

## 東京ガス CSR報告書

# 2005

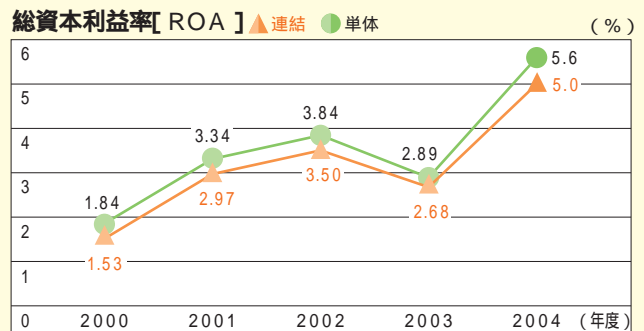
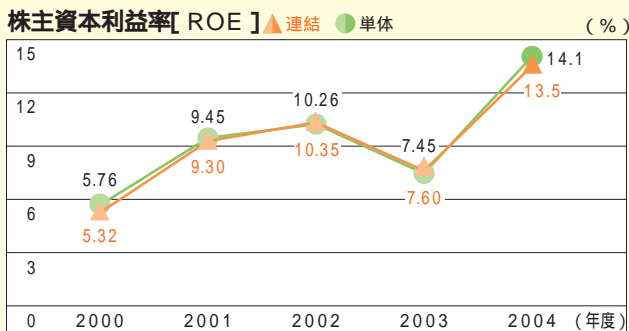
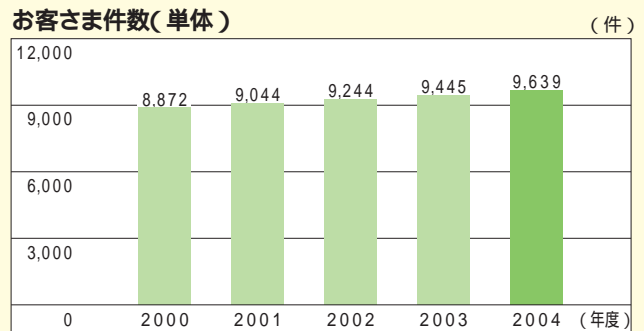
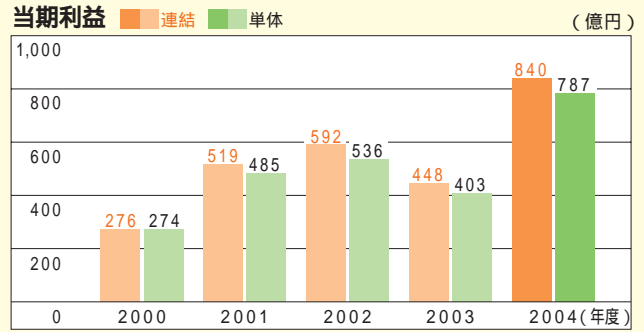
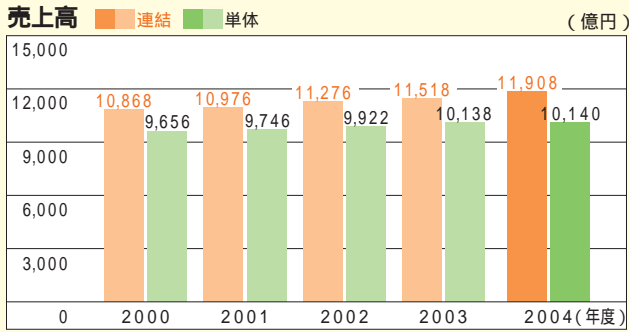
2004.4 ~ 2005.3



# 会社概要(東京ガス株式会社)

創立 1885年10月1日(明治18年10月1日)  
 資本金 1,418億円(2005年3月31日現在)  
 主な事業領域 (1)ガスの製造・供給および販売  
 (2)ガス器具の販売およびこれに関連する建設工事  
 (3)熱供給事業  
 (4)電気供給事業

供給地域 東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県、長野県の主要都市  
 グループ会社 国内連結子会社52社  
 国内非連結子会社14社  
 海外持分法適用会社1社  
 (2005年3月31日現在)



## 冊子とWEBサイトの位置づけについて

東京ガスCSR報告書では、冊子とWEBサイトの2つのメディアでステークホルダーへの説明責任を果たします。冊子は、東京ガスのCSR活動の全貌をわかりやすく伝えるメディアと位置づけ、主要なステークホルダーにとって重要と考える事項を、できる限り簡潔に報告しています。一方、WEBサイトでは冊子の報告内容に加え、より詳細な情報・パフォーマンス事例などを掲載し、幅広いステークホルダーの関心に応える報告メディアとしています。

CSR: Corporate Social Responsibility 企業の社会的責任



## 報告書の概要

### 編集方針

当社では、コーポレートコミュニケーション活動の重要なツールとして「環境報告書」を1994年度から毎年発行してきました。2005年度からは、これまでの環境報告書をベースに、社会的側面の報告についても充実させ、当社初の「CSR報告書」として模様替えしました。

この「東京ガスCSR報告書2005」では、天然ガス開発などの上流分野から、販売・サービスといった下流分野まで事業の全容を示す「ガス・バリューチェーン」を掲載し、それぞれの分野で当社が「果たすべき責任」とその責任を果たすための「具体的な取り組み」を明示しています。

また、「東京ガスのエンゲージメント(約束)」として、ガス・バリューチェーンの分野ごとに異なるCSR活動の現状を報告しています。

そして、「地球環境」や「ステークホルダー」に対して当社がどのように考え、どのようなCSR活動を実践しているのかという全体像をご理解いただけるよう心掛けました。

### 対象期間

2004年度(2004年4月1日～2005年3月31日)

### 対象範囲

東京ガスグループ(東京ガス株式会社、国内連結子会社52社)  
一部オール東京ガスを含む

オール東京ガス＝

協力企業+国内すべてのグループ会社+東京ガス株式会社の総称

環境パフォーマンスデータ集計範囲は、以下の29社

東京ガスエネルギー(株)、東京ガスケミカル(株)、東京酸素窒素(株)、東京ガス都市開発(株)、パークタワーホテル(株)、(株)関配、(株)関配リビングサービス、(株)ガスター、ティージー・クレジットサービス(株)、千葉ガス(株)、筑波学園ガス(株)、東京ガス・カスタマーサービス(株)、東京ガス・エンジニアリング(株)、(株)ティージー情報ネットワーク、(株)ティージー・アイティーサービス、東京エルエヌジータンカー(株)、(株)エネルギーアドバンス、ティージー・エンタープライズ(株)、東京炭酸(株)、日本超低温(株)、東京ガスビルサービス(株)、トーセツ(株)、東京ガスリモデリング(株)、東京ガスオートサービス(株)、(株)グリーンテック東京、鷲宮ガス(株)、松栄ガス(株)、(株)アーバン・コミュニケーションズ、(株)リビング・デザインセンター

### 掲載分野


(1)社会的活動 (2)環境保全活動 (3)経済的活動


参考にした GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」  
ガイドライン 環境省「環境報告書ガイドライン(2003年度版)」

発行日 2005年7月

次回発行予定 2006年7月

### マークについて

 WEBで詳しく 東京ガスWEBサイトに該当項目のより詳しいデータや補足情報があることを示します。

 WEBのみ 東京ガスWEBサイトにのみ掲載している該当項目の関連情報があることを示します。

<http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/report/index.html>

### 免責事項

本報告書には「東京ガス株式会社とその関係会社」の過去と現在の事実だけでなく、発行日時点における計画や見通し、経営計画・経営方針に基づいた将来予測が含まれています。この将来予測は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、諸条件の変化によって、将来の事業活動の結果や事象が予測とは異なったものとなる可能性があります。読者の皆さまには、以上をご了承いただきますようお願い申し上げます。

## Contents

### 東京ガスのCSR経営

この章では、社会的責任を果たすための経営方針やその仕組み・体制、事業の全容と責任などを報告しています。

トップコミットメント	3
社会からの期待に応え、責任を果たすために…… 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	5
東京ガスの事業とステークホルダー	9
<b>ガス・バリューチェーンで見る 責任(INPUT)と取り組み(OUTPUT)</b>	<b>11</b>

### 東京ガスのエンゲージメント ～私たちの約束

この章では、ガス・バリューチェーンの各分野でのCSR活動における「約束」を報告しています。

LNG資源開発・調達・輸送	15
都市ガス製造・発電	17
都市ガス供給	19
産業用・業務用・輸送用向け販売・サービス	21
家庭向け販売・サービス	23
広域エリア販売・サービス	25
研究開発	26

### 東京ガスの地震対策と対応 27

### 東京ガスのCSRパフォーマンス

この章では、さまざまなステークホルダーに配慮したCSR活動の実施状況とその進捗・結果などを報告しています。

地球環境とともに	32
環境マネジメント	32
環境保全ガイドラインと実績2004	35
地球温暖化防止への取り組み	36
事業活動と環境負荷2004	37
環境コミュニケーション	39
グループをあげて	41
お客さまとともに	43
お取引先・パートナーとともに	46
株主・投資家とともに	47
従業員とともに	48
地域社会とともに	51
国際社会とともに	54
第三者からの意見	55
CSR推進会議議長メッセージ	56

[トップコミットメント]

# オール東京ガスでステークホルダーへの責任を果たす CSR経営を推進します。

代表取締役社長 市野 紀生

### お客さまとの信頼関係が財産

東京ガスは、おかげさまで、創立120年を迎えます。1885年の創業以来、事業活動の展開にあたって、私どもは何よりも地域のお客さまとの信頼関係の構築を重視してきており、その姿勢は今後とも変わることはありません。お客さまとの信頼関係こそ、大きな財産であり強みであると考えているからです。エネルギー供給会社である東京ガスは、今日のようにCSR(企業の社会的責任)への関心が高まる以前から、公益的使命と社会的責任を自覚しつつ、事業活動を営んできました。今後とも、お客さま、株主の皆さま、従業員をはじめとするステークホルダーからの意見を的確に取り入れて、事業活動の改革・改善に結びつけ、引き続き公益的使命と社会的責任を「本業」に織り込んでいきたいと考えています。

### フロンティア2007から 新たな中期経営計画へ

2002年には、「フロンティア2007(03~07年度グループ中期経営計画)」を策定し、発電事業、天然ガスコージェネレーションを中心としたエネルギーサービス事業、上流事業や輸送事業、家庭用のお客さまに向けた新サービスの提供など、エネルギーとその周辺において発展し続けるための様々な取り組みを具体化してまいりました。あわせて、昨年4月から「戦略ビジネスユニット制」を導入し、都市ガス事業と関連事業が一体となった戦略を展開する体制を整えました。おかげさまで、業績は順調に推移し

ておりますが、外部環境の変化や競合激化は思いのほか速度を上げております。「フロンティア2007」で掲げた諸政策を確実に実行するとともに、環境変化に対応して戦略・政策を再点検いたします。そして、緊急性の高い課題については、速やかに対応策を検討・実施し、「フロンティア2007」の目標達成を目指してまいります。さらに、今年度は、2010年代の発展を見据えた新たな中期経営計画を策定してまいります。

### CSRを確実に果たしていく 企業グループを目指して

東京ガスグループは、これからも、お客さまから選択され続けるために、お客さまとの信頼関係を基本として、CSRを確実に果たしていく企業グループを目指してまいります。そのための基盤整備の一環として、2004年、CSRに関する事項を審議する全社横断的会議である「CSR推進会議」と、専門組織のCSR室を設置し、推進体制を構築しました。企業の果たすべき社会的責任の原点は「経営理念」の実現にあると考えます。経済面だけでなく環境面、社会面にも配慮し、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切にしながら、「経営理念」とその実現のベースとなる「企業行動理念」を確実に実現していくことが、グループとしてCSRを果たすことにつながっていくものと考えております。

## 「安心・安全・信頼」を発展の礎として

「経営理念」「企業行動理念」を実現していくためには、「安心・安全・信頼」のブランド価値を発展の礎として、それを絶対に崩さないという強い決意が大切です。そして、一つ一つの仕事を確実に遂行し、「安定供給」と「保安の確保」、「誠心誠意のサービス」に万全を期していくことが必要であると考えています。

「安定供給」については、原料調達からエネルギーをつくる製造工場、お客さまにお届けする導管にいたるまで、それぞれ確実に次工程に繋げる仕組みを構築することによって、持続的かつ安定したエネルギー供給を実現させてまいります。

「保安の確保」についても、お客さまの日常のご使用における安全はもとより、不慮のガス漏れへの迅速な対応や地震防災対策の充実などを図ることによって、より確かな安心をお届けしていきます。「誠心誠意のサービス」を具体的な行動としていくためには、一人ひとりの意識に「お客さま第一主義」が徹底されていることが必要です。そして、自らが問題を発見し、解決することを通じて大きな価値を生み出す強い「現場力」が不可欠です。当社グループのみならず、パートナーである協力企業を含めた「オール東京ガス」の総力を最大限に発揮できるような基盤を、さらに強固にしていきたいと考えております。

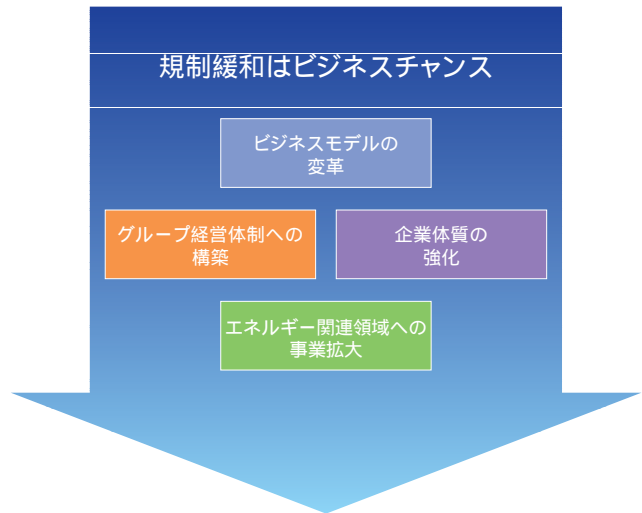
## 環境経営トップランナーを目指して

環境問題への取組みは、エネルギー事業者にとって大きな社会的責任のひとつです。東京ガスは「環境経営トップランナー」を目指して、環境問題の改善に取り組んでいます。2005年2月に京都議定書が発効し、環境負荷の低い天然ガスへの期待がますます高まっているなかで、当社は、天然ガスの利用促進とエネルギー効率の高い機器の普及を推進していきます。すなわち、これまで多くのお客さまにご利用いただいているガスコージェネレーションシステムのさらなる普及や天然ガス自動車、東京ガスが世界に先駆けて市場導入した家庭用燃料電池コージェネレーションシステムの普及によって、省エネルギーはもとより、地球温暖化防止に大きく貢献できるものと確信しております。また、業務機会等を通じた省エネルギー情報の提供等にも積極的に取り組んでまいります。



## フロンティア2007

2003～2007年度グループ中期経営計画



「エネルギーフロンティア企業グループ」として  
お客さま、株主の皆さま、社会からの信頼を得て、  
発展し続けるグループ

## 現場力の向上と コミュニケーションを大切に

これらの責任を確実に果たしていくためには、コンプライアンス実践の中核となる行動基準を、一人ひとりが日常業務にしっかりと落とし込むことが



肝要です。そして、社内外のコミュニケーションを円滑にし、お互いに信頼し合い、常に協力し合う姿勢をしっかりと浸透させていくことが、オール東京ガスの総合力の向上に繋がっていくと考えています。この総合力の向上こそが、これからの事業発展にとってもっとも重要な課題であり、一人ひとりが活力をもって働ける組織の実現に向けた取り組みを、継続して実施していきたいと考えております。

この報告書は、東京ガスがはじめて発行する「CSR報告書」です。1994年から「環境報告書」を発行してまいりましたが、この報告書がお客さまとの信頼の絆をさらに強いものとし、お客さまに選ばれ続ける企業となる第一歩となることを期待しています。

# 社会からの期待に応え、責任を果たすために

文中の表記について:全従業員=東京ガスの役員・従業員・契約社員+関係会社の役員・従業員 / 関係会社=国内連結子会社52社

## コーポレートガバナンス

東京ガスは、天然ガスを中心とした「エネルギー・フロンティア企業グループ」として、「快適な暮らしづくり」と「環境に優しい都市づくり」に貢献し、お客さま、株主の皆さま、社会から常に信頼を得て発展し続けていくという経営理念のもと、企業価値の向上を図るべく、コーポレートガバナンスの強化に向けた施策を実施しています。

### 社外取締役

当社は、2002年より、経営の意思決定の効率化・迅速化を図るために、取締役数を大幅に削減しました。また、業務執行と監督機能を強化しつつ透明性の向上を図るために、社外取締役を選任しました。現在、取締役会は、社外取締役3名を含む12名で構成されています。

### 執行役員制度

当社は2002年6月、「執行役員制度」を導入し、執行役員が自立のかつ迅速に、責任をもって業務を遂行していけるよう、大幅な権限委譲を行いました。

また、グループ連結経営を推進していくために、2004年4月には、機能別(業務別)に組織されていた「戦略本部制」を、本部と関連する関係会社を戦略単位とする「戦略ビジネスユニット制」へと改変し、本体事業と関係会社事業を一体運営としました。執行役員は、この「戦略ビジネスユニット」の経営を執行し、取締役会が決定した経営方針のもと、グループ価値の最大化に取り組んでいます。

なお、執行役員の任期は、経営責任ならびに執行役員の執行責任を明確化するため、1年としています。

### 監査

取締役会には、経営に対するチェック機能として社外監査役2名を含む4名の監査役が出席し、取締役の職務の執行を監督

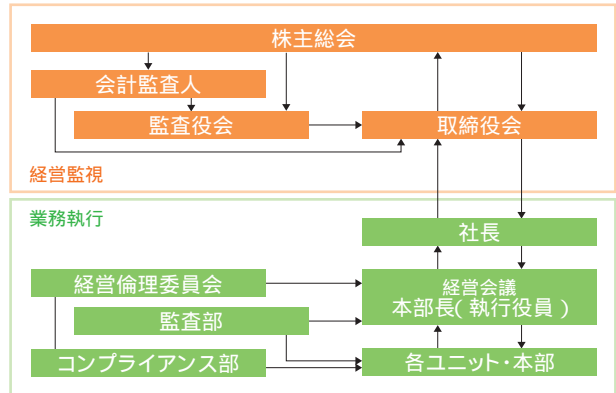
しています。また、常勤監査役は経営会議にも常時出席するなど、業務執行の全般にわたって監査機能の充実に努めています。

さらに、監査部は、各ユニット・部門の諸活動が、経営方針・計画および法令などに沿って適切かつ効率的に運営されているか、内部統制が有効に機能しているかを公正かつ客観的な立場で検討・評価しています。

### 経営倫理委員会

透明性のある経営の推進と風通しの良い組織文化の醸成を目的に、社長が委員長を務める「経営倫理委員会」を設置し、東京ガスグループのコンプライアンスに関する基本規程の整備や法令・規程の遵守状況について点検しています。

### コーポレートガバナンス体制



### 役員報酬制度の改定

2005年4月、当社は役員の会社業績に対する経営責任を明確化するとともに、役員報酬の客観性・透明性の確保を図るために、「役員報酬に関わる基本方針」を策定し、これに基づき退職慰労金の廃止および業績連動型報酬体系の導入などを軸とする役員報酬制度の見直しを行いました。

## コンプライアンス [WEBで詳しく](#)

### コンプライアンス基本方針

法令を遵守し、倫理観に基づいた事業活動を行うことは、当社の競争力の根源である「安心・安全・信頼のブランド価値」を支える大前提となるものです。当社では、以下の3点を基本方針として掲げ、コンプライアンス推進に取り組んでいます。

### コンプライアンスマインドの醸成

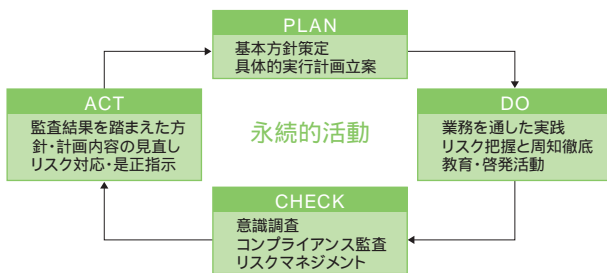
コンプライアンスを重視した判断・行動を、役員・従業員一人ひとりが実践していく価値観・企業風土の確立をめざしています。  
 全社方針と各部門が連携した取り組みの展開  
 経営倫理委員会が策定するグループ方針のもと、東京ガスの

ループの各部門が、それぞれの業務に密着した具体的かつ主体的な取り組みを展開しています。

### コンプライアンスPDCAサイクルの確立

事業内容や法的環境の変化を踏まえ、柔軟で持続的な活動を行うために、コンプライアンスの視点で業務を見直し改善につなげるマネジメント・システム( PDCAサイクル)を確立し機能させています。

### コンプライアンスPDCAサイクル



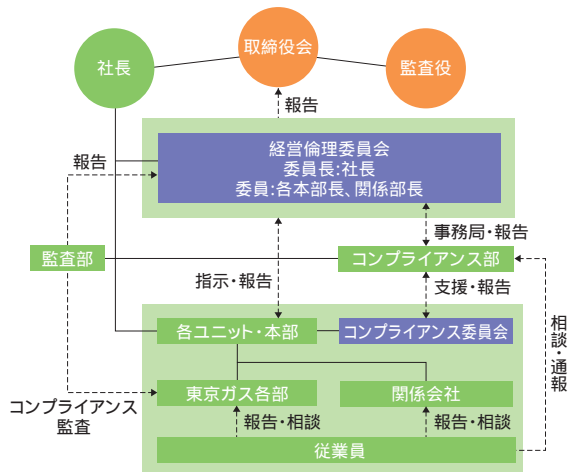
### コンプライアンス推進体制

2002年11月、専門組織として「コンプライアンス部」を設置し、コンプライアンス推進体制の確立や行動基準の整備、研修・啓発、潜在リスクの低減、社内外への情報発信などを積極的に進めています。また、「経営倫理委員会」では、コンプライアンス基本方針の策定をはじめ、当社グループ全体のコンプライアンスに関する事項の審議を行っています。

そのほか、10のユニット・本部に「コンプライアンス委員会」を設け、基本方針に基づきコンプライアンス推進活動を継続的・主体的に取り組んでいくための体制を構築しています。

一方、各職場ではより具体的な活動を推進していくために、管理職をコンプライアンス推進の核となる「推進役」「推進担当者」に任命しています。これによって、スムーズな情報伝達が可能と

### コンプライアンス推進体制



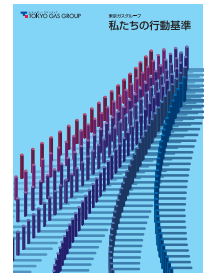
なるとともに、上司の率先垂範による職場風土も培われ、コンプライアンス推進活動の日常化・活性化に役立っています。

### 「私たちの行動基準」を「判断・行動」につなげるために

#### 「私たちの行動基準」の策定

当社がめざすコンプライアンス推進とは、コンプライアンスを重視した判断・行動を、役員・従業員一人ひとりが実践していく価値観・企業風土を確立することです。その判断・行動の指針を示したものが、2004年4月に改訂した「私たちの行動基準」です。

今回の改訂では、2002年に日本経団連による「企業行動憲章」の改訂、内閣府による消費者保護関連法令の整備といった外部の動きがあったこと、2004年4月にはグループ内で関係会社を含めた大幅な組織改正があったことなどを踏まえ、当社グループで働くすべての従業員が、より共感・共有できる行動基準となるよう全面的な見直しを行いました。



私たちの行動基準

#### 「私たちの行動基準」7つの約束

1. 私たちは、常に信頼され続けたい。「エネルギーフロンティア企業グループ」の一員として、自ら考え、行動します。
2. 私たちは、常にクリーンでフェアな姿勢を貫きます。
3. 私たちは、どなたに対しても誠実・公正に対応します。
4. 私たちは、ともに働く仲間を大切にします。
5. 私たちは、地球環境を守るために行動します。
6. 私たちは、情報を適正に取り扱います。
7. リーダーは、先頭に立って自ら行動します。

#### 「私たちの行動基準」の周知と実践

「私たちの行動基準」の文言を周知するだけでなく、一人ひとりの具体的な「行動」へとつなげ、当社グループの風土として根づかせるために、さまざまな工夫をしています。

2004年度は、行動基準の解説や具体的な行動例を記載した「手引き」(全28ページ)を作成し、全従業員に配布するとともに、各職場で「行動基準インストラクター」(約550名)を養成し、職場ごとに行動基準の説明会を実施するなど、従業員の理解促進に取り組みました(説明会受講率91.4% 2005年3月末日現在)。

また、日常業務を題材に行動基準や法律問題をわかりやすく解説する「コンプライアンス漫画」や、社長のメッセージを収めたビデオ教材など、さまざまなツールを用いて周知を図り、各人の実践を促しています。

## コンプライアンスリスクへの対応

### コンプライアンス相談窓口

当社では、「コンプライアンス相談窓口」を2003年3月に設置し、2004年10月には受付対象を東京ガス単体から関係会社まで拡大しました。

これは従業員が職制を通して会社に相談する本来の体制とは別に、従業員が直接相談・通報できる窓口で、相談者は社内(コンプライアンス部)と社外(弁護士事務所)の2つのルートから相談しやすい方を選択することができます。また、相談・通報への対応にあたっては、プライバシー保護、不利益処分の禁止など、相談者の保護が保証されています。

当社は、この窓口を適正に運用していくことで、コンプライア

### コンプライアンス相談窓口の概況(2004年度)

相談内容	件数
法令に関するもの	14
社内ルールに関するもの	15
職場の人間関係	15
雇用・雇用管理	4
その他	5
合計	53

ンス上の問題の早期解決と、疑問を率直に話し合える職場風土の醸成につなげ、企業の自浄作用をより一層強化していきます。

## リスクマネジメント

規制緩和の進展に伴う競争の激化や新規事業領域への進出によって、今後リスクが一層増加していくことが予想されるため、当社は2003年度に統合リスクマネジメントシステムを整備し、新たに制定した「リスク管理規則」のなかで当社グループにおける「経営が関与すべき重要リスク」を明文化しました。

また、2004年度から監査部のなかに「リスク管理推進セクション」を設けるとともに、当社各部門および連結対象関係会社に「リスク管理推進者」を配置しました。リスク管理推進セクションおよびリスク管理推進者は定期的に情報交換を行い、各部門や関係会社におけるリスクの変動(新たなリスクの追加、既存リスクの廃止、リスクの度合いの評価の見直し)や対応策の実施状況、追加施策の状況などを確認しています。

さらに、リスク管理推進セクションでは、毎年末に「経営が関与すべき重要リスク」の変動とその対応状況を全部門・全関係会社からモニタリングし、その結果を経営会議に報告しています。経営会議および取締役会は、この報告を受けて毎年定期的に「経営が関与すべき重要リスク」の再確認や改訂を行っています。

こうした体制を確立したことで重要リスクを全社的な視点から体系的に把握することが可能となり、証券市場をはじめとする各ステークホルダーに対してもリスク情報を適切に開示できる

### 意識調査

コンプライアンス推進活動の効果を把握するために、社内のイントラネットを通じて、全従業員を対象としたアンケート調査を定期的実施しています。今後も、「私たちの行動基準」の徹底状況やコンプライアンス相談窓口の認知度・信頼度などの調査を毎年継続的に実施し、次年度以降の取り組みに活かしていきます。

### コンプライアンス監査

2002年6月、監査部に法令遵守状況に特化した監査を行う「コンプライアンス監査グループ」を設置しました。東京ガス本体の各部門から調査をスタートし、約4年間かけて関係会社を含むグループ全体を一巡する予定です。

コンプライアンス監査は、監査を受ける側の業務に関連する法令を整理し、そこから洗い出されたリスクの発生可能性・重要度などについて、監査を受ける側と実施する側で十分に意見交換した上で実施しています。また、監査報告から1年経過後に、指摘事項の改善状況を確認するフォロー監査を実施し、着実なリスク改善に努めています。

