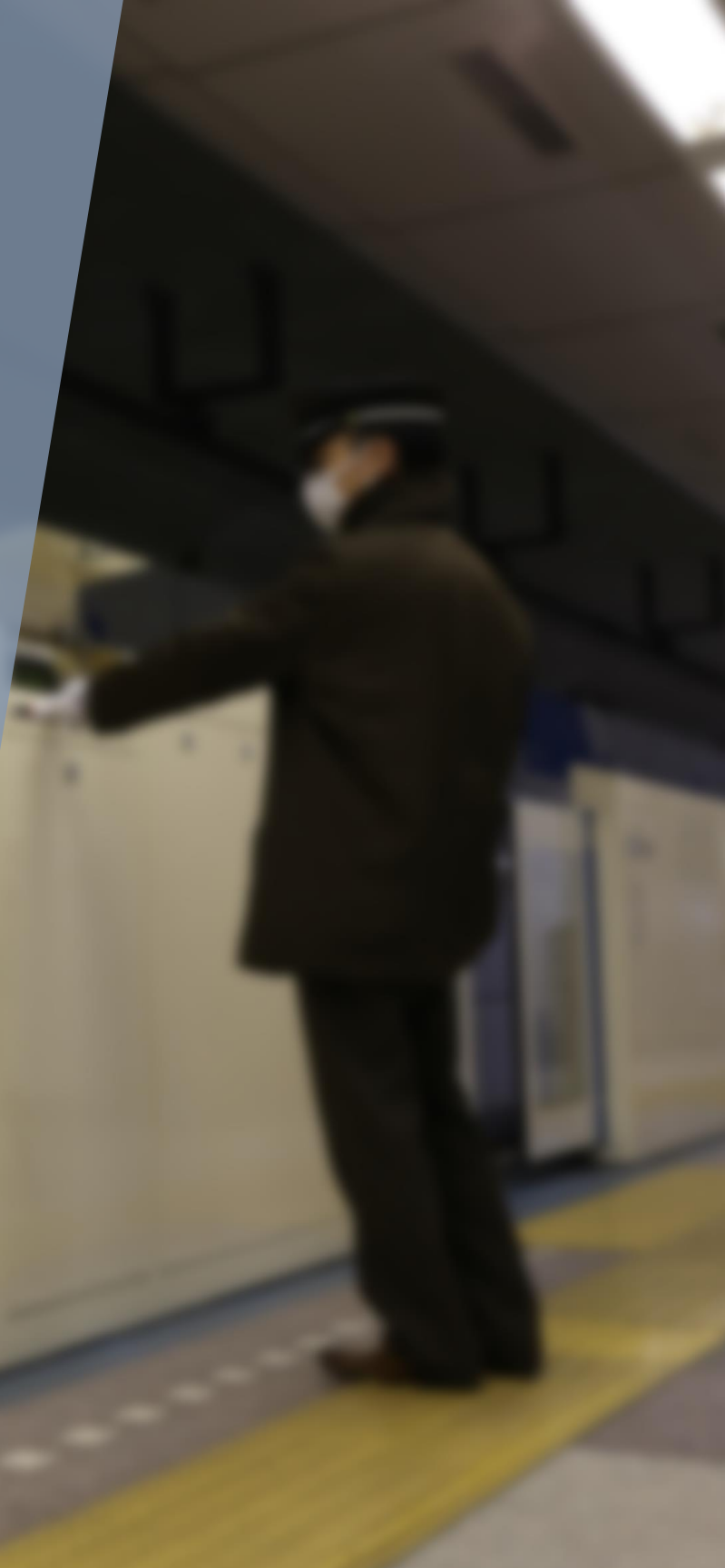


# 安全と サービスの 取組み 2023



一般  
財団法人

札幌市交通事業振興公社



一般財団法人

# 札幌市交通事業振興公社

## 経営理念

私たちは、安全を第一とし、真心をこめたサービスを提供し、お客さまから信頼される企業として、豊かな社会づくりに貢献します。

## 行動方針

- 一、安全を確保するため、基本に忠実に職務を遂行します。
- 一、お客さまに感謝し、一つ一つ真心のこもったサービスを提供します。
- 一、法令・規則を遵守するとともに、情報は迅速かつ正確に伝えます。
- 一、常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

# はじめに

当公社では、「お客様に安心と快適な空間を提供する」というテーマを掲げ、急激に変化する社会情勢のなかにおいても、お客さまのニーズを確実にとらえることを目指し、進むべき方向を示す経営の羅針盤として、令和2年度から計画年次を5か年とする「中期経営計画」を策定しております。

