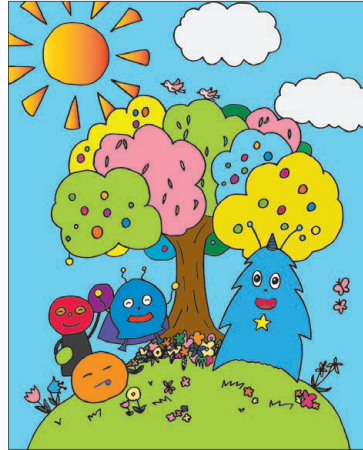




表紙の絵は、NPO法人「子どもデザイン教室」で絵やデザインを学ぶ子どもたちに描いてもらいました。

親と暮らせない子どもたちを支援する同団体では、創作活動を繰り返すことで、幼少期から長期的に自立する力を育てる「子どもデザイン教室」による学習支援や、子どもたちと作ったキャラクターを企業に販売し、自立資金を貯金する「子どもデザイン基金」による学費支援などに取り組まれています。

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/>

2017

大阪ガスグループ CSRレポート

OSAKA GAS GROUP CSR REPORT

大阪ガスは、2017年6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(インデックス組み入れ候補の銘柄群)に組み入れられています。

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



MSCI 2017 Constituent
MSCI Global
Sustainability Indexes

MSCI 2017 Constituent
MSCI Global
SRI Indexes

※ 大阪ガスのMSCIインデックスへの採用、および、MSCIロゴ、商標およびインデックス名の使用に際し、MSCIやその関係会社は大阪ガスへの資金提供や保証あるいは販売促進を行うものではありません。MSCIインデックスの排他的独占所有権はMSCIにあります。MSCI、MSCIインデックスの名称およびロゴはMSCIまたはその関係会社の商標です。
<https://www.msci.com/esg-integration>



[発行] 2017年8月

「CSRレポート2017」について

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

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、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の重要な側面(マテリアリティ)を特定しました。

本レポートでは、特定したマテリアリティを「優先的な取り組み」として、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。



その他の媒体

関連ウェブサイト

企業情報

取り組み・活動

株主・投資家向け情報

関連レポート

大阪ガスグループの現状

アニュアルレポート

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なる「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、連結子会社150社のうち、データ把握が困難かつ環境負荷の小さいテナントとして入居している会社、ならびに海外の環境負荷の小さい会社を除いた関係会社(64社)です。

直近の実績データは、基本的に2016年度(2016年4月1日～2017年3月31日)のものを報告していますが、活動内容には、2017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」本報告書にはGRIサステナビリティ・レポーティング・ガイドラインによる標準開示項目の情報が記載されています。
- 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

大阪ガスグループについて

トップコミットメント	3
大阪ガスグループの概要	5
バリューチェーンにおける取り組み	7

特集

長期経営ビジョン2030・中期経営計画2020「Going Forward Beyond Borders」	9
持続可能な開発目標(SDGs)への貢献	16

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス	17
CSRマネジメント	19

2016年度活動報告

CSR憲章 I お客さま価値の創造	23
-------------------	----

活動事例
安心・安全への取り組み / お客さまの声を活かす取り組み など

CSR憲章 II 環境との調和と持続可能な社会への貢献	28
-----------------------------	----

活動事例
低炭素社会に向けた事業活動とお客さま先における貢献 / 大阪ガスグループバリューチェーンの環境負荷 など

CSR憲章 III 社会とのコミュニケーションと社会貢献	35
------------------------------	----

活動事例
社会貢献活動 / 社会とのコミュニケーション活動 など

CSR憲章 IV コンプライアンスの推進と人権の尊重	38
----------------------------	----

活動事例
コンプライアンスの推進 / 人権啓発への取り組み など

CSR憲章 V 人間成長を目指した企業経営	42
-----------------------	----

活動事例
多様性の受容 / ワーク・ライフ・バランス など

優先的な取り組み

マテリアリティ見直しに向けた取り組み

CSRの重要な側面(マテリアリティ)の見直し	45
これまでのマテリアリティの活動進捗の評価	47
有識者からいただいたご指摘「マテリアリティが有効に機能するために」	49

マテリアリティ(2016年度活動実績)

顧客の安全衛生	51
製品・サービスの安全表示	52
エネルギー消費量/大気への排出	53
排水および廃棄物	54
地域コミュニティ	55
顧客プライバシー	56
苦情処理の仕組み	57
サプライヤーの評価	58

外部からの意見・評価

第三者意見/第三者検証	59
-------------	----

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を考慮しています。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、専門的な用語については「用語集」を添付しています。

解説 このマークをつけた言葉は「用語集」を参照してください。

様々な色覚特性をお持ちの方もわかりやすく見ていただけるように、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構が実施している検証に合格しました。(P41参照)

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)による第三者検証と温室効果ガス排出量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。

トップコミットメント

社会、地域、お客さまの発展に貢献し、 時代を超えて選ばれ続ける革新的なエネルギー & サービスカンパニーとなることを目指します。



大阪ガス株式会社
代表取締役社長

本 庄 武 宏

経営環境の変化と社会課題への対応

2016年は、国連気候変動枠組条約第21回締約国会議(COP21)で採択された「パリ協定」が11月に発効し、また12月には、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」に対応して国の「SDGs実施指針」が策定されるなど、グローバルな社会的課題の解決に向けた取り組みが前進しました。イギリスのEU離脱やアメリカの「パリ協定」離脱等、国際情勢は不透明かつ不確実であり、将来を見通すことが難しくなっていますが、持続可能な社会の実現を目指した枠組みは世界に広がりつつあります。

一方、国内エネルギー市場では、2016年の電力小売全面自由化に続き、2017年4月からはガスの小売が全面自由化され、激しい競争が繰り広げられています。

しかしながら、大阪ガスグループは1905年の創業以来、幾多の試練や課題に遭遇するたびに、その変化をむしろ成長の機会と捉え、果敢に挑戦し、乗り越えてきました。経営環境が劇的に変化しているなか、公正で透明な事業活動を通じて、社会の持続可能な発展に貢献する企業グループを目指していききたいと考えています。

「長期経営ビジョン2030」 「中期経営計画2020」に込めた思い

2017年3月に、2030年度に向けた長期経営ビジョンおよび、その実現に向けた2020年度までの4カ年を対象とする中期経営計画を「Going Forward Beyond Borders」として策定しました。私たちは、3つの「超える」を実現することで、時代を超えて選ばれ続ける革新

的なエネルギー & サービスカンパニーを目指します。

一点目は、「お客さまの期待を超える」です。110年にわたり関西圏で培った質の高いサービス、ノウハウに引き継ぎ磨きをかけ、お客さまの期待を上回るサービスを提供し続けることに従業員一丸となり邁進してまいります。

次に、「事業の枠を超える」です。展開している既存事業の枠にとらわれることなく、社会・地域・お客さまの発展に貢献すべく、私たちの強みが活かせる様々な事業に領域を拡大していきます。

三点目は、「企業の枠を超える」です。イノベーションに対して常にオープンな姿勢で臨むとともに、様々なパートナー企業との協業を積極的に推進し、国内外の様々な地域で、これまで以上に新たな事業展開に挑戦していきます。

そして、2030年度に連結経常利益を2017年度計画の3倍程度まで拡大することにチャレンジします。国内事業においては、エネルギー事業の周辺ビジネス強化や広域展開に加えて、電力事業、ライフ&ビジネス ソリューション(LBS)事業、新領域における事業拡大などを推進します。海外事業では複数の重点地域において戦略的事業スキームを構築し、海外事業比率を2030年度には国内と海外の利益構成比で2対1の割合まで高めます。「国内エネルギー事業」「海外エネルギー事業」「LBS事業」という3つの柱となる事業領域について、さらに踏み込んで9つの事業分野を設定し、それぞれの事業分野を大きく成長させることで将来の不確実性の高まりに対応するポートフォリオ経営を実践します。

社会の持続可能な発展への貢献と 大阪ガスグループの持続的な 成長を目指して

近年、持続的な企業価値向上の視点からESG(環境・社会・ガバナンス)への関心が高まり、コーポレートガバナンス・コードやスチュワードシップ・コードが制定されたほか、グローバルな機関投資家がESGを投資判断や企業のモニタリング等に組み込む動きも本格化しています。今回、長期経営ビジョン2030・中期経営計画2020「Going Forward Beyond Borders」には、ESGに配慮したグローバル基準の経営を掲げました。

これからも、「大阪ガスグループ企業理念」「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」のもと、当社グループ全体のCSR水準を一層高めることでESGに配慮した経営を実践します。特に、事業領域が拡大しているなか、当社グループのバリューチェーン(図)にかかわるお取引先とともにCSRの取り組みを発展させ、お客さまや社会からのさらなる信頼獲得に努めていきます。

環境面では、CO₂排出が少ない天然ガスの普及・拡大、エネルギー効率の高い設備や再生可能エネルギーの導入等により、お客さま先や自らの事業活動におけるCO₂排出削減の取り組みを一層拡大します。

社会面では、国連グローバル・コンパクト、ISO26000、GRIスタンダード、SDGsなど国際規範・目標に則った活動を強化し、人権や労働・安全衛生に関する活動にバリューチェーン全体で取り組みます。また地域共創活動も積極的に推進していきます。

ガバナンスの面では、国内外を問わず、コンプライアンスや情報セキュリティを含めたグループ全体の管理・監督機能を一層高めていきます。ダイバーシティ(図)の推進についても、「大阪ガスグループダイバーシティ推進方針」のもと、女性従業員のキャリア形成をサポートする取り組みや、多様な人材が柔軟かつ効率的に働きやすい制度をさらに充実させていきます。

また、CSRの主要な取り組みを評価するために設定し、活動の指標としてきたマテリアリティ(重要側面)の指標については、事業環境や社会動向の変化に対応して見直し、ESGに配慮したマネジメントの枠組みを構築して、取り組みを進めていきます。

終わりに

「大阪ガスグループCSR憲章」に基づく従来の取り組みを深化させ、これからも「お客さま価値」の創造を第一に「社会価値」「株主さま価値」「従業員価値」の創造に努めていきます。

そして社会の持続可能な発展への貢献と当社グループの持続的な成長を目指して、より一層、ESGに配慮した経営を推進し、選ばれ続ける大阪ガスグループを実現していきます。

2017年8月

大阪ガスグループの概要

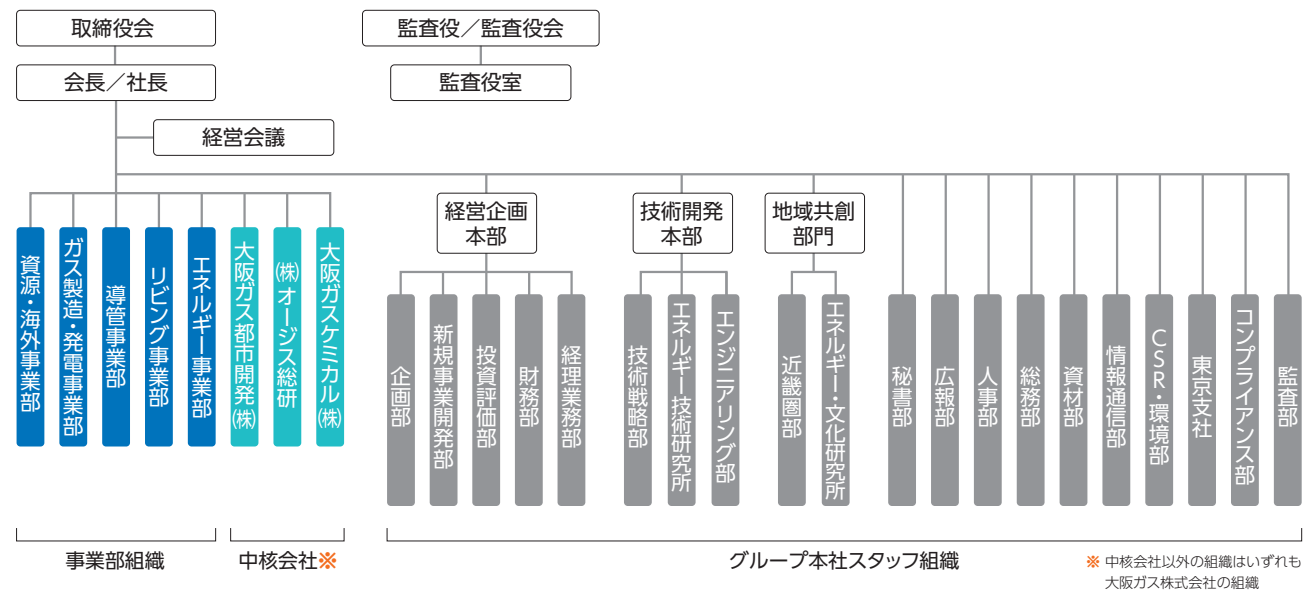
● 大阪ガス株式会社の概況 (2017年3月31日現在)

本 社	大阪市中央区平野町四丁目1番2号
設 立	1897年4月10日
事業開始	1905年10月19日
資 本 金	132,166百万円
従業員数	【単体】5,731人 (執行役員・理事・嘱託含む、出向者除く) 【連結】20,762人

● 大阪ガスグループの主な事業内容 (2017年3月31日現在)

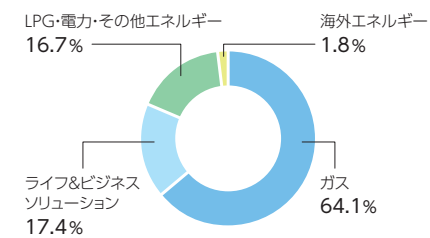
事業部門	主な事業内容
ガス	ガス販売、ガス機器販売、ガス配管工事、熱供給
LPG・電力・その他エネルギー	LPG 販売、電気供給、LNG 販売、産業ガス販売
海外エネルギー	海外におけるエネルギー供給、LNG輸送タンカーの賃貸、石油および天然ガスに関する開発・投資
ライフ&ビジネスソリューション	不動産の開発および賃貸、情報処理サービス、ファイン材料および炭素材製品の販売

● 大阪ガスグループ経営体制 (2017年7月1日現在)

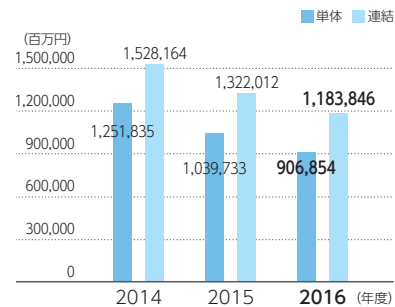


● 大阪ガスグループの主なデータ

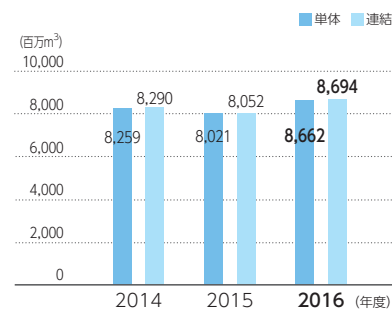
■ 大阪ガスグループのセグメント別売上高構成 (2016年度)



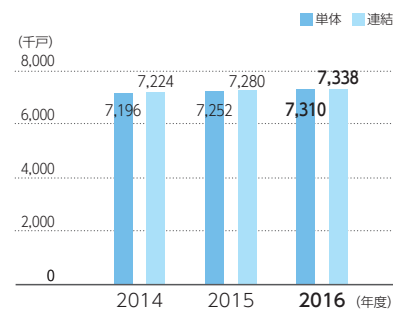
■ 売上高



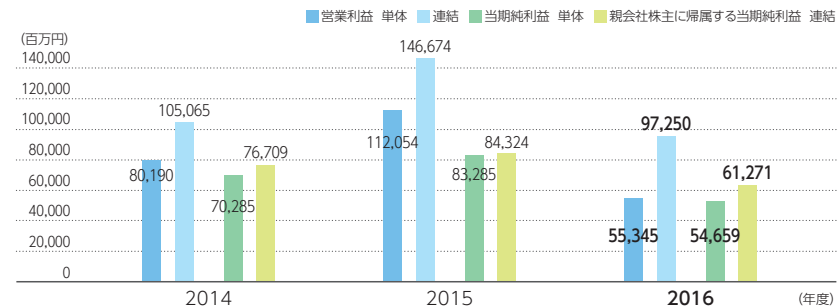
■ 都市ガス販売量



■ お客さま数 (取付メーター数)

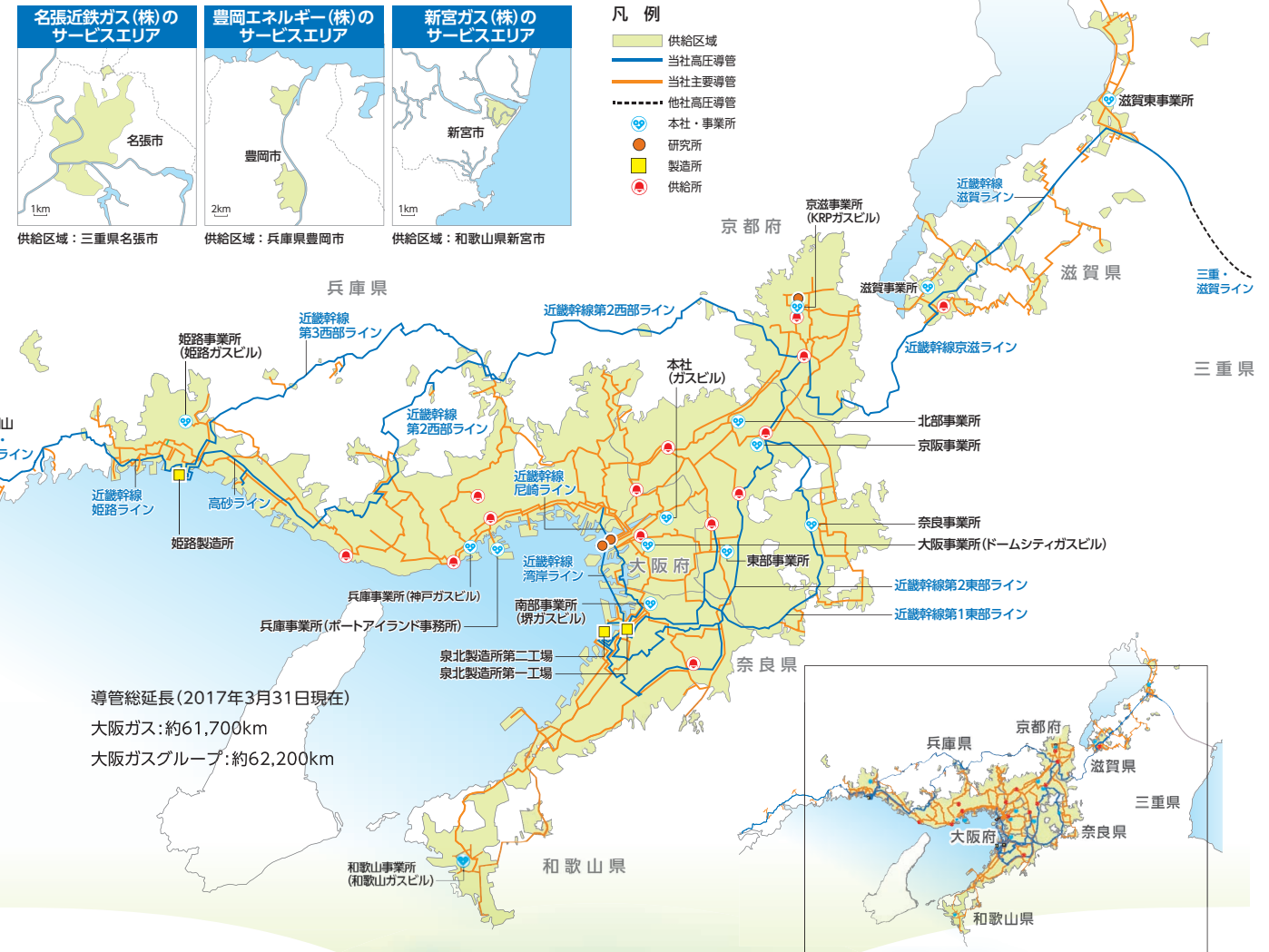


■ 営業利益と当期純利益 (単体)・親会社株主に帰属する当期純利益 (連結)



