

## 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收受について（最終報）

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令和6年6月17日（月）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日分の優待乗車の割引を適用できず運賃の過收受が発生しました（別紙、同日付け報道発表資料参照）。

この度、過收受の対象者数（238名・519件）及び金額（88,960円）が判明したため、対象者への返金手続きを行います。また、システム不具合の原因が、委託事業者における不要データの蓄積に伴う処理速度の低下によるものと特定されたことを踏まえ、今後の再発防止の対策を講じてまいりますので、お知らせいたします。

※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）

### 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收受が発生しました。

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い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 過収受の対象者数、件数及び金額

対象者数・件数 238名・519件

金額 88,960円（1名あたり110円～1,360円）

## 6 返金対応について

対象の方に対し、お詫び状を添え、現金書留による返金手続きを進めています。

## 7 原因

ホワイトリストは、システムにおいて、5つの工程で順次データのバッチ（一括）処理を行い、自動的に作成されます。

各工程では既定の時間内に作業を完了し、次の工程にデータを引き継ぐよう設定しておりましたが、今回の不具合では、4つ目のバッチ処理が時間内に終了しなかったため、5つ目のバッチ処理が正しく起動せず、ホワイトリストが作成されませんでした。

フォルダ内に不要なファイルが蓄積していたことでシステムへの負荷がかかり、処理速度が低下したことが原因であることが分かりました。

なお、本処理に関する監視機能はありませんでした。

## 8 再発防止に向けた取組について

### ①バッチ処理の起動順関連付け

従来、5つのバッチ処理をそれぞれ既定の時間に開始していましたが、前の処理が終了した場合に次の処理が開始されるようプログラムを修正しました。

### ②不要なファイルの削除

定期的に不要なファイルを削除することで、処理時間が遅くならないようにします。

### ③ホワイトリスト作成時の監視警報の実装及び要員対応

バッチ処理の過程を監視し、一定の時刻を過ぎても終了しない場合、警報が発報し、直ちに対応要員が作業できる体制にしました。

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

## 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い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、直接連絡をとり、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