

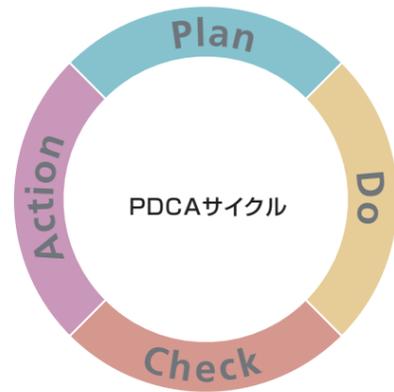
# CSR Report 2007

関西電力グループ CSRレポート 2007



## 編集方針

- 本レポートは関西電力グループの経済、社会および環境に関する取り組みを、お客さまをはじめ、関西電力グループを支えていただくすべてのステークホルダーのみなさまに対して、わかりやすくご報告するものです。
- GRI「持続可能性報告ガイドライン第3版」および環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」を参考にしています。
- 本レポートの構成は、2004年3月に策定した関西電力グループCSR行動憲章に基づき、6つの行動原則に従って事業活動に取り組んでいるさまをお伝えするため、行動原則ごとにまとめた6章立てになっています。
- 環境情報については記載内容の客観的な信頼性を確保するため、第三者機関による審査を受審しています。審査を受けた結果として、日本環境情報審査協会「<http://www.j-aoei.org/>」の定める「環境報告書審査・登録マーク付与基準」を満たしているとして、右記のマークの付与が認められました。



- 関西電力グループは、CSRの取り組みを「方針・計画の策定(Plan)」「実施(Do)」「評価(Check)」「次年度以降への反映(Action)」というPDCAサイクルに沿って行っています。そのことをよりよくご理解いただけるよう、構成などに配慮いたしました。

## contents

2006年度総括	
1	編集方針・会社概要
2	目次
「お客さま満足No.1企業」をめざして 関西電力グループとその経営ビジョン・CSR活動	
3	トップコミットメント
5	私たち一人ひとりのCSR活動
7	関西電力グループについて
8	ステークホルダーへの誓い
9	経営方針
10	CSR方針
11	CSR推進体制とその取り組み
13	発電設備にかかる不適切な事象の概要と再発防止への取り組み
特集:2006年度CSRクローズアップ	
15	特集1 くるよんスピリットを確実に守り伝えたい。 電力の安全・安定供給への使命と責任
17	特集2 国際的な取り組みでCO <sub>2</sub> 削減に挑んでいます。 地球温暖化防止への挑戦
19	特集3 出前教室で伝えています。エネルギーと環境の未来。 次世代層へのエネルギー教育

1	商品・サービスの安全かつ安定的なお届け
21	2006年度の方針と取り組み
22	電力の安全かつ安定供給への使命と責任
25	美浜発電所3号機事故再発防止対策の取り組み
27	最高のサービスをお届けするために
29	グループ一体となったお客さま価値の創造
31	安全な社会と豊かな暮らしを守るために —阪神・淡路大震災から学ぶ使命・責任—
32	取り組みへの評価と2007年度以降の方針
2	環境問題への先進的な取り組み
33	2006年度の方針と取り組み
34	地球温暖化防止に向けた取り組み 2006年度・ハイライト
35	環境方針
36	事業活動と環境負荷の現状(2006年度)
37	エコ・アクション(目標・実績)
39	環境マネジメントシステム
41	環境会計
43	地球温暖化防止への取り組み
44	Efficiency —社会全体のエネルギー利用の効率化—
45	Reduction —電力供給における温室効果ガス排出量の削減—
46	Activities Abroad —地球温暖化防止に向けた海外での取り組み—
47	地域環境問題への対応
49	循環型社会に適合した事業活動の推進
51	原子燃料サイクルと放射性廃棄物の削減
53	自然保護の取り組み
54	グループ会社の取り組み
55	第三者審査
56	取り組みへの評価と2007年度以降の方針
3	地域社会の発展に向けた積極的な貢献
57	2006年度の方針と取り組み
58	企業市民としての社会への貢献
61	地域の活性化にむけた取り組み
64	取り組みへの評価と2007年度以降の方針
4	人権の尊重と良好な職場環境の構築
65	2006年度の方針と取り組み
66	人権の尊重
67	ダイバーシティの推進と働きやすい職場づくり
69	安全衛生に関する取り組み
70	取り組みへの評価と2007年度以降の方針
5	透明性の高い開かれた事業活動
71	2006年度の方針と取り組み
72	コーポレート・ガバナンス
73	ステークホルダーのみなさまとのコミュニケーション
76	取り組みへの評価と2007年度以降の方針
6	コンプライアンスの徹底
77	2006年度の方針と取り組み
78	各職場における啓発活動と自律的な取り組みの推進
80	各種法令の遵守に向けた施策の実施
81	情報セキュリティ・個人情報保護の推進
82	取り組みへの評価と2007年度以降の方針
83	第三者意見
84	用語集
89	「関西電力グループCSRレポート2006」アンケート結果
90	編集後記

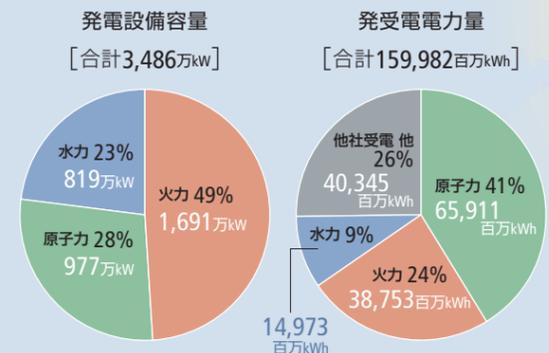
## 会社概要

2007年3月31日現在

会社名	関西電力株式会社	
所在地[本店]	530-8270 大阪市北区中之島3丁目6番16号	
設立年月日	1951年5月1日	
資本金	4,893億円	
発行済株式数	9億6,269万株	
主な事業	電気事業	
グループ会社数	連結子会社数 59社 持分法適用会社数 2社	
従業員数	29,805人(連結) 20,292人(単独)	
販売電力量	1,472億57百万kWh	
売上高	25,963億円(連結) 23,968億円(単独)	
総資産額	68,272億円(連結) 61,889億円(単独)	

### 設備状況(2006年度末)

供給区域  
大阪府、京都府、兵庫県(一部を除く)、奈良県、滋賀県、和歌山県、ならびに三重県・岐阜県・福井県の各一部



\* 四捨五入の関係で合計と一致しない場合があります。

### 報告範囲

対象期間: 2006年4月1日~2007年3月31日  
 (上記期間以外の重要な情報についても一部報告しています。)  
 対象範囲: 関西電力株式会社および関西電力グループ会社  
 対象分野: 経済面・社会面・環境面