● 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 (2017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



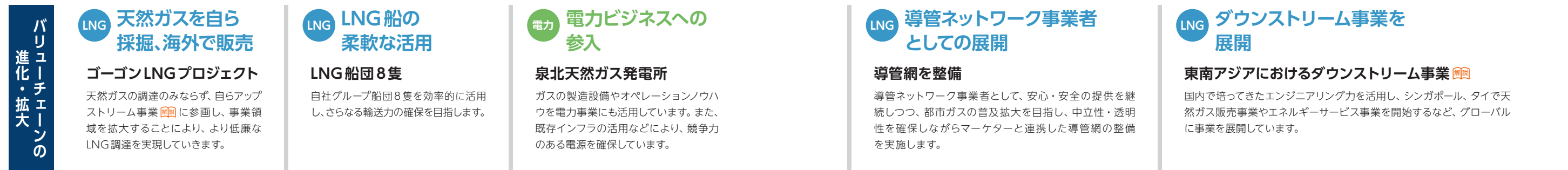
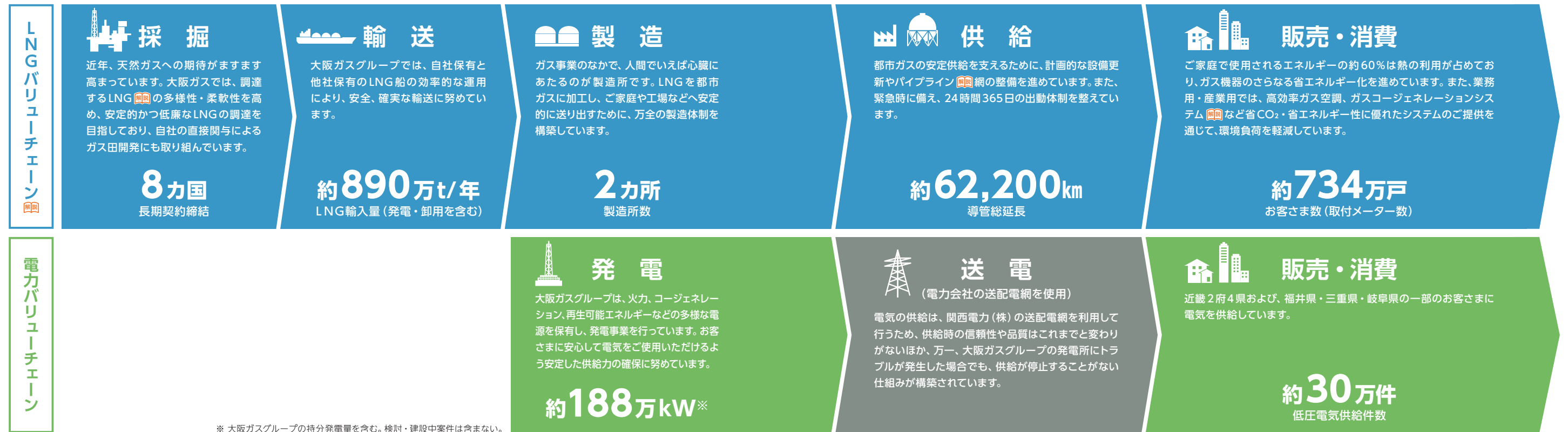
(2017年3月31日現在)

バリューチェーンにおける取り組み

主なエネルギーバリューチェーンが
社会に与える影響とCSRの取り組み

大阪ガスグループは、環境性、供給安定性に優れたエネルギーである天然ガスを海外から調達し、近畿圏を中心に約734万戸のお客さまに都市ガスを、また、約30万件のお客さまに電気を供給しています。原料の安定調達、盤石な保安体制、災害対策などを通じて、お客さまの安心・安全の確保に努めています。

(2017年3月末現在)

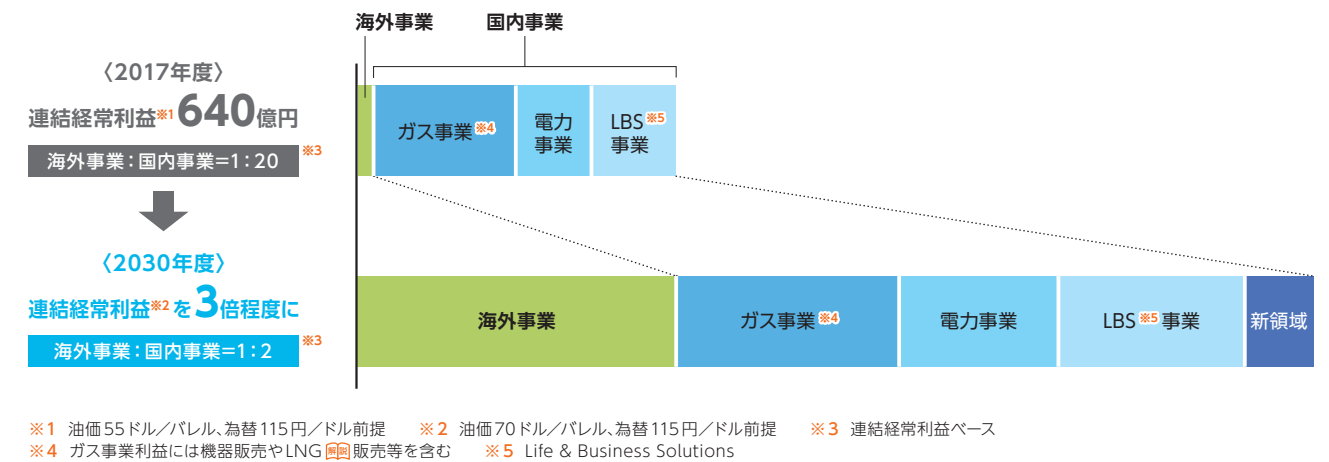


長期経営ビジョン2030・中期経営計画2020 [Going Forward Beyond Borders]

時代を超えて選ばれ続ける 革新的なエネルギー＆サービスカンパニーへ

大阪ガスグループは、2030年度に向けた新たな長期経営ビジョンおよび、そのビジョン実現に向けた2020年度までを対象とした中期経営計画「Going Forward Beyond Borders」を策定しました。「お客さまの期待」「事業の枠」「企業の枠」を超えることで、社会や地域、お客さまの発展に貢献し、時代を超えて選ばれ続ける革新的なエネルギー＆サービスカンパニーとなることを目指します。「サービス第一」という社是と「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」であり続けるという目指す姿、「お客さま価値の創造」「社会価値の創造」「株主さま価値の創造」「従業員価値の創造」の4つの価値創造の宣言からなる大阪ガスグループ企業理念に則った2030年度に向けた「3つの思い」を胸に刻み、長期経営ビジョン実現に向けた活動を遂行します。

2030年度に目指す姿



「大阪ガスグループ企業理念」と 2030年度に向けた「3つの思い」

大阪ガスグループ企業理念

社是	サービス第一
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 社会価値の創造 株主さま価値の創造 従業員価値の創造

2030年度に向けた「3つの思い」

1

関西圏で培った質の高いサービスをより多くのお客さまに継続的にお届けする

2

常に革新的な挑戦を続けるプロフェッショナル集団であり続ける

3

投資家・パートナー企業・社会の皆さまや従業員から信頼を獲得し続ける

中期経営計画 2017-2020年度

中期経営計画2020での取り組み

- ご家庭のお客さまへのソリューションのご提供
- 業務用・工業用のお客さまへのソリューションのご提供
- 競争力のある電源ポートフォリオの構築
- 導管ネットワーク事業者としての展開
- 海外エネルギー事業規模拡大への取り組み
- LBS事業領域の確立と新領域の事業拡大

長期経営ビジョン2030



時代を超えて選ばれ続ける
革新的なエネルギー＆
サービスカンパニーへ

お客さまの期待を超える

お客さまの期待を上回るサービス提供に常にチャレンジ

事業の枠を超える

社会・地域・お客さまの発展に貢献すべく、事業領域を拡大

企業の枠を超える

アライアンス・M&Aを積極的に推進し、国内外で広域に事業展開

「長期経営ビジョン2030」の実現に向けたCSRの取り組み

大阪ガスグループでは、「長期経営ビジョン2030」および「中期経営計画2020」の策定に伴い、企業理念に則った「3つの思い」を示しました。その一つ、「投資家・パートナー企業・社会の皆さまや従業員から信頼を獲得し続ける」の実現に向けてグローバル基準のESG（Environment、Social、Governance）に配慮した経営を掲げています。

当社グループでは、これまでもCSR憲章に沿ってESGの取り組みを進めてきました。また、取り組みをさらに推進するため、社会と当社グループ双方にとっての重要性を勘案したCSRの重要側面（マテリアリティ）を特定し、具体的な活動を推進しています。これからもESGを経営における重要な要素と位置づけ、社会と当社グループの持続可能な発展に向けて取り組んでいきます。

長期経営ビジョンにおける位置づけ			CSRの重要側面の位置づけ		長期経営目標
	ステークホルダーから信頼を獲得し続ける経営	生産性向上に資する働き方改革の推進と人材育成	CSR憲章	取り組むべき課題の特定（マテリアリティ）	2030年度に向けた指標
E 環境	● 高効率なエネルギー機器のお客さま先への導入やエネルギーサービスの提供 ● クリーンエネルギーである天然ガスへの転換・省エネルギー技術の導入 ● 最先端の火力発電所や再生可能エネルギーの開発・導入 ● 資源循環、生物多様性、化学物質の安全性等に配慮した環境マネジメントの推進	意識の改革 ● 改革・改善の意識を持って「自ら考え自ら働く人材」に ● 賢く・効率的に業務を推進 ● 柔軟に考え方を転換する ● 新たなチャレンジによる成長を追求	II	● エネルギー消費量 ● 大気への排出 ● 排水および廃棄物	事業領域の拡大 電源・調達規模（国内外）※1 900万kW お客さまアカウント数 1,000万件以上 天然ガスビジネス規模※2 1,700万トン
S 社会	● グローバル・コンパクトなど国際規範に則った活動 ● 人権への取り組みなどバリューチェーン（開図）全体での活動の推進 ● 地域との共創（ソーシャルデザイン活動、地域コミュニケーション活動、まちづくりなど）	働き方の改革 ● グローバル人材の育成 ● ICT等の活用による効率化 ● ノウハウの高度共有による人材の即戦力化と業務品質向上 ● 魅力ある職場づくり	I III IV V	● 顧客の安全衛生 ● 製品・サービスの安全表示 ● 地域コミュニティ ● 顧客プライバシー ● 苦情処理の仕組み ● サプライヤーの評価	環境・CSR CO₂排出削減量※3 約7,000万トン
G 企業統治	● ステークホルダーとの対話推進 ● 公正な事業慣行 ● 従業員・役員のダイバーシティ（開図） ● グローバル基準を踏まえたESG情報の開示 ● 情報セキュリティ対策	環境の整備 ● 価値観の多様な個人・企業による協働の推進 ● 国籍・年齢・性別・居住地に依らず機会を公平に提供 ● 場所・時間に縛られないで働ける環境・制度を整備	「コーポレート・ガバナンス」（P17-18）参照 ● コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方 ● コーポレート・ガバナンス推進体制と取り組み ● 社外取締役の役割・機能 ● 監査役の機能強化に向けた取り組み状況 ● リスクマネジメント ● 内部統制の状況		品質向上 各接点におけるお客さま満足度※4 95%
					安心・安全 ガス導管（開図）、ガス製造・発電事業における安心・安全の確保 重大事故ゼロの継続
					投資 成長投資額※5 1兆4,500億円

※1 国の制度設計の状況等により、市場・他社からの調達割合などを継続検討
 ※2 国内外エネルギー事業者へのLNG（開図）販売や海外LNG基地運営における取り扱いを含む
 ※3 2017～2030年度の削減量累計。お客さま先や海外での削減貢献も含む
 ※4 開栓、機器修理、販売施工業務におけるお客さま満足度
 ※5 2017～2030年度の累計投資額

長期経営ビジョン2030・中期経営計画2020「Going Forward Beyond Borders」

環境に配慮した事業経営により、 低炭素社会の実現に積極的に貢献します

地球規模の気候変動への対応は、世界全体の喫緊の課題です。「持続可能な開発目標（SDGs）」の一つに位置づけられるとともに、2020年以降の国際的な取り組みの枠組みとして、「パリ協定」が2016年11月に発効しました。日本政府は2030年度の温室効果ガス排出を2013年度比で26%削減する目標を国連に提出し、国の「地球温暖化対策計画」にも織り込みました。

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、温室効果ガス排出削減の取り組みは極めて重要な使命と考えています。CO₂排出が少ない天然ガスをはじめ、高効率な製品・サービスの提案・普及、再生可能エネルギーの導入等を通じて、都市ガス製造所や発電所など大阪ガスグループ自らの事業活動はもとより、エネルギーをご利用いただくお客さま先でのCO₂排出削減にも注力しています。

「長期経営ビジョン2030」では、環境に配慮した事業経営をより一層進め、2017年度から2030年度までに累計約7,000万トンのCO₂排出削減を目指し、低炭素社会の実現に積極的に貢献していきます。



大阪ガス株式会社 CSR・環境部長
津田 恵

2017～2030年度長期ビジョン

CO₂排出量累計約7,000万トン削減※

※ お客さま先や海外での削減貢献も含む。国の削減目標の約2%に相当。

算定範囲

当社グループの事業活動で2017年度以降に導入する高効率設備や低炭素エネルギー等によって、2017～2030年度の間に削減される量（年度ごとの削減量を累計）

算定方法

高効率設備や低炭素エネルギー等によるCO₂排出削減量は下記で算定

高効率技術や低炭素エネルギー等の 導入量見直し	×	既存の設備やエネルギー利用等と比較した 導入量あたりのCO ₂ 排出削減効果
----------------------------	---	--

2030年

2017年

大阪ガスグループの 事業活動で削減

都市ガス製造工程における省エネルギー

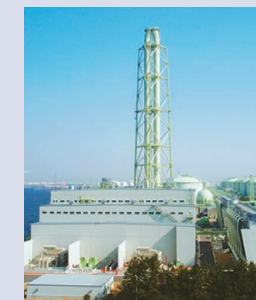
LNG  の冷熱を利用した発電や効率的なオペレーション等で省エネルギーに努めます。



泉北製造所のLNG冷熱発電設備

高効率な火力発電の導入

ガスタービン・コンバインドサイクル発電  など、経済的に利用可能な最良の技術による最新鋭の高効率発電技術を採用します。



泉北天然ガス発電所

再生可能エネルギー電源の利用促進

多様な電源の確保に努め、太陽光、風力、バイオマスなどの再生可能エネルギーを利用した発電を促進します。



佐賀県唐津市の肥前風力発電所

天然ガスの普及拡大と高度利用

化石燃料のなかで最もCO₂排出が少ない天然ガスの普及拡大と、高効率な設備・機器の開発・提案を進めます。



省エネ設備開発

エネルギーサービスによる 省エネルギー推進

ITを用いたエネルギーサービスや、培ってきたノウハウにより、お客さま先でのトータルな省エネルギーを提案・支援します。



「もっとsave」画面

お客さま先での 削減

高効率な分散型システムの普及

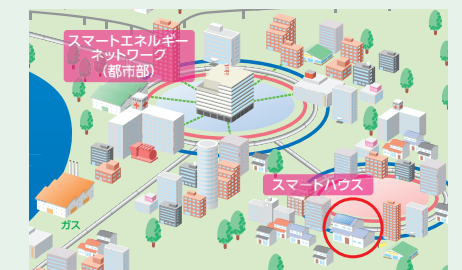
都市ガスで発電し、同時に発生する排熱を給湯や冷暖房に利用できるガスコージェネレーションシステム  や燃料電池の普及を促進します。



「エネファームtype S」

地域・社会全体でのエネルギーの 有効利用

分散型システムで発電した電力の系統への逆流やスマートエネルギーネットワークにより、環境負荷の小さい電気・熱の地域・社会全体での有効利用を推進します。



「お客さまの期待を超える」サービスを 提供し続けられる人材育成と環境整備を進めます

昨今、日本全体で一億総活躍社会の実現に向け、労働力人口の減少といった社会課題に対応し、ダイバーシティ^① (多様性) マネジメントが推進されています。また、長時間労働の慣習を改善し、生産性向上への取り組みを加速させるため、働き方改革として様々な対策が進められています。

当社も「長期経営ビジョン2030」の実現に向けて健康な大阪ガスグループであり続けることが必要不可欠であると考えています。

意識の改革・働き方の改革・環境の整備に取り組むことによって、多様な人材を惹きつけ、従業員がやりがいと誇りを持って働けるような職場を構築し、生産性が高く、創造性豊かな働き方を実現していきたいと考えています。

「お客さまの期待を超える」サービスを提供し続けられる人材基盤を築くため、「効率的な働き方の推進」「ダイバーシティの推進」等に、引き続き取り組んでいきます。



大阪ガス株式会社 理事 人事部長
岩井 政道

健康な大阪ガスグループであり続けるために

健康な大阪ガスグループであり続けるために、意識改革、働き方改革に取り組むとともに、実現のための環境整備についても推進します。

健康な大阪ガスグループであり続けるために

大阪ガスグループは、多様な価値観を持つ人材を惹きつけ、従業員がやりがいと誇りを持てる職場を構築し、生産性高く、創造性豊かな働き方を実現します

意識の改革

働き方の改革

環境の整備

◎ 効率的な働き方の推進

生産性が高く、創造性豊かな働き方を実現するため、大阪ガスグループは「効率的な働き方」推進委員会を立ち上げ、業務の効率化・省力化の観点から具体的な行動基準を策定しました。この基準は、資料の作成や会議の時間管理などの業務を効率化するノウハウや、上司に意識してほしい点などを普段の業務シーンに即してまとめたものです。社内用のポータルサイトでは、効率的な働き方を推進するための情報がいつでも閲覧できるようにしています。

◎ ダイバーシティの推進

大阪ガスグループはダイバーシティの推進を重要課題と認識し、「大阪ガスグループダイバーシティ推進方針」に基づき、性別・年齢・障がいの有無・国籍など多様な属性を持つメンバーで自由闊達な議論ができる環境の整備に努めています。なかでも、女性の活躍推進は急務で、女性が能力を発揮できる会社や組織に変革していくため、数値目標の設定と行動計画を策定し、様々な取り組みや各種制度の拡充を進めています。

持続可能な開発目標 (SDGs) への貢献

大阪ガスグループはこれまで、「大阪ガスグループCSR憲章」に基づき、持続可能な社会の実現に向けてCSR活動に取り組んできました。SDGsの考え方は、当社グループが考えるCSRの基本的な考え方と方向性を同じくするものであり、SDGsのいくつかの目標においては当社グループがCSR活動を進めることで目標達成に貢献することができると考えています。

なかでも、総合エネルギー事業者を目指す当社グループとして、目標13「気候変動に具体的な対策を」は事業と密接に関係し、最も貢献できるテーマと考え、「長期経営ビジョン2030」においても2017年度から2030年度までにCO₂排出量を累計約7,000万トン削減すること

