

# 東京ガスCSR報告書2008

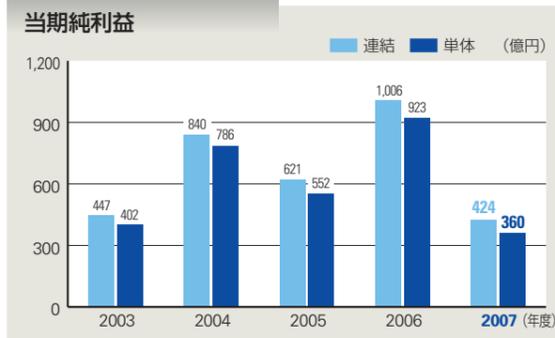
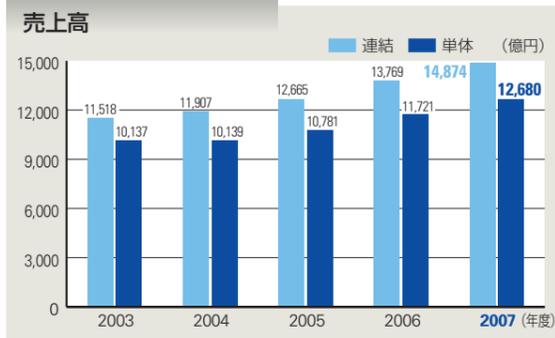
東京ガス株式会社  
2007.4~2008.3



# 会社概要 (東京ガス株式会社) (2008年3月31日現在)

創立 1885年10月1日(明治18年10月1日)  
 資本金 1,418億円  
 主な事業領域 (1)ガスの製造・供給および販売  
 (2)ガス機器の製造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、山梨県の主要都市  
 関係会社 連結子会社 55社(うち海外5社)  
 持分法適用関連会社 4社(うち海外3社)



## 免責事項

本報告書には「東京ガス株式会社とそのグループ会社」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。

# 報告書の概要

## 編集方針

東京ガスは、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、1994年度から「環境報告書」を発行しており、2005年度に掲載分野を社会的責任(CSR)全般に拡充し、「東京ガスCSR報告書」として、幅広い情報開示を行っています。「東京ガスCSR報告書2008」は、東京ガスのCSR活動をより多くの方々にご理解いただくため、引き続き、天然ガスの調達からお客さまへの販売・サービスにいたる「ガス・バリューチェーン」における社会的責任を中心に、現中期経営計画におけるCSRの重点テーマである「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」を取り上げ、特に「環境」については、低炭素社会に向けた取り組みを中心に巻頭で特集しています。また、従業員に対する取り組みの記載を充実させました。

## 対象期間

2007年度(2007年4月1日～2008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、連結子会社)

\*一部協力企業を含むオール東京ガス

\*環境パフォーマンスデータ集計範囲は、東京ガス株式会社および連結子会社

本報告書中の「オール東京ガス」は、東京ガス株式会社、グループ会社、協力企業の総称です。

## 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「サステナビリティレポートガイドライン2006」  
 環境省「環境報告書ガイドライン(2007年度版)」

発行日 2008年7月

次回発行予定 2009年7月

本報告書に記載の環境パフォーマンス指標および環境会計指標は、信頼性を付与するため、当社の環境活動を紹介している冊子「東京ガスの環境活動2008」において、KPMGあずさサステナビリティ株式会社(あずさ監査法人グループ)による第三者審査を受けています。

## WEB版、冊子版、ダイジェスト版報告書の位置づけ

東京ガスCSR報告書は要点を絞り込んだ「冊子版」(本書)の発行だけでなく、冊子版で掲載できなかった具体的な事例や詳細データ、関連情報などを掲載した「WEB版」も公開しています。また、2008年は簡素で分かりやすいダイジェスト版も発行します。

## WEBマーク

冊子に掲載されていない事例や関連情報をご覧ください。



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

# Contents

■ トップ・インタビュー	2
■ 東京ガスのCSR	4
2007年度CSRハイライト	8
■ 巻頭特集 人と地球に優しい低炭素社会に向けて東京ガスができること	9
■ ガス・バリューチェーンにおけるCSR活動	13
■ 2007年度の目標と具体的な取り組み一覧	14
■ 原料の調達	16
■ 都市ガス製造	18
■ 都市ガス供給	20
■ 販売・サービス	22
■ お客さま満足の上昇のために	24
■ 技術開発	30
■ 情報通信	32
■ ガスの安全への責任	34
■ Close Up! 東京ガスの防災対策	34
■ お客さまの安心のために	36
■ お客さまの安全のために	37
■ ガスを安全にお届けするために	38
■ 環境への責任	40
■ 環境方針/事業活動と環境フロー	40
■ 事業活動における環境対策	42
■ お客さま先での環境対策	44
■ 環境コミュニケーション	46
■ パートナーシップの強化に向けて	48
■ Close Up! 東京ガスの食育	48
■ 事業活動を通じたパートナーシップ	50
■ オール東京ガスとしてのパートナーシップ	52
■ 社会文化活動を通じたパートナーシップ	53
■ ステークホルダーダイアログ	56
■ 従業員とともに	58
■ Close Up! オール東京ガスの人材育成	58
■ 従業員のやりがいを高め、活力あふれる職場づくり	60
■ 働きやすく、元気の出る職場づくりのために	62
■ コーポレート・ガバナンス	64
■ コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方	64
■ 内部統制/監査体制	65
■ コンプライアンス	66
■ リスクマネジメント	68
■ 資料調達マネジメント	69
■ 株主・投資家のために	70
■ 情報開示	71
■ グループ会社の取り組み	72
■ 第三者意見	74
■ 主な外部表彰、SRI組み入れ状況、コミュニケーションツール	76
■ CSR推進会議議長メッセージ	77

# お客さまの生活と地域に密着した 総合エネルギー企業として安心・安全を追求し、 社会的責任を果たしていきます。

代表取締役社長

鳥原 光憲

インタビュー  
(株)経営共創基盤 マネジャー

牧 陽子



## 経営効率化を徹底、 料金値下げでお客さまに還元

**牧** 御社では、「2006～2010年度グループ中期経営計画」を策定しておりますが、この中期経営計画には、CSRに関して非常に重要な要素が盛り込まれています。計画の進捗状況はいかがですか。

**鳥原** 現行の中期経営計画は、天然ガスを基軸とした「総合エネルギー事業」のトップランナーの地位を築き、お客さまや社会から信頼され、持続的な成長・発展を目指したものです。

3年目を迎え、原料高騰という収支に影響する要因はあるものの、ガス販売量、ガス供給のインフラ整備、コージェネレーション等による天然ガスの効率的利用拡大など主要施策はほぼ順調に推移しています。エネルギーの安定供給面では、2010年以降の中長期の需要の伸びにも対応しうるLNGの長期安定確保を図るため、長期の購入契約や原料セキュリティの観点から調達先の多様化を図っています。また、「LNGバリューチェーン」の拡充という考え方のもと、ガス田開発など上流への参画や自社LNG船所有による輸送事業も拡大するなど、より安定的で価格競争力のある原料調達を実現しています。

中期経営計画では私たちが果たすべきCSRを、お客さまにより安価なエネルギーを安定的にお届けすることはもとより、さまざまなステークホルダーとパートナーシップを構築しながら、保安の向上と防災対策の強化に努めること、環境経営を推進し、環境性に優れた天然ガスの普及によって持続可能な社会に貢献することと位置づけ、計画達成に向け注力しています。

**牧** 国際的にエネルギー価格が高騰しているなかで、2008年4月からガス料金の引き下げを実施されました。

**鳥原** 中期経営計画でも表明したことで、経営効率化を徹底し、固定費のコストダウンを追求して、その成果をできるだけ早くお客さまに還元しようと考えたからです。国際的なエネルギー価格の大幅な上昇に伴って、原料費調整制度に基づいてお客さまの負担が増えていますから、その負担を少しでも軽減したいということです。

## 古い器具、ガス管の取り替えで 安全なガス供給を

**牧** ガス会社として、安全性の確保は企業の社会的責任の重要な要素だと思います。保安向上対策については、現在、どのように取り組んでいらっしゃるのでしょうか？

**鳥原** お客さまの安心・安全を第一義に考えた保安対策を一層強化していきます。お客さまに安全にガスをお使いいた

だくための周知や説明を徹底するとともに、古いタイプのガス機器については最新の安全機能を備えたガス機器への取り替えもお勧めしています。そのためのお客さまとのコミュニケーションを十分なものとするため、安全点検要員を100名程度増員し、抜本的な強化を図っています。

2008年春に発売を開始した全口センサーコンロ（Siセンサーコンロ）は、過熱防止装置による天ぷら火災防止などお客さまの安全を最優先したコンロであり、ガス関連業界が同一歩調で普及を進める点でも画期的なものです。

それと、一昔前に埋設された鋳鉄製のガス管（ねずみ鋳鉄管）や、お客さまの敷地内に埋設されている古い白ガス管の取替作業を進めています。それぞれ2007年度には目標を若干上回る進捗状況で、2015年までにはねずみ鋳鉄管は1,161km、白ガス管は約1万8000棟を目標に取り替えていく予定です。

## 環境NPOを支援する 「東京ガス環境おうえん基金」設立

**牧** これからの企業経営においてはさまざまなステークホルダーを視野に入れなければなりません。御社はステークホルダーとどのような関係づくりを行っていらっしゃるのでしょうか。

**鳥原** 2007年度はお客さまが1000万件に到達した節目の年でした。その記念事業として、「東京ガス環境おうえん基金」を設立しました。これは毎年1000万円を10年間、地球環境問題、環境教育、環境啓蒙活動などに取り組む民間団体の支援に充てるもので、総額1億円の基金です。2008年4月に助成先団体の選定が終わり、それぞれの団体が活動を始めています。

**牧** お話をうかがうと、東京ガスは社会との接点を非常に大切になさっている印象を受けました。そこから地域とのつながりも生まれるのでしょうか。お客さまとのパートナーシップという点については、新しい動きがありますか。

**鳥原** 2008年4月1日から「東京ガスライフバル」がスタートしました。ガス事業は生活や地域社会に密着している事業です。一人ひとりのお客さまのライフスタイルやニーズに応えられるサービスの提供が大切ですが、そのためにも、お客さまとのコミュニケーションが重要になってきます。

さいわい、東京ガスにはガスの開閉栓、器具の販売・修理、検針、安全点検など、お客さまにじかに接する機会があります。これまでは、器具の販売・修理などと検針、安全点検などの業務は別々の会社で行っていましたが、これを「東京ガスライフバル」にまとめて、その地域のお客さまにワンストップでサービスを提供できるようにしたものです。4月に12ブロックが立ち上がり、2009年度までに合計60ブロックが立ち上がる予定です。

## 低炭素社会に向けて 天然ガスの普及を拡大

**牧** 「オール東京ガス」あげて天然ガスの普及促進を図られているわけですが、天然ガスの普及は社会にどのような効果をもたらすとお考えですか。

**鳥原** 天然ガスは環境性に優れたエネルギーであり、その普



及促進を図ることが地球温暖化防止に貢献することになると考えています。ガスエンジンや燃料電池を利用したコージェネレーションによるマイホーム発電、高効率給湯器である「エコジョーズ」など、給湯や厨房分野でも省エネやCO<sub>2</sub>の排出削減効果が期待できます。また、工業用・空調用を含む各分野での高効率機器、地域冷暖房など、京都議定書の目標達成計画に掲げられているエネルギー利用効率の向上に貢献する機器・システムの普及拡大に努めることで、環境経営のトップランナーとしての社会的責務を果たしていきたいと考えています。

**牧** 環境に関して、中長期的に取り組まれている重要な施策にはどのようなものがありますか。

**鳥原** 今回の洞爺湖サミットでは、中長期の地球温暖化対策が最重要課題のひとつですが、今後は「低炭素社会」の実現に向けて2030年、50年を見据えた革新的な技術開発を進める必要があります。高効率コージェネレーション・燃料電池などの天然ガス高度利用技術の開発や、再生可能エネルギーと組み合わせた地域単位での最適利用システムの開発など、一企業の枠を越えて産・官・学とも連携しながら推進していかなければならないと考えています。

**牧** 社長は常々、「企業は社会の公器」であり、その信頼に応えて企業と社会が持続的に発展することが大切であると話されています。今後の東京ガスのCSRについてどのようにお考えでしょうか。

**鳥原** 会社は社会が求める価値を提供できるからこそ存在意義がある。世のため人のためになる企業であることが大切です。ましてや当社は公益性の高い企業ですから、どの企業よりも社会的責任を意識し、高い倫理観を持った行動を心がけていかなければなりません。真心をこめて仕事をすれば、お客さまや社会から感謝され、それがまた人や社会に尽くそうという姿勢につながる。その過程で社員が人間として成長し、会社も成長します。そうした好循環をつくることを当社CSRの基本におきたいと考えています。

## インタビューを終えて

鳥原社長は、終始一貫して、事業活動を通じて経営理念を実現していくことが東京ガスのCSRであると語っておられました。また、ステークホルダーの想いを常に意識され、社内外との心の通ったコミュニケーションが、東京ガスのCSRの基本であるとのメッセージも強く印象に残りました。今回、社長自らが掲げられた内容が、着実に実践されることを願っています。



**牧 陽子** 一橋大学商学部卒、パリ大学経営学修士卒。(株)野村総合研究所にて、中期経営計画策定、企業の社会的責任に関する戦略立案・評価制度構築、マーケティング戦略立案等のコンサルティングに従事した後、MBA留学を経て、(株)経営共創基盤に入社。マネジャーとして、企業経営・事業再生にたずさわる。

# 東京ガスのCSR



東京ガスグループは、地域社会との信頼関係の構築を第一に、日々の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ています。

「経営理念」と「企業行動理念」の実現によって、公益的使命と社会的責任を果たしてまいります。

## 東京ガスの果たすべき責任

### 経営理念と企業行動理念の実現

#### 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。

## 責任を果たすための取り組み

### 日々の事業活動を通じた公益的使命の遂行

#### 「私たちの行動基準」7つの約束

- ① 私たちは、常に信頼され続けられる「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。

東京ガスグループは、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、企業文化として受け継いでまいりました。今後とも、「経営理念」である『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』ことを実現すべく、継続的な努力によって、企業価値の増大を図りつつ、「社会的責任」を果たしてまいります。

## 事業活動におけるCSRの位置づけ

企業の社会的責任(CSR)を果たす着実な取り組みを通じて、お客さまや社会から信頼され続けられる企業グループを目指し、「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」の3つの活動を東京ガスのCSRを果たしていくための重点的な活動と位置づけています。

### 「2006～2010年度グループ中期経営計画」におけるCSR(要約)

- 1 お客さまや社会から信頼され続けられる企業グループへ**  
事業活動を通じて公益的使命感と社会的責任を確実に果たします。コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、個人情報保護、お客さま満足度向上などに取り組みます。  
また、迅速で確実な対応による保安レベルの一層の向上と、最高水準の地震防災体制を維持し、速やかな復旧体制の構築を図ります。
- 2 環境経営のトップランナーに向けた幅広い取り組み**  
環境性に優れた天然ガスの普及、高効率で環境負荷の小さいガス機器の開発などを通して環境負荷の低減に取り組めます。  
また、EMS(環境マネジメントシステム)やグリーン購入などで環境保全レベルの向上を図り、エコライフの提案や地域での環境コミュニケーション活動を推進します。
- 3 さらに保安の向上・防災対策の強化**  
導管計画や機器点検などを通じガスの安全性の向上に努めます。
- 4 ステークホルダーとのパートナーシップ構築**  
お客さまや地域社会と積極的なコミュニケーションを図り、信頼され、期待される関係づくりを進めます。ステークホルダーに対しては、エンゲージメント(約束)を公表し、確実な実行に努めます。
- 5 リスクマネジメントのさらなる強化**  
リスクマネジメントを一層強化し、リスクに的確に対応します。また、社会の要請に応えた内部統制システムのさらなる整備に努め、適正な業務遂行体制を実現します。

### お客さまや社会から信頼され 選ばれ続ける企業グループへ

#### 「安心・安全・信頼」のブランド価値向上

リスクマネジメントのさらなる強化



#### 保安・防災

さらなる保安の向上・  
防災対策の強化



#### 環境

環境経営のトップランナーに  
向けた幅広い取り組み



#### パートナーシップ

ステークホルダーとの  
パートナーシップ構築

オール東京ガスによる事業活動  
ガス・バリューチェーンと支える機能  
経営理念と行動基準



エネルギーを安定供給する責任を果たすために、「ガス・バリューチェーン」を形成し、グループ会社、協力企業とともに取り組んでいます。さらに、さまざまなステークホルダーの期待と信頼に応える CSR 活動を推進しています。

## オール東京ガスで取り組む事業活動とCSRの推進

### ライフラインを守るガス事業者としての使命

安定したエネルギー供給はガス事業者の事業活動の根幹であり、快適で安心な暮らしのための公共のライフラインを守ることもあります。

### オール東京ガス体制で進めるワンストップサービス

東京ガスの各ビジネスユニット (BU) とそれを支えるサポート部門、さらに協力会社とグループ会社の連携によるオール東京ガス体制により、あらゆるサービスをお客さまにワンストップでご提供できるよう努めています。

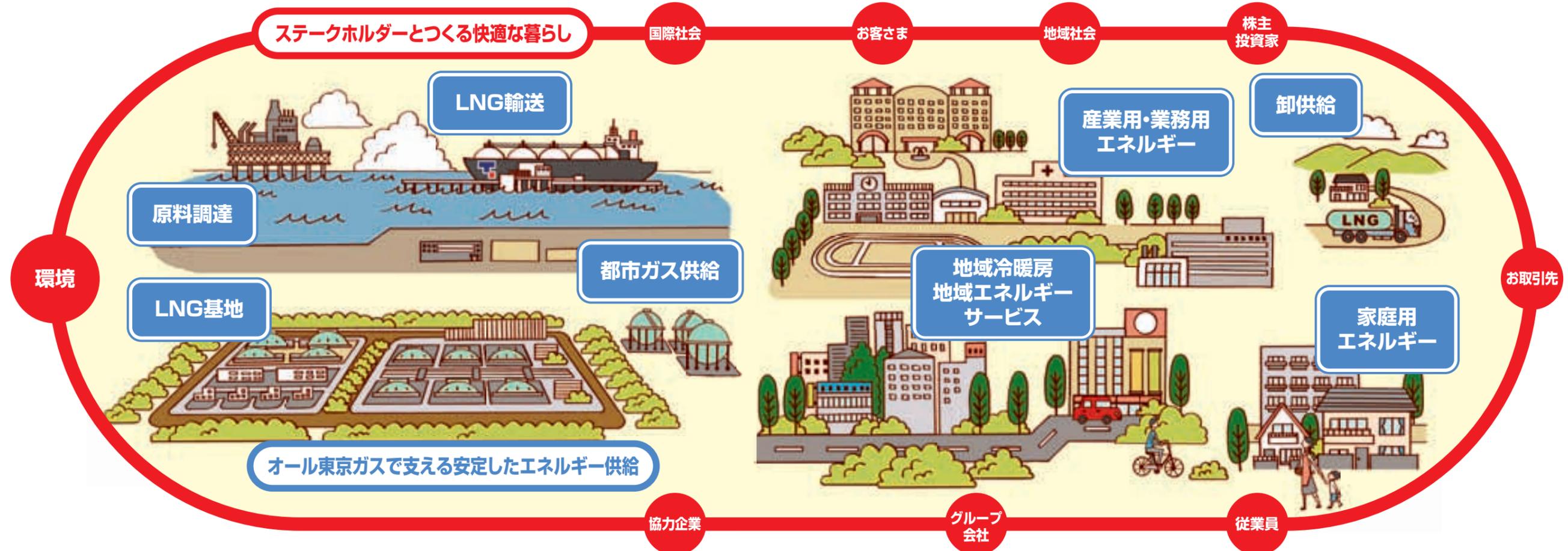
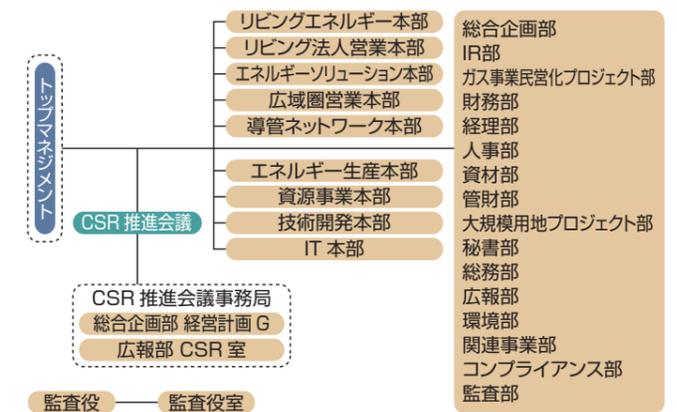
## ステークホルダーと果たすべき責任



## CSR推進体制

東京ガスでは、各本部の連携を深めながら全社的にCSRを推進するため、副社長執行役員を議長とした各本部企画担当部長・関係各部長からなる「CSR推進会議」を2004年10月に設置し、オール東京ガスのCSR活動に関する重要事項の審議を中心に、CSR活動の深化を図っています。また、2004年12月には広報部内にCSR室を設置、総合企画部と共同でCSR推進会議の事務局を担務しています。

CSR室はCSRの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するほか、対外的窓口機能やCSR報告書の作成などの情報発信機能も果たしています。



# 2007年度CSRハイライト

2007年度のオール東京ガスの活動から、特にCSRの推進に関わる取り組みの例をピックアップしました。

## 1000万件達成！プロジェクト

2007年9月13日、東京ガスのお客さま件数が1000万件を達成。多くの記念事業が行われました。

**東京ガス環境おうえん基金** 設立。  
環境保全活動に継続的に取り組む非営利の民間団体に、**総額1000万円を助成。**

▶P.46

## オール東京ガスのさらなる現場力の向上にチャレンジ

1000万件達成を機に「GHPメンテ技能オリンピック」など技能強化策の支援体制を構築。

▶P.50



**長野の森1000万件達成記念植樹祭**で、お客さまにも自然にも感謝。



## 東京ガスライフバル設立

ワンストップサービスの強化で一層の「地域密着型」サービスを。



▶P.52

## エコな暮らしでHAPPYに

2007年度から東京ガスの環境コミュニケーションテーマは「エコハピ」に。

<http://ecohappy.net>



▶P.46

## CSR推進のために、講演会を実施



末吉竹二郎氏の講演にはCSR推進会議メンバーをはじめ関係部長、支店長など47名が参加。

2008年3月より、業界に先駆け、すべてのコンロを「Siセンサーコンロ」に。安心・安全なガスライフを。



▶P.29  
▶P.30

東京ガスオリジナル「防災ドロップ」をNPOと協働製作。ガスメーターの安全機能と復帰方法が書かれた非常食にもなる防災グッズ。



▶P.53

## 新潟県中越沖地震の復旧にオール東京ガスが総力を結集

最大で1日あたり**1,270名**の応援隊を派遣。

▶P.35



## サンタプロジェクトで被災地を訪問

柏崎市社会福祉協議会主催のクリスマス会にサンタボランティアが参加し、クリスマスソングの演奏やバルーンアート、クッキーやカードをプレゼントしました。

▶P.55

## 巻頭特集

# 人と地球に優しい低炭素社会に向けて東京ガスができること

## 持続可能な低炭素社会の実現に向けて

東京ガスは、120年あまりの間、お客さまに都市ガスをお届けしています。天然ガスの普及促進を通じて、環境に優しい都市づくり、持続可能な社会づくりに貢献することは、「環境経営のトップランナー」として果たすべき重要な社会的責任のひとつです。当社グループはこれまで、天然ガスへの燃料転換、機器におけるエネルギー利用効率の向上やガスコージェネレーションシステムなどの高効率システムの普及などにより、CO<sub>2</sub>（二酸化炭素）の削減を図り、お客さまの生

活価値の向上と環境問題の解決に取り組んでまいりました。近年、CO<sub>2</sub>をはじめとする温室効果ガスの排出量増加により地球温暖化が深刻さを増しています。私たちはこれからも、環境性に優れた天然ガスの利用拡大を推進するとともに、バイオマスなどの再生可能エネルギーと天然ガスの融合的利用などの革新的な技術・水素ネットワークの構築などにより、将来の「低炭素社会」の実現に向けてさらなる貢献を続けてまいります。

## 地球温暖化防止のために天然ガスが果たす役割

### ■天然ガスの環境性

天然ガスは、石油や石炭と比較して、温室効果ガスの排出が少ないため、天然ガスの普及促進は、地球温暖化防止への貢献につながります。また、化石燃料からの温室効果ガス排出量については、燃焼時だけでなく、採掘から加工・輸送など各段階での排出量も含めたライフサイクルでの評価が重要です。これらを含めても、天然ガスは化石燃料のなかでもっともCO<sub>2</sub>の排出量が少ないエネルギーです。

石炭を100とした場合の排出量比較（燃焼時）

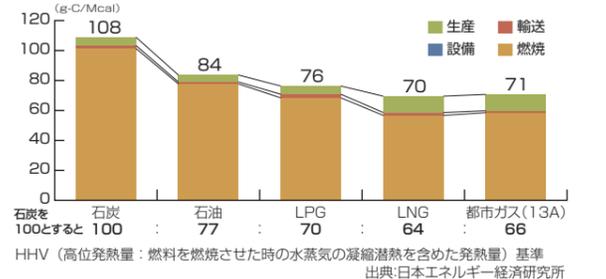
	CO <sub>2</sub> (二酸化炭素)	NOx(窒素酸化物)	SOx(硫黄酸化物)
天然ガス	60	40	0
石油	80	70	70
石炭	100	100	100

出典：「エネルギー白書2008」資源エネルギー庁

### ■京都議定書における天然ガスへの期待

2008年から京都議定書の第一約束期間がスタートしました。「京都議定書目標達成計画」では、天然ガスの導入および利用拡大、コージェネレーション・燃料電池などの高効率機器の導入促進、エネルギーの面的な利用の促進など、地球温暖化防止に向け天然ガスにさまざまな役割が期待されています。

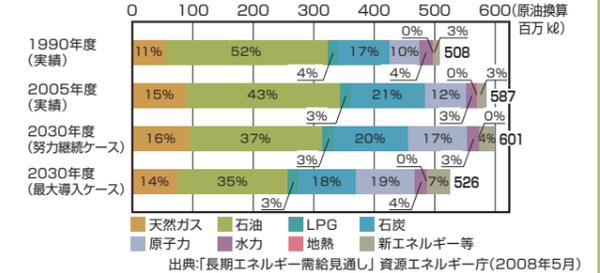
ライフサイクルCO<sub>2</sub>からみた優位性



## 日本の長期エネルギー需給見通し

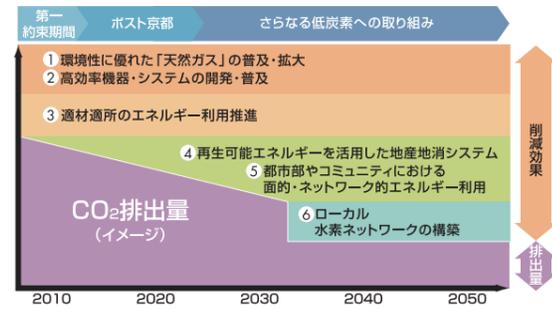
天然ガスの利用は、日本のエネルギー政策において重要な役割を占めています。日本のエネルギー需要は、1990年に比べ2005年は約8%増加しています。長期エネルギー需給見通しでは、省エネルギーや原子力および新エネルギーの導入の進展などにより、資源エネルギー庁が最大導入ケースと努力継続ケースの試算を行っていますが、最先端技術を最大に導入したケースで2030年では、現在に比べ、一次エネルギー供給は全体で約10%減少し、化石燃料については20%以上減少します。そのようななかで、天然ガスは環境優位性により、減少幅は小さくなっています。また、新エネルギーなどの需要は増加しています。

## 日本の長期エネルギー需給見通し（一次エネルギー国内供給の見通し）



## 持続可能な低炭素社会の実現に向けて 東京ガスの取り組み

低炭素社会の実現に向けて、環境性に優れた天然ガスの利用は今後も拡大され、都市ガスは快適で環境に優しい暮らしの核となっていきます。これからは、都市ガスをはじめ再生可能エネルギーや水素など、それぞれのエネルギーの持つ特長を活かして支えあう「チーム・エネルギー」のコンセプトのもと、東京ガスはエネルギーでコミュニティをつなげ、人、まち、地球に優しい持続可能な低炭素社会の実現を目指します。ここでは、将来にわたってCO<sub>2</sub>排出量を大幅に削減するための6つの取り組みをご紹介します。

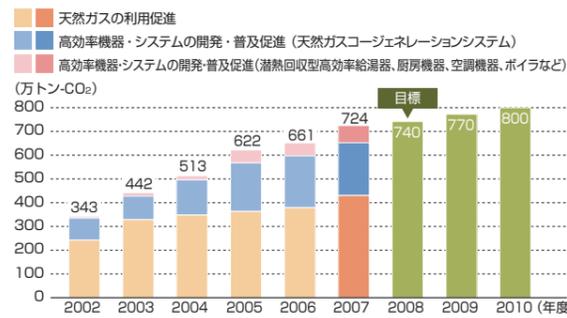


## これまで、これからも～創業以来の東京ガスの使命

### ■環境性に優れた「天然ガス」の普及・拡大

当社は、パイプラインの延伸とマーケットの拡大により天然ガスの利用を促進すると同時に、天然ガスを利用した

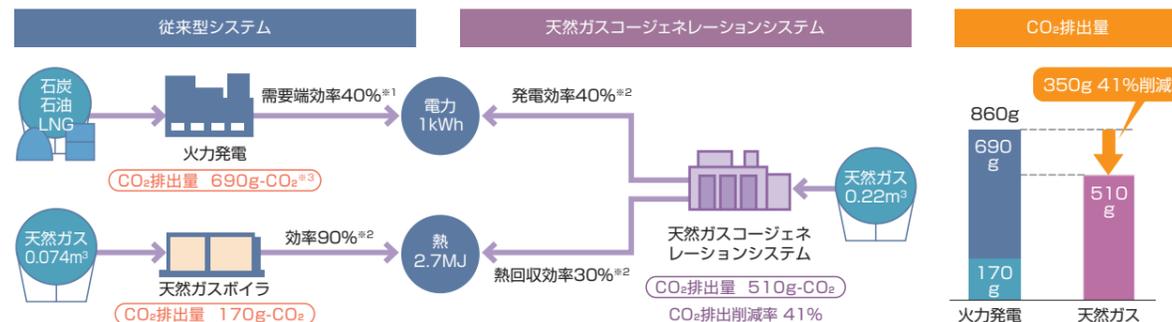
お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制量



### ■高効率機器・システムの開発・普及

天然ガスコージェネレーションシステム(→p28)や潜熱回収型給湯器(エコジョーズ)、高効率GHP(ガスエンジンヒートポンプ)、高効率ガス吸収冷温水機(→p28)など、

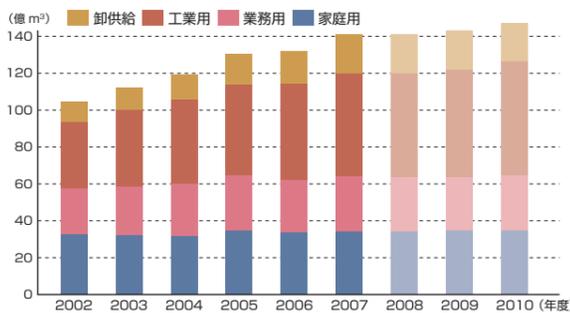
従来型システムと天然ガスコージェネレーションシステムのCO<sub>2</sub>排出量比較例



※1 LHV 基準。火力発電所の熱効率及び各種損失は、9 電力会社および卸電気事業者の平成 15 年度運転実績(省エネ基準部会 2005 年 9 月)から算定  
※2 天然ガスコージェネレーションシステムの効率は LHV(低位発熱量)基準での一例  
※3 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)

高効率機器・システムの開発・普及にも取り組んでいます。こうした取り組みにより、お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出量を抑制していきます(→p44)。

ガス販売量・構成比

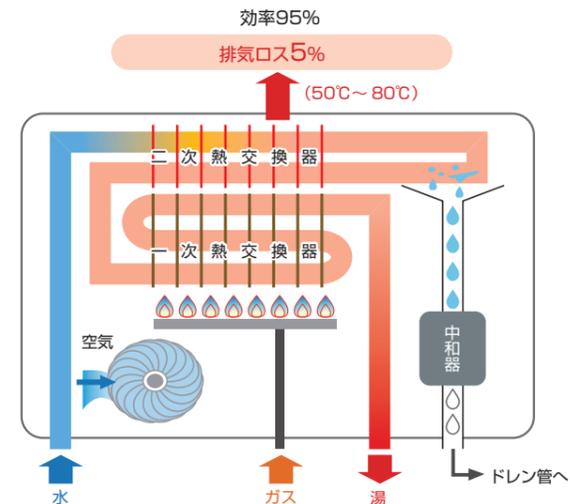


環境負荷低減を実現する技術開発を行うとともに最適なエネルギーソリューションを提供し、CO<sub>2</sub>排出削減に寄っています。

### 潜熱回収型給湯器「エコジョーズ」

当社は、ガス機器の安全性向上とともに、高効率化やコンパクト化、低NO<sub>x</sub>化などにより環境負荷低減を実現する技術開発に取り組んできました。潜熱回収型給湯器「エコジョーズ」では、従来は80%が限界だった給湯器の熱効率を、排気熱や潜熱を回収することによって95%まで高め、CO<sub>2</sub>排出量を13%まで削減しました。

「エコジョーズ」のしくみ



## 今も、これからも～進歩を続ける技術

### ■再生可能エネルギーを活用した地産地消システム

生ごみや下水汚泥などの生物由来の有機性資源や、太陽エネルギーなど自然の力を利用した再生可能なエネルギーを、天然ガスコージェネレーションなどと組み合わせ、「エネルギーの地産地消」を可能にします。

### バイオマスエネルギーの利用

さまざまなバイオマス資源をエネルギーとして活用するため、微生物の働きを利用した発酵や熱分解によるバイオマスエネルギー変換技術から、ボイラや発電などのエネルギー利用にいたるまでの一連の技術開発を行っています。

たとえば江東区内の小中学校4校から排出された学校給食の残さを主体とした生ごみを発酵処理し、バイオエタノールとバイオガスを同時に回収・利用しています。回収したエタノールは学校で使用するアルコールランプの燃料としても利用し、環境教育にも役立っています。

