

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 (最終報告)

2026年7月31日



北海道旅客鉄道株式会社  
HOKKAIDO RAILWAY COMPANY

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大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。

# 1. 概況と原因

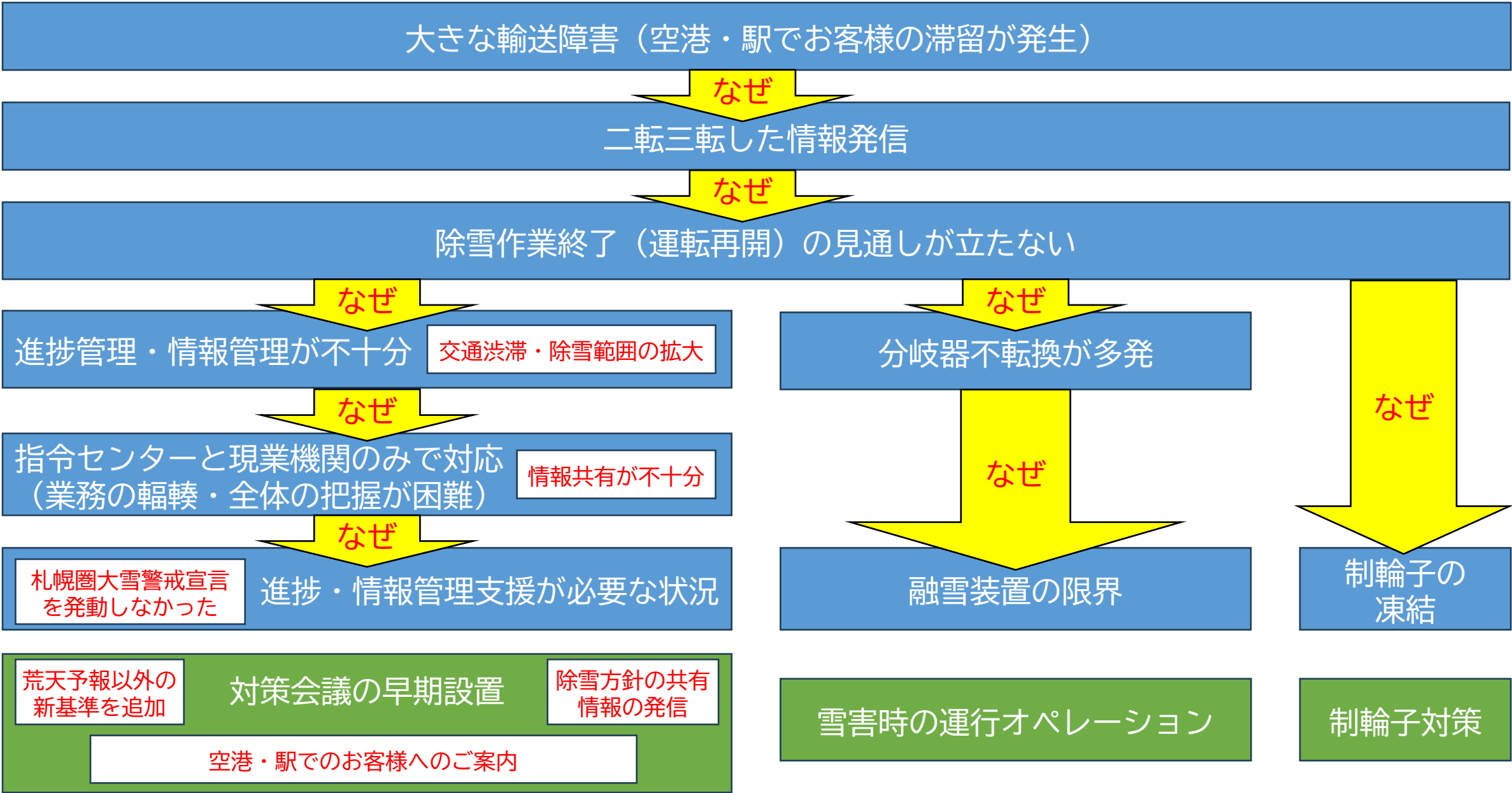
## 【概況】

2026年1月25日から26日にかけて、札幌圏を中心として記録的な豪雪と低温の影響を受け、多数の駅で分岐器不転換に伴う除雪作業と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。

