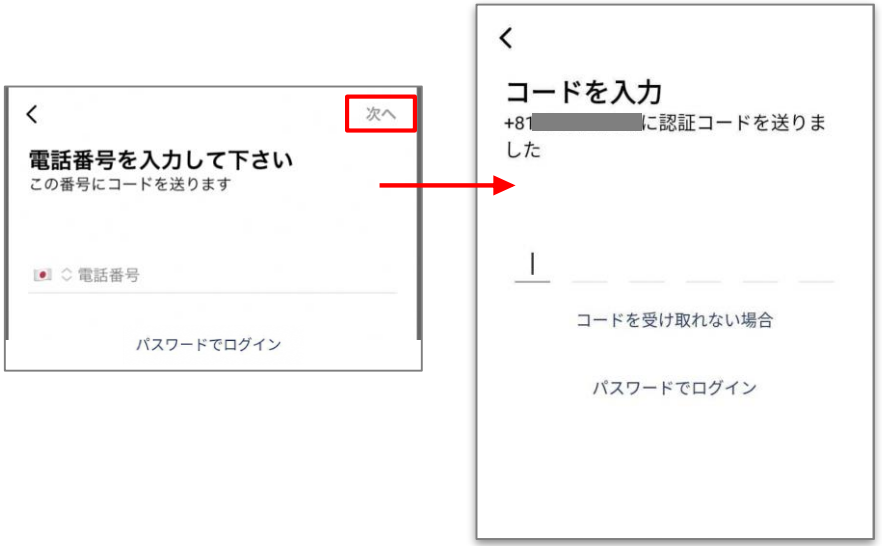
※アプリを開いた時に、プッシュ通知の権限に関するメッセージが表示されたら、「許可」を押してください。（車両到着情報等をプッシュ通知で送るため）

※位置情報を「常に許可」に設定してください。スマホの設定からアプリを探し、位置情報から選択してください。

※正しく動作するためにはOSはAndroid 12もしくはiOS 14以上が必要です

新規登録①：電話番号の設定

1) 電話番号を入力、次へを押す
2) SMSでワンタイムコードが届く
3) 届いたコードを次の画面で入力する



※※もし電話番号の横の国旗が日本ではない場合、国旗を押してから国一覧からJapanを検索・選択してください

新規登録②：その他情報の設定

1) 下記も基本項目を入力
   a) 姓
   b) 名
   c) メールアドレス
2) 右上の次へを押す
3) 生年月日を押して選択

***カレンダーの補足：**

・年/月：カレンダーの左上の年月を押して表示される
　　スクローラーで年月を選択して完了を押す
・月：カレンダー右上の<>のボタンでも調節可能
・日：選択したい日を押す
・完了を押して、保存を押す

1) 性別・お住まい情報を選択

新規登録③：支払い方法の設定

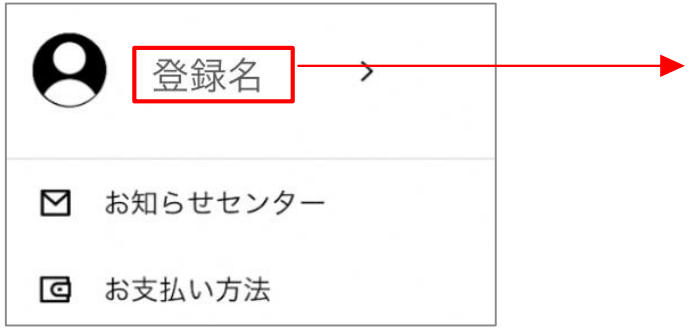
お支払い方法を選択してください。
クレジットカードを選択して必要情報を入力いただくか、現金を選択してください。

※登録後に変更できます

新規登録④：ご自身に該当する「乗客タイプ」を設定

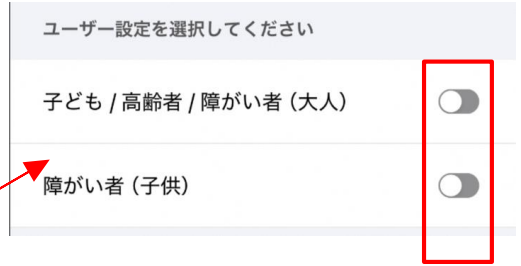
1. メイン画面左上のボタンを押してメニューを開く

メイン画面の上に表示されている自分の名前を押す



2. 「設定」を押す

3. 該当する乗客タイプをONにする



※必ず予約前に設定してください。設定なしで予約をすると該当乗車は高い料金設定が適用される可能性があります

補足①: アプリを開く際のログイン方法（2回目以降）

ログアウトしない限りは基本的にはログインはしなくても
メイン画面に入れます

ログイン方法オプション①
電話番号を入力し、SMSで届くワンタイムパスワードでログイン

ログイン方法オプション②
Eメール・パスワードでログイン

パスワードを初めて設定する場合やパスワードを忘れてしまった場合③
再度電話番号入力画面に移行し、仮パスワードがSMSで届き、
そのパスワードでログインする。ログイン後、パスワードを変更する（次のページ）

