

私たちが体験しました



ドローンで列車を撮影したことはありますが、今日は別の角度から見たいです。
とほやまはるよし
中学2年生 鳥羽山陽慶さん



駅はよく利用します。駅員さんがどんな仕事をしているのか気になっています。
さいとう あほな
中学2年生 齋藤律羽さん



京王井の頭線が一番好きな路線なので、いろんな話を聞いてみたいです。
ふたつづ れい
中学2年生 二木侖さん

むさしの仕事図鑑

駅員 (駅務員)

ってどんな仕事？

駅の中でお客さまのサービスに携わるのが基本の仕事。ホーム上での乗客整理をはじめ、構内アナウンス、窓口対応、改札口や自動券売機の管理など、駅の各所でさまざまな業務を担っています。



京王電鉄 井の頭線 吉祥寺駅

昭和9(1934)年4月に開業した井の頭線の終点駅。平日・休日を問わず1日を通して多くの利用客があり、1日平均乗降客数は同路線の駅の中でもTOP3に入っています。

京王電鉄ホームページ
<https://www.keio.co.jp/>

2 設置機器の構造を見学

ひと昔前までは駅員が対応していた業務も現代では機械化が進んでいます。その代表的なものとして挙げられるのが自動券売機や自動改札機。近年ではホームドアの設置も進んでいます。



改札機の中はこうなっていたんだ！



▲自動改札機の上部にあるカバーを開けてみると…。磁気ヘッドやローラーなどが張りめぐらされている

1 鉄道会社の仕事内容を学ぶ

見学前に改札やホーム、サービスなど、時代とともに変化し続ける、駅員のさまざまな仕事について高橋さんからお話を聞きました。



▲切符切りから自動改札などといった仕事内容の変化や、便利に駅を活用してもらうためのサービスについて学びました



▲鉄道事業や業務に関する資料。これだけでも読みごたえあり！

鳥羽山さん 朝は何時から、どんな業務を行っていますか？

高橋さん 鉄道会社や路線にもよりますが、京王電鉄の駅員は夜明け前の3時30分に起床します。そのあと駅構内を回りながら各所の電源を入れていき、4時には駅出入り口のシャッターを開けます。駅員は基本的に24時間の交代制勤務なので、列車の運行が終了した後も駅内の事務所に待機して、仮眠をとりながら翌日の始発に対応しています。列車が運行する時間帯は、窓口や改札、ホームでの業務だけでなく、事故などのトラブルが発生した際の初期対応も行います。駅員は、鉄道業界の中でも仕事の内容が幅広いので、ある意味「マルチプレーヤー」といえるかもしれませんね。

二木さん トラブルの対応とは、

お客さまが安心・安全にご利用いただけるよう、鉄道サービスの最前線に立って幅広い対応を行うのが駅員の役目です



京王電鉄
井の頭北管区
副駅長
高橋洋行さん



▲お忘れ物取扱所。雨の日には傘の忘れ物が1日20本以上



▲色や大きさなど忘れ物の特徴を細かくヒアリング。忘れ物の情報は写真とともにデータ化して管理しています



忘れ物が
多いなあ…

体験 3 遺失物の対応

日々、多くの人を利用する鉄道では、忘れ物も絶えません。京王電鉄では、2023年からAIなどを活用したサービスも導入し、よりスムーズな照合を行っています。

体験を終えて

FINISH

駅の外側と内側から見るのではまったく印象が違いました。駅員の方々のご苦労があってこそ安心・安全に利用できるのだと実感しています。(鳥羽山さん)



駅員さんから直接お話を伺うことで、普段何気なく利用していた駅や電車の見え方が変わりました。デジタル化が進んだ鉄道の未来も気になります。(齋藤さん)

昔は手作業だったことが、今はデジタル化されていたのが印象的です。半面、変化に対応する駅員さんは大変そう。僕は機械が好きなのでさらに興味が湧きました。(二木さん)



▲券売機の裏側。モニターのほか料金箱や切符の原紙が収納されています



自動券売機

自動券売機も進化してるよ



▲何かあった時は係員が即対応できるように、券売機の裏側は事務室に面しています



センサーが光ってる!

▲開閉扉は赤外線センサーで人の動きを検知して作動します



ホームドア

▲線路への転落を未然に防ぐために設置されたホームドア

駅にはこんな装備品も



▲防犯対策の刺すまた。駅員は警察署などで取り扱いを習得しています



▲車両とホームの間に掛ける折り畳み式のスロープ

具体的に何をやるのですか？
高橋さん 現場に駆けつけ、けが人がいれば直ちに救出します。同時に警察や消防機関へ急報を入れたり、ほかのお客さまを安全な場所へ誘導するなど、状況を見極めつつ乗務員らと連携を取りながら対応していきます。また、各路線には地震計、風速計、雨量計、水位計が設置されているのですが、基準値を超えた場合は、運輸指令所が各駅、各列車に指示を出し、列車の運行を安全に管理します。その際は駅員は定められた要注意箇所の状況を確認しています。
齋藤さん なぜ鉄道関係の仕事に就こうと思ったのですか？
高橋さん きっかけは学生時代に出会った駅員です。大学受験の日、京王帝都電鉄(現・京王電鉄)の駅で迷ってしまい駅員に尋ねたのですが、親身な対応で印象が良かったんです。その後、就職活動で京王電鉄の採用募集を目にして当時の記憶がよみがえり、迷うことなく応募しました。職場には尊敬する上司もいたので、彼らを目指し、背中を追いかけようという気持ちで業務に取り組んでいます。