

# 新型コロナウイルス感染症への対応

2020年1月以降、国内における新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に鑑み、「西日本旅客鉄道株式会社 新型インフルエンザ等対策に関する業務計画」に基づき、「新型コロナウイルス関連肺炎本社対策本部」を速やかに設置し、お客様に安心して当社鉄道やサービスをご利用いただくため、また、当社グループの社員が健康を確保し、職場における感染拡大を未然防止するため、さまざまな取り組みを実行してきました。

## 4つの基本方針に基づく取り組み

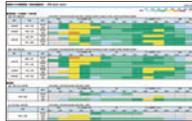
### 基本方針① 社会インフラ企業としての使命を守る

当社グループは、安全で高品質な鉄道サービスと生活サービスの提供を通じて、お客様の暮らしを支える社会インフラ企業として機能し、安心して鉄道をご利用いただくことで社会に貢献するため、さまざまな取り組みを進めています。

#### 混雑回避に向けた取り組み

##### • 混雑状況のご案内

ホームページにおいて、主な線区・区間の列車の時間帯別の混雑状況、新幹線自由席の混雑状況、朝夕通勤時間帯の主要駅のご利用状況をお知らせしています。



##### • 時差通学にあわせた臨時列車の運転

緊急事態宣言解除後、学校からのご要望を受け、一部の線区において時差通学にあわせた臨時列車を運転しました。

##### • 定期券併用チケットレス特急券の発売

朝夕時間帯のご利用が多い線区において、一部の在来線特急列車の普通車指定席を定期券と併せてお使いいただける特急券を、期間限定で発売しました。



##### • 指定席購入時の座席選択のご案内

ネット予約やみどりの券売機で、シートマップによりお客様に座席をお選びいただけるようにしています。

#### 感染拡大防止に向けたご協力をお願い

社会全体での感染拡大防止のため、駅や車内での放送や、ポスターなどの掲出を行っています。

- マスク着用や会話を控えめにいただくことをお願い
- 時差通勤・テレワークなどへのご協力をお願い



#### ご利用にあわせた柔軟な運転計画の策定

新幹線や在来線特急列車において、車内の混雑回避に配慮した上で、お客様のご利用状況を踏まえた列車設定の見直しを実施しています。

#### 社会の動向やお客様のご利用状況などを踏まえた列車設定を心掛けました

運輸部 輸送計画課 森部 厚

2020年3月以降、新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急事態宣言の発出・解除など、社会情勢が急激に変化する中、お客様のご利用状況を踏まえた新幹線や在来線特急列車の設定を見直してきました。

列車設定の見直しにあたっては、新型コロナウイルスへの感染不安が継続する中、お客様に安心して列車をご利用いただくため、日々のご利用状況やご予約状況などさまざまな情報を収集・分析し、見直し後の列車内が「3密」とならないように細心の注意を払いながら、計画しました。また、お客様へお知らせする際には、できる限り早い、かつ分かりやすい情報となるよう、お知らせのタイミングや表現方法などに配慮してきました。

新型コロナウイルス感染症の動向は依然として予断を許さない状況ではありますが、GoToキャンペーンの取り組みなど、鉄道のご利用回復に向けた兆しもうかがえます。

今後とも、社会動向やお客様のニーズ・行動の変容などに対する感度を高く保ち、ご利用にあわせた柔軟な列車設定を行うことを通じ、お客様に安心してご利用いただける鉄道の提供に努めていきます。



## 基本方針② お客様や社員の安全を守る

新型コロナウイルス感染症の感染リスクが低減し、お客様および社員などの健康と安全が守られる段階に至るまでの間の業務に用いられるものとして、当社も参画して策定された「鉄軌道事業におけるガイドライン」※をはじめとする各事業におけるガイドラインに基づき、各種取り組みを実行しています。

※ 鉄軌道事業におけるガイドライン:「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」。第1版は2020年5月14日に発行。

