

第2回～第4回委員会における提言 及び現在の取組み状況について

平成25年11月5日
九州電力株式会社

1. コンプライアンス

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第2回 (H24.12.14) 助言	● 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。 ・ 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 ・ 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 ・ 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 など	● 各施策の実効性については、コンプライアンス委員会においてモニタリングを行い、その結果を反映することにより、向上させていきます。 ・ 不祥事の発生時には、リスク・危機管理対策会議の機動的な開催などにより、本質的な原因分析に基づく再発防止策の検討・実施について、コンプライアンス委員会事務局である地域共生本部が主管本部を主導します。 ・ 現在、全社で実施中の職場研修や社員研修所での階層別研修において、研修担当者から、コンプライアンスの重要性を説明の上、取組みの動機付けを十分に行っています。 ・ また、職場研修や階層別研修では、事例研究を通じて、問題の本質や対策について、従業員間で活発な議論を行っているところです。 (H24年度研修実績) ・ 職場研修：本店は全従業員、支社エリアは延べ6,059名が受講 ・ 階層別研修：延べ1,792名(7研修)が受講	(コンプライアンスに関するガバナンス) ○ 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、継続的な改善に努めています。 ○ 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います。 なお、最近の主な取組みは以下のとおり。 不祥事発生時の社長メッセージ発信(H25.8) 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) (不祥事発生防止に向けた取組み) ○ 同種の不祥事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しました。(H25.7) ○ 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について、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しています。 (従業員への意識啓発) ○ 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、実効性を重視したコンプライアンス研修の実施に努めて参ります。 ○ 今後も、以下のような取組みにより、更なる意識浸透を図っていく考えです。 更なる実効性向上のため、当社グループにおける発生事案を事例集にとりまとめ、研修での事例研究に活用(H25.11予定) 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(支援ツールを作成・配付)(H25.11予定)
第4回 (H25.7.31) 助言	● 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。		
第4回 (H25.7.31) 意見	● 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。		

2. 原子力の安全性

体制整備に関する事項(1/2)

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第2回 (H24.12.14) 助言	● 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。 ● 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。	● 福島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、全社をあげて取り組んでいるところです。 ● 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しています。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ています。 ● 万一の原子力災害発生時の対応については、今回、全社大の対応体制を整備するとともに、地域防災対応等について自治体と協議を行ったうえで、事業者防災業務計画を策定し国へ届出しました。 ● 現在これらの体制で取り組んでいますが、今後も、原子力や電気事業に対する社会の安全・安心の視点を強く意識するとともに、確実にPDCAサイクルを回すこと等により、更に安全文化を発展させる取組みを推進していきます。	〔全社をあげた更なる安全追求〕 ○ 全社大の安全の取組みについては、保安推進委員会(年2回)において、設備保安と安全確保に関する重要事項の審議・調整を行うとともに、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、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、全社大での推進体制のもと、引き続き安全追求に努めております。 〔原子力災害発生時の総合力向上〕 ○ 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明確化しました。 ○ 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、自治体との連携を行っています。 ○ 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ており、現在、地域防災業務計画との整合性などについて、本店が関係自治体を訪問し、各自治体と協議中です。今後、協議が整い次第、修正し、公表する予定です。
第3回 (H25.3.29) 助言	● 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。 ● 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。	● 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。 日常業務との両立(事業継続計画の実効性向上) ・ 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 ・ 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 ・ 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。	○ 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、左記の項目について更なる検討を進めております。 日常業務との両立(事業継続計画の実効性向上) ・ 現在、危機対応時にも継続が必要な優先業務内容及び必要人員を精査しています。 広報体制の充実 ・ 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・決定するよう整理しました。 ・ 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)を選定しました。 ・ 「原子力災害問合せコールセンター」の対応要員名簿、運用マニュアルの整備など、より実践的な対応に向けた準備を進めています。 事故収束・地域防災体制 ・ 原子力災害時の対応体制について、整理しました。 ・ 国の原子力防災訓練(10/11～12)、社内訓練等において、外部電源復旧や後方支援拠点支援など検証を行い、役割分担や連絡ルート等の見直しを検討して参ります。

