

J R 四 国 労 組 ニ ュ ー ス

2023年11月17日（No.12/1）発行責任者／大谷 清 編集責任者／和田 庄平

経営協議会開催

「2023年度に実施する駅の無人化」について

申し入れへの回答が示される

J R 四 国 労 組 は、9 月 5 日 に 開 催 さ れ た 経 営 協 議 会 に て 「 2 0 2 3 年 度 に 実 施 す る 駅 の 無 人 化 」 に つ い て 会 社 よ り 説 明 を 受 け た （ J R 四 国 労 組 ニ ュ ー ス 第 8 号 参 照 ）。

ただちに関係部会、支部・分会より意見集約を行い、申し入れを行ったところ、会社より以下のとおり回答があった。

- (1) 対象駅 12 駅を決定した理由及び実施時期について会社の考え方を明らかにされたい。

少子高齢化や人口減少等により厳しい経営環境が続く中、最近では深刻な人手不足により駅の要員需給が逼迫してきています。機械化等による販売体制の見直しにより省力化・省人化とサービス水準の維持・向上の両立を目指すなど、経営改善の取組みを進めているところ、持続可能な駅業務体制を構築するために更なる業務効率化が急務であることから、本年度中に対象駅 12 駅について駅係員の配置を取り止めることとしました。対象駅 12 駅は、すでに土休日等無人化実施済の駅を中心に、お客様のご利用状況や取扱収入等を勘案し選定しました。

- (2) 対象駅で勤務する組合員・準組合員の雇用の確保を前提として、実施後の勤務先・時間等の労働条件について会社の考え方を明らかにされたい。

対象駅で勤務する従業員の雇いを確保するため、実施後における勤務先の選択肢として他の有人駅を提示し、従業員の希望を確認しました。現在の駅での勤務時間は、平日のみの朝から日中時間帯が主体となっているところ、新たな勤務先では土休日や晩にかけての勤務も想定されますが、ご理解ください。

また、本人の希望によっては、グループ会社の斡旋も行っています。

- (3) 駅の無人化によりご利用のお客さまの利便性が低下し、結果として減収につながる懸念があるが、会社の考え方を明らかにされたい。

無人化で駅窓口は廃止となりますが、お客様にきっぷ販売チャンネルを紹介するなど利便性を訴求する取組みにより、減収を最小限に抑えたいと考えています。今回の施策は人手不足の解消に加え、要員削減や販売用駅 POS 端末廃止等によるコスト削減にもつながるものと考えています。きっぷ販売においては、四国内の普通乗車券や自由席特急券等は引き続き自動券売機で発売します。また、チケットアプリ「スマートえきちゃん」では、四国内の普通乗車券や自由席特急券に加え、定期券やトクトクきっぷを発売します。指定席券や四国外への

JR 四国労組ニュース

2023年11月17日（No.12/2）発行責任者／大谷 清 編集責任者／和田 庄平

乗車券等は、有人駅や JR 西日本ネット予約「e5489」で発売します。このほか、駅設置の「運行情報等表示端末」や、パソコンやスマートフォンから閲覧できる「JR 四国列車走行位置サービス」で運行情報を提供するなど、お客様の利便性を確保するための取組みを行ってまいります。また、お手伝いが必要なお客様がご利用の際は、他の無人駅同様、事前連絡のご協力をいただきながら、管理駅から係員を手配し対応します。

(4) 無人駅が拡大することによって、周辺の有人駅や乗務員にかかる負担が増える
と想定される。対応策について会社の考え方を明らかにされたい。

無人駅での集札等に対応できるよう、ご利用状況を見ながら可能な限り停車時分を確保するなどの対応を行うとともに、集札の在り方について検討を進めていきます。

また、チケットアプリや JR 西日本ネット予約「e5489」のチケットレス特急券の利用促進・定着化を図ることにより、お客様が有人駅窓口や乗務員からきっぷをお買い求めいただく機会を減らし、負担軽減につなげたいと考えています。

なお、その取組みの一環として、今春から通学定期券の一括発売は、学校側の理解を得ながら磁気定期券からチケットアプリへシフトします。新規発売・更新時の窓口対応を減らすことにより駅の負担軽減を図ります。

