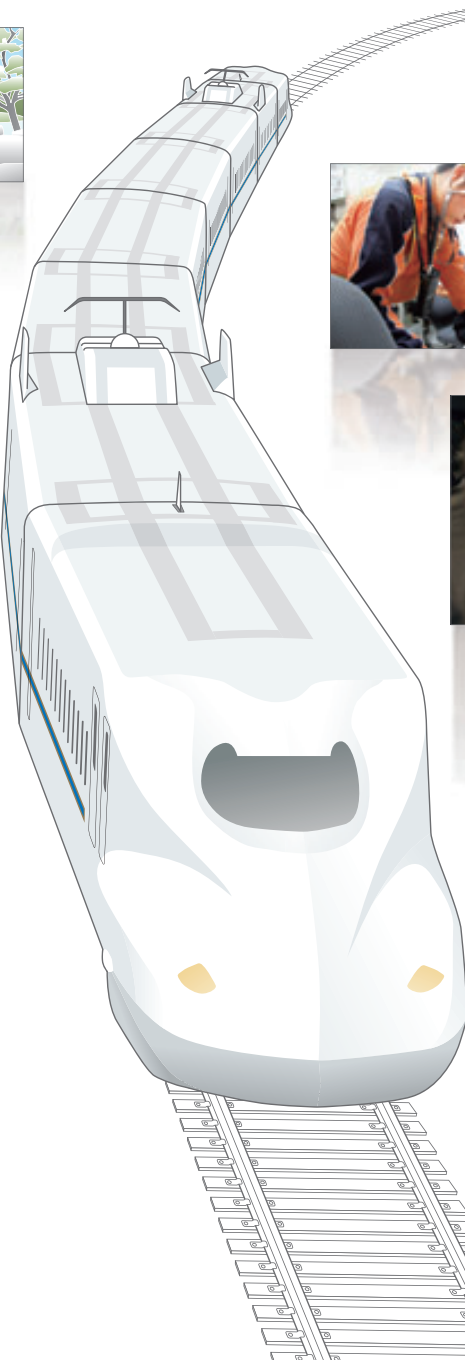
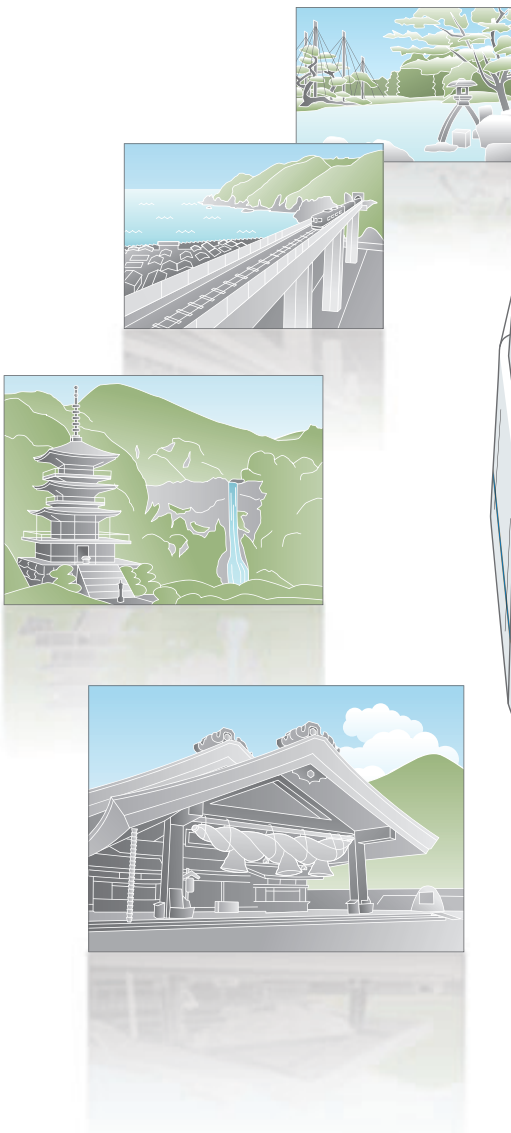
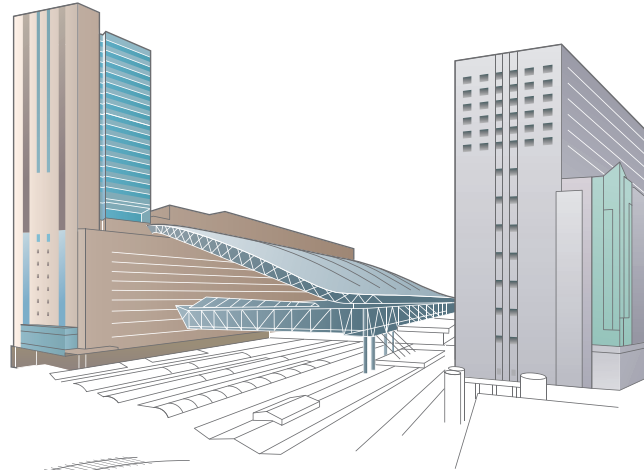


企業考動報告書 2011

JR西日本 CSRレポート



JR西日本のCSR ～「企業理念」の実現に向けて、「考動」します。

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つくり上げた「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、全社員が心をひとつにし、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、お客様や株主様をはじめとす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。

安全憲章

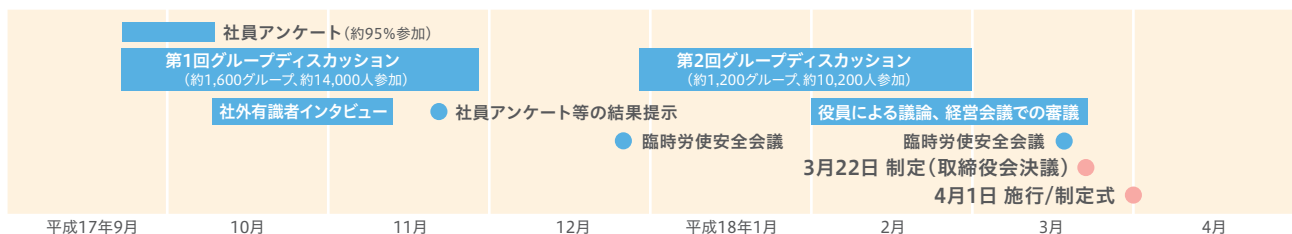
私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

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。

「企業理念」の制定

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、会社発足20年目を迎えるなか、当社の目指すべき方向性、価値観について議論を重ね、会社発足直後に制定した「経営理念」を見直し、「企業理念」を制定しました。

また、「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、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。



JR西日本のCSRの考え方

JR西日本のCSR(企業の社会的責任)は、「企業理念」を実現していくことです。

「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)」「地域との共生」「地球環境」「人材・ES(働きがい)」(以上、JR西日本らしさを発揮する分野)、「コンプライアンス」「危機管理」「資材調達」「ディスクロージャー」

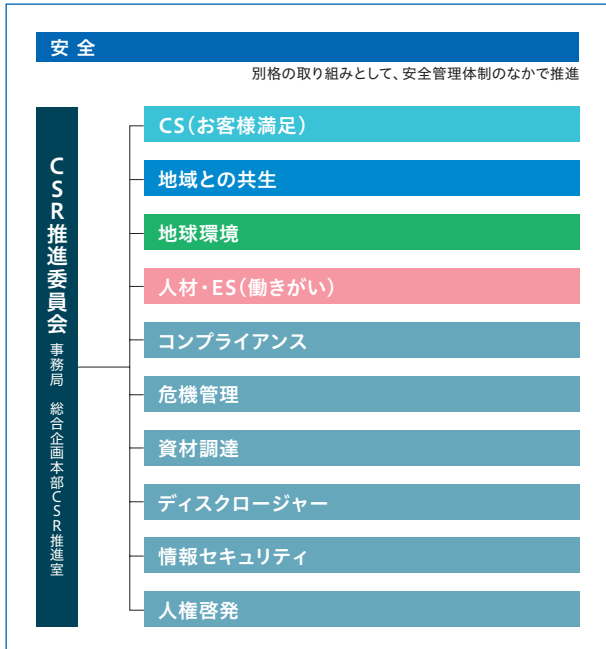
「情報セキュリティ」「人権啓発」(以上、活動の基盤となる分野)をCSRの重点分野に定めています。

世の中と誠実に向きあい、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」を図っていきたく考えています。

CONTENTS

CSRの推進体制

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CSR推進室を設置しています。



「考動」とは

「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となって、自ら考え、行動する(=考動)ことが重要と考えています。「考動」を積み重ね、その結果を報告するとの思いを込め、当社のCSRレポートを「企業考動報告書」としました。

編集方針

本報告書は、JR西日本とJR西日本グループの考えや現状を、社員一人ひとりの「考動」する姿・声を通じて世の中にお伝えしようという思いで編集しました。

冒頭で当社のCSRの考え方、中期経営計画に示した当社の経営ビジョン、目標の体系、組織等を社内外の声も活かしながらお示ししています。19ページ以降では、社員の「考動」する姿・声を通じて、平成22年度を中心に具体的な取り組みを紹介しています。

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22年4月～平成23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23年11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)」

経営に関する報告

- P01 JR西日本のCSR / 編集方針
- P03 JR西日本グループの概要・事業活動
- P05 座談会 事業活動を通じた西日本地域の活性化を目指して
- P09 福知山線列車事故について
- P13 コーポレート・ガバナンス
- P15 「企業理念」の実現に向けた目標の体系 / 現場起点の考動
- P17 特集 災害への対応

取り組み報告

- P19 **安全**
- P20 安全基本計画
- P21 安全性向上に向けた主な取り組み
- P25 鉄道運転事故・輸送障害対策
- P27 **CS(お客様満足)**
- P28 JR西日本の考えるCS
CS推進体制
「お客様の声」の反映
- P29 JR西日本グループ一体となったCSの向上
- P30 より利便性が高く、快適なサービスの提供
- P32 お客様への質の高い情報の提供
お客様に安心してご利用いただくための取り組み

地域との共生

- P33 事業活動を通じた西日本地域の活性化
- P37 社会貢献活動の推進

地球環境

- P39 地球環境保護活動の推進体制
- P40 環境管理の推進
環境負荷
環境目標
- P43 循環型社会の実現
公共交通の利用促進や地域と連携した環境保護
- P44 生物多様性の保全
法令順守

人材・ES(働きがい)

- P45 事業運営に必要な人材の安定的確保
- P46 自ら考え行動する社員の育成
- P48 自由闊達で働きがいがある環境づくり

経営を支える基盤の取り組み

- P51 コンプライアンス
- P54 危機管理
- P56 資材調達
- P58 ディスクロージャー
- P59 情報セキュリティ
- P60 人権啓発

- P61 11分野の平成22年度重点取り組み事項・実績及び平成23年度重点取り組み計画
- P65 第三者意見

JR西日本グループの概要

会社概要

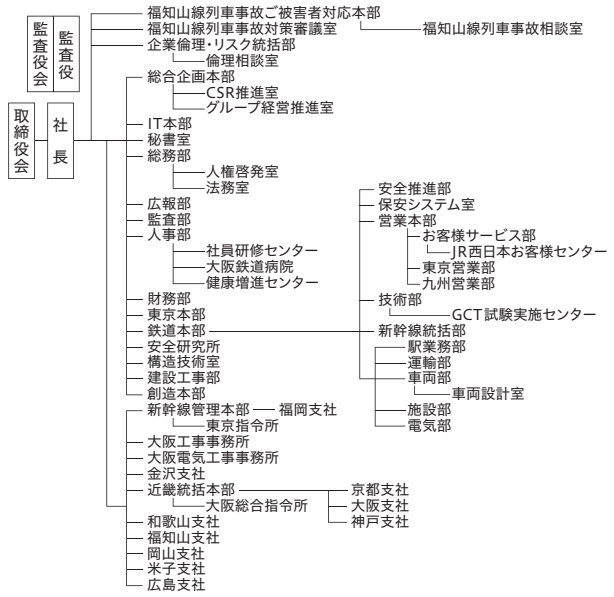
平成23年3月31日現在

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	12,135億円(連結) 8,286億円(単体)
総資産額	26,724億円(連結) 24,057億円(単体)
社員数	45,703人(連結) 26,705人(単体)
子会社数	145社(うち連結子会社65社)
鉄道	キロ数:5,012.7km 新幹線:644.0km 在来線:4,368.7km 駅数:1,222駅 車両数:6,722両

(注)財務情報については、当社ホームページをご覧ください。

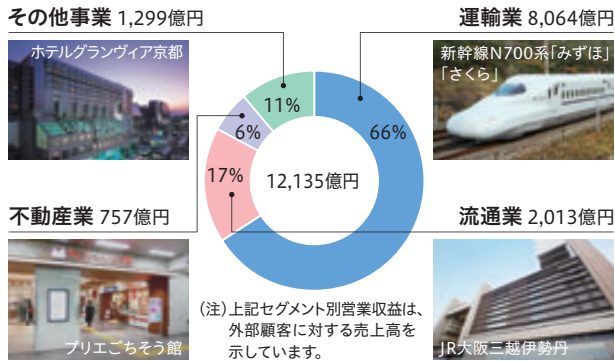
組織

平成23年3月31日現在



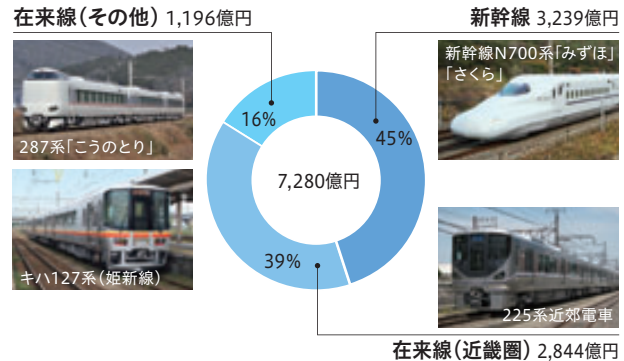
セグメント別営業収益

平成23年3月期



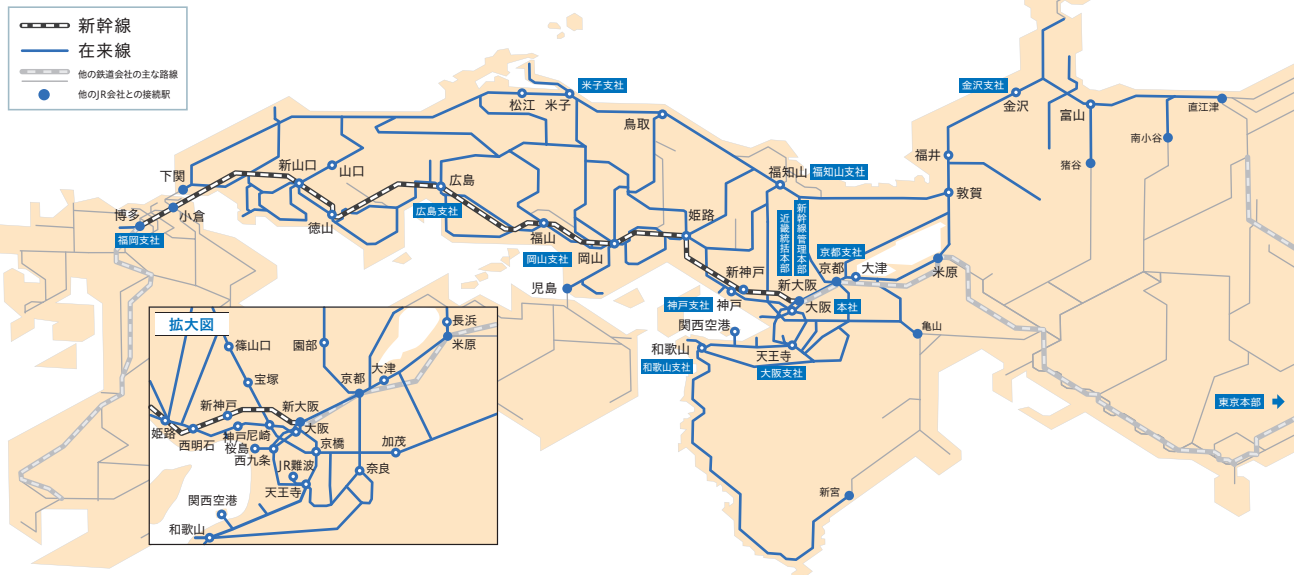
運輸収入

平成23年3月期



路線図

平成23年3月31日現在



JR西日本グループの事業活動

JR西日本グループは、当社、子会社142社及び関連会社22社で構成されます。主な事業は以下の通りです。 平成23年9月30日現在

【運輸業】

(鉄道事業)

西日本旅客鉄道(株)
嵯峨野観光鉄道(株)



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)



西日本ジェイアールバス(株)



JR西日本宮島フェリー(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

(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ズ

(物販・飲食業)

(株)ジェイアール西日本デリーサービスネット

(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

(各種物品等卸売業)

ジェイアール西日本商事(株)



(株)ジェイアール西日本伊勢丹
(JR大阪三越伊勢丹)



(株)ジェイアール西日本デリーサービスネット
(アントレマルシェ新大阪)

【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

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)

神戸SC開発(株)

中国SC開発(株)

(ショッピングセンター運営業)

天王寺SC開発(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

(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

(株)富山ステーションデパート ※



ジェイアール西日本不動産開発(株)
(JR金沢駅NKビル)



JR西日本SC開発(株)
(ルクア)

【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 ※※※

尼崎ホテル開発(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

(旅行業)

(株)日本旅行

(情報サービス業)

(株)JR西日本ITソリューションズ

(貸自動車業)

JR西日本レンタカー&リース(株)

(建設事業)

(株)レールテック

大鉄工業(株) ※※

広成建設(株) ※※

(広告業)

(株)ジェイアール西日本コミュニケーションズ

(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)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

(株)JR西日本カスタマーリレーションズ

(車両等設備工事業)

(株)ジェイアール西日本テクノス

(株)JR西日本テクシア

(株)ジェイアール西日本新幹線テクノス

(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)



(株)ジェイアール西日本ホテル開発
(ホテルグランヴィア京都)



(株)日本旅行



(株)ジェイアール西日本コミュニケーションズ
(デジタルサイネージ広告)



(株)ジェイアール西日本新幹線テクノス



西日本電気システム(株)



(株)レールテック

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)各自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。

JR西日本グループの事業活動 ～私たちの仕事～

社員・役員一人ひとりが、JR西日本グループの事業運営を支えています。

グループが一丸となり、信頼の回復と業績の回復に、全力で取り組んでいきます。

ステークホルダーに提供・共有する価値

私たちは、ステークホルダーの皆様へ「価値」をご提供させていただき、その結果として、皆様からの「信頼」を得たいと考えています。

このページでは、それぞれのステークホルダーの皆様へ提供・共有させていただく価値について、下記のマークで示しています。

●:お客様 ●:社会 ●:株主 ●:取引先 ●:社員

●● 新駅建設、耐震補強工事



● 飲食店等の運営



㈱ジェイアール西日本フードサービスネット (デリカカフェ)

● 丁寧でわかりやすいご案内



● 旅行業



㈱日本旅行

● 丁寧・迅速なきっぷの販売



● 駅構内の売店での販売



㈱ジェイアールサービスネット岡山 (おみやげ街道囃れの国)

● 駅や車内の清掃

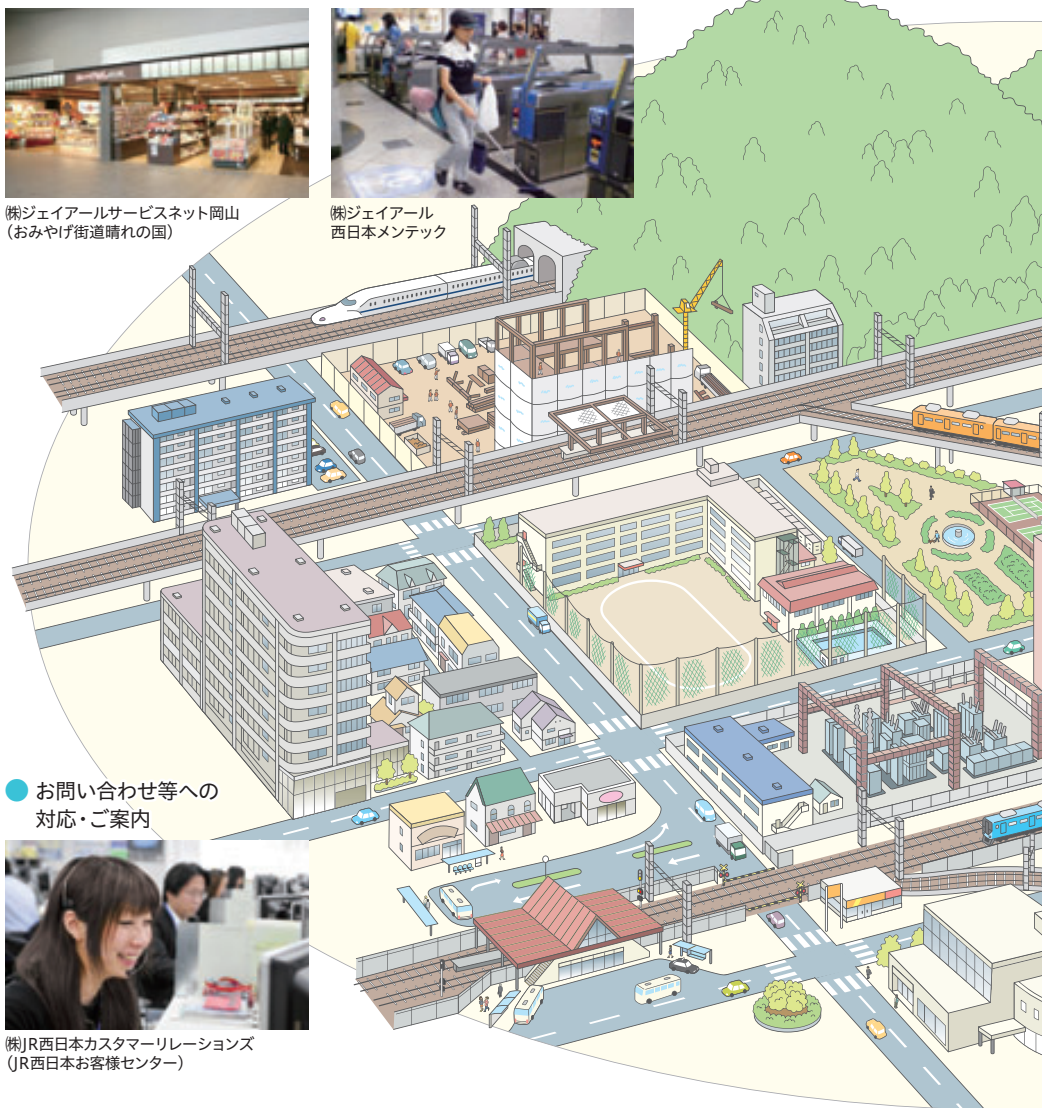


㈱ジェイアール西日本メンテック

● お問い合わせ等への対応・ご案内



㈱JR西日本カスタマーリレーションズ (JR西日本お客様センター)



間接部門

● 多様な人材の確保、自ら考え行動する社員の育成、働きがいの向上や働きやすい環境づくり等に取り組めます。

●● 直接部門の業務をサポートし、各種施策を企画・実施します。



社員寮



用語解説

●ステークホルダー:企業の利害関係者。金銭的な利害というよりもむしろ、企業活動を行う上で関わるすべての方々のことを言います。

● 安全で乗り心地のよい列車運行、快適な車内空間の提供



● 的確な運行管理、異常時の速やかなダイヤ回復



● 電力の安定供給、信号装置のメンテナンス



● 安全・快適な線路の提供



● 機械設備の設置、メンテナンス

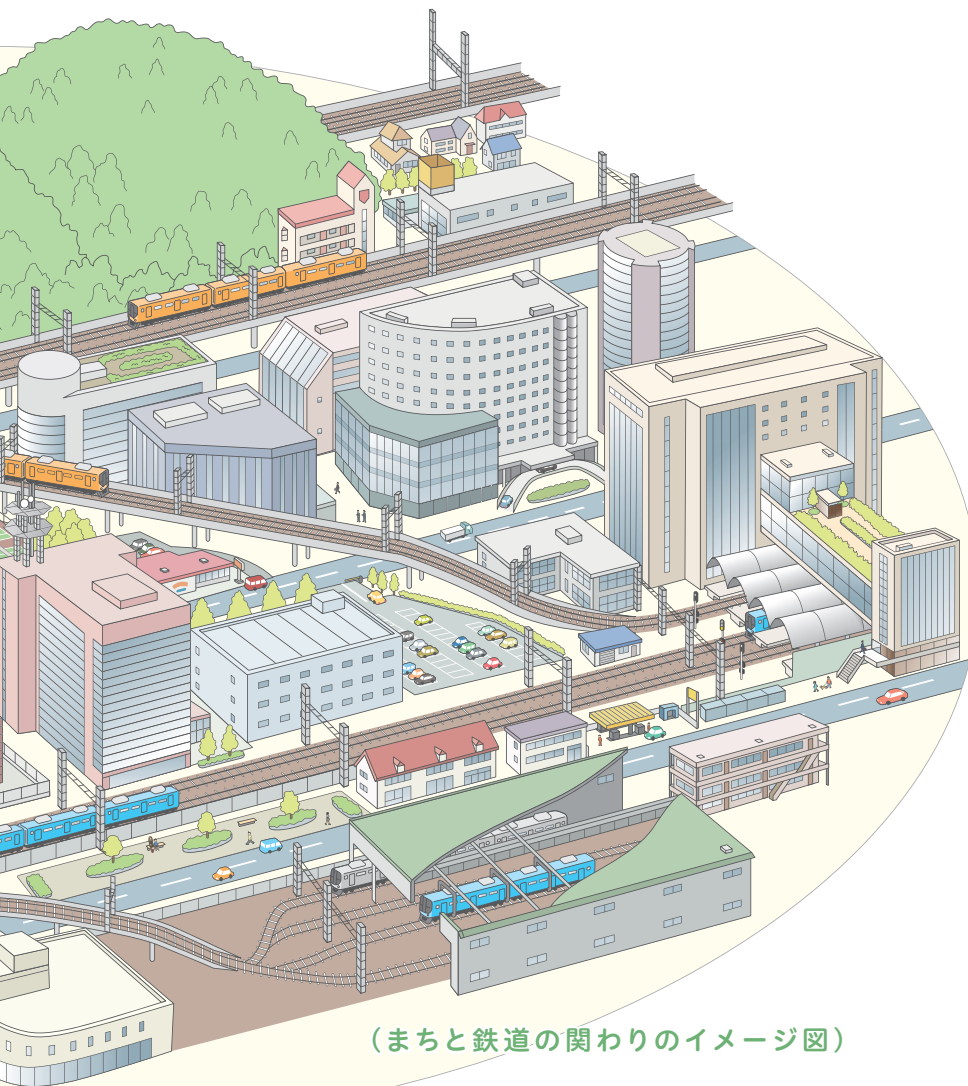


● 安全・安心な輸送の提供



救済救護訓練

● 快適な輸送の提供のための車両のメンテナンス



(まちと鉄道の関わりのイメージ図)

● 快適で便利なホテルの提供



㈱ジェイアール西日本ホテル開発
(ホテルグランヴィア京都)

● 賑わいに満ちた駅の演出



● 子育て世代にも利用しやすい魅力ある線区の創造



㈱ジェイアール西日本交通サービス
(キッズルーム)

● 魅力あふれるまちづくり



ジェイアール西日本不動産開発㈱
(ジェイグラン高槻)

● 地域・社会の一員として、地球環境、コンプライアンス、人権啓発等の取り組みを確実に推進します。



環境パネル展



人権研修

● ● ● お客様、社会、株主への情報提供や社会に貢献する活動等を通じ、連携を構築しています。



旧津山扇形機関車庫

座談会



中央：嘉田 由紀子 様（滋賀県知事）

左：佐々木 隆之（西日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長）

右：二階堂 暢俊（西日本旅客鉄道株式会社 執行役員 近畿統括本部副本部長 京都支社長）

事業活動を通じた西日本地域の活性化を目指して

当社は、平成22年10月に策定した「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012見直し」において、当社のミッション（=使命）を、鉄道を基軸としたグループの事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献することと決めました。

こうした考えのもと、地域と鉄道の持続的発展に向けた連携を進めるに当たり、滋賀県知事嘉田由紀子様をお迎えし、地域との共生において、地域とJR西日本が求められている役割、地域との連携のあり方について、ご提言をいただきました。

佐々木：大変お忙しいところありがとうございます。

昨年、私どもは「中期経営計画」を見直し、進むべき道を社内で共有し、社外の皆様にもお示しいたしました。

本日は、この「中期経営計画見直し」のなかで明らかにした私どもの経営ビジョン、ミッション、そして新たな戦略「地域との共生」をキーワードに、嘉田様に加わっていただき、地域と企業がともに目指す未来、両者の持続的発展について考えたいと思っています。

まず、弊社が惹き起こしました福知山線列車事故について、一言申し上げます。この事故により、多くの皆様大変ご心配をおかけしたことと存じますが、弊社は、この事故の反省に基づき、「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」を経営の3本柱と定め、全力で取り組んでいるところです。

被害に遭われた方々に対しては、今後ともご意見・ご要望をお聞きしながら精一杯対応してまいります。また、この事故を決して忘れることなく、より高い安全の追求と実現に向けて、

強いこだわりを持って、お客様から安心・信頼していただける企業となることを目指し取り組んでいるところです。

嘉田様とは、事業活動を通じた地域の活性化についてお話をさせていただきたいと思います。どうぞよろしく願います。日頃から滋賀県知事のお立場で弊社の事業に大変ご協力いただいております。誠にありがとうございます。

嘉田：どうぞよろしくお願いいたします。私も、滋賀県の未来ビジョンについて、ご紹介したく思います。

「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012見直し」

佐々木：今回の「中期経営計画見直し」では、私どもが会社としてどう生き残っていくのか、何を重要視するのかという基本を明確にしました。これが、これまでと違うところです。「見直し」ではありますが、ほとんど新規に作ったと言ってもよいと思っています。

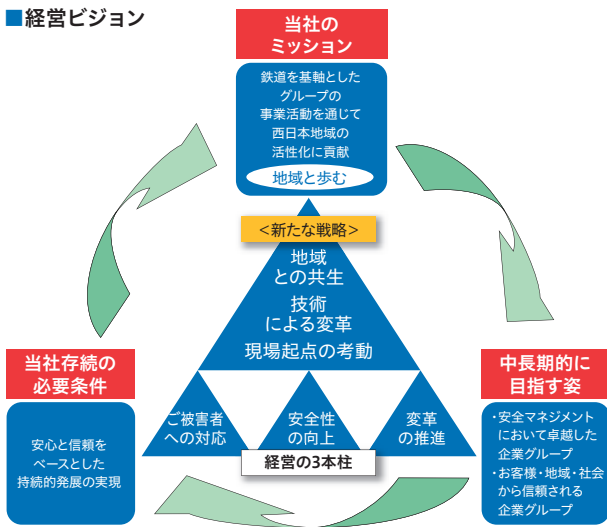
見直しの背景には、平成20年度秋以降の急激な景気悪化や、

私どものコンプライアンス上の重大な問題の判明により世の中からの信頼をさらに失墜させたことがあります。これらを踏まえ、より長期的な持続可能性に経営の力点を置きつつ、あらためて中長期的な経営の方向性の明確化と具体化を図ることとしました。

見直しに当たり、あらためて「JR西日本らしさ」「JR西日本の存在意義」から、社内でも議論しました。私どもは鉄道会社ですから、地域との共生なくしては成り立ちません。そしてまた、鉄道会社の仕事の多くを担っている現場が、当然、取り組みの柱になります。こうした考えから、「事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献」することを私どものミッションとして決めました。

このミッションと中長期的に目指す姿を達成するために、従前掲げていた経営の3本柱を堅持しつつ、「地域との共生」「技術による変革」「現場起点の考動」という新たな戦略を明確にしました。その結果として、当社存続の必要条件「安心と信頼をベースとした持続的発展の実現」を達成してまいります。

■ 経営ビジョン

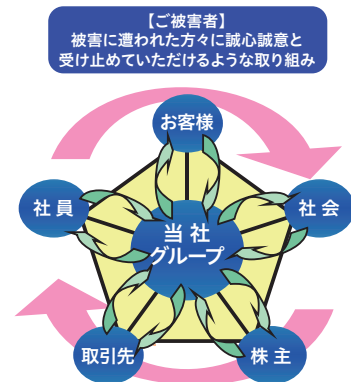


また今回、「お客様」「社会」「株主」「取引先」「社員」の皆様との関係も、整理しました。

図は、長期的視点から、様々なステークホルダーの皆様との調和を図り、全体としての価値拡大、すなわちプラスサムの価値の実現を目指すという思いを表したものです。まず社員が働きがいや誇りを感じ、モラルとモチベーションを持ってお客様に接する。それを通じて西日本地域の活性化に貢献し、収益を得て、事業の持続可能を担保する。

■ 当社とステークホルダーの皆様との関係

そうして、全体として向上した価値をステークホルダーの皆様と共有するという、価値の好循環を生み出していきたいと考えています。当社グループからステークホルダーの皆様へ価値を提供した、その結果として皆様の信頼を賜ればと考えています。



地域との共生

嘉田：滋賀県でも本年3月、「滋賀県基本構想～未来を拓く8つの扉～」を策定しました。ここで私たちは、「住み心地日本一の滋賀」を目指すことを宣言しています。

人口減少時代の到来や少子高齢化の進行、経済・社会のグローバル化、地球規模での資源の枯渇や環境の変化等、今、時代は大きな転換期にあります。また、社会の成熟化に伴って、人々の意識や価値観は、生活の質的な向上をより重視する方向へと変化しているのではないかと考えました。「滋賀県基本構想」は、こうしたなか、未来への変化を先読みし、滋賀県の特徴を活かしながら、従来の価値観や制度、成功モデルにとらわれない社会のあり方を見出すことが必要だと考え、作り上げたものです。

この構想の基本理念は、「未来を拓く共生社会へ」です。県民の皆さんや各種団体、企業、行政が共有する未来ビジョンとして、県民の皆さんからの意見・提案を反映しながら策定しました。これは、滋賀県にとってJR西日本も、未来ビジョンを共有し、まさにともに歩むパートナーという考えです。

滋賀県の特徴的な点として、駅勢圏人口、つまり鉄道の駅近くにお住まいの方が多いということがあります。そうしたなか、私は、鉄道会社は、まちとまちを結ぶ「線のサービス」の機能を持っていると考えています。これが滋賀県の進める「面のまちづくり」と一体となり、大きな力を発揮するのではないのでしょうか。

佐々木：私どもは文字通り地域に根ざして営業しているわけですから、地域を離れては存在し得ないと強く感じます。中期経営計画に示した「地域と歩む」は、私どものこの思いを言葉にしたものです。

様々な場面で自治体や他の交通事業者の皆様方等と連携を深め、トータルでWIN-WINの協力関係を構築していきたいと考えています。

嘉田：WIN-WINの協力関係ですね。具体的にはこういった状態を想定されているのですか？

佐々木：先ほど「線のサービス」「面のまちづくり」との言葉で、端的に示してくださったと思います。京阪神エリアについては、快適で利便性の高い「生活圈」の創造、より質の高い安全・安定輸送の提供ということを考えています。なかでも、地域の特徴にかなない、子育て世代にもご利用いただきやすい魅力ある線区



