

企業考動報告書 2008

JR西日本 CSRレポート



C O N T E N T S

P03	社長対談
P07	福知山線列車事故について
P11	「企業理念」「安全憲章」
P14	CSR (企業の社会的責任) の考え方
P15	安全
P16	安全性向上に向けた基本的な考え方/安全マネジメント態勢
P17	安全基本計画策定までの経緯
P19	鉄道運転事故の推移/安全性向上の取り組み
P25	安全投資
P27	最近発生した事故等とその対策
P28	安全基本計画
P30	リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立
P31	CS (お客様満足)
P32	基本的な考え方/CSマネジメント体制
P33	お客様との双方向コミュニケーションの充実
P34	CSマインドの醸成
P35	高品質な輸送サービスを提供するための取り組み
P37	お客様に安心してご利用いただくための取り組み
P38	より快適にご利用いただくための取り組み
P40	お客様に優しいバリアフリーの取り組み
P41	地球環境
P42	基本的な考え方/地球環境の推進体制/環境目標
P43	環境マネジメント
P44	環境負荷/環境会計
P45	地球温暖化防止の取り組み
P50	省資源の取り組み
P52	法令遵守の取り組み
P53	人材・ES (働きがい)
P54	人材確保
P55	人材育成
P56	働きがいの向上
P57	コミュニケーションの促進/ワーク・ライフ・バランス
P58	働きやすい環境づくり/労働安全衛生の取り組み
P59	地域との連携
P60	基本方針/事業活動を通じた地域の活性化
P63	社会貢献活動
P65	経営を支える基盤の取り組み
P66	コーポレート・ガバナンス
P67	コンプライアンス
P68	危機管理
P70	情報セキュリティ ディスクロージャー
P71	人権啓発 資材調達
P72	各分野における平成19年度の重点取り組み事項・実績 及び平成20年度の重点取り組み事項
P73	第三者意見

編集方針

当社は、福知山線列車事故を機に新たに制定した「企業理念」の実現をめざし、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に加え、10の重点分野を定め、CSRの観点に立った企業活動を進めてまいりました。このたび、世の中と誠実に向き合うため、これまでの活動実績を踏まえ、取り組みの現状を取りまとめ、報告することとしました。報告書のタイトルについては、「企業理念」の実現をめざし、社員、役員、そして総体である会社が一体(=「企業」となっており、自ら考え、行動(=「考動」)してきた結果を報告するとの思いを含め、「企業考動報告書」としました。初めての報告であることから、分野毎の取り組みの全体像がわかるよう、内容の網羅性に配慮した掲載とされていますが、掲載の順序及び量については、世の中の要請と自社にとって重要な事項の二軸から重要性の評価を行い、決定しました。分野毎に、推進責任者が基本方針を表明し、方針と個々の取り組みとの一貫性を示したほか、年度重点取り組み事項及び実績、さらには取り組みを担う個々の社員の姿や声をできるだけ紹介し、会社の実態が見えるように努めています。報告書の発行を機に、関係者の皆様とこれまで以上に積極的に対話を進め、至らざる点の一つひとつ改善し、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)

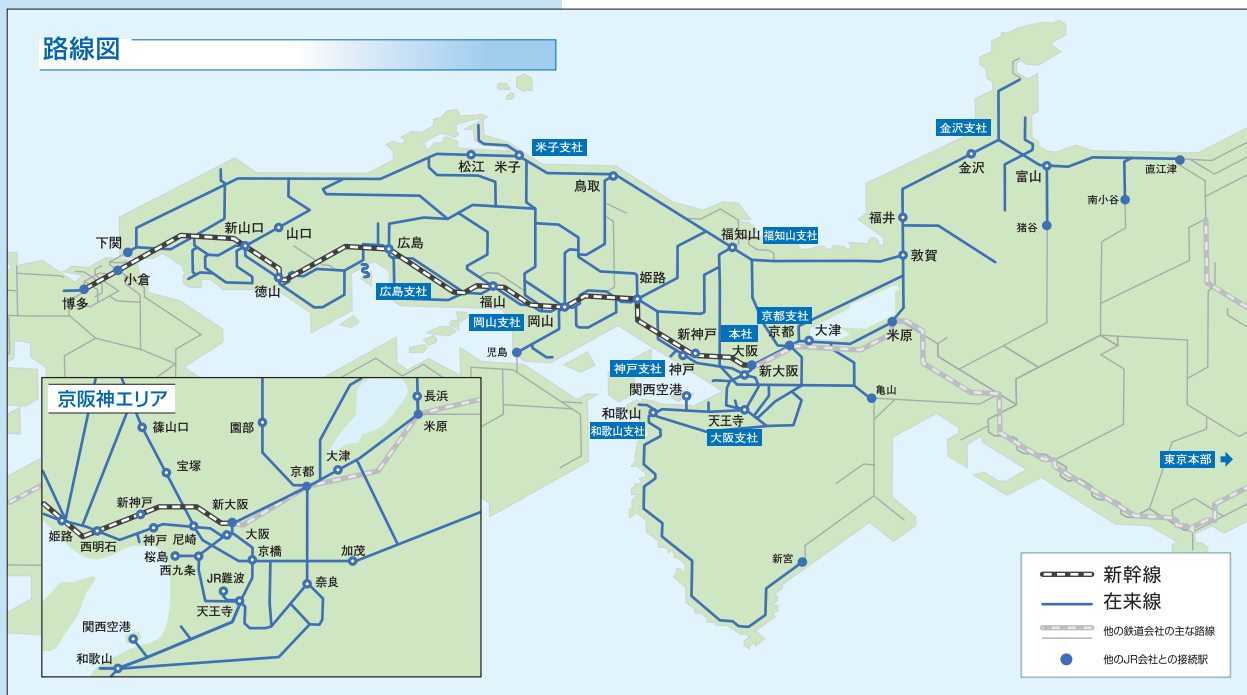
対象期間

平成19年4月～平成20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20年11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)」

路線図



会社概要

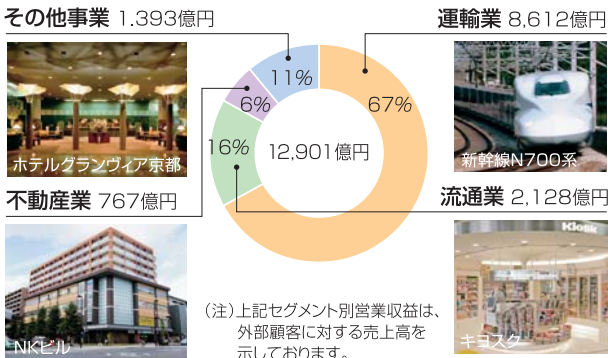
平成20年3月31日現在

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	旅客鉄道事業及び海上運送事業 関連事業（不動産賃貸業等）
営業収益	12,901億円（連結）8,794億円（単体）
総資産額	24,628億円（連結）22,229億円（単体） （注）財務情報については、ホームページをご覧ください。

社員数	29,610人（単体）[平成20年4月1日現在]
子会社数	151社（うち連結子会社66社）
鉄道	キ口数:5024.0km 新幹線:644.0km 在来線:4380.0km 駅数:1,221駅 車両数:6,783両
船舶	宮島航路 航路区間:宮島口・宮島1.8km 船舶数:3隻

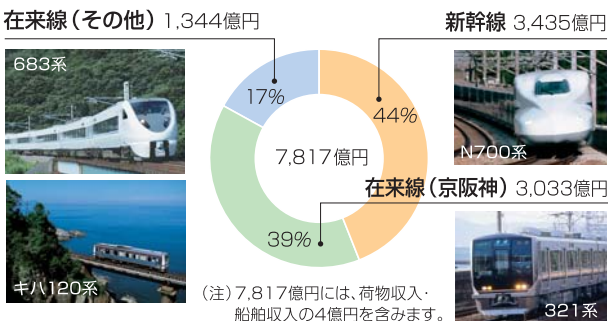
セグメント別営業収益

平成20年3月期



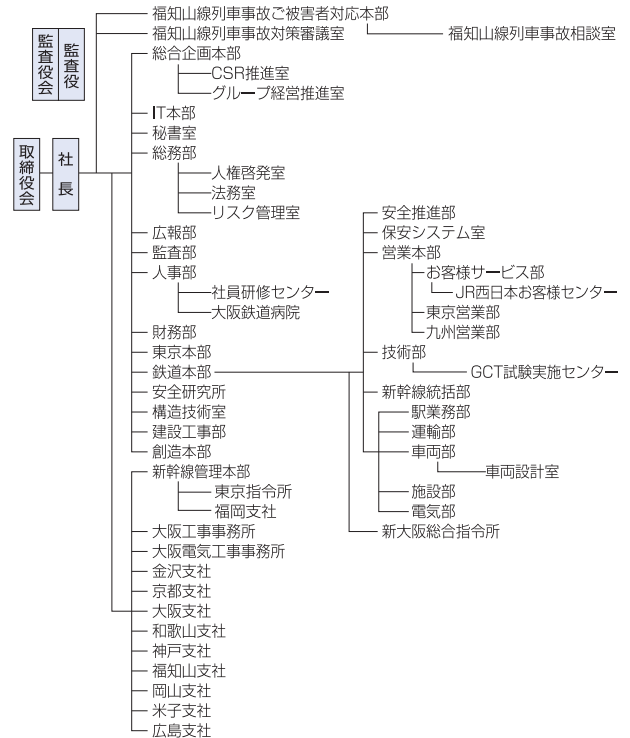
運輸収入

平成20年3月期



組織

平成20年7月1日現在



主なグループ会社

平成20年9月30日現在

【運輸業】

- （鉄道事業）
嵯峨野観光鉄道株式会社
- （旅客自動車運送事業）
中国ジェイアールバス株式会社
西日本ジェイアールバス株式会社

【流通業】

- （百貨店業）
株式会社ジェイアール西日本伊勢丹
- （物販・飲食業）
株式会社ジェイアール西日本ティールーサービスネット
株式会社ジェイアール西日本フードサービスネット
株式会社ジェイアールサービスネット広島
株式会社ジェイアールサービスネット岡山
株式会社ジェイアールサービスネット金沢
株式会社ジェイアールサービスネット米子
株式会社ジェイアールサービスネット福岡
株式会社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式会社

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）
京都駅ビル開発株式会社
大阪ターミナルビル株式会社
ジェイアール西日本不動産開発株式会社
株式会社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式会社
JR西日本SC開発株式会社 ※
京都ステーションセンター株式会社
富山ターミナルビル株式会社
株式会社ジェイアール西日本クリエイティブ
金沢ターミナル開発株式会社
岡山ステーションセンター株式会社
山陽ステーション開発株式会社
山陰ステーション開発株式会社
株式会社天王寺ステーションビルディング
広島ステーションビル株式会社
神戸SC開発株式会社
株式会社富山ステーションデパート ※
中国SC開発株式会社
株式会社和歌山ステーションビルディング
株式会社新大阪ステーションストア
大阪ステーション開発株式会社
株式会社京都駅観光デパート

【その他事業】

- （ホテル業）
株式会社ジェイアール西日本ホテル開発
株式会社ホテルグランヴィア広島
株式会社ホテルグランヴィア大阪
株式会社ホテルグランヴィア岡山
和歌山ターミナルビル株式会社
三宮ターミナルビル株式会社
株式会社奈良ホテル ※※※
倉敷ステーション開発株式会社
- （旅行業）
株式会社日本旅行
- （物品賃貸業）
ジェイアール西日本ファイナンス株式会社
- （貸自動車業）
株式会社駅レンタカー関西
株式会社駅レンタカー中国
- （広告業）
株式会社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）
株式会社ジェイアール西日本テクノス
株式会社ジェイアール西日本新幹線テクノス
- （電気工事業）
西日本電気テック株式会社
西日本電気システム株式会社
- （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式会社

【清掃整備事業】

- 株式会社ジェイアール西日本メンテック
株式会社ジェイアール西日本広島メンテック
株式会社ジェイアール西日本金沢メンテック
株式会社ジェイアール西日本福岡メンテック
株式会社ジェイアール西日本岡山メンテック
株式会社ジェイアール西日本福知山メンテック
株式会社ジェイアール西日本米子メンテック

【情報サービス業】

- 株式会社JR西日本ITソリューションズ

【建設事業】

- 株式会社レールテック
大鉄工業株式会社 ※※
広成建設株式会社 ※※

【その他】

- 大阪エネルギーサービス株式会社 ※
株式会社JR西日本あおいウィル ※
株式会社ジェイアール西日本リネン
株式会社ジェイアール西日本総合ビルサービス
株式会社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式会社
株式会社ジェイアール西日本交通サービス
JR西日本ゴルフ株式会社
株式会社ジェイアール西日本ウェルネット

このたび、企業活動の現状をCSRの観点から取りまとめ、新たに「企業考動報告書2008（JR西日本 CSRレポート）」を発行するにあたり、「失敗学」の提唱者であり、当社の安全推進有識者会議委員でもある工学院大学教授、東京大学名誉教授の畑村洋太郎様と当社代表取締役社長 山崎正夫が対談を行い、JR西日本が今後考慮すべき視点について広くご提言をいただきました。

山崎：本日はお忙しいところ、ありがとうございます。
現在の私どもの最大の課題は、平成17年4月25日に福知山線塚口・尼崎駅間において発生させた列車事故への対応です。この事故により、私どもは、106名ものお客様の尊い命を奪い、500名を超えるお客様にお怪我を負わせてしまいました。ここに改めて、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、心から深くお詫び申し上げます。あわせて、事故に関して多大なるご心労、ご迷惑をおかけした皆様方に、心からお詫び申し上げます。

私どもは、事故を機に、安全を最優先する企業風土を構築するため、全社員で議論を重ね、新たに「企業理念」「安全憲章」を制定しました。これらを心の拠りどころとし、「被害に遭われた方々への精一杯の対応」を最優先に、「安全性向上に向けた取り組み」、「変革の推進」を経営の三本柱と位置づけ、取り組みを進めています。今回、CSRに関する報告書を発行することをきっかけに、世の中と誠実に向かい合い、積極的に対話を進め、至らざる点を改善し、事業活動の質を高めていきたいと考えています。
本日は私どもへの率直なご意見・ご提言をいただき、今後の取り組みに活かしていきたいと思っております。

CSRは社員一人ひとりが主役

畑村：近頃はどこの会社もCSRが大事だと言っていますが、このCSRという言葉はどう理解しているのか、私はまずそこに疑問を持っています。

CSRは、よく「企業の社会的責任」と訳されますが、この言い方だと皆さん、「会社が社会の中で活動するときに、社会に対して負っている責任」と考えているのではないかと思います。しかし、私は、それは少しおかしいのではないかと思います。CSRのC、コーポレートを単純に「企業」と訳して良いのでしょうか。コーポレートというのは本来「人が何らかの目的で集まっている集団」のことです。つまり、企業を構成するのは個々の人間であるにもかかわらず、「企業」と言った途端、個人が埋没してしまうと思うのです。企業を構成している個人が、責任をきちんと自覚する必要があり、とすると、CSRとは「集団を構成する一人ひとりが持たなければならない社会的責任」という考え方が適切ではないでしょうか。

山崎：今の先生のお話は、企業というものは一人ひとりの社員から成り立っており、それぞれが自覚と責任を持って仕事に当たらないといけないということだと思います。今回、報告書のタイトルを「企業考動報告書」としましたが、これにはこだわりがあります。私どもは、事故を機に理念を見直しましたが、その際、経営者が制定したという意味合いが強いこれまでの「経営理念」ではなく、社員と経営者が一体となってつくり上げたという



工学院大学教授
東京大学名誉教授 畑村 洋太郎

思いを込め、「企業理念」としました。私どもが使う「企業」という言葉には、そうした思いが込められており、この報告書もその思いを大切にしています。

CSRについて、私どもは「安全」を中心に11分野で考えています。その中には「コンプライアンス」や「危機管理」といった、いわば経営の基盤を成す基本的CSRの分野もありますが、それらだけにとらわれないで、「CS(お客様満足)」、「地球環境」、「人材・ES(働きがい)」なども含め、むしろ積極的に社会に働きかけようとしています。これらの分野を積極的CSRと言っており、今後、そうした方向に積極的に展開していきたいと考えています。

畑村：そう考えると、とかく狭い意味で捉えがちな「CSR」というものを、JR西日本は社会との関わりの中で、もう少し根本的にやるということになりますね。

JR西日本の最大のCSRは安全

畑村：JR西日本が鉄道会社であることを考えると、社会から求められているのは、「人が、安全に、安心して、確実に移動できるサービスを提供する」ことだと思います。

まずは「安全」に乗ることができないと話になりません。その次に確実に運んでくれること(=「定時性」)が大事です。そして三番目に、気持ちよく、快適に(=「快適性」)ということがあります。さらに、これらの活動が世の中でお金というもので評価されることを考えると、四番目に「経済性」を考える必要があります。この「経済性」から離れ、「あれも良い」「これも良い」と言っても現実味がありません。先ほど言われたCSRの各分野も、企業活動として成り立つものでないといけないと思います。

山崎：安全については、私どものCSRの中で一番重要な、世の中に対する最大の責任だと考えています。私は日頃から「安全はゼロ番」と繰り返し言っていますが、この最も大切な安全をどういう形で高めていくかが最大の課題です。先生にも委員としてお入りいただいている安全推進有識者会議のご提言を踏まえ、平成20年4月には「安全基本計画」を策定し、現在、この計画の下で取り組みを進めています。中でも「リスクアセスメント」はかなり新しい考え方であり、ぜひとも社内に根づかせたいと考えています。

畑村：今、色々な種類のトラブルが起こっており、それらを防ぐにはどこにどんな「危なさ」があるかを感じとり、それらを全体で考える「リスク」の考え方が非常に大切になっています。そのとき、人はとかくいつも起こることに目を奪われ、起こると致命的なダメージをもたらす問題を忘れがちですが、日頃から自分たちがどういうリスクに囲まれてそこに在るのかということ

ははっきりと自覚するような、何かのサイクルを動かす必要があると思います。

また、「リスク」はある起こった事象の損害の大きさと、起こる確率とを掛けあわせると出てきますが、めったに起きないが起きると致命的なダメージを与える問題は、皆がいつも気にしている細かいトラブルとは別の次元のものであり、それにはどんなものがあるか、それが起こるとどんなことになるかというのを社員が共有している状態、それも単に知っているというのではなくて、自分の判断基準に組み込まれている状態を作ることがとても大切になってきます。

山崎：新たにはじめた「リスクアセスメント」では、「発生の頻度」に加え、今言われたような、めったに起きないけれども起きたら大変だという「重大性」「発生に至る可能性」の要素も織り交ぜて評価を行い、「リスク」に対する感度を高めて、安全というものを考えていこうとしています。

畑村：それが大事だと思います。



代表取締役社長 山崎 正夫

前提である企業文化の変革

畑村：今回の事故について、「曲線でスピードを出し過ぎたから脱線した」というのは物理現象としてそのとおりだと思いますが、まずは「あのような運転がなぜ起きたのか」ということを考える必要があると思います。最も大きいのは会社の中の組織文化の問題と、それから地域が持っている社会文化の問題だという気がしています。その辺りをどれ位自覚していたかを最も反省すべきだと思います。

山崎：私も当社の企業文化には強い問題意識をもっています。特に20年前の会社発足当時にはあった危機感が10年経った頃から急速に薄れてきたことに強い懸念があり、現在、これを変えようと企業文化の変革の取り組みを進めています。

畑村：どんなに危機感をもっていても数年経てば忘れていきます。ただ、忘れることが悪いわけではありません。そこで「何を忘れたらよくて、何を忘れたらいけないか」を考えることが大切なのです。また、皆できっちり決めごとをし、それを共有し、管理運営していくというやり方には無理があると思います。中にいる一人ひとりが、自分で考え、自分で決め、動くように変えていくべきだと思います。

山崎：お言葉を肝に銘じ、変革を進めたいと思います。

大切なのはトップの役割、そして「考動」

山崎：組織をある方向に動かしていくには、やはり、トップの役割と、組織の運営の仕方が非常に大きいと考えています。現在、私自身が先頭に立ち、役員チームワークを高め、様々な形で企業文化の変革に取り組んでいますが、その点について先生のご意見をお聞かせください。

畑村：一般にある組織ができて、長い間その中で活動していると、それぞれ独自の文化ができて上がってきます。私たちの判断や行動はすべて、その文化の影響を強く受けていることをどこかで意識する必要があります。私はそれを「『気』に囲まれている」と言っていますが、遠くから見るとわかるが、中にいる人はどう「気」に囲まれているか誰も気がつかないということがある気がします。

事故を起こす前のJR西日本の文化は、「決められたことをきっちり守ることが大事」という点はよいのですが、どこかで建て前が建て前のままで動いていたのではないかと気がします。

山崎：形式主義で、なおかつ上意下達が強いということですね。これは、我々も事故後かなり反省しているところです。

畑村：そうですね。仕事の定義が「上の言ったことをそのままやるのが仕事」となっているように見えました。上の言うことに自分をあわせることが本当に大事かという、少し違うのではないのでしょうか。

そこが正にCSRであり、社員の方には「会社の一員として動いていても、あなたの活動は一つひとつすべて社会と直結しているのです」「社会があなたに預託していることを、あなたはちゃんと自覚して動いていますか」と改めて言いたいと思います。

山崎：私どもの世界ではよく、「一人ひとりが決められたことを決められたとおりにやる。それが安全を保つために一番大事なことだ」という人もいます。

畑村：決められたことを着実にやるのが安全の基本というのはそのとおりです。では、誰がそれを決めるのでしょうか。さらに、決まったことが現実と合わない場合、誰が直すのでしょうか。おそらく事故を起こす前のJR西日本は、あるとき決めたら、決めたことが一人歩きして、それを直すことも変えることもしないし、さらに悪いことに、現場で働いている人たちが「それを直したい」と思ったとき、そういうものがきちんと通っていきような、いってみれば「風通しがいい」文化がなかったのではないかと思います。

山崎：指示命令に従順であるべきという雰囲気は長く続いてきたという反省があります。鉄道会社である以上、指示命令は大事ですが、これからはそこで思考停止するのではなく、何か問題があれば、現場の人たちも含め積極的に問題提起していくということが大事だと考えています。

畑村：問題があるときだけでなく、問題がないときも同じだと思います。誰かに言われたらそのとおりやるというのではなく、普段から一人ひとりが自律しないといけないと思うのです。私は「個の独立」というのがとても大事だと考えているのですが、事故前のJR西日本にはそれがなかったように思います。



組織の一員になったら組織に埋没するのが当然と皆が考えていなかったでしょうか。組織の中にも自分は一人の個人であり、そしてその個人が、会社からある仕事を預託されて働いていると考えないといけないのです。

山崎：それが冒頭のCSRの言葉の定義につながるのですね。私は就任当初から、役員・社員一人ひとりが自ら考え、行動すること、これを私の言葉で「考動」と呼んでいます、このことの重要性を繰り返し言っています。まだまだ道半ばですが、これがしっかりと根づくようにしたいと考えています。先生はこれを根づかせるために何が必要と思われるですか。

畑村：まずはトップ自ら変わることです。そして本当にその方向に動き出すことだと思います。

次に若い人の教育をできるだけ早くきちんとした方向で始めた方がよいと思います。人が職業人として一人立ちするのは会社に入った時であり、入社時の教育とその時に出会った会社の雰囲気すべてを決めてしまうのです。このことをよく理解し、新しく会社に入ってきた一人ひとりが「自分はこう成長したい」と考えたり、口にしたりできるようにもっていくべきです。

それからもう一つ、学び方が重要です。一番大事なのは個が独立していることですが、そうした人が何をするかというと、「見る」「考える」「行動する」、この3つです。ちゃんと自分で見て、自分で考え、そして自分で取捨選択して行動を決めることを基本にすることが大切です。言われたら動く、指示待ち人間を作ってはいけません。次に大事なことは「アウトプット型」ということです。これまでの教育はほとんど全部、経験を積んだ偉い人のご高説を一方向的に聞く形です。そうすると、聞く側は受け身になり、自分で考えることなしに、与えられたものを上手に覚えるだけになります。ところが、これをアウトプット型でやらせて、

自分の考えを繰り返し尋ねると、頭の中で考えを作り、それを外にアウトプットしようとするので脳の構造が違ってきます。その違いは大きいです。

そういう人間を作るようになり、そういう人が会社の中の2割を超えてくると、完全に会社の文化は変わると思います。

山崎：考動型社員を一人でも多く増やしていくことが、企業文化変革の鍵だと考えています。変えることは容易ではありませんが、今変わらなければ永久に変わることができません。自ら先頭に立ち、言葉と行動で方向を示し続けたいと思います。また、事故後、この会社は自信も誇りも大きく失ってしまい、それを今もひきずっていると感じています。アンケート等で調べてみますと、自分の仕事に誇りを持っている社員は多いのですが、会社に誇りを持っている人は多くありません。社員が自分の会社に誇りをもって働けるよう、これを育て、良い方向にもっていくことが、私に課せられた大きな課題だと思っています。

「安心、信頼していただける企業」 となるために

山崎：私どもは、企業理念の第一項で「安心、信頼していただける企業」となることを掲げており、CSRの取り組みもそこに目的があります。最後に先生の考える安全と安心の違いについてお聞かせください。

畑村：安全と安心は全く違います。安全は、要するにことが起こらない状態です。安心は、もっと漠然としたもの、人の感じ方であり、どこまでいけば安心ということは言えない気がしています。メーカーが何かの製品を販売するときによく「ここまでは安全」と言いますが、それを超えた時に何が起きるか説明はありません。「これだけやっています」というのを見せても誰も安心しません。それにはそれを超えたときに何が起きるのかの「安心代(あんしんしろ)」を説明する必要があります。

山崎：それはある意味、自分の限界、究極の姿をさらけ出すということですね。そこまではできていませんが、「企業考動報告書」では、会社のありのままの姿勢をできるだけ示すことで、世の中の皆様の安心に少しでもつながればという思いです。

畑村：外に見せるかの前に、何よりも自分たちの中の問題を一つひとつ取り上げ、解決していく姿勢が大切になります。

山崎：私どもも保守的な気質がまだ強く残っていますが、徐々にこれを転換していく必要があります。今回の報告書をきっかけに、世の中と誠実に向き合い、有言実行型でチャレンジ型の経営をめざしたいと考えています。本日はありがとうございました。

畑村：今後の取り組みを期待して見守っています。



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。改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あ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1k805m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

・鉄道事故調査報告書

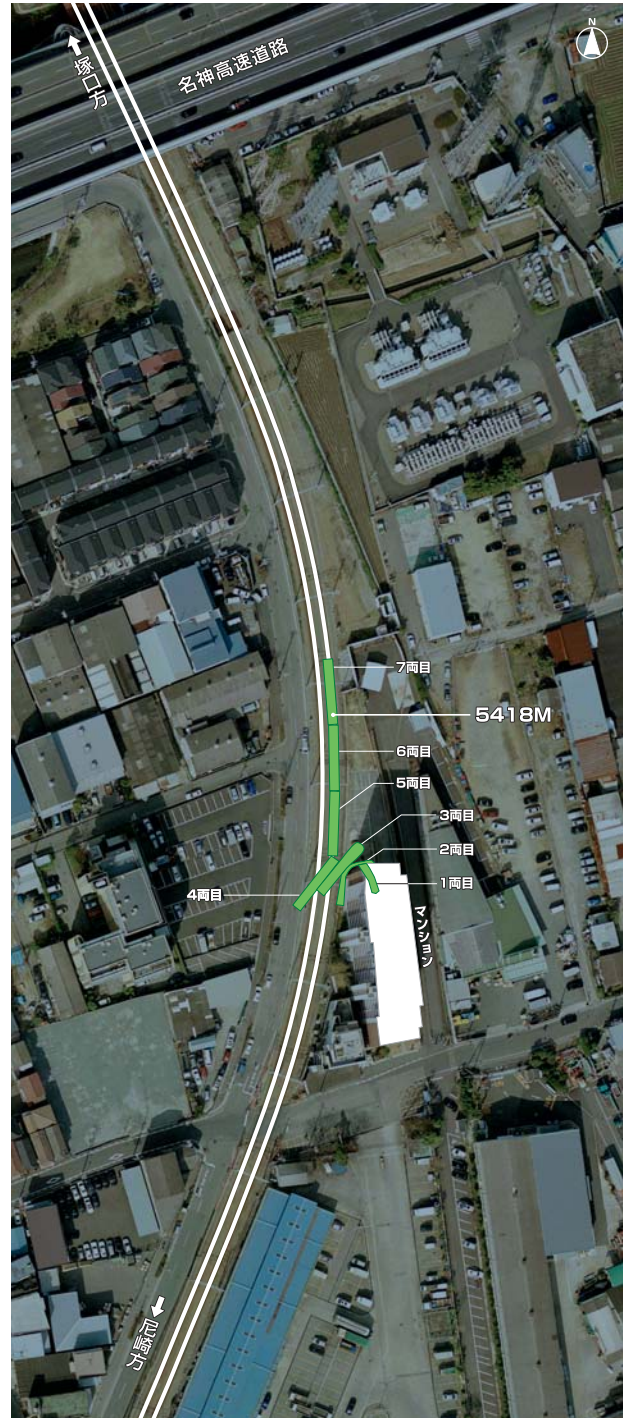
平成19年6月に航空・鉄道事故調査委員会が公表した「鉄道事故調査報告書」には、第4章「原因」において以下のとおり記載されています。

～「鉄道事故調査報告書」より抜粋～

「本事故は、本件運転士のブレーキ使用が遅れたため、本件列車が半径304mの右曲線に制限速度70km/hを大幅に超える約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両目が脱線したことによるものと推定される。本件運転士のブレーキ使用が遅れたことについては、虚偽報告を求める車内電話を切られたと思い本件車掌と輸送指令員との交信に特段の注意を払っていたこと、日勤教育を受けさせられることを懸念するなどして言い訳等を考えていたこと等から、注意が運転からそれたことによるものと考えられる。

本件運転士が虚偽報告を求める車内電話をかけたこと及び注意が運転からそれたことについては、インシデント等を発生させた運転士にペナルティであると受け取られることのある日勤教育又は懲戒処分等を行い、その報告を怠り又は虚偽報告を行った運転士にはより厳しい日勤教育又は懲戒処分等を行うという同社の運転士管理方法が関与した可能性が考えられる。」

「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、弊社の安全管理体制に係る事項、ATSの整備、列車運行計画、車両のブレーキ装置や速度計等、鉄道事業の安全性に係ることに関し、多くのご指摘をいただいています。弊社は、これらのご指摘いただいたことを真摯に受け止め、改善・対策を図っているところです。



被害に遭われた方々への対応

事故直後より、ご遺族様お一組様に対し基本的に2名の担当社員を指定しました。お怪我をされた方については、入院された方に対し病院毎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ました。

また、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140名の体制（ご遺族様担当者約210名は別途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、

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います。平成17年9月には、お亡くなりになられた方々がお住まいであった自治体との実行委員会による「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」を開催しています。また、弊社の取り組みなどに関して、これまでに6回（延べ28回）、社長以下の役員等を説明者とするご説明会や、被害に遭われた方々のご意見・ご要望を承る場として地区別の少人数制による懇話会を実施しました。

心のケアの取り組み

今もなお、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、事故後の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いるところです。

このような状況を踏まえ、弊社は、心のケアの専門家や有識者の方々のご指導、ご協力を頂きながら、被害に遭われた方々のお気持ちに少しでも沿えるよう精一杯の対応に努めているところです。

この他、一般市民の方を対象とした聖トマス大学寄付公開講座『「悲嘆」について学ぶ』やグリーン(悲嘆)ケアを実践できる専門職を養成する「日本グリーンケア研究所」の開設にあたって必要な運営経費等を寄付させていただいています。なお、事故を惹き起こしたことにより、様々な方や地域社会に大変なご迷惑をおかけしたことを踏まえ、社会福祉団体等へ寄付をさせていただくなど社会にお役に立つ取り組みを行わせていただいております。

事故後の対応

国土交通省 航空・鉄道事故調査委員会		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」 実施
弊社の安全対策	H17・4・25 福知山線列車事故	H17.5 「安全性向上計画」策定	H17.6 第1回 「安全諮問委員会」開催			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
被害に遭われた 方々への対応		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」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 「ご報告会」開催
								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

今後の取り組みについて

弊社は、事故後、事故の再発防止を速やかに図るため、航空・鉄道事故調査委員会による事故の原因究明を待つのではなく、もう一度初心に戻って、それまでの取り組みを振り返るとともに、課題を抽出し、できることから早急に実施すべく「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、風土、価値観の変革の取り組みやソフト、ハードにわたる様々な対策を進めてきました。

平成19年6月に航空・鉄道事故調査委員会より提出された「鉄道事故調査報告書」につきましては、これを厳粛に受け止め、「建議」、「所見」をはじめとする様々なご指摘に対して適切に対処しているところです。また、報告書において示された数多くの課題を認識する中で、単に一つひとつの問題としてとらえるのではなく、

これら全体を組織的・構造的な課題としてとらえ、さらに掘り下げて考えてみると、弊社のこれまでの企業体質や風土にも反省すべき点があると認識しました。

このような反省も踏まえ、弊社は経営の重要な課題として三つの柱をあげ、その実現に努力しているところです。その第一は、「被害に遭われた方々への精一杯の対応」であり、第二は「安全性の向上」、そして第三は「変革の推進」です。この三つの柱は今後も弊社の最優先の課題として位置づけ、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あげて取り組みます。

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」	H19.10 「運輸安全マネジメント評価」実施	H20.10 「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」実施
	H19.6 2007年 「鉄道安全報告書」公表	H19.7 「安全諮問委員会最終報告」取りまとめ	H19.9 第1回「安全推進有識者会議」開催	H20.2 「安全推進有識者会議」提言
			H20.4 「安全基本計画」策定	H20.4 「安全基本計画」策定
			H20.5 「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」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
			H20.9 2008年 「鉄道安全報告書」公表	H20.9 2008年 「鉄道安全報告書」公表
			H20.10 第5回 「安全推進有識者会議」開催	H20.10 第5回 「安全推進有識者会議」開催
H19.4 「追悼慰霊式」開催	H19.8 「ご説明会」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	H20.4 「追悼慰霊式」開催

「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、当社を支え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発展を図ってまいります。

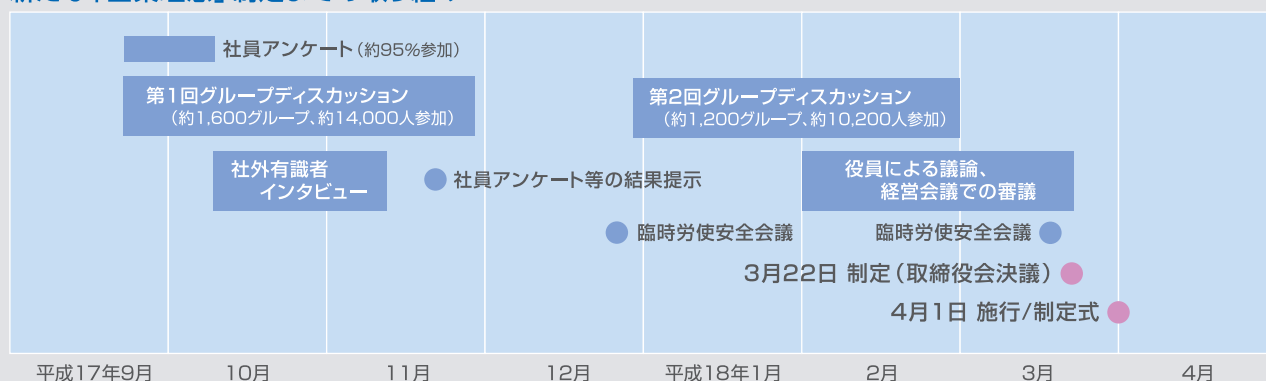
JR西日本 企業理念

1. 私たちは、お客様のかけがえの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し、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全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



