

業務速報

国鉄労働組合名古屋地方本部
発行責任者：土谷 敏幸
編集責任者：大矢 憲孝
2020. 4. 30 No.558



安全・安定輸送確保、 自然災害や異常時対応の強化、 利用者の安全・サービスの向上を

— 経営協議会 事業運営方針について協議 —

4月9日に経営協議会が開催され、「2020年度の事業運営基本方針」について提示、説明を受け、協議した。

組合は、新型コロナ感染問題、安全・安定輸送の確保について自然災害、異常時対応の強化、システム化による駅無人化などへの会社見解をあらためて求め、会社の考えを質した。

国労側出席者：土谷委員長・岩田副委員長・鶴山書記長・大矢、脇田各執行委員

会社側出席者：小峰課長・皆川課長代理（人事課）・江口課長（企画課）・石野課長（運営部）・糸山課長（車両部）・五百旗頭課長（施設部）・生田課長（電気部）

ミスした者に対し、行き過ぎた指導はやめよ

国労：「すべては安全のもとに」、組合としても安全・安定輸送、信頼されるサービスの実践として行動していくことに変わりはないが、いくつか聞きたい。

まず新型コロナ感染問題について、会社としてもマスクや消毒液等の対策を実施しているが、現在、社員・家族も含め感染者等がいるのか。また、社内において勉強会・会議等は密集した室内での開催となるが、どう対応するのか。

自然災害・異常時の利用者への情報提供について、情報システムからホームページの充実、ツイッターへの提供などは良いことだが、こういったことに不慣れた高齢者や無人駅での対応のあり方、また、携帯時刻表の配布を今

回のダイヤ改正では取りやめているが、サービスの面から必要ではないのか。

社員の健康管理について、受動喫煙の対策などは良いが健康診断で行なっているストレスチェックは実際に活用しているのか聞きたい。

規律規範について、営業事故等を起こした社員に対しての教育で、対策や反省は当然必要だが、それ以上に管理者から日勤教育を何十日もさせられたりしている箇所もあり、ミスした時の追求や行き過ぎた指導になっていないか基準等含めて聞きたい。

会社：まず、貴組合も新型コロナ感染防止に協力に感謝する。会社としても、社員自身が感染しない、また感染した場合の影響を最小限にすることが最重要と考えて取り組んでおり、可能な限り情報を集めて対策等、適切な対応を行っていく。勉強会・会合等不必要な会

議の省略、延期をし、安全・安定輸送に必要な訓練会などは開催するが、しっかりと三密を防ぐ対策や時間短縮するなどして、行っている。

パワーハラスメントについては今年の6月から法制化され、防止をする義務があり窓口でもしっかりと対応する。

管理者の行き過ぎた指導があるのではないかとのお尋ねだが、当然あってはならないことであり、適切な社員教育もしつつ、安全を守るための指導等に取り組んでいく。

情報提供について、昨年度も充実を図ってきており、異常時においては高い内容をタイムリーに情報を発信し、また定時においてイベント開催時の際にも情報提供している。

一方でスマホ等持たない利用者については、ホームページ・ツイッターだけで無く情報ボードや駅等掲示するなどしながら適格な情報を提供しており、今後もいろいろ工夫しながら取り組んでいく。

利用者への携帯時刻表の配布については、昨今必要性は薄まっていると考える。駅によってはホームページの正規の時刻表をどうしても欲しい方に印刷した物を渡されているがこの対応は否定はしない。

社員の健康管理について、全社的に取り組んでいるが心身健康であることが安全・安定輸送においても技術等高めていくためには重要である。ストレスチェックについては、健康管理センターにおいて過度なストレス者には産業医が重要性を鑑み、面談等を行う。

異常時対応や設備投資は適切に機能しているのか

国労：自然災害、異常時等への対応の強化についてお聞きしたい。

鉄道人身傷害事故が異常時に含まれるかどうかは、分からないが、201

5年度に導入されたドライブレコーダーについて、当初は「人身事故が発生した時に迅速に対応して復旧時間を短縮する」という目的が示された。導入された当時はメディアカードを抜き差しするタイプだったが、昨年度には新型への取り替えが完了し、直接司令等で画像を見ることが出来るタイプになった。しかしながら、一向に復旧にかかる時間の短縮が図られているようには感じないが、いかがなものか。

