

# 関西業務ニュース

2012年11月30日 No.200

JR東海労働組合新幹線関西地方本部

発行 小林 國博 編集 業務部

「関西地区分会における職場諸要求」に関する申し入れについて  
11月27日、業務委員会開催！

昨年と同趣旨の回答に終始！

会社に職場の環境を改善する意志はないも同然！

《申し入れ及び会社回答》

1. 新大阪駅における車椅子や目の不自由なお客様等の案内件数は年々増加している。  
新大阪駅営業第二科が発足した2006年と、昨年の年間件数を比較すると約1.5倍になっていると言われている。車椅子等の件数が多い時は、案内所の案内担当を車椅子等の業務に充当しているのが現状である。  
よって、車椅子等の件数の増加に対して以下のように対策をとること。
  - ① 早急に営業第二科及び泊りの内勤の要員を増やすこと。  
【回答】必要な人員は配置している。
  - ② 新大阪駅におけるお客様からの車椅子等の案内不要の申し出がある場合の対応（乗車確認及び降車確認）はやめること。  
【回答】営業本部からの指導の通り、現行通りとする。
  - ③ 案内所の営業時間を8時から22時まで（現行5時15分～0時10分）として、案内所担当2名の案内所営業時間以外の時間帯については車椅子等の担当とすること。それに伴い、現行の臨総案Cを廃止して臨総案Cの要員を日勤機動か総案機動に充当すること。また、現行の日勤2Aを廃止して日勤機動とすること。  
【回答】現行通りとする。
2. 新大阪駅において入社してから車掌所に転勤するまでの3年間は、すべての社員に対して営業関係の勉強会を定期的に行うこと。また、勉強会の勤務はアケや休日に指定するのではなく日勤とすること。  
【回答】現行通りとする。なお、勉強会の勤務については訓練日数を増やす等して極力休日指定しやいように調整している。

3. 繁忙期に実施している輸送科のポイント鎖錠訓練は営業列車終了後に実施しているが、日勤として訓練場所を鳥飼基地で行うこと。

【回答】現行通りとする。

4. 案内所及び営業第二科詰所に、大幅な列車遅延等の異常時にお客様の案内に必要な以下の情報装置を設置すること。

① 変更した列車の発車順序をリアルタイムに表示する装置

【回答】現行通りの装備とする。

② 列車位置、列車遅延時分などを表示する装置

【回答】詰所に運行情報端末、詰所及び案内所に遅延モニター（VC24）を設置しており、活用されたい。

③ パソコン

【回答】支社権限外事項であるが、現時点では設置する計画はない。

④ 案内所にも営業第二科に設置されているJR西日本運行情報装置を設置すること。

【回答】現行通りとする。なお、必要な情報は管理者や当直から展開している。

5. 関西支社が9月中に新大阪阪急ビルに移転することによって、従来の場所から比べれば新大阪駅に非常に近くとなった。よって、異常時における関西支社からの支援体制を迅速にすること。

【回答】これまで通り、必要に応じて対応していく。

6. 車椅子の件数の増加に伴い電動車椅子対応時に使用するスロープ（渡り板）の使用頻度が増加している。また、最近では手動車椅子のお客様からもスロープの希望が増えている。現行のスロープは重く幅もあり持ち運びにも適していない。ホームやコンコースのお客様とスロープが接触し傷害事故が発生する危険性もある。したがって、現行のスロープをJR西日本や地下鉄（大阪市、神戸市）などが使用しているような軽量で持ち運びやすいものと取り換えること。

また、20番線の5号車付近のホーム詰所に設置しているスロープを、使用頻度の高い7号車付近に設置すること。

【回答】現行通りとする。なお、お客様の声等をふまえたスロープの検討は行っている。

7. 列車から降車されたお客様から車椅子の要望がある場合や、体調不良のお客様に対して迅速に対応出来るように各ホームに貸し出し車椅子を1台設置すること。また、車椅子等の件数の増加に伴い、現行の貸し出し車椅子台数（営業第二科3台、内勤4台）では足りない場合が発生している。よって、内勤の貸し出し車椅子の台数を2台増やすこと。

