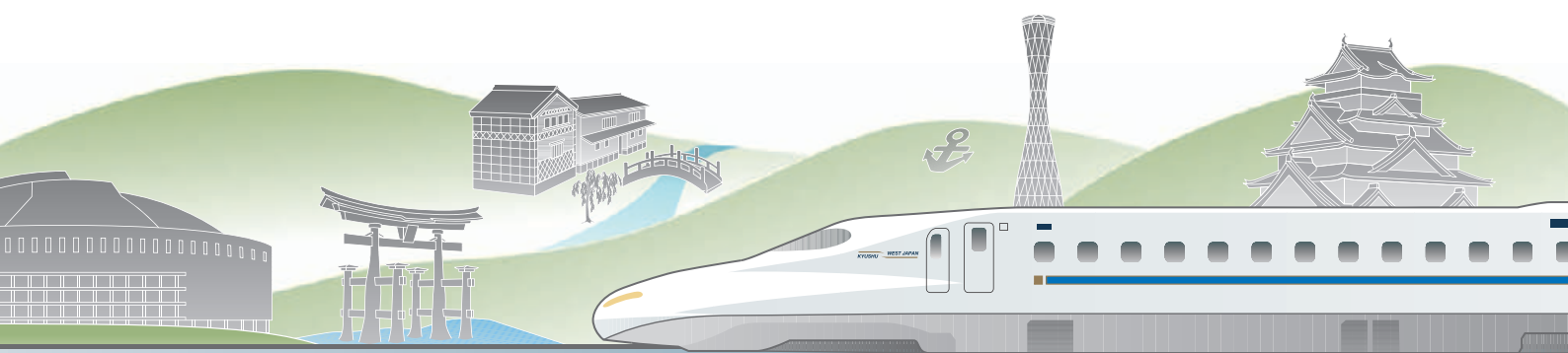


企業考動報告書 2010

JR西日本 CSRレポート



●会社概要

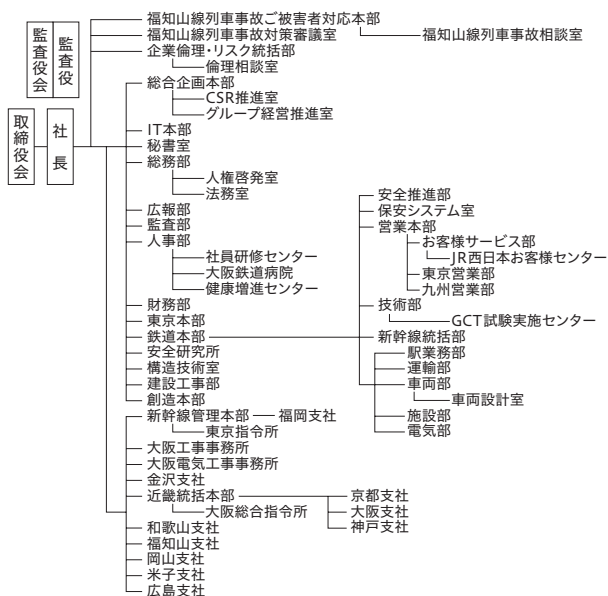
平成22年3月31日現在

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	11,901億円(連結) 8,167億円(単体)
総資産額	25,463億円(連結) 22,869億円(単体)
社員数	29,950人(単体)[平成22年4月1日現在]
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:6,665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。

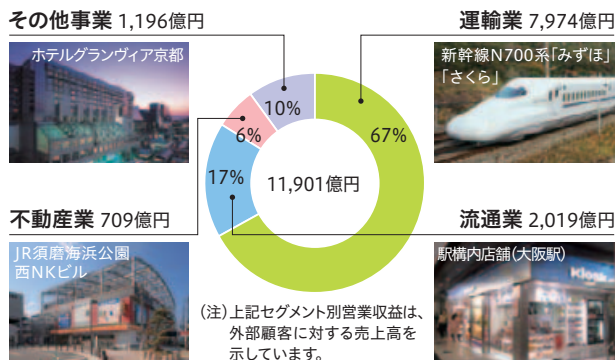
●組織

平成22年12月1日現在



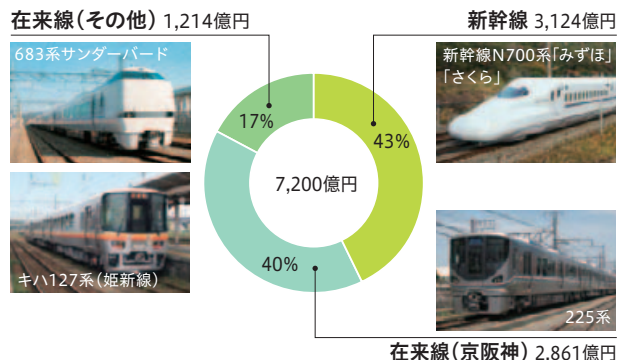
●セグメント別営業収益

平成22年3月期



●運輸収入

平成22年3月期



編集方針

福知山線列車事故を機に新たに制定した「企業理念」の実現を目指し、平成18年6月より世の中に対する最大の責任である安全をはじめ11の重点分野を定め、CSRの観点から取り組みを一つひとつ積み重ねてまいりました。

そうした取り組みをまとめた本報告書では、世の中の皆様にJR西日本グループの考え、姿勢や現状をお伝えし、同時に世の中と接する社員一人ひとりが自らの業務と会社、そして社会とのつながりを認識できるよう、分野ごとに取り組みの推進責任者が自ら基本方針を表明するとともに、達成したことのみを報告

するのではなく未達成の取り組みにも言及するよう努めました。また、会社の実態をわかりやすくお伝えし、社員の「考動」をいきいきと感じていただくとともに、社員一人ひとりが、鉄道とともに担う仲間の業務に深い理解を寄せ、一丸となって日々の「考動」を重ねていけるよう、社員の姿や声をできるだけ紹介しています。

本報告書を通じ、世の中への説明責任を果たし、またありのままの姿をご覧いただくことで関係者の皆様との対話を進め、今後も事業活動の質を高めていきたいと考えています。

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21年4月～平成22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22年12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)」

報告書のタイトルについて

「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(=企業)となって、自ら考え、行動(=「考動」)することが重要であり、その結果を報告するとの思いを込め、「企業考動報告書」としました。

【運輸業】

(鉄道事業)
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)
(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

(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
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

(各種物品等卸売業)

ジェイアール西日本商事(株)

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)各事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。

【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
(ショッピングセンター運営業)
天王寺ターミナルビル(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
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)
株天王寺ステーションビルディング
神戸SC開発(株)
株富山ステーションデパート ※
中国SC開発(株)
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

【その他】

(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 ※※※
倉敷ステーション開発(株)
尼崎ホテル開発(株) ※
(旅行業)
株日本旅行
(貸自動車業)
JR西日本レンタカー & リース(株)
(広告業)
株ジェイアール西日本コミュニケーションズ
(車両等設備工事業)
株ジェイアール西日本テクノス
株ジェイアール西日本新幹線テクノス
株JR西日本テクシア
(電気工事業)
西日本電気デック(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)

(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

(情報サービス業)

株JR西日本ITソリューションズ

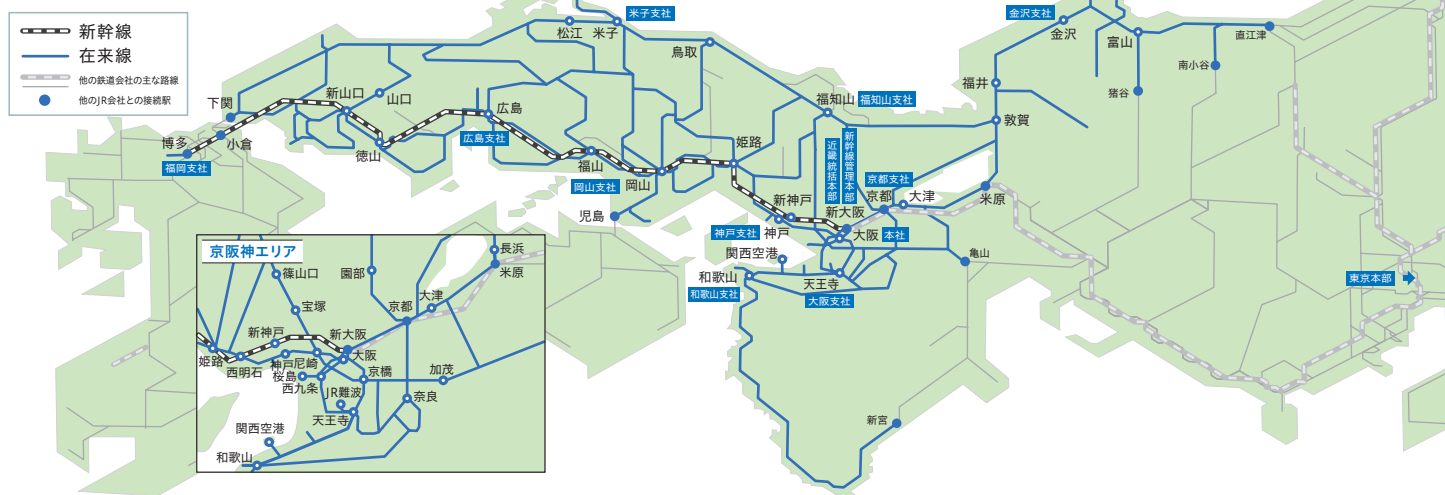
(建設事業)

株レールデック
大鉄工業(株) ※※
広成建設(株) ※※

(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JR西日本カスタマーリレーションズ
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

● 路線図



目次

社長メッセージ	P03
福知山線列車事故について	P05
企業再生に向けて	P09
特集 安全性の向上	P13
「企業理念」「安全憲章」	P17
JR西日本グループ中期経営計画2008-2012見直し	P19
CSR(企業の社会的責任)の考え方、 11分野の平成21年度重点取り組み事項・実績及び 平成22年度重点取り組み計画	P20
コーポレート・ガバナンス	P21

安全

基本的な考え方／安全管理体制	P24
安全基本計画	P25
社員の安全性向上に取り組む姿	P27
安全の現状と対策	P29

CS(お客様満足)

基本的な考え方／CS推進体制／ お客様との双方向コミュニケーションの充実	P32
CSマインドの醸成	P33
高品質な輸送サービスを提供するための取り組み	P34
お客様に安心してご利用いただくための取り組み／ より快適にご利用いただくための取り組み	P35
お客様に優しいバリアフリーの取り組み	P36

地球環境

地球環境保護活動の推進体制／環境管理の推進	P37
環境負荷／環境目標	P38
一人ひとりが取り組む考働エコ	P39
鉄道の優位性と地球温暖化防止の取り組み	P40
「資源」循環の取り組み	P41
地域とともに進める環境保全の取り組み／法令順守の取り組み	P42
データ編	P43
	P44

人材・ES(働きがい)

多様な人材の確保／自ら考え行動する社員の育成	P45
働きがいの向上／働きやすい環境づくり	P46
コミュニケーションの促進／社員の安全と健康	P47
	P48

地域との共生

事業活動を通じた西日本地域の活性化	P49
社会貢献活動の推進	P50
	P53

経営を支える基盤の取り組み

コンプライアンス	P55
危機管理	P55
ディスクロージャー	P59
情報セキュリティ	P61
人権啓発	P62
人材調達	P63
	P64
第三者意見	P65

社長メッセージ

2005年4月25日、当社は、福知山線塚口・尼崎駅間において、106名ものお客様の尊いお命を奪い、500名を超えるお客様にお怪我を負わせてしまうという、極めて重大な事故を惹き起こしてしまいました。

ここにあらためまして、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、お怪我をされた方々のご家族の皆様に対し、心から深くお詫びを申し上げます。

また、2009年秋に判明しました、福知山線列車事故の調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題につき、多大なるご心労、ご迷惑をおかけいたしましたご被害者の皆様、関係するすべての方々に対し、重ねて深くお詫び申し上げます。

福知山線において重大な事故を惹き起こした当社は、安全を最優先する企業風土の構築を目指して、2008年度初から5ヵ年計画である「安全基本計画」の推進にグループを挙げて全力で取り組んでおります。

2008年秋以降の急激な景気悪化、及び2009年3月以降の高速道路料金引下げ政策など、当社を取り巻く環境は激変しました。加えて、2009年秋、事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけという、コンプライアンス上の重大な問題が判明したことにより、ご被害者の皆様のご心情を深く傷つけ、世の中からの信頼を大きく失墜させてしまいました。

私たちはこのような、かつてない厳しい状況に直面していることを踏まえ、「信頼の回復」と「業績の回復」に向け、より長期的な持続可能性に経営の力点を置き、あらためて経営の方向性の明確化と具体化を図ることとし、2008年5月に策定した「JR西日本グループ中期経営計画2008－2012」を、2010年10月に見直しました。

中期経営計画の見直しに当たって

中期経営計画見直しに当たり、私たちは、「JR西日本らしさ」「JR西日本の存在意義」から、あらためて社内で議論しました。

その結果、「事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献する」すなわち「地域と歩む」ことを当社グループの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しつつ、長期に持続的な発展を図っていくという経営ビジョンを定めました。

そしてそのための、行動・判断の拠り所である「行動原則」を、「すべての起点は現場から」としました。

私たちはこの「行動原則」に則り、経営ビジョンを具現化し、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つつ、全体としての価値拡大を目指していきたくと考えています。

経営ビジョンの具現化に向けて

加えて、経営ビジョンの具現化に向け、これまでの「経営の3本柱」、すなわち「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」は不変としつつ、「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。

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。地方自治体や他交通機関などとの連携を強化し、トータルでWIN-WINの協関係を構築していきたいと考えています。

さらに今後、本格的な人口減少時代を迎えるに当たり、諸課題に対し、鉄道オペレーションのシステムチェンジなど、「技術による変革」によって対処していきたいと考えています。

また、行動原則「すべての起点は現場から」に則り、課題解決の糸口を現場から見出していくことに、正面から取り組んでいきます。実際の仕事の流れを徹底的に現場起点に見直し、組織の活性化・風土改革につなげていきたいと考えています。

この「現場起点の考動」を機能させるため、2010年12月、これまでの「変革」と「再生」の取り組みの継続性を踏まえ、各支社での自律的な「考動」、本社内の自由闊達なコミュニケーションの土壌づくりなどを支援する「考動推進室」を設置しました。

さらに、近畿エリアにおける鉄道事業につき、お客様に安心・快適にご利用いただくとともに、将来にわたり維持・発展させていくことを目的として、近畿エリア全体の施策展開、鉄道オペレーションを一体的に担う組織として、「近畿統括本部」を設置しました。

お客様、地域、社会から信頼いただける企業グループを目指して

2011年春、九州新幹線との相互直通運転の開始、大阪ステーションシティの開業を迎えます。私たちは地域の需要創造、にぎわいの創出に、これらプロジェクトの完遂が大きな力になるものと考えています。

JR西日本グループの一人ひとりが、お互いの連携を大切にしながら、鉄道に携わる者としての誇りを胸に、安全を守り、お客様をはじめ地域の皆様、その他広く当社に関係する多くのステークホルダーの皆様との対話を重ねることで、これからも、社会から信認され、「地域と歩む」企業グループを目指してまいります。

2010年12月

代表取締役社長

佐々木 隆之



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。

あわせまして、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、お客様のかけがえの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)

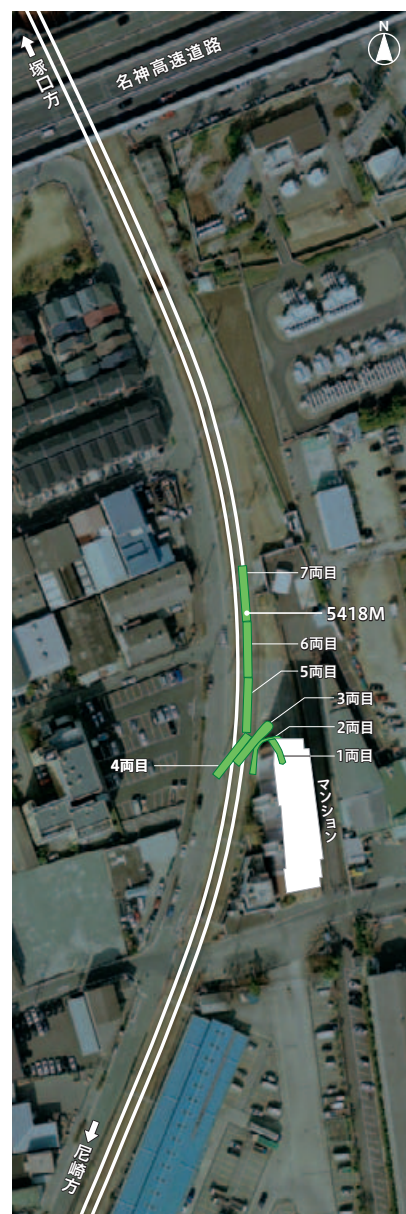
・概況

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、多くの厳しい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。

そのような中、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、改めて課題を集約し、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P13～16、23～30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190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

弊社の取り組みなどに関して、これまでに10回(延べ43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、お苦しみの中にあり、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P54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んでまいりました。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を行いました。

(企業再生に向けての具体的な取り組み等についてはP9～12をご覧ください。)

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	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 「安全諮問委員会」開催 第1回	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 2007年 「鉄道安全報告書」公表			
		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 ご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	H19.4 「追悼慰霊式」開催			

今後の取り組みについて

平成21年9月以降問題となった事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ等の事象を踏まえ、あらためて事故後の弊社の様々な行為を振り返ってみると、これまでも自社中心的な考えに基づく行為が多々あり、被害に遭われた方々のお気持ちを傷つけることを行っていたことを反省しているところです。

このような反省すべき状況に対し、弊社自らが抜本的改善に向けた施策を実施していくためには、(1)今回の事故に正面から向き合うこと、(2)被害に遭われた方々に真摯に向き合うこと、この2つの課題に向けた取り組みが必要不可欠であると考えております。

今後も弊社としては、ご被害者への弔問やお見舞いなどを通じて、ご被害者の思いを丁寧かつきめ細かく受け止めさせていただくよう努めてまいります。あわせて安全性向上の取り組みのご説明や当社に対するご意見・ご質問をお伺いさせていただく場として、ご被害者に対するご説明会を継続して実施してまいります。

また、将来にわたってご被害者の様々なご意見・ご要望をお伺いしご相談に応じることができるよう、対応の窓口を堅持してまいります。その上で、ご被害者の心のケアや将来の不安を少しでも和らげていただけるための取り組みについて、今後もご被害者のご意見等をいただきながら具体的な検討を進め対応してまいります。

加えて、この福知山線列車事故を決して忘れない取り組みとして、事故現場や鉄道安全考動館での研修、特別講義等を引き続き進めてまいります。

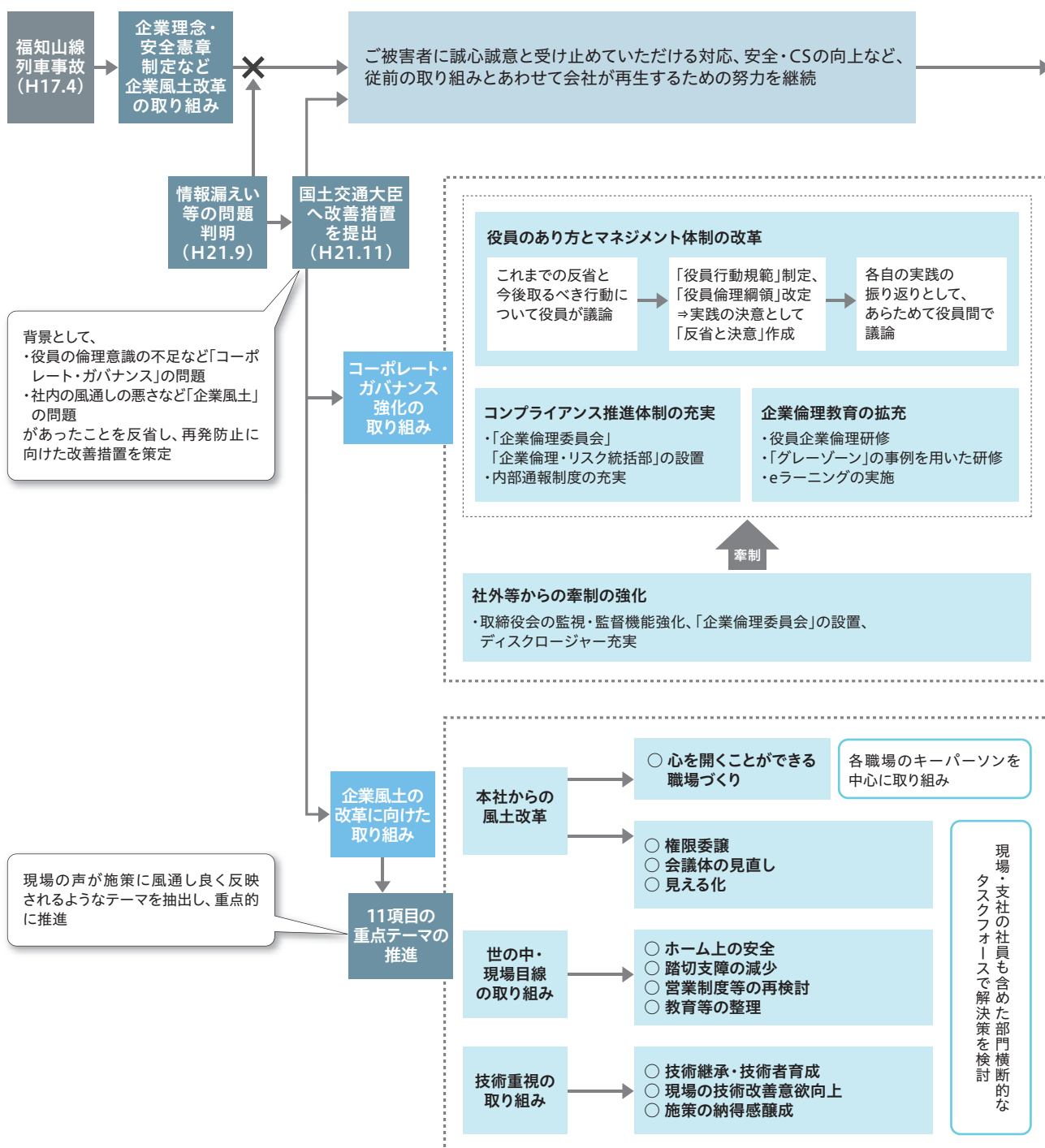
今後とも、経営の3本柱の第一番目に掲げている「被害に遭われた方々に誠心誠意と受け止めていただけるような取り組み」について、しっかりと取り組んでまいります。

H19.10 「運輸安全 マネジメント評価 (第2回)」実施		H20.10 「運輸安全 マネジメント評価 (第3回)」実施 「航空・鉄道事故 調査委員会」を 「運輸安全委員会」に改組		H20.10 「運輸安全 マネジメント評価 (第3回)」実施		H21.9 「事故調査に係る 情報漏えい等について 働きかけの事実判明 報告命令」	H21.9 「左記に関する 報告命令」	H21.10 「運輸安全 マネジメント評価 (第4回)」実施	H22.3 「運輸安全 マネジメント評価 (臨時)」実施	
H19.7 「安全諮問委員会 最終報告」取りまとめ	H19.9 「安全推進有識者会議」 開催	H20.2 「安全推進有識者会議」 開催	H20.4 「安全基本計画」策定	H20.5 「安全基本計画」を 根幹とする 「JR西日本グループ 中期経営計画 2008-2012」策定	H21.10 「情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告 経過報告」		H21.11 「情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告 経過報告」	H21.12 「企業再生推進本部、 企業倫理・リスク統括部の 設置」	H22.10 「JR西日本グループ 中期経営計画 2008-2012」の 見直し	H22.12 「情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告 経過報告」
H19.8 「説明会」開催		H20.4 「安全基本計画」 ご説明の場」開催	H20.4 「追悼慰霊式」開催	H21.4 「追悼慰霊式」開催		H21.8 「説明会」開催	H21.10 「お詫びの会」開催	H21.12 「説明会」開催	H22.4 「追悼慰霊式」開催	H22.12 「説明会」開催

企業再生に向けて

事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題を発生させたことを真摯に受け止め、二度とこのような問題を起さないと決意のもと、事実関係の調査結果を踏まえた再発防止等の改善措置について、平成21年11月に国土交通大臣にご報告いたしました。さらに、同12月に「企業倫理・リスク統括部」及び社長直属の「企業再生推進本部」を設置するとともに、コーポレート・ガバナンスの強化、企業風土の改革、さらには安全性の向上、CSの推進等に、この1年間全社を挙げて取り組んでまいりました。これらの取り組みは着実に前進しつつありますが、その過程で仕事の進め方を「現場起点」に変えていかなければならないことが浮き彫りになるなど、今後も継続した取り組みが必要な状況にあると認識しています。引き続き、世の中から信頼される企業となることを目指し、粘り強く取り組んでまいります。

取り組みの全体像



1年間の取り組みを踏まえた今後の課題

1. コーポレート・ガバナンス強化の取り組み

- ・「役員行動規範」の制定や取締役会への報告内容の充実、企業倫理委員会の設置などの仕組みを整備してまいりましたが、引き続き、具体的な実践や定着に向け取り組んでいく必要があります。
- ・客観的な視点による牽制機能が重要であるとの認識のもと、監視・監督機能の発揮に向け取締役会の充実を図るとともに、社外委員を招聘した企業倫理委員会を設置しました。これらにおける活発な議論を継続させ、コーポレート・ガバナンスの強化に活かしてまいります。
- ・コンプライアンスの取り組みについて、企業倫理委員会や企業倫理・リスク統括部の設置などの仕組みの整備にとどまらず、日常業務での実践に活かせるよう教育のレベルアップを図るとともに、社外委員からの意見等の反映や、リスク情報に基づく対策及び改善結果のフォロー等を通じて、さらなる充実を進めてまいります。
- ・これらの推進内容が効果的に機能し、全社的なコンプライアンスの強化につながるよう、きめ細かく検証を行いながら、今後も絶え間ない努力をしていくことが大切であるとあらためて認識しております。

2. 企業風土の改革に向けた取り組み

- ・風土改革に向けて11項目の重点テーマを設定し、議論を重ねてまいりました。その中で、共通する根源的な課題も浮き彫りになってきており、これらの解決が今後風土改革を進めていく上で非常に重要であると認識しています。
- ・1点目は、本社を中心に会議での審議や説明資料の作成など内部での調整に過剰な労力、時間がかかっているため、スピーディーな意思決定が阻害され、社員の徒労感にもつながっているという問題です。これらの過剰な労力、時間の削減に取り組んでまいります。
- ・2点目は、逆に、社内における情報共有や系統間連携、現場サポートに加え、社外に目を向けた活動など本来注力すべきことが十分できていないという問題です。現場起点の仕事の進め方を浸透させるために、過剰な内部調整のための労力や時間（内部調整コスト）の削減とあわせて、これらの取り組みをより一層充実させてまいります。
- ・3点目は、目に見える仕組み（自律的な組織、情報共有の仕組み等）を見直すだけでは不十分であり、目に見えにくい価値観（現場起点による仕事の進め方、部門間の連携等）や土壌（物が言いやすい雰囲気、職場の一体感等）とあわせて取り組む必要があるということです。「仕組み」「価値観」「土壌」という3つのアプローチから、粘り強く取り組みを継続してまいります。
- ・これまでの重点テーマの取り組みやトレースに加え、前述の浮き彫りになった新たな課題の解決等を担う組織として、「考動推進室」を設置し、企業再生推進本部の設置期限を迎えた後も、風土改革の気運の醸成や、取り組みの全社的な波及を推進してまいります。

3. 今後の方向性

- ・真に「謙虚で正直で品格のある」会社に生まれ変わるための取り組みは、現時点道半ばの段階にあると認識しております。
- ・ただ、そうした中でも、社員が「お客様に喜んでいただきたい」という思いを込めた取り組みが各所で広がるなど、安全・CSの向上に向けた具体的な考動の芽が少しずつ生まれてきています。これらの取り組みを積み重ねていくことを通じて、現場起点の価値観を定着させるとともに、支社・本社による現場のサポートを一層充実させることにより、現場が安全・CSの向上に向けて自律的に考動する状態をつくり上げ、お客様、地域、社会から信頼される企業となることを目指してまいります。
- ・世の中の信認により存在を許される鉄道事業者の社会的責任を改めて強く自覚し、引き続き「安全を最優先する企業風土の構築」に向けて全力で取り組むとともに、JR西日本が生まれ変わるための努力を重ねてまいります。

※平成22年12月に、これまでの取り組み状況や今後さらに進めるべき課題について、国土交通大臣に報告を行いました。
※報告書全文は、<http://www.westjr.co.jp/>をご覧ください。

企業再生に向けた主体的な「考動」の広がり

安全・CSの向上に向けた一人ひとりの努力の積み重ねが企業再生につながるとの認識のもと、現場の社員による主体的な考動が広がっています。

長府駅（株式会社ジェイアール西日本広島メンテック）では、きっぷを必要としないお子様が、保護者のきっぷを持ち、失くしてしまわれることが多く、何か良い方法はないかと考えた結果、手づくりの「こどもきっぷ」を発案しました。その後会社全体に広まり、今では多くの駅、乗務員職場から創意工夫に富んだ様々な「こどもきっぷ」が誕生しています。また、お子様の1日駅長体験、季節感に富んだ駅の装飾、地域の方々との交流など、各地で社員の発案による様々なCS活動を行っています。

➡社員の考動による様々な取り組みは、以降のページでも紹介しています。



長府駅の「こどもきっぷ」



神戸駅の「こどもきっぷ」

「企業倫理委員会」の設置

企業倫理を再徹底するためには、業務執行の客観性を確保し、取締役会の牽制機能強化を図る必要があることから、社外委員を招聘し、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。これまで、平成22年2月、5月、8月、11月に委員会を開催し、国土交通大臣に報告した再発防止策の進捗状況や内部通報の概要等を説明し、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てまいりました。

その間、社外委員より様々な観点からの意見・助言をいただきましたが、これからも「コーポレート・ガバナンスの強化」、「委員会の視点から見た業務運営上の課題」、「企業倫理の確立」等について議論を深め、意見等を経営に活かしてまいります。

- （構成）委員長：佐々木 社長
 委員（社外）：大内 伸哉 神戸大学大学院法学研究科 教授
 滝井 繁男 滝井・仲田法律事務所 弁護士
 仲宗根 迪子 消費者支援機構関西 検討委員
 奈良県生活協同組合連合会 専務理事
 森本 滋 同志社大学大学院司法研究科 教授
 京都大学名誉教授
 委員（社内）：真鍋 副社長
 竹原 壽良 株式会社ジェイアール西日本テクノス 相談役
 オブザーバー：監 査 役
- （開催頻度）原則として四半期に1回
 （審議事項）取締役会からの諮問に関する事項
 ・今後の企業倫理の進め方
 ・これまでの当社の取り組み
 ・その他、企業倫理を進める上で重要と思われること
 審議内容については、委員長から取締役会に報告する。