### レポート発行時期

2007年8月発行  
 [2006年版: 2006年9月発行]  
 [2008年版: 2008年夏頃発行予定]

◆用語集に解説がある言葉は各ページの一番下に表示しています。

用語集参照 | 地球環境問題/温室効果ガス/京都議定書

◆掲載項目に関して、関連するホームページがある場合には、URLをマークとともに記載しています。

関西電力グループ経営ビジョン  
<http://www.kepco.co.jp/corporate/vision/index.html>

関西電力グループのCSRに関する取り組み・環境に関する詳細情報  
<http://www.kepco.co.jp/corporate/csr/>

# 2006年度総括

2006年度の基本方針から主な取組み、評価、2007年度以降の方針まで

関西電力グループは、経営ビジョンとCSR行動憲章に基づき、6つのCSR行動原則ごとに2006年度の基本方針を策定しました。2006年度はこの基本方針に沿ってさまざまな取組みを実施し、CSRの推進に努めました。さらに、それぞれの取組みについて社内外から評価を受け、これらをもとに2007年度以降の方針を策定しています。

CSR行動原則	Plan 2006年度 基本方針	Do 2006年度 主な取組み	Check 主な評価	Action 2007年度以降の方針
1 商品・サービスの安全かつ安定的なお届け	<p>■電力の安定供給と事故・災害の防止</p> <p>■お客さまにとって魅力のある商品・サービスの提供</p>	<p>最適な電源構成の実現／安定調達を大前提にした火力燃料の調達力の強化／適切な設備の運用・保全による高度な電力流通システムの実現・維持／災害に強い設備と体制の整備／品質マネジメントシステムにおける巡視や定期点検などの業務の実運用開始／技術・技能の維持向上／美浜発電所3号機事故再発防止対策における継続的な改善活動</p> 	<p>▶自己分析 品質マネジメントシステムの実運用の開始や、技術・技能の維持・向上と継承にむけた体制の整備など、電力の安全・安定供給の基盤を強化した。</p> <p>▶アンケートから メーカ・協力的会社の方々から、安全最優先の考え方で定期検査工程を計画・運用してきたことに対する評価が向上。</p> <p>▶専門家から 制度や施設、設備の改善だけではなく、それらを運用する人間の意識、技術力、およびその伝承などの重要性に着目していることは、重要なことである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●美浜発電所3号機事故の教訓と反省を決して忘れることなく、事業活動の根幹である安全確保を徹底してまいります。そして、電源構成の最適化、高品質かつ効率的な流通システムの構築に努め、お客さまに電力を安全かつ安定してお届けしていきます。</li> <li>●お客さまからのご要望を積極的に収集・分析し、商品やサービス価値の向上に反映させ、グループ一体となって、お客さまのくらしやビジネスの場にとけ込んだソリューション・サービスをお届けし、お客さま満足を高めていきます。</li> </ul>
	<p>■地球温暖化問題への対応</p> <p>■循環型社会への貢献</p> <p>■環境管理など基盤整備の充実</p>	<p>地球温暖化防止総合対策「ニュー-ERA戦略」の展開／（原子力発電の安全・安定運転、京都メカニズムの活用など）</p>  <p>産業廃棄物の3R活動の推進／ゼロエミッション戦略の検討／オフィスでの省エネ・省資源活動の展開 など</p> <p>大気汚染・水質汚濁防止など地域環境問題への的確な対応／PCB、アスベストなどの化学物質の厳正管理／グループ会社における環境マネジメントの定着／環境リスク管理体制の整備／環境広報・環境コミュニケーションの推進</p>	<p>▶自己分析 地球温暖化防止、循環型社会への貢献、基盤整備という重点3項目を中心に積極的に取り組み一定の成果をあげた。またCO<sub>2</sub>排出削減目標をさらに高い目標に見直し、ゼロエミッションにも取り組むこととした。</p> <p>▶アンケートから 環境負荷低減に向けた取組み、環境広報の充実などにより、当社の環境活動に関する認知度が向上。</p> <p>▶専門家から 関西電力の取組みは、使用電力量当たりCO<sub>2</sub>排出量が国内トップレベルであるなど、その先進性が評価できる。今後はグループ環境管理体制の強化、取引先を含めた環境負荷低減に取り組むことを期待する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地球温暖化問題への対応、循環型社会への貢献、およびこれら環境負荷低減の取組みを支えるさまざまな基盤の整備に引き続き積極的に取り組みます。</li> <li>●特に「使用電力量あたりCO<sub>2</sub>排出量を2008～2012年度の5年平均で0.282 kg-CO<sub>2</sub>/kWh程度まで低減する」および「今後5年程度を目途にゼロエミッションを達成する」という新たな目標の達成に全力を注ぎます。</li> <li>●また、こうした取組みの基盤となる、グループ一体となった環境管理体制の構築、環境配慮の組織風土の醸成、環境情報の開示、環境コミュニケーションも推進します。</li> </ul>
3 地域社会の発展に向けた積極的な貢献	<p>■地域事情・特性を考慮した地域イベントなどさまざまな地域活動の実施</p> <p>■従業員の社会貢献意識の向上</p> <p>■地域活性化の推進</p>	<p>地域に根ざした各種地域活動への積極的な実施・参加</p>  <p>社内ポータルサイト、社内報などによる、社会貢献活動、地域イベント、ボランティア活動などの情報発信</p> <p>エネルギー研究開発拠点化計画の推進／大阪の都市再生活動への貢献／関西の地域活性化にむけた企業誘致活動の展開</p>	<p>▶自己分析 従業員に対して地域共生に関するさまざまな情報発信を行い、職場における地域共生の考え方のさらなる浸透を図る必要がある。</p> <p>▶アンケートから 多くのお客さまから関西電力は社会に貢献していると評価いただいている。</p> <p>▶専門家から 地域に即した活動を進めることは大変重要。地域イベントなどへの協力が増え続けていることを評価する。また、従業員への活動支援を通じて、従業員の市民的センスがさらに磨かれることを期待する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域事情・特性に応じた地域社会への貢献や、地域活性化のための取組みなどを地域のみならずと連携し、進めてまいります。</li> <li>●今後も、従業員の社会貢献意識をさらに浸透させるため、社内ポータルサイトや社内報などを活用してさまざまな情報を発信していきます。</li> </ul>
	<p>■人権の尊重</p> <p>■ダイバーシティの推進と働きやすい職場づくり</p> <p>■安全衛生に関する取組み</p>	<p>全従業員に対する同和・人権研修の実施／人権標語の募集／役員研修の実施／全支店・支社の取組みに対する調査／グループ会社との情報交換会</p>  <p>カフェテリアプランの拡充／f-スタッフ制度・e-スタッフ制度の活用促進／適切な労働時間の管理／人材育成施策の充実／専門技術・技能者制度の導入</p> <p>災害防止施策・教育の実施／社内健康管理サイトの開設／グループ全体での安全活動の展開／安全衛生委員会の開催</p>	<p>▶自己分析 従業員一人当たり1.4回（/年）の同和人権研修の受講など、啓発活動の継続的な取組みや、安全衛生活動の取組みを確実に実行した。</p> <p>▶アンケートから 人権啓発に取り組むことへの肯定的な意見が、2005年度より増加。</p> <p>▶専門家から 人権の尊重と良好な職場環境の実現のため、全社的に取り組んでいることを心強く感じる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●従業員一人ひとりが、やる気・やりがいを持って、自らの技術・技能の向上に取り組めるよう、従業員をサポートするしくみづくりを推進いたします。</li> <li>●人権問題については、社内での取組みだけでなく、社外にも増して、積極的な社外活動を通じて、企業の立場から人権尊重の社会づくりに貢献していきます。</li> </ul>
	<p>■コーポレート・ガバナンスの充実</p> <p>■適時的確な情報発信とコミュニケーションの推進</p> <p>■エネルギーに対する理解促進</p>	<p>事業活動に伴うリスクの管理／内部監査機能の充実</p>  <p>社会のみならずと双方向のコミュニケーション活動の推進／報道機関への迅速的確な情報提供と、各種刊行物などを活用した適時的確な情報発信の実施／インターネットを活用したコミュニケーション活動の実施</p> <p>当社従業員による出前教室など、次世代を担う子どもたちのエネルギー教育への支援／電気の生産地と消費地の交流や各種説明会をはじめとする、原子力に対する理解活動の推進</p>	<p>▶自己分析 「会社と従業員の顔」が見える双方向コミュニケーションを推進。社会とのコミュニケーション活動をさらに充実させるため、地域のみならずと直接お会いする活動を進めることが必要である。</p> <p>▶社外の方から 当社の取組みに対し理解・共感と高評価の意見がある一方で、情報発信については、さらなる充実を求める意見がある。</p> <p>▶専門家から 「従業員が会社の顔である」と意識し、各従業員が社会の理解を得る努力をすることが必要である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●美浜発電所3号機事故や、発電設備に係るデータ改ざんなど不適切な取扱いについて、再発防止対策を確実に実施し、その取組み状況を適時お知らせしていきます。</li> <li>●原子力および当社への信頼回復、そして社会のみならずと選んでいただける企業グループをめざし、ホームページやPR誌、報道機関を通じた発表だけでなく、従業員一人ひとりの顔が見える「フェイス トゥ フェイスのコミュニケーション活動」に積極的に取り組んでいきます。</li> </ul>
6 コンプライアンスの徹底	<p>■各職場における啓発活動と自律的な取組みの推進</p> <p>■各種法令の遵守に向けた施策の実施</p> <p>■情報セキュリティマネジメントの推進</p>	<p>CSRキーパーソンに対するコンプライアンス研修会の実施／各職場での、業務に密着したテーマに関するディスカッションの実施／法務部門が直接第一線職場を訪問しての対話・研修活動／コンプライアンス事例集の改訂など、職場内啓発活動用ツールの充実</p>  <p>社会で注目度が高まっている法的問題に関するタイムリーな注意喚起／「独占禁止法遵守マニュアル」の改訂と「独占禁止法研修会」の継続実施／グループワイドでの法改正管理システム「法令FOCUS」の導入</p> <p>グループガバナンスの強化／取引先への情報管理の徹底</p>	<p>▶自己分析 各職場での自律的な「草の根コンプライアンス活動」が根付きつつあるが、一方で、当社発電設備に関して不適切な取扱いが判明するなど、「自分たちの業務に潜むリスクや問題点の認識」を含めて、コンプライアンス意識の浸透は道半ば。</p> <p>▶アンケートから 9割を超える従業員が、この1年で自身のコンプライアンス意識が向上したと回答。</p> <p>▶専門家から 信頼回復のためには何がなかを、自分の頭で考え、メリハリのある施策を継続的に実行することが重要である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各職場での啓発活動に加え、法務部門による第一線職場への直接的な対話・研修をより一層拡充し、各従業員が自分たちの職場・業務に潜む具体的なコンプライアンスリスクや問題点を意識するような実践的なコンプライアンス活動をさらに推進してまいります。</li> <li>●情報セキュリティの遵守や、適切な個人情報の取扱いを徹底するため、引き続き従業員への啓発を進め、認識レベルの均一化、社内ルールの定着化に努めます。</li> </ul>