車両及び地上設備の維持・改良等の推進についてお聞きしたい。昨年度・一昨年度共に車両故障の半数以上を超える原因がATS—P制御装置の動作不良によるものであった。この点に対する対策はあるのか見解を聞きたい。

新型車両の投入に向けた準備について聞きたい。2021年度から順次315系車両を352系車両を導入するとのプレス発表があり8両編成を23本導入する予定があるとのことであるが、それに対応する名古屋工場の検修設備について、電車入場線や電車整備線を8両編成に対応できる設備に改良または建設する計画はあるのか。

会社：ドライブレコーダーを使用することによって、輸送障害発生時における復旧を早めることが出来ると思う。一例をあげると、触車事故の時にいち早く乗務員から指令へデータを受けることによって、指令の方でも現地に調査に入る警察官、消防官にデータを見せることによってすぐに理解してもらえ点で、ドライレコを利用することが実際、時間短縮となっている。

車両故障の関係については、最近の故障の状況としては反復の故障が多く、質問のATSの故障は老朽故障にあたると思う。具体的な件数はここには持ち合わせていないが、ATSの

故障がある一定の割合をしめているのは把握している。過去事例を調査し、対策などをトレースしている。機器についても、どのタイミングで交換するかなど検討している。

利用者は安心して利用出来るJRを望んでいる

国労：安全・安定輸送の確保、質の高いサービスの提供という点でJR東海の利用者からの要望を紹介するので、貴側の事業運営の参考にされたい。

私ども国労名古屋地本も加わる「鉄道の安全とサービスの充実を求める東海の会」では、昨年6月から9月にかけて静岡・愛知・岐阜・三重のJR東海沿線を中心に、東海道線、中央線、関西線、武豊線、紀勢線で通勤時間帯にあわせた早朝の駅頭での配布、山間地では駅周辺の家屋への配布、新聞折り込みなども行い、3万枚を配布してきた。アンケート返信数は、最終的に過去最高の903通にも及んだ。

返信ハガキを集計し、利用者の意見や要望をまとめてJR東海に要請を打診したが、面会を受けてもらえなかった。同時に中部運輸局へも要請したが、局はたいへんな多忙な中、局内の課長級を揃えていただき、丁寧に要請を受けて頂いた。中部運輸局は、具体的な要望について鶴舞、武並、刈谷、浜松の各駅へ現地調査に出かけ、JR東海にも問い合わせを行うなど丁寧な対応をしていただいた。

折角なので、アンケート調査結果を紹介する。JR東海を利用しての特徴として、数の多い順番に三つ紹介する。

「不満」、「やや不満」と答えたものでは

- ①異常時対応に「不満」と「やや不満」合わせて、516通。
- ②待合室・ベンチを「不満」と「やや不満」合わせて424通。

③列車ダイヤを「不満」と「やや不満」合わせて412通。
となっている。

「満足」、「やや満足」と答えたものでは

- ①列車ダイヤを「満足」、「やや満足」合わせると344通。
- ②車両設備を「満足」、「やや満足」合わせると249通。
- ③乗換接続を「満足」、「やや満足」合わせると218通。
となっている。

具体的な記述では、経営姿勢、運行ダイヤや車両編成・駅等の設備、会社の対応への意見が多くみられた。一方で、接客やソフト面、他社との競合路線での運賃安、正確なダイヤに感謝や満足の声が寄せられている。

とりわけ、東海道線関ヶ原駅が主な利用駅と答えた64通からは、上下線どちらの乗降に際しても階段の乗降が必要となり、エレベーター設置要求をはじめとした多くのバリアフリー化要望が寄せられている。

また、関西線蟹江駅が主な利用駅と答えた54通からは、現在の駅北側改札を朝の一時的な解放ではなく終日改札としての利用を求める要望はじめたくさんの方の要望を切実に訴えている。2020年度内には駅改修が終わり、一定の要求に対しては解決という形にはなるものの、改築費用約30億円のほとんどを出した蟹江町は今もいわゆるローン返済におわれているようである。

