

# 地本業務ニュース

## JR 東海 労・静岡 地方本部

NO.13 2017年4月26日 発行者：JR東海 静岡地方本部 植松昌彦

### 「申第7号」目の不自由なお客様に対する対応について 「申第11号」休日指定予定日の公表の廃止について 窓口回答

## 職場の実態まったく理解せず！

地本は2月23日、目の不自由なお客様に対する静岡支社の対応について現状を認識し改善をするよう「申第7号」（以下の内容）で求めていました。また、4月21日申し入れから約2ヶ月が経ってやっと窓口回答がありました。

以下、会社回答と組合も主張です。

### ホームドア設置で安全確保を！

### 目の不自由なお客様の対応要員を配置すること！

1. 静支運営第828号平成29年1月20日Q&Aにおいて目の不自由なお客様に声かけをして誘導案内の希望がない場合には「対応可能な社員（営業日勤、AD日勤者）を手配するなどして、状況に応じてできる限り、列車に乗車するまでの間、見守ることとなります。」としている。しかし、出札窓口や改札窓口ではお客様対応を中断し、直ちに対応することは難しい。また、接客中は目の不自由なお客様を見逃してしまう可能性もある。お客様の安全確保のために対応する要員を配置すること。

<回答>

各駅業務量に応じた適切な要員を配置している。

組合：そもそも要員が足りていない、現場を知らないから言えるのだ。対立である。

2. ホームからの転落防止対策には、ホームドアが有効であり、駅にホームドア

の設置をすること。

<回答>

そのような考えはない。

組合：車両の問題と予算が付かないから出来ないのか。他の対策はなにか。

会社：内方線の点字ブロックに取り替えていく

3. 目の不自由な人の協会や、公的機関でJRの対応を周知させること。

<回答>

駅における案内放送等必要な周知を行っている。

組合：十分過ぎるほど行うこと。

4. お客様が誘導案内を希望された場合、列車乗降口までの間誘導案内を行った場合、は運転手当Bを支給すること。

<回答>

運転手当Bを支給する考えはない誘導した場合には営業手当Aを支給している。

5. 誘導案内の希望がない場合でも乗車するまでの間お客様を見守ることとなる。この場合にも運転手当Bを支給すること。

<回答>

4. に同じ。

組合：経営協議会で「目の不自由な方への取り組みは、始まったばかりで精査改善していく」とのことであった。管理者によって見守り方の指導にばらつきがあり現場が混乱している。現場の苦労にあわせ手当を支給せよ。

会社：そのような考えはない。

組合：対立である。

6. 通勤中で声かけし誘導した場合、見守った場合は社員の申告に基づき勤務とすること。

<回答>

そのような考えはない。

7. 乗務員がホームを移動中、目の不自由なお客様に声をかけ誘導案内をした場合、または列車乗車まで見守った場合であって出場等が遅れた場合は責任を問わないこと。また、労働時間を超過した場合は、当該乗務員の申告に基づき超過勤務扱いとすること。

<回答>

出場が送れた場合いは乗務員の責任となる。超勤扱いはケースバイ・ケースである。

組合：出場時で時間がない場合は駅社員又は旅客に協力を依頼するということ

か。

会社：そうである。

8. 上記事項は労働条件の変更であり団体交渉を開催し、労使で協議すること  
<回答>

そのような考えはない。

組合：納得いかない、引き続き申し入れる。

## 「休日指定予定日の公表の廃止」は撤回すること！

平成 29 年 4 月 1 日以降の「休日指定予定日の公表が廃止」となり、勤務発表の 25 日まで社員の予定が立たないことなど様々な問題をはらんでいます。

これは要員不足による勤務操配が困難な状況になっているからです。地本は申第 11 号「休日指定予定日の公表の廃止について」を申し入れていました。その窓口回答がありました。

1. 休日指定予定日の公表は、2000 年 10 月の協約改定団体交渉で提案され、2001 年 4 月から今日まで 16 年間に渡り運用されてきたルールである。「労使慣行」「既得権」の権利義務が存在する、そのため会社が一方的に廃止することは、違法行為であり「休日指定予定日の公表の廃止」は撤回すること。

<回答>

そのような考えはない。

組合：駅社員は翌月の予定が立たず、地域・世間との付き合いができない。

工場関係は「休日指定予定日」は公表していないが稼働日を明らかにして休日が分かるようにしている。駅ではある程度年休が取れば問題がないが、取れないので困っている。全ては要員が足りないからだ。

会社：これで年休が取りやすくなると思う。

組合：対立である。話が違う、休日の話であり、休日出勤が増えるだけだ。

2. 年次有給休暇は、労働基準法第 39 条に労働日に請求するものであると定めている。そのため、休日予定日が明らかにならない限り、年休が請求することができない。よって、休日予定日の公表をこれまで通り毎月 10 日までに公表すること。

<回答>

そのような考えはない。年次有給休暇は基本協約・就業規則に定めに基づき請求されたい。

組合：対立である。

3. 会社が主張する理由「20 日までの年休申し込み等も受け付けている中で、勤務発表時に休日が予定と異なる日になることが多く、制度の運用が難しくなっている」ことは、現場管理者が「要員が在ればこのような施策はしなくてもよい」と認めるように、要員不足による休日と年休を含めた勤務操配が困難となっているからである。よって、休日と年休が十分取得できる要員配置をするこ

と。

<回答>

要員の配置については年休取得の状況を考慮して行っている。ただし、業務波動や、社員個々の時季指定の状況により、時季によっては年休を取得しづらい場合もあり得ることは承知されたい。

組合：納得いかない。休日出勤の数を見れば要員が足りていないことは明らかだ。年休も取れず翌月の予定も立ない職場はあり得ない。問題点は、また申し入れる。

以 上