安全とサービスの取組み2022

Safety and Customer Satisfaction

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

当公社では、「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 2022』は中期経営計画に基づいて実施した令和4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 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

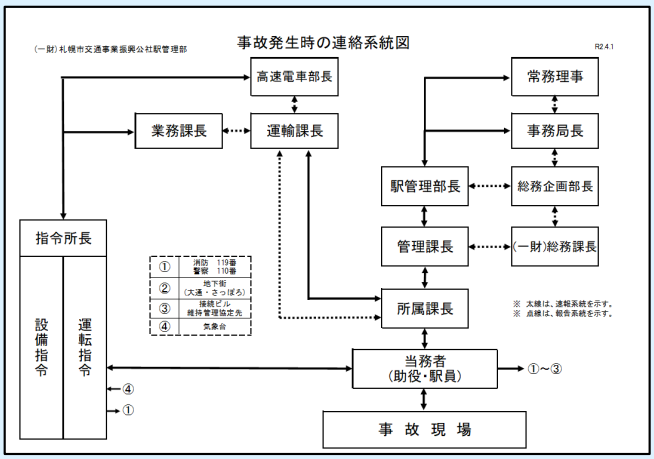
▼情報共有の徹底
▼職員の資質向上
▼管区駅の取り組み
▼企業価値を高める人材育成

１.安全の確立

安全管理体制

関係各所との連絡体制

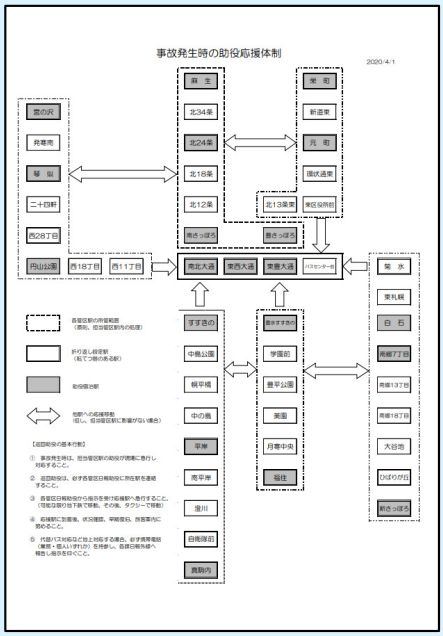
重大事故発生時には、現場の当務者及び当公社役職者、札幌市交通局の間で緊密な連絡をとり、状況の把握と適切な処置に努めています。



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

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、情報共有と意思統一を目的に毎月１回以上開催されています。

令和4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

これまで新型コロナウイルスの影響により中止されていた各種イベントが開催され、最寄りの駅では、駅構内、地上ともに混雑が発生しました。改札口や出入口におけるお客さまの通路確保等のため、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、プロ野球やプロサッカーの試合が開催され、多くのお客さまが福住駅を利用されたことから、職員を増員配置し、安全の確保に努めました。

北海道神宮例大祭開催時の幌平橋駅 券売機前の様子

安全を支える教育・訓練

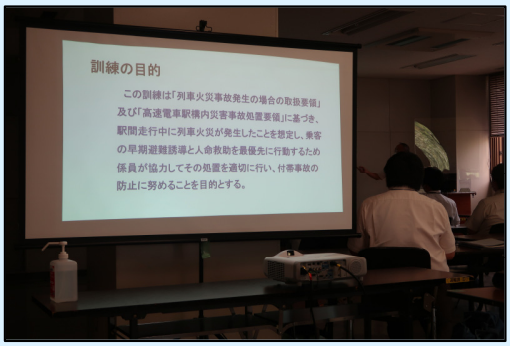
定期教育訓練

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。



※　令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、列車火災訓練については実技訓練は実施せず座学で受講しました。

その他訓練

併結推進運転訓練

本線を走行中の列車が走行不能になった際に、故障車と救援列車を連結して走行することを想定し、助役以上すべての職員が合図中継者や旅客への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。

