

「人権」に関する取り組みの詳細は、ホームページに掲載しています。
<https://www.westjr.co.jp/company/action/humanrights/>



人権

提供する価値

- すべてのお客様に安心・快適にご利用いただける商品・サービスの提供
- 共に働く仲間が安心して生き生きと働ける職場環境の実現

推進責任者からのメッセージ

日々の事業活動に人権の視点を組み入れる

JR西日本グループは、鉄道を軸に社会インフラを担う企業グループとして、安全を根幹として、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います。



そのために、「JR西日本グループ中期経営計画2022」では、経営基盤づくりの重点分野の一つとして「人権」を掲げ、取り組みを進めているところです。これを具体的に推進する指針として、2019年4月に「JR西日本グループ人権基本方針」を制定しました。この中で、お客様、地域の方々、取引先の方々、社員をはじめとするすべての人々の人権を尊重することを明記しています。さらに、これまでそれぞれの職場で差別事象の未然防止に取り組んできた「人権リスクマネジメント」に加え、多様化、複雑化する人権課題に対応するため、「人権デューデリジェンス※」を実施すること

により、グループ全体に共通する重要な人権課題を選定し、対策を講じていきます。

この取り組みは、すべてのお客様に対して安心して快適にご利用いただける商品やサービスを提供するとともに、社員が安心して生き生きと働ける職場環境を作ることにもつながるものと考えています。

今後も、日々の事業活動に人権の視点を組み入れ、めざす未来である「人々が出会い、笑顔が生まれる、安全で豊かな社会」の実現につなげていきます。



取締役兼専務執行役員
 総務部長
倉坂 昇治

2018年度の取り組み

- 「JR西日本グループ人権基本方針」の策定
- 身近な事例に基づき、必要な意識や知識を身に付けるための職場内教育を全職場で実施
- 人権侵害事象未然防止に向けた、人権リスクマネジメントの実施

今後の課題

- 「JR西日本グループ人権基本方針」の浸透
- 人権デューデリジェンスによる重要な人権課題への対応

※ 人権デューデリジェンス：JR西日本グループに共通する人権課題を設定し、PDCAサイクルを回す取り組み

「JR西日本グループ人権基本方針」の策定

JR西日本グループでは、これまでさまざまな人権課題に取り組んできましたが、社会情勢の変化に伴い人権に関する認識が大きく変化する中で、LGBTQや外国人など、世の中における人権課題は多様化、複雑化しています。

お客様や社員など数多くのステークホルダーとかがわって事業を営む私たちは、人権に関する意識、知識を高め、当社

グループの事業活動にかかわるすべての人々の人権を尊重し、多様な価値観を活かした事業活動を行うことが大切です。

これらを実現するために、グループ全体で人権を尊重する事業活動を具体的に推進する指針として、2019年4月に「JR西日本グループ人権基本方針※」を制定し、公表しています。

※「JR西日本グループ人権基本方針」は、<https://www.westjr.co.jp/company/action/humanrights/pdf/humanrights.pdf>に記載しています。

多様なお客様に寄り添える社員の育成

年齢、性別、国籍、障がいの有無など、当社グループをご利用になるお客様はますます多様化しています。多様なお客様に寄り添い、そのご期待に応えた価値を生み出していくこと

が、企業価値の向上につながります。そのためには、多様なバックグラウンドを活かし、多様なお客様に寄り添える社員を育成していくことが必要です。

“触れ、感じ、気付く”体感訓練の実施

堺市駅では、大阪南視覚支援学校の先生方にご協力いただき、目の不自由なお客様の気持ちを体感し、理解する訓練を実施しています。訓練には、駅係員のほか、乗務員や技術系統社員、グループ会社などの社員が参加し、お客様に安全で快適にご利用いただくために各自ができることを考える機会になっています。

「すべてのお客様に自力でストレスなくご利用いただける」状態を目指します



近畿統括本部
 大阪支社 堺市駅 助役
 (現 大阪駅助役)
東 耕太郎

隠しをしてホームを歩いてみて、お客様の気持ちを体感すると、「すべてのお客様に自力でストレスなく、駅や列車をご利用いただけること」が自分たちの目指す状態であることを、あらためて強く感じます。この原点からスタートすれば、一人ひとりが自分にできることを考える視野が広がり、行動にも幅が生まれます。体感訓練後の職場では、交わ

される言葉や社員の行動から、移動の「お手伝い」をするのではなく、安心・快適にご利用いただけるように「ご案内」をするという意識の変化を感じることができました。

多様なお客様の気持ちに寄り添った心遣いが、「特別にすること」ではなく、私たちの日々の行動に自然に表れている状態を目指していきたいと思っています。



社外からのご意見

視覚障がいや、視覚障がいのある方への理解を深めただけで大変ありがたいという思いで、訓練に協力しています。

社員の方は非常に熱心で、熱意を持って訓練に参加しておられ、その意気込みや多くの気付きには敬意を表します。しかし、視覚障がいがあるといっても、一人ひとりの見え方や見えにくさは違っており、単にマニュアルに沿った対応だけでは、視覚障がいのある方のニーズに十分応えることはできないと思います。

訓練の成果は、駅係員をはじめ社員の皆様のご対応から、着実に表れていることを実感しています。今後とも、視覚障がいのある方は一人ひとり見え方や見えにくさに違いがあることにご留意いただき、視覚障がいのある方と直接向き合っていない場面においても、視覚障がいのある方に配慮した放送を行っていただくなど、多様なニーズを受け止め、丁寧なご対応をお願いいたします。



大阪立大阪南視覚支援学校
 校長
松村 高志 様