会社の方針として、安全・安定輸送の確保のための取り組みでは、地震や自然災害対策の強化、金山駅東海道線ホームでのホームドア工事の着手、内方線付き点状ブロック取替ネット予約、トイカ利用駅拡大、HPや駅での運行情報の充実、技術開発等の施策に組合として大きな評価はしつつも、紹介したアンケート結果に示されている

「異常時対応」「待合室・ベンチ」そして「列車ダイヤ」という利用者から

の主な要求実現へ現行の対策をさらに強化していくことを求めたいと考える。

一方で、利用者から評価頂いている「車両設備」「列車ダイヤ」そして「乗換接続」については、さらに磨きをかけられることを求める。

今年も今月から利用者アンケート調査を取り組んで行く。見解があれば聞きたい。

会社：アンケートの取り組みでは、貴重なご意見、有り難い。

会社にとっても、異常時対応についての「不満」についても、最重要課題として受けとめている。お客様向けの情報の充実、ツイッター等の提供など、お客様にスムーズにご利用いただけるポイントであると思っている。DRを活

用しての復旧時間短縮、夏の台風などの時は、計画運休などを事前に情報提供することによってお客様に大きな混乱をきたさせない取り組みについてなど、会社の不断の取り組みを継続していく考えである。

蟹江駅については、お客様の動向など見つつ、要望に添うように取り組んできた。蟹江駅については自治体と合意を得て、工事を進めて来たところであるが、関ヶ原駅については、まだ自治体と協議が進んでいない段階である。

バリアフリーについては、国の法令に満たない駅においても各自治体からお話しがあれば個別に対応していきたいと考える。

駅員が居れば、安心して駅を利用できる 鉄道会社の「顔」である駅の無人化には反対

国労：先ほどの利用者要求に大きく関わる施策として「集中旅客サービスシステム」の導入駅拡大がある。一括したシステムを導入、管理するとして一部の駅に対応する要員と機器を準備するとしているが、やはり速やかな人的対応、異常時での対応に多くの不安やサービスの低下が考えられる。

鉄道施設内でのトラブルや事故に速やかに対応が出来にくくなるそして何より要員を無くすという点で、利用者のその瞬間の問い合わせや苦情に答えることが出来ない。スマホで難なく対処出来る人ばかりではない。高齢者や障がい者が機械のボタンを難なく押して会話等出来るのか。こういった点から、鉄道会社としての責任と姿勢が問われているのではないかと考え

る。私どもとしてはやはり鉄道会社の顔である駅の無人化には労働組合として安易な同意は出来ない。

述べたように、どうしても利用者の声が届きにくくなり、駅員を通して直に伝わるものが減少する。経営にとってもマイナスではないかと考える。

J R 東海全体の旅客輸送人員の割合は、新幹線が29.3%、在来線が70.7%で在来線利用者が圧倒的に多いと聞く。やはり、在来線の充実こそが、J R 東海自身が言われる「社会的基盤の発展」であることを示しているのではと考える。

集中旅客システムについて述べたが、見解があれば求めたい。

会社：当社が鉄道事業をしっかりと運営していくためには、安全性・利便性・サービスをしっかりと維持し、統一性もしっかり求めていかなければならない課題がある。その中で集中旅客サービスシステムは一つの手段であり、お客様に対してのサービス面・安全性を下げないように努めているところである。

一部の機動性が劣化すると言われるが、そういった所も様々な事例を検討・分析して、そうならないように取り組み、サポート付き指定席券売機も導入することで今以上にお客様への販売面でのサービスを向上させながら行っている。課題はあるといえるが、それも含めて対処していく。貴側もご協力をお願いしたい。

