

## 「駅業務委託について」に関する申し入れ交渉終了！①

### 第1項 青森駅改札業務を委託する根拠を明らかにすること。

回答

当社を取り巻く環境の変化等を踏まえ、グループ会社と一体となった効率的な業務運営を図ると共に、営業知識や技能を有するエルダー社員の雇用の場の確保を行うため業務委託を実施するものである。

(組合) 回答に書かれている環境の変化、グループ会社と一体となった効率的な業務運営、エルダー社員の雇用の場の確保という考え方はこれまでも今後も変わらないのか。

【会社】 考え方については変わるものではない。ただし、この先もエルダーの方がいるかとなると、一定のところで定年退職が少なくなる時期があるので、雇用の場という部分では考え方が変わってくることもあり得るが今回の委託の段階では変わらない。

## エルダー社員の雇用の場の確保という考えは変わらない事を確認！！

(組合) グループ会社と一体となった業務運営といった場合に、グループ会社プロパー社員の状況はどうか。

【会社】 現在盛岡支社管内全体で Livit のプロパー社員は約 40 名いる。計画的な採用をしていて、採用市場は厳しいが、概ね計画通りに採用出来ていると聞いている。

## プロパー社員を継続的に採用しながら育てていく事は、グループ会社と本体が共通認識である事を確認。

### 第2項 青森駅改札及び出札の委託後の営業時間や要員関係、勤務形態を明らかにし、安心して業務が行える体制を構築すること。

回答

今後も業務に必要な要員は確保していく考えである。

なお、業務委託後の体制については、駅業務受託会社において決定することとなる。

(組合) 出札と改札の営業時間、要員関係、勤務形態、作業ダイヤを教えてください。

【会社】 出札の勤務体系は、みどり 1 番 7:00~15:30、みどり 2 番 8:30~19:30、③みどり補助 11:00~20:30 を予定している。営業時間は 7:30~19:30 を予定している。要員は 6 である。改札については委託後の体制は業務受託会社で決定するものであり、当社で決めるものではないが、概ね現在の改札の勤務種別で 1 泊、1 日勤の体制を踏襲すると聞いている。また、業務長も配置する。現在、1 月より改札委託を見据えた作業ダイヤを試行しているが、その中で調整をしながら委託をしていく。

(組合) 昨年のダイヤ改正申し入れ交渉時に、青森駅無札対策として、朝時間帯の精算対応の為に体制強化を議論し実現してきた経緯があるが、委託後も引き継がれるのか。

【会社】 朝時間帯の精算対応の為に作業ダイヤ見直しをしてきたが、その部分は引き続きやっていく。当社から Livit に情報提供しながらやっていく。

(組合) 新駅舎の全貌が見えない為に声を出しづらいという現場の意見がある。全貌も青森駅で働く社員へ前広に、早めに出しながらやっていただきたい。

【会社】 新駅舎はまだ建築中であり一部は立ち入れないところもあるが、準備が整えば今働いている方への説明の機会も設けている。不明な点があれば管理者に問い合わせて頂きたいし、確認が必要なものは支社へ問い合わせてもらおうなど引き続きやっていきたい。

## 実際に働く一般社員の意見を聞きながら供用開始に向けて前広にやっていく事を要請！

## 「駅業務委託について」に関する申し入れ交渉終了！②

### 第3項 青森駅改札業務を委託する際の教育内容とスケジュールを明らかにすること。

**回答** 必要な教育を実施していく考えである。

**(組合)** 提案時以降から現時点までの教育状況と内容を教えていただきたい。

**【会社】** 提案後に勉強会等を駅で開催してきた。今後のスケジュールの共有や改札委託後 MV 締め切りが始まるので、未経験者の教育を随時やっている。また、本体では出札で新しくポスター管理業務が始まるので、教育をしている。Livit 側は新たな業務内容の説明をしていただいている。現時点で MV 締め切り業務は教育できていない。Livit と調整中であるが、対応した事のない業務は委託後に必要な見習いをしながら習熟してもらう事になる。

