

ステークホルダーダイアログ

大阪ガス株式会社 環境・社会行動レポート 2005 を読んで

開催日 平成 17 年度 12 月 21 日

開催場所 大阪ガス泉北製造所

神戸大学 経営学部

平成 17 年度 國部克彦ゼミ

TA 篠原阿紀

ゼミ生 高橋達也

岸本幸子

見持有紀

嶋田恭知

竹村和恵

田中利太

辻子昌尚

馬場佐矢子

林廉紘

福森洸

星野修士



はじめに

平成 17 年 12 月 21 日に大阪ガス株式会社様と神戸大学経営学部國部ゼミによるステークホルダーダイアログが行われました。大阪ガス株式会社様からは環境部と泉北製造所の方々に参加していただき、國部ゼミからは総勢 15 名が参加し、それぞれ意見交換をしました。

ステークホルダーダイアログとは、企業と直接又は間接的に係る利害関係者との対話・意見交換のことであり、企業のコミュニケーション活動の一環として行われています。

企業は決算報告を始め様々な情報開示を行っていますが、その一環として環境報告書の発行があります。この環境報告書とは、企業等の事業者が、経営責任者の緒言、環境保全に関する方針・目標・計画、環境マネジメントに関する状況（環境マネジメントシステム、法規制遵守、環境保全技術開発等）、環境負荷の低減に向けた取組の状況（CO₂排出量の削減、廃棄物の排出抑制等）や社会への貢献、地域住民との交流など、企業の社会的責任について取りまとめ一般に公表するものです。環境報告書を作成・公表することにより、利害関係者とのコミュニケーションが促進され、事業者の環境保全に向けた取組の自主的改善とともに、社会からの信頼を勝ち得ていくことに大いに役立ちます。

しかしながら企業側の公表する環境報告書の情報が多岐にわたることが多いため、ときに利害関係者である消費者や株主が求める情報との間にギャップが生じたり、消費者や株主の求める情報が不足することがあります。そこで我々國部ゼミ生は、大阪ガス株式会社様の環境報告書をベースに同業他企業の環境報告書を比較分析することにより、環境報告書に記載した方が望ましいと思われる事項の提案や、開示された情報に対する質問をレポートにまとめ、このレポートをもとに質疑応答という形でステークホルダーダイアログを行いました。

大阪ガス株式会社 環境・社会行動レポート 2005 を読んで

環境・社会行動レポート 2005 年度版を 2004 年度版、東京ガス CSR 報告書 2005 及び関西電力グループ CSR レポート 2005 と比較検討する。比較にあたっては全体構成、社会価値（環境面）及び社会価値（社会面）の 3 つの視点から検討する。

目次

- 1 全体構成 (P. 4～9)
 - (1) 2004 年度との全体構成の比較
 - (2) 全体構成の東京ガス、関西電力との比較
 - (3) Web 上での全体構成の東京ガス、関西電力との比較
 - (4) 報告書のデザインについて
 - (5) ガス・電力の自由化について

- 2 環境面 (P. 10～17)
 - (1) 報告書を読んだ感想
 - (2) 環境経営
 - (3) 環境行動指針 I
 - (4) 環境行動指針 II
 - (5) 環境行動指針 III

- 3 社会面 (P. 18～23)
 - (1) 大阪ガス 2004・2005 社会面比較
 - (2) 東京ガス CSR 報告書 2005 (社会面) の要約
 - (3) 関西電力 CSR レポート 2005 (社会面) の要約
 - (4) 大阪ガスと東京ガスの社会面の比較
 - (5) 大阪ガスと関西電力の社会面の比較

- 4 当日の質疑応答 (P. 24～25)

1 全体構成について

(1) 大阪ガス 2004 年度との全体構成の比較

まず、大阪ガスの環境報告書の全体構成について調べるために、大阪ガスの前年度の環境・社会活動レポートとの構成の比較を行った。比較の結果は下記のとおりである。

①分量が 20 ページ減っている

- ・大阪ガス 2004 年度、2005 年度を比較すると、ページ数が減少している。

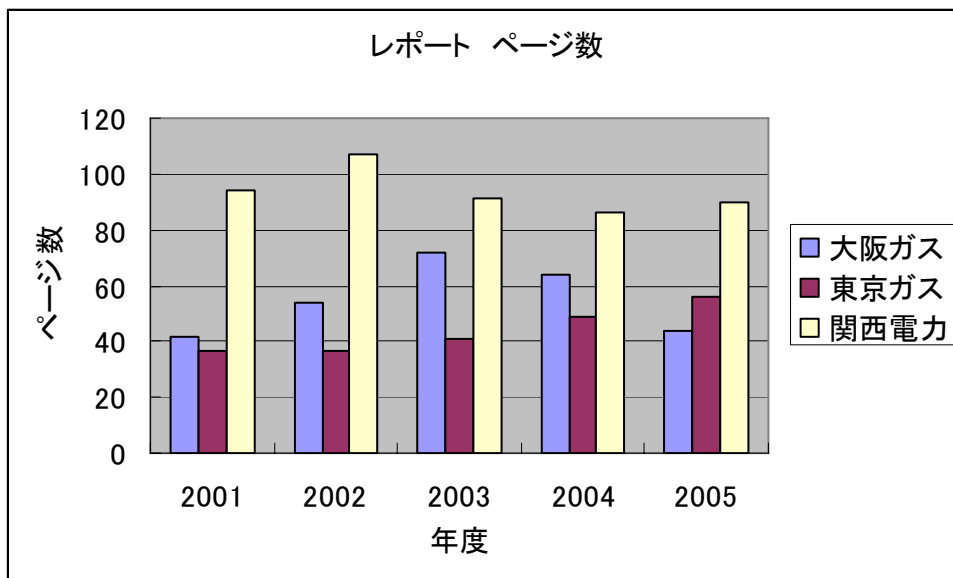
(例)ハイライトをなくしている。環境経営指標を 2 ページから 1 ページにしている等

●質問：ページ数の推移を比較すると、大阪ガスは変動が大きいですが、レポートと HP 両方に載せる内容、HP だけに載せる内容と分ける基準などはあるのか？また、具体的にページ数はどれぐらいが好ましいといった社内の基準はあるのか？