創造に、「琵琶湖線」「JR神戸線」をモデル線区として取り組みたいと考えています。

こうした取り組みの業績への影響は数字では測りきれません。取り組みを通じて、有形の利益だけでなく、地域からの信認を得るなど、私どもの事業活動に欠かすことのできない無形の利益を得られるのではないかと考えているところです。

嘉田：JR西日本が、鉄道の持つ特性や強みを最大限に活かし、線区の暮らしやまちづくりに目を向けられるのには、大きな期待を感じるところです。

滋賀県の特長や強みについては、私は「3つの力」というものを語っています。

滋賀は、全国的に人口減少社会が到来するなかにあっても、人口が増え続けている県です。15歳未満の若年人口割合は全国第2位、人口当たりの大学生の数も全国第3位です。同時に伝統的な地域コミュニティの結びつきが今も各地に根づいていて、「人の力」があります。また、大都市近郊にあつて琵琶湖を中心とした豊かな自然環境、美しい水田風景、多様な生態系といった「自然の力」があります。さらに、近畿、中部、北陸圏の結節点に位置するという地理的優位性に基づき、工業県として、リチウムイオン電池の工場等をはじめ、多くのエネルギー系の産業が集積していますし、多彩な学部を有する大学や民間研究所が立地し、知的資源が集積しています。国宝・重要文化財の数は全国第4位で、歴史資源、文化・芸術環境に恵まれ、「地と知の力」があります。県立芸術劇場びわ湖ホールも世界に認められ、演奏会やオペラ等が大変盛んです。

二階堂：ともにそうした強みを活かそうと、平成23年2月、滋賀県と私どもの包括的連携協定を締結させていただきました。互いに体制を構築し、連携して様々な取り組みを進めさせていただいています。

既に目に見える形で成果が現れたものとしては、琵琶湖線南草津駅への新快速停車がありました。このとき、あわせてトイレのリニューアルや自動改札機等の増設も実施しました。また、湖西線の防風柵についても、平成20年12月に完成した比良・近江舞子駅間に加え、近江舞子・北小松駅間への延伸を決定しました。安全のため、列車が運転休止となる風速は決まっていますが、防風柵設置で運転休止の回数が減って、お客様の



ご不便を少しでも解消できると思います。ほかにも、今年度は大河ドラマ「江～姫たちの戦国～」の放映があり、地元では浅井三姉妹にちなんだ博覧会が開催されました。ドラマを契機とした観光キャンペーンの成果等もあり、大変多くのお客様にお越しいただきました。

嘉田：包括的連携協定では、滋賀県内の地域と鉄道の持続的な発展に向けて、「駅を中心としたまちづくり」や「駅を中心としたアクセス改善」、「低炭素社会の実現と環境保全」等、7つの連携事項を定めています。今後、両者が緊密に連携・協力して、たくさんの成果を出していきたいと思います。

二階堂：はい、駅を中心としたまちづくり等によって住みやすいまちづくりを推進し、沿線人口を増やしていくこと、マイカー中心の交通体系から公共交通へのシフトを図るため、鉄道を含めた公共交通全体のネットワーク機能を強化すること、滋賀県にある魅力的な観光素材を発掘し、それを県外に情報発信することによって広域から観光客を誘致することの3つが、これから取り組んでいく大きなテーマになります。具体的には、新駅の設置や駅ナカ・駅周辺での保育所の整備等を連携して推進していきます。

佐々木：包括的連携協定の取り組みを通じ、今後ますます、滋賀県の「3つの力」と、私どもの持つ特性・強みが上手くかみ合っていくと思います。

なかでも、滋賀県の「人の力」は、非常に大きいと感じています。平成23年3月末時点の人口調査では、近畿二府四県の人口の減少傾向が鮮明になっていましたが、滋賀県は唯一、人口増となっていました。増加率は沖縄県、東京都に次ぐ全国第3位と、伸びが大きいのが特徴的です。今後も、こうした「強み」を活かそうと考えておられるわけですね。

嘉田：その通りです。「基本構想」では冒頭に「子育て・子育て」を掲げています。「子育て環境日本一」を目指し、人のつながりや地域のつながりの強化等により、子どもを安心して生み、育てられるようにしようと考えています。また、子どもの「育ち」を支え、未来を担う次の世代の生きる力を育もうとしています。駅ナカ・駅周辺保育所には大きな魅力があります。

また一方で、高齢化社会の進展、例えば自動車の運転免許自主返納等のお話を聞くと、公共交通の重要性を、私自身も強く感じます。



ところで、低炭素社会の実現と環境保全の一環としてびわ湖一斉清掃を行っているのですが、JR西日本の社員の方々も、地域の方々と一緒に参加してくださっているそうですね。

取り組みを支える社員

二階堂：一斉清掃のほか、ヨシ刈りや外来魚駆除釣り大会等にも琵琶湖周辺の職場が連携して参加しています。規模の大きな形での参加はまだ3年目ですが、社員は地域の方々と一緒に活動できるのが嬉しいと、自ら積極的に手を挙げてくれています。この「自ら積極的に」、それから「他職場との連携」が、非常に大事なことだと考えています。

「地域との共生」は事業活動そのものであり、イコールボランティア活動ではありませんが、根底には、社会の一員として地域に貢献したいという「心」の部分が欠かせません。

佐々木：私どもでは、自ら考え行動することを「考動」と呼び、その重要性を繰り返し語ると同時に、中期経営計画でも、新たな戦略のなかに「現場起点の考動」を掲げています。

今回私どもは、「安全を担保する」「お客様と接する」「技術を活用する」「地域社会に存在する」という、安全やサービス等の価値が提供されていく場を「現場」だと考えました。この「現場」にこそ、コスト削減や技術開発の糸口が存在しています。これらを再確認し、「すべての起点は現場から」を行動原則に掲げ、「現場」の課題を経営課題として、今まで以上に正面から取り組むこととしています。そしてそこで社員が自ら「考動」し、能力を最大限に発揮することが、安全やお客様満足を向上させる原動力



となると確信しています。

二階堂：「現場起点の考動」は現場の社員一人ひとりの頑張りに加え、現場だけでは解決できない課題を支社等が共有し一体となって解決しようという考え方もあります。

湖西線の近江高島駅では、お客様の安全に目を注ぐ現場の社員がホームの隙間対策を提案し、予算処理や施工の段取りを支社が行って、無事対策を実施できたという事例があります。現場の気づき、そして組織のサポートが、より高い安全性の追求、よい仕事の実現に直結すると思いますね。

嘉田：一人ひとりの「人」の姿にしっかりと目を向けること、そしてそれを仕組みとしてもしっかり支えることが、企業活動においても、未来の社会を描くにも、大切なことではないでしょうか。

今回の「基本構想」で滋賀県の将来の姿を描くに当たっても、私たちは県民の皆さんの日々の暮らしの様々な生活活動に着目し、個人の「暮らし」の観点から、県の将来像をまとめました。「人」本位にこだわることで、地域社会の方々やお客様、あるいは社員の方々に優しく寄り添うことができ、未来に向かって、力強く進むこともできるのだと思います。

地域と共に、持続可能な社会を目指して

佐々木：本日は、県の構想についても詳しく教えていただきありがとうございます。ご紹介しました中期経営計画の実現に向け、有言実行してまいります。また、本日この機会を頂戴し、直接お会いして意見を交わすことの大切さをあらためて実感しました。

嘉田：今後のJR西日本にますます期待しています。

いま、東日本大震災等を契機に、暮らしの安心の確保やエネルギーの安定確保をはじめ、社会のあり様、人々の価値観等に大きな変化が起きています。これからの進むべき方向を、あらためてしっかり見据えることが求められています。そういったなか、私どもは、県民の皆さんとの対話を重ねて将来を描き、県民の皆さんに希望と安心をもたらす最善の取り組みを進めていかねばと決意しています。

そのためにも、より強固な連携をお願いいたします。

佐々木：ともに未来を目指すパートナーに足る、信頼できる企業と言っていただけるよう、しっかりと考動していきます。

佐々木、二階堂：本日はありがとうございました。

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。あらた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お客様や地域の皆様方に、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挙げて取り組んでまいります。

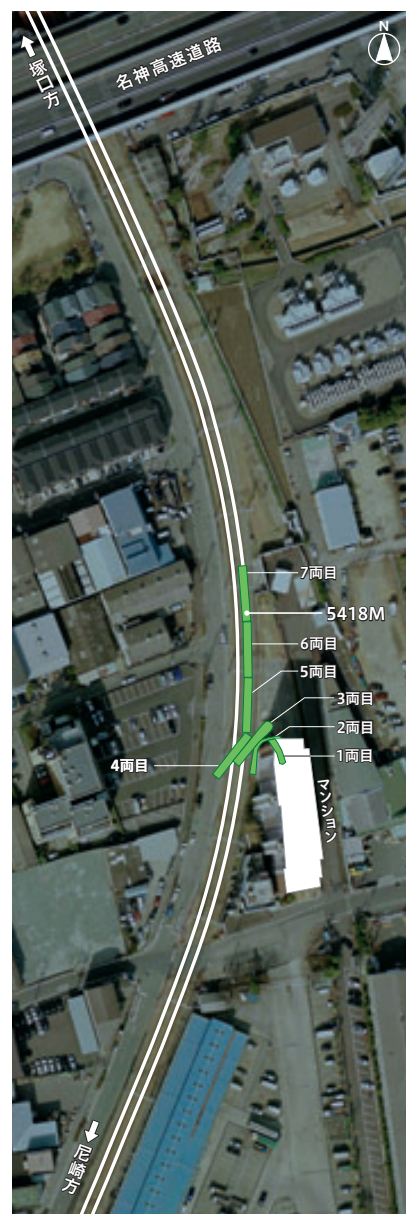
概要

- ・ 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1 k805m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



事故後の対応

鉄道事故調査報告書への対応

平成19年6月に航空・鉄道事故調査委員会(当時)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、列車運転計画、ATSの整備、弊社の安全管理体制に関わる事項に関し、多くのご指摘をいただいております。弊社は、これらご指摘いただいたことを真摯に受け止め、改善・対策に取り組んでいるところです。

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様々な対策を進めてまいりました。

そのようななか、平成19年6月に航空・鉄道事故調査委員会(当時)から「鉄道事故調査報告書」が示されたことを契機として、あらためて課題を集約し、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、グループを挙げた取り組みを推進しております。(取り組みの詳細はP19～26をご覧ください。)

被害に遭われた方々への対応

事故直後は、ご遺族様お一組様に対し基本的に2名の担当社員を、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、対応させていただいてまいりました。

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130名の体制(別途ご遺族様担当者約160名は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おります。

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、誠意を持って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、お亡くなりになられた方々がお住まいであった自治体首長との実行委員会形式による「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」を開催しております。

ご説明会等の開催

弊社の取り組み等に関して、これまでに11回(延べ47回)、社長以下の役員等が出席するご説明会等を開催しており、今後も継続して実施してまいります。

心のケアの取り組み

今もお、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、お苦しみのなかであり、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おり、専門家や有識者の方々のご指導、ご協力をいただき、少しでも心のケアに役立てていただくよう取り組んでおります。

事故を踏まえての地域にお役に立つ取り組み

事故を惹き起こしたことにより、様々な方々や地域社会に大変なご迷惑をおかけしたことを踏まえ、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、安全基盤形成に関する研究助成や社会福祉団体等への寄付をさせていただいております。これらの寄付を含めて、平成21年4月に設立したJR西日本あんしん社会財団で、社会にお役に立つ取り組みを行っております。(JR西日本あんしん社会財団についてはP38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、弊社役員等による航空・鉄道事故調査委員会(当時)の委員の方々への情報漏えいの働きかけや資料の提出不備等の事実が判明いたしました。

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、平成21年11月18日に国土交通大臣に報告いたしました。

この事象は、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認識しており、航空・鉄道事故調査委員会(当時)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いたしました。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に加え、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や、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といった企業風土上の問題が、この背景にあったのではないかと考えております。

こうした反省に立ち、弊社はコーポレート・ガバナンスの強化を図るとともに、平成21年12月に設置した社長直属の企業再生推進本部を中心に、企業風土の変革に全社を挙げて取り組み、平成22年12月には、これまでの取り組み状況や今後さらに掘り下げるべき課題について、国土交通大臣に報告いたしました。

なお、この問題に関しては、平成21年11月に運輸安全委員会において福知山線脱線事故調査報告書を検証する検証チームが結成され、平成23年4月に同チームが「JR西日本福知山線事故調査に関わる不祥事問題の検証と事故調査システムの改革に関する提言」を公表されました。

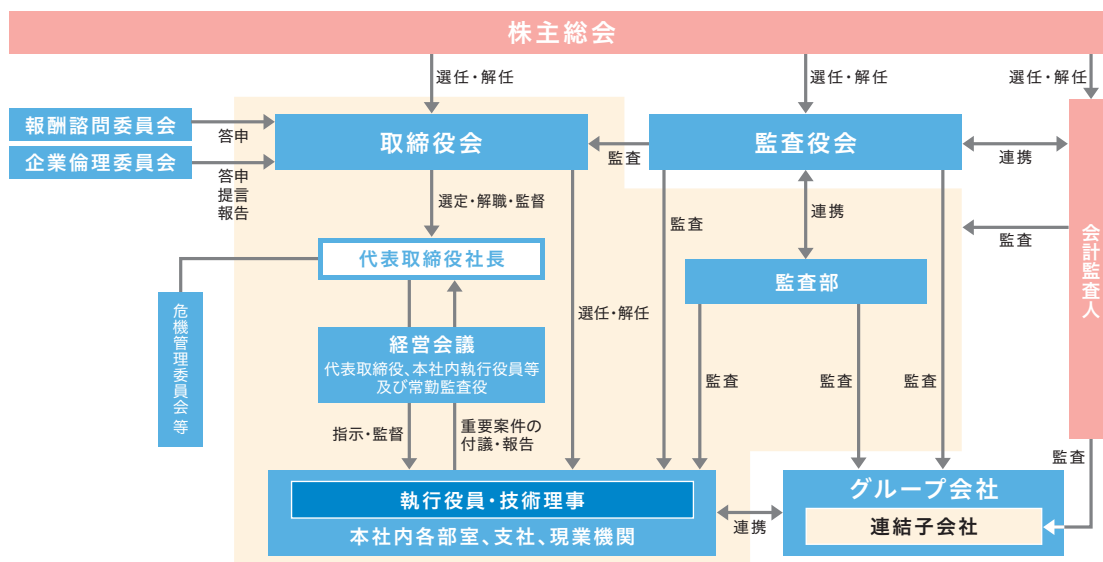
事故後の対応

運輸安全委員会(前航空・鉄道事故調査委員会)／国土交通省 H17・4・25 福知山線列車事故 安全の取り組み等 被害に遭われた方々への対応	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(第1回)」実施	H19.2 「意見聴取会」開催	H19.6 「鉄道事故調査報告書」公表 「建議」「所見」		
	H17.5 「安全性向上計画」策定	H17.6 第1回「安全諮問委員会」開催	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、「JR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	H19.7 「安全諮問委員会最終報告」取りまとめ	
	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」開催	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「被害者対応本部」の設置	H18.4 「追悼慰霊式」開催	H18.7 「報告会」開催

コーポレート・ガバナンス

CSR経営を実現するには、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。

平成21年秋に判明した情報漏えい等についての働きかけ問題を踏まえ、全役員が「誠実」「謙虚」「自律」を旨とし「企業理念」を実践していくとともに、取締役会の諮問機関である「企業倫理委員会」の設置等を行い、コーポレート・ガバナンスの強化に努めています。



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果たすとともに、将来にわたる持続的な発展を図っていきます。それらを実現するため、JR西日本グループ全体として認識を共有し、企業倫理の確立、経営の監視・監督機能の強化をはじめとするコーポレート・ガバナンスの充実に努めています。

具体的には、企業倫理の確立を図るため、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、誠実かつ公正な企業活動の基盤となる共通の価値観を醸成するとともに、取締役会の諮問機関として、社外委員を招聘した「企業倫理委員会」を設置し、企業倫理の確立に関する重要な事項について審議・評価を行い、取締役会へ必要な提言・報告を行っています。

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14名のうち、社外取締役は5名）を選任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、取締役の業務執行について、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、業務執行状況や安全に関する事項、企業倫理に関する事項等について、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審議を行い、職務執行について相互に監視等を行っています。

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など、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（毎月1回以上）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。

役員一覧 (平成23年6月23日現在)

取締役会長(取締役会議長)	倉内 憲孝 ※	取締役兼常務執行役員	来島 達夫	執行役員	北園 茂喜	執行役員	二階堂 暢俊
取締役	曾根 悟 ※	取締役兼常務執行役員	柴田 信	執行役員	西岡 泰樹	執行役員	山口 正人
取締役	石川 正 ※	常勤監査役	小出 昇	執行役員	松浦 克宣	執行役員	杉岡 篤
取締役	佐藤 友美子 ※	常勤監査役	岩崎 勉 ※※	執行役員	堀坂 明弘	執行役員	今井 克己
取締役	村山 裕三 ※	監査役	宇野 郁夫 ※※	執行役員	長谷川 一明	執行役員	金平 英彦
代表取締役社長兼執行役員	佐々木 隆之	監査役	勝木 保美 ※※	執行役員	野中 雅志	執行役員	国広 敏彦
代表取締役副社長兼執行役員	西川 直輝	常務執行役員	白取 健治	執行役員	大久保 敬雄	執行役員	三浦 勝義
代表取締役副社長兼執行役員	真鍋 精志	常務執行役員	宇都宮 道夫	執行役員	荻野 浩平	執行役員	田仲 文郎
取締役兼専務執行役員	山本 章義	常務執行役員	真野 辰哉	執行役員	石本 修	執行役員	福嶋 圭
取締役兼専務執行役員	矢吹 静	常務執行役員	辻子 義則	執行役員	生駒 隆生	技術理事	松田 好史
取締役兼常務執行役員	七川 研二	常務執行役員	川上 優	執行役員	倉坂 昇治	技術理事	吉江 則彦
取締役兼常務執行役員	中村 仁			執行役員	緒方 文人	技術理事	土田 克己
				執行役員	杉木 孝行		

※: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。

新任社外監査役からのメッセージ

JR西日本は重要な社会インフラを担い、従って企業の存続自体が社会的責任であると言えます。すなわち、公共交通の安全かつ効率的な運用が社会的責任として第一義的に求められているところです。

しかしながら、企業価値の向上のためには、単にその第一義的目標の実現にとどまることなく、より高く多様な目標に挑戦していく、チャレンジャーとしての意識が必要と思っています。

私は社外監査役に就任するに当たり、JR西日本がその社会的責任を果たす活動のなかで十分にコンプライアンスが保持されているかを監査してだけでなく、企業価値向上に向けたパフォーマンスが十分に発揮されているかのチェックを通して、JR西日本のチャレンジャーたちを応援していきたいと思っています。



社外監査役 勝木 保美

略歴

昭和52年9月 公認会計士登録
 平成7年8月 監査法人朝日新和会計社
 (現有限責任あずさ監査法人)
 代表社員
 平成13年5月 同法人専務理事大阪事務所長
 平成22年7月 勝木公認会計士事務所開設
 平成23年6月 当社社外監査役に就任

役員行動規範

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、社会及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、社会及び社員など、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いたします。

「企業理念」の実現に向けた目標の体系／現場起点の考動

「企業理念」「安全憲章」、「中期経営計画」「安全基本計画」、そして「事業運営方針」「支社長方針(支社等考動計画)」「現場長方針(箇所目標)」「個人目標」といった各目標・計画が一貫して機能することで、実効性の高い具体的な「考動」が集積し、「企業理念」を実現、お客様・地域・社会から信頼される企業グループとなることができると考えています。

目標の体系

経営の3本柱

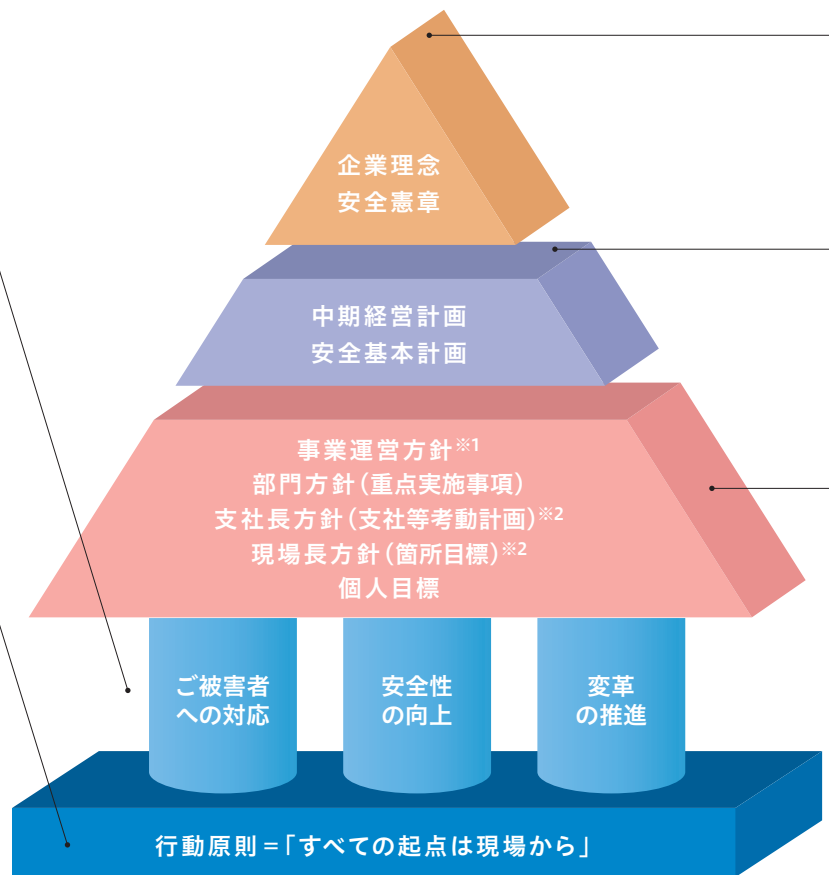
経営の3本柱「被害に遭われた方々に誠心誠意と受け止めていただけるような取り組み」「安全性向上に向けた取り組み」「変革の推進」は、当社が事業を遂行していく基盤です。今回の中期経営計画の見直しにおいても、その位置づけは変わるものではなく、グループを挙げてこれらを強力に推進していきます。

現場起点の考動 ～すべての起点は現場から～

安全やCSを向上させるために、現場第一線にある課題を共有し、それぞれの立場の社員が自律的に、かつ連携して取り組むことが、「現場起点の考動」です。

社員一人ひとりの力を結集することが安全やCSを向上させる原動力となること、コスト削減・技術開発といった課題解決の糸口が現場にこそ存在していることを再確認し、「すべての起点は現場から」を行動原則に掲げ、現場の課題は重要な経営課題であるとの認識のもと、今まで以上に正面から取り組んでいきます。

※「現場」:安全やサービスをはじめとする価値が現実
に生み出されている場所や場面(グループ会社・協力
会社を含む)



※1 収支計画、設備投資計画等を含みます。
※2 名称は支社、現場ごとに異なる場合があります。

現場起点の「考動」の広がり

安全やCS向上に向けた一人ひとりの努力の積み重ねが企業理念の実現につながるとの認識のもと、「現場」を起点とした考動が広がっています。

現場起点の「考動」には、一人ひとりの社員・現場長等の気づきや情報発信、それぞれの職場での自律的な対策に加え、他職場との連携や支社・本社の迅速なサポート等が不可欠です。ここでは、こうした個々の社員や組織がつながり、安全・CSの向上に結びついた「考動」事例を紹介いたします。

→現場起点の「考動」事例は、本報告書で数多く紹介しています。他ページもあわせてご覧下さい。

事例：ホームの隙間対策(湖西線近江高島駅)

これまで最長8両編成の停車であった湖西線近江高島駅では、平成23年3月のダイヤ改正で、新たに12両編成の列車が停車するようになり、一部の場所で列車とホームの隙間が大きくなっていました。

駅社員は、隙間のリスクに気づき駅長へ報告しました。そのリスクは、近隣病院の増床に伴う高齢者のご利用増加や地域からの期待の高まりなど、現場の実情を踏まえた課題として他職場や支社と共有され、それぞれの立場で自律的かつ連携して対策が実施されたことで、スピーディーに解決が図られました。

中期経営計画見直し

平成22年10月、「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」（平成20年5月策定）の見直しを行い、より長期的な持続可能性に経営の力点を置きつつ、あらためて中長期的な経営の方向性の明確化と具体化を図ることとしました。

このなかで、安心と信頼をベースとした持続的発展を図りつつ、「事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献」することをミッションとして定め、「安全マネジメントにおいて卓越し、お客様・

地域・社会から信頼される」企業グループを目指すことを経営ビジョンとして決めました。また、このビジョンの達成に向け、従前掲げている経営の3本柱「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」を堅持しつつ、「地域との共生」「技術による変革」「現場起点の考動」という新たな戦略を明確化しました。

→中期経営計画見直しについて、詳しくは http://www.westjr.co.jp/company/ir/pdf/20101028_01.pdf をご参照下さい。また、P05座談会も、あわせてご覧下さい。

一貫して機能することが重要

普遍的な目標：企業理念、安全憲章

「企業理念」は、当社の決意表明であるとともに、社内はもちろん、お客様、株主をはじめとする関係者の方々に対する宣言でもあります。普遍的な目標である「企業理念」に掲げた「あるべき姿」を実現していくことが、当社におけるCSRの遂行にほかならないとの考え方に立ち、社員、役員、そして総体である会社が一体となって、自ら考え、行動してきた結果を、「企業考動報告書（JR西日本CSRレポート）」で報告しています。また、「安全憲章」は、「企業理念」第一項で宣言している基本的価値観を共有した上での、日々の行動指針を示すものとして制定しました。福知山線列車事故を永遠に忘れることなく、二度と再び悲惨な事故を起こさないとの決意を示しています。

中長期的な目標：中期経営計画、安全基本計画

「中期経営計画」は、「企業理念」を実現するため、中長期的に、会社の向かっている方向を明確化し、具体的な方針や目標をお客様や株主、地域社会等すべてのステークホルダーの皆様にお示しするものです。「中期経営計画」の方向性を社員一人ひとりが理解し共感した上で、お客様・地域・社会から信頼される企業となるための自発的な「考動」を積み重ねることが、目標達成につながります。また、「安全基本計画」では、「安全を最優先する企業風土の構築」を目指す道のりのなかで最優先・最重要に取り組むべきこととして『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』を到達目標に掲げています。これを実現するために、リスクを事前に洗い出し、必要な手立てを講じるための効果的な仕組みとしてリスクアセスメントを導入するとともに、社員の安全意識向上に取り組んでいます。

単年度の目標：

事業運営方針

「事業運営方針」は、社員向け、「中期経営計画」の達成のための、より具体的な単年度の取り組みや、重点事項、到達目標を示したものです。足元の環境の変化や進捗状況に対応し、向かっている方向や施策の適切性等を確認しながら取り組みを推進していきます。

部門方針（重点実施事項）

部門方針（重点実施事項）は、本社内各部署における定常業務を含む取り組み課題について、網羅的に示したものです。

支社長方針（支社等考動計画）

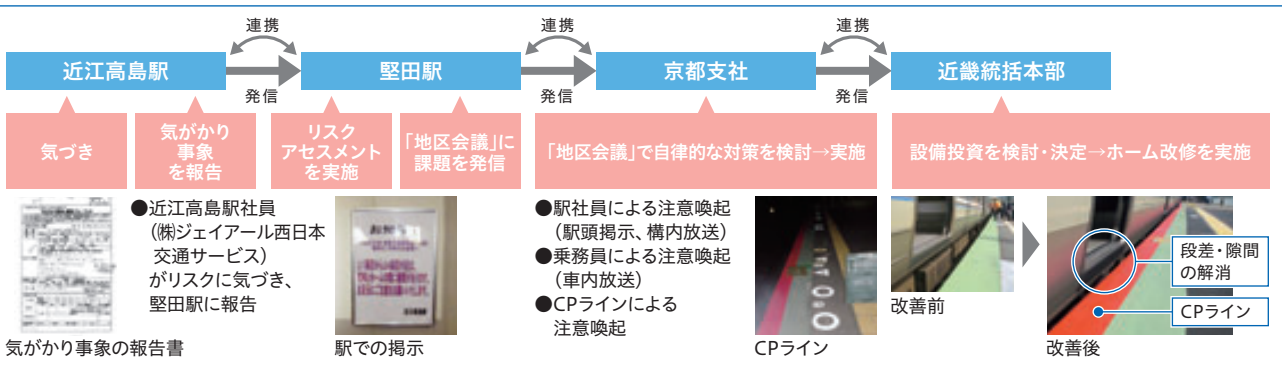
「支社長方針（支社等考動計画）」は、事業運営方針等に基づき各支社特有の使命役割や現状認識に応じて策定する支社の計画です。安全・CS・人材育成をはじめ、支社における課題の解決について、具体的な取り組みを推進していきます。

現場長方針（箇所目標）

「支社長方針（支社等考動計画）」等に基づき、個々の職場単位の課題に対応するため、単年度の目標である「現場長方針（箇所目標）」を策定しています。「現場長方針（箇所目標）」は会社の方針に則った、社員一人ひとりの日々の業務に関連したものであり、「考動」する上での基本となります。

個人目標

「現場長方針（箇所目標）」を踏まえ、一人ひとりの社員が自らのやるべきことを考えて、目標を定めています。「個人目標」に基づいた「考動」が、「企業理念」「安全憲章」「中期経営計画」「安全基本計画」実現の礎となります。



用語解説

●CPライン：「CP」とは「Color Psychology」の略で、色彩心理の意味。列車に近いところを「赤」で表示し、安全な場所へお客様を誘導することが目的です。
 ●地区会議：エリアにより、「線区会議」「地区連絡会」等呼称は異なりますが、各地で、地区や線区単位で駅、乗務員、車両、工務等の系統の異なる複数の職場が集まり、協力して課題解決を図る取り組みが盛んになっています。

特集 災害への対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、JR東日本管内の多くの鉄道施設や周辺の地域が大きな被害を受けました。被害に遭われた皆様、関係の皆様に、心よりお見舞い申し上げます。

大震災に当たり、JR西日本グループでは、鉄道設備の早期復旧や重機の提供、物資の支援、貨物列車の輸送手配等、最大限の支援を実施しました。一方で、当社が部品を調達していたメーカーが被災されたことにより、車両保守部品の調達が滞り、列車運行計画の見直しを行う事態となり、お客様に多大なご迷惑をおかけしました。

また、8月末に発生した台風12号の影響により、各地で大きな被害が発生しました。当社でもきのくに線・因美線において、斜面崩落や橋梁流失等が発生し、長期にわたり列車の運転を見合わせる事となりました。

東日本大震災への対応



当社グループの支援活動

当社グループは、阪神・淡路大震災により甚大な被害を受け、その際、JRグループ各社をはじめ、多くの方からのあたたかいご支援をいただきました。当時のご恩に報いる意味でも、重要な交通インフラの早期復旧が被災地の方々への貢献につながるとの認識のもと、JR東日本、JR貨物に対し、できる限りの支援を行いました。

物資の支援

震災発生翌日から、JR東日本・JR貨物の両社に対し、飲料水、食糧、毛布、業務用燃料等の提供を行いました。生活に関わる物品については、JR東日本を通じて被災地の方々にもご提供することができました。



支援物資の積込(株)ジェイアール西日本マルニックス、北陸荷物(株)

人的支援

JR東日本からの要請を受け、グループ会社の西日本電気システム(株)、協力会社の松井軌道(株)が東北新幹線・東北本線の復旧工事に携わりました。ほかにも、広島鉄道病院では自治体からの要請に基づき、医師等を派遣しました。

義援金

3月31日に、JR西日本グループとして、日本赤十字社に対し3億円を寄付しました。また、当社グループの社員等から寄せられた約7,850万円についても、4月19日に日本赤十字社に全額寄付しました。

社員のボランティア活動に対する支援

東日本大震災の被災地でのボランティア活動に対する特例措置として、ボランティア活動に参加した社員に対し、会社として、交通費・宿泊費に対する支援(3万円を上限)を行うこととしました。→P37もあわせてご覧ください。

大規模地震をはじめとする災害への備え

高架橋柱の耐震補強工事については、阪神・淡路大震災以降、計画に基づき着実に実施してきました。新幹線では平成22年度末までに工事を完了し、在来線の整備率は95%です。また、「安全性向上計画」で整備することとしている、高速運行区間であり、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の工事も完了しました。さらに、山陽新幹線の橋脚の耐震補強工事を進めており、平成22年度末までの整備率は19%です。

また、線路の内側に敷設し、地震により車両が脱線した際も線路から大きく逸脱することを防止する「逸脱防止ガード」は、試験敷設で問題がないことが確認されたため、まず、山陽新幹線

新大阪・姫路駅間の、上り線と下り線をあわせて約110kmの区間で整備を進めます。

列車運行維持に向けた取り組み

東日本大震災の影響により、特に電車のモーターの部品のひとつである直流電動機ブラシについては、長期にわたり調達が難しくなるおそれがあり、ブラシの磨耗による交換周期を延ばす工夫や、複数のメーカーのご協力を仰ぐなど、できる限りの対応を行いました。1週間にわたり列車本数の削減を実施せざるを得なくなり、多くのお客様にご迷惑をおかけしました。

今回明らかになった課題を踏まえ、列車運行の継続に重要な物品を抽出のうえ、列車運行に影響を及ぼさない在庫のあり方等について、方策を検討・実施していきます。→詳しくはP57をご覧ください。

節電の取り組み

東日本大震災による電力需給の問題は、我が国全体で取り組んでいかなければならない課題であると考えています。お客様にご不便をできるだけおかけしないよう留意しつつ、また、お客様のご理解・ご協力をお願いしながら、企業としての社会的責任を全うすべく、節電に取り組んでいます。

7月1日以降、実施している節電の取り組み

【駅】ホーム・コンコース照明の部分消灯(主に日中時間帯、天候や施設の構造により個別調整)／自動券売機・自動改札機の一部停止(ご利用状況にあわせた対応) 等

【列車内】空調の冷え過ぎの防止(車掌によるこまめな調整)／車内室内灯消灯(10:00～16:00、近畿エリア15線区、優等・ワンマン除く)

【オフィス等】蛍光灯の一部消灯・撤去／エレベーターの一部停止／空調設定温度の変更(28℃)／オフィス機器の電源オフ 等



券売機の一部使用停止(大阪駅)



ホームの一部消灯(大阪駅)

省エネルギー、地球環境保護及び電力需給の観点から、引き続きお客様のご理解を得ながら今後も節電の取り組みを継続していきます。

台風12号による被害への対応

当社施設の被害状況

きのくに線

- 切目・岩代駅間…のり面変状
- 白浜駅…駅構内冠水、特急オーシャンアロー1編成冠水
- 椿・紀伊日置駅間…変電所冠水
- 紀伊日置・周参見駅間…太間川護岸流出、盛土崩壊
- 紀伊浦神・下里駅間…江川橋梁盛土一部流出
- 下里駅…道床流出
- 紀伊天満・那智駅間…那智川橋梁流失
- 那智・宇久井駅間…道床流出
- 新宮駅…駅構内冠水、特急オーシャンアロー等10編成冠水