(5) 緊急時や車いす対応は管理駅で対応するとのことであるが、現在、駅の管理業務の要員が逼迫しており、対応困難と考える。駅の管理体制のあり方や管理業務の将来展望について会社の考え方を明らかにされたい。

人手不足の中、要員配置に苦慮している状況ですが、異常時対応や車いすのお客様介助など、当社従業員でなければ対応できない業務については、引き続き管理社員を含めた駅全体で対応いただきたいと思います。

一方で、除草作業の外注化やトイレ・券売機撤去等、業務量を減らす取り組みを実施・検討するなど、管理業務の負担軽減に継続して取り組んでまいります。

今回の施策では、駅を無人化し巡回対応にすることで管理駅全体の業務量を減らします。対象駅の従業員は無人化後、基本的に管理管内の他の駅で従事してもらうため、人手不足の解消にもつながり、管理駅全体の負担は減ると考えています。

今回の施策実施にあたっては、本社関係者が関係箇所を順次往訪し、管理業務に携わる従業員を中心に施策の内容や目的等を直接説明し、理解を求めていっております。

(6) 今回の対象駅がお客さまのご利用が多い駅であることを踏まえ、適正な運賃の
収受を含めた駅の秩序維持について会社の考え方を明らかにされたい。

車掌乗務列車やワンマン列車については乗務員による集札等を引き続き行います。信用降車型ワンマン列車については駅設置の運賃箱できっぷ・運賃等の収受を行うとともに、特別改札の実施により適正な運賃の収受を含めた駅の秩序維持を図ってまいります。

なお、2021年10月に無人化した卯之町駅や、2022年3月に無人化した引田駅では、駅の秩序維持について大きな問題は発生していません。

J R 四国労組ニュース

2023年11月17日（No.12／3終）発行責任者／大谷 清 編集責任者／和田 庄平

(7) 今後の駅における業務運営体制のあり方及び将来展望について会社の考え方を明らかにされたい。

今後も人手不足が懸念される中、引き続き、機械化等による省人・省力化とサービス水準の維持を検討してまいります。具体的には、みどりの券売機プラス導入拡大による泊まり勤務の解消や、自動改札機、自動放送等の導入拡大による業務負担の軽減など、省人・省力化に資する施策について検討してまいります。

<主なやりとり>

組合：安全と雇用の確保が前提となったうえでの効率化施策であると考え、今回の施策で対象となる組合員・準組合員の労働条件の変更等については、丁寧に説明されたい。

車イス対応のお客様について事前連絡を求めているものの、急遽ご利用されることも多く、現場組合員もその対応に苦慮している。お客様の理解も必要となるが、現場の声を聞くと駅だけでの対応が困難となっており、組織横断的な取り組みや第三者の活用等も検討すべきではないか。

会社：ご指摘の点も含めて、施策の狙い等を本社から赴き、影響を受ける当該従業員に直接説明・周知を行っているところ。車イスのお客様の乗降には、基本的には当社の人員が対応することとなる。鳴門線で乗務員が車イスご利用のお客様の乗降補助を試行しているが、設備的な課題もあり、現状他の線区に展開できる状況にはない。設備面含めて今後の対応については、システムを超えて検討を進める必要があると考えている。

組合：現行人員に限られる中、管理業務の切り分けが重要と考える。一方で、日勤職場の強みとして、短時間勤務を望む方などの活躍の場となる可能性もあると考えるが、今後の駅管理業務の展望はどうか。

会社：業務の切り分けについて、「当社がやらなければならないこと」にしっかり注力していく必要があると考えている。また人員の確保については、OB等の活用も視野に入れつつ、働きたい人が働けるような柔軟性のある制度を含め検討していきたい。

組合：特急列車等であれば、自由席も座席表で管理しており、集札業務は不要と考えるが、検討状況はどうか。またホームが狭い駅など、朝晩の集札業務に危険を感じる駅もあるが、どのように考えているか。

会社：集札のあり方は検討を進めているところ。また、次のダイヤ改正では今回の無人化対象駅も含め遅延が多い駅について停車時分を可能な限り確保し対応していきたい。

以上