

駅業務執行体制の再構築について

「業務体制の見直し」について提案を受けました！

- 1 実施内容
- 湘南・相模統括センター 茅ヶ崎駅 [お客さまサポートコールシステム制御箇所集約及び委託]
小田原・伊豆統括センター 小田原駅 [遺失物取扱所の変更]・熱海駅 [一部業務変更]
伊東駅 [お客さまサポートコールシステム制御箇所集約及び委託]
町田統括センター 橋本駅 [お客さまサポートコールシステム制御箇所集約及び委託]
- 2 実施時期
- ① 2026年 4月 1日実施 小田原・伊豆統括センター 小田原駅 ▲1 徹、+1 日勤
② 2026年 5月10日実施 湘南・相模統括センター 茅ヶ崎駅 ▲1 徹、+1 日勤
③ 2026年 6月 7日実施 町田統括センター 橋本駅 ▲1 徹、+1 日勤
④ 2026年 6月21日実施 小田原・伊豆統括センター 伊東駅 ▲1 徹、熱海駅+1 日勤
- 3 その他
- 必要な設備の整備及び周知・教育は実施する。

【会社との主なやりとり】

組 合 側	会 社 側
小田原駅の遺失物取扱所変更について	
体制を見直す目的、実施時期の根拠は何か。	小田原駅では改札窓口届けられる遺失物が多い。間内改良工事が発生するが、4月1日に実施可能と判断した。以前に券売機があった場所（改札窓口脇）に窓口を新設する。
遺失物の取り扱い件数で見直す考えなのか。	取り扱い件数ではなく、柔軟な対応が行えるよう判断した。
小田原駅は遺失物集約駅だという認識で間違いはないか。	その通り。
ホームに常駐する体制はなくなるのか。車内貫通作業に変更は生じるのか。	作業ダイヤを作成する中で示していくが、車内貫通業務の持ち替えが発生する。車いす対応についても、変更があれば見直していく。遺失物捜索については、これまでと変わらない。
お客さまサポートコールシステム制御箇所集約及び委託について	
施策の目的、実施時期の根拠は何か。	効率的な体制を構築していく。システムの切替があり、駅により実施時期をずらした。状況を見るため日曜日の開始としている。
お客さまの待ち時間増加など、サービスレベルは低下しないのか。	状況によりお客さまを待たせてしまう可能性はあるが、今までと変わらない。これまでの対応内容についても引き継いでいく。
コーナーでサポートコールシステムを導入している駅も対象となるのか。	今施策では他駅を制御する箇所を選定している。コーナー委託の可能性はあるが、現時点で示せるものはない。
相模線と伊東線の見直しを図った根拠は何か。	3駅の状態を総合的に勘案し、効率的に運用できると判断した。
施策による出面数の変更算定の考え方はどうか。また、施策に伴う出向は想定しているのか。	委託先で体制を構築していただくこととなる。3駅については他駅での現地作業を想定した日勤を配置する。必要があれば出向も検討する。
一部業務変更（伊東線回金業務）について	
伊東駅で行っている回金業務を全て熱海駅に移管するのか。	その通り。そのまま熱海駅へ移管することとなる。
熱海駅に変更するとあるが、駅社員が対応するのか。熱海事務所の社員が対応することもあるのか。	作業ダイヤを作成していく中で示していく。
熱海駅、伊東駅における出面数に変化はあるのか。	伊東駅が▲1 徹、熱海駅が+1 日勤となる。

より良い施策をつくり出すために、
現場第一線の視点から議論をつくり出そう！！