平成22年度第3回企業倫理委員会



大内 伸哉 委員

世の中には、空気のように、特にその存在を意識しないが、なくては困るというものがある。JR西日本は、そういう会社である。みんなが頼っているのである。社員の皆さんは、そういう会社で働けることに誇りをもってもらいたい。会社に厳しい意見がときどき出てくるのも、みんなが頼りにしていることの裏返しである。経営者は、この会社の存在意義を十分にかみしめ、利用者にも、そして社員にも、幸福をもたらす経営を目指して欲しい。



滝井 繁男 委員

会社で語られている言葉や書かれている文章は、異論を差しはさむ余地のないほど立派なものであることが多い。しかし、どのように立派な言辞もそれを実行するのは一人ひとりの社員である。それぞれの職場で、そこで求められているのが何かを考え、それを行動に移さなければ、そこからは何も生まれてこない。改革は、いうまでもなくかけ声の内容によってではなく、それぞれの職場で、何が求められているのかについての多くの人の思考と実践があって初めてできることである。改革の大きさは、それについて考える人と行動に移す人との積によって決まるのではないかなと思う。



仲宗根 迪子 委員

鉄道の目的は乗客を目的地に安全に時間通り届けることが第一の目的でしょうが、そこには快適な移動といった願い、移ろう景色や目的地から始まる新しい時間への期待もあることでしょう。JR西日本という、エリアも広く巨大な企業に身を置くと、分業化される中での自分の役割の重要性を実感するのは難しくなるのかもしれませんが。職場内、職場間、支社間の交流を図り、価値観や課題の共有化を図ることは重要です。乗客・消費者との交流も期待したいと思います。



森本 滋 委員

JR西日本は、不祥事や事故を真摯に反省した上、安全を最優先に、乗客に満足してもらい（できれば、感謝してもらい）、従業員が仕事をする喜びを実感できるグッドカンパニーにならなければならないと思います。それは、経営者と従業員の信頼関係を基礎に、現場の創意工夫を尊重する風通しのよい、公正で明るい「愛される会社」になることです。「企業倫理委員会」と名付けられていますが、私たちの活動が、その一助となればと願っています。

本社からの風土改革

過度の上意下達やコミュニケーションの不足といった企業風土上の問題が多い本社から風土改革に取り組んできました。

例えば「心を開くことができる職場づくり」においては、本社内の各職場にキーパーソンを養成した上で、キーパーソンが中心となってディスカッションなどの取り組みを継続してきました。これまでの取り組みにより、コミュニケーションの活性化、連帯感の醸成、上司部下の気づきなどに寄与しているほか、部署内の会議や権限の見直し、部署間の役割分担整理等、職場の課題解決に向けたボトムアップの改善策も進行しています。まだ初期的な段階ですが、今後も息長く継続していくことが大切であると考えています。

また、「権限委譲」タスクフォースにおいては、権限の上位集中や曖昧さのため、施策検討や意思決定に過度の時間と労力がかかっているとの問題認識のもと、本社から支社、支社から現場等の切り口から、「ヒト・モノ・カネ」に関する権限の委譲を検討してきました。タスクフォースの取り組みを契機として、現場長財源の拡大などいくつかの支社等で主体的な権限委譲が実施されていますが、現場の課題が迅速に解決できるよう、こういった動きを広く波及させていきたいと考えています。



職場ディスカッション

世の中・現場目線の取り組み

これまでの「全社的」「一律的」な対策に加え、現場、支社、本社の横断的な議論により、現場感覚を重視した「個別局所的」な対策を実施することを重視してきました。例えば、JR神戸線三ノ宮駅においては、「ホーム上の安全」を確保するためにホーム上の設備を整理することでお客様の乗降スペースを広げ、混雑の解消を図っています。また、奈良線木幡駅においては、「踏切支障の減少」に向け、自動車の無謀進入を防止するため、ゼブラゾーンの整備や注意看板の改良などを実施しています。

これら、現場社員の目線による課題解決プロセスを積み重ねることを通して、現場起点の仕事の進め方や社員の納得感の醸成を図り、安全・CSの向上につなげていきたいと考えています。



奈良線木幡駅踏切

技術重視の取り組み

鉄道を直接支える技術は現場にあることから、「現場における技術・技能」に的を絞った上で、取り組みを進めてきました。例えば、現場の課題をできる限り現場に近いところで解決できるようにすべく、「現場の核となる技術者を育成するキャリアパスの検討」「現場への財源等の権限委譲や社内手続きの見直し」「支社、本社のサポート体制の充実による現場の研究・開発制度の設計」などに取り組んできました。

今後、タスクフォースで取り組んできた試行や提案を推進し、仕組みとして根づかせていくとともに、現場と間接部門が、各々「現場は可能な限り自ら問題解決するのが最善との認識を持つ」「間接部門は現場の問題解決が会社の重要課題と認識し迅速に対応する」といった「心構え」を実践することが大切であり、部門を超えて、議論を深めてまいります。

企業再生に向けたさらなる取り組み

企業風土の問題については、抽象的な議論を避け、現場の声が施策に風通し良く反映されることにつながる重点テーマを複数抽出し、それらをどう具体的に解決していくかということに注力してきました。そして、その過程において、JR西日本の風土に起因する、各テーマに通底する課題も浮き彫りになってきたと考えています。

具体的には、現場の課題をできるだけ現場に近いところで解決できるよう、「信じる」、「任せる」、そして「それぞれが期待に応える」という考え方に立って、仕事の仕組みを見直すことが必要である、また、現場だけでは解決できない課題については、間接部門がスピーディーに対応できるよう、必要な情報共有や系統間連携とあわせて、内部調整に必要な以上の時間や労力を費やさないための仕組み、価値観、土壌を作っていくことが極めて重要である、ということなどです。

重点テーマの検討に当たっては、本社の社員だけではなく、現場や支社の社員も参画したタスクフォースにおいて主体的に取り組んできました。いずれのタスクフォースの活動も、会社を良くしていこうという熱心な議論や自らが先頭に立って現状を打破していこうという前向きな姿勢であふれており、JR西日本の明るい未来を予感させるものでした。

こうした取り組みを一過性のものに終わらせることなく、今後も、風土改革に粘り強く取り組み、役員の率先垂範と全社員の力の結集によって、安全・CSの土台となる「現場起点」の行動様式を身につけ、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を目指してまいります。



前・企業再生推進本部副本部長

山本 章義

安全性の向上 ―安全基本計画の主な取り組み

安全の確保は経営の最重要課題であるとの認識のもと、会社発足以来、輸送の安全確保を目指して取り組んできました。この結果、鉄道運転事故は減少してきましたが、平成17年4月25日、福知山線において極めて重大な事故を惹き起こしました。

平成20年度から、福知山線列車事故直後から取り組んだ様々な安全性向上に向けた取り組みを集約し、「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「安全基本計画」の推進に、グループを挙げて取り組んでいます。



リスクアセスメント

潜在する危険を洗い出し、重要なものに対策を講じることについて、会社として統一的に取り組む具体的手法として、「リスクアセスメント」を導入しました。この仕組みを円滑かつ確に行うための環境整備として、事故の概念そのものを抜本的に見直すとともに、技術力の向上、コミュニケーションの改善、グループ会社との連携強化などに取り組んでいます。

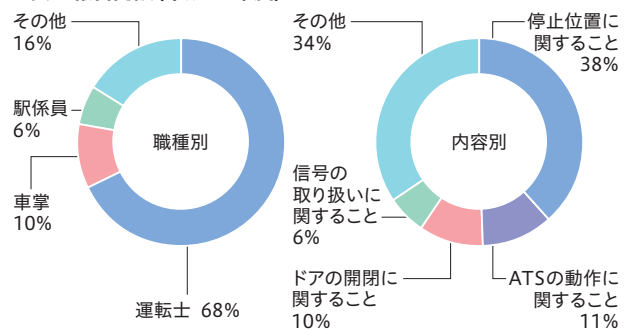
リスクアセスメントの実施状況

リスクアセスメントに全職場で取り組んでいます。その結果、多くのリスク低減策が実行される一方、社員のリスクに対する感度も向上してきており、安全性の向上に寄与しています。

平成21年度は、各職場において安全報告と気がかり事象の約34,350件についてリスクアセスメントを実施しました。このうち重大性の高い約1,990件を支社で再評価し、さらに重大性の高い約490件を本社で再評価しました。現場・支社・本社いずれの段階でも対策を実施しており、本社で評価した事象については、約6割に対してハード対策を実施しています。

今後、そのレベルをさらに高め、手法の完成を目指し、リスクの監視体制を構築します。

■安全報告内訳(平成21年度)



改善事例〈赤穂線長船駅〉

岡山方面行ホームは、幅の狭い箇所があり、運転士が列車入駅時に、お客様と接触する危険を感じることがあり、速度を低下させたり汽笛を鳴らしたりしていました。

改善策として、ホームの拡幅等を行いました。



改善に当たった社員の声



岡山運転区 運転士
岩見 達也

赤穂線長船駅は改札口がホームの端にあることから、お客様は列車に背を向けて歩かれ、特に陸橋付近では線路際を歩かれることになり、列車と接触される危険があります。そこで、岡山運転区では、通勤・通学の時間帯を中心に列車を入駅させる際、速度低下や汽笛吹鳴などの取り組みを実施してきました。今回、安全性をさらに向上させる対策を検討した結果、抜本的対策として「ホームの拡幅」とホーム上の危険性を周知する「ゼブラ表示」を施すことを提案しました。

現場のリスクアセスメントを経て報告される内容を支社で再検討し、優先的に対処すべきものにリスク低減策を実行しています。この際、現場に赴き、実態把握をすることが大切なのは言うまでもありません。長船駅についても、早朝時間帯から現場を調査し具体的な対策を検討し、ホーム拡幅を行うことにしました。また、ホームと列車の段差が危険であるとお客様の声も踏まえ、ホームの高さを上げ、段差を解消することもあわせて実行し、リスクの大半を低減させることにしました。

今後も、現場の声やお客様の声を大切に、常に現場の状況を把握した上で、お客様が安全にご利用いただける設備の提供に努めていきます。



岡山支社 施設課 柿本 清司(左)
(現 岡山保線区 助役)
岡山支社 営業課 板谷 清志(右)



社員一人ひとりの安全への取り組み

福知山線列車事故を決して忘れない取り組みや過去の事故からその教訓を学ぶなどの安全教育を行うとともに、安全最優先に行動できるように、異常時に備えた訓練などを行い、安全意識を高め、自ら考え行動する社員を育成するための取り組みを行っています。

こうした取り組みによって職場での課題を自立的に解決したり、通勤途上で列車に乗車中に踏切事故等に遭遇した際、お客様へのご案内や誘導を行っています。

鉄道安全考動館での安全教育

鉄道安全考動館は、福知山線列車事故の反省点や課題を認識し、それらを踏まえた安全性向上のための取り組みについて学ぶ「福知山線列車脱線事故研修室」と、過去の事故事例から得られた教訓を体系的に学ぶ「鉄道事故歴史研修室」からなり、安全教育の原点として活用しています。



鉄道安全考動館



献花台での立哨

「安全の日」における取り組み

福知山線列車事故を発生させた日である25日を、毎月の「安全の日」と定め、列車防護・お客様の救護訓練や系統を超えた社員間でディスカッションを行うなど、各職場で工夫し、取り組みを進めています。

福知山線列車事故の体験・記憶を語り継ぐ特別講義

ご被害者への対応を行ってきた社員を中心に、自分が目の当たりにした事故の悲惨さなどについて語る特別講義を、鉄道安全考動館での研修の受講生、献花台での立哨者や事故現場を訪れた社員を対象に実施しているほか、各支社等や職場でも実施しています。

また、ご被害者のご協力により、社員が直接お声やご意見をお聞きする場を設ける取り組みも行っています。

列車事故総合訓練の実施

事故が発生した際に備えて、消防・警察・医療などの関係機関と合同で列車事故総合訓練を実施しています。

平成21年度は合同訓練を46回実施し、約3,800名が参加したほか、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。



列車事故総合訓練



列車防護訓練

「事故遭遇時等社員必携」と「救護ワッペン」の携帯

お客様の尊い命をお守りすることや安全を最優先することを心に刻み、事故や災害に遭遇した場合の心構えや具体的な行動などについて定めた「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」を全社員が携帯し、異常時に活用しています。



救護ワッペン



事故遭遇時等社員必携



社員の声

平成21年12月19日、JR九州管内の日豊線市棚駅構内で発生した貨物列車の脱線事故において、特急「にちりん14号」に乗車していた3名の社員が、お客様の降車及び代行バスへの誘導等の救護活動を行ったことから、JR九州から感謝状をいただきました。



鉄道員の使命は、会社や業務内容の違いにかかわらず、安全を守ることだと実感しました。今後もこの思いを大切に、全社員が使命に向かい「自然」と行動できる風土を作るため、他の系統との交流など、積極的に行っていきます。

明石車掌区 車掌
谷 彰太

勤務中、勤務時間外にかかわらず、一人ひとりの頑張りが信頼回復につながると 생각합니다。だからこそ、お客様や社会に求められていることをしっかりと受け止められるアンテナを張り続けていくことが必要だと思います。

広島車掌区 車掌
齋藤 賢太郎



入社以来所属してきたすべての職場には、日常的にお客様救護などの訓練に取り組み、異常時には社員が自ずと助け合う風土があり、これが今回の行動につながったと思います。今後も周囲に目を配り、助け合う心構えを大切にしていきたいと思います。

広島車掌区 車掌
中村 誠





安全投資

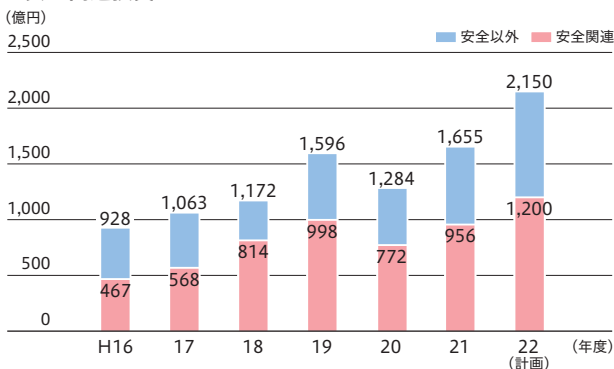
鉄道システムは膨大な設備によって運営されており、安全に事業を継続するために、これらを適切に維持・更新するとともに、安全をより高めていくため、保安設備や防災設備の整備を行っています。また「福知山線列車脱線事故の調査報告書」の指摘事項への対応や、踏切障害事故、鉄道人身障害事故対策についても重点的に取り組んでいます。

安全関連投資

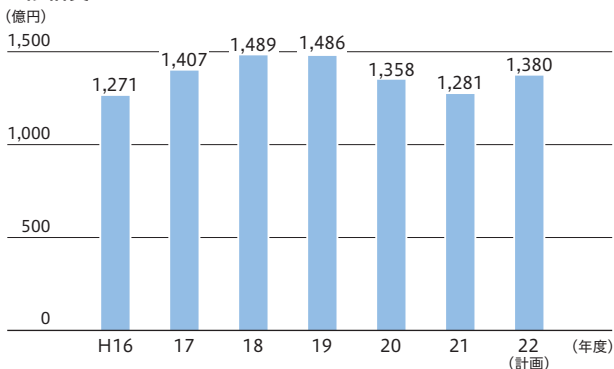
「安全性向上計画」において、平成16～20年度に約600億円の追加投資計画を策定しましたが、その後さらに約200億円上積みし、総額3,600億円の安全投資を行いました。

また、「安全基本計画」(平成20～24年度)においても、4,300億円の安全関連設備投資を計画しています。

■安全関連投資



■修繕費



可動式ホーム柵の設置

平成23年春に、JR東西線北新地駅にて可動式ホーム柵の使用を開始し、今後の展開について検討していきます。

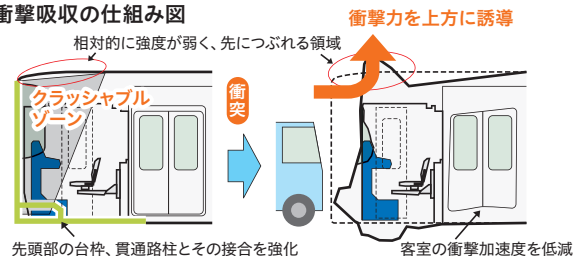


可動式ホーム柵 完成イメージ図

列車衝突時の客室内空間を確保する取り組み

列車衝突発生時に客室内空間を確保するため、車体側面と天井、台枠の接合部を強化するなど、強度向上を図った車両を平成20年7月以降に投入しており、平成21年度末までに145両投入しました。また、運転席より前方をクラッシュブルゾーンとし、客室及び乗務員室の空間を確保する構造とした車両を平成22年に導入しました。

■衝撃吸収の仕組み図



担当者の声



安全推進部 企画課
高谷 雅宏

新たな安全対策では、整備により想定外のリスクが生じないよう、あらゆる課題を抽出し対策を実施することが重要です。

可動式ホーム柵の整備では、部門間に跨る課題も確実に抽出するため、プロジェクトチームを立ち上げ、連携を重視して計画を進めました。もちろん、設備を使用する現場の意見を重視したのは言うまでもありません。

安全性の向上は当社にとって大変重要な課題です。進むべき道を誤らないよう、お客様や社員の声に耳を傾け、連携により組織の力を最大限に引き出すことにこだわり、より高い安全レベルの実現に向けて取り組んでいきます。

次代の車両に求められる要素を車両部・関係各部で検討し、車両のコンセプト・仕様を確定させ、メーカーと共に詳細設計を進め、新たな車両225系を開発しました。

225系車両は、前面衝突対策など外からは見えない内部構造の工夫、客室内吊手の大型化など安全性の向上に力を入れました。また、乗務員が扱いやすく、検修社員もメンテナンスしやすい機器配置とするなど、より良い車両をつくり上げることができたと思います。

開発に携わった社員の思いの結晶であるこの車両を、多くのお客様にご利用いただけることが私たちの喜びであり、やりがいでもあります。



車両部 検修課 岸田 泰司(左)
車両部 車両設計室 児玉 強(右)

～最近発生した事象とその対策～

当社社員による 車両の無線機バックアップ電源装置の ヒューズ抜き取りについて

事象の概要

平成22年4月30日、森ノ宮電車ででの定期検査において、車両の主電源がダウンした場合に無線機の機能を確保するためのバックアップ電源のヒューズが無いことが判明しました。直ちに全社で緊急点検(対象2,789両)を行い、封印シールの取り付け等の緊急対策を行いました。その後も発生した事象を含めて、ヒューズの無い車両を22両確認しました。

警察の捜査の結果、7月21日に当社の車掌がヒューズを抜き取っていたとして逮捕されました。

■ 防護無線バックアップ電源装置ヒューズ抜き取りの経緯

平成22年4月30日	森ノ宮電車でヒューズが無いことが発覚
～平成22年5月11日	緊急点検の結果、18両ヒューズが無かったことを確認(点検対象:2,789両)
平成22年5月12日 ～平成22年5月21日	さらに、4両ヒューズが無いことを確認(合計22両)
平成22年7月21日	ヒューズを抜き取った社員が逮捕

発生原因

- 社員による重要装置への阻害行為を想定した対策を実施していなかった。

本人に確認した動機・背景

- 職場において大きな不満は持っていなかったが、3年に1度実施される車掌としての知識確認等や大阪環状線の勤務回数の増加に対し不満を感じ、会社に少し迷惑をかけてやろうと思って行為に及んだ。
- 当該装置が防護無線の予備電源装置とは知らず、「無線機の何らかの機械」くらいの認識であった。行為に及んだ当時は、重大なことであるとの認識はなく、自らの行為が事故につながり得る、あるいは列車運行に支障し得ると思っていたら、今回の行為は行わなかった。

再発防止対策

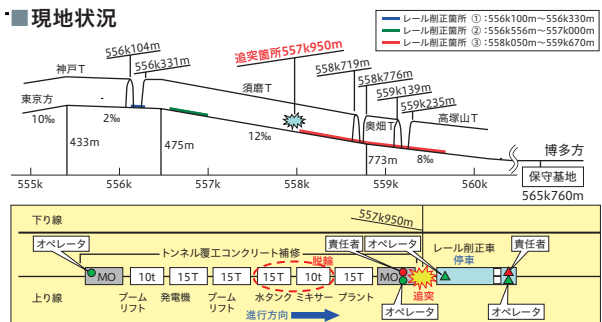
- 重要装置への阻害行為を防止するあるいは発覚させる改良
- 個人の事情に応じた指導の充実
 - ・個人面談、声掛け、フォローの深度化
 - ・ストレスの程度等の把握、カウンセリング等での専門的知見の活用
- 職場の一体感を高める取り組み

山陽新幹線 工事用車両に別の工事用車両が 追突した事象について

事象の概要

平成22年7月22日4時15分頃、山陽新幹線新神戸・西明石駅間の上り線557k950m付近に停止していたレール削正車に、東京方から走行してきたトンネル覆工コンクリート補修の保守用車(編成)が追突しました。これにより、トンネル覆工コンクリート補修の編成は、博多方の保守用車(モーターカー)がラジエーターの水漏れにより自走不能となったほか、東京方から4、5両目(全6両)の鉄製トロ(器具運搬用台車)2両が脱輪しました。脱輪したトロ搬出等の復旧作業及び線路確認等を行い、14時30分に運転再開しました。

■ 現地状況



発生原因

- 保守用車責任者及び運転者(以下、保守用車責任者等)が、見通し不良にもかかわらず、減速しなかった。

背景要因

- 保守用車責任者等は、保守用車接近警報装置に頼った運転をしていた。
- 保守用車責任者等に対する教育が実効に結びついていなかった。
- 保守用車責任者等は、保守用車接近警報装置の鳴動を認識できていなかった。
- レール削正後の見通し不良など、施工の実態把握が欠如していた。

再発防止対策

- 全保守用車にドライブレコーダーを設置
- 安全研究所の研究成果等を踏まえ、保守用車接近警報装置の音量等の改良
- 新たな保守用車衝突防止装置の開発
- 保守用車責任者等に対して、見通し不良時の減速や速度遵守などの役割に応じた教育の実施
- レール削正の影響があるトンネルでは、原則、後続保守用車を計画しない
- 支援装置に関する機能について、DVD等わかりやすい資料を作成し教育を実施
- 現場実態把握が極めて重要であるとの認識に立ち、リスクアセスメントのレベル向上

「企業理念」「安全憲章」

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、全社員が心を一つにし、
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、
お客様や株主をはじめとするあらゆる関係者の方々のご期待に応え、
将来にわたる持続的发展を図ってまいります。

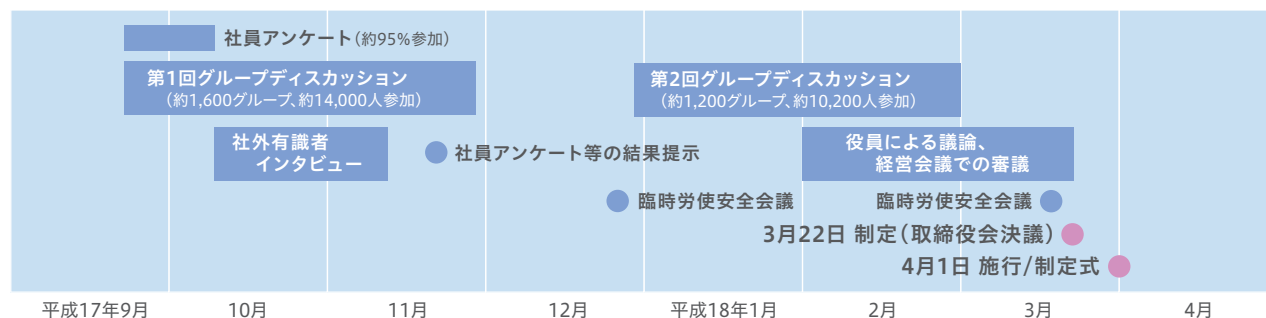
JR西日本 企業理念

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。

「企業理念」は、JR西日本が目指す方向性、大切にしたい共通の価値観を示したものであり、福知山線列車事故を真摯に受け止め、新たなJR西日本を築き上げようとする、社員全員の決意をあらわすとともに、世の中の皆様に対する宣言でもあります。

「企業理念」の名称、そして各項目の冒頭にある「私たち」という言葉には、社員と役員が一体となってつくり上げたものであり、社員、役員、その総体である会社のすべてが取り組みの主役であるとの思いを込めています。

新たな「企業理念」制定までの取り組み



会社発足直後に全社員が参加し制定した「経営理念」のもと、これまで様々な取り組みを進めてきました。しかしながら、平成17年4月25日の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、これを見直すこととし、会社発足20年目を迎えるなか、あらためて全社員で議論を重ねるとともに、社外有識者の方々の意見も伺い、平成18年3月、新たな「企業理念」を制定しました。

あわせて「安全憲章」についても、事故を決して忘れることなく、最大の使命である安全の確保に向けて社員一人ひとりが具体的な行動を起こせるよう、見直しを行いました。

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。

「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、社員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。

前文では、福知山線列車事故を深く胸に刻み込むことを明確に表現し、このような事故を起こさないとの決意を盛り込んでいます。

「企業理念」「安全憲章」は、日々の企業活動や一人ひとりの取り組みの中で具現化・実践していくものです。そのため、各職場にポスターを掲示するとともに、一人ひとりがカードを携帯し、「企業理念」「安全憲章」に照らして自らの行動を振り返るきっかけとしています。



携帯用カード



職場掲出ポスター

行動指針である「安全憲章」については、日常の場で自然に行動に出ることが大切であると考え、各職場で日々繰り返し唱和し、実際の行動に結びつけています。



大阪新幹線車掌所 朝の点呼での唱和

JR西日本グループ中期経営計画2008－2012見直し

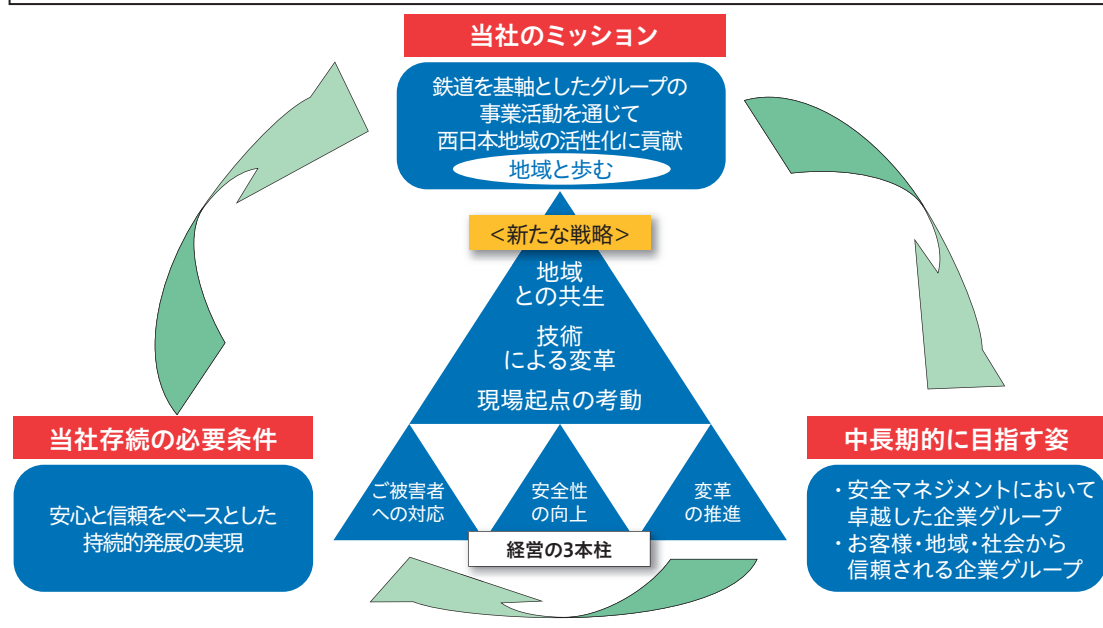
平成22年10月、「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」（平成20年5月策定）の見直しを行い、より長期的な持続可能性に経営の力点を置きつつ、あらためて中期的な経営の方向性の明確化と具体化を図ることとしました。

見直しの背景と目的

- 福知山線において重大な事故を惹き起こした当社は、安全を最優先する企業風土の構築を目指して、2008年度初から5ヵ年計画である「安全基本計画」の推進にグループを挙げて全力で取り組んでおります。
- 2008年5月には、「企業理念」を実現するという経営の原点に立ち返り、その実現に向けた中長期戦略を示した「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」を策定しました。
- しかしながら、2008年秋以降の急激な景気悪化、および2009年3月以降の高速道路料金引下げ政策等により、「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」策定時から、当社を取り巻く経営環境が激変しました。
- 加えて、2009年秋には、コンプライアンス上の重大な問題が判明したことにより、福知山線列車事故のご被害者の皆様のご心情を深く傷つけ、世の中からの信頼を大きく失墜させることとなりました。
- こうした、かつてない厳しい状況に直面していることを踏まえ、より長期的な持続可能性に経営の力点を置きつつ、2012年度までの中期経営計画を見直し、改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いたしました。
- 私たちは、この新しい計画のもと、信頼の回復と業績の回復に向けて、グループを挙げて社員が一丸となり、全力で取り組んでまいります。

経営ビジョン

私たちは、福知山線列車事故を決して忘れず、企業理念の実現に向けて、安心と信頼をベースとした持続的発展の実現を図りつつ、事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献し、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します。



「経営の3本柱」は不変



今回の中期経営計画の見直しにおいても、以下の「経営の3本柱」を強力に推進し、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、グループを挙げて取り組んでまいります。

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

- ご被害者に真摯に向き合い、弔問やお見舞いなどを通じて、今後もご被害者の思いを丁寧かつきめ細かく受け止めてさせていただくよう努めてまいります。あわせて、安全性向上の取り組みのご説明や当社に対するご意見・ご質問をお伺いさせていただく場として、ご被害者に対するご説明会を継続して実施してまいります。
- また、将来にわたってご被害者の様々なご意見・ご要望をお伺いしご相談に応じることが出来るよう、対応の窓口を堅持してまいります。加えて、ご被害者の心のケアや将来の不安を少しでも和らげていただけるための取り組みについて、今後もご被害者のご意見等を承りながら具体的な検討を進め対応してまいります。

