

# 経営を支える基盤の取り組み

平成21年9月に判明した福知山線列車事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題を踏まえ、原点に立ち返り、「コンプライアンス」の徹底を図ることとしました。

さらに、内部統制の一部を構成する「危機管理」に加え、「ディスクロージャー」「情報セキュリティ」「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、それぞれの責任体制のもと、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

昨年判明した当社役員等の重大なコンプライアンス違反を受け、当社は、社会から信認を受けている鉄道会社としての信頼回復に向け、役員らの反省と決意を原点とし、倫理意識向上の取り組み、企業倫理委員会の設置や内部通報制度の充実、企業倫理研修の拡充など、全社を挙げて信頼回復と再生の取り組みを推進してまいりました。

しかしながら、防護無線のヒューズ抜き取り事象の発生など、お客様や世の中の皆様の信頼を取り戻すには、まだまだ道のりは険しいと言わねばなりません。とりわけ日々の企業活動の中での「越えてはいけない一線」については、「4つの自問」のほか、グレーゾーン事象に関する事例討議などで、実践的にコンプライアンス意識を浸透させていくことが不可欠です。一人ひとりが「考勤」の積み重ねにより行動様式を変えることや、企業倫理の確立に向けた取り組みを着実に実行することを通じて、企業風土の改善に一層の努力を重ねてまいります。



代表取締役副社長兼執行役員 真鍋 精志

### ■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント
コンプライアンス教育・啓発の推進	・教育用DVDを用いた現場社員約20,000名への研修を実施、コンプライアンス推進員向け指導用資料を作成・配付	(※)	一部の役員・社員等による重大なコンプライアンス違反事象が発生し、「コンプライアンスアンケート」を実施できず
コンプライアンスに関する行動規範の明確化	・「社員等倫理綱領」の浸透を図るための解説版作成に向け、社外有識者と本社員若手社員による意見交換会を開催	(※)	一部の役員・社員等による重大なコンプライアンス違反事象が発生し、進め方を見直した
★役員等による重大なコンプライアンス違反事象を受けての再発防止策の実行	・役員行動規範を制定 ・役員倫理綱領を改定 ・取締役会の諮問機関として企業倫理委員会を設置・開催 ・各支社等にも企業倫理委員会を設置 ・弁護士直通の通報窓口を拡大	(※)	企業倫理委員会で社会からの信頼回復等について議論がなされ、社外委員から様々な観点よりご意見・ご助言をいただき、施策を実行
			平成22年度CSR重点取り組み計画

→平成21年度CSR重点取り組み事項の1つである「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」については、P59をご覧ください。  
 (※)平成21年秋にコンプライアンス上の重大な問題が判明したことにより、評価の対象外としています。

## 企業倫理の推進態勢

### 企業倫理推進機能の充実

平成21年9月に判明した福知山線列車事故調査に係る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や取締役会の牽制機能強化を図るため、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。また、各支社等における企業倫理の確立を目的として、「支社等企業倫理委員会」を設置し、各支社等の管内で発生するリスク事象の分析を行うとともに、「企業倫理委員会」の指摘等を全社的に水平展開するなど、態勢を整備しました。

また、企業倫理委員会設置に先立ち、企業倫理推進機能を強化するために、平成21年12月には本社内に「企業倫理・リスク統括部」を設置しました。

さらに、グループ全体として企業倫理を推進するために、各社に推進責任者・推進員を指定し、四半期に1回の頻度で連絡会を開催して情報の共有化を図っています。

→企業倫理委員会の活動内容についてはP11をご覧ください。

## 企業倫理向上に向けた主な取り組み

### 役員倫理綱領、社員等倫理綱領の浸透

役員が不祥事を惹き起こしたことの重大性を踏まえ、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」の浸透と、社外有識者による役員企業倫理研修、役員グループディスカッション等を通じて、役員が倫理意識を向上し、経営の透明性、公正性の確保に努めてきました。

また、一般社員についても企業倫理意識の定着を図るため、全社員の行動規範である「社員等倫理綱領」を浸透させるべく、より実態に即した企業倫理教育・啓発活動を充実させ、継続して実施します。

