

新幹線車内業務の見直しについて

新幹線の車内業務に関しては、車内防犯カメラの設置や異常時に迅速に対応するための装備品拡充、全社員への教育を着実に進め、異常時対応力の向上を図ってきている。また、平成 28 年 3 月より車内改札方法の見直しを実施するとともに、従来車掌が行っていた業務の一部をパーサーに委託することにより、サービス向上および省力化を図ってきた。更に、平成 30 年 3 月を目途に新型車掌携帯端末を導入し、操作性の向上や案内機能の増強等を図る予定である。

こうした取り組みに加え、下記の通り新幹線車内業務の見直しを行うことにより、更なる安全性やサービスの向上および効率的な業務遂行体制の構築を図ることとする。

1. 実施内容

(1) 乗務体制の見直し

①パーサーの役割の拡大

- ・パーサーへの委託業務を拡大し、車内巡回を強化するとともに異常時対応力を向上

②運転士と車掌のクルー化

- ・勤務開始から終了まで、同一職場の運転士と車掌でクルーを構成し、運転士と車掌の連携を強化

③短区間巡回の設定

- ・所定の乗組みに加えて東京～新横浜および新大阪～京都等の短区間を乗務する乗務員を配置し、異常時対応力やサービスを向上

④短区間行路の設定

- ・車掌については短区間巡回、運転士については短区間巡回と短区間回送を行う短区間行路を設定
- ・短区間行路に育児関連の勤務措置適用者を充当し、現在、原則駅での運用となっている社員の職域を拡大

(2) 車掌とパーサーの基準乗組み数の見直し（別紙）

- ・車掌の基準乗組み数を 3 名→2 名とする

2. 実施箇所

東京第一運輸所・東京第二運輸所・名古屋運輸所・大阪第一運輸所・大阪第二運輸所

3. 実施時期

平成 30 年 3 月（予定）

4. その他

この施策による要員増減は別途提示する。

以 上

(別紙) 車掌とパーサーの基準乗組み数の見直し

区間	のぞみ		ひかり		こだま	
	現行	変更後	現行	変更後	現行	変更後
東京～名古屋	5 (<u>3</u> +2)	4 (<u>2</u> +2)	4 (<u>3</u> +1)	4 (<u>2</u> +2)	3 (<u>3</u> +0)	3 (<u>2</u> +1)
名古屋～新大阪					2 (<u>2</u> +0)	2 (<u>2</u> +0)
上記以外の区間 (東京～浜松、三島～名古屋など)	—	—	—	—	3 (<u>3</u> +0)	2 (<u>2</u> +0)

