



表紙の絵は、NPO法人「子どもデザイン教室」で絵やデザインを学ぶ子どもたちに描いてもらったものです。

NPO法人「子どもデザイン教室」▶ <http://www.c0d0e.com>



大阪ガス株式会社 CSR・環境部

〒541-0046 大阪市中央区平野町4-1-2

Tel.06-6205-4833

<http://www.osakagas.co.jp/>

大阪ガスグループ

CSRレポート 2015

CSR REPORT SUMMARY

【抜粋版】

大阪ガスは、2015年8月末時点で、以下のSRI(社会的責任投資)関連インデックスや投資ユニバースに組み入れられています。



※1 FTSEグループは、大阪ガス株式会社がFTSE4Goodの基準に従って独立評価を受け、FTSE4Goodインデックス・シリーズの構成銘柄となるための要件を満たしていることを確認します。世界的なインデックス企業であるFTSEグループにより開発されたFTSE4Goodは、世界中で認知されている企業責任基準に適合する企業への投資を促進することを目的とした株価指数です。FTSE4Goodインデックス・シリーズに選ばれた企業は環境、社会、ガバナンスの厳しい基準に適合しており、責任ある事業慣行を行っているものとみなされます。

<http://www.ftse.com/ftse4good/index.jsp>

※2 大阪ガス株式会社のMSCI指数への組み入れ、および本書中のMSCIのロゴ、商標、サービスマークまたは指数名の使用は、MSCIまたはその関係会社による大阪ガス株式会社の後援、推薦またはプロモーションではありません。MSCI指数はMSCIの独占的財産です。MSCI指数の名前およびロゴはMSCIまたはその関係会社の商標またはサービスマークです。

<https://www.msci.com/esg-indexes>

「CSRレポート 抜粋版 2015」について

大阪ガスグループのCSRにおける重要側面(マテリアリティ)を中心に取り組みを報告します。

大阪ガスグループは、自らのCSR(社会的責任)を全うするために、社会からの要請に耳を傾け、それを踏まえて経営することが必要だと考えています。

そのため、当社グループは、グローバル・レポーティング・イニシアティブ(GRI)が策定する持続可能性報告書の世界的ガイドラインである「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版(GRIガイドライン第4版)」を参考に、現在の社会情勢を踏まえて、外部有識者の方々との対話を重ねながら、当社グループにおけるCSRの重要側面(マテリアリティ)を特定しました。

「CSRレポート2015」では、特定したマテリアリティを「大阪ガスグループCSR憲章」の5つの憲章ごとに整理したうえで、それぞれのマネジメントの状況と関連する取り組みの進捗を報告するとともに、マテリアリティ報告以外の活動も可能な限り開示し、当社グループの取り組みの全体像が把握できるようにしています。

「CSRレポート 抜粋版 2015」は、「CSRレポート2015」の内容からマテリアリティ報告を中心に抜き出し、再編集した冊子です。



〈その他の媒体〉



【報告対象】

大阪ガス株式会社(大阪ガス)とその関係会社から成る「大阪ガスグループ」を対象としています。大阪ガス単体に関する報告については、主語を「大阪ガス」または「当社」としてしています。

環境パフォーマンスデータの集計対象は大阪ガスと関係会社74社であり、海外拠点とデータ把握が困難な「テナントとして入居している会社」は除いています。

直近の実績データは、基本的に2014年度(2014年4月1日～2015年3月31日)のものを報告していますが、活動内容には、2015年度のものも含んでいます。

●参考にしたガイドライン

- ・ISO26000
- ・GRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版」
- ・環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」
- ・国連グローバル・コンパクトCOP・方針

※COP…Communication on Progress

目次

03 大阪ガスグループの経営とCSR

暮らしとビジネスの“さらなる進化”を目指して

2014年度活動報告

07 CSR憲章 I お客さま価値の創造

マテリアリティ：顧客の安全衛生、製品・サービスの安全表示

09 CSR憲章 II 環境との調和と持続可能な社会への貢献

マテリアリティ：エネルギー消費量／大気への排出、排水および廃棄物、環境に関する苦情処理の仕組み

11 CSR憲章 III 社会とのコミュニケーションと社会貢献

マテリアリティ：地域コミュニティ、社会への影響に関する苦情処理の仕組み

13 CSR憲章 IV コンプライアンスの推進と人権の尊重

マテリアリティ：顧客プライバシー、人権に関する苦情処理の仕組み

15 CSR憲章 V 人間成長を目指した企業経営

マテリアリティ：労働慣行に関する苦情処理の仕組み

17 大阪ガスグループの概要

指標の報告形式

P.7から「大阪ガスグループCSR憲章」の5つの憲章ごとに、関連するCSR指標とマテリアリティをあわせて報告しています。各憲章のページは下記のような構成になっており、「A」でCSR指標について、「B」でマテリアリティについて報告しています。

CSR指標は目標と実績を報告し、マテリアリティは適切に管理されているかをご理解いただくため、「主な取り組み」と「管理の仕組みと評価」を報告しています。



網羅性と重要性への配慮

本レポートで報告すべき話題を選定し優先順位をつける際には、大阪ガスグループにとっての重要性と外部有識者から見た社会にとっての重要性の両方の観点から考慮しています。冊子で報告しきれないものについては、ウェブサイトで詳細を報告しています。

分かりやすさへの配慮

幅広い読者にご理解いただけるように、文字の大きさ、色使い、写真、図表などはデザイン面で工夫しています。また、報告内容の詳細や関連情報をご覧になりたい方に向け、各見開きの右上にウェブサイト掲載情報を案内しています。

信頼性への配慮

レポートの内容や掲載データの信頼性を確保するために、第三者に検証を依頼しています。環境パフォーマンスデータについては、ビューローベリタスジャパン(株)による第三者検証を受審しました。また、レポート全体については、簡易な審査を含む「評価・勧告タイプ」の第三者意見を(株)環境管理会計研究所にお願いしました。

暮らしとビジネスの “さらなる進化”を目指して

大阪ガスグループ企業理念とCSR憲章

大阪ガスグループは、「お客さま価値」の創造を第一に、これを「社会価値」「株主さま価値」「従業員価値」の創造につなげることを事業活動の指針としており、公正で透明な事業活動を通じて、4つの価値創造を実現することが、当社グループのCSR（社会的責任）を全うすることと考えています。

ステークホルダーの期待に応え、企業の社会的責任を全うし、当社グループが持続的な発展を図っていくため、2006年に「大阪ガスグループCSR憲章」を定め、当社グループの役員および従業員の行動の指針としています。さらに、2007年には日本の公益企業としては初めて国連グローバル・コンパクトへの参加

も表明し、国際的な観点で取り組むべき原則を支持しています。

役員および従業員の具体的行動指針である「大阪ガスグループ企業行動基準」（2000年制定）は、2008年には国連グローバル・コンパクトに合致した内容に、2011年にはISO 26000の中核課題を踏まえた内容に改定しました。

また、2009年にCSRの取り組み推進と“見える化”のために「CSR指標」を策定し、現在は2014年度から2016年度までの目標達成に向けて取り組みを推進しています。さらに、2014年度には特定したマテリアリティについて指標を選定し、効果的なCSRマネジメントを推進しています。

