

2026 年 7 月 13 日

移動制約者ご案内業務支援サービスに「乗務員向けオプション機能」を追加 ワンマン運転時の介助終了確認漏れを防止し、お客さまの安全安心な移動と運転士の心理的負荷軽減に貢献

株式会社日立製作所(以下、日立)は、鉄道事業者向けの移動制約者ご案内業務支援サービス^{*1}(以下、本サービス)に、新たに乗務員向けオプション機能(以下、本機能)を追加し、2026 年 7 月 13 日より提供を開始します。

本サービスは車いすや白杖などをご利用のお客さまへの列車乗降介助における駅係員間の連絡業務をスマートデバイス上で完結できるものです。

今回追加する本機能は、乗務員、特に運転士をサポートします。ワンマン運転^{*2} 時の発車時刻直前に、運転士が使用するスマートデバイスへポップアップ表示とアラーム鳴動、音声メッセージの読み上げを行い、駅係員による介助対応の終了確認を促します。これにより、介助終了の確認漏れを未然に防ぎ、車いすや白杖などをご利用のお客さまも安心して鉄道を利用できる環境を提供するとともに、運転士の心理的負荷の低減に貢献します。

^{*1} 移動制約者ご案内業務支援システム：社会インフラITシステム：日立

^{*2} 車掌が乗務せず、運転士 1 人で列車を運行する列車のこと

背景

近年、多くの鉄道事業者では、運営コストの最適化や乗務員不足への対応として、ワンマン運転の導入・検討が進んでいます。一方で、ワンマン運転では、運転士がホーム上の安全確認やドア開閉、乗車促進音の再生なども兼務するため、業務負荷が増加します。特に、駅係員による移動制約者の乗降介助では、運転士が介助状況を十分に把握できず、お客さまや駅係員の乗降終了前に列車を発車させてしまうといったリスクをいかに防ぐかが課題となっています。今後、都市部でのワンマン運転が拡大していく中で、こうした課題への対応はますます重要になります。

日立は 2022 年より本サービスの提供を開始し、口頭伝達や紙でのやり取りが中心だった列車乗降介助業務を電子化することで、これまで複数の鉄道事業者における駅係員の業務効率化と心理的負荷の低減に貢献してきました。この度、本機能を追加することで、支援の対象を駅係員だけでなく、運転士を中心とした乗務員にも拡大し、介助終了確認漏れの防止による安全性の向上と、乗務員の心理的負荷の低減を実現します。

本機能について

本機能は、駅係員が本サービス上で登録した介助予定データと連携し、運転士が使用する業務用スマートデバイスを通じて介助確認を支援するものです。なお、本機能は、本サービスをご利用の鉄道事業者であれば、乗務員に配備済みのスマートデバイスに機能を追加するだけで利用できるため、スムーズに導入することが可能です。

主な特長は以下の通りです。

(1) スマートデバイスの音声機能の活用による視覚情報に頼らない確認作業の実現

ワンマン運転においては、従来車掌が行っていたドアの開閉操作を運転士が行うため、カメラ・ホームドア・モニターの多重チェックなど、視覚情報の確認負荷が増大します。

本機能では、スマートデバイスの音声機能を活用することで、視覚情報に頼らない確認を可能にします。具体的には、次の駅で乗降介助が必要なお客さまが乗車することや介助対応の終了について、スマートデバイスの通知音と音声メッセージの読み上げでお知らせします。

(2) 介助終了確認漏れ防止機能による心理的負荷の軽減

発車時刻直前になると、介助対応の終了確認を求めるメッセージが読み上げられ、確認が終了するまで繰り返されます。これにより、確実な介助終了確認が可能となり、乗務員の心理的負荷を軽減します。

また、介助中の駅係員が降車する前に列車が発車してしまうなどのリスク防止にもつながり、駅係員やお客さまの安全確保や列車の安全・安心な運行にも貢献します。

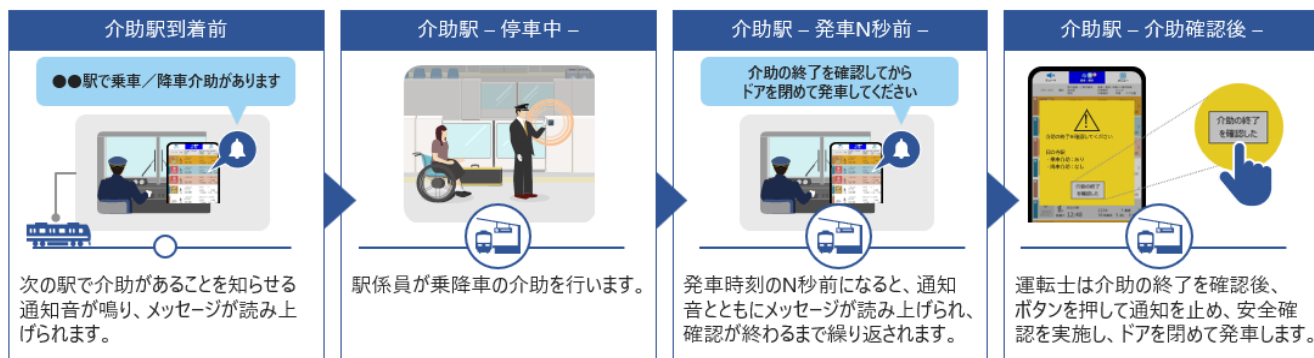


図 1 | 乗務員向けオプション機能の利用イメージ

日立の移動制約者ご案内業務支援サービスに関するウェブサイト

https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/product_solution/mobility/guidance_support/

お問い合わせ先

株式会社日立製作所 社会システム事業部

モビリティソリューション&イノベーション本部

[お問い合わせフォーム](#)

※交通分野に関するお問い合わせを選択ください

以上