

九州電力株式会社

代表取締役社長 瓜生 道明殿

# 原子力の業務運営に係る点検・助言委員会 中間報告書

平成 26 年 4 月

原子力の業務運営に係る点検・助言委員会

委員長	野	口	和	彦
委員	石	窪	奈穂美	
	出	光	一	哉
	大	野	芳	雄
	松	田	尚	樹
	吉	迫		徹
	平	野	俊	明

## 【本報告書の要旨】

- 「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」は、一年半にわたり、九州電力株式会社（以下、九州電力）の原子力の業務運営に対し、客観的・専門的な立場から、点検・助言を行ってきた。
- 6回にわたる委員会での討議において、電力会社として実施すべき従来の活動に加え、東日本大震災による東京電力福島第一原子力発電所事故(以下、福島第一事故)、及び九州電力における「経済産業省主催の県民説明番組における社員による意見投稿呼びかけ問題」（以下、意見投稿要請問題）を踏まえた改善活動に関しては、本委員会は、一定のレベルに達していると判断している。
- しかし、原子力発電所の安全性や電力会社の経営改革に対する社会の要求は更に高まっており、九州電力はこれまでの経営努力に加え、常に社会の声を聴き、自らの意思により改革を継続していくことが求められる。
- 本委員会は、この考え方に基づき、従来、電力会社に求められてきた以上の、より高度な経営及び安全の確保の仕組みを求めるという視点で、本報告書を取りまとめた。
- 本報告書の提言の要点は以下の通りである。
  - 今後とも、「安全の取組みに終わりはない」という強い覚悟で、常に改善の意識をもって、自主的な安全対策や自治体との連携を更に強化し、施設の事故対策と同時に地域の住民の安全を担保する活動に繋がられるよう、積極的に取り組んでほしい。
  - リスク対策は、新たに別のリスクを派生させる可能性がある。設備を変えることで設備環境もまた変化するので、変更管理の視点から、継続的な改善を図りつつ、安全の更なる向上に努められたい。
  - 組織運営上のコンプライアンスの実効性を高めるためには、それを可能とする業務環境の整備が必須である。その意味では、コンプライアンスの遵守と業務環境は密接な関係があり、コンプライアンス活動の有効性、実効性を検証し、原子力部門だけでなく全社の取組みとして推進されたい。
  - コミュニケーション活動は、九州電力の経営改革において重要な活動である。コミュニケーション活動には、社会の意見を聞きその声を経営に反映することと、九州電力の施策をより深く市民に伝えることの2つがある。九州電力には各コミュニケーション活動の目的と実効性を明確にした上で、更なる取組みを期待する。
- 九州電力の改革の努力が社会から認識され、評価を得るには一定の期間が必要であり、その間、継続的な努力が求められる。このため、現在実施している安全、コンプライアンス、コミュニケーションに関する活動を徹底し、高いレベルで九州電力の風土として定着を目指す必要がある。

## 【目 次】

はじめに .....	P . 1
第 1 章 社会的な原子力を巡る動向 .....	P . 2 ~ 7
1 社会の動向	
2 国・規制等の動向	
第 2 章 九州電力の原子力の業務運営に係る取組み .....	P . 8 ~ 17
1 基本的スタンス	
2 九州電力の原子力の概況	
3 信頼再構築に向けた取組みの状況	
4 原子力に係る業務運営（安全、コンプライアンス、コミュニケーション）の実施状況	
第 3 章 委員会による点検・評価及び提言 .....	P . 18 ~ 27
1 安全性	
2 コンプライアンス	
3 コミュニケーション	
おわりに ~ 委員長メッセージ ~ .....	P . 28

【別紙】委員会の活動概況

【参考】

意見投稿要請問題等の根本原因

信頼再構築に向けた取組み（再発防止策）

## はじめに

九州電力は、九州における電力の安定供給のため、電源のベストミックスの考え方(水力、火力、新エネルギー、原子力などの発電方式の特性を活かし組み合わせること)のもと、原子力をこれらの電源の中核と位置づけ推進し、計6基の原子力発電所を建設・運転してきた。

そのような中、平成23年3月、福島第一事故が発生した。この事故を受け、九州電力では、従来事故を起こさないための安全対策から、万一重大事故が起きても、放射性物質から人を守るという新たな視点からの安全対策に向けた取組みを開始した。

一方、平成23年6月、意見投稿要請問題が発生し、九州電力は顧客や地域社会の信頼を大きく損なうこととなった。この問題について、九州電力は、外部委員会の調査・分析結果を踏まえ、問題を起こした根本原因の一つとして、原子力発電に係る急激な環境変化への対応が不十分だったとの認識を持つこととなった。(意見投稿要請問題の根本原因、及び信頼再構築に向けた取組み(再発防止策)は、参考参照)

このような背景を踏まえ、九州電力における福島第一事故を踏まえた設備の安全性や立地地域の住民の安全・安心を高める取組み、また、顧客や地域社会との信頼関係の再構築に向けた取組みの一環として、社外の知見を活かしつつ原子力の業務運営の一層の透明性を確保することを目的に、平成24年9月、本委員会が設置された。

本委員会は、これまで6回の会合と設備視察を行い、原子力の業務運営のみならず九州電力の経営や業務運営全般についての提言を行ってきた。

今回、本委員会設置から約1年半が経過したことから、今後の九州電力の原子力の業務運営の透明性や諸施策の実効性を更に高めていくことを目的に、原子力の業務運営の現状を点検、評価し、提言を取りまとめるものである。

## 第1章 社会的な原子力を巡る動向

〔 第1章では、九州電力の原子力の業務運営の現状について点検を行うにあたり、その前提となる社会的な原子力を巡る動向を示す。 〕

わが国では、原子力を基幹電源と位置づけ、エネルギーセキュリティ、環境、経済性の観点から、国策として原子力発電を推進してきた。

ところが、平成23年3月に発生した福島第一事故以降、原子力及び電力会社を取り巻く環境は大きく変化した。福島第一事故は、原子力政策や国民の原子力に対する考え方に大きな影響を及ぼし、特に原子力発電の安全性については、国民の間に大きな不安をもたらす結果となった。また、その後の計画停電の周知や節電のお願い、電力料金値上げなどにより、エネルギー問題に対する国民の関心は、かつてないほどの高まりを見せている。

福島第一事故については、政府、国会、民間、東電等がそれぞれの『事故調査報告書』を取りまとめた。また、国においては、独立性の高い原子力規制委員会が設置され、新たに策定した新規制基準に従って、原子力発電所の安全性について専門的知見からの審査を行っている。

なお、平成25年9月以降、国内の原子力発電所は全て停止している状況である。

### 【原子力を巡る主な動向（東日本大震災以降）】

2011年 (H23年)	3月11日	東日本大震災、福島第一事故が発生
	7月11日	政府が原子力発電の再稼働の条件として安全評価(ストレステスト)導入を発表
2012年 (H24年)	4月19日	福島第一1～4号機廃止(電気事業法上の廃止)
	5月5日	北海道電力泊原子力発電所3号機が定期検査入り、国内の全原子力発電所が停止
	6月16日	政府の暫定基準に基づき、関西電力大飯原子力発電所3、4号機の再稼働決定
	7月1日	大飯3号機起動(4号機は7/18起動)
	9月19日	原子力規制委員会発足
2013年 (H25年)	7月8日	「新規制基準」施行
	7月8日	川内原子力発電所1、2号機をはじめ4電力10基が新規制基準の審査を申請
	7月12日	玄海原子力発電所3、4号機が審査申請
	9月15日	大飯4号機を定検停止(再び国内の全原子力発電所が停止)
2014年 (H26年)	1月31日	福島第一5、6号機廃止(電気事業法上の廃止)
	3月1日	原子力安全基盤機構が原子力規制庁(原子力規制委員会の事務局)に統合
	3月13日	原子力規制委員会が川内1、2号機の先行審査を決定
	4月11日	政府が「エネルギー基本計画」を閣議決定(原子力発電を重要なベースロード電源と位置付け)

## 1 社会の動向

福島第一事故以降、現在に至るまで、原子力発電に対する世論は厳しい状態が続いている。

### (1) 原子力の安全性と最終処分場の問題

福島第一事故の甚大な影響から、国民は原子力を推進してきた原子力行政と事業者である電力会社に対し、厳しい視線を向けることとなった。

その後、九州電力による意見投稿要請問題などにより、原子力及び電力会社への不信・不安感は更に高まることとなった。

こうした中、福島第一事故による避難者数は、事故から3年が経過した平成26年3月現在でも13万人を越えており、依然として多くの住民が避難生活を余儀なくされているとともに、廃炉や汚染水対策、原子力賠償、除染問題など、福島第一原子力発電所を巡る数多くの問題が継続している。

また、社会の原子力に対する関心にも、時間の経過とともに変化が見られる。福島第一事故の直後は、原子力への不安が中心であったが、最近では、原子力発電所で発生する高レベル放射性廃棄物の最終処分場がないということについて、社会の関心が高まっている。

こうした状況を受けて、最近のマスコミ各社の世論調査によると、原子力発電の再稼働については反対意見が多い。また、今後の原子力発電に関しては、将来の廃止を含め減少させるという意見が多数である。

#### 【原子力再稼働に関する世論調査】

実施日時	実施結果	出典
H26.1.25～1.26	再稼働に賛成 32% 再稼働に反対 60%	共同通信社
H26.1.30～2.2	再稼働に賛成 29% 再稼働に反対 53%	日本経済新聞社
H26.3.15～3.16	再稼働に賛成 28% 再稼働に反対 59%	朝日新聞社

#### 【今後の原子力発電に関する世論調査】

実施日時	実施結果	出典
H25.11月～12月中旬	将来も維持すべき 9% 当面維持し将来は廃止すべき 59% 今すぐ廃止すべき 24%	毎日新聞社
H26.1.25～1.26	ゼロにはしない 19% 近い将来ゼロにする 62% 直ちにゼロにする 15%	朝日新聞社
H26.2.22～2.23	震災前と同じ 19% 震災前より減らす 47% 全て無くす 26%	読売新聞社

## (2) 原子力発電所停止の影響

原子力発電所停止による電力不足を火力発電で補うため、電力会社のLNG等の化石燃料消費量は増加し、更に、化石燃料の輸入価格が高騰したこともあり、多くの電力会社は電気料金の値上げを実施した。このことは、国内の企業活動と国民の生活に影響を及ぼしている。

また、燃料調達費の増は、日本の貿易収支にも影響し、2011年の日本の貿易収支は31年ぶりに赤字となり、更に2012年には赤字幅が拡大した。

このため、社会は電力会社に対し更なる経営努力を求める一方、国富流出、生産コスト増による国内産業の空洞化、CO<sub>2</sub>排出量増への懸念などを背景に、安全確保を大前提として原子力を早期に再稼働すべきとの意見もある。

## (3) 安定供給における原子力発電及び再生可能エネルギーの位置付け

節電効果や火力発電所のフル稼働、他電力等からの融通などにより需給逼迫に伴う計画停電が回避されたことで、原子力が無くても電力は足りているという意見もある。また、原子力の代替として、再生可能エネルギー拡大への期待も大きい。

しかし、余剰電力買取制度や固定価格買取制度により導入拡大が促進されているものの、平成24年度の水力を除く再生可能エネルギーの発電電力量は、総発電電力量（一般電気事業用）の約0.02%に相当する約1.6億kWhに留まっており、停止中の原子力の代替電源とはなっていないのが現状である。