### 太陽エネルギーの利用

太陽熱や太陽光発電を環境に優しい高効率ガス機器と組み合わせ、天候に左右されない安定したエネルギーとして電力やお湯を供給するシステムを開発しています。

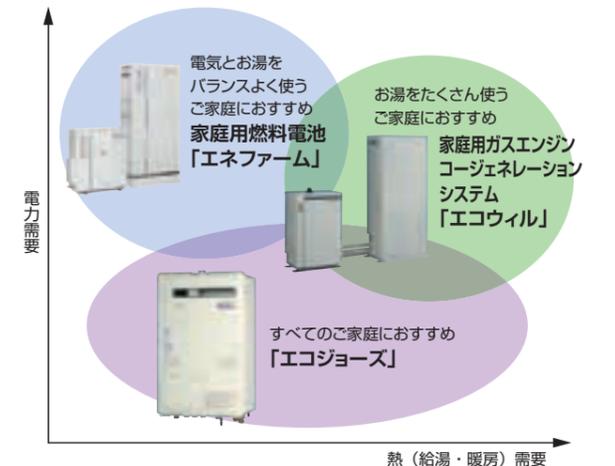
### マイホーム発電と太陽光発電の組み合わせ「W発電」

マイホーム発電と太陽光発電を組み合わせることで、さらに省エネ・省CO<sub>2</sub>になります。自宅で使用する以上の電力を発電することもでき、自宅で発生させたCO<sub>2</sub>を相殺できる「CO<sub>2</sub>ゼロ住宅」も可能になるなど、環境性に大変優れた組み合わせです。

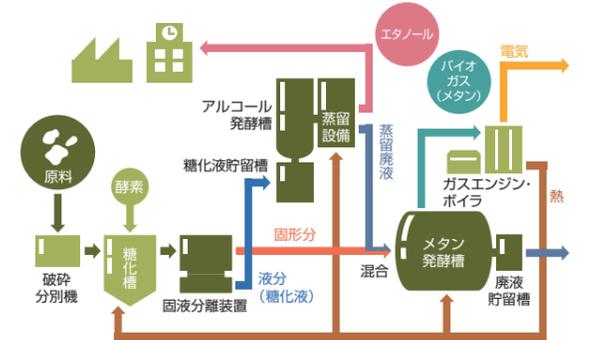
### ■適材適所のエネルギー利用推進

省エネ・省CO<sub>2</sub>を実現するためには、使用側のエネルギー利用形態に応じた機器の選択が大切です。当社では、家族構成やライフスタイル、業種や用途に応じて異なる熱と電気の比率に合わせた高効率機器やコージェネレーションシステムの普及を進めています。

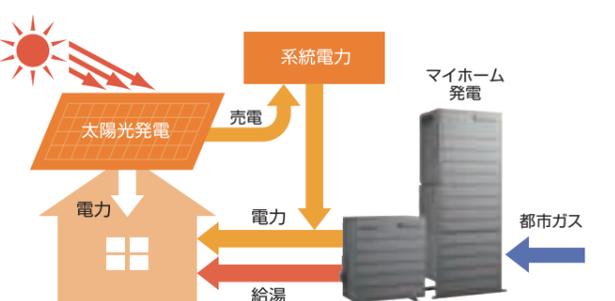
電力需要と熱需要に応じて、適材適所に対応可能な家庭用ガスシステム



### 生ごみを利用したエタノール・メタン同時回収システムのフロー



### W発電のイメージ図



■都市部やコミュニティにおける面的・ネットワーク的エネルギー利用

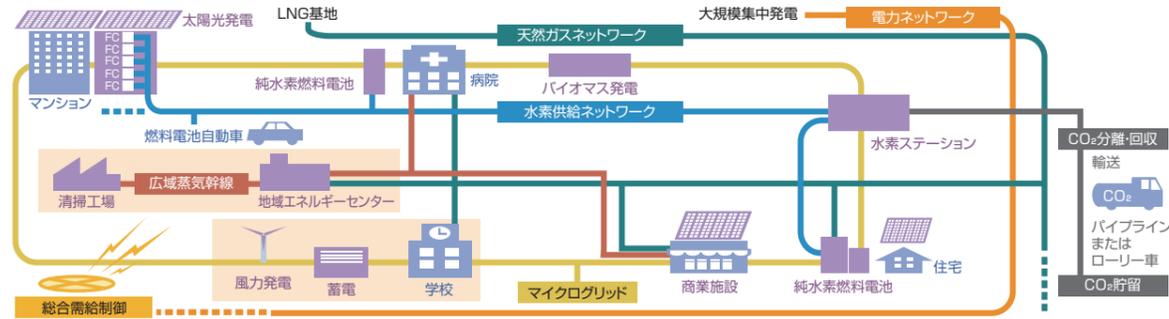


施設や建物間、地域間、コミュニティ間など面的拡がりを持ったエリアをネットワーク化し、エネルギーを融通しあって共同利用することで、地域全体の効率的なエネルギー利用と環境負荷低減に取り組んでいます。すでに一部では、地域エネルギーサービス(→p45)としての取り組みが始まっています。天然ガスコージェネレーションシステム

ムからの排熱の有効利用、エネルギー需要が少ない時間帯の効率的な運転、再生可能エネルギーの優先利用など、個々の建物ではなし得ない地区全体での省エネ・省CO<sub>2</sub>を可能にします。

東京ガスの横浜研究所では、これらを「ホロニックエネルギーシステム」と呼び、天然ガスコージェネレーションと蓄電設備・再生可能エネルギーとの最適化を図ることを目指して、さまざまな開発を行っています。

ホロニックエネルギーシステム



ずっと続く未来へ～水素社会の実現に向けて

■ローカル水素ネットワークの構築

さらなるCO<sub>2</sub>削減を可能にする水素エネルギーの実用化に向け、水素利用技術の研究・開発を推進しています。燃料電池自動車に水素を供給する水素ステーションの建設や、燃料電池自動車の率先導入、世界に先駆けて家庭用燃料電池コージェネレーションシステムを市場導入するなど、これまでも積極的に取り組んでまいりました。

今後は、来るべき水素社会の実現に向けて、天然ガスからの高効率水素製造技術や水素の輸送・貯蔵技術、CO<sub>2</sub>回収・輸送・処理技術などの研究・開発を進め、ローカル水素ネットワークの構築を目指していきます。

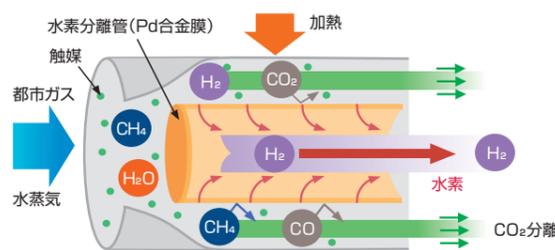
水素利用技術の研究・開発



水素分離型改質器

水素製造段階でのさらなるCO<sub>2</sub>排出削減に向けて、高効率に水素を製造できる水素分離型改質器の開発を進めています。

水素分離改質器の原理

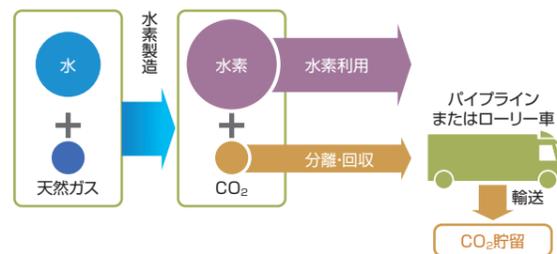


水素ステーションと燃料電池自動車

水素製造時のCO<sub>2</sub>回収・輸送・処理技術「CCTS」

水(水蒸気)と天然ガスから水素を製造する際に、より一層のCO<sub>2</sub>削減を図るため、水素ステーションで分離・回収したCO<sub>2</sub>を輸送し、地中処理するCCTS\*との組み合わせを検討しています。

\*CCTS Carbon dioxide Capture, Transportation and Storage



原料の調達から、お客さまにガスをお届けするまで。「ガス・バリューチェーン」による事業展開を通して持続可能な社会と快適な暮らしを支えます。

ガス・バリューチェーン

原料の調達 ▶P.16

需要変動に対応した原料確保、市場競争力の向上および、収益拡大に資するLNGバリューチェーンの確立を目指します。

都市ガス製造 ▶P.18

“安定・安価・環境に優しい”都市ガス・電力エネルギーを製造し続けます。

都市ガス供給 ▶P.20

お客さまに、安全かつ安定的に、安価で都市ガスをお届けします。また、掘削残土の削減・再利用など環境に配慮した導管工事を行います。

販売・サービス ▶P.22

環境性に優れた天然ガスを主原料とした都市ガスを提供し、お客さまに快適で環境に優しい生活を提案します。

ガス・バリューチェーンを支える機能

技術開発 ▶P.30

技術開発を通じたお客さまのよりよい暮らしと社会の持続的成長に貢献します。

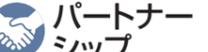
情報通信 ▶P.32

適切なITの活用を通じたオール東京ガスの価値の最大化を目指します。

エネルギーを安定的にお届けするため、天然ガス資源の開発、都市ガス製造、発電、インフラの整備、さらにガス機器・設備の販売からサービス、技術開発にいたるまで、それぞれの分野で「果たすべき責任」と「課題」を認識し、社会的責任を果たしてまいります。

# ガス・バリューチェーン各部門におけるCSR活動の目標と取り組み

ガス・バリューチェーン各分野は、「果たすべき責任」を遂行するための「課題と目標」を定め業務に取り組んでいます。また、CSR活動の重点テーマである「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」についても「具体的な取り組み」を整理しました。

 ガスバリューチェーン	果たすべき責任	2007年度の目標	達成度	2007年度の具体的な取り組み例	 保安・防災 ▶P.34~	 環境 ▶P.9~ ▶P.40~	 パートナーシップ ▶P.48~
 <b>原料の調達</b> ●資源事業本部 ▶P.16	需要変動に対応した原料確保、市場競争力の向上および、収益拡大に資するLNGバリューチェーンの確立を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多様なエネルギー調達先の確保</li> <li>●柔軟な調達条件の実現</li> <li>●上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーンの確立</li> </ul>	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>●複数の調達先からのLNG購入</li> <li>●ブルートLNGプロジェクトの契約締結</li> <li>●オーストラリアでの上流事業への参加</li> <li>●自社管理船による輸送事業</li> <li>●海外における下流事業への参加</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>●海外の大学とのインターンシップ</li> <li>●メキシコ発電事業での地域貢献活動</li> </ul>
 <b>都市ガス製造</b> ●エネルギー生産本部 ▶P.18	“安定・安価・環境に優しい”都市ガス・電力エネルギーを製造し続けます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●都市ガスの安定製造・安定した発電と徹底した品質管理</li> <li>●工場における保安・防災体制の維持・強化</li> <li>●省エネルギー・ゼロエミッションの推進</li> </ul>	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>●都市ガスの安定製造と安定した発電</li> <li>●熱量・燃焼性などの法定管理項目の遵守</li> <li>●製造設備の戦略的形成</li> <li>●基地オペレーションの高質化に資する技術開発</li> <li>●総合エネルギー事業の確立に向けた発電事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●工場の経年対策の実施</li> <li>●緊急時処置訓練の定期実施</li> <li>●工場主要設備への耐震対策完了</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●省エネルギーの推進</li> <li>●ゼロエミッションの推進</li> <li>●ISO14001認証取得</li> <li>●緑化など工場周辺環境への配慮</li> <li>☒国内外基地建設へのエンジニアリング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●工場見学を通じた地域との交流</li> <li>●地域行事やスポーツ振興への協力</li> </ul>
 <b>都市ガス供給</b> ●導管ネットワーク本部 ▶P.20	お客さまに、安全かつ安定的に、安価で都市ガスをお届けします。また、掘削残土の削減・再利用など環境に配慮した導管工事を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●主要導管網の拡充</li> <li>●安定供給体制の確立</li> <li>●経年管対策の実施</li> <li>●掘削残土の削減</li> </ul>	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>●需要やエリア拡大に応じた導管網整備</li> <li>●供給指令センターの取り組み</li> <li>●ガス管の経年対策</li> <li>●高圧ガス輸送幹線の定期パトロール</li> <li>●緊急出動体制の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●導管工事などの作業における連携</li> <li>●大規模ガス設備の保安点検</li> <li>☒ガス漏えい定期検査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●工事現場からの掘削残土排出軽減</li> </ul>	☒(社)日本ガス協会との連携
 <b>販売・サービス</b> ●リビングエネルギー本部 ●リビング法人営業本部 ●エネルギーソリューション本部 ●広域圏営業本部 ▶P.22 ▶P.24 ▶P.26 ▶P.28 ガス・バリューチェーンを支える機能	環境性に優れた天然ガスを主原料とした都市ガスを提供し、お客さまに快適で環境に優しい生活を提案します。	<b>リビングエネルギー本部</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●マイホーム発電の普及拡大</li> <li>●ガスシステム・機器の普及拡大</li> <li>●ガス利用の安全性の向上</li> </ul> <b>リビング法人営業本部</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●マイホーム発電の普及拡大</li> <li>●ガスシステム・機器の普及拡大</li> </ul> <b>エネルギーソリューション本部</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●産業用・業務用・輸送用ガス販売量計画の達成</li> <li>●環境性の高い機器・サービスの開発・普及</li> <li>●保安・防災体制の強化</li> </ul> <b>広域圏営業本部</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●卸販売・LNG液販売・LPG販売計画の達成</li> <li>●広域支社におけるガス事業の着実な遂行</li> <li>●熱量変更支援業務の着実な遂行</li> </ul>	      	<b>お客さま満足の向上のために</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●お客さまセンターでのCS向上</li> <li>●お客さまのご意見や課題を現場で集める「ポケット版メモ」</li> <li>●メールマガジンで「声」を共有</li> <li>●CS調査を活用したPDCAサイクルと事例集の作成</li> <li>●お客さま満足の優良事例の表彰</li> </ul> <b>天然ガスの普及促進のために</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●快適で環境に優しい暮らしづくりをサポート</li> <li>●託児つき料理教室の開催などお客さまのニーズに応える</li> <li>●産業用・業務用・輸送用分野の取り組み</li> <li>●卸販売の拡大と卸先事業者との連携</li> <li>●日本最大のLNGサテライト～勝田サテライト</li> </ul> <b>高効率で安全な機器やサービスの開発・普及のための取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●快適性・先進性・環境性を兼ね備えたマイホーム発電</li> <li>●CGS導入やCO<sub>2</sub>削減を支援するエネルギーサービスの提供</li> <li>●ガス機器の保安の確保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全点検の強化</li> <li>●製品の本質安全化</li> <li>●安全機器への取り替え促進</li> <li>●CO中毒をはじめとした事故の防止</li> <li>●防災体制の整備</li> <li>●LNGローリー輸送保安体制の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●環境に優しいマイホーム発電</li> <li>●高効率ガスコンロの省エネ性</li> <li>●エコジョーズの普及</li> <li>●高効率給湯機器普及と助成金の活用</li> <li>●エネルギーリモコンの開発</li> <li>●天然ガスコージェネレーションシステムの普及</li> <li>●環境に優しいガス空調の普及</li> <li>●工業炉用高効率バーナーの普及</li> <li>●天然ガス自動車の普及促進</li> <li>●地域冷暖房の普及</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●学校教育活動支援</li> <li>●環境イベントなどへの参加</li> <li>●GHPメンテ技能オリンピックの開発</li> <li>●環境性の高い機器・サービスの開発</li> <li>●広域エリアの需要に応え他事業者との連携を強化</li> <li>●天然ガス熱量事業変更の支援</li> <li>●地域に密着した料理教室の開催</li> </ul>
 <b>技術開発</b> ●技術開発本部 ▶P.30	技術開発を通じたお客さまのよりよい暮らしと社会の持続的成長に貢献します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●再生可能エネルギーの積極的利用</li> <li>●省エネ・快適性を追求した機器の開発</li> <li>●ガス機器・インフラの安全性高度化</li> <li>●知的財産の有効な活用</li> </ul>	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>●より安全で使いやすいガス機器の開発</li> <li>●ガス機器品質向上への取り組み</li> <li>●都市ガス事業の基盤を支える技術</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンロの全口センサー化</li> <li>●ガス漏れ・火災警報器の開発</li> <li>●ガス導管およびガス供給設備の耐震性評価研究</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バイオマス利用技術の開発</li> <li>●ホロニックエネルギーシステム</li> <li>●水素社会の実現に向けて高効率SOFCシステムの開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●技術開発の成果をセミナーや技術支援で社会に還元</li> <li>●「暮・楽・創ハウス」で環境性と安全性の高い暮らしを提案</li> </ul>
 <b>情報通信</b> ●IT本部 ▶P.32	適切なITの活用を通じたオール東京ガスの価値の最大化を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害時の復旧前進基地におけるIT環境整備訓練の実施</li> <li>●バックアップセンターの運用と整備</li> <li>●情報セキュリティ技術の調査と適用可能性の検討</li> <li>●全社システムのあり方検討と適切なシステムの構築</li> </ul>	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>●環境に配慮した機器の使用</li> <li>●災害の早期復旧に向けた復旧前進基地でのIT環境整備</li> <li>●事業継続性の確保とバックアップセンターの整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「地震情報配信サービス jishin.net」によるデータ提供</li> <li>●「災害情報ステーション」によるリアルタイムの情報管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●省エネ型端末と複合機の導入</li> <li>●環境に配慮した空調機器の使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新潟県中越沖地震での復旧支援</li> </ul>



# 原料の調達

資源事業本部

## 果たすべき責任

需要変動に対応した原料確保、市場競争力の向上および収益拡大に資するLNGバリューチェーンの確立を目指します。



多様な原料調達先の確保および上流・輸送事業拡充による、安定調達強化に取り組んでいます。

資源事業本部長  
大谷 勉

資源事業本部は、2007年度に(1)多様な原料調達先の確保、(2)柔軟な調達条件の実現、(3)上流・輸送・下流事業を通じたバリューチェーンの確立などを重点課題としてあげました。

2007年度には、当社が長期契約を締結していない国からもLNGを引き取るなど、より多くの国から需要に応じて機動的かつ安定的に調達を行うことができました。また調達条件の整備については、オーストラリアのプルートプロ

ジェクトとLNG長期購入契約を締結し、さらに、バリューチェーン構築の一環として、上流事業に5%権益を取得、正式にプロジェクトに参画いたしました。

当本部は、2008年度においても、(1)多様な調達先からの安定的な原料確保、(2)期中の需要変動に対応し、柔軟に引き取りができる条件整備、(3)上流・輸送事業の拡充と海外のガス関連下流事業の展開を目指し、今後とも適切かつ安定的な原料確保に努めます。

## 複数の調達先からのLNG(液化天然ガス)購入

1969年にアラスカからのLNG調達を開始して以降、着実に伸びる需要を背景に、順調にLNG輸入量を増やしています。現在、長期契約に基づき、マレーシア、オーストラリア、ブルネイ、インドネシアなどアジア太平洋地域を中心に6カ国10プロジェクトからLNGを輸入するに至っています。

今年度はロシアのサハリンから、2010年以降にはプルートプロジェクトなどからの調達を予定し、概ね2012年過ぎまでの需要に対応するLNGを確保しています。

今後も、売・買主とのネットワークや、ニューヨーク、パリ、クアラルンプールの海外事務所を活用し、事業化検討中のLNGプロジェクトに関する情報収集を行いながら、調達先の多様化を進め安定的かつ競争力のあるLNG調達を目指します。

## 柔軟な調達条件の実現

### プルートLNGプロジェクトの契約締結

2007年8月にプルートプロジェクトと年間最大175万トンのLNGを購入する長期売買契約を締結しました。長年にわたりパートナーである売主のウッドサイド社との強固な協力関係のもと、LNGの引き取りと輸送に関して、一定範囲で引取数量の変更が柔軟にできるとともに、自社船を活用することで、調達条件に柔軟性を持たせることができました。

### 自社管理船の活用による柔軟性の確保

東京ガスは、東京エルエヌジータンカーを通じ、現在7隻のLNG船を自社保有・管理しています。これらの船団を活用し、マレーシア、オーストラリアから長期契約に基づきLNGを引き取るなど、効率的かつ柔軟な配船を実現しています。

さらに、期中における需要変動などに対して、追加調達を柔軟かつ迅



エネルギーアドバンス号

速に行えるよう、マレーシアの売主であるペトロナスグループや、ブルネイLNG、共同買主である東京電力グループ、世界的な買主であるシェルグループ、BGグループとLNG船の相互利用を目的とする契約を締結しています。

## 2007年度の目標

- 多様なエネルギー調達先の確保
- 柔軟な調達条件の実現
- 上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーンの確立

達成度



## 2008年度の課題

- 多様な原料調達先の確保
- 柔軟な調達条件の実現
- 上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーンの確立

Pick Up!

2007年度

10,874千トン

1997年度

6,004千トン

\*年間LNG受入量

## 海外での上流・輸送・下流事業



### オーストラリアでの上流事業への参加

天然ガスをコアとした総合エネルギー事業確立への取り組みの一環として、天然ガスの開発・生産・液化といった上流事業への参加を推進しています。参加を通して、長期にわたり安定的かつ競争力あるLNGの調達に役立てるとともに、油価変動による収益への影響を低減させることなどを目指しています。

すでに生産を開始しているダーウィンプロジェクトでは、2007年度300万トンを超えるLNGを生産し、当社を含め全量を日本に持ち込むなど安定的なLNG生産・供給を実現しました。

また、2007年8月にはプルートLNGプロジェクトへの参画に関して、オペレーターのウッドサイド・エナジー社と契約を締結しました。その後政府承認などの必要手続きを経て、2008年1

月に正式に契約が発効、これによって5%の上流権益を取得しました。現在は2010年度からのLNG生産開始を目指して、ガス田の開発や液化プラントの建設を進めています。

### 自社管理船による輸送事業

2007年度、当社は自社管理船3隻合計で39航海のLNG輸送を行いました。自社向けだけでなく他ガス会社向けの輸送や、船団の効果的運用によって創り出した余剰輸送力を用いて貸船などを行い、徹底したコスト管理と船団全体の効率化を図り、原料輸送費の低減につなげています。

今後も国際的にLNG市場は発展していくと考えられており、第三者向けのLNG輸送や、船の余剰能力を活用したトレーディングなどの事業も拡大したいと考えています。

### 海外における下流事業への参加

国内で培った都市ガス事業や天然ガ



ダーウィンプロジェクト

スに関わる知識・経験・技術を活用し、マレーシアにおける都市ガス事業、メキシコにおける発電事業、ブラジルにおける天然ガスパイプライン事業などの下流事業を展開しています。環境に優しい天然ガスの普及と地域のエネルギーの安定供給に貢献することで、地域社会とのパートナーシップを推進しています。

今後も国内で培った幅広い技術力を活用した海外事業を推進し、上流事業・輸送事業との効果的な組み合わせによる「LNGバリューチェーン」の確立を目指します。

## 現場発 CSRレポート



(独)石油天然ガス・金属鉱物資源機構  
メタンハイドレート研究チーム  
兼 天然ガス有効利用研究チーム

川崎 達治

## わが国の天然ガス安定供給のために、メタンハイドレートの技術開発にも貢献します

当社は、新しいエネルギー源、メタンハイドレートの開発を推進する「メタンハイドレート資源開発コンソーシアム」に参加しています。ハイドレートの探査手法の開発により、2007年に南海トラフの海底下に1.1兆m<sup>3</sup>の資源量が確認されました。そして特殊なガス生産手法の開発により、2008年にカナダの永久凍土地帯で世界初の連続ガス産出実験に成功しました。マイナス30℃の極

寒での作業は、まさに命がけ。安全な作業と生産テストの計画について、毎日のように現場のオペレーターと我々技術チーム間で議論を繰り返しました。苦勞の末、初めてハイドレートから出た天然ガスの炎を見たときの感動が忘れられません。

これからも、当社で培ったハイドレート貯蔵輸送技術で、わが国のガス事業の価値向上に貢献していきます。



# 都市ガス製造

エネルギー生産本部

## 果たすべき責任

“安定・安価・環境に優しい”都市ガス・電力エネルギーを製造し続けます。



旺盛な都市ガス需要に対しLNG気化設備の増設工事を実施。主要設備の耐震対策や発電所の大規模な定期点検も実施しました。

エネルギー生産本部長  
**前田 忠昭**

2007年度、エネルギー生産本部は、果たすべき役割と責任を十分に認識し、都市ガスの安定製造と安定した発電を、都市ガス製造3工場と1発電所にて万全な体制で遂行しました。また、旺盛な都市ガス需要に対応したLNG気化設備の増設工事も着実に実施しました。保安・防災体制の維持・強化では、3工場の主要設備の耐震対策が完了し、(株)東京ガスベイパワーでは、2003年の運転開始以来初めてとなる大規模な定期点検を実施しました。

2008年度は、都市ガスの安定製造と安定した発電をより磐石なものとするべく、いま一度、安定供給に対する現行の考え方などをあらゆる角度から見つめ直し、安定供給基盤のさらなる構築を図ります。また、原料調達多様化への対応や基地ビジネスの推進などの将来の成長・発展に向けた戦略的事業展開も推進していきます。そして、これらの施策を実現するための基盤である人材・技術力の強化も引き続き行い、急速に進む世代交代にも対処していきます。

## 都市ガスの安定製造と安定した発電

停電などの万が一のトラブルが発生した際にも、お客さまに安定的に都市ガスをお届けできるよう、都市ガス製造3工場で相互のバックアップ体制を整え、かつ信頼性の高い受電システムを配し、主要な設備を2系統化しています。

また、電力については、(株)東京ガスベイパワーにおいて、東京ガスの袖ヶ浦工場が日々のオペレーションやメンテナンス業務を受託し、発電燃料である天然ガスの供給から発電まで、当社グループ一体となった運営体制により、安定した発電を実現しています。

工場内の各設備についても信頼性の



(株)東京ガスベイパワー袖ヶ浦発電所

高い最新鋭の設備を開発・採用しています。たとえば、LNGを貯蔵する地下タンクは、万が一の場合でも地上に液漏洩の恐れがなく、地震時の安全性に優れた設計となっています。さらに経年設備対策や耐震対策なども着実にを行い、保安対策の充実による安定製造のさらなる深化を図っています。

## 熱量・燃焼性などの法定管理項目の遵守

厳密かつ安定した品質を必要とするお客さまへも対応できる高品質の都市ガスをお届けするために、日々の操業においては、熱量や燃焼性など、法律で定められた1日1回の検査はもちろんのこと、さらなる品質向上のために、自主的な常時監視に加え、精密検査を行っています。

## 製造設備の戦略的形成

2010年代の都市ガスの需要想定などを総合的に勘案し、長期的な視点で経済性も重視した製造設備の戦略的的形成を行っています。

2007年度は、扇島工場のLNG気化

器の増設工事が完了し、工場の相互バックアップ体制に資する多くの知見を得ることができました。また、袖ヶ浦工場でのLNG気化器増設(1基)および六供サテライト(群馬県前橋市)でのLNG気化器新設(3基)に着手しており、2008年度の完了を予定しています。



LNG気化器(扇島工場)

## 基地オペレーションの高質化に資する技術開発

エネルギー生産本部では、LNG基地運営に関連する技術開発やエンジニアリングを行うための組織を設置しています。そこでは、お客さまに対してより安定的に都市ガスを供給していけるよう、工場の設備を長期間かつ安全に使用していくための技術や、より効

## 2007年度の目標

- 都市ガスの安定製造・安定した発電と徹底した品質管理
- 工場における保安・防災体制の維持・強化(→p38)
- 省エネルギー・ゼロエミッションの推進(→p42)

達成度
●
●
●

## 2008年度の課題

- 安定供給基盤の再構築
- 成長・発展に向けた戦略的事業展開
- 事業基盤の要となる人材・技術力の強化

## Pick Up!

2007年度 **136億m<sup>3</sup>**

1997年度 **76億m<sup>3</sup>**

\*都市ガス製造3工場での年間都市ガス製造量(1997年度は根岸・袖ヶ浦の2工場)

果的・効率的に都市ガスの製造を行うための技術など、基地オペレーションの高質化に資する技術開発を行っています。

2007年度は、工場操業の信頼性をより向上させるために、設備の日常点検を行っているパトローラーを補助するカメラの試験などを行いました。今後は当社工場への導入を行い、一層の安定操業を実現していく予定です。

## 技能の伝承のための取り組み

これまでの長年にわたる工場での操業において得られた貴重なナレッジ(知識、技術、技能)を共有・活用し、一人ひとりの知見を深めていくことで、さらなる業績・能力の向上につなげていくナレッジマネジメントの取り組みを積極的に推進しています。

こうした取り組みにより、「よりスリムな工場運営」を図るとともに、世代交代においても確かな技能の伝承を実現しています。

## 発電事業

### 総合エネルギー事業の確立に向けて発電事業を推進

当社では、エネルギーソリューション本部を中心に、お客さまのさまざまなニーズに対する最適なエネルギー供給を目指した「総合エネルギー事業」の確立に向けて、ガス事業との相乗効果(シナジー)を最大限に追求しながら電力事業を展開しています。

電力事業の基盤整備に向けて、天然ガスを利用した発電所の建設を推進していますが、その建設にあたっては、(1)需要地に近接していること、(2)最新型の高効率コンバインドサイクル発電機を利用し、環境負荷を抑制すること、(3)当社のLNG基地周辺に立地すること、などで、電力事業としての優位性を確保していきます。

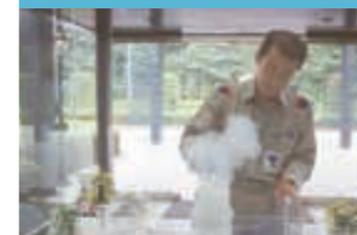
現在、東京ガスベイパワー、東京ガス横須賀パワーに続き、2008年4月に川崎天然ガス発電(出資比率当社49%、新日本石油51%)の営業運転を開始したほか、扇島パワー(同当社75%、昭和シェル石油25%)の建設も順調に進んでいます。



川崎天然ガス発電(株)川崎天然ガス発電所

また、環境経営のトップランナーとして地球温暖化防止に貢献していくため、環境負荷の小さい天然ガスの利用に加え、風力発電などの再生可能エネルギーの利用にも積極的に取り組んでいます。

## 現場発 CSRレポート



袖ヶ浦工場 総務部 総務グループ

**小林 洋次**

## 工夫を凝らしたお客さま見学会で当社グループの取り組みをご説明しています

日本で初めてのLNG専用工場として1973年に操業を開始した袖ヶ浦工場は、ブルネイ、マレーシア、オーストラリアなど各国からLNGを受け入れる世界最大級の工場です。2007年度には、入港したLNG船が、操業を開始して以来、累計で6,000隻になりました。東京ドームの約17倍の広さがある工場敷地内には、(株)東京ガスベイパワーによる10万kWクラスの発電所も設

けられています。当工場では工場の見学会も行っていません。約100分の見学時間で袖ヶ浦工場の概要説明に始まり、LNG冷熱実験や天然ガス自動車による構内見学、袖ヶ浦工場で取り組む発電事業の紹介など、盛りだくさんで工夫を凝らした内容です。東京ガスグループの業務内容をご理解いただき、より身近に感じていただけるよう取り組んでいます。



# 都市ガス供給 導管ネットワーク本部

## 果たすべき責任

お客さまに、安全かつ安定的に、安価で都市ガスをお届けします。  
また、掘削残土の削減・再利用など環境に配慮した導管工事を行います。



経年ガス管の取替工事の促進に加え、広域展開や地震対策などに応じ、さらなる保安体制の整備・強化を図りました。

導管ネットワーク本部長  
**板沢 幹雄**

導管ネットワーク本部では、環境に優しい天然ガスをより多くのお客さまにお使いいただけるよう、輸送導管網の拡充に取り組んでおります。また、天然ガスを安定的に安全に、そして安価でお届けすべく、総延長約5万kmにおよぶ導管ネットワークの維持・管理に努めています。具体的には、各種定期点検やパトロールなどを行うとともに、ガス漏れなど万が一のトラブルに備え、24時間365日の緊急出動態勢を整備しています。また、2007年7月に発生し

た新潟県中越沖地震の復旧支援にも業界の一員として、全力で取り組みました。

2008年度は、引き続き、経年ガス管の取替工事の促進に加え、年々広範になる導管ネットワークの安全を確保すべく、広域保安体制の整備に努めます。地震に対しても、従来からの防災システムの開発・整備の取り組みに加え、できるかぎり早期の復旧を実現すべく体制の充実・強化に取り組んでいきます。

## 需要やエリア拡大に応じた導管網整備

都市ガスの需要増や供給エリアの拡大に応じ、天然ガス輸送導管網の拡充に取り組んでいます。2010年度までの中期経営計画においても、既存インフラにおけるさらなる供給安定性の向上と供給基盤の強化を掲げ、導管網整備に関わる要員の育成・技能向上などに努めています。

2007年度は、天然ガス輸送導管網「新根岸幹線」と「横浜幹線Ⅱ期」のシールド工事に着工したほか、中央幹線などの建設も順調に推移しており、木更津臨海ラインは2008年度中に供用開始の予定です。

## 供給指令センターの取り組み

供給指令センターでは、首都圏の都市ガス製造・供給設備の稼働状況を24時間365日体制で集中監視・コントロールしています。独自の無線通信網により、都市ガスの製造や供給設備の稼働状況をリアルタイムで収集し、工場や高圧幹線の定期点検・メンテナンス工事などの影響を考慮しながら、都市ガスの製造量、ガバナステーションでの圧力調整、ガスホルダーの貯留・払い出しなどを的確に指示しています。

災害発生時には、情報を収集して被害程度を分析し、ガス供給停止など二次災害防止の初動措置を行います。ま

た、内閣府や東京都と連携し、センター内の専用連絡端末機で被害情報を共有し、TV会議などで迅速に対策協議を行うなど、被害の拡大防止に努めます。

## ガス管の経年対策

### ねずみ錆鉄管の取替え

安心して都市ガスをお使いいただくため、ガス導管の保安確保は東京ガスの重要な責務のひとつです。設置時期の早かったねずみ錆鉄管の点検を重点におくなど、設備の効果的な更新・改善を図っています。ガス導管を管轄する各導管ネットワークセンターでは、この優先順位を踏まえた導管の調査・点検および更新・改善などの年度実施計画を立案しそれを確実に実行しています。

広域圏営業本部が所管する6支社管内では、導管ネットワーク本部と広域圏営業本部



経年ガス管の取替え

## 2007年度の目標

- 主要導管網の拡充
- 安定供給体制の確立
- 経年管対策の実施
- 掘削残土の削減 (→ p42)

達成度



## 2008年度の課題

- 天然ガス需要増に伴うガス輸送導管網の拡充
- 保安面の一層の強化(地震防災、経年ガス管の取替工事、緊急保安体制の強化)
- 導管網の維持管理、広域保安体制の強化

Pick Up!

