

申5号「駅無人化について」に関する申し入れ 団体交渉①

1. 本施策における東北本線の無人駅での乗務員の取り扱いが変更になるのか明らかにすること。

回答 村崎野駅、花巻空港駅、石鳥谷駅、日詰駅、古館駅及び仙北町駅の6駅に限り、全列車、乗務員による集札を省略するほか、ワンマン列車においては、全ドア開扉扱いに変更する。

【主な議論内容】★組合 ・会社

- ・東北本線の特徴として、通勤・通学のお客さまが中心に定期的ご利用が多いことやSuicaの導入がされている線区であることなどを加味して今回の取り扱いに変更した。
- ・将来に渡って公共交通の使命を継続的に果たしていくために無人化を進めながら、今の輸送体系の維持を目指していく事が目的である。**駅を無人化することが目的ではない。**
- ★不正乗車防止の観点からツーマン列車であればこれまで通り車掌が集札するべきだ。
- ★夜間早朝時間帯のみ無人となる駅と、今回無人化になる6駅とは取り扱いが異なり、混乱をきたす一つの要因になるのではないか。
- ・集札箇所を改札口に一本化の方がお客さまも乗務員も取り扱いが明確になるという判断した。
- ・今回はこのような整理としたが、今後の駅のご利用状況や規模等が変わればその時々状況をもとに総合的に判断して対応していきたい。
- ・運賃誤投入について、お客さまが多く運賃箱にお金を投入したことを証明することはほぼ不可能であり、積極的に返金できるというご案内はできない。返金は多く入れたという確認が出来た場合に限られる。

乗務員の取り扱いの変更について確認!

2. 無人駅における「信用乗車方式」を導入できる根拠を明らかにすること。また、「信用乗車方式」を導入する駅と必要な設備を明らかにし、運賃箱等の盗難対策を実施すること。

回答 お客さまのご利用状況等を踏まえ、無人駅における乗務員の乗降扱い及び集札業務に係る取扱い等を変更するものである。なお、無人化する東北本線6駅については、必要な設備を整備する計画である。

【主な議論内容】★組合 ・会社

- ・必要な設備として、精算用の運賃表を改札付近に掲出、強固な運賃箱の設置、防犯対策として既に駅の待合室に設置している防犯カメラの画角を運賃箱も映るように調整をする。
- ・強固な運賃箱は、簡単に壊されたりしない材質や、簡単に持っていられないように地面に固定し設置する。
- ・運賃箱の集金作業は、各無人駅の管理箇所が月1~2回程度の頻度で行う。
- ★営業統括センターはどことも要員が厳しいという認識であり、集金作業に伴う要員は確保すべきだ。
- ・他の業務と組合せることで新たに日勤が多く発生することにはならないと考えている。業務に必要な要員は確保していく。

必要な設備と根拠について確認!

3. 無人駅における車いすや白杖等のお客さま対応や駅構内でのトラブル等への対応方を明らかにすること。

回答 無人駅における車いすや白杖等のお客さま対応や駅構内でのトラブル等への対応方を明らかにすること。

【主な議論内容】

- ・管理駅に連絡がいった管理駅で対応するのが基本。駅を介在せずに飛び入りで来るというのはこれまで通り乗務員やお客さまと協力して対応している。
- ・事前連絡が駅にあった場合に乗務員が車いす対応することについては、**車両に車いすスロープの搭載がないので現状の設備状況では乗務員によるご案内はできない。**今後検討していく余地はある。
- ・乗務員が車いす対応をしていくとなった際には、駅社員の教育と同等の教育はおこなっていく。
- ・お客さまへは事前申し込みのお願いを継続している。管理箇所に対応できないときは支社から応援を派遣した実績もある。事前申し込みをお願いすることで管理箇所に限らず総体として対応することはできる。

ご案内が必要なお客さまの対応について確認!

申5号「駅の無人化について」に関する申し入れ 団体交渉②

4. 無人駅に設置されている設備の今後の方向性を明らかにすること。

回答 業務運営に必要な設備は存置する考えである。

【主な確認事項】

- ・ マルス、POS等の販売機器や自動券売機とは撤去となる。
- ・ トイレは無人化する際には管理が行き届かなくなることから基本的には閉鎖する。ただ今後、自治体から強い要望があった場合には検討していくこととなる。
- ・ 仙北町駅についてはリニューアル工事が計画されており、トイレも設置されるので、引き続き利用できるようにする予定。
- ・ 防火管理の観点から待合室のストーブは撤去する。
- ・ 駅の除雪はテンポラリースタッフを雇う、または、管理箇所やMRSによる巡回除雪などを検討している。
- ・ ワンマンの乗降口案内板は順次撤去する。

