建経研-07003

建設企業における CSR の評価制度および当該評価制度データベースの活用方策に関する調査報告書＜概要版＞（平成 19 年度）

平成 20 年 3 月

委託者　　財団法人建設業情報管理センター

受託者　　財 団 法 人 建 設 経 済 研 究 所

（白紙）

第 1 章　はじめに 2

第 2 章　海外におけるCSRの動向 2

第 3 章　建設業界団体のCSR推進活動 3

第 4 章　建設業におけるCSRの動向 3

第 5 章　CSR評価項目のあり方 4

第 6 章　CSR評価結果の活用方策 7

第 1 章　はじめに

企業活動のグローバル化に伴い、CSR（企業の社会的責任）は世界中に広がり、企業経営における重要なテーマとなりつつある。我が国においても、CSR に対する関心は高まり、社会との責任ある関係の構築において、企業経営のあり方そのものを見直そうとする動きが見られる。とりわけ建設業は他産業に比べ、社会資本整備などの面から公共性が高く、建設された物が地域社会に長期にわたる影響を及ぼし、環境への影響も大きいことなどから、社会的責任の大きい業種といえる。一方、法令順守、コーポレートガバナンスなどの面で課題を抱え、社会からの信頼が必ずしも得られているとはいえず、社会との責任ある関係を築き、社会から信頼され、評価される建設業へ脱皮していくことが、建設業に課せられた大きな課題となっている。

そこで CSR が企業評価の大きな要素となりつつある今日的な潮流を踏まえ、建設業に適用すべき CSR 評価基準の検討、評価結果のデータベースを社会的に活用する方策について、財団法人建設業情報管理センターから調査を受託し、このための審議・検討の場として、学識経験者等からなる調査委員会（委員長　谷本寛治　一橋大学大学院商学研究科教授）を平成 18 年度に設置した。

まず、委員会は平成 18 年度に、市場が CSR 評価し始めるようになったことを明らかにし、CSR の現状と課題を抽出し、企業の CSR 評価を数値化する際に考慮すべき事項や SRI に対する投資家の視点を整理することなどの活動を行った。

平成 19 年度は、昨年度の調査を踏まえ、新たに記述式のアンケート調査、欧州調査、建設業界団体へのヒアリングを実施し、建設業特有の CSR 評価項目のあり方を検討するとともに、CSR 評価結果の活用方策についても審議・検討を行った。

本報告書は、平成 18・19 年度の 2 年間に実施した本調査の最終報告である。本報告書の概要について、以下で説明する。

第 2 章　海外における CSR の動向

平成 19 年 7 月に実施した欧州調査結果を踏まえ、欧州における CSR について、欧州の建設業における取り組みの背景や具体的な例を挙げながら、整理した。また、建設業に対する CSR 評価の具体例を示した。建設業は経済（建設業は GDP で約 9.9%、ヨーロッパにおける総固定資本形成の 50.8%を供給していること）や社会（建設業は EU22 カ国で 240 万社を擁し、97%が従業員 20 名以下の中小企業であるが、ヨーロッパ最大の雇用主であること）

や環境（温室効果ガスのうち、建築環境から排出されるものが約 3 分の 1 を占めていること）に対して、大きな影響を及ぼしており、CSR に取り組む意義は大きい。

このため、FIEC（欧州建設業連盟）に加入している建設企業は経済・社会・環境に関する課題を解決しようと取り組みを続けている。その取り組みの一つが平成 17 年 6 月に発表した「持続可能性に関する FIEC の基本原則」である。FIEC は当該原則をあくまで建設企業が自発的に行動するためのガイドラインとして取り扱うべきとし、義務的なものではないとしている。

欧州の代表的な CSR 評価機関であるヴィジオ・グループによれば、建設セクター14 社（中小企業含まれず）の傾向として、他のセクターに比べて、CSR に関する報告・開示が遅れているということがいえる。報告の質に関しては、改善が進んできているとはいえ、「人的資源」、「職場における人権」、「環境」、「企業行動」、「コーポレートガバナンス」、「地域社会への貢献」という 6 つの領域全般にわたって、まだ取り組みは十分ではない。特に役員報酬情報の非開示など、コーポレートガバナンスで建設セクターは問題を多く抱えていると考えられている。

第 3 章　建設業界団体の CSR 推進活動

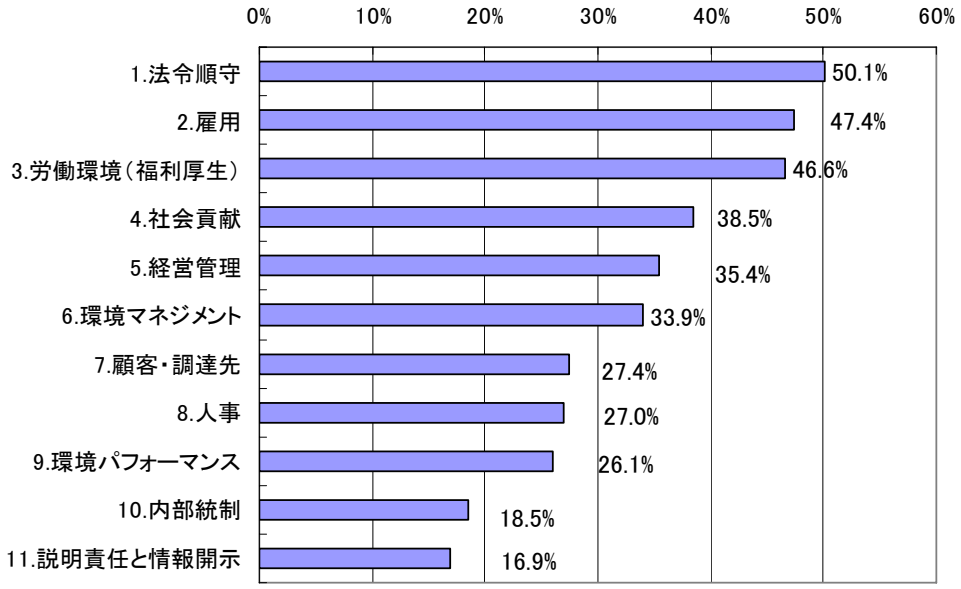
建設業界で CSR が現在のように認知される以前から、コンプライアンスの徹底を図るため、行動規範やビジョンが各建設業団体で策定され、平成 17 年の脱談合宣言を契機に、あらためて行動規範の改定作業を行う動きが活発化し、現在、各建設業団体にて現状に即した改定作業が行われている。この改定作業の中で、所属団体・協会からの退会勧告・除名措置という厳しい罰則規定の制定を行って、各規範の実効性を確保したいという議論もなされているところではあるが、真に各規範の実効性を確保するには何をすべきかという具体的な内容については、これからも議論を積み重ねていく必要がある。

第 4 章　建設業における CSR の動向

平成 18 年度のアンケートに回答した建設企業のうち、既に CSR に取り組んでいる企業、約 300 社を中心に再度アンケートを実施し、CSR 担当部署の有無、具体的な取り組みや推進策を調査した結果を整理した。また、アンケート調査の回答及び CSR 報告書に基づき、独自性があり、他企業の参考になりやすい事例を抽出し、「建設業における CSR 活動の参考事例」として

整理した。

企業が取り組んでいる CSR 評価項目



企業が望んでいる CSR 推進策

CSR推進策	比率（%）
事例集の公表	62
マニュアル、ガイドラインの公表	55
入札制度における評価の実施	41
データベースの構築	23
アドバイザー制度の導入、相談窓口の設置	23
表彰制度・ランキング制度の導入	10
その他	7

アンケート結果によると、今後 CSR を推進していくためには事例集・ガイドラインの公表が必要であると多くの建設企業が考えている。そこで当研究所は建設業における CSR 活動の参考事例を作成することとし、第 4－2 章で事例を掲載する。

第 5 章　CSR 評価項目のあり方

建設企業が CSR 経営を推進するには、企業経営の質がトータルで評価されることが必要になる。その推進を目的として、大手・中堅・中小の業態特性を踏まえながら、CSR 評価項目（特に 48 の小項目）について重要度のランク付けを行い、以下で明示する。

小項目における重要度

大項目	中項目	番号	小項目	中小企業に適用する際の対応策	大手・中堅	中小
(1)法令順守	①法令順守	1	企業行動憲章等、全社的な指針を文書やウェブ上で開示している。	企業行動憲章でなくても、社内で承認され、文章化したものであればよい。開示はウェブ上でなくてもよい。	大手・中堅は、全ての項目を重要とする。	a
		2	倫理行動規範等、社員が順守すべき規定を定めている。	社是・社訓等を持っていることでもよい。従業員が守るべき事項をルールとして決めていればよい。		a
		3	社員へハンドブック配布や教育研修を実施している。	毎日行う朝礼等で繰返し、社是・社訓等を徹底していることでもよい。外部の研修会へ参加させることでもよい。		a
		4	コンプライアンス担当部署を設置している。	他部署(総務等)との兼務でもよい。		b
		5	内部通報制度を導入している。	通報者があった場合に罰則等を与えないこととしている場合でもよい。		b
		6	支店、現場等に対して、社内・社外監査を定期的に実施している。	社長が定期的に巡回していることでもよい。		b
(2)ガバナンス	②説明責任と情報開示	7	環境報告書・CSR報告書等により、CSR活動を開示している。	開示方法は、報告書のような形式でなくてもよい。		c
		8	顧客や住民等、ステークホルダーとの意見交換会を開示している。	意見交換会を開催せずとも、様々なステークホルダーの意見を聞いていればよい。		a
		9	役員報酬を開示している。			c
	③内部統制	10	経営トップのコミットメントを環境報告書、CSR報告書等で開示している。	開示方法は、報告書のような形式でなくてもよい。		c
		11	CSR担当部署を設置している。	他部署(総務等)との兼務でもよい。		b
		12	社外取締役を設置している。			c
		13	BCP(事故や災害発生時の事業継続計画)を策定している。	BCPは策定していなくても、災害時の非常連絡網が整備されていればよい。		a
	④経営管理	14	中長期経営計画の基本方針に、CSRに関する項目が盛り込まれている。			c
		15	執行役員制度を導入している。			c
		16	経理規定・会計規定・経理マニュアルを策定している。	経理規定・会計規定・経理マニュアル、又はそれに類するものによって、経理の正確さを確保する努力をしていればよい。		a
		17	外部会計監査制度を強化・拡充もしくは会計参与制度を導入している。			c