その他訓練

・浸水対策訓練

水害発生時の避難誘導や浸水対策用具の使用方法についての訓練。

・地震対応訓練

地震発生時ブロック毎の震度によるエリア運行状況や点検区間等について確認をおこなう訓練。

（毎月10日に実施）

・連動装置操作訓練

転てつ器（ポイント）の自動制御が不能になった場合には、指令所の指示に従い、駅に設置している連動装置を取扱うため、助役以上が連動装置の操作訓練を受講し、地下鉄の輸送の確保に努めています。

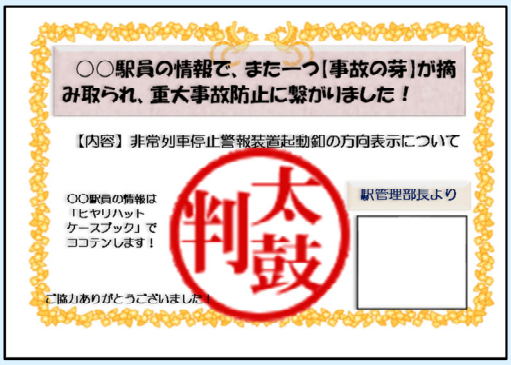
安全意識の向上

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歩手前の事象「ヒヤリハット」をすぐに報告できるよう「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

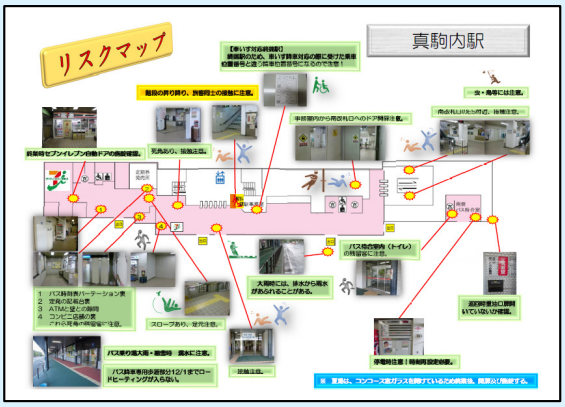
　ヒヤリハット情報に関する目的や過去の情報を記載した「ヒヤリハット通信」を発行し、安全意識の向上に努めております。

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。

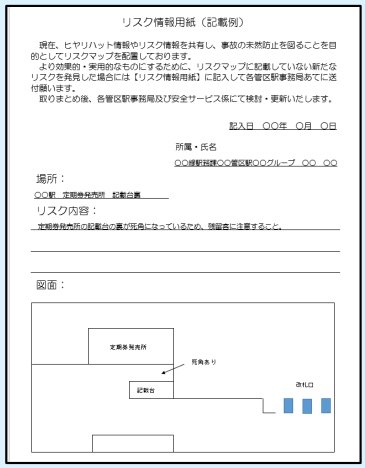
リスクマップの配置

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おります。
より効果的・実用的なものにするために、リスクマップに記載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あてに送付願います。
取りまとめ後、各管区駅事務局及び安全サービス係にて検討・更新いたします。

記入日　○○年　○月　○日

所属・氏名
○○線駅務課○○管区駅○○グループ　○○　○○

場所：
○○駅　定期券発売所　記載台裏

リスク内容：
定期券発売所の記載台の裏が死角になっているため、預留音に注意すること。

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。

ポスターデザイン

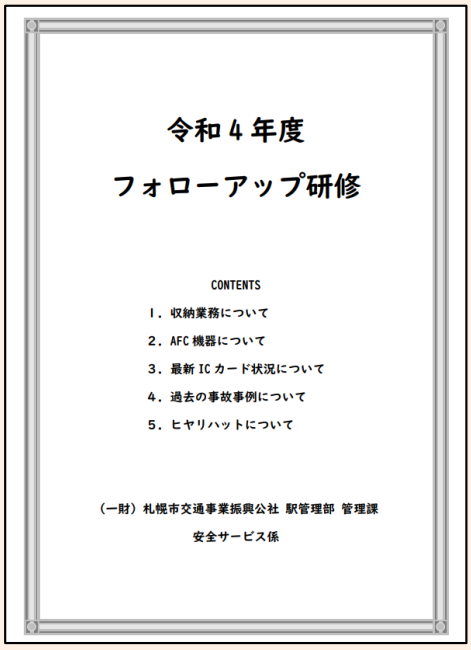
サービス介助士の資格取得

　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。

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4年度は普通救命講習を実施するとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、資料配付による自主学習形式を併用して実施しました。



