



2026 年 7 月 31 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 (最終報告)

2026 年 1 月 25 日に、札幌圏を中心とした記録的な豪雪と低温の影響を受け、大きな輸送障害を発生させ、ご利用の多くのお客様ならびに関係機関の皆様に変なご不便とご迷惑をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

当日の気象や輸送障害の発生状況と対応経過を検証し、3 月 10 日に中間報告を行い、その後もさらなる検証を続け、再発防止策を新たに検討したものを加えて、最終報告を取りまとめました。

今冬期までに対策の準備や訓練を進め、引き続き検証を行い、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 (最終報告)

2026年7月31日

目 次

1. 輸送障害の概況	1
2. 運転再開見込みについての検証と再発防止策	6
3. お客様への情報提供・案内についての検証と再発防止策	8
4. 関係機関との連携についての検証と再発防止策	11
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と再発防止策	12
6. その他 2022年の改善策の対応状況についての検証と再発防止策	13
7. その他の対策	14
8. 今後に向けて	14

1. 輸送障害の概況

【1月24日（土）】

- 15時38分、大雪注意報が発表
- 16時時点の気象予報「18時から25日6時の総降雪量は0～15cmの見通し」
 - ・冬期間の中でもよくある気象予報であり、通常の運行管理体制で業務

【1月25日（日）】

- 2時46分、大雪警報が発表 → 運行管理センターでは、5時頃に把握
- 5時時点の気象予報「6時から18時までの総降雪量は15～25cmの見通しで、13時頃には降り止む見込み」
 - ・大雪警報を踏まえ、運行管理センターでは5時頃から異常時輸送手配を行う指令センター社員の増員を開始
- 5時30分頃から、札幌運転所構内で分岐器の不転換が多発し始める
- 8時頃、札幌圏の各駅で分岐器の不転換が断続的に発生
 - ・通常は本社に勤務する社員を招集し、運行管理センターを通常プラス20人の体制に増強して異常時輸送手配を支援
- 10時時点の気象予報「12時から18時までの総降雪量は5～10cmの見通しで、13時頃までに降り止む」
- 12時時点の気象予報「15時頃まで雪雲が流れ込む」
 - ・札幌駅の引上げ線および苗穂駅の入出区線等の機械除雪の手配を開始
 - ・この時点で、特急や快速エアポートの運休・遅延が多発していたが、この状況下においても対策会議を設置していなかった

1. 輸送障害の概況

【1月25日（日） 続き】

- 14時30分、駅構内放送で、「札幌駅構内・苗穂駅構内・学園都市線で集中的な除雪作業実施のため、札幌駅発着の列車を一時運転見合わせする」旨、案内（ホームページ掲載15時53分）
 - ・これまでの経験則および13時20分頃の気象予報「16時頃に降り止む」から「作業終了見込み 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」と運行管理センターで判断
- 苗穂駅構内では道路事情により除雪作業員の到着が遅れており、15時からの除雪作業が開始できていなかった
- 15時40分、運行管理センターは苗穂駅の除雪作業遅れの状況を把握したが、その時点で運転再開が遅れる見込みであることを速やかに情報提供していなかった
- 15時53分、ホームページで「札幌駅構内・苗穂駅構内・学園都市線で集中的な除雪作業実施のため、札幌駅発着の列車を一時運転見合わせする」旨を案内（ホームページの掲載が駅放送よりも遅くなった理由）
 - ・ホームページでは、列車が一本も走っていない状況で「運転見合わせ」を掲載することとしていた
 - ・情報が社内周知された後も当該区間で抑止しようとしていた列車が、引き続き遅れながら運行していた
 - ・その列車の抑止の目途が立ってから掲載
- 16時50分、駅構内放送で、除雪作業が遅れているという情報を踏まえないまま、「函館線は18時頃まで、千歳線も18時頃まで、学園都市線は20時頃まで運転を見合わせる」旨を案内（ホームページ掲載16時57分）
- 17時頃、除雪作業を担当する運行管理センターの施設指令で、社員1人を増員