因美線

美作河井・那岐駅間…斜面が崩落、同区間が不通に

社員のボランティア活動に対する支援

台風12号による被災地でのボランティア活動に対する特例措置として、ボランティア活動に参加した社員に対し、宿泊費の一部支援を行うこととしました。

運転再開に向けて

きのくに線については9月17日には白浜・串本駅間、26日には串本・紀伊勝浦駅間で一部列車の運転を再開しました。

紀伊天満・那智駅間の那智川橋梁については、すみやかに現地での調査を進めるとともに、和歌山県と連携を図りながら復旧工事の計画を策定の上、工事に着手し、紀伊勝浦・新宮駅間は



紀伊日置変電所

那智川橋梁

12月3日に運転再開できる見込みとなりました。(11月22日現在)

因美線美作河井・那岐駅間については9月18日、始発列車から運転を再開しました。

安全



㈱JR西日本テクシア



福知山支社での除雪作業



福知山線列車事故現場付近での特別講義

基本的な考え方

福知山線列車事故後の安全性向上計画において、「安全を最優先する企業風土の構築」を目指すこととしました。

その後制定された企業理念の第一項に、「お客様のかけがえ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」と定めたことは、同じ立場を示すものです。

このような企業目標の達成を目指す道のりのなか、平成20年度からの5年間で最優先・最重点で取り組むべきこととして「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」を安全基本計画に掲げました。

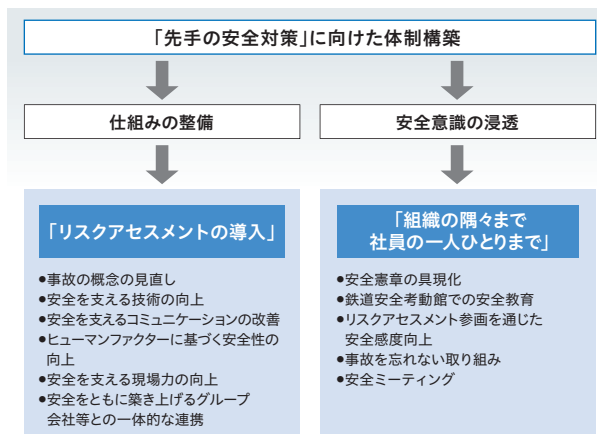
その具体化として、「多くの犠牲者を出す重大事故を事前に察知できなかった」という福知山線列車事故の反省に立脚し、リスクを事前に洗い出し、必要な手立てを講じるための効果的な仕組みとして「リスクアセスメント」を導入し、あわせて社員の安全意識を向上させる取り組みを行っています。

また、安全基本計画においては、総額4,300億円の安全投資

を実行し、安全レベルの維持向上を図ることとしました。

社長を頂点とする安全管理体制のもと、安全基本計画を着実に推進しています。

■安全対策の基本的考え方



重点取り組み事項に関する実績

→取り組み事項の詳細はP61～62をご覧ください。

先手の安全対策に関する象徴的取り組みであるリスクアセスメントにすべての職場で取り組み、多くのリスクを低減させてきました。

また、リスクアセスメントに参画することは、安全意識の向上にも寄与していますし、系統・会社間の連携やコミュニケー

ションの改善、さらには技術力の向上にもつながっています。

安全投資の着実な実行により、踏切事故の大幅減少を実現させるとともに、速度超過防止対策等を進めて安全レベルを向上させることができました。

推進責任者による総括と今後の方針

■平成22年度の総括

リスクアセスメントの取り組みは着実に進展しています。

一方で、保守用車の追突や工場における重大労災の発生等、リスクアセスメントそのものの質的向上を図る必要性を痛感する事象が起っています。

また、リスクアセスメントを始めとする安全への取り組みの根幹であるヒューマンファクターに関する理解不足に遭遇することが少なくなく、報告文化についても、定着したとは言えない状態にあると認識します。

これらの改善について、安全部門が中心となり、またサポート役となって、原点に立ち返った取り組みを行う必要があると考えます。

■今後の方針

リスクアセスメントは、気がつくことのない重大な潜在リスクを浮かび上がらせ、対策を実行しようとするものです。そのプロセスである「リスクの洗い出し→リスクの評価→対策→管理」それぞれの構成要素に対して、質を高めるための取り組みを展開します。

また、あらためて、ヒューマンファクターや報告文化の理解に向けた地道な取り組みを進めていきます。

極めて多くの被害者を出した事故を起こした企業として、安全基本計画の残された期間の行動計画を具体化し、安全マネジメントに卓越した企業グループになるよう取り組んでいきます。



代表取締役副社長兼執行役員
鉄道本部長

西川 直輝

安全基本計画

安全基本計画は、「先手の安全対策」に向けた体制を構築することを目指して、効果的な仕組みの整備と安全意識の浸透に向けた取り組みで構成しています。この安全基本計画の推進に、グループ会社と連携して取り組んでいます。

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の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

安全基本計画の推進に当たっては、取り組み項目ごとに責任部署を定め、実施スケジュールを明確にし、「安全基本計画実行委員会」等で進捗状況の評価、方針の確認を行い、必要に応じて取り組みの改善を行っています。

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」を実施しています。

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上で「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。

事故から学ぶ教育の効果向上

「事故から学ぶ」教育を効果的なものとするよう工夫し、社員・役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社員一人ひとりが将来にわたって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上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。

ヒューマンファクターに基づく安全性の向上

安全性を向上させるため、ヒューマンファクターの基本的な知識の浸透や、安全研究所の成果の活用を進めています。

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、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。

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。

事業を支える人材の確保と育成

円滑な業務運営と技術継承を確実に実施するとともに、機械化・省力化等を進めていきます。

安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携

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行います。

安全投資

鉄道の安全性を維持・向上するために、設備投資を着実に実行しています。

「鉄道安全報告書」では、当社の安全確保に向けた取り組みについて紹介しています。
 ※「企業考動報告書 2011」では、最前線で活躍する社員の「考動」事例について紹介しています。
 →詳しくは、http://www.westjr.co.jp/safety/action/report_railroad/をご覧ください。

鉄道安全報告書



安全性向上に向けた主な取り組み

安全基本計画の到達目標の達成に向け、社員は様々な観点から取り組みを進めています。

リスクアセスメント

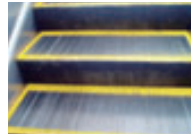
すべての職場で取り組んでいるリスクアセスメントは、自らの職場だけにとどまらず、日常つながりのある他系統の職場やグループ会社とも合同で実施しています。こうした取り組みにより、コミュニケーションが改善され、安全性の向上につながっています。

リスクアセスメント：博多機械区における他系統と連携した改善事例

改善策

「エスカレーターでお客様が転倒する事象が発生している」との報告をもとにリスクアセスメントを行いました。

簡易音声装置の設置等、様々な対策を施してきましたが、博多駅と連携して検討した結果、最終的にはエスカレーターの運転速度を変更することとしました。



踏み段の塗色変更

取り組みの成果

最終的に運転速度を25m/分にした結果、年間10件程度の転倒の発生が、対策実施後の1年間で1件のみとなりました。現在、この対策を全社で展開しています。

エスカレーターにおけるお客様の転倒を防止するため、簡易音声装置の設置や踏み段の塗色変更、簡易整列柵の設置を行いました。

こうしたリスク低減策により、お客様の転倒事象は減少しましたが、博多駅と連携して、より一層安全性を向上させるための低減策を検討しました。



博多機械区
係長
佐々 睦夫

博多機械区と連携し議論した結果、運転速度を遅くすることが有効ではないかと考えました。転倒を防止するため最適な運転速度について検討を重ね、30m/分から20m/分としました。

その結果、お客様の転倒件数は減少しましたが、エスカレーターを駆け上がるなど、新たな問題が生じたことから、試行錯誤の末、25m/分で運転することとしました。



博多駅
助役
田口 尚文
(現 小倉駅助役)

支社長 から

執行役員
新幹線管理本部
副本部長
福岡支社長
田仲 文郎

エスカレーターはどのくらいの速度で動いているかと聞かれ、即座に答えられる人は少ないのではないのでしょうか。通常あまり意識されることはないですが、安全に大きく関わるエスカレーターの運転速度、そこに着目することができたのはお客様の安全を追求しようとするメンバーの真摯な姿勢があったからこそだと感服しています。機械区と駅が連携して試行錯誤の末たどりついた運転速度の最適値は、鉄道事業者の宝物とも言えるノウハウです。お客様との接点にはエスカレーター以外にも様々な設備がありますが、同様の改善の余地がまだまだあるはずであり、それらの改善を重ねていくことにより安全性だけでなく技術力も向上するものと期待しています。



リスクアセスメント：金沢建築区におけるグループ会社と連携した改善事例

改善策

「北陸線東滑川駅の旅客通路やホーム階段をお客様が通行する際、列車と接触する危険性がある」との報告をもとにリスクアセスメントを行いました。

グループ会社と連携して検討した結果、転落防止柵及び注意看板等を設置することとしました。



改善前



改善後

取り組みの成果

東滑川駅だけではなく、他の4駅(北陸線新疋田・南今庄・親不知・有間川)についても同様の対策を実施し、取り組みを水平展開することができました。現在、これらの駅ではお客様の転落事象は発生していません。

小さなリスクでも大きな事象につながりかねないことから、お客様目線で現地をよく見て、気づいたことを積極的に報告することを心がけています。

毎月実施するリスクアセスメントで、北陸線東滑川駅のホーム階段の線路際に柵がなく、危険性があることを報告しました。

リスクアセスメントでは、建築区のベテラン社員とグループ会社社員の意見も踏まえ、様々な角度からリスクを検討しています。



金沢建築区
施設管理係
高島 達郎

リスクアセスメントで報告されたリスクに対し、転落防止柵を設置するとともに、お客様の目線を考慮し、足もとと目線の高さの両方に注意看板を設置することとしました。

さらに、北陸線の4駅についても同様のリスク低減策を講じました。

危険を見落とさないよう、複数の目で現場を見ることが、お客様の動線に着目することを心がけていますが、今回はあらためて「見慣れた光景のなかにもリスクが潜んでいた」ことに気づきました。



(株)ジェイアール西日本ビルド
JR業務金沢センター 検査課長代理
堀岡 政美

支社長 から

執行役員
金沢支社長
三浦 勝義

安全基本計画の着実な推進に向けて全社員が安全感を高めることを主眼としてリスクアセスメントに取り組んでいるところです。

今回の金沢建築区と(株)ジェイアール西日本ビルド等の取り組みは、安全に対する感度の向上によりリスクを発見し、類似箇所を洗い出し、対策が実施されたもので、未然のリスクに気づくことの大切さを教えてくれた事例です。

今後も全社員が事故に至るシナリオを想起する感性を高めるとともに、管理者が主導となった計画的なリスクの洗い出しや、目のつけ所を社員に示す取り組み等により、リスクアセスメントの質の向上を図り、お客様から安心・信頼していただける鉄道を築いていきます。



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、安全も技術や専門知識によって支えられています。

社員や組織の技術力向上や、鉄道システムの安全性・信頼性向上の取り組みは、安全基盤形成の根幹をなすものであることから、技術・技能の維持・向上及びその継承に努めています。

技術を学び、社員が成長するための工夫

「自分のスキルを高めたい」という潜在意識は皆が持っています。そこで、自分の手で機器を解体し組み立てる機会を設けています。また、作業班ごとに機器別解説書をまとめ、他班と共有しています。こうした取り組みを通じて「学びあって成長する」姿勢を育んできました。

その結果、社員が成長し、新幹線の安全性向上に寄与していることが私の喜びでもあります。



株式会社ジェイアール西日本新幹線テクノス
車両事業部 台車部 台車部品課長

豊福 俊行

車両

職場や社員一人ひとりの実務能力レベルを把握した上で様々な取り組みを実施し、そのレベル向上を図っています。特に、現場の声を通じて実現した、核となる技術者の育成や社員の学びたい気持ちに応える教育等は、より一層、技術力向上に寄与すると考えています。グループ会社においても、職種別に定めた基準に基づき把握した社員の実務能力レベルをもとに、OJTや集合教育を実施しています。

自ら「考動」させるための工夫

運転士は何かあれば咄嗟に判断する必要があります。そこで、判断力を磨くために、知識を習得し、経験を重ねるなど、自ら学び続けて欲しいと考えています。特に若い世代は、何らかのきっかけを与えることで仕事に対するやる気が増し、自ら工夫するようになります。そこで、私は指導者として一人ひとりに関心を持ち、声をかけ、社員をサポートし続けたいと思っています。



和歌山列車区
係長

水口 真人

(現 紀伊田辺運転区係長)

乗務員

社員一人ひとりにあわせてきめ細かく教育、訓練等を実施し、個々人のレベル向上を図っています。実践的な教育、訓練となるよう、机上での教育に加え、コンピュータ教材やシミュレータを活用しています。

また、新任運転士を養成する「動力車操縦者養成所」を、養成のスタート時点から成長をサポートできる体制に見直しました。

駅輸送

CTC化に伴い駅社員による運転取扱業務が減少するなか、次世代を担う若手社員への技術継承を行うため、OJTに加えて実設訓練線やシミュレータ等を活用しながら、社員個々の実務能力に応じた教育を教育係長が中心となって実施しています。



輸送指令

今後の運行管理を担う指令員・指令長を養成するため、実践的な技術の継承に取り組んでいます。各指令所には、経験豊富な教育専任者を配置し、OJTに加え個人レベルに応じた教育を行うとともに、異常時を想定したシミュレーション訓練を実施しています。また、シミュレータを活用した模擬訓練や保守用車使用の体験等を取り入れ、養成研修やレベルアップ研修の充実を図っています。



施設

若手社員の技術継承を目的に、日常業務を通じたOJTを計画的に実施しているほか、個人の実務能力を的確に把握し、集合教育やマイティ教育に結びつけるなど、計画的に人材育成を行っています。特に、新入社員は「線路技術訓練センター」においてレール交換等の実作業に携わるほか、グループ会社への出向により、設備の検査等の実務を学ぶ機会を設けて技術力の向上を図っています。



電気

電気部門では業務遂行能力向上、さらなる技術レベル向上及び自学自習能力向上を目的に「OJT」「集合研修」「自己研鑽(通信教育等)」を教育の3本柱として位置づけています。特に新入社員に対する基礎技術教育の充実及び若手社員の実務能力向上を重点的に実施しており、専門の教育担当者を配置した「電気技術訓練センター」を近畿・中国・新幹線の3ブロックに設置し、実習を主体とした集合研修を実施しています。



建設工事

新駅設置や高架化等、大規模工事の安全を推進する基盤は技術力です。そこで、「三現主義(現地・現物・現人)」をキーワードに、その力の維持向上に努めています。若手社員は、安全指導監による現場勉強会等により「現場に潜むリスクを感じ取る」力の養成を図り、次世代リーダー層は、現場での施工計画の策定やリスクについて討議する育成講座等を通じて技術力向上を図っています。また、事故防止・着工準備会では、作業のリスクを再評価し、リスク低減策を議論することでリスクに対する感性を磨くようにしています。



安全研究所の取り組み

安全研究所では、社内はもちろん、大学や(公財)鉄道総合技術研究所等、社外の研究機関、他鉄道会社との連携を積極的に進め、ヒューマンファクターの視点から実務に役立つ研究を多角的に推進しています。ヒューマンファクターの研究をさらに推進するとともに、その研究の成果をまとめた報告書「あんけんVol.4」を社内外に配付しています。また、現場社員を含めた社内での報告会開催やヒューマンファクターの見方・考え方の浸透を図るための取り組みを推進しています。

あんけんVol.4



→安全研究所については、こちらをご覧ください。
<http://www.westjr.co.jp/security/labs/>



異常時に直面した時にも冷静さを取り戻させるための対処方の研究

異常時に冷静さを失い、適切な取り扱いができず、かえってトラブルを拡大させてしまうことがあります。

安全研究所では、こうした、「偶然ではなくひとつのエラーが次のエラーを引き起こす」というミスの連鎖に着目し、ヒューマンファクターの見地から、異常時にも冷静さを失わず適切に対処できるための方策を確立・提言するため、研究を進めています。

研究を進めるなか、異常時に冷静さを取り戻す方策のひとつとして、航空や海運、医療業界で導入されている「CRM」の手法を応用した訓練プログラムを作成し、運転士・車掌・指令員に対して訓練を実施しました。

この訓練では、あるべき行動について受講者が自発的に気づくよう、グループワークやディスカッション等を導入したほか、チームとしての意識が向上するような工夫を施しました。現在、今後の展開に向け、改善を図っているところです。



安全研究所
 客員研究員
守屋 祥明

「鉄道版CRM」が誕生しようとしています。CRMは航空分野で生まれ訓練効果が立証されています。人はミスをするというヒューマンファクターの基本概念をベースに、個人の能力の限界を補い、チーム能力を発揮する「CRMスキル」を修得して、現場力向上に役立てる訓練です。現場から多くの協力者を得て作り上げた、JR西日本のオリジナル訓練手法です。

今後、皆さんとともに立派に育て上げていきます。



安全研究所
 客員研究員
石橋 明 (敬称略)
 所属等：
 平成17年～平成19年 JR西日本安全諮問委員
 平成20年から現職
 ㈱安全マネジメント研究所 所長、東北大学未来科学技術共同研究センター、リサーチフェロー 工学博士

津波対策

近い将来、発生が想定されている東海・東南海・南海地震に伴う津波対策として、沿岸部を走るきのくに線新宮・和歌山駅間では、津波に対処できるよう、ハザードマップに基づき避難誘導標を整備しており、乗務員等はこれを活用してお客様の避難誘導を行います。

訓練の実施

平成23年2月25日、「串本駅に入駅中の列車が緊急地震速報により停車し、大津波警報が発令された」という想定で訓練を実施しました。訓練直後の3月11日、東日本大震災が発生し、和歌山の沿岸部にも大津波警報が発令されましたが、お客様への案内や誘導、社員の避難もしっかりできたと思います。しかし、状況を正確に説明することができず、テレビをご覧いただくことで、ようやく理解していただいたお客様もいらっしゃいました。今回の対応により、緊迫したなかでお客様にわかりやすく理解していただくのかという課題が明らかになりました。

今後、大震災が「起こるかもしれない」ではなく「必ず起こる」という強い危機感を持ち、訓練に取り組みなければならないと考えています。



串本駅
 駅長
榎本 敏治

支社長から

執行役員
 和歌山支社長
今井 克己

和歌山支社においては、平成20年度から毎年津波警報発令時対応訓練を実施してきました。訓練のつど、振り返りを行うとともに、課題を抽出し翌年の訓練内容に反映させています。例えば、降車に不便な駅間で停車した場合を想定したり、普通列車だけでなく、乗降口の少ない特急列車を使用するなど、より実践的な訓練となるよう心がけています。また、今年2月の訓練は災害意識の高い地元にお住まいの方々との連携をより深めることを目的として、串本町にも参加していただきました。

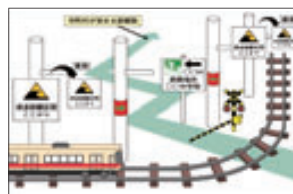


今後は、東日本大震災における教訓も踏まえ、迅速・安全で、そして何よりお客様に安心していただける避難誘導を行うため、訓練の実施に努めていきます。

■避難誘導標



■避難誘導標イメージ図



■津波警報発令時対応訓練実績

- ・平成21年1月
きのくに線下津駅構内
- ・平成22年2月
きのくに線紀伊田原駅構内
- ・平成23年2月
きのくに線串本駅構内

安全憲章の具現化に向けた異常時への備え

「2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず」との言葉から始まる「安全憲章」を各職場において唱和し、福知山線列車事故を発生させた責任と、その教訓を胸に刻み込むとともに、具体的に行動ができるよう取り組んでいます。

事故が発生した場合、併発事故の阻止とお客様の救護を最優先します。これを体現するため、消防・警察等と合同で列車事故総合訓練を実施しているほか、普通救命講習や列車防護訓練も継続的に実施しています。

津波への備え

和歌山支社では、ハザードマップに基づき整備した避難誘導標を乗務員等が実際に活用できるよう、平成20年度から津波警報発令時対応訓練を実施しています。今年の訓練では、乗務員やお客様役以外にも、多くの社員が参画することで、津波警報発令時の対応について学んでもらいました。また、串本町の方々にも参加していただき、炊き出し訓練も実施しました。



和歌山支社
安全推進室 室長
窪田 裕

東日本大震災で大津波警報が発令された際には、整備していた規程に則り列車を安全に停車させました。結果として津波による被害はありませんでしたが、今後も安全かつ迅速に行動できる体制づくりに努めるとともに、自治体と連携し必要な見直しを行います。

「事故遭遇時等社員必携」「救護ワッペン」の携帯

事故や災害に遭遇した場合の心構えや具体的行動等について定めた「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」を社員が携帯し、お客様の尊い命をお守りし、安全を最優先する行動が実践できるように取り組んでいます。

人身事故遭遇時の救護活動

帰宅中に乗車していた列車が人身事故に遭遇した際、「救護ワッペン」をつけ、乗務員や他の社員と協力し、お怪我をされたお客様がおられないかの確認等、お客様対応に努めました。その際、薬を飲むための水がほしいとおっしゃったお客様に水を差し上げたところ、「助かりました」と笑顔で言っていました。大変嬉しく感じました。



せとうち地域鉄道部
福山電気管理センター 管理係
藤原 素直

異常時にしっかりと対応できたことは、日ごろの訓練の成果だと思います。また、こうした状況を目の当たりにし、設備故障等でお客様にご迷惑をおかけしないようにしたいと、あらためて強く思いました。

異常時に強い社員の育成

人身事故等が発生した際の対応能力向上を目的に、「人身事故対応リーダー」を養成しています。これは神戸支社独自の取り組みで、これまで約700名もの「リーダー」を養成してきました。夜間や管理者がいない駅での事故発生時でも、リーダーは自信をもって対応しています。また「人身事故対応リーダー」は、特に若手社員にとって挑戦しがいのある目標にもなっています。訓練のみならず、日常の自己研鑽においても社員の成長を支援し、異常時に強い社員の育成に努めています。



神戸支社
安全推進室
長濱 哲朗(左) 福田 国弘(右)

支社長から

執行役員
神戸支社長
金平 英彦

人身事故等が発生した際には、休日や深夜時間帯であっても、多くの社員が系統や組織の垣根を越えて現地に参集し、連携して対応しています。安全を確保しつつ、早期の運転再開に向けて懸命に取り組む姿勢は、毎月の合同訓練を通して、異常時での考動や系統を越えた連携を培っていることの成果であると感じています。今年度から支社間接社員の人身事故対応リーダーを総務系社員にまで拡大して養成し、支社支援体制の強化にも努めています。今後も現状に満足することなく、アーバンエリアにおける人身事故対応の牽引役として、安全を最優先に輸送品質の向上に取り組んでいきます。



列車事故総合訓練(東灘信号場)



人身事故対応リーダー養成研修

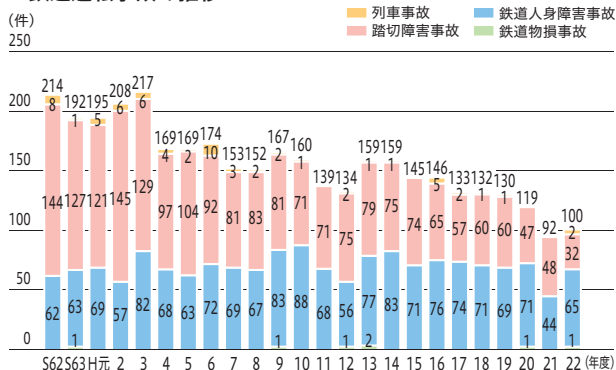


事故遭遇時等社員必携

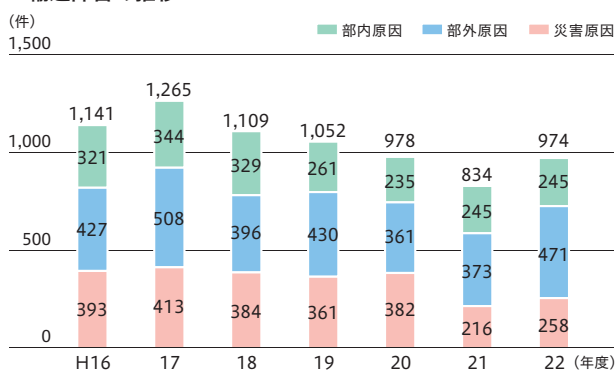
鉄道運転事故・輸送障害対策

安全性向上に向けてソフト・ハード両面の安全対策に取り組み、鉄道運転事故の発生を減少させてきました。平成22年度の発生は過去二番目に少なく、踏切障害事故は過去最少となりました。しかしながら、依然として事故が発生していることから、今後も積極的に安全性を向上させる対策を講じていくほか、輸送障害の低減にも努めていきます。

■ 鉄道運転事故の推移



■ 輸送障害の推移



踏切の安全性向上

踏切の安全性を向上させるために、立体交差化や踏切統廃合等による踏切の廃止を順次進めています。加えて、踏切警報機や遮断機、障害物検知装置、踏切非常ボタン等を整備しています。また、折れにくい遮断棒の整備も進めており、輸送障害の低減に努めています。

折れにくい遮断棒の開発

踏切遮断棒が折損すると、安全確認のために列車に遅れが発生し、お客様に多大なご迷惑をおかけします。そこで、折れにくい遮断棒を開発し、遮断棒の折損による列車の遅れを減らしたいと考えました。

この際、「固定概念にとらわれない」「失敗を恐れない」ことを念頭に、関係箇所と連携した上で、竹刀をヒントに、折損の約6割を占める先端部分の柔軟性を高めた、折れにくい遮断棒を開発しました。

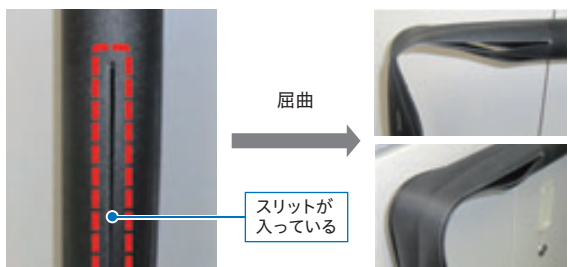
導入した踏切では、遮断棒折損件数が減少しました。今後とも安全性を向上し、お客様へご迷惑をおかけしないように、取り組みます。



電気部
信号課
進藤 純一郎



社員研修センター内 実習設備



折れにくい遮断棒 屈曲の様子

障害物検知装置

踏切内に取り残された自動車等を検知する「障害物検知装置」を整備しています。

平成20年度からは検知域を立体的に監視でき、検知機能が高い「3次元レーザーダグ式障害物検知装置」の整備を進めています。



踏切非常ボタン

踏切内で事故等が発生した際に取り扱うことにより、運転士に対して異常を知らせる信号を発光させる「踏切非常ボタン」を整備しています。



全方位型踏切警報灯

360度視認できる「全方位型踏切警報灯」の整備を進めています。



折れにくい遮断棒

遮断棒が折れると、安全性が低下するだけでなく、安全確認のため列車を停車させたり徐行させたりすることから、お客様にご迷惑をおかけします。

これまで様々な対策を講じてきましたが、さらなる対策として、遮断棒の先端部分が折れることの多い踏切を中心に、先端部が折れにくい、耐久性の高い素材にスリットを入れた遮断棒を整備しています。

ホームの安全性向上

ホームにおける線路への転落や列車との接触等を防ぐため、様々な取り組みを行っています。

可動式ホーム柵の設置

当社の在来線で初めて、北新地駅に可動式ホーム柵が設置されました。既に可動式ホーム柵が設置されている他の鉄道会社を参考に、お客様の安全を確保する取り組みを進めました。

また、万一トラブルが発生した場合でも、駅社員と指令、乗務員及びグループ会社社員とが連携して安全・確実に対応するとともに、早期の復旧ができるよう、訓練を重ねています。

今回の経験を、今後可動式ホーム柵が設置される大阪天満宮駅においても活かしていきたいと考えています。



北新地駅
駅長
赤木 智



北新地駅可動式ホーム柵

CPライン

ホーム端からの転落及び列車との接触を防止するため、ホーム笠石端部を赤色で塗装し、ホーム縁端部を明確化した「CP(Color Psychology)ライン」を整備しています。



転落検知マット

お客様の転落をセンサーが検知して乗務員や駅係員に異常を知らせる「転落検知マット」をホームと車両の間が広い箇所を整備しています。



通過線ホーム柵

ホームからの転落及び列車との接触を防止するため、通常、お客様の乗降がない側に「通過線ホーム柵」を整備しています。



可動式ホーム柵

当社の在来線としては初めてとなる、「可動式ホーム柵」をJR東西線北新地駅で整備し、平成23年3月から使用しています。

今後、JR東西線内において北新地駅に次いで乗降客数の多い大阪天満宮駅にも整備する予定です。

内方線付き点状ブロック

ホーム内側に線状突起を設けてホーム内外がわかるようにした「内方線付き点状ブロック」を、1日あたりの乗降人員が10万人以上の駅は平成25年度末を目標に、1万人以上の駅は概ね平成32年度末を目標に整備します。



主な鉄道運転事故の対策

山陽線舞子駅構内人身事故

発生日時：平成22年12月17日(金) 21時44分

発生箇所：山陽線舞子駅構内

概況：当該列車から降車されたお客様が線路と車両の間に転落されましたが、列車は舞子駅を定時に発車しました。発車後、後方から6、7両目付近のホーム上で合図をしている男性を認め、非常停止手配を行った後停止しました。その後、列車とホームの間に倒れているお客様を救護しましたが、お客様の死亡が確認されました。また、ご被害者と同行されていた女性も、ご被害者を救助しようとした際、足を怪我されました。

原因：調査中

対策：(既に実施している対策)

- ・中間先頭車連結部にホーム柵を設置(舞子駅上りホーム)
- ・出発側に非常報知灯を設置、隣接線路も動作対象、非常ボタン増設及び車掌用報知灯を新設(本事故前から)
- ・舞子駅上りホームと類似のホーム条件の箇所における、運転士による後部確認を実施
- ・非常報知灯が動作した場合に、警報音及び音声メッセージが流れることで確実に乗務員へ伝達する警報用スピーカーを新設
- ・中間先頭車連結部の前照灯を点灯(試行)
- ・中間先頭車連結部に音声警報装置を設置(順次)

湖西線永原駅構内列車脱線事故

発生日時：平成23年1月27日(木) 22時17分

発生箇所：湖西線永原駅構内

概況：運転士は永原駅入駅の際、積雪及び持ち込み雪[※]による大きな塊があるのを認めたため、停止位置目標の約1m手前に停車しました。その後、折り返し列車として京都方面に出発したところ、列車の後部から引っ張られるような感じがしたため常用ブレーキで停車しました。確認したところ、最後部車両後部台車2軸が脱線していることが判明しました。
※ 持ち込み雪：列車のスノーブラウ(除雪板)により掻き集められ、盛り上がった雪のことを言います。

原因：線路上の数カ所の持ち込み雪及び積雪に乗り上げたため、停止位置目標付近で脱線したと推定されます。

対策：(既に実施している対策)

- ・持ち込み雪に対する危険性を周知(今後予定している対策)
- ・降積雪状況の詳細な把握
- ・降積雪等を認めた場合の取り扱いの明確化
- ・持ち込み雪に対する危険性を定期的に教育

雪害への対応

平成22年末から平成23年年初にかけて山陰地方が、また平成23年1月末から2月初には北陸地方が、豪雪に見舞われました。

この際、駅、乗務員、車両、施設、電気等の系統に関わらず、社員、グループ会社社員等、多くの関係者が連携し、立ち往生した列車の救援やお客様のお世話、除雪等を行いました。

長時間にわたり列車を停車させるなど、お客様には多大なご迷惑をおかけしました。今回の事象に対してしっかりと対策を進めていきます。



山陰線下市・御来屋駅間倒木



北陸線今庄駅除雪作業

CS (お客様満足)



「ありがとう山陽本線開業120周年」イベント



山陽・九州新幹線直通運転の開始



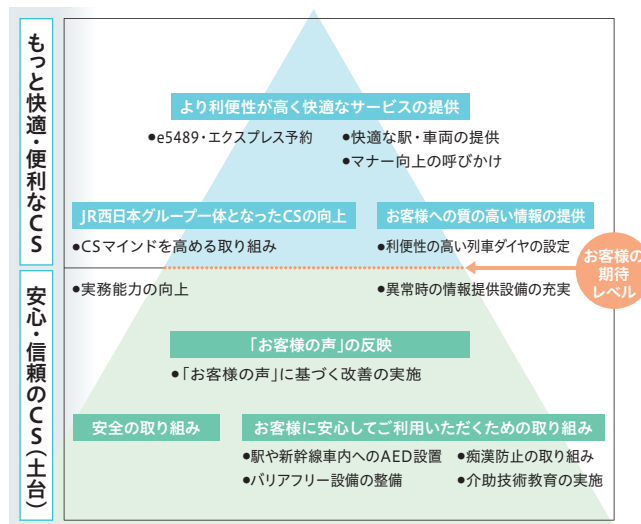
電車線設備取り替え訓練

基本的な考え方

鉄道は、多くのお客様にご利用をいただき、社会的に重要な役割を担っていますが、「安全」で「信頼」いただけるものでなければ、社会からの信認を得て事業を営むことができません。加えて、世の中の様々なサービスは進化を続けており、私たちの提供する輸送サービスも、お客様の声を真摯に受け止め、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、そして心こもった笑顔いっぱいの接客等、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の基本的な考え方です。

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で、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、将来にわたって愛される鉄道を目指します。

CSの考え方



重点取り組み事項に関する実績

山陽・九州新幹線直通運転や大阪ステーションシティの開業等、お客様にビジネスや観光でご利用いただける便利で快適なサービスの提供、女性専用車を全日・終日化すること等、お客様に安心してご利用いただけるよう取り組みました。

→取り組み事項の詳細はP61～62をご覧ください。

また、お客様からいただいた声に基づいて改善した事例を、ホームページにも掲載することによりお客様により広く知っていただくことにも取り組みました。今後とも、より快適にご利用していただける改善に取り組んでいきます。

推進責任者による総括と今後の方針

平成22年度の総括

より利便性が高く快適なサービスを目指し、山陽・九州新幹線の直通運転開始や、新しい大阪駅のグランドオープンを迎えることができました。その他、e5489のサービス開始やエクスプレス予約のスマートフォン対応、他私鉄とのIC連絡定期券の発売等にも取り組んできました。

また、グループ会社と一体となり、CSミーティングの実施、教育ツールの活用を通じ、お客様をより一層意識して業務に励むよう、社員のマインドアップにも取り組んでおり、おかげさまでお客様からのおほめも増加しています。

お客様の安心につながる取り組みとして、これまでに、輸送が乱れた際に影響をより小さくする設備の整備や、お客様への情報提供の改善(駅ディスプレイの設置等)、女性専用車の全日・終日化や痴漢等被害の警察への連携強化に取り組んできていますが、お客様のご期待にはまだ十分にお応えできていないと考えており、さらに継続的、計画的に取り組んでいきます。

今後の方針

世の中のサービスやIT化は日々進化しており、それに伴い、期待されるレベルも高まっています。私たちの鉄道サービスも、お客様に継続して選択していただくために、お客様のご意見を真摯に受け止め、ニーズに基づく改善を積み重ね、より利便性が高く快適なサービスを目指していきます。また、お客様満足の土台となる輸送サービスのブラッシュアップや社員の基礎的な知識・対応のレベルアップに継続的に取り組むなど、より安心してご利用いただけるよう、JR西日本グループを挙げて、サービスの品質向上を図っていきます。



