

5分前に戻れますか!?

今回の「新幹線車内業務の見直し提案」において、会社は車掌長、車掌の担当号車と業務内容を明らかにしています。

今年のゴールデンウィーク（4/28～5/7）の10日間の新幹線の利用状況が発表されていますが、新幹線が前年比111%という高い数値となっています。

運行された各列車の車内はどの列車も満席に近い中、新幹線の利用が慣れていない方が多く3名の車掌は、煩雑な車内業務をお互い協力して何とか乗務をこなしました。

こだま号の車内業務、車掌長1人で大丈夫か？

このような中、先日、東京発名古屋行きこだま号に乗務した時、東京を発車した時点から、乗客の乗車券に関する案内業務が立て続けに2件発生し、車掌長はその都度、関係箇所への連絡と関係内容の確認、乗車券に変わる引継ぎ書の作成に追われました。その間約1時間、新幹線は三島駅あたりに達していました。

このような出来事は、新幹線の車掌の間ではよくあるあるの現象です。現在の車掌は、3名体制なので、何とか中乗り車掌が車掌長の補助が可能でしたが、中乗り車掌にも、担当車両の巡回、改札が義務づけられているので、担当号車を無視するわけにはいきません。

駅間5分！どうやって巡回、改札するのか!?

新幹線の駅間は短くて5分、長いところで約20分です。車掌長は、各駅毎に中間乗務員室での列車監視が義務づけられているので、車内で乗客の案内途中でも中断して8号車の乗務員室まで戻る必要があります。どうしても戻れない（列車監視）を行えない理由として会社が認めているのは、急病人や車内の異常時だけで、普段の案内だけでは中断は許されません。さらに、到着の5分前までに定位置に戻るよう指導されているので、巡回出来ない駅間が沢山あります。車掌長、列車長の皆さん、5分前までに戻れますか？

会社が提案している内容では、車掌長は（上り8号車～16号車）（下り1号車～10号車）となっており、わずかの時間で巡回、さらに自由席を改札することになっています。こだま号の改札は制限するようですが、ひかりやのぞみ号での改札も時間があっても同じように発生する車内業務の対応に追われます。

実際、現場の車掌は、これまでの会社の指導内容と、提案とを比べて「絵に描いた餅」「一休さんの虎退治（屏風の虎）」のようだと全員、言っています。

安全、サービス無視の「提案」は直ちに中止すること!