

高齢者外出支援乗車事業のシステム不具合に伴う乗車料金の過収受について

市内在住の70歳以上の高齢者向けに、希望者に対して市内を運行する路線バスに優待乗車できるようになる高齢者特別乗車証等について、令和6年6月17日（月）から利用開始日となる、高齢者特別乗車証、高齢者フリーパス、及び福祉パスをお持ちの方の同日の御利用に関して、利用管理システム（以下「システム」という。）の不具合により、1日分（人数や金額については調査中）の優待乗車の割引を適用できず運賃の過収受が発生しましたので、お知らせいたします。

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」、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」及び障害者手帳等をお持ちの方やその介助者が無料で乗車できる「福祉パス」を実施しています。

本事業では、システム委託事業者（一般社団法人バス共通ICカード協会：東京都新宿区）において、毎日、夜間にシステムでデータ更新処理を実施し、翌日から利用可能となる、高齢者特別乗車証、高齢者フリーパス及び福祉パスの情報（ホワイトリスト）を各バス事業者に4時までに自動配信しています。

この度、16日夜間に実施したシステムによるデータ更新処理の過程で不具合が発生し、17日の始発時点で、同日から利用開始する方の情報をバス事業者に配信できていなかったため、優待が適用されず過収受が発生したもので、システム不具合の原因については、現在調査中です。

なお、6月18日からは、優待乗車料金が御利用いただけています。

2 対象路線

本事業が対象となる6社（川崎市交通局、東急バス株式会社、小田急バス株式会社、川崎鶴見臨港バス株式会社、京浜急行バス株式会社及び神奈川中央交通株式会社）が川崎市内在を運行する路線バス

3 発生日

令和6年6月17日（月）

4 経過

・6月17日（月）

9時30分頃 バス事業者1社より、高齢者在宅サービス課（以下、「当課」という。）あて、当日分のホワイトリストが受信できていないとの連絡

が入る。

9 時 40 分頃 当課よりシステム委託事業者あて調査を依頼。

9 時 45 分頃 システム委託事業者において、17 日分のホワイトリストが作成されていなかったことを把握したため、当課に報告し、更新処理を実施。

10 時頃 委託事業者が更新後のホワイトリストをバス事業者あて配信。
当課から、バス事業者あて、各バス車両における速やかなホワイトリストの受信作業を依頼。

・ 6 月 18 日（火）

5 時頃 システム委託事業者において、ホワイトリストの正常配信を確認

5 過收受額及び対象人数

令和 6 年 6 月 17 日（月）が利用開始日となる高齢者特別乗車証、高齢者フリーパス及び福祉パスをお持ちの方の同日の御利用分が対象となりますが、人数や金額については、調査中です。

6 原因

夜間のデータ更新処理の過程でシステムに不具合が生じたことが直接の原因ですが、不具合の詳細については、調査中です。

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が可能なため、対象の方に対して、直接連絡を取り、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

原因が特定され次第、再発防止に向けた取組を徹底してまいります。

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