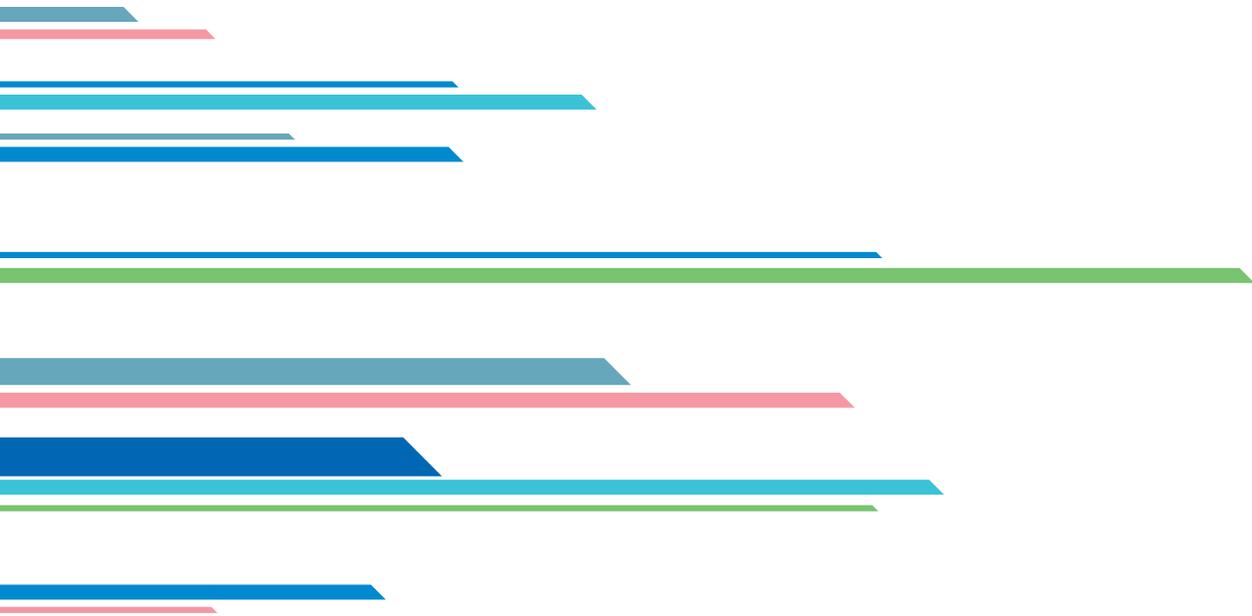


企業考動報告書 2009-2010

JR西日本 CSRレポート



目次

- P03 社長メッセージ
- P05 福知山線列車事故について
- P09 企業再生に向けて
- P13 「企業理念」「安全憲章」
- P16 CSR(企業の社会的責任)の考え方
- P17 コーポレート・ガバナンス
- P19 **安全**
- P20 安全性向上への基本的考え方
- P21 安全性向上へのあゆみ/安全管理体制
- P22 安全基本計画
- P23 安全基本計画の推進状況
- P33 安全の現状と対策
- P35 **CS(お客様満足)**
- P36 基本的な考え方/サービス推進体制
- P37 お客様との双方向コミュニケーションの充実
- P38 CSマインドの醸成
- P39 高品質な輸送サービスを提供するための取り組み
- P41 お客様に安心してご利用いただくための取り組み
- P42 より快適にご利用いただくための取り組み
- P44 お客様に優しいバリアフリーの取り組み
- P45 **地球環境**
- P46 基本的な考え方/地球環境保護活動の推進体制/環境管理
- P48 環境負荷/環境目標/環境会計
- P49 地球温暖化防止の取り組み
- P53 地域・社会と連携した活動
- P54 省資源の取り組み
- P56 法令遵守の取り組み
- P57 **人材・ES(働きがい)**
- P58 働きがいの向上/ワーク・ライフ・バランス
- P59 人材確保
- P60 人材育成
- P61 コミュニケーションの促進/働きやすい環境づくり
- P62 労働安全衛生の取り組み
- P63 **地域との連携**
- P64 基本方針/事業活動を通じた地域の活性化
- P67 社会貢献活動の推進
- P69 **経営を支える基盤の取り組み**
- P69 コンプライアンス
- P73 危機管理
- P75 情報セキュリティ
- P76 ディスクロージャー
- P77 人権啓発
- P78 資料調達
- P79 第三者意見
- P81 【参考】11分野の平成20年度重点取り組み事項・実績及び平成21年度重点取り組み事項

編集方針

当社は、福知山線列車事故を機に新たに制定した「企業理念」の実現を目指し、平成18年6月より、世の中に対する最大の責任である安全をはじめ11の重点分野を定め、CSRの観点に立った企業活動を進めてまいりました。しかしながら今般、福知山線列車事故に関する航空・鉄道事故調査委員会の調査の過程で、当社役員等による重大なコンプライアンス違反の事実が次々と判明し、当社に関わるすべての関係者の皆様の信頼を大きく裏切ってしまいました。当社としては、今回の問題を重く受け止め、世の中と誠実に向き合いオープンな会社となるため、本報告書を通じて会社の決意と取り組みの現状を示していくこととしました。

報告にあたっては、福知山線列車事故及び今回の問題に係る認識、再発防止に向けた決意を冒頭で表明するとともにCSRの各分野の取り組みについて、鉄道会社である当社が世の中から求められていることは変わらないとの認識のもと、初めての発行であった昨年度と基本構成はそのままに、取り組みの進捗状況を記載しています。また、各分野の推進責任者が改めて自ら基本方針及び課題を表明し、個々の取り組みとの一貫性を示したほか、年度重点取り組み事項及び実績、ネガティブ事象の発生状況とその対策、さらには取り組みを担う個々の社員の姿や声をできるだけ紹介し、会社の実態が見えるように努めています。

報告書を通じ、世の中への説明責任を果たしていくとともに、関係者の皆様とこれまで以上に積極的に対話を進め、至らざる点の改善に向けた「考動」を一つひとつ重ねることで、事業活動の質を高めていきたいと考えています。

対象範囲

原則としてJR西日本単体
(取り組み事例にはグループ会社の取り組みを一部含みます)

対象期間

平成20年4月～平成21年3月
(取り組み事例には上記期間以外のもの(直近は平成22年2月まで)を含みます)

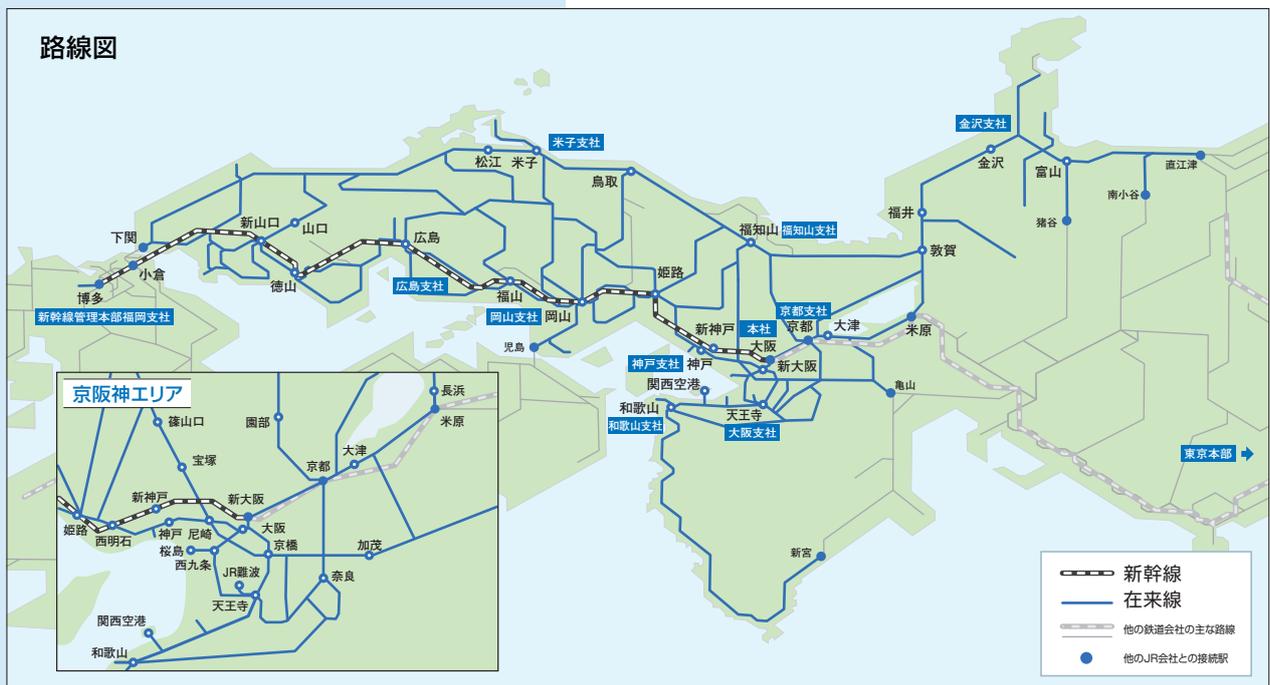
参考としたガイドライン

環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」
GRI「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版(G3)」

報告書のタイトルについて

「企業理念」の実現を目指し、社員、役員、そして総体である会社が一体(=企業)となって、自ら考え、行動(=「考動」)することが重要であり、その結果を報告するとの思いを込め、「企業考動報告書」としました。

路線図



会社概要

平成21年3月31日現在

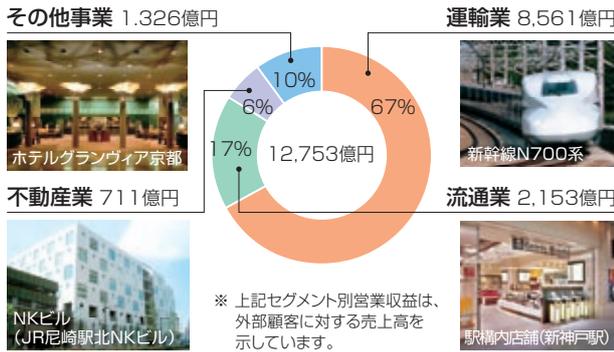
| | |
|--------|---|
| 社名 | 西日本旅客鉄道株式会社 West Japan Railway Company |
| 所在地 | 大阪市北区芝田二丁目4番24号 |
| 設立 | 昭和62年4月1日 |
| 資本金 | 1,000億円 |
| 発行済株式数 | 200万株 |
| 主な事業内容 | 旅客鉄道事業 関連事業(不動産賃貸業等) |

| | |
|------|--|
| 営業収益 | 12,753億円(連結) 8,750億円(単体) |
| 総資産額 | 24,618億円(連結) 22,151億円(単体) |
| 社員数 | 29,870人(単体) [平成21年4月1日現在] |
| 子会社数 | 151社(うち連結子会社66社) |
| 鉄道 | キ口数:5,012.7km 新幹線:644.0km 在来線:4,368.7km 駅数:1,222駅 車両数:6,650両 |

※ 財務情報については、当社ホームページをご覧ください。

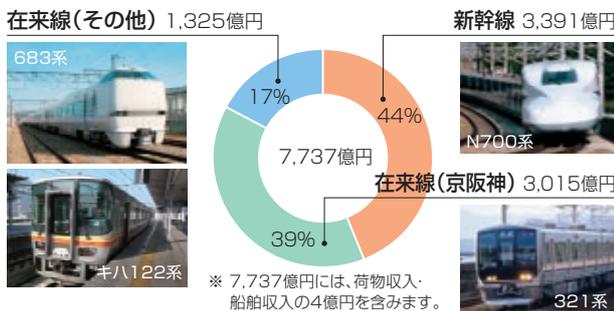
セグメント別営業収益

平成21年3月期



運輸収入

平成21年3月期



主なグループ会社

平成21年12月31日現在

【運輸業】

- (鉄道事業)
嵯峨野観光鉄道(株)
- (旅客自動車運送事業)
中国ジェイアールバス(株)
西日本ジェイアールバス(株)
- (船舶事業)
JR西日本宮島フェリー(株)

【流通業】

- (百貨店業)
(株)ジェイアール西日本伊勢丹
- (物販・飲食業)
(株)ジェイアール西日本デ일리サービスネット
(株)ジェイアール西日本フードサービスネット
(株)ジェイアールサービスネット広島
(株)ジェイアールサービスネット岡山
(株)ジェイアールサービスネット金沢
(株)ジェイアールサービスネット米子
(株)ジェイアールサービスネット福岡
(株)ジェイアール西日本ファッショングッツ
- (各種物品等卸売業)
ジェイアール西日本商事(株)

無印：連結子会社
※：非連結子会社
※※：持分法適用関連会社
※※※：持分法非適用関連会社

(注)各事業の区分ごとの会社名は主たる事業内容により記載しています。

【不動産業】

- (不動産販売・賃貸業)
京都駅ビル開発(株)
大阪ターミナルビル(株)
ジェイアール西日本不動産開発(株)
(株)ジェイアール西日本福岡開発
- (ショッピングセンター運営業)
天王寺ターミナルビル(株)
JR西日本SC開発(株) ※
京都ステーションセンター(株)
富山ターミナルビル(株)
(株)ジェイアール西日本クリエイト
金沢ターミナル開発(株)
山陽SC開発(株)
山陰ステーション開発(株)
(株)天王寺ステーションビルディング
広島ステーションビル(株)
神戸SC開発(株)
(株)富山ステーションデパート ※
中国SC開発(株)
(株)和歌山ステーションビルディング
(株)新大阪ステーションストア
大阪ステーション開発(株)
(株)京都駅観光デパート

【その他事業】

- (ホテル業)
(株)ジェイアール西日本ホテル開発
(株)ホテルグランヴィア広島
(株)ホテルグランヴィア大阪
(株)ホテルグランヴィア岡山
和歌山ターミナルビル(株)
三宮ターミナルビル(株)
(株)奈良ホテル ※※※
倉敷ステーション開発(株)
尼崎ホテル開発(株) ※
- (旅行業)
(株)日本旅行
- (貸自動車業)
JR西日本レンタカー&リース(株)
- (広告業)
(株)ジェイアール西日本コミュニケーションズ
- (車両等設備工事業)
(株)ジェイアール西日本テクノス
(株)ジェイアール西日本新幹線テクノス
(株)JR西日本テクノア
- (電気工事業)
西日本電気テック(株)
西日本電気システム(株)
- (土木・建築等コンサルタント業)
ジェイアール西日本コンサルタンツ(株)

【清掃整備事業】

- (株)ジェイアール西日本メンテック
(株)ジェイアール西日本広島メンテック
(株)ジェイアール西日本金沢メンテック
(株)ジェイアール西日本福岡メンテック
(株)ジェイアール西日本岡山メンテック
(株)ジェイアール西日本福知山メンテック
(株)ジェイアール西日本米子メンテック

【情報サービス業】

- (株)JR西日本ITソリューションズ

【建設事業】

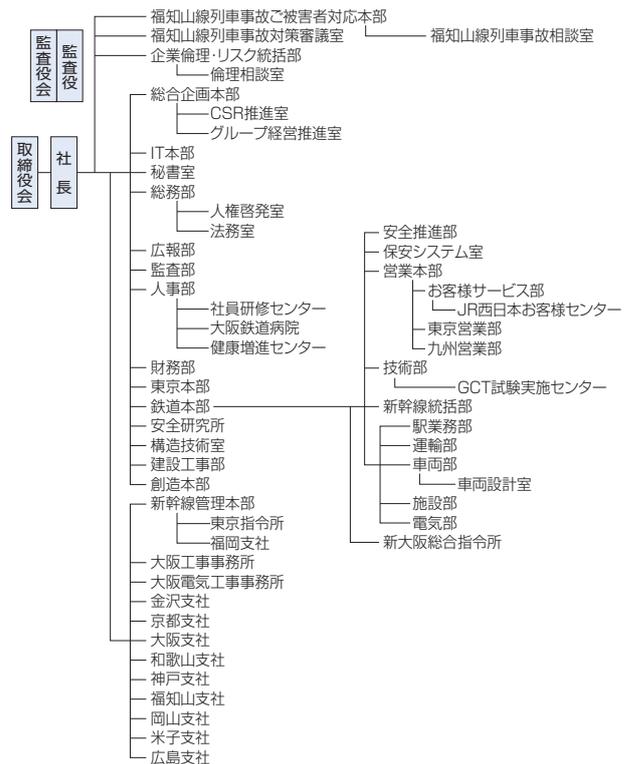
- (株)レールテック
大鉄工業(株) ※※
広成建設(株) ※※

【その他】

- 大阪エネルギーサービス(株) ※
(株)JR西日本あいウィル ※
(株)JR西日本カスターマリレーションズ ※
(株)ジェイアール西日本リネン
(株)ジェイアール西日本総合ビルサービス
(株)ジェイアール西日本マルニックス
JR西日本フィナンシャルマネジメント(株)
(株)ジェイアール西日本交通サービス
JR西日本ゴルフ(株)
(株)ジェイアール西日本ウェルネット

組織

平成21年12月1日現在



世の中からの信認にお応えしていくために

平成17年4月25日、当社は、福知山線塚口・尼崎駅間において、106名のお客様の尊いお命を奪い、500名を超えるお客様にお怪我を負わせてしまうという、極めて重大な事故を惹き起こしてしまいました。ここに改めまして、お亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々とそのご家族の皆様に対し、心から深くお詫び申し上げます。

また、平成21年9月には福知山線列車事故に関する航空・鉄道事故調査委員会における調査の過程で、役員等が同委員会の委員の方々に対する情報漏えいの働きかけ等を行っていたという事実が判明いたしました。今回の問題は社会的責任を有する企業としてあるまじき行為であり、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々とそのご家族の皆様、関係するすべての方々に対し、重ねて深くお詫び申し上げます。

「企業理念」に立ち返り、風土改革を推進

今回の問題で、私たちは何よりも、福知山線列車事故を機に、安全を最優先する企業風土を構築するため、全社員で議論を重ねて制定し、世の中に宣言した、当社の目指す姿、大切にしている価値観である「企業理念」を守れなかったことを深く反省しています。

このような行為を二度と起こさないよう、まずは経営トップ自ら今回の行為を行ったことを重く受け止め、役員間で課題認識及び今後取るべき行動について議論を重ねて「誠実」「謙虚」「自律」という3つの価値観を抽出し、役員員の行動規範を新たに制定しました。全役員がこれを共有し、言行一致を旨に、率先して「企業理念」を実践してまいります。あわせて、取締役会の監視・監督機能をはじめコーポレート・ガバナンスを強化し、制度面からも再発防止策を実行してまいります。

また、当社は事故直後から世の中の皆様にご不信を抱かせる様々な行為を繰り返してきました。これらについて改めて振り返ると、今回と共通する課題、すなわち自己中心的で社会の常識と乖離した風土、社内の風通しが悪く自由に物を言えない風土が根底にあると考えています。こうした悪しき企業風土を抜本的に変革し、会社を再生していくことが私の使命であると考えています。

現場重視、技術重視を軸に「経営の三本柱」を実行

取り組みにあたっては、従来から経営の最重要課題として掲げてきた「被害に遭われた方々に誠心誠意と受け止めていただけるような取り組み」「安全性向上に向けた取り組み」「変革の推進」の三本柱は変わりません。ただし今回の反省に立って進め方やスピードを変えてまいります。特に今回の行為により、被害に遭われた方々のご心情を深く傷つけてしまったことを深く反省し、改めて事故に正面から向き合うこと、ご被害者と真摯に向き合うことをしっかり実践してまいります。

そのうえで、私は、安全最優先を前提に、現場重視、技術重視に徹底してこだわりたいと思います。ここでいう現場重視とは、当社の事業活動のほとんどすべてが世の中との接点である現場で行われており、そこで働く社員の意見や提言を経営情報と捉え、積極的に施策に反映していくことです。また、技術重視とは、技術を社員のスキルを含めた幅広い意味で捉え、世代交代が進むなか、過去から経験で積み上げてきた鉄道技術を着実に継承するとともに、世の中のニーズの高度化にあわせて向上させていくことです。この二点を軸に施策を具体化し、実行してまいります。

JR西日本の存在意義を自覚し、考動とチームワークでCSRを推進

当社は昨年1月に「企業考動報告書」を初めて発行し、「企業理念」の実現を目指し、世の中と誠実に向き合い、CSRに本格的に取り組んでいくことを宣言したところですが、私は、今回の事態をふまえ、取り組みを一層加速させたいと考えています。

鉄道会社である当社は世の中からの「信認」により存在を許されており、また地域から離れては存在しえません。そうした存在意義、ひときわ重い社会的責任を強く自覚し、世の中と共生していくという発想に立って事業活動を行ってまいります。当社では、世の中から求められていることとして、安全やCSをはじめ11の重点分野を定め、CSRに取り組んでいますが、今回の問題を機に、世の中と向き合う姿勢や考え方を改め、世の中が何を求めているかについて感度を高め、11の重点分野を中心に、日々の活動の中で至らざる点の一つひとつ改善してまいります。

その際、企業を構成するのは一人ひとりの社員であり、それぞれが自覚と責任を持って、自ら考え行動する、「考動」の輪を広げていきたいと思っています。この報告書を変革の起爆剤とし、一人ひとりが、自分の仕事が世の中と直接結びついていることを強く意識し、日々の業務の中で世の中を向いて一歩踏み出す動きをつくり出したいと思っています。

また、鉄道は多くの社員が一体となってシステムとして運営しており、仕事を進めるうえでは相互の連携が不可欠です。私は皆がお互いを思いやり、チームワークを大切にする風土を醸成することで組織力を高めたいと考えており、まずは社内で自由に物の言える雰囲気づくりを進めてまいります。「企業理念」の「企業」という言葉には会社・役員・社員が一体となって取り組んでいくの思いを込めており、これらCSRの取り組みを進めるうえでもその精神を大切にまいります。

安心、信頼され、働きがいと誇りの持てる JR西日本を目指して

当社にとって、これからの1年間が正念場であります。昨年12月には私が本部長を務める企業再生推進本部を1年間の期限を設定したうえで設置しました。この本部を中心に、不退転の決意で、スピード感を持って企業再生に向けた具体策を実行してまいります。

取り組みの主役は社員一人ひとりです。私を先頭に全役員・社員が、当社の原点である「企業理念」に立ち返って、自分の仕事が世の中とつながっているという思いを強く持ち、皆様と対話しながら、世の中からの信認にお応えできるよう、元気で前向きな考動を重ねてまいります。そして、必ずや世の中から「安心、信頼され」、社員が「働きがいと誇りの持てる」、JR西日本に生まれ変わらせます。

平成22年3月

代表取締役社長

佐々木 隆之



福知山線列車事故について

平成17年4月25日、弊社は、106名のお客様の尊い命を奪い、500名を超える方々を負傷させるという、極めて重大な事故を惹き起こしました。改めましてお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の皆様には衷心よりお詫び申し上げます。

また、お怪我をされた皆様にも深くお詫びを申し上げますとともに、一日も早いご快癒を祈念いたします。

あわせて、事故に関して多大なるご心労、ご迷惑をおかけいたしました皆様方に、心からお詫び申し上げます。

弊社としては、今後とも被害に遭われた方々に精一杯対応していくとともに、さらなる安全対策の充実、企業風土の変革に取り組んでいく決意であります。

そして、この事故を決して忘れることなく、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を強く自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げることに全力をあげて取り組んでまいります。

福知山線列車事故の概要と事故後の対応

概要

- ・ 発生日時
平成17年4月25日 9時18分頃
- ・ 発生場所
福知山線塚口・尼崎駅間 尼崎起点1k805m付近(兵庫県尼崎市)
- ・ 関係列車
宝塚発同志社前行 上り快速列車 電第5418M列車(207系7両編成)
- ・ 概況
電第5418M列車は、塚口・尼崎駅間において、半径304mの右曲線に制限速度70km/hを大幅に超える116km/hで進入し、1両目が左へ転倒するように脱線し、続いて2両目から5両目が脱線しました。1両目及び2両目車両が進行方向左側のマンションに衝突、大破するなど、多数のお客様を死傷させる大惨事を惹き起こしてしまいました。



- ・ 被害に遭われた方々
お亡くなりになられた方 お客様106名 運転士1名
お怪我をされた方 お客様562名 付近をご通行中の方1名

鉄道事故調査報告書

平成19年6月に航空・鉄道事故調査委員会が公表した「鉄道事故調査報告書」においては、乗務員に対する再教育のあり方をはじめとして、弊社の安全管理体制に係る事項、ATSの整備、列車運行計画、車両のブレーキ装置や速度計等、鉄道事業の安全性に係ることに関し、多くの厳しいご指摘をいただいています。弊社は、これらのご指摘いただいたことを真摯に受け止め、改善・対策を図っているところです。



安全性向上の取り組み

弊社は事故後、「安全性向上計画」を策定し、安全を最優先する企業風土の構築に向けて、企業風土の変革の取り組みや、ソフト・ハード両面にわたるさまざまな対策を進めてまいりました。

そのような中、平成19年6月に「鉄道事故調査報告書」が示されたことを契機として、改めて課題を集約し、平成20年4月に「安全基本計画」をとりまとめました。本計画は「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を到達目標とするもので、全社をあげて推進しております。(取り組みの詳細はP19～34をご覧ください)

被害に遭われた方々への対応

事故直後より、ご遺族様お一組様に対し基本的に2名の担当社員を指定しました。お怪我をされた方については、入院された方に対し病院ごとに担当者を指定するとともに、通院のみの方への担当者も指定しました。

また、事故直後の平成17年5月、総務部に福知山線列車事故相談室を設置し、平成18年3月には、被害に遭われた方々に対し、より一層充実した対応を行う専任組織として、「福知山線列車事故ご被害者対応本部」を設置しました。現在は約140名の体制(ご遺族様担当者約210名は別途対応本部の兼務を指定)で、ご遺族様をはじめ被害に遭われた方々に対して対応させていただく体制とし、各役員が先頭に立ってお一人おひとりのご意見・ご要望等を丁寧にお伺いしながら、精一杯の対応に努めています。

また、補償については、ご被害者との関係では弊社に100%責任があるとの認識のもと、誠意をもってお話し合いをさせていただいております。

追悼慰霊式等の開催

平成17年9月には、お亡くなりになられた方々がお住まいであった自治体との実行委員会による「慰霊と安全のつどい」を開催、その後、毎年4月25日にはご遺族様のご意向をお伺いしながら「追悼慰霊式」を開催しています。

ご説明会等の開催

弊社の取り組みなどに関して、これまでに9回(延べ39回)、社長以下の役員等を説明者とするご説明会や、被害に遭われた方々のご意見・ご要望を承る場として地区別の少人数制による懇話会を開催しました。

心のケアの取り組み

今なお、ご遺族様をはじめ被害に遭われた方々のお気持ちは決して癒えることのない深いお悲しみ、お苦しみの中にあり、被害に遭われた方々への対応を通じて「悲嘆」の問題の重要性を認識しているところです。

このような状況を踏まえ、弊社は心のケアの専門家や有識者の方々のご指導、ご協力をいただくとともに、被害に遭われた方々からのご意見・ご要望を承りながら、お気持ちに少しでも沿えるよう、弊社としてお役に立つこととして何ができるかについて引き続き検討してまいります。

弊社のさまざまな行為に関する反省と被害に遭われた方々へのお約束

平成21年9月以降問題となった事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ等の事象をふまえ、改めて事故後の弊社のさまざまな行為を振り返ってみると、これまでも自社中心的な考えに基づく行為が多々あり、被害に遭われた方々のお気持ちを傷つけることを行っていたことを反省しているところです。

このような反省すべき状況に対し、弊社自らが抜本的改善に向けた施策を実施していくためには、(1)今回の事故に正面から向き合うこと、(2)被害に遭われた方々に真摯に向き合うこと、この2つの課題に向けた取り組みが必要不可欠であると考え、被害に遭われた方々にも、平成21年12月12日、13日のご説明会で「役員等が被害に遭われた方々と向き合うこと」「事故を自らのこととして認識する取り組み」「ご説明会の継続的開催」「被害に遭われた方々への将来にわたる対応」といったことの実施をお約束させていただきました。

(事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題の詳細はP7～8をご覧ください)

事故をふまえての地域への貢献

事故を惹き起こしたことにより、さまざまな方々や地域社会に大変なご迷惑をおかけしたことをふまえ、一般市民の方々を対象とした心のケアの取り組みをはじめとして、社会福祉団体等への寄付をさせていただいてまいりました。これらの寄付を含めて、平成21年4月1日に設立したJR西日本あんしん社会財団で、引き続き社会にお役に立つ取り組みを行わせていただきます。(JR西日本あんしん社会財団についてはP67をご覧ください)

事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題

平成21年9月25日以降、弊社役員等が航空・鉄道事故調査委員会の委員の方々に対する情報漏えいの働きかけや資料の提出不備等を行っていた事実が判明いたしました。ご被害者のご心情を深く傷つけてしまったのみならず、関係するすべての方々に対し、ご不信の念を抱かせてしまいましたことを心からお詫び申し上げます。

弊社としては、この問題を受け、社長直属の社内チームと社外有識者から構成されるコンプライアンス特別委員会を編成して事実関係を徹底的に調査するとともに、役員間で議論を重ねて事実関係及び再発防止策等の改善措置を取りまとめ、11月18日に国土交通大臣に報告いたしました。また12月12、13日には被害に遭われたの方々に対しご説明会を開催いたしました。(報告の詳細はhttp://www.westjr.co.jp/news/newslst/article/1174577_799.htmlをご覧ください)

経過

- 9月25日 福知山線列車事故に係る航空・鉄道事故調査委員会における調査の過程で、代表取締役社長(当時)の山崎正夫が航空・鉄道事故調査委員会委員と接触し、情報漏えい等についての働きかけを行っていた事実が判明
- 28日 国土交通大臣から報告命令を受取
- 30日 社長直属の社内チームを発足
- 10月 2日 3名の社外有識者から構成されるコンプライアンス特別委員会を発足
(目的) 客観的かつ独立した立場で今回の問題に関わる事実関係を調査し、再発防止などを含め、広くコンプライアンスについて提言を得る。
(委員) 高 巖 氏(委員長:麗澤大学経済学部長・教授)
佐伯 照道 氏(北浜法律事務所・外国法共同事業 弁護士)
鳥越 健治 氏(関西大学大学院法務研究科 教授)
- 17,18日 被害に遭われたの方々にご出席いただき、「お詫びの会」を開催
- 20日 コンプライアンス特別委員会から中間報告書を受取
- 23日 国土交通大臣に経過を報告
- 11月15日 コンプライアンス特別委員会から最終報告書を受取
- 18日 国土交通大臣に実態調査の結果及び再発防止策等の改善措置を報告
- 12月 1日 企業再生推進本部、企業倫理・リスク統括部を設置
- 12月12,13日 被害に遭われたの方々にご出席いただき、「ご説明会」を開催

事故後の対応

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| 国土交通省 航空・鉄道事故調査委員会 | | H17.9 「鉄道事故調査(経過報告)」公表 「建議」 | H17.11 「安全性向上計画」の着実な実施 について報告 | H18.3 鉄道事業法改正 | H18.10 「運輸安全マネジメント評価」実施 | H19.2 「意見聴取会」開催 | | | | |
| 弊社の安全対策等 | H17.4・25 福知山線列車事故 | H17.5 「安全性向上計画」策定 | H17.6 「安全諮問委員会」開催 第1回 | H18.3 新たな「企業理念」「安全憲章」制定 | H18.10 「鉄道安全管理規程」制定 | H18.10 「安全を最優先する企業風土」の構築を経営目標とした、「JPR西日本グループ中期経営目標」の見直し | H19.6 「鉄道安全報告書」公表 2007年 | | | |
| 被害に遭われた 方々への対応 | | H17.5 福知山線列車事故相談室の設置 | H17.6 「お詫びと今後の取り組み」のご説明会「 | H17.9 「慰霊と安全のつどい」開催 | H17.10 「安全性向上計画」の進捗状況等のご説明会「開催 | H18.1 「地区別懇話会」開催 | H18.3 福知山線列車事故ご被害者対応本部の設置 | H18.4 「追悼慰霊式」開催 | H18.7 「ご報告会」開催 | H19.4 「追悼慰霊式」開催 |

実態調査の概要

- 航空・鉄道事故調査委員会委員への情報漏えい等の働きかけ
 - ・「代表取締役社長(当時)山崎正夫-安全推進部担当部長(当時)前田昌裕-山口浩一委員ルート」で、山口委員に接触し、非公式で資料を事前入手、記述の再考を依頼
 - ・「福知山線列車事故対策審議室長(当時)土屋隆一郎-技術部マネジャー(当時)鈴木喜也-佐藤泰生委員ルート」で、佐藤委員に接触し、非公式で資料を事前入手
 - ・福知山線列車事故対策審議室担当室長(当時)望月康孝が宮本昌幸委員に接触、情報入手はなし
 - ・取締役(当時)垣内剛が楠木行雄委員に接触、情報入手目的ではなし
- 公述人への働きかけ
 - ・平成19年2月1日の意見聴取会に先立ち、山崎と代表取締役副社長(当時)丸尾和明を中心に井口雅一氏(東京大学名誉教授)、永瀬和彦氏(金沢工業大学機械工学科教授)、伊多波美智夫氏(国鉄OB)、小野純朗氏(日本鉄道運転協会会長)の4名に、公述人として意見を述べてもらうように働きかけ
- 航空・鉄道事故調査委員会等に対する資料提出の不備

認識及び問題点

今回の事象は、代表権を持つトップが関与した組織的な行為であったと考えており、また調査結果をふまえると、航空・鉄道事故調査委員会の事故調査に対し全面的に協力する立場にありながら積極的に協力する姿勢を欠いていたと深く反省しております。また、事故の当事者としての自覚が不足し、被害に遭われた方々のご心情の理解が不足していたこと、自社の論理が社会の常識と乖離している、社内の風通しが悪い、企業としての一体感に欠けるといった企業風土上の問題、さらには役員自身のコンプライアンス意識不足といったコーポレート・ガバナンス上の問題も今回の背景にあったのではないかと反省しております。

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| H19.6 「鉄道事故調査報告書」公表 「建議」所見 | H19.10 「運輸安全マネジメント評価」実施 | H20.10 「航空・鉄道事故調査委員会」を「運輸安全委員会」に改組 | H20.10 「運輸安全マネジメント評価」実施 | H21.9 事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけの事実発表 | H21.9 報告命令 左記に関する | H21.10 「運輸安全マネジメント評価」実施 | H19.7 「安全諮問委員会」最終報告「取りまとめ」 | H19.9 第1回「安全推進有識者会議」開催 | H20.2 「安全推進有識者会議」提言 | H20.4 「安全基本計画」策定 | H20.5 「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」策定 | H20.9 「鉄道安全報告書」公表 2008年 | H21.8 「鉄道安全報告書」公表 2009年 | H21.10 国土交通大臣への経過報告 | H21.11 国土交通大臣への報告 | H21.12 企業再生推進本部、企業倫理・リスク統括部の設置 |
| H19.8 「ご説明会」開催 | H20.4 「安全基本計画」ご説明の場「開催」 | H20.4 「追悼慰霊式」開催 | H21.4 「追悼慰霊式」開催 | H21.8 「ご説明会」開催 | H21.10 「お詫びの会」開催 | H21.12 「ご説明会」開催 | | | | | | | | | | |

企業再生に向けて

今回、事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題が発生したことを機に、弊社としては、このような問題を二度と繰り返さないよう企業風土を抜本的に変革するため、コンプライアンス特別委員会からも提案を受け、改善措置及び企業再生に向けた決意を取りまとめました。これらについて、現在、新たに設置した社長直属の企業再生推進本部を中心に順次施策として具体化し、実行に移しています。

世の中の信認により存在を許されているという鉄道事業者の社会的責任を強く自覚し、「企業理念」のもと、弊社に関係するすべての方々と誠実に向き合い、安全最優先をさらに徹底し、現場重視、技術重視に基づく経営を実践していくことで、真に謙虚で正直で品格のある会社に生まれ変わってまいります。

国土交通大臣に報告した再発防止策等の改善措置の概要

改善措置

1. コーポレート・ガバナンスの強化

(1) 役員のあり方とマネジメント体制の改革

- ・ 役員の新たな行動規範を制定し、実践していく。
- ・ 取締役及び執行役員の選考基準を明確にする。
- ・ 取締役会への報告内容を充実し、議論を活性化するとともに、社内取締役の担務等についても原則として監視・監督に重点を置くように見直す。
- ・ 取締役及び執行役員が監査役への報告義務等について確認書を提出する。

(2) コンプライアンス推進機能の充実

- ・ 外部委員を招聘し、取締役会の諮問機関として新たな「企業倫理委員会」を設置するとともに、各支社にも「企業倫理委員会」を設置する。
- ・ 専任の企業倫理担当役員を置くとともに、新たに「企業倫理・リスク統括部」を設置し、権限を強化する。
- ・ 内部通報制度について、情報提供を一層促進するとともに、弁護士直通の通報窓口の対象を拡大する。
- ・ 役員、社員に対する企業倫理教育を充実し、まずは役員から議論を深める。

(3) ディスクローチャーの充実

- ・ 経営姿勢や業務の執行状況を積極的に発信していく。

2. 「企業理念」の徹底と企業風土の変革

- ・ 「企業理念」を改めて徹底し、共通の価値観の醸成を図る。まずは役員が自らの言葉で決意を宣言し、行動で示していく。
- ・ 社内の風通しの悪さを解消するため役員が先頭に立ち、日々の業務の中での双方向コミュニケーションを充実することで鉄道の仕事の目的や意義に対する理解を深め、方向性を共有し、安全・サービスの品質を向上につなげていく。
- ・ 若手や女性社員が活躍する機会を積極的に創り出すとともに、外部の人材を登用し、多様な価値観を経営に反映させていく。
- ・ 労使間の協議を充実し、健全な牽制に基づき諸施策の推進を図る。

企業再生に向けた決意

1. 被害に遭われた方々に誠心誠意と受け止めていただけるような取り組みの推進

- ・ 重大な事故を惹き起こした当事者としての立場を肝に銘じ、ご意見、ご要望を丁寧にお伺いしながらきめ細かな対応を行っていくとともに、今回の事故及び事故後の弊社の様々な行動に対するご被害者のご心情をしっかりと受け止めて行動していく。
- ・ 自ら、なぜこの事故を防げなかったかについて、改めて振り返ることにより、経営としての反省を行っていく。また、その結果についてご被害者にご説明し、ご意見等を承っていく。
- ・ 被害に遭われた方々に対し、将来にわたって責任をもって様々なご意見、ご要望をお聞きし、ご相談にも応じる体制を堅持していく。あわせて、ご被害者の個々のご事情に応じ、心のケアなど将来にわたる不安を少しでも和らげていただけるような具体的取り組みについてご意見等を承っていく。

2. 鉄道事業の根幹である安全性の向上

- ・ お客様の尊い命をお預かりしている鉄道事業者として、今般の反省及び事故を改めて振り返った結果を踏まえ、「お客様の死傷事故ゼロ・社員の重大労災ゼロ」に向けた体制の構築を目指した安全マネジメントの継続的改善に活かしていく。
- ・ 列車ダイヤの乱れなどお客様に多大なご迷惑をおかけしている現状を踏まえ、安全・安定輸送の確保に一層努めていく。

3. お客様や地域、社会との共生

- ・ 内向き思考や行動様式を変革し、オープンな会社になるため、お客様や地域、社会が何を求めておられるかについて感度を高くし、企業として「考動(自ら考え行動すること)」を重ねていく。
- ・ お客様からいただいたご意見、ご提言を経営に反映する仕組みを一層充実する。
- ・ サービスの品質向上、様々な地域活動への参加など、お客様や地域の皆様と日々接するなかでの活動の充実を図る。

コンプライアンス特別委員会からは、最終報告書で以下の「再発防止策を考える上での4つの原則」を提案いただきました。弊社としてはこれを真摯に受け止め、重視すべき価値観として改善措置及び企業再生に向けた決意の中に反映しています。

第1に、安全・技術を重視し、人を尊重すること

第2に、信認上の義務を自覚し、それに応えること

第3に、コミットしたことは、責任をもって実行に移すこと

第4に、一人ひとりがオープンで誇りの持てる会社を創ること

※ 報告書全文は<http://www.westjr.co.jp/ICSFiles/afieldfile/2009/11/18/iinkai.pdf>をご覧ください。

役員の反省と決意と役員行動規範の制定

今回の行為は社員に模範を示すべき立場にある経営トップ自ら行ったものであり、再発防止に向け、まずは役員がこの問題に正面から向き合い、一人ひとりの心に企業倫理意識を染み込ませることが大切です。そうした決意のもと、役員全員で問題認識及び今後取るべき行動について議論を重ね、反省と決意を取りまとめるとともに、実践に向けて、新たに役員行動規範を制定しました。「誠実」、「謙虚」、「自律」の3つの言葉に込めた思いを全役員で共有し、言行一致を旨に「企業理念」の実践に励んでいます。

反省と決意

《反省》

1. 福知山線列車事故に至るまでの状況

- JR西日本発足当初は、国鉄経営の反省を踏まえ、「親方日の丸」からの脱皮を図り、「経営理念」を全員参加で作りました。先行き不透明な中、競争環境の激しい西日本エリアにおける生き残りをかけて、健全経営を通じた鉄道の再生に取り組み、経済情勢の追い風もあり、世間から一定の評価もいただくこととなった。
- その間、阪神淡路大震災という厳しい試練にさらされたものの、トップダウンの経営手法、効率化やコスト削減の自助努力によって、順調な経営成績を維持し、株式上場も果たすことができた。
- しかし、こうした過程で、社内には、次第に驕りや過信が生じ、謙虚に社外に学ぶ姿勢が希薄化することとなった。また、ベテラン社員の大量退職等もあって、地道に鉄道を支える体力が全般的に低下してきたにも関わらず、経営層の発言に過度に反応する、内向的な姿勢や、従来手法に頼る事なかれ主義が広まった。
- 一方で、安全運行を使命とする鉄道事業において、信楽高原鐵道列車衝突事故や塚本駅構内の救急隊員死傷事故などを発生させた。こうした事故は、安全が最優先の理念であること、そしてそれは人命の尊さをベースにした理念であることを再認識、徹底する機会であったにも関わらず、個別の対策に留まってしまい、十分活かすまでには至らなかった。

2. 福知山線列車事故後の対応

- 人命の尊さをベースとした行動原理が企業風土として確立されておらず、福知山線列車事故発生直後に、何よりも優先されるべきお客様の救助活動やご家族の安否を気遣う方々への情報の収集・提供などに組織として迅速に対応することができなかった。
- 事故の加害者であるという自覚と、その自覚に基づき事故にしっかりと向き合うという覚悟が不十分であった。その結果、自らが事故の原因究明に積極的に協力するという誠実で謙虚な姿勢が十分でなく、組織防衛に軸足を置いてしまった。
- 今回の事故そのものへの向き合い方とご被害者への向き合い方に、傲慢さや逃げの姿勢があり、そういった建前と本音があると受け取られる不誠実な対応が、ご被害者や社会からの不信感を増幅させることとなってしまった。

3. 情報漏えい等についての働きかけ問題

- 自らが重大事故を惹き起こした加害者であるという自覚が足りず、一連の行為によってご被害者のご心情を深く傷つけてしまった。
- 社会からの信認により存在を許されているという鉄道事業者の社会的責任の自覚と、コンプライアンスの重要性の認識に基づき自らを律しなければならないという思いが役員に十分ではなく、企業倫理を欠いた様々な行為を発生させてしまった。
- 企業理念が、ご被害者をはじめ、お客様、株主、社員、社会へのコミットメントでもあるという認識とその実現に向けての決意が欠如しており、自らを律する最上位の価値観であるという理解も中途半端であった。

