

関西新幹線サービックと「発」11号、 「発」12号、「発」13号について団体交渉を開催!

9月14日、JR東海労関西地本は、株式会社関西新幹線サービックと「発」第11号、「発」第12号、「発」第13号について団体交渉を開催しました。

出席者は、組合側より下茂関西地本副委員長、畑野関西地本特別執行委員、三田地区分会長、西組合員。会社側は、内山事業部担当部長、下田事業部担当部長、馬場人事勤労課担当部長、前川人事勤労課主席でした。

「発」11号 旅客によるハラスメント行為への対応及び、社員への配慮を欠いた対応によって、精神的苦痛を与えた責任に対する申し入れ

5月6日(土)、目の不自由なお客様の降車対応を行なった社員が、身体を不必要に触られるというハラスメント事象が発生した。当該女性社員は旅客案内終了後マネージャーにその旨を報告するも適切な対応はなく、後日同僚の女性社員と共に、女性マネージャー(担当科長)に事の顛末を報告した。その後、当該女性社員と女性マネージャーとが淀川警察署生活安全課に相談に行っている。そして次回来駅予定日(6月3日)の対応について打ち合わせを行なってきた。しかし当日(6月3日)は前日からの大雨の影響により大幅なダイヤ乱れが発生していた。そのため当該旅客は予定されていた時間よりも早く来駅したとはいえ、事前に警察と打ち合わせしていた対応ができず、頓挫するという事態を発生させている。

更にその事実を翌日の出勤時に知らされた当該女性社員は、ハラスメント行為を受けて以降約1ヵ月間不安に駆られながら業務を行なっていたが、何も解決していない事実を突きつけられ、精神的苦痛から体調異常を起こし出社できないという事態に陥った(医師からは1ヵ月程度休養の診断)。

これらの事態は、既に貴社の窓口担当に口頭で「お粗末な対応」に対して数度にわたり抗議を行なってきた。

しかし、今回の事態に対して何ら現場社員への説明や改善はされず、事なかれの対応に終始している。これ以上放置することができないため、下記の通り申し入れを行う。今回の事象の重大性を認識し、同じ過ちを起こさないためにも早急に団体交渉を行うこと。

1. 今回の事象(5月6日)に対して、会社として把握している事実関係を明らかにする

こと。

【回答】 プライバシー（個人情報）に関わる内容なのでこの場で回答は差し控える。

2. 淀川警察署生活安全課への相談の際、警察から今後の対応について、どのような説明を受け、会社として、どのような体制で対応すると確認されていたのか明らかにすること。

【回答】 1と同じ。

3. 6月3日の対応について、どのように体制を整え当該旅客への対応を行う予定であったのか明らかにすること。

【回答】 1と同じ。

4. 6月3日に当該旅客への対応ができなかったのは何故か、またその原因について大幅なダイヤ乱れ以外（前日から予測はできていたため）の理由について明らかにすること。

【回答】 1と同じ。

5. 当該女性社員が精神的苦痛により業務に就けず静養を余儀なくされる事態を発生させたのは、明らかに会社による対応（6月3日）の不備が原因である。静養に要する休暇については、本人の年次有給休暇や私傷病休暇（無給）で処理するのではなく、会社の責任において有給の休暇（就業規則第44条第1項（6）会社が特別に認めた場合）等を適用すべきであるが会社の見解を明らかにすること。

【回答】 1と同じ。

6. 今回の事象のように、旅客からのハラスメント行為等に関する対応について、会社としてどのように社員への教育等を行うのか明らかにすること。また、今回と同じようにハラスメント行為を受けた場合の対応型について明らかにすること。

【回答】 旅客の迷惑行為等が発生した場合は、速やかに管理者に申し出るよう教育を実施している。

7. 介助業務は、同じ対応でできる仕事ではなく、旅客の内面をも考慮しての対応や、JR社員や関連会社社員の対応に対しての苦情（叱責）等、本来の介助業務の範囲を超えての対応が求められる場合がある。極めて社員のスキルに依存するところがある。そのため社員のメンタルに対するケアや、介助業務に求められる業務の範囲や、それ以外の場合の業務についてどのように対応すべきなのか等について再度徹底する必要があると考えるが、考え方を明らかにすること。

