

安全とサービス の取組み2021

一般財団法人

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、「お客さま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捉えることを目指し、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 2021』は中期経営計画に基づいて実施した令和3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。

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 小原 丈幸

目次

1.安全の確立

- ▼安全管理体制
- ▼安全を支える教育・訓練
- ▼安全意識の向上

2.サービスの充実

- ▼より快適で安心してご利用
いただくために
- ▼接遇の意識と技術の向上
- ▼利用環境の整備

3.組織力の強化

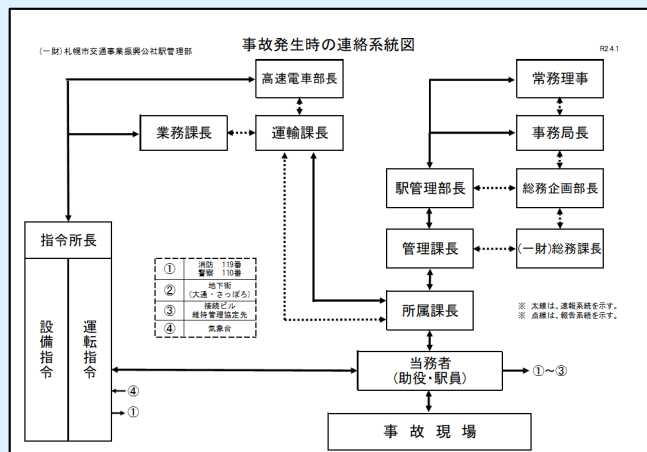
- ▼情報共有の徹底
- ▼職員の資質向上
- ▼管区駅の取り組み
- ▼企業価値を高める人材育成

1.安全の確立

安全管理体制

関係各所との連絡体制

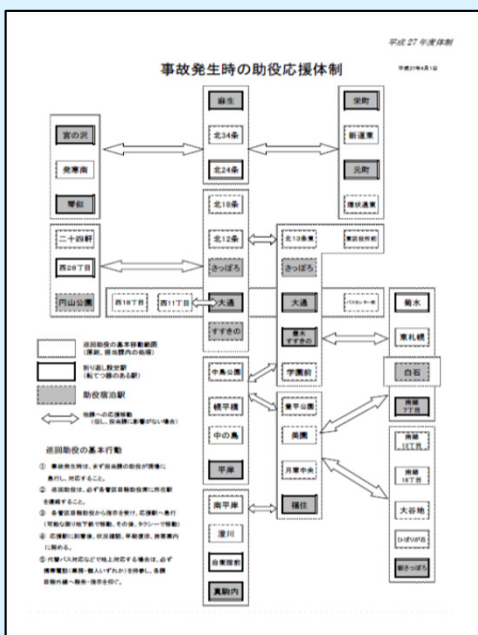
重大事故発生時には、現場の当務者及び当公社役職者、札幌市交通局の間で緊密な連絡をとり、状況の把握と適切な処置に努めています。



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、所管を問わず対応できる応援体制を整えています。



事故発生時の駅管理部応援体制

事故・災害発生時における業務体制、休日等の安全管理部長兼業務部長

平成27年度体制

（一財）安全管理部

| 発生場所 | 発生 | 安全管理部長兼業務部長 | （中）交通安全部長兼業務部長 |
|------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| 線路 | ① 本管内の線路上に発生する時 ② 本管内の線路上に発生する時 ③ 本管内の線路上に発生する時 ④ 本管内の線路上に発生する時 | 安全管理部長兼業務部長 | 交通安全部長兼業務部長 |
| 駅構内 | ① 駅構内に発生する時 ② 駅構内に発生する時 ③ 駅構内に発生する時 ④ 駅構内に発生する時 | 安全管理部長兼業務部長 | 交通安全部長兼業務部長 |
| その他 | ① 駅構外に発生する時 ② 駅構外に発生する時 ③ 駅構外に発生する時 ④ 駅構外に発生する時 | 安全管理部長兼業務部長 | 交通安全部長兼業務部長 |

安全管理部長兼業務部長は、安全管理部と業務部を兼ねており、休日等もこの体制で業務を行います。また、交通安全部長兼業務部長は、交通安全部と業務部を兼ねており、休日等もこの体制で業務を行います。

非常態勢時の参集基準

指示・伝達・情報共有

管区駅における朝会

各管区駅では勤務交代時に前日発生した事案を助役間で漏れがないよう円滑に引き継ぐほか、所属長からの指示伝達事項を確認するため、主任職以上でのミーティング「朝会」を実施しております。