2007年度末

52,310 km

1997年度末

46,117 km

\*導管ネットワークの総延長

が連携して一連の業務を推進するほか、関係都市ガス会社7社においても、同様の調査・点検・更新工事などの計画を進めています。

## 白ガス管の取替え

お客さまの敷地内の白ガス管(亜鉛メッキ鋼管)は土中で腐食することがあるため、約20年が取り替えの目安とされています。当社では、所有者であるお客さまにご理解をいただいた上で、取替業務を進めており、保安上重要とされる建物では2015年度まで、それ以外の建物についても2020年度までの対応完了を目指しています。

2007年度は、保安上重要とされる建物約4,000棟での取り替えを目標に、約440名の体制で改善折衝・設計・施工管理を行い、4,195棟の取り替えを完了することができました。今後も、お客さまのご理解・ご協力をいただけるよう継続して取り替えの折衝を実施していきます。

## 高圧ガス輸送幹線の定期パトロール

高圧ガス輸送幹線は、工場から首都圏を含めた関東一円に都市ガスをお届けする、暮らしを支える大動脈です。当社は万全の体制と最新の設備により高圧ガス輸送幹線の維持管理に努めています。高圧ガス輸送幹線上を毎日定期的に巡回し、多岐にわたる点検を行う路線パトロールでは、未照会他工事(東京ガスにガス管の埋設位置の事前確認がない他企業者の工事)が行われ



幹線パトロール

ていないかを点検するとともに、路面の亀裂・陥没などガス管に影響を与える現象の発生や、ガス供給設備の整圧器やバルブからの振動や騒音などの異常の有無なども確認しています。

## 緊急出動体制の充実

当社は、24時間365日対応の緊急出動体制を維持し、万が一、ガス漏れなどが発生した際には、お客さまの生命・財産を守るため、迅速かつ適切な措置をとり、都市ガスによる事故を未然に防止するよう努めています。

2007年度は北関東圏における需要開拓など、既存の出動体制ではカバーできないエリアについて、新たな拠点の構築や、他ガス事業者にガス漏れ発生時の初動措置を委託する体制を確立することで緊急出動体制を確保し、当社の広域展開施策に寄与しました。

## 現場発 CSRレポート



緊急保安部 保安指令センター

古川 徳弥

## ガス漏れ事故からお客さまを守るため、迅速で適切な保安の確保を目指しています

私の職場である「保安指令センター」は、24時間365日交代制でお客さまや他企業者さまからの、年間約25万件(平成19年度実績)におよぶ通報に対応しています。

業務内容は、ガス漏れやガス管調査、ガス設備の撤去など、多岐にわたります。特に、「ガス臭い」という通報には、迅速に状況を把握するとともに、お客さまの安全を確保し、安心していただけるよう分かりやすい

説明を心がけています。そして、現場に最も早く到着できる車両を出動させるよう、各基地に的確な指示を出します。また、時には警察や消防への協力をお願いすることもあり、幅広い対応力が求められています。

日頃から、業務知識の習得に努め、ガス保安のプロとしての自覚を持ち、業務遂行するように努力しています。





# 販売・サービス

## 果たすべき責任

環境性に優れた天然ガスを主原料とした都市ガスを提供し、お客さまに快適で環境に優しい生活を提案します。



## リビングエネルギー本部

2007年度の目標	達成度
●マイホーム発電の普及拡大	
●ガスシステム・機器の普及拡大	
●ガス利用の安全性の向上	
2008年度の課題	
●マイホーム発電およびガス機器の普及拡大	
●ガス利用の安全性の向上	
●お客さま満足度の向上	



環境負荷の少ない天然ガスを主原料とする都市ガスを提供し、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します。

リビングエネルギー本部長 **蟹沢 俊行**

2007年度は、お客さまが安心してガス・ガス機器をご利用いただけるように、オール東京ガスをあげて安全対策に取り組むとともに、環境配慮型商品の開発・普及、それらを有効にお使いいただくための省エネルギー・エコライフ情報の提供を推進してまいりました。

2008年度は、お客さまの多様化するライフスタイルやニーズによりきめ細かく対応するために、生活価値向上に資するサービス・商品をワンストップで提供する地域エネルギー新社「東京ガスライフバル」を順次設立します。「東京ガスライフバル」を含めたオール東京ガスで、一件一件のお客さまとの密接な関係の構築、日々の仕事の質とお客さま満足度の向上を実現し、お客さまの信頼を得て、これからも安心してガスを選択していただくためのサービスを充実させてまいります。

## リビング法人営業本部

2007年度の目標	達成度
●マイホーム発電の普及拡大	
●ガスシステム・機器の普及拡大	
2008年度の課題	
●家庭用ガス開発量の拡大	
●「安心・安全・信頼」のブランド価値の向上	



住宅関係法人に対し「ガスのある快適な暮らし」を訴求することで、ガスファンのお客さまを増やす営業活動を強化してまいりました。

リビング法人営業本部長 **手塚 俊夫**

2007年度はリビング法人営業本部を新設し、環境負荷の少ない天然ガスの普及拡大に向けて、住宅や機器などを販売する法人各社様に対して、これまで以上に幅広く積極的な営業活動を推進してまいりました。

2008年度も、引き続きお客さまの多岐にわたるニーズにお応えするために、環境配慮型商品である高効率ガス給湯器「エコジョーズ」や、ご家庭での快適な給湯・暖房を実現する温水システム「TES」、マイホーム発電による家庭用コージェネレーションシステム「エコウィル」「エネファーム」など、さまざまなガスシステムや機器を組み合わせることにより、お客さまごとの最適なライフスタイルの提案に力を入れてまいります。

あわせて、高度なエンジニアリング力に支えられた高品質の設備を供給し、お客さまに安心かつ快適な暮らしを提供することで、お客さま満足と環境貢献を実現してまいります。



## エネルギーソリューション本部

2007年度の目標	達成度
●産業用・業務用・輸送用ガス販売量計画の達成	
●環境性の高い機器・サービスの開発・普及	
●保安・防災体制の強化	
2008年度の課題	
●産業用・業務用・輸送用ガス販売量計画の達成	
●環境性の高い機器・サービスの開発・普及	
●保安・防災体制の強化	



2007年度のガス販売量は約85億m<sup>3</sup>と拡大しました。最適なエネルギーソリューションの提供で地球環境の改善に貢献しています。

エネルギーソリューション本部長 **村木 茂**

エネルギーソリューションビジネスユニットは、産業用・業務用・輸送用分野のお客さまに、環境性に優れた天然ガスを中心に、電力、LNGなどの「マルチエネルギー供給」と、エネルギーシステムのベストミックスをワンストップでご提供する「エネルギーサービス」を、個々のお客さまのニーズに沿った形で提供しております。

2007年度は、多くのお客さまに当社の提案をご採用いただいた結果、ガス販売量は約85億m<sup>3</sup>まで拡大するとともに、電力・LNGも多数で採用いただき、「総合エネルギー事業」の着実な展開を推進することができました。

2008年度は、地球温暖化対策がますます重要となるなかで、当社グループが保持する高い技術力をフル活用して、環境に貢献し満足度の高いベストソリューションをお客さまにご提供できるよう取り組みます。また、エネルギー機器・システムの安全性や信頼性の強化に取り組み、お客さまの「安心・安全・信頼」への期待にも応えていきます。



## 広域圏営業本部

2007年度の目標	達成度
●卸販売・LNG液販売・LPG販売計画の達成	
●広域支社におけるガス事業の着実な遂行	
●熱量変更支援業務の着実な遂行	
2008年度の課題	
●卸販売・LNG液販売・LPG販売計画の達成	
●広域支社におけるガス事業の着実な遂行	
●熱量変更支援業務の着実な遂行	



広域支社や関係都市ガス会社を通じ、2007年度は約55万件のお客さまにガスを供給。新規導管敷設やローリー車によるLNG販売にも努めました。

広域圏営業本部長 **林 洋和**

2007年度は、関東圏および長野県・山梨県の広域支社・関係都市ガス会社において、導管供給により、約55万件のお客さまに天然ガスを供給しました。また、他都市ガス事業者様に対して導管による卸供給ならびにローリー車・内航船によるLNG液供給を行いました。

天然ガスの未普及地域においては、導管の新規敷設・ローリー車によるLNG液販売を行い、需要にお応えしました。LPG販売についても販売パートナー様各社とともにさらなる普及に取り組みました。

2008年度も引き続き、安定供給・保安の確保に努めるとともに、多様化するお客さまニーズに応えるべく、総合エネルギー事業の広域展開とガス体エネルギーの普及拡大を目指してまいります。

また、熱量変更作業の支援についても、業界全体の天然ガス導入の加速に対応すべく、継続して実施してまいります。

## お客さま満足の上昇のために

お客さまに選ばれ続けるオール東京ガスであるために、私たちは常に「お客さまがご満足いただけたか」を大切にCSの向上に努めています。

### お客さま本位のCSマインド

お客さまにご満足いただけるサービスを提供できる企業を目指す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」のなかにも明文化し、お客さま本位のCS向上に努めています。

CSマインド
<b>もっとお客さまのために</b> 私たちは、常にお客さまを仕事の中心において行動します。
<b>期待より一歩先のご満足の実現</b> 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推進体制

お客さまのニーズにすばやくお応えするために、お客さまによる客観的な評価に基づいて迅速かつ高い品質で改善を進めることが何より重要だと考えています。そのため支社・業務単位では毎月、経営幹部は年5回のCS会議を行い、お客さまの声の現状把握、業

務改善策の審議、CS施策の検討・共有化を図っています。

### お客さま満足度向上委員会

経営幹部のCS会議は、接点業務の部門長で構成される「お客さま満足度向上推進委員会」と、社長と経営会議のメンバーで構成される「お客さま満足度向上委員会」の2つを置き、前者で課題を明確化し、後者で解決に向けた審議を行っています。また、優秀な取り組みに対しては「お客さま満足度向上委員会委員長賞」にて表彰を行い、CS向上活動を奨励しています。

### 「お客さまの声」のデータベース化

お客さまセンターやインターネットにお寄せいただいた声は、担当部所へ迅速かつ的確に伝え、必要に応じて速やかに対応しています。また、これらの対応は「お客さまの声システム」にデータベース化し、分析、課題の抽出に役立てています。

### CS調査

東京ガスでは多様化するお客さまのニーズにお応えするべく、主な接点業務でお客さまに満足度を伺う「CS調査」を実施しています。開栓（ガスを開ける作業）、ガス設備安全点検、機器修理など8つの接点業務において、当社のサービスにご満足いただけているかを確認しています。

### 2007年度お客さまの声

2007年度にいただいた「お客さまの声」は5,084件。内訳は、感謝1,843件、ご不満1,749件、制度要望は1,492件です。

### 2007年度のCS推進活動

2007年度のCS推進活動は、「お客さまのニーズを的確につかむ」「お客さまのニーズにすばやくお応えするための体制強化と変革へのしくみづくり」「人材育成」の3つを柱に、下記のような取り組みを実施しました。

### お客さまセンターでのCS向上

オール東京ガスの窓口「お客さまセンター」は、3拠点で約1,000名の専門スタッフが、年間540万件を超える電話に対応しています。シフト体制の最適化や、工事・機器などの専門性に優れた受付体制の構築を心がけています。

2007年度は、「心地よい」「心がこもった」電話対応を目指し、内外機関による「お客さま目線でのモニタリング」や「対応セミナー」を実施しました。また、ITを活用して、待ち受け時間を利用した自己学習システム、マニュアルにない回答を共有する「知識の泉」などで、高品質な対応の実現を目指しています。

### お客さまのご意見や課題を現場で集める「ポケット版メモ」

全社レベルの問題を確実に吸い上げるしくみの確立を目指し、接点業務担当者が「ポケット版メモ」を携帯して現場でお客さまのご意見や課題を書きとめ、改善につなげるテストを実施しました。2008年度以降、順次展開していきます。あわせて「お客さまの声システム」も拡充し、現場の声の受付機能を強化しました。

### メールマガジンで「声」を共有

社員がお客さまの声に触れる機会を増やすため、毎週「お客さまの声のメー

ルマガジン」を作成し、役員や社員に配信しています。

### CS調査を活用したPDCAサイクルと事例集の作成

CS調査の結果は、すみやかに現場担当までフィードバックし、所属員一人ひとりの改善につなげるCS上のPDCAサイクルを実現しています。さらに、調査の結果から事例研究ツール「CSサプリメント」を作成しました。

### お客さま満足の優良事例の表彰

社内の優良事例の共有化を目的に、8～10月に「CSキャンペーン」を実施。

お客さまからいただいた「感謝の声」を部門ごとに1件エントリーし、役員・社員が投票を行いました。各部門トップの受賞者は2月に本社で公開インタビューを行い、受賞事例は冊子にまとめて配布しました。



受賞事例集  
「ありがとうの葉」と鳥原社長直筆のしおり

### 2007年度に行った業務改善

お客さまの声は各部門で、さまざまな改善活動に活用しています。2007年度は98件の業務改善を行いました。その結果は、WEBを通じてお客さまにもご報告しています。→<http://www.tokyo-gas.co.jp/cs/>

#### 改善例1 インターネットで料金試算、料金早見表の照会が可能に

**お客さまの声:** インターネットで、早見表の照会やガス料金の試算をしたい。

**改善内容:** ガス料金計算サービスのなかに「早見表ダウンロード機能」の追加、すべての家庭用選択約款の料金の計算に対応など、利便性の向上を図りました。



#### 改善例2 「ガスメーター定期取替の完了お知らせ」にガス漏れ検査の結果を掲載

**お客さまの声:** ガス漏れ検査の結果を画面でも教えてほしい。

**改善内容:** お客さまにお渡しする画面に記載していた、取り外しメーターおよび取り付けメーターの指示数に加え、ガス漏れ検査の結果についても記載するように改善。



### 現場発 CSRレポート

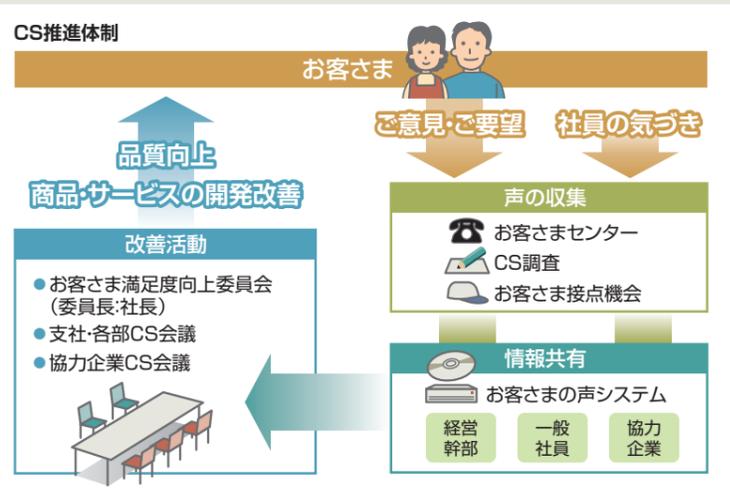


お客さまサービス部  
神奈川お客さまセンター コミュニケーター  
**小池 節子**

### お客さまの立場に立ち、ご要望をおうかがいしています

私は、ガスの開閉栓、料金、機器や工事関係など、お客さまからの幅広いお問い合わせ電話に一次受付として対応しております。神奈川エリアには横須賀・座間の基地があり、外国の方からのお問い合わせもいただきます。言葉や習慣が違うこともあり、説明をするのに苦労したこともありますが、お問い合わせ内容を的確にうかがい、専門の担当者に正確に引き継げるよう常に心がけています。

特に電話は声だけのやり取りですので、ルールやマニュアルも大切ですが、お客さまの立場に立ち、どれだけ心の通った対応ができるかが一番大切だと思っています。お客さまに対応する電話受付業務に完成型はありません。自分がお客さまなら、どうしてほしいだろうと考え、さらに心のこもった対応ができるよう、今後もプロとして自分を磨いていきたいと思っています。



## 天然ガスの普及促進のために

東京ガスは、機能性の高い多様なガス機器を社会に提案することによって、環境性に優れた天然ガスの普及を促進し、より快適でより環境に優しいお客さまの暮らしづくりのお手伝いをしています。

### 家庭用分野の取り組み

#### 快適で環境に優しい暮らしづくりをサポート

2007年度は、省エネルギー性の高い潜熱回収型給湯器「エコジョーズ」や温水を使った家庭用の本格ミストサウナ「MiSTY」、床暖房に加えて、自宅で環境に優しい都市ガスから電気とお湯の両方をつくる「マイホーム発電」(→p28)を提案させていただくことで、お客さまにより快適でより環境に優しい生活をお届けできるよう努めました。

また、個々のお客さまのガス機器に応じた料金メニューを設定し、より快適に



ミストサウナ「MiSTY」

ガス機器をご利用いただけるよう努めております。今後も、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、ガス機器や料金メニュー、サービスを充実させていきます。

※エコジョーズ 2007年度販売実績 約6.5万台。  
ミストサウナ「MiSTY」 2007年度販売実績 約1.8万台。

#### 託児つき料理教室の開催など お客さまのニーズに応える

食文化の継承や食育の推進のために、年間を通じて料理教室を開催しています。調理では最新型のガスコンロを使い、本物の炎があるガス調理のよさも体感していただいています。2007年



料理教室

度はのべ10万人のお客さまにご参加いただきました。

いくつかの料理教室では、「託児つき料理教室」を開催しています。料理教室のかたわらに臨時託児スペースを併設することで、「家族のために食生活を見直したいけれど、子どもが小さいので参加が難しい」という方々にもご参加いただけるようになりました。

今後も多くのお客さまにご参加いただけるよう、お客さまの目線に立ったコース設定の検討やイベントの開催をしていきます。

### 産業用・業務用・ 輸送用分野の取り組み

産業用分野では栃木ライン(2005年11月開通)沿線を中心に、お客さまの既存設備(炉・ボイラなど)の燃料を、天然ガスに転換していただく取り組みを推進しました。また、ガス導管が未普及の地域では、LNGローリー車を活用したLNG液販売を推進しています。

業務用分野のお客さまは、事務所、学校、病院、商業施設など多岐にわたり、そのニーズもそれぞれ異なるため、天然ガスコージェネレーションシステム(CGS→p28)やガス空調(吸収冷温水機・GHP)、厨房・給湯を、それぞれに最適なシステムにカスタマイズし



油から都市ガスへの燃料転換技術支援

てご提案しました。

輸送用分野では、ガソリン車に比べCO<sub>2</sub>やNOxの排出量が少なく環境性に優れた「天然ガス自動車(NGV)」(→p45)の普及・拡大に取り組み、運送会社・荷主企業・自治体を中心に、当社管内で累計1万2496台が導入されました。

2008年度は、さらに多くのお客さまに天然ガスをご利用いただくことを目指し、インフラの整備による広域展開の推進と技術開発・提案力の強化に取り組んでいきます。

### 卸供給分野での取り組み

#### 卸販売の拡大と卸先事業者との連携

卸販売拡大のためには、卸先事業者と当社がともに長期にわたって発展できるしくみが必要です。当社では、卸先事業者の事業エリア内の大口営業

を支援したり、卸先事業者と当社の41社で組織する「ガス・ネットワーク・コンソーシアム21(略称：ガスネット21)」の活動を通じて、さまざまな課題を共有し、課題の解決に向けて検討し対策を講じています。あわせて、さまざまな研修機会の提供や、汎用品などの共同購入によるコストダウンなど、卸先事業者のニーズにお応えするサービスメニューの拡充にも努めています。

2007年度までのこれらの活動により、一般ガス事業者向け卸販売量は導管卸が1,753百万m<sup>3</sup>、LNG卸が5万1878トンに達しました。2008年度も引き続きガスネット21の活動を推進し、卸先事業者との共存・共栄を図っていきます。



ガス・ネットワーク・コンソーシアム21

#### 日本最大のLNGサテライトへ ～勝田サテライト

当社は、茨城県ひたちなか市にある

(株)日立製作所日立事業所(勝田工場)に、LNGサテライト「勝田サテライト」を建設し、2007年7月より同構内の日立勝田発電所へ供給を開始しました。同発電所はこれまでA重油を燃料としていましたが、環境負荷低減とコスト削減を目的に、天然ガスの採用が実現しました。

勝田サテライトでのLNG取扱量は当初年間約5万トンでスタート。将来は最大で約2倍の取扱量を想定しており、これは日本最大規模となります。LNGは東京ガス袖ヶ浦工場から出荷・輸送し、気化した天然ガスは高圧(約3MPa)で送出されます。この供給方式は、既存ガス導管からの延伸が困難な地域への天然ガス普及促進策のひとつで、原料のLNGをタンクローリーで輸送、ガス製造所であるLNGサテライトで受け入れ、気化した天然ガスを導管により供給します。

「サテライト+導管」による大口ガス事業として、当社では既に2006年に総和サテライトを稼働させており、勝田サテライトはこれに次ぐ2番目の事業になります。今後さらなる天然ガスの普及促進と広域展開を目指し、供給から保安、メンテナンスまでワンストップでお客さまにお応えできるよう、サービス向上に努めていきます。

### 現場発 CSRレポート



神奈川営業企画部 マンションエンジニアリンググループ  
伊勢谷 康信

### 居住者の方々の多様なニーズにワンストップでお応えし、 安全で快適な住まいづくりをサポートします

オール東京ガスのエンジニアリング力を活かし、マンションリフォームに取り組んでいます。

2007年度は、横浜市若葉台団地の全面的な給湯設備改修工事を実施しました。実施にあたっては、理事会から参加して居住者の皆さまのライフスタイルやニーズを十分に理解させていただいた上で改修内容を提案しました。また、施工はオール東京ガスの

一員、(株)キャプティとエネスタわかばが、それぞれ共有部と占有部を担当し、長期間にわたる工事も無事完了しました。質の高い工事でガスのある快適な生活を実現したことを評価いただき、管理組合様から感謝状もいただきました。

お客さまにご満足いただける住まいづくりを目指し、今後も総力をあげ質の高いマンションリフォームを実現したいと考えております。

### 現場発 CSRレポート



勝田サテライト 副所長  
田村 利春

### 日々変わるオペレーションに 安全できめ細かな対応を心がけています

私たちは、勝田サテライト初のお客さまである(株)日立製作所日立事業所日立勝田発電所ガスタービンの燃料転換にともない2007年7月から天然ガスを高圧で供給しています。

お客さまは、常に発電効率の向上を目指していらっしゃるため、いついかなる発電量の変更にも迅速に対応できるよう、緊密な連携のもと、忠実な運転管理を心がけています。また、毎日袖ヶ浦工場から十数台のロー

リー車で輸送されるLNGは、輸送管理者との綿密な数量調整、安全確実な受け入れ作業が必要です。

私は入社以来、根岸工場勤務でしたが、このプロジェクトで直接お客さまの声を聴く貴重な機会を得て、あらためて「安心・安全・信頼」という言葉の重要性を実感しました。これからも、無事故でより低コストな天然ガスの安定供給継続に努めていきます。

## 高効率で安全な機器やサービスの開発・普及のための取り組み

東京ガスは、京都議定書目標達成計画にも盛り込まれた、天然ガスコージェネレーションシステム(CGS)\*の導入を、設備導入から運用までトータルなサービスによって推進しています。

### 快適性・先進性・環境性を かね備えたマイホーム発電

家庭用分野では、ガスエンジンCGS「エコウィル」と家庭用燃料電池CGS「エネファーム」を「マイホーム発電」と位置づけ、普及に努めています。マイホーム発電は、これまでの給湯暖房システムの快適性に加えて、家庭で発電する先進性と、エネルギーを有効利用する環境性を同時に実現できるシステムです。各種補助金の交付などを通じて、官民一体でマイホーム発電の普及に取り組んでいます。

2007年度は4,278台をご採用いただきました。

\*天然ガスコージェネレーションシステム(CGS)天然ガスを燃料としたガスタービンやガスエンジン、燃料電池システムにより発電を行い、発電時に発生する排熱を冷暖房・給湯などに有効利用するシステム。

### 高効率機器・システムの 開発と普及

空調分野では、2008年4月より年間エネルギー消費効率(AFP\*)を大幅に向上させたGHPを発売しました。高効率CGS・吸収冷温水機を組み合わせた「高効率発電・空調パッケージシステム」では、発電用ガスエンジンの排熱利用により、空調熱源機のガス消費量を約2割削減します。

地域冷暖房や病院などの蒸気をご利用いただいているお客さまにおいては、「超省エネルギー型蒸気焚きジェネリンク」により、従来に比べ15%の省エネルギーを実現します。また、優れた環境性・経済性・信頼性を備えたガス吸収冷温水機を、大阪ガス・東邦ガスとともに「グリーン機種」として選定、普及・拡大に努めています。

産業分野では、高い燃焼効率と低NOxで、最大50%の省エネルギーを実現する「リジェネレティブバーナシステム」を提案しています。これを採用した「高性能工業炉」は、CO<sub>2</sub>削

減の切り札として注目されています。2008年度も、高効率ガスシステムや、バイオマスとガスの組み合わせによる環境性の高いシステムなど、さらなるガス機器・システムの開発と普及に引き続き取り組んでいきます。

\*AFP: Annual Performance Factor 通年エネルギー消費効率。1年を通して、ある条件のもとにエアコンを使用したときの消費電力量、消費ガス量1kWあたりの冷房・暖房能力を示したもの。

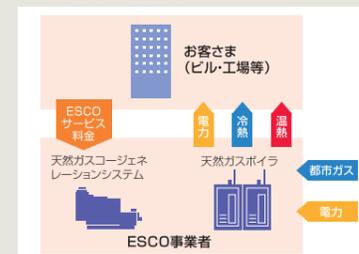
### CGS導入やCO<sub>2</sub>削減を支援する エネルギーサービスの提供

東京ガスでは、2002年度より(株)エネルギーアドバンスなどと連携し、CGS導入をはじめとした省エネルギー・CO<sub>2</sub>削減を支援する「エネルギーサービス」を提案しています。たとえば、エネルギーアドバンスが設備を所有しお客さまの初期投資や運転管理、保守業務等の負担を軽減するなど、個々のお客さまに最適な各種エネルギーサービスを提案しています。

### 省エネ効果を保証するESCO事業

設備改修などに合わせて設備全般の省エネルギーをご提案し、その省エネルギー効果を保証するESCO事業(Energy Service Company)は、これまでに9施設で採用されています。

### ESCO事業の概念図



### 地域冷暖房の普及と高効率化

地域冷暖房の普及・高効率化にも取り組んでいます。地域冷暖房とは、ひとつのプラントで冷水・蒸気・温水を一括して製造し、複数のビルに供給する集中冷暖房システムです。2007年4月、幕張地域冷暖房センターに大型高効率ガスエンジンCGSが導入され、従来の熱供給に加え、発電も行う「地域エネルギーセンター」となりました。

### 省エネ計画やデータ管理、 温暖化対策計画書作成の支援

エネルギー使用状況を調査し、最適な省エネ改修計画を提案する「省エネルギー支援プログラム」、エネルギー使用状況・設備の運転データを遠隔で自動収集・管理する「TGグリーンモニター」、省エネルギー法による定期報告書や地球温暖化対策計画書作成などをお手伝いする「TGグリーンカルテ」、

産業用分野においては「蒸気省エネルギーサービス」による省エネルギー診断・改善提案・効果検証を行っています。

### ガス機器の保安の確保

#### ガス機器の製品安全向上に向けて

2007年5月に改正された消費生活用製品安全法の施行を受け、家庭用ガス機器の修理・設置工事事業者、販売事業者として、「製品安全に関わる自主行動計画」(→p37)を制定しました。これにより、ガス機器に対する製品安全文化の醸成を目指すとともに、社会からの要請・期待に応えられるよう、安全の確保・向上に取り組んでいます。

あわせて、ホームページの「家庭用ガス機器に関する大切なお知らせ」において、ガス機器の正しい使い方、製品の不具合情報などを迅速かつ正確にお伝えしています。

#### 全口に安心センサー搭載 ますます安心・便利なコンロへ

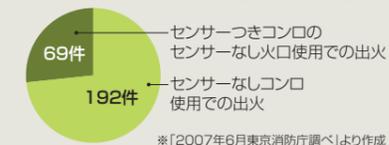
2008年3月より、当社が発売するすべてのガスコンロは全口に「立ち消え安全装置」「安心センサー」「消し忘れ消火機能」の三つの安全機能を標準装備した「Siセンサーコンロ」になりました。(卓上一口コンロおよび七輪を除く)。

当社は1987年からガスコンロ全口に「立ち消え安全装置」を標準装備し、1991年からは火口が二つ以上のガスコンロには、その一つ以上に「安心センサー(調理油過熱防止装置)」を装備し、安全性の向上を推進してきました。しかし、「安心センサー」装備のガスコンロでも、センサーがついていない火口を使った油調理による火災発生事例\*があったため、今回の全口導入により火災の撲滅に向けて万全を期すこととしました。

当社はこの「Siセンサーコンロ」をお客さまにお勧めしてまいります。また、家庭用分野以外でも、お客さまへの安全周知や、業務用厨房機器の安全装置搭載技術開発、業務用換気警報器の無償設置の促進など、さまざまな保安・防災対策に取り組んでいます。

\*平成18年、東京都内の家庭用調理油火災261件のうち、「安心センサー」つきガスコンロからの出火は69件。ただし、全件「安心センサー」なしの火口使用による出火。(出典:東京消防庁「平成19年版火災の実態」)

#### 火災事故にみるセンサーつき火口の安全性



### 現場発 CSRレポート



営業第二事業部 住設第一グループ

#### 大久保 栄

### お客さまの一生のお買い物「住宅」の設備提案に、 責任の重さと喜びを実感します

私は、住宅メーカー様へガス設備のご提案を通じて、住まいづくりのお手伝いをしています。床暖房や環境性の高いマイホーム発電などを中心に、「快適性と環境性を兼ね備えた地球にも人にも優しい住まいづくり」をお客さまに提案しています。

お客さまの一生のお買い物、「住宅」の設備選びのサポートは責任重大ですが、「ミストサウナでお風呂が楽しくなった」「リモコ

ンで環境貢献度を楽しく見ている」などの声を聞くと、責任の重さを再確認するとともに喜びを実感します。

時代の変化により、お客さまのニーズも多様化し、私たちが取り組むべきことも複雑化・高度化してきますが、お客さま視点に立ったソリューション提案と、夢と現実を兼ね備えた環境性の高い先進性のあるご提案を常に心がけたいと考えています。

### 現場発 CSRレポート



(株)エネルギーアドバンス 幕張地域冷暖房センター 操作管理C番チームリーダー

#### 福島 信由

### 「地域エネルギーシステム」の安全で最適な運転管理で 大幅な省エネルギー・CO<sub>2</sub>削減を実現しています

(株)エネルギーアドバンス「幕張地域冷暖房センター」は、1989年、幕張新都心地区61.6ha(東京ドーム約13個分)に空調・給湯用の熱を供給する地域冷暖房センターとしてスタートし、2007年4月、さらなるエネルギーの有効活用を追求するため、「熱」に加え「電気」を供給する地域エネルギーセンターへと転換を図りました。高効率ガスエンジンCGSで生産された電気をセ

ンター内外で利用し、排熱は冷暖房用の熱源として活用。さらに大幅な省エネルギー、CO<sub>2</sub>削減を実現しています。また、経験と技術力を誇るスタッフが、お客さまの需要にマッチした最適運転を24時間コントロールし、エネルギーの安定供給と環境性を高いレベルで維持しています。これからも環境に優しいエネルギー供給を通じ、快適な地域社会の実現に貢献していきます。



# 技術開発

技術開発本部

## 果たすべき責任

技術開発を通じたお客さまのよりよい暮らしと社会の持続的成長に貢献します。



全口安心センサー搭載ガスコンロを導入したほか、2008年度市場投入を目指した「エネファーム」の開発などを推進しました。

技術開発本部長  
杉山 昌樹

お客さまのよりよい暮らしと社会の持続的成長に貢献するために、「環境」と「安全」を重点項目とした技術開発を推進しています。

環境負荷低減のための技術開発として、2007年度は、今年度市場投入を目指した家庭用燃料電池「エネファーム」、高効率床暖房などの機器開発、バイオマスエネルギーシステムの実証試験などのシステム開発に取り組みました。安全の面では、全口安心センサー搭載ガスコンロの導入、ガ

スインフラの安全性維持・向上などの開発を行いました。

地球温暖化対策が急務といわれるなか、今年度も環境貢献に資する技術開発を継続的に推進します。「エネファーム」の市場投入と高い省エネ性の実証、バイオマスエネルギーを含む最適エネルギーシステムの実証試験などに積極的に取り組みます。さらにガス事業の基盤となる技術の研鑽を通じ、ガスインフラの安全性向上、警報器の高度化開発など、お客さまの安全を実現する開発にも注力します。

## より安全で使いやすい ガス機器の開発



### ガス機器品質向上への取り組み

2007年5月の「消費生活用製品安全法」改正にあわせて、より迅速な市場対応を行うことを目的に、技術開発部門内に品質について専門的に取り組む「品質技術グループ」を発足させました。ガス機器故障などお客さまからお申し出を受けて対応した情報は、この品質技術グループへも伝達され、適切にガス機器メーカーへとフィードバックし、適切な市場対応や品質改善を行っています。

また、重大なトラブル事象が発生したときには、お客さまの不安を速やかに解消するため、メーカーが実施する原因分析や影響範囲の絞り込みなどに積極的に協力するとともに、社内基準への反映を行い、ほかのメーカーへもフィードバックすることによって再発防止に努めています。このような取り組みによって得られた知見は、新たに開発されるガス機器にも反映し、高品質化に活かしています。その取り組み

みのひとつとして、省令改正に対応したタイムスタンプ機能の搭載などにより、安全性向上を実現した小型湯沸かし器を2008年4月に商品化しました。

今後も品質に対する社会の目が厳しくなるなか、お客さまに安全・安心を継続して提供するため、引き続きガス機器の品質向上に努めていきます。

### コンロの全口センサー化

ガス業界（ガスエネルギー供給者、ガス機器メーカー、ガス機器販売者）では、自主基準として、2008年4月以降に製造される家庭用のすべてのガスコンロ（卓上型一口コンロを除く）のすべての火口に「調理油加熱防止装置（安心センサー）」、「立ち消え安全装



Siセンサーコンロ

置」、「消し忘れ消火機能」を標準搭載することとし、ガスコンロの安全性はさらに向上しました。

また、この安全性の高いガスコンロを「Siセンサーコンロ」と名づけ、ガスコンロの安全性の周知・啓蒙を行っており、東京ガスでは業界に先駆けて、2008年3月よりすべてのコンロ（卓上一口コンロを除く）を「Siセンサーコンロ」としています。

### ガス漏れ・火災警報器の開発

当社では、お客さまに安全・安心にガスを使っていただくため、火災・ガス漏れ複合型警報器、住宅用火災警報器の開発にも力を入れています。2007年度は火元の火災警報器の鳴動にとまれない、無線通信によりほかの火災警報器を連動鳴動させる、無線連動型火災警報システムの発売を開始いたしました。

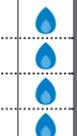


複合型警報器（左）と連動用無線器（右）

## 2007年度の目標

- 再生可能エネルギーの積極的利用（→p11）
- 省エネ・快適性を追求した機器の開発（→p44）
- ガス機器・インフラの安全性高度化
- 知的財産の有効な活用（→p68）

達成度



## 2008年度の課題

- 家庭用燃料電池「エネファーム」の市場導入
- 安全性向上機器の開発推進
- インフラ技術のさらなる深化
- 最適エネルギーシステムの開発

Pick Up!