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、JR西日本の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。

当社は、会社発足直後の昭和62年7月、全社員が参加し、会社のあるべき姿、全社員で共有すべき価値観を示した「経営理念」を制定、それ以来、この理念のもとで全社一丸となって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、当社の憲法ともいえるこの「経営理念」を見直すこととし、会社発足20年目を迎える中、当社のめざすべき方向性、価値観について、改めて全社員で議論を重ねるとともに、社外のような分野の有識者の方々の意見も伺い、平成18年3月に新たな「企業理念」を制定しました。

あわせて、安全に関する具体的行動指針である「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行動を起こせるよう見直しを行い、新たな「安全憲章」を制定しました。

取り組みをスタートする平成18年4月1日、全現場長を社員研修センターに集め、制定式を行いました。社長から「企業理念」「安全憲章」に込めた思いを直接語りかけ、全員で思いを共有し、職場での実践に努めてきています。



「企業理念」「安全憲章」制定式

「企業理念」「安全憲章」の具現化と実践

「企業理念」「安全憲章」は、日々の企業活動や社員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。

特に行動指針である「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り、各職場で日々唱和するとともに、具現化に向けた様々な取り組みを進めています。

(「安全憲章」具現化の取り組みはP19をご覧ください)



平成20年7月、「企業理念」「安全憲章」に込めた思いを改めて社員全員で共有しようと本社ビル1階エレベーターホールへの掲出を行いました。

JR西日本グループ中期経営計画2008-2012

平成20年5月、「企業理念」を実現するという経営の原点に立ち返り、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。この計画を着実に実行することで、さらなる安全性向上、皆様からの信頼回復、そしてこれらを基盤とした将来にわたる持続的発展を図っていきます。(全文はホームページをご覧ください)

企業理念

10
~
15
年後の
目標

中長期的に
目指す姿

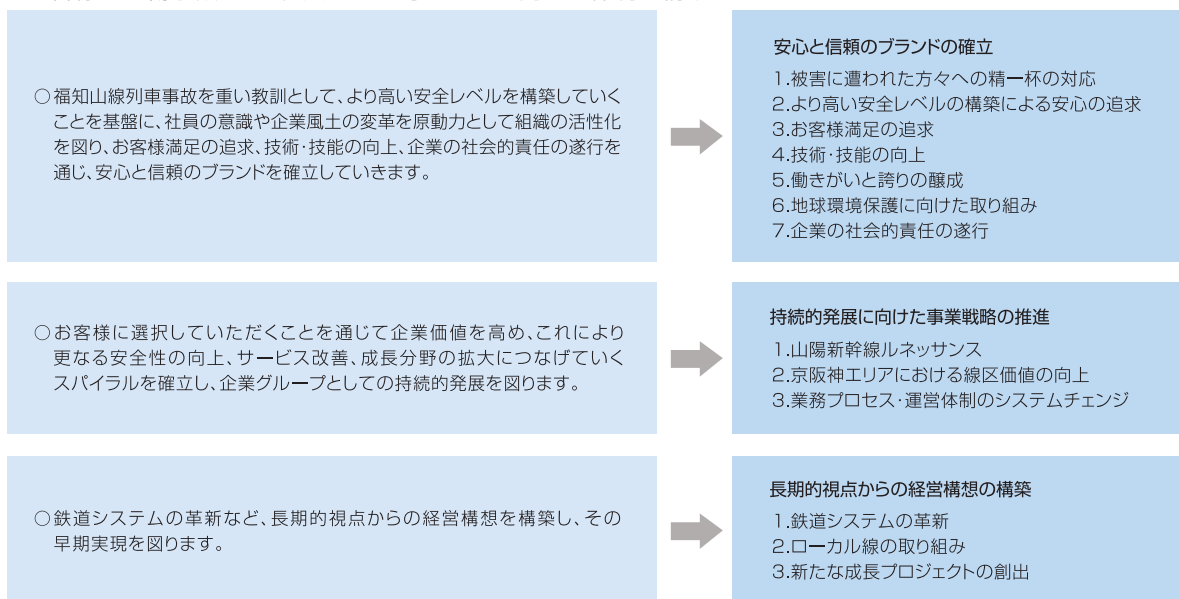
- 福知山線列車事故を決して忘れることなく、より高い安全性を追求し続けるとともに、活力ある技術・技能集団を形成し、安全マネジメントにおいて卓越した企業となることを目指します。
- お客様に安心、信頼していただける輸送サービスの提供、情報・通信分野の先端技術によるお客様とのつながりの強化、駅・車内におけるグループ一体となった快適なサービスの提供等を通じ、お客様に信頼性、満足度の高い価値を感じていただける、オンリー・ワン・サービスの提供を目指します。
- 鉄道部門と事業創造部門が一体となって、沿線の皆様と連携しながら快適で利便性・機能性に富んだ駅及びその周辺のまちづくりを推進し、線区価値向上を目指します。
- 「人」と「技術」に立脚した優れた経営基盤を構築し、あらゆる可能性の追求を目指します。
- 健全な事業活動を通じ、社会の公器(※)として、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ます。

※JR西日本グループが健全な事業活動を通じ、「社会に有益な価値を提供し続ける存在」になりたいという思いを込めて、「社会の公器」と表現しました。

◎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を構築します。

5
年後の
目標

経営目標



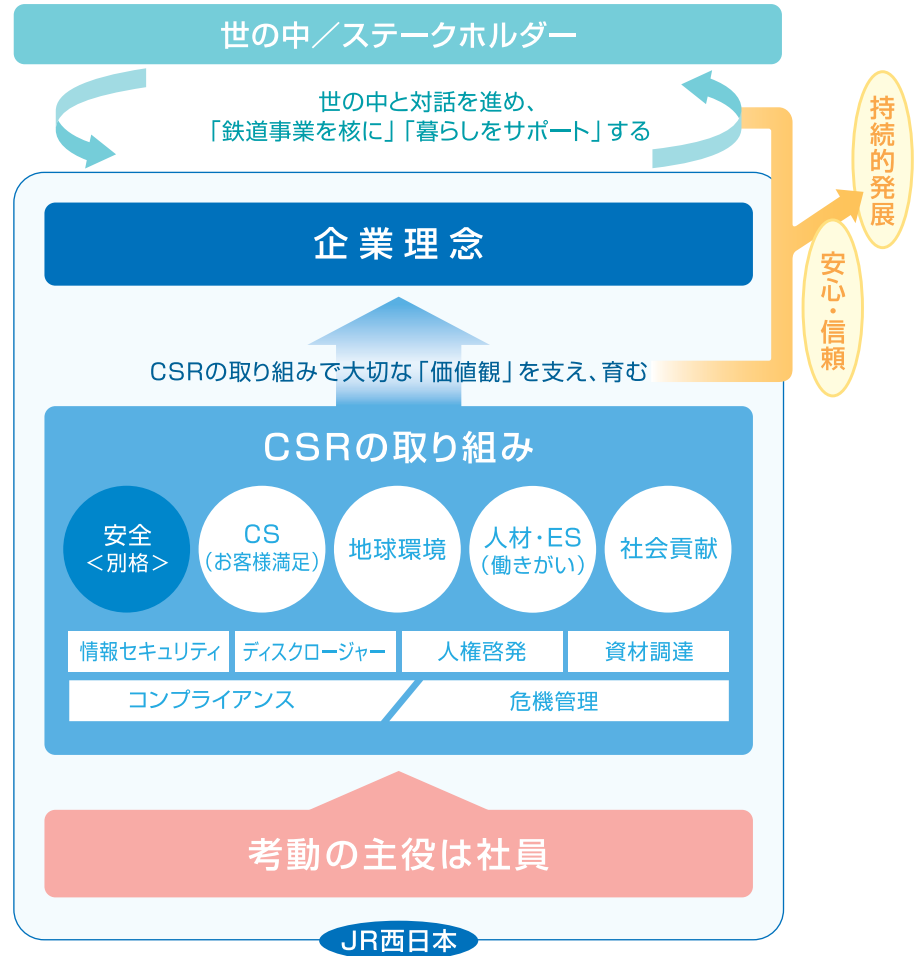
CSR (企業の社会的責任) の考え方

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)」「社会貢献」(以上、当社らしさを発揮する分野)、「コンプライアンス」「危機管理」「情報セキュリティ」「ディスクロージャー」「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。

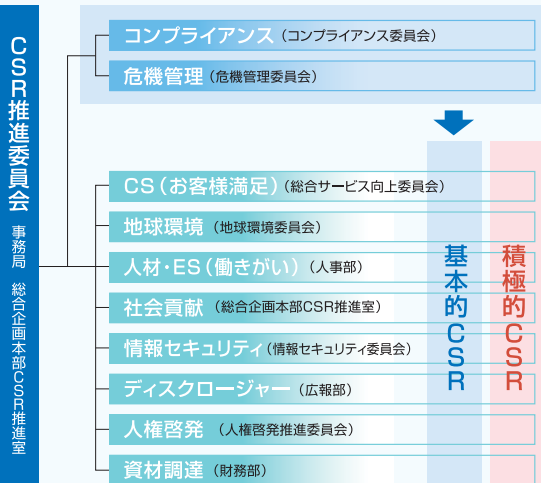
■ CSR推進のフレームワーク



■ 当社のCSR活動

安全

別格の取り組みとして、安全マネジメント態勢の中で推進

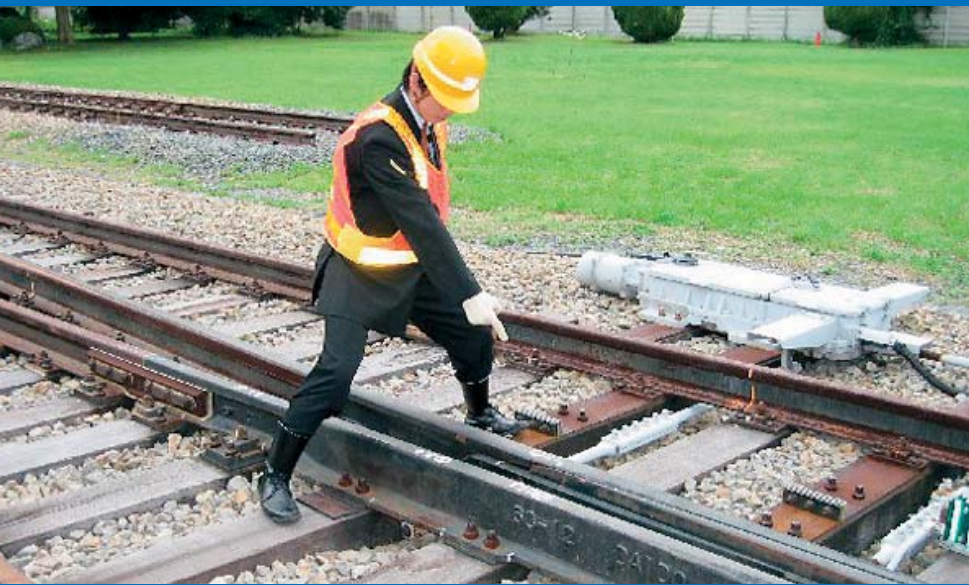


※分野ごとに、必ず取り組むべき基本的CSR、当社らしさを発揮する積極的CSRに分けて、課題を整理し、取り組んでいきます。

※()内は取り組みの推進主体。

推進体制

上記のCSR経営を積極的に推進するため、当社は平成18年6月、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推進室を設置しました。各分野については、従来から分野毎に委員会又は担当部署のもとで取り組みを進めてきていますが、経営課題としてのCSRの一層の推進を図るため、別格の取り組みである「安全」を除く10分野について、CSR推進委員会でCSRの観点から包括的に検証、必要な改善を図っていくこととしています。(安全マネジメント態勢については、P16をご覧ください)平成18、19年度は、それぞれ4回の委員会を開催し、まずは本社役員の間で当社のCSRの考え方、各分野の基本方針・中期の到達目標・年度の重点取り組み計画を整理、共有しました。今回、報告書の作成を通じて取り組みの全体像を明らかにし、組織として取り組みに一層の広がりや深みをもたせていきたいと考えています。



安全



平成17年4月25日、福知山線塚口・尼崎駅間において、当社は106名のお客様の尊い命を奪い、500名を超えるお客様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。ここに改めまして、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、お怪我をされた方々の一日も早いご快癒を祈念いたします。またご遺族の皆様、お怪我をされた方々のご家族の皆様のお悲しみやお苦しみに対し、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

事故後、二度とこのような事故を起こさないため「安全を最優先する企業風土の構築」を基本理念とする「安全性向上計画」を策定し、その推進に努めてきました。

また平成19年6月、航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書が国土交通大臣に提出されました。当社は厳粛にこれを受け止め、数々の指摘事項への対策を真摯に、かつ迅速に進めてきたところです。現在、安全に関する専門家で構成される「安全推進有識者会議」のご提言に基づく5ヶ年計画「安全基本計画」の推進に取り組んでいます。

本計画では、安全を最優先する企業風土を構築する道のりの中で、最優先の課題として「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、安全に対する感度を高め、先手の安全対策を講じてまいります。

また技術力向上やコミュニケーションの改善など、安全管理体制の基盤となる諸要件の底上げを図ります。

代表取締役副社長兼執行役員 鉄道本部長
安全統括管理者*

西川 直輝



安全性向上に向けた基本的な考え方

- 福知山線列車事故を発生させたことを重く受け止め、二度とこのような事故を発生させないとの決意のもと、平成17年5月に「安全を最優先する企業風土の構築」を基本理念とする「安全性向上計画」を策定し、その推進に全力で取り組んできました。
- 企業としての最上位方針である「企業理念」の第一項に「私たちは、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」と掲げ、「安全」こそが最も優先すべき価値観と考へ、その基本理念のもと、安全に関わる社員の具体的な行動指針を定めた「安全憲章」の実践、浸透に努めます。
- 「福知山線列車脱線事故に関する航空・鉄道事故調査委員会調査報告書」を厳粛に受け止め、多くのご指摘に対して真摯にかつ迅速に対処します。
- 「安全を最優先する企業風土の構築」をめざす道のりの中で、最優先の計画として「安全基本計画」を策定しました。本計画の到達目標である「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」を達成すべく全社員が取り組みます。

安全マネジメント態勢

鉄道事業における輸送の安全を確保するための取り組みを強化するために、平成18年3月鉄道事業法が改正されました。その骨子は、安全マネジメント態勢の構築及びその内容を記載した安全管理規程の作成・届出、安全統括管理者等の選任及びその届出、安全報告書の公表、国による指導監督体制の強化です。

安全管理規程の制定

平成18年3月の鉄道事業法改正を受け、「鉄道安全管理規程」を平成18年10月に制定しました。

「鉄道安全管理規程」は事業運営の基本方針、各管理者を中心とした安全性向上のための体制（安全管理体制）及びその仕組み・方法を規定したものです。

安全に関わる体制を整備し、責任を明確化したうえで各種取り組みを実行するとともに、その検証と必要な改善を行うなど、安全性向上のためのPDCAサイクルを確実に実行し、確かな安全を築き上げていくこととしました。

（安全管理体制についてはホームページをご覧ください。）

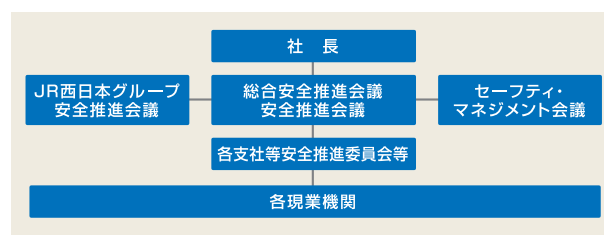
総合安全推進会議、安全推進会議

運転事故及び労働災害の防止に関する事項を、全社一体となって審議し、効果的な対策を立案・推進するため、安全推進会議を毎月開催し、総合安全推進会議を半期に一度開催しています。

さらに各支社や新幹線管理本部においても、同様の会議を毎月開催しており、審議された事故防止対策等は現業機関の社員へ周知を図る仕組みとしています。

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。

■体系図



監査

安全管理のPDCAサイクルの確立をめざして、安全マネジメントそのものに対する内部監査、安全監査、社長特別補佐の活動などを通じて安全管理の実施状況の点検を行い、継続的な改善を実施しています。

鉄道安全報告書

広く情報を開示し、自らの安全意識の向上も図るため、「鉄道安全報告書」を公表しています。



運輸安全マネジメント評価

国により鉄道事業者の取り組みが定期的・継続的に評価されます。当社においては平成20年10月に3回目の評価が実施されました。



平成18年10月に行われた国土交通省による1回目の「運輸安全マネジメント評価」

安全基本計画策定までの経緯

福知山線列車事故
(平成17年4月25日)

① 平成17年5月31日
安全性向上計画

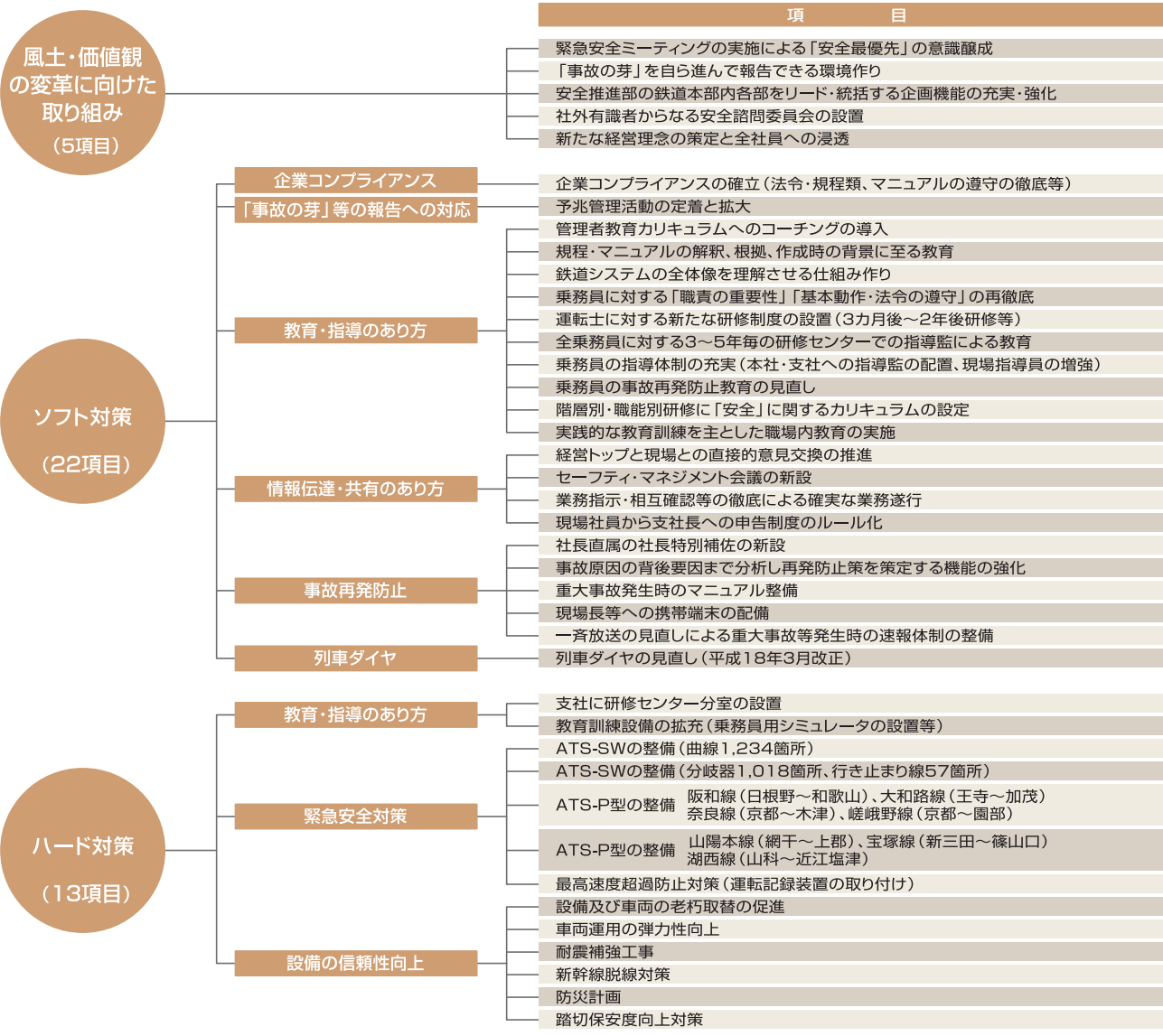
② 平成19年6月28日
航空・鉄道事故調査委員会
の調査報告書

③ 平成19年7月3日
安全諮問委員会
の最終報告

①安全性向上計画

当社は、平成17年4月25日、福知山線において極めて重大な列車脱線事故を惹き起こし、それまでの業務運営全般にわたる振り返りを行い、二度とこのような事故を起こさないための課題を抽出したうえで、できることから早急に実施するという決意のもと、40項目からなる「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、風土・価値観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るとともに、安全に関する具体的な行動指針として「安全憲章」を制定し、その浸透に取り組んできました。



※「安全性向上計画」の概要はホームページをご覧ください。

③安全諮問委員会の最終報告

平成17年6月、広く安全に関わる分野でご活躍されている6名の社外有識者をお迎えし、安全諮問委員会を設置しました。以降2年間にわたり10回の委員会を開催し、「安全性向上計画」を推進する上での留意事項についてご示唆いただくとともに、新たな視点での様々なご提言をいただきました。そうしたご提言や当社の対応を平成19年7月に、最終報告書としてとりまとめました。

提言いただいた「安全性をより向上させるための今後の視点」

- 【視点1】 チームワーク・コミュニケーションに支えられる安全
- 【視点2】 専門家・技術に支えられる安全
- 【視点3】 ヒューマンファクター
- 【視点4】 現場力に支えられる安全
- 【視点5】 地域社会・お客様とともに築く安全



②航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書

平成19年6月、航空・鉄道事故調査委員会の福知山線列車事故に係る「鉄道事故調査報告書」が国土交通大臣に提出されました。調査報告書においては、再教育のあり方や運転士の管理手法をはじめとし、ATSの整備、列車運行計画、安全管理体制、車両の

ブレーキ装置、速度計、インシデントに関する情報の活用方法、事故発生時の指令の対応など、数多くのご指摘をいただきました。当社は、こうしたご指摘を厳粛に受け止め、安全性の向上に向けて着実かつ迅速に対策を講じてきております。

調査報告書の建議・所見等 (H19.6)	
「建議」	インシデント等の把握及び活用方法の改善 ●列車走行状況等記録装置の設置・活用 ●非懲罰的な報告制度の整備 ●インシデント等の情報の総合的な分析と効果的な活用
「建議」	列車無線による交信の制限
「建議」	メーカー担当者等への関係法令等の周知徹底
「所見」	運転技術に関する教育の改善 ●実践的教育の充実強化 ●事故防止にふさわしい効果的教育への改善
「所見」	ブレーキ装置の改良
「所見」	人命の安全を最優先とした運行管理
「所見」	標識の整備
「所見」	事故発生時の車両の安全性向上方策の研究
「その他指摘」	列車ダイヤについて
「その他指摘」	ATS関係について
「その他指摘」	運転士の勤務、行路について
「その他指摘」	車両及び設備管理に関する事項

主な取り組み状況
●運転状況記録装置の整備 ●事故の芽の取り組み (H17.9)、安全報告に名称変更 (H19.9) ●多面的分析手法の導入 (H19.9) ●リスクアセスメントの導入 (H20.4)
●走行中の無線交信の禁止 (H19.5)、メモの禁止 (H19.12) ●メーカー担当者等への法令の周知徹底 (H19.9～)
●シミュレータを活用した訓練等の実施 ●より効果的な事故防止教育への改善 (H20.4)
●207系・321系のブレーキ装置改良 (H19.11～H20.6) ●新たな企業理念、安全憲章制定 (H18.3) ●教育の充実 (安全を第一とする教育) ●事故発生時の停電手配のマニュアル化等 (H20.3) ●標識の整備 (H20.9完了)
●207系吊り手の増設、117系・115系一部車両吊り手の増設・新設 (H20.4～) ●車両の安全性向上 (鉄道総合技術研究所と連携) ●弾力性のあるダイヤへの見直し (H18.3)、定期的なダイヤの検証
●曲線等に対する速度超過防止対策の整備 ●睡眠時無呼吸症候群 (SAS) 簡易検査を義務化 (H18.4) ●宝塚線行路、連続乗務時間及び乗務距離の制限見直し (H19.3)
●予備車両増備、デジタル式速度計の改修 ●「ATS設計時のデータ取扱手引」作成 (H19.4) ●地理情報システムによる設備情報の一元管理と共有化 (H19.10)

※「建議」とは、航空・鉄道事故調査委員会が調査結果に基づき、事故の防止または事故の被害の軽減のため講ずべき施策について、国土交通大臣または関係行政機関の長に対して措置を講じるよう求めたもの。鉄道事業者に対しては、国土交通省から地方運輸局を通じて通達される。

※「所見」とは、航空・鉄道事故調査委員会が事故の調査結果に基づき、事故を発生させた鉄道事業者が講ずべき措置として示したもの。

④社員意識調査

安全性向上へ向けた社員の意識については、定量的評価が難しいことから、アンケート形式による社員意識調査を実施しました。対象は全社員とし、企業風土や価値観、安全憲章の具現化やその他の項目について、会社全体、所属する職場、社員自身に区分の上、「安全性向上計画策定時」と「現在」を比較し、評価を行いました。その結果を、「安全基本計画」に反映しています。

■社員意識調査の結果概要

- 安全性向上計画などの取り組みが、社員意識の向上に貢献できたことがうかがえる。
- 平均値の比較的低い項目については、今後重点的に取り組む必要がある。

会社

- 組織(系統)間・職場内の連携
- グループ会社の安全確保
- わかりやすいマニュアル類への改善
- 安全に関する意見や提案の本社への伝達
- 安全に関する報告に対する会社のほめる姿勢
- 安全ミーティングの意見に対するフィードバック
- 安全に対する行動への会社のほめる姿勢

職場

- 技術・技能の継承

社員自身

- 安全に関する改善提案制度の活用
- 事故や災害発生時の対応への不安

⑤安全推進有識者会議の提言

平成19年9月に安全に関する専門家7名で構成される「安全推進有識者会議」を設置しました。会議では、航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書をはじめ、安全諮問委員会のご提言や「安全性向上計画」の残された課題及び社員意識調査の結果等を踏まえた上で、新たな視点でご議論いただき、平成20年2月18日、当社が今後取り組むべき安全性向上策の方向性について、以下の4点を柱とする「JR西日本の策定する安全に関する基本計画について」として、ご提言いただきました。当社はこのご提言を「安全基本計画」としてまとめ、平成20年4月から推進中です。

- 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
- 2 事故から学ぶ教育の効果向上
- 3 安全基盤の形成
- 4 安全投資

「安全基本計画」の概要について P28、P29

鉄道運転事故の推移

鉄道運転事故は昭和62年の会社発足以来減少傾向にあり、平成19年度の発生件数は最少となりました。しかしながら、前年度に比べ2件の減少であり、130件の鉄道事故が発生しています。当社として、事故の減少に向け、大半を占める鉄道人身障害事故と踏切障害事故の対策を強化しています。また、発生した重大な事故についても再発防止措置を講じています。

事故防止対策等について P26、P27

安全性向上の取り組み

安全憲章の具現化

当社は事故後、「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、様々な取り組みを進めるとともに、安全に関する具体的な行動指針として、「安全憲章」を制定し、その具現化に取り組んでいます。

基本動作の実行

安全確保に最も大切な行動である基本動作、とりわけ指差・喚呼の実行はお客様に安全と安心を提供する取り組みです。現在、指差・喚呼の実行に集中的に取り組んでおり、当社及び鉄道業務に携わる当社グループ会社社員が指差・喚呼を実行する状況を実現するため、「指差・喚呼オンリー・ワン企業グループ」をめざす取り組みを進めています。



大阪車掌区 車掌
相馬 尚樹

私たちの使命は、お客様に、安全に、安心して、快適にご乗車いただくことです。安全を確保するため、車掌として、確認対象をしっかりと指差し、大きな声で、「信号よし」と喚呼することで、自分の意識にはっきり残る指差・喚呼を行っています。「あなたの仕事ぶりなら安心できる」と直接声をかけてくださるお客様もおられ、それが私の安全性向上に向けたさらなる行動の源となっています。これからも、すべてのお客様に安心してご乗車いただけるよう、指差・喚呼を精一杯行います。

確認会話の定着

日々の業務における会話の中で発生する「言い間違い、聞き間違い」などに起因した連絡ミスによる事故を防止するため、社員の意見を踏まえた「確認会話事例集」を作成し、それを活用した教育を実施し、実業務で活用できるように取り組んでいます。

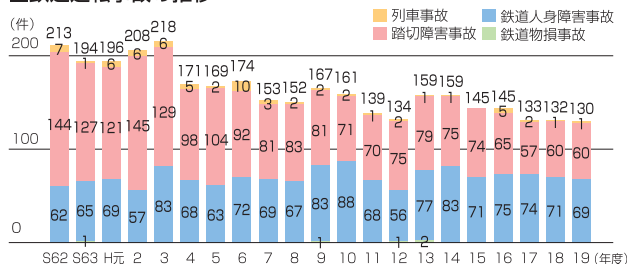
列車事故総合訓練

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最優先であり、速やかに初動体制をとることや関係箇所への連絡、お客様への対応方法などを体得する列車事故総合訓練を消防、警察、医療等の関係機関と合同で実施しています。平成19年度は関係機関との合同訓練を、50回以上実施し、延べ約4,500人の社員が参加しました。



大阪支社宮原総合運転所構内での訓練
(平成19年11月)

■鉄道運転事故の推移



事故を忘れないための取り組み

鉄道安全考動館での安全研修・事故現場における研修

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、平成19年4月に「鉄道安全考動館」を設置しました。この施設を安全教育的の原点として活用し、安全について自ら考え行動する社員の育成を図っています。平成19年度は約17,000人の社員がこの施設での安全教育を受講し、平成20年度中に鉄道事業部門の全社員が受講することとしています。

あわせて、福知山線列車事故の事故現場を自らの目で見ることで、安全への決意を確かなものとするを目的とした研修を実施しています。

献花台立哨、事故現場訪問の取り組み、ご遺族様担当者等の特別講義

全社員が事故の重大性と安全の重要性を認識し、一人ひとりが具体的にどう行動すべきか考えることを目的として、様々な取り組みを行っています。なかでも、献花台立哨と特別講義は、社員にとって、事故と向き合い、重い教訓を胸に刻み込む機会となっており、また、これらを通じて感じたことを、職場で共有していくことにも努めています。

事故現場には、立哨や献花に訪れた社員が事故に関する資料を閲覧できるスペースや、ご遺族様担当者や事故当時病院などで対応した社員による特別講義を聞くことのできる研修室を整備し、事故の状況、ご遺族様やお怪我をされた方からいただいたお声を紹介することで、安全性向上に向けて社員の意識づけを図っています。



事故現場の研修室での特別講義

状況報告会の開催

各支社や職場でも、ご被害者対応本部社員が出向いての状況報告会を行っています。

ご遺族様やお怪我をされた方、ご家族の皆様など、今もお悲しみやお苦しみ癒えることのないご被害に遭われた方々の状況を伝え、社員が安全についてより深く考えるきっかけとしています。また、一方的な情報提供ではなく、日々安全に取り組んでいる現場の姿を対応本部社員に伝えるなど、双方向のコミュニケーションを促すことをめざしています。

技術力の向上

鉄道固有技術の継承を進めるため、実設訓練センター等を活用した教育や訓練を行うなど、実際の業務に根ざした技術力の維持・向上を図っています。

乗務員（運転士・車掌）、指令員

日々の列車運行業務に携わる乗務員は、継続して実務能力を維持・向上させていくことが重要です。机上教育や実設訓練センター等での実際の車両・設備を使った訓練に加え、シミュレータやコンピュータ支援教育（CAI）を活用し、一人ひとりの技量にあわせてきめ細かい教育を実施しています。また、事故後新たに新任者に対するフォロー研修や、全乗務員に対する定期研修及び知識・技能の確認などを行っています。なお、事故等が発生した場合、再発防止に向けてより効果的な教育となるよう、内容の見直しを行っています。こうした教育・指導の体制を充実させるため、熟練した指導監を本社・支社に、指導員を現場に配置しています。

運行管理を担う指令員については、日常業務を通じたOJTに加え、異常時を想定したシミュレーション訓練により対応能力を伸ばすとともに、経験にあわせてフォロー研修を実施しています。



シミュレータでの訓練



天王寺電車区 係長
福井 昭彦

運転士の教育・指導で大切なことは個人の把握です。日々の添乗や面談等を通じ、技量や知識、考え方など一人ひとりを良く知ることを心がけています。また、毎月の訓練では、知悉度の把握に加え、実際の車両を用いた実践的な訓練や異常時の対応力を高めるケーススタディを取り入れ、参加型のわかりやすい内容を心がけています。

運転士は乗務中、基本的に一人であり、誰にも頼ることができないことから、より強い責任感とプロ意識が求められますが、お客様のことを常に考え、自らの知識や技能を高めていってほしいと思います。

これからも自らの体験も伝えながら、思いをもって教育・指導を行っていききたいと思います。



運輸部（指導監）
木島 誠司

運転士の教育は各職場で行うことが基本ですが、指導監として専門知識を活かし、新任運転士フォロー研修や定期研修及び事故等を起こした乗務員への再発防止教育を担当しています。教育にあたっては、乗務員自らが気づくことが大切であり、心に響くような手法を工夫しています。集合教育では、規程ができた背景の解説など「なぜ」の部分を中心に教え、再発防止教育では、乗務員自らが原因を分析し対策を立てられるようにマンツーマンで指導しています。また、箇所長と連携し再乗務後のフォロー教育も行っています。

安全、事故等の防止に特効薬はありませんが、思いをもって行動し続け、より効果的な教育を作り上げたいと思います。

駅輸送

CTC*化にともなう各駅での運転取扱業務（列車の進路等を制御する業務）の減少やベテラン社員が退職していく中で、駅運転係員の実務能力の維持・向上を図っていく必要があります。

運転取扱の資格取得時には、研修センターにおいて基礎教育、各支社養成所等において実際の運転取扱を行う実務中心の教育を行っており、その後も年間の教育・訓練項目等を定めた指導要領に基づき、支社や箇所の指導担当者による教育・指導や定期的なフォロー研修を行っています。

