

## 〔「平成27年度システム化・省力化等による要員削減について」の申し入れ〕 〔「新大阪駅ならびに京都駅の営業二科における要員」についての申し入れ〕について業務委員会を開催！

6月27日、13:00より支社会議室において、標題の課題について業務委員会が開催されました。

業務委員会の出席者は組合側業務委員、畑野書記長、浦谷業務部長、島津教宣部長、笹田組織担当部長、下茂業務担当部長。会社側業務委員・中西人事課課長代理、畑運輸課課長代理、山本車両課課長代理、清水人事課係長でした。

## 昇給・夏季手当不当減額、出向会社による不当処分に対して厳しく抗議する！

冒頭、仲間にかけられた昇給・夏季手当に対する不当な減額に対して厳しく抗議しました。さらに専任社員として出向先で長年勤めてこられた先輩組合員に対する出向先からの「訓告処分」について、会社にその事実を質しましたが、そのような事実は聞いてないという不誠実な姿勢が露わになりました。社員を大事にしない会社に、安全を守る資質があるのでしょうか。今後も業務委員会の場で会社の間違った姿勢を追求していきます。

### 《 申53号「平成27年度システム化・省力化等による要員削減」についての申し入れ

#### (2015年5月28日申入)に対する会社の回答 》

1. 走行管理業務の業務執行体制の見直し及び移管並びにこれらに伴う新大阪支所の廃止について
  - ①歯車箱の異常検知をどのように把握・調査するのか明らかにすること。  
【回答】台車温度検知装置によって、異常を検知する。
  - ②試運転時の振動測定等の検査業務を新大阪支所から移管することであるが、移管後の勤務形態が変形12形×2に変更になった理由を明らかにすること。  
【回答】試運転業務の性質から最適な勤務体系としている。
  - ③台交試運転後の試運転実施日の要員が変更になっているが、試運転実施が試運転実施日でない場合は、どのような業務を行うのか明らかにすること。  
【回答】試運転を実施する日に勤務指定する。
  - ④台交試運転時の作業マニュアルを明らかにすること。  
【回答】関係する社員にはマニュアル等を用いて必要な教育を実施する。
  - ⑤名古屋車両所へ新大阪支所走行管理の申告等の検査業務を移管することであるが、移行後の勤務体制が変形（交代が正当）8形×2に変更になった理由を明らかにすること。  
【回答】走行管理班は、従来の計画に沿った定期性能から指令等からの申告作業が中心となるため、営業時間帯を網羅する勤務時間帯に実施、変更する。
  - ⑥名古屋車両所の業務移管後の変形（交代が正当）8形×2の要員は、どのような業務を行うのか明らかにすること。

【回答】指令申告対応に加え、700系の定期添乗がある。また内勤の補助業務等を行う。

⑦走行管理の申告等の作業マニュアルを明らかにすること。

【回答】関係する社員には、マニュアル等を用いて必要な教育を実施する。

## 2. 車両分析センターの設置について

①走行時の定期的な振動検査（約7万キロ毎）を軸箱温度検知装置からのデータ収集とデータ解析に置き換えるとのことであるが、異常振動をチェックするためにどのデータをどのように活用するのか明らかにすること。

【回答】台車温度検知装置により、本線走行中の列車における台車の軸箱、継手、歯車箱の温度を検知し、台車の健全性を検知する。また、車両データである「乗り心地レベル」による確認も併せて実施する。

②車両データ分析センターでは、どのようなデータを集め、分析するのか明らかにすること。

【回答】ATCチャート、保守情報、乗り心地レベル等である。

③ATCチャート、保守情報について、どの時点でデータを取得し、解析が終わり、仕業検査への活用が終了するのか明らかにすること。

【回答】東京駅及び車両基地の検修庫にて、都度取得した車両データを、車両データ分析センターにおいて24時間体制で確認する。一方、当日の仕業検査編成の車両データは、検査施工管理・運用上の観点から、15:00頃をもって集約し、関係箇所へ連絡する。