→「役員行動規範」についてはP22をご覧ください。

### 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。

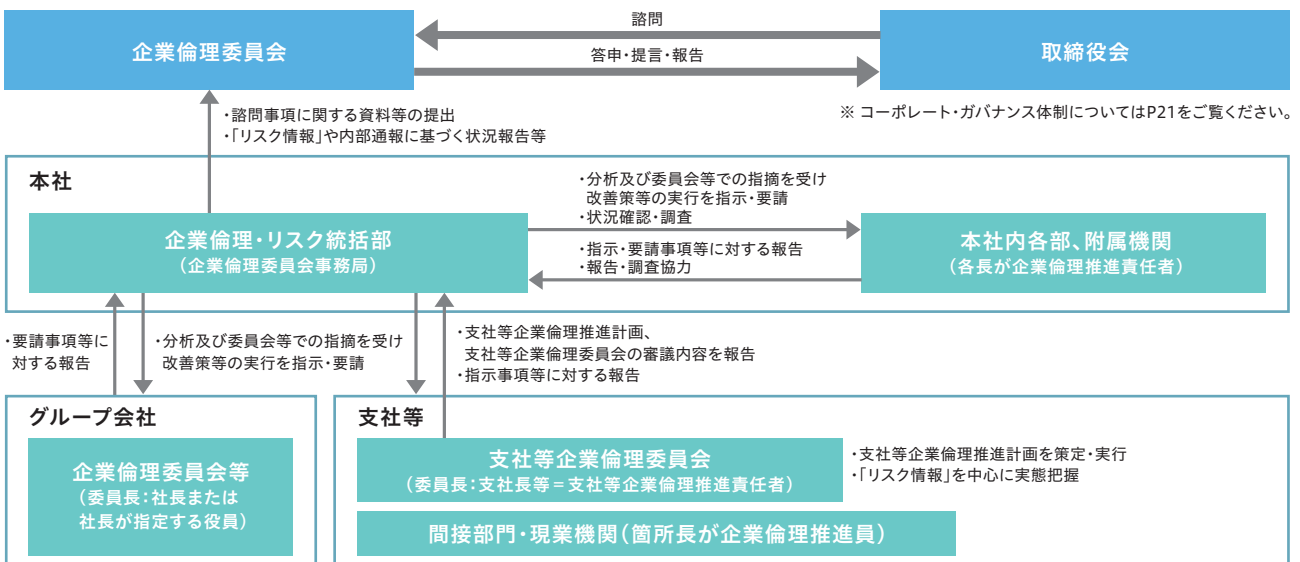
### 社員等倫理綱領

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。

## 企業倫理委員会運営に関する業務の流れ



## 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

コンプライアンスリスク低減に向けた取り組みとして、これまで、教育ツールとして作成した「コンプライアンスの手引き」やeラーニング等を活用した職場内教育を実施してきました。

また、平成21年度までは、コンプライアンス推進責任者・推進員を中心として、各職場において企業倫理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きました。

平成22年度は、役員による不祥事を受けて設置されたコンプライアンス特別委員会から「コンプライアンス意識の欠如」を指摘されたことを踏まえ、社員一人ひとりが「日常業務において思考停止に陥らずに考動すること」「その際の拠り所を何にするのか」を学ぶこととしました。

具体的には、企業倫理に関する思考力・判断力を習得するため、日常業務において判断に迷う事例をもとに、複数の対処パターンからどのような根拠でどのパターンを選択するかをディスカッションする研修(グレーゾーン事象を用いた職場内ディスカッション)を行っています。

今後は、企業倫理に対する理解度をより一層向上させるために、階層ごとの研修を充実させるなど研修内容等のレベルアップに努めていきます。

### ■研修実績

時期	研修内容
H21.7～10	DVDを用いた一般社員等研修(約20,000名に実施)
H22.5	役員企業倫理研修(部外講師を招いての講演会)
H22.7	企業倫理推進員研修(課長・現場長クラスの569名に実施)
H22.7～11	グレーゾーン事象を用いた職場内ディスカッション(全社員を対象に実施) eラーニング(全社員を対象に実施)
通年	階層別研修(新入社員研修、新任現場長研修等)



役員企業倫理研修



企業倫理推進員研修



**eラーニング**  
企業倫理に関する基本的な考え方を習得するため、当社の勤務実態も考慮して、個人ごとの教育を可能としたeラーニングを、全社員を対象に実施しました。



「コンプライアンスの手引き」  
全社員に対し、教育用冊子として  
配付しています。

## 各支社・各職場での取り組み

社員一人ひとりのコンプライアンス意識向上のため、各支社・各職場の実態に応じた独自の取り組みも行っています。

富山地域鉄道部では、コンプライアンス意識を高めることを目的に、各現場で月に1回「3分間倫理研修」を行っています。「人として、社会人として、そしてJR西日本チームの一員としての役割を誠実に実行していますか?」など、独自に作成したチェックリストに沿って過去1ヵ月間の自らの行動を振り返り、企業人である前に、まず人として恥ずかしくない行動を取れたかどうかの気づきを得ようというものです。また、社内で起こってしまった不祥事についても全員で考え、他人事としてではなく、自分のこととして捉えられるようにしています。今後もこの研修を続けることで、社員一人ひとりの気づきを促していきます。



富山地域鉄道部  
課長代理  
松崎 貞仁

## 京都支社 京都府警察学校一日体験の取り組み

高い倫理観を身につけるため、京都支社では、鉄道会社と同様、国民の生命・身体・財産を守るという極めて高い社会的責任のもと、日々職務を遂行している警察官に学ぶことを目的として「京都府警察学校一日体験」を実施しました。「職務倫理教養」「教練訓練」「護身術」等、厳しい鍛錬の場を体験することで、今一度社会的責任を自覚し、自らを厳しく律し、業務に向き合う心構えを学びました。



