

業務速報

国鉄労働組合名古屋地方本部
 発行責任者：亀井和弘
 編集責任者：土谷敏幸
 2019.3.8 No.545



駅に関わる解明要求（申3号）の回答を受け、議論

2月12日、業務委員会が開催され、1月8日に申し入れていた申3号「駅に関わる解明要求について」の回答を受けて、議論した。

会社回答、主なやりとりは以下のとおり。

国労側出席者 鶴山書記長・大矢執行委員・土谷執行委員

会社側出席者 荒尾課長代理（管理部人事課）・大熊課長代理（運営部管理課）・平島係長（管理部人事課）

申し入れ	回答
1. マルスプリンターから出力する文字・数字を今より少しでも大きくすること。	その様な考えはない。
2. 手回り切符は、機器類（マルス又はRR）から発売できるように改めること。	その様な考えはない。
3. 窓口処理機は、その都度、認証カードをかざさなくてもできるようにすること。	その様な考えはない。
4. 名古屋往復きっぷ・豊橋往復きっぷでの乗り越し精算方法を改め、乗り越した区間のみの精算にすること。	その様な考えはない。
5. 機器類、システム、商品（企画切符等）の新規導入・変更等があるときは、速やかに現場に伝えること。	適宜適切に対応している。
6. TOICAエリア拡大に向けて、十分な説明をすること。（特に新規導入駅、愛知環状乗換駅）又、導入後もしばらくサポート体制をとること。	適宜適切に対応している。
7. 異常時対応（列車抑止に伴い振り替え発生等）の際、現場の社員だけでは対応しきれない、非現業からの応援体制を確立すること。又、定光寺トンネルイベントも同様にすること。	適宜適切に対応している。
8. ホーム可動柵の導入駅・導入時期等、明らかにすること。	金山駅では、上りホーム（3番線）を2021年3月、下りホーム（4番線）は2021年12月にホーム可動柵を使用開始する予定である。 又、名古屋駅、刈谷駅についても導入を検討

	している。
9. 列車両数分の屋根を設置すること。(特に勝川・新守山駅・鶴舞駅)	状況に応じ必要な設備を整備している。
10. 無人駅に列車の遅れ・運休等、案内(テロップ)できる設備を設置すること。	その様な考えはない。必要な情報は提供している。
11. 大曽根駅の駅員が朝、夜、新守山駅にて業務を行っているが、その体制をやめ新守山駅の1交1日勤(変7a)から2交に要員の見直しをすること。	必要な要員は配置している。
12. 一人泊りのところは、二人以上にすること。(特に終着駅の瑞浪駅は)	その様な考えはない。
13. 机上で勉強会はスーツ着用での出席も認めるようすること。	状況に応じ適切に対応している。
14. 冬季における防寒コートを駅社員にも個人貸与すること。	その様な考えはない。

再考の余地はないのか

- 国労 -

組合: 1項目、本当に文字・数字が小さくて読みづらい、見づらい、間違いが起きうる、再考の余地はないのか。

会社: 現時点において帳票類を確認したが適切な範囲であると判断しているから、そのような考えはないと回答をした。一方では、巷において様々な拡大鏡とかそういったツールが出ていて自分の状況に応じて対応して出来るのではないかと考える。

組合: 高齢になってくると辛い。

会社: 気持ちは分かるが、現行で。

組合: 2項目、機器類から出せば、後方整理等なくなり良いのではないかと。

会社: 出来る出来ないの話ではなくJR6社で協議している内容であるので、現時点では、そのような考えはないということである。

組合: 3項目、以前から言っているが、社員コード・パスワードを入力しているし、データの誰が取り扱っているからわかるので認証カードは必要ないのではないか、ましてや、その都度かざさなくては出来なくなり旅客との対応が、多少なりとも時間が以前よりかかる。又、長時間一人体制や一人勤務の箇所なんかは特にそうで、スムーズに業務が出来る。再考を求める。

会社: サービス、効率化的において、言っていることはわからないことはないが、セキュリティの考えのもとでの整備であるので議論の余地はない。

組合: ところで、モバイルSuicaの反応が悪い。

会社: 合う合わない等、多少あるかと聞いているが、少し隙間をあけてやるとか、時間の経過等でなれてくる部分もあるかと思う。不具合あって困る等、必要であればあげてもらえば良い。

対応に苦慮、融通対応を

- 国労 -

スムーズな業務が出来る、再考を

- 国労 -

組合: 4項目、発売時には気をつけて案内等しているが、乗り越した時にトラブル、苦情等あり対応に苦慮している。趣旨は違うかもしれないが、

ウォーキングの時などフリーきっぷの範囲を広げて対応しているが、これも自社内のことなので、融通対応が出来るのではないか。

会社：このきっぷの値段・制約条件等あり緩めることは考えていない。

組合：他駅から、多治見からとか、岐阜からとか設定の範囲を広げるとかの考えはないのか。

会社：お客様の動向もあり、他社線との関係での会社としての戦略もあり、現時点では考えていない。

現場への伝わりが遅い

－国労－

組合：5項目、お客様から先に尋ねられて困ったり、機械が新しくなるとの説明が遅かったり等、現場に伝わってくるのが、往々にして遅い。プレス発表が悪いとは言わないが、その後で知る事が多い。

