

八地申
第12号
12月24日
提出！

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

7月15日、八王子支社から「2020 年度営業関係施策について」提案を受けました。
八王子駅をご利用のお身体の不自由なお客さま対応業務は年々増加傾向にあり、ノーマライゼーションの精神に則り、健常者と同じように不自由なく生活できるよう業務を行っています。

私たちの使命は、安全輸送を土台として利用者へ安心を提供し、地域の皆様からの信頼を得ていく輸送サービスをつくりだしていくことです。そして、来る超高齢化社会、また新型コロナウイルスにより延期となっているオリンピック・パラリンピック開催時にはさらに多くのお身体の不自由なお客さまの対応も求められてきます。その実現には営業職場で働く組合員が「安全・健康・ゆとり・働きがい」を実感できる施策でなければその実現はあり得ません。

したがって、下記の通り申し入れを行いました。

1. お身体の不自由なお客さま対応業務の委託に対し、十分な準備期間を確保すること。
2. 「お身体の不自由なお客さま対応業務の委託」後は委託会社のみで対応できる様にすること。やむを得ず本体駅で対応業務を行なう可能性がある場合に備え、JR本体社員に対して必要な教育を行うこと。
3. 今施策において偽装請負というコンプライアンス違反を発生させないようにセントラル警備保障との連携について駅社員に教育すること。
4. 今施策実施後の、お身体の不自由なお客さま対応業務を八王子駅社員が行う際の業務執行フローを作成し関係社員へ周知すること。
5. お身体の不自由なお客さま対応業務を委託することによる安全レベル・サービスレベルの低下を発生させないように十分な体制をセントラル警備保障に求めること。また、長時間お客さまをお待たせすることや、他駅から便乗して他駅社員が対応業務を行うことなど安全レベル・サービスレベルが低下する事態が発生した場合、業務委託を見直し八王子駅本体で対応業務を行うこと。
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に、関係各駅に十分な周知徹底を図ること。
7. セントラル警備保障会社で完結できるよう必要な設備・資料を提供すること。

誰もが安心して利用出来る駅を実現させよう！



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1

1. お身体の不自由なお客さま対応業務の委託に対し、十分な準備期間を確保すること。

(会社回答) 必要な準備を実施していく。

(会社) 操配は12月に2週間程度、2月から案内を含めて実習を行っている。

(組合) 体制はどうなるのか？

(会社) 以前委託された箇所の委託時のような混乱を発生させないように、3徹3日勤＋夜間の警備もそのまま早朝に対応してもらう。

(組合) 以前の時のようなサービスレベル・安全レベルが低下するような事態がないように行うこと。

(会社) 3/1の委託開始で準備は整っている。

確認 3徹3日勤での体制であり、以前委託された箇所ようにのお身体の不自由なお客さま対応業務に支障をきたすことはない。

2. 「お身体の不自由なお客さま対応業務の委託」後は委託会社のみで対応できる様にするこ
と。やむを得ず本体駅で対応業務を行なう可能性がある場合に備え、JR本体社員に他逸
して必要な教育を行うこと。」

(会社回答) 業務委託内容等について、当社と業務を委託する会社との業務委託契約に基づき実施していく。

(組合) JR本体が行うことがあるのであれば、委託が失敗しているときである。

(会社) 基本的にはCSPで完遂する。イベント時などで一度に多くのお客さま対応を行な
うときは、駅に情報を提供し駅の判断で対応を行うこともある。

(組合) 今後の教育についてはどう考えているのか？

(会社) 委託後に来る社員については駅と中身を検討して教育を行う。

(組合) 本体が対応を行なう場合はどういうフローになるのか？

(会社) CSPから「やってください」、は契約上できない。あくまで駅の判断である。

確認 お身体の不自由なお客さまの対応業務はCSPが完遂する。
本体が対応を行なう時はS-CSPの操配担当が駅に情報提供を
行い、駅の判断で対応を行なうがどうかを決める。
必要な教育は今後も行っていく。

基本的には本体が対応業務を行なわないことを確認！
情報提供といいつつ業務指示にならないように相互に注意しよう！

その2へ続く



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2

3. 今施策において偽装請負というコンプライアンス違反を発生させないようにセントラル警備保障との連携について駅社員に教育すること。

(会社回答) 必要な教育は実施していく。

(組合) 全社員への教育が必要である。

(会社) 業務委託契約書を用いて管理者には行っている。

(組合) 対応業務以外の契約についても周知するべきである。

(会社) 駅構内の巡回も契約に含まれる。ラッチ内だけでなく構内での対応業務も含まれると解釈している。出札から改札、ラッチ内も含まれる。

確認 管理者を通じて何ができて何ができないか、は周知されている。
コンプライアンス違反は発生しないよう教育は終了している。

4. 今施策実施後の、お身体の不自由なお客さま対応業務を八王子駅社員が行う際の業務執行フローを作成し関係社員へ周知すること。

(会社回答) 業務委託内容等については、当社と業務を委託する会社との業務委託契約に基づき実施していく。

5. お身体の不自由なお客さま対応業務を委託することにより安全・サービスレベルの低下を発生させないように十分な体制をセントラル警備保障に求めること。また、長時間お客さまをお待たせすることや、他駅から便乗して他駅社員が対応業務を行うことなど安全・サービスレベルが低下する事態が発生した場合、業務委託を見直し八王子駅本体で対応業務を行なうこと。

(会社回答) 業務を委託する会社の運営体制は、業務を委託する会社において決定することとなる。なお、業務を委託する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。

7. セントラル警備保障会社で完結できるよう必要な設備・資料を提供すること。

(会社回答) 必要な準備を実施していく。

確認 対応の基本はCSPであるが、フローは紙で駅に提供していく。
電話連絡・放送だけが本体など業務混在は偽装請負の可能性があるため、全行程が委託される。
変更連絡書は信号からCSPの事務所に転送される。

対立 著しいサービス・安全レベルの低下が発生した場合本体に戻すべき！
変更連絡書は指令から直接送信させるべきである！

「安全・サービスレベルが低下しない」と回答！
本体に戻すことはない！と認識は一致せず！ その3へ続く



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。

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！