警察官の皆さんが、強い誇りと使命感を持って自らの職務に向き合っておられることを目の当たりにし、その誇りと使命感こそが、高い倫理観を維持する原動力となっていることを実感しました。私たちも警察官の皆さんと同様、地域の皆様の生命・身体・財産をお預かりするという極めて高い社会的責任を負っています。まずは、日頃の業務で規律正しく、キビキビとした行動を取り、お客様に安心してご利用いただけるように努めていきます。



(左より)  
吹田電気区  
電気管理係  
村本 淳  
京都電車区 運転士  
麻生 英里  
二条駅 運輸管理係  
大場 俊平  
湖西保線区  
施設管理係  
大友 真由美

## 「不祥事を防ぐ4つの自問」を使った啓発活動

当社が社会の「信認」のもとに存在していることを共有し、社員等が自らを律するための「不祥事を防ぐ4つの自問」を社内ポスターで社員に周知しました。

**4つの自問**

立ち止まって考えましょう、  
その行為は、

1. 家族や親しい人に悲しい思いをさせませんか。
2. 見つからなければ大丈夫と思っていませんか。
3. 重大な結果につながりませんか。
4. マスコミ等で報道されたとき、他の人はどのように感じると感じますか。

これを機会に各職場では、点呼等での趣旨説明や日々のコミュニケーションやディスカッション等により理解を深めるなどの取り組みを行いました。



「不祥事を防ぐ4つの自問」ポスター

## コンプライアンス意識の浸透度の把握

企業倫理に関する意識等を継続的に調査するため、平成17年度から、係長以上の社員を対象に実態調査を行っています。

また、モニター職場の取り組みに関する進捗状況や問題点を聞き取り、課題を整理した上で、フィードバックしています。

平成21年度については、役員の不祥事があったため、これらの実施を見合わせていましたが、平成22年度は対象を拡大しての実態調査を実施する予定です。

## 新法施行、法令改正への対応

新たに制定される法令や、改正される法令に確実に対応するための体制を取っており、中でも、会社全体に関わる重要な法令の制定や改正の際には、規程の整備や説明会の開催により、社内周知を行っています。

また、日々公布される膨大な法令情報のうち、関連する法令に速やかに対応するため、平成19年4月より、統一的な法令管理をサポートするシステムを導入し、グループ会社も含めた関係箇所において確実な把握に努めています。

## 内部通報制度の充実

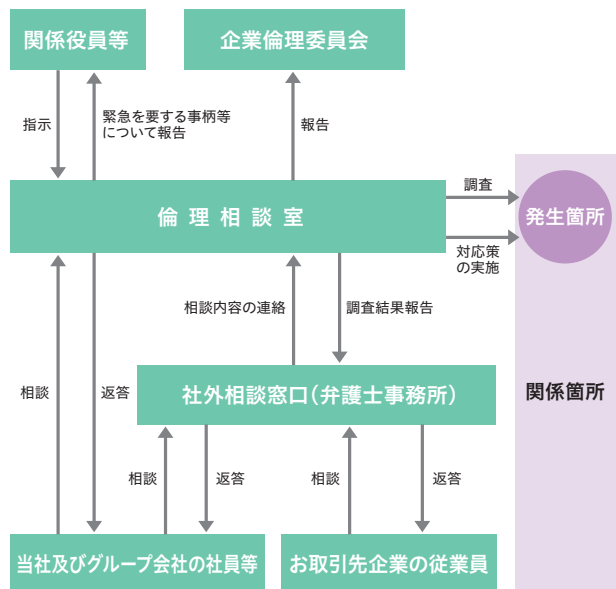
当社及びグループ会社の社員等から企業倫理に関する相談・連絡を一元的に受けつける窓口として「倫理相談室」と「社外相談窓口(弁護士事務所)」を設置しています。

また、お取引先の従業員専用の通報窓口を「弁護士事務所」に設置し、当社ホームページでお知らせしています。

これらの窓口寄せられた内容に対しては、事実確認を行い、必要により是正や再発防止策を講じています。相談・連絡は「匿名可」とし、相談をしやすいとともに、相談者を保護する社内規程を整備し、安心して通報ができる環境を整えています。

当社及びグループ会社の社員等に対して、相談・連絡のツールを拡充するとともに、冊子や事務連絡、社内LAN等で幅広く周知を行った結果、平成21年度の相談・連絡件数は対前年度比で173%と増加しました。

### ■ 倫理相談室及び社外相談窓口(弁護士事務所)への相談・連絡の流れ



### ■ 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	
H20.10	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)
H21.12	当社及びグループ会社社員等の社外相談窓口を弁護士 事務所に設置(郵便を含む)

# 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。

JR西日本グループでは、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、地域における自らの役割を主体的に果たし、地域とともに成長していく観点からも、社会からの要請に対する感性・感度を高めてまいります。そのためにも、現場で発生しているリスク事象を素早く把握し、原因分析・課題の抽出、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」をつくり上げてまいります。



