



2026年3月10日

2026年1月の札幌圏記録的な豪雪による輸送障害の検証と改善について

2026年1月25日、札幌圏を中心として記録的な豪雪および低温の影響を受け、多数の駅で分岐器不転換に伴う除雪作業、および制輪子凍結による運休・遅れを生じました。

これにより、旅行、出張、通勤・通学などご利用の多くのお客様、ならびに関係機関の皆様に、大変なご不便とご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の大きな輸送障害の検証にあたり、当日の気象、輸送障害の発生状況、対応経過を2022年2月の札幌圏大雪による大規模輸送障害の改善策と照らし、中間報告を取りまとめました。

今後も検証を深め、具体的な対策を立てるとともにさらなる改善を図ってまいります。

2026年1月の札幌圏記録的な豪雪による 輸送障害の検証と改善について (中間報告)

2026年3月10日

 北海道旅客鉄道株式会社
HOKKAIDO RAILWAY COMPANY

目次

1. 1月25日から26日にかけての運行判断経緯	1
2. 運転再開見込みについての検証	3
3. お客様への情報提供・案内についての検証	4
4. 関係機関との連携についての検証	7
5. 代替輸送の確保、移動困難となったお客様対応についての検証	9
6. その他 2022年の改善策の対応状況についての検証	10
7. その他の対策を検討している事項	11

1. 1月25日から26日にかけての運行判断経緯

■ 1月25日から26日にかけての運行判断経緯

➤ 【1月25日18時に運転再開見込みと判断した経緯】

- ・ 14時30分に札幌駅（折り返し線）・苗穂駅（入出区線）を機械除雪する計画を運行管理センターが決定。
- ・ これまでの経験則及び16時頃には雪が降りやむとの予報から、札幌駅構内は15時～17時、苗穂駅構内は15時～18時、学園都市線は16時30分～20時で作業終了と判断。
- ・ 運転再開後は、新札幌駅停車中の列車から順次出発させることで駅間に列車を停車させるリスクはないと判断。
- ・ 16時頃以降の降雪予報もなかったため、計画した除雪を行えば再度、列車の運行を止めるリスクはないと判断。

➤ 【21時および23時運転再開見込みと判断した経緯】

- ・ 札幌駅、苗穂駅では15時から除雪作業開始を見込むも、道路事情により除雪作業員の到着が遅延。
- ・ 苗穂駅では17時15分作業開始。作業時間3時間の見立てを踏まえ、21時運転再開と判断して情報提供を実施。
- ・ 除雪作業開始後、現地からの情報による除雪範囲の拡大、除雪機械転線時の分岐器不転換による作業中断により作業進捗が遅延し、作業終了見込みが23時に後ろ倒し。

➤ 【1月26日10時の運転再開見込みと判断した経緯】

- ・ 第1回対策会議（19時30分）で、23時に除雪作業終了、翌3時～4時に抑止列車を収容後、千歳線除雪作業に5時間を見込み、9時頃終了と見立て10時運転再開と決定。21時頃その旨の情報提供を実施。
- ・ 第3回対策会議（23時10分）で、救済列車6本の運行を決定。

1. 1月25日から26日にかけての運行判断経緯

- 【1月25日抑止列車の運転再開指示および制輪子凍結による遅れ】
 - ・ 22時40分、除雪作業の一部が終了し運行管理センターが千歳線抑止列車に札幌駅へ向けて運転再開を指示。
 - ・ 制輪子凍結により、解除処置に時間を要し0時29分に新札幌駅抑止列車が発車。
 - ・ 以降、南千歳駅発4時21分まで複数列車において出発前の凍結解除処置が必要となり、運転再開が大幅に遅延。
(本社社員を現地に応援派遣したが、呼び出し対応となり、時間を要す。)
- 【1月26日13時の運転再開見込みを判断した経緯】
 - ・ 抑止列車運転後、救済列車6本(新千歳空港駅発1月26日4時29分～順次)を運転し、9時34分に運行終了。
 - ・ 第4回対策会議(4時00分、新千歳空港滞留者約7000人)で、13時の運転再開を決定。
(新千歳空港でさらに滞留者が発生する懸念もあり、走行に支障のない副本線や側雪などの作業を残すことで作業時間を3時間に短縮。このため、後日の除雪作業時間確保に伴う最終列車の繰り上げ※を実施。)

