

2023. 6. 6

# 団 交 情 報

№ 835 < 国労千交第 1 号 >

申入日：2022.11.8

団交日：1 回目 2023. 3.23

2 回目 2023. 4.6

国労千葉地方本部

## 制度等重点要求及び 労働条件改善等の諸要求 に関する団体交渉開催！

1. 会社施策の実施に伴う組合への提案説明は、十分な議論を保障するためにも社員周知(タブレット配信)以前に実施すること。

【文書回答】これまでも施策等を実施する際には、団体交渉等で真摯に議論してきたところであり、今後も引き続き同様に対応していく考えである。

(組合) タブレット配信に関しては重要な事項でも配信が主流となっている。一方的な配信では現場社員に理解してもらえない。配信を受けて質問があったら直接、聞いてやり

取りするのが大切である。質問したら親身になって答えなければ相手の知識は薄れていく。

(会社) タブレット配信に対しては、勉強会を開催したが、分かりやすい資料の作成を検討している。

(組合) 現場に対してのやり取りが大切である。質問されたらすぐに答えられるような環境にするべきだ。

(会社) どう提供していくか検討する。

(組合) 出向者だけに対してはタブレット配信なのか。

(会社) 休職者を含めてタブレット配信。郵送を希望される方がいれば郵送投稿させている。

(組合) J R 本体と出向組の情報の差が出ている。フォローが必要である。

(会社) 身近に感じている。情報発信に配慮していきたい。

2. 新 J I N J R E 導入に伴う「年休の申し込み」について「事由」を問うことは労基法上からも問題であることから即時是正すること。また、乗務員職場において不公平感を払拭するため、これまで独自ルールを設けてきた。各職場で確立されている「独自ルール」を今後も踏襲すること。

【文書回答】勤務等の取扱いについては、就業規則等に則り取り扱っているところである。

(組合) 年休の事由による判断は辞めて欲しい。

(会社) 労基法 39 条により年休の時期指定は権利であり事由は問わない。ただ、同日に輻輳したときに具体的な事

由が書いていないと一定の判断を求められた際に考慮し  
なければならない。

(組合) 職場によって温度差がある。事由が明確でなくても年休  
を申し込む際に「事由を書いてほしい」と言われ、事由に  
よっては「(私用など) ダメだ」としている職場もある。

(会社) おっしゃる通りだが、定期的に職場を回っている。年休の  
新しいシステムになったので、今頂いた意見など総括しな  
がら検討している。

(組合) 年休取得者はそれなりの理由がある。年休を入れてから  
社員に対してきちんとコミュニケーションをとっているのか？

(会社) 時季変更権はどうしても必要となる。年休は理由だけで  
決めるのではなく、何かあればコミュニケーションを取るこ  
とで決めさせている。

(組合) 年休を入れてからサジ加減の様に年休が「入る」「入らな  
い」で決めてほしくはない。

(会社) 解決のためにも事由未記入ではなく、最終的にはお互  
いコミュニケーションを取って決めさせてもらう。年休の事  
由は強制ではなく協力という事をお願いしたい。

(組合) コミュニケーションという事ばかり言っていたら何時までたっ  
ても周知されないと思う。年休事由について「監査で言  
われるから駄目だ」という管理者もいる。指示を書面に  
出して周知させることが必要ではないのか。

(会社) 書面に対しては現段階考えていない。そういう事象があ  
ったら管理者に対して指導しなければいけない。

#### エルダー制度関係について

1. 「エルダー制度」の原則出向を見直し、J R 本体就労を希望  
する者の本体雇用を確保すること。出向を希望する者におい  
ても、勤務形態に示されている短日数勤務や、遠距離通勤の解  
消、病弱者でも働き続けられる労働条件を確立するよう出向  
先会社を指導すること。
3. 出向後、就労条件等が変更された場合、再度本人との面談  
を実施し就労可能かなど希望や要望を確認すること。

【文書回答】就業規則等に則り取り扱っているところで

ある。なお、制度改正等にかかわる事項については、  
千葉支社独自で回答することは困難である。

(組合) 原則出向は変わらないのか。

(会社) あくまで原則出向である。

(組合) 2018～20年度は意外とJ R 本体に残ったエル  
ダー社員が多い。

(会社) 当時は急激な環境の変化などJ R 東日本においてエル  
ダー社員が従事する業務範囲を拡大したこともあった。  
適性検査を伴う業種つまり車掌や設備系、駅信号に  
従事する社員を必要性考慮しながらJ R 本体にエルダ  
ーとして現場に配属した経緯がある。