教育訓練については、実設訓練センターを活用するなど、実践的な教育・訓練を実施しているほか、CAIを導入し、繰り返し運転取扱を疑似体験させることも実施しています。



CAIでの訓練（駅）

*CTC:Centralized Traffic Control
:列車集中制御装置

車両

社員の世代交代と新しいシステムを搭載した車両導入による検修方法の変更が進む中で、技術の継承と、新たな技術にも精通した技術者の育成を行っていく必要があります。社員一人ひとりの技術力の維持・向上を図るため、新入社員や次期リーダー、専門技術を備えた「匠」をめざす社員など、それぞれの経験や立場、役割に応じた教育を体系的に行っています。

次期リーダーをめざす社員に対しては、OBなどのベテランが指導員となり、経験で培った技術・技能をマンツーマンで指導する「専門技術教育」や、集合研修で車両の故障調査や応急処置方法を学ぶ「オンレール研修」などを実施しています。このような実践的な教育を通じて新たな指導者を育成し、さらなる技術継承につなげています。



実際の車両を活用した研修

施設

鉄道施設の保守管理に必要な技術・技能をベテランから若手社員に着実に継承するため、施設部門においては、入社後から組織的に実務能力を高める取り組みを行っています。具体的には、若手社員の技術継承を目的としたOJTの実施や、個人の実務能力を的確に把握し計画的な人材育成を目的とした「マイティー教育」、社員研修センターにおける集合教育等を実施しています。

さらに、保線・土木系の新入社員を対象に、日常業務に必要な基本的な知識・技能を修得するため、平成18年に開設した「線路技術訓練センター」（6箇所）において約半年間、まくらぎ交換やレール交換等の実作業も交えた実践的な教育・訓練を実施しています。



レール交換の訓練

電気

電気部門は、鉄道の安全性の維持・向上と密接に関わる設備が多く、これらの業務に従事する社員の育成は、安定した設備を提供するために必要不可欠です。特に、経験豊富なベテラン社員から若手社員への技術継承が必要となっています。

鉄道電気の技術は、主に「電気エネルギーの供給システム」の分野と、「列車を安全に運行するための保安システム」の分野に分かれています。それぞれの分野技術の確実な継承を推進するため、一般社員に習得すべき技術を示し、個人の技術力を把握すると同時に技術レベルの判定を行っています。なかでも入社後5年までの社員を対象に、習得すべき技術をさらに細分化した手引書を制定し、個人能力の把握とフォローを充実させることにより、若年層への技術継承を重点的に行っています。



架線保守の訓練

建設

安全最優先でプロジェクトを工期内に実現するためには、鉄道固有の様々な専門知識や技術力に加え、プロジェクト管理にも精通した社員を育成していく必要があります。そのため、現場での事故防止や品質管理にかかる勘所の習得に向け、「安全指導監」が若手社員へ実地で教育するなど、OJTの取り組みを実施しています。また、関係規程類など必要な知識の習得に向け、若手から中堅社員を対象に系統・技術力・レベルに応じた集合研修を行っています。このような個人の実務能力に応じた実践的な指導を行うことにより、プロジェクトの推進に必要な技術力・知識を向上させています。



安全指導監による現場での指導

安全ミーティングでの声からの改善事例

安全ミーティングで、「夜間のお客様の乗降確認がしにくい」との意見があり、TC-PAC*の設置を行いました。お客様がドア付近におられると、TC-PACの光源が遮られ、車掌にお客様の存在がわかる仕組みです。現在、大阪支社管内の一部の駅に設置済みです。



*TC-PAC:TC:Train Conductor/PA:Prevent Accident/C:Customer-Check
:夜間視認性向上装置

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の面においても、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。関係者相互間（上司一部下、本社-支社-現場など）のコミュニケーションにおける課題を明確にし、改善に向けた取り組みを進めています。

チームワークの形成

鉄道には、多くの分野にまたがって行われる業務が多くあり、一本の列車の運行には、多くの分野が関わりを持っています。そのため、関係者間でチームワークを発揮することが重要であり、各々がその重要性、必要性についての理解を深めることに加え、チーム構成員としての役割を果たすことができるよう、システムを超えた意見交換会や合同訓練を実施するとともに、仕事の仕組みの見直しなどに取り組んでいます。

トップと現場の双方向コミュニケーション

平成17年6月から、本社の役員、支社長などが現場に赴き、何よりも安全を優先すべきであること、安全の確保こそが当社の存立基盤であり、社会的責務であることを全社員に徹底するための「安全ミーティング」を実施しています。ミーティングの中で出された安全に関する主な意見は、教育の充実、仕事の仕組みの見直し、設備の改善などで、意見の内容を踏まえて、順次改善を行っています。



岡山支社での各指令（輸送・旅客・施設・電力・信通）合同の安全ミーティング（平成20年9月）

開催実績（平成19年度末時点）

のべ開催回数 …… 約5,200回
のべ参加人数 …… 約79,000名

その他、安全に関する社員からの提案が、必ず支社長に伝わるようルール化した「支社長への申告制度」、安全を主なテーマとし、駅区所長と社長が直接メールのやりとりを行う「社長メール」を実施しています。

また、事故防止、現場指導についての経験を活かし、現場の指導実態や問題点を把握、改善するとともに、自らの体験を語る「伝道師」の役割を果たす社長特別補佐も設けています。

安全風土の前提となる報告文化の形成

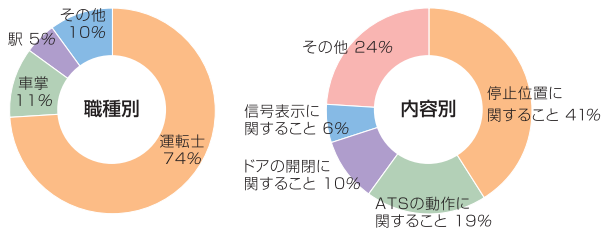
多くの安全に関する情報を積極的に活用し、報告文化の形成を図ることにより、当社の安全性向上につなげています。

報告の活用

「事故」に至らない軽微な取り扱い誤りを「事故の芽」として区分し、報告しやすい様式の導入とともに、マイナス評価を行わないことにより報告に対する抵抗感を軽減しました。また、平成19年9月からは「安全報告」と名称変更し、さらに報告しやすい環境を整えました。

こうした報告に対する対応状況等のうち、全社に周知すべき事柄は、現場に掲示可能なわかりやすい資料でフィードバックを行っています。

■「安全報告」報告件数(H17.9~H20.3/総数11,357件)



安全報告からの改善事例



高さ調節や、反射板、背景との同化を防ぐ背板の設置により停車位置目標の視認性を向上させました。また、特急列車用の色を変え、区別しやすいように工夫しました。

業務改善活動の推進

社員一人ひとりが日々の業務の改善に向けた問題意識を持ち、自ら考えその解決策を講じていく取り組み(業務改善活動)を推進しています。優秀な業務改善事例については、社長表彰を実施しています。このように、社員の改善意識を醸成しつつ、モチベーションの向上と社員自らが考え行動する職場風土を構築していきます。



博多総合車両所 技術主任
古澤 謙二

車両のより高い安全性と品質をめざし、日々、検査業務のやり方について、常に「これでよいか」と問いかけ、気づいたらすぐに行動を起こすことで、改善を図っています。また、その姿を見せ、巻き込んでいくことで、後輩への技術継承も行っています。

今回、N700系の全般的な定期検査において、車両の状態を、よりわかりやすく、効率よく検査するシステムを独自に開発し、平成19年度改善社長表彰を受賞することができました。これまで取り組んできたことが一つの形となり、関わった全員の知識の共有と、大きなやりがいにつながっています。

安全推進表彰の実施

安全の確保に向けて、地道で継続的な努力を続ける社員のモチベーション向上を図るため、平成18年度に安全推進表彰の仕組みを新設しました。平成19年度には若手の育成や事故防止に尽力する社員をはじめとして、24名を社長表彰、98名を支社長表彰しました。



受賞者の声

乗務中やホームでの交代時など、「何かいつもと違うことはないか、危険なことはないか」と、どんな小さな変化も見逃さないよう注意を払っています。こうして車両の不具合を発見したことや、運転士見習いの育成、後輩の指導などが評価され、平成18年度、安全推進社長表彰を受賞することができました。これは、日々の取り組みの一つひとつが安全につながっていることを改めて実感する機会となりました。今後も、安全への感度を高めていくとともに、後輩たちにも伝えていくことで、職場全体で安全性を向上していきたいと思っています。



和歌山列車区 運転士
中村 学



大阪保線区 技術主任
徳田 貴与志

保線は、まさに「縁の下の力持ち」。そして、安全・正確が当たり前とされる世界です。作業・検査は多岐にわたり、しかも一つひとつ中途半端ではできません。気温によるレールの伸び縮みや磨耗の仕方など、図面に表せないこともあり、厳しい反面、面白みある仕事だと感じています。今回、検査の的確な判定と修繕計画の立案・施工で安全性向上に貢献したことで、平成19年度の安全推進社長表彰を受け、気持ちが引き締まりましたが、「毎日の安全運行を支える」という誇りと、基本的な取り組み姿勢は変わりません。どんなときも当たり前のことを当たり前前に続けていきたいと考えています。

安全研究所の設立

当社は、福知山線列車事故後、ヒューマンファクター（人的要因）の観点からの取り組みが不足していたという反省から、ヒューマンファクターに的を絞って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」を設立しました。社内だけでなく、他企業や研究機関から専門家を招き、調査・研究活動を推進しています。

安全研究所の基本方針と主な取り組み

<基本方針>

私たちは「いつでも」「どこでも」「だれでも」できる安全を追求します。

1. 社内外との密接な連携を図り、ヒューマンファクターなどの視点から安全を研究します。
2. 現場から頼られるとともに、安全を最優先する企業風土の実現をめざします。
3. 研究成果を有効活用するとともに社外にも公開し、広く社会に貢献します。

次の3つの観点から研究を行っており、安全基本計画に基づく課題は、研究所の重要テーマとして取り組んでいます。

■安全マネジメントの構築・評価

安全性を定量的かつ客観的に評価する仕組みや安全管理体制の構築に関する課題を研究し、当社の経営の根幹である安全性向上のための方法や手段を提言します。

<主な研究テーマ>

- ミスの連鎖防止のための研究
- 社員が働きがいと誇りの持てる業務のあり方についての研究

■心理面・生理面等を踏まえたヒューマンエラーの防止

人間の心理特性、生理特性、集団特性を踏まえたヒューマンエラー防止策の提言や安全教育と指導方法の充実に資する研究を行います。

<主な研究テーマ>

- 睡眠のとり方及び眠気防止に関する研究
- 効果的なほめ方・叱り方に関する研究
- 「事例でわかるヒューマンファクター」の作成配付と講義の実施

■人間工学面を踏まえたヒューマンエラーの防止

ヒューマンエラーの発生し難い設備、使いやすく安全な設備・システムの研究を通じて、人間工学分野の研究ノウハウの蓄積を図り、現業部門の安全度向上に貢献します。

<主な研究テーマ>

- 操作しやすい運転台に関する研究

「あんけん〜研究成果レポート」の発行

平成20年9月にこれまでの取り組みや、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、他鉄道会社などに配付しました。

研究事例 「効果的なほめ方・叱り方に関する研究」

【目的】

当社では現在、安全を支えるコミュニケーションの改善に向けて取り組みを進めています。この研究は、運転士とその上司との「ほめる」「叱る」に着目し、安全のために役立つ、よいほめ方・よい叱り方を提案することを目的としています。今回は特に「ほめる」に着目し、実際の職場の実態を調べるためのアンケートと、模擬的な状況で条件を統制した実験との両方から研究を行いました。なお実験については、静岡県立大学経営情報学部の山浦一保先生との共同研究で行いました。

【研究の内容】

(1) アンケート：ほめることの実態を調べるために、上司と部下の双方に以下のような質問をし、回答を比較しました。

職場で起こる具体的な行動について、

- 理想：ほめる（ほめられる）に値する行動だと思いますか？
- 現実：実際にほめていますか（ほめられていますか）？

(2) 実験：上司部下間を模擬した状況を設定し、

- ① 上司部下間の関係性の良し悪し
- ② 部下が工夫を重視して課題を行うか否か
- ③ 上司が部下の工夫をほめるか否か、

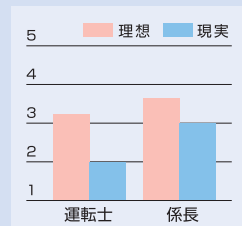
の三つの条件を設定して部下のモチベーション等の変化を調べました。

【結果】

(1) アンケートの結果

上司と部下の認識にギャップがあることが分かりました。

- 部下のほめられたいことが上司にほめられていない
- 上司が思うほど部下はほめられたと思っていない



(2) 実験の結果

工夫を重視した部下に対して工夫をほめること、すなわち「ほめどころ」をほめることが、部下のモチベーションを向上させることが分かりました。ただし、この効果は、普段の上司部下間の関係性によります。

- 上司部下間の関係性が良好であれば、ほめの効果は期待できます。
- 関係性が良好でない場合には、ほめることが逆効果となる場合もあります。

実験やアンケートから得られた知見を活かして、今後は現場での取り組みも行き、さらに研究を進めていきたいと思っています。

安全研究所
ヒューマンファクター研究室
研究員 堀下 智子



「事例でわかるヒューマンファクター」の発行

平成19年3月に研究の成果を「事例でわかるヒューマンファクター」として発行、全社員及びグループ会社へ配付するとともに、所員が各支社で内容の解説を行っています。また、他鉄道会社などからの要請に基づき、冊子の提供や講演も実施しています。



グループ会社との連携

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ます。「企業理念」に掲げたとおり、当社とグループ会社の一体的な連携が重要であるとの認識のもと、これまで定期的な意見交換等を通じ、安全の確保や品質の向上に取り組んできました。さらに、社員意識調査においても、これまで以上に当社とグループ会社が一体となって、安全性向上に取り組むことが重要だという結果が出ています。これらを踏まえ、一層の安全性向上を目的として、当社とグループ会社の果たす役割を明確にした上で、より強固で一体的な連携を図るための取り組みを展開しています。また、当社安全担当役員とグループ会社社長をメンバーとした「JR西日本グループ安全推進会議」を年に2回実施しています。



大阪工事事務所 大阪工事事務所での施工会社との事故防止・着工準備会

社会、お客様との連携

お客様あるいは地域の方々の安全を確保するため、地域や行政との連携を図るとともに、お客様の協力を得ながら、安全を築く取り組みを行っています。

地域社会・行政との連携

立体交差

鉄道は、地域社会において重要なインフラであり、地域において比較的大規模な敷地を占有するとともに、人々の生活に接して事業を営んでいます。そこで、安全・安心を提供するために地域社会と連携を図るとともに、お客様の協力を得ながら安全を築く取り組みを行っています。

道路管理者等とは踏切保安度向上において連携を強めるとともに、災害時における情報共有化のための体制を整備しています。



踏切事故防止キャンペーン

ドライバー、歩行者や地域住民の皆様に対して、踏切で守るべきルールを再認識していただくとともに、トラブルに遭遇した際の対処法を広く周知することにより、踏切事故の防止を図ることを目的とした「踏切事故防止キャンペーン」を毎年実施しています。平成19年度は全国交通安全運動期間にあわせて5月11日から20日まで、9月21日から9月30日までの計20日間と、各運輸局の指導のもと11月1日から10日までの10日間実施しました。



お客様への協力依頼

当社に対するあらゆるご用件やご意見を電話や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。平成19年度にいただいた「お客様の声」の総件数約29,000件のうち安全に関する声は、「身体や荷物がドアに挟まれた」「踏切の遮断棒が折損している」など約1,700件寄せられました。このような「お客様の声」をいただいた場合には、すみやかに状況を確認するとともに、必要な安全対策の検討や社員指導などを行っています。また、お客様への回答が必要なものについては、迅速に回答するように努めています。

その他の取り組みはこちらをご覧ください

「お客様の声」の受付と施策への反映 P33

お客様の声にお応えしました 「お客様の声」による改善事例

「戸袋に手をひきこまれた」という声をいただき、車両の全ドアに開くドアの注意喚起シールを貼付しました。お客様にもわかりやすいよう、ひらがな表記のシールを低い位置にも貼っています。



情報の開示

「鉄道安全報告書」をはじめ、ホームページやポスター、社外広報誌などを活用し、安全性向上の取り組みをお知らせしています。



駅や車内にポスターを掲出しています。

安全投資

鉄道システムは膨大な設備により運営されています。その設備を維持・更新するための投資は、事業を継続するために必要不可欠であり、基本となる投資です。これに加え、鉄道の安全をより高めるには、保安設備や防災設備の整備を行っていく必要があります。

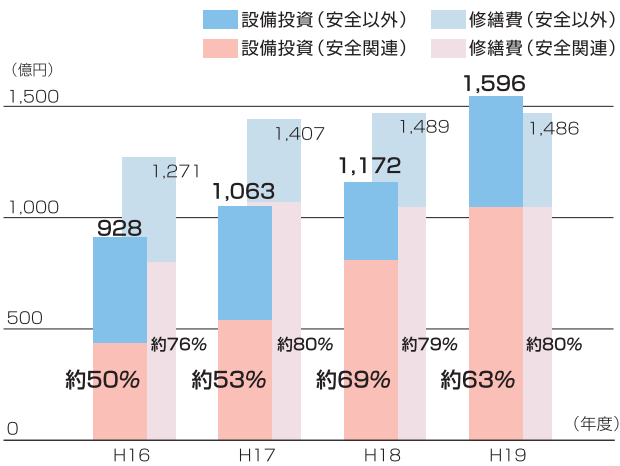
安全投資の実績

「安全性向上計画」では、平成16年度から20年度の投資計画において約600億円の追加投資を策定しましたが、さらに約200億円の上積みを行いました。また、安全ミーティング等で現場社員から出された課題に対しても速やかに対応しています。

その結果、平成19年度は安全関連投資は過去最高額となりました。

平成16年度から20年度は3,600億円の安全関連の設備投資を行っているところですが、平成20年度から24年度には、4,300億円の投資を計画しています。

安全関連設備投資及び修繕費



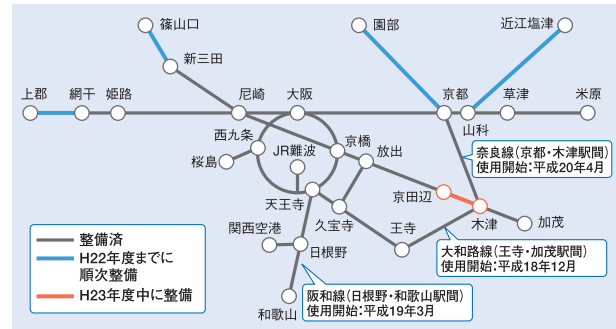
ATSの整備

曲線や分岐器に対する速度超過防止対策として、速度照査機能付ATS-SWの整備を進め、平成19年度末までに曲線用1,234箇所、分岐器用1,018箇所、行き止まり線用57箇所について完了しました。

アーバンネットワーク及びその周辺部で進めているATS-Pの整備は、平成18年度に大和路線王寺・加茂駅間及び阪和線日根野・和歌山駅間、平成20年4月に奈良線木津・京都駅間の整備を完了しました。これにより、現在のアーバンネットワークにおけるATS-P整備率は約75%となりました。引き続きJR宝塚線新三田・篠山口駅間などの整備を進め、平成23年度末には約97%となる予定です。

平成18年7月に「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」が改正され、新たなATS整備の基準が示されました。これにより新たに整備する箇所については、改正省令に示されている適合期限にかかわらず早期に整備を進めています。

ATS-Pの整備状況



安全基本計画における安全投資の要であるATS-P整備の設計・施工管理を担当しています。ATSは鉄道の中でも関連する部門の多いシステムのため、仕事を進める上では連携が極めて重要です。設計時に運輸・車両・施設・電気の各部門と設備データのダブルチェックを相互に行い、ATS設備の設置位置の決定に細心の注意を払うとともに、整備にともなう様々な工事の担当部署やパートナー会社と連携して、施工工程の管理をきめ細かく行うこと等で安全かつ確実な施工に努めています。

現在は、JR宝塚線、山陽本線、湖西線の工事を行っています。お客様にさらなる安全・安心をお届けするとの決意のもと、計画どおりの整備完了をめざして全力を尽くします。



<用語解説>

【ATSとは】

列車を「安全」に走らせるための設備のことです。ATSとは「自動列車停止装置」(Automatic Train Stop device)のことで、列車が停止信号に接近すると、地上からの制御情報により運転室内に警報ベルを鳴らして運転士に注意を促したり、自動的にブレーキを動作させて、列車を停止信号の手前に停止させる装置です。

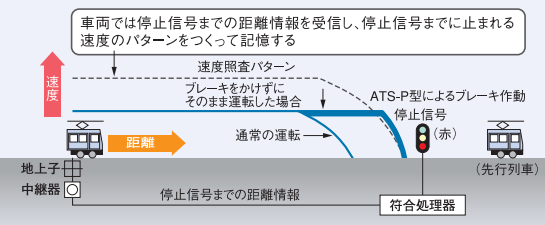
【ATS-SWとは】

ATSに速度照査機能を付加したものであり、停止信号のほかカーブやポイント、行き止まり線の手前で列車の速度をチェックし、制限速度を超えるおそれのある時に非常ブレーキを動作させ列車を止める機能を有しているものです。

【ATS-Pとは】

停止信号のみならず、カーブやポイント、行き止まり線において、列車の速度を常にチェックし、制限速度を超えるおそれのある時は、自動的にブレーキを動作させ制限速度以下に減速させる機能を有しているものです。

<ATS-Pの機能概要>



踏切障害事故防止対策

各自治体と協議しながら、立体交差化などによる踏切道の廃止を進めるとともに「障害物検知装置」「踏切支障報知装置」、警報時間の短縮をめざした「踏切警報時間制御装置(賢い踏切)」の整備を進めています。また、視認性向上のための「大口径遮断棒」「全方位型踏切警報灯」、遮断棒折損時における早期安全確保・早期復旧のための「仮復旧キット」を導入しています。

あわせて、メディア等を活用した広報活動や「踏切事故防止キャンペーン」等を実施し、踏切事故防止に努めています。



全方位型踏切警報灯



大口径遮断棒

鉄道人身障害事故防止対策

鉄道人身障害事故は、会社発足以来件数が減少しておらず、そのうち約8割を線路内への立ち入りが占めています。対策として駅間では「立ち入り防護柵の嵩上げ」を、駅構内では「列車接近自動放送」の改良や「転落検知マット」「通過線ホーム柵」の整備などを進めています。



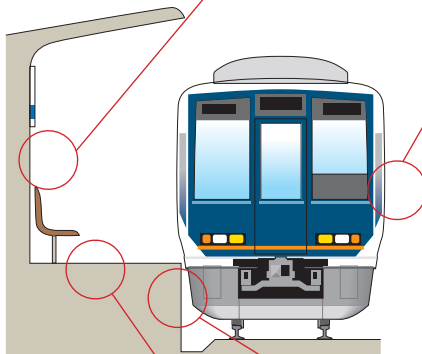
立ち入り防護柵



非常ボタン



車両のホロ



通過線ホーム柵



ホーム照明



ホーム端の柵



ステップ

耐震補強

阪神淡路大震災以降、計画に基づき着実に工事を実施しており、新幹線については、対象となる高架橋柱32,500本に対し、平成19年度末の整備率は98%となり、平成20年度末を目途に完了させるように進めています。また、在来線については、対象となる2,200本に対し、平成19年度末の整備率は95%となっています。さらに、高速運行区間でありかつ活断層の存在が明らかとなっている湖西線等についても整備を進めていきます。



斜面防災・落石対策

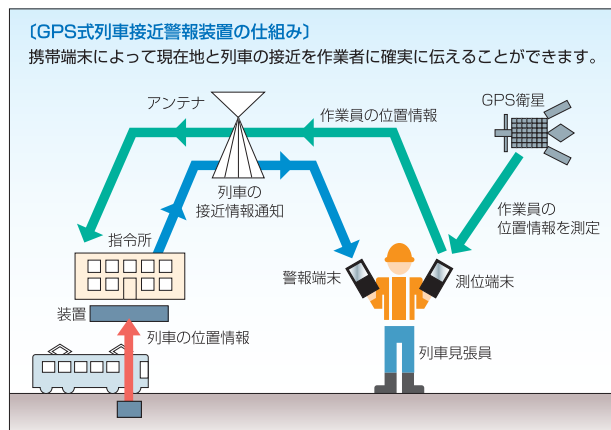
平成18年11月に発生した、津山線玉柏・牧山駅間の巨岩崩落による列車脱線事故を受け、斜面広域調査結果に基づき、必要箇所に順次落石検知装置や防護設備の設置を行っています。その他、地震時・降雨時の要注意箇所への指定や徐行区間の設定を行い、斜面等の管理の強化を図っています。



最近発生した事故等とその対策

伯備線触車事故の対策

- 発生日時** 平成18年1月24日(火) 13時18分頃
- 発生場所** 伯備線根雨・武庫駅間
- 概況** 単線区間で道床つき固めによる「むら直し作業」を実施していた際、次列車の進来方向に列車見張員を配置する方式によって上り方に列車見張員を配置していましたが、遅れの影響で、上り列車との行き違い駅が変更となり、列車見張員の反対方向から下り特急列車が進来し、線路内で作業を行っていた社員4名と衝突しました。
- 主な対策**
- 単線区間の保守作業体制は線路閉鎖工事を基本とし、これによれない場合は両側に見張員を配置する方式に限定
 - 駅長等と作業責任者との列車運転状況の確認方法を改正
 - 触車事故防止教育を、訓練を主体とした教育へ転換
 - GPS式列車接近警報装置・作業区間防護用ATS地上子(可搬型)の導入



工事にともなう輸送障害対策

- 発生日時** 平成18年5月10日(水) 5時26分頃
- 発生場所** 関西本線河内堅上・三郷駅間
- 概況** 荷物用運搬台車の撤去確認を行わないまま夜間の作業を終了したため、これに列車が衝突しました。

- 発生日時** 平成19年3月10日(土) 13時6分頃
- 発生場所** 大阪環状線天王寺駅構内
- 概況** ガス切断で切り落とされた鉄筋の破片により信号ケーブルが焼損したため天王寺駅構内の信号機等が長時間制御不能となりました。
- 主な対策**
- 工事に起因する輸送障害防止委員会を設置し、「輸送障害事故再発防止の手引き」の作成及び周知徹底を実施(この手引きは、過去に発生した事故に基づく各種リスク・着眼点や繰り返して発生させている事故等(重点リスク)に対する個別対策をまとめたものです。)
 - 事故防止・着工準備会(工事着手に先立ち、工事計画や事故防止計画について当社と施工会社が共同で検討する場)に関する手引きの作成
 - 事故防止・着工準備会において「輸送障害事故再発防止の手引き」を活用した施工計画時の確実な事前検討の実施

橋梁衝撃防止対策

- 発生日時** 平成19年7月12日(木) 8時15分頃
- 発生場所** 阪和線和泉橋本・東佐野駅間
- 概況** 橋桁防護工の高さより高い高所作業車が橋桁下に進入し、同防護工に激突、さらにこの変形した防護工と当該列車が激突したことにより、橋台の上面に設置されていたバラスト止めコンクリートを弾き飛ばしました。列車が1両目の後台車にこのコンクリートを巻き込んだ状態で走行したため、脱線したものと推定されます。
- 主な対策**
- 当該橋梁の対策
 1. 防護工を現行位置から手前に設置
 2. 防護工の道路側面上部に自発光視線誘導標を設置
 3. 橋桁衝撃検知装置を平成20年度末までに設置予定
 - その他の橋梁の対策
 1. 橋桁衝撃検知装置の設置推進
 2. 事故情報連絡用のフリーダイヤル設置
 3. 防護工衝撃事故防止ポスターの掲示による運行者への啓発活動実施

阪和線での事故をうけ、原寸大の防護工をつくり、鉄球を衝撃させる実験を行って事故発生状況を分析しました。この結果を社内で共有し、防護工の維持管理に活用していきます。また、これまで、車等が防護工のみに衝撃し列車の運行には支障のない事故でも、保守区の社員が現地に到着して安全確認するまで列車を止め、お客様に多大なご迷惑をおかけしていました。これを改善するため、最初に到着する駅社員が安全確認できるよう、チェックポイントを示したガイドラインを作成し大阪支社管内の駅に配付しました。今後も土木技術者として仕事に誇りを持ち、安全を支えていきたいと思っております。



大阪土木技術センター
施設管理係
大都 亮

特急列車の異線路進入による輸送障害対策

- 発生日時** 平成20年1月9日(水) 19時22分頃
- 発生場所** 関西本線新今宮駅構内
- 概況** 新今宮駅の進路自動制御装置の不具合により異なった進路が構成され、特急列車の運転士も本来のルートと異なるルートを示す信号が現示されていることに気がつかなかったため、同列車は所定の関西本線側ではなく異進路の大阪環状線側に進入し、出発信号機から約190m行き過ぎて停止しました。
- 主な対策**
- メーカーにおける品質管理強化
プログラム単位の試験に加え、シミュレータを用いた機能確認試験実施
 - 動作確認に加え、上記シミュレータ試験の項目と結果を当社が確認
 - 不具合事象が発生した時の取扱手順を明確化
駅と保守区の連携強化
事象の分析と対策完了までを追跡管理
 - 列車のルートを予告する信号機を設置するとともに、運転士に対して信号機の確認を徹底

安全基本計画

課題認識と「安全基本計画」の策定

平成20年4月に策定した「安全基本計画」は、福知山線列車事故後の安全性向上に向けた取り組みの中での未達成の課題や、安全諮問委員会における提言ならびに安全推進有識者会議における安全性向上策の方向性についての提言などを踏まえ、当社として取り組むべき安全上の課題を明らかにした上で、到達目標を定め、それに至る取り組みをとりまとめたものです。

① 福知山線列車事故後の安全性向上に向けた取り組みを踏まえた課題認識

(1) 「安全性向上計画」の残された課題

「風土・価値観の変革」など、2年10ヶ月にわたって取り組んだ「安全性向上計画」の残された課題や、平成19年8月に実施した社員意識調査の結果を踏まえて、以下の内容を「安全基本計画」に反映することとしました。

- コミュニケーションの改善
- 報告する文化の形成
- 安全憲章の浸透
- 規程・マニュアルの改善
- 事故の再発防止に向けた更なる取り組み
- 予兆管理活動の充実
- 教育の充実
- 事故等発生時の対応に関する不安の解消
- 工事中案件の着実な推進
- ATS整備などの保安度向上への取り組み
- 鉄道設備全般の更なる信頼性向上

(2) 安全諮問委員会の提言

「安全性向上計画」を推進する過程において設置した安全諮問委員会から、今後当社が安全性をより向上するために検討すべき視点として提言された「安全性をより向上させるための今後の視点」についても、「安全基本計画」に反映しています。

(3) 「安全性向上計画」の推進中に発生した不具合事象

ATS-Pのデータ誤設定、分岐器速度制限標識間違い、運転規制通告ミス連続発生、下り勾配における制限速度の指導誤りなど、「安全性向上計画」の推進中に発生した不具合事象に共通するところは、部門間連携やコミュニケーションの齟齬によるものであり、「安全性向上計画」の残された課題と符合するものです。「安全基本計画」において、引き続き、改善を目指した取り組みを強化します。

② 航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書における指摘事項

平成19年6月、航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書が国土交通大臣に提出されました。

当社は、この調査報告書を厳粛に受け止め、数多くの指摘事項について速やかに対処することとし、改善の取り組みに着手しました。一方で、調査報告書を契機として「過去に発生した事故への対応を主体とする安全対策から脱却し、法令の遵守はもとより、安全（危険）に対する感度を高め、法令の精神をふまえたより高いレベルの安全を追求するなど、先手の安全対策を講じることが必要である」との認識を持つに至りました。

「安全基本計画」では、このような認識を具体化することとしました。

③ 安全推進有識者会議の設置

「安全基本計画」の策定に際しては、その内容をより客観性の高いものとするとともに、将来を見据えた幅広いご意見もいただきたいとの観点から、様々な分野の専門家7名から構成される安全推進有識者会議を平成19年9月に設置しました。

有識者会議は、約半年間にわたり現場の実態把握や意見交換を行った上で、当社として考える安全性向上に関する方向性を充実していただき、また新たな視点でのご提言をいただきました。

到達目標の考え方

当社の企業としての最上位方針は、「企業理念」です。

その第一項で「私たちは、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」と示しているとおり、安全に関する企業としての到達目標は、「安全を最優先する企業風土の構築」に他なりません。

当社は、福知山線列車事故により、多くのお客様の尊い命を奪い、

また、お怪我をさせてしまいました。さらに、伯備線の触車事故で3名の社員を失いました。

このような事故を重く受け止め、「安全を最優先する企業風土の構築」を目指す道の中で最優先・最重要に取り組むべきものを「到達目標」として掲げることとしました。

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か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

鉄道事業の運営は、グループ各社とともにを行っています。したがってこの到達目標は、グループ全体で共有すべきものとしします。

具体的取組内容

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

- お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロを目指して、経営資源や社員のエネルギーを集中させる取り組みに着手します。
- この取り組みにふさわしい方策として「リスクアセスメント」を導入します。
- 「リスクアセスメント」は、労災の世界で定着しつつありますが、鉄道運転事故への適用は初めての試みです。

B 事故の概念の見直し

- 今後は、人的・物的被害のあるもののみを「事故」と位置付けるなど、当社の事故の概念を抜本的に見直します。

② 事故から学ぶ教育の効果向上

- 「安全憲章」は、「福知山線列車事故を決して忘れないこと」にはじまり、この事故から得られた重い教訓を胸に刻み込むものとしています。
- 今後、経営幹部が率先し、各種研修等を通じてさらなる安全に対する意識や見識などを高めるとともに、「事故から学ぶ」教育をより効果的なものとするように工夫し、役員・社員全員が恒常的に意識改革を行うことできるように努めていきます。

③ 安全基盤の形成

A 安全を支える技術の向上

- 鉄道運営における安全は、多くの技術や専門知識によって支えられていることから、社員、組織の技術力の向上や鉄道システムの安全性向上を着実に推進していきます。
- 鉄道事業を営む上での基礎的要件である実務能力の維持・向上に取り組みます。
- 業務を安全・確実に遂行する上で重要なマニュアル類について、引き続き、改善を図ります。
- 安全推進有識者会議*からご提言いただいた、鉄道システム全般に目配りできる運転技術者を育成します。

*安全に関する社外の専門家7名で構成。平成19年9月設置。

B 安全を支えるコミュニケーションの改善

- 未だ十分ではないコミュニケーションについて、業務上必要な課題を抽出し、改善を図ります。
- 事故概念の見直しによる「安全報告」の領域拡大に伴い、社員が報告の必要性を認識し、全事象が報告されるような「報告文化の形成」に努めます。
- 平常時、異常時ともにチーム構成員としての役割を果たし得るチームワークを形成します。

C ヒューマンファクターに基づく安全性の向上

- 当社の安全研究所におけるヒューマンファクター等の観点からの安全性向上に資する調査・研究について、その成果を順次活用していきます。
- ヒューマンファクターに関する知見や事故の分析手法など、安全に関する専門知識を有する人材(=安全の専門家)を育成します。