【回答】必要な台数は確保している。

8. 27番線ホームで使用される可動柵に対する社員への周知や教育のスケジュール等を明らかにすること。

【回答】1月末の可動柵使用開始後、順次社員に教育する。

9. 新大阪駅のホーム詰所の完全分煙化にすること。

【回答】スペース等の状況が許す限り分煙化を進めてきている。

10. 新大阪駅、京都駅、米原駅のロッカーを大型にすること。

【回答】現行通りとする。

11. 夏季制服をノーネクタイにすること。

【回答】支社権限外事項である。

12. 制服の取り換え時期を、社員が自由に制服（夏季、合、冬）を選択できる期間（前後1週間）を設けること。

【回答】現行通りとする。

《若干のやり取り》

組合：会社の回答は昨年と同じ事を言っていないか。

会社：昨年と同じというか、今年の実答である。

組合：要求が現場で上がっている趣旨は、分かっているのか。

会社：車椅子が増えたのは認識している。ただ、要員の数は必要数を確保している。土、日の波動を把握して内勤者や案内所から手伝ってもらい、協力してもらっている。

組合：車椅子の多い日での件数は把握しているのか。

会社：新大阪駅では、多い日で100件を超える日もあることは認識している。社員の皆さんに協力してもらっている。

組合：お客様を待たしていることは把握しているのか。現在の営業二科の人数は把握しているのか。

会社：営業二科の人数は把握しているが、必要な人数は確保している。

組合：営業二科の人数は、当初の時の人数とは変わってきているのではないか。

会社：車椅子が増えている認識はあるが、お客様の波があり確かに逼迫している時もあるがそれに合わせることは出来ない。

組合：内勤者から手伝ってもらっても足りないから要員増の要求をしているのである。

会社：足りないということで、臨総案Cの勤務者を増やした。瞬間風速的に利用があったら内勤者や案内の業務変更で対応してもらっている。

組合：今現在、営業二科の管理者は繰配だけやっていて、案内所のベースは二名だが総案Aの一人になる時が多発している。一人では窓口案内の量が多くなっている状況である。

会社：二名をベースにしているが、一人では各種情報や端末を確認している間は確かに対応が出来てない時がある。

組合：リニューアル工事が終了して、お客様の案内が増えているのは把握しているか。

会社：案内の質・問合せの中味が変わってきているのは認識している。

組合：そのような認識であれば、逆に要員を増やせるのではないか。

会社：闇雲に増やせばいいというのではなく、相手があることなのでどのような状況か、時間帯かである。現場の声があったことは聞いておく。

組合：必要な人数の認識が会社と組合ではかなり違うのではないか。お客様が増えているのに要員を増やさないことは一致していない。

会社：その中で要員を確保し、車椅子の対応を行っている。組合と議論が噛み合わないのはピーク時に合わすか合わさないかの問題である。

組合：それに対応できる要員は全体的に増やすべきである。

会社：そういう意味で現行足りている。二科だけで足りなければ内勤者も手伝っている。

組合：主に案内が足りないことが増えている。

会社：その状態があることは聞いておく。

組合：駅の利便性が良くなり、お客様が増えている。新たに精査して要員の見直しを検討するように。

会社：一時的に足りないことはあるが、全体的には足りている。

組合：九州新幹線開通以後、増えているのではないか。車椅子対応でも一人で対応できない時がる。荷物がある時は係員が二人で対応する時がある。車椅子の貸出が大変好評で、お客様のネットワークで広がり増えてきている。業務量に合わせて増やすべきである。