《役員行動規範の制定》

以上のような「誠実」さ、「謙虚」さ、「自律」を欠く行為が、ご被害者や社員の心を痛めてしまったという反省を踏まえ、以下のとおり役員行動規範を制定した。

役員行動規範

私たち役員は、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりする事業を営むことの意味を深く理解するとともに、JR西日本が社会からの信認を得て存在を許されている企業であることを肝に銘じ、人として高い倫理観、責任感のもと企業理念を実践し、職務に精励する。実践にあたっては、「誠実」、「謙虚」、「自律」を旨とし、社員の模範として考動する。

「誠実」

常に誠実に行動し、約束は責任をもって実行する。

「謙虚」

相互理解と信頼を大切に、謙虚に行動する。

「自律」

自らを厳しく律し、率先して行動する。

《私たちの決意》

- 我々役員は、企業理念実現のために、役員行動規範を常に念頭に、社員の先頭に立って、JR西日本を誇りある企業に再生していく。
- 独善的、他責的な言動を自戒し、お客様をはじめとした多くのステークホルダーから、改めて信認されるために努力を重ねる。
- 福知山線列車事故を決して忘れず、安全を最優先し、技術を重視し、人を尊重する。
- 言行一致を旨として、決意を行動によって実現していく。
- 社内においては、我々役員自らが、社員を労わり、積極的に社員の声に耳を傾け、自由闊達に議論し、社員が納得感を持って仕事ができるように汗をかいていく。

役員一同

「企業倫理委員会」の新設

今回のコンプライアンス問題発生をふまえ、コンプライアンスを再徹底するためには、業務執行の客観性を確保し、取締役会の牽制機能強化を図る必要があります。そのため、4名の外部委員を招聘し、取締役会の諮問機関として新たに「企業倫理委員会」を設置しました。平成22年2月23日には第1回の委員会を開催し、内容を取締役に報告しました。

これに先がけ、平成21年12月1日には委員会の運営を含む、JR西日本グループ全体の企業倫理の取り組みを強力に推進するため、専任の企業倫理担当役員を置くとともに、企業倫理・リスク統括部を新たに設置しています。

- 〔構成〕 委員長：佐々木 社長
 委員(社外)：大内 伸哉 神戸大学大学院法学研究科 教授
 滝井 繁男 滝井・仲田法律事務所 弁護士
 仲宗根 迪子 消費者支援機構関西 検討委員
 奈良県生活協同組合連合会 専務理事
 森本 滋 同志社大学大学院司法研究科 教授
 京都大学名誉教授
 委員(社内)：真鍋 副社長
 竹原 壽良 株式会社ジェイアール西日本テクノス 社長
 オブザーバー：監査役
 〔開催頻度〕 原則として四半期に1回
 〔審議事項〕 取締役会からの諮問に関する事項
 ・ 今後の企業倫理の進め方
 ・ これまでの当社の取り組み
 ・ その他、企業倫理を進めるうえで重要と思われること
 審議内容については、委員長から取締役会に報告する。



第1回委員会の様子



大内 伸哉 委員

JR西日本のような大企業となると、その活動の持つ社会的な影響は計り知れない。市民社会の構成員として、模範的な行動が求められるのであり、コンプライアンスは最低限の責務にすぎない。

企業が利潤を追求することは当然であるが、利用者、従業員など様々なステークホルダーに幸せをもたらすことと両立できなければ市民社会での信頼を得ることはできない。

JR西日本がこうした信頼を回復できるようにするため、微力ながら全力を尽くしたい。



滝井 繁男 委員

企業の社会的責任がどの企業でも大きな関心事になっている。それは、コンプライアンスから企業を取りまく環境に至るまで、幅広く考えられるようになってきた。しかし、実際にそのことの意味が、それぞれの職場にどこまで浸透しているのか疑問に思うことがある。

今、このことへの真摯な取り組みが社会の企業への信頼をつなぎ、その誠実さを示すことになるという自覚のもとに、それぞれの職場で求められているのは何かと考え、実践されることを期待したい。



仲宗根 迪子 委員

JR西日本が福知山線列車事故とその後の不祥事に対して組織風土改革のために企業倫理委員会を設置されること、そこへ利用者としての消費者団体の委員を招かれることは大変重要なことだと思います。

企業にとって消費者は利益の対象と捉えられがちですが、むしろパートナーと捉え、社会的な高い信頼を得られる企業になられることを願います。そのために微力ですが、新しい風を吹き込めるよう努めたいと思っています。

市民の足である鉄道が市民とともに歩んでくれることを期待しています。



森本 滋 委員

企業倫理を確立する前提として、適正な法令遵守体制を構築するとともに、経営トップを中心に、経営機構内部において法令遵守に対する真摯な姿勢が求められます。

制度設計も大事ですが、経営と現場の間で信頼関係や意思疎通が向上するよう配慮することも重要でしょう。

このようなハードとソフトの両面から、JR西日本の法令遵守体制の確立と企業倫理の向上のために、何がしかの貢献をさせていただきたいと考えています。

企業再生推進本部の取り組み

再発防止や企業再生に向けた施策を着実に具体化し実行に移していくため、社長をトップとした企業再生推進本部を平成21年12月1日に立ち上げました。スピード感をもって方向性を定め、取り組みを軌道に乗せていくため、1年間の期限を設定しています。

役割は大きく三つあり、第一に、今回、国土交通大臣への報告に掲げた内容を施策として具体化し、責任箇所を定め進捗状況を定期的に確認するとともに、取り組みが確実に進むようサポートすること、第二に、世の中・現場目線で施策を再検証し、必要な施策を実行に移していくこと、第三に、企業風土を改革すること、特に自由闊達で物の言える雰囲気をつくっていくことです。あわせて、社内外に開かれたオープンな会社を目指し、これらの取り組みの進捗状況の「見える化」を図ります。社内から広く意見を集め、社長が参加する毎週のミーティングで方向性を決定し、順次取り組みを進めています。

〔体制〕 本部長：佐々木 社長
副本部長：山本 取締役
担当部長3名、担当課長3名(兼務)、担当者2名

事例紹介

「心を開くことのできる職場づくり」の取り組み

風土改革のカギとなる自由に物の言える雰囲気を醸成するため、「心を開くことのできる職場づくり」に取り組んでいます。現在、本社に13のモデル職場を設定し、キーパーソンを中心に「意見を言う、意見を聞く、意見が返ってくる」ことを意識したディスカッションを行い、課題の抽出や改善策の実行、効果の検証を行っています。このサイクルが完了した段階で再整理を行い、他の職場にも展開していきます。



キーパーソン研修

社長による現場との対話

再発防止及び企業再生に向けては、役員の本気の行動や仕組みの整備はもちろんのこと、事業活動を担う社員の思いを結集し、日々の業務を通じて実践していくことが欠かせません。

今回の問題に関する調査結果及び改善措置をまとめた直後の平成21年11月28日、全現場長を社員研修センターに集め、社長からこれまでの経過を説明するとともに、再発防止及び企業再生に向けた決意を表明し、世の中から信認されるJR西日本を目指してともに取り組もうと呼びかけました。

これに引き続き、社長自ら支社や工事事務所を回り、現場長や支社幹部と意見交換を行うとともに、駅や乗務員区、保守区等の職場を訪問し、社員との直接対話を重ねています。当社の事業の大半が行われている最前線の現場にこそ経営情報があると考え、こうした対話をもとに施策の企画、実行に取り組んでいます。



全現場長会議



京都車掌区にて



米子保線区・米子電気区にて(社長表彰)



福知山駅、篠山口駅、西舞鶴駅にて(安全ミーティング)

「企業理念」「安全憲章」

JR西日本の経営の基本は、福知山線列車事故を機に全社員で作り上げた「企業理念」と「安全憲章」にあります。「企業理念」「安全憲章」のもと、全社員が心を一にし、安全を最優先する企業風土を構築するための努力を積み重ね、お客様や株主をはじめ、当社を支えるあらゆる関係者の方々のご期待に応え、将来にわたる持続的発展を図ってまいります。

JR西日本 企業理念

1. 私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。
2. 私たちは、鉄道事業を核に、お客様の暮らしをサポートし、将来にわたり持続的な発展を図ることにより、お客様、株主、社員とその家族の期待に応えます。
3. 私たちは、お客様との出会いを大切に、お客様の視点で考え、お客様に満足いただける快適なサービスを提供します。
4. 私たちは、グループ会社とともに、日々の研鑽により技術・技能を高め、常に品質の向上を図ります。
5. 私たちは、相互に理解を深めるとともに、一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りの持てる企業づくりを進めます。
6. 私たちは、法令の精神に則り、誠実かつ公正に行動するとともに、企業倫理の向上に努めることにより、地域、社会から信頼される企業となることを目指します。

「企業理念」は、JR西日本が目指す方向性、大切にしたい共通の価値観を示したものであり、福知山線列車事故を真摯に受け止め、新たなJR西日本を築き上げようとする、社員全員の決意をあらわすとともに、世の中の皆様に対する宣言でもあります。「企業理念」の名称、そして各項目の冒頭にある「私たち」という言葉には、社員と役員が一体となって作り上げたものであり、社員、役員、その総体である会社のすべてが取り組みの主役であるとの思いを込めています。

新たな「企業理念」制定までの取り組み



安全憲章

私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえのない命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

1. 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
2. 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
3. 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
4. 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
5. 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護がすべてに優先する。

「安全憲章」は、「企業理念」第一項に掲げた安全に関する具体的行動指針であり、JR西日本の一人ひとりが安全の担い手であることを自覚し、日常の場において、安全を最優先するという価値観に基づく行動が自然に出るよう定めたものです。前文では、福知山線列車事故を深く胸に刻み込むことを明確に表現し、このような事故を起こさないとの決意を盛り込んでいます。

当社は、会社発足直後の昭和62年7月、全社員が参加し、会社のあるべき姿、全社員で共有すべき価値観を示した「経営理念」を制定、それ以来、この理念のもとで全社一丸となってさまざまな取り組みを進めてきました。しかしながら、平成17年4月25日の福知山線列車事故を機に、安全を最優先する企業風土を構築するため、当社の憲法ともいえるこの「経営理念」を見直すこととし、会社発足20年目を迎えるなか、当社の目指すべき方向性、価値観について、改めて全社員で議論を重ねるとともに、社外のさまざまな分野の有識者の方々の意見も伺い、平成18年3月に新たな「企業理念」を制定しました。

あわせて、安全に関する具体的行動指針である「安全憲章」についても、事故を決して忘れることなく、最大の使命である安全の確保に向けて、社員一人ひとりが具体的行動を起こせるよう見直しを行い、新たな「安全憲章」を制定しました。

取り組みをスタートする平成18年4月1日、全現場長を社員研修センターに集め、制定式を行いました。「企業理念」「安全憲章」に込めた思いを全員で共有し、職場での実践に努めることを決意しました。



「企業理念」「安全憲章」制定式

「企業理念」の再徹底

このたび、役員等による情報漏えい等についての働きかけ問題が発生し、世の中に対する宣言でもある「企業理念」を守れなかったことを重く受け止めています。これまで各職場にポスターを掲示したり、一人ひとりがカードを携帯することで、「企業理念」に照らして自らの行動を振り返るきっかけとしてきましたが、今回の問題に正面から向き合い、二度とこのような行為を起こさないよう、「企業理念」を改めて徹底し、誠実かつ公正な企業行動の基盤となる、共通の価値観の醸成を図っていきます。そのため、本報告書を「企業理念」実践のための考動の手引きとして活用し、社内に対話を重ね、具体的行動につなげていきます。



「企業理念」「安全憲章」に込めた思いを全社員で共有するため、本社ビル1階エレベーターホールに掲出しています。

JR西日本グループ中期経営計画2008-2012

平成20年5月、「企業理念」を実現するという経営の原点に立ち返り、実現に向けた中長期戦略を示した「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」を策定しました。この計画を着実に実行することで、さらなる安全性向上、皆様からの信頼回復、そしてこれらを基盤とした将来にわたる持続的発展を図っていきます。(全文は当社ホームページをご覧ください)

企業理念

10
年
後
の
目
標

中長期的に目指す姿

- 福知山線列車事故を決して忘れることなく、より高い安全性を追求し続けるとともに、活力ある技術・技能集団を形成し、安全マネジメントにおいて卓越した企業となることを目指します。
- お客様に安心、信頼していただける輸送サービスの提供、情報・通信分野の先端技術によるお客様とのつながりの強化、駅・車内におけるグループ一体となった快適なサービスの提供等を通じ、お客様に信頼性、満足度の高い価値を感じていただける、オンリーワンサービスの提供を目指します。
- 鉄道部門と事業創造部門が一体となって、沿線の皆様と連携しながら快適で利便性・機能性に富んだ駅及びその周辺のまちづくりを推進し、線区価値向上を目指します。
- 「人」と「技術」に立脚した優れた経営基盤を構築し、あらゆる可能性の追求を目指します。
- 健全な事業活動を通じ、社会の公器(※)として、地域、社会から信頼される企業グループとなることを目指します。

※JR西日本グループが健全な事業活動を通じ、「社会に有益な価値を提供し続ける存在」になりたいという思いを込めて、「社会の公器」と表現しました。

◎お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制を構築します。

○福知山線列車事故を重い教訓として、より高い安全レベルを構築していくことを基盤に、社員の意識や企業風土の変革を原動力として組織の活性化を図り、お客様満足の追求、技術・技能の向上、企業の社会的責任の遂行を通じ、安心と信頼のブランドを確立していきます。

安心と信頼のブランドの確立

- 1.被害に遭われた方々への精一杯の対応
- 2.より高い安全レベルの構築による安心の追求
- 3.お客様満足の追求
- 4.技術・技能の向上
- 5.働きがいと誇りの醸成
- 6.地球環境保護に向けた取り組み
- 7.企業の社会的責任の遂行

○お客様に選択していただくことを通じて企業価値を高め、これにより更なる安全性の向上、サービス改善、成長分野の拡大につなげていくスパイラルを確立し、企業グループとしての持続的発展を図ります。

持続的発展に向けた事業戦略の推進

- 1.山陽新幹線ルネッサンス
- 2.京阪神エリアにおける線区価値の向上
- 3.業務プロセス・運営体制のシステムチェンジ

○鉄道システムの革新など、長期的視点からの経営構想を構築し、その早期実現を図ります。

長期的視点からの経営構想の構築

- 1.鉄道システムの革新
- 2.ローカル線の取り組み
- 3.新たな成長プロジェクトの創出

5
年
後
の
目
標

経営目標

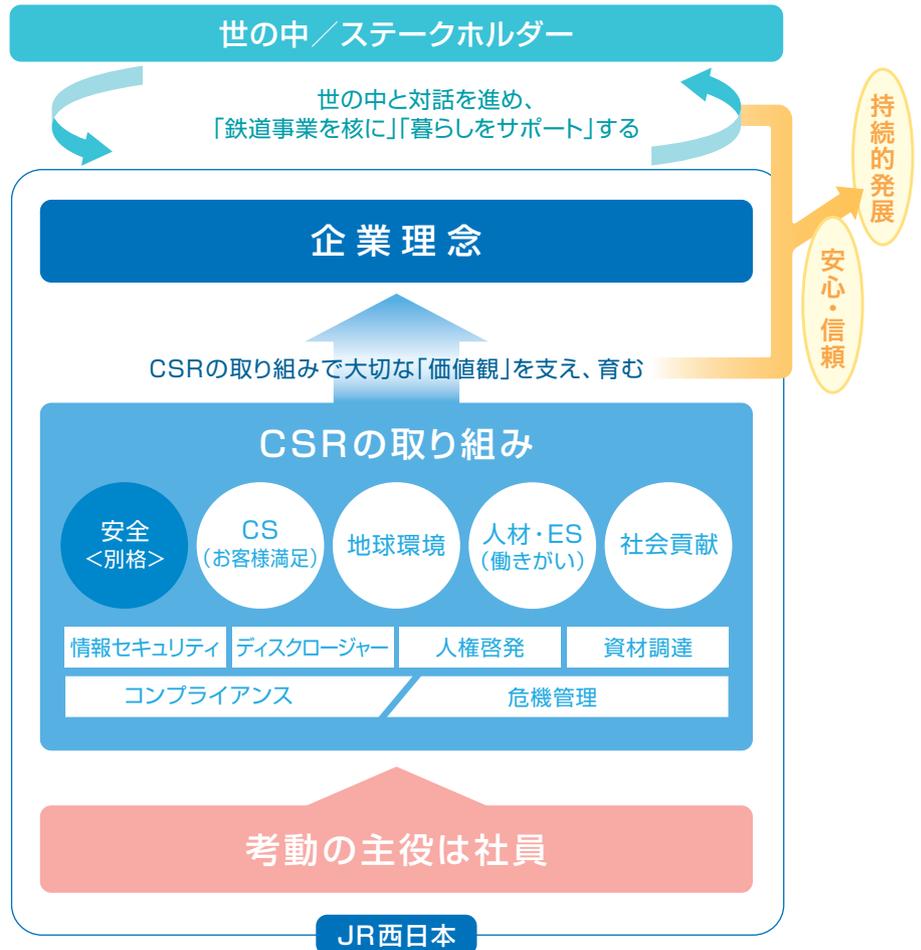
CSR(企業の社会的責任)の考え方

JR西日本のCSRの基本的な考え方

JR西日本のCSRは、「企業理念」を実現していくことです。

普遍的な存在である「企業理念」に掲げた大切な価値観を支え、育んでいくため、当社では、世の中の要請に照らして、最大の責任である「安全」に加え、「CS(お客様満足)」「地球環境」「人材・ES(働きがい)」「社会貢献」(以上、当社らしさを発揮する分野)、「コンプライアンス」「危機管理」「情報セキュリティ」「ディスクロージャー」「人権啓発」「資材調達」(以上、活動の基盤となる分野)をCSRの重点分野に定めています。世の中と誠実に向き合い、関係者の皆様と積極的に対話を進めながら、CSRの観点に立って事業活動そのものの質を高めていくことで、世の中のご期待に応え、「安心、信頼」を築き、ともに「持続的な発展」を図っていきたくと考えています。

■CSR推進のフレームワーク



■当社のCSR活動



※ ()内は取り組みの推進主体。

推進体制

経営課題としてのCSRを一層推進するため、平成18年6月から、社長を委員長とし、常勤取締役、常勤監査役、本社内関係部門長で構成するCSR推進委員会を設置するとともに、事務局として総合企画本部にCSR推進室を設置しています。CSR推進委員会では、別格の取り組みである「安全」を除く10分野について、CSRの観点から包括的に検証、必要な改善を図っています。(安全管理体制については、P21をご覧ください)

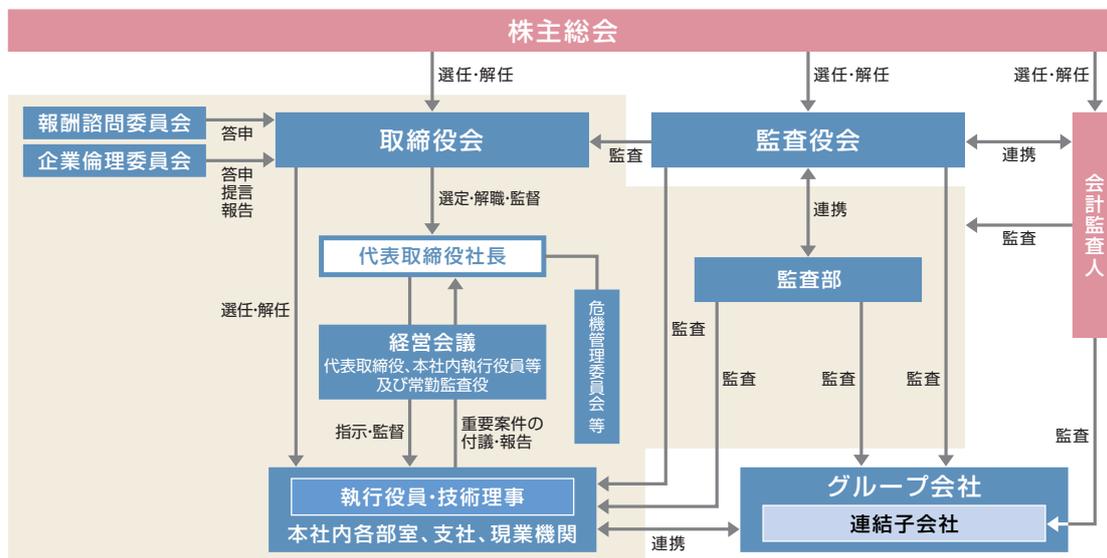
具体的には、平成18、19年度の最初の2年間で、JR西日本のCSRの考え方、各分野の基本方針・中期の到達目標・年度の重点取り組み計画について整理、共有しました。平成20年度は、3回の委員会を開催し、取り組みの現状及び課題を明らかにしたうえで、全体像を「企業考勤報告書」に初めて取りまとめたほか、各分野の年度の重点取り組み事項の進捗状況について、半期ごとに確認を行いました。

現在、全力で取り組む企業再生においてもCSRの各分野の取り組みは要であり、今後ともCSRの観点から見た課題を提起し、事業活動の質を高めていきたくと考えています。

コーポレート・ガバナンス

CSR経営を実現するためには、それを支える基盤となる仕組みを整備するとともに、その実効性を高めるよう運用していくことが不可欠です。

今回の事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけを経営トップ自らが行ったという事実を重く受け止め、全役員が「誠実」、「謙虚」、「自律」を旨とし、率先して「企業理念」を実践していくとともに、取締役会の監視・監督機能をはじめとするコーポレート・ガバナンスの強化を図ることで、経営の透明性・公正性を確保してまいります。



基本的な考え方

当社は、「企業理念」及び「安全憲章」のもと、「安全を最優先する企業風土」を構築する努力を積み重ね、企業の社会的責任を遂行するとともに、将来にわたる持続的な発展を図ってまいります。それらを実現するため、企業倫理の確立、監視・監督機能の強化及び業務執行の迅速化を企図し、コーポレート・ガバナンスの充実に努めています。

具体的には、役員行動規範や役員倫理綱領を定め、役員がこれらを遵守し、率先して「企業理念」を実践することにより、企業倫理の確立を図ってまいります。

また、監視・監督に特化する取締役として複数の社外取締役（現任の取締役12名のうち、社外取締役は5名）を設置するとともに、執行役員制度を導入し、執行役員への権限委譲を行うことで、取締役会の監視・監督機能の強化と意思決定の迅速化を図っています。

さらに、社外取締役の中から取締役会議長である「会長」を選定し、取締役会における監視・監督機能を一層高めるとともに、業務執行の最高責任者を「社長」に一元化することで、より迅速な業務執行を行っています。

また、取締役の職務執行について、監査役（現任の監査役4名のうち、社外監査役は3名）による適切な監査を受けることで、経営の透明性・公正性を確保しています。

取締役会

原則として毎月1回開催し、業務執行状況に関して、適時、適切に報告を受けるとともに、経営上重要な事項についての審議を行い、迅速な意思決定を行っています。

経営会議

代表取締役、業務執行取締役、本社内執行役員、技術理事及び常勤監査役で構成され、原則として毎週1回開催し、経営の基本的事項を審議しています。

監査役及び監査役会

監査役については、監査役会で策定した監査の方針、監査計画に基づき、取締役会その他重要な会議への出席や支社・現場への往査等を行い、また、必要と思われる事項について各取締役から個別聴取を行う等、取締役の職務の執行を監査するとともに、必要な助言・勧告等を行っています。さらに、子会社等に対し、事業の報告を求め、必要に応じてその業務及び財産の状況を調査しています。また、監査役会を定期的に開催し、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議・決定しています。

今回の情報漏えい等についての働きかけ問題発生を踏まえた主な強化策

- ・役員行動規範の制定、役員倫理綱領の改定(平成21年12月)
- ・取締役等選考基準の制定(平成22年2月)
- ・取締役会への報告事項の充実(「企業倫理」「お客様の声」等)
- ・取締役会の諮問機関として新たに企業倫理委員会を設置(平成22年2月)
- ・取締役及び執行役員等による職務執行確認書の提出(毎事業年度末:平成22年3月期から)

役員一覧(平成21年12月15日現在)

| | | | | | |
|---------------|---------|--------|--------|------|--------|
| 取締役会長(取締役会議長) | 倉内 憲孝* | 常務執行役員 | 白取 健治 | 執行役員 | 堀坂 明弘 |
| 取締役 | 立石 義雄* | 常務執行役員 | 中村 仁 | 執行役員 | 長谷川 一明 |
| 取締役 | 野村 明雄* | 常務執行役員 | 宇都宮 道夫 | 執行役員 | 野中 雅志 |
| 取締役 | 曾根 悟* | 常務執行役員 | 来島 達夫 | 執行役員 | 百田 和之 |
| 取締役 | 石川 正* | 執行役員 | 赤星 輝明 | 執行役員 | 大久保 敬雄 |
| 代表取締役社長兼執行役員 | 佐々木 隆之 | 執行役員 | 福山 隆夫 | 執行役員 | 鈴木 喜也 |
| 代表取締役副社長兼執行役員 | 西川 直輝 | 執行役員 | 真野 辰哉 | 執行役員 | 荻野 浩平 |
| 代表取締役副社長兼執行役員 | 真鍋 精志 | 執行役員 | 川上 優 | 執行役員 | 石本 修 |
| 取締役兼専務執行役員 | 近藤 隆士 | 執行役員 | 細野 文雄 | 執行役員 | 湊 和則 |
| 取締役兼専務執行役員 | 山本 章義 | 執行役員 | 北園 茂喜 | 執行役員 | 生駒 隆生 |
| 取締役兼常務執行役員 | 井上 浩一 | 執行役員 | 柴田 信 | 執行役員 | 倉坂 昇治 |
| 取締役兼常務執行役員 | 七川 研二 | 執行役員 | 西岡 泰樹 | 執行役員 | 緒方 文人 |
| | | 執行役員 | 三浦 英之 | 執行役員 | 森 泰藏 |
| 常勤監査役 | 小出 昇 | 執行役員 | 辻子 義則 | | |
| 常勤監査役 | 岩崎 勉** | 執行役員 | 嶋 哲久 | 技術理事 | 松田 好史 |
| 監査役 | 吉田 和男** | 執行役員 | 松浦 克宣 | 技術理事 | 吉江 則彦 |
| 監査役 | 宇野 郁夫** | | | | |

* 会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

** 会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

役員行動規範

今回の情報漏えい等についての働きかけ問題を機に、役員が人として高い倫理観、責任感のもと、率先して「企業理念」を実践するため、新たに役員行動規範を制定しました。

役員行動規範

私たち役員は、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりする事業を営むことの意味を深く理解するとともに、JR西日本が社会からの信認を得て存在を許されている企業であることを肝に銘じ、人として高い倫理観、責任感のもと企業理念を実践し、職務に精励する。

実践にあたっては、「誠実」、「謙虚」、「自律」を旨とし、社員の模範として考動する。

「誠実」

常に誠実に行動し、約束は責任をもって実行する。

「謙虚」

相互理解と信頼を大切に、謙虚に行動する。

「自律」

自らを厳しく律し、率先して行動する。

JR西日本は、鉄道事業者としてお客様のかけがえのない尊い命をお預かりしており、社会からの信認を得て存在を許されている企業です。

私たち役員は、こうした当社の事業の特性について深く理解した上で、社会に対する約束でもある企業理念の重みを十分認識し、その実践のため、人として高い倫理観、責任感のもと、社員の模範として率先垂範し、職務に精励する必要があります。

当社は、福知山線列車事故という大惨事を惹き起こした上に、事故後も数多くの不適切な事象を発生させてしまいました。その背景には、ご被害者はもとより、お客様、株主、地域、社会および社員との関係において、私たち役員に「誠実」「謙虚」「自律」という観点から至らないことが多かったものと深く反省しています。

私たち役員は、こうした反省を踏まえ、様々な価値観の中でも特にこれら三点に留意し、ご被害者はもとよりお客様、株主、地域、社会および社員など、弊社に関係する全ての方々と正面から向きあい、当社が社会から信頼される企業に生まれ変わるために全力を傾注します。

安全



高速・大量輸送を担う鉄道は、多くの技術やシステムで構成され、多くの社員や設備によって運営されています。したがって、その安全を築き上げるためには、常に重大リスクを排除するための「仕組み」の構築と鉄道に従事する者の「安全意識」の浸透が必要だと考えます。

平成17年4月25日、福知山線において重大事故を惹き起こした当社は、事故直後から取り組んださまざまな安全性向上に向けた取り組みを集約し、平成20年度初から「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を到達目標とする「安全基本計画」の推進にグループをあげて取り組んでいます。この際には、現場重視、技術重視の視点を大切にしたいと考えています。

また、航空・鉄道事故調査委員会の福知山線列車脱線事故に係る「鉄道事故調査報告書」に示された数々のご指摘事項に速やかに、かつつぶさに対策を講じることも、当社の安全性を具体的に向上させる方策であると考えています。

このような取り組みを通じて『お客様から安心、信頼していただける鉄道』を築き上げます。

重点課題

- 安全基本計画の柱であるリスクアセスメントに基づく安全マネジメントを定着させるとともに、これを支える技術力の向上やコミュニケーションの改善などに引き続き取り組みます。
あわせて、ATSによる速度超過防止対策など、ハードの整備にも精力的に取り組めます。
- 福知山線列車脱線事故に係る「鉄道事故調査報告書」のご指摘事項について、すべての事項に着実に対策を施します。

代表取締役副社長兼執行役員 鉄道本部長 西川 直輝



安全性向上への基本的考え方

福知山線列車事故の反省は、このような重大な事故を事前に察知することができなかったことにあると考えています。安全に対する感度を高め、危険を事前に洗い出し、必要な手立てを講じる、つまり「先手の安全対策」に向けた体制を構築します。そのためには、効果的な仕組みを整備するとともに、社内に安全意識を浸透させることが両輪として必要です。このような考え方に基づく安全基本計画の推進に取り組んでいます。

仕組みの整備

危険を事前に洗い出し、重要なものに対策を講じることについて、会社として統一的に取り組む具体的手法として「リスクアセスメント」を導入することとしました。

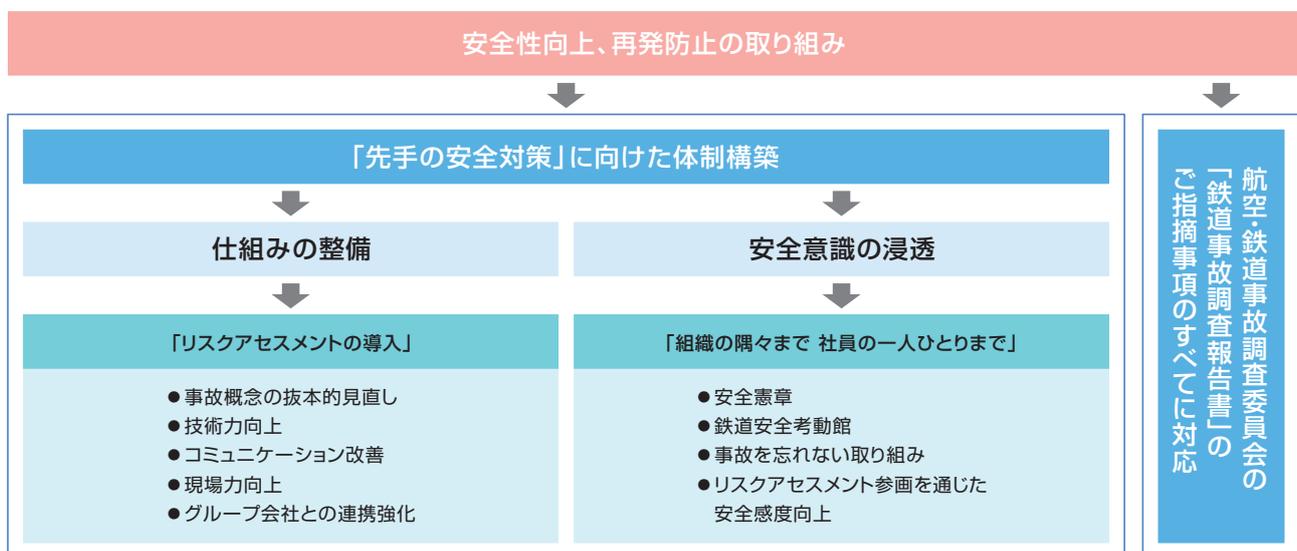
これを円滑かつ的確に行うための環境整備として、当社における事故の概念そのものを抜本的に見直すとともに、技術力の向上、コミュニケーションの改善、現場力の向上、グループ会社との連携強化などに取り組んでいます。

安全意識の浸透

安全意識は、安全の原点であり、仕組みの不完全さを補完するものでもあると考えます。

そのために、安全に関する具体的な行動指針である「安全憲章」を制定し、その具現化に取り組んできました。

また、安全教育の原点である「鉄道安全考動館」における研修や、それぞれの職場において事故を忘れないための取り組みなどを進めています。



これまでの取り組み、そして今後の展開

私たちは、安全の確保は経営の最重要課題であるとの認識のもと、会社発足以来輸送の安全を目指して取り組んできました。この結果、着実に鉄道運転事故を減少させてきましたが、平成17年4月25日、福知山線において極めて重大な事故を惹き起こしました。

事故後、これまでの業務運営に存在する課題を洗い出し、「安全性向上計画」としてとりまとめ、その基本理念である「安全を最優先する企業風土の構築」を目指して取り組んできました。

この計画の取り組み過程において、「企業理念」ならびに安全に関する具体的な行動指針としての「安全憲章」を制定し、その具現化に向けた取り組みも開始しました。

一方、「航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書」に記載された数々のご指摘事項についても、速やかに、そのすべてに対策を講じ、改善を重ねてまいりました。

さらに、調査報告書が示されたことを契機とし、当社の安全に関する取り組みを「安全基本計画」として集約し、「先手の安全対策」に向けた体制の構築を目指しています。

このように私たちは、福知山線列車事故後の約5年間、総力をあげて安全性の向上に努めてまいりました。

この結果、当社の安全性は、飛躍的に向上したものと考えています。

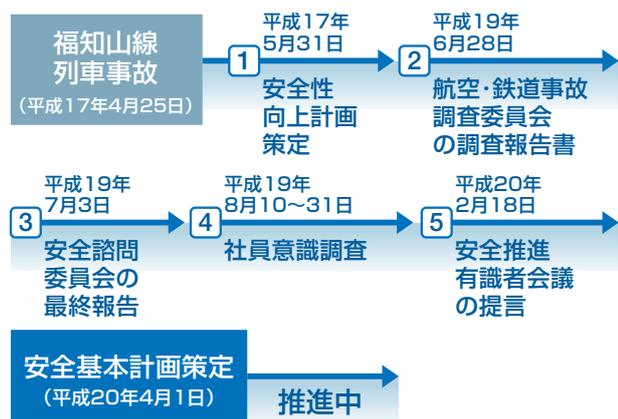
特に、安全性向上計画から安全基本計画を通じて整備したATSによる速度超過対策は、ヒューマンエラーによる衝突・脱線事故の可能性を激減させており、引き続き計画を完遂します。ATS整備はもとより車両の安全対策や触車防止対策など精力的に実施している安全投資は、確実に安全性を向上させています。

取り組みを開始したリスクアセスメントは、試行錯誤しつつも全現場が実行しており、リスク低減策の数だけ安全性が向上しています。その熟度を高めることと手法の完成を目指し、リスクの監視体制を構築します。

安全意識の浸透は、息の長い取り組みとなりますが、恒常的に意識改革ができていくための工夫を積み重ねます。

また、より安全・安心していただける鉄道へのシステムチェンジを目指して、技術開発に着手しています。

安全性向上へのあゆみ



安全性向上計画の策定

福知山線列車事故後、直ちに40項目からなる「安全性向上計画」を策定しました。安全を最優先する企業風土の構築に向けて、風土・価値観の変革の取り組みやハード・ソフト両面にわたる対策を進めました。

航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書

平成19年6月、航空・鉄道事故調査委員会が福知山線列車脱線事故に係る「鉄道事故調査報告書」を国土交通大臣に提出され、再発防止へ向けた「建議」「所見」※をはじめ数多くの指摘を示されました。当社では、着実かつ迅速にすべての項目について対策を講じており、定期的にその取り組み状況を国土交通大臣に報告しています。

安全諮問委員会の提言

平成17年6月、鉄道に限らず広く安全に関わる分野でご活躍されている社外有識者6名で構成される「安全諮問委員会」を設置しました。安全性向上に関するさまざまなご提言をいただき、順次実施に移してきました。

社員意識調査

平成19年8月、社員の安全性向上に関する意識を把握するため、全社員を対象に「社員意識調査」を行いました。その結果を「安全基本計画」に反映させています。

安全基本計画の策定

平成19年9月に設置した、安全に関する専門家7名で構成される「安全推進有識者会議」において、新たな視点でご議論いただきました。平成20年2月、その結果をご提言いただき、当社はこれを踏まえて「安全基本計画」を策定しました。

「安全基本計画」は、福知山線列車事故後の安全性向上に向けた取り組みの中での未達成の課題に対処するものでもあります。

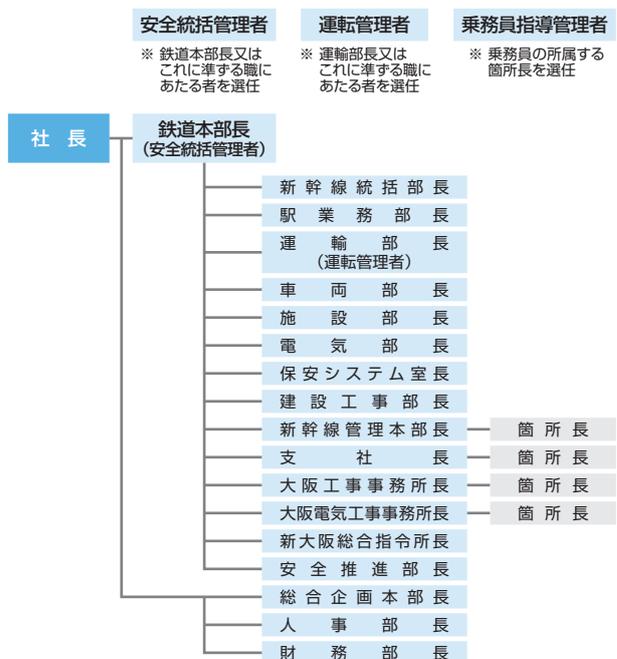
※ 「建議」とは、航空・鉄道事故調査委員会が調査結果に基づき、事故の防止または事故の被害の軽減のため構すべき施策について、国土交通大臣または関係行政機関の長に対して措置を講じるよう求めたもの。鉄道事業者に対しては、国土交通省から地方運輸局を通じて通達される。「所見」とは、航空・鉄道事故調査委員会が事故の調査結果に基づき、事故を発生させた鉄道事業者が講ずべき措置として示したもの。

安全管理体制

鉄道事業における輸送の安全を確保するための取り組みを強化するために、平成18年3月に鉄道事業法が改正されました。これに基づき、「鉄道安全管理規程」を制定し、安全管理体制を整えています。

安全管理体制の確立

社長を最高責任者とし、安全に関わる業務を統括管理する安全統括管理者をはじめ、各管理者の責任を明確化しました。



このような管理体制のもと、情報の共有化や事故対策の審議、各種安全性向上に向けた議論の場として、セーフティ・マネジメント会議(毎週)、安全推進会議(毎月)、総合安全推進会議(半期に一度)を開催しています。

また、当社グループ会社の社長をメンバーに加えたJR西日本グループ安全推進会議(半期に一度)などを開催し、グループ会社との連携も図っています。

鉄道事業法に基づくその他の取り組み

広く情報を開示するとともに、自らの安全意識の向上を図るため、「鉄道安全報告書」を公表しています。

また、国土交通省による「運輸安全マネジメント評価」を継続的に受検し、必要な改善を図ることにより、安全性の向上に努めています。

安全基本計画

安全に対する感度を高め、危険を事前に洗い出し、必要な手立てを講じるという「先手の安全対策」に向けた体制を構築するための取り組みを安全基本計画としてとりまとめ、グループ会社とともに、全力をあげて推進しています。

到達目標

「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」

具体的には、5カ年の取り組みにより、以下のような状態を目指します。

1. お客様の死傷事故、社員の重大労災につながる可能性があると考えられるリスクが洗い出され、それぞれのリスクの重大性についての評価結果が関係者間で共有されている状態
2. 優先して対処すべきリスクに対して、対策を実行している状態
3. 社員から多くの安全情報が寄せられ、リスクに対して適切な監視体制がとられている状態

安全基本計画の概要

リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立

先手の安全対策を講じる具体的手法として「リスクアセスメント」を導入することとしました。

リスクアセスメント

リスクアセスメントは、リスクを定量化したうえで「優先して対処すべき」ものに対して適切な対策を実行するものであり、全現場、支社、本社において展開しています。

事故の概念の見直し

「ヒューマンエラーは起こりうるもの、結果であり原因ではない」との立場で、事故の概念と体系を抜本的に見直しました。

人的・物的被害のあるもののみを「事故」と位置づけ、お客様の死傷事故や社員の重大労災を回避するためにエネルギーを集中させるとともに、軽微なミスを「安全報告」とすることで、社員から安全に関する多くの情報が寄せられることを期待しています。

事故から学ぶ教育の効果向上

「事故から学ぶ」教育をより効果的なものとするよう工夫し、役員・社員が恒常的に意識改革できるように努めています。

福知山線列車事故を将来にわたって社員一人ひとりが重く受け止めるとともに、過去の事故から得られた教訓を体系的に理解するために設置された「鉄道安全考動館」における研修も順次内容の充実を図りつつ進めています。

安全基盤の形成

安全を支える基盤の底上げを図ります。

これらを整備することでリスクアセスメントの円滑な実行の手助けになると考えています。

安全を支える技術の向上

鉄道は多くの技術や専門知識の集合体であり、安全もこれによって支えられていることから、技術力の維持・向上に努めています。

安全を支えるコミュニケーションの改善

安全に業務を遂行するうえで必要不可欠な連携面において、また、より円滑な意思疎通という面においても、コミュニケーションは重要な前提となるものです。課題を明確にし、改善に向けた取り組みを推進しています。

安全を支える現場力の向上

安全に関わる多くの問題は現場で発生することから、それぞれの現場において、担当業務における安全上の課題の克服に向けた取り組みを行う必要があります。そのために、自律的課題解決能力向上に向けた取り組みを展開しています。

グループ会社等との一体的な連携

鉄道の業務運営は、当社と多くのグループ会社が同一のフィールドのもとで役割を分担しながら行っていることから、グループ会社との連携強化を図っています。

安全投資

鉄道システムは膨大な設備により運営されています。これを円滑に維持・更新するとともに、安全をより高めるために、保安設備や防災設備の整備を行っています。

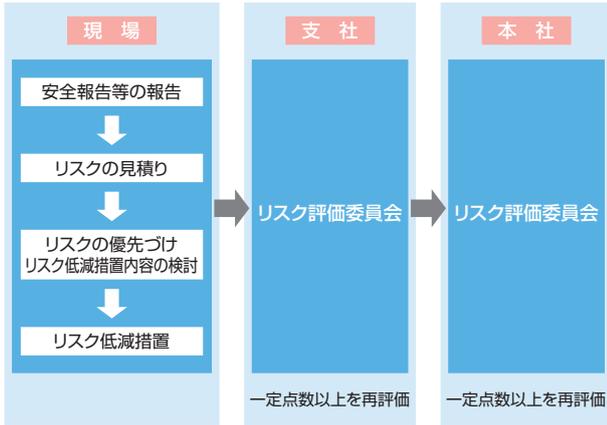
安全基本計画の推進状況

リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立

リスクアセスメントの取り組み

社員から報告された安全報告や気がかり事象の中に潜在するリスクを想起し、これを定量化したうえで、優先して対処すべきものにソフト・ハードの低減策を実行します。特にお客様の死傷事故や社員の重大労災の防止に力点をしています。

