

2 / パブリックコメント手続

(1) 意見募集実施の概要

① 公表資料

札幌市交通事業経営計画改定版(案)
札幌市交通事業経営計画改定版(案)概要

② 意見の募集期間

令和5年(2023年)12月25日(月)～令和6年(2024年)1月31日(金)

③ 公表場所

交通局本庁舎3階 経営計画課
電車事業所
札幌市役所本庁舎2階 市政刊行物コーナー
各区役所(総務企画課)
各まちづくりセンター
地下鉄各駅
路面電車車内(概要版のみ)
交通局ホームページ
<https://www.city.sapporo.jp/st/zaimu/kaitei.html>

④ 意見数等

提出者数 20名

意見の受付方法別内訳

提出方法	郵送	FAX	ホームページ	メール	持参	合計
提出者数	9	0	9	0	2	20

提出者居住地別内訳

中央区	北区	東区	白石区	厚別区	豊平区	
6	2	1	1	0	1	
清田区	南区	西区	手稲区	市外	不明	合計
0	3	1	1	0	4	20

意見件数 91件

5 意見の内訳及び件数

第1 経営計画改定の考え方	
1 経営計画の改定目的・位置づけ	
2 当初計画における達成目標	13
3 札幌市の交通事業を取り巻く状況	
4 地下鉄事業の現状	1
5 路面電車事業の現状	3
6 経営理念及び経営方針	2
7 目指す乗車人員	
第2 事業計画(主な取組)	
1 安全の確保	14
2 快適なお客様サービスの提供	10
3 まちづくりへの貢献	20
4 経営力の強化	4
5 達成目標	
第3 収支計画	
1 地下鉄事業	
2 路面電車事業	2
その他	
その他	22
合計	91

(2) 意見の概要と札幌市及び交通局の考え方

※いただいたご意見につきましては、ご意見の趣旨が変わらない程度に一部要約、分割するなどして掲載しています。

第1 経営計画の考え方

2 当初計画における達成目標

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
P4. 障がい者トイレを全ての駅に設置してほしい。	<p>バリアフリートイレ(車いす対応身障者トイレ)につきましては、現在全ての地下鉄駅に設置しています。</p> <p>なお、現在進めている旅客用トイレ改良計画の中でバリアフリートイレを更新していて、ベビーチェア、ハンドドライヤー、液体石鹸を新設するほか、広さに応じてユニバーサルシートの設置を検討するなど利便性向上に向けた改良を行います。</p>
P4. 身体または知的障がい者が利用する福祉割引SAPICAと同様に、地下鉄からバスへの乗換時にタッチだけで乗車できる精神障がい者向けSAPICAを導入してほしい。もしくは福祉割引SAPICAを利用できるようにし、各民間バスの割引分を札幌市が補てんするような仕組みを検討してほしい。	<p>精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方に対する運賃割引の導入にあたっては、地下鉄と路面電車のみで割引が適用される専用の「精神障がい者向けSAPICA」の作成を検討したものの、機器改修等に要する経費が多額であることなどから導入が困難な状況でした。</p> <p>一方で、精神障がいのある方々からは、「福祉割引SAPICA」が利用できないという課題がある中でも、早期に割引制度を導入して経済的負担を軽減してほしいといった声が多数寄せられていたことから、券売機でのきっぷ購入が都度必要とはなりますが、現在の方法で実施することとしました。</p> <p>なお、精神障がいのある方への割引のないバス料金の補てんに係るご意見につきましては、関係部署において共有し、今後の施策検討において参考とさせていただきます。</p>
P4. 障がい者に対する割引対象を拡充してほしい。難病障がい者も割引対象にしてほしい。	<p>障がい者に対する乗車料金の割引制度につきましては、障害者基本法等を踏まえ、身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者を対象としています。</p>
P4. 精神3級にも福祉乗車証を発行していただきたい。社会生活を営むためにも必要で、通院、作業所の通所などに必要である。	<p>札幌市の障がい者交通費助成制度は、一定以上の障がいのある方に対し、助成を行っています。</p> <p>現在、重度障がい(身体1,2級、療育A、精神1,2級)のある方につきましては、福祉乗車証、タクシー券(最大39,000円/年)、ガソリン券(最大30,000円/年)の中から一つを選択、中度(身体3,4級、療育B、精神3級)の方につきましては、記名サピカへの助成チャージ(最大52,000円/年)、タクシー券(最大13,000円/年)、ガソリン券(10,000円/年)の中から一つを選択出来る内容となっておりますが、札幌市の財政状況から助成内容の拡大は難しい状況ですのでご理解ください。</p> <p>なお、札幌市では、障がい者等通所交通費助成制度を設け、通所施設に通っている方の交通費の一部を助成しています。申請は通所している施設を通して行っていますので、助成希望の方は通所している施設にお申し込みください。</p>
P4. 施設のリフレッシュや機械・設備の更新があまりに遅い。時代遅れになっている。一つの取組について短期に集中的にできないか。	<p>耐用年数を考慮しながら、適切な修繕・長寿命化に努めています。ごいただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。</p>
P5. まちづくりへの貢献について、まだまだな部分も多いが、現状でも良く出来ていると評価すべきではないか。	<p>当初設定した「達成目標」につきましては、コロナ禍等の影響もあり、進捗の遅れはあるものの、着実に取組を進めていると評価しています。引き続き、安全の確保やまちづくりへの貢献等に努めていきます。</p>