(3) 雇用・ 人事	⑤雇用	18	56人以上規模の企業の障害者雇用率が法定(1.8%)を超えている。			a
		19	社員が65歳まで働ける体制や環境づくりに取り組んでいる。			a
		20	女性採用を、職種を限定せず、幅広い分野で推進している。			a
	⑥人事	21	女性の能力発揮、登用の促進に関する制度を導入している。			c
		22	育児休暇や介護休暇について、法定を超える独自の制度を導入している。			c
		23	自己啓発に対する助成制度を導入している。			c
	⑦労働環境(福利厚生)	24	労働組合がある。	企業内組合がなくても外部の組合に従業員が加入していればよい。		b
		25	施工現場において、新規入場者教育を実施している。			a
		26	協力業者の年金保険、健康保険の加入状況をチェックしている。			a
(4)環境	⑧環境パフォーマンス	27	CO2削減の目標値を定め、実績を測定している。	省エネルギーに寄与する取り組みを行っていればよい。		a
		28	建設副産物の再資源化率の目標値を定め、実績を測定している。	建設廃材等をリサイクルを意識した分別処理等をしている場合でもよい。		a
		29	建設機械・車両の稼動量削減や、省エネルギー性に優れる建設機械・車両の採用をしている。			a
		30	ノンフロン断熱材の使用促進や、六フッ化硫黄を使用しない変圧器・遮断器を採用している。			a
		31	石綿含有建材の適正処理に関して、全社的な指針やハンドブックを策定している。	アスベストに関する技術講習を受講し、それを実践し始めていることでもよい。		a
		32	発注者に対して、緑化を提案している。	地域の緑化活動に参加(支援)していることでもよい。		b
		33	環境改善(緑化やヒートアイランド現象緩和、河川や湖沼の水質改善等)に資する技術の開発を行っている。			c
	⑨環境マネジメント	34	全社的な環境憲章や行動指針を文書で策定している。	社是・社訓等に環境責任に関する文言がある場合でもよい。		b
		35	EMS(環境マネジメントシステム)を導入している。			c
		36	環境会計を導入している。			c
		37	環境担当部署を設置している。	他部署(総務等)との兼務でもよい。		b
		38	協力会社に対して、環境に関する情報提供や教育を実施している。			c

大手・中堅は、全ての項目を重要とする。

(5) 顧客・ 調達先	⑩顧客・ 調達先	39	CSR調達を実施している。	自社がCSR調達をしているばかりでなく、他社からCSR調達を受けている場合でもよい。	大手・中堅は、全ての項目を重要とする。	c
		40	グリーン調達を実施している。			a
		41	耐震や省エネルギー性等、技術力に関する情報を文書やウェブ上で開示している。			c
		42	顧客の意見を収集し、事業活動に反映させるシステムを構築している。	システムの構築まではしていなくても、何らかの形で、事業活動にフィードバックさせていればよい。		a
		43	建設構造物のライフサイクルコスト削減方法を提案している。	長持ちさせるための維持管理や改修の提案であってもよい。		a
		44	建設構造物の維持、修繕に関する窓口（お客様相談室・リニューアル担当部署等）を設置している。	特定な窓口はなくとも、問い合わせがあった際に直ちに対応できる担当者を決めている、顧客からの連絡には速やかに対応している場合でもよい。		a
(6)社会 貢献	⑪社会 貢献	45	防災協定を締結している。			a
		46	地域社会における、祭事への参加や清掃等に取り組んでいる。			a
		47	フィランソロピーやメセナ活動をしている。	会社の持つ技術等の資源を利用して、史跡補修等を低廉ないし無償で行うことでもよい。		b
		48	ボランティア休暇制度を導入している。			b

上表でも明らかなように、法令順守は大手・中堅・中小に共通した最重要項目であり、また、大手・中堅は内部統制・環境マネジメント、中小は重要の高い評価項目（高 a →b→ c 低）に取り組むべきである。

中小企業に 関する指標	a	必須項目
	b	短期的 努力 目標 項目
	c	中長期的 努力目標 項目

第 6 章　CSR 評価結果の活用方策

最後に CSR 評価結果の活用方策の一つとして、データベースの構築について述べる。データベースは必ずしもランクをつけるようなものではなく、公共あるいは民間の発注者がそのインデックスを見て、契約の相手方を選択する上での一助とするものである。今後、建設業団体との連携のもと、上記データベースが我が国における産業界初の「共通のプラットフォーム」となることを目指すことで建設業における CSR 経営を促進することができればと考えている。

建設業の CSR 参考事例

平成 20 年 3 月

財団法人建設業情報管理センター

財 団 法 人 建 設 経 済 研 究 所

問合せ先：
財団法人建設経済研究所
電話　03-3433-5242
FAX　03-3433-5239
研究員　黒澤・左手

（参考）CSR 活動の参考事例－全 30 事例

No.	事例名		分類	ページ数
1	企業倫理ヘルプラインの整備	大手 F 建設会社	法令順守	3
2	コンプライアンスに関する相談・通報窓口を社内外に設置	大手 J 建設会社	法令順守	6
3	社外弁護士を相談窓口に加えたコンプライアンス窓口制度の実施	大手 K 建設会社	法令順守	9
4	企業倫理ヘルプラインの導入	大手 Q 住宅メーカー	法令順守	13
5	年度監査計画に基づき、グループ会社を含めて内部監査を実施	大手 F 建設会社	法令順守	15
6	有識者を招待してステークホルダーダイアログを開催	大手 F 建設会社	説明責任と情報開示	17
7	ステークホルダーミーティングの開催	大手 P 住宅メーカー	説明責任と情報開示	20
8	ステークホルダーと交流する機会の創出	大手 Q 住宅メーカー	説明責任と情報開示	24
9	BCM の策定	大手 L 建設会社	内部統制	28
10	CSR に関連した社内外への情報発信	大手 G 建設会社	経営管理	33
11	障害者雇用率 1.96%を達成	大手 Q 住宅メーカー	雇用	36
12	女性活躍推進グループ、100 名を超える女性営業職を採用	大手 Q 住宅メーカー	人事	38
13	労働安全衛生マネジメントシステムの展開	大手 F 建設会社	労働環境（福利厚生）	41
14	トンネル工事の掘削土坑外排出にベルトコンベアシステムを採用	大手 K 建設会社	環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ	45
15	アニマルパスウェイ研究会の設置と取組	大手 F 建設会社	環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ	49
16	竹廃材を法面保護財とし、郷土種で自然復元	大手 G 建設会社	環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ	53
17	屋上緑化等、環境改善に資する技術開発	大手 J 建設会社	環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ	57
18	三陸道ビオトープ	三陸道の自然を守る会	環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ	61
19	環境に配慮する建設業の取り組み	R 建設業協会	環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ	63
20	エコドライブ研修の実施	大手 F 建設会社	環境ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ	65
21	新規のサプライヤーに対する取引先選定基準による総合的評価の実施	大手 P 住宅メーカー	顧客・調達先	68
22	顧客とのコミュニケーション（お客様アンケートおよび CS ヒアリング）	大手 A 建設会社	顧客・調達先	71
23	お客様アンケートの実施	大手 J 建設会社	顧客・調達先	76
24	建設構造物のライフサイクルコスト削減方法の提案	大手 B 建設会社	顧客・調達先	79
25	施工後 2 年間は施工を担当した責任者が定期的に建物の点検・巡回を実施	大手 B 建設会社	顧客・調達先	82
26	展示施設の公開	大手 F 建設会社	社会貢献	85
27	能登半島地震の災害復旧の取り組み	社団法人 S 建設業協会	社会貢献	88
28	住教育支援の活動	大手 P 住宅メーカー	社会貢献	91
29	建築の日の取り組み	T 建設業協会	社会貢献	95
30	女性部会による社会貢献活動の取り組み	U 建設業協会	社会貢献	100

CSR 活動の参考事例　No.1（法令順守）

内部通報制度を導入している

企業倫理ヘルプラインの整備（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 14 年	行動憲章と行動規範を策定。 倫理委員会（現 CSR 委員会）の役割に、社内相談制度である企業倫理ヘルプラインの設置及び運用を追加した。
平成 18 年	公益通報者保護法の施行に伴い通報制度を追加し、企業倫理ヘルプラインの運用方法について見直した。

2.内容

- 法令等違反に関する事実について、上司を経由した報告ルートとは別に、役職員等から経営層に直接伝えるルートとして、企業倫理ヘルプラインを設置している。
- 通報のほか、相談も受け付けている。
- 通報・相談手段はメールと郵便であり、顕名で受け付けている。ただし、社内受付窓口（法務部長）への相談の場合は匿名でも可能である。
- 通報・相談窓口は社内受付窓口と社外の法律事務所の 2 つである。
- 通報・相談者の不利益処分等の禁止や情報の機密性確保については、行動規範に明記されている。
- 通報を受けてからの流れは以下の通り。