『安全とサービスの取組み2023』は中期経営計画に基づいて実施した令和5年度における当公社駅管理部の取組みを紹介したものです。

駅管理部ではこのテーマを基本軸として「安全の確立」「サービスの充実」「組織力の強化」を実践することで豊かな社会づくりに貢献していきます。

駅管理部長 秋葉 猛

# 目次

## 1 安全の確立

- (1) 安全管理体制
- (2) 安全を支える教育・訓練
- (3) 安全意識の向上

## 2 サービスの充実

- (1) 快適に安心してご利用いただくため
- (2) 接遇の意識と技術の向上

## 3 組織力の強化

- (1) 情報共有の徹底
- (2) 職員の資質向上
- (3) 管区駅の取り組み
- (4) 企業価値を高める人材育成



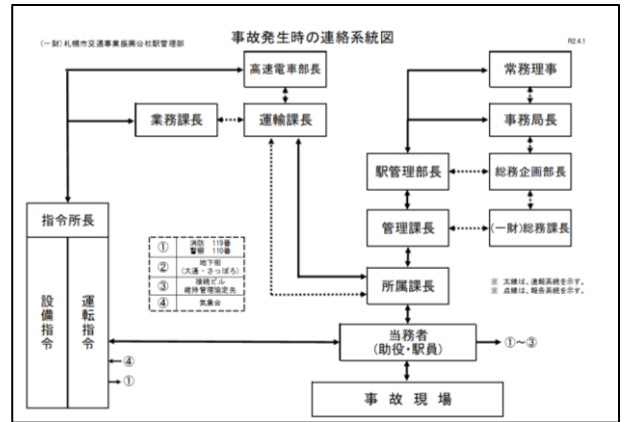
# 1 安全の確立



# 安全管理体制

## 関係各所との連絡体制

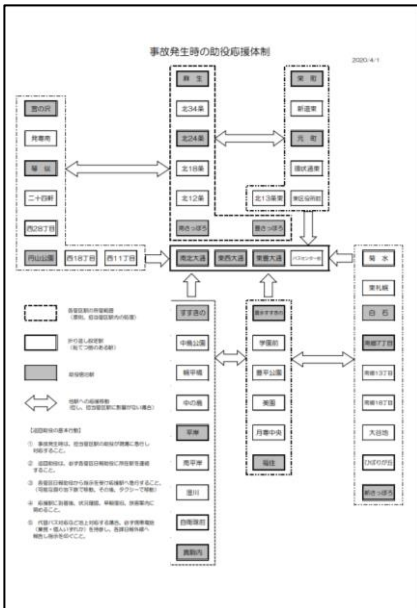
重大事故発生時は、現場の当務者と当社の役職者、札幌市交通局の緊密な連絡で、正確に状況把握し迅速かつ適切な処置をとります。



↑ 事故発生時の連絡系統図

## 事故発生時の応援体制

重大事故や自然災害等の情報は、交通局指令所から役職者にメール配信され、所管を問わず対応可能な応援体制を整えています。



← 事故発生時の応援体制

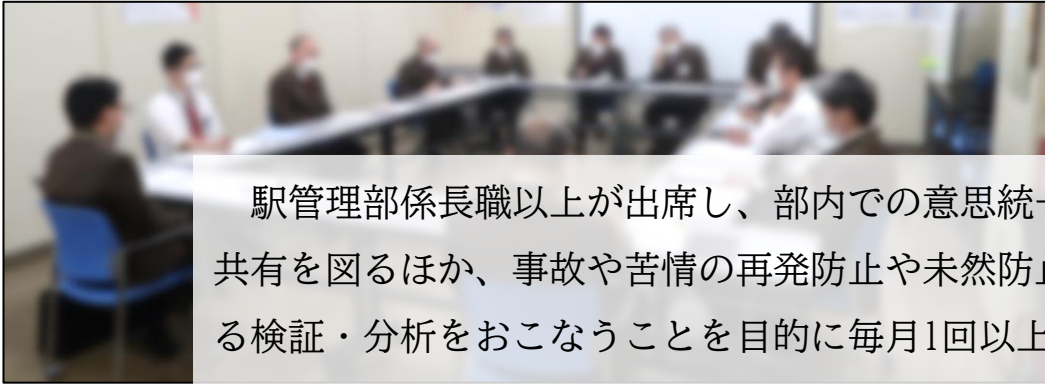
→ 非常時の参集基準

発生箇所	参集	参集標準(乗務員)①	(乗務) 交通系参集標準 ②③
乗務	発生箇所「いずれかに該当する乗客」 ① 発生時刻(発車後)以上乗客は乗務員から乗客へ乗務員を呼び止める。 ② 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。 ③ 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。	係長以上の乗務員	係長以上の乗務員
乗務(非常時)	発生時刻(発車後)以上乗客は乗務員から乗客へ乗務員を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。	係長以上の乗務員及び係長(乗務)から指示がある乗客	係長以上の乗務員及び係長(乗務)から指示がある乗客
乗務(非常時)	発生時刻(発車後)以上乗客は乗務員から乗客へ乗務員を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。	係長以上の乗務員及び係長(乗務)から指示がある乗客	係長以上の乗務員及び係長(乗務)から指示がある乗客
乗務(非常時)	発生時刻(発車後)以上乗客は乗務員から乗客へ乗務員を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。	係長以上の乗務員	係長以上の乗務員
乗務(非常時)	発生時刻(発車後)以上乗客は乗務員から乗客へ乗務員を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。 乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。乗客が乗務員に「乗客から乗務員へ」乗客から乗務員へ乗客を呼び止める。	係長以上の乗務員	係長以上の乗務員



# 安全に関わる会議

## 駅業務検証会議



駅管理部係長職以上が出席し、部内での意思統一と情報共有を図るほか、事故や苦情の再発防止や未然防止に繋げる検証・分析をおこなうことを目的に毎月1回以上開催しています。