ようになりました。また、定期的なモニタリングを実施することで、変化し続けるリスクへの迅速な対応が可能となりました。

### 経営が関与すべき重要リスク

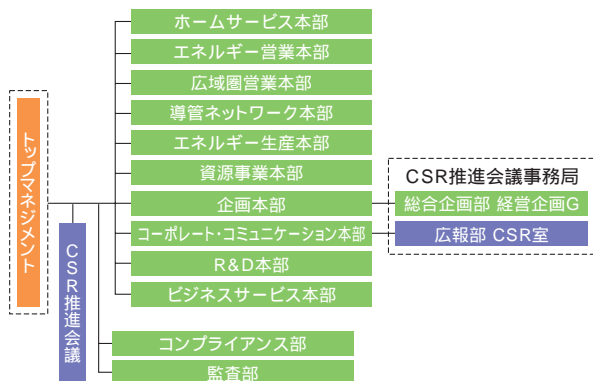
製造・供給支障事故	・ガスの製造・供給に伴う大規模な漏洩・爆発事故や供給支障 ・お客さま敷地内での大規模なガス漏洩・爆発事故等
自然災害	・地震、台風等の大規模な自然災害による工場等の製造設備や導管等の供給設備の損傷
原料調達支障事故	・原料輸入先のカントリーリスク、ガス田・LNG液化基地の事故、LNG船の事故等によるガス原料の円滑な調達への支障
市場リスク	・所有する不動産、金融資産、年金資産等の市場価格等の変動
天候の変動	・天候、特に猛暑や暖冬等の異常気象による家庭用ガス販売量の減少
既存事業リスク	・電力会社との競争激化、ガス事業への新規参入者との競争激化、当社購入LNGの競争力喪失等 ・不況や産業構造の変化、省エネ活動の進展等による既存需要の減少 ・法令や制度等の当社グループにとっての不利益な変更
新規事業への進出	・新規事業への進出に伴う新たなリスク
情報漏洩	・お客さま個人情報の漏洩
基幹システムの停止・誤作動	・ガスの製造・供給やガス料金の計算等に関する基幹的なコンピュータシステムの停止・誤作動
環境リスク、コンプライアンスリスク	・新たな環境関連法規制への対応等に伴う想定外の費用の発生 ・法令・規則違反、もしくは企業倫理に反する行為等の発生
CS・お客さま対応リスク	・不十分なCS(お客さま満足)や不適切なお客さま対応の発生



## CSR推進体制の強化

当社は、「経営理念」「企業行動理念」を実現するために、地域社会との信頼関係の構築を第一に、事業活動を通じて社会に貢献していくことを経営の根幹に位置づけ、企業価値の増大に努めながら、「社会的責任」に関する取り組みを継続的に行ってきました。近年、CSRは、企業活動に不可欠な取り組みとなっています。当社は、これまでもコンプライアンス、環境、IR、社会貢献活動などについて、それぞれ専門部所を設置、全社的取り組みを展開してきましたが、近年の社会動向を踏まえ、それぞれの事業活動や既存の取り組みに横串を通しつつ、従来にも増して全社的な取り組みを推進していくことが必要であるとの認識のもと、2004年10月に「CSR推進会議」、12月に「CSR室」を設置し、CSR推進体制を強化しました。

### CSR推進体制



### CSR推進会議

副社長執行役員鳥原光憲(コーポレート・コミュニケーション本部長)を議長に、各本部企画担当部長、関係各部長を委員(14名)とする会議で、オール東京ガスのCSR活動に関する重要事項を審議します。決定事項は経営会議に報告されるとともに、当社のイントラネット上でも公開されます。

2004年12月に第1回の会議を行い、「オール東京ガスの総合力強化」「諸活動の戦略的推進とレベルアップ」「対外的情報発信の強化」の3つを柱に推進することが承認されました。また、具体的な取り組みとして、ブランドノート vol.2の発行、イントラネットや社内報での情報発信、外部のアンケートや総合満足度調査などの結果分析、インターネットでの情報発信、CSR報告書の企画立案、などを実施しました。

### CSR室

コーポレート・コミュニケーション本部広報部に設置され、総合企画部経営企画グループと共同でCSR推進会議の事務局を務めています。併せて、対外的窓口やCSR報告書作成などの情報発信を担います。さらに、社内への浸透を推進するとともに、各部門のCSR活動の推進をサポートしています。

2005年度は、「報告書を読む会」の開催や、「ステークホルダー・ダイアログ」の実施を計画しています。

### 「個人情報」の安全管理のために [WEBで詳しく](#)

当社では、960万件を超えるお客さま情報をはじめ、大量の個人情報を保有・利用しています。2005年4月1日からの個人情報保護法全面施行に伴い、以下の取り組みを実施し、個人情報の安全管理体制を整備しました。

- ステップ1:「個人情報保護委員会の設置」  
副社長を委員長とする「個人情報保護委員会」を設置し、個人情報保護に関する基本方針の策定および重要事項の審議を行いました。
- ステップ2:利用実態の洗い出し  
個人情報の利用実態をすべて洗い出し、リスト化しました。その結果をもとに個々の情報に関するリスク度を算定し、対応策の優先順位づけを行いました。
- ステップ3:法的要請にあわせた対応策の実施  
個人情報保護法が求める内容に照らして、対応が必要な箇所を整理し、新たな制度の構築やシステム改善などを実施しました。
- ステップ4:規程類の見直し  
法の要請に応じて「個人情報保護基本規則」をはじめとする社内規則・マニュアル類を新たに策定するとともに、就業規則など既存の規程類についても、内容を見直しました。
- ステップ5:全従業員への周知  
個人情報を取り扱う上での留意点について、業務上の事例に即した周知資料を作成し、オール東京ガスで働くすべての従業員に対して研修を実施しました。

### 知的財産の活用とリスクマネジメント [WEBで詳しく](#)

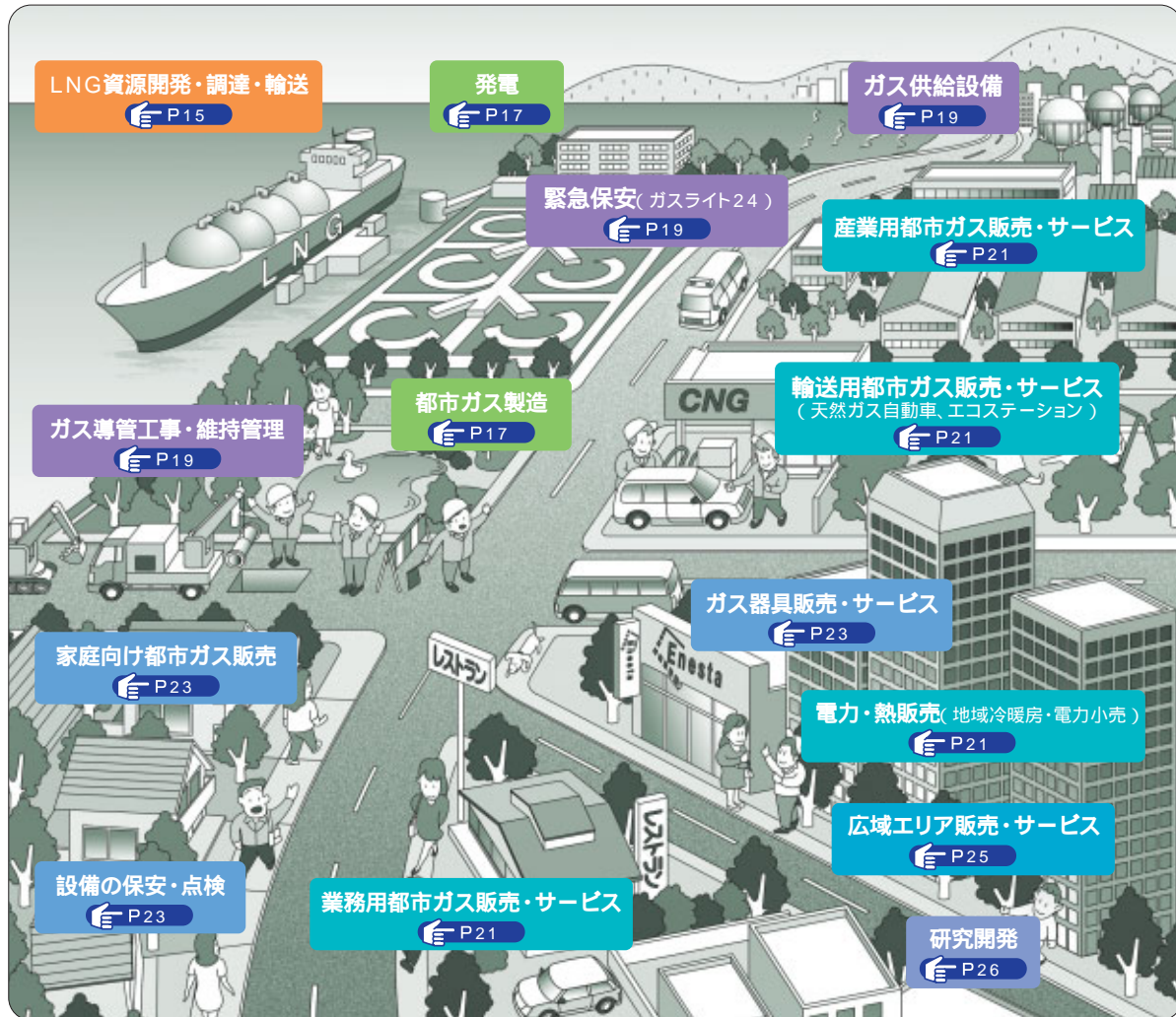
当社は、重要な経営資源の一つである知的財産を戦略的かつ効果的に取得・活用していくために、全社の知的財産業務を集約した一元管理体制のもと、「エネルギー・フロンティア 知財が拓く会社の未来」をスローガンとした活動を展開しています。知的財産の活用にあたっては、以下の3つの基本方針を定めています。

#### 知的財産活用の基本方針

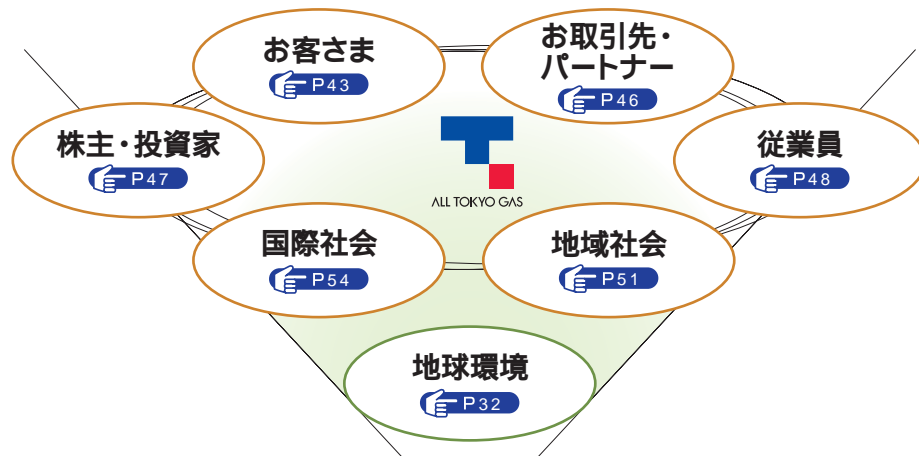
戦略的な権利化推進とその活用
・強い特許の取得・権利化と保有権利のコストパフォーマンス最大化を目指しています。
知財リスクマネジメントの強化
・特許法の「職務発明」規定の改正に伴い、当社報償制度を改正し、実績報償金額の上限を撤廃しました。
・新報償制度の定着化と社員への啓発活動により知財リスク意識の高揚を図っています。
ブランドの充実強化
・当社「ブランド」を守る商標の権利化とブランド力向上の推進を図っています。

# 東京ガスの事業とステークホルダー

当社は、くらしや産業などさまざまな分野に、「エネルギーを安定供給する」という責任を常に意識し、事業に取り組んでいます。また、その責任を十分に果たすため「ガス・バリューチェーン(扉中をご覧ください)」を形成し、各事業分野においても、エネルギーの安定供給とステークホルダーに配慮したCSR活動を推進しています。



多様なステークホルダーに配慮して



## 経営理念

東京ガスグループは、天然ガスを中心とした「エネルギーフロンティア企業グループ」として、「快適な暮らしづくり」と「環境に優しい都市づくり」に貢献し、お客さま、株主の皆さま、社会から常に信頼を得て発展し続けていく。

## 企業行動理念

- 1 公益的使命と社会的責任を自覚しながら、企業価値を増大させていく。
- 2 常にお客さま満足の向上をめざし、価値の高い商品・サービスを提供する。
- 3 法令およびその精神を遵守し、高い倫理観をもって、公正かつ透明な企業活動を行う。
- 4 環境経営トップランナーとして、地球環境問題の改善に貢献する。
- 5 良き企業市民として奉仕の精神を深く認識し、豊かな社会の実現に貢献する。
- 6 絶えざる革新により、低コスト構造で、しなやか、かつ強靱な企業体質を実現する。
- 7 一人ひとりの「能力・意欲・創意」の発揮と尊重により、「活力溢れる組織」を実現する。

### オール東京ガスでCSR活動を推進します

(2005年6月1日現在)



「ガス・バリューチェーン」の全容は、このなかをご覧ください。

# ガス・バリューチェーンで見る 「果たすべき責任(INPUT)」と「取り組み(OUTPUT)」

当社は、都市ガスの原料となる天然ガス資源の開発・輸送といった上流分野から、都市ガスの製造・発電、供給、都市ガス機器・設備の販売・サービスまで、エネルギーの安定供給を実現する「ガス・バリューチェーン」を形成し、事業を展開しています。当社は、この「ガス・バリューチェーン」の各分野で配慮すべきステークホルダーや果たすべき責任を認識し、CSR活動を推進していくことを基本姿勢としています。そこで本報告書では、「ガス・バリューチェーン」の各分野における「果たすべき責任」を“INPUT”、“責任を果たすための取り組み”を“OUTPUT”として整理・一覧するとともに、個々の取り組みについても、配慮すべきテーマや果たすべき責任、その対応について報告します。また、本報告書でご紹介しきれなかった取り組みについてはWEBサイトで報告しています。

INPUT  
果たすべき責任

## 天然ガスについて [WEBで詳しく](#)

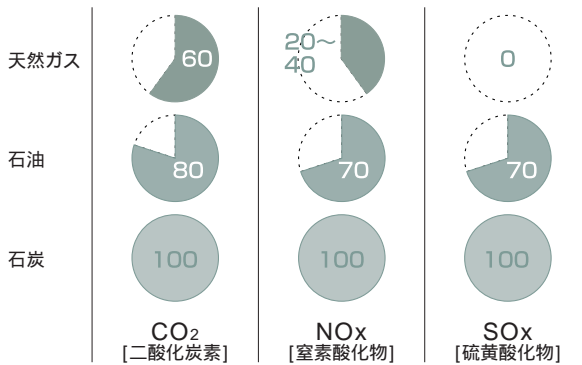
都市ガスの主原料である天然ガスは、燃焼時に地球温暖化や大気汚染の原因となる物質の発生が少なく、クリーンなエネルギーです。

地球温暖化の原因となる二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)は、主に炭素が燃えるときに発生します。メタン(CH<sub>4</sub>)を主成分とする天然ガスは、石油や石炭に比べ、分子中の炭素原子の割合が小さいため、燃焼時のCO<sub>2</sub>排出量が最も少ない化石燃料です。

一方、大気汚染の原因となる窒素酸化物(NOx)発生の主な原因は、燃料に含まれる窒素と空気中に含まれる窒素が、燃焼時に酸素と反応するためです。天然ガスは、燃料中の窒素成分がほとんどないうえ、気体燃料のため、バーナの工夫による燃焼制御が容易であることから、NOxも他の化石燃料に比べて少ししか排出しません。さらに、液化の際に硫黄分や不純物を取り除いているため、硫黄酸化物(SOx)の排出もありません。

1969年以来、当社ではLNG(Liquefied Natural Gas:液化天然ガス)として輸入し、都市ガスの主原料として使用しています。

石炭を100とした場合の大気汚染物質排出量比較(燃焼時)

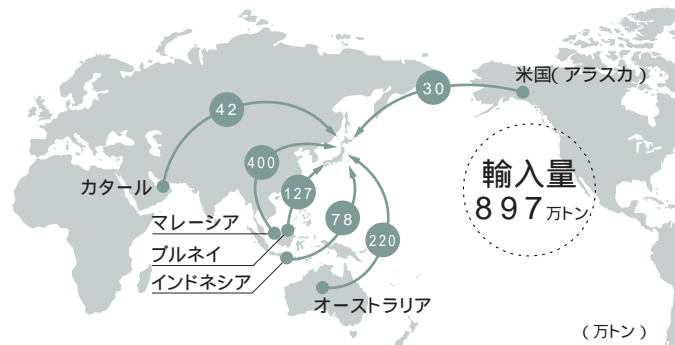


出典: IEA Natural Gas Prospects (1986)、  
Natural Gas Prospects and Policies (1991)より作成

## 東京ガスのLNG輸入源(2004年度)

天然ガスは、中東地域に偏在している石油と異なり、世界各地に広く豊富に埋蔵し、現在も各地で新しいガス田が次々と発見されています。しかし、日本では埋蔵量が少ないことから、その多くをLNG(液化天然ガス)として輸入しています。現在、米国(アラスカ)、ブルネイ、マレーシア、オーストラリア、インドネシア、カタールの6カ国から長期契約によりLNGを輸入しています。

また、需要変動に合わせた柔軟な原料調達のため、スポット調達によりオマーンからも輸入をしています。2007年からはロシア・サハリンからの輸入を開始し、供給先の分散化や供給安定性向上がさらに進みます。



OUTPUT  
責任を果たす  
取り組み

## LNG資源開発・調達・輸送

← P 15

- ▶ 安定的かつ競争力のある原料調達
- ▶ 原料調達コストの低減

### 天然ガス田

都市ガスの主原料である天然ガスは、世界に広く分布する天然ガス田で採掘されます。東京ガスでは、主にアジア・オセアニアの国々から天然ガスを輸入しており、地政学的リスクが懸念される中東への依存度が低いことが特徴です。



バク・ウンダン・ガス田

### LNG液化基地

採掘された天然ガスは液化基地に運ばれ、マイナス162℃まで冷却・液化されてLNG(液化天然ガス)として日本へ輸出されます。液化すると体積が約600分の1となり、タンカーでの大量輸送が可能になります。



オーストラリア・カラサ基地

### LNGタンカー

タンカーは、その船の大きさにより、約4万トンから7万トンのLNGを積載し、往復2週間から1か月かけて日本まで輸送します。輸送中にタンク内で気化する天然ガスも無駄にせず、航海の燃料として有効利用しています。



エネルギーフロンティア号

- ▶ バク・ウンダン・ガス田の開発
- ▶ 自社管理のLNGタンカーによる輸送
- ▶ ロシアからのLNG調達(サハリン2プロジェクト) [WEBで詳しく](#)
- ▶ LNGのスポット調達 [WEBのみ](#)

## 都市ガス製造・発電

← P 17

- ▶ 都市ガスの安定製造と品質確保・電力の安定供給
- ▶ 都市ガス製造工場・発電所の効率的な運営と保安の確保
- ▶ 都市ガス製造・発電時の環境負荷低減

### 都市ガス製造工場

輸入されたLNGは、根岸・袖ヶ浦・扇島の3つの都市ガス製造工場のLNGタンクに貯蔵され、そこからポンプでガス発生装置に送られます。ガス発生装置では、マイナス162℃のLNGが流れるチューブの外側に海水をかけることで、熱交換によって液体のLNGを再び気体に戻しています。再気化した天然ガスに、さらにLPG(液化石油ガス)を混合して熱量を一定に調整し、都市ガス13Aとして、お客さまへ供給しています。



根岸工場

### 発電所

2003年10月に、袖ヶ浦工場内において、(株)東京ガスベイパワーの発電設備が稼働しました。発電能力は約10万kWです。燃料に天然ガスを利用し、最新鋭の高効率発電機を利用することで、環境負荷が低い発電を実現しています。(株)東京ガスベイパワーここで発電された電力は、当社が出資する(株)エネットが小売しています。



(株)東京ガスベイパワー

- ▶ 都市ガス製造3工場による供給信頼性の向上と高効率発電設備の建設 [WEBで詳しく](#)
- ▶ ガス製造・発電設備の防災・保安体制の強化
- ▶ 環境負荷低減活動の推進と自然エネルギー活用事業の展開 [WEBのみ](#)

## 都市ガス供給

(ガス導管工事 / 維持管理 / 緊急保安)  P 19

- ▶ 都市ガスの安定供給及び安全確保
- ▶ 環境・品質コストに配慮した導管工事

### 都市ガス供給設備

お客さま先まで都市ガスを運ぶ導管は、総延長約5万km。工場よりガスホルダーを経て、効率よくガスをお届けしています。

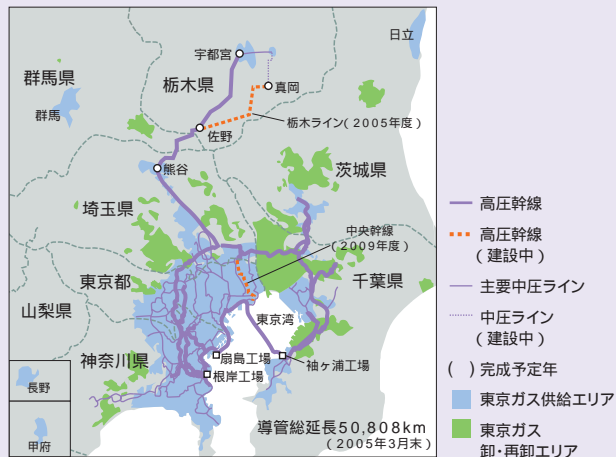






### 緊急保安

あらゆる緊急事態に備え、24時間365日、緊急出動体制を確立、充実させています。



### 東京ガスの主な供給エリア・導管網




- ▶ 主要導管網の拡充  WEBで詳しく
- ▶ ガス導管の建設  WEBで詳しく
- ▶ ガス供給設備の維持・管理  WEBで詳しく
- ▶ 緊急出動体制の充実  WEBで詳しく

## 産業用・業務用・輸送用向け販売・サービス

(都市ガス販売 / 電力・熱販売)  P 21

- ▶ 環境負荷の少ない天然ガスの普及
- ▶ 多様なエネルギー需要への対応



### 都市ガス販売

産業用・業務用分野では、都市ガスを燃料としてガスタービンやガスエンジンで発電し、排熱を冷暖房・給湯等に利用するガスコージェネレーションシステムをはじめ、ガス空調システムや業務用厨房機器、工業用燃焼炉など、都市ガスを利用したさまざまなシステムをご提案しています。さらに、省エネルギー・省コストプランを組み合わせ、運転やメンテナンスなど、さまざまなサービスを含むエネルギーサービス事業を進めています。輸送用分野においては、環境性に優れた天然ガス自動車の普及を促進しています。  ガスコージェネレーションシステム

### 電力・熱販売

地域冷暖房は、エネルギープラントで、冷水・蒸気・温水などを一括してつくり、一定エリア内の複数のビルで冷暖房・給湯を行う「集中冷暖房システム」です。熱のみならず、電気も含めたトータル・エネルギーサービスも始まっています。さらに、電力小売も行っています。

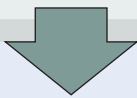


- ▶ 産業用・業務用・輸送用各部門のCO<sub>2</sub>削減や省エネルギーに貢献  WEBで詳しく
- ▶ 環境・エネルギー政策への対応
- ▶ 技術開発の推進  WEBのみ
- ▶ 規制緩和に対応した料金体系メニューの提供

## 家庭向け販売・サービス

(ガス機器販売 / 都市ガス販売) [P 23](#)

- ▶ 環境負荷の少ない天然ガスの普及
- ▶ ガス・ガス機器の安全な使用
- ▶ お客様の快適な暮らしづくりへの貢献
- ▶ お客様満足の上昇



### 都市ガス販売

都市ガスは、地下に埋められた低圧導管から、引込管を経て、ガスメーターを通り、お客様に送られ、さまざまなガス機器に利用されます。



### ガス機器販売

お客様の毎日の暮らしをより豊かにより快適にするお手伝いができるよう、「暖房」「給湯」「調理」「リフォーム」といった分野でさまざまなガス機器を開発・販売しています。



### 新サービス事業

ホームセキュリティや家財保険など、「ガス」の枠を超えた新サービスを事業化し、さまざまな角度から、お客様の快適な暮らしを支えるサービスを提供しています。



### 保安、安全点検

安全に都市ガス・ガス機器をお使いいただくために、ガス事業法に基づく安全点検をはじめとした安全・保安体制を確立・充実させています。



- ▶ 省エネルギー・エコライフ情報の提供 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 保安体制の充実 [WEBで詳しく](#)
- ▶ お客様のニーズに応じたガス機器とサービスの提供 [WEBで詳しく](#)
- ▶ オール東京ガスのサービス品質向上 [WEBで詳しく](#)

## 広域エリア販売・サービス

(都市ガス / LNG液販売) [P 25](#)

首都圏外周区域を主とした広域エリアへの販売・サービスは、主として7つの広域支社(日立、常総、甲府、群馬、熊谷、宇都宮、長野)および7つの関係都市ガス会社(千葉ガス(株)、栃木ガス(株)、筑波学園ガス(株)、鷲宮ガス(株)、松栄ガス(株)、美浦ガス(株)、長野都市ガス(株))が行っています。

### 広域エリアマップ



- 東京ガス供給エリア(本店地区)
- 東京ガス供給エリア(広域支社)
- 東京ガス建設中パイプライン
- 関係都市ガス会社供給エリア
- 東京ガスパイプライン(高圧)
- 他社パイプライン(高圧)

## 研究開発

[P 26](#)

燃料電池やホロニック・エネルギーシステムの構築など、地球環境保全に寄与する技術開発を進めています。また、パイプラインの建設・維持・管理技術の向上に向けた開発や、センサーの開発など、お客様の安心・安全・健康に配慮した製品の開発も推進しています。



固体酸化物型燃料電池(SOFC)



火災・ガス漏れ複合型警報器

## LNG資源開発・調達・輸送



### 果たすべき責任

安定的かつ競争力のある原料調達  
原料調達コストの低減

### 責任を果たす取り組み

バク・ウンダン・ガス田の開発  
自社管理のLNGタンカーによる輸送  
ロシアからのLNG調達  
(サハリン2プロジェクト) [WEBで詳しく](#)  
LNGのスポット調達 [WEBのみ](#)

資源事業ビジネスユニットは、都市ガスの原料となるLNG(液化天然ガス)やLPGなどの調達、海外のガス田開発などエネルギー開発における上流事業、自社保有のLNG船を利用した輸送事業などを行っています。環境に優しい天然ガスの普及は、当社にとって大きな使命であり、拡大する需要に合わせて適切に原料を調達することは、当社事業の根幹に関わる業務です。また、原料を長期安定的に調達するだけでなく、コストダウンを図り、都市ガスを安価にご利用頂くことも当社の務めです。

こうした認識のもと、当社は現在、LNG価格の低減と安定供給を実現する多様な調達先の確保と競争力のある

条件での引き取り、エネルギー間競争に起因する需要の見通しの変化に応じて、LNG引き取り量の増減を柔軟に行う仕組みの実現、自社LNG船の活用による調達コストの引き下げ、などを重点課題に掲げています。また、その具体化を図るべく、新たな取り組みとしてガス田開発や液化事業などの上流事業、自社船を活用した輸送事業、LNGの海外販売など、LNGのバリューチェーン全体において適切な原料調達に努めるとともにビジネスチャンスを拡大しています。