【回答】 業務に関する範囲やそれ以外の業務については必要の都度周知や教育をしており、今後も必要により教育をしていく。

「発」12号 京都駅における車いす利用旅客転倒事故に関する申し入れ

5月11日、京都駅において車いすご利用のお客様が、新幹線降車時に転倒し救急搬送される事態が発生している。会社はその責任を担当社員の責任にしようとしているが、この事態は起こるべくして起こった事故である。

多くの問題が内在した今回の事故に対して、以下申し入れるので早急に団体交渉の場を設定し、誠意ある対応を行うこと。

1. 今回の車いす転倒事故(5月11日)に対して、会社として把握している事実関係を全て明らかにすること。

また、当該列車の編成等についても明らかにすること。

【回答】 5月11日、14時37分頃、京都駅14番線511Aの11号車東京方の乗降口においてお客様が降車されるため、スタッフがスロープを掛けた。その際、お客様が後ろ向きで降車し、後ろ向きに転倒した。
編成はG40である。

2. 当該車いすご利用の旅客が転倒した原因について明らかにすること。

【回答】 現時点でお答え出来ることはない。

3. 京都事業所における、車いすご利用旅客の乗降時における対応マニュアルを明らかにすること。

【回答】 事業所にマニュアルを配備している。

4. 今回の事象はスロープの取扱い及びスロープそのものに原因があると考え、会社の見解を明らかにすること。

【回答】 JRから提供されているスロープは、正当な扱いをすれば問題はないと考えている。

5. 現在使用しているスロープはN700Sタイプには適用できないと認識しているが、いつまでに、どのように改良しようと考えているのか明らかにすること。

また、改良までの期間、問題(不具合)のあるスロープを使用していることで今回の事象に類似した事故が発生した場合、その責任のすべては、問題を承知し使用させている会社にあるので、担当社員の責任は全て免責すること。

【回答】 当社の権限外事項である。

6. 今回の事象のように、車内での対応も必要とされる場合のJRCP社員及び車掌の対応に関しても問題があると考え、車内のJRCP社員及び車掌からの引継ぎ方法を明らかにし、会社としての考え方を明確にすること。

【回答】 JRCPへの指導に関しては把握していないし、答える立場にない。降車時にはサービックの担当スタッフが介助業務を実施する事となっている。

7. 介助業務に対して、車内までの対応やホームでの対応といったその時々での対応が求められるが、その判断のすべては担当社員に任されている状況である。しかし、JRCP等においては、「車外までの対応は一切行わない」といった頑なな対応を行う社員もいる。今回の事象もそのような対応と問題のあるスロープの取扱いによって発生した事故である。そのような問題点について会社としてどのように改善し見直していくのか明らかにすること。

その方針が決定するまでの間は、介助業務での事故等に関する問題について担当社員の責任を問うのではなく、会社として問題を放置していることが原因であるため、現場への責任追及や、無意味な作業手順の見直し等、その場しのぎ的な対応は行わないこと。

【回答】まずは、マニュアルに定められた対応を確実に行ってもらいたい。また、対応した社員の取扱いに不備があれば指導を行う。尚、JRから提供されているスロープは、正当な扱いをすれば問題はないと考えている。

「発」13号 新大阪第一事業所の多客期（お盆）輸送の勤務について

6月25日、新大阪第一事業所『多客期（お盆）輸送の勤務について』と題して「コロナ収束後はお客様のご利用状況が好調であり、運転本数増加に併せて業務量も大きく増えています。

繁忙期であるお盆の運転本数が多い日（8/9～20）は、ほとんどの日で3組体制が必要となります。この期間は休みが取りづらい状況となりますのでご協力をお願いします。また、休日出勤可能な日は「休日出勤申し込み簿」への記載、又はT長や勤務担当へご連絡をお願いします。」という掲示がされた。

このことは、年休（休日）の発給抑制や休日出勤の懲慥という内容であり、看過出来ない。したがって、以下の通り申し入れるので、誠意ある回答をされたい。

1、年休の発給抑制について、やめること。

【回答】当該の掲示は、年休の申し込みがあった際に時季変更となる可能性が高いことを事前に周知するものであり、年休の発給抑制をするものではない。

2、特休の移動については、やめること。

【回答】「特休日」については、会社が指定するものであり、勤務発表以降に無断で「特休日」を変更することはない。

3、休みが取りづらい要員状態を放置せず、会社の責任において要員を確保されたい。

【回答】当該の期間は繁忙期であるため、年休の時季変更が発生する可能性があるが要員の確保は適宜、適切に努めている。

『若干のやり取り』

●台風7号接近に伴う勤務の取り扱い、賃金補償について

会社：サービック会社の社員については賃金規程に則って厳正に対応している。

組合：各職場では、何故、毎回、JR出向社員とプロパー社員の取り扱いが違ふのかとの疑問が上がっている。JRからの業務委託が台風接近に伴ない、契約不履行になっているのだから、JRにプロパー社員のカット分40%を請求すべきである。