## 助役会議

駅務課長と管区駅長、主任職以上が出席し、管区駅内での意思統一と情報共有を図るほか、安全とサービスの向上のためアイデアを出し合います。

## 事故防止検討委員会



札幌市交通局主催の、事故の検証及び再発防止対策の検討等がおこなわれる会議が毎月1回開催され、駅管理部長が出席しています。

## 各種監査

### 保安監査

非常用具類など有事の際に必要な備品類等を確認し、安全管理体制の強化を図ります。【実施回数：各駅 年1回】

### 収納監査

売上金の回収・計数・保管が厳正におこなわれているかを確認し、公金に関わる事故を未然に防ぎます。【実施回数：各助役 年1回】

### 事務監査

各課の事務が的確に処理されているか、各部（駅管理部・営業部・総務企画部・路面電車部）から選出れた監査員による確認をおこないます。【実施回数：各課 年2回】

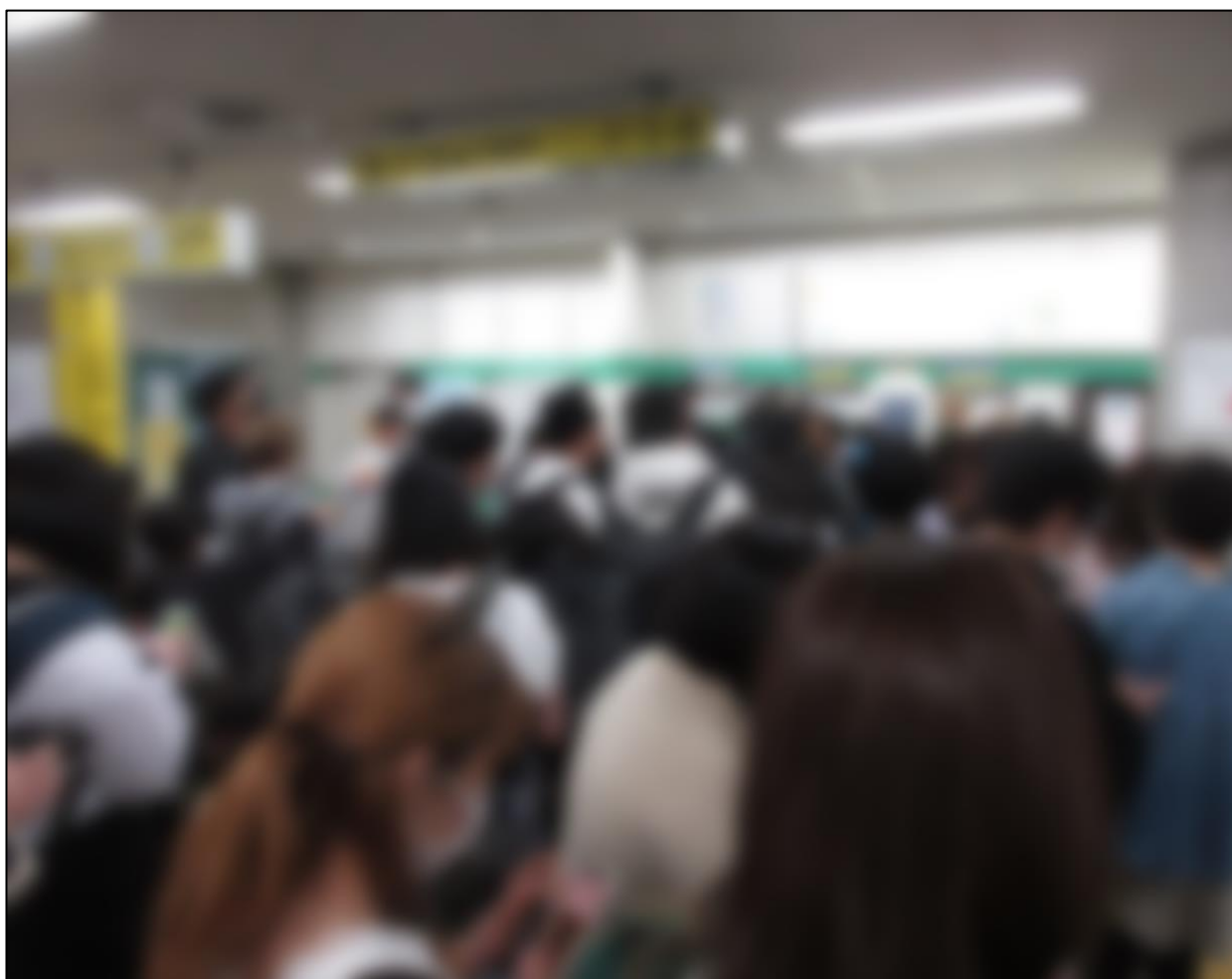
### 部内監査

出納簿・帳票類の処理や現金・有価証券類の保管方法が厳正であるか、他課の監査従事者が確認をおこないます。【実施回数：各駅・各管区駅・各課 年1回】



### 大規模輸送時の安全確保

新型コロナウイルス感染症の影響により減少していた乗降客数も流行前の水準に近づき、各種イベント開催時の最寄り駅では、駅構内、地上ともにかつてのように混雑しました。お客さまの安全確保のため、職員を増員配置し駅構内や出入口周辺での案内をおこないました。