2. 原子力の安全性 体制整備に関する事項(2/2)

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第3回 (H25.3.29) 助言	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。	- 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、継続的な改善を進めて参ります。 - 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。 ・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) - 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。	- 平成25年10月4日、原力規制庁において、平成24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の意見交換を行っています。 - 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していくこととなりました。 - 平成25年10月11、12日には、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が実施されました。 - 当社としては、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渡る訓練を実施しております。 - 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る結果でした。今後の訓練においては、本訓練をベースに更なる改善を図って参ります。 - 今回の訓練は当社にとって出発点であり、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した。 - 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・充実に向けた取り組みを、全社一丸となって、しっかりと行って参ります。
第3回 (H25.3.29) 助言	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。	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、訓練による検証を行って参ります。	- 本委員会からの提言等を受け、災害発生時の情報発信については、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、発信する情報の内容を検討中です。 また、情報発信に係る意思決定を迅速に行う訓練の実施についても検討中です。(H25年度実施予定) - マスメディアをはじめHPや携帯メール等を活用した情報発信や、自治体等への情報連絡ルートについて整理を行いました。(H25.4) - 併せて、問合せ対応に必要な情報について、対応者(コールセンター対応者を含む)がシステム上で共有するルールについても、制定しています。(H25.10) - 今後とも、社外の知見や訓練等を通じ、常に改善を図って参ります。

2. 原子力の安全性

設備対策に関する事項

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第4回 (H25.7.31) 助言	● 現在実施している安全活動をしっかりと継続するとともに、以下のハード・ソフト両面の対応についても検討されたい。 ・ 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。 ・ 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。		○ 炉心冷却能力の増強のためのループは格納容器外ではありますが、放射線の管理区域内である補助建屋に配備しています。今後とも放射能に対する安全性に配慮した管理を行って参ります。 ・ 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行うこととしています。 ・ さらに、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ます。今後とも、設備や運用変更に伴う管理については、しっかりと行って参ります。 ・ 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、継続的に改善を図っていきます。

2. 原子力の安全性

安全の取組みの伝え方に関する事項

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第2回 (H24.12.14) 意見	「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は、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に、内容の知らせ方に工夫を加えた方がよい。	当社ホームページでは、原子力発電所の安全対策や訓練の実施状況を映像で紹介するなど、一般のお客さまから見て分かり易い内容としていきます。	7月の新規規制基準への適合性確認申請を踏まえ、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を行いました。
第4回 (H25.7.31) 助言	現在実施している安全活動をしっかりと継続するとともに、以下のハード・ソフト両面の対応についても検討されたい。 ・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に紹介されたい。		- 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しました。 - また、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、情報提供を行っています。
第3回 (H25.3.29) 助言	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するべきである。	- 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/csr_2013_report_3_130809.pdf) - 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。	- 再発防止策については、現在、保安推進委員会(委員長:副社長)において、災害発生の課題を抽出し、取組み強化事項として各本部の計画等に確実に織込むと共に、安全ハートロール等における委託請負先での実施状況の確認及び周知を徹底するなど、効果的な全社展開を実施しています。 - 今後とも、社外の知見等を活かしながら、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。
第4回 (H25.7.31) 意見	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。		- 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、毎年発刊する「CSR報告書」において、その活動状況を紹介しています。 - 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が必要と考えています。具体的には、委員会設置後1年が経過することから、今年度中に委員会の活動を一旦総括し、その結果を当社HPで紹介するなどの積極的な情報公開を推進して参ります。

3. 社会とのコミュニケーション

コミュニケーションの考え方に関する事項(1/2)

