



(組合員の購読料は
組合費に含まれます)

港区新橋5-15-5
交通ビル
国鉄労組東日本本部
発行責任者 伊藤秀樹
編集責任者 伊藤隆夫

No.648 定価
20円

2006年

10月31日

もう一人の仲間を国労に
国労加入を
大胆に訴えよう

NF2008
今後の
駅のあり方

**安全・サービス・労働条件を守るため
東日本会社に修正を求めよう!!
今後は支社交渉に全力で取り組もう**

JRの収益を
安全と社員に還元しろ

会社は、昨年12月、『ニューフロンティア2008』で示す『お客様の視点に立脚したサービスの実現』に積極的に取り組む」として「NF2008における今後の駅のあり方について」を提案してきました。

NF2008中期経営構想の中の経営課題「駅を変えます」の中の「わかりやすく利用しやすい駅づくり」の具体化であり、さらに、「東京エリアの駅の要員需給の悪化」に対処する施策であるとされています。

今回の提案は、新規採用者数を年1400名程度とした場合に「首都圏で営業職が平成26年には約1800人不足」することが想定されるなど要員需給が逼迫する中で、これまでびゅうプラザに限られてきた契約社員を駅の出改札等に拡大導入すること。駅を大・中・小と区分し、比較的小規模な駅は、子会社へ一括業務委託を図るなど、人件費削減を意図したものです。

会社は、今回初めて首都圏での目安として、駅を乗車人員で、大駅10万人以上、中駅2万人以上、小駅2万人以下と位置づけることを明らかにし、「分かりやすく利用しやすい新販売拠点の展開」の一環として新販売拠点の設置や大規模ターミナル駅を中心にサービスマネージャーの拡充をはかるものの、みどりの窓口から指定席券売機への転移・「えきねっと」「大人の休日倶楽部」の利用促進等推進しつつ、「お客さまのご利用状況の推移を踏まえ、駅の販売体制の見直しを図っていく」と、更なる効率化サービス低下を意図したものとなっています。

国労東日本本部は、「申第43号」「申第1号」の2本「43項目」の申し入れ書に基づき、本社交渉を取り組んできました。

「支社交渉で問題が生じた場合は別途交渉を行うこと」を確認し、支社交渉と併行して進めることとしました。

今後の主戦場は、支社提案に対する地方交渉へと移ります。
今号は、本社交渉のポイントの報告といたします。東日本本部情報第643号の職場討議資料とあわせて、職場討議の資料に活用されることを要請いたします。(資料等交渉経過の詳細についてはホームページ《enru.com》を参照)

業務委託

どうなる
労働者安全?

不安
不安

駅業務の委託は、「効率的な運営体制」と『改正高齢

者雇用安定法』に対応してシニアの雇用の場を確保」のた

め、「比較的小規模な駅」「比較的業務量の少ないコーナー

(いわゆるA口等)の出改札業務」や「遺失物取扱業務等」

を、支社別グループ会社に一括して委託する等、深度化を

図るとし、提案されました。

5支社で委託駅数は、既に提案済みのものも含めて、約

80駅・200コーナーを想定し、約400名の要員削減を

行う計画となっています。

シニア雇用は? 現職社員は?

「シニア雇用の場の確保」については、これまでと異なり、

「現行は、シニア雇用制度を経て採用された社員を中心に運

営していることから、支社別グループ会社等独自で柔軟な需

東京支社	横浜支社	八王子支社	大宮支社	千葉支社
4 駅13 駅の 16 コーナー	16 駅1 駅の 1 コーナー	12 駅 19 (年度)	13 駅	8 駅2 駅の 2 コーナー

給調整等を行うことが困難である」という理由付けから「今後は、シニア雇用の場としてつつ、状況に応じて当社からの出向者や支社別グループ会社等が採用したプロパー社員も従事することとする」という内容になっています。

今事案での委託実施を来年4月1日からとしています。シニア再雇用の場には間に合わず、当面は駅に勤務している社員に業務委託会社への出向発令を行い、その後シニアの場となるという考え方を示しました。

「シニア雇用に関する協定の趣旨を踏まえ、業務委託は再雇用枠に止めるべきだ」等、質しました。

本社は、「4月1日の期日実施について、支社に無理強いほしくない」との考え方を示しつつも、「出来上りは2008計画の中で」としています。

会社は、「シニア雇用枠を、今後駅だけでも五支社で65歳までで1300名が積み重なる想定で枠を用意しなければならぬ。現在600名を今事案の400名で1000名にする」としていますが、現実にはシニア雇用に資するかどうか、65歳定年制という基本を踏まえつつ、シニア雇用条件の改善も含め、さらなる取り組みが求められます。