こうした新たな挑戦を通じて、当社はエネルギー大競争時代を勝ち抜く新たなビジネスモデルを構築していき

ます。そして、供給源の分散やコスト削減を図ることで、単に利益を拡大するだけではなく、原料価格の変動や輸送事故に対する十分なりスクの分散を図りつつガス事業全体の価値を高めることこそ、当社が社会に果たすべき責任と考えています。

安価な原料調達と安定供給責任を果たし、  
ガス事業全体の価値向上をめざします。

資源事業本部長 前田 忠昭





## 東京ガスの取り組み 1

## バク・ウンダン・ガス田の開発

## LNG資源の確保と現場の安全、環境を意識して

当社は、東京電力(株)との共同出資会社「東京・ティモール・シー・リソース社」を通じて、オーストラリアと東ティモールの共同開発海域に位置するバク・ウンダン・ガス田の開発を進めています。2006年からは、ここで生産されるLNGを東京ガスが年間100万トン、東京電力が年間200万トンを受け入れる予定です。

同ガス田で採掘した天然ガスは、オーストラリア北部のダーウィンまでパイプライ

ンで運ばれ、液化された後に輸送されます。

当社は、これら上流・輸送事業に参画することで、天然ガスの生産から液化、受入基地での再気化までのLNGバリューチェーン全体にわたる事業展開を拡充するとともに、出資者の一員として、現場の安全・環境に関わる報告を毎日確認しています。

また、このガス田は、コンデンセートやLPG(液化石油ガス)分を多く産出し、すでに出荷が開始されていることから、投資回収が早く、経済性の高いプロジェクトとなっています。

コンデンセート: 超軽質原油の一種で、主としてガソリンあるいはナフサ、アロマなどの石化原料に用いられる。

## バク・ウンダン・ガス田開発プロジェクト



## 東京ガスの取り組み 2

## 自社管理のLNGタンカーによる輸送

## 原料輸送費の低減と安全・確実な輸送を実現

当社は、100%子会社「東京エルエヌジータンカー(株)」を通じて、自社所有のLNG船「エネルギーフロンティア号」と「エネルギーアドバンス号」を運航し、原料輸送費の低減を図るとともに、他ガス会社へのLNG輸送事業、貸船などのトレーディング事業を行っています。

LNG船の船舶管理、船員雇用、運航、メンテナンスは(株)商船三井に委託し、安全確実なLNG輸送を実現しています。

## 着岸時のSOx排出量を約7割削減

従来のLNGタンカーは、着岸中発電用燃料としてC重油を年間約30トン消費し、排気ガスとともに1.5トンのSOxを排出していました。当社が所有する2隻のLNGタンカーは、燃料をLNGから気化したボイルオフガスとC重油の混燃とし、SOx排出量を従来の約7割削減しています。

また、C重油を使用することで発生するスラッジ(不純物)は、5年に2回のドック(入渠)の際に運航管理会社が陸上で処理しています。

C重油: 重油は原油を精製して得られる石油製品の一種で、C重油は船舶用の大型ディーゼル・エンジンの燃料などに主に用いられる。

## 東京ガスの取り組み 3

## ロシアからのLNG調達(サハリン2プロジェクト)

## LNG資源の安定的な調達基盤を確立

当社は、ロシアの「サハリン2プロジェクト」から、年間110万トンのLNGを2007年から24年間にわたって受け入れる長期売買契約をサハリン・エナジー・インベストメント社と締結しました。ロシアは、当社にとって7カ国目の長期LNG調達先国となり、原料調達先の多様化や安定した調達基盤の確保につながるものと位置づけています。

また、日本までの輸送距離が短いこと、マイナス162℃で液化するLNGは寒冷地での生産効率が高いことなどから、エネルギー使用量や原料費の低減が見込まれます。

## 現場で取り組むCSR



原料部  
上流プロジェクト  
グループ

奥井 智治

メタンハイドレートの実用化に向けた技術開発を推進しています。

未来の都市ガス原料として「メタンハイドレート」が脚光を浴びています。メタンハイドレートとは、水とメタンガスから成る氷状の固体物質で、本州・四国南岸の南海トラフを中心に日本周辺にもガス7兆m<sup>3</sup>分(日本の天然ガス消費量の約100年分)ともいわれるほど大量に埋蔵していることが期待されています。当社は国家プロジェクトへの参加を通じて、このメタンハイドレートの掘削やガス生産方法の研究に携わり、実用化に向けた技術開発を推進しています。

## 都市ガス製造・発電



### 果たすべき責任

都市ガスの安定製造と  
品質確保・電力の安定供給

都市ガス製造工場・発電所の  
効率的な運営と保安の確保

都市ガス製造・発電時の環境負荷低減

### 責任を果たす取り組み

都市ガス製造3工場による供給信頼性の向上と  
高効率発電設備の建設 [WEBで詳しく](#)

ガス製造・発電設備の防災・  
保安体制の強化 [WEBで詳しく](#)

環境負荷低減活動の推進と  
自然エネルギー活用事業の展開 [WEBのみ](#)

エネルギー生産ビジネスユニットは、東京湾に都市ガス製造3工場と1発電所を有し、いわば首都圏のエネルギー供給拠点の役割を担っています。“安定・安価・環境にやさしい”のエネルギー生産ビジネスユニット固有のブランド価値を礎とした都市ガス・電力の供給業務は、ガスバリューチェーンにおいて必要不可欠であり、その重要性や責任を日々認識しながら業務を遂行しています。

まず、お客さまにいつも安心して都市ガス・電力をお使いいただくためには、「都市ガスの安定製造と品質確保」「電力の安定供給」という責任を果たすことが何よりも重要です。そのために、都市ガス製造3工場では、最適な都市ガス製造設備の開発・採用など、供給信頼性を向上させる取り組みを積極的に実施しています。

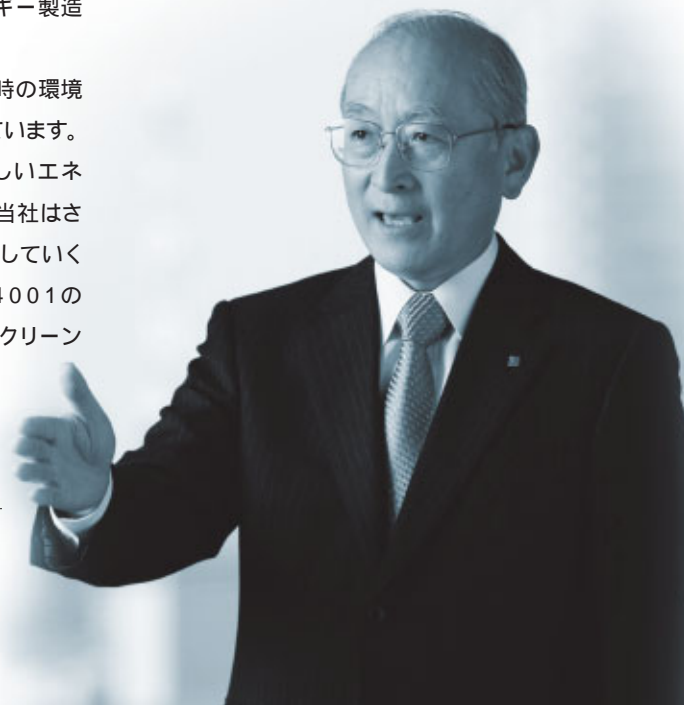
また、発電所においても高効率発電設備を建設しています。

「都市ガス製造工場・発電所の効率的な運営と保安の確保」もエネルギー製造における重要な責任です。当社では、設備の効率的な運転管理や維持管理の最適化により、保安レベルの向上をめざすとともに、ガス製造設備や電力設備の事故防止対策や防災・保安体制の強化を図ることで、信頼性の高いエネルギー製造を行っています。

さらに、「都市ガス製造・発電時の環境負荷低減」も重要な使命と考えています。都市ガスの主原料は環境に優しいエネルギーである天然ガスですが、当社はさらなる環境負荷低減活動を推進していくために、3工場すべてでISO14001の認証を取得しました。また、よりクリーン

な発電をめざして、2005年秋には風力発電事業へ参入し、自然エネルギー活用事業を展開していく計画です。

エネルギー生産ビジネスユニットは、業務に伴うこれら社会的責任を十分に認識し、法令や各種の規範遵守を徹底するとともに、従業員一人ひとりが使命感をもって責任を全うするよう最大限の努力を傾注します。



質の高い都市ガス・電力エネルギーを  
安全に、安定的に、製造・供給し続けます。

エネルギー生産本部長 小林 剛也

## 東京ガスの取り組み 1

都市ガス製造3工場による供給信頼性の向上と  
高効率発電設備の建設信頼性・環境性能に優れた  
最新鋭の製造設備

当社が製造する都市ガスの主原料であるLNGは、海外からタンカーで運ばれた後、一旦、都市ガス製造工場のLNGタンクに貯蔵されます。そして、ガス発生装置で再び気化し、LPGとの混合によって熱量を調整した後、安全のための臭いをつけたものが「都市ガス13A」として、お客さまへ供給されます。

こうした都市ガスの製造工程には、信頼性の高い最新鋭の設備を開発・採用しています。なかでもLNGを貯蔵する地下タンクは、万が一の場合でも地上に液体が漏洩する恐れがなく、地上構造物よりも地震などの揺れに強い安全設計となっています。

当社はこうした保安レベルの高いLNG地下タンクを3工場で28基保有しており、このうち3基は、さらに優れた安全性を誇る完全埋設式を採用しています。

また、LNGを主原料としたガス製造工程は、もともとエネルギー使用量が少ないことに加え、現在では、都市ガス製造で使用するエネルギーは、都市ガス原料が持つエネルギーの1%以下と、極めて高い水準にまで省エネルギー化が図られています。

2004年度の都市ガス製造量あたりのエネルギー使用原単位実績は、前年度に比べて約5%削減しています。

## 現場で取り組むCSR



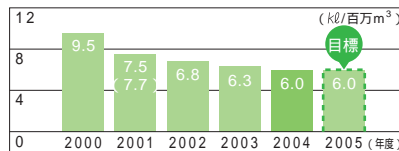
袖ヶ浦工場  
(株式会社東京ガス  
バイパワー兼務)

伊藤 進一

信頼性の高い都市ガス供給体制を確立  
1998年10月に、根岸・袖ヶ浦に次ぐ第3のLNG工場である扇島工場の稼働を開始して以来、当社は「3LNG基地体制」を確立し、長期にわたる都市ガスの安定製造体制を整えました。現在、これらの3工場では相互のバックアップ体制を整え、信頼性の高い都市ガスの供給体制を確保しています。

また、お客さまにお届けする都市ガスの品質を維持するために、工場設備の運転などに万全を期すとともに、熱量や燃焼性などの法定管理項目を遵守すべく測定・監視しています。

## 都市ガス製造量あたりのエネルギー使用量の推移



( )内の値は、旧省エネ法に基づく原油換算。

発電効率が高く環境に配慮した発電設備  
2003年10月、袖ヶ浦工場内において、(株)東京ガスバイパワーの発電設備が稼働しました。この設備は発電効率が高く、また、天然ガスを発電燃料とするため、CO<sub>2</sub>やNO<sub>x</sub>の排出量を抑制できるという特徴もっています。

2005年度は、電力の安定供給と設備の信頼性向上のために発電設備全般にわたる中規模定期点検を予定しています。



(株)東京ガスバイパワー  
袖ヶ浦発電所

休日・夜間の保守体制で発電設備の点検・修理を実施しています。

袖ヶ浦発電所では、電力需要の高まる平日の8時から22時の間に発電・送電を行い、安定供給に必要な各種チェックや小修理などの保守作業は、運転していない夜間や休日に行っています。設備の健全性を総合的に確認する定期点検は、長期間の停止を要するため、毎年ゴールデンウィーク期間中に行います。このように休日・夜間を活かした保守作業を徹底することで、電力需要ニーズに応えつつ、設備の保安レベルや信頼性向上に努めています。

## 東京ガスの取り組み 2

ガス製造・発電設備の  
防災・保安体制の強化

ガス製造設備の経年対策と耐震対策  
当社はガス製造設備に関する事故・災害防止策を積極的に実施しています。

2000年度からは、根岸工場が1969年に日本初のLNG基地としてLNGを導入してから30年が経過したため、経年設備対策に取り組み、以来、運転開始30年を節目とした特別点検を順次実施しています。また、1997年度から阪神大震災規模の直下型地震を想定した耐震補強対策(最新の扇島工場と同等の耐震強度)を行っており、2007年度に完了する予定です。2004年度はLNG液配管の一部更新工事などの経年設備対策や、LNG受入設備などの耐震補強工事を実施しました。

## 運転時の保安と緊急時対応

ガス製造設備は、熟練した技能を持つオペレーターが24時間体制で運転・監視しています。また、オペレーターによる緊急時処置訓練や工場の自衛消防隊の消火訓練を定期的実施するなど、安定供給のために万全な防災・保安体制を整えています。

## 発電設備の信頼性確保

(株)東京ガスバイパワーの発電所は、当社の袖ヶ浦工場が操業や日々のメンテナンスを受託し、緊急時に備えた訓練なども含め、両社一体となった運営体制を整えています。これにより、電力の安定供給や発電設備の信頼性確保に努めています。

## 都市ガス供給



**果たすべき責任**

**都市ガスの安定供給及び安全確保  
環境・品質コストに配慮した導管工事**

**責任を果たす取り組み**

- 主要導管網の拡充 [WEBで詳しく](#)
- ガス導管の建設 [WEBで詳しく](#)
- ガス供給設備の維持・管理 [WEBで詳しく](#)
- 緊急出動体制の充実 [WEBで詳しく](#)

導管ネットワークビジネスユニットは、ガス導管の安全性の確保を通じて多くのお客さまに安定的に都市ガスをお届けし、お使いいただくことを使命としています。

この使命を果たすために、たとえば刻々と変わる都市ガス需要に対して、導管ネットワークビジネスユニットは、製造工場への稼働指令、ガスホルダーやガバナステーションの運転、供給網の集中監視など、コンピュータを駆使して高い精度を保ちながら24時間の安定供給体制を確立しています。

また、安定供給を支えるガス導管・供給設備の建設や維持、管理も重要な使命です。当社のガス導管ネットワークは地球一周分以上、約5万kmにも及びます。このガス導管の事故を未然に防ぐために、

定期的な点検や古いガス管の取替促進、パトロール巡回などを行っています。また、ガス導管の取替時には、既設のガス導管の掘り起こしを必要としない工法を開発するなど、コストと環境負荷の低減に努めるとともに、ガス導管には高い強度をもつ鋼管や、伸び・引っ張りに強いポリエチレン管を使用することで安全性を一層高めています。

このように、ガス導管の日々の安全を守る一方で、万が一、ガス漏れなどのトラブルがあった場合を想定した事前対策も重要です。そこで当社は、迅速かつ適切な保安措置をとることができるよう、365日24時間の緊急出動体制を整備しています。また、地震などの自然災害に対しては、過去の経験から得た教訓や知

識を最大限に活用するとともに、高性能の防災システムを開発するなど、さまざまな地震・防災対策に取り組んでいます。

導管ネットワークビジネスユニットは、今後も、こうした日々の活動や対策の立案を通じて、ガス事業者ならではの公益的使命をまっとうし、当社のブランド価値である「安心・安全・信頼」の維持・向上に努めていきます。

### ガス導管ネットワークの安全性を追求し、都市ガスの安定供給を支えます。

導管ネットワーク本部長 杉山 昌樹



## 東京ガスの取り組み 1

## 主要導管網の拡充

需要へ適切に対応するために

当社は、都市ガス需要の増加や都市ガス供給エリアの拡大に適切に対処し、長期的かつ安定的なガス供給を維持するため、天然ガス輸送導管網を順次形成してきました。

1970年代には、幹線のループ化によるガス供給の一層の安定化を実現し、その後もさまざまな幹線を完成させ、現在は北関東地域のお客さまに都市ガスをご利用いただくための栃木ライン、首都圏における将来的な都市ガス需要の増加に対応する中央幹線を建設しています。

今後も天然ガス普及拡大やインフラ整備などを積極的に推進していきます。

## 主要導管網



## 東京ガスの取り組み 2

## ガス導管の建設

事故防止と環境保全に配慮して

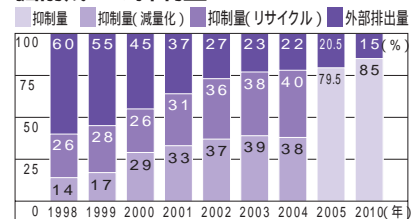
当社は、毎年平均500km以上の新しいガス導管を敷設しています。敷設にあたっては、所轄警察署や道路管理者様の許可を得た上で、近隣のお客さまにご迷惑をお掛けしないよう常に配慮して作業を進めています。

また、工事に伴う環境負荷を低減するために、工事現場で発生する掘削残土の減量化、再利用、再資源化にも取り組んでいます。非開削工法を推進することで2010年までには従来の開削工法を採用した場合の想定排出量の15%まで残土

を減らすことを目標としており、2004年度は残土排出量を想定排出量の22%まで低減することができました( P35 )。舗装材料については、ほぼ100%の再資源化を達成しています。

こうした取り組みによって残土を運ぶ車両も減少し、CO<sub>2</sub>やNO<sub>x</sub>排出抑制にもつながっています。

## 掘削残土の抑制量



## 東京ガスの取り組み 3

## ガス供給設備の維持・管理

安全の確保に努めて

ガス導管の安全性を確保するために、各導管の管種・口径などの諸データや修理情報を図面・地図データと一体化して「マッピングシステム」に登録・保存し、点検や検査に活かしています。

また、ガス事業法に基づく定期的なガス導管の漏洩検査を行っているほか、高圧幹

線や重要中圧路線のパトロールを実施しています。さらに、地下鉄や下水道など他事業者による工事に際しては、工事者側と綿密な事前打ち合わせを行い、工事に立ち会います。さらに、お客さまの敷地内のガス管、ガス設備の点検や検査も定期的に行っており、必要に応じて予防保全のための機器・器具取り替え修理を促しています。

## 現場で取り組むCSR



緊急保安部  
西部ガスライト24

## 柏原 康行

(緊急保安  
マイスター第1期生)

プロフェッショナル集団のなかの“エキスパート”として、緊急保安業務にあたっています。



緊急時の保安業務を行う「ガスライト24」の使命は、“ガス漏れに伴う二次災害を絶対に起こさないこと”に尽きます。ガス漏れに起因する事故からお客さまをお守りするためには、多くの経験に加え、高い技能・知識、瞬時の高度な判断力を必要とします。二つとして同じ現場がない状況のなか、お客さまの安全を第一に“現場でできないこと”に取り組む日々は大きな緊張感がありますが、それゆえ無事に事態を収拾したときは本当にほっとします。こうした経験が幸いにも認められ、2003年にスタートした「緊急保安マイスター制度」の第1期生に認定されました。従って、今後はこうした現場での使命を自身で果たすとともに、一人でも多くの若手・中堅社員に仕事を通じた経験や知恵を伝えていくことも大きな使命だと考えています。

## 東京ガスの取り組み 4

## 緊急出動体制の充実

当社では、ガス導管からご家庭のガス設備に至るまで、あらゆる緊急事態に備え、24時間365日、「ガスライト24」がお客さまの安全を見守っています。ガス漏れなどトラブルの種類や規模、状況に応じ迅速的確な対応を行う約700名のプロフェッショナルを39の拠点に配置しています。スタッフは全員が高度なスキルを身につけており、万一、大規模な緊急事態が発生した場合でも、即時に特別出動体制を組み、お客さまの安全を守り続けます( P45 )。

## 産業用・業務用・輸送用向け販売・サービス



### 果たすべき責任

環境負荷の少ない天然ガスの普及  
多様なエネルギー需要への対応

### 責任を果たす取り組み

産業用・業務用・輸送用各部門のCO<sub>2</sub>削減や  
省エネルギーに貢献 [WEBで詳しく](#)  
環境・エネルギー政策への対応  
技術開発の推進 [WEBのみ](#)  
規制緩和に対応した料金体系メニューの提供

京都議定書が発効し、省エネルギー法や地球温暖化対策法の改定が進められるなど、「地球温暖化対策」「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」に対する社会的要請が強まるなか、お客さまのエネルギーに関するご要望もますます多様化しています。

こうしたご要望にお応えするために、エネルギー営業ビジネスユニットでは、クリーンな天然ガスを安定供給することによって生まれる利便性や効率の高さ、環境負荷低減、エネルギーコスト削減などの付加価値を“お客さまへのサービス”という形にしてお届けしています。

具体的には、天然ガスはもとより、電気、LNG、LPGなどのエネルギー供給やその活用に伴う蒸気、温熱、冷熱、動力、照明の効率的な利用方法や管理ノウハウ、さらにはエネルギーシステム機器の設計、

施工、運転、メンテナンスなどの各種サービスを、お客さま固有の課題を解決する最善策として“ワンストップ”でご提供しています。これまでの実績として、大規模な工場や、ショッピングセンター、病院、ホテルなどのお客さまに対して、天然ガスコージェネレーションを中心としたエネルギーサービスをご提案し、多くのお客さまに採用いただいています。

また、天然ガスの供給やエネルギーサービスを通じて得た知見やノウハウを、幅広い地域のお客さまとともに、行政・自治体にも活用いただくことで、環境・エネルギー政策や各種の制度の立案をサポートし、安全・快適・環境保全を同時に追求していく社会づくりに貢献していきたいと願っています。

エネルギー事業の自由化範囲の拡大

に伴い、今後、当社を取り巻く競合環境はさらに激化していきますが、私たちエネルギー営業ビジネスユニットは、環境負荷の小さな天然ガスの普及と天然ガスがもつ多様な特性を最大限に活用し、産業用・業務用・輸送用分野のそれぞれのお客さまに「満足いただけるソリューション」を提供し、環境負荷低減をはじめとする社会的責任を果たしていきたいと考えています。

「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」の要請に  
多様なエネルギーサービスで応えていきます。

エネルギー営業本部長 草野 成郎



## 東京ガスの取り組み 1

産業用・業務用・輸送用各部門のCO<sub>2</sub>削減や省エネルギーに貢献

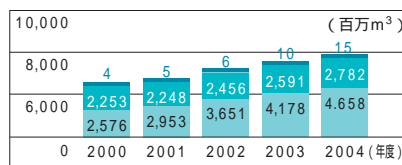
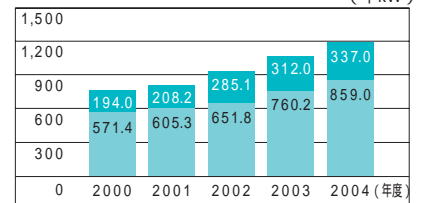
お客様先での環境負荷低減を促進  
当社は、産業用・業務用分野のお客様  
に対して、天然ガスの環境性を認識し  
ていただくことで、お客様がお持ちの  
既存設備の燃料転換を推進し、お客様  
先での「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」に  
貢献しています。

また、多様化するお客様のニーズを  
捉え、的確にお応えしていく「ソリューシ  
ョン提案」を営業担当者自らが実践する  
ことで、天然ガスをご採用いただくお客  
さまを着実に増やしています。

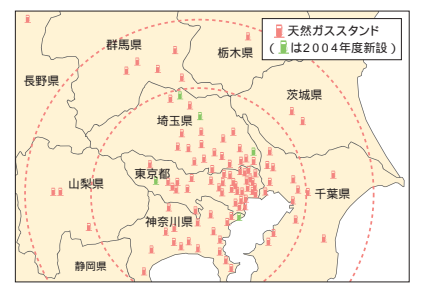
当社グループの(株)エネルギーアド  
バンズでは、コージェネレーションシステ  
ムを活用したエネルギーサービスを提

供し、お客様からとくに要望の大きい  
「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」「コスト低減」  
をサポートしています。

さらに、CO<sub>2</sub>排出抑制が課題となっ  
ている輸送用部門においては、天然ガス自  
動車の普及拡大が重要な位置を占める  
ことから、今後、天然ガススタンドの建設  
を進めていくとともに、天然ガス自動車  
の普及拡大を図っていきます。

産業・業務・輸送部門での  
ガス販売量実績ガスコージェネレーションシステムの  
普及状況

## 天然ガス自動車スタンドの分布



## 東京ガスの取り組み 2

## 環境・エネルギー政策への対応

天然ガスの普及活動を推進して  
地球温暖化の防止策が大きな注目を  
集めるなか、当社はお客様への提案活  
動や政府の審議会・委員会など、さま  
ざまな機会を通じて、天然ガスならび  
に分散型エネルギーの環境面における  
有効性を紹介してきました。

こうした取り組みによって、2004年度  
に経済産業省がとりまとめた「2030年  
エネルギー需給展望」には、「天然ガス  
の普及拡大」が掲げられるとともに、「分  
散型エネルギーの普及・推進」が盛り込

まれ、天然ガスの普及拡大への道筋が政  
府方針として明示されました。

2005年2月に発効した「京都議定書」  
を受けて「京都議定書目標達成計画」  
など具体的な実行計画が作成されつつ  
あるなか、当社は、今後も環境負荷の低い  
天然ガスの普及活動を推進し、地球温暖  
化防止に貢献していくとともに、引き続  
きの検討課題となっている新エネルギー  
のあり方、地域レベルでの温暖化対策の  
具体化などに対応していきます( P36 )。

## 東京ガスの取り組み 3

規制緩和に対応した  
料金体系メニューの提供

適正なエネルギーコストを提案  
お客様のエネルギー需要が多様化  
するなか、当社は、お客様のガス使用形  
態に応じた料金メニューを拡充し、お客  
さまのコスト削減につながる最適な料金  
体系づくりに努めています。

また、「業務用・工業用お客様ホーム  
ページ( <http://eee.tokyo-gas.co.jp/> )」  
では、お客様ご自身がガス料金や契約  
内容をご確認できるコンテンツをご用意し、  
情報の提供を行っています。

## 現場で取り組むCSR



都市エネルギー  
事業部  
公益営業グループ  
病院担当  
大野 英樹

「ソリューション提案」を心がけ、省エネニーズに対応しています。

病院では蒸気、温熱、冷熱、動力、照明といったさまざまなエネルギーが使われています。そのため省エネルギーに関するご要望も高く、私たちは天然ガスコージェネレーションを中心に、お客様のニーズに沿った最適なシステムの提案を心がけています。自分たちが考えた省エネルギー対策がお客様の課題解決に役立ったときはやはり大きな達成感があります。また、地球環境への負荷低減といった社会的な要請にも応えていることに大きなやりがいを感じています。

## 家庭向け販売・サービス



**果たすべき責任**

- 環境負荷の少ない天然ガスの普及
- ガス・ガス機器の安全な使用
- お客さまの快適な暮らしづくりへの貢献
- お客さま満足の上

**責任を果たす取り組み**

- 省エネルギー・エコライフ情報の提供 [WEBで詳しく](#)
- 保安体制の充実 [WEBで詳しく](#)
- お客さまのニーズに応じたガス機器とサービスの提供 [WEBで詳しく](#)
- オール東京ガスのサービス品質向上 [WEBで詳しく](#)

私どもホームサービスビジネスユニットは、安心・安全・信頼を基本とする、お客さまの快適な暮らしづくりに貢献していくことを使命に、環境負荷の少ない天然ガスの普及と、都市ガス・ガス機器の安全なご使用によるお客さま満足の向上に努めています。

昨今、京都議定書の発効や省エネ法の改正などにより、環境問題に対する取り組みの重要度が増すなか、環境負荷の少ない天然ガスの普及は、当社の重要な使命であると認識しています。そして、環境配慮型製品の開発・普及、それらを有効利用するための省エネルギー・エコライフ情報の提供は、家庭分野における

温暖化・省エネ対策強化に大いに貢献できると考えています。

また、都市ガス・ガス機器を安全にご使用いただくために、機器そのものの安全機能強化はもとより、安全点検の実施や、お客さまとのコミュニケーションを積極的に推進し、ガスおよびガス機器の安全使用の周知など、保安の確保に努めています。

