

平成29年4月5日

札幌市保健福祉局
北海道中央バス株式会社

北海道中央バスの一部路線において福祉乗車証が一時利用不能となった事案

4月1日にICカード化した福祉乗車証の運用を開始いたしました。このシステム改修に伴い、北海道中央バス株式会社が運行する一部路線にて、福祉乗車証が一時的に利用できない状態となりました。

ご利用のお客様にご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

1 発生原因

北海道中央バスの一部路線にて、最新情報が配信される前にIC端末を起動したため、4月1日から適用されるべき必要な情報が反映されなかったことが原因。

2 対応

当該事象については、運行中の乗務員からの報告により判明し、各営業所のIC端末の起動時刻を確認した。その結果、一部路線において、IC端末機の更新が未実施となっていた。そのため、IC端末の再起動を行い、運行中のバスについては営業所に戻り次第更新作業を実施し、当日中に更新を終える。

事象の判明から復旧までの間は、福祉乗車証利用者には運賃を徴収せず降車していただき、判明前に現金にて運賃を支払った2名の方には、別途北海道中央バスから返金した。

3 対応人員

約330名（延べ人数）

4 現状及び今後の対応

更新完了後は支障なく利用できている。今後は、マニュアルどおりの更新作業を徹底し、再発防止に努めます。

問い合わせ先

保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課 松原 石井（制度の概要）

電話 211-2936

北海道中央バス株式会社 運輸部（事案の内容）

電話 221-5163