補足② パスワードを変更

メイン画面左上のボタンを押してメニューを開く

メイン画面の上に表示されている自分の名前を押す

「パスワード」を押す

古いパスワードもしくは仮パスワードを入力

新しいパスワードを入力し、保存を押す

目次

1. スマホがない場合（電話予約）
   - ユーザー登録（初回のみ）
   - 乗車予約
2.
   - ユーザー登録（初回のみ）
   - **乗車予約**
   - その他操作や設定

乗車予約方法　ステップ① 乗車時刻の設定（事前予約）

- 画面右下の「**日時**」を押す
- 次の画面で、「**出発**」か「**到着**」を押す
- 「出発」を選択した場合は**乗車したい日時**、「到着」を選択した場合は**到着したい日時**を選択
- 「出発時刻を設定」を押して乗車時刻の指定完了

乗車予約方法　ステップ② 追加乗客の設定（1人乗車の場合は省略）

ひとりで乗車する場合：

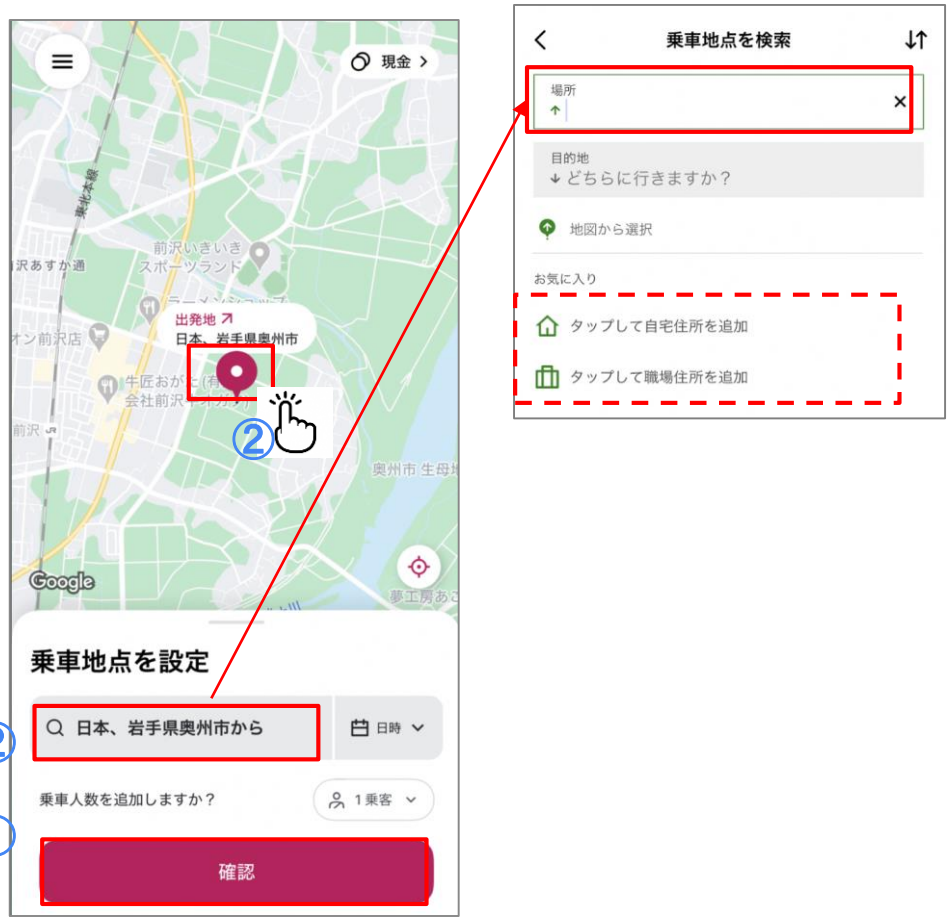
このステップを省略

複数人で乗車する場合：

- ご自身以外の、該当する追加乗客の属性の横の「＋」「ー」を押して人数を調整してください（予約者本人は既に「本人」の項目でカウントされている）
- 選択が終わったら画面下の**「完了」**を押す