1. 輸送障害の概況

【1月25日（日） 続き】

○17時15分、苗穂駅構内の除雪作業を開始

- ・除雪機械が転線するたび分岐器不転換が多発し、作業が思うように進捗しなかった
- ・札幌駅では、除雪作業開始後、分岐器の巨線その他で積雪があることが認められ、除雪範囲を追加

○17時30分頃、運行管理センターは苗穂駅の除雪作業の遅れを把握したが、作業に必要な時間の見込みを変更しなかった

○17時50分、駅構内放送で、「函館線・千歳線・学園都市線ともに除雪作業の遅延に伴い、21時頃まで運転を見合わせる」旨を案内（ホームページ掲載18時01分）

- ・16時の気象予報「18時から翌6時までの総降雪量は5～10cmの見通し」と、気象予報どおり16時頃に雪も降り止んだことから、当初想定していた3時間の作業見立てを変更しなかった

○18時頃、除雪作業の遅れを踏まえ対策会議の開催を出席者に通知

○19時30分、本社で第1回対策会議を開催

- ・函館線手稲～小樽間・学園都市線全線の終日運休
- ・苗穂駅は21時30分、札幌圏全体でも遅くとも23時を目途に除雪の終了を見込む
- ・各駅で抑止となっている列車を札幌駅に向けて運行
- ・翌26日3時～4時に列車を収容後に千歳線の除雪（除雪作業に約5時間を見込む）
- ・札幌圏は、翌26日10時まで運転を見合わせる

ことを決定

○21時頃、苗穂駅現地係員から、当初予定していた西入出区線のほか、札幌圏の運転再開には軌間内の積雪により3～5番線も除雪が必要と報告

1. 輸送障害の概況

【1月25日（日） 続き】

○21時30分、第2回対策会議を開催

- ・新千歳空港の救済列車の検討を進める
- ・札幌圏全体の運転再開に必要な除雪作業終了が第1回対策会議で見込んだとおり概ね23時となることを確認

○21時40分、駅構内放送で、「札幌駅・苗穂駅の除雪作業終了について23時頃を目指している」旨を案内（ホームページの掲載は、社外からの問い合わせ対応後の22時11分）

○22時40分、札幌駅・苗穂駅構内の除雪作業の一部が終了、札幌駅に向けての列車の走行が可能となる

- ・運行管理センターから千歳線で抑止している列車に運行再開を指示
- ・運行再開の指示を受けた列車は制輪子が凍結しており、解除処置に時間を要した
- ・運転再開後最初となる新札幌駅発の列車の出発は、翌26日0時29分になった

○23時10分、第3回対策会議を開催

- ・新千歳空港滞留者約7,000人のための救済列車を6本運行することを決定
- ・抑止列車の出発時刻が制輪子凍結により後ろ倒しになることを考慮できていなかった
- ・この時点では乗務員による対処で運転再開と見込めると判断しており、応援社員の呼び出しが遅れた

○23時40分頃、制輪子の凍結解除処置要員として本社社員を現地に応援派遣することを決定

- ・最初の列車の制輪子凍結解除処置が通常よりも時間がかかっており、以降の列車も同様に凍結解除処置必要となると想定
- ・0時20分頃、16人の応援要員が現地へ向けて出発

1. 輸送障害の概況

【1月26日（月）～27日（火）】

○4時、第4回対策会議を開催

- ・抑止列車に続く救済列車全列車の収容見込みが立った
- ・第1回対策会議で5時間必要と見込んだ除雪作業を、最低限の輸送確保のため、10時頃から3時間で実施
- ・新千歳空港での滞留者発生への懸念も鑑み、本線の確保も可能と判断し、13時運転再開と判断を変更