## 2 国・規制等の動向

### (1) エネルギー政策

福島第一事故以降、原子力発電を含むエネルギー政策に関する議論は活発化している。

福島第一事故当時の政府は、原子力発電への依存度を 2030 年には 5 割（当時）とする国のエネルギーに関する中長期的な計画である「エネルギー基本計画」を白紙から見直し、「原子力発電に依存しない社会の一日も早い実現」を掲げるとともに、「革新的エネルギー・環境戦略」のもとに、固定価格買取制度などによる、再生可能エネルギーの導入促進を進めた。

平成 24 年 12 月の衆議院選挙後、政府はこの方針を変更し、平成 26 年 4 月、原子力発電を、安全性の確保を大前提に、エネルギー需給構造の安定性に寄与する重要なベースロード電源と位置づけた、新たな「エネルギー基本計画」を閣議決定した。

#### 【エネルギー基本計画（H26. 4 閣議決定）における原子力の位置づけ】

燃料投入量に対するエネルギー出力が圧倒的に大きく、数年にわたって国内保有燃料だけで生産が維持できる低炭素の準国産エネルギー源として、優れた安定供給性と効率性を有しており、運転コストが低廉で変動も少なく、運転時には温室効果ガスの排出もないことから、安全性の確保を大前提に、エネルギー需給構造の安定性に寄与する重要なベースロード電源である。

なお、現在、広域的運営推進機関の設立による地域を越えた電気のやり取りの拡大、電気の小売全面自由化、送配電部門の法的分離による中立性の一層の確保などを目指した電力システム改革が検討されている。

### (2) 原子力規制

従来、経済産業省下に、原子力発電を規制する立場として「原子力安全・保安院」があった。また、行政機関から独立した中立的な立場で、国による安全規制についての基本的な考え方を決定し、行政機関及び事業者を指導する立場である「原子力安全委員会」があった。

平成 24 年 9 月、専門的な知見に基づき、より中立・公正な立場で原子力の安全を確保すべきとの観点から、「原子力安全・保安院」と「原子力安全委員会」を一元化する形で、より独立性の高い「原子力規制委員会」（環境省の外局）が発足した。

同委員会は、平成 25 年 7 月に、福島第一事故の教訓や海外の規制の動向を踏まえ、従来の安全基準の強化と、重大事故（シビアアクシデント）への安全対策を「新規規制基準」として策定し、施行した。現在、九州電力ほかの電力各社から提出された申請書について、「原子力発電所の新規制基準適合性に係る審査会合」を開催し、審査を実施している。

また、同委員会は、平成 25 年 9 月に、事業者が確率論的リスク評価（PRA）に関して、審査のための説明に際し参照すべき事項を提示している。

更に、同委員会の事務局である「原子力規制庁」は、平成 26 年 3 月、原子力発電所の安全研究や検査を担ってきた「原子力安全基盤機構」を統合し、原子力規制委員会の専門性を強化している。

### (3) 高レベル放射性廃棄物の最終処分

原子力発電所の使用済み核燃料を再処理した後に出る高レベル放射性廃棄物の最終処分については、平成 12 年 5 月に制定された「特定放射性廃棄物の最終処分に関する法律」に基づき、平成 12 年 10 月、最終処分事業を行う「原子力発電環境整備機構」（NUMO）が設立され、処分地選定に向けた取組みを行っている。

また、平成 12 年 10 月には、平成 40 年代後半を目途に処分を開始することなどを定めた「特定放射性廃棄物の最終処分に関する計画」が閣議決定（平成 17 年及び平成 20 年に改定）されているが、処分地の選定には至っていない。

平成 26 年 3 月、経済産業省の作業部会は、最終処分のあり方に関する中間報告案をまとめ、国が主導して処分場の候補地を示すべきとするとともに、処分方法は地中深くに埋める「地層処分」が現時点で最も有望としつつ、将来の見直しに備え、後から取り出せる形で埋めるべきとの方向性を示した。また、NUMOについては、業務のあり方を見直すべきとの認識を示した。

### (4) 原子力産業界の自主的な取組み

平成 17 年 3 月、原子力に関わる事業者や団体が個々の役割を果たすことに加え、国内の原子力産業界全体が総力を結集して、自主保安活動の更なる向上、安全・安定運転の確保に真摯に取り組み、社会からの信頼の回復に努め、原子力の活性化に取り組むことを目的に、「日本原子力技術協会」（JANT I）が設立された。

その後、福島第一事故を踏まえ、原子力産業界は事故の反省に立ち、シビアアクシデント対策を含む原子力発電所等の安全確保対策をより一層強化するため、事業者の意向に左右されることなく判断できる独立性と、強力な牽引・牽制機能を有する組織として、平成 24 年 11 月、JANT I に代わる組織として「原子力安全推進協会」（JANS I）を設立した。

JANS I は、「日本の原子力産業界における、世界最高水準の安全性の追求」をミッションとし、その達成のため、安全性向上対策や原子力施設の評価と提言・勧告及び支援、これらの活動を支える基盤業務（トラブル情報分析、規格基準作成、人材育成等）に取り組んでいる。

### (5) 国及び自治体の防災計画

国の「防災基本計画」は、東日本大震災以降、3 度の修正を行い、地震・津波対

策の抜本的強化や、原子力規制委員会における検討を踏まえた原子力災害への対策を強化している。

また、震災以降、政府は原子力発電所から概ね半径 30km 圏を、緊急防護措置準備区域（UPZ）（ ）とした。これにより、原子力発電所立地自治体及び周辺自治体においては、防災計画、広域避難計画等の策定が義務づけられ、現在、全国の各自治体において策定が進められている。

更に、これらの自治体では、原子力発電所事故を想定した防災訓練や、県境を越えた複数自治体の合同訓練を実施している。

なお、玄海及び川内原子力発電所の立地自治体及び周辺自治体では、九州電力との間で、非常時の迅速な情報提供等を盛り込んだ「原子力に関する協定」の締結が進められている。

（ ）UPZ（緊急防護措置準備区域：Urgent Protective action planning Zone）...原子力発電所で事故が発生し、放射線測定値が一定の水準を超えた場合に、すみやかに避難・屋内退避できるように事前に計画を立てる必要がある区域。原子力施設から概ね半径 30km 圏が目安。

#### 【九州内の自治体の協定締結の状況】

##### < 玄海原子力発電所 >

締結日	自治体	名称
H24.4.2	福岡県、糸島市、福岡市	原子力防災に係る福岡県民の安全確保に関する協定書
H24.6.9	長崎県、松浦市、佐世保市、平戸市、壱岐市	原子力防災に係る長崎県民の安全確保に関する協定書
H24.10.23	唐津市	唐津市域の安全確保に関する協定書
H25.3.28	熊本県	玄海原子力発電所に係る防災情報等の連絡に関する覚書
H25.8.26	佐賀県内の 17 市町（玄海町、唐津市、伊万里市以外の全市町）	佐賀県内住民の安全及び安心に係る原子力防災高度化に関する協定書

##### < 川内原子力発電所 >

締結日	自治体	名称
H24.7.6	熊本県	川内原子力発電所に係る防災情報等の連絡に関する覚書
H24.12.27	鹿児島市、出水市、日置市、姶良市、さつま町、長島町	川内原子力発電所に係る原子力防災に関する協定書
H25.3.26	いちき串木野市、阿久根市	いちき串木野市及び阿久根市の住民の安全確保に関する協定書
H25.7.16	宮崎県	川内原子力発電所に係る防災情報等の連絡に関する覚書

## 第2章 九州電力の原子力の業務運営に係る取組み

〔第2章では、九州電力の原子力の業務運営の現状について点検を行うにあたり、その前提となる九州電力の原子力の業務運営に係る取組みを示す。〕

### 1 基本的スタンス

九州電力は、福島第一事故後も、原子力発電については、安全の確保を大前提として、国内のエネルギー自給率が5%程度というエネルギーセキュリティ面や地球温暖化対策等の観点から、その重要性は変わらないものとしている。

九州電力は、平成9年に、「もともと原子力は危険なものだから、安心して電気を使っていただけるよう、あらゆる努力をする」という広告を出稿しており、この認識を基本に、原子力発電所の安全性向上に努めるとしている。

また、九州電力は、福島第一事故の教訓を基に、原子力規制委員会の新たな基準に対応するとともに、自主的な安全対策や情報発信などに努めるとしている。

なお、九州電力は、全ての原子力発電が停止している状況において、電力の安定供給を果たすべく、特に電力需給が厳しい夏季・冬季でも、老朽火力発電所の運転や火力発電の定期点検時期の調整、電力取引市場や他の電力会社からの電力調達などにより供給を行っている。

### 2 九州電力の原子力の概況

#### (1) 組織体制

九州電力の原子力の業務運営は、発電本部（原子力部門）、技術本部（原子力関連の土木建築設備管理等）及び原子力コミュニケーション本部（地域・自治体対応等）が主に担当しているが、地域共生本部（広報等）や立地本部（土地・諸権利の取得等）など、社内の各部署がそれぞれの担当業務において原子力に関する業務運営を行っている。（なお、エネルギーや原子力に係る市民との対話や、新規制基準適合に係る申請書のチェック等は、全社を挙げて取り組んでいる。）

発電本部は、原子力部門と火力部門で構成され、うち約1,030名（全従業員の8%：本店職場約180名、玄海原子力発電所約560名、川内原子力発電所約290名）が、原子力部門として原子力関係の業務に従事している。

また、原子力の業務運営は、グループ会社と協力して進めており、主に、西日本プラント工業、九電産業、ニシム電子工業、西日本技術開発の4社が、保守工事や補助設備の運転業務、環境保全等の業務に従事している。

#### (2) 現在の設備

発電所名	炉型	認可出力	運転開始年月
玄海	1号	PWR（加圧水型炉）	昭和50年10月
	2号	PWR（加圧水型炉）	昭和56年3月
	3号	PWR（加圧水型炉）	平成6年3月
	4号	PWR（加圧水型炉）	平成9年7月
川内	1号	PWR（加圧水型炉）	昭和59年7月
	2号	PWR（加圧水型炉）	昭和60年11月
合計	（6基）	525.8万kW	

### 3 信頼再構築に向けた取組みの状況

本委員会設置に至った要因の1つである意見投稿要請問題、及び東日本大震災を踏まえ、九州電力は以下の通り信頼再構築の取組みを行っている。

#### (1) 「お客さま対話活動」の全社での展開

九州電力では、平成24年から、市民と社長・副社長等経営層が意見を交わす「お客さまとの対話の会」を九州内の各支社エリアで開催している。

また、節電ご協力への御礼や電気料金の値上げに関する説明などの際、市民の声を聴く「お客さま対話活動」を全社で展開している。

##### 【「お客さま対話活動」の実績（平成24年度）】

実施方法	回数・人数
九州電力が招待して実施	38回・約530名
各種団体の例会・会合等に九州電力が参加して実施	209回・約5,400名
九州電力から個別に訪問し対話を実施	(延べ)約109,600名

