駅舎密着24時

近鉄伊勢市駅の一日

伊勢市立大湊小学校
制作　湯前美優
発行　平成25年9月10日

二〇一三年、私の街にある伊勢神宮は、二十年に一度の式年遷宮を迎えました。

伊勢神宮の玄関口である伊勢市駅は、駅舎をはじめ、トイレ、点字ブロックを新しくし、更にエレベーターを新たに設置して全国からお越しになるお客様が快適に利用できるように、リニューアルされたこの駅の二十四時間を調べてみました。

起床。駅舎の二階には、駅員の宿泊室が完備されています。

泊まり勤務の始まりは、ホームやコンコースの照明をONにし、行先表示板、特急券自動発売機、乗車券発売機のスイッチを入れ管轄する四日市の列車情報処理システム局へ始業準備完了の信号を送信します。

かつては、「対向歩行」という伊勢市駅を基点に上下線の次の駅まで一区間を歩いて、線路を確認していました。

ホームには非常通報ボタンが設置

行先表示板▲

▲ICカード対応券売機

▲車いす用渡り板

伊勢市駅の始発は上り普通列車伊勢中川行で一日が始まり、改札係は昨日からの駅業務記録、出来事、売上等の業務日誌を統括する宇治山田駅に送ります。

軽く朝食をとります。

勤務交代（引き継ぎ）

昼食。列車の遅延や事故発生時には、休時間をずらします。乗客の安全が第一！

点字ブロックとエレベーター

忘れ物調べをします。雨天の日は傘が多いな～！お客様の忘れ物は「客の宝として大切に取り扱い、統括する宇治山田駅で保管されます。忘れ物には、ひとつずつラベルが付けられ、京急のシステムを応用した方法で管理され持ち主に返還されています。

近年ICカードの普及により自動化が進み、駅窓口の業務（きっぷの販売）が少なくなってきました。夕食も三十分、係員同志交代して食事をします。列車と列車の到着時間差をうまくコントロールしています。

伊勢市駅の終電は下り普通列車宇治山田行で一日の業務が終了です。JRとの総合駅のため、終電下車の乗客状況を報告し、待合室や駅構内に人が寝ていないかどうか、点検・確認を行う他・駅ホーム・コンコース・連絡橋の清掃を行っています。

清掃を終えてパンを食べます。鉄道会社に勤務しているということは、〝一泊二日の旅行〟をしているような感じです。各所施設、駅設備の電源を切り、JR改札口と近鉄の改札口を結ぶ連絡橋のシャッターを閉鎖して、駅舎内の宿泊室で休みます。

伊勢市駅の顔

お客様サービススタッフ

西田憲二さん（64）

▲英語で案内する西田さん

西田さんは、太平洋戦争の七年間を除くと、父親と合わせて鉄道人生一世紀となる。地元伊勢市出身の近鉄マン。就職は、消防署や銀行、国鉄そして近鉄が安定していると言われた昭和四十三年から駅に立ち、足だこ作って四十五年目の大ベテラン。

改札口に立つ姿は、まるで人間改札機のようで、改札をする乗客のきっぷを瞬時に手で読み取り「お客さん！六十円足りませんねえ！」と言う具合いに素早くチェックし、徴収しているので驚きです。また、西田さんは英語を独学でマスターし、若い係員に負けない位に勉強したそうです。取材中にも外国人旅客が改札口に来た時、西田さんはいち早くかけ寄り、流ちょうな英語で旅の目的地や、その方法を案内されていました。「鉄道マンの仕事は、時間との戦い！」定刻運行するために、一分一秒が大切である。遅れは後続車や連絡する列車に影響するので

体に時間が刻み込まれ[illegible]体調が悪い時は係員仲間で互いに助け合い、台風や事故発生時[illegible]と尋ねると、西田さんは「改札口に立つ[illegible]人生の縮図だね[illegible]使命でございます」と[illegible]取材に応じていただいた西田さんは、来年四月で近鉄を退職されるそうです。私の街からまたひとり名物駅員さんが去って行くのが寂しくてなりません。

「改札」には、駅以外にも「車内改札」があります。

「車内改札」をする
車掌の板谷さん
（急行列車内にて）

電車に乗っていると、時々車掌さんが肉声で「ただ今より、お手持ちの乗車券を拝見させていただきます。」と、脱帽して巡回しています。これを「車内改札」と言って、不慣れなお客さんを目的地まで正しく案内したり、コミュニケーションを通し親近感をもって、ダイヤや乗り換えの案内をしたり、また体調不良やきっぷの紛失、知らない人に追いかけられたなど怖い事や困った事を相談する目的もあります。

【編集後記】

今号では、駅の仕事24時間を調べてみました。駅は電車の乗降だけでなく、数多くの人生物語が詰められ、駅係員のサービスや誰にでも使い易い工夫がされていることに多く気付きました。最後に取材許可をいただいた近鉄宇治山田駅首席助役の[illegible]森さんはじめ伊勢市駅のスタッフの皆様に御礼と感謝を申し上げます。