○4時21分、札幌～南千歳間の最後の抑止列車が南千歳駅を出発し、札幌駅に6時08分到着

○4時29分から、新千歳空港に滞留されていたお客様救済のため、札幌駅に向けて救済列車6本を順次運転（最後の救済列車は札幌駅に9時34分到着）

○4時45分、駅構内放送で「13時運転再開の旨」案内

○5時45分、ホームページでも同様に案内

- ・社内周知された情報（13時運転再開）に基づき5時に報道発表後、問い合わせ等で業務が輻輳
- ・5時から運用となるホームページの更新作業が遅くなった

○13時以降、一部線区を除き順次運転再開

- ・その後も苗穂運転所から出区させる列車を移動させるため、苗穂駅の分岐器を転換した際に不転換が発生
- ・厚別駅でも分岐器不転換が発生したことで列車が抑止となった

○19時30分頃から、札幌駅に多数の列車が停車する状態

- ・千歳線へ向けて走行させる列車が減り、快速エアポート等の運休・遅延が発生

○27日0時32分、新千歳空港に滞留したお客様の救済列車を札幌まで4本順次運転

- ・快速エアポート等の運休・遅延により新千歳空港において約2,000人以上のお客様の滞留が再び発生した

2. 運転再開見込みについての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
≪2022年の改善策で実施することとなっていた内容≫ (1)降雪状況と今後の降雪予測から運転計画を総合的に判断 ①気象予報会社からの情報収集の強化 ・気象予報（降雪量・降り止み時期）を1時間おきに更新される気象データを確認し、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降り止まず、12時頃の聞き取りでは、15時まで雪雲が流れ込む予報となった。また、13時20分・16時の聞き取りで、16時台まで当初の予報以上に降雪が継続することとなり、降雪量を予測することができなかった。 ・降雪状況は把握していたが、結果的に24時間降雪量54cmという記録的な降雪となる荒天の状況となり、分岐器不転換の多発や交通渋滞までを考慮した作業時間の予測に至らなかった。	△	○気象予報は、25日の4時以降1時間おきに降雪量予報を確認し、機械除雪の実施や運行計画を判断するために確認していたが、5時時点では、事前に列車を間引き運転する等の運転計画の総合的な判断に至らなかった。その後も、降雪量の予報又は実績値を踏まえた分岐器不転換の処置や除雪範囲の拡大に要する時間を見立てに活用できなかった。 ○25日12時頃の気象会社への聞き取りでは、15時まで雪雲が流れ込む予報となったため、機械除雪の手配を開始したものの、13時20分の気象情報では、16時頃に雪が降りやむ予報だったことから、対策会議を設置することなく運行管理センターが運転再開見込みを判断し、適切な情報提供ができなかった。 ○札幌圏大雪警戒宣言に荒天予報以外の発動基準がなく、その結果、対策会議の設置が遅れたことにより、除雪作業員の遅れによる作業開始見込み等の正確な状況把握ができず、適切な判断を欠いた情報発信につながった。 ○現行の札幌圏大雪警戒宣言を発動するための基準は「荒天予報」であるが、この基準について、今回の事象発生まで評価を行う機会がなかった。	○札幌圏大雪警戒宣言に荒天予報以外の発動基準を設け、その基準に達した場合は早期に対策会議を設置する。 ○発動基準に、今回と2022年の札幌圏雪害の経験から、その要素と成り得る石狩湾小低気圧予報・大雪警報（札幌市・北広島市・恵庭市・千歳市）と、想定外の降雪に備えての積雪深計アラートを加える。 ○札幌圏大雪警戒宣言の発動または発動基準に達する状況となった場合は、関係部長を緊急招集の上、早期に対策会議を設置する。 ○積雪深計は、閾値（1時間10cm）を設定し、アラートが鳴動するように機能改修を行い、今冬期までに実施する。 ○今後予定されている気象台との勉強会（北海道運輸局主催）に参加し、気象に対する知見を深める。 ○今冬期前に、札幌圏大雪警戒宣言発動に関する基準を関係者間で共有し、速やかに対策会議を設置できるよう体制を整える。また、札幌圏大雪警戒宣言発動に関する訓練を実施し、今後も定期的に対策会議を設置する想定の訓練を実施する。
②駅員・乗務員からの情報収集の強化 ・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。荒天予報に明確な基準はなく、前日の予報では大雪への警戒が必要との判断ができなかったこと、また、荒天予報以外に発動基準の定めがなく、発動を決める会議の設置に至らなかった。 ・25日2時46分に大雪警報が発表され、また、24日22時から翌6時までの総降雪量が30cmであったにもかかわらず、降雪実績による判断基準がなかったため、会議の設置に至らなかった。	×		