を目指しています。

また、その実現のためには、安定して品質の高く、災害にも強いエネルギーインフラの構築が前提となります。そして、天然ガスなどの資源を持続可能な形で利用できるように管理し、最適なエネルギーミックスを追求しながら、再生可能エネルギーの利用拡大を進めていきます。同時に、エネルギーを利用するステークホルダーに対しても、より良い選択ができるように適切に情報発信を行っていきます。

これらを通じて、社会に新たな価値を提供し、安全・快適で持続可能な暮らしの実現に貢献していきます。

大阪ガスグループは、総合エネルギー事業者として気候変動への問題に取り組んでいきます。
 持続可能なエネルギーの創出を通じて、産業発展やまちづくりへ貢献していきます。



◎ 持続可能な開発目標 (SDGs) とは

持続可能な開発目標 (SDGs) は、2015年9月に国連本部で開かれた国連持続可能な開発サミットにおいて採択された「私たちの世界を変革する：持続可能な開発のための2030アジェンダ」で掲げられた目標です。ミレニアム開発目標 (MDGs) に続く目標として、途上国だけでなく先進国も念頭におかれた17の目標と169のターゲットで構成されています。



コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

大阪ガスは、2017年3月に策定した長期経営ビジョン2030・中期経営計画2020「Going Forward Beyond Borders」の実現に向け、行動指針である「大阪ガスグループCSR憲章」とその具体的な行動基準である「大阪ガスグループ企業行動基準」および「大阪ガスグループ環境行動基準」に基づき、透明、公正かつ果

断な意思決定および効率的かつ適正な業務執行を通じて、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図ります。また、株主の権利行使に適切に対応し、ステークホルダーとの対話と協働を通じて信頼の維持向上に努め、当社グループのCSR水準を一層高めていくために、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を継続的に推進します。

コーポレート・ガバナンス推進体制と取り組み

大阪ガスは、監査役会設置会社を選択するとともに、執行役員制度を導入しています。当社のガバナンス体制は次のとおりです。

取締役会・取締役

取締役会は、社外取締役3人を含む13人で構成されており、子会社等を含めた当社グループ全般にかかわる重要事項を取り扱い、迅速かつ確な意思決定と監督機能の充実を図っています。2016年度は計13回実施し、出席率は99.4%でした。十分な審議時間が確保され、活発な議論が行われました。

執行役員

当社は、執行役員制度を導入し、取締役が経営の意思決定と監視・監督に注力することにより、取締役会を活性化して経営の効率性および監督機能を高めるように努めています。執行役員は取締役会で定めた職務の執行に従事するとともに、代表取締役会と取締役の一部が執行役員を兼務し、経営の意思決定を確実かつ効率的に実施しています。

経営会議

当社は、経営会議で経営の基本方針および経営に関する重要な事項について、十分に審議を尽くしたうえで意思決定を行っています。経営会議は、社内規程「経営会議規程」に則って、社長執行役員、副社長執行役員、常務執行役員、本部長および事業部長で構成しています。経営会議のうち原則年3回を「CSR推進会議」として開催し、CSRに関する活動計画の審議および活動報告を行っています。

監査役会・監査役

監査役会は、社外監査役3人を含む5人の監査役で構成され、それぞれが取締役の職務の執行を監査しています。

社外取締役の役割・機能

社外取締役は、取締役員の一員として意思決定に参画するとともに、その識見・経験等に基づき、独立した立場

から業務執行取締役の職務の執行を監視・監督しています。

監査部

当社は、内部監査部門として監査部を設置し、年間監査計画等に基づいて、独立・客観的な立場から、業務活動の基準適合性・効率性および制度・基準類の妥当性の評価等を実施し、課題を抽出のうえ、監査対象組織の業務改善につながる提言・フォローアップ等を行うとともに、監査結果を経営会議に報告しています。なお、監査部は、定期的な外部評価の受審等を通じて、監査業務の品質の維持向上を図っています。

諮問委員会

取締役・監査役の選任および取締役の報酬に関する事項については、客観性の確保と決定プロセスの透明性の観点から、社外役員が過半数を占める任意の諮問委員会の審議を踏まえて決定しています。

CSR委員会

当社グループのCSR活動を統括する役員であるCSR統括を委員長として、関連組織長が委員となり、環境、コンプライアンス、地域貢献、人権・雇用、情報セキュリティやリスク管理等のCSR活動について、組織横断的な調整・推進を行っています。

投資評価委員会

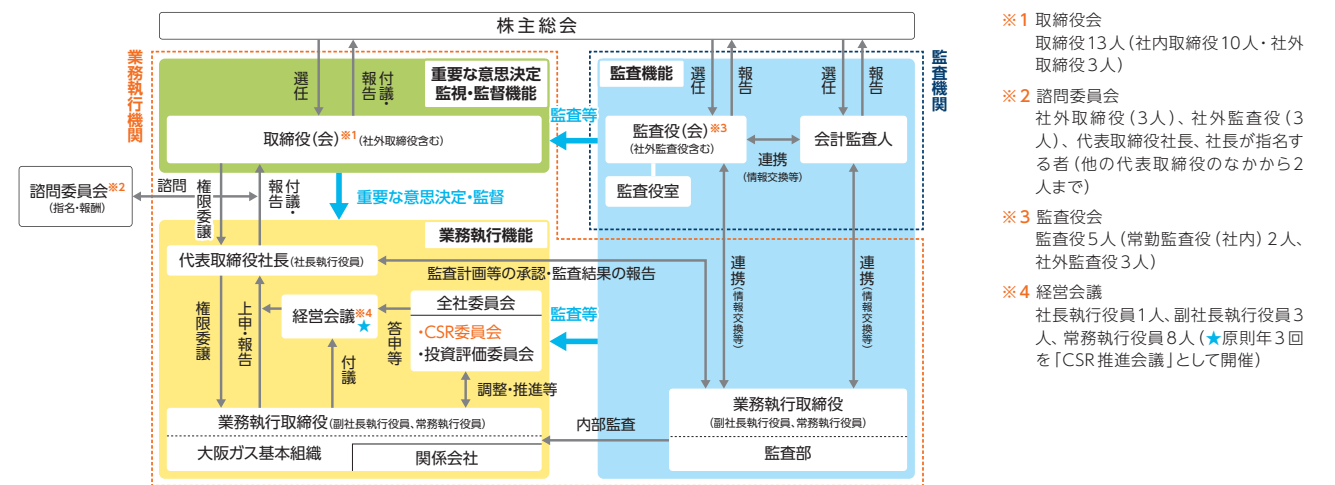
経営企画本部長を委員長として、関連組織長が委員となり、一定規模以上の投資案件に関し、リスク・リターン等の投資評価に関する検討を行い、経営会議に答申することで適切な投資判断のサポートを行っています。

監査役の機能強化に向けた取り組み状況

大阪ガスでは、監査役の機能強化に向けた取り組みとして、社外監査役を3人選任し、独立した立場から取締役の職務執行の監査に努めています。年間監査計画や監査結果の報告等の定期的な会合を含め、各監査役が必要に応じて随時情報の交換を行い、監査の実効性・質的

向上を図っています。また、業務執行取締役の指揮命令系統外の専従スタッフからなる監査役室を設置し、監査役の職務を補助することにより、監査役の監査機能の充実を図っています。

■ コーポレート・ガバナンス体制（2017年6月29日定時株主総会終了時）



リスクマネジメント

大阪ガスグループでは、基本組織長と関係会社社長が損失の危険の管理を推進し、定期的にリスクマネジメントの点検を実施しています。各基本組織および各関係会社においては、リスクマネジメントの自己点検をシステム化した「G-RIMS（Gas Group Risk Management System）」※などを活用して、リスクの把握、対応状況の点検とフォロー等を実施しています。2016年度はCSR委員会に「リスク管理部会」を新たに設置し、当社グループ全体のリスク管理の推進を強化しました。

また、保安・防災等のグループに共通するリスク管理に関しては、主管組織を明確にし、各基本組織および各関係

会社をサポートすることで、グループ全体としてのリスクマネジメントに取り組んでいます。緊急非常事態に対する備えとしては、災害対策に関する規程および事業継続計画(BCP 図4)を整備しています。2016年度は、ガス事業制度変更に伴う災害対策に関する規程の改定や海外における危険発生時の対応体制の整備を実施しました。

※ 日常の業務活動に関するリスクの管理を実行するためのシステムで2006年から導入。各組織・各関係会社において、管理者が「G-RIMS」を通じて、約50のリスク項目に対して、予防・早期発見する取り組みの実行状況を点検するとともに、リスクの大きさを評価し、対処すべきリスクを特定したうえで、対応策の立案・実施・フォロー等のPDCAサイクルを運用しています。また、CSR委員会リスク管理部会において、「G-RIMS」の結果に基づき、大阪ガスグループの今後のリスク対応に関する認識の明確化・共有化を図っています。

内部統制の状況

大阪ガスは、取締役会において、当社の取締役の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制その他大阪ガスグループの業務の適正を確保するために必要な体制(内部統制システム)について定めています。当社は、内部統制システムの運用状況につい

て、各事項の確認項目を設け、関係する組織長等から報告を受けることなどにより定期的に確認しており、2017年4月26日開催の取締役会において、内部統制システムが適切に運用されている旨を報告しました。

CSR マネジメント

大阪ガスグループのCSR 推進

大阪ガスグループは、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、企業が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な行動基準である「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ISO26000の中核課題も踏まえた内容に改定しました。

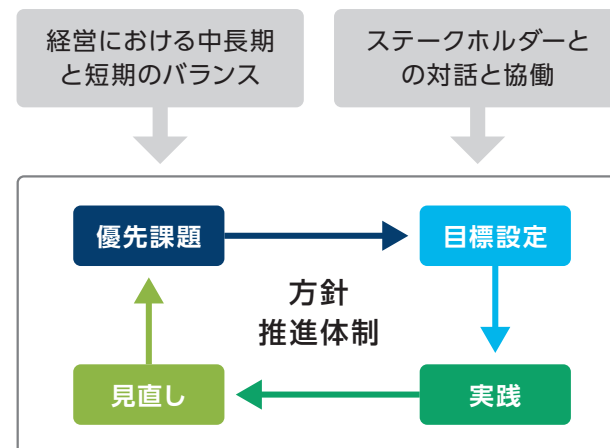
また、当社グループの事業の拡大に伴い、お客さま、地域社会、株主、従業員など、私たちの事業が影響を及ぼすステークホルダーの範囲もさらに広がっていきます。

私たちの事業が社会や環境に与える影響を認識し、それに配慮しながら事業活動を行っていくため、2009年からCSRの取り組みの推進と“見える化”のために、CSR憲章ごとに「CSR指標」を策定し、取り組みを推進しています。

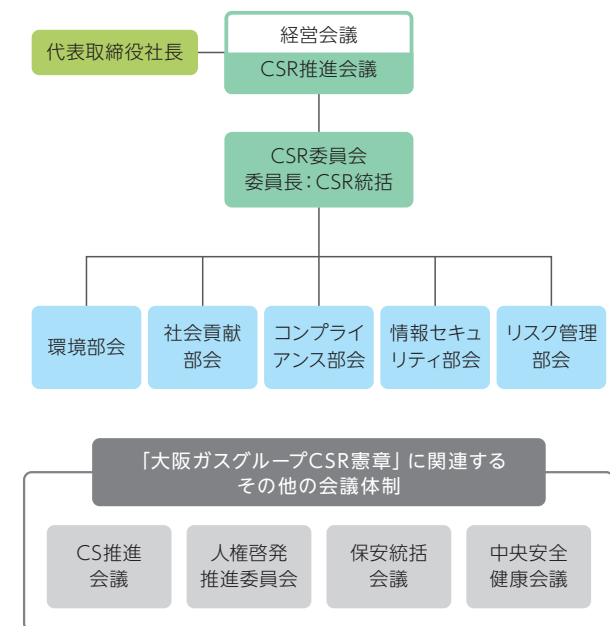
2013年度にはサステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版（GRIガイドライン第4版）が示すプロセスに沿って、社外有識者の方々のご意見を伺いながら、16個のCSRの重要側面（マテリアリティ）を特定しました。

CSRを推進するための基盤となるCSR推進体制のもと、取り組みや各指標の実績を適切に評価し、活動のPDCAマネジメントがより実効性のあるものとなるよう努めています。

○ マネジメントの考え方



○ CSR 推進体制 (2017年4月1日現在)



○ 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※
1 人権の尊重 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 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 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 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 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 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	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、尊重すべきである 原則2 企業は、自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである	組織統治 (コーポレート・ガバナンスP.17-18参照) 人権 大阪ガスグループ企業行動基準 1 3 4 5 13
	労働	原則3 企業は、結社の自由と団体交渉の実効的な承認を支持すべきである 原則4 企業は、あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持すべきである 原則5 企業は、児童労働の実効的な廃止を支持すべきである 原則6 企業は、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
	環境	原則7 企業は、環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持すべきである 原則8 企業は、環境に関するより大きな責任を率先して引き受けるべきである 原則9 企業は、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
	腐敗防止	原則10 企業は、強要や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
 Network Japan WE SUPPORT		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	
		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	

※ 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。

CSR マネジメント

ステークホルダーとの対話と協働

大阪ガスグループでは、事業活動を行うなかで起こり得る様々な影響を事前に認識し、より良い解決策に向かって相互に納得し受け入れることができるようにするため、対話等を通じてステークホルダーと積極的にかかわることを重視しています。たとえば、関西消費者団体連絡懇談会や(福)大阪ボランティア協会、大阪ガス労働組合との対話を行っています。また国連グローバル・コンパクトの日本企業ネットワークにおける協働や情報交換、政府や行政の各種施策立案への積極的な参加、ガス

産業の発展を目指す国際ガス連盟(IGU)の一員としての提言活動等を行っています。

また、ガス事業にかかわる業務を委託している協力会社にも当社グループのCSRの取り組みをご理解いただき、協力会社で構成する5つの団体においては、CSR行動規範を含む倫理綱領を策定しました。そのほか、企業や大学、NPOなどとの協働事業も積極的に進めており、多様なステークホルダーとの対話と協働を行っています。

2016年度活動実績

2016年度は消費者団体の方々に、修理担当者の自己研鑽意欲の向上を目的とした修理技能コンテスト「サービスマスターズ2016」を見学いただくとともに、修理業務に必要な資格制度等をご説明し、大阪ガスグループのメンテナンス品質向上への取り組みについてご理解いただきました。

今後も意見交換会や当社グループの施設見学会等を実施し、消費者団体の皆さまとの対話を続けていきます。



メンテナンス品質向上への取り組みをご説明

ステークホルダー	主な接点機会とツール
お客さま	● 保安・販売等の業務機会 ● 「お客さまセンター」等の受付窓口 ● ウェブサイト ● サービスショップ ● ショールーム ● 企業PRイベント ● TV等のコマーシャル ● 製品・サービスのカタログ
消費者団体	● 意見交換会 ● 見学会 ● セミナー・勉強会
地域社会	● 社会貢献活動 ● 見学会 ● 「エネルギー環境教育」
教育機関・学生	● 共同研究 ● 「エネルギー環境教育」「食育」「火育」「防災教育」 ● インターン生受け入れ ● 就職説明会 ● ウェブサイト
有識者	● 共同研究 ● 意見交換会
行政	● 各種届出 ● 意見交換会 ● 地域開発協力
NPO・NGO	● 共同調査 ● 地域課題解決協働・協力 ● 意見交換会
株主・投資家	● 各種報告書発行(有価証券報告書、アニュアルレポート等) ● 説明会 ● ウェブサイト
従業員	● 労使懇談会 ● 研修・訓練 ● 「コンプライアンス・デスク」 ● 「人権相談窓口」 ● 「ハラスメント窓口」 ● イン트라ネット・社内報
協力会社・取引先	● 業務機会 ● 各種定例会議 ● 合同研修・合同訓練

CSR 指標

● CSRの取り組み推進と“見える化”

大阪ガスグループでは、CSRの取り組み推進と“見える化”のために2009年からCSR憲章ごとに「CSR指標」を設定しています。CSR推進体制のもと、現行の指標は、2014-2016年度を中期目標に取り組みを推進しており、単年度の目標はステークホルダーとの対話を通

じて毎年一部の指標の見直しを行っています。

2016年度には、これまでの取り組みを踏まえ、2017-2020年度を中期目標とする新たな「CSR指標」を策定し、目標達成に向けて取り組みを推進しています。

● CSR指標(2014-2016)の振り返り

CSR憲章	CSR指標	目標	2014年度実績	2015年度実績	2016年度実績
I	お客さま満足度調査 7つの顧客接点業務	トータルの総合満足度	87%以上	91%	91.9%
		それぞれの満足度全てで	84%以上	全てで84%以上	全てで84%以上
II	環境経営指標	環境経営効率	58円/千m ³ 以下 ※ 2016年度に向けた目標	60円/千m ³	59円/千m ³
III	コミュニケーション活動	実施回数(環境・食コミュニケーション活動)	1,000回以上	1,985回	2,028回 ※ 目標を1,100回以上に見直し
		接点数(ガス科学館等の来館者数)	60,000人以上	69,369人	61,402人
	社会貢献活動	実施回数	600回以上	696回	778回
IV	従業員コンプライアンス意識調査スコア	(個人)企業行動基準の理解度	前年度より向上	0.4ポイント低下(73.4%)	0.4ポイント向上(73.8%)
		(組織)コンプライアンスの体質化度	前年度より向上	1.0ポイント向上(87.0%)	0.4ポイント低下(86.6%)
	コンプライアンス研修受講率		100%	100%	100%
V	社員意識調査★	やりがい、愛着度	適正な水準を維持	適正な水準を維持(2014年度実績)	適正な水準を維持(2014年度実績)

★ 2～3年ごとに調査

● 新・CSR指標(2017-2020)の策定

CSR憲章	CSR指標	目標	見直した点
I	お客さま満足度調査 7つの顧客接点業務	トータルの総合満足度	91%以上
		それぞれの満足度全てで	86%以上
II	環境経営指標	環境経営効率	14.2円/千m ³ 以下
III	コミュニケーション活動	実施回数(環境・食コミュニケーション活動)	1,950回以上
	社会貢献活動	実施回数	600回以上
IV	従業員コンプライアンス意識調査スコア	(個人)企業行動基準の認知度	前年度より向上
		(組織)コンプライアンスの体質化度	前年度より向上
	コンプライアンス研修受講率		100%
V	社員意識調査	やりがい、愛着度	適正な水準を維持(次回は2018年度実施予定)

CSR 憲章

I お客さま価値の創造

基本的な
考え方

お客さまに安心してエネルギーをご利用いただくため、
安定調達、安定供給、保安の確保に努め、
価値ある商品・サービスを提供していきます

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、お客さまとともに持続的に進化・発展する企業グループを目指します。

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段階に相当する評価の全体に占める割合です。

◎ 目標と実績

2016年度の実績はトータルの総合満足度で91.7%と昨年度より0.2ポイント低下しました。

引き続き、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きます。

	目 標	実 績
トータルの総合満足度	91%以上	91.7%
それぞれの満足度全てで	86%以上	全てで88%以上

◎ 取り組み

お客さまサービスレベルの高度化を推進

2016年度はより高いレベルのCS実現に取り組みました。「お客さま満足度調査」の対象業務のうち、開栓、機器修理、機器販売、電話受付において満足度が高かった担当者の「行動観察※」を実施し、分析結果をもとに業務ごとの行動マニュアルを作成、共有化しています。また、満足度調査では、担当者ごとの詳細な調査実績をフィードバックし、サービスレベルの向上に活かしています。