※ 予約の最大乗客数は**7**名です

乗車予約方法　ステップ②出発地設定



①現在地を出発地点として設定した場合

出発地点の初期設定が現在地に設定されているので、確認ボタンを押して次に進む

②現在地以外を出発地点として設定したい場合：出発地点にピンが落ちるように地図を指で動かすか、住所検索の箇所を押して・・・（次のページ）

※運行エリア外は指定できません

乗車予約方法　ステップ④出発地設定　つづき

1. 施設名や住所で選択したい場合：白い検索ボックスに施設名や住所を入力して、候補として出てくる選択肢から選択する。検索結果に事前に用意されている主要地点も出てきます。

1. お気に入り登録から選択したい場合：「お気に入り」の下に出てくる候補から選択する（自分で登録したものや、事前に用意されている主要地点、直近の履歴もあります）

1. 地図上で探したい場合：**「地図から選択」**を押した後、地図上の明るくなっているエリア（運行範囲）で動かして指定して「確認」を押す。ズームも可能。

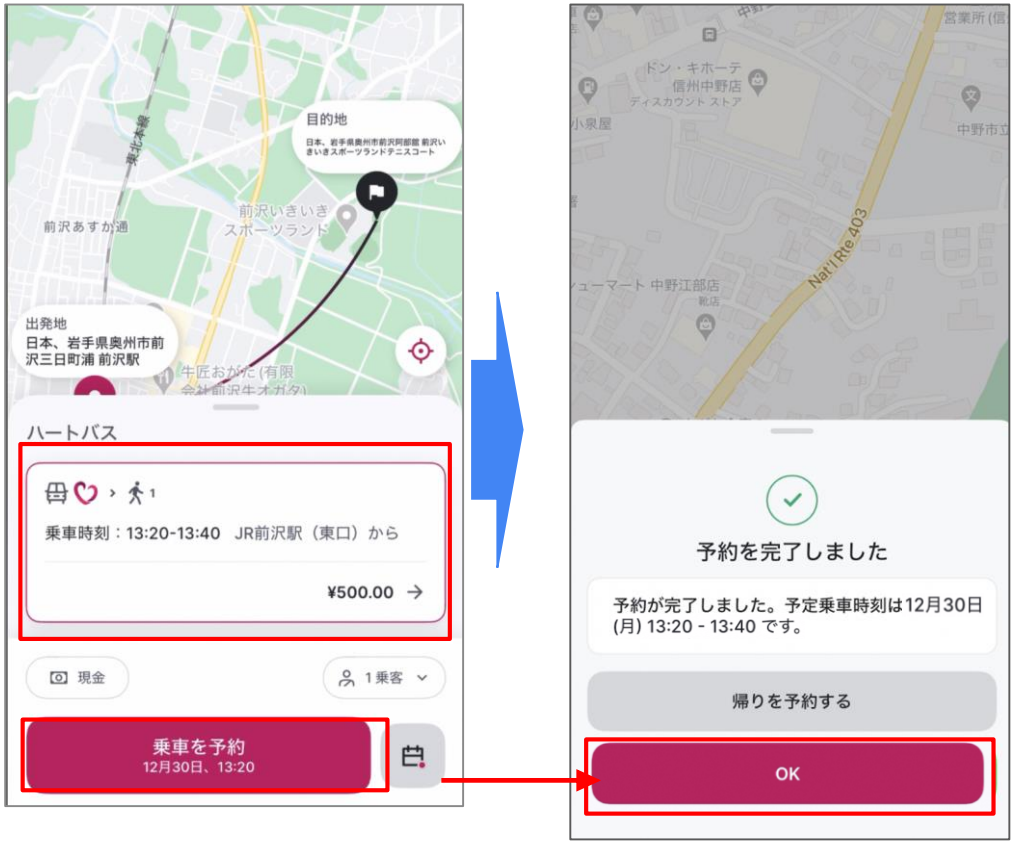
乗車予約方法　ステップ④ 目的地設定

出発地選択が完了すると、次は目的地の選択に移ります。

同じ手順で目的地を設定してください。

※再度出発地の項目を押すと出発地も編集できます。また、運行エリア外は指定できません

乗車予約方法　ステップ⑤ 乗車予約の確定



1) 前ページの出発・到着時間の指定が完了したら、乗車の提案が表示される（予約ができない場合は、違う時間で再度お試しください）

2) 出発時間、乗車料金が表示される(※)（複数人の場合、全乗客の合計）

3) 乗車予約に進みたい場合は**「乗車を予約」**を押す。（注意：この時点ではまだ予約が完了してない）

4) 予約が確定したら、2つ目の画面が表示され、**「OK」**を押して終了。

※2つ以上提案が表示される場合、乗りたい方を選択

(※) 運賃は事前確定で変更になりません

乗車に向けて（予定乗車20~30分前からアプリ画面が切り替わります）

- 地図上に表示されている上向きの矢印を含む黒いピン（乗車地点）まで歩いてください。（現在地は青いGPSの点で表示されます。）