(組合) 自己申告書に第一希望「J R 本体エルダー」に希望し  
たが面接時に「J R 本体は難しい」と言われた社員がい

る。何故なのか？現に J R 本体エルダーとして残した経緯がある。

(会社) 自己申告書などで本人の希望を把握して業務経験や知識など重要性を鑑み決定しているが、一概に J R 本体エルダーや出向希望者に対して期待に添えない部分がある。

(組合) 自己申告書で「J R 本体は難しい」となり、最終的に保線のパートナー会社を希望しようとしたら「エルダー社員は雇用しない」となり、保線とは関係のない清掃や警備関係などである。ということなのか？

(会社) 先ほど言った通り、原則エルダーは出向である。出向先会社も J R 退職者が少なくなった影響でエルダー社員に対して出向受けしないなど、期待には添えない。提示された会社となる。

(組合) 全然知らない会社に人間関係を築き、新たな業務スキルを身に付ける手間を考えたら長年保線で経験し、勉強しながら技術を生かしてきた社員を J R 本体エルダーとして雇った方が良いだろう。

(会社) 引続き J R 本体エルダーの方が残っていただくと、新入社員も入社してくる。J R 本体エルダーはその 5 年後にはエルダー満了となり、職場を去る形である。

(組合) 今、それだけでなく現場は人手不足だ。しかも J R 東日本では若年退職が増えているではないか。そういうバランス的に言うのだったら J R 本体で確実に 5 年間働いてくれるエルダー社員を人材育成のために雇った方がメリットある。技術継承や若手育成の為にも残して欲しい。

(会社) けど、5～6 年後どうするのか。

(組合) 人手が足りない分を増やしていけば良いではないか。

(会社) そういった部分では職場のキャパ(収容能力)もあるので J R 本体エルダーとして残す訳にはいかない。

(組合) これは保線だけの問題ではない。J R 東日本では特に営業職場では業務的な継承の育成に対してバランスが悪い。現場では入社 2 年位の経験浅い若手社員が新入社員を教えている実態だ。業務に対してスピーディーに対応できる訳がない。長年の経験を積み重ねながら OJT をしながら教えていくことに意味がある。

(会社) エルダーの原則出向を見直すということは千葉支社では厳しい。ご意見としてはお伺いする。

(組合) だったら働きやすい出向先職場を見つけてもらいたい。原則出向もコロナ禍の関係で厳しい状況は分かるが、清掃や警備関係だけでは選択肢がない。

(会社) 理解するが人事としても納得できる働きやすい新たな雇用場所を見つけ出しながら動いている。希望に添えない部分があるが頑張っている。

(組合) 「頑張っている」が面談で伝わってこないのが問題ではないのか。

(会社) 当該の方に対して面談で「その出向先にも聞いたが駄目でした」と言いづらい部分がある。本人と絞った中で話をしていないといけない。

(組合) そこは丁寧にやっていただきたい。

2. 若年出向やエルダー出向の「個人面談」の際は、出向先の

就労条件はもとより、就業規則等の詳細を示し面談を行うこと。

【文書回答】出向社員の就労条件等については、事前に説明しているところである。

(組合) 出向先会社の条件等で支社としてもきちんと情報収集してもらわないと不安定になる。

(会社) そういった部分については面談を実施し、面談ができない場合には担当者がコミュニケーションでやり取りさせていただいている。

(組合) 同じ営業の中でも J R 東日本グループである JESS から警備会社である CSP の子会社に委託。営業関係の仕事をするのに何故、警備会社にしたのか。条件が変わったという不満の声も聞かれる。

(会社) そこは難しい。J R 本体と違い JESS や CPS のプロパーに関わる問題になるので、この場での回答は難しい。

4. エルダー職場となっている駅の夜間一人勤務は防犯上、また健康面の観点からも不安の声が多くある。更なる対策を講じること。

【文書回答】引き続き、必要な設備の整備はおこなっていくと共に、お客さまのご利用状況等を踏まえながら、効率的かつ柔軟な駅運営体制を構築していく考えである。

(組合) 治安が良くなならない中で一人勤務者とするべきではない。

(会社) 何かあったら警備会社に通報できるシステムになっている

し、見守りカメラなども入れている。

(組合) 具合悪くて倒れている範囲で映っていれば良いが、倒れた際に範囲に映ってなかった事象もあるのではないのか。

(会社) 以前、乗務員が発見し対処したことがある。

(組合) まるっきり一人で休息や就寝中であっても即対応はできるのか不安である。一人勤務は改めてほしい。

5. 65 歳以降の雇用について「高齢者求人・求職情報サービス」が行われているが、選択筋が少なく「行けない」の声が多くある。65 歳以降も働くことができる制度を充実させること。

