

# 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、役員の反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

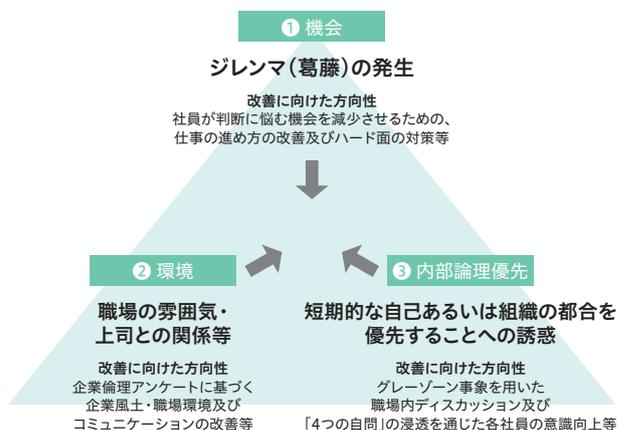
### 企業倫理の確立のために

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。

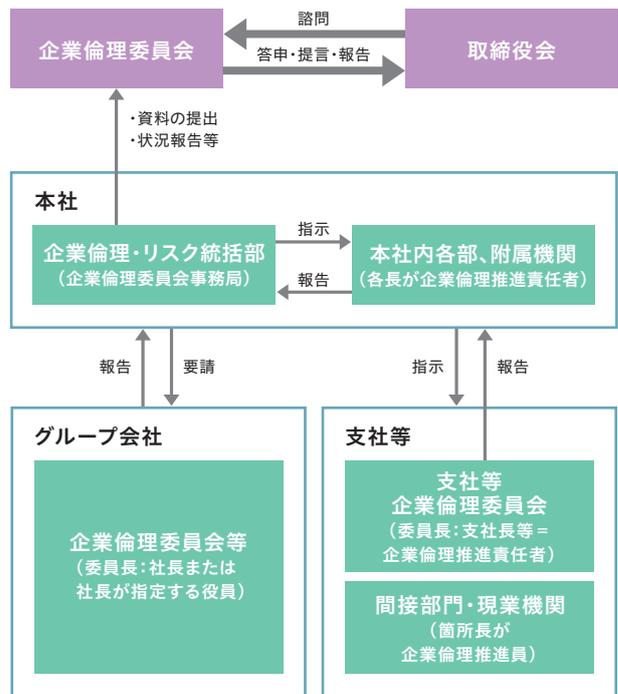
→役員行動規範についてはP13~14もあわせてご覧下さい。

## 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

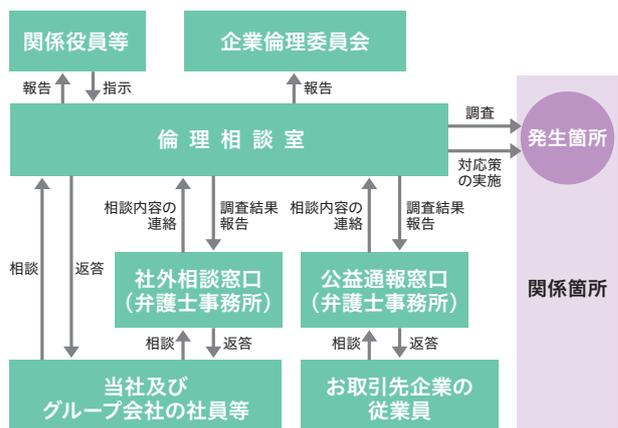
内部通報制度の仕組み及びその具体的な通報の方法については、社内ポータルサイト、当社ホームページ(公益通報窓口)等で広く周知を図っています。

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

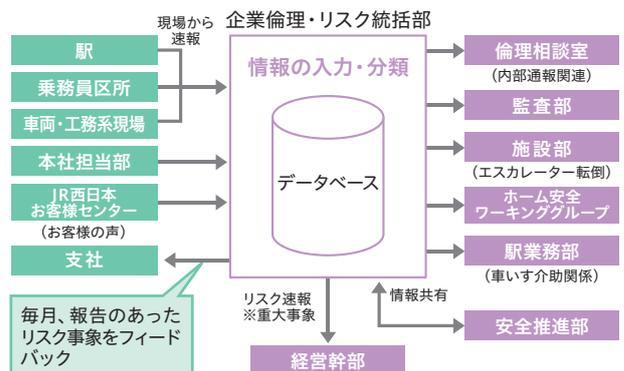
## 危機事象の予防

### 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、未然防止に役立てています。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。



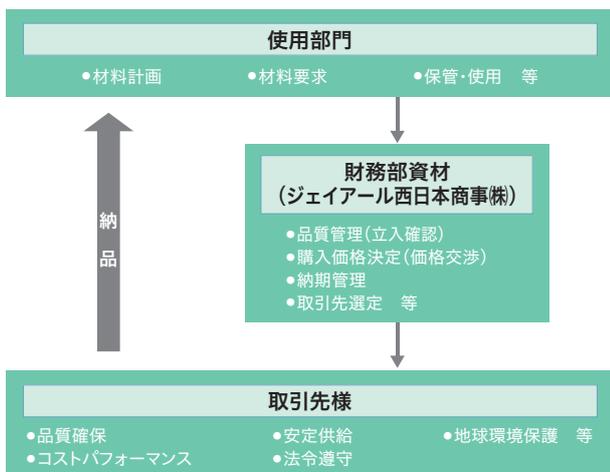
執行役員 財務部長  
松浦 克宣

## 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、具体的な留意点等を指導しています。

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>

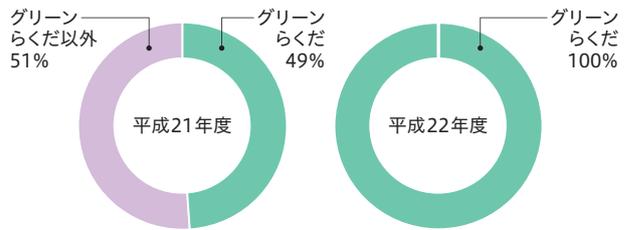
## グリーン調達への推進

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。

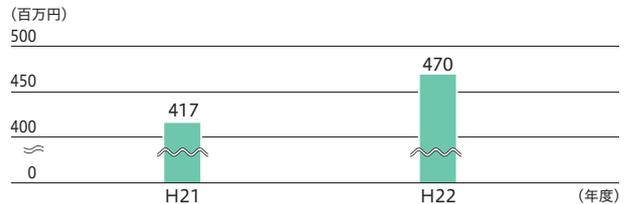
また、各職場やグループ会社において、文房具等を中心とした環境負荷の少ないエコ商品の購入を推進するため、エコ商品専門インターネット調達サイト「グリーンらくだ」を設置しています。

「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。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添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

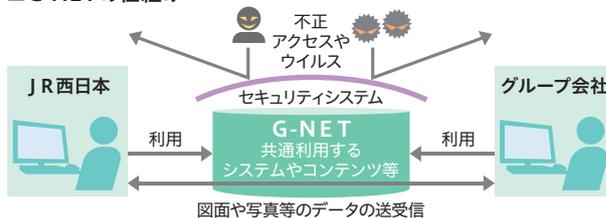
## コンピュータウイルスの脅威に対する端末等のセキュリティ強化

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されています。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が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。