大阪ガスグループ 企業理念

【大阪ガスグループの目指す姿】

暮らしとビジネスの“さらなる進化”のお役に立つ企業グループ

【大阪ガスグループの宣言】

大阪ガスグループは、4つの価値創造を実現します

大阪ガスグループは、「お客さま価値」の創造を第一に、これを「社会価値」「株主さま価値」「従業員価値」の創造につなげます。

● お客さま価値の創造

様々なフィールドでお客さまの快適・便利・安心の向上に資するサービスを共に創り上げ、お客さまの期待に応え続けます。

● 株主さま価値の創造

健全な財務基盤のもと、長期的かつ安定的に成長し、企業価値の最大化を図ります。

● 社会価値の創造

事業活動においては公正と透明性の確保に努め、社会の持続的発展と地球環境の改善に貢献します。

● 従業員価値の創造

従業員の様々な個性を尊重し、やりがいを持って仕事に取り組み成長するためのサポートを行います。

【大阪ガスグループ社は】サービス第一

大阪ガスグループCSR憲章

大阪ガスグループ企業行動基準

大阪ガスグループ環境行動基準

国際的なイニシアティブへの支持

国連グローバル・コンパクト

1999年の世界経済フォーラムで、コフィー・アナン国連事務総長（当時）が企業に対して提唱したイニシアティブ。企業に対し、人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則を遵守し実践するよう要請しており、大阪ガスも支持を表明しています。

ISO26000

2010年11月にISOが発行した社会的責任に関する国際規格。持続可能で公正・公平な社会創造に向けて、環境保護・人権の尊重といった普遍的な社会的責任に関するガイダンス文書であり、大阪ガスグループにおいてもCSR活動に取り入れています。

大阪ガスグループCSR憲章

I お客さま価値の創造

大阪ガスグループは、天然ガスをコアとするマルチエネルギーの安定供給、保安の確保およびサービスの向上を通じて、お客さまの快適な暮らしとビジネスの発展に貢献していきます。あわせて、社会的に有用な商品・サービスの提供により、新しい価値の創造に挑戦し、お客さまとともに進化し発展し続ける企業グループを目指します。

II 環境との調和と持続可能な社会への貢献

地域および地球規模の環境保全は、エネルギービジネスを中心に事業展開する大阪ガスグループにとって極めて重要な使命であります。大阪ガスグループは、我々のあらゆる活動が環境と深く関わっていることを認識し、その事業活動を通じて環境との調和を図り、エネルギーと資源の効率的利用を実現することによって、持続可能な社会の発展に貢献します。

III 社会とのコミュニケーションと社会貢献

大阪ガスグループは、自らの企業活動を世の中に正しく理解していただくため、情報を積極的に公開し、経営の透明性を高めるとともに、社会とのコミュニケーションを推進します。また、良き企業市民として、地域社会に貢献するよう努めます。

IV コンプライアンスの推進と人権の尊重

大阪ガスグループは、全ての役員および従業員が、コンプライアンスを確実に実施することで、社会からの信頼を得る健全な企業グループを目指します。コンプライアンスとは、法令遵守だけでなく、社会の一員としての良識ある行動までを含む幅広いものと捉え、お客さま、取引先さまなど全ての人々との公正な関係を維持し、人権の尊重に努めます。

V 人間成長を目指した企業経営

大阪ガスグループは、雇用の確保を図るとともに、従業員の個性と自主性を尊重し、仕事を通じて人間的成長を図ることのできる企業を目指します。お客さま、社会、株主さまの期待に応える新しい価値の創造に向け、従業員がやりがいを持って仕事に挑戦し、成長するためのサポートを行います。

「大阪ガスグループ企業行動基準」と国連グローバル・コンパクト、ISO26000との関係

大阪ガスグループ企業行動基準	国連グローバル・コンパクト		ISO26000中核課題※
	組織統治 (コーポレート・ガバナンス)		
1 人権の尊重	人権	原則1 企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、 原則2 自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。	人権 大阪ガスグループ企業行動基準 1 3 4 5 13
2 安心して働ける職場づくり			
3 法令等の遵守★			
4 公私のけじめ★	労働	原則3 企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、 原則4 あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、 原則5 児童労働の実効的な廃止を支持し、 原則6 雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。	労働慣行 大阪ガスグループ企業行動基準 2 3 4 5 13
5 各国・地域の法令、人権に関するものを含む 各種の国際規範の尊重★			
6 環境保全への配慮			
7 独占禁止法の遵守および公正な取引の実施	環境	原則7 企業は、環境上の課題に対する予防原則的なアプローチを支持し、 原則8 環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、 原則9 環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。	環境 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 6 13
8 商品・サービスの提供★			
9 商品・サービスの安全性の確保			
10 お客さまとの対応	腐敗防止	原則10 企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。	公正な事業慣行 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 7 12 ~ 18
11 社会への貢献★			
12 関係先・取引先との交際			
13 取引先への理解促進、協力の要請★	消費者問題		消費者問題 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 8 9 10 13
14 情報・システムの取扱い			
15 情報の公開★			
16 知的財産の取扱い	コミュニティ参画および開発		コミュニティ参画および開発 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 11 13
17 反社会的勢力との関係遮断、利益供与の禁止			
18 適正な納税と経理処理★			

★2011年に見直した項目

※ ISO26000中核課題に対する「大阪ガスグループ企業行動基準」の対応状況を示しています。



Network Japan

経営戦略と一体となったCSR

大阪ガスグループは、長期的な視点でグループの事業構造の変革にチャレンジしていくため、2020年を見据えた長期経営ビジョン「Field of Dreams 2020」において長期経営目標を掲げています。長期経営目標の一つとして、社会からの期待に応え、経営戦略と一体となった高い水準のCSRの実践を目指しています。

さらに、長期経営ビジョンを実現するため、2014年度から2016年度までの3カ年を対象とする中期経営計画「Catalyze Our Dreams」を策定しました。「Catalyze」とは、「化学反応の速度に影響を与える触媒のような働きで、物事の変化を促進する」という意味です。社員一人ひとりの活動が触媒として

働くことで、電力・ガスシステム改革など今後の経営環境の変化に対応できる「総合エネルギー事業」へと進化を加速させています。

この中期経営計画では、中期的に取り組んでいくCSRの重点テーマを設定しました。これまでグループで取り組んできた活動をバリューチェーン全体に広げていくことを中心に、CSR憲章ごとに具体的な重点テーマを決めて取り組んでいます。