国労：業務遂行体制と労働時間について、各職場の要員だが、「ピークに合わせない」という会社の方針のもと、大変タイトな要員の中で少くない負担やプレッシャーに耐えて業務を行っていると思う。ワンステップ活動だが、社員自身の能力を一步ずつでも高め、働きがいのある生き生きとした職場づくりが一步ずつでも進んでいくことを期待して、十人の一步は一人の十歩に勝るという理念も込められていると聞く。この点は我々も否定するものではない。会社の細かな関与とオン・オフの切り替えもふまえ、労働時間としたことは社員からの少くない要求があったとはいえ、評価できる。社内通信検修のような自己啓発時間とは別にワンステップ活動が形を変えて加わるということだが、会社内外で労働時間管理の適正化が叫ばれている今日、際限無く拡大することのないよう、労働時間管理について、厳正に取り扱っていくことを求めたい。見解があれば、求めたい。

会社：ワンステップ活動については、主旨を理解

していただき有り難い。チャレンジ東海活動は自主活動であったが、労働時間でなかったところをしっかりと管理することによって労働時間の適正化をはかり、社員の育成等についても重要なものである。おっしゃる通り、これが功であったことで、社員に過度な負担がかからないように、適正な労働時間を管理し、サービス残業的なものは発生させないように取り組みたい。

国労：再度、新型コロナウイルス感染の対応について聞くが、政府は4月7日に緊急事態宣言を発令し、愛知県は対象外とはいえ、県内では感染者が279人に達しているとし、大村知事は独自に緊急事態宣言を出すと言っている。終息まで程遠い状況である。会社も社員に感染予防の取り組みや利用者の方に向けて啓蒙に取り組んでいるが、会社として、マスク・アルコール消毒液など現在の備蓄状況はどうなっているのか。JR東日本の相模原駅において、駅係員が新型コロナウイルスに感染した事態が発生したが、どう対処したか把握しているのか。

会社：マスク等の備蓄については、数に限りがあるものの、今現在、管理部総務課から最大限調達出来る様に、関係箇所へ調整し、確保できるように取り組んでいる状況である。相模原駅については他社のことでもあるし、報道されている以上の事は把握していないが、一番大事な事は、かりに感染者が発生したとしても、濃厚接触者を少なくすることであり、そういった取り組みを行う。

感染防止対策は関連会社も同じ鉄道業に関わっている連携した取り組みを

国労：運輸区のある職場では、マスクが少ないので自前のを使ってくれないかと、言われた社員がいる。また関連会社になるが、セントラルメンテナンスの、ある職場ではマスクが無い状態が続いており、直接利用客との接

触は無いにしろ、職場内ではマスクを付けず業務を行い、洗って乾かして使用している者もいると聞く。同じ鉄道に関わる事業として、関連会社とも、新型コロナ感染対策において、連携した取り組みを求めたい。

駅においては急病人の対応について、中には救急車を呼ばなくてよいので休憩させてほしいと言う方に対して、休室など無く社員の休憩所で休憩してもらっているが、これから先、急病人がコロナ感染者の可能性も出てくるわけで対応に苦慮している。駅で発生した際、社員が対応出来る体制を確立されたい。

労災について、美濃大田車両区、中央線島田トンネル火災、斜面滑落事故などの労災において、当方も重く受け止めている。若い社員による労災が目立つが、一つには先輩社員や上司との対話等が、自分(個人)自身に任された作業で目一杯なのではないか、技術継承の面で職場の要員に問題があるのではないかと。見解を聞きたい。

会社: コロナ感染防止については、先程も述べたように駅等において、不測の事態が起きた時のシミュレーション的なものをつくっている。マスクなど各箇所の備蓄を把握させて、無くなる前に報告を受ける体制を作っている。

労災防止については、総論だが安全・スムーズに仕事出来る環境の確保、現場においては管理者がしっかりとコミュニケーションを取りながら、業務遂行することが大事で、昨年の反省もふまえて労災防止を強化していく。

国労: 4月から全社的に、駅窓口においてクレジット購入時の取り扱いが変わり、中には、勉強会では取り扱わなかった事象が出て躊躇する場面がある。

会社: 新しい取り扱いであり、社員にしてもお客様にしても最初は不慣れな面もあり、慣れてくればそういったことも緩和されてくると考える。問題点があれば、勉強会なり他社員にも共有して頂きたい。