【文書回答】制度改正に関わる事項については千葉支社で回答することは困難である。

(組合) 65 歳以降も働ける求人・求職にエントリーした。紹介された場所は長野・新潟・水戸の他、新宿病院、今の業種とは畑違いの駅業務があった。提示され場所がかけ離れており、希望しても必ず行けるとは限らない。情報を精査しながら親身になって紹介してほしい。

(会社) 違った視野で見ると 65 歳までエルダーで務めて地元に戻る（地域間異動者）方々も統計され幅広く情報を提供させていただいているが、居住先が千葉であればそういうこともあり得ると思う。

(組合) きちんとマッチングすると面接はしてくれるのか？

(会社) 合致すればそういった面接ができる。

(組合) 情報が多くて合致は難しいのでは。

(会社) 今後 65 歳以降の関係については何かしら変化がある

と思われる。情報提供をお願いしたい。

#### 社員代表選挙関係について

- |  |
|--|
| 1. 社員代表選挙は限りなく公職選挙法に近い取扱いとし、結果については漏れの無いよう関係社員に周知すること。 |
|--|

【文書回答】過半数代表者は、労働基準法施行規則 6 条の 2 に基づき選出をおこなっているところである。

(組合) 信任投票について「棄権した場合は信任したものとす」となっているが、どう考えているのか。

(会社) 基本的に新任投票なので過半数代表者選挙になると、過半数の同意を得ることが必要になる。そういった部分で「無投票で決まる」でなく、投票を与えたうえで不信任にするのであれば不信任に○を付けていただく。そういった意味において白票や棄権は信任で動かす形になる。

(組合) 「信任したくない」と思う社員代表者は中にもいるかもしれないし、決して同意したわけでない。中には「棄権でもしちやおうかな」と考えちゃう人もいだろう。

(会社) いずれも棄権や白票は基本的に同意した形になってしまう。自分の意志を投票に記していただきたい。

(組合) 投票によって「投票するか、しない」というのは、いってみれば選挙人である投票者の自由意志だ。結局、棄権ということとは「新任でカウントしない」が本来の姿じゃないか。それを無理やり新任というのも、果たしてどうなのか？例とするが公職選挙法ではそういうことにはならない。

(会社) 会社として仕切ったというふうに考えさせていただきたい。白票は信任。棄権も信任。あくまでそれは投票の機会を

与えられているということである。

(組合) 信任した意思があるような過半数を社員代表として認めるのは間違いである。その意思をはっきりしていないのを「信任」という形で組み込むのはおかしい。やり方として結局、既成事実を積み上げようとしている。

(会社) そういう既成事実を作る前に社員に対して通達などで「これは信任になる」ということは事前に周知をしている。

(組合) 事前の話ではない。そもそも 3 6 協定がなくなった時点で過半数代表者選挙はグレーゾーンとなっている。決めるのは会社が立ち入らないで「そこで働いている労働者が決めなさい」となっている。会社側が一方的に「こういう手順で選挙を行う。それに従いなさい」という法律は何も書いてない。

(会社) 会社として必要な協定の手続きを進める上で、やはりそういった部分ではスケジュールを目指して設定をさせていただいている。

(組合) 設定させる前に労働組合があるのだからそういった説明は必要ではないのか。労働組合が組織として存在している。

(会社) あくまで過半数を超える労働組合があった場合にはその労働組合との 3 6 協定の締結になるとなっているが、社員代表者選挙に関しては、労働組合の方は実際に触れてない。

(組合) 触れてないけど、会社が一方的に決めていいと書いてない。公職選挙法に則ってでしょ。選挙管理委員会を決めないじゃないか。場所によって開票は労働者を入れな

いで全部管理者で開票し結果だけ報告である。それって  
労基法違反じゃないのか。

(会社) 会社の責任としてやらせていただいている。基本的に公平性を確立する上でやるのが社員代表選挙なので社員に対していろいろなルールを作成して運用をすることを説明させていただいている。