2007年度 **100%**

\*当社発売中のコンロ（卓上一口コンロ除く）のうち、Siセンサーコンロの割合

今後も、警報器の普及に貢献していくとともに、お客さまが安全・安心にガスをご使用いただけるような新しい商品を開発していきます。

## 安全にガスをお届けするために

### 都市ガス事業の基盤を支える技術

お客さまに安全にガスをお使いいただくためには、ガスを供給している当社が、誰よりもガスのことやその供給設備についての知識を持ち、それらを反映させた開発を進めることが必要です。当社ではこのような事業基盤を支えるために不可欠な技術を「基盤技術」と称し、深化・継承を継続的に行う体制を整え、開発を推進しています。

都市ガスの流体としての挙動解析や燃焼・爆発に関わる技術、パイプラインネットワークを中心としたインフラ設備の性能を保つための材料分析や耐震性評価技術、供給ガスを高品質に

保つための分析技術などを中心に、知識を深め、製品安全を主とした技術開発の支援を行っています。また、万一の災害・事故や機器・設備トラブルなどがあつた場合に、これら専門知識を持った技術者が的確・迅速に対応し、事故・トラブルを繰り返さないよう確実に原因究明に努めるなど、事業リスクの低減にも貢献しています。

また、安全は一事業者で達成すれば良いものではなく、研究成果や安全に関する情報は積極的に発信し、全国のガス事業者の安全実現の一助となるよう活動しています。

### ガス導管およびガス供給設備の耐震性評価研究

ガスを安全にお届けするため、ガス導管およびガス供給設備の耐震性評価に関する研究開発を行っています。阪神・淡路大震災で観測された地震の動きが再現可能な「三次元震動台」を用い、大規模地震におけるさまざまなガ

ス供給設備の安全性を評価しています。この結果を、設備の耐震設計・地震対策に効果的に活用する取り組みも行っていきます。

当社だけでなく、世界のガス業界の地震防災レベルをさらに向上させるためにも、今後とも研究開発を続けていきます。



「三次元震動台」による耐震性試験

## 現場発 CSRレポート



基盤技術部 技術研究所

井川 純子

## 環境に優しい社会へつながる バイオマスエネルギーに関する取り組み

私の業務は、熱分解ガス化というバイオマスのエネルギー利用技術に関する研究です。近年、二酸化炭素排出量削減のため、また循環型社会の実現のため、バイオマスの利用への期待が高まっています。

バイオマスは熱分解ガス化によって水素や一酸化炭素、メタンなどを含む可燃性ガス（バイオガス）になります。これを燃料として利用し、ガスエンジンで電気と蒸気を取り

出すシステム、ボイラで蒸気を発生させるシステムの開発を推進するとともに、実プラントでの実証試験も行っていきます。

バイオマス利用の普及に貢献することを目指し、利用可能なバイオマス原料の多様化と、高効率なエネルギー変換を目標に研究開発を行っています。環境に優しい社会へとつながる取り組みに、大きなやりがいを感じながら、日々の研究に励んでいます。

原料の調達

都市ガス製造

都市ガス供給

販売サービス

技術開発

情報通信





## 果たすべき責任

適切なITの活用を通じたオール東京ガスの価値の最大化を目指します。



バックアップセンターの耐災害性アセスメントを実施したほか、消費エネルギー削減のために省エネ型端末を導入しました。

IT本部長  
杉山 昌樹

IT本部は、「オール東京ガスのバリューチェーンを支えるシステムの開発から運用までのサービスを、より良い品質・コスト・スピードで提供する」ことを使命としています。

2008年度は、お客さまサービス向上のため、将来の全システムやインフラのあり方、最適なシステム構築に関する検討を進めます。お客さま情報の一元管理や現場からの情報照会ツールの提供にも取り組んでいきます。

また、情報セキュリティ対策として、オール東京ガスの情報セキュリティ強化策の検討、意識向上策を推進し、業務の適切な遂行のための支援を行っていきます。

さらに、事業継続性確保を目的として稼働するシステムに関する重要度別の分類・整理・分析を行い、「データセンター」のあり方を検討します。

## 環境に配慮した機器の使用

### 省エネ型端末と複合機の導入

消費エネルギーの削減を目指して、従来タイプと比較して消費電力が最大3分の1程度少ない省エネルギー型の端末導入を進めています。手始めとして、2007年度に50台の省エネルギー型の端末を導入しました。今後、順次省エネ型端末への取り替えを行っていく予定です。

また、出力機器類の削減を目的として、プリンター・コピー・ファックスの機能を有する複合機の導入を進め、全体の出力機器類を削減しています。

### 環境に配慮した空調機器の使用

幕張データセンターは、高いエネルギー効率を持つ幕張地域冷暖房センターからの熱エネルギーを受け入れ、空調することで、環境負荷の低減に努めています。

## 災害の早期復旧に向けた復旧前進基地でのIT環境整備

災害発生で停止したガス供給を再開するためには、本支管からお客さまのもとにあるガスメーターまでの設備に損傷がないことを個別に確認していく必要があります。東京ガスでは、この作業を効率化してガス供給を早期に復旧できるよう、作業を担う復旧前進基地でのIT活用を進めています。たとえば、早期復旧に向けて被害情報、復旧情報を効率的に共有し、効果的な復旧作業を支援するしくみを整備しています。また、前進基地用IT機材を常備し、災害発生後数日で通信環境を構築できるようにしています。

昨年度は深川基地において訓練を実施しました。

### 新潟県中越沖地震での復旧支援

(社)日本ガス協会からの要請により、全国のガス事業者から救援隊を派遣して、早期復旧にあたりました。現地復旧作業の進捗を管理するためには、詳細な地図が必要となりますが、

被災地域の一部でマッピングシステムが導入されていなかったため、急遽、住宅地図の出図環境を整備し、図面を出力して現地へ送り届け、復旧作業に活用していただきました。また、浜松町本社対策本部と柏崎現地対策本部とのTV会議システムを設営、両者のコミュニケーションを図りました。

## 「地震情報配信サービス jishin.net (地震ネット)」によるデータ提供

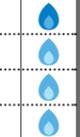
「jishin.net (地震ネット)」とは、当社が防災を目的に高密度に設置している地震センサー情報をリアルタイムに提供するサービスです。東京ガス供給区域内では、地震が発生するとイントラネットや、あらかじめ登録した当社社員・東京ガスグループ社員の携帯電話に地震情報の配信および動員要請を行い、迅速な要員招集、初動判断・措置などオール東京ガスの防災力アップに活用しています。

また、自治体や民間企業にも情報配信を行っており、要員招集や設備点検などの初動措置に活かしていただくなど、さまざまな企業の防災対策にも役立っています。

## 2007年度の目標

- 災害時の復旧前進基地におけるIT環境整備訓練の実施
- バックアップセンターの運用と整備
- 情報セキュリティ技術の調査と適用可能性の検討
- 全社システムのあり方検討と適切なシステムの構築

達成度



## 2008年度の課題

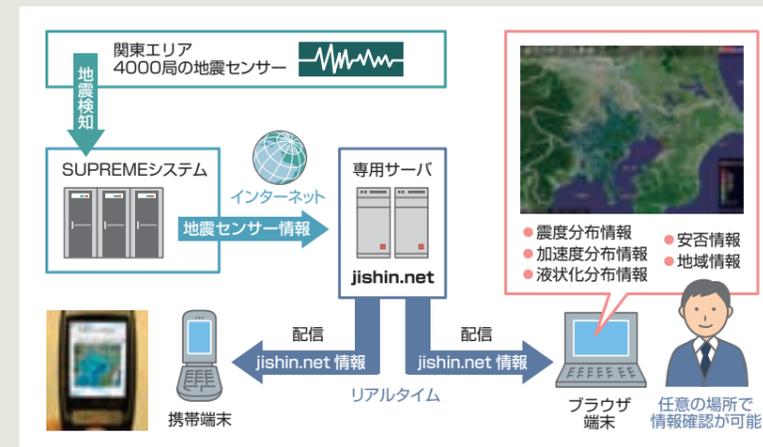
- 最適なシステムを構築するための基盤の整備
- オール東京ガスの情報セキュリティの確保
- 事業継続性確保のためのデータセンターの運用と整備

Pick Up!

2007年度 108百万回

\*ガス料金計算回数

## 「地震情報配信サービス jishin.net (地震ネット)」のしくみ



## 事業継続性の確保とバックアップセンターの整備

耐災害性に優れた堅牢なデータセンターを保有するとともに、大規模災害に備えてバックアップセンターを整備しています。バックアップセンターにはお客さま情報やガス導管工事などに関わる基幹システムを中心に予備IT機材を待機設置、重要なバックアップデータについては遠隔地へ分散保管するなど、早期復旧体制を整えています。さらに、テロを含む非常事態を想定した定期訓練を実施することで、被災時にもお客さまへの影響を最小限にとどめられるよう努力しています。

2007年度は、バックアップセンターの整備に関わる諸課題の再整理や、メインデータセンター設備(電源や通信・情報、監視制御、空調に関わる設備)に対する耐災害性アセスメントなどを実施しました。

## 「災害情報ステーション」によるリアルタイムの情報管理

災害発生時にリアルタイムに状況を把握し、統合的に情報管理するために、オール東京ガスのイントラネットにおいて「災害情報ステーション」を運用しています。災害発生時には、担当者全員が災害への対応状況・動員状況などをリアルタイムで把握し、必要対応策を確実に実施できるように「情報管理と作業進捗管理」の機能を持っています。

また、従来は紙資料として作成されていた「防災マニュアル」や過去の事例の対応状況についても、照会・確認することができ、災害時対応を再評価、見直しすることが可能となります。

## 現場発 CSRレポート



(株)ティージー情報ネットワーク 運用サービス部

浜田 尚哉

## 日々の運用保守業務の改善により安全・安心の確保と品質向上を目指しています

私たちは、オール東京ガスの業務を支えるITインフラの運用保守を行っています。オール東京ガスで利用される端末やサーバ、大型計算機の安定稼働を確保するとともに、万が一、障害が発生した際にも、ユーザー視点に立った迅速かつ適切な復旧作業を実施するよう心がけています。そのため、運用サービス部では24時間365日の体制でシステムの監視を行っています。

また、日々の運用保守業務の改善によって安全・安心の確保、品質の向上に取り組んでいます。これからも、高品質なITインフラを安定的に提供することで、オール東京ガスのお客さまサービスに、より貢献できるよう取り組んでまいります。

# Close Up! 首都圏のライフラインを守る ——東京ガスの防災対策

24時間365日、いつでも便利に安心してガスをお使いいただくために、東京ガスでは「予防」「緊急」「復旧」の3段階の地震・防災対策に取り組むとともに、万一の災害時でも、お客さまの生活への影響を最小限にとどめるよう努力しています。



## 「予防」対策

災害に備え、まず大切なのは予防措置です。ガスの製造・供給設備を強固なものにするとともに、各種安全装置を施した主要設備は、阪神・淡路大震災クラスの大地震（震度7）にも十分耐える構造となっています。

また、供給区域内に約4,000カ所の地震センサー（SIセンサー）を設置し、大きな揺れを感知すると自動的に地域のガス供給を停止します。各ご家庭には震度5程度以上の地震で自動的にガスを止める安全装置を設置しています。

地震に強い製造・供給設備や二重三重の安全装置により、被害を最小限に抑えるための「予防」をしています。

「緊急」時には、火事や爆発などの二次災害を未然に防ぐとともに、被害の少ない地域へは、ガスの供給を継続させます。

## 「緊急」対策

大規模災害発生時には、二次災害を防ぐため一部地域にガスの供給を停止する必要があります。しかし、緊急時にもお客さまにご不便のないよう、ガスの供給を続けることも大切です。

そこで供給停止地域を最小限に抑えるために、導管網をいくつかの「ブロック」に分け、被害が大きい地域と切り離してほかへの影響を最小限に抑える方法をとっています。これにより、速やかに被害を受けた地域に絞ってガス供給を停止することができます。

予 防

緊 急

復 旧

ガスの供給を停止した地域では、一日でも早い「復旧」に総力をあげて取り組みます。

## 「復旧」対策

ガスの供給を停止した地域に対しては、早急に供給を再開する必要があります。復旧作業に必要な人員や資機材、材料、行動基準などを日頃から整備するとともに、作業計画作成にはコンピューターシステムを導入し、要員の算出や規模をシミュレーションします。

また行政機関と協議し、復旧前進基地の確保を進めています。なお、東京ガスでは、首都直下型地震などを想定した独自の防災訓練（総合防災訓練）を全社員で行い、非常事態の際に的確かつ迅速に行動できるよう備えています。



訓練で指揮をとる鳥原非常事態対策本部長（鳥原社長）

## 供給指令センター

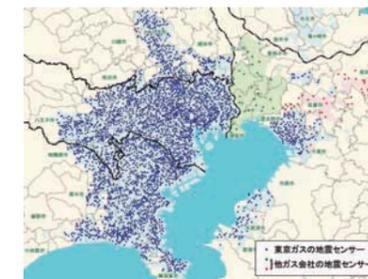
地震発生などの緊急時に防災活動の中核となるのが、ガスの製造から供給までを総合的に監視・コントロールしている「供給指令センター」です。必要に応じて遠隔操作によるガスのしゃ断や上空放散などの指令を各所に発信する重要な役割を担っています。万一の時に備えたバックアップ用の供給指令サブセンターもあります。

## 最新鋭地震防災システム「SUPREME」

供給区域内約4,000カ所の地区ガバナ（整流器）すべてに、地震センサーを設置し、大きな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しゃ断されるほか、遠隔操作によるしゃ断も可能となっています。この地震センサーは、約1km<sup>2</sup>に1基という世界でも例を見ない高密度で設置されています。

## 地震情報配信サービス「jishin.net（地震ネット）」

地震発生から数分後、SUPREMEで集約した地震センサーからの情報を配信するサービスです。当社では、社員にこの地震情報をメール配信し、迅速で的確な情報共有をしています。高精度で詳細なデータを迅速に入手でき、初動判断と対策に有効です。また、自治体や民間企業にも配信を行っており、職員の参集などの初動体制の構築、緊急対策の検討などにご活用いただいています（→p32）。



SUPREME 遠隔監視地点

## 非常時の動員体制

震度5弱以上の地震が発生した場合、東京ガス社員は休日・夜間を問わず所定場所へ出動する体制となっています。当社には「非常災害緊急対策本部」が設置され、情報収集や緊急措置など災害対策に関する一切の業務を行い、災害時の関係各所との相互応援にも努めています。

## 平常時の取り組み

当社では、全社員が参加する総合防災訓練を毎年実施するとともに、国や公共機関の実施する防災訓練にも参加しています。一方、防災対策の説明や供給指令センター、保安指令センターをご案内する「東京ガス防災・保安見学」も実施。2007年度は、過去最高となる294団体3,866名の方にご見学いただきました。また、地域社会の一員として、地域の防災フェアなどにも積極的に参加し、防災対策のPRに努めています。

## 復旧の支援に向けて

緊急時の復旧作業などに備え、関係会社や協力会社、工事会社を含めた「オール東京ガス」での連携を強化しています。また、大規模な復旧活動にあたっては、全国のガス事業者間で相互に協力する体制を整えています。

## 復旧支援システム

南関東地震などの直下型地震を想定し、コンピューターによる最先端システムにより、被害状況の予想をもとに的確な復旧計画や方法、手順などの復旧対策を立てて大地震に備えています。



## 新潟県中越沖地震復旧への取り組み

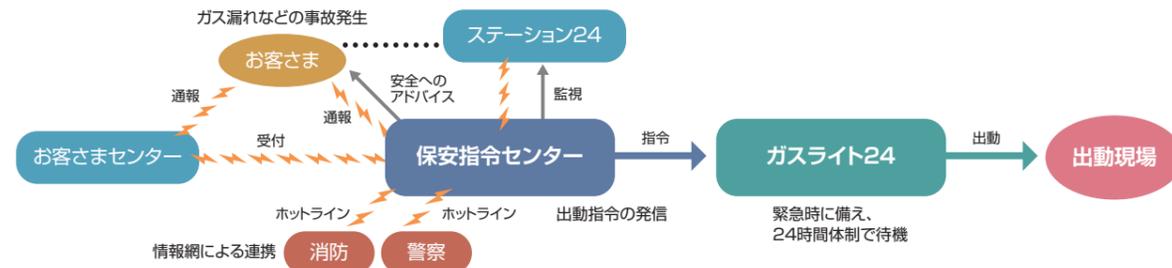
大規模な復旧活動では、（社）日本ガス協会を通じて、全国のガス事業者間で復旧に対する要員や資機材を相互に協力する体制を整えています。オール東京ガスでは、2007年7月に発生した新潟県中越沖地震の際に最大で1日あたり1,270名の応援隊を派遣。供給が停止されたお客さまに対して早急に供給を再開させるべく、ガス管の修繕や開栓などの復旧活動に一丸となって取り組みました。



## お客様の安心のために

東京ガスではガス漏れなど万が一のトラブルに備え、24時間365日の緊急出動態勢を整備しています。“毎日が防災の日”という気持ちで、日頃からガス設備の保安体制を整え、安全水準のレベルアップを図っています。

### ●東京ガスの保安体制



### 保安指令センター

東京ガスお客様センターなどにガス漏れの通報が入ると、ただちに保安指令センターに転送されます。ここで状況を確認してヒアリングして通報者へ安全へのアドバイスをするとともに、各拠点からただちに現場に急行します。また、消防や警察・自治体などの情報網を整備しています。



保安指令センター

### ガスライต์24

ガスの本支管から供給管、さらにはお客様ご自宅のガス設備におけるガス漏れなどに対応できるように設置された24時間の緊急出動拠点です。本社に指令基地を置き、供給区域内各所に緊急保安対応の専門要員を駐在させた出動拠点を配置しています。通報を受けた場合は、休日・夜間を問わず緊急出動し、迅速な対応を行います。



ガスライต์24の緊急車両

### ステーション24

お客様ご自宅のマイコンメータやビルなどの監視盤と東京ガスを電話回線で結び、24時間の安心を提供するシステム「ステーション24」で、ガス漏れやガス設備の稼働状況などを訓練と経験を積んだベテランスタッフが休むことなく24時間体制で見守っています。

また、当社ではお客様のご自宅のガスメーターとステーション24を電話回線で結び、携帯電話でガスの消し忘れを確認して監視センターから遠隔しゃ断する、「マイツォーホー」という一層の安心を保証するサービスも提供しています。

## お客様の安全のために

お客様にガス設備・機器を安心してお使いいただくために、法令に基づいてガス設備の安全点検を確実に遂行するほか、お客様や機器メーカーに安全使用に関する情報提供と啓発を行うなど、ハードとソフトの両面からさまざまな取り組みを行っています。

### 安全点検の強化

当社では、ガス事業法に基づき、すべてのお客様を対象に3年に1回ガス設備の安全点検を実施しており、ガス漏れや、給排気設備、屋内設置のガス風呂釜や湯沸器などの点検を行っています。

2007年度は安全点検要員を増員し、お客様が確実に安全点検を受けられるよう、平日17時以降や土日での点検実施を拡大するとともに、点検項目の追加や適切な情報提供を通して、安全点検の一層の強化を図ってきました。2008年度は、お客様がご使用になっているガス機器の情報収集を強化するなど、さらなる充実を図ります。

### 製品の本質安全化

ガス機器の安全性をさらに高め、お客様に安心してガスを使用いただくために、高度な安全機能を持つ機器開発、故障情報把握体制の強化、経年

機器の実態調査などを推進しています。

これまで機能上の制約から取りつけ困難だった給湯器にも対応できる新型COセンサーの開発や、使用年数に応じ保守点検時期を知らせる機器など、安全面に着目した技術開発に取り組むほか、2007年4月にはガス機器保安を技術面から強化するため、商品開発部に品質技術グループを新設し、トラブル時の原因分析や、再発防止に関わる取り組みを強化しました。

また、ガス機器の安全高度化に業界横断的に取り組むための検討機関として設立された「あんしん高度化ガス機器普及開発研究会\*」にも積極的に参画し、ガス業界全体の安全レベルの向上に努めています。

この取り組みの一環として、全ガス

コンロの火口への「安心センサー（調理油過熱防止）」と「消し忘れ消火機能」「立ち消え安全装置」の標準装備を実施し、コンロが原因の火災の根絶に向けて取り組んでまいります。

\*あんしん高度化ガス機器普及開発研究会  
ガス事業者、ガス機器メーカー、消費者代表で構成する安心して使用できるガス機器の普及・開発に取り組む研究会。

### 安全機器への取り替え促進

当社では、2007年1月から「取替促進キャンペーン」を実施し、不完全燃焼防止装置が装備されていない湯沸器・風呂釜をお持ちのお客様に対して、ダイレクトメールを発送するとともに、安全点検などを通して、可能な限り早期の安全機器への取り替えを推進してきました。これにより、キャンペーン前には29万8000台だった不安全機器が2008年3月末には21万1000台まで減少しました。今後とも、安全性向上に向けて着実な取り組みを展開してまいります。

### 機器取り替え進捗状況

給排気方式	対象機器	対象機器台数	2007年度削減台数
開放式ガス機器	小型湯沸器	37,000	17,420
半密閉式ガス機器	CF式湯沸器・風呂釜／FE式湯沸器(逆風止あり)	120,000	20,869
	FE式湯沸器(逆風止なし)／FE式風呂釜	141,000	11,582

### 東京ガス株式会社の製品安全に関する自主行動計画

(2007年11月7日制定)

当社は、東京ガスグループのブランド価値を支える「安心、安全、信頼」を日々追求するとともに、家庭用ガス機器の修理・設置工事事業者、販売事業者として、以下に示す製品安全に関する自主行動計画を定め、製品安全の確保さらには製品安全文化の定着を図る努力をしております。

#### 1. 法令の遵守

製品安全に関わる諸法令を遵守するとともに、修理・設置工事に関わる社内自主基準を策定し、製品安全の確保に努めます。

#### 2. 製品安全推進体制の構築

製品安全確保のため、社内における製品安全推進体制の充実を図ります。

#### 3. 製品事故のリスク低減

当社が把握した製品事故・トラブル事例等を製造事業者、輸入事業者に対してフィードバックすることにより、製品事故発生リスクの低減に貢献します。

#### 4. 製品事故情報の収集と伝達体制

製品事故情報を取得した時は、経営トップに迅速に伝達するとともに、社内関係部所、製造事業者、輸入事業者に対しても迅速に情報伝達します。

#### 5. 製品安全の維持・向上

お客様に対し、製品の正しい使い方の啓発、周知を行なうとともに、製品安全面でのお客様からの相談に対してもフォローを行ない、製品安全文化の定着に貢献します。

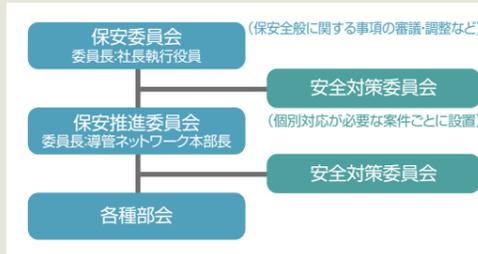
#### 6. 製造事業者、輸入事業者への協力

製造事業者、輸入事業者がリコール等により製品回収を実施する場合は、製品回収が円滑に行なわれるよう協力します。

### 安全のためのマネジメント体制

当社では、安全の確保は都市ガス事業者としての基本的使命であり、経営トップが直接関与すべき重要な問題であると認識し、マネジメント体制の整備を進めてきました。

2006年8月には、さらなる安全の確保に向けて、保安対策に関する審議・調整を行う「保安委員会(委員長:社長)」を設置するとともに、ガス事故に対して機動的な対応を図るために保安委員会の下部組織として「保安推進委員会(委員長:導管ネットワーク本部長)」を設置しました。また、常設の各種部会に加えて、個別の重大事象の対応を目的とした各種安全対策委員会を必要に応じて設置し、ガス事故に対して迅速な対応を図るしくみとしています。



## ガスを安全にお届けするために

一般のご家庭から、工場、オフィス、商業施設など、あらゆるお客さまにガスを安全にお届けするため、バリューチェーンの各過程で万全の体制を整えています。

### 製造工場における取り組み

#### 工場の経年対策の実施

東京ガスが1969年に日本で初めて根岸工場にLNGを受け入れてから39年が経過しました。長期的な都市ガスの需要に対応し、設備をさらに安全かつ長期間使用できるよう、工場の経年対策を実施しています。通常の定期点検・修理に加え、配管などの腐食管理や劣化した電気・計装設備の更新などにより安全を確保します。

#### 緊急時処置訓練の定期実施

工場では熟練した技能をもつオペレーターが24時間体制で運転・監視にあたり、保安・防災対策に万全を期しています。この体制を引き継ぎ、技能の維持・向上を図るために、社内の専門インストラクターによる教育や工場での緊急時処置訓練、消防火訓練など

各種教育・訓練を実施しています。

また、当社の子会社である発電事業者(株)東京ガスパイパワーも、緊急時訓練などを含めて東京ガスグループ一体となった運営体制をとっています。

#### 工場主要設備への耐震対策完了

地震発生時の被害を予防し最小限に抑えるために、阪神・淡路大震災規模の直下型地震を想定した耐震補強対策工事(最新の扇島工場と同等の耐震強度)を行っています。2007年度には、袖ヶ浦工場においてLPG受入設備の耐震対策を実施し、工場主要設備の耐震対策を完了しました。

### 輸送時の取り組み

#### LNGローリー輸送保安体制の整備

年々増大している天然ガス需要に対し、出荷・輸送能力のさらなる増強を

図り、輸送時の保安確保・改善に取り組んでいます。特に、LNGローリー車による天然ガスの供給については、これまでも輸送保安における教育などを図ってきたほか、事故を未然に防ぐため「誤発進防止装置」「速度自動制御装置」の搭載を推進してきました。

2007年度は、事故発生などの緊急時に迅速かつ的確な対応ができるよう、運転手を対象とした「ローリー輸送保安教育コース」を開講しました。今後も、引き続き社内外の連携を深めるとともに、緊急時の応援体制に新たな輸送会社を遠隔地拠点として取り込むなど、保安体制の強化を図ります。

#### 導管工事などの作業における連携

ガス導管工事については、事前に近隣の方々へ工事のご説明を行い、ご理解をいただいた上で実施しています。また、ガス導管付近でガス工事以外の工事が行われる際には、「ガス供給施設の保安に関する協定」に準じて工事内容の把握に努め、道路管理者主催の道路調整会議や、工事現場の立会いなどにより損傷事故を未然に防いでいます。

### 供給先での安全体制

#### CO中毒をはじめとした事故の防止

業務用・工業用の分野でも、さまざまな保安対策を推進しています。

2007年度は、ガス機器を扱うメーカーや商社などと協力して、業務用のお客さまへの安全周知や業務用厨房機器の燃焼確認を行いました。また、天然ガススタンドや当社グループなどが所有する発電所に向けても安全情報を発信し、保安の向上に努めています。

2008年度は、これらの取り組みに加え、引き続き業務用換気警報器の無償設置や、小中学校の保安対策などを行い、保安対策をさらに強化していきます。また、新たに業務用厨房機器の安全装置搭載技術の開発にも取り組んでいく予定です。

#### 防災体制の整備

当社は、阪神・淡路大震災以降、公共施設など社会的優先度の高いお客さまに対して、継続的な支援設備・支援策を検討してきましたが、2007年7月に発生した「新潟県中越沖地震」で

の災害時救援活動を振り返り、1.支援内容の転換(「煮炊き」から「お客さま設備の救済」へ)、2.支援設備の大型化(30㎡/h以上)、3.災害発生前の事前対策などの検討を進めました。

2008年度は、その検討事項を具現化する年度として、実際の支援設備を用いた支援設備教育・支援訓練を行います。また、災害発生前の事前対策として、ハウスレギュレーター(整圧器)の常設や移動式ガス発生設備の接続口設置などをお客さまへ提案し、推進していきます。

#### 大規模ガス設備の保安点検

当社では、大規模ガス設備の保安のために、内管保安センターが定期的な点検(メトロ点検)を行っています。2007年度は、建物2万棟、メーター18万6000件を対象に実施。点検予定年月から2カ月を経過しても点検報告のない設備について「点検未済アラームリスト」を発行するシステムを導入して、ガス事業法において建物区分ごとに定められている点検期間を遵守しました。

また、点検予定日の7~10日前に掲示板などの共用スペースに点検のご案内ポスターを貼付したり、予定日を事前に周知するチラシを戸別に配布するなどして、当日お客さまご不在のために点検ができないケースを極力減らすとともに、点検時にご不在だったお客さまに対しては、「不在用連絡チラシ」の投函や、帰宅後に再度お電話をさしあげて在宅の時間帯を確認するなど、お客さまのご要望に即して確実に点検を実行できるように努めています。

#### 超高層ビルの安全対策

超高層ビルの安全に対しても東京消防庁の指導指針に基づきグレードの高い安全システムを設置し、ガス配管などすべての機器に耐震設計と固定が施されています。震度5強以上の地震発生時には、各テナント・住戸に設置されたマイコンメーターがガスを止めるほか、被害が予想される場合は遠隔操作で緊急シャ断弁を止め、住棟全体へのガス供給を停止させます。

### ガスがお客さまに届くまで

東京ガスは、東京・神奈川・千葉・埼玉など首都圏を中心に、1000万件を超えるお客さまに都市ガスを供給しています。

#### 大地震にも耐える工場設備

都市ガスを製造する工場設備は、日本ガス協会の基準による材質・設計方法により耐震性を維持。超高層ビルの設計にも採用されている高度な「動的解析法」を用いて安全性の向上を図っています。

#### 製造工場

世界最大の地下タンクには約28万件の家庭が1年間に使用するガスを貯蔵できます。LNG液面が地面より低い位置にあるので、万が一タンクに亀裂が生じてもLNGが外に漏れ出すことがありません。

#### ガスを運ぶ耐震性の高いガス導管

地下の導管は地盤変動の影響を直接受けません。そこで、高・中圧導管には、強度や展延性に優れ、大きな地盤変動にも耐える「溶接接合鋼管」を使用。阪神・淡路大震災の際にも、その耐震性が確認されています。

#### 安全性も実証されているガスホルダー

ガスホルダーのタンク部分はもちろん、基礎についても地盤調査に基づいて固い地盤まで杭を打ち込んであります。阪神・淡路大震災の激震地区のガスホルダーにもまったく被害はありませんでした。

#### 損傷の少ないポリエチレン管の採用

ガス導管延長の約90%を占める低圧導管は日本ガス協会が定めた基準による設計がなされ、新設導管については、地震による損傷を最小限に抑えるため、ポリエチレン管の採用を促進しています。

#### 緊急シャ断装置を主要設備に設置

万が一の場合に備え、工場やガスホルダーなどの供給設備、地下街や高層ビルなどの大規模施設には「緊急シャ断装置」を設けてあります。

#### 原料を運ぶ



#### ガスをつくる

都市ガス製造工場

地下タンク

オープンラック式  
LNG気化器

#### ガスをお届けする

ガバナステーション  
(高圧から中圧へ)

高圧導管 中圧導管

ガスホルダー



地区ガバナ  
(中圧から低圧へ)

#### ガスをお使いいただく

お客さま

低圧導管

東京ガスグループは、天然ガスの普及などを通してお客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制に努め、同時に事業活動にともなう環境負荷低減にも積極的に取り組んでいます。

環境への取り組みについてのすべての情報はWEBでまとめてご覧いただけます。

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。

環境保全ガイドライン

当社は、2000年度に「環境方針」と「環境保全ガイドライン」を策定し、環境活動を推進してきました。2005年度には、京都議定書の発効などの環境問題への関心の高まりから「環境保全ガイドライン」を改定し、対象範囲をグループ全体に広げました。今後も継続して環境活動を推進していきます。

環境会計の公表

当社は1994年から環境投資額などを公表しています。2007年度の環境保全コストは、総額104.6億円で、前年度比24.7億円の増加でした。経済効果は、総額89.6億円で前年度比8.8億円の増加となりました。  
※環境会計の算出は(社)日本ガス協会の「都市ガス事業における環境会計の導入の手引き」に準拠しています。