↑ 北海道神宮例大祭期間中の幌平橋駅の様子

# 安全を支える 教育・訓練

## 定期教育訓練

### 駅構内火災訓練

駅構内での火災発生に備え、各種機器類や設備の使用法のほか、お客さまを安全に避難誘導するための技術、連絡体制を確認することを目的として毎年受講しています。

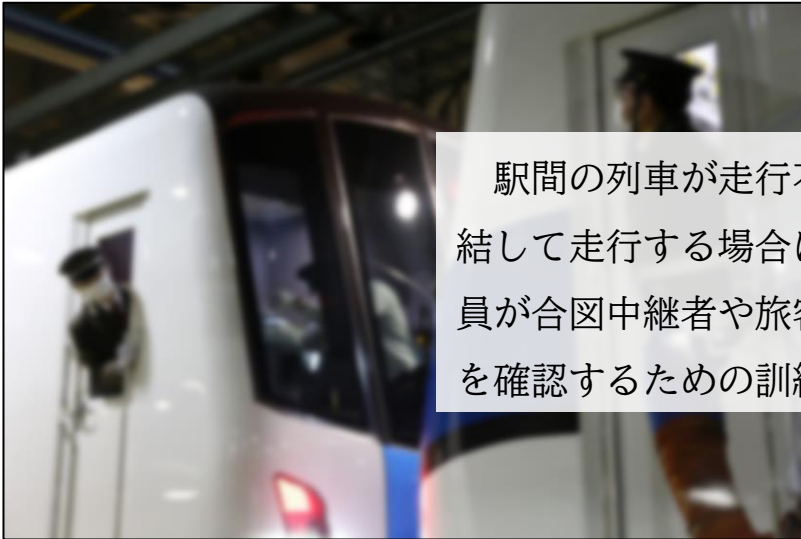
### 列車火災訓練

列車内での火災発生により駅間で停車したと想定し、関係係員が相互に協力し、お客さまを安全に避難誘導するための技術や連絡体制を確認することを目的として毎年受講しています。



## その他各種訓練

### 併結推進運転訓練



駅間の列車が走行不能になり救援列車を連結して走行する場合に備え、主任職以上の職員が合図中継者や旅客案内要員としての技能を確認するための訓練を受講しています。

### 浸水対策訓練

水害発生に備え、浸水対策用具の使用方法を確認するための訓練を受講しています。

### 地震対応訓練

地震発生に備え、震度による運行区間等を確認するための訓練を受けています。

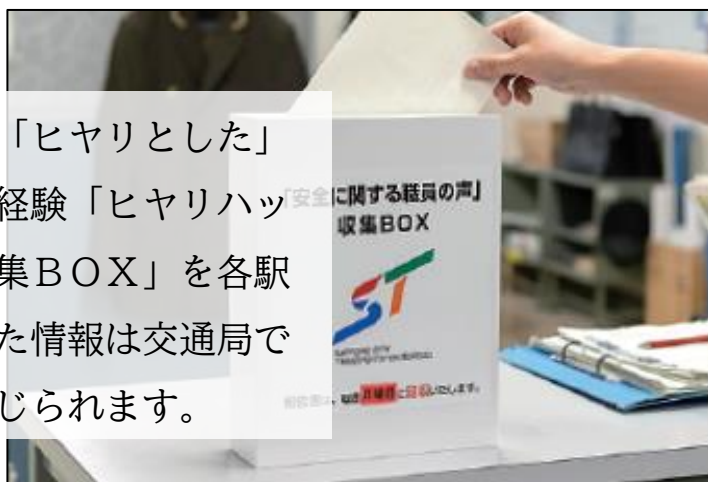
### 連動装置操作訓練

ポイント故障に備え、指令所の指示のもとポイントの駅での操作方法を確認する訓練を受講しています。

# 安全意識の向上

## ヒヤリハット情報

事故には至らなかったが、「ヒヤリとした」「ハットした」という職員の経験「ヒヤリハット」情報を収集するため「収集BOX」を各駅に配置しています。寄せられた情報は交通局で検証後、必要に応じ対策が講じられます。



〇〇駅員の情報で、また一つ「事故の芽」が摘み取られ、重大事故防止に繋がりました！

【内容】非常列車停止警報装置起動釦の方向表示について

〇〇駅員の情報は「ヒヤリハットケースブック」でヨコテンします！

ご協力ありがとうございました！



提出意欲向上のため、ヒヤリハット情報を提出した職員には、駅管理部長の直筆コメントが入った「ヒヤリレター」を発行しています。

ヒヤリハット情報を共有するため、「ヒヤリハットケースブック」を各駅に配置し、職員の危険に気づく力を養っています。





# リスクマップの配置



事故の未然防止を目的として、職員から提供されたリスク情報を集めて可視化した「リスクマップ」を各駅に配置し、経験を伝承しています。

リスクマップはファイリングのうえ各駅に配置され、必要があれば更新しています。

リスク情報用紙（記載例）

注意：リスクマップは、危険の未然防止を目的として作成されたものであり、事故の未然防止を目的として作成されたものではありません。リスクマップに記載していない新たなリスク情報は、所属の管区長に報告してください。リスクマップに記載しているリスク情報は、最新のリスク情報に基づいて更新されています。