さらに、ホームセキュリティや家財保険など、「ガス」の枠組みを超えてお客さまの暮らしを支える新サービスの提供にも力を入れています。

このように、当社がお客さまの快適な暮らしづくりと環境に優しい都市づくり

に貢献するためには、お客さまから選ばれる存在であることが大切です。当社は「お客さま第一主義」を一層徹底していくことで、日々の仕事の質を高め、お客さま満足の向上にオール東京ガスで取り組んでいきます。

**お客さまの快適な暮らしづくりと環境に優しい都市づくりを推進します。**

ホームサービス本部長 國富 隆





## 東京ガスの取り組み 1

省エネルギー・  
エコライフ情報の提供

## お客さまとの対話を重視して

当社は、ガスのご利用を通じた省エネルギー・エコライフ情報を提供しています。たとえば、「ウルトラ省エネBOOK」や、「ウルトラ省エネシミュレーション」( P39 )。

また、ガスの検針票に記載している前年同月のガス使用量や、省エネ法に対応したガス温水器の効率表示なども、お客さまに省エネルギーについて考えていただく情報の一つといえます。2005年2月には、東京ビッグサイトで「2005都市と住まい展SPECIAL」を開催し、8万人のお客さまにガスを使った新しい暮らし方・住まい方をご紹介しました。

さらに、当社では、お客さまへの「食」情報の発信とコミュニケーションの場として、料理教室を長年にわたって続けています( P53 )。とくに、環境に優しい食生活を推進する「エコ・クッキング」は、企業の枠を越えたパートナーシップ型の活動へと発展しています( P39 )。

## 東京ガスの取り組み 2

## 保安体制の充実

## ガス機器の安全な使用のために

当社は、都市ガス・ガス機器を安全にお使いいただくために、ガス事業法に基づき、すべてのお客さまを対象に3年に1度、ガス設備安全点検を行っています。また、全てのお客さま先にマイコンメーターを設置するとともに、ガス漏れやガス設備の稼働状況などを365日24時間体制で見守る「ステーション24」を設置し、保安体制を充実させています( P45 )。



ガス設備安全点検

## 東京ガスの取り組み 3

## お客さまのニーズに応じたガス機器とサービスの提供

## 製品の安全性と環境性能を向上

当社では、多様化するお客さまのニーズにお応えするために、家族が集まり、団欒の楽しみを生む「床暖房」や美容・健康・リラックスを提供するミストサウナ「MISTY」、立ち消え安全装置やてんがら火災防止の温度センサーが付いた「ピピッとコンロ」など、新しいライフスタイルを提案するさまざまな製品を販売しています。

2005年2月には家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「LIFUEL」を世界に先駆けて市場導入しました。このシステムは、従来のシステムに比べ、一次エネルギー消費量を約26%、CO<sub>2</sub>排出量を約40%削減することができるなど、家庭における地球温暖化対策の切り札として期待されています。同年4月には、新首相公邸に世界初の商用第1号機が導入されました。

また、高効率TES熱源機「エコジョーズ」は、従来の給湯器では約80%が限界だった熱効率を排気熱・潜熱回収システムによって約95%まで向上させました。2003年には従来品と比較した場合のCO<sub>2</sub>削減量算出方法について第三者審査を受審し、CO<sub>2</sub>排出量を約13%削減できることが確認されました。

さらに、ホームセキュリティサービスや家財保険など、「ガス」の枠を超えた新サービスを事業化することで、さまざまな角度から、お客さまの快適な暮らしを支えています。

家庭用燃料電池  
コージェネレーションシステム  
「LIFUEL」首相官邸に導入高効率TES熱源機  
「エコジョーズ」

## 東京ガスの取り組み 4

## オール東京ガスのサービス品質向上

## 接点業務の質を高めるために

オール東京ガスは、「お客さま本位」の実践をめざして、「お客さまセンター」にお寄せいただいたお客さまのご要望・ご意見を日々のサービス品質向上に積極的に活かしています。( P43 )

いただいたお客さま情報は、当社の個

人情保護の基本方針に則り、適正に利用し、外部に漏れることのないよう細心の注意を払って取り扱っています( P8 )。

また、業務別に「サービス品質検証」を実施し、サービスの品質を定期的にチェックし、オール東京ガスのサービスレベル向上につなげています。( P44 )

## 現場で取り組むCSR

リビング開発事業部  
住設営業G

## 櫻井 総子

のご提案と普及に努め、当社のCSR活動の一端を担っていきたくと考えています。

住宅メーカーとともに、  
環境性に優れた燃料電池を広めていきます。

私の仕事は、新築戸建市場の住宅メーカーに設備の組み込みを営業する際の技術支援です。現在は、住宅メーカーとともに「環境配慮型住宅」を実現すべく、家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「LIFUEL」を導入した住宅の市場形成に取り組んでいます。2005年5月には「LIFUEL」を搭載した分譲住宅の販売も開始されました。これからも、お客さまの声を重視して、省エネ設備

## 広域エリア販売・サービス

広域圏営業ビジネスユニットは、首都圏外周区域を中心とした「広域エリア」において、経済性・環境性に優れた天然ガスの普及拡大を図ることをそのミッションとしています。

広域エリアに展開する7支社(日立・常総・甲府・群馬・熊谷・宇都宮・長野)・関係都市ガス7社(千葉ガス・栃木ガス・筑波学園ガス・鷲宮ガス・松栄ガス・美浦ガス・長野都市ガス)におきましては、家庭用から産業用に至るまでのあらゆるお客さまに幅広く天然ガスをご利用いただき、地域に根ざしたガス会社として「安心・安全・信頼」という東京ガスブランドの価値を提供することはもとより、環境・省エネに対する取り組みを通じて地域の

発展に貢献しています。

また、当社は関東甲信越エリアに展開する19の都市ガス事業者さまに対して、パイプライン供給、LNG液供給による天然ガスの卸販売を行っており、そのガス販売量は当社販売量全体の約1割を占めています。原料調達から製造・供給に至るまでの天然ガス・バリューチェーンの確固たる構築を図ることにより、地域の都市ガス事業者さまに安心してご利用いただけるサービスの提供に努めています。さらに、関東甲信越エリア外のお客さまに対しても内航船によるLNG液供給を展開するなど、わが国における幅広い天然ガスの普及を目指しています。

こうした天然ガス導入促進のためには、

熱量変更事業が必要となりますが、当社では自社供給エリアはもちろんのこと、地域の都市ガス事業者さまに対しても、これまで培ってきた技術と経験を活かして、熱量変更作業の安全・確実な遂行のためのご支援を提供しています。

当社は今後とも、地域の都市ガス事業者さまと緊密な連携を取りながら、天然ガスを利用したより快適な暮らしをお客さまにご提供できるよう、また、環境に優しい天然ガスの普及を通じて地球環境負荷の低減に努めてまいります。



熱量変更事業:低カロリーガス供給事業者が、供給ガスを高カロリーガス(主に13A)へ熱量変更する事業。

### 首都圏外周区域における天然ガスの普及拡大に努めます。

広域圏営業本部長 手塚 俊夫

「ガスネット21」を通じて他ガス事業者さまとの連携を強化し、規制緩和の進展によるエネルギー競争の激化など、ガス事業を取り巻く環境は一層厳しさを増しています。

そうしたなか、当社は電化対策、営業強化策、経営効率化策といったガス事業者の直面する経営諸課題を「ともに考え、ともに解決をめざす場」として「ガス・ネットワーク・コンソーシアム21」(略称「ガスネット21」)を設立しました。

現在、卸先・再卸先ガス事業者さま、LNGローリーによる販売先ガス事業者さまを中心に会員35事業者さま、さらにガス機器メーカーさま、および当社関係会社に参加し、お互いのもつノウハウを共有しています。

また、「電化対策情報の共有化」「資材の共同購買」「研修センターの共同利用」

などといった場を通じてアライアンスを推進し、天然ガスの普及促進に貢献しています。

#### WEBサイトで報告しているその他の取り組み

広域エリアでの取り組みと未普及地区における新規需要開発と天然ガス普及促進

WEBのみ

天然ガス熱量変更事業の推進および支援

WEBのみ

#### 現場で取り組むCSR



熱量変更技術センター

湯浅 恭司

環境に優しい天然ガスをお使いいただけるよう、熱量変更作業を支援しています。

私たちは、熱量変更作業のプロ集団として、当社の周辺のガス事業者さまの天然ガス導入を支援してきました。

天然ガスの導入は、ガスの安定供給の確保や環境負荷の低減対策など、経営基盤の強化に欠かすことができない事業ですが、一方で莫大な投資が必要となり、多くのガス事業者さまにとって、失敗が許されないビッグプロジェクトとなります。そうしたプロジェクトを、計画通り、無事故で実施していくために、豊富な熱量変更経験を有する私たちには大きな期待が寄せられています。

私は入社以来20年間、ガス機器の調整作業を行っていますが、迅速かつ安全な作業は、お客さまからの満足と信頼を得るとともに、ガス事業者さまのブランド価値向上にもつながっています。

## 研究開発

「技術が開く会社の未来」をモットーに、技術開発を通じた東京ガスグループの持続的な成長と、地球環境やお客さまの安心・安全に配慮した製品開発に貢献していくことそれが私どもR&D本部のミッションです。

地球環境に配慮した製品開発としては、高効率機器・システムを中心としています。2005年2月に発売した家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「LIFUEL」は、家庭で1kWの発電を行い、排熱も利用することができるなど、省エネルギーとCO<sub>2</sub>削減に大きく貢献するシステムです。ガス給湯器においても、95%の熱効率を

達成する「エコジョーズ」を開発しています。さらに現在は、発電効率がLIFUELを大きく上回る固体酸化物型燃料電池(SOFC)やバイオマスエネルギー発電技術の開発にも取り組んでいます。これら高効率エネルギーシステムを最適な形で組み合わせたホロニック・エネルギーシステムは、「省エネルギー」「CO<sub>2</sub>削減」「エネルギーの安定供給」に大いに貢献するものと考えています。

一方、お客さまの安心・安全に配慮した製品の開発も注力しています。たとえば、天然ガスをお客さまにお届けするパイプラインネットワークでは、安全性の高いパ

イプラインの建設や、維持・管理技術の向上に取り組んでいます。また、お届けした天然ガスを安心してご利用いただけるよう、ガスコンロにセンサーを活用して、より安全性を高めた最適厨房システムを市場投入するほか、火災報知機能付きガス漏れ警報器の開発を進めています。さらに、ガス業界唯一の3次元耐震実験装置を活用し、地震対策技術の開発を行うなど、さまざまな技術開発を通じて安心と安全の提供に努めています。



### 「環境保全」と「お客さまの安全」に配慮した製品・技術の開発を推進します。

R&D本部長 村木 茂

#### ホロニック・エネルギーシステムへの取り組み

「エネルギーの安定供給」、オゾン層の破壊や地球温暖化に代表される「環境問題の解決」、そして「経済成長」というそれぞれの目的や手段が対立する、いわゆるトリレンマ問題(三重苦問題)を解決し、持続可能な社会への移行を実現するためには、エネルギー機器単体の性能向上に加え、これまで対立概念として捉え

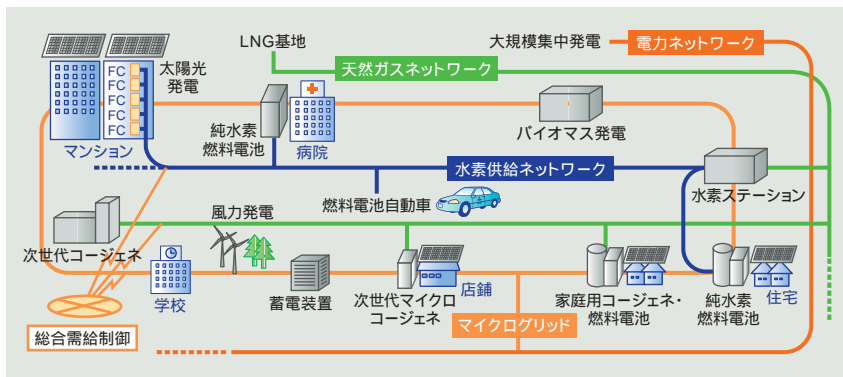
られていた大規模集中システムと分散型システムのそれぞれの利点を活かした、調和あるシステムが必要となります。

この概念を具現化するエネルギーシステムが、「ホロニック・エネルギーシステム」です。当社は、1次エネルギー供給から2次エネルギー転換・貯蔵・連携、そして需要側のエネルギー利用まで、“個”と“全体”が調和した最適なエネルギーシステムの構築をめざし、これまで培っ

てきたコージェネレーション技術をベースに、さまざまな研究に取り組んでいます。

その一環として、2005年4月、東京大学に「ホロニック・エネルギーシステム学」の寄附講座を設立し、産学連携を図りながら研究を進めています。

#### ホロニック・エネルギーシステムのコンセプト例



#### WEBサイトで報告しているその他の取り組み

技術開発を通じた地球環境への貢献

WEBのみ

- ・家庭用燃料電池コージェネレーションシステム開発
- ・高効率SOFCシステム開発
- ・水素供給システムへの取り組み
- ・エコジョーズの開発
- ・高効率ガスヒートポンプ(GHP)の開発
- ・三重効用吸収式冷水器の開発
- ・バイオマス利用技術開発
- ・HCCI燃焼方式の研究開発
- ・アスファルト廃材の現場リサイクル工法
- ・水平井を用いたバイオスパーキング工法の開発
- ・水処理装置(エコ・パプラー)の開発

お客さまの安心・安全・健康に配慮した製品の開発

WEBのみ

- ・高効率バーナー搭載「ビビットコンロ」の開発
- ・フローリング貼り替え可能な床暖房の開発
- ・トータルホームセキュリティ機器開発
- ・パイプライン耐震性評価研究
- ・ガス吸着回収システム
- ・液体物検査装置の開発

## 「新潟県中越地震」復旧ドキュメント

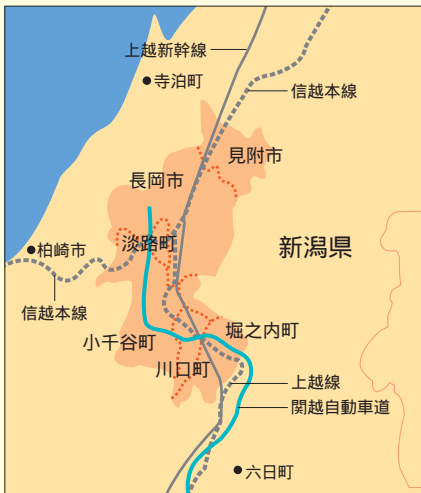
# 一日も早い復旧のために オール東京ガスの総力を結集して。

2004年10月23日、17時56分頃、新潟県中越地方を震源とするマグニチュード6.8の地震が発生。

震源に近い新潟県・川口町では震度7を記録し、ガス供給設備をはじめライフラインは大きな被害を受けました。

一日も早い復旧に向け、関東地域の都市ガス事業者は、(社)日本ガス協会の要請に基づき、現地に応援隊を派遣しました。

ここでは、当時の復旧作業の概要について報告しています。



### 供給停止件数

事業者名	供給停止件数	
公営事業者	見附市ガス水道局	約 13,300
	小千谷市ガス水道局	約 12,200
	越路町企業課	約 4,000
	(旧)堀之内町企業課	約 2,400
	川口町建設企業課	約 1,700
小計	約 33,600	
北陸ガス株式会社 (長岡市の一部)	約 23,200	
合計	約 56,800	

2003年末のガスメーター取付数に基づく戸数。

### (社)日本ガス協会

#### 「地震等非常事態時の救援体制概要」

##### 先遣隊の派遣

日本ガス協会は、被災事業者がガスの供給停止をした場合、当該地方部会幹事事業者、近隣事業者、大手事業者および日本ガス協会等からなる先遣隊を編成し、現地に派遣する。

##### 救援体制

被災事業者が当該地方部会長に対して救援要請を行った場合、当該地方部会長は救援体制に関して先遣隊が具申した意見を勘案し、日本ガス協会と協議を行い、体制を決定する。

##### 救援費用の負担

救援活動を行った場合、「地震・洪水等非常事態における救援措置要綱」により、救援事業者が要した費用のうち、その社員・職員の人件費(基準外給与を含む)はその事業者が負担し、それ以外(交通費、宿泊費、車両、資機材、工事会社の人件費等)は、被災事業者が負担する。

##### 救援金の給付

被災事業者の負担が軽減できるよう、釧路沖地震の後、ガス事業者が協力して「日本ガス協会災害救援基金」を設立し、一定ルールに則って救援金を給付することとしている。

## (社)日本ガス協会の要請に基づき、地震発生の日翌日に先遣隊を、3日後に応援隊を派遣しました。

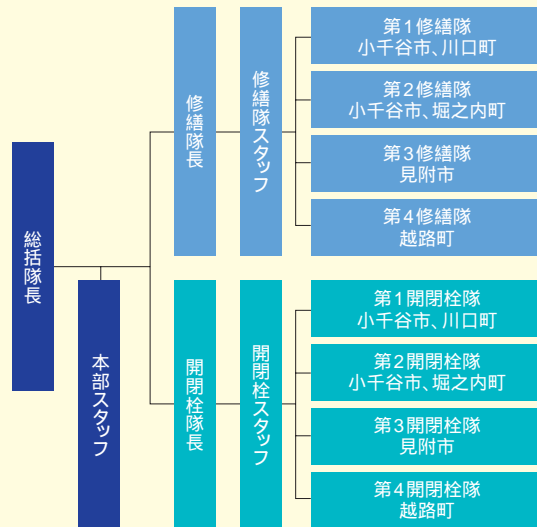
「新潟県中越地震」によって、北陸ガス(株)、見附市、小千谷市、越路町、(旧)堀之内町、川口町の6事業者は、二次災害の発生を防止するため、合計約56,800戸でガスの供給停止を実施しました。

(社)日本ガス協会では、地震発生直後に災害対策本部を設置し、10月24日早朝に先遣隊を派遣して被害の調査をし、応援隊の規模や資機材必要量を検討しました。そして、被災事業者からの支援要請に基づき、東京ガスを中心とする関東信越、静岡県の子会社からなる応援隊の派遣を決定しました。26日には応援隊が現地に向かい、以後、応援隊全体で最大時には約1,070名もの人々が、早朝から深夜までガス導管の修繕やガスの開閉栓に携わりました。オール東京ガスはその一員として、最大時約750名の従業員が現地での復旧作業にあたりました。

この復旧作業と並行して、応援隊は、地元のマスコミに復旧状況を報告するほか、新潟県の災害対策本部に人員を派遣し、情報収集や問い合わせへの対応など広報活動を支援しました。また、総務班を組織し、応援隊員の宿泊先や食事・物資の手配などを行いました。

なお、応援隊の派遣は、復旧作業が、避難勧告、家屋・道路の著しい損壊などで作業が困難な一部地域・お客さまを除いて、11月30日をもって概ね完了したことにともない、終了しました。

復旧応援組織(10月27日時点)



復旧応援の対象範囲と応援隊組織の内訳

(社)日本ガス協会からの要請に基づき、関東信越地域・静岡県の都市ガス事業者で復旧応援隊を組織しました。被災した地域のうち、北陸ガス(株)は自力で自社のサービス地域の復旧に取り組みました。復旧応援隊は、残る市営・町営の5都市ガス事業者(職員数:64名)のサービス地域(供給停止件数:約33,600件)を対象に、新潟県内の都市ガス事業者の応援隊(約50名)とともに復旧応援を行いました。

## 一地区ごとに異なるお客さまの被災状況を勘案し、応援隊全体で連携をとりながら円滑な復旧に努めました。

### 修繕隊の活動

修繕隊の業務は、ガス導管の修繕です。修繕にあたっては、被災のあった地域を細かく区分し、一地区ごとに異なるお客さまの被災状況やご要望を勘案し、最善の修繕計画を立てながらガスを通していきました。



修繕作業における最も大きな課題は、地下水をいかに排除するか、でした。ガス管に地下水などが侵入すると、ガスの円滑な供給が阻害されます。とくに小千谷地区では、水が至る所でガス管に入り込み、その対応に作業の進捗が阻まれました。漏洩箇所を発見し、修繕にとりかかっても、水を抜かなければ作業に入れません。そこで修繕隊は、採水車をフル活用しながら、大量の採水を行いました。また、一日も早い復旧に向けて、採水をしながら漏洩調査や修繕作業を連日深夜まで行い、修繕を終えた地区から開閉栓隊へ作業を引き継いでいきました。



### 開閉栓隊の活動

開閉栓隊は、すべてのお客さまを対象にした巡回リストの作成、全戸のガスメーターの開栓、そして修繕隊によるガス導管の修繕が終了した後の開栓業務を担いました。

著しい被害を受けた家屋のガスメーターの場合、開栓には危険を伴うこともあり、作業災害を防止しながらの慎重な作業が求められました。

また、修繕作業が遅れ、開栓が予定通りに進まないことがある反面、早期復旧をめざして一人のスタッフが夜遅くまで一日50件



もの開栓を行うこともありました。そこで、スケジュール管理を強化するとともに、修繕隊が難航している場合は、急遽、漏洩調査隊を編成して修繕隊に協力するなど、復旧応援隊全体で連携をとりながら円滑な復旧に努めました。

さらに、現地のガスメーターやガス設備の仕様と、隊員の出身会社の仕様が異なることもあり、作業品質や効率性が下がる原因となることから、当社が中心となって隊員教育も実施しました。

## 「予防・緊急・復旧」の3段階で地震対策を講じています。

### 「予防」対策

#### 製造・供給設備に高い耐震性を確保しています。

地震などの災害に備え、まず大切なのは予防措置です。当社では、災害の影響をできる限り受けたくないよう、ガスの製造・供給に関わる設備そのものを強固なものにするとともに、各種の安全装置を二重三重に施しています。

都市ガスを製造する工場設備については、耐震性に優れた材質と設計方法を採用し、阪神・淡路大震災クラス(震度7相当)の地震に耐えうる高い性能を確保しています。工場内の地下タンクに貯蔵されたLNGは、液面が地表面よりも低い位置にあり、万が一タンクに亀裂が生じても大気中に漏れ出すことはありません。

ガス導管においては、高・中圧導管には、強度や柔軟性に優れた「溶接接合鋼管」を使用しています。また、ガス導管全長の約90%を占める低圧導管を新設する際には、地盤変動の影響を吸収し、被害を最小限に抑えることができるポリエチレン管を採用しています。ガスホルダーについても、高い耐震性をもたせています。

さらに、万が一、破損した場合にガスの漏洩による爆発などが起きないように、ガス製造・供給設備をはじめ、地下街や高層ビルなどの大規模施設には「緊急遮断装置」を設置しています。一般住宅には、震度5以上の地震を感知すると閉



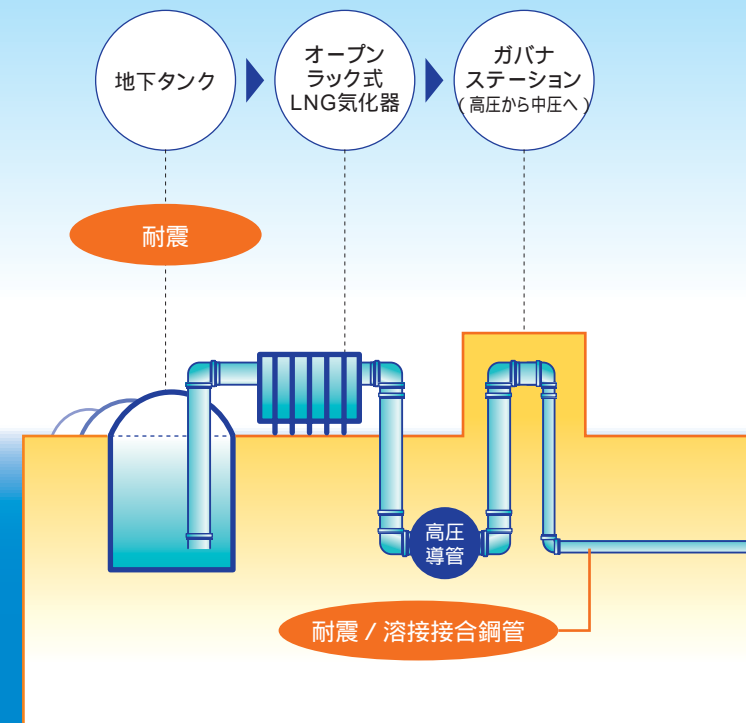
ガスホルダー

栓するマイコンメーターや、異常な量のガスが流出すると自動的に閉じるガス栓などを設置しています。

### お客さまや地域社会への情報提供

被害を最小限に抑えるためには、お客さまをはじめ、地域社会と一体となって防災に取り組むことが大切です。そこで、当社では11支店が中心となり、行政や警察、消防署、地域自治会やお客さまに対する地震・防災対策に関する広報活動や、防災訓練などを通じた非常時の連携体制づくりに取り組んでいます。新宿や横浜のショールームでは、体験装置を使ってマイコンメーターの自動遮断の仕組みや復旧方法を体験することができます。

### 都市ガス供給の流れと地震対策

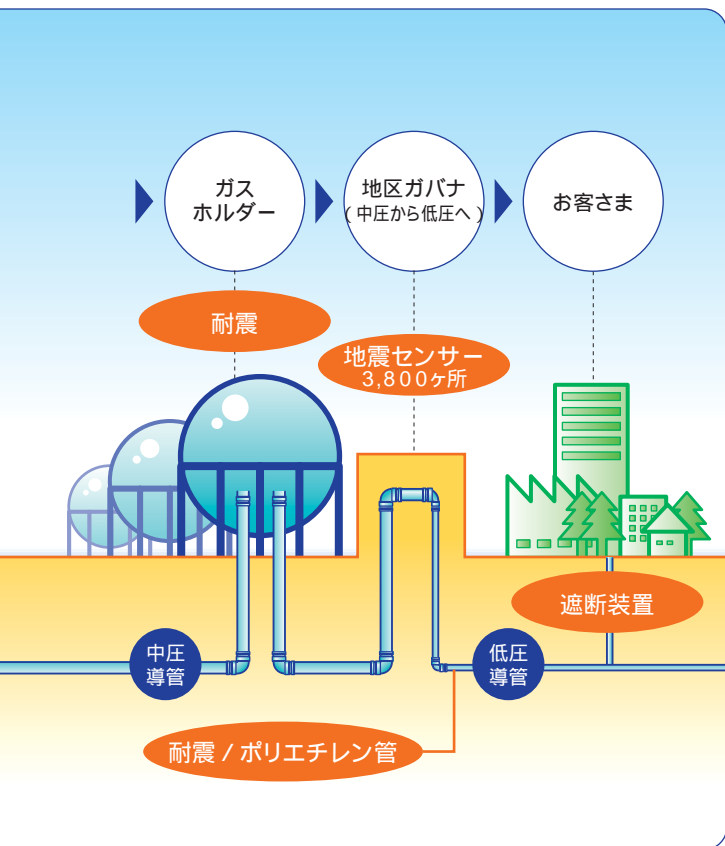


### 「緊急」対策

#### 二次災害防止のため、必要最小限の地域へのガス供給を停止します。

大規模な地震が発生した場合、火災や爆発などの二次災害を防止することが大切です。そのためには、迅速かつ的確に、ガス設備に被害のあった地域へのガス供給を停止する必要があります。しかし同時に、被害の少ない地域にはできるだけ供給を継続し、お客さまのご不便を最小限に抑えることも重要です。そこで、被害状況の的確な把握ときめ細かな供給制御によって供給停止地域を最小限に抑えるために、中・低圧導管網をいくつかのブロックに分け(導管網のブロック化)、ある地域に被害が集中した場合には、その地域の導管を切り離して他への影響を防ぐ方法をとっています。

まず、960万件への供給の基幹となる中圧導管網は、大きい地震動があった場合に15のブロックに分割(中圧導管のブロック化)して供給を遠隔操作で制御し、調査によって被害が大きいと判断したブロックのみ中圧ガスの供給を停