#### 1－②項目について

組合：車椅子案内不要の申し出があるのに対応させているのは新大阪駅のみやっている。他の駅はやっていないのに何故か。

会社：営業本部の指導通りやってもらっている。京都も米原も同じ認識である。

組合：各現場の判断ではないのか。

会社：我々からはこれ以上申し上げられない。

組合：四苦八苦せずに簡素化していいのではないか。

会社：ルールを変えていく方向もあるが、安全の担保を取りつつ現状あってもいいのではないか。

組合：担保の理由は、何の理由があるのか。

会社：ホームと列車には必ず隙間がある。個人の思いであるが心配はつきまとう。

組合：原理原則は否定しないが、現場の声があるのは事実であり他の職場ではやっていない事を新大阪だけやっている。

会社：世の中のバリアフリーの流れがきている。喜ばしいことでありサポートしていくのが我々の使命である。

組合：バリアフリーの観点からいえば、そのような流れになっているのは分かるが、職場の声を十分に検討すること。

#### 1－③項目について

組合：お客様がほとんど来られない時間である。昨年、同じような議論をしているが昨年の場所では在来線の方に近かったが現在とは違う。

会社：在来線を含む広い意味での案内所と認識している。

組合：現在の案内所は、前と違って西日本と関係ないはずである。要員の有効活用が現場の声である。

会社：案内所でいえば、例えば車椅子も作業ダイヤの指示業務の中に含まれる。

組合：朝8時まで指示されれば動けるが、案内所にきっちり二人ともこの時間に居なくても済むのではないか。

会社：逆に案内所が必要とする時もある。

組合：案内所における時間帯別の案内の件数を把握しているのか。

会社：駅としては把握している。

組合：例えば案内の内容から改札でも済むような内容を聞かれることがある。案内所として必要ない内容も含まれている。

会社：結果としてそのような内容も含まれる。1件あれば閉めるのか、100件あれば開けるのかである。

組合：誰も来ない時間帯に張り付けて開けているが、組合の提案なら車椅子など自由度が上がり状況に合わせて動けるのではないか。

会社：この時間ありきで話はしていない。新大阪駅の営業時間が最終になる実態があるかどうかである。

組合：是非、前向きに検討願いたい。

#### 2項目について

会社：発生している事実は認識している。明け勤務などの操配をしながら、異常時は休日に超勤で指定するときもある。

組合：全ての社員に対して何故、営業関係の勉強会が開催されないのか。

会社：ホームに上がっている人は、輸送の勉強会を行っている。

組合：ホームに上がっている人も営業の勉強会に参加できるようにしたらどうか。

会社：営業関係の勉強は前向きに捉えることは分かるが、自身で通信研修等で勉強できる。

組合：駅配属の同期生でも三年目にホームに上がったら、車掌の配属時不安を持つ社員がいると聞いている。

会社：確かに聞いているが、車掌が出来ない訳ではなく研修等で必要な教育をする。出遅れ感など不安があっても大丈夫である。

組合：ホームに上がっている人も希望したら参加できるようにしたらどうか。

会社：職場からフォローするかどうかである。対象外になっている社員でも勉強の意識は人それぞれではないか。

組合：それでも不安感を持っている人がいるということである。

会社：そういう声があるということは聞いておく。駅にも伝えておく。

組合：特に営業制度が変わったときなどの勉強会に参加していないと、車掌になってから不安である。

会社：車掌に必要な知識は、研修で行うので大丈夫である。

### 3項目について

会社：現状、夜間作業のない時間に行っている。現地の現物を見て行うのがいい。

組合：わざわざ、夜暗い時間にやらなくても昼間明るい時間にやったらどうか。鳥飼基地には実際訓練できる設備もある。

会社：現地に何があるか認識しておくべきである。今のやり方が合理的である。

組合：作業の合間の休憩時間中、中抜きでやらせている。体が疲れているのに夜間の休憩が取れない人も出ている。

会社：提案があったことは聞いておく。多客の夜間作業がない時期に3日～4日間を設定している。