■リスクアセスメントの流れ



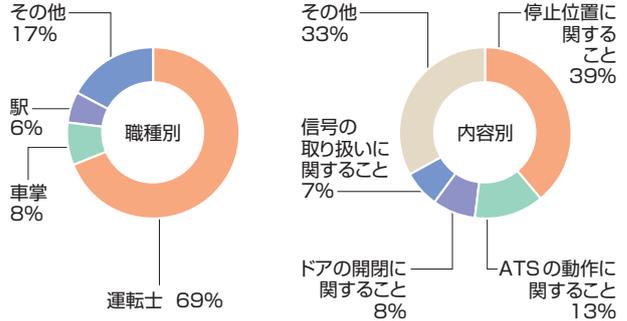
リスクアセスメントの実施状況

現在、すべての箇所ではリスクアセスメントに取り組んでいます。その結果、多くのリスク低減策が実行される一方、社員のリスクに対する感度も向上しており、安全性の向上に大きく寄与しています。

平成20年度に現場で行ったリスクアセスメントは約30,300件でした。このうち一定の評価点以上の約1,840件を支社で再評価し、さらに評価点が高いもの約440件について本社で再評価しました。

それぞれの段階で対策を実施しており、本社で評価した事象のうち、約6割についてはハード対策を実施しています。

■安全報告内訳(平成20年度)



リスクアセスメントによる改善事例

阪和線和泉砂川駅でのホーム上の係員詰所の撤去

和泉砂川駅では、「車椅子ご利用のお客様をご案内した際、お客様がホームから転落されるのではとヒヤッとした」との報告をもとにリスクアセスメントを行い、皆で危険認識を共有、支社と連携して対策を講じ、リスクを低減しました。

(リスクアセスメントの結果実行した対策)

- 緊急対策: 掲示物による注意喚起
- 抜本的対策: ホーム上の係員詰所の撤去

現場(駅): リスクアセスメントを実施

車椅子ご利用のお客様をご案内した際にヒヤッとしたという報告が2件続けてあり、リスクアセスメントを行ってリスクを洗い出し、対策を検討することとしました。
 まずはなぜ転落されると感じたか、職場の全員で要因を思いつく限り多くあげ、その中から危険につながる主要因を特定しました。それをもとに、リスクを低減するため、危険と思われる箇所に注意喚起の表示を行ったほか、支社に対して抜本的な解決策として安全な通行を妨げている係員詰所の撤去を提案しました。



報告・提案

支社: 現場のリスクアセスメントを受けて設備改善を実施

駅から報告を受けた後、現地に足を運んで状況を聞き、その上で再度リスクアセスメントを行い、対策を講じました。
 実現にあたっては工事部門など関係箇所と必要性や優先順位について認識を共有することが大事であり、その際、駅からの報告や調整への協力が大変役立っています。
 今後も仲間への感謝の心を忘れずに、連携のもと、お客様に安全な設備を提供していきたいと思ひます。



係員詰所撤去前



係員詰所撤去後

事故から学ぶ教育の効果向上

過去に発生した事故を反省し、教訓として学ぶことは再発防止に有効です。「事故から学ぶ」教育の効果を上向きさせるための工夫に努めています。

また、福知山線列車事故について、役員ならびに社員一人ひとりが将来にわたって重く受け止め、決して忘れないための取り組みを行っています。

安全憲章の具現化

安全憲章は、「2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず」との言葉からはじまります。日々各職場において唱和することで、重い教訓を胸に刻み込むこととしています。

また、「基本動作の実行」や「列車事故総合訓練」などの取り組みを通じ、安全憲章の内容を具現化し、安全意識の浸透を目指しています。

基本動作の実行

安全憲章では、「安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行」としています。グループ会社とともに「指差・喚呼オンリーワン企業グループ」を目指す取り組みを進めることにより、お客様に安全と安心を提供したいと考えています。



京都電区 運転士
小森 和也

運転士として私は、自分の記憶に残るよう、できるだけゆっくりと丁寧な動作にこだわっています。例えば「信号よし」と喚呼する際には、指先と目で対象物を捉え、安全をかみしめ、一呼吸置いてから「よし」と喚呼しています。先日こうした様子を見たお客様から「安心できる」とおほめいただき自信になりました。

今後も基本動作を一つひとつ実行することで、お客様の安全を守っていきます。



富山地域鉄道部
富山電気管理センター 係長
吉田 昌洋

工務系統では、列車接近時に目標物をしっかり見て作業員全員で片手水平上げを行っています。

私たち鉄道に携わるものは、一つひとつの基本動作の背後にお客様や職場の仲間、自分自身、そしてそれぞれの家族など多くの人の命と幸せを背負っており、責任を果たすという思いで確実に基本動作を実行しています。

列車事故総合訓練

事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護が最優先となります。これを体現できるようにするため、消防、警察、医療などの関係機関と合同で列車事故総合訓練を実施しています。

平成20年度は関係機関との合同訓練を約60回実施し、約4,100名が参加しました。また、普通救命講習も継続的に実施しています。



列車事故総合訓練

鉄道安全考動館での安全教育

平成19年4月に「鉄道安全考動館」を開設し、安全教育の原点として活用しています。

鉄道安全考動館は、福知山線列車事故の数々の反省点や課題を認識し、それらをふまえた安全性向上のための取り組みについて学ぶ「福知山線列車事故研修室」と、過去の事故事例から得られた教訓を体系的に学ぶ「鉄道事故歴史研修室」からなり、専門のスタッフが安全研修を行っています。

平成20年度末までに、鉄道事業部門のほぼ全社員約28,000名の受講が終了し、平成21年度からはグループ会社社員への研修も開始しました。



鉄道安全考動館

事故現場における取り組み

社員が自主的に現場を訪れて献花を行うとともに、献花台に來られる方々をお迎えするための立哨を行っています。

また、事故現場の講習室では、鉄道安全考動館研修と一体で実施している現地研修の受講生、立哨担当者及び献花に訪れた社員を対象に特別講義を行っています。

特別講義は、被害に遭われた方々への対応を行う社員や、事故当日に対応を行った社員が、体験に基づいて事故の悲惨さなどを伝えています。

これらの取り組みにより、改めて事故の重大性と安全の重要性を認識してほしいと考えています。



献花台での立哨



特別講義

4月25日の取り組みと安全の日

毎年4月25日の前後には、福知山線列車事故を重い教訓として胸に刻み込むための研修を全職場及びグループ会社で実施しています。また、毎月25日を「安全の日」とし、安全の確保に向けて具体的行動を起こす日と定め、さまざまな取り組みを進めています。

安全基盤の形成

安全を支える技術の向上

鉄道は多くの技術や専門知識の集合体であり、鉄道運営における安全も技術によって支えられています。

社員や組織の技術力を向上させることや、鉄道システムの安全性・信頼性を向上させる取り組みは、いずれも安全基盤形成の根幹をなすものであり、着実に推進していきます。

技術の向上に向けた体制整備等

組織や社員の技術力の発揮を目指して、組織改正や新たな制度の導入を図っています。

●保安システム室の設置(平成20年7月)

保安システムに関わる技術者を集結し、ATSや踏切の安全対策について、整備計画を策定するほか、さらなる運転保安の向上を目指した次世代システムの検討を行っています。

●車両設計室の設置(平成20年7月)

車両新製や改造に関する設計を担当しており、高度な技術課題に対応する一方、現場からの技術支援要請に応えています。

●構造技術室の設置(平成20年7月)

橋梁、トンネル、盛土などの鉄道構造物に関する専門技術者集団として、課題解決と技術の底上げを図っています。

また、維持管理も含めてさまざまな現場の課題に対するコンサルティングを実施しています。

●専門職制度の導入(平成20年4月)

豊富な業務経験と専門的で高度な技術力を有する社員を「専門職」社員に指定し、その位置づけを明確化するとともに、若手社員への技術指導を行っています。

→詳細については、P61をご覧ください。

●技術理事の設置(平成21年6月)

技術力の向上を着実に推進するため、有能な技術系人材を「技術理事」としました。

なお、安全基本計画策定以前にも安全性向上を目指して以下の組織改正を行っています。

●安全研究所の設置(平成18年6月)

ヒューマンファクター(人的要因)の観点から安全を研究することを目的に設立したもので、研究成果を安全対策にフィードバックしています。

→詳細については、P28をご覧ください。

●新幹線管理本部、新幹線統括部の設置(平成19年7月)

高速輸送を担う新幹線の管理運営を一元的に行う体制とするため、支社組織としての新幹線管理本部、本社組織としての新幹線統括部を設置しました。

●大阪電気工事事務所の設置(平成19年7月)

電気関係工事の推進強化と技術力の維持向上を図るために設置しました。ATS-Pの整備など鉄道電気の固有技術を必要とする工事を専任で推進しています。あわせて、鉄道電気技術のコアとして技術基準整備等の役割も担っています。

実務能力向上の取り組み

業務を確実に遂行するために必要となる実務能力の維持・向上に努めています。特に、ベテランから若手社員への技術継承が喫緊の課題であり、社員一人ひとりの現状を把握し、具体的な到達イメージを設定したうえで取り組みを行っています。

その際には、訓練センターやシミュレータ・コンピュータを活用するなど、より実践的な教育・訓練を行うとともに、フォロー研修を充実させ、教育効果についての確認を行っています。

●駅輸送

駅には、列車の進路を構成するなどの運転取扱業務があります。しかしながら自動化(CTC[※]化)の拡大にともない、実際に社員が運転取扱を行う機会が減少していることから、社員が自ら判断し、取り扱いを行う必要のある異常時の対応が課題となっています。

運転取扱の資格取得時には、研修センターにおける基礎教育と支社養成所等における実務中心の教育を行っており、資格取得後も実設訓練センターやコンピュータ支援教育(CAI)を活用した運転取扱の疑似体験を繰り返しています。

※ CTC: (Centralized Traffic Control) 線路上の列車の位置や信号機の動作状態、列車番号などを中央制御室に集中して表示するとともに制御所から線区内各駅のポイントや信号機を遠隔制御するシステムです。



CAIでの訓練(駅)

●乗務員(運転士・車掌)

乗務員については、実設訓練センター等での実際の車両・設備を使った訓練に加え、シミュレータやコンピュータを活用し、一人ひとりの技量にあわせてきめ細かな教育を実施しています。また、福知山線列車事故後、新任者に対するフォロー研修や、全乗務員に対する定期研修の充実を図りました。

さらに、乗務員に対する事故再発防止教育においても、期間や内容について標準化を行い、車両やシミュレータなどを活用した実践的な教育内容とするなど、見直しを行いました。こうした教育・指導の体制を充実させるため、熟練した指導員や指導員を本社や支社、現場に配置しています。



シミュレータでの訓練(新幹線)

姫路列車区 係長
原田 利光

運転士の知識・技能の向上のための乗務員教育は毎月の訓練を基本に行いますが、私自身は添乗を中心に指導する役割を担っています。

事故を防ぐため、会社もバックアップ設備を整備していますが、最後に安全を守るのは運転士自身です。運転士が行う基本動作には一つひとつに経緯や理由があり、自らの経験も踏まえ、なぜ必要かを丁寧に話して理解を深められるよう指導しています。また運転士一人ひとりには安全を守るため地道な工夫を重ねており、それらを見つけて良い点をほめるようにもしています。それらを通じて皆が考える習慣を身につけてほしいと考えています。

これからも「お客様の命を預かり、お客様を目的地まで安全・快適にお運びする」責任感を持つ運転士を育てていきたいと思ひます。

●輸送指令

運行管理を担う指令員については、OJTに加えて、異常時を想定したシミュレーション訓練により対応能力を伸ばすとともに、経験にあわせたフォロー研修を実施しています。



シミュレータでの訓練

●車 両

社員の世代交代と新しいシステムを搭載した車両の導入による検修方法の変更が進むなかで、新入社員や次期リーダー、専門技術を備えた「匠」を目指す社員など、それぞれの経験や立場、役割に応じた教育を体系的に行っています。

次期リーダーを目指す社員に対しては、OBなどのベテランがマンツーマンで指導する「専門技術教育」や、集合研修で車両の故障調査や応急処置方法を学ぶ「オンレール研修」などを実施しています。



実際の車両を活用した研修

●施 設

若手社員の技術継承を目的としたOJTを計画・実施しているほか、個人の実務能力を的確に把握し計画的な人材育成を目的として、本社や支社の主催で月1回行う集合教育(「マイティー教育」)、社員研修センターにおける集合教育等を実施しています。

さらに、保線・土木系の新入社員を対象に、「線路技術訓練センター」(6箇所)において約半年間、分岐器検査やまくらぎ交換、レール交換等の実作業も交えた実践的な教育・訓練を実施しています。



分岐器検査の訓練

●電 気

鉄道電気の技術は、主に「電気エネルギーの供給システム」の分野と「列車を安全に運行するための保安システム」の分野にわかれます。それぞれの分野の技術を確実に継承していくため、社員に習得すべき技術を示し、個人の技術力を把握したうえで、社員育成を進めています。なかでも入社後5年までの社員を対象に、習得すべき技術をさらに細分化した手引書を制定し、個人能力の把握とフォローを重点的に行っています。



架線保守の訓練

●建 設

建設部門は当社の技術の粋を集めて大型工事を担当しています。そのため鉄道固有のさまざまな専門知識や技術力に加え、プロジェクト管理にも精通した社員を育成する必要があり、現場での事故防止や品質管理にかかるOJTや関係規程類などの習得に向け、系統・技術力・レベルに応じた集合研修やITを活用した教育等を行っています。このような個人の実務能力に応じた実践的な指導を行うことにより、プロジェクトの推進に必要な技術・知識の向上に取り組んでいます。



安全指導監による現場での指導

安全を支えるコミュニケーションの改善

安全に業務を遂行するうえで必要不可欠な連携の面においても、また、より円滑な意思疎通という面においても、コミュニケーションは重要な前提となります。そこで、コミュニケーションに関する課題を明らかにしたうえで、その改善を目指しています。

業務に必要なコミュニケーションの改善

日常業務におけるあらゆる関係者間相互のコミュニケーションの実態を洗い出したうえで、課題を明らかにし、その改善を目指した取り組みを行っています。

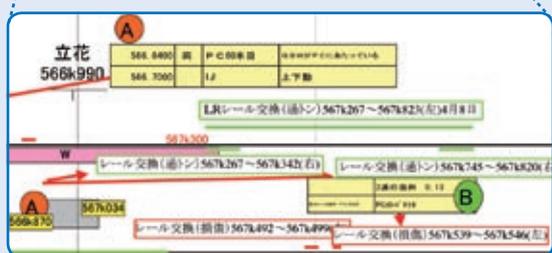
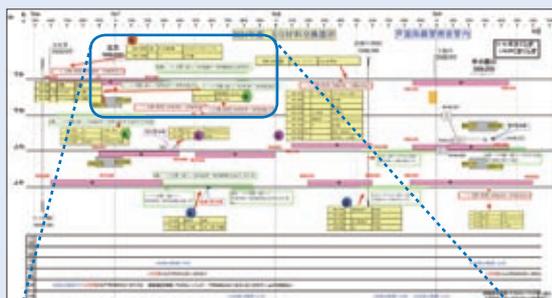
社員参加型の取り組みで、連携及び情報の共有化を目指していくこととし、まず平常時における改善を行った後、異常時における改善へと検討を進めています。

チームワークの形成

一本の列車の運行には、多くの分野が関わりを持っています。各々がチームワークの重要性、必要性についての理解を深めることに加え、チーム構成員としての役割を果たすことができるよう、系統をこえた意見交換会や合同訓練を実施するとともに、仕事の仕組みの見直しなどに取り組んでいます。

神戸保線区における工事マップの作成

鉄道施設のメンテナンスを実施するには、複数の関係区所やグループ会社との連携が必要です。そこで神戸保線区では、そのツールとして、線区における工事の全体像を図化した「工事マップ」を作成し、関係区所で共有を図っています。系統をこえて情報を共有することは容易ではありませんが、このようなツールの活用を深度化することで、系統間の組合せ施工など効率的な工事を実施し、安全第一でお客様により良い設備を提供できるように努めています。



工事マップ: どの場所で、どういった工事を行うかを、色分けや表を使ってわかりやすくまとめています。

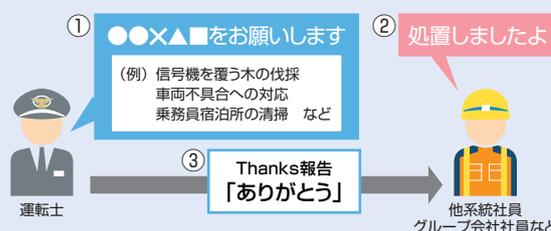
岡山運転区の「Thanks報告」の取り組み

岡山運転区では、岡山支社の取り組みの大きな柱である「相互理解と敬意、共感」を具体化する取り組みの一つとして「Thanks(ありがとう)報告」を行っています。

乗務員が、車両や運転設備などについて「気がかり事象」を報告し、他系統社員やグループ会社社員などに対応してもらったことや、そのほか乗務中に協力してもらえたことなどに対して、「ありがとう」という感謝の気持ちを伝えたいという思いから、この取り組みをスタートしました。

乗務表に「Thanks(ありがとう)報告」欄を設け、運転士からの報告を伝えたい相手箇所に送っています。

現在、岡山運転区の取り組みが、岡山支社内の他職場でも取り入れられ、「相互理解と敬意、共感」の輪が広がっています。



確認会話

業務における会話の中の「言い間違い・聞き間違い」などに起因した連絡ミスによる事故を防止するため、「確認会話事例集」を配付しています。実際にあったミスを取り上げ、情報の発信側と受信側それぞれに望ましい会話や間違いを正す言い方を示し、実業務で活用しています。



トップと現場の双方向コミュニケーション

福知山線列車事故後から、役員が直接現場に出向いて社員と意見交換を行う「安全ミーティング」を継続実施しています。

また、安全に関する社員からの提案は、必ず支社長に伝わるようにルール化しています(「支社長申告制度」)。

加えて、事故防止、現場指導についての経験を活かし、現場の指導実態や問題点を把握、改善するとともに、自らの体験を語る「伝道師」の役割を果たす社長特別補佐制度も設けています。

ヒューマンファクターに基づく安全性の向上

ヒューマンファクターの観点から安全の研究を行うことを目的に平成18年6月に「安全研究所」を設置しました。社員だけでなく、他企業や研究機関から専門家を招き、安全対策等に役立つ調査・研究活動を推進しています。

研究成果については、「研究成果報告会」や「あんけん〜研究成果レポート〜」などで報告しています。

安全研究所の基本方針と主な取り組み

基本方針

私たちは「いつでも」「どこでも」「だれでも」できる安全を追求します。

1. 社内外との密接な連携を図り、ヒューマンファクターなどの視点から安全を研究します。
2. 現場から頼られるとともに、安全を最優先する企業風土の実現をめざします。
3. 「安全マネジメントの視点からの安全性向上」「心理・生理面を踏まえたヒューマンエラーの防止」「人間工学面を踏まえたヒューマンエラーの防止」の3つの観点から研究を行っており、有効活用するとともに社外にも公開し、広く社会に貢献します。

●「あんけん～研究成果レポート～Vol.2」の発行等

平成21年7月に平成20年度の取り組みや、主な研究成果をレポートにまとめ、社内や研究にご協力いただいた方、他の鉄道会社などに配布しました。また、研究成果については、日本心理学会などにおいて発表しています。

●「事例でわかるヒューマンファクター」に基づく講演の実施

平成19年3月に研究の成果として発行した「事例でわかるヒューマンファクター」に基づき、所員が各支社等で内容を解説しエラーを少しでも減らすための知識浸透を図っています。また、他の鉄道会社などからの要請に基づき、冊子の提供や講演も行っています。

研究事例「運転士等の眠気予防策に関する研究」

眠気は人間の生理現象であり、これまででも各種対策を行ってきましたが、運転士との意見交換から、乗務中の眠気が大きな課題になっていることがわかりました。そこで、過去のエラー事象の調査や運転士を対象としたアンケートを実施し、睡眠生理学の知見から関連するものを抽出して、睡眠・生活習慣の改善策をまとめたガイドラインを試作し、292名の運転士に配付し2カ月間追跡調査を行いました。この結果、運転中の眠気を防止するためには眠気が発生してから「対処」だけでなく、日頃の睡眠や生活習慣を改善して眠気を「予防」することが重要であるとわかりました。これをもとに「運転士のための眠気防止ガイドライン」を作成し、全運転士・車掌に配付し役立てています。



安全研究所 研究員
岡留 健二

日々の業務における安全性向上に直接役立つ研究をしたいと、このテーマに取り組みました。研究では、乗務員職場の小集団活動の議論に参加するなど現場の生の声を聞きつつ、過去の発生事象やアンケートなどのデータを睡眠生理学の知見などに基づいて科学的に検証し、実態に即した納得感のある改善策を提案するよう努めました。

安全を支える現場力の向上

現場において、自らの力で洗い出したリスクや顕在化した安全上の課題に対して、社員が参画して解決策を見出していく取り組みを行っています。すべての箇所で実施しているリスクアセスメントは、現場における自律的な課題解決能力である「現場力」の向上につながる取り組みの代表例です。

職場における自主改善の取り組み

業務遂行に潜むリスクに敏感になり、課題を洗い出すとともに、自主改善を継続的かつ組織的に繰り返していくこととしています。この際、現地に足を運び、その実態をつぶさに把握するように努めています。それにより、真の課題の抽出と対策の立案が可能になると考えます。

気がかり事象や安全報告に対しては、リスクアセスメントにより必要な対策を実行していくことになり、現場力の向上に役立っています。

業務改善活動の活性化

業務改善に向け、各職場において小集団による活動を進めています。小集団活動によって、リスクの理解を共有することができ、課題解決に向けて勉強することで、技術の向上を図ることができると考えます。また、自ら考え、行動する社員の育成にも貢献しています。

なお、小集団活動の内容を発表する場として「安全活動研究発表会」を開催しています。発表された取り組み事例のうちいくつかは、全国産業安全衛生大会においても発表を行いました。



安全活動研究発表会

お客様が日々ご利用になる駅での改札機や昇降機などの保守管理を担当しています。

今回小集団活動として、設備管理にリスクアセスメントの考え方を取り入れ、危険要因を出し合い、リスクを見積もり、対策を検討しました。この活動で、今まで行ってきた対策の有効性を改めて確認できたほか、これら過去の対策が、対象となる設備に対してもれなく実施されているか、継続されているかといった観点でもチェックを行い、不備な点を改め必要な対策を講じることができました。また、リスクに関する認識を参加者全員で共有でき、リスクへの感度も高まりました。

今後とも、職場でリスクアセスメントに取り組み、お客様にとって、より安全で使いやすい設備を提供していきます。



大阪設備区 技術主任
津本 治

安全をともに築き上げるグループ会社等との一体的な連携

鉄道の業務運営は、当社と多くのグループ会社が同一のフィールドのもとで役割を分担することで成り立っており、グループ会社とともに安全・品質の向上を図るべく取り組みを進めています。

安全基本計画の到達目標についても、グループ会社と共有して取り組んでいます。

グループ会社のミッションの明確化

より一層の安全性向上を目的として、当社とグループ会社の果たす役割をあらためて明確にしたうえで、より強固で一体的な連携を図るための取り組みを行っています。

現場においては、グループ会社とともに、工程や施工計画等について議論し、工事に起因する事故防止に万全を期しています。なかでも駅では労働災害防止などを目的に、車両工場においては車両品質向上などを目的に、定例的にグループ会社との意見交換等を行っています。

また、各支社においても、グループ会社との各種会議を開催しており、本社においても、安全性向上の取り組み状況の把握を行うとともに、計画遂行上の課題等について討議を行う「鉄道本部関係グループ会社社長ミーティング」を年2回開催しているほか、グループ会社の社長をメンバーに加えた「JR西日本グループ安全推進会議」を年2回開催しています。



大阪建築工事所での施工会社との事故防止・着工準備会

人材確保と機械化、省力化の推進

グループ会社と連携し、人材確保の取り組みを進めており、今後の若年労働力不足をふまえ、機械化、省力化にも取り組んでいます。

また、工事の平準化などグループ全体で最適な業務運営体制の構築を目指す取り組みなども行っています。

線路保守工事における機械化の推進

線路保守作業の中でも橋梁上のまくらぎを交換する作業は、高所での危険をともなうものです。大鉄工業(株)では、「橋まくらぎ交換機」を開発し機械化施工を実施しています。専用機械は世界でも珍しいもので、先進的な施工を実現しています。

このほかPCまくらぎ交換やロングレール交換作業などでも機械化を推進しています。



橋まくらぎ交換機

安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携

お客様あるいは地域の方々の安全を確保するため、地域や行政との連携を図るとともに、お客様の協力を得ながら、安全を築く取り組みを進めています。

地域社会、行政との連携した立体交差化

鉄道は、地域社会における重要なインフラであり、人々の生活に深く関わって事業を営んでいます。

そうしたなか道路管理者との、立体交差化の推進や踏切保安度向上などに関する協力や、災害時における情報共有化のための体制整備など、地域や行政との連携を図っています。

踏切事故防止キャンペーン

踏切で守るべきルールを再認識していただくとともに、トラブルに遭遇した際の対処法を広く周知することにより、踏切事故防止を図ることを目的とした「踏切事故防止キャンペーン」を毎年実施しています。

【主な実施内容】

- 主な駅、踏切での啓発活動
- テレビやラジオCM
- ホームページで踏切事故防止に関するサイトを開設
- 駅等へのポスター掲出とスポット放送
- 沿線の学校や自治体、自動車教習所での啓発活動 など

お客様への協力依頼「お客様の声」

当社に対するあらゆるご用件やご意見を電話やメールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開設しています。

平成20年度にいただいた「お客様の声」の総件数は約29,000件で、そのうち「安全」に関しては、「身体や荷物がドアに挟まれた」「踏切の遮断棒が折損している」など、約1,200件が寄せられました。

いただいた「お客様の声」に基づき、直ちに状況確認するとともに、安全対策の検討や社員指導等を行っています。

また、重要なものは、本社内の部長による会議や経営会議などに報告して検討し、安全性向上に活かしています。

▶「お客様の声」の活用の詳細はP37～38をご覧ください



JR西日本お客様センター

鉄道本部関係グループ会社社長ミーティング 実施会社名

- | | |
|----------------------|-----------------|
| (株)ジェイアール西日本交通サービス | (株)JR西日本テクシア |
| (株)ジェイアール西日本メンテック | 西日本電気テック(株) |
| (株)ジェイアール西日本広島メンテック | 西日本電気システム(株) |
| (株)ジェイアール西日本金沢メンテック | 嵯峨野観光鉄道(株) |
| (株)ジェイアール西日本福知山メンテック | 関西工機整備(株) |
| (株)ジェイアール西日本岡山メンテック | 協力運輸工業(株) |
| (株)ジェイアール西日本米子メンテック | 後藤工業(株) |
| (株)ジェイアール西日本福岡メンテック | (株)ジェイアール西日本ビルト |
| (株)ジェイアール西日本テクノス | 新交工機(株) |
| (株)ジェイアール西日本新幹線テクノス | 大信電気工業(株) |
| (株)レールテック | (株)てつでん |
| 大鉄工業(株) | NESCO信号工事(株) |
| 広成建設(株) | NESCO電車線工事(株) |

安全投資

鉄道システムは膨大な設備によって運営されています。したがって、これを適切に維持・更新することは、安全に事業を継続するための基本となるものです。加えて、鉄道の安全をより高めていくために、保安設備や防災設備の整備を行っているほか、さらに、調査報告書における指摘事項等や鉄道人身障害事故及び踏切障害事故対策などについても重点的、効率的に投資を行っています。

安全関連設備投資・修繕費の推移

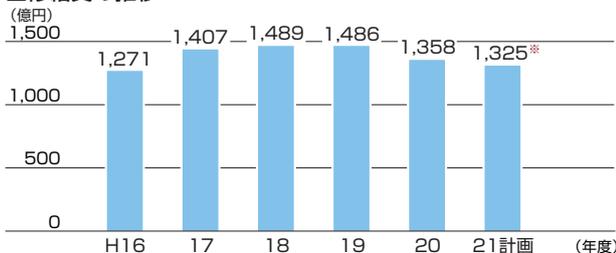
福知山線列車事故後に策定した「安全性向上計画」では、平成16～20年度に約600億円の追加投資計画を策定しましたが、その後さらに約200億円上積みし、総額3,600億円の安全投資を行いました。

また、「安全基本計画」(平成20～24年度)においても、4,300億円の安全関連設備投資を計画しています。

■安全関連設備投資の推移



■修繕費の推移



* 第3四半期時点での業績予想の値です。

設備を維持・更新するための投資

車両更新のための新幹線N700系や特急サンダーバード用683系4000番台、新快速・快速用225系などの新製車両投入をはじめ、車両検修設備や土木・建築設備、電気設備などについて、設備ごとに設定した取替目安や設備の重要度をふまえ、計画的に取替投資を行っています。

これらの投資額は、平成20～24年度における安全関連設備投資額の総額4,300億円のうち、6割強を占めています。



新幹線N700系

サンダーバード用683系4000番台

ATS(自動列車停止装置)の整備

福知山線列車事故後、安全性の向上を図るべく総力をあげてATSの整備を進めています。

曲線等に対する速度超過防止対策の整備

曲線や分岐器・行き止まり線・構造物・下り勾配に対してATS※の整備を行っています。曲線については、平成20年7月までに1,257箇所を整備を完了しており、行き止まり線及び構造物についても、平成22年3月までに整備を完了しました。

分岐器及び下り勾配については平成25年3月までに整備を完了させる予定です。

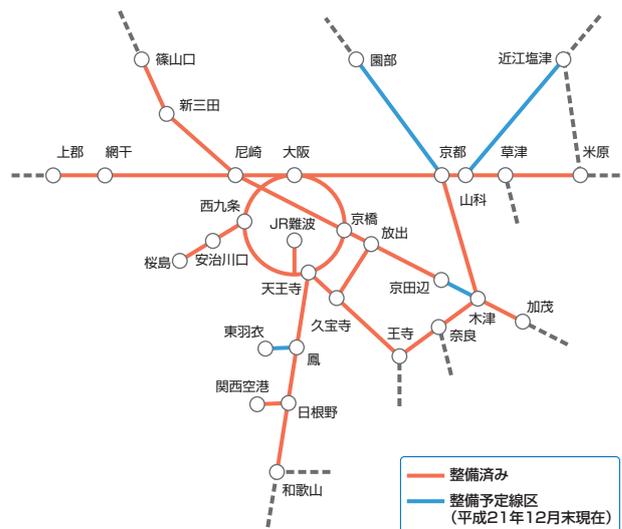
また、リスクアセスメントによりリスクが判明した箇所についても、その都度、ATSの整備を進めています。

こうした取り組みにより、列車衝突や脱線に至る事故の防止に努めています。

ATS-Pの整備

京阪神エリアにおいて整備を進めており、平成23年度末までに完了させる予定です。

■ATS-Pの整備状況



※ ATSとは

ATSとは「自動列車停止装置」(Automatic Train Stop device)のことであり、列車が停止信号や曲線、分岐器などの速度制限に応じ、運転士に注意を促したり、自動的にブレーキを動作させて、列車を減速又は停止させる装置です。

●ATS-SWとは

国鉄時代に開発されたATS-Sに速度照査機能と即時停止機能を付加したもので、停止信号に対し運転士に注意を促したり自動的にブレーキを動作させるほか、曲線や分岐器、行き止まり線の手前で速度超過するおそれがある時、自動的にブレーキを動作させる機能を有しています。

●ATS-Pとは

連続的に列車の速度を照査しており、停止信号の冒進・曲線や分岐器などの制限箇所での速度超過のおそれがある時に、自動的にブレーキを動作させて、列車を停止させたり減速させる機能を有しています。

京阪神エリアの列車本数の多い線区で整備を進めています。

触車事故防止の取り組み

線路内作業の保安度向上を目的に、触車事故防止に取り組んでいます。その一環としてGPSの機能を活用した列車接近警報装置を開発し、沿線約670kmに導入しました。

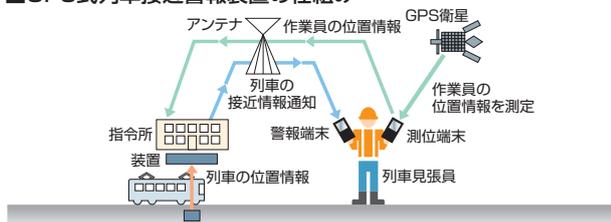
GPS式列車接近警報装置

携帯端末により、現在地と列車の接近を作業者に確実に伝えることができます。



警報端末 測位端末

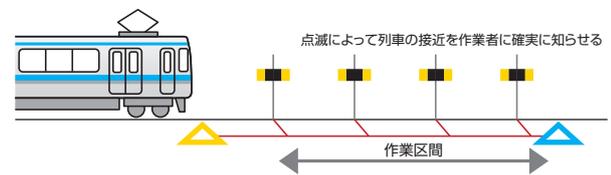
■GPS式列車接近警報装置の仕組み



固定式列車接近警報装置

見通し不良区間において、線路際に設置した灯具の点滅により、作業者に対して列車の接近を知らせる装置を導入しています。

■固定式列車接近警報装置の仕組み



乗務員異常時支援

EB・TE装置の整備

運転士に身体的な異常が発生するなど、一定時間運転操縦を行わなかった場合に、自動的に非常ブレーキを動作させ列車を停止させるEB装置（緊急列車停止装置）の整備を進めています。平成20年度末までに2,377両の整備を行った結果、進捗率は約85%となり、平成22年度末までに完了する予定です。

あわせて、事故等の非常事態が発生した場合、一つのスイッチを押すことで、自動的に自列車を緊急停止させ、付近を走行している列車に停止を促す信号を発信するTE装置（緊急列車防護装置）の整備を進めています。平成20年度末までに2,080両の整備を行った結果、進捗率は約74%となり、平成22年度末までに完了する予定です。



TEスイッチ

EBリセットスイッチ

GPS機能を活用した運転士支援装置の導入

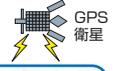
停車駅や編成両数を音声と画面表示で運転士に知らせることのできる運転士支援装置を導入します。GPS機能を利用するもので、平成20年10月から奈良線と湖西線で試行的に導入し、有効であるとの結果が得られたことから、福知山線などに整備を進めており、今後も導入線区の拡大を検討していきます。

■装置の概要

専用の端末を運転士が携帯し、乗務する車両の運転台に設置

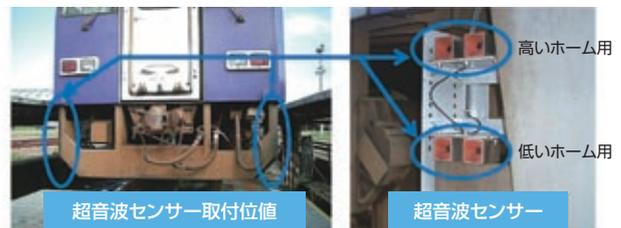
液晶モニター4.3インチ

タッチパネル仕様



ドア誤扱い防止システム

列車の一部がホームから外れた状態でドアを開けたり、ホームと反対側などホームのない箇所のドアを開けないように、車両の超音波センサーでホームを検知するシステムを開発し、平成21年2月から関西本線亀山・加茂駅間の気動車に順次搭載しています。今後も他線区への搭載を検討していきます。



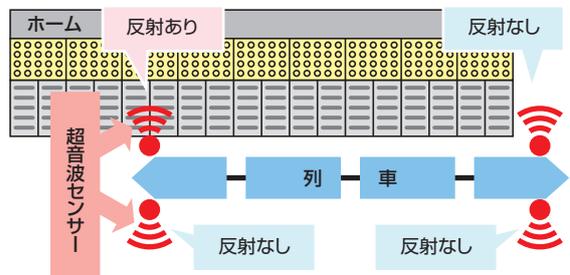
超音波センサー取付位置

超音波センサー

高いホーム用
低いホーム用

■ホームの検知概要

片側だけ「反射あり」・前後とも「反射なし」の場合は開扉不可



乗務員がホームのない側のドアを誤って開くと、お客様が転落されるなどの重大事故につながるおそれがあります。こうしたヒューマンエラーによる事故を防ぐための支援システムの開発に取り組みました。

実用化にあたっては、車両に搭載したセンサーが、ホームにあたって反射してくる超音波を確実にとらえ、ホームの有無を正確に検知することが不可欠でした。そのためセンサー形状の見直しや、現地調査など試行を重ね、ついに関西本線キハ120系で実用化することができました。

お客様の安全を守るうえで、技術によるバックアップは非常に重要であり、今後、技術力のある社員を育てていきたいと思っています。



技術部
(現 吹田工場 係長)
土手 正人

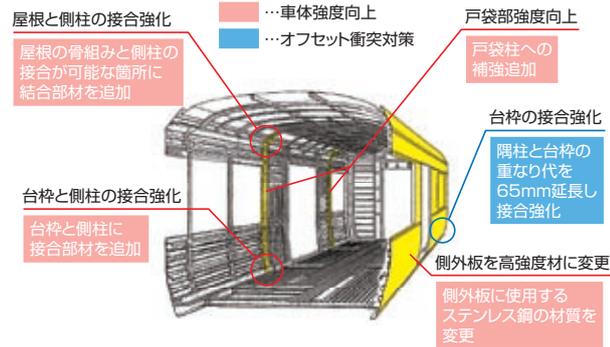
車両の安全性向上

車体強度向上及び衝突対策

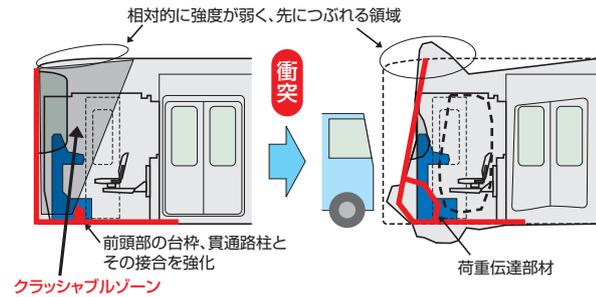
列車衝突発生時の客室内空間を確保するため、平成20年7月以降に新車を製造する際には、車体側面と天井、台枠の接合部を強化するなど、強度向上を図っています。

また、平成22年秋以降に投入する車両については、運転席前方をクラッシュブルゾーンとし、前面衝突時の客室及び乗務員室の衝撃加速度を低減するとともに、乗務員室に空間を確保する構造としていきます。

■衝突時の客室内の空間確保



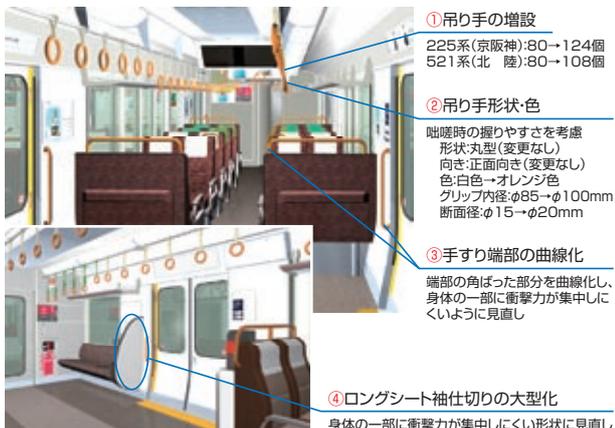
■前面衝撃吸収構造



客室内設備の改善

鉄道総合技術研究所内のシミュレータを用いた実験結果をもとに、平成22年3月に投入を予定している車両から、握りやすさの観点に立って、吊り手や手すりの形状や色を見直します。

またロングシート端部の袖仕切りの大型化についても、平成22年3月に投入を予定している車両から実施していきます。



地震・防災対策

耐震補強

阪神淡路大震災以降、計画に基づき耐震補強工事を着実に進めており、新幹線については、九州新幹線との相互直通運転工事中の博多駅の一部を除き、平成20年度末までに完了しました。

また在来線については、平成20年度末の整備率は95%になりました。

さらに高速運行区間でかつ活断層の存在が明らかになっている湖西線等についても、概ね平成22年度中を目途に整備を進めています。



地震計増設

山陽新幹線では早期地震検知警報システム、在来線では気象庁の緊急地震速報を、地震発生時の被災箇所への進入防止に活用しています。さらに新幹線では平成21年中に鉄道沿線地震計を20箇所増設するとともに、平成22年度中に気象庁の緊急地震速報を活用する予定です。

在来線(京阪神)では、平成22年4月に鉄道沿線地震計を15箇所増設する予定です。

新幹線脱線対策

地震発生時の被害拡大抑止策として、「逸脱防止ガード」設置に向けた技術開発を進め、平成21年度から試験的な敷設を行っています。この試験結果を見極め、今後本格的な設置を進める予定です。

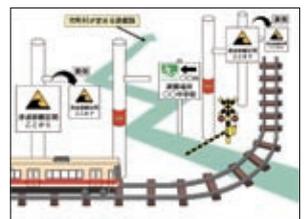


逸脱防止ガード

津波対策

東南海・南海地震にともなう津波対策として、きのくに線新宮・和歌山駅間で携帯用の「津波浸水地図」を作成するとともに、沿線に「現地避難誘導標」の設置を行いました。

平成21年1月には「津波浸水地図」と「現地避難誘導標」を活用し、きのくに線下津駅構内で津波警報発令時における避難誘導訓練を行いました。



現地避難誘導標

踏切障害事故・鉄道人身障害事故対策

踏切障害事故対策及び鉄道人身障害事故対策についても、「輸送の安全確保」の観点から積極的に取り組んでいます。

→具体的な取り組み内容については、P33~34をご覧ください

安全の現状と対策

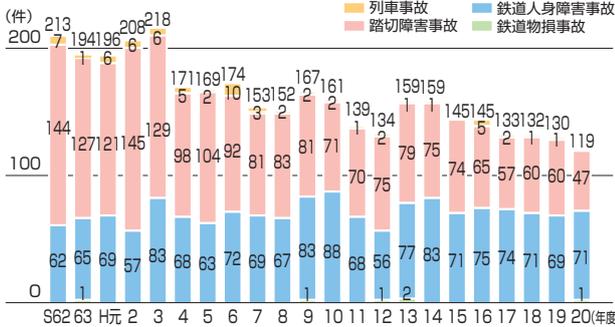
「輸送の安全の確保」は経営の最重要課題であるとの認識のもと、さまざまな対策を講じてきた結果、鉄道運転事故は減少してきました。しかしながら、依然として一定の件数が発生していることから、今後も安全性を向上させる対策を積極的に講じていきます。

鉄道運転事故・輸送障害の状況

鉄道運転事故の主なものは、踏切障害事故と鉄道人身障害事故です。踏切障害事故については、その対策を積極的に進めてきた結果、1/3程度にまで減少しました。一方、鉄道人身障害事故については、毎年一定の件数が発生しています。