安全性向上に向けた取り組み

- 当社は、安全性の向上に向け、2008年に「安全基本計画」を策定し、

「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」

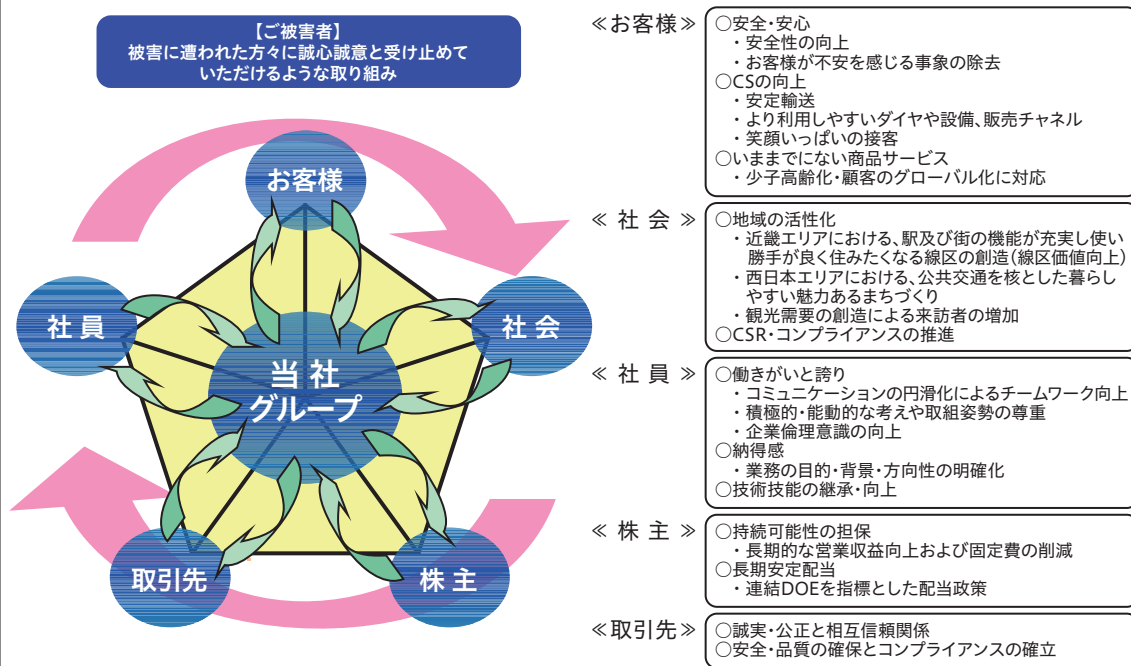
を到達目標として掲げ、2008年5月公表の中期経営計画においても改めて経営目標として掲げました。この目標の達成、そして安全基本計画の完遂に向け、引き続きグループを挙げた取り組みを推進してまいります。

変革の推進

- 過度の上意下達の解消に向けた取り組みに加え、事故調査に係る情報漏えい等の働きかけなどの反省を踏まえて取りまとめた改善策を実行に移すことにより、コーポレートガバナンスの強化や、風通しのよい組織づくりを通じた企業風土の変革にも、全社を挙げて取り組んでまいります。

ステークホルダーに提供・共有する価値

私たちは、長期的視点からステークホルダーとの調和を図ることにより価値の好循環を生み出し、全体としての価値拡大（プラスサムの価値実現）を目指し、その成果をステークホルダーの皆様と共有してまいります。



経営ビジョンの具現化に向けた新たな戦略

<新たな戦略>

地域
との共生
技術
による変革
現場
起点の考動

私たちは、経営ビジョンの具現化に向けて、「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」に掲げた経営目標と戦略を堅持しつつ、今回新たに「地域との共生」「技術による変革」「現場起点の考動」という3つの戦略を掲げ、グループを挙げて全力で取り組んでまいります。

地域との共生

- ・鉄道事業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。地域起点の発想に立って、地方自治体や他鉄道会社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まいります。
- ・具体的には、
 - ✓近畿エリアを中心とした線区価値の向上
 - ✓西日本エリアにおけるプラスサム実現
 - ✓観光を契機とした地域活性化に、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まいります。

技術による変革

- ・本格的な人口減少時代への突入を見据え、当社の持続的発展を担保していくために、
 - ①技術継承と実務能力・技能向上
 - ②高度技術による課題解決の推進
 - ③鉄道オペレーションのシステムチェンジに向けた挑戦を開始します。
- ・システムチェンジの具体的な方向性としては、
 - ✓情報通信技術や汎用技術を活用し、
 - ✓新しい保安システムの開発
 - ✓省エネルギーな鉄道システムの開発
 - ✓ネットワーク技術を活用した列車運行・保守管理システムの革新
 に取り組み、更なる安全性の向上、鉄道運行にかかる固定費の低減、メンテナンスの省力化を図ります。

現場起点の考動

- ・現場社員一人ひとりの能力発揮が安全性やお客様満足度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、これらを再認識し、
「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んでまいります。
- ・具体的には、企業再生や変革に向けた取り組みの成果も踏まえ、
 - ✓三現主義(現地・現物・現人)の徹底
 - ✓現場での自律的な問題解決
 - ✓ボトムアップでの問題解決
 - ✓施策検討や意思決定のプロセス簡素化といった観点から、仕事の進め方を現場起点に再構築してまいります。

経営ビジョンの具現化に向けた重点戦略

存立基盤の強化

～安心、信頼していただける鉄道を築き上げる～

1 より高い安全レベルの構築による安心の追求

事業基盤の強化

～新たな価値を創造し、お客様・地域・社会に提供する～

2 九州新幹線的全線開業・相互直通運転開始

3 新しい大阪駅「OSAKA STATION CITY」開業

4 地域との共生 ◎近畿エリアを中心とした線区価値向上

5 地域との共生 ◎西日本エリアにおけるプラスサム実現

マネジメントの変革

～マネジメントを変革し、価値提供をより確かなものにする～

6 技術による変革

7 現場起点の考動

「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」に掲げた戦略の着実な推進

今回新たに掲げる戦略

以降の具体的な戦略、財務指標等については、掲載を省略しています。

詳しくはホームページhttp://www.westjr.co.jp/company/ir/pdf/20101028_01.pdfをご覧ください。

CSR(企業の社会的責任)の考え方

JR西日本のCSRの基本的な考え方

JR西日本のCSRは、「企業理念」を実現していくことです。

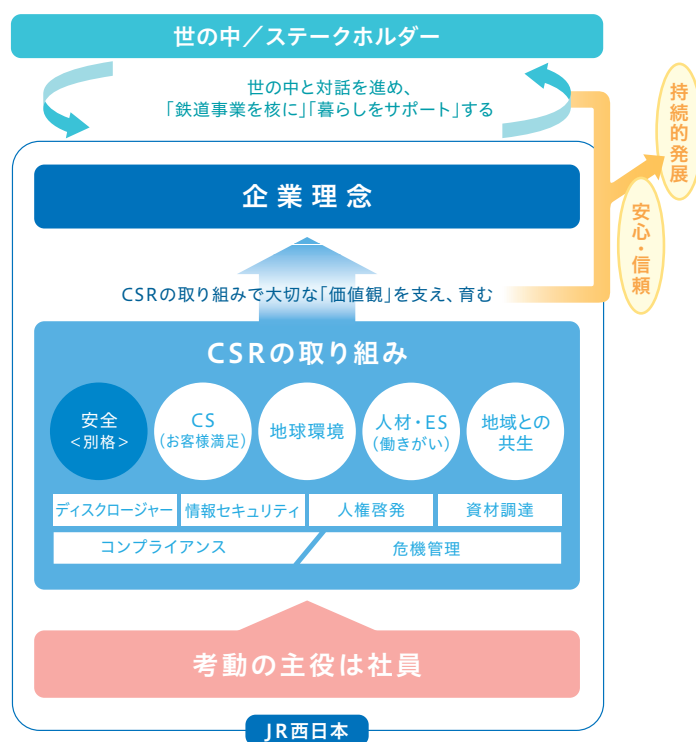
普遍的な存在である「企業理念」に掲げた大切な価値観を支え、育てていくため、当社では、世の中の要請に照らして、最大の責任である「安全」に加え、「CS(お客様満足)」「地球環境」「人材・ES(働きがい)」「地域との共生」(以上、JR西日本らしさを発揮する分野)、「コンプライアンス」「危機管理」「ディスクロージャー」「情報セキュリティ」「人権啓発」「資材調達」(以上、活動の基盤となる分野)をCSRの重点分野に定めています。世の中と誠実に向き合い、関係者の皆様と積極的に対話を進めながら、CSRの観点に立って事業活動そのものの質を高めていくことで、世の中のご期待に応え、「安心、信頼」を築き、ともに「持続的な発展」を図っていきたくと考えています。

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、事務局として総合企画本部にCSR推進室を設置しています。

CSR推進委員会では、別格の取り組みである「安全」を除く10分野について、CSRの観点から包括的に検証、必要な改善を図っています。

■CSR推進のフレームワーク



11分野の平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

- ・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。

分野	安全基本計画の具体的取り組み事項		平成21年度主な取り組み事項・実績	平成22年度主な取り組み計画
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	○全職場でリスクアセスメントを実施し、リスク低減策を実行 △研修や事例集等の活用によりリスクアセスメントのレベルを向上、事例・取り組みの水平展開やフィードバックを促進	・リスクアセスメントの継続 ・推奨事例の水平展開とフィードバック促進 ・小集団活動などを利用した参画の促進
		事故の概念の見直し	△事故概念見直しの趣旨・目的を浸透	・趣旨のさらなる浸透に向けた支社・現場への支援
	事故から学ぶ教育の効果向上		○安全研修を鉄道部門(2巡目開始)のほか、グループ会社に拡大 ○現地研修、立哨及び特別講義を実施 ○関係機関との合同訓練を実施	・安全研修の継続 ・現地研修、立哨及び特別講義の継続 ・関係機関との合同訓練の継続
	安全基盤の形成	安全を支える技術の向上	○「実務能力標準」を再整理 ○技術力向上の確実な推進に向け、技術理事制度を導入	・再整理した「実務能力標準」に基づく社員育成 ・技術・技能の維持・向上の継続
		安全を支えるコミュニケーションの改善	◎平常時の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全現場で実施 ○「確認会話」教育の推奨事例を把握しフィードバック ○現場の課題解決支援のため、安全ミーティングを活用 ○現場の改善事例を全社へ水平展開する仕組みを構築	・洗い出された課題に対する改善策の実施と異常時における洗い出しの実施 ・「確認会話」の現場・支社の取り組みを支援 ・安全ミーティングの継続 ・改善事例の全社展開の推進
		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を推進、研究成果を活用 △「安全の専門家」育成プランを策定	・研究のさらなる推進、研究成果の着実な活用 ・「安全の専門家」育成プラン策定と実施
		安全を支える現場力の向上	○リスクアセスメントにより現場の自律的な解決能力向上を継続	・リスクアセスメントの継続
		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	○グループ会社と日常業務を通じての意見交換など コミュニケーションを活性化 ○グループ会社の専門技術向上に向け、技術者育成プランを検討 ○グループ会社の機械化・省力化を推進	・コミュニケーションのさらなる活性化 ・技術者育成プランの策定 ・機械化・省力化のさらなる推進
		事業を支える人材の確保と育成	○人材確保のため、新規採用や経験者採用等を計画的に実施 ○社員研修センターに整備した実習線で教育を実施	・人材確保に向けた取り組みの継続 ・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の継続 ・安全に関する「お客様の声」に基づく改善の継続
安全投資		○安全にかかわる設備投資約956億円	・年度計画に基づき計画的に実施	

Plan		Do	
分野	平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	関連ページ
CS（お客様満足）	安心・快適にご利用いただくための駅・車内空間づくり	・受動喫煙防止対策を実施（在来線特急列車全車禁煙、京阪神エリアの駅を全面禁煙化） ・AED設置を拡大、駅のバリアフリー設備を充実	P35 P36
	CSマインド醸成、グループ会社と連携したサービスレベルの向上	・CS推進体制を強化（CS担当課、担当者の指定） ・グループ会社を含めたCSミーティングを実施	P32 P33
	多様な手段による運行情報のタイムリーな提供	・異常時情報ディスプレイ設置駅を拡大 ・321系電車車内ディスプレイでの運行情報提供を開始	P34
地球環境	さらなるCO ₂ 削減に向けた検討及び実施	・省エネ車両・機器を導入推進（68.2%）、エネルギー消費原単位を削減（平成7年度比13.0%削減） ・さらなるCO ₂ 削減に向けて、詳細な削減計画を策定	P39 P41
	グループ会社を含めた環境管理の継続的改善と情報発信に向けたデータ収集システムの定着化	・環境データ収集システムの定着及び効率的なデータ収集体制を確立（収集率100%） ・グループ会社と一体となった環境教育（254名）・環境審査（207箇所）を実施	P38
	社員一人ひとりが身近な地球環境保護を自ら考えて行動する「考勤エコ」の推進とその支援	・社内イントラネット上で「エコ活動」コーナーを開設し事例紹介を実施 ・本社内での「考勤エコ」による、電気量と紙の使用量を削減	P40
	★PCB特措法の処理期限が迫る中、処理の迅速化に向けた取り組みの加速化	・高濃度PCB処理について、163tを処理（※処理会社であるJESCOの申し入れにより年初計画を変更）	P43
人材・ES（働きがい）	必要な人材の確保、支社強化、省力化等	・新規採用、契約社員からの社員採用、経験者採用等により人材を確保するとともに、本社から支社への人材のシフトを実施し、職場リーダー層・間接部門に人材を充足 ・機械化、システム化等により鉄道運営の省力化を実施	P46
	「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の整備を進めるとともに、人材育成支援システムの導入を推進 ・業務改善活動を支援するリーダーの育成、コミュニケーションの活性化やチームワークの向上に向けた研修等を実施	P46 P48
	社員が心身健康で働きがいを持てる環境づくり	・ハンドブックを活用したメンタルヘルスクーア教育を充実 ・フレックスタイム制や「仕事と家庭の両立支援相談室」を支社へ拡大、 「ワーク・ライフ・バランスサポートブック」を充実	P47 P48
地域との共生	JR西日本あんしん社会財団、博物館の社会的意義、及び位置づけの整理	・「JR西日本あんしん社会財団」を設立し事業計画に基づき取り組みを推進	P54
	職場レベルでの社会貢献活動の充実	・職場での活動を支社誌等へ掲載 ・情報漏えい問題以降、「地域との共生」の一環として社会貢献活動を重視する方針を打ち出したことを踏まえ、支社等に担当者を指定し推進体制を整備	P53 P54
コンプライアンス	コンプライアンス教育・啓発の推進	・教育用DVDを用いた現場社員約20,000名への研修を実施、コンプライアンス推進員向け指導用資料を作成・配付	P57
	コンプライアンスに関する行動規範の明確化	・「社員等倫理綱領」の浸透を図るための解説版作成に向け、社外有識者と本社若手社員による意見交換会を開催	P56
	★役員等による重大なコンプライアンス違反事象を受けての再発防止策の実行	・役員行動規範を制定 ・役員倫理綱領を改定 ・取締役会の諮問機関として企業倫理委員会を設置・開催 ・各支社等にも企業倫理委員会を設置 ・弁護士直通の通報窓口を拡大	P11 P22 P56 P58
危機管理	新型インフルエンザ対処	・新型インフルエンザが発生を受け、「JR西日本新型インフルエンザ本社対策本部」を設置 ・感染予防に必要な物品の購入・備蓄を推進	—
	担当責任者を明確にした上での「アクションプラン」の策定・実行	・優先順位の高いリスクに対し、主管部を中心にアクションプランを実行 ・グループ会社に対し、リスクマップの見直しを指示・集約	P59
	重大危機事象に関わる訓練内容の充実	・消防・警察・医療など関係機関と合同での列車事故総合訓練を実施	P14 P59
ディスクロージャー	発生事象の適時適切な情報開示	・近畿圏における本社・支社の役割を整理し、京阪神3支社へ報道業務の一部を移管し、マスコミへの迅速な情報提供の体制を整備	—
	当社の取り組みの社内外への適切な情報発信	・企業ホームページで定例社長会見の動画配信を開始 ・社内誌の記事内容を充実 ・社員の活躍する姿を収録したDVDの制作・配付	P61
	広報効果の適切な分析と情報発信の仕組みへの反映	・部外の専門機関による広報効果測定及び以後の広報活動への改善提案を実施	—
情報セキュリティ	情報セキュリティのPDCAサイクルの定着（教育、点検の充実と改善）	・「セキュリティ意識」「遵守状況」に関するアンケートの結果を踏まえて、重点的な教育を実施 ・内部統制改善活動を継続的に実施	P62
	情報セキュリティ向上のための技術的対策実施	・本社のイントラネット用端末へ暗号化ツールを導入し、データ暗号化を「任意」から「強制」へ運用強化	
	グループ会社を含めたセキュアな情報共有の推進	・JR西日本グループのセキュアなネットワークシステム「G-NET」へ参加するグループ会社数を拡大 ・「G-NET」を活用した、工務系グループにおける業務の効率化を検討	
人権啓発	人権推進体制の整備	・支社・現場に年間業務計画モデルを提示	—
	人権研修の深度化	・当社・グループ会社76社での職場内研修を実施	P63
	人権意識の向上	・各職場で人権課題を設定し、全職場で議論を実施、また、現場での意識の向上を把握するため、モニター職場30箇所でのヒアリングを実施	
資材調達	取引先のコンプライアンス確立の取り組み要請	・法令遵守を盛り込んだ取引基本契約見直しに対し、同意を得られなかった会社との合意 ・取引先のコンプライアンス違反等の発覚に備え「事業者登録抹消・取引停止の基準」に基づく具体的処理方法を策定	P64
	グリーン調達拡大	・エコ商品限定のインターネットサイトを立ち上げ、社員のエコ商品購入意識を向上	
	安全を確保するための品質管理の強化	・「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認等を実施 ・業務の一部を委託しているジェイアール西日本商事(株)と品質情報の共有化を図るため毎月ミーティングを開催	

※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。

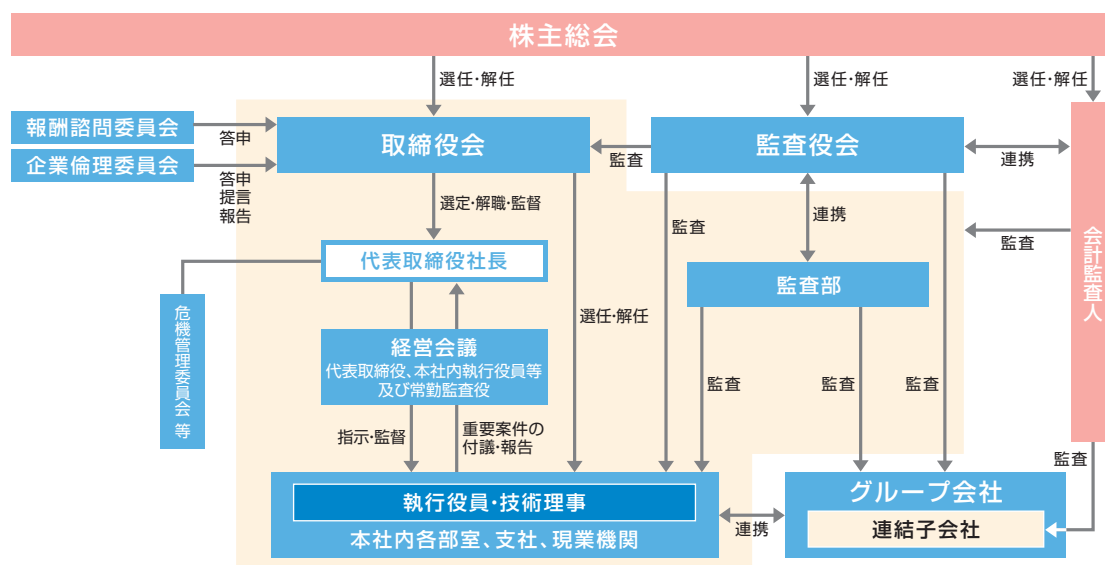
Check		Action
総合評価	コメント	平成22年度CSR重点取り組み計画
○	「お客様満足度調査」(「駅設備」「車内環境」)の点数が継続的に上昇しており、「受動喫煙」に関するクレームが大幅に減少した	・より利便性が高く、快適なサービスの提供 ・お客様の安心につながる取り組みの実施 ・JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上 ・「お客様の声」対応の充実
△	お客様からの「お礼・おほめ」が継続的に増加している一方、「対応及び知識・技能」に関するご意見も依然多いなど、改善の余地は大きい	
△	輸送障害自体の削減や案内機器類の整備を着実に進め、お客様評価(「お客様の声」「お客様満足度調査」)も改善しているが、評価レベルは低い	
△	エネルギー消費原単位の削減目標は達成したものの、さらなるCO ₂ 削減の具体的な計画策定には至らず	・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 ・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 ・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 ・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
○	JR西日本単体で環境データ収集システムの使用を開始し、年初に立てたデータ収集率目標を達成	
○	社内イントラネットを通じた本社・グループ会社での「考動エコ」の取り組み状況紹介件数が目標を上回った	
△	年初計画を下回っており、JR他社と連携して国やJESCOに適正で迅速な処理を要請	
○	・人材の確保や職場リーダー層の人材充足については、目標に沿って進捗中 ・機械化・省力化は重要な課題として検討を継続	・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環境づくり
△	・実務能力標準等を継続して整備中。人材育成支援システムについては計画通り進捗 ・働きがいアンケートでは「目標達成への取り組み」「コミュニケーション」が前回並の結果	
△	・メンタルヘルスの不調による「総休業日数」が減少 ・社員による重大な不祥事や不適切な事象が多発	
△	会社として、社会貢献活動全体についての位置づけのさらなる整理が必要	★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 ・「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 ・社会貢献活動の充実に向けた管理体制の定着
△	活動実績の把握について、仕組みが十分に機能せず、全社としての実績把握は不十分	
(※)	一部の役員・社員等による重大なコンプライアンス違反事象が発生し、「コンプライアンスアンケート」を実施できず	・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 ・社員の考動をさらに促す仕組みづくり ・企業倫理委員会社外委員からの意見等の経営への反映
(※)	一部の役員・社員等による重大なコンプライアンス違反事象が発生し、進め方を見直した	
(※)	企業倫理委員会で社会からの信頼回復等について議論がなされ、社外委員から様々な観点よりご意見・ご助言をいただき、施策を実行	
○	・BCPIに関する具体的な検討の本格的開始 ・マスク・消毒液等感染予防に必要な物品の備蓄を完了	・リスク事象の幅広い収集及び分析の強化 ・リスク事象の取締役等への報告 ・「アクションプラン」の着実な実行 ・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) ・新型インフルエンザ対処 (BCPIに関する支社及びグループ会社への策定支援)
○	すべてのアクションプランが推進され、リスクの低減に向け取り組みを推進※「コンプライアンスアンケート」未実施のため、低減度合いは評価できず	
△	・ブラインド訓練等、より実践的な訓練は実施できず ・「安否確認システム」の登録意欲を行うものの、社員の登録率は伸び悩み	
○	本社・支社の役割が整理され、業務移管が円滑に推進	・経営姿勢等に関するディスクロージャーの充実 ・社内広報の強化 ・組織的な広報力の向上
△	地球環境保護の取り組みに関する情報発信(広告やポスター)が未実施となり、ステークホルダーに十分に理解されるまでには至らず	
○	部外による分析結果や提案内容を精査することにより、自社の分析力が向上し、次なる広報活動へ反映するノウハウを構築	
○	「重大な個人情報漏えい事故」ゼロ	・セキュリティのPDCAサイクルの定着(点検や社員教育の充実・改善) ・コンピュータウイルスの脅威に対する端末等のセキュリティ強化 ・「G-NET」における財務・工務系のシステム、サービスの充実
○	「電子媒体紛失による情報漏えい事故」ゼロ	
△	「G-NET」へのグループ会社の参加は着実に進んだものの、提供するシステム、サービスは限定的であり、今後、充実が必要	
○	支社・現場で年間業務計画が策定され、計画どおり実施	・人権推進体制の確立 ・人権研修の充実 ・人権意識の向上 (具体的な進め方の浸透・工夫と進捗状況の把握)
○	研修受講率は、当社がほぼ100%、グループ会社は大幅に前年を上回った	
△	全職場で課題の設定は行ったものの、具体的な進め方が浸透していなかったことから、議論が未実施の職場もあった	
○	法令遵守を盛り込んだ契約書に対し、新たに未同意会社の6割以上が合意	・コンプライアンスの確立 ・品質管理レベルの維持向上 ・品質確保の実効性向上 ・グリーン調達意識の向上
△	エコ商品専門サイト利用箇所率が、目標を下回った	
○	当社が求める「品質管理要求基本事項」の遵守状況等の立入確認を、目標を上回る会社に対して実施。また、ジェイアール西日本商事(株)とのミーティングを定期的に開催し情報を共有	

(※)平成21年秋にコンプライアンス上の重大な問題が判明したことにより、評価の対象外としています。

コーポレート・ガバナンス

CSR経営を実現するには、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」の設置などを行い、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遂行するとともに、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、企業倫理の確立、経営の監視・監督機能の強化及び業務執行の迅速化を図るための体制を整備し、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行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）を設置するとともに、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、取締役の職務執行について、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、迅速な意思決定を行うほか、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、原則として毎週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。

社外取締役からのコメント



取締役
佐藤 友美子

略歴

昭和50年4月 サントリー株式会社入社
平成10年3月 同社不易流行研究所部長
平成17年3月 同社次世代研究所部長
平成20年4月 財団法人サントリー文化財団上席研究フェロー
平成22年6月 当社取締役就任

公共交通を担い、地域の活性化に深く関わるJR西日本は、安全を最優先する企業として社会から信頼されると共に、社会に開かれた企業であることが期待されています。第一線の現場から経営陣まで、一人ひとりが業務に精通するだけでなく、仕事の枠にとらわれず、広く社会に目を向け、自由闊達に議論し、協力しあうことが必要です。外部の視点を活かし、微力ながら企業風土改革に力を尽くし、社員が元氣な会社の実現に貢献したいと思います。



取締役
村山 裕三

略歴

昭和57年4月 野村総合研究所入社
平成元年4月 関西外国語大学英米語学科専任講師
平成5年10月 大阪外国語大学地域文化学科アメリカ講座助教授
平成16年4月 同志社大学大学院ビジネス研究科教授
平成21年4月 同志社大学大学院ビジネス研究科長 教授
平成22年6月 当社取締役就任

福知山線列車事故、そしてそれに事故調査に関わる情報漏えい問題が加わり、JR西日本に対する社会的な信用は失墜した。この一方で、社内では、真摯な変革の取り組みが様々な側面から始められている。社外取締役の役割は、これらの変革が軌道に乗り、それらが実を結んで社会から評価され、JR西日本の新たな「会社のかたち」が誕生するように、外部の目をもってきびしく監視・監督してゆくことであると考えている。

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、社会およ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、社会および社員など、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します。

安全



和歌山支社での架線点検訓練



富山地域鉄道部 富山運転センター



広島新幹線運転所

安全の確保のためには、潜在するリスクを洗い出して対策を講じるための効果的な方策、そして社員の安全意識が両輪として必要だと考えています。

このために開始したリスクアセスメントは、取り組み開始後2年半経過した現在までに、全現場での活動に拡がり、多くのリスク低減を実現することができました。

また、この取り組みを通じて、社員の安全意識が確実に向上していることに実感を持ちます。

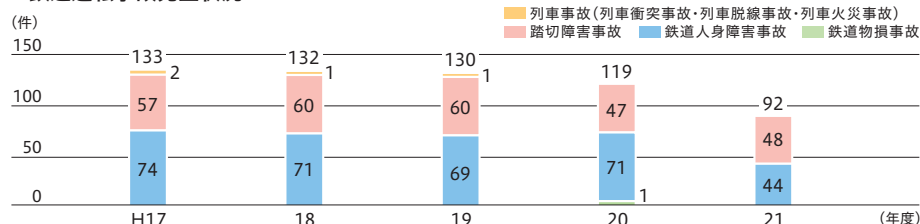
その一方で、重大な事象が事前に捕捉されることなく顕在化しています。私たちは、現場の実態をより的確に把握することに努め、技術に立脚した分析、検討を行うなど、リスクアセスメントのレベルを高める必要があると考えています。

このような取り組みを通じて、安全マネジメントに卓越した企業グループとなることを目指し、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。

代表取締役副社長兼執行役員 鉄道本部長 西川 直輝



■鉄道運転事故発生状況



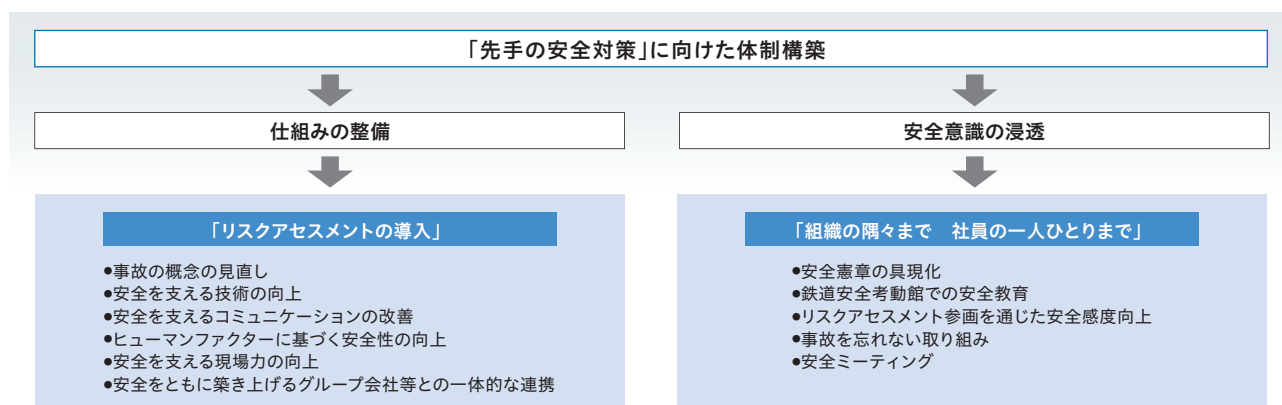
■リスクアセスメントの平成21年度取り組み実績及び平成22年度取り組み計画

Plan		Do	Check		Action
安全基本計画の具体的取り組み事項		平成21年度主な取り組み事項・実績	評価		平成22年度主な取り組み計画
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	・全職場でリスクアセスメントを実施し、リスク低減策を実行	○	リスク低減の実績と、リスクアセスメント参画による社員の安全意識向上	・リスクアセスメントの継続
		・研修や事例集等の活用によりリスクアセスメントのレベルを向上、事例・取り組みの水平展開やフィードバックを促進	△	リスクアセスメントのより一層のレベル向上が必要	・推奨事例の水平展開とフィードバック促進
	事故の概念の見直し	・事故概念見直しの趣旨・目的を浸透	△	自主的報告の一層の促進が必要	・趣旨のさらなる浸透に向けた支社・現場への支援