D 安全を支える現場力

(現場における自律的な課題解決能力)の向上

- 各職場がリスクに敏感となり、安全上の課題を抽出、自主的に改善する取り組みを展開します。
- この取り組みを全職場で展開し、会社はこれを最大限支援します。

E 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

- 当社とグループ会社の一体的な連携について、取り組みの充実を図ります。
- 当社とグループ会社とが鉄道事業運営を同一フィールドのもとで支えているとの共通認識にたち、必要な業務の見直しを実施します。
- グループ会社の専門技術の向上を図るための積極的な支援を行います。
- グループ一体となって人材を安定的に確保する取り組みを推進します。

F 事業を支える人材の確保と育成

- 円滑な業務運営と技術継承を確実に実施し得る人材の継続的な確保に取り組みます。
- 若手社員、技術者の育成プランの策定など教育体制の整備を進めるとともに、向上心を持った社員の育成を図ります。

G 安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携

- 都市計画事業への積極的参加など、地域社会・行政との連携を図ります。
- 駅等における安全確保について、お客様のご理解を深めて協力を求める取り組みを展開します。

④ 安全投資

リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立

「安全基本計画」は「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロ」をめざすものであり、こうした事故を回避するために、経営資源や社員のエネルギーを集中させることとします。

事故の概念の見直し

人的・物的被害があるもののみを「事故」と位置づけるなど、当社の事故概念を抜本的に見直します。
見直しの概要は以下のとおりです。

1. 人的・物的被害のあるもののみを「事故」とします。
2. 結果的に「事故」には至らなかったが、「事故」に至る現実的かつ具体的危険性のあった事象を「注意事象」とします。
3. その他を「安全報告」とします。したがって「安全報告」の領域が大幅に拡大します。
4. ヒューマンエラーは結果であり原因ではないとの観点から、従来の「社員の取扱い誤り」という事故区分を廃止します。

今回の事故概念の見直しにより、これまでのヒューマンエラーを中心とした分析や対策を改め、安全上問題のある事象に対する分析や対策を幅広く行うこととします。

また、「安全報告」は、従来と同様に、処分やマイナス評価の対象外とすることを基本とします。「安全報告」の領域が拡大することから、より多くの安全に関する情報が社員から寄せられる環境になると考えます。もちろん、その領域は、リスクアセスメントの対象となります。

リスクアセスメントの具体例

「隣の信号機の進行現示を自分に対するものと誤認して運転を開始したところ、ATSが作動し信号機の手前に停止した」という「安全報告」が報告されました。
リスクアセスメントを実行した結果、次のような対策を実行することになりました。

- 現場では、ATSの作動を故障と勘違いしてATSの電源を切って運転再開し他の列車等と衝突するというケースを想定し「信号機が複数ある場合は、すべての信号機を確認後、自分に対する信号機を指差・喚呼する」という対策を立てました。
- 支社では、同様な想定に対し、「誤認を防ぐために大型の看板を取り付ける」(写真参照)こととしました。
- 本社では、ATSを未投入のまま出発すると警報音を発する装置を全車両に取り付けることとし、計画的に整備することとしました。

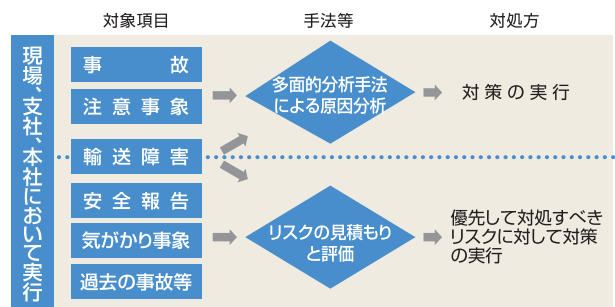


リスクアセスメント

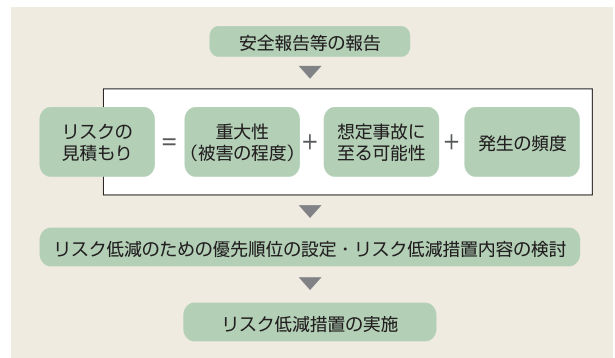
リスクアセスメントは、お客様の死傷事故や社員の重大労災につながる可能性の大きさを事前に評価した上で、「優先して対処すべきリスク」に対して、適切な対策を実行しようとするものです。

リスクを抽出し、その重大性について関係者間で共有することは、従来と比較して安全に対する感度を格段に高めることとなります。

■リスクアセスメントの全体像



■リスクの見積もりと低減措置の考え方



■リスクアセスメントの効果

- 業務に存在するリスクが明確になる
- 安全対策を講じる優先順位を決めることができる
- 過去にとられた対策やその有効性が明確になる
- 残されているリスクが明確になる
- 残されたリスクによって「守るべき決め事」の理由が明確になる
- これらを共有化することで、リスクに対する感度が高まる



CS (お客様満足)



お客様にご利用いただき、そして満足いただくことは、あらゆる企業にとって必要不可欠なことです。お客様の満足（CS）なくして企業は存続できません。

鉄道は、公共性が高く、社会的に重要な役割を担っているため、旅客輸送サービスを提供する私たちは、お客様との出会いを大切にし、お客様に満足いただくことを何よりも重要なものと考えています。

お客様に当社をご利用いただくためには、まず鉄道が安全・安心なものでなければなりません。

安全・安心な鉄道を土台として、笑顔いっぱいの接客や、快適で、お客様に優しい駅や車両設備など、様々な質の高いサービスを提供していくことが当社のCSの基本的な考えです。

お客様の求めるサービス水準は年々高度化しています。

これはお客様が日々の生活で便利なサービスに接する機会がますます増えているためです。

私たちはお客様の期待に十分お応えするサービスを提供することで、お客様に心から満足いただける鉄道をめざします。

取締役兼常務執行役員 営業本部長 井上 浩一



基本的な考え方

当社の考えるCS

当社は、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めざす「もっと便利になる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るものです。この土台をしっかり固めていくことが、「安心・信頼のCS」の要と考えています。

気持ちのよい接客やサービス設備の充実などは、できていて当たり前ですが、その維持管理や向上に向けては、不断の取り組みが必要です。常にお客様の声を真摯に受け止め、サービスレベルの品質維持、向上に取り組むことも「安心・信頼のCS」には重要と考えています。

そのために、当社は「お客様の声」を社内で共有し経営施策に反映する仕組みを構築しています。また、CS向上の取り組みを一過性のものとしないうために全社員のCSマインド醸成に役立つ取り組みを続けています。さらに、安定輸送の提供や、異常時のお客様へのきめ細かな情報提供なども重要な「安心・信頼のCS」です。当社は高品質な輸送サービスの提供のために、最新のIT技術を積極的に活用しながら取り組んでいます。

もっと便利になるCS

また、当社のお客様に、期待を上回る満足感、感動を提供することをめざして「もっと便利になるCS」に取り組んでいます。いままで満足いただいていたサービスでも、世の中の変化にとまらぬ、お客様に満足いただけなくなるものもあります。例えば、「きっぷは駅で並んで買うもの」でしたが、今では駅まで行かずにきっぷの予約をできることやきっぷを買わずにICカードで乗車できることが当たり前になりました。このように、お客様のニーズは常に変化し、高度化していきます。

誰でもバリアなく鉄道を利用できるようになること、快適な移動空間を楽しむことなど、お客様の期待より、さらに一歩進んだサービスでお応えすること、それが「もっと便利になるCS」です。

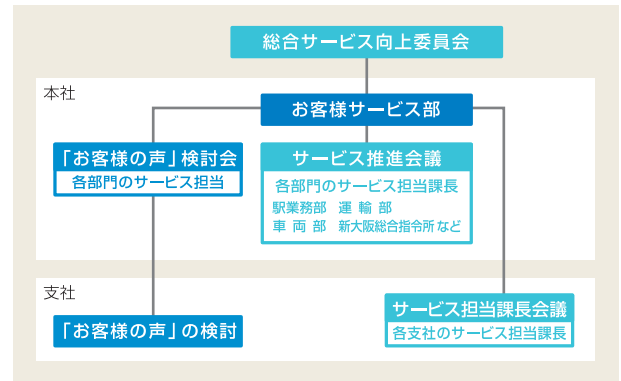
CS マネジメント体制

当社は、以上のようなCSの基本的な考え方をもとに、毎年開催する総合サービス向上委員会において、「お客様の声」、世の中の動向、優れた先進事例などを参考にしながら、サービス基本方針及び重点取り組み事項を定めています。

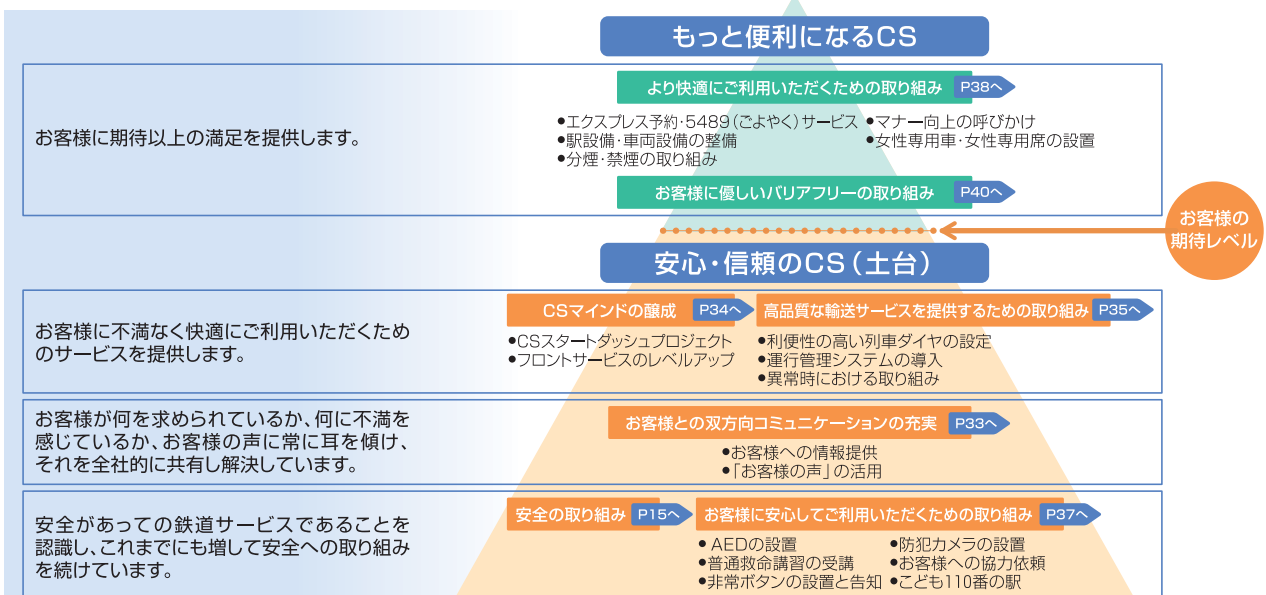
さらに、サービスに関する議論、施策推進や情報共有などのため、サービス推進会議(本社)、サービス担当課長会議(本社・支社)を毎月開催しています。

また、サービス施策の実施にあたっては関係する部門が多岐に及ぶため、全社横断的にサービス施策を推進する部署として、本社にお客様サービス部を設置するとともに、各支社にサービス施策を担当する部署であるサービス担当課を設置しています。

■CSマネジメント体制図



■CSの考え方



お客様との双方向コミュニケーションの充実

当社では商品やサービスなど鉄道利用に関する情報などについて、お客様にできるだけ分かりやすく提供できるよう努めています。

また、お客様のニーズを捉え、施策に反映する仕組みも整えています。

お客様への情報提供

鉄道利用に関する基本情報の提供

当社をご利用いただくお客様に列車の時刻、運賃・料金、商品などのサービス全般に関する基本的な情報を駅や車内のポスター、パンフレット、時刻表及びホームページ「JRおでかけネット」などでお知らせしています。

その際、お客様に安心して当社をご利用いただくため、ピクトグラム（絵文字）や文字、色などをルール化したサインマニュアルを制定し、当社施設やホームページでの案内表記を見やすく、わかりやすく、利用しやすいものに統一しています。



JR西日本サインマニュアル

ホームページ「JRおでかけネット」の整備

「JRおでかけネット」を、お客様との重要なコミュニケーション手段のひとつと位置付け、コンテンツの充実に取り組んでいます。

「JRおでかけネット」では、列車時刻や運賃・料金の検索、駅の構内図、トクトクきっぷのご案内など、鉄道に関する基本情報を提供するとともに、各種キャンペーンや観光情報など、旅行需要に対応するおすすめ情報を提供しているほか、列車や宿泊等の予約サービスも提供しています。

今後もさらに利便性の高いホームページをめざしてコンテンツの充実に取り組めます。



ホームページ「JRおでかけネット」

JRおでかけネット

<http://www.jr-odekake.net/>

携帯電話（iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ）でも「JRおでかけネット」をご利用いただけます。

「お客様の声」の活用

「お客様の声」の受付と施策への反映

当社に対するご意見・ご要望やお問い合わせを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



「JR西日本お客様センター」オペレーター

しています。また、お客様のご意見を直接お伺いする窓口として、大阪駅など7駅に「キク象コーナー」を設置しています。

平成19年度には約29,000件の「お客様の声」をいただきました。いただいた「お客様の声」に関してはすみやかに内容を確認するとともに、必要な対策や施策を検討・実施するほか、社員に対する指導も行っています。また、お客様へ回答が必要なものについては、迅速に回答するよう努めています。

お客様の声

電話や電子メール、主要駅にある「キク象コーナー」などを通じて寄せられた「お客様の声」は、JR西日本お客様センターで一元的に管理しています。いただいた「お客様の声」は、鉄道本部会議、経営会議などに報告し、経営施策に反映しています。

■「お客様の声」の流れ



JR西日本お客様センター

JR西日本お客様センター

【営業時間】6:00～23:00
年中無休

に し ハ ロ ー
0570-00-2486

※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。

【PHS・列車公衆電話などからは】

078-382-8686

「会社の代表」という気持ちで、お客様に対応しています。鉄道の知識は奥深く、正確で迅速にご案内するために、「日々勉強」の気持ちを大切にしています。心がけているのは、お客様のお話をしっかりお聞きすることです。電話ではお客様のお顔は見えませんが、心を込めて応対し、その結果「ありがとう」「頑張ってるね」などのお声をいただけたときは、本当に嬉しいです。仕事をする時は、例えば身の回りの持ち物に工夫して、気持ちを明るく高めています。いつも明るい「声の笑顔」をお客様にお届けたいと思っています。

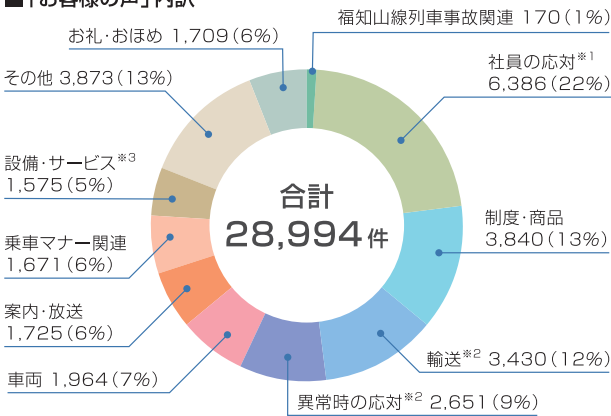


JR西日本お客様センター
オペレーター
福永 未希

いただいた「お客様の声」について

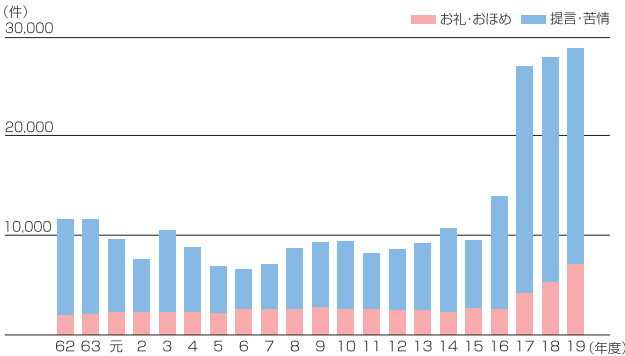
「お客様の声」のご意見・ご要望は、社員の対応が全体の22%と最も多く、次いで、制度・商品に関する声が13%となっており、特にエクスプレス予約や「ICOCA」に関する声が増えています。また、異常時の対応では輸送障害発生時の迅速・正確な情報提供を求める声が増えています。一方、お礼・おほめは件数だけでなく「お客様の声」全体に占める割合も増えています。

■「お客様の声」内訳



※1 P34「CSマインドの醸成」をご覧ください
 ※2 P35「高品質な輸送サービスを提供するための取り組み」をご覧ください
 ※3 P38「より快適にご利用いただくための取り組み」をご覧ください

■「お客様の声」件数の推移



CSマインドの醸成

当社では、よりCSを高めるために、社員一人ひとりのCSマインドの醸成や、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スタートダッシュプロジェクト

すべての社員の仕事が最終的にはお客様につながっています。このことを社員一人ひとりが認識し、自らの仕事の質を高める必要があります。「CSスタートダッシュプロジェクト」では様々な形でCSマインドの醸成に取り組んでいます。



山陰本線城崎温泉駅では、温泉地の駅であることから、平成20年8月4日から18日までの間、「ゆかた」姿でお客様をお迎えしました。

「お客様との出会いを大切に」シンボルマークの作成と活用



当社の企業理念に込められたCSに対する思いを社員に浸透させるため、「お客様との出会いを大切に」をモチーフにCSマークを定めました。このCSマークはポスターにして各職場に掲出しているほか、名刺に記載するなど、CSマークを活用したCSマインド醸成の取り組みを進めています。

このマークは左側のCがお客様、右側のSが社員です。「社員がお客様に心配りやおもてなしの心（ハート）をもって笑顔で接したとき、一人ひとりのお客様から笑顔をお返しいただける」という意味を表現しています。

サービスミーティングの実施

CSマインドのさらなる醸成に向け、駅や車掌区などでサービスに関する意見交換会（サービスミーティング）を実施し、CSマインドの重要性について社員と認識を共有化するとともに、現場に内在する課題を掘り起こし、その改善に向け、アドバイスを行っています。

また、各職場の自発的なCSの取り組みなどをCSホームページで紹介し、水平展開しています。



「Thanks Voice」の作成と活用

お客様からいただいた「おほめの声」を冊子「Thanks Voice」にまとめ、お客様の感動に結びついた心配りや行動を実践するためのきっかけやヒントを紹介し、「気づき」を中心テーマにサービス研修や各職場での社員同士の意見交換の場で活用しています。



「Thanks Voice」掲載事例

<福井駅>

駅係員8人の連携で、無呼吸状態のお客様が無事に蘇生されました。地元の新聞の地域欄でも取り上げられました。

駅構内で倒られたお客様に対し、救急車手配、心臓マッサージ、周囲への配慮など、駅係員とグループ会社（株）ジェイアール西日本金沢メンテック社員連携のもと適切な措置を行うことができました。お客様は無事回復されたとのことで、本当に嬉しく思っています。金沢支社では、社員全員が普通救命講習の資格取得に取り組んでおり、福井駅でも消防署の方を講師に招いてAEDの取り扱いや心臓マッサージなどの技能習得に努めています。とっさの場面で良いチームワークを発揮できたのは、日頃の訓練のたまものです。今回のことで、訓練の重要性を心から実感しました。



福井地域鉄道部
福井駅長
辻 昭夫

高品質な輸送サービスを提供するための取り組み

フロントサービスのレベルアップ

サービスレベルの向上に向けた社員教育の実施

当社ではお客様が快適に駅や列車を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をする係員として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、集合研修や各職場での勉強会などの教育を実施しています。



接客サービスマニュアル

具体的には、きっぷの発売のご案内をする際に相応しい基本動作を定めた「接客サービスマニュアル」を作成するとともに、職場のリーダーとなる社員

をサービス指導者として養成し、集合研修や各職場での勉強会などを通じてその定着に取り組んでいます。さらに、定期的に基本動作の定着度などをお客様の視点で客観的に把握・評価し、さらなるレベルアップにも取り組むとともに、サービスミーティングや「Thanks Voice」などを通じて、お客様との出会いやおもてなしの大切さといったCSマインドの醸成にも取り組んでいます。



サービス指導者養成研修
(ホテルグランヴィア大阪でのホスピタリティ研修の様子)

実務認定試験の実施

駅係員や車掌として必要な業務知識や機器類操作の習得度をランク別に認定する実務認定試験を実施し、実務能力の向上に取り組むとともに、社員のモチベーションアップを図っています。

お客様一人ひとりに、丁寧に接しようと思っています。「丁寧に」というのは、お客様の様子をよく見て、急いでおられるとか、じっくり相談したいと思っておられるとか、考えて動くということです。その結果「ありがとう」と言ってくれたときは、やりがいや喜びを一層強く感じます。知識の面でも、今回、実務能力認定試験の最難関クラスに合格して実力を確認でき、お客様との対応にもますます自信を持つことにつながりました。尼崎駅はコミュニケーションが活発で、先輩・後輩と話す機会を多くつくっているため、試験で得た知識も共有していると思います。



尼崎駅 運輸管理係
和田 有策

「弱いところはどこか」「ここを勉強してみよう」と、仲間気づいたことを話しあって、知識や経験の共有に力をいれてくれています。尼崎駅のコミュニケーションの中心的存在で、若い社員にとっては頼れる先輩です。今回の試験も有言実行で見事突破してくれました。

尼崎駅 駅長 濱田 哲文

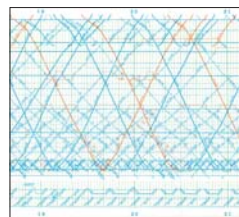
より質の高い輸送サービスを提供するためには、利便性の高い列車ダイヤの設定とそのダイヤを安定させる(ダイヤ通りに列車を運行する)ことが必要です。また、ダイヤが乱れた場合にはお客様へのご迷惑を最小限に抑えるため、元のダイヤに戻すことと並行してお客様への迅速かつ正確なご案内に努めています。

利便性の高い列車ダイヤの設定

列車ダイヤは、鉄道会社である当社にとって、お客様に提供する最大の商品です。

お客様に安心して快適にご利用いただける商品(=列車ダイヤ)を提供するため、日々のご利用状況や、「お客様の声」などからお客様のニーズを捉えるなど、常に、より利便性の高い安定した列車ダイヤの検討を行っています。

また、新線開業・複線化などの大規模なプロジェクトにより大きく変化するお客様のニーズを想定した商品づくりの検討も行っています。



ダイヤグラム



駅の時刻表



JR時刻表(冊子)

運行管理システムの導入

当社では、列車などの進路制御を集中的かつ自動的に行うシステムを順次導入し、ヒューマンエラー防止や異常時の早期ダイヤ復旧に努めています。なお、JR京都・神戸線等には列車の運行状況に応じた旅客案内機能を持つ運行管理システムを導入し、お客様へ迅速・正確な情報を提供しており、今後もアーバンネットワークの各線区に導入していきます。

異常時における取り組み

運転整理の実施

当社では、目的地までスムーズにご旅行いただけるよう、複数の路線に直通する列車を多く設定していることから、ひとたびダイヤが乱れると多くの路線に影響が波及することがあります。また、比較的長距離を運転する列車が多いことから、どこかで事故等が発生した場合でも、全線にわたりダイヤが乱れることがあります。

このため、お客様へのご迷惑が最小限となるよう、直通運転の取り止め、列車の運転順序の変更、事故があった区間以外での折り返し運転などを速やかに実施する「運転整理」を行っています。

【指令員】

JR京都・神戸線の運行管理を担当しています。ひとたびダイヤが乱れた場合には、安全の確保を最優先に、線区全体の状況を見ながら、お客様へのご迷惑を最小限に抑え、できるだけ早く正常なダイヤに戻るよう運転整理を行うとともに、これまでの経験に基づき復旧見込を予測し、お客様への情報提供に努めています。指令は現場にいないため、駅や乗務員からの情報がすべてであり、各駅・列車の状況をきっちり確認、把握した上で総合的に判断しています。

よりよいサービスを提供するには、駅や乗務員との連携が不可欠です。日頃から意見交換を行い、互いの仕事への理解を深め、改善点を話し合っています。「安全を守る最後の砦」として責任は重いですが、そこにやりがいを感じています。

新大阪総合指令所
(JR京都・神戸線指令長)
光本 宏樹

【運転士】

多くのお客様に乗っていただいていることを意識し、日頃から、安全を前提に、走行中やブレーキ時の揺れに配慮するなど、お客様の乗り心地を考えて運転しています。現在、同僚と揺れの少ない運転方法を研究しており、効果を検証のうえ、周りに広めていきたいと思ひます。また、ホームでの待ち合わせや列車を乗り継ぐための移動時に直接お客様と接する機会も多くあり、正確なご案内に努めています。特にダイヤが乱れた時には指令からの情報や駅の放送が頼りであり、連携を意識しながら対応しています。



みやこ列車区 運転士
森平 信生

【駅係員】

駅では、構内の信号取扱やホームでの安全確認、案内放送など、社員が連携して、安全の確保とわかりやすい案内に努めています。

特にダイヤが乱れた場合には、乗務員に指令の指示を確実に伝えるほか、列車の遅れや運転再開の情報を放送したりしています。普通電車の運転間隔が開いてお客様を長くお待たせするような場合には、逆に指令に駅の混雑状況等を伝え、新快速の途中駅での臨時停車を要請するなどしています。社員それぞれに持ち場があり、異常時にはチームワークがものをいいます。普段から声をかけ合い、コミュニケーションに努めています。

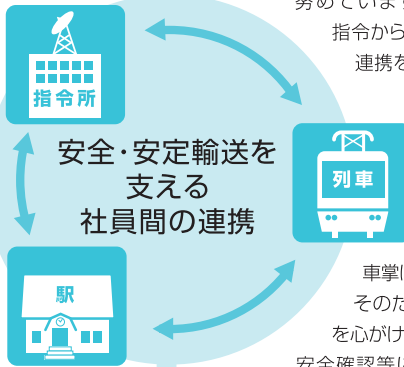
京都駅 技術主任
山口 正博

【車掌】

車掌はお客様といつも接する仕事です。そのため、お客様に誠実に対応することを心がけています。特にダイヤが乱れた時、安全確認等に時間がかかり、列車順序や運転再開見込などお客様が求める情報がなかなか入ってこないこともありますが、駅や指令などに確認しながら、納得いただけるご案内に努めています。また、お客様の安全に配慮した「やさしいドア扱い」や状況に応じた車内放送にも努めており、そのことでお客様に喜んでいただけると大きなやりがいを感じます。現在、指導車掌をしており、若手社員にも経験を伝えていきたいと思ひます。



京都車掌区 車掌
村田 文紀



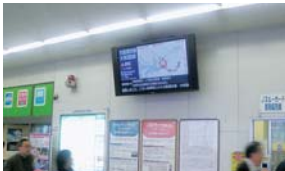
情報提供ツールの充実

ひとたびダイヤが乱れると、運転整理を実施するなど可能な限り早急にダイヤを元に戻すよう努めています。しかし、数時間にわたってダイヤが乱れる場合もあり、お客様へのご迷惑を最小限に抑えるために、様々な情報提供ツールを整備しています。

お客様への情報提供

● 駅

異常時情報提供ディスプレイ



駅改札口に大型ディスプレイを設置し、ダイヤが乱れた際は路線図や文字情報により最新の運行情報を提供しています。

PIC*発車標



改札口に列車の発車順序をご案内するPIC発車標を設置しており、ダイヤが乱れた際、運行情報を下段のメッセージ欄に表示しています。

*PIC: Passenger Information Control: 旅客案内システム

お客様の声にお応えしました

● 「振替・代行輸送のご案内」リーフレットの配布

「乗車中の列車が途中駅で運転見合わせになり振替輸送(他の私鉄に乗り換えていただくこと)を利用することになったが、土地勘がなくどう行けばいいかわからなかった」というご意見をいただき、京阪神の45駅で、振替輸送のご案内や地図などを記したリーフレットを配布することとしました。



● ホームページ



「JRおでかけネット」運行情報

当社ホームページにも運行情報を提供しています(携帯サイトもありますので、おでかけ先からでもご確認いただけます)

社員への情報提供

● 駅係員

Super-TID*の配備

駅におけるお客様案内を充実するため駅係員用運行情報表示装置(Super-TID)を配備し、列車の遅れ、列車位置、発車順序などの詳細な列車運行情報を駅係員に提供しています。

*TID: Traffic Information Display: 運行情報表示装置



Super-TID

● 乗務員

業務用携帯電話の配備

車内におけるお客様案内を充実するために乗務員に業務用携帯電話を配備し、ダイヤが乱れた際、指令所から運行情報などをメール配信しています。

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けるよう、AEDの設置などのハード面の整備のほか、普通救命講習の受講などのソフト面での取り組みを進めています。

駅及び新幹線車内へのAEDの設置

当社では、すべての新幹線駅や1日の乗降が3万人以上の主要駅のコンコースにAEDを整備していますが、さらに乗降5,000人以上の駅のコンコースへの整備及び乗降10万人以上の駅のホーム上への整備を進めています。



また、お客様から「列車内にAEDを設置して欲しい」というご意見をいただき、平成20年11月、東海道・山陽新幹線の車内にAEDを整備しました。

普通救命講習の受講

駅及び新幹線車内へのAEDの設置にあわせ、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。



非常ボタン

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。



非常ボタン



非常ボタンがあることをわかりやすくご案内しています。

車内非常ボタン

車内で犯罪行為が発生した場合や急病のお客様がいらっしゃる場合など、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」があります。このボタンをわかりやすくお知らせするために大型の「SOSシール」をボタンのそばに貼り付けています。



ポスター「緊急時には「非常ボタン」」

駅や車両への防犯カメラの設置

お客様に安心してご利用いただくため、主な駅や車両（新幹線N700系）に防犯カメラを設置しています。



車内防犯カメラ (N700系のデッキ部)

各デッキ及び両運転台入り口に計60台の車内防犯用カメラを設置し、車内セキュリティを強化しています。

お客様への協力依頼

お客様に安全に、安心して当社をご利用いただくため、様々なご協力をお願いしています。



ポスター「ベビーカーをご利用のお客様へ」



ポスター「線路に降りないでください」

子ども110番の駅

お子様の安全をお守りし、地域の皆様安心していただけるように、当社は147駅で「子ども110番の駅」の取り組みを各鉄道事業者とともに、実施しています。「子ども110番の駅」では、お子様が駅に助けを求めてきた場合、お子様を保護し、お子様に代わって110番通報を行います。



「子ども110番の駅」ステッカー

より快適にご利用いただくための取り組み

より快適で便利に当社をご利用いただくために、ご自宅やお出かけ先など、駅以外でもきっぷをご予約いただけるサービスの提供や、駅設備・車両設備の整備などを行っています。

■ エクスプレス予約・5489(ごよやく)サービス

当社では、ご自宅や職場などからも便利にきっぷをお買い求めいただけるよう、電話予約やネット予約など、新たな販売チャネルを整備し、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

【エクスプレス予約】

携帯電話やパソコンから簡単操作で東海道・山陽新幹線の予約・変更を行うなど、新幹線を便利かつスムーズにご利用いただける「エクスプレス予約サービス」を平成18年7月より提供しています。さらに、平成20年3月より、東海道新幹線をICカードでご乗車いただける「EX-ICサービス」を「エクスプレス予約サービス」に導入しました。これにより、きっぷの受け取りが不要となり、混み合う時間帯でもきっぷの受取時間を気にせず東海道新幹線をご利用いただけるようになりました。平成21年夏には東海道・山陽新幹線全線にサービスを拡大する予定です。



EX-ICカード

【5489(ごよやく)サービス】

電話できっぷの予約を承る「5489(ごよやく)サービス」を平成12年3月より提供しています。さらに利便性を高めるため、平成18年2月より、当社管内の主要特急列車を携帯電話やパソコンから簡単操作で予約・変更できる「e5489plus(イーごよやくプラス)」サービスを提供しています。

また、平成20年10月より、携帯電話の画面を特急券の代わりにご利用いただける「チケットレス特急券」を特急「はるか」などで提供しています。通勤などにお手軽にご利用いただけるほか、紙資源(きっぷ)の削減効果も期待できます。

■ JR西日本お客様センター

列車の予約は、
ごよやく
5489サービス
【営業時間】8:00~22:00
年中無休

にしごよやく 通話料
無料
0088-24-5489
または
078-341-7903

■ 駅設備・車両設備の整備

駅設備の整備

お客様に駅を快適にご利用いただくため、駅のリニューアル、ホーム待合室及びトイレの整備などを進めており、今後も線区や駅の特性を勘案しながら整備を進めていきます。



岡山駅リニューアル(東西連絡通路の完成 平成19年8月)

お客様の声にお応えしました
女性専用有料パウダールーム「アンジェルブ」の設置



新幹線駅、在来線の快速停車駅、乗換駅などを対象にホーム待合室を整備しています。



「外出先でもゆっくり化粧直しがしたい」という女性のお客様の声を受けて大阪駅に女性専用有料パウダールーム「アンジェルブ」を設置しました。化粧品や家電メーカーなどの一部新品を無料で利用できるほか、快適な化粧直しや休憩に必要なサービスを提供しています。

車両設備の整備

お客様に快適な旅を楽しんでいただくため、新型車両の投入、車両のリニューアル工事のほか、情報提供設備などを整備しています。



N700系は平成19年7月のデビュー後、東海道・山陽新幹線に順次投入しています。



321系の車内では、ご利用列車のご案内のほか、様々な情報を提供しています。



「ゆったりやくも」は座席や内装などの車内設備をリニューアルし、快適な乗り心地になりました。

分煙・禁煙の取り組み

当社では、タバコを吸われるお客様、吸われないお客様の双方が気持ちよく駅や列車をご利用いただけるよう、当社エリア全駅で喫煙コーナーを除いて終日禁煙とし、普通列車内を全面禁煙にするなど、分煙・禁煙の取り組みを進めてきましたが、さらに、平成15年に施行された健康増進法に則り、受動喫煙防止に向けさらなる分煙・禁煙の徹底に取り組んでいます。具体的には駅の喫煙コーナーをホーム端部に移設するなどの取り組みを実施しているほか、平成20年10月より大阪環状線・JRゆめ咲線ホームを全面禁煙としました。列車については平成19年3月より、運転時間が概ね3時間未満の在来線特急を全面禁煙化するとともに、新幹線については同年7月、車内に喫煙ルームを設置し、全席禁煙とした新型車両「N700系」を投入しました。

今後も社会情勢やお客様のご要望などを踏まえながら、受動喫煙防止に取り組んでいきます。



喫煙ルーム(N700系)



ポスター「大阪環状線・JRゆめ咲線 全面禁煙」

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)交通道德協会の指導のもと、昭和63年よりお客様に乗車マナーを守っていただくようご協力を呼びかけていく「さわやかマナーキャンペーン」を展開しています。また、平成14年度より列車通学の中学生、高校生を対象に地域と連携をとりながら「通学生マナー向上キャンペーン」を展開しています。