環境マネジメントシステムの導入

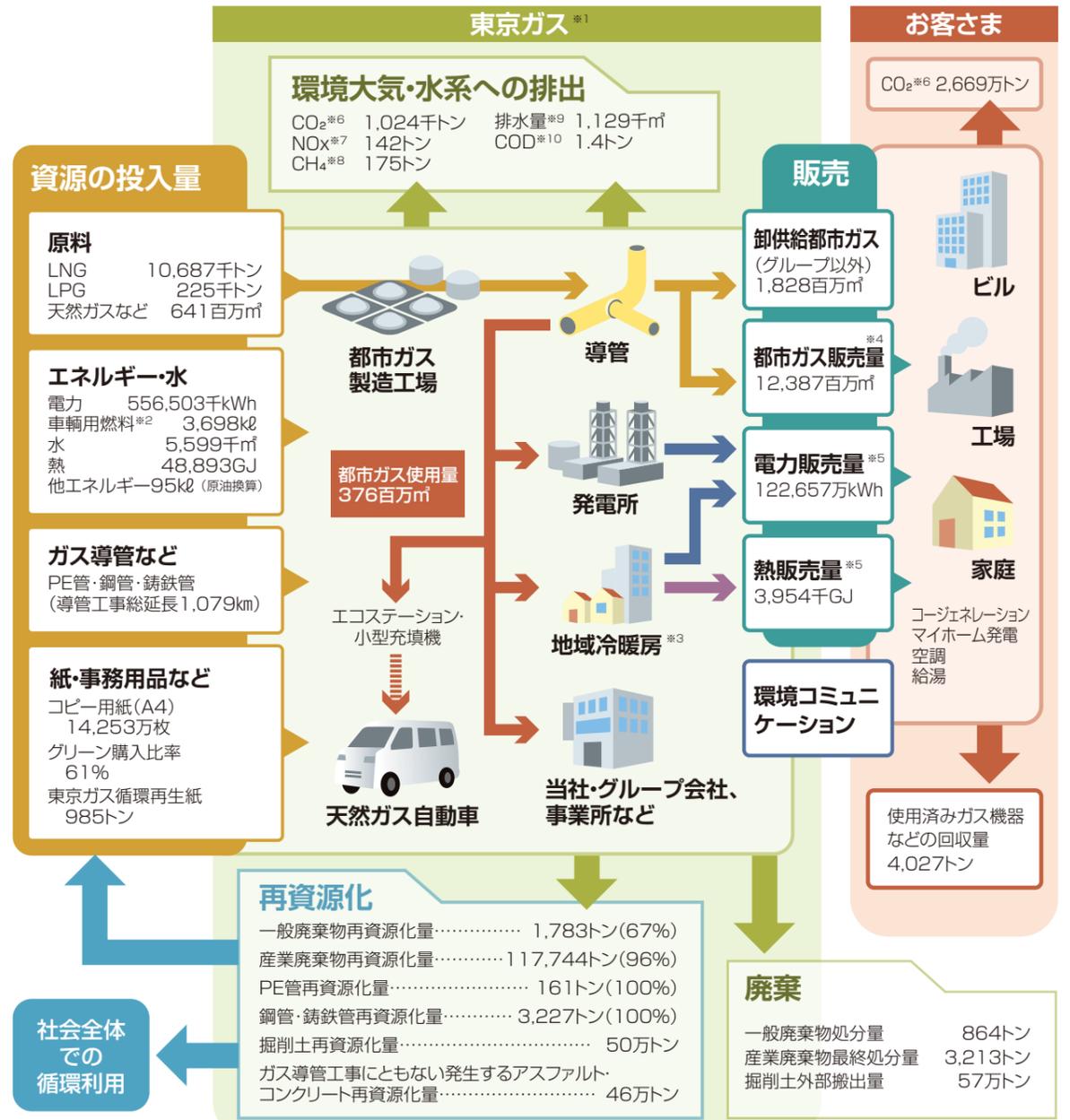
当社は、2005年3月に、全部門・全事業所においてISO14001認証を取得しました。以降、環境負荷の低減に加え、本業推進による「有益な環境側面」の伸長も環境目的・環境目標に含め、環境マネジメントシステムの改善に取り組んでいます。

環境保全ガイドライン		2007年度目標	2007年度実績	2010年度目標	
温暖化対策 ガイドライン	1 お客さま先における温暖化対策	お客さま先でのCO <sub>2</sub> 抑制量	700万トン	724万トン	800万トン
	2 事業活動における温暖化対策	都市ガス製造工場のエネルギー使用原単位	1%削減	2.5%削減*	1%削減
		地域冷暖房のエネルギー使用原単位	1%削減	0.8%削減*	1%削減
		発電所のエネルギー使用原単位	1%削減	1.3%削減*	1%削減
3 海外環境技術協力	オーストラリアにおいて植林事業に参画しています。				
資源循環の 推進ガイドライン	1 産業廃棄物分野における対策	生産工場でのゼロエミッション	4 拠点/ 10 拠点中	6 拠点/ 10 拠点中	10 拠点/ 10 拠点中
		産業廃棄物の再資源化率	91%以上	91%	91%以上
	2 紙ごみ(紙資源循環)分野における対策	オフィスにおける紙ごみ削減率(対2005年度削減率)	4%削減	10%削減	10%削減
		紙ごみの再資源化率	85%以上	90%	85%以上
	3 掘削土分野における対策	一人当たりのコピー用紙年間使用量	6,800枚	7,244枚	5,000枚
グリーン購入ガイドライン	想定搬出量に対する実搬出量(残土量)の比率	19%	18%	16%	
	電子カタログ購買のグリーン購入率	62%以上	61%	70%以上	
		電子カタログ購買導入済関係会社数	40社	41社	48社

\*5年度間の年平均削減率

東京ガスグループ 事業活動と環境フロー

2007年度の事業活動に投入された資源やエネルギー、排出された温室効果ガスや廃棄物などを物質フローのかたちで整理したものです。お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出量は2,669万トン(日本全体の約2%)、当社の事業活動における総排出量は1,064千トンでした。



\*1 東京ガス(株)と51のグループ会社を対象とする。ただし、PE管・鋼管に関わる実績は東京ガス単体のみ。  
\*2 原油換算。天然ガス自動車燃料は除く。  
\*3 当社グループ運営の地域冷暖房および小規模な熱供給事業所(地点熱供給)  
\*4 当社およびグループ会社による都市ガス販売量。グループ内使用と他ガス事業者向け供給を除く。  
\*5 グループ内使用を含む。  
\*6 温対法の省令に基づき算定。都市ガスについては当社の代表組成より算定。  
\*7 都市ガス製造工場、地域冷暖房および事務所等からの排出量。  
\*8 都市ガス製造工場、および事務所等からの排出量。  
\*9 都市ガス製造工場(排水浄化施設)、発電所および地域冷暖房からの排水量。  
\*10 都市ガス製造工場および発電所の排出量。

## 事業活動における環境対策

東京ガスでは、全社・全事業所でISO14001 認証を取得し、温暖化対策はもちろん、資源循環やグリーン購入などさまざまな環境への取り組みを、グループをあげて進めています。

### 製造工場における取り組み

#### 省エネルギーの推進

工場では、都市ガス製造工程での使用エネルギーを原料の総エネルギーの1%以下に抑えているほか、エネルギー使用原単位を中長期的に年平均1%以上削減する目標を達成しています。また、LNGが持つマイナス162℃の冷熱エネルギーを冷熱発電や液体酸素製造などに有効利用しています。

#### ゼロエミッションの推進

東京ガスは、2010年度にオール東京ガスでのゼロエミッション<sup>※</sup>達成を目標にしています。2007年度、当社が排出事業者となる産業廃棄物についてゼロエミッションを達成しました。すでに協力会社の廃棄分についても検討を重ね、2008年度でのLNG工場におけるゼロエミッション達成を目指しています。  
※ゼロエミッションの定義は、「年間実績として最終処分率1%未満」。

#### ISO14001 認証取得

根岸・袖ヶ浦工場は、1997年3月に製造工場におけるゼロエミッション

	06年度実績	07年度目標	07年度実績	08年度目標	09年度目標	10年度目標
達成事業所数	5	4	6	9	9	10
対象事業所数	11	10	10	10	10	10

ガス製造量あたりの産業廃棄物発生量の推移<sup>※1</sup>



都市ガス製造工場としては日本で初めてISO14001の認証を取得、扇島工場も2000年1月に同認証を取得しました。3工場では環境マネジメントシステム(EMS)の運用体制を整え、省エネルギー・省資源の推進、CO<sub>2</sub>・NO<sub>x</sub>などの排出抑制、廃棄物発生量の低減・再資源化に取り組んでいます。2005年度からは3工場のEMSを全社EMSに統合し、発電所においても全社EMSに準じた取り組みを実施しています。

#### 緑化など工場周辺環境への配慮

工場排水については、基準に基づいた処理を行い、適正に管理をしています。また、工場内の緑化を積極的に進めており、緑化率は、各自治体が定める緑化条例・緑化協定を上回る15～23%となっています。

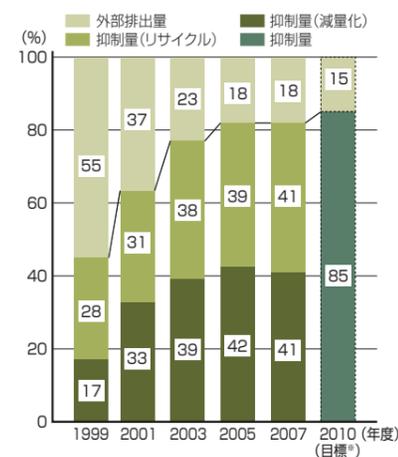
### 供給分野における取り組み

#### 工事現場からの掘削残土排出削減

ガス導管工事で発生する掘削残土の削減に努めており、2010年度までに

残土の排出量を15%まで削減するという目標を設定しています。2007年度は、小幅浅層掘削や非開削工法の採用による発生量削減、残土の再利用、改良土の利用などにより、約18%を達成しました。

掘削残土の抑制量



集計対象は東京ガス(株)(広域圏各支社除く)  
※関係都市ガス会社を含めた掘削土分野のガイドライン(→p40)では、掘削土にアスファルト・コンクリート塊を含め16%に削減することを目標

#### 工事技術における環境対策

産業廃棄物を大幅削減する工事技術の開発などに取り組んでいます。

小型再生装置「かいふく君」は、道路掘削で出るアスファルト廃材を現場で再生し、廃材発生量や搬入出車両からのCO<sub>2</sub>排出量を抑制しました。採掘箇所に使う仮埋戻し材料「ECOボール」は、土砂廃材を大幅に削減します。簡易白線引き工具「速線力」は、工事工程の短縮化によって工事回数を減らしCO<sub>2</sub>排出抑制に役立っています。

#### 廃ガス管のリサイクル

ガス導管の埋設工事で発生する廃ガス管のリサイクルは1994年に取り組みを開始、2007年度も再資源化率100%を達成しています。再生したガス管はボールペンや手提げ袋などに再生され社内で使用しています。

### 発電所における取り組み

天然ガスを燃料として、高効率で環境負荷の少ない発電事業を行っています。現在、当社グループで運営する3カ所の天然ガス発電所では、下水処理水の利用など、発電所運営時における環境負荷低減も進めています。また、発電時にCO<sub>2</sub>を排出しない再生可能エネルギーにも着目し、風力発電などにも積極的に取り組んでいます。



袖ヶ浦工場 風力発電

### 地域冷暖房における取り組み

当社グループでは、36カ所の地域冷暖房(小規模熱供給事業所も含む)を運営しています。天然ガスコージェ



幕張地域冷暖房センター

ネレーションシステムや吸収式冷凍機、ボイラなどを活用して蒸気や冷水などを製造し、一定地域内に供給しています。また、幕張地域冷暖房センターでの高効率大型ガスコージェネレーションシステム、電動ターボ冷凍機、ボイラ、吸収式冷凍機などの組み合わせといった高効率設備への改造にも取り組んでいます。

### 事務所における取り組み

#### 東京ガス循環再生紙

社内の使用済み文書を集めて印刷用紙に再生する「東京ガス循環再生紙」の取り組みを2003年度から始めました。既存の古紙流通のしくみを活用した国内初の試みで、2007年度はカタログやCSR報告書などの印刷物で、総量985トンを活用しました。

#### 使用済み用紙のリサイクル「循環再生紙」



#### 制服のリサイクル

難燃性のため産業廃棄物扱いになっていた当社の制服を、その特性を活かして車の内装材に再利用しています。2005年度から本格稼働し、2006年からは関連会社にも導入、2007年度は3,380着の制服が再利用されました。今後は、オール東京ガスへと拡大を図っていきます。

#### 大型温度計つきポスターの配布

職場の温度設定がひとめで分かる大型温度計のついたポスターを作成し、オール東京ガスやお客さまに配布して意識啓発を行っています。



メーカーに搬入された使用済み制服

大型温度計つきポスター

#### エコドライブの推進

アイドリングストップなどのエコドライブ情報をイントラなどで社員に提供しています。また埼玉地域の事業所を中心にエコドライブに積極的に取り組んだ結果、エコドライブ講習の前後の自動車の燃費を比較すると10%以上も向上していることが分かりました。

#### 屋上緑化

屋上緑化を推進して地域の環境保全を図るとともに、お客さまや地域社会とのコミュニケーション、パートナーシップの構築にも積極的に活用しています。「環境エネルギー館」ではビオトープも設置して環境教育や生き物調査もしています。



がすてなーに ガスの科学館 東京都江東区



環境エネルギー館 横浜市鶴見区



中原ビル 川崎市中原区

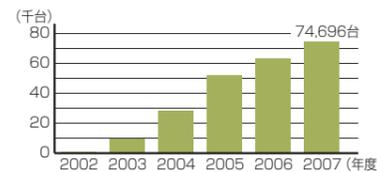
## お客さま先での環境対策

地球温暖化や大気汚染の防止に貢献するため、環境性に優れた天然ガスのお客さまへの普及に努めています。また、高効率機器やシステムの導入・省エネルギーサービスの提案とともに、CO<sub>2</sub>排出量の少ない天然ガス自動車の普及も推進しています。

### 家庭用高効率機器の普及に向けて

**環境に優しいマイホーム発電**(→p28)  
マイホーム発電は、家庭において都市ガスを用いて発電し、電力需要の一部をまかなうとともに、発電ともなって発生した排熱を給湯に利用する「家庭用コージェネレーションシステム」です。エネルギーを無駄なく使うことができるため、環境性・省エネ性に優れています。家庭用燃料電池「エネファーム」の場合、従来のシステムと比べ、CO<sub>2</sub>排出量を45%、一次エネルギー消費量は31%削減することができます。

**高効率給湯機器普及と助成金の活用**  
新エネルギー・産業技術総合開発機構(NEDO)の「エネルギー供給事業者主導型総合省エネルギー連携推進事業」を活用し、高効率給湯器などの導入促進を図っています。2007年度は、宇都宮市、大田区、横須賀市の3自治



体と連携し、高効率給湯器である「エコジョーズ(→p11)」「エコウィル(→p28)」を合計314台導入いたしました。またその他6自治体においても、導入を促進するためにイベント開催などの取り組みを推進いたしました。

### 高効率ガスコンロの省エネ性

東京ガスは厨房分野においても、炎の広がりを抑える高効率バーナを搭載するとともに、鍋底とバーナの距離を近づけあふれる熱を少なくすることによって、機器熱効率を従来に比べ11%向上させた「高効率ガスコンロ」を採用し、普及を進めています。

### 省エネ効果が表示できる「エネルギーリモン」

当社では、給湯器で使用したガス・水道の使用量・使用状況が表示できる「エネルギーリモン」を開発・販売しています。使用量の金額換算や節約目標の設定をしたり、分かりやすいグラフにして表示できるため、ご家庭でも省エネ・省CO<sub>2</sub>に向けた目標管理を手軽に行える新しい技術です。また電力量表示つきエネルギーリモンでは、ご家庭全体の電力量の表示も可能です。

エネルギーリモンは、(財)省エネルギーセンターの「省エネナビ」にも登録承認されており、リモン上で省エネヒントを表示し、お客さまの省エネ行動をサポートすることができます。

### 民生用・産業用分野での取り組み

**天然ガスコージェネレーションの普及**  
家庭用の「マイホーム発電」と同様、発電と同時に得られる熱を有効に利用する「天然ガスコージェネレーションシステム」は、業務用・産業用分野においても省エネ・省CO<sub>2</sub>に大きく貢献することから、すでに当社管内で1,616千kW(2007年度末時点)が稼働しています。技術開発の成果により、新型ガスエンジンの発電効率は40%を超えるものが主流になるなど、高効率化が進んでいることから、より幅広い用途での導入が期待されています。

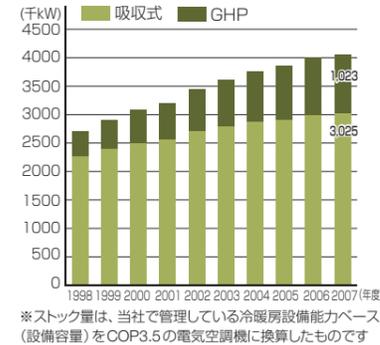
天然ガスコージェネレーションシステムの普及状況



### 環境に優しいガス空調の普及

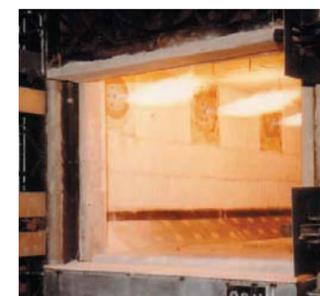
電気の消費量が電気式の約10分の1の「GHP(ガスヒートポンプ)」や、ノンフロン「吸収式空調システム」などのガス空調は、環境負荷低減・省コスト・電力の負荷平準化を実現するシステムとして普及が進んでいます。近年では、発電機能を追加したGHPや、コージェネレーションの排熱を有効利用する吸収式空調システムなど、機器・システムのさらなる高効率化が進んでいます。

ガス空調の普及状況



### 工業炉用高効率バーナーの普及

産業用分野では、化石燃料のなかで最もCO<sub>2</sub>排出量が少ない天然ガスへの燃料転換とともに、高効率機器の導入を進めています。特に「リジェネレイティブバーナシステム」は、極めて高い燃焼効率と低NOxを両立させ、最大で50%の省エネルギーを実現できるため、工業炉分野のCO<sub>2</sub>削減対策の切り札として注目されています。



リジェネレイティブバーナシステム

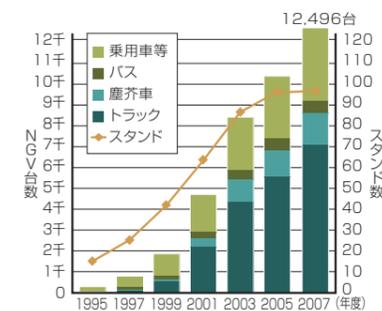
### 輸送用分野での取り組み

#### 天然ガス自動車の普及促進

当社は、黒煙・SOxを排出せず、CO<sub>2</sub>排出量も少ない「天然ガス自動車(NGV)」の普及を推進しています。NGVは着実に普及が進んでおり、2008年3月現在、全国で3万4000台以上のNGVが導入されています。

当社管内では、2007年度に、トラック、コミュニティバスなど新たに847台のNGVが普及し、その結果約35トン/年のNOx削減効果がありました(当社試算)。2008年3月現在、当社管内のNGV普及台数は1万2496台、スタンドは98カ所となりました。

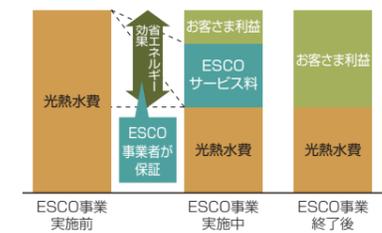
天然ガス自動車とスタンドの普及状況(当社管内)



### エネルギーサービスにおける取り組み

「ESCO事業」や「省エネルギー支援プログラム」、「TGグリーンモニター」など(→p29)、お客さまのビル・施設での省エネルギー、省CO<sub>2</sub>をサポートする各種エネルギーサービスを提案しています。

ESCO事業による光熱水費の削減効果

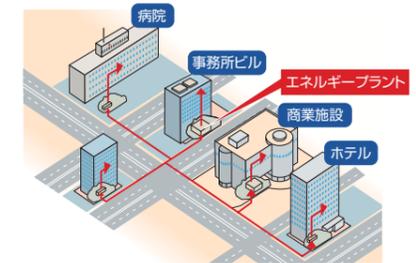


### エネルギーの面的・ネットワーク的利用システムの実現

#### 地域冷暖房の普及

当社は、35年以上前から天然ガスを利用した地域冷暖房事業を推進しています。幕張地域冷暖房センターでは、従来の熱供給だけでなく、発電・熱供給を行う「地域エネルギーセンター」として、地域全体での省エネルギー・省CO<sub>2</sub>を進めています(→p29)。

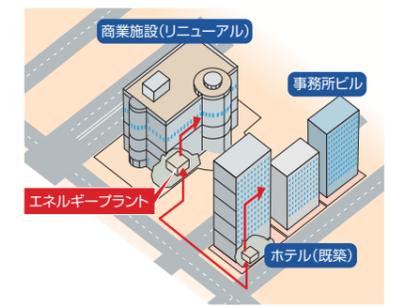
地域冷暖房の概念図



#### 施設・建物間でのエネルギーの融通

地域冷暖房に比べて小規模なエリアで、近接する建物所有者が協力してエネルギーの融通や共同利用を図る取り組みも始まっています。コージェネレーションシステムからの排熱の有効利用、エネルギー需要が少ない時間帯における効率的な運転など、自治体やビルオーナーと連携を図りながら検討を進めています。横浜市では、新横浜地区3施設の省エネルギー改修でESCO方式が採用され、エネルギーの面的利用が実現しました。

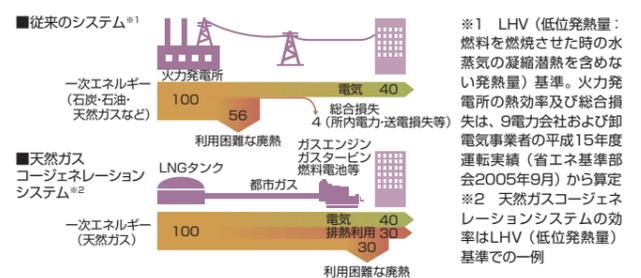
エネルギーの面的利用の概念図



### 高効率機器の出荷が植林を支援

「ブルー&グリーンプロジェクト」は、「エコジョーズ」や「エコウィル」などの出荷台数に合わせて、熱帯林造成基金の森林造成事業に協力する(財)ベターリビング主催のプロジェクトで、当社をはじめ多くのガス会社が協力しています。ガス給湯・暖房機100万台の普及と100万本の植樹活動が目標で、CO<sub>2</sub>の削減効果は91.5km<sup>2</sup>(東京ドーム2,000個分)の森林をつくるのと同じです。

天然ガスコージェネレーションシステムによるエネルギーの有効活用



## 環境コミュニケーション

日々の暮らしやさまざまな機会を利用して、地球温暖化や省エネルギーに関する情報を伝えています。また、自然を守り、自然と人をつなぐ活動を実践し支援しています。

### エコライフや省エネルギーなど、ライフスタイルの提案

さまざまな機会を利用した情報提供小冊子の発行…「エコな暮らしでHAPPYに。」を合言葉に、心地よく暮らしながら省エネ生活をおくる方法、具体的な省エネ行動や省エネ機器の選び方などを冊子でご提案しています。



小冊子を配布し、省エネ生活を提案(3万部)

検針票…月1回配られる検針票に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。また、裏面にはガスの賢い利用方法なども掲載しています。

省エネ講演会やワークショップの開催…省エネに関する講演会や、省エネ行動によるCO<sub>2</sub>の削減量を分かりやすく伝えるワークショップ「省エネ回転寿司」などのイベントを開催しています。

### 「ライフスタイルフォーラム」で温暖化対策をアピール

ライフスタイルフォーラムは、市民とさまざまな団体が連携し、温暖化対策を効果的に展開する運動として、2000年に始まりました。私たちの暮らしや未来について考えるフォーラムやワークショップ、展示などを通して、ライフスタイルの見直しを提案しています。当社は初回から参加しており、2007年度は当社イベントとして、どんぐりを

使ったクラフトプログラム、NPO法人新宿環境活動ネットとともに「戦え！新宿エコレンジャー〜エコ・クッキングで地球を救え〜」を開催しました。

### エコ・クッキングの推進

#### 環境に優しい食生活の提案

当社では1995年より、買い物から料理、片づけまでの一連の流れを通して環境に配慮した食生活を提案する「エコ・クッキング」を推進しています。

料理教室を中心に、親子講座や学校への出張授業、行政、民間団体などと連携した環境イベントでのデモンストレーションなどの活動が認められ、エコ・クッキングは「平成16年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰」を受賞しました。近年では、家庭で取り組める温暖化対策として、企業の枠を超えて全国的に広がるパートナーシップ型の活動へ発展しています。当社でも2006年度にエコ・クッキング事務局を設立し、指導者養成など全国規模での普及を視野に活動を推進しています。

#### エコ・クッキング講座開催状況

年度	2003	2004	2005	2006	2007
回数	488	741	898	1,123	1,781
人数	15,400	21,100	27,400	31,100	52,600



エコ・クッキング講座

### 地域社会の環境活動を支援

#### 「東京ガス環境おうえん基金」設立 環境保全活動に1000万円の支援

2007年12月にお客さま1000万件達成記念事業として、地域社会に感謝の意を表すとともに、持続可能な社会実現に貢献することを目的に「東京ガス環境おうえん基金」を設立しました。(財)日本環境協会に基金の原資を寄付し、同協会を通じて助成金交付を行うことで、当社グループがガスを供給する都県で継続的に環境保全活動に取り組む非営利の民間団体を支援します。2008年度は、82団体から応募があり、有識者を含む選考委員会で厳正な審査を行った結果、助成先13団体(助成総額1000万円)を決定しました。

### パートナーの声

ライフスタイルフォーラム 実行委員としての東京ガス 全国地球温暖化防止活動推進センター(JCCCA) 宮腰 義仁 様



ライフスタイルフォーラムは、国民への地球温暖化問題の普及啓発がねらいです。さまざまな団体がセミナーやイベントの開催、出展/出店などを行うフォーラムで、毎年11月に新宿御苑で開催しています。NGO、労働組合、生協、企業からなる実行委員会と環境省が協力して行っており、JCCCAは事務局としてサポートをしています。

東京ガスには、2000年の第1回から自社企画の具体的な運営のみならず、実行委員として、全体の運営にも積極的に協力いただいています。事務局として、今後も幅広い主体の連携を促進させる役割を期待しています。

### 各国の優れた環境映像を紹介する「地球環境映像祭」に協賛

1992年より開催されているアジア初の国際環境映像祭「EARTH VISION 地球環境映像祭」に、当社は第1回から特別協賛しています。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、優れた作品を選出し上映しています。

第16回を迎えた2007年度は179の応募作品があり、「環境映像部門」で12作品、「子どものための環境映像部門」で9作品が入賞しました。さらに、行政や市民団体などと「EARTH VISION 特別上映会」を開催し地球環境を考える場を提供したり、過去の上映作品を収めた環境教育DVDを制作し小中学校へ配布するなど、受賞作品は環境教育にも活用されています。



第16回地球環境映像祭受賞作品 「世界山山紀行 中国・雲南 竹とともに生きる」

### JR東日本と共催で「ガス&レールウェイ」を開催

2008年4月、上野駅において、JR東日本と共同で環境への取り組みを紹介する展示を行いました。天然ガスや鉄道の利用がCO<sub>2</sub>の排出抑制につながることや、両社の燃料電池技術、省エネルギーやリサイクルなどの取り組みを紹介し、さらに環境省、全国地球温暖化防止活動推進センター・ストップおんだん館、台東区、台東ケーブルテレビのご協力で、地球温暖化問題や台東区の天然ガス循環バスについても紹介しました。



ガス&レールウェイ

### 自然と人をつなぐ活動

#### 「長野・東京ガスの森」で、森林保全活動や生物調査を実施

長野県御代田町にある「長野・東京ガスの森」は、194ヘクタールの豊かな自然が残る森です。当社は2005年より、この森を地元森林組合と協働した森林保全活動や、参加型森づくりなど環境教育の場として活用しています。

2007年度には、この森に生息する哺乳類の種類と森を利用する季節や場所の傾向について調査を行い、ニホンジカなど16種類の哺乳類の生息を確認しました。レッドデータリスト記載種は確認されず、生息が予想されるヤマメも今回は確認されませんでした。



センサーカメラで撮影されたテン

#### 広葉樹の森を育てる「どんぐりプロジェクト」に218人が参加

NPO法人「どんぐりの会」などの協力を得て、森林での草刈り、間伐、苗畑整備などの自然体験活動を組み合わせた「どんぐりスクール」を1993年から継続的に実施しています。私たちの暮らしと森との関わりを学ぶことで、一人ひとりのエコ活動につながることを

目的とした体験型の環境教育活動です。毎回当社ホームページや各種媒体を通じて広く一般の方の参加を呼びかけ、2007年度は218人の方々が活動に参加しています。



どんぐりプロジェクト

### パートナーの声

「東京ガスの森」を、地球温暖化解決のモデル提示の場に

NPO法人どんぐりの会 佃 正壽 様



近年の地球温暖化に対する関心の高まりは、エネルギー利用のバランスを考え直す上で、とてもいいきっかけとなっています。その地球温暖化という課題の解決へ向けて、森林の持つ機能はますます重要性を増すことでしょう。東京ガスという企業が194haという広大な森林を自ら所有したことは、その解決のためのモデルを提示する場を得ることができた、ということでもあります。すでに「どんぐりプロジェクト」では、多くの人にこの森の魅力とその大切さを知ってもらうことができました。これからも実際に森林を育てながら、その利活用を図る試みをさらに進めることで、この森が人と森林、ひいては自然とのあり方を考えるモデル林として発信する力を持つことになると思います。



# 地域とはぐくむ子どもたちの未来 ——東京ガスの食育

料理教室や食育の授業、指導者向け食育セミナーなど  
次世代の子どもたちの「食の自立」を地域社会とともに支援しています。

## 子どもが主役の料理教室 「キッズ イン ザ キッチン」

「キッズ イン ザ キッチン」は、東京ガスが1992年から開催している子どものための料理教室です。当時は「中食」「孤食」といった現象が目立ち始めたところで、家庭での調理の機会が失われつつありました。そこで、家庭の台所の「火」をお預かりする企業として、子どもたちに小さなころから調理に親しみ、食の楽しさ・大切さを実感してもらおうと、調理を通じた食育活動を始めたのです。

「キッズ イン ザ キッチン」では、子どもたちが主役となって、身支度から下ごしらえ、調理、食事、後片づけまで料理のすべてを体験します。包丁やガスコンロを安全に使うための説明を聞く子どもたちの表情は真剣そのもの。慣れない手つきで一瞬懸命食材を切り、ガスコンロの火加減を確認します。「もういいんじゃない?」「いいにおいがしてきたよ!」生き生きとした子どもたちの表情からは、自分の食事を自



分で用意することの楽しさ、達成感が伝わってきます。

2005年に食育基本法が制定されたことで、食への関心は近年ますます高まっています。2007年度は24教室で、前年度を大きく上回る1万5000人以上の方々にご参加いただきました。さらに今年度は、当社の環境への取り組み「エコ・クッキング」とも連動させ、調理を通じて食育とエコを伝

えていくことを考えています。

## 地方自治体や学校と連携した食育活動

地域の取り組みとしては2006年度より、地方自治体や学校で食育を指導する方々を対象に、指導者向け食育セミナーも開催しています。内容は、最新の食育情報と当社の食育ツールの紹介、キッチンランドでの調理実習など



「キッズ イン ザ キッチン」では、子どもたちの「食の自立」に加え「五感」を育てる味覚教室や、家族で食を楽しむキャンプなども開催しています。

で、約30回開催しました。

地域での食育活動には、当社の各支店が積極的に取り組んでいます。たとえば、「食」情報センターと中央支店は、渋谷区教育委員会と協力して「親子で楽しく朝ごはん」プロジェクトを実施。渋谷区内の小学校3校で講義と親子の調理実習を行いました。

川崎支店では、食育基本法制定以前から川崎市が行っていた食への取り組みについて、エコ・クッキングの出張授業などを含め、さまざまな形でサポートをしてきました。そうした経緯から、市の食育推進会議に川崎支店も

参加し、食育推進計画策定にご協力しました。2008年度は推進計画に基づき、食育イベントのサポートや学校での食育授業支援、食育リーダー養成研修などに取り組みます。

千葉支店では、千葉県より依頼を受けて、学校の食育関係者向けセミナーの開催、食育情報の提供などを行っています。さらに2008年度は県内で食育活動を行う各企業の連携・組織づくりのお手伝いにも力を入れていきます。千葉県は豊富な農産物・海産物に恵まれ、「千産千消(地産地消)」を謳っています。千葉支店では、こうし

た豊富な食材を生かしたオリジナルメニューの開発も企画しています。



川崎市で開かれた指導者養成セミナー

東京ガスの「炎の食情報サイト」もご覧ください <http://home.tokyo-gas.co.jp/shoku/>

## 東京ガスの食育

キッズ イン ザ キッチン	子どもを対象とした料理教室
わくわくクッキング	WEBを通じた調理実習用教材の提供
指導者向け食育セミナーの開催	講演+調理実習セミナーを開催
食育ファミリーキャンプ	食材の収穫から料理まで家族で楽しむイベント
食育イベントへの出展・参加	さまざまな食育イベントにブースを出展

## オリジナル教材 「ミスター Gシェフ」

小学校の授業で使える副読本「ミスター Gシェフ」シリーズを制作しました。調理の基本と授業ですぐ使えるレシピ、五感を使った食育授業などをワークシートとともにまとめたもので、教育現場で活用されています。



## 関係者の声

### 五感を使った「炎の調理」で「生きる力」を養ってほしい

リビングマーケティング部  
リビングPRグループ  
「食」情報センター

小西 雅子



食育は、栄養や食の安全、農業体験、礼儀作法までを含むとても幅広い分野である「調理」に特化した取り組みを行っています。

私たちが大事にしているのは「五感の育成」。すなわち、料理の本当のおいしさが分かる感性を養うことです。電子レンジで温めただけの料理

にはぜひガスの炎で調理した料理のおいしさを体感してほしいと思います。

「キッズ イン ザ キッチン」では、子どもたちは調理した料理を喜んで食べます。調理法によって、苦手だった食べ物の新しいおいしさを知ることも多く、保護者の方が驚かれることもあります。

と、自分で作った料理のおいしさの違いが分からなくて、調理をする動機づけになりません。子どもたち

「子どもに炎や包丁は危険なのは?」とお考えの方もいるようですが、私たちはむしろ、子どもたちが危険を知った上で炎や包丁を使いこなせることこそが、「五感」を大きく刺激し、「生きる力」につながると考えています。

たくさんある食べ物の中から、身体によいものをバランスよく選択し、炎や包丁を使って自ら調理し、おいしく食べる。子どもたちがこうした「食の自立」をしていくためのお手伝いを、今後していきたいと思っています。

## 事業活動を通じたパートナーシップ

私たちは創業以来、ガス事業を通じて地域の皆さまとともに歩んできました。事業活動で得たノウハウや人材などの東京ガスらしさを活かし、より快適で安全なまちづくりに貢献していきます。

### パートナーとともに

#### 技術開発の成果を セミナーや技術支援で社会に還元

導管工事における安全性・作業性の一層の向上を図るため、導管の敷設や各種工法などの開発および改良改善に取り組んでいます。また、これらの成果を他ガス事業者へ積極的に紹介し、業界全体の発展にも貢献しています。

2007年度は(社)日本ガス協会主催の「技術普及セミナー」や他ガス事業者との交流会などを通じて、技術開発の成果を紹介し、18社に技術導入していただきました。

#### GHPメンテ技能オリンピックの開催

メンテナンス業務委託協会社とともに、GHP(ガスヒートポンプ)の故障予防・迅速な復旧を目的としたさまざまな取り組みを行っています。



GHPメンテ技能オリンピック

2007年度は、メンテナンス技術員のモチベーションの向上と技能伝承を図るため、技能・知識を競い合う「GHPメンテ技能オリンピック」を行いました。協力会社との一体感を醸成し、現場第一線の業務に対する認知度も向上することができました。