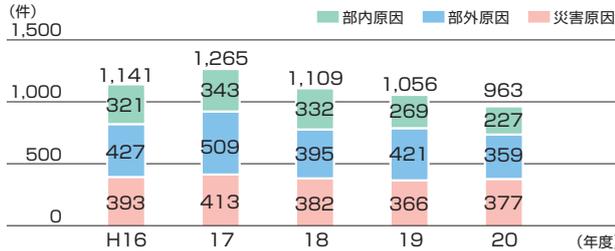
こうした状況をふまえ、今後もソフト・ハード両面からの対策を積極的に進めていきます。

■鉄道運転事故の推移



輸送障害については、車両・設備故障などによる「部内原因」と、踏切に関わるような「部外原因」や雨や風による「災害原因」で構成され、いずれも毎年一定の件数が発生しています。その中には風による運転規制値を厳しくしたり、少しでも異常があれば列車を止めたり徐行させるなどの安全性を高める取り組みが、輸送障害の原因となっているものもあります。なお、車両・設備の適切な維持・管理などの取り組みを進め、部内原因は減少しています。

■輸送障害の推移



踏切障害事故・鉄道人身障害事故対策

踏切障害事故対策

立体交差化や踏切統廃合等による踏切の廃止を進めるとともに、警報機や遮断機、障害物検知装置、踏切支障報知装置などを積極的に整備しています。また、青色照明設備や、踏切の視認性向上を目的とした全方位型踏切警報灯及び大口径遮断棒の整備、さらに広報活動や警察と連携した踏切事故防止キャンペーンを行っています。これらの取り組みにより平成20年度の踏切障害事故は、会社発足以来最少の47件となりました。

立体交差化や踏切統廃合

平成20年度は大和路線奈良駅・JR神戸線姫路駅付近など23箇所を立体交差化し、44箇所を統廃合しました。



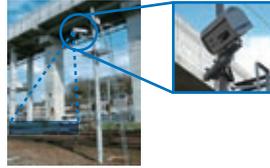
大和路線奈良駅付近高架化

障害物検知装置

踏切内に取り残された自動車などを検知する装置で、平成20年度末時点で約1,700箇所を設置しています。

また、平成20年度からは、検知域を立体的に監視でき、検知機能が高く、保守費軽減にも寄与する「3次元レーザーダ式障害物検知装置」の導入を進めています。平成22年度末までに約200箇所の整備を予定しています。

■3次元レーザーダ式障害物検知装置



踏切非常ボタン

列車に異常を知らせる信号を発光させる装置で、平成20年度末までに、5,465箇所を設置しました。

今後、平成22年度末までに、約180箇所の整備を予定しています。



踏切の視認性向上

360度視認できる全方位型踏切警報灯を平成20年度末までに212箇所を設置しました。



青色照明設備の設置

青色照明による防犯効果にヒントを得た現場の発想から、阪和線を中心として試行的に導入しました。



踏切設備の工事設計を担当しています。現在、全社をあげて踏切の保安度向上に向けた設備改良を進めていますが、踏切は、列車の安全はもとより、通行される方の安全を守る設備であり、そのことを意識して、見通しの改善や鳴動時間の適正化など、通行者の目線に立って設計を進めています。また、列車の接近速度等、踏切が鳴動する条件は複数あり、どんな条件でも正確に設備を作動させるため、設計図の作成時には自分と他人の目でダブルチェックを行うなど、細心の注意を払っています。

自らが設計した設備について、通行される方から「見通しが良くなった」などの声をいただき大変嬉しく思いました。今後もプロとしての使命感を持ち、より良い設備を提供していきたいと思っております。



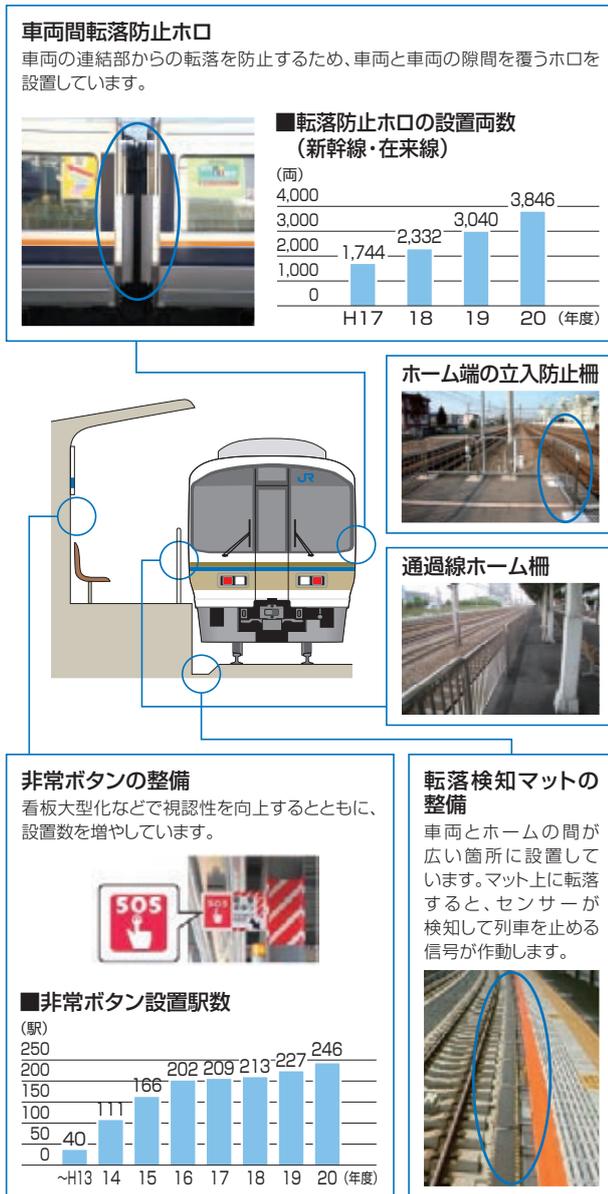
大阪電気工事事務所
設計課 保安システム担当
(現 京都支社 電気課)
山岸 弘典

鉄道人身障害事故対策

鉄道人身障害事故は、会社発足以来減少していません。今後も引き続き、積極的に対策を講じていきます。

ホームの安全対策

通過線ホーム柵の設置や転落検知マットの設置、車両間への転落防止ホロの設置に加え、ホーム端の柵の改良・増設、列車接近の自動放送の鳴動時間調整を進めています。



駅間における安全対策

線路への立入件数の多い箇所に柵の新設及び整備済区間の柵形状の見直し(忍び返しの設置及び柵の高さ約1.8m化)を行うことにより立入防止に努めています。

平成20年度から24年度までに、東海道本線・山陽本線・阪和線等であわせて約77kmを整備する予定です。



「忍び返し」を設置したフェンス

最近発生した事故等とその対策

東海道本線米原駅での工事用フェンス飛散への対策

発生日時:平成20年12月10日(水) 13時25分頃

発生場所:東海道本線米原駅構内

概況:ホームの階段新設工事において、溶接作業に必要な防災シートを調整するため、仮囲いのフェンスの固定箇所を誤って一部外してしまいました。この結果、貨物列車が通過した際にフェンスが飛散し、お客様2名と誘導員1名を負傷させました。

対策:

1. 当社が、元請社員に対して、ホーム上の工事における特異性や注意事項等について教育
2. 新たに従事する作業員に対する元請社員による教育
3. ホーム上における仮囲い等の重要な仮設物の明示を行い、構造や取付方法などについて、作業員の判断で変更しないことを徹底
4. 仮設物を順次解体する場合には、解体の場面に応じた施工計画を策定
5. 仮設物の変更後の元請社員による触診
6. 仮設物の変更時の当社承認
7. 事故等が発生した場合における、併発事故防止教育を改めて実施
8. ホーム上の仮囲いの標準化

山陽本線明石・西明石駅間触車事故の対策

発生日時:平成21年2月20日(金) 1時25分頃

発生場所:山陽本線明石・西明石駅間

概況:4線区間において、保守用車使用によりPCまくらぎを回収する作業中、作業員が線路に立ち入り列車に衝撃しました。

対策:

1. 線路内工事従事者に対し、列車接近時の「線別」復唱を新たに指導するとともに、指差喚呼の重要性を再徹底
2. 保守用車に線別を知らせる「列車接近警報回転灯」の設置、作業員への連絡の確実性向上を目的としたヘルメットフォンの試行導入等のハード対策
3. 工事管理者等の増配置、作業着手前に待避行動を想定した演練の実施

さらに、平成22年2月に示された運輸安全委員会による鉄道事故調査報告書等をふまえた対策を講じています。

CS (お客様満足)



鉄道は、公共性が高く、社会的に重要な役割を担っており、

「安全」で「信頼」に足るものでなければ、社会から信認を得て事業を営むことができません。

他方、世の中の様々なサービスは進化しており、私たちの提供する輸送サービスも、常に品質を向上させていく必要があります。

安全・安心な鉄道という土台をしっかりと築き、利用しやすいダイヤ、

快適で人に優しい駅や車両設備、便利な販売システム、そして笑顔いっぱいの接客など、

よりお客様に満足いただける質の高いサービスを提供していくことが、CSの基本的な考えです。

JR西日本グループ社員のすべての仕事がお客様につながり、

『お客様の暮らしをサポート』しているという自覚を持ち、

一人ひとりが自らの仕事の質を上げることにより、

お客様のご期待に応えるサービスを提供しつづけることで、

将来にわたって社会から愛される鉄道を目指します。

重点課題

- 「安心」「快適」につながる取り組みを重点的に実施していきます。
具体的には、より安定した列車運行ができる設備や仕組みづくり、
列車ダイヤが乱れた際のお客様への
迅速・的確な情報提供に取り組みます。
- また、大阪駅開発プロジェクト、九州新幹線との
相互直通運転開始などを見据え、
より快適な駅・車内空間を提供していきます。
- さらに、これらを担うJR西日本グループ全社員とともに、
職種や組織を超えたCSマインドの醸成に努めます。



取締役兼常務執行役員 営業本部長 井上 浩一

基本的な考え方

当社の考えるCS

当社は、基礎的な土台となる「安心・信頼のCS」の上に、より高い満足レベルを目指す「もっと快適・便利なCS」を構築していきます。

安心・信頼のCS

鉄道は安全・安心であって、初めてご利用いただけるものです。この土台をしっかりと固めていくことが、「安心・信頼のCS」の要と考えています。

気持ちのよい接客やサービス設備の充実などは、できていて当たり前のサービスですが、その維持管理や向上に向けては、不断の取り組みが必要です。常に「お客様の声」を真摯に受け止め、サービスレベルの品質維持、向上に取り組むことも「安心・信頼のCS」には重要と考えています。

そのために、当社は「お客様の声」を社内で共有し、経営施策に反映するCS向上の仕組みを構築しています。

また、CS向上の取り組みを一過性のものとしないうために全社員のCSマインド醸成に役立つ取り組みを続けています。さらに安定輸送の提供や、異常時のお客様へのきめ細かな情報提供なども重要な「安心・信頼のCS」です。当社は最新のIT技術を積極的に活用しながら高品質な輸送サービスの提供に取り組んでいます。

もっと快適・便利なCS

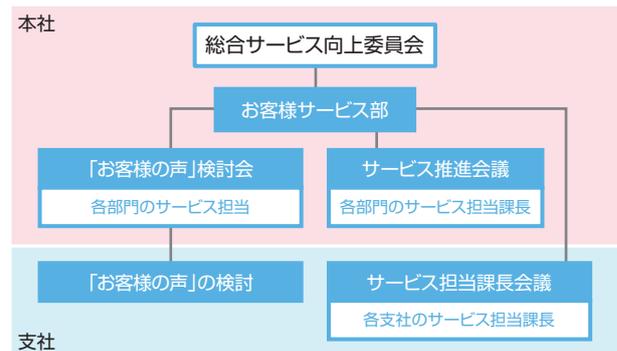
また、お客様に、期待を上回る満足感、感動を提供することを目指して「もっと快適・便利なCS」に取り組んでいます。今まで満足いただいていたサービスでも、世の中の変化にとまらぬ、お客様に満足いただけなくなるものもあります。

例えば、「きっぷは駅で並んで買うもの」でしたが、今では駅まで行かずにきっぷの予約ができることやきっぷを買わずにICカードで乗車できることが当たり前になりました。このように、お客様のニーズは常に変化し、高度化していきます。お客様の期待よりさらに一歩進んだサービスでお応えすること、それが「もっと快適・便利なCS」です。

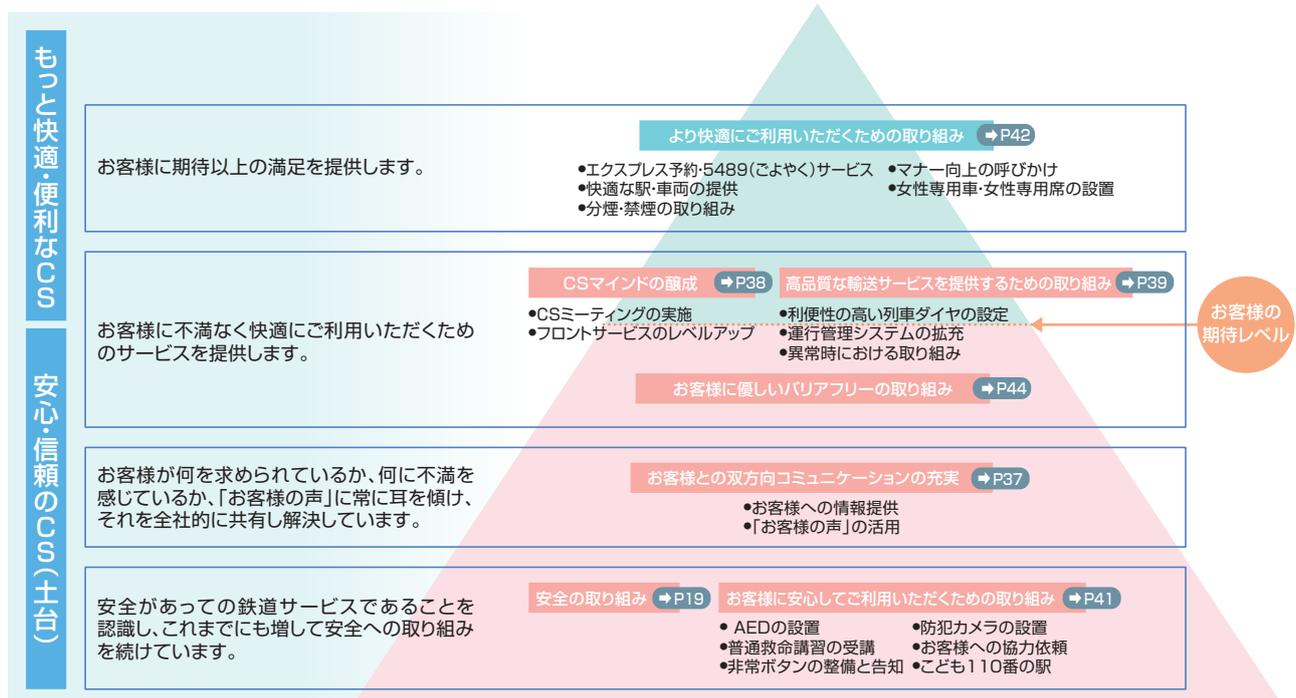
サービス推進体制

以上のようなCSの基本的な考え方をもとに、毎年開催する総合サービス向上委員会において、「お客様の声」、世の中の動向、優れた先進事例などを参考にしながら、サービス基本方針及び重点取り組み事項を定めています。さらに、サービスに関する議論、施策推進や情報共有などのため、サービス推進会議(本社)、サービス担当課長会議(本社・支社)を毎月開催しています。また、施策の実施にあたっては関係する部門が多岐に及ぶため、全社横断的な部署として、本社にお客様サービス部を設置するとともに、各支社にサービス担当課を設置しています。

■サービス推進体制



■CSの考え方



お客様との双方向 コミュニケーションの充実

商品やサービスなど鉄道利用に関する情報について、お客様にわかりやすく提供できるよう努めています。また、お客様のニーズを捉え、施策に反映する仕組みも整えています。

お客様への情報提供

鉄道利用に関する基本情報の提供

当社をご利用いただくお客様に列車の時刻、運賃・料金、商品などのサービス全般に関する基本的な情報を駅や車内のポスター、パンフレット、時刻表及びホームページ「JRおでかけネット」などでお知らせしています。その際、お客様に安心して



鉄道ご利用の際の基本的な情報をポスターでご案内しています。



案内サインではピクトグラムや外国語表記も使用しています。

当社をご利用いただくため、ピクトグラム(絵文字)や、文字・色などをルール化したサインマニュアルを制定し、当社施設やホームページでの案内表記を見やすく、わかりやすく、利用しやすいものに統一しています。

公正取引委員会による「西日本バス」に対する排除命令について

西日本バスの宣伝物「西日本バスを使って旅しませんか」パンフレットについて、お客様に誤認を与える表示であることの「排除命令」を、平成21年8月7日に受けました。

これを受け、他にお客様に誤解を与える表示がないか総点検を行うとともに、本社・支社・各箇所に宣伝物確認責任者を指定し、以降作成する宣伝物について表示内容を確実に確認する体制を整備しました。

さらには、景品表示法に関する社内の意識、理解度を高めることを目的とした本社と支社、支社と箇所間での会議の開催や、財団法人公正取引協会の講師による社内研修会の実施、また景品表示法に加え著作権や肖像権、商標権に関する注意事項の周知等を行い、宣伝物の適正な表示に向けて取り組んでいます。

ホームページ「JRおでかけネット」の整備

「JRおでかけネット」を、お客様との重要なコミュニケーション手段のひとつと位置づけ、コンテンツの充実に取り組んでいます。

「JRおでかけネット」では、列車時刻や運賃・料金の検索、駅の構内図、トクトクきっぷのご案内など、鉄道に関する基本情報を提供するとともに、各種キャンペーンや観光情報など、旅行需要に対応するおすすめ情報を提供しているほか、列車や宿泊等の予約サービスも提供しています。

また、平成21年3月には携帯版「JRおでかけネット」をリニューアルし、コンテンツの充実を図りました。

今後わかりやすくタイムリーな情報提供に努めます。

JRおでかけネット
<http://www.jr-odekake.net/>

携帯電話(iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ、WILLCOM)でJRおでかけネットがご利用いただけます。なお、WILLCOMでは一部のサービスのみご利用いただけます。



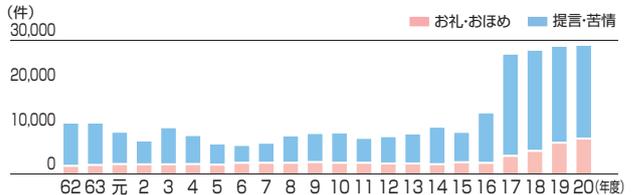
「お客様の声」の活用

「お客様の声」の受付と施策への反映

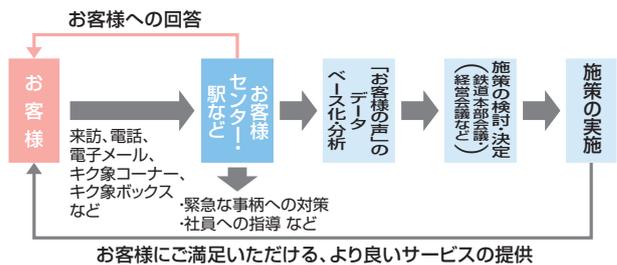
当社に対するご意見・ご要望やお問い合わせを電話や電子メールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開設しています。また、お客様のご意見を直接お伺いする窓口として、大阪駅など7駅に「キク象コーナー」を設置しているほか、主な駅にご意見・ご要望を投函していただく「キク象ボックス」を設置しています。

平成20年度には約29,000件の「お客様の声」をいただきました。いただいた「お客様の声」に関しては速やかに内容を確認するとともに、必要な対策や施策を検討・実施するほか、社員に対する指導も行っています。また、お客様へ回答が必要なものについては、迅速に回答するよう努めています。

■「お客様の声」件数の推移



■「お客様の声」の流れ



電話や電子メール、「キク象ボックス」などを通じて寄せられた「お客様の声」は、JR西日本お客様センターで一元的に管理しています。いただいた「お客様の声」は、鉄道本部会議、経営会議などに報告し、経営施策に反映しています。

JR西日本お客様センターには、運賃・時刻等で日々4,000件を超えるお問い合わせのお電話が寄せられます。中には安全や緊急性の高い「お客様の声」もあり、関係する社員と連携をとって細心の注意でかつ速やかな対応に努めています。

電話をかけてこられるお客様にとって私たちはJR西日本の代表であり、その意図や状況を正確に伺い、対応する社員に伝えることが大切です。そのため営業知識はもちろん、日頃から駅や車内の設備等を確認し、現地の状況の理解に努めています。

これからもお客様と、関係する社員両方の視点に立ち、つながりを大切にしながら、ご案内していきたいと思えます。



JR西日本お客様センター
オペレーター
白木 隆之

JR西日本お客様センター

【営業時間】
6:00~23:00
(年中無休)

0570-00-2486

※ 固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。
[PHS・列車公衆電話などからは]
078-382-8686

CSマインドの醸成

当社では、CSをより高めるために、社員一人ひとりのCSマインドの醸成や、お客様と接する駅係員や車掌などの接客サービス(フロントサービス)のレベルアップに取り組んでいます。

CSミーティングの実施

すべての社員の仕事が最終的にはお客様につながっています。このことを社員一人ひとりが認識し、自らの仕事の質を上げる必要があります。CSマインドのさらなる醸成に向け、駅や車掌区などでサービスに関する意見交換会(CSミーティング)を実施し、CSマインドの重要性の共有化とともに、現場に内在する課題を掘り起こし、その改善に向け、議論しています。

また、各職場の自発的なCSの取り組みなどを社内で情報共有しています。



お困りの様子のお客様に積極的に声をおかけする取り組みを実施しています。(山陽本線倉敷駅)

季節感あふれる駅装飾でお客様をお迎えしています。(山陰本線城崎温泉駅)



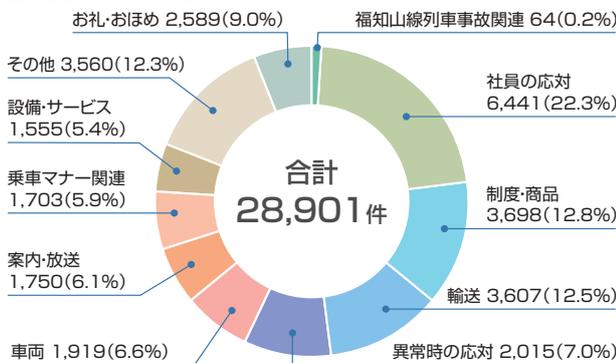
山陽新幹線車内では、乗務員と(株)ジェイアール西日本フードサービスネットのパーサーが、お客様向けの記念品を差し上げるなど、楽しい旅の思い出づくりのお手伝いをしています。

いただいた「お客様の声」について

平成20年度に当社にいただいた「お客様の声」の内訳は、「社員の対応」が前年度同様、全体の22%と最も多く、フロントサービスのレベルアップに向け、CSマインドの醸成や各種研修に取り組んでいます。次いで「制度・商品」が13%で、特にJ-WESTカードやインターネット予約、EX-ICに関する声を多くいただいております。EX-ICの山陽新幹線区間への拡大等、さらなる利便性向上を図りました。なお、「異常時の対応」では駅頭に異常時情報提供ディスプレイを設置するなど、情報提供ツールの充実により前年より件数・割合とも減少していますが、引き続き、輸送障害発生時の迅速・正確な情報提供を求める声を数多くいただきました。一方、「お礼・おほめ」は件数だけでなく「お客様の声」全体に占める割合も増えています。

▶「お客様の声」をふまえた具体的な取り組みについては、次章「CSマインドの醸成」以降、各章をご覧ください。

■「お客様の声」内訳



「お客様アンケート」の実施と施策への反映

毎年1回、「お客様アンケート」を実施し、当社の接客サービスや設備、サービス施策など、当社のサービス全般に関する評価等をお伺いしており、その結果を重点取り組み事項に反映しています。

「お客様の声」による改善事例

「お客様の声」

駅や車内のサービスに関する内容について事前に情報入手したいので、ホームページを充実してほしい。

お客様の利便性向上に向け、

- 駅のコインロッカーの位置を駅構内図に追加で記載しました。
- 在来線特急列車の車内販売の有無についてご案内を開始しました。今後も案内の充実へ努めます。



「Thanks Voice」の作成と活用

お客様からいただいた「おほめの声」を冊子「Thanks Voice」にまとめ、お客様の感動に結びついた心配りや行動を実践するためのきっかけやヒントを紹介しています。

さらにこの冊子を、「気づき」を中心テーマとしたサービス研修や各職場での社員同士の意見交換の場で活用しています。

「Thanks Voice」掲載事例

「お客様の声」

(北陸本線) 東富山駅の踏切に設置された融雪装置から出る水の勢いが強く、歩行者だけでなく、車のフロントガラス全面に水がかかり、大変危ないと思い、お客様センターに連絡しました。

降雪時期の作業は大変だと思いますが、その日のうちに調整してくれて、安心して踏切を通れるようになりました。その対応のすばやさを感じました。

本件では、ご指摘をいただいたおかげで設備改善をすることができましたが、設備管理をしている私たちとしては、ご指摘をいただくことがないよう、日々の業務に努めています。今後とも、厳しい目でご覧いただければ幸いです。このたびはありがとうございました。



富山地域鉄道部
富山施設管理室
管理係
米原 哲仁

富山施設管理センター
管理係
金田 周二

富山施設管理室
管理係
正保 清行

フロントサービスのレベルアップ

サービスレベルの向上に向けた社員教育の実施

お客様が快適に駅や列車をご利用いただけるよう、駅係員や車掌に対してお客様の対応をする係員としてふさわしい接客技術、ご案内に必要な業務知識及びきっぷの発売に必要な操作技術などの習得に向け、CS・サービス競技会(大阪支社)集合研修や各職場での勉強会などの教育を実施しています。



具体的には、きっぷの発売やご案内をする際にふさわしい基本動作を定めた「接客サービスマニュアル」を作成するとともに、



接客サービスマニュアル

職場のリーダーとなる社員をサービス指導者として養成し、集合研修や各職場での勉強会、成果を確認するサービスや実務の競技会などを通じてその定着に取り組んでいます。

実務認定試験の実施

フロントサービスレベルの向上を目的に、駅係員や車掌として必要な業務知識や機器類操作の習得度をランク別に認定する実務認定試験を実施し、社員の実務能力の向上に取り組んでいます。



福井地域鉄道部
武生駅 管理係
齋藤 里美

きっぷの発売や乗り場のご案内などお客様と接する際、何よりもまずお客様のお気持ちを考え、工夫して動くことを心がけています。そうしたお客様の立場に立った気配り・心配りは、先輩の姿から学びました。先輩からのアドバイスを受け、今回、実務認定試験の最難関クラスに挑戦して合格しましたが、その後、試験を通じて得た知識をもとにきっぷを発売する機会が何度もあり、大変役立っていることを実感しています。

今後もお客様への心配りと知識・技能の向上に努め、私自身もよき先輩として、後輩たちとともに駅を盛り上げていきたいと思っています。



福井地域鉄道部 武生駅 駅長
橋本 一郎

武生駅には、先輩の頑張っている姿を見て後輩もさまざまなことに挑戦するというよき伝統があります。そのなかでコミュニケーションの中心となって、サービス面でも知識面でも、先人のよい「考動」を後輩たちに伝えてくれています。

高品質な輸送サービスを提供するための取り組み

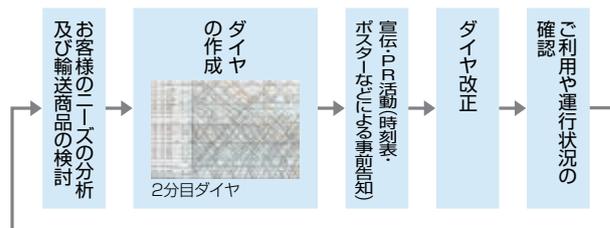
より質の高い輸送サービスを提供するためには、利便性の高い列車ダイヤの設定とそのダイヤを安定させる(ダイヤどおりに列車を運行)ことが必要です。また、ダイヤが乱れた場合にはお客様へのご迷惑を最小限に抑えるため、もとのダイヤに戻すことと並行してお客様への迅速かつ確かなご案内に努めています。

利便性の高い列車ダイヤの設定

列車ダイヤは、鉄道会社である当社にとって、安全・正確な輸送を提供するための基盤となる輸送の商品そのものであり、お客様にご利用いただきやすいよう、時刻表などわかりやすい形でお知らせしています。

お客様に安心して快適にご利用いただける列車ダイヤを提供するため、ダイヤ改正の際には、日々のご利用状況や「お客様の声」のほか、新線開業や複線化などの大規模なプロジェクトによるお客様のニーズの変化を想定し、新しいダイヤに反映しています。

■ダイヤ改正の流れ



運行管理システムの拡充

列車などの進路制御を集中的かつ自動的に行うシステムを順次導入し、ヒューマンエラー防止や異常時の早期ダイヤ復旧に努めています。具体的には列車の運行状況に応じた旅客案内機能を持つ運行管理システムを、JR京都線・神戸線に引き続き、平成21年秋に大阪環状線、大和路線及びおおさか東線に導入し、お客様へ迅速・正確な情報を提供しており、今後も京阪神地区の主要線区に導入してまいります。

■運行管理システム導入線区



- ※1 PRC: (Programed Route Control) 列車の進路を自動制御するとともに、臨時列車等のダイヤをコンピュータ上で管理する機能を持ち、主として複線の都市間線区に導入されています。
- ※2 SRC: (Small Scale Route Control) 列車の進路をコンピュータにより自動制御するシステムで、主として単線線区に導入されています。
- ※3 CTC: (Centralized Traffic Control) 線路上の列車の位置や信号機の動作状態、列車番号などを中央制御室に集中して表示するとともに制御所から線区内各駅のポイントや信号機を遠隔制御するシステムです。なお、新三田・木津駅間(JR宝塚線、東西線、学研都市線)は運行管理システムの導入に向け工事中です。

異常時における取り組み

「運転整理」の実施

お客様が目的地までスムーズにご旅行いただけるよう、複数の路線に直通する列車を多く設定していることから、ひとたびダイヤが乱れると多くの路線に影響が波及することがあります。

また、比較的長距離を運転する列車が多いことから、どこかで事故等が発生した場合でも、全線にわたりダイヤが乱れることがあります。このため、お客様へのご迷惑が最小限となるよう、直通運転の取り止め、列車の運転順序の変更、事故があった区間以外での折り返し運転などを速やかに実施する「運転整理」を行っています。

情報提供ツールの充実

お客様に、駅に設置した「異常時情報提供ディスプレイ」や「PIC発車標※¹」などで最新の運行情報や発車順序を案内するとともに、当社ホームページ「JRおでかけネット」でも運行情報を提供するほか、おでかけ先からでもご確認いただけるように携帯サイトも整備しています。

また、お客様へのご案内を充実させるため、主に京阪神エリアの駅係員には列車の遅れ、列車の位置、発車順序などが確認できる機器「Super-TID※²」を、乗務員には業務用携帯電話を配備し、詳細な情報を提供しています。



【お客様向け情報提供ツール】
異常時情報提供ディスプレイ



【お客様向け情報提供ツール】
PIC発車標※¹
※¹ PIC: Passenger Information Control: 旅客案内システム



【お客様向け情報提供ツール】
車内ディスプレイ(321系電車)



【社員(駅係員)向け情報提供ツール】
Super-TID※²
※² TID: Traffic Information Display: 運行情報表示装置

安全・安定輸送を支える社員間の連携

列車の安全・安定輸送は、駅係員や乗務員、指令員、車両系統、工務系統の社員など多くの社員が連携して、チームワークを発揮することで成り立っています。平成21年7月21日、梅雨前線により山口県、福岡県等で集中豪雨が発生し、山陽新幹線も土砂流入などの災害により、列車の運休・遅延が発生するなど大きな影響を受けました。

お客様に多大なご迷惑をおかけしましたが、多くの社員が系統をこえて連携し、列車の運行やお客様へのご案内、災害復旧に努めました。



東京指令所 旅客指令長
齊野 佑介

<指令>

現地の状況把握に基づく列車運行計画の策定、駅・列車への情報提供等を担当

旅客指令として、駅社員や車掌からのさまざまな問い合わせへの対応にあたっています。

今回は予測のつかない集中豪雨であり、安全を確保して一刻も早く運転再開をお客様を目的地にご案内したいという思いと、二次災害を防止する使命との間で難しい判断を迫られました。施設指令や列車指令等と連携して現地の災害状況を確認し、復旧の見込みを駅社員や車掌に伝えるとともに、車内のお客様の状況を確認し、精一杯の対応に努めました。

指令は常に全体が見える立場にあり、その分冷静な判断が求められます。これからも現地との連携を密にして、お客様のことを考え、行動していきたいと思えます。



徳山・新山口駅間線路内土砂流入

<施設>

現地での災害状況確認と復旧作業等を担当

山陽新幹線のレールやまくらぎなど軌道設備の保守管理を担当しています。

当日は早朝から非常に激しい雨となっていたため、職場の社員を総動員し、列車の運転を見合わせたまま、何箇所かに分かれて同時に地上巡回を行って設備の状態を確認しました。その結果、線路内に土砂や倒木が流入している箇所が複数発見されたため、列車の運行に支障をきたすと判断し、指令に支障物の撤去後でない限り運転再開できないと報告しました。その後グループ会社を含め関係箇所と一致協力して応急対策を進め、翌日、徐行で運転を再開しました。

お客様には大変ご迷惑をおかけしましたが、「お客様の安全を守る」という視点を常に忘れず、今後も設備を守っていきます。



小郡新幹線保線区 区長
(現 福山新幹線保線区 区長)
井手 剛



大阪新幹線車掌所 車掌
笠嶋 勇児

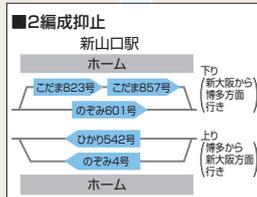
<車掌>

車内のお客様へのご案内や対応等を担当

チーフ車掌として、山陽新幹線に勤務しています。

豪雨の日は、乗務していた博多発の「のぞみ」が大幅に遅れて新山口駅に着き、その後翌日まで運転見合せとなりました。長時間にわたり、お客様には車内でお待ちいただくことになってしまい、何よりもまずお客様の体調が気にかかり、一緒に乗務しているメンバーと連携して、お客様にお声かけしながら状況を把握し、車内放送もできるだけ頻繁に行うよう心がけました。また、新山口駅では駅と連携してホームと行き来できる渡り板を設置し、お客様を駅にご案内したほか、夜間は食事のご用意などを行いました。

この経験で得たチームワークの大切さを教訓に、これからも安全で快適にご利用いただける山陽新幹線を目指して頑張ります。



<駅>

駅における運転扱いと、駅にいらっしゃるお客様のご案内や対応等を担当

新幹線ホームで、列車が到着する際のホームの安全確認と列車への出発合図等を担当しています。

今回の豪雨では、朝に駅間で複数の列車が停まっている状況を見て、2つの列車を同一のホームにつけてお客様に降車いただくこともあり得ると、事前に駅で体制を整え、指令の指示のもとで実施しました。

お客様へのご案内や対応についても、駅でお待ちのお客様への情報提供に努めたほか、車掌と連携し、車内のお客様への食事のご用意などを行いました。

日頃から異常時を想定し、駅全体で対応方法を共有していたことが役に立ちました。今回の経験を活かし、お客様への対応にさらに磨きをかけていきます。



新山口駅 管理係
江川 啓史

お客様に安心してご利用 いただくための取り組み

お客様に安心してご利用いただくため、駅及び車内における秩序維持、安全確保、急病人対応に必要な設備の整備や社員教育を実施しています。さらに、お客様にご理解を深めていただき、ご協力をお願いする取り組みを継続的に実施しています。

駅及び新幹線車内へのAEDの設置

すべての新幹線駅、1日の乗降が2万人以上の駅コンコース、乗降が10万人以上の駅のホーム上にAEDを設置していますが、さらに乗降5,000人以上の駅のコンコースへの整備を進めています。また、平成20年11月には東海道・山陽新幹線の車内にAEDを整備しました。



駅に設置したAED



新幹線車内に設置したAED
(編成ごとに1台設置しています。)
※16両編成は乗務員室、それ以外の編成は客室に設置しています。

普通救命講習の受講

駅及び新幹線車内へのAEDの設置にあわせ、駅係員及び新幹線乗務員等の応急手当技術習得のため、「普通救命講習」の受講を推進しています。

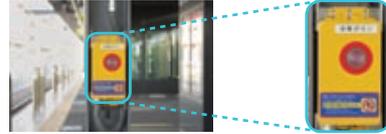


森ノ宮駅 運輸管理係
木村 太一

駅近くで年配の方が倒られたとの知らせを受け、駅に設置しているAEDを持って現場に駆けつけました。AEDを使用し、その後お客様のご協力を得て人工呼吸と心臓マッサージを行いました。倒れられた方を目の前にしたときは大変緊張しましたが、普通救命講習でAEDの使い方を学んでおり、自分がやらなければという強い思いで身体が動いて、AED作動時には周りの方々にご協力をお願いすることができました。呼吸が戻られ、救急隊員に引き継いだときは、心からほっとしました。これからも経験を積み重ね、お客様に頼りにしていただけるような鉄道マンになりたいと思います。

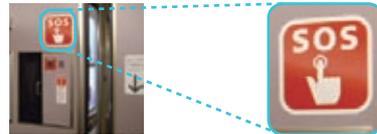
非常ボタンの整備

お客様がホームから誤って転落された場合などに、乗務員に合図を送り、列車を停止させる非常ボタンの整備を進めています。



車内非常ボタンの告知

車内で犯罪行為が発生した場合や急病のお客様がいらっしゃる場合など、緊急時に乗務員に連絡していただくため「車内非常ボタン」があります。このボタンをわかりやすくお知らせするために大型の「SOSシール」をボタンのそばに貼り付けています。



駅や車両への防犯カメラの設置

お客様に安心してご利用いただくため、主な駅や車両(新幹線N700系)に防犯カメラを設置しています。



車内防犯カメラ(N700系のデッキ部)

各デッキ及び車両運転台入り口に計60台の車内防犯用カメラを設置し、車内セキュリティを強化しています。

お客様への協力依頼

お客様に安全に、安心して当社をご利用いただくため、さまざまなご協力をお願いしています。

「お客様の声」による改善事例

「お客様の声」

キャリーバッグを使っている人が多いが、ほかの人にぶつかったりして危険なので注意してほしい。

キャリーバッグを使用するときのマナーについて、ポスターや駅頭のディスプレイでお客様に呼びかけています。



子ども110番の駅

お子様の安全をお守りし、地域の皆様に安心していただけるように、「子ども110番の駅」の取り組みを他の鉄道事業者とともに実施しています。「子ども110番の駅」では、お子様が駅に助けを求めてきた場合、お子様を保護し、お子様に代わって110番通報を行います。(現在147駅を指定)



「子ども110番の駅」ステッカー

より快適にご利用いただくための取り組み

より快適で便利にご利用いただくために、ご自宅やおでかけ先など、駅以外でもきっぷをご予約いただけるサービスの提供や、快適な駅・車両の提供を行っています。

エクスプレス予約・5489(ごよやく)サービス

ご自宅や職場などからも便利にきっぷをお買い求めいただけるよう、電話予約やネット予約など、新たな販売チャネルを整備し、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

エクスプレス予約

携帯電話やパソコンから簡単操作で東海道・山陽新幹線の予約・変更を行えるなど、新幹線を便利かつスムーズにご利用いただける会員制のネット予約サービス「エクスプレス予約」を、平成18年7月からJR東海と共同で提供しています。

さらに、平成21年8月には東海道・山陽新幹線全線で「EX-ICサービス」のご利用が開始となり、チケットレスでスムーズに新幹線にご乗車いただけるようになりました。また、在来線との乗継ぎも、在来線用のICカードと「EX-ICカード」を新幹線乗換口の自動改札機に重ねてタッチすることで、シームレスな乗継ぎが可能となりました。

■EX-ICサービスご利用の流れ

- ①携帯電話・パソコンから「エクスプレス予約」
②「EX-ICカード」を持って、直接、新幹線改札口へ



■乗継ぎイメージ

※SMART ICOCAをご利用の場合



2枚重ねて改札機にタッチするだけで、2つのICサービス間をスムーズに移行「IC乗継サービス」

5489(ごよやく)サービス

電話できっぷの予約を承る電話予約サービスを平成12年3月から提供しています。さらに平成18年2月から、「e5489plus(いーごよやくプラス)」サービスを開始し、特急列車※指定席を携帯電話やパソコンから簡単操作で予約・変更できるようになりました。

また、平成20年10月から、携帯電話の画面を特急券の代わりにご利用いただける「チケットレス特急券」を特急「はるか」などで提供しています。通勤などにお手軽にご利用いただけるほか、紙資源(きっぷ)の削減効果も期待できます。

※ 当社管内及び四国エリア(岡山発着)の主な特急列車等(平成22年3月現在)

列車の予約は、5489サービス
【営業時間】8:00~22:00 年中無休

にしごよやく 通話料無料
0088-24-5489
または 078-341-7903

快適な駅・車両の提供

駅設備の整備

お客様に駅を快適にご利用いただくため、駅のリニューアルやホーム待合室などの整備を進めており、今後も線区や駅の特徴を勘案しながら整備を進めていきます。



平成21年9月、橋上化したJR神戸線灘駅は、エレベーター・エスカレーターなど充実したバリアフリー設備を備え、デザインには旧駅舎のモチーフを取り入れています。

女性専用有料パウダールーム「アンジェルブ」(大阪駅) 快適な化粧直しや休憩に必要なサービスを提供しています。また、化粧品や家電メーカーなどの一部新商品を無料で利用できます。



(株)ジェイアール西日本メンテックでは、清掃を通じてきれいな駅や車両を提供するだけでなく、不案内なお客様へのご案内など、お客様に快適で安心してご利用いただくためのサービスの提供に努めています。

車両設備の整備

お客様に快適な旅を楽しんでいただくため、順次新型車両の投入などを行います。



安全性と利便性に配慮した、225系近郊型車両を開発していきます。

平成23年春頃、大阪・京都～城崎温泉・天橋立・東舞鶴等を結ぶ特急に新型車両を投入します。

山陽・九州新幹線相互直通運転

平成23年春(予定)の九州新幹線全線開業時から、概ね1時間に1本程度、山陽・九州新幹線(新大阪・鹿児島中央駅間)を相互直通運転します。

これにともない、N700系16両編成「のぞみ」の最新技術をベースに、現在山陽新幹線で運転している「ひかりレールスター」のサービスを取り入れた、新型新幹線「N700系8両編成」を当社とJR九州で共同開発しました。この車両の外観や内装は、日本の美しさ、力強さ、ゆとりさを表す「凜」をキーワードとして、日本的なもてなしの心地よさを表現したものとなっています。

なお、直通運転する新幹線の列車名について、一般公募を行い、応募数が最も多かった「さくら」を採用することとしました。



新型新幹線「N700系8両編成」



グリーン席

分煙・禁煙の取り組み

これまでタバコを吸われるお客様、吸われないお客様の双方が列車や駅を気持ちよくご利用いただけるよう、全駅で喫煙コーナーを除いて終日禁煙とし、普通列車内を全面禁煙にするなど、分煙・禁煙の取り組みを進めてきました。