組合：多客時だから、より安全を考えたらやめるべきである。

会社：逆に異常時の対応が出来るように多客時のここでしかない。

組合：安全問題ということで、鳥飼基地でやること。

### 4-①項目について

会社：調査したところでは今のままで良いと判断した。

組合：異常時等一人で対応するときには情報を少しでも得られるように装置が近くにあれば助かる。

会社：端末の数は増やせないが、駅が移設する考えがあればバックヤードに置いている端末の位置を変えてもいい。

組合：今現状、置いている場所でどれだけ端末を活用しているのか。

会社：設計の段階で後ろに置いている必要があると判断した。

組合：近くにVC24の端末があるとお客様の対応がよりスムーズに出来るのではないか。

会社：かなりあると思うが、現場の声があるということは聞いておく。置くかどうかは駅が考えることである。

組合：駅に具体的に聞いてほしい。

#### 4-③項目について

会社：情報系の端末は置くことは出来ない。

組合：お客様のニーズに合わせて置くべきである。

会社：パソコンがあるからといって解決できるとは思わない。

組合：あくまでも常識の範囲で要求している。

会社：ハードルは高い。

組合：今どき対応できないのはおかしい。西日本を見習ったらどうか。

会社：東海としては今はない。

#### 4-④項目について

会社：現行、管理者が対応している。

組合：西日本の情報が入るのに、かなり遅い。営業二科にはバックアップがない。

会社：西日本からの情報がどれだけの時間で来るかは分からないが、少なくとも管理者が声を掛けるようにしている。

組合：西日本からの情報が案内所に流れる装置を設置すること。

#### 5項目について

会社：支社の距離が近くなったからといって応援が変わってくるわけではない。

組合：応援に来て何をするかである。

会社：駅の管理者と打ち合わせたうえやっている。

組合：期待感の表れである。

会社：原則は駅がやってもらう。

#### 6項目について

組合：現在使用しているスロープではなく具体的な案があるのか。

会社：何処まで進んでいるかは分からない。

組合：お客様の声とは具体的にどの様な声があるのか。

会社：段差についての声があると聞いている。

組合：他会社なども使用しているが、軽いスロープがある。

会社：検討は行っているが近いうちに変わるかどうかは分からない。

組合：20番線ホームの5号車から7号車への設置は出来ないか。

会社：全部含めて、現行通りとする。声があったことは聞いておく。

#### 7項目について

会社：各ホームに設置するイメージとはどういうことか。

組合：各ホームに置けばお客様を待たせない。タイムラグを作らないということである。

会社：2台増やせということであるが、車椅子の貸出は総体が増えている。

組合：ピーク時に車椅子が足りないときがある。

会社：正直、ピーク時を読み切るのは難しい。何を持ってピークか。2台増やせという

提案は聞いておく。

組合：2台は最低のラインである。

会社：職場としては必要な台数は確保している。

#### 8項目について

組合：回答は営業開始前には訓練をやるということによいのか。

会社：27番ホームの営業開始は、ダイヤ改正に合わせている。駅に引き渡されるのが1月末である。その後、駅、運輸所、関連業者の訓練をやる。

#### 9項目について

組合：ホーム詰所の分煙化はスペース等許す限り精力的にやること。

会社：消煙装置は設置している。現在のところ、分煙化の計画はない。

#### 10項目について

組合：現行通りとは、やる気がないということか。必要性を感じるから要求している。

会社：駅社員のロッカーは30センチ、運輸所のロッカーは35センチであるが現行で対処されたい。

#### 11項目について

組合：駅社員だけではなく制服を着る側が選択できるスパンを設けるべきである。

会社：個人差は別にして基本は決まっている。

組合：西日本のように選択できるスパンがあっても特別違和感はないが。

会社：声があることは強く受け止めるが、制服の幅を持たずとなると支社権限外事項である。

以上