取締役兼常務執行役員
営業本部長
柴田 信

JR西日本の考えるCS

JR西日本は、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ます。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。そのため、気持ちの良い接客やサービス設備の充実等、できていて当たり前のサービスの品質維持・向上に取り組むとともに、常に「お客様の声」を真摯に受け止め、経営施策に反映するCS向上の仕組みを構築しています。JR西日本グループが一体となってCSマインド醸成に役立つ取り組みを進め、今後も最新の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きます。

もっと快適・便利なCS

お客様のニーズは常に変化し高度化・多様化してきますが、さらに一歩進んだサービスでお応えし、満足感、感動を提供できるように、「もっと快適・便利なCS」に取り組んでいます。

CS推進体制

CS推進会議を毎年開催し、「お客様の声」、世の中の動向や先進事例等を参考にしながら、CSに関する基本方針及び重点取り組み事項を定めています。また、施策の推進に当たっては、本社・支社・各職場間で必要な意見交換や情報の共有を図っています。施策の実施に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しています。

「お客様の声」の反映

「お客様の声」に基づく改善の実施

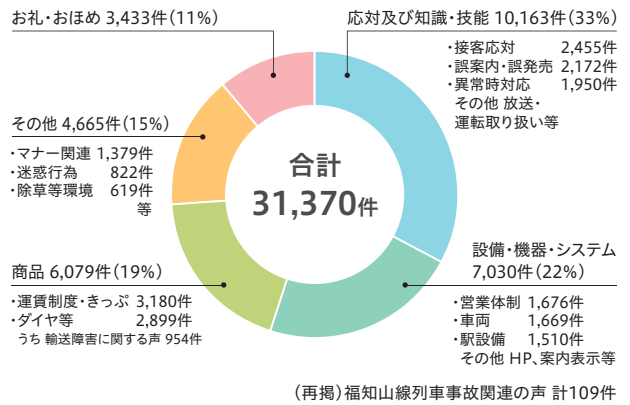
「お客様の声」の受付体制と施策への反映

ご意見・ご要望やお問い合わせは駅係員や乗務員等がお伺いするほか、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、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」を設置しており、いただいた「お客様の声」に対しては、速やかに内容を確認し、必要な対策や施策を検討・実施するほか、社員への指導も行っています。

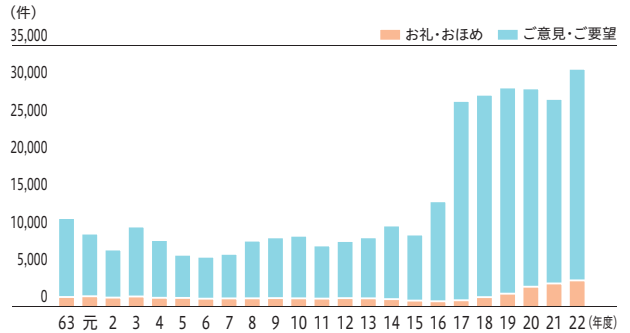
いただいた「お客様の声」

平成22年度に寄せられた「お客様の声」のうち、「応対及び知識・技能」に関しては、影響の大きい輸送障害があったことにより『異常時対応』に対する声が増えるなど、全体的にも増加しました。「設備・機器・システム」に関しては、『営業体制』に対する声が増加しましたが、これはエクスプレス予約のスマートフォン対応を求める声や3月にサービスを開始したe5489に関するご意見が多かったためです。

「お客様の声」内訳



「お客様の声」件数の推移



「お客様の声」を反映した改善事例①

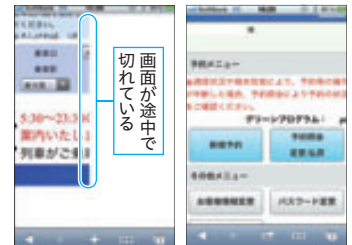
エクスプレス予約のスマートフォン対応

お客様の声

スマートフォンに変えたら、エクスプレス予約が使えなくなった

スマートフォンの急速な普及に伴い、改善を求める声が増えました。

システムを共同使用しているJR東海と協議の上、システム改修を行い、H23年7月よりサービスを開始しました。また、それまでの間、暫定対策としてお客様側の設定変更により概ね操作可能な方法のご案内を行いました。



改善前

改善後

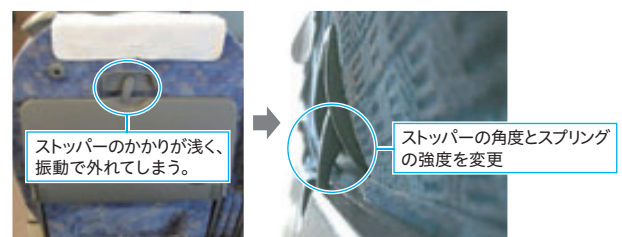
「お客様の声」を反映した改善事例②

サンダーバード号の背面テーブル

お客様の声

特急サンダーバード号の背面テーブルが、走行中に振動で落ちてきた

サンダーバード号の新形式と同様の事象が見られたため、ストッパーの強度等を調整・改良し、改善を図りました。同タイプの形式すべてを改修しています。



CS(お客様満足)

JR西日本グループ一体 となったCSの向上

CSマインドを高める取り組み

「全ての仕事はお客様につながっている」ことを認識して、自らの仕事の質を向上させていくことがCS向上に最も大切です。CSをより深く理解し、考動につなげていくような気づきを得るため、教材の製作、教育、意見交換会等を実施し、グループ会社も含めたCSマインドの醸成に取り組んでいます。また、自発的なCS向上の取り組みがますます活発になるよう、様々な職場の取り組み事例を共有しているほか、「Good Job カード」等で社員の相互理解と連携強化に努めています。さらに、お客様からの「おほめ」をまとめ、働きがいにつなげるとともに、お客様の感動に至った心配りを考動のヒントとして活用しています。



「みんなのCSガイドブック」と「ありがとうの声」

部門横断の「おもてなし」の取り組み

特に年末年始やゴールデンウィーク、お盆等には、多くのお客様が大きなお荷物を抱え、徳山駅の階段を昇り降りされます。そこで徳山地域鉄道部では、こうした時期にお荷物をお運びする「おもてなし」の取り組みを行っています。

この時期は列車本数の増加等により工事を一旦止めるため、日ごろ

徳山地域鉄道部
徳山施設管理センター 管理係
管理係
隠地 幸一(左)

金澤 徹(右)



お客様と接する機会の少ない工務系の社員も、取り組みに参加します。当初はお声かけも難しく感じましたが、駅の社員と一緒に動くうちに、柔らかな表情も出て、多くのお礼の言葉をいただきました。多くのお客様に鉄道をご利用いただけるよう、これからも取り組みをしっかりと継続します。

Good Job賞のスタート

岡山支社では、Good JobカードやThanks報告等により仲間のよい仕事をほめあったり、感謝の気持ちを伝える取り組みを進めてきました。この取り組みをさらに深度化させるため「Good Job賞」の取り組みを始めました。この賞は、ヤマト運輸(株)様の「満足BANK」という取り組みをヒントに、Good Jobカードを受け取った側、出した側双方に点数を付与し、

岡山支社営業課
石井 竜児(左) 伊藤 絵美(右)



半期ごとに点数が上位の個人、職場を表彰するものです。カードを書くことは、互いのよい仕事を見出し、共感し、水平展開を図ることにつながります。今後さらにこの取り組みが浸透し、系統・支社・会社間の垣根をなくすきっかけになると信じています。

実務能力の向上

お客様が快適にご利用いただけるよう、接客技術、業務知識及び発券技術等の習得に向け、集合研修や勉強会を実施しています。また、接客基本動作を定めた「接客サービスマニュアル」を作成しているほか、必要な業務知識や機器類操作の習熟度をランク別に認定する実務認定試験を実施しています。

「チームとやま」の取り組み

富山駅で働くすべての社員が協力し、お客様に最高の安全・安心とサービスを提供するために、取り組もうと始めたのが「チームとやま」の活動です。富山駅とグループ会社8社の若手社員を中心に、月1回の合同ミーティングを開催し、メンバー全員で実現に向けて様々な取り組みを行うとともにグループ会社との連携を図っています。活動の大きな目標のひとつであるCS向上の取り組みとしての「おもてなしの心」を形として表すため、富山駅の改札業務をそれぞれ担当しているグループ会社の社員が一堂に会して、基本に立ち返り、お辞儀の角度や発声等を学び接客業務の向上に努めています。これからも「チームとやま」の活動を通じて富山駅の元気を発信していきます。



㈱ジェイアール西日本金沢メンテック
島竹 康博(左)
㈱富山ステーションデパート
永瀬 美奈子(中央)
富山地域鉄道部
富山駅 営業総括助役
川上 信之(右)

支社長 から

執行役員
広島支社長
杉木 孝行



広島支社では、「CSは現状から一歩踏み出す考動から」という各自の思いに立って、固定観念にとらわれず自由な発想で明るく楽しくアイデアを出しながら考動することを実践しています。

そのためには、業務に必要な知識・技能・技術を高めることはもちろんのこと、お客様からのニーズを確実につかみ、それに的確に対応する努力が必要不可欠であり、これらの積み重ねがCS向上につながると考えています。

また、徳山地域鉄道部のように自箇所のみならず、他系統やグループ会社とも連携を持ち、一人ひとりがJR西日本グループを動かしているという意識を持って考動することが大切だと思います。

支社長 から

執行役員
岡山支社長
長谷川 一明



当社は企業理念のなかで、安全第一を積み重ねること、お客様との出会いを大切に快適なサービスを提供すること、そして、技術技能を高め品質の向上に努めることを宣言しています。「Good Jobカード」は、これらの実現に向けた私たち一人ひとりの具体的な行動や取り組みを仲間のなかで称え、共感し、そして水平展開をしていく促進ツールです。

鉄道の仕事は、様々な系統やグループ会社、協力会社が一体となったチームプレーによって成立しており、「相互理解と敬意、共感」がとても大切なベースとなります。このカードで、その輪をどんどん広げていき、CSの向上につなげていきたいと思っています。

より利便性が高く、 快適なサービスの提供

快適な駅・車両の提供

お客様に快適にご利用いただくため、駅の橋上化や駅のトイレ・バリアフリー・サイン等駅設備の整備を進めるとともに、車両については、より安全・快適な新型車両の投入を行います。



大阪駅



287系「こうのとり」

「STEP5」の取り組み

「STEP5」は、大阪駅や大阪車掌区、大阪電車区等、新しい大阪駅に関わる仲間が連携し、多くのお客様にお越しいただき、リピーターになっていただくために様々なイベント等の企画を考える集団です。開業時には、おもてなしの気持ちを表現するために社員が着用するエンブレムのデザインの検討、今年7月の「OSC子どもフェスティバル」の開催に当たっ



大阪電車区
運輸士
米島 卓(左)
大阪駅
運輸管理係
太田 裕也(中央)
大阪電車区
車掌
川端 優作(右)

ては、スタンプラリー等の企画、実施までの関係者間の調整等に苦心しました。エンブレムとして使用してもよい絵柄の選定やスタンプラリーの警備等、解決すべき課題は山積みでしたが、教育係長をはじめ上司の助言を得ながら一つひとつ解決し、実施することができました。

支社長 から

常務執行役員
大阪支社長
川上 優

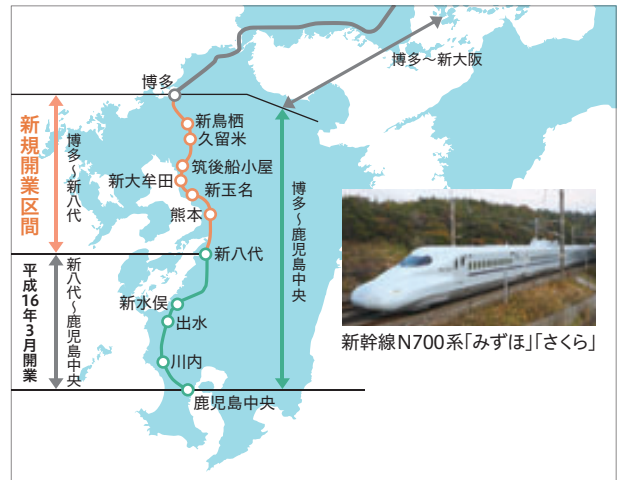


新しい大阪駅はOSC(大阪ステーションシティ)の中核で、九州新幹線への乗入れとともに2大プロジェクトとも言え、会社や社員の未来が懸かったものです。鉄道事業は多くの分野の専門部隊で運営されているサービス業ですが、上にある「STEP5」の活動は、ここ大阪駅に関わる様々な職場から未来を担う若い社員が声を掛けあい「考動」したものです。たくさんのお客様に喜ばれ

愛されるようアイデアを出し、目標をもってチームワークよく活動し、お客様を身近に感じる。そんなチャレンジを通じ、日々の自らの専門の仕事でのお客様満足(CS)向上へ活かせる感性や意識のステップアップにつながっていくものと期待しています。

山陽・九州新幹線直通運転の開始

平成23年3月12日、九州新幹線が全線開業し、新大阪・鹿児島中央駅間の直通運転を開始しました。最速達タイプの「みずほ」、速達タイプの「さくら」を運行し、関西と九州がますます身近になりました。早期から自治体や観光業者と連携しながら、需要喚起やPRに努めてきたこともあり、多くのお客様にご利用いただいています。



新幹線N700系「みずほ」「さくら」

CS(お客様満足)

博多駅の改良

平成23年3月に全面開業した新幹線博多駅の設計、工事監理等を担当しました。特にこだわったのはお客様をご案内する看板、いわゆる「サイン」です。これまでの経験から、お客様が目的地へスムーズに移動できる駅にするためには、サインが大切だと考えていました。



博多建築工事所
係長
山田 喜章(左)
係長
岩田 雅史(右)
(現 大阪建築工事所) (現 大阪工事事務所建築技術課)

そこで通常の工程会議以外に、サインについて議論する検討会を毎週開催し、よりお客様にわかりやすいサインを追求しました。

サインは数多くあれば良いのではなく、適切な数や位置、情報量があります。博多駅では部分開業のたびにアンケートを取って検証を重ね、動線ごとにカラーを設定、ゲートを色分けし、一目で識別できるサインとしました。博多駅で、ぜひ確かめていただきたいと思います。

本部長 から

常務執行役員
新幹線管理本部長
真野 辰哉



3月12日、九州新幹線が全線開業となり、山陽新幹線との間で相互直通運転が実現しました。

この日のために、様々な設備の新設や改良工事、車両の新製や試運転、相互直通運転を行うに当たっての業務の再構築等、新幹線輸送の安全と安心の追求、CS向上に向けた取り組みを着実に進めてきました。

これは、新幹線管理本部全社員、グループ会社ならびに関係の皆さんが、組織を越えた連携のもと推進していただいた賜物だと考えています。

私たちは、この山陽・九州新幹線相互直通運転の開始をひとつのゴールではなく、新たなスタートととらえ、「チーム新幹線」のメンバーが一丸となって、もっと安全・安心で快適な新幹線の実現を目指し、取り組んでいきます。

e5489・エクスプレス予約

平成23年3月の山陽・九州新幹線直通
運転開始に伴い「e5489」サービスを開始



しました。「e5489」は携帯電話やパソコンから、山陽・九州新幹線や特急列車の予約・変更ができるサービスです。あわせて「5489サービス(e5489、電話予約サービス)」でご予約のきっぷをJR九州エリアでもお受け取りいただけるようになり、山陽・九州新幹線が大変便利にご利用いただけるようになりました。

また、JR東海と共同で東海道・山陽新幹線の会員制ネット予約「エクスプレス予約」も提供しています。ネットで予約したきっぷを券売機等でスピーディーにお受け取りいただけるだけでなく、EX-ICサービス



なら、ご乗車の際にきっぷのお受け取りが不要で、EX-ICカードを新幹線改札機にタッチするだけで、便利かつスムーズにご利用いただけます。

マナー向上の呼びかけ

交通道德の啓発や乗車マナーの向上に取り組んでいる(財)交通道德協会の指導のもと、「さわやかマナーキャンペーン」を展開しています。あわせて、列車通学の中学生、高校生を対象に、学校やPTA等地域の皆様と連携を取りながら、「通学生マナー向上キャンペーン」を展開しています。

マナー向上のテーマについては、世の中の動向や「お客様の声」を参考に選定しています。

異常時における取り組み ～輸送障害発生後における対応～

安全かつ、早期にダイヤを復旧するためには、指令所が統括的な立場となり、関係する駅係員、乗務員、車両系統、工務系統社員等による綿密な連携が必要です。平成23年8月24日にJR京都線山崎駅構内宝寺踏切で発生した、大型トラック立ち往生による輸送障害では、多くのお客様に多大なご迷惑をおかけしましたが、関係する系統の社員がそれぞれの役割を果たし、被害を最小限に食い止めることができました。

駅

JR京都線で大規模なダイヤ乱れが発生すると、高槻駅は普通列車の折り返し運転や、他私鉄への振替輸送等について、まさに「要」の部分となります。その際最も大切なのがお客様への案内です。多くのお客様は、案内放送をお聞きになり行程を決められます。普通列車と振替輸送ではどちらが早いのか、後続の快速と比べるとどうかなど、正確な情報を迅速にお届けできるよう、指令所と綿密に連絡を取りあっています。

また、これらの取り組みにはまだまだ改善の余地があるとも感じています。工夫を重ね、情報収集の体制改善等を図っていきます。



京都支社
駅支援課
(高槻駅在勤)
岡 靖司

指令所

修正ダイヤを伝達

JR京都線・神戸線の輸送指令長として、ダイヤ乱れの際、列車の運転休止や行き先変更等を実施し、ダイヤを正常に戻す方策を検討・決定しています。今回のように、トラックが立ち往生し、レッカー車による撤去作業が必要か、時間はどれくらいかかるかなど判断しづらい要素が加わると、輸送指令の業務は格段に難しくなります。

しかし、お客様に安定した列車ダイヤを提供することが使命だということ、そして関係する多くの社員が連携し、“チーム”として努力していることを心に置いて、絶対にやり遂げるという強い思いを持ち、業務に取り組んでいます。



大阪総合指令所
(京都・神戸線指令長)
川口 直

修正ダイヤの
検討・作成

指令所

関係箇所と協力して車両や乗務員の運用計画を立て、指示を出す、運用指令長を務めています。指令員は、乗務員からの無線等による限られた情報から、発生事象の全体像を把握しなければなりません。異常時には、過去の経験に頼りすぎたはいけないと注意を払いつつ、自らの感覚を信じ一歩先を読んだ手配を行うといった動きも重要になります。お客様の安全と現場にいる社員の安全を第一に、対応しています。

JR西日本が世界一安全な鉄道会社だと言っていたいただけるよう、今何ができるかを考え続けることが大切だと思っています。



大阪総合指令所
(運用指令長)
龍野 二三男

車両区所

修正ダイヤに基づいた車両の手配指示

車両区所は、受け持つ車両の運用計画の作成や、検査周期の管理等を業務のひとつとして担っています。車両の運用は通常、検査周期を見越した余裕ある計画のもと行いますが、ダイヤが乱れ、長時間にわたる運転見合わせを実施すると、大幅な変更も発生します。ダイヤ乱れの際にも検査周期をしっかりと見て、指令所と連絡しあい、定期検査が近づいている車両は、極力もとの計画から外さないよう、手配します。

お客様と直接接する機会の少ない職場ではありますが、正確な、早目はやめの手続きが、お客様の安全に直結していると考えています。



網干総合車両所
係長
吉田 雄一

乗務員区所

修正ダイヤに基づいた乗務員の手配指示

運転士は所属区所により運転できる車両や線区が異なります。大阪電車区でも特急電車や普通電車等、運転できる車両や線区が運転士個々によって異なります。そのため、ダイヤ乱れの際に列車の行先変更等で、車両の運用が変わると、運転士の担当列車も変わり乗務できなくなることもあり得ます。

大阪電車区では、ダイヤ乱れの際に、指令所や他の運転区所と連携を取りながら、運転士が充当できないために列車を運行できないということがないよう、京阪神地区における運転区所の中核として力を発揮できるよう努めています。



大阪電車区
係長
一ノ木 泰

お客様への質の高い情報の提供

異常時の情報提供設備の充実

駅に設置した「異常時情報提供ディスプレイ」や「LED発車標」等を活用し、お客様に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、お出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、主に近畿圏の駅係員には列車の遅れ、列車の位置、発車順序等が確認できる機器「Super-TID」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。



車内ディスプレイ(321系電車)



Super-TID



異常時情報提供ディスプレイ(駅)



LED発車標

お客様に安心してご利用いただくための取り組み

駅や新幹線車内へのAED設置

新幹線の全駅と全編成、在来線ではお客様のご利用が一日当たり5千人以上の駅コンコースと、10万人以上の駅のホーム上にAEDを設置しています。また、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。



駅設置のAED



車内AED

痴漢防止の取り組み(近畿圏)

お客様に安心してご利用いただくため、女性専用車の全日・終日設定に加え、お客様から寄せられた痴漢等迷惑行為の情報を警察に通報し、巡回強化等につなげるとともに、「痴漢防止

キャンペーン」による啓発活動を実施するなど、痴漢被害等の防止に取り組んでいます。



痴漢防止キャンペーン

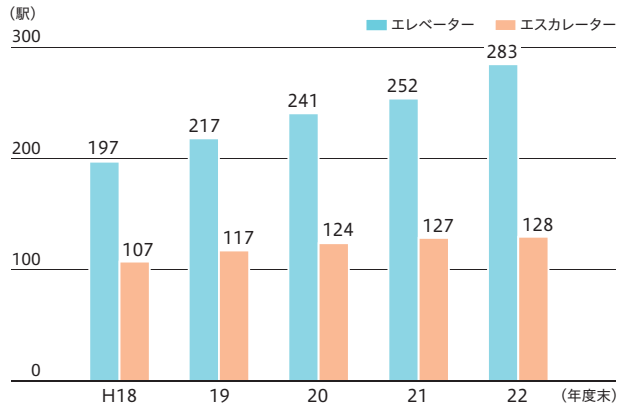


女性専用車

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」等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等の社会的要請に基づき、すべてのお客様に安心して快適にご利用いただけるサービスの提供に向け、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多目的トイレの設置等を進めています。

■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

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、平成14年度から、駅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、介助技術指導者を中心に、「バリアフリーマニュアル」に沿って集合研修や勉強会を実施し、お客様との円滑なコミュニケーションの取り方や、駅の状況に応じた注意すべき事柄についての教育を実施しています。



介助技術指導者養成研修

地域との共生



摂津本山駅橋上駅舎
(平成25年秋完成予定)



「山陰・なかうみキャンペーン」
観光PRイベント



白浜駅構内落石止め柵よう壁への
バンダ絵塗装

基本的な考え方

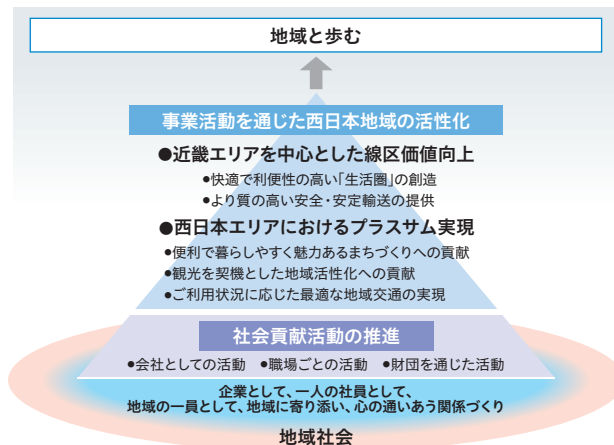
鉄道を核に事業を営む当社は、地域を離れては存在し得ません。地域とともに歩む企業として、事業活動を通じて、地域及び当社の持続的発展を実現していきたいと考え、昨年、中期経営計画見直しのなかで、新たな戦略として「地域との共生」を掲げました。

地域起点の発想に立ち、地方自治体や他交通機関等との連携を強化し、JR西日本グループの事業活動を通じて、西日本地域の活性化に取り組みます。

そのベースとして、「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を推進します。

これらの活動を積み重ね、地域、社会から信頼される企業となることを目指し、地域とともに歩んでいきます。

■地域との共生 全体像



→取り組み事項の詳細はP61～62をご覧ください。

重点取り組み事項に関する実績

■事業活動を通じた西日本地域の活性化

[近畿エリア]

- ・滋賀県との包括的連携協定を締結
- ・当社で初めての認可保育所を誘致(JR西宮駅NKビル、JR放出駅NKビル)

[西日本エリア]

- ・観光を契機とした地域活性化への貢献に向けて、「来なんせ鳥取・因幡の国キャンペーン」「山陰・なかうみキャンペーン」を実施
- ・公共交通の利便性向上に係る、両備グループとの協力関係を構築
- ・三江線活性化事業を通じた地域との対話を実施

⇒地元自治体等と連携を図りながら、事業活動を通じた地域の活性化に向けて取り組みを推進

■社会貢献活動の充実

- ・支社ごとに社会貢献活動に関する「重点活動」を新たに定め、計画的に活動を実施。特に地域に根ざした活動事例を集約し、企業ホームページ等で定期的に紹介

⇒社員の地域社会への積極的な参加を奨励

- ・東日本大震災を受け、被災者に対する救援活動に参加する社員を対象として、「東日本大震災ボランティア活動支援金」制度を整備

⇒多くの社員が制度を利用し、活動に参加

推進責任者による総括と今後の方針

■平成22年度の総括

「地域との共生」という戦略では、5つの部門横断型推進チームが中心となって取り組みを進めました。ハード面の整備は、駅設備を中心に進捗が見られますが、ソフト面では取り組みが緒に就いたばかりと言えます。

また、職場ごとの社会貢献活動には、多くの社員が参加しましたが、本社をはじめ、間接部門社員を中心に、未だ活動が活発ではないと考えられます。

■今後の方針

「琵琶湖線」「JR神戸線」を線区価値向上のモデル線区とし、駅機能の充実やバスアクセスの改善等を進め、快適で利便性の高い「生活圏」を創造します。また、広島地区・岡山地区を中心とし、関係自治体や他の公共交通機関との連携を強化し便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりに貢献します。さらに、平成24年秋の「山陰デスティネーションキャンペーン」を見据え、山陰エリアをモデルに、観光キャンペーンの実施等、地域と連携した取り組みを試行、検証していきます。

このような取り組みのベースとして、今後は各地で社会貢献活動を計画的に実施し、また、より多くの社員が活動に参加できるように、社内外に広く情報を発信して、活動の輪を広げていきたいと考えています。



取締役兼常務執行役員
総合企画本部長
来島 達夫

事業活動を通じた西日本地域の活性化

地域起点の発想に立って、地方自治体や他交通機関等との連携を強化し、トータルでWIN-WINの協力関係を構築していきます。「快適で利便性の高い『生活圏』の創造」「より質の高い安全・安定輸送の提供」「便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりへの貢献」「観光を契機とした地域活性化への貢献」「ご利用状況に応じた最適な地域交通の実現」といった5つの部門横断型推進チームを立ち上げ、グループ一体で取り組むことを通じて、地域の皆様のより豊かな暮らしを支えています。

近畿エリアを中心とした線区価値向上

快適で利便性の高い「生活圏」の創造

「駅及び街の機能が充実し、使い勝手が良く、住みたくなる線区」の創造に向けた取り組みを推進しています。



具体的には、トイレやホームベンチのリニューアルを行うなど、駅設備の改良を行っています。また、駅へのアクセスをよくするために、バスでのアクセスを改善し、都市型レンタサイクル「駅リンクン」の拡充や駐輪場設置の計画にも着手しています。

さらに、地域の特徴にかない、子育て世代にもご利用いただきやすい魅力ある線区を目指して、平成23年度には認可保育所の誘致といった保育施設の整備にも取り組んでいます。



認可保育所の誘致 (幸和園保育所 JR西宮駅NKビル1階)
当社では初めて認可保育所を誘致しました。同日、JR放出駅NKビルにも認可保育所「みつばさ保育園」を誘致しています。



駅の改良 (南草津駅)
南草津駅への新快速停車にあわせ、トイレのリニューアル、ホームの美化等を行いました。

「子育て世代」に向けた無料沿線情報誌「とことことん」の発行
平成23年10月から新たに、「こどもと一緒にの毎日」をコンセプトに、沿線にお住まいの子育て世代の方々の生活や、お子様とのおでかけをサポートする沿線情報誌を発行しています。



滋賀県とJR西日本との包括的連携協定の締結

滋賀県内の地域と鉄道の持続的な発展を目指して、滋賀県と当社の「包括的連携協定」を平成23年2月に締結しました。協定に示した右の7つの事項について、相互に連携・協力し、様々な取り組みを推進することを通じて、線区価値の向上や便利で住みやすいまちづくりに貢献していきます。



包括的連携協定 締結式の様子

- (1) 駅を核としたまちづくりに関すること
- (2) 駅を中心としたアクセス改善に関すること
- (3) 低炭素社会の実現と環境保全に関すること
- (4) 観光・文化の振興・交流に関すること
- (5) 子育て支援、青少年の健全育成、高齢者・障がい者支援に関すること
- (6) 地域の暮らしの安全・安心の確保及び災害対策に関すること
- (7) その他、滋賀・びわ湖ブランドの推進、県民サービスの向上及び地域と鉄道の持続的な発展に関すること

「京都太秦メディアパーク構想」への協力

京都府が推進する「京都太秦メディアパーク構想」の一環として、東映太秦映画村のリニューアルが進められており、その第一弾として東映太秦映画村の西側に新しい入口(撮影所口)が設置されました。これにより、太秦駅から東映太秦映画村まで徒歩5分となり、大変

便利になりました。

このリニューアルにあわせ、太秦駅を「映画のまち太秦」の玄関口としてふさわしい駅となるよう、京都府や京都市、東映(株)と連携し、駅設備の整備や装飾等に取り組んでいます。

支社長から

執行役員
京都支社長
二階堂 暢俊

京都支社では、エリア内の行政機関等の皆様とトップ同士、あるいは担当者同士が直接コミュニケーションを図ることを通じて信頼関係を築くことを重視しています。本音で議論するなかから、持続可能性のある施策の展開につなげていきたいと考えており、地元と連携した観光振興やまちづくり等の面で、具体的な成果も徐々に出てきています。

また、現場や地区会の皆さんも、駅周辺や沿線の美化活動や地元行事に積極的に参加するなど、地域に根ざした活動にも積極的に取り組んでおり、地元の皆様から評価をいただきつつあります。



「ウエストテラス膳所におの浜」 (膳所におの浜社宅)での、防災関連設備の設置

平成23年2月に竣工した新社宅「ウエストテラス膳所におの浜」では、災害時に地域に貢献できるよう、防災関連施設を設けています。

→社宅の詳細については、P50をご覧ください。

- 防災倉庫内には救急セットや防災グッズを収納、屋上にはソーラーによる発電設備を設置
- 下水本管に直結できる防災トイレを設置
- 通常時にはベンチとして利用し、非常時には焚き出しのできる、かまどベンチ等を設置
- 上水道が使えない場合、琵琶湖の水から飲み水を作ることのできる災害用浄水器を常備



防災設備を備えた社宅内の公園



かまどベンチ



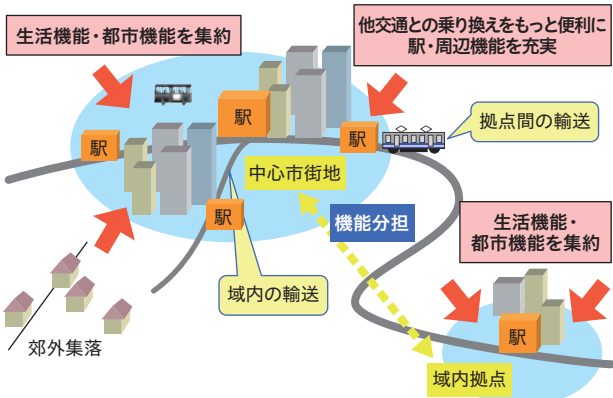
防災倉庫

西日本エリアにおけるプラスサム実現

便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりへの貢献

駅での他の交通機関への乗り換えをよりスムーズにすることで、地域にとってより便利な公共交通を目指しています。地元自治体や地域の皆様と協力し、「まちの玄関口」としての駅・周辺の機能を充実させ、駅からはじまるまちづくりに向け、主体的に役割を果たします。その具体的事例として、平成22年11月には、岡山県内の公共交通の利便性向上に向けた相互協力に係る「両備グループとの覚書」を締結しました。

また、駅等の拠点に生活機能・都市機能を集約することで、より効率的な都市運営に参画し、コンパクトシティの構築に積極的に貢献していきます。



山陰線倉吉駅リニューアル



山陽線西条駅橋上駅舎
(平成25年秋完成予定)

観光を契機とした地域活性化への貢献

交通部門に限らず、幅広い分野で地域と連携し、地域への集客と、お越しいただいたお客様へ充実したおもてなしを行い、地域と協働して観光開発を推進しています。

とりわけ、平成24年秋に予定している「山陰デスティネーションキャンペーン」に向け、地元自治体や観光事業者と緊密なコミュニケーションを図り、その成果を最大限に引き出しています。

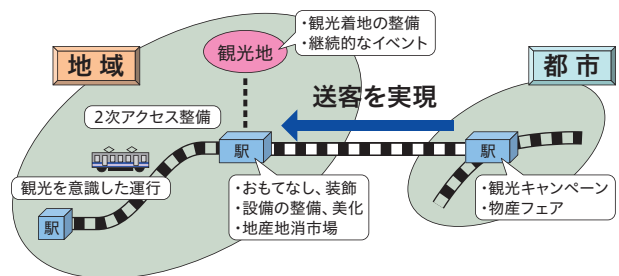


キャンペーンパンフレット



観光PRイベント(大阪駅)

「山陰デスティネーションキャンペーン」のプレキャンペーンとして、平成23年春の「来なんせ鳥取・因幡の国キャンペーン」、平成23年秋の「山陰・なかうみキャンペーン」を地元と共催し、着地整備や情報発信を促進しました。



「来なんせ鳥取・因幡の国キャンペーン」実施に向けた取り組み

山陰地方は、山の「陰」と表されることから、お客様が鳥取に対し暗いイメージを抱かれているのではと感じています。このイメージを一掃したいと、お客様に目を留めていただける明るい雰囲気づくりをコンセプトに、駅の装飾に取り組んでいます。また接客面では、鳥取市の玄関口として、元気な駅を感じていただきたいと、まずは改札口で全社員が笑顔で会釈することから取り組み始めました。

こうした活動に皆が楽しく取り組むことで、その活気が駅構内のショッピングセンターや市民の皆様にも、輪が広がるように伝わればと思います。そして、訪れる観光のお客様に元気なまちだと感じていただけるよう、取り組みを継続していきます。



鳥取鉄道部
鳥取駅 管理係
北垣 友美(左)
鳥取鉄道部
鳥取駅 管理係
中原 真道(右)
(現 米子支社営業課)

ご利用状況に応じた最適な地域交通の実現

引き続き、地元自治体との連携や地域の協議会等を通じ、鉄道の活性化に対する協力関係を構築していきます。

また、ご利用状況にあった最適な輸送モードへの転換に対する理解も深めていただくなど、地域との対話に努めていきます。

大阪ステーションシティの開業と今後について

平成23年5月4日、関西・大阪の玄関口として、7年にわたり開発を進めてきた大阪ステーションシティが開業しました。開業当日には、ノースゲートビルディングに約50万人ものお客様にお越しいただき、その後も引き続き多くのお客様にご利用いただいております。期待の大きさをあらためて実感しています。