## 「復旧」対策

「復旧支援システム」などを活用しながら  
安全第一で迅速な復旧作業にあたります。

万が一、ガスの供給を停止した場合、可能な限り早急に供給を再開することが大切です。そのために、比較的被害の軽い地域から復旧作業を開始していきます。復旧作業は、閉栓確認調査 道路埋設導管漏洩修理 屋内配管検査 屋内配管修理 開栓 点火試験という手順で、安全を最優先して行います。復旧計画の作成にあたっては「SUPREME」や「復旧支援システム」を用いるとともに、日頃から万が一の事態に備えた復旧作業要員の指定や機材の整備、訓練を行っています。

また、地震発生時には、都市ガスの使用時・供給停止時の安全措置方法の周知、およびマイコンメーターの復帰操作手順などについて、テレビ・ラジオ、ホームページなどを通じて広報します。ガス供給停止地域や復旧状況についても、報道機関やインターネットを通じてお客さまに適宜お知らせします。

復旧支援システム: コンピュータシミュレーションに基づいて地震による被害状況を想定し、的確な復旧対策の立案を支援するシステム。

止します。また、お客さま宅に直接つながる低圧導管網は、あらかじめ101のブロックに分割(低圧導管のブロック化)するとともに地震センサー(SIセンサー)を設置し、導管や構造物に被害を及ぼすような地震を感知すると自動的にガス供給を遮断するようになっています。

### 超高密度地震防災システム「SUPREME」

2001年7月に運用を開始した「SUPREME」は、3,800カ所の地区ガバナ(整圧所)すべてに地震センサー(SIセンサー)を設置し、約1km<sup>2</sup>に1基という高密度を実現した世界でも例を見ない地震防災システムです。SIセンサーが地震を感知すると地区ガバナ単位でガス供給が自動的に遮断されるほか、遠隔操



供給指令センター

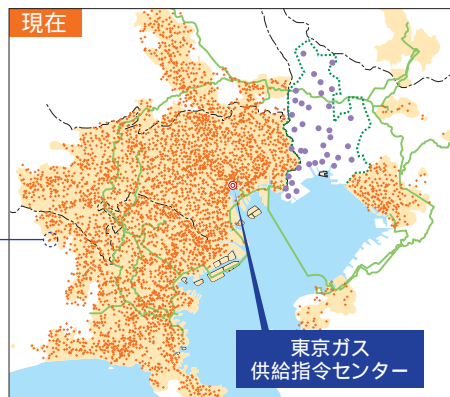
作による遮断も可能です。これまでは、作業員が個々の地区ガバナに出向いて供給を停止していたため、阪神・淡路大震災クラスの地震の場合、作業に40時間かかると想定されていましたが、「SUPREME」

によって、わずか1時間に短縮されました。また、地震情報の収集に要する時間も従来に比べ大幅に短縮され、約20分で必要かつ高精度な情報を把握できるようになり、保安レベルの向上にもつながりました。これらに加え、「SUPREME」は収集した超高密度データを用いた「導管被害推定機能」も有しており、的確な供給停止判断や早期復旧を可能にすると同時に、全社総合防災訓練などにも活用されています。

なお、遠隔遮断機能を備えた新SIセンサーを用いた遮断システムや、「SUPREME」が収集した地震情報は、(株)ティージー情報ネットワークを通じて販売しており、社外でも安全のために役立っています。



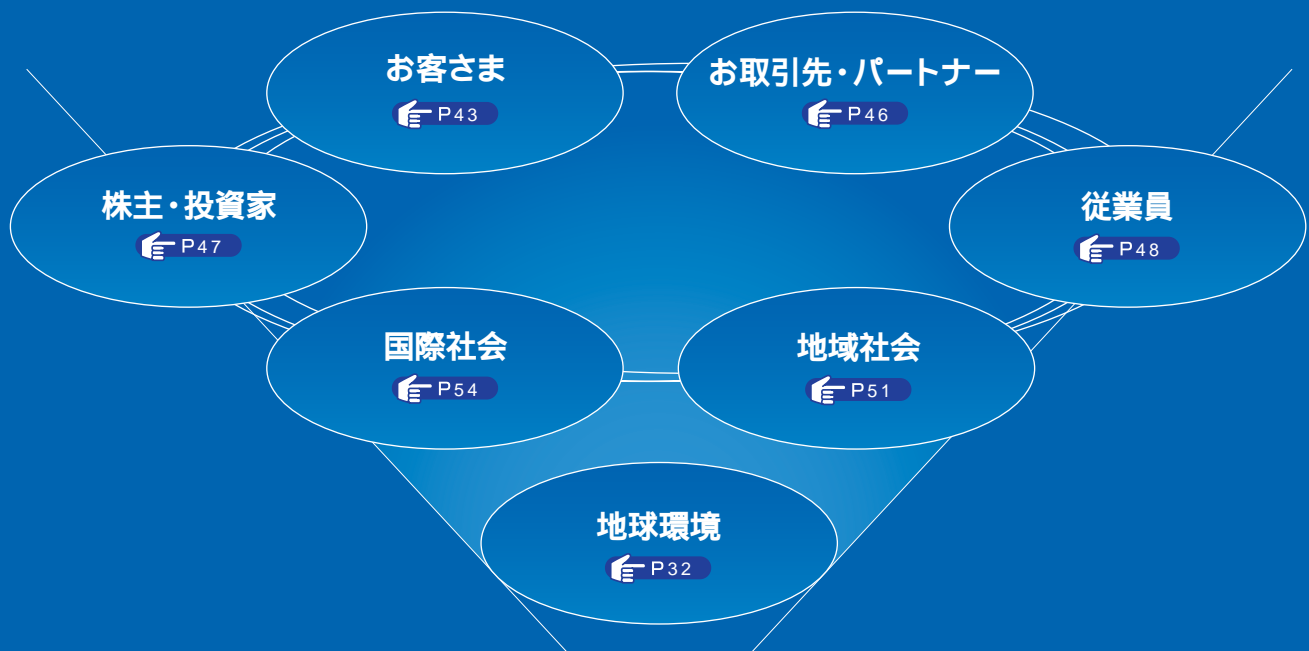
新SIセンサー



SUPREMEの現場機器は、3,800箇所上る全てのガバナに設置されています。

# ステークホルダーとのかかわりを重視し CSR活動を推進していきます。

東京ガスは、地球環境をはじめ、さまざまなステークホルダーの存在とそれぞれに対して果たすべき責任、そして日常的なかかわりを重視し、「環境」「社会」「経済」にバランスのとれたCSR活動を推進していきます。





## 地球環境 とともに

東京ガスは、関係会社と一体となったグループ経営体制を構築し、「お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制」を筆頭に「環境方針」に基づいた環境保全活動を推進しています。

### 環境マネジメント

#### 環境方針

##### 理念

東京ガスグループは、かけがえのない自然を大切に  
資源・エネルギーの環境に調和した利用により  
地域と地球の環境保全を積極的に推進し  
社会の持続的発展に貢献する

##### 方針

- 1 お客さまのエネルギー利用における環境負荷の低減  
環境性に優れた天然ガスの利用促進と効率が高く環境負荷の小さな機器・システムの提供により、  
お客さまのエネルギー利用における環境負荷の低減に積極的かつ継続的に取り組む。
- 2 当社の事業活動における総合的な環境負荷の低減  
循環型社会の形成に向けて、効率的・効果的な環境マネジメント活動を展開し、  
事業活動における資源・エネルギーの使用原単位を継続的に低減するとともに、  
廃棄物等の発生抑制・再使用・再資源化とグリーン購入を積極的に推進し、環境負荷を総合的に低減させる。
- 3 地域や国際社会との環境パートナーシップの強化  
地域の環境活動への参加から温暖化対策をはじめとした国際環境技術協力に至る幅広い活動を通じて、  
地域や国際社会との環境パートナーシップを強化する。
- 4 環境関連技術の研究と開発の推進  
地域と地球の環境保全のため、新エネルギーを含む環境関連技術の研究と開発を積極的に推進する。

当社は、2005年3月に、全部門・全事業所において、ISO14001認証を取得いたしました。これにより、事業活動の全てについて、国際規格に適合する環境マネジメントシステム(EMS)が導入されたこととなります。

認証取得へ向けた取り組みの中で、あらためて認識いたしましたのは、当社の事業そのものが、都市・街・暮らしの様々な場面での環境保全活動につながっており、事業の着実な推進が環境保全活動の実をあげることに結びついているということです。

事業を支えるマネジメントシステムに

は幾つかのものがあありますが、EMSはそのひとつであり、ISO規格の洗練された活用によって、他の様々なマネジメントシステムと合わせた有機的・総合的な運用を図っていきたく考えております。

中期経営計画「フロンティア2007」で打ち出しました戦略ユニット制度は、事業ユニット毎に最高の効率性を追求し、意思決定の迅速化や間接部門の合理化を求めたものであります。今回全社に導入されたEMSは、こうした戦略ユニット制度の中で、各事業部が同一の基準で環境諸施策の運用を行うという、部門横断的な横系としての機能を果たします。

また、グループ全体でのパフォーマンスの向上を目指す観点から、今年度から、連結対象の関係会社にも当社グループ独自のEMSを導入すると同時に、ISO認証の取得も促進しております。協力企業も加えた「オール東京ガス」での環境に関する優れた取り組みに対しては「環境会議議長賞」という表彰制度を設け、環境保全活動のモチベーションを高めております。このような様々なしくみの活用により、オール東京ガスとしての環境経営の推進に取り組んでまいります。

### 環境経営のトップランナーを目指して

環境会議議長(企画本部長) 岡本 毅



## 地球環境 とともに

### ISO14001 全社認証取得

#### 取得のプロセス

当社は、1997年3月に根岸工場と袖ヶ浦工場において国際環境マネジメント規格であるISO14001認証を取得、次いで扇島工場においても2000年1月に認証を取得しました。

また、企業の環境保全に対する取り組みの必要性が急速に高まるなか、当社では、環境保全活動の基礎となる環境マネジメントシステムを、本格的かつ網羅的に導入していくため、2001年、東京ガス本体が率先してISO14001の認証を取得することを決定しました。

#### ISO14001 認証取得経緯

取得年月	内容
1997年 3月	根岸工場認証取得
1997年 3月	袖ヶ浦工場認証取得
2000年 1月	扇島工場認証取得
2001年 6月	社長公示で全社での認証取得への取り組みを決定
2002年 10月	本社部門認証取得(41部所・54サイト)
2004年 3月	広報部企業館等への認証拡大(4サイト)
2005年 3月	支店・支社・導管事業部等への認証拡大(22部所・90サイト / 全社取得完了)

この決定を受け、同年6月の環境月間の際、社長公示によりISO14001認証取得への取り組みを全社に呼びかけ、翌2002年10月に本社部門(41部所・54サイト)が認証を取得、その後順次EMSの範囲を拡大し、2005年3月には全社・全部所で認証を取得しました。

#### 当社EMSの特徴

当社のEMS(環境マネジメントシステム)の対象は、全社13部門・63部所・148サイト・約1万人と広範に及んでいます。

その取り組みの核となる「環境目的・目標」は、紙の使用量削減、廃棄物の排出削減、省エネルギーなど、資源の浪費を

減らす「エコオフィス活動」だけに限定せず、クリーンな代替エネルギーの開発といった環境にプラスになる事業活動も含め、環境への影響や環境ビジネス発掘の可能性が高い要素を取り込み、あらゆる分野をカバーしています。

また、煩雑になりがちなEMS文書は、極力簡素にして維持管理が容易なように配慮しています。

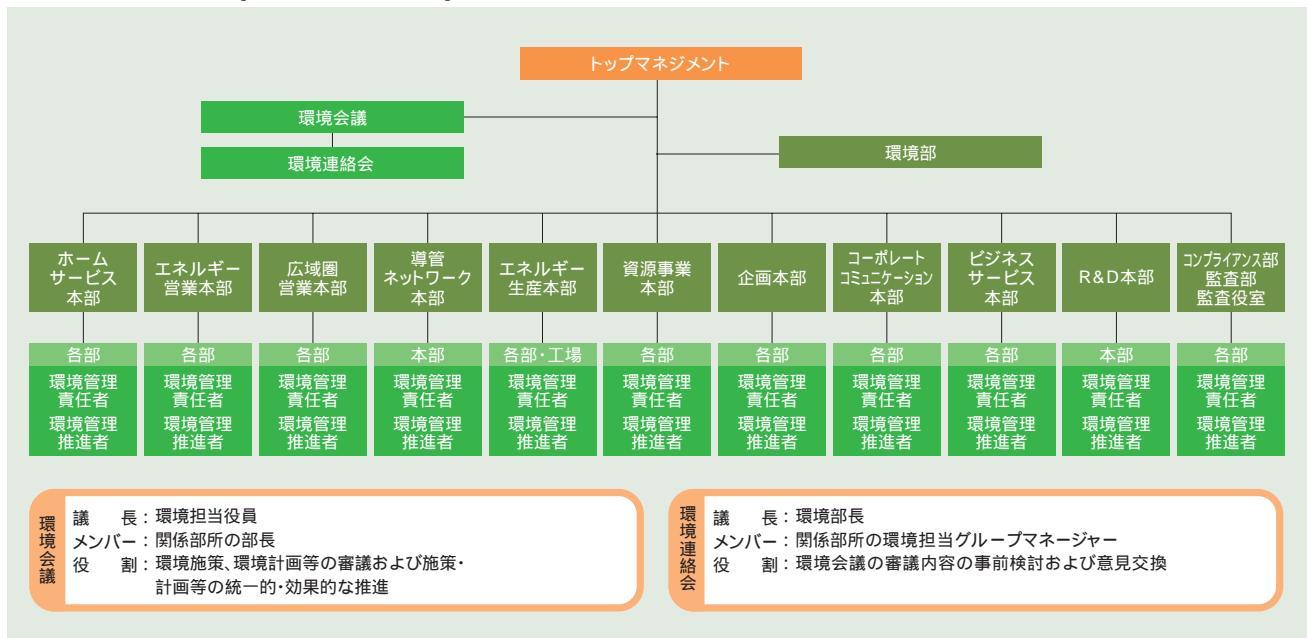
対象人数が多いため、一般環境基礎教育は、e-ラーニング を利用して効率的に行っています。

e-ラーニング: インターネットやイントラネットを活用した双方向性に富んだ学習方法に対する一般的呼称。

#### 環境マネジメント体制

当社は、環境保全活動を積極的に推進するため、担当部所として「環境部」を、部所横断組織として「環境会議」を設置しています。また、業務特性に適合した環境管理を実施するために、原則として、部所ごとに環境管理責任者、環境管理推進者を配置し、環境保全活動の充実を図っています。

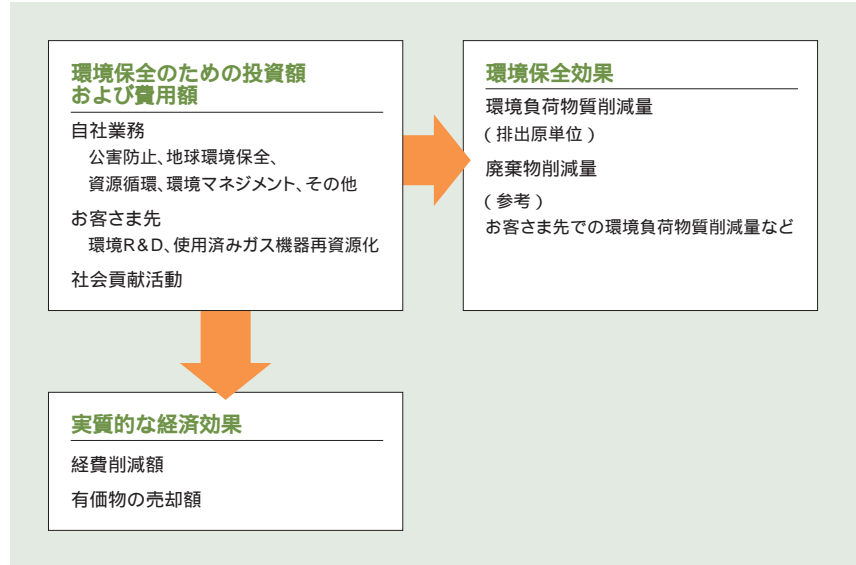
### 環境マネジメント体制(2005年4月現在)



## 環境会計

当社は、1994年11月に発行した第1回目の環境報告書(1993年度実績)から、環境投資額を中心に独自の基準で環境保全コストを算出し公表してきましたが、「環境報告書2000」(1999年度実績)からは、情報公開推進の一環として、投資額、費用額、環境負荷水準を整理し、本格的に環境会計を導入し、実績を公表しています。実績の算出・公表にあたっては、環境会計情報の信頼性と比較可能性を高める観点から、(社)日本ガス協会の「都市ガス事業における環境会計導入の手引き」を準用しています。

## 東京ガスにおける環境会計のイメージ



## 東京ガスにおける環境会計(2004年度実績)

集計期間: 2004年4月~2005年3月

集計範囲: 東京ガス(株)および東京ガス・カスタマーサービス(株)、(株)エネルギーアドバンス(地域冷暖房)

(百万円)

環境保全コスト項目		主な内容(例)	投資額		費用額	
			2003年度	2004年度	2003年度	2004年度
自社業務	公害防止	大気汚染、水質汚濁、騒音等の防止のための設備投資額、維持管理費・減価償却費・人件費 など	8	35	182	155
	地球環境保全	省エネルギー、エネルギー有効利用、オゾン層保護等のための設備投資額、維持管理費・減価償却費・人件費 など	551	144	1,019	884
	資源循環	掘削発生土削減・リサイクル、廃棄物管理等のための設備投資額、維持管理費・減価償却費・人件費 など	306	204	1,827	1,293
	環境マネジメント	グリーン購入、環境教育、EMS構築、環境対策組織等のコスト	10	15	476	474
	その他	工場立地法や条例に基づく工場の緑化、土壌修復に関連するコスト	160	1,911	1,704	1,064
お客さま先	環境 R&D	環境負荷低減技術、高効率機器・システム開発等のための研究開発コスト	325	585	1,991	1,661
	使用済みガス器具再資源化	販売したガス機器の回収リサイクル、容器包装等の回収リサイクルコスト			6	7
社会貢献活動	自主緑化、景観保持、自然保護、美化 地域の環境活動支援、環境広告、環境情報公開 など	61	75	667	808	
合計			1,420	2,969	7,872	6,346

費用額のうち減価償却費は2004年度:808百万円、2003年度:658百万円計上されている。  
R&Dについては、環境保全のためのものを抽出しているが、財務会計上の数値とは異なる。  
百万円未満四捨五入。

項目	環境負荷水準		
	1990年度	2003年度	2004年度
NOx(工場)mg/m <sup>3</sup>	28.0	1.2	1.0
NOx(地域冷暖房)g/GJ	31.7	15.8	17.0
COD(工場)mg/m <sup>3</sup>	1.2	0.1	0.1
CO <sub>2</sub> (工場)g-CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	46.3	11.2	10.7
CO <sub>2</sub> (地域冷暖房)kg-CO <sub>2</sub> /GJ	82.5	67.0	69.8
CO <sub>2</sub> (事務所)g-CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	10.6	7.5	7.2
残土外部排出量(千トン)		476	399
産業廃棄物発生量(トン)		6,131	5,261
一般廃棄物発生量(トン)		2,053	1,547
(参考値) CO <sub>2</sub> 抑制量(万トン CO <sub>2</sub> ) 全ガス機器平均NOx濃度(ppm)	対90年度 117	439 78	515 77
(参考値) SRIMSによる使用済みガス機器・金属くず回収量(トン)		3,756	3,505

(百万円)

経済効果	2003年度	2004年度
省エネルギー設備稼働による経費削減額	811	833
掘削発生土外部排出量削減による経費削減額	6,587	6,036
有価物の売却額	347	272
その他	268	
合計	8,013	7,141

2004年度 全社設備投資額	75,236	百万円
環境設備投資額比率	4.0	%
2004年度 全社総売上高	1,013,993	百万円
環境費用額比率	0.6	%

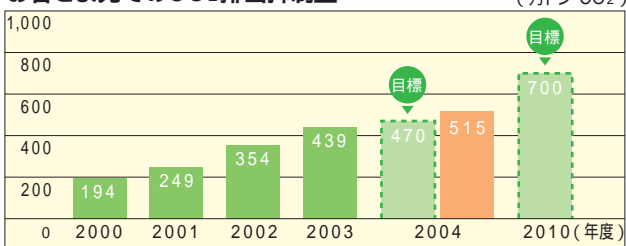
## 地球環境 とともに

### 環境保全ガイドラインと実績2004

#### 環境保全ガイドライン

##### 1. 温暖化対策ガイドライン

###### お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制量



お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出量を、都市ガス利用のエネルギー効率向上および天然ガスの利用促進により、2005年度に500万トン、2010年度に700万トン抑制することを目指す。

###### 自社業務でのエネルギー使用原単位削減率(前年度比)

ガス製造工場(製造量あたり).....	4.2%削減
地域冷暖房(熱販売量あたり).....	4.1%削減
事業所(総量).....	1.4%削減

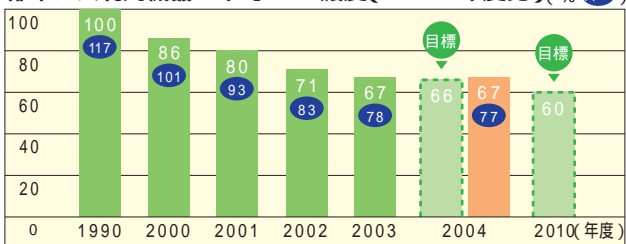
当事業活動におけるエネルギー使用原単位を、中長期的に年平均1%以上削減することを目指す。

###### 海外環境技術協力

海外での温室効果ガスの削減・吸収プロジェクトの発掘・技術支援等により、グローバルな視点からの温暖化防止に貢献する。

##### 2. NO<sub>x</sub>対策ガイドライン

###### 都市ガス利用機器の平均NO<sub>x</sub>濃度(1990年度比)(%) (ppm)

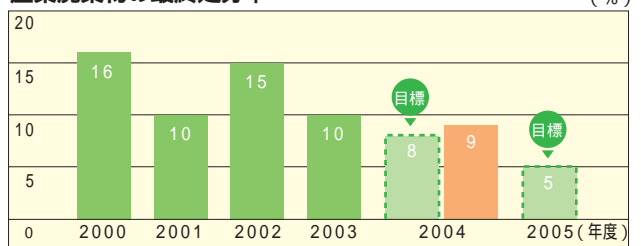


都市ガス利用機器の平均NO<sub>x</sub>濃度を、1990年度に対し、2005年度に66%レベル、2010年度に60%レベルに低減することを目指す。

「環境保全ガイドライン」は、東京ガス(株)単体と一部関係会社の活動に対して設定されているものです。2005年度に、全てのガイドラインについて、グループ全体を対象範囲を広げ、設定の見直しを行います。

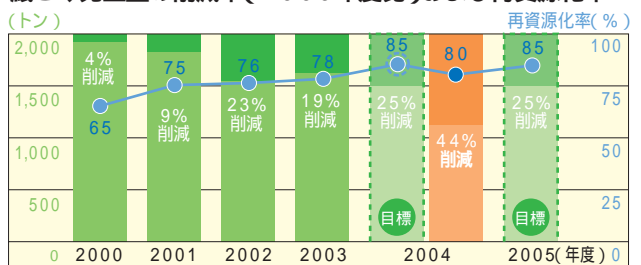
##### 3. 資源循環の推進ガイドライン

###### 産業廃棄物の最終処分量



当事業活動に関わる産業廃棄物の発生量に対する最終処分量の割合を2005年度に5%以下にする。

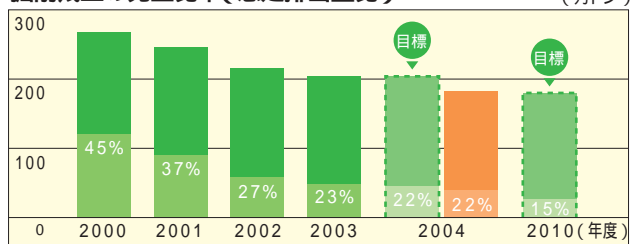
###### 紙ごみ発生量の削減率(1999年度比)および再資源化率



オフィスにおける紙ごみの発生量を、1999年度に対して、2005年度に25%削減し、再資源化率を85%以上とする。

ガイドライン基準値は2,000トン(1999年度)。

###### 掘削残土の発生比率(想定排出量比)



道路工事から発生する掘削残土量を、減量化・再利用・再資源化の推進により、2010年度に15%に抑制する。

道路上で行われるガス工事。

##### 4. グリーン購入ガイドライン

工事、役務、及び製品・部材の調達・購入にあたり、「コスト」「品質」「納期」等の条件に「環境性」の観点を加え、グリーン購入を推進する。

###### 事務用品のインターネット購買実績

グリーン購入比率.....	70%
グリーン購入金額.....	102百万円
指定品目数.....	1,563品目

## 地球温暖化防止への取り組み

### 地球環境問題をめぐる状況

2005年2月16日に京都議定書が発効したことにより、わが国は、温室効果ガス排出量について、1990年度比6%の削減義務を負うこととなり、その達成に向けて「地球温暖化対策の推進に関する法律」や「エネルギーの使用合理化に関する法律(省エネ法)」の改正と併せ、温暖化対策に関わる政府の実行計画「京都議定書目標達成計画」が策定されました。この実行計画においては、国や地方公共団体、事業者、国民などが担う温暖化対策とともに、天然ガスを利用した高効率機器・システムの普及などの対策が示され、天然ガスの普及促進はわが国の地球温暖化防止に向けた重要な対策の一つとして位置づけられました。

当社は従来から、天然ガスの普及促進によるエネルギー消費段階でのCO<sub>2</sub>削減・抑制や、自社業務における温暖化対策、お客さまへの省エネ情報提供などを行っていますが、今回の法改正や実行計画における国の追加対策の方向性を踏まえつつ、温暖化対策への取り組みを一層強化していきたいと考えています。

京都議定書が定める、温室効果ガス排出量90年比マイナス6%を日本が達成するための具体的な対策と削減見込み量が盛り込まれた計画で、2005年4月28日に閣議決定された。

### 当社が担う天然ガスの普及促進

国の実行計画において大きな役割が期待されている天然ガスは、地球温暖化の原因とされるCO<sub>2</sub>の発生量が、他の化石燃料よりも少ないエネルギーです。当社は、この環境性に優れた天然ガスの普及に向け、1972年から16年をかけて1都8県964万件のお客さまに天然ガスを供給する体制を整備してきました。

当社は今後も、環境に優しい天然ガスの特徴を活かした天然ガスコージェネレーションシステムや燃料電池、潜熱回収型給湯器、天然ガス自動車などの高効率機器・システムの開発、普及促進や、地域冷暖房の普及によるエネルギーの効率的な利用などを通じ、エネルギーの消費段階におけるCO<sub>2</sub>削減・抑制に積極的に取り組んでいきます。

### 自社業務における温暖化対策

当社は、事業活動におけるエネルギー使用原単位を中長期的に年平均1%以上削減することを目標に、ガス製造工場や事業所などで省エネルギーを推進することでCO<sub>2</sub>排出量を削減しています。これに加えて、2005年3月の全社ISO14001認証の取得や関係会社への環境マネジメントシステムの導入をふまえ、環境目的・目標を定め、その達成に向けた具体的な活動を進めるなかで、一層の省エネルギー対策に取り組み、東京ガスグループとしてCO<sub>2</sub>の排出抑制を進めています。