  通報→受付→通報者への調査の是非についての通知→調査→対応・是正措置決定→是正措置実施→通報者への対応・是正措置結果の通知→（全社的展開）

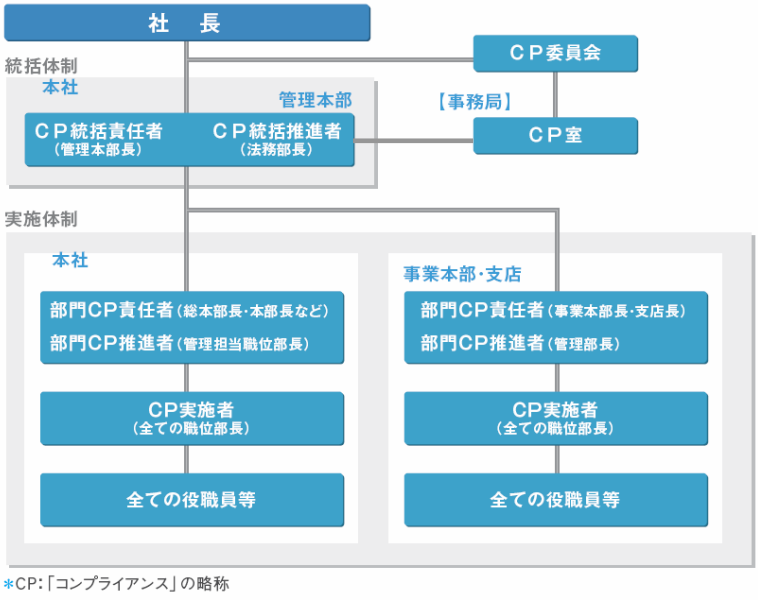


図　コンプライアンス推進体制図

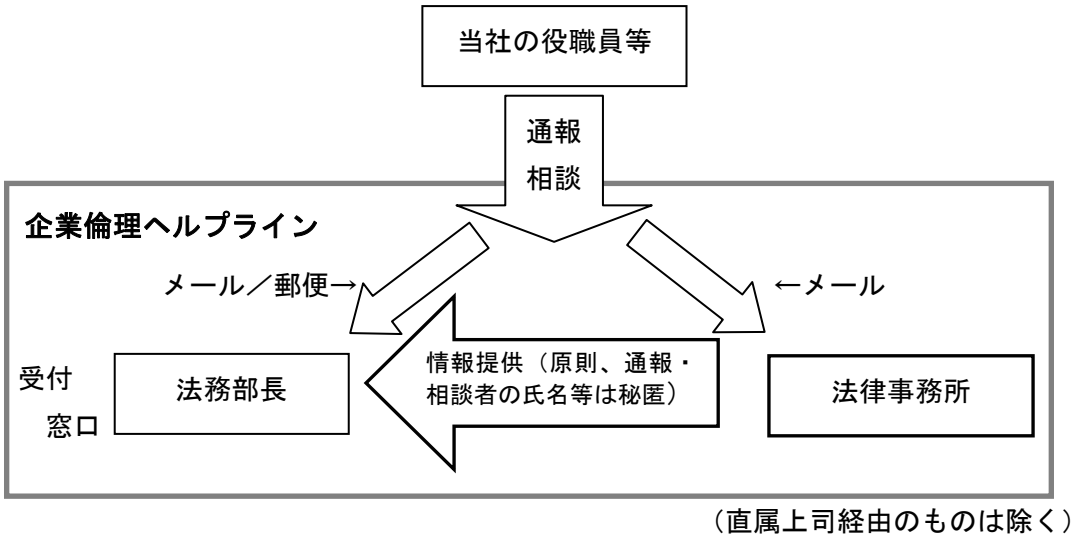


図　企業倫理ヘルプラインの通報フロー

3.工夫した点・苦労した点

● コンプライアンス委員会では、随時、企業倫理ヘルプラインの見直しに関する提言を行い、制度の改善に努めている。

＜主な改善点＞

- イントラネットにも「通報」「相談」のメニューを設け、より一層の活用を図っている。
- 通報・相談がしやすいように、社外の法律事務所にも通報・相談受付窓口を設置した。
- ポスターを作成し、本制度の周知を図っている。ポスターには、社員の倫理観に訴えかけるようなメッセージを採用している。



図　企業倫理ヘルプラインに関する社内掲示ポスター

CSR 活動の参考事例　No.2（法令順守）

内部通報制度を導入している

コンプライアンスに関する相談・通報窓口を社内外に設置（大手J建設会社）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金 約 200 億円
4. 売上高 約 2,300 億円
5. 従業員数 約 2,500 人

1.経緯（または契機）

平成 16 年(4 月)	コンプライアンス室が業務執行部門から独立。
平成 16 年(6 月)	担当役員、営業・技術・管理本部長、人事部長、監査室長、コンプライアンス室長、顧問弁護士で構成されるコンプライアンス委員会を設置。
	社内通報制度を開始。
平成 17 年	コンプライアンスに関するマニュアルを作成して全社員に周知。
平成 18 年	当社職員に限っていた通報の対象者に取引先労働者を追加した。
平成 19 年(4 月)	それまでは「努力義務」としていた社内通報を「義務」とする。

2.内容

- 当社の社内通報制度は、複数の監視機能を有することによりコンプライアンス経営の強化を図ることを目的とし、コンプライアンス（経営理念および企業行動規範を踏まえた法令、社内規則および企業倫理の遵守をいうと定義）に反する行為の内容を会社に通報するものである。
- 本来の業務ラインとは別に、コンプライアンスに関するさまざまな相談を受け付けるとともに、コンプライアンス違法行為などの未然防止および早期発見・早期解決を図るため、通報窓口を社内、社外（弁護士事務所）に設置する。窓口に通報があった場合の通報内容の機密保持、通報者への不利益な取り扱いの禁止を明確に規定したうえで運営している。
- 通報の対象者は当初は職員に限っていたが、平成 18 年の公益通報者保護法の施行に伴い取引先労働者を追加した。
- 通報窓口は本社のコンプライアンス室および顧問弁護士で、通報を受けてコンプライアンス委員会が審議をする。通報情報は本社のコンプライアンス室長が全て管理をしている。
- 制定時以降、通報を「努力義務」としていたが、名古屋市営地下鉄工事における独占禁止法違反事件を受け、再発防止策の一環として平成 19 年 4 月から以下の項目については通報を「義務」付けている。
  - 談合、贈賄に関するもの
  - 請負契約等にかかる虚偽申請もしくは不正行為に関するもの
  - 公共工事および民間の共同住宅における一括下請負に関するもの
  - 粗雑工事等による重大な瑕疵に関するもの
  - 公衆危害や工事関係者の事故に関するもの
  - 反社会勢力との接触に関するもの
  - 公共工事の受注にともなうコンサル会社への支援に関するもの
- 教育は、最初のマニュアル制定時（平成 17 年）に全社員に対して行うとともに、平成 19 年の改訂時にも行った。なお、新入社員に対しては本社にて、中途社員に対しては支店にて随時説明を行っている。協力会社に対しては研修会の場で説明している。
- コンプライアンス室は、本社 4 名、東京支社 4 名、関西支社 3 名、その他の支社に各 1 名の合計 17 名体制。担当部長会議は 3 ヶ月に 1 回の頻度で開催しており、各種の報告や改訂事項の通達などを行っている。

3.効果

- 社内通報制度の制定以降、4 件の通報があった。コンプライアンス委員会、コンプライアンス室で審議、対応した結果、コンプライアンス違反行為の早期発見、早期解決に結びついた。

CSR 活動の参考事例　No.3（法令順守）

内部通報制度を導入している

社外弁護士を相談窓口に加えたコンプライアンス窓口制度の実施（大手K建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金 約 300 億円
4. 売上高 約 2,900 億円
5. 従業員数 約 2,800 名

1.経緯（または契機）

平成 14 年	入札談合事件の発生。
	株主総会後にコンプライアンス推進本部・委員会を横断的に設立。 （既に取組みを実施していた独禁法等の法令遵守だけでなく、社会的規範・倫理等の広い範囲として「コンプライアンス」を位置づけた）
平成 15 年	建設業界外で内部通報制度が制度化され始めたことを受けて、コンプライアンス相談窓口を設置。
平成 18 年	独禁法の改正を受けて、コンプライアンスの体制に関する見直しを行い、社外弁護士を相談窓口として設置。
	あらゆる違法行為を根絶し、かつ疑念を抱かれるような行為は「しない、させない、見過ごさない」ことを社内外に言明し、全役職員に周知徹底。

2.内容

● 企業が社会的責任を果たすためには、コンプライアンスの重要性を役職員が十分に理解し、徹底しなければいけない。そのため CSR 推進委員会の下、本社コンプライアンス委員会を設置し、継続的な違法行為根絶の取組みを実施している。

● その一環の施策として内部通報制度の整備をしており、社外の弁護士を相談窓口に加えたコンプライアンス相談窓口を設置し、不法行為等の早期発見を図り、企業不祥事を未然に防止する体制を整えている。