◎回答：基本的な考えとしては、より多くの方が情報ニーズを持っていると考えられる、最小公倍数的な項目についてはレポートに記載する。詳細なデータや少数の専門家の方の関心が高いと考えられる項目については、HP 上に記載するという方針である。従来、当社のレポートは網羅的で詳細な情報を提供するということを志向しており、その意味では一定の評価をいただいたが、その一方で、「情報量が多すぎる」「文字が小さい」「ポイントがわかりにくい」といった批判の声もあり、そのような声にもこたえる必要があると考え、2005 年度版では思い切って冊子のページ数を 2/3 に減らし、あわせて HP との連動を考え、簡潔でわかりやすい内容になるように努めた。

☆提案

- ・目次で 2004 年度は目次に「new」, 「renewal」が書いてあって、前年度と比較しやすかった。2005 年度はなくなっているが、復活してほしい。



(2) 全体構成について東京ガス、関西電力との比較

次に、同じガス事業を営む東京ガス㈱の「CSR報告書」と、関西で電力事業を営む関西電力㈱の「CSRレポート」のそれぞれの2005年度版のものと全体構成について比較してみた。他社の報告書と比較した具体的な結果は下記のとおりである。

評価できる点

①中長期目標と実績が詳しく書いてある点。

- ・大阪ガスはP11, 12に表一覧になっていて、項目数が28項目もあり詳しい。今年度と2010年度の目標と、前年度の実績が書かれてある。
- ・東京ガスは5つの項目について目標を立てている。目標年度は2010年度や2005年度とばらばらである。
- ・関西電力は18項目の、前年度の実績と、3年先までの目標を定めている。

②第三者意見書への改善策を書いている点。

- ・大阪ガスは第三者意見を四人分、項目別に載せている。また、それに対する対応がある。
 - ・東京ガスは第三者意見を二人分書いているが、それに対する対応などの記述がない。
 - ・関西電力は第三者意見が一人分書かれてあるが、それに対する対応などの記述がない。
- 大阪ガスは、第三者意見の意見を多く載せていて、またそれに対する対応策も載

せている点が、外部の意見を積極的に取り入れて、その意見に対して改善しようとする前向きな姿勢が見られて良かった。

●質問:P11の中長期目標が大変詳しいが、それらの項目は何を基準にして決めているのか、例えば会社内部だけで決めているのか、外部の有識者の意見を取り入れているのかなど、具体的に教えて欲しい。

◎回答:目標項目の設定に関しては、社会の動向や他社の活動内容を勘案し、また、識者の意見も参考にしながら事業活動にかかわる環境項目を設定している。目標値に関しては、それぞれの目標の技術的な実現可能性と対策に要するコストを担当部署と個別に検討して決定している。

●質問:今年は4人の有識者が選ばれているがどういう基準で選ばれているのか?

◎回答:当社の環境活動を論じていただくうえで、「温暖化」「資源生産性」「消費者保護や製品責任」「CSR・ステークホルダーとのコミュニケーション」という4つのポイントになる項目があると考えている。それぞれの項目に論じていただくうえで、学識者の方、企業の方、非営利組織の方といった属性のバランスも考慮しながら4人を選んでいる。

●質問:ボランティアや資格目的で休んでいる人が11人いるが、その人たちの部門はどのようなのか?(部門によって休暇が取りにくいところもあるのか?)

◎回答:本社組織の職員、各事業部の営業部署の職員、関係会社の出向者など、部署を問わず、休暇の取得実績がある。勤続年数等の適応要件を満たす全社員を対象としたもので、休暇の取りやすい、取りにくいといったことが部署によってあるわけではない。

☆提案

・P8のコンプライアンスの図で「エネルギーと地球環境」委員会など書いてあるが、これがどういうことをしているか、具体的に書いた方が分かりやすいと思う。

(東京ガスは詳しく書いている。→例 東京ガス(P.8)CSR推進会議では14名の委員からなる会議。2004年度12月に会議が開かれ、具体的な取り組みとして、①ブランドノートの発行、イントラネットや社内報の情報発信②外部のアンケートや総合満足度調査などの結果分析③インターネットでの情報発信、CSR報告書の企画立案などを実施した)

・東京ガスでは、現場の人の写真と、コメントが事業内容別に13人分書いてあって、具体的な状況が分かるので、大阪ガスも具体的に書いていただけると理解しやすい。

・有識者による意見書で、人数が6人から4人、ページ数が2ページから1ページへと

減っているが、ここは逆に増やした方が、オープンなイメージが出ていいのではないか。

- ・企業間比較しやすいよう環境会計作成基準を業界でまとめて、その内容を公開してはどうか。

(3) Webでの全体構成の東京ガス、関西電力との比較

近年、情報開示の手段として Web を使った開示が盛んに行われている。そこで、大阪ガス、東京ガス、関西電力のそれぞれのホームページの「CSR活動について」・「環境活動について」といった項目でどのような情報開示が行われているのか比較してみた。比較した結果は下記のとおりである。

- ・大阪ガスの HP 上の「環境・社会活動に関する取組み」では、「マネジメント」「環境活動」「社会行動」「レポート・データ」に分かれており、その中でどのような内容が触れられているかわかりやすかった。
- ・東京ガスの HP 上の「東京ガスの社会的責任」では「コーポレートガバナンス」「お客様サービス」「環境への取組み」「安全対策」「地域社会とともに」「従業員とともに」「株主・投資家とともに」という7つのテーマごとに具体的にどのような活動を行っているのかわかりやすく記されていた。
- ・関西電力の HP 上の「関西電力グループの CSR レポート」では目次が記されているだけで具体的な内容については記されていない。
- ・大阪ガスは環境報告書についてのアンケートに答えたら、毎月20名に粗品が送られる。
- ・東京ガスは粗品が送られるが、人数の明記はない。
- ・関西電力は粗品が送られるといった記述はない。

●質問：天然ガスの採掘可能量について63年としており、他社でも約60年としていますが、将来、天然ガスの供給が厳しくなったときへの対応策等はどのようなものがあるのか？

◎回答：ここ数年、世界各地で新たに天然ガスが発見されており、確認埋蔵量については減少しておらず、可採年数も同様に横ばいのまま推移しているのが現状である。

☆提案

- ・大阪ガスの HP は具体的な活動についてはわかりやすいが、東京ガスの HP と比べてみると開示内容が少し乏しく感じられる。開示内容をより充実させてはどうか。

- ・「わくわくガスランド」が載っていて、ゲームをしながら、ガスについての歴史や仕組みが分かり大変勉強になるので、もっとアピールしたほうがよいのではないかな。
- ・大阪ガスではアンケートを送ってもらおうとする努力は見られるが、それならば送られてきたアンケートの結果についても報告書に記載するほうが好ましいのではないかな。