執行役員  
企業倫理・リスク統括部長  
緒方 文人

## 平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績		平成22年度CSR重点取り組み計画
新型インフルエンザ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型インフルエンザ発生を受け、「JR西日本新型インフルエンザ本社対策本部」を設置</li> <li>・感染予防に必要な物品の購入・備蓄を推進</li> </ul>	総合評価 ○ コメント ・BCPに関する具体的検討の本格的開始 ・マスク・消毒液等感染予防に必要な物品の備蓄を完了	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク事象の幅広い収集及び分析の強化</li> <li>・リスク事象の取捨役等への報告</li> <li>・「アクションプラン」の着実な実行</li> <li>・重要リスクへの対処の充実(APEC警戒警備の無事完遂・「安否確認システム」登録率の向上)</li> <li>・新型インフルエンザ対策(BCPに関する支社及びグループ会社への策定支援)</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優先順位の高いリスクに対し、主管部を中心にアクションプランを実行</li> <li>・グループ会社に対し、リスクマップの見直しを指示・集約</li> </ul>	総合評価 ○ コメント すべてのアクションプランが推進され、リスクの低減に向け取り組みを推進 ※「コンプライアンスアンケート」未実施のため、低減度合いは評価できず	
重大危機事象に関わる訓練内容の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防・警察・医療など関係機関と合同での列車事故総合訓練を実施</li> </ul>	総合評価 △ コメント ・ブライント訓練等、より実践的な訓練は実施できず ・「安否確認システム」の登録態勢を行うものの、社員の登録率は伸び悩み	

※総合評価 ○:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項

## 危機管理の推進体制

鉄道の安全確保に直接関わるリスクは安全管理体制により取り組みを推進しており、それ以外のリスクについては、「リスクの予防」と「リスク発生時の初動体制の構築」の観点から取り組みを進めています。

推進組織として、社長を委員長とする危機管理委員会や、委員会幹事会、本社課長会議を設けており、地方機関や連結子会社についても情報の共有化をし、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、重要な対応方針等の策定、マニュアルの整備
- 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

### リスク洗い出しとリスク低減の取り組み

各部門及びグループ会社において、平成20年度までにリスクを洗い出し、発生頻度と影響度の観点からのリスクの評価と優先順位づけを行い、平成21年度からはそれらリスクの低減に向けた取り組みを進めています。具体的には、これまでの取り組みで優先順位が高いと判断されたリスクごとに担当部室と責任者を定め、リスク発生時の対処要領整備等を行うことなどを盛り込んだ「アクションプラン」を策定し、グループ全体で取り組んでいます。

## 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

### マニュアルの策定

社員が事故・災害に遭遇した時に、安全憲章にも明記している「併発事故の阻止とお客様の救護」をすべてに優先して行えるようにするため、「鉄道事故及び災害応急処置準則」を定め、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、支社等ごとに策定しています。

### 訓練の実施

事故・災害等への対応能力向上のために、消防・警察等の関係機関との合同訓練を実施(平成21年度は46回実施)しています。今後、より実践的な訓練を実施し、実効性をさらに高めていきます。

## APECへの対応

APEC(アジア太平洋経済協力)は、アジア太平洋地域の持続可能な発展を目的とし、域内の全主要国・地域が参加する大規模な国際会議で、平成22年には日本各地で会議が開催されました。

当社エリアにおいても、福井・奈良・京都でAPEC関係大臣会合が開催されたことから、テロや過激な抗議活動の発生といった万一の事態に備えて、開催期間中は言うまでもなく開催前や当社エリア外での会合開催時においても鉄道施設等の警戒警備を強化し、列車の安全運行や駅施設等でお客様の安全に努めました。



不審物を発見しやすい透明ごみ箱の設置

## 危機事象発生時の初動体制

### 情報伝達体制

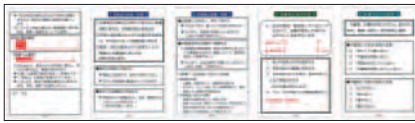
危機事象発生時の情報伝達を円滑に行うため、当社及びグループ会社で発生したリスク情報については企業倫理・リスク統括部に一元管理し、関係部門と情報の共有化を図っており、重大なものは直ちに経営幹部に報告する体制を構築しています。特に人命に関わる事象を重要リスクと位置づけ、報告の徹底を図っています。情報伝達ルートについては、発生支社及び関係担当部からの二重系のルートを確認しています。

### 危機事象発生時等の初動体制

危機事象発生時には、リスクのレベルに応じて初動体制の整理をしています。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・関係支社等に対策本部を設置し、そのもて対応を行っています。その他の重大な危機事象発生時には、機動的かつ迅速な初動体制を実行するために、緊急対策会議や必要により危機管理委員会を開催しています。軽微な危機事象発生時は、関係現場等で適切に対応しています。

### 「事故遭遇時等社員必携」と「救護ワッペン」の携帯

社員が事故や地震、テロ等に遭遇した際に、JR西日本社員としてふさわしい行動がとれるように、社員がとるべき行動を簡潔に示した「事故遭遇時等社員必携」と、社員であることを明示するための「救護ワッペン」を全社員が携帯しています。