● 従来は、職制を通じた情報の伝達方法だけであったが、当窓口の運用により、職制による情報伝達で対応出来ないケースでの情報収集が期待できる。

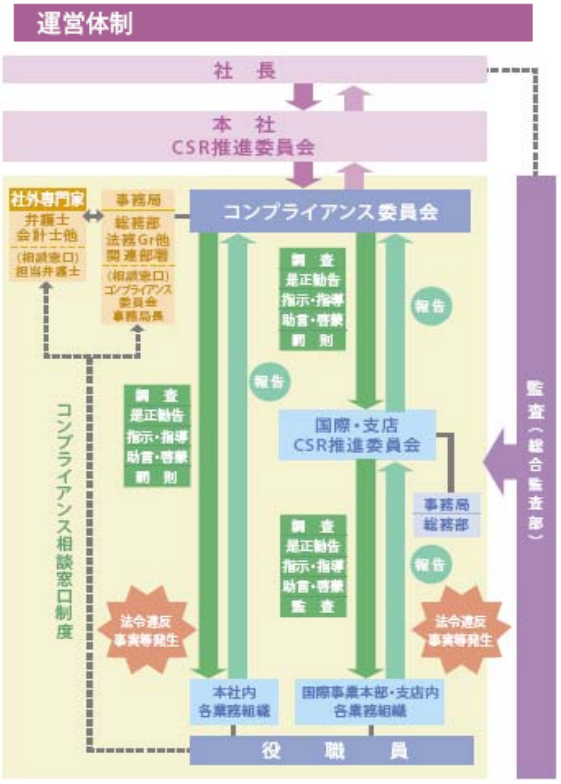


図　コンプライアンスの取組の運営体制

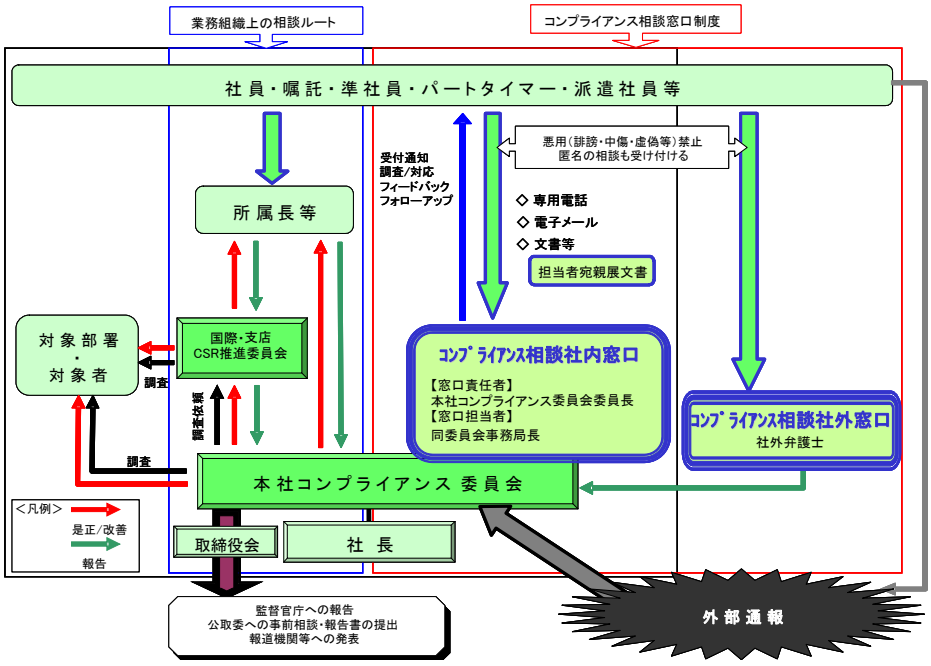


図　コンプライアンス相談窓口制度フロー図

3.効果

● 内部通報制度の整備に関する効果

- パワーハラスメントや就労環境問題等のコンプライアンス以外の相談内容もあり、調査処理した案件は、未然に適切に処理することができた。
- 社外弁護士の設置については、設置後も内部通報件数は変化しておらず、特にそれによって大きく変わる、ということはない。

● 会社全体のコンプライアンスの取組みに関する効果

- 取組当初は社員にも実施側にも抵抗感があり時期尚早と思われたが、結果として長い時間をかけてコンプライアンスの意識が定着しており、「コンプライアンス」という用語はほぼ 100％認知されている（コンプライアンス定着度を測るため、イントラネットを使いアンケートを実施）
- 現在では、言動に対する注意力や外からの違法行為の働きかけに対する対処能力等が、社員各個人の身についてきていると感じる。

表　社内コンプライアンスアンケート　実施結果

①実施日　：2006年11月24日　～　2006年12月8日
②対象　：全社員
③回答率　：74%　（3,413名中　2,524名回答）

④アンケート大項目およびその正解率

項　目	正解率(%)
コンプライアンス一般	94
企業倫理	65
行動規範	95
CSR基本方針	80
コンプライアンス・ハンドブックから	95
独占禁止法に関する質問	86
コンプライアンス相談窓口	85
全体	90

4.工夫した点・苦労した点

● 内部通報制度における通報しやすい環境づくり

【上部組織へのダイレクトな通報】

- 談合等の業務上のルートを通して上司に相談できない内容について、イントラ窓口と電話窓口を設置することでダイレクトな通報ができる様にした。

【秘密保持の徹底】

- 公益通報者保護法が策定され、通報者に対する労務上の不利益はあってはならないとされている。調査における守秘義務は、就業規則の中に秘密情報漏洩に対する懲戒処分を設けることで、明確に義務化した。
- 通報内容はコンプライアンス委員会の事務局長に直接伝わり、事務局長以外は内容を知ることができない仕組みとした。

・ 通報後、委員会にて処理を行うか否かを決議する。その決議結果や処理を行う場合の処理経過は相談者へ逐次報告される。
・ 調査の主導はライン外であるが、具体の書類作成やヒアリング実施の際はライン部長も加わる。調査は取締役会の決議として実施している。

【通報される情報の質の担保】

・ 通報のしやすさとは相反するが、誹謗中傷や風評に関する通報を防ぐため実名主義を採用している。実名主義である以上、通報をしない社員がいる可能性もあり、より多くの通報を得るためには匿名性の方が良い。

● 内部通報制度の PR（研修制度の活用）

・ 研修は数種類あり（独禁法やコンプライアンス等)、年に最低 2 回実施している。営業職員全員、ライン部長、課長以上を対象とし、最低 1 回は独禁法の研修を受講するよう定めている。90%程度の出席率である。
・ 研修の初めに経営層または執行役員から 15～20 分程度の話をすることで、経営層のコミットをしている。その後、法務の担当が直接説明し、この制度の活用を促している。
・ 「迷ったら 1 人で判断しない」「業務上のラインで通報できないことは、相談窓口を利用して直接通報すること」と教育している。

5.特記事項

● 現在でこそ、建設会社の内部通報制度は一般化しているが、この建設会社ではそれらに先駆けて自主的に導入した点に特徴がある。
● 今後の検討

【制度の PR】

・ 社員への制度の紹介だけでは制度の活用に結びつかないため、より効果的な PR 活動を考える必要がある。

【研修の方法】

・ 従来の研修の方法は対面集合研修のみであった。現在は E ラーニングでの基礎的研修を実施し、E ラーニングの効果を反映した上で対面集合研修を実施するという方向へシフトしている。
・ E ラーニングの実施により、例えば問題の傾向に対する回答の方向性等の集計も可能になり、今後はこれを活かした制度の補完が考えられる。

CSR 活動の参考事例　No.4（法令順守）

内部通報制度を導入している

企業倫理ヘルプラインの導入（大手Q住宅メーカー）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,800 億円
4. 売上高　約 1 兆 2,100 億円
5. 従業員数　約 16,600 名

1.経緯（または契機）

平成 13 年 8 月	内部通報システムの運営を開始。
平成 17 年 2 月	「コンプライアンス委員会」を発展させた「CSR 委員会」を発足。
平成 17 年 10 月	内部通報システムの認知度を向上させるため、「企業倫理月間」において、このシステムが掲載されている小冊子の読み合わせを全事業所で実施。
平成 18 年 4 月	グループ全社での徹底を図るために、前述の小冊子を改定。

2.内容

- 内部通報システムは、職場でのコンプライアンスや改善すべき事項について、職場の中で解決することが難しい場合に、従業員が同システムの窓口から直接相談し、対応を図るものである。通報者のプライバシー保護、通報を理由とする不利益な取り扱いの禁止を明文化し、周知している。
- コンプライアンス事務局を社内横断の兼務任命で設け、担当者名と携帯電話を明らかにしている。
- 利用ルールや通報者の保護などを記したガイドライン等を、「企業理念」「企業倫理要項」などの携帯を義務づけている小冊子に綴じ込んだり、研修や e ラーニングに盛り込んだりすることで、グループ全社員に周知している。

3.効果

- 3 年前から「コンプライアンス意識調査」で当システムの認知度などをモニタリングしており、活動当初から比べ 30%以上の認知度の改善が図れている。

4.工夫した点・苦労した点

- 職場の健全な議論を避けてやみくもに通報が増えるのではという懸念もあったため、顕名を原則とし、利用ガイドラインも詳細に記している。実際には事前相談などでも対応している。
- CSR 体制の発足後、事務局に CSR 担当者が参加することで CSR 推進の一環でもあることを印象付け、また研修や会議などの席で紹介するなど、相談しやすい環境づくりに努めている。

CSR 活動の参考事例　No.5（法令順守）

支店、現場等に対して、内部監査を定期的に実施している

年度監査計画に基づき、グループ会社を含めて内部監査を実施（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 9 年	監査部を設置し、内部監査業務の充実を図る。
平成 19 年 4 月	監査部は社長室から社長直属部門へ移動。（独立的監査を確保するため）
	「直接監査」と「自部門監査」に加え、「内部統制評価」を開始。（本年度の「内部統制評価」についてはテスト期間であり、平成 20 年度から本格的に実施予定）

2.内容

- 監査計画の策定・監査体制
  - 各年度初めまでに、社長の承認を得て年度監査計画を策定している。平成 19 年度から「直接監査」、「自部門監査」に「内部統制評価」を加えた 3 つの柱で策定している。
  - 監査部の体制は、平成 19 年 1 月は 8 名であったが、社長直属部門への変更や財務報告の「内部統制評価」への対応などのため、平成 19 年 12 月現在は 12 名へ増員している。
- 監査の内容・手順
  - 年度初めに、年度監査計画を本社の各本部長及び全支店長に送付して周知する。

