

「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」の
提言(助言、意見)を踏まえた対応状況

平成25年7月31日

九州電力株式会社

1 全般

委員会の提言	対応状況
<p>助言1:「安全第一、市民視点」という視点を九電の経営に活かすためには、議論を行う際に常にその視点を意識し、作成した資料に関するその視点での構成や表現になっているかに留意することが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none">資料に国・自治体・当社の動向を記載しているが、社会の動向という視点が抜けている。資料の作り方というより、九電は社会の動きを見るという意識をしっかりと持つことが大事。2005年の動員問題について、市民視点で、何が問題であり、どう対応したのかが明確にできていない。<ul style="list-style-type: none">例えば、この視点が十分でないことは、第三回委員会資料「最近の原子力に係る動向」において、「社会の動向」の視点がないこと、2005年の動員問題について、市民視点で、何が問題であり、どう対応したのかが明確にできていないことなどにも表れている。	<p>(安全第一について)</p> <ul style="list-style-type: none">0 当社は、社長メッセージによる従業員等への「安全第一」の意識付け、社員、委託・請負先の安全教育、安全パトロールの実施など、安全を優先した業務運営を推進していますが、安全への取組みに終わりではなく、本委員会からの意見等も頂きながら、更に安全文化を発展させる取組みを継続的に推進して参ります。 <p>(市民視点について)</p> <ul style="list-style-type: none">0 当社は、『中期経営方針(H25～27)』において、お客さま視点の業務運営推進を明確化していますが、今後は、お客さま視点に立ちながら、お客さまニーズを把握し、更に経営に活かしていくことが必要です。このため、本委員会の提言等を受け、新たに「お客さまニーズを把握し、経営や業務改善に更に有効に活用する検討」を開始したところです。0 こうした取組みにより、お客さまの声を経営や業務改善に活かしていただくだけでなく、お客さまの声に社員が真摯に向き合う組織風土を構築して参ります。

2 原子力の安全性

委員会の提言	対応状況
<p>助言2：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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 広報に関しては、分かりやすさ、正確さと同時に災害時の不確実性やまれな事故に関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。 ○ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本委員会で頂いた意見等を踏まえ、危機管理体制の実効性等を高めるため、以下の取組みを推進します。 <ul style="list-style-type: none"> 日常業務との両立(事業継続計画の実効性向上) <ul style="list-style-type: none"> ・ 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年度に策定済みです。 ・ この「事業継続計画」について、業務の内容や具体的な運営方法などの精査等を行い、同計画の実効性の向上を図って参ります。(平成25年度) 広報体制の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係委員(経営層)の協議により判断する会議(総本部会議)を開催し、情報公開内容を協議・決定します。 ・ 専任スポークスマンを設置します。 ・ 「原子力災害問合せコールセンター」を設置します。 事故収束・地域防災体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故収束は、発電所を主体とした原子力部門を中心に対応します。 ・ 地域防災の支援は、原子力部門以外の部門を中心に対応します。

2 原子力の安全性

委員会の提言	対応状況
<p>助言3： 全社をあげた安全の取組みを説明する場合は、以前と何が異なり、その効果はどのようなものであるかということを明確に説明し、九電の新たな取組みに対する市民の信頼を得るようになるべきである。</p>	<p>0 安全については、これまでも様々な取組みを推進していますが、労働災害や委託請負災害等は、依然として発生しています。(災害発生状況等は「CSR報告書」にて社外公開) http://www.kyuden.co.jp/library/pdf/csr/2013/csr2013_report_3_13_0704.pdf</p> <p>0 このような現状を踏まえ、今後とも、安全に関する様々な取組みについてはPDCAを回し各施策の効果の検証を行うと共に、事故発生原因の分析等を確実にを行い、何が十分でなかったのか、何故事故が発生したか要因を分析し、再発防止策の全社展開を行うなど、災害ゼロを目指した取組みを引き続き推進して参ります。</p>

2 原子力の安全性

委員会の提言	対応状況
<p>助言4： 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、その項目を順次向上確認していく体制がある」ということを示してほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 0 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、継続的な改善を進めて参ります。 0 なお、現時点での主な訓練の整理状況は以下のとおりであり、今後、訓練毎の目標設定を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 社内外への通報、要員の参集等：通報訓練 ・ 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 ・ 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 ・ 管理区域での負傷者発生対応等：緊急被ばく医療訓練 ・ 社外関係機関との連携、要員参集等：防災訓練（総合訓練） 0 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参ります。
<p>助言5： 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 0 メディア等に対する積極的な情報発信について、関係委員（経営層）の協議により判断する会議（総本部会議）を開催し、迅速な意思決定を行う体制を整備するとともに、その実効性について、訓練により検証を行って参ります。