※ 様々な“場”を幅広い観点で観察し、得られた事実や気づきを学術的な知見をもとに分析・洞察して、それらに基づくソリューションを提案・実行する方法論です。

安心・安全への取り組み

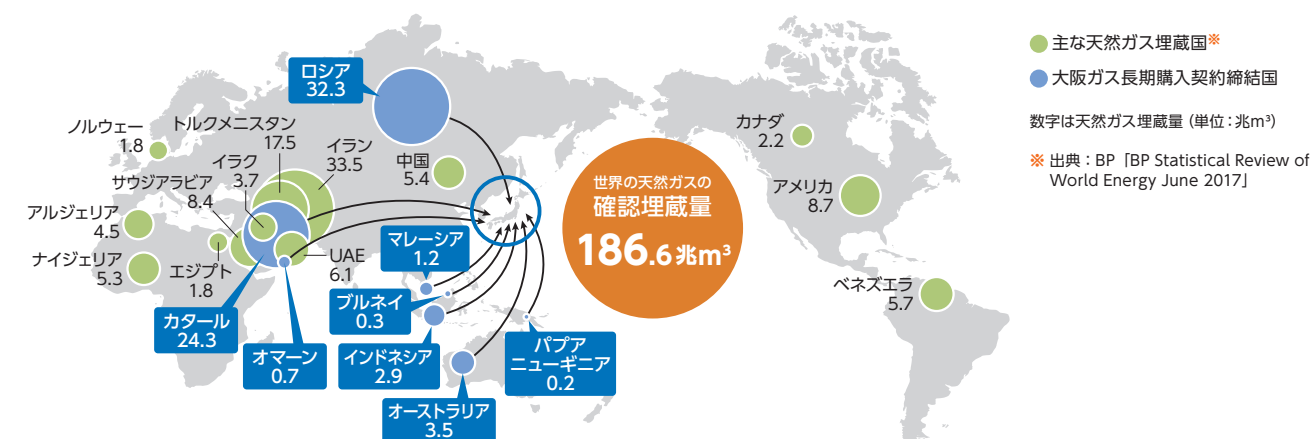
◎ 調達先の多様化による安定調達の実現

近年、エネルギーセキュリティの観点から天然ガスへの期待と需要が高まっています。大阪ガスでは調達先のさらなる多様化を図り、液化天然ガス (LNG ㊤) 等の原料の安定確保に努めるとともに、契約価格指標の多様化を図り、市場競争力のある原料調達の実現を目指しています。各国からの原料調達については、自社保有船も含

むLNG 船の効率的な運用を行い、迅速かつ安全、確実な輸送に努めています。

また、LNGの安定調達と収益獲得のため、液化事業・ガス田等のプロジェクトへの参画に取り組んでいます。

■ 天然ガス埋蔵国と大阪ガスのLNG 調達先



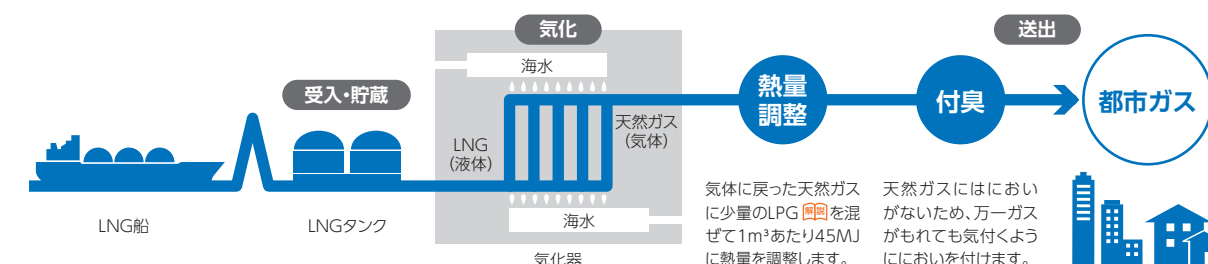
◎ 都市ガス製造所の安全対策

大阪ガスグループの経営の根幹を支えるガス製造事業では、都市ガスの需要に適切にお応えするため、泉北製造所と姫路製造所においてLNGを都市ガスに加工し、お客さまへ安定的な送出に努めています。

また、今後数十年の保安の確保と安定供給のため、ガス製造設備の更新や補修などの高経年化対策を進め、一層の保安・防災対策のレベルアップを図っています。

都市ガス製造のフロー

都市ガスの原料であるLNG (液体) はLNG 船で運び、製造所内のタンクに貯えた後、海水の熱であたためて天然ガス (気体) に戻します。その後、熱量を調整し、においを付け、都市ガスとして供給しています。



24時間365日の通報受付・出動体制

事故や災害の発生など、緊急時に特に重要になるのが初期活動の体制と対応力です。

大阪ガスでは、「広域一括保安体制」を構築しています。ガスもれ等に関する通報の受け付けや現場への出動指令等の業務を本社中央保安指令部に集約し、車両の位置情報や稼働状況を総合的に判断したうえで、最も早く現場に到着できる緊急車両に出動を指令しています。

なお、ガスもれ等の通報は、24時間365日、専用電話で受け付けています。通報受け付け後は、警察・消防などの関係機関と緊密に連携しながら、直ちに現場に駆けつけます。



本社中央保安指令部（通報の受け付け）

全社地震訓練と大規模災害・事故に関する事業継続計画（BCP）訓練を実施

大阪ガスグループでは、災害・事故対応能力の向上に向け、2013年7月に「大規模災害・事故に関する事業継続計画（BCP 図解）」を取りまとめ、グループ内で共有しています。

BCPについては、原則として1年に一度見直すとともに、BCP訓練や地震訓練、e-ラーニングを活用した教育・訓練等を実施し、従業員の理解促進を進めています。

地震発生時には災害対応業務と並行して事業継続のための対応を行わなければならないため、より高度な災害対応力が求められます。2016年度も昨年度に引き続き、全社地震訓練とBCP訓練を同時に行い、災害対応と事業継続の各業務を同時進行で行うことによる様々な課題を検証しました。

保安・防災の高度な知識・技能の伝承

大阪ガスでは、保安と防災に関する高度な知識や技能を持つ人材の育成に努めています。導管事業部の人材開発センターでは、ベテラン技能者の定年退職に備えて、2007年度から新たな人材育成体系の運用を開始しました。事故を起こさない仕組み（保安文化）を構築するため、組織的・計画的な人材育成と、作業手順の意味・背景を教える「know-why」の浸透を目指した教育を推進しています。また、過去に発生した様々な失敗事例から得た教訓を伝承するため、失敗時の状況を再現した体感型の訓練施設等も設けています。

本訓練は南海トラフ地震発生を想定し、約2,300人が参加しました。本荘社長を対策本部長とする本社対策本部を確立したうえで情報を共有し、被害確認・体制確立・供給停止判断などの意思決定プロセスを確認するとともに、各組織においても個々に実践的な訓練を行いました。加えて、2015年12月より運用を開始した津波による二次災害を防止するための沿岸防災ブロックの供給停止訓練を実施し、BCP訓練では、あらかじめ定めている継続すべき重要業務に対する要員の割り当てや手順の確認を行いました。



全社総合防災訓練

さらに、導管業務の技能や知識を競い合う「導管事業部技能選手権」を2015年から開催しており、保安レベルの向上に努めています。

このほか、お客様の敷地内のガス管やガス機器を担当するリビング事業部、エネルギー事業部それぞれの人材開発センターでも様々な訓練が行われています。



導管事業部技能選手権

お客様の声を活かす取り組み

「お客様の声」に基づく商品開発・サービス向上事例

大阪ガスでは、「お客様の声」に基づいて、様々な商品開発・サービス品質の向上に取り組んでいます。

2016年度は、会員サイト「マイ大阪ガス」の毎月の料金お支払い関連の機能を充実させ、お客様自身で、過

去1年分のお支払い実績や過去の使用量・料金の比較グラフがご確認いただけるようにしました。



改善事例ポスター

担当者の声

お客様の声を様々な職場に届けて、業務改善などに努めています

当社にお寄せいただく「お客様の声」のうち、ご不満やご要望などは様々な業務への気付きや改善のヒントを得られる貴重な情報です。

2016年度は、そうしたお客様の声をもとに、社外のメーカーの方々にもご協力いただき、ガス機器の開発、仕組みの改善につなげることができました。また、会員数が100万人を超えた当社の会員サイト「マイ大阪ガス」は、お客さまからのご要望をもとに、より見やすく、便利に利用していただけるコンテンツに改善しました。

こうした改善事例については当社ウェブサイトやショールームなどにポスターで掲示し、社内外に周知しています。

今後も社内外の関係者と連携して「お客様の声」による改善を進めていきます。



リビング事業部
マーケティング推進部 お客さま室
米原 ひろみ

マルチエネルギー事業への取り組み

国内外で展開するエネルギー事業

大阪ガスグループは、エネルギー市場の自由化が進み、エネルギーに対するお客さまニーズが多様化しているなか、「お客さま価値」を向上させるために、天然ガス・電力・LPG 図解・熱エネルギー等の最適利用をご提案する総合エネルギー事業者として活動しています。

とりわけ電力事業は、ガス事業に次ぐエネルギー事業の柱と位置づけ、2009年度からは、主力発電所となる泉北天然ガス発電所（110万9千kW）の営業運転を開始するなど、国内では6つの火力発電所と3つのコージェネレーション 図解 電源を運営しています。また、再生可能エネルギー普及への取り組みとしては、6つの風力発電所と8つの太陽光発電所に参画・運営しています。海外IPP 図解 事業では、北米やオーストラリア等の火力発電所や風力・太陽光発電所へ出資しており、2015年のアメリカ・メリーランド州のセントチャールズ発電所（2017年2月運用開始）に続き、2017年は、ニュージャージー州のショア発電所、ペンシルベニア州のフェアビュー発電所に出資しました。

当社グループで運転中の保有電源は、2016年度末現在、国内で約187.8万kW、海外で約140.3万kWに達しています。

今後の新たな電源開発として、2016年には福島ガス発電（株）が建設を進める福島天然ガス発電所に出資しました。低廉で環境負荷の低い電気の安定供給と、発電所周辺地域の経済や産業の発展に貢献していきます。

国内総発電設備容量 合計約187.8万kW

火力電源	約162.6万kW
コージェネレーション電源	約9.1万kW
再生可能エネルギー電源等	約16.1万kW※

※ バイオマス混焼分など含む

海外総発電設備容量 合計約140.3万kW

火力電源	約130.0万kW
再生可能エネルギー電源等	約10.3万kW

※ 大阪ガスグループの持分発電容量を含みます。なお検討・建設中案件は含みません。

● 東南アジアにおけるダウンストリーム事業展開

大阪ガスグループでは、製造業の比率が高く、日系企業が多く進出するなど経済成長が見込める有望な市場である東南アジアを重点エリアとし、海外でのダウンストリーム事業展開の可能性について2010年頃から現地市場調査を開始しました。

シンガポールに2013年3月、タイには2013年10月にそれぞれ現地法人を設立しました。さらに、2016年10月にはインドネシアに、2017年3月にはフィリピンに駐在員事務所を開設しました。

新たな価値提案

● お客様のニーズにお応えする「住ミカタ・サービス」

大阪ガスは、ご家庭のお客様のより安全で快適な暮らしに貢献するため、ガスや電気のエネルギーに加え、住まいに関する幅広いサービスをご提供する「住ミカタ・サービス」を開始しました。

「住ミカタ・サービス」は、「水まわり修理」や「エアコン修理」「住まいの修理」などのメンテナンスサービスや、「ハウスクリーニング」「安心安全サポート」「リフォーム」などを提供しています。たとえば、「水まわり修理サービ

ス」は大阪ガスサービスチェーンが迅速な受付・対応を行うとともに、ガス機器修理で培った確かな技術力を水まわり（キッチン、お風呂、洗面所、トイレ等）修理に活かします。

2017年度からは月々の定額料金をお支払いいただくことで、「住まいの駆けつけサービス」と「暮らし応援サービス」を提供するサービス「住ミカタ・プラス」を新たに開始しました。



もっと、住まいのミカタに。



住まいの「お困りごと」おまかせください！

● ガス漏洩調査を行うカート式ガス検知器の新型を開発

大阪ガスは、新コスモス電機（株）と共同で、地中に埋設されたガス管からのガス漏洩調査を行う「カート式ガス検知器」の新製品を開発しました。

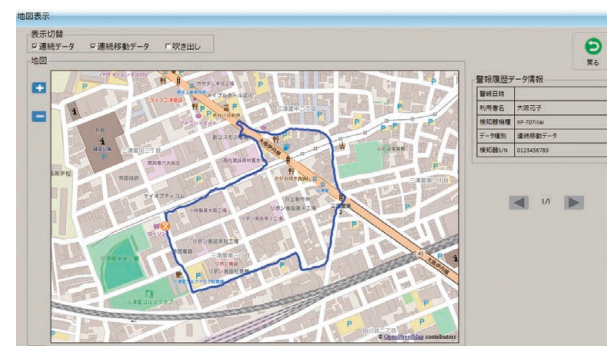
カート式ガス検知器は、手押しタイプの検知器で、地表面のガスを吸引することで漏洩を検知します。GPS機能や速度超過時警報機能により、調査結果を正確に記録し、漏洩調査の精度をより高めることができます。

当社は、お客様に安心して安全なガスをお使いいただけるよう、



カート式ガス検知器

本製品を全国のガス事業者へ普及させていくとともに、今後もガス検知器等のさらなる技術開発に取り組んでいきます。



測定時のGPS機能による表示

Ⅱ 環境との調和と持続可能な社会への貢献

基本的な考え方

天然ガスや環境に配慮した製品・サービスの提供により、環境負荷の軽減に努めるとともに、事業活動を通じて環境との調和を図り、持続可能な社会の発展に貢献します

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。「大阪ガスグループ環境行動基準」に則り、天然ガスや再生可能エネルギーの利用拡大、環境に配慮した設備や製品・サービスの導入・提供などにより、大阪ガスグループの事業活動における環境負荷の軽減はもとより、お客さま先での環境負荷の軽減にも努めます。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な利用を実現することで、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。

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。

※ 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・工業用水取水

○ 目標と実績

2016年度の「環境経営効率」は52.5円/千m³となり、2016年度目標を達成しました。

	目 標	実 績
環境経営効率	58円/千m³以下	52.5円/千m³

○ 取り組み

「環境経営効率」向上への環境負荷軽減に関する取り組み

都市ガス製造所ではコージェネレーションシステムや冷熱発電等の省エネルギー設備の継続的な稼働、発電所では高効率火力発電設備の稼働や再生可能エネルギー電源の導入、事務所ビルでは全社「グリーンガスビル活動」による省エネルギー活動の取り組みを進めました。また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に努め、総合的な温室効果ガス排出削減の取り組みを進めました。さらにガス導管工事における掘削土の再利用による環境負荷軽減も進んだ結果、「環境経営効率」の2016年度実績は52.5円/千m³となりました。

低炭素社会に向けた事業活動における貢献

● 大阪ガスの都市ガス事業での CO₂ 排出状況

2016 年度の大阪ガスの都市ガス事業における CO₂ 排出量は 127 千 t、ガス販売量 1m³あたりの CO₂ 排出量（排出原単位）は 14.7g-CO₂/m³となりました。これは、京都議定書の基準である 1990 年と比べ、CO₂ 排出量を 52%、排出原単位で 76%削減していることになります。

CO₂ 排出量を削減できた理由として、都市ガス製造所でのコージェネレーションシステム  のほか、冷熱発電

● 事務所等での CO₂ 排出量削減の取り組み

大阪ガスグループ各社の事務所では、ISO14001  やエコアクション 21、大阪ガス版 EMS「OGEMS」等に基づく環境マネジメントシステム (EMS) を構築し、従業員一人ひとりが不要照明・不要 OA 機器等の消灯・電源オフや空調温度の適正化等、地道な省エネルギー活動と目標管理に取り組んでいます。

また、自社業務ビルの新設・改修時には、高効率な設備や制御システムの採用、設備全体の運用見直しなど、先進的・意欲的な省エネルギー・省 CO₂ 対策の実施を図っています。

省エネルギーの取り組みの成果やノウハウを各業務ビルで共有・蓄積するとともに、有効な対策を全社へ水平展開する「グリーンガスビル活動」を推進しています。

最新の葺合事務所東館および、食と住まいの情報発信拠点「hu+gMUSEUM（ハグミュージアム）」では、2016

を積極的に利用することで購入電力を削減したことや効率的なオペレーションを実施できたこと、事務所ビルでの省エネルギー活動を推進したことなどがあげられます。

今後も、製造所において液化天然ガス (LNG ) 冷熱や気化圧力等の未利用エネルギーで発電した電力を積極的に利用するとともに、事務所ビルでの省エネルギー活動を推進し、さらなる CO₂ 排出削減に努めます。

年度、「建築物省エネルギー性能表示制度 (BELS)」 ※において、最高評価が星 5 つのなか、葺合事務所東館は星 4 つ (省エネルギー率 33%)、「hu+gMUSEUM」は星 5 つ (省エネルギー率 39%) といずれも非常に優秀な評価を獲得しました。

※「BELS」
「建築物省エネルギー性能表示制度 (Building-Housing Energy-efficiency Labeling System)」は、建築物省エネ法 (建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律) に則った制度で、建物の省エネルギー性能を第三者認証に基づき、最低 1 つから最高 5 つまでの星の数で評価され、評価結果は所定のプレートで表示することができます。



「hu+gMUSEUM（ハグミュージアム）」の BELS 表示プレート



葺合事務所

担当者の声

自社建築物での省エネルギーの取り組みを世の中に役立てられるよう努めていきます

2017 年 4 月 1 日、建築物省エネ法でビル新築時等の省エネルギー基準遵守が義務化されるようになります。ますます建物での省エネルギー活動が重要になっています。

そのなかで、エネルギー事業者として自社業務ビルの省エネルギー性能を高めていくこと、そしてその経験や技術を世の中に還元していくことは重要な使命と考えています。

BELS は、省エネルギー建築の普及を目的に国が積極的に推進している評価・表示制度であり、今回の取り組みでは高効率なコージェネレーション、ガス冷暖房等の採用による最高評価の獲得に加え、展示や見学による PR にも注力してきました。今後もお客さまの省エネルギー活動のお役に立つ情報発信に努めていきます。



エネルギー事業部
ビジネス戦略部 営業開発チーム
中嶋 俊介

低炭素社会に向けたお客さま先での貢献

● 業務用・産業用ガスコージェネレーションシステムの普及・技術開発

分散型電源システムは、必要な場所で発電し、同時に発生する排熱をその場で給湯・空調等に有効利用できるため、高い環境性と経済性を両立します。

大阪ガスは 1998 年に業界で初めて業務用マイクロコージェネレーションシステムを発売して以来、節電効果はもちろんのこと、停電対応機のラインアップを拡充し、工場、病院、福祉施設、ホテル、温浴施設、飲食店等、様々な業種のお客さまに採用していただけてきました。2017 年 3 月末現在、供給エリア内で 4,463 台 / 1,589 千 kW が稼働しています。

また、お客さまの多様なご要望に応えるため、さらにエネルギー効率や信頼性を向上させる技術開発を進めています。

2016 年度は三菱重工エンジン&ターボチャージャ(株)と高発電効率を特長とする 1,200kW ガスエンジンコージェネレーションシステムの開発や、小型業務用 SOFC (固体酸化物形燃料電池 ) の評価および商品化に注力しました。京セラ製 3kW 業務用 SOFC では、発電効率 52%、総合効率 90% と電気出力が大きいと、熱需要が比較的少ないお客さまにも採用していただける仕様を実現し、2017 年度より販売を開始しました。今後のさらなる拡販により省エネルギー、環境負荷の軽減へ貢献していきます。



