

# 社会の一員としての責任 コンプライアンス



推進責任者のコメント

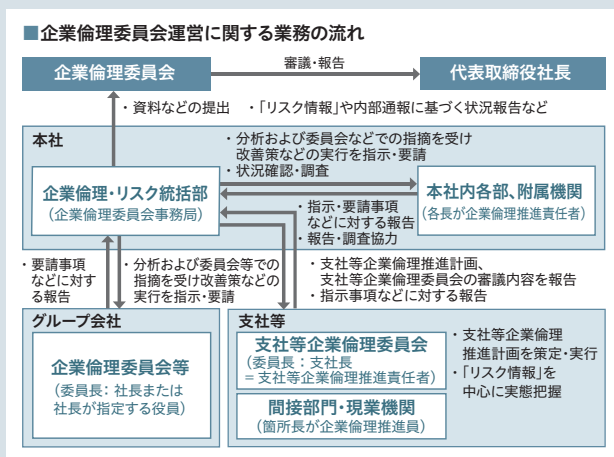
取締役兼常務執行役員 総務部長 堀坂 明弘

## 基本的な考え方

JR西日本グループでは、コンプライアンスは「企業倫理」と同義と位置づけ、法令の精神に則り、ステークホルダーの期待に誠実に応えて行動することとしています。

私たちは、世の中の信認により存在を許されているという社会的責任を自覚した社員一人ひとりの誠実な行動が、JR西日本グループを支えていただいている関係者の方々から、安心と信頼を得るための原点であると考えています。

その考え方のもと、推進体制の整備や、教育・啓発活動をはじめ、各種取り組みを確実に実行し、企業倫理の確立につなげていきます。



## 2012年度の総括

2010年に設置した社外委員を中心とした企業倫理委員会から、2012年2月に提言を含む報告書が取締役に提出されたことを受け、現在は、社長の諮問機関として社外委員も交えた新たな体制の企業倫理委員会において、具体的な課題を設定し、実効ある対策について議論を行い、教育をはじめとする各種取り組みに反映させています。

具体的には、一人ひとりの行動様式の変化につなげるため、役員研修、企業倫理推進員研修、全社員対象の企業倫理ディスカッションなど各層への教育を実施したほか、グループ会社へ新たな教育手法を展開し、グループ一体で企業倫理の取り組みを推進しました。人権についても、リスクマネジメントを踏まえた人権研修などにグループ全体で取り組みました。

また、資材調達については、立ち入り確認などで取引先様との対話を密にし、安全に係る重要物品の品質管理レベルの維持向上に連携して取り組みました。

## 今後の方針

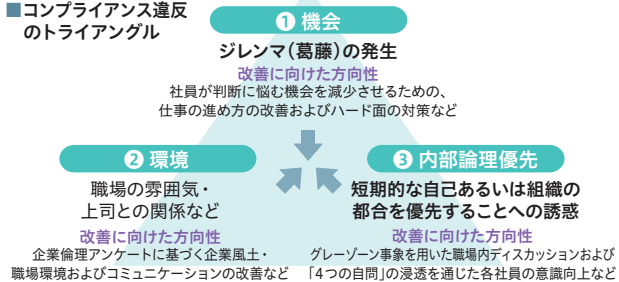
今後も社会の価値観の変化を敏感に捉えコンプライアンスの取り組みに反映していきます。

そして、地域社会から信頼されるJR西日本グループをめざし、コンプライアンス意識の向上に努めていきます。

## P 「守るべき一線」の徹底に向けた教育・啓発の充実

コンプライアンス違反の発生と深い関係があるのは、「機会」「環境」「内部論理優先」であると捉え、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」と位置づけて各要素の改善に努めています。

### ■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めざします

## D 教材事例の刷新など、教育コンテンツをさらに充実

全社でコンプライアンスに取り組むため、職場ごとに企業倫理推進責任者と推進員(課長・現場長クラス)を任命しています。

2012年度に指導者研修を受けた推進員約450名は、各職場の状況に適した題材を選んで研修「企業倫理ディスカッション」を実施しました。また、指導者を拡大するため、トレーナー養成用DVDも作成しました。



「企業倫理ディスカッション」

「守るべき一線を守る」をテーマに実施している「企業倫理ディスカッション」では、自分の業務や日々の生活と関連づけて考えられる内容にするため、研修で用いる事例集に、営業、運輸、車両、施設、電気、間接部門といった部門ごとに生じやすいコンプライアンス違反の事例を収録しています。