「現職社員の出向で」という新たな考え方が示され、地域間異

別紙、
「運転取扱業務を除く運行関係業務」

- ・支社で定める触車事故防止
- ・線路内支障の取扱い
(線路内落とし物等の拾得・公衆立ち入り)
- ・ポイント清掃・点検時の取扱い
- ・融雪器の点検・整備の取扱い
- ・降雪時の除雪対応
- ・ドア故障時の取扱い
- ・列車非常停止警報装置の取扱い
- ・人身事故発生時の取扱い
- ・ドアロックを扱う場合の取扱い
- ・踏切支障報知装置の取扱い
- ・お客さま救済用はしごの取扱い
- ・タコ取り棒の取扱い
- ・列車停止手配の方法 等

契約社員

業務区分、異常時対応は？

社員化をめざして

会社見通しが不明

今回の提案の特徴点の一つが、従来「びゅうプラザ」に限定されていた契約社員を、「首都圏の駅の要員需給は、大量退職期の到来により逼迫することや「有期雇用の就業者の増加、雇用形態の多様化が不可欠など、環境変化に柔軟に対応を図る」と位置付け、駅業務全般に契約社員を全面的導入を図ろうとしていることです。

本社交渉と併行して各支社からの提案が示されていますが、導入時期については5支社同時に来年4月1日からとし、全体で161駅にも及んでいます。

東京支社	60 駅
横浜支社	27 駅
八王子支社	17 駅
大宮支社	22 駅
千葉支社	35 駅
合計	161 駅

動者を含めた委託対象駅の社員の扱いについて考えを質しましたが、「地域間異動者の出向は無く隣接駅への転勤等」「状況に応じて個別に判断」「人事運用の一環として扱う」「社員の希望は前広に把握する」「53歳以上の自己申告、59歳の面談を見ないと判らない」等であり、社員の不安を払拭する回答にはなっていない。「本人希望の尊重」等、今後の課題となります。

「全サービスが確保できる体制になるか」

組合が「効率的な体制」とは具体的に「なにか」と質すと、「人件費である」とのみの回答が返ってきた。問題は、安全・サービスが確保できる運営体制になるかどうかです。

JRと委託会社の業務区分や異常時含めての指揮命令系統について質すと、会社は、「現行あいまいなことが多く、直接指示を出したり、勝手に線路に入ったなど、有ってはならないことが起きてくる」とは認めました。

しかし、「一律には決められない、個々に決める」「出改札業務が基本であるが、付随する業務もある」、さらに「運転取扱業務に該当しない運行関係業務」について教育訓練し従事する場合もある」「業務委託駅は非管理駅になり、異常時やトラブルの時は管理駅から現地に対応に行き、委託駅の社員には管理駅から直接指示する事は無いが、協力はしてもらう」「地方子会社は線区管理者を置く。線区管理者が契約上ははつきりした窓口であり、JR側も窓口を作る。安全・サービスは低下させないように必要な管理体制は作る」という考えを示すと共に、「支社段階で議論して欲しい」との回答でした。

また、会社は委託会社が行う「運転取扱業務に該当しない運行関係業務」の内容について、別紙として提示しましたが、本部・地方含めて、さらに明らかにする取り組みが必要となります。

約2000名規模に拡大すると述べていますが、「1年単位の契約社員の場合は、例えば業務量が減少した場合の雇用調整が可能」であるとその意図がコストダウンと雇用調整にあることを隠そうとはしていません。

契約社員に対する教育、異常時対応は万全か

契約社員は、あらかじめ担当を決め、研修センターで約1か月間程度の実機教育・訓練及び案内業務や異常時対応等の教育を行い、駅職場の出札・改札及びサービスマネジャーの補助(サービス担当)に充当するが、当面乗客担当には充当しないと述べています。しかし、契約社員の導入によってサービス向上が図れる担保については、「これまでのびゅうプラザの経験」を述べるに止まっています。契約社員の定着率

の見通しについて組合側が質したことに對し、「実施してみなければ分からない」「びゅうプラザの定着率は高くない」と、必ずしも明確な見通しと展望を持ちきれないことを吐露しています。結局のところ会社自ら述べているように「各駅の特情含めてOJT教育」頼みとなってしまう可能性があります。

