



八地 申3号 社員が「働きがい」「こころの豊かさ」を実感し、安全で安心して働くことができる労働環境の確保とご利用のお客さまに寄り添ったサービスの提供ができる“駅”を取り戻す申し入れ！ (10月19日団体交渉開催) その4

7. 立川駅下りホームでの混雑緩和によるお客さまの安全確保と着席需要に応える為に、立川駅を発車する青梅線の列車を中央線直通と立川始発とを交互になるように変更すること。

組合	会社
○普段からでも立番の安全性は保てなくなっている。直通サービスとホーム上の安全はどちらが大事なのか？	■中央線直通運転の意見が多いが、ホーム上の安全もちろん大事。何よりも安全が第一である。
○直通列車と立川始発とを交互になるように変更できないのか？	■ダイヤ設定の話であるから、今すぐには対応できないが改正時に変更することもあり得る。
○立川駅は混雑しているという認識か？混雑緩和対策は？	■立川駅は混雑している認識である。混雑緩和対策として、ホーム立番にホーム上での混雑集中を防ぐために、放送等を活用して空いている箇所を案内して旅客集中を防ぐ対応などがある。
○着席サービスのニーズは一致しているか？	■着席サービスに関しては1, 2番線で待って座っている旅客もいるので、着席サービスには対応している。

7項では、立川駅下りホームでの混雑緩和について議論してきました。立川駅は混雑しているという認識であることは確認してきましたが、1時間に立川始発列車の青梅行きが1本だけのダイヤのため、待って座る旅客が長時間待たせていることには一切触れてきませんでした。また、混雑緩和対策として放送等を活用とありますが、ホーム上の旅客には届いておらず、混雑緩和となっていないのが実態です。

8. 社員の働きがい創出と安全確保の為に、お客さまからの暴力や暴言などの心の無い行為を受けた社員のこころのケアを含めたフォロー体制を構築すること。また、急増するこれらの行為から社員を守る為に会社が実施している具体的な対策を明らかにすること。

組合	会社
○旅客からの暴力行為発生時についてどのように教育しているのか？	■暴力行為発生時は、トラブルハンドブックを活用して対応している。タブレットにアップしているので、見てもらうようにしている。
○暴力行為発生時の対応は先に病院という認識で良いか？	■基本的に病院に行ってから警察である。しかし、警察から病院に行く場合もある。被害者の状況や意見を聞いて状況を判断し管理者が決めている。
○暴力抑止に向けた対応について、どのようなことをしているか？	■ポスターを活用し、旅客に暴力抑止を周知してきている。また、酔客対応は警備会社にもお願いすることもある。
○旅客からの心無い暴言等で、心のケアが必要な社員への対応は？	■管理者が聞いていく。ただし、お客さまからの声で挙がる場合があるので、その時は当該社員に確認することはある。
○社員を守るための防犯対策として、会社が行っていることは？	■サービス勉強会等でさすまた訓練を実施している。

8項では、旅客からの暴力や暴言などのフォロー体制と、具体的な対策について議論してきました。コロナが終息して旅客が戻りつつある中で旅客からの暴力も増加傾向にあります。また心無い暴言も多くある中、暴力行為や心のケアについては会社が対応することを確認してきました。

全項目終了しましたが、今後は確認した事項が履行されるのかが重要となります。対立した点についても、現場の皆さんがどのように感じ、どうしていくべきか声を挙げることが大事です。私たち三多摩支部としては、皆さんの声をもとに、安心して働ける環境を求め引き続き訴えていきます！！

**安全・サービスレベルを低下させることなく
働きがいのある職場を全組合員で創り出していこう！**