(4) 報告書のデザインについて

大阪ガス、東京ガス、関西電力の3社の2005年度版の報告書と大阪ガスの2004年度版の報告書の4つの報告書でページの見やすさ、写真の構成などのデザインについて比較した。比較結果として、①2005年度版のレポートでよいと感じた点と②2004年度あるいは他社のレポートの方がよいと感じた点の二つに分けて記した。詳細は下記のとおりである。

①2005年度のレポートで良いと感じた点

- ・ページ右端の小見出しが項目別にカラフルに記載されていて見やすい。
→これは大阪ガスだけがやっていたもの。2004年度では、表紙からも小見出しが見えてより各ページを開け易い。

②2004年度あるいは、他社の方が良いと感じた点

- ・経営者の緒言などの意見を載せているページで、他社と比べてもまた、2004年度と比べても経営者(話し手)の写真がとても小さい。
→自社の環境への取り組み姿勢等を語る経営者の重要な意見なので、写真が大きく、また読者に語りかけるようなものを使ったほうが、説得力があるイメージが出るのではないかな。
- ・報告書全般にわたって感じたことだが、余白が少なく、文字の箇条書きが羅列して見にくいように感じた。
→そのように感じた理由は、「URL 詳細の記述」が必要以上に空白を埋める形で存在している点、イラストや写真の使用頻度は2004年度や他の企業とあまり変わらないのだが、イラストや写真を右端に集めていて、左側が文字ばかりになりみにくい点などからだ。
また、他社では、「TOPICS」(関西電力)、「現場でとりくむCSR」(東京ガス)など、文章だけで飽きが来ないように身近なものなどを取り上げて読者の興味を誘っていた。
- ・各章の境目をカラフルなページで区切ったほうが見やすい。
→東京ガスでは各章の最初のページを大きな写真で埋め、また、関西電力では、最後

のページをカラフルにして章の区切りを明確にしていた。

(5) 電力、ガスの自由化

ガス・電力の自由化が始まり、競争が激化していく中、「エコ・ウィル」の販売が非常に好調だが、一方で平成 16 年度の一戸建て新築着工戸数に占めるオール電化住宅の比率が四国電力で 51.1%、中国電力で 52.7%と非常に高く、関西電力でも平成 15 年度で 27.1%と高い割合を出している。しかし、芝野社長は 10 月 19 日の朝日新聞で新築住宅のオール電化の割合が 10%程度に落ち着くという見通しを語っているが、これは何か具体的な根拠があつてのことなのか？また、今後ガス・電力の全面自由化も考えられるが、それぞれの事業についてどのような計画を持っているのか？

◎回答：オール電化住宅の割合については、「新築着工戸数」の比率は関西電力の調査対象エリアと当社の対象エリアが異なるので、数字が異なっているのは当然だと考えている。当社としてはガスの良さのアピールに努めつつ、エネルギーのベストミックスについて提案しながら 10%前後に落ち着くように努めたいと考えている。

「ガス」「ガスコージェネレーションシステムで作った電気」「電気」という 3 つのエネルギーのベストミックスを提案し、都市ガス事業と電力事業という両輪で成長を加速させていこうと考えている。都市ガス事業においては、お客様の立場に立った先進的な提案による販売の拡大、サービスの向上、保安の確保を前提とした一層の経営効率化を進め、価格競争力の強化に努めていく。電力事業に関しては、泉北で 2009 年に運転開始予定の大型発電所（110 万 kW）があるが、建設・メンテナンスコストの低減を図るとともに、信頼性を高めた運営をする。既存の要員を増やすことなくオペレートすることで競争力の高い発電所を目指している。

2 環境面

(1) 環境・社会行動レポート 2005 を読んで

環境経営

大阪ガスの環境経営には、独自の工夫が随所に見られる。具体的には、環境会計において、社会的効果を金額換算していること、環境負荷を金額換算して指標化していること、中長期目標と実績に地域および国内外における環境改善への貢献を記載していることがあげられる。中長期目標に向けての実績は昨年と同レベル、もしくは改善されており、2004年度の時点では20項目を前倒しで目標達成しているが、2005年度には23項目を前倒しで目標達成し積極的に目標達成に向け取り組んでいることが窺われる。2004年度の報告書に比べ結果を前面に押し出した文面になっている。

環境行動指針Ⅰ

「事業活動における環境負荷の軽減」を読むにあたり、まず大阪ガスの事業内容、ガス製造工程及び発電工程の概要、環境負荷発生ポイントを理解する必要を感じた。

報告書の掲載内容については、温室効果ガスの排出抑制をメインに個々の取り組みがポイントを絞って記載されている。「製造所での取り組み」と「製造所以外での取り組み」、「産業廃棄物」と「一般廃棄物」など性質の違うものを分けて説明している。「掘削土の発生抑制」、「天然ガス自動車の利用」とガス会社ならではの工夫がなされている。関連会社の取り組みに特集を組んでいるのが特徴的である。

環境行動指針Ⅱ

CO₂排出抑制量は毎年増加、大幅な省エネとCO₂排出抑制が図れる天然ガスコージェネレーションシステムの累積台数増加、コージェネレーションによるCO₂排出抑制量の増加、天然ガス自動車の普及増加など、各項目の活動実績がでており、それらを積極的に載せているのはよいと思う。家庭用のガスコージェネレーションシステムである「エコウィル」の開発は、顧客もエネルギーを効率よく使えることができ、さらにCO₂排出量も削減でき、顧客に環境負荷の低減に貢献できる機会を与えたという点でかなり評価できる。しかし、「お客さま先CO₂排出抑制率」や「補機動力の低減技術」や「高性能工業炉」など初めて読む側としてはわかりにくい部分もあった。

環境行動指針Ⅲ

2004年度の報告書と比べてⅢの部分のページ数も減少しており、編集方針にあるように「スリム化(=Webの活用)」を心がけた内容であることは、一見してわかる。しかし、報告書を読んだだけでは「いまひとつ良くわからなかった」というのが率直な感想であり、

割愛し過ぎたのではないだろうかと感じる点も多い。結局、全項目でWebを開くことになるが、Webを開いても紙面との差は数十字程度で（たとえば「排煙を処理する新触媒技術」のWebページ）、「このくらい紙面に掲載できたのではないだろうか？」と思わずにはいられない。

