

## コンプライアンス推進の取り組み状況について

### 1. 企業倫理委員会意見への対応について

平成21年度第3回企業倫理委員会（12月8日開催）での意見を踏まえた主な対応は次のとおり。

なお、下記以外の意見についても、今後の取り組みの中で活用していく。

#### （意見）

コンプライアンス強調月間などの施策を継続的に実施していくことが重要であるが、マンネリ化防止のためには、タイムリーに手直ししていくとともに、ある部門の問題について他部門に検討してもらう、あるいは、模擬的な問題を設定しその対策を具体的に検討してみるなど、全く別の角度の切り口からの取り組みも検討してはどうか。

#### （対応）

強調月間行事等の施策については、役員の事業所訪問による意識付けを年度を通じて訪問の都度適宜行う方向で検討するほか、選択式の話し合い研修メニューを改善・工夫するなど、マンネリ化に陥らないよう効果的な内容で継続していく。具体的な改善内容等については、今後検討する。

業務品質の向上に向けては、「品質管理担当者連絡会」で様々な課題を部門横断的に水平展開していくとともに、「コンプライアンス教育担当者連絡会」との連携を図り、適宜、保安教育等へ反映させることについて検討していきたい。

#### （意見）

内部通報制度のPRについては、会社の姿勢を示す意味でも、継続的に実施していただきたい。また、グループ会社に関する相談・通報については、中電グループ全体の問題として捉え、グループ各社の内部統制の充実に活かしてほしい。

#### （対応）

中国電力企業倫理相談窓口（グループ大の通報窓口）について、「匿名受付可・社外窓口あり」という強みをグループ各社の業務の牽制として有効に機能させていくため、1月に開催したエネルギーグループ企業倫理連絡会議において、各社の通報窓口とあわせて社内に再度周知・PRするよう依頼した。また、通報事案を含む各社不適切事案の概要とその再発防止対策についても、同会議において情報共有を図った。

## 2. コンプライアンス推進施策の主な実施内容について

前回の企業倫理委員会以降の主な実施内容については、次のとおり。

### 【全 社】

#### コンプライアンス経営推進誓約の実施

- ・2月の定期人事異動に伴い対象となった組織の責任者21名が「コンプライアンス経営推進誓約書」に署名。

#### パソコン起動画面を活用した意識付け

- ・「3つの行動」の具体的内容を掲載（1月）。
- ・人事異動時期の疑問・気付きを業務見直しに活かすための言葉を掲載（2月）。

#### ルールの適切性確認

- ・11月～12月に実施した「ルールの適切性確認」により職場から出された意見・要望を集約した結果、376件となった。今後、ルールや手順の見直しを検討していく。

（参 考）これまでの意見・要望の検討状況 [件]

	報告件数	検討完了（見直すもの〔再掲〕）	検討中
19年度	726	718（191）	8
20年度	512	492（132）	20

#### 業務と法令等の関係整理

- ・複数部門に共通する法令等が多い技術部門（水力，火力，原子力，配電，建築，通信）において，他部門へ容易に相談できる仕組み，部門間で連携して法令改正に伴う規程類改正を行う仕組み，部門間で官庁対応内容を共有化する仕組みを構築するため，各法令に関係する部門等一覧表，法令改正対応状況一覧表，官庁対応関係整理表を作成し，それを活用して各部門が連携して対応していく方法を定めたマニュアルを整備（1月）。
- ・これに合わせて，各事業本部・部門がそれぞれ整理していた業務と法令等との関係について，他部門に関係する法令等を容易に確認できるよう部門毎の整理方法・主な法令・規程類および資料の登録先を一覧にまとめ，全社に公開（1月）。

#### 品質管理担当者連絡会の開催

- ・品質管理担当者連絡会を開催（12月）。
- ・違反した場合に罰則等がある設備・機器等の取扱いに関する過去の通知文書のうち，フォローが不十分であったものについて，要則への織り込みや部門ホームページへの掲示等を行っていくことを確認。現在，各主管箇所がその方向性に沿って取り組みを実施中。
- ・また，原子力部門におけるQMS文書体系の変更内容，安全文化醸成施策について，アンケートによる有効性の評価結果を含め紹介。

#### エネルギーグループ企業倫理連絡会議の開催

- ・グループ各社の構成員（部長クラス）が出席し，コンプライアンス推進に向けた各社の取り組み状況等について情報交換するとともに，過去半年間に発生した個別事案の発生状況・再発防止策等を情報共有（1月）。

#### 【販売事業本部】

##### 継続的なマニュアル見直し

- ・配電関係要則について，各条文の根拠等を分かりやすくする観点から順次見直しを実施中であるが，集中的に見直し作業を実施するため，新たに要則整備に関する担当業務箇所を設置（2月）。