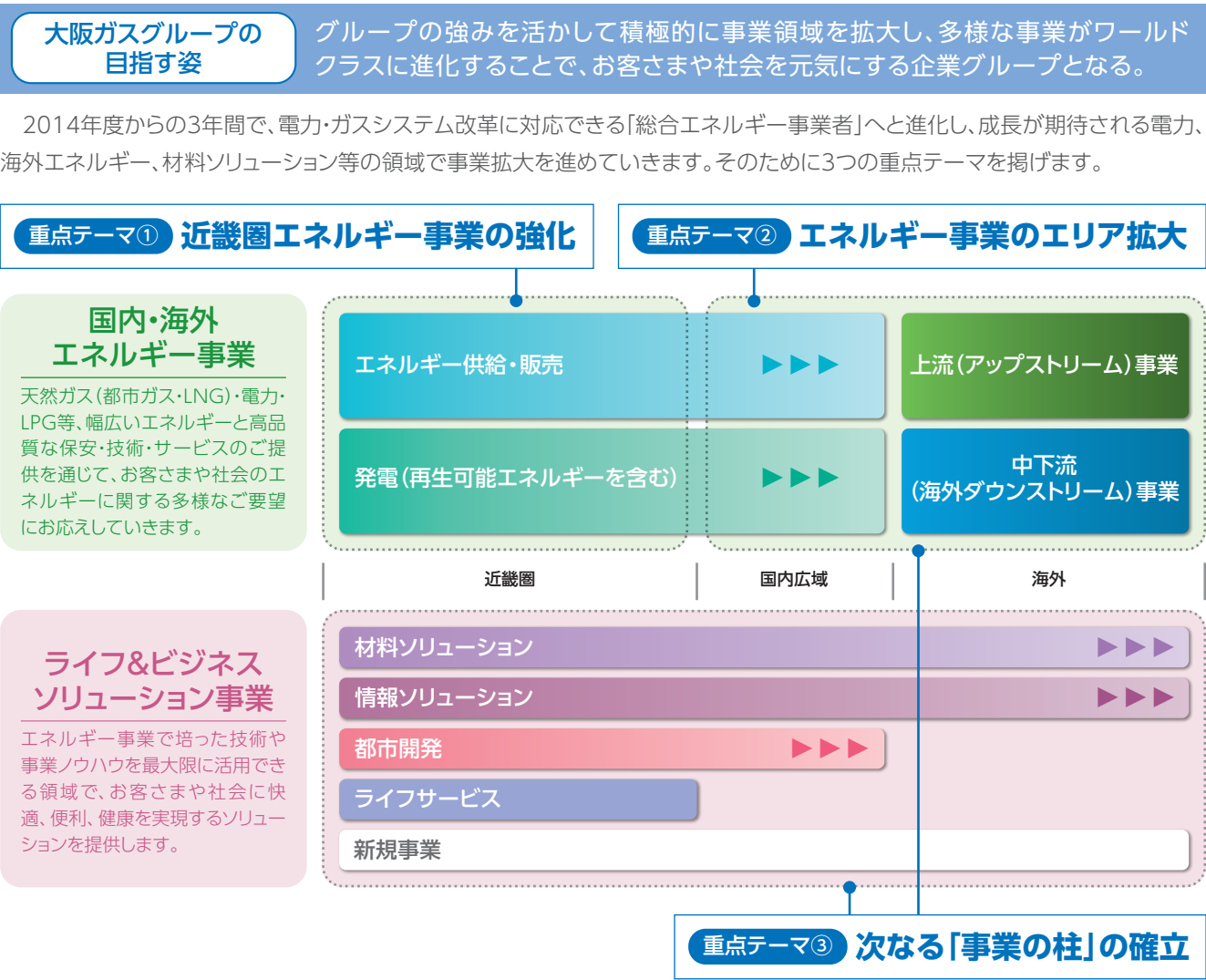
私たちは、全てのステークホルダーから選ばれ続ける企業として、企業と社会の双方の発展を目指します。

長期経営目標	
大阪ガスグループ長期経営ビジョン「Field of Dreams 2020」(2009年3月策定)で提示	
事業領域の拡大	環境への貢献
積極的な成長投資を進め、「国内・海外エネルギー事業」「ライフ&ビジネス ソリューション事業」の事業領域の柱を確立します。	環境性に優れた天然ガスの普及拡大と、燃料電池やコージェネレーションをはじめとする高効率機器・システムのご提案、省エネルギー提案、再生可能エネルギー等の環境事業への取り組み等により、地球環境負荷の低減に積極的に貢献します。
企業品質・事業品質の向上	企業価値の向上
社会からの期待の高まり(取り組み水準・情報開示)に十二分に応え、暮らしとビジネス、社会に貢献する優良企業として、高い水準のCSRを目指します。	全てのステークホルダーから選ばれ続ける企業として、持続的に高い業績をあげ、「資産効率、資本効率の向上」「安定的な配当の継続」「財務健全性の維持」等、企業価値の向上を実現します。

大阪ガスグループを取り巻く環境の変化
(東日本大震災、電力・ガスシステム改革、シェールガス 革命、等)

大阪ガスグループ中期経営計画(2014-2016)「Catalyze Our Dreams」

「Catalyze Our Dreams」では、大阪ガスグループの目指す姿を次のとおり定めています。



CSR憲章

お客さま価値の創造

お客さまに、安全に、安心してご利用いただけるように
保安の実践に努めるとともに、積極的な情報発信を進めています。

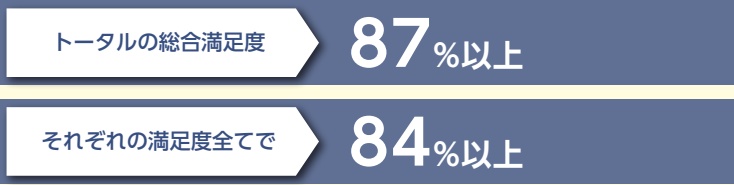


Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループは、天然ガスの安定調達、天然ガスをコアとするマルチエネルギーの安定供給、保安の確保およびサービスの向上を通じて、お客さまの快適な暮らしとビジネスの発展に貢献しています。これらを実現するための土台として重要となるのが、お客さまに安心してエネルギーをご利用いただくための保安の確保であると考えています。安全を第一とした商品・サービスの提供に努めるとともに、お客さまの声をもとに新しい価値の創造に挑戦し、お客さまとともに進化し発展し続ける企業グループを目指します。

目標 CSR指標：……… お客さま満足度調査：7つの顧客接点業務

「お客さま満足度調査」の対象は、お客さまに直接対応する7つの業務です（開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換）。各業務完了後にアンケート用紙を郵送して、お客さまの評価をご回答いただき、集計しています。〔総合満足度〕は、満足度が6段階のいずれに該当するかを問い、上位2段階に相当するとの評価が全体に占める割合です。



Check & Act 今後に向けて

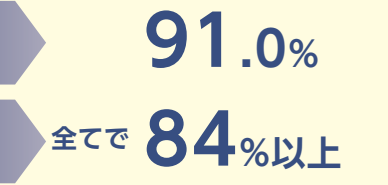
エネルギー製造・供給基盤における保安・防災水準の高度化推進、従業員への保安教育の徹底、安全性の高い機器・サービスの普及促進、お客さまの声をもとにした業務の見直し・商品開発に引き続き取り組んでいきます。

Do 主な取り組み

- お客さま先の保安および都市ガス製造や供給の安全性を確保
- お客さまとの主な接点業務における満足度調査を実施
- お客さまの声を活かした業務改善、サービス向上への取り組み
- マルチエネルギー事業の広域展開

実績 ……………

大阪ガスでは、お客さま満足度の向上を目指して1988年度から満足度調査を実施しており、2014年度の実績はトータルの総合満足度で91.0%でした。お客さまからいただいた声をもとにお客さま視点に立ったサービスの提供に取り組んでいます。



マテリアリティ 顧客の安全衛生 —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み ※ 2015年3月末時点