対面点呼



出勤した駅員の点呼時には、「駅務手帳」を活用し、朝会での内容を助役から伝達するとともに、体調確認やアルコールチェックをおこない、厳正な職務の遂行に努めています。

朝ミーティング

管理課では、駅で発生した事案や、お客さまからのご意見について、その原因や背景から問題点を洗い出し、各管区駅と情報共有をおこなっております。



安全に関わる会議の開催・参加

駅業務検証会議

駅管理部係長職以上が出席し、事故・苦情等の検証・分析をおこない、再発防止や未然防止に繋げるとともに、情報共有及び意思統一を目的に毎月1回以上開催されています。

令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、書面及びリモート形式でも開催しています。



助役会議

各管区駅助役間の「安全・安心」に向けた情報共有及び意思統一、業務の効率化とともに、日常業務の検討・改善をおこない、更なる業務の円滑化を目指すことを目的に開催されています。

事故防止検討委員会

札幌市交通局が主催する会議で、事故の検証及び再発防止対策の検討が毎月1回開催され、駅管理部長が出席しています。



各種監査体制

保安監査

各駅施設・設備の異常の有無や、異常時用備品の保管状況を確認し、安全性の強化を図っています。【実施回数：各駅 年1回】

収納監査

駅長・主任・助役によって、乗車料金の回収、精査及び保管に関する業務が的確に行われているかチェックし、厳正な公金確認をおこなっています。【実施回数：各助役 年1回】

事務監査

各部の事務が的確に、かつ、能率的に処理されているか確認することを目的として、各部（駅管理部・営業部・総務企画部）から選出された監査員によって、様々な視点から確認をおこなっています。

【実施回数：各課 年2回】

部内監査

各課の課長・駅長・主任によって、規程類の整備及び帳票類の事務処理が適正におこなわれているか確認し、修正すべき点はただちに見直しています。【実施回数：各駅及び各課 年1回】

駅長・主任による公金確認

各管区駅の駅長及び主任により、所管駅の公金保管状況等が適正か確認しています。【実施回数：各駅及び各管区駅 月2回】

非常用備品確認

各駅に配置された非常用機材や備品の保管・管理状況を確認し、有事に備えています。【実施回数：各駅 月1回】

特別輸送・増員体制

大規模輸送における安全の確保

8月、新型コロナウイルスの影響により1年延期された東京2020オリンピック開催に伴い、札幌市ではマラソン及び競歩競技がおこなわれ、早朝無観客での開催ではありましたが、大規模な交通規制がおこなわれました。コース沿線の関係駅では、地下通路の利用案内や出入口におけるお客さまの通路の確保等、職員を増員配置し、駅構内と出入口周辺における安全の確保とお客さま案内を実施しました。

また、札幌ドームでは、観戦人数が制限されながらも、プロ野球やプロサッカーの試合が開催され、一定数のお客さまが福住駅を利用されたことから、イベントの予想人員が多数見込まれる場合には職員を増員配置するとともに、駅構内で感染防止対策を呼びかける等、安全の確保に努めました。



オリンピックマラソンコース沿線の北24条駅 出入口周辺の様子

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を想定し、各種機器類や設備の使用方法を習得するとともに、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。



列車火災訓練

列車内で火災が発生、駅間で停止してしまったことを想定し、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ことを目的として、毎年受講しています。



※令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、実技訓練は実施せず座学で受講しました。

車内異常時対応検証訓練

12月、京王線車内における刺傷事件を受け、札幌市交通局と北海道警察、当社の合同で、札幌市営地下鉄車内で凶悪事件が発生した場合を想定した訓練を実施しました。当会社からは、駅長、主任が駅係員役として参加した他、助役が旅客役として参加し、訓練後には、今後の異常時対応に繋がる様々な検証をおこないました。



その他訓練

例年実施されている、併結推進運転訓練、連動装置操作訓練、浸水対策訓練については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により実技訓練は実施せず、定期教育訓練内において座学にて受講しました。

安全意識の向上

ヒヤリハット情報

情報収集

職員が感じた、事故には至らなかったがその一步手前の事象「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され、必要に応じて対策が講じられます。



ヒヤリレターの発行



提出意欲向上のため、ヒヤリハット情報を提出した職員個人に対して、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。