※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

※安全基本計画のその他の具体的取り組み項目については、P20をご覧ください。

■安全対策の基本的考え方



基本的な考え方

福知山線列車事故の後、「安全を最優先する企業風土の構築」を基本理念とする安全性向上に取り組んでいます。

この到達目標を目指す道のりの中で最優先に具体化すべきこととして、潜在するリスクを洗い出して対策を講じるという「先手の安全対策」の体制を整備したいと考えました。このことは、福知山線列車事故を予知して対策を施しておくことができなかったという強い反省に基づくものです。

当社が考える安全対策は、全社として統一的に取り組むことのできる仕組みの整備と社員の安全意識の浸透で構成されます。

仕組みの整備

リスクアセスメントを導入しました。

この仕組みを円滑に運営するために、事故の概念そのものを抜本的に見直し、安全に関わる事象の軽重を明確にするとともに社員からの安全情報の報告をしやすいものにしました。

また、的確な検討・分析を行い、実効ある対策とするためには、高い技術力が必要ですし、コミュニケーションの円滑さやグループ会社との連携も必要です。このような基盤整備も含めて、リスクアセスメントのレベルを向上したいと考えています。

最近発生している事故・事象の中には、この活動により事前に対策をうつことができたはずのものも少なくありません。共通するところは、問題となった事故・事象を想起させる予兆や気がかり事象が当該現場に存在していたということです。リスクアセスメントのレベルを高めるためには、現場の実態把握こそ欠くことのできないもう一つの要件であると考えます。

安全意識の浸透

安全意識は、安全の原点であり、仕組みの不完全さを補完するものでもあったと考えます。このため、安全に関わる社員の行動指針として安全憲章を定めました。また、安全教育の原点である鉄道安全考動館研修やそれぞれの職場ごとに事故を忘れないための取り組みを進めています。

現在、すべての職場においてリスクアセスメントを実行していますが、潜在リスクを明らかにして対策を議論することに参画すること自体が、社員の感度と意識を高めることに役立っています。

社長をはじめとする役員と社員との直接対話の場である安全ミーティングも継続的に実施し、安全性向上に対する意識の共有を図っています。

このような取り組みを通じて、安全最優先への理解や安全意識は確実に向上しています。

ただ、これを現実の行動に移すことは簡単ではありません。

自分の仕事や職場で「判断に迷う時」とはどんな時か、その際「最も安全と認められる行動」とはどのようなことかと、あらかじめ思いを巡らし、訓練するなどの準備を進めるといった具体的な地道な取り組みの積み重ねが必要だと考えます。

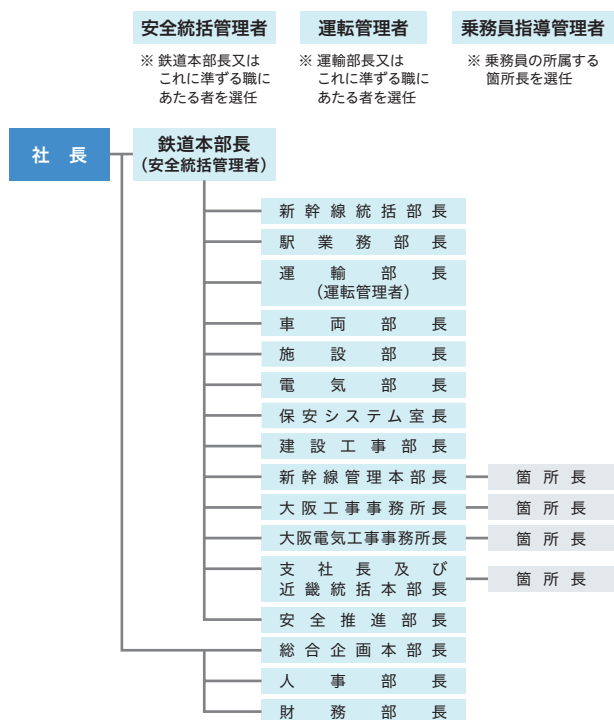
安全管理体制

鉄道事業における輸送の安全を確保する取り組みを強化するため、平成18年3月に鉄道事業法が改正されたことに基づき、「鉄道安全管理規程」を制定し、安全管理体制を整えています。

安全管理体制の確立

鉄道安全管理規程の制定

社長を最高責任者とし、輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する安全統括管理者をはじめ、各管理者の責任体制を明確化した安全管理体制を構築しています。



安全管理体制のもと、安全に関する会議等において、重点安全施策をはじめとする様々な取り組みを審議し、安全施策の確実な実施と自律的、継続的な改善を図っています。

具体的には、運転事故及び労働災害の防止や安全監査等に関する事項を審議し、効果的な対策を立案・推進するために安全推進会議を毎月開催しており、半期に一度は総合安全推進会議を開催しています。

また、事故等の最新情報共有化と対策の方向性を議論するセーフティ・マネジメント会議を毎週開催しています。

各支社等においても、同様の会議を開催し、事故防止対策等を社員へ周知しています。

その他、当社グループ会社の社長をメンバーに加えたJR西日本グループ安全推進会議等を開催し、グループ会社との連携も図っています。

安全基本計画

「先手の安全対策」に向けた体制を構築するための取り組みを安全基本計画としてとりまとめ、グループ会社とともに、全力を挙げて推進しています。

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」を導入することとしました。

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うえで「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あり、全現場、支社、本社において展開しています。

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。

人的・物的被害のあるもののみを「事故」と位置づけ、お客様の死傷事故や社員の重大労災を回避するためにエネルギーを集中させるとともに、軽微なミスを「安全報告」とすることで、社員から安全に関する多くの情報が寄せられることを期待しています。

事故から学ぶ教育の効果向上

「事故から学ぶ」教育をより効果的なものとするよう工夫し、役員・社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将来にわたって社員一人ひとりが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」における研修も順次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

安全確保にはヒューマンファクターの観点が必要不可欠ことから、ヒューマンファクターの観点に基づく安全研究所の研究成果を順次活用しています。

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。

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。

安全基本計画の進捗状況

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と関係部署を定め、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図っています。

進捗状況

※ 数値は平成21年度実績

1. リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立

A リスクアセスメント

- ・全職場でリスクアセスメントの実施（現場：約34,350件・支社：約1,990件・本社：約490件）
- ・リスクアセスメントの趣旨の浸透と事例の水平展開を実施、全社員に事例集「リスクアセスメントのあゆみ」を配布（H21.3・H22.3）

B 事故の概念の見直し

- ・事故概念見直しとその趣旨浸透に向けた支援の実施

2 事故から学ぶ教育の効果向上

- ・「鉄道安全考動館」における安全研修の鉄道部門社員へ二巡目プログラム開始とグループ会社社員への拡大（H21.4）
- ・事故現場での現地研修・立哨及び特別講義を継続実施
- ・「安全憲章」の具現化に向け、関係機関との合同訓練を実施（46回実施・約3,800人参加）
- ・「過去の事故から学ぶ」取り組みの現場推奨事例を社内ネットワークに掲出開始（H22.4）

3 安全基盤の形成

A 安全を支える技術の向上

- ・「実務能力標準」の試行と課題の整理
- ・技術力の向上を確実に推進するため、技術理事制度の導入（H21.6）
- ・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

B 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と情報の洗い出し」を全現場で実施
- ・「確認会話」の取り組みを推進（「確認会話事例集」配布・H19.5）
- ・現場の課題解決を意識した安全ミーティングを継続実施
- ・改善事例を全社へ水平展開する仕組みの構築（H22.1）

C ヒューマンファクターに基づく安全性の向上

- ・安全研究所における研究成果を安全対策に反映（「眠気防止ガイドライン」の全乗務員への配布・H21.12）
- ・ヒューマンファクターの基本的な知識の浸透及び現場等意見交換の継続実施（5,170人参加）

D 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
- ・KAIZEN社長表彰実施（最優秀表彰6件・優秀表彰13件）（H21.9）
- ・安全活動研究発表会実施（発表件数14件・H21.11）

E 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

- ・安全に関わる取り組み状況や課題について意見交換を実施（本社社員が現場の定例会議等に参加）
- ・当社とグループ会社とのミッションを明確化し、業務の役割分担の見直しを実施
- ・当社とグループ会社との一体的な機械化・省力化等の推進

F 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り、必要な人材を確保

G 安全とともに築き上げるための社会、お客様との連携

- ・都市計画事業への参加や防災事業等との連携により、行政等との情報交換窓口を整備し、連携強化
- ・踏切事故防止キャンペーンなどにより沿線住民等の理解を促進
- ・安全に関する「お客様の声」を定期的に本社内で検討する仕組みを構築し、改善策を実施
- ・お客様等への協力依頼の実施、安全性向上の取り組みに関する情報発信の充実

4 安全投資

- ・年度計画に基づき計画的に実施（約956億円）

社員の安全性向上に取り組む姿

ATS(自動列車停止装置)の整備

福知山線列車事故後、安全性の向上を図るべく、総力を挙げてATSの整備を進めており、速度超過に起因する事故や列車衝突の防止に努めています。

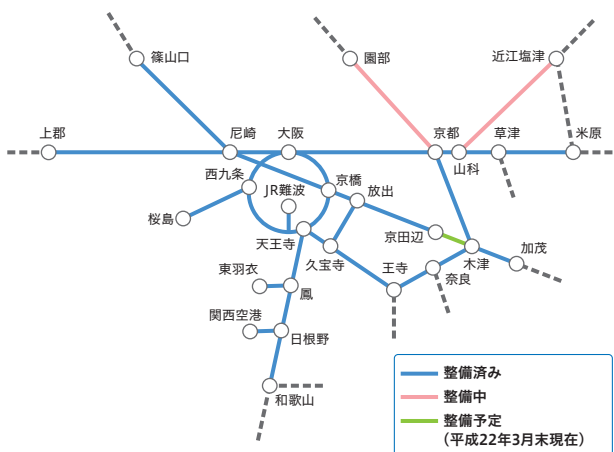
曲線・行き止まり線、構造物用については、平成21年度末までに整備が完了し、分岐器・下り勾配用は平成24年度末までに整備を完了します。



分岐器用ATS-SW地上子

ATS-Pの整備については、平成23年度末までに、京阪神エリアを中心に654kmの区間で完了させる予定です。

■ATS-Pの整備状況



近畿統括本部
電気課
青木 直久

輸送課や施設課などの関係部署と連携し、列車のブレーキ性能や線路形状に関するデータなどをもとに、列車が下り勾配において制限速度を超過しないようATS-P地上子の設置を進めています。ATSは、何かあった時に安全に列車を停止させる重要な“安全装置”です。また、ATS地上子の設置は、膨大なデータをもとに緻密に計算した上で計画する必要があり、関係箇所との調整が大変重要です。安全を確保するために、どんな小さなミスも見逃さないようしっかりと関係箇所と連携しながら計画を進めています。

今後こうした連携を意識し、これまで蓄積した知識・経験を活かして業務に取り組みたいです。

山陽新幹線脱線対策

山陽新幹線の地震対策として、当社の構造物の特徴や、相互直通運転を行う他社との整合性を考慮して「逸脱防止ガード」を本線に試験的に敷設しています。

「逸脱防止ガード」は、地震発生により車両が線路から大きく逸脱して被害が拡大することを防止するために、線路の内側に敷設するものです。

本格的な敷設については、試験敷設の結果を踏まえて決定することとしています。



逸脱防止ガード

JR西日本独自の山陽新幹線脱線脱対策として「逸脱防止ガード」の開発や実施方法の検討を行ってきました。開発時には、荷重試験や衝撃試験など数多くの試験を行ったほか、営業線への試験敷設までには、電気により動作する信号設備への影響について慎重な確認を行うなど、様々な観点から安全性を検証しました。それらを踏まえて営業線での試験敷設を行い、さらに最高速度区間にも試験敷設を拡大し、ようやく見極め段階を迎えることができました。

新幹線が今後数十年、安全で快適な乗り物であり続けるために、何をすべきか考え、一つひとつ課題を抽出し解決に導く地道な努力を重ねています。



施設部
新幹線保線課 課長
金岡 裕之

グループ会社等との連携

鉄道の事業運営は、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することで成り立っており、グループ会社とともに安全・品質の向上を図るべく取り組みを進めています。

また、「安全基本計画」の到達目標についても、グループ会社と共有して取り組んでいます。

JR西日本グループの一員として、継続して高い技術を持ち続けることは大変重要な使命であると考えています。

株式会社ジェイアール西日本テクノス(大阪支店福知山支所)では、車両の主要なモーターの交換作業を約7年ぶりに実施することになりました。経験の浅い社員への技術継承の場とするため、事前にJR西日本と協力し、勉強会を開催するとともに、本番では、一つひとつの行程を、「意味・重要性」を理解させつつ進めました。

実務経験の少ない若手社員が増える中、工夫を重ね、確実に技術向上と継承を図っていきます。



(株)ジェイアール西日本テクノス
大阪支店福知山支所
岡田 嘉彦(左) 秋田 大輔(中)
青木 眞(右)

安全研究所の取り組み

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から安全の研究を行うことを目的に平成18年6月に「安全研究所」を設置しました。社員だけでなく、他企業や研究機関から専門家を招き、安全対策等に役立つ調査・研究活動を推進しています。

研究成果については、「研究成果報告会」や「あんけん～研究成果レポート～」などで報告するほか、JR西日本ホームページでも紹介しています。

「あんけん～研究成果レポート～ Vol. 3」の発行等

平成22年7月に平成21年度の取り組みや、主な研究成果をまとめ、社内や研究にご協力いただいた方、他の鉄道会社などに配付しました。また、研究成果については、日本心理学会などにおいて発表しています。

「事例でわかるヒューマンファクター」に基づく講演の実施

平成19年3月に研究の成果として発行した「事例でわかるヒューマンファクター」に基づき、所員が各支社等で内容を解説しエラーを少しでも減らすための知識浸透を図っています。また、他の鉄道会社などからの要請に基づき、冊子の提供や講演も行っています。

→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/>

研究事例「お客様への効果的な協力要請、働きかけ方の研究」

安全基本計画に掲げた「安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携」という課題に関し、安全研究所ではお客様への効果的な協力要請、働きかけ方の研究を進めています。

研究所内で議論した結果、本研究では「駅及び車内におけるお客様の安全確保」という観点から、駅及び車内に設置されている非常ボタンに着目しました。



安全研究所
研究員
大道 環

非常ボタンに対するお客様のご認識などについてのアンケート調査を実施したところ、多数の方がその機能を正確にご存知でないことや、押すのを躊躇するという実態など、今後の研究に有効な結果が得られました。また、大変多くのお客様からご意見をいただき、私たちの研究に対するお客様の期待が大きいことを肌で感じました。

社会からの要請に基づき研究を進め、社会との橋渡しの役割を果たすことが安全研究所の使命だと思います。これからも、社内外から頼られる存在となることを目指して研究に取り組みます。

日常業務におけるコミュニケーションの改善

日常業務における関係者相互間のコミュニケーションの実態を洗い出し、課題を明らかにした上で、その改善を図る取り組みを社員参加型で行っています。

平成21年度は直接部門で、業務上必要となる連携と情報洗い出しを行い、約1,500件の改善策を検討しました。

コミュニケーションは、安全に業務を遂行する上で必要な連携や円滑な意思疎通において重要なツールです。そこで、社員自らが、日常業務の様々な場面における伝達相手や内容を振り返り、その際の課題や改善策についてすべての職場で議論しており、事務局である我々は、改善事例について、毎月「改善通信」を作成・発信して水平展開しています。

社員が身近な事例を通じてコミュニケーションの重要性を認識するとともに、改善事例を共有することで、より良い連携が図れるようになることから、こうした取り組みをしっかりと支援し、安全性向上に寄与したいと思います。



運輸部
企画課
上野 秀明

技術継承

鉄道は多くの技術や専門知識の集合体であり、鉄道運営における安全も、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を向上させることや、鉄道システムの安全性・信頼性を向上させる取り組みは、いずれも安全基盤形成の根幹をなすものであることから、着実に推進していくこととし、技術・技能の維持・向上及びその継承に努めています。

技術には研修等によって習得できる基礎的なもののほか、「経験力」と呼ぶべき、実際に経験して初めて身につくものもあると考えています。そこで、電気工事技術を確実に継承していくため、電車線・電灯・変電・信号・通信・システム・経理のそれぞれの系統で指定した「技術親分」を中心に、日々の経験や気づき・新技術の情報等を共有、交換して、若手の育成を図るほか、マニュアル整備にも取り組んでいます。

蓄積した技術・技能を次世代に伝えることが我々「技術親分」の使命です。技術継承は一朝一夕ではできませんが、休むことなく取り組んでいます。



大阪電気工事事務所
設計課 課長
中山 修

安全の現状と対策

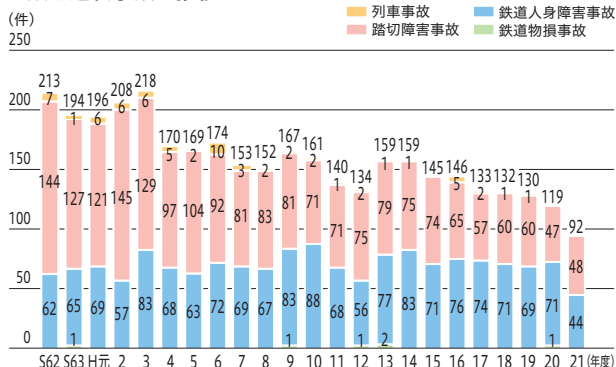
鉄道運転事故・輸送障害の状況

鉄道運転事故の推移

会社発足以来、安全性向上に向けた様々な対策を講じてきた結果、平成21年度の鉄道運転事故の発生件数は過去最少となりました。

しかしながら、依然として一定の件数が発生していることから、今後も安全性を向上させる対策を積極的に講じていきます。

■鉄道運転事故の推移

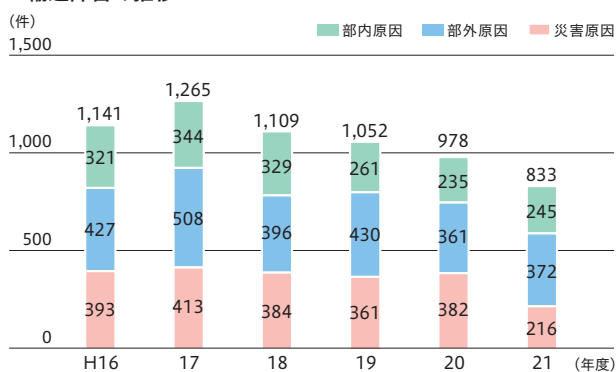


輸送障害の推移

会社発足以来、毎年増加傾向にありましたが、車両・設備の維持・管理等の取り組みにより、平成17年度以降は減少傾向にあります。

しかしながら、風による運転規制を厳しくしたり、少しでも異常があれば列車を停車させて確認するなど、安全性を高める取り組みによる輸送障害の増加もあり、大きな減少には至っていません。そうした事象に対しても対策を進めています。

■輸送障害の推移



踏切障害事故対策

立体交差化などによる踏切の廃止を進めるとともに、警報機や遮断機、障害物検知装置などを積極的に整備しています。また、青色照明設備や踏切の視認性向上を目的とした全方位型踏切警報灯の整備、踏切事故防止キャンペーンを行っています。

これらの取り組みにより、平成21年度の踏切障害事故発生件数は、会社発足当時より約7割減少しました。

立体交差化や踏切統廃合

自治体等と協力し、立体交差化や踏切統廃合を進めています。平成21年度は、奈良駅付近の2箇所を立体交差化し、20箇所の踏切を統廃合しました。



大和路線奈良駅付近

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装置で、平成21年度は74箇所の踏切に整備しました。また、平成20年度からは検知域を立体的に監視でき、検知機能が高く、保守費軽減にも寄与する「3次元レーザレーダ式障害物検知装置」の導入を進めています。

平成20年度から22年度までの間で約200箇所に整備する予定となっており、平成21年度末までに1,769箇所に整備しました。

踏切の視認性向上

360度視認できる全方位型踏切警報灯を、平成21年度末までに355箇所整備しました。



全方位型踏切警報灯

踏切非常ボタン

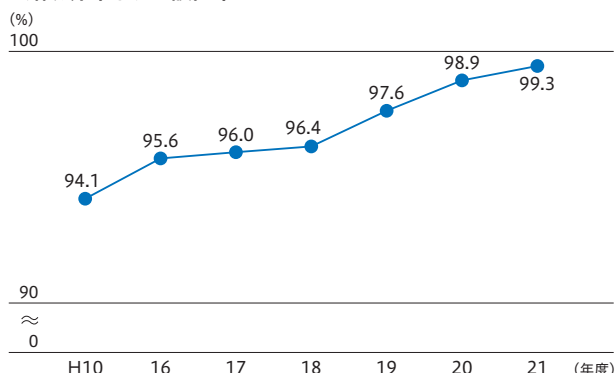
踏切内で事故等が発生した際に取り扱うことにより、運転士に対し異常を知らせる信号を発光させる装置で、平成21年度は64箇所に整備しました。

平成22年度末までに、ほぼすべての1種・3種踏切で整備が完了する予定です。



踏切非常ボタン

■踏切非常ボタン設置率



※1種・3種踏切に対する設置率

青色照明設備

青色照明による防犯効果にヒントを得た現場の発想から、阪和線を中心に試行的に導入しており、平成21年度は15箇所の踏切に整備しました。

平成18年度から21年度末までに、77箇所に整備しました。

鉄道人身障害事故対策

ホームの安全対策

通過線ホーム柵の設置や転落検知マットの設置、ホーム端の柵の改良・増設、列車接近の自動放送の内容やタイミングを適切にするほか、車両間への転落防止ホクの設置を進めています。



転落検知マット



通過線ホーム柵

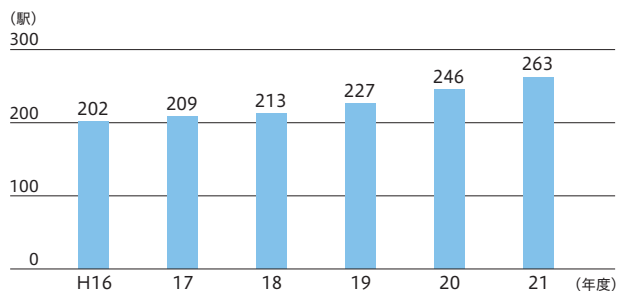
ホーム非常ボタン

看板大型化などで視認性を向上するとともに、設置数を増やしています。



ホーム非常ボタン

■ホーム非常ボタン設置駅数



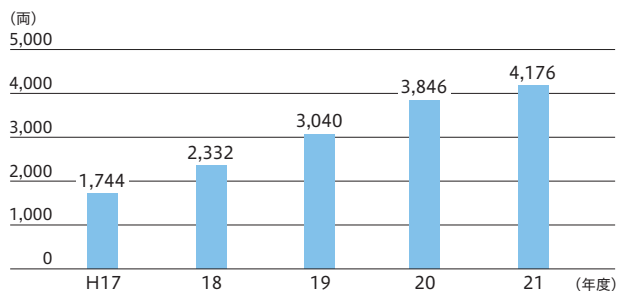
転落防止ホク

ホームから車両の連結部への転落を防止するため、車両と車両の隙間を覆うホクを設置しています。



転落防止ホク

■転落防止ホクの設置両数(新幹線・在来線)



線路内立入防止柵

線路内への立入件数の多い箇所に、柵の新設及び整備済み区間の柵形状の見直し(忍び返しの設置及び柵の高さ約1.8m化)を行い、立入防止に努めており、平成21年度は約21kmを整備しました。

平成20年度から24年度までの間で約77kmを整備する予定です。

最近発生した輸送障害等とその対策

〈尼崎駅構内レール折損に関する対策〉

発生日時：平成22年3月3日(水) 7時10分頃

発生場所：東海道本線・尼崎駅構内

概況：尼崎駅構内でのレール折損により、出発信号機が赤信号のまま変わらなくなりました。

- 対策：1. 検査結果報告方法の見直し
2. 担当者による傷画像抽出作業における精度向上
- ・画像チェック作業における漏れ防止
 - ・レール探傷検査機器(架台式)の改修
3. 検査業務の適正化
- ・一連の業務フローのチェックリストに基づき、担当者と検査実施責任者による確認を実施

〈新幹線N700系ギアケース破損に関する対策〉

発生日時：平成22年3月3日(水) 20時40分頃

発生場所：山陽新幹線・新神戸駅構内

概況：「のぞみ56号」が走行中、12号車の台車の歯車装置(小歯車ベアリング)が破損したことにより脱落したコロが、大歯車と歯車箱の間に噛み込まれたことからギアケースが破損し、油漏れが発生しました。このため、当該列車は新神戸駅で運転を取り止めました。

- 対策：1. 定期検査で歯車装置の蓋を開ける際、開口部へのカバー取り付けによる防塵処置の徹底
2. 潤滑油に異物が混入しても、洗浄により除去するため、ベアリングの解体・組立を行う定期検査(全般検査)で実施する歯車を回転させながらの洗浄を、ベアリングの解体・組立を行わない定期検査(台車検査)でも実施
3. ベアリングの解体・組立を行う定期検査(全般検査)で実施する小歯車ベアリングの軸方向隙間測定・調整を、ベアリングの解体・組立を行わない定期検査(台車検査)でも実施
4. 歯車装置の外観検査時、潤滑油状態の確認用に、写真による判定サンプルを設置
5. サーモラベルによる小歯車ベアリング部の温度管理を実施
6. コロ及び内輪製造途中での抜き取り検査の頻度を増加
7. コロ完成検査前の仕上げ洗浄の追加や、キズ不良サンプル例との照合による確実なコロ完成検査の実施

CS (お客様満足)



(株)ジェイアール西日本金沢メンテック 広島駅でのご案内
「おもてなしメイト」のお見送り



網干総合車両所での車両検査

鉄道は、多くのお客様にご利用いただき、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、私たちの提供する鉄道サービスも、「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、そして心のこもった笑顔いっぱいの接客など、よりお客様にご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の基本的な考えです。JR西日本グループ社員の全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により、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。



左：営業本部お客様サービス部 部長 酒井 俊臣
中：営業本部長 柴田 信
右：営業本部お客様サービス部 担当部長 王 晴瑛

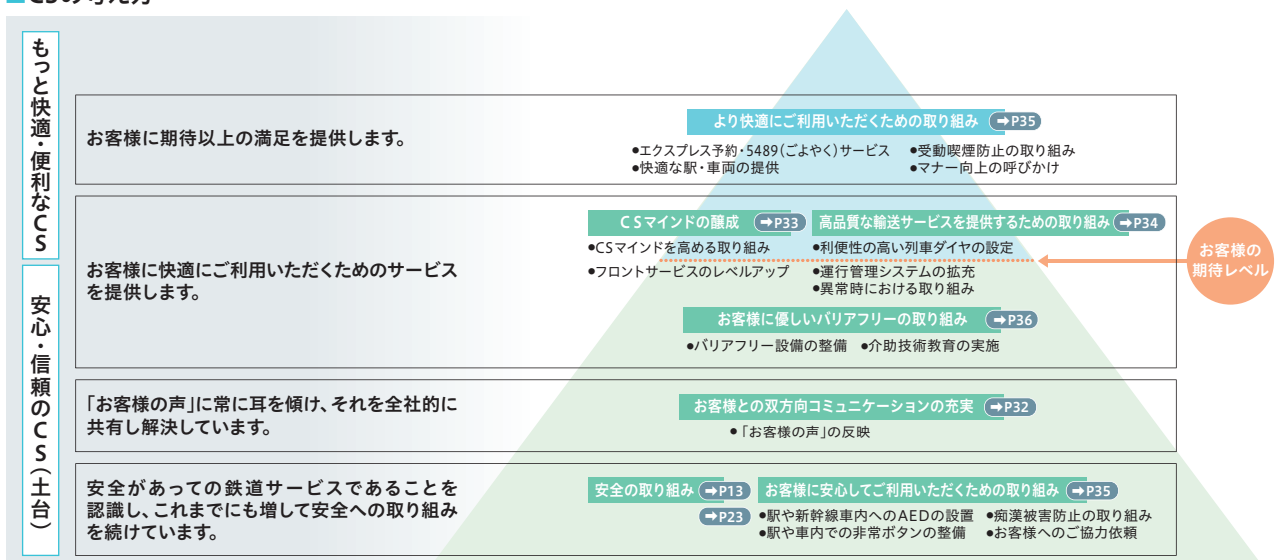
取締役兼常務執行役員 営業本部長 柴田 信

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action	
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント	平成22年度CSR重点取り組み計画
安心・快適にご利用いただくための駅・車内空間づくり	・受動喫煙防止対策を実施(在来線特急列車全車禁煙、京阪神エリアの駅を全面禁煙化) ・AED設置を拡大、駅のバリアフリー設備を充実	○	「お客様満足度調査」(駅設備)「車内環境」の点数が継続的に上昇しており、「受動喫煙」に関するクレームが大幅に減少した	・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
CSマインド醸成、グループ会社と連携したサービスレベルの向上	・CS推進体制を強化(CS担当課、担当者の指定) ・グループ会社を含めたCSミーティングを実施	△	お客様からの「お礼・おほめ」が継続的に増加している一方、「対応及び知識・技能」に関するご意見も依然多いなど、改善の余地は大きい	・JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上
多様な手段による運行情報のタイムリーな提供	・異常時情報ディスプレイ設置駅を拡大 ・321系電車車内ディスプレイでの運行情報提供を開始	△	輸送障害自体の削減や案内機器類の整備を着実に進め、お客様評価(「お客様の声」「お客様満足度調査」)も改善しているが、評価レベルは低い	・「お客様の声」対応の充実

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

■CSの考え方



基本的な考え方

JR西日本の考えるCS

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など、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。全社員の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。

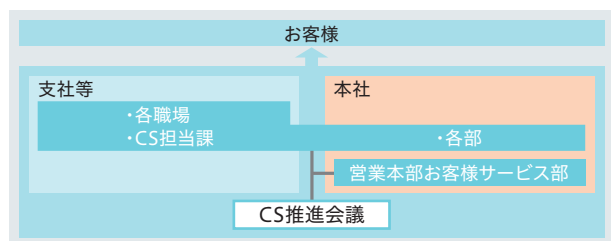
もっと快適・便利なCS

常に変化し高度化・多様化するお客様ニーズに先んじた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1回開催し、「お客様の声」、世の中の動向や先進事例などを参考にしながら、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するとともに、各支社等にCS担当課を設置しています。

CS推進体制



お客様との双方向コミュニケーションの充実

商品やサービスに関して、お客様のニーズを捉え、施策に反映する仕組みを整えています。

「お客様の声」の反映

「お客様の声」の受付体制と施策への反映

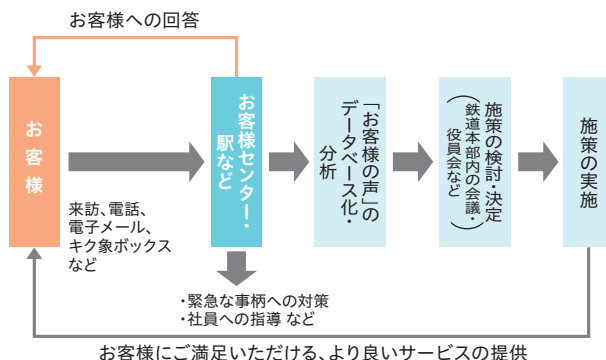
お客様からのご意見・ご要望やお問い合わせは駅係員や乗務員等がお伺いするほか、電話や電子メールで承る窓口として、「JR西日本お客様センター」を開設しています。

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きます。



JR西日本お客様センター

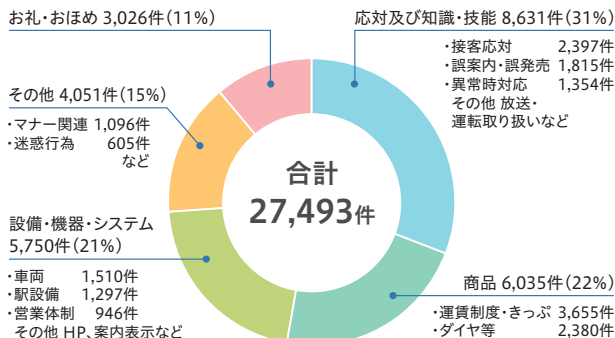
■「お客様の声」の流れ



いただいた「お客様の声」

平成21年度に寄せられた「お客様の声」は約27,000件(対前年95%)でした。

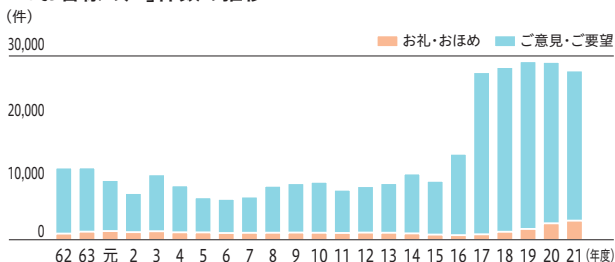
■「お客様の声」内訳



「対応及び知識・技能」に関しては、きっぷの発券ミスや間違ったご案内に対するお声がやや増えましたが、『接客対応』のクレームが減少し、項目全体として減少傾向にあります。「設備・機器・システム」に関しては、『車両』や『駅設備』に関するお声が減る一方、インターネット対応の改善など、『営業体制』に関するご意見が増えました。全体の件数はやや減少しましたが、「お礼・おほめ」は増える傾向が続いています。

⇒「お客様の声」を踏まえた具体的な取り組みについては、次章「CSマインドの醸成」以降、各章をご覧ください。

■「お客様の声」件数の推移

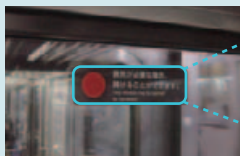


「お客様の声」による改善事例

「お客様の声」

駅間で停まっている電車内にいた時、車掌が「車内が混んでおりますので窓を開けて下さい」と、換気をお願いする放送を何度もしていたが、この車両は窓が開けられない電車ではないのか。(40代 男性)

車両の中には、開閉できる窓と開閉できない窓が混在しており、開閉できる窓の案内がわかりづらい表現となっていましたので、開閉できる窓に統一した標記を貼付しました。



換気が必要な場合、
開けることができます。
This window may be opened
for ventilation.