#### (2) 経営層等への研修の実施

九州電力は、厳しい経営環境や社会の変化に対応していくため、本店の部長や発電所長などを対象に、意識改革や行動変革を促す研修を実施している。

また、新任グループ長・管理職等に対しては、コンプライアンス等の意識付けを行う研修を継続的に実施するなど、マネジメント力や自己革新力の向上を図っている。

##### 【研修の実績（平成24年度）】

研修名	受講者数
経営層研修	60名
新任グループ長（課長）研修	107名
新任管理職研修	205名
マネジメント力養成プログラム	545名
合計	917名

#### (3) 組織風土改革のための活動

九州電力では、風通しの良い組織風土作りを目的に、従前から「経営トップ層と社員との対話」を実施してきたが、更に、平成24年度は、社員と経営トップ層との間の双方向の対話の更なる活性化を目的として、少人数での対話を新たに導入している。（平成24年度は全108事業所で実施しており、全体対話には全社員13,102名中約6,000名、少人数対話には約2,200名の社員が参加）

また、平成23年度から組織横断的な意見交換を全社で実施し、九州電力の組織風土の課題や「何を変えていかなければならないか」等について、意見を交わしてきた。現在は、新しい九州電力の再構築に向けたあらゆる取組みの土台として、組織風土改革・業務改革に全社一丸となって取り組む「みらいプロジェクト」を推進しており、改革の気づきに繋がる「対話の場」の展開や、CFT（クロス・ファンクショナル・チーム：部門横断検討チーム）の活用による全社的な課題検討などに取り組んでいる。

## 4 原子力に係る業務運営（安全、コンプライアンス、コミュニケーション）の実施状況

### (1) 原子力の安全

#### 原子力発電の安全対策

原子力発電の安全確保の大原則は「放射性物質を周辺に出さないこと」であり、多重防護の考え方を基本としている。九州電力における主な活動は以下の通りである。

- ・ 周辺への放射性物質の異常な放出がないことを検証するため、定期的な測定を実施し、測定結果については、九州電力のホームページのほか、佐賀県、鹿児島県からも公表している。
- ・ 九州電力の原子力発電所では、地震・津波・原子力災害の複合災害を想定して対応手順を整備するとともに、緊急安全対策等の各種訓練（夜間及び悪天候時を想定した訓練を含む）などを実施している。
- ・ 「原子力災害対策特別措置法」では、原子力事業者及び自治体に対し防災に関する計画の策定及び定期的（1回/年）な修正を行うことを義務づけている。九州電力はこれに基づき、防災体制、原子力災害予防対策の実施、緊急事態応急対策等の実施、原子力災害事後対策の実施などを定めた「原子力事業者防災業務計画」を修正している。（平成24年度：平成25年3月、平成25年度：平成25年12月国届出）

#### 福島第一事故を踏まえた更なる安全性向上への取組み

##### 〔対策概要〕

九州電力では、東日本大震災のような地震・津波が起こり、原子力発電所に被害が生じた場合においても、原子炉の燃料等の損傷及び放射性物質の放出を防止するための設備面（ハード）での対策を講じるとともに、事故発生時を想定した訓練の実施や、手順書の整備等のソフト面の対策にも自主的に取り組んでいる。九州電力では、今後、福島第一事故に関して新たな知見が得られた場合も、迅速・的確に反映することとしている。

また、九州電力は、平成25年10月、川内原子力発電所で実施された、国主催の「平成25年度原子力総合防災訓練」に参加し、その中で、シナリオを明かさず、実際の災害場面に近似させた状況で、その場での対応を訓練する「実時間実働訓練」を実施するとともに、国・自治体・事業者間の連携強化に主眼を置いた各訓練を実施した。

##### <福島第一事故後の取組みの例>

###### ○ 緊急安全対策の実施

福島第一事故を踏まえた国の指示（H23.3）を受け、津波により3つの機能（全交流電源、海水冷却機能、使用済燃料ピットの冷却機能）を失ったとしても炉心損傷や使用済燃料の損傷を防止できるよう、安全対策（高圧発電機車の配備、仮設ポンプ・ホース等の配備）を実施し、国から適切であるとの評価を得ている。（H23.4報告・公表、H23.5国による評価）

###### ○ シビアアクシデント対策の実施

福島第一事故を踏まえた国の指示（H23.3）を受け、「万一シビアアクシデント（炉心

の重大な損傷等)が発生した場合でも迅速に対応するための措置」のうち、直ちに取り組むべき措置を実施し、国から適切であるとの評価を得ている。(H23.6 報告・公表、国による評価)

- 総合評価(ストレステスト)の実施  
国の指示(H23.7)に基づき、設計上の想定を超える地震や津波に対し、原子力発電所がどこまで耐えられるかの安全裕度を評価し、九州電力全プラントについて「一次評価結果報告書」を国に提出している。
- 更なる安全対策  
原子力安全・保安院(当時)がストレステスト(一次評価)の審査において一層の取組みを求めた事項、及び福島第一事故の技術的知見に関する意見聴取会での議論を踏まえて取りまとめた報告書で示した 30 項目の安全対策(外部電源対策、所内電気設備対策、冷却・注水設備対策、格納容器破損・水素爆発対策、管理・計装設備対策)について、取組みを実施している。

### 原子力規制委員会による新規制基準への対応及び自主的な安全対策

九州電力は、平成 25 年 7 月、川内原子力発電所 1、2 号機及び玄海原子力発電所 3、4 号機の設計基準対象施設及び重大事故等対処施設の「実用発電用原子炉及びその附属施設の位置、構造及び設備の基準に関する規則」及び「実用発電用原子炉及びその附属施設の技術基準に関する規則」(「新規制基準」)への適合性について、原子炉設置変更許可申請書、工事計画認可申請書及び保安規定変更認可申請書を提出した。申請における設計基準及び重大事故対策への対応は以下の通りである。

#### <設計基準への対応>

- 敷地内に活断層がないことを確認する。
- 基準地震動(発電所周辺で起きると想定される地震による最も大きな揺れの大きさ)による地震力に対して、安全機能が損なわれないことを確認する。
- 基準津波(想定される中で施設に最も大きな影響を与えるおそれのある津波)に対して安全機能が損なわれないことを確認する。
- 自然現象(竜巻、火山、森林火災等)による、原子炉施設の安全性への影響がないことを確認する。
- 火災防護対策を強化・徹底(「火災発生防止」、「火災感知・消火」、「火災の影響軽減措置」を考慮した対策の実施など)する。
- 地震に起因する機器破損による溢水対策(タンクや配管等が損壊して漏れ出る水や蒸気により、安全上重要な設備が浸水することを防止)を実施する。
- 電源の信頼性向上対策(非常用ディーゼル発電機により事故対処設備へ連続給電(7 日間)できるよう燃料油貯蔵タンクを追加設置)を実施する。

#### <重大事故への対応>

- 原子炉にある燃料(炉心)を損傷させないための対策として、原子炉緊急停止に失敗した場合の対策、原子炉冷却手段の多様化、原子炉減圧のための加圧器逃し弁の作動方法追加、原子炉の熱を海に輸送する手段の多様化を実施する。

更に、ポンプ電動機の冷却手段の追加、主蒸気逃し弁の駆動源の追加、海水ポンプの早期復旧のための予備品配備に自主的に取り組む。

- 格納容器破損防止対策として、格納容器内冷却手段の多様化、過圧破損防止手段の多様化、格納容器内での水素爆発防止対策などを実施する。

更に、格納容器内の水素濃度低減対策の多様化に自主的に取り組む。

- 格納容器破損時に放射性物質の外部への拡散を抑える対策として、漏えい箇所へ放水する設備及びシルトフェンス（海中カーテン）を配備する。
- 使用済燃料貯蔵プールにある燃料の損傷防止のための冷却対策として、冷却・遮へい手段の多様化、大量の使用済燃料貯蔵プール水漏えい対策、監視強化を実施する。
- 電源のサポート機能を確保するため、電源供給手段の多様化を実施する。
- 補給水のサポート機能を確保するため、重大事故等の収束に必要となる水を補給する。
- 現地対策本部としての機能を維持する緊急時対策所を設置する。（代替緊急時対策所の追加設置、免震重要棟の設置など）

### 原子力安全性向上の検討・実施体制

九州電力では、福島第一事故を踏まえ、リスク・危機管理対策、原子力の安全性向上対策等において、関係本部が協力する検討体制を構築している。

< 検討体制 >

- 「リスク・危機管理対策会議」  
福島事故調査報告書からの課題抽出及び検討箇所の設定を行うとともに、リスク・危機管理に関する課題について検討
- 「経営資源委員会・原子力安全性向上検討分科会」  
原子力安全性向上に関する課題について検討するとともに、各部門の視点から確認
- 「業務運営委員会」  
組織・業務運営面に関する課題について検討

九州電力では、これらの検討体制により、東京電力との情報交換や福島事故調査報告書等の分析により課題を抽出し、改善策を実施している。

### 【抽出された主な課題と改善策（平成 24 年度）】

分類	報告書から抽出された主な課題	改善策
リスク・ 危機管理 面	(1) 初動対応体制の確保	・ 緊急招集対象委員及び代行者順位のリスト化、経営層の動向管理などを実施する。
	(2) 複合災害（地震・津波等による非常災害と原子力災害の同時発生）時の全社対応体制の整理	・ 統合体制の構成及び役割分担、対応業務の明確化、指揮命令・連絡ルートの整理、情報公開に向けた具体的な対応策準備などを実施する。
	(3) 稀頻度で影響が重大なリスクへの対応強化	・ 「影響度が大きい重大なリスク」及び「地域の住民、周辺地域に影響を与えるリスク」の抽出について再点検、対応状況を整理する。
運用 設備 面	・ 複合災害、テロ対策、シビアアクシデント対策 ・ 支援拠点整備（免震重要棟、後方支援拠点）	・ 新安全基準（設計、シビアアクシデント）への対応について、原子力防災の強化と併せて対策を検討する。
風土 企業 組織 面	・ 安全文化の再構築や風土醸成の必要性、隠蔽体質を生み出した組織構造や本部と現場のコミュニケーション不足等への対策	・ 信頼再構築に向けた取組みの中で組織見直しとそのフォローを実施する。

平成 25 年 4 月 原子力規制委員会において「新規制基準」へ名称変更

## (2) コンプライアンス

### 基本的な考え方

九州電力は、コンプライアンス経営を推進するにあたり、「コンプライアンス行動指針」を定め（平成 14 年 12 月制定。以降適宜改正）、全社員に周知している。

更に、意見投稿要請問題を踏まえ、同指針の「不祥事発生時に必要となる行動基準」などについて見直しを行っている（平成 24 年 4 月改正）。

#### 【コンプライアンス行動指針の主な記載項目】

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ お客さまとの信頼関係の構築</li><li>・ 電気の安定供給・品質維持と安全性の確保</li><li>・ 取引先との良好な関係の構築</li><li>・ 競合企業との公正な競争関係の維持</li><li>・ 厳正な許認可申請・届出手続きの実施</li></ul> |
|--|

### コンプライアンス推進体制の整備

九州電力では、取締役会のもとに、社長を委員長とし、社外有識者などで構成する「コンプライアンス委員会」を設置（平成 14 年 10 月）し、本店部長、支社長、センター長等各機関の長を「コンプライアンス責任者」として、全社でコンプライアンス経営を推進する体制を整備している。