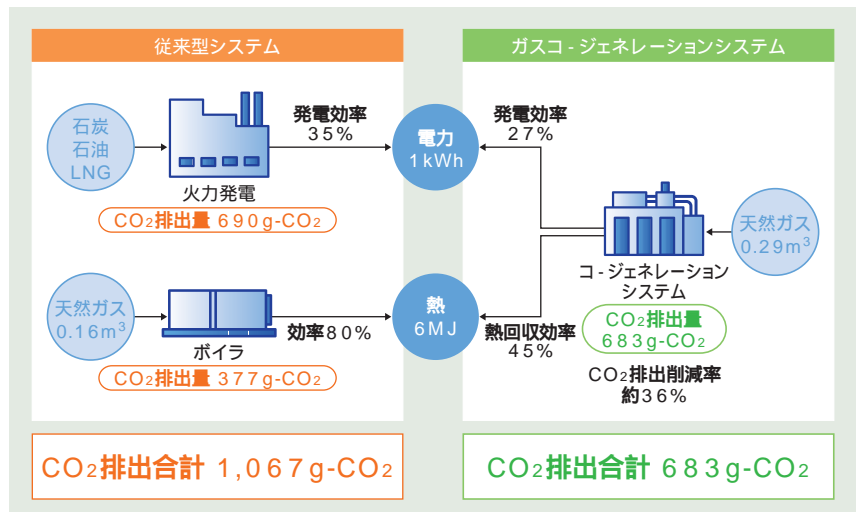
### 環境コミュニケーションの推進

地球温暖化防止のためには、適切な情報開示のもと、行政、企業、市民、NPOなどが協調・連携し、具体的な環境コミュニケーション活動を着実に実施していくことが重要です。

当社は従来から、環境に優しい天然ガスを普及し、その効率的な利用を推進するために、エコ・クッキングの推進や、小冊子・ホームページによる省エネ・エコライフ情報の提供などに努めています(P39)。また、ライフスタイルの変革を提案する環境イベントをNPOなどと協働(P39)するほか、環境エネルギー問題に関わる正しい知識と考える場を提供する企業館の運営(P51)、小中学校における環境・エネルギー教育支援のための出張授業(P51)などを行っています。

今後もこうした情報提供活動を継続・強化することで、地球温暖化防止に向けた役割を積極的に果たしていきたいと考えています。

### 従来型システムとガスコ・ジェネレーションシステムのCO<sub>2</sub>排出量比較例



出典: 環境白書(1997年)  
中央環境審議会地球環境部会 目標達成シナリオ小委員会 中間とりまとめ(2001年)

## 地球環境 とともに

### 事業活動と環境負荷2004

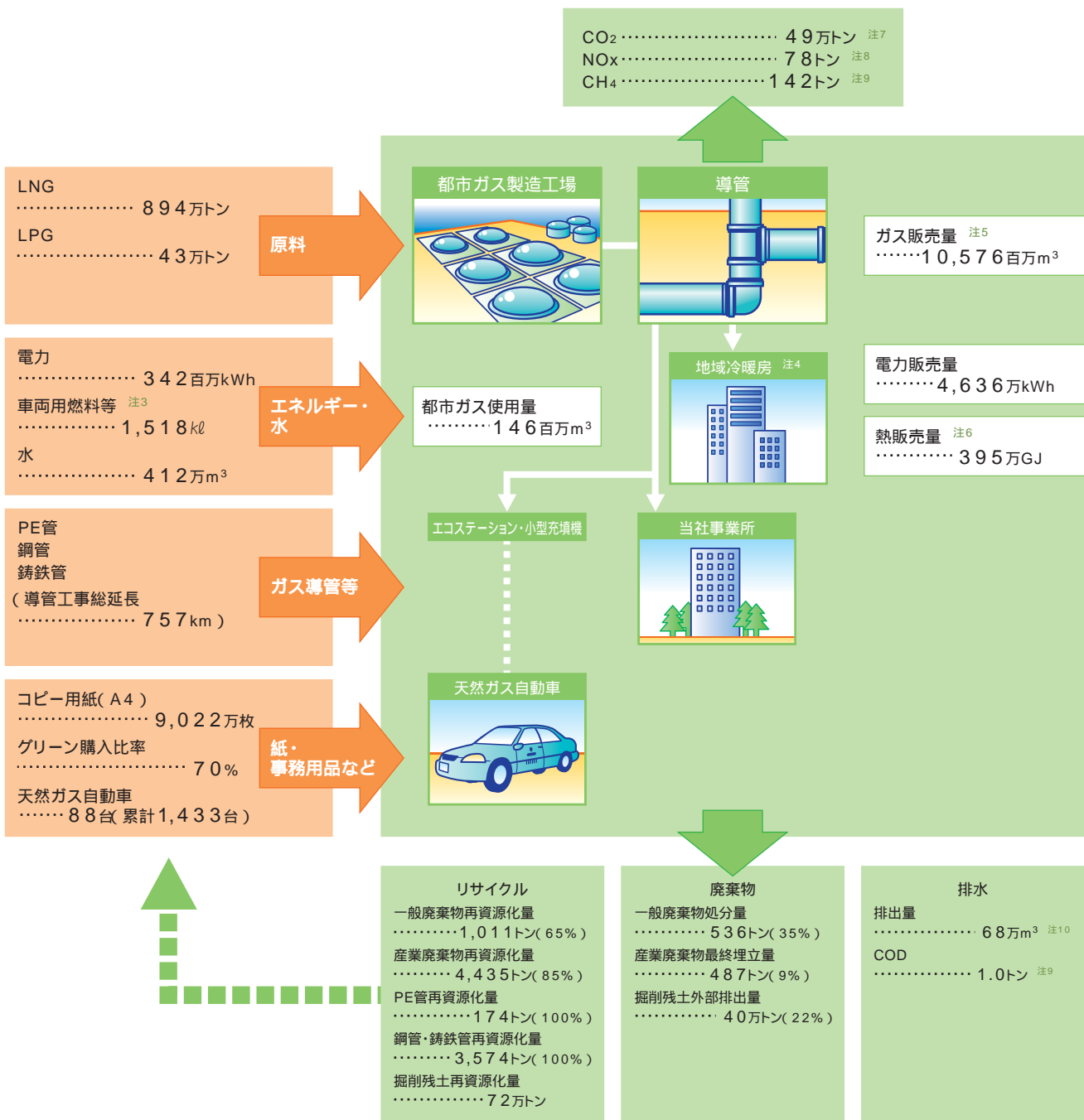
#### 環境に調和した資源・エネルギー利用のために

海外で採掘した天然ガスは、タンカーで当社の都市ガス製造工場に運ばれた後、熱量を調整し、「都市ガス」としてガス管

を通してお客さまのもとに運ばれます。原料を受け入れてからお使いいただくまでに、当社の事業活動において投入する

資源やエネルギー量、その結果として排出するCO<sub>2</sub>や廃棄物量など、環境負荷の全体像を物質フローの形で整理しました。

#### 東京ガス 注1 注2





eco-life

このマークは、当社の環境への取り組み姿勢を象徴するエコシンボルマークです。当社の環境方針における理念と、それに基づく4つの方針、そして具体的な4つの環境保全ガイドラインを、毎年蘇る木々の新緑とその生命エネルギーにぞらえ、9枚の葉っぱに表現しました。私たちの活動を推進していくエネルギーが、大樹のように力強く成長していく。そんなイメージを表しています。

## トピックス2004

### 循環再生紙の取り組み

当社は、「環境報告書2003」(2003年6月発行)の発行を機に、社内で発生した使用済み文書を回収し、印刷用紙に再生する「東京ガス循環再生紙」の取り組みを推進しています。2004年度の使用実績は、東京ガスカレンダー、グループ内広報紙「GAS」、ガス器具カタログなど合計435トンでした。



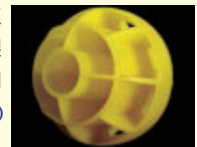
環境報告書2004

### 第6回環境会議議長賞

「環境会議議長賞」は、当社の環境への取り組みに貢献したオール東京ガスおよびお取引先などの会社・部所・個人を対象に、「ガス事業に伴う環境改善」「エコオフィス活動」「環境技術・研究開発」「環境社会貢献活動」の4分野の活動を表彰するもので、毎年実施しています。2004年度(第6回)は、応募件数17件のうち11件を表彰しました。

#### [ 仮埋め戻し材 ecoボールの開発 ]

「ecoボール」は、ガス導管工事の際の仮埋め戻し材として、残土処分量の削減および残土運搬に伴う車両排気ガスの削減、工事に伴う騒音の低減および工事時間の短縮など、環境負荷低減・作業効率改善に非常に有効な製品として、2003年度から実績をあげています。ecoボールを共同開発した技術開発部パイプライン技術センター、(株)関配、ニフコ(株)は、「第6回環境会議議長賞・エコ技術推進賞」を受賞しました。

ecoボール  
(直径5cm、ポリプロピレン製)

### 「森の聞き書き甲子園」への支援

「森の聞き書き甲子園」とは、日本全国から選ばれた100人の高校生が、長年森と関わり森とともに生きてきた「森の名手・名人」を訪ね、一対一の対話を通じて、森に関する知恵や技術、名人の考え方や生きざまを「聞き書き」し、その成果を世の中に伝えていく活動で、2004年度で3回目を迎えました。同活動は、NPO法人樹木・環境ネットワーク協会が林野庁から受託しており、当社は樹木・環境ネットワーク協会の実施した高校生の研修および映像制作に協力しました。



森の名人と高校生

### 京都メカニズムの活用

2005年2月の京都議定書の発効により、京都メカニズムは国際的に認められた温暖化対策の推進制度となりました。京都メカニズムの活用により、わが国の優れた省エネ技術の海外への移転が実現し、発展途上国などにおける持続的発展に貢献することが可能となります。

当社は、以前から京都メカニズムの活用を温暖化防止対策の選択肢の一つと考え、海外における温室効果ガス削減プロジェクトに関する実現可能性調査(FS)を実施してきましたが、今回の京都議定書の発効を受け、「日本温暖化ガス削減基金(JGRF)」と「GG-CAP」という二つの「温室効果ガス削減ファンド」に参加し、地球規模でのCO<sub>2</sub>排出量削減に向けた取り組みを進めています。

温室効果ガス削減ファンド: 途上国や東欧諸国等における温室効果ガス排出削減プロジェクトから発生する排出権を共同購入するためのファンド(基金)

## お客さま

CO<sub>2</sub> ..... 2,411万トン  
NOx ..... 1.6万トン



ビル 工場 家庭



使用済みガス機器等回収量  
..... 3,505トン

注1 東京ガス・カスタマーサービス(株)、東京エルエヌジータンカー(株)、東京ガスビルサービス(株)および(株)エネルギーアドバンス(地域冷暖房)のデータ含む

注2 日立のサテライト工場使用分は含まず

注3 原油換算、天然ガス自動車燃費量は除く

注4 当社グループ運営の地域冷暖房および小規模な熱供給(地点熱供給)

注5 他ガス事業者向け供給を除く

注6 1GJ(ギガジュール)=1×10<sup>9</sup>ジュール  
=238.889kcal

注7 CO<sub>2</sub>換算。購入電力量からのCO<sub>2</sub>排出量の算出には、0.436kg/kWh(全電源平均・使用端、2003年度実績)を使用

注8 工場および地域冷暖房からの排出量

注9 工場からの排出量

注10 工場(排水浄化施設)および地域冷暖房(多摩を除く)からの排水量

個別の環境パフォーマンスについてはWEBサイトで報告しています。

WEBのみ

お客さま先での温暖化対策  
事業活動における温暖化対策  
(工場/導管/地域冷暖房/事業所)  
大気・水系への排出  
(工場/地域冷暖房/事業所)  
NOx対策

オゾン層の保護  
産業廃棄物対策  
一般廃棄物対策  
掘削残土の発生抑制  
グリーン購入  
関係会社の環境パフォーマンスデータ

## 地球環境 とともに

### 環境コミュニケーション

#### エコライフの提案

##### エコ・クッキング® (環境にやさしい食生活)の推進

難しく考えがちな環境問題を「身近な題材で、体験的に楽しく考えよう」というコンセプトのもと、買い物から料理、片づけに至るまで、環境に配慮した食生活を提案する「エコ・クッキング講座」を1995年度にスタートしました。現在は、当社の料理教室やショールームのほか、行政、企業、民間団体(NGO/NPO法人等)、学校などと連携した講座を幅広く開催しています。

2004年度は、エコ・クッキング講座がスタートして10年目を迎え、累計参加者が60,000名を超えました。また、2004年11月には「地球温暖化防止活動環境大臣賞」を受賞。家庭で身近に取り組める環境保全の有効な方法を伝える場として、また、地域や企業の枠を超えたパートナーシップ型の活動として全国から注目を集めています。



エコ・クッキング

##### エコ・クッキングインストラクター養成講座の実施

エコ・クッキング講座の開催数や学校教育の一環としての活動が増加するなか、当社は、2001年1月から「エコ・クッキングインストラクター養成講座」をスタートし、各支店の広報担当者や料理教室担当者を中心に、エコ・クッキング講座で指

##### エコ・クッキング開催状況

項目	単位	2000年度	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度
開催回数	回	200	251	407	488	616
参加人数	人	3,500	4,750	10,150	15,400	19,100

導する人材を養成しています。2004年度は、初級者向け養成講座を4月、7月に開催したほか、資格取得者向けに、各月間ごとのテーマに沿ったフォロー研修を3回実施しました。また、2003年度から、(社)日本ガス協会と連携し、他ガス事業者に対して養成講座を開放するなど、全国的な普及に向けた支援活動を始めています。2004年度末までの資格取得者は、社内288名、他ガス事業者115名です。



エコ・クッキング・インストラクター養成講座

##### エコライフや省エネルギー情報の提供

当社では、お客さまにエネルギーを無駄なく上手に利用してもらうために、小冊子「ウルトラ省エネBOOK」や「みどりちゃんのエコライフカレンダー」の発行を通じてエコライフや省エネ情報を提供しています。また、お客さま宅に月1回配られる検針票には、前年同月のガスの使用量を記載し、ガスのご使用状況を比較できるようにしています。さらに、当社ホームページにおいて、ご家庭における省エネ・節約効果を計算表示する「ウルトラ省エネシミュレーション」や、お客さまの暮らしのタイプ別に過去2年間のガス使用量を比較することができる「myTokyoGas」(要登録)などのサービスも提供しています。



ウルトラ省エネBOOK

#### 外部団体・他企業との協働

当社は、地域密着型の企業として、地域の各種団体とパートナーシップを組んだ環境活動を積極的に進めています。多様な団体とそれぞれの立場を活かして協働することにより、効果的な環境活動を展開しています。

##### ライフスタイル見直しフォーラムへの全面協力(+ECO)

「ライフスタイル見直しフォーラム」は、多くの市民、環境NGO/NPO法人、消費者団体、労働組合、企業、行政機関などが連携し、ライフスタイルの見直しによって温暖化対策を効果的に展開する運動として2000年から始まりました。当社は、初回からこの運動の趣旨に賛同し、実行委員会への参加やフォーラムの具体的な企画・運営などに積極的に協力してきました。

2004年度は、プレフォーラムとして、当社ショールームにて「都民の日エコ・クッキング~美的秋のおもてなし」を主催し、旬の食材を使ったおもてなし料理を楽しんでいただきました。また、アフターイベントとして、NPO法人「プロジェクトECO」が主催した地球温暖化防止イベント「戦え!環境戦隊ステレンジャー、エコ・クッキングで地球を救え」に協賛しました。参加型のステージで、お客さまに楽しみながら環境意識を高めていただくイベントになりました。



「戦え!環境戦隊ステレンジャー」ショー



## 地球環境映像祭への協賛と 子ども環境スクールの開催

1992年にアジアで初めての国際環境映像祭としてスタートした「EARTH VISION地球環境映像祭」に、当社は第一回から特別協賛しています。この映像祭は、環境をテーマとした映像を通じて、より多くの方に地球環境を考えてもらう目的で、日本をはじめアジア・オセアニアの各地域から地球環境に関する映像を募集し、そのなかから優れた作品を選出し、上映しています。

また、親子で環境について学ぶことを目的としたイベント「子ども環境スクール」では、地球環境映像祭で上映された作品のなかから子供向けの作品を上映し、スライドショーやトークなどを交えて、子供にも分かりやすいメッセージを伝えています。

支店においても、地球環境映像祭の作品を地域イベントなどに提供しています。

## ガス&レールウェイ ～第2回東京ガスとJＲ東日本が 提案する環境への取り組み展～

東京駅の丸の内北口ドームにおいて、JＲ東日本(東日本旅客鉄道株式会社)と共同で、両社の環境への取り組みを紹介する展示会を昨年に引き続き開催しました。ガスと鉄道は一世紀以上にわたり社会のインフラとして暮らしを支える役割を担っており、こうした共通の背景をもとに、地球温暖化防止、省エネルギー、廃棄物対策といった身近な取り組みを中心に、実物や模型を使って活動を紹介しました。さらに今回は、環境省、全国地球温暖化防止活動推進センターの協力を得て、社会的に注目されている地球温暖化についての展示も行いました。

来場したお客さまからは「両社の取り組みについて知ることができた」「自ら環境に取り組もうと思うようになった」などの感想が寄せられました。

## 暮らしと自然をつなぐ

### 「長野・東京ガスの森」の開設

2005年7月、長野県北佐久郡御代田町に「長野・東京ガスの森」を開設します。豊かな自然が残る美しい森は、浅間山をはじめとする北佐久の風景が遠望できるロケーションにあり、約190haの広さをもっています。当社は、地元森林組合と協働し、継続的な森林保全活動に取り組むとともに、参加型の森づくりや自然とふれあう活動を企画・実施するなど、自然体験を基本とする環境教育の場として、社内外を問わず幅広く活用していきます。

2005年度は、当社の「どんぐりプロジェクト」を中心に実施し、次年度以降、順次活用機会を増やしていく予定です。

なお、活用に伴い生じうる環境への影響には、充分配慮していきます。



「長野・東京ガスの森」からの風景(浅間山)

### どんぐりプロジェクト®

地球温暖化対策として、改めて重要性が認識されている森林や里山は、体験型の環境教育の場としても見直されており、新たな活用法が生まれています。

こうしたなか、当社は、NPO法人「どんぐりの会」などの協力を得て、1993年から継続して「どんぐりプロジェクト」を実施しています。このプロジェクトは、どんぐりを「拾う」「育てる」「山に移植する」という一連のサイクルをベースに、さまざまな自然体験プログラムを組み合わせた環境教育活動で、暮らしと森の関わりを多くの人々に知らせることで、一人ひとりの環境行動につなげていくことを目的としています。実施にあたっては、当社ホームページ



どんぐりプロジェクト

や各種媒体を通じて広く一般の方々の参加を呼びかけています。

## 現場で取り組むCSR

### 東京ガス発「エコ・クッキング」全国へ!

現在人気急上昇中の「エコ・クッキング」の良さは、誰にとっても欠かすことの出来ない「食」を通して、体験的に楽しく「環境」や「食」について考えていただけることです。現在、世の中の「エコ」推進の追い風を受け、東京ガス発「エコ・クッキング」は全国的な広がりをみせています。この流れを受けて、全国のガス事業会社の方を対象にインストラクター養成を積極的に行っています。「エコ」は、無駄を省いたシンプルな生き方、暮らし方、これからの時代の新しいスタンダードになりそうです。エコ・クッキング講座は、いまや料理教室だけでなく、学校への出張授業、大学との共同研究など、様々な方面へ広がっています。エコの風に乗ってこれからも皆様の暮らしに役立つ情報を発信していきたいと思っています。



「食」情報センター  
エコ・クッキング  
インストラクター  
いきたいと思っ  
三神 彩子

## ステークホルダー

## Q&A

**Q** 東京ガスのWEBサイトには、どんな環境情報が掲載されているのですか?

**A** 当社の温暖化対策や廃棄物対策などをご紹介するとともに、エコライフや省エネルギー情報も提供しています。また、皆さまに環境を身近に感じていただけるよう幅広い分野の方の視点や取り組みを毎月「環境コラム」としてご紹介しています。

<http://www.tokyo-gas.co.jp/env/index.html>

## 地球環境 とともに

### グループをあげて

#### 関係会社の取り組み

東京ガスグループは、さまざまな事業の関係会社で構成された企業グループです。2004年度には、「戦略ビジネスユニット制」を導入し、本体事業と関連会社の事業をさらに一体化したグループ経営体制を構築しました。

#### 関係会社のEMS

当社は、事業に伴う環境負荷の低減や、環境コンプライアンスの徹底など、グループ全体で環境管理レベルの向上を推進していくため、関係会社へのEMS導入を支援しています。

すでに連結対象の52社がEMSを導入しており、各種パフォーマンスの向上に向けた取り組みが行われています。また、関係会社が、より負担の少ない形でEMS構築・運用またはISO14001認証を取得できるよう、当社自身が認証を取得した際に培ったノウハウを活用し、コンサルティングを含めた業務支援を行っています。

2005年5月現在、関係会社では、(株)ガスター、(株)関配、東京ガスエネルギー(株)、千葉ガス(株)、筑波学園ガス(株)、東京ガス都市開発(株)、(株)エネルギーアドバンス、トーセツ(株)、東京ガステクノサービス(株)、トーヨコエンジニアリング(株)、東京ガスエルエヌジータンカー(株)、トーヨコリビング(株)の12社がISO14001認証を取得済みです(東京ガスエルエヌジータンカー(株)は東京ガス(株)のサイト内、トーヨコリビング(株)はトーヨコエンジニアリング(株)サイト内でのEMS運用)。

#### EMSに取り組む連結関係会社一覧(2005年5月末現在 52社)

##### エネルギー販売

都市ガス及び副産物の製造・運搬・販売  
東京ガスエネルギー(株)  
(株)東液サービスセンター  
東京オートガス(株)  
昭和物産(株)  
(有)昭和運輸  
東京ガスLPGターミナル(株)

##### 新規

各種新規事業  
ティージー・エンタープライズ(株)  
東京ガスオートサービス(株)  
(株)グリーンテック東京  
(株)アーバン・コミュニケーションズ  
(株)リビング・デザインセンター  
ティージー・テレマーケティング(株)  
(株)ダイニングアートシステムズ  
(株)東日本住宅評価センター

##### 電力・熱エネルギーサービス

電力の発電・供給・販売、  
エネルギーサービス等  
(株)エネルギーアドバンス<sup>1</sup>  
(株)東京ガスベイパワー  
(株)東京ガス横須賀パワー

##### 上流・海外

LNG運搬及び海外都市ガス供給  
東京エルエヌジータンカー(株)<sup>2</sup>

##### 情報サービス

ITソフト開発・販売・サポート  
(株)ティージー情報ネットワーク  
(株)ティージー・アイティーサービス

##### エンジニアリング

ガス製造・輸送設備総合エンジニアリング  
東京ガス・エンジニアリング(株)  
東京プラントサービス(株)

##### 冷熱利用ケミカル

LNG冷熱利用による工業用ガスの製造・販売など  
東京ガスケミカル(株)  
東京酸素窒素(株)  
東京炭酸(株)  
日本超低温(株)  
TG昭和(株)  
東京レアガス(株)

##### 都市開発関連

不動産管理・運用  
東京ガス都市開発(株)  
東京ガステクノサービス(株)  
パークタワーホテル(株)  
東京ガスビルサービス(株)  
東京ガス豊洲開発(株)

##### 総合設備建築

新・増改築及びガス・給排水・道路工事等  
(株)関配  
(株)関配リビングサービス  
(株)関配テック  
トーヨコエンジニアリング(株)  
トーヨコリビング(株)<sup>3</sup>

##### ホームサービス

ガス機器・住設機器の製造・販売・施工  
(株)ガスター  
トーセツ(株)  
ティージー・クレジットサービス(株)  
東京ガシリモデリング(株)  
東京ガス・カスタマーサービス(株)<sup>1</sup>  
東京器工(株)  
(株)関配カスタマーサービス  
トーヨコカスタマーサービス(株)

##### 都市ガス

都市ガスの安定供給  
千葉ガス(株)  
筑波学園ガス(株)  
鷲宮ガス(株)  
松栄ガス(株)  
栃木ガス(株)  
美浦ガス(株)

..... ISO14001取得済  
..... EMS導入・運用済  
..... 2005年度からEMS導入

1 (株)エネルギーアドバンス、東京ガス・カスタマーサービス(株)は、2002年7月に東京ガス(株)から分社。

2 東京エルエヌジータンカー(株)は、東京ガス(株)原料部の管理下でEMSに取り組む。

3 トーヨコリビング(株)はトーヨコエンジニアリング(株)の管理下でEMSに取り組む。

### 関係会社での様々なパフォーマンス

関係会社の中には、LNGの冷熱を利用した事業を展開するなど、東京ガス本体の事業活動に伴う環境負荷を低減し、資源・

エネルギーを有効利用するために設立された会社や、電力や熱のエネルギーサービス事業を推進し、お客さま先での環境負荷を低減するために分社・設立した会

社もあります。関係会社の事業内容は多岐にわたっており、各社の事業内容に合わせたさまざまな環境への取り組みが行われています。

## 現場で取り組むCSR

### 千葉ガス(株)

成田国際空港(株)さまは、「エコ・エアポート基本構想」に基づき、さまざまな環境保全活動に取り組まれており、そのひとつとして「低公害車導入計画」を推進しています。

当社は、この計画に基づき、天然ガス自動車の利用を積極的に提案し、天然ガス自動車用充填スタンド(エコ・ステーション)の設置および天然ガス自動車の導入を実現しました。また、当社は2003年7月にISO14001認証を取得するなど、環境マネジメント面でも意欲的な取り組みを推進しています。

「エコ・エアポート基本構想」:環境への負荷やエネルギー消費をできる限り小さくした循環型の空港をめざす計画。



空港営業部  
お客さまサービス  
グループ  
川口 陽

## 現場で取り組むCSR

### (株)関配

当社は、導管工事に伴う掘削残土の削減はもちろん、ecoボール(P38)の活用や、アスファルトのリサイクルなど、環境に対するさまざまな取り組みを推進しています。また、自社ビルの設備改修によって、エネルギー消費量を約45%削減し、さらにデータを収集・分析することで、ESCO事業の推進に努めたことが評価され、「第6回環境会議議長賞(P38)」を受賞しました。

ESCO事業: Energy Service Company,省エネルギー化など、お客さまにエネルギーサービスを包括的に提供するビジネス。



第2営業部  
エンジニアリング  
グループ  
(左から)  
三島 康次  
神野 潤  
石山 徹

## 外部表彰

### 主な受賞内容の例

受賞名	主催	受賞件名	概要	備考
消費者教育教材資料表彰(企業対象)	(財)消費者教育支援センター	エコ・クッキングノート	自らの生活を振り返り、そこから環境にとって何ができるかを考えさせる小学生向けワークブック。教師用指導書もあわせて制作	(財)社会経済生産性本部エネルギー環境教育情報センターと共同発行
子ども省エネ大作戦	横浜市 横浜市教育委員会 横浜商工会議所 国連世界食糧計画	神奈川支店	子どもたちが家庭・学校・企業など地域ぐるみで省エネ活動に取り組み、活動の成果を国際貢献に役立てる活動への協賛	
平成16年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰「環境大臣賞」	環境省	エコ・クッキング	身近な「食」を通してエコロジーを考える「エコ・クッキング」を提案し、講座を継続して実施するなど、エコ・クッキングの普及を推進	
第14回エネルギー広報施設・広報活動表彰「エネルギー環境教育情報センター運営委員長奨励賞」	(財)社会経済生産性本部エネルギー環境教育情報センター	環境エネルギー館	無駄のない生活を送っていた江戸時代の人々の生活について、映像や体験を通して学べる館内プログラム「渡る世間はゴミばかり」による循環型社会を考えた取り組み	
平成16年度手づくり郷土賞地域活動部門 国土交通大臣表彰	国土交通省	運河を美しくする会	芝浦・港南・天王洲地域の運河およびその周辺地域を美しくするためのボランティア活動	事務局:東京ガス(株)エネルギー企画部

## お客さま とともに

安心・信頼いただける企業グループであり続けるために、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、良質なサービスの提供とCS(お客さま満足)の向上に努めています。

### お客さまに信頼され、選ばれる企業であるために

当社は、生活に必要なエネルギー・ガスを安定的に供給するという公益的使命を担い、その社会的責任を果たしてきました。今後も引き続き、ガス会社としての社会的責任をしっかりと果たしていくとともに、お客さまに選ばれ続ける企業であるために、CS(お客さま満足度)の向上に努めていきます。