CSマインドの醸成

CSの向上に向け、社員一人ひとりのCSマインドを高めるとともに、お客様と接する係員の接客サービス(フロントサービス)のレベルアップに取り組んでいます。

CSマインドを高める取り組み

駅係員や乗務員だけでなくすべての社員が関わって、鉄道サービスを提供しています。一人ひとりのお客様につながっていることを認識し、自らの仕事の質を高めることが大切です。そこで、グループ会社も含め、すべての社員のCSマインドの醸成のため、様々な職場でCSに関する意見交換会(CSミーティング)を実施し、CSマインドの重要性を共有するとともに、職場にある課題の改善に向けて議論しています。

また、各職場の自発的なCSの取り組みの活発化に向け、社内情報共有しているほか、お客様からの「おほめ」をまとめ、お客様の感動につながった心配りや行動のヒントを紹介し、サービス研修や意見交換の場で活用しています。



(株)ジェイアール
サービスネット福岡
手嶋 まゆみ

博多駅・小倉駅では、JR西日本グループの社員が集まり、CS向上を目指すワーキンググループを立ち上げて、お客様からいただくご質問をまとめた「110番カード」づくりに取り組んでいます。

お客様にとっては同じ「博多駅の人」「小倉駅の人」なのに、会社や職場の違いでご案内にばらつきがあっては困ると思え、この取り組みをスタートしました。ご質問には正確にお応えし、さらにプラスαのご案内でお喜びいただけるよう、カードの内容を工夫しています。

仲間との連携と、入社以来こだわってきた笑顔を大切に、これからもCS向上に取り組めます。

〈具体的な取り組み事例〉



新幹線車内で一緒に働く乗務員、パーサーが定期的に課題解決に向けた意見交換の場を持ち、職種を越えてサービス向上に取り組んでいます。



豊岡列車区では、寺前駅での折り返しの際などに、乗務員が車内美化に取り組んでいます。

フロントサービスのレベルアップ

お客様が快適にご利用いただけるよう、駅係員や車掌に対してお客様の対応にふさわしい接客技術、ご案内に必要な業務知識及びきっぷの発売に必要な操作技術などの習得に向け、集合研修や職場勉強会などを実施しています。あわせて、きっぷの発売やご案内をする際にふさわしい基本動作を定めた「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、社員の実務能力向上に取り組んでいます。



サービス指導者養成研修

お客様との出会いに魅力を感じ入社しましたが、最初は失敗も多く、お客様や先輩に申し訳なく悔しい思いをしました。状況を変えるため、しっかりと実務能力を身につけ、自分に自信をつけることから始めようと考え、実務認定試験に挑戦しました。

テキストには難問も多いのですが、解説を読み込むうちに、あいまいだった部分のはっきりし、また勉強したことについてお客様から尋ねられることも多く、役立ちを実感できました。

最難関クラスに合格し、教えることが多くなりましたが、頼られる先輩となれるよう、今後も知識・技能を磨き、職場全体に勉強する風土を根づかせたいです。



紀伊田辺駅
運輸管理係
中畑 友里

米子支社では、4年前から現役のアナウンサーを講師に迎え、車掌の放送技術向上に努めています。

お客様に安心して、快適に目的地までご乗車いただくことが車掌の役目であり、中でも車内放送は、車掌自身が考え行動できるものだとい前からこだわってきました。そうしたことから、講師のご指摘を受け入れ、気づいたこと、また勉強したことから、「社外の方の生の意見をいただける貴重な機会だ」と気づき、もっとご指導いただきたいと考えるようになりました。

今回、車内放送の模範となる「放送エキスパート」という役割に就きました。訓練などを通じて指導役として、他の車掌の見本になれるよう、これからも技術を一層磨いていきます。



米子車掌区
車掌
末次 弘志

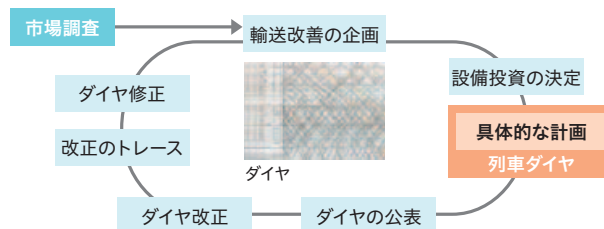
高品質な輸送サービスを提供するための取り組み

より質の高い輸送サービスを提供するためには、利便性の高い列車ダイヤを設定し、さらにそのダイヤ通りに安定的な運行をすることが必要です。ダイヤが乱れた場合にはお客様へのご迷惑を最小限に抑えるため、もとのダイヤに戻していくこととあわせて、お客様への迅速かつ的確な案内に努めています。

利便性の高い列車ダイヤの設定

お客様に安心で快適にご利用いただける列車ダイヤを提供するため、ダイヤ改正の際には、新線開業などの大規模なプロジェクトによるお客様のニーズの想定のほか、ご利用状況や「お客様の声」等を新しいダイヤに反映しています。

■輸送改善(ダイヤ改正)の流れ



運行管理システムの拡充

ヒューマンエラー防止や輸送障害時の早期ダイヤ復旧を行うため、列車などの進路制御を集中的かつ自動的に行うほか、列車の運行状況に応じたお客様への案内機能を持つ運行管理システムを、京阪神近郊エリアの主要線区に導入しています。

※主な運行管理システム導入線区(平成22年4月1日時点)

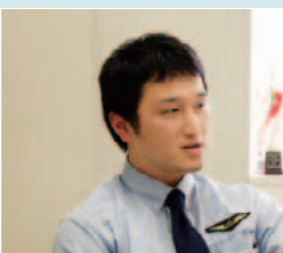
JR京都線、JR神戸線、大阪環状線、大和路線、おおさか東線、阪和線

異常時における取り組み

遮断棒折損の早期復旧

踏切は鉄道と道路が交わる箇所であり、安全の観点から、高い問題認識を持っています。ひとたび遮断棒折損が発生すると、周辺の列車をご利用されているお客様や、周りの道路を走行する自動車・歩行者の皆様にご迷惑をおかけします。こうした事象を抜本的に減らすため、立体交差化や踏切の視認性向上といった踏切障害事故対策を実施しています。また遮断棒折損が発生してしまった際にも、多くの職場や社員が携わり、早期復旧に努めています。

→踏切障害事故対策の詳細については、P29をご覧ください。



天王寺電車で
運転士
市来崎 翔

運転士は一人乗務が基本ですが、駅係員、車掌、工務系社員等の安全で快適な鉄道を提供したいという思いを胸に列車を運転しています。日頃からこのように意識していることもあり、コミュニケーションをしっかりとりたいとの思いを強く持っています。特に異常時は共に乗務する車掌と「この先、徐行運転」「現地の状況は」など、よく打ち合わせ、お客様にどんな情報をお伝えするか、車内の様子をどう指令に連絡するかを考えて動いています。こうした積み重ねにより、お客様にお約束しているダイヤを守ることが使命と考え、プロの運転士として今後も自らの技量を高める努力を続けていきます。

異常時には、お客様等にご迷惑をおかけして申し訳ないという思いや、復旧に時間がかかると、さらにお客様への影響が拡大してしまうのではないかとという焦りから、どうしても慌ててしまい、視野が狭くなりがちです。そうならないため、日頃から机上教育や実践訓練、さらにいろいろなケースを想定したシミュレーションをよく行っています。

現地で実際に復旧作業をする際も、上空から客観的に周辺のお客様や列車の位置、自分の姿などを見るような気持ちで、全方位的に周囲の安全に気を配るよう心がけています。



和泉府中駅
運輸管理係
山口 明大

情報提供ツールの充実

お客様へのご案内を充実させるため、様々なツールを通じて輸送障害等の発生状況、列車の遅れや運休、振替輸送の実施状況など、最新の運行情報をお知らせしています。



異常時情報提供
ディスプレイ(駅)



車内ディスプレイ
(321系電車)

第一報

徐行運転の通告



大阪総合指令所
(南線区副指令長)
谷口 淳志

現地への急行依頼

現地での仮復旧状況の報告

列車ダイヤが乱れる事態に直面すると、自分の腕でもとのダイヤに戻さなければと、強い使命感に駆られます。そうした時、何よりも重要なのは安全であり、まずは後続の列車への徐行通告を確実に行うことに注力します。さらに、指令員の役割分担にこだわり、「ダイヤの復旧計画作成」「現地情報の収集」など明確な指示を心がけています。

また、指令員はお客様と直接接する業務でないからこそ、現場で何が起きているか、お客様のお気持ちはどうかを感じ取れるよう、列車添乗や現場での意見交換の機会などを大切にしています。



遮断棒折損



復旧作業

情報共有



天王寺信号通信区
電気管理係
山川 裕馬

遮断棒折損が起こると、後続の列車は安全確認のため、15km/hの徐行運転を行います。この徐行を早く解除しなければ、お客様等に多大なご迷惑をおかけすることになるため、我々復旧担当者は、少しでも早く到着し作業できるよう、現地に向かう自動車の中でも信通指令と現地へのルートや作業内容について、綿密に打ち合わせを行います。

また信通指令と並んで、強い一体感を感じるのは駅の皆さんです。仮復旧キットが駅に配備されて以降、現地近くの駅の皆さんが駆けつけ、作業を行ってくれることも多く、心から感謝しています。

現地への
急行要請

現地での
復旧状況
の報告

信通指令には現場での実務経験を積んだ指令員が配置されています。

異常時、指令員が直接現地に急行するわけではありませんが、皆でホワイトボードを囲んで、現場の作業員と同じ図面を見ながら、確認すべきポイントや確認順序など、意見を出し合っ、現場と一緒に復旧作業に携っています。復旧を担当する信号通信区の皆さんとは共に考え解決するパートナーであり、いざという時に良い連携が取れるよう、日頃から過去の事例や対応策を意識的に頭に入れておき、解決策の「引き出し」をより多く持っておくことが大切だと考えています。



大阪総合指令所
信通指令(信通指令長)
種坂 修一

お客様に安心して ご利用いただくための取り組み

お客様に安心してご利用いただくため、駅及び車内における秩序維持、安全確保、急病人対応に必要な設備の整備や、社員教育を実施しています。さらに、お客様にご協力をお願いする取り組みを継続的に実施しています。

駅や新幹線車内へのAEDの設置



新幹線の全駅と全編成、在来線のお客様のご利用が一日あたり5,000人以上の駅コンコースと、10万人以上の駅のホーム上へのAEDの設置を完了しました。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。

駅や車内での非常ボタンの整備



お客様がホームから誤って転落された場合などに、乗務員に合図を送り、列車を停止させる非常ボタンの整備を進めています。また、車内で犯罪行為が発生した場合などの緊急時に乗務員に連絡していただくため、「車内非常ボタン」を設置し、ボタンをわかりやすくお知らせするため、大型の「SOSシール」を貼りつけています。

お客様へのご協力依頼

お客様に安全に、安心してご利用いただくために、様々なご協力をお願いしています。平成22年3月には首都圏等の鉄道事業者とエスカレーター「みんなで手すりにつかまろうキャンペーン」を実施しました。



痴漢被害防止の取り組み

お客様に安心してご利用いただくため、女性専用車設定(平成23年4月に全日・終日化を予定)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と連携して検挙・防止につなげるとともに、「痴漢防止キャンペーン」による啓発活動を継続的に実施しています。



平成22年12月、近畿管区2府4県の警察と共同で「痴漢防止キャンペーン」を実施しました。

より快適にご利用いただくための 取り組み

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、駅の橋上化やホーム待合室・駅トイレなどの駅設備の整備のほか、順次、より安全・快適な新型車両の投入などを行います。



平成22年2月、橋上化した宝塚駅は、エレベーターを各ホーム1基、エスカレーターを各ホーム上下1基ずつ設置するなど充実したバリアフリー設備を備え、「宝塚の歴史を感じさせる、エレガントで華やかな駅」をデザインコンセプトとしています。

→宝塚駅橋上化についてはP50をご覧ください。



平成22年12月より京阪神地区にて営業運転を開始した新型近郊電車225系は、安全対策に加え、様々なお客様により快適にご利用いただけるよう「人に優しい」車内設備やサービスの向上を実現しました。

→225系の開発についてはP15をご覧ください。

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す。ビジネスに、観光に、そして帰省にも関西・山陽エリアと九州エリアがますます身近になります。また、山陽・九州新幹線直通車両として新しいN700系車両がデビューします。

●最速の所要時分

新大阪・熊本駅間…2時間59分

新大阪・鹿児島中央駅間…3時間45分

●列車名

最速タイプ「みずほ」、速達タイプの「さくら」、九州内発着で運転する各駅停車タイプの「つばめ」

●車両コンセプト

和のおもてなしを意識したデザインと洗練された美やプレミアム感を表現する日本の伝統色をボディーカラーに配したほか、お客様の多様なニーズにお応えするために、東海道・山陽新幹線で運行しているN700系車両をベースに、安全性・快適性・環境性能などをさらに追求しています。また、パウダールーム、女性専用トイレなどお客様のニーズをもとに新たな機能を追加するなど、車両設備を充実させました。



「みずほ」「さくら」グリーン席



リニューアルした博多駅 みどりの窓口

■ エクスプレス予約・5489(ごよやく)サービス

JR東海と共同で提供している「エクスプレス予約」は、携帯電話やパソコンから簡単な操作で、東海道・山陽新幹線の予約・変更ができるサービスです。ご予約いただいたきっぷは窓口には必ず券売機でスピーディにお受け取りいただけます。さらに、EX-ICサービスなら、ご乗車の際に「EX-ICカードを改札機にタッチするだけ」「きっぷの受取り不要」で、新幹線を便利かつスムーズにご利用いただけます。



「5489サービス」では、平成23年3月の九州新幹線全線開業・山陽新幹線との相互直通運転開始にあわせて、山陽・九州新幹線を便利にご利用いただくため、当社のインターネット列車予約サービスをリニューアルし、新サービス「e5489」を開始します。

ICカードサービス「ICOCA」

非接触型IC乗車券「ICOCA」は、タッチするだけで自動改札を通ることができる便利なカードで、大都市圏を中心にお客様の多いエリアで広くご利用いただいています。相互利用サービスにより、当社線のほか、近畿圏及び広島地区の各交通機関、首都圏や東海地区のJR線でもご利用いただけます。(ICOCAでお買い物ができる「電子マネー」サービスについても、ICOCA加盟店のほか、Suica加盟店やTOICA加盟店でもご利用いただけます。)

さらに、より多くのお客様にご利用いただけるよう、平成22年5月からJR西日本～京阪電車間のIC連絡定期券サービスを開始するなど、関西地区の私鉄との連携強化も図っています。(※京阪電車でのIC連絡定期券の発売は平成23年開始予定。) また、平成23年春にはJR九州の「SUGOCA」との鉄道及び電子マネーの相互利用を実施する予定です。



■ 受動喫煙防止の取り組み

これまでもタバコを吸われるお客様、吸われないお客様の双方が列車や駅を気持ちよくご利用いただけるよう、京阪神近郊エリアの駅や在来線特急列車等(寝台列車を除く)の全面禁煙化などの受動喫煙防止の取り組みを進めてきました。

さらに、世の中の喫煙率の減少やお客様のご利用状況などから、平成23年春、新幹線車両の禁煙拡大を実施します。今後も世の中の動向などを踏まえ、受動喫煙防止に取り組んでいきます。



喫煙ルーム(新幹線N700系)

■ 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団法人交通道德協会の指導のもと、お客様に乗車マナーを呼びかけていく「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など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、乗車マナーの向上に取り組んでいます。キャンペーンのテーマについては、世の中の動向や「お客様の声」を毎回参考にしています。



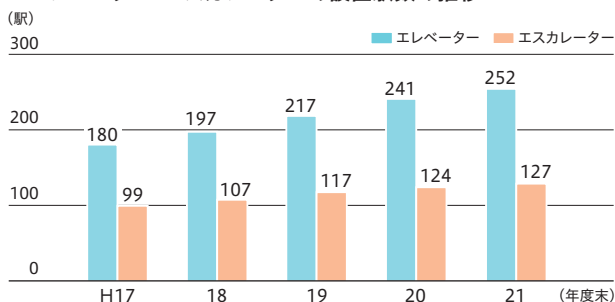
平成22年9月、京都駅で「通学生マナー向上キャンペーン」を実施しました。

お客様に優しい バリアフリーの取り組み

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」など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などの社会的要請に基づき、すべてのお客様に安心で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ご利用いただける多目的トイレの設置などのバリアフリー設備の整備を進めています。

■ 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

駅係員が、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、各駅では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とり方や、駅の状態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

地球環境



新幹線 N700系「みずほ」「さくら」



篠山口駅 陶器祭りでの環境パネル展示



近江舞子駅 風力発電装置の社会見学

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さない事柄であり、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本年度にはグループ各社の環境負荷の把握ができるようになりました。これによって今後は、当社だけではなくグループ全体としてのエネルギー削減、廃棄物抑制、リサイクル率向上など環境負荷の低減に目を移して取り組むことが課題であると認識しています。

私どもは持続可能な社会の構築に向けて自らの省エネルギーに努めるとともに、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、交通体系全体でもCO₂排出量削減を目指します。また地球環境保護について自ら考え自ら行動する「考動エコ」をグループ一体となって推進することにより地球環境保護全般に取り組んでいく企業グループを実現してまいります。

取締役兼常務執行役員 鉄道本部副本部長 **七川 研二**

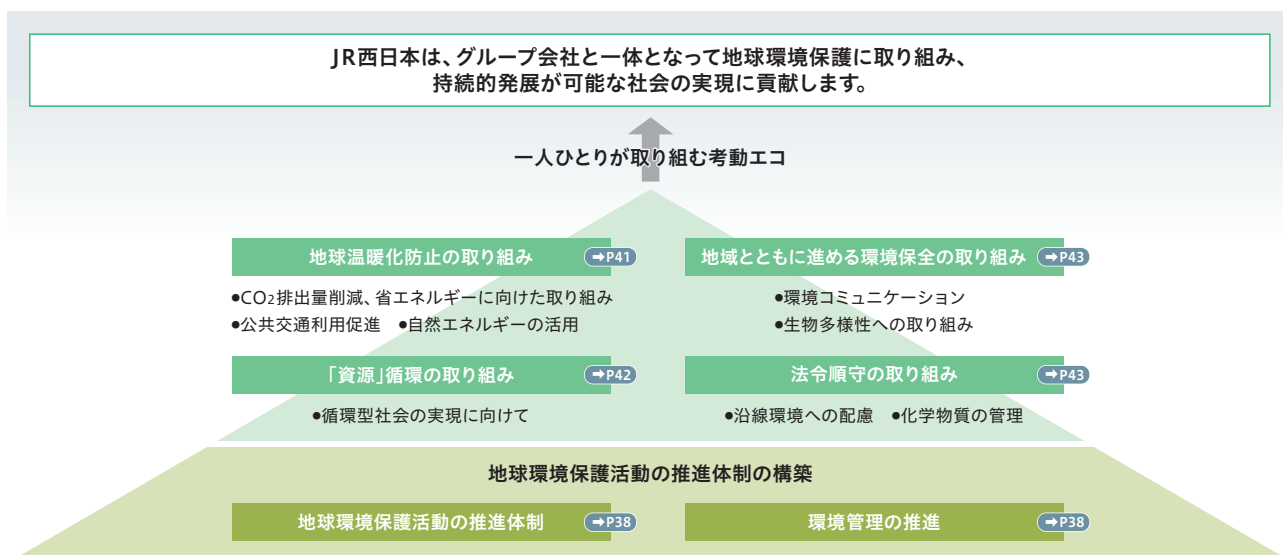


■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント
さらなるCO ₂ 削減に向けた検討及び実施	・省エネ車両・機器を導入推進(68.2%)、エネルギー消費原単位を削減(平成7年度比13.0%削減) ・さらなるCO ₂ 削減に向けて、詳細な削減計画を策定	△	エネルギー消費原単位の削減目標は達成したものの、さらなるCO ₂ 削減の具体的な計画策定には至らず
グループ会社を含めた環境管理の継続的改善と情報発信に向けたデータ収集システムの定着化	・環境データ収集システムの定着及び効率的なデータ収集体制を確立(収集率100%) ・グループ会社と一体となった環境教育(254名)・環境審査(207箇所)を実施	○	JR西日本単体で環境データ収集システムの使用を開始し、年次に立てたデータ収集率目標を達成
社員一人ひとりが身近な地球環境保護を自ら考えて行動する「考動エコ」の推進とその支援	・社内イントラネット上で「エコ活動」コーナーを開設し事例紹介を実施 ・本社内での「考動エコ」による、電気量と紙の使用量を削減	○	社内イントラネットを通じた本社・グループ会社での「考動エコ」の取り組み状況紹介件数が目標を上回った
★PCB特措法の処理期限が迫る中、処理の迅速化に向けた取り組みの加速化	・高濃度PCB処理について、163tを処理(※処理会社であるJESCOの申し入れにより年初計画を変更)	△	年初計画を下回っており、JR他社と連携して国やJESCOに適正で迅速な処理を要請
			・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 ・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 ・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 ・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

※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

■JR西日本の地球環境に係る取り組み

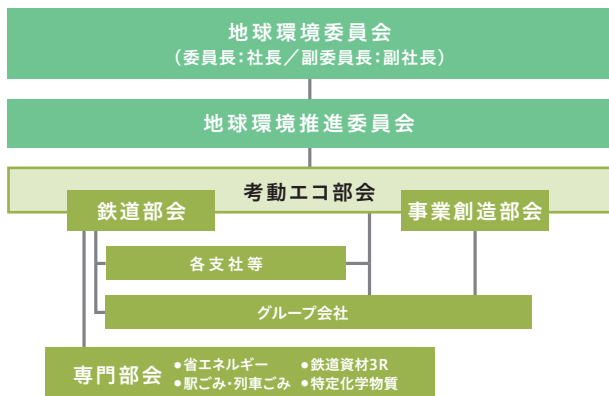


地球環境保護活動の推進体制

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。

さらに、鉄道事業に対する企業の社会的責任への期待が高まるなか、平成20年に社長を委員長とするJR西日本グループとしての「地球環境委員会」をスタートさせ、地球環境保護に向けて積極的に取り組むこととしています。

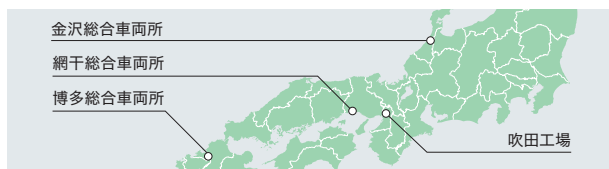
■地球環境委員会



環境管理の推進

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し、ISO14001の認証と全社的な環境管理を推進するためにISOの規格に準拠した環境管理システムを展開しています。

■ISO14001認証取得箇所



またグループ会社でも10社がISO14001認証を取得しているほか、KESなどの認証も5社で取得しています。

草津駅の取り組み(平成21年度JR西日本環境大賞受賞)

駅はお客様や社会に近い存在で、地域の一員であると考えています。草津駅では地元草津市と地球温暖化防止に関する協定を締結して「エコステーション草津」を宣言し、琵琶湖の環境保全活動など様々な取り組みを展開しています。

〈具体的な取り組み〉

社員の環境意識向上のため、まず「エコキャップ運動」に取り組み、1年間で約32万個を回収しました。ほかにも、駅の清掃等は、除草剤の使用を禁止する配慮を行うなど身近にできる取り組みからスタートしました。また、草津駅だけでなく、周辺の職場と



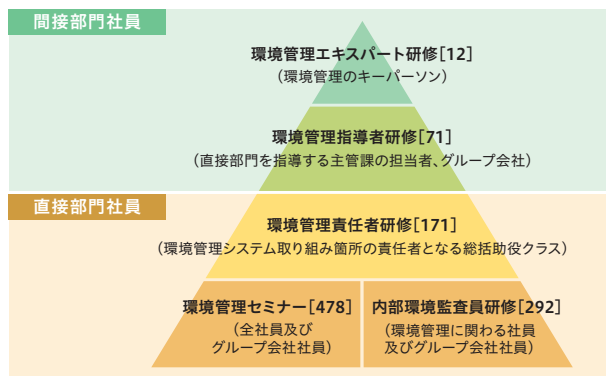
ともに、草津市・守山市の葦刈りや、外来魚駆除の活動に参加しています。これらの環境保全活動の実績が評価され、平成22年3月に「第2回草津市地球温暖化防止大賞(企業部門)優秀賞」を受賞しました。

環境教育

法令順守と地球環境保護の観点から自分たちの日常業務を見直していく人材の育成を目指し、独自に制作した教材をもとに、体系的な教育を実施しています。

■環境管理の教育体系

[]内は平成21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12～21年度の累計で617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、ルールの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など有効性を評価し、優秀箇所は表彰、不適合な箇所は是正措置を実施しています。



環境審査

環境リスクマネジメント

危険物・廃棄物などの取り扱いや管理に不適切な事象が発生した場合や行政の立入検査など、事象の大小に関わらず報告・届出等の対応をルール化し、水平展開を図る取り組みを行っています。平成21年度は99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。

当初、他職場の普段接点のない社員に環境保全の大切さを理解してもらうのに苦労しました。しかし、根気よく続け、納得してもらい、自分自身の視野や人間関係が広がったと思います。今後、業務を進める上でもしっかりと人間関係を築いていけると実感しています。



草津駅 運輸管理係
澤田 春奈(左) 中森 千尋(右)

社員の皆さんには、琵琶湖の環境保全活動等を通じて地域社会とのつながりと、その重要性を実感してほしいと考えています。また、これらの活動に参加する時は、他系統の社員とも意見を出し合い協力し合うため、コミュニケーション拡大の機会としても効果を期待しています。



草津駅長
山本 和良

※ 当社では、法令等の遵守について「遵守」の漢字を用いていますが、地球環境分野においてはISO等の認定機関である公益財団法人日本適合性認証協会の指針に基づき「順守」を用いています。

環境負荷

事業活動による環境への負荷を少しでも減らすため、列車運行などに必要な電気や燃料などのエネルギー量や、メンテナンスなどにもとない排出する廃棄物量を定量的に把握するように努めています。

INPUT

	電 気	32.0億kWh [4.1億kWh]
	〈列車(電車)運行などに使用〉	
	軽 油	27,169kl [226kl]
	〈列車(気動車)運行などに使用〉	
	灯 油	5,583kl [389kl]
	〈車両所等のボイラー、事務所の暖房などに使用〉	
	A重油	3,570kl [1,597kl]
	〈車両所等のボイラーなどに使用〉	
	ガソリン	1,059kl [414kl]
	〈業務用自動車などに使用〉	
	ガス	216万m ³ [2,393万m ³]
	〈事務所への給湯などに使用〉	
	プロパンガス	223t [47t]
	〈事務所への給湯などに使用〉	
	水	432万m ³
	〈上水道〉	
	A4コピー用紙	1.35億枚
	〈コピー等に使用〉	