※ 1月26日13時までの除雪で最低限の輸送は確保してきたが、1月25日以前の安定した輸送状態に戻すとともに、さらなる降雪があった場合に備えるため、1月28日・29日に最終列車を繰り上げ十分な除雪作業時間を確保することとした。

- 【1月26日13時の運転再開後】
 - ・ 13時以降、一部線区を除き順次運転再開。
 - ・ 苗穂運転所の出区列車による苗穂駅の分岐器不転換により、19時30分頃から、快速エアポートに運休・遅延が発生。不転換、厚別駅での分岐器
 - ・ 救済列車4本を運転(新千歳空港発0時32分～順次)。(新千歳空港滞留者約2000人)

2. 運転再開見込みについての検証

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていた内容

≪気象の変化に対する「積極的な情報収集」と「早目の運転手配」≫

○降積雪状況と今後の降雪予測から運転計画を総合的に判断

・気象予報会社からの情報収集の強化

【今回の実施状況】・気象予報を1時間おきに確認、朝5時時点で大雪警報を把握。1月25日5時・10時に聞き取りも行うなど強化して情報収集に努め、降雪は昼頃までであると確認するも、予報以上に降雪が継続。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった。

・駅員・乗務員からの情報収集の強化

【今回の実施状況】・札幌圏大雪警戒宣言は、荒天予報時に駅員・乗務員からの情報収集の強化を図る体制。

・荒天予報以外に発動基準の定めがなく、発動を決める会議招集に至らなかった。

→【判定】×：報告どおり実施できていなかった。

・降雪カメラ及び積雪深計の情報の活用

【今回の実施状況】・気象情報を優先していたため、降雪カメラは、札幌駅（引上げ線）などの機械除雪や使用停止の判断に有効に活用しきれていなかった。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった。

■：○報告通り実施した。
■：△報告通り実施したが、不十分だった。
■：×報告通り実施できなかった。

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていなかったが今回問題となった内容

【今回の実施状況】・1月25日から26日にかけての気温の冷え込みにより、抑止列車5本で制輪子に酷い凍結が発生し、運転士による解除処置に多くの時間を要した。

➤ 今回の実施状況を踏まえた改善策

- ・多方面からの気象情報の収集と札幌圏大雪警戒宣言の明確な発動基準について検討する。
- ・制輪子凍結による運転再開遅れを縮小する方策の検討と、運転再開見込みは制輪子凍結のリスクも織り込む。
- ・降雪カメラや積雪深計の具体的な活用方法について検討する。

3. お客様への情報提供・案内についての検証

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていた内容

≪豪雪時においては定期的に作業の進捗確認を行う≫

○作業の計画差や見込み情報を現地から報告する

【今回の実施状況】・現地の情報をリアルタイムに把握できていなかった。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった

○除雪作業計画を対策本部で共有する

【今回の実施状況】・リアルタイムに情報共有できていなかった。

→【判定】×：報告どおり実施できなかった。

○GPS等を活用して除雪作業の進捗状況を逐次把握する

※除雪機械にGPSを内蔵した専用端末を搭載し、在線位置や現地写真等を確認して除雪作業の進捗状況を把握

【今回の実施状況】・駅間にまたがる機械除雪を行う際に、除雪作業がどこまで進捗しているかを把握するための取組みであり、今回は駅構内のみの除雪作業であったため活用はなかった。

→【判定】－

≪お客様の行動選択に資するタイミングでの情報発信に努める≫

○情報の発信タイミングを「お客様基準」とし、それに間に合わせるよう情報収集・整理作業を組む

【今回の実施状況】・1月25日においては、除雪作業の遅れなどリアルタイムに情報発信できていなかった。

→【判定】×：報告どおり実施できなかった。

3. お客様への情報提供・案内についての検証

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていた内容

《可能な限り具体的な時期で示す》

○再開見込みを「○時頃」、「○日以降」と具体的な日時で示す

【今回の実施状況】・具体的な日時で示したが、運転再開までの見立てが適切ではなく、情報が二転三転した。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった。

○自然相手の作業であるため、見込みが立たない場合は率直にその旨を伝える

【今回の実施状況】・除雪作業終了の明確な見通しが立たない段階で情報発信してしまった。

(速やかに情報提供することを優先してしまった。)