- 乗車地点の位置をズームして確認してください。
- 乗車予定の車両は表示ルートを通ってお迎えに来ます。
- 予想到着時刻が表示されます。お迎えに遅れが発生する場合もあるので到着までの時間を確認してください。
- 到着時刻に乗車地点で車両が見当たらない場合や迷われた場合、画面下に表示されている電話ボタンを押してコールセンターに電話してください（注意：電話ボタンは予定乗車時間の直前にしか表示されません）。
- 乗車地点に**3**分以上遅れた場合、乗合交通であるため、キャンセルになる場合があります。時間通りに乗車場所にお向かいください。
- 乗車をキャンセルしたい場合は、画面右下の3点アイコンを押した後に**「乗車をキャンセル」**ボタンを押してください。

乗車時のお支払い・乗車中

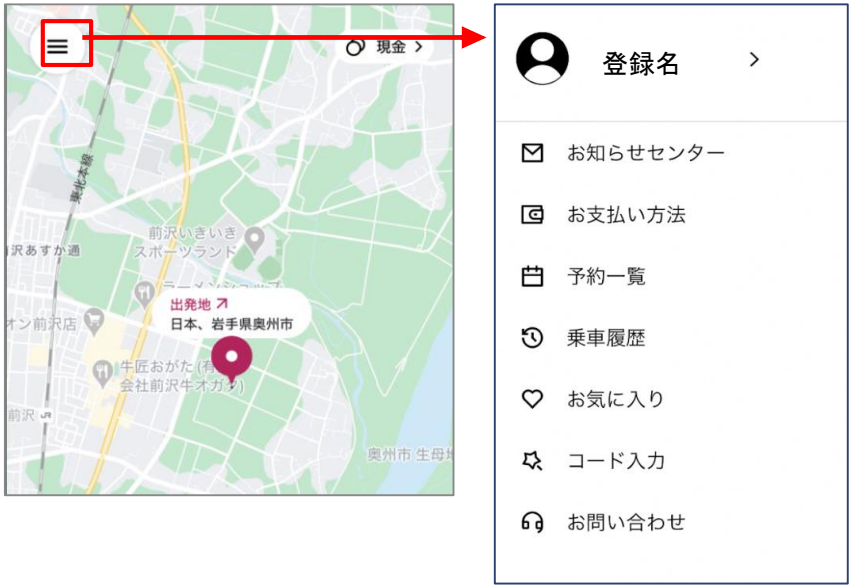
- **乗車時のお支払い**：事前に表示されていた乗車料金はドライバーにも表示されており、乗車時にお支払いください。乗車後「履歴」からも金額を確認できます。
- 乗車後、常に車両の位置と最新の**「予想到着時刻」**が確認できます
- 乗車中に行き先を変更することはできません。行く予定だった場所の途中で降りたとしても、料金はもともとの想定で支払っていただくことになります。

目次

1. スマホがない場合（電話予約）
   - ○ ユーザー登録（初回のみ）
   - ○ 乗車予約
2.
   - ○ ユーザー登録（初回のみ）
   - ○ 乗車予約
   - ○ その他操作や設定

アプリ内メニューについて

メイン画面の左上の3つの線のボタンを
押すとメニューが開きます



- **「登録氏名」**：アカウント設定画面に移動
- **お知らせセンター**：お知らせが届きます
- **お支払い方法**：支払い方法の変更（現在は現金のみ）
- **予約確認**：今後の乗車予約の確認や変更
- **乗車履歴**：乗車履歴の確認
- **お気に入り登録**：
  - 自宅や普段から使う場所の登録
- **コード入力**：ご利用できるコードがあれば入力ください
- **お問い合わせ**：サポートメールとアドレス