記入日：〇〇年 〇月 〇日

所属：〇〇年 〇〇月 〇日

場所：〇〇年 〇〇月 〇日

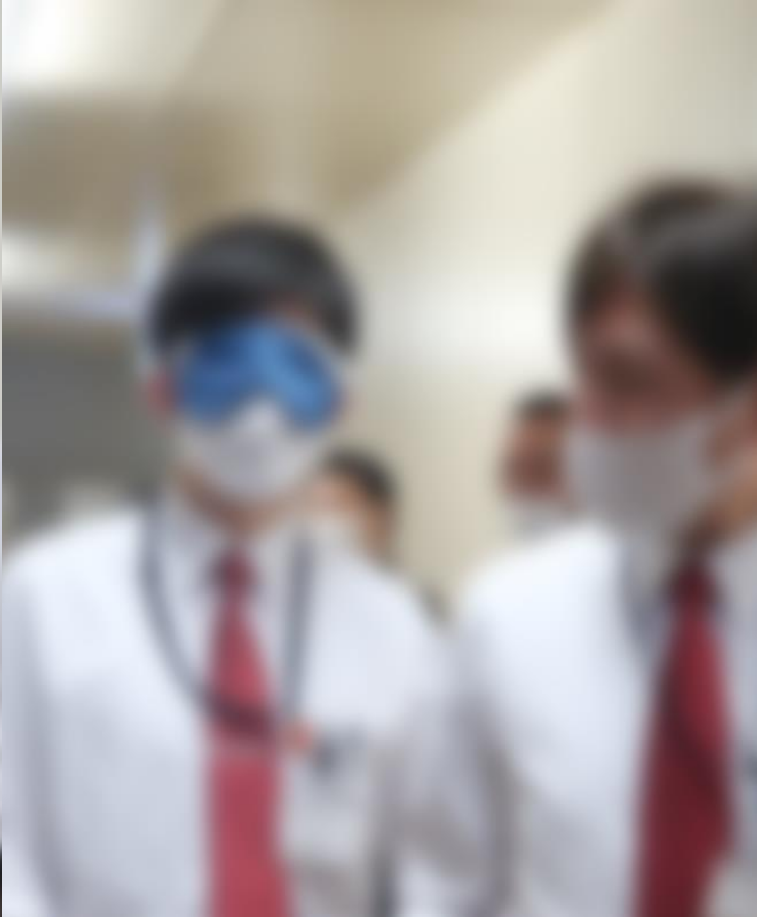
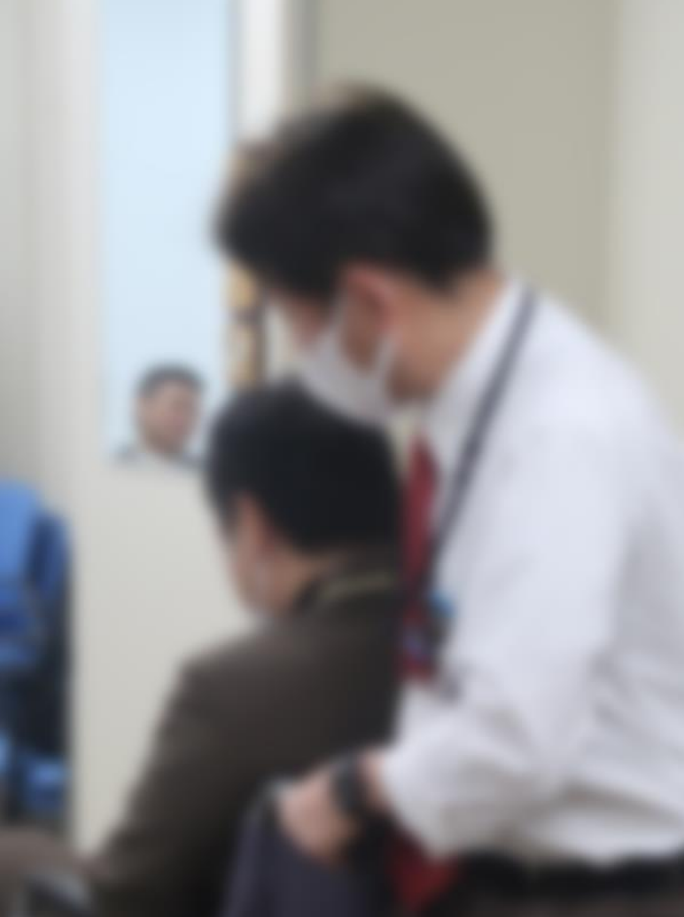
リスク内容：〇〇年 〇〇月 〇日