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
P5. 北24条駅のエレベーター増設予定箇所はどこか。麻生駅や南郷18丁目駅も検討すべき。また、券売機の更新も新紙幣対応しているかの記載がない。	北24条駅エレベーターにつきましては、バスターミナルのある街区内(北23条西4丁目、駅の北側)に設置する予定です。 今後のエレベーター増設につきましては、地上の迂回状況や道路横断の解消など駅ごとの各条件を踏まえ、検討していきます。 券売機等の新紙幣対応につきましては、機器更新により対応するほか、本年7月の新紙幣発行に向けて、改修を進めているところです。
P5. 多言語化に予算を使うよりも、香害対策や電磁波過敏症の方への対応、難病障がい者への割引制度拡充を進めてほしい。多言語対策は駅員のマンパワー(スマホの活用等)で対応可能ではないか。	外国人観光客が安心して地下鉄を利用するためには、駅員の対応だけでなく、駅構内施設案内等、外国人の方に案内すべき事柄が見える形で表記することも重要と考えています。
P5. 停留場バリアフリーについて、高齢化も進み、停留場に車イスを置く、ベンチを設けるなどの工夫をしてほしい。	停留場のバリアフリー化につきましては、「軌道運送高度化実施計画」に基づき今後も進めていきます。一方で、停留場の幅員が狭く旅客の円滑な流動に支障を及ぼすおそれのある場合などはベンチの設置が困難であるため、今後も整備する停留場の幅員に応じた検討を行っていきたいと考えています。
P5. 停留場バリアフリー対応については、道路管理者や道警の協力を得て、車道上、又は交差点上からも乗降できるようにすることはできないか。	停留場の設置位置につきましては、停留場の改修工事に合わせて、お客様が安全で利便性の良い位置になるよう設定しています。今後も、道路管理者や道警との協議のうえ、より利用しやすい停留場となるよう検討していきます。
P5. 低床車両でなく、古い電車(在来車)であっても決してレトロ電車にあらざうということを理解してもらいたいと思います。	低床車両・在来車ともに、日々の点検・整備をしっかりと行っていますので、今後も多くのお客様に安心してご乗車いただけるよう、活用していきます。
P5. 低床式車両は不便で、例えば8500系等の導入が望ましいのではないか。	多くのお客様にとって快適でご利用しやすい環境づくりのため、バリアフリー対応の低床車両を引き続き導入していく予定です。いただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。
P6. 収支目標について、厳しい評価のようだが、動く公共施設であると考えればもう少し違う評価もあるのではないか。	収支目標は重要な指標の1つと考えていますが、公営交通事業者として「まちづくりへの貢献」などの役割も担っていますので、収支目標とは別に達成目標を設定することで、多面的な評価の視点を取り入れています。

4 地下鉄事業の現状

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
P9. 輸送人員及び乗車料収入とも厳しい評価のようだが、収支的に厳しいのであれば、マイカー利用者からの協力金のようなものを検討してはどうか。	公共交通事業は、受益者(利用者)からの乗車料収入を基本としながら、国・市からの補助金等も活用して経営を維持し、収支改善に努めていくことが必要と考えており、現在のところ、受益者(利用者)以外からの協力金のようなものにつきましては予定していません。

5 路面電車事業の現状

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P13. 無料デーを実施したが、目的意義を周知することが大事で、何の説明もなかったのは経費の無駄使いになってしまったのではないか。</p>	<p>路面電車無料デーのような需要喚起を行う上で、その目的や意義を周知することは重要であると考えています。 目的や意義につきましては広報さっぽろ等で掲載していましたが、今後需要喚起策を実施する際は、運行事業者と連携し、お客様にとってよりわかりやすい周知方法を検討していきます。</p>
<p>P13. 市電が2017年に30円値上がりし、バスの運賃もあげるとのことだが、市民生活に重くのしかかるので、現行維持してほしい。</p>	<p>路面電車の運送事業者である札幌市交通事業振興公社では、24時間乗車券の導入や市電沿線周遊ラリーなどの利用促進のほか、ラッピング電車とイベントでの連携などをパッケージにしたパートナー契約など、広告料の増収に向けた取組に加え、経費節減にも努めてきたところです。しかしながら、近年の電気料金の値上げや資材価格、労務単価の上昇により、維持管理にかかる費用が増加しており、経営を大きく圧迫している状況にあります。 このような背景から、路面電車を維持していくためには、運賃改定が必要であると考えています。今後も公社と連携して、安全・安心な路面電車の運行を維持しつつ、さらなる経営改善を図るため、継続して利用促進や附帯事業の増収に向けた取組を行っていきたく考えていますので、運賃改定についてご理解いただきたいと考えています。</p>
<p>P16. 色とりどりにラッピングされた市電はまちにふさわしくない。経営改善のために収入増を図ることは大事だが、せめて緑色を基調としたオリジナル色で統一すべきではないか。</p>	<p>広告であることから、特定の色彩やデザインを求めることはしていませんが、歩行者等の安全や景観への配慮について規定した「車体全面広告ガイドライン」(札幌市建設局制定)に沿って実施しています。 新型低床車両につきましては、デザイン性に優れた車体であることから、より景観に配慮したラッピングとすべく、有識者等の意見を踏まえたデザインガイドラインを設け、それに基づき実施することとしています。 なお、軌道運送事業を担う札幌市交通事業振興公社において、ラッピング電車による広告料収入は重要な収入源であり、安定的な事業運営を図るために欠かせないものであると認識しています。</p>

