

唐突に、車いすご利用のお客様等の対応を変更

サービック第二事業所において、唐突に「J R 東海関西支社営業課の指示」により「車いすご利用のお客さま等の安全確保を目的」として、①乗降時の見守り②着駅への乗車前連絡、を実施することになりました。現在、新大阪駅ではお客様が「介助不要」と申告した場合は対応していません。着駅には乗車後に連絡しています。これまで問題になったことはありません。

J R (サービック) は、変更する理由を以下のように示しています。

①「乗降時の見守り」は、新幹線は概ねバリアフリー化されているものの、唯一、列車とホームの隙間・段差は円滑な移動を妨げる恐れがある。→介助不要の場合でも、お客様の身に危険が迫ったときに迅速に対応できるよう「見守り」を行う。

【対応】介助の要否によらず、介助担当者は渡り板を持参して乗降位置に出場する。

②「着駅への乗車前連絡」は、着駅は発駅と同じ条件（設備・体制）ではない。無連絡・乗車後の連絡は、乗せたはいいが着駅で対応できる社員がいない、という状況になりかねない。

【対応】着駅へのご利用情報の伝達は乗車前に行うことを基本とする。介助不要でも可能な限りご利用情報を確認し、乗車前に着駅に伝達する。

* (Q & A) 「お客様のご利用情報が把握出来ない場合は、無理して追いかける必要はありません」「見守りを嫌がるお客様の対応は、お客様の状況を確認でき、すぐに列車防護スイッチを扱える位置であれば、離れていても問題はありません」

以上の内容からすれば、「介助不要のお客様の見守り」と「乗車前連絡」のそれぞれの必要性が明確になっていません。

対応を変更する前に、要員不足を解消せよ！

最近、J R 東海が、効率的な業務執行体制を構築しコストを800億円削減する「業務改革」と「鉄道駅バリアフリー料金制度」を活用したバリアフリー設備の整備の推進を発表しました。「業務改革」により、無人駅のさらなる拡大、3両以上のワンマン運転が導入されます。介助不要のお客様が無人駅やワンマン列車に乗車する場合、駅係員同行、ワンマン列車の運転士対応などが必要になります。その準備のため少しでも早い連絡が必要だとしても、現状の乗車後すぐの連絡で十分な時間はあります（京都駅、新神戸駅には乗車前連絡をしています）。

「鉄道駅バリアフリー料金制度」は、利用者の薄く広い負担を得てバリアフリー化を進める制度です。段差解消（スロープなど）の整備も対象です。すでに制度を活用している他社では「ソフト面の取り組み」として、「声かけ・サポート（お困りのお客様に社員から積極的にお声かけ）」運動の推進を行っています。J R 東海としても、制度の活用にあたって、介助不要のお客様への対応（見守り、スロープ）を実施することにしたと思われます。

以上のような背景事情で対応を変更したことが想定されます。

しかし、変更の理由は差し置いても、問題は「お客様に対応する介助担当者の要員不足」です。第二事業所営業二科では残業や休日出勤が発生しています。要員不足の状態、業務が輻輳する土日休の介助不要のお客様への対応や、時間を要する「乗車前連絡」は極めて困難です。

実効性のない対応の変更をする前に、早急に第二事業所および京都事業所の営業二科の要員不足を解消すべきです。