

八地申
第28号
3月19日
提出！

稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び駅業務全般委託、 南多摩駅・矢野口駅の業務委託先変更に関する申し入れ

八王子支社より2020年7月15日に「2020年度営業関係施策について」の提案を受けました。その中で稲城長沼駅の出札窓口を2021年2月28日に閉鎖すること及び2021年4月1日に駅業務全般委託することが示されましたが、2012年10月30日にJR東日本は5度目となる経営構想として「グループ経営ビジョンV～限りなき前進～」が発表され選ばれる沿線ブランドづくりとして「中央ラインモール」の開発を推進していくことが示されました。

八王子支社においては株式会社JR東日本ステーションサービス (JESS) から株式会社JR中央ラインモール (CLM) へ委託先が変更となる初めてのケースであり、さらに2021年4月1日からJR東京西駅ビル開発株式会社と合併し、株式会社JR中央線コミュニティデザインへと社名を変更するというこれまでの業務委託とは異なる経緯をとる特殊なケースと言えます。

これまで経験したことのない業務委託を担う組合員が不安なく4月1日を迎え、地域の顔をして稲城長沼駅・南多摩駅・矢野口駅において安全・健康・ゆとり・働きがいをもち業務を遂行できるよう施策をよりよくしていくために、下記の通り申し入れを行いました。

(全体)

1. 株式会社JR中央線コミュニティデザインの店舗建築等の計画は、株式会社JR中央線コミュニティデザインならびにJR東日本会社の関係箇所の社員にプレス発表前に周知すること。
2. みどりの窓口の営業時間外でもお客さまの払い戻し等の需要に応えるために改札窓口でも切符の払い戻しに対応できる設備を設置すること。
3. JR本体の社員が出向となる場合は本人希望を重視し、労働条件通知書には勤務地・勤務内容を具体的に記載すること。また、出向に関しては「エルダー雇用の場の拡大」を基本とし「労働条件に関する協約」に則り原則3年とし、3年未満であっても出向の目的が達成した場合は出向解除とすること。
4. 社員が配置される自職場への帰属意識を持ち、「地域に愛される鉄道」としてその駅を利用してくださる地域のお客さまとのつながりを育むためエリア勤務体制とせず各駅在勤とし、助勤体制を基本としないこと。
5. 営業担務社員は鉄道営業に対する知見を最大限に生かすため営業業務に特化し、ショッピングセンター業務との兼務は行わないこと。

No.148 へ続く

八地申
第28号

稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び駅業務全般委託、 南多摩駅・矢野口駅の業務委託先変更に関する申し入れ

No.147 からの続き

6. ショッピングセンター業務担当の社員はその分野のプロを配置し、営業担務社員のショッピングセンター業務との兼務は行わないこと。
7. 管理駅、被管理駅相互に連絡を密にとれる体制を構築すること。また、警察へ直接通報できる防犯ボタンを各駅の出改札窓口を整備すること。
8. 大災害などで帰宅困難者の救済を行うことから、各駅における非常用物資などを十分なものとし定期的に補充・廃棄すること。またその取り扱いに対し各駅社員に十分な教育・訓練を行うこと。

(稲城長沼駅)

1. どのような条件のお客さまにも安心してご利用いただくために、稲城長沼駅のみどりの窓口を存置すること。
2. 輸送混乱時にお客さまにご不便を感じさせないよう、稲城長沼駅での運転整理に対する教育体制を充実すること。
3. 矢野口駅、南多摩駅での人身事故発生の際には、稲城長沼駅のマネージャー職社員が現地責任者を担う体制とすること。

(南多摩駅・矢野口駅)

1. 輸送混乱や震災等に対し、お客さまと社員の安全を守り、地域の安全の核とするために南多摩駅、矢野口駅を2徹体制とすること。
2. ご利用するお客さまに不安を与えないように、委託先社名も含めてポスター、音声にて事前に周知すること。

(府中本町駅)

