

# JRひがし労仙台 業務部情報

2020年2月19日  
NO. 055  
JR東労働組合仙台地本業務部  
発行責任者：横山裕介

## 申16号 中編成ワンマンの実施についての要求申し入れ団体交渉①

2月17日、申16号中編成ワンマンの実施についての要求申し入れについて団体交渉を行ってきました。

5項：繁忙期やイベント等で多客が見込まれる時は車掌乗務とし、関係社員をホーム等に配置すること。  
《回答》必要な案内は実施していく考えである。

(組) 解明の方でも話したが、車掌乗務または地区センターが行うということで良いか。  
(会) 業務委託駅においては委託駅の社員を増員したり、イベント規模によってお客さまの想定される人数により対応することを考えている。車掌というか案内要員、ダイヤ改正後ずっとではないが一定期間、運輸区の内勤者であるとか管理者も含めて案内要員として、当面の間お客さま案内をしていく。8月頃までと考えている。中身的にはホームで乗るのに困っているとかを見かけたときに対応する。例えば、降りる時に前まで来ると今まで定着してるのであるだろうし、運賃を持ってきたりだとか、そのような案内を含めたものを運輸区の方で人を出して案内していく。

6項：無人駅において、お客さまとの現金授受の必要性が発生した際の対応方を明確にし、乗務員への周知を定例訓練等で行うこと。

《回答》旅客営業規則に則り取り扱うこととなる。なお、必要な教育は行っていく考えである。

(組) 具体的にどのような説明になるのか。例えば乗務員がお客さまから申告があって、現金授受の必要性がある時の対応についての教育は必要なのではないか。このように対応してくださいと明確になれば、乗務員も困らない。それを会社としてどのように現場にしゃべるのか。

(会) 実際に多めに入れてしまった場合とか、そういうところも含めて今回、仙台支社だけの施策ではないので、大宮支社と合わせてやっていかなければならないので、本社も見ながら大宮支社と仙台支社と合わせて全体的に皆さんから上がっているような、声をとらえて実際どういう対応をしたら良いのか営業部の方でも確認している。実際、郡山運輸区と営業部と地区センターと関係する駅とか集まって、会議をしてもう一回洗い出して深堀したものをやっていて、地区内で周知しあって郡山運輸区の教育の中でも反映してもらおうとやっている。

(組) 基本的に運転士は現金を扱わない、運賃箱をご案内するということで良いか。前回も話したが、無人駅から無人駅でおつりを返さなければならない時に、後日払ってくださいという風にするのはいいが、それを統一しないとおかしなことになるので明確にする必要がある。

(会) 了解した。統一した取り扱いでないと、前回の運転士は受け取ったという風になると、その現金はどこに行ったんだという話しになりかねない。対応への周知を明確にしていく。

**運賃収受などの対応について、会社として統一した取り扱いを周知していく事を確認！**

1項：モニタ故障が発生し、お客さまの乗り降りが確認できない場合のフローを作成し、関係社員に周知すること。

《回答》発生した事象により対応は異なるが、関係者間で連携を取り対応するとともに、必要な対策を実施していく。

(組) 故障した場合のフローとか、異常時対応マニュアルとか作成する予定はあるのか。それをダイ改前の訓練等で説明するのか。

(会) 作成している。大体固まりつつある。今現在配ってはいないが、そのような指導をしながら訓練しているところである。

(組) 故障した場合のケースなど、何ケースぐらいあるのか。基本的に、始発駅で壊れた場合は車交になるのか、運休になるのか。

(会) 始発駅と途中駅になる。あとは、視界不良の取り扱いとか。駄目になったら人を手配する。どちらかというと、動かす方向のフローにはなっている。出来上がれば、最終的に乗務員に指導する時に使う。今の空港線と同じような感じ。特定の乗務員しか使わないので、区とか指令員に配布となる。

**異常時対応の明確化と早急な対応を確認しています。**