その後、喫煙率の低下にともない、新幹線や在来線特急列車等の喫煙車と禁煙車の比率を変更するなど、世の中の動きに対応した取り組みを実施してきました。

また、平成15年には健康増進法が施行され、ホーム上以外の喫煙コーナーを撤去するなど、受動喫煙防止に取り組んできました。さらに、受動喫煙防止に対する社会的要請がますます高まっていることや、禁煙化のさらなる拡大を求めるご要望が多いことなどから、平成19年7月、車内に喫煙ルームを設置し全席禁煙とした新幹線車両「N700系」を投入したほか、平成21年6月から在来線特急列車等（寝台車両を除く）は全車禁煙に、また、平成21年7月から京阪神近郊エリアの駅を全面禁煙としました。今後もさらなる受動喫煙防止に取り組んでいきます。



喫煙ルーム(N700系)

マナー向上の呼びかけ

交通徳の啓発や乗車マナーの向上に取り組んでいる(財)交通徳協会の指導のもと、昭和63年よりお客様に乗車マナーを守っていただくようご協力を呼びかけていく「さわやかマナーキャンペーン」を展開しています。また、平成14年度より、列車通学の中学生、高校生を対象に、学校やPTAなど地域の皆様と連携をとりながら、「通学生マナー向上キャンペーン」を展開し、乗車マナーの向上に取り組んでいます。

キャンペーンのテーマについては、世の中の動向や「お客様の声」を毎回参考にしています。



平成21年4月、山陰本線鳥取駅で地元の高中生や鳥取県のご協力をいただき駅頭で通学生にマナー向上を呼びかける「通学生マナー向上キャンペーン」を実施しました。



平成21年7月、彦根市内の高校、彦根市少年センター及び滋賀県警鉄道警備隊のご協力をいただき、「通学生マナー向上キャンペーン」を実施しました。

ICカードサービス「ICOCA」

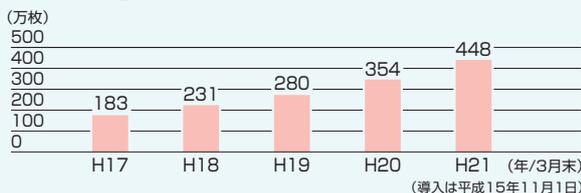
平成15年11月より、自動券売機できっぷをお買い求めいただくだけでなくICカードを自動改札機にタッチするだけでご利用いただけるIC乗車券「ICOCA」のサービスを、京阪神を中心とした流動の多いエリアで提供しています。

その後、「ICOCA」のサービス提供エリアを岡山・広島地区へ拡大したほか、「Suica」、「TOICA」、「PiTaPa」などとの提携により、サービス提供エリアの拡大を図っています。

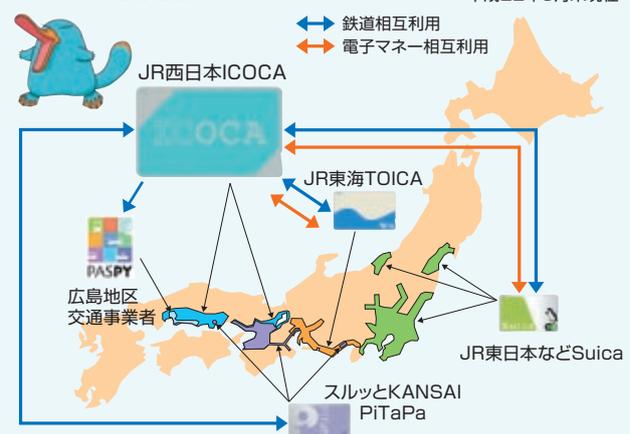
また、鉄道のご利用時だけでなく、お買い物の際にも「ICOCA」でお支払いいただける「電子マネー」のサービスを平成17年10月より開始しました。駅構内、市中で加盟店の拡大を進める一方、平成20年3月以降順次、「Suica」の加盟店や「TOICA」の加盟店でも「ICOCA」でお買い物ができるサービスを開始するなどご利用いただける店舗・エリアを順次拡大しています。(平成21年12月末時点、約67,700店舗で利用可能)

今後も、当社の駅構内では「ICOCA」1枚あれば鉄道とお買い物の両方にご利用いただける環境を整えていくとともに、市中でもご利用いただける店舗のさらなる拡大を進め、お客様の利便性向上に努めていきます。

「ICOCA」発行枚数の推移



ICOCA利用可能エリア



- ※ 「Suica」「TOICA」エリアでも「ICOCA」電子マネーをお使いいただけます。
- ※ 平成23年春からJR九州「SUGOCA」との鉄道及び電子マネーの相互利用を開始します。



女性専用車・女性専用席の設置

女性のお客様に安心して快適にご利用いただける車内空間を提供するため、平成14年度に大阪環状線、学研都市線に「女性専用車」を設置し、その後順次、線区の拡大を図りました。また、平成19年10月より、北陸方面・南紀方面の一部特急列車の普通車指定席に「女性専用席」を設置しました。

お客様に優しい バリアフリーの取り組み

バリアフリー設備の整備

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」などのバリアフリーに関する法制化、高齢化の進展及び障がい者の社会進出などの社会的要請に基づいて、お身体の不自由な方をはじめ、すべてのお客様に満足いただける快適なサービスの提供を目指し、駅ではエレベーターの設置、車両では車いすをご利用になるお客様用のスペース及びご利用いただける多目的トイレの設置などのバリアフリー設備の整備に取り組んでいます。



エレベーター
(大阪駅 御堂筋口)

スロープ(阪和線美草園駅)

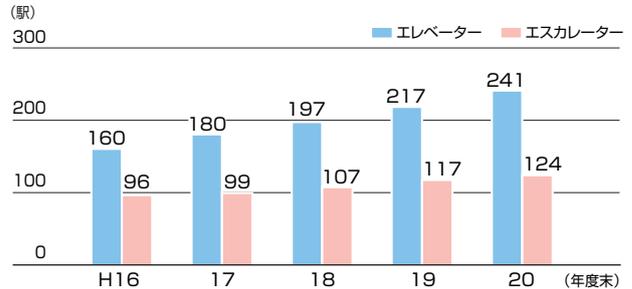


多目的室(新幹線N700系)
乳児の授乳、着替えなど、周囲を気にすることなくご利用いただけるゆったりとした個室スペースをご用意しています。気分のすぐれないときなど、どなたにもご利用いただける設備です。

多目的トイレ(新幹線N700系)
オストメイト対応、入り口の自動ドアのほか、おむつ交換台、自動開閉便座、暖房便座などの付帯設備を充実させています。

具体的には法基準に基づいて平成22年度までに乗降(1日あたり)5,000人以上の駅に、国や自治体のご協力をいただきながらバリアフリー設備の整備を進めていきます。(平成20年度末時点で乗降5,000人以上の駅のうち209駅を整備済)

■エレベーター・エスカレーターの設置駅数の推移



介助技術教育の実施

駅係員が、お客様の立場に立って安全・確実なお手伝いができるよう「バリアフリーマニュアル」を作成するとともに、駅での介助技術指導者を養成するため専門機関の講師による集合研修を実施しています。

さらに、各駅では介助技術指導者がバリアフリーマニュアルに沿って、お客様とのコミュニケーションやお手伝いにあたって注意すべき事柄についての教育を実施しています。



「兵庫デスティネーションキャンペーン」の期間中、目の不自由なお客様にも安心して鉄道をご利用いただくため、駅、工務系、支社の社員が、お客様へのお声かけや介助の方法を学びました。(神戸支社)



社員研修センターでの介助技術教育

地球環境



地球環境保護に関する取り組みについては、これまで省エネルギー車両等の導入や環境マネジメントシステムの構築・定着に取り組んできており、省エネルギー・省資源や環境法令の順守に一定の効果をあげてきました。昨今のCO₂削減に代表される地球温暖化防止への対応は、企業の果たすべき社会的責任として欠かせない事柄であるとともに、『地域、社会から信頼される企業となる』ためにも一層重要になっており、行動によって解決に向け前進を図らなければならない課題であると認識しています。

私ども自身がさらなるエネルギー消費原単位の減少を図るだけでなく、他の公共交通機関等と連携することにより、鉄道の利便性・魅力を高めてまいります。

そして、より多くのお客様に交通機関として鉄道を選択いただくことにより、交通体系全体でのCO₂排出量削減を目指します。

また社員一人ひとりが地球環境保護について自ら考え自ら行動する「考働エコ」をグループ体となって推進し「エコ・コンシャス」な企業グループを実現してまいります。

重点課題

- 新たな技術開発などによりCO₂排出量を着実に削減し、より環境に優しい鉄道システムの実現を目指します。
- 省エネルギーで省資源な鉄道づくりのために、「考働エコ」から生まれるアイデアなどの具現化を進めます。
- 環境マネジメントシステムの定着化により、環境事故防止やコンプライアンス順守、省エネルギー・省資源に努めます。
- お客様の鉄道のご利用がエコへの参画だと実感できる取り組みを進めます。特に「エコライフポイントサービス」により、当社グループの環境に優しい商品・サービスのご利用を訴求していきます。



取締役兼常務執行役員 鉄道本部副本部長 七川 研二

基本的な考え方

基本的な考え方

JR西日本は、グループ会社と一体となって地球環境保護に取り組み、持続的発展が可能な社会の実現に貢献します。

行動指針

- I 私たちは、地球環境にやさしい企業グループを目指し、資源の適正かつ有効な活用を図ります。
- II 私たちは、地球環境保護のために、技術開発や創意工夫に努めます。
- III 私たちは、常に地球環境保護を意識して行動します。

地球環境保護活動の推進体制

平成10年に「地球環境保護に対する基本的な考え方」を定め、鉄道本部長を委員長とした「地球環境委員会」のもと、法令順守を基本とした環境管理を推進し、環境汚染事故の防止、環境負荷の低減に努めてきました。

また、昨今、高まりつつある地球環境保護に対する企業の社会的責任をふまえ、平成20年7月に、

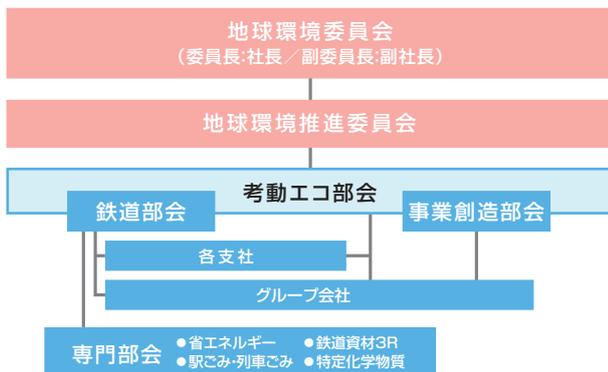
- CO₂削減に向けた地球環境保護の取り組みを、JR西日本グループ全体で積極的に推進
- 社員一人ひとりが、自ら考え、自ら地球環境保護に向けて行動する「考動エコ」の推進

という重点目標を掲げ、社長を委員長とし、グループ会社全体で地球環境保護に取り組む体制に変更しました。

さらに、重点目標への取り組みを積極的に推進するため、鉄道部門における取り組みの推進等を目的とする鉄道部会、ホテルや物販飲食など鉄道関連事業部門の取り組みの推進等を目的とする事業創造部会、そしてJR西日本グループ全社員が「地球環境保護を意識して行動する考動エコ部会」の3部会を設置しました。

加えて、お客様が一番近い現場の取り組みを支援・指導する支社等においても、支社長等を委員長とする「支社地球環境委員会」を設置し、現場の環境管理の推進に重点を置き、取り組みを進めています。

■地球環境委員会



※ 当社では法令等の遵守について「遵守」の漢字を用いていますが、地球環境分野においては、ISO等の認定機関である(財)日本適合性認証協会の指針に基づき「順守」を用いています。

環境管理

地球環境に優しい事業活動を目指して、各事業所の事業内容に基づいた環境管理システムを構築しています。環境審査や教育を通じて、法令順守や環境汚染事故防止、環境負荷低減に努めています。

ISO14001 認証とJR西日本独自の環境マネジメントシステム

環境管理は、環境リスクの回避や環境負荷低減のために有効な手段であり、当社では、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001を環境負荷が比較的高く大規模な事業所(4事業所)で取得しています。

■ISO14001 認証取得箇所



| 箇所名 | 所在地 | 担当車両数 |
|---------|-----|-------|
| 金沢総合車両所 | 石川県 | 586 |
| 吹田工場 | 大阪府 | 2,043 |
| 網干総合車両所 | 兵庫県 | 2,059 |
| 博多総合車両所 | 福岡県 | 881 |

(平成21年3月31日現在)

また、ISO14001に準拠しつつ、法令順守を基本にした環境審査(第三者監査)に重点を置いた当社独自の環境マネジメントシステムを駅やメンテナンス部門(207事業所)で、グループ会社と一体となって展開しています。

グループ会社のISO認証取得

グループ会社74社中11社(平成21年12月31日現在)がISO14001認証を取得しているほか、5社がNPOや業界独自の環境マネジメントシステムの認証を受けており、地球環境保護に積極的に取り組んでいます。

グループ会社の受賞事例

京都駅前地下街「ポルタ」を運営する京都ステーションセンター(株)は、平成20年6月に電力の有効活用など省エネルギー化の取り組みを積極的に行ったとして、近畿電力利用合理化委員会から表彰されました。

環境審査

社外機関の協力によりISO19011（環境マネジメントシステム監査のための指針）に基づく一定の資格を有した担当者が、毎年、事業所の取り組み指導を兼ねた社内審査を実施しています。

審査は、環境マネジメントの適合性の評価（ルールを順守しているかどうか）を重視したうえで有効性の評価（さらに進んだ取り組みが行われているかどうか）を加えて実施し、優秀な箇所には社長表彰を行っているほか、不具合のあった箇所では是正を行っています。



環境審査

環境リスクマネジメント

油・化学物質・廃棄物等の取り扱いや管理について、法令等への抵触や取り扱い誤り、行政機関等の立入検査などの報告要領を定め、事象の範囲・大小に関わらず関係機関や社内への報告を行っています。平成20年度は、107件の報告がありました。また報告内容を参考に緊急事態を想定した訓練も実施しています。

変電所絶縁油漏えい事故への対応

平成21年6月に変電所内の変圧器から841リットルの絶縁油を敷地内に漏えいさせてしまいました。

この事故を受け、緊急一斉点検、弱点箇所の補強、機器点検方法を見直した新たな点検マニュアルを作成し、水平展開を図ることで再発防止に努めています。



環境教育

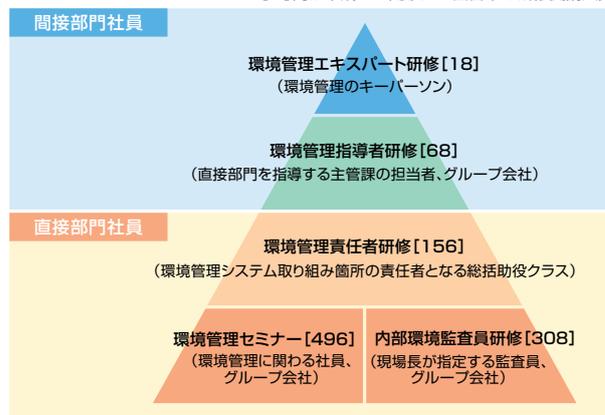
「法令順守を基本に、環境の視点から自分たちの日常業務を見直していく人材」の育成を目指し、本社・支社において、環境管理指導者が中心となり、グループ会社の従業員もあわせて体系的に教育を実施しています。

また、JR西日本独自の環境マネジメントシステムにあわせた教材「環境管理テキスト」をもとに、現場に即したわかりやすい教育を行い、環境に精通した人材育成に努めています。



■環境管理の教育体系

[]内は平成20年度のJR西日本の研修受講人数



当社におけるISO14001内部環境監査員資格取得人数は平成12～20年度の累計で546人です。

浜田鉄道部の取り組み（平成20年度JR西日本環境大賞受賞）

米子支社浜田鉄道部では、社員間で情報を共有しながら、職場全体で日常的に「エコキャップ運動」や「アイドリングストップ」に取り組み、地球環境保護を推進しています。

<省資源の取り組み「エコキャップ運動」>

気軽にできる地球環境保護活動として、平成20年10月より、ペットボトルのキャップを集めて、業者に販売した利益によりワクチンを購入し、発展途上国の子供に贈るという「エコキャップ運動」に、グループ会社を含めた職場全体で取り組んでいます。活動開始から平成22年1月現在までで78,360個のキャップを回収し、約617kgのCO₂削減を行うとともに、98名分のポリオワクチン購入にもつなげています。



キャップ回収箱の上にもポスターを掲示しています。



浜田鉄道部 総務科長 景山 哲夫(前列右) 係長 夏富 秀則(後列右)
管理係 森野原 繁男(前列左) 係長 葛籠 伸二(後列左)

テレビ報道がきっかけで、自分たちにも気軽にできるのではないかと、キャップの回収を始めました。回収状況がタイムリーにわかるポスターを楽しみながら作成し、地球環境委員会や職場内掲示板を活用して周囲にも参加を呼びかけています。

<省エネルギーの取り組み「アイドリングストップ」>

燃料の使用量を減らせば地球環境保護につながるのではないかと考え、平成9年より、キハ120系車両を中心に、お客様がいらっしやらない状態での停車時間が30分以上ある列車で、エンジンをかけたままにすることをやめる「アイドリングストップ」を実施し、CO₂を削減しています。

また平成15年に導入されたキハ187系車両では、サービス機器を動かす発電用エンジンと駆動用エンジンが分かれており、駆動用エンジンを止めてもお客様への影響がない構造になっています。このことに着目し、平成21年2月より米子支社全体で、終着駅の折り返し場面で停車時間が15分以上ある列車で、アイドリングストップに取り組んでいます。



キハ120系車両

キハ187系車両

鉄道部で毎月開催する地球環境委員会では、「エコキャップ運動」などに対する箇所ごとの取り組み状況や独自の工夫を紹介し、グループ会社を含めて情報の共有を図っています。

また、社員の地球環境保護への関心を高めるため、省資源・省エネルギー・リサイクルなど専門部会のリーダーを任せ、活動へのきっかけを意識的に作り出しています。

こうした取り組みにより、互いにコミュニケーションを取りながら、社員一人ひとりの意識を高め、職場全体が日常的に地球環境保護に取り組む風土を築いています。

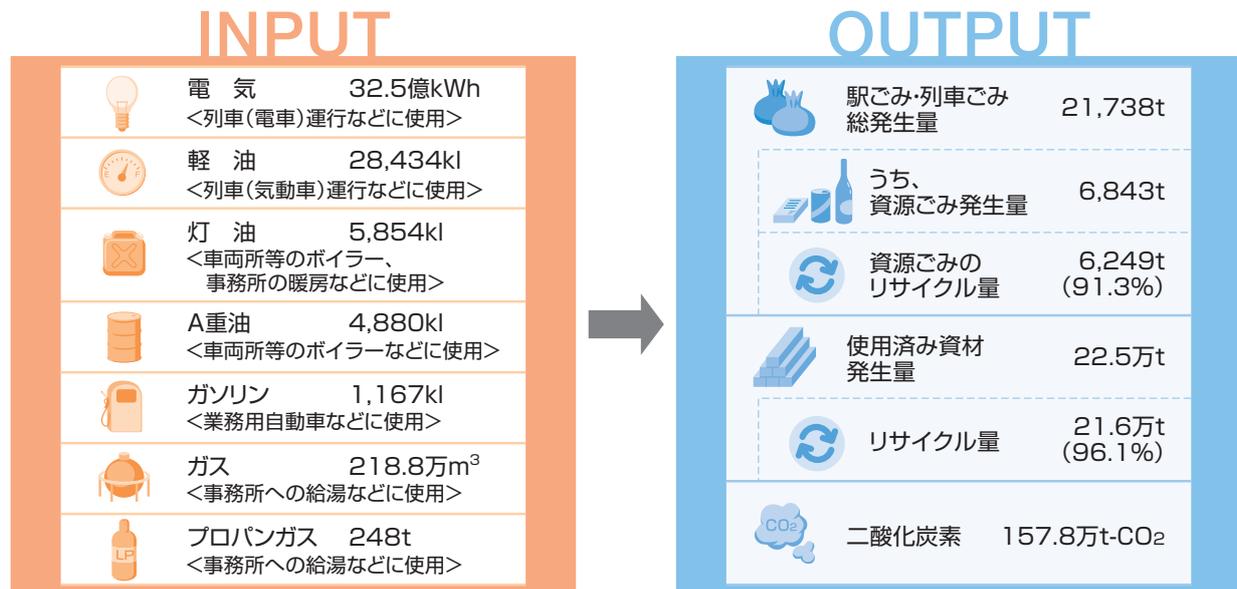


浜田鉄道部長
長田 光弘

環境負荷

事業活動を行うにあたって、列車運行などに多くの電気や燃料などのエネルギーを使用(インプット)し、メンテナンスなどにもない廃棄物などを排出(アウトプット)しています。

これらの定量的な把握に努め、環境負荷の低減につなげています。



環境目標

平成20年5月に公表した「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」における重要課題の一つとして、地球環境保護に取り組むことを明確にしています。

また、中期経営計画では達成年度を平成24年度とした環境目標を設定するとともに、単年度でも進捗管理を行っています。

■具体的な取り組み(中期経営計画にて策定)

- 省エネルギー、省資源活動の推進
- 地球環境保護に資する技術開発の推進
- 鉄道の環境における優位性のアピールと公共交通利用の促進
- 社員一人ひとりの身近な地球環境保護の取り組みの推進

■環境目標と実績

| | 平成20年度 | | | 平成21年度 目標 | 平成24年度 目標 |
|---|--------|--------|------|--------------|--------------|
| | 目標 | 実績 | 達成状況 | | |
| 省エネルギー車両 ^{※1} 比率 | 66.9% | 66.7% | ほぼ達成 | 68.3% | 75% |
| エネルギー消費原単位 ^{※2} (平成7(1995)年度比) | △9.6% | △11.6% | 達成 | △12.1% | △12% |
| 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル率 | 設定なし | 91.3% | — | 85%以上 | 85% |
| 鉄道資材発生産品 ^{※3} リサイクル率 | 90%以上 | 96.1% | 達成 | 90%以上 | 90%以上 |

※1 省エネルギー車両とは、新幹線では100系以降、在来線では回生ブレーキ導入車(電車)、新型エンジン搭載車(気動車)をさし、事業用車両を含まない営業用車両での比率を示しています。

※2 エネルギー消費原単位とは、車両キロあたりの消費エネルギー(MJ/車両キロ)としています。

※3 鉄道資材発生産品とは、鉄道のメンテナンスや建設にもなっている発生する廃棄物で、古くなったレールや架線、車輪などがあります。

環境会計

環境保全活動に関わる投資・費用やそれにもなう効果を試算すると以下のとおりとなります。

| 分類 | 環境保全コスト(億円) | | 主な取り組み内容及びその効果 | 環境保全活動にもなう 経済効果(億円) |
|-----------|-------------|------|--|------------------------|
| | 投資額 | 費用額 | | |
| 公害防止コスト | 12.3 | 16.0 | ●ボイラーの管理 ●排水水の処理・管理 ●沿線騒音・振動対策 ●省エネルギー車両や省エネルギー機器の導入 | — |
| 地球環境保全コスト | 223.9 | 10.7 | …列車運行エネルギーの削減 : 車両キロあたり1995年比 11.6%削減 …省エネルギー車両の比率: 新幹線100.0% 在来線(電車)58.5% 在来線(気動車)89.4% ●フロン・ハロン使用機器の管理や代替機器の導入 | 82.2 |
| 資源循環コスト | 11.9 | 69.3 | ●PCB廃棄物の適正保管、処理 ●駅・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル …リサイクル率91.3% ●鉄道資材発生産品のリサイクル …リサイクル率96.1% | 5.8 |
| 管理活動コスト | — | 1.1 | ●ISO14001認証維持活動(4箇所) ●社員教育、テキスト制作 ●環境マネジメントシステムの水平展開・維持(207箇所) | — |
| 研究開発コスト | — | 8.7 | ●環境問題にかかわる研究開発 | — |
| 社会活動コスト | — | 0.2 | ●環境関係展示会出展 ●子供向け環境パンフレット制作 ●公害防止賦課金 | — |
| 環境損傷対応コスト | — | 15.6 | ●土壌汚染対策工事 | — |

※1 集計範囲はJR西日本単体・集計期間は平成20年度(平成20年4月~平成21年3月) ※2 分類項目などは「環境会計ガイドライン 2005年版」(環境省)を参考

<集計の考え方>

【環境保全コスト】

【主な取り組み内容及びその効果】

【環境保全対策にもなう経済効果】

●環境保全コストは把握可能なものを集計。 ●費用額に減価償却を含まない。

●環境目標に定めた項目を中心に数値を集計。

●地球環境保全活動においては、省エネルギー車両や高効率型機器の導入に伴う電力・燃料費等の削減額を算出(推計値)。

●資源循環活動については、事業活動により排出する廃棄物のうち、売却可能な有価物の売却額を計上。

地球温暖化防止の取り組み

JR西日本は列車の運行などに多くの電力、燃料を消費し、それにともないCO₂を排出しています。地球温暖化防止には、このCO₂排出量削減が重要であるとの認識のもと、エネルギーの効率利用や消費量低減に取り組むほか、社員一人ひとりがCO₂削減の観点から日々の業務を見直す取り組みに努めています。加えて、交通体系全体としてのCO₂削減に寄与するため、他の交通機関と連携し、公共交通の利用促進に努めています。

鉄道と地球温暖化防止の関わり

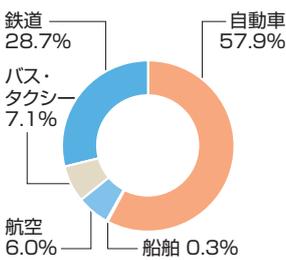
地球温暖化問題の現状

「京都議定書」において日本には平成20(2008)～24(2012)年の期間中に、CO₂などの温室効果ガスについて平成2(1990)年度比6%の削減が割り当てられています。しかし、平成19年度の日本の二酸化炭素排出量は13億400万t(平成2年度比14.0%増加)となっています。うち、鉄道が属する運輸部門の排出量は約20%を占めています。

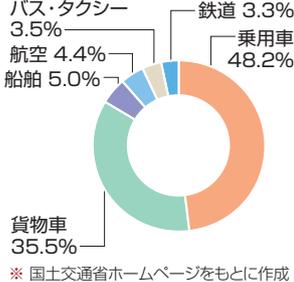
鉄道はCO₂排出量が比較的少ない交通手段

わが国では、鉄道が国内輸送の約30%を担っているのに対して、運輸部門のCO₂排出量に占める割合は約3%であり、他輸送機関に比べてCO₂排出量が極めて少ない輸送機関といえます。これは、鉄道がレール上を鉄の車輪で走ることにより、走行時の摩擦抵抗が小さくエネルギー効率がよいうえ、たくさんのお客様を一度に目的地までお運びすることが可能なためであり、単位輸送量あたりのCO₂排出量はほかの交通機関に比べて少なく、地球環境に優しい乗り物といえます。

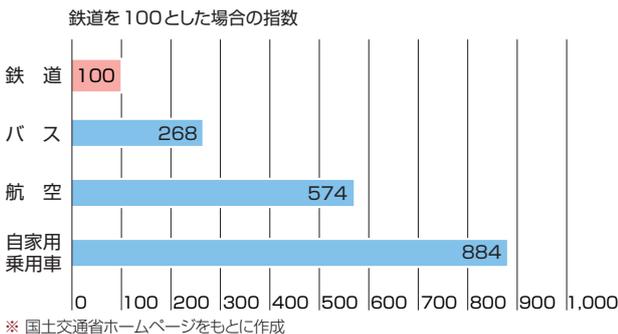
■国内旅客輸送の輸送分担率 (平成19年度)



■運輸部門の輸送機関別CO₂排出量の内訳(平成19年度)



■単位輸送量あたりのCO₂排出量【旅客】(平成19年度)

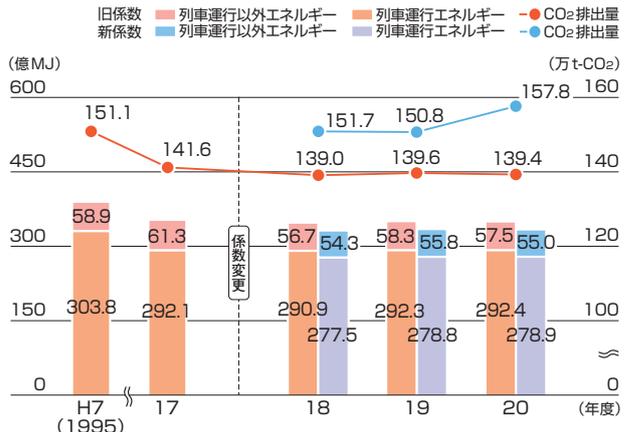


JR西日本のCO₂排出量とエネルギー消費の現状

JR西日本の事業活動におけるエネルギー使用量とCO₂排出量の実績

JR西日本の平成20年度のエネルギー使用量は333.9億MJ、CO₂排出量は157.8万tでした。エネルギー使用量は対前年0.2%減少しましたが、CO₂排出量は電力会社の排出係数の悪化により対前年度比4.6%増となりました。

■JR西日本の事業活動におけるエネルギー使用量とCO₂排出量の実績



【CO₂排出量とエネルギー使用量の算出方法の変更について】

平成18年度以降は過去との比較のため平成7年度から継続している算出方法(旧係数)と、平成18年度から新たに定められたエネルギーの使用の合理化に関する法律及び地球温暖化防止対策の推進に関する法律に定める算出方法(新係数)を併記しています。

平成17年度まで(旧係数)

- CO₂排出係数については、環境省「温室効果ガス排出量算定方法に関する検討結果」(平成12年9月)の平成7(1995)年の係数(0.394)を使用
- エネルギー換算係数については
 - 電気は「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)施行規則」より10,250MJ/kWhを使用
 - 電気以外のエネルギーは、資源エネルギー庁「総合エネルギー源別標準発熱量表」より平成11年度以前の係数を使用

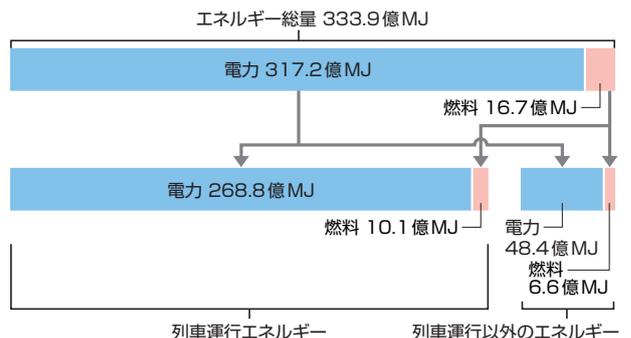
平成18年度以降(新係数)

- CO₂排出係数及びエネルギー換算係数については、エネルギーの使用の合理化に関する法律及び地球温暖化防止対策の推進に関する法律に定める方法へ変更

JR西日本のエネルギー消費の現状

平成20年度にJR西日本が消費したエネルギー総量は333.9億MJであり、そのうち95%は電力が占めています。また列車運行のために消費されるエネルギーは全体の約84%となっています。

■平成20年度の消費エネルギー ※端数処理のため、合計は一致しません。



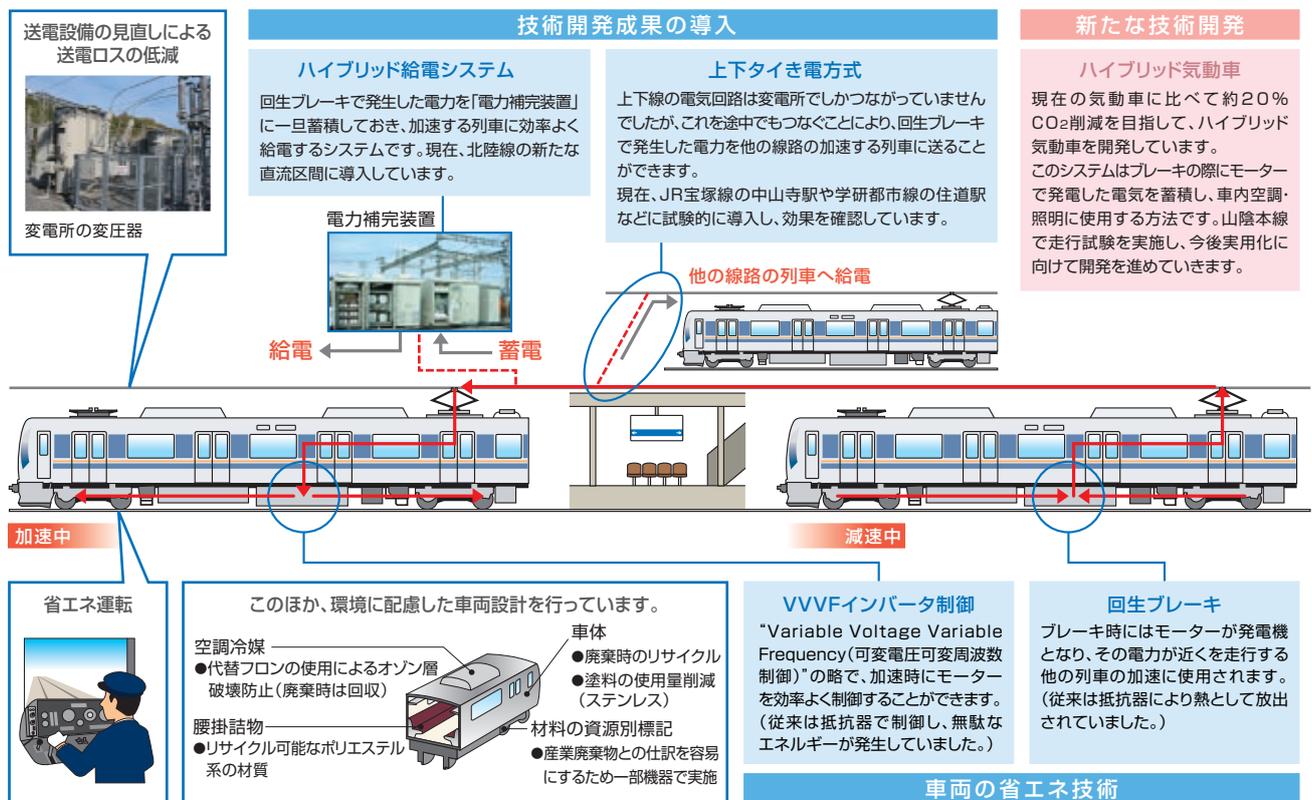
JR西日本の省エネルギー、CO₂削減の取り組み

わが国の京都議定書の達成計画では、運輸部門として鉄道単体のエネルギー効率向上だけでなく、民生部門もCO₂を削減することとしています。JR西日本では、地球環境保護の観点から列車運行エネルギーのみならず、列車運行以外の省エネルギーにも取り組んでいます。

列車運行エネルギーの低減

JR西日本では消費エネルギーの約8割を列車運行エネルギーが占めており、これを低減させることが重要でCO₂削減にもつながります。新しく導入する車両については、VVVFインバータ制御や回生ブレーキなど高効率型機器を導入した省エネルギー車両としたり、地上設備では、送電設備を見直し送電ロスを低減すると同時に、上下タイキ電方式の展開やハイブリッド給電システムといった省エネルギー設備も積極的に導入しているほか、新たな技術開発も行っています。さらにこうしたハード対策だけでなく列車運行を見直し、回送列車の運転本数を削減したり、お客様のご利用にあわせて編成両数を増減したりするなどの取り組みも行っています。

■列車運行エネルギー低減の具体的取り組み



💡 考 動 エ コ : 「明石電車区での若手グループの省エネ運転」

地球環境保護の活動が進むなかで、運転士として取り組めることがないかと考え、7名のグループで「ECO運転」の研究を始めました。電車は加速時に多くの電力を消費するため、できるだけ加速時間を短くする運転方法を検討することとしました。まず、消費電力量がモニターに表示される321系車両を活用し、現在の運転方法でどれだけ電力を使っているか調べました。その結果をもとにメンバーで議論し、ECOな運転方法をわかりやすく表した「ECO情行表」をつくって職場の仲間にも協力を呼びかけ、意見を聞きながら改善を重ねて表を完成しました。

この「ECO情行表」により、職場内で「ECO運転」の取り組みの輪を広げていきます。

（写真は、JR西日本 平成20年度運輸関係業務研究本社発表会 最優秀賞受賞の様子）

運転方法について皆で議論することで、エコの観点からベストな運転方法がまとまっただけでなく、各自が持つ運転技術の共有や、一人ひとりがより良い運転方法を自ら工夫するきっかけにもなっています。今後は日常生活の中でも「エコ意識」を高め、周りにも広げていきたいと思っています。



明石電車区 運転士

- 内橋 成和（前列左から2人目）
- 喜始 正行（前列中）
- 古川 裕司（後列左）
- 中路 智重（前列左）
- 前田 貴宏（前列右から2人目）
- 五十嵐 幸子（前列右）
- 福田 真也（後列右）

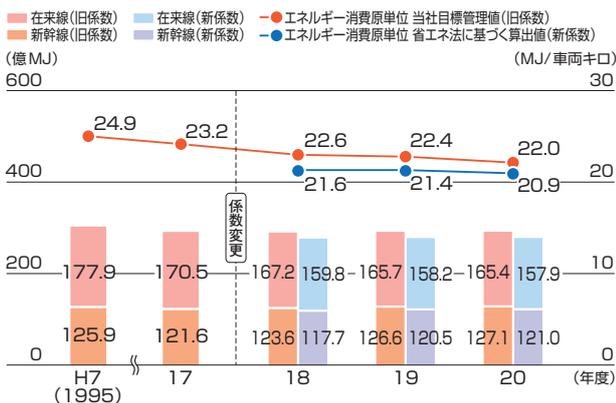
列車運行エネルギーと省エネルギー車両の導入推移

さまざまな列車運行エネルギーの低減努力によって、平成20年度の車両キ口あたりの消費エネルギー（1両を1km走行させるのに必要なエネルギー）は22.0MJと、当社基準年の平成7年度に比較して11.6%削減しています。

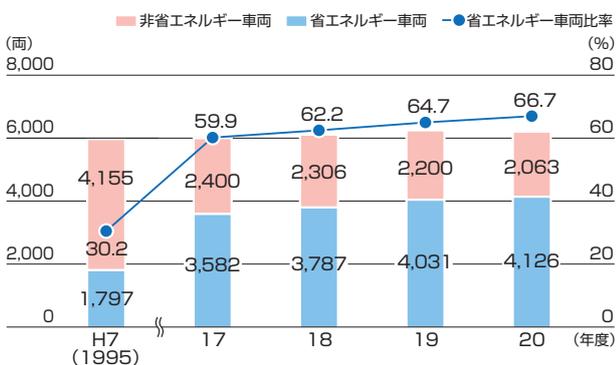
さらに、省エネルギー車両の導入など、列車運行エネルギーの低減に向けた取り組みを進めています。

- ※1 JR西日本が目標管理として用いている平成7（1995）年度の係数にて算出しています。
- ※2 省エネ法に基づく新係数では、20.9MJとなり、平成7（1995）年度との単純比較では、16.1%の削減となります。

■列車運行エネルギーと車両キ口あたりの消費エネルギーの推移



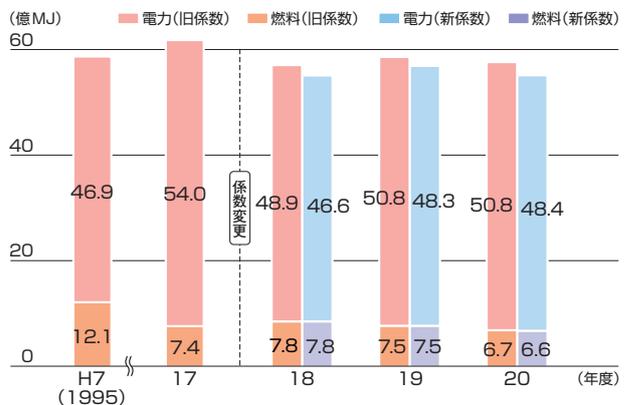
■省エネルギー車両の導入推移(営業車)



駅、施設、オフィスなどでの省エネルギー化・CO2削減の取り組み

駅施設などで使用されるエネルギーは列車運行エネルギーに比べれば少ないものの、自動改札機やエレベーターなどで約55億MJ消費されています。これらのエネルギーは列車の安全・安定輸送のため、あるいはお客様の利便性向上のために必要不可欠ですが、施設の充実や駅施設のバリアフリー化にともないエネルギー消費量は増加傾向にあります。エネルギーの低減に向け、使用中の機器について、老朽取り替えなどにあわせて現在の設備規模にあった高効率型の機器に順次替えていくとともに、新たに導入する機器についても省エネルギー化の配慮を行っています。

■列車運行以外のエネルギー消費の推移



エスカレーターの省エネルギー運転

インバータ制御を採用したエスカレーターを導入し、人感センサーによりお客様がいない待機時間帯に微速運転を行うことで、無駄な運転を少なくし、消費エネルギーの削減を図っています。

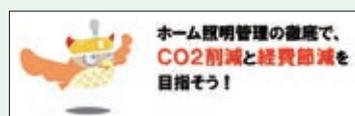


大阪駅のエスカレーター

考 動 エ コ : 「福山駅での電灯のこまめな点消灯」

こまめに電灯を点消灯すれば省エネルギーにもつながるのではないかと考え、平成21年7月から、お客様のご利用状況に応じてホームやコンコースの点消灯時間を決める取り組みを始めました。

具体的には、確実に点消灯を行えるよう電灯スイッチ横にステッカーを貼り、点消灯担当を決めるとともに、マスコットキャラクター付きのステッカーを掲出し、周りの社員、さらにはお客様にも地球環境保護を呼びかけています。



節電を呼びかけるステッカー



照明スイッチと点灯早見表



せとうち地域鉄道部 福山駅 管理係
吉岡 夕紀(左) 岡田 智之(右)

日頃の会話のなかで自然に参加を呼びかけることで、徐々に周りの理解と協力を得ていきました。また、夜行性で光に敏感なフクロウを節電のマスコットキャラクターに選ぶなど、皆が楽しみながら取り組めるよう工夫もしています。今後はお客様や地域に目を向けた活動にも積極的に取り組んでいきたいです。

照明・信号機の高効率化

信号機や照明の高効率化も重要な課題と位置づけています。信号機を電球式からLED（発光ダイオード）式にすることで、乗務員の視認性が向上し、消費電力の観点からも省エネルギー化が図られます。平成20年度末までに全体の信号機の約40%をLED化し、今後も拡大を進めていきます。

事務所やホームなどの照明についても、白熱電球の蛍光灯化や省電力型蛍光灯への交換など高効率な機器への取り替えを進めています。



LED式信号機

代替エネルギーの活用

太陽光発電・風力発電

従来からある機器のエネルギー効率を高めるだけでなく、自然エネルギーを活用した、CO₂削減にも取り組んでいます。これまでに、太陽光発電を網干総合車両所や北陸本線福井駅に設置したほか、平成20年に湖西線近江舞子駅に風力発電を導入しました。