更に、意見投稿要請問題を受けた信頼再構築に向けた取組みとして、コンプライアンス委員会及びコンプライアンス推進体制に関し、下記 a～c の強化策を実施している。

#### a. コンプライアンス委員会の機能強化

社会的影響の大きい不祥事等発生時には、社外委員から助言等を受けるなど、委員会機能を強化した。委員会事務局は、当該不祥事等について速やかに同委員会の社外委員に情報提供を行うとともに、社外委員から助言等を受けた場合、同事務局は関係箇所へ報告することとしている。（平成 24 年 5 月から実施）

#### b. コンプライアンス所管部門の一元化

責任体制を明確化し、主体的に全社のコンプライアンス経営を推進するため、経営管理本部（コンプライアンス委員会事務局）、人材活性化本部（コンプライアンス教育）、地域共生本部（コンプライアンス推進業務・コンプライアンス相談窓口）で分担していたコンプライアンス推進業務を全て地域共生本部に一元化した。（平成 24 年 7 月実施）

#### c. コンプライアンス担当職位の設置

従業員のコンプライアンス意識の継続的な醸成（教育・研修）、不祥事等の兆候把握機能の強化等を目的として、九州エリアの全 8 支社に支社長直結の「コンプライアンス支社所管エリア担当」（課長クラス 1 名）を設置した。（平成 24 年 7 月実施）

### コンプライアンス相談窓口の設置

法令違反や企業倫理に反する行為の未然防止と早期発見を目的として、問題行為の発見者等が安心して相談できる制度（公益通報者保護法の遵守、相談者にとって不

利益となる取扱いの禁止、厳正な情報管理を徹底)として、九州電力の社内(地域共生本部)及び社外(弁護士事務所)に「コンプライアンス相談窓口」(内部通報制度)を設置している。(社内窓口は平成15年2月、社外窓口は平成17年4月に設置)

### コンプライアンス教育

コンプライアンス意識の向上に向けた様々な研修を、グループ会社を含め一体となって実施し、コンプライアンスの必要性の浸透はもとより、社会情勢変化を意識したコンプライアンスに関する感性(感度)の向上を図っている。

#### 【コンプライアンス教育の概要】

( 下線部は、意見投稿要請問題の発生を踏まえ新たに実施したもの)

施 策	概 要
(1) <u>コンプライアンス支社所管エリア担当及びコンプライアンス担当者(注)による研修</u>	・コンプライアンスに関する感性(感度)向上とともに、グループ討議による検討等を通して、従業員一人ひとりに他企業の考え方にも触れながら自らの行動を振り返り、気づきを得る機会として、各所で従業員研修(職場単位、集合型)を実施
(2) 階層別研修でのコンプライアンス教育	・新入社員研修、入社3年目研修、新任管理職研修などで実施
(3) 経営層を対象としたセミナー等	・顧問弁護士による九州電力役員への法務セミナーを実施 ・法務担当部長によるグループ会社社長への会社法説明会を実施
(4) e-ラーニング研修	・全従業員を対象に実施( <u>なお、平成23年度は意見投稿要請問題の内容を織り込み実施</u> )
(5) グループ会社向け教育施策	・グループ各社において、従業員研修を実施

(注) コンプライアンスに関する活動を実践するため、コンプライアンス責任者を補佐する役割を担う。

### (3) コミュニケーション

#### 【コミュニケーション全体について】

##### 基本的な考え方

九州電力では、社会とのコミュニケーション及び情報公開の基本的な考え方について、下記の通り整理している。

- ・ 『九州電力グループ行動憲章』においては、コミュニケーション活動の原則について、「積極的な情報開示はもとより、広く社会との対話を重視したコミュニケーションを図り、その社会の声を真摯に受け止め、的確かつ迅速に事業活動へ反映する」と定めている。
- ・ 『九州電力情報公開の心構え』においては、「企業としての社会的責任を深く認識し、『九州電力グループ行動憲章』に基づいた公平・公正な事業活動に徹すること」としている。  
また、公益を担うものとして地域共生の基本理念のもとに、「事業活動の透明性を確保し、お客さまのご理解と信頼を得るよう努めるため、情報公開を推進していく」としている。
- ・ 『地域・社会共生活動基本方針』においては、その原則の1つとして「地域・社会共生活動を通じて皆さまとコミュニケーションを図ることにより、その声を諸活動に反映させるとともに、地域・社会の皆さまとの協働を進める」と定めている。

##### コミュニケーション活動

九州電力では、九州全域の市民に事業活動に関する情報を発信しており、原子力を含めた様々なテーマについても、「お客さま対話活動」などの広聴・広報活動を行っている。

具体的な広報活動としては、報道発表、ホームページ、広告などがある。

##### a. 報道発表

原子力をはじめ、節電のお願いや決算発表など、生活や社会活動に影響のあることや重要な経営情報に関しては、報道機関を通じて情報発信している。

また、電気料金の値上げや節電のお願い等、重要な案件については、社長による記者会見を行っている。

##### b. ホームページ

原子力情報を含め様々な情報を掲載し、適宜更新を行っている。

料金値上げや節電のお願いなど、市民の関心が高く、重要な件名については、その都度トップページを入れ替えており、記者会見の様子を動画で掲載している。

また、台風など大規模な非常災害時には、県・市町村別の停電に関する情報（停電戸数、停電地区、復旧見込みなど）を掲載している。

##### c. フェイスブック

平成26年3月、ソーシャルネットワークを通じ九州電力からの情報の拡散や効果的な情報発信を行うために、フェイスブックの運用を開始した。

##### d. 広告

人命にかかわる感電事故の防止や、社会的に影響の大きい節電のお願いなどについては、速報性、広域性に優れる新聞・テレビ・ラジオなどのマスメディアを広告媒体として伝えている。

e. 施設見学

原子力発電所を含む主な発電所については、市民が正しく判断できる情報を提供するため、専任スタッフやパンフレットを設置して対応している。

f. 「お客さま対話活動」

意見投稿要請問題への反省や、「九州電力はもっと対話を行うべき」との市民からの意見を踏まえ、平成 24 年 9 月から、フェイス・トゥ・フェイスによる「お客さま対話活動」に取り組んでいる（「お客さまとの対話の会」など）。

対話のテーマは、電力需給や電気料金関係、原子力の安全対策など、市民の関心が高いものを取り上げている。

#### 市民の知りたいことに答える活動

九州電力では、訪問活動等で得られた市民の関心事や「九州電力の資料は難しい」などの市民の意見等について、説明資料や、社員用の資料に反映している。

#### 顧客の声を事業運営に反映させる仕組み

九州電力では、「お客さまとの対話の会」などの広聴活動や日常の事業活動などを通じて、原子力発電の安全性や安定供給に関するものも含め、広く顧客の声を聴く仕組みを構築している。

収集した顧客の声は、「レインボーシステム」（顧客の意見を聴いた社員が入力するシステム）、「お便りBOX」（九州電力ホームページ上で市民からの意見・要望を受け付けるシステム）、社内の情報連絡票等を通じて社内の各部門に伝えられ、全社員で共有化している。

また、「レインボーシステム」、「お便りBOX」のデータから、重要なテーマに関する顧客の声を抽出し、「ライブボイス」と呼ばれる社内システムに登録、掲載している。このシステムは経営層をはじめ、全社員が閲覧できる。

更に、顧客の声とその対応状況については、四半期毎に「ステークホルダーの声」として取りまとめられ、経営層に報告されるとともに、全社員に公開されている。

### 【原子力に係るコミュニケーションについて】

#### 原子力に関する理解活動の考え方

福島第一事故を契機に、事業者によるそれまでの原子力に関する広報活動が、「安全神話」作りとの意見がある。こうしたことを踏まえ、九州電力では、市民目線に立ったコミュニケーション・広報・広聴について、以下の視点により改善を目指している。

- ◇ できる限りの情報開示がなされている
- ◇ 開示された情報に全ての市民が到達できる
- ◇ 市民に必要な情報が適切なタイミングで届けられる
- ◇ 市民自身が正しく判断できる情報が提供されている

## コミュニケーション推進体制の整備

平成24年7月、九州電力は、原子力部門の一層の透明性確保に向けた取組みの1つとして、原子力発電所立地地域の住民・自治体等とのコミュニケーションや、原子力に関する情報発信を専任する「原子力コミュニケーション本部」を設置した。

## 原子力に関する情報公開の取組み

九州電力は、福島第一事故の教訓を踏まえ、市民目線の情報公開を志向している。

パンフレットなどの広報ツールについては、福島第一事故以前は、“市民に理解してもらいたい”という思いが強すぎる表現もあったが、現在では、“市民が判断できる情報を伝える”という意識で制作している。

また、市民の意見を受けて、説明対象（自治体や自治会長等のオピニオンリーダー向け、一般市民向けなど）、時間（説明会向け、短時間での説明用など）を踏まえた資料作りを行っている。

## 原子力発電所の安全対策に関する情報発信

九州電力は、原子力発電所の安全対策について、九州全域の市民に情報発信を行っている。

また、原子力発電所の見学者には、九州電力が取り組んでいる安全対策の状況を説明している。

### a. 福島第一事故以降の情報発信

事故の直後から、玄海及び川内原子力発電所の安全対策の取組みについて、市民に情報を発信している。その際に使用する広報資料作成にあたっては、社外の意見も踏まえながら作成している。

### b. 原子力発電所見学及び展示館における情報発信

原子力発電所の見学の際には、実際の安全対策の状況を見ることができる見学ルートを設定し、案内している。

また、川内原子力発電所展示館や玄海エネルギーパークなどの展示館においても、安全対策の状況に関する展示館員からの詳細説明、パネル・ジオラマ設置、展望室からの配備機材確認などにより、安全対策の広報に取り組んでいる。

### 第3章 委員会による点検・評価及び提言

本委員会では、第1章で述べた社会的な原子力を巡る動向や、第2章にある九州電力の原子力の業務運営に係る取組みを踏まえ、安全性、コンプライアンス、コミュニケーションの3項目を中心に点検・助言を行ってきた。点検・助言を行う中では、原子力に限らず、内容によっては、原子力の業務運営に関する、経営や九州電力の業務運営全般についても報告を求め、点検を行った。

これまでの審議の結果、九州電力は、従来の電力会社として実施すべき活動に加え、福島第一事故及び意見投稿要請問題を受けた改善活動に関しては、一定のレベルに達していると判断した。

しかし、原子力発電所の安全性や電力会社の経営改革に対する社会の要求は、更に高まっており、九州電力はこれまでの経営努力に加え、常に市民の声を聴き、自らの意思により、改革を行うことが求められる。

また、九州電力の改革の努力が社会から認識され、評価を得るには一定の期間が必要であり、その間、継続的な努力が求められる。このため、現在実施している安全、コンプライアンス、コミュニケーションに関する活動を徹底し、高いレベルで九州電力の風土として定着を目指すことが必要である。

#### 1 安全性

##### (1) 点検・評価

- 原子力の安全対策について、信頼性・安全性向上への取組み、原子力安全に関する基本方針（安全文化、品質保証、コンプライアンス）について説明を受けた（第1回～第6回委員会）。

また、川内原子力発電所の緊急安全対策の実施状況視察（平成24年11月）も踏まえ点検を行った結果、安全性については工学的に高いレベルにあるとともに、新規制基準に対応するのみならず、自主的な安全対策も実施していると評価する。

- 新規制基準適合性審査への対応等で非常に多忙な状況の中、原子力規制委員会の審査に的確に取り組み、その結果として、平成26年3月13日に審査書案の作成作業に入るプラントとして選定されたことは評価できる。

