

【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)	