(組合) 問題にしているのは「社員代表選挙」と言いながらあくまでも会社側の人間しかいない。労働者側として誰もいない。開票も会社側である。

(会社) 会社の責任としてやらせていただいている。

(組合) 公正公平性が保たれてない、Web 投票が多くの職場で行われている。この投票はパソコンを見れば誰が誰に入れたか分かる。

(会社) それについて公平性は保たれている。

(組合) それが分かり「誰が誰に投票したか」とそれを陰で誰かに漏らすことが大問題だ。

(会社) 選挙管理は勤労からやらせていただいているが、それをどこに公開する訳もない。

(組合) 実際に誰が投票したのか、犯人探しをしているといった声があったようだ。それが分かるので投票する人は不安だという声が出ている。

(会社) 厳正に対処しなければいけない。

(組合) 紙投票でも現場長の前で書かされるのはおかしい。若手社員は会社側の人間以外に投票できないプレッシャーができ、仕方なく会社側の候補者を書いてしまう傾向がある。仕切りがあって投票用紙に書ける場所を設置し、変

にプレッシャーを与えないで投票させるのが本来の姿だ。

(会社) そこは相談してみる。

(組合) ある職場は、Web 投票はしないで全部紙で専用の投票箱を使用し、終了後は候補者が立会いで開票を行っている。

(会社) 問題として発生するという事が分かったので、それを考えながら意見として出していきたい。

(組合) 会社で今の社員代表選挙のやり方が問題であるというのが我々の共通した認識であるし言い続けなければいけない。

2. 「安全衛生委員会」の議論内容については、議事録の詳細を確実に社員周知すること。

【文書回答】委員会の議事録については、規定等に基づき所属社員へ周知しているところである。

昨年も「議事録の詳細を確定し、社員周知する」というところで組合側として「スピーディに議事録を出すように」と組合側として言ってきたところである。蘇我運輸区は京葉派出もあるので「合わせて両方提出するように」と。「議事録の詳細を確実に」ということで、会社側の結論としては、詳細に対してはそれぞれの主観によるところなので、そういった部分で認めたものや発言など詳細を記しているところであり今後、引き続き対応を変えずに勤労として身をもってやっていきたいとのことである。

コロナ関係について

1. 感染症が蔓延し、不安な中勤務している実態にある。感染が

確認された後の勤務認証や自宅待機時の扱い、濃厚接触者との指定を受けた時の扱いなど社員の不安を取り除くためにも社員周知と現場での丁寧な説明を行うこと。

【文書回答】勤務等の取扱いについては、就業規則等に則り取り扱っているところである。

(組合) 濃厚接触の可能性がある場合は免除だが、感染した後に年休・病欠など勤務が統一されていない。

(会社) いろいろルールも変更されている。陽性と診断されても症状が無ければ自宅待機であった。

(組合) それに準じて取り扱いも変わってくることから情報の提供を徹底して欲しい。

(会社) 確かにコロナは終息に向かってくだろう。初めの頃と今の違いは確かにある。そういった部分で国が分類をすると、会社としても同じような対応を取らざるを得ない。意見として伺わなければいけない。そこはしっかりと受け止めさせていただく。

2. 希望する者にはワクチン接種・各種検査を実施すること。
3. グループ会社等含め、更なる感染予防対策を徹底すること。
4. 出向者に対しても、希望があれば職域接種の対象とすること。

【文書回答】新型コロナ感染症については、関係箇所と連携し情報共有に努め、必要な対応を行っているところである。

2項から4項については職域接種の方は昨年12月をもって終了をしている。その理由として自治体による接種がかなり進んできたことによる。今のところはJRで要請している職域接種はないと

のこと。

労働条件に関する事項

1. 輸送混乱時の長時間乗務や駅職場においては旅客対応で食事も取れない実態にある。異常時の初動体制も含め、根本的な改善を図ること。

【文書回答】異常時については、支社総体で対応し、早期復旧、ダイヤ平復に向け努力しているところである。

(組合) 統括センターが発足し、今まで体制自体が大きく変わった。大きな災害や自然災害がくるのを観点にコミュニケーションが大切である。

(会社) 異常時への対応は統括センターのみならず支社対応は必要である。コミュニケーションや訓練や勉強会などテーマを出しながらやるのも一つの手段である。

(組合) 震災以降も長時間の停車などもあった。

(会社) ハイヤーを使った送り込みなども試行的におこなった。また、モビリティサービスとかを各箇所に支持するなど移動性の活用も考え、そういったことに対して継承していく。

(組合) コロナも収まってお客さまの流動が増えてきている。輸送困難も減ることはなく、人身事故などコロナ化と比べ増えているように感じる。要員配置が出来ないものかと考える。

(会社) 今まで指導センターだったがこれからは営業統括センターの体制となった。もし、JRや私鉄が輸送困難になり振替輸送が必要となり、お客さまの一層な流動が考えられ、営業統括センターで対応が出来ない場合は支社で

