

車内改札に関する業務委員会を開催！



第2号「車内改札」に関する申し入れ

9月28日、10:00より支社会議室において、「車内改札」に関する申し入れ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・浦谷副委員長、下茂業務部長、宮内組織部長、笹田法対部長、渡邊組織担当部長。会社側業務委員・濱田人事課担当課長、奥村運輸課課長代理、森車両課課長代理、清水人事課係長でした。

2016

《 会社回答 》

1、「こだま号」の自由席改札はやめること。

【回答】そのような考えはない。原則乗車の都度であるが、こだまは東京～静岡、静岡～名古屋の各区間における改札回数を目安を設けている。ただし、普通車全車自由席のこだまの自由席改札は、原則実施しなくてもよい。

2、「ひかり号」「のぞみ号」の自由席改札は、各列車の改札可能区間において各1回とすること。

【回答】自由席は座席データが車掌端末に配信されないことに加え、当該列車種別は早乗りや乗り遅れのお客様が多い。このため改札による返席を行うことで他のお客様に座席を提供し、座席データの精度を向上させることを目的としている。よって自由席の回数を変更する考えはない。

3、各種割引乗車券類の資格確認を中止すること。

【回答】そのような考えはない。使用資格を限定して割引を適用した切符が正当にご利用されていることの確認、並びに不適切なご利用の防止は正しくご利用頂く多くのお客様との公平性を保つうえで、事業者科せられた責務である。ジパング割引等の資格確認については、これまで同様、車内業務の優先順位を勘案しながら、可能な範囲で実施することを基本としている。

4、特改の担当箇所については、車掌長・列車長の判断、指示に任せること。

【回答】特別改札は主として改札業務、車内巡回等に従事し、自由席を2両担当することを基本としている。

5、特改の乗務位置を「N700系は8号車海側乗務員室」「700系は10号車海側乗務員室」とせず、車掌長・列車長の判断、指示によること。

【回答】そのような考えはない。

6、車掌携帯端末の通信速度の向上、軽量化を図ること。特にG編成の通信速度に問題があり、早急の改善を図ること。

【回答】支社権限外事項であるが、車掌携帯端末は前回、平成22年度の取り替え以降、操作性の向上やお客様へのご案内をより早く、細かく出来るようなツールの充実に向けて検討を進めてきており、平成29年度下期を目処に次期端末の導入をする方向である。

7、上りのぞみ号の3号車の座席カードの引き継ぎは8号車とすること。

【回答】現行通りとする。

8、臨行路の担当列車がない場合の、特改、便乗を指定する基準を明らかにすること。

【回答】明らかにするつもりはない。

9、新大阪～名古屋間の車掌2名乗務を中止し、全区間3名の乗り組みとすること。

【回答】現行通りとする。

10、伊勢・志摩サミット時、セキュリティ対策として便乗乗務員にも車内巡回を指示したが、今後同様のケースが発生した場合、特改乗務員と同様の勤務扱いとすること。

【回答】業務に対しては必要な労働時間を計上している。

以上

安全最優先を第一に考えこだま号での改札中止を求める！

《 若干の議論 》

組合：こだま号での後部車掌・車掌長の自由席改札は、安全最優先を考えるなら列車看視が優先であり車内改札は無理ではないか。

会社：列車看視が優先であり、区間にもよるがお客様の乗りぐあいでも変わるが従来と変わりはない。

組合：巡回の担当号車と巡回の回数を作業標準で決めているが、車内の状況により1両のみの巡回とかもある。それも回数に数えるのか。

会社：区間や車内状況により変わってくるが、担当号車がある程度は、巡回して頂くのが基本である。

組合：作業標準に定められている回数は目安ということでもいいか。何かあれば乗務報告書に記入したらそれでいいか。

会社：そうである。優先すべきは、お客様対応であり乗務報告書に書いて頂ければいい。

組合：その対応からいえば、こだま号での自由席改札は無理ではないか。

会社：出来る区間でやって頂ければいい。

- 組合：車内巡回の回数を優先で求めるなら、車内改札はやめるべきである。
- 会社：改札がやれる列車でもやらないのは問題がある。やれる範囲内でやって頂きたい考え方は従来と同じである。
- 組合：こだま号のみを指定して改札中止を求めている。車内巡回をすればお客様の案内等煩雑業務が発生する。また、車内を歩行する速度まで決められた中で、担当両数を巡回できない場合も多々ある。
- 会社：カスタディアル運動やお客様対応のためにやったと乗務報告書に書いて頂ければ、会社にも伝わる。
- 組合：車掌は、決められた回数を守るために無理していることもある。優先順位で巡回を求められ、到着ぎりぎりまで巡回する車掌もいるので柔軟な対応が必要である。
- 会社：列車看視が優先であることは、教育の頃から指導しているが、実際優先の順番が逆になりそうなら、指導する。