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取り組み状況															
第2回 (H24.12.14) 意見	● 「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。	● 当社では、対話によるお客さまとのコミュニケーションを行う「お客さま対話活動」に全社を挙げて取り組んでいるところです。今回のご意見を踏まえて、さらにお客さまとの対話に積極的に取り組んでまいります。 ● 広報活動や日常の事業活動を通じて得られたお客さまの声については、定期的に取りまとめて経営層に報告していますが、経営や事業運営へ適切に反映できるよう、更に努めていきます。	(1) 【お客さまの声の分析について】 ○ お客さまの声を全社及び各本部の事業運営につなげていくための方策として、部門横断チーム(お客さまの声CFT)が以下の観点から新たな仕組み作りを検討中です。 ・お客さまの声の収集・分析 ・お客さまの声の迅速な反映 ・お客さまへのフィードバック															
第2回 (H24.12.14) 意見	● 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。		○ 12～1月を目処に経営層へ報告予定です。															
第3回 (H25.3.29) 助言	● 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。 ・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】 <table><tr><th></th><th>役割</th><th>目的</th><th>手法</th><th>効果</th></tr><tr><td>広報</td><td>当社の取組み・情報を発信する</td><td>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</td><td>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</td><td>情報を広く効果的に発信できる</td></tr><tr><td>コミュニケーション</td><td>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</td><td>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</td><td>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</td><td>フェイス・トゥ・フェイスでお客さまの声を聴きでき、お客さまと密な対話が可能</td></tr></table> 【お客さまの声の分析について】 ＜これまでの取組み＞ ● 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。 ＜課題＞ ● 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る。 ● お客さまニーズを全社的な視点で把握できていない。 ＜現在の取組み状況＞ ● 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、経営や業務改善に更に有効に活用する検討を進めています。 【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】 ＜体制＞ ● 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。 ＜効果の評価＞ ● 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ない。 ＜課題＞ ● 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。 ＜現在の取組み状況＞ ● 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。 なお、本委員会での提言を受け、H23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。 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 お客さまの声を業務への反映については上記の通り		役割	目的	手法	効果	広報	当社の取組み・情報を発信する	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	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	情報を広く効果的に発信できる	コミュニケーション	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	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	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	フェイス・トゥ・フェイスでお客さまの声を聴きでき、お客さまと密な対話が可能	(2) 【コミュニケーション活動の現状について】 ○ 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・対話を実施しています。(お客さま対話活動) ・平成24年度は、約11万人のお客さまと対話を実施しました。 ・また、お客さまからのご意見・ご要望は、社内イントラでお客さまの声を共有する仕組み「ライブボイス」を導入し、経営層をはじめ全社にてタイムリーな情報共有を実施しています。 ○ 昨年に引き続き、9月から「経営トップ層による対話の会」を実施しており、対話の会に出席の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」の導入も行うなど、対話・傾聴をより一層重視するよう改善しました。 ○ 今後も、電気料金値上げ説明訪問等で築いた消費者団体など様々なネットワークを活用し、社員によるFace to Faceのコミュニケーションに継続して取り組んで参ります。 なお、お客さまの声を業務への反映については、上記(1)のとおり
	役割	目的	手法	効果														
広報	当社の取組み・情報を発信する	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	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	情報を広く効果的に発信できる														
コミュニケーション	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	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	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	フェイス・トゥ・フェイスでお客さまの声を聴きでき、お客さまと密な対話が可能														

3. 社会とのコミュニケーション

コミュニケーションの考え方に関する事項(2/2)

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第4回 (H25.7.31) 助言	- 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、さらなる推進を期待する。 (1)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 (2)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。 (3)九電の広報は、「知らせたい広報」と「知りたいことに答える広報」のうち、依然として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ことに答える広報が大事。 (4)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。		0 各コミュニケーション活動の目的と実効性については、本日の第5回委員会 議題3(2)「社会とのコミュニケーションに関する取組み」にて、取組み状況を説明します。
第4回 (H25.7.31) 意見	広報、コミュニケーション、広聴を体系的に整理して本委員会に示すこと。それによって助言の内容も変わってくる。		0 当社の経営課題をお客さまにご理解いただくため、体系的な「広聴」「コミュニケーション」「広報」の各活動のあり方について、今後、社内において、議論して参ります。 0 なお、現時点においての、当社の原子力に関する理解活動の分類及び関連性は、本日の議題3(2)「社会とのコミュニケーションに関する取組み」にて説明します。