##### (2) 提言

今後とも、「安全の取組みに終わりはない」という強い覚悟で、常に改善の意識をもって、自主的な安全対策や自治体との連携を更に強化し、施設の事故対策と同時に地域の住民の安全を担保する活動に繋がられるよう、積極的に取り組んでほしい。

特に、事故発生時における多様な状況を想定すると、可及的速やかに事故を収束すること、防災に必要な情報を提供すること、の2つを同時並行で実施す

ることになるため、原子力部門のみでなく、全社的な取組みが必要であることに留意されたい。

また、リスク対策は、新たに別のリスクを派生させる可能性がある。設備を変えることで設備環境もまた変化するので、変更管理の視点から、継続的な改善を図りつつ、安全の更なる向上に努められたい。

変更管理：体系的に設計された施設やシステムの一部を変更した場合、その変更したことが、これまでに存在しなかった新たな問題を引き起こすことがある。変更管理とは、新たな変更箇所に着目をして、新たなリスクを低減したりリスクの顕在化を防ぐ管理のことである。

#### 【委員会提言及び九州電力からの報告】

委員会提言	九州電力からの報告
<p>〔全社をあげた更なる安全追求(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 福島事故原因に対応した設備改善については、一定のレベルにあると評価できる。引き続き、九州電力の安定供給を実現していくためには、全社をあげた更なる安全追求を求めたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 福島第一事故を踏まえた原子力の安全性向上対策については、設備改善にとどまらず、組織面やリスク・危機管理面からも、原子力以外の各部門の視点からチェックを行うなど、全社をあげて取組み</li> <li>○ 全社的な安全の取組みとしては、『九州電力グループ行動憲章』に、「社会安全確保のための設備対策や技術改善はもとより、公衆安全や作業従事者の安全確保を最優先するという安全文化を醸成する」という原則を掲げるなど、安全第一の方針を全社で共有</li> <li>○ また、保安推進委員会及び安全衛生委員会を中心とする全社大の推進体制を構築し、保安推進委員会(年2回)においては、設備保安と安全確保に関する重要事項の審議・調整を行い、中央安全衛生委員会(年3回)、職場安全衛生委員会(月1回)においては、全社大及び職場での安全衛生に関する事項の調査、審議等を着実に実施するなど、引き続き安全を追求</li> </ul>
<p>〔原子力災害発生時の総合力向上(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 原子力災害発生時には、発電所が事故収束対応に集中することになるので、地域の防災対応など本社の支援による総合力の向上に努めることが重要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 万一の原子力災害発生時には、本店において即応センターを立ち上げ、国・自治体との情報共有を図るとともに、発電所への支援を行う体制を構築し、「事業者防災業務計画」に反映</li> <li>○ また、国主催の訓練においては、住民避難を司るオフサイトセンターへ、「事業者防災業務計画」に基づき、本店より役員を派遣し、自治体と連携</li> <li>○ なお、「事業者防災業務計画」については、毎年度見直しを検討することとし、現在、「地域防災業務計画」との整合性等について、本店が関係自治体を訪問し協議を行ったうえで修正し、公表</li> </ul>
<p>〔ソフト面のアプローチ(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本委員会の活動内容をお知らせする等、ソフト面についてもしっかり伝えるべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本委員会の活動については、当社HPで委員会資料や議事概要、提言等を公開するとともに、毎年発行する『CSR報告書』において、その活動状況を紹介</li> <li>○ 原子力の業務運営に関する透明性の一層の向上に向けては、本委員会の活動を更に積極的に紹介していくことも必要と考えており、具体的には中間報告書の当社ホームページでの公開など、今後とも、安全に関するソフト面の情報公開についても推進</li> </ul>

委員会提言	九州電力からの報告
<p>〔訓練実績等の紹介(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 「緊急安全対策等の訓練実績」等をホームページで紹介する際、安全対策に関する九州電力の活動を正しく判断してもらえるよう、知らせ方に工夫を加えた方が良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〇 新規制基準への適合性確認申請(H25.7)を踏まえ、申請に関する記者発表資料を掲載するとともに、トップページ「原子力発電所の安全対策」のバナーを拡大し、お客さまが原子力に関する情報を素早く検索できるよう見直し</li> </ul>
<p>〔安心に繋がるソフト面の紹介(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 安心に繋がるソフト面が見えないので、外部の人にもわかるよう紹介されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〇 ホームページにおいて、各種訓練の様子を写真や動画で分かりやすく紹介するとともに、説明資料においては、設備面の対策を紹介するだけでなく、発電所長の安全に対する思いを掲載するなど、お客さまにより安心いただけるよう伝え方を工夫</li> </ul>
<p>〔訓練実績等の紹介(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 全社をあげた安全の取組みを説明する場合、以前と何が異なり、その効果はどのようなものかということを確認に説明し、九州電力の新たな取組みに対する市民の信頼を得るようにすべきである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〇 各支社に設置した原子力広報・防災担当等は、自治体に対し、安全対策の進捗状況や各種訓練の実施状況等について、情報提供</li> <li>〇 安全対策のご説明や発電所見学のご説明の際には、自らの経験を交えた説明となるように努めていく</li> </ul>
<p>〔安全の取組みの伝え方(第5回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 安全性に関しては、論理的な話だけではなく、自らの体験から得た分かり易い事例等も含めて説明することで、聞き手は身近に感じ、安心感に繋がっていく。</li> </ul>	
<p>〔災害時の情報発信(第3回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 災害発生時の情報発信については、自らがどうすべきかを検討すべき。その検討と訓練の結果から、国等へも必要な要望を出し、防災力の向上を図ることが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〇 災害発生時は、原子力防災体制の枠組みの中で迅速な情報発信ができるよう、発信する情報内容を整理。また、情報発信に係る意思決定を迅速に行う訓練を予定(H26年度実施予定)</li> <li>〇 マスメディアはじめHPやメール等を活用した情報発信、自治体等への連絡ルートについて整理(H25.4)</li> <li>〇 問合せ対応に必要な情報について、対応者がシステム上で共有するルールを制定(H25.10)</li> </ul>
<p>〔危機管理の実効性(第3回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 危機管理体制の実効性をより高いレベルで担保するため、多様な視点から更なる検討を行うことが望ましい。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危機管理体制の実効性をより高いレベルで担保するため、日常業務との両立など、多様な視点から更なる検討(FS: )を行うことが望ましい。</li> <li>・ 広報に関しては、分かり易さ、正確さと同時に災害時の不確実性やまれな事故に対しても専門的に十分な発信ができるように十分な体制を敷くこと。</li> <li>・ 事故収束と、地域防災に必要な機能と役割を整理して双方に対応できる危機管理体制を構築すること。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〇 本委員会の意見等を踏まえ、危機管理体制の実効性等を高めるため、以下について更なる検討を推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常業務との両立(事業継続計画の実効性向上)</li> <li>・ 危機発生時における社会機能維持のため、重要業務を継続する必要人員などについて定めた「事業継続計画」をH19年度に策定</li> <li>・ 危機対応時に継続が必要な優先業務内容及び必要人員を精査し、規定等へ順次反映</li> </ul> </li> <li>・ 広報体制の充実</li> <li>・ 情報公開の方針(内容・方法等)は、総本部会議にて経営層の協議により判断・決定するよう整理</li> <li>・ また、技術的な内容を分かりやすく正確に伝える観点から、専門知識を有するスポークスマン(発電本部部長クラス)を選定</li> <li>・ 危機発生時に設置する「原子力災害問合せコールセンター」の対応要員名簿、運用マニュアルを整備し、設営訓練を実施(H25.11)</li> <li>・ 事故収束・地域防災体制</li> <li>・ 原子力災害時の対応体制について整理</li> <li>・ 国の原子力防災訓練(H25.10)、社内訓練等において、外部電源復旧や後方支援拠点への支援等についての検証を行い、役割分担や連絡ルート等を見直し</li> </ul>
<p>〔事故発生時の対応(第5回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 事故発生時における多様な状況を想定するとともに、可及的速やかに事故を収束すること、市民の安全確保に必要な情報を提供すること、の2つを同時並行で実施することは重要であり、このことを確実に実施できる体制を堅持するために実施すべきことを常に考え、改善を継続されたい。</li> </ul>	

FS: Feasibility Study・・・実行可能性調査(プロジェクトの実現可能性を事前に調査・検討すること)

委員会提言	九電からの報告
<p>(訓練の実施(第3回))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 訓練については、一度の訓練では目的に制限があるため、個々の訓練を体系的に整理し、レベルを上げていく検討が必要。実施した訓練を個別に行政に報告し評価を受けるだけでなく、事前に訓練の体系化を行い、「訓練が必要な項目を体系的に把握していること、そして、その項目が順次向上していることを確認していく体制がある」ということを示してほしい。</li> </ul>	<p>九電からの報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本委員会で頂いた意見等を踏まえ、原子力災害時に事業者として必要な取組みを体系的に整理し、それぞれの取組みに必要な訓練項目の洗い出しと目標を設定した計画を作成し、PDCAを回すことにより、継続的な改善を推進</li> <li>○ 現時点での主な訓練の整理状況は以下のとおりで、今後、訓練毎の目標を設定 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社内外への通報、要員の参集等：通報訓練</li> <li>・ 事故収束の活動等：緊急時対応訓練、アクシデントマネジメント訓練</li> <li>・ 放射性物質の放出状況確認のための緊急時モニタリング等：モニタリング訓練</li> <li>・ 管理区域での負傷者発生対応等：緊急被ばく医療訓練</li> <li>・ 社外関係機関との連携、要員参集等：防災訓練(総合訓練)</li> </ul> </li> </ul> <p>訓練実施後は、目標を踏まえた評価を行い、順次、防災上の取組み改善、訓練の高度化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ H25.10、原力規制庁において、H24 年度の原子力防災訓練結果について、「第1回原子力事業者防災訓練報告会」が開催され、他電力及び規制委員会と意見交換 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ その中で、TV会議システムの有用性を最大限活用すること、国の過剰な質問により発電所の対応を阻害してしまうという相反する事項の最適化について課題提起があり、今後訓練を通じ議論</li> </ul> </li> <li>○ H25.10、川内原子力発電所を中心とした国主催の原子力総合防災訓練を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当社は、消火活動や道路復旧を行う訓練、事故対策資機材の準備・操作訓練、国・自治体との情報共有訓練など多岐にわたる訓練を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TV会議システムを活用した国との情報共有訓練では、国の質問対応者と発電所対応者を分けることにより、本店即応センター内の情報の錯綜や発電所の対応阻害を回避でき、今後の対応のベースのひとつとなりうる結果。今後の訓練においては、本訓練をベースに更なる改善を実施</li> <li>○ 今回の訓練は当社にとって出発点で、原子力部門だけではなくそれぞれの立場の者が、原子力の安全を守るためにどうすれば良いのかを考えさせられる教訓に満ちた訓練であり、今回の反省点を踏まえて、通報体制の一層の整備・習熟を図ると共に原子力防災体制の更なる強化・充実に向けた取組みを着実に実施</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p>(安全対策(第4回))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 炉心冷却能力の増強のための格納容器外へのループを利用しているが、事故時の放射能の格納容器外への移動対策等における安全性の検討もお願いしたい。</li> <li>○ 必ずチェックすべきは変更管理で、設備を変えることで何が変わったかを変更管理の視点でチェックすること。新たな対策はこれまでと違うリスクを発生させるので、注意が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 炉心冷却能力の増強のためのループは、放射線の管理区域内である補助建屋に配備しており、今後とも安全性に配慮した管理を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設備の変更のみでなく、設備や運用を変更した場合は、品質マネジメントシステムに基づき、関係箇所と事前協議を行うとともに、関係箇所のみでなく全課に対し、チェックシートによる確認を着実に実施</li> <li>・ 更に、重要な事項については、所長を委員長とし、各課長以上が委員となっている会議体で審議することとしている。今後とも、設備や運用変更に伴う管理を着実に実施</li> <li>・ また、今回新たな設備を導入していることから、その設備に係る訓練を繰り返し行い、手順の検証を行いながら、継続的に改善</li> </ul> </li> </ul>

