

高齢者外出支援乗車事業におけるＩＣカードによる乗車料金の過收受について

70歳以上の希望する高齢者を対象に、市内を運行する路線バスへの乗車を優待する高齢者外出支援乗車事業において、5月16日に開設された新規路線系統で、本市が優待に必要な承認の手続きを行っていなかったことにより、対象者107人の方に対して、バス乗車時の乗車料金を20,900円過收受する事案が発生しましたので、お知らせいたします。なお、5月17日からは、優待乗車料金で御利用いただくことができます。

御迷惑をおかけいたしました皆様に、深くお詫び申し上げます。

1 概要

本市では、高齢者外出支援乗車事業として、70歳以上の希望する高齢者を対象に、市内を運行する路線バスへの乗車料金を半額に優待する「高齢者特別乗車証」及びひと月あたり千円の御負担で期間中に何回でも乗車可能な「高齢者フリーパス」を実施しています。

新たなバス路線系統の運行を開始する場合には、事前に、バス事業者が市の利用管理システムに情報を登録し、本市が同システムで承認を行うことで、本事業の利用者が交通系ＩＣカードを使用した際、自動的に半額または無料で乗車できる仕組みとしています。

この度、本市がシステムでの承認を行っていなかったため、優待ができずに通常料金を收受したものです。

2 対象路線

川崎鶴見臨港バス 系統：川28 JFE前 発 ～ 川崎駅前 着
(令和5年5月16日からの新規路線系統)

3 発生日時

令和5年5月16日(火) 終日(始発から最終便までの全23便)

4 経過

- ・4月24日(月) 16時42分 当課の組織メールに川崎鶴見臨港バスから、本事業の利用管理システムにおいて、新たな路線系統を登録した旨の連絡及び登録に対する承認依頼をメール受信。
- ・5月16日(火) 12時40分頃 川崎鶴見臨港バスより、本日運行開始の新規路線系統において、本事業の路線登録がされていない可能性がある旨の連絡を受ける。直ちに確認したところ、市が利用管理システムへの承認作業を行っていないことが判明。
- ・同日 13時頃 市がシステムでの承認作業を実施。

- ・同日 14時頃 当該新規路線システムを利用された方から、フリーパスを購入しているにもかかわらず、乗車時に料金を引かれた旨の連絡あり。調査中のため、後日市より連絡することをお約束。

5 過收受額及び対象人数

20,900円（特別乗車証利用者110円、フリーパス利用者220円）

107人

16日（火）に承認作業を実施したため、17日（水）の始発から利用管理システムに反映されることから、過收受の発生は16日に限られます。

6 原因

作業の遅れ及び課内における進捗管理のチェック体制の不足

7 今後の対応について

乗車料金を過收受した方や金額は特定できているため、対象の方に対して、個別に返金いたします。

8 再発防止に向けた取組について

新規路線システムの承認依頼については、市での承認作業後に承認通知を必ず行うこととし、承認通知がない場合は、バス事業者からの再確認を求める仕組みに改めます。

また、承認依頼や承認通知に際して、システム運用事業者にも同時に情報を共有することとし、チェック体制の重層化を図ります。

さらに、組織メールの受信に際して、案件に応じた処理担当者の明確化や課長・係長による進捗管理体制を強化するなど、再発防止に向けた取組を徹底します。

川崎市健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課
堀江 電話 (044) 200-2650