1. 管理エリアが広がるにあたり、各駅構内、踏切、設備社員の線路内立ち入りゲートも含め、管理駅全社員に最低年間1回の実地見学教育を行うこと。
2. 輸送混乱時に備えるため、府中本町駅輸送職社員の1徹増配置を行うこと。
3. 府中本町駅の管理エリアが2社に跨ることから、府中本町駅管理助役を JR 東日本ステーションサービス担当と JR 中央線コミュニティデザイン担当の2名体制とすること。



申28号 稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び 駅業務全般委託、南多摩駅・矢野口駅の 業務委託先変更に関する申し入れ(その1)

(全体)

1. 株式会社JR中央線コミュニティデザインの店舗建築等の計画は、株式会社JR中央線コミュニティデザインならびにJR東日本会社の関係箇所の社員にプレス発表前に周知すること。

(会社回答) 必要な周知は実施していく。

SC部門と一体となって運営を行うメリットを活かすために事前周知を行うべきである。

店舗計画が秘匿すべき情報にあたると思えない。必要な情報は社員に提供すべきである。

会社が判断して必要に応じて行っている。情報の秘匿性もある。

店舗計画が秘匿性にあたるかは示せない。必要な情報は社員周知していく。

2. みどりの窓口の営業時間外でもお客さまの払い戻し等の需要に応えるために改札窓口でも切符の払い戻しに対応できる設備を設置すること。

(会社回答) 現行の体制で対応を行っていく。なお、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

現行の体制での対応とは何か

私鉄は改札でICカードの払い戻しができる。サービス向上のためにもJRもすべきである。

ご利用状況を見るために乗車票は管理しているのか？

サービス品質向上のため払い戻しを行うべきである。

チケットレス化を進めるために不自由になっている。逃げている。

乗車票にて府中本町・登戸に移動してもらう

機能として401にはあるが取扱わないことにしている。ご利用状況をみて検討する。

乗車票の管理はしていない。ご利用状況は発行枚数に対する払い戻しの件数。

ニーズをキャッチアップすることは大切であるが100%は困難である。

声があることは理解した。検討していく

確認事項

出改兼掌401窓口でのICカードのデポジット返却機能の使用については検討する。

3. JR本体の社員が出向となる場合は本人希望を重視し、労働条件通知書には勤務地・勤務内容を具体的に記載すること。また、出向に関しては「エルダー雇用の場の拡大」を基本とし「労働条件に関する協約」に則り原則3年とし、3年未満であっても出向の目的が達成した場合は出向解除とすること。

(会社回答) 就業規則に則り取り扱っていく。

協約に則り、本人希望を重視し一方的な延長をしないこと。

希望はしっかり聞く。また3年以内であっても解除することもある。

確認事項

協約に則り原則3年。社員の希望はしっかり把握する。



申28号 稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び 駅業務全般委託、南多摩駅・矢野口駅の 業務委託先変更に関する申し入れ(その2)

4. 社員が配置される自職場への帰属意識を持ち、「地域に愛される鉄道」としてその駅を利用して下さる地域のお客さまとのつながりを育むためエリア勤務体制とせず各駅在勤とし、助勤体制を基本としないこと。