現場に派遣する。

(組合) 突発的な人身事故などについては要員が手薄である夜間早朝の時間帯の発動に備え、緊急時の対処がスムーズに出来ないのかと考えるが。

(会社) 突発的な事象に対する場合はケースバイケース(要員の対応によっては担当外の要員や宿直拠点者など)となるが、多くの意見を聞きながら対処したい。

2. 乗務員の「食事・睡眠。トイレ」時間の確保は死活問題である。余裕のある乗務ができるよう行路・交番の改訂時には、社員の意見を十分に踏まえ検討すること。

【文書回答】行路については、就業規則等に基づき列車設定等様々な制約を加味し、作成しているところである。

(組合) 長くて時間ある行路については折り返し駅での5～6分の引き続き乗務となる場合はどうしてもトイレに行きたい場合がある。この1分の時間がギリギリで貴重な時間と思わされる。

(会社) どうしても我慢が出来ない体調であれば、我慢をせず、必ず指令の連絡をしてからお願いしたい。責を取るわけでない。

(組合) 駅でたまたま乗務員から「トイレに行きたい」と過去にあった。一斉放送があったので気付き即対処できたが気付かなければ乗務員も大変である。駅に緊急時などの乗務員用のトイレがあれば良いがそうではない。せめて、乗務員が安心して緊急時に駅のトイレをスムーズに使用できるような体質をつくるには駅員の気持ちも変えてやらな

ければいけない。

(会社) 貴重な意見であるので検討していきたい。統括センターであれば「お互いに助け合おう」とか就業規則としても「一致協力しなければならない」となっているのでその部分を強調しながらやっていきたい。

3. 出向や転勤、制度改正、また新型車両・新設備や新機種導入に対しては、十分な教育をおこなうこと。

【文書回答】業務に必要な教育・訓練は実施しているところである。

(組合) タブレットの操作だけが頭に入っていて他の視野が薄れている。タブレットが無くなればどうにもならない状況である。コミュニケーション不足にもなっている。

(会社) タブレットの方がもれなく情報が伝わるが、重要なことは点呼等でも伝えなければならないこともある。通達が出ているときはタブレットばかりではなく、どうしても紙等で伝えなくてはいけない。

(組合) 教育の充実を訴えている。新しい機器導入について、早めに納得できる教育をしてほしい。

(会社) ご指摘があるように早めに、対象者を絞って行う。

(組合) スケジュールを決めてやってもらいたい。

(会社) 直前になって伝えるだけでなく、なるべく早く余裕を持った十分な教育をおこなっていきたい。

4. グループ会社の職場環境(駅舎清掃作業時や物流関係の休憩場所の確保等)の改善を図ること。

【文書回答】グループ会社と連携を図りながら、必要な職場環境の



整備を行っていく考えである。

(組合) グループ会社で休憩場所が定められているが J R 本体の設備一部分を提供しているのか。

(会社) J R 本体の設備を利用させていただくという形で貸し出ししている。

(組合) グループ会社の方から「こういうところが問題になっているからどうにかしてほしい」という意見は聞くのか。

(会社) 例えば C T S を例に物置が壊れている等、そういった話があれば対処している。

(組合) 両国の C T S だが高架下の冷暖房のない真っ暗な場所にいる。以前使っていた部屋が残っているがそういった場所を有効活用として使用できないのか。

(会社) 我々もその辺を確認して対応できる部分是对应していく。

5. 業務委託駅における要員体制等の変更が発生した場合は、その都度労働組合にその詳細を説明し協議すること

【文書回答】業務委託駅における要員体制については、業務委託会社が決定することとなる。

(会社) 回答通りになる。何かあったら意見として伺い、千葉支社として提案しながら協議する。

(組合) J E S S の駅職場が「2 徹から 1 徹に変わります」という体制の変更があれば J R 本体の方にも報告がくるのか。

(会社) そういった場合は報告がくる場合があるが、J R 東日本として決してケアをするというものではないので何かあれば

お知らせという形で伝えている。何月何日とかそういう話になると、そこはグループ会社の要員に対する見込みが予測されるので、情報を早くお伺いさせていただくことがある。

(組合) そこはタイムリーにやっていただきたい。

6. 首都圏における拠点配置体制の見直しによる直轄による拠点対応は労働強化に他ならないので、体制の見直しを図ること。

【文書回答】現在のところ、首都圏における拠点配置体制について見直す考えはない。

(組合) 保線の宿直 2 名体制は以前パートナー会社の拠点対応者と直轄で対応していたものを昨年よりパートナー会社とせずに直轄対応に変更した。その新たな拠点対応者の勤務が過酷 (K 勤務者は 8 時 30 分～17 時で仕事が終わり、夜勤帯 23 時 30 分～翌 8 時となる。その間、夜間作業終了後に宿直の拠点対応として保技セに 4 時頃まで帰って警備体制を整えなければいけない) である。「何が問題か?」という超勤での対応や朝 4 時まで現場から帰れるのだったら良いが結果的に人も少ない状況下、夜間作業が終わることが出来ずにその時間に帰ることができない面もある。

