

令和3年9月24日

市政記者クラブ 様

健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課
担当：玉井・吉川（052-888-8611）

上飯田連絡線における敬老パス利用時の運賃相当額の未償還について

敬老パスの一部利用者に対し、上飯田連絡線に乗車した際の運賃相当額の償還が正しく行われず、未償還となっている事例がありましたので、下記のとおりご報告します。

記

1 事実の内容

上飯田連絡線（名鉄小牧線 味鋺駅～市営地下鉄上飯田線 平安通駅）は、平成30年10月より敬老パスが利用可能となっております。利用の際は、利用者に一旦運賃をご負担いただき、後日、ご本人の指定する口座に運賃相当額を市から償還することとしています。

この度、紛失等の理由で敬老パスの再交付の手続きを行った方の中の一部の利用者において、本来、利用者に償還すべき金額が未償還となっている事例があることが発覚したものです。

2 経過

上飯田連絡線における乗車実績に基づく統計資料を作成していた際に、一部の乗車実績が、電算システム上で計算された償還すべき金額に正しく反映されていないことを発見しました。

過去の乗車実績を含めて調査を行ったところ、上記1に記載した利用者において正しく計算ができていないことがわかり、その原因が運賃相当額を償還するための電算システムのプログラム誤りであることが判明しました。

3 未償還となっている事例の概要

(1) 未償還分があることが判明した利用者数

6名

(2) 未償還が判明した運賃相当額の総額

総額 27,540 円

※一人当たりの未償還額と利用回数

各個人の利用頻度により償還額が異なります。

最大：11,900 円（70 回分） 最小：850 円（5 回分）

4 対応

未償還分があることが判明した利用者には、個別に連絡し、お詫びとご説明を行うとともに未償還分の金額について、改めて償還手続きを進めてまいります。

5 再発防止策

乗車実績に基づき、償還すべき金額が正しく計算されるよう電算システムのプログラムを修正いたしました。今後のシステム開発に際し、各種試験・確認等の徹底を行うことで再発防止に努めてまいります。

<参考：敬老パスの上飯田連絡線での利用について>

- ・上飯田連絡線は、「名鉄小牧線 味鋺駅～上飯田駅」及び「市営地下鉄上飯田線 上飯田駅～平安通駅」として平成 15 年 3 月より運営されており、平成 30 年 10 月から敬老パスでの利用が可能となりました。
- ・上飯田連絡線で敬老パスを利用する際は、市営地下鉄や市バス等での利用とは異なり、事前に敬老パスに現金をチャージし、チャージした現金で運賃を一旦利用者に負担していただきます。後日、ご負担いただいた運賃相当額を、利用者の指定する口座に市から償還します。（2 か月分をまとめて償還します。）利用にあたっては、あらかじめ区役所等に利用申請していただくことが必要です。
- ・償還額は原則として乗車 1 回あたり 170 円です。

【利用申請をされている方】

1,740 人（令和 3 年 8 月末現在）

【実際に利用されている人数】

毎月約 350 人（令和 2 年度実績）