※気象予報会社から12時間で約30～40cm以上の降雪が予報され、前日に計画する夜間の列車間合いでの除雪作業を行っても、大きく列車運行を支障する可能性がある場合を目安としていた。

2. 運転再開見込みについての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
(前項続き) ③降雪カメラおよび積雪深計の情報の活用 - 降雪カメラは、札幌駅（引上げ線）・苗穂駅（折り返し線）の機械除雪や使用停止の判断に使用していたが、除雪範囲が拡大となること等の作業時間を見立てる判断まで活かされなかった。 - 積雪深計は、運行管理センターに軌間内と側雪の積雪変化および1時間当たり降雪量が配信されていたが、積雪の状況からの大雪警戒や除雪範囲が拡大となること等の作業時間を見立てる判断までは活かされなかった。	△		
≪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≫ ○長時間停止した列車の制輪子が凍結 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。	—	○制輪子の凍結については、運転士1名で1編成（エアポートの場合は6両）の解除処置を行い、また、豪雪であったことから支援要員の現地到着まで時間を要した。	○列車が長時間抑止となる際は、停車中の列車を複数回小移動させる等、制輪子凍結の抑制に向けた対策を今冬期に実施する。 ○列車の長時間抑止により制輪子凍結が見込まれる場合、対策会議において制輪子解除処置のための支援要員派遣を指示する。なお、解除処置に必要な道具類（突き棒等）は本社に配備し、作業着手までの時間を短縮する。

3. お客様への情報提供・案内についての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
《2022年の改善策で実施することとなっていた内容》 (1)豪雪時においては定期的に作業の進捗確認を行う ①作業の計画差や見込み情報を現地から報告する ・現地から情報は報告されていたが、運行管理センターでその情報を作業指示にリアルタイムに反映できていなかった。	△	○対策会議が担うべき除雪作業進捗把握や情報管理を運行管理センターが背負い、業務が輻輳する中で各種の判断を重ね対応を迫られた結果、運転再開見込みが甘くなり二転三転する情報発信となった。	○対策会議で、現地（駅と保線）と相互確認した除雪計画や運転再開見込み等の内容を情報共有し、共通認識の下で作業を進める。
②除雪作業計画を対策本部で共有する ・リアルタイムに情報共有できていなかった。	×	○対策会議を早期に設置することができず、リアルタイムで情報を整理し進捗管理ができていなかった。除雪方針を示し、情報を共有し現業機関と足並みを揃えて運転再開に向けた準備を進めることができなかった。	○現地の除雪作業の進捗状況を十分に把握した上で、運転再開見込みを発表する。※ この際、除雪作業スケジュールの見込みや進捗状況、積雪・降雪等の状況、気象情報の収集、分岐器等の施設状況など、列車運転に関する様々な要素を考慮して、各部門で収集した情報を対策会議で一元管理し迅速な判断を行うことにより、運転再開見込みに関する情報の精度向上を図る。
③GPS等を活用して除雪作業の進捗状況を逐次把握する ・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。	—	○通常の除雪作業に要する時間の見立てで具体的に情報提供することを優先させ、大雪による作業時間の遅れを考慮した幅を持たせた情報発信ができなかった。	○作業終了が見込めない場合は、見込めない理由・事情（交通渋滞や人手不足等自然以外の理由も含む）を率直に発表する。
(2)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 ①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 ・見込みどおりに作業が進捗しないことが判明した後も、発信情報を更新しなかった。 ・ホームページでの発表が駅構内放送の発表よりも遅くなった。	×	○除雪作業開始の時間も分からず、具体的な時間を明示した作業終了見込みが立たない状況であったこと、また、想定外の気象状況で業務が輻輳している中、増員している運行管理体制で業務を行っていたものの、適時適切に運転見合わせの時刻の訂正を行うという判断に至らなかった。 ○25日は、除雪作業の遅れなどの理由・事情（交通渋滞自然以外の理由も含む）など、状況の変化に都度情報発信ができなかった。	○「次は●時頃に状況をお知らせする」と次のご案内（発表）時間を明示し、お客様の行動を選択できるようにする。
(3)可能な限り具体的な時期で示す ①運転再開見込みを具体的な日時で示す ・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。	△	○運行管理センター内で作業が輻輳する中、除雪作業の情報管理を行っており、苗穂駅構内の除雪作業開始後の17時18分に除雪作業終了の見通し（19時30分）を共有したものの、その後に分岐器不転換のため除雪作業終了の見通しが再度変更となり、適切な情報発信ができなかった。（第1回対策会議は19時30分の開催であるため、この時点において対策会議の設置（対策会議での判断）はされていなかった。）	
②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 ・除雪作業が想定どおりに進捗しないことが判明した際、すぐに率直にその旨を伝えられなかった。	×		