## 3. 大阪仕業検査車両所・仕業検査の業務執行体制の見直しについて

①仕業検査の各担務毎の具体的な作業手順及び作業時分を明らかにすること。

【回答】作業時分については、全体を通して作業時分を50分としている。

ア：A担務は、1号車運転台検査（無加圧設定まで）→屋根上検査→16号車運転台検査→16号車から1号車へ側検査若しくは床下検査でよいのか明らかにすること。

【回答】関係する社員に対しては手順書にて周知している。尚、最後の16号車から1号車に関しては、海側下廻り検査を行う。

イ：B担務は、1号車から16号車へ側検査若しくは床下検査→16号車から1号車へ側検査若しくは床下検査→1号車運転台検査（加圧後）でよいのか明らかにすること。

【回答】関係する社員に対しては手順書にて周知している。尚、最初の1号車から16号車に関しては、中央下廻り検査を、次の16号車から1号車の山側下廻り検査を行う。

②仕業検査マニュアルを明らかにすること。

【回答】関係する社員には手順書を配布し、必要な教育を実施している。

③作業開始時に1号車からのサービック業務対応のドア開閉は誰がどのタイミングで行うのか明らかにすること。

【回答】関係する社員に対しては手順書にて周知している。尚、清掃作業の有無にかかわらず、D担当がこれまでと同様のタイミングで側引戸を開扉し、屋根上作業の前に閉扉する。

④1号車での予備灯切り替えは誰がどのタイミングで行うのか明らかにすること。

【回答】関係する社員に対しては手順書にて周知している。尚、D担当がこれまでの同様のタイミングで切り替え、D担当が1号車運転台に戻った際に復位する。

⑤ J R 西日本、J R 九州所属編成の場合の各担当毎の作業手順及び作業時分を明らかにすること。

【回答】作業手順は教育及び手順書にて関係する社員に対して周知している。また、作業時分は1編成あたりの標準時分として50分で施行することに変更はない。

⑥ A T Cチャート確認と保守情報確認はデータ解析に置き換えるとのことであるが、700系のA T Cチャート紙の確認及び取り替えはどの部署の誰が担当するのか明らかにすること。

【回答】各運転台の担当者が担当する。

⑦ 屋根上作業時で、1号車から昇って16号車に降りた場合の屋根上の安全の確保はどのように行うのか明らかにすること。

【回答】I Dタグを用いた入退場管理により行う。

⑧ 屋根上点検扉の誤動作時の復帰は、誰の責任でどのように行うのか明らかにすること。

【回答】作業班長、または検修当直の指示により行う。

⑨ 屋根上点検扉の保守管理はどこで行うのか、またサージ電流による点検扉の出入り戸の誤動作が考えられるが対策を明らかにすること。

【回答】保守管理はメーカーが行う。また、屋根上点検扉の誤動作について安全上の問題はないが、I Dタグの誤検知については、感度調整等により調整している。

#### 4. S E Kの業務移管について

① 現行B担務が行っている中廻り検査のどの部分を行うのか明らかにすること。

【回答】上廻り検査はS E K担当が行う。

② S E Kに委託する中廻り検査の廻り方（検査手順）を明らかにすること。

【回答】関係する社員に対しては手順書にて周知している。尚、現行D担当が行っている手順と同様である。

③ 現行B担務が行っている中廻り検査をS E Kに業務委託するということであるが、車内の保安設備・検査は誰がどのタイミングで行うのか明らかにすること。

【回答】4-②のとおりである。

④ 窓ガラスの検査・判断は、誰が行うのか明らかにすること。窓ガラスの傷のポンチ絵の作成は誰が行うのか明らかにすること。

【回答】教育にて関係する社員に対しては周知をしている。上廻り検査で修繕作業が発生した場合は、S E K社員からA担当に連絡した上で作業を行う。

⑤ 窓ガラスの傷が発見された場合の連絡体制（申告方法）を明らかにすること。

【回答】4-④のとおりである。

⑥ 配電盤内の検査・確認は誰が行うのか明らかにすること。

【回答】配電盤内を検査・確認する場合は、直営社員が行う。

⑦ 便所の鍵の検査及び封印の取り替えは誰が行うのか明らかにすること。

【回答】4-①のとおりである。

⑧ 車内蛍光灯の取り替えが発生した場合の取り替え手順、取り替え方法を明らかにすること。

【回答】発見の都度、A担当に連絡した上で作業を行う。

⑨ 蛍光灯置き場の変更があるのか明らかにすること。

【回答】現行通りとする。

⑩ 行先表示灯の蛍光灯取り替えのカバーの取り外しやテーブルの取り替え等は今まで2人で行っていたが1人で可能なのか。また手助けが必要な場合は誰が補助するのか明らかにすること。