OUTPUT

	使用済み資材 発生量	19.8万t
	リサイクル量	18.9万t (95.3%)
	駅ごみ・列車ごみ 総発生量	23,524t
	うち、資源ごみ発生量	6,688t
	資源ごみのリサイクル量	6,458t (96.6%)
	二酸化炭素	166.0万t-CO ₂ [28.0万t-CO ₂]
	産業廃棄物排出量	0.9万t [28.6万t]
	〈産業廃棄物として行政に届け出たもの〉	

※[]内は連結子会社などのグループ会社の数値(別掲)

環境目標

地球環境保護の取り組みを推進していくため、中長期的な目標を設定し、計画的に取り組を進めています。

■ 21年度の目標と実績一覧表

	平成24年度目標	平成21年度目標	平成21年度実績	平成22年度目標
省エネルギー車両比率	75%	68.3%	68.2%	72%
エネルギー消費原単位(平成7年度比)	△ 12%	△ 12.1%	△ 13.0%	△ 13%以上
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル率	85%	85%以上	96.6%	85%以上
鉄道資材発生品リサイクル率	90%以上	90%以上	95.3%	90%以上

後藤総合車両所の取り組み(平成21年度JR西日本環境大賞受賞)

鳥取県米子市に位置する後藤総合車両所は、周辺にお住まいの方も多いため、地域社会の中での存在として、地球環境にも高い意識を持って日々の業務に取り組んでいます。

〈具体的な取り組み〉

車両所とともに業務を進めるJR西日本・後藤工業株式会社・株式会社ジェイアール西日本米子メンテックの三社で「後藤ステップアップ委員会」を立ち上げ、地球環境保護に取り組んでいます。工場内で発生する廃棄物を適切に分別しているかをチェックする「スキッドパトロール」や、環境汚染に関するリスク管理のための合同訓練を実施したほか、車両所公開の場で環境/パネル展を開催し、環境保全の取り組み内容を紹介しました。



「後藤ステップアップ委員会」は社員が自発的に立ち上げたもので、これまで先輩方が培ってきた地球環境に対する意識と地道な取り組みの成果だと思っています。今後はさらに、車両所の公開等も積極的に行い、周辺にお住まいの方に親しみを持っていただけるよう努めていきたいです。



後藤総合車両所 車両管理係
遠藤 一穂

我々の使命は、後藤工業株式会社・株式会社ジェイアール西日本米子メンテックを含む「後藤グループ」として、お客様に安全・安心な車両を提供することです。また、地球環境保護の取り組みを進めることが、結果、お客様に良い車両を提供することに直結していると、常に意識することが大切だと考えています。



後藤総合車両所長
板井 聡一郎

用語解説

- 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)をさし、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:車両キロあたりの消費エネルギー(MJ/車両キロ)としています。
- 鉄道資材発生品:鉄道のメンテナンスや建設にもなって発生する廃棄物で、古くなったレールや架線、車輪などがあります。

一人ひとりが取り組む考動エコ

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を通じ、全社で地球環境保護の取り組みを進めています。

考動エコ：環境に配慮した職場づくり（株式会社ジェイアール西日本リネン岡山支店・岡山工場）

列車の座席カバーやJR西日本グループのホテルのシーツ・タオル類のクリーニングを行う、株式会社ジェイアール西日本リネン岡山工場では、重油・水の使用量削減等を行ってきましたが、地球環境保護に一層力を入れようと、今回工場独自の目標を定め実行しています。電力



ボイラーのバルブのこまめな開閉

使用量が基準を超えたことを知らせるエコアラームや微生物などによる汚水浄化システムの導入、ボイラーのきめ細かいバルブ操作や植物を使ったグリーンカーテンの設置など、工場全体での取り組みを進めています。



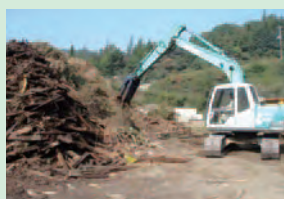
(株)ジェイアール西日本リネン 岡山支店・岡山工場
技術課長 担当部長

坂本 壽正(左) 杉森 昌樹(右)

一つの取り組みを組織に浸透させるには、提唱者が行動しその姿を見せることが重要です。支店長以下スタッフが無駄な冷房を切り仕事をしている姿を見せ、きめ細かいスイッチ操作やマニュアル指導を繰り返す行うことで、多くの社員が真剣になってくれました。

考動エコ：木まくらぎのバイオマス燃料化

三原地域鉄道部では、年間約1,500本もの木まくらぎを廃棄物として処理してきましたが、間伐材をチップ化してバイオマス発電の燃料として再利用している事例を知り、木まくらぎも同様に再利用できないかと考えました。破碎業者、発電施設等と協議を進めるなかで、



木まくらぎのチップ化作業

条例にも制約があることがわかりましたが、チップ化する際に発生する臭気濃度測定・破碎チップの発熱量調査・焼却灰に含まれる残留物のデータ分析など、疑問点を一つずつ解決し、成果を得られました。



三原地域鉄道部 助役
現 (株)レールテック広島 機械営業所 所長

岡本 詔幸

常に意識的に状況の改善や問題の解決を追求するよう心がけています。これを貫くことで、今回、地球環境保護の取り組みとしても、経費削減の観点からも成果を得られました。

今後も変わらず改善を追求し、次の課題にも挑戦していきます。

考動エコ：ホーム上屋の散水冷却

天王寺駅構内には自然の湧水があり、一部をトイレの洗浄水などに利用していますが、大部分を有効活用できずにいました。大阪建築区では、若手社員の積極的な研究を支援する制度を利用し、市中や他駅で実施しているミスト散水からヒントを得て、ホーム屋根に水を



ホーム屋根への散水

まき、ホームの気温を下げる方法を研究しました。屋根の材質や形状を考慮し、散水方法について検証を重ね、最も高い効果を得た方法を採用し、約2℃の気温低下を実現できました。



大阪建築区
施設管理係

小西 隆

設備の保守作業中目にする、汗を拭うお客様の姿や作業中の暑さが研究のきっかけです。

まだ入社2年目ですが、自分にしかできないことも、他の人しかできないこともあると感じており、それらを組み合わせ、大きな力を生むことが大切だと考えています。

考動エコ：エコ運転

和歌山列車区では、社会の課題である地球環境保護に運転士も取り組むべきと考え、「エコ運転」について研究しました。和歌山列車区が受け持つ線区には、起伏やカーブが比較的多く、運転方法によって電力使用量に差が出ると考えられることから、多くの運転士の協力の



電力消費量がチェックできる
223系の運転台モニター

もと、運転時の消費量をチェックし、車両の仕組みも基本に立ち返りテキスト等で調べながら、検証を繰り返しました。研究から得られた効率的な運転方法はマニュアルにまとめ、区内で共有し、「エコ」の輪を広げています。



和歌山列車区
運転士

岩本 拓(左) 小原 和記(右)

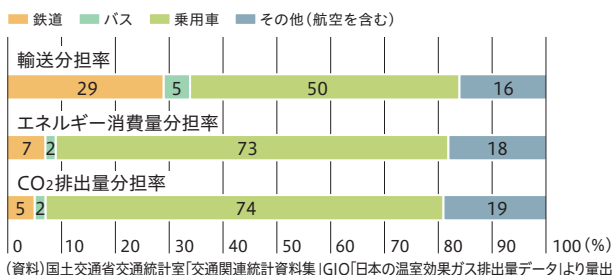
各自が運転操縦にこだわりを持っている中で、「エコ運転」について正確に説明し、理解してもらうことに難しさを感じました。何度も議論を重ね、情報を共有することでお互いのモチベーションアップにもつながり、また地球環境の重要性を再認識することができました。

鉄道の優位性と地球温暖化防止の取り組み

鉄道は環境負荷の少ない輸送機関

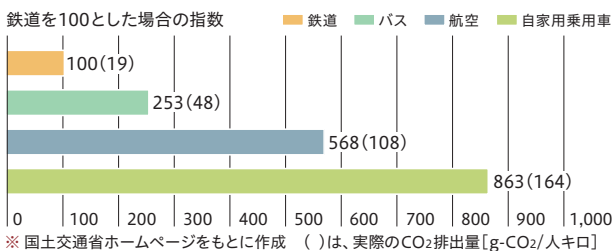
鉄道は日本の旅客輸送の約3割を担っていますが、エネルギー消費量は約7%、CO₂排出量は約5%であり、わずかなエネルギーやCO₂排出で多くのお客様にご利用いただいています。

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19年度:全国)

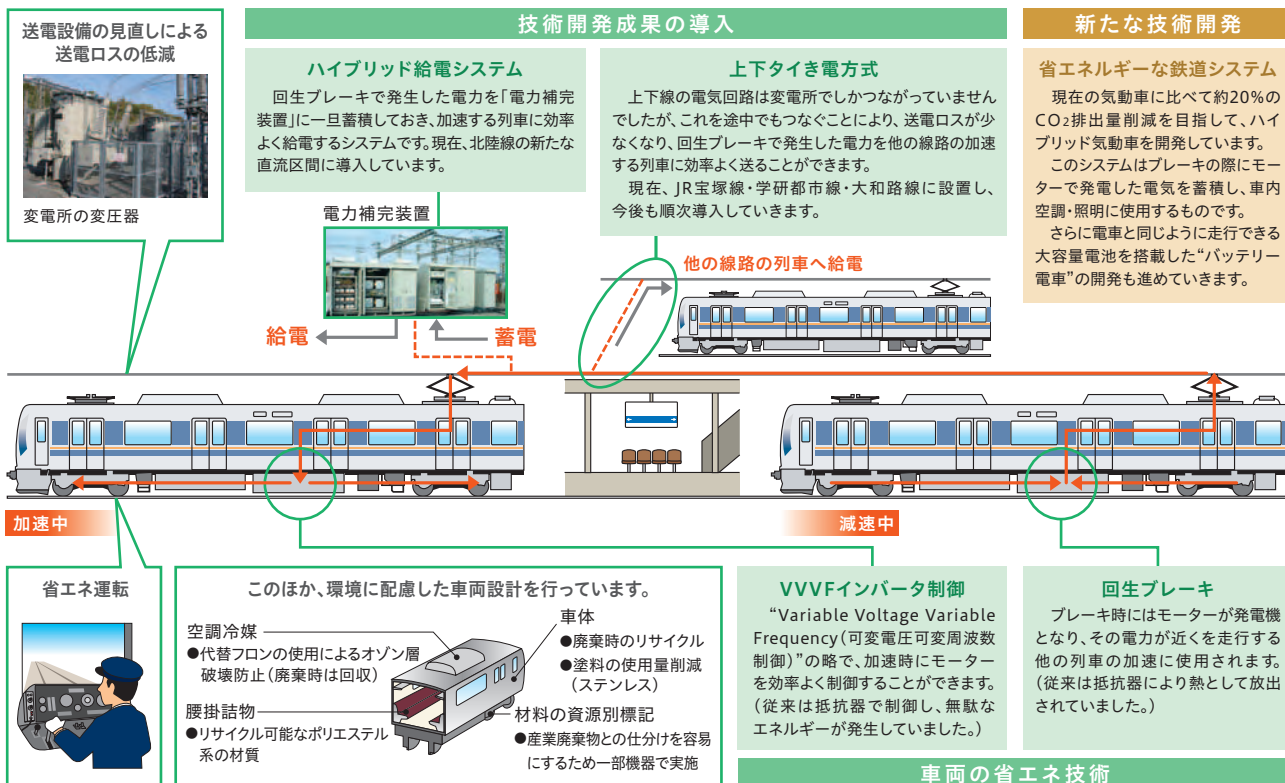


単位輸送量に換算すると、CO₂排出量は自家用乗用車の約1/9となり、鉄道は他の交通機関と比較すると、エネルギー効率に優れ、地球環境に優しい乗り物といえます。

単位輸送量あたりのCO₂排出量【旅客】(平成20年度)



列車運行エネルギー低減の具体的取り組み



→省エネ運転(エコ運転)についてはP40をご覧ください。

CO₂排出量削減、省エネルギーに向けた具体的な取り組み

鉄道は他と比べて環境負荷が少ない輸送機関ですが、事業を行うためには、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、駅やオフィスなど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。

省エネルギー車両の導入

消費エネルギーの約8割を占める列車運行エネルギーを低減するために、「VVVFインバータ制御」や、「回生ブレーキ」などの省エネルギー機能を備えた新型車両の導入を進めています。



省エネルギー車両(321系)

地上設備の改善

省エネルギー車両の特性をより発揮させるために地上設備の改善にも取り組んでいます。「上下タイキ電方式」や「ハイブリッド給電システム」など回生ブレーキにより得られた電力を有効に活用できる設備づくりを進めています。

駅、施設、オフィス等での省エネルギー化

列車運行エネルギーと比べると、駅設備等で使用されるエネルギーは少ないものの、バリアフリー化にともないエネルギー消費量は増加傾向にあります。今後とも使用エネルギーの低減に向けた技術開発に取り組むとともに、地球環境に配慮した駅“エコステーション”づくりを進めます。

公共交通利用促進

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・駅からの移動手段を提供し、利便性を向上させています。

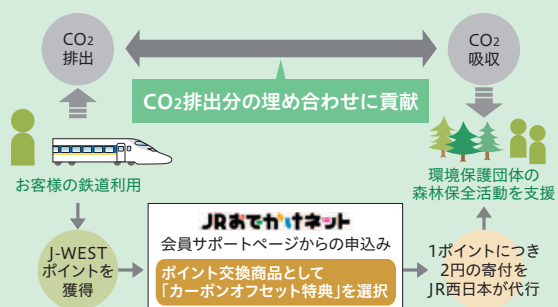


駅からecoマップ
他の鉄道事業者と連携し、eco観光地図を提供しています。



パーク&ライド
駅をご利用になる方に駐車場を提供しています。

J-WESTカードの「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）決済や、スマートICOCAでの当社エリアの鉄道利用等で貯まる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排出分の埋め合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、平成20年度より取り組んでいます。

「エコライフポイント」サービス

JR西日本グループでの鉄道利用やコンビニでのレジ袋辞退等の地球環境保護に貢献するアクションに対し、「エコライフポイント」としてJ-WESTポイントを提供するものです。お客様参加型の環境保護への取り組みとして、J-WESTカード会員・スマートICOCA会員を対象に平成21年11月より実施しています。



自然エネルギーの活用

太陽光発電・風力発電

列車や駅設備等のエネルギー効率を改善するだけではなく、太陽光発電や小型風力発電を導入し、CO₂を排出しない自然エネルギーの活用にも取り組んでいます。また、平成23年5月開業予定の大阪ステーションシティにも太陽光発電を導入し、ホーム上屋では年間約90MWhを発電する見込みで、主にエスカレーターなどのエネルギーとして活用する予定です。

→大阪ステーションシティ（大阪駅開発プロジェクト）についてはP52をご覧ください。

「資源」循環の取り組み

循環型社会の実現に向けて

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に関する取り組み

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21年度19.8t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21年度は95.3%を再利用しました。

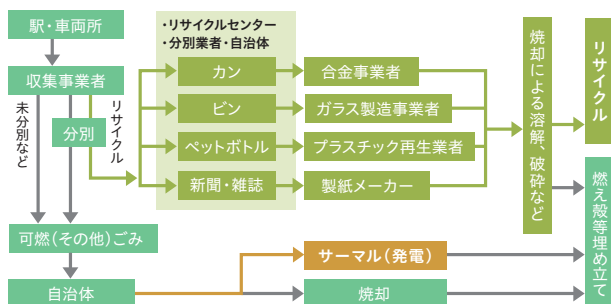
バラストの再利用



駅や列車から排出されるごみに関する取り組み

駅や列車から排出されたごみは、平成21年度2.4t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、空き缶やペットボトルなど資源ごみの回収に取り組むことで、平成21年度は96.6%をリサイクルしました。

リサイクルフロー



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、駅のホームには透明で最大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。



駅ホーム用 分別ごみ箱



列車内用 分別ごみ箱

地域とともに進める 環境保全の取り組み

環境コミュニケーション

地球環境保護の取り組みや、環境管理や省資源の取り組みだけでなく、「環境に優しい鉄道」を、多くの人に正しく理解していただくため、様々な取り組みを行っています。



びわ湖メッセへの出展

「びわ湖環境ビジネスメッセ2010」(来場数約36,600人)では鉄道の環境優位性やJR西日本の環境保護の取り組みを紹介しました。(平成20年より継続出展)



保津川的环境整備活動

亀岡駅管区では、地元NPOと連携して、保津川的环境整備活動に参加し、駅コンコースを利用したパネル展で、これらの活動内容を紹介しています。

生物多様性への取り組み

西日本地域には、多種多様な生物が息づく豊かな自然があります。グループ会社を含めた社員が主体となってそうした自然環境を保全し、地域との共生を進めています。

カブトガニの保護活動

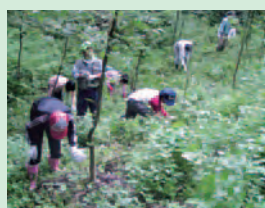
天然記念物であるカブトガニを守るために、笠岡市にある繁殖地の海岸の清掃活動が実施され、岡山支社の社員やOBが参加しました。



笠岡市片岡地区での清掃活動

森林の保全活動

株式会社ジェイアール西日本金沢メンテックでは、地元石川県主催の「県民参加の森づくり」運動に参加し、森林の持つ水を育む機能や災害を防ぐ機能を維持するための森林保全活動を進めています。



山林における下刈り作業

法令順守の取り組み

沿線環境への配慮

騒音、振動対策

列車の運行など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。

糸魚川駅付近での土壌汚染について

北陸新幹線建設にともなう糸魚川駅付近支障移転工事に際して土壌汚染の任意調査を実施したところ、土壌汚染対策法による基準値を上回る「鉛」と「ヒ素」が、一部土壌から検出されました。新潟県の指導を受けながら、鉄道建設・運輸施設整備支援機構と打ち合わせ、適切な対策を行ってまいります。

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21年度末で累計279tを処理しました。



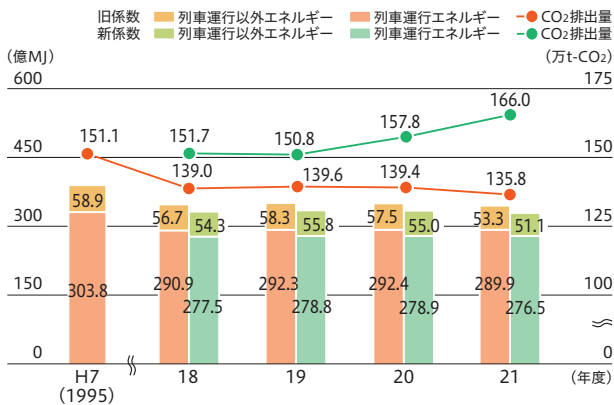
PCB搬出風景

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や気動車の不凍液の主成分については、PRTR法で排出量・移動量の届出が義務づけられています。平成21年度は12の事業所で同法に基づき届出を行いました。

データ編

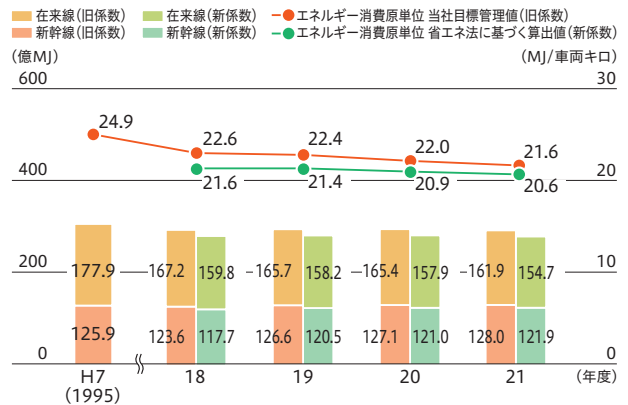
■事業活動におけるエネルギー使用量とCO₂排出量の実績



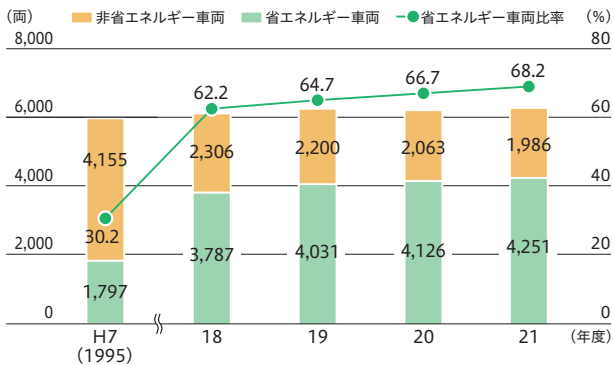
※ 平成18年度より列車運行以外のエネルギーは工場関係の液体燃料を集計に加えています。

平成18年度以降は過去との比較のため、平成7年度の算出方法(旧係数)と、平成18年度から新たに定められた「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(新係数)を併記しています。温対法に定める算出方法において特定輸送事業者は実排出係数を用いることとなっているため、CO₂排出量は実排出係数で算出しています。また、平成21年度以降は法令の改正にともない電力関係の排出係数のデフォルト値が廃止になり、電力会社ごとの排出係数で計算する方法にあらためられました。これにともない一部の電力会社の排出係数が大幅に悪化し、エネルギー消費量は減少したものの、CO₂排出量は増加する結果になりました。

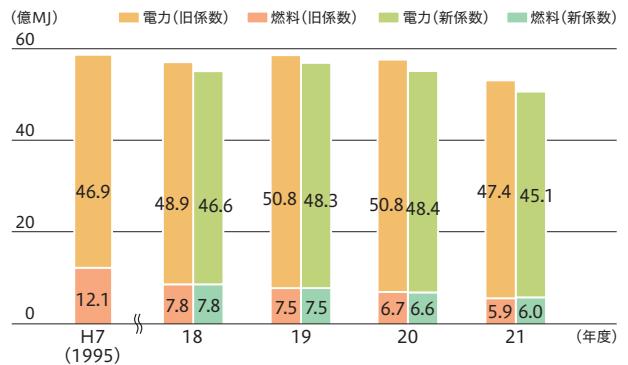
■列車運行エネルギーと車両キロあたりの消費エネルギーの推移



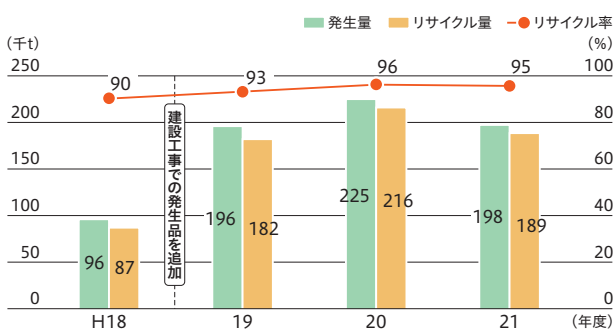
■省エネルギー車両導入の推移(営業車)



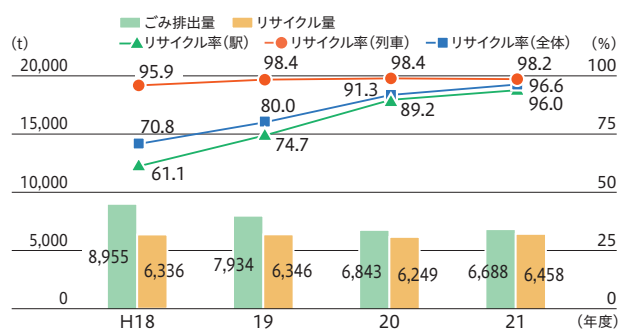
■列車運行以外のエネルギー消費の推移



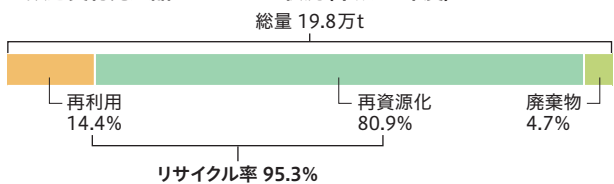
■鉄道資材発生品のリサイクル状況の推移



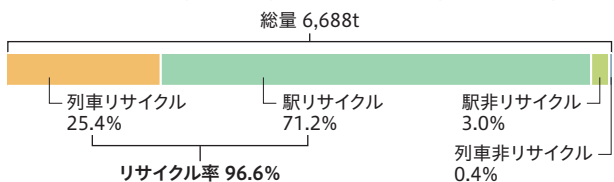
■駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況の推移



■鉄道資材発生品のリサイクル状況(平成21年度)



■駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況(平成21年度)



■PRTR法に基づく届出排出量及び移動量(平成21年度)

化学物質名称	大気への排出量	移動量 (kg)	
		下水道	当該事業所外
石綿	0	0	890
ビスフェノールA型エポキシ樹脂	0	0	21
エチルベンゼン	950	55	17
エチレングリコール	0	0	16,828
キシレン	12,670	51	306
1,1'-ジクロロ-1-フルオロエタン (HCFC-141b)	2,000	0	500
スチレン	310	0	1,300
トルエン	6,700	230	5,000

人材・ES (働きがい)



チェンジリーダープログラム



改善社長表彰式



社長との意見交換会

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」であり、「人材」は当社にとって最も重要な経営資源です。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向上の原動力になり、お客様からの安心・信頼につながるものと確信しています。「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など、仕事そのものを通じ、また相互に理解を深めるとともに一人ひとりを尊重することで、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まいります。一方、重大な事故や不祥事などで大きく信頼を失墜した事態を踏まえ、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てまいります。

執行役員 人事部長 倉坂 昇治



■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度 CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合 評価	コメント
必要な人材の確保、支社強化、省力化等	- 新規採用、契約社員からの社員採用、経験者採用等により人材を確保するとともに、本社から支社への人材のシフトを実施し、職場リーダー層・間接部門に人材を充足 - 機械化、システム化等により鉄道運営の省力化を実施	○	- 人材の確保や職場リーダー層の人材充足については、目標に沿って進捗中 - 機械化・省力化は重要な課題として検討を継続
「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の整備を進めるとともに、人材育成支援システムの導入を推進 - 業務改善活動を支援するリーダーの育成、コミュニケーションの活性化やチームワークの向上に向けた研修等を実施	△	- 実務能力標準等を継続して整備中。人材育成支援システムについては計画通り進捗 - 働きがいアンケートでは「目標達成への取り組み」「コミュニケーション」が前回並の結果
社員が心身健康で働きがいを 持てる環境づくり	- ハンドブックを活用したメンタルヘルスケア教育を充実 - フレックスタイム制や「仕事と家庭の両立支援相談室」を支社へ拡大、「ワーク・ライフ・バランスサポートブック」を充実	△	- メンタルヘルスの不調による「総休業日数」が減少 - 社員による重大な不祥事や不適切な事象が多発
			- 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 が持てる環境づくり

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

■人材・ES 全体像図

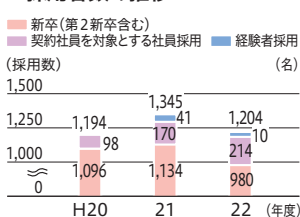


多様な人材の確保

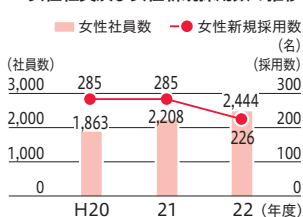
採用形態の多様化

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、あらゆる職種で、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、契約社員からの社員採用、定年退職後の社員の再雇用(シニア社員)、経験者採用など、採用形態の多様化を進めています。あわせて、少子化の進展にともない、鉄道運営の省力化に取り組みます。

採用者数の推移



女性社員及び女性新規採用数の推移



障がい者雇用の推進

ノーマライゼーションの理念に基づき、障がい者雇用に努め、法定雇用率を上回る雇用を実現してきました。平成19年にはグループ全体としてさらに障がい者の職域を拡大し、自立と社会参加を支援するため、「株式会社JR西日本あいウィル」(特例子会社)を設立し、平成21年4月より、本格的に事業を開始しました。引き続き、障がい者雇用の拡大に努めています。



自ら考え行動する社員の育成

知識と経験が豊富な社員が大量退職していくなか、安全を支える人材を育成し、円滑な技術継承を推進することは喫緊の課題です。当社にとって人材は最も重要な経営資源であり、自ら考え行動することができる社員を育てる取り組みを進めています。

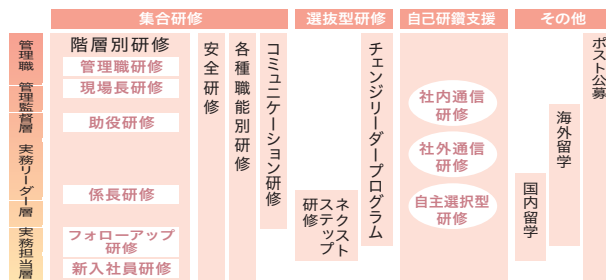
人材育成と社員の自律的行動

人材育成は、職場でのOJTを中心とし、社員研修センターなどでの集合研修、通信研修などの自己研鑽を組み合わせた体系としています。職場でのOJTでは、社員一人ひとりの実務能力向上に向けた実践的教育を推進しており、育成情報のデータベース化と活用に向けた「人材育成支援システム」を新たに導入しています。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などの教育に力を入れています。また、「ネクストステップ研修」など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。

自律的に行動する社員の育成に向けては、通信研修等の自己研鑽支援、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合う意見発表会「MY-OPINION」の開催などを行っています。これらの事例は、社内誌やイントラネットを通じて全社に広く紹介し、自ら考え行動する企業風土づくりを進めています。

→社内への情報発信についてはP61をご覧ください。

研修体系



海外留学制度を利用してMBA(経営学修士)を取得し、帰国して鉄道の実務を経験した後、JRバリ事務所へ派遣されました。文化やビジネス慣行の異なるフィールドでの試行錯誤は、常識にとらわれず考える訓練になりました。鉄道の役割が世界的に見直されるなか、社員が広い視野に立って行動することが大切だと感じています。



総合企画本部(国際業務)課長
下崎 正憲

技術・技能の向上に向けて

安全性向上に向けた教育指導体制の充実として、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、22年度初143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。社員研修センター実習線



交番検査班の総班長として、車両の品質向上に向け、若手中心のチームを率いています。

業務を通じ技術継承していくなかで心がけているのは、次のリーダーを育てることです。自らの経験を伝えるのは言うまでもなく、そこに若手社員が自身の経験も加え、さらに後輩に伝え、知識を共有できるよう、工夫しています。

ほかにも、作業前には「車両整備準則」という基本ルールをチーム全員で確認し、各作業の意味を十分に理解し、作業中も互いに声をかけ合い注意喚起を怠らず、「目配り・気配り・心配り」を大切にしています。



岡山電車区
技術主任
市川 昌治

働きがいの向上

働きがいアンケートの実施

お客様から安心、信頼していただくためには、社員が「働きがい」を持って「考勤」し、安全やCSを向上させていくことが重要です。そこで、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、平成19年より全社員を対象に「働きがいアンケート」調査を実施しています。