#### 【電源事業本部】

##### 規程類，関連文書等の体系整備（火力部門）

- ・火力関係規程類の規定内容の重複・複雑化等の問題を踏まえ，規程類の体系見直しや文書・記録の再整理について検討してきたが，規程類について，保安を確保していくために必要な業務区分毎の体系への見直しと集中化，文書・記録についても見直し後の体系に沿って整理・共有化する（見える化）仕組みづくりを2月に完了，4月には発電所で運用開始予定。

##### 原子力安全文化醸成活動の評価およびQMS文書改善活動（原子力部門）

- ・原子力安全文化醸成活動の評価・改善について，原子力品質保証委員会を開催し，社長によるマネジメントレビューを実施（2月）。原子力部門全員を対象としたアンケート結果が前年と比べ全般的に上昇しており，原子力部門の安全文化は「良好な状態にある」と評価できるが，比較的ポイントが低い要素を分析した結果，部門間コミュニケーションがまだ十分でない，協力会社への対応が見えにくいといった課題も明らかとなり，これらに対する改善策は次年度活動計画に反映させる。
- ・また，「ルール・手順書の使い易さ」に関する課題について，今年度の重点的に取り組むこととしていた短期的課題57件の組織横断的なQMS文書改善活動を完了し，2月に運用開始。

#### 【流通事業本部】

##### 法令手続きマニュアルの改正

- ・「法令手続きマニュアル」のチェックリストについて，これまで全ての工事について所定の全項目をチェックすることとしていたが，職場の意見を踏まえ検討した結果，適切かつ効率的に実施する観点から各所の判断でチェックリストを加工できるようルールを改正（12月）。

### 3. 平成21年度の信頼回復・企業再生に向けた取り組み状況と今後の取り組みについて

#### (1) 実施状況

昨年の総括で認識された重点課題を踏まえながら、各主管箇所が日常業務化施策に持続的・自律的に取り組んできた。

(「日常業務化施策の主な実施状況」および「重点課題への全社大での対応状況」については、別紙1・2参照)

また、「再発防止対策検証部会」は設置期間を1年程度延長(平成22年3月迄目途)し、取り組みをフォローしてきた。

#### (2) 主管箇所による評価

各主管箇所は、全社共通施策、各設備別施策とも着実に実施するとともに、環境変化や不適切事案の発生を踏まえて、施策を適宜改善するなど、自律的にPDCAを回すことができた。

重点課題についても、各主管箇所が日常業務化施策のPDCAに積極的に反映するとともに、全社大での施策も計画どおり実施し、コンプライアンス教育や品質管理のレベルアップ等に資することができた。

また、不適切事案の発生時には、関係箇所が既存の危機管理体制等の下で適切に対応することができた。

### (3) 考査部門による確認結果

#### 【確認・評価結果】

考査部門は、日常業務化した施策の実施状況について、事業所および事業本部を対象に確認した結果、各施策が概ね適切に実施されていることを確認した。

具体的な確認事項は以下のとおり。

日常業務化した再発防止対策の実施状況について、事業所（定期事業所考査に合わせて実施、合計47箇所）および3事業本部に出向き、資料確認および聞き取り調査を実施した。

その結果、一部の事業所で軽微な不備が認められたものの、各施策は概ね適切に実施されていることを確認した。

各事業本部は、日常業務化施策の統括として適切に機能していること、事業所訪問による施策実施状況の点検・評価を適切に行ったことを確認した。

指摘した軽微な不備に対して、その後主管部門が適切に対応していることを確認した。

#### 【日常業務化施策の今後への提言】

日常業務化施策は現在のところ確実に実施されているが、時間の経過に伴い形骸化やルールの認識漏れを生じ、施策が機能せず新たな不適切事案発生につながるおそれがある。このことを防ぐため、今後の施策に係る取組みについてつぎのとおり提言する。

日常業務化施策の実施状況を、施策の主管部門が自らの管理活動の一環として今後も継続的かつ定期的に点検し評価することが望まれる。この点検活動と考査部門による事業所考査の両輪により、有効な確認ができると考える。

定期的に日常業務化施策の評価を行い、必要に応じて施策に係る規程類等ルールを継続的に改善することが望まれる。評価結果に応じて、施策の目的に即した具体的実施方法を現場の自主性に委ねるよう見直すことも検討されたい。改善を行った時は、施策の目的・趣旨を改めて現場に伝えるとともに、現場が解釈に迷わない条文等記載や通知の仕方に配慮されたい。

不適切事案を発生させないためには、職場の一人ひとりが確実に業務を実施・点検するとともに、事前に「リスクに気付く」ために、各種会合の場などで広く日常の業務に係る情報を徹底して共有化することが望まれる。情報を共有した一人ひとりが当事者意識を持ち、多くの目線での気付きが重要である。



