

# CSR重点分野の2019年度実績

分野	2022年度までの到達目標 (KPIなど)	KPIなどの進捗状況、現状
安全	<p><b>2022年度までの5年間を通じた目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•お客様が死傷する列車事故:ゼロ0件</li> <li>•死亡に至る鉄道労災:ゼロ0件</li> </ul> <p><b>2022年度の到達目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•お客様が死傷する鉄道人身障害事故:さらに1割減 9件</li> <li>•踏切障害事故:さらに1割減 22件</li> <li>•部内原因による輸送障害:さらに1割減 126件</li> </ul>	<p><b>2019年度実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•お客様が死傷する列車事故 [2018年度からの累計0件]</li> <li>•死亡に至る鉄道労災 [2018年度からの累計1件]</li> <li>•お客様が死傷する鉄道人身障害事故 8件</li> <li>•踏切障害事故 17件</li> <li>•部内原因による輸送障害 167件</li> </ul>
CS・お客様満足	<p>お客様に「JR西日本ファン」になっていただく 好感をお持ちのお客様が約8割以上(お客様満足度調査好感度4.0以上)の 実現と継続(5段階・社内評価)</p>	<p><b>2019年度実績</b></p> <p>お客様満足度調査 好感度3.96点(5段階・社内評価)</p>
地域との共生	<p>地域の皆様との対話や連携を通じた、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①訪れたいまちづくり(交流人口の拡大)</li> <li>②住みたいまちづくり(定住人口の拡大)</li> <li>③安全で持続可能な鉄道・交通サービスの実現に向けた取り組みが進捗している状態</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①「せとうちパレットプロジェクト」などの地域価値の向上の取り組みを継続的に推進。2019年度の実証実験の結果などを踏まえ、瀬戸内エリアにおける観光型MaaS「setowa」のサービスを開始。</li> <li>②近畿エリアでの「アーバン未来づくりプロジェクト」などグループ一体で線区価値向上の取り組みを推進。関西鉄道事業者7社による「関西MaaS検討会」を発足、MaaSに関する共同検討を開始。</li> <li>③地域の皆様との対話を継続して実施。地方型MaaSの構築に向け、島根県邑南町と連携協定を締結し、地域の課題解決に向けた第一弾の取り組みとしてデマンド交通の配車システムの実証実験を開始。</li> </ol>
人財・働きがい	<ul style="list-style-type: none"> <li>•「人財育成ビジョン」推進のため、社員意識アンケートなどを活用して指標化し、「主体性を持ち考動できる社員」「相乗性と思いを発揮する職場」「多様性を武器とする企業グループ」の3つの観点で定量的にトレースすることで、「人財育成が各社員に自分ゴト化され取り組みの推進・定着が実感されている状態」を目指す</li> </ul>	<p><b>2019年度実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•「主体性を持ち考動できる社員」の指標は向上した項目もあるが、2022年度までの目標には未到達</li> <li>•「相乗性と思いを発揮する職場」の指標は向上した項目もあるが、2022年度までの目標には未到達</li> <li>•「多様性を武器とする企業グループ」の指標は低下傾向にあり、2022年度までの目標には未到達</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•「人財育成の基盤」づくり推進のため、「誇り・働きがい」「心身の健康(健康経営)」の2つの観点で、社員意識アンケートなどの指標を活用して、「中期健康経営計画」を進める</li> <li>•心身の健康(健康経営) <ol style="list-style-type: none"> <li>① 高ストレス者率 4%未満</li> <li>② いきいき職場率 80%以上</li> <li>③ 定健有所見率 40%未満</li> <li>④ 生活習慣改善行動(喫煙率20%未満、多量飲酒率10%未満、運動実施率30%以上、紹介状返信率80%以上、人間ドック受診率70%以上、特定保健指導実施率80%以上)</li> </ol> </li> </ul>	<p><b>2019年度実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•大半の項目で改善傾向であるものの、2022年度までの目標には未到達</li> <li>① 高ストレス者率 4.5%</li> <li>② いきいき職場率 51%</li> <li>③ 定健有所見率 46.9%</li> <li>④ 生活習慣改善行動(喫煙率25.3%、多量飲酒率12.5%(男性)・10.2%(女性)、運動実施率20.3%、紹介状返信率66.4%、人間ドック受診率47.9%、特定保健指導実施率67%)</li> </ul>
人権	<ul style="list-style-type: none"> <li>•人権方針が策定され、社員一人ひとりに周知され浸透している状態</li> <li>•社員が個々の業務の中で人権について考え、人権を尊重し行動している状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•「JR西日本グループ人権基本方針」制定(2019年4月)に併せ、「人権啓発ハンドブック」を改訂し、グループ全社員に配付</li> <li>•LGBTなど性的マイノリティに関する理解促進を目的とした「JR西日本全社員対象の啓発教育を実施(グループ会社に対しては教材を共有)</li> <li>•人権デュエリジェンスの取り組みとして、関係部署との連携の下、グループ共通の人権課題を選定し(2020年度は「ハラスメントの防止」)、対策の実行に向けて推進中</li> </ul>
地球環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>•エネルギー消費原単位(2013年度比) △3%</li> <li>•省エネルギー車両比率 88%</li> <li>•駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率 96%</li> <li>•鉄道資材発生品リサイクル率(設備工事)97% (車両) 92%</li> <li>•環境に配慮した駅および業務用施設の推進</li> </ul>	<p><b>2019年度実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•エネルギー消費原単位(2013年度比) △4.1%</li> <li>•省エネルギー車両比率 89.2%</li> <li>•駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率 99.3%</li> <li>•鉄道資材発生品リサイクル率(設備工事)98.6% (車両) 95.5%</li> <li>•省エネ設備の導入に取り組み、山陰本線東浜駅を「ゼロ・エネルギー・ステーション(ZES)」として整備</li> </ul>
リスクマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>•地震などをはじめとする各種リスクに対する訓練を実施し、必要な検討や見直しを実施している状態</li> <li>•組織型不祥事などの重大なコンプライアンス違反が発生していない状態</li> <li>•情報セキュリティに関する重大な事故・被害が発生していない状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•大規模地震を想定した対応訓練などを通じて、リスクへの初動体制に関する感覚が向上</li> <li>•重大な組織型不祥事の発生なし</li> <li>•情報セキュリティに関する重大な事故・被害の発生なし</li> </ul>