今後、契約社員を各駅に配置する場合、余力を持って配置し「標準数を上回る数の契約社員を配置したいと考えている」と述べています。また、異常時対応などについては、「一括業務委託の社員と同じようなものとなっていく」「ただし、メインは出札・改札である」「大規模ターミナル駅以外の場合は、駅総体で対応も考えられる」等の考え方を述べています。大規模ターミナル駅では、ホームの仕事に従事することは考えられませんが、中規模の駅では異常時対応については駅総体の対応が想定されます。その場合、どこまで契約社員が対応可能なのか等の組合側の指摘に對し、「現地責任者の指示に基づき線路に降りる場合もある」「社員との業務区分はない」としながらも一括業務委託と同様に「業務管理や社員管理、資格を有する運転取扱業務を除く業務」が対応可能であると述べています。

新拠点 効率化 優先 サービスは低下 誰のため?

大規模駅

会社は、「大規模ターミナル駅では『お急ぎになるお客さまと、ゆっくり相談して購入したいお客さまが混在し』『お客さまを長い時間お待たせ』している現状を改善すること」と「総合旅行業から自社内観光流動の活性化…に…寄与する」施策として、「びゅうプラザとみどりの窓口の機能を統合した…新販売拠点を設置する」としています。現行のびゅうプラザを、廃止又は駅の組織とし、びゅうプラザが駅のローカウター・これまでのみどりの窓口がハイカウターとして発足し、商品別に住み分け、基本的には同一フロアでの営業という考え方です。5支社以外でも、新販売拠点設置や指定席券売機の設置拡大を図っていますが、地方の小規模の旅行センターに関しては、今回は現行とは大きく変わらないことを確認しました。

新販売拠点で列は解消できるか? 他の駅での対面販売は切捨つものか?

今回示された新販売拠点については、MV30等などの導入・拡大を図り、出札窓口での販売実績が減少傾向になることを前提に、「集中と選択」、「一律に全ての駅でサービスの提供は難しい」との考え方に終始し、事実上サービスに格差を持ち込もうとしています

「比較的小規模な駅」について一括業務委託を推進するなど、あくまでも効率化優先の姿勢を露にしています。組合側

人身事故などが発生した場合は、負傷者の救護や救出なども考えられます。現在、駅に配布されている「触車事故防止手引（東京支社作成）」では、駅長等は「列車又は車両を進入させない措置を講じる」ことが第一義的に守るべきルールとして定めています。契約社員が行う業務範囲等含めて本社・支社交渉を通じて「業務管理や社員管理、資格を有する運転取扱業務を除く業務」の具体的内容及び業務範囲の明確化を図ることが求められています。

契約社員の社員化へのルール作りを

同時に、平成16年度以降、契約社員が社会人採用で33名が採用されていますが、今後、パート労働法の趣旨等を踏まえた社員化の道が求められているとの組合側の指摘に對し、「研究する余地はあると思う」に止まっています。今後、契約社員の賃金水準の改善、社員化への取組みが求められています。

の指摘に對し、会社側も「ターミナル駅については、現行営業時間をほぼ確保している。それ以外の駅については営業時間を短縮しているケースが多い」「全ての駅で窓口の徒列解消に向け改善を図ることは理想であるが、そうならない箇所もある」と事実上サービス低下となることを認めています。

東京支社	27 駅30 箇所
横浜支社	13 駅
八王子支社	4 駅(1年度)
大宮支社	3 駅
千葉支社	3 駅

なによりも、大規模駅におけると列の原因は、中小駅の窓口閉鎖も一つの原因であることを忘れてはなりません。組合が、何時でも誰もが利用でき、利便性を高めるために統一的な営業時間の設定を求めていることに對し、「指摘は理解できる」としながらも「効率的な体制を作っていくことが経営の問題」、「お客さまのご利用状況を勘案した中で設定していく」考え方に終始しました。

MV30購入拡大サービスは低下するか

これでは大規模ターミナル駅等を除く他の駅では、むしろ利用者無視のサービス低下とならざるを得ません

現在、MV30は、東京支社65駅、横浜31駅、八王子

23 駅、大宮20 駅、千葉11 駅で、180 駅に約500 台が設置されています。

今回の提案では、更に約100 駅に導入を拡大するとともに大規模ターミナル駅等にも窓口の徒列解消に向け増設を図ることを明らかにしています。

職場では、営業制度が分からないために誤購入やえきネットのトラブル等が後を絶ちません。窓口の徒列を増幅している事態も生れています。7月12日付「朝日新聞」でも「見えない顔」等の指摘が出されていることに対し、「お客さまの声は十分承知をしているが、経営判断として実施」してきたと述べています。その結果、MV30を導入しみどりの窓口を廃止した駅では、定期券や回数券が購入できないために、支社通達を出し、運賃を収受しない「乗車票」を交付し隣接駅へ案内するという、たらいまわしが行われています。今後、「来年4月1日以降、お客さまの要望を含めこの種の扱いについて検討」していくと述べています。これでは、利用者に対するサービスの低下であり、職場の社員の不安に添えているとは言えません。