(会社回答) グループ会社の運営体制は、グループ会社において決定することとなる。

そもそも勤務形態が明らかになっていない。

安全・サービスレベルの低下、輸送サービスの低下につながる。

3駅的全社員が3駅全てを対応できるような勤務体制になると聞いている。中央線3駅との兼務はないと聞いている。

品質が充たされていない場合は指導・是正していく。

5. 営業担務社員は鉄道営業に対する知見を最大限に生かすため営業業務に特化し、ショッピングセンター業務との兼務は行わないこと。

(会社回答) グループ会社の運営体制は、グループ会社において決定することとなる。

6. ショッピングセンター担務社員はその分野のプロを配置し、営業担務社員のショッピングセンター業務との兼務は行わないこと。

(会社回答) グループ会社の運営体制は、グループ会社において決定することとなる。

本来業務を担うことが大前提である。

そもそもCLM構想ではコンシェルジュが配置されるはずである。相互運用はやめるべきだ。安全が最優先であり、それを実現した上で行うことである。

安全がトッププライオリティー。駅の価値向上につとめることも必要である。

新たな発想で駅を新たな駅にしていける必要がある。

認識は一致する。

7. 管理駅、被管理駅相互に連絡を密にとれる体制を構築すること。また、警察へ直接通報できる防犯ボタンを各駅の出札口に整備すること。

(会社回答) 現行の体制で対応可能と考えているが、施策実施後も状況を見極めていく考えである。なお、非常通報装置については、各駅に設置されている。

現行の体制で十分の根拠は何か？

警察に直接通報できる非常ボタンについて「ない」と言っている社員がいる。設置されているとしても知らない社員がいるのであれば教育をするべきである。

鉄電・IP無線機など今ある物をそのまま委託後も使用することになる。

非常通報装置については各駅に設置されている。社員周知はコミュニティデザイン社から行うことになる。が、知らないとはならない。

確認事項

防犯ボタンは各駅にある。委託会社が教育は行っていく。



申28号 稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び 駅業務全般委託、南多摩駅・矢野口駅の 業務委託先変更に関する申し入れ(その3)

8. 大災害などで帰宅困難者の救済を行うことから、各駅における非常用物資などを十分なものとし定期的に補充・廃棄すること。またその取扱いに対し各駅社員に十分な教育・訓練を行うこと。

(会社回答) 災害用備蓄品および災害用品については、管理駅と連携し取り扱うことになる。

3駅相互運用で各駅における災害対策が可能なのか。
備品管理・指揮命令系統を明確にするべきである。

3. 11の教訓を活かすために訓練は具体的に行うべきだ。

教育はコミュニティデザインに担ってもらう。

備品はJR本体で準備する。稲城長沼駅の支配人が対外的な行政・警察などとの関係を構築する。

いつ発生するかわからないからこそ、しっかりと教育していく必要がある。
コミュニティデザイン社にも求めていく。

確認事項

災害対策は必要である。必要な訓練はコミュニティデザインに求め実施する。

(稲城長沼)

1. どのような条件のお客さまにも安心してご利用いただくために、稲城長沼駅のみどりの窓口を存置すること。

(会社回答) お客さまのご利用状況等に鑑み、「みどりの窓口」の営業を終了している。

少なくとも稲城長沼には残すべきである。

コミュニティデザインやお客さまからの要望があれば復活すべきである。

紙の切符が残っている以上窓口は残すべき

ご利用状況等により終了した。

復活したケースはない。フローもなく回答できない。券売機の機能改修などを行い利便性を高めるため復活させる考えはない。
チケットレス化の推進で対応する。

対立！

団体乗車券など紙の切符が残る以上、窓口は旅客の為に残すべきだ！

2. 輸送混乱時にお客さまにご不便を感じさせないよう、稲城長沼駅での運転整理に対する教育体制を充実すること。

(会社回答) グループ会社における教育については、グループ会社で決定することとなる。なお、グループ会社と一体となって安全やサービス品質の維持・向上を引き続き図っていく考えである。

安全教育担当者がその駅の特情に合わせた教育を行っていくべき

現在は出向者が教育を行っている。プロパーが担っていくのが理想である。
運転整理の勉強会、八訓を利用した訓練、またOJTを行っていく。



申28号 稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び 駅業務全般委託、南多摩駅・矢野口駅の 業務委託先変更に関する申し入れ(その4)

3. 矢野口駅、南多摩駅での人身事故発生の際には、稲城長沼駅のマネージャー職社員が現地責任者を担う体制とすること。

(会社回答) 矢野口駅、南多摩駅で人身事故等が発生した際の言質責任者については、管理駅にて対応することとなる。

距離的にも稲城長沼のマネージャーが現地責任者として対応すべきである。
府中本町から駆け付けるより足ロスは少なく
て済む。

契約上府中本町から行くことになる。
矢野口・南多摩には人身事故対応用の備品
はあるが、現地責任者対応可能社員用であ
り、矢野口・南多摩の社員が使用するもの
ではない。
認識としては一致しており、勉強していかな
く
てはいけない。

