

駅務機器遠隔システム運用フロー

	事象	遠隔センター対応フロー
	券の買い方がわからない（代わりに購入）	①券売機を操作し、券を購入する
	ICチャージの方法がわからない（代わりにチャージ）	①券売機を操作し、チャージをする
	団体券を買いいたい	①団体人数を該当駅データ集計機に入力 ②天井カメラで人数を確認 ③精算機で料金収受 ④駅係員へ団体券発行を依頼
	1日乗車券を買いいたい	①センター駅を案内する。 ②書画台プリンタにて連絡票を発行する。
	企画券を買いいたい	①センター駅を案内する ②書画台プリンタにて連絡票を発行する
	定期券を買いいたい（新規＝普・学とも）（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	定期券を買いいたい（継続）（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	PiTaPaが欲しい	①ピタパHPを案内（Web申込み）
	ICOCAが欲しい（代わりに発行）	①定期券発売機を操作し、ICOCAを発行する
	エコファミリー券が欲しい	①券売機を操作し、エコファミリー券を発行する
	ICカードにチャージしたい（代わりにチャージ）	①券売機を操作し、チャージをする
	モバイルICにチャージしたい	①券売機を操作し、チャージをする
	ICカードに少額チャージしたい	①精算機を案内する ②精算機を操作し、少額チャージをする
	クレジットで支払いしたい	①クレジットタッチ対応改札機を案内
	特別乗車票の発行依頼（敬老）	①券面台カメラにて敬老優待乗車制度特別証を確認する ②降車駅までの敬老優待乗車券を書画台で発行する ③精算機にて単発精算を行い、料金収受する
	特別乗車票の発行依頼（福祉）	①福祉乗車証特別証を確認する ②降車駅までの福祉特別乗車票を書画台で発行する
	補充乗車証・特別乗車証の提示	①各種乗車証を確認する ②改札機を開放し通過
	連絡票・有効証明書の提示	①各種帳票を確認する ②改札機を開放し通過
	領収書が欲しい（IC以外）	①券面台カメラにて券面を確認する ②書画台プリンタにて領収書を発行する
	領収書が欲しい（IC利用）※券売機での取り忘れ	①係員処理端末で利用履歴を確認する ②書画台プリンタにて領収書を発行する
	誤購入による払戻依頼（当日）	①券面台カメラにて券面を確認する ②券売機にて単発払戻しを行う ③廃券箱に払戻乗車券を入れてもらうよう案内する
	特割回数券の払戻（当日、当日外含めて）	①券面台カメラにて券面・枚数を確認する ②券売機にて単発払戻しを行う（手数料を差し引いた額） ③廃券箱に払戻乗車券を入れてもらうよう案内する
	1日乗車券・企画券の払い戻し	①券面台カメラにて券面を確認する ②券売機にて単発払戻しを行う ③廃券箱に払戻乗車券を入れてもらうよう案内する
	磁気定期券の払い戻し	①定期券発売所を案内する
	敬老・福祉払戻通知書による払戻	①券面台カメラで払戻通知書を確認する ②係員処理端末で払戻し処理を行う ③券売機にて単発払戻しを行う