【直接監査】

- 年度監査計画に記載された、対象部門に対し監査前に監査概要書を提示した上で監査（往査・実査）を行い、監査報告書を作成して社長に報告する。
- 社長への報告後、監査対象部門に対し監査報告書の写しと指摘事項を記載した監査結果通知書を送付する。
- 指摘事項については、指定期日までに対象部門から回答を提出させ、事実確認を行った後に社長に報告、または次回の監査でフォローする。

【自部門監査】

- 年度監査計画の策定時に、監査部が全社的な課題の中から監査テーマを選定し、全社の各部門に実施要領を配布して、自部門監査を実施する。なお、自部門監査時に問題が発見された場合には、その場で改善を実施する。
- 監査部は各部門の実施状況を確認し、特に実施状況に問題がある部門については直接監査を行った上で監査報告書を作成し、社長に報告する。

3.効果

- 直接監査においては、監査報告書→改善報告→フォロー監査という流れのなかで、着実に効果があると思われる。
- 自部門監査においては、リスク防止・早期対応に加え社員の意識向上に効果がある。（07年度は、全社員を対象に各自が使用するパソコンなどのセキュリティ対策の実施状況を確認し、問題点の把握と改善の方針を示した。）

4.工夫した点・苦労した点

- 会社法や金商法等により、企業の中における内部監査部門の重要性が増大しているため、監査や評価の品質を保つように留意している。

5.特記事項

- 内部監査規程には、監査担当者が業務上知り得た事実に関し守秘義務が課せられているため、監査対象部門との対応については、細心の注意を払っている。

CSR 活動の参考事例　No.6（説明責任と情報開示）

顧客や住民等､ステークホルダーとの意見交換会を開示している

有識者を招待してステークホルダーダイアログを開催（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 14 年	ステークホルダーミーティングを開始。 ※ステークホルダーとは、企業を取り巻く利害関係者のことであり、具体的には消費者、取引先、研究・教育機関、学生、NPO、企業担当者などである。
平成 16 年	環境・社会報告書を発行。（CSR 元年）
	意見交換会の名称を「ステークホルダーミーティング」から「ステークホルダーダイアログ」に変更。 （従来はステークホルダーから意見聴取するに留まっていたが、対話形式にして、当社の取組内容や考え方についてもステークホルダーに述べることで、双方向のコミュニケーションを図るようにした）
平成 18 年	報告書の名称を「環境・社会報告書」から「CSR 報告書」に変更。

2.内容

- ステークホルダーダイアログとは、各界からの有識者を招いて様々なテーマについて当社担当者と意見交換を行う場である。通常は、午前 2 時間程度で作業所の見学を行い、午後 4 時間程度でいくつかのテーマについて議論を行う。平成 19 年度は 6 つのテーマを設定し、男女 3 名ずつ各分野の専門家を招いている。なお、その結果は CSR 報告書や当社ホームページ上に掲載している。
- ステークホルダーダイアログの中では、会社として責任ある回答を行う必要があるため、社内から CSR 委員会委員長である副社長をはじめ、所管部長以上の役職の社員が出席している。CSR 推進室が全体のマネジメントを行っている。
- テーマは CSR 報告書編集会議で議論して決定する。社会的に関心の高い課題を取り上げており、平成 19 年度のテーマは、「コンプライアンスへの取組」、「社会貢献への取組」、「地球温暖化防止のための取組」、「生物多様性への取組」、「安全・安心な構造物の提供」、「CSR に対する期待・課題」とした。

3.効果

- CSR 報告書に関する全社員アンケートの結果では、「記事の面白さ」という点でステークホルダーダイアログの順位が高かった。記事が一方的な説明文ではなく、対談形式であるため、読みやすくてインパクトがあったと考えられる。
- 部長以上の役職の社員といえども、業界団体以外の人と議論する場は決して多くはない。そのため、ステークホルダーダイアログが、“気付き”やよい刺激を与える機会となっていると考えている。社会の温度を責任者が肌で感じることが大切である。
- ステークホルダーダイアログにおける指摘事項をライン部門にそのままフィードバックした事例は、今のところ無いが、指摘事項をふまえて、全社としての「社会貢献方針」の制定を目指すなど、有用な情報として活用している。

4.工夫した点・苦労した点

- 議論がどの様に展開するかは、ファシリテーター（参加者の考えや状況を判断しながら議論を進めていく人）によるところが大きい。そのため、ファシリテーターの人選は重要である。
- 双方向のダイアログとするために、会社・業界としての意見も主張するように心がけている。また、頂いた意見の中で、会社として早急に対応できない意見が出た場合でも、その理由や当社の考え方や今後の取組みの予定などをきちんと説明している。

5.特記事項

● 当社に対する辛口意見であっても、修正せずにCSR報告書に記載するようにしている。

CSR 活動の参考事例　No.7（説明責任と情報開示）

顧客や住民等､ステークホルダーとの意見交換会を開示している

ステークホルダーミーティングの開催（大手P住宅メーカー）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金 約 1,100 億円
4. 売上高 約 1 兆 6,200 億円
5. 従業員数 約 13,000 名

1.経緯（または契機）

平成 16 年	CSR 推進準備室を設立。（平成 17 年に CSR 推進室として正式スタート）
	ステークホルダーミーティングを開始する。（社員の発意により開催案が提出された）
平成 18 年	CSR 推進室内部から、ステークホルダーミーティングをより意味のある効果的な取組みにしたいとの要望が出され、ほぼ完全な公募で参加者を募集した上で事前調整を行わず、ディスカッションしてもらう方式へ転換。

2.内容

● 概要

特定のテーマについてステークホルダーにグループディスカッションをしてもらい、ステークホルダーの意見やニーズを知ることで、事業活動に繋げる取組みである。

● 参加者

- 一般参加者は 20 名程度で、一般の消費者、取引先、研究・教育機関、学生、NPO、企業担当者など様々である。企業担当者は、CSR や環境部門の人が視察的な目的で参加している。ファシリテーターは関東学院大学の准教授。なお、平成 19 年度はテーマの 1 つにダイバーシティ（社員の多様な能力の活かし方）があり、当社社員もメンバーとして議論に参加した。
- 参加者の公募は期間を設けてインターネット等で行い、応募者多数の場合は抽選となる。応募人数に達しなかったことはこれまでのところは無い。
- 会社側参加者は 20 名程度。技術本部長、研究所職員、CSR 担当役員、CSR 推進室メンバー、環境技術部社員、その他テーマ関連部門の社員である。

● テーマ

- 会社として積極的にステークホルダーの声を聞きたい分野に関してテーマを設定している。特に意見が欲しい詳細な内容については項目を細分化し、参加者に提示している。
- 平成 18 年度のテーマは、①ユニバーサルデザイン、②・③環境への取組み（Ⅰ・Ⅱ）、④社会貢献活動への取組みについて、の 4 つ。
- 平成 19 年度のテーマは、①住まいと暮らしの CO2 削減、②環境コミュニケーション、③ダイバーシティへの取組み、④街づくりについて、の 4 つ。

● プログラム

- プログラム内容は、①会社代表挨拶、②各テーマに対する当社の取組み説明、③グループディスカッション、④発表（グループごとにディスカッション内容を発表）、⑤会社代表挨拶。
- プログラム全体は約 4 時間半、ディスカッションは約 75 分。

● 実施後のフォロー

- 参加者から出された意見については、関連部署に伝えて対応方針を決めている。
- 参加者に対しては、実施 2～3 週間後に他のグループの議事録も含めて議論内容を報告、2 ヶ月後に頂いた意見への対応方針や対応状況の報告を行っている。
- その他、ホームページや CSR レポートにて情報開示を行っている。

3.効果

- ミーティングでの意見を反映した商品はまだ開発されていないが、大変参考になる意見が出されており、商品開発部門などで検討をしている。
- 実施後のアンケートでは、「各自思っていることを言えたが、発表前にグループ内でまとめる必要性があるのではないか」「事前資料（詳細版）の送付がもう少し早い方が良い」「発言の多い人、少ない人が出た。生活経験の差が出た」など運営上の指摘があったものの、「社員の声が聞けてよかった」「様々な意見の交換が出来てよかった」「情報が少ないなかでディスカッションが始まったが、会社側担当者が質問に回答しながら進められたので良い」「ディスカッションしやすい環境（雰囲気）であったり、評価もきっちりされていて、事情も踏まえた上での発言であったり、内容の濃いものだった」など、有意義な意見交換ができたとの声が多かった。

4.工夫した点・苦労した点

- ステークホルダーの本音の意見を聞くための工夫と苦労
  - 「建設的な議論をお願いいたします」とのお願いはしているものの、議論内容の事前設定（根回し）や方向性の示唆等は行っていない。お礼として簡単な菓子折りを贈呈しているが、謝金・交通費などは支給していない。
  - 議論の際は、各テーマに社員を 1 人づつ配置しているが、その役割は会話の先導役ではなく、あくまで書記と質問対応のみである（平成 18 年度は書記も参加者が行ったが、負担が大きいとのことで平成 19 年度から会社側から書記役を出すことにした）。
  - 議論内容の事前調整（根回し）が無いため、役員の参加は担当部門にとって不安な一面はあるものの、社内の風通しを良くしたいという思いや、取組みに関する役員の理解や意識の高さが実施体制づくりに奏功している。
  - テーマに対する参加者の認識レベルが違うことにより期待される趣旨の議論が行われない、あるいは一部の参加者の意見に議論が偏重してしまうこともあるが、それはそういうものと認識している。
- 次回のステークホルダーミーティング運営の検討
  - 実施後のアンケートではディスカッション内容だけではなく、運営全般（ミーティングの長さ、過密さ、雰囲気、発言するまでの時間の確保、出席人数、説明の分かりやすさ）についても調査をしており、次回の運営の参考にしている。