→【判定】×：報告どおり実施できていなかった。

○作業が複数工程あれば作業概要とそれぞれの所要目安も伝える

※複数駅間に跨る除雪作業を想定しての改善策。

【今回の実施状況】・作業範囲が各駅構内であり、複数工程の作業ではなかったため、情報提供は行われていなかったが、今回の除雪による長時間の運転見合わせを踏まえると、作業の進捗状況を把握して情報発信すべきであった。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった。

《運行情報の品質向上に務める》

○X (旧Twitter) の内容 (更新頻度等) の充実

【今回の実施状況】・X (英・日) とホームページ (英・中 (繁・簡) ・韓・日) は概ね同時更新。

→【判定】○：報告どおり実施した。

3. お客様への情報提供・案内についての検証

○ホームページ列車運行情報について、記号や凡例表示を見直す

【今回の実施状況】・記号や凡例表示をリニューアルした。

→【判定】○：報告どおり実施した。

○「列車在線位置表示」「運休マップ自動生成」などホームページリニューアルを検討する

【今回の実施状況】・いずれもホームページのリニューアルを行ったが、快速エアポートの運行状況が確認しづらい。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった。



【早急に講じた改善策】

- ・間引き運転や最終列車の繰り上げ実施時、前日の夕方までにはお客様にご案内ができるよう発表。
- ・現地の状況を十分に把握した上で運転再開見込みを発表。

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていなかったが今回問題となった内容

【今回の実施状況】・訪日外国人へ、列車の遅延などについての案内が十分に行き届かなかった。

※駅頭での案内に加え、ホームページ(英・中(繁・簡)・韓・日)、X(英・日)で案内を実施。

➤ 今回の実施状況を踏まえた改善策

- ・除雪に必要な時間の見積もり精度の向上に向けた方策を検討する。
- ・お客様の行動判断に資する情報提供の在り方について検討する。
(自然相手の作業であるため、作業終了に予断を許さない場合には、率直にその旨を伝えた上で、次のご案内時間を明示する等)
- ・訪日外国人へ、多言語で案内しているホームページやXの利用を促す。

4. 関係機関との連携についての検証

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていた内容

≪HAPおよびバス会社等と対策本部との災害時連携を強化する≫

○HAPとのホットライン設置、状況に応じHAP・JR対策本部間でWEB会議による情報連携を行う

【今回の実施状況】・ホットラインは設置したが、体制や提供すべき情報の内容にまで検討が及んでおらずHAPへ今後の判断やお客様案内に資する情報提供ができなかった。

・HAP・航空会社とのWEB会議で26日の運行見通しを共有した。

→【判定】×：報告どおり実施できていなかった。

○空港滞留者の情報をHAPと綿密に共有する

【今回の実施状況】・1月25日は空港滞留者情報を共有し、運行計画の判断材料としたが、滞留者抑制という視点での共有は十分ではなかった。

→【判定】×：報告どおり実施できていなかった。

【早急に講じた改善策】

・情報提供は課長クラスから部長クラスを含む4名体制へ増強し、千歳線輸送障害時はより具体的な状況を把握できる指令室にて対応することとした。また、快速エアポートの運転状況や分岐器不転換等のトラブルの発生状況や今後の運行の見通しをこまめに伝えることとした。

○新千歳空港内情報共有システム（CDM）によりこまめな情報提供を行う

【今回の実施状況】・本社及び新千歳空港駅で、適宜CDMにて情報提供を行ったが、情報提供時期や内容に不十分なところがあった。

→【判定】×：報告どおり実施できていなかった。

4. 関係機関との連携についての検証

- 2022年の改善策で実施することとなっていなかったが今回問題となった内容
【今回の実施状況】・新千歳空港駅・ロビーの堵列整理などのご案内や、代替交通手段が新たな問題となった。



【早急に講じた改善策】

- ・お客様案内要員は、本社社員を新千歳空港駅へ派遣し体制の強化を図った。

- 今回の実施状況を踏まえた改善策
- ・今後もHAPと打合せを行い、有益な情報共有（ホットライン・CDM）やお客様案内の在り方について検討を行う。
 - ・案内要員の派遣に対する、さらなる改善策を検討する。（派遣体制や事前教育など）
 - ・新千歳空港滞留者に対する代替交通手段について、HAPと協力して取り組むこととする。

