

安全とサービス の取組み

2018

(一財) 札幌市交通事業振興公社
駅管理部

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

当会社では、多様化するお客さまのニーズに応え、すべての人にやさしく、暮らしやすいまちづくりに貢献していくために、当会社が進むべき方向を示す経営の羅針盤として、平成26年度から計画年次を5か年とする「中期経営計画」を策定しました。

『安全とサービスの取組み 2018』は中期経営計画に基づいて実施した平成30年度における当会社駅管理部の取組みを紹介したものです。

当会社駅管理部では、この計画のテーマである、「すべてのお客さまへ安心をお届けする」ことを基本方針とし、「安全の確立」「サービスの充実」「組織力の強化」を目指すことで、豊かな社会づくりに貢献します。

駅管理部長 高島 寿行

目次

1. 安全の確立

- 安全管理体制 5~8
- 緊急時対応訓練 9~10
- 安全意識の向上 11~12

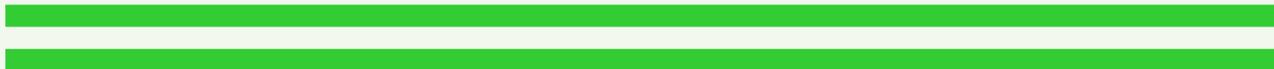
2. サービスの充実

- 快適な駅づくりを目指して 14~15
- より良いサービスを目指して 16

3. 組織力の強化

- 地域貢献活動 18
- 現場力の強化 19
- 人材育成 20~21

1.安全の確立



安全管理体制

日々の安全のために

朝ミーティング



駅管理部管理課では、毎朝、前日に発生した事故や苦情等について発生原因・問題点を検証しており、各管区駅と情報共有を行っております。

朝会



各管区駅で業務引継や指示伝達事項を毎朝共有し、日々の安全確保に努めております。

出勤点呼



朝会で共有した内容を指示伝達するとともに、アルコールチェック等の健康管理を実施しております。

安全管理体制

更なる安全を目指して

発生した事故・苦情等を検証・分析し、事故の起こりにくい環境づくりを目指して、様々な会議を行っております。

当公社主催の会議

○駅業務検証会議

開催頻度：月1回以上

出席者：駅管理部の駅長（係長）以上

○その他の会議

・管区助役会議 等



交通局主催の会議に参加

○事故防止検討委員会

開催頻度：月1回以上

出席者：当公社より駅管理部長

※ 交通局出席者

交通事業管理者以下各部長及び課長

○その他の会議

・安全推進連絡会議

・駅業務連絡調整会議

・定例課所長会議（運輸安全連絡会議） 等



安全管理体制

大規模輸送の安全を確保するために

特別輸送・増員体制



札幌ドームイベントや、花火大会、年末年始繁忙期等の多客時には、職員を増員配置し、お客様の安全確保と安定輸送に努めております。

監査体制

各施設の管理状況や、安全に関する状況、公金保管状況等を適切に保つため、各種監査を実施しております。

保安監査

管理課職員により、各駅施設の異常の有無、非常時の対応に関する駅員の知識を確認し、安全性の強化を図っております。

【実施回数：各駅 年1回】

管理監督者による公金確認

各課の駅長・主任により、所管駅の公金保管状況が適正か確認しております。【実施回数：各駅及び各管区駅 月2回】

その他監査

・事務監査 ・部内監査 ・収納監査 ・非常用備品確認 等

緊急時対応訓練

事故・災害に備えるための訓練

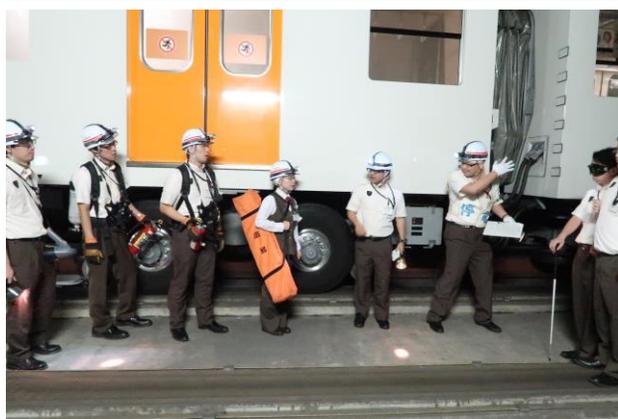
有事の際に、お客様の安全を第一とした行動をとるため、交通局が実施する各種定期教育訓練を受講しております。

