

令和8年4月7日

シルバーパスポートに関する事務処理の誤りについて

シルバーパスポートに関する事務処理に誤りがあったことが判明しました。詳細は以下のとおりです。

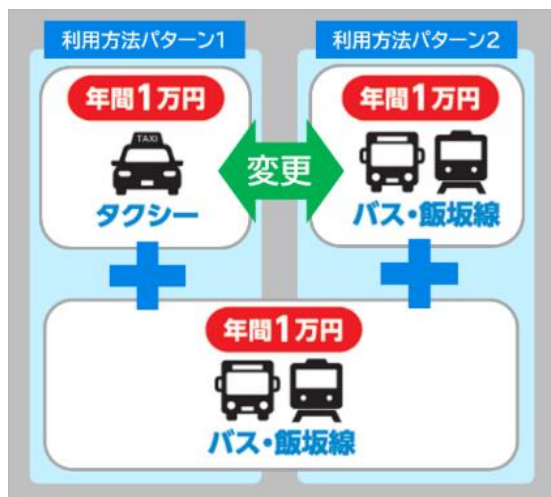
記

1 概要

シルバーパスポートは、「飯坂電車・路線バスのみ」と「飯坂電車・路線バス＋タクシー」のいずれかのパターンを選択し、年度単位でご利用いただいています。

令和8年度を迎えるにあたり、利用パターン変更を希望された方に送付した新規カードに誤って利用停止をかけていたため、飯坂電車・路線バスの利用の際、使用できない状態になっていたことが判明しました。

※利用パターン変更



2 経過

日付	内容
4月4日(土)	市役所窓口へ利用者から新規で発行されたカードが利用できない旨の申し出あり
	交通政策課のシステムで状況を確認したところ、新規カードに誤って利用停止をかけていたことが判明
	乗車料金を受領しないよう交通事業者に依頼
	システム会社に、システムデータの復旧作業を依頼
4月7日(火)	システムデータの復旧作業完了 飯坂電車始発から復旧、路線バスは順次復旧
	6日までにカードを利用し使用不能となった方へ新規カード再送付 ※利用停止期間中に実際に使用された方のカードはシステムデータの復旧後も使用不能となるため
	乗車料金を支払った方へ返金手続きの案内を連絡開始

3 該当者

- ①:3月19日(木)までに令和8年度の利用パターン変更申請を提出された方
1,182人(シルバーパスポート申請者36,320人)
- ②:①のうち6日までにカードを利用されていない方
1,081人(4月7日に正常に利用可)
- ③:①のうち6日までにカード利用されカードが使用不能となった方
101人(4月9日までに正常に利用可)

4 今後の対応

現在、システムデータ復旧作業を進めており、飯坂電車は7日始発から、路線バスは順次復旧し、9日までには全て正常に利用いただける見込みです。

利用停止期間中に実際に使用された方のカードは、システムデータの復旧後も使用不能となるため、改めて新規カードを送付します。

日付	内容
4月8日(水)	7日にカードを利用した方へ新規カード再送付 ※利用停止期間中に実際に使用された方のカードはシステムデータの復旧後も使用不能となるため
4月9日(木)	カード使用不能となった全員に新規カード到着予定

※マイナンバーカード使用によるタクシー及び利用パターン変更申請をされた方以外のシルバーパスポートについては、今回の事務処理の誤りによる影響はありません。

5 原因

利用パターン変更前のカードを停止すべきところを、誤って利用パターン変更後の新規カードを停止したため。

6 再発防止

業務手順の明確化、詳細を記載した手順書を作成し、確実な業務遂行を徹底します。
複数職員でチェックし十分な確認作業を行います。

担当:交通政策課 交通政策係 課長 近藤、係長 菅原 電話 024-525-3762(直通)
--