【回答】現行通りとする。

⑪屋根上検査時のワゴンの移動は、どうなるのか具体的に明らかにすること。

【回答】屋根上検査時にワゴンを使用せず、スリ板置場を屋根上の5・12号車付近に新設する。屋根上工具については工具袋を腰にぶら下げて持ち歩くこととする。

⑫スリ板の補充は、どの部署の誰が担当するのか具体的に明らかにすること。

【回答】補充はSEK担当者が行う。

⑬蛍光灯等の予備品の設置場所、設置方法に変更があるのか明らかにすること。

【回答】4-⑨のとおりである。

⑭研磨子、ライニング、台車関係の給油等はどのタイミングで行うのか明らかにすること。

【回答】客室検査後の修繕作業のタイミングで行う。

## 5. 全体的な問題点

新大阪駅引上線検修業務の業務移管以外の実施日が平成27年定期異動日とあるが具体的には平成27年7月1日でのよいのか明らかにすること。

【回答】平成27年7月1日である。

以上

### 《若干の議論》

組合：仕業検査の上廻り作業でSEK（新幹線エンジニアリング株式会社）の作業が発生した場合はA担当に連絡をしてA担当が作業指示をすると現場で説明されてるが間違いないか。

会社：従来通り、作業が発生した場合は、作業責任者のA担当へ連絡する。工程管理の観点である。それで作業者が作業を行う。

組合：SEK社員からA担当へ連絡して、A担当がSEKへ指示を出すと現場で言ってる。

会社：会社の公式な回答は、SEKさんは作業が発生すると作業責任者であるA担当へ連絡をする。連絡を確認してそれぞれが作業を行う。

組合：連絡するだけでいいのか。作業者が勝手に判断してやっていいのか。

会社：そうです。

組合：複数の作業が発生した場合は。

会社：作業は契約で定められた作業をするだけ。契約に従ってやるという意味ではそうである。

組合：工程管理上ということは、SEKの社員がA担当から指示を受けるということではないのか。

会社：作業が発生した時に、臨修庫に入れるべきかの作業の時に、一旦連絡する。

組合：A担当が連絡もらって班長と相談し、SEKの社員に返すということ。指示するということか。

会社：工程管理である。誰かが管理しないといけない。

組合：具体的に言えば、JRの作業担当者がSEKの作業者に返さないといけない。

会社：契約に基づいてやって下さいというだけ。

組合：そんなこと言うのか。

会社：そうは言わない。やることは決まってる。

### **外注社員からの連絡は「把握しました」ということ！？**

組合：SEKさんが作業を見つけてA担当に連絡する。連絡しただけで直ぐに作業するのか、A担当が指示をしてから作業に移るのか、どっち。

会社：契約に基づいてやって下さいということ。やるということはこちら（A担当）は把握しましたということ。

組合：連絡を受けたときに返すのは指示ではないのか。

会社：指示という意味合い。特別なイレギュラーなことをするわけではない。

組合：指示でなければ何になるのか。私たちは指示だと。

会社：連絡ですかね。

会社：連絡の中身を承認します。認識するということ。

組合：SEKさんがどれから作業するのは勝手に判断しても構わないのか。

会社：構わない。ものによっては後で検査が必要なものがある。

組合：それはA担当が判断して指示することである。

会社：それは調整である。

組合：SEKが連絡して、承認されて作業に移るといふこの承認するといふのはJR側の認識。実際は、SEKからすれば、承認されたら指示して下さいよといふことになる。

会社：承認をもってあとはその方が契約に基づいて作業をするだけ。

### **現場の作業者どうしがやることは法的に問題あり！**

組合：現場の作業者の担当者同士がやるということは問題である。法的にも。

会社：法的にも何も問題はないと認識してる。

組合：SEKの現場の作業者が独自に判断するのか。

会社：何をもって判断といふのか。臨時の定めのない事柄が起きてどう対処するのかといふことは起きないといふ設定。SEKの担当者は定められた作業をやるだけ。

組合：判断が必要な時がある。

会社：SEKの方はSEKの管理者から教育されたやり方で作業する。

会社：作業箇所の指示をすることはあるかもしれない。

会社：7月1日から上廻りの蛍光灯の取り替えはSEKが自分で検査する。A担当に連絡し工程上問題ないかといふ確認して交換する。屋根上、床下の検査はJRが検査する。SEKの方が一緒に着いていき、パンタグラフの点検ではスリ板が減ってる。スリ板が減ってるのでこれは作業箇所ですよ。指定すると。

組合：スリ板そのものが作業箇所になるのか。スリ板以外、アームとかは触らないといふことか。

会社：どこのスリ板かを特定する。

組合：指定の仕方はどういふふうにするのか。

会社：そのスリ板が減ってますよといふ場所をA担当が指定する。

組合：仕事の掛かりで、SEKの作業者は今日、あなたはA班で仕事をして下さいねとSEKの管理者から言われて作業にかかる。実際作業にかかって屋根上で交換の場所ですよといわれて作業にかかる。同じ言われる事でも主体が違う。

