



認するため、様々な事態を想定した訓練を実施しており、特に駅構内火災訓練については駅売店、警備員等の関連会社職員も含めた訓練を毎年実施している。また、駅職員が個々の状況に応じた判断ができるよう、いわゆる「ブラインド・イベント」を織り交ぜた訓練を実施している。

さらに、駅等の現場職員だけではなく、札幌市交本局職員が乗車時に災害に遭遇した際も、交通局職員として乗客の避難誘導が適切に行えるよう短縮車両を利用し実態に即した訓練を実施している。交通局長以下全職員が訓練実施済みであり、現在は更なる対応を可能とするため訓練内容の更新を図っているところである。

- ・留意すべき点としては、各駅の職員は一般財団法人札幌市交通事業振興公社（以下「公社」という。）に所属しており、札幌市交と組織が異なる点にある。別組織による不都合を生じさせないため、札幌市交運輸課と公社は原則毎月一回の定期会議を開催し、情報交換や課題を検討することにより常に同じ意識を共有するよう努めている。また、札幌市交運輸課には24時間体制で職員が配置され、駅等で問題があった場合は必ず情報が入る体制となっている。

練を実施している点は高く評価できる。今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導し、適切に対処できるよう計画的かつ継続的な教育・訓練を実施するとともに、公営企業体である点を活かし、警察や消防などの協力を得ながら訓練を実施していくことが望まれる。

- ・有事の際にも公社との連携が図れるよう訓練内容を充実させるとともに、引き続き日頃から意思疎通を図られたい。

### ③非常時の体制

・大規模災害の発生時には、地下鉄では特に停電による混乱が懸念されるが、停電時には自家発電設備により5時間程度は非常照明や非常放送設備などの電力を確保できることとなっており、駅事務室にも、当該駅の規模に応じて、強力ライトや拡声器等を配備している。また、列車が駅間で停止し運行不能となった場合でも、非常灯により最低限の明るさは確保でき、利用者を最寄り駅まで避難誘導することが可能となっている。

・札幌市の災害想定において、ゲリラ豪雨等が発生した際は河川の氾濫の可能性もあることから、沿線駅に土のうや止水シートを配備している。なお、止水シートの取扱については、浸水対策訓練時に実際に設置することを通じて実施しており、各駅職員が取扱可能となっている。さらに、豊平川沿線の幌平橋駅と中の島駅には、今後、止水板の設置も予定されている。

### (2) 帰宅困難者対応について

・帰宅困難者問題については、本年9月10日に内閣府・東京都が主催する首都直下地震帰宅困難者等対策協議会の「最終報告」が取りまとめられ、これを受け、国土交通省より事業者自ら取り組むことが可能な事項については、積極的・計画的に取り組むよう要請し

・現在、札幌市において避難場所等の計画見直しの検討が進められることとなっているが、札幌市交においては、公営企業であることも踏まえ、帰宅困難者への対策に係る札幌市との協議・調整に積極的に参画されたい。

(3) 振替輸送について

ているところである。

- ・人身事故や車両故障、その他火災等のため運行を中断した場合に、その具体の状況報告を受けた運輸指令が振替輸送の実施について決定することとしている。なお、代替となり得る並行鉄道路線がないことから、振替輸送を実施する際は専らバスによる輸送となっている。
- ・振替輸送の実施に当たっては、札幌市交が定める「高速電車運行中断時の振替乗車実施要領」において、区間毎に輸送障害が発生した場合の振替輸送先を定めており、すべての委託先（バス会社）と協定は締結済みとなっている。また、同要領にはバス代替輸送経路が定められており、臨時バス停の位置も記載され、各駅にバス停が保管されている。各駅員は、運輸指令からのバス振替輸送実施の決定を受けて、速やかに臨時バス停を設置し、構

・札幌市交としての取組を具体的に策定するに当たっては、すでに帰宅困難者対策を公表している他の鉄軌道事業者の対応例を参考としつつ、東日本大震災時には避難所の寒さが課題として指摘されたところ、北海道独特の気候に応じた取組についても計画的に進められたい。

・施設故障の事象そのものに対しては、継続的かつ注意深いメンテナンスを要請するものであるが、異常発見から区間運休、振替輸送実施までの運輸指令の状況判断及び的確な指示は極めて高く評価でき、また、線区各駅員がこの状況に応じて適切に判断し行動している点は高い「現場力」を有するものと認められる。