小型業務用 SOFC

家庭用固体酸化物形燃料電池 (SOFC)「エネファーム type S」が環境関連の各賞を受賞

大阪ガスが 2016 年 4 月に販売を開始した家庭用固体酸化物形燃料電池 (SOFC)「エネファーム type S」が各方面で評価をいただき、様々な賞を受賞しました。

「エネファーム type S」は、都市ガスから取り出した水素と空気中の酸素の化学反応で発電し、同時に発生する熱を給湯等に有効利用する高効率なエネルギーシステムです。世界最高※1 の発電効率※2 52% を達成しながら、世界最小※3 の機器本体サイズを実現し、設置スペースに制約のある集合住宅への設置が容易になりました。また、現在お使いのガス給湯器をそのまま利用し、発電ユニットだけを後付けで設置することが可能となったことにより、従来以上に幅広い

お客さまへの導入が進んでいます。また、お客さま宅で使われなかった電力を当社が買い取る※4 ことも可能となり、引き続き、「エネファーム type S」の普及を通じて、お客さま先の CO₂ 排出量の削減や、国が推進する電源の多様化・分散化、電力需給ピークの緩和に寄与していきます。なお、「エネファーム」は、2017 年 3 月末現在で累計約 6 万 4 千台を販売し、これは 1 年あたり約 9.4 万 t の CO₂ 排出削減に貢献します。



「エネファーム type S」

「エネファーム type S」が受賞した主な賞 (2016 年度)

- 省エネ大賞 (製品・ビジネスモデル部門) 資源エネルギー庁長官賞 < (一財) 省エネルギーセンター主催 >
- 地球温暖化防止活動環境大臣表彰 (技術開発・製品化部門) < 環境省主催 >
- コージェネ大賞 (技術開発部門 理事長賞) < (一財) コージェネレーション・エネルギー高度利用センター主催 >

- ※1 世界最高
定格出力 1kW 以下の家庭用燃料電池で世界最高の発電効率 (2016 年 2 月 24 日時点の大阪ガス調べ)。
- ※2 発電効率
低位発熱量基準 (LHV) にて算出。LP ガスの場合の発電効率は 51%。
- ※3 世界最小
家庭用固体酸化物形燃料電池 (排熱利用システムを含む) で世界最小のサイズ (2016 年 2 月 24 日時点の大阪ガス調べ)。

- ※4 余剰電力の買取
余剰電力買取の対象は、192-AS05 型、192-AS06 型をご使用中で当社とガス使用契約を締結しているお客さまです。なお、関連法令の規定により、再生可能エネルギーの固定価格買取制度を適用する太陽光発電システム (出力が 10kW 以上かつ全量買取を適用する場合は除く) との併設時には、余剰電力買取はできません。余剰電力の買取単価は、当社ガス料金の原料費調整制度に基づく当該月の調整額を踏まえ、現時点では、次の算定式により決定し、買取単価は毎月変動します。買取単価 (円/kWh) = 13.00 ± 当該月の調整額 × 0.133 (小数点第 3 位以下は切り上げ、消費税込)

○ スマートエネルギーハウスの開発

大阪ガスでは、家庭用燃料電池、太陽電池、蓄電池の3電池を組み合わせ、情報技術を駆使して、燃料電池を最大限活用し電気と熱を賢く(スマートに)「創る・貯める・使う」ことにより、快適で環境にやさしい暮らしを実現す

るスマートエネルギーハウスの開発に取り組んでいます。2011年2月から3年間、積水ハウス(株)とともに居住実験を行い、実用化に向けた技術検証により3つの成果を公表しました。

①燃料電池を最大限に活用する独自の制御方法を用いた3電池住宅(蓄電池として電気自動車を使用)の通年評価として、実居住条件下で103%のCO₂削減※と82%の節電、31万円のメリット(光熱費+車両燃料費)を達成

②居住者の快適性と省エネルギー性を長期間にわたり両立させる効果的な住宅用エネルギー管理システム(HEMS)の機能を実証

③電動シャッターや電動カーテン等の住宅設備の自動制御が、居住者の利便性・快適性を向上させることを確認

※ CO₂削減率の算出について
3電池でCO₂排出量を削減し、さらに太陽電池の売電分で火力発電所のCO₂排出を削減したとして、差し引きゼロを超え、さらに3%削減となります。

2017年4月には、これら大阪ガスが有する3電池の最適制御に関するノウハウと、京セラ(株)が有する蓄電システムのノウハウをベースに、家庭用燃料電池「エネ

ファーム type S」で発電した電力を充電できる小型・軽量の3.2kWh蓄電システム「スマートエネルギーハウス蓄電システム」を開発し、販売を開始しました。

○ リノベーションした既存住宅でCO₂排出量ゼロとゼロエネルギーを目指す実証実験を開始

大阪ガスと積水ハウス(株)は共同で、既存住宅をリノベーションし、CO₂排出量ゼロかつゼロエネルギーの達成と、より健康で快適な暮らしが両立できる住宅の実現を目指し、2016年12月から約2年半の長期居住実験を開始しました。リノベーションした住宅でゼロエネルギーを実証する居住実験は国内初の試みです。

この実証実験を通して、CO₂排出量ゼロかつゼロエネルギーの実現に加え、快適に暮らすために求められる室内環境レベルや、快適で利便性の良いIoTコントロールのあり方を生活者の声を取り入れながら検証することで、より健康・快適な暮らしが可能となるスマートハウスの実現を進めていきます。

ポイント

①燃料電池を常に高効率な定格出力で運転し、省エネルギーな電気と熱を創る

電気

余剰電力を太陽電池の発電電力とともに逆潮流※

熱

給湯に加え、空調にも利用することで最大限活用

②賢く空調制御することで、少ないエネルギーで健康・快適な空調を実現

夏期、冬期

生活スタイルに合わせて空調制御し、ヒートショック等の健康被害を抑制

中間期

外部環境に応じてシャッター、サッシ等を制御し、日射や通風で快適空間を実現

※ 現在、電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法(FIT法)ではFIT法の調達対象となる電源(太陽電池、FIT電源)と調達対象外の電源(燃料電池、非FIT電源)との同時逆潮流が認められていないため、当実証での太陽電池の逆潮流は非FIT電源として取り扱っています。



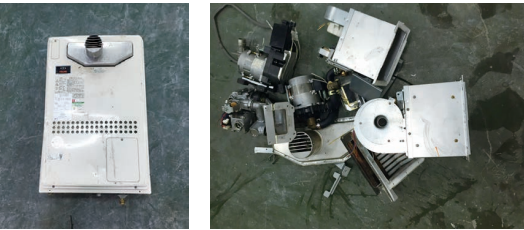
長期居住実験を行っている住宅

資源循環に向けた取り組み

○ バリューチェーンにおける資源循環

大阪ガスでは、循環型社会を目指し、リデュース、リユース、リサイクル(3R)を徹底し、資源消費の低減と廃棄物の削減、使用済資源の再使用・再生利用に努めています。都市ガス製造所でのゼロエミッションやガスメーターのリユース、ガス導管(鋼管)材料のリサイクル、ガス導管工事での掘削土(鋼管)の再生利用、使用済ガス機器のリサイクルなど、事業活動バリューチェーン(鋼管)全体での資源循環に取り組んでいます。2016年度は、掘削土の再生利用率は89%、

ポリエチレン(PE)管(鋼管)のリサイクル率は100%、回収した使用済みガス機器の再生利用率は約90%でした。



給湯器本体と再資源化用の原料となる鉄

生物多様性への取り組み

○ 地域性植栽を導入したマンションがグッドデザイン賞を受賞

大阪ガスグループの大阪ガス都市開発(株)は、都市や物件づくりにおける「5つのこだわり」の一つに「環境との共生」を掲げ、生物多様性に配慮し植栽計画に取り組んでいます。これらの取り組みが評価され、2016年度にグッドデザイン賞を受賞しました。

2014年3月竣工の「ジ・アーバネックス京都松ヶ崎」では、地域性種苗※であるチマキザサを植栽に導入しています。チマキザサは京都市北部に分布し、古くから祇園祭の疫病・災難よけのお守りの材料や和菓子等に使用されてきましたが、近年、増加しているシカの食害を受けるなど、京都市内で絶滅の危機に瀕しています。導入した10株は、京都市左京区や京都大学の研究者等がかかわる「チマキザサ再生委員会」から譲り受けたものです。

また、2016年2月に竣工した「ジ・アーバネックス神戸大倉山」では、兵庫県立 人と自然の博物館のご協力により、アラカシやオカトラノオなどの地域性種苗を譲り受けて植栽しました。また、住人の方々にも生物多様性の重要性を知っていただけるよう植物の特徴などを記載した植栽名板を設置しました。こうした継続的な取り組みや地域性種苗の活用が今回の受賞につながりました。

今後も、生物多様性に配慮した植栽計画を仕様書として一部規格化し、今後の開発物件でも、生物多様性に配慮した植栽計画に取り組んでいきます。

※ 近隣の地域で採取した種子等から育てた種苗。生産過程が明らかであることも重要とされています。



ジ・アーバネックス神戸大倉山の植栽

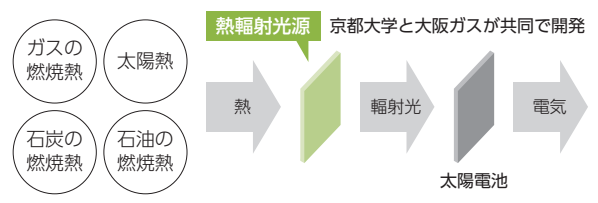
環境技術への取り組み

○ 熱エネルギーを太陽電池が発電しやすい波長の光に変換する技術

大阪ガスは、京都大学と共同で、熱エネルギーを太陽電池が効率よく発電できる波長の光に変換することに初めて成功しました。これにより、熱エネルギーを利用した発電技術の効率向上が期待できます。

共同研究では、シリコンという半導体材料を用いてフォトリソグラフィ構造を形成することで、高温にしたときに太陽電池が効率よく発電できる波長の光だけを放出する熱輻射光源を開発しました。これにより、一般的な太陽電池の

発電効率が20%前後であるのに対し、40%以上の高い発電効率が期待されます。熱源は太陽熱に限らず、燃焼熱等を用いても同様に高効率な発電を行うことができます。



大阪ガスグループバリューチェーンの環境負荷（2016 年度）

第三者検証済 ビューローベリタスジャパン（株）による第三者検証済みです。

大阪ガスグループ事業全体のバリューチェーン（図表）を対象に、温室効果ガス（GHG（図表））排出量を算定しました。算定は、国際標準であるGHGプロトコルのガイダンスに基づいて実施し、その方法および結果については、第三者機関により信頼性、正確性に関する検証を受けています。

2016年度のGHG排出量総計は約3,613万t-CO₂となり、当社グループの自らの事業活動に伴う排出（スコープ1、スコープ2）は約436万t-CO₂で全体の約12%、グループ事業のバリューチェーンにおける他者での排出（スコープ3）は約3,177万t-CO₂で全体の約88%であることが分かりました。

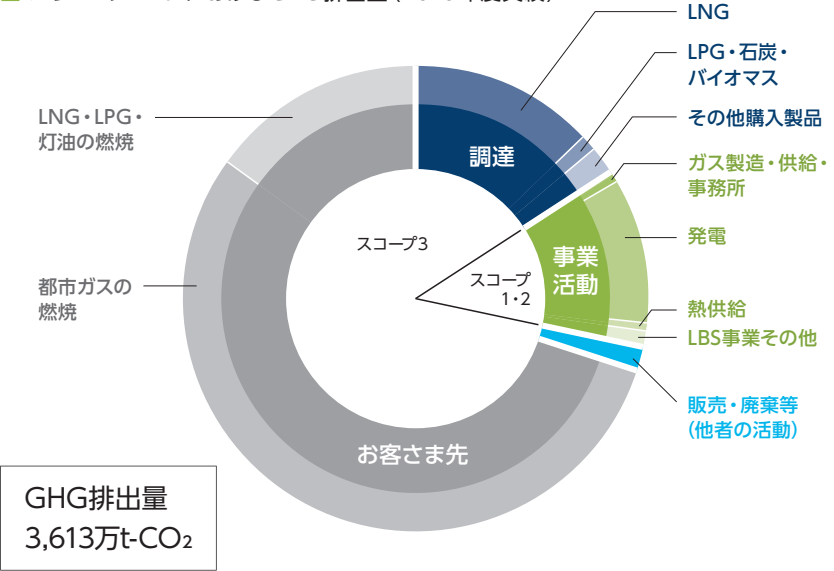
全体の約55%（1,991万t-CO₂）が都市ガスの燃焼に起因するお客さま先での排出であり、CO₂排出の少ない天然ガスを利用した一層の省エネルギーの推進や、当社グループが進めるエネファームやコージェネレーションシステム（図表）等の高効率機器・システムのさらなる普及拡大による社会全体でのCO₂削減が重要です。

一方、自らの事業活動では、発電事業による排出が全体の約11%（390万t-CO₂）を占め、最新鋭の高効率発電設備や再生可能エネルギー電源の導入による排出抑制に今後取り組んでいきます。

また、原材料や燃料の調達による排出が約16%（590万t）であり、そのうち、LNG（図表）等のエネルギーの調達によるものが9割弱を占めており、サプライヤーと連携した取り組みや輸送船の燃費向上等に引き続き努めます。

GHG排出以外の環境負荷には、廃棄物（一般、産業）、ガス導管（図表）工事での掘削土（図表）やポリエチレン（PE）管（図表）廃材などがあります。これらは高い再資源化率を達成しており、今後もその水準の維持に努めます。取水については99%以上が海水です。海水は主に都市ガス製造所においてLNGの気化のために、また、一部の発電所において蒸気タービンの復水器での冷却のために利用しており、適切な管理のもと消費することなく海に排水しています。

バリューチェーンにおけるGHG排出量（2016年度実績）



算定対象：大阪ガスと連結子会社150社のうち、データ把握が困難かつ環境負荷の小さいテナントとして入居している会社、ならびに海外の環境負荷の小さい会社を除いた関係会社（64社）。

主な原料・燃料

LNG取扱量	8,915千t 上記数値には以下を含む ●都市ガス原料 ●製造所内使用燃料 ●グループ会社発電用燃料 ●他社への液出荷
都市ガス原料用LPG	132千t



GHG (スコープ3※1)

	排出量 (万t-CO ₂)
LNG	481.9
LPG・石炭・バイオマス	27.2
その他購入製品	80.8
計	589.8

【使用したCO₂排出係数の出典元】

- LNGの生産・輸送に関する排出係数：「LNG及び都市ガス13Aのライフサイクル温室効果ガス排出量の算定」（第35回エネルギー・資源学会 研究発表会 講演論文集 2016年6月）
- LPG、石炭の生産・輸送に関する排出係数：「LNG及び都市ガス13Aのライフサイクル温室効果ガス排出量の将来予測」（「エネルギー・資源」第28巻、第2号 2007年3月）
- その他の主な排出係数：環境省「サプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出量の算定のための排出原単位データベース（Ver.2.3）」（2016年3月）

使用エネルギー量

都市ガス	1,409 百万m ³ (未熟調ガスを含む)
購入電力	419 百万kWh
その他エネルギー	9,554 TJ

車両燃料使用量

ガソリン	2,509kl
都市ガス	181 千m ³
軽油	738kl
LPG	232 千m ³

取水量

上水・工水	1,113万m ³
地下水	348万m ³
海水	58,646万m ³



GHG (スコープ1・2)

	排出量 (万t-CO ₂)
ガス製造・供給	8.8
事務所	4.0
発電	390.3
熱供給	11.9
LBS・その他	21.4
計	436.3

廃棄物

	発生量	再資源化率
一般廃棄物	1,200t	91%
産業廃棄物	92,711t	95%
掘削土	70.7万t	99%
PE管	201t	100%
使用済みガス機器等回収量	1,719t	87%

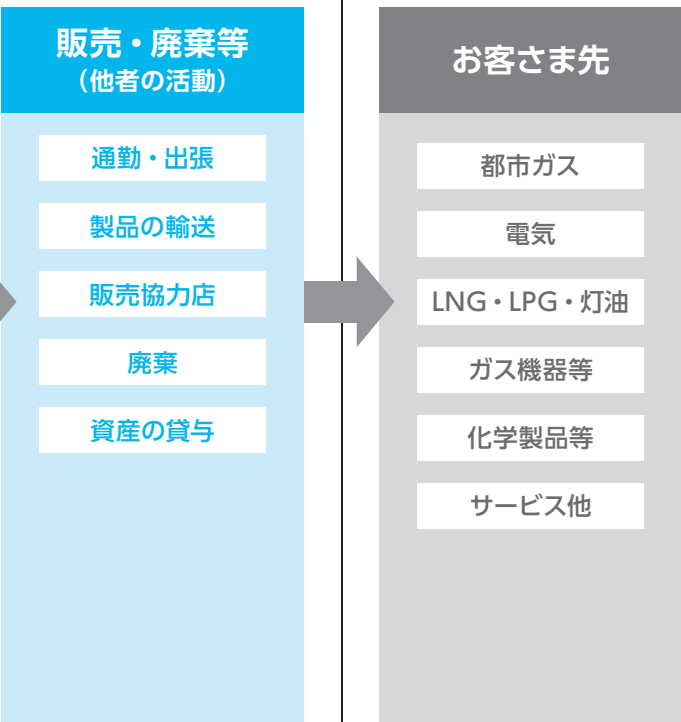
※ 都市ガス製造時（ ）内の数値は検証対象外

化学物質・排水など

	発生量
NOx	585t
SOx	103t
トルエン	28.1t
キシレン	1.05t
COD※	2.55t
排水	(179万m ³)
河川	(126万m ³)
海	(58,836万m ³)

主な販売量

ガス	8,694 百万m ³
電力	8,948 百万kWh



GHG (スコープ3※2)

	排出量 (万t-CO ₂)
通勤・出張	56.8
製品の輸送	
販売協力店	
廃棄	
資産の貸与	

従業員の通勤・出張時、製品の輸送過程、販売協力店、自らの廃棄物や製品廃棄物の廃棄過程、貸与した資産等でのエネルギー消費に伴うGHG排出

GHG (スコープ3※3)

	排出量 (万t-CO ₂)
都市ガスの燃焼	1,991.0
LNG・LPG・灯油の燃焼	538.7
計	2,529.7

【使用したCO₂排出係数】

- 電気：0.65kg-CO₂/kWh（地球温暖化対策計画（2016年）、2013年度の火力電源平均係数）
- 都市ガス：2.29kg-CO₂/m³（当社データ）
- その他：地球温暖化対策推進法の省令値

【スコープ3のカテゴリ内訳】

- ※1 カテゴリ1～4（購入製品、資本財、燃料調達、輸送）
- ※2 カテゴリ5～9、12～14（廃棄物、出張、通勤、リース資産、輸送、製品の廃棄、フランチャイズ）
- ※3 カテゴリ11（製品の使用）

CSR 憲章

Ⅲ

社会とのコミュニケーションと社会貢献

基本的な
考え方

「人」「歴史・文化」「スポーツ」「安心・安全」「食」を通じた
まちづくりや、ボランティア活動などのコミュニケーションを
通じて、地域の価値創造を実現していきます

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に努めるとともに、従業員による「“小さな灯”運動」をベースに、「人(地域社会と共に)」「歴史・文化・まち」「スポーツ・健康」「安心・安全」「食」の5つの分野を中心に、地域の価値創造(地域共創)活動に取り組んでいます。当社グループが保有する資源を活かしたこれらの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。