駅構内火災訓練



駅構内で火災が発生したことを想定した、消火設備の取扱や避難誘導方法についての訓練。

列車火災訓練



車内で火災が発生し、駅間で停止してしまったことを想定した、避難誘導方法についての訓練。

浸水対策訓練



水害発生時の避難誘導及び浸水対策用具の使用方法についての訓練。

一般市民参加列車火災訓練



一般市民参加型の列車火災訓練に参加し、警察・消防との連携強化を図りました。

緊急時対応訓練

安定した列車運行のための訓練

連動装置操作訓練



指令所で転てつ器（ポイント）操作が出来なくなった場合に備え、駅長・主任・助役が操作訓練を受講しております。

併結推進運転訓練

故障した列車に救援列車を連結して走行する「併結推進運転」を想定し、助役を中心に「合図中継者」としての技能を確認するための訓練を受講しております。



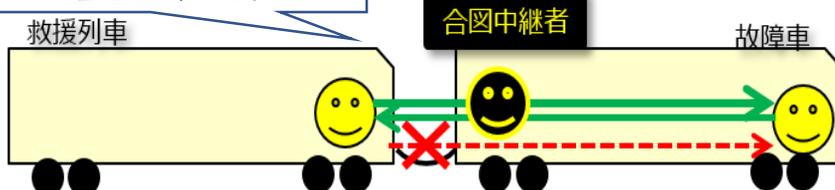
～併結推進運転のイメージ～

～併結推進運転とは～

車両が故障等の理由で自走できなくなった時に、後続の列車を救援列車として故障車両に連結し、推進運転により基地に入庫します。

～合図中継者とは～

故障車運転手と救援列車運転手の意思疎通や、旅客への案内要員として故障車の最後部に添乗します。



安全意識の向上

安全に関する研修等

安全講演会



指導職である主任職以上の安全意識向上を目的として、有識者による講演会を実施しております。平成30年度は東日本旅客鉄道株式会社様より講師をお招きし、講演していただきました。

助役勉強会



発生した事故及び業務知識の情報を共有し、助役間の意思疎通を図り、個々の知識、資質の向上を目的とした勉強会を年4回実施しております。

普通救命講習の実施



全駅員が普通救命講習を受講しており、技術の維持・向上を目的に3年に1度再受講しております。平成30年度は主任職以上の有資格者により全駅員を対象とした講習を実施いたしました。

安全意識の向上

「安全に関する職員の声」の収集・取組み

ヒヤリハット情報の収集



職員が感じた幸い事故には至らなかったがその一歩手前の事象「ヒヤリハット」をすぐに報告できるように「収集BOX」を各駅に配置しております。寄せられた情報は、交通局で検証し、必要に応じて対策が講じられます。

ヒヤリハットケースブックの配置



ヒヤリハット情報の共有を目的として、「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おります。

リスクマップの配置



事故の未然防止を目的として、職員間の伝承や職員の持っていたリスク情報を集めて可視化した「リスクマップ」を配置しております。このリスクマップには職員の声を随時反映させております。

2.サービスの充実

快適な駅づくりを目指して

より快適にご利用いただくために

地下鉄マナーキャンペーン

お客様に快適に地下鉄をご利用いただくため、札幌市交通局と協働で「地下鉄マナーキャンペーン」を実施し、地下鉄マナーのご理解とご協力をお願いしております。



ダメヨマン

地下鉄利用マナー啓発のため、札幌市営交通マナーキャラクター「ダメヨマン」が活躍しております。



地下鉄シール

市営交通に愛着を持っていただくことを目的に、ご利用のお子様を対象に「地下鉄シール」を配布しております。この取組みは職員からの声を受けて実施しました。



快適な駅づくりを目指して

「観光都市さっぽろ」をもっと快適に

雪まつりインフォメーションの設置

雪まつり期間中、国内外から札幌に訪れるお客さまへのおもてなしのため、大通駅とすすきの駅に、勤務外の職員を募集し配置しました。お客さまにはオリジナル缶バッジをプレゼントし、非常に喜ばれました。



お客さま案内用タブレット端末の活用



お客さまからの様々なお問合せに対し、迅速かつ正確な案内をおこなうことを目的に、観光客の多い主要駅（さっぽろ駅、大通駅、すすきの駅、中島公園駅、宮の沢駅）にタブレット端末を配置し、活用しております。