6 経営理念及び経営方針

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P18. バス路線を民間に「丸投げ」しておいて、札幌駅乗り入れを打ち切り、市民に多大な影響を与え、撤退もあり得る中で、経営理念に掲げている「公共交通機関の中核」といえるのか。市民の目線で「地に足をつけた」「まちづくり」の推進と、それにふさわしい交通網の確立、運営をすすめるべきだ。</p>	<p>地下鉄はバス路線が接続している市内拠点間及び都心への輸送を、また、路面電車は都心や都心周辺部での利便性の高い生活を支える役割をそれぞれ担っているため、本市の公共交通ネットワークの基軸と考えています。今後もお客様の「ゆたかな暮らし」と「まちの発展」を支えていくよう、努めていきます。</p>
<p>P18. 投資方針にあるインバウンド対策が遅れている。市電は車両のサイズが小さく、大型のキャリーバックなどの持ち込みは大変難しい。また、中のり、前下車の現行ルールでは身動きが取れないこともあり、スムーズな乗車・下車、安全確保が必要ではないか。 また、車内の資料やロープウェー乗車割引券などが置かれた「コーナー」は雑然として見苦しいため、撤去してほしい。その代わりにQRコードを表示すれば良いのではないか。</p>	<p>路面電車車両につきましては、段差が少なく、キャリーバックなどの荷物の持ちこみがしやすい、低床車両の導入を進めています。 中のり、前下車につきましては、ほとんどの停留場の幅が狭く、お客様同士のすれ違いが難しく、設置位置も交差点の手前が大半であるため、中ドアからの乗車として、待合客の滞留スペースを確保するため、前ドアからの降車をお願いしています。 車内資料等につきましては、現在、車内にある「パンフレットラック」では「地下鉄・路面電車のご利用ガイド」や「路線図」、利用促進を目的としたクーポン付フリーペーパーの「ウィズユー」等を配布しています。紙面での配布を望まれるお客様や、QRコードを用いた閲覧できる環境にないお客様もいることから、現時点でこれらを撤去することは考えていませんが、パンフレットラックを見やすく整理する等、今後の参考とさせていただきます。</p>

第2 事業計画(主な取組)

1 安全の確保

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
P22. オリンピック招致は絶望となったので削除すべき。	ご意見のあった記載内容は、当初計画の記載内容を転記した部分ですが、取組状況では文言を削除しています。
P26. 新車両の投入にあたり、他都市で行われた市民ワークショップの活用等、市民とともに検討する仕組みを作してほしい。 また、冷房の設置、バリアフリー対応、網棚、大型キャリアバック等のスペースの設置は必須要件である。	現在の地下鉄車両は、市民アンケートにより決定した、白い車体に路線別のシンボルカラーを扉部に配したデザインを採用しています。また、平成27年度より営業運転を開始した東豊線9000形車両では、札幌市立大学デザイン学部の学生と共に車両デザインを決定しています。今後車両設計を進めていく中で、必要に応じて地下鉄利用者等の意見を聞く等、検討していきます。 冷房の設置等いただいたご意見は今後の参考にさせていただき、南北線更新車両の導入に向けて車両の設計を進めていきます。
P26. 5000系車両の更新は、一部車両を除いて、必要ないと思う。	南北線5000形車両は平成7年度(1995年度)から営業運転を行っており、老朽化により、部品の確保ができない等、安全性の確保が難しくなることから計画的に車両更新を実施していきます。
P26. 2009年以降に導入された3編成は更新を10年程度先送りにすべきではないか。 また、新型車両へは冷房を設置してほしい。	5000形3編成の更新時期を先送りすることにより、安全性を確保するための検査機器等も維持する必要がありますが、部品の生産終了などの支障が出てきます。また、南北線車両更新の後に東西線車両更新も控えていますので、現段階では全編成の更新を検討しています。 冷房の設置のご意見は今後の参考にさせていただきます。
P26. 防犯カメラの設置は、乗客へのプライバシーの侵害であり、個人情報保護法の趣旨に反する。車内マナー違反については、通報ボタンを設置したり、注意を促したりすることで防止できる。	車内防犯カメラの設置は、車内の犯罪や迷惑行為、マナー違反を未然に抑止することを目的としています。また、乗客からの要望も寄せられていますので、設置をすることでお客様への安心につながると考えています。 防犯カメラ映像の収集・管理につきましては、個人情報保護法等関係規程を遵守し、適切に行ってまいります。
P26. 地下鉄車両内に防犯カメラは設置されているか。	現在地下鉄車両内に防犯カメラは設置されていません。
P26. カメラの画像のデータの責任や保存期間はどうなっているのか。	データの責任は交通局で行っています。保存期間につきましては、一定期間保存された後、保存期間を経過した画像は速やかに消去しています。
P26. 路面電車のカメラについて、管理保存・消去はどうなっているのか。ポラリス・シリウス(路面電車)内に監視カメラは設置表示はあるか。	路面電車に設置しているカメラのデータにつきましては、厳重な管理のもと、一定期間保存して、期間を過ぎたデータは速やかに消去しています。また、ポラリス・シリウスにつきましても、設置表示を行っています。
P26. 地下鉄全車両に防犯カメラ設置との報道があるが、予算はどうなっているのか。	現時点でメーカ及び機種は確定しておらず、コスト面や機能面を精査した上で、今後仕様を決定します。設置費として、現時点では東西線・東豊線合計で約4億円を見込んでいます。
P26. モニターカメラ(常時写す)のようだが、モニターはどこで誰が見るのか。	遠隔でモニターするかを含めて、詳細は今後検討していきます。
P26. 警察に提供するのか。	警察への監視カメラ映像の提供につきましては、個人情報保護法第69条第1項に基づき、法令に基づく場合のみ提供しています。

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
P26. 画像の取扱い等について、民間委託をするのではないか。	画像データの具体的な取扱いにつきましては、「札幌市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」の内容に配慮して、今後検討していきます。なお、画像の取扱いについて民間委託の予定はありません。
P26. 車内防犯カメラに関する専用窓口は設置すべきではないか。	車内防犯カメラに関する専用窓口の設置予定はありません。
P26. 防犯(監視)カメラは画像データが個人情報であり、その取扱いをどう考えているのか。	車内防犯カメラで撮影した画像には特定の個人を識別することができる個人情報が含まれるため、プライバシーや個人情報保護に配慮した取組が必要と考えています。その具体的な取扱いにつきましては、「札幌市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」の内容に配慮して、今後検討していきます。