- お客さま先の保安
 - ▶ 万一の事故や災害に備えて、24時間365日の通報受付・出動体制を整えています。
 - ▶ 法令に基づいて40カ月に一度以上（一部のお客さまは14カ月に一度以上）、お客さま先を訪問し、ガス設備のガスもれ点検、ガス機器（ガス湯沸器等）の給排気設備の調査を行うとともに、家庭用ガス警報器（普及率※：51.6%）、業務用換気警報器（普及率※：99.3%）等の安全機器設置をお勧めしています。
- 災害対策
 - ▶ 阪神・淡路大震災以降、様々な地震対策に取り組んでいます。たとえば、製造設備の各種安全対策の実施や、耐久性・耐震性に優れたポリエチレン管敷設（実績※：約14,600km）、地震を感じしガスを遮断するマイコンメーター（普及率※：約99%）の普及を進めています。
 - ▶ 緊急時対応策として、二次災害防止を目的としたガス供給停止のためのシステム構築をしています。たとえば、大規模な地震を感じると自動的に供給区域内の低圧ガスの供給を停止する感震自動遮断装置の設置（実績※：約3,000カ所）を進めています。
 - ▶ 東日本大震災以降は、製造・供給設備に対して新たな津波対策を講じており、二次災害防止と早期復旧に努めています。

- 都市ガスの安全性
 - ▶ 都市ガス製造所においては、都市ガスの品質が、法令に基づき自らが設定した基準等に合致しているかどうかを日々確認するとともに、ガスホルダーのガス保有量やガスの供給圧力をリアルタイムに集中管理しています。

マテリアリティ 製品・サービスの安全表示 —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み

- 顧客接点業務における都市ガスやガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み
 - ▶ 主要な7つの顧客接点業務（開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換）において、以下の都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組みを実施しています。

主要な顧客接点業務	都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み
開栓	ガス設備・ガス機器の安全性を確認した後、「あんしんガイド」やガス設備・ガス機器に応じたチラシを使って、安全なご使用方法についてご説明
機器修理	ガス機器の安全性を確認した後、ガス機器に応じた安全なご使用方法についてご説明
定期保安巡回〈ガス設備調査〉	上記「開栓」業務における取り組み内容と同じ
電話受付	お問い合わせ内容により、ガス・ガス機器の安全なご使用方法についてご説明
機器販売	ガス機器の安心安全機能、安全なご使用方法について取扱説明書などを使って、適宜ご説明
緊急保安出動	迅速にガス設備・ガス機器の安全性を確保した後、ガスの安全なご使用方法についてご説明
検定満期メーター交換	ガス設備の安全性を確認した後、「あんしんガイド」をお渡し

- ▶ 都市ガスを安全に取り扱うために必要な情報を自主的にウェブサイトに掲載しています。

管理の仕組みと評価

指標	大阪ガスが供給する都市ガスのうち、安全評価を行っているものの比率（G4対応指標：G4-PR1）
方針	ガス事業法に則り、「一般ガス供給約款」「保安規程」等を策定し、主要製品である都市ガスの品質や安定供給、ガス設備の安全性の確保に努めています。
体制	製造、供給、販売、消費の都市ガスバリューチェーンにおける全ての事業領域で、都市ガスおよびガス設備の安全性、保安の確保のための体制を各組織が構築し、保安統括（副社長）が、各事業部門の横断的な保安に関する助言を行っています。
評価	2014年度においても、法令・社内基準に基づき、製造部門における都市ガスの品質管理、導管部門におけるガス設備の安全点検、ご承諾が得られたお客さまのガス設備・ガス機器の安全点検を全て実施しました。

管理の仕組みと評価

指標	保安を含む顧客接点業務に対するお客さまの満足度（G4対応指標：G4-PR5）
方針	製造物責任（PL）法やガス事業法に則り、「顧客先保安業務規程」「製品安全自主行動計画」等を策定し、各顧客接点業務における保安・サービスの品質向上に努めています。
体制	上記「顧客の安全衛生」の体制に加え、大阪ガスグループのCS向上に関する組織横断的な活動の推進体制にはサービス統括（リビング事業部長）を配しています。
評価	保安を含む顧客接点業務におけるサービスがお客さまのご期待に沿った内容かどうかを検証するため、7つの顧客接点業務において、お客さま満足度調査を実施しています。2014年度は約42,000件の回答をいただいた結果、トータルの総合満足度は91.0%でした。

CSR憲章

II

環境との調和と
持続可能な社会への貢献

エネルギーと資源の効率的利用を実現することによって
持続可能な社会の発展に貢献します。



Plan 基本的な考え方

地域および地球規模の環境保全は、エネルギービジネスを中心に事業を展開する大阪ガスグループにとって極めて重要な使命です。2006年に制定した「大阪ガスグループ環境行動基準」に則り、当社グループの事業活動における環境負荷を軽減するとともに、天然ガスをはじめとした製品・サービスの提供を通じて、環境負荷軽減への貢献を図ります。また、事業活動を通じて、環境との調和を図り、エネルギーと資源の効率的利用を実現することによって、地域および国内外における環境改善や持続可能な社会の発展に貢献します。

目標 CSR指標：環境経営指標：環境経営効率

「環境経営効率」はガス販売量あたりの環境負荷^{*}の発生量・数値を金額換算することで、事業活動による環境負荷を定量的に把握できるようにしたものです。「環境経営効率」は、数値が小さいほどガス販売量あたりの環境負荷が軽減されていることになります。

^{*} 温室効果ガス(GHG)排出、NOx排出、COD(化学的酸素要求量)、一般・産業廃棄物の最終処分、掘削土の最終処分、化学物質排出、上水・工水使用

環境経営効率

2016年度
に向けて **58円／千m³以下**

Do 主な取り組み

- 都市ガス製造所やオフィスビルにおける省エネルギー・省CO₂の推進
- 都市ガス製造所やガス工事における産業廃棄物削減
- お客さま先でガスコージェネレーションシステム等の省エネルギー・省CO₂機器を普及拡大
- 新たな技術開発による低炭素社会実現への貢献

実績

都市ガス製造所、オフィスビルにおける省エネルギー、導管工事に伴う掘削土の有効活用を進め、「環境経営効率」は60円／千m³となり、2016年度目標に向けて順調に進捗しています。

2014年度は **60円／千m³**Check & Act
今後に向けて

都市ガス製造所におけるLNG冷熱を有効に活用した冷熱発電、オフィスビルにおける「グリーンガスビル推進活動」によるエネルギー使用量の削減、低燃費型LNG船の導入等を通じて、グループの事業活動によるGHG排出抑制をさらに進めます。

マテリアリティ

エネルギー消費量／大気への排出

——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●都市ガス製造所における取り組み

▶LNG冷熱を有効に活用した冷熱発電を適切に運転・維持管理を行い、省エネルギー・省CO₂を進めています。

●オフィスビルにおける取り組み

▶建物更新時および改修時に、先進的な高効率機器や制御システムの採用、設備全体のエネルギー運用見直しを行う「グリーンガスビル推進活動」を通じて省エネルギー・省CO₂を進めています。