5. 代替輸送の確保、移動困難となったお客様対応についての検証

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていた内容

≪HAPおよびバス会社等と対策本部との災害時連携を強化する≫

○空港へアクセスするバス会社へ運休「可能性」検討時点で対策本部から一報を入れる

【今回の実施状況】・1月25日は、高速道路が21時頃まで通行止めだったため、バスの運行状況の確認に留まった。26日は運休していることを10時にバス会社に一報した。

→【判定】×：報告どおり実施できなかった。

・札幌圏の輸送障害に伴い地下鉄への代替輸送を行った。

① 1月25日 15時25分～終日 ② 1月26日 5時50分～18時30分 ③ 1月28日 20時30分～終日

④ 1月29日 20時30分～終日 ⑤ 1月31日 10時00分～終日

○地下鉄の代替輸送区間 ・東西線 宮の沢駅～新さっぽろ駅間 ・南北線 さっぽろ駅～麻生駅間
・東豊線 さっぽろ駅～栄町駅間

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていなかったが今回問題となった内容

【今回の実施状況】・お客様用の飲料水と非常食は、特急列車の定員や駅の周辺環境などを考慮して配備しており、以下の列車のみ給食手配を行った。

■ 1月25日	36D（とがち6号）	追分駅	165名
	4008D（おおぞら8号）	新夕張駅	280名
	72D（オホーツク2号）	美唄駅	170名

※全抑止列車29本、約10,000人

➤ 今回の実施状況を踏まえた改善策

- ・運休「可能性」検討時点での一報を再徹底する。
- ・駅に配備しているお客様用の飲料水・非常食の配備に関する見直しを行う。

6. その他 2022年の改善策の対応状況についての検証

➤ 2022年の改善策で実施することとなっていた内容

≪ 駅構内等の「事前の除排雪の徹底」 ≫

○ポイント周辺を中心とする積雪状況の確認

○ホーム下に堆積する雪の適切な処理

【今回の実施状況】 ・札幌圏の駅において効果的に夜間除雪作業を実施するため、1月・2月の土曜日の夜3本の列車を計画的に運休し作業時間を確保して、事前の除排雪を徹底して行っていた。
(輸送障害直前の1月24日も実施)

・札幌圏の駅構内外注除雪は専属の班を常時確保して計画的に除排雪を実施していた。

→ 【判定】 ○：報告どおり実施した。

○降雪カメラ及び積雪深計を活用した事前の除排雪作業を計画

【今回の実施状況】 ・降雪カメラ及び積雪深計で状況を把握しながら除排雪作業を計画、実施していた。

→ 【判定】 ○：報告どおり実施した。

➤ 災害級の大雪に対する除雪体制

※人力除雪の要員が不足する場合に他箇所や外部からの応援を要請する取組み

【今回の実施状況】 ・他箇所や外部応援を要請する規模には該当せず。

・除雪機械の移動に際して、分岐器不転換処置を行う除雪要員は十分ではなかった。

→ 【判定】 △：報告どおり実施したが、不十分だった。

➤ 除雪機械の増強

【今回の実施状況】 ・改善策どおり計12台の除雪機械の増備・取替を実施した。

・除雪機械の台数、能力の不足等による除雪作業の遅延はなかったものの、分岐器周辺の側雪は除雪機械では対応できないことから、当該箇所の除雪は人力に頼らざるを得なかった。

→ 【判定】 △：報告どおり実施したが、不十分だった。

6. その他 2022年の改善策の対応状況についての検証

➤ 分岐器不転換対策の強化（融雪設備増強）

【今回の実施状況】・改善策どおり融雪設備の増強を実施した。

・今回の降雪状況では、分岐器不転換を完全に防ぐことは困難であった。

→【判定】△：報告どおり実施したが、不十分だった。

➤ 今回の実施状況を踏まえた改善策

・今回の降雪状況においては当時の改善策である除雪機械や融雪設備の増強では限界があるため、分岐器不転換多発時の輸送障害を抑制するための方策を検討する。

7. その他の対策を検討している事項

➤ 大規模輸送障害時における札幌駅滞留者の夜間一時滞在場所の開設

【今回の実施状況】

・札幌駅でも多くのお客様に運転再開をお待ちいただいた。

➤ 今回の実施状況を踏まえた改善策

・大規模輸送障害発生時における札幌駅滞留者に対する夜間一時滞在場所について検討する。

今後も検証を深め、具体的な対策を立てるとともに、さらなる改善を図ってまいります。