2 快適なお客様サービスの提供

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
P28. 観光客数が回復しているため、始発を繰り上げし、JR線の始発列車に接続できる便を確保してほしい。 また、本数を減らした路線バスの受け皿として、現行の運転間隔や本数の堅持は必要である。	営業終了から始発列車が運行するまでの間は、地下鉄の安全運行に欠かせない車両、線路等の保守・点検作業を行っているため、現状においては始発時刻を繰上げることは困難となっていますが、乗車人員の動向や他の交通機関との接続を見極めながら今後も検討していきます。 また、運行ダイヤについて、現在、地下鉄の利用状況を踏まえ、今後の変化も見据えながら検討を進めているところです。検討においては、毎月時間帯ごとの利用状況や、朝ラッシュの列車ごとの混雑状況を調査しながら、データに基づいた運行ダイヤを作成していきます。
P29. 走行路面の改修によって、走行音が抑えられる効果はあるのか。この数年の地下鉄は年間を通して窓が開いており、走行音が大きい。走行音を抑える取組も併せて行ってほしい。	本市の地下鉄のうち、特に南北線の走行路の老朽化が進んでいるため、改修の検討を進めているところです。振動やそれに伴う走行音についても検討課題として捉えていて、可能な限り軽減したいと考えています。
P29. 地下鉄駅リフレッシュの縮小について、事業を実施したすすきの駅はわかりやすい案内サインも相まって「変わった」という印象を与えているが、次の着手が6年後では遅すぎる。 他都市の例も参考に、財政状況を勘案しつつ、都心駅、観光関連駅だけでも先行して美装化をしてほしい。	地下鉄駅のリフレッシュにつきましては、財政状況を勘案しつつ、いただいたご意見や他都市の取り組み事例等を参考に今後の方策を検討していきます。
P29. 地下鉄駅のリフレッシュについて、開業当初からの壁面などはそのまま活用するなど、歴史が感じられる重厚感を残しつつ、駅の個性化を図っていくべきではないか。	地下鉄駅のリフレッシュにつきましては、財政状況を勘案しつつ、いただいたご意見や他都市の取り組み事例等を参考に今後の方策を検討していきます。
P30. 「全線24時間券」など、より使いやすい多様な企画乗車券を発売してほしい。 また、モバイル券や二次元コードの活用など少しでも低廉に導入できる方法も検討してほしい。 ※同様の意見ほか1件あり	「全線24時間券」など、多様な企画乗車券につきましては、導入に伴う経費や減収額を含めた費用対効果、他都市での導入状況などを総合的に勘案しながら、導入の必要性やその手法について検討していきます。

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P30. 官民各社共通の一日乗車券を発行してほしい。 また、ICカードが中心の精算であるため、1円単位の料金設定や50円、100円といった低料金での利用も可能にすれば、利用者が飛躍的に増えるのではないかと考えています。</p>	<p>「全線24時間券」など、多様な企画乗車券につきましては、導入に伴う経費や減収額を含めた費用対効果、他都市での導入状況などを総合的に勘案しながら、導入の必要性やその手法について検討していきます。 ICカードでの乗車時における1円単位運賃や、1駅100円などの低料金区間を設けることは、駅務機器やシステムの改修等に多額の経費を要することから、導入の可否につきましては、経営状況等も踏まえ慎重に検討していきたいと考えています。</p>
<p>P30. 札幌市は多くの道内外の観光客が来訪するため、ビジネスでの利用も含めて札幌市内を乗り降り自由な1日乗車券タイプ等の設定を検討してほしい。 また、1日あたりの公共交通機関の利用によるSAPICA引き落とし上限額を設定し、同日中はそれ以上利用しても引き落としを行わずにシームレスな乗り降りを実現することで、利用頻度を高くして、お客様がマイカー等に流出しないようにしてほしい。</p>	<p>「全線24時間券」など、多様な企画乗車券につきましては、導入に伴う経費や減収額を含めた費用対効果、他都市での導入状況などを総合的に勘案しながら、導入の必要性やその手法について検討していきます。 また、SAPICAにおいて、1日あたりの利用額上限を設定する場合、交通局においては、改札機をはじめとした各種駅務機器における機器改修が必要となるほか、バス事業者においても運賃箱を全て改修する必要があり、多額の経費を要することが見込まれます。 上記の理由や費用対効果の側面からも、現時点において、SAPICAに1日あたりの上限額を設定することは困難な状況ですが、新たな決済方法などを用いた手法について、検討していきたいと考えています。</p>
<p>P30. 大通駅の駆け込み乗車が多く通行に支障があるため、「駆け込み乗車禁止」の赤色点滅式の警告表示板を設けるべきだ。</p>	<p>駆け込み乗車の対策につきましては、のりば付近のホーム壁・柱などお客様から見やすい場所に注意喚起を掲出しているところです。 ホームには上記注意喚起のほか、ホーム案内板や時刻表、駅ナンバリング標識や方面案内等、様々な案内サイン等を掲出しているスペースの制約があるため、ご意見にありました表示板の新設につきましては、今後の効果的な情報提供の手法を検討する上での参考とさせていただきます。</p>
<p>P30. 心臓ペースメーカー等の装着者のために、「携帯電源OFF車両」を設けるべきだ。また、ドア脇が電源オフエリアであることを知らない乗客が多いので、オレンジ色のテープ等を手すりに巻くべきだ。</p>	<p>携帯電源OFF車両につきましては、導入によって乗り場の制限や車内混雑率の偏りが発生する可能性があることから、慎重な検討が必要なものと考えています。 専用席付近での携帯電話使用に関する取扱いにつきましては、専用席付近の掲示物や車内自動放送にて周知を行っていますが、いただいたご意見につきましては、より効果的な周知方法を検討する際の参考とさせていただきます。</p>