管理の仕組みと評価

指標	都市ガス製造所におけるガス販売量あたりのCO ₂ 排出量、 オフィスビルにおける床面積あたりのCO ₂ 排出量 (G4対応指標:G4-EN18)
方針	各種環境法令に則った「大阪ガスグループ環境行動基準」「環境管理に関する規程」を策定し、大阪ガスグループ全体で環境活動を推進しています。
体制	大阪ガスでは、CSR統括(副社長)のもと、ISO14001に基づく全社一体型の環境マネジメントシステム(EMS)を運用し、全従業員で事業活動における環境負荷の軽減、環境法令遵守の徹底を図っています。 大阪ガスグループでは、国内の関係会社74社において、ISO14001をはじめ、エコアクション21 [*] 、大阪ガス版EMS「OGEMS」等のEMSを運用しています。 [*] 環境省が策定したEMS規格
評価	2014年度においては、都市ガス製造所におけるガス販売量あたりのCO ₂ 排出量は10.9t-CO ₂ /百万m ³ 、オフィスビルにおける床面積あたりのCO ₂ 排出量は65.6t-CO ₂ /千m ² となり、2016年度に向けた目標値12.3t-CO ₂ /百万m ³ 以下、74.4t-CO ₂ /千m ² 以下に対して順調な進捗を示しています。

マテリアリティ

排水および廃棄物

——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●都市ガス製造所における取り組み

▶製造所の修繕工事等で産業廃棄物が発生しますが、環境に配慮した工事を推進し、産業廃棄物の削減に努めています。これらの取り組みは、2000年代初頭から「ゼロエミッションプロジェクト」を立ち上げるなど、継続して取り組んでいます。

●ガス工事における取り組み

▶ガス工事においては、浅層埋設工法や非開削工法等を導入するなど、道路廃材(掘削土・アスファルト廃材等)の発生抑制に努め、土砂埋戻しの際には、「道路廃材総合再利用システム」等によって再生利用に努めています。

管理の仕組みと評価

指標	大阪ガス全体における産業廃棄物の最終処分率 (G4対応指標:G4-EN23)
方針	上記「エネルギー消費量／大気への排出」と同じ
体制	上記「エネルギー消費量／大気への排出」と同じ
評価	大阪ガス全体における産業廃棄物最終処分率は、2016年度に向けた目標値2%以下に対し、2014年度は1.3%でした。今後も廃棄物の3R(リデュース、リユース、リサイクル)を徹底していきます。

マテリアリティ

環境に関する苦情処理の仕組み

——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●環境マネジメントシステム(EMS)を通じた対応

▶環境に関する苦情を受け付けた場合、環境マネジメントシステム(EMS)で定めた手順に基づき対応し、解決する仕組みを構築しています。

●「お客さまセンター」等での受付

▶地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーから寄せられるご意見・ご要望などは、ワンストップで対応する総合受付窓口「お客さまセンター」等で受け付けています。なお、様々な業務機会を通じていただいたご意見・ご要望などを全社で共有するためのシステム「C-VOICE」を構築しています。

管理の仕組みと評価

指標	公式の苦情処理制度によって申し立てられた環境に関する 苦情の件数／対応し、解決した件数 (G4対応指標:G4-EN34)
方針	上記「エネルギー消費量／大気への排出」と同じ
体制	上記「エネルギー消費量／大気への排出」と同じ
評価	EMSや「お客さまセンター」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

CSR憲章

III

社会とのコミュニケーションと社会貢献

「暮らし」「環境」「地域」をテーマに独自の資産を活かして地域への貢献を継続していきます。



Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループは、地域に根ざした事業を営んでおり、地域との良好な関係なくして経営は成り立ちません。事業をご理解いただくための積極的な情報開示はもちろん、良き企業市民として「暮らし」「環境」「地域」をテーマに、様々な活動の機会を通じて地域社会の発展のために活動しています。30年以上続く「小さな灯」運動をベースに、当社グループが保有する資源を活かした取り組みを積極的に行うことで、地域の発展に貢献することはもちろん、従業員の誇りを高めることにもつなげています。

目標 CSR指標：コミュニケーション活動と社会貢献活動の実績

「実施回数（環境・食コミュニケーション活動）」とは、「エネルギー環境教育」や「食育・火育」イベントなどの回数、「接点数（ガス科学館等の来館者数）」とは、ガス科学館・姫路ガスエネルギー館の来館者数、「実施回数（社会貢献活動）」とは、運動クラブによる野球教室や青少年育成活動等の社会貢献活動を実施した回数です。



Check & Act 今後に向けて

誰もが住みたいと思う魅力あるまちづくりの実現に向け、国内外で展開する事業について地域へのかかわりと影響を可能な限り把握するとともに、地域との対話や協働により地域の課題解決や就労支援につながるような活動を展開していきます。

Do 主な取り組み

- 「小さな灯」運動等の推進による地域コミュニティとの協働
- 環境や食等に関する次世代向け教育やイベントを実施
- 財団による福祉・人材育成事業を継続
- 地域社会からの受付窓口等の設置および対応

実績

2014年度は、「エネルギー環境教育」や「食育」に加え、「防災」に関する次世代教育を実施しました。また、運動クラブ等による野球教室や陸上教室の積極展開、「語りべ活動」など、大阪ガスグループならではのオンラインの社会貢献活動を実施しました。

マテリアリティ 地域コミュニティ —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み

- 「「小さな灯」運動」
▶被災地支援や障がい者支援等の様々な分野で行っている大阪ガスグループの企業ボランティア活動で、1981年（国際障害者年）以来、30年以上続いています。
- 青少年の育成
▶次代を担う青少年を対象に、「エネルギー環境」、「食育・火育」、「防災」に関する教育等の活動を行っています。
- 地域の魅力創出
▶当社グループの事業基盤を活かして、関西地域の魅力を創出し、自治体をはじめとする地域コミュニティやNPO、社会起業家（ソーシャルデザイナー）などと協働して、地域活性化に貢献しています。

管理の仕組みと評価

指標	地域コミュニティへの対応、地域への影響評価、コミュニティの取り組みが実施された事業所の割合（G4対応指標：G4-SO1）
方針	「大阪ガスグループ企業行動基準」を策定し、社会課題に関心をもち、社会の一員として当然果たすべきこととして社会貢献に取り組んでいます。
体制	CSR委員会のもとに社会貢献部会を設置し、グループ内の社会貢献について横断的な活動の計画を審議および報告しています。 地域横断的な活動計画は地域共創部門にて策定し、地域でのネットワークを活かした取り組みを各事業所で進めています。
評価	2014年度は、主要な全ての事業所において、事業所の特性に応じた取り組みを実施しました。

マテリアリティ 社会への影響に関する苦情処理の仕組み —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み

- 「お客さまセンター」等での受付
▶地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーから寄せられるご意見・ご要望などは、ワンストップで対応する総合受付窓口「お客さまセンター」で受け付けています。また、ウェブサイトにおいても、広くご意見をいただけるよう窓口を設けています。
- 「C-VOICE」を通じた情報の共有
▶様々な業務機会を通じていただいたご意見・ご要望などを全社で共有するためのシステム「C-VOICE」を構築しており、その日のうちにまとめ、担当部署だけではなく経営幹部と全従業員に伝えています。事実経過やお客さまへの対応を共有するとともに、ご不満や苦情については再発防止策や仕組みの改善策も共有しています。

管理の仕組みと評価

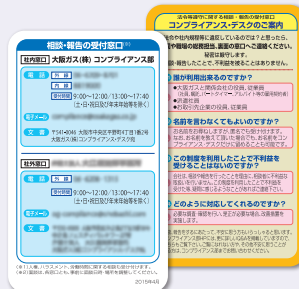
指標	公式の苦情処理制度によって申し立てられた社会への影響に関する苦情の件数／対応し、解決した件数（G4対応指標：G4-SO11）
方針	「大阪ガスグループ企業行動基準」および「顧客サービス業務規程」を策定し、事業活動が社会に及ぼす影響の把握に努めています。
体制	「お客さまセンター」等の窓口の利便性を向上して、ご意見をいただきやすいような仕組みを整備しています。サービス統括（リビング事業部長）のもと、「C-VOICE」を活用して、ご不満に対する改善策を審議します。
評価	「お客さまセンター」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

