

J R 東海 労 幹 関 西 地 「 申 」 第 4 号  
2 0 1 4 年 8 月 7 日

東海旅客鉄道株式会社  
新幹線鉄道事業本部関西支社  
支社長 田中 守 殿

J R 東海 労働組合新幹線関西地方本部  
執行委員長 小林 國博

「お身体の不自由な旅客への対応」「遺失物授受書」に関する  
現場社員への指導・教育の不徹底に関する申し入れ

2014年6月、7月、大阪第一、第二運輸所において行われた営業訓練において、担当した管理者から「遺失物授受書」の書式変更と取り扱い内容の変更についての連絡があった。さらに7月の訓練では「お身体の不自由な旅客」に対する乗務員、駅員の対応の変更についての連絡があった。その訓練中においては管理者は社員からの不明点に対する質問に答えられない事象が多々発生した。6月の訓練が終了した後、「遺失物授受書」に関しては当初7月からの変更が8月からの実施になると掲示板で周知された。

8月1日になると「お身体の不自由な旅客」に対する対応については、掲示で「当分の間、延期する」旨の連絡があった。

さらに8月になると「遺失物授受書」において、名古屋駅や新大阪駅社員への教育がされていないことが現場の社員・乗務員によって明らかになり現場社員に混乱を招いた。

これらの事態は、酷暑が続く中で旅行される旅客と真面目に業務をこなしている社員への迷惑と混乱を招いた会社の教育と管理者の知識不足、訓練内容が原因であると言える。

社員への連絡だけに止めず、社会的に会社として事態に対して謝罪することが望ましいと考える。

職場と旅客に混乱を招いた一連の事態の理由と、今後の社員への教育方法を明らかにするように求める。

よって、下記の通り申し入れるので早急に労使協議の場を設定すること。

記

1. 「お身体の不自由な旅客への対応」に対する変更内容について明らかにすること。
2. 「お身体の不自由な旅客への対応」への変更について当初の社員への教育内容について明らかにすること。これまでの運輸所、駅社員への教育時機・内容について詳細を明らかにすること。
3. 「お身体の不自由な旅客への対応」について現場間で社員への教育時機・内容に大きな違いが発生した。根拠を明らかにすること。

4. 「お身体の不自由な旅客」に対して多大なご迷惑をおかけしたと言える。この事実を隠蔽することなく会社として社会的に謝罪する必要があると考える。会社としての見解を明らかにすること。
5. 6月と7月の運輸所の訓練時に「遺失物授受書」に関する社員の取り扱いが変更となる教育が実施された。訓練を受けた社員は、その説明自体では不明な点がたくさんあり管理者へ質問したが、時間がないことを理由に明確な説明が行われないうまま訓練が終了した。これまでも主張しているが、今後は社員の質問時間を充分設けることを目的に訓練内容を改めること。
6. 「遺失物授受書」の取り扱い時機が二度三度と変更となっている。その原因を明らかにすること。
7. 「遺失物授受書」の取り扱い変更に関する運輸所、駅社員への教育時機・内容について大きく違ったことが明らかになっている。その原因と詳細を明らかにすること。

以上