こうして得られた再生可能エネルギーは駅や区所の電源の一部として用いられています。平成20年度の総電力は約9万kWhでCO₂約41t分に相当する量を削減しました。

また、大型の発電設備だけでなく、小型太陽電池も積極的に採用し、電源工事の難しい沿線の小型機器の電源として活用しています。→小型機器用の太陽電池については、P54もご覧ください。



北陸本線福井駅での太陽光発電



湖西線近江舞子駅での風力発電

エコステーション構想の推進

環境に優しい「エコステーション」を目指し、今後、太陽光発電や屋上緑化、省エネルギー照明などを取り入れ環境に配慮した駅づくりを進めていきます。

大阪ステーションシティにおける環境への配慮

ノースゲートビルとサウスゲートビル（現アクティ大阪）をつなぐドームやビル本体、ホームなどに、できる限り環境に配慮した仕組みを取り入れていきます。

- 太陽光が当たりやすいホーム西側の屋根に太陽光パネルを設置し、駅やビルの電力使用にあてる予定です。
- ドーム下の広い空間には霧状の水が蒸発する際の熱の吸収を利用した装置、細霧冷房を設置します。
- ドームに降り注いだ雨水を集め、中水としてトイレや植物への散水に利用します。
- エネルギーを集中して製造・供給する地域冷暖房を積極的に取り入れ、エネルギーの効率化を図ります。
- 低層棟の屋上の緑化に取り組みます。



考 動 エ コ : 「広島電気区での踏切のLED照明化」

踏切やホームの照明を何とか省エネルギー化できないかと考えました。光源には、従来、水銀灯や蛍光灯が主に用いられていますが、近年はLEDなど新しい光源も実用化されつつあります。そこで踏切照明そのものをLED照明化できないか検討したところ、従来の約5分の1の消費電力で必要な明るさを得られることがわかり、LED照明を試行的に採用しました。また、LED照明は寿命も水銀灯の約3倍であり、線路近傍での電球交換作業が減ることから、労働災害防止にも寄与できるものと考えています。



照明部アップ



踏切内側に白色、外側に青色を設置

広島電気区 電気管理係
新田 章夫

最近、踏切内を照らす従来の照明に加え、人の心を落ち着かせる効果があるとされている青色のLED照明を補助的に設備している箇所があると聞き、それをヒントに、LED照明を主照明として採用できないものかと検討し始めました。LED照明の採用にあたっては上司の理解もあり、新しいものにチャレンジすることができました。今後もさまざまなアイデアを仕事に活かし、より良い設備の維持に努めていきます。

公共交通の利用促進

公共交通機関の利用促進は、交通体系としてのCO₂排出量の削減につながることから、国による「運輸部門のCO₂排出削減対策」のなかでも重要な施策と位置づけられています。当社においても、その方向に則り、鉄道を中心とする公共交通の利用促進に向けて、他の交通事業者と連携して取り組んでいます。さらに、駅まで・駅からの移動手段や鉄道のご利用がエコへの参画だと実感できるライフスタイルを提案し、お客様と一体と



「駅からecoマップ」(京都eco旅マップ): 図はJRと京阪電車を利用した観光マップの例

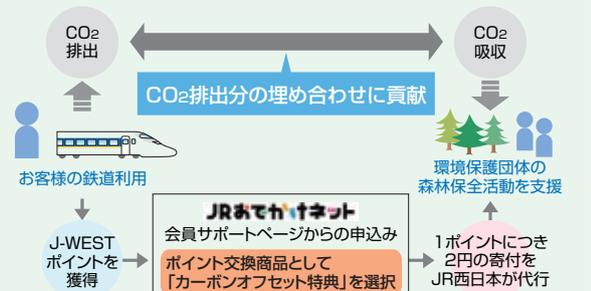
なった取り組みを推進しています。



都市型レンタサイクル「駅リンクン」を平成10年に住道駅で開始し、現在20箇所で開催しています。

駅まで車でお越しになるお客様には駐車場をおトクに利用できる「パーク&ライド」を154箇所で開催しています。

J-WESTカードの「カーボンオフセット特典」



近年の環境保護への機運の高まりと「カーボンオフセット」という概念の広まりを受け、J-WESTカード(JR西日本が発行するクレジットカード)会員及びスマートICOCA会員に協力を呼びかけ、当社とともにCO₂削減に貢献していただくという考え方で、平成20年度より取り組んでいます。

これは、JR西日本エリアの鉄道のJ-WESTカード決済や「スマートICOCA」利用で貯まる「J-WESTポイント」を、森林保全等を行う環境保護団体への寄付金に交換、寄付手続を当社が代行することで、手軽にCO₂削減にご参画いただくものです。

「エコライフポイントサービス」

平成21年11月より、JR西日本グループ一体となってお客様参画型の環境保護への取り組みを進めるため、J-WESTカード会員及びスマートICOCA会員を対象に、JR西日本グループで地球環境保護に貢献するアクション(購入等)をされた場合に、「エコライフポイント」としてJ-WESTポイントを提供する「エコライフポイントサービス」を実施しています。



ノーマイカーデーへの協働

沿線自治体のなかには「ノーマイカーデー」を設定し、マイカー利用から公共交通機関や徒歩・自転車の利用を呼びかけている自治体があります。

下関地域鉄道部では、下関市の呼びかけに応じて、ノーマイカーデーである毎月第3金曜日に臨時列車を設定し、お客様の利便性向上を図っています。特に、夏季や年末などには夜の時間帯の列車を増発するなど、お客様のニーズに合わせた取り組みを行っています。

地域・社会と連携した活動

環境コミュニケーション

地球温暖化防止だけでなく、環境管理や省資源など、JR西日本の地球環境保護への取り組みや、「環境に優しい鉄道」を多くの人に理解していただくことも大切であり、さまざまな方法で環境コミュニケーションに取り組んでいます。



ENEX2009 への出展

財団法人 省エネルギーセンターが主催する「第33回地球環境とエネルギーの調和展(ENEX2009)」(大阪会場)(来場者数(公式発表)23,673人)に出展し、ブースへお越しいただいた方々に対し、JR西日本の環境への取り組みを紹介しました。(ENEX2008から出展。)



豊岡鉄道部での環境パネル展

豊岡鉄道部では、環境パネルを展示し、移動手段として鉄道を選択することが地球環境保護の取り組みの一つであることをお客様にPRしました。

JR西日本の環境問題への取り組みを、子供向けにわかりやすくまとめた環境パンフレット「地球にやさしい電車たち」を制作し、梅小路蒸気機関車館、交通科学博物館などで配布しています。



生物多様性への取り組み

JR西日本の沿線には豊かな自然があり、多種多様な生物が生息しています。こうした自然環境を守る取り組みも必要なことと考え、アカウミガメの産卵場所として有名な千里の浜海岸(和歌山県日高郡みなべ町)のボランティア清掃を行っています。ほかにも、琵琶湖(滋賀県)のヨシ刈りなど、地域に根ざした活動を行っています。



和歌山県みなべ町の千里の浜海岸清掃

和歌山支社では、平成21年5月、西日本鉄道OB会、グループ会社の社員や家族もあわせ、約300名が海岸清掃を行いました。

省資源の取り組み

鉄道では、保守や工事で発生する廃棄物のほかに、駅や列車内、オフィスから発生するごみもあります。こうした事業活動にともない発生する廃棄物に対して3R(「リデュース」「リユース」「リサイクル」)を推進し、省資源化に取り組んでいます。

リデュース(使用資源の削減及び廃棄物の発生抑制)

ロングレール化・PCまくらぎ化

鉄道の安全を支えるレールやまくらぎは、安心して長く使用できる材料でなければなりません。レールについては、継目をなくしたロングレール化を進めることにより、レールの長寿命化と継目材料の削減を図っています。なお、ロングレール化は列車の走行抵抗や騒音・振動の低減にも効果があります。また、まくらぎは、昔から木材のものが多く使われてきましたが、木より長寿命なコンクリートなどの材質のまくらぎに取り替えることにより、廃棄物の発生の抑制を図っています。このことは原料となる木の伐採を削減し、森林保護にも貢献できます。



PCまくらぎ*

※ PCまくらぎとは、「プレストレスト・コンクリートまくらぎ」のことで、コンクリート内に、鉄筋のほか、PC鋼線を挿入し、コンクリートに事前に張力を加えるものです。これにより、ひび割れなどが防げ、まくらぎの強度も増します。

レールの摩耗防止

レールは、車輪との摩擦により、少しずつ摩耗していきます。この摩耗を防止するための装置を沿線に設置していますが、一部に太陽電池を電源に利用した装置を導入しています。

摩耗防止でレールの長寿命化に寄与しているほか、その電源に太陽電池を用いることで、より環境に配慮した装置としています。



太陽電池を電源に用いた電動塗油器

IC乗車券「ICOCA」の導入によるきっぷなどの削減

近距離利用の利便性向上(きっぷの購入が不要、改札機にタッチするだけで利用可)などを目的として導入されたIC乗車券「ICOCA」は、繰り返し使用することができるため、従来の磁気きっぷや磁気定期券の発行枚数削減にも効果があります。

これまで平成15年に京阪神エリアに「ICOCA」を導入し、その後も、「Suica」との相互利用(平成16年)、「PiTaPa」との相互利用(平成18年)などにより利便性を向上させ、カードのご利用を増やしています。平成19年には岡山・広島エリアにも「ICOCA」を導入し、これによりJR西日本ICサービスエリアにおけるIC乗車券のご利用は、全体の5割強程度と伸びており、近距離きっぷ(磁気きっぷ)の割合が相対的に減少してきています。



ICOCA定期券

リユース(再利用)

新幹線から在来線へのバラスト・レールの再利用

新幹線で使用されたレールやバラストの一部は、社内のリサイクル施設で在来線の基準を満たすように整備したうえで再利用しています。また、再利用できないバラストについては、破碎や選別を行い再生砕石※1、再生骨材※2、再生路盤材※3にするなどリサイクルしています。

〈主な用途〉

- ※1 建物基礎下の地盤整備や道路用砕石やクッション用砂・埋め戻し用砂などに使用します。
- ※2 コンクリートを造るうえで、セメント、水と練り混ぜて使用します。
- ※3 道路舗装の一部を構成する部材として下層に敷き詰め、道路表層から伝達される荷重を分散して受け止め地表に伝える役割をします



バラスト



レール再生プラント

考 動 エ コ : 「姫路工事所でのバラストのリユース」

姫路駅付近高架化工事で、一時的に線路を敷設しましたが、その撤去の際に大量のバラストが発生し、処理する必要が出てきました。

処理にあたっては通常、転用(リユース)か廃棄かを種々の条件により比較・検討し、当初は費用面で見ても廃棄することを考えていました。しかし、近くで実施されていた別の工事と合わせて費用を見積もれば、バラストを転用しリユースすることにより、トータルとしてメリットがあることに気づき、処理を実施しました。

結果、工事で発生したバラスト6,000tのうち、1,200tのバラストのリユースに成功しました。



リユースした大量のバラスト



姫路工事所 施設管理係
山本 健二

使用期間が短く、状態のよいバラストを大量に処理してしまうことはもったいないと考え、多くの箇所に転用の話を持ちかけ、受け入れ可能な箇所を見つけ出しました。その後、社内外の関係者との間でさまざまな調整や事務手続きがありましたが、懸命に勉強して、自らの思いを資料にまとめ説明することで納得していただきました。

これからもこうした広い視野を持って考動し、当社の信頼回復に努めていきたいと思っています。

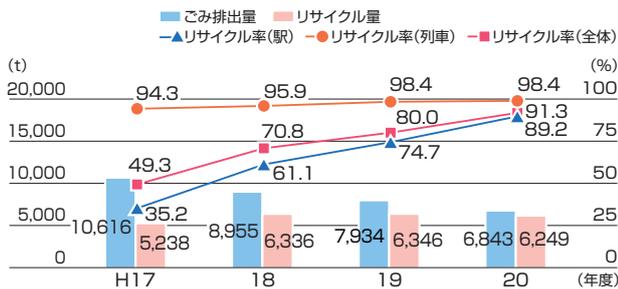
リサイクル(再資源化)

駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル

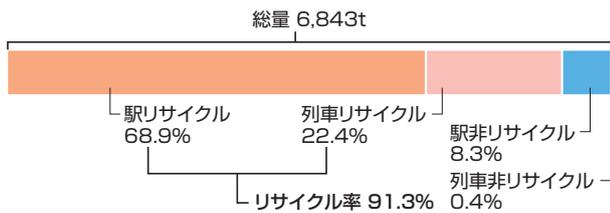
駅や列車から発生するごみのうち、新聞・雑誌、カン、ビン、ペットボトルはリサイクル可能な“資源ごみ”であり、これらを生リサイクルすることはごみ発生量の節減とともに原料となる資源の節約にもなります。JR西日本では、駅を中心として分別回収を実施しています。

平成20年度は、駅や列車からの発生ごみ総量は21,738tでした。このうち資源ごみは6,843tであり、6,249t(91.3%)をリサイクルしました。

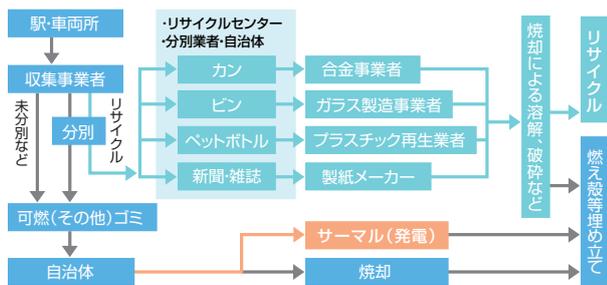
■駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況の推移



■駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況(平成20年度)



■リサイクルフロー



阪和線鳳駅では、お客様にごみの分別廃棄へのご協力を呼びかけています。

大阪リサイクルセンターでの“資源ごみ”の分別

大阪リサイクルセンターでは、平成17年度より京阪神エリアの駅や車両基地から排出される資源ごみを細分化し、リサイクル業者へ引き渡しています。“資源ごみ”として平成20年度は2,120tをリサイクルしました。

駅ビルやホテルにおけるごみのリサイクル

鉄道だけでなく、駅ビルやホテルでのリサイクルも重要な課題と考えています。大阪駅ビルのアクティ大阪ではテナントから発生したごみを分別回収しテナントごとに計量のうえ、食品ごみや段ボール、カン、ビンなどをリサイクルしています。こうした取り組みが評価され、平成20年度大阪市長表彰(ごみ減量優良建築物)に選ばれました。



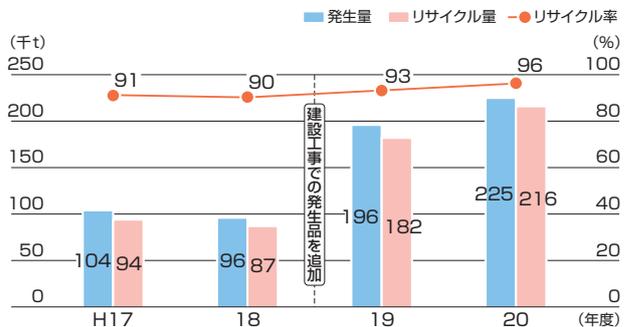
アクティ大阪でのごみ計量

鉄道資材発生品のリサイクル

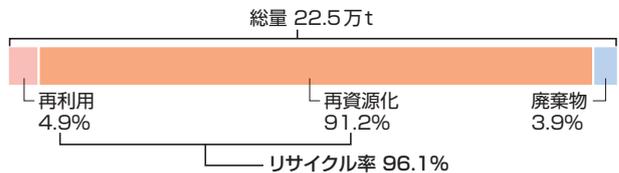
鉄道資材発生品には、事業活動により、車両や線路、建物、架線などの設備のメンテナンス時に発生する廃棄物と外部からの受託工事を含む駅や構造物などの建設にともない発生する建設系廃棄物(汚泥を除く)があります。

このため、車両の新製や建設工事において廃棄物を抑制する設計や工法を取り入れ、廃棄物削減に向け努力するとともに、発生品については再利用、再資源化など、リサイクルしています。また、建設工事においては、法令上の排出事業者は請負業者ですが、発注者の責務として、正当な処理委託経費の支払い、委託契約内容の確認、処理業者の定期的な確認を行い、排出事業者への指導を行っています。平成20年度は、22.5万t発生し、そのうち21.6万t(96.1%)をリサイクルしました。

■鉄道資材発生品のリサイクル状況の推移



■鉄道資材発生品のリサイクル状況(平成20年度)



レールとまくらぎの間で列車の衝撃を緩衝するために使用しているゴムパッドをチップ化し、踏切路盤材としてリサイクルしています。

きっぷのリサイクル

使用済みの乗車券は、正しく使用されているかチェックしたのち、製紙会社に送られ、トイレトーパーや建材向けのパルプとしてリサイクルしています。

法令順守の取り組み

地球環境保護における法令の順守は、事業活動の基盤をなす重要な課題であるとの認識のもと、日常業務における化学物質や廃棄物の適正な管理に取り組んでいます。さらに、環境汚染の防止や騒音・振動など地域の生活環境への配慮にも取り組んでいます。

特定化学物質の削減

PRTR法への対応

各事業所において、使用する化学物質の種類や量を把握するとともに、保管・管理の徹底、使用量の削減に取り組んでいます。

平成20年度にPRTR法^{*}に基づき行政に排出量・移動量を届け出た事業所は13箇所、車両メンテナンス時の塗装工程で使用される有機溶剤や自動車の不凍液の主成分が届出対象となっています。

^{*} PRTR法とは、有害性のある多種多様な化学物質が、どのような発生源から、どのくらい環境中に排出されたか、あるいは廃棄物に含まれて事業所の外に運び出されたかというデータを把握し、集計し、公表する仕組みを定めたものです。(正式名称「特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律」)

■PRTR法に基づく届出排出量及び移動量(平成20年度)

| 化学物質名称 | 大気への排出量 | 移動量 (kg) | |
|---------------------------------|---------|----------|--------|
| | | 下水道 | 当該事業所外 |
| エチルベンゼン | 2,090 | 47 | 130 |
| エチレングリコール | 0 | 0 | 23,392 |
| キシレン | 12,020 | 43 | 445 |
| 1,1'-ジクロロ-1-フルオロエタン (HCFC-141b) | 3,400 | 0 | 540 |
| スチレン | 360 | 0 | 1,260 |
| トルエン | 7,500 | 190 | 5,550 |

PCBの削減

PCB^{*}が使用された変圧器、コンデンサ、蛍光灯安定器やPCB油が付着したバラストや汚泥などのPCB汚染物については、「廃棄物処理法」や「PCB特措法」に定められた基準などに従って厳重に保管・管理しています。

「PCB特措法」では平成28年までの処理が義務付けられており、平成19年1月よりJESCO(日本環境安全事業(株))の処理施設である北九州事業所、大阪事業所で当社保管のPCB機器の処理を開始し、平成20年2月からは北海道事業所で当社金沢支社管内の処理を開始しました。この結果、平成20年度末までに累計で116tを処理しました。今後も保管・管理を徹底するとともに、法令に基づき確実に処理を進めていきます。

^{*} PCBとは、ポリ塩化ビフェニルの略称です。難分解性のため環境に蓄積し、人の健康に影響を与えるとして、現在は使用が禁止されています。



PCB搬出作業

環境汚染への配慮

土壌汚染の措置

用地の売却や建設工事において、その土壌から土壌汚染対策法に定める指定基準値を超過する特定有害物質が検出された場合は、同法に定める措置方法により適切に処理を実施しています。平成20年度については大阪駅新北ビル建設用地などで砒素・セレンなどの特定有害物質が検出されていましたが、行政の指導を受けながら、同法に則った方法で土壌搬出を行うなど、適切に処理を行っています。

排出水の管理

車両のメンテナンスを担当する事業所では、車体の洗浄などで発生した汚水を処理するために排水処理装置を設置しています。この装置により、事業所からの排水水を法規制を順守した水質に保っています。

沿線環境への配慮

新幹線の騒音、振動、及び在来線の新設・大規模改良時における騒音に対しては、基準や指針などが定められており、地上設備、車両の両面から対策を推進しています。

新幹線においては、地上設備では、防音壁の設置やレールの削正^{*1}、弾性まくらぎの敷設^{*2}などを実施しています。また、車両では新幹線N700系において、車両の平滑化、低騒音パンタグラフの採用などを行い、環境との適合に配慮しています。

在来線においては、新設や大規模改良などの機会にあわせて、必要により防音壁の設置やロングレールを敷設するとともに、車両のモーターファンの低騒音化、車輪フラット削正^{*3}などを行っています。保守作業においては、作業時に作業空間を遮蔽する遮音板を装備したマルチ^{*4}を使用し、作業騒音の低減に努めています。

^{*1} レールの削正:列車が走ることでレールにできる凹凸を平らにすること。レールと車輪が走行中につねに密着するため騒音が低減します。

^{*2} 弾性まくらぎ:コンクリートまくらぎの底面にゴムを貼り付けたもので、通過する列車の騒音・振動が低減します。

^{*3} 車輪フラット削正:車輪に生じた偏摩耗を削って、もとの円に戻す作業のこと。

^{*4} マルチ:線路の上下及び左右方向の狂いを修正し、バラストを締め固める大型機械。



新幹線の防音壁



マルチ

一般廃棄物における不適切な取り扱いについて

駅ごみ・列車ごみなど、一般廃棄物の処理については、地元の適正な事業者と委託契約を結び処理を行っていましたが、平成20年9月、米原駅など湖北地区の駅において、地元の行政機関の許可を得ていない事業者とごみの収集・運搬委託契約を結ぶという不適切な取り扱いがありました。契約については行政指導のもと改善しました。再発防止に向け、社内教育、ルール化の徹底を行い、事業者選定の厳正化を行います。

人材・ES (働きがい)



鉄道をはじめとする当社の事業運営を支えているのは、各職場の「人材」であり、

「人材」は当社にとって最も重要な経営資源です。

社員が自ら考え行動しその能力を最大限に発揮することが、安全性やCS向上の原動力となり、お客様からの安心・信頼につながるものと確信しています。

企業理念に掲げるように、お客様の視点で考えお客様に満足いただける快適なサービスを提供すること、技術・技能の向上に努め品質の向上を図ることなど、仕事そのものを通じ、

また、相互に理解を深めるとともに一人ひとりを尊重することで、働きがいを高めてまいります。

一方、極めて重大な死傷事故やコンプライアンス違反、不祥事などで大きく信頼を失墜した事態をふまえ、役員や社員が努力を積み重ねて、

地域、社会から信頼される企業となることを目指してまいります。

あわせて、健康の増進、仕事と家庭の両立を支援しながら、

『働きがいと誇りの持てる企業づくり』を進めてまいります。

重点課題

- ベテラン社員の大量退職が続くなか、若い世代に技術継承を進め、安全性を維持・向上することが重要な課題です。このため、社会人、企業人、鉄道人としての心構えやマインドを醸成する教育を強化しつつ、実務能力向上の教育を充実していきます。あわせて、多様な採用形態やルートにより人材を確保・育成します。
- 加えて、会社の進むべき道や社会のニーズなどを理解し、主体的に考え、周囲に提言し、実行に移していくような「自ら考え行動する」社員を育成し、働きがいと誇りを高めていきます。



執行役員 人事部長 倉坂 昇治

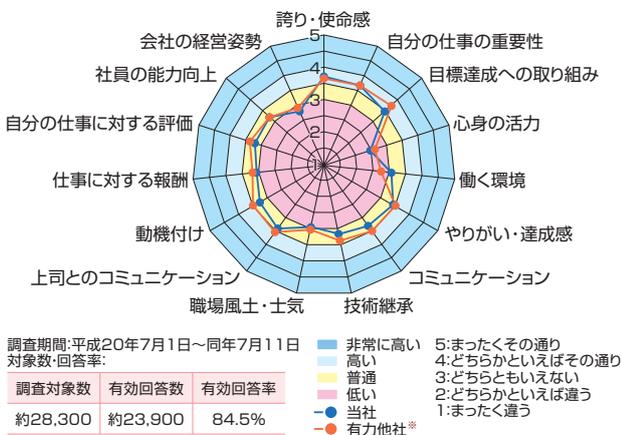
働きがいの向上

お客様から安心、信頼していただくためには、社員一人ひとりが「働きがいと誇り」を持って考動することで、安全性やCS（お客様満足）を向上させていくことが重要と考えています。



働きがいアンケートの実施

■働きがいアンケート結果



* 有力他社: 同様のアンケートを実施した有力企業を中心とする20社のデータの平均

アンケート結果に基づく取り組み

全社員を対象に「働きがいアンケート調査」を平成20年度に初めて実施しました。社員から高い評価となった項目は、「誇り・使命感」「自分の仕事の重要性」などであり、社員が仕事の重要性を認識し、誇りと使命感を持って業務を遂行していることがわかります。

一方、「心身の活力」(身体的活力、メンタルヘルス)、「働く環境」(休憩設備等)、「動機付け」(ほめるマネジメント)の評価が比較的低く、「社員を大切にしている会社」と考えている社員が多くはない現状にあるのではないかと考えるのもと、ワークライフ・バランスの向上や、休憩設備などの充実、管理者層を対象としたメンタルヘルスケア研修などに取り組んでいます。また、「目標達成への取り組み」(目標達成へ率先した取り組み、上司との課題・目標の話し合い等)、「社員の能力向上」(上位職への昇進意欲、キャリアアップを意識した異動・配置)も比較的低いことから、人材育成におけるさまざまな施策をはじめ、上司、部下間のコミュニケーションの充実などを進めています。

また、これらの背景として、「当社が現場重視の会社」と考えている社員は決して多くはなく、会社との間に距離を感じ、主体性を発揮できないのではないかと認識のもと、現場技術を重視する体制を整備し、業務改善活動の推進などを図り、社員がさらに考動できる環境づくりを進めているところです。

今後もアンケート結果などを参考に「働きがいと誇りの持てる企業づくり」に向けた取り組みを進め、会社と社員が一体となって安全性とサービスの向上を実現していきたいと考えています。

▶働きがいアンケートの結果をふまえた具体的な取り組みについては、次章「ワーク・ライフ・バランス」以降、各章をご覧ください。

ワーク・ライフ・バランス

多様な働き方を尊重することが、人材を活かし、人材の確保を図るために必要であるという認識から、ワーク・ライフ・バランスの向上に向けた取り組みを積極的に推進しています。

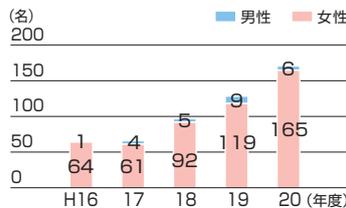
- 仕事と家庭の両立支援相談室を本社・各支社に設置
- 育児休職中の社員などに向け情報提供サイト「ハッピー子育てサポートネット」ホームページの開設
- 子が3歳に達するまで育児休職を取得することが可能
- 子が小学校に就学するまで時間外労働の免除が可能
- 育児・介護に関わる諸制度をわかりやすく解説した冊子「ワーク・ライフ・バランスサポートBOOK」により啓発を推進
- 育児等を理由に退職した社員が当社やグループ会社に再就職できる制度の導入
- 仕事と家庭の両立支援に向けた意見交換の実施(社内誌で紹介)



このような取り組みの結果、当社は次世代育成支援対策推進法に基づく認定を受けることができました。

育児休職取得者も年々増加しているなか、今後は制度の充実とともに、制度を利用しやすい風土づくりに向けた取り組みが重要であると考えています。

■育児休職者数の推移



信号関係の設備の設計を担当しています。平成20年の春に、2人目の子供の出産立会いと、出産後に妻が数日入院すると聞き、その間に上の子供の世話をしたいと考え、10日間の育児休職を取得しました。少人数のグループで仕事を進めているため周囲に迷惑をかけるのではと心配でしたが、上司も同僚もあたたかくサポートしてくれ、家族の絆はもちろん、上司や同僚とのつながりも深まり、より強力なチームワークが図れるようになったと感じています。

今後は自分も、子供が生まれる後輩などのよいサポーターになりたいと思います。



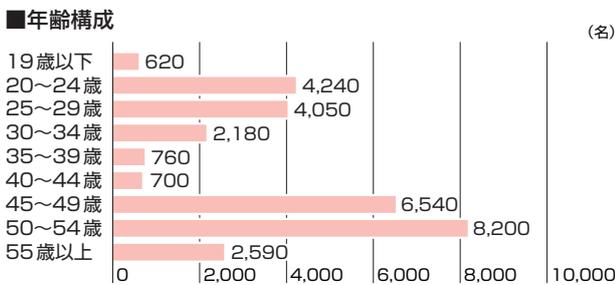
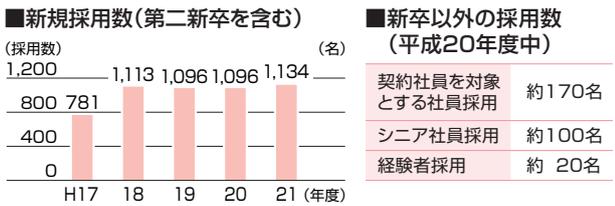
人材確保

将来にわたり安全を確保するためには、決められたことを確実に実行するだけでなく、責任感と使命感を持ち、自らが主体となって現状を変革しようとするチャレンジ精神に富んだバイタリティのある人材が必要です。その確保が会社の将来を左右するとの認識のもと、絶えずさまざまな施策を追求しています。

採用形態の多様化

少子高齢化の進展にともない、人材の確保は当社にとっても重要な課題です。現在、当社では2,000名を超える契約社員が駅係員や客室乗務員などで活躍していますが、意欲の向上を図るため、契約社員を対象とする社員採用を平成18年度から行うとともに、ベテラン社員の知識と経験を活かすため、一定の基準を満たす定年退職者をシニア社員として再雇用しています。また、社員の年齢構成に大きな歪みがあるため、多角的な人材確保を行うため、既卒採用として、平成20年度より他企業で活躍した実績のある方を対象とした経験者の採用を実施しています。

さらに平成22年度からは、総合職採用に「エリアコース」を新たに設け、地域に根ざした社員の採用にも積極的に取り組んでいます。



障がい者雇用

当社ではノーマライゼーションの理念に基づき、障がい者の雇用に努め、法定雇用率を上回る雇用を実現してきました。

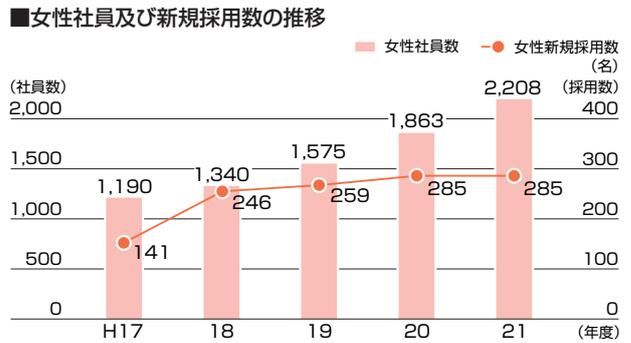
平成19年にグループ全体としてさらに障がい者の職域を拡大し、自立と社会参加を支援するため、「(株)JR西日本あいウィル」を設立しました。同社は同年5月に「特例子会社」※として認定され、引き続き障がい者雇用の拡大に努め、「誰もが笑顔になれる」会社を目指しています。



※「特例子会社」とは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に規定される特例が適用される子会社です。厚生労働大臣の認定を受けた場合には、その子会社に雇用されている労働者を特例として親会社に雇用されているとみなされ、障がい者雇用率に算入することが可能となります。

女性社員の活躍する環境の拡大

平成11年の労働基準法等の改正(女性の深夜業規制の解消等)にともない、すべての職種で男女を問わず採用を開始し、必要な設備を整備しつつ女性の職域を拡大してきました。女性社員の採用は年々増加しており、また、管理者となる社員も増えていきます。今後も女性がやりがいを持って、より働きやすい環境づくりを進めていきます。



運転士として、お客様の乗り心地にこだわり、揺れの少ないブレーキ扱いを心がけています。

5年前に運転士になった当初は、金沢地区で初めての女性運転士だったこともあり戸惑いもありましたが、職場がとてもあたたかい雰囲気、小さなことでも先輩に尋ねながら少しずつ腕を磨いてきました。今では後輩も増え、安全を守り、お客様に喜んでいただいている姿を見たいと思っています。

また、平成26年度末完成予定の北陸新幹線の運転士という夢に向かって、力強く進んでいきたいです。



金沢列車区 運転士 西田 香穂

現在、印刷・製本担当をしていますが、若手社員のまとめ役として作業工程の管理などを行っています。

私は聴覚に障がいがありますが、さまざまな障がいを持った仲間がたくさんおり、相互に連携し、安全かつ円滑に作業を進めることが求められます。私は、作業中に困っている社員がいれば、率先して声をかけたり、手話やホワイトボードを使ったやりとりを積極的に行い、活発なコミュニケーションでチームワークが発揮できるよう心がけています。

こうした工夫を積み重ね、笑顔が絶えず、皆がいきいきと働ける職場にしていきたいです。



(株)JR西日本あいウィル 大黒 正樹

人材育成

知識と経験が豊富な社員が大量退職していくなか、安全を支える人材を育成し、円滑な技術継承を推進することが大きな課題です。人材は最も重要な経営資源であり、自ら考え行動することができる人材を育てる取り組みを進めています。

また、各職場でのOJTを中心に、社員研修センターなどでの集合研修、通信研修などの自己研鑽を組み合わせた教育を計画的に実行することにより、効果的な育成を進めています。

社員の自律的考動

社員一人ひとりが自らの業務課題の改善を行うなど、「考動」することにより仕事の仕組みや質を向上させることを目的とした「業務改善活動」を積極的に進めています。各職場においては、小集団活動などを通じて職場の課題解決に取り組んでおり、優良事例については、社内広報誌や発表会、イントラネットなどにより水平展開し、改善活動を活性化させることを通じて、さらなる現場力の向上につなげています。

また、社員が会社の課題をとらえ、目指すべき将来像について自由に意見を述べ合う社員意見発表会「MY-OPINION」を毎年開催しています。社員が考動する機会を増やして広く紹介することで、社員の問題意識の醸成を図り、自ら考えて「考動」する企業風土を構築していきます。

MY-OPINION本社発表会での発表内容



大阪車掌区 車掌
石原 孝一

息子とのやりとりから、「電車は安全に走って当たり前」ということを再認識しました。安全とはアピールしたり自慢するものではなく、あって当然のものであり、着実に進めるものです。事故前であれば何も感じていなかったお客様からの視線を、事故後は厳しい視線として意識し、もう二度とお客様を裏切ることはできない、安全に努めていかねばならないと決意しました。お客様からの信頼

を回復するためには、やらされ感のもとで仕事をするのではなく、真面目にひたむきに仕事に取り組んでいる姿を見ていただくことが大切であり、このような思いを後輩にも伝えていきます。



発表の様子

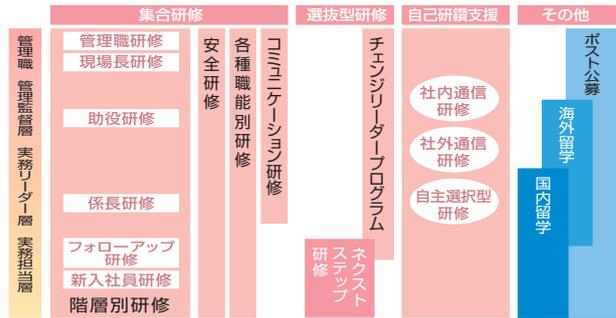
きめ細かい研修体系

福知山線列車事故を将来にわたって社員一人ひとりが重く受け止め、過去の事故から得た安全対策を体系的に学ぶことを目的として「鉄道安全考動館」を開設し、集合研修時や自己研鑽にも活用できるようにして、安全教育の原点として活用しています。

また、新入社員研修では、社会人としての心構えやプロ意識、安全を最優先する意識、JR西日本の社員として仕事をするうえで必要となる知識や心構えなどの教育に力を入れています。さらに、新任管理者など、階層ごとに求められる役割や基本知識の習得を目的とした各種階層別研修、乗務員養成やその後の定期的なフォローなど、職種ごとに求められる知識・技能を習得するための職能別研修を実施しています。

これらの研修のほかにも、自己研鑽の支援として、社内外の各種通信研修や「業務改善」「CS向上講座」などを学ぶ自主選択型研修（オープンカレッジ）など、社員が積極的に学べる仕組みを構築しています。

■研修体系



社員のキャリア開発支援

チャレンジ精神に富んだバイタリティのある人材の育成や社員の意欲向上のため、以下のようなさまざまな制度を設けています。

| | |
|---------------|---|
| ポスト公募 | チャレンジ精神に富んだ社員の育成と、適材適所の人事運用を目的に、会社の提示するポストに社員が応募し、人選を経て配置する制度です。(平成16年から実施、平成21年度実績9名) (例)企業再生推進本部、企業倫理・リスク統括部、安全研究所、JR大阪三越伊勢丹、JR西日本あいウィル など |
| ネクストステップ研修 | 将来の鉄道を支える若手社員を次期リーダー層として育成することを目的に、公募選抜型の研修を実施。実務指導・企画業務を行っていくために必要不可欠な幅広い視野と考え方等の習得を行う研修です。(平成21年度実績 221名) |
| チェンジリーダープログラム | 将来の経営者の早期選抜育成を目的に会社経営に関わるマネジメントに必要な知識・技法の習得やリーダーシップの育成を主眼に置いた公募選抜型の研修を実施。会社の経営課題について解決策をまとめ、経営幹部に提言する機会も設けています。(平成21年度実績 30名) |
| 国内留学 | 意欲ある若手社員に対し、広い視野と幅広い教養の習得と人的ネットワークの形成を目的に、公募選抜により国内の大学や大学院への留学を実施しています。(平成21年度実績 12名) |
| | 先輩の勧めもあって応募し、現在、大学の経営学部に通っています。実践を通じた事業計画論の授業では、仲間とアイデアを出し合い形にすることを学びました。この経験を、今後の仕事にも活かしたいと思います。 博多新幹線列車区 運転士 富坂 直昭 |
| 海外留学 | 経営に資する人材の育成の一環として、経営能力、最先端技術、高度な専門知識等の習得を目的に、海外の大学院等への留学を実施しています。(若干名) |
| 社内ベンチャー制度 | 社員の事業意欲の向上及び新規事業領域の拡大を目的に、斬新なアイデアの募集、事業支援等を実施。 (例)女性専用有料パウダールーム「アンジェルス」 会員制ランナーサポート施設「ランナース プラス」など |

専門職の設置(教育指導体制の充実)

安全を支える技術の向上

福知山線列車事故以降、安全性向上の取り組みとして、教育指導体制の充実を図っています。また、多くのベテラン社員が定年などにより退職するなか、より一層の技術継承を図る観点から、専門的で高度な技術力を有する社員の能力を最大限活かす「専門職制度」を平成20年4月に導入しました。(平成21年4月現在104名)



徳山地域鉄道部
徳山電気管理センター
技術主査
小志 明弘

これまでの経験を活かし、技術主査として7名の部下を指導しながら、信号通信設備の保全を担っています。私たちが保守する信号や踏切は、列車の安全運行の基盤となる重要な保安装置であり、正確な配線図をつくり、そのとおりの配線となっているか、入念なチェックを行ったうえで施工しています。

グループの過半数を占める若手社員には、こうした技術を確実に自らのものとしてほしいと考えており、とにかく身体を動かして工事を体験させるとともに、自分が動く姿を見せることで、「考える」習慣を身につけるよう指導しています。

次々と若い社員が入ってくるなか、技術主査の名に恥じないよう、これからも技術継承の要となって人材づくりに取り組んでいきます。

適正な評価と処遇

平成12年度及び19年度に昇進・賃金制度を改正し、個人の能力や成果を適正に評価して社員の努力に報いる仕組み、「頑張った者が報われる」仕組みを整備しました。評価を人材育成に有効につなげていくために、年2回の箇所長との個人面談を通じて、取り組み実績を社員に対してフィードバックし、動機付けを行うこととしています。また、個人面談をより有効に活用できるように、実際に評価業務を行う社員を対象に、面談スキルに関する研修(評価者研修)を実施しています。

コミュニケーションの促進

目標達成のためには、組織全体としての力(チームワーク)を向上し、個々の社員のやる気(モチベーション)を高めることが必要です。職場内での円滑なコミュニケーションは、それらを実施するために必要不可欠なものと考えています。

社員同士のコミュニケーション

これまでの職場では、指示命令による情報伝達が基本となっており、情報が伝わりにくく共有化されていないといった状況が少なからずありました。この状況を改善し、社員の



コミュニケーション研修

モチベーションを高め、自発的な考動を促すためには、職場における上司・部下の双方向コミュニケーションをより活性化することから、指導者層に対して、コーチングスキルの習得を中心としたコミュニケーション研修を実施しています。

ほめる風土づくり

日々の努力や成果に報いることは、社員が働きがいと誇りを持って働くための大切な要素のひとつです。このような認識のもと、災害復旧や大規模工事完遂などに際しての社長や支社長などからの表彰や、安全性向上に関わる表彰、退職する際の感謝状贈呈などを行っています。

また、社員が互いにほめ合うツールとして「GOOD JOB CARD」を活用するほか、社内誌・支社誌を通じて日々頑張っている社員を広く紹介しています。



社内誌・支社誌の活用:全社員に配付する社内誌に、各種表彰の受賞者を顔写真入りで紹介しています。



GOOD JOB CARDの活用:奈良駅では受け取ったGOOD JOB CARDを掲示し、喜びを共有しています。

労働組合とのコミュニケーション

労働協約により労使間のルールを定め、事業運営方針や福利厚生に関する事柄などを定期的に協議(経営協議会)するほか、安全に関して専門的に議論する場(労使安全会議)を持つなど、労使間における意思疎通の充実を図り、健全な労使関係の構築に努めています。

働きやすい環境づくり

「心身の活力」には働く環境が重要です。社員一人ひとりが働きがいを持って仕事に取り組める環境づくりを進めています。

職場環境の整備

総労働時間縮減の取り組み

長時間労働による健康障害防止や仕事と生活の両立を推進するため、フレックス勤務制度の適用箇所を拡大するなど、総労働時間の縮減に取り組んでいます。年次有給休暇の取得率向上にも努めており、平成20年度の平均取得日数は社員1人あたり16.9日でした。

セクシュアルハラスメントの防止

人間性尊重の立場に立ち、性別を問わず社員が個々の能力を最大限に発揮するという観点からセクシュアルハラスメントの防止に取り組んでいます。社員一人ひとりがセクシュアルハラスメントに関する認識を持ち、責任ある行動をとるとともに、「思いやり」のある人間関係と快適な職場環境を築く努力をすることを就業規則に明文化しています。

また、本社・支社に設置した「セクシュアルハラスメント相談室」では、社員からの相談の受付・対応や、研修などによる啓発活動を推進しています。

福利厚生

社員の満足度を高め、働きがいを持って仕事に取り組めるよう、利用しやすい福利厚生の制度づくりに力を入れています。老朽化した社宅・社員寮への設備投資や社内提携預金などの財産形成、レジャー施設の割引利用など、社員のニーズにあった施設・制度の充実に努めています。

労働安全衛生の取り組み

毎年、労働衛生に関する全社的な共通目標を掲げ、安全衛生管理方針を策定しています。

具体的には、労働安全衛生マネジメントシステムに沿った取り組みの一層の充実、労働安全衛生活動のさらなる活性化、メンタルヘルスクアの充実、生活習慣病予防をはじめとした健康障害防止など、企業活動を支える社員がいきいきと活躍できる職場づくりを推進しています。

労働災害防止

「社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を安全基本計画及び中期経営計画の最終目標に定め、安全基本計画に定めるリスクアセスメントに基づく安全マネジメント体制の確立に努めています。