CSR憲章

IV

コンプライアンスの推進と人権の尊重

社会の一員として良識のある行動により、社会から信頼され続ける企業を目指します。



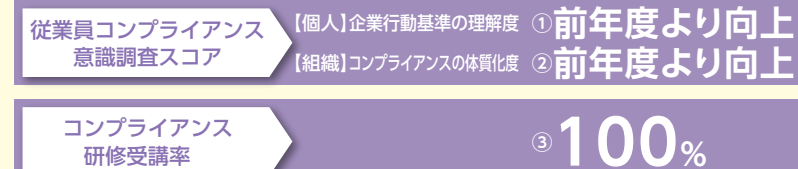
Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループでは、コンプライアンスを、法令遵守だけでなく、社会の一員として良識ある行動までを含む幅広いものと捉え、お客さまやお取引先など、全ての人々と公正な関係を維持し、人権の尊重に努めています。コンプライアンスを遵守することがお客さまや社会からの信頼を得るために最も重要なことであり、事業を継続するうえでの基礎であると考えています。そして、これらを実践するのは従業員一人ひとりであるという認識のもと、各種研修や意識調査などを継続的に実施しています。

目標 CSR指標： 従業員コンプライアンス意識調査スコア／コンプライアンス研修受講率

コンプライアンスを推進していくうえで重要な、次の3つの視点をCSR指標として設定し、推進を図っています。

- ① 従業員個人の「企業行動基準」の理解度
従業員一人ひとりが、コンプライアンスの基本である「大阪ガスグループ企業行動基準」を理解しているか。
 - ② 組織のコンプライアンスの体質化度
組織としてコンプライアンスの体質化ができていると従業員が評価しているか。
 - ③ コンプライアンス研修受講率
コンプライアンス研修が実践できているか。
- ①、②については2003年度から従業員コンプライアンス意識調査を実施し、前年度よりも向上させることを、そして③については全員が必ず研修を受講することを目標に取り組みを行っています。



Check & Act 今後に向けて

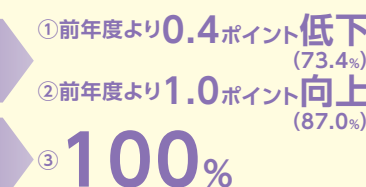
全ての従業員が、「コンプライアンスの体質化」を実現できるよう取り組みを進めるとともに、グループ全体で海外事業を拡大していくなか、これまで以上にグローバルな視点を持って、人権の尊重をはじめとするサプライチェーンでの取り組みを進めています。

Do 主な取り組み

- 従業員コンプライアンス研修および受講の徹底と意識調査の継続的な実施
- 個人情報保護と情報紛失防止策の強化
- 地域社会からの受付窓口等の設置および対応

実績

「従業員コンプライアンス意識調査スコア」は①は前年度より低下、②は前年度より向上しました。また、「コンプライアンス研修受講率」も各組織・関係会社が自組織・自社の実態にあわせた研修を実施し、未受講者のフォロー徹底を強化した結果、研修受講率100%を達成しました。



マテリアリティ 顧客プライバシー —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み

●個人情報保護の仕組み

▶情報管理システムの改善、リスクマネジメントの一環での点検、定期的な業務監査を実施し、情報紛失などの事案があった場合は、事例を共有化するとともに全組織で点検を行うなど、万全の態勢で防止策の強化に努めています。

●従業員の啓発

▶大阪ガスグループが貸与するパソコンにアクセス権限を持つ嘱託・派遣社員を含む全従業員に、個人情報保護のeラーニングの受講を義務付けるとともに、コンプライアンス研修等による従業員の意識向上に取り組んでいます。

管理の仕組みと評価

指標 顧客のプライバシー侵害に関する正当な不服申し立て件数 (G4対応指標:G4-PR8)

方針 経済産業省および(一社)日本ガス協会の個人情報保護に関するガイドラインに基づき「大阪ガスグループ企業行動基準」に個人情報の取り扱いについての行動基準を盛り込み、「個人情報保護規程」「プライバシーポリシー」「個人情報に関する取り扱いマニュアル」等を策定して、個人情報の適切な管理と流出防止に努めています。

体制 総務部を担当する副社長を個人情報保護管理責任者として、各事業部や人事部、関係会社に管理者を置き、業務委託先を含め、大阪ガスグループの個人情報保護に関する体制を構築しています。

評価 2014年4月、個人情報記載された書類を紛失する事例を受けて、業務手順の見直しを行い、厳密な管理の再徹底を実施し、再発防止に努めました。

マテリアリティ 人権に関する苦情処理の仕組み —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み

●「お客さまセンター」等での受付

▶地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーから寄せられるご意見・ご要望などは、ワンストップで対応する総合受付窓口「お客さまセンター」等で受け付けています。なお、様々な業務機会を通じていただいたご意見・ご要望などを全社で共有するためのシステム「C-VOICE」を構築しており、その日のうちにまとめ、担当部署だけではなく経営幹部と全従業員に伝えています。事実経過やお客さまへの対応を共有するとともに、ご不満や苦情については再発防止策や仕組みの改善策も共有しています。

●「コンプライアンス・デスク」等の設置

▶従業員からの人権に関する相談、問い合わせについても、適切に対応しています。人事部に設置した「人権相談窓口」のほか、法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口「コンプライアンス・デスク」を設置しています。

▶「コンプライアンス・デスク」については、相談・報告の連絡先、利用にあたっての留意点を社内イントラネット上に掲載するとともに、これらを記載した携帯カードをグループ全ての従業員と派遣社員に配付しています。また、職場に周知ポスターを掲示するなど、連絡先を広く周知することにより、「コンプライアンス・デスク」が利用しやすい環境を整えています。

管理の仕組みと評価

指標 公式の苦情処理制度によって申し立てられた人権に関する苦情の件数／対応し、解決した件数 (G4対応指標:G4-HR12)

方針 世界人権宣言や国連グローバル・コンパクトを支持し、「大阪ガスグループ企業行動基準」に事業とかかわりのあるお客さま、地域住民の皆さま、バリューチェーンの労働者の人権を尊重することを盛り込んでいます。

体制 地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーが利用できる「お客さまセンター」や、人事部に「人権相談窓口」を設置し、各事業部と主要関係会社「人権啓発推進リーダー」を配しています。

主に法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告を受け付ける「コンプライアンス・デスク」を本社、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。

評価 「お客さまセンター」や「コンプライアンス・デスク」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

CSR憲章

V

人間成長を目指した 企業経営

従業員が持つ個性と自主性を尊重し、
多様な価値観を認め合う企業風土づくりを行っています。



Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループでは、雇用の確保を図るとともに、全ての従業員が仕事を通じて人間的成長を図ることができる企業を目指しています。そのために、従業員の個性と自主性を尊重し活かすための育成コース別の人事制度を導入し、様々な研修を実施しています。さらに、「ダイバーシティ推進方針」を策定し、多様な人材が活躍する大阪ガスグループを目指しています。また、従業員の安全の確保と健康な心身の維持向上が全ての業務の基盤であると考え、労働災害の防止、健康づくりなどに取り組んでいます。