# トップコミットメント



関西電力株式会社  
取締役社長

森 詳 介

## わたしたちの使命 ～お客さまや社会のお役に立ち続ける～

関西電力は、創業以来、半世紀以上にわたり、環境にも配慮し、地域のみなさまとの関係も大切にしながら、電気という商品を安全・安定的にお届けすることを通して、お客さまや社会のみなさまのお役に立ち続けることを最大の使命として、事業を営んでまいりました。

戦後の深刻な電力不足を解消するため、社運をかけて取り組んだ黒部川第四発電所(「くろよん」)の建設は、まさにそうした電気の安定供給に対する使命感の結晶とも言えるもので、その精神はくろよんスピリットとして、現在にも脈々と引き継がれています。たとえば、1995年の阪神淡路大震災の際には、お客さまに一日も早く電気をお届けしようと、自ら被災した従業員も含め、全社が一丸となって、電力設備の復旧にあたりました。私は、こうした強い使命感こそが当社の誇りであると考えています。

近年は、電力自由化が進展する一方、関西電力グループの事業領域も、エネルギーばかりでなく、情報通信や生活アメニティ分野など、大きく広がってきていますが、経営環境がどのように変わろうとも、私たちは、一人ひとりの従業員が、お客さまの喜びのために最善を尽くし、お客さまの豊かな暮らしや経済活動の基盤をしっかり支える企業グループであり続けたいと願っています。

## 関西電力グループのCSR ～関西電力グループCSR行動憲章～

私たちにとって、社会的責任(CSR)とは、「すべての事業活動を確実に遂行し、お客さまや地域社会、取引先・協力会社、株主、従業員などさまざまなステークホルダーに対し、企業としての責任をしっかりと果たしていくこと」であると考えています。そのために、2004年3月に「関西電力グループCSR行動憲章」を策定し、創業以来の精神とそれを実践するための取り組みを、6つの行動原則