対策：〇〇年 〇〇月 〇日

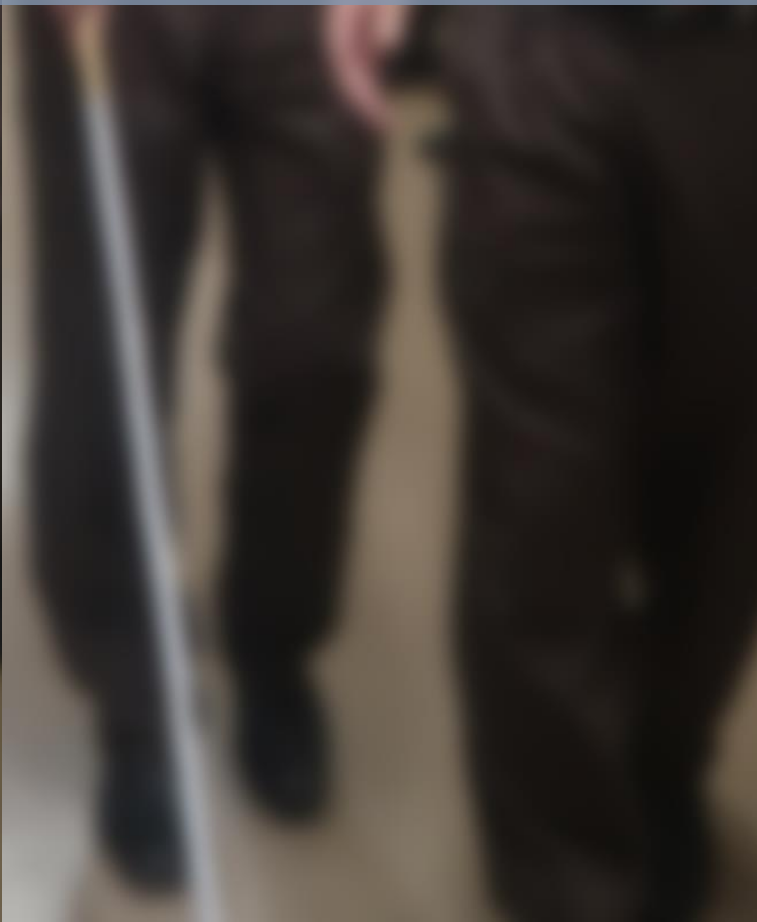
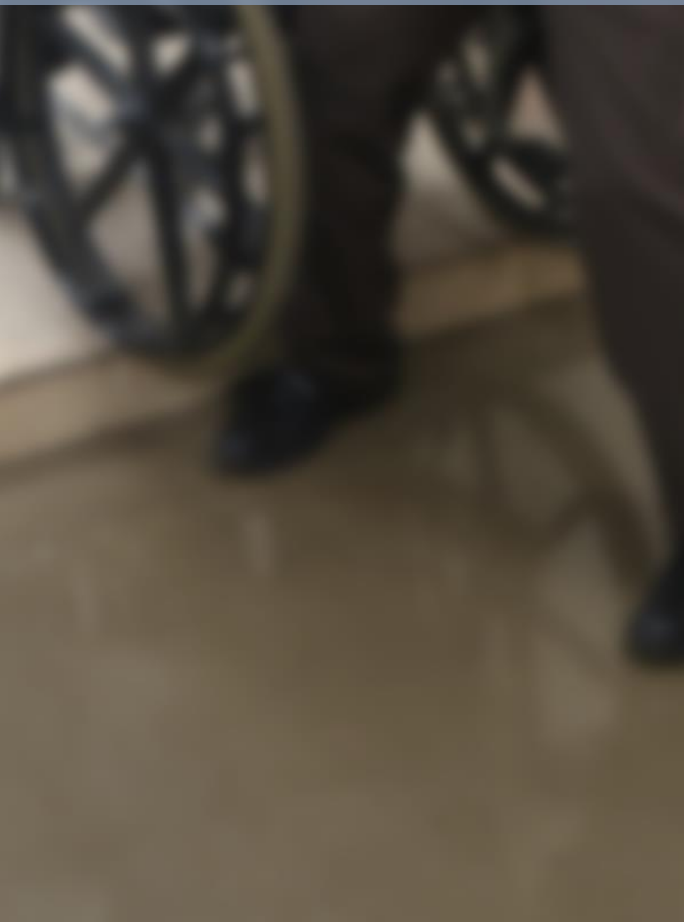
図面：



リスク情報を提出した職員には、所属の管区駅長直筆のコメントが入った「リスクメール」を発行しています。



## 2 サービスの充実





# 快適に安心して ご利用いただくため

## 定期的なマナー啓発



すべてのお客さまに安心して快適にご利用いただけるよう、交通局と協力して「マナーキャンペーン」を定期的実施し、利用時に配慮いただけるよう、ご理解とご協力をお願いしています。

## サービス介助士の資格取得



すべてのお客さまに安心してご利用いただけるよう、駅管理部に所属するすべての駅長、係長、主任職が「サービス介助士」の資格を取得しています。

# 接遇の意識と 技術の向上

## フォローアップ研修

業務知識の向上とスキルアップを目的に、助役及び駅員を対象にフォローアップ研修を毎年実施しています。新型コロナウイルス感染症の影響でリモート形式であったものを昨年度から集合形式とし、令和5年度はバリアフリー研修を実施しました。



## 助役勉強会

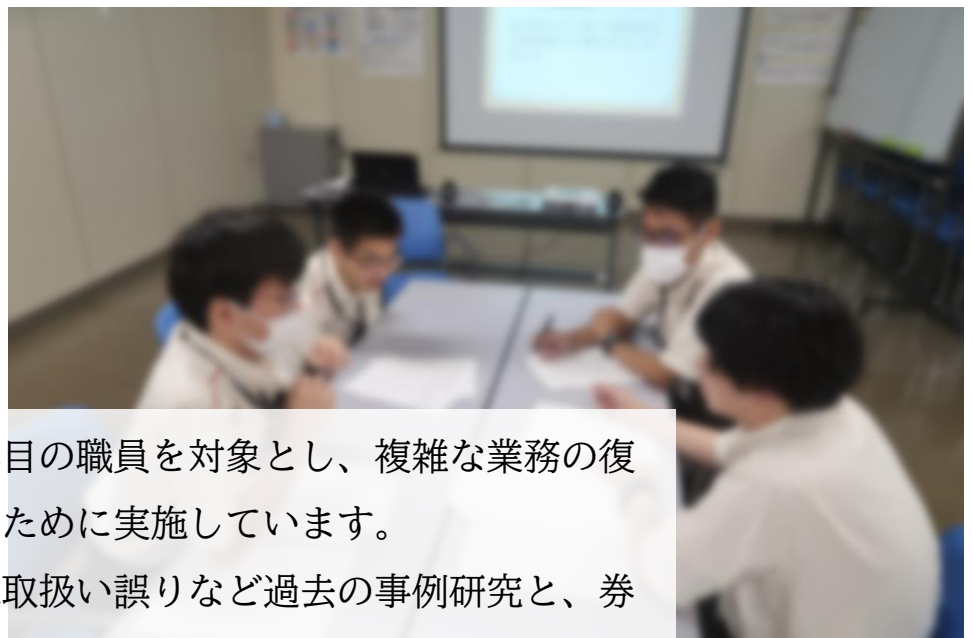
情報共有と意思疎通、知識と資質向上を目的に主任（助役）を対象とした勉強会を実施しています。令和5年度は4年ぶりに外部講師を招き、鉄道の安全に関する講演会をおこないました。