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」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。なお、2017年度目標からは、指標を実施回数に一本化します。接点数は回数化して実施回数に統合します。

● 目標と実績

2016年度は、「エネルギー環境教育」「食育・火育イベント」等を合わせて2,341回実施するとともに、「“小さな灯”運動」や大阪ガスグループ福祉財団などによる社会貢献活動は計1,066回実施しました。

	目 標	実 績
コミュニケーション活動 実施回数(環境・食コミュニケーション活動)	1,500回以上	2,341回
接点数(ガス科学館等の来館者数)	55,000人以上	58,316人
社会貢献活動 実施回数	600回以上	1,066回

● 取り組み

コミュニケーション活動および社会貢献活動を継続的に実施

大阪ガスグループは、事業活動で培ってきた資産を活かし、「エネルギー環境教育」や「食育活動」「防災・火育活動」等を通じた次世代育成など、社会とのコミュニケーション活動に継続的に取り組んでいます。2016年度は小学校を対象とした活動を209校で実施しました。また、ガス科学館、姫路ガスエネルギー館では「地球環境の保全とエネルギーの有効利用」をテーマに、天然ガスや地球環境について楽しく学べるイベントなどを随時行いました。さらに、大阪ガス運動クラブによる野球教室や少年サッカー大会、青少年育成活動等の社会貢献活動も積極的に取り組みました。

地域の皆さまと共に“よりよい未来”を目指して

大阪ガスグループは、従業員による「“小さな灯”運動」をベースに、「人(地域社会と共に)」「歴史・文化・まち」「スポーツ・健康」「安心・安全」「食」の5つの分野を中心に、地域の価値創造(地域共創)活動に取り組んでいます。

地域の皆さまと共によりよい社会を

- グループ従業員等による寄付・募金・ボランティア
- 高齢者や障がい者、児童福祉施設の子どもたちへの支援活動
- ソーシャルデザイナーとの協働

「食べる」を通じて人と地域を育てます

- 多彩な食育プログラムの推進
- 和食だしの魅力発信
- 地産地消クッキング

大切なものを守るためにできること

- 火に親しみ、火を学ぶ「火育」の推進
- オリジナル教材を使った「考える防災教室」の推進
- 小・中・高校生を対象とした出張授業「エネルギー環境教育」の実施

地域の魅力を発掘し誇りと愛着のあるまちへ

- 「イストワール」「OMS戯曲賞」など演劇文化の支援・発信
- エネルギー・文化研究所による「生活」「文化」「エネルギー・基盤」「経営」の研究・実践・提言

スポーツによる健康なまちづくりを目指して

- [NOBY T&F CLUB]
- アスリートによる食セミナー

大阪ガスグループ“小さな灯”運動

● グループ従業員によるボランティア活動

社会貢献活動

● 「“小さな灯”運動」

「“小さな灯”運動」は、大阪ガスグループの企業ボランティア活動として、1981年(国際障害者年)に始まりました。「私たち一人ひとりが身近なことに関心を持ち、地域社会の様々な問題の解決に自らの意思で積極的に取り組んでいこう」という趣旨で始めたもので、従業員たちが自主的に活動を企画し、参加し、続けていくということが、この運動の特徴です。当社グループの事業活動は、地域の皆さまの生活に密着しています。それだけに、従

業員には地域社会の一員、つまり「良き企業市民」としての一層の自覚と行動が求められていると考え、「“小さな灯”運動」に取り組んでいます。

また、これらの活動を推進するため、従業員の社会貢献に対する意識向上と、自主的な活動を支援する仕組みとして、社長表彰(地域社会貢献部門)の実施や「コミュニティギフト」(公募制)、「ボランティア休業」などの制度を設け、支援しています。

担当者の
声

地域のなかで誰もがいきいきと活躍できる社会づくりに貢献していきます

「“小さな灯”運動」の一環として、毎年20日程度、開催している「御堂筋ふれあいバザー」は、御堂筋を行き交う人々にバザーに立ち寄りいただくことで、障がいのある方への理解を深めていただくことを目的としています。

私は長期にわたりこの業務に携わっていますが、最近では、NPO団体や福祉作業所等、延べ40団体が出店しています。バザーでは障がいのある方々の手作りの焼き菓子やパン、雑貨などが販売され、就労支援の場や社会参加のきっかけの場ともなっています。

今後もこのような業務を通じて、地域のなかで誰もがいきいきと活躍できる社会づくりに貢献していきます。



御堂筋ふれあいバザー

近畿圏部
ソーシャルデザイン室
愛川 賢

◎ 関西のソーシャルデザインの担い手を応援

大阪ガスは、ウェブマガジン「greenz.jp」を運営するNPO法人グリーンズとともに「マイプロSHOWCASE 関西編」を運営し、関西におけるソーシャルデザイナー・NPOなどの地域活性化のプロジェクトを紹介しています。当社では「マイプロジェクト＝自分ごとから始まる社会課題解決」の実践者たちを、関西のコミュニティとともに元気づけてくれる未来のパートナーと位置づけ、その活動を社会に発信し、様々なステークホルダーとの関係性を築くためのサポートをしています。

2016年3月には小冊子「近畿をソーシャルデザインする」を発行し、高齢化・ホームレス・貧困・虐待などの社会問題の解決にクリエイティブな方法で取り組む8団体を紹介しました。



◎ エネルギー・文化研究所の活動

大阪ガスのエネルギー・文化研究所 (Research Institute for Culture, Energy and Life 通称CEL) は「生活」「文化」「エネルギー・基盤」「経営」という4つの研究領域を設定し、現在ならびに将来における重要な地域の社会課題をテーマに定め、生活者視点で研究・実践・提言活動に取り組んでいます。研究成果を出版物やシン

ポジウム・セミナーでの講演、大学での講義、新聞・雑誌等で公表するほか、行政・経済界の委員会やNPOとの協働等の社外活動にも活かしています。主な活動として、情報誌「CEL」の発行 (年3回)、SNSによる情報発信、「都市魅力研究室」を活用した情報発信やネットワークの構築、「語りべ活動」、「U-CoRoプロジェクト」等があります。

社会とのコミュニケーション活動

◎ 食育活動

大阪ガスグループでは、食を通じて「生きるチカラ」を身に付け、豊かな人間性を育んでいただけることを願い、「『いただきます』で育もう。」をスローガンに「食育」活動に取り組んでいます。

たとえば、小学校の食育学習教材の制作・提供のほか、教育・保育関係者向けの「食育研究会」では小学校などの調理実習に活用できるメニューを実践しています。また、「全国親子クッキングコンテスト」や大阪成蹊短期大学との共催による「地域がつながる食育シンポジウム」などのイベントを開催しています。

2017年度からの新しい食育プログラムとして、「“和食だし”体験講座」を出張講座として開始しました。小学5・6年生や親子、大学生などを対象に、味覚体験や調理実習を通じて“和食だし”の魅力、おいしさや健康への効果などについて学んでいただくことができます。当社グループは今後も地域とともに「食育」活動を推進していきます。



「和食 親子クッキング教室」
祇園さ・木 佐々木 浩氏と子どもたち
(あまから手帖2017年5月号より)

社会への参画

◎ 消費者団体の代表の方々と経営幹部が直接意見交換

大阪ガスは、関西各地区の消費者団体が組織している関西消費者団体連絡懇談会の代表の方々とは、毎年1回、当社の経営幹部が直接、意見交換をさせていただいています。2016年度は「エネルギー自由化」に関連し、今後の

日本のエネルギー戦略を見据えたご意見やご質問を多くいただきました。たとえば、都市ガス事業の小売全面自由化に関しては、安心・安全の取り組みなど、ガス事業者として当社が果たす役割についてのご意見を頂戴しました。



CSR 憲章

IV コンプライアンスの推進と人権の尊重

基本的な考え方

コンプライアンスの推進と人権の尊重は、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

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、全てのステークホルダー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推進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役員・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。

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、①従業員個人の「大阪ガスグループ企業行動基準」の理解度、②組織のコンプライアンスの体質化度、③コンプライアンス研修受講率の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、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。2017年度目標からは、①従業員個人の「大阪ガスグループ企業行動基準」の理解度を、認知度に変更します。

◎ 目標と実績

2016年度の目標と実績は下記のとおりです。

	目 標	実 績
従業員コンプライアンス意識調査スコア		
① 企業行動基準の理解度【個人】	前年度より向上	前年度より3.2ポイント低下 (70.6%)
② コンプライアンスの体質化度【組織】	前年度より向上	前年度より1.0ポイント向上 (87.6%)
③ コンプライアンス研修受講率	100%	100%

◎ 取り組み

従業員のコンプライアンス意識・理解向上のための取り組み

全ての従業員が「大阪ガスグループ企業行動基準」に記載されている内容を理解し、組織として「コンプライアンスの体質化」が実現できるよう、各組織・関係会社が自組織・自社の実態に合わせた研修を実施し、未受講者の徹底したフォローを行っています。

2016年度は、社内外で実際に発生した不祥事を題材に、発生原因は何か、同種の不祥事が起きないために自分たちはどうすべきかを議論する職場内研修を導入しました。2017年度は「大阪ガスグループ企業行動基準」等をテーマに追加し、継続実施します。

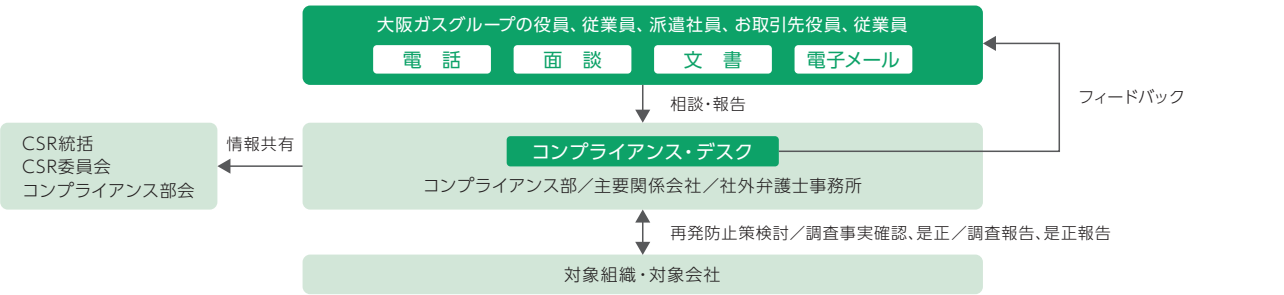
コンプライアンスの推進

○ コンプライアンス・デスク (通報窓口)

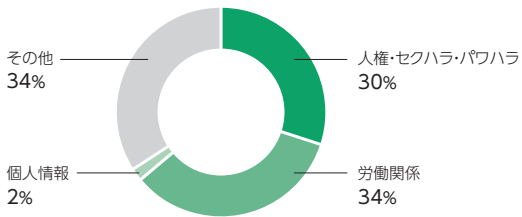
大阪ガスグループにおける法令や社内ルール等の遵守に関する相談・報告の受付窓口「コンプライアンス・デスク」を大阪ガス、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。グループの役員・従業員、派遣社員だけではなく、継続的にグループ各社に物品や役務を提供いただいているお取引先の役員、従業員の方々も電話・文書・電子メール等による相談や報告ができます。また匿名での利用も可能です。

2016 年度は、計 109 件の相談・報告を受け付けました。これらに対しては、事実調査の必要性を検討したうえで、ヒアリングや証ひょう確認等を実施し、必要に応じて是正策・再発防止策を講じています。

■ 「コンプライアンス・デスク」の仕組み



■ 相談・報告内容の内訳



■ 日商ガス販売 (株)

2016 年 12 月 8 日に、お客さま情報が記載された書類 258 件を紛失していることを確認しました。
紛失したのは LP ガスを新たに開栓する際にお渡しする書類と、保安点検調査を行った際に交付する書類の控えで、お客さまのお名前やご住所などが記載されていました。
なお、今回紛失した情報が外部に流出し不正に利用された事実は、確認されておりません。全てのお客さまに対して個別に訪問し、このたびの事態をご説明するとともに、お詫びいたしました。

不祥事の再発防止に向けて

2016 年度は下記の 2 件が発生しました。関係者の皆さま、お客さまには大変なご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたことをお詫び申し上げます。

お客さま情報が記載された書類の紛失について

■ 大阪ガス LPG (株)

2016 年 5 月 19 日に、814 件分のお客さま情報が記載された書類を紛失していることを確認しました。本書類には、ガスの検針業務を実施するうえで使用する書類で、お客さまのお名前・ご住所などが記載されていました。
なお、今回紛失した情報が外部に流出し不正に利用された事実は、確認されておりません。全てのお客さまに対して個別に訪問し、このたびの事態をご説明するとともに、お詫びいたしました。

個人情報の保護を極めて重要な事項と認識しており、個々の発生事案に対しては原因の徹底究明と業務の仕組み改善を行っております。さらに定期的な自主点検等を実施し、個人情報保護に努めてまいります。

○ グローバルコンプライアンスの推進

海外でのビジネス展開を踏まえ、海外拠点における「大阪ガスグループ企業行動基準」の周知のための英語版リーフレット（「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」、内部通報窓口の案内を記載）を作成し、従業員への配布、周知を行っています。また

○ 供給部門における工事会社との取り組み

導管事業部は、供給業務の配管工事を担う工事会社 17 社が加盟する配管工事協会とともに、コンプライアンスに関する様々な取り組みを行っています。

担当者の声

大切なビジネスパートナーとともにコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます

導管事業部では、ビジネスパートナーである配管工事協会加盟会社等のお取引先に対して、コンプライアンス研修を実施しています。
大切なお取引先とともにコンプライアンス意識の向上に努めることで、お客さまからの信頼が継続的に得られるだけでなく、仕事場での円滑なコミュニケーションや職場環境の改善が図られ、ガス工事の保安・品質確保につながると考えています。
今後も、ともに取り組みを進めていきます。



コンプライアンス研修の様子



導管事業部 計画部
購買企画チーム
関 弘隆

情報セキュリティ

○ 大阪ガスグループの情報セキュリティ強化の取り組み

インターネットの発展等により、機密情報の漏洩、コンピューターウイルス感染被害の増加等の深刻な社会問題が急増しており、これらの事件等による企業の損失も、直接的被害に加えて社会的信頼の喪失等、広範囲なものになりつつあります。

大阪ガスグループは社会基盤を担う事業者として、お客さま情報をはじめとする情報管理の重要性を認識するとともに、「情報セキュリティ部会」（2015 年 8 月設置）のもと、様々な業務システムの基盤整備とセキュリティ対策の強化に努めています。

大阪ガスグループの中核会社と大阪ガスの経営サポート組織に情報セキュリティ推進管理者、その他の組織と関係会社に情報セキュリティ推進責任者・推進担

当者を設置し、当社グループ全体における情報セキュリティ推進体制を構築しています。

2016 年度は、関係会社の情報セキュリティ調査・点検を実施し、各社の改善計画を策定、対策を実施しました。また、当社グループ従業員への情報セキュリティ教育、および、各社・各組織 IT 担当者への教育を実施し、一人ひとりの情報セキュリティに関する意識の向上とスキルアップに努めました。

■ 2016 年度実施研修内容

	実施回数	受講者数 (人)
標的型メール訓練	2 回／年	19,070
ネットワーク切離し訓練	1 回／年	13,522

人権啓発への取り組み

● 人権に関する啓発計画と研修

大阪ガスグループでは、年度ごとに人権啓発のスローガンと活動計画を策定し、人権を尊重する風土の醸成に努めています。

2016 年度は、「人権尊重の職場風土を醸成するー思いやる心・認めあう気持ちを持とうー」のスローガンのもと、当社グループの人権啓発体制の充実・強化、人権啓発・教育の充実、当社グループへの人権関連情報の発信、对外活動の積極的参画と各種情報の収集等の計画を策定・実行しました。

標語の応募数は人権標語が6,706件で前年度から約1,200件増加しました。また、同時に募集しているコンプライアンス標語も7,291件の応募があり、こちらも前年度から約1,100件増加し、いずれも過去最多となりました。



2017年度 人権標語・コンプライアンス標語ポスター

■ 従業員研修実績

対象者	実施時期	延べ参加人数(人)
役員	11月	29
組織長・管理者	5、7、8、11、12月	372
新入社員	4月	136
全社員研修	8～3月	約17,300
関係会社管理者	5、11月	89
関係会社新入社員	4、6、11、2月	170
関係会社個別研修	通年	415
その他(推進委員会ほか)	通年	189
合計		約18,700

様々な色覚特性の方に配慮した色づかいでポスターを作成

「2017年度 人権標語・コンプライアンス標語ポスター」は様々な色覚特性をお持ちの方も分かりやすく見ていただけるように、NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構※1が実施している検証に合格したためCUDマーク※2を表示しています。なお、当レポート冊子と企業案内冊子「大阪ガスグループの現状2017」もカラーユニバーサルデザイン検証に合格しました。

※1 NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構 (CUDO) : 社会の色彩環境を多様な色覚を持つ様々な人々にとって使いやすいものに改善していくことで、「人にやさしい社会づくり」をめざすNPO 法人です。かつて色盲・色弱・色覚異常などと呼ばれた人たちが高齢者、ロービジョンの方たちにも分かりやすい色づかいの社会をつくります。(CUDOホームページより)

※2 カラーユニバーサルデザイン (CUD) マーク : 色覚の個人差を問わずできるだけ多くの人に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮して作られた印刷物、製品等に表示できるCUDOが認証するマークです。



カラーユニバーサルデザイン 検証合格証



CSR 憲章

V

人間成長を目指した企業経営

基本的な考え方

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、従業員の個性と自主性を尊重した人事制度や、多様な人材が活躍できる基盤づくりに努めています

大阪ガスグループでは、雇用の確保に努めるとともに、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「大阪ガスグループダイバーシティ推進方針」を制定し、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。

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 카테고리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。

● 目標と実績

「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数年に1回実施しています。直近の調査は2014年度に行い、「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。

	目 標	実 績
やりがい、愛着度	適正な水準を維持	適正な水準を維持 (やりがい3.85、愛着度4.38 / 各5段階)

※ 2014年度実績

● 取り組み

「社員意識調査」の実施

「社員意識調査」では、個々の社員が「仕事のやりがい」「会社への愛着度」等、23の 카테고리それぞれの満足度を5段階評価するとともに、自由意見を記入しました。次回の「社員意識調査」は、2018年度に全社員を対象に実施予定です。

雇用

大阪ガスグループの雇用の状況

大阪ガスの2017年3月31日現在の従業員数は5,731人(男性4,868人、女性863人)です。なお、採用にあたっては当社グループ合同による採用セミナーを開催しており、2016年度は14社が参加、約440人の学生

にグループ各社の事業と求める人材像を説明しました。また、2016年度、当社では約290人の学生に対しインターンシップによる就業体験の機会を提供しました。

多様性の受容

ダイバーシティの推進

大阪ガスグループは、企業価値の向上を目指すために、会社や組織を性別・年齢・障がいの有無・国籍など多様な属性を持つメンバーで構成し、自由闊達に議論できる環境を整えるダイバーシティの推進が不可欠であると認識し、「大阪ガスグループダイバーシティ推進方針」を定めています。当社グループは、多様な人材が差別されることなく尊重し合い承認され、やりがいを感じられる企業グループを目指しています。