会社：一概にすべてプレス前に社員に知らせ無いかではなく、内容等によって、前に知らせる事もあり、どの時期に周知するか適切に判断している。

組合：判断後、現場に、すぐに周知を求める。

組合：6項目、拡大によって、特に愛環からJRへの乗り換え時に岡崎でタッチしないでのトラブルが起きる。スムーズに業務が出来るように体制、処理の簡素化を求める。

会社：岡崎駅では、ポスター、チラシ配布、音声の自動放送等を実施する。タッチさえしてもらえば良いので、まずは「タッチしてください」と周知していきたい。

対応方やサポート体制を

－国労－

組合：そうした対策は良いが、タッチをしてこなかった時や、誤精算時の対応方やサポート体制はどうか。

会社：そこは、今後検討していく内容である。

組合：勉強会が各駅等あるかと思うが、分かりやすく説明する事を求める。

会社：詳細な資料となっている。不明な点、質問等あれば言ってもらえれば、その場で回答がなくても必ず後で回答する。

非番での対応はつらい

－国労－

組合：7項目、定光寺トンネルイベント、非番での昼過ぎぐらいまでの対応は特につらい。駅の限られた人数だけでは。応援体制を求める。

会社：そういったイベントの応援体制は逐一検討している。前提として、必要であれば、私たちも行く。ちなみに、今年度のそのイベントに対しては、天候が思わしくなく出足が鈍るとの想定があり、私たちも行く予定だったが駅との相談の上取りやめた経緯がある。結果的には想定以上の多くのお客様がみえたことかもしれないが、今後もしっかり検討対応していきたい。

組合：異常時対応も応援体制を求める。駅だけでは、対応しきれない。

会社：応援体制は準備している。ただ、曜日・時間帯によってはすぐには行けないが、そこは状況によって判断している。

障がい者・車イス対応に

苦慮

－国労－

組合：8項目、時期・導入駅はわかったが、現状、目の不自由なお客様の見守り、車イス対応で苦慮している、その外の駅での導入も求める。

会社：現段階では示すものはない。

組合：9項目、雪の時は、雪かきで大変。ましてや雨の時を含めると車イス対応は本当に大変で苦慮している。旅客も濡れて気の毒だ。それに対し、「状況に応じ必要な設備を整備している」という回答は理解できない。

会社：設備投資に関しては、どうしてもお金等がかなり優先順位をつけその都度判断している。決

して検討していないということではない。現時点においては、設置する状況ではないということである。

組合：是非、優先順位をあげて設置を求める。

自駅で精一杯の現状 テロップ設置を - 国労 -

組合：10項目、自駅で精一杯で、無人駅まで放送がいきとどかないのが現状だ。以前は、「指令（要員を増やして）が放送せよ」と言ってダメで、だったらではないが、案内テロップが流れるものぐらい設置できないか。

会社：情報化の施策の中、スマートフォン等に様々な情報が発信できるようになり、時代の流れとして個々のお客様が駅に問い合わせにこなくても家にいる状況において、情報が得ることができ、駅に来て「遅れている」ではご不便をおかけすることになる。方向性として、こちらを最優先に進めていく。中央からたくさん情報を流せば、駅の方も多少余裕ができ、一部のスマートフォンが無いお客様に対して放送案内ができるかと考える。

一人で大変、異常時はな おさら。要員の増を - 国労 -

組合：11項目、以前から言っているが、現状、朝・夜それぞれ2時間ほど行っている。その間、南口は一人で大変、特に異常時になれば、なおさらだ。行く前の時であれば、新守山へ行くことが出来ず、それも問題だ。だから、現状の体制をやめ、要員の見直し、増を求める。

会社：言っていることは、わからなくもないが、現行の作業ダイヤが適正と判断している。また、要員の配置は、異常時やトラブルに合わせておこなうものではない。発生時は超勤対応でとなる。

組合：今後も求める。

夜間ひとりでは不安 要員の増を - 国労 -

組合：12項目、遺失、車いす、目の不自由なお客様対応等大変苦慮している。また業務内容も複雑化になってきている。特に瑞浪駅は終着駅で酔客とのトラブルもある。ましてや、このご時世、夜間一人ではなにが起きるか不安だ。切に要員の増を求める。

会社：一人で大変なのはわかるが、業務内容等、総合的判断をしている。

組合：今後も求める。

組合：13項目、非番、休みで、制服にて管理駅にて勉強会出席は、移動時間に対して超勤扱いにならない現状があり、スーツ着用での出席を認めてくれれば、すぐ帰れる。「状況に応じ適切に対応している」との回答だが、具体的には。

会社：基本的に業務に着く際の服装は業務系に応じて制服を着用とするとされているが、そうはいつても、その中で、さらに業務性をみたとときに、一部、この業務に関してはスーツでヨシとの判断はありうる。そこは箇所長に委ねている。

机上の勉強会は問題ない - 国労 -

組合：机上での勉強会なら問題ないはずだ。

会社：箇所長の判断である。

組合：14項目、この時期、移動、巡回、車いす対応等寒い。共用のものがあるが、数、サイズが限られている。何とかならないか。

会社：共用品でお願いしたい。サイズ等のことは、そうであれば管理者に求められたい。

組合：時間の都合によりこれで終わるが、今後も職場からの要求を申し入れるので対応されたい。

会社：了解。

以上