### お客様の安全を守る

#### 車内・駅での消毒・抗菌

- 日常的な消毒の実施
- 車内手すりや座面の抗ウイルス・抗菌加工
- 券売機やエレベータボタンへの抗菌シール貼り付け
- 主要駅への消毒液の設置



#### 飛沫感染防止

- 改札やみどりの窓口でのビニールカーテンの設置
- みどりの窓口などでの足元待機位置の表示によるお客様同士の密の回避



#### お客様への配慮

- 接客社員のマスク着用
- 現金の受け渡しの際のトレー使用
- 乗務員による車内換気



### グループ事業における感染防止の取り組み

各種ガイドラインを遵守し、安心してご利用いただけるよう、継続的な取り組みを行っています。

- ショッピングセンター入口、ホテルフロントへの消毒液の設置
- 店舗レジ、ホテル受付などでのビニールカーテンの設置

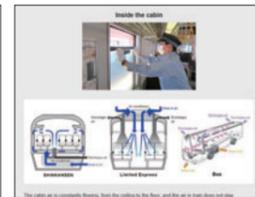


### 多言語での情報提供

より多くの方々に当社グループの駅構内や車内、グループの事業における感染拡大防止策を知っていただき、安心してご利用いただくために、ホームページにおいて英語などでのお知らせも行っています。



ホテルの取り組み「Clean&Safety」



鉄道車内の換気の仕組み

## 社員の安全を守る

### 体調管理・感染防止の取り組み

- うがい・手洗い・消毒
- 執務前の検温



クールセンターでの検温の様子  
((株)JR西日本カスタマーリレーションズ)

### 執務中の3密を回避する取り組み

- 在宅勤務対象者拡大、回数の上限撤廃
- 執務室での仕切り設置
- グループ内ホテルや会議室など分散勤務箇所の整備
- 会議、研修、訓練などのオンラインによる開催



オンラインでの訓練風景

### 休憩室や泊まり勤務用宿泊施設での取り組み

- 浴室や寝室の使用法の徹底
- 休憩室の確保、仕切り設置
- 分散して休憩するためのスペースの確保
- 宿泊箇所のリネン交換頻度の見直し
- オゾン発生装置、空気清浄機の設置



宿泊所への空間除菌消臭装置の設置

## 基本方針③ 社員の雇用を守る

事業を支えている社員の就業環境と雇用を守るため、各種制度の条件緩和や雇用調整など、機動的に対応を行ってきました。

### 柔軟な体制・仕組みづくり

学校や介護施設の休業による、育児・介護を行う社員の負担軽減や、妊産婦社員などへの配慮として、一部休暇の適用拡大、使用条件の撤廃を行うとともに、柔軟な勤務制度の運用などを行ってきました。

- 一部休暇の取得条件緩和
- 休職の延長
- フレックスタイム制の始業時間帯の制限撤廃
- 間接部門社員による時差出勤の活用

### 雇用調整の実施

2020年5月に緊急事態宣言が明けてもなお、地域間流動の自粛などにより、お客様のご利用が大幅に減少しました。

今後の経営の見通しが不透明な中、安全確保を前提としながら、鉄道事業という公共交通機関としての役割を担いつつ、社員の感染防止と雇用維持を守る観点から、「一時帰休」を実施しました。業務量が減少した駅、乗務員、車両系統の業務に従事する社員および間接部門の社員を対象に、2020年5月～7月の間で実施しました。

## 基本方針④ サプライチェーンを守る

当社グループは、鉄道を中心とした社会インフラ企業グループとして、資材調達先や、工事、メンテナンスなどの協力会社、高架下の事業、駅ビル事業でテナントとして入っている店舗など、多くの取引先様とつながっており、今後も継続して事業を提供できるよう、迅速に手立てを打っていきます。

- 対面の打ち合わせを避けるなどの工夫により、メンテナンスを中心とした鉄道の工事を止めることなく確実に実施
- 鉄道事業の継続に向け、調達ルートの多様性を高めるため、コロナ禍における取引先の製造リスク状況を把握



オンラインでの施工打合せ

### お客様により安心して列車をご利用いただくために

(株)JR西日本テクノス  
網干支店 車両係 下坂 悠稀

抗ウイルス・抗菌加工作業により、列車にご乗車されるお客様の不安を少しでも和らげたいという思いで、作業にあたっています。作業中に意識しているのは、お客様が実際に車内でお過ごしになっている、その姿を想像することです。吊り革や手すりはもちろん、例えば、座席ならどこを触られるだろう、車内が混んできたらドアの上にも手をかけられるだろう、とおお客様の動作をイメージしながら、噴霧していきます。抗菌加工は目には見えないからこそ、いつも以上にご乗車されるお客様を意識して、作業にあたっています。

作業が完了した車両にそれを証明するピクトグラムを貼る時、今、自分たちにできる術を尽くした満足感とともに、「お客様に安心していただくために、もっと何かできることはないだろうか」という葛藤も浮かんできます。この取り組みがお客様にとって、列車を安心してご利用いただける一助になればと思います。