目標 CSR指標：……社員意識調査(やりがい、愛着度)

大阪ガスでは「社員意識調査」を実施し、社員が自分の業務や職場環境・上司・制度等について日頃どう考えているかを継続的に調査しています。「仕事のやりがい」「会社への愛着度」等、23のカテゴリーそれぞれの社員の満足度(5段階評価)や自由意見を確認しています。

やりがい、愛着度

適正な水準を維持

Do 主な取り組み

- 育成コース別、階層別等の多彩な研修
- ダイバーシティ推進
- スマートワーク活動の推進
- 労働災害防止活動の推進
- 従業員からの受付窓口等の設置および対応

実績 ……

「社員意識調査」は、社員意識の経年変化および2011年度から導入している人事制度の定着・運用状況を確認することを目的に実施しました。2014年度の結果は、CSR指標である「仕事のやりがい・会社への愛着度」や「人事制度に関する満足度」において前回結果(2012年度)を上回りました。

適正な水準を維持

(やりがい 3.85、愛着度 4.38 / 各5段階)

Check & Act 今後に向けて

事業活動の国際化、多様化が進むなか、性別、年齢、障がい、国籍等にかかわらず、多様な人材が活躍する大阪ガスグループを目指していきます。また、保安・防災などに関する高度な技術を持ったベテラン従業員の定年退職に備え、知識・技能の伝承に取り組んでいます。

マテリアリティ 労働慣行に関する苦情処理の仕組み —主な取り組み・管理の仕組みと評価—

主な取り組み

●「コンプライアンス・デスク」等の設置

- ▶法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口「コンプライアンス・デスク」を設置し、従業員からの労働に関する相談、報告についても、適切に対応しています。
- ▶職場でのハラスメントに関する相談の受付窓口「ハラスメント窓口」を各組織・関係会社へ設置し、従業員からのハラスメントに関する相談について、適切に対応しています。

●従業員の意見を聞く仕組み

- ▶上記の苦情処理制度のほか、社員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談制度等の従業員の声を聞く仕組みを整えています。

管理の仕組みと評価

指標

公式の苦情処理制度によって申し立てられた労働慣行に関する苦情の件数／対応し、解決した件数
(G4対応指標:G4-LA16)

方針

世界人権宣言や国連グローバル・コンパクトを支持し、「大阪ガスグループ企業行動基準」に労働に関する基準を盛り込み、適正な労働環境づくりに努めています。

体制

法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口である「コンプライアンス・デスク」を本社、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。また、従業員からのハラスメントに関する相談の受付窓口である「ハラスメント窓口」を設置しています。

上記の苦情処理制度のほか、社員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談制度等の従業員の声を聞く仕組みを整えています。

評価

「コンプライアンス・デスク」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

TOPICS

「なでしこ銘柄」と「ダイバーシティ経営企業100選」に選定

大阪ガスは、2014年度「なでしこ銘柄」および「ダイバーシティ経営企業100選」に選定されました。「なでしこ銘柄」とは、東京証券取引所と経済産業省が女性活躍推進に優れている企業を、東証一部上場企業から選定するものです。管理職に占める女性の割合などの女性のキャリア促進、仕事と家庭の両立支援の二つの視点からの評価と、財務状況などを選定基準に、業種ごとに1社選ばれます。2013年度は26社、2014年度は40社が選定され、大阪ガスは2年連続の選定となりました。

一方、「ダイバーシティ経営企業100選」は、「ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業」を、2012年度から累積約100社を表彰する経済産業大臣表彰です。多様な人材を活かし、その能力が最大限発揮できる機会を提供することで、イノベーションを生み出し、価値創造につなげている企業を選定・表彰し、その取り組み内容を「ベストプラクティス集」として広く紹介しています。2014年度は52社が選定され、累計141社になりました。



なでしこ銘柄2015年版のロゴ



ダイバーシティ経営企業100選のロゴ

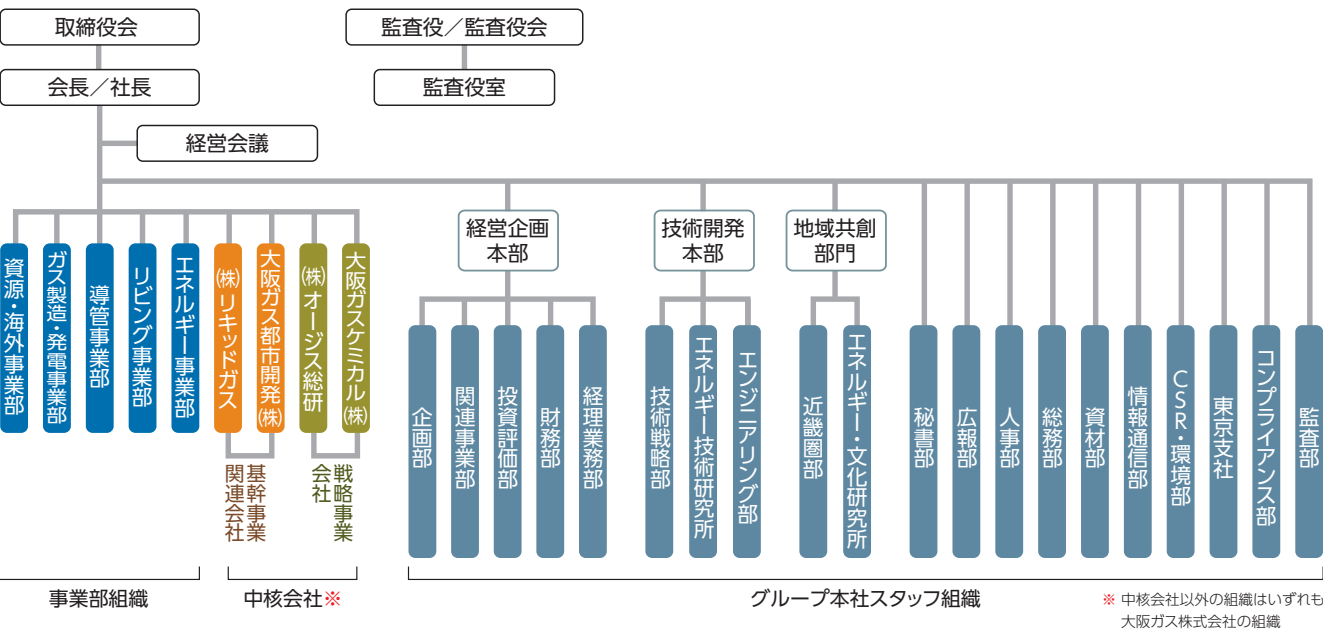
大阪ガス株式会社の概況 (2015年3月31日現在)

本社設立	大阪市中央区平野町四丁目1番2号
事業開始	1897年4月10日
資本金	1905年10月19日
従業員数	132,166百万円
	【単体】5,866人
	(執行役員・理事・嘱託含む、出向者除く)
	【連結】20,982人