このほか基本テキスト「コンプライアンスの手引き」やeラーニングにおいても、近年問題となっている事例を取り上げ、より現実味のある教育を展開しています。



eラーニング画面

## D 倫理意識定着に向けた啓発活動を推進

こうした教育に加えて、「社会の信頼」という考え方や、迷いが生じたときに立ち止まって考え直すことを促す「4つの自問」を浸透させることで、コンプライアンス違反の抑制を図っています。「4つの自問」はポスターにして各職場に掲げるほか、毎年7月の企業倫理推進月間に、より理解を深める取り組みを行っています。



「4つの自問」ポスター

## C アンケート結果を踏まえて改善

教育・啓発については、取り組みごとに実施するアンケートで、より現実感の持てる内容を望む声がありました。また、企業風土の現状を把握する企業倫理アンケート結果や実際に発生した事象などとあわせて振り返りを行っています。

## A 企業倫理教育のさらなる充実を図ります

アンケート結果を踏まえ、「企業倫理ディスカッション」の事例をさらに充実させるとともに、より実感が伴う教育となるよう、不祥事が本人に及ぼす具体的な結果を共有するなど、伝え方の工夫を図っていきます。

また、パワーハラスメントの防止、SNS\*1の適切な利用や、反社会的勢力の排除など、重点的に取り組むべき項目を掲げて企業倫理を推進していきます。

## P 内部通報制度の浸透および対策の水平展開によるリスク低減

## D 未然防止のための制度の浸透・活用を推進

内部通報制度については、企業ホームページ、社内誌や教育の機会などを捉えて広く周知しており、グループ会社からの相談も寄せられています。

また、相談・通報があれば、誠実に事実関係の調査を行い対応するとともに、企業倫理委員会に報告し、類似の事象の発生を防ぐため、対策の水平展開を図っています。

## C 内部通報制度の認知度向上が課題

2012年2月に実施した企業倫理アンケートの結果では、若年層の内部通報制度の認知度がほかの層に比べて低く、啓発活動の継続が必要です。また、社外相談窓口(弁護士事務所)の認知度を向上することも課題だと考えています。

## A より一層相談しやすい体制づくりを推進します

制度の設置意義の周知や、相談・通報への適切な対応を通じて、制度の信頼性を高めていきます。

## P JR西日本グループ一体となった企業倫理の推進

## D グループ会社にも新たな教育手法を展開

2012年度は、グループ会社各社に対して「コンプライアンスの手引き」やeラーニングのコンテンツなどの教材を配付したほか、「企業倫理ディスカッション」の手法の共有やSNS利用の注意喚起を実施しました。また、当社から各社の研修への講師派遣や、各社から当社講演会への参加など、グループ一体となった取り組みを進めています。

## 私の次の一歩 教育・啓発活動のほか、独自の取り組みにより、企業倫理の向上に努めています

当社も、JR西日本グループの一員として、研修に「企業倫理ディスカッション」を取り入れるなど、コンプライアンス意識の一層の向上に努めています。また、下請法違反防止を中心とした契約責任者研修などの教育・啓発活動を実施したほか、毎年11月をコンプライアンス月間と定め、コンプライアンス実践状況の自主点検や法令改正・社内外の情勢変化にあわせた規程類の適時改正など、当社独自の取り組みを進めています。



(株)ジェイアール西日本テクノス 総務部総務グループリーダー 羽馬 隆



(株)ジェイアール西日本テクノスでのコンプライアンス研修

## SNS利用に関する注意

SNSは有益である一方で、使い方によっては多くの人々に迷惑をかける場合があります。JR西日本グループでは、SNSを利用する際のルールやマナーを職場に周知しています。

## C 各社で基本的な体制は構築、次のステップへ

基本的な企業倫理推進体制は各社で構築されているものの、業種・業態が多岐にわたるため、具体的にはそれぞれの事情に応じた取り組みが必要であると認識しています。

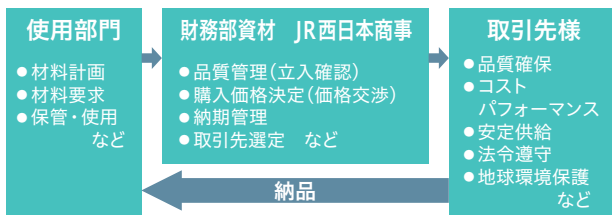
## A JR西日本グループ全体の企業倫理のさらなる向上を図ります

今後は、より各社の実態に合った取り組みとなるよう、業務に即した事例の紹介や勉強会のコーディネート、講師の派遣など、業種・業態やエリアの特性などに重点をおいた支援を実施し、JR西日本グループ一体となって企業倫理の向上を図っていきます。