この新しい「まち」では、大型商業施設やオフィス等の様々な機能のほかに、大規模なドーム空間や、様々な特徴を持った個性ある8カ所の広場等、今までの駅にはない新しい魅力を創造することができました。今後は、大阪駅の南北を結ぶ通路をはじめ、歩行者に優しいネットワーク整備により、駅周辺地区の回遊性や利便性が向上したことを活かし、周辺各事業者の皆様と連携したエリア全体での魅力づけや情報発信を積極的に行うなど、大阪ステーションシティを通じて、大阪駅周辺地域全体の活性化に寄っていきたくと考えています。



大阪ステーションシティ全景



時空の広場



開業時の様子



取締役兼専務執行役員
創造本部長
矢吹 静

大阪ステーションシティの見所

「発見。感動。OSAKA Grand Station」をコンセプトに開発した大阪ステーションシティ最大の見所のひとつが、様々な特徴を持った8つの広場です。「水・緑・時・エコ・情報」を共通テーマに開発した、関西・大阪の玄関口にふさわしい大きなホールを思わせる風格ある広場や大阪駅の新たなシンボルとも言うべき巨大なドーム屋根の下に広がる「時空の広場」をはじめ、自然の恵みや四季の彩りに満ちた広場、屋上の「天空の農園」まで、個性豊かな広場があります。これらにより、単なる商業施設の集積ではなく、お客様に憩いや賑わいを提供し、あたかも「まち」で過ごすように思い思いの時を過ごしていただける空間になっています。そのほか、ドーム屋根を活用した雨水の再利用や、ホーム上屋等の太陽光発電等、環境に配慮した取り組みも行っています。



天空の農園

開発に携るすべての人が「自然」と「本物」にこだわって広場づくりを進めてきました。タイル1枚、木1本にも専門家の方を交え、とことんまで話しあい、四季を感じられる素材や演出を考えてきました。だからこそ従来の駅ビルにはない、発見・感動のある、新しい「まち」が創造できたと感じています。

今後も、また行きたい、何度でも行きたいと思っていただけるよう、お客様や関係者とのコミュニケーションを大切に、より一層魅力あふれる「まち」とともに創り育てていきたいと思っております。



大阪ターミナルビル㈱
営業部プロモーション課 課長
山崎 香織

地域との共生

大阪駅改良工事における安全管理

安全確保のため、すべての協力会社に鉄道工事のルールを徹底し、工事所全員で現場巡回を行いました。現場を見慣れた社員とは異なる視点でリスクを発見するため、担当以外のエリアを相互に巡回するなど、細かな所にも目を配り、釘一本の落下も起こさせないという厳しさをもち工事を進めてきました。

また、隣接企業の方々に工事の安全性をご理解いただくため、様々な写真や図面により、ご説明を重ねてきました。厳しいご意見、ご要望をいただくこともありましたが対話を重ね、少しずつご理解をいただきました。

開業後、お客様から「便利になったね」と言っていたいただいた時の感動を忘れず、今後も安全で快適な施設を作り続けようと強く思っています。



大阪駅改良工事所 施設管理係
西尾 昌之

事務所長から

大阪工事事務所長
土肥 弘明

大阪工事事務所では、当社最大のターミナルである大阪駅の改良工事を行い、着手から7年の歳月を経て、無事に開業を果たしました。

新しい大阪駅のシンボルである東西約180m、南北約100m、総重量3,500tのドーム屋根は、営業終了後、ホームや営業線上空で連夜スライドさせて設置し、幅40m、長さ80m、高さ12mの橋上駅舎は、2分割し4ヵ月かけて送り出しました。駅構内は大規模な配線変更を行い、着発線を集約し利便性を向上させるとともに、列車ダイヤの柔軟性を向上させました。また、営業線近傍での大規模掘削を伴うノースゲートビルディング新築等、当社の建設部門が持つ技術の粋を結集し、無事故で工事を完遂しました。



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、様々な社会貢献活動に取り組んでいます。事業と関係が深く、主体性を発揮し得る「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

「旅育」の実施

次世代を担う子どもたちの健全な育成を支援するため、小学生・幼稚園児等の皆様を対象に、駅見学に列車の体験乗車を加えた課外学習プログラム「旅育(たびいく)」を実施しています。

平成22年度からは山陽新幹線「こだま」号に加え、在来線特急列車にも拡大し、鉄道の利用方法や乗車マナー等について、楽しく学んでいただいています。



和歌山駅での「旅育」の様子

博物館の運営、鉄道文化遺産の保護

鉄道の歴史、文化を知り、魅力にふれていただくため、(公財)交通文化振興財団が交通科学博物館(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山口線や琵琶湖線で営業運転を行っています。そのほか、エリア内の各地で鉄道



文化遺産の保存・展示も行っています。

平成23年2月、梅小路運転区では、ポニーの愛称で親しまれるSL「C56形160号機」の、4年に1度の全般検査が公開されました。

鉄道少年団の活動支援

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



平成23年8月には、宮島でサマー研修が行われました。

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目指した「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に積極的に取り組んでいます。また、京都の伝統的な服飾文化の情報発信を目的としたファッションショー「Fashion Cantata from KYOTO」を平成4年から継続して行い、京都のファッション産業と観光産業の振興に協力しています。



19回目となる平成23年のカンタータは、西本願寺で開催され、京都の和装文化と最新の洋装文化のコラボレーションが披露されました。

文化・スポーツ活動等を通じた地域交流

文化・スポーツ等に関するクラブ活動を通じ、青少年の育成や地元の方々との交流に努めています。



JR西日本プラスバンド連盟は、病院等で演奏を行い、地域の皆様に快適な時を過ごしていただいています。平成22年には大阪鉄道病院でクリスマスコンサートを行い、お客様全員に手づくりのクリスマスカードのプレゼントも行いました。

文化芸術活動に関わる近年の受賞歴

受賞年	受賞内容・受賞者
平成22年9月	・京都創造者賞2010(アート・文化部門)／ 主催：京都府・京都市ほか ・「Fashion Cantata from KYOTO」
平成22年10月	・日本鉄道賞表彰選考委員会地域観光振興賞／ 主催：「鉄道の日」実行委員会ほか ・嵯峨野観光鉄道(株)
平成23年9月	・京都創造者大賞2011／主催：京都府・京都市ほか ・嵯峨野観光鉄道(株)

災害復旧への協力

平成23年3月の東日本大震災や、平成22年7月の山口県での豪雨災害に際し、当社社員やグループ会社社員が、土砂搬出



や瓦礫撤去等のボランティア活動を行いました。

美祿線の運転再開を前に、美祿駅周辺で当社社員、グループ会社社員、OBのほか、美祿市職員の方々、約30名が駅周辺清掃を実施しました。

東日本大震災に対する支援

平成23年3月11日の東日本大震災を受け、JR東日本及びJR貨物に対し、物資の支援を行うとともに、グループ会社が東北新幹線・東北本線の復旧作業に参加しました。また、被災地域の方々に対する支援として、義援金の拠出、医療分野での協力等を行いました。

さらに、災害支援等に参加した社員等に対し、会社として支援金の支給も行っています。

東北の方に早く元の生活に戻っていただきたいとの思いから、同僚4名と5日間、宮城県多賀城市でボランティア活動を実施しました。

瓦礫撤去作業では、ボランティアセンターの方がスコップを準備して下さったり、現地の方がゴミ袋を運んで下さる様子を拝見し、自分たちの活動が、多くの方々に支えられていると感じました。同時に仕事でも、保線作業や車両点検をしてくれる仲間の支えがあってこそ、1本の列車を安全に運転できると再認識し、感謝の気持ちで胸が熱くなりました。

今後も周囲への感謝の気持ちを忘れず、お客様の安全を守っていきます。



徳山地域鉄道部
徳山乗務員センター
運転士 車掌
田村 英臣(左) 河村 篤志(右)

職場ごとの活動

安全教室の開催

地域の子どもたちに安全に鉄道をご利用いただくため、社員の有志が近隣の小学校等で安全教室を開いています。



岩国運転区のCS推進チームは、安芸郡の幼稚園で、踏切の通行方法を、手づくりの電車や教室内に設置した模擬踏切を使って、楽しく学んでいただきました。



福岡地区では、沿線の幼稚園で踏切安全教室を定期的に開催しています。踏切の正しい渡り方や非常ボタンの扱い方を実演したほか、ペーパークラフトづくりにも挑戦しました。

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ため、地元自治体や、幼稚園・小学校等のご要望にお応えし、当社の施設見学等を実施しています。また、大規模な車両工場は年1回、地域の皆様に広く公開しています。



吹田工場では、吹田市制施行70周年記念事業の取り組みのひとつとして、地元観光協会からの要請を受け、工場見学のバスツアーを受け入れました。



平成2年から、大阪市の小・中・高等学校の教職員を対象とした「民間企業研修」を実施し、当社の安全・CS・地球環境等への理解を深めていただいています。

地域と連携した清掃活動

支社やグループ会社、職場ごと、またOBの方々とともに連携しながら、沿線の観光地、駅周辺での清掃活動に参加しています。



地元自治体、警察等と一体となり、城東貨物線の落書き消しを実施しました。



世界遺産を保全し、自然の大切さを広く知ってもらうため、平成19年から、和歌山県世界遺産センター長の指導のもと、当社社員、OBやグループ会社社員が道普請を実施しています。

地域イベントへの参加・開催

沿線地域の活性化に努めるため、地元主催の祭やイベントに、地域の一員として積極的に参加しています。また、駅施設を開放し、地域の方々にお楽しみいただけるイベントも開催しています。



七尾線電化開業20周年を記念し、地元ゆかりのキャラクターを使ったラッピング列車の運行を開始し、羽咋駅で出発式を開催しました。



備前焼陶友会の協力をいただきながら、岡山県と共同で「晴れの国おかやま『駅ナカミュージアム』」を岡山駅コンコースで開催しています。

→地球環境に関する取り組みは、P39～44をご覧ください。

→社会貢献活動の取り組み事例についてはこちらをご覧ください。
<http://www.westjr.co.jp/company/action/contribution/>

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契機として、当社の寄付拠出により設立された公益財団法人であり、「安全で安心できる社会」の実現に寄与する事業を行っています。

いのちについて考え、支え助けあう社会を目指す取り組みとしての「こころのセミナー」や鉄道を素材に安全について考える「安全セミナー」の開催のほか、JR西日本との共催によりAEDの使用や心肺蘇生法等を体験できる「救急フェア」を実施し、市民による初期対応、初期救護の重要性を啓発しています。

また、上智大学グリーンケア研究所の公開講座「悲嘆について学ぶ」や京都大学「社会基盤安全工学講座」への寄付助成等をはじめ、心身のケアや地域社会の安全構築、そして東日本大震災からの復旧・復興に向けた活動等への公募による助成も行っています。



「救急フェア」の様子



公募助成贈呈式の様子

助成先の方からの声

財団からの助成で、災害弱者である高齢者や障がい者の方を中心に防災意識の向上を担う拠点として、大阪市東淀川区に「地域防災センター」を開設することができました。

同センターでは、防災講座のほか、展示等を通じた防災グッズの普及促進や防災アドバイザーの育成、さらには高齢者や障がい者の方が集う場として、地域コミュニティの活性化に大いに役立っています。



NPO法人あすかコミュニティ
(防災センター開所式の様子)

財団設立3年目を迎え、少しずつではありますが、活動も充実してきました。今後は、より一層「地域との連携、共生」を意識し、安全で安心できる社会の実現に向けた活動を進めていくよう全力を尽くします。



JR西日本あんしん社会財団 課長
山内 伸亮

地球環境



特急車両287系「こうのとり」



姫路鉄道部での環境パネル展



大阪駅ホーム屋根上の太陽光発電

基本的な考え方

地球環境保護に関する取り組みについては、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り、これまで省エネルギー車両等の導入、環境マネジメントシステムの構築・定着に取り組むとともにグループ全体で着実に推進してきました。

3月11日に発生した東日本大震災は当社エリアで電力需給問題をもたらしました。そもそも省エネルギーな輸送機関である鉄道ですが、今回を機にお客様のご協力を得ながら従来以上の節電に取り組んできました。当社は持続可能な社会の構築に向けて省エネルギーに一層努めるとともに、他の公共交通機関等と連携し、鉄道の利便性・魅力を高め、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省エネルギーな社会の実現に貢献していきます。

■JR西日本の地球環境保護に関わる取り組み

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。

一人ひとりが取り組む考動エコ

地球温暖化防止の取り組み

- CO₂排出量削減、省エネルギーに向けた取り組み
- 公共交通利用促進 ●環境コミュニケーション

生物多様性の保全

- 地域と取り組む環境保全
- 事業活動との関わり

循環型社会の実現

- 設備の保守や工事における廃棄物の処理
- 駅や列車から排出されるごみの処理

法令順守

- 沿線環境への配慮 ●化学物質の管理

地球環境保護活動の推進体制

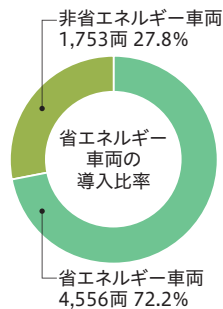
環境管理の推進

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

重点取り組み事項に関する実績

CO₂排出量削減に向けた具体的な実行計画策定とその実施

省エネルギー車両の導入を進めたほか、電車への送電ロスを低減させる上下タイキ電を2カ所設置、電力回生ブレーキ効率向上にも取り組みました。また将来に向けた一層の省エネルギーを実現するために列車の省エネ運転、エコステーション実現に向けた体制整備、基礎研究に着手しました。



その他の重点取り組み事項

- 社員一人ひとりが自ら地球環境保護を考え行動する「考動エコ」 → CSや地域と共生した活動が活発化
- 公共交通の利用促進と、他の交通機関との一層の連携強化 → 私鉄との連絡定期の対象拡大
- 環境管理の継続的改善、環境データ収集の定着化、PCB廃棄物の確実な処理 → グループ会社の環境データ掲載開始。低濃度PCB処理計画策定

推進責任者による総括と今後の方針

平成22年度の総括

平成22年度はCO₂削減やグループ会社も含めた環境負荷の把握範囲の拡大等に注力してきました。

省エネルギー車両の導入拡大や回生ブレーキの効率向上等の取り組みによりエネルギーの総消費量は減少、CO₂の総排出量も電力会社の排出係数改善により大幅に減少しました。しかし、エネルギー消費原単位は猛暑と豪雪の影響でわずかですが悪化することとなりました。

また、環境負荷の把握については、グループ会社での水や紙の使用量の把握が可能となり、前進したと考えています。

今後の方針

東日本大震災の影響を受けて電力会社の排出係数の悪化によるCO₂排出量の増加は避けられませんが、エネルギー消費量やCO₂の削減は企業の社会的課題として継続して取り組まねばなりません。中期経営計画で掲げたように、新しい技術の開発・導入や運用面の工夫で、自らのエネルギーやCO₂削減に取り組むのはもちろんのこと、他の交通機関との連携を強化し、公共交通の利用促進による交通体系全体のCO₂削減に寄与します。

さらに、昨今重要性が増している生物多様性保全についても、グループ全体で事業との関わりについて理解を深め、検討していく必要があると認識し、取り組みを進めていきます。



取締役兼常務執行役員
鉄道本部副本部長
七川 研二

→地球環境保護に関する詳細なデータや取り組みについてはHPをご覧ください。 <http://www.westjr.co.jp/company/action/env/>

地球環境保護活動の推進体制

平成10年、「地球環境保護に対する基本的な考え方」と行動指針を制定し、地球環境委員会を設置しました。

社長を委員長とする委員会は年2回開催し、取り組みの進捗管理や具体的な施策を決定します。さらに委員会を受けて、JR西日本やグループ会社を対象とした部会を開催し、JR西日本グループ全体への浸透を図っています。

環境管理の推進

環境管理は、省エネルギー・省資源等の環境負荷低減、法令順守、リスク管理、地域共生等の体系的な推進に効果的な手法です。

JR西日本グループでは、地球環境に優しい事業活動を目指すために、ISO14001、KES等の第三者認証を受ける環境マネジメントシステムやISOの規格に準拠した独自の環境管理システムを展開しています。

環境教育

法令順守を基本に日常業務を環境の視点で見直す社員とその指導を行う人材の育成を目指し、グループ会社も含め、年間のべ約1,000人の教育を体系的に実施しています。

また、環境管理の継続的改善を図るために、指導者のフォローアップ研修も随時実施しています。

環境負荷

事業活動による環境負荷低減に向け、エネルギー量や廃棄物量を定量的に把握し、環境負荷の「見える化」に努めています。

また、平成22年度から自社内の環境データを社内ネットワーク上で効率的に収集するシステムを構築し、精度向上にも取り組んでいます。

INPUT

電 気	〈列車(電車)運行等に使用〉	31.8億kWh [3.9億kWh]
軽 油	〈列車(気動車)運行等に使用〉	26,527kl [256kl]
灯 油	〈車両所等のボイラー、事務所の暖房等に使用〉	5,666kl [274kl]
A重油	〈車両所等のボイラー等に使用〉	3,074kl [1,568kl]
ガソリン	〈業務用自動車等に使用〉	1,201kl [721kl]
都市ガス	〈事務所への給湯等に使用〉	226万m ³ [2,520万m ³]
プロパンガス	〈事務所への給湯等に使用〉	236t [31.2t]
水	〈上水道〉	434万m ³ [321万m ³]
A4コピー用紙	〈コピー等に使用〉	1.18億枚 [1.83億枚]



OUTPUT

使用済み資材発生量	20.3万t
リサイクル量	19.5万t (95.9%)
駅ごみ・列車ごみ総発生量	20,755t
うち、資源ごみ発生量	5,547t
資源ごみのリサイクル率	5,342t (96.3%)
二酸化炭素※1	145.7万t-CO ₂ [22.6万t-CO ₂]
産業廃棄物排出量※2 〈産業廃棄物として行政に報告したもの〉	1.1万t [41.2万t]

[]内は連結子会社等のグループ会社の数値(別掲)

※1 二酸化炭素排出量の算出については「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める算出方法で計算しています。
 ※2 グループ会社の排出量についてはJR関係工事の請け負いにより発生したものを含みます。

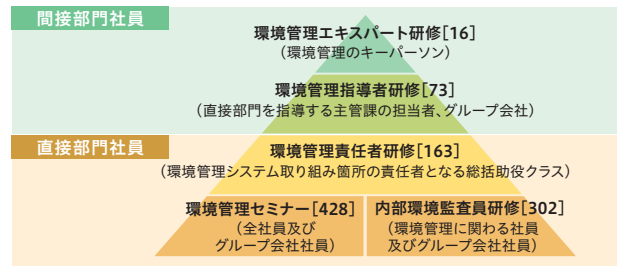
環境目標

■目標と実績一覧

	平成22年度目標	平成22年度実績	平成23年度目標	平成24年度目標
省エネルギー車両比率	72%	72.2%	75.5%	75%
エネルギー消費原単位(平成7年度比)	△13%以上	△12.7%	△13%以上	△12%
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル率	85%以上	96.3%	85%以上	85%
鉄道資材発生品リサイクル率	90%以上	95.9%	90%以上	90%以上

■環境管理の教育体系

[]内は平成22年度の研修受講人数



当社におけるISO14001内部環境監査員資格取得人数は平成12~22年度の累計で685名です。

環境審査

ISO14001に準拠した環境管理システムの継続的改善を図るため、社外機関の協力により内部環境監査員資格を取得した担当者が、事業所の取り組み指導を兼ねた環境審査(第三者監査)を実施しています。

審査は、ルール順守状況の適合性やシステムの効率性、さらに積極的な創意工夫等、有効性を評価し、不適な箇所は是正処置を実施するとともに優秀箇所を表彰しています。

環境リスクマネジメント

油脂類・危険物・廃棄物等の取り扱い管理に不適切な事象が発生した場合だけでなく行政の定期的な立入検査等、事象の大小に関わらず報告・届出等の対応をルール化し、水平展開を図っています。平成22年度は92件※の報告がありました。また、緊急事態を想定した訓練も実施しています。

※ 当社が主原因でない事象(災害等)・行政立入検査等を除く

用語解説

●KES:国際規格ISO14001と異なり、人材・資金等経営資源の問題によりISO取得が困難と思われる中小企業向けに、よりわかりやすくより取り組みやすい規格として設けられました。
 ●省エネルギー車両: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)を指し、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。
 ●エネルギー消費原単位:車両キロ当たりの消費エネルギー(MJ/車両キロ)としています。

松江駅

松江駅では、地球環境保護活動を職場だけでなく、普段の生活のなかにある身近なものと考えています。そこで、業務用自動車の省エネ運転によるガソリン消費量の削減といった身近な「考動エコ」を、具体的な取り組み計画として設定しています。



松江駅での環境パネル展

また、地域と連携した活動も積極的に行っています。近隣の中学校の職場体験学習に協力し、ごみのリサイクルについて学習の時間を設け、また、沿線にお住まいの方々や学校、行政等の皆様と一緒に、ラムサール条約に登録された中海・宍道湖の清掃活動にも積極的に参加しています。

さらに、こうした取り組みを駅の情報誌にまとめ、周辺職場やグループ会社と共有し、お世話になった学校等へお礼にお伺いする際にお渡しすることで、コミュニケーションを深めています。

日々の仕事に、活動の“種”が隠れています。松江駅の、節電や紙の使用量削減等の取り組みは、そうした“種”に気づいたことから始まりました。

また、周囲に学ぼうと、松江市や島根県の環境課に「どんなことをやっていますか」とお聞きし、色々お話するなかから駅でできる事柄を見つけ、駅での環境パネル展等、地元喜んでいただける取り組みができました。ほかにも、様々な活動を一緒に進めるなかで、清掃事業を担っているグループ会社の仕事内容を知り、ごみひとつ捨てるにも、分別する立場に立って考えるようになりました。地球環境保護の取り組みは、社会人としての成長の機会にもなっています。



松江駅
係長
板持 三津郎(左)
運輸管理係
村田 直也(右)

支社長から

執行役員
米子支社長
石本 修

地球環境保護については、企業の果たすべき社会的責任としてグループ会社と一体となって取り組んでいます。CO₂削減に向けては、列車の長時間停車時におけるアイドリングストップや、駅・オフィス等の使用エネルギーの削減等にも取り組んでいます。また、ラムサール条約において水鳥の生息地として特に貴重と認められた中海・宍道湖の多様な生物の保全活動やユネスコの支援する世界ジオパークに指定された山陰海岸国立公園にある鳥取砂丘の一斉清掃等、地域の方々とともに進めています。これからも地域の方々とともに地球環境保護活動に取り組み、地球に優しい魅力ある“山陰鉄道”を目指していきます。



岡山新幹線保線区

岡山新幹線保線区では、グループ会社と一体となり、地道な環境管理活動を継続してきました。

通常、産業廃棄物として処理するパラストを100%リユースする手順を、10年前から確立しています。また、環境汚染事故に対応する取り組みとして、机上訓練を実施しており、班ごとにリーダーや役割を決め、グループ討議形式で対処方法をシミュレーションしています。さらに机上だけでなく、給油所での油漏れにも迅速に対応できるよう、グループ会社と合同で現場訓練を定期的に行っています。



環境管理委員会の様子

訓練や環境管理委員会の後には、その内容を皆で反省し、見直しをする、そして新たな取り組みを進めるといったPDCAが大事だと考え、実行しています。

また、来年度に向け内容をレベルアップさせるため、写真やメモ等できっかりと記録に残しています。さらに、多くの視点で問題点や解決策を得るため、グループ会社とも積極的に情報を共有しています。



岡山新幹線保線区
助役
二星 富春(左)
係長
山口 憲一(右)



考動エコ

職場や家庭において、社員一人ひとりが自ら考え行動すること(「考動エコ」)を通じ、全社で地球環境保護の取り組みを進めています。

灯油の使用量削減

東日本大震災を受け、灯油の使用量削減に取り組みました。灯油の使用量の大半はボイラーの燃焼用として消費されています。従来、朝から17時半まで使用していた作業工程やシフトを、16時までに見直し、使用量を約3割削減しました。

工程変更に伴い、始めは社員に戸惑いもありました。しかし、社員の疑問にひとつずつ応え解決してきたこと、また、随時取り組み成果の現れたデータを見える化して担当者を知ってもらい、社会への貢献を実感してもらったことで、グループ会社も含め多くの社員の協力を得られ、取り組みを進めることができました。



吹田工場
助役
堀内 聡(左)
係長
橋村 雄一(中央)
(株)ジェイアール西日本テクノス
吹田支店
クーラー課 班長
多部 雅哉(右)
(現 株)ジェイアール
西日本テクノス
本社事業統括本部 検修事業部)

保守用車のアイドリングストップ

小さな気づきも粘り強く追求する姿勢を大切にしています。

省エネルギーの方策を考えるなか、保守用車でのアイドリングストップを思い立ちました。万一バッテリーが上がっても起動できるよう、予備バッテリーの設置を決めましたが、狭い運転台のどこに、どんな仕様のもをを設置するか、関係会社を交え議論を重ねることになりました。

配線など難しい課題が多く、断念することも考えましたが、よい気づきをどうしても形にしたいと検討を重ね、バッテリーの設置を実現でき、安全を確保してアイドリングストップを実施し、燃料の使用量も大幅に削減できました。



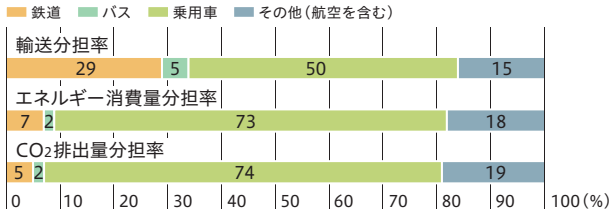
(株)レールテック
広島機械営業所 技術員
榊 旦充(左)
広島保線区
係長
瀬戸 浩(右)

鉄道は環境負荷の少ない輸送機関

鉄道は日本の旅客輸送の約3割を担っていますが、エネルギー消費量は約7%、CO₂排出量は約5%であり、わずかなエネルギーやCO₂排出で多くのお客様にご利用いただいています。

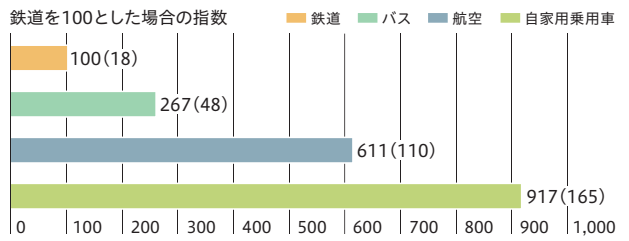
単位輸送量に換算すると、CO₂排出量は自家用乗用車の約1/9となり、鉄道は他の交通機関と比較すると、CO₂排出量が少なく、地球環境に優しい乗り物と言えます。

国内旅客輸送機関の輸送量とエネルギー消費量及びCO₂排出量の構成(平成20年度:全国)



(資料)国土交通省交通統計室「交通関連統計資料集」GIO日本の温室効果ガス排出量データより算出
※ 端数処理のため合計が100%にならない場合があります。

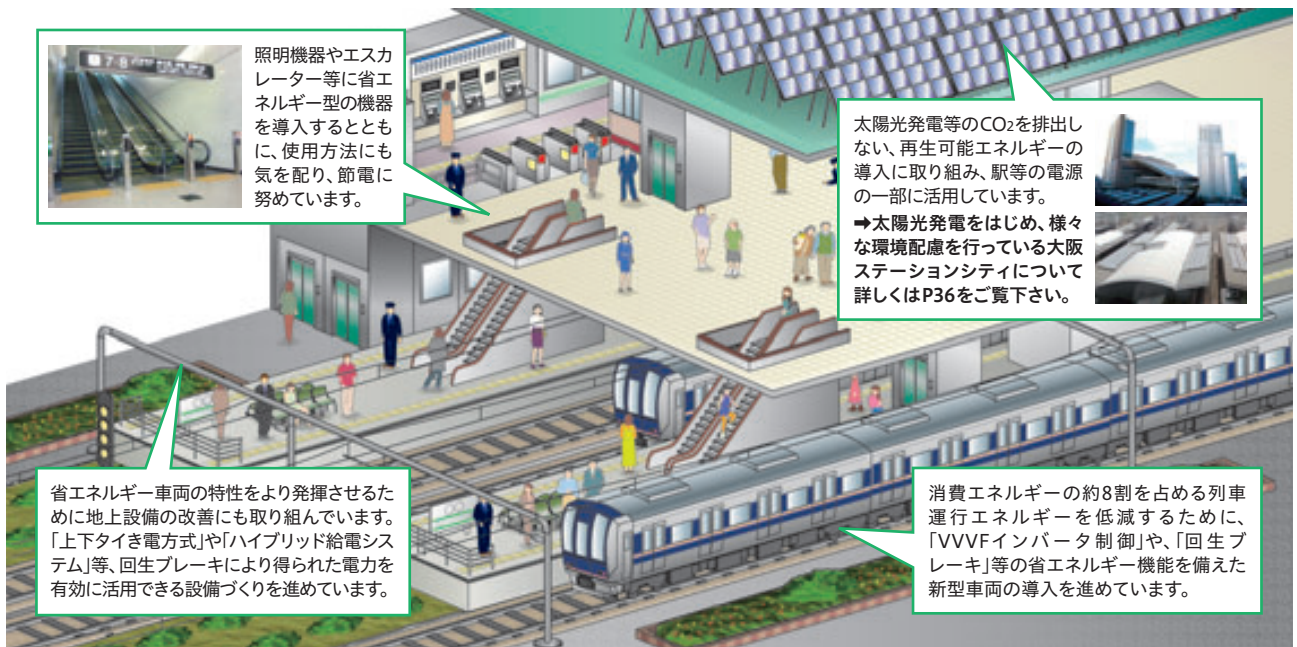
単位輸送量当たりのCO₂排出量【旅客】(平成21年度)



※ 国土交通省ホームページをもとに作成 ()は、実際のCO₂排出量[g-CO₂/人キロ]

省エネルギー・CO₂排出量削減に向けて

鉄道は他と比べて環境負荷が少ない輸送機関ですが、多くの電力や燃料を必要とします。そこで当社では地球温暖化防止のために、エネルギー消費の大半を占める列車運行エネルギーだけでなく、駅やオフィス等あらゆる場面でのエネルギー消費を抑えるよう、努めています。また、新たな技術開発や環境に配慮した駅づくりにより、さらに省エネルギーな鉄道システムの実現を目指しています。



バッテリー電車の開発 ～技術による変革への取り組み～

新たな技術開発を通じて、省エネルギーな鉄道システムの構築を目指します。

近年の蓄電池性能の向上という世の中の動向を受け、省エネルギーかつクリーンなバッテリー電車の開発を進めています。バッテリー電車は、架線の有無に関係なく回生ブレーキが使用でき、高い省エネルギー効果を得ることができます。本開発ではリチウムイオン蓄電池の採用を目指しています。現在、国内に鉄道車両の動力用蓄電池の試験規格がありません。今回、海外の規格を参考に試験項目を独自に設定し、鉄道車両における適用性を検証しました。その結果、鉄道車両に適用できる蓄電池を確認できました。今後、バッテリー電車の開発を通じ、沿線の皆様に愛される鉄道づくりに貢献していきたいです。



技術部
東海 勝人

省エネ運転の推進 ～技術による変革への取り組み～

省エネルギー、安全性・乗り心地向上等に有効な運転理論の研究を全社的に進めています。

篠山口列車区では、3年にわたって「エコ運転」を研究してきました。回生ブレーキの上手な活用、無理・無駄のない運転等、テーマを毎年設定し、データ収集から水平展開まで、ECOプロジェクトチームが中心となり、輪を広げながら進めています。取り組みの大前提は、安全性と「エコ」の両立です。安全面で抜かりがあっては、いくら「エコ」でも意味がありません。また、運転士同士、自分の仕事である「運転」について、真剣に話しあうことを大切にしました。こうした研究で運転技量の「引き出し」を増やすことが、様々な状況への対応力向上につながると考えています。
(平成22年度運輸関係業務研究本社発表会 最優秀賞)



篠山口列車区 運転士
上井 康裕(左)
和田 明久(中央)
岡田 孝(右)

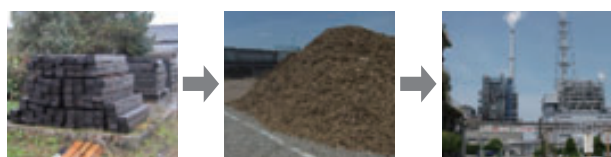
循環型社会の実現

グループ全体で、設備の保守や工事、駅や列車から排出される廃棄物のリデュース、リユース、リサイクルの3Rを推進しています。特に鉄道資材発生品や駅や列車から回収されるごみのリサイクルについては目標を定めて取り組んでいます。

設備の保守や工事における廃棄物の処理

鉄道の安全運行を確保するための設備の保守や工事で発生した廃棄物は、受託工事を含め平成22年度20.3万tでした。資源を有効に使用し廃棄物を抑制する設計・工法を採用し、また発生した資材の再利用の推進に取り組むことで、平成22年度は95.9%をリサイクルしました。

■木まくらぎのサーマルリサイクルの流れ



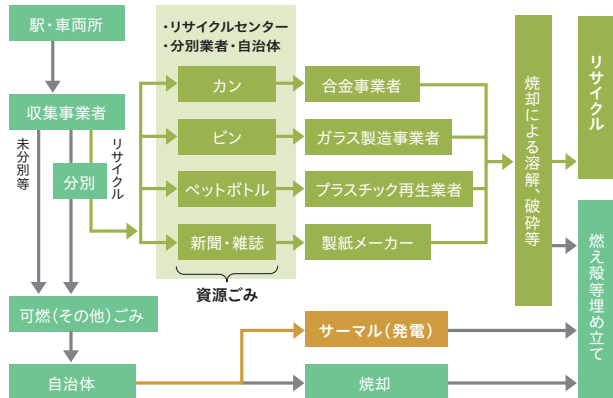
材料交換で発生した古い木まくらぎ → 細かく粉砕しチップ化 → 発電やボイラーの燃料として活用

木まくらぎは従来、交換後大半が焼却処分されていましたが、バイオマス燃料として活用できるルートを開拓し、サーマルリサイクルの拡大を推進しています。

駅や列車から排出されるごみの処理

駅や列車から排出されるごみは、平成22年度約2.1万t(うち、資源ごみ[※]約0.6万t)でした。分別ごみ箱を設置し、お客様にもご協力いただきながら、資源ごみの回収に取り組むことで、平成22年度は資源ごみの96.3%をリサイクルしました。

■リサイクルフロー



※「資源ごみ」とはリサイクルに適した、「カン」「ビン」「ペットボトル」「新聞・雑誌」を指します。

分別ごみ箱の設置

お客様に分別にご協力いただきやすいように、投入口の形の改善やわかりやすい表示を心がけ、駅には透明で最大4分別できるごみ箱を設置しています。一方、列車内ではスペースを勘案し、2分別のごみ箱設置を進めています。



駅用 分別ごみ箱

公共交通の利用促進や地域と連携した環境保護

鉄道を主体とした公共交通の利用促進

公共交通機関の利用促進は、交通体系全体のCO₂排出量削減につながることから、他の交通事業者との連携や、駅まで・駅からの移動手段の提供を行い、利便性を向上させています。また、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も提案し、お客様と一体となった取り組みを推進しています。



京阪電車とのICOCA連絡定期券の相互発売(平成23年6月)