ヒヤリハット通信

ヒヤリハット情報に関する目的や過去の情報を記載した「ヒヤリハット通信」を発行し、安全意識の向上に努めております。



ヒヤリハットケースブック

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います。



リスクマップの配置

リスクマップ



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」を各駅に配置しています。

各駅から提出されたリスク情報を基にリスクマップを修正し、各駅に配置しているファイルを更新しています。

リスク情報用紙 (記載例)

現在、ヒヤリハット情報やリスク情報を共有し、事故の未然防止を図ることを目的としてリスクマップを配置してあります。
より効果的・実効的なものとするため、リスクマップに認識していない新たなリスクを発見した場合には【リスク情報用紙】に記入して各管区駅事務局長あてに送付願います。
取のり後、各管区駅事務局長及び安全サービス係にて検封・更新いたします。

記入日 ○○年 ○月 ○日

所属・氏名
○○線区駅 ○○管区駅○○グループ ○○

場所：
○○駅、定期検査場所、記載位置

リスク内容：
定期検査場所の記載台の裏面形になっていたり、滞留者に注意すること。

図面：



リスクメール



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

より快適で安心してご利用 いただくために

定期的なマナー啓発活動

すべてのお客さまが快適にご利用いただけるよう、交通局と協働で「マナーキャンペーン」をおこない、利用時のマナーに対する意識を促し、ご理解とご協力をお願いしています。

令和3年度は北海道警察とも協力し、マナーと同時に痴漢撲滅キャンペーンを実施した他、東豊線沿線の高等学校に伺い、マナー啓発ティッシュの配布を依頼して地下鉄利用マナーへのご協力をお願いしました。



マナー啓発ティッシュ

サービス介助士の資格取得



すべてのお客さまに安全と安心をお届けするため、駅管理部に所属する駅長・主任及び助役全員が「サービス介助士」の資格を取得し、様々なお客さまに安心してご利用いただけるようサービス向上に努めています。 16

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。令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、資料配布による自主学習形式とし「ヒヤリハットの取り組み」「過去の事故事例」「お客様対応」について取り上げました。

令和3年度
フォローアップ研修

★CONTENTS★

- 1.ヒヤリハットの取り組み
- 2.過去の事故事例から学ぶ
- 3.お客様対応について

過去の事故事例から学ぶ

過去の事故事例を学ぶ主な目的

事例① 走行路面落し物処置

★観察★

【原因】 在籍位置の確認と運転指令への連絡をしなかった

☆対応☆

☆観察☆

【原因】 走行路面落し物処置の手順

1.ヒヤリハットの取り組み

ヒヤリハットとは？

(インシデント)の防止

駅管理部の取り組み(目的)

提出から対策までの流れ

3.お客様対応について

駅員に対する感謝状

身だしなみ ～セーフチェック～

心算チェック

助役勉強会

助役間の情報共有と意思疎通を図り、知識と資質の向上を目的に助役を対象とした勉強会を実施しています。令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、集合しての勉強会は実施せず、パソコンを利用した動画視聴や、資料を閲覧する自主学習形式で実施しました。