窓口

間違ってチャージした ※当日・自駅・直後使用なしに限る	①係員処理端末にてチャージキャンセルを実行する ②券売機にて単発払戻しを行う
乗車券の精算の依頼（精算機対応可）（代わりに精算）	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて精算をする
乗車券の精算の依頼（精算機非対応）	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて単発精算を行う ③改札機の開放を行う
北神線回数券で改札機通れない（乗車）	①券面を確認する ②係員対応を依頼（交換回数券） もしくは連絡票発行し、降車駅にて精算対応
フリーチケットで改札通れない	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機を開放し通過 ③センター駅での再発行案内をする
エド券で改札機通れない（乗車）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し入場案内
エド券で改札機通れない（降車）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し出場案内
ICカードで改札機通れない（PiTaPa）	①係員処理端末にてカード情報を確認 ②必要な処理を行う（他駅入出場など） 他社入場カードは書画台プリンタにてIC有効証明書を発行する
ICカードで改札機通れない（ICOCA等ICSF）	①係員処理端末にてカード情報を確認 ②必要な処理を行う（他駅入出場など） 他社入場カードは書画台プリンタにてIC有効証明書を発行する
ICカードで改札機通れない（PiTaPa不良有）	①係員処理端末にてカード情報を確認する ②再発行対応駅を案内する
ICカードで改札機通れない（ICOCA不良有）	①係員処理端末にてカード情報を確認する ②ICOCA再発行登録を行う
ICカードで改札機通れない（敬老・福祉不良有）	①係員処理端末でカード情報を確認する ②福祉局（区役所）を案内する
対応不可券で改札を通れない（紙券・無効券）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機を開放し通過
特割回数券を重ねて誤投入した	①係員対応を依頼
乗換なし券で乗換したい（代わりに乗換付乗車券発行）	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて乗換券発行替えを案内する（センター駅なので係員対応可）
乗換なし券を誤投入した	①係員対応を依頼
誤入場した、乗車を取りやめたい（磁気）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し出場 ③券売機にて単発払戻しを行う ④廃券箱に払戻乗車券を入れてもらうよう案内する
誤入場した、乗車を取りやめたい（IC）	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う
間違った乗車券を使用した（磁気エド券）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し通過 ③券売機にて単発払戻し ④廃券箱に払戻乗車券を入れてもらうよう案内する
間違った乗車券を使用した（磁気フリーチケット）	①券面台カメラで券面を確認する ②センター駅を案内（再発行） ③改札機開放し通過

間違った乗車券を使用した（ICカード）入場直後	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う
間違った乗車券を使用した（PiTaPa）降車直前	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う ③乗車区間の料金を徴収する 現金の場合は精算機にて単発精算
間違った乗車券を使用した（ICSF）降車直前	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う ③乗車区間の料金を徴収する 現金の場合は精算機にて単発精算
間違った乗車券を使用した（ICカード）降車後	①係員処理端末でカード情報を確認する ②必要書類に記入してもらう（センター駅を案内もしくは係員に対応依頼）
磁気券を失くした	①乗車駅を確認し、現金収受 ②書画台プリンタにて再収受証明書を発行する ③改札機を開放し通過
ICカード失くした（PiTaPa等）	①PiTaPaコールセンターを案内
ICカード失くした（ICOCA等）	①紛失再発行登録を行う
ICカード失くした（敬老・福祉）	①PiTaPaコールセンターを案内
現金・券が詰まった	①係員対応を依頼
券売機の投入状態放置	①係員対応を依頼
券売機の放出券・釣銭取忘れ	①係員対応を依頼
精算機で放出券取忘れ	①係員対応を依頼
時刻表が欲しい（地下鉄）	①交通局HPを案内
時刻表が欲しい（バス）	①交通局HPを案内
各種案内（行先・料金・時刻・経路・施設等）	①書画台のディスプレイ画面、インターホン等を使用して案内を行う
遺失物を拾得した	①係員対応を依頼
所持品を紛失した	①忘れ物取扱所を案内する
拾得物の届出ありと連絡があった	①保管駅、忘れ物取扱所を案内する
移動制約者からの乗降時の介助要請	①係員対応を依頼
迷子・迷い人の保護及び搜索依頼	①状況確認し、警察などに連携 ②係員対応を依頼
所持金が足りない	①降車予定駅で乗車料金を受領確認 ②改札機を開放し通過 ③降車駅に連絡
振替乗車の取り扱い	①券面台カメラでカメラにて券面を確認する ②改札機を開放し通過
筆談で相談したい	①書画台のディスプレイ & 券面カメラで筆談対応を行う。
券の買い方がわからない（代わりに購入）	①券売機を操作し、券を購入する
ICチャージの方法がわからない（代わりにチャージ）	①券売機を操作し、チャージをする
団体券を買いたい	①団体人数を該当駅データ集計機に入力 ②団体券を発行 ③該当駅係員が団体乗車券を渡し、精算機を案内 ④精算機にて団体料金の収受を行う（単発精算） ※団体券の売上はデータ集計機から自動計上される ※単発請求に団体券金額が含まれていることをデータ集計機に登録する必要がある
1日乗車券を買いたい	①センター駅を案内する。 ②書画台プリンタにて連絡票を発行する。