駅の設備や除雪について確認。

5. 「信用乗車方式」を導入する駅での不正乗車対策を明らかにすること。また「乗車駅証明書発行機」を全該当駅に設置すること。

乗車案内を適宜実施していく考えである。また、乗車駅証明書発行機については、村崎野駅、花巻空港駅及び仙北町駅に設置する考えである。

回答

【主な議論内容】★組合 ・会社

- ・ 乗車の方法が変わるので、ダイヤ改正日とその後数日間はお客さまに対してのご案内を行う。また、これまでも学校の新学期などに実施している乗車案内は継続して実施していく予定。
- ★不正乗車防止の為に無人駅での特別改札など適宜実施するべきではないか。
- ・ 無人駅での改札をするというより、お客さまのご利用実態を確認するという点でご案内等をやっていく。
- ★無人駅で有人扱いすることから乗車駅証明書発行機は無人駅的全駅に設置するべきではないか。
- ・ 乗車駅証明書発行機を3駅にのみ設置する理由は、ターミナル駅に近いといった立地条件やご利用状況、管理箇所の負担等を勘案して判断した。
- ★乗車駅証明書発行機のロール紙の補充はMRSが無人駅巡回の際に残量を確認して補充する。

お客さま案内の必要性について確認！

6. 本施策により自動券売機での乗車券類の発売を終了する駅においては、自動券売機を残置すること。

回答 自動券売機を存置する考えはない。

【主な議論内容】★組合 ・会社

- ★無人駅になって以降も切符を買える環境は作る必要があるのではないか
- ・ お客さまのご利用状況やSuicaのご利用が増えてきていることなどを総合的に判断して自動券売機を置く必要はないと判断した。
- ・ 防犯的な観点や、機器トラブル対応や締め切り作業などに伴う管理箇所の負担なども考慮して判断した。
- ★到着駅での改札窓口が混雑することが懸念される。
- ・ 精算件数は若干増えることは想定している。ただ、毎回精算をするのは手間だと感じるお客さまがこのタイミングを機にSuica利用に移行して頂ける方も一定数いると考えている。
- ★駅にSuicaのチャージ機能のあるものを置かないとお客さまは不便に感じるのではないか。
- ・ 会社としてはモバイルSuicaのご利用を促進していきたい。また、市中のコンビニでもチャージはできるので、その様なところをご利用頂きたいと考えている。
- ★未来永劫ではないものの過渡期であり、切符を買える環境は作るべきである。

駅できっぷを買える環境について認識一致せず。

申5号「駅の無人化について」に関する申し入れ 団体交渉③

7. Suica エリアを拡大すること。また、必要により、駅等での特別改札等を実施すること。

回答 現時点で、盛岡支社管内において Suica エリアを拡大する計画はない。

【主な議論内容】★組合 ・会社

★駅で切符を買えない環境になってきている中でどうやってお客さまにご利用して頂くかという視点から、Suica エリアを拡大するべきではないか。

・Suica エリアを拡大するには改札機の設置やシステムの改修等莫大な費用が掛かる。必要な線区には今後も Suica を導入していくという判断はあるが、お客さまのご利用状況や線区の状況を見て今後検討されていくものと考えている。

★Suica はエリア跨ぎのご利用ができないということが現状の大きな課題ではないか。

・Suica のエリア跨ぎ利用に関しては支社にも意見が多く寄せられている。お客さまが利用しやすい環境づくりを推進したいという考えは持っている。引き続きお客さまの声はしっかり把握していく。

Suicaの利便性向上の必要性は認識一致!

8. 繁忙期・イベント開催時には臨時窓口を設置すること。

回答 引き続きお客さまの利便性及びサービス向上に取り組んでいく。

【主な議論内容】★組合 ・会社

★我々の基本スタンスとしてはいかにきっぷを買える環境をつくるかということだ。

・イベント等で多客が見込まれる場合には当該駅に社員を派遣してきっぷを売るのは考えている。ただ、みどりの窓口を臨時で開けるということは考えていない。

・今回無人化となる6駅が最寄り駅となるイベント等の把握は、主催団体から事前に話が来ることもあれば、支社として日頃から関わりのある自治体から話を頂くなどして把握している。

・イベント等の情報を知得し、現場として体制強化が必要と判断し、現場の発意できっぷ発売した実績もある。箇所を跨いで対応が必要な場合は、一旦支社にご相談いただき関係個所に繋ぐこともこれまでやってきている。

必要な対応を行っていく事を確認!

9. 学校がある駅については有人化とすること。

回答 お客さまのご利用状況等を踏まえ、引き続き効率的な駅の運営体制を構築していく。

【主な議論内容】★組合 ・会社

★今回無人化となる駅の中で学校が近くにある駅がある。無人化に伴いみどりの窓口が閉鎖となり、通学定期券が購入できなくなる。対策を考えるべきではないか。

・東北本線内の駅に関しては関係する学校に対してはモバイル Suica のご利用についての情報提供を行ってきた。千厩や十和田南駅に関しては近隣駅となる一ノ関駅や鹿角花輪駅でのご購入をお願いしていくこととなる。

・定期券などをご購入する際に無人駅から有人駅へ行く際には、通達に準じてお客さまへご案内することになる。今回無人化される駅には通達の内容がお客さまに伝わるように駅にご案内の掲示をする。

・通達に定められている制度を利用されるお客さまが今後多くなることが予想されるため、無人化される前には乗務員や関係する駅の係員は確実にこの制度を理解してもらうようにしていく。

お客さまに必要な周知をしていくことを確認!

全9項目議論終了!
安全・サービスレベルの向上実現のために検証運動を強化しよう!