**(組合)** Livit 社員は委託になるという話しか聞いていないので戸惑いがあるという声を受けている。新たな業務に対する不安が大きいからこそ前広に周知して頂きたい。

**【会社】** 不安の声があるという事なので、時期が来た時には具体的に話をさせていただくよう Livit には話をしていく。

**(組合)** 委託後の教育もあるという事だが、教育を行なう為の平成採用社員の出向は想定しているのか。

**【会社】** 可能性としてはあり得る。一つはエルダー社員の雇用の場の確保、もう一つは、業務運営をグループ会社でスムーズにできるように必要な異動という二つの観点があると思っている。

### 第4項 車いすのお客さまへの対応方及び責任の所在を明らかにすること。

**回答** 車いすをご利用のお客さまのご案内については、当社が対応することを基本とする。

**(組合)** 当社が対応する事を基本と回答にあるが、お客さまは改札口に来ると思うがどのようなイメージか。

**【会社】** お客さまが改札口に来た際には、行先や事前予約があれば名前の確認などの情報については改札で聞いていただき、その後に必要な対応は情報提供として行っていただく。契約にも車いすのお客さまのご案内は盛り込まれているので全くやらないという事ではない。ただ、ホームまでご案内し、スロープを掛けて車内に乗っていただくところは当社が基本という事である。

**(組合)** 青森駅は突発での車いす対応が多い傾向がある。対応フローなどがあった方が解りやすい。

**【会社】** 基本的な対応要領のような契約内容の部分があるので、改札で対応する方には必要な説明をしていく。

**(組合)** 仮に Livit で対応した際に、何かあった場合の責任の所在は Livit となるのか。

**【会社】** 当社で対応する事を基本に進めていきたいと考えているが、仮に Livit で対応して何かあった場合は、対応した方に瑕疵がある場合は Livit で対応してもらう事にはなる。それは他駅同様である。

### 第5項 遺失物の取扱いにおける新青森駅との関連性を明らかにすること。

また基本的なフローを作成すること。

**回答** 遺失物については、駅業務受託会社に取り扱うこととなる。

**(組合)** 提案時には精査段階だと言われたがその後の経過を教えていただきたい。

**【会社】** Livit で調整中だが、委託後の遺失物の対応取扱い自体は変わらない。新青森駅が毎週火曜日に警察署へ遺失物移管をしている。同じ受託会社である事から新青森駅遺失物担当が青森駅経由で引継ぎを行い警察に持って行くことで調整中であり警察署にも照会し問題がない事も確認済みである。

**(組合)** 新青森駅と青森駅は特殊な関連を持っているからこそ、遺失物の基本的なフローがあった方が良い。

**【会社】** 基本フローをベースに青森駅、新青森駅バージョンを支社として作成し整備していく。箇所の実態に即したものを作成していきたい。

## 「駅業務委託について」に関する申し入れ交渉終了！③

### 第6項 MVに関わる業務はすべて委託会社が対応すること。

**回答** 指定席券売機に関わる業務については、駅業務受託会社が対応することを基本とする。

(組合) 締め切り業務以外にもMVに関わる業務は全て駅業務受託会社が対応するという事なのか。

【会社】 締め切り作業以外に例えば、故障や券づまりも基本は Livit が対応する。ロール紙の発注は管理駅を通じて行う事になっているので青森駅本体でやる。繁忙期などのMVの案内は当社で行う事もある。

(組合) MV案内は本体も Livit も出来るという事だが、異常時などの事も想定するとこの機会に仕切りを明確にし、周知もするべきである。

【会社】 了解した。分からない場合に教えたりすることは出来るが、混在するという事は無い。本体と Livit が同時に案内する事は無い。

(組合) MV教育について、Livit社員に本体で直接指導出来ないという事だが、営業トレーニングセンターを活用した券売機教育をJRからLivitに働きかけられないのか。

【会社】 それは可能である。Livit盛岡支店を通じてその様な問いかけは出来るので、Livit側が考えているかもしれないが、改めて支社からも話をしていく。

### 第7項 LED入力業務を委託せずに青森駅輸送本部が行うこと。

**回答** 現時点では、LED発車標の入力作業の委託は考えていない。

(組合) 提案時には委託すると回答頂いたと認識しているが、認識は合っているか。

【会社】 改めて説明させていただきたいが、提案した時点では駅と調整をしていた中で委託していくと当初予定していた。ただ、青森駅の実態や作業内容を精査し調整を進める中で、月末やダイヤ改正時に確認作業や入力作業が一定程度ある事から、改札業務委託のタイミングでのグループ会社での対応は難しいと判断し、変更した内容である。

(組合) 本体の出札で対応していく事が基本という事が言われていたが、青森駅は青い森鉄道線、奥羽線、津軽線の3線区が絡む特殊性があることから、委託となると厳しいという中で我々としての要求を考えた。輸送本部ではなく、出札で行うという判断に至った根拠は何か。