3 まちづくりへの貢献

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P32. 札幌市の地下鉄はゴムタイヤで走行しているなど、札幌市ならではの特徴を発信する取組を実施してほしい。</p>	<p>これまで「鉄道の日」を記念するイベントなどでゴムタイヤの展示を行っていますが、今後とも札幌の地下鉄ならではの特色について、SNSや令和6年5月にリニューアルオープンする新交通資料館なども活用し、より効果的な広報発信を展開していきます。</p>
<p>P32. 交通資料館について、今から開館が楽しみだが、公共交通の魅力や必要性を訴えるとともに、展示しているバス等、施設・設備メンテナンスは怠らないでほしい。</p>	<p>札幌市交通資料館は、より多くの方にご利用いただける施設を目指し、展示品の管理を含めた適切な施設運営を行い、市営交通の歴史や魅力を発信していきたいと考えています。</p>
<p>P34. 北海道新幹線札幌駅の最寄り駅である東豊線さっぽろ駅の利便性を向上させる取組を検討すべきではないか。</p>	<p>新幹線開通後の札幌駅周辺の状況には、まだ定まっていない部分も多く、当局におきましても具体的な検討を行っている状況ではありません。 今後も、関係機関と連携のうえ情報収集に努め、状況に応じた動線の設定や案内標識の整備について、適切な検討時期を逸することの無いよう状況を注視していきます。</p>

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P34. 地下鉄駅のバリアフリー化「2ルート化」を積極的に進めてほしい。 また、南北線の地下駅はエスカレーターのない駅が多いことから、増設してほしい。</p>	<p>エレベーターにつきましては、民間整備により地下鉄駅と民間ビル等と接続される都心部を中心に設置が進んでいます。札幌市として別途計画を進めている今後の増設につきましては、エスカレーター設置状況のほか、エレベーター設置により、地上部の幹線道路の交差点や広幅員の道路横断を回避するなど駅ごとの条件を踏まえ、計画を検討していきます。</p> <p>エスカレーター設置にあたっては、階段の大規模改修が必要となり、設置工事の間は階段全体が通行不能となることが考えられます。工事中は長期間迂回が生じご不便をおかけすることや、大規模改修にあたり多額の費用を要することから直ちに設置することは困難な状況となっていますが、今後の更なるバリアフリー化に向けて、いただいたご意見は参考にさせていただきます。</p>
<p>P36-37. 駅施設の増築にあたり、既存のホーム部分も含め札幌の玄関口に相応しいしつらえを目指し、デザインコンペ等を実施し、内装デザインを選定してほしい。</p>	<p>駅施設の増築部分につきましては、現在のコンコースのしつらえをベースにデザインする予定です。また、既存のホーム部分につきましては、リニューアルの範囲に含まれていません。</p>
<p>P36-37. 南北線さっぽろ駅真駒内方面ホームの中央にあるエスカレーターによってホーム幅が狭くなり、スムーズな通行ができなくなり、結果的に現状と同様、麻生寄りの乗車位置に利用が集中するのではないかと。車内の混雑ができる限り均等化されるよう、階段やエスカレーターなどの配置を工夫してほしい。</p>	<p>さっぽろ駅の混雑状況につきましては、朝ラッシュでは、利用者の多くが麻生方面列車から降車される方となっています。また、夕ラッシュの混雑は、真駒内方面に乗車されるお客様により生じていて、乗車される方の8割が北側の改札を利用している実態があることから、増設する真駒内方面のホームでは、北側の乗車口部分の幅員を広くする計画です。</p> <p>増設する真駒内方面ホームの南側では、一部、階段やエスカレーターで狭くなる部分はあるものの、これらの利用実態から著しい滞留などは生じないものと考えています。</p>
<p>P38. 大通駅やさっぽろ駅コンコースで採用されている暖色系の照明は温かみがあり、雰囲気も良い。ホームの照明も暖色系とする予定はないのか。また、駅リフレッシュなどの際には他駅でもぜひ採用してほしい。</p>	<p>南北線さっぽろ駅・大通駅コンコースは、人々の滞留空間としての機能も持ち合わせていて暖色系の照明を採用しました。</p> <p>現在は、主に蛍光灯器具からLED器具への更新を行っていて、安全性を考慮した明るさを確保するため、現状と同じような白色系の照明を採用して更新を行っています。</p> <p>今後の駅リフレッシュ等の際には、いただいたご意見を参考に安全性を確保しながら快適にご利用いただけるよう幅広く検討していきます。</p>
<p>P39. 各駅にエレベーターが1つあれば十分なのではないか。増設した結果、将来的に維持費用などが大きな負担となる可能性はないか。</p>	<p>現在迎えている超高齢社会に対応し、利便性の向上や上下移動の負担を軽減するため、地下鉄各駅に新たなエレベーター等の設置を進めています。また、維持費用についても過度な負担にならないよう、留意しながら整備していきます。</p>
<p>P39. 西線区間の混雑が恒常化しているため、3両連接で収容力のある「ポラリス」の台数を更に増やす必要がある。増備にあたっては、両側先頭車部分の座席のロングシート化などを検討してほしい。</p>	<p>現在、輸送力を高める3連接タイプの新型低床車両の導入を進めています。また、いただいたご意見につきましては、今後の車両更新時の参考にさせていただきます。</p>
<p>P39. 路面電車車内が狭く、停留場での積み残しが発生している。大型の新型車両を導入するなど、対策をしてほしい。</p>	<p>現在、利便性の向上を目的として、乗車定員を増やす3連接タイプの新型低床車両の導入を進めています。</p>