また、読みやすさを追求してか、紙面1ページあたりの情報量が2004年度の報告書より減少しているようだ。字の間隔や字体など、紙面としての読みやすさは向上しているが、情報量の減少のため、紙面単独での内容の理解は難しくなったように感じる。

（２）社会価値～環境経営 環境保全は「価値創造の経営」の重要な柱 (環境・社会行動レポート 2005 p.8-p.14 環境・社会行動レポート 2004 p.9-18)

大阪ガス 2005 年度の報告書の環境経営に関する掲載内容は、環境マネジメント体制、環境経営指標、環境会計、中長期目標と実績、環境負荷であった。この点から大阪ガス 2004 年度、東京ガス、関西電力との比較をし、まとめると下記のとおりである。

①大阪ガス（2005）と大阪ガス（2004）、東京ガス、関西電力との比較 大阪ガス（2004）

- ・ 環境負荷が金額換算され、環境経営指標として指標化されている。（関西電力でも環境効率性を計算しているが、環境負荷は物量単位のみである。）
- ・ 環境会計に関する今後の取り組みに関する記載がなされている。（2005 年度のレポートにはない。）
- ・ 中長期目標と実績は大阪ガスが一番詳細に書かれている。
- ・ 純環境利益が記載されている。（2005 年度のレポートにはない。）

東京ガス（CSR 報告書 2005 p.33-35.37-38）

- ・ 環境会計のイメージが図式化されていてわかりやすい。
- ・ 目標と実績がグラフ化されている。
- ・ 環境負荷の全体の流れが図式化されていてわかりやすい。ただし、インプットとアウトプットの環境負荷の数値が1年分しか書かれていないため、他年度との比較はできない。

関西電力（CSR Report 2005 p.33-36.38）

- ・ 監査を実施する品質・安全監査室が設けられている。
- ・ 環境マネジメント体制において ISO14001 の導入状況だけでなく、内部監査・環境教育などマネジメント全体に関することが簡単に述べられている。
- ・ グループでの環境会計の取り組みに関しても記載されている。

②質問と回答

●質問：重要な環境負荷を金額換算して指標化した「指針Ⅰ」における各数値は、既存の指標などに比べてより巨視的に環境負荷を把握できる点で大変評価できる。しかし、途中計算や計算前の各数値が示されていないために、結果に与える各要素の影響の度合いが分からない。各要素の全体に対する割合はどのようになっているのか、また Web を活用して各要素の数値や全体に占める割合などを開示することはできないか？

◎回答：2004 年度では残土の最終処分量の金額換算値が 13 億 2800 万円で 71%、二酸化炭素が 5 億 500 万円で 27%である。残土と二酸化炭素の割合が高いのは、当社の事業特性を考えると実態に即していると思われる。数値の開示については開示内容と開示ニーズのバランスをとりながら適当な方法をとりたいと考えている。

●質問：「指針Ⅰ」の「環境経営効率」「環境負荷抑制量金額」「環境負荷抑制効率」・「指針Ⅱ」の「環境負荷抑制量金額」「環境負荷抑制効率」は 2005 年度目標を早期達成している。2005 年度の目標値を変更しないのか。

◎回答：現行の 2005 年度までの中期目標のなかではそれでいくという方針である。ただし次の中期計画（2008 年度）は現状を反映し、より高い目標にする。

●質問：2004 年度にはあった「指針Ⅱ」の「お客さま先における環境負荷軽減への貢献」の指標である「環境負荷抑制量金額」「環境負荷抑制効率」に関する記述が 2005 年度はホームページで参照する形になっているが、環境報告書に載せずにホームページに載せる意味はあるのか。環境報告書に記載したほうが多くの人に理解してもらえるのではないか。

◎回答：2005 年度は意識的にホームページとの連携をはかり、データのものはなるべくホームページにまわして冊子の分量を減らすよう心がけた。

●質問：中長期目標の実績の目標達成欄が空欄の場合とハイフンの場合があるが、どのような達成状況を意味しているのか。

◎回答：空欄については目標未達成をあらわしている。また 2010 年度目標は長期目標であり、主要な環境項目に限定している。2005 年度中期目標はより詳しい細目についても目標設定している。そのため中期目標にあって長期目標にない項目についてハイフンで表した。

③提案

- ・ 環境経営指標を業績評価に導入しているが、組織ごとの評価結果を記載してはどうか。
- ・ 環境マネジメントシステムに対する監査は、ISO により義務付けられているが、た

例えば関西電力の品質・安全監査室のように、環境マネジメント体制の中に監査機能を組み入れてはどうか。

(3) 社会価値～環境行動指針 I 事業活動における環境負荷の軽減

(環境・社会行動レポート 2005 p15-p23 環境・社会行動レポート 2004 p19-32)

大阪ガス 2005 年度の報告書の環境行動指針 I に関する掲載内容は、大阪ガスグループの主要な環境負荷、温室効果ガスの排出抑制、資源消費の低減と再生資源の利用促進、グリーン購入・グリーン配送の促進、従業員の環境教育・啓発活動、土壌・地下水の保全、化学物質の管理、関係会社の取り組みである。この点から大阪ガス 2004 年度、東京ガス、関西電力との比較をし、まとめると下記のとおりである。

①大阪ガス (2005) と大阪ガス(2004)、東京ガス、関西電力との比較

大阪ガス 2004 (環境・社会行動レポート 2004 p 19-32)

- ・ CO2 排出の抑制方法を具体的に解説している
- ・ 特徴的な事例をあげているので報告書に個性がでていた

東京ガス (CSR 報告書 2005 p17-20 35-38)

- ・ 産業廃棄物の最終処分率が 9%と低い数値だった (大阪ガスは 15%)
- ・ 地球環境問題をめぐる状況を記載し、環境対策を行う意味をもたせている
- ・ 従来型システムとガスコージェネレーションシステムの CO2 排出量比較を、図を用いて解説している

関西電力(CSR Report 2005 年 p 29 33 39 43 47-49 82-85)

- ・ 外部評価を随所に織り込み、客観性を高めている
- ・ 環境関連データを 3 ページにわたり記載している
- ・ 各国の発電端 CO2 排出原単位、日本の温室効果ガス排出状況のデータを載せており、読み手の環境意識を高める作用がある