## 2 コンプライアンス

### (1) 点検・評価

- コンプライアンスについて、九州電力のコーポレート・ガバナンス、発電本部(原子力)の取組み、信頼再構築の取組みについて説明を受けた(第2回及び第4回委員会)結果、九州電力のコンプライアンスに関する全社的な仕組みは構築されていると評価する。
- しかしながら、九州電力もしくは九州電力グループ大で見ると、重大な法令違反等はないものの、コンプライアンス違反事案が散見される。

### (2) 提言

組織運営上のコンプライアンスの実効性を高めるためには、それを可能とする業務環境の整備が必須である。その意味では、コンプライアンスの遵守と業務環境は密接な関係があり、コンプライアンス活動の有効性、実効性を検証し、原子力部門だけでなく全社の取組みとして推進されたい。コンプライアンスの実効性を高めるためには、以下の点に留意して対応されたい。

- コンプライアンス違反の要因によって、対策は違ってくるため、本質的な事故・事件の発生原因を明らかにして、その原因を確実に除去する等、法令、企業倫理を守れる環境を整備してほしい。
- コンプライアンス行動指針にある問題行為や実際の違反事例等において、「なぜ社会からの批判を受けるか」という問題の本質を理解し、その本質を踏まえた対策を各職場で議論するよう心がけてほしい。
- 従業員への研修は、単に覚え込ませるだけでなく、考えながら気付くような取組み等、更なる工夫が望まれる。個々人の状況を見ながらの指導などキメ細かく対応していくことも必要。

【委員会提言及び九州電力からの報告】

委員会提言	九州電力からの報告
<p>〔コンプライアンスの取組み(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ コンプライアンスに関しては、全社的なシステムは既に出来上がっており評価できる。原子力部門のコンプライアンスを更に強化するためにも、このシステムが実際に効果を発揮し、各施策の実効性を更に高めるよう努力されたい。</li> <li>・ 社員にコンプライアンスの重要性を説明し、取組みの動機付けを徹底</li> <li>・ 再発防止策の検討・実施にあたっては、本質的な発生原因を明らかにして、その原因を確実に除去する等、守れる環境を整備</li> <li>・ コンプライアンス行動指針にある問題行為や、実際の違反事例等における問題の本質を理解し、その本質を踏まえた対策を各職場で議論 等</li> </ul>	<p>〔コンプライアンスに関するガバナンス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全社及びグループ大のコンプライアンスの取組みについては、社長を委員長、CSR担当副社長を副委員長とし、社外有識者などで構成するコンプライアンス委員会によるモニタリングを行い、その意見等を反映することで、継続的な改善を実施</li> <li>○ また、委員会の審議結果については、遅滞なく取締役会に報告し、経営トップ層が率先垂範しており、最近の主な取組みは以下のとおり             <ul style="list-style-type: none"> <li>不祥事発生時の社長メッセージ発信(H25.8)</li> <li>経営幹部会議において、不祥事発生防止に向けた取組みについて、経営幹部間で意見交換(H25.10)</li> </ul> </li> <li>○ 更に、内部監査部門において、各職場でのコンプライアンス推進に向けた働きかけや指導状況について、フォロー</li> </ul> <p>〔不祥事発生防止に向けた取組み〕</p>
<p>〔コンプライアンスの推進(第4回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 組織の運営上のコンプライアンスはガバナンスと一体となるものであり、その有効性、実効性を検証し、原子力部門だけではなく、全社の取組みとして推進されたい。</li> <li>・ コンプライアンスが企業にどの程度浸透しているのか評価することは難しく、不祥事等が発生している事実を重く受け止めること。</li> <li>・ 従業員への研修は、単に覚え込ませるだけでなく、考えながら気付くような取組み等、更なる工夫をすること。</li> <li>・ 従業員への研修は、効率性も必要であるため、要した時間や回数だけで評価することなく、一定時間でどれだけ浸透したかも評価されたい。</li> <li>・ 会社全体としてコンプライアンス意識の浸透を図るためには、上層部へのコンプライアンス意識の浸透も重要。</li> <li>・ 会社全体としての対応も必要であるが、個体の状況を見ながらの指導などキメ細かく対応していくことも必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 同種の不祥事案が継続発生していることを重く受け止め、グループ全体での不祥事発生防止に向けた取組みとして、発生時の速やかな情報共有と再発防止策の水平展開を図る仕組みを構築(H25.7)</li> <li>○ また、この仕組みの中で、本質的な原因分析による再発防止策を、コンプライアンス推進事務局と関係本部が連携して検討</li> </ul> <p>〔従業員への意識啓発〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職場研修や階層別研修において、少人数での事例研究により、問題の本質を考えさせ、各自が気付きを得られるよう、実効性を重視した研修を実施(H24年度～)</li> <li>○ 更に、従業員への意識啓発については、以下のような実効性向上施策を推進             <ul style="list-style-type: none"> <li>当社グループにおいて発生した法令違反事案を事例集に取りまとめ、研修での事例研究に活用(H25.12)</li> <li>私事も含めた不祥事の発生防止に向け、各職場における指導・対話を強化(問題行為の起こる背景を認識することによる自己の振り返りや、懲戒処分の実例に基づく具体的情報共有を図る「支援ツール」を作成・配付し、指導等に活用)(H25.11)</li> <li>懲戒処分に伴い生じる環境変化を自身に置き換えて考えてもらう「懲戒処分疑似体験研修」を新たに導入(H25.11)</li> </ul> </li> </ul>
<p>〔不祥事防止に向けた取組み(第4回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ コンプライアンス違反の要因によって、対策は変わってくるので、問題の本質をしっかりと分析して、対策の効果を検証されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 研修の浸透度については、研修後の受講者アンケートや毎年の従業員意識調査により評価を実施</li> </ul>

### 3 コミュニケーション

#### (1) 点検・評価

- コミュニケーションについては、推進体制、信頼再構築に向けた双方向コミュニケーション、原子力発電所の安全対策に関する情報発信、「お客さまの声」を経営に反映する仕組み等について説明を受けた（第2回～第5回委員会）結果、九州電力は積極的な情報公開に取り組み、発信情報を理解していただけるようにと努力している姿勢は評価できる。
- 一方、市民の様々な意見を聴き、その声を経営に反映させるという事項については、いまだに従来の理解活動という概念が色濃く残っており、「市民目線」と「理解活動」という二つの異なるコンセプトはまだ融合しきれていない。
- 今後は、市民の声を経営や業務運営に反映していくことや、結果に対しての評価が重要であるが、この改善はコミュニケーション部門の問題というよりも、経営全体として取り組む問題である。

#### (2) 提言

コミュニケーション活動は、九州電力の経営改革において重要な活動である。コミュニケーション活動には、社会の意見を聴きその声を経営に反映することと、九州電力の施策をより深く市民に伝えることの2つがある。九州電力には各コミュニケーション活動の目的と実効性を明確にした上で、更なる取組みを期待する。

- 説明資料は以前と比較して分かり易くなってきており、今後とも、どのような方策を用いれば、九州電力が伝えたい情報、市民が知りたい情報を分かりやすく伝えることができるか、常に改善を図っていただきたい。
- 市民が知りたいことに答える広報が大事であり、市民が何を知りたいか、関心事をタイムリーに把握し、丁寧に説明できるようにしておくことが望まれる。
- いかに都合が悪いことでも市民の声を聴くことは、経営の責務である。市民の支持なくしては、九州電力は成立しないことを全社員で共有されたい。
- 一方、市民の声を経営に反映することは重要だが、「市民の声」は一つではないので、全ての声に応えるわけにはいかない。多様な声の中から、経営の理念に基づき、真に市民の様々な声に応える判断をすることが求められる。ただし、経営に反映する声が今の九州電力に都合の良い声に偏ることが無いように、市民の声をいかに経営に反映するかということについて十分に検討したうえで、コミュニケーション活動をより一層推進されたい。
- 現在の九州電力のコミュニケーション活動は、九州に住む市民の声という視点に留まっている。今後は日本のトップランナーの一員として全国の市民の声にも耳を傾けるといふ、幅広く懐の深いコミュニケーション活動にまで広がることを期待する。

【委員会提言及び九州電力からの報告】

委員会提言	九州電力からの報告
<p>〔思いの共有(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 「九州電力の思い」など市民と共有できるものを見つけ、原子力の施策に限定せず客観的な立場で、九州電力と市民のコミュニケーションを強化することが重要。</li> </ul>	<p>【お客さまの声の分析について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 これまでも、お客さま対話活動や日常業務での対話などで寄せられたお客さまの声や、ホームページを通していただいた声を業務の改善につなげる仕組みはあったが、今後は、当社と接点のないお客さまの声も収集し、一括して管理・分析して、経営や各部門の業務運営に反映</li> </ul>
<p>〔お客さまの声の反映(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 原子力に関するリスクを含めた現状を説明し、安全や安定供給に関するステークホルダーの意見を聞き、その内容を九州電力の施策に反映する仕組みを考えて欲しい。</li> </ul>	<p>また、反映結果については、ホームページ等を通し、お客さまにフィードバック</p> <p>【コミュニケーション活動の現状について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 原子力の安全対策だけではなく、電気料金値上げ、節電のお願い等のテーマに応じた説明・対話を実施(お客さま対話活動)</li> </ul>
<p>〔広報等の役割(第3回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 コミュニケーション活動を、経営に有効に活用するためには、お客さまの声の解析等、必要な分析を実施すること。</li> <li>〇 コミュニケーション活動は、今後の九州電力の業務改革において非常に重要な役割であることを認識し、その体制や効果の評価等、社会のニーズ、九州電力として望んでいる目的の達成等の観点から、現状の課題・対応について検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ H24年度は、約11万人のお客さまと対話</li> <li>・ お客さまからのご意見・ご要望は、社内イントラで共有する仕組みを導入、経営層をはじめ全社にてタイムリーな情報共有を実施。</li> <li>〇 H25.9 から、「経営トップ層による対話の会」を実施し、出席されたお客さまとの有意義な意見交換を行うため、「社員ファシリテーター」導入など、対話・傾聴をより一層重視するよう改善</li> <li>〇 対話の会の内容は、全社で共有化するとともに、お客さまのご意見・ご要望に対する当社の取組みの方向性をホームページで公開</li> <li>〇 今後も、様々なネットワークを活用し、社員によるフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションに継続して取り組む。</li> </ul>
<p>〔安全対策の説明(第2回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 原子力安全対策の説明にあたっては、市民が知りたい情報の説明方法や発電所の見学者対応の展示方法等、市民の視点から理解しやすくする施策を工夫されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〇 発電所見学の際には、安全対策の実施状況をご覧いただく見学ルートを設定し、ご案内</li> <li>〇 展示館における説明についても、次のように工夫</li> </ul> <p>&lt;川内原子力発電所展示館&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 展示用ジオラマに海拔表示や安全対策で配備した仮設ポンプ・ホースの保管エリアを表示して紹介</li> </ul> <p>&lt;玄海エネルギーパーク&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 展示室から実際に配備している高圧発電機車や重機類をご覧いただき、説明を実施</li> </ul>
<p>〔記者への対応(第3回)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 これまでの記者会見、懇談会に加え、記者の関心事に応えたり、互いの信頼性を高めるための活動も工夫されたい。</li> </ul>	<p>【記者関心事の把握とその対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 記者関心事の把握、勉強会・見学会の取組みは、適宜継続して実施中</li> </ul> <p>&lt;最近の実施例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電力システムに関する勉強会(H25.12 講師:電中研 対象:福岡経済記者クラブ)</li> <li>・ 高レベル放射性廃棄物最終処分に関する勉強会(H26.1 講師:原子力環境整備機構 対象:福岡経済記者クラブ)</li> </ul> <p>【記者との信頼関係構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>〇 記者との信頼関係を構築するために、</li> <li>・ 日常における当社担当記者との対話・懇談</li> <li>・ 経営層と、当社記者や報道局長クラス等との懇談 などに取り組むほか、定例的に報道各社に出向き、信頼関係を高めていくよう努める</li> </ul>