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P39. 車両のカラーは引き続きグリーンを基調にすべきだ。</p>	<p>現在導入している低床車両につきましては、「SAPPORO CREATIVE WIND」をコンセプトに、創造都市札幌の「先進性」「透明感のある」気候風土のイメージ、そして「やさしさ」をデザインしています。いただいたご意見は、今後の車両更新時の参考とさせていただきます。</p>
<p>P40. 各駅の案内サインが徐々に更新され、分かりやすくなっている。また、4言語5表記も必須であり、今後も正しい翻訳による表記を引き続き拡充して行ってほしいが、各駅ホームでの列車接近の放送については、英語を加えてほしい。 また、柱巻き路線図等において、細部の表現が統一されていなかったり、わかりにくかったりするため、統一してほしい。 ほか、大通駅のコンコース階に設置してある液晶画面式の発車案内が両面で同じ表示をしていることにより、真駒内／麻生の各方面が逆に表示されていた。後から貼紙等で修正にならないようにしてほしい。</p>	<p>各駅の案内サインの多言語表記につきましては、今後も継続的に行ってまいります。各駅ホームでの列車接近の放送に英語を加えることにつきましては、列車接近の周知時間は短く、日本語以外の周知時間を十分に確保できないため、英語での周知は困難と考えています。 細部の表現に不統一が見られる部分がある点についてですが、今後の作成物につきましては、細部のチェックを行うよう努めていきます。なお、大通駅のコンコース階に設置した液晶画面式が両面で全く同じ表示をしていることによって、真駒内／麻生の各方面が逆に表示されてしまうという部分は、令和5年12月末に修正しました。 今後について、ご指摘のとおり、後から貼紙等で修正を行うことがないよう、あらかじめ表示する情報の整理を的確に行い、精度を高めていきます。</p>
<p>P40. カラーユニバーサルデザインを採用した結果、これまで各路線の色が使われていた方面案内などの案内標識が白色一色となり、特に大通駅において、色による路線の識別がしにくくなっており分かりにくい。改善を検討してほしい。</p>	<p>ご指摘いただいた掲示物について、背景と文字に明暗の差があり、記載されている内容(情報)が理解できると考えていますが、標識を設置する際は、色の選び方や組み合わせ方を工夫し、情報が得られやすい表示になるよう引き続き努めていきます。</p>
<p>P40. 一部の駅では駅係員が作成したと思われる多言語表記の掲示物が多数貼られているが、そのなかには見にくいものや、多言語表記が正確でないと思われるものがある。各駅の多言語による掲示物の表記内容などを点検する必要があるのではないかと。</p>	<p>多言語表記の掲示物が多数貼られているという部分について、外国人利用者の多い駅には、駅構内の情報がより行き渡るよう、多くの掲示物を行っています。表記に誤りが判明した際は、速やかに修正するよう努めています。</p>
<p>P40. (運転席から防犯カメラを見ることができると前提で)インバウンド客が増えていたりする状況の中で乗り降りの際、車内奥の方まで進んでくれなかったり、リュックサックを手につか抱えるかして乗ってくれない外国人の方も少なからずいて、日本語のみの駅係員乗務員だけでは対処できないことがあるので、市電に導入しているその都度注意事項を流すシステム(リュック、信号、折りたたみイス)を地下鉄にも取り入れ、英語、中国語でも流せるようにできないのか。 また、市電では注意喚起放送に前後空いているスペースに進んでもらう旨の放送を追加、多言語化することはできるか。地下鉄・市電ともに朝夕ラッシュで本数を減らさずに積み残しを減らせられないのか。</p>	<p>携帯型AI通訳機「ポケット」を駅窓口等に配備して、乗務員も持参していますので、車内での異常発生の際には、外国人の方にも周知できる体制を整えています。今後も外国人の方にも快適に地下鉄を利用できるような体制づくりに努めていきます。 また、路面電車では、お客様に快適にご利用いただけるよう、適切な運行ダイヤを計画していますが、混雑時においては乗務員の案内放送を適宜行い、多くのお客様にご乗車いただけるよう努めるとともに、車両の老朽更新に合わせて新型車両を計画的に導入し、輸送力の向上に努めていきます。 併せて、外国人の方にも周知できる車内放送の検討を進めていきます。</p>