②質問と回答

●質問：2004 年度の発電事業の CO2 排出量が 2003 年度に比べて桁違いに増えている。何か重要な変更が行われたのか？

◎回答：2004 年度に姫路製造所で 5 万キロワットの発電設備が開始したため。

●質問：一般廃棄物の発生量が前年度の約半分になっている。この理由は何か？

◎回答：今年度に環境マネジメントシステム（EMS）を全社で認証取得するが、事業所によっては2004年度にEMSの運用を始めたところがある。それによって廃棄物の計量の精度が向上するとともに廃棄物を抑制しようという意識が向上した。また2003年度に多くの拠点が統廃合したことによってダンボールなど2003年に多く発生したこともあげられる。それからガス機器梱包において、全部ダンボールで覆うのではなく、必要などころだけダンボールで覆うという取組を行っており、その成果が出たと考えられる。

●質問：新入社員への環境教育では80名が出席となっている。2004年度の新入社員は35名だが、残り大半はどういう人が出席したのか、また環境教育で社員の意識は高まったか？

◎回答：大学卒業生は35名であるが、高等専門学校で18人、高等学校で28人の計81人が入社している。新入社員に限らず各階層向け環境教育では熱心な質問が多く出ており、社員の意識は高まっている。

③提案

- ・ 「掘削土」など、一般にはなじみのない言葉には注をつけて欲しい。
- ・ 関連会社の取り組みで評判のいいもの、成果がでたものについては、他の関連会社でも実施してはどうか。

（4）社会価値～環境行動指針Ⅱ 製品・サービスによる環境負荷軽減への貢献

（環境・社会行動レポート 2005 p24-p30 環境・社会行動レポート 2004 p33-44）

大阪ガス 2005年度の報告書の環境行動指針Ⅱに関する掲載内容は、大阪ガスのお客様先でのCO₂排出量削減への貢献、省エネルギー機器・システムの普及促進、天然ガス自動車の普及促進、資源の再生利用促進など、天然ガスを利用した省エネルギー・高効率の機器・システム、エコデザインへの取り組み、関係会社の取り組みである。この点から大阪ガス 2004年度、東京ガス、関西電力との比較をし、まとめると下記のとおりである。

①大阪ガス（2005）と大阪ガス（2004）、東京ガス、関西電力との比較

大阪ガス 2004

- ・ 2005年度は2004年度とほぼ内容は同じといえる
- ・ 環境行動ハイライトが削られ、高性能工業炉が追加された
- ・ ページ数は12ページから7ページと減少しており、図や説明が一部削られ、ホームページを参考にする部分が増えた。そのため「お客様先CO₂排出量抑制率」や「省エネ診断・改修技術」など報告書を読むだけではわかりにくくなった部分も増えた

東京ガス

- ・ 東京ガスも天然ガスの普及促進や天然ガスを利用した高効率・省エネルギー機器の普及を実施していると記載している
- ・ しかしその具体的な実施内容や実績などは載っておらずそれに比べ大阪ガスは具体的な実施内容や実績を載せているので評価できる

関西電力

- ・ 関西電力も高効率機器・システムの開発・普及を通じてエネルギー利用の効率化を進めている点は大阪ガスと同じ
- ・ 「エコアイス」・「蓄熱ヒートポンプ給湯システム」・「業務用電化厨房」などがあげられているが、具体的な説明がない
- ・ 高効率機器・システムの普及台数や、それによる省エネルギー・環境負荷低減などの実績数値が載っていない。その点については大阪ガスは評価できる

②質問と回答

●質問：2005年度は2004年度に比べて多くの部分で図や説明を削っており、そのためわかりにくい部分もあった。その中で「エコウィル」の記載は2004年度とほぼ同じ情報であるが、どのような意図があるのか？情報を載せる側としてはどのような基準で情報を削ったのか？

◎回答：皆さんの関心の高いものは冊子で扱い、データのなものあるいは専門家の方が関心を寄せるものはなるべくホームページにのせるようにした。冊子自体の編集にあたっては記事内容の重複は避ける、単年度の活動をなるべく紹介する、最低限必要な数値やグラフは冊子のなかでも載せていく、というようにしている。エコウィルに関しては、環境性の面からも優れた商品でありお客さまに積極的に報告すべきこととして前年どおりの分量でのせている。

●質問：天然ガス自動車の普及は厳しいようだが、今後の展開はどのように考えているか？

◎回答：2005年12月現在の天然ガス自動車普及台数は全国で2万6千台であり、全車両台数約7千万台と比較すると確かに少ない。しかし普及台数が着実に伸びていることもまた事実である。克服すべき課題としては、車両のイニシャルコストをいかに下げることがという点があげられる。ガソリン車やディーゼル車を改造する際の改造費の半額は国から補助がでているが、残りの半額はトラック業界あるいは自治体にサポートしていただいている。天然ガススタンドは当社直営のものもあるが、ガソリンスタンド事業者や自治体に新規出店や設備増強を働きかけている。それから天然ガス自動車の当社及び関係

会社、サービスチェーンや行政、一般企業への導入を加速度的に展開しようとしている。従来は短距離で決まったルートをいく路線バスやごみの収集車が主流だったが、最近では中長距離用のトラックでも積極的に導入していただいている。

(5) 社会価値～環境行動指針Ⅲ 地域および国内外における環境改善への貢献 (環境・社会行動レポート 2005 P31～33 環境・社会行動レポート 2004 P45～48)

大阪ガス 2005 年度の報告書の環境行動指針Ⅲに関する掲載内容は、地域および国内外における環境改善への貢献である。この点から大阪ガス 2004 年度、東京ガス、関西電力との比較をし、まとめると下記のとおりである。