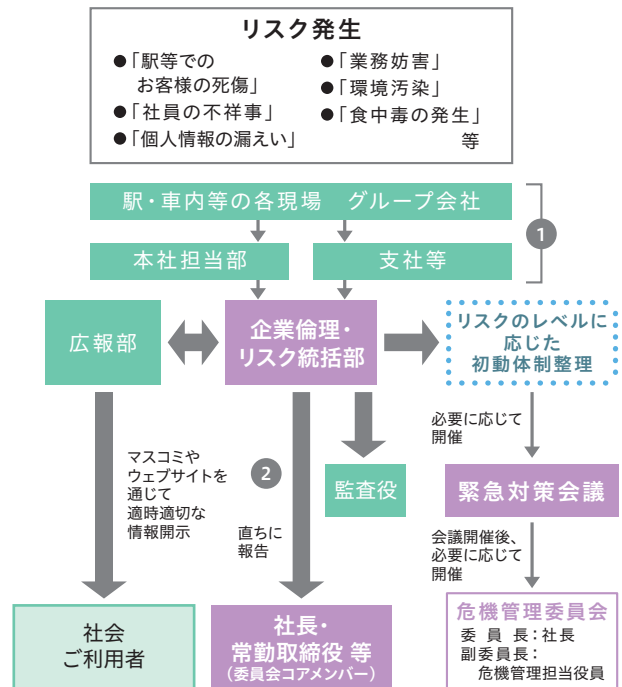
事故遭遇時等社員必携



救護ワッペン

→救護ワッペンを着用してお客様案内に努めた事例についてはP14をご覧ください。

### ■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(電話または携帯メール)、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(左記)」で対応

### 災害時等における社員の安否確認

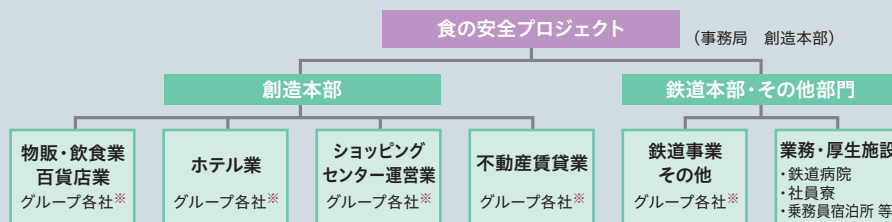
大規模災害発生時、社員とその家族の安否を確認するために、携帯電話を用いた一斉メールで自動的に社員等の安否確認ができる「安否確認システム」を導入しています。防災訓練等の際、各支社・現場も含めた安否確認訓練もあわせて実施しており、災害時等により早急かつ確実に安否確認ができるよう、深度化していきます。

### 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、ホテルなどにおいて、様々な形でお客様に「食」を提供しており、安全・安心で満足いただける「食」を提供するため、法令遵守はもとより品質管理の向上を図ることを目的に「食の安全プロジェクト」を推進してきました。

これまでの取り組みにより、平成22年1月には、株式会社ジェイアール西日本デイリーサービスネットが運営する「梅三小路」の飲食店全15店舗が、衛生管理やコンプライアンス、危機管理への取り組みが一定水準以上であると認められ、大阪府の定める「大阪版食の安全安心認証制度」の認証を取得するなど一定の効果をあげています。

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



※ グループ各社の詳細については、P2をご覧ください。



品質管理担当者集合研修

# ディスクロージャー

地域、社会から信頼される企業へ生まれ変わるためには、「透明性の高い健全な経営」を行い社会からの信認に  
応えていく必要があります。これらの実現に向けて、私たちは経営方針や財務状況、安全基本計画等の様々な  
経営情報やリスク情報等について、高い倫理観をもって積極的かつ公平な情報開示に努めてまいります。

私たちは現在、マスメディアや機関投資家の皆様への情報発信に加え、企業ホームページや各種刊行物と  
いった媒体も活用しつつ、映像や画像を効果的に活用した分かりやすい情報発信に継続的に努めています。  
さらに、多様な媒体を効果的に活用した社内外への情報発信が課題であるとの認識のもと、ディスクロ  
ージャーの一層の充実に取り組んでまいります。このような取り組みを通じて、ステークホルダーの皆様や  
社会の皆様との双方向コミュニケーションにより、様々なご意見を丁寧に向いながら、健全な良識と多様な  
価値観を受け入れた経営を実現してまいります。



常務執行役員 広報部長  
**辻子 義則**

## ■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action	
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合 評価	コメント	平成22年度CSR重点取り組み計画
発生事象の適時適切な情報開示	・近畿圏における本社・支社の役割を整理し、京阪神3支社へ報道業務の一部を移管し、マスコミへの迅速な情報提供の体制を整備	○	本社・支社の役割が整理され、業務移管が円滑に推進	・経営姿勢等に関するディスクロージャーの充実 ・社内広報の強化 ・組織的な広報力の向上
当社の取り組みの社内外への適切な情報発信	・企業ホームページで定例社長会員の動画配信を開始 ・社内誌の記事内容を充実 ・社員の活躍する姿を収録したDVDの制作・配付	△	地球環境保護の取り組みに関する情報発信(広告やポスター)が未実施となり、ステークホルダーに十分に理解されるまでには至らず	
広報効果の適切な分析と情報発信のしくみへの反映	・部外の専門機関による広報効果測定及び以後の広報活動への改善提案を実施	○	部外による分析結果や提案内容を精査することにより、自社の分析力が向上し、次なる広報活動へ反映するノウハウを構築	