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P40.</p> <p>多言語表記について、北京語、上海語、台湾語の3種類の簡略漢字を混ぜると、欧米等から来た観光客が日本語の漢字と混乱するのではないか。</p> <p>また、子どもでも分かるようにひらがな表記を増やすべきである。</p> <p>ほか、多言語表記は、券売機だけに留めるべき。</p>	<p>地下鉄の駅構内や車両内の電光表示の外国語表記について、より多くの言語を提供することで外国人観光客の市内での主要な移動手段として利用いただけるものと考えていますので、中国語の表記は券売機だけではなく、駅構内施設案内等にも必要と考えています。</p> <p>また、ひらがな表記の部分につきましては、時刻表等の情報を掲出しているホーム案内板の中で、駅名にひらがなを付記し、より多くの方が地下鉄を利用しやすい環境づくりに配慮していますので、今後も可能な範囲で掲出できるよう努めていきます。</p>
<p>P40.</p> <p>多言語化は大事だが、やさしい日本語も必要である。</p>	<p>地下鉄各線のホーム上において、駅名標は漢字を主としつつも、時刻表等の情報を掲出しているホーム案内板では見やすさに配慮し、駅名にひらがなを付記する等、より多くの方が地下鉄を利用しやすい環境づくりに努めています。このたびのご意見も参考にしながら、今後も可能な範囲で掲出できるよう努めてまいります。</p>
<p>P41.</p> <p>券売機が2台×2か所しかない駅(西11丁目)でSAPICA定期券の更新をする際、更新ができる緑色の券売機が1つしかなく、SAPICA表面に印字するインクが消えていなかったり、更新したが期限日を判別できないことが多いので、できるだけ券売機の数少なく、旧型の緑色でない券売機を中心に更新してほしい。</p>	<p>現在進めている更新計画により、令和7年度に全て緑色のマルチ券売機に更新する予定となっています。</p> <p>また、長くお使いのカードであれば、券面劣化により表示が薄くなることがありますが、その際は再印字又はカード交換が可能ですので、駅事務室又は定期券発売所までお申し付けください。</p>
<p>P41.</p> <p>フリーWi-Fiの拡充について、スマホ歩きをしている人を増加させ、他の歩行者との激突事故を誘発させるため、不要だ。</p>	<p>スマホ歩きは危険な行為として、マナーキャンペーンなどにより啓発していますが、スマートフォンはモバイルデータ通信にて常時利用可能なことから、フリーWi-Fiの影響は軽微なものと考えています。引き続き啓発に努めていきます。</p>
<p>P41.</p> <p>改札機でのクレジットカードタッチ決済は訪日外国人にとって便利であり、かつ、多様なサービスを提供できるため、早期の導入を検討してほしい。また、券売機でもクレジット決済を導入してほしい。</p> <p>ほか、JR線等での利用を実現するため、「Suica」が開発した地域連携ICカードへの切替も検討してほしい。</p>	<p>クレジットカードによるタッチ決済につきましては、インバウンドの利便性向上に特に資するものと考えていて、全国的に導入の動きが加速化しているところです。</p> <p>一方、タッチ決済の導入につきましては、駅務機器の改修や、各種手数料などにおいて多額の経費が発生することが見込まれることから、札幌市交通局におきましても、費用対効果を慎重に見極めながら、まずは実証実験の実施について検討を進めていきたいと考えています。</p> <p>また、券売機のクレジットカード対応にあたっては、券売機の改修経費や各種手数料など多額の費用が発生することが見込まれます。そのため現時点において券売機におけるクレジットカード対応の予定はありません。</p> <p>最後に、地域連携ICカードの導入にあたっては、現在、200万枚以上が発行・運用されているSAPICAはお使いいただけます、全て新たなICカードに交換する必要があり、さらに、関連機器の改修にあたっては、地下鉄の駅務機器にとどまらず、バス事業者や路面電車のSAPICA関連機器への対応も必要となることから、多額の経費が発生します。</p> <p>以上のことから、現時点において、費用対効果の観点から、SAPICAの地域連携ICカードへの置き換えは困難なものと考えています。</p>

4 経営力の強化

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P48. 京都市営地下鉄では、「コトチカ」という地元で人気のベーカリーカフェなど数店舗の物販店舗が集まる一角を設けているが、札幌市の地下鉄各駅においても「ミニ駅ナカモール」のような取組を行ってはどうか。</p>	<p>複数店舗の出店区画の整備には、まとまった空きスペースが必要であるほか、給排水や電気、消防といった各種店舗設備の新設に多額の費用を要することから、現在、大通駅において市場ニーズや費用対効果などを見極めながら検討を進めているところです。 空きスペースの確保が困難である等の課題はありますが、お客様の利便性向上や賃料収入の確保に向けて、引き続き出店促進に取り組んでいきます。</p>
<p>P49. デジタルサイネージは静かな環境を望む市民にとって迷惑であり、てんかん体質の発症や通行人のわき見などを誘発するのではないか。 また、電気代の無駄使いとなり、SDGsの趣旨に反するのではないか。</p>	<p>放映する映像につきましては、光の点滅やコントラストの強い画面の反転、急激な場面転換といった人体に影響を及ぼす可能性のあるものを禁止するなど、お客様の安全に配慮した基準を設けています。 また、節電の取組につきましては、省電力を考慮した製品を採用しておりますが、今後の事業展開においても電力消費量のより少ない製品を採用するなど、環境への配慮を検討していきます。 なお、デジタルサイネージは当局広告事業における重要な収入源であり、安定的な事業運営に欠かせないものであると考えています。</p>
<p>P49. デジタルサイネージは向こう側が見えづらく、行きかう人が交差してぶつかってしまうかもしれない。十分な空間を確保してほしい。</p>	<p>デジタルサイネージにつきましては、通行者の動線や安全に配慮し設置していますが、いただいたご意見は今後の取組の参考とさせていただきます。</p>
<p>P49. 大通駅に店を作るのは必要ないのではないか。</p>	<p>大通駅における出店促進は、駅周辺ビルの再開発等により、今後さらなる通行者数の増加が見込まれることを見据え計画しているものであり、より一層の駅の賑わい創出や地下鉄利用者の利便性向上、賃料収入の確保を図るために必要な取組であるとと考えています。</p>

第3 収支計画

2 路面電車事業

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>P58. 市電の運賃値上げ(金額・期日)はいつ、どこで、どのようにして決まったのか。周知報道が不足しているのではないか。</p>	<p>路面電車の運賃改定につきましては、今後、軌道運送事業者である一般財団法人札幌市交通事業振興公社が北海道運輸局へ旅客運賃の上限変更認可申請を行う予定であり、この申請に対して認可を受けた後、運賃の改定額が決定されるものとなっています。 お客様への周知につきましては、認可申請時に公社が主体となっていくとともに、軌道整備事業者である交通局としても、ホームページやポスター、リーフレットなどの媒体を用いて丁寧な周知を図る予定ですので、ご理解いただきたいと思います。</p>
<p>P58. 路面電車の運賃を230円に値上げすることについて、市電の料金が地下鉄より高くなることについてどのように考えているのか。地下鉄駅が近い沿線利用者が地下鉄利用に転移し利用者が減少するなど、様々な影響があるのではないか。</p>	<p>路面電車の運賃改定につきましては、値上げ後の乗り控えや他の交通機関への転換などの影響があると認識しています。 その影響を少なくするためにも、今後も公社と連携して、安全・安心な路面電車の運行を維持しつつ、運賃値上げ後も継続して利用促進策に取組み、お客様に路面電車をご利用いただきたいと思います。</p>