に再整理し、それに基づいて社会的責任を積極的に果たしていくことを、社会のみなさまにお示しました。

## 信頼回復のために ～守るべきは守り、果たすべき責任は果たす～

そうしてCSRへの取り組みを積極的に推進していくことを改めて確認した矢先の2004年8月、美浜発電所3号機において、私たちの品質保証・保守管理システムの整備が不十分であったことから、大変な事故を発生させてしまいました。私たちはこの事故を深く反省し、二度と起こさないとの固い決意のもと、安全最優先を経営の最重要課題に位置づけるとともに、CSRのさらなる推進に取り組んでまいりました。

そうしたさなか、2006年暮れ以降、水力・火力・原子力発電所におけるデータの改ざんや、許認可申請漏れ、電気使用量の二重計量など不適切な取扱いが相次いで判明し、社会のみなさまからの信頼を再び損なうこととなりましたことは、本当に申し訳なく、改めて深くお詫び申し上げます。

損なってしまった信頼を取り戻すことは、たやすいことではありませんが、私たちは、これらの事故や不祥事を重く受け止め、グループ一丸となって、これまでも増して、安全文化の再構築、コンプライアンスの徹底など、CSRの実践に取り組んでまいりました。

仕組みの面では、各部門で業務の見直しを実施し、必要な仕組みの整備や予算・要員など経営資源の最適配分に取り組んでいます。

それらとあわせ、従業員一人ひとりが意識改革を進めていくことが大事であると考えています。何か迷ったときはもちろん、常日頃から自分で問題に気づき、的確な判断をし、自然ときっちりした行動ができるようにしていく。また、たとえ過去から慣習的にやっていることでも、問題のあるものは、一人ひとりが勇気を持って正していく。そのようなCSRの基本である「守るべきは守り、果たすべき責任は果たす」といった組織風土を、



全社で醸成し、実践していくことが、お客さまの満足や社会のみなさまからの信頼につながり、それが従業員一人ひとりのやりがいや成長にもつながっていく、そんなふうに私は考えています。

そうした認識に基づいた、私の掲げる「人を大切にす

る経営」を推進するため、私自身、積極的に第一線職場を訪問し、全社でコミュニケーションを深めていますが、そうしたなか、各職場でCSR実践への取り組みが広がってきていると手ごたえを感じています。

今後も、このような地道な取り組みを継続し、お客さまをはじめとするステークホルダーのみなさまの声に誠実にお応えし、グループの総合力を発揮しながら、お客さまにとって本当に価値のある商品・サービスを提供し続けてまいります。そうして社会から信頼され、お選

## CSRレポートを通して伝えたいこと ～これからもみなさまとともに歩み続けたい～

私たちは、このレポートを通じて、みなさまとのコミュニケーションをさらに深めていきたいと思っています。本レポートでは、CSRを実践していくために整理した、6つの行動原則にそって、私たち関西電力グループの取り組みを、できる限り具体的にご紹介しています。私たちのさまざまな取り組みをご理解いただき、さらに、みなさまからお気づきの点や今後の課題、期待することなど、いろいろなご意見、ご指摘を忌憚なくいただけましたら幸いです。

関西電力グループの一員として

# 私たち一人ひとりのCSR活動

関西電力グループは、関西電力をはじめ約60社およそ3万人の従業員で構成しています。その一人ひとりがCSR行動憲章とCSR行動規範を基に、それぞれの業務に沿った取組みを着実に実践しています。



高浜発電所  
電気技術アドバイザー  
課長  
牛島 厚二

原子力発電所の設備の工事や検査に際して、法令との整合性を確認し、担当者にアドバイスしたり、法令改正について伝達教育を行っています。不明な点があれば、メーカーなどにも確認し、関連する法令に照らしてチェックするなど、日頃から、コンプライアンスの徹底を心がけ、「慌てず、焦らず、近道をせず」をモットーに、業務の確実な遂行に努めています。



海南発電所  
発電室  
塩谷 陽一

火力発電所で発電設備の起動停止や出力調整など、運転保守を担当する私は、業務遂行前に必ず「火力技術者の行動規範」を朗読し、業務に関わるコンプライアンスを再確認します。発電所の業務は、お客さまに理解されにくいものですが「安全の確保」と「コンプライアンスの遵守」こそが信頼や信用につながるものと確信しています。



姫路電力所  
姫路電力システムセンター  
塩田 精二

架空送電線の保全党が、私の主な業務です。当事業所はISO14001の認証を受けており、業務の遂行においては、環境への配慮をとくに心がけています。また、私たちは地域の空間をお借りして設備を施設させていただいているのだという気持ちを忘れず、地域の方々に配慮し、安全で安定した電力供給ができるよう保全業務に努めています。



奈良営業所  
高田ネットワーク  
技術センター係長  
福嶋 正昭

配電設備の保守・点検や適正な電圧の維持など、設備運用を担当しています。業務においては、お客さまのために何ができるのか、また何をすべきなのかを常に考え、「私たちが関西電力の顔である」という思いで、お客さまや地域の方々と接してきました。職場のメンバーともコミュニケーションを積極的にとりながら、この思いを共有していきたいと思っています。



研究開発室  
電力技術研究所  
電力基盤技術研究室  
藤本 勝大

送電線の異常を、X線を活用し、診断する技術の開発に携わっており、電力を安全に安定的にお届けするため、リスク削減に向けた研究を進めています。それはときとして砂浜で1個のダイヤモンドを探すような地道な研究となりますが、送電設備の安全確保と信頼性向上をめざし、よりよい技術の開発に取り組んでいます。



北摂営業所  
北摂お客さまセンター  
リビング営業  
竹中 由佳

地域のお客さまに向けたオール電化イベントの企画や、地域の工務店さまなどがお客さまにオール電化をご提案されるにあたってのサポート業務に携わっています。常に心がけているのは相手の立場で考えること。お客さまからの感謝の言葉をやりがいに、お客さまのご要望やご相談を少しでもお客さまの満足につなげたいと、そんな思いを強く持っています。



滋賀営業所  
彦根お客さまセンター  
(料金)係長  
小澤 藤信

お客さまの電気メーターの検針から電気料金の回収までが、私の業務です。委託検針人さんたちとコミュニケーションを取りながら、電気料金の誤請求の防止に努めています。電気料金に関する業務は、お客さまから信頼をいただいてこそ成り立つもの。その信頼を損なわないよう「やるべきことをきちんとやる!」を地道に実践しています。



阪神営業所  
阪神お客さまセンター  
リビング営業(契約)  
坂下 和也

低圧工事のお申込みを受理、工事の設計・施工から送電までの工程を管理しています。お客さまの多種多様なニーズに、迅速かつ確にお応えするため、積極的に現場に出向き、常に「お客さま満足」が得られるよう、知識や経験を積んでいます。電気街を明るくするだけでなく、お客さまの心にも明かりを灯したい。それが夢であり目標です。