パーク&ライド
駅をご利用になられるお客様に駐車場を提供しています。

カーボンオフセット特典

J-WESTカード(当社が発行するクレジットカード)決済等で貯まる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、寄付手続きを当社が代行する「カーボンオフセット特典」を実施しています。鉄道利用によるCO₂排出分の埋めあわせへの貢献に当社とともに手軽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

お客様参加型の環境保護の推進として、J-WESTカード会員、スマートICOCA会員を対象にJR西日本の鉄道利用やJR西日本グループの店舗でエコなアクションを行われたお客様に、「エコライフポイント」としてJ-WESTポイントを提供しています。

環境コミュニケーション

「環境に優しい鉄道」を、多くの人に理解していただくため、駅構内や地域のイベント等で環境に関する展示会を行っています。平成22年度はのべ31カ所で展示し、地域の方々等に情報発信を行いました。



展示会の様子
(未来メッセ大阪 平成22年11月開催)

JRグループ共同 環境教育テキストの制作

未来を担う子どもたちに、鉄道と環境の関わりを理解してもらうのは重要なことです。これまでは各社が独自に子ども向けパンフレットを制作することはありましたが、今回JRグループと(財)経済広報センターが合同で小学生の環境教育に役立つようなテキストを制作しました。



生物多様性の保全

当社の事業エリアには、多種多様な生物が生息する豊かな自然があります。事業活動と生物多様性の関わりを知るとともに、グループ会社を含めた社員が主体となって様々な生物が生息する自然環境を保全し、地域との共生を進めています。

当社の事業エリアには希少生物の生息地もあります。地域とともに生きる企業として沿線の自然を守ることは大切なこととらえ、社員やその家族、OBやグループ会社等と力をあわせて、環境保全活動を行っています。



豊岡地区では、ホタル等の生物が生息しやすい環境の保全のために、側溝の清掃や、のり面等の除草を地元の方々と合同で実施しました。



PCまくらぎ

レールを支えるまくらぎは古くはほとんどが木製でしたが、PC（コンクリート）まくらぎの導入を進めています。耐久性が高く、安全性向上に寄与するだけでなく、原料木であるケンパスの使用抑制にもつながります。

グループ会社の㈱ジェイアール西日本フードサービスネットが運営する喫茶店「デリカフェ・エクスプレス」等では使用する



コーヒー豆の一部に「レインフォレスト・アライアンス」認証の豆を使用しています。この認証を受ける農園には環境面・経済面・社会面での厳しい基準があり、生産者の労働環境・生活水準や生物多様性に配慮した商品をお客様に提供しています。



支社長から

執行役員
福知山支社長
国広 敏彦



福知山支社管内では、平成23年春から、特別天然記念物でもある「コウノトリ」の名前を冠した特急電車の運転を開始しました。これは、JR西日本として、地域社会とともに持続可能な社会の実現を目指していきたいという気持ちの表れであり、今後も地域とともに、地球環境の保護、北近畿のすぐれた自然環境のPRに取り組んでいきたいと考えています。

また、福知山支社には、山間線区特有の広大な鉄道林があります。これらの鉄道林を利用して、社員の地球環境に対する「考動」や一体感醸成を目指し、地域と一体となって、保全していきたいと考えています。

→社会貢献活動の取り組み事例についてはこちらをご覧ください。
<http://www.westjr.co.jp/company/action/contribution/>

法令順守

法令順守は事業活動の基盤をなす重要な課題であると認識し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、環境汚染防止や沿線環境への配慮等にも取り組んでいます。

沿線環境への配慮

騒音、振動対策

列車の運行等によって発生する騒音や振動を低減させるため、新幹線では、防音壁の設置や低騒音型車両（N700系）を導入しています。在来線では、作業騒音を低減した保守用車を導入しています。



新幹線の防音壁



作業騒音を低減した保守用車

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基準値を超える特定有害物質が検出された場合は、定められた措置方法に基づき適切に処理を行っています。

化学物質の管理

各事業所で使用・保管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、使用量削減に取り組んでいます。

PCBの管理と処理

PCBが使用された機器やPCB汚染物については法の基準に則って、厳重に保管・管理しています。また処理についても、法に基づき着実に処理を進め、平成22年度末で累計535tを処理しました。



PCB廃棄物の搬出

PRTR法への対応

車両メンテナンス時に使用される有機溶剤等、一部の化学製品については、PRTR法で対象となる化学物質の排出量・移動量の届出が義務づけられています。平成22年度は6カ所の事業所で同法に基づき届出を行いました。

特急「はまかぜ」からの軽油流出について

平成23年6月、走行中の特急「はまかぜ」が、燃料の軽油約400リットルを線路上に流出させる事故を起こしました。直ちに沿線自治体等に報告するとともに、沿線を調査し、敷地外部への流出がないことを確認しました。今後も事故防止に努めるとともに、発生時には行政と連携して、迅速・確実な対応に努めます。

人材・ES (働きがい)



改善社長表彰



新入社員研修



次世代育成支援に関する座談会

基本的な考え方

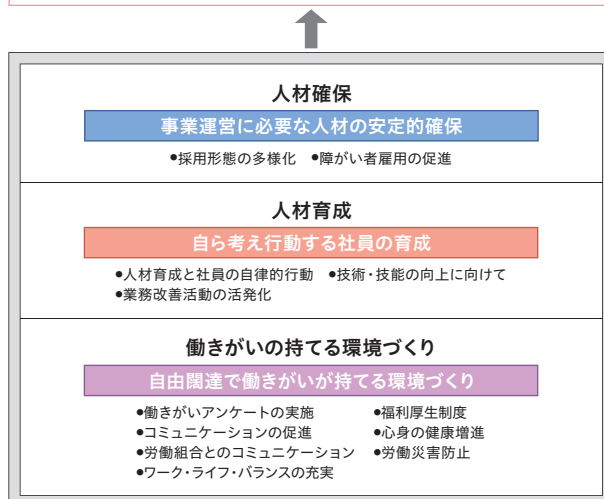
鉄道をはじめとする当社の事業運営を支えているのは、各職場の「人材」です。「人材」は当社にとって最も重要な経営資源であり、社員が自ら考え行動し、その能力を最大限に発揮することが安全性やCSの向上の原動力となり、お客様からの安心・信頼につながるものと考えています。

企業理念に掲げるように、お客様の視点で考え、お客様にご満足いただける安全で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等で仕事そのものから得る達成感を通じて働きがいを高めていくことが課題です。そのために、多様な人材の確保や自ら考え行動する社員の育成に取り組むとともに、健康の増進、ワーク・ライフ・バランスを支援しながら、働きがいの持てる環境づくりを進めていきます。

一方、重大な事故や不祥事等で大きく信頼を失墜した事象を踏まえ、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ます。

■人材・ES 全体像

お客様からの安心・信頼につなげていくことを目指します。

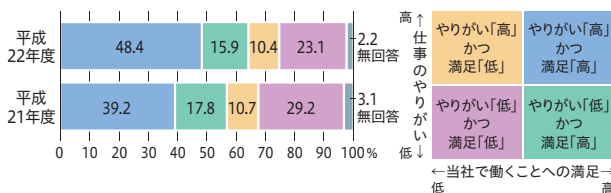


重点取り組み事項に関する実績

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

社員自身の意識の高まりや、会社としての様々な取り組みを通じて、社員の働きがいは高まりつつあります。平成22年度に実施した「第3回働きがいアンケート」では「当社で働くことへの満足」と「仕事のやりがい」の両方を満たす社員の割合が前年よりも増加しました(前回:39.2%→今回:48.4%)。

■「当社で働くことへの満足」と「仕事のやりがい」の関係



推進責任者による総括と今後の方針

■平成22年度の総括

「契約社員を対象とする社員採用」、「定年を迎えた社員の再雇用」、「経験者採用」等多様な採用形態により、人材の安定的確保に努めています。また、人材育成については、目指すべき実務能力レベルを明示し、それに至る育成プランを整備してきました。あわせて、社員の一人ひとりの実務能力や目標設定等を的確に把握するための「人材育成支援システム」を導入するなど、社員の技術・技能の向上を支えるための仕組みや環境を整えています。

一方で「働きがいアンケート」を見ると、「自分の仕事の重要性」を感じている社員が多いものの、働きがいの向上に強く影響する「目標達成に向けた取り組み」に関する項目は、他社と比べてまだまだ弱いことがわかりました。社員が目標に向けて努力し、達成感を味わうことによって働きがいを高めていくことが課題です。

■今後の方針

引き続き人材の安定的確保に努めるとともに、これまでに新たに整備された仕組みや環境を活用しながら、社員一人ひとりにあった指導、育成を計画的に進めていくことで、鉄道をはじめとする様々な事業の発展を支えていきます。

あわせて、職場内や系統間のコミュニケーションを活性化し、職場内の一体感や系統を越えたチームワークを醸成していくとともに、ワーク・ライフ・バランス、健康増進への支援に努めていきます。これらを通じて、働きがいと誇りの持てる「いきいき職場」づくりに取り組んでいきます。



執行役員
人事部長
倉坂 昇治

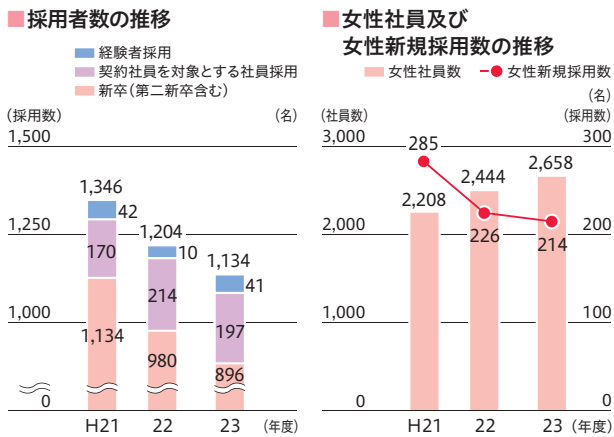
事業運営に必要な人材の安定的確保

採用形態の多様化

将来にわたり安全を確保するためには、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人材が必要です。そうした人材の確保が会社の将来を左右するとの認識のもと、あらゆる事業で、安定的に人材を確保し、知識や経験を持った社員に長く活躍してもらえよう、契約社員を対象とする社員採用、定年を迎えた社員の再雇用（シニア社員）、経験者採用等、採用形態の多様化を進めています。そのなかで、契約社員を対象とする社員採用については、平成23年度採用より受験資格のひとつであった年齢制限を撤廃して受験対象者の拡大を図っています。

女性社員については、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）に伴い、すべての職種で採用を開始し、必要な設備を整備しつつ女性の職域を拡大しています。

また、少子化の進展による生産年齢人口の減少に対応するために、鉄道運営の省力化にも取り組んでいきます。



契約社員を対象とする社員採用

平成18年度から契約社員を対象とする社員採用の制度を設け、平成23年11月現在で約900名が活躍しています。

契約社員から社員への道を選んだのは、仕事の幅が広がり、多くのことに挑戦できると考えたからです。

社員採用直後は、これまでとは違う役割に不安を感じました。しかし、まずは目の前の仕事を確実にやり遂げようと考え、周囲に

金沢支社輸送課

小林 真理子



助けていただきながら、ルールの背景や根拠を理解するよう努めていくうちに徐々に自信も持てるようになりました。

現在の職場である輸送指令所では、着任から日が浅いこともあり、慣れないことも多く、悩むこともあります。現場第一線の方々からの「助かった」「ありがとう」の声に、頑張ってきてよかったと、大きな喜びを感じています。

障がい者雇用の促進

「ノーマライゼーションの理念」に基づき、事業主として社会的責任を果たすべく、障がい者雇用の促進に努め、法定雇用率を上回る雇用を実現しています。

また、JR西日本グループ全体として、障がい者の職域をさらに拡大し、自立と社会参加を支援するため、平成19年10月に「(株)JR西日本あいウィル」(特例子会社)を設立し、平成21年4月から、本格的に事業運営を行っています。今年度で事業開始から3年目となり、現在、印刷事業やビジネスサポート事業、クリーン事業、派遣事業等の事業を展開しています。また、近隣の施設・学校から職業実習を受け入れるなど、社会への貢献、地域との共生にも努めています。障がいの有無に関係なく、誰もが笑顔で活躍することができる会社を目指し、一人ひとりの能力向上と就労の定着に向けて社員の意欲の向上に取り組んでいます。引き続き、JR西日本グループ全体で、障がい者雇用の拡大に努めていきます。



梅小路蒸気機関車館での清掃作業

職業体験実習の受け入れ

(株)JR西日本あいウィルでは、これから社会に出て働こうと考えていらっしゃる障がいを持った方々に、「仕事」体験をしていただく実習を受け入れています。これまでのべ約630名の方々に体験していただきました。(平成23年3月末現在)

1週間の短い実習を果のあるものにするため、事前に面談し、実習生の得意・不得意なことを先入観を持たず見極めて、頑張れば手の届く目標を設定し実習に入ってもらっています。実習生の大半が、近い将来、社会に出て働こうと考えておられるので、やればできるという達成感と、責任を持って仕事をやり遂げる厳しさの両方を、知っていただく

ことが大切だと思います。また、実習を通じて得た学びを、今後の生活そのものにも役立ててほしいと考え、実習最終日に保護者の方も一緒に、よかった点等の振り返りを、丁寧に行うようにしています。

実習生の「お世話役」として、期間中、行動をともにしています。実習生に学んでほしいことは、「仕事」の責任の厳しさです。私自身も含め、障がいを持った人は、社会経験が少ないため、自分の気持ち

(株)JR西日本あいウィル
岩永 彩乃



ちをうまく伝えられないことがあると思います。しかし、社会に出てしっかりと責任を持って働くには、周囲への感謝の気持ちと、コミュニケーションが不可欠です。私も、周囲の多くの方に助けていただき、働いています。そうした思いから、実習が終わって実習生の皆さんが自分の言葉で感謝の気持ちを表してくださるとき、大きなやりがいを感じます。

(株)JR西日本あいウィル
塚本 由加里



人材・ES(働きがい)

用語解説

●ノーマライゼーション：高齢者や障がい者等を施設に隔離せず、健常者と一緒に関わりながら暮らしていくのが正常な社会のあり方であるとする考え方のことを言います。
●法定雇用率：障がい者雇用率のこと。民間企業・国・地方公共団体は、所定の割合以上の障がい者を雇用することが義務づけられています。●特例子会社：事業主が障がい者の雇用に特別の配慮をし設立した子会社のことを言います。一定の要件を満たす場合は、特例としてその子会社に雇用されている労働者を親会社に雇用されているものとみなして、法定雇用率を算定できます。

自ら考え行動する社員の育成

人材育成と社員の自律的行動

人材育成は、職場でのOJTを中心とし、社員研修センター等での集合研修や、通信研修等の自己研鑽から成り立っています。職場でのOJTでは、社員一人ひとりの実務能力に応じた実践的教育を推進しており、新しく導入された人材育成支援システムは、人材育成のPDCAサイクルを計画的に進める一助となっています。

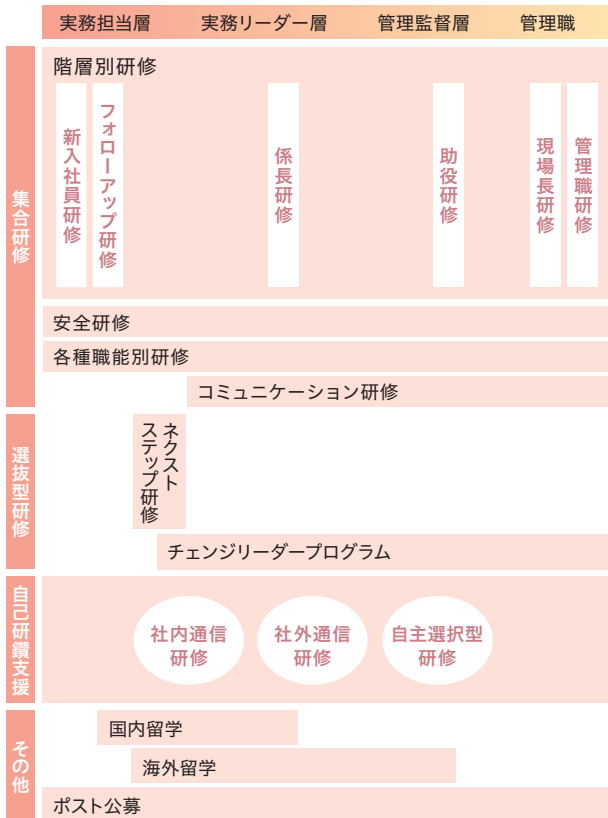
新入社員研修等の集合研修では、社会人としての心構えやプロ意識、安全を最優先する意識、社員として仕事をする上で必要となる知識や心構え等の教育に力を入れています。あわせて、「ネクストステップ研修」や「チェンジリーダープログラム」等公募選抜型の研修を実施し、次世代のリーダー育成を進めています。

自己研鑽の支援としては、社内外の各種通信研修や自主選択型研修等、社員が積極的に学べる仕組みも構築しています。また、仕事の仕組みや質の向上に向けた業務改善活動、社員が目指すべき将来像について意見を述べあう意見発表会「MY-OPINION」の開催等も行っています。これらの事例は、社内誌や社内向けWEBサイトを通じて全社に広く紹介することで、自ら考え行動する社員の育成に努めています。



平成22年度MY-OPINION発表会

■ キャリアステップと研修体系



技術・技能の向上に向けて

安全・安定な鉄道輸送を支えているのは、社員一人ひとりの技術・技能です。技術・技能の向上に向けて、専門的で高度な技術力を有する社員を活かす「専門職制度」を導入（平成20年度導入、23年度初156名）するとともに、OJTをより計画的かつ円滑に推進するために教育助役等を配置しています。また、実践的な教育に向けた設備として、社員研修センター実習線を拡充（平成22年4月）し、活用しています。



社員研修センター 新実習線

人材育成支援システム (LMS)

社員一人ひとりにあった指導、育成をするためには、それぞれの技術・技能の現状や個々の目標設定に応じてサポートすることが重要です。社員一人ひとりの基本情報や、実務能力、目標設定等をデータ管理し、連続した育成を実施するために、「人材育成支援システム」(Learning Management System: LMS)を導入しました。



実務能力個人別レポート(例)

近畿統括本部の設置

平成22年12月、近畿エリア全体の施策展開、日々の鉄道運行に関わる業務を一体的に担う組織として、「近畿統括本部」が発足しました。技術システムを集約することにより、将来を見据えた技術継承、技術者育成を図るとともに、現場への支援の強化を図っています。

本部長から
山本章義



日本の社会のいたるところで交代が進行中で、それにまつわる課題がクローズアップされています。当社でも今後10年間で国鉄採用の社員ほぼ全員がリタイアし、現在20代、30代の若手社員が各分野で鉄道事業を支える柱として活躍することが期待されています。

こうした背景のもと、近畿統括本部では、間接部門の技術者全員が新大阪に集結し、京阪神エリアで直面している様々な課題の解決

にベテランと若手が一緒になって取り組んでいます。「教える」「学ぶ」という営みを通じて、専門技術に立脚して鉄道事業運営に積極的に貢献できる次世代技術者を育て、現場区所から頼りにされる技術者集団として、サービス品質のさらなる向上やサービスの持続性を確実なものにしていきます。

設計業務の強化

大阪電気工事事務所には、電車線等、電気設備の設計業務がありますが、工事ごとに専任担当者が図面を引くことが多く、ともすれば関係者間の意思疎通が不十分になり、そのため手戻りが発生することもありました。

そこで設計の工程を6段階に分け、段階ごとに関係者が集まり意見を出しあう「設計デザインレビュー」という仕組みを作りました。これにより、手戻り防止だけでなく、担当者が抱えている問題を共有し、次に活かすことができます。個人の設計技術は一朝一夕には向上しないものですが、この仕組みを継続することで、組織として高い技術力の構築と継承を実現していきます。



大阪電気工事事務所
設計課
田中 浩二

事務所長から

大阪電気工事事務所長
横山 佳史



大阪電気工事事務所では、発足以降、設計と施工の実施部門を分離するといった仕事の仕組みの見直しや技術基準類の整備に取り組んできました。

設計業務では、「デザインレビュー」の他にも、若手社員に対しては中堅社員による「設計塾」を実施し、技術継承や品質の向上を図っています。また、施工監督業務でも、「監督塾」を実施し、施工の勘所の取りまとめを行う

など、ノウハウの蓄積を図っています。

今後も、社員一人ひとりが三現主義の徹底により課題を発掘し、既成概念や過去の常識にとらわれることなく、変革を推進することで、「電気部門の技術コア」を目指していきます。

業務改善活動の活発化

業務や職場における課題を解決するためには、潜んでいるリスクに敏感になり、課題を洗い出すとともに、継続的かつ組織的に自主改善を繰り返すことが重要です。多くの社員が業務改善に参画し、職場の課題を解決できるように、ネクストステップ研修においても、業務改善スキルを習得できる機会を設けています。

また、業務改善事例については、社内向けWEBサイトを活用して共有化を図るとともに、表彰制度を充実するなど、より活発な業務改善活動に取り組んでいます。



業務改善スキル講義(ネクストステップ研修)

自由闊達で働きがいを持てる環境づくり

働きがいアンケートの実施

社員の働きがいに関する意識変化や課題を把握し、今後の取り組みに反映していくことを目的に、社員を対象に「働きがい

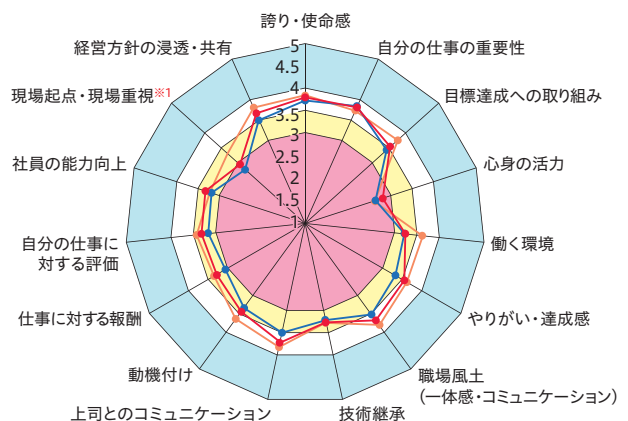
アンケート」を実施しています。

3回目となる平成23年1月の調査では、全体的にはほぼ全ての項目で前回よりも向上しました。特に「自分の仕事の重要性」、「技術継承」、「社員の能力向上」に関する項目については「有力他社」の平均値を上回る結果となっています。

また、「誇り・使命感」、「自分の仕事の重要性」については特に高く、それぞれの職場の業務において、仕事の重要性をしっかりと認識し、高い誇りと使命感を持っていることがわかります。

しかし、全体的に評価は上がっているものの、「目標達成への取り組み」「経営方針の浸透・共有」といった他社より低い項目も多くあります。引き続き「現場起点」の認識に立つとともに、双方向のコミュニケーションを充実させ一体感を高めるなど、社員一人ひとりの考動をサポートする環境づくりを進めていきます。

働きがいアンケート結果 調査期間：平成23年1月18日～28日 回答率：82.8%



■ 非常に高い □ 高い ■ 普通 ■ 低い ● 今回 ● 前年 ● 有力他社※2

※1「現場起点・現場重視」については有力他社のデータはありません。

※2 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10社程度のデータの平均値

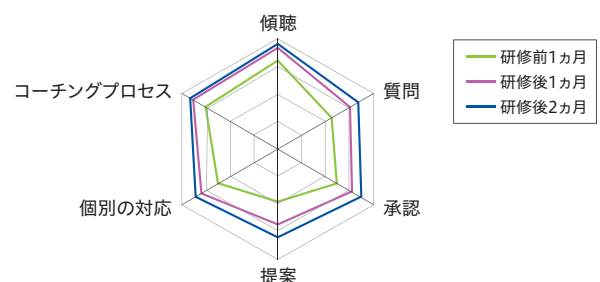
コミュニケーションの促進

職場における上司・部下の双方向のコミュニケーションの活性化に向けて、指導者層に対してコーチング手法を学ぶ研修を実施しています。また、研修前後のコミュニケーションに対する行動を自己診断し、その推移をグラフで表示することで、コミュニケーションの定着化と促進を図っています。これらの取り組みにより、職場でのコミュニケーションを円滑にし、チームワークと、社員一人ひとりのモチベーションの向上を目指していきます。



コミュニケーション研修

行動の自己診断例



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等を定期的に協議(経営協議会)するほか、労使のトップが安全に関して議論する場(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。

ワーク・ライフ・バランスの充実

あらゆるライフステージで社員の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。次世代育成支援対策推進法に基づいて、行動計画を実行し「基準に適合した企業」として厚生労働省から2回目の認定を受けています。現在は、第3回行動計画の着実な遂行に向け取り組んでいます。



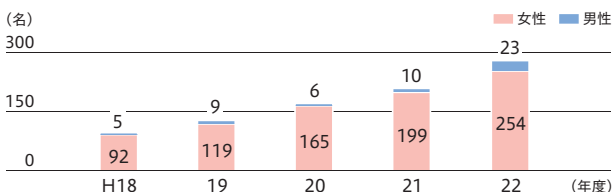
主な取り組み

- 半休制度、短時間勤務制度の導入
- 育児休職期間を3年間に延伸
- 分べん休暇を産前9週間及び産後8週間に拡大
- 仕事と家庭の両立支援SNS「ハッピー子育てサポートネット」の開設
- 「仕事と家庭の両立支援相談室」を本社・各支社等に設置
- 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 等

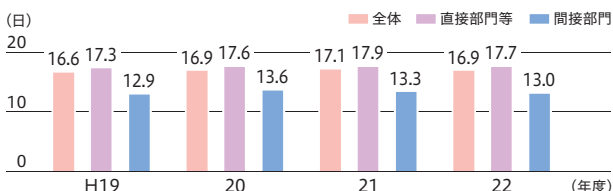


「ハッピー子育てサポートネット」画面

● 育児休職者数の推移



● 年休取得数推移



福利厚生制度

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制度づくりに取り組んでいます。住宅補助金等の生活支援、社内提携預金等の財産形成、共済会等を通じた余暇活用等、社員のニーズにあった制度の充実に努めています。

新しい寮では、社員同士が系統を越えてコミュニケーションできるよう、寮生が集まりやすいラウンジや食堂を整備しています。また、寮管理者は寮生の親代わりであるとの認識のもと、悩みを抱える社員をサポートしています。

新しい社宅の整備に当たっては、働く力の源である家庭生活が豊かで快適となるよう、社員の満足度を高める社宅づくりに努めています。平成23年3月には、新社宅「ウエストテラス膳所におの浜」にて新しい生活が始まっています。

寮生活を通じた人材育成

親元を離れて新しい生活を始めた若い社員が、仕事にやりがいを感じながら心身ともに健康に生活できるよう、コミュニケーションを大切に、優しさと厳しさを持って接しています。

寮は、社会人のルールを身につける学びの場でもあります。挨拶や時間を守るという生活の「基本」をしっかり身につけることで、安全を守るため必要な、マニュアル等の「基本」を身につける姿勢も学ぶことができると考え、挨拶と時間管理は徹底して教えています。

寮生の悩みをしっかりと受け止め、話を聞くとともに職場の上司等と連携しながら、一人ひとりの成長を見守っています。



近畿統括本部
人事課 寮長
宮崎 修

グループ会社と連携した寮や社宅の整備



新しい寮や社宅を整備するに当たって、これまで市中のマンション開発や設計、施工を手がけてきたジェイアール西日本不動産開発(株)、ジェイアール西日本コンサルタンツ(株)、大鉄工業(株)と当社が、構想段階から議論を重ね、グループの知識を結集しました。

各社が、率直に意見を言える場となるよう心がけた結果、家族の成長にあわせ変更できる間取りや、LED照明、節水トイレ等の設備、あるいは工法等について建設的な意見が出され、よい寮・社宅ができあがりました。

グループが連携しひとつの設備を作り上げ、それにより社員の皆さんの働きがいを向上できるということに、大きなやりがいを感じています。

(左より)
創造本部
松岡 祐樹
大鉄工業(株)
吉村 元秀
ジェイアール西日本
コンサルタンツ(株)
浪野 裕之
ジェイアール西日本
不動産開発(株)
岡田 大輔
人事部
中井 泰央

「ウエストテラス膳所におの浜」 ～地球環境に配慮した住宅～

壁面緑化

壁面緑化によりまちなみに潤いを与え、また、居住者のエコに対する意識を高める効果も期待できます。



太陽光パネルによる ソーラー発電

屋上に太陽光パネルを設置し、クリーンエネルギーである太陽光発電を行い、館内の共用部分の電源として利用しています。



→「ウエストテラス膳所におの浜」についてはP35をご覧ください。

心身の健康増進の具体的な取り組み

こころの健康チェックシート

平成23年度定期健康診断から、心の不調の早期発見を目的として導入しました。結果をもとに、心身の健康づくりに向けたアドバイスに活用しています。



保健師との面談

あなたの元気でいきいき職場

当社では毎年健康管理方針を定め、心身の健康増進に取り組んでいます。平成23年度は、心身の健康増進に係る施策の実効性を高めることを目的として、「あなたの元気でいきいき職場」という方針のもと、全社一丸となって取り組んでいます。



啓発ポスター

心身の健康増進

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との観点から、社員の働きがいの源泉である心身の健康増進に注力しています。これにより、社員の働きがいが高まり、社員自らが考え行動することで、事業活動の質も一層向上するものととらえています。

身体の健康増進については各種健康診断の実施並びに適切な事後措置に努めています。特に、35歳以上の社員には人間ドックの受診を促すとともに、特定保健指導対象者へは適切な保健指導に努め、生活習慣病の予防や早期発見に努めています。

また、心の健康増進についても、「こころの健康チェックシート」の導入、保健師による社員への対面指導、管理監督者への教育等に取り組む、心の不調の未然予防・早期発見にも注力しています。

心身の健康増進の取り組み

健康増進センターでは社員の心身の健康増進を目的とした面談や保健指導に注力しています。「面談や保健指導を受けてよかった」と社員の皆さんが実感できるよう、コミュニケーションや面接技法等のカウンセリングスキルの向上に努めています。また、保健指導をしていくためには、社員の皆さんが働いている現状を知ること



広島健康増進センター
看護師長

内田 律子

大切で、鉄道業務の特性や内容の理解も必要不可欠なものとなります。そこで、各センターの看護師長や保健師が定期的に集い、より充実した面談や保健指導の実施に向けて、意見交換や情報の共有化を図り、実務レベルの向上にも取り組んでいます。今後ともこれらの地道な取り組みを継続し、皆さんの心身の健康をサポートしていきます。

労働災害防止

安全基本計画の到達目標として「社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を定め、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、設備整備や安全教育の実施等ソフト・ハード両面における対策を推進し、事故防止に努めています。

→リスクアセスメントについてはP21をご覧ください。

労働災害発生率の推移

	H18	H19	H20	H21	H22
度数率 (災害発生の頻度)	0.86	1.35	1.64	1.74	1.77
強度率 (災害の重さの程度)	0.00	0.01	0.02	0.02	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

社員等の重大な不祥事について

多くの社員が列車の安全運行やCSの向上に日夜努力するなか、運転士が列車の運転中に私物の携帯電話を操作するという行為や、踏切が正常に動作しない可能性があったにも関わらず、その事実を正しく関係者に報告しなかった事象等、皆様に多大なご迷惑をおかけする不祥事が発生したことをあらためて深くお詫び申し上げます。

当社は、お客様のかげがえのない尊い命をお預かりしている責任があるとともに、世の中の信認を得て存在が許される会社です。社会人、企業人としての自覚を持ち、社会的良識に従って行動することはもとより、鉄道人としての誇りを持って職務を遂行しなければならないと考えています。

そのような思いをもとに、研修等を通じて、社会のルール、鉄道のルールについて根拠や趣旨の理解を徹底するなど、社会人、企業人としての自覚を醸成しています。

また、各々がJR西日本の一員としての仕事を通じて、お客様や社会と深く関わっていることの自覚を深めていくことにより、働きがいと誇りを高めていきます。

経営を支える基盤の取り組み

コンプライアンス

基本的な考え方

平成21年に発覚した重大なコンプライアンス違反を受け、当社は、役員の方省と決意を原点とし、倫理意識向上、企業倫理委員会の設置、内部通報制度や企業倫理研修の充実等、信頼回復に向けた活動を行ってきました。とりわけ、「会社のために」という思いが、越えてはいけない一線を越えさせた教訓から、日々の業務における「守るべき一線」について、「4つの自問」やグレーゾーン事象の事例討議を進めています。

コンプライアンスとは、単なる法令遵守でなく、世論に裏打ちされた社会のルールを守ることであり、各種アンケートや不祥事からは未だ課題の多いことを認識しています。企業倫理の基本は社内の「風通し」であり、信頼回復は社内社外との「対話」から始まると考え、引き続き企業倫理委員会の議論を具体的な施策や方針に反映させ、社員一人ひとりの「考動」が行動様式の変化、ひいては企業風土の改善につながるよう努力していきます。

推進責任者による総括と今後の抱負

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

平成21年9月に発覚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等の問題を踏まえ、平成22年度については、あらためてコンプライアンスの徹底を図るための取り組みを推進しました。

上記の問題を受け取締役会の諮問機関として設置した企業倫理委員会においては、社会からの信頼回復、企業倫理の確立に向けての議論を重ね、取締役会にその内容を報告してきました。とりわけ社外委員からの様々な観点による意見・助言については、中期経営計画の見直し及び施策等に反映してきたところです。

教育・啓発については、全社員を対象にグレーゾーン事象を用いた職場内ディスカッションを実施し、多くの価値観のもと社員一人ひとりが自ら考えて判断することを学ぶとともに、ポスター等により「4つの自問」と「社会の信認」の浸透を図ることにより、社員の考動をさらに促す仕組みづくりを進めてきました。これらの取り組みについては、コンプライアンスについて考えるよい機会が得られたとの肯定的な意見が多かった一方で、新たに開始した取り組みということもあり、全ての職場で効果的な取り組みが行われているとは言えません。

平成23年度については、企業倫理委員会での議論を有効活用するとともに、教育・啓発においては、グループディスカッションの利点を活かしつつ、より業務に即したテーマでコンプライアンスの遵守に対する感度を高めていきます。



代表取締役副社長兼執行役員
真鍋 精志

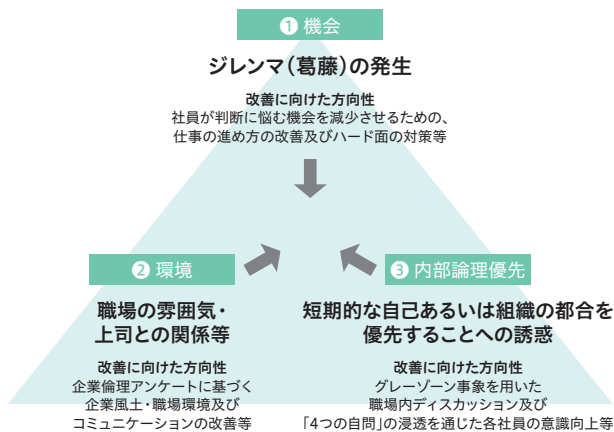
企業倫理の確立のために

企業倫理の確立に向け、コンプライアンス違反を防止することを目的として、当社としては以下の企業倫理教育・啓発を推進しています。

コンプライアンス違反の発生と深い関係があるのは、①様々な判断基準があるなかでジレンマ(葛藤)が発生する「機会」、②職場の雰囲気・上司との関係等による「環境」、③短期的な自己の都合あるいは組織の都合を優先することへの誘惑による「内部論理優先」であると考えています。これら3つの要素を「コンプライアンス違反のトライアングル」と位置づけ、各項目を改善することによってコンプライアンス違反の防止を図ります。