※「早急に講じた対策」として、中間報告にて示した実施済の対策

3. お客様への情報提供・案内についての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
(前項続き) ③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 ・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。	△		
(4)運行情報の品質向上に努める ①X(旧Twitter)の内容(更新頻度等)の充実 ・ホームページおよびXにおいて多言語(英・中(繁・簡)・韓・日)による案内は概ね同時更新した。	○	○ホームページについては、列車が一本も走っていない状態で「運転見合わせ」を掲載することとしており、当日は情報が社内周知された後も当該区間で抑止しようとしていた列車が、引き続き遅れながら運行していた。そのため、その列車の抑止の目途が立ってから掲載しており、ホームページの発表が駅での案内よりも1時間以上遅くなり、タイムリーな情報提供ができなかった。	○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、お客様にご案内できるよう発表する。※ ○継続して翌日以降も、間引き運転等が見込まれる場合は、11時までに翌日の間引き運転等を案内し、正午以降のニュースに間に合わせるように発表する。
②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 ・記号や凡例表示をリニューアルした。	○		
③「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 ・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かった。	△	○また、翌朝はホームページの運用時間が5時からのため、社内周知された情報に基づき、先に報道機関への発表を準備して、5時に報道発表し、その後、報道各社からの問い合わせに対応し、業務が輻輳したため更新作業が遅くなった。運行情報を発信する体制は、輸送障害の規模等により体制や人数(複数)を整えているが、当日は当該雪害により出勤できる人数が限られていたこと、1月26日午後に記者会見を行う準備も必要であることから、1月26日5時前後は管理職1名の体制であった。この時、報道からの問い合わせに対応しつつ、ホームページでの情報発信も併せて行っていたため、ホームページで運行情報を発信するタイミングが遅くなってしまった。 ○観光等でお越しのお客様は土地勘がなく、ホームページ上で列車運行状況を検索する際、アイコンがエリアごとになっているため、快速エアポートがどのエリアに表示されるか分からず、検索に時間を要す状況であった。	○対策会議で決定した運転計画については、速やかにホームページに掲載することとし、運転を見合わせる場合にあっては、「現在運行している列車の運行が終了次第、運転を見合わせる」旨を迅速に掲載するなど、利用者の視点に立った情報提供に配慮する。また、今後も引き続き輸送障害時は、複数名の体制で情報発信を行うとともに、社内周知された情報は、最優先でホームページによる運行情報の内容に反映させることとする。 ○快速エアポートの運行状況を速やかに検索できるように、ホームページトップ画面「列車運行情報」の「札幌近郊」「道央エリア」アイコンに「エアポート含む」と追記した。 ○各駅運行情報・列車走行位置をご覧いただきやすいよう「列車運行情報の使い方」を作成し公開した。