会社：それ事態は場所の特定であって問題がない。

組合：誰も問題と言っていないが。

会社：契約上こういうかたちでやってる。

組合：直営社員が外注社員に直接指示を出すことは出来ない。法律的には間違い。

会社：出来ませんね。

組合：会社は、指示でなくて指定、承認であると。

会社：そこで言う意味の指示はしていない。

組合：現場の社員同士が密接な関係の上で成り立ってる作業が発生しうる会社の提案内容であると問題視している。人間同志が屋根上で会話を交わすときに、交換箇所だけ指定するなんていふ状況はあり得ない。直営社員が、ここを交換して下さいといふ会話、関係になるのが常識。JR社員の指示があつてSEK作業者が作業を担うといふ関係である。

会社：密接かどうかと法律には書いてないはず。

組合：形態である。

会社：SEKはSEKの会社の関係で、JRはJRの関係で成り立ってる。

### **実際の作業者が語る！連絡を受けて返すのは「指示」だ！**

組合：私は実際作業に携わってるが、物差しでスリ板を測って、基準以下ならだめと。SEKさんはそこで判断しない。SEKさんは我々の判断に基づいて作業する。

組合：私たちは実際、「スリ板が減ってる」「ここを替えて下さい」と指示をする。

会社：会社は契約上問題ないとしてやってる。言葉だけが独り歩きしてるのではないか。

組合：実態としてどうなってるかが問題である。実際、現場で作業している組合側委員が今言ってることに間違いはない。指示をする。外注の方が指示を受けるという関係が職場にある。本来、業務を請け負ってる関係だが、法律に違反してる関係である。

会社：法律に違反するということはない。問題があるということなら改めて頂きたい。

### **労働局の担当者は語る！「グレーでなくクロ！」「アウトです」**

組合：先日、この問題を大阪労働局へ行って相談した。労働局の判断は、非常にグレーでなくクロ、アウトだと、言ってる。

会社：相談に行かれたが、会社が説明してる部分を言っていないのではないかと。

組合：労働局の方は、たぶん会社はそういう説明するだろうと言っていた。しかし、何で判断するかと聞くと、実態だと言ってる。組合の説明だけで物足りない説明だったかも知れないがそれでも、その状況は良くないと言っている。不適切だと言ってる。会社は会社で言い分はあるだろうが、今の状況では問題があるという判断、指摘がされてることを受け止めるべき。

会社：労働局へ行ったことと、そういう印象を持ってるという事柄は理解した。伝聞情報であるので。

組合：施策が導入されるが、怪我をしたら誰が責任持つのか、指示した側か受けた側かと。この作業は請負なのか請負でないのかをはっきりしないといけない。今の時点ではこの実態は適切な請負業務になってないという指摘をしておく。

会社：法令に基づいての提案。

組合：これは誰が判断するのか。

会社：会社です。

組合：現場の管理者は、上（支社）が判断してると言ってる。

組合：各担当毎の作業時分を明らかにされたい。

会社：明らかにするつもりはない。

組合：説明会でも同じ回答だったが、何故明らかにしないのか。

会社：明らかにする必要がない。

組合：何故必要がないのか。

会社：作業の状況とかその作業が何分とかまで決めたものがない。全体として標準として50分で収まることをお知らせしてる。

組合：（現在の作業で）今年の7月に時分が書いた資料をもらった。

会社：会社として決めた公式な資料ではない。新幹線の車両部として標準50分として定めたものの中に具体的に定めたものがない。その時に誰が作ったものか分からない。

組合：これである（資料提示）。平成25年7月1日、大阪仕業検査車両所検修科と書いてる。

### **会社「作業工程(作業時分)は明らかに出来ない」「資料がない」！**

### **じゃ、どうやって標準時間を考えたの？！**

会社：公式なものではない。

組合：では別の会社の仕業検査なのか。

会社：書いてあるなら目安程度に書かれたものでは。

組合：マニュアルを作るにおいても流れが分からないと目安も分からない。目安を出してほしい。

組合：これを出すと何かバレるのでは。何か困ることがあるのではないのか。

会社：けしてない。ないから出さない。

組合：何に何分掛かって。項目がいくつあってということで50分という設定としてのではないのか。

会社：そうである。いろいろ考えて改めて50分としての。

組合：職場で配布するようお願いしたい。

会社：要望は聞いておく。

組合：JR西日本の編成について、チャートを見る作業が出るが問題ないと説明したが、その根拠は何か。

会社：一日あたり定期で入ってくるのが3本。一日あたり1本から2本あたる。個別に見れば(ATCチャートを見る作業があつて)50分に収まったり収まらなかったりするが、一日の行程からすると出っ張り引っ込みのうちに過ぎない。一日の仕業の作業として見た中で標準50分の時間内に含まれるであろうと考える。