## 日常業務化施策の主な実施状況

		主な施策の実施状況	課題、今後の方向性
設備別 施策	全社 共通 施策	<p>経営層等を対象とした研修の充実 当社・グループ会社の経営層等を対象に、社外講師により、社員のモチベーション向上に向け組織リーダーに求められることについての講演会（6月）や経営者倫理、判断能力の向上を図るための討議研修（10月）を実施。</p> <p>職場でのコミュニケーションの充実 職場実態・社員意識調査を実施（4月）し、自職場の調査結果にもとづきより良い職場づくりに向けた話し合いを実施（7月～9月）。調査結果を踏まえた取り組みをしっかりと実施できるよう、調査結果のフィードバックの時期を昨年度より大幅に前倒しするとともに、職場の強み・弱みを的確に把握できるよう、調査結果をより小さい単位（部・課別等）でフィードバック。</p> <p>コンプライアンス意識が習慣として根付く仕組みづくり 「風化防止ビデオ」を、至近に発生した不適切事案とその教訓を盛り込んで風化防止を強く訴える内容にリニューアルし、各職場で強調月間に視聴（11月）。また、パソコンの起動画面を活用し、コンプライアンスに関する名言・格言や役員メッセージ等を紹介（4月～）。</p>	<p>信頼回復・企業再生に向けたこれまでの取り組みにより、コンプライアンス最優先の意識は社員に定着してきたと考えられるが、日々の業務の重要性や責任に対する認識を深めていく取り組みは未だ途上にあり、引き続き、コンプライアンス推進施策を着実に実施していく。</p> <p>一方で、取組み開始から3年が経過し、過去の教訓の風化やマンネリ化も懸念されることから、施策内容については、様々な改善や工夫を行っていく。</p>
	水力	<p>管理職への継続的意識付け 職場内および組織間の連携強化（相手の視点に立った業務運営の充実）につながるものとするため、各階層別の研修（課長研修会4～5月、副長研修会7月、主任クラス研修会8～9月）を連動させた内容で実施。具体的には、各研修で、共通テーマ「組織の中での各々の役割」について討議を行い、上司の視点と部下の視点を比較することにより、認識のギャップの明確化を図り、自分の役割について気付きを得る内容とした。</p> <p>手続き・報告業務のルールの明確化・標準化 「法令手続きマニュアル」のチェックリストについて、これまで全ての工事について所定の全項目をチェックすることとしていたが、職場の意見を踏まえ検討した結果、適切かつ効率的に実施する観点から各所の判断でチェックリストを加工できるようルールを改正（12月）。</p>	<p>日常業務化した各再発防止策が有効に機能しているが、「全社事故情報検索システム」の検索機能の向上による事故情報の共有化の強化等、一部改善課題がある。</p> <p>上記課題を踏まえ、H22年度も引き続き、各主管箇所がPDCAを回しながら必要に応じて施策を見直しつつ実施していく。</p>
	火力	<p>トップマネジメントによる意識付け 火力部長によるメッセージを発信（6月）するとともに、事業所訪問を実施し、全社員への講話および職場代表者との意見交換を通じて、「コンプライアンス最優先の業務運営」について再徹底を図った（9月～10月）。</p> <p>緊急時の対応ルールの明確化 異常事象発生時の通報連絡系統、通報基準および連絡表について、各事業所で工夫・改善を実施。シナリオなしの防災訓練等、内容の充実を図った。</p> <p>法令説明・解釈集の作成および業務要領書等の見直し 法令改正に対応するため、法令情報サービス「法令 FOCUS」により改正状況を毎週チェックし、その結果を火力部門コミュニティシステムを通じて全事業所へ通知することとした。</p> <p>発電所相互での点検活動 発電所の相互点検を見直し、四半期毎に所長会議において実施状況を報告するとともに意見交換を実施。また、火力品質管理担当が事業所を訪問し、点検の実施状況を確認した（12月）。</p>	<p>社員のコンプライアンス意識の確実な向上がみられるとともに、各施策をより発展させて独自の創意工夫がなされる等、施策の効果は着実に現れている。</p> <p>H22年度も引き続き、各主管箇所がPDCAを回しながら必要に応じて施策を見直しつつ実施していく。</p>
原子力	<p>QMS文書の変更（文書・活動のスリム化） 昨年度の原子力安全文化アンケートで抽出した「ルール・手順書の使い易さ」に関する課題について、具体事例調査（7～8月）の結果を踏まえ、今年度の重点的に取り組むこととしていた短期的課題57件の組織横断的なQMS文書改善活動を完了し、2月に運用開始。</p> <p>安全文化醸成施策の実施 原子力安全文化の定着度・浸透度の把握、活動の評価・改善のため、昨年度に引き続き、原子力部門全員を対象としたアンケートを実施（9月～10月）。</p> <p>制御棒引き抜け等の報告義務化への対応 他電力事例の展開として、島根1号機の制御棒引き抜け防止に係る設備改造、手順書改正を完了（7月）。</p>	<p>原子力安全文化アンケートの結果から、社員の安全文化醸成意識の向上が見られる等、施策の効果は着実に現れている。また、島根原子力発電所の定期事業者検査の実施体制に対し、H21年7月に、国から最高位の「A評価」を受け、QMSは機能し自律的に実施されているとの評価を受けた。</p> <p>上記課題を踏まえ、H22年度も引き続き、各主管箇所がPDCAを回しながら必要に応じ施策を見直しつつ、実施していく。</p>	