#### 「CSマインド」を基本姿勢に

お客さまに対するオール東京ガスの基本姿勢を「CSマインド」として定め、「私たちの行動基準」のなかに明文化しています。

この「CSマインド」は、オール東京ガスの判断基準や行動の指針ともなるもので、今後もこの内容を全従業員に周知徹底することで「お客さま本位」の企業グループを実現していきます。

#### 当社の「CSマインド」

##### CSマインド ①

##### もっとお客さまのために

私たちは、常にお客さまを仕事の中心に置いて行動します。

##### CSマインド ②

##### 期待より一歩先のご満足の実現

私たちは、お客さまの期待を上回る最高の仕事を提供するために、「自分がお客さまだったら」の気持ちで行動します。

#### 「CS推進室」と「お客さま満足度向上委員会」

1999年、サービス推進部(現・お客さま部)内に「CS推進室」を設置し、オール東京ガスで取り組むCS向上推進活動

の立案、「お客さまの声」の分析、CS調査、主管部と連携した業務改善などに取り組んでいます。

また、本社の関連各部や地域各部にも「CS担当者」を配置し、業務別に「お客さまの声」を分析しCS施策を検討するCS作業部会を開催するなど、各部でも自立的なCS向上推進活動に取り組んでいます。

さらに、お客さまの満足度向上を経営課題として位置づけ、社長が委員長を務め、関係部長を委員とする「お客さま満足度向上委員会」を年3～4回開催しています。この委員会では、オール東京ガスに対するお客さまの満足度の現状と課題を明らかにした上で、CS向上のために必要な業務改革について討議し、具体的な実行策を立案しています。また、その後の進捗・成果を定期的に確認し、オール東京ガスのCS向上への取り組みをフォローしています。

2004年度には、「お客さまの声」をもとにした業務改革、協力企業へのパートナーシップ調査をもとにした改善策、CS表彰制度などを検討しました。この討議内容はイントラネットを通じて全従業員に公開しています。

#### お客さまと接する際の「3つの行動」

お客さまとの双方向のコミュニケーションを深め、一層お役に立てる存在となるために、オール東京ガス従業員がお客さまと接する際の「3つの行動」を定め、これを心がけています。

お客さまからのご要望を承り、解決のための手配を迅速・確実にとります。

お客さまの顕在ニーズおよび可能な

限りの潜在ニーズを把握します。

お客さまにとって有用な情報をご提供します。

#### 「お客さまの声」をデータベース化

「お客さまの声」に耳を傾けることは、「お客さま本位」の企業グループであり続けるために最も大切な手段であると考え、お客さまセンターを中心に、その収集に力を入れています。

2004年度には4,743件の「お客さまの声」をいただきました。これらのご意見・ご要望は、お客さまセンターから各業務の起因箇所に伝え、お客さま対応が必要な場合は速やかに対処しています。

また、「お客さまの声」はデータベースに蓄積し、業務の仕組みの改善などに役立てています。さらに、イントラネット上に「変えてネット」を設置し、オール東京ガス従業員がお客様の「声」や「視点」をもとに仕事の仕組みを見直すための自由な情報交換の場として利用しています。

#### ステークホルダー

#### Q&A



「お客さまセンター」に寄せた「お客さまの声」を生かした改善事例などはありますか？



お客さまのご要望を反映した事例として、2002年に耳や言葉の不自由なお客さまからのご用件ファックス受付体制を構築し、プレスリリース(2002年6月25日)や(社)東京都聴覚障害者連盟、行政等を通じて、周知を図りました。また、2004年には、ガス料金のクレジットカードからの引き落とし制度を導入しています。

### 「お客さまセンター」の開設

これまで当社グループでは、お客さまから寄せられるお電話を各地域の拠点で受け付けてきましたが、対応の質を均一に向上させ、同時に入電本数の変動にも柔軟に対応するために、2001年7月、「お客さまセンター」(東京・横浜)を開設し、お客さまからの電話受付を集約しました。

以来、「一期一会」の心を大切に、お客



さまに納得いただける対応をめざし、電話受付スキルと運営の質を高め続けるよう努めています。また、当社に寄せられた貴重な「お客さまの声」は、各業務の主管職場に「改善の素材」として提供しています。

### お客さま情報の保護

当社は960万件を超えるお客さま情報を保有・利用しており、かねてからお客さま情報の重要性を認識し、マニュアルの整備やセキュリティの確保に努めてきました。

2005年4月の個人情報保護法全面施行に伴い、「個人情報保護委員会」の設置や社内規程類の改定およびシステム改善など、個人情報を安全に管理するための

体制を整備するとともに、全従業員を対象に研修を実施しました( P 8 )。

また、お客さまからの開示請求に対応する専門部署を設け、厳重な本人確認により情報流出防止に努めるとともに、迅速に回答する体制を整えています。

しかしながら、2004年度には、別表の通り業務委託先における個人情報の紛失・盗難が発生しています。当社はこうした事態を真摯に受け止め、発生の都度すべての事実を公表してきました。オール東京ガス所属員すべてが、日々の業務において個人情報を正しく利用・管理するよう一層の取り組み強化を図るとともに、委託先企業とも連携して再発防止に努めていきます。

### お客さま情報紛失

年月	件名	紛失情報	紛失防止に向けた対策
2004年10月	収納業務委託先(コンビニエンスストア)での盗難による紛失	お客さま情報151件 (料金払込票控え)	<p>個人情報を格納している情報機器については、ID・パスワード管理、データの暗号化などによりセキュリティを強化するとともに、個人情報が記載された帳票類は施錠保管することを徹底しています。</p> <p>また、クレジットカードに関する事務処理は、独立した執務室で行い、生体認証による入室管理を実施するほか、私物持込・書類持出しの禁止などを徹底しています。そのほか、料金収納業務を委託しているコンビニエンスストアや金融機関との間では、個人情報保護法に則って情報の取り扱いルールを強化することも検討中です。</p> <p>こうしたハード面でのセキュリティ強化に加え、2005年4月からの個人情報保護法全面施行を前に、関係会社・協力企業を含むすべての従業員に対し、個人情報の取り扱いに関するルールを改めて周知徹底しました。このように当社は、個人情報を「ご本人からお預かりしているもの」と認識し、その適正な利用と確実な保護に努めています。</p>
2004年10月	安全点検時の紛失	お客さま情報13件 (業務連絡票)	
2004年10月	口座振替委託先金融機関での紛失	お客さま情報10件 (ガス料金等振込依頼書)	
2004年11月	検針員手提げバック盗難による紛失	お客さま情報6件 (検針メモ)	
2004年12月	工事会社車輛盗難による紛失	お客さま情報3件 (ガス設備工事受付書、工事図面)	
2005年 1月	工事会社車輛車上荒らしによる紛失	お客さま情報46件 (ガスメーター定期取替のお願い、ガスメーター取付票)	
2005年 2月	メンテ委託先車輛車上荒らしによる紛失	お客さま情報11件 (業務用携帯パソコン)	
2005年 2月	業務用パソコンの盗難による紛失	お客さま情報2件、 オール東京ガス従業員情報177件(業務用パソコン6台)	
2005年 4月	収納業務委託先(コンビニエンスストア)での紛失	お客さま情報1件 (料金払込票控え)	

### プライバシーマークの取得

個人情報保護強化の観点から、2004年10月に、(株)ティージー情報ネットワークが、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)のプライバシーマークを取得しました。また2005年5月には、ティージー・テレマーケティング(株)も、プライバシーマークを取得しています。プライバシーマーク制度は、個人情報保護に関する意識向上や、適切性の判断基準等を目的として、1998年から運用が開始されています。

両社は、個人情報や機密情報漏洩を未然に防ぐため、安全管理措置として個人情報に関するルールの強化や個人情報管理教育の実施、設備強化等を行い、認定を受けました。

### 業務ごとに「サービス品質検証」を実施

当社グループおよび協力企業が提供している訪問サービスには、「開栓(ガスを開ける作業)」「安全点検( P 45 )」「ガ

ス機器の修理」などがあります。

これらのサービスレベルを向上させるため、業務ごとに「サービス品質検証」を実施しています。これは作業員の対応や説明に関する満足度をお客さまに評価していただくアンケート調査です。この調査をもとにサービスの品質を定期的にチェックしながら業務改善などを行い、お客さまにより安全に、より快適にガスをご利用いただけるよう、サービスレベルの維持向上に努めています。

【 お客さま  
とともに 】

## 都市ガスの品質と料金

### 都市ガスの品質維持のために

都市ガスの主原料であるLNG(液化天然ガス)は、インドネシアやアラスカなど産地によって成分が異なることから、LNGを気化しただけでは同じ品質の都市ガスを得ることはできません。

そこで、当社は熱量、燃焼性、圧力などの品質項目を供給約款に定め、その基準に適合するように調整した上で、いつも安心してお使いいただける都市ガスをお客さまにお届けしています。

供給約款: ガス事業法で設定が義務づけられている都市ガスの供給方法に関する規程。当社では一般供給約款のほか、いくつかの供給約款を独自に定めています。

### 都市ガスの使用量検針と使用料金計算

ガス料金は、基本的に検針日の翌日から次の検針日までの期間を料金算定期間として算定しています(日割計算を除きます)。検針については、できる限り効率的に実施できるよう、供給区域を18のエリアに分け、あらかじめ定めた期間に1日1区域ずつ、ハローメイト(検針員)がお客さまのお宅にお伺いしています。また、マイツーホーサービスをご利用のお客さ

まについては、電話回線を利用した電話検針(自動検針)を実施しています。

月々のガス料金は、基本料金(月ごとの使用量に応じて一定額をお支払いいただく料金)と、従量料金(1m<sup>3</sup>あたりの料金単価×ガスご使用量)で構成されており、月々のガスご使用量によって適用される基本料金と1m<sup>3</sup>あたりの料金単価が変動します。

### 原油価格や為替レートに応じて料金を調整

原油価格や為替レートなどの外部要因によって変動する原料価格を速やかにガス料金に反映させた透明性の高い料金体系を確立するために、当社は「原料費調整制度」を導入しています。

原料費調整制度とは、原油価格や為替レートの変動などによるLNGやLPG(液化石油ガス)の価格の変動に応じて、3カ月ごとにガス料金の従量料金単価(1m<sup>3</sup>あたり単価)を調整する制度です。従量料金単価は、原則平均原料価格の変動と連動して調整します。

なお、価格変動があった場合には、その情報を当社WEBサイトに公開しています。

## 現場で取り組むCSR



東京ガス・  
カスタマーサービス  
生田事業所

鰐石 次朗

お客さまの視点で安全点検を実施しています。

川崎市北部エリアのガス設備安全点検業務を担当しています。業務にあたっては、まず安全確保のため、ガス検知器による漏洩検査など基本に忠実な作業を心がけています。またお客さまへの問診や点検結果の説明の際には、わかりやすい言葉を使い、ガスに対する不安感を払拭するよう努めています。さらにコンロの火のつきが悪い場合などに、バーナーの掃除や、電池交換の方法をお教えるなどのサービスも実施。お客さまのご要望の受付や情報の提供などお客さまに応じたコミュニケーションを図っています。

## 保安対策

### ガス使用時の安全対策を推進

当社は、都市ガス・ガス機器を安全にお使いいただくために、ガス事業法に基づき、すべてのお客さまを対象に3年に1度、ガス設備安全点検を実施しています。この点検では、ガス漏れの検査をはじめ、給排気設備(ガス風呂釜・湯沸器)の点検を行うほか、必要に応じて機器の正しいお手入れ方法、使用上の注意点などをお知らせしています。

また、ガス漏れやガス機器のつけ置き、地震の揺れなどを感知すると自動的にガスを遮断するマイコンメーターを、すべ



マイコンメーター

てのお客さま先に設置しています( P24 )。

マイコンメーター: マイコン制御による安全システムを組み込んだガスメーター。

### 保安体制も充実

お客さま宅に設置してあるマイコンメーターや、ビル・マンションなどの監視盤と当社を電話回線で結び、ガス漏れやガス設備の稼働状況などをベテランスタッフが365日24時間体制で見守るセキュリティステーション、「ステーション24」を設けています( P24 )。また、同様の体制でガス漏れなどに対応する緊急出動拠点「ガスライト24」を設置しています。緊急保安対応の専門要員が駐在する39カ所の拠点が、休日・昼夜を問わず、迅速に対応します( P20 )。

これらに加え、事故を未然に防ぐためのガス設備の定期点検も実施しています。

## 「お取引先・パートナー」 とともに

サービスや購買をはじめ業務に関わる情報提供・交換を密にすることで透明性の高い公平・公正な取引・協力関係を保ち、オール東京ガスのサービス品質を高めていきます。

### 公平・公正な取引の実施と協力企業との関わり

当社は、2000年7月に購買活動の行動基準および購買の基本方針を定め、これをインターネット上に公開しました。さらに、2005年3月には、環境配慮、グリーン購入などに関する項目を追記した改定版を策定・公開しました。

今後も、透明性が高く、公平・公正な取引を基本に、お取引先の皆さまとの信頼関係を確立し、協働しながら、「安心・安全・信頼のブランド価値」の向上に努めていきます。

#### 購買活動の行動基準

オープン	良質で安全かつ経済的であれば、国内外を問わず幅広く調達することを基本とし、その手続きも理解しやすい簡素なものといえます。
公平・公正	お取引先については、品質・価格・信頼性・納期の確実性・アフターサービス・既設設備との整合性・技術力・経営状態などを総合的に勘案し、経済合理性に基づいて公平・公正に選定します。
コンプライアンス	購買取引は、お取引先の皆さまおよび当社の双方が、全ての関連法規、その精神および企業倫理を遵守すべきであると考えます。
相互信頼	公平で公正な購買取引を通じて、お取引先の皆さまとの信頼関係を確立し、相互の発展のもと協働して「安心・安全・信頼のブランド価値」の維持向上に努めます。経済的で安定した都市ガスの供給には、お取引先の皆さまとの相互信頼に基づき、品質の確保を前提に、適正な価格で、納期以内に、安定して供給していただくことが不可欠であると考えます。
環境への配慮	循環型社会の実現を目指し、経済的条件に環境性の観点を加え、グリーン購入を推進します。

#### 「エネスタ」「エネフィット」を対象とした研修を実施

地域に密着したサービス窓口である「エネスタ」「エネフィット」は、都市ガスの開栓・閉栓、ガス機器の修理、ガス機器の販売・取付工事、ガス機器まわりのリフォームなど、ガスに関わる幅広いサービスを提供しています。

「エネスタ」「エネフィット」は基本的に協力企業によって運営されていますが、当社は経営品質の向上や電話受付対応力の向上などをテーマとした研修を実施し、オール東京ガス全体でのサービス品質向上を図っています。

#### 良好なパートナーシップの構築に向けて

オール東京ガスがお客さまから積極的に選択され続けるためには、お客さまとの接点の大部分を担う協力企業と当社との信頼関係・協働関係を一層強化し、オール東京ガス全体のCSレベル向上を図っていく必要があります。そこで、イコールパートナーである協力企業と東京ガスとの間に適切な協働関係が築かれているかどうかを検証する「パートナーシップ調査」を定期的実施しています。

この調査では、当社のバックアップ機能を協力企業が評価し、継続的に改善していくことで、より良好なパートナーシップの構築に努めています。

#### 東京ガス協力企業会「TOMOS」の支援

「エネスタ」「エネフィット」や工事会社、大手販売会社など、当社の協力会社217社(2005年4月末現在)が集まり、「東京ガス協力企業会(TOMOS)」を組織しています。

TOMOSでは、全会員企業が参加する総会を定期的開催するなど、業務に関わる情報の共有化を図っています。当社は、こうしたTOMOSの活動を支援するために、年間を通して事務局の運営を支援しています。

### 現場で取り組むCSR

#### エネスタでの取り組み。

当社では「仕事を通じて地域社会に奉仕還元する」を社是に掲げ、お客さま中心主義の実現に向けて、業務に取り組んでいます。また、お客さまの快適な暮らしづくりと環境への貢献を両立させるエコジョーズなど、省エネ機器のご提案も進めています。さらに販売後もお客さまにご満足いただきオール東京ガスへの信頼関係を築くため、機器のご使用方法の説明やお買い上げ後の「サンキューテレホン」やメンテナンス体制の充実にも努めてまいりました。一方、地域密着の仕事を担当していることから地域行事への参加や商工会議所の活動などに積極的に取り組んでいます。さらに多くの個人情報を取り扱う企業責任を認識し、個人情報保護法への対応など法令の遵守・安全の確保にも十分配慮しております。



エネスタ横須賀(株式会社飯田) 代表取締役社長 (TOMOS会長) 飯田 昌興

### ステークホルダー Q&A

**Q** 取引先の機会均等という観点から、取引先に参加する機会をどう創出しているのですか？

**A** 品質、価格、納期の確実性、信頼性、アフターサービス、技術力、経営状態などを総合的に判断したうえで、入札に参加するお取引先を選定し、当社との取引先に参加する機会を提供しています。また、当社WEBサイト上でのお取引先の公募も行っています。

## 株主・投資家

とともに  WEBで詳しく

着実に収益をあげるにより適正な利益配分を行うとともに、株主・投資家の皆さまと対話を重ねながら企業価値向上に努め、信頼と期待に応えていきます。

### 中期経営計画の目標達成を見通し、増配を実施

「フロンティア2007」(2003年度～2007年度東京ガスグループ中期経営計画)では、当初、一株あたり6円の配当を5年間維持するという計画のもと、連結ベースで見込んだ5年間の累積フリーキャッシュフロー約4,800億円のうち、約38%に相当する1,810億円(配当810億円、自社株取得1,000億円)を株

主分配とすることを基本方針としました。

しかし、「フロンティア2007」初年度にあたる2003年度終了時点で、今後においても最終年度目標を上回る見通しを得たことから、計画を上回るフリーキャッシュフローの一部を株主の皆さまへ利益配分することを決定し、2003年度から1株あたりの配当を年6円から7円に

引き上げました。

配当方針については、減配なく安定して継続することを最低限の条件と考えており、今後とも利益の拡大に努めていきます。また転換社債の株式転換による1株あたりの価値の希薄化を防止するため、2002年度から2004年度までの3年間で合計578億円の自社株を取得しました。

### SRI(社会的責任投資)

株式投資の検討基準として、財務状況や成長性だけでなく、その企業が社会的責任をどのように果たしているのかを検証・評価し、投資判断をするのが「SRI(社会的責任投資)」です。

東京ガスは、数々のSRIインデックス、SRIファンドに組み入れられています。

#### 東京ガスが組み入れられているSRIインデックス



MS-SRI

### 株主・投資家とのコミュニケーション

東京ガスへのご理解を深めていただくために、機関投資家・証券アナリストの皆さまを対象とした決算説明会を年4回開催しています。この説明会の内容は、説明会にお越しいただけなかった投資家の皆さまにもインターネットを通じて配信しています。

また、経営トップによる投資家・アナリ



株主通信「東京ガス通信」

ストとの個別ミーティングを積極的に開催しているほか、個人株主の皆さまには、年に2回、配当金通知と同封で事業報告書兼株主通信「東京ガス通信」を送付しています。

これらのほか、毎年、個人投資家の皆さま向けに東京ガスのLNG受入基地(工場)見学会を開催しています。

#### 株主・投資家対応実績(2004年度)

決算説明会	4回
スモールミーティング	2回
個別ミーティング (内 海外IR<投資家訪問>)	約250回 (80件)
施設見学会(個人株主向け)	3回
(機関投資家向け)	3回
個人投資家説明会	4回

### ステークホルダー Q&A

**Q** 機関投資家と個人投資家、国内株主と海外株主など、リテラシーや所在地域の異なる人々への情報提供にあたって、情報格差に配慮していますか？

**A** IR情報の発信に際しては、情報の公平性を重視しており、決算説明会用資料については、WEBサイトで英文版と和文版を同時に掲載しています。また、

決算説明会の模様については、動画配信(英語・日本語)も行っておりますので、さまざまな地域の方にご覧いただけるよう配慮しております。さらに、個人投資家の皆さまには、WEBサイトに「個人投資家の皆様へ」コーナーを設け、聞きなれない証券業界の言葉などを簡単に説明するページへのリンクを張り、より理解していただきやすいよう工夫をしています。



# 従業員

とともに 

人権を尊重した公正・公平な採用、公正な処遇・評価を前提として、安全で働きやすく、従業員一人ひとりが自らの能力を発揮できる職場環境づくりに力を注いでいます。

## 従業員の状況

従業員一人ひとりが自分の能力を最大限に発揮できる環境を整備し、「やりがい・働きがい」を向上させることで、「活力溢れる組織」の実現をめざしています。

### 従業員の状況(2005年3月現在)

従業員数		平均 年齢(歳)	平均 勤続年数(年)	平均 年間給与(千円)
男性	女性			
7,316	1,131	44.5	22.7	7,269

### 公正・公平で、 透明性のある採用活動

「OPEN・FAIR・HOT」をスローガンに、公正で透明性のある採用活動を行っています。具体的には、学生が学業に専念し、企業を研究・選択するための十分な時間を確保できるよう、採用情報を早期に公開

### 採用状況(新卒)の内訳(2005年4月入社)

区分	採用者数(人)	内訳
大卒	48	男子38人、女子10人
高専卒	7	男子5人、女子2人
高卒	45	男子45人、女子0人
合計	100	

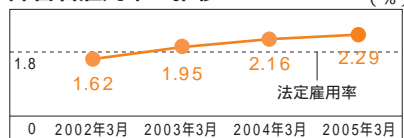
開し、各種セミナーを通じて会社のリアルな姿を提示しています。

また、日本経済団体連合会の「新規学卒者の採用選考に関する企業の倫理憲章」を遵守することはもとより、試験方法や面接回数も事前に明示し、公明正大な選考を行っています。

### 障害者の雇用

2005年3月現在、当社には障害をもつ従業員が約230名在籍し、健常者と同じ職場で各種業務に従事しています。各職場では、障害の内容や程度に合わせて設備を改良し、安全で働きやすい環境を

### 障害者雇用率の推移



整備しています。

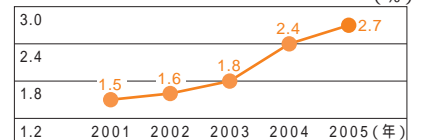
今後も障害者雇用を促進するため、就業職場・職域の拡大を進めていきます。なお、2005年3月現在の当社全従業員数に占める障害者雇用率は2.29%で、法定雇用率1.8%を達成しています。

### 公正な処遇と機会均等の確保

性別・学歴や障害の有無などに関わらず、一人ひとりの能力・成果を反映した公正な処遇を徹底しています。

また、若年層・女性などにも広くポストチャンスを与えるなど、積極的な登用・育成を図っています。

### 女性管理職の割合の推移



## 人事制度

### 「業績」を基準に処遇を決定

自らの能力を高め、日々努力を重ねて、会社の業績向上に貢献した従業員が「がんばった甲斐があった」と納得・満足できるよう、「業績」を基準に、明快なかたちで処遇を決定する仕組みを構築しています。

また、評価に対する納得感を高めることと併せ、業績や能力のさらなる向上を図っていくことができるよう、業績開発のマネジメントシステムである「目標管理制度」の充実などを積極的に進めています。

### 複線型人事制度

#### 専門コース制度

採用、配置、異動、育成、評価などの人事管理全般を仕事の分野別にコース分けし、自ら選択したコースに所属することで、長期的な人材育成を図っています。

#### セカンドライフ支援制度

50歳以降の社員に対しては、再就職支援や早期の自立支援など、一人ひとりの「生涯生活設計」に即したきめ細やかな支援を実施しています。具体的には、49歳になった従業員を対象にライフプランセミナーを開き、生涯生活設計についての情報を

提供した後、59歳時には定年退職の準備ガイダンスを実施しています。

### ステークホルダー

## Q&A

**Q** 経営陣との対話ができる機会や、仕組みなどはあるのでしょうか?

**A** 経営陣が現場の意見を吸い上げるために、各本部の若手従業員と社長との座談会や、本部巡回を行っています。また、重要な経営事項に関しては、必ず労働組合に伝えるといった対話の機会もあります。

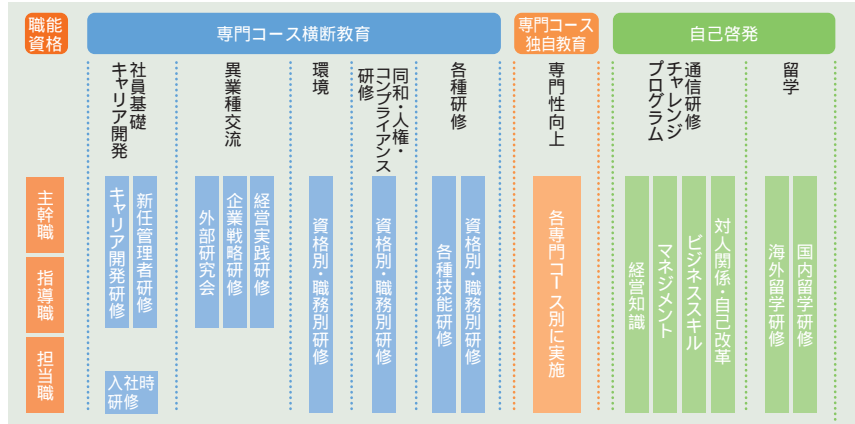
## 従業員 とともに

### 能力開発支援制度

従業員の教育は「職場でのOJT<sup>1</sup>」を中心としていますが、それを補完する「教育・研修(Off-JT)<sup>2</sup>」および「本人による自己啓発の支援」を組み合わせることで、効率的な能力開発を支援しています。

- 1 OJT: On-the-Job Training. 仕事の現場で、業務に必要な知識や技術を習得させる研修。  
2 Off-JT: Off-the-Job Training. 仕事の現場を離れて、業務に必要な教育研修を行うこと。

### 能力開発体系



### 働きやすい環境づくりのための支援制度

従業員が、働き続ける意思があるにも関わらず、介護や育児の必要から退職してしまうことがないように、1992年1月から「介護休職・勤務制度」、「育児休職・勤務制度」を設けています。

2003年7月からは、介護休職を2年、育児休職を子どもが満3歳に達した直後の4月末日まで、育児勤務を子どもの小学校入学始期までに期間延長し、より利用しやすい制度としました。

また「次世代育成支援対策推進法」における「一般事業主行動計画」においては、さらに働きやすい環境づくりの充実に資

する目標を設定し、今後、その実現を図っていくこととしています。

さらに、従業員が一人の社会人として広く地域社会などに貢献する活動を支援するため、1992年1月から「ボランティア休暇・休職制度」も設けています。

#### 働きやすい環境づくりのための支援諸制度利用状況(2004年度)

制度名	利用者数(人)
介護休職制度	0
育児休職制度	57
ボランティア休暇・休職制度	43

### 健全な労使関係の構築

東京ガス従業員は、ユニオン・ショップ協定に基づき、東京ガス労働組合員となっています。会社と組合は、相互の理解と信頼に基づき、健全で良好な労使関係を構築しています。

経営環境がめまぐるしく変化するなか、経営諸課題や労働条件について、率直に意見交換・協議を行っています。

ユニオン・ショップ協定: 労働組合に加入しなかった場合あるいは労働組合を脱退したり除名されたとき、使用者はその労働者を解雇する旨を約束した協定のこと。

### 人権を尊重した職場風土づくり・職場コミュニケーション

人権を尊重した事業運営と職場風土づくりは、社会から信頼を得、当社が将来に向けて発展していくための根幹を成す取り組みです。この風土づくりに向け、同和問題をはじめとする人権啓発研修を計画的・継続的に実施しています。関係会社の従業員も含めた階層別研修・担当者別研修や、安心して業務に集中できる「元気の出る

