

## 委員会提言への最新の対応状況（第2回～第5回委員会）

平成26年3月31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	最新の取組み状況
第2回助言	<p>0 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 など</li> </ul>	<p>(コンプライアンスに関するガバナンス)</p> <p>0 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。</p> <p>0 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です。</p> <p>不祥事発生時の社長メッセージ発信(H25.8)</p> <p>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)</p> <p>0 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、フォローを行っています。</p>
第4回助言	<p>0 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>(不祥事発生防止に向けた取組み)</p> <p>0 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しました。(H25.7)</p> <p>0 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。</p> <p>(従業員への意識啓発)</p> <p>0 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を実施しています(H24年度～)。</p> <p>0 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しています。</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
第4回意見	<p>0 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。</p>	<p>0 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しています。</p>

## 2. 原子力の安全性

### 体制整備に関する事項(1/3)

	提言(助言・意見)内容	最新の取組み状況
第2回助言	<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> <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>	<p>(全社をあげた更なる安全追求)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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ます。</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しています。</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、引き続き安全追求に努めています。</li> </ul> <p>(原子力災害発生時の総合力向上)</p> <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」に反映しました。</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、自治体との連携を行っています。</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、公表しています。</li> </ul>
第3回助言	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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>○ 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するとともに、情報発信に係る意思決定を迅速に行う訓練を予定しています。(H26年度実施予定)</li> <li>○ 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、自治体等への連絡ルートについて整理しました。(H25.4)</li> <li>○ 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しました。(H25.10)</li> <li>○ 今後とも、社外の知見や訓練等を通じ、常に改善を図ります。</li> </ul>

## 2. 原子力の安全性

### 体制整備に関する事項(2/3)

	提言(助言・意見)内容	最新の取組み状況
第3回助言	<p>0 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"> <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、分かりやすさ、正確さと同時に災害時の不確定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。</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>	<p>0 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、以下について更なる検討を進めています。</p> <p>日常業務との両立(事業継続計画の実効性向上)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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年度に策定しました。</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、規程等へ順次反映しています。</li> </ul> <p>広報体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <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・決定するよう整理しました。</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)を選定しました。</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、設営訓練を実施しました。(H25/11)</li> </ul> <p>事故収束・地域防災体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力災害時の対応体制について、整理しました。</li> <li>・ 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への支援など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ました。</li> </ul>
第5回助言	<p>0 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、この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。</p>	

## 2. 原子力の安全性

### 体制整備に関する事項(3/3)

	提言(助言・意見)内容	最新の取組み状況
第3回助言	<p>0 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>	<p>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います。</p> <p>0 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っていきます。</p> <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> <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きます。</p> <p>0 平成25年10月、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いました。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。</p> <p>0 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。</p> <p>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渡る訓練を実施しました。</p> <p>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-スのひとつとなりうる結果でした。今後の訓練においては、本訓練をベ-スに更なる改善を図っていきます。</p> <p>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。</p> <p>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、しっかりと行っていきます。</p>

## 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	最新の取組み状況
第4回助言	<p>0 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。</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>	<p>0 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行っていきます。</p> <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行うこととしています。</li><li>・ 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、しっかりと行います。</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、継続的に改善を図っていきます。</li></ul>

## 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	最新の取組み状況
第2回意見	0 「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良い。	0 新規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、ホームページ「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回助言	0 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。	0 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。
第3回助言	0 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。	0 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5回意見	0 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。	0 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きます。
第4回意見	0 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と伝えるべき。	0 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。 0 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います。具体的には本委員会「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積極的に進めます。

### 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	最新の取組み状況
第2回意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 「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>0 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りましたが、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していきます。</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します。</p>
第2回意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 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>【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>0 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)。 <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> </ul> </li> <li>0 H25年9月から、「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しています。</li> <li>0 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しました。</li> <li>0 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みます。</li> </ul>
第3回助言	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	

### 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	最新の取組み状況
第4回助言	<p>○ 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。</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。</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> </ul>	<p>○ 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していきます。</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さま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さま説明資料等を作成しています。</li> <li>・ 原子力に関する情報がより良く伝わるために、お客さまのご意見や、社員の要望を反映して、原子力に関するお客さま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めます。</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していきます。             <ul style="list-style-type: none"> <li>( )「あるべき姿」                 <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さまが到達できる</li> <li>お客さまに必要な情報が適切なタイミングで届けられる</li> <li>お客さま自身が正しく判断できる情報が提供されている</li> </ul> </li> </ul> </li> <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)を図っていきます。</li> </ul>
第4回意見	<p>○ 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。</p>	<p>○ 当社は訪問活動・説明会・見学会など対話による活動を重視しており、今後も継続していきます。</p>
第5回助言	<p>○ 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>○ 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しているところです。</p> <p>○ 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進めていきます。</p> <p>○ また、来年度からお客さまの声を集約・分析する仕組みを強化することにより、お客さま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、理解活動に反映させていきます。</p>

### 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	最新の取組み状況
第2回意見	<p>0 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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <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ホップ・ホースの保管エリアを表示して紹介します。</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、説明を実施します。</li> </ul>
第3回助言	<p>0 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されたい。</p>	<p>【記者関心事の把握とその対応】</p> <p>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。</p> <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 (平成25年12月 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 (平成26年1月 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> <p>0 記者との信頼関係を構築するために、</p> <ul style="list-style-type: none"> <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</li> </ul> <p>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。</p>

