

## 関西新幹線サービックと団交開催！ 「新大阪第一事業所の要員、勤務」 「新大阪第二事業所の介助業務」 に関する問題を追及！

### 冒頭、安全配慮義務違反に対する抗議を行う！

1月26日、地本は、(株)関西新幹線サービックと3つの申し入れに関して団体交渉を開催しました。組合側参加者は、三田関西地区分会長、原野書記長、畑野本部副委員長、浦谷地本書記長。サービック側は、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。

会議の冒頭、11月14日に新大阪第二事業所で発生した「安全配慮義務違反」となる行為について、抗議しました。当日、出勤した際に「ろれつが回らない」「言葉が出ない」の状態となった社員に対して、管理者は救急車を手配することなく、一人で帰宅するよう指示しました。時間がかかって社員は病院へ行きましたが、明らかになった病名は「脳梗塞」でした。管理者の判断や対応は間違っています。現場には、会社の対応に疑問を感じる社員がたくさんいました。会社は、社員が安全に健康に働く環境を守り保証するべきです。

### 「発」第14号「新大阪第一事業所の12月及び1月の勤務について」（2023年11月17日）

1. 年休の発給抑制はやめること。

【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すること。

【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。

### 【主なやり取り】

組合：申13号の回答と同じである。次の繁忙期も同じ回答になるのか。

サー：申し入れの内容次第。

組合：第一事業所では休日出勤を命令しないと回らない要員なのか。  
サー：突発休の対応でお願いすることはある。  
組合：多客期はどうか。  
サー：休日出勤を多数お願いしている認識はない。  
組合：平常時と比較してはどうか。  
サー：繁忙期は業務量が多くなり、出勤する人の数も多くなる。  
組合：休日出勤の数の比較はどうか。  
サー：繁忙期も、閑散期も変わりはない。  
組合：第一事業所の要員は逼迫してないのか。  
サー：問題はない。  
組合：勤務パターンはなくしたのか。  
サー：昔、あったというふうには聞いている。  
組合：生活リズムのためには必要である。勤務発表前の勤務は本人とコミュニケーションを取ることを。  
サー：双方のバランス。  
組合：なくした理由は社員に周知したのか。  
サー：元々、制度としてあったものではないので、それをわざわざなくしますよという周知はない。  
組合：個人の勤務表をなぜ、個人配布としたか。  
サー：他の事業所に合わせた。  
組合：休みが続くと25日以降になる。本人の勤務が出来ている前提であれば前もって渡すべき。  
サー：勤務が確定していて出せる状態で、個人が管理者に申告すれば可能である。

以上

### 「発」第15号「「お客様介助情報共有システム（CAIS）について」 の解明要求について」（2023年11月17日）

1. お客様介助情報共有システム（CAIS）なるシステムは何なのか、明らかにされたい。  
【回答】関係箇所（駅、乗務員、指令）がお身体の不自由なお客様のご利用情報の一元化及び、業務効率化をはかるためのシステムと、JR東海から聞いている。
2. 導入時期は何時なのか、明らかにされたい。  
【回答】現時点では検討中と聞いている。
3. このシステムに関する説明の実施及び資料を現場全スタッフに配布されたい。  
【回答】これまでも勉強会開催やマニュアル展開等の教育を行ってきているところだが、正式に導入にあたっては改めて必要な教育を行う。
4. 突然の2日間の試行実施において、周知されていない現場は大きく混乱し、通常業務に支障が生じている。試行を実施した本社として説明責任があると考えている。本社としての見解を明らかにされたい。  
【回答】11月の試行では関係者に対して事前周知も行っており、通常業務に支障はなか

ったと考えている。

5. この間、サービック会社は、各事業所スタッフに何の周知、説明することなく、様々な施策をなし崩し的に実施している。今回のシステムの導入も、従前通り、JR東海からの要請を受けて、現場を軽視する形で上意下達のやり方で強行している。JR東海からの業務委託の内容も含めて、このシステム導入のメリットを明らかにされたい。

【回答】 JR東海とは適切に協議を行い、社内に展開を行っている。

### 【主なやり取り】

組合：CAISはうまく進んでいない。東海の自社完結で進めているからうまく進まない。

サー：今のままでは課題がある。他会社との連携も必要。

組合：まずはJRグループで進めるよう、会社に上申するべき。

サー：鉄道網を活かしたい。

組合：今も検討を進めているのか。

サー：介助業務を受託し、CAIS制度を入れるがどうかと言われている段階。ユーザーとして課題を共有していく。

組合：11月の試行は通常業務の中で職場は混乱した。周りは何も聞かされていない。支障はあった。

サー：当直への事前の周知はあった。

組合：職場は混乱したという認識を持つべき。

組合：導入時期はいつか。

サー：分からない。

組合：介助経験が豊富な社員がいる。貴重な声を活かすべき。

サー：はい。

組合：試行した中での課題は何か。

サー：ここでの開示はしないが、個別の課題はJRと共有する。

組合：依頼されて行っているのは東京と大阪だけで業務量が多い。

サー：認識はある。現場の社員が困らないように適切に協議している。

以上

### 「発」第16号「東海道・山陽新幹線における特定席のマルス発売及びネット予約に伴う介助対応について」の申し入れ（2023年12月28日）

1. JR東海によるEX特定席予約の発売の拡大は、旅客サービスの向上ではなく、単に介助希望旅客の特定席購入の機会を奪うサービスの低下に繋がっている。また、繁忙期を中心に現場介助担当者の確認作業の業務拡大による作業量増加になっている。業務委託されている立場として、この問題に対する本社の見解を明らかにされたい。

【回答】 JR東海の営業施策について、コメントする立場にないが、介助業務における状況については、JR東海と共有している。

2. 介助希望旅客が改札口で申告せずにホームに上がるパターンが多数あり、現行の指示によると介助サポート担当者はホーム出場しないことになり、旅客とのトラブルが発生する可能性がある。このトラブル発生の際、旅客対応を担当する箇所を明確にされたい。

【回答】 ケースバイケースであるため、旅客からの申告があれば受けた者が適切に対応する。

3. 前日のDAKS（指令電報分）記事欄ではエクスプレス予約との記載があるだけで、車椅子種別の有無が確認できず、現場介助担当者の業務に支障がある。また、現行のシステムでは、列車乗務員への連絡、周知がなく、駅担当者との連携が取れず、業務に支障があるばかりではなく、介助希望旅客のサービスの低下につながっている。早急に、介助希望旅客と介助を必要としない旅客による特定席利用の判別が可能になるEX特定席予約の発売の機能改修を実施するように、JR東海関西支社に要望を上申されたい。

【回答】 JR東海の営業施策についてコメントする立場にないが、ご意見として承る。

#### 【主なやり取り】

組合：この問題点は何か。

サー：予約の件。JR東海のシステム。

組合：必要とする方と、サポートを必要としない健常者の区別が出来ていない。それを抜きにして導入した。

サー：コメントする立場にない。JR東海会社も認識してるはず。

組合：会社は何も言わない。

サー：本当ですか。

組合：予約時に車椅子の種別が分かるようにすればいい。

サー：最後にご注意は出ると聞いている。

組合：機能改修は考えればわかること。JR東海の悪いところは、悪意がある人がいるという認識がある。本当にサポートが必要な人のためではない。

組合：営業本部からの指示でのローカルルールがあるが、申告と違ってる場合がある、この場合の責任が曖昧。乗務員の数も減り、対応も大変だ。

組合：スロープの問題を改善したように、今後も労働組合として要求は上げていく。

以上