## 重点課題への全社大での対応状況

重点課題	対応のポイント	施策の実施状況	課題，今後の方向性
業務の重要性や責任に対する意識の低さ	自らの業務の重要性・責任に対する意識の向上	話し合い研修，eラーニングの充実 (話し合い研修) ・自らの業務に潜むミスやミスした場合の社会等への影響について職場での話し合いを通じて重要性認識と責任感を高める研修を実施(11月～H22年1月)。 (eラーニング) ・実際の事例を題材に，業務に対する社会的要請や不適切な処理が及ぼす影響を学ぶeラーニングを実施(7月～H22年3月)。H22年1月末現在，約4,100人が受講。	アンケートの結果，「話し合い研修」「eラーニング」とも，9割を超える受講者から有用であったとの評価を得ている。今後とも，自らの業務の意味合いや重要性に対する社員一人ひとりの意識を高めるための研修を実施し，業務の重要性・責任に対する意識の向上に取り組んでいく。
社内ルール等に関する知識不足	保安教育等の質的向上	「コンプライアンス教育担当者連絡会」の設置による部門間連携の強化 ・事業本部等の教育担当箇所のマネージャーを対象とし，教育実施結果に関する情報交換(好事例の水平展開)や，次年度の教育計画に関する意見交換などを実施(7月，11月) ・また，流通事業本部の管理職研修や電源事業本部(原子力)のモラル教育など，各事業本部が実施する研修について，都度メンバーに情報提供を行い，必要に応じてオブザーバーとして参加。	好研修事例の紹介や他部門が実施する研修会へのオブザーバー参加などにより効果的な教育に向けた情報共有化が図られていることから，今後とも，本連絡会を有効に活用し，部門横断的に情報共有化を図りながら，全社大で効率的・効果的な教育を実施していく。 さらに，今後「品質管理担当者連絡会」との連携を図り，適宜，保安教育等へ反映させることについて検討する。
業務実態に合わない社内ルールの存在	ルール・手順の積極的な見直しおよび本質理解の促進	ルールの適切性確認の充実 (ルール・手順の本質理解のための話し合い) ・従来，「実態と乖離したルールはないか」等の視点から，各職場で話し合いを実施してきたが，それを一歩進めて「何故，このような手順が必要なのか」といったルールの本質について考える話し合いを実施(11月，12月)。現場で納得が得られないものを報告。 (ルール・手順の見直し) ・主管箇所は，各職場から出された意見を踏まえ，不要なルールの廃止も含め，ルールや手順を見直す。見直さないものについては，主管が責任を持って納得感ある説明を実施(今後，検討実施予定)。	平成21年度においても，約370件の意見・要望が報告されていることを踏まえ，平成22年度も引き続き，ルール・手順の本質理解のための話し合いを実施し，ルールの見直し等を進めていく。
品質管理面でのチェックが不十分	品質管理のレベルアップ	「品質管理担当者連絡会」の設置による情報・ノウハウの共有 (社内外のリスク情報等に基づく類似事案の未然防止の検討) ・事案の背景やプロセスに視点を置いた，本質的な部分の共通的な課題について検討し，水平展開，未然防止を図った。 〔微量PCB事案において通知文書の内容が守られていなかったことを踏まえた対応等〕 (品質管理業務全般に関する意見交換) ・自部門と他部門の取り組みの違いを認識し，他部門の活動内容の良いところを自部門に反映させることで，業務のレベルアップを図っている。	技術部門の各組織の品質管理担当者が一堂に会し，部門横断的に検討・対応することにより，類似事案の未然防止や品質管理情報の共有化が図られ，品質管理のレベルアップに寄与している。平成22年度も本連絡会を継続し，品質管理業務全体のレベルアップに取り組む。 業務品質の向上に向けて，「品質管理担当者連絡会」で様々な課題を部門横断的に水平展開していくとともに，「コンプライアンス教育担当者連絡会」との連携を図り，適宜，保安教育等へ反映させることについて検討する。