第2回目となるアンケート調査結果からは、「誇り・使命感」「自分の仕事の重要性」は前回に続いて高い評価であり、社員が仕事の重要性を認識し、誇りと使命感を持って業務を遂行していることがわかります。

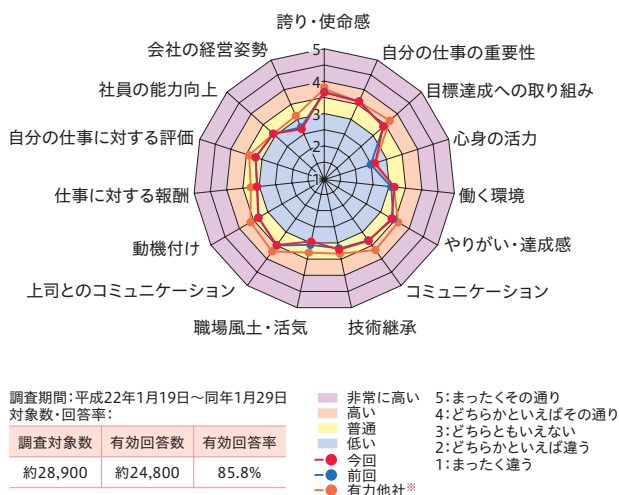
また、「心身の活力」や「働く環境」は、依然として数値は低いものの、ワーク・ライフ・バランスの充実や休憩設備の整備等の取り組みもあって、前回に比べ向上しています。

一方、他社と比べて「職場のコミュニケーション」「上司とのコミュニケーション」「動機付け」「目標達成への取り組み」に対する評価が低い結果となっており、「やりがい・達成感」や「会社の経営姿勢」の評価も低くなっています。

これらの背景として、社員が会社との間に距離を感じ、主体性を発揮できないのではないかと認識のもと、社員がさらに「考勤」できる環境づくりを進めています。

今後もアンケート結果などを参考に、より一層、社員が自ら考え行動できる環境づくりを行い、会社と社員が一体となって安全・CSの向上に取り組んでいきたいと考えています。

働きがいアンケート結果



働きがい向上に向けた主な取り組み例

- 一人ひとりの能力向上
- コミュニケーションの促進
- ほめる風土の醸成（「Good Job Card」、表彰の実施）
- メンタルヘルスケアの充実
- 360度診断の実施
- 休憩設備の改善、分煙化等
- ワーク・ライフ・バランスの推進

働きやすい環境づくり

ワーク・ライフ・バランス

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。育児や介護に携わる社員を支援するため、休職制度や短時間勤務制度を設けています。育児休職制度については、現在、法令を上回る最長3年間の利用が可能です。

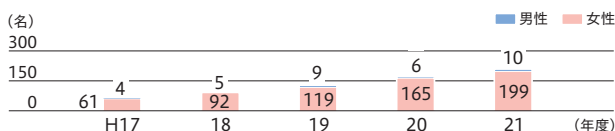
また、このような取り組みの結果、次世代育成支援対策推進法に基づく認定を受けることができました。



主な取り組み例

- 半休制度、短時間勤務制度の新設
- 育児休職期間を3年間に延伸
- 育児休職中の社員などに向けた情報提供用ホームページ「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・各支社に設置
- フレックス制度の適用箇所の拡大
- 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
- 年次有給休暇取得率向上に向けた取り組み（平成21年度の平均取得日数は社員一人当たり17.1日）

育児休職者数の推移



日々の子どもの成長を見届けたいという思いが強く、また妻の体調にも不安があり、2ヶ月間の育児休職を取得しました。

育児の喜びと苦労を実感したほか、妻の体調を気遣ったり、職場の状況を知らせてくれたりした周囲のサポートを非常に嬉しく感じました。

そうした経験からか、復職後は「子どもが憧れる運転士」を強く意識し、今まで以上にきびきびとした基本動作や笑顔での案内を心がけ、また

お困りのお客様や後輩にも進んで声をかけられるようになりました。

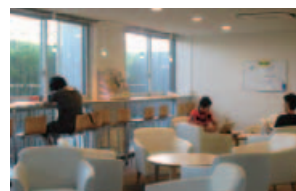
今後も周囲への感謝や相手の立場で考えることを忘れず、心技体ともに成熟した運転士を目指します。



福井地域鉄道部
福井運転センター 運転士
藤本 光

福利厚生制度

老朽化した社宅・社員寮への設備投資や社内提携預金などの財産形成、レジャー施設の割引利用など、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の制度づくりに力を入れています。



社員寮の整備（草津寮）

コミュニケーションの促進

社員同士のコミュニケーション

職場の上司・部下の双方向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推進しています。社員一人ひとりに気づきを与えてモチベーションを高め、自発的な「考動」と成長を促すことにより、人材の育成と組織全体としてのチームワークの向上を目指しています。



コミュニケーション研修

ほめる風土づくり

大規模プロジェクト完遂等に際しての社長や支社長からの表彰や、永年勤続者表彰、退職する際の感謝状贈呈等を行っています。さらに、社員が日々の業務の中で互いにほめ合うツールとして「Good Job Card」を活用しているほか、社内誌・支社誌を通じて日々頑張っている社員を広く紹介しています。



社長表彰式
(奈良デスティネーションキャンペーン完遂)

⇒社内への情報発信についてはP61をご覧ください。

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などを定期的に協議（経営協議会）するほか、安全に関して専門的に議論する場（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。

社員の安全と健康

毎年、労働安全衛生に関する全社的な共通目標を掲げ、安全衛生管理方針を策定しています。具体的には、労働安全衛生マネジメントシステムに沿った取り組みの一層の充実やメンタルヘルスケアの充実など、企業活動を支える社員がいきいきと活躍できる職場づくりを推進しています。

労働災害防止

「社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を安全基本計画及び中期経営計画の到達目標に定め、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などソフト・ハード両面における対策を推進し、事故防止に努めていくこととしています。

労働災害発生率の推移

	H17	H18	H19	H20	H21
度数率 (災害発生頻度)	1.45	0.99	1.56	1.87	1.90
強度率 (災害の重さの頻度)	0.63	0.00	0.01	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

心身の健康増進

健康の増進

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です。

そのため、法に定められた定期健康診断のほか、35歳以上の社員には人間ドックの受診を促し、生活習慣病の予防・早期発見に努めてきました。また、平成21年11月には、それまで分散していた保健管理部門を統括管理する「健康増進センター」を開設し、全社員の健康情報を一元管理するとともに指導内容を標準化しました。

引き続き、社員の健康を維持・増進させる取り組みを推進していきます。



産業医の面談

メンタルヘルスケア

社員が個々の能力を最大限発揮できるように、メンタルヘルスケアに関する啓発冊子の配付や管理者層に対するメンタルヘルスケアなどの教育を実施しています。

また、メンタルヘルス疾患で休業した社員の職場復帰までの支援体制を定めたマニュアルを策定するとともに、管理者向けに基礎知識など必要情報を記した冊子を作成して、取り組みのさらなる充実に向け活用しています。



「メンタルヘルスケア」啓発冊子

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、車掌が乗務中に無線機バックアップ電源装置のヒューズを抜き取るという行為をはじめ、関係者の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、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている鉄道会社であり、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言うに及ばず、鉄道人としての誇りを胸に職務を遂行しなければならないと考えています。社会のルール、鉄道のルールについて根拠や趣旨を含めて理解し、また、自分自身がJR西日本というチームの仕事を通じてお客様や社会と深く関わっていることを自覚して、働きがいと誇りを持った社員の育成を進め、不祥事の撲滅に努めてまいります。

地域との共生



嵯峨野線複線化



岡山駅西口自由通路



新型車両特急「はまかぜ」出発式

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。

しかしながら会社発足後、競争環境の激しい西日本エリアにおいて事業を継続するなか、次第に内向きな風土を形成し、また、様々な成功体験を積むなか、地域との双方向の関係構築を怠ってきたのではないかと考えています。

今回、中期経営計画を見直し、地域の信認によって存在を許されとの自覚を新たにし、地域の立場に立ち、地域の活性化に積極的に貢献する姿勢を明確にすることとしました。

地域と共に持続的発展を実現するため、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。さらに、「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まいります。



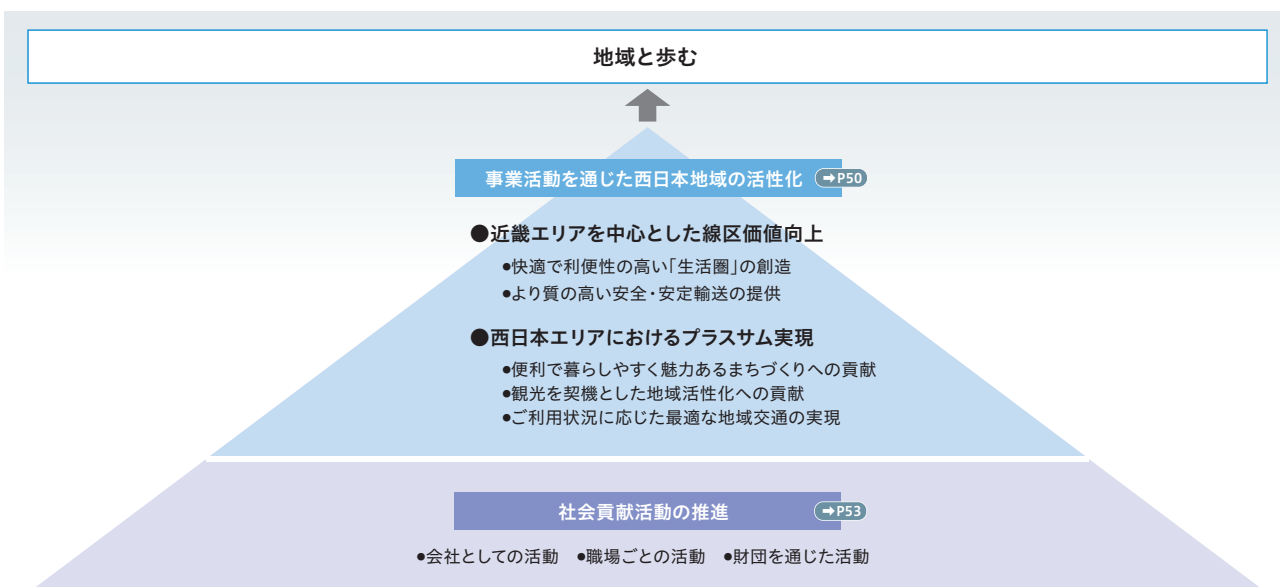
取締役兼常務執行役員 総合企画本部長 来島 達夫

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント
JR西日本あんしん社会財団、博物館の社会的意義、及び位置づけの整理	・「JR西日本あんしん社会財団」を設立し事業計画に基づき取り組みを推進	△	会社として、社会貢献活動全体についての位置づけのさらなる整理が必要
職場レベルでの社会貢献活動の充実	・職場での活動を支社誌等へ掲載 ・情報漏えい問題以降、「地域との共生」の一環として社会貢献活動を重視する方針を打ち出したことを踏まえ、支社等に担当者を指定し推進体制を整備	△	活動実績の把握について、仕組みが十分に機能せず、全社としての実績把握は不十分
			★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 ・「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 ・社会貢献活動の充実に向けた管理体制の定着

※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

■地域との共生 全体像図



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。「近畿エリアを中心とした線区価値向上」「西日本エリアにおけるプラスサム実現」「観光を契機とした地域活性化」に、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きます。

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、駅及び駅周辺においてショッピング、クリニック、フィットネス、保育サービス等を充実させ、暮らしを豊かにする様々なサービスを提供していきます。また、駅へのアクセスを良くするために、バス路線との連携、駐車場・駐輪場を充実させるとともに、駅のサービスを向上させるため、トイレの高品質化といった設備改良や社員によるCS向上を図っていきます。



さらに今後は、JR神戸線や琵琶湖線を線区価値向上のモデル線区とし、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を目指していきます。



須磨海浜公園駅周辺の街づくり

クリニックモール、フィットネスクラブ、高齢者向け住宅などからなる「JR須磨海浜公園西NKビル」(写真左)
大型スーパーマーケットと一体的に開発したマンション「ジェイグラン須磨海浜公園」(写真右)



駅型保育園
「JRキッズルーム」

子育て世代のお客様に対し、月極保育や一時保育等のサービスを提供しています。



奈良駅高架下商業施設
「ピエラ奈良」

奈良・大和路の玄関口にふさわしく、華やかさと歴史ある街並みのイメージを活かしたデザインとなっています。

宝塚駅橋上化・バリアフリー化

宝塚駅ではJR・阪急電鉄相互間を乗り換えるお客様が多いため、乗り換えがスムーズになるよう、JR・阪急電鉄間の連絡通路を延ばした上で、新しい駅舎をつくり、改札口と同フロアで接続するようにしました。また、宝塚の玄関口にふさわしい「集える駅」となるよう、コンコースを広々とした吹き抜け空間とし、明るくわかりやすいつくりをしました。バリアフリー設備については、各ホームにエレベーター1基、エスカレーター上下1基ずつ設置し、多目的トイレを備えました。

デザインコンセプトは、「宝塚の歴史を感じさせる、エレガントで華やかな駅」であり、地元の方々と話し合い、「宝塚市都市景観デザイン審査会」の審査を経て、上品で華やかなつくりに仕上げました。また、自然光の取り込みや屋上緑化など、環境面に配慮しました。改札口対面には、商業施設「エキマルシェ宝塚」が開業し、駅周辺のにぎわいを創出しています。



宝塚駅コンコース

駅は、JR西日本というよりもむしろ地域の施設であり、設計の際には様々なお客様に便利で、かつその地域に合っているかを深く検討します。

地域の皆様の立場で誠実に考えることが重要で、お客様にご迷惑をおかけする夜間作業など、工事の進捗状況を随時丁寧にお伝えするよう心がけました。

駅で働く皆さんに対しても、難解な設計図を平易に書き直し解説するなど工夫しました。

また、動線や案内サインもユーザー目線にこだわり、シンプルな美しさを追求し、開業時に新しい駅に笑顔で来られるお客様の姿に大きな喜びを感じました。

これからもJR西日本の一員として、ご利用になる方のお気持ちに沿う施設づくりに努めています。



大阪工事事務所 大阪建築工事務所
副所長

松本 孝之(左)

大阪工事事務所 大阪建築工事務所
(現 ジェイアール西日本
コンサルタンツ(株))

小川 敏明(右)

より質の高い安全・安定輸送の提供

ダイヤ乱れの際、ご利用のお客様への影響を低減するため、駅へのディスプレイの増設などにより、お客様への情報提供を充実させており、今後は吹田駅・灘駅に列車折返設備を新設することで、より弾力的な列車運用を可能にしています。

また、踏切の視認性向上、青色照明設備の設置等を進め、踏切事故の発生事象の減少に努めています。

さらに、非常ボタン、車両連結部の転落防止ホクの整備等により、駅ホームからのお客様の転落事故の減少に努めるとともに、今後は、北新地駅に可動式ホーム柵を設置することとしています。

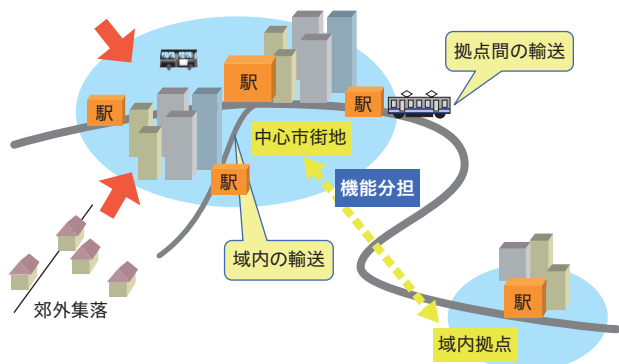
これらの取り組みにより、お客様のご協力もいただきながら、より質の高い安全・安定輸送の提供に努めています。

→安全に関する取り組みについては、P13～16、P23～30をご覧ください。

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。また、駅などの拠点に生活機能・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。



姫新線輸送改善

姫新線姫路・上月駅間では、列車の速達性、快適性を向上するため、地元自治体の協力を得ながら、平成22年3月に列車の増便、新型車両の投入などの輸送改善を行いました。同時に、自宅から目的地まで、より速くバリアなく快適に移動できるよう、

パーク&ライドの社会実験を実施するとともに、駅の橋上化やバリアフリー化を実施しました。姫新線本竜野駅駅舎の橋上化では、特産物展示販売所を併設し、地域の魅力発信の場としても活用いただいています。姫新線本竜野駅橋上化開業式典



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、おこしいただいたお客様への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取り、その成果を最大限に引き出していきます。



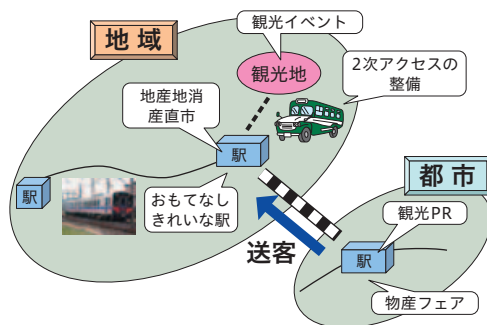
「熊野古道号」の運行

語り部がバスに乗り込み、熊野古道をご案内します。ベストスポットではハイキングも実施しています。



「DISCOVER WESTキャンペーン」ポスター

地元自治体や旅行会社と連携し、首都圏から中国地方へお客様におこしいただく「DISCOVER WESTキャンペーン」を実施しています。



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よう、地域との対話に努めています。

奈良デスティネーションキャンペーンの取り組み

平成22年は、平城京への遷都(710年)から1300年に当たり、奈良県では年間を通じて「平城遷都1300年祭」が開催されました。このイベントにあわせ、平成22年春、JRグループや地元自治体などが一体となって、「奈良デスティネーションキャンペーン」を開催し、臨時特急「まほろば号」を運転するとともに、県内でご利用いただけるお得な商品を開発するなど、送客に努めました。

また奈良エリアを管轄する大阪支社をはじめ、グループ会社を含めた全社員が、統一感・一体感を持ってキャンペーンを盛り上げるため、共通のエンブレムを着用し、奈良を訪れるお客様に、視覚的に「おもてなし」の気持ちをお伝えしました。



新大阪・奈良駅間で、臨時特急「まほろば号」を運転しました。約20年ぶりに奈良を走る特急として脚光を浴びました。(写真は出発式の様子)

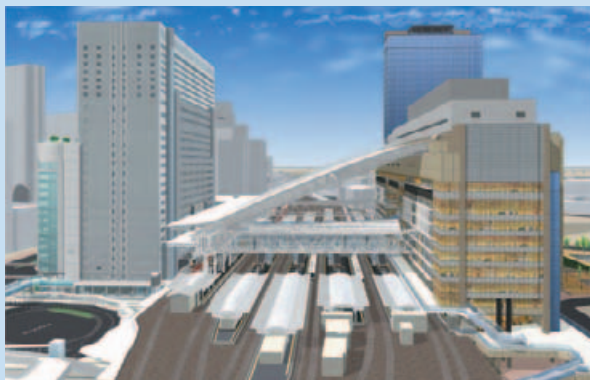


デスティネーションキャンペーンを機に発足した奈良地区の若手社員によるCS向上チームは、臨時特急「まほろば号」での記念乗車証配布など、自発的な活動を行いました



大阪支社で発足した「スマイルCSプロジェクト」は、支社内全職場の一体感醸成にも力を注ぎました。

大阪駅が生まれ変わる —平成23年5月大阪ステーションシティ誕生—



大阪駅周辺地区は私鉄、地下鉄など周辺にある6つの駅をあわせると、1日約250万人が乗降する西日本最大の交通拠点です。

その中心である大阪駅は1日約85万人のお客様がご利用されるJR西日本最大のターミナルであり、関西の鉄道ネットワークの拠点でもあります。

その大阪駅を、関西・大阪の玄関口にふさわしい、発見と感動にあふれたGrand Station^{グランドステーション}とすべく、また「駅と街がひとつに」という考え方のもと、平成16年から「駅改良」「広場・通路の整備」「新北ビル開発（ノースゲートビルディング）」「アクティ大阪増築（サウスゲートビルディング）」を4つの柱として大阪駅開発プロジェクトを進めています。



OSAKA STATION CITY

〈大阪ステーションシティのロゴマーク〉

ロゴマークは、OSAKAの「O」であり、正円でもあるシンプルなデザインです。関西・大阪の中心・玄関口であることを表現しつつ、このまちが先進の都市機能を集積した一大拠点であり、交通ネットワーク、街とのアクセスの“中心点”、新しい生活スタイル、文化、旅を次々とスタートさせていく“サイトO”^{ゼロ}（＝O地点）、人と人をつなぐコミュニケーションの“輪”になってほしいという願いを込めました。

〈駅改良〉

ホーム上空に延長約180m、幅約100mのドームを設置、ほかに類のない開放的で壮大な空間が誕生します。

また、御堂筋口コンコース内の中2階部分を撤去し、1階のコンコースを拡幅したほか、橋上駅舎の設置により新たな動線を増やすなど円滑な移動を実現します。これらにあわせ、エスカレーター、エレベーターを増設し、利便性も飛躍的に向上します。

〈広場・通路の整備〉

大阪ステーションシティには「水」・「緑」・「時」・「エコ」・「情報」を共通テーマに、憩いやにぎわいある個性的な8つの広場を設けます。また、新たに南北連絡通路を設置するなど駅周辺のまちとのスムーズな移動を可能にしています。人々が集い、行き交う、多彩な空間も大阪ステーションシティの魅力です。

〈ノースゲートビルディング〉



駅北側の「ノースゲートビルディング」は百貨店、専門店、エンターテインメント、サービス、オフィス、トップレストランの6つのゾーンで構成されるおよそ21万m²の駅ビルです。発見と感動にあふれた新しい空間が誕生します。

〈サウスゲートビルディング〉



大阪駅の南側の玄関口に位置するアクティ大阪は、南の顔づくりとして実施する駅前広場の再整備にあわせて増築します。これにあわせ動線を改善し、周辺地域への回遊性を向上させるとともに百貨店の増床・リニューアルにより新たなにぎわいを創造します。



開発中の大阪ステーションシティ

大阪駅開発プロジェクトにける思い

大阪駅開発プロジェクトは、関西再生をリードする拠点として期待されている大阪駅北地区の開発に先駆けて、大阪のランドマークとして生まれ変わるべく平成16年に着手しました。

「発見。感動。OSAKA Grand Station」をコンセプトに、大規模なドーム空間や四季の彩りを感じる8ヶ所の広場を備え、百貨店やオフィスなど様々な機能を配置しました。関西・大阪の玄関口に



大阪駅 「時空(とき)の広場」

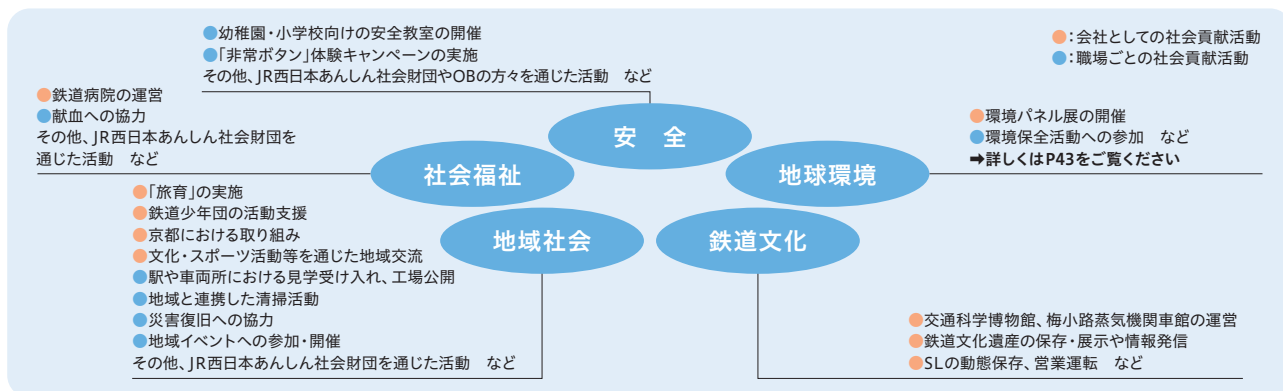
ふさわしく、多くのお客様が思い思いの時を過ごせる新しい大阪駅を創造します。また、「駅からまちへ、まちから駅へ」という考えのもと、大阪駅の南北を結ぶ連絡通路をはじめ、歩行者に優しいネットワークの構築により駅周辺地区の回遊性や利便性を高めるとともに、周辺各事業者の皆様と連携したエリア全体での魅力づけや情報発信を積極的に行うことなど、このプロジェクトは大阪駅周辺地域全体の活性化にも寄与できるものと考えています。



取締役兼専務執行役員
創造本部長
近藤 隆士

社会貢献活動の推進

地域とともに持続的に発展で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

地域社会 鉄道文化 「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・幼稚園児などの皆様を対象に、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21年度は山陽新幹線「こだま」号を中心に体験いただき、



平成22年度からは「くろしお」号等の在来線特急列車にも拡大しています。

鉄道の利用方法や乗車マナー、地球環境との関わりについて、楽しく学んでいただいています。
(写真は新倉敷駅)

鉄道文化 博物館の運営、鉄道文化遺産の保存

鉄道の歴史、文化を知り、魅力にふれていただくため、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。

津山駅では旧津山扇形機関車庫と鉄道展示室の一般公開を行っています。

地域社会 鉄道文化 鉄道少年団の活動支援

青少年の交通道德の高揚を目的に財団法人交通道德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。



公德キャンプ大会、サマー研修などを各地で開催しています。(写真は大阪府和泉市信太山でのサマー研修)

地域社会 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。

平成22年9月に、この取り組みが評価され、「京都創造者賞2010(アート・文化部門)」を受賞しました。

地域社会 社会福祉 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西日本バンド連盟では、病院やイベント等で演奏を行い、地域の皆様に快適なひとときを過ごしていただいています。

マレーシアへの車両譲渡

大阪・東京駅間を運行し、「ブルートレイン」の愛称で親しまれた寝台急行「銀河」の寝台車など車両8両を、マレーシア鉄道公社に無償で譲渡するなど、国際貢献にも寄与しています。



職場ごとの活動

安全 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などで安全教室を開いています。



徳山地域鉄道部では、若手社員が近隣の保育園を訪問し、自作のキャラクターが登場する紙芝居を使って踏切の渡り方を説明しています。



篠山口地区では、近隣小学校からの要請を受け、駅係員・乗務員・工務系統の社員が連携し、演劇形式で踏切への立ち入りの危険性などを伝えています。

地域社会 駅や車両所における見学受け入れ・工場公開

鉄道に親しみ、鉄道の仕事を知っていただくため、地域の幼稚園や小学校のご要望にお応えし、当社の施設を見学いただいています。また、大規模な車両工場は年1回、地域の皆様に広く一般公開しています。



紀伊田辺駅では、駅見学を受け入れ、駅係員の仕事内容などを伝えています。



姫路鉄道部では、平成18年度から、近隣小学校の総合学習で、車両所を見学いただいています。

地域社会 地域と連携した清掃活動

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



JR西日本社員のほか、OBやグループ会社の社員が参加し、全国有数のアカウミガメの産卵地として知られる和歌山県みなべ町千里の浜海岸にて清掃活動を実施しています。



米子支社では、ラムサール条約に登録された宍道湖・中海の保護地域である米子水鳥公園を、地元企業の方々とともに、年に2回清掃しています。

地域社会 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。



福井地域鉄道部では、福井市・大野市が企画したラッピング列車の運行にあわせて「越美北線開業50周年」イベントを福井駅、越前大野駅で行いました。



京都支社、(株)ジェイアール西日本デیلیサービスネット、(株)JR西日本ヴィアインでは、祇園祭の山伏山巡行のお手伝いをさせていただきました。

→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/>

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踏まえ、「安全で安心できる社会」の実現に寄与したいとの思いから、JR西日本が基本財産の全額を寄付拠出し設立され、平成22年1月に公益認定を受けた公益財団法人です。

この財団では、様々な専門分野の多くの有識者の方々に役員等と

して参画いただきながら、上智大学「グリーフケア研究所」や京都大学「社会基盤安全工学講座」への寄付助成をはじめ、公募助成等で事故、災害などによって被害に遭われた方々への心身のケアや地域社会の安全構築に関する活動・研究への支援助成を行うほか、「安全セミナー」や「救急フェア」といった普及啓発活動に取り組んでいます。



平成22年3月、公共交通機関の安全を考える「安全セミナー」を開催しました。



平成22年10月、JR西日本との共催で「救急フェア」を行い、AED操作や心肺蘇生法、駅非常ボタンなどを体験していただきました。



事故や災害等により愛する人をなくした方の悲しみ、苦しみに共感し、共に歩むことをテーマとする上智大学グリーフケア研究所公開講座「『悲嘆』について学ぶ」に助成を行っています。(尼崎市の聖トマス大学構内において開講)

医師として数多くの患者を看取り、またそのご遺族のケアを行い、多くの「悲嘆」に接してきた経験から、専門家だけでなく社会全体で心のケアのあり方を考えていくことが極めて重要であると感じています。

心のケアとは、ケアを必要とする人の心に寄り添うこと、すなわち生きる意味や価値観といった「いのち」そのものに向き合うことから始まるものではないかと思っています。

現代社会にあって、この財団が心身のケアや地域社会の安全構築といった「いのち」に関わるテーマに積極的に取り組むことは非常に意義深いものと考えています。私はこれまでの経験を活かし、財団の事業の充実のため、微力ながら全力を尽くしてまいります。



JR西日本あんしん社会財団理事
柏木 哲夫

大阪大学名誉教授
学校法人金城学院大学学院長
金城学院大学学長
(略歴)昭和59年に西日本最初のホスピスを開設され、多くの末期がんの患者をケアされてきました。
現在、日本ホスピス・緩和ケア研究振興財団理事長。

経営を支える基盤の取り組み

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

さらに、内部統制の一部を構成する「危機管理」に加え、「ディスクロージャー」「情報セキュリティ」「人権啓発」「資材調達」といった、経営を支える基盤をなす分野について、それぞれの責任体制のもと、取り組みの実効性の確保を図っていきます。

コンプライアンス

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

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



代表取締役副社長兼執行役員 真鍋 精志

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

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

→平成21年度CSR重点取り組み事項の1つである「担当責任者を明確にした上での「アクションプラン」の策定・実行」については、P59をご覧ください。

(※)平成21年秋にコンプライアンス上の重大な問題が判明したことにより、評価の対象外としています。

企業倫理の推進態勢

企業倫理推進機能の充実

平成21年9月に判明した福知山線列車事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題を受け、業務執行の客観性確保や取締役会の牽制機能強化を図るため、平成22年2月に取締役会の諮問機関として「企業倫理委員会」を設置しました。また、各支社等における企業倫理の確立を目的として、「支社等企業倫理委員会」を設置し、各支社等の管内で発生するリスク事象の分析を行うとともに、「企業倫理委員会」の指摘等を全社的に水平展開するなど、態勢を整備しました。