良く使う場所のお気に入り登録について

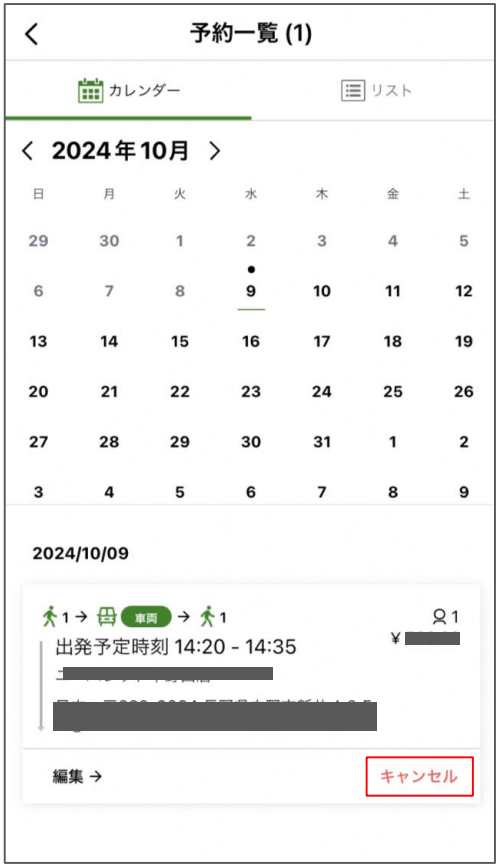
1) メニュー欄の「**お気に入り登録**」ボタンを押す

2) 「**自宅**」または「**職場**」を押す

3) 出発地点を設定する時のように登録したい地点を選んで、「**住所を設定**」ボタンを押して登録する

4) その他の名前でお気に入り場所を作りたい場合、右上の「＋」ボタンを押して、お気に入りの名前を入力した上で上記同様場所を設定

乗車予約のキャンセル



- メニューから予約一覧を開き、キャンセルしたい乗車の日程をカレンダーで選択する（当日であれば既に選択済み）
- 画面の下に予約されている乗車情報が表示され、キャンセルしたい乗車のキャンセルボタンを押す
- 乗車の30分前以内であれば「乗車に向けて」ページを参照

ウェブアプリ

ログイン・登録（画面遷移はアプリ同様）

電話番号入力後、SMSでワンタイムパスワードが送信されるので、入力

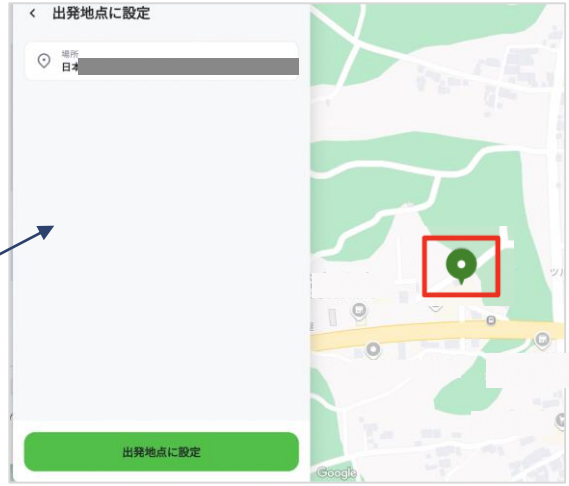
- 登録は現状Webアプリからできない（修正中）
- アプリ同様で、電話番号（スマホもしくはガラケー）
- アプリでログイン中の場合、エラーが表示されますが、再試行するとログインできます（アプリからはログアウトされます。これは逆も同様）