総合エネルギー分野

関電GASCO(ガス・コージェネ販売、ESCO事業)



関電ガス・アンド・  
コージェネレーション(株)  
CS推進部副長  
小沢 英雄

当社は、関西電力のガス販売代行、ESCO事業などを行っています。私の主な業務は「CS意識の向上」と「コスト意識の浸透」です。ビジネスマナーやコミュニケーションの向上を目的に毎日発信するCS情報メールは、500回を超えました。従業員に少しでも興味を持って読んでもらい、実践に活かしてもらえよう、日々知恵を絞っています。

情報通信分野

ケイ・オプティコム(インターネット接続サービス)



(株)ケイ・オプティコム  
お客様サービス  
グループリーダー  
嶋津 泰浩

ご利用者から寄せられるインターネットや電話に関する技術的な質問や問い合わせに対応しています。以前、サービスに支障が生じたとき、復旧のご連絡を差し上げたところ「ありがとう。助かったよ」とのお言葉をいただきました。サポート業務の大切さを感じ、これを機にいっそうお客様の立場に立った対応を心がけるようになりました。

生活アメニティ分野

関電SOS(ホームセキュリティサービス)



(株)関電セキュリティ  
オプ・ソサイエティ  
総務部課長  
茅野 智弘

総務業務の全般に携わっています。CSR活動では、とくにコンプライアンスの徹底を図っています。当社は、お客さまの大切な情報を扱うため、保有する情報の管理には細心の注意を払っています。こうしたCSR活動を各従業員が地道に続けることで、お客さまとの信頼が強まり、また、企業としても成長できるのではないかと考えています。

電気を作る

電気を送る

電気を届ける

グループで暮らしやビジネスを支える



# 関西電力グループについて

関西電力グループはエネルギーをコアに、くらしの基盤となる領域において「お客さま満足No.1企業」をめざしています。その実現のため、グループのコミュニケーションを深め、総合力を発揮しながら事業活動を進めています。



# ステークホルダーへの誓い

私たち関西電力グループは、事業活動を通じて、さまざまなステークホルダーと関わっています。社会の一員としての責務を確実に果たし、ステークホルダーのみなさまのご期待に誠実にお応えすることでみなさまからの信頼をいただきながら、社会の持続的発展へ貢献していきたいと考えています。

ステークホルダー

ステークホルダーへの誓い

## お客さま

お客さまニーズの的確な把握に努め、よりよい商品・サービスの提供を通じてお客さまとの信頼関係を築きます。

## 地域社会

地域や生活に密着した事業者として、地域社会と連携し、地域が抱える課題の解決に積極的に貢献することで、地域社会との信頼関係を築きます。

## 取引先

環境に配慮しながら、安全・品質・価格面で優れた資機材・サービスを適切な時期に調達し、取引先との信頼関係を築きます。

## 株主・投資家

公平かつ迅速な情報開示や、企業価値の向上に努めることで、株主・投資家のみなさまの信頼に応えます。

## 従業員

事業の原動力である従業員一人ひとりが、やる気を持ち、やりがいを感じながら能力が発揮できるよう、組織風土の形成やしきみづくりに努めます。



グループ会社（連結子会社および持分法適用会社） 2007年3月31日現在

### 総合エネルギー

- 堺LNG(株)
- 関電ガス・アンド・コージェネレーション(株)
- 関電エネルギー開発(株)
- 大阪バイオエナジー(株)
- 越前エナライン(株)
- 他2社

### 情報通信

- (株)ケイ・オプティコム
- (株)ケイ・キャット
- (株)関西どっとコム
- 関電システムソリューションズ(株)
- 他5社

### 生活アメニティ

- 関電不動産(株)
- (株)クリアパス
- (株)関電セキュリティ・オブ・ソサイエティ
- かんでんイーハウス(株)
- (株)関西メディカルネット
- 関西住宅品質保証(株)
- (株)かんでんジョイライフ
- (株)関電ファシリティマネジメント
- (株)かんでんCSフォーラム
- (株)関電アメニックス
- 他3社

### グループサポート

- (株)かんでんエンジニアリング
- (株)日本ネットワークサポート
- (株)商いビズスクエア
- 関電プラント(株)
- 黒部峡谷鉄道(株)
- (株)ニュージェック
- (株)原子力安全システム研究所
- (株)原子力エンジニアリング
- (株)環境総合テクノス
- 関電サービス(株)
- (株)関電オフィスワーク

- (株)関電パワーテック
- (株)関電L&A
- 関電ビジネスサポート(株)
- (株)エネゲート
- (株)きんでん
- 他9社

### その他

- 関電ジオレ(株)
- (株)関電インターナショナル
- 関電ベンチャーマネジメント(株)
- (株)かんでんエルハート
- ラインコム(株)
- 他2社

# 経営方針

関西電力は、創業以来「お客さまのお役に立つこと」を変わらぬ使命としてきました。この精神こそが、関西電力グループの経営ビジョンとCSRへの取組みの基盤となっています。