※「早急に講じた対策」として、中間報告にて示した実施済の対策

3. お客様への情報提供・案内についての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
«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» ○訪日外国人へ列車遅延などの案内 ・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、ホームページおよびXにおいて 多言語（英・中（繁・簡）・韓・日）で案内を実施し た。	—	○25日は、訪日外国人の行動パターンとして、運行情報 は認識しつつ、駅で運転再開を待つ傾向があると見受 けられたものの、多言語駅放送システムi-Voiceにおい て、次の案内時刻のご案内やホームページ・Xへの誘導 を行う案内放送文がなかった。 ○25日のホームページ（グローバルサイト）における運 行情報アクセス数は113,000/日、平常時平均32,000/日 の約3～4倍であり、一定の効果があつた。	○訪日外国人へも、駅において多言語駅放送システムi- Voiceを活用し、運転再開の見通しが立っていない場合 はその旨を率直に伝えるとともに、「次は●時頃に状況 をお知らせする」「ホームページやXで確認してくださ い」等の案内放送を追加する。 ○インバウンド旅客向けホームページの改修による情報提 供体制強化として、快速エアポートの運行状況に関する 改修は、今後も進める。

4. 関係機関との連携についての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
《2022年の改善策で実施することとなっていた内容》 (1)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 ①HAP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 ・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からの問い合わせに適切に回答できなかったため、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。	×	○1月25日は、本社ビル内の執務室において担当者が一人で、必要と思われる情報を運行管理センターにその都度確認してホットライン対応したが、本社ビル内の執務室では十分な情報が得られない状況の中で必要な情報収集を行い、状況判断して適切な情報提供を行うまでには至らなかった。	○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にて対応。※ ○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、今後の運行見通しをこまめに伝える。※ ○新たにTeamsを利用した情報共有体制を構築。
②空港滞留者の情報をHAPと綿密に共有する ・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。	×		
③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 ・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。	×		
《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》 ○空港に滞留されたお客様の対応 ・新千歳空港駅・ロビーの増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。	—	○新千歳空港駅で、非常に多くのお客様が長時間にわたり列車を待つ事態となったため、お客様への案内が不十分だった。	○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。※ ○今後も、新千歳空港駅で滞留者発生が予想される場合は社員を派遣する。※ ○新千歳空港滞留者に対する代替交通手段については「大雪等による新千歳空港滞留者解消連携会議」の具体的な方策に基づき、情報共有および周知・案内を行う。

※「早急に講じた対策」として、中間報告にて示した実施済の対策

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と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策														
《2022年の改善策で実施することとなっていた内容》 (1)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 ①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 ・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。	×	○高速道路が通行止めの際は、バスも運休している認識であったため、運行状況の確認に留まった。	○高速道路の状況に関わらず、運休「可能性」検討時点でバス会社への一報を再徹底する。														
《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》 ○飲料水・非常食の提供 ・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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>日付</th><th>列車</th><th>抑止駅</th><th>人数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1月25日</td><td>36D（とちち6号）</td><td>追分駅</td><td>165名</td></tr> <tr> <td>4008D（おおぞら8号）</td><td>新夕張駅</td><td>280名</td></tr> <tr> <td>72D（オホーツク2号）</td><td>美唄駅</td><td>170名</td></tr> </tbody> </table> ※全抑止列車29本、約10,000人	日付	列車	抑止駅	人数	1月25日	36D（とちち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	—	○1月25日に列車が抑止となった駅には近隣に店舗がない駅もあり、お客様が飲料水等を口にすることができなかった。	○1月25日に列車が抑止となった札幌圏の駅のうち、近隣に店舗等がない上野幌駅に新たに非常食を配備し、すでに配備されている南千歳駅および江別駅の配備数量を増やす。
日付	列車	抑止駅	人数														
1月25日	36D（とちち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														