大阪ガスは、女性が能力を発揮して活躍できる職場環境づくりに努めており、本人の適性や希望も踏まえ、ガス製造、供給、営業等、多様な職場において女性社員が活躍しています。2016年3月に「大阪市女性活躍リーディングカンパニー市長表彰最優秀賞」受賞のほか、2013年度から「なでしこ銘柄」の4年連続選定など、社外からも評価をいただいています。

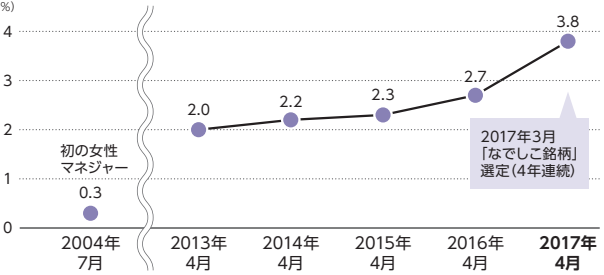
また、大阪ガスグループの(株)オーグス総研とさくら情報システム(株)は、女性の活躍推進に関する取り組み

状況が優良な企業として、厚生労働省の「えるぼし」最高ランクに認定されました。

また、さくら情報システム(株)は、仕事と介護を両立できる職場環境の整備促進に取り組んでいる企業として、2017年2月に厚生労働省より「トモニ」マークを取得しました。



大阪ガスの女性管理職比率の推移



担当者の声

全ての従業員がいきいきと働く企業を目指しています

さくら情報システムは、「個性を尊重した『人間性豊かな企業』を目指し、従業員のやりがいと成長を追求する」という経営指針に沿い、全従業員が個性を活かし、いきいき働く環境づくりのため、4つの方針でダイバーシティを進めています。

- 多様な人材の活躍機会の拡大と生産性の向上
- 働き方の見直しとワーク・ライフ・バランスの実現
- 安心して働き続けるための家庭と仕事の両立支援
- 2020年までに女性管理職比率15%の達成

この取り組みの過程で「えるぼし」最高ランクに加え、介護と仕事の両立を推進する企業としての「トモニ」マークも取得できました。少子高齢化社会を迎えるなかで、全従業員がいきいきと働く環境づくりに、今後も取り組んでいきます。



さくら情報システム株式会社 人事部 ダイバーシティ推進室長 薄井 昌子

セカンドライフ支援

大阪ガスでは、多様化するセカンドライフのニーズに応えるため「キャリアデザインセンター」を設置し、45歳時と50代前半時に社員に対する「キャリアガイダンス(研修および面談)」を実施しています。

研修では、社内外を取り巻く環境や各種制度の説明のほか、自分史の振り返りやグループ討議を通じた価値観、やりがい等の内的キャリアの探索を行い、自分らし

いキャリアプランの構築を促します。研修受講後は本人が記入した「進路調査表」に基づいて社内キャリアコンサルタントと1対1で話し合う「キャリア開発面談」を実施し、面談者数は年間で400人を超えます。

54歳時にはパートナーとともに参加できる「ナイスライフセミナー」も開催し、定年後のライフプランに関する諸制度について説明しています。

ワーク・ライフ・バランス

仕事と生活の両立支援

大阪ガスでは、社員が「やりがいのある仕事」と「充実した個人生活や社会とのかかわり」をバランスよく調和させて、能力を最大限に発揮できる企業風土づくりを目指しています。また、労使で「ワーク・ライフ・バランス労使推進委員会」を設置し、各ライフステージで社員が必要としている支援策の制度化と、制度を利用しやすい職場環境の整備に取り組んでいます。

2016年度からは新たに、全社横断の「効率的な働き方」推進委員会を立ち上げ、生産性が高く、創造性豊かな働き方を推進するための施策を検討し、活動に取り組んでいます。

大阪ガスの育児休業・介護休業利用者数(出向者除く)

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
育児休業(人)	19	21	28	21	18
うち男性	0	1	1	1	1
育児短時間勤務(人)	32	35	35	37	31
介護休業(人)	3	0	4	2	1
介護短時間勤務(人)	1	2	2	2	5
はぐくみ休暇(人)	194	192	164	171	168
うち男性	173	175	140	153	149
取得率(%)	86.6	87.7	77.0	79.2	76.7

安全衛生

OSHMSに基づく安全衛生活動を推進

大阪ガスは、厚生労働省が指針を示している「労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS)」の考え方に基づき、組織的・計画的に労働災害防止活動を推進しています。

「大阪ガス安全健康活動計画」に基づき、「交通災害の防止」「一般災害の防止」「ビジネスパートナーとの連携による災害防止」を重点テーマに、各組織において休業災害ゼロを目指し、PDCAサイクルを回すことによって、安全レベルの向上に取り組んでいます。

大阪ガスグループ各社も「大阪ガスグループ安全健康基本計画(2014～2016年度)」に基づき、前年度の

活動結果を評価し、改善を加えた目標・計画を作成のうえ、それぞれの計画に沿った活動に取り組みました。これらの取り組みにより、法定の安全衛生管理体制が整備されたり安全健康活動計画が策定されたりするなどの改善が進みました。2017～2020年度の4カ年を対象とした「大阪ガスグループ安全健康基本計画」では、グループ各社が現行の安全衛生管理体制を維持しつつ、各社の安全健康状況に応じて安全健康活動の改善を行うPDCAサイクルの定着を図ることを目指しています。

優先的な取り組み

マテリアリティ見直しに向けた取り組み

CSRの重要な側面（マテリアリティ）の見直し

大阪ガスグループは、2013年度に特定した大阪ガスグループにおけるCSRの重要側面（マテリアリティ）について、2016年度までの3年間の取り組みを振り返りました。また、事業と事業にかかわる環境の変化や社会動向を踏まえたマテリアリティの見直しを2017年度から進めています。

これまでのプロセス

大阪ガスグループは、総合エネルギー事業者としての当社グループの活動が、社会にどのような影響を及ぼすのかを把握し、その影響の可能性や影響そのものを管理しながら事業を行うため、2013年度に初めてマテリアリティを特定しました。特定にあたっては、サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版（GRIガイドライン第4版）に記載の手順に沿って、当社グループの事業特性や事業展開地域等を踏まえ、外部有識者の皆さまのご意見を伺いながら、社内での検討を重ね、「CSR推進会議」での承認をもって決定しました。

見直しの背景と経緯

この3年間で、マテリアリティにおけるPDCAサイクルを回すなか、大阪ガスグループの事業環境や、サステナビリティをめぐる社会動向は急激に変化しました。特定したマテリアリティは、そうした社内外の変化を考慮し、必要に応じて一部指標の見直しを図ってきましたが、2017年度からマテリアリティを見直す作業を始めています。

● 事業環境の変化

大阪ガスグループの事業は海外に広がっています。北米や東南アジアを中心に、ガス・電力・エネルギーサービス事業の運営や新規開発等を展開しています。大阪ガスの100%子会社である大阪ガスケミカル（株）は、環境材料である活性炭事業で世界トップクラスのシェアを持つ化学メーカー Jacobi Carbons ABをグループ化しました。また、新たな経営戦略として「長期経営ビジョン2030」「中期経営計画2020」を策定し、その実現に向けた取り組みがスタートしています。

● サステナビリティ関連の社会動向

近年、サステナビリティを取り巻く社会動向が活発化しています。2015年には、世界193カ国が署名した「持続可能な開発目標（SDGs）」が国連総会で採択されました。また、国連気候変動枠組条約第21回締約国会議（COP21）において「パリ協定」が採択され、2016年に発効しました。さらに、GRIガイドラインの最新版となるGRIスタンダードが発行されました。

事業と事業にかかわる環境の変化

- ・「長期経営ビジョン2030」策定
- ・「中期経営計画2020」策定
- ・海外ビジネスの拡大
- ・海外での製造拠点増加
- ・電力事業の拡大
- ・ガス事業の小売全面自由化

社会動向

- ・パリ協定発効
- ・持続可能な開発目標（SDGs）採択
- ・GRIスタンダードの発行
- ・ステークホルダーからの期待



● これまでのプロセス



優先的な取り組み

マテリアリティ見直しに向けた取り組み

マテリアリティの見直しプロセス

マテリアリティの見直しにあたっては、次のようなプロセスを進めています。まず、2014年度から2016年度までのマテリアリティにおける取り組みについて、進捗した点、課題として残った点を評価しました。

次に、事業環境の変化やサステナビリティ関連の社会動向を踏まえ、優先順位を上げる項目や、社外および社内のバウンダリーについて社内各組織との議論を重ねます。

見直したマテリアリティは、社会やステークホルダーの声を代表して外部有識者等の専門家の方々にその妥当性を評価していただき、集まったご意見を参考にマテリアリティを再度検討します。

新たなマテリアリティとして特定した項目および指標（KPI）は、「CSR委員会」、「CSR推進会議」での承認をもって決定し、マネジメントの枠組みを構築して取り組みを進めます。

2017年4月～6月

STEP 1

これまでのマテリアリティの活動進捗の評価
P47-50で詳細を報告



～2017年10月頃

STEP 2

追加項目、バウンダリーの検討

STEP 3

新マテリアリティの特定



2017年10月～

STEP 4

マネジメント枠組みの構築

STEP 1

これまでのマテリアリティの活動進捗の評価

特定したマテリアリティには、主要な取り組みを評価するための指標として「マテリアリティの指標」をそれぞれ設定し、2014年度の活動から評価を始め、毎年、評価と主な具体的取り組みについて、CSRレポートにて報告しています。

2014年度から2016年度については、各指標に対して順調に活動を進めることができました。各指標に対しても達成しています。2017年度につきましても、引き続き、各マテリアリティについての取り組みを進めています。

一方で、「CSR委員会」や社外有識者からは、

毎年達成している目標値についても業務改善の余地がなかったのか、また設定している数値が妥当なのかなどの指摘があり、取り組みの改善や、一部の目標値の見直しを図りました。

また活動評価の際に、個別の事象への対応が必要な業務や複数部署にまたがる業務においては、社内における一律的な評価が難しく、課題として認識しています。

今後これらを踏まえながら、社内外での議論を深め、マテリアリティの見直しを進めていきます。

進捗

- 各指標に対して順調に活動を進めることができている
- 毎年度、各目標を達成している
- マネジメントを実際に行っている各部署と「何を、どこまで把握しているのか」を再確認する仕組みが定着しつつある

課題

- 毎年達成している目標値についても、業務改善に向けた取り組みのフォローが必要
- 設定している目標値の妥当性についての検証が必要
- 個別の事象への対応が必要な業務や複数部署にまたがる業務において、社内における一律的な評価が困難
- 特定するマテリアリティと各組織における業務計画とのさらなる一体化を推進

※ 2016年度に向けた目標

CSR憲章	マテリアリティの指標		G4対応指標	目標 (2014年度～)	2014年度 実績	2015年度 実績	2016年度 実績
I	顧客の安全衛生	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	PR1	100%	100%	100%	100%
	製品・サービスの安全表示	保安を含む顧客接点業務に対するお客さま満足度	PR5	87%以上	91.0%	91.9%	91.7% ※目標を91%以上に見直し
II	エネルギー消費量／大気への排出	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	EN18	12.3t-CO ₂ /百万m ³ 以下※	10.9t-CO ₂ /百万m ³	11.7t-CO ₂ /百万m ³	10.5t-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	EN18	74.4t-CO ₂ /千m ² 以下※	65.6t-CO ₂ /千m ²	61.8t-CO ₂ /千m ²	61.0t-CO ₂ /千m ²
	排水および廃棄物	大阪ガス全体における産業廃棄物の最終処分率	EN23	2.0%以下※	1.3%	0.9%	0.7%
III	地域コミュニティ	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	SO1	100%	100%	100%	100%
IV	顧客プライバシー	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	PR8		個人情報の紛失に対応	個人情報の紛失に対応	個人情報の紛失に対応
共通 II III IV V	苦情処理の仕組み (環境・社会への影響・人権・労働慣行)	公式の苦情処理制度によって申し立てられた環境・社会への影響・人権・労働慣行に関する苦情の件数／対応し、解決した件数	EN34 SO11 HR12 LA16		ご不満や苦情の各々に対応	ご不満や苦情の各々に対応	ご不満や苦情の各々に対応
	サプライヤーの評価 (環境・社会への影響・人権・労働慣行)	環境・社会への影響・人権・労働慣行基準を用いて選定した資材購買の新規サプライヤー割合	EN32 SO9 HR10 LA14	100%	100%	100%	100%

マテリアリティ見直しに向けた取り組み

有識者からいただいたご指摘

マテリアリティが有効に機能するために

大阪ガスグループが、2014年度から取り組んできたマテリアリティについて、5人の外部有識者と対話を行いました。今後、マテリアリティの見直しに向けて、新たに検討すべきテーマや重要課題は何か、その点を踏まえ、進捗している取り組み、課題として残っている取り組みを評価していただきました。

お客さまの立場から

生活の品質向上と不安解消への対応に向けたテーマへの移行

大阪ガスは、2016年度決算で自己資本比率51.5%と堅牢な財務体質を維持され、今後、この原資をどう活用されるのかが問われています。

価値創造の経営を発展させるためには、マテリアリティの改編に際して、従来の枠を超えた新たな指標の設定が必要です。

今、家計の消費支出が長期にわたって減り続けています。その環境におかれた消

費者には、品質を見極めた消費性向が働くようになっています。また、高齢化社会を迎えて、地域で安心して暮らしたいとの要望が高まっています。

新たなマテリアリティ指標の検討に際しては、ガス事業での安全衛生にとどまらず、これまでの取り組みのうえに、「住ミカタ・サービス」のさらなる充実など、生活の品質向上と不安解消への対応を期待します。



関西消費者団体連絡懇談会
代表世話人
飯田 秀男 氏

環境の専門家の立場から

天然ガスと再生可能エネルギーの組み合わせで長期目標の達成に期待

マテリアリティのうち、環境部門全般について、2014～2016年度の3年間で順調な進捗が見られます。包括的な指標である環境経営効率率は、2014年度の60円/千m³から52.5円/千m³へと12.5%向上し、目標である58円/千m³以下を十分達成しました。また2017～2020年度の中期目標を設定し、新たな取り組みが進められています。

一方、長期経営ビジョンでは、2030年度までの電源・調達規模を900万kW、CO₂排出削減量(累計)を約7,000万トンとする目標を掲げています。今後、強みとする天然ガスを中核に再生可能エネルギーをうまく組み合わせ、これらの目標を達成すれば、世界のESG投資を呼び込む可能性もあります。次期は環境・エネルギー対策と企業の成長との好循環を期待します。



立命館大学 経済学部
教授
島田 幸司 氏

STEP 1

これまでのマテリアリティの活動進捗の評価

NGOの立場から

従来の社会貢献の枠にとどまらない、従業員の生活のなかでの実践

大阪ガスグループは、次世代育成や地域活性化の担い手支援をはじめ、定評のある社会貢献事業を展開されており、過去3年間のマテリアリティの実績では目標達成度が100%となっています。何といても、そのなかの柱は、従業員が地域社会の様々な問題解決に自発的に取り組んでいこうという趣旨でスタートした「小さな灯」運動です。1981年に開始以来、

36年継続しているということは驚きです。持続可能な開発目標(SDGs)では、これまでの延長でない生産や消費のあり方、一人ひとりのライフスタイルの見直しが求められています。会社の社会貢献事業の枠にとどまらず、従業員一人ひとりの生活のなかでの実践を推奨する仕組みができるとさらに良いと思います。



一般財団法人CSOネットワーク
事務局長・理事
黒田 かをり 氏

人権の専門家の立場から

人権デューディリジェンスの展開、そして課題の是正と透明性の確保を

大阪ガスグループは、サプライヤーの人権評価に積極的に取り組むとともに、取引先との勉強会など評価結果の改善に向けたエンゲージメントを進めてこられました。海外事業や電力事業へバリューチェーン  が広がるなかで、人権デューディリジェンス  の着実な展開に期待しています。顧客プライバシーでは、個人情報が入を介して取り扱われる際に課題が残ってい

ます。不祥事事例の発生は残念ですが、被害者への誠実かつ迅速な救済とともに、グループ全体で再発防止に向けた研修が行われてきました。苦情処理では取引先にもひらかれ、独立した社外窓口もあり、さらに秘密性に配慮しながら当事者へのフィードバックを行う仕組みが構築されてきました。次期の課題として仕組みの信頼をより高める透明性の確保を期待しています。



大阪経済法科大学 国際学部
准教授
菅原 絵美 氏

人材多様性の専門家の立場から

項目ごとに視点を見直し、さらに丁寧な情報開示と取り組みを

2013年度に設定したマテリアリティについては、主要な項目の情報開示および課題の改善が進んでおり、概ね所与の目標を達成していると思われます。さらに丁寧な情報の開示があれば、なお理想的です。たとえば、ダイバーシティ  推進の分野では、女性の活躍促進以外の分野ではまだ充分ではありません。項目ごとに視点を見直し、情報開示と改善のための取り組みを

一層進められることを期待します。

国内の人口減少への対応として、中期経営計画では事業領域や規模の拡大を示されています。次のマテリアリティ選定では、海外事業の推進では人権のデューディリジェンスの側面を、国内においてはサプライチェーン  全体での雇用の確保による持続可能な事業体制の構築に関連した側面を特に重視すべきと考えます。



一般財団法人ダイバーシティ研究所
代表理事
田村 太郎 氏

優先的な取り組み

マテリアリティ（2016年度活動実績）

顧客の安全衛生

Why 重要であると考え理由

都市ガスおよびガス設備の安全性を確保することは、約734万戸のお客さまに都市ガスをお使いいただいているエネルギー事業者として最優先の責務であり、安全性向上に向けた取り組みと万一の事故や災害に備えた体制を構築することが重要です。

How 管理の仕組みと評価

指 標（G4対応指標：G4-PR1）

大阪ガスが供給する都市ガスのうち、安全衛生の評価を行っているものの比率

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^{（図）}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）ならびに事業部保安統括が、各事業部内の保安や事業部間の横断的な保安に関する助言を行っています。

また、保安統括および事業部保安統括、関連部長も参加し、保安に関する活動の計画や実績等を報告、審議する「保安統括会議」を定期的（5回／年）に開催しています。各事業部においては、保安の確保、安全性の向上に向けた取り組みを計画的に進めています。

評 価

2016年度目標

100%

2016年度実績

100%

2016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、ご承諾を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。

マテリアリティに関連する具体的な取り組み

お客さまに安心してガスをお使いいただくため、お届けしている都市ガスの品質や安定供給、製造・供給設備の安全性の確保に努めています。

◎ 導管等の点検

導管、整圧器等の供給設備の安全性を確保するため、「保安規程」で定める頻度および内容で、点検を行っています。

◎ 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：52.5%）、業務用換気警報器（普及率：99.2%）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（PE）管^{（図）}の敷設（実績：約15,500km）、マイコンメーターの普及（普及率：約99.8%）を進めています。



強度に優れたポリエチレン製のガス管

製品・サービスの安全表示

Why 重要であると考え理由

お客さまに安全に都市ガスおよびガス機器をお使いいただくため、保安・サービスの品質向上に努めるとともに、安全なご使用方法について適切に情報提供を行うことが重要です。