## 【原因】

根本原因は、豪雪そのもののだけでなく、※「札幌圏大雪警戒宣言」の発動基準が不十分で、対策会議の設置が遅れたことによる組織的な情報管理・進捗管理の不備により、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。

※「札幌圏大雪警戒宣言」とは、気象会社からの情報により、札幌圏の運行に輸送障害を及ぼすような降雪予報の場合に発動し、駅・保線所・運転士から積極的に天候・運転状況の情報収集を強化して、早期の運転計画や除排雪計画を策定するもので、2022年2月の雪害を受け当社の取り組みとして制定。



# 2. 運転再開見込みについての検証と再発防止策

| 2022年改善策・新たな問題                                                 | 判定 | 検証結果                                                                                                                       | 再発防止策                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>2022年改善策</div> <p>気象予報会社からの情報収集の強化</p>                    | △  | <p>○1時間おきに降雪量予測を確認したが、早朝の時点で事前に間引き運転するなどの総合的な判断に至らず</p> <p>○16時頃に雪が降りやむ予報により、対策会議を設置せず、運行管理センターが運転再開見込みを判断し、適切な情報提供できず</p> | <p>○札幌圏大雪警戒宣言発動に新たな基準</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・大雪警報（石狩中部・石狩南部）の発表</li><li>・石狩湾小低気圧をもたらす気象予報</li><li>・積雪深計が1時間あたり10cmを記録</li></ul> <p>⇒早期に対策会議を設置（関係部長を緊急招集）</p> <p>○今冬期前に新基準を関係者間で共有し、訓練を定期的に実施</p> |
| <div>2022年改善策</div> <p>札幌圏大雪警戒宣言発動による<br/>駅員・乗務員からの情報収集の強化</p> | ×  | <p>○荒天予報以外に発動基準がなく、対策会議の設置に遅れ</p> <p>○発動基準（荒天予報のみ）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</p>                                           |                                                                                                                                                                                                                       |
| <div>新たな問題</div> <p>長時間停止した列車の制輪子が凍結</p>                       | —  | <p>○運転士1名で1編成（エアポートは6両）の凍結解除処置を実施のため長時間を要す</p> <p>○豪雪のため、支援要員の到着に遅れ</p>                                                    | <p>○停車中の列車を複数回小移動させるなど凍結抑止対策を実施</p> <p>○対策会議で解除処置の支援要員派遣を指示</p>                                                                                                                                                       |

# 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

| 2022年改善策・新たな問題                                         | 判定 | 検証結果                                                                                    | 再発防止策                                                                              |
|--------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>2022年改善策</div> 除雪作業計画を対策本部で共有する                   | ×  | ○対策会議が担うべき作業把握や情報管理を、業務が輻輳する運行管理センターが背負った<br>○作業の進捗管理ができず、現業機関と足並みを揃えられなかった             | ○対策会議で、現地（駅・保線）と除雪計画や運転再開見込み等を情報共有し、共通認識で作業を進める                                    |
| <div>2022年改善策</div> 運転再開見込みを具体的な日時で示す                  | △  | ○具体的に情報提供することを優先させ、大雪による作業遅れを考慮した情報発信ができなかった<br>○適時適切に運転再開見込み時刻の訂正ができなかった               | ○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<br>○次の発表時刻を明示し、お客様の行動を選択できるようにする               |
| <div>2022年改善策</div> 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 | ×  | ○除雪作業遅れなどの理由・交通渋滞といった状況の変化に都度情報発信ができなかった                                                | ○作業終了が見込めない場合、見込めない理由や事情（交通渋滞等）も率直に発表する                                            |
| <div>新たな問題</div> 訪日外国人への列車遅延などの案内                      | —  | ○多言語駅放送システムに、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文がなかった<br>○グローバルサイトの運行情報アクセスは通常の3～4倍と一定の効果があつた | ○訪日外国人へも次の発表時刻のご案内やホームページ・Xへの誘導を行う<br>○インバウンド向けホームページを改修し、快速エアポートの運行状況の情報提供体制を強化する |