6. その他 2022年の改善策の対応状況についての検証と再発防止策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
≪2022年の改善策で実施することとなっていた内容≫ (1) 駅構内等の「事前の除排雪の徹底」 ① ポイント周辺を中心とする積雪状況の確認 ② ホーム下に堆積する雪の適切な処理 - 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。	○	○ 除雪機械の出区および移動に際して、分岐器不転換が多発し処置に追われ、運転再開の目途が立たない原因の一つとなった。 ○ これまで分岐器不転換対策として電気融雪器、ピット型融雪装置および圧縮空気噴射装置等のハード対策を強化してきたが、その能力を超える降雪量の中では、機器による不転換防止は困難な状況であり、不転換発生後の除雪係員による手作業による処置を行う他なかった。	○ 除雪機械を移動する前に、あらかじめ人力により分岐器周辺を除雪し分岐器不転換の抑制に努める。 ○ 手稲駅・札幌駅・苗穂駅・白石駅（快速エアポート運行区間）で急遽機械除雪が必要になった場合等は、抑止列車の救済を除き、除雪作業を優先させる。 ○ 融雪設備で処理しきれない降雪状況下では、転換する分岐器を絞り、必要な分岐器に対し要員を配置し、分岐器の転換を制限した運行オペレーションにより、以下の「雪害時の運行例」を基本として空港アクセスにおける輸送障害を克服していく。
③ 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 降雪カメラおよ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。	○	○ 除雪作業を行う要員数にも限りがあることから、今回のような降雪量となった場合には、転換する分岐器を絞った対応により運行範囲を限定した中で、輸送を確保していくしかない状況であった。	【雪害時の運行例】 - 札幌駅の番線を限定し、さらに苗穂駅、白石駅の分岐器は転換させずに固定し、快速エアポートの運行を一定程度確保する。 - 札幌駅の折返しを除雪作業等で困難な状況の場合には、新千歳空港に滞留されているお客様の救済のため新札幌駅までの応急的な列車を検討する。なお、抑止列車の収容や乗務員・案内要員等の手配に除雪作業時間以上の時間を要することが想定される場合は、札幌駅の折返しを優先する。
(2) 災害級の大雪に対する除雪体制 - 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。	△		
(3) 除雪機械の増強 - 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。	△		
(4) 分岐器不転換対策の強化（融雪設備増強） - 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。	△		

7. その他の対策

今回の対応状況	判定	検証結果	再発防止策
○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 ・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。	—	○大規模輸送障害発生時に、札幌駅で多くの滞留者が発生した。	○札幌駅ホームに列車を据え付け、夜間の休憩場所として提供する。 ○夜間一時滞在場所の確保として地下歩行空間の利用について、札幌市と連携・調整を図る。

8. 今後に向けて

2026年1月25日（日）から26日（月）にかけて、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、また、運転再開見込みの発信に複数回変更が生じ、新千歳空港に多数の滞留者を発生させてしまう結果となった。

今回の対応の根本的な課題は、対策会議の設置が遅れたことによる情報管理・進捗管理体制の不備にある。運行管理センターが過大な業務を単独で担ったことで、適切な運転再開見込みの策定・情報発信が困難となり、お客様・関係機関への二転三転する案内につながった。

また、2022年雪害時の改善策に含まれなかった制輪子凍結問題、訪日外国人対応、空港滞留者対応等の新たな課題も明らかになった。

2025年度中に早急に講じた対策のさらなる検証はもとより、本検証を踏まえた改善策を今冬期までに着実に実施することとし、空港救済ダイヤ（札幌駅の折返し）として札幌駅の番線の限定及び通過駅の下り線固定による快速エアポートの運行を一定程度確保することや、快速エアポートの新千歳空港駅から新札幌駅までの応急的な運行をすること等を含めた安全・安定輸送の確保に加え、情報管理の精度を向上させて適切な情報提供を図るとともに、今後も検証を深め、さらなる改善を図っていく。