(会社) めいっぱい夜業して帰ってくるのか。

(組合) 人手が足りない状況だ。特に若手は超勤でもやらなければならない使命がある。線路閉鎖内であれば「次いで作業」となることがしばしばある。5 時から休息だが、夜業の後始末で 6 時まで掛かり、休息出来ない状態でそのまま 8 時までの勤務だ。

(会社) …

(組合) 何か障害等が発生した時に眠くて頭がボーっとしている社員が急行できるのか？ということだ。特に自動車の運転などの不安もある。

(会社) 2021年7月の宿直体制一部見直しについて西船橋が2名体制となった。東京50キロ圏内は会社資料を見てもJR社員1名が基本だとなっているが、西船橋は総武線が絡んでいるという事で2名体制となった

(組合)現場の規模として見れば、K勤務をなくしてもらいたいのうが一番だ

(会社) 保守用車の様々な事象（マルチプルタイタンパーの油漏れとかマルチプルタイタンパーとバラストレギュレーター衝突事故等）だが、対処出来たお陰でだいぶお客さまからのご指摘がない状況が続いている。お客さまのご利用によって線区における普及優先度がある。やはりその体制は必要だと思っている

(組合) やるのであれば、寝ていても何かあった時に現場に向かっている勤務にしていきたい

(会社) 休憩を取れないという状況で「キツイ」というのは分かる。勤務時間でやらなければいけない。それは無理である。

(組合) ほとんどの若手社員は寝なくて判断がつかない状態でパソコン操作しているから多くの処理操作の間違いが目立っている。管理者も「いざという時に緊急出動しなきゃいけない。ちゃんと体を休め」と警告するが言う事を聞かない。「6時に起きて二度寝をしまい起きられない」って言う社員もいる。

(会社)職場のマネジメント問題は実際あると思う。管理者がそういった実態を把握していなければ再度指導しないといけない。こういった実態を説明していただきたい。

安全対策について

1. 視覚障がい者の触車やホーム転落事故が後を絶たない声かけサポート要員の配置や、見守り警備員を配置すること。また、バリアフリー計画やホーム上の旅客流動の調査結果を明らかにし、安心して利用できる設備へと改善を図ること。

【文書回答】業務に必要な要員は確保しているところである。また、バリアフリー設備については、計画的に行っているところである。

(組合) 声掛けサポートはお客さまにとっても必要である。「お手伝い必要ありませんか？」というようなスローガンだけで要員が少数で声掛けが出来ない環境もある。モニター設置に関しての問題だが、この先なかなか進まず操作もしていない。確かにモニターの良いところはあるが私たちは100%どこを見回しても見られる環境がほしい。何かあったら見守り環境も必要だ。

(会社) 声掛けサポートはお客さま同士がやっていくのが本筋である。モニターの良いところは一カ所に多数見られることだ。

(組合) 聞いた話だがある管理者が「改札に座っているという事は無駄だ」という管理者もいた。朝夕の通勤時間帯除いて日中帯は見守りも必要だと思う。「人も来ないのにそこ（改札窓口）にすわっているのが無駄ではないのか？」という管理者がいた。それをやっている間に「企画

業務をしなさい」と言ってくる。そういうところは支社として  
どう思うのか？

(会社) 無駄な作業はないと思っている。改札業務があったとき  
にその中で「違うことは何か出来ないか？」といった正しい  
言い方とアプローチの仕方にあると思う。そのような取り  
扱いをしているようであればしっかり取り上げていただきたい。

(組合) カーテンを閉めて中で企画業務をおこなっているがお客さ  
まからの批判の声があった。会社の言う声掛けサービスは  
何なのか。改札でお客さまに顔を見せて安心をさせなが  
らパソコンを操作して企画業務を行うこともできるのでは  
ないか。

(会社) 過渡期であり、検討課題としている。

(組合) ホームドアについては前倒しで決めているような感じである。  
生産が追い付かないのか？CP ラインや内方線付きプロ  
ック側のホームの基礎工事が先なのでそれで時間が経過  
しているのか？