500番台ひかり号の新大阪～名古屋間の車掌長の自由席改札は出来ないのが現状である！

- 組合：「のぞみ」「ひかり」で担当号車を車内巡回を優先するとすれば、新大阪～名古屋間での自由席改札は無理があるので、やめること。特に車掌長の自由席改札2回は難しいと思うが、会社は把握しているか。
- 会社：データ改札になり車掌長の優先順位はグリーン、自由席の順になるが、列車看視に間に合わないような自由席改札はない。車内の状況や列車特性によって判断して頂くことが大事である。
- 組合：500番代の「ひかり」は、新大阪～名古屋間は各停になるので、車掌長は特に4号車、5号車の改札は無理があり、殆ど出来ないのが現状である。
- 会社：業務分担の割り振りは車掌長の判断でやられるのもであり、中乗りが手伝うことがあればやれる。車掌長の裁量でやって頂きたい。規定上1回にする考えはない。
- 組合：ダイヤ改正以降、作業標準で決められた巡回や改札に無理がある。現場で声が上がっている。見直すことはしないのか。
- 会社：今のところ、改札を見直すことは聞いていない。
- 組合：同じ業務でも昔とすると列車速度が変わり、カスタディアルや他の業務も増えている中では現実厳しい。会社が返席を求めることも営利優先的な考え方ではないか。
- 会社：儲けようとしている考えはない。お客様のためにより良いサービスを求めている。
- 組合：車掌の業務量が多すぎる中で、車内巡回チェックシートを準備報告時間で書くように求められている。実際は、乗務中に書いていかないと乗務後は書けない。会社はその認識はあるか。
- 会社：乗務の合間に書くこともなくはない。時間がたてば忘れることもあるので乗務後に書けとかいうものではない。
- 組合：駅間で車内巡回したらその都度書いていかないと後から誤魔化して書けるものでもない。そのうえで巡回や改札をやることを求められ、完璧を目指す車掌も中にはいる。柔軟な対応が必要である。

会社：完璧に出来る車掌もいるが、お客様の目線でサービスを限られたところでやって頂きたい。

組合：資格確認については、購入時に確認している。車内での再確認はお客様を愚弄してはいないか。

会社：個々の場面で見ればそのように思われるが、必要な確認はさせて頂く。

組合：資格確認については、車掌とお客様のトラブルがあり大変である。西日本ではやっていないが東海管内に入れば何故確認するのか、苦情が来ている。

会社：各社によって取扱いに違いがある中で、調整を適宜にやっている。お客様の公平な観点からいうと「ジ割」の対応の時非常に不正が多い。所定のルールにのりやっている。これから改善されていくものもあると思うが意見として聞いておく。

組合：これまでやってなかった資格確認を急にやり出した、出だしが悪かったのではないか。また、今ではひかり号では確認せず、のぞみ号では確認するとしている。お客様から見たら分からない。東海会社として会報などで知らせているとしているが、他社は努力しているのか。

会社：ルールは決まっているので、温度差はあるが他社も努力はしている。どこまで一生懸命やるかは東海と他社の違いはあるかもしれない。掲示とかポスターとかでお知らせして、定着を図ってきているところである。

組合：同じJRでジパング割引が使えるのに資格確認についての違いは何故なのか、お客様からは分からない。JRで統一出来ていたら分かるが、統一出来ていないのに東海だけが資格確認をするのはおかしい。