委員会提言	九州電力からの報告
<p>(コミュニケーション活動の推進(第4回))</p> <p>0 各コミュニケーション活動の目的と実効性を明確にした上で、更なる推進を期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民が何を知りたいか、関心事をタイムリーに把握し、丁寧に説明できるようにしておくことが重要</li> <li>・ 最近の理解活動資料は以前と比較して分かり易くなっているが、更に、どのような方策を用いれば情報を伝えることができるかを検討されたい。</li> <li>・ 九州電力の広報は、「知らせたい広報」と「知りたいことに答える広報」のうち、依然、前者に偏っている印象。こういう時期には市民が知りたい事に答える広報が大事。</li> <li>・ コミュニケーションの取組みは、手段が目的化しているようで、PDCAのPの立て方を再検討していただきたい。Pは、何を行うかにとどまらず、その活動でどのような状況を達成するかが重要。</li> <li>・ 広報内容には難しい内容も含まれている場合もあるので、配布だけではなく、必要に応じて対面の説明を行うことを今後とも継続されたい。相手が求めているものを把握し、その要求に適切に対応する必要がある。</li> </ul>	<p>九州電力からの報告</p> <p>0 提言を踏まえ、次のようにコミュニケーション活動を推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関心事をタイムリーに把握し、「知りたいことに答える広報」ができるように、訪問活動等で集めたお客様の声から関心事を抽出し、それをもとにして原子力に関するお客様説明資料等を作成</li> <li>・ 原子力に関する情報がより良く伝わるために、お客様のご意見や、社員の要望を反映して、原子力に関するお客様説明資料や社員の理解向上のための資料の整備等に取り組む</li> <li>・ 単に手段を目的化するのではなく、コミュニケーションを行う上での「あるべき姿」( )を設定し、その実現に向けて記者発表やホームページ、訪問活動等具体的な各種活動を展開</li> </ul> <p>( )「あるべき姿」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>できる限りの情報公開がなされている</li> <li>開示された情報に全てのお客様が到達できる</li> <li>お客様に必要な情報が適切なタイミングで届けられる</li> <li>お客様自身が正しく判断できる情報が提供されている</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 具体的な活動結果(D)については、定量的な把握を行うとともに、「あるべき姿」の達成度合いを世論調査等により評価(C)し、それに基づく改善(A)を図っていく。</li> </ul>
<p>(安定供給の説明(第5回))</p> <p>0 九電が目指している安定供給は、安全を前提にしていることをしっかり理解してもらうように努めることが大事である。</p>	<p>0 当社では現在、原子力発電所の安全対策を実施し、国による新規制基準適合性審査に真摯に対応しているところであり、理解活動についてもその点をテーマに展開</p> <p>0 提言を踏まえ、今後は、当社が安全を大前提に、安定供給を目指していることが正しく伝わるよう、意識して広報活動を推進</p> <p>0 また、H26年度からお客様の声を集約・分析する仕組みを強化することにしており、お客様が当社の姿勢をどのように理解しているのかを的確に把握し、理解活動に反映</p>

委員会提言	九州電力からの報告
<p>(お客さまとのギャップ解消(第5回))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一方向の情報提供だけではなく、原子力に対する不安の中身を分析して相互理解を更に深め、事業者とお客さまとのギャップを埋めるように心がけて欲しい。</li> <li>○ 広報、コミュニケーションに関しては、広報部門による”How to”(広報・コミュニケーションの方法)の改善を行うと共に、「経営方針」と「広報方針」を連携し、広報・コミュニケーションで把握した市民の不安や意見を経営的に確に反映することが重要である。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の資料も、伝え方1つで伝わり方が変わってくる。また、真摯に伝える気持ちは同じでも、伝わり方は、説明者の人柄・話し方などで差が出てくる。</li> <li>・ 原子力に係る政策的な課題の解決は、九電の経営哲学・方針と連動したものであるはずであり、対策の前提となっている基本的な考え方も合わせ説明することが重要である。</li> <li>・ ホームページでは新着情報が分かり辛いですが、SNSを活用すれば、変更点が明確になり、かつ双方向の対話が可能となるため、ホームページによる情報発信との使い分けの可能性も検討されたい。例えば、フェイスブックなどの実名主義のSNSは信頼性が高い。</li> <li>・ 社会の関心は安全対策だけではなく放射性廃棄物問題(最終処分等)にも広がっている。今後も、社会の関心の移り変わり(潮目)を捉えたコミュニケーション活動を心がけて欲しい。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当社では現在、訪問活動など社員の対面による活動を重視し、双方向の対話を通じてお客さまが感じている原子力への不安や疑問に丁寧にお応えしようと努めている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来年度からは、全社において収集したお客さまの声を集約し、全社視点で分析のうえ対応の方向性を社内に提言し、経営や業務改善に反映する仕組みを更に強化</li> <li>・ また、その結果を広報することを通して、お客さまの声を聴く会社であることをご理解いただくよう努めていく。</li> <li>・ 気軽に話せる対話の場をつくるため、懇談会に社外のファシリテーターを招くなど、新たな手法なども採用</li> <li>・ 今後、社員がお客さまに対して、安全対策等を説明する際に、対策の前提となっている基本的な考え方を説明できるように、社員向け勉強会や、社員向け解説資料の内容を充実</li> <li>・ 第5回委員会の意見等も踏まえて、お客さま間のネットワークを通じて情報の拡散や効果的な情報発信を行うため、フェイスブックの運用を開始(H26.3)</li> <li>・ 高レベル放射性廃棄物の最終処分に関しては、お客さまの関心が高いため、新たにお客さま説明用資料を作成し、様々な場において理解活動を行えるよう全社員に提示(H25.12)</li> <li>・ また、高レベル放射性廃棄物の最終処分に関する事業を行っている原子力発電環境整備機構を当社に招いて記者勉強会を開催 (H26.1)</li> </ul> </li> </ul>
<p>(更なる充実策(第5回))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 情報発信の更なる改善のために、有効だと考える事項を以下に記す。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNSを用いた情報発信も有効ではないか。</li> <li>・ 専門性を持った社員がコミュニケーターとして記者との関係を構築し、専門的な内容について伝えていくことも良い。</li> <li>・ 情報発信に際しては、事象の本質を認識し真摯に対応することが望ましい。</li> <li>・ 情報発信における表現・話し方等も工夫をすることが大切である。</li> <li>・ 九電の取組みに対し、専門家・有識者がどう考えているかを情報発信して頂き、市民の方が多様な視点で活動を評価できる状況を作るという方法もあるのではないか。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 更なる改善のため、今後の業務運営の参考とする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第5回委員会の意見も踏まえて、お客さま間のネットワークを通じて情報の拡散や効果的な情報発信を行うために、フェイスブックの運用を開始(H26.3)</li> <li>・ 説明が必要な記者発表においては、専門的な知識を持った主管部の管理職が対応を行うとともに、当社の事業活動やエネルギー情勢などについて記者の基本的な理解を促すため、主管部や社外の専門家による記者勉強会・見学会なども実施しており、今後も継続的に実施</li> <li>・ 情報発信については、社達「情報公開の心構え」において「お客さまの気持ちに立って、わかりやすく、迅速、的確な情報公開を心掛けよう」「お客さまとの間に意識・認識のズレが生じないよう、常に自己点検しよう」と定めており、本委員会のご意見を踏まえ、今後、この心構えを再認識し、情報発信に努める</li> <li>・ 記者発表の機会がある社員については、社外の専門家等による教育を継続して実施しており、今後も継続的に実施</li> <li>・ 現在、当社のCSRや環境活動などについては、社外の有識者等から報告書等についてご意見をいただき、その内容を社外に発信</li> </ul> </li> </ul>

## おわりに ～ 委員長メッセージ ～

九州電力の事業は、九州の社会・生活を支える重要かつ価値のある事業である。九州電力の社員はその誇りと責任感をもち、九州地方のリーディングカンパニーの一員として、21世紀の九州のために先頭を走りぬく気概を持つことを期待する。

そのためには、自分を厳しく見つめ、自分が成し遂げたことよりも、自分が達成できなかった箇所を常に見つめていく姿勢が重要である。

社外委員をメンバーに含む本委員会では、主として原子力業務関連について議論を行ってきたが、これまで派生した幾つかの課題は、原子力部門特有の課題ではなく、九州電力という企業そのものの課題であると認識すべきである。

九州電力が九州において果たしてきた役割は、誰もが認めるところである。しかし、リーディングカンパニーとして、常に地域に貢献していくためには、時代を先取りする先見性と自己改革の必要性を認める謙虚さ、新たなものに挑戦するスピリットが重要である。

この1年半の間、本委員会からの質問に対し、真摯に答えてくれた社員の方々の努力、そして本委員会を形骸化しないようにと努力を続けられた経営幹部の皆さんの思いは、委員会としてしっかりと受け止めたい。

しかし、この議論を行っている間においても、問題の捉え方や意識改革が途上であると感じられたこともあった。企業風土というものは、一朝一夕には変わりえないことは十分に承知している。

九州電力を新たな企業として生まれ変わらせようとしている皆さんの意思と努力の継続を信じ、中間報告の結びとする。

【別紙】委員会の活動概況

(1) 委員会の概要

目的

お客さまや地域社会との信頼関係の再構築に向けた取組みの一環として、原子力の業務運営の一層の透明性を確保することを目的とする。

役割・位置付け

九州電力の原子力の業務運営に対し、客観的・専門的な立場から点検・助言を行うアドバイザリーボードとして、経営管理本部に設置する。

(注) 助言等を踏まえた具体的方策は九州電力の意思決定機関(取締役会)で決定する。

対象案件

原子力の業務運営全般を対象とするが、当面、特に以下の項目を対象に実施する。

項目	点検・助言の内容(例示)
コンプライアンス(注1)	社会から信頼頂くための原子力の業務運営体制 ・ 原子力関係業務におけるコンプライアンスの取り組み状況など(コンプライアンス行動指針、コンプライアンス教育計画・実績 他)
原子力の安全性(注2)	原子力の設備面や体制面等の安全対策 ・ 福島原子力事故を踏まえた安全対策など
社会とのコミュニケーション(広聴・広報活動)	原子力に関する情報公開や意見聴取の体制等 ・ 原子力の広聴・広報活動の計画・実績 ・ 支社に設置した原子力広報・防災連絡員の活動内容など