令和3年度
第1回
助役勉強会

サビかいて
ました

令和3年度
第2回
助役勉強会

この教材は音がなります。お声に聞こえない場合はお気を付けください。

新人職員研修

入社して間もない職員(1~2年目)に対して、複雑な業務の復習の場として、知識の共有を図ることを目的に実施しています。

令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により自主学習形式で実施しました。

利用環境の整備

感染対策

長期に渡る新型コロナウイルスの影響下において、お客さまに安心してご利用いただけるよう、公共交通に携わる者として、日々、感染対策に取り組んでいます。

また、地下鉄車内での感染拡大を防止するために、改札口付近に啓発ポスターを掲出しました。



啓発ポスター



駅窓口のビニールシートを設置



駅窓口の消毒液を配置



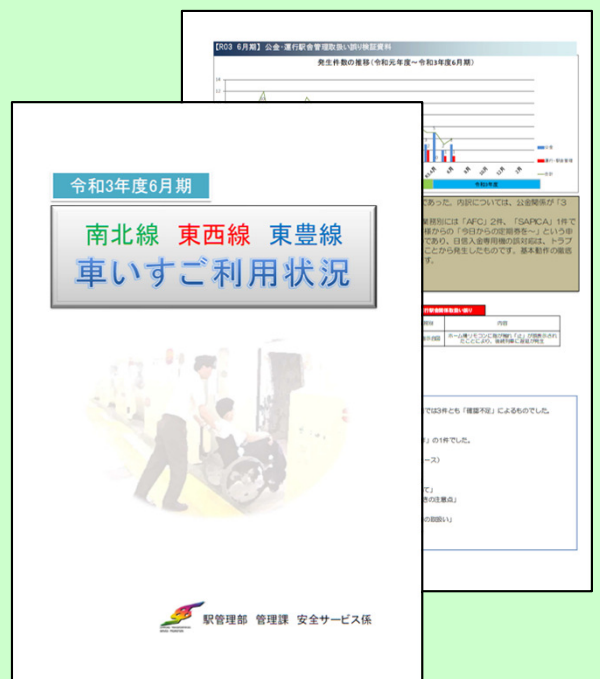
マスク・アイガードの着用
※アイガードの着用は任意

3. 組織力の強化

情報共有の徹底

旅客・事故情報の活用

各駅で発生した事件・事故をまとめた「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周知し、情報を共有することで、事故等の再発・未然防止を図っています。また、車いすをご利用のお客さまの乗降対応件数をデータ化し、各駅の対応状況を把握しています。



管理番号 17104
合計 17141

INPUT FORM

報告者 報告日 2022/05/11 文書登録

情報番号 ** 事象種別 ** 種別(その他) ** 降とし物 **

発生日 2022/05/11 ** 発生時刻 ** 種別 ** 駅名 ** 発生場所 **

方向 ** 別車 ** 影響人員 ** 総大遅延 ** 詳細 **

職員氏名 ** 職員氏名 ** 職員氏名 ** 職員氏名 ** 職員氏名 **

観察届出 ** 届出先 ** 救急要請 ** 搬送先 **

内容 ** 原因 ** 備考 **

関係者A ** 年齢 ** 性別 ** 状況 ** 連絡先 **

住所 ** 連絡先 **

関係者B ** 年齢 ** 性別 ** 状況 ** 連絡先 **

住所 ** 連絡先 **

関係者C ** 年齢 ** 性別 ** 状況 ** 連絡先 **

住所 ** 連絡先 **

| 番号 | 発生日 | 種別 | 発生場所 | 駅名 | 駅務 | 押付 |
|-------|------------|-----------|------------------|-------|----|----|
| 17103 | 2022/05/10 | 乗客-緊急呼び出し | 東1133列車(1) 乗車中 | 東1133 | なし | なし |
| 17102 | 2022/05/10 | 乗客-乗客 | 北1113列車(乗車中) 乗車中 | 北1113 | なし | なし |
| 17101 | 2022/05/10 | 乗客-乗客 | 北1112列車内 | 北1112 | なし | なし |
| 17100 | 2022/04/30 | 駅構内-荷物落下 | 乗車中 | 北1112 | なし | なし |
| 17149 | 2022/04/30 | 駅構内-荷物落下 | ホーム中央 | 北1112 | なし | なし |
| 17148 | 2022/04/30 | 駅構内-荷物落下 | 北行ホーム(乗車中) | 北1112 | なし | なし |

BUSINESS SUPPORT SYSTEM

キーボードのENTERを押してください。

事故入力 MAINTENANS

事故検索 予備

Customer service

入力 検索 メンテナンス パスワード変更 グラフ 予備

令和3年度はこれら事故・旅客情報をデータベースで管理し、数値化するとともに多角的に分析し、活用できる仕組み作りを手がけました。

情報共有の徹底

安全サービスニュースの発行



業務上発生したトラブルについて、取り扱いをわかりやすく解説することにより、正しい業務知識を駅員に定着させることや、直近に発生した事件・事故をいち早く、わかりやすく情報共有するための媒体として、月2回の「安全サービスニュース」(社内報)を発行しています。

令和3年度は合計23回発行しました。

管区駅便りの発行



各管区駅では、管区内の情報共有や業務知識の向上を目的に「管区駅便り」を発行しています。

地下鉄駅便りの発行

安全に関する取り組み等をお客さまにお知らせし、安心してご利用いただくことを目的として「地下鉄駅便り」を作成し、コンコース掲示版や当社ホームページに掲出しております。



職員の資質向上

資質向上の心得

資質向上の心得

～100年先もお客さまから信頼される日本一の地下鉄駅を目指して～

- 一、基本を習慣づけること：
「凡事徹底」ができてこそプロの鉄道員
- 一、人を「変える」には自分が「変わる」こと：
昨日までの自分を超えよう
- 一、意識を立てること：
自分の職責を意識して行動し、マニュアルの存在ではなく意味を知ろう
- 一、ひとりで抱えず協力して取り組むこと：
助役を中心に一致団結し、ひとりで悩まない、悩ませない