会社：ジパング割引の方には会報誌で知らせている。また、駅のポスターでも知らせている。色んなジャンルを使ってご案内しているが、まだ終わりではないと思っている。

組合：ジパング割引の対応は、10月から手帳だけで確認がよくなるが、変わるのは2回目になる。2回の変更の理由は何か。

会社：会員証を持っていなかった場合に別の証明で確認すればいい。

組合：実態と会社のやる事が、マッチしていなかったのではないか。

会社：お客様のご利用動向とかお客様の声を含めて一番いいやり方を柔軟に模索してやっている。

組合：半年が経過し、見直しも必要である。最初のやり方と現実が違えば現場の社員の声を聞いたり、お客様の実態を見て準備期間を設けないと苦情に繋がることを会社は認識すべきである。資格確認をやめる方向ではないのか。

会社：基本的に資格確認については、必要な確認はさせて頂く。

組合：ジパング割引の対応については変わったが、学生割引の場合は扱いは、これまで通りか。

会社：学生証を持ってなく他の証明で認めるのは、今のところない。

組合：車内巡回チェックシートをやる目的は何か。

会社：セキュリティーの重要性は、同時多発テロから新幹線もしっかりやっている。その中で、お客様に安心して頂くために荷物の確認とか車内の安心感などを確認して頂いている。確認して見たことをシートに書いて頂いている。

組合：書く目的、書かせている目的は何か。

会社：例えば、何か事象があった時にどの時点までは異常がなかったとか確認のツールになる。

組合：異常があった時に報告すれば済むことであり、異常がなければ別に必要はないのではないか。

会社：乗務員が気づかない場合もあるので、ひとつの手段にはなる。

組合：時間を記入するのは何故か。

会社：その時点で異常がなかったことが分かる。後で調べるのに重要になってくる。

組合：何か事象が起きた時に振り返りの為なのか。

会社：そうである。

組合：車掌がちゃんと巡回しているか、ひとつの判断基準を目的にやっているのではないのか。

会社：そういったことはない。

組合：車掌は書くことにおいて、会社から管理されているということがある。

会社：それは捉え方である。車内で起きたことをしっかりチェックし時刻を書い
てくれば、仕事をしてきている証になる。

組合：会社はやってないことに対し、呼び出している現状があるのではないか。

会社：チェックシートにおいて労働看視をする目的はない。

組合：チェックシートはいつまで保管しているのか。

会社：期間までは知らない。

組合：たったの3ヶ月である。何かあった時に見るものであるが、3ヶ月以前のものは振り返りは出来ない。

会社：3ヶ月で十分である。

組合：だから、社員管理のために利用しているのではないか。乗務報告書でも折れ線グラフを記入し報告している。チェックシートは二重に縛られていることである。

組合：29年度下期に新しい車発機に変わるとの回答であるが、現時点でデータを取る時間が掛かっている。特にG編成は途中号車のデッキでは通信状態が悪く、エラー状態になっている。会社は原因を把握しているか。

