

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、★: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。

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	平成23年度主な取り組み計画
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	・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
	事故の概念の見直し	○事故概念見直しの趣旨・目的を浸透	・事故概念見直しの趣旨のさらなる浸透
	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
	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	・「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
	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	・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
	安全基盤の形成	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	・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
	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	・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
	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	○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	・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
	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	・人材確保に向けた取り組みを継続 ・教育設備の整備・活用
	安全を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	・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
安全投資	◎安全に関わる設備投資約1,251億円	・年度計画に基づき計画的に実施(約960億円)	

安全以外の10分野

分野	Plan	Do	関連ページ	総合評価	Check	Action
	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			コメント	平成23年度CSR重点取り組み計画
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)／SU-GOCA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	○	・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)	
	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	△	・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	・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
	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」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活動も広がりがつつあるが、個人や現場によって温度差がある	
	「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	△	・「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	
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	△	・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	
	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	○	・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	・快適で利便性の高い「生活圈」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
	「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	△	・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

※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。

分野	Plan	Do	関連ページ	総合評価	Check	Action
	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			コメント	平成23年度CSR重点取り組み計画
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	・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 ・駅使用電力の見える化(4駅)やLED照明の試験実施	P42	○	・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	・エネルギー消費量やCO ₂ 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
	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	・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	○	「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	
	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	・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	○	・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	
	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	・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	○	・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ES(働きがい)	事業運営に必要な人材の安定的確保	・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	△	・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	
	「自ら考え行動する社員」の育成	・「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	○	・「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	・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
	自由闊達で働きがいがある環境づくり	・指導者層に対するコミュニケーション教育の実施 ・メンタルヘルスケアの充実(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	△	・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	
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	・企業倫理推進員(議長・現場長クラス)569名に研修を実施 ・本社主官部の協力のもと、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	○	・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	・「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
	社員の考動をさらに促す仕組みづくり	・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	○	・全社的なトレーサの結果、「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	
	企業倫理委員会委員からの意見等の経営への反映	・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	○	・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	
危機管理	リスク事象の幅広い収集及び分析の強化	・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	○	・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	
	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)	・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	○	・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	・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
	新型インフルエンザに対処(BCPに関する支社及びグループ会社への策定支援)	・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	○	・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	
	「アクションプラン」の着実な実行	・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	△	・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	
資材調達	コンプライアンスの確立	・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	○	・「処理手順」に基づく処置を開始した	
	品質管理レベルの維持向上及び品質確保の実効性向上	・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	○	・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お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	・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
	グリーン調達意識の向上	・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	△	・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	
ディスクロージャー	経営姿勢等に関するディスクロージャーの充実	・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		△	・社長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	
	社内広報の強化	・「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に届出 ・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	P58	○	・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	・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
	組織的な広報力の向上	・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		△	・「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	
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)	・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	△	・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	・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等の推進
	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	・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		○	・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における財務系・工務系システム、サービスの充実	・グループ会社社内LANとG-NETとの接続推進 ・本社内3部室において、電子ファイリングを試行導入		○	・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	
人権啓発	人権推進体制の整備	・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		△	・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	
	人権研修の充実	・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	P60	○	・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	・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
	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)	・各職場で人権課題を設定し、全職場で取り組みを推進 ・R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		△	・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きれず、全体として低調だった ・37,134編の募集があり、対前年当社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	