(会社) 設備担当がいないので明確には言えないが、今のホーム  
形状だとかなり重さがかかる。土台をある程度強くしたう  
えで本工事となる。また、決まった系統の車両が止まら  
ない（異なる車両ドアつまり、特急や 4 つドア車両やメ  
トロ車など）プラットホームもあるのでそういったホームドア  
の種類を考えながら設置を計画している。コロナの影響  
もあるが 2023 年度は 12 駅 24 番線在来線区の  
整備を目指すとなっている。

(会社) 平井駅もホームドア設置後お客さまと車両が接触する事

象が目立っている。原因はホーム側 5 センチ外側に出て  
広がった。その為、汽笛吹鳴も増えている。それこそ見  
守っている環境がある。

(会社) 確かに難しい問題もある。設計上の都合もあるかと思う。  
意見として取り上げていきたい。

2. 内房線をはじめとする「動物との衝突」等で列車遅延が多発し  
ているが、その対策を更に徹底すること。また、現在の対策の効  
果について説明すること。

【文書回答】必要な対策は実施しているところである。

(組合) 動物との衝撃は変わらず続いている。昨年よりも増えて  
いるようであるが支社としての対策は。

(会社) E131 系の車両からシカが嫌がる音を出す装置を試行し  
ている。鉄分をおいてそれをシカが取りにくるという対策も  
している。今後引き続き他支社の対策を聞きながらやっ  
ていきたい。

(組合) 効果はどうなのか。

(会社) 統括センターとしても工夫しながらやっている。  
引き続き対策を考えながらやっていく。

(組合) ワンマン運転でイノシシとの衝撃があり、多く乗務員が一  
人で対応することから苦勞している面がある。衝突時の  
対応も即処理や充実を図ること。

(会社) 衝撃時や車両の運用、確認時足場の悪い箇所なども  
多く苦勞されている。忌避装置を移動するなど工夫もし  
ている。

3. ワンマン運転は利用者に不安を与えると共に、乗務員の精神的苦痛は増大していることからワンマン運転を取りやめ、車掌乗務のツーマン運転とすること。

【文書回答】ワンマン運転の実施にあたっては、線区の特  
上等を踏まえ、必要な対応を行っていく。なお、ワンマン  
運転を中止する考えはない。

(組合) 今コロナも収まってきてお客さまの流動も増えている。ワン  
マンを始めたのはコロナの最中であり、お客さまのご利用  
が少ない時期である。今になって今後、過去にはなかつ  
た事象が増えてくるのではと懸念する。

(会社) 例えば事実的に増加するとか、そういったところにあっては  
今のままの要領では対応ができないといったところがあっ  
た。そこは車掌を常駐し、要領で対応したところもある。

(組合) 無人駅ではスイカも使えない。切符も売られていない中  
でワンマンだと無賃乗車もあり得る。果たして「ワンマンに  
してよかったのかな」といった問題が浮上し、検証が求めら  
れることも考えられるのでは。

(会社) そうとは言いながらも出来る範囲でお客さまに対してサー  
ビスを第一にご案内させていただいている。

(組合) 久留里線も結局はスイカが使えないのが現状である。例  
えばJR西日本だと車載型の読み取り機が搭載されて  
いる(バスみたいな感じ)車両もある。

(会社) それは以前検討したことがある。久留里線で使用されて  
いる車両は設計上の段階で改造費にコストが掛かるし  
他の車両との違いもある。

(組合) スイカでも乗車情報は出来るのでは。

(会社) 他の企業を参考にしながら取り入れていきたい。

4. この間、継続議論となっている東京京葉地下ホーム要員配置  
については、安全確認及び案内業務のためのホーム要員を配  
置するよう東京支社と協議することを申し入れているが、全く  
改善がみられない。安全対策と利用者へのサービス向上の観  
点からの要求であることを重く受け止め早急に改善すること。