より良いサービスを目指して

接遇力向上のために

フォローアップ研修

業務の復習と知識向上を目的として、駅管理部全職員を対象としたフォローアップ研修を実施しております。



サービス介助士の取得



平成30年度、新たに駅管理部で助役に登用された職員がサービス介助士の資格を取得しました。

駅管理部の駅長、主任、助役のすべてが資格を取得しております。

接遇指導者研修



駅管理部の助役を駅員の接遇を指導する「接遇指導者」と位置づけ、一年に一度全助役を対象とした、外部講師による研修を実施しております。

3.組織力の強化

地域貢献活動

地域の一員として

清掃活動

駅出入口付近や、地域で実施している清掃活動にも積極的に参加し、地域に根差した地下鉄駅づくりを目指しております。



施設見学対応

地域の幼稚園・保育園・小学校・中学校などの施設見学対応を行っております。施設見学時にはマナー教室を実施し、マナーの啓発にも努めております。



現場力の強化

情報共有のためのツール

旅客事故情報の展開

地下鉄で発生したトラブル事象をまとめた「事故情報」と、お客さまから頂戴したご意見・ご要望をまとめた「旅客情報」を分類ごとに整理し、役職者の会議で活用するとともに駅管理部の全職員に情報共有することで、事故等の再発防止を図っております。

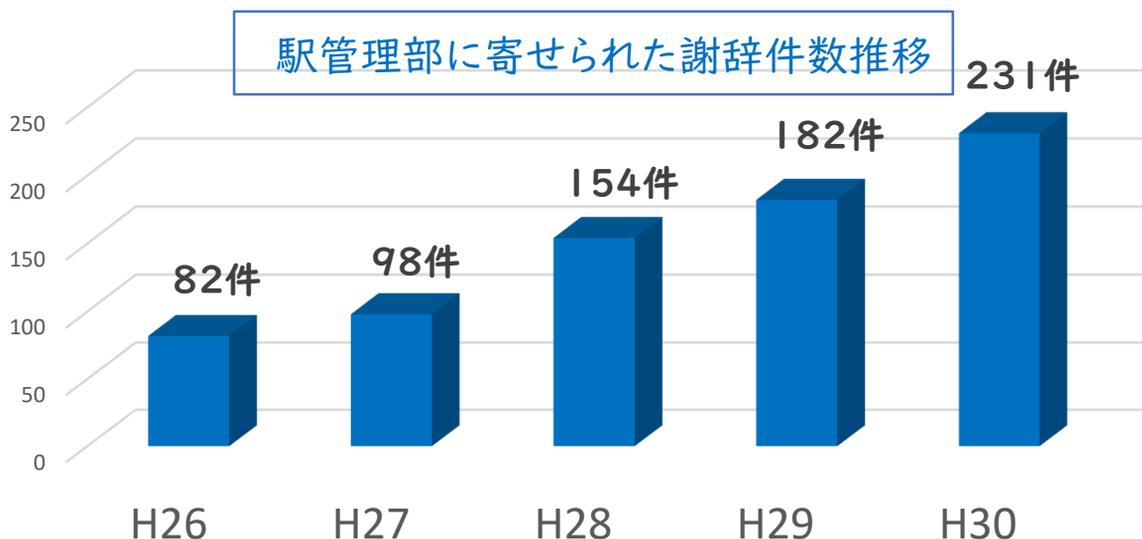
また、車いすをご利用のお客さまの乗降介助件数をデータ化し、各駅の対応状況を把握しております。

質の高いサービスを目指して

対応への謝辞件数

当会社では「すべてのお客さまへ安心をお届けする」ため接遇力向上の取組を進めております。

平成30年度は平成29年度を49件上回る231件のお褒めの言葉をいただくことが出来ました。



人材育成

自己啓発の推進

自己啓発研修

「お客さまにより快適にご利用いただくため」に、職員自ら積極的に行動が出来るよう、札幌シティガイド検定やサービス接遇検定、英検など指定された検定及び試験に合格することを条件として、検定料や受験料相当額が支給される制度を設け活用しております。

平成30年度は35名がこの制度を活用し18名が合格。これまでに延べ75名の職員がこの制度を活用して資格を取得しております。

誇りと責任をもつために

駅管理部「エッセンスビデオ」

札幌市営地下鉄の駅業務に携わっている誇りと責任を再認識するため、「エッセンスビデオ」を作成しております。

「エッセンスビデオ」はフォローアップ研修や新人職員研修、助役勉強会等の各種研修で上映することにより、職員の意識啓発につなげました。「エッセンスビデオ」は当公社ホームページでも「地下鉄マインドビデオ」として公開しております。



発行 令和元年 5 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