○従業員満足度【ES】からお客さま満足度【CS】へ

本当の笑顔と真心でお客さまに対応ができるように、問題意識と向上心を持って、自分たちに出来ることをコツコツと積み重ねていこう。

○【やらされる人】から【やる人】へ

自分の人生を豊かにするため、お客さまや自分の会社へ、どのように貢献（自立）して行くか計画し、実践していこう。



駅管理部職員の基本

| | | | |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| ゲート対応 | ①勤務交代の遵守（ゲート、ホーム、分室） ※引継ぎ、窓口補佐等が終了したら、速やかにポジションに就く | 身だしなみ | ①制服の着用（事務室外お客さま対応、被り方） ※つばの先端を眉毛の高さより下げず、白手を入れて被らない |
| | ②さわやかな挨拶（笑顔、声量、先言後礼） ※笑顔で、目を見て、語りかけるような気持ちを込めた挨拶 | | ②顔・頭髪（誠実さ、清潔感） ※細毛・特殊な髪形・長いもみあげ・カジュアルな眼鏡はNG、髷は適宜剃る |
| 接遇 | ③ゲート勤務時の姿勢（組む手は前、背筋を伸ばす、両足体重） ※よい姿勢は挨拶、接遇を引立てる | 基本動作 | ③靴・靴下（種類、汚れ、色） ※黒が茶系の純粋なビジネスシューズ 靴下は、黒が茶系であること（柄物はNG） |
| | ④窓口対応（担当氏名札の掲出、窓口の開閉、物の受渡し） ※氏名札は貸与品以外を使用しない、窓口は静かに開閉し、受渡しは両手でおこなう | | ④白手（種類、汚れ、持ち歩き方） ※華手NG、ポケットにぶら下げない 汚れに注意し清潔感を保つ |
| 執務態度 | ⑤言葉づかい（老若男女問わず敬語、謝辞用語） ※表情やイントネーションを考慮し、謝辞用語やクッション言葉を忘れずに | | ⑤装飾品（念珠、時計、指輪、ネイル、ピアス） ※華美またはカジュアルな時計・指輪はNG |
| | ⑥顔の見える接遇（改札・AFCトラブル） ※インターホンに頼らず積極的に出向く | | ⑥指差確認呼称の徹底（各種機器操作、安全確認） ※鉄道員としてプロ意識を持ち、記憶力・集中力・正確性を向上させる |
| | ⑦報連相の徹底（報告、連絡、相談） ※AFC、苦情等は素早く正確に包み隠さず情報を共有する | | ⑦相互確認の徹底（窓口業務、鍵・手提金庫引継ぎ、収納業務） ※同じ物を、同じ場所で、同じ時に確認する |
| | ⑧職場内風土（言葉づかい、敬称） ※上司、年上、先輩、後輩に対し、お互い敬意を払う | | ⑧始業時点検（ホーム欄、シャッター、EV、残留客、走行路面、ホーム監視） ※確実な引継ぎ、報告が事故を未然に防ぐ |
| | ⑨体調管理（風邪、飲酒） ※ダイア職の特性を理解し、欠勤の未然防止に努める | | ⑨車いす対応（連絡票の書き、し点チェック、EV直近位置確認、旗対向の消灯・蓋施設） ※基本動作を徹底し、一つひとつの動作を流れ作業にしない |
| | ⑩制服を着ている意識（お客さまは休憩中・出退勤時の行動も見ている） ※談笑、居眠り、私物の持ち込み等誤解を与えない、 ※マナーの順守（ES歩行、ながら歩き、リュックの持ち方等） | | ⑩最優先業務の失念防止（車いす、出発指示合図） ※緊急時等、対応ができない場合は速やかに指令へ通報 |

「ゲート対応」、「接遇」、「執務態度」、「身だしなみ」、「基本動作」といった駅係員として必要な資質を向上させるための取り組みです。

「資質向上の心得」は各駅の事務室内に掲出し、20項目の心得に基づき、常にこれを意識して業務をおこなうよう職員指導しています。

令和3年度は更に活性化させるべく、時代に合わせた文言やデザインの変更に着手しました。

管区駅の取り組み

エキ☆チャレ

駅管理部では、「すべてのお客さまへ安心をお届けする」ために、各管区駅の職員が主体となり、ちょっとだけ背伸びをして様々な取り組みにチャレンジすることを【エキ☆チャレ】と称して取り組んでいます。