令和４年度

フォローアップ研修

CONTENTS

１．収納業務について

２．AFC 機器について

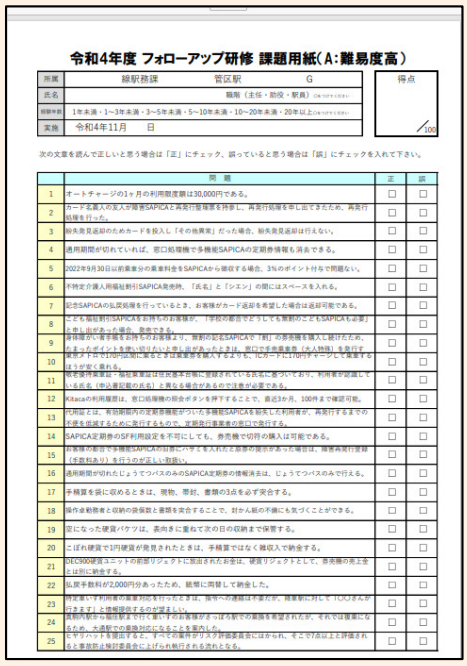
３．最新 IC カード状況について

４．過去の事故事例について

５．ヒヤリハットについて

（一財）札幌市交通事業振興公社 駅管理部 管理課

安全サービス係



令和4年度 フォローアップ研修 課題用紙（A：難易度高）

所属	総駅務課　　管区駅　　G	得点
氏名	職制（主任・助役・駅員）（※いずれか1つを○）	
時間外勤	1年未満・1～3年未満・3～5年未満・5～10年未満・10～20年未満・20年以上（※いずれか1つを○）	
実施	令和4年11月　　日	/100