## 資材調達

当社の事業は、多様で膨大な設備の継続的な維持・更新により成り立っており、そのために必要な数万種類の物品を、幅広い取引先様からの確に調達する必要があることから、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、日々の業務におけるコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。具体的には、資材担当者への研修などによるレベルアップを図るとともに、安全・安心な鉄道を築くため、取引先様との連携により工場などへの立ち入り確認を行うなど、品質管理レベルの向上に努めています。

### ■資材調達の流れ



## P 資材調達におけるコンプライアンスの確立

### D 各職場の資材担当者への研修を実施

当社が取引先に発注した物品の対価の支払いは、物品を受け取った職場の納品受入れ処理により行われます。したがって、納品受入れ処理を怠ると、支払いが遅れ、コンプライアンス違反となるリスクがあります。

このような事務手続きにおけるコンプライアンス違反を防止するため、各職場の新任の現場長や資材担当者を対象とした研修を通じて、資材の取り扱いに関する下請法などの具体的留意点を指導しています。

また、財務部資材の担当者が各職場を訪問し、各職場の資材担当者が常日頃から感じている疑問点についての質問や要望に対応しています。2012年度は計63職場を訪問し、意見交換を通じて資材担当者のレベルアップを図りました。

### C コンプライアンスレベルの維持・向上には継続した取り組みが不可欠

コンプライアンスの確立については、計画通り研修や意見交換を実施しましたが、コンプライアンスの重要性浸透については継続的に取り組んでいく必要があると考えています。

### A コンプライアンスの重要性浸透に継続して取り組んでいきます

引き続き、集合研修や資材担当者との意見交換会の定期的な開催により、新任の現場長や資材担当者へのコンプライアンスの重要性の浸透を図ります。あわせて、勉強会の開催などにより、財務部購買担当者のコンプライアンスに関するレベルアップを図っていきます。

## P 品質管理レベルの向上

### D 重要物品取引先様への品質管理状況確認を継続

鉄道資材の品質を向上させるには、取引先様との連携が不可欠です。ATSや速度計など、約300品目の安全に係る重要物品については、ISO9001取得済みの取引先様は3年または5年に1度、未取得の場合は原則2年に1度、取引先様の工場などに立ち入り、当社が定める「品質管理要求基本事項」の遵守状況を確認しています。

不良品発生時には、取引先様および物品を実際に使用している主管部と財務部資材が連携して改善策を検討し、再発防止対策の実施状況を確認しています。(表1)



立ち入り確認

表1 ■2012年度 取引先様工場などへの立ち入り確認実績

品質管理要求基本事項の遵守状況	39社45事業所
不良品再発防止対策の実施状況	15社

品質に係る関係法令などの周知徹底状況については、毎年書面によりその周知方法や教育内容の確認を行い、また立ち入りの際には、目的や経緯などを直接説明して、取り組みの浸透を図っています。(表2)

表2 ■2012年度 関係法令などの周知徹底状況確認実績

重要物品取引先様への書面による確認	109社
実地確認	39社

### C 品質管理レベルの維持・向上には継続した取り組みが不可欠

関係法令などの周知は、取引先様のご協力もあり、一定のレベルに達したものと考えています。引き続き、品質管理レベルを維持、向上していくために、取引先様の工場への立ち入り確認などを継続していく必要があると考えています。

### A 引き続き、取引先様との連携のもと、鉄道資材の品質向上に取り組んでいきます

品質管理レベルの向上に向けて、引き続き、取引先様への立ち入り確認、および関係法令などの周知状況の確認を継続的に実施してまいります。より実効性のある取り組みとなるよう、確認手法改善に一層力を注いでまいります。

コンプライアンスに関する相談・通報を受けるため、「公益通報窓口(取引先様で働いている方専用)」を設置し、取引先様に活用をお願いしています。

<http://www.westjr.co.jp/company/action/compliance/#frame>



## 人権

当社は、「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」という企業理念に基づき、同和問題をはじめとするさまざまな人権課題に取り組み、差別のない社会の実現をめざしています。