会社：組合の意見として承る。

組合：組合の意見としては、出向社員もプロパー社員も同じ条件だから、賃金補償も同じ取り扱いにすべきと改めて要求する。

会社：組合の意見として承る。

●大阪第一事業所の多客期輸送の勤務について

組合：6月25日の掲示は、年休を抑制する内容であるとの組合側の認識である。しっか

りと現場を指導されたい。

会社：本社として、この掲示の内容が年休抑制とは認識していない。あくまでも、社員への協力要請であるので問題はない。

組合：見解の相違である。また、要員不足が原因の計画超勤（強制超勤）は、本人の希望を第一に考えて対応すること。

会社：社会通念上、正当な理由があれば問題はない。

組合：以前から、団交でも争点になっているが、社会通念上の正当な理由の解釈が会社と組合は違う。通勤時間が2時間以上掛かるのは正当な理由だろう。

会社：それは、ケースバイケースで会社が判断する事柄である。

●旅客からのハラスメント行為について

組合：全く持って、今回の事象はサービック会社がハラスメント問題を軽視しているということだ。今、アライの的にハラスメント研修を実施しているが、あくまでも社員同士のハラスメント行為に対する研修であり、今回の事象は、第三者からの加害行為であり、全く異なる問題でハラスメント研修はアライの的にやっているだけと組合は認識している。

会社：決してそれはない。今後の内容として意見は承る。

組合：6月3日の対応は問題である。大雨の影響による列車の遅れは予想できたこと。本社として適切に対応していれば、被害を受けた社員は1ヵ月も休業することがなかった。発駅に連絡したり、警察への連絡をやっていない。現場は、列車の遅れで混乱している状況で、本社として対応すべきであった。これは未然に防止できた問題であり、人災であるとの組合の認識である。

また、現場の管理者がハラスメント行為に対する適切な対応が出来ず、結果、退職に追い込まれた社員がいた。貴重な人材を失い、本社の指導の問題、余りにもハラスメント行為の軽視している。現場でしっかり対応していれば、退職することはなかった。今後、このような事が決してないように管理者を教育しろ。

会社：各現場の管理者は、厳しく指導している。退職の理由は、それだけではないと聞いている。今回の事象も現場と連絡を密にして対応しているので問題がないとの認識である。

組合：きちんと対応していないから被害を受けた社員が、その後休業している。今後は再発防止を現場任せにしないで、本社として適切に対応しろ。また、ハラスメント研修の内容を現状に即した内容（第三者からの加害行為も含めて）に変更し定期的に実施するように。

会社：組合の側の意見は承る。

●京都駅における車椅子転倒事故について

組合：今回の事象が拗れているのは、現場管理者の初動対応が間違っていた事とスロープの不備だと組合は認識している。また、乗務員の対応も含めて今回の事象は防止できた内容である。今も、転倒した旅客とは問題が拗れていると聞いているがどうなのか。

会社：詳細はこの場では言わない。只今、調査中である。また、現場管理者の対応に問題ないとの認識である。

組合：事象から、4ヵ月も経っているのにまだ、調査中とは解決していないということ。今回の事象は、あくまでもスロープの不備や京都事業所のマニュアルの問題、対応した担当者に責任はない事を強く申し伝えておく、

会社：それも含めて今も調査中である。

組合：この場で再度確認するが現行使用しているスロープに問題は無いとの本社の認識なのか。JRから貸与されているだけではない。不備であるという現場の声を無視して対応しないのは問題であるとの認識である。

会社：今のスロープはJRと同じ考えであり、正当な取扱いをしていれば何ら問題は無いとの認識である。

組合：そもそも、Sタイプにはフックの掛かりが薄く、外れることは認識しているのか。

会社：車両の構造上、フックの掛かりが浅いことは認識しているが、正当な取扱いをすれば問題無いとの認識である。

組合：Sタイプには、現行のスロープは通用しない。今回の様な事象で、旅客に怪我が無かったのは幸いだったが、今後も必ず起こる危険性があることを組合として指摘しておく。絶対に担当者の責任でないことも申し伝えておく。

以 上