



## 申12号 八王子駅のお身体の不自由なお客さま対応業務の委託に伴う営業体制の見直しに関する申し入れ 団体交渉を行いました。(2020年12月24日提出)その3

6. 3月1日の対応業務委託実施以降、お身体の不自由なお客さま対応業務を八王子駅に連絡することがないよう、関係各駅に十分な周知徹底を図ること。

(会社回答) 必要な周知は実施していく。

(組合) 指令をはじめ他系統・他支社へも行うべきである。

(会社) 指令・乗務員区へは運輸部を通じて周知している。

(組合) 単独の移動などのケースはどう扱うのか？指令からCSPに連絡がいくのか？八王子に連絡がいかない体制にしなければならない。

(会社) CSPは他駅で対応業務を行っており、ノウハウはある。さまざまなケースを想定して対応が可能である。

(組合) 車掌からCSPに対応を依頼することは可能なのか？偽装請負になるのではないかと。全体に周知すべきである。

(会社) 運輸部を通じて周知を行っているが、コンプライアンス違反を発生させないように再度確認する。

(組合) コロナが終息し、オリンピック・パラリンピックが開催となると今後多くのお身体の不自由なお客さまが移動することが予想される。委託したから終わりではなく、慎重に検証していく必要がある。

(会社) 3/1を迎えるにあたり準備はしてきた。偽装請負などのコンプライアンス違反を発生させないこと、安全レベル・サービスレベルが低下してはいけないことなど労使で認識は一致する。具体的提起があれば真摯に議論する。

他区所、他支社への周知は終了している。

確認 万全の体制で3/1を迎える。

委託したからといって終わりの施策ではなく、今後のご利用状況を見ながら推移をみていく必要がある。

以前委託された箇所では**電話が1時間以上繋がらなかったり、長時間お待たせすることが頻発したため旅行を中止したり、お客さまと一緒に当該駅まで乗車して対応するケースも発生しました。**

今回、会社は「十分な準備をして委託に臨むため、

**安全・サービスレベルは低下しない**」と回答しています。

偽装請負にならず、安全・サービスレベルが低下することなく

安全にご旅行いただけるように労使で検証を行っていきましょう！