【会社】 作業量を見て、日々着発線変更や列車順序変更は都度入力しているが、月末には臨時列車の抜粋やチェック、入力、ダイヤ改正時期にはある程度の時間を掛けてやっているの、そのような部分を踏まえ出札、輸送、当務で行う事がより実態に即していると考えている。

(組合) 我々の要求である輸送本部では出来ない理由はあるのか。

【会社】 場所の話になるが、設備に確認したところ、輸送本部の中に端末を移設する事が出来ない環境になっている。新駅舎のタイミングでも輸送本部の中に置くことは環境設備上無理という事から、新しい駅舎の事務室の中、当務や出札にバックヤードに設置する予定である。

(組合) 輸送本部が全体を見渡せる中で輸送本部がLED入力業務も担った方がスムーズであるという思いであるが、その要求は受け止めてもらえるのか。

【会社】 運行管理を行なっている輸送本部でやった方がスムーズだとは思っている。現時点では輸送本部への設置は難しいが、今後、機器類の更新や新たなやり方になる等、環境的に輸送本部に設置できるような状況があれば、トータル的に判断し、どこに設置するのか良いかは引き続き検討していきたい。

我々の要求を受け止めた上での今回の判断であった事を確認。問題意識やメリットについての認識は一致!

## 「駅業務委託について」に関する申し入れ交渉終了！④

### 第8項 青森駅輸送本部に青い森鉄道用のテレスピを設置すること。

**回答** 必要な機器はすでに設置されている。

(組合) 7項から連動しての問題意識としての申し入れであったが、出札でLED入力業務を今後していくということで、出札にも青い森鉄道用の連絡手段はあるのか。

【会社】青い森鉄道の青森駅との連絡手段はあるが、青い森指令とは無い。必要であれば鉄電でやっていただくことになる。LED取扱い関係で直接青い森指令とやり取りする事は無いと思っている。

(組合) 現在、改札には青い森鉄道用のテレスピがあるものの、青い森鉄道の列車が遅れた際の接続確認は当務助役から旅客指令に確認し、輸送本部に伝える順序になっている。テレスピを活用しもっと簡単に効率的に接続確認が可能であると考えているが、認識はどうか。

【会社】どのようなやり方が良いのか箇所の決め方ではあると思うし、ケースバイケースではあるものの、箇所で一番いいやり方を選んだ方が良くと思う。箇所で意見を出していただいているとは思いますが、その様な意見があるという事もこちらからも伝えていく。

### 第9項 青森駅改札口にIP電報を設置すること。

**回答** 必要な機器は設置していく考えである。

(組合) 設置していく考えと書かれてあるが具体的に教えていただきたい。

【会社】現在、駅の改札執務室にIP電報があるが、新しい駅舎になった後も改札の執務室にIP電報を設置していくことで進めている。

(組合) この間北上駅東口委託の際にもIP電報設置を議論してきたが、結果的には設置に至らなかった。今後のコーナー委託なども想定した場合に受託会社との情報提供が課題になってくると思っている。ハード対策としてのIP電報設置を求めているが、問題意識は会社も共通認識か。

【会社】必要な情報提供、情報共有は必須である。現時点ではツールとしてIP電報があるので継続してやっていく。必要な情報共有の認識としては同じ考えである。

### 第10項 偽装請負が発生しない職場を創り、スムーズに業務が行える体制を構築すること。

**回答** 今後も適正な連絡体制を整備していく考えである。

(組合) 一番懸念している事は、指示なのか、情報提供なのかという事や、業務の混在という部分である。今回、青森駅改札委託に伴うタイミングで偽装請負に特化しての教育は考えているのか。

【会社】今も青森駅西口があるので、青森駅としては初めてではないが、改めて当社と駅業務委託会社との関係性や、情報共有の仕方や取り扱いについて業務の説明と合わせて実施していきたいと考えている。

(組合) 異常時に暇がない場合には事後報告をすれば直接指示する事が出来るとなっているものの、あくまでも異常時であり、基本ではない事を同時に周知していただきたい。

【会社】当然、基本の取扱いがあつての緊急性や突発的な取り扱いであり、改めてその様な部分も周知していく。

全10項目議論終了！

交渉内容を確認し、職場で議論を深め、働き甲斐のある職場を全員で創りあげよう！！