

# 業務部速報

No. 37

発行 14. 12. 17

JR東労組 業務部

申9号

## 新幹線のサービス品質向上と 新幹線乗務員への設備改良を求める申し入れ

今春ダイヤ改正において、F編成（E7系・12両）が導入されました。しかし、車掌の乗組み人数は協約に明文化していません。また、導入されたF編成は、速達タイプ（停車駅が少ない列車）と各駅停車パターンによって車掌の体制に違いがあります。現在担当している長野総合運輸区、丸の内車掌区は、（F編成）導入以降、車内の対応件数（全700項目以上）を検証した結果に基づき2人乗務の必要性を訴えました。また、今後女性乗務員が増加していくことを想定し、防犯体制強化の観点からも2名（F編成）体制を求めた交渉を行いました。

### 第1項 「新幹線車掌のドア扱い変更」に関する目的を明らかにすること。 また、各種編成新幹線の乗務員位置をグリーン車としてきた理由を明らかにすること。

安全を前提に、従来の取扱い（始発・終着駅は後部運転台、途中駅は中間車掌室）を基本とする

**確認**

#### ■「ドアを最先頭車両で扱う目的

目的：①車内巡回回数の平準化 ②ホーム上の設備を整え、旅客との接点機関を増やす。③サービス向上を目指す。

会社

組合

現状の課題：（F編成）の車内巡回時、車端部は巡回回数が少なく中間車掌室付近が多くなり、巡回回数に差が生じている。

### 車内巡回等、基本の取扱いが出来ているか、検証しよう。

### 第2項 新幹線車掌の任務・役割を明確にすること。

主な業務：「運転取扱い」、「車内改札」「お客様へのご案内」「車内放送」「秩序維持を目的とした巡回」

中間車掌室がG車付近にあるが、G車旅客へのサービスを付加した扱いはしない！

**確認**

### 運転取扱いを優先する考えについては変更しない。

### 第3項 中間車掌室付近の巡回回数と車両端の巡回回数に差が生じることを解消し、 車内秩序の維持のみならず防犯対策等の危機管理体制を実現するために、E7系（F編成）の乗務車掌は2人とすること。

12両（F編成）を2人乗務として求める根拠

- 過去の犯罪行為を教訓に、未然に防ぐためにも複数の乗務員が必用。東海道新幹線はテロ対策で複数乗務している
- 女性乗務員が増加する中で、車内犯罪等に対しての不安を解消しないと、乗務員を希望する組合員が減少する。
- 車内巡回回数の平準化を実現するには2人が必要。車内案内等のサービス（トラブル対応）を強化すべき

組合

会社

会社

・ハード対策として、「防犯カメラ」や「非常通報装置」を設置し、トラブルには最善を尽くしたい。

・乗務体制は車両だけではなく、総合的に判断し決定した

**防犯対策が課題！  
認識一致**

### 「より良いものに改善するため、問題点については解消していく」

### 調整席への案内件数やシート汚れ等への対応件数を把握し、検証しよう！

**確認**

### 第4項 新幹線列車のホーム進入進出時、非常停止手配を最優先とするため、ドア扱い箇所の基本は1箇所とすること。 また、異常時に限って先頭車両でドア扱いをする取扱いとすること。

先頭運転台では、列車の進入進出時の状態監視に危険性が増加する。現行の箇所で扱う事を踏襲すべき。

組合

会社

**決裂**

別途申し入れ等で議論

**安全性の低下する  
取扱いは認められない**

ドア扱い時や起動開始時の状態監視は「努めて」行うことになっている。ルール上の整合は取れている。

**安全を確保した取扱いを実現しよう！**