さらに、企画乗車券をMV30に収容していく方向が明らかにされましたが、組合は利用者のニーズに合わせた設定ではなく、会社の効率化施策に合わせた設定では問題があり、お客さまにも社員にも分かりやすい企画商品をと主張してきました。

改めて、駅の販売窓口の確保、案内要員の確保やMV30のトラブル発生時のマニュアルなどの作成を本社・支社に粘り強く求めていく必要があります。

VDT作業対策は？

近年、出札のマルス作業によって視力が衰えた、首・肩こりの痛みなどを訴える人が増加する中で、最低で「60分毎に5分程度の作業休止」を設けた作業サイクルの確立を切実求める声広がっています。こうした切実な声に対し「組合側の主張は理解しているが、会社側と認識が違う」「作業環境の改善に向け努力したい」と述べるに止まっています。引き続きVDT労働に相応しい「作業サイクル」の確立に向け取り組みを強化しましょう。

サービスマネージャー

サービスマネージャーは案内業務のみに限定しない

これまでサービスマネージャーは、大規模ターミナル駅を中心に30 駅100 名配置してきましたが、今後、更に100 名増やし200 名規模に拡大し、50 駅に配置する計画です。契約社員のサービス担当は各支社が判断すると述べています。当初、サービスマネージャーについては「案内を主体とするが、想定せずに急に窓口が混雑し、窓口だけでは対応できない状態が生じた場合には、ノウハウを持つ出札経験のあるサービスマネージャーがいる場合は窓口に入ってもらうことはあるが、直ちに窓口業務に就くことを前提に考えて

いるわけではない」との考え方が示されました。これでは、従来のように案内業務のみに限定しないとは言うものの「お客さまの状況等に応じて臨機応変に対応することとなる」とは程遠い考え方といわざるを得ません。今必要なことは、駅の異常時対応を含め出札・改札・ホームの体制強化を図ることであり、職場の実態に基づき粘り強い取り組みが求められています。

案内センター

駅構内で働く労働者の安全確保が最重要課題

「インフォメーションセンターが設置されている駅を中心に、改札口の精算・案内業務とインフォメーションの案内機能を統合した総合案内カウンターを設置」し案内体制の整備を図っていく提案となっています。現在、首都圏では9 箇所インフォメーションセンターが設置されていますが、今後も現在担当している人が引き続き案内業務を担当していくこととなりますが、案内業務を担当する人にとって深刻な問題は防犯です。

つい最近も、東京駅中央乗り換えで刃物を持った人が来るなど大変なトラブルが発生しています。駅構内での防犯対策が緊急に求められています。改めて、駅構内に働く人達の安全をどのように確保していくのが重要な問題となっており、改めて防犯対策のあり方の見直し含めた取り組みを職場から強化しましょう。

マルス指令の統合

現状の問題点を明らかに

昨年の本社提案時にはありませんでしたが、千葉を除く4 支社のマルス指令の統合を図り、「現場第一線の社員が、営業制度、商品、端末操作方法等について問い合わせができるよう」夜間にも対応できる体制を作る考え方が示されました。現行の各支社のマルス指令を田端に移転し統合を図るとしています。本年12月に試行開始し、4支社とも年度内には体制を明らかにできるようにしたいという考え方です。組合は、現状の問題点を質しましたが、会社は「細部はこれから」ということで、今後の取り組み課題となります。

がん予防・検診から治療まで、とことん支援！

ご契約は満80歳まで

健康支援金をプラス！
通院も入院も同額保障に！

がんの保障 + 病氣・ケガの保障
21世紀がん保障 特約MAX21

新健康応援団MAX
メディカルチェック

アベニール 株式会社
TEL 03-3437-6810 FAX 03-3437-6822

Aflac

資料請求いただいたお客様の個人情報の利用目的は、アフラックの各種商品やサービスの案内・提供・維持管理となります。
©詳しくは、パンフレットや「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。