

安全とサービスの取組み

2024



一般
財団法人

札幌市交通事業振興公社



Philosophy

Philosophy

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。

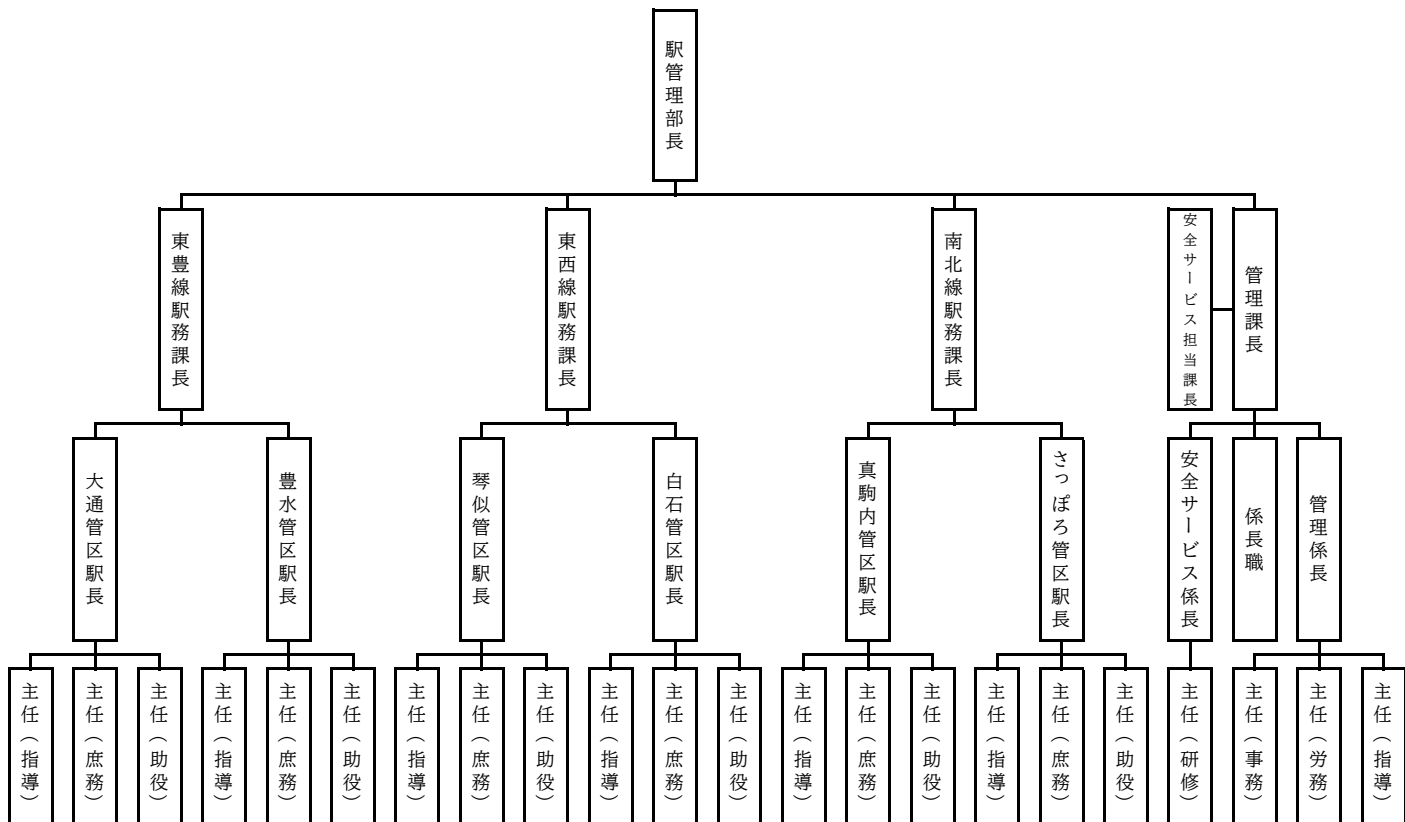
行動方針

- 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。

Organization

Organization

駅管理部組織図





駅管理部長

秋葉 猛

Takeshi Akiba

当社は「安心して快適なサービスを追求し、まちの発展へ貢献する」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6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2024』は中期経営計画に基づいて実施した令和6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。

1 安全の確立

- (1) 連絡・応援体制・・・・・・・・・・ 1
- (2) 安全に関わる会議・・・・・・・・・・ 2
- (3) 各種監査・・・・・・・・・・ 3
- (4) 混雑時の対応・・・・・・・・・・ 4
- (5) 訓練・・・・・・・・・・ 5
- (6) 情報収集・共有・・・・・・・・・・ 6

2 サービスの充実

- (1) 快適にご利用いただくために・・・ 7
- (2) 研修・・・・・・・・・・ 8

3 組織力の強化

- (1) データの活用・・・・・・・・・・ 9
- (2) 職員の資質・・・・・・・・・・ 10
- (3) 駅員の社会貢献・・・・・・・・・・ 11
- (4) 企業価値を高める・・・・・・・・・・ 12