券売機	企画券を買いたい	①センター駅を案内する ②書画台プリンタにて連絡票を発行する ③改札機を開放し通過
	定期券を買いたい（新規＝普・学とも）（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	定期券を買いたい（継続）（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	PiTaPaが欲しい	①ピタパHPを案内（Web申込み）
	ICOCAが欲しい（代わりに発行）	①定期券発売機を操作し、ICOCAを発行する
	エコファミリー券が欲しい	①券売機を操作し、エコファミリー券を発行する
	モバイルICにチャージしたい	①券売機を操作し、チャージをする
	ICカードに少額チャージしたい	①精算機を案内する ②精算機を操作し、少額チャージをする
	クレジットで支払いしたい	①クレジットタッチ対応改札機を案内
	特別乗車票の発行依頼（敬老）	①券面台カメラにて敬老優待乗車制度特別証を確認する ②降車駅までの敬老優待乗車券を書画台プリンタにて発行する ③精算機にて単発精算を行い、料金収受する
	特別乗車票の発行依頼（福祉）	①福祉乗車証特別証を確認する ②降車駅までの福祉特別乗車票を書画台プリンタにて発行する
	領収書が欲しい（IC以外）	①券面台カメラにて券面を確認する ②書画台プリンターにて領収書を発行する
	領収書が欲しい（ICチャージ）※券売機での取り忘れ	①係員処理端末でカード情報を確認する ②書画台プリンタにて領収書を印刷する
	間違ってチャージした（当日のみ）※直前処理がチャージ	①係員処理端末にてチャージキャンセルを実行する ②券売機にて単発払戻しを行う
	現金・券が詰まった	①係員対応を依頼
	券売機の投入状態放置	①係員対応を依頼
	券売機の放出券・釣銭取忘れ	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした（現金投入）	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした（磁気券）	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした（ICカード）	①係員対応を依頼
	所持金が足りない	①降車予定駅で乗車料金を受領確認 ②改札機を開放し通過 ③降車駅に連絡
	券の買い方がわからない（代わりに購入）	①券売機を操作し、券を購入する
	ICチャージの方法がわからない（代わりにチャージ）	①券売機を操作し、チャージをする
	乗車券を購入したい	①券売機を操作し、乗車券を購入する
	団体券を買いたい	①団体人数を該当駅データ集計機に入力 ②団体券を発行 ③該当駅係員が団体乗車券を渡し、精算機を案内 ④精算機にて団体料金の収受を行う（単発精算） ※当該駅データ集計機は団体料金が反映される
	1日乗車券を買いたい	①センター駅を案内する ②書画台プリンタにて連絡票を発行する
	企画券を買いたい	①センター駅を案内する ②書画台プリンタにて連絡票を発行する
	定期券を買いたい（新規＝普・学とも）（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	定期券を買いたい（継続）（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	PiTaPaが欲しい	①ピタパHPを案内（Web申込み）
	ICOCAが欲しい（代わりに発行）	①定期券発売機を操作し、ICOCAを発行する