とりわけ、最も死亡事故に直結するおそれの高い「触車」「感電」「墜落」を重大労災と位置づけ、その防止に努めていくこととしています。具体的には、基本動作の徹底、「安全報告」や「気がかり事象」など予兆のリスク評価に基づく対策の確立、設備整備、作業環境改善や安全教育の実施、マニュアル類の整備など、ソフト・ハード両面における対策を推進しています。

労働災害発生率の推移

| | H16 | H17 | H18 | H19 | H20 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| 度数率 (災害発生頻度) | 0.87 | 1.45 | 0.99 | 1.56 | 1.87 |
| 強度率 (災害の重さの頻度) | 0.02 | 0.17 | 0.00 | 0.01 | 0.02 |

度数率 = (災害件数 / 延労働時間) × 1,000,000
強度率 = (損失日数 / 延労働時間) × 1,000

社員の心身の健康増進

健康増進

安全な企業活動を支える社員がいきいきと活躍するためには、心身の健康が何よりも重要です。そのため、法に定められた定期健康診断の実施のほか、25、30、35歳の定期健康診断時には血液検査を実施し、35歳以上の社員には人間ドックの受診を促し、生活習慣病の予防・早期発見に努めてきました。また、平成19年10月には「新健康管理システム」を導入したほか、平成21年11月には分散している保健管理部門を統括管理する「健康増進センター」を開設し、全社員の健康情報の一元管理と指導内容の標準化に努めているところです。



「新健康管理システム」を活用した産業医による面談

メンタルヘルスクア

社員が個々の能力を最大限発揮できるように、メンタルヘルスクアに関する啓発冊子の配布や管理者層に対するメンタルヘルスクア、コミュニケーションスキルの向上などの教育を実施してきました。平成20年4月にはメンタルヘルス疾患で休業した社員の職場復帰までの支援体制を定めたマニュアルを策定するとともに、管理者向けに基本知識や制度など必要な情報を記した冊子を作成するなど、取り組みのさらなる充実に努めました。

平成21年度については、メンタルヘルス不全による総休業日数削減の具体的な目標を掲げ、達成に向けて引き続きメンタルヘルスクアに関する取り組みを推進しています。



社員向けメンタルヘルスクアガイドブック

社員等の重大な不祥事について

当社では、列車の安全運行やCS（お客様満足）の向上に日夜多くの社員が懸命に努力しています。そのようななか、役員等が航空・鉄道事故調査委員会の委員の方々に対する情報漏えい等の働きかけを行っていたという事実が判明しました。改めて深くお詫び申し上げます。

また、その一方で、運転士が列車の運転中に私用の携帯電話により車内のお客様を撮影するという行為、社員が踏切の非常ボタンを数度にわたって取り扱い自社の列車ダイヤを混乱させるという行為、その他痴漢や盗撮など、お客様や沿線住民の皆様にご迷惑をおかけするような不祥事も発生しています。

当社は、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている鉄道会社であり、世の中の信認を得て存在が許されている会社です。社会人、企業人としては言うに及ばず、鉄道人としての誇りを胸に職務を遂行しなければならないと考えています。種々の不祥事の発生を厳粛に受け止め、社会や企業、鉄道のルールを表面的に理解するのではなく、根拠や趣旨も含めて理解し、また、自分自身が会社や仕事を通じて社会とどのように関わっているのかということを含めた理解を深めて、働きがいと誇りを持った社員の育成を進め、不祥事の撲滅に努めてまいります。

地域との連携



鉄道を核に事業を営む当社は地域を離れては存在しえず、

地域との関係を正面から捉える必要があります。

とりわけ鉄道事業は、世の中の信認によって存在を許されており、

そのことに対して強い自覚を持ち、地域とともに成長していくため、

自らの特性を活かしつつ主体的に「考動」していくことが重要です。

そうしたなか、地域と密に連携し、「地域交通ネットワークにおける鉄道の充実」、

「観光による地域活性化」、「地域の拠点である駅及び周辺の価値向上」等の事業活動、

さらには事業と関係の深い、安全・地球環境・社会福祉・鉄道文化・地域社会の5分野を中心とした

地域に根ざした社会貢献活動に取り組んでまいります。

活動を一つひとつ積み重ね、企業理念に掲げる

『地域、社会から信頼される企業となること』を目指してまいります。

重点課題

- 地方自治体や他の鉄道会社等との連携や協力関係を強化し、「駅や車両、沿線の設備等の安全性・快適性向上」「観光による地域活性化」「線区価値の向上」を通じて、地域における自らの役割を主体的に果たします。
- 地域の一員として、様々な地域活動に参加し、地域の方々と積極的にコミュニケーションを図っていきます。

常務執行役員 総合企画本部長 来島 達夫



基本方針

私たちは、「企業理念」に基づき、地域とともに成長し、よりよい社会を実現するため、一人ひとりがJR西日本社員としての誇りを持って、鉄道を核とする事業活動を進めるとともに、「安全」「地球環境」「社会福祉」「鉄道文化」「地域社会」の分野を中心に社会貢献活動に取り組みます。

事業活動を通じた地域の活性化

地域に密着した企業として、地域とともに成長していきたいと考えており、鉄道を中心とする事業活動を通じて自らの役割を主体的に担い、地域の活性化に努めていきます。

安全な鉄道ネットワークの充実

当社は、2府16県に及び西日本地域で毎日約500万人のお客様にご利用いただいております。地域の皆様の暮らしの一部として重要な役割を担っています。これまで地域とともに、新車投入や複線化・電化などの設備改良による輸送改善、新駅設置、駅の橋上化やバリアフリー化、駅とまちの施設との合築、駅前広場の整備など、駅を中心としたまちづくりの一翼を担ってきました。地域と共生する公益企業として、地域とともに課題解決に努めていくことが一層重要と考えており、今後とも、地元自治体等との連携を密にしながら、鉄道ネットワークの充実を図り、地域の皆様に便利で快適な鉄道の提供や地域の発展、活性化に努めていきます。

■過去5年間の主な輸送改善実績と今後の計画

| | |
|-------------|-------------------------------|
| 平成18年10月 | 北陸本線長浜・敦賀駅間、湖西線永原・近江塩津駅間直流化開業 |
| 平成20年3月 | おおさか東線放出・久宝寺駅間開業 |
| 平成22年3月 | 嵯峨野線京都・園部駅間複線化 |
| 平成22年3月 | 姫新線姫路・上月駅間高速化 |
| 平成30年度末(予定) | おおさか東線新大阪・放出駅間工事完成 |



嵯峨野線複線化



JR京都線桂川駅(平成20年10月)

岡山駅構内改良と瀬戸大橋線輸送改善

当社ではこれまで、本州と四国を結ぶ瀬戸大橋線の利便性向上や、街の顔であり四国への玄関口でもある岡山駅の改良について、四国を含む地元自治体や岡山市からのご要望をいただけてきました。ご要望をうけ、瀬戸大橋線については部分複線化と曲線の改良を、岡山駅については駅構内の配線変更、駅舎の橋上化・自由通路の設置ならびにバリアフリー化を進めることとし、地域の皆様のご支援をいただきながら平成15年から改良工事を進めてきました。平成21年3月にすべての工事が無事完了し、現在、岡山駅西口で岡山市による周辺整備が進められています。

富山市を進めるまちづくりへの協力

富山市が進める、「公共交通の活用によるコンパクトまちづくり」に協力し、平成18年2月、富山港線の運営を富山ライトレール株式会社に移管しました(LRT(Light Rail Transit)化)。また、同年10月からは、富山市の要請により、高山本線猪谷・富山駅間において、パーク&ライド*の仕組みを整備したうえで列車の試験増便を行う「高山本線活性化社会実験」にも協力しています。

平成20年3月には、社会実験の平成23年春までの期間延長にともない、増発区間を見直すとともに、婦中鵜坂駅(臨時駅)を開業しました。現在、富山市などにより、利用状況の調査などが行われています。

*パーク&ライド:最寄り駅まで自動車アクセスし駅に近接した駐車場に駐車して公共交通機関に乗り換え目的地まで移動する方法。地球環境保護、渋滞緩和などの効果が期待されます。

駅のコミュニティ化

既存の駅についても、地元自治体と連携して、街の商工会や集会所、学習室、特産物展示室などを併設し、地域の皆様の憩いの場として活用いただくほか、街の分断を解消する駅の橋上化や自由通路の設置などに取り組んでいます。



山陰本線浜田駅は平成21年6月に橋上化され、11月には自由通路で駅北側に移転してきた浜田医療センターとつながりました。



駅の中に併設された「市民サロン」

岡山駅は乗り入れる路線の数が多く、列車の着発番線がわかりづらいなど、お客様にご不便をおかけしてきましたが、今回、駅構内の線路形態を改良することで、解消を図りました。

工事は、列車が走るルートを変更し、線路を順次切り換えながら進めますが、どうすればお客様にご迷惑をおかけせず、安全かつ効率よく工事を進められるか、列車ダイヤを担当する岡山支社輸送課とリスクも含めてとことん知恵を出し合い、計画を立てました。結果的に工期も短縮でき、お客様のご不便を減らすことができました。

地元自治体が進めるまちづくりに協力することで、地域の拠点としての賑わいを創出できただけでなく、お客様により便利に利用いただける鉄道設備を実現できたと考えています。



大阪工事事務所施設技術課(軌道)
鈴木 正士

姫新線輸送改善の取り組み

姫新線姫路・上月駅間では、地元自治体の協力を得て、列車の速達性、快適性を向上するための輸送改善を進めており、平成22年3月に完成します。

姫新線を軸に地域を活性化するため、地元自治体をはじめ地域の皆様、列車運行などを担う姫路鉄道部が連携して、さまざまな取り組みを進めています。

新型車両「122系」の導入

輸送改善の一環として、地域と連携し、環境にやさしく快適な車内空間を持つ新型車両を導入しました。車体の側面には地域の公募により選ばれた赤とんぼをモチーフとしたシンボルマークを描いているほか、車内には地域の高校生のデザインによる路線図を掲示しています。



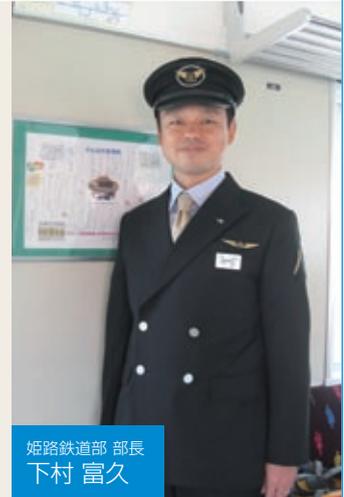
沿線地域との交流

地域の皆様には、「沿線ツアー」の開催や小学校での姫新線をテーマとした授業の実施など、さまざまな形で姫新線を盛り上げていただいています。当社としても、学校で講演を行ったり車両基地を公開するなどしています。



姫新線は、主に地域の皆様の通勤・通学路線としてご利用いただいています。今回の輸送改善も、地元自治体の協力と日々ご利用くださっている地域の皆様の応援をいただき、実現することができました。

また、平成21年8月の豪雨では長期にわたり列車の運転を見合わせ、多大なご迷惑をおかけしましたが、沿線の小学校の皆様に寄せ書きをいただくなど、温かい励ましと関係者の皆様のご協力のおかげで無事復旧することができました。さまざまな形で姫新線を盛り上げていただいていることに感謝し、地域の一員として、身近な存在であり続けるよう努めていきます。



姫路鉄道部 部長
下村 富久

観光開発による、まちおこし

西日本地域には、豊かな自然と多様性のある歴史、文化、産業が育まれています。当社は、地域の一員として、地元自治体や観光関係者、旅行会社と連携し、地域の観光素材を発掘して魅力あふれる旅行商品として提供するとともに、西日本一円に広がるネットワークの強みを活かした駅や車内での広告などで西日本各地の魅力を発信することで、地域にお客様を呼び込み、地域を盛り上げていく一助となる取り組みを進めています。



地域の産業を活かした旅行商品「お誂え」(写真は倉敷市児島地区のオリジナルジーンズ製作)



地域の特産品を味わえる日帰り旅行「かにカニ日帰りエキスプレス」(写真は城崎温泉駅前のイベントの様子)

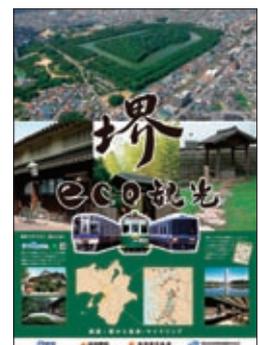
地域と進める観光キャンペーン

地域や旅行会社とも連携しながら、首都圏から中国地方にお客様を呼び込む「DISCOVER WESTキャンペーン」やJRグループ6社と地元自治体、観光事業者などが共同で実施する「デスティネーションキャンペーン」など、さまざまなキャンペーンを各地で開催し、観光による地域活性化に取り組んでいます。

平成21年春に兵庫で開催したデスティネーションキャンペーンでは、多くのお客様をおもてなしするため、当社と地元が一体となって観光案内や環境美化に取り組まれました。



兵庫デスティネーションキャンペーン期間中、駅での観光案内に兵庫県マスコットの「はばたん」も登場しました。



徒歩やサイクリングと鉄道を組み合わせた環境に優しい旅の提案「堺eco観光」を、堺市・南海電気鉄道(株)・阪堺電気軌道(株)・当社の四社連携により展開しました。(写真はポスター)

暮らしをサポートするサービスの創造

街の玄関口である駅や地域の暮らしの中心である駅周辺の利便性と機能性を高めるため、商業施設のほか、保育サービス、クリニック、フィットネス、またこれらの機能と一体となったマンションの分譲など、ご利用者のニーズやライフスタイルの変化を捉えたさまざまなサービスを提供しています。

今後は、「線区価値の向上」をコンセプトに掲げ、地域の皆様とともに、駅から広がる街を含めた「線区」全体でこれまでの取り組みをより一層推進していくことで、使い勝手がよく、快適で住みたくなる線区を創造していきます。



姫路駅商業ゾーン
「プリエ姫路」



駅ナカ託児所
「JR垂水キッズルーム」



マンション「パークグラン西明石」
複合型商業施設
「ピエラタウン西明石」



京都駅ビル大階段でのイベント

大阪駅開発プロジェクト



大阪駅は、1日約85万人のお客様がご利用される西日本最大のターミナルで、関西の鉄道ネットワークの拠点であるとともに、関西の都市再生を担うと期待される大阪駅北地区と一体的な整備が求められる拠点にも位置づけられています。当社では関西・大阪の玄関口にふさわしい整備を目指し「駅と街がひとつに」という考え方のもと、平成16年から「駅改良」、「広場・通路の整備」、「新北ビル開発（ノースゲートビルディング）」、「アクティ大阪増築（サウスゲートビルディング）」を4つの柱として大阪駅開発プロジェクトを進めています。新しい「まち」大阪ステーションシティが、平成23年春に誕生します。

プロジェクトにおける総合調整や、地球環境対策に関わる担当をしています。

「お客様に感動していただける駅を作りたい」を目標に、こだわりを持って、多くの関係者と話し合いを進めています。開業が近づくにつれてプロジェクトに関するお客様からの反応も大きくなり、地域の皆様からの期待の大きさを実感しています。「関西を活性化したい」という入社当時の思いを忘れずに、皆様に愛される新しい大阪駅を作りたいです。



創造本部
網田 将志

世界遺産熊野古道の石垣損壊について

世界遺産史跡熊野参詣道「長井坂」付近（和歌山県西牟婁郡すさみ町）において、弊社が発注した落石防止ネットの新設工事において、(株)大鉄工業が敷設した工事用運搬モノレールが熊野古道を無断で横断し、猪垣の一部を破損しました。その後、平成21年2月6日、すさみ町教育委員会から工事を中止するよう指導を受けました。

今回の件は、当該箇所が熊野古道であるとの認識が欠如していたことが原因であり、文化庁をはじめ関係者の指導を仰ぎつつ工事の許可を得て、原状回復に向けた対応を進めました。

<再発防止の措置>

- 当社沿線の史跡指定地に該当する区間を、工事関係者で共有する基本マップに明示するとともに、関係法令等を周知（平成21年2月）
- 工事の施工にあたっては、事前に関係者に相談し許可を得るよう手続きを指定（平成21年3月）

<原状回復等に向けた対応措置>

- 史跡指定地内を横断している既設モノレールの支柱を撤去するとともに、路面保護を行ったうえで改めて設置
- 落石危険箇所において落石防止工事を実施
- 猪垣を修復（平成21年8月末に完了）

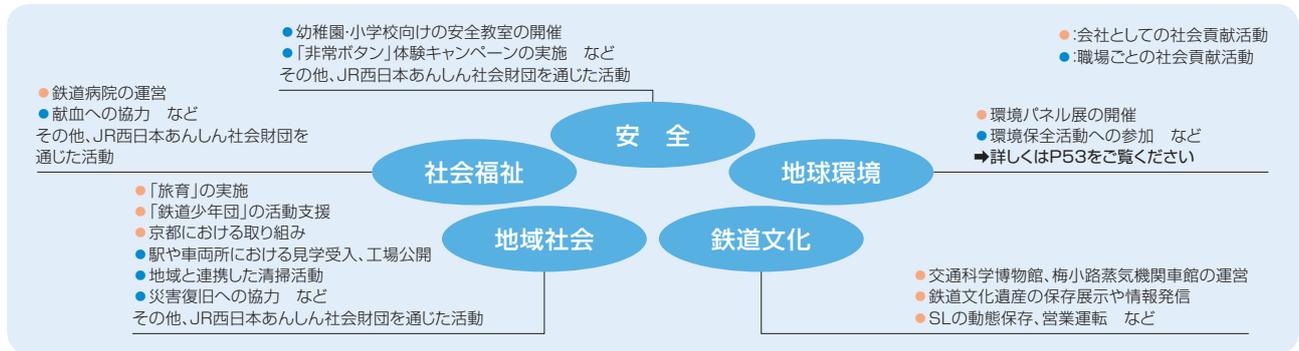


今回の事象をふまえ、世界遺産の保全に対する意識を高めるため、和歌山県世界遺産センター長の指導のもと、弊社グループ社員180名が、土入れ、運搬、整地といった熊野古道の道普請を実施しました。



社会貢献活動の推進

地域とともに生きる企業でありたいと考えており、事業活動に加え、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。事業と関係が深く、主体性を発揮しうる「安全」「地球環境」「社会福祉」「鉄道文化」「地域社会」の5分野を中心に、今ある取り組みを大切にしながら、世の中のニーズに応じて、地域の皆様とも連携して活動の輪を広げ、息の長い、力強い取り組みに育てていきます。



会社としての活動

地域社会 鉄道文化 「旅育」の実施

次世代を担う子供たちの健全な育成を支援するため、小学生・幼稚園児などの皆様を対象に、駅見学と山陽新幹線「こだま」号の体験乗車を加えた課外学習プログラム「旅育(たびいく)」を実施し、鉄道の利用方法や乗車マナー、地球環境との関わりについて、楽しく学んでいただいています。



新神戸・新下関駅間の各駅で小学生・幼稚園児などの皆様に学んでいただいています。(写真は岡山駅)

地域社会 鉄道文化 「鉄道少年団」の活動支援

(財)交通道徳協会が青少年の交通道徳の高揚を目的に運営している「鉄道少年団」の活動を会社発足以来、支援しています。



公德キャンプ大会、サマー研修などを各地で開催しています。(写真は平成20年6月開催の福知山支部サマー研修)

鉄道文化 博物館の運営、SL(蒸気機関車)の動態保存

多くの方々に、鉄道の歴史、文化を知り、魅力にふれていただくため、交通科学博物館(大阪市)、梅小路蒸気機関車館(京都市)を運営しています。また、SLを実際に運転できる状態で整備、保存し、地域のご協力を得ながら営業運転を行っています。



平成21年8月、SL「やまぐち」号は、山口線での復活運転開始から30周年を迎えました。

地域社会 京都における取り組み

京都では地元有識者のご意見をいただきつつ、観光シーズンの市内交通渋滞緩和をめざした「鉄道+徒歩」による観光のPRや、社員有志による観光案内ボランティアなどに積極的に取り組んでいます。



祇園祭にボランティア参加しています。

財団を通じた活動

安全 地域社会 社会福祉

公益財団法人「JR西日本あんしん社会財団」を通じた活動

JR西日本あんしん社会財団は、福知山線列車事故をふまえ、将来にわたり社会にお役に立つ取り組みを行い、「安全で安心できる社会」の実現に寄与したいとの思いから、当社が基本財産の全額を寄付拠出し、平成21年4月に設立されました。平成22年1月には、広く公益的な事業を行う財団として、内閣総理大臣より公益認定を受け、公益財団法人となりました。

この財団では、事故の未然防止から事故・災害が起こった際の備え、さらにその後の心身のケアをはじめとするさまざまなケアといった、事故・災害に関わる一連の取り組みをカバーするという視点から、さまざまな支援等を行っています。具体的には日本グリーンケア研究所や京都大学「社会基盤安全工学講座」のほか、社会福祉団体等への寄付助成を行うとともに、「安全で安心できる社会づくり」に寄与しうる活動や研究に対し公募助成を行っています。また、安全に関する啓発事業として、安全をテーマとした公開セミナーを開催しました。



平成22年1月、尼崎市内で財団助成事業「災害対策・救命セミナー」が開催され、事故・災害に対する備えの重要性や市民が行う初期対応についての講演や実演が行われました。

職場ごとの活動

安全 幼稚園・小学校向けの安全教室の開催

地域の子供たちに安全に鉄道をご利用いただくこと、社員の有志が近隣の幼稚園などで安全教室を開いています。



松江駅では、若手社員が中心となって、近隣の幼稚園や小学校で踏切安全教室を開催しています。

地域社会 駅や車両所における見学受入、工場公開

鉄道に親しみ、鉄道の仕事を知らせていただくこと、地元の幼稚園や小学校のご要望にお応えし、当社の施設を見学いただいています。また、大規模な車両工場については、年1回、地域の皆様に広く一般公開しています。



森ノ宮電車区では地元の小学校が行う写生会に協力し、社員が車両の説明などを行いました。



平成21年8月、金沢総合車両所を公開し、約5,800名の方にご来場いただきました。

社会福祉 地域社会 地域主催の体験学習への協力

地域が主催する、障がいのある方への理解を深める取り組みに協力し、駅等の施設や設備をご利用いただいています。



福知山駅では、地域の皆様によるバリアフリー設備の体験学習にご協力しています。

地域社会 地域と連携した清掃活動

支社やグループ会社、職場ごとに、海岸や観光地、駅周辺での清掃活動に参加しています。



神戸支社では、支社発足以来16年にわたって地域主催の「須磨海岸クリーン作戦」に参加しています。平成21年度は約580名の社員と家族が海岸清掃を行いました。



広島支社では、平成21年12月、広島県の代表的な観光地である宮島で、地域の皆様のご協力をいただき、社員、グループ会社社員、OB約50名でボランティア清掃を行いました。

社会福祉 地域社会 災害復旧への協力

兵庫県佐用町で平成21年8月に発生した豪雨災害に際し、地域に協力して、家屋の土砂搬出などのボランティア活動を行いました。



神戸支社をはじめ、本社、京都支社、大阪支社などから約200名の社員が参加しました。

高岡駅 高岡市と連携した地域活動

高岡駅では、開町400年を機に、若手社員が市や観光協会の若手の皆さんと連携して、高岡市を訪れるお客様をおもてなしし、地域を盛り上げています。



高岡市の協力を得て、開町400年祭のキャラクター「利長くん」が観光地を紹介するパネルを駅構内に設置しました。



平成21年9月の、市主催の高岡開町400年祭のパレードに駅の有志が参加しました。



富山地域鉄道部
高岡駅 運輸管理係
宮下 頌子

高岡駅 運輸管理係
田中 由紀

富山運転派出 車掌
福嶋 雅之

駅はまちの玄関口であり、訪れるお客様をしっかりおもてなしたいと考えています。市や観光協会の若手の皆さんと一緒に何ができるか議論し、高岡のまちを楽しんでいただくためもっと情報発信しようと、市内の観光地を紹介するパンフレットやパネルをつくりました。また、地域の一員として開町400年祭のパレードにも有志で参加し、祭を盛り上げました。

これからも今回の取り組みを通じて得た地域とのつながりを大切に、お客様と地域の方々に喜んでいただけることを形にしていきたいと思っています。

経営を支える基盤の取り組み

今回の事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題発生をふまえて、原点に立ち返り、「コンプライアンス」の再徹底を図るとともに、内部統制の一部を構成する「危機管理」に加え、「情報セキュリティ」、「ディスクロージャー」、「人権啓発」、「資材調達」といった経営を支える基盤をなす分野について、それぞれ責任体制のもと、取り組みの実効性の確保を図っていきます。

コンプライアンス

このたび、福知山線列車事故に関する航空・鉄道事故調査委員会における調査の過程で、弊社役員等が同委員会の委員の方々に対する情報漏えい等の働きかけや資料の提出不備、意見聴取会における公述人の依頼等を行っていたという事実が次々と判明いたしました。今回の問題は社内にコンプライアンスを徹底すべき役員による違反行為であり、社会的責任を有する企業としてあるまじき、信頼を裏切る行為でした。

二度とこのような行為を起こさぬよう、役員が率先して企業風土の抜本的改善に取り組んでいきます。その一環として、平成22年2月に取締役会の諮問機関として「企業倫理委員会」を設置しました。この委員会は取締役会への審議内容の定期的報告及び必要な意見具申、提言等を行います。また、教育・啓発はもちろんのこと、具体的事象をとらえて企業倫理の重要性について徹底を図り、各職場に「コンプライアンス意識」をしっかりと根付かせ、「地域、社会から信頼される企業」となることを目指します。

重点課題

- 今回設置した「企業倫理委員会」において
基本の方針・推進計画のほか、日々の個別事象も審議し、
取締役会に提言するとともに、支社及びグループ会社への
水平展開を図っていきます。
- 階層別の教育展開、外部講師の招聘、
具体的事例を使ったグループ討議などにより、
実効的な理解が進むような企業倫理教育を
推進していきます。
- 社外相談窓口の拡充により内部通報制度を
充実していくなど、自浄作用が働く企業風土を
整えていきます。



代表取締役社長兼執行役員 佐々木 隆之

コンプライアンスの推進態勢

コンプライアンス推進機能の充実

平成21年9月に判明した情報漏えい等についての働きかけ問題を受け、業務執行の客観性確保及び取締役会の牽制機能強化を図るため、取締役会の諮問機関として平成22年2月23日に「企業倫理委員会」を設置し、企業倫理確立に向けての方針等について審議することとしました。また、これまで事務局と本社主管部との連携のみでコンプライアンスの取り組みを推進してきましたが、支社等にも新たに「支社等企業倫理委員会」を設置し、「企業倫理委員会」の指摘等を全社的に反映、水平展開できるようにするとともに、取り組みの推進責任者をこれまでの「次長・課長級」から、「部門長、地方機関の長」とし、組織の長が企業倫理確立の責任を持つようにしました。

さらに、平成21年12月1日には、総務部リスク管理室と監査部に分散していたコンプライアンス推進機能を集約して、新たに「企業倫理・リスク統括部」を設置しました。

グループ会社については、各社に推進責任者・推進員を指定するとともに、四半期に1回程度連絡会を開催して情報の共有化を図るなど、グループ全体での推進を図っています。

企業倫理教育

各層へのコンプライアンス教育と職場内ディスカッション

これまで経営トップ向けの講演会のほか、各種集合研修の中にコンプライアンスのカリキュラムを組み込むなど、各層に対するコンプライアンス教育を実施してきました。

社員が一人ひとり心がけていくべき事項として平成14年度に

「社員等倫理綱領」を定めるとともに、教育ツールとして平成16年度に「コンプライアンスの手引き」を作成、平成20年度には「手引き」に掲載しているコンプライアンス違反事例を最新のものに差し替える等の改訂を行い、全社員に配付しています。あわせて「コンプライアンスの手引き」の解説版DVDも各職場に配付し、職場内研修に活用しています。

また、コンプライアンスリスクの低減に向け、平成19年度からは、コンプライアンス推進責任者・推進員の指導のもと、各職場においてコンプライアンスに関するテーマを設定し、職場内ディスカッションを実施しています。

今後は、階層に応じた研修を展開し、より実効的な理解が進む教育・啓発活動を推進していきます。まずは、役員が研修、ディスカッションを通じて理解を深め、率先して企業倫理の確立に取り組んでいきます。

■研修実績

| 時期 | 研修内容 |
|--------|-----------------------------------|
| H20.10 | コンプライアンス・個人情報保護セミナーの開催(約1,100名受講) |
| H21.2 | コンプライアンス講演会の開催(経営トップ・グループ会社社長向け) |
| H21.7~ | DVDを用いた一般社員等研修(約20,000名に実施) |
| 通年 | 階層別研修(新入社員研修、新任現場長研修等) |

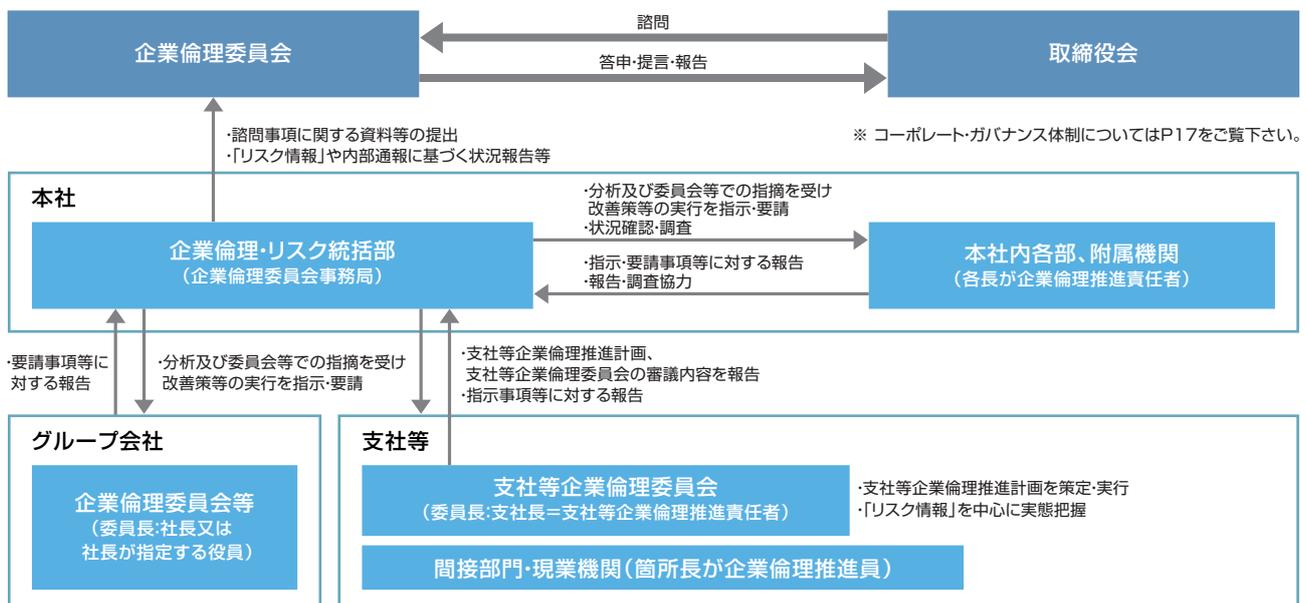


コンプライアンスに関する社内研修



コンプライアンスの手引き

■企業倫理委員会運営に関する業務の流れ



コンプライアンス意識の浸透度の把握

コンプライアンスについての意識等を継続的に調査するため、平成17年度より係長級以上の社員を対象に実態把握を行っています。また、モニター職場を選定し対話を通じた「モニタリング」を実施して、取り組みに関する問題意識や進捗状況、意見・要望を聞き取り、課題を整理したうえでフィードバックするよう取り組んでいます。

※平成21年度については、情報漏えい等についての働きかけ問題が判明したことから、実態把握、モニタリングは見合わせることにしました。今後、よりきめ細かく浸透度を測れるよう把握方法を充実していきます。

役員倫理綱領、社員等倫理綱領の浸透

経営トップが関わった今回の事態の重大性に鑑み、平成21年12月に従来の役員倫理綱領の内容を見直し、社会的規範の遵守や違反行為に対する制止義務を含めた内容に改定しました。同時に制定した役員行動規範(P18参照)の浸透とあわせて、役員等の倫理意識の向上を図り、経営の透明性、公正性を確保します。

また、社員等への企業倫理教育・啓発活動を通して、引き続き社員等倫理綱領の浸透に努めます。

役員倫理綱領

私たち役員は、法令の精神に則り、誠実かつ公正に行動するとともに、企業倫理の向上に努めることとし、特に以下の事項を遵守し、率先して考動するものとする。

- 1 役員は、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に則り、社員の模範として行動しなければならない。
- 2 役員は、公私を峻別し、社費を使用するにあたっては細心の注意を払い、信用を損なわないよう努めなければならない。
- 3 役員は、職務上利害関係のある者との接待の授受にあたっては、良心に恥じる行為は厳に慎まなければならない。
- 4 役員は、虚礼の廃止を心掛けるとともに、現金及び現金類似のもの並びに一般常識に照らして高価な物品の授受は厳に慎み、仮に送付された場合には、丁寧に返却することとする。
- 5 役員は、役員及び社員が法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為を行うおそれがあるときは、これを制止しなければならない。

社員等倫理綱領

役員、執行役員及び社員(以下、社員等という。)は、当社事業の社会的意義に鑑み、より一層の厳しい倫理性が要求されることから、常に公正・公平・清廉を旨として行動しなければならない。

特に、企業倫理確立の観点から、あらゆる企業活動の場面において、以下に列記する事項を遵守し、社会の批判を受けることのないよう行動しなければならない。

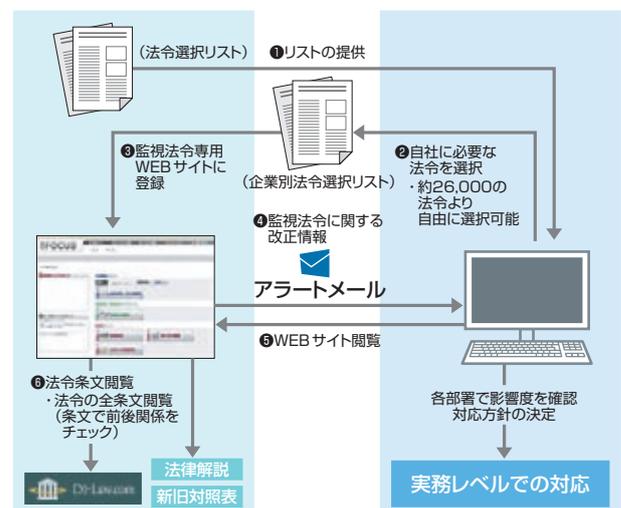
- 1 社員等は、法令及び社内規程並びにこの綱領をはじめとする社会的規範を遵守しなければならない。
- 2 社員等は、常に社会人としての自覚を持ち、社会的良識に従って行動しなければならない。
- 3 社員等は、お客さま、取引先等すべての人々との公正な関係を維持し、透明・公正な取引を行わなければならない。
- 4 社員等は、会社の正当な利益に反する行為または会社の信用、名誉を傷つけるような行為を行ってはならない。
- 5 社員等は、互いに、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為の制止に努めなければならない。制止できないとき又は判断に迷うときは、直ちに倫理相談室に連絡しなければならない。

新法施行、法令改正への対応

新法施行や法令改正については、適宜、情報の把握に努め、必要な対応をとっています。とりわけ、個人情報保護法の施行や独占禁止法の改正など当社全体に関わる重要な法令については、規程の整備や講演会の開催とともに、社員への周知を図るなどの対応を行っています。

さらに、日々公布される膨大な法令情報のなかから、自社に影響のある法令の内容と影響度を速やかに把握し、全社での法務リスクを低減するため、統一的な法令管理をサポートするシステム「法令FOCUS」を平成19年4月に導入し、各部室の所管業務に関わる法令について、グループ会社(55社加入)を含めた関係箇所において制定・改正ポイント等の確実な把握に努めています。

■「法令FOCUS」の仕組み



内部通報制度の充実

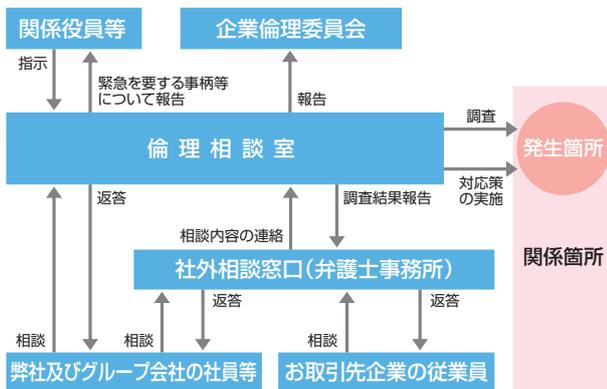
内部通報制度の仕組み

当社及びグループ各社からコンプライアンスに関する相談・連絡（内部通報）を一元的に受け付ける窓口として、「倫理相談室」を設置しています。

平成21年12月には、弊社及びグループ会社の社員等に対して、社外相談窓口（弁護士事務所）を開設し、より安心してコンプライアンスに関する相談・連絡ができるように通報窓口の拡充を図りました。また、社員等が安心して倫理相談室を利用できるように、「相談者の保護ルール」を制定し、相談者の個人情報の厳格な守秘や相談者への不利益な取り扱いの禁止を徹底しています。

なお、相談内容に基づく調査結果等については企業倫理委員会に報告しています。

■倫理相談室への相談・連絡の流れ



内部通報制度の活用

これらの、内部通報制度について広く社員等に周知を図るため、毎年の研修や社内LANを活用し、理解を深める取り組みを行うとともに、年4回程度、社内誌に倫理相談室からのメッセージ、相談者の体験談、グループ会社の取り組みなどについて紹介し、加えて、相談方法を同時に掲載するなど、安心して、いつでも相談していただけるように努めています。

さらに、相談方法は、「コンプライアンスの手引き」、「社員手帳」にも掲載しています。

倫理相談室への相談方法の拡充

当社倫理相談室発足当時の相談方法に加えて、電子メールによる相談方法を拡充した結果、平成20年度における電子メールによる相談比率は、前年度比で約26%増加し、総相談件数も前年度比で約17%増加しました。

このような取り組みを通じて、企業倫理に関する問題を早期に発見・解決することにより、自浄作用を発揮し、企業の社会的責任を果たすように努めています。

■相談方法の整備状況

| | |
|--------|---------------------------------------|
| H14.11 | 面談、電話、FAX、郵便 |
| H19.12 | 社内LAN内に倫理相談室の紹介ページを設置（相談用フォーム添付） |
| H20.5 | 電子メール |
| H20.10 | |
| H21.12 | インターネットメールによる相談受付開始（個人情報を守秘する仕組みを工夫） |
| | 弊社及びグループ会社社員等の社外相談窓口を弁護士事務所を設置（郵便を含む） |

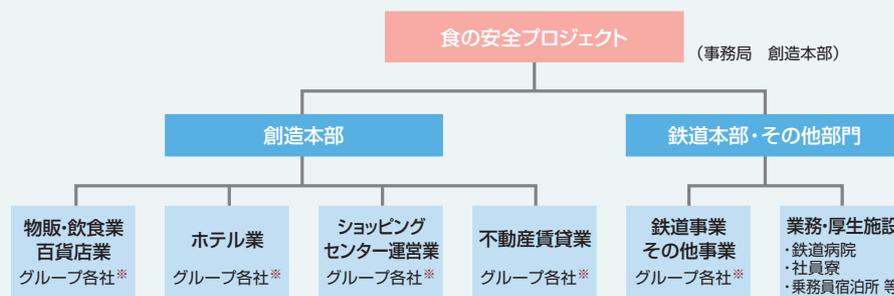
食の安全・安心に向けた取り組み「食の安全プロジェクト」の推進

JR西日本グループでは駅構内、ショッピングセンター、ホテルなど、さまざまな形でお客様に「食」を提供しています。

これまで、食中毒、異物混入、期限切れ商品等の販売などの事象が発生し、ご利用されるお客様にご迷惑をおかけしました。より質の高い、安全・安心で満足いただける「食」を提供するため、法令遵守はもちろんのこと、衛生管理、従業員教育、内部監査の実施などを含めた品質管理の向上を図ることを目的とした「食の安全プロジェクト」を推進しています。

JR西日本グループの品質管理の共通基準となるガイドラインを策定し、これに基づいてグループ各社の品質管理体制の整備、グループ会社の品質管理担当者を対象にした集合研修の実施、店舗や製造工場等の管理指導、内部監査を行い、品質のさらなる向上を目指し、グループをあげて「食」に関わる知識・意識レベルの向上に取り組んでいます。

■JR西日本「食の安全・安心に向けた取り組み（食の安全プロジェクト）」推進体制図



品質管理担当者集合研修の様子

※ グループ各社の詳細については、P2をご覧ください。

危機管理

企業の経営環境は、社会情勢の変化やIT技術の進歩等で大きく、そして刻々と変化しており、当社を取り巻くリスクも多様化しております。当社グループでは、危機事象の芽となるリスクの予防・予兆管理と、危機事象発生後の被害拡大防止を中心とした事後対応を徹底するため、危機管理委員会を設置し、その方針のもと初動体制の迅速な構築と機動的かつ適切な対策の整備に取り組んでまいりました。

今後はこれまで行ってきた取り組みの上に立ち、『地域、社会から信頼される企業』となるべく、社会からの要請に対する感性・感度を高めていき、当社を取り巻くあらゆる危機事象に対する原因分析・問題点の把握、改善・実行、トレースといったPDCAサイクルを意識した取り組みを継続、発展させ、「危機に強い企業体質」を作り上げてまいります。

重点課題

- これまでも日々起きている危機事象を把握しており、重大事象については経営幹部へ速報し、年度末に1年間の総括を行ってきましたが、今後は発生事象の件数・傾向等について定期的に取り締り報告し、会社全体として危機事象への感度をより高めていきます。
- 危機事象への対応についても組織的な展開を図るなど、リスクの予防・予兆管理をより強化していきます。



執行役員 企業倫理・リスク統括部長 緒方 文人

危機管理の推進体制

鉄道の安全確保については、安全管理体制の中で取り組みを進めていますが、鉄道運行の安全に係るもの以外のリスク（例、個人情報漏えい、社員の不祥事）については、社長を委員長、危機管理担当役員を副委員長、本社内常勤役員をメンバーとする危機管理委員会（年1回）をはじめ、委員会幹事会（年2回）や本社課長会議（適時、今年度は新型インフルエンザ対策を中心に月1回）を開催し、「リスクの予防」と「リスク発生時の初動体制の構築」の両面から取り組んでいます。

また、危機管理について、地方機関に対しては総務担当課を通じて、グループ会社については連結子会社を対象とし、総務担当部長で構成する連絡会を通じて情報の共有化を図るなど、グループ全体での推進を図っています。

危機管理委員会の審議事項

- 当社の経営に重大な影響を与える可能性のあるリスクの洗い出し、マニュアルの整備、重要な対応方針等の策定
- 重大な危機発生時における初動体制の迅速な構築、適切な対策の実行
- リスク管理の仕組みや体制の点検、評価 等