# 4. 関係機関との連携についての検証と再発防止策

| 2022年改善策・新たな問題                                              | 判定 | 検証結果                                                          | 再発防止策                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>2022年改善策</div> <p>HAPとのホットライン設置、状況に応じてWeb会議による情報連携</p> | ×  | ○本社ビル内で担当者（課長級）1名がホットライン対応<br>○十分な情報を得られない状況で、適切な情報提供を行うまで至らず | ○情報提供は、部長級を含む4名体制へ増強<br>○千歳線輸送障害時は、具体的な状況を把握できる指令室にて対応<br>○快速エアポートの運転状況や分岐器不転換などのトラブル状況、今後の運行見通しをこまめに伝達 |
| <div>2022年改善策</div> <p>空港滞留者の情報をHAPと綿密に共有する</p>             | ×  |                                                               |                                                                                                         |
| <div>新たな問題</div> <p>空港に滞留されたお客様の対応</p>                      | —  | ○新千歳空港駅で、多くのお客様が長時間にわたり列車をお待ちいただく事態に対し、お客様へのご案内が不十分           | ○お客様案内要員として、本社社員を新千歳空港駅へ派遣<br>○代替交通手段は「大雪等による新千歳空港滞留者解消連携会議」の具体的方策に基づき情報共有・案内等を実施                       |

# 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

| 2022年改善策・新たな問題                                     | 判定 | 検証結果                                     | 再発防止策                                            |
|----------------------------------------------------|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <div>2022年改善策</div> 空港アクセスのバス会社へ運休「可能性」検討時点で一報を入れる | ×  | ○高速道路が通行止めの際は、バスも運休との認識<br>⇒運行状況の確認にとどまる | ○高速道路の状況にかかわらず、運休「可能性」検討時点で、バス会社への一報を再徹底         |
| <div>新たな問題</div> 飲料水・非常食の提供                        | —  | ○近隣に店舗がない駅もあり、お客様が飲料水等を口にできなかった          | ○札幌圏で近隣に店舗のない上野幌駅に新たに非常食を配備<br>○南千歳駅・江別駅は配備数量を増加 |

# 6. その他 2022年の改善策の対応状況の検証と再発防止策

| 2022年改善策・新たな問題                  | 判定 | 検証結果                                                                    | 再発防止策                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>2022年改善策</div> 除雪機械の増強     | △  | ○除雪機械の移動に際して、分岐器不転換が多発<br>○分岐器不転換対策で各種ハード対策を強化したが、その能力を超える降雪量では不転換防止は困難 | ○手稲・札幌・苗穂・白石の各駅で急遽機械除雪が必要な場合、抑止列車救済を除き、除雪作業を優先<br>○融雪設備で処理しきれない状況下では転換する分岐器を絞り、必要な分岐器に要員を配置<br>○分岐器の転換を制限した運行オペレーションにより空港アクセスを確保<br>＜雪害時の運行例＞<br>①札幌の番線限定<br>苗穂・白石の分岐器は転換せず固定エアポートの運行を一定程度確保<br>②空港滞留者を救済する新札幌までの応急的な列車を検討（①が困難な場合）<br>※各種手配に時間を要する場合は、札幌折返しを優先 |
| <div>2022年改善策</div> 分岐器不転換対策の強化 | △  |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |

# 7. その他の対策

| 2022年改善策・新たな問題                                    | 判定 | 検証結果                         | 再発防止策                                                                   |
|---------------------------------------------------|----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <div>新たな問題</div> <p>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</p> | —  | ○大規模輸送障害時に、札幌駅でも多くのお客様の滞留が発生 | ○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<br>○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 |

本検証を踏まえた改善策を着実に実施し、  
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まいります。