今後の危機対策(リスクマネジメント)

長期化への対応

国内の新規感染者数は増加と減少を繰り返している状況です。今もコロナ禍の真っ只中にあり、終息の兆しは見ておらず、現在実行している取り組みを通じて、お客様に安全・安心を提供し続けていくことが重要だと考えています。また、事業継続を念頭に置いた当社グループ社員における感染拡大防止策を根気強く続けていくことが重要です。

多くの社員への感染が発生した場合を想定し、鉄道運行における業務縮小計画(列車本数を削減しつつ、列車の運行を継続するための計画)などについても備えているところではありますが、特に、これから迎える冬においては、新型コロナウイルスの脅威に加えて、風邪やインフルエンザの流行が懸念されるため、日々の社員一人ひとりの健康管理、職場における感染拡大防止策に取り組んでいきます。

今回のコロナ禍を受けて

企業倫理・リスク統括部長  
板井 聡一郎

今回のコロナ禍で私たちが痛感しているのは、感染症対策における長期化への備えの重要性です。

過去の経験を踏まえ、感染症の拡大防止のために一定規模の備蓄を用意していましたが、新型コロナウイルス感染症への対応も間もなく1年となるところであり、備蓄だけではなく、あらゆる側面での影響が長期化の様相を示しています。また、コロナ禍が過ぎ去っても、近い将来、また新たな感染症が流行する可能性が十分にあります。

感染症対策は長期にわたるものだという認識の下、新たな感染症流行への備えとして、当社の感染症BCPである「新型コロナウイルス等対策に関する業務計画」についてもブラッシュアップする必要があると考えています。

多くの人々の日常を支える社会インフラ企業グループとして、事業継続が使命と再認識し、今回のコロナ禍への対処の継続、そして次なる感染症禍への備えに注力していきます。



地域社会への貢献

自治体との協力体制、寄付や宿泊所提供

- ホテルヴィスキオ京都では、軽症者用ホテルとして、感染者の受け入れを実施
- 自治体を通じ、医療機関や福祉施設などへ医療用防護マスク、防護服、フェイスガードを提供
- 緊急事態宣言発令に伴う店舗への休業要請により、販売機会を失ったお土産などの商品を、近隣の福祉施設などに寄贈



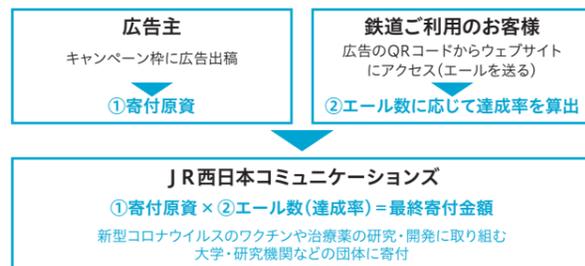
近隣福祉施設への寄贈((株)ジェイアルサービスネット広島)

交通広告を通じて、新型コロナウイルス感染症と闘う方々を応援するプロジェクト「QRでエール」

(株)JR西日本コミュニケーションズでは、鉄道をご利用のお客様が、対象の電車内中吊りポスターや駅貼りポスターに掲載されているQRコードを通じてウェブサイトへアクセスしていただいた回数を、「エール数」として寄付金額に反映するキャンペーン※を実施しています(2021年3月28日まで)。