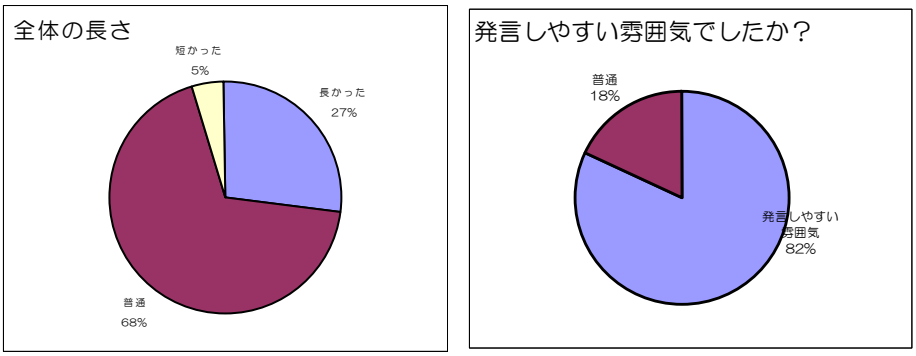


図　平成 19 年度ステークホルダーミーティング終了後アンケートの結果（一部）

5.特記事項

- 社内外の評価
  - 前向きな活動として社内からも評判がよく、年間実施回数を増やすことを検討したが、7～8 月に CSR レポートが完成するため、レポート作成の期間や準備期間を考えると、この形態での開催は年に 1 回が妥当と考えている。
  - 外部の CSR 関連の会合においても、この方法は、ステークホルダーの意見を積極的に経営に生かしていく方法として有効であると評価を受けている。
- 今後の検討
  - 今後は有識者だけのディスカッションなど、「誰から何のために何の意見を聞くか」といったミーティングの開催目的を一層明確に絞り込んだ会合の企画も検討していきたい。

CSR 活動の参考事例　No.8（説明責任と情報開示）

顧客や住民等、ステークホルダーとの意見交換会を開示している

ステークホルダーと交流する機会の創出（大手Q住宅メーカー）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,800 億円
4. 売上高　約 1 兆 2,100 億円
5. 従業員数　約 16,600 名

1.経緯（または契機）

平成 17 年	初めてのステークホルダーミーティングを開催。
平成 18 年	シンポジウム形式で、公開ステークホルダーミーティングを実施。
平成 18 年 7 月	サステナブルについての情報発信基地としての研究所※の本格運用を開始。
平成 18 年	それまでのステークホルダーとのコミュニケーションを踏まえ、人数やーマを絞り、より深いディスカッションをすることが有益との考えから、また、平成 18 年から運用している研究所の機能をかすため、小セッションの意見交換会を多数実施。

※伝統的な生活の知恵や、季節ごとに工夫された暮らしのしつらいに、地球にやさしく住まうための「すべ」＝生活作法を学び、研究する施設。ここを拠点に各種セミナーやワークショップ、CSR 有識者関連意見交換会、一般見学会を開催している。これらの活動を通じて今後とも積極的にステークホルダーと対話を持ちたいと考えている。

2.内容

- ステークホルダーの意見を取り入れた経営や方針決定をするため、ステークホルダーミーティングの取組みを実施している。また、平成 18 年の公開シンポジウムでは、「サステナブル宣言」を発表したほぼ 1 年後であり、社外にどれだけ理解されているのか、社会のニーズに合致しているのかの検証を目的とした。
- 平成 18 年には「住まい手に開かれた研究所」である総合住宅研究所にて、公開シンポジウムを開催。
  - 住まい手や環境やまちづくりの専門家、当社研究者が、それぞれの立場からサステナブル活動を振り返ると共に、これからの住まいがめざすべき方向と課題について話しあった。
  - プログラムの流れは、まず当社の活動を理解してもらうための総合住宅研究所見学会、次に活動に関するプレゼンテーション、最後にパネルディスカッションの実施である。
- その他の取組みとして、当社の住まいづくりに対する姿勢と技術を伝えるための体験型施設を各地に設置し、「サステナビリティ・レポート」の発行や環境広告を通じた情報発信も行っている。また、（社）日本経済団体連合会、（社）関西経済連合会、（社）住宅生産団体連合会、（社）不動産協会など、様々な業界団体にも所属し、一企業としてだけではなく、業界団体の利益のためにも様々な活動を推進している。

3.効果

- 平成 18 年に開催した公開シンポジウムでは、合計 144 名の参加があった。参加者からは、「家の価値というものについて改めて考え直したいと思った。時を重ねるごとに美しさを増す『経年美化』という考え方が印象的だった」「こういった意見の交換をたくさんのステークホルダーと共有する時間があることは重要だと感じる。これからもつづけてほしい」など幅広い視点での意見を頂き、従業員自身も当社の技術開発のめざすところや住まいづくりの方向性を再確認することができた。今後も、このようなステークホルダーの皆様との対話の機会を積極的に持ちたいと考えている。

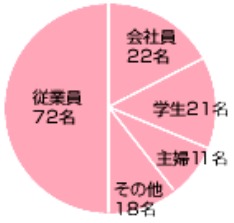


図　参加者内訳

- サステナビリティ・レポートなどは、ステークホルダーに向けた情報発信の方法や内容の改善に生かされている。例えば、特集として記載すべき話題とテーマ設定（住宅会社らしい取組み事例の選定）、文字の大きさの工夫、表記にカタカナを極力避ける、タイトルと内容をわかりやすくする方法の検討、写真や図表の使用方法やルールの改善などである。

4.工夫した点・苦労した点

- CSR 環境関連で普段からコミュニケーションをしている有識者を中心に、ステークホルダーミーティング等への出席をお願いしている。ワークショップの開催規模やテーマ設定については、研究施設の運営に協力いただいている大学教授などの意見を踏まえて選定している。
- ステークホルダーとの関りを持つ機会には必ずアンケートを取り、当研究施設だけでなく当社のサステナブルについての取組みへの意見を参考にしている。アンケートについては、サステナビリティ・レポートについても多数集めており、（グループ社員 3,300 強、社外約 250 強）特に「読みやすさ」「興味を持った記事」「理解度」「自由記述」を中心に分析し、ステークホルダーコミュニケーションと今後の取組みの参考にしている。

入力項目　＊項目に■がついているものは必ずご記入ください

レポートを冊子とWebに分けて情報公開をしています。これについてご意見をお聞かせください。

○1.冊子とWeb、媒体を分けて情報公開する意味がある。
○2.冊子とWebに分けて情報公開する必要性が感じられない。
○3.冊子を読んでいない。

Web版サステナビリティレポートについて

わかりやすさ
○1.大変わかりやすい　○2.わかりやすい　○3.普通
○4.ややわかりにくい　○5.わかりにくい

情報量
○1.大変充実している　○2.充実している　○3.適当
○4.やや物足りない　○5.物足りない

取り組みの内容
○1.大変評価できる　○2.評価できる　○3.普通
○4.あまり評価できない　○5.評価できない

積水ハウスに対する信頼度
○1.大変高まった　○2.高まった　○3.普通
○4.あまり高まらなかった　○5.高まらなかった

特に興味を持たれたのはどの項目ですか？（複数回答可）

□企業理念とビジョン
□積水ハウスが考える4つの価値と13の指針
□トップコミットメント

特集：未来への責任
□1.永く住み継がれる住まいづくり
□2.お客様とともに、地球温暖化防止活動を推進する
「アクションプラン20」
□3.理想のまちづくり　□4.「5本の樹」計画
□5.自然と調和するサステナブルな住まいの実現
サステナブル デザイン ラボラトリー
□6.適正な調達とガイドライン策定
□7.ゼロエミッション　資源循環の新たな挑戦

□8.工事店、取引先との連携　□9.多様な働き方に応える仕組み
□10.地域に根ざし、社会に貢献

□10.地域に根ざし、社会に貢献

□個別の取り組み
「個別の取り組み」の中で特に興味を持たれた項目があればお書きください。
1.
2.
3.

□環境負荷マテリアルバランス
□社会性目標と実績　□環境目標と実績

□GRI・環境省ガイドライン対照表　□第三者意見報告書
□これまでの歩み

今後、積水ハウスグループのサステナブル社会の実現に向けた取り組みについて期待されること、この報告書に関するご意見・ご感想などをご自由にお書きください。

どのような立場でお読みになりましたか？

○1.お客様　○2.お取引先　○3.行政機関　○4.企業・団体
○5.金融・投資機関　○6.研究・教育機関　○7.学生
○8.NPO・NGO　○9.協力工事店の方
○10.積水ハウスグループ従業員またはその家族
○11.その他

今後、ステークホルダーミーティング（公開シンポジウム）などを開催する際に、ご案内を送らせていただいてもよろしいでしょうか？

○1.送付希望　○2.送付不要

アンケートにご協力いただいたお礼として、以下の6つの中からご希望のプレゼントを送らせていただきます。お好きなプレゼントをひとつお選びください。





図　WEB アンケート内容（一部）

CSR 活動の参考事例　No.9（内部統制）

BCP（事故や災害発生時の事業継続計画）を策定している

BCMの策定（大手L建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 600 億円
4. 売上高　約 1 兆 3,100 億円
5. 従業員数　約 9,000 名

1.経緯（または契機）

平成７年	首都圏の大地震発生が叫ばれていたことを受け、BCP の先駆けとなるガイドラインを策定。
	兵庫県南部地震（阪神大震災）の発生。
平成８年	企業として先駆的に、BCP の支援組織として防災情報センターを常設。
平成 17 年	建設業界における BCP ガイドラインを受け、今までの災害対策の取組みを生かし、自社の BCM・BCP に関するガイドラインを新しく策定。
平成 18 年	自社の BCM・BCP 策定の経験を生かし、他社の BCM・BCP に関するサービス提供を開始。