How 管理の仕組みと評価

指 標（G4対応指標：G4-PR5）

保安を含む顧客接点業務に対するお客さまの満足度

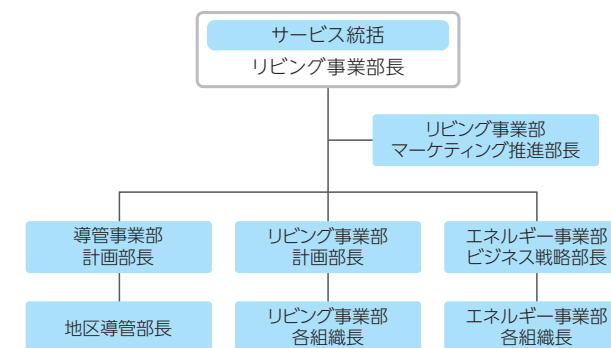
方 針

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

左記「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。

■ CS業務体制



評 価

2016年度目標

91%以上

2016年度実績

91.7%

保安を含む顧客接点業務における当社の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。2016年度は約57,000件の回答をいただいた結果、トータルの総合満足度は91.7%でした。

マテリアリティに関連する具体的な取り組み

お客さま満足の向上を目指し、2016年度はより高いレベルのCS実現に取り組みました。お客さまから様々な機会に頂戴するご意見・ご要望などを全社で共有するためのデータベース「C-VOICE」システムの運用ルールを2016年に見直し、お客さま対応の結果と再発防止策の社内共有をさらに迅速に行えるような体制としました。たとえば、同時期に類似案件が多数確認された場合は、事務局から関連部署に迅速に注意喚起を行うなど、改善に向けた取り組みを強化しています。

また電話受付の品質向上を目指した研修や受付コンテストなどの様々な取り組みを実施しました。

2017年度はガス小売全面自由化を迎え、より多くのお客さまの声を、業務改善活動の強化や新たな取り組みに活かしていきます。



お客さまセンター

優先的な取り組み

マテリアリティ（2016年度活動実績）

地域コミュニティ

Why 重要であると考え理由

地域に根ざした事業を展開し、地域から支えられている大阪ガスグループにとって、地域への様々な貢献が、地域社会と当社グループ双方の発展につながる好循環を生み出します。

How 管理の仕組みと評価

指 標（G4対応指標：G4-SO1）

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

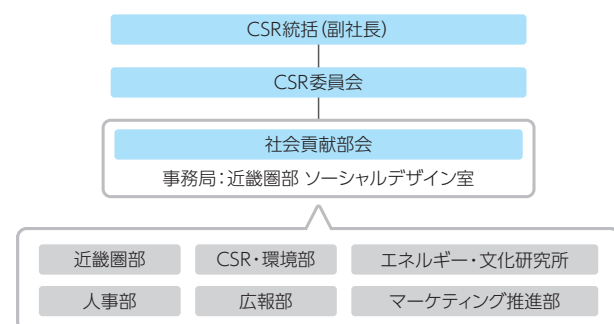
方 針

「大阪ガスグループ企業行動基準」を策定し、社会課題に関心を持ち、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。2016年度は3回開催しました。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。

■ 社会貢献推進体制



評 価

2016年度目標

100%



2016年度実績

100%

2016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。

マテリアリティに関連する具体的な取り組み

地域の価値創造に向け、会社の資産を活用した取り組みや大阪ガスグループ従業員による「小さな灯」運動、NPOとの協働活動等を通じて、持続可能な地域社会発展に努めています。



あしなが育英会への寄贈

○ 大阪ガスグループ「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」「防災・火育活動」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。

顧客プライバシー

Why 重要であると考え理由

社会基盤を担うエネルギー事業者として、ステークホルダーからの信頼維持には、お客さまの情報の重要性を認識し、その保護の徹底に努めることが不可欠です。

How 管理の仕組みと評価

指 標（G4対応指標：G4-PR8）

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

方 針

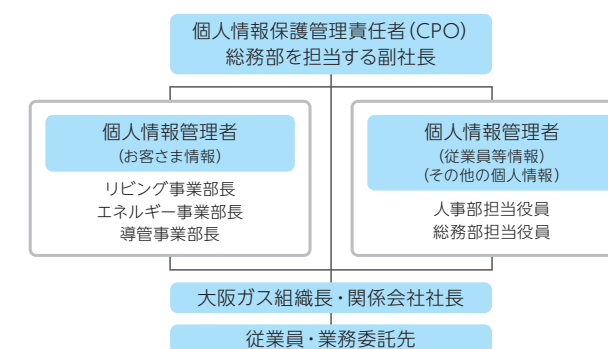
経済産業省および（一社）日本ガス協会の個人情報保護に関するガイドラインに基づき、「大阪ガスグループ企業行動基準」に個人情報の取り扱いについての行動基準を盛り込み、「個人情報保護規程」「プライバシーポリシー」「個人情報に関する取り扱いマニュアル」等を策定して、個人情報の適切な管理と流出防止に努めています。

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（CPO）として、各事業部や人事部、関係会社管理者を置き、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。

また、「CSR委員会」（委員長：CSR統括）のもとに「情報セキュリティ部会」を設置し、大阪ガスグループ全体における情報セキュリティを推進する体制も構築しています。

■ 個人情報保護体制



評 価

2016年度実績

個人情報の紛失に対応

2016年度は、大阪ガスグループ会社2社において、お客さま情報が記載された書類の紛失がありました。業務手順の見直しと厳密な管理の再徹底を実施し、再発防止に努めました。

マテリアリティに関連する具体的な取り組み

○ 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。2016年度は大阪ガス従業員向けに個人情報保護に関するe-ラーニングを実施しました。また、「情報セキュリティ部会」では、お客さまの個人情報を含むファイルの保管状況をチェックする仕組みを導入し、計画的に実行しました。

○ 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、情報セキュリティに関するe-ラーニングの受講を年1回義務づけており、2016年度の受講率は100%でした。また、標的型メールに対し適切な行動が取れるように年2回の訓練を実施しています。

マテリアリティ（2016年度活動実績）

苦情処理の仕組み

Why 重要であると考え理由

事業活動が環境や地域社会、ステークホルダーの人権、労働慣行に与える負の影響を可能な限りの確に把握し、正当な苦情に迅速に対応することは企業の責務であり、ステークホルダーとの長期的な信頼構築につながります。

How 管理の仕組みと評価

指標（G4対応指標：G4-EN34、SO11、HR12、LA16）

公式の苦情処理制度によって申し立てられた環境・社会への影響・人権・労働慣行に関する苦情の件数／対応し、解決した件数

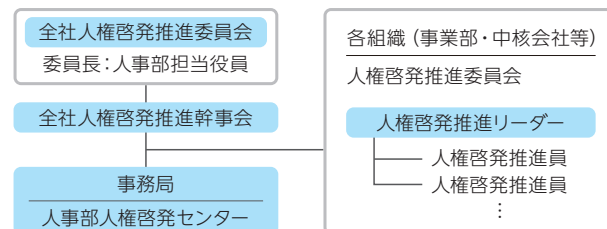
方針

大阪ガスグループは、世界人権宣言や国連グローバル・コンパクトなどの国際基準を支持し、地球温暖化対策の推進に関する法律や公益通報者保護法など国内における法律を遵守するとともに、「大阪ガスグループ企業行動基準」に則り、ステークホルダーからの声に対応しています。

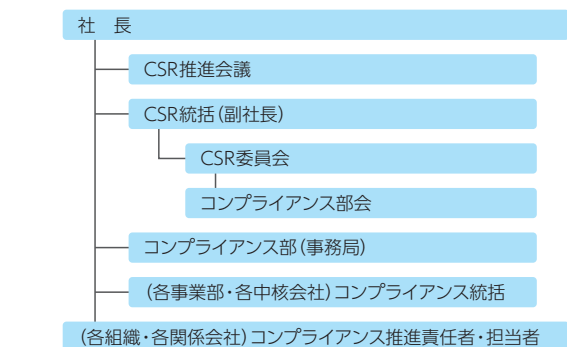
体制

大阪ガスでは、全てのステークホルダーからの声を受け付ける体制を整備しています。環境に関する声については、ISO14001（図）に基づく全社一体型の環境マネジメントシステム（EMS）を運用しています。地域社会への影響に関する声については、地域住民の皆さま、お客さま等が利用できる「お客さまセンター」等の窓口を設置しています。人権や労働慣行に関する案件については、主に法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告を従業員やお取引先等から受け付ける「コンプライアンス・デスク」を大阪ガス、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。さらに、従業員の人権に関する相談窓口として「人権相談窓口」を人事部内に、また、従業員からのハラスメントに関する相談窓口として「ハラスメント窓口」をそれぞれの組織・関係会社に設置しています。従業員については、このほか、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により、声を受け付ける仕組みを整えています。

■ 人権啓発推進体制



■ コンプライアンス推進体制



評価

2016年度実績
ご不満や苦情の各々に対応

各窓口寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

マテリアリティに関連する具体的な取り組み

大阪ガスでは、お客さまからいただいた声を、様々な商品開発・サービス品質の向上に反映しています。たとえば、2016年度は会員サイト「マイ大阪ガス」の毎月の料金お支払い関連の機能を充実させ、お客さま自身で、過去1年分のお支払い実績や過去の使用量・料金の比較グラフがご確認いただけるようになりました。

サプライヤーの評価

Why 重要であると考え理由

広範囲にわたる都市ガスバリューチェーン（図）は様々なお取引先のご協力で成り立っています。バリューチェーンにかかわるお取引先とともに社会的責任を果たすことがステークホルダーとの信頼構築、ひいてはバリューチェーン全体の発展につながります。

How 管理の仕組みと評価

指標（G4対応指標：G4-EN32、SO9、HR10、LA14）

環境・社会への影響・人権・労働慣行基準を用いて選定した資材購買の新規サプライヤー割合

方針

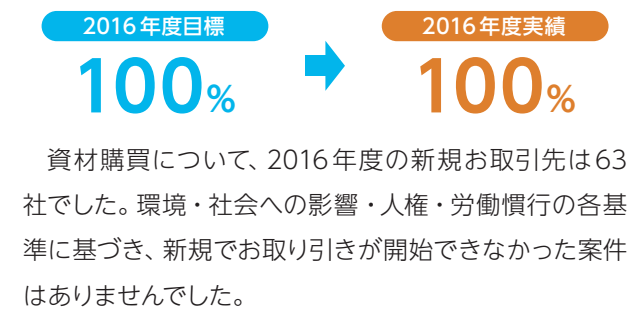
国連グローバル・コンパクトに対応した「大阪ガスグループ企業行動基準」に基づき、お取引先とともに社会的責任を果たす取り組みを進めています。

新規取引が多く生じる資材購買では、「購買活動の行動基準」「CSR購買指針」等の基準・指針を定め、お取引先に周知しています。

体制

購買活動については、上記の基準や指針に則り、購買を担当する各組織が責任をもって進めています。

評価



マテリアリティに関連する具体的な取り組み

◎ 資材購買における取り組み

資材購買では新規取引の開始に際して、「購買活動の行動基準」「CSR購買指針」をご説明するとともに、CSR

の取り組み状況を確認したうえ、取引手続きを行う体制を設けています。2016年度は、資材購買の主要なお取引先192社にアンケートを実施し、CSRに関する取り組み状況等を確認しました。また、個別の購買の際にお取引先へ提示する仕様書には「グリーン購買指針」を添付し、遵守を依頼しています。

◎ 「グリーンパートナー制度」の改定

大阪ガスでは、環境マネジメントシステム（EMS）取得等の取り組みを実践しているお取引先を「グリーンパートナー」として登録し、環境への積極的な取り組みを推奨する「グリーンパートナー制度」を運用しています。

2015年度には「グリーンパートナー制度」の改定を実施し、従来呼びかけていた導管材料のお取引先以外にも対象範囲を広げています。2017年3月末の登録者数は111社になりました（2016年3月末の登録者数は16社）。

◎ ガス機器メーカー等を対象に「CSRアンケート」を実施

環境・社会への配慮を含め、お客さまに安心してガス機器をお使いいただくため、ガス機器メーカー等30社を対象にCSRアンケートを実施し、27社から回答をいただきました。「ガス機器に関するCSR調達指針」の内容を踏まえ、コンプライアンス、人権、労働、労働安全衛生、製品安全と品質、環境保全、倫理・腐敗防止、実施体制の8テーマ、全67の項目について、各社の取り組み等を確認するものです。

LNG（図）売主、サービスチェーンと工事会社については、2017年度の実施を計画しており、引き続き、アンケート調査等を通じたお取引先とのコミュニケーションを図っていきます。

第三者意見

大阪ガスグループは簡易な審査を含んだ「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。

当社グループのCSRにかかわる活動がどのように計画実行されているのか、CSR統括（副社長 藤原正隆）がインタビューを受けました。

「長期経営ビジョン2030・中期経営計画2020」に掲げたESG経営、電力・ガス小売全面自由化への対応、マテリアリティ（重要側面）分析と、SDGsを考慮した主要な活動指標（KPI）設定の考え方などについて活発な質疑応答が行われました。これらのインタビューをもとに、当社グループのCSR活動に対する総評と助言をまとめた意見書をいただきました。



インタビューの様子（左から國部氏、梨岡氏、CSR・環境部長 津田、CSR統括 藤原）



CSR経営評価意見書

目的と実施した作業についての概要

大阪ガスの事業と関係のない第三者として、同社が作成する「CSRレポート2017」に記載されている事項のうち、環境にかかる数値情報を除くCSR活動の評価を行うことにより、報告書の信頼性を高めることを目的として所見を述べます。大阪ガスグループのCSR経営活動がどのように計画、実行されているのか、その結果であり開示情報の基礎であるパフォーマンスデータがどのように評価され利用されているのかについて、藤原正隆 代表取締役 副社長執行役員／CSR統括へのインタビューを行いました。

評価意見

大阪ガスグループでは、「長期経営ビジョン2030」と「中期経営計画2020」という将来の方向性を明示し、数値的な目標まで提示してCSR活動を展開しています。パリ協定の発効、SDGsの公表、電力・ガスの自由化など状況が激しく変化しているなか、自社の目指す方向性も明示しています。CSR活動の水準は高く維持されています。大阪ガスグループが、社会から求められている要請を包括的にとらえて、過去の事業形態にない新たな分野に対しても応えていくという姿勢は高く評価されます。

また2014年より、マテリアリティ（重要性）分析を行い抽出した16項目について活動の結果を報告されています。活動は4年目に入り、総括を実施しマテリアリティ項目の見直しを予定されています。ほとんどの項目で、目標を達成されています。一定期間の活動に対する評価・分析と、取り巻く環境の変化に適應するための見直しは重要なことです。次は、SDGsを考慮し、大阪ガスグループが対応する社会課題とその解決方法、提供する価値が何であるか、についてわかりやすく説明する項目を選定することが重要になります。さらに各項目については可能な限り主要な活動指標（KPI）をもって管理し、進捗の程度を含めて情報開示を進めることが求められます。

一方で、地域社会に根付く企業グループとして、従来どおり顧客に応じた細やかなサービス体制を維持し、関西経済を牽引する企業としての役割を果たしつつ、新規事業として地域の枠を超えた新しい社会価値を生み出す事業への拡大も期待しています。

2017年7月11日
株式会社 環境管理会計研究所

國部克彦

國部克彦（取締役／神戸大学大学院教授）

梨岡英理子

梨岡英理子（代表取締役／公認会計士・税理士）

第三者検証

本レポートに掲載する大阪ガスグループの環境パフォーマンスデータについて、ビューローベリタスジャパン（株）による第三者検証を受けました。CSRレポートに記載する目的に合った信頼性および正確性があるかどうかを検証していただき、温室効果ガス排出量については、ISO14064-3の要求事項に従った検証を行っていただきました。

大阪ガスグループCSRレポート2017 第三者検証報告（抜粋）

ビューローベリタスジャパン株式会社（以下、ビューローベリタス）は、大阪ガス株式会社（以下、大阪ガス）の責任において作成された「大阪ガスグループCSRレポート2017」に記載される環境関連データのうち、大阪ガスから要請のあったものに対して第三者検証を実施した。



- | | |
|----------------|---|
| 1. 検証概要 | この検証は、現時点での最良の事例に基づき、ビューローベリタスが定める非財務情報報告に対する第三者検証の手順とガイドラインを使用して実施された。ビューローベリタスは、本報告書に示された範囲に対して限定的保証を行うにあたり、国際保証業務基準（ISAE）3000を参考にした。 |
| 検証対象 | 以下の項目に関する2016年度の環境関連データのうち、大阪ガスが指定したもの
・エネルギー使用量 ・大気への排出 ・水の使用 ・化学物質 ・廃棄物
・環境負荷抑制 ・環境経営指標 ・都市ガス販売量 ・環境行動目標に対する2016年度実績
ただし、各データにおける報告範囲は大阪ガスの決定に基づく。 |
| 訪問サイト | ・大阪ガス 本社 ・大阪ガス 堺ガスビル西 ・大阪ガス 兵庫事務所
・株式会社OGCTS 弁天町エネルギーセンター ・水澤化学工業株式会社 中条工場 |
| 2. 検証結果 | 上述した検証の方法および活動によれば、
● 検証において確認した情報が正確でない、および対象期間における実績を適切に反映していないことを示す事項は発見されなかった。
● 大阪ガスは、検証対象範囲の定量的なデータについて、収集・集計・分析のための適切な仕組みを構築していると考えられる。 |

ビューローベリタスは、全社員の日常業務活動において高い水準が保たれることを目指すためのビジネス全般にわたる倫理規定を定め、特に利害の対立を避けることに配慮しています。大阪ガスに対するビューローベリタスの活動は、サステナビリティ報告に対するものだけでなく、我々の検証業務がなんら利害の対立を引き起こすことはないと考えます。

温室効果ガス排出量検証報告書（抜粋）

ビューローベリタスジャパン株式会社（以下、ビューローベリタス）は、「大阪ガスグループCSRレポート2017」において大阪ガス株式会社（以下、大阪ガス）により報告される、2016年4月1日から2017年3月31日の期間の温室効果ガス排出量に対して検証を行った。

- | | |
|----------------|---|
| 1. 検証範囲 | 大阪ガスはビューローベリタスに対し、以下の温室効果ガス排出量情報の正確性について検証し限定的保証を行うことを依頼した。
① スコープ1及びスコープ2温室効果ガス排出量（大阪ガス及び国内の連結子会社63社の事業活動に伴う温室効果ガス排出量）
② スコープ3温室効果ガス排出量のうち、カテゴリ1、2、3、4、5、6、7、9、11、12、13、14の排出量。但し、各カテゴリにおける算定範囲は大阪ガスの決定に基づく。 |
| 2. 検証方法 | ビューローベリタスは、ISO14064-3(2006): Greenhouse gases - Part 3: の要求事項に従って検証を行った。 |
| 3. 結 論 | 実施した検証活動およびプロセスによれば、温室効果ガス主張が以下であることを示す証拠は認められなかった。
● 著しく正確性を欠き、対象範囲における温室効果ガス排出量データを適切に表していない
● 大阪ガスが定めた温室効果ガス排出量算定方法に従って作成されていない |

第三者意見をいただいて

お客さまとの接点機会を通じたきめ細かい対応レベルを維持向上させつつ、新たな事業領域においても付加価値を高めていくことが、大変重要と再認識しました。エネルギーの安定的な供給はもちろんのこと、付加価値を高め、お客さまの生活や住まいへのサービスを充実し、社会のニーズやご期待に応えていきます。また、私たちの事業のエリアと領域が広がるなか、社会や環境に与える影響を十分認識し、配慮しながら事業活動を行うことがますます重要と考えています。

マテリアリティ見直しに際しては、SDGsなどの国際的な潮流や事業環境の変化に対応してKPIを適宜見直していきます。引き続き、CSR推進体制のもと私たちの取り組みを適切に評価するとともに、「大阪ガスグループCSR憲章」に基づく活動のマネジメントをより効果的に推進できるように努めていきます。



大阪ガス株式会社
代表取締役 副社長執行役員
CSR統括
藤原 正隆