危機事象の予防

リスクの洗い出しとリスク低減策の検討

当社の各部門及びグループ会社において、平成18年度から19年度にかけて、リスクの洗い出しを行ってきました。平成20年度に、これまで発生した危機事象も含めて、発生頻度と影響度の観点からリスクの評価と優先順位づけを行い、平成21年度は、具体的なリスク低減に向けた取り組みを進めています。

重大事故・地震等の重大なリスクに関するマニュアルの策定、訓練の実施、モニタリング

当社にとっての重大なリスクと評価された重大事故や地震等について、マニュアルを策定し、社員に周知しています。

事故・災害の発生時、安全憲章にも明記してある「併発事故の阻止とお客様の救護」をすべてに優先して行動するため、「鉄道事故及び災害応急処置準則」を定めるとともに、福知山線列車事故の教訓をふまえ、事故や災害が発生した場合の対応を明確化した鉄道事故及び災害応急処置要項を本社、各支社等において策定しています。

本要項は、併発事故の阻止に万全の措置を講じるとともに、お客様等の救護を運行や復旧に優先して行うことを基本方針とし、会社をあげてご被害者・ご被災者の救護、消防・警察等への通報、お客様へのご案内、監督官庁・自治体等の対応、復旧及び他会社との調整等を迅速かつ円滑に行うこととしています。

平成20年度は消防、警察、医療等の関係機関との合同訓練を約60回実施し、対応能力の向上を図っていますが、今後はより実践的な訓練を実施する等、実効性をより高めていきます。また大地震等災害発生時には、上記の対応に加えて社員の安否確認を実施することとしています。



津波警報発令時対応訓練での現地対策本部の様子（和歌山支社、平成21年1月）

博多・小倉駅間での「山陽新幹線お客様救護訓練」（新幹線管理本部、平成21年10月）

危機事象発生時の初動体制

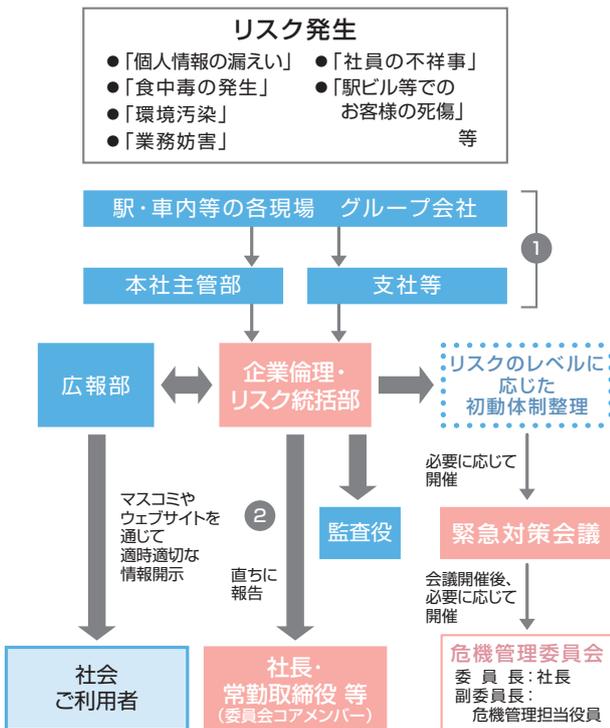
危機事象発生時の情報伝達体制

当社及びグループ会社で発生したリスク情報については、企業倫理・リスク統括部にて一元管理し、関係部門と情報の共有化を図るとともに、重大なものは直ちに経営幹部に報告する体制を構築しています。また、広報部と連携して、適時適切な情報開示に努めています。

特に人命に関わる事象を重要リスクと位置づけ、報告の徹底を図っています。また、企業倫理・リスク統括部への情報伝達ルートは発生支社からと関係主管部からの二つを確保しています。

また、重大な危機発生時には、機動的かつ迅速な初動対応を実行するため、委員長の命により、委員長、副委員長、総務部長、広報部長、人事部長、当該事案に関係する部室長による緊急対策会議を設置し、対応策の決定と広報対応等を行うとともに、必要に応じて危機管理委員会を開催し、全社的な対応を行っています。

■リスク発生時の情報伝達フロー



- ① 事象発生後速やかに報告(2通りのルートによる)
 - ② 緊急事象は夜間、休日を問わず速報(電話又は携帯メール)、発生事象の詳細について適宜事後報告
- ※ 重大事故・地震等に関しては、「対策本部(下記)」で対応

重大事故・地震等の重大なリスク発生時の対応

重大事故・地震等の発生時には、鉄道事故及び災害応急処置要項等に基づき、本社、各支社等に対策本部を設置し、そのもって対応を行っていくこととしています。

事故に遭遇した場合等の社員一人ひとりの対応

事故に遭遇した場合や、地震発生時、鉄道テロの発生時に個々の社員がとるべき行動を示した「事故遭遇時等社員必携」を社員一人ひとりに配付、周知し、JR西日本の社員としてふさわしい行動ができるように努めています。



事故遭遇時等社員必携

災害時等における社員の安否確認

災害時等に社員とその家族の安否を速やかに確認するため、平成19年度に本社社員を対象とした「安否確認システム」を導入しました。その成果をもとに、平成20年度末には各支社・現場社員へと対象を拡大し、全社展開をしています。

新型インフルエンザへの対応

危機管理体制及び情報収集

危機管理体制の整備

国内外及び社内での感染状況等を勘案し、「新型インフルエンザ本社対策本部」を設置します。対策本部は、産業医と連携して新型インフルエンザ対策の準備及び発生時の対応のため、対策本部事務局、本社内関係部署による対策会議を設置し、社内体制を構築するとともに、緊急時の国、地方自治体、関係企業との連絡体制等、危機管理体制の整備を行うほか、新型インフルエンザ対策全般を統括します。

情報収集及び周知方法の確立

対策の要である、国内外の新型インフルエンザの感染状況等に関する情報は、世界保健機関(WHO)、米国疾病予防管理センター(CDC)等の国際機関、監督官庁である国土交通省をはじめ、内閣府、厚生労働省、外務省等の政府機関等から入手するとともに、関係企業等と適切に情報交換を行います。また、得られた情報を必要に応じて、社員等に迅速かつ適切に周知します。

新型インフルエンザ流行時の事業運営体制

事業継続計画(Business Continuity Plan)は、当社事業の社会的意義に鑑み、安全確保を最優先に策定されており、これに基づき当社は安定輸送を提供します。このため、予め検討または準備等を行い、的確な状況判断のもと時機を逸することなく発動します。

感染拡大予防のための措置

グループ会社を含めた社員等とその家族への感染拡大予防のために、政府の新型インフルエンザに関する情報等を注視し、その状況に応じて適切な予防措置及び啓発を行います。



社内に配備した
消毒用石鹸・アルコール

情報セキュリティ

『お客様から安心、信頼していただける鉄道』を築き上げ、『お客様に満足いただける快適なサービスを提供』していくうえで、IT(情報技術)の活用は不可欠であり、ますますその重要性を増しています。一方、その実現には、法令等に則った情報の厳正な管理と、情報システムが安全で信頼できることが大前提であり、お客様の個人情報等の情報漏えいやシステム障害によるサービス停止などの脅威に、適切なセキュリティ対策を講ずることが必要です。

近年、大規模な情報漏えいやシステム障害事故などは発生していませんが、不注意による個人情報の紛失・誤廃棄や、情報機器等の取り扱いルールの不徹底が依然見られることから、各職場での点検・改善や社員教育の充実に引き続き努めてまいります。

また、情報セキュリティに関する体制や規程類を整備・運用するとともに、適切なセキュリティ技術を導入してまいります。

このようなマネジメント面・技術面双方の取り組みを通じ、グループ全体で「情報の安全性・信頼性の向上」を推進してまいります。

重点課題

- ITを活用した業務変革や、情報共有ニーズが高まるなかグループ会社を含めた共通ネットワーク等の利用によって、より高いセキュリティ環境の実現を目指します。
- コンピュータウイルスによる感染等の脅威に対して、社員教育の充実に加え、パソコンのセキュリティ強化等の技術的対策を進めます。

取締役兼常務執行役員 IT本部長 井上 浩一



情報セキュリティの推進体制

IT本部長を委員長とする情報セキュリティ委員会を年2回開催して、方針・対策・目標の決定や進捗確認を行っています。

委員会には、専門分野ごとに4つの部会を設置し、方針に基づき、ルール策定・点検・指導・監査等の取り組みを関係部室が連携・調整して横断的に推進するとともに、事故発生時の情報共有や具体的対策の検討を行っています。

各職場では、パソコン・電子媒体等の持出し管理や個人情報保護に関し責任者を配置して、管理を徹底しています。また、グループ会社にも担当者を配置し、グループ全体で取り組みを推進しています。

個人情報保護等の情報セキュリティ教育と点検

教育

個人情報漏えいやウイルス感染を防ぐため、パソコンや情報システムの利用等にあたり絶対を守るべきルールを「情報セキュリティ遵守事項」として携帯用のカードにまとめ、全社員に配付して周知・徹底を図っています。

集合研修での教育や職場での勉強会に加え、平成21年度は、遵守事項実施状況のアンケート調査や情報セキュリティに関する事故等をふまえて教材を重点化し、全社員に対してeラーニングまたは共通教材を活用した教育を実施しています。



情報セキュリティ遵守事項

点検

全職場で、「職場点検用チェックリスト」を用いて、年2回、ルールに則った取り扱いができてきているかの点検を実施しています。



e-ラーニングシステム

重要拠点・システムのセキュリティ対策

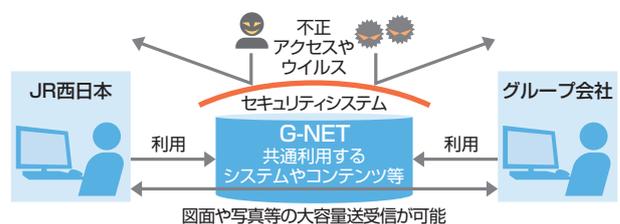
当社の業務は、列車の運行管理や座席管理、ICカード「ICOCA」、インターネットを活用した会員サービス等、情報システムに大きく依存しており、障害の発生はお客様のご利用に多大な影響を与えます。これらのシステムには先進のセキュリティ対策を厳格に実施するとともに、定期的な点検、障害を想定した訓練を実施しています。

特に、顧客情報等を扱う重要拠点・システムは、外部専門家による評価を受けさらに改善に努めるなど、情報セキュリティに万全を期しています。このような取り組みにより、平成21年6月には、主要な社内システムの運用・監視を行っている当社システムセンターが、情報セキュリティ管理の国際規格であるISMSの認証を取得しました。

より安全な情報共有・活用の基盤づくり

業務のIT依存度が高まる一方、グループ会社との業務連携も密接となり、情報共有・活用ニーズが高まっています。平成21年4月、当社グループ全体のネットワークシステム「G-NET」の運用を開始しました。インターネットを経由しない高いセキュリティ環境での高速大容量のデータ送受信を実現し、利便性・効率性と安全性の双方を向上しています。

グループ会社と共通利用できるシステムやコンテンツを今後さらに充実するとともに、紙媒体に依存しない情報管理を進め、業務の変革に役立てていきます。



ディスクロージャー

『地域、社会から信頼される』『謙虚で正直で品格のある会社』に生まれ変わるために、原点に立ち返って、企業再生に取り組んでいます。「透明性の高い健全な経営」を行い社会からの信頼に応えていくためには、経営方針や財務状況、安全基本計画等のさまざまな経営情報やリスク情報について、ステークホルダーの皆様に対し、自主的に、そして積極的かつ公平な情報開示を行うことが重要であり、私たちは、適用される法令を理解し尊重するとともに、高い倫理観をもって誠実な情報開示に努めてまいります。

特に、当社の置かれた状況を真摯に受け止め、企業再生の推進にあわせて、ディスクロージャーのさらなる充実に努め、ステークホルダーの皆様や社会との双方向コミュニケーションによる牽制機能のもとで、健全な良識と多様な価値観を受け入れた経営ができるよう、マスコミを通じた情報発信、各種報告書や出版物、企業ホームページ等を効果的に活用し、ご意見を丁寧に伺ってまいります。

重点課題

- 情報の「見える化」を推進し、経営姿勢や業務の執行状況を積極的に発信することにより、経営の透明性を高めていきます。また、社員がプロフェッショナルとしていきいきと働いている様子や自ら考え自ら行動する姿を発信することにより信頼回復の取り組みを伝えていきます。
- 写真や図、動画等を活用した「わかりやすい」情報発信に努め、近年社会的要請の高まっている企業ホームページのアクセシビリティ(利用しやすさ)の改善も図ってまいります。

執行役員 広報部長 百田 和之



適時適切な情報開示

事業活動についてお客様をはじめ広く世の中の皆様を知っていただき、多様なステークホルダーと良好な信頼関係を築いていくため、毎月の定例社長会見やニュースリリースの発信などマスコミを通じた情報発信に加え、広報誌やホームページ(<http://www.westjr.co.jp/>)、駅や車内のポスターなどを活用し、当社から直接お客様や世の中の皆様に向けた情報発信を積極的に行うこととしています。安全性向上に向けた具体的な取り組み内容については、当社をご利用いただくお客さまにご覧いただけるよう、駅や車内のポスターで毎月お知らせするとともに、多くの方にご覧いただけるホームページに「安全への取り組み」のコンテンツを設け、取り組みの進捗状況などを随時更新しお知らせしています。リスク情報の適時開示についても、マスコミに向けての発信とあわせホームページに掲載しています。



定例社長会見では、ビジュアル資料などを活用しわかりやすく説明しています。

安全性向上に向けた具体的な取り組み内容について、駅や車内にポスターを掲出し、お知らせしています。

また、自然災害や輸送障害などが発生した場合には、エリア内各支社の広報担当者が協力して迅速に状況を把握し、マスコミへの情報発信を密に行うとともに、携帯電話からもご覧いただける列車運行情報ホームページへ掲載するなど、正確な情報を的確にお伝えするよう努めています。

今後も世の中に対し、経営姿勢や業務の執行状況を積極的に発信することで、経営の透明性、公正性の確保に努めていきます。

株主・投資家の皆様に対する情報開示

「透明性の高い経営」の実現を目指すにあたり、ディスクロージャーポリシーを定め、金融商品取引法などの関係法令や上場証券取引所の適時開示規則で定められている重要事実の公表はもとより、当社及び当社グループへのご理解を深めていただくために有効と考えられる情報を、積極的かつ公平に開示するよう努めています。このうち、上場証券取引所の適時開示規則に該当する情報については、東京証券取引所のTD-netにて公開するほか、当社ホームページに速やかに掲載するよう努めています。なお、情報開示までの間、適切に情報を管理することなどを通じて、内部者取引の未然防止に努めています。

これらに加え、機関投資家の皆様に対して、経営トップによる会社説明会を年2回開催しているほか、スモールグループミーティングや個別面談を実施し、コミュニケーションの活性化を図っています。また個人株主の皆様に対して、株主センターを設置しています。さらに、当社ホームページにおいて、経営・財務データや会社説明会での資料・質疑応答の内容等を掲載しています。

株主総会

株主総会を株主の皆様とのコミュニケーションの場と捉え、多くの株主の皆様に出席いただけるよう株主総会の集中日を避けて早期に開催しているほか、ご理解いただきやすくするためにビジュアルを活用する等の工夫を行っています。

また、多くの株主の皆様のご意思が反映されるよう、招集通知の早期発送、英訳も含めた招集通知のホームページへの掲載、インターネット等(議決権電子行使プラットフォームを含む)による議決権行使を採用しています。



株主総会開催日の様子

人権啓発

近年、同和問題や外国人問題などに加え、男女共同参画社会の形成や新バリアフリー法をはじめとする障がいのある方の自立に向けた法整備、セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントによる社員のメンタルヘルス不調の増加など、人権問題に対する関心が高まっています。また、企業の社会的責任という観点からも人権問題に関する取り組みは、ますます重要なものになっています。

このような背景をふまえ、『お客様に満足いただける快適なサービスを提供する』『一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りの持てる企業づくりを進める』という企業理念の趣旨に基づき、JR西日本グループとして、社員の人権教育による啓発活動を通じて人権意識の向上を図り、社員一人ひとりの個性を尊重した明るい職場をつくってまいります。また、さまざまな人権問題に取り組み、人権を尊重し、差別のない社会の実現を目指します。

重点課題

- 社員の人権意識の向上を図るためには、社員自ら人権問題に向き合うことが大切であることから、各職場における重要な人権問題(同和問題、障がい者問題、メンタルヘルス問題等)を課題として設定し、課題について社員が議論を行うことにより、より良い対策を講じていく取り組みを一層進めていきます。
- 人権啓発の取り組みの中心的役割を担う人権啓発推進員に対して参加体験型研修を実施するなどレベルアップを図るとともに、人権研修教材を充実させることにより、当社グループにおいて人権問題が発生しないように取り組みます。

執行役員 総務部長 堀坂 明弘



人権啓発の推進体制

人権啓発推進体制を確立させるため、本社、支社に人権啓発推進委員会と人権啓発推進会議を設置しています。また、人権啓発の取り組みの推進役として、本社、支社、グループ会社の人権啓発推進員を指定し、グループ全体で人権啓発に取り組んでいます。

人権意識向上の取り組み

職場で重要な人権問題を課題として設定し、各社員に人権を身近な問題として考えてもらうことにより、人権意識向上を図っています。現在、設定した人権課題について、各職場で議論しています。また、グループ全体で人権標語を募集したところ、26,878編の応募がありました。この中から優秀作品3編を選んでポスター化し、平成22年1月から各職場に掲出しています。



人権啓発は、継続的にさまざまな方法で実施するのが効果的と考えています。そのため、人権について考える機会を継続的に提供できるよう、気づきをテーマとしたワークショップなど参加体験型研修の実施、外部主催の講演会やイベントへの参加、人権標語の募集、啓発資料の配布や人権ポスターの掲示など、多様な取り組みを推進しています。特に、研修においては、「人権研修を明るいイメージに」「自分の意見を発言できる場を」との思いで取り組むことにより、社員の人権意識向上に努めています。

このように、社員全員が人権に対する認識を深め、意識を日々の業務に反映させることにより、あらゆる人々に配慮した行動ができるようになっていきます。



教育研修の実施

毎年、3日間の人権指導者研修(5回、計180名)を実施するなど、人権教育の指導者養成に力を入れています。また、各種階層別研修(新入社員研修、新任現場長研修等)でも人権啓発の教育を行っています。平成20年度は、職場内研修、社内講演会等を含め延べ42,230名が人権研修を受講しており、社員等のほぼ全員が受講しています。

また、グループ会社に対しても、人権啓発推進員の研修や研修教材の提供を行うことにより、25,728名が研修を受講しました。これはグループ全体の社員数の86%という実施率となっています。今後も実施率100%を目指し取り組みます。

モニター職場へのヒアリング

平成20年度は、現業機関を対象に31箇所のモニター職場を選定し、人権啓発の取り組み状況と問題点のヒアリングを行いました。また、各支社の人権啓発室に対しても、ヒアリングを実施しています。その際DVDを使用した教材作成の要望が多く、また幅広い人権に関する問題を取り上げてほしいという声があったことから、外国人問題に関するDVDを作成するなどしました。

社外活動

大阪同和・人権問題企業連絡会や大阪市企業人権推進協議会に加入するなど、社外の人権啓発活動にも力を入れています。

資材調達

『お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げる』ために、資材調達に際し、品質の確保、安定供給、価格の適正性確保に継続して取り組むこととしています。さらに、列車の安全運行に関わる重要な物品については、取引先様の品質管理体制を確認するなど、品質の確保に努めてまいります。

これらを実践するうえで、当社が『地域、社会から信頼される企業となることを目指し』、コンプライアンスの確立に資するべく、法令遵守、公正取引、情報セキュリティの確保及び人権への配慮に自ら取り組むとともに、取引先様にも同様の取り組みを要請してまいります。

また、地球環境保護の観点から、環境への負荷が少ない資材の購入を拡大・推進してまいります。

重点課題

- 安全確保の取り組みの実効性を高めるため、当社が求める「品質管理要求基本事項」に基づいた品質管理体制の構築・整備状況及び不良品発生取引先に対する再発防止策の実施状況の確認を継続していきます。
- 調達先の決定にあたって、当社の「購買基本方針」を理解し、尊重していただける取引先様との協力関係を重視していきます。



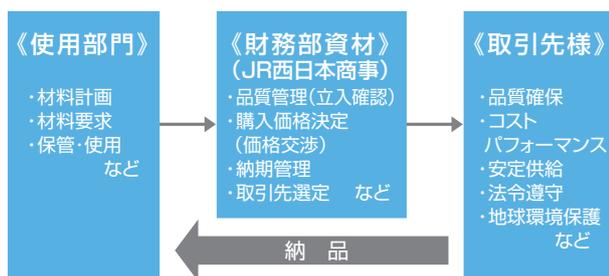
執行役員 財務部長 三浦 英之

資材調達の体制

財務部長を物品に関わる契約責任者と位置づけ、同部に資材調達の専任担当者を配置するとともに、資材調達業務をより効率的に行うため一部の業務をジェイアール西日本商事(株)に委託し、一体となって「購買基本方針」に基づく資材調達を行っています。

また、社長を委員長とする「資材購入先選定委員会」において、車両や信号システムなど経営上重要な物品の範囲やその購入先候補の選定に関して審議し、決定しています。

■資材調達の流れ(略図)



品質の確保(取引先様工場への立入確認)

列車の安全運行に関わる重要な物品に関する取引先様に対して、当社が定める「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認を行い、品質の維持・向上に努めています。

■取引先様工場への立入確認実績(平成20年度)

| | |
|---------------------------|------------|
| 当社「品質管理要求基本事項」の遵守状況の確認 | 64社(76事業所) |
| 不良品発生取引先の再発防止策の実施状況の確認 | 7社(10事業所) |
| メーカー担当者等への関係法令等の周知徹底状況の確認 | 108社 |



品質管理体制の主な確認事項

- ・品質管理に関する活動状況
- ・設備、工程、製品等の管理状況
- ・職場環境の整備状況

グリーン調達の推進

規制対象物質の管理、省エネルギー製品・リサイクル製品の優先的採用等、当社の取り組みや取引先様の遵守事項、取引先様への要望事項を「グリーン調達ガイドライン」に明示し取り組んでいます。

また、できるだけ環境負荷が少ない物品の購入に努めるにあたり、ジェイアール西日本商事(株)の協力を得て、平成21年4月1日よりエコ商品専門インターネット調達サイト「グリーンらくだ」を開設し、各職場及び一部のグループ会社による使用を開始しました。

取引先様で働いている方専用の

「公益通報窓口」の設置

平成20年5月にコンプライアンスに関わる相談・通報のための「公益通報窓口」(取引先様で働いている方専用)をホームページに設置し、取引先様へ制度の周知と活用をお願いしています。

▶購買基本方針、グリーン調達ガイドライン、公益通報窓口はこちらをご覧ください。<http://www.westjr.co.jp/company/business/material/concept.html>

第三者意見

筆者は、昨年の「企業考動報告書」に関し、次の3点を評価する意見を述べた。

- ① 報告書は、会社を変えていくことを狙いとして発行されている。それは、組織改革の起爆剤になるものと期待され得る。
- ② 具体的には、それは、役社員の間の議論と「考」「動」を促すことを狙いとしている。
- ③ 同時に、報告書には、JR西日本を「本当にオープンな会社」に変えようとする姿勢がうかがえる。

筆者はこうした評価を行ったが、「それはすべての外れであった」と批判されても仕方ない事態が起こった。



麗澤大学経済学部 学部長・教授
京都大学経営管理大学院 客員教授

高 巖

平成21年9月、JR西日本の幹部・社員が、事故調委員に接触し情報を事前入手していたことが判明。どのような事情があろうと、かかる行為は、明らかに社会を愚弄するものであり、遺族・被害者が苦渋の思いでJR西日本に寄せた信頼さえも裏切るものであった。筆者がとりわけ無念に感ずるのは、多くの役社員が、接触の事実を知りながら、これに疑問を感ずることなく、あるいは疑問を感じても、これを正す勇気を持たず、一切、問題提起しなかったことである。脱線事故以降、JR西日本が自分たちに課したはずの「考」「動」は、単なる標語に終わっていたと言わざるを得ない。このことが無念でならない。

昨年行った3つの評価点を、筆者自身の反省も含めて修正すれば、次のように改めるしかない。

- ① 報告書は、組織改革の起爆剤などにはなっていなかった。確かに安全を重視する風土改革は進んだかもしれないが、「陰でこそこそと、物事を進める社風」は、依然として、JR西日本に残っていた。
- ② 報告書は、役社員の間の議論を促さなかった。多くの役社員は、結局、自分のやるべき役割を狭く絞り込み、「余計なことはやらない」という発想に陥っていたのかもしれない。
- ③ JR西日本は「オープン」とはほど遠いところにとどまっていた。「昨年公表された『企業考動報告書』はPR誌の延長であったのではないか」と批判されても、反論する余地はなからう。

筆者は「①②③のようなことがあってはならない」との危惧から、昨年の第三者意見の結びで、「本報告書が外部への発信ではなく、自分たち自身に対する『行動への呼びかけ』であることを再認識してもらいたい」と念を押した。この「結び」には重い意味が込められていたが、JR西日本の役社員には、その思いは伝わらなかった。

これらを踏まえ、本年の「企業考動報告書」について意見を述べるとすれば、それは、しつこく昨年の「結び」をそのまま繰り返すだけである。

とにかく「自身の行動への呼びかけ」であることを自覚されたい。間違っても「他の誰かがやること」などと考えてはならない。そんな意識がJR西日本をずたずたにしてしまったのではないか。その事実を直視し、一大奮起しなければ、平成21年11月15日に会社側へ提出した『最終報告書』（終章）の4原則も、ただのスローガンに終わってしまう。

信頼される会社となるため、自分に何ができるかを考え、行動を起こしてもらいたい。これは社会からの強い要請である。しかも「この数年で、会社を、職場を、そして自分を一気に変えてみせる」といった強い気概と高い志をもって、これに臨んでもらいたい。わけても中堅以下の社員は、そのことを肝に銘じてもらいたい。JR西日本の明日を拓くのは、他の誰でもない、次の世代を担う若い力以外にないからだ。

筆者による本報告書の実質的な評価は、JR西日本が一丸となって取り組む「考」「動」の成果を見てから、改めて行わせてもらいたい。地域で本当に愛され、信頼される会社となることを願ってやまない。

※ 高先生には今回の情報漏えい等についての働きかけ問題発生を受けて編成したコンプライアンス特別委員会の委員長を務めていただきました。コンプライアンス特別委員会の最終報告書全文は<http://www.westjr.co.jp/ICSFiles/afildfile/2009/11/18/iinkai.pdf>をご覧ください。

ご意見を受けて

当社は昨年、世の中と誠実に向き合い、安心、信頼していただける企業となるため、「企業考動報告書」を初めて発行しました。それにもかかわらず9月には役員等が事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけを行っていた事実が判明し、被害に遭われた方々をはじめ、当社に関わる多くの皆様の信頼を裏切る結果となってしまいました。心から深くお詫び申し上げます。

かかる行為を行った当事者はもとより、私を含め、まず役員がコンプライアンス意識を欠いていたと痛感しております。また昨年、高先生から報告書発行の意義を評価いただいたにも関わらず、このような事態を惹き起こし、報告書に掲げた「志」に、会社の実態、何よりも社内に範を示すべき役員の見識と行動がともなっていなかったと深く反省しております。

当社が失った信頼を取り戻し、企業として再生するためには、今回の問題を単独で捉えるのではなく、会社発足以来当社が培ってきた企業風土まで立ち返って共通の課題を掘り起こし、行動様式を抜本的に変えていくことが不可欠です。

その意味で、世の中がJR西日本に何を求めているかについて感度を高め、会社と社員が一体となり、自ら考え行動を積み重ねていくCSRの取り組みは、企業再生の要をなすものと捉えております。今回の報告書は、これまでの取り組みを総括し、ネガティブ事象をありのままに見据え、企業再生に向けた決意を示すために発行いたしました。高先生にご指摘いただいたとおり、本報告書が「自分自身の行動への呼びかけ」であることを改めて肝に銘じ、実行していきたいと思っております。

公益事業である鉄道は世の中からの信認によって存立を許され、社内においては多くの社員の連携によって成り立っています。今回、経営トップが問題を起こしてしまいましたが、報告書の中でも紹介したとおり、お客様と直接接する現場第一線では、世の中の信認に応えていこうとする社員の自主的な考動が確実に広まってきています。まずは私たち役員が反省し率先して行動していくことは当然ですが、こうした職場に根ざした取り組みを大切に育て、会社の一体感を高め、オープンな企業風土に変える原動力としていきたいと思っております。

世の中からの信認を受け地域とともに生きる鉄道会社の社会的責任を自覚し、鉄道本来の姿を取り戻すため、企業として考動を重ねてまいります。



代表取締役副社長 真鍋 精志

【参考】11分野の平成20年度重点取り組み事項・実績及び平成21年度重点取り組み事項

- 安全は、事業の根幹をなす最重要課題であるとの認識のもと、安全基本計画に基づく取り組みを進めています。
- その他の10分野については、CSR推進委員会のもとで重点取り組み事項を設定し、取り組みを進めています。

〈安全〉

| 分野 | 安全基本計画の具体的取り組み事項 | 平成20年度 主な取り組み実績 【○:実績 ●:課題】 | 平成21年度 主な取り組み事項 |
|---------------|----------------------------|--|--|
| 安全 | リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立 | <ul style="list-style-type: none"> ○全ての職場でリスクアセスメントを実施 ○現場、支社、本社でリスク低減策を実行 ○事例集「リスクアセスメントのあゆみ」発行 ●リスクアセスメントへの理解促進 | <ul style="list-style-type: none"> ・リスクアセスメントの継続実施 ・「リスクアセスメントのあゆみ」発行の継続 ・実務担当層社員へのリスクアセスメント参画 ・リスク低減策等へ向けたフィードバックの現状把握と確実なフィードバックへ向けた仕組みづくり |
| | 事故の概念の見直し | <ul style="list-style-type: none"> ○人的・物的被害のあるもののみを「事故」と位置づける事故概念の見直し ●事故概念見直しの趣旨・目的の浸透 | <ul style="list-style-type: none"> ・事故概念見直しの趣旨の浸透に向けた支援の実施 |
| 事故から学ぶ教育の効果向上 | | <ul style="list-style-type: none"> ○鉄道安全考道館での安全研修は、鉄道部門のほぼ全社員が受講 ○事故現場における現地研修、献花台での立哨及び特別講義を実施 ○事故が発生した場合に備えた関係機関との合同訓練を実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・安全研修は、鉄道部門社員の二巡目プログラムを実施、対象範囲をグループ会社社員へ拡大 ・現地研修、立哨及び特別講義を実施 ・関係機関との合同訓練を実施 |
| 安全基盤の形成 | 安全を支える技術の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ●鉄道業務を確実に遂行するために必要となる技術・技能の維持、向上 ○「実務能力標準」の見直し ○保安システム室・構造技術室・車両設計室の発足(20年7月) | <ul style="list-style-type: none"> ・技術・技能の維持・向上の継続 ・「実務能力標準」の試行と課題の整理 ・技術力の向上を確実に推進するため、技術理事制度の導入 |
| | 安全を支えるコミュニケーションの改善 | <ul style="list-style-type: none"> ○コミュニケーション上の課題を把握するための社員アンケートを実施 ○「確認会話」の取り組みの定着度・傾向を現場長が確認し分析 ●安全基本計画推進や、現場の課題解決を支援する場として活用している安全ミーティングのさらなる活性化 ●安全に関する改善提案は増加しており、その内容を迅速に全社へ水平展開する仕組みを構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務運営上必要となる連携と情報の洗い出しを実施 ・「確認会話」の取り組みの推進 ・安全ミーティングの継続実施と実効性を向上させるための見直しを実施 ・改善事例を水平展開する仕組みを構築 |
| | ヒューマンファクターに基づく安全性の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ○研究成果報告書の発行・成果報告会等により研究成果の活用 ○ヒューマンファクターの基本的な知識についての教育の実施 ●「安全の専門家」像の明確化 | <ul style="list-style-type: none"> ・現場に立脚した実用性の高い研究の推進 ・ヒューマンファクター概念のさらなる社内への浸透 ・「安全の専門家」の具体像の明確化と育成プラン策定 |
| | 安全を支える現場力の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ○リスクアセスメントの実行による自律的な課題解決能力向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・リスクアセスメントの継続実施 |
| | 安全とともに築き上げるグループ会社等との一体的な連携 | <ul style="list-style-type: none"> ○当社とグループ会社間の定例会議等を通じたコミュニケーションの活性化 ○当社とグループ会社との相互人事交流 | <ul style="list-style-type: none"> ・グループ会社の実務能力向上に向け、技術者育成プランの整備 ・グループ会社の機械化・省力化の推進 |
| | 事業を支える人材の確保と育成 | <ul style="list-style-type: none"> ○ベテラン社員確保に向け、退職制度などの見直し ○人材確保に向け、採用の多様化、契約社員からの社員採用拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ・人材確保に向けた継続的な取り組みを実施 |
| | 安全とともに築き上げるための社会、お客様との連携 | <ul style="list-style-type: none"> ○都市計画事業や防災情報に関わる行政等との情報交換窓口を整備 ○踏切等での啓発活動、ポスター掲示、TV・ラジオ・CM、学校等訪問などの踏切事故防止キャンペーンを実施 ○安全に関する「お客様の声」に基づく改善を実施 ○安全ポスター・社長会見等により、当社の安全性向上に向けた取り組みを発信 | <ul style="list-style-type: none"> ・立体交差化など都市計画への積極的参加 ・自治体等との防災面に関する連帯強化 ・踏切事故防止キャンペーンの実施 ・安全に列車をご利用いただくために、お客様への協力依頼 ・安全性向上の取り組みに関する情報発信の充実 |
| 安全投資 | | <ul style="list-style-type: none"> ○安全にかかる設備投資約772億円 | <ul style="list-style-type: none"> ・年度計画に基づき計画的に実施 |

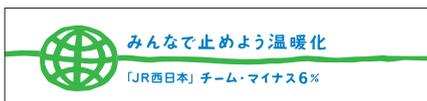
〈その他10分野〉

| 分野 | 平成20年度 重点取り組み事項 | 平成20年度 主な取り組み実績 【○:実績 ●:課題】 | 平成21年度 重点取り組み事項 (最大3項目に絞り込み設定) |
|------------|------------------------------|---|--|
| CS(お客様満足度) | 安心、快適にご利用いただくための設備等の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ○AEDの整備、異常時情報提供ディスプレイの導入、エレベーター等駅設備の整備 等 | <ul style="list-style-type: none"> ・安心・快適にご利用いただくための駅・車内空間づくり ・CSマインド醸成、グループ会社と連携したサービスレベルの向上、お客様との接点の充実 ・多様な手段による運行情報のタイムリーな提供 |
| | JR西日本グループ全体、全社員に対するCSマインドの醸成 | <ul style="list-style-type: none"> ○「CSスタートダッシュプロジェクト」の開始、社内誌等を活用した取り組み事例の水平展開 ○CSへの興味や理解が深まり、職場での具体的な取り組みを開始 | |
| | 「お客様の声」と「社員の声」の活用 | <ul style="list-style-type: none"> ○「お客様の声」「社員の声」に基づいた改善の実施 ○対応の迅速化を図るため、新「お客様の声管理システム」を導入(21年3月) | |
| | フロントサービスの向上 | <ul style="list-style-type: none"> ○「Thanks Voice」の発行、接客サービスマニュアルの改訂・活用、意見交換や合同訓練によるグループ会社との連携強化 | |
| | 便利にご予約・ご購入していただくための仕組みの整備 | <ul style="list-style-type: none"> ○5489サービスの応答率向上に向けた新センターの設立(21年10月)準備 | |

| 分野 | 平成20年度 重点取り組み事項 | 平成20年度 主な取り組み実績 【○:実績 ●:課題】 | 平成21年度 重点取り組み事項 (最大3項目に絞り込み設定) |
|-------------|--|---|---|
| 地球環境 | CO ₂ 削減に向けたグループ全体での取り組みの推進 | ○省エネ車両(124両)・機器(高効率変圧器、省エネ型昇降機等)の導入推進 | <ul style="list-style-type: none"> CO₂削減に向けた、より積極的な具体的計画の策定 環境管理の継続的改善と環境データ収集システムの構築・定着化 社員一人ひとりの身近な地球環境保護の取り組み(「考勤エコ」)の推進 |
| | 省資源活動の推進 | ○駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)91.3%、鉄道資材発生品96.1%にリサイクル率向上 | |
| | 環境コミュニケーションの充実 | ○環境展(3回)への出展や広告(新聞5回、雑誌13誌、ポスター3回)での訴求、地域と連携した環境啓発活動(環境パネル展:32箇所)の実施 | |
| | 法令順守を基本とした環境管理の推進 | ○環境教育の実施(延べ約2,000人)や教材の充実化を図るとともに、環境審査による取り組み状況の確認と指導を実施(207箇所) ●駅ごみの処理契約に一部不適切な事象が発生 | |
| | 社員一人ひとりの身近な地球環境保護の取り組み(考勤エコ)の推進 | ○「考勤エコ」の啓発用冊子をJR西日本グループ全社員へ配付、社内誌を活用したPR ●各箇所に出向いた環境意識の啓発活動にまでは至らず | |
| 人材・ES(働きがい) | 「お客様参加・協働型」の取り組みの推進 | ○J-WESTカードの「カーボンオフセット特典」(約62,000件)や「駅からecoマップ」の展開 | <ul style="list-style-type: none"> 必要な人材の確保、支社強化、省力化等 「自ら考え行動する社員」の育成 社員が心身健康で働きがいを持てる環境づくり |
| | ESの向上 | ○全社員を対象とした「働きがいアンケート」の実施(20年7月)、結果分析 | |
| | 必要な人材の確保・育成 | ○新規採用、既卒・中途採用による人材確保 ○H22年度総合職採用から新たにエリアコースを設定 ○専門職を配置(73名) ●育成や動機付けの仕組み、系統ごとの若手社員の育成プラン、専門技術者のスキル等の整理は検討中 | |
| | ワーク・ライフ・バランスの取り組みの充実 | ○次世代行動計画の策定(20年4月)、実施 | |
| | 社員の心身の健康管理の充実 | ○ES投資(休憩設備等)の実施 ●心の不調による総休業日数は増加 ○新健康管理システムの運用定着化、特定保健指導の実施 等 | |
| 社会貢献 | 社会貢献活動の全体像の整理 | ○「企業考勤報告書2008」の中で整理、公表(21年1月) | <ul style="list-style-type: none"> JR西日本あんしん社会財団を通じた活動の定着 職場単位での地域活動の充実 |
| | 職場単位での活動の充実 | ○職場での自主的な工場公開、地域清掃等を実施(随時) ●全社的な活動実態の把握に至らず | |
| コンプライアンス | リスクの客観的評価によるリスクマップの見直し及び対処すべきリスクの優先順位づけ | ○リスクマップを見直し、優先順位づけのアウトラインを明確化(21年3月) | <ul style="list-style-type: none"> リスク低減に向け、担当責任者を明確にした上での「アクションプラン」の策定・実行 コンプライアンス教育・啓発の推進 コンプライアンスに関する行動規範の明確化 |
| | コンプライアンスリスク低減に向けた「担当責任者の明確化」及び「アクションプラン策定」 | ○見直したリスクマップに基づき、各部に担当者を設定(21年3月) ●リスクマップの見直しで広く意見を集めたため、アクションプラン策定にまでは至らず(21年4月実施) | |
| | コンプライアンスに関する行動規範の明確化 | ○「コンプライアンスの手引き」の改訂、全社員への配付(21年3月) ●「社員等倫理綱領」の解説書作成に向けた検討 | |
| 危機管理 | 新型インフルエンザへの対処方針の検討 | ○政府ガイドライン、国土交通省方針をふまえた検討体制の整備 ○マスク、消毒液等感染予防に必要な物品について、一定の備蓄を完了 | <ul style="list-style-type: none"> 新型インフルエンザ対処 リスク低減に向け、担当責任者を明確にした上での「アクションプラン」の策定・実行 地震等の重大危機事象に係る訓練内容の充実 |
| | 重大な危機事象に係る訓練内容の充実 | ●テロ対処、安否確認、津波対処の各訓練は実施したものの、ブライント訓練等、より実践的な訓練は実施できず | |
| | テロへの対処 | ○北海道洞爺湖サミット・G8関係閣僚会合対応の無事完遂(20年5月~7月)(グループ会社、警察と連携した警戒警備による未然防止) | |
| 情報セキュリティ | 情報システム部門の内部統制の充実 | ○システムセンター内の、内部統制報告制度の対象13システムの評価で全て「有効」達成 | <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティのPDCAサイクルの定着(教育、点検の充実と改善) 情報セキュリティ向上のための技術的対策の実施 グループ会社を含めたより安全な情報共有の推進 |
| | 情報セキュリティの新たな技術的対策等の検討・実施 | ○システムセンターのISMS(情報セキュリティ管理の国際規格)認証取得に向けた取り組みの実施 | |
| | 情報セキュリティ(個人情報保護)教育・点検の充実 | ○eラーニングを活用した教育の、支社・現場への展開実施 ○個人情報保護に係る全箇所での自主点検、支社による点検指導の実施 ●不注意による個人情報誤廃棄、情報機器取り扱いルールの不徹底が依然散見 | |
| クライシス | 異常時の広報体制の整備 | ○異常時の情報伝達訓練の実施 ○支社広報における体制の確認と必要な備品(パソコン、携帯電話等)の整備 | <ul style="list-style-type: none"> 当社の取り組みの社内外への適切な情報発信 発生事象の適宜適切な情報開示 広報効果の適切な分析と情報発信の仕組みへの反映 |
| | ステークホルダーごとの適切な情報発信 | ○安全ポスターの掲出に加え、地球環境保護の取り組みを新聞広告とポスターで情報発信 | |
| 人権啓発 | 取り組み状況確認に基づく推進体制の整備 | ○支社・現場に計画のモデルを提示、モニター職場へのヒアリングの実施(31箇所) | <ul style="list-style-type: none"> 人権課題の設定と人権標語の募集による人権意識の向上 参加体験型研修による人権研修の深度化 推進員の育成による推進体制の整備 |
| | 研修教材の見直しによる人権研修の充実 | ○DVDを活用した職場内研修の実施、ワークショップを中心とした指導者研修の実施 | |
| | グループ会社の取り組みの向上 | ○各社の推進体制の整備状況確認、研修教材の提供等職場内研修のサポート実施 | |
| 資材調達 | 取引先に法令遵守を要請するための取引基本契約の見直し | ○法令遵守等を求める取引基本契約の再締結について合意(135社) ●一部の取引先と合意に至らず | <ul style="list-style-type: none"> 取引先へのコンプライアンス確立の取り組み要請 安全を確保するための品質管理の強化 グリーン調達拡大 |
| | 取引先の品質管理体制の確認 | ○「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認(64社) ○不良品再発防止策実施状況の立入確認(7社) ○担当者への関係法令周知徹底状況の確認(108社) | |
| | グリーン調達の拡大(事務用品のエコ商品化) | ○エコ商品限定のインターネットサイトの立ち上げ準備(21年4月使用開始) | |



本レポートは、環境保全のため、
「大豆油インキ」で印刷しています。



西日本旅客鉄道株式会社

総合企画本部CSR推進室

〒530-8341 大阪市北区芝田二丁目4番24号

TEL(06)6375-8708 FAX(06)6375-8709

<http://www.westjr.co.jp/>