2.内容

- BCP とは企業が思わぬ災害に遭遇しても、事業の渋滞な障害や著しいシェア低下を破らないための事業継続計画であり、BCM とは BCP の計画、運用、フィードバックを行なうマネジメントシステムである。

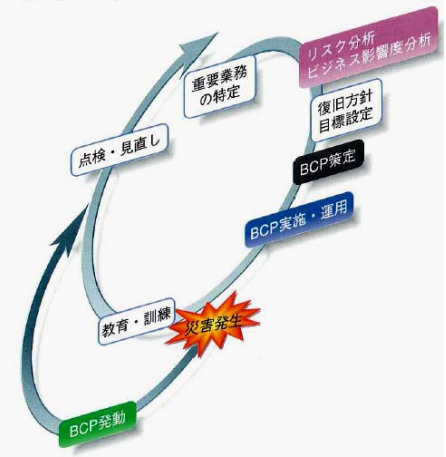


図　BCM サイクル

- 自社内の BCM・BCP は総務が中心になり、災害やその他のリスクに関する危機管理マニュアルを整備している。本社、本店、支店の BCP がそれぞれの被害想定の下で策定されており、日ごろから各 BCP に従って様々な対策を検討している（東京は首都直下型地震を想定）。
- 災害時に建設業者としてやるべきことは多く、まず自社の事業を継続させるための対策は必須であると考えている。
- 災害時は、インターネット・個人携帯電話・固定電話などにより従業員と従業員の家族に対する安否確認を実施し、さらに当社施工・施工中建物の状況確認を実施する。
- 当社ビルの機能が麻痺した場合は、他ビルを借りることを想定。また、従業員の布団や簡易トイレなども用意している。
- BCP の支援組織として防災情報センターを設置しており、被害情報などの管理、サーバーのバックアップ、連絡体制の整備などを行っている。4 人×2 箇所の体制を整えている。
- 従業員に対しては、災害時の行動指針や組織体制を定めた資料や携帯用カードを配布、BCP において従業員に必要な内容については全て公開されている。また、従業員の家族用の携帯用カードも配布している。
- 自社の取組みを生かし、顧客へ BCM・BCP に関するサービス提供を実施している。
  - 施工前・後の建物について、様々なリスクに対する診断を実施。リスク分析の結果、補修・改修などが必要である場合は、工事の提案を行なう。
  - リスクの内容としては地震、風災、水災、火災、環境リスク、爆発・テロ、情報セキュリティを想定している。
  - 顧客の要望は様々であるため、当社の技術部門多数が関与して対応をしている。

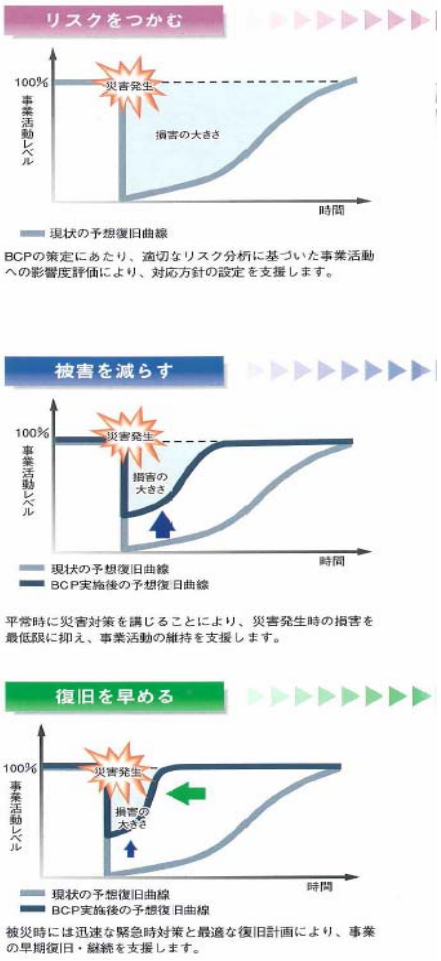


図　企業提案用パンフレット「企業価値を高める BCM」より（その 1）

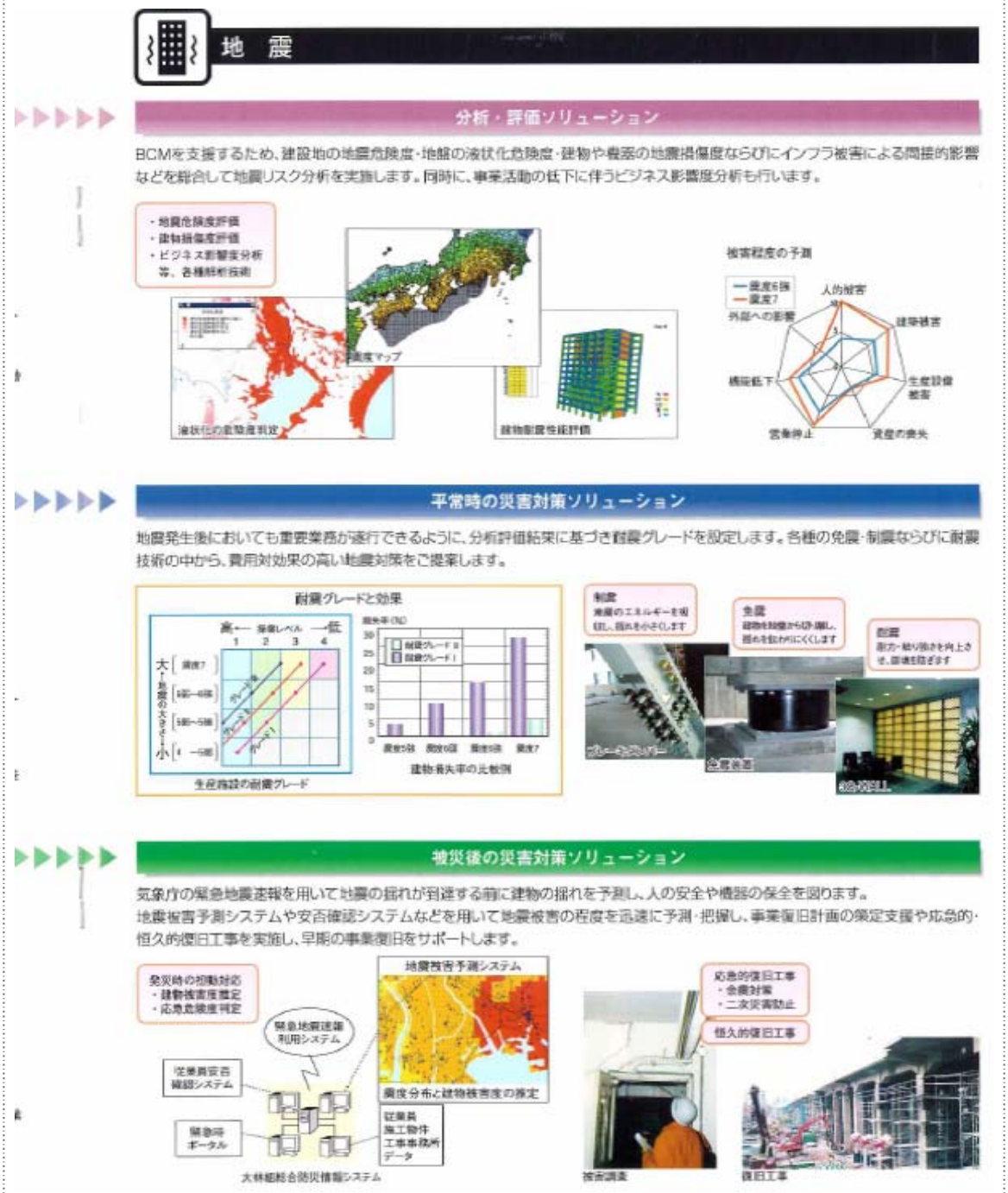


図　企業提案用パンフレット「企業価値を高める BCM」より（その 2）

3.効果

- トップダウンで実施しており、以前から BCP に対応した取組みをしていたため、業界として BCP のガイドラインが出された際も順調に対応することができた。
- 中越沖地震では、地震発生後に現地と本社に対策本部が立てられ、業界で最も早く円滑に動くことができた。さらにこの経験を生かして BCP のバージョンアップを行っており、円滑に BCM が機能している。
- 顧客への BCM・BCP に関するサービス提供については、以前は当社から提案をしていたが、最近では顧客から BCP の提案が求められている。

4.工夫した点・苦労した点

- 総務が主体となり、安否確認など災害対策時の取組みの実行性をあげる工夫を実施している。
- 参考にしている災害データは、関東大震災、兵庫県南部地震だけではなく、アメリカのロスにおける大地震など海外の情報も収集し、随時更新をしている。
- 今までサーバーがダウンしてしまうような災害に遭遇したことが無いため、今後どの様な災害でどのような対策が必要なのか未知な部分もある。

5.特記事項

- 耐震補強については多くの建設業で実施されている。
- 企業の BCM の取組みは取引・契約の形態や格付けなどに反映されつつあり、BCM は企業価値を高める積極的な投資戦略の 1 つといえる。

CSR 活動の参考事例　No.10（経営管理）

中長期経営計画の基本方針に、CSRの推進が盛り込まれている

CSRに関連した社内外への情報発信（大手G建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金 約 800 億円
4. 売上高 約 19,000 億円
5. 従業員数 約 9,000 名