※総合評価 ○:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項

## 社内外へ向けた情報発信の充実

### 社外への情報発信

毎月の定例社長会見では経営課題や施策等をビジュアル資料でわかりやすく説明するなど、経営情報をより正確にお伝えするよう努めています。また経営の透明性確保とお客様への的確な情報発信の観点から、とりわけ「安全への取り組み」「リスク情報やネガティブ事象」「輸送障害発生時の列車運行情報」については、迅速な情報開示に努めるとともに、マスコミ向けの情報発信に加えて、駅・車内のポスターやディスプレイ、ホームページ等、複数の媒体を活用し、世の中へ広くお知らせしています。

特にホームページでは、平成21年度から定例社長会見の動画掲載を開始しました。また、身体の機能に制約がある方でも問題なくご利用できるよう、表記方法の見直し等のアクセシビリティ改善に取り組み、世の中の皆様に向けた情報発信の充実に積極的に取り組んでいます。



定例社長会見の内容はホームページ上に動画で掲載しています。



安全性向上の具体的な取り組みを駅や車内のポスターでお知らせしています。

### 社内への情報発信

社外へ開示した情報に社員が直接アクセスできるよう、マスコミ向けの発表資料等を社内向けイントラネットに即時掲載しています。

また、社内誌では社員がいきいきと活躍する姿を積極



社内誌では社員の頑張る姿を積極的に取り上げています。

的に取り上げるなど、社内のコミュニケーション促進につながるような社内広報の充実に努めています。

## 株主・投資家の皆様に対する情報開示

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証券取引所の適時開示規則で求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、証券取引所の適時開示規則に該当する情報については、証券取引所を通じて公開するほか、ホームページに速やかに掲載することとしています。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、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、ご説明の際にビジュアルを活用するなどの工夫を行っています。

また、多くの株主の皆様のご意見が反映されるよう、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。

# 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、ますます重要性を増しています。その実現には、法令等に則った厳正な情報管理と、安全で信頼できる情報システムが大前提であり、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じていかなければなりません。

近年、大規模な情報漏えいやシステム障害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みられるため、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、マネジメント面・技術面双方の取り組みを通じて、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。



IT本部 次長  
児島 邦昌

## ■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント
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）	・「セキュリティ意識」「遵守状況」に関するアンケートの結果を踏まえて、重点的な教育を実施 ・内部統制改善活動を継続的に実施	○	「重大な個人情報漏えい事故」ゼロ
情報セキュリティ向上のための技術的対策実施	・本社のイントラネット用端末へ暗号化ツールを導入し、データ暗号化を「任意」から「強制」へ運用強化	○	「電子媒体紛失による情報漏えい事故」ゼロ
グループ会社を含めたセキュアな情報共有の推進	・JR西日本グループのセキュアなネットワークシステム「G-NET」へ参加するグループ会社数を拡大 ・「G-NET」を活用した、工務系グループにおける業務の効率化を検討	△	「G-NET」へのグループ会社の参加は着実に進んだものの、提供するシステム、サービスは限定的であり、今後、充実が必要
			平成22年度CSR重点取り組み計画
			・セキュリティのPDCAサイクルの定着（点検や社員教育の充実・改善） ・コンピュータウイルスの脅威に対する端末等のセキュリティ強化 ・「G-NET」における財務・工務系のシステム、サービスの充実

※総合評価 ○：計画を上回った、○：計画どおり進んだ、△：進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★：期中に追加した重点取り組み事項

## 情報セキュリティの推進体制

IT本部長（※柴田取締役）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、専門分野ごとに個人情報運用部会、メール・ウェブ運用部会などの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な対策の検討を行っています。

各職場では、パソコン・電子媒体等の持ち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・指導

パソコンやシステムの利用等に当たり、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、携帯用カードにまとめ、全社員に配付し、周知・徹底を図っています。平成22年度は、遵守事項実施状況のアンケート調査結果や情報セキュリティに関する事故の傾向などを踏まえ、教材を重点化し、全社員に対して、eラーニングや職場での勉強会等で教育を実施しています。

また、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いないかの点検を実施しており、その点検結果を集約・分析し、職場等に指導・助言を行ったり、点検内容の見直しを行うなど、職場における情報管理の強化・充実を図っています。