こうした対応を可能にするには、様々な事態を想定した訓練の継続的な実施や札幌市交と公社の緊密な協力体制が不可欠であり、引き続き、両組織が連携し知恵を出しながら、より安全・安心な輸送サービスを提供されたい。

	<p>内放送やハンドマイク等を通じて旅客を案内誘導することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年7月19日に福住駅において転てつ機異常が発生した際にバスによる振替輸送を実施した。</li> </ul> <p>同日8時36分、運輸指令において転てつ機が切り替わらない異常を発見し、直ちに運行を中断したところであるが、復旧には一定程度の時間がかかると運輸指令が判断し、8時45分には豊水すすきの駅～福住駅までは運行を取りやめ、栄町駅～豊水すすきの駅間の折り返し運転を決定している。これと併せて、豊水すすきの駅～福住駅間のバス代替輸送を決定し、協定バス会社に連絡、これら一連の状況を確認した線区の各駅においては、速やかに臨時バス停が設置された。この結果、振替輸送用のバスが9時14分には福住駅に到着し、その間に駅員により臨時バス停まで誘導されていたことから、混乱なく代替輸送が開始されたところである。</p>	
<p>2. 運賃等に関する事項  (1) 運賃・料金の誤收受・誤表示関係について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去3年間、運賃の誤表示・誤收受は発生していない。また、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客営業規則の備え付けについては、現地監査を行った各駅において規程通り行われている。</li> </ul>	

<p>(2) 福祉割引について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃誤收受については、自動改札機への釣り銭装填時に誤って別の硬貨を装填する事例が多いが、札幌市交においては、装填カセットの色分けや複数人数での確認等の対策が徹底されている。</li> <li>・ 札幌市からの交通費助成により、身体障害者及び知的障害者と同様に精神障害者も福祉乗車証（市内のバス、地下鉄、電車を無料で利用可）またはタクシー券等3種類から選択して交付を受けることが可能である。ただし、札幌市交では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置は導入されているが、精神障害者への割引措置は実施されていないため、上記福祉乗車証を選択しなかった精神障害者については、普通料金で乗車する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国土交通省では、福祉割引について、精神障害者に対する割引の導入等の要望が障害者団体等から寄せられていることから、これらの要望を踏まえ、北海道運輸局を通じて札幌市交に対しても理解と協力を求めているところであり、精神障害者も身体障害者及び知的障害者と同等の割引措置となるよう期待する。</li> </ul>
<p>(3) 企画乗車券について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 札幌市交では、バス、電車、地下鉄で利用でき、比較的割引率が高い「共通ウィズユーカード」が普及していることから、ここ数年の企画乗車券の発行が少ない状況である。また、他社と連携した企画乗車券の発行は、2008年まで「よさこいソーランパス」が発売されていたが、現在では発行されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 札幌市は、北海道内や、全国から観光客が訪れることから、観光目的の利用者の需要喚起の観点からも、他の交通事業者やイベント等との連携も含め、多様な企画乗車券について検討することが望まれる。</li> </ul>





<p>③保守サービス会社による応急措置実施のための係員派遣体制</p>	<p>て駅管理部職員を対象としたSAPICA運用フォローアップ研修を毎年度行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「交通局サーバ」や「駅サーバ」の障害発生によりICカード(SAPICA)の使用に支障を来す事態となった場合には直接、保守業者が障害を感知し、障害発生に対し24時間体制により早急に復旧対応を行う体制が確立されている。また、夜間や休日等の障害発生に備え、緊急連絡表が各保守業者において整備されている。</li> </ul>	
<p>4. ICカードに係る情報管理の関する事項</p> <p>(1) 利用履歴等の個人情報の保護に関する内部規程等の整備について</p> <p>(2) 個人情報を取り扱う職員に対するセキュリティ対策について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市交における個人情報の取扱いについては、「札幌市個人情報保護条例」に基づき対応している。ICカード「SAPICA」に係るものについては、当該ICカード発行会社である札幌総合情報センター株式会社が定めたSAPICA取扱規則等に基づき、個人情報(氏名、生年月日、性別及び電話番号(以下「個人情報」という。))が適切に管理されている。</li> <li>・利用者の履歴等の個人情報を操作端末により閲覧する場合のセキュリティ対策については、業務委託契約により、駅業務を委託している公社が管理している窓口処理機係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市交のICカードに係る情報管理については、個人情報に係る規程の整備・適正な運用等が図られており、また、個人情報に係る漏えい事象も過去3年間発生していないことも踏まえ、適切な情報管理が行われているものと評価する。</li> </ul> <p>平成24年3月「国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン(国土交通省告示第363号)」を改正したことから、業務の参考とし、引き続き個人情報を厳正に管理されたい。</p>