①大阪ガス (2005) と大阪ガス (2004) 、東京ガス、関西電力との比較

大阪ガス 2004 年

紙面に付け足して欲しいこと、気になる点、あるいは 2004 年度報告書にはあった記述が無くなって読みにくくなったと感じる部分をいくつか具体的に挙げると、

- ・ 2004 年度版にあった「マレーシアでの温室効果ガス削減のための事業」が 2005 年度版では全く触れられていないが、その後どのようなようになったのか。
- ・ 水素社会に向けてと題し、天然ガスからの水素の製造や水素ステーションについての取り組みが載せてある (P32) が、それは天然ガス自動車などのように直接天然ガスを利用することに比べ、環境負荷低減に対してどの程度有効なのか、具体的に示してあればより取り組みの意義が理解できるはず。大阪ガスでは、グリーン配送に天然ガス自動車を用いるなど、その普及に力を入れておられるようなので、そのあたりと関連させて示してあげればと思う。
- ・ 「バイオガス発電は約 37%の高効率」という部分において 2004 年度版には「発電所と同等レベルの」と説明されているが、2005 年度版では、紙面からも Web からも消えている。一般人にとって具体的に高効率性を把握できるよい説明だったので、削除されたのが残念だ。
- ・ 「ペットボトル廃材とガス用 PE 管廃材の複合素材をガス機器の部品に」の項目においては、「高付加価値とはいえ、そもそもなぜ PE と PET を、しかも混ぜりにくいものをわざわざ混ぜるのか。別々にリサイクルすればいいではないか。」という疑問が湧く。これは Web を見てもそれほど解決されない。ところが 2004 年度版を見ると「PET ボトル素材の再資源化は他のプラスチックに先行していますが、再生樹脂は成型加工性や耐衝撃性に劣るため、用途は繊維などに限られていました。」との記述がある。2004 年度版を見れば解決するが、このような動機となった問題点はぜひ載せておいてほしい。また、P18 に載せてあるガス導管リサイクルが、今後複合素材へのリサイクルへシフトしていくのかは気になるところだ。

関西電力

- ・関西電力と比べて、基幹事業以外の分野での環境技術開発を一括りにしてある点で、読みやすいし、興味を持ちやすい。しかし紙面の薄さによるのだろうが、内容面の物足りなさ、説明不足感は否めない。
- ・関西電力でもオーストラリアでの環境植林事業を行っているが、そこには「オーストラリアではこれまでの森林伐採の結果、土壌塩類化が進み、農作物が育たなくなるといった深刻な問題が発生しています。」という記述がある。このような記述を受ければ、日本でなくわざわざオーストラリアまで出向いての植林事業もうなずける。

東京ガス

- ・東京ガスも関西電力と同じく、基幹事業以外の分野での環境技術開発を一括りにするという事はしていない。やはりその点で、見やすさ、読みやすさに好感が持てる。しかし、東京ガスでも2002年からオーストラリアでの植林事業を行っているが、将来的な計画が大阪ガスよりも細かく載せてあるので、事業に対するプラスのイメージは東京ガスのほうが持ちやすい。

②質問と回答

- 質問:天然ガスから水素を作り出すときにも、やはり二酸化炭素を排出してしまうと聞いたことがある。水素製造装置にも力をいれておられるようだが、水素製造時のCO₂に対して、これらの装置ではどのような対策がとられているのか?
- ◎回答:天然ガスから水素をとりだすときにも二酸化炭素は発生する。現時点ではそれについては大気中に放出している。ただ水素をより効率よくつくりだすことによって、二酸化炭素の排出量を可能なかぎり少なくするよう努めている。

③提案

- ・環境行動指針Ⅲについては、最低限「なぜそれが問題なのか?」「その技術や取り組みでその問題をどの程度解決できるのか?」といった一連の流れが、報告書の紙面だけで把握できればと思う。その上で、興味を感じた話題のみWebで調べれば済む、というのが見る側としては有り難い。

3 社会面

(1) 大阪ガス (2004 年、2005 年) 社会面比較

①良くなった箇所

全体的には、2004 年では「社会的責任」という一つのくくりで表示していたのに対して、2005 年には「社会価値」「お客様価値」「従業員価値」と分けており、誰に対してどのような行動を起こしているのか、より明確になった。

2005 年 4 月からの個人情報保護法の施行に対応して、2004 年に比べると個人情報保護に関する記述が増えている。また、2004 年には記述がなかったが、2005 年にはコンプライアンス欄の「社内通報制度」の相談数が数字で載せられていた。

さらに、対象ごとにガス科学館等への来館人数を記載するなど、環境教育の実績の記載が具体的になった。今まで触れられていなかった業務用・産業用の顧客に対して天然ガス利用・エネルギーソリューションの提案なども行っている。

制度の利用状況に関しては、自己実現休暇制度の取得状況が具体的に記載されている。

②レポート上で情報が減ったと思われる箇所

2004 年では記載があったが 2005 年ではないものとしては、環境レポートの発行部数、お客様センターでの受け付け内容別構成比、育児休暇の取得状況、来館人数の比較、が挙げられる。現在の育児休業制度の取得状況はどうなっているのか。また、「環境一善活動」に関する記載と LNG の供給に関する記述もなくなったが、ホームページ上では詳しい記載がある。

(2) 東京ガス CSR 報告書 2005

社会面のページ数

東京ガス：16 / 56

コーポレートガバナンスについては、体制図と監査や経営倫理委員会などの組織に対する説明の記載があった。コンプライアンスの面ではコンプライアンス相談窓口を設けており、相談内容と件数が開示あり、相談内容としては法令に関するもの 14 件や、社内ルールに関するもの 15 件が取り上げられている。リスクマネジメントでは経営が関与すべき重要なリスクを表にして報告書で開示している。

顧客については、CS マインドを明文化しており、顧客の声（要望や意見）をデータベース化し、蓄積することで業務の仕組みや改善に役立てていると説明されていた。

従業員に関する項目としては、障害者雇用の面では、障害 230 人という具体的な数字で示すとともに、雇用状況の推移をグラフで示しており、法定雇用率が 1.8%であること

も記載している。雇用機会均等への取り組みとしては、女性管理職の推移という具体的な形で雇用機会均等を示している。

株主・投資家については、SRIの説明をするとともに、数々のSRIファンドに組み込まれていることの記載や配当方針の記載をしていた。

地域社会貢献の面では、学校教育支援活動の出張授業数を表にして開示している。東京ガスでは主婦の方々を対象にした「ミセスのためのミニ大学」、小・中学生を対象にした陶芸コンクールなどが行われている。

(3) 関西電力グループ 「CSR Report 2005」 社会面

コーポレートガバナンスについては組織図と、内部チェック機能の解説などがなされていて、原子力に対する理解を促進するための活動も紹介されている。コンプライアンスでは各職場におけるコンプライアンス責任者の選任、コンプライアンス事例研修など、社員にコンプライアンス意識を普及させるための取り組みが紹介されている。

雇用に関しても、男女雇用機会均等法を遵守していること、高齢者雇用、障害者雇用についての取り組みが掲載されている。高齢者、障害者についてのデータは掲載されているが、女性の雇用に関するデータは掲載されていない。

経営ビジョンとしては、関西電力グループの企業レベル、個人レベルでの経営ビジョンや、6項目からなるCSR行動原則のほか、CSR行動規範とこれらの実践のための具体的な取り組みを掲載している。