次の文章を読んで正しいと思う場合は「正」にチェック、誤っていると思う場合は「誤」にチェックを入れて下さい。

	問　題	正	誤
1	オートチャージの1ヶ月の利用限度額は30,000円である。	□	□
2	ロード金額入の乱入字暗号SAPICAと再発行登録票を持参し、再発行処理を申し出てきたため、再発行処理を行った。	□	□
3	紛失発見返却のためカードを投入し「その他異常」だった場合、紛失発見返却は行えない。	□	□
4	通用期間が切れていれば、窓口処理機で多機能SAPICAの定期券情報も消去できる。	□	□
5	2022年9月30日以前乗車分の乗車料金をSAPICAから徴収する場合、3%のポイント付与で問題ない。	□	□
6	不特定介護入用福祉割引SAPICA発売時、「氏名」と「シエン」の間にはスペースを入れる。	□	□
7	記念SAPICAの払戻処理を行っていると、お客様がカード返却を希望した場合は返却可能である。	□	□
8	こども福祉割引SAPICAをお持ちのお客様が、「学校の都合でどうしても複数のこどもSAPICAも必要」と申し出があった場合、発売できる。	□	□
9	身体障がい者手帳をお持ちのお客様より、無割の記名SAPICAで「割」の券売機を購入し続けたため、ウェルカムポイントを貰い続けたいと申し出があったときは、窓口で手券発売（4人特権）を発行する。	□	□
10	乗車ポイントSAPICA定期に乗ることが定期券を購入するよりも、ICポイントSAPICAでポイントを貯まるほうが安く乗れる。	□	□
11	駅不使用定期券は一般乗車券は世帯本社等に登録されているお名に基づいており、利用者が認識しているお名（申込書記載のお名）と異なる場合があるので注意が必要である。	□	□
12	Kitacaの利用履歴は、窓口処理機の照会ボタンを押下することで、直近3か月、100件まで確認可能。	□	□
13	代用証とは、有効期間内の定期券機能がついた多機能SAPICAを紛失した利用者が、再発行するまでの不便を低減するために発行するもので、定期発行事業者の窓口で発行する。	□	□
14	SAPICA定期券のSF利用設定を不可にしても、券売機で切符の購入は可能である。	□	□
15	お客様の都合で多機能SAPICAの紛失パスを入れた定期券が見つかった場合は、複雑再発行登録（手数料あり）を行うのが正しい対応。	□	□
16	通用期間が切れたしょうてつパスのみのSAPICA定期券の情報消去は、じょうてつパスのみで行える。	□	□
17	手精算を誤に収めるときは、現物、帯封、書類の3点を必ず突合する。	□	□
18	操作金勘定者と収納の袋保管と書類を突合することで、封かん紙の不備にも気づくことができる。	□	□
19	空になった硬貨バケツは、表向きに重ねて次の日の収納まで保管する。	□	□
20	こぼれ硬貨で1円硬貨が発見されたときは、手精算ではなく雑収入で納金する。	□	□
21	DEC900硬貨ユニットの前面リジェクトに脱出されたお金は、硬貨リジェクトとして、券売機の売上金とは別に納金する。	□	□
22	払戻手数料が2,000円分あったため、紙幣に両替して納金した。	□	□
23	駅定車いす利用者の乗車対応を行ったときは、指令への連絡は不要だが、隣車駅に対して「ご入力まんが行きます」と情報提供するのが望ましい。	□	□
24	貴駅内駅から福住駅まで行く車いすのお客様がさっぽろ駅での乗降を希望されたが、それでは復雑になるため、大通駅での乗降対応になることを案内した。	□	□
25	ヒヤリハットを提出すると、すべての案件がリスク評価委員会にはかられ、そこで7点以上と評価されると書類が検討委員会にとげられ執行される流れとなる。	□	□

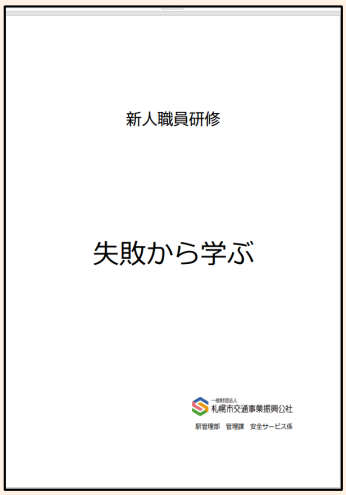
助役勉強会

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4年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、時間を短縮した集合形式の研修およびパソコンを利用した動画視聴や資料閲覧などの自主学習形式で実施しました。

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4年度は過去の取扱い誤り事例を取り上げ、券売機等の実機を使用して知識不足を補う研修を実施しました。