## 新人職員研修

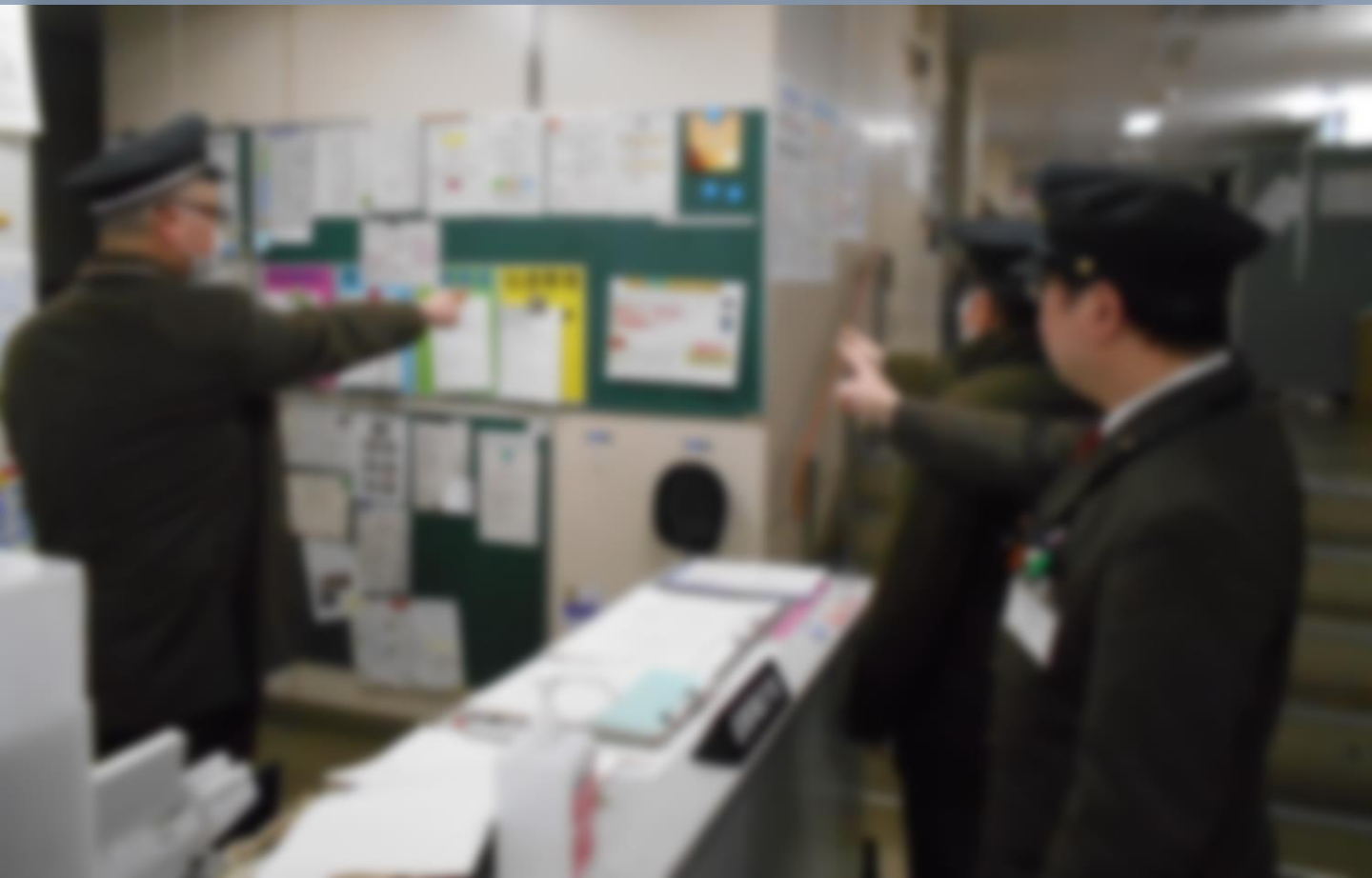
入社1、2年目の職員を対象とし、複雑な業務の復習機会を与えるために実施しています。

令和5年度は取扱い誤りなど過去の事例研究と、券売機などの駅務機器操作の研修を実施しました。





### 3 組織力の強化





# 情報共有の徹底

## 旅客・事故情報の活用

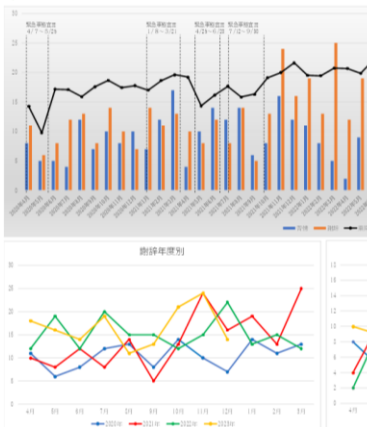
自己転倒したけが人の対応やお客さま同士のトラブル対応など、駅で発生した「事故情報」と、お客さまのご意見・ご要望など、駅や交通局に寄せられた「旅客情報」をデータベースで管理しています。



データベースで管理される情報は、

各種会議資料のほか社内報などで活用されます。全職員が情報を共有することで、事故等の再発・未然防止を図ります。

旅客情報件数推移(駅員の旅客対応に対する否情と漏網の件数)



令和5年度12月期駅管

The table shows the number of incidents by station and month for the 12-month period ending in December of the 5th year of Reiwa. The columns represent months from April to March, and the rows represent stations. The cells contain numerical values representing the number of incidents.