職場」づくりのための研修を実施しています。また、セクシャルハラスメントをはじめ、職場で発生する諸問題に関する相談窓口をコンプライアンス部コミュニケーション支援室内に設置し、この部所が中心となって当社グループ員への相談対応やコミュニケーションサポート活動を展開しています。ビジネスユニット制の導入や、業務

のアウトソーシングを踏まえ、今後さらに充実した取り組みをめざしています。

#### 人権啓発研修の実施状況(2004年度)

研修名	回数(回)	参加者数(人)
階層別研修	24	745
担当者別研修	30	1,323
各職場研修	401	7,755
社外への講師派遣	20	2,038

## 労働安全衛生

オール東京ガスにおける労働安全衛生の確保は、「安心・安全・信頼」というブランド価値を掲げる当社の根幹を成す重要な取り組みです。従業員が健康で、安全に安心して業務に専念できることは、ひいては、お客さまや地域の皆さまの安全や

安心につながり、当社が考えるCSRの取り組みを推進する原動力となると考えます。そのために、労働安全衛生活動の基本理念を定め、安全衛生管理体制の強化やさまざまな施策を実施し、「安全第一」の職場風土づくりを進めています。

今後は、労働安全衛生マネジメントシステムの全社導入などを進め、より一層の体制強化を図るとともに、オール東京ガス一丸となって労働安全衛生活動に積極的かつ継続的に取り組んでいきます。

## 労働安全衛生活動の更なる推進をめざして

中央安全衛生会議議長(ビジネスサービス本部長) 石黒 正大



### 労働安全衛生活動の基本理念

当社では、社員の安全と健康を守る労働安全衛生について、以下の2つの理念を定め、具体的な対応策を講じています。

- 1.東京ガスで働く人たちが安心して業務に専念できるよう、安全衛生関係法令の遵守を初めとしたコンプライアンスの実践をベースに「安全衛生を最優先する職場風土」を醸成・定着し、労働災害ゼロを目指す。
- 2.オール東京ガスとして「安心・安全・信頼」というブランド価値とお客さまに対する現場力を強化するベースとも言うべき安全衛生を確保するため、関係会社・協力企業の安全衛生活動を積極的に支援し、オール東京ガスとして死亡・重大災害を根絶する。

### 安全衛生管理体制の強化

各事業所では、安全衛生委員会をはじめとする安全衛生管理体制を構築するとともに、災害防止の取組状況に関する自主点検、新入社員からマネジメント層まで階層別の労働安全衛生法セミナーを実施するなど、法令遵守に努めています。

また、全国的に増加の一途をたどって

いる交通事故について、当社は過去3年間減少傾向にあるなど、「社内運転免許制度」や「社内運転訓練」といった独自の取り組みが効果をあげています。

2002年4月からは、厚生労働省の指針に準じた「労働安全衛生マネジメントシステム」を導入し、危険有害要因の特定やPDCAサイクルの継続的な運用により、災害リスクの低減など安全な職場環境づくりを進めています。2006年1月には、このシステムを全社的に導入する予定です。

#### 安全衛生管理体制(事業所単位)

事業所規模	事業所数	選任状況
300名以上	8	総括安全衛生管理者・安全管理者・衛生管理者・産業医
50名以上300名未満	32	安全管理者・衛生管理者・産業医
10名以上50名未満	15	安全衛生推進者

#### 交通事故件数・休業度数率・強度率の推移(暦年)

項目	2000年	2001年	2002年	2003年	2004年
交通事故件数	174	193	187	161	144
休業度数率(%)	0.99	1.67	1.65	1.82	0.69
強度率(%)	0.033	0.065	0.099	0.058	0.016

### メンタルヘルスケアの充実

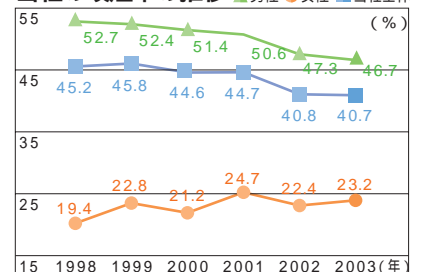
当社は、メンタルヘルスに関する相談窓口および相談者の拡充を図ることによ

て、従業員本人や職場から寄せられるさまざまな相談に適切に対応できる体制を構築しています。各建屋を担当している産業看護職や産業医が相談の窓口となり、相談内容を的確に把握したうえで対応しています。また、必要に応じて内部のメンタルヘルス専門家(臨床心理士や神経科医)や外部の相談機関を紹介し、相談者のニーズに対応しています。

### 受動喫煙防止の強化

2003年5月に「健康増進法」が施行されたことを受け、受動喫煙の防止対策として「分煙ガイドライン」および中央分煙対策委員会を設置し、委員会の指導のもと、ガイドラインに基づいた分煙対策を実施しています。

#### 当社の喫煙率の推移



## 地域社会

とともに 

お客さまとのコミュニケーションを重視したプログラムや地域の方々と連携した課題解決への取り組みなど、東京ガスらしさを活かした活動を通して、次世代の育成や心豊かな暮らしづくりに取り組んでいます。

### 社会貢献活動

#### 次世代の育成

##### 学校教育支援活動

子どもたちに「環境・エネルギーの大切さをしっかり伝えたい」との考えのもと、総合的な学習の時間などを利用し、当社従業員が講師となって出張授業を行う学校教育支援活動を2002年度から継続しています。

学習効果を一層高めるよう、授業の前にはその内容などについて学校の先生と繰り返し打ち合わせています。加えて、模型を使って燃料電池の仕組みを学ぶ実験や、LNGの温度であるマイナス162度の低温下で起こる珍しい現象を体験するプログラムなど、従業員の工夫も随所に採り入れており、その活動は教育関係者からも高い評価を受けています。

当初は小学校を対象としていましたが、現在では中学校にまで対象を拡大しています。これまでに約182,000人の子どもたちが授業を受け、環境・エネルギーに関する知識を深め、その大切さを学びました。

##### 出張授業数

項目	2002年度	2003年度	2004年度
開催クラス数(回)	915	1,986	3,194
参加人数(人)	27,450	59,580	95,820

年度には、累計来館者数190万人を達成しました。また、2006年度には、施設・内容ともに新しい「新ガスの科学館(仮称)」がオープンします。

「環境エネルギー館」では、自分で触って、動かして、参加する体験型の展示をはじめ、映像やワークショップ、屋上に設けたピオトープなど、子どもたちが地球環境と人間の暮らしについて考え、自らの行動のヒントを見つけるためのプログラムを実施しています。2004年度には、累計来館者数が70万人を突破しました。

「GAS MUSEUM がす資料館」では、約130年にも及ぶガスと私たちの暮らしの関わりの歴史を、明治から昭和初期のガス器具など貴重な資料とともに紹介しています。展示施設には、明治時代に建築された赤レンガ造りの当社施設を利用しています。

##### 企業館への来場者数(2004年度)

名称	場所	開館	来館者数(人)
環境エネルギー館	横浜市鶴見区	1998年	121,802
ガスの科学館	東京都江東区	1986年	104,711
GAS MUSEUM がす資料館	東京都小平市	1967年	21,039



環境エネルギー館



ガスの科学館



GAS MUSEUM がす資料館

#### 3つの「企業館」

ガスやエネルギー、環境について楽しく学び、正しい知識を身につけられる機会を提供するために、当社は3つの企業館を運営しています。

「ガスの科学館」では、化石燃料の誕生や都市ガスの製造・供給システム、環境への対応など、私たちの暮らしを支える都市ガスの全体像について、実験やクイズを交えて楽しく紹介しています。2004

#### 現場で取り組むCSR



環境エネルギー館  
インタープリター

伊賀 妃美子

お客さまと一緒に環境問題を考えます。

環境エネルギー館では、私たち「インタープリター」が、お客さまと一緒に、環境について考えていきます。私たちは、お客さまが見学の中で感じ、発見した環境問題を、自分のこととして捉え、解決するための行動への「きっかけ」となるように、お話やプログラムを工夫しています。お客さまと環境をつなぐ「きっかけづくり」。それが、私たちインタープリターの仕事のひとつです。

## スポーツ・文化活動の支援

### サッカークリニックと 世代別サッカー大会

スポーツの体験を通じた心豊かな暮らしづくりをめざし、地域に根ざした取り組みを続けています。そのひとつが、FC東京のコーチが子どもたちの指導にあたる「サッカークリニック」です。

この活動は、FC東京の前身、東京ガスサッカー部が1985年から始めたもので、今では年間約15,000人の子どもたちが参加しています。子どもたちの健全な心身育成をテーマに、サッカー技術だけでなく、チームプレーを通じて仲間どうしが助け合うこと、ひとつのことをやり遂げることの大切さなども教えています。

また、主婦、社会人、親子など、幅広い層を対象とした各種サッカー大会を年間5回開催し、仲間とともに思い切りサッカーを楽しむ機会の提供にも努めています。



サッカークリニック

2004年度には約2,500人が参加しました。

### ミセスのためのミニ大学

当社は1984年から毎年、春と秋の2回に分けて、主婦の方々を対象とした「ミセスのためのミニ大学」を開講しています。

これは「暮らしを考える」をテーマとしたセミナーで、評論家の大宅映子さんをコーディネーターに、各分野の第一人者である多彩な講師が出演しています。これまでに230名の講師を招き、のべ12万人以上が参加しました。毎回、知的好奇心を刺激する内容で、暮らしを豊かにする



ミセスのためのミニ大学

ための多くのヒントを紹介しています。

### 小・中学生陶芸コンクール

1966年から毎年、「小・中学生陶芸コンクール」を開催しています。これは、土のかたまりに「創造」という命を吹き込み、ひとつの作品を作り上げる体験を通して、ものづくりの楽しさや達成感を感じてもらうことで子どもたちの豊かな感性の育成に貢献することを目的としています。

これまでに計38回開催し、その歴史の

なかでプロの陶芸家も輩出しています。このコンクールは、一部六県の小・中学生を対象とし、文部科学省をはじめとした教育委員会の後援を受け、各部門の最優秀賞には文部科学大臣賞が授与されます。さらに、入賞作品に限らずすべての応募作品を展示し、一般来場者の投票による「特別賞」を設けることで、多くの方々が参加



陶芸コンクール

できるコンクールとなっています。

### コンサートへの協賛 &体験プログラムの実施

地域のお客さまや子どもたちに生の音楽に触れていただくため、(財)日本フィルハーモニー交響楽団と(財)読売日本交響楽団のコンサートに協賛しています。

(財)読売日本交響楽団のコンサートの本番前には、子どもたちが本物の楽器に触れたり、音を出したりできる体験型のプログラム「響きの博物館」を開催し、クラシック音楽に親しんでもらうための機会を提供しています。

## 地域との交流

### 地域における広報・広聴活動と 事業所における取り組み

地域に根ざした企業活動を行う当社では、地域社会の一員として、その発展を願い、ともに歩んでいくという考えを大切にしています。

当社の11の支店では、行政、警察・消防、地域諸団体などとの双方向コミュニケーションを通じ、当社のさまざまな取り組みについて積極的に情報を提供するとともに、

より良い街づくりに向けて地域社会の課題を把握し、その解決に向けた取り組みも進めています。

小・中学校への出張授業、行政などと連携した防災訓練、通学路における防犯活動への協力、そして町会や自治会と一体となった清掃活動など、当社のノウハウ・人材を活かし、積極的に地域活動に参画しています。

### ステークホルダー

## Q&A

**Q** NGO/NPOとの連携について、その方針や取り組み事例は？

**A** NGO/NPOの皆さんに、「当社の顔が見える」活動を行うことを基本としています。様々な機会を通じて、一方的にならない、人と人とのつながりを大切にしたいコミュニケーション活動に取り組んでいます( P39～40 )。

## 地域社会 とともに

### 施設見学

都市ガス製造工場や地域冷暖房センターなどの施設見学を通じて、エネルギーや当社の環境保全対策について、理解を深めていただいています。



扇島工場

### 施設見学者数(2004年度)

名称	見学者数(人)
根岸工場	4,646
袖ヶ浦工場	3,135
扇島工場	1,716
新宿地域冷暖房センター	1,783
さいたま新都心地域冷暖房センター	626
その他の地域冷暖房センター	932

### 料理教室

毎日のお惣菜やお菓子づくりから便利で安全なガス調理の使い方まで、さまざまなご要望にお応えするバリエーション豊かなコースを揃えた料理教室を開催してい

ます。炎のある豊かな生活を楽しむための情報を発信し、体験の場を提案しています。

「キッズ・イン・ザ・キッチン」では「子どもを台所へ」呼び入れて、料理を通じて食の楽しさ、大切さ、知識を伝える「食育の場」をめざしています。

### 現場で取り組むCSR



東部支店  
総務広報部  
鈴木 裕子

防災・安全をご理解いただくためのコミュニケーション活動に努めています。

東部支店では、地域の防災に対する関心の高まりを受けて、行政、警察・消防、地域諸団体などを対象とした「防災・安全にかかわる当社施設見学会」を開催しています。都市ガスを製造する工場設備やガスホルダーなどの貯蔵設備、災害が発生した場合の指令基地となる供給指令センターを実際に見ていただくことで、当社の防災・安全対策に関する理解を深めていただき、ひいてはオール東京ガスの「安心・安全・信頼」というブランド価値向上につなげています。

## 社員のボランティア活動の推進

### サンタプロジェクト™

「幼い頃にサンタクロースを待ったウキウキした気持ちを、施設や病院の子どもたちも感じられるよう、今度は私たちがサンタクロースになってプレゼントを届けよう!」を合言葉に、従業員自らがサンタクロースとなって、絵本やおもちゃをラッピングし、手書きのカードや手作りのクッキーを添えて届けるというイベントを、2003年度から社内で公募したボランティアによって実施しています。

毎回多くの従業員の善意が集まり、2004年冬には、2病院と5施設に手作りのクリスマスを届け、心温まるイベントとなりました。



サンタプロジェクト

### スポーツ部・文化部の地域活動

当社のスポーツ部・文化部は、それぞれの特徴を活かし、対外試合や発表会のみならず、地域活動にも積極的に参加しています。

その代表的な例が、選手が子どもたちに技術指導などを行う教室の開催です。野球部をはじめ、ラグビー部・バレーボール部・アメリカンフットボール部・テニス部などの選手が、日ごろの練習で磨いた技術を参加者に指導しています。また、管弦楽部はサンタプロジェクトに参加し、クリスマスに保育園でボランティア演奏会を開催しています。



少年野球教室

### ボランティア活動体験コース

「ボランティアに興味はあるが、どこに行けばいいの?」「自分に何ができるのかわからない」という初心者でも気軽にボランティア活動に参加できるよう、1993年に「ボランティア活動体験コース」を設けました。

このコースでは、ボランティアを希望する従業員に対し、本人の自宅に近い受入先を会社が紹介します。従業員がボランティア休暇を利用して希望の施設で活動し、普段の会社生活では味わうことのできないボランティア活動の楽しさや喜びを感じ、視野を広げることを目的としています。



ボランティア活動体験コース

## 国際社会 とともに

国際社会の一員として広く世界に目を向け、ガス供給や発電などの各種プロジェクトを通じて、各国・各地域のエネルギー安定供給や環境保全、経済発展などに貢献しています。

### 海外事業・国際活動を通じた環境保全・経済発展への貢献

当社は天然ガス分野などで培った技術力・ノウハウを活かして、海外での都市ガス・発電事業に取り組み、各国でのクリーンな天然ガス利用の拡大・普及や経済発展に貢献しています。また、森林保全・地

域環境保全に資する植林事業も行っています。

さらに、ニューヨーク、パリ、クアラルンプールの海外事務所における活動および世界のエネルギー関連企業・団体と

の交流、並びに研修生の相互派遣を通じて、各国のエネルギーや環境に関する情報を収集するとともに、当社からも同様の情報を発信しています。



LDC: Local Distribution Companyの略。ガス配給会社

#### 天然ガスを有効活用する事業を 各国で推進

##### マレーシアでのガス事業(1992.5~)

マレーシア初の天然ガス配給事業は、当社にとって初となる海外でのガス供給インフラ建設プロジェクトであり、アジア各国にとってのエネルギーインフラ建設のモデルケースとなっています。2004年のガス販売量は11.4億m<sup>3</sup>(46.05MJ換算)でした。

これまでに、当社からの技術支援として、のべ59人の従業員を現地に派遣するとともに、現地企業から当社へ多数の研修生を受け入れました。また、都市ガスの導入により地域経済の発展に寄与しました。

##### メキシコでの発電事業(2004.10~)

当社が初めて参画した海外発電事業である「パヒオ発電所」は、発電能力60万kWの天然ガス・コンバインドサイクルに

よるIPP(Independent Power Producer: 独立系発電事業者)発電所です。

この発電事業は、地域の電力供給不足解消を目的としており、電力の安定供給と天然ガス利用による環境保全に貢献しています。

##### ブラジルでのパイプライン事業 (2005.03~)

エネルギー需要の堅実な増加が見込まれるブラジルで、同国の南東部、サンパウロ近郊の約440kmと、北東部沿岸の約820kmに及ぶ天然ガス輸送用パイプラインを敷設・運営する事業に参画しました。

このプロジェクトは、ブラジルの国営石油会社であるペトロブラス社が電力不足の解消に向けた社会基盤整備事業の一部として推進しているもので、現地の電力の安定供給および経済発展に貢献することが期待されています。

#### 海外環境ビジネスの一環として 海外植林事業に参画

##### オーストラリアでの植林事業

当社は、2002年9月に、オーストラリアにおいて三菱製紙(株)ほか6社と共同で現地法人を設立し、環境に配慮した植林事業を実施しています。この事業では、最初の10年間は毎年一定区画ずつユーカリの苗木を植林し、11年目以降は毎年、植林後10年を経過した原木を伐採し、製紙原料の木材チップに加工し、参加企業である製紙会社に販売する計画です。伐採した区画には、再び苗木の植林を行い、10年後には再び伐採して木材チップに加工して利用することで、持続可能な植林サイクルを実現することができます。



オーストラリア 植林地



HOE  
[人と組織と地球のための国際研究所]  
代表者

川北 秀人

当意見は、本報告書の記載内容、および同社担当者へのヒアリングに基づいて執筆しています。

同社のCSRへの取り組みは、社内における環境負荷削減はもとより、ユーザーにおける効率的なエネルギー使用を促す働きかけや、ユーザーから寄せられた要望に応える体制を整備するなど、全社的に進められていると言えます。

高く評価できる点

社内の部門(戦略ビジネスユニット)ごとに、社会責任と取り組むべき事項を定義していること。さらに、グループ社内報「GAS」において、支店や職務ごとのCSRへの取り組みをわかりやすく伝える「いいことしてる?」を連載するなど、現場レベルでのCSRの徹底に向けた広報を働きかけていること。

コンプライアンス相談窓口への相談内容(P7)や「お客様情報の紛失」(P44)など、ネガティブな情報も積極的に開示し、対策を明示していること。

営業用車両の一部に「セーフティレコーダ」を設置し、運転方法の正確な把握に基づいた交通安全の徹底に取り組んでいること。

一層の努力が求められる点

「私たちの行動基準」7つの約束(P6)が、判断と行動に結びつけるための努力が着実に進められていることは理解できますが、それが従業員の日常にどれだけ反映されているかを、検証し、公開すること。

「環境保全ガイドライン」に基づく各種の取り組み(P35)について、集計結果を示すだけでなく、重点的な項目など具体的な取り組み内容を示すとともに、次年度に向けた課題を明示すること。特に目標未達成の項目については、05年度における改善策を具体的に示すこと。

ユーザーから寄せられた質問や要望に応える体制は整えられているものの、それがサービスの改善や新しいサービスの開発につながったとしても、ユーザーがそれを知る機会が限られてしまっていること。ホームページでの積極的な紹介はもちろん、ユーザーとの接点がある従業員が「現場広報スタッフ」として伝達できるよう、ツールを整備すること。

従業員にとって「働きやすい環境づくりのための支援諸制度」(P49)について、介護・ボランティア・育児のための休暇・休職制度を設けるだけでなく、利用者を増やすための「休暇・休職を取得しやすい職場環境づくり」、特に管理職層に対する働きかけを、積極的に行うこと。

グループ内各社におけるCSRへの取り組みの水準を高めるために、環境管理だけでなく、安全・衛生、休暇制度など各社固有の制度がある事項についても、事例の共有などよりよい取り組みを促す機会を積極的に設けること。

川北 秀人



学校法人日本女子大学  
学園プロジェクト推進室  
担当部長  
(日産自動車株式会社CSRアドバイザー)

島田 京子

同社にとって今回初のCSR報告書であるが、社会的責任に多面的にチャレンジしている姿勢がうかがわれる。オリジナル性が高く、メリハリの利いた構成となっており、読みやすい工夫がみられる好感の持てる報告書である。

エネルギーの安定供給という視点で記載された「ガス・バリューチェーン」、そして、チェーンのそれぞれの分野で「果たすべき役割(INPUT)」と「その責任を果たすための取り組み(OUTPUT)」が明示されたこの報告書は、これまでの同社の「環境報告書」とは一線を画す、サステナブルな観点に基づくものとして、読み応えのある報告書である。言いかえれば、単なるパフォーマンスの報告ではなく、東京ガスという極めて公共的な存在である企業が、その事業においてCSRを認識し、また一連のプロセスがもたらす社会的影響と顧客へのメリットを、誠実に伝えようとする努力が伝わってくる。

また、リスクマネジメントについて、同社が関与すべき重要リスクを明文化した上で、さらに、生活者がもっとも不安を感じているであろう「地震対策と対応」に関する章を立て、「復旧ドキュメント」として分かりやすく丁寧に記述している点も特筆すべきであろう。

CSRパフォーマンスでは、コンプライアンスに関する相談件数、労働安全衛生における事故件数、お客様情報紛失件数など、マイナス面に関しても積極的に数値で報告し、その防止策を明記していることが評価できる。

今回の報告書では環境会計が明らかにされている点にも注目したが、今後できれば、これに加え、各ステークホルダーに向けて、経済・社会・環境における活動のトリプルボトムラインのバランスが分かるような会計が示されれば、より公共的な存在としての企業価値が高まるのではないかと思った。

さらに次回報告書では、次年度に向けた課題・目標を掲げ、その努力と達成状況が明示されること、そしてグループ各社でのCSRへの取り組み内容の記載が充実されることを期待したい。長期的な視点での「ガス・バリューチェーン」についての情報があれば、なお一層、生活者の信頼と理解が高まるのではないだろうか。

島田 京子





## 東京ガスのCSRは深化します

CSR推進会議議長  
代表取締役 副社長執行役員  
鳥原 光憲

東京ガスグループにとって初めてのCSR報告書をお読みいただき、ありがとうございました。まずは御礼申し上げます。東京ガスは1994年から環境報告書の発行をおこなってまいりました。今回、環境報告書の内容を踏まえつつ、社会的側面の報告を充実することによって、「CSR報告書」として皆さまにお届けすることといたしました。

2004年度は、東京ガスグループのCSR活動にとって、節目の年となりました。10月に全社横断的な会議であるCSR推進会議を立ち上げ、12月にはCSR室を広報部内に設置し、CSRを推進していく体制を強化することといたしました。これまでも、東京ガスはコンプライアンスや環境、IR、CSの向上、社会貢献活動等について、それぞれ専門部所を設置して、諸課題の解決に向けた取り組みを推進してきました。今後は、新たなCSR推進体制のもと、CSRの観点から経営の質をさらに高め、企業価値の向上と社会の持続的な発展に寄与していきたいと考えております。

この報告書では、東京ガスグループの社会的責任をバリューチェーンに沿って展開しております。お客さまにエネルギーをお届けする過程で、どのような社会的責任を意識して事業活動を営んでいるのかについて記載いたしました。東京ガスグループの事業活動における社会的責任の全体像をお示しすることができたのではないかと考えております。また、バリューチェーンにおけるCSRに続き、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまに向けた私どものCSR諸活動をご報告させていただきます。

規制緩和にともなうエネルギーの競争がますます厳しさを増すなか、引き続きお客さまから選ばれ続けていくためには、CSRを確実に果たしていく企業グループを形成していくことが必要であると認識しております。私は、東京ガスグループのCSRをさらに深化させていくためには、「ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーション」が重要であると考えております。ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの充実これまでも増して注力し、当社グループの事業活動やサービスについてのご意見に真摯に耳を傾け、改善に活かしていく仕組みを構築してまいります。そして、皆さまの理解と協力を得ながら、環境問題への対応をはじめとする社会の課題の解決と一緒に取り組んでいくことを通じて、オール東京ガスと社会の持続的な発展の実現を図ってまいります。CSR推進会議議長として、その実現に向けて積極的な役割を担っていききたいと考えております。

この報告書をお読みになった皆さま方からの、東京ガスグループのCSR諸活動や報告書の構成等についての忌憚のないご意見・ご感想をお待ちしております。広報部CSR室までお寄せくださいますよう、お願いいたします。

2005年7月

## 編集後記

東京ガス初となる「東京ガスCSR報告書2005」が完成いたしました。

今回は、社内にCSR報告書編集ワーキングを組織し、全10ユニット・本部から集まった23名のメンバーで本報告書を編集しました。

CSR報告書は企業の「カラー」が強く出せるコーポレートコミュニケーションツールだと思います。どんな報告書を作ったらよいのか判らない状態で、編集ワーキングがスタートし、メンバー全員手探りで「東京ガス色」を出すために、「ガス・バリューチェーン」という事業の流れに着目し、それに沿った「果たすべき責任」と「取り組み」として表現することを試みました。

自身の業務や各ユニット・本部でのミッションの再確認などを行い、事業活動を通じたCSRについて、各メンバーそれぞれが感じ、不完全ながら形として表すことができたのではないかと思います。その結果、各ユニット・本部でのCSRの浸透に少なからず寄与したと思います。

とはいえ、初めてづくしの作業が続く中、スケジュールもタイトであったため、「東京ガス色」を十分に出せたとは言えません。まだまだ進化途中の報告書です。さらに充実した報告書にするために、今後、全体的な整合性や報告事項の優先順位付けなどの課題をひとつひとつ解決していきます。

本報告書をお手に取られた社内外の方々、第三者意見で執筆いただいたお二方からの貴重なご意見を参考に、次年度以降、さらに「東京ガス色」の強いCSR報告書を検討していきます。そして、「東京ガスCSR報告書」が、当社を取り巻く方々との有効なコミュニケーションツールとして、充実させていきたいと考えています。

皆さまからのご意見・ご感想をお待ちしております。

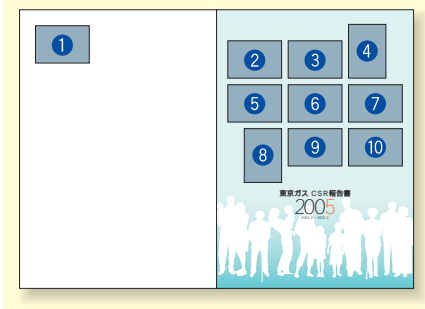
編集ワーキング一同





表紙の絵は東京ガス「環境エネルギー館」で子供たちに公募した「第7回・地球大好き絵メール」の大賞受賞作品です。応募者の皆さま、ありがとうございました。

- ① 松園ひかり
- ② 渡辺重幸
- ③ 本田しおん
- ④ 安沢梨那
- ⑤ 本田拓己
- ⑥ 春名裕士郎
- ⑦ 大西健斗
- ⑧ 諸富貴信
- ⑨ 出羽芹菜
- ⑩ 池田龍吾 (敬称略)



## 東京ガス CSR 報告書 2005

2005年7月 第1版発行

発行責任者 東京ガス株式会社 広報部長 蛭間恭弘

企画・編集 東京ガス株式会社 広報部CSR室  
〒105-8527 東京都港区海岸1-5-20  
TEL 03-5400-7820

制作 株式会社アーバン・コミュニケーションズ

<http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/> でもご覧になれます。

本書掲載記事の無断転載・複製を禁じます。  
©2005 東京ガス株式会社



本報告書には、社内の使用済み文書を回収・再生した「東京ガス循環再生紙」を使用しています。