

業務部速報

No. 86

発行 16. 5. 10

JR東労組 業務部



申 17号 営業フォーラム

第2回交渉開催

高い安全性と安心して利用できる駅・鉄道ネットワークの実現を求める申し入れ

16項 駅や列車を利用するお客さまへのサービス品質向上と、地域とともにいきる JR 東日本を築くため、駅案内コンシェルジュと観光案内コンシェルジュを育成し、観光拠点駅や乗換駅、特急停車駅に配置すること。また、列車コンシェルジュを育成し、列車に乗務させること。

会社 自治体と連携して地域情報を発信し、お客さまへの案内を積極的に進めている。東日本エリアへの観光流動を創造するうえで、地元の協力は不可欠であり、自治体等と連携して行っていく。**確認!!**

会社 案内を必要とする主要駅（乗換駅、不慣れなお客さまが利用する駅）においてサービスマネージャーを配置している。今後、状況に応じて配置箇所の拡大をおこなっていく。**確認!!**

組合 自治体任せではなく JR 東日本会社として専門知識を持った人を配置すべきだ。

その道のプロフェッショナル=コンシェルジュの育成と配置を求める!!

駅員への暴力行為根絶に向けて現場の声を訴える!!

17項 社員への暴力行為を根絶するため、JR 東日本 20項 社員への暴力行為の証拠を残す対策として、改札カウンターのビデオ録画を全駅でおこなうこと。

平成 26 年度暴力行為発生件数：300 件強
件数の基準：身体的暴力で現場から報告された件数
委託駅の件数は含まない（民鉄同じ計上方法）

委託駅で発生している暴力行為も把握し計上するべきだ!!
委託駅の暴力行為の把握方法は今後検討していく。確認!!
委託会社も本体同様に教育や取り組みをおこなっていく。確認!!

会社 暴力行為は許すべきものではない。暴力をふるう旅客に対して、警察対応も含めて毅然として対応していく。**確認!!**

18項 社員への暴力行為が発生した際、JR 東日本として毅然と対応すること。また、「トラブル対応ハンドブック」の内容を全社員に継続して徹底すること。

会社 トラブル対応ハンドブックは今年度からタブレット端末に入れていたため、全社員に配布していない。携帯版は全社員に配布している。

組合 全社員に対して、教育と訓練を行うこと。

会社 内容については、全社員に教育している。教育のやり方は現場ごとに工夫している。

組合 社員が少ない駅では、病院や警察に行く場合には窓口を閉めざるを得ない状況だ。

会社 状況に応じて窓口を閉めて対応する。閉めてはならないとは指導していない。**確認!!**

19項 改札カウンターは、高さ 100cm、奥行き 80cm 以上とし、安全で安心して業務ができる環境を実現すること。また、駅で働く全社員に防犯ブザーを携行させること。

会社 ・暴力防止や防犯対策の視点が入った「70外設備デザインマニュアル」に基づき設置している。
・「オープンサイン」は暴力防止対策のために奥行き 80cm を基準としている。**確認!!**
・今後改修する時も 80cm を基準としていく。
・防犯ブザーは防犯対策で有効に活用できるツールであるため、必要とされる数を貸与している。**確認!!**
・催涙スプレーは使用頻度に関わらず携行させる。**確認!!**

暴力を未然に防ぐために出来る事を工夫して行う。**確認!!**

会社 各支社の判断で、必要があれば設置をしている。現在、必要な箇所には設置している。

組合 暴力行為に対しての証拠や抑止効果もあり有効な手段であるため全駅に設置すべきだ。
抑止力として有効であり、状況に合わせて設置する。確認!!

21項 深夜・早朝帯における乗換駅と終着駅での対応については、社員が 2 名以上で対応できる体制を確立すること。

会社 駅に応じて、ガードマンの配置や警察と連携し、巡回の強化などの対策を行っている。

組合 深夜・早朝帯において、どの程度の社員数が必要なのか。

会社 駅の規模によって違う。利用人数と利用状況を見て、社員一人で充分に対応可能かを判断している。

組合 一人で充分対応可能な箇所を示すべきだ!!
利用状況がどの程度なのか示すべきだ!!

社員を守る立場にたって、深夜・早朝帯は2名以上とするべきだ!! 対立!!

22項 社員への暴力行為が発生した際は、刑事裁判および民事裁判にかかる日および時間については勤務とすること。また、裁判にかかる全ての費用は会社が負担すること。

	勤務	費用・交通費
刑事裁判	出張	会社負担
民事裁判	免除	自己負担

会社 民事裁判はあくまでも個人の判断であり、金銭的な負担はしていない。勤務は免除とすることができる等のフォローはしている。

公共交通機関としての責任において、社員を守る視点に立って検討するべきだ!!

たしろかおる参議院議員の活動はこちら



「たしろかおる」参議院議員と共に、安全で安心して仕事出来る環境を創りだすために声を上げよう!!