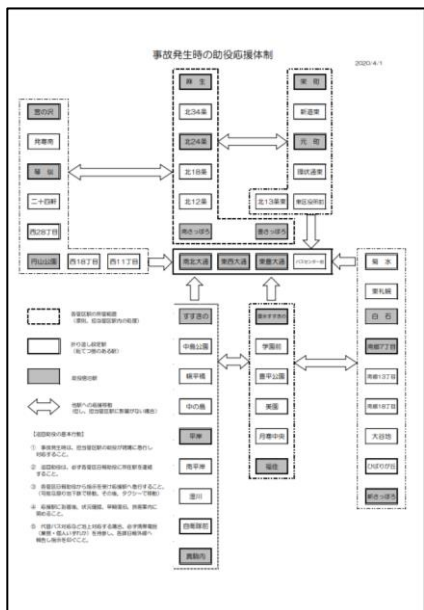
安全の確立

Safty

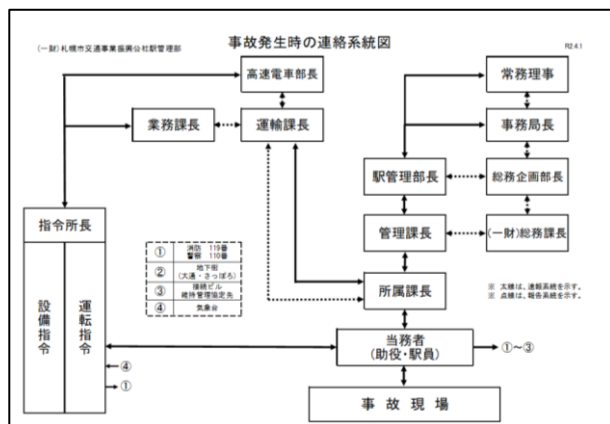
連絡・応援体制

Systems

重大事故発生時は、現場の当務者と当公社の役職者、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。重大事故や自然災害等の情報は、札幌市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



↑ 事故発生時の連絡系統図



安全に関する会議

Discussions

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

Inspections and examinations

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。

【各駅 年1回】

収納監査

乗車料金の回収・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。【各管区駅助役3名以上】

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。【各駅・各管区駅・各課 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）から選出された監査員による確認をおこないます。【各課 年2回】



混雑時の対応

When it's crowded with commuters

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。



訓練 Training

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。

その他訓練

このほかに駅間で列車が走行不能になったときの対応に備える併結推進運転訓練や浸水対策訓練、地震対応訓練、駅間のポイント故障時の対応に備える連動装置操作訓練、交通局指令所と合同で人身事故対応訓練等を実施しています。



情報収集・共有

Gathering and sharing information

ヒヤリハット情報収集、共有

事故には至らなかったが、「ヒヤリとした」「ハッとした」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。

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」を各駅配置のPCで閲覧できるようにし、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」を各駅配置のPCで閲覧できるようにし、経験を伝承しています。



サービスの充実

Service



快適にご利用いただくために

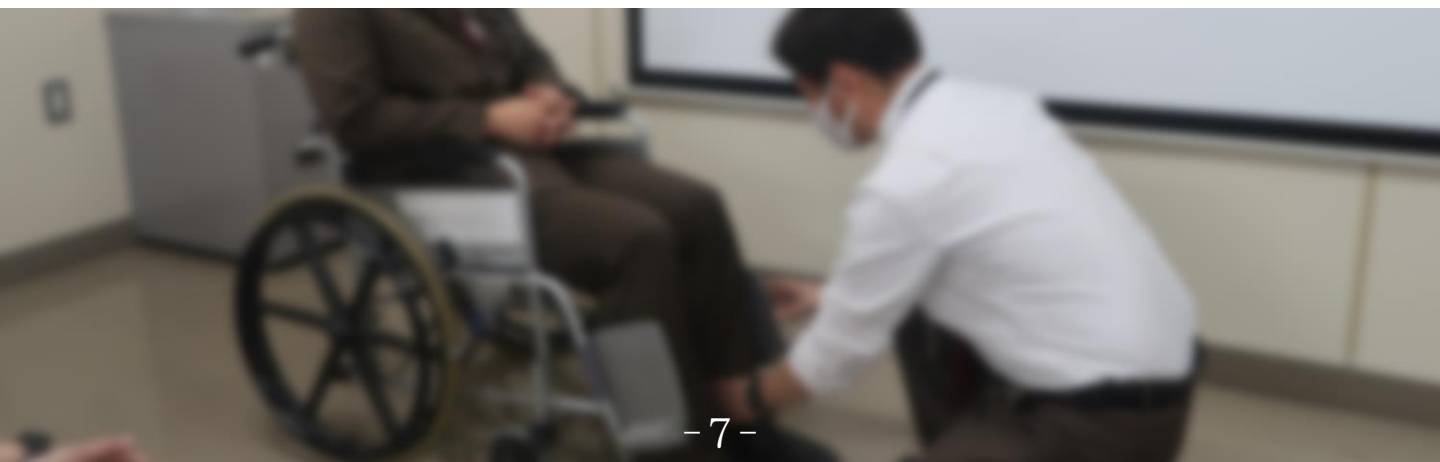
For your comfort

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 to 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。





研修

Education

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5年度から集合形式の研修を再開し、令和6年度は心のバリアフリーとヒヤリハットをテーマに実施しました。

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6年度は外部講師から職員指導に関する勉強会を実施しました。

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6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。



組織力の強化

Organizational strength



データの活用

Utilizing data

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。

社内報の活用

情報共有を通してお客さまにさらなる「安全」と「サービス」を提供することを目的に、月2回の「安全サービスニュース」を発行しています。

管区駅単位でも情報共有を通して安全とサービスの向上を目指し、「管区駅便り」を発行しています。

職員の資質

Qualities of staffs

資質向上の心得

駅係員としてのスキルを向上させるためのベースとなる、社会人として守るべき基本姿勢や行動15項目を「資質向上の心得」として各駅事務室に掲出しています。

これは、職員一人ひとりが日ごろの自分自身を省みることに活用します。





駅員の社会貢献

Social contributions

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内容を共有し、駅管理部全体のバージョンアップを図ります。



企業価値を高める

To become more attractive corporation

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7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