(注1) ガバナンスやマネジメントに関する事項を含む

(注2) 安全文化や組織風土に関する事項を含む

委員構成

		氏名	現職
委員長	社外	野口 和彦	横浜国立大学 環境情報研究院 教授 (株)三菱総合研究所 客員研究員
委員	社外	石窪 奈穂美	消費生活アドバイザー
		出光 一哉	九州大学 大学院 教授 (工学研究院 エネルギー量子工学部門)
		大野 芳雄	(株)鹿児島銀行 相談役 九州経済連合会 副会長
		松田 尚樹	長崎大学 教授 (先導生命科学支援センター放射線生物・防護学分野 分野長)
	社内	吉迫 徹(注)	九州電力(株) 代表取締役 副社長
		平野 俊明	九州電力(株) 上席執行役員 経営管理本部長

(注) 第3回委員会までは、深堀慶憲(九州電力(株)代表取締役副社長(当時))

(2) 委員会活動の公開

九州電力では、委員会開催の都度、委員会資料及び議事概要を、九州電力のホームページに公開している。

また、社内においても、同資料を社内イントラネット等で公開するとともに、委員会の活動状況等を取りまとめ、経営層へ適宜報告している。

(3) 委員会の活動状況

	議題	説明内容
(H24.9.21)	第1回 (1)委員会の概要	・ 委員会の概要、運営方法
	(2)原子力の業務運営の概要	・ 原子力に関する組織体制、原子力設備の現況、安全・安心への取組み など
	(3)九州電力の原子力発電所における安全性・信頼性向上の取組み	・ 福島第一事故の概要、原子力の安全確保、緊急安全対策の実施状況 など
川内原子力発電所視察 (H24.11.21 / H24.11.28)		・ 主に「原子力の安全性」の点検・助言に資するため、社外委員が川内原子力発電所の安全対策等を視察(発電所の概況や緊急安全対策の実施状況などを説明)
(H24.12.14)	第2回 (1)コンプライアンスの取組み	・ 九州電力のコーポレート・ガバナンス ・ 発電本部(原子力)のコンプライアンスに関する具体的な取組み状況
	(2)原子力の安全性の取組み	・ 原子力安全に対する基本方針、原子力安全性向上の検討・実施体制 など
	(3)社会とのコミュニケーションの取組み	・ コミュニケーション活動の推進体制、原子力に関するコミュニケーション活動の取組み など
(H25.3.29)	第3回 (1)原子力の安全性に関する取組み	・ 更なる安全追求の取組み(福島第一事故の調査報告書を踏まえた対応、全社の安全の取組みなど) ・ 原子力事故時の全社対応体制(危機管理体制) ・ 原子力防災対応(原子力事業者防災業務計画)
	(2)社会とのコミュニケーションに関する取組み	・ お客さまとのコミュニケーション(コミュニケーション活動状況、原子力発電所の安全対策に関する情報発信、お客さまの声を事業運営に反映させる仕組み など)
(H25.7.31)	第4回 (1)原子力の安全性に関する取組み	・ 福島第一事故を踏まえた改善策の検討・実施状況 ・ 東日本大震災以降の原子力発電に係る主な動き ・ 川内原子力発電所1・2号機及び玄海原子力発電所3・4号機の新規制基準への適合性 ・ 原子力事故時(危機管理体制)の実効性担保
	(2)社会とのコミュニケーションに関する取組み	・ 社会とのコミュニケーションに関する取り組みの平成24年度実績・平成25年度計画
	(3)コンプライアンスに関する取組み	・ 平成25年度の信頼再構築活動の進め方 ・ 発電本部(原子力部門)のコンプライアンスに関する取組み状況
(H25.11.5)	第5回 (1)これまでの委員会活動の総括	・ 第2回～4回委員会における提言及び現在の取組み状況 第1回は今後の議論の前提を把握し、各委員の問題意識等を伺ったため、提言はなし
	(2)原子力の業務運営に係る取組み	・ 川内原子力発電所1・2号機、玄海原子力発電所3・4号機の新規制基準への適合性審査状況 ・ 原子力に関する理解活動の取組み
(H26.3.31)	第6回 (1)原子力の業務運営に係る取組み	・ 川内原子力発電所1・2号機、玄海原子力発電所3・4号機の新規制基準への適合性審査状況
	(2)委員会提言への対応	・ 第2回～5回委員会における提言及び現在の取組み状況
	(3)中間報告書(案)	・ 中間報告書案

【参考 : 意見投稿要請問題等の根本原因】

〔環境変化への対応の不十分さ〕

1. 原子力発電に係る急激な環境変化への対応の不十分さ（コンプライアンス感度の低さ）
  - ・ 福島第一事故を受け、原子力発電設備を有する当社は、より高い倫理観、透明性の高い事業運営を行なうことが求められていたものの、原子力発電本部等の今回の関係者が、安全対策の実施を踏まえ、東日本大震災による生産拠点の西日本へのシフト化や供給力不足解消等を考慮するあまり、このような環境変化への対応（透明性の高い事業運営）ができなかった、コンプライアンス・センス（感度）の低さが要因。
  - ・ また、過去の事象（佐賀県主催 プルサーマル討論会）においても、原子力発電に関し、慎重派の意見に偏ることを恐れて、あらかじめ用意した複数の意見を当社社員が表明したことは、社会が当社に求めるプルサーマル計画推進に係る「透明性の高い事業運営」への対応ができなかった、コンプライアンス・センス(感度)の低さが要因。

〔マネジメント上の問題〕

2. 経営層への情報伝達不足など、全社のマネジメント機能の一部不足
  - ・ 経営層に対し、今回事象のような原子力部門の情報が適切に報告されていないことで、統制・ガバナンスが働かなかったことが一つの重要な要因。また、経営層の指示が部下にどのように伝ったのか、具体的な行動のフォローを行っていないなど、マネジメント機能が働いていないことが要因。
  - ・ また、今回の県民説明番組への投稿要請については、当日（6月26日）以降、インターネット上の当該事象関連ブログの把握及び、総会QA作成、報道機関からの問合せ、新聞への掲載等、原子力発電本部以外の部署でも情報を入手していたにもかかわらず、その情報が経営層に伝わっておらず、全社のマネジメント機能が働いていない。
3. 今回事象に関する危機管理機能の一部不足
  - ・ 前述のとおり、同事象については、当日（6月26日）以降、インターネット上の当該事象関連ブログの把握及び、総会QA作成、報道機関からの問合せ、新聞への掲載、県議会での質疑など、社内の多くの関係者が7月6日の国会質問で発覚する前に情報を入手していた。
  - ・ しかしながら、その関係者が事実関係の十分な確認を行わず、この問題の重大性に対する認識不足から、看過している。
  - ・ 当社は、台風や地震等による設備事故や人身事故等の事態については、長年の経験・ノウハウの蓄積により、危機管理機能が発揮されるものの、今回のような企業不祥事については、発生した後の対応体制や情報収集体制などの危機管理機能が有効に働かなかったため、早急な整備が課題。
4. 今回事象に関するコンプライアンス体制などの一部不足
  - ・ 今回の意見投稿要請等について、原子力部門や佐賀支店等の多くの社員が関係していたが、これらの動きを未然にチェックするコンプライアンス体制などが有効に機能しなかった。（コンプライアンス行動指針、コンプライアンス教育、コンプライアンス相談窓口、コンプライアンス意識調査等）

〔原子力部門が抱える課題〕

5．原子力関係部門の特異性

(1) 関係行政機関との関係性

- ・ 電力供給設備、なかでも原子力発電設備に関しては、規制当局及び関係自治体等による許認可、承認など、関係性が深く、日常業務等における接触頻度も高く、担当部署は、これらの行政機関等からの話を忖度し、過度に反応する傾向が強い。
- ・ 今回、第三者委員会から「関係行政機関との不透明な関係」と指摘されたように、このような疑念が生じないように、行政との関係において、より高い「透明性」を確保する仕組み等の検討が重要。

(2) 原子力部門における業務運営

- ・ 原子力部門の専門性の高さや、人材等の固定化等は、第三者委員会から指摘されたが、企業風土分析からみると、原子力部門が閉鎖的で、独善的であるとは必ずしも評価できない。原子力部門の極めて高い使命感、安全に関する厳しい監視に伴う完璧性の追求などが、結果的に社内外から閉鎖的な組織と見られる傾向があると考えられる。今後、原子力部門の業務運営における「透明性」を高めることが課題。

【参考：信頼再構築に向けた取組み（再発防止策）】

1．企業活動の透明化

- (1) 「お客さまとの対話の会」の開催（平成24年3～8月）及び「お客さま対話活動」の全社展開（平成24年9月～）
  - ・ 一連の事象に対する反省と透明な企業活動を徹底する方針を伝えるとともに、いただいた意見・要望をこれからの事業活動に反映することを目的として実施
  - ・ また、各事業所における訪問活動等あらゆる機会を活用し、幅広い層のお客さまと直接顔を合わせた対話活動を全社において実施
- (2) 「九州電力グループ行動憲章」等の改正（平成24年4月）
  - ・ 社会情勢の変化に対し、高い感度を持つことや、事業かつ層の透明性を高めること等を目的として、「九州電力グループ行動憲章」や「コンプライアンス行動指針」を改正し、全従業員に周知徹底
- (3) 原子力部門の一層の透明性確保（平成24年7月～）
  - ・ 「発電本部」及び「原子力コミュニケーション本部」の設置
  - ・ 「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」の設置

2．組織風土の改善

- (1) マネジメント能力の向上（平成23年7月～）
  - ・ 上司部下のコミュニケーション活性化や管理職のマネジメント能力向上に向けた各階層向け研修の実施
- (2) コミュニケーションの活性化など（平成24年2月～）
  - ・ 組織風土の課題や改善の方向性について、本店や支社でワークショップによる意見交換を実施し、今後の取組みへ反映

3．コンプライアンス推進・危機管理体制の再構築

- (1) コンプライアンス推進体制の一元化（平成24年7月）
  - ・ これまで3本部（地域共生、人材活性化、経営管理）で役割分担していたコンプライアンス推進業務を地域共生本部に一元化し、一体的な推進体制を構築
- (2) コンプライアンス委員会の機能強化（平成24年5月）
  - ・ 社会的影響の大きな不祥事等が発生した際には、社外委員へ速やかに報告し、外部の視点から適切な助言をいただくなど、委員会の機能を強化
- (3) 支社へのエリア担当職位の設置（平成24年7月）
  - ・ 各支社に「コンプライアンス支社所管エリア担当」を設置し、各エリアでの教育・研修等により、従業員のコンプライアンス意識を継続的に醸成
- (4) 危機管理体制の強化（平成24年4月～）
  - ・ 危機発生時に迅速・的確に対応するため、危機管理官（副社長）及び危機管理担当部長を新たに設置し、初動判断や具体的対応の迅速化及び強化を図ったほか、社外専門家による支援体制を整備