情報セキュリティ遵守事項

## 重要拠点・重要システムのセキュリティ対策

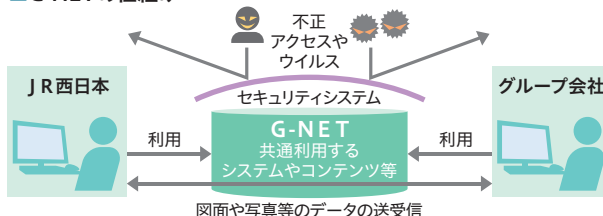
列車の運行管理やICカード（ICOCA）管理、インターネット会員サービスに関わる設備やシステムは、障害の発生により、お客様に多大な影響を与えることから、先進のセキュリティ対策を実施するとともに、定期的な点検、障害を想定した訓練を実施しています。特に、顧客情報等を扱う重要拠点・重要システムに関しては、外部専門家による評価を受け改善に努めるなど、情報セキュリティに万全を期しています。また、企業ホームページの改ざんやシステム停止などにも繋がるコンピュータウイルス感染に対して、パソコンやサーバなどのウイルス対策ソフトを、最新の状態で維持する仕組みなどの技術的対策を実施しています。

## より安全な情報共有・活用の基盤づくり

グループ会社全体での情報共有の必要性が高まっており、インターネットを経由しない環境での高速通信を実現した、ネットワークシステム「G-NET」を、平成21年に使用開始しました。既に共通経理システムやファイル共有システムなどが稼動しており、グループ会社約80社が利用しています。今後さらにシステム、サービスを充実し、情報の安全性、業務の効率性を向上させていきます。

また、紙媒体に依存しない仕組みとして、電子ファイリングの導入等を進めており、厳正な文書管理とともに業務の変革も推進してまいります。

## ■G-NETの仕組み





# 人権啓発

世界人権宣言は、「すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利について平等である。」と謳っています。この趣旨は、私たち一人ひとり、かけがえのない存在であり、誰もが個性や能力を活かして自己実現できる社会の実現を目指すものです。すべての人の人権が尊重される豊かな社会を築き上げることは、今日、企業の社会的責任の一つといわれています。こうした状況のもと、当社では、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るという企業理念の趣旨に基づき、それぞれの個性を大切にしたい明るい職場づくりが重要な課題であると認識し、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ます。また、同和問題をはじめとする様々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。



執行役員 総務部長  
堀坂 明弘

## ■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

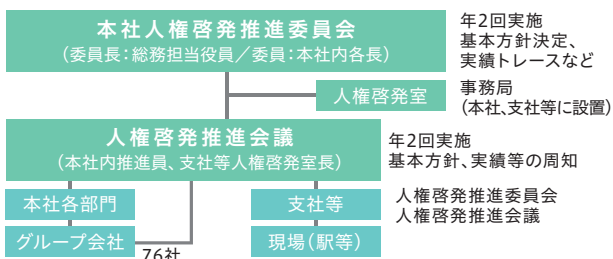
Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント
人権推進体制の整備	・支社・現場に年間業務計画モデルを提示	○	支社・現場で年間業務計画が策定され、計画どおり実施
人権研修の深度化	・当社・グループ会社76社での職場内研修を実施	○	研修受講率は、当社がほぼ100%、グループ会社は大幅に前年を上回った
人権意識の向上	・各職場で人権課題を設定し、全職場で議論を実施、また、現場での意識の向上を把握するため、モニター職場30箇所でのヒアリングを実施	△	全職場で課題の設定は行ったものの、具体的な進め方が浸透していなかったことから、議論が未実施の職場もあった
			平成22年度CSR重点取り組み計画
			・人権推進体制の確立 ・人権研修の充実 ・人権意識の向上 (具体的な進め方の浸透・工夫と進捗状況の把握)

※総合評価 ○:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項

## 人権啓発の推進体制

本社・支社等に人権啓発推進委員会と人権啓発推進会議を設置し、人権啓発の取り組みの推進役として、本社・支社・グループ会社等に人権啓発推進員を指定しています。

### ■人権啓発推進体制



## 人権意識向上の取り組み

平成21年度から、人権問題を身近なこととして考えるため、各職場で人権課題の設定と人権標語の募集を開始しました。

人権課題は、全職場で課題の設定は行ったものの、具体的な進め方が浸透していなかったことにより、議論が未実施の職場もあり、課題が残りました。人権標語はグループ全体で募集を行い、優秀作品をポスター化し、意識の浸透を図っています。

## 教育研修の実施

人権教育指導者研修を毎年3日間(5回、計180名対象)実施するとともに、新入社員研修等の集合研修や各職場での職場内研修、講演会並びにグループ会社向けの人権トップ研修等、様々な人権啓発教育を行っています。特に人権教育指導者研修は、各職場の指導者としての基本的な知識・技能の習得とともに、アイマスクの着用等により案内の訓練を行うなど、障がいのある方の目線や立場を少しでも理解できるよう疑似体験型研修を取り入れています。

## ■平成21年度人権啓発研修実績

職場内研修	対象者数 (人)	受講者数 (延べ人数)	受講率 (%)
JR西日本	28,714	46,654	99.9
グループ会社(76社)	30,845	30,351	98.0

人権は、地域社会との関わりはもとより、職場でも社員の存在を認め尊重し、その能力を十分発揮させる観点から重要なものと考えています。そのため人権教育指導者として、まずは若手社員に職場を好きになってもらえるよう工夫しています。