【文書回答】現在のところ、新たに要員を配置する考えはないと聞  
いている。

(組合) 東京地下ホーム駅要員がどうなるのか。

(会社) JESSが改札を担当する。

(組合) 東京地下ホームは遺失物などすぐに対応は出来ない。

客とのトラブルがあった場合など改札まで行くのには要員  
がないし大変なので指令に直接連絡した方が早い。

(会社) 東京支社には伝えていた。改善を求めている。

(組合) 東京地下ホームには要員が足りない。声掛けサポートも  
必要でないのか？事故が起きる前に何らかの対策が必要  
である。

(会社) モニターがあるのでいまのところ目立った問題がない。こ  
ういった意見があったら関係箇所に伝える。

#### 利用者サービス

1. 「みどりの窓口」の閉鎖や営業時間の短縮は、サービスの低下  
に他ならないことから見直しを検討すること。また、これ以上の  
閉鎖や時間短縮はしないこと。

2. お客さまサポートコールシステム導入による無人化は、利用者の安全・サービス低下に繋がることから見直すこと。

【文書回答】駅の販売体制等については、お客さまのご利用状況を踏まえながら、検討していく考えである。

(組合) 多くの「みどりの窓口」が廃止され、残された「みどりの窓口」が大変になってきている。

(会社) お客さまに対して対面でサポートをさせている。

(組合) みどりの窓口でしか出来ないこともある。不慣れな方、ネット等で買えない方は困ることになる。対策も考えてもらいたい。

(会社) 引き続き対策も考えていきたい。

3. 特急列車・直通列車等の削減は、地方の過疎化や観光旅客流動、更には経済動向にも直結することから、ダイヤ改正時には復活運転も含め再度検討すること。

【文書回答】列車の設定については、車両運用やお客さまのご利用実態等を勘案し策定しているものである。

(組合) 臨時などの車両の運用は要望通り運行できるのか。

(会社) 要望などに応えるためにもそれを参考にしながら繁忙期を見分け計画を立てている。

(組合) 地域のお客さまの流動性を考えなければならない。地域PR の出し方が不十分。特急の編成や情報の出し方が一方的なのでもう少し輸送量などの把握しながら Q&A の様な物を出す必要があるのでは。

(会社) 反省点もある。

(組合) イベントなどで混雑し、列車に乗り切れないことも以前あったが今後の対策が肝要だと考えるが？

(会社) 検証しながらのそこを見ていかなければいけない。コロナが解消されると車両の増結の視野に入れる必要性もある。

4. 改札窓口を閉鎖して企画業務を行っている駅があるが、見守ることもできないことから直ちに見直すこと。

【文書回答】当社を取り巻く環境の変化に対応すべく、駅においては「駅業務の変革」「駅体制の変革」「駅社員の育成・成長プロセスの変革」を通じて、「変革のスピードアップ」に取り組んでいく考えである。

安全対策についての1項で討論「カーテンを閉めて中で企画業務をおこなっているがお客さまからの批判の声があった。会社の言う声掛けサービスは何なのか。改札でお客さまに顔を見せて安心をさせながらパソコンを操作して企画業務を行うこともできるのではないか」と追及したが、会社側は「過渡期であり、検討課題としている」とのことである。

5. 各駅にお客さま用の全国版の時刻表を配布すること。また、名刺サイズの時刻表も復活させること。

【文書回答】現在のところ、配布する予定はない。現行通り対応されたい。

(組合) タブレットの時刻表ではキロ程も記載されず、ある面で詳細に役に立たない部分がある。

(会社) 苦情があるかもしれない。使用によっては必要ある部分とない部分がある。やはり業務になれた方は紙だと思う。

(組合) 配布用の名刺サイズの時刻表だが A4 クリアファイルにし

性も考えられる。

て売っている会社がある。ただ 1 年しか使えない。

以上

(会社) 名刺判については求めている方は無になったとは思わな

い。やはり、スマホの普及の影響があったりする。

(組合) 名刺判は J R 東日本管内で配っている駅はあるのか？

(会社) 今現在、どこの駅の配っていない。

6. 利用者の減少で一部稼働停止している「自動改札機」について混雑を生む原因となっていることから早急に稼働させること。

【文書回答】お客さまのご利用状況等、経営環境の変化を踏まえ

決定していく考えである。

(組合) 一部の自動改札機が停止されているが、お客さまの利

用度合いによって自動改札機再開の判断はどうするの

か？

(会社) 統括センターに相談のうえ支社が決める。

(組合) 支社の指示で止めているから支社の判断で決めるのか。

(会社) そうである。

(組合) 場所によっては切符の使えるものを切符の部分で停止し

て IC 専用に行っている自動改札機もあるということも支

社の判断で決めているのか？

(会社) 一律して支社から指示はしていない。駅の発意で支社

が許可を出している部分がある。

(組合) イベントなどで混雑する日がある。そういう時は自動改札

機を再開するべきではないのか。

(会社) 一部稼働停止はコストダウンでやった経緯もある。単発

的は無理だが、今後お客さまの流動であれば戻す可能