※ 括弧内の数字は左から (車掌の人数 + パーサー人数) を示す。

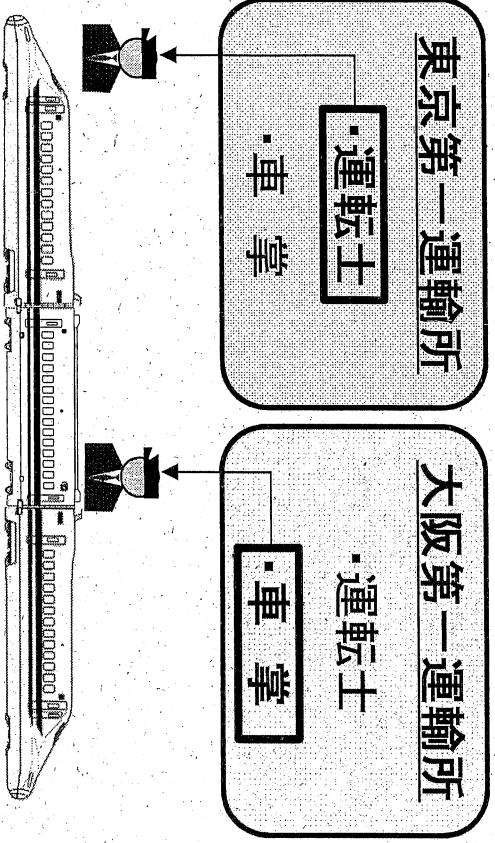
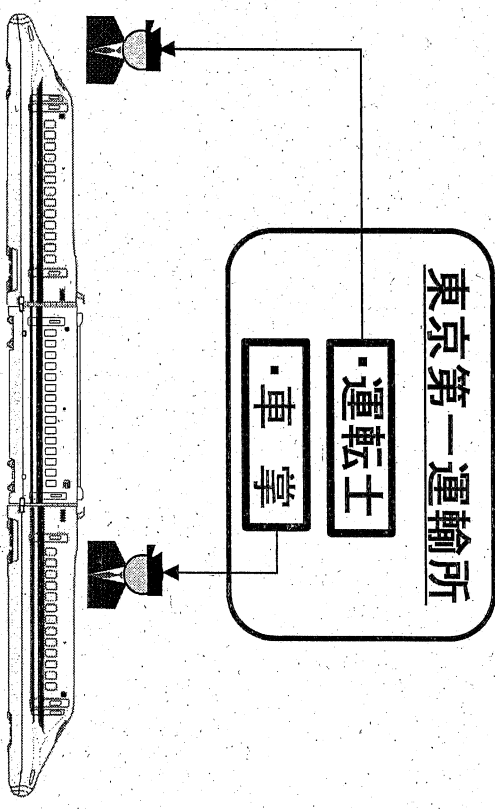
(ワゴン担当は含まない)

※ 上の表は基準の乗組み数を示し、特別改札車掌や短区間巡回車掌は含まない。

乗務体制の見直し(連携強化)

参考

○同一職場の運転士と車掌でクルーを構成し連携強化を図ります

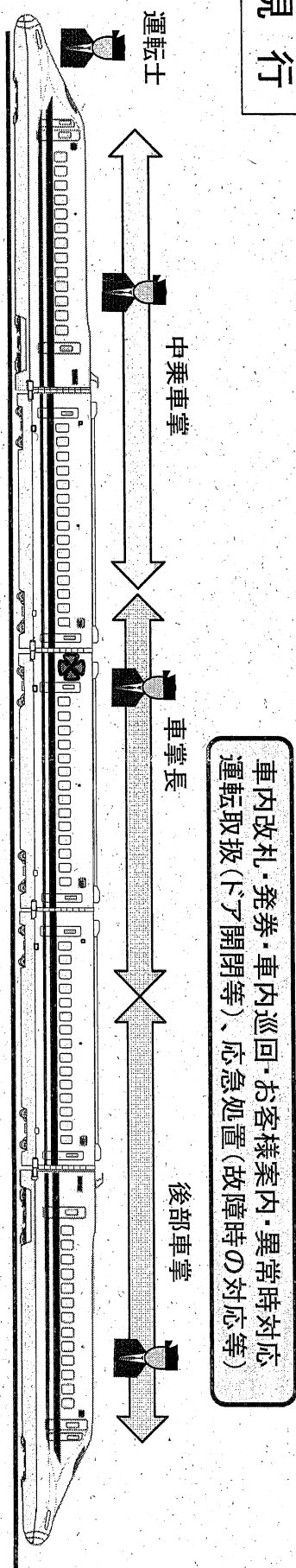
現行	変更後
<p>・職場の異なる運転士と車掌で構成 (列車が変わると、組合せも変わる)</p> <p>【乗務体制イメージ】</p> 	<p>・同一職場の運転士と車掌で構成 (勤務開始から終了まで、列車が変わっても同じ組合せ)</p> <p>【乗務体制イメージ】</p> 

※運転士・車掌が所属する職場は5箇所(東京第一運輸所、東京第二運輸所、名古屋運輸所、大阪第一運輸所、大阪第二運輸所)

乗務体制の見直し(異常時対応力の向上)

○乗務体制のイメージ例 : のぞみ号(東京駅～新大阪駅)