会社：車内の場所によって悪いのは聞いている。

組合：データを取るのに時間が必要であり、改善すること。来年車掌携帯端末が変わるが、通信速度の向上は目指しているのか。

会社：そういった声があることは承知しているので、改善出来ないかしていく。

組合：G編成のPHSを改善していく方向になっているが、通信状態の原因は同じなのか。

会社：起因は、PHSと端末は別である。次期の端末で検討の一つになる。

組合：X編成とG編成の違いは何か。

会社：違いは分からない。

組合：上りのぞみ号の3号車の座席カードの引き継ぎを8号車へ変更は出来ないのか。

会社：お声としては聞くが、相手方がある話である。

組合：西日本にお願いは出来ないのか。

会社：西日本は西日本で考えがある。

組合：3号車は車掌長が担当しているのは、把握はしているのか。

会社：当然把握はしている。引き継ぎ方が会社で違うので変更までは至ってはいない。

組合：要求は入れられるのか。

会社：色んな場面で協議する場はあるので、声として上げていきたいが、実現するかは分からない。

組合：3号車の整理カードを渡すために8号車までいかないといけない現状がある。改善すること。

会社：東海区間であればそのような考えであるが、双方のやり方意見を見つけ出さないと改めることにはならない。

組合：協議する場があれば上申すること。

組合：臨行路の担当列車がない場合の、特改、便乗を指定する基準を明らかに出来ない理由は何か。

会社：列車特性において、必要な列車においては特改を指定する考えである。

組合：列車の割り振りで不公平感があるが、割り振りの基準が分からないので申し入れしている。

会社：分散して便乗していくのは、以前からやっている。それはセキュリティーの観点からもあるし何かあった時に手伝って貰うこともある。不公平感の意味は何か。

組合：ひかりの便乗よりのぞみの便乗が良いからである。臨行路の特改・便乗の指定はどこがやるのか。

会社：担当行路が決まり、どの列車に特改・便乗させるか現場と運用課で調整する。

組合：会社として労働時間の観点から、500番台ひかり号に便乗させる意味は何か。

会社：分散するのもあるし、まとめるのもあるが列車によって割り振りしている。

組合：臨時ののぞみに特改を指定していることもあるが。

会社：臨時列車が多くなればそういうこともある。

組合：1時間ルールとか聞いたことがあるが、クルー同士の特改・便乗を指定する一定のルールはあるのか。

会社：時間を設けていることはない。

組合：500番台ひかり号に便乗させる目的は何か。

会社：クルーで動くのが基本であるので、分散させる必要がないと判断して指定している。

組合：特改の乗務位置を「N700系は8号車海側乗務員室」「700系は10号車海側乗務員室」とせず、車掌長・列車長の判断、指示によることと申し入れしているが特改が8号車に乗務したら乗務員室は実際狭いので、変えて欲しい。

会社：定位は8号車である。

組合：担当号車は決められているが、どこに乗務するかは車掌長の指示・判断で問題はないか。

会社：どこに乗務するかは8号車である。車内業務については車掌長の判断である。

組合：8号車では、狭く車掌長の業務に支障をきたしている。実際は、10号車に乗務しているのが多い。

会社：乗車するところが変わってくると、実際に特改が乗車するのか確認が出来ないので8号車に乗車するのが主旨である。

組合：特改も便乗も車掌長に報告する義務があるので、報告をすれば済むことである。
会社：咄嗟的な事象もあるので車掌長の近いところが良いとの判断である。
組合：出場前とかホーム上で車掌長への挨拶は、済んでいる。以前から、車掌長の判断・指示で特改は動いている。
会社：ある程度の基本を示しておかないと、言いにくいこともある。挨拶も事前に保証するものでもないので、業務の体系として好ましくない。
組合：クルーと特改は一緒に行動している。
会社：必ず、出場前に会える保証はない。車掌長の指示で打ち合わせる状態にしていかないといけない。
組合：所定の乗務位置にいらなくても打ち合わせが出来ていれば問題はない。
会社：はじめから離れているというのは、何か事象が発生した時に問題がある。
組合：車掌長の判断・指示は重きにあると思う。
会社：実際に離れて乗務していることがあることを確認する。

組合：新大阪～名古屋間の車掌2名乗務を中止し、全区間3名の乗り組みは以前から申し入れしている。先日も蛇事件があったばかりであり、お客様の安心を生むには2名ではなく3名が組合の主張である。
会社：意見は頂く。

特改と便乗者の退出時間5分の違いは何かは把握はしていない!?

組合：伊勢・志摩サミット時、セキュリティ対策として便乗乗務員にも車内巡回を指示したが、今後同様のケースが発生した場合、特改乗務員と同様の勤務扱いとすることへの申し入れに対し、業務に対しては必要な労働時間を計上しているとの回答であるが、特改と便乗では、労働時間は違う。便乗者に車内巡回を求めるなら、車内巡回チェックシートを報告する必要な労働時間は、準備報告時間には含まれるのではないのか。
会社：必要な労働時間の中で出来る。
組合：便乗時間の中で作成しろということか。
会社：便乗時間の中で作成している人もいるかもしれないが、労働時間の中で作成できると思う。今回のサミットの時でも時間が足りなかったと言う声は承知していない。
組合：準備報告時間は、車内で起きたことを報告するために設けている労働時間である。便乗者にも5分の労働時間を計上すべきである。
会社：必要な労働時間の中で出来ると思う。
組合：特改と便乗の5分の労働時間の違いは、何か。
会社：5分の違いは何かは把握はしていない。
組合：車内業務を行って報告する義務があるかないかの5分ではないのか。
会社：どういった内容によって労働時間を計上しているかは把握はしていない。
組合：労働時間を計上すべきである。対立を確認する。

以 上