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

駅窓口にビニールシートを設置

駅窓口に消毒液を配置

マスク・アイガードの着用

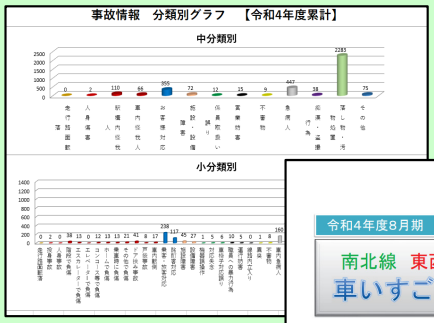
※アイガードの着用は任意

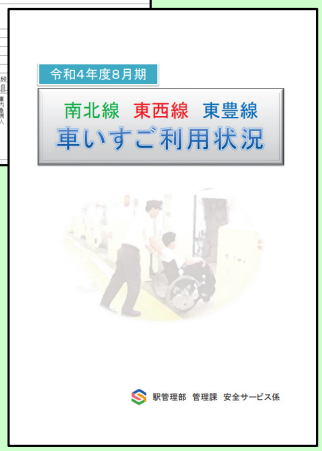
３.組織力の強化

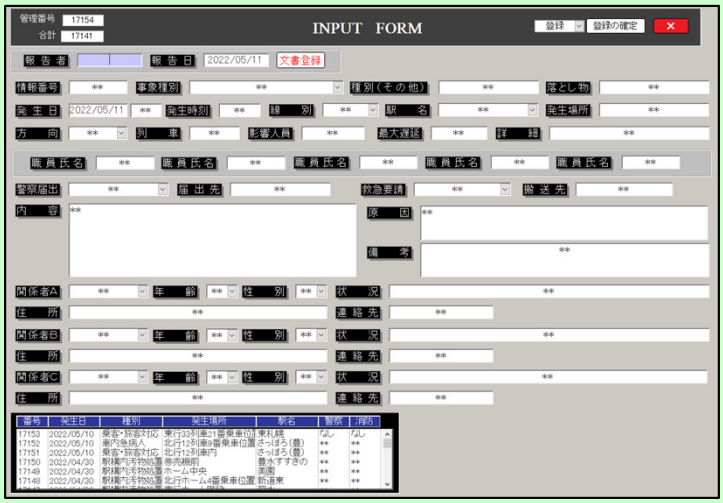
情報共有の徹底

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。



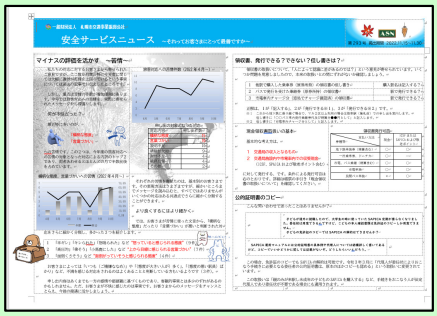




　令和4年度はこれら事故・旅客情報をデーターベースで管理し、数値化するとともに多角的に分析し、各種業務に活用しました。

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4年度は合計25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、コンコース掲示板や当公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15