自動定期 券発行機	エコファミリー券が欲しい	①券売機を操作し、エコファミリー券を発行する
	ICチャージの方法がわからない（代わりにチャージ）	①券売機を操作し、チャージをする
	モバイルICにチャージしたい	①券売機を操作し、チャージをする
	ICカードに少額チャージしたい	①精算機を案内する ②精算機を操作し、少額チャージをする
	定期券の買い方がわからない（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	定期券を買いたい（新規）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	定期券を買いたい（継続）	①定期券発売機を操作し、定期券を購入する
	ICOCA定期を作りたい（代わりに購入）	①定期券発売機を操作し、ICOCA定期券を購入する
	PiTaPa定期を作りたい	①ピタパHPを案内（Web申込み） ②定期券発売機にて定期券購入を案内
	磁気券・ICカード詰まった	①係員対応を依頼
	クレジットカード詰まった	①係員対応を依頼
	クレジット決済に失敗した（磁気定期）	①係員対応を依頼
	クレジット決済に失敗した（IC定期）	①係員対応を依頼
	定期券エンコードが失敗した	①定期券発売所を案内する
	お金が詰まった	①係員対応を依頼
	券売機の放出券・釣銭取忘れ	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした	①係員対応を依頼
精算機	磁気券が受けつけない（精算機対応券）	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて単発精算を行い、料金収受する
	磁気券が受けつけない（精算機非対応券）	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて単発精算を行い、料金収受する
	不足料金を支払いたい（代わりに精算）	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて単発精算を行い、料金収受する
	ICカードにチャージしたい（代わりにチャージ）	①券売機を操作し、チャージをする
	モバイルICにチャージしたい	①券売機を操作し、チャージをする
	不足料金だけチャージをしたい（少額チャージ）	①精算機を操作し、チャージをする
	領収書が欲しい（IC以外）	①券面台カメラにて券面を確認する ②書画台プリンタにて領収書を発行する
	領収書が欲しい（ICチャージ）※券売機での取り忘れ	①係員処理端末で利用履歴を確認する ②書画台プリンタにて領収書を発行する
	乗換なし券で乗換したい	①券面台カメラで券面を確認する ②精算機にて乗換券発行替えを案内する（センター駅なので係員対応可）
	現金・券が詰まった	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした（現金投入）	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした（磁気券）	①係員対応を依頼
	機器がフリーズした（ICカード）	①係員対応を依頼
	精算機で放出券取忘れ	①係員対応を依頼
	磁気券を失くした	①乗車駅を確認し、現金収受 ②書画台プリンタにて再収受証明書を発行する ③改札機を開放し通過
	所持金が足りない	①降車予定駅で乗車料金を受領確認 ②改札機を開放し通過 ③降車駅に連絡
	エド券で改札機通れない（乗車）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し入場案内

改札機

北神線回数券で改札機を通れない（乗車）	①券面を確認する ①券面を確認する ②係員対応を依頼（交換回数券） もしくは連絡票発行し、降車駅にて精算対応
SFカードで改札機通れない（乗車）Uラインカード廃止予定	
エド券で改札機通れない（降車）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し出場案内
SFカードで改札機通れない（降車）Uラインカード廃止予定	
ICカードで改札機通れない（PiTaPa）	①係員処理端末にてカード情報を確認 ②必要な処理を行う（他駅入出場など） 他社入場カードはIC有効証明書を発行する
ICカードで改札機通れない（ICOCA等ICSF）	①係員処理端末にてカード情報を確認 ②必要な処理を行う（他駅入出場など） 他社入場カードはIC有効証明書を発行する
ICカードで改札機通れない（PiTaPa不良有）	①係員処理端末にてカード情報を確認する ②再発行対応駅を案内する
ICカードで改札機通れない（ICOCA不良有）	①係員処理端末にてカード情報を確認する ②ICOCA再発行登録を行う
ICカードで改札機通れない（敬老・福祉不良有）	①係員処理端末でカード情報を確認する ②福祉局（区役所）を案内する
補充乗車証・特別乗車証の提示	①券面台カメラで各種乗車証を確認する ②改札機を開放し通過
連絡票・有効証明書の提示	①券面台カメラで各種帳票を確認する ②改札機を開放し通過
磁気券を失くした	①乗車駅を確認し、現金収受 ②書画台プリンタにて再収受証明書を発行する ③改札機を開放し通過
乗換なし券を誤投入した	①係員対応を依頼
誤入場した、乗車を取りやめたい（磁気）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し出場 ③券売機にて単発払戻しを行う
誤入場した、乗車を取りやめたい（IC）	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う
間違った乗車券を使用した（磁気エド券）	①券面台カメラで券面を確認する ②改札機開放し通過 ③券売機にて単発払戻し
間違った乗車券を使用した（磁気フリーチケット）	①券面台カメラで券面を確認する ②センター駅を案内（再発行） ②改札機開放し通過
間違った乗車券を使用した（ICカード）入場直後	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う
間違った乗車券を使用した（PiTaPa）降車直前	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う ③乗車区間の料金を徴収する 現金の場合は精算機にて単発精算
間違った乗車券を使用した（ICSF）降車直前	①係員処理端末でカード情報を確認する ②発駅キャンセルを行う ③乗車区間の料金を徴収する 現金の場合は精算機にて単発精算