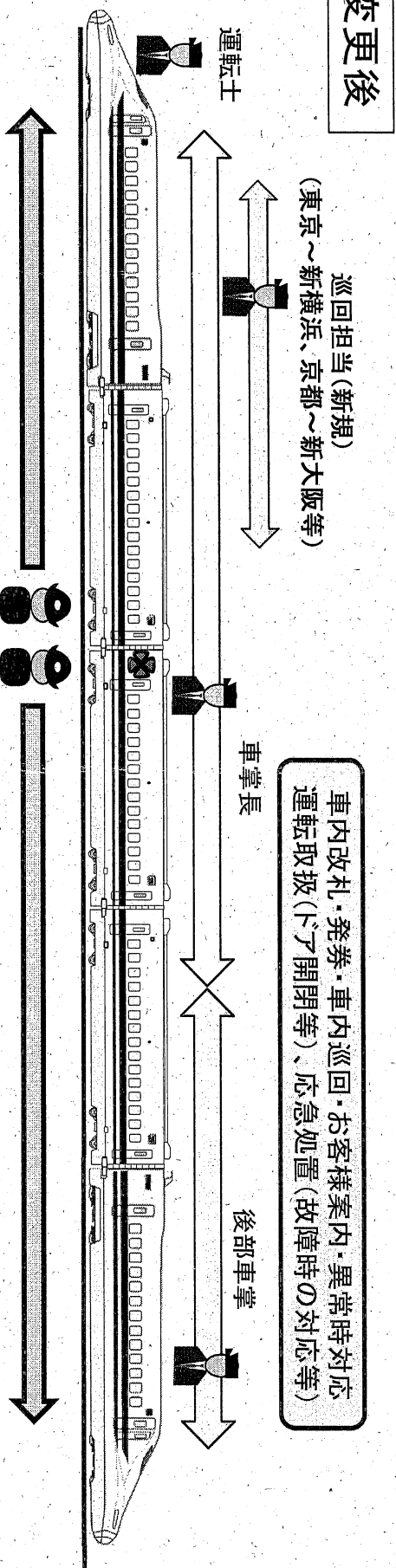
現 行



(株式会社ジェイアール東海パッセンジャーズ社員)

車内巡回・お客様案内(一部改札)

変更後



(株式会社ジェイアール東海パッセンジャーズ社員)

車内巡回・お客様案内・異常時対応(新規)

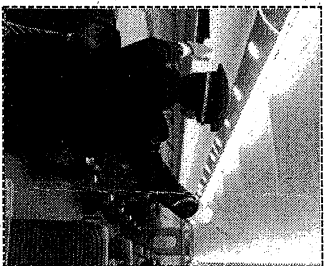
乗務体制の見直し(パーサーの役割の拡大)

○パーサーの役割を拡大し、異常時対応力の向上を図ります

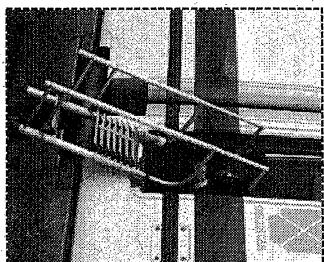
業務内容	現行		変更後	
	車掌	パーサー	車掌	パーサー
車内改札	○ (普通車)	○ (グリーン車)	○ (普通車・グリーン車)	—
お客様案内	○	○	○	○(頻度向上)
車内巡回	○	○	○	○(頻度向上)
	○	△(補助)	○	○
	○	△(案内のみ)	○	○(設置・案内)
異常時 対応※	○	△(案内のみ)	○	○(設置・案内)
		△(案内のみ)	○	○(設置・案内)

※その他の異常時対応： 急病の方のご対応、非常ブレーキリセット、長時間抑止・停電時の取扱 等

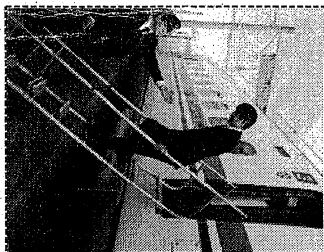
【異常時対応業務の具体例】



緊急時の避難誘導



脱出用梯子の設置・案内



渡り板の設置・案内