※ 詳しくはこちらをご覧ください。  
<https://qrdeyell.jp/>



コロナ禍における社会の動きと、当社グループの主な取り組み

	社会の動き	JR西日本グループの主な取り組み	
全国での 新規感染者数の 推移	1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 15日 日本国内で初の感染を確認</li> <li>● 30日 政府が新型コロナウイルス感染症対策本部を設置</li> </ul>	<p><b>1月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 30日 「新型コロナウイルス関連肺炎本社対策本部」を設置</li> <li>● 30日 接客に携わる社員にマスクの着用を指示</li> </ul>
	2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 27日 政府から全ての小、中学校などが3月2日から春休みまで、臨時休校を行うよう要請が出される</li> </ul>	<p><b>2月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 25日～ 時差出勤やテレワークを呼びかける車内放送や駅構内放送を開始</li> <li>● 28日～ 政府の一斉休校要請を踏まえ、保存休暇や看護休暇の使用条件緩和など勤務に関する一時的な措置を開始</li> </ul>
	3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 13日 新型コロナウイルス感染症に「新型インフルエンザ等対策特別措置法」を適用</li> </ul>	<p><b>3月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 列車内、主要駅構内の定期的な消毒作業を開始</li> <li>● 東海道新幹線と直通する新幹線の自由席と在来線の指定席の対面による改札を省略</li> <li>● 19日～ 臨時列車の運転取り止め(新幹線・在来線特急)</li> </ul>
	4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 7日 緊急事態宣言が大阪、兵庫、福岡など7都府県に発令</li> <li>● 16日 緊急事態宣言が日本全国に拡大</li> </ul>	<p><b>4月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1日～ 入社式中止とし、新入社員研修は例年と異なる手法で実施(8日～自宅学習)</li> <li>● 1日～ 特急「はるか」の編成両数の削減</li> <li>● 緊急事態宣言を受けて、ルクア大阪などのショッピングセンターや百貨店、飲食店、土産店、一部ホテルなどで営業休止、および間接部門社員の原則在宅勤務措置</li> <li>● 10日 役員の報酬返上を公表</li> <li>● さらなる換気を目的とした乗務員による列車の窓開けを開始</li> <li>● 24日～ 駅、乗務員区における業務量縮減および「3密」対策としての自宅業務を開始</li> <li>● 24日～ 一部定期列車の運転取りやめ</li> <li>● 25日 福知山線列車事故追悼慰霊式の開催を取りやめ</li> <li>● 27日 株主優待割引券の有効期間延長を決定</li> </ul>
	5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4日 緊急事態宣言の延長が決定</li> <li>● 14日 39の県で緊急事態宣言解除</li> <li>● 21日 大阪など関西2府1県で緊急事態宣言解除</li> <li>● 25日 緊急事態宣言が全面解除</li> </ul>	<p><b>5月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 11日～ 東海道新幹線と直通する「のぞみ」と、九州新幹線と直通する「みずほ」「さくら」を減便</li> <li>● 16日～ 駅、乗務員および間接部門で勤務する社員などを対象として1日当たり約1,400名規模の一時帰休を実施</li> <li>● 16日～ 北陸新幹線「つるぎ」および在来線特急を減便</li> <li>● 21日 国内無担保普通社債を発行</li> </ul>
	6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 19日 都道府県をまたぐ移動の自粛が全国で緩和</li> </ul>	<p><b>6月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1日～ 減便していた山陽新幹線の運転計画を見直し、定期列車の「のぞみ」を全て運転</li> <li>● 1日～ 「一時帰休」の対象を車両部門社員にも拡大</li> <li>● 1日～ 一部の在来線特急列車の普通車指定席を定期券と併せてお使いいただける、専用のチケットレス特急券を期間限定で設定</li> <li>● 在来線全ての車両の抗菌加工を開始</li> <li>● 4日～ 関西西鉄および近畿運輸局との連携の下、「鉄道事業者共通お客様へのお願いポスター」をアーバンエリアの各駅に掲示</li> <li>● 13日～ 減便していた一部の定期列車の運転計画を見直し、山陽新幹線・北陸新幹線・在来線特急の全ての定期列車を運転(「はるか」は引き続き一部の定期列車を運休)</li> <li>● 23日 座席間隔を空けた配置などの感染防止策を講じ、第33回株主総会を開催</li> <li>● 23日 役員報酬の追加返上などを公表</li> </ul>
	7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 22日～ 「Go To トラベルキャンペーン」開始</li> </ul>	<p><b>7月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 7日 「オフピーク・ファミリーきっぷ(e5489専用)」を発売(8月24日まで発売)</li> <li>● 31日 2021年度採用計画の見直しを公表</li> <li>● 31日 2020年度第1四半期決算(連結・単体ともに会社発足以来初の赤字)</li> </ul>
	8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 7日 全国の陽性者数が1,595人で最多を更新</li> <li>● お盆の帰省や旅行が控えられ、移動や宿泊の支出が前年より大幅に減少</li> </ul>	<p><b>8月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1日 運転を休止していた一部の観光列車の運転を再開</li> <li>● 4日 「サンダーバード・しらさぎ」用編成の抗ウイルス・抗菌加工が完了</li> </ul>
	9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4連休、多くの観光地でにぎわいが回復</li> </ul>	<p><b>9月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 16日 2021年3月期通期業績予想および配当予想の修正を公表</li> </ul>
	10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1日～ 「Go To Eatキャンペーン」開始</li> </ul>	<p><b>10月</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2日 2020年度期末手当(年末手当)の見直しを労働組合に回答</li> <li>● 30日 「JR西日本グループ中期経営計画2022」の見直しを公表</li> </ul>