	間違った乗車券を使用した（ICカード）降車後	①係員処理端末でカード情報を確認する ②必要書類に記入してもらう（センター駅を案内もしくは係員に対応依頼）
	磁気券を失くした	①乗車駅を確認し、現金收受 ②書画台プリンタにて再收受証明書を発行する ③改札機を開放し通過
	ICカード失くした（PiTaPa等）	①PiTaPaコールセンターを案内
	ICカード失くした（ICOCA等）	①紛失再発行登録を行う
	ICカード失くした（敬老・福祉）	①PiTaPaコールセンターを案内
	乗車券が詰まった	①係員対応を依頼
	行先・時刻等の問い合わせ	①インターホンにて案内する
	所持金が足りない	①降車予定駅で乗車料金を受領確認 ②改札機を開放し通過 ③降車駅に連絡
その他	時刻表が欲しい（地下鉄）	①交通局HPを案内
	時刻表が欲しい（バス）	①交通局HPを案内
	各種案内（行先・料金・時刻・経路・施設等）	①書画台のディスプレイ画面、インターホン等を使用して案内を行う
	遺失物を拾得した（営推と取得物に関して協議）	①係員対応を依頼
	所持品を紛失した	①忘れ物取扱所を案内する
	拾得物の届出ありと連絡があった	①保管駅、忘れ物取扱所を案内する
	倒れている人がいる	①係員対応を依頼
	乗客同士のトラブル(酔客含む)	①係員対応を依頼
	警察、救急を呼んでほしい	①警察、消防に連絡する ②係員対応を依頼
	軌道内に荷物を落とした	①係員対応を依頼
	駅施設、係員に対する苦情要望などのご意見	①ご意見を聞き、所定の様式に記載する
	移動制約者からの乗降時の介助要請	①係員対応を依頼
	迷子・迷い人の保護及び搜索依頼	①状況確認し、警察などに連携 ②係員対応を依頼
	所持金が足りない	①降車予定駅で乗車料金を受領確認 ②改札機を開放し通過 ③降車駅に連絡

システム稼働時の各駅務機器の機能一覧

機器	機能	内容	備考
券売機	普通券の購入	普通券を発売する	領収書（非インボイス）は発行可能
	チャージ	ICカードへチャージを行う	領収書（非インボイス）は発行可能
	地下鉄Ptの登録・還元	地下鉄Ptへの会員登録または還元処理を行う	
	エコファミリー券発行	エコファミリー券を発行	大人が普通切符またはICで乗車する場合に限る
	単発精算	係員画面で入力した金額を請求する	
	単発払戻	係員画面で入力した金額を返金する	
	発売中止	係員画面操作により営業/営業中止の状態変更を行う	コマレスも可能。接客中は営業中止状態に遷移しない。
	自動起動/自動終了	予め設定した時刻で自動的に起動（終了）する	終電後、始発前を想定
精算機	通常精算	磁気券の精算を行う	一部対象外の券種あり（福祉磁気定期券,企画券等） 領収書（非インボイス）は発行可能
	チャージ	ICカードへチャージを行う	領収書（非インボイス）は発行可能
	単発精算	係員画面で入力した金額を請求する	精算後、出場証が発行される。
	出場証発行	係員操作により出場証を発行する	
	発売中止	係員画面操作により営業/営業中止の状態変更を行う	コマレスも可能。接客中は営業中止状態に遷移しない。
	自動起動/自動終了	予め設定した時刻で自動的に起動（終了）する	終電後、始発前を想定
自動定期券発行機	定期券の発行	定期券（新規/継続）を発行する。	一部対象外の券種あり。領収書は発行可能
	ICOCA新規発行	ICOCA（大人1500円）を発行する。	
	発売中止	係員画面操作により営業/営業中止の状態変更を行う	コマレスも可能。接客中は営業中止状態に遷移しない。
	自動起動/自動終了	予め設定した時刻で自動的に起動（終了）する	終電後、始発前を想定
改札機	入出場処理	磁気券・IC券・EMV券・QR券の入出場処理を行う	コマレス、画面操作により通行方向等の指定が可能
	改札開放	ゲートを開放する（無札での通過を可能にする）	
データ集計機	団体券の予約・発行・取り消しを行う。	団体券はデータ集計機からA4サイズの紙券として出力される。 （駅係員による手渡しが必要）	予約・取り消しはオペレーションセンタで対応可能
	団体券予約・発行・取消		
係員処理端末	ICカード処理	ICカードの各種処理を行う。	オペレーションセンタから遠隔操作可能。