Sapporo Transportation Service Promotion Corporation

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１５項目を実践していこう！

項目	具体的な取組内容	項目	具体的な取組内容	項目	具体的な取組内容
	指差確認呼称・相互確認・マニュアル遵守		第一印象　見た目が9割		現状を確認し、迅速・正確な報連相
1 基本動作	1指差確認呼称を徹底し記憶力・集中力・正確性を向上。 2同じ場所で同じ時に同じ物を相互に確認。 ※関係者への鍵・腕章等の貸出し・引継ぎ・お客さま対応・収納。 3疑問や違和感を覚えたらそのままにせず、マニュアルで確認する習慣。（何処に何が書いているかがわかってくる）	6 身だしなみ	1おしゃれは自分のため、身だしなみはお客さまのため。 2お客さまには誠実な対応で安心感をもってもらう。 3制服に個性は不要です。制服着用方針を遵守。	11 確認と報連相	1トラブルが発生した場合、現地で現物を現認（3現則）。 2現状を確認後、ありのままを報告する。 3変化があった場合は、都度連絡し、情報を共有する。 4判断に迷った時は、同僚や上司に相談する。 5点呼時に限らず、些細なことでも駅務手帳にメモを取る。
	駅員の運行関係業務		現場で対面接客を心掛ける		適切な情報管理
2 運行管理	1車いす対応は手順に沿って確実に対応。 （連絡票直接記入、タイマー、レ点で復唱） 2運行管理機器の確実な操作と操作後の確認。 3ホーム対応時は安全を第一とし、スムーズな乗降や誘導を心掛ける。 4遅延発生時は急告板設置と案内放送を徹底。	7 顔の見える接遇	1インターホンの鳴りすぎに注意する。 2お客さまのもとへ駆け付けた時は「お待たせいたしました」と一言添える。	12 情報管理	1情報は適切に管理して、漏洩することのないよう細心の注意を払う。 ※SAPICA関係書類、遺失物明細書等 2個人情報を記載した紙媒体の処分はシュレッダーを使う。
	始終業対応・巡回・快適ステーション		おもてなしの心で対応		同じ職場で働く仲間への敬意
3 駅舎管理	1始終業対応は、駅務日誌のチェック項目に沿って確実におこなう。※ホーム階段、点検口などにも注意。 2巡回で施設破損・漏水・落書き・不審物/不審者の早期発見。 3ゴミ・掲示物の剥がれ等、気付いた事は積極的に対処。	8 窓口対応	1始まりと終わりは心を込めた挨拶。 ※「いらっしゃいませ」「お待たせいたしました」「ありがとうございました」 2窓口は静かに開閉し、物の受渡しはトレーでおこなう。 3担当氏名札の掲出を忘れずに。	13 職場内風土	1挨拶・言葉遣い・態度等を意識し敬意を払う。 ※お客さまからどう見られるかを考えよう。 2身体的・精神的に不快に感じるハラスメントをなくす。 3困りごと・悩みごとは一人で抱え込まず、上司や同僚に相談。
	駅の現金・有価証券＝公金です		一人の行動＝みんなの行動		職場の特性を理解しよう
4 公金管理	1公金、お客さまの財産を扱っていることを意識し、正確性を重視した対応。 2AFCトラブル等で時間を要する場合は連絡先を聴取する。 3手提金庫やゲートバッグはポジション交代時に必ず確認し、確実な引継ぎ。	9 執務態度	1制服を着た瞬間からあなたは駅員として見られます。 2談笑・居眠り・スマホ等の私物の持ち込みなどでお客さまに誤解を与えない。 3マナーを順守しよう。（ES歩行、車内でリュックは背負わない等）	14ダイヤ職場	1遅刻・欠勤は厳禁。その勤務は誰かが埋めている。 ※やむを得ない場合は速わず連絡。 2手洗い、消毒をおこない、日々の体調管理に努める。
	人命救助が最優先		各ポジション（ゲート・ホーム・分室）をしっかり守る		些細な気づきも共有しよう
5 異常時対応	1いざという時のための訓練、規程やマニュアルを活用し、シミュレーション。 ※事故/車両故障、不審物/不審者、災害（地震・火災・浸水・停電）、ミサイル等 2過去の経験をみんなで継承・共有。	10交代表遵守	1勤務交代表に基づき、それぞれのポジションでお客さま対応に備える。 2各ポジションへの移動、引継ぎは速やかにおこなう。 3立ち姿は背筋を伸ばして、組む手は前。挨拶は笑顔で元気よく。	15 気づく力	1職員1人ひとりの"気づき"が会社を成長させる種です。 2日々の業務での気づきを大切にし、声に出し、お客さまの安全・安心に繋げていく。

「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」を柱にして駅係員として必要な資質を向上させるための取組みです。

これまでの「資質向上の心得」を令和4年度から時代に合わせた文言やデザインを変更しました。

「資質向上の心得15」は各駅の事務室内に掲出し、15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。

管区駅の取り組み

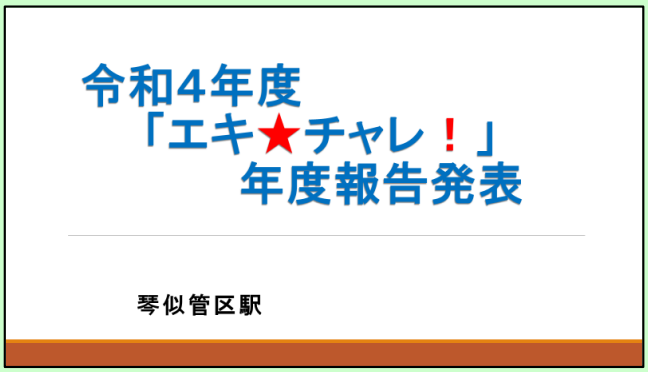
エキ☆チャレ

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。

管区駅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がとりやすい環境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。

白石管区駅の取組み



各管区駅のエキ☆チャレ報告資料

企業価値を高める人材育成

自己啓発の推進

「お客さまにより快適にご利用いただくために」社内で指定された資格の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ます。

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5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