平成23年度は特に「内部論理優先」の改善に力点を置き、事例研修のなかで職場内ディスカッションを中心とした取り組みを推進していきます。

■コンプライアンス違反のトライアングル



取り組みの推進により、トライアングルを小さくすることを目指します

思考力・判断力を習得するための

企業倫理教育・啓発の推進

平成22年度は、「日常業務において思考停止に陥らずに考動すること」を目的に、判断に迷う事例(グレーゾーン事象)について職場内ディスカッションを行いました。

平成23年度は、平成23年1月に判明した呉線宮床踏切における事象(下枠参照)を受けて、短期的な自己の都合、あるいは組織の都合を優先することへの誘惑があるなかで「守るべき一線は必ず守る」ことをテーマに、より具体的な事例をもとに各職場でディスカッションを実施しています。「どのような誘惑があるのか」「どうすれば、判断を誤らないか」を議論することで、内部論理優先に陥らないよう意識を高め、コンプライアンス違反の防止につなげていくことを目的としています。

今後とも、企業倫理に対する理解度をより一層向上させるために、企業倫理推進員研修をはじめとする階層ごとの研修を充実させるなど、研修内容のレベルアップに努めています。



企業倫理推進員研修

教育ツールの充実

企業倫理教育の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」等を活用して、職場内教育を実施してきました。

これらのツールについても、より使いやすいものとするべく改訂を行っています。



コンプライアンスの手引き

呉線宮床踏切における事象

平成20年11月に呉線忠海・安芸長浜駅間の宮床踏切において、制御ケーブルの不良により、警報音は鳴っていたものの、遮断機が降下する前に当該踏切を列車が通過したと推定される事象が発生しました。この事象について、関係社員は無遮断発生の可能性が高いことを把握したにもかかわらず、自らの職場に迷惑をかけてしまうなどの理由により、上司へ正確な報告を行いませんでした。このため、当社として運輸局へ必要な報告を行うことができませんでした。

その後、この事象に関し当社への内部通報及び中国運輸局等への投書があり、聞き取り調査等を行った結果、平成23年1月に事象が明らかとなったものです。

中国運輸局長へ報告した再発防止策等の改善措置

- ・コンプライアンス意識の強化
- ・投書等の通報への対応の徹底
- ・本事象固有の課題への対応(記録票の保管方法の明確化等)

社員の考動をさらに促す仕組みづくり

当社が『社会の信認』を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、不祥事を防ぐ「4つの自問」を社内ポスターで周知しました。同時に、平成22年度に各職場で実施された「4つの自問」への理解を深める取り組みのうち、特に有効と考えられる事例について、推奨事例として全社的に水平展開を行いました。

【推奨事例の一例】

- ・駅長作成の「4つの自問」と「社会の信認」についてのレジュメによる解説及びグループディスカッションを実施し、その結果をグループごとに発表
- ・「4つの自問」に連動させたコンプライアンス違反の事例集を作成し、勉強会等で活用

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思いますか。



不祥事を防ぐ「4つの自問」ポスター

「4つの自問」への理解を深める取り組み

コンプライアンス違反を防ぐためには、社員一人ひとりが、行動を起こす前に、常に“その行動が社会に与える影響”を想定することが大切です。新宮列車区では、これらを意識させるため、「4つの自問」に関する項目を記載したメッセージカードを作成し、一人ひとりに手渡ししました。カードにはあえて「4つの自問」そのものは掲載せず、社員自らが本文を調べ、記入し、意識を高めてもらうように工夫しました。これらの取り組みに



新宮列車区
運転士 区長
芝鼻 賢(左) 後由文(右)

は終わりはありません。今後も地道に継続し、列車区からコンプライアンス違反事象を発生させないよう努力していきます。

コンプライアンスの意識の浸透

平成23年2月に、企業倫理の確立に向けて「社員のマインド」「企業風土」の実態を把握する目的で、社員約19,000名を対象に「企業倫理アンケート」を実施しました。

調査結果から、個人が認識している軽微なコンプライアンス違反の比率は他社と比較して低かったものの、コンプライアンス違反に影響を及ぼす企業風土については、改善の余地があるという結果となりました。

この調査結果について、まず役員に対し、社外有識者による分析報告を行った後、役員グループディスカッションを実施することにより、理解の深度化を図りました。



役員グループディスカッション

今後は、各職場で調査結果をより詳細に分析し、改善策を実施することにより、企業風土・職場環境の改善につなげていきます。

役員倫理綱領の浸透

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」の浸透を通じて、役員が率先して倫理意識を向上し、経営の透明性、公正性の確保に努めてきました。

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。

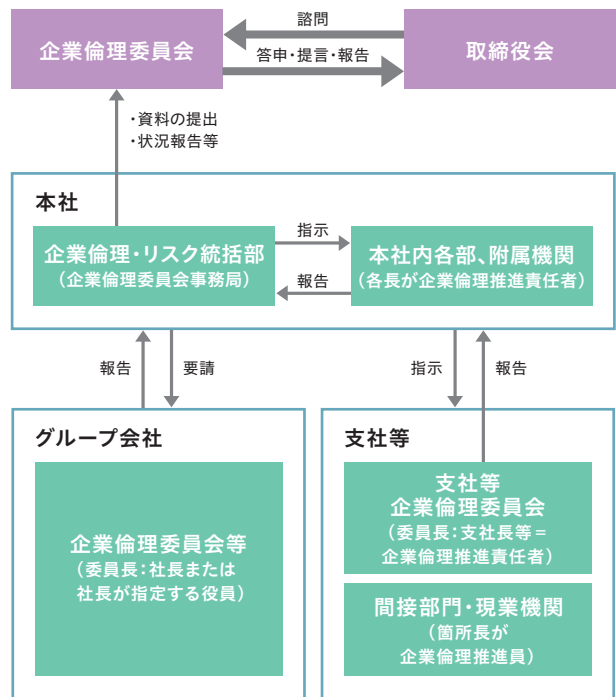
→役員行動規範についてはP13~14もあわせてご覧下さい。

企業倫理の推進体制

企業倫理推進機能の充実

重大なコンプライアンス違反を受け、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、「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、体制を整備しました。

企業倫理委員会運営フロー図



→コーポレート・ガバナンスについてはP13~14もあわせてご覧下さい。

内部通報制度の充実

内部通報制度の仕組み

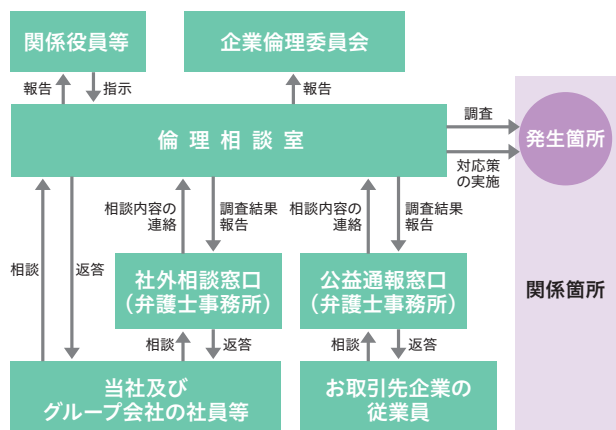
内部通報制度の仕組み及びその具体的な通報の方法については、社内ポータルサイト、当社ホームページ(公益通報窓口)等で広く周知を図っています。

また、平成23年4月には、前述の呉線宮床踏切における事象を受け、企業倫理に関する通報を倫理相談室において一元的に把握する仕組みを整え(ルール化)、社内に周知しました。

なお、様々なルートを通じて相談窓口へ寄せられた通報は、誠実に事実関係の調査を行い、必要により是正や再発防止策を講じています。

相談件数については、近年、相談窓口の増設、通報手段の多様化、さらには相談者保護の徹底等、安心して内部通報できる環境を整えてきた結果、増加する傾向にあり、平成22年度の通報件数(前年度と同件数)は平成19年度の通報件数と比較すると約200%となりました。

倫理相談室への相談・連絡の流れフロー図



危機管理

基本的な考え方

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、企業を取り巻くリスクも多様化しています。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きました。今後も引き続きこれまで行ってきた取り組みを踏まえ、地域とともに歩み成長する姿を具現化すべく、社会からの信認に応えられるよう感性・感度を高めていきます。

重点取り組み事項に関する実績

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

リスク低減の取り組みにおいて、できる限り多くのリスクに関する情報を吸い上げることが大切であると考えています。当社は安全に関して報告文化を醸成する努力を重ねていますが、リスク事象についても安全と同様、幅広い収集とその共有に平成22年度は注力しました。その結果、報告件数が月によっては前年の4倍以上になるなど、現場のリスクへの感度を高めることができたと考えています。

推進責任者による総括と今後の方針

リスク事象の幅広い収集、共有の強化は、リスク低減のサイクルを回す上で不可欠であるとの認識のもと、平成22年度は重点的に取り組んできました。これについては一定の成果が得られたと考えており、平成23年度は収集した情報の分析を具体的な改善につなげ、リスク低減につながった取り組みを全社で共有することに重点を移していきます。

また、平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、JR西日本グループとしての大規模災害対策の重要性をあらためて認識しました。従来の対策のブラッシュアップを図るべく、災害対策の全体像について再検討を行い、国や自治体との連携を深めながら大規模災害への対応能力の向上に努めていきます。



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

JR西日本グループの事業運営において、人命、財産、社会的信用に重大な影響を及ぼす可能性のある事態の発生に対し、初動体制の迅速な構築と機動的かつ適切な対策を講じるため、本会社に社長を委員長とする危機管理委員会を設置しています。危機管理委員会は定例で年1回開催され、以下の事項を審議しています。さらに重大な危機発生時には、緊急対策会議を招集して対応に当たります。平成21年4月の新型インフルエンザ発生時には緊急対策会議を招集し、体制を速やかに整備しました。

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

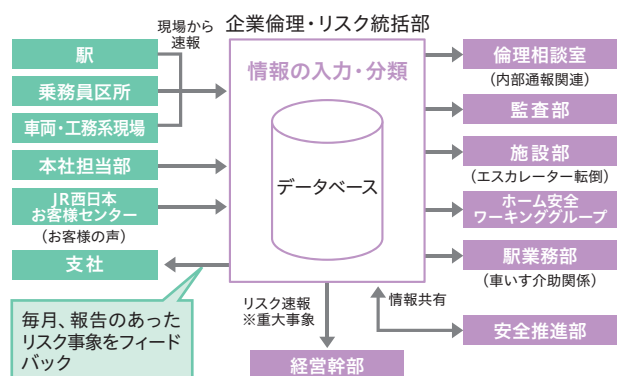
危機事象の予防

リスク情報の管理

JR西日本グループは鉄道事業を核とした広範囲にわたる多角的な運営を行っており、鉄道事業はもとよりグループ会社も含めて日々発生するリスク事象を、企業倫理・リスク統括部が一元的に集約・把握することに努めています。

具体的には、24時間365日、各現場(駅・乗務員区所・車両・工務等)やグループ会社等からのリスク事象の速報を企業倫理・リスク統括部が受報できる体制を整えており、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。そして受報したリスク事象のなかから特に重大な事象については、社長等経営幹部へ速報し、早期に対応・対策を取るようになっています。

■ リスク事象の活用について



報告のあったリスク事象については、企業倫理・リスク統括部でデータベース化しています。前述の通り、重大な事象については個別に即時対応しますが、一見些細と思われる事象であっても、それが大きなリスクにつながる可能性を予見し、未然防止に役立っています。平成21年12月に企業倫理・リスク統括部が発足して以来、リスク事象の収集に注力してきた結果、報告件数は平成21年度1日平均約12件、平成22年度同約40件、平成23年度(4～9月)同57件と推移しており、より精度の高い分類が可能になりました。

リスク事象については毎月分類を行い、経営幹部へ報告しています。本社主管部・支社等とも共有し、それぞれが主体的にリスク低減に向けて取り組みを進めています。1つの例として、駅ごとのエスカレーターでの転倒事象を分析し、低速化や乗り場付近の動線の改良等の対策を実施した結果、転倒件数の減少につながりました。

このようにして、「報告→分類→共有→分析・改善→取り組みの共有」というリスク低減のサイクルのうち、「報告から共有」の部分は平成22年度までに一定の成果が得られたことから、平成23年度は「分析・改善から取り組みの共有」の部分に重点を移しています。

食の安全・安心に向けた取り組み

JR西日本グループでは、駅構内、ショッピングセンター、ホテル等において、様々な形で安全・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おいて、マニュアル・手順書の整備、内部監査の仕組みの構築、従業員教育の実施等により、基本的レベルの品質管理体制は構築することができました。しかしながら、依然としてご利用されるお客様にご迷惑やご心配をおかけする事象が発生しており、グループ全体としてより質の高い「食の提供」が求められています。

今後の具体的な取り組みとしては、これまで構築してきた品質管理体制を基礎として、リスクに対する感度の向上、報告の文化の醸成、過去の気掛かりな事象に対する要因の分析と有効な対策の実施により、食品事故の再発防止や未然に事故を防ぐ取り組みを行ってまいります。

(株)ジェイアール西日本デイリーサービス ネット品質管理室では、キヨスクやハート・イン等の衛生レベル管理と向上に向けた指導のほか、商品の工場の立ち入り検査も行っています。

「食の安全」も、取り組みの主役は最前線の「現場」、つまり各店舗で働く社員です。品質管理室は「一緒に店づくりをする」という思いで、知識が確実に受け継がれるよう、まずはわかりやすく説明し、問題があれば一緒になって解決を図っています。昨年度からは、食の安全に関する「気掛かり事象」の収集と対処、事例共有も開始しました。

お客様にとって「当たり前」である食の安全・安心を守るため、しっかりと取り組みを進めています。



（株）ジェイアール西日本
デイリーサービス ネット 品質管理室
リーダー 奥島 幸一郎（左）
山之上 達也（中央）
中安 博樹（右）



自主衛生検査の様子

大規模災害対策

JR西日本グループの大規模災害対策

JR西日本グループでは、平成20年度までに事業運営に影響を与える恐れのあるリスクの洗い出しを行い、発生頻度と影響度の観点からリスクの優先順位づけを行いました。そこで優先順位が高いと判断された項目について「アクションプラン」を策定し、地震対策も含めて平成21年度から平成22年度までの2年間にわたり取り組んできました。

当社としては、阪神・淡路大震災の教訓のもと、また前述の「アクションプラン」に基づき、以前から都市直下型地震や南海・東南海地震に対して備えを行ってきました。

東日本大震災からの教訓

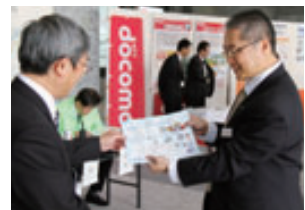
この度の東日本大震災を踏まえ、あらためて大規模災害対策の重要性を認識しました。とりわけ「地域との共生」を重要戦略として掲げる当社としては、その対策において「自助・共助」に積極的に取り組むべく、国や自治体の指導や協力を得ながら、マニュアル類のブラッシュアップをはじめ、より実践的な各種訓練の実施により、大規模災害への対応能力の向上に努めています。

個別の対策としては、現在本社を中心として震災発生時において活用することを目的とした食糧備蓄を進めており、通常時に「置き菓子」として消費しながら、非常時に食糧として活用する新しい備蓄のあり方についても試行しました。なお、東日本大震災の発生時においては、当社の備蓄食糧を支援物資として提供しました。

また、非常時における社員の安否確認に向けては、既に導入している「安否確認システム」のさらなる定着化を図るため、非常時招集も念頭に置いた応答訓練を実施し、システム登録率は平成22年度末の約70%から約84%（平成23年8月末時点）に達しました。こうした個別の対策・課題を検討する場として、部門横断の「防災対策会議」を本社内に立ち上げ、災害に強い企業体質を作り上げるべく取り組んでいます。

大阪駅周辺帰宅困難者訓練への参加

大阪市の試算によると、大規模震災発生時においては、大阪駅周辺で約20万人の方々が徒歩での帰宅が困難になると言われています。当社は、大阪市が事務局となる「大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会」に加盟し、帰宅困難者のスムーズな移動等の検討を行っています。また、平成23年11月に同協議会主催の帰宅困難者対策訓練に参加しました。



帰宅困難者訓練での啓発リーフレット配布

危機事象発生時の初動体制

危機事象発生時のリスクのレベルに応じて、初動体制を整備しています。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・関係会社等に対策本部を設置し、そのもて対応を行っています。

しかし、平成22年年末から平成23年年始にかけて山陰地方が記録的な大雪に見舞われ甚大な被害が出たものの、本社としての初動が遅れたことで、支援体制が十分に整備できない状況を招くこととなりました。この反省を受けて、本社対策本部の体制を一部見直し、より機動的に対応できるように改善を図りました。

「入退館管理システム」の導入

当社は、鉄道事業者として、これまで駅や車両所等において、様々な犯罪の防止、鉄道運行関連設備の保護のため、必要なセキュリティ対策を実施してきました。

このたび、本社ビルにおいても、ビル内におけるコンプライアンスの確保、各種経営課題や鉄道技術等に関する情報セキュリティを一層高めていく観点から、IC認証を基軸とした「入退館管理システム」の導入を進めていくことになりました。

資材調達

基本的な考え方

当社の事業は、多様で膨大な設備の継続的な維持により成り立っており、そのために必要な数万種の物品を、幅広い取引先様からの確に調達する必要がありますことから、資材調達では、「良質な資材」を「適切な時期」に「適正な価格」で「最良な取引先様」から購入することに努めています。

このような資材調達の使命を踏まえ、CSRの取り組みとしては、関係法令を遵守し、取引先様と相互信頼を築くための「コンプライアンスの確立」、安心・信頼していただける鉄道を築くための「品質の確保」、地球環境保護の観点からの「グリーン調達推進」の3つに重点を置いています。

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

重点取り組み事項に関する実績

「コンプライアンスの確立」では、「購買基本方針」の提示・法令遵守・公正取引の確保、「品質の確保」では、取引先様の品質管理体制の確認・不良品の再発防止策の確認、「グリーン調達推進」では環境への負荷が少ない資材の購入促進等に具体的に取り組んでおり、引き続き、実効性の向上を目指して取り組みを進めます。

推進責任者による総括と今後の方針

資材調達は、物品を使用する職場をはじめ社内の多くの部署と密接に連携する必要があります。一方、物品を供給していただく取引先様はもとより、良質な資材供給のうえに安全な鉄道が成り立っているという点ではお客様ともつながっており、その意味では、社外のステークホルダーとも密接な関係にあるといえます。

資材調達においては、これら社内外のつながりを深く認識のうえ、広い視野を持ちCSRの取り組みを進めていきます。

また、先般の東日本大震災の影響で一部の資材の調達に支障が生じたことを踏まえ、あらためて「資材の安定確保」にも努めていきます。



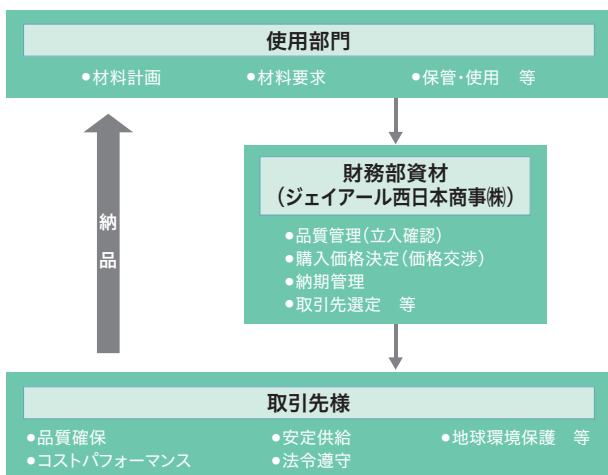
執行役員 財務部長
松浦 克宣

資材調達の使命と体制

当社の資材調達は、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、在庫状況等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「最良な取引先様」から購入することを使命としています。

財務部長を物品調達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㈱に委託し、一体となって資材調達を行っています。

■ 資材調達の流れ(略図)



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。

コンプライアンスの確立

資材調達に関する法令遵守を徹底するとともに、取引先様との相互信頼関係を築くため、物品を要求する各職場の資材担当者を対象とした研修・勉強会といった機会を利用し、資材の取り扱いに関するコンプライアンス事項について、具体的な留意点を指導しています。

また、取引先様との間で、法令遵守に関する条項を含めた取引基本契約の締結を進めました。

品質の確保

列車の安全運行に関わる重要な物品の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、重要度等に応じて2年・3年・5年の周期で立ち入り確認を行っています。(平成22年度実績は表1のとおり)

また、取引先様における関係法令等の周知徹底の取り組み状況について確認を行っており、引き続き、実効性向上に向けて取り組みを進めていきます。(平成22年度実績は表2のとおり)

加えて、資材調達のパートナーであるジェイアール西日本商事㈱と毎月、品質管理についてのミーティングを行うなど、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。

■ (表1) 平成22年度取引先様工場等への立入確認実績

品質管理要求基本事項の遵守状況	32社
不良品再発防止対策の実施状況	17社

■ (表2) 平成22年度関係法令等の周知徹底状況確認実績

重要取引先様への書面による確認	109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>

用語解説

- グリーン調達: 環境に配慮された製品・部品・材料を優先的に導入する取り組みを言います。
- 品質管理要求基本事項: 品質管理に関して当社が取引先様に対し実施していただくよう求めている基本的な事項を言います。

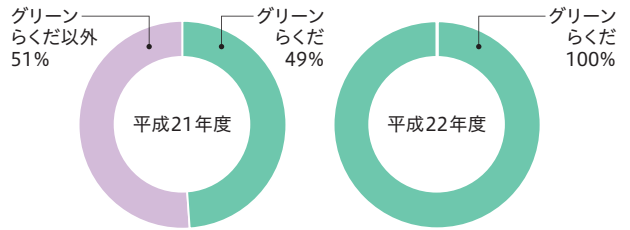
グリーン調達への推進

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。

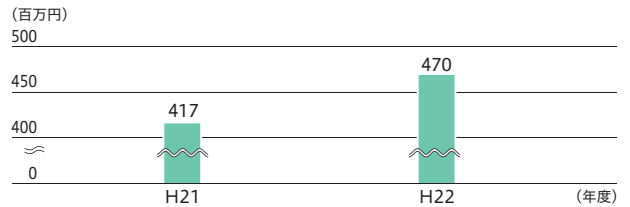
また、各職場やグループ会社において、文房具等を中心とした環境負荷の少ないエコ商品の購入を推進するため、エコ商品専門インターネット調達サイト「グリーンらくだ」を設置しています。

「グリーンらくだ」では、ユーザーが購入実績を見やすくするためのサイト改良、利便性向上のための品目拡大等、利用促進に取り組んできましたが、引き続き、エコ商品購入の推進につながるよう、「グリーンらくだ」の一層の活性化に取り組めます。

■利用箇所率



■グリーン調達による購入額の推移



東日本大震災への対応

東日本大震災を受けて

平成23年3月の東日本大震災により、多くの取引先様が被災され、資材の調達に支障が生じました。

とりわけ、電車の直流電動機ブラシについて長期にわたり調達が難しくなるおそれが生じ、当社としてできる限りの対応を行いましたが、4月2日には、列車運行計画の見直しに至りました。

そのような状況のなか、取引先様をはじめとする関係の方々のご尽力により部品調達に目処が立ち、4月8日には通常の運行に戻すことができましたが、その間、お客様にはご迷惑をおかけすることとなりました。

直流電動機ブラシ以外にも、取引先様や、取引先様が材料・部品を調達しているメーカーが被災されたことにより、いくつかの物品で納品の遅れ等が生じたことから、取引先様との納入計画の調整、工事計画の変更等により対処しました。

また、被害を受けられたJR東日本及びJR貨物に対する支援として、被災された両社で当面必要となる物資をお送りすることとし、地震発生直後から、資材業務の委託先であるジェイアール西日本商事(株)、(株)ジェイアール西日本マルニックス及び北陸荷物(株)の協力を得て、通常の資材業務では取り扱わない飲食料や毛布等の物資を調達し、お届けしました。



支援物資の積み込み作業

東日本大震災を通じ、当社の資材調達が取引先様をはじめ複雑なサプライチェーンの上に成り立っており、大規模災害では思わぬ影響が生じたことから、資材の安定確保が重要であることをあらためて痛感しました。

また、大規模災害発生直後に必要となる緊急物資を的確に調達するには、日頃からリスク事象に対する準備をしておく必要があることも認識しました。

資材の安定確保

「資材の安定確保」については、資材調達の重要な使命として、従来から取り組みを行ってまいりましたが、東日本大震災で明らかになった課題を踏まえ、大規模災害が列車運行に及ぼすリスクを可能な限り低減するための取り組みを検討しています。

具体的には、列車運行の継続に重要な物品を抽出のうえ、大規模災害で調達に支障が生じた場合、調達の目処が立つまで可能な限り列車運行に影響を及ぼさないよう、在庫のあり方等についての方策を検討・実施します。

個々の物品に適した方策となるよう、物品ごとの特性、サプライチェーンの状況、各職場での使用実態を踏まえることが必要です。もちろん、資材調達部門だけで取り組みを進めることはできず、物品を使用する関係部署と役割を分担し、連携することはもとより、必要により取引先様からもご協力を得ながら進めます。

また、資材調達部門としての大規模災害発生直後の対応が迅速かつ円滑となるよう、資材を調達し各職場へ搬送するための体制の確保、取引先様の被災状況の確認等の初動の手順を、今回の経験も踏まえ、マニュアルとして整理します。

加えて、当社が被災した場合、お客様・社員の救護や執務環境の復旧・維持に必要な緊急物資を的確に調達できるよう、大規模災害を想定した緊急物資のリストアップ等にも取り組んでいます。

震災発生後まもなく、車両の修繕や改造工事に必要な数万種の部品のうち、直流電動機ブラシの調達に支障が出ると判明し、さらに、それ以外の部品についても調達が滞るおそれがあるとわかってきました。

調達が滞るおそれがある部品について、関係支社・現場と連絡

を取りあい、在庫数、修繕・工事工程から必要数を細かく割り出し、財務部資材グループを通じてメーカーに早期の納品を依頼しました。私たちが苦労しましたが、実作業を担う現場の負担は大きかったと思います。

どんな異常事態でも、車両の安全性低下は許されません。現場、支社、財務部及び車両部が一体となり、在庫保有のあり方等リスク低減の方策を検討していきます。



車両部 検修課 担当課長
森本 寛

→東日本大震災への対応についてはP17～18もあわせてご覧ください。

ディスクロージャー

基本的な考え方

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伝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、高い倫理観を持って積極的かつ公平な情報開示に努めています。

重点取り組み事項に関する実績

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

当社の経営姿勢等に関するディスクロージャーの充実に向け、企業ホームページのアクセシビリティ改善等適時適切な情報開示に向け取り組みました。一方、福知山線列車事故現場付近でATS-Pが動作し列車が緊急停止した事象を公表せず、厳しいご批判を受ける事象もありました。社内広報では、媒体、内容を充実し社内の情報共有を進め、組織的な広報力の向上としては、近畿統括本部発足に伴う体制の強化等を図りました。しかしながら、企業としての重大事故発生時の広報対応能力等に課題を残しています。

推進責任者による総括と今後の方針

透明性の高い健全な経営に向け、リニューアルした企業ホームページ等複数の媒体を活用してディスクロージャーの充実に取り組み、一定の効果を得ています。しかしながら、社会の感度との乖離について厳しい指弾を受けたことについては真摯に受け止め、企業活動を行う上で、常に社会の感度を意識した情報開示姿勢を目指していきます。今後は、これらの課題解決に向け、発生事象の適切な情報開示、組織的な広報力の向上に向けひたむきに取り組むとともに、当社を「わかっていただく」ことにこだわり、社内外に向けた情報発信の拡充に向け、より一層尽力していきます。



常務執行役員 広報部長
辻子 義則

経営姿勢等に関するディスクロージャーの充実

定例社長会見を基本的に毎月開催し、安全やCSに関する取り組みをはじめ、経営課題や施策等について広く社会に向けて情報発信を行っています。メディア向けに発信した情報については企業ホームページで情報発信するとともに、「安全性向上に向けた取り組み」や「列車運行情報」については、駅・車内のポスターやプラズマディスプレイ等、複数の媒体を活用し、社会へ広くお知らせしています。

平成23年7月には、企業ホームページをリニューアルし、わかりやすく、より一層ご利用いただきやすい構成としました。あわせてお身体の不自由な方々にご利用いただけるよう、ウェブアクセシビリティに配慮するなど、社会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きます。



企業ホームページ

社内広報の強化

経営情報をはじめとする社内情報の共有化を目的として、毎月全社員を対象に社内誌を発行しています。「人」「現場」に焦点を当て、ESの向上にも役立っています。また、社内向けWEBサイトを活用し社内情報の共有化を図るとともに、社外へ開示した情報を即時に掲載し、社内外の情報格差が生じないように努めています。



社内誌 JR WEST

組織的な広報力の向上

企業としての広報能力向上に向け、広報部門に属する社員に対し広報研修を実施しています。あわせて組織的な広報力向上に向け、本社内主管部との連携、本社・支社間の連携を図り、情報発信力、情報開示の判断能力を高めていきます。

株主・投資家の皆様に対する情報開示・株主総会

ディスクロージャーポリシーを定め、関係法令や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、JR西日本グループに関する情報を、ホームページ等で積極的かつ公平に開示するよう努めています。これらに加え、機関投資家の皆様に対して、経営トップによる年2回の会社説明会のほか、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。この結果、(社)日本証券アナリスト協会による第17回「証券アナリストによるディスクロージャー優良企業選定」において、運輸業での第1位に選定されました。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。

また、株主総会を株主の皆様が当社の経営について理解いただく貴重な対話の場ととらえ、出席いただきやすい開催日を設定するとともに、ビジュアルも活用した丁寧な説明に努めています。さらに、多くの株主の皆さんの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、インターネット等による議決権行使を採用しています。

福知山線列車事故現場付近での、ATS-P動作に伴う列車の緊急停止に関する情報開示及び今後の方向性について

列車運行に関わる事象について、報告を懲り懲り事故の未然防止に役立てる目的から、「事故」に至る現実的・具体的な危険に直接つながらない「安全報告」は基本的に公表しないという考え方のもと、情報開示の判断をしてきました。しかし、この考え方にとらわれ当該事象を公表しなかったことに厳しいご批判をいただくことを反省し、事故現場付近での同様の事象について公表するなど、今後は既存概念にとらわれず、社会の感度と乖離のない情報開示に努めます。

用語解説

●ウェブアクセシビリティ：高齢者や障がい者を含め多くの人々にとっての、インターネット上のウェブページの見やすさ、使いやすさを言います。

情報セキュリティ

基本的な考え方

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する上で、IT(情報技術)の活用は欠かすことのできないものとなっています。しかしながら、個人情報等の漏えいやシステム障害によるサービス停止等の事故が発生すると、お客様や取引先会社等の皆様にご迷惑をおかけするばかりか、企業の信用失墜にもつながりかねないことから、これらの事故を予防するための適切な情報セキュリティ対策を講じていかなければなりません。

重点取り組み事項に関する実績

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

情報セキュリティ教育や職場点検等を着実に進めてきたことから、重大な情報漏えいは発生していませんが、不注意による個人情報の紛失・誤廃棄やルールに反した情報機器の取り扱いが見られます。また、コンピュータウイルス対策ソフトの整備等の技術的な対策を進めてきたことから、感染によるシステム障害は発生していません。しかしながら、コンピュータウイルスは常に進化を続けており、その脅威はますます増大していることから、さらなる感染防止策の強化が必要となっています。

推進責任者による総括と今後の方針

これまでの取り組みにより社員の情報管理意識は高まってきたものの、個人情報や情報機器の取り扱いに依然として不備が見られることから、全社員を対象とした教育や各職場における点検を継続的に実施し、引き続き社員の情報管理意識の向上に努めていきます。あわせて、適切なセキュリティ技術の導入や情報共有を安全に行うための環境づくりの推進に努めていきます。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て、グループ全体でIT活用の安全性・信頼性の向上を図っていきます。



IT本部 次長
児島 邦昌

セキュリティのPDCAサイクルの定着

情報セキュリティ委員会を定期的に開催し、また、専門分野ごとに個人情報運用部会、メール・ウェブ運用部会等の4つの部会を設置し、方針・目標・対策の決定や進捗確認を行っています。

社員教育においては、パソコンやシステムを利用する上で守るべきルールをカードサイズの「情報セキュリティ遵守事項」にまとめ、全社員に配付し、周知・徹底しています。さらに社員の理解を深めるため、情報セキュリティに関する事故の傾向に絞った教材を作成し、全社員を対象に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、「職場点検用チェックリスト」を用いて、個人情報や情報機器の管理に関するルールに則った取り扱いができていないかの点検を全職場で実施し、社員の情報管理意識の向上に努めています。

さらに平成22年度は、職場の個人情報保護等の指導責任者を対象に、職場点検等の取り組みの意義や役割について理解を深めることを目的とした研修を開催し、推進体制の強化を図りました。



情報セキュリティ遵守事項



eラーニング

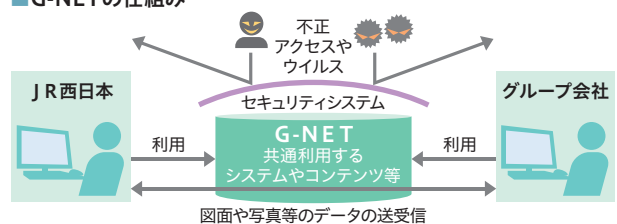
コンピュータウイルスの脅威に対する端末等のセキュリティ強化

コンピュータウイルス感染はホームページの改ざんやシステム障害にもつながることから、当社ではパソコンやサーバ等のウイルス対策ソフトを最新の状態に維持する仕組みを取り入れています。また、ウイルス対策ソフトの更新が困難なネットワークに接続されていない端末については、イントラネット用端末への取り替えを進めています。さらにコンピュータウイルスの媒介手段となるUSBメモリ等の使用を抑制するために、ファイル共有サーバやファイル送信サービスの活用を推進するなど、様々な形でウイルス感染防止策を強化しています。

「G-NET」における財務系・工務系システム、サービスの充実

高いセキュリティ環境でグループ会社間の情報共有ができるネットワーク「G-NET」では、ファイル送信サービス、掲示板等の情報共有ツールや共通経理システム等の業務システムが稼働しており、グループ会社約80社が利用しています。今後は電気設備や保線業務を管理するシステム等、鉄道業務を支援するシステムを充実させ、情報の安全性の向上を図るとともにさらなる業務の変革を推進していきます。

■G-NETの仕組み



人権啓発

基本的な考え方

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ひとつと言われています。当社においては、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に取り組んでいます。また、同和問題をはじめとする様々な人権課題に取り組み、人権を尊重し差別のない社会の実現を目指していきます。

重点取り組み事項に関する実績

→取り組み事項の詳細はP63～64をご覧ください。

人権研修については、当社99.9%、グループ会社99.7%の受講率となり、グループ会社が対前年1.7ポイント増加しました。また、人権標語については、グループ全体で約37,000編(対前年140%)の応募があり、人権に関する取り組みの成果が見られました。

各箇所でテーマを掲げて取り組んでいる人権課題については、業務にリンクさせることにより、職場に浸透させた箇所がある一方、身近な問題としてとらえきれず、低調に終わった箇所もあり、今後に向けて課題が残りました。