#### 広域エリアの需要に応え、 他事業者との連携を強化

6支社(日立、常総、甲府、群馬、熊谷、宇都宮)、7関係都市ガス会社(筑波学園ガス、千葉ガス、松栄ガス、鷲宮ガス、栃木ガス、美浦ガス、長野都市ガス)、ならびに東京ガスグループの供給エリア外の工場など、200km圏内の需要増に対応しつつ、保安・メンテ・サービス体制を構築・拡充するため、社内外要員の育成・技能向上や導管網整備の推進などに取り組んでいます。

2007年度は2006年度の総和サテライト(茨城県古河市)に続いて、勝田サテライト(茨城県ひたちなか市)の供給を開始、東京ガスグループおよび他事業者との連携・強化を図り、より多くのお客さまに天然ガス供給を実現することができました。

2008年度は、2010年3月竣工予定の群馬幹線の継続的な建設の推進を図るとともに、さらに充実した取り組みをしていきます。

#### 天然ガス熱量変更事業の支援

天然ガス導入のパイオニアとして30年以上にわたり培ってきたノウハウを活かし、熱量変更技術センターにおいて、関東・東北地域を中心とする他ガス事業者の天然ガス熱量変更事業を支援しています。

2007年度はガス事業者7社の熱量変更事業への実務支援のほか、東北熱変共同体参加事業者への技術支援を行いました。

#### 環境性の高い機器・サービスの開発

高効率で付加価値の高いシステムの開発やサービスの普及に、メーカーおよび業界団体などと共同で取り組んでいます。

2007年度は、年間エネルギー消費効率を大幅に向上させたGHPを2007年4月に発売しました。また、業界初の「水冷式GHP」も開発・商品化しています。新エネルギー分野では、下水処理場の汚泥のガス化についての試験などに取り組みました。

2008年度は、高効率CGS・排熱利用ガス空調システムや、再生可能エネルギーと天然ガスを組み合わせた環境性の高いシステムの開発などに取り組んでいきます。

東京ガスグループの供給エリア・導管網



### 地域社会、国際社会とともに

#### 「暮・楽・創ハウス」で環境性と安全性の高い暮らしを提案

2006年7月に、「快適性と省エネ性の両立を目指した近未来の“暮らし”」を具現化したコンセプトハウス「暮・楽・創(く・ら・そう)ハウス」をオープン、2007年度は390団体、4,500名の方にご見学いただきました。すでにある商品の新しい使い方提案から、開発中の最先端技術までを盛り込んだ心地よい生活空間を実現し、見学された方々からのご意見を商品の改良・開発に活用しています。

注)「暮・楽・創ハウス」のご見学については、当社営業パーソンまで、事前にお問い合わせください。



#### 工場見学を通じた地域との交流

都市ガスの安定供給や防災・環境などへの取り組みについてご理解いただくため、お客さまを対象とした工場施設

見学学会を実施しています。

2007年度は、3工場あわせて約1万1000名のお客さまが見学会に参加されました。

工場施設見学会への参加者数(2007年度)

実施場所	参加者数
根岸	4,694
袖ヶ浦	3,901
扇島	2,311
合計	10,906



工場見学でのLNG冷熱実験

#### 地域行事やスポーツ振興への協力

地域社会の一員として、工場周辺の清掃活動やマラソン大会の給水ボランティア



東京ガス少年野球教室

ティア、また地域スポーツ振興のため少年サッカー大会の開催や硬式野球部と協力しての少年野球教室の開催など、積極的な社会貢献活動を行っています。

#### 海外の大学とのインターンシップ

海外で日本語を学ぶ学生を対象とした夏期インターンシップを1987年から実施しています。2007年度までに45名のインターン生を受け入れ、職場体験や社員宅でのホームステイを通して、日本企業および日本の風土・文化を理解してもらう機会を提供しています。2007年度からは、当社が海外事業を展開しているマレーシアからの留学生の受け入れも始めました。

#### メキシコ発電事業での地域貢献活動

メキシコのバヒオ発電所では、地域の教育推進活動や環境保護活動などを支援しています。たとえば、本事業にあわせて下水処理場を建設し、地下水資源を保護しています。また、消防団体や医療団体への物資寄贈、近隣の道路の造成と補修、教育団体に対する奨学制度の設立や学校の建設支援、近隣の小学校における環境教育の実施など、多岐にわたる地域貢献活動を行っています。

### パートナーの声

#### 地震対策の取り組みに 公益のために活動する 企業姿勢を感じました

ハーバード大学夏期研修生  
カイル・ヘックト 様



2007年の夏、私は東京ガスで2ヵ月間の研修を受けました。これは、私が日本の企業風土に触れる最初の機会であり、天然ガス産業の見方が変わるきっかけとなりました。

東京ガスを研修先に選んだのは、首都圏における事業の重要性を考えたからです。アメリカでは企業が市民を考慮することは少ないため、地域の安全を重視し、どのように社会の課題に取り組んでいるか大変興味がありました。

研修を通じ、東京ガスの環境への取り組みが優れていることを認識しましたが、なによりも私が注目したのは「地震安全性」への取り組みでした。万が一、地震でガス火災が発生したら、死傷

者数を増大させます。その防止策として、東京ガスは伸縮性があり破裂しないポリエチレン製のガス管を採用しています。また、定期的に従業員の防災訓練を実施したり、ガス基盤の耐震性を試す研究所も整備していました。これらの取り組みは消費者の信頼感を向上させ、企業を支持させることにつながりますが、東京ガスは単に利益を追求するだけでなく、公益のためにも活動していると感じました。

多くのエネルギー企業が東京ガスの社会に対する姿勢を見習えば、国際社会が産業界に対してさらに良い印象を持つだろうと、私は確信しています。

## オール東京ガスとしてのパートナーシップ

当社委託業務を行う協力企業とともに、技術や人材の育成を図りサービス品質を高めるとともに、良好な関係を保ちながらオール東京ガスのパートナーシップを進めています。

### 協力会社との連携

#### 東京ガス協力企業会

東京ガスは、そのサービス窓口である「ライフバル」「エネスタ」「エネフィット」、ガス設備安全点検や検針業務などを行う「東京ガス・カスタマーサービス」、そのほか工事関連会社など多くの会社の協力を得ています。

このような当社協力会社が集まり、1995年に「東京ガス協力企業会(TOMOS)」を設立しました。約200社がTOMOSに参加し、全会員企業が参加する総会や各種会議などを通じて、業務に関する情報などを共有しています。当社は年間を通してTOMOS事務局の運営を支援しています。

### オール東京ガスの人材育成

→p59「オール東京ガスにおける人材育成」もご覧ください  
各種研修の実施について

「ライフバル」「エネスタ」「エネフィット」などの協力企業は、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

人材育成センターによる主な研修

研修目的	参加者数	実施回数
導入基礎研修	1249	89
周辺知識教育	713	85
営業・マネージメント	501	58
開栓・安全点検/機器(設置・メンテナンス)	1437	102
設計(ガス・TES)	441	53
施工(ガス・TES)	845	88
設備施工監理(ガス・TES)	565	61
TGU・リフォーム・床暖房	357	50
公的資格・特別教育	244	54

※上記以外にも各部所のニーズに合わせて設計したオーダー研修を実施しており、2007年度は4,503名が受講しました。

供しています。

当社は、こうした当社業務を委託する協力企業に対し、各業務を行うために必要な知識や技術の習得、資格取得を支援する研修を主に「人材育成センター」において実施しています。また関係各部でも同様な研修を実施し、オール東京ガス全体でのサービスや技能の向上を図っています。また、TOMOSでも独自の研修を実施しており、なかでも「マネジメント研修」については、継続して強化に取り組んでいます。

今後も、地域密着型の営業体制を強化するために、オール東京ガスとしての人材育成の一層の充実を図っていきます。

### コンプライアンス勉強会

当社のコンプライアンスの行動指

### ●「東京ガスライフバル」のワンストップサービス



研修風景

針「私たちの行動基準」を具体的な行動へとつなげるため、「コンプライアンス事例集」を活用してオール東京ガスを対象に勉強会を実施しています。2007年11月から3月にかけて開催した勉強会には1万2577名が参加しました。

### 地域に根ざした関係づくり

#### 東京ガスライフバル設立

当社は、多様化するお客さまのライフスタイルやニーズにお応えし、より親密な関係づくりを目指して、東京ガス、エネスタ、東京ガス・カスタマーサービスの各社機能を再編・集約化し、当社のさまざまな商品・サービスをワンストップで提供する地域エネルギー新社「東京ガスライフバル」の設立を2007年度に決定しました。ガスに関する窓口を一元化し、地域の「東京ガスの顔」として、2008年4月に12ブロック(法人数は10社)が業務を開始します。



コミュニケーション手法を受講生同士で実習

## 社会文化活動を通じたパートナーシップ

「地域の皆さまと一緒に社会の発展に取り組みたい」との思いから、当社のノウハウや人材などを活かし、「安心・安全なまちづくり」「次世代の育成」「快適な暮らしづくり」「環境の保全」の4つの分野で、支店・支社を中心に社会文化活動に取り組んでいます。2007年度より評価制度を導入し、年に一度、活動の振り返りと改善も行っています。

### 安心・安全なまちづくり

#### 子ども向け防災キャンプなどの防災フェアを開催

地域社会との連携強化、社員や組織の災害対応力向上をテーマに、さまざまな防災の取り組みを実施しています。

その一環として、当社防災対策のPR・理解促進、地域行政、住民、ボランティア・NPO等の諸団体、消防などとの連携強化を目的に、地域に密着し



ガスメーターの復帰操作を体験

た内容で防災フェアを開催、2007年度は8カ所で開催しました。

横浜地域では、子ども向け防災キャンプ「2007サバイバルジュニア」をNPOなどと協働して実施。また、ガスの科学館と環境エネルギー館では、親子を対象とした防災イベント「イザ！カエルキャラバン！」をNPO法人プラス・アーツと協働で実施しました。

また、震度5程度の地震が発生すると安全装置が働きガスの供給をストップするガスメーターの機能を、多くの方に周知することを目的に、NPO法人プラス・アーツ、イラストレーターの寄藤文平氏と協働で「東京ガスオリジナル防災ドロップ」を製作し、「イザ！カエルキャラバン！」などの各種イベントで配布しました。

### 関係者の声

#### 対話を通じた広聴活動を大切にしています

横浜支店  
奥田 貴裕



地域のお客さまにガスの安全性・環境性・利便性をご理解いただくことが、私たちの仕事です。行政・諸団体と連携して、イベント・防災訓練・講演会などに参加し、防災対策や環境への取り組みなどについて、分かりやすい広報活動を心がけていますが、お客さまの声に耳を傾け、お客さま目線での広聴・広報活動に取り組むことが大切であると考えています。今後も、地域行政・社会との信頼関係を充実させ、感謝の気持ちを忘れずに活動したいと思っております。

### パートナーの声

#### 子どもたちの防災意識を育てています

NPO法人 Loveつづき 事務局長  
岩室 晶子様



災害体験キャンプなどを行い、いざというとき「自分の身は自分で守れる」「正しい判断で行動ができる」「地域の情報に詳しい」ジュニアを育てることを目的とした「サバイバルジュニア育成事業」は、今年で4年目を迎えました。行政、企業、大学と連携し、今までに130名のジュニア隊員が生まれていますが、なかでも東京ガスさんは地域密着でまちづくりをするNPOの活動をさまざまな面で支えてくれています。日ごろからの顔の見える連携が、いざというときに力を発揮するのだと思います。

### 施設見学や防災イベントへの参加

ガス製造工場見学で、地域の方々にLNGの安全性・クリーン性・冷熱利用などをお伝えしたり、供給指令センター見学で最先端のシステムや防災・安全対策への理解を深めていただいています。また、行政・消防主催の防災イベントへ参加し、地震防災対策への取り組みも紹介しています。

### まちの美化活動への参加

自治体や町会などのまちの美化活動へも積極的に参加しています。道路・事業所周辺などの清掃や環境美化に関する啓発活動を通じて、地域共生企業として地域のお客さまとの信頼関係を深めるとともに、地域社会とのパートナーシップの強化に取り組んでいます。

### 防犯活動への協力

地域貢献活動の一環として、各行政などが行う地域の安心・安全活動に協力しています。社用車への「防犯ステッカーの貼付」やガスの安全点検・検針員の「防犯腕章・バッチ着用」などの犯罪抑止活動を行政や他企業と連携して行っています。

次世代の育成

学校教育活動支援

小・中学生に「環境・エネルギーの大切さを伝えたい」という考えから、学校教育支援活動に取り組んでいます。環境・エネルギー授業に取り組まれる先生方へ、テキスト教材、ビデオ、調べ学習用サイトを提供し、2007年度は約5万冊のテキスト教材を配布しました。先生方からは「エネルギー会社の知見から専門的な内容が掲載されており、資料集として授業で活用している」などの声をいただいています。

また、社員が講師となる出張授業にも積極的に取り組んでいます。小さな燃料電池を使って模型自動車などを動かす実験や、マイナス162℃での超低温実験の体験など、環境・エネルギーについて楽しみながら学べるプログラムとして教育関係者から高い評価を受けています。2002年度から2007年度までに約53万7000人の児童生徒へ授業を行いました。

こうした活動が認められ、「平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰」を受賞しました。

ガスミュージアム

昨年、開館から40周年を迎えた「ガスミュージアム」は、都市ガスの一世紀を、ガス器具の発展と暮らしの変遷を通して紹介しています。

昨年度は「ガス炊飯器開発物語展」をはじめ、年4回の企画展を開催、多くのお客さまにご来場いただきました。

ガスの科学館

ガスの科学館は、「科学と暮らしの視点からエネルギーの? (はてな) を学び、! (なるほど) を実感」をコンセプトに、エネルギーについて学ぶことができる施設です。年8回のイベント開催、年間10以上のワークショップの開発など、ソフト面での取り組みにも力を入れています。2006年6月のリニューアルオープン以来、47万人のお客さまにご来館いただきました。

環境エネルギー館

「環境エネルギー館」は、地球のさまざまな循環機能を展示と映像で分かりやすく表現した参加体験型の施設です。子どもたちの「センス・オブ・ワンダー」を引き出す工夫がちりばめら

れており、展示やワークショップ、インタープリター（館員）とのやりとりを通して、環境やエネルギーについて理解を深めることができます。

2007年度は、「若者のための環境教育ミーティング2008 in 環境エネルギー館」や、アートプロデューサーの日比野克彦氏による横浜開港150周年記念事業「横浜FUNEプロジェクト」を開催しました。



横浜FUNEプロジェクト

快適な暮らしづくり

「ミセスのためのミニ大学」

1984年より、「ミセスのためのミニ大学」を開講しています。評論家の大宅映子氏をコーディネーターに、多彩な講師によるライブ感あふれる講演が特徴です。来場者の約5割がリピー

ターという人気の講座で、これまでに260名の講師を招き、のべ14万人以上が参加しました。

地域に密着した料理教室の開催

東京ガスは大正時代から料理教室を開催しています。主婦の方をはじめ子どもや男性、料理の初心者向けなど、多彩なコースを用意しており、年間約9万人にご参加いただいています。首都圏を中心に24カ所で開催しており、地域に密着した料理教室として親しまれています。また、3年前より新しく地域密着型の食関連の情報発信を行う料理教室&ショールームとして「キッチンランド」を設立、食にこだわった新しい情報発信基地として活動しています。

環境の保全

※→p46「環境コミュニケーション」もご覧下さい

環境イベントなどへの参加

燃料電池の展示、エネルギーをテーマとした講演会の開催、公民館・学校での環境学習講座など、地域で開催される環境イベントにも積極的に参加しています。

従業員のボランティア活動支援

ボランティア活動の情報提供や活動のきっかけづくりとして、各種支援を実施しています。

サンタプロジェクト

施設の子もたちや入院中の方などにクリスマスを楽しんでもらうことを目的に、従業員がサンタクロースになって手書きカードや手づくりクッキー、おもちゃなどのプレゼントを届ける活動を2003年度から続けています。協力企業を含めたオール東京ガスから多くの善意が集まり、3病院・7施設に温かいプレゼントを届けました。

また、2007年度は7月の新潟県中越沖地震で被害を受けた柏崎市を訪問。地震の影響で開催が危ぶまれていた柏崎市社会福祉協議会が主催するクリスマス会に参加しました。

ボランティア活動体験コース

1993年より「ボランティア活動体験コース」を設けています。これは、ボランティア初心者でも気軽に参加できるように、ボランティアを希望する

従業員に自宅に近い受け入れ先を会社が紹介するもので、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。

2007年度は、関係会社も含め、13名がボランティア活動を体験しました。

ボランティア情報誌「JOIN US !!」

ボランティアに関する情報提供を目的に、ボランティア情報誌「JOIN US !!」を発行しています。ボランティア活動をしている人の生の声やNPOなどの団体の取り組み、寄付先の案内などの情報を掲載しています。2007年度からは、当社のOB組織「星光会」と連携、それぞれのボランティア情報誌を統合し、発行回数を年4回に増やしました。これにより使用済み切手や書き損じはがきの回収数が大幅に増加するなど、活動の広がりを見せています。

関係者の声

赤レンガの中で120年の歴史に触れる

ガスミュージアム  
松本 英子



収蔵しているガス器具は約1800点、そのうち展示されているのは約100点余。ガス灯・ストーブ・湯沸し器・ガスかまど・ガスアイロンなど、小学生にとっては初めて見る「昔の道具」も、お父さん・お母さんにはそれぞれの思い出があるようです。夏のコンサートを通じてお客さまとの10年来のおつきあいもできました。ゆったりと流れる時間のなかで暮らしとガスの暖かな歴史を感じとっていただけるよう、できるだけお手伝いしたいと思います。

パートナーの声

4学年の学習で「ガス」について学びました

新宿区立戸塚第二小学校  
齋藤 幸之介 様



4学年の総合的な学習の時間で「ガスのひみつ」の授業を行いました。東京ガス発行のテキスト『みんなで学ぼう!環境とエネルギー』や、児童の疑問に対する関連データなどを分かりやすく提示してくださった東京ガスのスタッフの協力により、ガスと生活との関連、ガス供給システムやそれを維持・管理するための人々の工夫や努力、安定供給といった「奥深い」学習が展開できました。今後は、学校がこのような協力体制にどう具体的に働きかけていくかが重要であると感じています。

関係者の声

介護老人施設のボランティア体験に参加

資材部  
田中 紀彦



4日間のボランティア体験で心がけたことは、自分から積極的に声をかけることでした。お声をかけても反応のなかった方に、入浴後の着替えをお手伝いさせていただき、靴を履かせて差し上げたら、「靴まで履かせてくれてありがとう」と言って涙を流されました。うまく言葉に出せなくても、心で感謝の気持ちを持っていることがあるのだな、ということが分かり、普段の生活においても相手の心をおもひやることの大切さを学びました。

パートナーの声

サンタプロジェクト in 柏崎

社会福祉法人  
柏崎市社会福祉協議会  
山田 順 様



昨年のクリスマスパーティーは、7月の新潟県中越沖地震の影響で開催が危ぶまれていたのですが、東京ガスさんから、クリスマス会のお手伝いをしたいというお申し出をいただき、おかげ様で無事に開催することができました。震災復興をきっかけに幅広い支援の輪をより身近に感じることができ、被災地に心温まる最高のクリスマスプレゼントをいただいた気持ちです。これからもどうか柏崎を温かく見守っていただき、元気になった柏崎にまたおいでください!

## ステークホルダーダイアログ

東京ガスは、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーション・対話を通じて、オール東京ガスの事業活動全般へのご意見・ご要望をお聴きし、それらを日々の活動の改善につなげていくことによって、社会的責任を着実に

果たし成長していく企業グループでありたいと考えています。

2007年度については、CSR活動の一環として、昨年に引き続き3回のステークホルダーダイアログを開催し、さまざまなお立場から、多岐にわたる

ご意見をいただきました。日々のあらゆる活動を通じていただくステークホルダーの皆さまの声と合わせて、それらのご意見をできる限り事業活動に反映していくことができるように、継続して努めていきます。

### 1 オール東京ガス「CSR報告書を読む会」

2007年11月7日、8日開催

CSRについて先進的な取り組みをされている企業の報告書と当社の報告書を読み比べ、「当社が取り組みを改善すべき点」「CSR報告書・コミュニケーションを改善すべき点」について、グループ討議を実施しました。

**参加者：**オール東京ガス所属員36名 他企業のCSR推進担当者18名  
**コーディネーター：**川北 秀人 様 (IHOE [人と組織と地球のための国際研究所] 代表者)



#### 主なご意見

- ★CO<sub>2</sub>削減に対する取り組みについて、技術開発や新製品など具体的に紹介すべき。
- 本業を越えて、企業市民として取り組んでいることが少ない。
- 社員のCSRの意識向上に向けた具体的取り組みが少ない。
- ★ステークホルダーの方々が自分に関係のある記事を探しにくい。分かりやすいダイジェスト版を作成してはどうか。

### 2 一橋大学大学院谷本ゼミとのダイアログ

2008年1月15日開催

企業社会論を研究されている皆さまと、「CSR報告書2007」を主なコミュニケーションツールとして、当社のCSR活動について活発な意見交換をさせていただきました。

**参加者：**一橋大学大学院 谷本 寛治 教授 谷本ゼミの皆さま  
東京ガス(株) 総合企画部経営計画グループ・広報部 CSR室



#### 主なご意見

- ★バリューチェーンの過程で、それぞれのキーとなるステークホルダーは誰なのかを明確にできればいいのではないかと。
- 「働きやすい職場環境づくりのための支援諸制度」について、具体的にどの程度運用されているのかを詳しく知りたい。
- ステークホルダーダイアログで得られた意見が数多く掲載されているが、それをどのように経営に活かしたのかまで公開すべきではないかと。
- グループ会社の取り組みについて、一部ではなく一覽で情報を載せることで情報開示の質が上がるのではないかと。

いただいたご意見の中で、今回の報告書に反映させていただいたものは★で示しています。また、今回対応できなかったものについても、今後の課題として検討を続けていきます。

### 3 社外の有識者の方々とダイアログ

2008年1月11日開催

地球温暖化問題の専門家や環境問題に対する消費者の意識に通じた有識者の方々6名にご参加いただき、「環境経営トップランナーとして東京ガスに期待すること」をテーマに意見交換を行いました。消費者のライフスタイルから2050年を見据えた将来ビジョンまで、活発な議論が交わされました。



#### ファシリテーター



川北 秀人 様  
IHOE  
[人と組織と地球のための国際研究所] 代表者

#### ステークホルダー (五十音順)



河口 真理子 様  
(株)大和総研  
経営戦略研究所  
主任研究員



北瀬 忠 様  
イオン(株)  
建設部 設備担当部長



崎田 裕子 様  
ジャーナリスト NPO法人  
持続可能な社会をつくる  
元気ネット理事長



辰巳 菊子 様  
(社)日本消費生活アド  
バイザー-コンサルタン  
ト協会 常任理事



増地 秀夫 様  
積水ハウス(株)  
技術本部開発部長



松橋 隆治 様  
東京大学大学院  
新領域創成科学研究科  
教授

※上記役職などはすべて開催時のもの

#### 東京ガス ダイアログ参加者

岡本 毅 / 代表取締役社長 (CSR推進会議議長) 小林 信久 / リビングエネルギー本部 リビング企画部長 原文比古 / エネルギーソリューション本部 エネルギー企画部長  
渡辺 尚生 / 技術開発本部技術戦略部長 富田 鏡二 / 環境部長 幡場 松彦 / 総合企画部長 尾花 秀章 / 広報部長 (役職などはすべて開催時のもの)

本ダイアログの様子は環境gooにて詳しくご紹介しています。 <http://eco.goo.ne.jp/business/event/tokyogas2008/>

	主なご意見・ご提言	当社での対応	関連ページ
環境全般	天然ガスの採掘から調達における現地での環境影響やサステナブルに対する取り組みや、他のエネルギーと比較した優位性が消費者に伝わっていない。	今後の課題として取り組んでまいります。また、ライフサイクルCO <sub>2</sub> から見た都市ガスの優位性を説明しています。	p9
	「東京ガスの森」の所有について、生態系保全や生物多様性保全の対応のみならず、国土保全や地球環境保全という面から100年、200年とそれを保全していく意識をもって取り組んでほしい。	適切に管理し、環境保全や環境に対する意識向上に貢献していきます。生物多様性については、生息する生物の調査を開始し、今後も保全に努めてまいります。	p47
省エネルギー関連 (サービス・製品等)	安心・安全の最新技術を加えた、省エネにもつながる新しいライフスタイルをぜひ提案していただきたい。	エコ・クッキングなどの省エネ手法やエコジョーズなどの高効率機器を活用しながら、快適に省エネを進めていただけるようご提案します。	p46
	エコジョーズを使用しているにもかかわらず排熱利用の実態は消費者に見えず、結果だけを受けている。排熱の利用が消費者にしやすい「エネルギーの見える化」が非常に大事なのではないかと。	給湯器で使用したガス・水道の使用量などが表示できる「エネルギーリコン」をご提案していきます。また、マイホーム発電のリコンは、ご家庭の電力使用量、発電実績などが確認できるものを標準としています。	p44
技術開発	次世代のコージェネレーションとして、バイオガスの活用について技術開発も含めた取り組みに期待したい。	下水汚泥や生ごみなどのバイオマスからエネルギー回収する実証実験を実施しており、都市ガスとの混焼でバイオガスの不安定さを補うとともに効率向上を図るなど、今後も技術開発に努めていきます。	p11
コミュニケーション	エネルギーの一生を考慮した原単位をきちんと定量的に提供していただきたい。	ライフサイクルCO <sub>2</sub> から見た都市ガスの優位性を説明しています。	p9
	現在ある省エネ提案や環境活動について、もっと強く消費者に伝えてほしい。	本報告書を含め、「エコナビ」の概念を広めていくなど、積極的な情報発信に努めていきます。	p46
パートナーシップ	長期的な持続可能性の観点からも、海外との良好な関係構築のためにどのような取り組みをされているか知りたい。	当社が海外事業を展開している国々との相互理解を深めるため、それらの国の大学生を研修生として受け入れています。	p51
長期ビジョン	2050年にCO <sub>2</sub> 排出量半減を目指すという流れのなか、東京ガスとしても長期的な見通しを示すことが必要。	低炭素社会に向けてどのような貢献ができるのか、これからの取り組みをご紹介します。	p9
	超長期ビジョンの実現に向けて、エネルギー供給会社として、地域エネルギー自立の推進役を担っていただきたい。	地産地消の再生可能エネルギーを都市ガスで補完する、分散型エネルギーシステムの提案を推進していきます。	p11~12
	2050年のエネルギーを見据え、長期的な経営判断としてどのような会社でありたいと考えているのか知りたい。	今後の最重要課題として、適宜情報発信をしていきたいと考えています。	—



# 創造力を育て、技を伝える ——オール東京ガスの人材育成

人材育成は事業の最重要課題であるという考えのもと、社会や事業の変化に応じた研修体制を整えています。



人材開発室長  
細谷 功

1988年、東京ガス入社。マレーシア、ニューヨーク、長野の各都市ガス会社出向などを経て、2007年4月から現職。

## 仕事のプロを育成・支援する各種制度

当社の事業活動のベースとなるのは、「人」です。自ら考え、仲間と助けあってお客さまのために行動できる人材を育成することは、当社にとって最も重要なことだと考えています。

人材育成は、OJT（上司による仕事の現場での指導育成）、OFF-JT（職場を離れての専門教育）、自己啓発の3つの柱から成り立ちますが、仕事のプロ育成の基本はOJTであり、それを支えるさまざまな人材育成制度を整備、運用しています。

また現在、長年培われた高い技能を持つ団塊世代の大量退職による技術の喪失をどう防ぐかが、大きな課題となっています。当社では彼らの技能を下の世代に伝えていくために、マイスター制度やインストラクター制度の導入、オール東京ガスにおける技能オリンピックの開催（→p50）などに積極的に取り組んでいます。

## 総合エネルギー企業として「攻め」と「守り」のバランスを取る

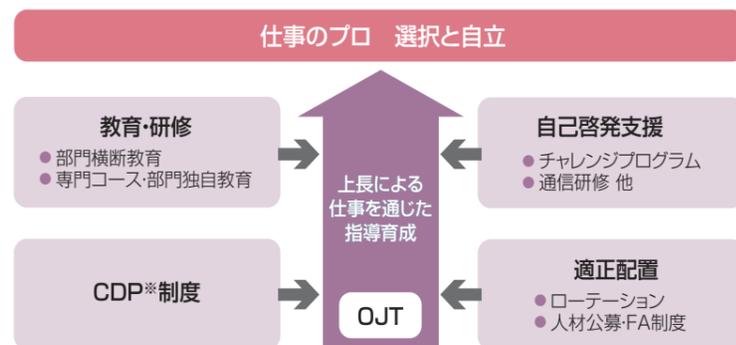
「2006～2010年度グループ中期経営計画」で示されているように、当社は総合エネルギー事業のトップランナーを目指しております。そのため、人材育成に関しては、従来のガス事業の技能をしっかりと継承していく「守り」の部分と、新しい事業にドラスティックに取り組んでいく、創造性豊かな「攻め」の姿勢の両方が必要になります。

技能、技術などの専門知識、そして

柔軟なクリエイティビティ、これらがバランスよく存在するためにも、また一人ひとりの力をチームの力として最大化させるためにも、人材のダイバーシティは大変重要になると考えています。社員一人ひとりのさらなる能力向上が求められているわけです。

また、今までエネスタやエネフィットなど別々の会社で行ってきたガス器具の販売・修理や安全点検などの業務を一本化した「東京ガスライフバル」が2008年度からスタートしました。それぞれの社員の立場・スキルに応じ

人材育成制度の全体像



\* キャリア ディベロップメント プログラム

た、新たな研修が必要になっており、鶴見の人材育成センターでは、エネルギー営業のプロを育成する研修を新たに設置しました。

## 「人は仕事を通じて成長する」が人材育成の基本

私は、入社後の約20年間で、マレーシアでのインフラ整備、営業支援、長野都市ガスの立ち上げなど、さまざまな業務を経験してきました。これらすべての経緯が、当社の人材育成の基本である「人は仕事を通じて成長する」の実践であったと思っています。

社員には、働くことの対価をお金だけと考えてほしくはありません。一番の対価は自分自身の人間性の向上ですから、社員にはぜひそれを得てほしいと願っています。そのために最も重要なのが本人の気づきと実践であることはもちろんですが、それぞれの上司、会社のサポートにより、オール東京ガスのすべての方が悔いなき会社人生を送ってほしいと考えています。

## オール東京ガスにおける人材育成

厳しい経営環境に打ち勝つためには、オール東京ガスが一体となった事業運営が必要であり、オール東京ガスにおける人材育成の強化が重要であると考えています。このため、当社のみならずオール東京ガスの従業員に対して、人材育成センターを中心に各種研修を実施しています。そのなかでも、家庭用分野の電化対抗に資するエコウィル、エネファームなど戦略機器の設置やメンテナンスに関する研修ニーズは極めて大きく、研修派遣元との綿密な協議のもと研修コースの新設、改善に取り組んでいます。また、オール東京ガスの従業員育成のため当社に一定期間受け入れ、OJTを実施した後に元の職場に戻っていただく制度も設けています。

## 人材育成センター

人材育成センターでは、オール東京ガスの従業員などを対象に、ガス機器の設置や修理、安全点検、ガス工事など、主としてフィールド業務に従事する方への研修を実施しています。2007年度は、約50名のトレーナーにより、約1,350コースにて約2,000回の研修を開催し、社内外約2万5000人の受講生を受け入れています。人材育成センターでは、こうした技能研修やマネジメント研修を通じて、オール東京ガスの人材育成に貢献したいと考えています。



人材育成センターでの機器修理研修風景

## 関係者の声

### 資格取得で、技術も人間力も向上を

コム口（株）  
経営室  
原澤 知子



コム口では、お客さまにより安心してガスをお使いいただくため、独自のガス器具保証「コム口快適・安心保証制度」を設けています。ご契約いただいたお客さまへ期間中に1回点検にお伺いします。点検を担当する作業員に社内資格として「設備診断士」を設定。人材育成センターの協力を得ながら、取得のための研修をつくり上げました。研修では技術力だけでなくCS向上も目的とし、受講者の技術力・人間力を高め、お客さまにも喜んでいただけるものと期待しています。

## 関係者の声

### 留学知識がガス工事の現場で生きています

首都圏西営業設備部  
中央設備グループ  
松元 和彦



日本工学院八王子専門学校建築設計科への2年間の留学を経て、現在ガス工事の設計業務に従事しています。都心部の大規模商用施設や建物の耐震改修にともなうガス設備工事を設計するにあたり、習得した建築知識を活かし、構造や工程などの建築状況に合った設計を心がけています。得た知識により自分の視野の広がりを日々の業務のなかで実感しています。現場での活用を目的として、さらに知識の向上に向け努力し、安全なガス設備を提供していきます。

## 従業員のやりがいを高め、活力あふれる職場づくり

従業員の成長は、すなわち会社の成長です。  
従業員一人ひとりがやりがいをもち、仕事に取り組み、  
多様な個性を尊重しながら持てる力を十二分に発揮できる  
活力あふれる職場づくりを目指しています。

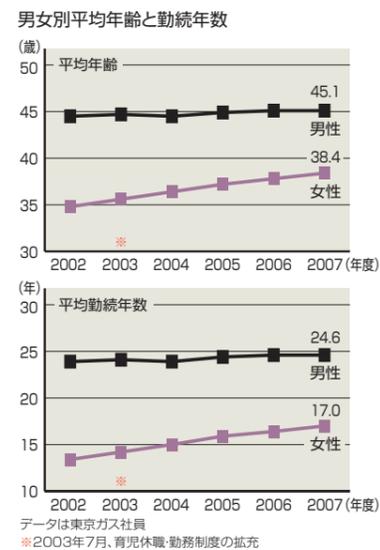
### 人事に関する基本方針

企業活力の源泉は「人」であり、人の成長なしに会社の成長はない、という考え方のもとに、人事諸施策を展開しています。

処遇制度については、従業員一人ひとりが自らの能力を高め、日々努力を重ねて、会社の業績向上に貢献した従業員が「頑張った甲斐があった」と納得・満足できるよう、一定期間の業績を反映するしくみを導入しています。メリハリある処遇を行うことにより、従業員の「やりがい・働きがい」の向上につなげ、活力あふれる組織を実現することを目指しています。