3. 社会とのコミュニケーション

コミュニケーションの手法に関する事項

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第2回 (H24.12.14) 意見	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。	原子力の安全に関する情報発信は、常にお客さまから見て分かり易い内容となるよう、適宜改善を図っています。	0 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、ご案内しています。 0 展示館における説明についても、次のような工夫をしています。 <川内原子力発電所展示館> ・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します。 <玄海エネルギーパーク> ・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、説明を実施します。
第3回 (H25.3.29) 助言	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。	- 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。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。 - 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。	【記者関心事の把握とその対応】 0 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です。 【記者との信頼関係構築】 0 記者との信頼関係を構築するために、 ・日常における当社担当記者との対話・懇談 ・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ています。
第4回 (H25.7.31) 意見	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。		本日の議題3(2)「社会とのコミュニケーションに関する取組み」にて説明します。

4. 全般

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第3回 (H25.3.29) 助言	「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、作成した資料に関しても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。 - 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ろ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。	(安全第一について) - 当社は、社長メッセージによる従業員等へ「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、安全の取組みに終わりはなく、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。 (市民視点について) - 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。 - 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。	(安全第一について) - 当社は、安全は何物にも優先するという考えのもと、「九州電力グループ行動憲章」(H17.1制定)において、当社のみならずグループ会社まで含めた安全文化の醸成を示しています。 また、夏・冬季の安全推進期間等には安全第一の徹底に関する基本的考えをトップメッセージとして表明し、「経営トップのコミットメント」により、「組織や個人が安全を最優先する気質や気風＝安全文化」を醸成しています。 - このような考えのもと、当社は、更に安全文化を発展させる取組みを継続的に推進しており、今年度は、具体的に以下のような取組みを実施しています。 - H25年度第1回保安推進委員会及び経営会議において、「H24年度の保安活動状況とH25年度の取組みについて」を経営層へ報告(H25.6) - 上記委員会において、H24の災害発生状況を踏まえた、災害の再発防止のための取組み強化事項について審議・決定のうえ、全社大にて展開。(H25.6) - 第61回夏季安全推進期間の実施にあたり、社達を制定し社長メッセージによる従業員等へ「安全第一」の意識付けを実施(H25.6) - 安全の取組みに終わりはなく、今後とも社外の知見等も活用しながら、安全文化を更に高めて参ります。 (市民視点について) - メール問題の反省点として、「お客さまへの安定供給」を優先するがあまり、そのような行為が、結果としてお客さまにどのように受け止められるのかという、「お客さま・社会の視点」から自分たちの行動を確認することができていなかったと評価・分析しています。 - 今後は、お客さまの声に対する感度を更に向上させていくとともに、お客さま視点で、「お客さまとともに」を基本に取り組む考えであり、主に以下のような取組みを推進しています。 「新しい九州電力の再構築」に向けた検討課題の一つに、「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こと」を掲げ、お客さまの声を経営や業務改善に活かす仕組みについて、本年6月に検討を開始。(P.6(1)「お客さまの声の分析について」参照) - また、本年9月に経営層ワークショップを開催し、役員がこれからのお客さま第一主義の経営や、お客さま・社会との双方向コミュニケーションについて議論 - この市民視点については、従業員の意識面も重要であると考えており、このような企業風土が根付くよう、「経営トップ層と社員との対話(全108事業所で実施中)」において、従業員への浸透を図って参ります。