確認事項

必ず府中本町から駆け付ける、という取扱いについては今後を見据え考えていく

(南多摩・矢野口)

1. 輸送混乱や震災等に対し、お客さまと社員の安全を守り、地域の安全の核とするために南多摩駅・矢野口駅を2
徹体制とすること。

(会社回答) グループ会社の運営体制は、グループ会社において決定することとなる。

遠隔操作による対応でなく対面でのサービス
を提供するために2徹にすべきである。
遠隔操作は監視している側から声掛けをでき
ない。声掛けサポートというなら社員が行うべ
きである。

コミュニティデザイン本社からの駆け付け、支
社からの駆け付けも行うので1徹となる。
2駅合わせて1日平均13～14件の遠隔対
応。体制については今後を見定めていく必要
がある。

対立！

「ヒトでしかできないサービス」の提供、安全確保のためにも2徹とすべき！

2. ご利用するお客さまに不安を与えないように、委託先社名も含めてポスター、音声にて事前に周知すること。

(会社回答) 必要な周知は実施している。

これまでの委託において周知が十分でなく、
「制服の違う社員がいる」などとお声があがる
ことがあったため、十分に周知を行うこと。

3月13日以降、遠隔対応についてはポス
ターで、会社名についてはプレスリリースで
周知を行ってきた。
今後については稲城市と連携を取りつつ動
向をみていく。

申28号 稲城長沼駅の出札窓口の閉鎖及び 駅業務全般委託、南多摩駅・矢野口駅の 業務委託先変更に関する申し入れ(その5)

(府中本町)

1. 管理エリアが広がるにあたり、各駅構内、踏切、設備社員の線路内立ち入りゲートも含め、管理駅全社員に最低年間1回の実地見学教育を行うこと。

(会社回答) 必要な教育は実施していく。

高架化されている箇所からの旅客救済を行う必要があることから、設備社員用の立ち入り箇所の訓練を行うこと。

RCに関する研修は2月に行った。駅間の出入り口についても、場所を知っておく必要があるため、設備部に確認する。

確認事項

高架化区間における救済のため設備社員の立ち入り口についても教育は必要。

2. 輸送混乱時に備えるため、府中本町駅輸送職社員の1増配置を行うこと。
(会社回答) 現行の体制で可能と考えているが、施策実施後も状況を見極めていく考えである。
3. 府中本町駅の管理エリアが2社に跨ることから、府中本町駅管理助役をJR東日本ステーションサービス担当とJR中央線コミュニティデザイン担当の2名体制とすること。

(会社回答) 現行の体制で可能と考えているが、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

府中本町の周囲は全て委託駅であり、カバーするエリアが広いと輸送職にかかる負担が大きい。

分倍河原の放送がホーム事務室でしかできないなど設備の制約もある。

駅総体で対応というが、自駅の対応に手一杯で他駅への対応まで手が回らない。

鉄道だから超勤で仕方がないという考え方はあり得ない。超過勤務ありきでの体制は要員が不足していることの証左である。

現体制で4月1日を迎えることになる。

声は受け止める。設備についても現時点で変わることはない。

異常時を見越した要員配置ではない。鉄道という性質上、超勤が発生してしまうことは致し方がない。

超勤ありきではいけない。が、頼ることもある。しっかりと見定めて検討していく。

対立！

鉄道だから超勤は仕方がない、という考えでは超勤は減らない！
「異常時に強い八王子」の為には必要な要員を配置するべきである！

会社の主張する「ヒトによらない対応」と、輸送サービス労組の主張する「ヒトにしかできない安全・サービスの提供」で、今後の稲城長沼・矢野口・南多摩・府中本町がどう変わっていくのか、駅はどうあるべきか「お客さま視点」で検証をし、よりよい駅を創り出そう！