商品サービスの面では、電力の安定供給、原子力発電の安全性、サービス、グループ間の協業などといった商品・サービスについての取組を掲載している。

最後に地域社会について、障害者福祉、次世代層向けの環境教育などさまざまなボランティア活動を行っていることが紹介され、社員のボランティア休暇取得実績などのデータも掲載している。

(4) 大阪ガス環境・社会行動レポート 2005、東京ガスCSR報告書 2005の比較

社会面のページ数 大阪ガス：7 / 44

東京ガス：16 / 56

①コーポレートガバナンス・コンプライアンス・リスクマネジメント

コーポレートガバナンスについては大阪ガスは記述自体がないが、東京ガスは体制図とそれぞれの組織に対する説明の記載がある。

コンプライアンスについては、大阪ガスで社内通報制度が設置されていて30件ほどの相談が寄せられているとあるが、それがどのような制度であるかどのような相談が寄せられ

たかといった記載はなかった。これに対して、東京ガスでは、コンプライアンス相談窓口という具体的な形で説明があり、相談内容も取り上げられていて、より説得力が感じられた。リスクマネジメントは東京ガスでは経営が関与すべき重要なリスクを表にして開示している。

☆提案

- ・大阪ガスでも正確な相談件数や相談内容なども開示すればもっと説得力が増すのではないか。
- ・大阪ガスもコーポレートガバナンスに関する記載をしたほうがよいのではないか。

②雇用・労働関連

雇用状況として大阪ガスは、新卒採用者数が上げられていた。東京ガスは大卒、高専卒、高卒の人数を示すとともに、男女の人数の内訳を示している。障害者雇用の面では大阪ガスは法定雇用率を達成しているという記述はあるものの、具体的に何人の障害者を雇用しているのか、法定達成率が何%かといった記載はない。障害者の雇用に積極的に取り組んでいるとの記述はあるが、具体的にはどの程度の人数を雇用しているのか。東京ガスは障害者雇用として 230 人を雇用しているとあり、雇用状況の推移をグラフで示している。ただ両者とも障害者の仕事の内容説明についての記載はなかったので障害者雇用を行っているのはわかるが、積極的に行っている印象はあまり受けなかった。セカンドライフ支援は、東京ガスでも大阪ガスでも行われていたが、両者とも利用状況に関しては記載がない。東京ガスでは、具体的に 49 歳になった従業員を対象にライフプランナーセミナーを開いたり、59 歳の社員に定年退職の準備ガイダンスを実施したりしている、との記述がある。

雇用機会均等への取り組みとしては、大阪ガスは男女を問わず取得できる育児休暇制度を実施している。一方、東京ガスは女性管理職の推移という具体的な形で雇用機会均等を示している。

さらに、人権尊重への取り組みとして、大阪ガスではセクハラ防止への取り組みを挙げていたが、具体的な相談内容や件数は開示されていなかった。

●質問：大阪ガスでの障害者雇用の推移状況はどうなっているのか？

◎回答：法定雇用率は 1.8%ですが、平成 13 年が 1.8%、14 年度 1.82%、15 年度 1.96%、16 年度 2.04%、17 年度 2.18%と推移している。また仕事内容としては事務や機械設備を扱う仕事など様々である。

●質問：セカンドライフ支援の利用状況はどの程度であるか？また実際行われている支援はどのようなものなのか？

◎回答：54歳時に退職にかかわる諸制度のセミナーの実施や、定年退職後再就職を希望する方には再雇用嘱託制度を実施している。平成17年度の退職者のうち再雇用嘱託制度を希望したのは対象者の約半数であり、ほぼ全員が再就職している。

●質問：セクハラ相談窓口にはどの程度の相談がきているのか？セクハラ教育とはどのようなことを行っているのか、またその効果は出ているのか？

◎回答：相談件数としては年間数件であり、セクハラ教育の内容としては人事部による管理者向けの教育や、ポスターの張り出し、各事業部にセクハラ担当者の設置をおこなっている。セクハラに対する意識が従業員に高まっているといえる。

●質問：大阪ガスの育児休業制度を、実際に取得した男性はいるのか？

◎回答：育児休業に関しては過去3名、介護休業に関しては過去5名の男性が取得している。

☆提案：障害者の方の仕事内容はどのようなものなのかについても記載があればよりよいと思う。

③社会貢献活動

環境教育の実績として、東京ガスはガス科学館やガスエネルギー館の来場者数の記載、出張授業の記載を分けているが大阪ガスは両者を一緒に記載している。出張授業数の記載は大阪ガスは載ってなかった。ボランティア活動では、大阪ガスは高齢者の外出補助、クリーン&ウォーク、森林保全活動といった環境啓発活動、児童福祉施設の子供のミュージカルの招待があげられていた。東京ガスではサンタプロジェクト、少年野球教室、ボランティア活動体験コースなど少しユニークなものが行われている。

④コミュニケーション

東京ガスでは株主・投資家について、SRIの説明をするとともに、数々のSRIファンドに組み込まれていることや配当方針の記載をしていた。また機関投資家・証券アナリストを対象にした決算説明会などの株主・投資家対応実績を表にして開示している。大阪ガスでは株主・投資家に対する項目がない。

⑤感想

社会面に関する記述としては、大阪ガスは要点の記述はあるものの、内容がうまく伝わってこないような感じがした。一方、東京ガスの方がページ数も多く、記述も詳しい。具体例の記述や表やグラフなどの挿入が多いので内容がわかりやすい。

(5) 大阪ガス環境・社会行動レポート 2005、関西電力グループCSRレポート、社会面の比較

①コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスクマネジメント

コーポレートガバナンスについては、大阪ガスは経営体制図を掲載するにとどまっているが、関西電力はコーポレートガバナンスという項目を設け、具体的な取組について解説している。

コンプライアンスについては、大阪ガスは、コンプライアンス項目の中でコンプライアンス推進体制、社内教育、アンケート、社内通報制度、個人情報保護体制など、要点はまとめてある。関西電力は、これらに加え、社内冊子にコンプライアンス意識の向上をはかる記事を掲載するなど、より積極的な活動をしているように思える。どちらも社内通報制度によって寄せられた意見などは掲載されていない。リスクマネジメントについては、大阪ガスでは記載がない。関西電力は、美浜原発の事故についての詳細と、リスクマネジメント体制強化の解説がされている。