ポスター「さわやかマナーキャンペーン」



ポスター「通学生マナー向上キャンペーン」

ICカードサービス「ICOCA」

平成15年11月より、自動券売機できっぷをお買い求めただけでもICカードを自動改札機にタッチさせるだけで当社をご利用いただけるIC乗車券「ICOCA」のサービスを、京阪神を中心とした流動の多いエリアで提供しています。

その後、「ICOCA」のサービス提供エリアを岡山・広島地区へ拡大したほか、「Suica」、「TOICA」、「PiTaPa」などとの提携により、サービス提供エリアの拡大を図っています。

また、鉄道のご利用時だけでなく、お買い物の際でもタッチするだけでお支払いが完了する「電子マネー」のサービスを平成17年10月より提供しています。平成20年3月には「Suica」の加盟店でも「ICOCA」でお買い物ができるサービスを開始するなど、ご利用いただけるエリア・店舗を順次拡大しています。(平成20年9月末時点、46,940店舗)

今後も、当社の駅構内では「ICOCA」1枚あれば鉄道とお買い物の両方にご利用いただける環境を整えていくとともに、市中でもご利用いただける店舗の拡大を進め、お客様の利便性向上に努めていきます。

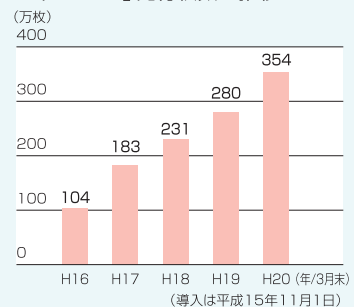


IC乗車券での利用

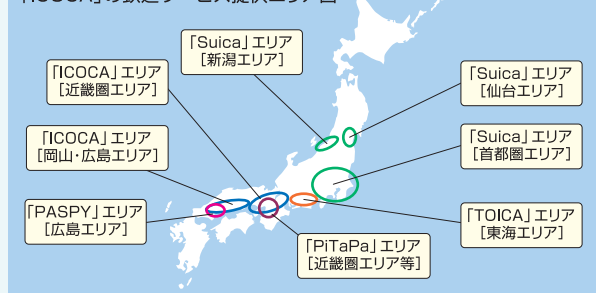


電子マネーでの利用

■「ICOCA」発行枚数の推移



「ICOCA」の鉄道サービス提供エリア図



※「Suica」エリアでも「ICOCA」電子マネーをお使いいただけます。

女性専用車・女性専用席の設置

女性のお客様に安心して快適にご利用いただける車内空間を提供するため、平成14年度に大阪環状線、学研都市線に「女性専用車」を設置し、その後順次、線区の拡大を図りました。また、平成19年10月より、北陸方面・南紀方面の一部特急列車の普通車指定席に「女性専用席」を設置しました。



女性専用車案内ステッカー



ポスター「女性専用席スタート」

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

当社では「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いて、お身体の不自由な方をはじめ、全てのお客様に満足いただける快適なサービスの提供をめざし、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に取り組んでいます。

具体的には法基準に基づいて平成22年度までに乗降（一日あたり）5,000人以上の駅に、国や自治体のご協力をいただきながらバリアフリー設備の整備を進めていきます。（平成19年度末時点で乗降5,000人以上の駅のうち185駅を整備済）

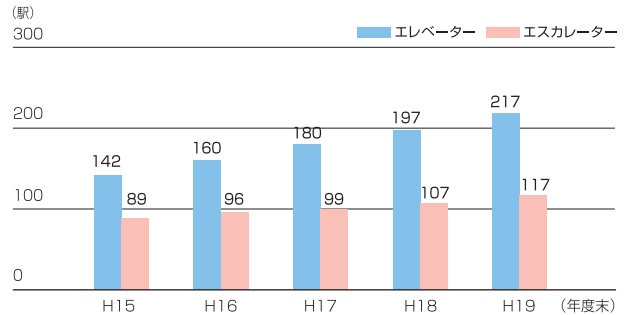


スロープ（阪和線 美章園駅）



大阪駅御堂筋口エレベーター

■エレベーター・エスカレーターの設置駅数の推移



多目的室（N700系）

乳児の授乳、着替えなど、周囲を気にすることなくご利用いただけるゆったりした個室スペースをご用意しています。気分がすぐれない時など、どなたにもご利用いただける設備です。



多目的トイレ（N700系）

オストメイト対応、入り口の自動ドアのほか、オムツ交換台、自動開閉便座、暖房便座等の付帯設備を充実させています。

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、駅で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。

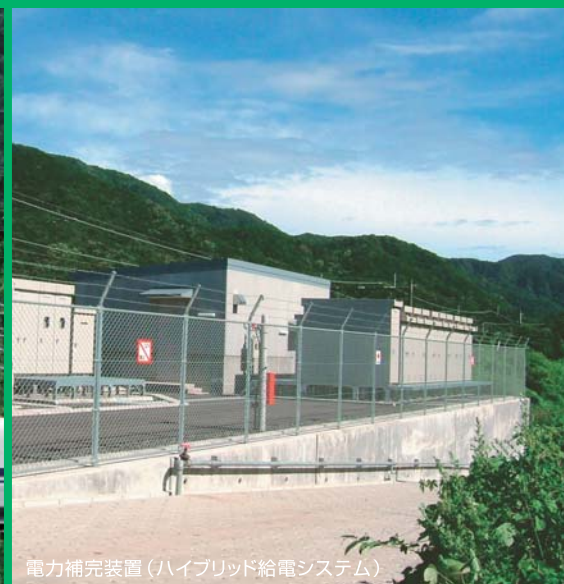
さらに、各駅では介助技術指導者がバリアフリーマニュアルに沿って、お客様とのコミュニケーションやお手伝いにあたって注意すべき事柄についての教育を実施しています。



介助技術教育



新幹線N700系



電力補完装置 (ハイブリッド給電システム)

地球環境



東舞鶴駅での環境パネル展



下関車両管理室での鉄道資材発生品分別



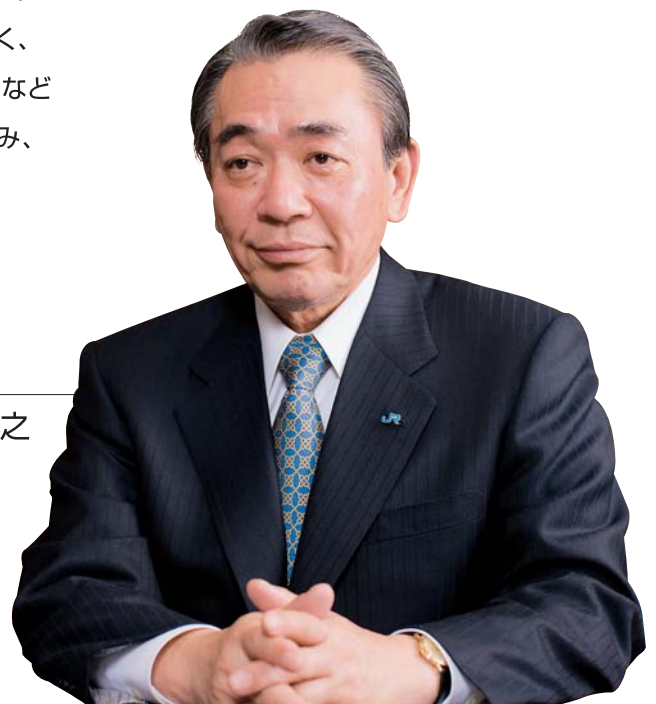
PCBの管理・処理 (搬出作業)

地球環境保護に関する取り組みについては、
これまで省エネルギー車両の導入や環境管理システムの構築・定着に
取り組んできており、省エネ・省資源やコンプライアンスに
一定の効果あげてきました。

昨今のCO₂削減に代表される地球温暖化防止への対応は、
企業の果たすべき社会的責任として欠かせない事柄であるとともに、
地域や社会から信頼されていくためにも一層重要になっています。
その中で当社は、環境負荷の小さい交通体系の確立に貢献すべく、
公共交通機関のご利用促進と、さらなる省エネ車両・機器の導入など
エネルギー消費原単位の減少にこれまで以上に積極的に取り組み、
さらなるCO₂排出量削減をめざします。

また社員一人ひとりが地球環境保護に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し
「エコ・コンシャス」な企業グループを実現してまいります。

代表取締役副社長 兼 執行役員 佐々木 隆之



平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72

基本的な考え方

基本的な考え方

JR西日本は、グループ会社と一体となって地球環境保護に取り組み、持続的発展が可能な社会の実現に貢献します。

行動指針

- I 私たちは、地球環境にやさしい企業グループを目指し、資源の適正かつ有効な活用を図ります。
- II 私たちは、地球環境保護のために、技術開発や創意工夫に努めます。
- III 私たちは、常に地球環境保護を意識して行動します。

地球環境の推進体制

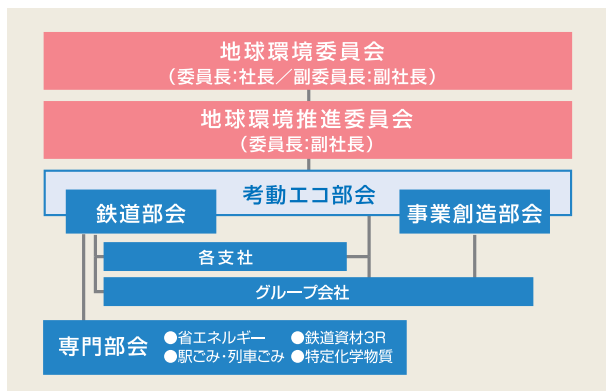
当社は、平成10年に「地球環境保護に対する基本的な考え方」を定め、鉄道本部長を委員長とした「地球環境委員会」のもと、法令遵守を基本とした環境管理を推進し、環境汚染事故の防止、環境負荷の低減に努めてきました。

さらに、昨今、高まりつつある地球環境保護に対する企業の社会的責任を踏まえ、平成20年7月に、

- CO₂削減に向けた地球環境保護の取り組みを、JR西日本グループ全体で積極的に推進
- 社員一人ひとりが、自ら考え、自ら地球環境保護に向けて行動する「考動エコ」の推進

という重点方針を掲げ、社長を委員長としたグループ全体で地球環境保護に取り組む体制に変更しました。

■地球環境委員会



環境目標

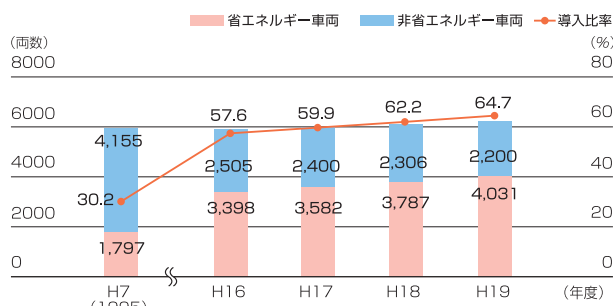
平成20年5月に公表した「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」における重要課題の一つとして、地球環境保護に取り組むことを明確にしています。

■平成24年度 環境目標

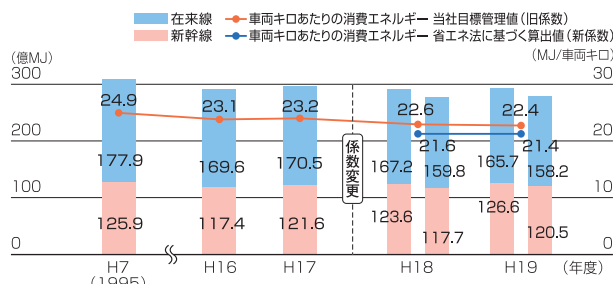
省エネルギー車両比率…………… 75%
 エネルギー消費原単位…………… 12%減(1995年度比)
 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル率…………… 85%
 鉄道資材発生産品リサイクル率…………… 90%以上

- 省エネルギー、省資源活動の推進
- 地球環境保護に資する技術開発の推進
- 鉄道の環境における優位性のアピールと公共交通利用の促進
- 社員一人ひとりの身近な地球環境保護の取り組みの推進

■省エネルギー車両の導入推移(営業車)

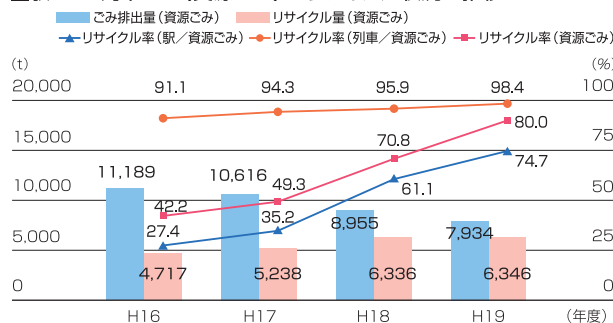


■列車運行エネルギーと車両キロあたりの消費エネルギーの推移

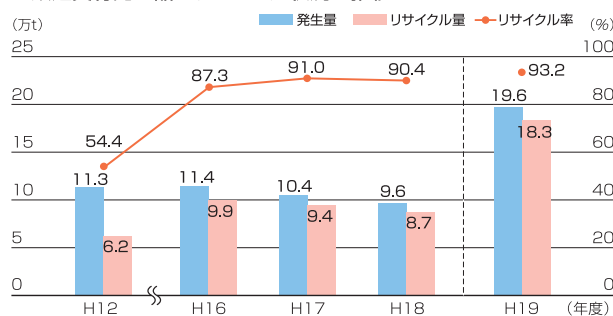


※平成18年度以降、電力のエネルギー換算係数を省工手法に基づく値に変更しています。(詳細はP45を参照)
 ※平成18年度以降の棒グラフは左が旧係数、右が新係数によるものです。
 ※MJ(メガジュール)は、1kWの装置が1,000秒間にする仕事をいいます。

■駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況の推移



■鉄道資材発生産品のリサイクル状況の推移



※平成19年度からは建設工事における発生産品を含みます。
 ※平成19年度における従来ベースのリサイクル率は86%です。

環境マネジメント

地球環境にやさしい事業活動をめざして、各事業所の事業内容に根ざした環境管理システムを構築しています。環境監査や教育を通じて、法令遵守や環境汚染事故防止、環境負荷低減に努めています。

ISO 14001 認証と当社独自の環境管理システム

環境管理は、環境法令の遵守、環境事故防止及び環境負荷低減のために有効な手段であり、当社では、環境マネジメントシステムの国際規格ISO 14001を環境負荷が比較的高く大規模な事業所(4事業所)で取得するとともに、ISO 14001に準拠した当社独自の環境管理システムを駅やメンテナンス部門(209事業所)で、グループ会社と一体となって展開しています。

当社独自の環境管理システムの推進

環境審査

当社では、ISO 19011に基づく監査員のための教育を行っています。また、試験に合格した間接部門の環境指導者が、毎年、事業所の取り組み指導を兼ねた社内審査を実施しています。審査の結果、取り組みが優秀な箇所及び著しい改善が見られた箇所については、表彰を行っています。



環境審査

環境事故報告

平成15年の排水処理装置のオーバーフロー事故を教訓に、油・化学物質・廃棄物等の取り扱いや管理について、法令等への抵触や取り扱い誤り、行政機関等の立入検査などの報告要領を定め、事象の範囲・大小に関わらず、関係機関や社内への報告を行っています。平成19年度は、149件の報告がありましたが法令違反や重大事故はありませんでした。

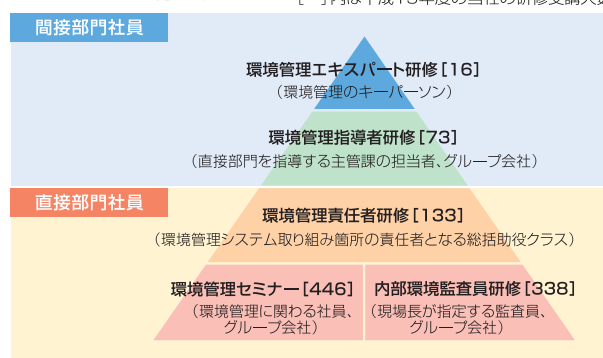
環境教育

「法令遵守を基本に、環境の視点から自分たちの日常業務を見直していく人材」の育成をめざし、本社・支社において、環境指導者が中心となり、グループ会社の従業員もあわせて体系的に教育を実施しています。また、当社独自の環境管理システムにあわせた教材「環境管理テキスト」をもとに、現場に即したわかりやすい教育を行い、環境に精通した人材育成に努めています。



環境管理の教育体系

[]内は平成19年度の当社の研修受講人数



当社におけるISO 14001 内部環境監査員資格取得人数は平成12~19年度の累計で473人です。

グループ会社のISO認証取得

10社がISO 14001 認証を取得し、地球環境保護に積極的に取り組んでいます。京都ステーションセンター(株)(ポルタ)は、平成20年6月に電力の有効活用など省エネルギー化の取り組みを積極的に行ったとして、近畿電力利用合理化委員会から表彰を受けました。

神戸保線区の取り組み(平成19年度 JR西日本環境大賞受賞)

神戸保線区は、常にコミュニケーション活動を大切に、日々の仕事の中から気づきを得、職場全体で地球環境保護に向けた改善活動に取り組んでいます。

事例1

保線工事で発生する軌道パッドを踏切路盤材としてリサイクル



産業廃棄物処理されている軌道パッド(合成ゴム)を再利用できないか、工事のパートナー会社と検討を重ね、環境に優しく、保守にも効率的な踏切路盤材としてリサイクルしました。平成19年度までに12.27tをリサイクルし4箇所の踏切で「ゴムチップ踏切」として実用化しています。



区長 山脇 浩(中)
 神戸保線区 施設管理係 平中 裕也(左)
 施設管理係 山田 達也(右)
 (訓練線にて撮影)

仕事の中で、気づいたことはないか常に問いかけ、よいアイデアにはほとんど挑戦するように言っています。これからも地域に密着し、パートナー会社とともに、地球環境問題に取り組んでいきたいと思っています。

区長 山脇 浩

事例2

熱湯を活用した環境にやさしい除草対策



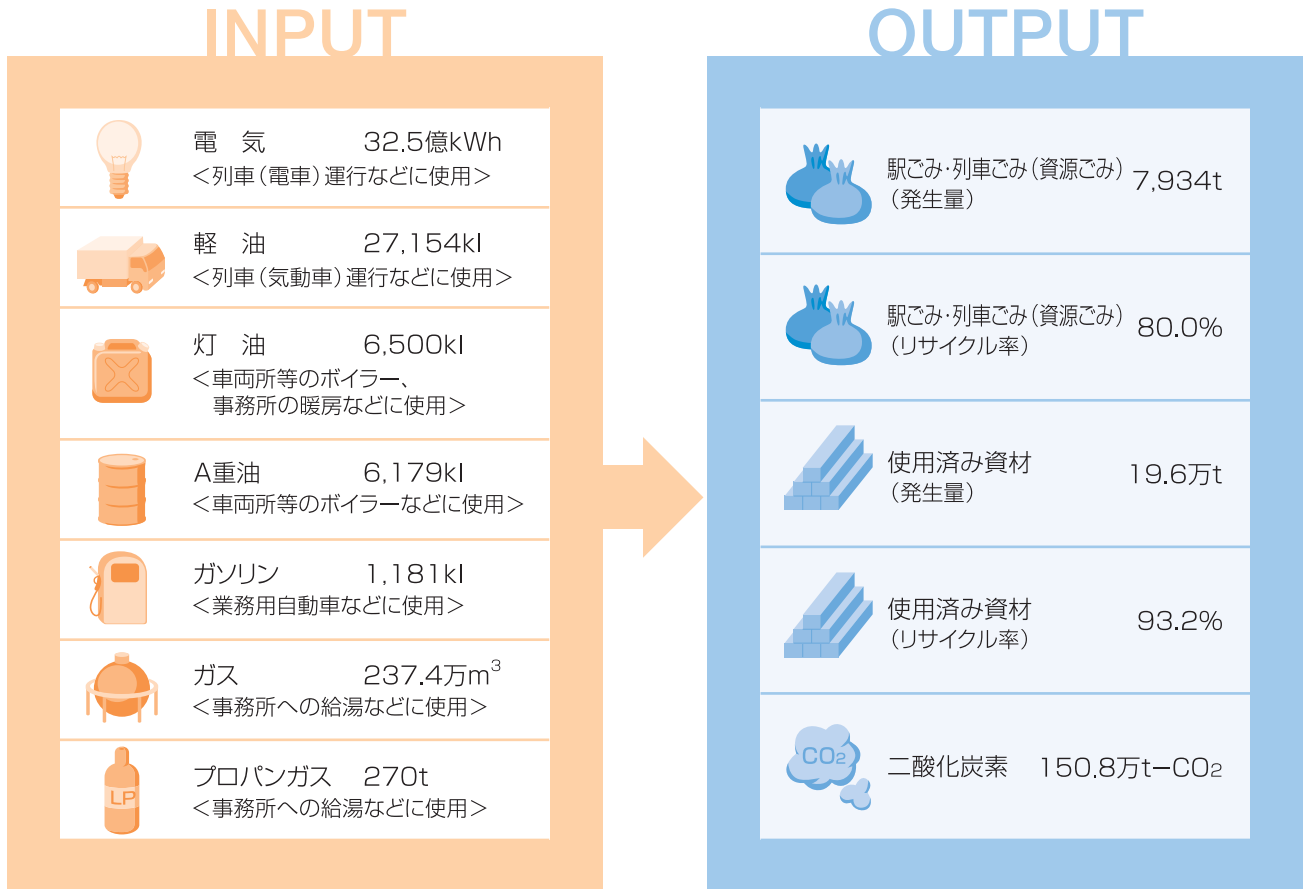
沿線の皆様からご要望の大きい線路脇の除草について、熱湯湯をかけることで草を枯らすことができないか検討を重ね、「可搬式熱湯湯製造装置」を試作しました。現在は、熱湯を活用する形で実用化に向けた検証を行っています。

社員の声

平成16年に台風が直撃した際、山陽本線須磨・塩屋駅間で海水により草が枯れたことにヒントを得て、実験を重ね、試作品を作りました。自分のアイデアが形になることにやりがいを感じています。

環境負荷

事業活動を行うにあたっては、電気や燃料などのエネルギーを使用（インプット）し、二酸化炭素などを排出（アウトプット）しています。これらの定量的な把握に努め、環境負荷の低減につなげていきます。



環境会計

環境保全活動にかかわる投資・費用やそれにもなう効果を試算すると以下のとおりとなります。

〔集計範囲はJR西日本単体・集計期間は平成19年度（平成19年4月～平成20年3月）〕

分類	環境保全コスト(億円)		主な取り組み内容及びその効果	環境保全活動にともなう経済効果(億円)
	投資額	費用額		
公害防止コスト	21.3	36.2	<ul style="list-style-type: none"> ●排水水の処理・管理 ●騒音・振動対策 ●PCBの適正保管 ●PCB廃棄物処理 ●オゾン層破壊物質の削減 ●PRTR法への対応 など 	—
地球環境保全コスト	526.8	2.2	<ul style="list-style-type: none"> ●省エネルギー車両の導入 …車両キロあたりの消費エネルギー:1995年度比9.8%削減 …省エネルギー車両比率:新幹線96.7%、在来線電車56.6%、在来線気動車87.2% ●省エネルギー設備の導入(高効率変圧器、エスカラーター等) 	71.6
資源循環コスト	1.1	10.4	<ul style="list-style-type: none"> ●駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル …リサイクル率80.0% ●鉄道資材発生品のリサイクル…………… リサイクル率93.2% 	25.5
管理活動コスト	—	1.0	<ul style="list-style-type: none"> ●ISO14001認証維持活動…………… 4箇所 ●環境マネジメントシステムの水平展開…………… 206箇所 ●社員研修…………… ISO14001内部環境監査員養成75名 など 	—
研究開発コスト	—	3.2	●環境問題にかかわる研究開発 など	—
社会活動コスト	—	0.1	<ul style="list-style-type: none"> ●ENEX2008出展 ●産業廃棄物不法投棄原状回復基金 など 	—
環境補償対応コスト	—	5.0	●須磨・鷹取駅間土壌汚染対策工事 など	—

<集計の考え方>

【環境保全コスト】

- 環境保全コストは把握可能なものを集計。
- 費用額に減価償却を含まない。

【主な取り組み内容及びその効果】

- 環境目標に定めた項目を中心に数値を集計。

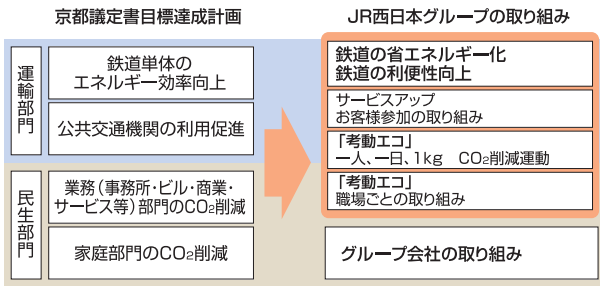
【環境保全対策にともなう経済効果】

- 地球環境保全活動においては、省エネルギー車両や高効率型機器の導入にともなう電力・燃料費等の削減額を算出。(推計値)
- 資源循環活動については、事業活動により発生する廃棄物のうち、売却可能な有価物の売却額を計上。

※分類項目等は「環境会計ガイドライン(2002年版)」(環境省)を参考

地球温暖化防止の取り組み

当社は列車の運行等にもとない多くの電力、燃料を消費し、それにもとないCO₂を排出しています。従ってCO₂排出量削減に向けて、まずはエネルギーを効率よく利用するとともに、エネルギーの消費量を少しでも減らすことに取り組んでいます。また、公共交通機関として、より利便性を向上し、多くのお客様にご利用いただけるよう努めています。さらに、社員一人ひとりが地球環境保護、CO₂削減という視点で日常生活、職場での業務を見直す取り組みを進めています。

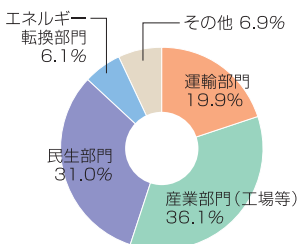


鉄道と地球温暖化防止の関わり

地球温暖化問題

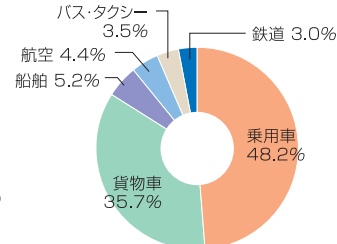
「京都議定書」において日本には平成20(2008)~24(2012)年の期間中に、CO₂などの温室効果ガスについて平成2(1990)年度比6%の削減が割り当てられています。しかし、平成18年度の日本の二酸化炭素排出量は12億7,400万t(平成2年度比11.3%増加)となっています。

■我が国のCO₂排出量の部門別内訳(平成18年度)



(注)環境省ホームページをもとに作成

■運輸部門の輸送機関別CO₂排出量の内訳(平成18年度)

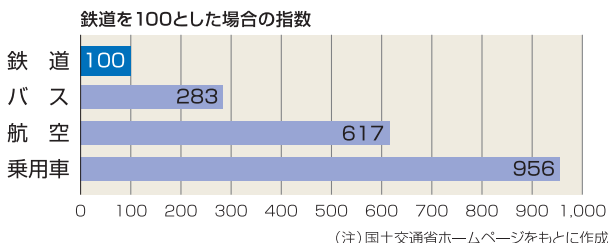


(注)国土交通省ホームページをもとに作成

鉄道はCO₂排出量が比較的少ない交通手段

鉄道は、走行時の抵抗が小さくエネルギー効率がよいため、たくさんのお客様を一度に目的地までお運びすることが可能な公共交通機関です。単位輸送量あたりのCO₂排出量は他の交通機関に比べて少なく、地球環境にやさしい乗り物です。

■単位輸送量あたりのCO₂排出量【旅客】(平成18年度)



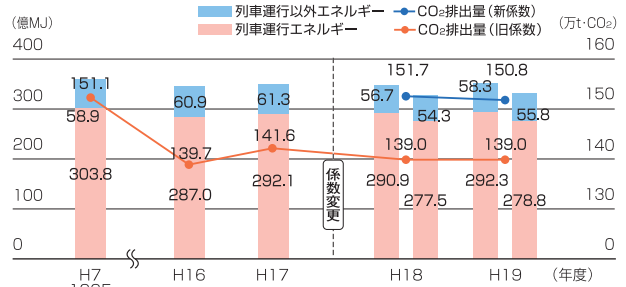
(注)国土交通省ホームページをもとに作成

当社のCO₂排出量とエネルギー消費の現状

当社の事業活動におけるエネルギー使用量とCO₂排出量の実績

CO₂排出量は平成19年度150.8万tでした。

■当社の事業活動におけるエネルギー使用量とCO₂排出量の実績



※H16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。
 ※H18年度以降の様グラフは左が旧係数、右が新係数によるものです。

【CO₂排出量とエネルギー使用量の算出方法の変更について】

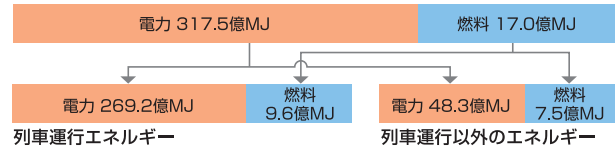
- ※平成17年度まで(旧係数)
 - CO₂排出係数については、環境省「温室効果ガス排出量算定方法に関する検討結果」(平成12年9月)の平成7(1995)年の係数(0.394)を使用
 - エネルギー換算係数については電気の換算係数は「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)施行規則」より10,250MJ/kWhを使用
 - 電気以外のエネルギーについては、資源エネルギー庁「総合エネルギー源別標準発熱量表」より平成11年度以前の係数を使用
- ※平成18年度以降(新係数)
 - CO₂排出係数及びエネルギー換算係数については、エネルギーの使用の合理化に関する法律及び地球温暖化防止対策の推進に関する法律に定める方法へ変更しました。

当社のエネルギー消費の現状

平成19年度に当社が消費したエネルギー総量は334.5億MJ。そのうち95%は電力が占めています。また列車運行のために消費されるエネルギーは全体の83.3%となっています。

■平成19年度の消費エネルギー

※端数処理のため、合計は一致しません。



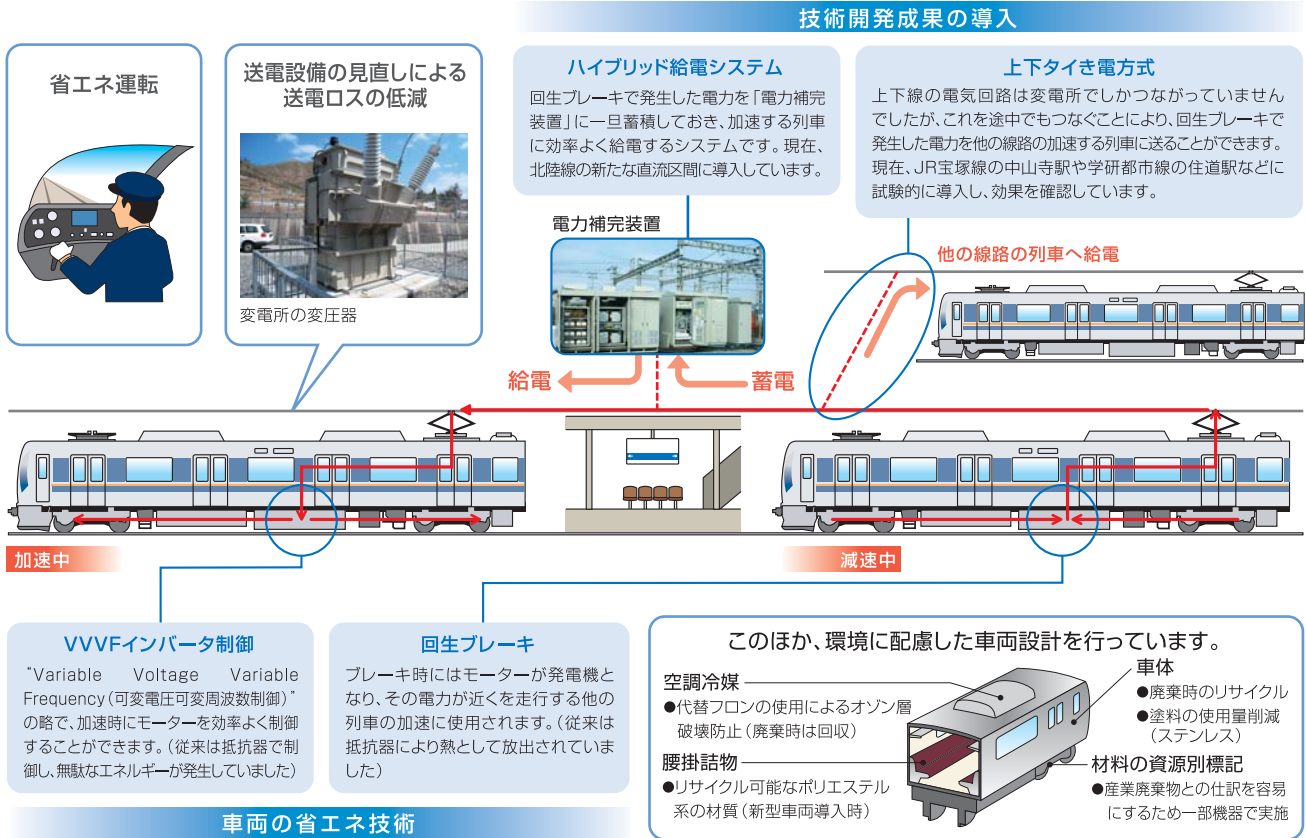
無駄なエネルギーの低減

列車運行エネルギーの低減

当社の消費エネルギーの約8割を列車運行のエネルギーが占めており、これを低減させることが重要です。新しく導入する車両については、VVVFインバータ制御や回生ブレーキなどの高効率型機器を導入した省エネルギー車両としたり、地上側では、送電設備を見直し、送電ロスを低減したりしています。また、列車運行を見直し回送列車の運転本数を削減したり、お客様のご利用にあわせて編成両数を増減したりするなどの取り組みを行っています。平成19年度の車両キロ当たりの消費エネルギー(1両を1km走行させるのに必要なエネルギー)は22.4MJと、平成7年度に比較して9.8%削減しています。

※当社が目標管理として用いている平成7(1995)年度の係数にて算出。
 ※省エネ法に基づく新係数では、21.4MJとなり、平成7(1995)年度との単純比較では14.0%の削減となります。