### 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	最新の取組み状況
第5回意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一方向の情報提供だけでなく、原子力に対する不安の中身を分析して相互理解をさらに深め、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)の改善を行う事と共に、「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に的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のが、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ところです。               <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していきます。</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きます。</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りいれています。</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させます。</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しました。(平成26年3月)</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しました。(平成25年12月)</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しました。(平成26年1月)</li> </ul> </li> </ul>

### 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	最新の取組み状況
第5回意見	<p>〇 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNS(フェイスブックなど)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>	<p>〇 更なる改善のため、今後の業務運営の参考といたします。</p> <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しました。(3月24日)</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していきます。</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、情報発信に努めていきます。</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していきます。</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しています。</li> </ul>

## 4. 全般

	提言(助言・意見)内容	最新の取組み状況
第3回助言	<p>0 「安全第一」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>	<p>0 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。</p> <p>0 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ H25年度第1回(H25.6)、第2回(H25.11)の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」、「H25年度上期の保安活動状況等」を経営層へ報告</li> <li>・ 上記委員会において、H24年度及びH25年度上期の災害発生状況等を踏まえ、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、H25.11)</li> <li>・ 第61回夏季安全推進期間及び第60回冬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、H25.12)</li> </ul> <p>0 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いきます。</p>
第3回助言	<p>0 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。</p>	<p>0 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。</p> <p>0 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。</p> <p>「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> <p>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</p> <p>0 この市民視点については、従業員の意識面も大事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事業所で実施済。今後、本店職場においても実施予定)」において、従業員への浸透を図っていきます。</p>

## 4 . 全般

	提言(助言・意見)内容	最新の取組み状況				
第3回意見	<p>0 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にも、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、重要な業務活動については、确实かつ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。</p> <p>0 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の設置、取締役会等の会議体や経営層からの指摘・指示事項の経営管理本部によるフォローなど、適宜、改善を図ります。</p> <p>0 今後とも、業務活動の実効性向上に向け取り組んでいきます。</p>				
第4回意見	<p>0 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。</p>	<p>0 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、平成25年度は以下のような取組みを推進しました。</p> <table border="1" data-bbox="801 614 2029 837"> <tbody> <tr> <td>人 員</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力発電所の安全対策への人員の集中配分</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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</li> <li>・ 各支社・事業所まで一体となった理解促進活動の取組み</li> <li>・ 安全対策に係る国への提出資料の社内チェックの応援</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>資 金</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力発電所の安全対策への費用の集中配分</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>0 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ます。</p>	人 員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力発電所の安全対策への人員の集中配分</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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</li> <li>・ 各支社・事業所まで一体となった理解促進活動の取組み</li> <li>・ 安全対策に係る国への提出資料の社内チェックの応援</li> </ul>	資 金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力発電所の安全対策への費用の集中配分</li> </ul>
人 員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力発電所の安全対策への人員の集中配分</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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</li> <li>・ 各支社・事業所まで一体となった理解促進活動の取組み</li> <li>・ 安全対策に係る国への提出資料の社内チェックの応援</li> </ul>					
資 金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原子力発電所の安全対策への費用の集中配分</li> </ul>					

## 4. 全般

	提言(助言・意見)内容	最新の取組み状況
第4回助言	<p>0 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。</p> <p>・ 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。</p> <p>・ 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。</p>	<p>(本委員会からの提言について)</p> <p>0 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ます。</p> <p>0 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。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>「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。</p> </div> <p>0 また、中間報告書についても、提言及びその対応を経営会議に付議し回答することとしており、現状に満足せず更に一段高いレベルに向け、頂いた提言を経営層を始め関係本部で検討し、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)</p> <p>(お客さまと社員間の意識のギャップについて)</p> <p>0 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いなかったことから、本提言を受け、平成26年度に実施する「お客さま意識調査」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予定です。 (調査項目の例)信頼再構築の取組みに対する評価 など</p> <p>0 今後とも、お客さまとのギャップの縮小に努めます。</p>
第5回意見	<p>0 九電の活動を改善していくためには、部署や機能ごとの点検だけでなく、全社横断的な活動評価を継続することが重要である。</p>	<p>0 現在、全社横断的な評価としては、「経営管理サイクル」のなかで経営アセスメント、リスクマネジメント、社長による本部・支社の業務ヒアリング、管理指標・項目による評価などを実施しています。</p> <p>0 本委員会からの提言等を踏まえ、全社PDCAサイクルについては、以下の取組みにより経営管理サイクルを強化、また構築することで、全社・グループ横断的な取組みを推進します。</p> <p style="padding-left: 20px;">H26年度の経営管理サイクル強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営層と各本部のリスクコミュニケーション、社長の各本部ヒアリング等を通じた経営課題等の経営層との共有</li> <li>・ 経営分析による経営状況のモニタリングやステークホルダー意識調査等を通じた経営改革の推進</li> </ul> <p style="padding-left: 20px;">電力システム改革を見据えた経営管理サイクルの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電力システム改革後の経営マネジメントの基盤となるPDCAサイクルの構築</li> </ul>