具体的には、「社員の意見を否定せず尊重する」「必ず自分の意見を持ち、話し合う」といったことをルール化し、話しやすい雰囲気を作っています。このように、社員一人ひとりの存在を認めることで、今後も職場の活性化に努め、社員一人ひとりの人権意識の向上を図っていきます。



出雲保線区  
総括助役  
渡邊 雅己

## モニター職場へのヒアリングと改善

人権啓発の取り組み状況や問題点を把握するため、本社として現業機関を対象に30箇所のモニター職場を選定しヒアリングを行うとともに、各支社の人権啓発室に対してもヒアリングを予定していましたが、全ての箇所では実施するまでには至りませんでした。ヒアリングの中で出た「職場内研修でもワークショップを実施できるようにしてほしい」との声を受け、平成22年度には指導者用の教材を充実しました。

# 資材調達

資材調達に際しては、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んでいます。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、特に、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の構築・整備状況を確認する一方、不良品発生箇所に対しては再発防止策の実施状況を確認するなど、品質の確保に努めています。

これらを実践する上で、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ことはもとより、取引先様にも同様の取り組みを要請していきます。購入先の決定に当たっても、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。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・推進していきます。



執行役員 財務部長  
松浦 克宣

## 平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績		平成22年度CSR重点取り組み計画
取引先のコンプライアンス確立の取り組み要請	・法令遵守を盛り込んだ取引基本契約見直しに対し、同意を得られなかった会社との合意 ・取引先のコンプライアンス違反等の発覚に備え「事業者登録抹消・取引停止の基準」に基づく具体的処理方法を策定	総合評価 ○	法令遵守を盛り込んだ契約書に対し、新たに未同意会社の6割以上が合意
グリーン調達の拡大	・エコ商品限定のインターネットサイトを立ち上げ、社員のエコ商品購入意識を向上	△	エコ商品専門サイト利用率が、目標を下回った
安全を確保するための品質管理の強化	・「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認等を実施 ・業務の一部を委託しているジェイアール西日本商事(株)と品質情報の共有化を図るため毎月ミーティングを開催	○	当社が求める「品質管理要求基本事項」の遵守状況等の立入確認を、目標を上回る会社に対して実施。また、ジェイアール西日本商事(株)とのミーティングを定期的に開催し情報を共有

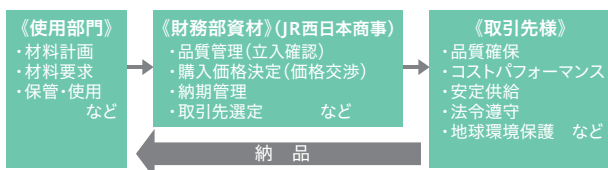
※総合評価 ○:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項

## 資材調達の使命と体制

JR西日本の資材調達は、安全・正確な輸送を低コストで提供するため、市況の変動や需要、在庫状況など諸条件を十分考慮し、「良質な資材」を「適切な時期」に「適正な価格」で「最適な取引先様」から購入することを使命としています。

体制としては、財務部長を物品に関わる契約責任者と位置づけ、部内に資材調達の専任担当者を配置するとともに、業務の一部をジェイアール西日本商事株式会社に委託し、一体となって資材調達を行っています。また、経営上重要な物品の購入先選定等については、社長を委員長とする「資材購入先選定委員会」で審議し、決定しています。

### ■資材調達の流れ(略図)



## 品質の確保

資材調達のパートナーであるジェイアール西日本商事株式会社と毎月ミーティングを開くなど、日頃から品質に関する情報共有や課題解決に努めています。

特に、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は、当社が定める「品質管理要求基本事項」の遵守状況について、立ち入り確認を行っています。

### ■平成21年度取引先様工場への立入確認実績

立入確認の実施	39社(47事業所)
不良品発生会社の再発防止対策の実施状況の確認	12社(14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	124社

→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>

お客様が使われるボールペンから、社員が使用するコピー用紙や文房具、洗剤に至るまで、多岐にわたる事務用品の調達を担当しています。

良質で適正な価格の物品を、安定して調達するため、厳しく在庫管理を行うように心がけており、そのためにはまず、職場の整理整頓という基本的な部分が大切だと考えています。

地球環境保護という観点にも着目しており、「グリーンらくだ」サイトを積極的に活用しています。



鶴橋駅  
係長  
岡山 孝祐

## 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などの、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」に明示しグリーン調達に取り組んでいます。

また、各職場やグループ会社が環境負荷の少ない物品の購入に活用できるよう、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」を設置しました。今後は、サイトの利便性を向上させ、「グリーンらくだ」の一層の活性化を図ります。

## 取引先様で働いている方専用の「公益通報窓口」の設置

コンプライアンスに関わる相談・通報のため「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。

→公益通報窓口についてはP58もあわせてご覧ください。

### 用語解説

●グリーン調達:環境に配慮された製品・部品・材料を優先的に購入する取り組みです。