	<p>員認証用カード及びパスワード入力により個人認証を行うとともに、操作ログ（履歴）が残る仕組みとなっている。（駅の助役以上の管理者は、駅員による窓口処理機の操作履歴を確認できる権限を与えられている。）</p> <p>また、操作端末については、悪用されないために窓口付近に設置するとともに、併せて利用者からのＩＣカードの提示もないと確認できない仕組みとなっており、一連の操作行為も全て確認できる状況となっていることから、厳正に管理されている。</p>	
<p>(3) 情報管理体制の確立について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 札幌市が所掌する情報資産に関する情報セキュリティ対策について総合的、体系的かつ具体的にとりまとめた「札幌市情報セキュリティポリシー」に基づき情報管理体制を確立している。</li> </ul>	
<p>(4) 情報漏えい防止のための対策について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報漏えいの防止を図るため、「SAPICA取扱規則」に基づく「SAPICA運用マニュアル」により、窓口処理機において係員が操作する場合には、当該認証カードによるログイン認証及びパスワードの入力を必須としている対策を講じている。</li> </ul>	
<p>(5) 情報漏えい発生時における対応体制について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「札幌市情報セキュリティ危機管理マニュアル」を定めるとともに、原則として年1回</li> </ul>	

	<p>情報管理に関する研修を実施している。また、保守サービス会社と24時間体制で異常時における緊急連絡系統図が構築されており、適切な対応体制が執られている。</p>	
<p>5. その他サービスに関する事項  (1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車」）について  ①導入状況</p> <p>②利用者に対する周知・案内方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「女性と子どもの安心車両」（女性客の他、小学生以下の利用者、身体の不自由な利用者とその介護者も乗車可能）、平成20年7月より東西線、同年12月より南北線において、ラッシュ時間帯の混雑状況等を踏まえ、平日の始発から9時までの時間帯に導入している。  その導入にあたっては、導入実験及びアンケート調査を踏まえ、路線及び車両の位置等を総合的に検討した上で、本格的に導入したものである。</li> <li>・なお、現時点では、東豊線への導入については、編成車両数が他の路線と比べて短いこと等、利用者全体に与える影響が大きいため、導入計画の予定はないものと聞いている。</li> <li>・導入路線の各駅の駅構内及びホームにポスター掲出、導入車両の車両内外、連結部等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、利用実態等を踏まえながら、利用者の立場に立った鉄道サービスを推進されたい。</li> </ul>

<p>③職員に対する教育等</p> <p>(2) ハンドル形車いすに係る対応状況</p> <p>(3) 節電への対応について</p>	<p>必要な箇所にステッカーを掲出するとともに、駅構内放送及び車内放送により利用者に対し周知及び案内を行っている。特に利用者からの苦情等はないものと聞いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要に応じ、女性専用車両の趣旨等を踏まえ、職員に対する教育等に取り組んでいる。</li> <li>・ 各駅における車いすの取扱件数は年々増加しており、全駅で年間約3万人の車いすの利用がある。札幌市交においては、各駅に備え付けてある「駅管理対応マニュアル(日常業務)」に基づき、全ての車いす利用者に対し手動、電動の種別に関わらず条件をつけずに、介助の要望を受けた場合は、本マニュアルにより駅係員が適切に対応しており、これまでに駅員の接遇に対する特段の意見は寄せられていない。</li> <li>・ 24年夏季の電力需給見通しは全国的に厳しく、平成24年5月18日に決定された「今夏の電力需給対策について」において、北海道電力管内については、22年夏季における最大使用電力を基準として93%を超えない水準に抑制するよう決定されたところである。これを踏まえ、札幌市交にお</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、ハンドル形電動車いすを含めた車いす利用者に対して適切に対応されたい。</li> <li>・ 札幌市交においては、バリアフリー施設や駅照明などについて、可能な限り旅客サービスの維持に努め、また、個別の箇所について具体の申し入れがあった際には速やかに対応したところであり、今夏の節電対策は高く評価できる。原子力発電所の再稼働問題など先の見えない状況ではあるが、北</li> </ul>
--	---	--