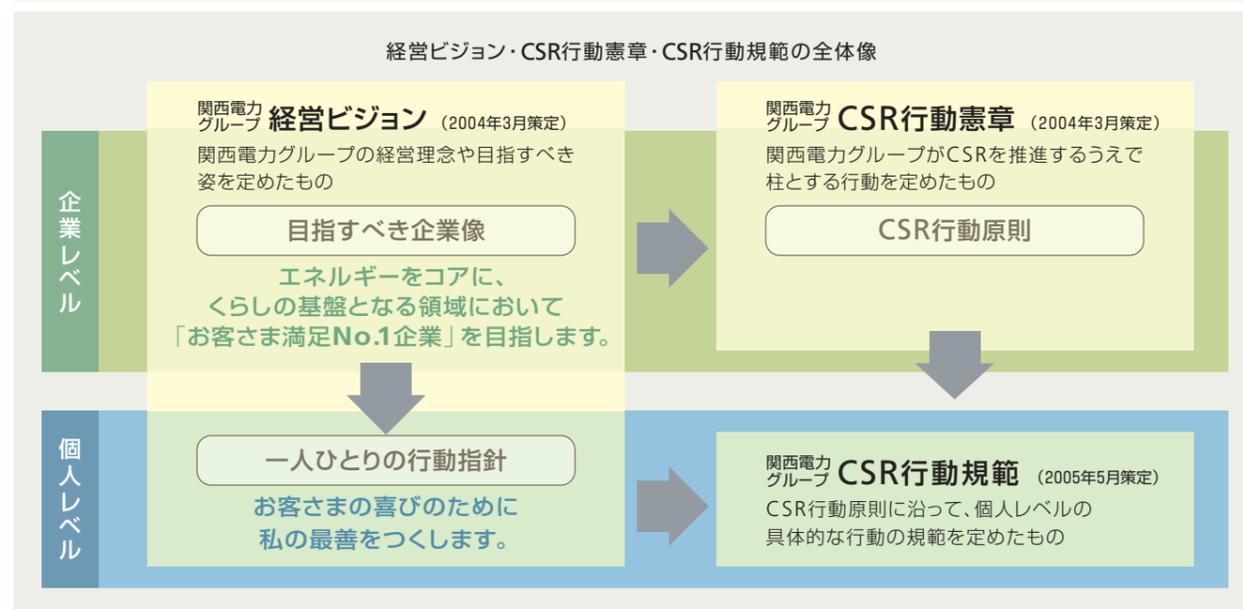
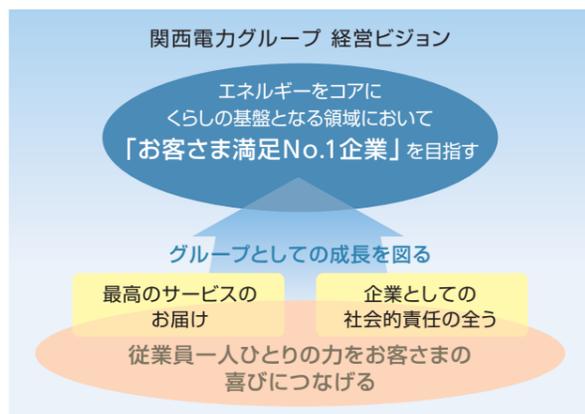
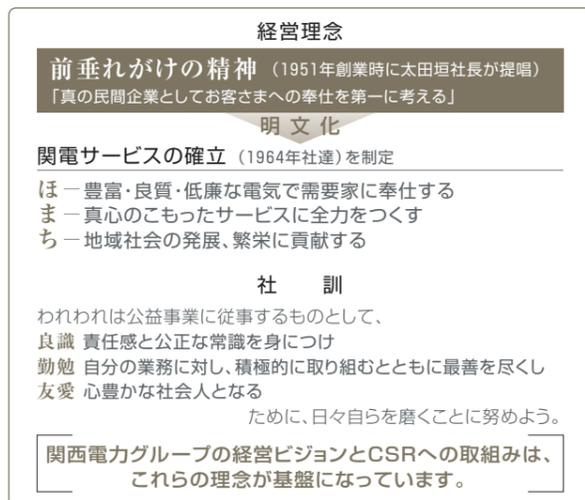
## 経営の理念と従業員のための指針

創業間もない1951年、初代社長太田垣士郎は「前垂れがけの精神」を唱えました。前垂れがけに象徴される大阪商法の精神を継承し、真の民間企業として「お客さまへの奉仕を第一に考える」ことを提唱したのです。経営理念ともいえるこの精神は、1964年に策定された「関電サービスの確立」で、「ほ」「ま」「ち」(右図参照)の3項目に凝縮されました。また、太田垣社長が「良き社風の涵養を」と全従業員に説いた「良識・勤勉・友愛」は、社訓としていまも受け継がれています。

## 私たちがめざす姿・経営ビジョン

2004年3月、当社グループは「関西電力グループ 経営ビジョン」を策定し、「お客さま本位」という創業時からの精神と当社グループがめざす姿を改めて共有しました。当社グループがめざす「お客さま満足No.1企業」を実現するには、「最高のサービスのお届け」と「企業としての社会的責任の全う」が不可欠と考えます。これらを従業員一人ひとりが実践することで、期待される利益を確保し、グループとしての成長を図ってまいります。

関西電力グループ経営ビジョン  
<http://www.kepco.co.jp/corporate/vision/index.html>



# CSR方針

私たちは6つの行動原則からなる「関西電力グループCSR行動憲章」および、グループの一人ひとりがこれを自らの行動として実践できるよう「関西電力グループCSR行動規範」を策定しています。

## 関西電力グループCSR行動憲章

関西電力グループの事業活動は、お客さま、地域社会のみならず、取引先のみならず、株主・投資家のみならず、従業員、そのほか社会の多くの方々を支えられています。こうしたみなさまから頂戴する信頼こそが、関西電力グループが企業としての使命を果たし、持続的に成長を遂げていくための基盤です。

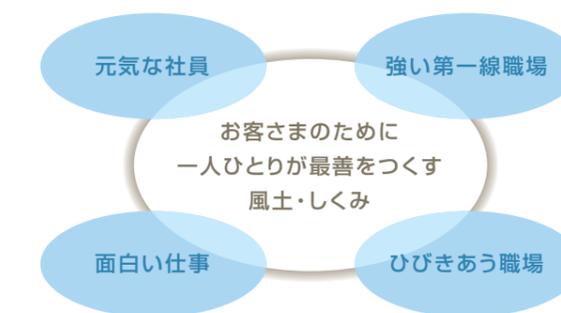
関西電力グループにとって、CSRとは、コンプライアンスや透明性の確保などにより、社会の一員としての責務を確実に果たすことに加えて、グループの事業活動に対して社会のみなさまから寄せられる期待に誠実にお応えすることにより、社会の持続的発展に貢献していくことと考えています。

このような認識のもと、私たちは、6つの行動原則からなる「関西電力グループCSR行動憲章」を策定しました(2004年3月)。

## 関西電力グループCSR行動規範

事業活動の原動力は、一人ひとりの従業員です。私たちは、従業員一人ひとりをかけがえのない存在として尊重し、その思いを受け止め、その力が最大限発揮できるよう、「元気な社員」「面白い仕事」「強い第一線職場」「ひびきあう職場」を基本に、組織風土・仕組みづくりに努めています。

また、従業員一人ひとりが、社会の一員として、自らの責任を確実に果たし、社会からの期待に応えることができるよう「関西電力グループ CSR行動規範」において個人レベルでの具体的な規範を示しました(2005年5月)。これにより、従業員一人ひとりにおいても、CSR行動規範に沿って、業務を遂行するようにしています。



関西電力グループCSR行動規範  
<http://www.kepco.co.jp/corporate/csr/standards.html>

## 関西電力グループCSR行動憲章

### 1 商品・サービスの安全かつ安定的なお届け

関西電力グループは、社会に不可欠なライフラインを担う事業者として、お客さまの暮らしの基盤を支えていることを認識し、商品・サービスの安全かつ安定的なお届けに、日々、万全を期します。

### 2 環境問題への先進的な取組み

関西電力グループは、環境との関わりが深いエネルギー事業者として、事業活動が地球環境に与える影響の大きさを認識し、自らの事業活動に伴う環境負荷の低減に努め、世界最高水準を目指します。さらに、よりよき環境の創造を目指した先進的な取組みを行い、持続可能な社会の構築に積極的に貢献します。