組合：現場では50分作業にこだわってる部署(検修当直)がある。55分で作業が終わると、遅れた理由を確認するために現場の班長へ問い合わせがきたり、A担当者へ直接電話がかかってくる。ヒューマンエラーをなくすためには、現場作業者に急がせたりプレッシャーを与えるようなことはしないように指導されたい。

会社：問い合わせをすることはある。プレッシャーをかけるためではない。理解頂きたい。

組合：臨時の作業が発生した場合に担当する担当部署の判断基準はどこにあるのか。

会社：決まったものはない。

組合：直営がSEKさんに指示を出す項目が決まっているとのことであるが、明らかに出来るか。

会社：契約書としてはあるが、項目は現場管理者に確認してもらいたい。

組合：(4項①について)SEK担当者が行う上廻り検査項目は、現行、直営社員が行っている検査標準に基づいた検査項目と同様の内容か。

会社：同じ内容のものをSEKの大阪支社にあたる部署で契約として指導をお願いしている。

組合：直営社員が判断する事はもうないということか。

会社：上廻りに関してはそうである。

組合：SEK担当者が配電盤を扱う場合は後確認としてJRが行うのか。

組合：契約項目には入ってないのか。

会社：後確認はJRがやる。

組合：社員が納得して作業にあたることが大事である。会社もNTやKYの指導してるが、社員の疑問に対しては現場で真摯に回答して頂くよう指導されたい。

組合：歯車箱の自動検知で、走行中にデータを取るということであるが、信頼性については間違いないのか。

会社：技術的な検証、信頼的な実績を確認した上で導入する。

組合：名古屋車両所の内勤の補助作業とは何か。

会社：新大阪支所の走行管理を担当している社員も手待ち時間があれば、内勤の指示された業務を行っていたこともあるので、それと特に変わるのではない。

組合：スリ板の補充であるが、屋根上に常設されてるといいうが、通路が狭くて危険であるので改善されたい。

会社：通路の幅を広げることは限界がある。

組合：5、12号車でダブルで交換になったら大変である。両手がふさがる。階段の手すりを持ちましようとはとても無理である。

組合：A担当がB担当とSEK担当者から作業の連絡を受けるとなっているが、作業の流れ上、側検査の途中で電話対応しないといけない状況である。B担当なら運転台で作業中に対応が可能であるので変更するように現場でも質問した。

会社：複雑になってしまう。A担当が責任をもって連絡を受けようになっている。

### **作業中に電話が取れない！現場を知らない者が作った作業内容だ！**

組合：現場を知らない人間が考えた内容である。運転台にいる作業者が連絡を受けることがベストなはず。現場の意見が反映されていない。

会社：現場の声を反映されないと言うが、説明会をやっているので理解頂きたい。

組合：新しい施策を導入する際に、課題もあるだろうという会社幹事の意見も聞いた。

職場では様々な矛盾、行き違いが発生する。聞いていること聞いてないことなども出てきて全員が手探りで始める状況である。その中で会社は基本動作とか命を守るルールとか言っているが、そこに当てはまらない状況が多々、個別の事案として発生してくる。今までのように管理者が四角四面で注意とか基本動作とか、丹藤助役みたいな行き過ぎた管理をやっている方もいる状況であるが、広い眼でみて見るべき。これらは社員の協力がなければ出来ない課題であるので少なくとも半年、1年そういった時間において、全体で施策を担う態勢を会社が作るべき。