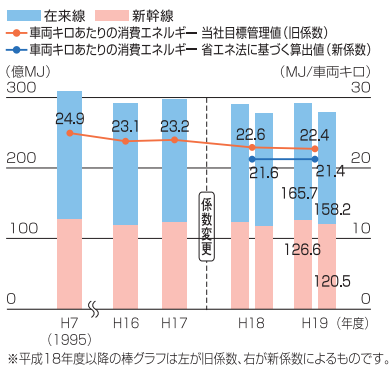
列車運行エネルギー低減の具体的な取り組み



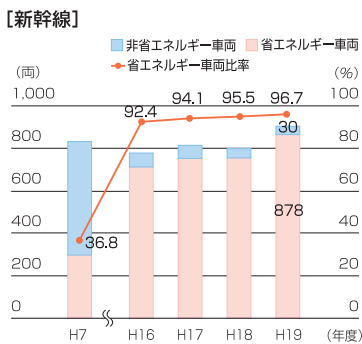
列車運行エネルギーと省エネルギー車両導入推移

省エネルギー車両の導入など、列車運行エネルギーの低減に向けた取り組みを進めています。

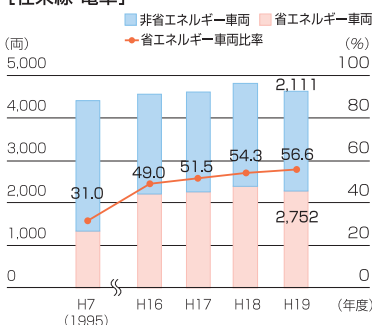
■列車運行エネルギーと車両キロあたりの消費エネルギーの推移



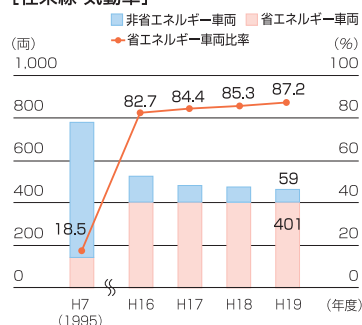
■省エネルギー車両の導入推移（営業車）



【在来線 電車】



【在来線 気動車】



新幹線N700系の導入



N700系は、「環境への適合に努めるとともに、大幅な省エネルギー化を実現する」ことをコンセプトの一つとして、JR東海と共同で開発を進めてきました。最新技術の採用とブラッシュアップを重ねた結果、当初の目標を大幅に上回る「電力消費量を対700系比で19%低減（東海道新幹線）」の実現に成功しました。山陽新幹線では、700系よりN700系の最高時速が速いため、700系と比べ、9%の低減を実現しました。

【N700系に採用した主な技術】

- 先頭形状の最適化
- 全周ホロ
- 車体の軽量化
- 電力回生ブレーキの拡大

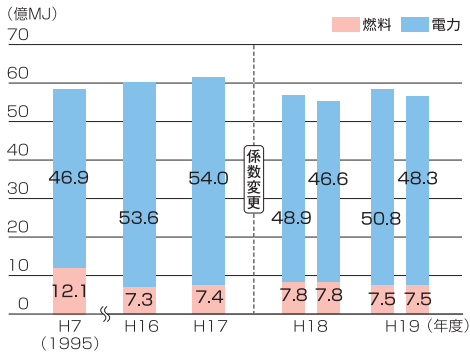
こうして高速化と省エネ化の両立を実現したことにより、平成19年度「地球温暖化防止活動環境大臣表彰（技術開発・製品化部門）」を受賞しました。N700系は、平成19年度8編成、平成20年度1編成投入し、平成21年度以降7編成を投入する計画です。

COLUMN

列車運行以外のエネルギーの低減

駅施設等で使用されるエネルギーは列車運行エネルギーに比べれば少ないものの、自動改札機やエレベーターなどで約56億MJ消費されています。これらのエネルギーは列車の安全・安定輸送のため、あるいはお客様の利便性向上のために必要不可欠ではありますが、施設の充実や駅施設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。当社では、使用中の機器について、老朽取り替えなどにあわせて現在の設備規模にあった高効率型の機器に順次替えていくとともに、新たに導入する機器についても省エネルギー化の配慮を行っています。

■列車運行以外のエネルギー消費の推移



エスカレーターの省エネ運転

インバータ制御を採用したエスカレーターを導入し、人感センサーによりお客様がいない待機時間帯に微速運転を行うことで、無駄な運転を少なくし、消費エネルギーの削減を図っています。



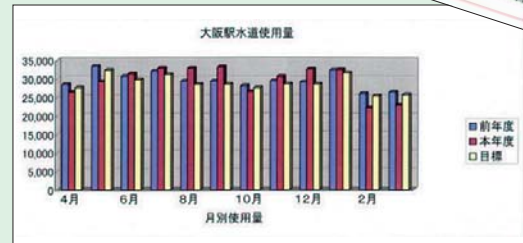
大阪駅のエスカレーター

職場で取り組む「考動」エコ

社員一人ひとりが、社会的課題である地球環境保護(省エネルギーや省資源によるCO₂削減)について、自ら考え、自ら具体的な行動を展開する取り組み「考動エコ」を展開しています。

使用量の「見える化」で削減推進

大阪駅では、ガスや水道などメーターで管理できるものを毎月把握してグラフ化しています。そのグラフを掲示板に掲げるとともに、職場での取り組み目標を設定しています。



ホーム照明のこまめな消灯

阪和線堺市駅では、従来は気がついた社員が消していたホーム照明を、作業ダイヤに組み込んで確実に消灯チェックを行うようにしました。また、季節や天候による点灯パターンの変更を行い、お客様へのサービスレベルを維持しながら点灯時間の最適化を図っています。



照明スイッチと点灯早見表

夜間照明のセンサーライト化

小倉新幹線電気区では業務用自動車の駐車場の照明を蛍光灯の常時点灯からセンサーライトに交換しました。必要なときだけ点灯するようにしたので、年間約4,000kWh、約2tのCO₂削減になりました。また、防犯効果もアップしました。



センサーライト

さらなるエネルギー効率の向上

照明・信号機のLED化

信号機や照明の効率向上も重要な課題と位置づけています。信号機を電球式からLED（発光ダイオード）式にすることで、乗務員の視認性が向上し、消費電力の観点からも省エネルギー化が図られます。平成19年度末までに全体の信号機の約20%をLED化し、今後も拡大を進めていきます。事務所やホームなどの照明についても高効率な機器への取り替えを進めています。



LED式信号機

白熱電球の電球型蛍光灯への置き換え

当社及びグループ会社の現場や事務所において使用されている白熱電球約20,000個を省電力・長寿命性に優れた電球型蛍光灯へ置き換えを進めています。

これによりCO₂排出量は約1,000t/年削減できるほか、使用済電球の発生も少なくなることから、約900kg/年の廃棄物削減にもつながると考えています。

代替エネルギーの活用

太陽光発電

従来からある機器のエネルギー効率を高めるだけでなく、自然エネルギーを活用し、CO₂削減に取り組んでいます。

これまでに、太陽光発電を網干総合車両所や北陸本線福井駅に設置しています。



福井駅の太陽光発電

風力発電

湖西線近江舞子駅に平成20年12月1日から風力発電を導入しています。ホーム端部に約6mの高さに設置し、ホーム照明や駅事務所内の電力として活用しています。この付近は風が強く、その地理的な特性を活用しようという社員の発想に基づいたものです。



近江舞子駅の風力発電

エコステーション構想の推進

環境にやさしい「エコステーション」をめざし、今後、太陽光発電や屋上緑化、省エネ照明などをとりいれた環境に配慮した駅づくりを進めていきます。

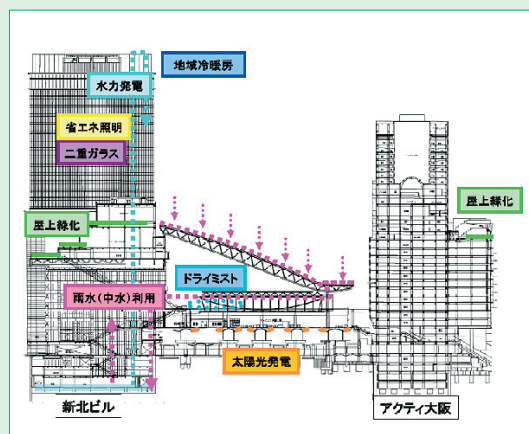


エコステーションのイメージ

大阪駅開発プロジェクトにおける環境への配慮

新北ビルとアクティ大阪をつなぐドームやビル本体、ホーム等のできる限り環境に配慮した仕組みを取り入れていきます。

- 太陽光が当たりやすいホーム西側の屋根約2,000m²に太陽光パネルを設置し、駅や新北ビルの電力使用に充てる予定です。
- ドーム下の広い空間にはドライミストを設置します。
- ドームに降り注いだ雨水を集め、中水としてトイレや植物への散水に利用します。
- 地域冷暖房を積極的に取り入れ、エネルギーの効率化を図ります。
- 中階の屋上の屋上緑化に取り組みます。



大阪駅開発プロジェクトについて P62

公共交通の利用促進

公共交通機関のご利用促進は、交通体系としてのCO₂排出量の削減につながることから、国による「運輸部門のCO₂排出削減対策」の中でも重要な施策と位置づけられています。当社においても、その方向に則り、鉄道を中心とする公共交通の利用促進に向けて利便性の向上に努めるとともに、「環境にやさしい鉄道」を多くの人に知っていただく取り組みを行っています。さらに、駅から徒歩で観光スポットを巡るルートをご紹介します「駅からecoマップ」のご提供や、当社とお客様が協力してCO₂削減に取り組む「カーボンオフセット特典」の設定など、お客様と一体となった取り組みを推進しています。



都市型レンタサイクル「駅リくん」を平成10年の住道駅を皮切りに18箇所で開催しています。



駅まで車でお越しになるお客様には「パーク&ライド」を実施しています。



「駅からecoマップ」

環境コミュニケーション

地球温暖化防止だけではなく、環境管理や省資源など、当社の地球環境保護への取り組みを理解していただくことも大切であり、様々な方法で環境コミュニケーションに取り組んでいます。

■東舞鶴駅での環境パネル展



舞鶴線東舞鶴駅では、駅コンコースで環境パネルを展示し、移動手段として鉄道を選択することが地球環境保護の取り組みの一つであることをお客様にPRしました。

■「子ども環境サミット」での取り組み



神戸G8環境大臣会合にあわせて開催された「子ども環境サミット」に参加する世界の子供たちに、日本の「環境にやさしい乗り物」の代表である新幹線N700系とスーパーエコシップ「みやじ丸」を紹介し、日本の省エネルギー技術をアピールしました。

■後藤総合車両所での校外学習



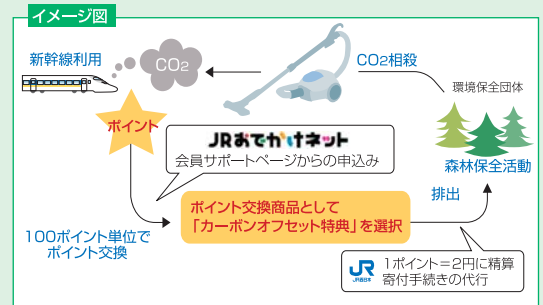
後藤総合車両所では、小中学校の校外学習などの機会に「鉄道と環境」についてわかりやすく説明する取り組みを行っています。

■ENEX2008への出展



「第32回地球環境とエネルギーの調和展(ENEX2008)」(大阪会場)に出展し、多くの方に当社の環境の取り組みを紹介しました。

J-WESTカードの「カーボンオフセット特典」



近年の環境保護の機運の高まりと「カーボンオフセット」という概念の広まりを受け、J-WESTカード(当社が発行するクレジットカード)会員に協力を呼びかけ、当社とともにCO₂削減に貢献していただくという考え方で、平成20年度より取り組みを開始しています。

これは、山陽新幹線ほか当社鉄道の、J-WESTカード決済や「スマートICOCA」利用で貯まる「J-WESTポイント」を、森林保全等の地球環境保護活動を行う環境団体に、用途を限定して寄付していただき、その手続当社が代行することにより、

- J-WESTカード会員が地球環境保護に貢献できる手軽な窓口の創設(100ポイントから交換可能)
 - ポイント還元率アップ(1ポイント=2円に換算)
- による当社の実質的な共同貢献を実現するものです。



当社の地球環境保護の取り組みを広く社会にお知らせする企業広告を実施しています。

省資源の取り組み

鉄道では、保守や工事で発生する廃棄物のほかに、駅や列車内、オフィスから発生するごみもあります。こうした事業活動にともない発生する廃棄物に対して3R（「リデュース」「リユース」「リサイクル」）を推進し、省資源化に取り組んでいます。

リデュース（使用資源の削減及び廃棄物の発生抑制）

ロングレール化・PCまくらぎ化

鉄道の安全を支えるレールやまくらぎは、安心して長く使用できる材料でなければなりません。レールについては、継目をなくしたロングレール化を進めることにより、レールの長寿命化と継目材料の削減を図っています。なお、ロングレール化は列車走行抵抗や騒音・振動の低減にも効果があります。また、まくらぎは、昔から木材のものが多く使われてきましたが、木より長寿命なコンクリートなどの材質のまくらぎに取り替えることにより、廃棄物の発生の抑制を図っています。このことは原料となる木の伐採を削減し、森林保護にも貢献できます。



分岐PCまくらぎ

※PCまくらぎとは、「プレストレスト・コンクリート・まくらぎ」のことで、コンクリート内に、鉄筋のほか、PC鋼線を挿入し、コンクリートが圧縮する方向に張力をかけているものです。これにより、ひび割れなどが防げ、まくらぎの強度も増します。

照明・信号機のLED化

機器の光源を蛍光灯や電球からLEDに替えることで、省エネルギーだけでなく、長寿命化による廃棄物の発生を抑制することができます。照明や信号機などのLED化を進め、廃蛍光管や廃電球の発生抑制に努めています。



ホーム下LED照明

IC乗車券「ICOCA」の導入によるきっぷ等の削減

IC乗車券「ICOCA」は繰り返し使用することができるために、利便性の向上だけでなく、従来の磁気きっぷや磁気定期券の発行枚数削減にも効果があります。



これまで平成15年に京阪神エリアに「ICOCA」を導入し、その後も、「Suica」との相互利用（平成16年）、「PiTaPa」との相互利用（平成18年）などにより利便性を向上させ、カードの利用を増やしています。平成19年には岡山・広島エリアにも「ICOCA」を導入し、これにより同エリアの近距離きっぷ（磁気きっぷ）の発売枚数が減少してきています。今後も、利便性を高め、IC乗車券の利用率を向上させることにより、近距離きっぷや磁気定期券の発行枚数削減を図っていきます。

IC乗車券「ICOCA」について P39

リユース（再利用）

新幹線から在来線へのバラスト・レールの再利用

新幹線で使用されたレールやバラストの一部は、社内のリサイクル施設で在来線の基準を満たすように整備したうえで再利用しています。また、再利用できないバラストについては、破砕や選別を行い再生砕石、再生骨材、再生路盤材にするなどリサイクルしています。



バラスト



レール再生プラント

洗浄剤のリユース

電車の部品をきれいにする際の洗浄剤や塗装装置の洗浄用シンナーをろ過装置を通して再利用し、全体使用量の節減に取り組んでいます。



吹田工場では部品洗浄剤と洗浄用シンナーの再利用で、年間6,000ℓを節約し、約200万円の経費節減にもなっています。

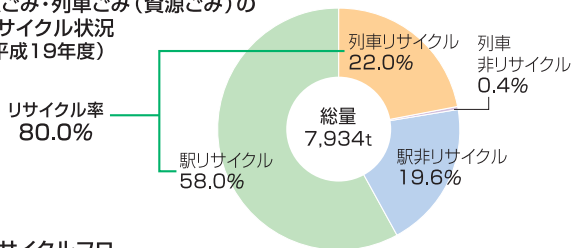
リサイクル(再資源化)

駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル

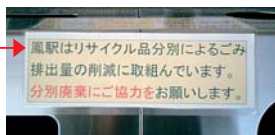
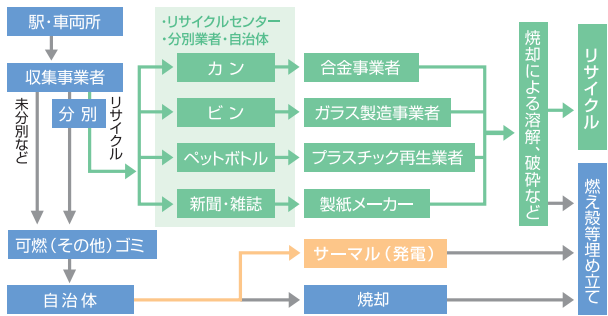
駅や列車から発生するごみのうち、新聞・雑誌、缶・ビン、ペットボトルはリサイクル可能な資源ごみであり、これらをリサイクルすることはごみ発生量の節減とともに原料となる資源の節約にもなります。当社では、駅を中心として分別回収を実施しています。

平成19年度は、資源ごみが7,934t発生し、そのうち6,346t(80.0%)をリサイクルしました。

■駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況(平成19年度)



■リサイクルフロー



阪和線鳳駅では、お客様にごみの分別廃棄へのご協力を呼びかけています。

大阪リサイクルセンター

大阪リサイクルセンターでは、京阪神エリアの駅や車両基地から排出される資源ごみを細分化し、リサイクル業者へ引き渡しています。平成19年度は同リサイクルセンターの収集エリアをJR宝塚線沿線に拡大しました。資源ごみとして2,633tリサイクルしています。

今後もリサイクル未実施箇所での分別によりリサイクル率向上を図っていきます。

駅ビルやホテルにおけるごみのリサイクル

鉄道だけでなく、駅ビルやホテルでのリサイクルも重要な課題と考えています。アクティ大阪ではテナントから発生したごみを分別回収しテナント毎に計量の上、食品ごみや段ボール、ビン、缶などはリサイクルしています。またホテルグランヴィア京都では、食品ごみの一部を堆肥化・飼料化して、収穫物をホテルの食材として利用する「食の循環」サイクルを構築しています。

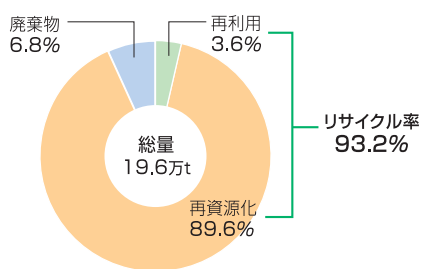
鉄道資材発生品のリサイクル

事業活動により、車両や線路、建物、架線などの設備のメンテナンス時に発生する廃棄物と外部からの受託工事を含む駅や構造物などの建設にともなう建設系廃棄物(汚泥を除く)が発生します。

このため、車両の新製や建設工事において廃棄物を抑制する設計や工法を取り入れ、廃棄物削減に向け努力するとともに、発生品については再利用、再資源化など、リサイクルしています。また、建設工事においては、法令上の排出事業者は請負業者ですが、発注者の責務として、正当な処理委託経費の支払い、委託契約内容の確認、処理業者の定期的な確認を行い、排出事業者への指導を行っています。

平成19年度は、19.6万t発生し、そのうち18.3万t(93.2%)をリサイクルしました。

■鉄道資材発生品のリサイクル状況(平成19年度)



車両設計時には、使用から廃棄までのライフサイクル全体に配慮しています(P46参照)。車体や車輪などはほとんどリサイクルされますが、リサイクル率をさらに高めるため、新型車両導入時には、車両の腰掛掛物を従来のウレタン系の材質から、リサイクル可能なポリエステル系の材質に変更しています。



レールとまくらぎの間で列車の衝撃を緩衝するために使用しているゴムパッドをチップ化し、踏切路盤材としてリサイクルしています。(P43神戸保線区の取り組みをご覧ください。)

きっぷのリサイクル

使用済みの乗車券は、正しく使用されているかチェックしたのち、製紙会社に送られ、トイレ用ペーパーや建材向けのパルプとしてリサイクルしています。

法令遵守の取り組み

地球環境保護における法令の遵守は、事業活動の基盤をなす重要な課題であるとの認識のもと、日常業務における化学物質や廃棄物の適正な管理に取り組んでいます。さらに、環境汚染の防止や騒音・振動など地域の生活環境への配慮にも取り組んでいます。

特定化学物質の削減

PRTR法への対応

各事業所において、使用する化学物質の種類や量を環境管理システムにより把握するとともに、保管・管理の徹底、使用量の削減に取り組んでいます。

平成19年度にPRTR法に基づき行政に排出量を届け出た事業所は14箇所、塗装工程で使用される有機溶剤や気動車の不凍液の主成分が届出対象となっています。

※PRTR法とは、有害性のある多種多様な化学物質が、どのような発生源から、どのくらい環境中に排出されたか、あるいは廃棄物に含まれて事業所の外に運び出されたかというデータを把握し、集計し、公表する仕組みを定めたものです。(特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律)

PRTR法に基づく平成19年度の届出排出量

名称	届出排出量
キシレン	40,955kg
トルエン	20,121kg
スチレン	5,902kg
エチレングリコール	27,110kg
エチルベンゼン	4,297kg
石綿	2,520kg
3,3'-ジクロロ-4,4'-ジアミノジフェニルメタン	1,374kg
フタル酸ビス(2-エチルヘキシル)	1,406kg
1,1-ジクロロ-1-フルオロエタン(HCFC-141B)	2,274kg

PCBの管理・処理

PCBが使用された変圧器、コンデンサ、蛍光灯安定器やPCB油が付着したプラスチックや汚泥などのPCB汚染物については、「廃棄物処理法」や「PCB特措法」に定められた基準等に従って厳重に保管・管理しています。

「PCB特措法」では平成28年までの処理が義務付けられており、処理施設の受け入れ態勢が整ったことにより、3箇所の処理施設で平成19年1月より順次処理を開始しました。

今後も保管・管理を徹底するとともに、計画に基づき確実に処理を進めていきます。

※PCBとは、ポリ塩化ビフェニルの略称です。難分解性のため環境に蓄積し、人の健康に影響を与えるとして、現在は使用が禁止されています。



PCB搬出作業

環境汚染への配慮

土壌汚染の措置

当社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指定基準値を超過する特定有害物質が検出された場合は、同法に定める措置方法により適切に処理を実施しています。

平成19年度は大阪駅新北ビル建設用地などで検出されましたが、適切に処理を行っています。

排出水の管理

車両のメンテナンスを担当する事業所では、車体洗浄などで発生した汚水を処理するために排水処理装置を設置しています。これら装置により、排水は法規制を遵守した処理を行うとともに、装置の維持・管理に万全を期しています。



米子施設区では、西鳥取車両支部の排水処理装置の老朽取り替えにおいて、環境に配慮した検討を行い、エネルギー消費量が少ない電解処理方式を採用しました。

沿線環境への配慮

騒音・振動対策

新幹線の騒音・振動、及び在来線の新設・大規模改良時における騒音に対しては、基準や指針等が定められており、地上設備、車両の両面から対策を推進しています。

新幹線においては、地上設備で、防音壁の設置やレールの削正、弾性まくらぎの敷設、トンネル緩衝工の設置などを実施しています。また、車両では、車体の平滑化、低騒音パンタグラフの採用などを行い、新幹線N700系においてもさらなる環境との適合に配慮しています。

在来線では、新設や大規模改良などの機会にあわせて、必要により防音壁の設置や沿線環境に配慮した軌道構造などを採用するとともに、車両のモーターファンの低騒音化、車輪フラット対策などを行っています。

新幹線によるテレビ電波障害に対して、共同アンテナ設置等の対策を実施していますが、平成19年度は地上デジタル化にともなう対応を進めています。



新幹線のトンネル緩衝工



新幹線の防音壁



人材・ES (働きがい)



社員一人ひとりが「働きがい」を高め、自ら考えて行動し、それぞれの能力を最大限発揮することが、安全性やサービスを向上させる原動力であり、お客様の安心や信頼につながっていくものと考えています。「企業理念」にも「技術・技能の向上」及び「働きがいと誇りの持てる企業づくり」を定め、その実現に取り組んでいるところです。

具体的には、労働基準法等の法令遵守はもちろんのこと、技術継承の観点から必要な人材を多角的に確保するとともに、公正・公平な人事制度の整備・運用に努めつつ、技術力のある人材の育成を行っています。

また、仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）や、働きやすい環境づくりにも積極的に取り組んでいます。こうして社員の「働きがい」の向上を図ることにより、安全を最優先する企業づくりを進めていきます。

執行役員 人事部長 来島 達夫



平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72

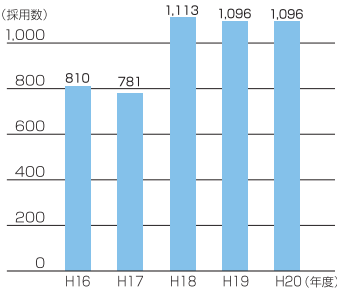
人材確保

将来にわたり安全を確保するためにも、当社では、責任感と使命感を持ち、チャレンジ精神に富んだバイタリティのある人材を求めており、その確保が会社の将来を左右するとの認識のもと、絶えず様々な施策を追求しています。

採用形態の多様化

少子高齢化の進展にともない、人材の確保は当社にとっても喫緊の課題です。平成18年度より、契約社員の意欲向上を図るため、契約社員を対象とする社員採用を行うとともに、ベテラン社員の知識と経験を活かすため、一定の基準を満たす定年退職者をシニア社員として再雇用することとしました(平成19年度実績:契約社員の社員採用約100名、シニア社員採用約80名)。また既卒採用として、平成20年度より、他企業で活躍した実績のある方々を対象とした経験者採用、並びに平成21年度新規採用に向けた第二新卒採用を実施しています。

■新規採用数の推移



■平成19年度実績

契約社員の社員採用	約100名
シニア社員採用	約80名

障がい者雇用

これまででもノーマライゼーションの理念に基づき、障がい者の雇用に努めており、法定雇用率を上回る雇用を実現してきました。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に、平成19年10月にいわゆる「特例子会社」をめざす新会社「(株)JR西日本あいウィル」を設立しました。平成21年4月の本格的な事業開始に向けて現在準備を進めています。



新社屋完成イメージ



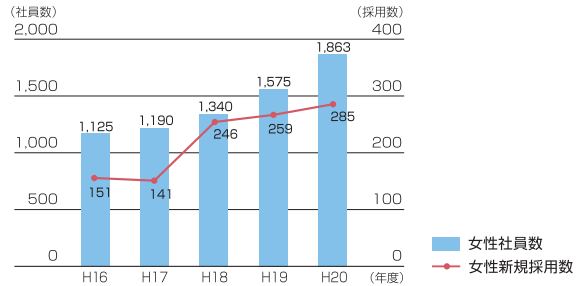
(株)JR西日本あいウィルの事業開始にむけて、スタッフが手話教室に通い、そこで勉強したことを「手話勉強会」で水平展開しています。

COLUMN

女性社員の活躍する場の拡大

平成11年の労働基準法等の改正(女性の深夜業規制の解消等)に伴い、すべての職種で男女を問わず採用を開始し、必要な設備を整備しつつ女性の職域を拡大してきました。女性の社員採用は年々増加しており、平成19年度は259名を新規採用しました。また、女性の管理層の人数も増えています。

■女性社員及び新規採用数の推移



お客様とふれあう仕事がしたくてこの会社に入り、駅、車掌を経て、今は運転士をしています。なりたての頃は女性の運転士の数もまだ少なく、戸惑いもありましたが、先輩から色々な体験談を聞き、自らも経験を重ねることで、段々仕事が楽しくなり、同時に自信もついてきました。仕事では常にお客様のことを考え、揺れの少ない運転やホーム等でのわかりやすいご案内を心がけています。お客様からお褒めの言葉をかけていただくことが励みになっています。今年はいじめて見習いの運転士を教えることになりました。女性の後輩も増えており、自分が道を切りひらくつもりで、運転士の仕事を続けたいと思います。



京都電区 運転士
荒川 里美



鶴橋駅 駅長
小木曾 友賀

1日に11万人のお客様にご利用いただく鶴橋駅。安全に安心してご利用いただけているか、お困りのことはないか、お客様への目配り・気配りは欠かせません。そのためには、駅で働く全ての社員が自主的、自発的に行動することが大切です。駅長として、社員の姿を見て、話を聞き、アドバイスすることを心がけています。また、あいさつや声かけなどでコミュニケーションを活発にし、明るく前向きな雰囲気づくりに努めています。家庭では2児の母。これからも、仕事と家庭を両立しながら、モットーである「みんなが元気に輝ける駅」を実現していきたいと思っています。

人材育成

知識と経験が豊富なベテラン社員が大量退職していく中、「安全を最優先する企業風土の構築」に向け、安全を支える人材の育成、円滑な技術継承を推進していくことが非常に重要であると考えています。

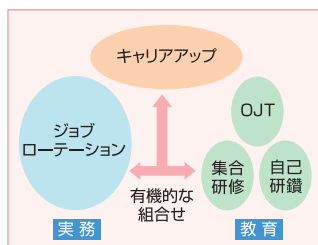
きめ細かい研修体系

新入社員や新任管理者など、それぞれの階層ごとに求められる役割や基本知識の習得を目的として、各種階層別研修を実施しているほか、新規の乗務員養成や、その後の定期的なフォローなど、職種ごとに求められる知識・技能を習得するための職能別研修を実施しています。

また、「鉄道安全考動館」を開設し、過去の事故から得られた教訓を体系的に学べる安全教育を、各種集合研修の際にあわせて実施しているほか、自己研鑽としても活用できる仕組みとしています。

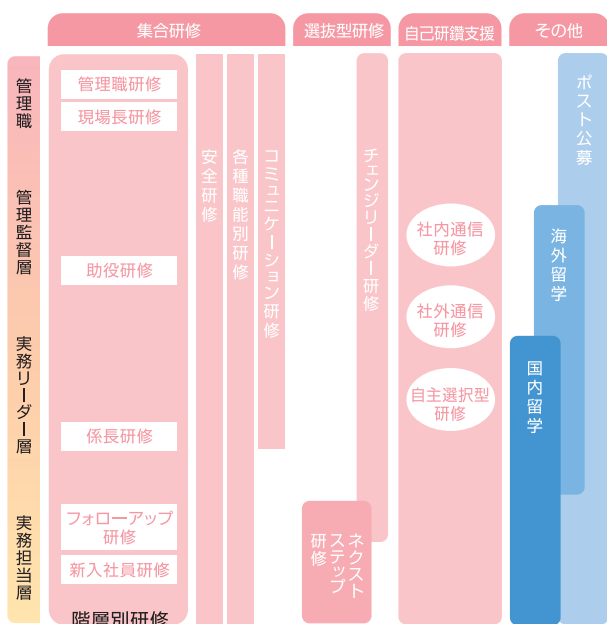
さらに、意欲・行動力のある若手社員が、より一層能力を発揮し活躍できるよう、次期リーダー層の育成体系を整備しています。なお、研修のほかにも、自己研鑽への支援として、社内及び社外通信研修、自主選択型研修等を実施し、社員が積極的に学べる仕組みを構築しています。

■人材育成のイメージ



新入社員研修

■研修体系



社員のキャリア開発支援

チャレンジ精神に富んだバイタリティのある人材の育成や社員の意欲向上のため、以下のような様々な仕組みを設けています。

ポスト公募制度	チャレンジ精神に富んだ社員の育成と、適材適所の人事運用を目的に、会社の提示するポストに社員が応募し、人選を経て配置する制度を設定 (例:特例子会社設立プロジェクト 5名)
ネクストステップ研修	将来の鉄道を支える若手社員を次期リーダー層として育成することを目的に、選抜型の研修を実施 (平成20年度実績 約180名)
チェンジリーダー研修	将来の経営者の早期選抜育成を目的に実施(研修を通じて経営上の課題解決に向けた施策の提言を実施) (平成20年度実績 約40名)
国内留学制度	意欲ある若手社員に対し、広い視野と幅広い教養の習得と人的ネットワークの形成を目的に、国内の大学又は大学院への留学を実施 (平成20年度実績 約10名)
海外留学制度	経営に資する人材の育成の一環として、経営能力、最先端技術、高度な専門知識等の習得を目的に、海外の大学院等への留学を実施 (毎年2名程度)
社内ベンチャー制度	社員の事業意欲の向上及び新規事業領域の拡大を目的に、社員の斬新なアイデアの募集、事業支援等を実施

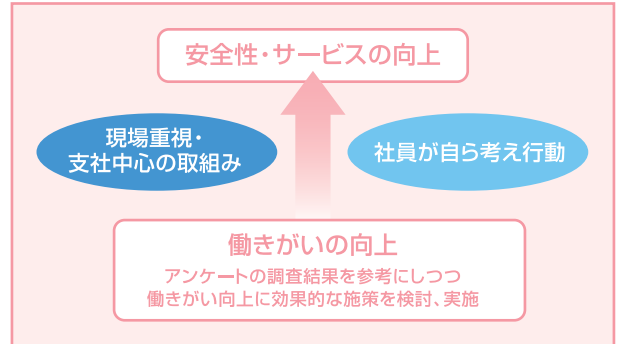
海外留学制度を利用し、英国の大学院で2年間、「Urban Computing」を学びました。人の流動を分析して券売機やエレベーターなどの配置に反映するというもので、今後の駅づくりに活用できればと考えています。この新しい学問に興味があり留学に挑戦したのですが、学問は当然ながら、留学の最大の成果は、異なる価値観を持つ人々とのコミュニケーションの重要性を学び、身につけられたことです。相手の立場を理解したうえで思いを正確に伝える能力は、どんな仕事にも必要です。「ポスト公募制度」に応募して配属された現在の業務でも、様々な観点から留学の成果を実感しています。



総合企画本部 IR担当
古堅 俊光

働きがいの向上

お客様から安心、信頼していただくためには、一人ひとりの社員が「働きがいと誇り」を持って自ら考え行動することで、安全性やサービスを向上させていくことが重要と考えています。



専門職の設置

安全を支える技術の向上 (教育指導体制の充実、専門職の設置)

福知山線列車事故以降、安全性向上の取り組みとして、教育指導体制の充実を図りました。また、ベテラン社員が大量退職する中、より一層の技術継承を図る観点から、専門的で高度な技術力を有する社員の能力を最大限活かす「専門職制度」を新たに導入しました(平成20年4月現在73名)。



神戸新幹線保線区 技術主査
(上級専門技術職)
上田 初男

実務リーダーとして、これまでの知見を活かした技術主査(専門職)として、業務改善、技術継承、他区所との連携の3つのテーマに取り組んでいます。仕事の中では、特に将来を担う若手が「線路を守る」という目的意識をもって自ら行動を起こしていけるよう、常に声をかけ、明るい職場づくりを心がけています。また、他区所やパートナー会社と連携を図るため、直接顔をあわせてお互いの考えをぶつけ合い、ベストのやり方を見つけ出し、安全な工事につなげています。専門職は新しい職務ですが、自然体で一步一步仕事のやり方を確立し、周囲の期待に応えていきたいと思えます。

社員の自律的考動

社員自らが日常業務の中で業務の改善を考え実践する取り組みである「業務改善活動」のほか、社員が会社の課題をとらえ、めざしていくべき将来像について自由に意見を述べあう社員意見発表会「MY-OPINION」を実施しています。社員の問題意識の醸成を図りつつ、社員自らが考え行動する職場風土を構築していきます。



MY-OPINION支社発表会(岡山支社)

適正な評価と処遇

平成12年度に昇進・賃金制度改革を行い、個人の能力や成果を適正に評価し、社員の努力に報いる仕組み、「頑張った者が報われる」仕組みを整備しました。評価を人材の育成に有効につなげていくために、年2回の個人面談を通じて、取り組み実績を社員に対してフィードバックし、動機付けを実施しています。平成19年度には、一人ひとりの社員の努力が一層報われる仕組みとするべく、賃金制度の改正を行いました。また、個人面談をより有効に活用できるように、評価者研修やコーチング研修を実施しています。

働きがいアンケートの実施

社員の働きがいに関する意識状況を把握するために「働きがいアンケート調査」を平成20年度に初めて実施しました。回答率は約85%、約24,000人の社員から回答を得ています。内容は、仕事や職場の状況、能力向上、企業価値観等に関する社員の意識を調査するものです。