### 従業員概況

2008年3月現在の従業員数は、男性6,632名、女性1,082名、平均年齢は45.6歳となっています。



### 公正・公平で、透明性のある採用活動

東京ガスでは、「OPEN・FAIR・HOT」をスローガンに、日本経済団体連合会の「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、公正・公平で透明性のある採用活動を行っています。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。

採用状況(新卒)の内訳(2008年4月入社)

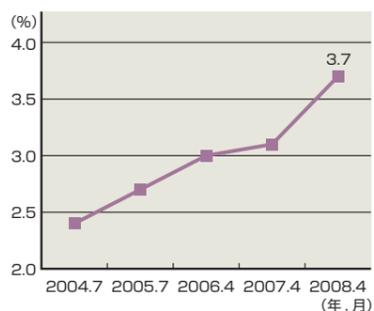
区分	採用者数(名)	内訳(名)
大卒	60	男性42、女性18
高専卒	7	男性3、女性4
高卒	50	男性48、女性2
合計	117	男性93、女性24

### 多様な人材の活用

#### 公正な処遇と機会均等の確保

従業員一人ひとりが、自らの能力を最大限発揮でき、お互いの個性を尊重しあえる、活力あふれる職場づくりに

女性管理職の割合の推移



努めています。

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・育成を図るとともに、性別や学歴などに関わらず、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。

#### 障がい者の雇用

当社では、障がいをもつ従業員が健常者と同じ職場で各種業務に従事しています。今後も障がい者雇用を促進するため、障がいの内容や程度にあわせて設備を改良し、安全で働きやすい環境整備を行うとともに、さらなる就業職場・職域の拡大を進めていきます。なお、2008年4月現在、約200名が在籍しており、当社全従業員数に占める障がい者雇用率は2.16%と、法定雇用率1.8%を達成しています。

障がい者雇用数と雇用率(2008年4月1日現在)

障がい者雇用数	203名
障がい者雇用率	2.16%

#### 再雇用制度

##### (セカンドライフ支援制度)

当社は、定年を60歳としていますが、「改正高年齢雇用安定法(改正高年齢法)」施行以前から、継続雇用制度に該当するセカンドライフ支援制度を導入し、能力・意欲を有する従業員に対して適切な雇用機会を提供してきました。さらに、改正高年齢法施行に伴い、「具体性・客観性のある採用・契約更改基準」を明確化し、労使協定を締結しています。

定年退職後の再就職状況(2007年度)

東京ガス	138名(先任契約社員)
関係会社など	39名
早期退職 <sup>(注)</sup>	34名

(注)セカンドライフ支援のひとつで自らの選択により早期退職制度を利用した人数

### 人材育成制度

#### 東京ガスの人材育成制度

当社は、「人は仕事を通じて成長する」という認識のもと、「職場での上司による仕事を通じた指導育成(OJT)」を中心に、「教育・研修(Off-JT)」「本人による自己啓発」および「異動・ローテーション」などを効果的に組み合わせることによって、従業員の能力開発を行っています。また、「仕事を通じた自己実現に、自らの働きがいを見出す」ことができるよう、人材公募制度やキャリアプラン面接などを実施しています。

#### 幹部職複線型人事制度

幹部職に対しては、期待役割と能力の発揮方法によって、「スペシャリスト」と「ビジネスリーダー」の2つのコースを設定し、管理能力のみでなく、高度な専門性を持った人材の育成を目指しています。

#### 専門コース制度

そのほかの従業員に対しては、仕事の分野別に「プロのイメージ(目標)」を示すとともに、さまざまな仕事を経験しながら長期的な育成を行う専門コース制度を設けています。

#### 適材適所の配置

従業員が自らの仕事に「やりがい・働きがい」を感じられるよう、適材適所の配置を目指しています。毎年、キャリアプランについて上長と面接し、自己申告・上長所見を人事システムに登録することで、異動計画やキャリア開発に役立てています。

#### 人材公募制度とフリーエージェント制度

通常の人事異動を補完する制度として、新規事業などに対して従業員が自発的に応募する「人材公募制度」と、従業員自ら希望する職務にチャレンジできる「FA制度」を設置しています。

#### 目標管理制度

従業員が会社・部門の目標と自分の役割や責任を理解し、計画的に自らを成長させていくために、個人の目標と業績や組織への貢献度などをマネジメントする「目標管理制度」を採用しています。

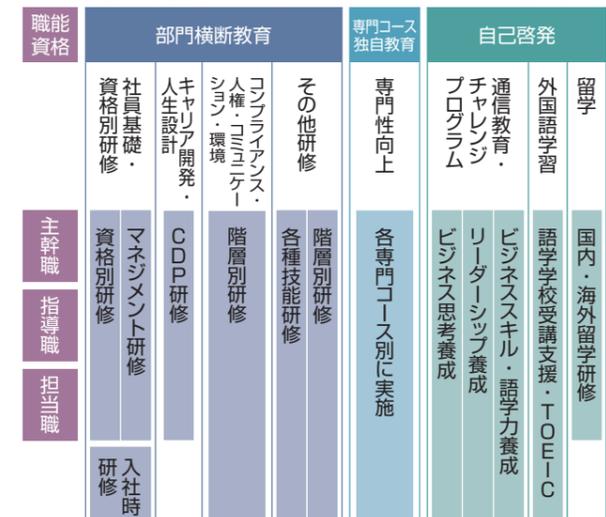
### 教育・研修体制

当社の教育・研修は、部門横断教育、専門コース・部門独自教育、自己啓発から構成されています。

部門横断教育……全社員に求められるマネジメント力、基礎スキルなどの能力・キャリア開発、意識改革などを実施  
専門コース・部門独自教育……各専門コース・部門において、専門性向上などの目的で実施

自己啓発……社員の自己成長意欲と、自らの責任において能力開発に取り組む

#### 教育・研修体系図



#### キャリア開発支援体系

「仕事を通じた自己実現に、自らの働きがいを見出す」ことを期待し、CDP研修や面接などをほぼ5年ごとに設けるなど、キャリア開発支援体系を構築しています。

#### チャレンジプログラム

「仕事のプロ」を目指し、自らを高めようとする従業員に対して、セミナーや外部研修、通信研修などを用意しています。プログラムには専門性の向上のみならず、課題構築力、協働の能力、課題遂行能力の向上に役立つ内容も取り入れています。

#### 留学研修制度

視野を広げ、業務の知識を身につけ、幅広い人脈を構築して事業に貢献することを目的に、毎年約10名の従業員が国内外の大学院、専門学校などに留学しています。

※文中の数値はすべて東京ガス単体のもの

## 働きやすく、元気の出る職場づくりのために

働きやすい職場づくりのための制度を整え、制度利用のための意識啓発にも力を入れています。さらに、従業員の健康と安全な職場環境の整備も進めています。

### 働きやすい職場環境づくりに向けて

東京ガスでは、「次世代育成支援対策推進法」施行以前から、仕事と子育ての両立をはじめとした、働きやすい職場環境づくりの支援を推進しています。

また、制度整備だけでなく、制度を利用しやすい環境づくりの支援も行っています。たとえば、職場の理解を促すよう管理職研修でマネジメント能力の向上を図ったり、育児・介護休職者に休職中の通信教育の受講や自宅でのイントラネットの閲覧環境を整備したり、育児休職者には復職前セミナーを実施しています。

さらに、従業員の仕事や職場、生活などに関する意識調査を全従業員に定期的に実施して（直近は2007年8月）、施策に結びつけています。

### 裁判員制度への対応

裁判員制度については、従業員が安心して裁判に参加できる環境を整えることが、会社としての社会的責任を果たすことにつながると考えています。そのため、裁判員候補者および裁判員に選任された従業員に対しては、通常勤務時と同様に有給の特別休暇を付与してまいります。

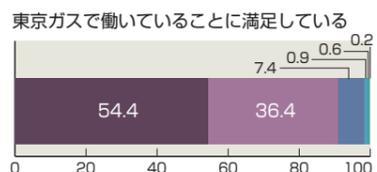
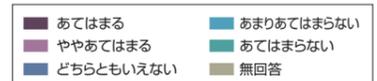
### 良好な労使関係の構築

当社の社員は、ユニオン・ショップ協定<sup>※</sup>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、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。また、社員以外の当

社従業員に対しても、安心して働ける環境を整備するように努めるとともに、最低賃金の協定化も締結しています。

※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。

従業員意識調査 (2007年度N=7966)



### 働きやすい職場環境づくりのための支援諸制度

育児支援	育児休職制度(満3歳に達した直後の4月末まで) 育児勤務制度(小学校入学まで)
介護支援	介護休職制度(3年以内)、介護勤務制度(2年以内)
能力開発・転進準備など	キャリアリープ制度
キャリア開発・活力の充電	リフレッシュ制度

### 人権啓発研修の実施状況(2007年度)

	回数	参加者数(人)
階層別・担当者別研修	52	1,406
関係会社での研修	9	225
外部への講師派遣	9	1,038
職場別 支部人権研修	73	2,300

中央・支部人権啓発推進委員会主催による各種人権啓発研修会の実施に加え、社外への講師派遣も実施。支部研修を除く研修は原則1日コースです。

### 人権尊重に関する研修体系

階層別研修	入社時、3年目、資格昇格時の4階層に分かれての研修
支部主催研修	職場テーマ別の研修
企画型研修	元気の出る職場づくり研修などコーポレートスタッフ向け研修の企画実施
人権啓発推進リーダー養成講座	職場推薦を受けた従業員の1年間の研修 149名のリーダーが現在各職場で活躍中

### 人権の尊重 元気の出る職場づくり

当社では、人権啓発の原点を「公正な採用選考」と「差別のない明るい職場づくり」にあると考え、諸施策に取り組んでいます。従業員が十二分にその能力を発揮し、ステークホルダーとの関係を円滑にするためにも、「人権尊重の意識」はその基盤をなすものです。「元気の出る職場づくり」と「多様性を尊重する企業風土」を醸成し、グループ全体の企業力を高めることを理念としています。そのため、人権啓発研修は関係会社社員を含む当社グループ員を対象に実施しています。さらにISO26000も視野に入れ、継続的に取り組んでいきます。

### 社内外に設置した「相談窓口」

「私たちの人権課題は、まずコミュニケーションにある」と考え、社内外にコミュニケーションに関する相談窓口を設置しています。2007年度は56件の相談が寄せられました。相談後は面談も促進し、安心して働ける職場づくりをサポートしています。

### 労働安全衛生活動の基本理念

働く人の命と健康を守ることは企業存続の基盤であり、「安心・安全・信頼」という東京ガスのブランドを守る経営上も最も重要な課題です。

当社は、安全衛生の確保を最優先し、安全衛生関係法令の遵守をはじめとしたコンプライアンスを徹底するとともに、災害・事故のリスクの撲滅に努め、「安全衛生のエクセレントカンパニー」を目指します。さらには、関係会社、協力企業を含めたオール東京ガスとしての安全衛生が、東京ガスと同様に高いレベルで確保されていくよう、最大限の支援に努めています。

### 健康の保持増進のために

当社では、産業保健チームを設置するとともに産業医を増員し、職場で行う健康相談、職制指導・教育などにきめ細かに取り組んでいます。

### 関係者の声

#### 健康増進も視野に入れ 予防的な取り組みを

産業医  
西浦 千尋先生



当社の産業保健サービスは、職場との連携強化のため現場に赴くことを重視しています。営業エリアが関東一円にわたるため、現場訪問にはマンパワーが求められますが、幸いにも会社の理解も得られ、産業保健スタッフは増加傾向にあります。単に疾病管理にとどまらず、健康増進も視野に入れた予防的な産業保健サービスを拡充していくことにより、安全で健康、そして活力あふれる会社生活を送る手助けができればと考えております。

### 予防・早期発見に向けた環境整備

職場訪問では、「血圧キャンペーン」、フィットネス向上、睡眠時無呼吸症候群(SAS)の予防・早期発見に向けた啓発などに取り組んでいます。さらに、AED(自動体外式除細動器)を全建屋に導入して、社内の緊急救命レベルの向上に取り組んでいます。また、健康配慮の前提である健康診断の100%受診のために従業員が受診しやすい環境整備や制度づくりを進めています。さらには健診後のフォロー、心のヘルスチェックや歯科健診による早期把握と予防支援、胸部と胃部レントゲンのダブルチェック後の結果説明など内容も充実させていきます。

改正健康保険法に対しては健診データを健康保険組合に提供し、「特定保健指導」に役立てていきます。

### メンタルヘルスケアへの取り組み

専門スタッフが実施するメンタルヘルス教育や健診時の個人面談(心のヘルスチェック)などにより、不調者の早期把握に努めています。また、精神科の産業医と社内専門スタッフとが連携をとりながら、従業員のさまざまな相談に応じています。

### 予防と再発防止を重視した社内体制

メンタルヘルス疾患による休業日数は毎年増加しており、2006年度には総休業者数の49%を占めました。そ

こで、2007年度には、従来の「疾病等発生後の社内治療やカウンセリング」を重視した体制から、「予防と早期把握、再発防止」を重視する体制に移行し、複数の外部医療機関と契約してメンタルヘルス相談体制を再構築しました。

### 職場との連携で円滑な職場復帰を

メンタルヘルス不調による長期休業者については、「長期休業者対応チェックリスト」を作成するほか、担当産業医・社内専門スタッフ・主治医などと緊密に連携をとり、円滑な復職と復職後の再発防止に努めています。

### 労働災害の防止

労働安全衛生活動の一層の強化を目的として、2006年度から全社的に労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS)を導入しました。また、従業員の階層別教育や、「衛生管理者研修」「安全管理者選任時研修」「職長教育」などを開催し、法定管理者養成教育も積極的に実施しています。

### 交通事故の防止

独自の社内運転ライセンス制度により、各種の運転訓練を実施しています。ライセンス更新時には、セーフティレコーダーによる運転診断と外部インストラクターによる添乗指導を実施するなど、個々の技能レベルの向上を図っています。さらに、各職場に「安全運転指導員」を配置、定期刊行物なども活用して啓発活動に努めています。

作業災害件数、交通事故件数、休業度数率、強度率の推移(東京ガス社員・準社員)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
作業災害件数	47	59	73	34	14	20	21
交通事故件数	193	187	161	144	142	140	137*
休業度数率 <sup>※</sup>	1.67	1.65	1.82	0.69	0.53	0.78	0.60
強度率 <sup>※</sup>	0.065	0.099	0.058	0.017	0.015	0.008	0.017

\*2007年度の交通事故の内訳  
人身加害13件、人身被害9件、物損加害28件、物損被害46件、自損事故41件  
※休業度数率=100万延実労働時間あたりに発生する休業災害被災者を示すもの  
※強度率=1,000延実労働時間あたりの災害によって失われる労働損失日数を示すもの



## コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、天然ガスを中心とした「エネルギーフロンティア企業」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、経営の適法性・健全性・透明性を担保しつつ、的確かつ迅速な意思決定、効率的な業務執行、監査・監督機能の強化及び経営・執行責任の明確化を推進し、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図ることによって、企業価値の向上を目指していく。

### 経営体制

#### 取締役・取締役会

当社は2002年から経営の意思決定の効率化・迅速化を図るために、取締役の人数を大幅に削減しました。業務執行と監督機能を強化しつつ透明性を高めるため、執行役員制度の導入と社外取締役の選任を行いました。2008年6月末現在、取締役会は社外取締役3名を含む11名で構成されており、任期は1年です。2007年度、取締役会への社外取締役および社外監査役の出席率は、100%となっています。

#### 役員報酬制度

2005年4月、当社は役員会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・透明性を確保するために、「役員報酬に関わる基本方針」を策定しました。この方針に基づき、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。また、経営に株主の視点を反映する目的から、社外取締役を除く取締役は、「株式購入ガイドライン」に従い、当社株式を毎月取得し、在任中保有することを義務づけられています。

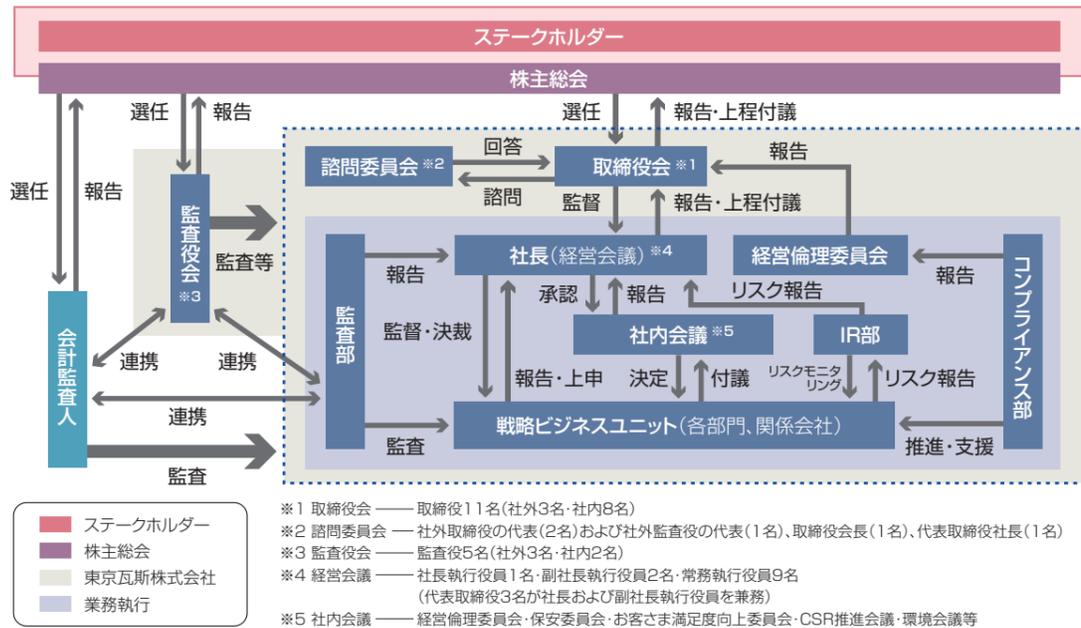
#### 執行役員制度

執行役員に各部門の業務執行に関する権限を大幅に委譲するとともに、責任の明確な業務遂行体制を整備しました。執行役員は、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」や各部門の経営を執行し、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、執行責任を明確化するため、1年としています。

#### 諮問委員会

社外取締役および社外監査役の代表、会長、社長により構成される「諮問委員会」を設置しています。諮問委員会は、取締役会の諮問を受け、役員候補者の選任および役員報酬などを審議し、経営の透明性と客観性の確保を図っています。

### コーポレート・ガバナンス推進体制



## 内部統制



#### 内部統制システムの概要

当社の内部統制システムは、取締役会が、重要な業務執行計画および内部統制システムの整備に関する基本方針を決定するとともに、取締役の業務執行を監督しています。執行役員は、取締役会が決定した重要な業務執行計画および内部統制システムの整備に関する基本方針に従い、業務執行を行うとともに、内部統制システムを整備・運用しています。なお、取締役会を補完する審議機関として経営会議を設置し、取締役会付議事項の事前審議や、経営に関わる重要事項の審議などを行っています。

また、監査役が取締役の業務執行を監査しているほか、社長直属の監査部を設け、当社各部門および連結子会社の業務諸活動、内部統制およびリスクマネジメントの整備・運用状況などを監査しています。

#### 内部統制システムの整備

当社は、会社法に基づき内部統制を整理・統合し「当社グループの業務の適正を確保する体制(内部統制システム)の整備に関する基本方針」を策定。2006年4月の取締役会で決議しました。2008年2月に見直しを行いました。

#### 「内部統制報告制度」への対応

当社は、金融商品取引法に基づき2008年度から適用される「内部統制報告制度」に対応するために、2006年4月に全社横断的な組織である内部統制推進委員会と実務面を担当するプロジェクトチームを設置。2008年3月に同制度の開始に向けた準備を終了しました。

## 監査体制



#### 監査役監査、内部監査、会計監査人監査の相互連携

当社は、いわゆる三様監査(監査役監査、内部監査、会計監査人監査)の実効性を高め、かつ全体としての監査の質的向上を図るため、下図のとおり各監査間での監査計画・監査結果の報告、意見交換、監査立会いなど緊密な相互連携の強化に努めています。

#### 監査役・監査役会

当社の監査役会は、社外監査役3名を含む5名で構成されており、それを支える組織として監査役室を設置し、4名の専任スタッフを配置しています。監査役は、「監査役監査基準」に従って、取締役会、経営会議をはじめ重要な会議に出席し、必要があると認めるときに適法性の観点から意見を述べるほか、本社および主要な事業所ならびに子会社において業務の状況などの調査を行い、また経営トップと定期的あるいは随時合会をもち、意見交換を行っています。さらに、監査部や会計監査人とも密接な連携をとりながら、良質な企業統治体制の確立に向け、取締役の業務執行を厳正に監査しています。

#### 内部監査部門

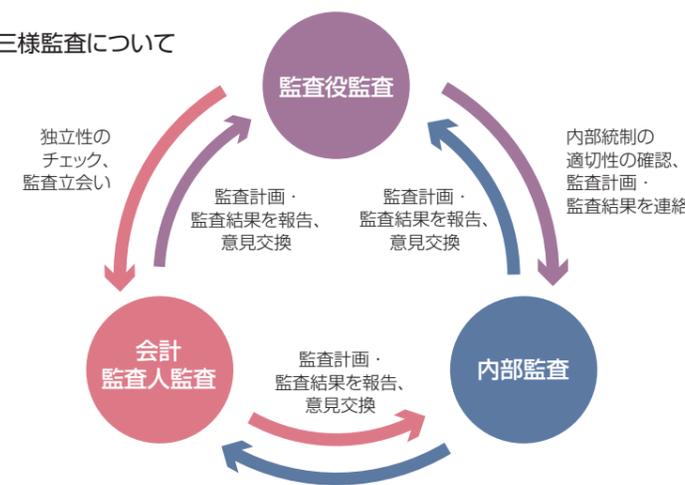
当社における内部監査の組織としては、社長直属の監査部があり、2008年4月現在、43名のスタッフ(CIA:公認内部監査人6名、CISA:公認情報システム監査人4名)を配置し、会計監査、業務監査、情報システム監査、コンプライアンス監査の4つのグループを設置しており、専門的監査を効果的に実施する体制を整えています。

#### 内部監査の手続きと状況

内部監査は当社ならびに連結子会社を対象にビジネスユニット単位で実施し、約3年で全体を一巡します。その結果は、社長、経営会議、監査役に報告するとともに、対象部所責任者にも報告し、回答の提出を義務づけています。回答内容の実施状況についてもフォローアップを行い、結果は社長などに報告されます。

2007年度は、当社3部門および連結子会社5社の監査と、当社5部門および連結子会社11社のフォローアップを実施しました。

#### 三様監査について



# コンプライアンス



## コンプライアンスの基本方針

事業活動にあたり、倫理観に基づき法令を遵守することは、東京ガスグループの競争力の根源である「安心・安全・信頼」のブランド価値向上の基盤となるものです。当社グループでは、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。

### 1. 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・企業風土の確立を目指しています。

### 2. グループ方針に基づき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、当社グループの各部門が、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。

### 3. 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。

## コンプライアンス推進体制

### 経営倫理委員会

社長を委員長とする「経営倫理委員会」において、2007年度(6月と12月に開催)は、コンプライアンス相談窓口の対応状況やコンプライアンス意識の定着状況のモニタリング、コンプライアンス監査結果などに加えて、新たなコンプライアンスの浸透・向上策、当社グループコンプライアンスの強化について審議・確認しました。

### コンプライアンス推進組織

2002年11月、経営倫理委員会事務局として「コンプライアンス部」を設置し、コンプライアンス推進活動を積極的に進めています。あわせて、各ユニットに「コンプライアンス委員会」を設け、コンプライアンス推進の取り組みを継続的・主体的に取り組んでいくための体制を構築しています。



推進担当者連絡会実施風景

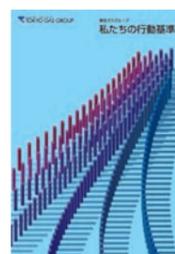
各職場においては、より具体的な活動を推進していくために300人を超える管理職をコンプライアンス推進活動の核となる「推進役」「推進担当者」に任命しています。コンプライアンス推進活動の日常化・活性化のために、推進担当者連絡会などの機会を通じて、相互の情報交換を行っています(2007年度は9月、1月に開催。延べ11回、650人参加)。

## 「私たちの行動基準」の周知と実践

### 私たちの行動基準

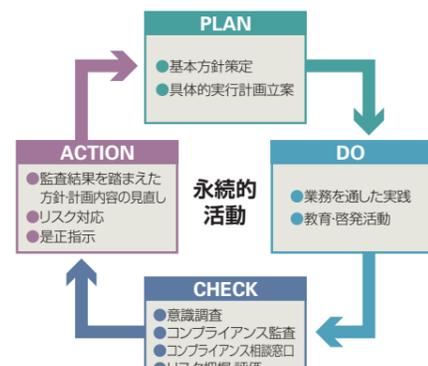
東京ガスグループが目指すコンプライアンス推進とは、コンプライアンスを重視した判断・行動を、役員および従業員一人ひとりが実践していく企業風土を確立することです。その判断・行動の指針を示したものが、2004年4月に改訂した「私たちの行動基準」であり、当社グループで働くすべての従業員が共有する価値観に基づいた指針である「7つの約束」を骨子としています。

当社グループでは「私たちの行動基準」の内容の理解を図るだけでなく、一人ひとりの具体的な行動へとつなげるため、各種のツールを開発・活用するとともに、階層別研修やオーダーメイドでの研修会・勉強会を行い、各人の実践を促しています。

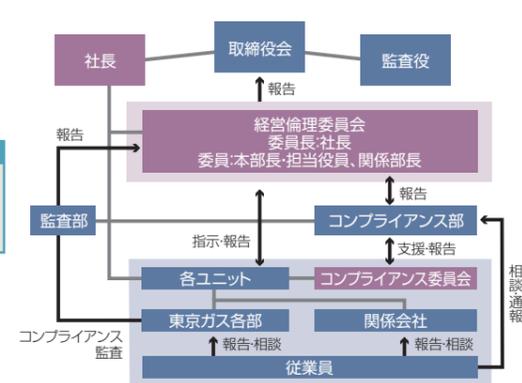


「私たちの行動基準」

### 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



## コンプライアンス事例集

「私たちの行動基準」を具体的な行動へとつなげるためのツールとして、2007年10月に「コンプライアンス事例集」を発行しました。11月から3月にかけて各職場で事例集を活用した勉強会を行い、法令やルールを理解を深め、職場の問題に対する感度と対応能力の向上を図りました(東京ガスグループ受講者数 12,577名)。

2008年度は「コンプライアンス事例集」のチェックシートを活用したディスカッション型の職場勉強会を実施し、コンプライアンスマインドのさらなる向上を図っていきます。

## コンプライアンス推進の強化

東京ガスグループとして、これまで法的リスクへの感度を高めるための法令意識教育を行ってきました。2007年度は、年間を通じてコンプライアンスに関するビデオを使用した法令意識教育を行いました(東京ガスグループ受講者数 6,353名)。

さらに、関係会社においては昨年に引き続き、各社の実情に合わせた研修メニューによる出張研修を実施しました。

また、「関係会社におけるコンプライアンス推進の強化」として、「内部統制システム整備の基本方針」について、会社法で要請される大会社(※会社法第2条第6号で定義される資本金5億円以上または負債総額200億円以上の会社)以外の関係会社においても取締役会で決議し、当社グループコンプライアンスの強化を図りました。

## コンプライアンス相談窓口

2004年10月に当社グループを受付対象範囲とする「コンプライアンス相談窓口」の体制を確立しました。

コンプライアンス相談窓口は職制

への相談がためられる場合に、従業員が直接相談・通報できるもので、社内(コンプライアンス部)と社外(弁護士事務所)に設置しています。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。なお、この相談窓口は、公益通報者保護法上の内部窓口としての機能を包含しており、2006年4月に施行された公益通報者保護法の保護対象範囲に合わせて、相談窓口の受付対象範囲を取引先まで拡大しています。

2007年度は、コンプライアンス事例集を発行して関連する相談が増えたことなどにより、法令や社内ルールに関する相談が前年度より多く寄せられました。

当社は、この窓口を適正に運営していくことで、コンプライアンスに関する問題を早期に発見・解決し、企業としての自浄作用がより有効に機能するよう努めています。

### コンプライアンス相談窓口の概況(2007年度)

相談内容	件数
法令に関するもの	16
社内ルールに関するもの	24
職場の人間関係に関するもの	18
雇用・雇用管理に関するもの	5
合計	63

## コンプライアンス意識調査

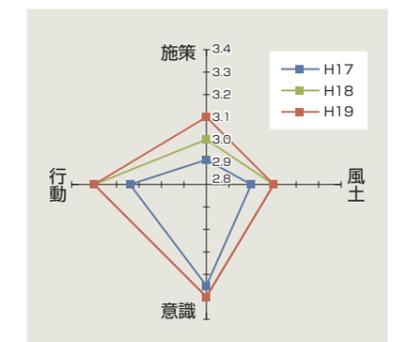
グループコンプライアンス推進活動の効果を把握するために、全従業員を対象としたアンケート調査を関係会社を含めて定期的に行っています。

調査の結果、当社については右図の通り、各項目において昨年度と同様に高い水準にあり、「私たちの行動基準」についても着実に浸透し実践できていることが検証できました。関係会社については、昨年度と比べて全体的に「施

策」の得点が上昇しましたが、「風土」と「風土」において相対的に得点不足が見られました。

次年度以降の取り組みに活かしていくため、調査結果とそれを受けた取り組みの方向性について、当社においては2008年1月の推進担当者連絡会でフィードバックし、関係会社に対しては個別にフィードバックしました。なお、この調査結果と取り組みの方向性は、イントラネットに掲載して当社グループの従業員に公開しました。

東京ガスのコンプライアンス・アンケート得点(4点が最高点)



## コンプライアンス監査

2002年6月、監査部に「コンプライアンス監査グループ」を設置し、法令遵守および企業倫理の監査を行っています。

東京ガスの各部門、関係会社を対象とする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アップを実施し、着実なリスク改善に努めています。

今後も継続的にコンプライアンスリスクの低減に努めていきます。

## リスクマネジメント



### リスクマネジメントの取り組み

#### 統合リスクマネジメント体制

東京ガスグループは、2003年度に統合リスクマネジメント(ERM)システムを構築し、「リスク管理規則」を制定するとともに、そのなかで「経営が管理すべき重要リスク」を明文化しました。

また、ERMを推進するために、IR部リスク管理グループが「リスク管理推進セクション」を担務するとともに、当社各部門および連結子会社に「リスク管理推進者」を約100名配置し、「リスク管理推進セクション」と定期的に情報交換を行いながら、ERMを推進しています。「リスク管理推進セクション」は、毎年リスクの見直し、リスク重要度の変動の評価、対応策の実施状況の把握などを行い経営会議に報告しています。さらに、リスクの見直し結果は取締役会に報告され、承認を受けています。

ERMシステムを構築したことにより、経営環境の変化に対応した最新の重要リスクを特定・明確化することができ、資本市場をはじめとするステークホルダーに対してリスク情報を適切に開示することが可能となっています。また、経営会議および取締役会による定期的なモニタリングが実施されることにより、多様化、複雑化、かつ高度化するリスクへの適切な対応が可能となっています。

#### リスクマネジメント研修の実施

当社グループでは、統合リスクマネジメントを推進するために、社内各層のそれぞれの役割に応じた研修を実施しています。具体的には、リスク管理推進者に対しては「リスク管理推進者研修会」を、スタッフ業務に従事するグループ社員に対しては「東京ガスグループのリスク管理」に関する社内研修を、技能を基盤とする社員に対して

は「現場におけるリスクマネジメント」に関する社内研修を、それぞれ開催しています。

#### 「重要リスクが顕在化した場合等の報告規則(エスカレーションルール)の制定

重要リスクが顕在化した場合などに、その情報が適時・適切に、必要なレベルの上位者に報告される企業文化・組織風土をより一層徹底するために、上述のリスク管理規則の下部規則として、「重要リスクが顕在化した場合等の報告規則」を制定し、2007年度より実施しています。

#### 経営が管理すべき重要リスク

事故・災害等リスク	製造・供給支障、ガスの保安の確保・ガス機器等製品品質上の問題、他社のガス事故に起因する風評被害、自然災害、原料調達支障
市場リスク	不動産・金融資産等の市場価格の変動、他
事業戦略リスク	既存事業リスク(地域エネルギー新設・営業開始に伴うリスク、競争激化、原料費の未回収・過回収リスク、原料調達環境の変化、天候の変動、既存需要の減少、技術開発リスク、投資未回収リスク)
情報リスク	既存事業リスク、投資未回収リスク、情報漏洩、基幹ITシステムの停止・誤作動、コールセンターへの電話不通
社会的責任リスク他	環境リスク、コンプライアンスリスク、CS・お客さま対応リスク

### 知的財産活動とリスクマネジメント

東京ガスは、経営資源のひとつである知的財産を戦略的かつ効果的に創出、活用し、他者の権利を侵害することなく自社事業の自由度を確保していくために、全社の知的財産業務を集約した一元管理体制のもと、知的財産活動を展開しています。

知的財産活動の基本方針として、(1)創出された知的財産の有効な保護と効果的な活用、(2)知財リスクマネジメントの強化、(3)『東京ガス』ブランドの商標の側面からの保護、を定めています。

### 情報セキュリティの取り組み

#### 情報セキュリティ教育と自主検査の実施

当社グループでは情報セキュリティレベルの向上を図るために、情報セキュリティ教育・セキュリティ自主検査を行っています。

情報セキュリティ教育では、2007年9月に、当社グループ41社の従業員・派遣会社社員などを対象にeラーニング・グループ学習などを実施しました。情報漏洩などのリスクについて学習することで、情報セキュリティに対する理解を深めています。また、2008年1月に、あらかじめ定められたチェックリストに基づく自主検査を実施し、知識が実務に活かされていることを確認しています。

当社グループでは今後もこれらを継続的に実施していくことで、より高い情報セキュリティレベルで業務を行ってまいります。



情報セキュリティのeラーニング画面

#### 「情報セキュリティポリシー」の適用範囲の拡大

2000年以降、当社およびグループ各社では情報セキュリティポリシーをそれぞれ策定・運用してまいりました。2007年度には、当社とグループ各社間などの「情報を守るために必要なセキュリティルール」を検討してきました。2008年度は、ライフバル各社などの業務委託先から順次適用してまいります。

## 資材調達マネジメント

### 購買活動の行動基準

当社は、1992年にオープンかつ公平・公正な購買活動を徹底するため行動基準および基本方針を定め、2000年7月にこれをウェブサイト上に公開しました。さらに、2005年3月には、新しく「環境配慮」「グリーン購入」などに関する項目を追加した改定版を策定し、公開しています。