その他

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
もっと収入増につながる事業を展開すべきだと思う。 ※同様の意見ほか4件あり	収入増に向けた取組として、駅ナカ店舗出店促進やデジタルサイネージの増設等を進めているところですが、今後も乗車料収入以外で増収を期待できる事業につきましては、投資を進めていきます。
経営の健全化のため料金の値上げ、無駄なものの削減が必要。 ※同様の意見ほか4件あり	路面電車につきましては、利用促進の取組のほか、広告料収入の増収に向けた取組、また経費削減に努めてきましたが、令和6年度(2024年度)に料金値上げを検討しているところです。いただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。
新たに借金をしてまで事業をする必要があるのか。 ※同様の意見ほか2件あり	施設・設備の更新時等に起債することは、費用の平準化だけでなく、将来ご利用されるお客様に料金をご負担いただくという側面もあります。社会情勢の変化への対応や老朽更新への対応等、必要と判断した事業を進めていますが、資金の状況を見据えながら、新たに発行する企業債が過大にならないよう、努めています。
人件費などを削って、安全なサービスを提供できるのか。人材をしっかりと育成しなくては無理だと思う。	人材育成につきましては、P22に記載のとおり、安全管理体制を維持するためには大変重要な取組の1つと考えています。引き続き運輸関係人員の養成等にしっかりと取り組んでいきます。
JR北海道のように「お客様アンケート」を実施してほしい。JR北海道では急増している化学物質過敏症の患者のために「香害ポスター」を作成、掲示しています。	より多くのお客様に快適にご利用いただける施設とするためには、お客様からのご意見・ご要望を適切に捉えること、また札幌市役所内の関係部署と必要な連携を図ることが重要であると考えています。 刻々と変化する社会情勢への対応も含め、適切かつ効果的な取り組みを実施するため、その方策について継続的に検討していきます。
電磁波過敏症の市民が乗れないため、車内での携帯電話電源OFFを復活してほしい。	専用席での携帯電話の取扱いにつきましては、総務省の指針に基づいた運用としています。 今後も同指針等を踏まえ、変更の必要性が生じた際には検討していきます。
地下鉄と路面電車の車内の香害対策をしてほしい。 化学物質過敏症の市民のために、無香料の車両を設定してほしい。	化学物質過敏症の方々のための車両の導入につきましては、それによって乗り場の制限や車内混雑率の偏りが発生する可能性があることから、慎重な検討が必要なものと考えています。
利用者ファーストの考えが見当たらず、経営＝インフラ整備といった間違った考えはないか。計画策定にあたっては、一般市民から委員を公募して、利用者の立場に立った経営計画を策定すべきである。	本計画の改定にあたっては、学識経験者や公募の市民委員等で構成された札幌市営企業調査審議会においてもご議論いただき策定しました。
駅名や電停名について、実情や再開発などに応じて、改称を検討してほしい。 また、多言語表記について、西11丁目 West 11、中島公園は Nakajima Park のように表記を検討してほしい。 ※現在の表記は Nishi juitchome、Nakajima koen 等	駅名や電停名の変更について、現在具体的な検討は進んでいないため計画への掲載は困難な状況ですが、駅周辺の再開発等の状況により必要性が生じた際は、検討を進めていきます。 地下鉄駅内に掲出している駅名の英語表記は、札幌市が統一的に定めている外国語表記ガイドライン(英語・中国語・ハングル)に沿って行っています。このガイドラインでは、観光庁が作成した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」の考えに基づき、日本語の読み方を伝える必要がある場合につきましては固有名詞としてそのままローマ字で表記することとしています。 また併記のご提案につきましては、本ガイドラインに沿った改訂を進めている現状や表記するためのスペースも限られているため、併記することで視認性を阻害する可能性を踏まえると、現行のままが相応しいものと考えています。

意見(概要)	札幌市及び交通局の考え方
<p>幹部職員、市議は路面電車を利用せずプ ランニングしているのではないか。</p>	<p>本計画の策定においては、交通局だけではなく、路面電車の運送 事業を担う札幌市交通事業振興公社と十分に協議を行うとともに、 他の関係機関との連携や、利用者も含めた市民の皆様へのパブリッ クコメント等を実施した上で策定しています。</p>
<p>バスの本数を減らさないでほしい。 特に市立病院前のバスは患者、お見舞い のためもっと本数を増やすべきだ。</p>	<p>札幌市内のバス路線の運行便数などは、利用状況などに基づいて 各運行事業者が決定していますが、現在札幌市においては、バス運 転手不足に起因して、利用状況にかかわらず全市的にやむを得ない 減便などが進行しています。 このような状況を含めた公共交通に対する様々な課題に対応す べく、札幌市としては、令和5年1月に設立した札幌市公共交通協議 会において、バス運転手確保に向けた対応などを含めて、持続可能 な公共交通ネットワーク構築に向け協議を進めているところです。 今後も公共交通を取り巻く環境は厳しい状況が見込まれますが、 札幌市としては、市民の足を守っていくため、交通事業者と連携しな がら、持続可能な公共交通ネットワークの構築に努めていきます。</p>
<p>現在は市営のバス事業は存在しないが、 市営時代の料金形態としての均一料金は居 住地によって不公平であり、1円単位の対キ ロ制に改正すべきである。</p>	<p>札幌市内のバス路線の運行は、その全てを民間バス事業者が担 い、運賃体系につきましては、原則バス事業者において利用者の需 要や事業の採算性等を総合的に勘案した上で決定されていますの で、いただいたご意見につきましてはバス事業者へお伝えします。</p>

- ・本計画内の乗車人員や収支計画等の数値につきましては、令和6年度(2024年度) 予算や乗車人員の動向を踏まえ、パブリックコメント実施時(令和5年(2023年)12月 25日～令和6年(2024年)1月31日)から最新の数値に置き換えています。