アンケート結果

社員から高い評価となった項目は、「誇り・使命感」「仕事の重要性」等であり、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様子が見えます。一方、「心身の活力」(身体的活力、メンタルヘルス)、「働く環境」(休憩設備等)、「動機付け」(ほめるマネジメント)等の評価が比較的低く、これらの結果、「当社が社員を大切にしている会社である」と思っている社員が多くはない現状につながっているのではないかと考えられます。また、「目標達成」(目標達成へ率先した取り組み、上司との課題・目標の話し合い等)、「能力向上」(上位職への昇進意欲、キャリアアップを意識した異動・配置)等の評価も比較的低く、社員が将来に対する目標感を持ちにくい状況が見えます。これらの背景として、「当社が現場重視の会社である」と思っている社員は決して多くはなく、社員が自分と会社との間に距離感を感じているのではないかと、また、会社の風土が上意下達であると感じ、十分に主体性を発揮できていないのではないかと考えられます。

今後の取り組み

アンケート結果等を参考にしながら、「企業理念」に掲げた「働きがいと誇りの持てる企業づくり」に取り組んでいきます。具体的には、現場を重視し、オペレーションの中核である支社を中心とした取り組みを進め、行き過ぎた上意下達の風土を改善することにより、社員がより一層自ら考え行動することが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性とサービスの向上に取り組んでいきたいと考えています。

コミュニケーションの促進

社員のモチベーションを高め、自発的な考えや行動を促すために、社員間、上司・部下間、職場間、系統間において双方向コミュニケーションの活性化に取り組んでいます。

社員同士のコミュニケーション

これまで職場では、指示命令による情報伝達が基本となっており、情報が伝わりにくく共有化がなされていないといった状況が少なからずありました。この状況を改善し、社員のモチベーションを高め、自発的な考えや行動を促すために、職場における上司・部下の双方向コミュニケーションをより活性化する必要があると考えています。そこで、係長以上の指導者層に対して、コーチングスキルの習得を中心とした



コミュニケーション研修

コミュニケーション研修を実施しているほか、職場における実践にあたっては、管理者層への具体的フォローとして、面談スキルに関する研修を実施しています。

ほめる風土作り

日々努力し成果を挙げている社員に報いることは、社員一人ひとりが働きがいと誇りを持って働くための大切な要素のひとつです。このような認識のもと、災害復旧や大規模工事完遂等に際しての表彰の実施、安全性向上に関わる表彰制度の新設など、表彰制度の積極的運用に努めてきたところです。

また、平成19年度からは、社員が退職する際に感謝状を贈呈し、永年の労苦に報いることとしました。



退職者への感謝状贈呈（山口鉄道部）

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、福利厚生に関する事柄等を定期的に協議（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、労使間での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。

その他取り組みの詳細は、こちらをご覧ください。

安全ミーティング [P21へ](#)

安全推進表彰 [P22へ](#)

ワーク・ライフ・バランス

人口減少時代を迎える中で、多様な働き方を尊重する取り組みが、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・バランスに向けた取り組みを積極的に推進しています。

- 仕事と家庭の両立支援相談室の設置
- 育児休職中の社員などに向け情報提供サイト「ハッピー子育てサポートネット」ホームページの開設
- 子が3歳に達するまで育児休職を取得することが可能（法令では1歳まで）
- 子が小学校に就学するまで時間外労働の免除が可能（法令では3歳まで）
- 育児・介護等に関わる諸制度の内容をわかりやすく解説した冊子「ワーク・ライフ・バランスサポートBOOK」の作成・配布により周知や啓発を推進
- 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
- 仕事と家庭の両立支援に向けた意見交換の実施（社内誌で紹介）



「ハッピー子育てサポートネット」

現在、列車運行に関わる様々な設備の整備などを担当しています。妻の育児休職終了に伴い、保育所の慣らし保育などのため3週間の育児休職を取得しました。周りに迷惑をかけるのではと心配でしたが、上司をはじめ、温かくサポートしてくれました。毎日大変でしたが、子供とじっくり触れ合い、日々成長していく姿を見られたこと、きずなを作れたことが何よりもうれしく、充実した時間を過ごすことができました。

育児休職を経て、仕事と家庭への思いを新たにしました。仕事では安全性の向上をめざして精一杯がんばり、家庭でも精一杯の愛情を注ぐ。それが私のこだわりです。

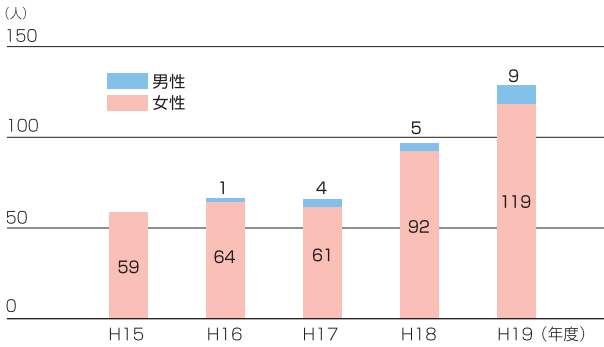


神戸支社 輸送課
川原 孝義

このような取り組みの結果、当社は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。今後も、さらに制度を充実するとともに、制度を利用しやすい風土づくりに向けて取り組んでいきます。



■育児休職者数の推移



働きやすい環境づくり

働きやすい環境づくり

長時間労働による健康障害防止や仕事と生活の両立支援を推進するため、総労働時間の縮減に取り組んでいます。年休の取得率向上にも努めており、平成19年度の平均取得日数は社員1人あたり16.6日でした。

また、男女雇用機会均等法等に則り、性別を問わず、社員が個々の能力を最大限に発揮するという観点から、社長から宣言を行い、相談室を設置するなど、セクシュアルハラスメント防止に向けた取り組みを実施しています。

福利厚生

5,200戸の社宅及び4,700室の社員寮を備えており、また社員の所有住宅や賃貸住宅に対して住宅補助金を支給するなど、社員の住環境に対する福利厚生に力を入れているところです。また、社内提携預金などの財産形成やレジャー施設の割引利用など生活支援についても多様なメニューを提供することにより、社員の満足度を高め、働きがいの持てる企業をめざしています。



社員寮（広島市）

労働安全衛生の取り組み

労働安全衛生管理方針に基づき、平成17年度下期から厚生労働省の「労働安全衛生マネジメントシステムに関する指針」に沿って取り組みを開始し、安全衛生水準の向上を図ることとしました。潜在的危険を減少させ、職場の安全衛生水準を向上させるため、経営トップの方針の下にPDCAサイクルをまわし、計画的、組織的かつ継続的に取り組んでいます。

労働災害防止

最も死亡事故につながる恐れの高い「触車」「感電」「墜落」を重大労災と位置づけ、その発生の防止に努めてきました。具体的には設備整備、作業環境改善、安全教育実施、マニュアル類整備などソフト・ハード対策により労災防止の取り組みを推進してきました。今後、安全基本計画におけるリスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立により「社員の重大労災ゼロへむけた体制の構築」を図っていきます。

社員の心身の健康管理

社員の健康管理

安全な企業活動を支える社員がいまいきと活躍するためには、心身の健康が何よりも重要であることから、法定の定期健康診断の実施のほか、35歳以上の社員には人間ドックの受診を奨励し、生活習慣病の予防・早期発見に努めてきました。また、「新健康管理システム」を導入し、全社員の健康情報の一元管理を実現しました。



「新健康管理システム」を活用した産業医による面談

メンタルヘルス

社員が能力を十分に発揮するには心身の両面で健康であることが重要との認識のもと、メンタルヘルスに関する管理者への教育に努めてきたほか、とりわけ「心の病」を発症した



社員向けメンタルヘルスケアガイドブック

社員に対するケアの取り組みを推進してきました。厚生労働省「心の健康づくり指針」の考え方に沿って取り組みを実施しています。



須磨海浜公園駅(JR神戸線)の開業式典



観光列車「瀬戸内マリンビュー」

地域との連携



和歌山県みなべ町千里の浜海岸清掃



金沢総合車両所一般公開

経営がグローバル化する時代にあっても、公益企業である当社は地域を離れては存在しえず、地域との関係を正面から捉える必要があります。また、企業には社会の公器として、従来にも増して積極的な企業行動と役割が求められており、鉄道を日々運行するだけでは公器の名に値せず、どのような公器となるか「志」を持ち、地域との関わりを組織として「考動」することが重要です。そうした中、地域と密に連携し、安全な鉄道ネットワークの充実、観光による集客、地域拠点である駅及び周辺の価値向上等の事業活動、さらには事業と関係の深い「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に取り組んでまいります。活動を一つひとつ積み重ね、「地域、社会から信頼される企業となること」をめざしてまいります。

取締役兼常務執行役員 総合企画本部長 真鍋 精志



「社会貢献」分野
についての 平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72

基本方針

私たちは、「企業理念」に基づき、地域とともに成長し、よりよい社会を実現するため、一人ひとりがJR西日本社員としての誇りを持って、鉄道を核とする事業活動を進めるとともに、「安全」「地球環境」「社会福祉」「鉄道文化」「地域社会」の分野を中心に社会貢献活動に取り組みます。

事業活動を通じた地域の活性化

公益性の高い事業を担う企業として、地域との連携を密にしながら、鉄道を核とする事業活動を通じ、地域の活性化に努めていきます。

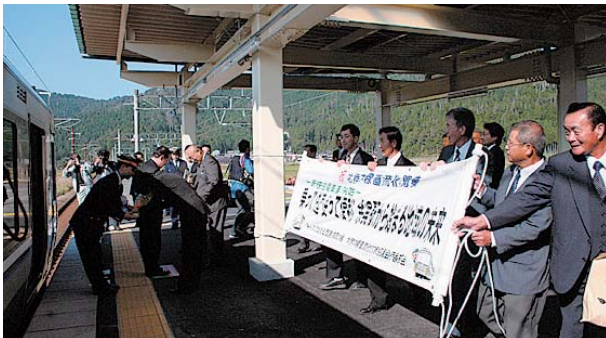
安全な鉄道ネットワークの充実

当社は、2府16県に及ぶ西日本地域で毎日約500万人のお客様に鉄道をご利用いただいております。地域の皆様の暮らしの一部として重要な役割を担っています。これまで地域とともに、新車投入や複線化・電化等の設備改良による輸送改善、新駅設置、駅の橋上化やバリアフリー化、駅とまちの施設との合築、駅前広場の整備など、駅を中心としたまちづくりを進めてきました。

地域と共生する公益企業として、地域を理解しそのニーズに応えていくことが重要と考えており、今後とも、地元自治体等との連携を密にしながら、より便利で快適な輸送サービスの提供や空間の整備に努めていきます。

■最近5年間の主な輸送改善実績と今後の計画

平成16年12月	加古川線加古川・谷川駅間電化開業
平成18年10月	北陸本線長浜・敦賀駅間、湖西線永原・近江塩津駅間直流化開業
平成20年3月	おおさか東線放出・久宝寺駅間開業
平成22年春(予定)	嵯峨野線京都・園部駅間複線化
平成22年春(予定)	姫新線姫路・上月駅間高速化



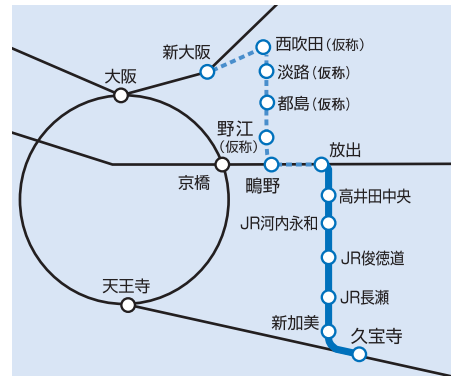
北陸本線・湖西線直流化開業（北陸本線余呉駅での花束贈呈）



福知山支社への223系新型車両の導入（福知山駅での出発式と試乗会（平成20年8月））

おおさか東線の開業

おおさか東線は、既存の貨物線を旅客化した新たな路線として、大阪府、大阪市、当社等が出資する第三セクターである大阪外環状鉄道(株)によって整備が進められています。このうち放出・久宝寺駅間が平成20年3月に部分開業しました。開業によって、沿線のまちづくりが自治体によって促進されるほか、運営を担う当社としても、学研都市線、大和路線とつながる新たな鉄道ネットワークの形成により、より便利なサービスが提供できるようになりました。今後、おおさか東線の北区間（新大阪・放出駅間）を含めた全線が整備されることにより、関西圏の広域ネットワークとしての機能がさらに充実するものと考えており、大阪外環状鉄道(株)をはじめ地元自治体等の関係者と協調し、引き続き取り組んでいきます。



平成11年におおさか東線の工事に着手し、最盛期には工事関係者が一日に1千人を超える時期もありましたが、関係者全員が「丸」となり「無事故で工事を完遂する」という思いのもと平成20年3月に開業を迎えることができました。工事範囲が広いため、沿線の関係箇所等との協議・調整に苦労しましたが、開業により新たなまちづくりに寄与できた喜びを感じています。今後担当するプロジェクトについても、今回の経験を活かし地元自治体等との連携のもと、安全を最優先に工事を進めていきます。



大阪工事事務所 大阪工事務所
係長 沖村 哲也

富山市の進めるまちづくりへの協力

富山市が進める、公共交通の活用によるコンパクトなまちづくりに協力し、平成18年2月、富山港線の運営を富山ライトレール株式会社に移管しました（LRT(Light Rail Transit)化）。また、同年10月からは、富山市の要請により、高山本線猪谷・富山駅間において、パーク&ライドの仕組みを整備した上で列車の試験増便を行う「高山本線活性化社会実験」にも協力しています。平成20年3月には、社会実験の平成23年春までの期間延長に伴い、増発区間を見直すとともに、婦中鵜坂駅（臨時駅）を開業しています。

新駅の設置

駅は地域の交流拠点として、あるいはまちの玄関口として、地域の暮らしの中で重要な役割を担っています。当社は、既成市街地にもかかわらず公共交通の利便性が悪い地域や駅を中心としたまちづくり計画がある地域に、地元自治体と連携・協力しながら新駅の設置を進めてきています。平成20年3月には、おおさか東線の5駅に加え、7つの新駅（島本（JR京都線）、須磨海浜公園（JR神戸線）、はりま勝原、西川原、和木（以上山陽本線）、梶栗郷台地（山陰本線）、婦中鶏坂（臨時駅・高山本線））を開業、10月には桂川駅（JR京都線）を開業しました。



島本駅の開業

駅のコミュニティ化

既存の駅についても、地元自治体と連携して、まちの商工会や集会所、学習室、特産物展示室などを併設し、地域の皆様の憩いの場として活用いただく取り組みを進めています。

観光開発による、まちおこし

当社の事業基盤である西日本地域は、豊かな自然と多様性ある歴史、文化、産業が育まれてきています。当社は、地域の一員として、地元自治体や観光関係者、旅行会社と連携し、地域の観光素材を発掘して魅力あふれる旅行商品として提供するとともに、西日本一円に広がる鉄道ネットワークの強みを活かした駅や車内での広告、さらにはTVCM等で西日本各地の魅力を発信することで、地域にお客様を呼び込み、地域を盛り上げていく一助となる取り組みを進めています。



日本海地域の特産物であるカニ料理を商品化した「かにカニ日帰りエクスプレス」

地元の産業を活かした旅行商品「お誘え」商品化した「かにカニ日帰りエクスプレス」
(写真は倉敷市児島地区のオリジナルシーズン製作)

木次鉄道部の取り組み

木次鉄道部は、豊かな自然に恵まれ、神話で有名な雲南・奥出雲地方に位置し、社員44名で木次線宍道・備後落合間81.9kmの列車運行を担っています。トロッコ列車「奥出雲おろち号」を核に、沿線自治体をはじめ地域の皆様、鉄道部全社員が一体となって、地域の活性化に取り組んでいます。

トロッコ列車「奥出雲おろち号」

島根県の沿線自治体からなる「木次線強化促進協議会」と連携し、平成10年から運行しており、年間約2万人のお客様にご利用いただいています。車内では、地元のボランティアガイドの方や名産品販売の方と一緒に、社員も沿線案内等を行い、お客様をおもてなししています。



出雲大東駅のコミュニティ化

平成19年10月に簡易郵便局や雲南市の特産品販売所等が併設されました。雲南市民病院にも近く、多くの方にご利用いただいています。



木次鉄道部では、「おもてなしの心」でお客様をお迎えしようと、地域の皆様と社員全員が一緒になって積極的に知恵を出し合い、よいアイデアがあればすぐに実行しています。お客様に喜んでいただけることが、一人ひとりのやる気の源です。平成19年4月には、歴史の専門家やデザイン学校の生徒さんにご協力いただき、近隣の神話にちなんだ10の新しい駅名看板をつくり、掲げました。今ある各駅の盛り上がりをつないで面の広がりに変え、地域全体の活性化に貢献できればと考えています。



木次鉄道部 部長
内藤 安夫

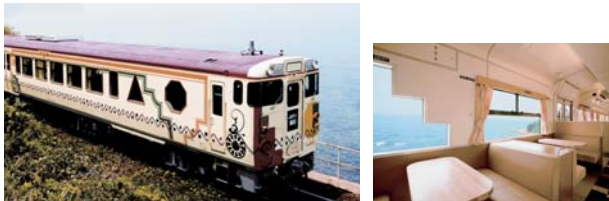
地域と進める観光キャンペーン

地域や旅行会社とも連携しながら、首都圏から中国地方にお客様を呼び込む「DISCOVER WESTキャンペーン」やJRグループ6社と指定した自治体、観光関係者が協働で実施する「デスティネーションキャンペーン」等を開催し、観光による地域活性化に取り組んでいます。平成19年春は岡山、20年夏は山口でデスティネーションキャンペーンを開催しました。



観光列車の運行

地域と連携し、車両の外観・内装を改造した観光列車「みずが潮彩」(山陰本線下関・仙崎間)や「瀬戸内マリビュー」(呉線三原・広島間)等を運行し、豊かな自然をじっくりと時間をかけて楽しんでいただく旅を提案しています。



「みずが潮彩」では海側を向いた指定席から日本海の雄大な眺めを満喫いただけるほか、客室添乗員も添乗、車内で様々なイベントを実施しています。

暮らしをサポートするサービスの創造

当社は皆様の日々の暮らしをサポートするため、お客様や地域の皆様の出会いの場であり、地域の暮らしの拠点である駅の魅力づくりを進めてきました。また、保育サービスやクリニック、ギャラリーなどライフスタイルの変化を捉えた多様なサービスを充実させることで、地域の生活・文化の拠点としての駅の価値向上に努めてきました。さらに駅周辺においても、高架下を活用した開発やマンション分譲などにも取り組んできました。

今後は、新たに「線区価値の向上」をコンセプトに掲げ、鉄道部門と創造部門が力を合わせ、これまでの取り組みをより一層推進するとともに、地域の皆様と連携しながら、駅やまちの機能を高め、使い勝手がよく、住みたくなる線区を創造していきます。



大阪駅開発プロジェクト



大阪駅新北ビル(外観)完成予想図



新北ビルとアクティ大阪をつなぐ、全天候型の巨大ドーム空間

「都心に残された最後の一等地」といわれる大阪駅北地区では、平成15年10月に「大阪駅北地区全体構想」が発表され、新しいまちづくりが進んでいます。当社も、「駅とまちがひとつに」という考え方を大切にし、大阪駅開発プロジェクトを推進しています。「発見。感動。OSAKA Grand Station」をコンセプトに、現在、「抜本的な駅改良」「広場・通路の整備」「新北ビルの開発」「アクティ大阪増築」を4つの柱として工事を進めています。まちと一体となった新しい大阪駅が、平成23年春、グランドオープンします。



平成20年10月時点の工事の様相

現在、駅における商業施設の開発を担当しています。

「駅」を鉄道に乗り降りするための通過点から、お客様の暮らしをサポートする魅力的な空間へ。様々なプロジェクトや駅のリニューアルを通じて、魅力的な空間を演出し、お客様に満足していただくには、どのようなサービスを提供すればいいのかを常に考え、仕事に取り組んでいます。今後も、お客様や地域の皆様の視点に立って、ニーズを先取りし、地域の特性にあわせた魅力ある「駅空間」を創造したいと考えています。



創造本部 事業創造グループ
中井 浩之

社会貢献活動

地域とともに生きる企業として、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。今後は、事業と関係の深い「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、世の中のニーズに対する感度を高めつつ、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。

安全

広く世の中の安全のお役に立つため、大学などへの寄附講座の開設（京都大学「社会基盤安全工学（JR西日本）講座」（平成20年4月から平成25年3月まで））や講師の派遣を実施しています。また、各支社・職場でも、安全教室の開催などに取り組んでいます。

京都支社（湖北地区）での安全教室の開催

京都支社の若手社員グループ（「RETS88」）は、米原市内の保育園で安全教室を開催しました。（写真は下）



地球環境

持続可能な社会の実現に向け、自治体などと連携し、地球環境に関する情報を発信しています。

湖西線堅田駅のパネル展出展

堅田駅は地元が主催するリサイクルマーケットでのパネル展に参加し、地球環境に関する当社の取り組みを紹介しました。（写真は下）



その他の取り組みはこちらをご覧ください

環境コミュニケーション P49

社会福祉

地域の皆様に安全で良質な医療を提供するため、大阪・広島 の2鉄道病院を運営しています。



平成20年10月から、大阪鉄道病院に回復期リハビリテーション病棟を新設しました。

鉄道文化

多くの方々に、鉄道の歴史、文化を知り、魅力にふれていただくため、歴史的に価値のある鉄道文化遺産の保存展示や情報発信、旅行商品の設定などを行っています。

交通科学博物館、梅小路蒸気機関車館の運営

（財）交通文化振興財団に委託し、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。



平成20年11月に引退を迎えたO系新幹線車両を、鉄道記念物に指定し、交通科学博物館に展示しています。



平成20年7月、新山口駅で、交通科学博物館所蔵のヘッドマークや模型などを期間限定で特別展示する「移動博物館」を設置しました。

SLの動態保存、営業運転

かつて日本の鉄道輸送を担っていたSL（蒸気機関車）を、実際に運転できる状態で整備、保存（動態保存）し、地域のご協力を得ながら、「SLやまぐち号」などの営業運転を行っています。



優美な姿で「貴婦人」の愛称を持つ、貴重なC57形蒸気機関車の1号機を使用し、山口線新山口・津和野駅間で「SLやまぐち号」の営業運転を行っています。



運行を支えるため、技術を継承し、SLの検査・修繕作業を行っています。（写真は山口鉄道部車両管理室）

また、JRグループ6社共同で、特色のある駅舎、車両や博物館など、鉄道の魅力を発信するWEBサイト「トレたび～Train Journey」を開設しています。

詳しくはこちらをご覧ください

<http://www.toretabi.jp/>

地域社会

地域の皆様とともに、地域のニーズにお応えする様々な「地域活動」に取り組んでいます。

駅や車両所における見学受入、工場公開

鉄道に親しみ、鉄道の仕事を知っていただくこと、地元の幼稚園や学校のご要望にお応えし、当社の駅や車両基地などの施設を見学いただいています。また、博多総合車両所等を年1回、地域の皆様に広く一般公開しています。

福知山電車区での見学受け入れ

地元の小学校の社会見学を受け入れています。(写真は下)

金沢総合車両所での一般公開

平成20年10月、一般公開を行いました。(写真はP59扉写真右下)



博多総合車両所「新幹線ふれあいデー」の開催

博多総合車両所では、お客様や地域の皆様に親しんでいただくこと、平成20年10月、「テクノロジーが支える安全・快適な新幹線」をテーマにした一般公開を行い、約15,000名の方にご来場いただきました。



パンタグラフの動作体験



運転シミュレータの体験

ご来場いただいた方の声

- 子供が新幹線が大好きで楽しみにして来ましたが、次回もまた来たいと思います。
- 新幹線を間近で見られ、また、日頃見られない作業の様子を見ることができてよかったです。

普段、お客様と接する機会はほとんどありませんが、全員が「安全の取り組みも知っていただきたい」「より楽しんでいただきたい」との思いでパネル展示やご案内など役割を分担し、それぞれが工夫しながら取り組みました。ご来場いただいた方からは、温かい声をかけていただき、新幹線が愛されていることを実感しました。今後、仕事やこうした一般公開などを通じ、様々なご期待に応えていきたいと思っています。



博多総合車両所
総務科長 森島 俊(中)
助役 的場 章(左)
車両管理係 窪田 剛久(右)

地域清掃活動

支社やグループ会社、職場ごとに、海岸や観光地、駅周辺での清掃活動に参加しています。

神戸支社「須磨海岸クリーン作戦」への参加

15年にわたって参加しており、平成20年は約600名の社員と家族が海岸清掃を行いました。(写真は左下)

和歌山支社による千里の浜海岸清掃

平成20年7月、支社社員及び西日本鉄道OB会、グループ会社の社員や家族もあわせ、約240名でアカウミガメの産卵場所として有名な、千里の浜海岸のボランティア清掃を行いました。(写真はP59扉写真左下)

(株)ジェイアール西日本メンテックによる天神祭清掃ボランティアへの参加

(株)ジェイアール西日本メンテックでは、毎年、大阪ビルメンテナンス協会主催の天神祭清掃ボランティアに参加しています。(写真は右下)



「鉄道少年団」の活動支援

(財)交通道德協会が青少年の交通道德の高揚を目的に運営する「鉄道少年団」の活動を、会社発足以来、支援しています。平成20年8月には、福井県小浜市で開催された「第56回公德キャンプ全国大会」運営を全面的にサポートしました。



公德キャンプ全国大会



マナー向上の呼びかけ

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めざした「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などに積極的に取り組んでいます。



嵐山花灯路へのボランティア参加

祇園祭へのボランティア参加

経営を支える基盤の取り組み

CSR経営を実現するには、基盤となる取り組みの強化が不可欠です。

当社は、経営を監視・監督するコーポレート・ガバナンス体制を構築するとともに、役員全員のチームワークと明確な役割分担の下で、経営の透明性や健全性、遵法性を高め、迅速な意思決定と責任ある業務執行に努めています。

また、内部統制の根幹を成す「コンプライアンス」、「危機管理」に加え、「情報セキュリティ」、「ディスクロージャー」、「人権啓発」、「資材調達」の分野でもそれぞれ責任体制を定め、取り組みの実効性の確保を図っています。



取締役〔(前列左から)石川正、野村明雄、山崎正夫、倉内憲孝、立石義雄、曾根悟／(後列左から)山本章義、真鍋精志、土屋隆一郎、佐々木隆之、西川直輝、近藤隆士、井上浩一、七川研二〕

取締役及び監査役

平成20年6月24日現在

〔取締役〕

取締役会長(取締役会議長)	倉内 憲孝*
取締役	立石 義雄*
取締役	野村 明雄*
取締役	曾根 悟*
取締役	石川 正*
代表取締役社長 兼 執行役員	山崎 正夫
代表取締役副社長 兼 執行役員	佐々木 隆之
代表取締役副社長 兼 執行役員	西川 直輝
取締役 兼 専務執行役員	土屋 隆一郎
取締役 兼 専務執行役員	近藤 隆士
取締役 兼 常務執行役員	真鍋 精志
取締役 兼 常務執行役員	井上 浩一
取締役 兼 常務執行役員	山本 章義
取締役 兼 常務執行役員	七川 研二

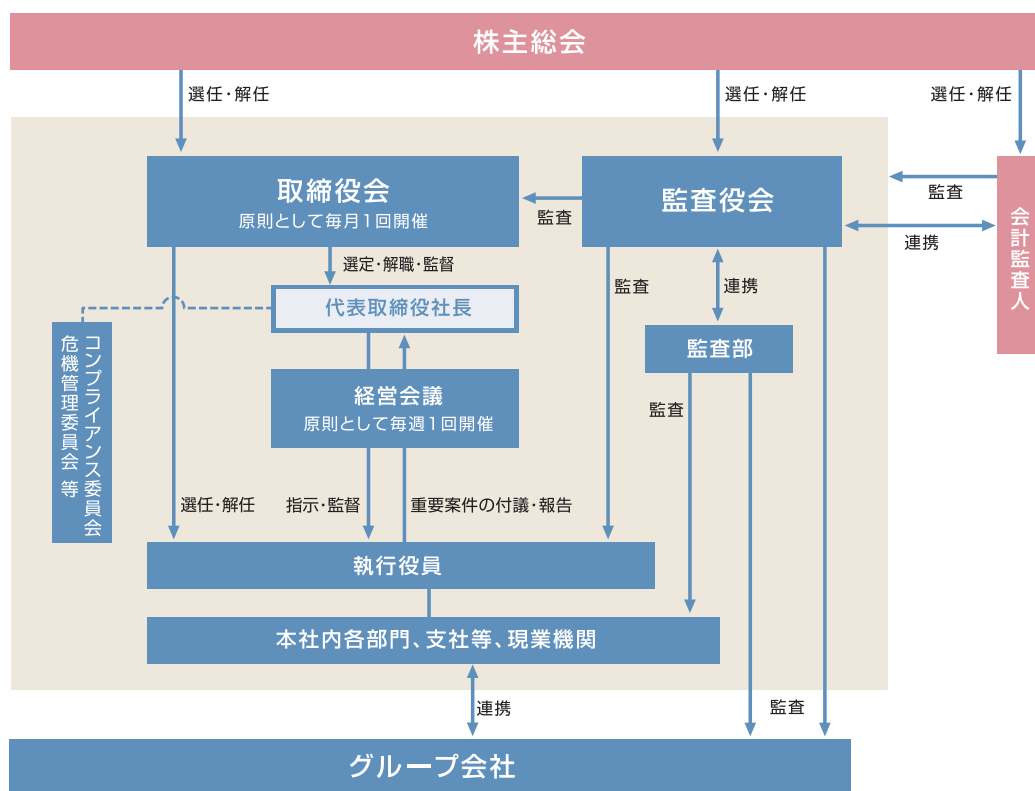
*会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

〔監査役〕

常勤監査役	小出 昇
常勤監査役	岩崎 勉*
監査役	吉田 和男*
監査役	宇野 郁夫*

*会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

コーポレート・ガバナンス



当社は、会社発足以来、社外から卓越した経営手腕と豊かな見識を有する方を取締役及び監査役に迎え、有益な助言を得るとともに適切な監査を受けることで、経営の透明性・公正性を確保してきました(現任の取締役については、14名中5名が社外取締役、監査役は、4名中3名が社外監査役)。また、これまでも取締役会の監督機能の強化と意思決定の迅速化を図るべく、取締役の減員、執行役員制度の導入及び執行役員への大幅な権限委譲を行ってきました。これらを踏まえ、平成18年6月より、業務執行をさらに強力に監視・監督する機能の充実を図るとともに、業務執行の一層の迅速化を企図し、新たなコーポレート・ガバナンス体制を導入しています。

新たなコーポレート・ガバナンス体制

監視・監督に特化する取締役と業務執行も行う取締役(執行役員兼務)を明確に区分し、平成18年6月から、社外取締役をそれまでの3名から5名に増員するとともに、取締役会議長としての「会長」に社外取締役を迎え、取締役会における監視・監督機能を一層高めています。さらに、社外取締役を主体とした業務執行状況の説明の機会を増やすなど、社外取締役への情報伝達体制を充実し、企業経営の監視・監督機能を強化しています。また、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。

取締役会

原則として毎月1回開催し、業務執行状況に関して、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の審議を行い、迅速な意思決定を行っています。

経営会議

代表取締役、業務執行取締役、本社内執行役員及び常勤監査役で構成され、原則として毎週1回開催し、業務執行上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等、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、子会社等に対して事業の報告を求め、必要に応じ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。

コンプライアンス

企業不祥事や各種法令の制定・改正などを受け、社会では、コンプライアンスに経営全体で取り組むことが求められています。当社グループでは、「コンプライアンス」を、法令・社内規程を守るだけでなく、「ステークホルダーからの信頼や期待に誠実に応えること」と考え、「社員等倫理綱領」の制定、推進体制整備、教育等、様々な取り組みを進めてきました。そのことは、「企業理念」を具現化し、企業の社会的責任を誠実に果たしていく上での根幹を成すものであると確信しています。

今後も、ステークホルダーからの信頼や期待に誠実に応えるため、引き続きコンプライアンスリスクの低減を図るとともに、あらゆる機会をとらえてコンプライアンスの重要性について徹底を図り、各職場に「遵法風土」をしっかりと根付かせていきたいと考えています。

代表取締役副社長兼執行役員 佐々木 隆之

平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72

コンプライアンスの推進体制

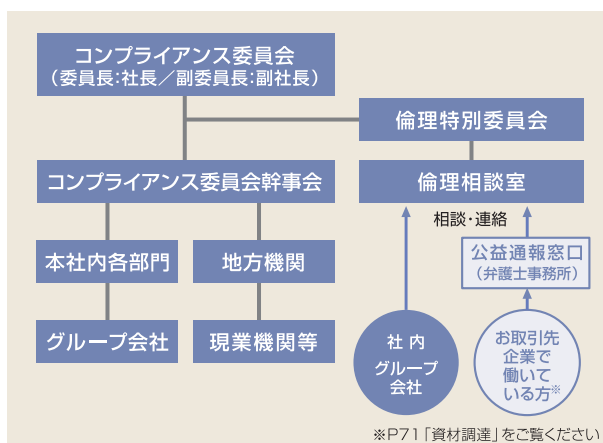
社長を委員長、副社長を副委員長とするコンプライアンス委員会を年1回開催しています。また、委員会の下に幹事会を設置し、年2回程度、具体的な推進事項等についての検討を行い、その実施状況と成果を確認しています。さらに、本社の各部門、各地方機関にコンプライアンス推進責任者、各職場に推進員を指定し、職場レベルでのコンプライアンス活動を推進しています。

グループ会社についても、各社にコンプライアンス推進責任者・推進員を指定するとともに、連絡会を四半期に1回程度開催して情報の共有化を図るなど、グループ全体での推進を図っています。

コンプライアンス委員会の審議事項

- コンプライアンスの確立に向けての基本方針の策定
- コンプライアンスの確立に向けた社内体制及びルールの整備等に関する事項
- コンプライアンス違反の未然防止の取り組み及び発生時の対応に関する事項
- コンプライアンスの教育、啓発に関する事項
- 法令遵守、業務の適正の確保の仕組みや体制の点検、評価、必要な是正に関する事項
- その他コンプライアンスに関する重要な事項

■コンプライアンスの推進体制



コンプライアンス意識の浸透度の把握

コンプライアンスについての意識等を継続的に調査するため、平成17年度より係長級以上の社員を対象に実態把握を行っています。また、現業機関との対話を通じた「モニタリング」を実施し、取り組みに関する問題意識や進捗状況、意見・要望を聞き取り、課題を整理したうえでフィードバックするよう取り組んでいます。

■実態把握、モニタリングの主な結果

- 「コンプライアンス」の意味について、多くの社員が正しく理解しており、コンプライアンス意識も着実に向上しつつある。
- 倫理相談室の認知度が向上し、ほとんどの社員が知っている。
- 職場内ディスカッションの結果、参加した多くの社員が「コンプライアンスリスクの低減を図ることができた」と考えている。
- 「モニタリング」で出された意見・要望に対して、「本社でマニュアルを作成する」等の回答がなされた。