●質問：コンプライアンスの定着状況を把握するために従業員にアンケートをとっていると記載があるが、実際の定着状況はどの程度であるか？

◎回答：コンプライアンス部の指導のもと、定期的にアンケート調査を行っている。例えば大阪ガス事業行動基準の認知度は90%を超えており、コンプライアンスの定着が図られているといえる。

②雇用、労働関連

大阪ガスは、従業員数、新卒採用者数は記載されているが、障害者雇用、男女雇用機会均等に関するデータの記載はない。関西電力は、新卒採用の具体的な数字は記載されていないが、高齢者雇用数や、障害者雇用率などの記載がある。関西電力は、労働災害についても具体的な数字を記載している。

③社会貢献活動

大阪ガスは「小さな灯」運動、御堂筋ふれあいバザーなど、福祉面で独自の社会貢献活動を行っていることが掲載されている。また、福祉財団を設立するなど、積極的な社会参加の意識がうかがえる。環境教育にも熱心であるようだ。関西電力でも、障害者福祉関連活動や、出前授業など、さまざまな活動の様子が掲載されている。

☆提案

・「小さな灯運動」は、具体的にどの程度の回数を行っているのか、また誰が行っているのかが、わかりにくい。参加人数はどの程度なのか、どのような役職の方が行っているのかに関しても、開示してほしい。

- ・大阪ガス国際交流財団に関する記述は、Web 上で見ると力を入れていることが伝わっている。報告書上では形だけの活動かのように感じてしまうので、報告書にも記述を入れたらどうか。

④コミュニケーション

大阪ガスは、ソーシャルコミュニケーションに関する記述はなし。関西電力はPR館の設置や、ホームページによる双方向コミュニケーション、IR 活動の充実など、コミュニケーションに関する具体的な取り組み内容が掲載されている。

☆提案

- ・大阪ガスでも、株主・投資家について記述をしたほうがよいのではないか。具体的には、配当方針や決算説明会などの実績状況を記載したらどうか？

⑤感想

大阪ガスのレポートと関西電力のレポートの社会面を比較すると、大阪ガスは44ページ中7ページが、関西電力は90ページ中35ページが社会面の記述に割かれている。この数字だけを見ると、大阪ガスは社会面の記述が関西電力に比べて少なく思える。また、関西電力は、社内の担当責任者と有識者との会談の様子を掲載するなど、企画面にも力を入れているように思える。

4 当日の質疑応答

- 質問：障害の種類、程度によって違うと思いますが、障害者の方はどのような仕事をなさっているのですか？
- ◎回答：私が知っている方では事務をされている方、あるいは機械や設備を使う仕事をされている方がおられます。

- 質問：大阪ガスとしてはCSR報告書をこれからどのような位置づけにもっていこうと考えておられるのですか？冊子を出すこと自体の意味を教えてください。
- ◎回答：大阪ガスでは経営理念でCSRとは4つの価値（お客さま価値、株主さま価値、社会価値、従業員価値）を推進していくことだとしています。これはトップが緒言でも述べています。それを表明していますので、説明責任が当然発生します。今の取組に対して世の中の人に説明責任を果たすという意味ではCSRレポートを出すことに意義があるのではないかと考えています。

- 質問：2004年度版では全体的な育児休業の取得状況をのせておられましたが、2005年度版にはありませんでした。今後ものせる予定はないのでしょうか？現在の取得状況が分かりでしたら教えてください。
- ◎回答：2005年度の数字でいえば、育児休業は22人です。そのうち男性は1人です。介護休業については2005年度は0人です。介護休業制度による短時間勤務適用者は1人です。これらの情報についてもニーズとのバランスを考えて掲載を検討します。

- 質問：エコウィルは一戸建て用のシステムですが、マンションなど集団住宅用はどうお考えですか。
- ◎回答：マンション向けにも一部マンションコージェネというものをいれています。エコウィルをマンションに個別に入れるのは設置スペースの問題があり、必ずしも効率的だとは限りません。マンションに対してひとつのコージェネをおいてその給湯や電気を供給し、使用量に応じて料金を配分するというシステムをやり始めています。

- 質問：コーポレートガバナンスについて報告書ではあまりふれられていませんでしたが、実際どのような取組をされていますか？
- ◎回答：当社では社外取締役もいなければ執行と監視に分けているというわけではありませんが、監査役がいます。また外部の方のご意見をうかがう会をいろいろな形で開いています。例えば、お客さま先の対応の善し悪しに関しては関西消費者団体連絡懇談会や消費者団体の方々に定期的にご意見をうかがいまして、いわばチェック機能のようなものを外部の方からいただいています。

おわりに

～ステークホルダーダイアログを終えて～

2005年12月21日、大阪ガスの皆様に、泉北製造所にてステークホルダーダイアログの場を設けていただき、社員の方々と積極的な意見交換を行った。

まず、社員の方から大阪ガスの環境、安全対策についてのお話を伺った。具体的で、予備知識の少ない私たちにも理解しやすく説明していただいた。また、エネルギーを扱う企業として求められる責任レベルや今後の課題、目標についての解説もあり、しっかりとその責任を理解し、適切な対策を行っているとの認識を得られた。

次に、事業所内の工場見学をさせていただいた。広大な敷地のため、バスで移動しなければならぬということに驚かされた。身近な存在であるガスが、どのような仕組みで生産されているのかということをお話で伺うだけではなく、実際に目で見ることでそのスケールの大きさを実感した。

さらに、敷地内にあるガス科学館を案内していただいた。ガス科学館は、さまざまな実験やクイズを通して、ガスの性質について楽しく学ぶことのできる施設である。小学生などを招待し、ガスに対する理解を深めるために活用されている。私たちも童心に返って楽しむことができた。

そして、再び会議室に戻り、私たちが環境報告書について研究し、事前にお渡ししていた質問についての回答をいただいた。私たちの些細な質問に対しても丁寧にお答えいただき、また、当日私たちが疑問に思った事項についても詳細にお答えいただいた。その上で、環境報告書について改善したほうが良いと思われる点について意見させていただき、担当社員の方と議論することができた。

今回のステークホルダーダイアログでは現場の方々がどのように社会的な責任について考えていらっしゃるのか、どのような活動を行っていらっしゃるのかということを実際に目で見、お話を伺うことでとても理解を深めることができた。また、私たちにとって普段社会人の方とお話しする機会は少ないため、その点でも非常に有意義な経験になったと感じている。

最後に、このステークホルダーダイアログに協力していただいた大阪ガスの皆様に感謝し、お礼を述べたいと思う。

(文責：高橋達也 岸本幸子)