### 3 地域社会の発展に向けた積極的な貢献

関西電力グループは、地域や生活に密着した事業者として、地域社会の発展なくしては、自らの発展はありえないという認識のもと、地域経済や地域コミュニティの活性化に向けた取組みを通じて、地域社会の発展へ積極的に貢献します。

### 4 人権の尊重と良好な職場環境の構築

関西電力グループは、「人権の尊重」を国際的な合意に基づく重要な責務であると認識し、グループの事業活動に関わるすべての人々にとって、差別のない、安全で働きやすい職場の確保に努めます。

### 5 透明性の高い開かれた事業活動

関西電力グループは、事業活動に社会の声を的確に反映させるとともに、事業運営における公正さを確保し、社会に対する説明責任を誠実に果たしていくため、社会のみならず、コミュニケーションを一層推進し、透明性の高い開かれた事業活動を行います。

### 6 コンプライアンスの徹底

「企業倫理の確立」と「法令等社内外のルール」の遵守は、企業が社会に存在する上で要求される責務であり、関西電力グループは、これらをすべての活動の基盤として、確実に実践します。また、これらの実践を保障するためのしくみを構築し、その維持・改善を図ります。

# CSR推進体制とその取組み

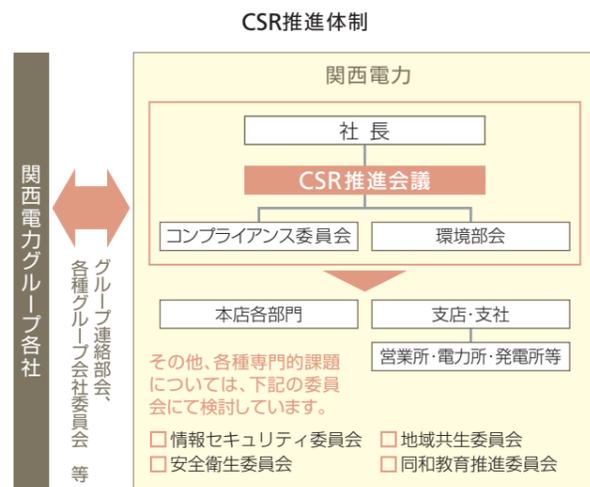
一人ひとりがCSRについて理解を深め、常にこれを意識しながら業務を遂行する——。そのような体制こそがCSRの推進には重要と考え、関西電力グループは「CSR推進会議」を機軸としたさまざまな取組みを展開しています。

## CSR推進会議を中心としたCSR推進体制

当社グループは、社長を議長とするCSR推進会議を設置し、グループ全体のCSR推進に関する総合的方策の策定、具体的方策の総合調整・実施の促進などを行っています。

当社は、CSR推進会議で策定された方針に基づき、それぞれの取組みを展開し、グループ各社はCSR総括責任者やCSR総括窓口を設け、グループ連絡部会などを通じて、情報提供や意見交換を積極的に進めています。

今後もこうした体制を活かし、グループ全体でCSRを推進するとともに、各所の意見を反映させながら、総合的方策や促進策の検討を図っていきます。



## CSR推進の具体的な取組み

### ■ 経営層と第一線職場のコミュニケーション

当社は、社長をはじめ経営層が積極的に第一線職場へ出向き、CSRに対する考え方を直接伝え、理解の促進に取り組んでいます。その際には、意見の交換などによって、各職場の課題や問題の早期把握に努め、経営に反映させています。



社長の第一線職場訪問の様子

### ■ CSRキーパーソンの選任と研修を通じた啓発活動

それぞれの職場ではCSR推進のためのCSRキーパーソン\*を選任し、彼らへの研修を通じて全従業員への啓発活動を展開しています。研修では、社長の訓示のほか、社外の専門家によるコンプライアンスやCSRの講演や小グループでの事例研修も実施し、問題発見力や課題解決力の向上を図っています。

また、CSRキーパーソンは研修の内容を各職場に持ち帰り、従業員一人ひとりへの啓発活動に活用しています。このほか階層別研修にもCSRに関する内容を取り入れるなど、さまざまな方法でCSRの定着に取り組んでいます。

\*2007年4月現在、職場の部長・課長クラス約110名をキーパーソンとして選任。



CSRキーパーソン研修の様子

## 浸透のため各種啓発ツールの充実

各種ツールを活用し、CSRの意識浸透に努めています。CSR行動規範などを記載したコンダクトカードを配布するほか、社内報や社内ポータルサイトで情報を発信。2006年12月からは、CSRに関するeラーニングの対象者を関西電力だけでなくグループ会社に広げました。



○社内報「関西電力新聞」  
全従業員を対象に毎月1回発行。各事業所の取組みなども掲載しています。



○コンダクトカード  
関西電力グループの経営ビジョンやCSR行動規範を記載した携帯用カード。裏面に自らの行動目標を記載し、日々の業務における行動や目標の確認に活用します。



○CSR eラーニング  
一般的なCSRの考え方から、関西電力グループのCSRの取組みまで、CSRの基礎が学べるようになっています。



○CSRサイト  
CSRキーパーソン研修で使用した資料や事例集などを紹介。また、各支店・支社の独自のサイトもあり、ニュースやトピックス、メッセージなど充実した内容となっています。

員が伝道師」という意識をもち、伝達活動を精力的に広めています。活動にあたっては、支店長が室長・所長へ取り組むべきテーマや自分の思いを伝え、室長・所長は課長へ、課長は係長へと、それぞれが職位や立場、経験に基づいてそれらを咀嚼しながら、自分の言葉で伝えます。最終的には係単位の小集団全員で話し合い、思いを共有・浸透させています。

### ■ 評価・表彰制度「和歌山CSRアクション2006」活動

【和歌山支店】

和歌山支店ではCSR意識の定着を図る取組みとして、2006年度に「和歌山CSRアクション2006」活動を展開しました。これは、委託検針人・委託集金人職場を含めた各職場が、職場実態に応じた身近な取組みテーマを検討・実施し、その結果を評価・表彰するものです。2006年度上期は、92項目のテーマのなかから、各業務機関における優秀職場を所長が表彰。さらに、支店全体での優秀職場として支店・業務機関を4職場、および委託検針人・委託集金人職場を1職場、支店長が表彰しました。この活動は2007年度も継続して実施しています。



委託検針人・委託集金人の優秀職場（和歌山営業所）

## CSR調達方針

### 調達活動の基本理念

当社の購買部門は、設備の最適な形成・維持・運用のために、環境に配慮しつつ、安全・品質・価格面で優れた資機材・サービスを適切な時期に調達しています。このような調達活動は大切なパートナーである取引先のみならず、みなさまにより支えられていますので、相互に信頼関係の醸成に努め、これまで以上に強固な