駅員いけり発生件数の推移(2020年4月~2023年12月)







# 職員の資質向上

## 資質向上の心得15



「お客さまにとって最善であるか？」を常に考え「安全」、「サービス」、「組織力」を柱に、駅係員として必要な資質を向上させる取組みです。

「資質向上の心得15」は各駅事務室内に掲出し、15項目の心得を常に意識して業務にあたるよう職員指導しています。

# 管区駅の取り組み

## エキ☆チャレ

「エキ☆チャレ」とは、駅員が主体となりさまざまなことに挑戦する取り組みで、マナー啓発の動画配信や周辺地域の小学生の下校見守り、雨天時の傘袋配布などをおこなっています。

駅員主体の活動は、管区駅の結束につながっています。また、年度末には取り組みを共有する目的で発表会を実施し、駅管理部全体のバージョンアップを図ります。



周辺環境美化（さっぽろ）



傘袋配布（真駒内）



インターハイ応援横断幕（白石）

ペーパークラフト配布（琴似）



下校見守り（豊水）

大通検定【問題】ver.3		【9】
下記の問題に○か×で答え、右側の欄に該当する回答を1点ずつチェックしてください。 また、回答に自信がなかったり、あまりわからない問題は「？」にチェックしてください。 ※1 この場合の○、×ともに「？」にもつける。 ※2 この場合は、「？」にのみつけてください。		
問題		
問題1	駅でSAPICAを発売する際に、電話をもらっていない申し込を受け付けた場合は、電話番号入力の際に「0」を入力する。	○
問題2	窓口で乗降時にSAPICAが発券時、乗付ミスにより誤乗録簿が発生した場合、乗付録簿の払い戻しにて処理する。	○
問題3	SAPICAが返却で紹介することにより20枚以上の履歴を蓄積できるが、他社カードの所持履歴を登録できるのは20件までである。	○
問題4	駅券発券機前、対象カードがその画像上に表示された。この場合は発券処理はできない。	○
問題5	介護人用SAPICAを作成する際、持参した手帳に「2枚」と記載があったため、2枚にて作成した。	○
問題6	介護人用SAPICA購入時に委任状を持参していたため、本人不在でも発券は可能だ。	○
問題7	駅員も持っている小学生用の介護用SAPICAがなくなるとなるため、平年定額用SAPICAを発売した。	○
問題8	福祉用SAPICAにも介護用所持者が中学に就学、大人用への更新作業は乗降機にてできる。	○

駅員対象検定試験（大通）

# 企業価値を高める

## 人材育成

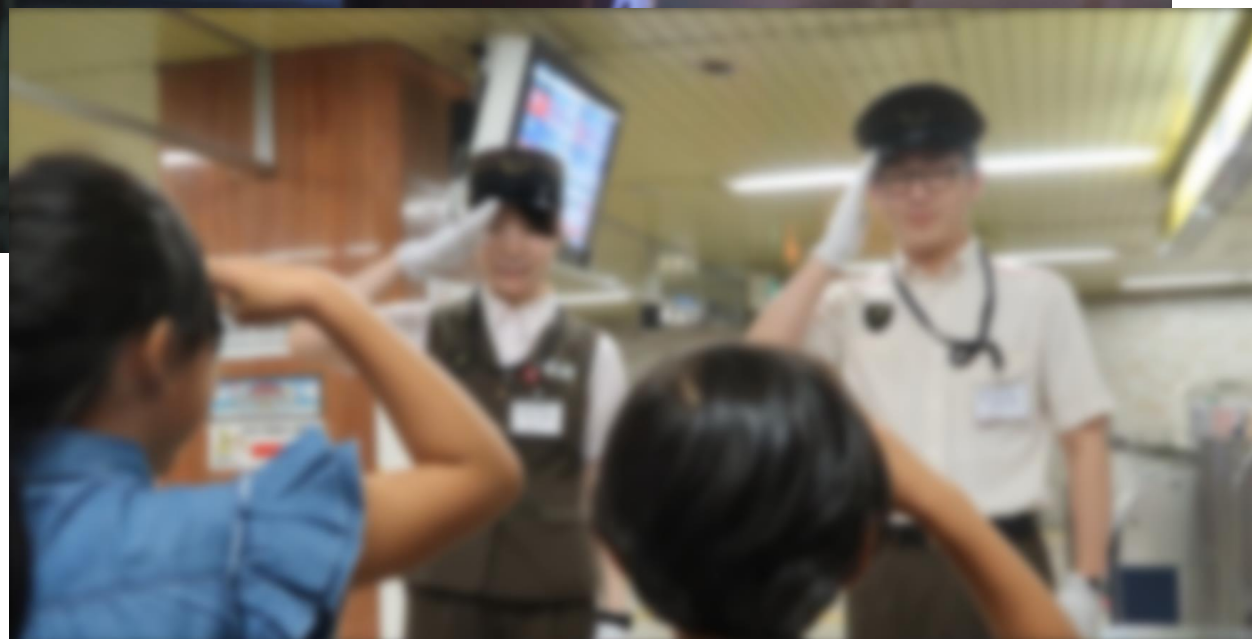
### 自己啓発の推進

さらなるサービス向上のため、社内で指定された資格を取得した職員には検定料又は受験料相当額が支給される制度があります。

### ビジョンムービー

駅管理部では、札幌市営地下鉄の業務に携わっている誇りと責任を再認識するため、ビジョンムービーを作製しており、各種研修で上映することで職員の意識啓発につなげています。

当公社ホームページでも「札幌市営地下鉄駅職員マインドビデオ」として公開しております。



発行 令和6年6月

一般財団法人

札幌市交通事業振興公社

駅管理部 管理課