<p>(4) 携帯電話のマナーに関する対応について</p>	<p>いては、地下鉄で▲10%、路面電車で▲2%の節電目標を設定し、駅名標識や広告の消灯、車内室内灯・駅コンコース照明の間引き、エスカレーターの一部停止などの節電対策を実施し、利用者の利便を損なわないよう最大限配慮しつつ、使用電力の抑制に努めた。この結果、節電期間(7月23日から9月7日まで)において、使用最大電力日でも地下鉄では▲9.6%(8月30日)、路面電車では▲4.5%(8月10日)を記録しており、節電期間全体を通じてコンスタントに目標を達成した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なお、こうした札幌市交の節電への取組に対しては、賛否両論の様々な意見(約150件)が寄せられた。この中で、最も多かった苦情要望は「消灯により案内表示が見にくい」というものであり、これを踏まえ、紙に記載した案内を表示板に張ることにより見やすさ向上を図るなど、きめ細かな対応をしている。</li> <li>・携帯電話の使用の取扱については、平成21年4月より、車内での一律電源オフから、優先席周辺のみ電源オフエリアを設置し、そのエリア以外ではマナーモードに設定とすることに変更したものである。この取り</li> </ul>	<p>海道電力管内は今冬についても厳しい電力需給が見込まれるため、冬の節電に向けて、引き続き万全を期し、安定的な輸送と鉄道サービスを確保されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道利用マナーの周知については、引き続き利用者の協力を得ながら、継続的に実施されたい。</li> </ul>
-------------------------------	--	--

(5) ICカードの導入等について

扱いの変更は、心臓ペースメーカー装着者へ配慮しつつ、取り扱いの緩和を求める声に応えるため、車内に設置する使用禁止エリアを明確化し、心臓ペースメーカー装着者等が、より安心して地下鉄を利用していただくための取組である。

・最近の新聞報道によると、携帯電話使用をめぐる乗客同士のトラブルが多数（約3年5ヶ月23件）あり、運行遅延も発生している事象があるとのことである。その対応策として、札幌市交としては、利用者に対し乗車マナー啓発に関する取り組みを継続的に実施することにより、より快適な車内空間を提供することとしている。

・前回監査（平成17年7月実施）において、JR北海道との連絡運輸の検討やカード式乗車券の早期導入に関して指摘したところ、札幌市交からは平成20年度内のICカードサービス開始を目途とし、これと併せてJR北海道との相互利用サービスなどの実現に向けて検討する旨の回答があったところである。

今般の監査において確認したところ、札幌市交においてICカードの導入を検討した結果、ICカード「SAPICA」は平成2

・ICカードの相互利用については、利用者の利便性向上に資するものであることから、それに向けた検討を鋭意進め、できる限り早い時期に相互利用が図られることが望まれる。

<p>(6) 利用者への情報提供について</p>	<p>1年1月に導入され、利用者の利便性が向上した。しかしながら、ICカードの共通化・相互利用については、平成25年春にJRと主要民鉄各社の10種類のICカードの相互利用が開始される予定であるが、札幌市交やSAPICA導入予定事業者においては、これらのICカードのSAPICA利用可能エリアでの利用(片利用)が、平成25年度中に開始される予定であり、SAPICAのKitacaエリアでの利用については、今後もJR北海道と協議を進めていく予定となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回監査において指摘した「ホーム駅名標識等の情報表示の多言語化。ホームページの多言語化等による情報提供の検討について望まれる」の件について、駅名標識等については、札幌市交において外国人旅客が多いこと等を踏まえ、4カ国語(日本語、英語、中国語(繁体字、簡体字)、韓国語)対応と改善がなされ、情報提供の質の向上が図られている。しかしながら、ホームページについては、札幌市役所公式ホームページ内の外国人向けのページで総合的に情報提供されているが、市営交通に係る運賃等の内容については、情報提供がなされていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の自由かつ的確なサービス選択の確保に資する情報を積極的に提供することが求められているところ、両組織において内容を調整し、利用者にわかりやすい情報提供ができるよう工夫されたい。</li> </ul>
--------------------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>・また、公社においても独自のホームページを作成しているが、札幌市交ホームページと表示方法が不統一であり、外国人向けの情報提供も十分でないようにも見受けられる。</li></ul>	
--	---	--