

概略版

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

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・遅れを発生させました。

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。

1. 運転再開見込み及びお客様へのご案内の経過

運転再開見込み		変更になった理由とお客様へのご案内
当初計画	18時頃	◆札幌駅（引上げ線）、苗穂駅（入出区線）の機械除雪を計画、実施 ※16時50分頃、18時頃まで運転見合わせのご案内
1回目の変更	18時頃→21時頃	○道路事情により除雪作業員の到着遅れ（苗穂駅17時15分作業開始） ※18時10分頃、21時頃まで運転見合わせのご案内
2回目の変更	21時頃→翌10時	○機械除雪において転線するたびに分岐器不転換が多発 ○予報以上（※）の降雪により除雪範囲が拡大 （※13時頃⇒16時頃まで降雪が続いた） ○次の通り計画し、運転再開時刻を変更 ・千歳線各駅で停止していた全列車の運転再開 ・新千歳空港滞留者約7,000人を救済する列車を運転 ・救済列車運行終了後に千歳線の除雪作業実施 ※21時40分頃、除雪作業のため26日は少なくとも10時ころまで運転できない見込みをお知らせ
3回目の変更	10時頃→13時頃	○各駅で停止していた列車の運転再開→制輪子凍結解除処置に時間を要す ○新千歳空港からの最終救済列車が9時34分に札幌駅到着 ※26日5時頃、少なくとも13時頃まで運転できない見込みをお知らせ

2. 運転再開見込みについての検証

2022年改善策	今回の対応状況	判定	今後に向けて
気象予報会社からの情報収集の強化	○気象予報を1時間おきに確認 ⇒予報以上に降雪が続いた	△	○多方面からの気象情報の収集
札幌圏大雪警戒宣言発動による 駅員・乗務員からの情報収集の強化	○荒天予報でなかったため発動しな かった。	×	○発動基準の見直し検討
新たな問題	今回の対応状況	判定	今後に向けて
長時間停止した列車の制輪子が凍結	○千歳線内で5本の列車に対し、制輪 子凍結解除処置に長時間を要した ⇒本社からも応援派遣	—	○制輪子凍結による運転再開遅れ を縮小する方策の検討 ○運転再開見込みは制輪子凍結の リスクも織り込む

3. お客様への情報提供・案内についての検証

2022年改善策	今回の対応状況	判定	今後に向けて
除雪作業計画を対策本部で共有する	○除雪作業員の到着遅れや作業の進捗遅れ ⇒リアルタイムに情報共有できず	×	○除雪時間の見積もりと進捗管理により運転再開見込み精度向上 ○お客様の行動判断に資する情報提供の在り方を検討
運転再開見込みを具体的な日時で示す	○具体的な日時で明示 ⇒情報が二転三転	△	
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	○除雪作業終了の明確な見通しが立たないまま情報発出 ⇒情報が二転三転	×	
新たな問題	今回の対応状況	判定	今後に向けて
訪日外国人へ列車遅延などの案内	○列車の遅延などについての案内が十分行き届かず ○駅頭案内の他、ホームページ、Xで多言語案内を実施	—	○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

■ 北海道エアポート(株) (以下、HAP) との情報共有

日付	主な発生事象と対応
1月25日	○ホットライン、新千歳空港内情報共有システム（CDM）による情報提供 ⇒今後の判断やお客様案内に資する情報提供はできず ○新千歳空港滞留者（約7,000人）が発生。⇒救済列車6本を運転
1月26日	○19時30分頃から分岐器不転換による快速エアポートの運休・遅延が発生 ○新千歳空港滞留者（約2,000人）が発生⇒救済列車4本を運転 ※1月25日・26日の対応において、新千歳空港に滞留したお客様に対するご案内等に問題
1月27日	○本社社員を新千歳空港駅へ派遣し案内体制強化
1月31日	○ホットライン体制を見直し ・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 ・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で対応 ・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発生状況や運行見通しをこまめに伝えるなど 新千歳空港滞留者の発生はなかった

【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. その他の2022年の改善策の対応状況についての検証

2022年改善策	今回の対応状況	判定	今後に向けて
機械除雪の増強	○2022年の改善策どおりの除雪機械の増備・取替を実施 ⇒分岐器周辺の側雪除雪は人力に頼らざるを得ない。	△	○不転換多発時の輸送障害抑制策を検討
分岐器不転換対策の強化	○2022年の改善策どおり融雪設備の増強を実施 ⇒今回の降雪状況では、完全に防げず	△	

6. その他の新たな問題に対する検証

新たな問題	今回の対応状況	今後に向けて
抑止列車に対する給食手配	○抑止列車が多く、一部の列車にしか給食手配できず (全抑止列車29本 約1万人)	○飲料水・非常食の配備に関する見直し
札幌駅でも多くの滞留者が発生	○地下歩行空間を開放いただくなど札幌市にご協力いただいた	○大規模輸送障害発生時おける札幌駅滞留者に対する一時滞在場所についての検討

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。