2 原子力の安全性 / 3 社会とのコミュニケーション

委員会の提言	対応状況				
<p>助言6： 広報の役割と、コミュニケーション活動の役割をその目的、手法、効果の観点から整理されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、お客さまの声を解析する等、必要な分析を実施すること。 ・ コミュニケーション活動は、今後の九電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。 	【広報、コミュニケーションの役割・目的・手法・効果について】				
		<p>役割</p> <p>当社の取組み・情報を発信する</p>	<p>目的</p> <p>当社の取組みを知っていただくとともに、社会から信頼される企業となる</p>	<p>手法</p> <p>記者発表、新聞広告、テレビ・ラジオ広告、ホームページ、パンフレット等</p>	<p>効果</p> <p>情報を広く効果的に発信できる</p>
	<p>コミュニケーション</p>	<p>お客さまの声(ご意見・ご要望)をお聴きし、当社の取組み・情報をお伝えする</p>	<p>当社に対するお客さまの声を事業活動に役立てるとともに、当社の取組みを知っていただく</p>	<p>お客さま対話活動(訪問活動、説明会・懇談会)、見学会、お便りBOX(ホームページ)等</p>	<p>フェイス・トゥ・フェイスでお客さまの声を聴き、お客さまと密な対話が可能</p>
	<p>【お客さまの声の分析について】</p> <p><これまでの取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社にいただいた「お客さまの声」は、業務運営に活かすため分析していますが、複数本部がそれぞれ異なる視点やレベル感で収集・分析・詳細抽出・検討を行っています <p><課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ よりお客さま視点に立った業務改革を進めていくことが求められている ・ お客さまニーズを全社的な視点で把握できていない 				

3 社会とのコミュニケーション

委員会の提言	対応状況
(助言6 続き)	<p>< 現在の取組み状況 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ これまでの本委員会で頂いたご意見等も踏まえ、よりお客さま視点に立った業務改革に資するよう、部門横断的な検討チームを結成し、全社的な視点に立って、お客さまニーズを把握し、経営や業務改善にさらに有効に活用する検討を進めています <p>【コミュニケーション活動の現状の体制・課題・対応について】</p> <p>< 体制 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーション活動の主な取組みである「お客さま対話活動」は、経営層をはじめ全社一丸となり取り組んでいます <p>< 効果の評価 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さま対話活動は全社一丸で取り組んでいるが、当社の取組みをお知らせすることが多く、お客さまの声を十分にお聴きできているとまではいえない ・ 業務改善に繋がるお客さまの声を十分に収集できているとはいえない <p>< 課題 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの声を聴きすることに重きを置く必要がある ・ お客さまの声を業務に迅速に反映させるとともに、その結果をお客さまへフィードバックする仕組みを確立する必要がある <p>< 現在の取組み状況 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ これまでの本委員会で頂いたご意見等も踏まえ、お客さまのご意見の聴取と意見交換を重視した対話活動を行っています <p>なお、本委員会での提言を受け、平成23年度以降休止している「お客さま満足度調査」の再開を検討しております</p> <p>9～11月に「経営層によるお客さまとの対話の会」を各支社単位で開催 お客さまの声の業務への反映については前頁のとおり</p>

4 その他

委員会の提言	対応状況
<p>助言7：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にも工夫をされたい。</p>	<p>0 日常の記者発表や取材対応等の機会において、記者の関心事の把握を行うとともに、当社が正確かつ丁寧に説明することを通じて、当社への理解を深めていただくなど、相互の信頼関係の構築に努めています。</p> <p>当社の状況や記者の関心度合い等を勘案しながら、勉強会や見学会も適宜企画しており、最近では、各県の経済記者クラブを対象とした「再生可能エネルギーに関する勉強会」、「今夏の電力安定供給に向けた取組みなどに関する記者勉強会」、「中央給電指令所見学会」、「川内原子力発電所における安全対策実施状況等の施設見学及び取材対応」等を行っております。</p> <p>0 今後とも、本委員会で頂いた意見等を参考にしつつ、あらゆる機会を利用して記者の関心事等を把握し、継続して互いの信頼性を高める取組みを積極的に推進して参ります。</p>
<p>意見1：重要な業務活動に関しては、原子力の安全に関わる業務以外でも、業務の改善を確実により効果的に行うため、その活動が形骸化しないように留意されたい。</p>	<p>0 当社では、毎年、業務のPDCAを確実に回し、特に重要なものについては、経営層によるヒアリングや、リスクのモニタリング等により、各活動が更に有効に機能するよう取り組んでいるところです。</p> <p>0 今後とも、今回頂いた提言を念頭に、業務活動が形骸化しないよう取り組んで参ります。</p>
<p>意見2：原子力施設における通信システムトラブルの件は、信頼性の観点からは重要なことであるため、今後こういうことがないようにしてほしい。</p>	<p>0 今回事象の原因は、工事対象の当社通信機器を防災ネットワークに接続したままの状態で作業実施したことによるもので、市民、関係者に、ご迷惑ご心配をおかけしたことを深くお詫びし、このような事象が二度と発生しないよう、原子力関連設備も含めたトラブルの未然防止に努めて参ります。</p>