今後も、これらの基準・方針をもとに透明性が高く、公平・公正な取引を基本としたお取引先との信頼関係を確立し、ともに「安心・安全・信頼」のブランド価値の向上に努めていきます。

#### お取引先とのコミュニケーション

購買活動の行動基準・方針に加え、主な調達品目、調達手続きをウェブサイト上に公開し、随時取引参加の機会を提供しています。

お取引先とは、日頃から面談などの機会に情報を共有し、双方向のコミュニケーションを図っています。また、毎年お取引先に各社の概要、環境への取り組みなどについてアンケート調査を行っています。さらに2005年度以降は調査項目のなかにコンプライアンスへの取り組みに関する項目を追加しました。調査の結果、必要な場合には各社役員と面談を行っています。

#### 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、すべての関連法規、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。

### コンプライアンスに関する取り組み

お客さまの信頼の維持・向上のためには、オール東京ガスはもとよりお取引先においてもコンプライアンスを遵守することが不可欠です。そこで、当社ではルールを定め、コンプライアンス違反の未然防止に努めています。

#### 当社がコンプライアンス違反をおこさないために

「私たちの行動基準」のなかで、お取引先との取引や関係について規定を行い、さらに「購買活動に関する指針」のなかで、倫理原則や法令・規定の遵守について明示をするなど、さまざまな機会に周知・徹底を図っています。

#### お取引先のコンプライアンス違反を未然に防止するために

どのような場合にコンプライアンス違反となるのか、また、その対応方法や再発防止のための取り組みなどについて明確化しました。そして、当社固有の業務を担務しているTOMOS参加企業などに説明し、未然に防止策を講じていただくようお願いしています。

### グリーン購入への取り組み

#### 取り組みの基本方針

購買活動の行動基準において環境への配慮をうたうとともに、購買の基本方針においても「グリーン購入ガイドライン」に沿った仕様を要求しています。同ガイドラインでは、「東京ガスグループにおけるグリーン購入推進の手引き」でお取引先にも環境マネジメントシステムの構築などの環境配慮を求めています。

これらの基準・方針などに則り、さまざまな取り組みを行っています。

#### 共通環境管理等仕様書

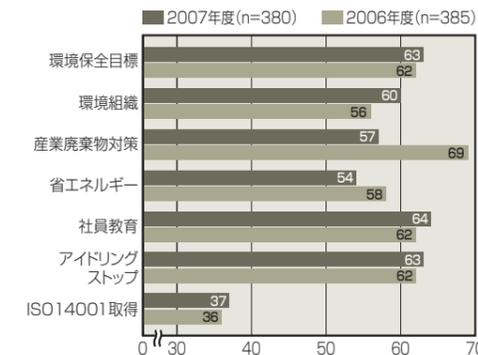
共通環境管理等仕様書は、当社発注の工事・作業に関し、環境負荷を削減するためにお取引先が実施すべき労働安全衛生への配慮などを記載しています。

#### PASPO(電子カタログ購買)

インターネットによる電子カタログ購買であるPASPOは当社および関係会社をはじめ約70社が利用し、事務用品、備品等の登録品目は4万点以上です。品目の選定にはグリーン購入対象商品を優先し、購入時も環境に配慮した商品を選択できるしくみです。

当社はPASPOのグリーン購入率を2010年度に70%以上とする目標を掲げています。

#### お取引先の環境配慮への取組状況に関するアンケート調査



※2006年度、2007年調査対象は前年度に一定以上の取引のあるお取引先に限定



## 株主・投資家のために

### IRの基本方針

東京ガスのIR活動は、資本市場とのコミュニケーションを通じて、経営の健全性・透明性を確保するとともに、資本市場の期待を経営に反映させ、東京ガスグループに対する理解と信頼の向上を目指します。

### 利益配分方針

「2006～2010年度東京ガスグループ中期経営計画」では、5ヵ年合計の営業キャッシュフローを、前回計画に比べ1,250億円増の1兆1,200億円と計画しています。これに、そのほかのキャッシュインを加えた1兆1,900億円のうち、22%に当たる2,700億円を株主へ配分することを目標とし、中期経営計画の5ヵ年を通じて、総分配性向（注：連結当期純利益に対する配当と自社株取得の割合）6割を基本方針にしています。配当は、2006年度より年8円の水準を維持しており、今後とも利益の拡大に努めていきます。なお、取得した自社株は、償却を基本とし、1株あたりの価値を高めていきます。

$$n \text{ 年度の総分配性向} = \frac{(n \text{ 年度年間配当金総額}) + (n+1 \text{ 年度の自社株取得額})}{n \text{ 年度連結当期純利益}}$$

### IR情報開示の基本方針

経営の健全性・透明性を確保し、ステークホルダーからの理解と信頼を得るために、情報開示の重要性は年々高まっています。当社は、企業の真の価値と市場評価とのギャップを埋めるために、積極的な情報開示に努めています。当社グループの短期・中長期の経営目標や、その実現に向けた具体的な経営戦略・アクションプランを開示し、計画の進捗状況や実績を積極的に公表しています。その一環として、アニュアルレポートやインベスターズガイドなど各種IRツールを用意し、さらなる情報開示の充実に努めています。また、一方的な情報開示に留まらないよう、トップマネジメントが積極的にIR活動に取り組んでいます。年2回の国内・海外機関投資家訪問のほか、各種説明会や個別取材でも株主・投資家の皆さまと直接議論を重ね、資本市場の期待を経営に反映させるよう、株主・投資家の皆さまの信頼に基づく企業経営を実践しています。

### 株主・投資家とのコミュニケーション

当社への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回開催しており、経営トップによる個別ミーティングも積極的に行っています。個人株主の皆さまには、配当金通知と同封で、事業内容や決算概要をご報告する「東京ガス通信」を年に2回送付するほか、当社ショールームや工場などの施設見学会を開催しています。今後は、個人投資家の皆さまを対象とした会社説明の場を積極的に設けていきます。ホームページでは、決算説明会の内容を動画で配信しているほか、決算説明資料を掲載し、説明会にお越しいただけなかった方にもその様子をお伝えしています。また、機関投資家向けのページと、個人投資家向けのページを設けて、投資家の皆さまのニーズにお応えするタイムリーな情報発信に努めています。

株主・投資家対応実績(2007年度)	(回数)
決算説明会	6
投資家との個別ミーティング(うち 海外投資家訪問)	297(72)
施設見学会(個人株主向け)	15
個人投資家説明会	5

### 株式の状況

資本金の額	141,844,398,888円
発行可能株式総数	6,500,000,000株
発行済株式の総数	2,741,571,295株
株主数	162,457人

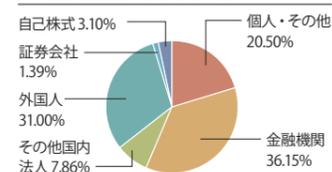
#### ■大株主

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
日本生命保険相互会社	163,000	5.95
第一生命保険相互会社	155,962	5.69
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	115,998	4.23
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	103,378	3.77
富国生命保険相互会社	68,504	2.50
ジェービー モルガン チェース バンク 380055	58,710	2.14
ステート ストリート バンク アンド トラスト カンパニー	47,021	1.72
東京瓦斯社員持株会	37,082	1.35
ステート ストリート バンク アンド トラスト カンパニー 505103	33,030	1.20
ジェービー モルガン チェース バンク 385067	29,644	1.08

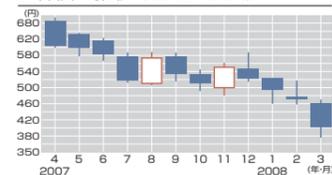
(注) 上記のほか、当社が保有している自己株式 84,937千株があります。

(2008年3月31日現在)

#### ■所有者別株式分布状況



#### ■株価の推移(東京証券取引所)



## 情報開示

東京ガスは、企業としての説明責任を果たすため、企業行動理念に基づき、積極的な情報開示に努めています。経営および事業活動に関する情報のみならず、特に、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまの生命・身体・財産等に関わる事項に関しては、適切な対応策を講じるとともに、正直かつ正確・迅速な情報公開を実施しています。また、ガス・ガス機器をより便利かつ効果的に

ご使用いただくノウハウを提供する料理教室をはじめ生活に役立つ諸情報をお知らせする生活家庭情報の発信に積極的に取り組んでいます。2007年度は184件のプレスリリースを行いました。そのうち、お客さま・社会にご迷惑をおかけした事象に関するものは14件、生活家庭情報は71件でした。なお、グループ会社においても、東京ガス同様、適切な情報開示に努めています。

### 1. お客さま・社会にご迷惑をおかけした事象

(1) ステークホルダーの皆さまの生命・身体・財産等に関わる事項についてのプレスリリース

プレスリリース概要	件数(件)
お客さま情報の紛失(盗難被害を含む)・回収	8
TOTO(株)製「卓上タイプ食器洗い乾燥機」の点検・部品交換作業の実施について	1
矢崎計器(株)製「通信機能付きUH型ガスメーター」の自主的な点検作業の実施について	1
(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器」の点検・部品交換作業の実施について	1
(株)世田谷製作所製「風呂がま(追いだき専用)」の点検・部品交換作業の実施について	1
ガス展抽選会の景品における不良品の混入について	1
宇都宮用地の土壌調査結果と対策の実施について	1
計	14

(2) 法令違反等についてのプレスリリース

プレスリリース概要	件数(件)
エコ・ステーション建設工事の入札に関する排除措置命令および課徴金納付命令を受けた関係会社4社ならびに当社の対応について	1
計	1

(3) その他

プレスリリース概要	件数(件)
(株)ハーマンプロ製「ビルトインコンロ」のご使用に関するお願いについて	1
ガス衣類乾燥機(乾太くん)のご使用上の注意に関するダイレクトメールの発送について	1
東京ガス社員を装った不審な電話の発生について	1
計	3

### 2. 経営・事業活動に関する情報についてのプレスリリース

プレスリリース概要	件数(件)
決算関連	5
株式関連(自己株取得・償却・社債)	7
料金・価格関連(料金改定・原料価格変動とガス料金調整)	6
ガス販売量実績(最大供給量の更新)	15
技術開発	8
生活家庭情報	71
人事関連	4
その他	50
計	166

2007年度合計 184件

# グループ会社の取り組み

東京ガスグループは、全58社で構成される企業グループです。  
当社は事業における連携はもちろん、ISO14001 認証の取得やEMSの導入など、環境負荷の低減やCSRの向上などの支援も行い、グループ全体のレベルアップを目指しています。

## CSRにおける展開

### トーセツ(株) 企業ブランド向上委員会で推進するCSR

CSRは会社存続のベースであり、これを抜きに今後の会社の発展はないと考えています。

トーセツ(株)では、社長を委員長とした企業ブランド向上委員会で、コンプライアンスや環境対応、CS、品質などを検討し、具体的な活動を通じてCSRを果たしつつ競争力の強化を実現することを目指し、全社で取り組む体制を整備しました。

一人ひとりの行動が重要と考え、東京ガスグループ行動基準とトーセツ6C活動項目(change, challenge, create, cost-down, communication, compliance)については社員が意識して日々の活動に取り込めるよう、これらの文言を経営ビジョンに明記し、個人の具体的な取り組み状況も上長との定期面談で相互確認をしています。

2007年度は、CSのさらなる向上を目指し、お客さまへの聞き取り調査や企業イメージに関するアンケート調査を実施し、「電話の取り次ぎに時間がかかる」などのご意見をお寄せいただきました。そこで「全社員が営業パーソンになる！」をテーマに、部門横断の勉強会を開催。その結果、各事業部の取り扱い製品が他事業部から分かりにくくなっていることが判明し、各部門の取り扱い製品をまとめた電話対応早見表を作成するなどの取り組みを実施しました。



勉強会の様子

### 千葉ガス(株) 社内監査やサービスの改善でより信頼される企業を目指す

千葉ガス(株)は、2005年7月に「CSR推進室」を設置し、常にお客さまに選ばれる企業グループを目指し、諸活動を展開しています。当社は、経営環境が大きく変化するなか、地域社会とともに持続的に発展していくためには、これまで取り組んできたコンプライアンスや環境、お客さま中心の経営をより充実させ、CSR活動を一元的に実践することが重要であると考えています。

CSR推進室では、コンプライアンス、リスク管理、環境、CS(お客さま満足)向上、人権などの主要テーマについて、年間計画の策定、活動の推進、達成状況の把握によってPDCAサイクルを着実に運用し、諸活動のさらなる改善につなげています。特に、CSに関しては、お客さまを中心とした事業経営の基盤として、業務品質にとどまらず、経営品質の向上を目指して取り組んでいます。

2007年度は、事業活動におけるリスクの低減を図り、磐石で健全な経営の維持に資するため、コンプライアンスや環境について社内監査を実施しました。また、お客さまの要望に応えたサービスの改善のひとつとして、ガス料金をクレジットカードでお支払いいただけるようにしました。

今後も長年にわたり築き上げてきたお客さまとの「信頼」のブランドを大切に、お客さまの視点に立った諸活動を推進し、地域社会の健全な発展に寄与していきたいと考えています。



小学校でのエコ・クッキング

## 環境マネジメントの推進

東京ガスでは環境保全を経営の最重要課題のひとつと位置づけています。グループ各社においても環境マネジメントシステムを導入し、地球温暖化対策、資源循環の推進、環境負荷の低減、グリーン購入などに取り組み、目標を定めた環境保全活動を行っています。

2007年度は、日本超低温(株)と長野都市ガス(株)の2社がISO14001認証を取得しました。これにより、東京ガスも含めた当社グループ58社のうち18社がISO14001認証を取得したことになります。

東京ガスグループでは、地域と地球環境の保全を積極的に推進し、社会の持続的発展に貢献していきます。

### 東京ガスグループのISO14001 認証取得会社

- ・東京ガス(株)
- ・トーセツ(株)
- ・(株)ガスター
- ・(株)キャプティ
- ・(株)エネルギーアドバンス
- ・東京ガスエネルギー(株)
- ・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)
- ・長野都市ガス(株)
- ・(株)東京ガスペイパワ
- ・東京ガスエルエヌジータンカー(株)
- ・東京ガス都市開発(株)
- ・東京ガスビルサービス(株)
- ・東京ガステクノサービス(株)
- ・日本超低温(株)

## コンプライアンスにおける展開

### キャプティグループ

キャプティグループ((株)キャプティ、(株)キャプティ・ライブリック、(株)キャプティ・カスタマーサービス、(株)キャプティ・テック)では、(株)キャプティ社長を委員長とするコンプライアンス推進委員会を中心にCSR活動を推進。同委員会が策定するグループコンプライアンス活動方針に沿って、各社・部・支店・事業所の推進委員会が活動を展開し、PDCAサイクルを遂行しています。

「コンプライアンスマインドの醸成施策の推進」「個人情報保護遵守の推進」「人権啓発活動の推進」を基本方針と定め、協力会社を含めたグループ全員に行動基準の携帯用リーフレットを配布し、内容の周知と理解を深めるよう活動しています。

また、より風通しの良い職場づくりを目指し、コンプライアンス・人権など職場の悩みに応える相談窓口「コミュニケーションホットライン」を室内に設置しています。

東京ガスからも強力なサポートを受けており、東京ガス主催の人権啓発研修会にも、多数の社員が積極的に参加しています。東京ガスグループの一員として、今後も東京ガスと連携しあい、コンプライアンス活動を推進してまいります。

## 高齢化社会に向けて

### 東京ガス・カスタマーサービス(株)

東京ガス・カスタマーサービス(株)調布事業所では、2007年5月に調布市の要請に応じて「認知症サポーター養成講座」に所員が参加しました。これは、厚生労働省の「認知症サポーター」100万人養成計画の一環で、高齢化社会で増加しつつある認知症患者の方々安心して暮らせるまちづくりに向け、支援のための人材養成を目的とした講座です。認知症の症状、実状、支援の方法などについて受講し、認知症患者の独居世帯などにガスの使用量激減などの異常があれば情報提供を、といった協力要請も受けました。



講師の説明風景

## グループ会社一覧 2008年4月1日現在

### リビングエネルギー本部

- トーセツ(株)
- 東京ガスリモデリング(株)
- ティージー・クレジットサービス(株)
- ティージー・テレマーケティング(株)
- 東京器工(株)
- 東京ガス・カスタマーサービス(株)
- (株)ガスター【給湯】
- (株)キャプティ・カスタマーサービス
- (株)キャプティ・テック

### (株)キャプティ・ライブリック

- (株)リビング・デザインセンター
- 東京ガスライフビルかずさ(株)
- リビング法人営業本部
- (株)東日本住宅評価センター
- (株)キャプティ【営業】
- エネルギーソリューション本部
- (株)エネルギーアドバンス
- (株)ガスター【空調】
- (株)東京ガス横須賀パワー

### (株)扇島パワー

### (株)ニジオ

### 広域圏営業本部

- 東京ガスエネルギー(株)
- エネライフ・キャリアー(株)
- 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)
- 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)

### 導管ネットワーク本部

### (株)キャプティ【パイプライン】

### 川崎ガスパイプライン(株)

### エネルギー生産本部

### (株)東京ガスペイパワ

### 資源事業本部

- 東京エルエヌジータンカー(株)
- TOKYO GAS AUSTRALIA PTY LTD
- TOKYO GAS DARWIN LNG PTY LTD
- TOKYO GAS PLUTO PTY LTD

### TOKYO GAS INTERNATIONAL HOLDINGS B.V.

### TOKYO GAS-MITSUI & CO.HOLDINGS SDN.BHD.

### IT本部

### (株)ティージー情報ネットワーク

### (株)ティージー・ファイナンス・ソリューションズ

### 資材部

### 東京ガスオートサービス(株)

### 管財部

### 東京ガス都市開発(株)

### 東京ガスビルサービス(株)

### 東京ガステクノサービス(株)

### 大規模用地プロジェクト部

### 東京ガス豊洲開発(株)

### 広報部

### (株)アーバン・コミュニケーションズ

### 関連事業部

### 東京ガスケミカル(株)

### 東京酸素窒素(株)

### 東京炭酸(株)

### 東京レアガス(株)

### TG昭和(株)

### 東京ガス・エンジニアリング(株)

### 東京ガスプラントテック(株)

### 日本超低温(株)

### ティージー・エンタープライズ(株)

### パークタワーホテル(株)

## 第三者意見

「東京ガスCSR報告書」は、客観性を担保するため、お二人の方から「第三者意見」をいただいています。お二人のご指摘事項をはじめ、ステークホルダーの方々からいただいたご意見を事業活動に反映し、オール東京ガスのCSR活動のレベルアップを図っていきます。



### 2008年度版への意見

日本女子大学事務局長

島田 京子

社会的責任に対し多面的に向き合うよう努めている事業活動の姿勢が伝わる報告書である。「ガスバリューチェーン」をはじめ、報告書のスタイルにおいても読者に伝えられるよう毎年工夫が重ねられストーリー性のある読み物となってきている。また、各項目においてPDCAが毎年、着実に機能してきていることを評価したい。

本CSR報告書に先駆け、『東京ガスが描く、人と地球に優しい低炭素社会』そして『ウルトラ省エネBOOK』の冊子が発行されており、さらにCSR報告書のダイジェスト版が発行される予定で、広くステークホルダーとともにサステナブルな社会を目指す姿勢が読み取れる。

巻頭の「低炭素社会に向けた取り組み」(→p9-12)は時機を得た特集であり、天然ガスの役割と使命が数値とともに図表によって分かりやすく記述されている。しかし、この将来ビジョンにおいて具体的な数値目標が示されていないのが残念である。今後、記載されることを望む。「環境」に関する

責任と対策についてはページを増やし、事業活動での取り組み、お客さま先での取り組み、環境コミュニケーションがまとめられたことで全体像がより捉えやすくなった(→p40-46)。

今回もうひとつ高く評価したい点は、「従業員に対する取り組み」(→p58-63)の記述の充実である。本業の活動のみならずCSRの実践にとって重要なステークホルダーは従業員である。働きがいある活力あふれる職場づくりのための人材育成に関する諸制度について、今年はより具体的な取り組みについて触れ、一部ではその実績も数値で示されるようになった。昨年指摘させて頂いた女性の活用において、女性の管理職比率が開示された。今後、多様な職種への女性の登用や従業員のワークライフバランスに関する施策や利用実績についても開示されることが望まれる。制度活用成果を体験談として記載してもよいのではないかと。

地域での取り組みのトピックスとして、子どもたちの「食育」(→p48-49)の実践事例が取り上げられたことは興味深く、今後も独自の視点と方法で、継続的発展を期待したい。これからの高齢化社会においては、ガス器具などのバリアフリーの技術やサービスについて、地域とのパートナーシップによりさらに充実していくことも考えられるのではないだろうか。

島田京子



### 2008年度版への意見

IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所] 代表者

川北 秀人

IIHOE:「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。  
<http://blog.canpan.info/iihoe/> (日本語のみ)

当意見は、本報告書の記載内容、および同社の環境・人事・CSRの各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、環境負荷の削減やコンプライアンスなど、広範な項目についてPDCA(マネジメント・サイクル)を適切に進め始めていると言えます。

#### 高く評価すべき点

- ・全グループ会社計1万2千人以上が、事例集などに基づくコンプライアンス研修を受講したこと(p66-67)。
- ・2003年度に始まった、社内の使用済文書を回収して印刷用紙に再生する「循環再生紙」が、累計約3千トンに達したこと(p43)。
- ・メンタルヘルスに関する疾病休業が増加していることなどをを受けて、産業医を増員し、産業看護職とともに現場を巡回する体制を拡充し、対策を進めていること(p63)。
- ・難燃性の制服をクルマの内装材として再利用するシステムを関連会社にも拡大し、3千着以上を再利用したこと(p43)。
- ・今後は、オール東京ガス全社での展開が、一日も早く実現することを期待します。
- ・「東京ガス環境おうえん基金」を新設するなど、地域住民やNPOによる環境保全活動との連携や支援を積極的に展開し

ていること(p46-47)。

#### 取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点

- ・利用者のガス使用環境改善によるエネルギー効率向上について、家庭用のガスコージェネレーションシステムの普及を進めていることを評価するとともに、その利用者の協力を得て、成果や感想などを広く紹介し、利用者のさらなる拡大に結びつけることを期待します(p28)。
- ・利用者の声を受け止め、改善に結びつける体制の整備を進めていることを評価するとともに、今後、対応する言語の多様化や、障害者・高齢者とのコミュニケーションをさらに改善する工夫が進むことに期待します(p24-25)。
- ・紙の使用量を従業員1人あたり年間A4用紙換算5,000枚とする中期目標に基づき、削減を続けていることを高く評価するとともに、その実現に向けた取り組みの一段の強化を強く期待します。

#### 一層の改善・努力を求めたい点

- ・「2006～2010年度 グループ中期経営計画」のキーファクターに挙げられているCSR推進を、本社と国内連結子会社55社にとどまらず、協力企業を含むオール東京ガスに展開するために、具体的な成果目標を明示した計画を策定し、実践すること。特に資材調達、環境負荷削減、労働安全衛生、人的ポートフォリオの拡充については、グループ全体での取り組みを加速するために、各社の自発性に委ねるのではなく、本社の関連事業部および本社管理部門の各担当による積極的な連携が不可欠です。グループ各社の個性を尊重すべき部分と、グループとして共有すべき部分との整理が十分進んでいないために、取り組みが停滞している現状を憂慮します。

川北秀人

## CSR報告書2007への指摘事項と対応状況

### 島田氏からの指摘

- 1 各種支援制度は整備されているものの、多様な職種への女性の登用について触れられておらず、この点の記載が望まれる。
- 2 「エコクッキング」や、最適厨房づくりのお手伝いなど、販売・サービス提供のパートでは、それらの事例をもっと楽しく魅力的なページとすることで、よりメリハリのある読み物となるのではないかと。
- 3 本報告書はかなりレベルの高いものとなっているため、ダイジェスト版を作成し、より広く一般市民への認知を図ることを検討してほしい。

### 東京ガスの対応

- 1 女性管理職の割合が着実に増加しており、その推移を記載しました。
- 2 「食育」を特集するなど、子どもを中心とした料理教室など多くの事例を紹介し、読みやすい編集を心がけました。
- 3 より多くのお客さまに当社のCSR活動をご理解いただくため、ダイジェスト版を発行します。また、CSRサイトを楽しく学べるものにリニューアルしました。

## CSR報告書2007への指摘事項と対応状況

### 川北氏からの指摘

- 1 一般家庭について、利用者のガス使用環境改善によるエネルギー効率向上のために目標を設け、取り組みを加速し解決策を示すこと。
- 2 廃棄物の総排出量についても、できれば利用者の使用済みガス機器の適正処理にも踏み込んだうえで目標を設けること。
- 3 「グループ中期経営計画」にあるCSR推進を、協力企業を含むオール東京ガスで展開するために、具体的な成果目標を明示した計画を策定、実践すること。
- 4 資材調達、環境負荷削減、労働安全衛生、人的ポートフォリオの拡充は、各社の自発性に委ねるのではなく、本社の関連事業部および管理部門による積極的な連携をとること。
- 5 各部門の取り組みについても、PDCAサイクルとして特に成果や挑むべき課題を検証(C)し、改善継続すること(A)が社内外に的確に伝わるように具体的な成果目標を定め、実績を明示すること。

### 東京ガスの対応

- 1 省エネ・高効率機器の販売目標を設定するとともに、省エネ情報・エコライフスタイルの提案を通じ、お客さま先における環境負荷低減に取り組んでいます。
- 2 建設廃棄物が毎年の受注量の変動の影響を強く受けることから、総排出量ではなく再資源化率を廃棄物の目標としています。また、現在、使用済み機器については、お客さまからのご要望に応じて機器を引き取って適正処理を行っており、数値目標等の設定はそくわないと考えております。
- 3 オール東京ガスのCSR活動における最重要課題として認識し、具体策を引き続き検討しています。
- 4 関係各部と情報の共有化を図り、今後、具体策を検討します。
- 5 各部門における具体的な目標と次年度の課題を定め、その成果について3段階で評価しました。

## 主な外部表彰、SRI 組み入れ状況、コミュニケーションツール

さまざまなステークホルダーに向けて、分かりやすい情報の発信を心がけています。また、当社の取り組みが、社会からさらなる評価をいただけるよう努めていきます。

### SRI (社会的責任投資)

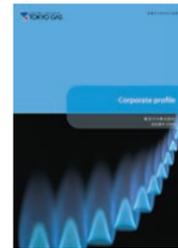
株式投資の検討基準として、財務状況や成長性だけでなく、その企業が社会的責任をどのように果たしているのかを検証・評価し、投資判断をするのが「SRI (社会的責任投資)」です。当社は、ガバナンスの方針・体制や環境マネジメントシステムが整備されており、全体的に質が高くバランスの取れた取り組みを行っている点が評価され、数々のSRIインデックス、SRIファンドに組み入れられています。

東京ガスが組み入れられているSRIインデックス



### コミュニケーションツール

#### 報告書類



会社案内2008

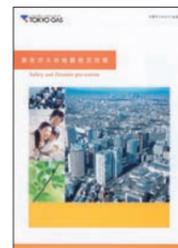


アニュアルレポート2008  
http://www.tokyo-gas.co.jp/IR/library/anurp\_j.html



東京ガスCSR報告書2008  
http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/report/

#### 取り組み紹介パンフレット



東京ガスの地震防災対策  
http://www.tokyo-gas.co.jp/safety/



東京ガスの環境活動2008  
http://www.tokyo-gas.co.jp/erw/



ガスの安全基礎知識  
http://home.tokyo-gas.co.jp/userguide/anzen/

### 主な外部表彰 (2007年度)



表彰名	主催	受賞内容(件名)	受賞者
「第10回オン/層保護・地球温暖化防止大賞」優秀賞	日刊工業新聞社	PFCを高分解処理できる燃焼式排ガス処理装置(ガーディアンF型)	東京ガス、東京ガスケミカル、小池酸素工業(株)
「第3回優良ESCO事業表彰式」銅賞	(財)省エネルギーセンター	「横浜市総合リハビリテーションセンター等ESCO事業」(横浜市では第一号事業)	東京ガス、エネルギーアドバンス、三機工業(株)、川本工業(株)、(株)山下設計
「日本冷凍空調学会」技術賞	日本冷凍空調学会	「超省エネルギー型Jフェネルク」	東京ガス、三洋電機(株)
H18年度省エネルギー大賞	経済産業省	「壁貫通型潜熱回収型高効率給湯器」	東京ガス、ガスター
「平成19年度神奈川労働局安全衛生表彰式」神奈川労働局長 奨励賞	神奈川労働局	「安全確保対策が良好で改善のための取り組みが、ほかの模範と認められる事業場」として表彰	東京ガス扇島工場
「2007年廣井賞」社会的功績分野	日本災害情報学会	在京ラジオ放送局7社と東京ガスを含むライフライン各社は、「ラジオライフラインネットワーク」を1996年に構築。その災害情報の信頼性や確実性の向上に寄与する取り組みが高く評価された	東京ガス
横浜環境行動賞	横浜市	ごみの分別・リサイクルを積極的に推進し、リサイクルに貢献した活動が評価	東京ガス扇島工場
「第2回 住まいのバリアフリーコンペティション」優秀賞	東京都住宅バリアフリー推進協議会	「毎日を不都合なく、楽しく生活できること」をコンセプトとした作品	東京ガスリモテリング
「第15回 ジェルコ・リフォームデザインコンテスト」関東甲信越支部優秀賞	中間法人日本増改築産業協会	「一枚の絵のようなトイレ」をテーマとした作品	東京ガスリモテリング
「平成19年度ディスクロージャー優良企業選定」ディスクロージャー優良企業	(社)日本証券アナリスト協会	電力・ガス部門1位および個人投資家向け情報提供についても全業種の1割の26社に選定	東京ガス
「2007年度全上場企業ホームページ充実度ランキング調査」総合ランキング1位	日興アイ・アール(株)	「分かりやすさ」「使いやすさ」「情報の多さ」の3視点で設定した113の客観的な調査項目に基づいて、全上場企業3,988社の「IRサイト」を中心に調査を実施	東京ガス

## CSR 推進会議議長メッセージ



「本業を通じて全うするCSR」をさらに深化させ  
社会の持続的成長に貢献していきます

副社長執行役員 CSR推進会議議長 岡本 毅

「東京ガスCSR報告書2008」をお届けいたします。

東京ガスグループのCSR活動は、都市ガスの安定供給をはじめとして公益的使命を果たしながら社会の持続的成長に貢献していくという「本業を通じて全うするCSR」の考え方に立って進めています。これを事業計画の柱となるグループ中期経営計画に明確に盛り込み、「LNGバリューチェーン」に沿って推進することで、日々の仕事を通じ社会的責任を同時に果たしていきたいと考えています。

現在取り組みを進めている中期経営計画においては、「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」をCSRの重点テーマに定め、それぞれ活動の深化を図ってきました。そのようななかで、2007年度は、これまでも増して地球温暖化問題を中心とした「環境」に対する社会への関心が高まった年であると認識しています。

これまで私たちは、環境負荷の少ない天然ガスの普及拡大を通じて、地球温暖化防止に貢献してきました。一方で、中長期の視点から、エネルギー企業としての当社が「地球温暖化問題にどのような役割を果たしていくのか」という期待がますます高まっています。今般、将来に向かっての東京ガスの取り組みを「低炭素社会に向けて東京ガスができること」としてまとめました。お客さまが将来にわたって安心してエネルギーをお使いいただけるように、安定供給はもとより、「快適さ」と「環境性」の両立を基本に、技術開発を含め課題克服の取り組みを進めていくことは私たちの社会的使命です。本報告書のなかでその取り組みについてご報告しておりますので、ぜひご覧ください。

また、当社グループがCSR推進の柱に掲げているのは、

ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを充実させることです。2007年度も各界の識者の皆さまのご参加を得てステークホルダーダイアログを実施し、「環境」における課題をはじめ、さまざまなご提言をいただきました。日頃から当社はお客さまや地域社会とのコミュニケーションに力を入れてきております。CSR報告書を含めた情報発信と対話によるコミュニケーションを通じて「ステークホルダーの皆さまとより強い信頼関係を構築していく」ことは、私たちの事業目的の達成にも結びつくものであり、今後ますます重要になっていきます。

当然のことですが、こうした「発信と対話」による相互の信頼は、日々の仕事の推進役である社員一人ひとりの日頃の行動の積み重ねによって高められるものです。オール東京ガスに働く一人ひとりが、社会的責任の考え方を自らの日々の仕事に織り込んで業務に邁進できるように、グループ内での活動を地道に継続していきたいと考えています。

これからもステークホルダーの皆さまからの、さまざまなご意見をうかがい、事業活動のPDCAサイクルのなかでの改善・改革に反映させるしきりを定着させてまいります。そして各課題解決のための取り組みを明示・実行していく「CSR深化のための好循環」を図ることにより、当社グループ全体のブランド価値、企業価値を向上させていきたいと考えています。

社会の持続的成長に貢献できる企業を目指し、CSR推進会議議長として引き続き積極的な役割を担ってまいりますので、これからも私たちの事業活動にご指導・ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 編集を終えて ~私たちが作成しました!~

東京ガスCSR報告書2008は前年度同様、関係各本部・各部から選出されたメンバーで組織された「編集ワーキンググループ」が編集いたしました。環境問題への関心の高まりを受け「環境」への取り組みを巻頭で特集しました。また「保安・防災」「パートナーシップ」も小特集することで、当社のCSR活動の重要テーマの具体的な取り組みをご紹介できたと思います。今後も報告書を活用したCSR活動のPDCAの実施およびステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、十分な機能を果たせるよう、さらに充実した報告書を目指します。



## 東京ガスCSR報告書 2008 2007.4~2008.3

2008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 尾花 秀章

**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。  
©2008 東京ガス株式会社



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ボルマークです。当社の環境方針・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なぞらえ、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。

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。

---

## CSR報告書編集ワーキンググループ

---

リビングエネルギー本部：村田 尚也・西田 恵美

リビング法人営業本部：我妻 和彦

エネルギーソリューション本部：川田 亮

広域圏営業本部：内川 利男

導管ネットワーク本部：岡本 知樹・萬來 雄一

エネルギー生産本部：大野木 幸夫

資源事業本部：岩崎 陽子

技術開発本部：藤原 直彦

IT本部：児玉 英一

総合企画部：小林 潤一郎

IR部：岡本 浩子

人事部：盛郷 恭子・八木原 弘之

資材部：中島 澄子

総務部：大内 圭

環境部：高島 佳香

関連事業部：須田 修弘

コンプライアンス部：長山 剛史

監査部：野本 哲

広報部：山田 俊彦

---

## 事務局

---

広報部 CSR室 八尾 祐美子・森 秀子・上村 伸二郎・堀内 聖巨