### P 人権啓発の推進

#### D 人権課題への取り組みの浸透

##### 人権課題への取り組み

身近な事例を通じて人権についての理解を深め、日常業務に活かすため、職場単位で体験型研修やディスカッションなどを行う「人権課題の取り組み」を継続しています。2012年度は各職場に多くの事例を紹介したことで取り組みが一層広がりました。

例えば、車椅子のお客様を介助する機会が多い駅では、社員が2人ペアで車椅子に乗る役、介助する役を相互に体験し、望ましい介助方法を、体験を通じて考える取り組みを行っています。

##### 人権に係るリスクマネジメントの取り組み

2012年度は新たな試みとして、今後、職場での発生が懸念される人権侵害リスクを洗い出し、最優先課題として未然防止を図っていく「リスクマネジメントの取り組み」を導入しました。身近にある人権侵害の事例を自ら見つけることで、より主体性をもって人権について考えていくことを目的にしており、洗い出されたリスクの中から「最優先課題」を選び、次年度のディスカッションや研修の題材とすることとしています。

ほとんどの箇所では人権侵害リスクの洗い出しが完了し、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント、メンタルヘルス、障がい者の人権、差別用語・差別表現など、身近に起こりうる人権侵害リスクを次年度の「人権課題」として選定しました。この取り組みによって、人権侵害事象の未然防止に努めていきます。

#### 私の 次の 一歩

##### 車椅子のお客様や目の不自由なお客様にも 安心してご利用いただけるよう努めています



宝塚駅(左から)

岡田 忠士

係長 佐園 平樹

車椅子のお客様や目の不自由なお客様にも安心してご利用いただけるよう、ご要望に応じて介助をしています。その際は、乗車駅から降車駅に、到着時刻、乗車された号車とドアを伝え、降車駅の係員がホームでお迎えます。

伊丹駅から新三田駅までの宝塚駅管区では、8月は約1,000人のお客様を介助しました。介助失敗は、お客様がお一人で降車され転ばれるなど、お怪我にもつながりかねないため、タイマーを首にかけるなどの対策をたっています。介助訓練などを通じて得た気づきを実際の介助に活かしながら、車椅子ご利用のお客様や目の不自由なお客様にも安心してご利用いただけるよう、今後も取り組んでいきます。

#### D より充実した人権研修の実施

2012年度は、各職場で人権研修の講師を務める職場管理者層などを対象に2泊3日の人権教育指導者研修を5回実施し、176名が受講しました。全社員を対象とする人権研修は「全社員年1回以上受講」を掲げ、「それぞれの気持ち」「結婚差別について考える」「人権クイズ」といった参加体験型研修や、「人権啓発ハンドブック」などの教材を用いた講義形式など、各職場に適した研修を実施し、99.9%の社員が受講しました。また、人権標語は49,283編の応募があり、グループ全体で応募件数が増加しています。



2013年人権標語ポスター

#### C 人権に係るリスクの洗い出しが完了

グループ会社を含む計64職場へのモニタリング調査で、人権に係るリスクマネジメントや教育などの計画通りの進捗が確認できました。また、ほとんどの職場で自職場の人権侵害リスクの洗い出しが完了したことで、具体的な対策の検討を進める準備が整ったと考えています。

#### CSRやISO26000の実践として高く評価される JR西日本の人権研修

今日のCSRやISO26000で最も重視されている分野が人権であり、人権を含む安全、環境の3つのテーマは企業の最重要課題でもあります。安全が重視され環境が守られていないと人々の人権は遵守されません。こうした認識のもと、JR西日本では職場における人権リーダーを養成する



近畿大学 人権問題研究  
教授 北口 末広 様

ためにフィールドワークを含めて2泊3日の集中研修を毎年5回実施し、約170名の推進員を養成しています。私もその研修の一端を担わせていただっていますが、これらの集中研修がすでに15年以上実施されています。その他にも企業トップを含む全社的な研修が実施されています。これだけの規模と内容で人権研修を実施している企業は決して多くありません。まさに国内における企業内人権研修の分野でトップレベルを維持し続けています。こうした取り組みは高く評価されるものであり、今後の継続発展を期待しています。

#### A 差別事象の未然防止、人権感覚の一層の高揚 に向け、さまざまな啓発活動を推進します

職場の人権侵害リスクを題材にディスカッションを実施するなど「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」を進めていきます。そのほか、従来からの各取り組みの質を高め、人権侵害事象の未然防止を図っていきます。