パートナーシップを構築しながら、調達活動を通じたCSRを推進していきたいと考えています。

そのため、当社は、以下の5項目からなる「調達活動の行動基準」を制定し実践しており、取引先のみならず、みなさまにも理解し積極的に実践していただくようお願いしています。

### 調達活動の行動基準

#### 1. 安全の最優先、品質・技術力の維持・向上

安全を最優先に考え、設備を最適に形成や維持、運用していくための、品質・技術力の維持・向上に資する取組みや対策を講じていきます。

#### 2. 環境への配慮

環境負荷の少ない資機材およびオフィス用品の調達（グリーン調達）を推進し、取引先の皆さまと協働して循環型社会の構築に貢献します。

#### 3. 強固なパートナーシップの確立

取引先とサプライチェーンに対して協働して改善に取り組むことで、強い信頼関係を構築し、お互いに成長・発展をめざします。

#### 4. 透明性の高い開かれた取引

安全・品質・価格面で優れた資機材やサービスを適切な時期に調達するため、国の内外を問わず、広く門戸を開いています。また、取引先の選定にあたっては、安全性、品質・技術力、環境への配慮、価格、納工期の確実性、保守・管理の実施状況などに基づき、経済的合理性を追求し社会的合理性にも配慮しながら公平・公正に行います。

#### 5. コンプライアンスの徹底

全ての関係法令およびそれらの精神を遵守し、特に、安全に関する関係法令の遵守、人権尊重（児童労働・強制労働の禁止など）、個人・秘密情報の厳正な管理には十分配慮します。

## さらなる意識の向上にむけて



神戸営業所  
所長室長  
CSRキーパーソン  
藤木 正規

神戸営業所では、「当たり前のことを、ぼんやりせずに、ちゃんとする」をCSRの定義としています。それはまさに、各人が本業を確実に遂行することに尽きます。所員に意識啓発するときも「特別なことをするわけではない。各人が任せられた仕事をきっちり処理していくことである」と説明しています。そして、CSRという言葉をもっと浸透させ、より身近に感じてもらうために「CSR解説書の作成」「パソコンの壁紙の活用」「CSR行動目標の設定とフォロー」など、ツールや環境の整備を進めています。今後も引き続きキーパーソンを中心とした活動を展開し、さらなる意識の向上に努めていきたいと考えています。

# 発電設備にかかる不適切な事象の概要と再発防止への取り組み

当社は経済産業省(2006年11月30日付)および国土交通省(2006年11月21日付)より、発電設備におけるデータ改ざん、必要な手続きの不備等についての点検指示を受け、徹底的な総点検を実施しました。その結果、多数の不適切な事象が判明し、経済産業省(2007年5月7日付)、国土交通省(2007年5月16日付)より行政処分を受けました。今後は、再発防止対策を着実に実施し、コンプライアンス意識の徹底に努めるなど、全社一丸となって、社会のみならずお客様の信頼を賜ることができるよう努めてまいります。

## 不適切な事象の概要と行政処分

今回の点検では、不適切な事象を徹底的に洗い出し、過去の不正を清算するという気構えで、記録等に基づく点検と、それを相互補完する観点からの網羅的な聴き取り調査を実施しました。記録等に基づく点検では、約2,300人・日の人員を投じました。さらに、聴き取り調査では、約5,000人にのぼる発電部門に所属する従業員へのアンケート、約300人の第一線職場の役職者・工事請負会社従業員への面談調査を実施し、調査対象期間を限定することなく、少しでも思い当たる場所があれば申し出るという、多岐に亘った点検を実施しました。

その結果、24事案、件数にして994件の不適切な事象が判明しました。これについて、経済産業省・国土交通省へご報告しましたところ、原子力発電設備の安全が損なわれるような事象はなかったと評価されたものの、コンプライアンスの観点から問題があったと評価され、行政処分を受けました。

不適切な事象の内訳	
●水力	4 事案(959件)
●火力	12 事案(27件)
●原子力	8 事案(8件)

行政処分内容
●保安規程の変更命令(経済産業省)
●川合発電所および栃生発電所の許可最大取水量の変更等(国土交通省)

## 原因と再発防止対策

これらの不適切な事象は、「第一線職場への支援の不足」「CSR推進活動が不十分」「モニタリングの不足」といったことが原因で発生したものでした。

当社はこれまで、「火力発電所等における定期事業者検査に関する不適切事項」、「美浜発電所3号機二次系配管破損事故」等に対する再発防止対策を策定し、全社を挙げて取り組んできました。

しかしながら今回の点検において、それらの再発防止対策がとられていたにもかかわらず、一部の不適切な事象については、それらの対策実施以降に発生したもので、お

よびそれ以前から慣習的に行われており、対策実施以降も継続していたものが認められました。

このことから、再発防止対策の策定にあたっては、これまで当社が実施してきた再発防止対策を再評価した上で、必要な対策の新たな策定および、現在実施している対策の充実を検討いたしました。その結果、以下のような対策を策定いたしました。今後は、コンプライアンス意識の徹底に努めるなど、再発防止対策を着実に実施してまいります。特に、過去から慣習的にやっていることでも、問題のあるものは、一人ひとりが勇気を持って正していくように組織風土にまで踏み込んだ取り組みを行ってまいります。

再発防止への主な取り組み
<b>①第一線職場への支援策の充実</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・業務に必要な法令手続きの確実な把握</li><li>・最新法令情報の提供</li><li>・法令教育の充実(発電部門)</li><li>・マニュアル、手順書等の整備(発電部門)</li></ul>
<b>②CSRの更なる推進</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・社長、役員層からのメッセージの継続的発信</li><li>・CSRキーパーソン研修等に基づく啓発研修の展開</li><li>・コンプライアンスリスクに関するディスカッションの実施</li><li>・各職場への巡回研修、階層別研修の充実</li><li>・研修ツールの作成・整備</li><li>・各職場の実態に応じた身近な取り組みの実施</li><li>・CSRの取り組み内容の共有</li></ul>
<b>③モニタリングの強化</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・再発防止対策の実施状況の監査</li><li>・「設備関係相談窓口」の設置</li><li>・「コンプライアンス相談窓口」の再周知</li></ul>
<b>④全電力間でのトラブル情報の共有等</b> <p>取り組みの具体的な内容については、一部ですが、本レポートP11-12「CSR推進体制とその取り組み」、P77~80「第6章 コンプライアンスの徹底」に掲載しておりますのでご覧ください。</p>

不適切な事象の具体的な内容と再発防止策の詳細については、ホームページをご覧ください。

「お詫び:当社発電設備におけるデータ改ざん等について」 <http://www.kepco.co.jp/notice/owabi200703.html>