会社：特定の管理者の名前を出して話はするべきでない。現場の管理者が対応する。

組合：諸問題については個別の事案ということでその場で話をすれば済むことである。

会社：事柄による。

組合：疑問点や知らなかったことはその場で解決する対応をするべき。

会社：その場で適宜対応する。

以上

## **《 申54号「新大阪駅ならびに京都駅の営業二科における要員についての申し入れ」**

### **(2015年6月1日申入)に対する会社の回答》**

1. 今年度以降の新大阪駅および京都駅の営業二科の勤務繰配に関する会社の認識を明らかにすること。

**【回答】** 営業二科における各業務に応じて、適切に勤務繰配を行っており、今後も適切に勤務繰配を行っていく。

2. 早急に新大阪駅ならびに京都駅の営業二科の要員を増やすこと。

**【回答】** 必要な人員は会社が責任を持って配置している。

3. 新大阪駅ならびに京都駅の営業二科の現状（要員、勤務、年休発給など）に対する認識を明らかにすること。

**【回答】** 営業二科における各業務に応じて、適切に勤務繰配を行っている。

以上

### **《若干の議論》**

組合：京都駅二科で退職を迎える社員の実態は把握してるのか。

会社：もち論。

組合：その補充の考えはあるのか。

会社：回答どおり、必要であれば補充するだろうし、補充にしないにしても他の担務の方で業務を行う可能性がある。営業二科、他の内勤、他の社員も含めて業務を行っていく。

組合：必要とする要因、条件は何か。

会社：足りてる足りてないという考えは存在しない。



組合：京都なら遺失物扱所があるが。

会社：営業二科の人を中心にして内勤、管理者にも協力してもらい必要な業務を対応していく。

組合：(車イス担当に対応させるのは)過去の統計か。当日の予約状況なのか。

会社：当日急にという状況もある。現実、対応出来るの者が対応する。

### **一人だけ勤務の負担がかかっている現状を改善せよ！**

組合：負担が一人の社員に対して偏った勤務繰配になってる状況がある。一人だけ10徹勤務となってる状況がある。

会社：乗務員なら10徹は当たり前。

組合：その職場の一部の社員に偏ってる。ベースは3日出て一日休みとなっている中で。

会社：一月に10徹することは会社として妥当な範囲。

組合：全体がそうなら納得するが、一人に偏ってる。本人は負担と感じてる。

会社：偏りということはない。

組合：遺失物の外注化の考えはないのか。

会社：今はない。

組合：繁忙期、週末に車イスのご利用が多いが、前日予約と当日の利用とどちらが多いか。

会社：今、データがない

### **車イス利用者が増加する一方、案内業務が手薄になる問題！**

#### **会社は、案内業務を社員へのしわ寄せで乗り切ろうとしている！**

組合：当日予約が極端に多い。波動が多くて読めないで超勤が発生してる。

組合：休日出勤で対応してる現実は把握してるか。

会社：場合によってはある。

組合：機動日勤がありその日によって配置したりしなかったりしてるが、要員の関係か。

会社：お客様が多い日は機動日勤がある。

組合：車イスを利用する旅客が増えて、社員の案内する数が増える。サービスが求められる中で、二科の職場が一人になり案内が手薄になる現実が発生してる。

会社：ご意見は承ります。

組合：適切に勤務配置をしているという回答であるが、適切な基準は何か。

会社：数字ではない。会社として旅客から求められているサービスに対して会社として必要なサービスの提供が行える勤務繰配を行っていること。

会社：最大値のピークに併せて設定するものではない。

組合：退職や就労制限がある中で、適切に補充するべき。

会社：タイミングの問題もあるが、全体として勤務繰配がキチンと出来るようにしている。

組合：一科の社員が二科に行ったりすることがあるべき。

会社：担務換えをしたりもする。

組合：二科から一科に戻ることはない。

会社：事情は様々。

組合：まったくない状態だ。

会社：そういう認識であることは伺っていく。

組合：では一人でも帰してもらいたい。営業の知識に長けている社員がいる。

会社：足りないという方向の話では。

組合：行き来をさせるようにされたい。

組合：二科の方のデータによると、5月の月曜日に車イスの総数が300件あったそうで、その内の2割が二科以外の対応である。2割の補助は案内が手薄になってるということ。

会社：二科の方のみが車イスを対応しなければならないというものはない。

## **今後も外国人旅客が増加！**

### **外国人向けの案内対策をもっと強化すべき！**

組合：鉄道案内、インフォメーションのために京都駅に配置してるが、旅客は観光案内と思って来る。その旅客をそのまま受けるが、遺失物を扱ってる箇所にしわ寄せ発生する。外国語を話せる社員を配置するような対応をするべき。

会社：ニーズはあるが、そこにいる社員がツールを活用して対応して頂きたい。

組合：経営協議会でも主張したが、サービスを整えるという回答を営業課長がしても2年前から放置したまま。

会社：昨年までの話としてである。

組合：案内を分厚い対応にするには、要員も機械もソフトもハードも必要である。

以上