登録

- 登録は現状Webアプリからできないため、スマホアプリ経由もしくはお問い合わせいただき運営側で管理画面から登録します

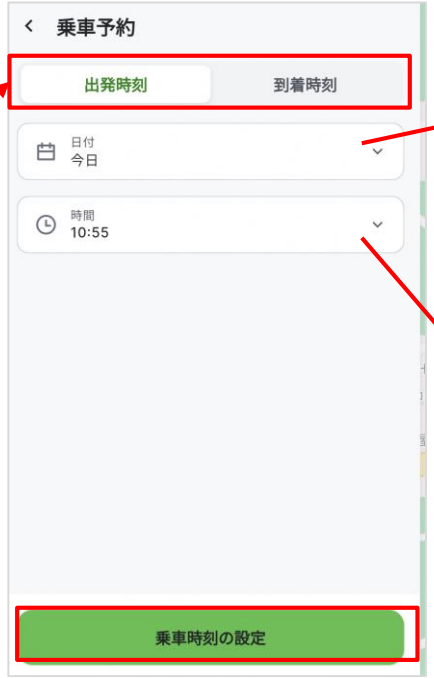
乗車予約①乗降場所設定

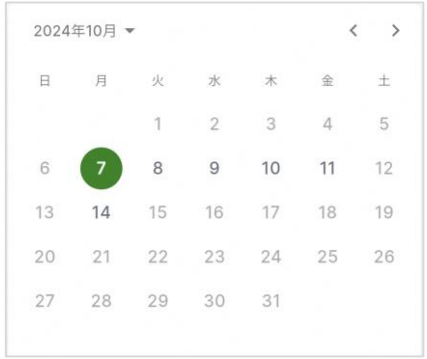
「地図上で設定」を押した場合、ピンを動かして確定してから
「出発地点に設定」を押してください

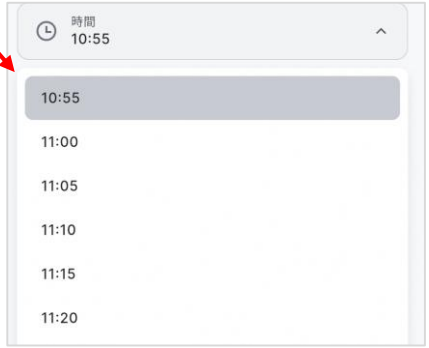


出発地・目的地それぞれクリックして、アプリ同様、住所を入力して住所検索をするか、その下に出てくる登録済みのお気に入り・事前に用意されている主要地点一覧から選択するか、「地図上で設定」を押してピンを動かしてください。

乗車予約②日時設定







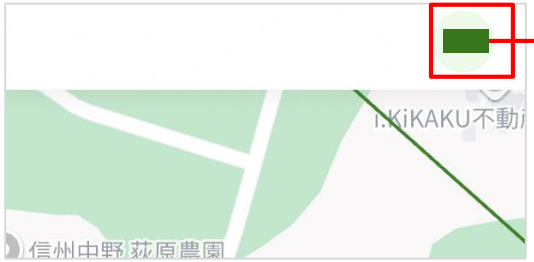
1. スケジュールを押して
2. 出発時刻指定もしくは到着時刻指定を選択（出発時刻指定は既に選択されています）
3. 日付、時間それぞれ選択してください（既に当日の今の時間が選択されています）
4. 設定が完了したら乗車時刻の設定を押します

乗車予約③

予約確定まで、乗車待ち画面はアプリ同様のため、
アプリマニュアルの該当ページをご確認ください

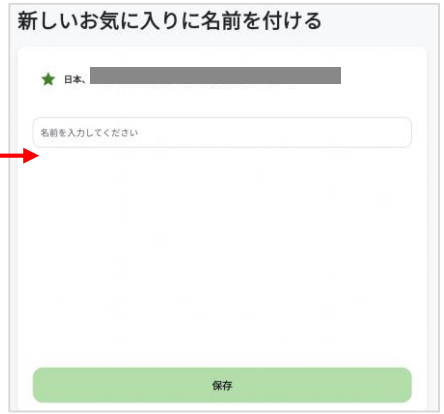
メニュー（アプリ同様）

画面の右上のアイコンを押すと
メニューが開かれる



メニューの内容と繊維はアプリ同様、
アプリマニュアルをご参照ください

お気に入り登録



1. 自宅・勤務先のように既に名前が決まっているものを選択するか、新しいお気に入りの追加を選択
2. 乗降地点の選択同様、住所検索・事前に用意されている主要地点一覧から選択するか、「地図上で設定」を選択してピンを地図で動かして設定する
3. 新しいお気に入りの場合はお気に入りの名前を付けて保存をしてください（自宅・勤務先を選択していた場合には名前登録は不要）

アカウント情報

- 鉛筆マークを押して修正可能
  - スマホアプリも使用している場合、のアカウント情報も連動しています
- アカウント設定は不要（空の画面が表示される）

乗車予約のキャンセル

- メニューの予約一覧を開くと、予約情報が表示されます
- キャンセルしたい乗車の右上の3つの点が横並びのボタンを押して、表示される「キャンセル」を押す