4. 全般

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況
第3回 (H25.3.29) 意見	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。	- 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。 - 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。	- 当社では、毎年、業務のPDCAを確実に回し、重要な業務活動については、確実に効果的に実施されるよう、経営層によるモニタリング等を実施しています。 - 今後とも、PDCA経営管理サイクル等が形骸化しないよう、例えば、経営層による各本部の重点課題ヒアリングや、経営層がリスクについて話し合う機会を設けるなど、適宜、改善を図って参ります。 - 今後とも、業務活動の実効性向上に向け取り組んで参ります。
第3回 (H25.3.29) 意見	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。	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。	本事象以降、原子力施設におけるトラブルは、原子力関連設備も含め発生していませんが、引き続き、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。
第4回 (H25.7.31) 助言	- 提言への対応については、更に一段高いレベルに向けて何が足りないか、さらなる工夫・努力の必要性はないか等、企業風土改善に向けて多様な視点で検討されたい。 - 大事なことは、世の中にどう説明するか。会社と社会に意識のギャップがないようにすることが重要。ギャップが何故起きているか整理し、ギャップを埋めることが必要。 - 社員の意識変化と共に、社員と社外の意識にどのくらい差があるかが問題。世間から九電がどう見られているか意識すること。		〔本委員会からの提言について〕 - 本委員会の活動状況については、経営会議に報告し(H25.1、H25.8の2回)、提言については、原子力の業務運営に限らず、経営への反映や業務運営の改善などに努めていくこととしています。 - なお、関係本部に対し、本委員会からの意見への取組みについて以下の指示を出しています。 「新しい九州電力の再構築」に向け、本委員会における社外からの幅広い意見については、積極的に経営及び業務運営全般に活用すること。 - 今後とも、更に一段高いレベルに向け、頂いた提言を関係本部を中心に検討し、改善に役立てていきます。(ハードルが高いものについては、その背景等についてご説明します) 〔お客さまと社員間の意識のギャップについて〕 - 現在、当社では、お客さまと社員間の意識のギャップを直接測るアンケート調査項目は設定しておらず、本提言を受け、例えば、「お客さまの意識調査」等において、従業員の意識調査と関連した調査項目を設定するなどにより、お客さまと社員間の意識のギャップを分析し、原因を測定する方法を検討して参ります。 (調査項目の例)信頼再構築の取組みに対する評価 など - また、お客さまの声に対する社員の意識については、現在検討中の「お客さまコース」を把握し、経営や業務改善に更に有効に活用する検討(P.9「市民視点について」参照)のなかで、具体的な意識向上策を検討していきます。 - 今後とも、情報発信やコミュニケーションにあたっては、そのギャップを意識し、ギャップの縮小に努めて参ります。

4 . 全般

	提言(助言・意見)内容	過去の委員会への報告内容	最新の取組み状況				
第4回 (H25.7.31) 意見	原子力の再稼動の問題は、安定供給の観点から重要な問題であると思っている。そういう意味では、原子力部門の問題ではなく、九電全体の問題として人員ほか経営資源の再配置を経営問題として検討されたい。		〇 経営資源の配分については、あらゆる面で効率化を徹底しつつ弾力的な運用に努めています。本年度も、原子力部門が設備の安全対策に集中できるよう、具体的に以下のような取組みを進めています。 <table><tr><td>人 員</td><td> - 原子力発電所の安全対策への人員の集中配分 - 理解活動の体制強化(原子力コミュニケーション部門の増員) - 危機管理部署を中心とした福島事故調報告書等の分析及び防災訓練の計画・実施 - 各支社・事業所まで一体となった理解促進活動の取組み - 安全対策に係る国への提出資料の社内チェックの応援 </td></tr><tr><td>資 金</td><td> - 原子力発電所の安全対策への費用の集中配分 </td></tr></table> 〇 今後とも、全社最適の観点から、原子力部門が設備の安全対策に集中できるよう、経営資源の柔軟な配分に努めて参ります。	人 員	- 原子力発電所の安全対策への人員の集中配分 - 理解活動の体制強化(原子力コミュニケーション部門の増員) - 危機管理部署を中心とした福島事故調報告書等の分析及び防災訓練の計画・実施 - 各支社・事業所まで一体となった理解促進活動の取組み - 安全対策に係る国への提出資料の社内チェックの応援	資 金	原子力発電所の安全対策への費用の集中配分
人 員	- 原子力発電所の安全対策への人員の集中配分 - 理解活動の体制強化(原子力コミュニケーション部門の増員) - 危機管理部署を中心とした福島事故調報告書等の分析及び防災訓練の計画・実施 - 各支社・事業所まで一体となった理解促進活動の取組み - 安全対策に係る国への提出資料の社内チェックの応援						
資 金	原子力発電所の安全対策への費用の集中配分						