推進責任者による総括と今後の方針

当社及びグループ会社は、長きにわたり、同和・人権問題に対して積極的に取り組んできたにも関わらず、身近にあった差別表現に気づけなかったことにより、差別事件に関する事象を発生させてしまいました。

この件を通じてあらためて感じたことは、様々な場面に潜む差別について、「知らなかった、気づけなかった」ということは通用せず、一人ひとりが主体的に差別をなくす取り組みを続けることが重要だということです。

今後とも、企業の社会的責任を全うするため、同和問題をはじめとする様々な人権課題に取り組み、「差別の渦」を断ち切ることができる、高い人権感覚を持つ社員の育成に取り組んでいきます。



執行役員 総務部長
堀坂 明弘

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・グループ会社到人権啓発推進員を指定しています。

人権意識の向上

人権問題を身近なこととして考えるため、毎年、全職場で独自の人権課題の設定と人権標語の募集に取り組んでいます。

人権課題の取り組みは、業務にリンクさせ職場全員で取り組んだ箇所もある一方で、身近な問題としてとらえず、悩みを抱えながら取り組んだ箇所、具体的な行動に至らなかった箇所もあり、特に間接部門においてその傾向が顕著に現れました。

人権標語は、当社で19,367編、グループ会社で17,767編、計37,134編(対前年140%)の応募があり、優秀作品3編をポス

ター化し、当社とグループ会社の各職場に掲出していますが、各箇所での応募作品の活用方法に課題が残っています。

教育研修の充実

人権教育指導者研修(毎年5回、3日間、計180名)をはじめ、新入社員研修等の集合研修、職場内研修、講演会並びにグループ会社向け人権トップ研修等、様々な研修を行っています。特に、人権教育指導者研修は、グループ会社も含めた各職場の指導者としての知識・技能の習得とともに、アイマスク着用等による介助訓練等、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22年度人権啓発研修実績

職場内研修	対象者数(人)	受講者数(のべ人数)	受講率(%)
JR西日本	28,599	44,417	99.9
グループ会社(75社)	30,215	38,796	99.7

人権課題への取り組み

神戸市立盲学校の教員の皆様とお会いし、「視覚障がい者から見た駅」というテーマで意見交換を行った後、アイマスクを着け、誘導されて一般道を歩く訓練を行いました。屋外でのこうした体験は初めてで、緊張感・恐怖感が大きく、特に自動車の音は怖く感じました。

普段駅設備の保守管理を担当しており、目の不自由な方の案内経験もなかったのですが、今回、視覚障がいの方がどう感じているのか、その一端だけでも知ることができたと思います。

今後、設備点検時の機器をホーム上でどこに建てるかなど、日々の仕事のなかでできることを考え、行動していきます。



神戸電力区
助役 土師 志津人(前列中央)
電気管理係 永岡 篤(前列左)
神戸機械区
施設管理係 内山 勉(前列右)
神戸建築区
施設管理係 南 裕陽(後列左)
神戸信号通信区
電気管理係 宮永 一樹(後列右)

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の把握のため、モニター職場や支社人権啓発室と意見交換を実施しました。そこで出された意見や要望を反映し、職場でのワークショップ用研修教材を充実させるとともに、イントラネットを通じて教材を提供していくことにより、職場内の人権研修での活用役に役立っています。

当社及びグループ会社に関与した土地差別調査事件について

社宅跡地のマンション開発を行う際、周辺エリアの販売状況の把握等に活用する調査報告書に差別表現が記載されていたことに気づかず、差別を放置していたことが判明しました。8月に行われた糾弾会で、深い反省の意とともに、グループを挙げて差別の渦を断ち切る努力をしていくことを誓い、再発防止に取り組んでいます。

11分野の平成22年度重点取り組み事項・実績及び平成23年度重点取り組み計画

- ・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。

※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
 ※総合評価は自己評価です。

安全

分野	安全基本計画の具体的取り組み事項	平成22年度主な取り組み事項・実績		
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	リスクアセスメント	○リスクアセスメントの実施(実績:現場約30,000件・支社約2,000件・本社約230件) ○現場・支社・本社のそれぞれにおいてリスク評価を行うとともに、リスク低減策を検討実施 ○リスクアセスメント事例集の社員への配付	
		事故の概念の見直し	○事故概念見直しの趣旨・目的を浸透	
	事故から学ぶ教育の効果向上		◎「鉄道安全考動館」における安全研修及び福知山線列車事故現場における現地研修・立哨・特別講義の実施 ○異常時対応能力向上を目指し、関係機関との合同訓練を実施 ○「過去の事故から学ぶ」取り組みの現場推奨事例を水平展開	
	安全基盤の形成	安全を支える技術の向上	○系統ごとに「実務能力標準」と育成プランの周知 ○マニュアルのわかりやすさ、使いやすさの追求	
		安全を支えるコミュニケーションの改善	○業務運営上必要となる連携や情報の洗い出しと課題の抽出を実施 ○確認会話が定着している状態・目指すべき姿を設定、目標を共有化 ◎現場の課題解決の場にするとともに、現場長または役員の課題認識に基づいた安全ミーティングを実施	
		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に基づく研究の推進と研究成果の活用 ○運転係員に対する知識・技能確認の仕組みを順次整備	
		安全を支える現場力の向上	○リスクアセスメントの取り組みにより、現場における自律的な課題解決能力が向上	
		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	○各箇所においてグループ会社と定例会議等を実施することにより、さらなるコミュニケーションの活性化	
		事業を支える人材の確保と育成	◎退職制度の見直しや採用の多様化等による、必要な人材の確保 ◎社員研修センターの実習線を活用した教育や訓練の充実	
		安全とともに築き上げるための社会、お客様との連携	◎踏切での啓発活動等を実施 ○安全に関する「お客様の声」に基づく改善を実施	
安全投資	◎安全に関わる設備投資約1,251億円			

安全以外の10分野

分野	Plan	Do	関連ページ	
	平成22年度CSR重点取り組み事項	平成22年度主な取り組み事項・実績		
CS(お客様満足)	より利便性が高く、快適なサービスの提供	・駅・車両の設備・サービスの充実(博多駅の改良、駅のバリアフリー化工事(39駅)/新車(225系、キハ189系、287系、N700系(8両))の投入/さわやかマナーキャンペーン(年6回)/新幹線車両の禁煙拡大(3月)) ・より利便性の高いサービスの提供(新e5489サービス開始(3月)/京阪とのIC連絡定期券開始(5月)/SUGOCA相互利用開始(3月)/JRおでかけネットのリニューアル(12月)) ・フロントサービスのレベルアップ	P29 P30 P31	
	お客様の安心につながる取り組みの実施	・異常時情報提供設備の充実(駅ディスプレイ32駅に設置/225系車両の投入にあわせ、車内での運行情報提供開始) ・痴漢被害防止の取り組み(痴漢等被害の警察への情報提供の徹底(「事件・事故等目撃カード」の導入等)、痴漢防止キャンペーン) ・駅へのAED整備(9駅に設置) ・安全に関するお客様への協力依頼の啓発(駆け込み、ホーム端キケン など)	P32	
	JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上	・CSミーティング等の実施 ・CSツールの作成(Thanks Voice、CSムービー) ・CS担当者の育成(意見交換会、部外視察研修等) ・CSフェスティバルの開催	P29	
	「お客様の声」対応の充実	・「お客様の声」に基づく改善の実施	P28	
地域との共生	中期経営計画を見直し、当社のミッションとして「事業活動を通じた西日本地域の活性化」を定め、新たな戦略として「地域との共生」を策定	・新たな戦略として「地域との共生」を掲げ、部門横断型の推進チームを立ち上げるなど、体制を整備し、議論を開始 ・滋賀県との包括的連携協定や両備グループとの覚書の締結等を通じて、地域との連携を図りながら、線区価値向上や公共交通の利便性向上を実現	P34 P35	
	社会貢献活動の充実に向けた管理体制の定着	・支社ごとに社会貢献活動に関する「重点活動」を新たに定め、計画的に実施(計画:25件>実績:23件) ・新たな報告様式により、支社からよい取り組み事例を集約し、会議を通じて活動事例を共有(事例共有:7月、2月) ・新たに企業HP「社会貢献活動の取り組み」を開設・更新(6月、12月)	P37 P38	
	「JR西日本あんしん社会財団」を通じた活動の位置づけを、報告書内で整理の上、活動を充実	・財団の事業活動は、当社における社会貢献活動の重要な一端を担う活動であるとの認識のもと、報告書内で大きく紙面を割き詳しく紹介するとともに、社内誌への掲載や財団広報誌の発行等により周知 ・平成21年度に実施した事業に加え、新たに「こころのセミナー」(参加者約300名)や「救急フェア」(参加者約500名)を開催することで事業活動を拡大し、活動を充実 特に財団と当社との初の共催事業として開催した「救急フェア」では、当社社員も参画し、駅のご利用を含めた市民の方々に対し、初期救護の重要性を啓発	P38	

平成23年度主な取り組み計画

- ・リスクアセスメントのさらなる理解の促進と参画拡大
- ・事例集の配付や本社・支社間の情報交換を通じた推奨事例及び取り組みの水平展開
- ・グループ会社・協力会社からのリスク情報に対処する仕組みの構築
- ・事故概念見直しの趣旨のさらなる浸透
- ・安全研修・現地研修・立哨・特別講義を継続実施
- ・不安事象の解消に向け、継続した訓練・教育の計画・実施と必要な見直し
- ・「過去の事故から学ぶ」取り組みの現場推奨事例の水平展開の継続及び取り組みに対するレベルアップ指導、環境整備の支援
- ・「実務能力標準」等のさらなる充実と「実務能力標準」を活用した社員の育成
- ・マニュアルのわかりやすさ、使いやすさの追求を継続実施
- ・業務運営上必要となる連携や情報の洗い出しと課題の抽出を引き続き実施、具体的改善策を順次実施予定
- ・現場長・役員等の課題認識に基づく安全ミーティングを継続実施
- ・ヒューマンファクターの観点に基づく研究のさらなる推進と研究成果の確実な活用
- ・定期的に知識・技能確認の仕組みの活用開始
- ・小集団活動等の活性化の取り組みを支援し、現場の自主改善の取り組みを促進
- ・各箇所及び本社等における会議等を活用した情報共有及びコミュニケーション活性化を促進
- ・人材確保に向けた取り組みを継続
- ・教育設備の整備・活用
- ・踏切での啓発活動等を継続実施
- ・安全に関する「お客様の声」に基づく改善を継続実施
- ・年度計画に基づき計画的に実施(約960億円)

Check		Action
総合評価	コメント	平成23年度CSR重点取り組み計画
○	<ul style="list-style-type: none"> ・駅のバリアフリー化工事は今年度末時点で全整備対象285駅中254駅(89.0%)が完了した ・「お客様満足度調査」(「駅設備」「車内環境」「インターネット予約サービス」「駅員や車掌の対応」)の点数が上昇した ・「お客様の声」の「接客対応」の苦情が減少。一方、「誤案内・誤発売」が増加した ・「お客様の声」の「禁煙・分煙化」が半減した ・フロントサービス調査(駅)の点数が上昇した(H21下86.1:H22下88.2) 	<ul style="list-style-type: none"> ・より利便性が高く、快適なサービスの提供 ・お客様の安心につながる取り組みの実施 ・JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上 ・「お客様の声」対応の充実
△	<ul style="list-style-type: none"> ・駅ディスプレイは今年度末で対象約180駅中112駅に設置した ・異常時情報提供設備の整備を実施したが、「お客様満足度調査」(「遅れた時の情報」)の評価が低下。「お客様の声」でも苦情が増加した ・「お客様満足度調査」(駅や車内の「治安」)の点数が上昇したが、迷惑行為の「お客様の声」が増加した ・駅AEDは乗降5,000人以上の駅(無人駅除く)への設置を完了した 	
△	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」のお礼・おほめが増加した。(中でも駅係員の接客態度に対するものが増加) ・現場でのCS活動も広がりつつあるが、個人や現場によって温度差がある 	
△	<ul style="list-style-type: none"> ・「安全に関する声」等、着実に対応しているが、ご要望にお応えするには、コストや調整に時間を要する事象がある 	
△	<ul style="list-style-type: none"> ・認可保育所の誘致(平成23年4月1日開園)に向けた協議を進めるとともに、近畿エリアの一部の駅においてトイレやホームベンチのリニューアルを実施し、駅設備を中心に進捗が見られたが、バリアフリーの改善等、利便性の向上が今後の課題である 	<ul style="list-style-type: none"> ・快適で利便性の高い「生活圏」の創造 ・便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりへの貢献 ・観光を契機とした地域活性化への貢献 ・社会貢献活動のさらなる充実
○	<ul style="list-style-type: none"> ・支社ごとに社会貢献活動が実施され報告が上げられた。また、会議を通じて定期的に情報が共有され、活動の充実に向けた管理体制が整備された ・活動状況が企業HPで定期的に紹介・更新され、社内外に情報発信できた 	
△	<ul style="list-style-type: none"> ・当社との共催事業である「救急フェア」をはじめ、各種セミナー等、充実した活動を展開した。一方、「企業活動報告書」内での活動の位置づけの整理という点については、検討の余地を残した 	

11分野の平成22年度重点取り組み事項・実績及び平成23年度重点取り組み計画

Plan		Do	
分野	平成22年度CSR重点取り組み事項	平成22年度主な取り組み事項・実績	関連ページ
地球環境	CO ₂ 排出量削減に向けた具体的な実行計画策定とその実施	<ul style="list-style-type: none"> 省エネルギー車両を導入推進(72.2%)、エネルギー消費原単位を削減(▲12.7%以上) 上下タイキ電(阪和線2カ所)を投資決定、回生ブレーキ効率向上(134両)完了 省エネ運転、エコステーション実現に向けた体制整備、基礎研究に着手 駆使使用電力の見える化(4駅)やLED照明の試験実施 	P42
	社員一人ひとりが自ら地球環境保護を考え行動する「考動エコ」の推進とその支援	<ul style="list-style-type: none"> WISE-NETやG-NETにて、「エコ情報」発信(支社現場34件、グループ会社11件) 支社情報誌等での取り組みを掲載(81件) 啓発ポスター、見える化、生物多様性等、環境意識の醸成 	P41
	環境管理の継続的改善とグループ全体での環境データ収集の定着化、及びPCB廃棄物の確実な処理	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社と一体となった環境教育(252名)、教育支援(41回)、環境審査(226カ所)の実施 環境データ収集システム稼働によるデータ収集(100%)、グループ会社(73社)からエネルギー・廃棄物・水・紙のデータ収集 高濃度PCBの処理(256t)、低濃度PCBの処理(48t) 	P40 P44
	公共交通の利用促進を図るべく「エコライフポイントサービス」の輪を広げるとともに、他の交通機関との一層の連携強化	<ul style="list-style-type: none"> 自治体・私鉄と連携したエコライフスタイルの提案(連絡定期、ecoマップ等) グループ会社と連携したエコライフポイントやカーボンオフセット特典・パーク&ICOCAの拡大 	P43
人材ES(働きがい)	事業運営に必要な人材の安定的確保	<ul style="list-style-type: none"> 新規採用、契約社員を対象とする社員採用、経験者採用、定年を迎えた社員の再雇用等により人材を確保 機械化、システム化等による鉄道運営の省力化を検討 	P46
	「自ら考え行動する社員」の育成	<ul style="list-style-type: none"> 「実務能力標準」の再整理と育成プランをほぼ整備 新システムによる人材育成支援を開始 業務改善活動の活発化に向けた取り組みを推進 	P47 P48
	自由闊達で働きがいがある環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> 指導者層に対するコミュニケーション教育の実施 メンタルヘルスクアの充実(役員、管理者層を対象とした研修の実施) ワーク・ライフ・バランスの充実(半休制度等の新設) 	P48 P49 P50
コンプライアンス	思考力・判断力を習得するための企業倫理教育・啓発の推進	<ul style="list-style-type: none"> 企業倫理推進員(議長・現場長クラス)569名に研修を実施 本社主管部の協力のもと、グレーゾーン事象を用いたディスカッションを全社員を対象に実施 	P52
	社員の考動をさらに促す仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス特別委員会の「最終報告書」に記載された提言を受けて、「4つの自問」と「社会の信認」の周知を啓発ポスターにより図り、これにあわせて、各職場では理解を深める取り組みを展開 	P52
	企業倫理委員会委員からの意見等の経営への反映	<ul style="list-style-type: none"> 4回の委員会を開催し、そのなかで社会からの信頼回復、企業倫理の確立に向けての議論を深度化 委員からの様々な観点からの意見・助言について、取締役会に報告を行い、施策に反映 	P53
危機管理	リスク事象の幅広い収集及び分析の強化	<ul style="list-style-type: none"> 安全推進部との連携により、これまで電話・FAX等でやり取りしていた事故報告をWISE-NET経由として、報告件数・精度が飛躍的に向上 	P54
	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)	<ul style="list-style-type: none"> APEC対応では、これまでの対応と異なり、企業倫理・リスク統括部がポータルの機能を発揮したことにより、本社・地方機関間の迅速な情報共有を実現 「安否確認システム」を活用し、全社員を対象とした、より実践的な訓練を実施 	P55
	新型インフルエンザ対処(BCPに関する支社及びグループ会社への策定支援)	<ul style="list-style-type: none"> 新型インフルエンザに関する世間の感度が下がった状況であったが、BCP策定に向け、説明会開催等、積極的な支援を実施 	P54
	「アクションプラン」の着実な実行	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度にリスクマップの見直しを行い、担当部署・責任者を明確にした上で「アクションプラン」(24項目)を策定し、平成21年度から平成22年度までの2年間にわたり取り組みを実施 	P55
資材調達	コンプライアンスの確立	<ul style="list-style-type: none"> 取引先におけるコンプライアンス違反発生状況をタイムリーに対応するための「処理手順」の策定 	P56
	品質管理レベルの維持向上及び品質確保の実効性向上	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理の実効性を高めるため、重要物品取引先を、「重点実施」と「通常実施」にランク分けし、メリハリのある立入確認を実施(目標 約50社) 【品質管理要求基本事項の遵守状況 32社】、【不良品再発防止対策の実施状況 17社】計49社 重要物品取引先への関係法令等の周知徹底状況の書面による確認(109/109社)と施設(6社)・電気関係取引先(57社)を対象に具体的な周知レベルに関する説明会を開催 	P56
	グリーン調達意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> 対象品目の拡大及びインターネット調達サイトをリニューアルし、利便性向上を図るとともに、エコ商品の購入実績の「見える化」を実施【利用箇所率 100%】(目標 90%)、【エコ商品購入割合68%】(目標 80%) 	P57
ディスクリージャー	経営姿勢等に関するディスクリージャーの充実	<ul style="list-style-type: none"> 企業HPでの社長会見動画配信を継続するとともに、テキスト文書へ写真や図を添付しわかりやすい情報を発信 「社員の現場での気づきやひたむきな姿」を安全ポスターや企業HPを用いて発信 鉄道セミナーを3回実施 企業HPのアクセシビリティ改善を継続的に実施 	P58
	社内広報の強化	<ul style="list-style-type: none"> 「人」現場に焦点を当てた社内誌を作成 社員等が笑顔で活躍する姿を取り上げた「旅・スマイル」のDVDを制作配布するとともにTVにて放送 また、放送エリア外でも視聴できるように、番組動画を企業HPに掲出 広報部ニュースレターはWISE-NETポータルに機能を移管し、閲覧対象者を拡大するとともに内容を充実 	
	組織的な広報力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 本社内部室横断メンバーで過去の重大事故の振り返りを実施し、適切な対応に向けた「重大事故発生時の対応の鉄則」を取りまとめ 近畿統括本部発足に伴い、情報指令機能を近畿統括本部広報へ移管し、発生事象に対する広報体制を強化 	
情報セキュリティ	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)	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護の取り組みに係る説明会を半期ごとに実施し取り組み内容を共有 重点項目に絞ったチェックリストによる自主点検を全面所で実施 eラーニングや集合教育等により、全社員に教育実施 グループ会社での教育教材を改善し、活用推進 内部統制の指導・支援活動の強化実施 お客様関連等の重要システムに、IT業務継続計画の整備状況等の自主点検実施 	P59
	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	<ul style="list-style-type: none"> スタンドアロン端末のWISE化を実施 全WISE端末の定期的なウイルス検索を自動実施 	
	「G-NET」における財務系・工務系システム、サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社社内LANとG-NETとの接続推進 本社内3部屋において、電子ファイリングを試行導入 	
人権啓発	人権推進体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 6月までに本社、支社、現場で年間業務計画を作成 異動に伴う人権啓発推進員等の育成 	P60
	人権研修の充実	<ul style="list-style-type: none"> 当社・グループ会社76社で職場内研修を実施(受講率:当社99.9%、グループ会社99.7%) 参加体験学習用教材を使用した職場内研修等を実施 	
	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)	<ul style="list-style-type: none"> 各職場で人権課題を設定し、全職場で取り組みを推進 JR西日本グループ全体で人権標語の募集を行い、平成22年度人権標語を決定 	

※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
 ※総合評価は自己評価です。

Check		Action
総合評価	コメント	平成23年度CSR重点取り組み計画
○	・ハード的な施策や原単位については目標をほぼ達成した ・省エネ運転・エコステーションに関する基礎研究に着手した ・具体的な総量削減目標の策定に向けた検討を開始した	<ul style="list-style-type: none"> ・エネルギー消費量やCO₂排出量削減に向けた具体的な取り組みと中長期削減目標の検討、グループ全体での省エネルギー・省資源の取り組みの推進 ・グループ全体での「考動エコ」の推進、環境意識の醸成、環境データ収集の項目や範囲の一層の充実、及び各職場の業務にあった環境管理の推進 ・他の交通機関や地域との連携強化、公共交通の利用及び社会貢献活動の促進 ★電力需給問題に対する節電の取り組み
○	「考動エコ」の取り組みが浸透し、社員の創意工夫による省エネルギー・省資源、CS活動、地域と共生した環境啓発活動がグループ会社を含め拡大した	
○	・ほぼ計画通りの教育や審査を達成した ・グループ会社の使用エネルギー、産業廃棄物発生量を「企業考動報告書」に掲載した ・高濃度PCBは計画数量処理達成とともに、低濃度PCBの処理計画を策定した	
○	・連絡定期の対象拡大やカーボンオフセット特典の利用実績が増加した ・行政との協働である「朝チャレ！」キャンペーンへ新たに参加した	
△	・人材確保については目標通り進捗した ・機械化、省力化については具体的な計画を引き続き検討する	<ul style="list-style-type: none"> ・事業運営に必要な人材の安定的確保 ・「自ら考え行動する社員」の育成 ・自由闊達で働きがいがある職場づくり
○	・「実務能力標準」等を整備し、システムを活用した育成を図りつつある ・KAIZEN提出件数は増加した	
△	・働きがいアンケート「上司とのコミュニケーション」等の項目は前回よりも向上した ・メンタルヘルスの不調による「総休業日数」が前年より増加した	
○	・企業倫理推進員へのヒアリングで、会社の置かれた状況を踏まえて、どう考え行動するかを訓練するよい機会であった等、手法については肯定的な意見が多かった	<ul style="list-style-type: none"> ・「守るべき一線」の徹底に向け、グレーゾーンディスカッションのさらなる改善 ・「4つの自問」「社会の信認」の浸透 ・企業倫理委員会委員からの意見等の経営への反映
○	・全社的なトレースの結果、「不祥事を防止するためにはオープンなコミュニケーションが必要なことが認識できた。」等の意見が多く寄せられた	
○	・中期経営計画で、グループのミッションの明示や「現場起点の考動」「地域との共生」「ステークホルダーに提供・共有する価値」に反映された	
○	・月によっては対前年比400%以上の収集ができ、計画以上の成果が上がった。 データベース構築により、分類の精度が向上した	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク情報の報告体制の拡充とデータベース化された情報に基づくリスクの低減 ・災害対策を基軸とした危機管理体制の構築
○	・WISE-NETを活用した報告体制を作り、報告のスピード・精度が向上したことも寄与して、APEC警戒警備を無事完遂し、警察庁からも高い評価を得た ・登録率が約50%から約70%に向上した	
○	・手洗い等の予防意識・予防接種受診は確実に向上した。BCPの策定については、地方機関は90%以上、グループ会社においても積極的に取り組みが実施された	
△	・24項目のうち、19項目については、リスク低減に向けた仕組みが整い、所期の目的は達成した。一方、地震対策をはじめ5項目については、今後課題が残った	
○	・「処理手順」に基づく処置を開始した	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスの確立 ・品質管理レベルの維持向上及び品質確保の実効性向上 ・グリーン調達意識の向上 ・大規模災害時の事業継続を想定した資材の安定確保
○	・当社の求める「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認をほぼ目標どりの会社に対して実施した ・当社の求める関係法令の具体的な周知レベルを対象となる全取引先に直接提示した	
△	・対象品目の拡大 Eco商品約3,500品目→約6,100品目、Eco商品 84品目→100品目 ・利用箇所率は100%を達成した ・エコ商品購入割合が目標に達せず	
△	・社社会見の動画配信とビジュアルを添付したテキスト文書を毎月継続的に掲出した ・鉄道セミナーを3回実施したものの、当初計画の毎月実施には至らなかった ・安全ポスター等で社員を前面に出した点について、複数の記者から「思いが伝わる」との好評価を得た ・福知山線列車事故現場付近でのATS-P動作事象に伴う列車の緊急停止事象に対し、社会の感度と乖離した情報開示の判断を行った	<ul style="list-style-type: none"> ・発生事象の適切な情報開示 ・社内外に向けた情報発信の拡充 ・組織的な広報力の向上
○	・社内誌アンケート評価で「全ページを読む」との回答が54%から59%に増加した(対平成21年度比較) ・「旅・スマイル」の社内認知度が向上し、DVDが人事の採用活動や工場公開時の業務紹介等に活用された	
△	・「対応の鉄則」に基づく広報対応実設訓練の実施には至らなかった ・近畿統括本部への情報指令機能の移管は円滑に進んだが、記者クラブとの関係強化が広報力向上に向けた課題になっている ・7月の新幹線保守用車追突事故の際に、新幹線発生事象の広報対応における構造的課題が明らかになった	
△	・重大な個人情報漏えい事故は“ゼロ”、不注意による個人情報紛失事故等は依然発生している ・システムセンター内の評価基盤の内部統制評価は「有効」(6基盤)となった ・大規模なシステム障害はなかった ・システムセンター等重要システム拠点のさらなるセキュリティレベルアップが必要	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティのPDCAサイクルの定着に向け、点検や社員教育の充実・改善の取り組みを継続 ・ウイルスの脅威に対する端末等のセキュリティ強化 ・セキュアな環境(G-NET)でのR西日本グループの情報共有化等の推進
○	・大規模なウイルス感染によるサービス停止はなかった	
○	・G-NETへのグループ会社接続は74社まで完成したが、社内LAN接続は45社にとどまった ・電子ファイリングは、新文書管理ルールを定め移行手順を整備したが、作業量は想定以上となった	
△	・各職場で年間業務計画が作成されたが、計画どおりに進んでいない箇所も散見された。 新旧推進員間で引き継ぎのできていない箇所が一部存在した	<ul style="list-style-type: none"> ・人権感覚を高めるための取り組みの推進 ・人権研修の充実 ・人権推進体制の整備
○	・一人年間1回以上の人権研修受講に向けた取り組みを実施し、受講率は当社99.9%、グループ会社99.7%となった。なお、当社の1月末時点の受講率は94.8%で対前年3.5ポイント下回り、課題を残した ・「いろんなことに気づこう」等のワークショップ教材を職場内研修で使用した	
△	・直接部門は、箇所独自の課題を設定して、業務にリンクさせ、取り組みが浸透している箇所が多かった。一方、間接部門は身近な問題としてとらえられず、全体として低調だった ・37,134編の募集があり、対前年対当社121.2%、グループ会社170.3%とグループ会社の伸びが顕著であった	

第三者意見

これまで経験したことのない事態、例えば大災害や大事故に遭遇した時ほど、人や組織の「臨機応変」の力が試される時はない。東日本大震災がそうだった。あらかじめ決められた避難所で津波に襲われた人もいれば、そこでは危ないと察してさらに高台まで逃げて助かった人もいた。連絡網や指揮命令系統が寸断されて機能を停止した組織もあれば、末端組織や現場が上からの指示を待たずに動いて多くの人から感謝され、称賛された組織もあった。法令やマニュアルや前例に縛られて救援の足を引っ張った人や組織がある一方で、それらの枠にとらわれずに柔軟な対応ができた人や組織が活躍した。

イギリスの心理学者ジェームズ・リーズンは、著書『組織事故』の中で安全文化の4つの要素について述べている。その中の一つが「柔軟な文化」である。リーズンによると柔軟な文化のポイントは緊急時における第一線への権限移譲であり、事前に共有された価値観がその成否を決める。まさに、東日本大震災において臨機応変

かつ優れたパフォーマンスを発揮した組織に共通する特性である。JR西日本においては企業理念と安全憲章が、社員一人ひとりの血となり肉となり、全員が共有する確固たる価値観とならなければならない。そのうえで、上にあっては有事の際に権限を移譲する準備、下にあってはいつでも権限を引き受けられる力量と覚悟を平素から養っておく必要もあるだろう。

JR西日本は福知山線列車事故の際に、事故列車に乗り合わせた運転士が職場の上司の指示を仰ぎ、その指示に従って人命救助をせずに現場を立ち去って出社したことが、社会から激しく非難された。別の鉄道会社では、列車火災を起こしてトンネル内に停車した列車の乗務員が、指令からの指示がなかったために乗客を避難誘導せず、危うく大惨事になる寸前だった。どちらも、現場社員が上からの指示でしか動こうとせず、現場の状況がよく分からない遠くの上司や指令に判断を任せたとくに問題があったと思われる。

臨機応変な対応が見事な成果を生んだ例として有名なのが、USエアウェイズ1549便のハドソン川への緊急着水である。2009年の1月15日、ニューヨークのラガーディア空港を飛び立ったA-320型機の両エンジンに大きな鳥が飛びこみ、推力を完全に喪失。管制官はラガーディアに引き返すか、別の空港に着陸することを提案したが、機長のサレンバーガーは従わずにハドソン川への着水を敢行した。機長の冷静な判断と見事な操縦技術、着水後に救助に駆け付けたフェリーボートの船長たちの機転で155人の乗員乗客すべての命が救われた。

サレンバーガー機長は自分が「英雄」と呼ばれることを好まないという。何事も起きなければ、すなわち、たまたま鳥がエンジンに飛びこまなければ、人知れず任務に励んで、やがて退職する多くの人々と変わらない人生を歩んだらうからである。しかし、彼は、何事が起きた時、最善の判断を下して最良の結果を生むための準備ができていた。そして、そのような準備ができているプロフェッショナルは他にも大勢いる。実際、鉄道の中にも、東日本大震災直後に乗客を高台や避難所に誘導した乗務員たち、首都圏の安全で迅速な運行再開に全力を挙げ、その後も不安定な電力供給への対応に苦心しながら何とか輸送を確保し続けた鉄道各社の社員たちがそうだ。紀伊半島の水害の際には、JR西日本とグループ会社、協力会社の皆さんが蓄えていた力を存分に発揮したことだろう。

もちろん、日頃は「人知れず任務に励む」のがプロフェッショナルである。それを支えるモチベーションの一つは、「働きがいと誇りの持てる企業」(企業理念の5)の一員であるという自覚である。そして、会社に誇りを持つには「地域、社会から信頼される企業」(同6)となる必要がある。筆者が最近いくつかの企業で行っている一連の調査によって、職業的自尊心(仕事への誇り)が業務意欲と安全態度の源泉となっていることが次第に明らかになってきた。本書48頁に報告されている「働きがいアンケート」を見ると、「誇り・使命感」および「自分の仕事の重要性」の認識のポイントがかなり高い値を示していることは幸いである。



立教大学現代心理学部心理学科 教授 芳賀 繁氏

誇りと使命感を持って働いているはずの社員が、ときに融通のきかないお役所仕事を批判され、ときにやる気を失って不祥事を起こし、必要な時に臨機応変に対応することができなくなる原因はなんだろう。それは、なんでもマニュアルに従い／従わせようとする悪しきマニュアル主義、成功を褒めずにミスを厳しく罰する文化、指揮命令系統に固執する権威主義などである。このような組織風土が、マニュアルや前例にとらわれ、上からの指示がなければ自分では判断・行動ができない社員を生む。自分で考え行動する社員、まさに「考動」する社員の育成については、本書の47-48頁に書かれているが、教育だけでなく、組織風土の抜本的な変革が必要である。業務改善活動の活発化やコミュニケーションの促進も組織風土の改善には寄与するが、より積極的にマニュアル主義、厳罰主義、権威主義からの脱却を図る必要があるだろう。

「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の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考えています」(45頁)という認識は正しい。問題は社員の「考動」を支えない、意欲をくじく組織風土にある。その風土の改革に成功してこそ、平時には基本動作、マニュアルをきちんと守りながら、必要に応じて臨機応変な対応ができるレジリエントな(強靱かつしなやかな)JR西日本になるのだ。これからの取り組みに期待している。

ご意見を受けて

福知山線列車事故の反省に立ち、企業風土の改善を目指して重ねてきた議論のなかで、「長年にわたり培われた風土を改革するために、目に見える仕組み(組織、制度)を見直すだけでなく、あわせて、目に見えにくい価値観(仕事の進め方等)や土壌(職場の雰囲気等)を粘り強く作り上げていく必要がある」との考えに至りました。

そうした考えのもと、任せる者は「信じて任せる」、任される者は「期待に応える」を要諦とし、意思決定プロセスや仕事の進め方について、価値観や土壌を作り上げることにつながる取り組みを進めてきました。なかでも、改善すべき企業風土のひとつである「風通しの悪さ」を解消すべく、「働きがいアンケート」の結果をもとにした各職場内の率直な意見交換やコミュニケーション研修などを実施し、異なる意見があることを認めあい、上司・部下の相互信頼に基づく意思疎通の活性化を図ってきました。

昨年、見直しを実施した「中期経営計画」で、新たな戦略のひとつに掲げた「現場起点の考動」という考えも、この議論のなかから形作りました。安全性の向上、地域への貢献、信頼の獲得そして持続的発展を果たしていくためには、様々なステークホルダーと直面している現場と経営の距離を縮め、組織として解決力を高めていくこと、また、社員一人ひとりが能力を最大限に発揮し、現場が自主性を持ち、活気あふれる状態を作り上げることが重要です。そのために、安全やサービスをはじめとする価値が現実にも生み出されている「現場」を見据え、「現場に足を運ぶ」「現場で課題を解決する」「現場から課題を発信する」「施策検討や意思決定のプロセスを簡素化する」といった、「現地」「現物」「現人」の“三現主義”を徹底し、行動原則「すべての起点は現場から」を確実に具体化してまいります。

日ごろから人知れず任務に励む「プロフェッショナル」が、弊社には数多く存在します。

そうした「プロフェッショナル」たちが、誇りを持ち、喜びを見出しながら、自ら考え行動し、その「考動」によりお客様や社会からの「安心・信頼」をいただけるよう、企業風土の改善の流れを、より一層加速させてまいります。



取締役兼常務執行役員 来島 達夫



支社等CSR推進メンバー



本社CSR推進メンバー

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)6375-8699

<http://www.westjr.co.jp/>