管区毎に様々な活動を考案して実行することで、管区駅の結束やコミュニケーションの醸成にもつながっています。

年度末には各管区駅の取組み内容を共有する目的で発表会を実施し、駅管理部全体のステップアップを図っています。令和3年度については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、発表会は開催せず、各管区駅で作成した取組報告資料を展開しました。

令和3年度 エキ☆チャレ年間報告

大通管区駅

取組内容① ウェルカムステーション

お客さまをおもてなしの心でお出迎え。案内資料や内容の強化を図る。

- 【マラソン対応時のMAP作成】**
オリンピックマラソン対応時における案内MAPを作成し、通行禁止区域が日々変わる複雑な案内に備えました。
- 【交流拠点地下広場の感染対策】**
コロナ禍において、交流拠点座席の使用制限を行いました。その威容と効果の高さからSNS上で話題になり、札幌市交通局の感染予防の取組みを全国に知らしめるという成果を上げました。
- 【貸出用ボールペンの配置】**
コロナ禍が続く中、お客様に安心して地下鉄をご利用頂くための取組みとして、書類を記入して頂く際のボールペンとペンケースを有志で購入し、各ポジションに配置しました。使用後は消毒し感染予防に努めております。

取組内容② きれいな駅でお出迎え

駅構内掲出のポスターや案内を更新し、より意味のあるものとする。

- 【案内ポスター張り替え】**
過去に駅で掲出し劣化した案内ポスターについて掲出継続すべきか再精査し、掲出継続が必要なものは新規に作成して掲出しました。
- 【自販機ゴミ回収メモの運用開始】**
自動販売機ゴミ回収箱一杯になった場合直ぐに回収し、回収したゴミを対象業者へスムーズに引継ぐようにメモを作成し、その件数などから対象業者に回収頻度を高めるよう提案します。
- 【検温・消毒器の点検清掃】**
札幌市設置の消毒液自動噴射装置付き検温器9台を管区駅独自で日々点検し、定期的に特別清掃を実施しました。
- 【案内の拡充】**
お客様からいただいた声を活かすための職員提案により、各改札口の時刻表や死角となる券売機の場所案内を掲出しました。

| 回収日 | 場所 | 業者 | 連絡 |
|-----|----|----|----|
| ／ | ／ | ／ | ／ |

企業価値を高める人材育成

自己啓発の推進

社内で指定された資格において、検定又は試験に合格することを条件に、検定料又は受験料相当額が支給される制度があり、「お客さまにより快適にご利用いただくために」職員自ら積極的に考えられるよう、語学に関する検定を中心に、自己啓発を促進する制度を導入しています。

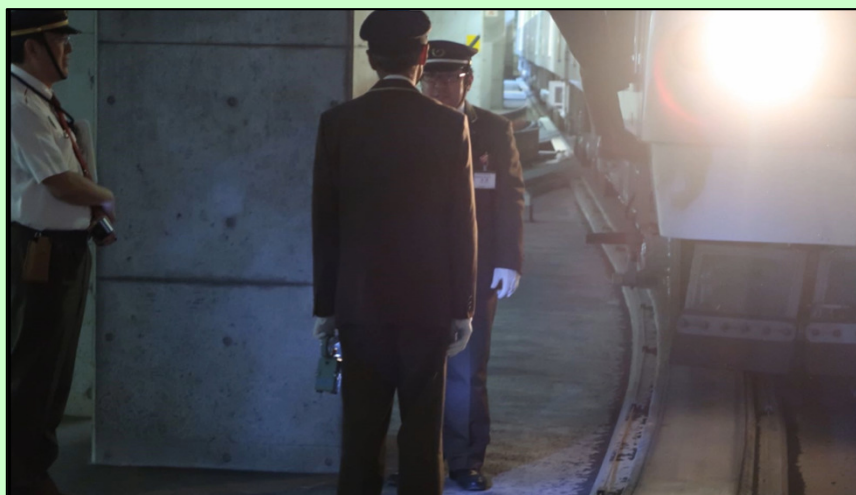
令和3年度は5名がサービス接遇検定2級を取得しました。

マインドビデオ

駅管理部では、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、「マインドビデオ」を作成しております。

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ています。

当会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4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