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

経営トップ向けの講演会や職場内研修のほか、各種集合研修の中にコンプライアンスのカリキュラムを組み込むなど、各層に対するコンプライアンス教育を実施しています。また、平成14年に社員が一人ひとり心がけていくべき事項として「社員等倫理綱領」を定めるとともに、平成16年に教育ツールとして「コンプライアンスの手引き」を作成し、全社員に配付しています。

また、コンプライアンスリスクの低減に向け、平成19年度からは、コンプライアンス推進責任者・推進員の指導のもと、本社・地方機関・現業機関の各職場においてテーマを設定し、職場内ディスカッションを実施しています。



■平成19年度の研修実績

研修内容	時期
教育用DVDを用いた一般社員等研修(約20,000名)	H19.3~6
グループ会社社長を対象としたトップセミナー(75名)	H19.7
コンプライアンス講演会(約250名)	H20.2
階層別研修(新入社員研修、新任現場長研修等)(約2,100名)	通年
新任助役係長研修へのコンプライアンス研修のカリキュラム化(約530名)	上半期

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。

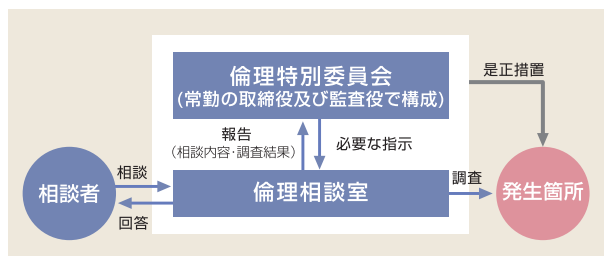
1. 社員等は、法令及び社内規程並びにこの綱領をはじめとする社会的規範を遵守しなければならない。
2. 社員等は、常に社会人としての自覚を持ち、社会的良識に従って行動しなければならない。
3. 社員等は、お客さま、取引先等すべての人々との公正な関係を維持し、透明・公正な取引を行わなければならない。
4. 社員等は、会社の正当な利益に反する行為または会社の信用、名誉を傷つけるような行為を行ってはならない。
5. 社員等は、互いに、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為の制止に努めなければならない。制止できないとき又は判断に迷うときは、直ちに倫理相談室に連絡しなければならない。

内部通報制度の仕組み

当社グループ全体のコンプライアンスに関する相談・連絡(内部通報)の窓口として「倫理相談室」を設置し、あわせて相談者等が安心して相談・連絡できるように「相談者等の保護ルール」を定め、内部通報制度の適切な運用に努めています。また、社長を委員長とする「倫理特別委員会」を設置し、同委員会メンバーに、相談内容及び調査結果等が報告され速やかにその解決を図るための仕組みを整えています。

平成19年12月には社内LAN上に「倫理相談窓口」のWEBページを開設しました。さらに、平成20年5月には、お取引先企業の従業員の方に対して、専用の「公益通報窓口」を設置し、当社ホームページにおいてお知らせしています。また、10月には当社グループ各社の社員等に対して、インターネット経由による相談・連絡の受付を開始し通報体制の充実を図りました。

■倫理相談室への相談・連絡の流れ



新法施行、法令改正への対応

新法施行や法令改正については、適宜、情報の把握に努め、必要な対応をとっています。とりわけ、個人情報保護法の施行や独占禁止法の改正など当社全体に関わる重要な法令については、規程の整備や講演会の開催とともに、社員への周知を図るなどの対応を行っています。

さらに、平成19年4月より法令管理システム「法令FOCUS」を導入し、各主管部の所管業務に関わる法令について、グループ会社(56社加入)を含めた関係箇所において改正のポイント等の確実な把握に努めています。

網干総合車両所における取り組み



コンプライアンスの取り組みは特別なものではなく、一人ひとりが日々の業務の中で実践していくものです。当車両所では、車両の検査・修繕業務に関わる規程や安全、環境に関する法令の遵守を重点課題と定め、取り組んでいます。

具体的には、車両所内8つの職場において業務実態を踏まえたテーマを定め、それぞれのリーダーのもと、年3回、全員参加で業務の点検やディスカッションを行っています。

2年目に入り、コンプライアンスの必要性と業務とのつながりへの理解が徐々に浸透しつつあると感じており、これからも、全員で取り組んでいきます。

網干総合車両所
総務科長
上野 研生



危機管理

企業の経営環境は社会情勢の変化やIT技術の進歩等で大きく変化してきており、企業を取り巻くリスクも多様化しつつあります。当社グループでは、危機事象の芽となるリスクの予防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きました。

今後はこれまで行ってきた取り組みの上に立ち、お客様をはじめ、ステークホルダーから信頼される企業となるよう、社会からの要請に対する感性・感度を高めていき、当社を取り巻くあらゆる危機事象に対する原因分析・問題点の把握、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」を作り上げていきたいと考えています。

代表取締役副社長兼執行役員 佐々木 隆之

平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72

危機管理の推進体制

鉄道的安全確保については、安全マネジメント態勢の中で取り組みを進めていますが、その他のリスクについては、社長を委員長、副社長を副委員長とする危機管理委員会(年1回開催)のもと、「リスクの予防」と「リスク発生時の初動体制の構築」の両面から取り組んでいます。

また、コンプライアンスの取り組みとあわせて、連結子会社を対象とした連絡会を通じて情報の共有化を図るなど、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、マニュアルの整備、重要な対応方針等の策定
- 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

リスクの予防

リスクの洗い出しとリスク低減策の検討

当社の各部門及びグループ会社において、平成18年度から19年度にかけて、リスクの洗い出しを行ってきました。今後、これまで発生したリスクも含めて、発生頻度と影響度の観点からリスクの評価と優先順位づけを行い、具体的なリスク低減に向けた取り組みを進めていきます。

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、モニタリング

当社にとっての重大なリスクである重大事故や地震等について、マニュアルを策定し、社員に周知しています。

事故・災害の発生時の対処要領としては、福知山線列車事故の教訓を踏まえた「本社鉄道事故及び災害応急処置要項」等を策定しています。

本要項は、併発事故の防止に万全の措置を講じるとともに、お客様等の救護を運行確保や復旧に優先して行うことを基本方針とし、会社を挙げてご被害者・ご被災者の救護、消防・警察等への通報、お客様へのご案内、監督官庁・自治体等の対応、復旧及び他会社との調整等を迅速かつ円滑に行うこととしています。

また、大地震発生時におけるマニュアルとして本社を対象に「大地震発生直後の初動マニュアル」を策定しており、上記の対応に加えて社員の安否確認を実施することとしています。これらに基づく訓練を現場レベルも含め年間100回程度実施し、対応能力の向上を図るとともに、必要に応じて改訂を行い、実効性の確保に努めています。

平成20年5～7月の北海道洞爺湖サミット及び当社エリアでのG8関係閣僚会合にあたっては、テロの発生に備え、対処訓練や警戒警備の強化など、グループ各社とともに取り組みました。



新倉敷・岡山駅間での「山陽新幹線お客様救済・救護総合訓練」(平成20年10月)



北海道洞爺湖サミット等開催にともなう新大阪駅での警戒警備

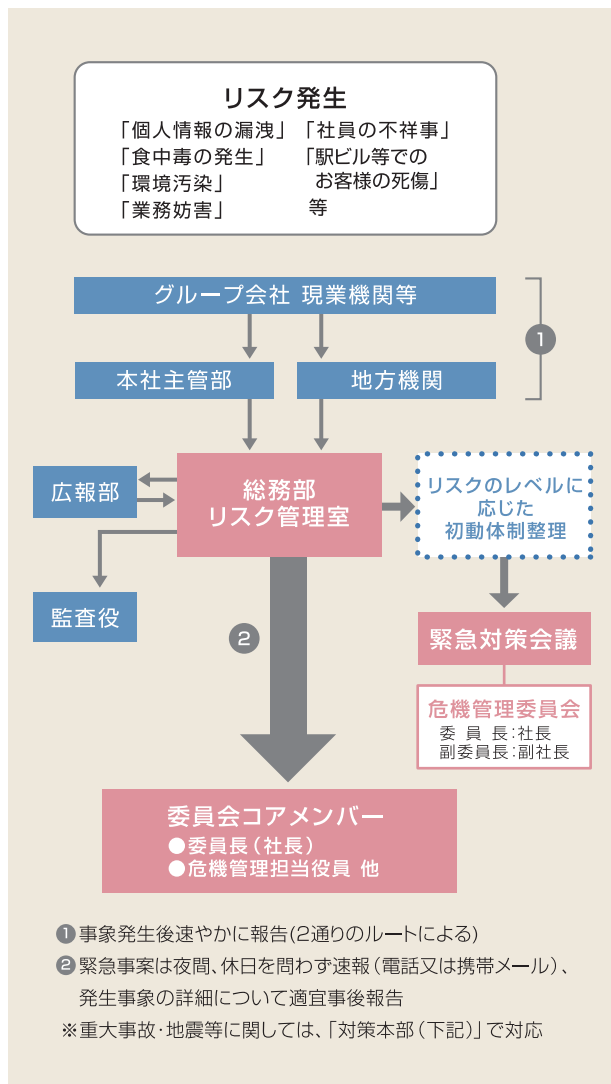
リスク発生時の初動体制の構築

リスク発生時の情報伝達体制

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、総務部リスク管理室にて一元管理し、関係部門と情報の共有化を図るとともに、重大なものは直ちに経営層に報告する体制を構築しています。また、広報部と連携して、適時適切な情報開示に努めています。

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。また、不測の事態に備え、総務部リスク管理室への情報伝達ルートを一重に確保しています。

■リスク発生時の情報伝達フロー



重大事故・地震等の重大なリスク発生時の対応

重大事故・地震等の発生時には、「本社鉄道事故及び災害応急処置要項」「大地震発生直後の初動マニュアル」等に基づき、本社、地方機関に対策本部を設置し、そのもとで対応を行っていくこととしています。

事故に遭遇した場合等の社員一人ひとりの対応

事故に遭遇した場合や、地震発生時、鉄道テロの発生時に個々の社員がとるべき行動を示した「事故遭遇時等社員必携」を社員一人ひとりに配付、周知し、鉄道事業に携わる社員として行動できるように努めています。

災害時等における社員の安否確認

災害時等に社員とその家族の安否を確認するため、平成19年度に本社社員を対象とした「安否確認システム」を導入しました。今後、地方機関へ拡大していきます。

情報セキュリティ

鉄道事業の安全や新たなサービス・商品の提供、業務の変革といった経営課題にIT（情報技術）を活用することは不可欠であり、一層重要性を増しています。一方、これらの実現は、社内の情報及び情報システムの安全・信頼の基盤の上に成り立つものであり、お客様の個人情報の漏えいやシステム障害などの問題に、適切な対策を講ずることが求められています。

当社はITの「活用」と「統制」は車の両輪であるとの認識のもと、ITを活用した新規施策に積極的に取り組む一方、対応する情報セキュリティ、内部統制の整備・強化も進めています。情報システムに適切なセキュリティ技術を導入するとともに、規程類の整備、各職場での点検・改善や社員教育の充実など、技術面・マネジメント面双方で「情報の安全性・信頼性の向上」を推進していきます。

代表取締役副社長 兼 執行役員 IT本部長 佐々木 隆之

平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72

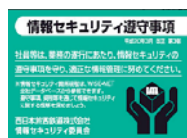
情報セキュリティの推進体制、運用状況、モニタリング

「情報セキュリティ基本方針」、「個人情報取扱規程」を制定し、IT本部長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。また、個人情報や重要インフラ等の運用部会において事故発生時の情報共有や具体策の検討を行っています。

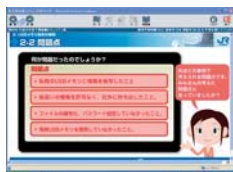
各職場では、パソコン・電子媒体等の持出し管理や個人情報保護に関し責任者を配置して、管理を徹底しています。平成19年度は、現場における自主点検に加え、支社による現場点検・指導や意見交換を実施し、対策の検討・改善に活用しました。さらに、グループ会社にも担当者を配置し、グループ全体で取り組みを推進しています。

個人情報保護等の情報セキュリティ教育

個人情報漏えい等の事故を防ぐため、個人情報やパソコンの取り扱い・情報システムの利用等にあ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」として携帯用のカードにまとめ、全社員に配付して周知・徹底を図っています。集合研修での教育や職場での勉強会に加え、平成19年度から本社社員を対象にeラーニングを活用した教育を導入し、支社や現場にも順次対象を拡大しています。



「情報セキュリティ遵守事項」



e-ラーニングシステム

重要拠点・システムのセキュリティ対策

列車の運行管理や予約管理、顧客情報等を扱う重要拠点・システムや高度なセキュリティを求められるインターネット関連の情報システムについては、先進技術を積極的に採用するほか、外部専門家による評価を受けるなど、情報セキュリティに万全を期しています。

ディスクロージャー

将来にわたり持続的に発展し、当社を支えるあらゆる関係者の期待に応えていくためには、幅広いステークホルダーに対する自主的で適時適切な情報開示や双方向のコミュニケーションの充実により「透明性の高い経営」を行っていくことが必要です。

私たちは、情報発信体制をさらに充実させるとともに、社外の意見に積極的に耳を傾け、マスコミを通じた情報発信や、各種出版物、WEB等を効果的に活用し、安全を最優先する企業風土の構築に向けた当社の取り組みをはじめとする様々な情報を伝えてまいります。これにより、お客様をはじめとする様々なステークホルダーから安心、信頼していただくとともに、働きがいと誇りの持てる企業づくりをめざします。

執行役員 広報部長 宇都宮 道夫

平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ

P72



適時適切な情報開示

安全を中心とする当社の事業活動について、毎月の社長会見やニュースリリースの発信等マスコミを通じた情報発信に加え、広報誌や企業ホームページ (<http://www.westjr.co.jp/>)、駅や列車内のポスター等様々な媒体を活用し、直接的な情報発信を実施しています。

また、自然災害や輸送障害等が発生した場合には、迅速に状況を把握し、的確に正確な情報をお伝えするよう努めています。



毎月の定例社長会見をはじめ、報道機関への情報提供を積極的に実施しています。

安全性向上に向けた具体的な取り組み内容について、駅や列車内にポスターを掲出し、お知らせしています。

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、株主・投資家の皆様に対する積極的かつ公正な情報開示に努めています。

株主総会については、できるだけ多くの株主様に出席いただき、十分に議案を検討いただけるよう、招集通知の早期発送や集中日を避けた開催を行うとともに、インターネットによる議決権行使を導入しています。機関投資家の皆様に対しては、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、当社事業の概要や経営指標、財務データを提供する資料を作成し、ホームページにも掲載しています。

ディスクロージャーポリシーはこちらをご覧ください
<http://www.westjr.co.jp/company/jr/disc/>

人権啓発

近年、男女共同参画社会の形成や新バリアフリー法等の障がいのある人の自立に向けた法整備など、人権問題に対する関心が高まってきています。また、企業の社会的責任という観点からも環境問題と並んで人権問題は大きな柱となっています。

このような背景を踏まえ、「お客様に満足いただける快適なサービスを提供する」「一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りの持てる企業づくりを進める」という企業理念に基づいて、JR西日本グループにおいて、社員の人権教育による啓発活動を通じて、人権意識の高揚を図り、社員一人ひとりの個性を尊重した明るい職場をつくります。また、同和問題や障がい者問題をはじめ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めざします。

取締役兼専務執行役員 土屋 隆一郎



平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ



人権啓発の推進体制

人権啓発推進体制を確立させるため、本社、支社に人権啓発推進委員会と人権啓発推進会議を設置しています。また、人権啓発の取組みの推進役として、本社、支社、グループ会社の人権啓発推進責任者、人権啓発推進員を指定し、グループ全体で人権啓発に取り組んでいます。

モニター職場へのヒアリング

当社の現業機関を対象に、平成19年度44箇所のモニター職場を選定し、人権啓発の取組み状況と問題点のヒアリングを行い、平成20年度の取組みに反映させています。

教育研修の実施

人権指導者研修、各種階層別研修（新入社員研修、新任現場長研修等）を実施しています。特に人権指導者研修では、2泊3日で5回にわたり計180名の指導者を養成することにより、全社員が年1回は人権研修を受ける体制を確立しています。平成19年度は、社員等27,269名のうち職場内研修、社内講演会等を含め延べ38,649名が受講し、ほぼ全員が人権研修を受けています。

また、グループ会社に対しても、全社員が人権研修を受けられるよう研修教材を作成し、説明会を開催しています。



人権指導者研修

資材調達

当社の資材調達の基本的考え方は、品質の確保・安定供給・価格の適正性に継続して取り組むこととしています。

これらを実践する上で、当社及び取引先様のコンプライアンスの確立に資する取組みとして、法令遵守・公正取引・情報セキュリティ・人権への配慮について取引先様にも要請していきます。さらに、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を確認させていただくなど、品質の確保に努めています。

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 三浦 英之



平成19年度重点取り組み事項・実績と
平成20年度重点取り組み事項はこちらへ



資材調達の体制

財務部長を物品に関わる契約責任者として、同部に資材調達の専任担当者を配置するとともに、物品調達業務をより効率的に行うため一部の業務をジェイアール西日本商事(株)に委託し、一体となって「購買基本方針」に基づく資材調達を行っています。

また、社長を委員長とする「資材購入先選定委員会」において、経営上重要な物品の範囲やその購入先候補の選定に関して審議し、決定することとしています。

品質の確保(取引先様工場への立ち入り確認)

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、製造工場への立ち入り確認を行い、品質の維持・向上に努めています。



品質管理体制の主な確認事項

- 品質管理に関する活動状況
- 職場環境の整備状況
- 設備、工程、製品等の管理状況

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、当社の取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」に明示し取り組んでいます。

お取引先企業で働いている方専用の「公益通報窓口」の設置

平成20年5月にコンプライアンスに関わる相談・通報のための「公益通報窓口」(お取引先企業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。

購買基本方針、グリーン調達ガイドライン、公益通報窓口はこちらをご覧ください。
<http://www.westjr.co.jp/company/business/material/concept.html>

各分野における平成19年度の重点取り組み事項・実績及び平成20年度の重点取り組み事項

●安全は、事業の根幹をなす最重要課題であり、別格の取り組みとして、安全マネジメント態勢の中で取り組みを進めています。

平成19年度取り組み実績は「鉄道安全報告書」(<http://www.westjr.co.jp/houkoku/>)を、

平成20年度計画は「安全基本計画」(http://www.westjr.co.jp/anzen_kihonkeikaku/)をご覧ください。

●それ以外の10分野については、CSR推進委員会の下で取り組みを進めています。

平成19年度は、各分野でCSRの観点に立って取り組みの現状を自己評価の上、初めて重点取り組み事項を設定、まずはできるところから取り組みをスタートしました。

平成20年度は、分野毎に基本方針、中期の到達目標を設定した上で、項目をできるだけ絞り込んだ形で重点取り組み事項を設定、取り組みを進めています。

なお、上半期が終了した時点で、事項の一部見直しを行っています。

	平成19年度 重点取り組み事項	実績
CS(お客様満足)	お客様の安全に向けた取り組みの推進	●車内「SOS」サインの視認性向上、告知ポスターの車内・駅への掲出 ●駅の非常ボタン告知ポスター、ペピーカーのご利用に関する啓発ポスターの掲出
	サービス向上を図るための仕組みの構築	●本社に「お客様サービス部」の設置 ●本社及び各支社におけるサービス推進体制の構築
	異常時における情報提供の充実	●インターネットサービス事業者との提携による市中への運行情報配信 ●異常時情報提供ディスプレイの設置
	接客レベルの向上	●「接客サービスマニュアル」、おほめ集「Thanks Voice」等を活用した教育・指導の実施 ●サービス指導者層の養成研修の実施(CSマインドの醸成、実務の実践訓練等)
	駅設備等の整備促進	●のぞみ停車駅のリニューアルの実施(岡山駅、新神戸駅) ●エレベーター、エスカレーター、ホーム待合室、トイレの整備
地球環境	環境管理の定着化と継続的改善	●本社、支社における環境教育の継続実施 ●当社独自の環境管理システム導入箇所への社内環境審査の継続実施
	省エネルギー・省資源の推進	●省エネルギー型の車両や機器の導入 ●駅ごみ・列車ごみのリサイクル、鉄道資材発生品の3Rの推進
	法令遵守の取り組みの推進	●改正省エネ法によるエネルギー消費量実績及び中長期削減計画の提出 ●PCB廃棄物処理計画の遂行及びPCB含有機器の保管設備の新設
	地域と一体となった環境啓発活動の推進	●「1人1日1kgCO ₂ 削減キャンペーン」への参加 ●環境展や校外学習支援など地域と一体となった環境啓発活動
	公共交通利用の促進	●パーク&ライド等の推進 ●鉄道会社等相互の連携による公共交通利用の促進
	グループ会社と一体となった取り組みの推進	●環境教育のサポート、社内環境審査を通じた指導者の育成 ●連絡会による情報の共有化と連携強化
人材・ES(働きがい)	ES(働きがい)の向上	●ES(働きがい)の向上に向けた方向性の検討
	必要な人材の確保・育成	●早期退職優遇制度、定年退職時期の見直し ●鉄道職採用の育成計画の見直し
	次世代育成支援に向けた取り組みの推進	●子育て支援ホームページの開設 ●育児等を理由に退職した社員の再就職支援の実施
	社員の心身の健康管理の充実	●健康管理システムの導入 ●メンタルヘルスの長期欠勤者の復職支援プログラムを策定
社会貢献	安全に関する研究支援	●京都大学寄附講座の開設準備(平成20年4月開講)
	地球温暖化防止の観点に立った取り組みの推進	●地域と連携した地球環境に関する情報の発信(「地球環境」分野と連携)
	交通科学博物館、梅小路蒸気機関車館の運営	●交通科学博物館の一部リニューアルの実施 ●ホームページ等でのイベント情報の発信
	(財)交通道徳協会の「鉄道少年団」活動のサポート 駅等での清掃活動	●鉄道少年団による列車内や駅周辺清掃、マナー向上の呼びかけ活動のサポート ●支社や現場での清掃活動の実施
コンプライアンス	コンプライアンスリスクの再発防止、低減に向けた取り組みの推進	●現場でのディスカッションの継続実施 ●コンプライアンスアンケート及び現場への「モニタリング」の継続実施
	グループ会社の取り組みのサポート	●グループ会社を対象とした研修の継続実施、教育用DVDの配付
	コンプライアンス教育の充実	●階層別研修等の継続実施、グループ会社を含めた幹部向けの「トップセミナー」の開催
	新法施行、法令改正状況の把握等	●法令管理システム「法令FOCUS」を活用した関係者への周知
危機管理	重大危機事象についてのマニュアル整備、訓練等を通じた見直し	●本社を対象にした「大地震発生直後の初動マニュアル」の見直し ●地震、津波、鉄道テロへの対応訓練の実施 ●本社への社員安全確認システムの導入
	危機事象の洗い出し及び対応策の整備	●直近の危機事象のリスクマップへの反映 ●リスク事象の速報の徹底
情報セキュリティ	個人情報保護の現場点検・指導	●現場での自主点検、支社による点検指導の実施 ●個人情報多数扱う拠点への第三者機関による監査の実施
	情報セキュリティ教育の深度化	●本社でのeラーニングシステムによる教育の実施 ●情報セキュリティ遵守事項の改訂と全社員への携帯用カード配付
	グループ会社の取り組みのサポート	●情報セキュリティ・IT内部統制に関する規程等整備のサポート
	政府が推進する重要インフラの情報セキュリティ対策対応	●鉄道事業者向けガイドラインに基づく重要インフラシステムの点検 ●IT障害の情報共有体制の整備、調査分析・対策トレースの継続実施
メディア	積極的な企業情報の発信	●社長会見等による定期的な情報発信の継続 ●駅・車内ポスターや雑誌を活用した安全性向上の取り組みの情報発信 ●広報部を主管箇所とした企業ホームページの社内管理体制の整理
	人権啓発	●各職場における年間業務計画に基づく取り組みの確認と問題点の把握 ●社員研修用の教材提供と推進員研修及び人権指導者研修の充実 ●人権規約の作成による推進体制の整備 ●グループ会社を対象とした人権研修の実施と研修教材の提供
資材調達	法令等改正にあわせた化学物質の規制への対応	●購入材料等のアスベスト、その他使用禁止物質含有の有無の確認
	PRTR法への対応	●新規調達物品のMSDS(化学物質安全データシート)の提出要請及び内容確認に関するルール化
	グリーン調達	●特定化学物質を含む物品(PRTR対象物品)について取引先へ代替品提案を募集

平成20年度 重点取り組み事項
安心・信頼してご利用いただくための設備等の整備
CSマインドの醸成
「お客様の声」と「社員の声(社員からの提案)」の活用
フロントサービスの向上
便利にご予約・ご購入していただくための仕組みの整備
CO ₂ 削減に向けたグループ全体での取り組みの推進
省資源活動の推進
環境コミュニケーションの充実
法令遵守を基本とした環境管理の推進
社員一人ひとりの地球環境保護の取り組み(「考動エコ」)の推進
「お客様参加・協働型」の取り組みの推進
ES(働きがい)の向上
必要な人材の確保・育成
ワーク・ライフ・バランスの取り組みの充実
社員の心身の健康管理の充実
社会貢献活動の実態把握、全体像の整理
支社・現場での活動の充実 (駅や車両区所における見学受け入れ、地域清掃活動)
リスクマップの見直し及び対処すべきリスクの優先順位づけ
コンプライアンスに関する社員向け教材の充実
新型インフルエンザへの対応方針の検討
重大な危機事象に係る訓練内容の充実
情報システム部門のIT内部統制の充実
情報セキュリティの新たな技術的対策等の検討・実施
情報セキュリティ(個人情報保護)教育・点検の充実
異常時の広報体制の整備
ステークホルダー毎の適切な情報発信とモニタリングの実施
グループ会社の取り組みの向上
人権啓発の取り組みの状況の確認と問題点の把握
人権研修教材の充実と推進員のレベルアップ
取引先に法令遵守を要請するための取引基本契約の見直し
取引先の品質管理体制の確認
グリーン調達の拡大(事務用品のエコ商品化)

第三者意見



麗澤大学大学院国際経済研究科教授
京都大学経営管理大学院客員教授

高 巖

平成20年秋、企業の社会的責任（CSR）に関するシンポジウムで、ある新興国より来日した大手鉄道会社の上級管理職が「私たちは、CSRの重要な柱として、お客様満足を第一に掲げ、中でも定時運行の徹底に努めている」と発言した。進行役を務めていた評者は、この自信に満ちた発言に不安を感じ、「かつてJR西日本という鉄道会社も、民営化後、そうした目標を掲げ、一生懸命に努力していた。しかし、定時運行の徹底は、それ自体が自己目的化する危険性がある。朝の時間帯などは、利用者による駆け込み乗車が多く、運行は遅れがちとなる。にもかかわらず、会社側が定時運行の徹底を強調すれば、運転士は、遅れを取り戻そうと必死になるあまり、無理な運転をしてしまうことにもなる。公共交通機関で働く関係者が絶対に忘れてならないことは、皆さんが、人の生命を預かり、その尊い生命を運んでいるという、他の会社とは比較にならないほどの重たい責任を負っているという事実である」と意見した。

「お客様の生命を預かり、それを運ぶ責任の重大さ」という言葉は、私自身の個人的な経験から出てきたものではない。それは、平成17年4月の福知山線列車事故で苦悶し己を責め続けていた同社社員が、私に語ってくれた慚愧の言葉であった。あの事故から3年半が経過し、JR西日本は、ここに初めてCSR報告書を発行することとなった。「まだまだそのような報告書を発行できる段階にはない」との批判もあろう。しかし、評者は、『企業考動報告書』としてこれを公表した同社の思いと決意を高く評価したい。それには、三つの理由がある。

第一は、本報告書が、JR西日本で働く者皆が、高い志を持ち、心を一つにして、会社を変えていくことに、最大の狙いを置いているからである。

平成18年3月、同社は、新たな「企業理念」を制定し、冒頭に「かけがえのない尊い命をお預かりしている責任」を掲げた。そして、安全を最優先する企業風土の構築に乗り出した。福知山線事故で犠牲になられた方々に対する償いの大前提として、同社はこれを避けることのできない絶対的な課題とした。しかし、企業風土の改革は、口で言うほど簡単ではない。役社員一人ひとりが安全について真剣に「考え」、しかもそれを、自分の問題として受け止め、「行動」につなげない限り、それはただのかけ声に終わってしまう。この限界を強く自覚しているからこそ、JR西日本は、あえて、本報告書を組織改革の起爆剤として公表することとした。『企業「考」「動」報告書』と命名した理由は、まさにここにある。

第二は、本報告書が、会社の、そして各担当のコミットメントを非常に明確な形で公にし、かつてないほどの広がり、社内の議論と行動を促そうとしているからである。

JR西日本は、平成18年6月にCSR推進委員会を設置するとともに、重点分野を明確にし、より体系的・計画的に各分野の課題に取り組み始めた。そうした試みは、一般に外から分かりにくいのが、今回、各分野の担当役員が筆をとり、決意と基本方針を明確にしたことで、重点分野の具体的な方向が見えてきた。これは、社会と会社のより良い関係を築いていく上で欠かせない情報発信であるが、JR西日本は、この情報の開示をもって、社員間の対話をさらに促進しようと考えている。

一般に、大きな事故を起こした会社では、相当の覚悟がなければ、重点分野の方針や着地点など公表しない。公にすれば「お前たちの取り組みは実に不十分だ」との厳しい批判さえ出かねないためである。JR西日本は、そうした批判も覚悟の上で、また現状では不十分であることを認識した上で、今回の公表に踏み切った。

なぜか。それは、社会に明示しコミットすることで、全社あげての取り組みを「待ったなし」のところに持っていきたくったからである。その意味で、社員は「上からの指示待ちではない、自らの判断で動く」という明確な意志と主体性を持たなければならない。自分たちが社会に対しコミットしたことを、各自の立場でどう具体化していくかを考え、実践する必要があるわけだ。

第三は、本報告書が、JR西日本をもっとオープンな会社に、より誠実に世の中と向かい合う会社にするのを狙いとしているからである。

「JR西日本はなぜ事業を継続できるのか、なぜ存在を許されるのか」という問いをたててみよう。企業倫理の観点からこれに答えるのであれば、それは「同社がひとえに地域社会に役立つサービスを提供し、地域と運命を共にしているから」となる。もしこの回答のように、JR西日本の存在根拠が地域社会にあるのであれば、同社が社会に対して閉鎖的であることは絶対に許されない。JR西日本がこの点がかつてないほど強く意識したからこそ、本報告書は作成され公表されることになった。

以上、三つの理由を根拠として、評者は、本報告書とその発行を決意したJR西日本に大きな期待を寄せている。ただし、報告書から伝わってくる同社の思いも、社員一人ひとりがこれをどう受け止め、行動するかで、天と地ほどの差が出てくることを忘れてはならない。

報告書によれば、JR西日本は、5年後の目標の一つとして「安心と信頼のブランドの確立」を掲げ、また中長期目標として「より高い安全性の追求」「活力ある技術・技能集団の形成」「卓越した安全マネジメントの構築」などをあげた。仮に「こうした目標は、本社や幹部がやることで、自分たちには関係ない」などと考える社員が様々な職場に多数いるとすれば、残念ではあるが、本報告書で示された内容は「ただのPRに過ぎない」と批判されることになる。

たとえば、安全対策として、新型ATSなどの投資を拡大するとしているが、多くの社員が、これを「ATSを設置する部署だけの話」と解釈するのであれば、同社の安全文化は、今後も変わることはない。社員の意識が低ければ、ATSのプログラム設定を誤り、確認も疎かとなる。不具合を感じても、他の誰かが報告するだろうと考え、自分から報告することは控えよう。これでは、莫大な投資を行ったところで、新型ATSも空箱同然だ。社会がJR西日本に求める改革とは、こんな程度の挑戦ではない。

本報告書を発行する最大の狙いは、第一の理由に記載したように、JR西日本の企業風土を抜本的に改革するところにある。安全諮問委員会の設置も、企業理念の浸透を促す教育も、社員意識調査も、すべて目的はそこに収斂していく。それゆえ、役社員は、全員、会社を変えるリーダーとしての自覚を持ち、心を開き、知恵を出し合い、職場を変え、技術を磨き、次世代にそれを伝えていてもらいたい。また、その前提として、役社員は、本報告書が外への発信ではなく、自分たち自身に対する「行動への呼びかけ」であることを再認識してもらいたい。これが各自の肚に落ちれば、それぞれの職場での小さな変化も、周りを巻き込みながら大きな渦となり、最後には、全社的大転換にまで発展していくはずである。そうした変化が現実のものとなることを、評者は心より願っている。

ご意見を受けて

当社は、平成17年4月に福知山線列車事故を惹き起こしたことを決して忘れず、安全を最優先する企業風土を構築するため、新たに「企業理念」「安全憲章」を定め、「被害に遭われた方々への精一杯の対応」「安全性の向上に向けた取り組み」「変革の推進」を経営の最重要課題と位置づけ、取り組みを進めております。

その中で、組織・社員の行動様式、ひいてはJR西日本の企業文化の「変革」はあらゆる企業行動のベースとなりますが、すぐに実現できるものではなく、時間をかけて粘り強く取り組む必要があります。現在、「役員全員が一つのチームとなり、明確な役割分担の下での責任ある業務執行を通じ、問題を解決していく」「役員・社員一人ひとりが、お客様をはじめ様々な関係者と接する中で、安全を中心に何をすべきか、自ら考え、行動(＝“考動”)していく」という二つの側面から取り組んでいるところです。

世の中がJR西日本に何を求めているかについて感度を高め、社員・役員が一体となり、自ら考え、行動を積み重ねていくCSRの取り組みは、まさに「変革」そのものであり、平成18年6月に推進体制を整備し、これまで本社役員を中心に議論を重ねてきたところです。今回、現状を報告書に取りまとめ、社内外に示すことを決意しましたが、その際、「担当役員がそれぞれの分野に責任をもって方針を表明し、そのもとで各取り組みを体系化すること」「取り組みの主役である社員の“考動”と会社の関係が見えること」にこだわり、「企業考動報告書」というタイトルにもそうした思いを込めています。

高先生のご指摘にもあるように、今回、取り組みの全体像を明らかにしたことで、当社はようやくスタートラインについたに過ぎません。この報告書は世の中と当社、社員をつなぐコミュニケーションツールであり、今後、様々な関係者の方々これまで以上に積極的に対話を進めるとともに、社内でも対話を重ね、至らざる点の一つひとつ改善することで、活動の質を高め、広がりをもたせてまいります。そして、CSRに取り組むことが、必ずや会社と社員の一体感を醸成し、さらには世の中から安心、信頼していただける企業となることにつながると信じ、真摯に取り組んでまいります。



取締役兼常務執行役員
総合企画本部長 真鍋 精志



本レポートは、環境保全のため、
「大豆油インキ」で印刷しています。



FSC登録林及び管理された
森林からの製品グループです
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-001508
© 1996 Forest Stewardship Council



みんなで止めよう温暖化

JR西日本は、チーム・マイナス6%に参加しています。

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) 6375-8709

<http://www.westjr.co.jp/>