



「駅の変革」スピードアップを発表 人減らし合理化では安全は守れない

JR東日本会社は「駅の変革」のスピードアップを発表した。

出札では、チケットレス化（えきねっと、eチケット、タッチでGo新幹線）、話せる指定席券売機導入拡大（現在14駅に導入、2021年度は20駅程度の導入を計画）などにより、みどりの窓口を大幅に削減。

改札では、遠隔化や呼び鈴対応など、係員が常時窓口に立っている時間を減らし、企画業務の推進。

ホームでは、立ち番を配置せず、事務室内からホームの安全確認や列停押下を行うという。

コロナ禍が大きく影響し、2020年度末決算で5,779億円の赤字となり、2年連続の赤字は避けたい、との考えから「変革のスピードアップ」をはかるようだ。

当然、駅の要員削減も考えているだろう。株式会社である以上、利益を上げることを主たる目的として企業活動が行われる。しかし、利益を優先するあまり、安全やサービスが切り下げられてはならない。年配者や障害を持った方など、あらゆる人が安心して利用できる駅を創っていく必要がある。社会的責任を果たさなければ、社会の「富」が築けないばかりか、そこに働く労働者をも疲弊させるばかりではないか。

利用者からはこのような声もあがっている

利用者からマスコミに、以下のような声が寄せられている。「スマホの普及やネットの利用度は高まっているが、窓口でなければ対応できない顧客に対する代替え案を提示してほしい。例えば、障がい者割引の乗車券は手帳と本人帯同でなければ購入できない。手帳を所持する顧客は、手帳を手放すことは恐らくない。なりすまし防止とJRはいうが、それならば窓口に行かなくとも購入できる仕組みは必要だ」「高齢者も同様だ。私の両親もワクチン接種の予約で、電話を4時間かけ続けたという。スマホは持っているがサイトにアクセスする操作はできないからだ。乗車券の購入も同じだろう。公共性を持つみどりの窓口には、社会的弱者に対する配慮が求められる」（5月24日 東京新聞）

今後「少子高齢化」が加速していくが、高齢者にとって券売機類の操作は困難である。やはり、係員がお客さまの要望を聞き、切符を販売する必要性を感じる。

公共交通機関としての使命を果たそう

2020年1月（日暮里駅）、同年7月（阿佐ヶ谷駅）で、視覚障害者がホームから線路上に落ちて死亡する、という痛ましい事故が起きた。日本盲人会連合が実施したアンケートによると、視覚障害者の4割の人が「駅ホームからの転落」を経験しているという。

このような調査結果からも明らかなように、ホーム上の安全を守るには、状態監視をしている係員が必要である。国労は「安全・安定」輸送を守る必要な人員確保、駅員による充分な対応ができるよう求めている。