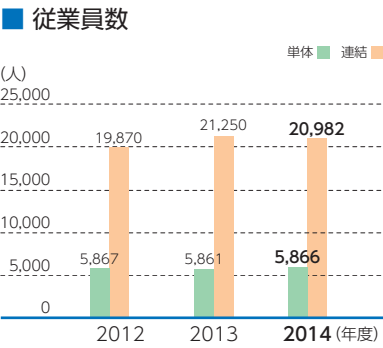
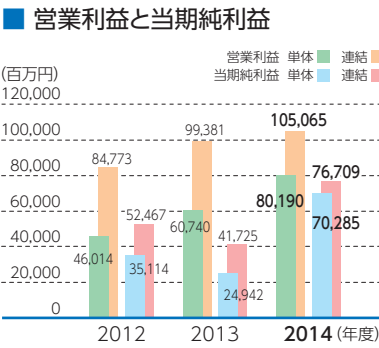
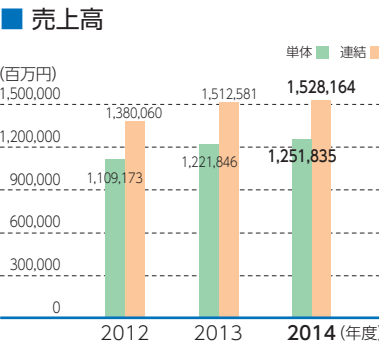
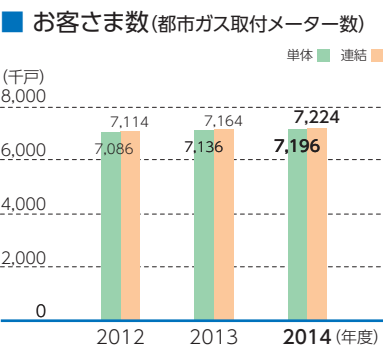
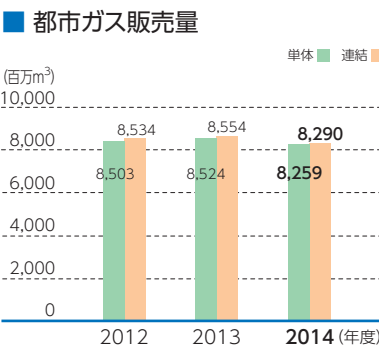
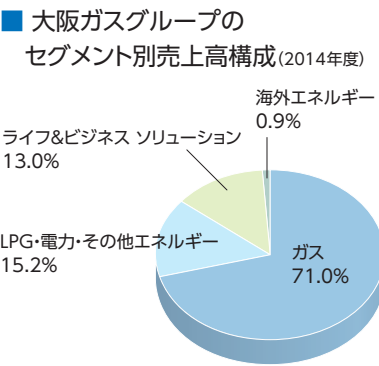
大阪ガスグループの主な事業内容 (2015年3月31日現在)

事業部門	主な事業内容
ガス	ガス販売、ガス機器販売、ガス配管工事、熱供給
LPG・電力・その他エネルギー	LPG販売、電気供給、LNG販売、産業ガス販売
海外エネルギー	海外におけるエネルギー供給、LNG輸送タンカーの賃貸、石油および天然ガスに関する開発・投資
ライフ&ビジネス ソリューション	不動産の開発および賃貸、情報処理サービス、ファイブ材料および炭素材製品の販売、スポーツ施設の運営、エンジニアリング、自動車および機器のリース

大阪ガスグループ経営体制

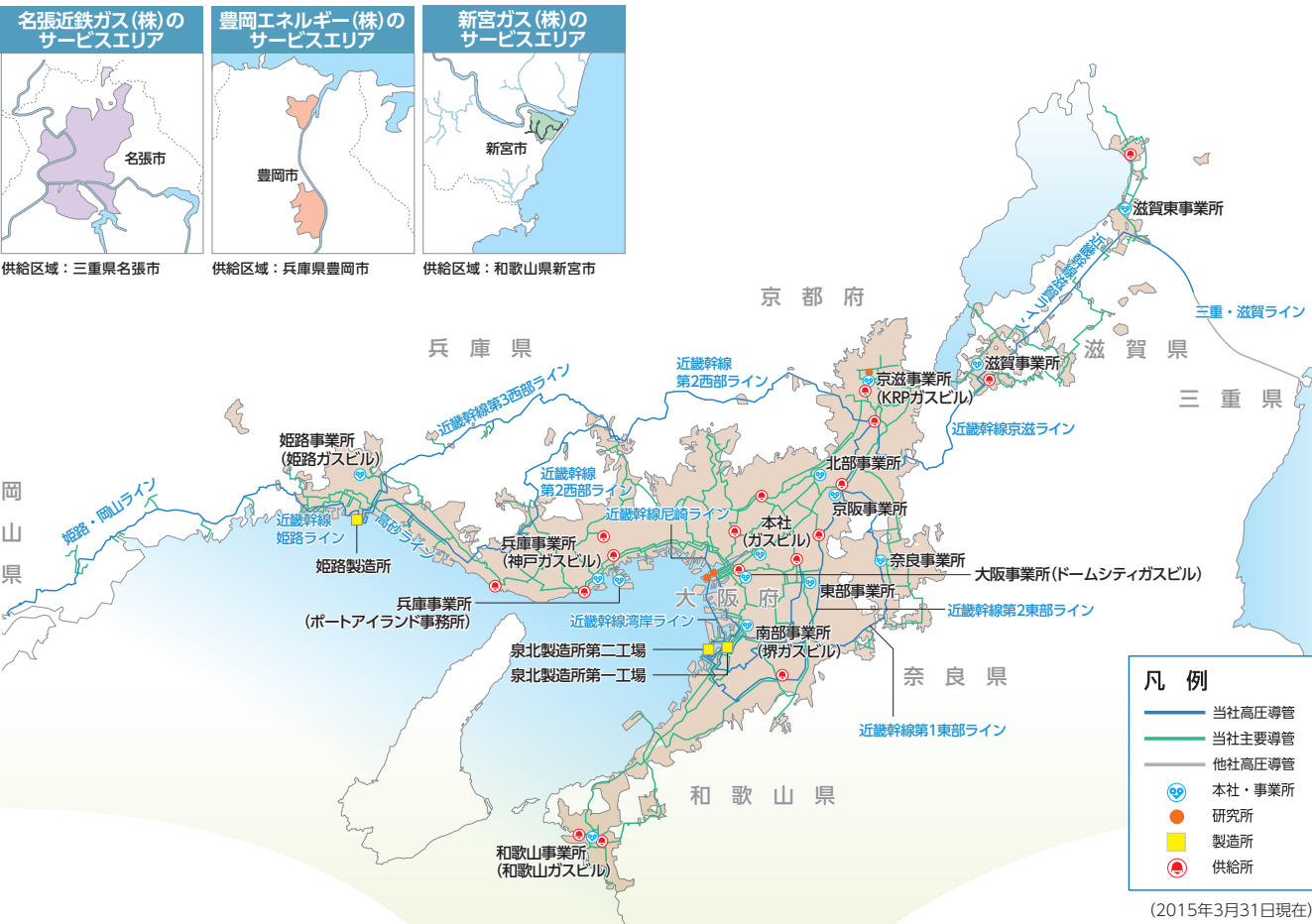


財務・非財務情報



大阪ガスグループの都市ガスサービスエリア

大阪ガスグループの都市ガス事業者 (2015年3月31日現在)



大阪ガスグループの海外エネルギー事業