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

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

→企業倫理委員会の活動内容についてはP11をご覧ください。

企業倫理向上に向けた主な取り組み

役員倫理綱領、社員等倫理綱領の浸透

役員が不祥事を惹き起こしたことの重大性を踏まえ、平成21年12月に従来の「役員倫理綱領」の内容を見直し、社会的規範の遵守や違反行為に対する制止義務を含めた内容に改定しました。同時に制定した「役員行動規範」の浸透と、社外有識者による役員企業倫理研修、役員グループディスカッション等を通じて、役員が倫理意識を向上し、経営の透明性、公正性の確保に努めてきました。

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

→「役員行動規範」についてはP22をご覧ください。

役員倫理綱領

私たち役員は、法令の精神に則り、誠実かつ公正に行動するとともに、企業倫理の向上に努めることとし、特に以下の事項を遵守し、率先して考動するものとする。

- 1 役員は、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に則り、社員の模範として行動しなければならない。
- 2 役員は、公私を峻別し、社費を使用するにあたっては細心の注意を払い、信用を損なわないよう努めなければならない。
- 3 役員は、職務上利害関係のある者との接待の授受にあたっては、良心に恥じる行為は厳に慎まなければならない。
- 4 役員は、虚礼の廃止を心掛けるとともに、現金及び現金類似のもの並びに一般常識に照らして高価な物品の授受は厳に慎み、仮に送付された場合には、丁重に返却することとする。
- 5 役員は、役員及び社員が法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為を行うおそれがあるときは、これを制止しなければならない。

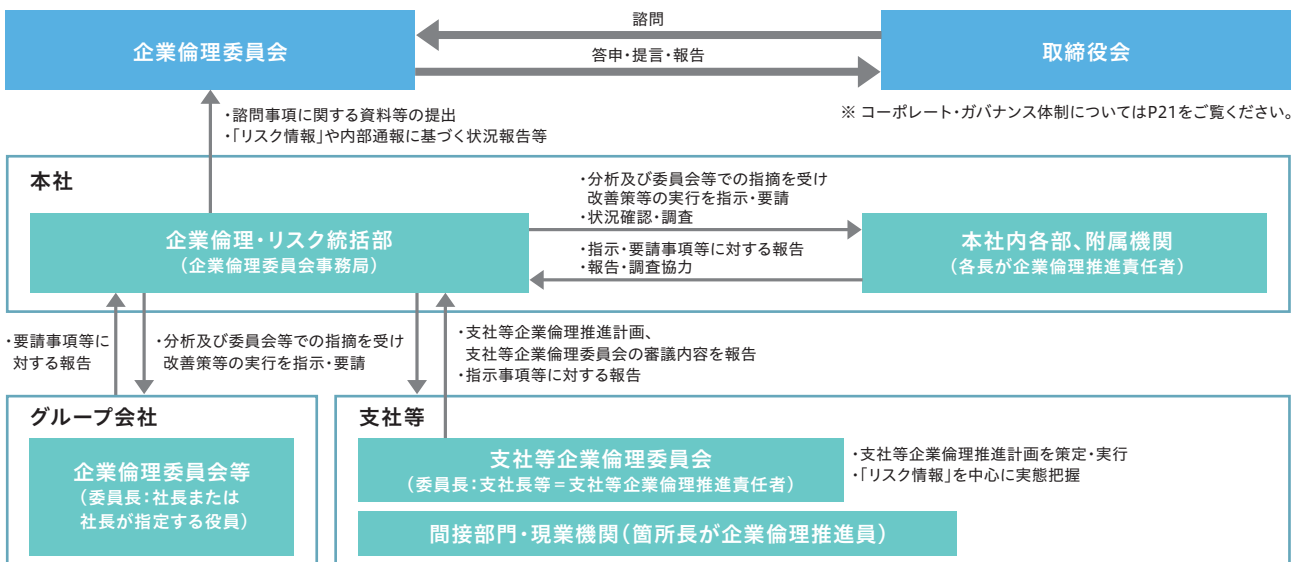
社員等倫理綱領

役員、執行役員及び社員(以下、社員等という。)は、当社事業の社会的意義に鑑み、より一層の厳しい倫理性が要求されることから、常に公正・公平・清廉を旨として行動しなければならない。

特に、企業倫理確立の観点から、あらゆる企業活動の場面において、以下に列記する事項を遵守し、社会の批判を受けることのないよう行動しなければならない。

- 1 社員等は、法令及び社内規程並びにこの綱領をはじめとする社会的規範を遵守しなければならない。
- 2 社員等は、常に社会人としての自覚を持ち、社会的良識に従って行動しなければならない。
- 3 社員等は、お客さま、取引先等すべての人々との公正な関係を維持し、透明・公正な取引を行わなければならない。
- 4 社員等は、会社の正当な利益に反する行為または会社の信用、名誉を傷つけるような行為を行ってはならない。
- 5 社員等は、互いに、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為の制止に努めなければならない。制止できないとき又は判断に迷うときは、直ちに倫理相談室に連絡しなければならない。

企業倫理委員会運営に関する業務の流れ



各層へのコンプライアンス教育と 職場内ディスカッション

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

また、平成21年度までは、コンプライアンス推進責任者・推進員を中心として、各職場において企業倫理に関するテーマを設定し、職場内ディスカッションを実施してきました。

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

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

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

■研修実績

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



役員企業倫理研修



企業倫理推進員研修



eラーニング

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



「コンプライアンスの手引き」全社員に対し、教育用冊子として配付しています。

各支社・各職場での取り組み

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

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



富山地域鉄道部
課長代理
松崎 貞仁

京都支社 京都府警察学校一日体験の取り組み

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



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



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

「不祥事を防ぐ4つの自問」を使った啓発活動

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

4つの自問

立ち止まって考えましょう、
その行為は、

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

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



「不祥事を防ぐ4つの自問」ポスター

コンプライアンス意識の浸透度の把握

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

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

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

新法施行、法令改正への対応

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

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

内部通報制度の充実

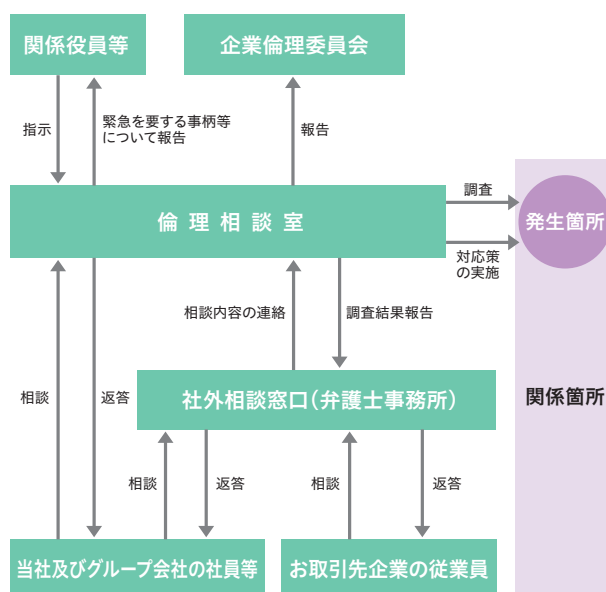
当社及びグループ会社の社員等から企業倫理に関する相談・連絡を一元的に受けつける窓口として「倫理相談室」と「社外相談窓口(弁護士事務所)」を設置しています。

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

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

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

■倫理相談室及び社外相談窓口(弁護士事務所)への相談・連絡の流れ



■相談方法の整備状況

H14.11	面談、電話、FAX、郵便
H19.12	社内LAN内に倫理相談室の紹介ページを設置 (相談用フォーム添付)
H20.5	電子メール
H20.10	お取引先従業員の方専用の公益通報窓口を弁護士事務所に設置(当社ホームページに相談用フォーム添付)
H20.10	インターネットメールによる相談受付開始 (個人情報を守秘する仕組みを工夫)
H21.12	当社及びグループ会社社員等の社外相談窓口を弁護士事務所に設置(郵便を含む)

危機管理

企業の経営環境は社会情勢の変化やIT技術の進歩で大きく、そして刻々と変化しており、当社を取り巻くリスクも多様化しております。

JR西日本グループでは、危機事象の芽となるリスクの予防・予兆管理と、危機事象発生後の被害拡大防止を中心とした事後対応を徹底するため、危機管理委員会を設置し、その方針のもと初動体制の迅速な構築と機動的かつ適切な対策の整備に取り組んでまいりました。今後はこれまで行ってきた取り組みの上に立ち、地域における自らの役割を主体的に果たし、地域とともに成長していく観点からも、社会からの要請に対する感性・感度を高めてまいります。そのためにも、現場で発生しているリスク事象を素早く把握し、原因分析・課題の抽出、改善・実行、トレースといったPDCAサイクルを意識した取り組みを継続・発展させ、「危機に強い企業体質」をつくり上げてまいります。



執行役員
企業倫理・リスク統括部長
緒方 文人

平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価 コメント	平成22年度CSR重点取り組み計画
新型インフルエンザ対応	・新型インフルエンザ発生を受け、「JR西日本新型インフルエンザ本社対策本部」を設置 ・感染予防に必要な物品の購入・備蓄を推進	○ ・BCPに関する具体的検討の本格的開始 ・マスク・消毒液等感染予防に必要な物品の備蓄を完了	・リスク事象の幅広い収集及び分析の強化 ・リスク事象の取捨役等への報告 ・「アクションプラン」の着実な実行 ・重要リスクへの対応の充実(APEC警戒警備の無事完遂・「安否確認システム」登録率の向上) ・新型インフルエンザ対応(BCPに関する支社及びグループ会社への策定支援)
担当責任者を明確にした上での「アクションプラン」の策定・実行	・優先順位の高いリスクに対し、主管部を中心にアクションプランを実行 ・グループ会社に対し、リスクマップの見直しを指示・集約	○ すべてのアクションプランが推進され、リスクの低減に向け取り組みを推進 ※「コンプライアンスアンケート」未実施のため、低減度合いは評価できず	
重大危機事象に関する訓練内容の充実	・消防・警察・医療など関係機関と合同での列車事故総合訓練を実施	△ ・ブラインド訓練等、より実践的な訓練は実施できず ・「安否確認システム」の登録促進を行うものの、社員の登録率は伸び悩み	

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

危機管理の推進体制

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

推進組織として、社長を委員長とする危機管理委員会や、委員会幹事会、本社課長会議を設けており、地方機関や連結子会社についても情報の共有化をし、グループ全体での推進を図っています。

危機管理委員会の審議事項

- 当社の経営に重大な影響を与える可能性のあるリスクの洗い出し、重要な対応方針等の策定、マニュアルの整備
- 重大な危機発生時における初動体制の迅速な構築、適切な対策の実行
- リスク管理の仕組みや体制の点検、評価 等

危機事象の予防

リスク洗い出しとリスク低減の取り組み

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

重大事故・地震等の重大なリスクに関するマニュアルの策定、訓練の実施

マニュアルの策定

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

訓練の実施

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

APECへの対応

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

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



不審物を発見しやすい透明ゴミ箱の設置

危機事象発生時の初動体制

情報伝達体制

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

危機事象発生時等の初動体制

危機事象発生時には、リスクのレベルに応じて初動体制の整理をしています。重大事故・地震等の発生時には、「鉄道事故及び災害応急処置要項」等に基づき、本社・関係支社等に対策本部を設置し、そのもとで対応を行っています。その他の重大な危機事象発生時には、機動的かつ迅速な初動体制を実行するために、緊急対策会議や必要により危機管理委員会を開催しています。軽微な危機事象発生時は、関係現場等で適切に対応しています。

「事故遭遇時等社員必携」と「救護ワッペン」の携帯

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



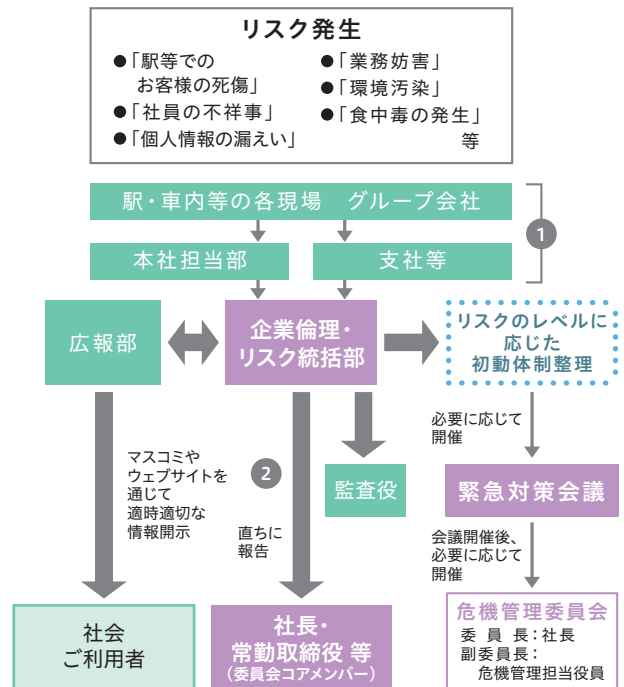
事故遭遇時等社員必携



救護ワッペン

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

■リスク発生時の情報伝達フロー



- 1 事象発生後速やかに報告（2通りのルートによる）
 - 2 緊急事象は夜間、休日を問わず速報（電話または携帯メール）、発生事象の詳細について適宜事後報告
- ※ 重大事故・地震等に関しては、「対策本部（左記）」で対応

災害時等における社員の安否確認

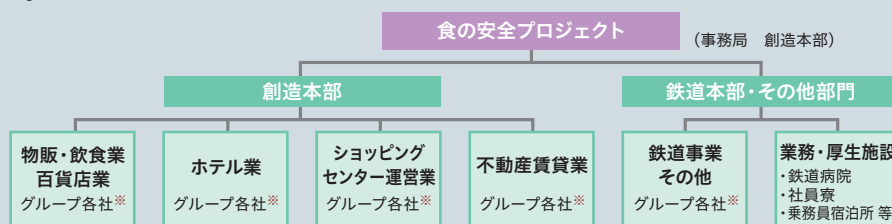
大規模災害発生時、社員とその家族の安否を確認するために、携帯電話を用いた一斉メールで自動的に社員等の安否確認ができる「安否確認システム」を導入しています。防災訓練等の際、各支社・現場も含めた安否確認訓練もあわせて実施しており、災害時等により早急かつ確実に安否確認ができるよう、深度化していきます。

食の安全・安心に向けた取り組み：「食の安全プロジェクト」の推進

JR西日本グループでは駅構内、ショッピングセンター、ホテルなどにおいて、様々な形でお客様に「食」を提供しており、安全・安心で満足いただける「食」を提供するため、法令遵守はもとより品質管理の向上を図ることを目的に「食の安全プロジェクト」を推進してきました。

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

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



※ グループ各社の詳細については、P2をご覧ください。



品質管理担当者集合研修

ディスクロージャー

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

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



常務執行役員 広報部長
辻子 義則

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

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

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

社内外へ向けた情報発信の充実

社外への情報発信

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

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



定例社長会見の内容はホームページ上に動画で掲載しています。



安全性向上の具体的取り組みを駅や車内のポスターでお知らせしています。

社内への情報発信

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

また、社内誌では社員がいきいきと活躍する姿を積極



社内誌では社員の頑張る姿を積極的に取り上げています。

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

株主・投資家の皆様に対する情報開示

ディスクロージャーポリシーを定め、金融商品取引法などの関係法令や証券取引所の適時開示規則で求められている重要事実の公表はもとより、当社及び当社グループへのご理解を深めていただくために有効と考えられる情報を、積極的かつ公平に開示するよう努めています。このうち、証券取引所の適時開示規則に該当する情報については、証券取引所を通じて公開するほか、ホームページに速やかに掲載することとしています。なお、情報開示までの間、適切に情報を管理することなどを通じて、内部者取引の未然防止に努めています。

これらに加え、機関投資家の皆様に対して、経営トップによる会社説明会を年2回開催しているほか、スモールグループミーティングや個別面談を実施し、コミュニケーションの活性化を図っています。また、個人株主の皆様に対して、株主センターを設置しています。さらに、ホームページにおいて、経営・財務データや会社説明会での資料・質疑応答の内容等を掲載しています。

株主総会

株主総会を株主の皆様とのコミュニケーションの場と捉え、多くの株主の皆様に出席いただけるよう株主総会の集中日を避けて早期に開催しているほか、ご理解いただきやすくするため、ご説明の際にビジュアルを活用するなどの工夫を行っています。

また、多くの株主の皆様の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（議決権電子行使プラットフォームを含む）による議決権行使を採用しています。

情報セキュリティ

お客様から安心・信頼していただける鉄道を築き上げ、お客様に満足いただける快適なサービスを提供していくうえで、IT(情報技術)の活用は、ますます重要性を増しています。その実現には、法令等に則った厳正な情報管理と、安全で信頼できる情報システムが大前提であり、個人情報等の情報漏えいやシステム障害によるサービス停止などの脅威に、適切なセキュリティ対策を講じていかなければなりません。

近年、大規模な情報漏えいやシステム障害などは発生していませんが、不注意による個人情報の紛失・誤廃棄や情報機器等の取り扱いルールの不徹底が依然みられるため、各職場での点検・改善や社員教育の充実に引き続き努めてまいります。

また、情報セキュリティに関する体制や規程類を整備・運用するとともに、適切なセキュリティ技術を導入し、マネジメント面・技術面双方の取り組みを通じて、グループ全体で「情報の安全性・信頼性の向上」を推進してまいります。



IT本部 次長
児島 邦昌

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

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

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

情報セキュリティの推進体制

IT本部長(※柴田取締役)を委員長とする情報セキュリティ委員会を年2回開催して、方針・対策・目標の決定や進捗確認を行っています。

委員会には、専門分野ごとに個人情報運用部会、メール・ウェブ運用部会などの4つの部会を設置し、方針に基づき、ルール策定・点検・指導・監査等の取り組みを関係部室が連携・調整して横断的に推進するとともに、事故発生時の情報共有や具体的な対策の検討を行っています。

各職場では、パソコン・電子媒体等の持ち出し管理や個人情報保護に関し責任者を配置して、管理を徹底しています。また、グループ会社にも担当者も配置し、グループ全体で取り組みを推進しています。

個人情報保護等の情報セキュリティ教育と点検・指導

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

また、全職場で、「職場点検用チェックリスト」を用いて、年2回、ルールに則った取り扱いができていないかの点検を実施しており、その点検結果を集約・分析し、職場等に指導・助言を行ったり、点検内容の見直しを行うなど、職場における情報管理の強化・充実を図っています。



情報セキュリティ遵守事項

重要拠点・重要システムのセキュリティ対策

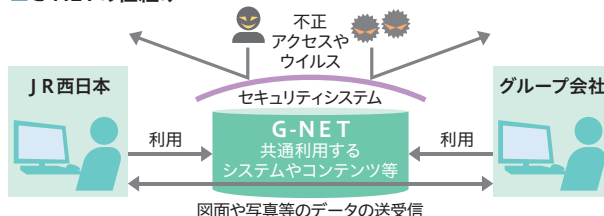
列車の運行管理やICカード(ICOCA)管理、インターネット会員サービスに関わる設備やシステムは、障害の発生により、お客様に多大な影響を与えることから、先進のセキュリティ対策を実施するとともに、定期的な点検、障害を想定した訓練を実施しています。特に、顧客情報等を扱う重要拠点・重要システムに関しては、外部専門家による評価を受け改善に努めるなど、情報セキュリティに万全を期しています。また、企業ホームページの改ざんやシステム停止などにも繋がるコンピュータウイルス感染に対して、パソコンやサーバなどのウイルス対策ソフトを、最新の状態で維持する仕組みなどの技術的対策を実施しています。

より安全な情報共有・活用の基盤づくり

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

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

■G-NETの仕組み



人権啓発

世界人権宣言は、「すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とについて平等である。」と謳っています。この趣旨は、私たち一人ひとり、かけがえのない存在であり、誰もが個性や能力を活かして自己実現できる社会の実現を目指すものです。すべての人の人権が尊重される豊かな社会を築き上げることは、今日、企業の社会的責任の一つといわれています。こうした状況のもと、当社では、相互に理解を深めるとともに、一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りの持てる企業づくりを進めるという企業理念の趣旨に基づき、それぞれの個性を大切にしたい明るい職場づくりが重要な課題であると認識し、JR西日本グループとして社員の人権教育による啓発活動を通じて人権意識の向上を図ります。また、同和問題をはじめとする様々な人権問題に取り組み、人権を尊重し差別のない社会の実現を目指します。



執行役員 総務部長
堀坂 明弘

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

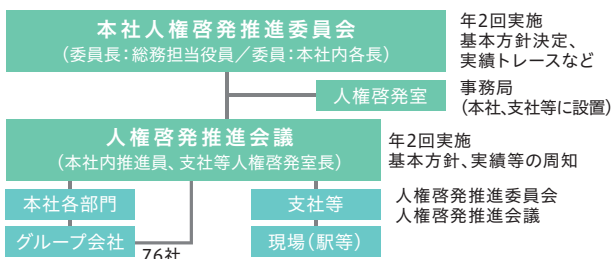
Plan	Do	Check	Action
平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	総合評価	コメント
人権推進体制の整備	・支社・現場に年間業務計画モデルを提示	○	支社・現場で年間業務計画が策定され、計画どおり実施
人権研修の深度化	・当社・グループ会社76社での職場内研修を実施	○	研修受講率は、当社がほぼ100%、グループ会社は大幅に前年を上回った
人権意識の向上	・各職場で人権課題を設定し、全職場で議論を実施、また、現場での意識の向上を把握するため、モニター職場30箇所でのヒアリングを実施	△	全職場で課題の設定は行ったものの、具体的な進め方が浸透してい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

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

人権啓発の推進体制

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

■人権啓発推進体制



人権意識向上の取り組み

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

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

教育研修の実施

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

■平成21年度人権啓発研修実績

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

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

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



出雲保線区
総括助役
渡邊 雅己

モニター職場へのヒアリングと改善

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

資材調達

資材調達に際しては、品質の確保、安定供給、価格の適正性確保に継続して取り組んでいます。お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げるため、特に、列車の安全運行に関わる重要な物品については、取引先様の品質管理体制の構築・整備状況を確認する一方、不良品発生箇所に対しては再発防止策の実施状況を確認するなど、品質の確保に努めています。

これらを実践する上で、地域、社会から信頼される企業となることを目指し、コンプライアンスの確立に資するべく、法令遵守、公正取引、情報セキュリティの確保及び人権への配慮に自ら取り組むことはもとより、取引先様にも同様の取り組みを要請していきます。購入先の決定に当たっても、当社の「購買基本方針」を理解し、尊重していただける取引先様との協力関係を重視していきます。また、地球環境保護の観点から、環境への負荷が少ない資材の購入を拡大・推進していきます。



執行役員 財務部長
松浦 克宣

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

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

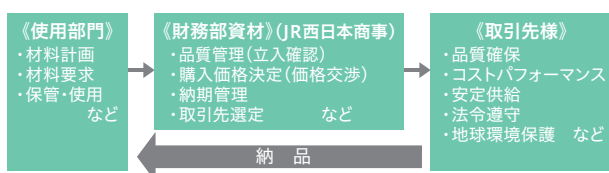
※総合評価 ○:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項

資材調達の使命と体制

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

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

■資材調達の流れ(略図)



品質の確保

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

特に、列車の安全運行に関わる重要な物品に関する取引先様に対しては、当社が定める「品質管理要求基本事項」の遵守状況について、立ち入り確認を行っています。

■平成21年度取引先様工場への立入確認実績

立入確認の実施	39社(47事業所)
不良品発生会社の再発防止対策の実施状況の確認	12社(14事業所)
メーカー担当者等への関係法令等の周知徹底状況の確認	124社

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

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

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



鶴橋駅
係長
岡山 孝祐

グリーン調達の推進

規制対象物質の管理、省エネルギー製品・リサイクル製品の優先的採用などの、当社の取り組みや取引先様の遵守事項、取引先様への要望事項を「グリーン調達ガイドライン」に明示しグリーン調達に取り組んでいます。

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

取引先様で働いている方専用の「公益通報窓口」の設置

コンプライアンスに関わる相談・通報のため「公益通報窓口」(取引先様で働いている方専用)をホームページに設置し、取引先様へ制度の周知と活用をお願いしています。

→公益通報窓口についてはP58もあわせてご覧ください。

第三者意見

この報告書発行の目的は、会社の社会への説明責任を果たすと共に、社会との対話を通じて会社の事業活動の質を高めていくことにあるとされている。本書をみる限り、豊富で洗練された内容であり、その目的を達し得るものとなっていると思われる。

JR西日本のコンプライアンス特別委員会の委員長を勤められた高巖教授は、本書の前々号で、本書の発行を高く評価された。そして、本書が単に外への発信だけにとどまるのではなく、自分たち自身への行動の呼びかけとしても活用され、そこから全社的大転換に発展することを期待するという趣旨のメッセージを出された。

ところが、その後、会社のトップによるコンプライアンスの意識欠如のあらわれと思われる事件が発生した。そのため同教授は、前号では、本書への評価が的外れであったと批判されても仕方がない、この報告書に寄せた思いが伝わらなかったのだと述べられた。しかし、なお、その実質的な評価は、JR西日本がこれから一丸となって取り組む「考」と「動」の成果を見た上で、改めて行いたいと述べられ、その後の会社への期待を滲ませておられる。

私は、この不祥事を機に設けられた企業倫理委員会の委員に任ぜられ、短い期間と限られた範囲ではあるがこの会社を見てきた。その中で、会社が社会の信認を得る企業になるためにしている決意には確かなものがあると思えることができる。また、多くの社員も真面目にその職責を果たそうと努力していることも理解することができる。

にもかかわらず、私の就任後の短い期間に、あいついでマスコミが大きく取りあげるような不祥事が発生した。

既に会社は、JR西日本の企業理念を発表し、その企業理念の第一に掲げられた安全に関する具体的指針である安全憲章も公にしている。そこに語られている言葉は非のうしろのいないほど立派なものである。しかし、その後も不祥事がおこっている。

一つの不祥事は、社会の会社への信認を一挙に失わせることになりかねない。会社への信頼が大きければ大きいほど、そこにできた落差は大きい。だからこそ、会社は高い企業理念を掲げ、旅客運送というこの会社で最も重要な企業理念についての具体的指針を定めた筈である。

どのような理念を掲げても、それを一人ひとりが自分のものとし、それぞれの場でその理念の中で求められているのは何かを考え、創意・工夫をしなければ、それは単なるかけ声だけに終わってしまい、そこからは何も生まれてこない。

役員、社員一人ひとりが、それぞれの持場でそれが意味することを考え、智恵を出しあい、広げていくことが必要なことは誰しもわかっている筈である。しかし、それを実際に行うことはそれほど容易なことではない。大きな組織になればなおさらのことである。

何よりも大切なことは、憲章であれ宣言であれ、それが何を意味するかが広く浸透するためには、それが全ての役員に正しく理解され、わかりやすい言葉で誤りなく現場に伝えられ、そこで行われるべきことが何であるかとその実践への役割が議論できるコミュニケーションの場がなければならないということである。

福知山線列車事故を経験して成立したコンプライアンス特別委員会は、その最終報告書の中で、不祥事再発防止策を考える上での4つの原則を掲げ、そのうちの一つに「一人ひとりがオープンで誇りを持てる会社を創ること」だと述べている。



滝井・仲田法律事務所
弁護士

滝井 繁男氏

一人ひとりがそれぞれの職務を自覚し、責任をもってその役割を果たさなければならないことは当然であるが、そのためには、会社に透明性や公明性を重んずる風土がなければならない。そのような中でこそ、社員の間に会社への誇りが出てきて、そこで会社をよくするための自由で闊達なコミュニケーションが可能となり、それが不祥事を防ぐことになると思うのである。

本書の中には、企業理念を実地に活かしたいいくつかの実践例が示されている。ここに示された創意と工夫には、それぞれの職場で何が求められているのかについて、活発な議論が行われる素材となり得るものを数多く含んでいる。

ここで示された実践例だけでなく、不祥事も含めて社会の信認に応える事柄について、それぞれの職場で話題にされ、そこで新しい創意や工夫が生まれ、その職場を変え、それが渦となって会社を変えていくことを期待したい。そして、そのことが本書を通じて社会に伝えられれば、それは美辞麗句を並べたどのような文章よりはるかに会社の変化についての説得力を持つものとなり、世間に対する説明責任を果たすことになるに違いない。本報告書がそのような役割を果たしていくことにも期待したい。

ご意見を受けて

昨年来、不祥事が引き続いて発生し、福知山線列車事故のご被害者の皆様、多くのお客様と関係者の皆様に、多大なご心配とご迷惑をおかけしております。ここに、改めまして、深くお詫び申し上げます。

中期経営計画の見直しの中で、行動原則「すべての起点は現場から」を定めるに当たり、我々は、「現場」というものを、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場所と定義しました。

この行動原則のもと、これまで以上に現場目線、部下目線の気づきがしっかり施策に反映されるよう、いわば「下意上達」を目指し、コミュニケーションの改善を図ってまいります。また、同じくこの行動原則のもと、今、各「現場」で高まりつつある世の中と直接接する一人ひとりの社員の「考動」を、さらに大きく伸ばしていきたいと考えています。

当社のCSRは、世の中にお約束した「企業理念」の実現を目指す取り組みであり、そのための具体的な動きが一人ひとりの「考動」です。

私を含め、まず役員が、そして一人ひとりの社員が、滝井先生にご指摘いただきましたとおり、それぞれの持場で「企業理念」の意味するところを考え、創意・工夫を重ね、智恵を出し、行動様式を変えてまいります。それこそが、よりいっそう一体感を高め、オープンな企業風土とし、世の中に信認いただける「R西日本」を作る原動力となるものと考えています。

引き続き社員の「考動」する姿を「企業考動報告書」を通じて社内外に発信し、大きなうねりとしていきたいと思っております。

それにより、安全性をさらに向上させ、よりよいサービスを提供し、西日本地域の活性化に貢献する、お客様や社会から信頼される企業グループを目指してまいります。



取締役兼常務執行役員 来島 達夫

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/>



支社CSR推進メンバー



本社CSR推進メンバー



表紙について

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す。表紙では、こうした会社の取り組みと一人ひとりの社員の「考動」、そして地域とのつながりを表現しました。



MIX

Paper from
responsible sources
FSC® C016334