1.経緯（または契機）

平成 18 年	CSR 推進室の独立部署化（前年に企画本部内に設置した同室を中期経営計画スタートと共に社長直属組織とした）
平成 19 年	従来の「環境（社会）報告書」を改編し「CSR 報告書」を発行。その別冊として子供向け小冊子を挟み込む。
	リーフレット「CSR 読本」を、グループ会社を含む全従業員に配布。社内的にはそれと同時に「部門の CSR 活動指針」および「CSR 読本に関する関する Q&A」を各部署長あてに送付。

2.内容

● 社内外への情報発信

CSR に関連した社内外への情報発信としては、以下のようなものを活用している。CSR 報告書の印刷部数は 35,000 部であり、グループ内部で 18,000 部を配布している。

- CSR 報告書（A4 版 35 ページ）
- 子供向け小冊子（CSR 報告書に添付）
- CSR 読本（A5 版変形、4 つ折りのリーフレット）
- 「CSR 活動指針」および「CSR 読本に関する Q&A」
- イントラネットの CSR 推進室ホームページ
- 社外公開ホームページ

● CSR 読本

当社が考える「CSR の意味」、「CSR が求められる理由」、「時代背景」、さらに当社の活動として「CSR 推進の目的」、「活動指針」、「ステークホルダーからの評価」等について簡潔に示したリーフレットである。CSR の理解促進と日常業務への浸透に資するために読みやすさを重視し、4 つ折りの形式とした。

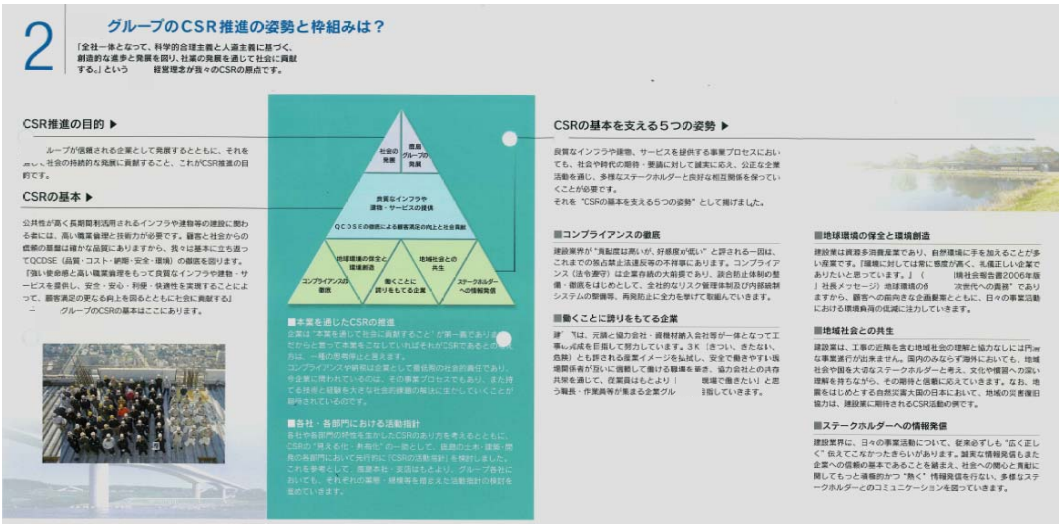




図　CSR 読本より抜粋

● 子供向け小冊子について

社内外への情報発信の中でも、子供向け小冊子は特徴的である。平成 19 年版 CSR 報告書に挟み込む形でグループ会社を含む全従業員および社外へ配布した。作成のきっかけは、昨年版の CSR 報告書のアンケート回答に「子供たち向けのアピールがあってもいいと思う」という意見があったためである。

平成 19 年版の冊子の内容は、６人の社員が子供との対話形式で仕事の内容を紹介する、というもの。

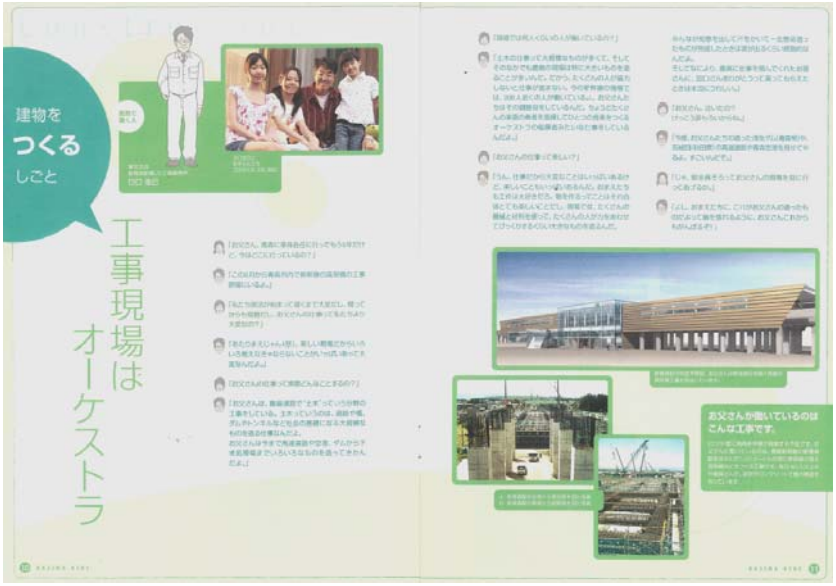


図　子供向け小冊子より抜粋

3.効果

- 社内的な CSR 意識の浸透度については、「部門の活動指針」等が各人の業務レベルにおいてどの程度具体化されているかを見て、次年度に判断する。
- 子供向け小冊子は社内外からの評価が高い。各種新聞にも取り上げられたほか、支店が出展したイベントに増刷配布している。学生等のリクルート用にも活用している。

4.工夫した点・苦労した点

- 情報発信を一方通行にすることなく、ステークホルダーとの双方向のコミュニケーションを地道に行っていく。
- CSR 報告書は分かりやすく読みやすいものにする必要がある。また、会社の個性をより前面に出していく時期に来ている。
- 子供向け小冊子については、引き続き、次世代を担う子供達や建設業で働きたいと考えている若者に、ものづくりを広く理解してもらうツールとして作成していく。

5.特記事項

- 「本業から滲み出る CSR」というのが、当社の CSR イメージを端的に表している。

CSR 活動の参考事例　No.11（雇用）

障害者雇用率が法定（1.8%）を超えている

障害者雇用 1.96%を達成（大手Q住宅メーカー）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,800 億円
4. 売上高　約 12,100 億円
5. 従業員数　約 16,600 名

1.経緯（または契機）

● 障害者雇用に関する国の対策の経緯は以下の通り。

昭和 35 年	「身体障害者雇用促進法」施行。
昭和 51 年	「身体障害者雇用促進法」の改正。 …身体障害者の雇用が努力義務から法的義務へと強化される。
昭和 62 年	「障害者の雇用の促進に関する法律」(「身体障害者雇用促進法」の改正) …雇用の促進に加え、雇用の安定を図ること及び職業リハビリテーション対策を促進することとした。
平成元年	同法の改正。 …企業に課せられた障害者の法定雇用率が引き上げられ、法律の対象企業が拡大。
現在	同法について平成元年以降、障害者の就業機会の拡大を目的に、雇用率算定対象者や算定方法などについて法改正を実施。障害者雇用促進法に基づく現在の法定雇用率は、基本的に次のとおりである。 ・一般の民間企業…1.8%　(常用労働者数 56 人以上規模の企業) ・特殊法人…2.1% ・国及び地方公共団体…2.1%

● 当社の近年における障害者雇用率の推移は以下の通り。

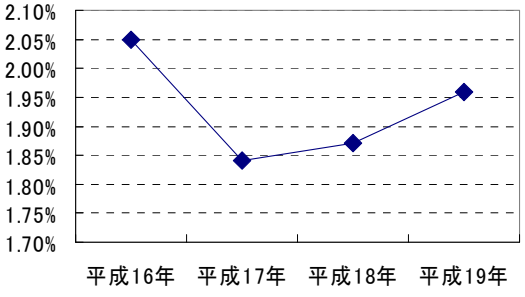


図　当社の障害者効率の推移

2.内容

- 当社では、障害者雇用を単に法律要件を満たすためではなく、「生涯住宅」を提供する企業としての社会的使命と捉え、以前から継続的に雇用推進につとめてきた。平成 16 年 4 月施行の法改正の影響で、当社の障害者雇用率は一時的に法定雇用率（1.80%）を下回った時期もあったが、毎年 2 月 1 日現在では上回っており、平成 19 年 2 月には 1.96%を達成。
- 採用においては、人事部の障害者雇用担当を中心にフォローしている。
- 勤務時のサポートについては、障害の部位や級によりニーズは異なるため、受け入れ前から個別に相談し、必要な通勤、動線、作業環境の改善が必要であれば対応している。
- 今後も、各支店に 1 名以上の障害者が勤務し、ともに前向きな活力を持って仕事に取組むことができる企業をめざす。

3.特記事項

- 日本における障害者雇用率については以下の通り。

表　日本における産業別雇用状況

区分	① 企業数	② 法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数	③障害者の数 A.重度身体障害者及び重度知的障害者	B.重度身体障害者及び重度知的障害者である短時間労働者	C.重度以外の身体障害者、知的障害者および精神障害者	D.精神障害者である短時間労働者	E.計 A×2＋B＋C＋D×0.5	F.うち新規雇用分	④ 実効用率 E÷②×100	⑤ 法定雇用率達成企業の数	⑥ 法定雇用率達成企業の割合
	企業	人	人	人	人	人	人	人	%	企業	%
産業計	71,224 (67,168)	19,504,649 (18,652,344)	79,469 (74,993)	4,637 (4,047)	138,651 (129,446)	980 (543)	302,716.0 (283,750.5)	29,755.0 (26,113.0)	1.55 (1.52)	31,230 (29,120)	43.8 (43.4)
建設業	2,251 (2,206)	559,693 (554,724)	2,316 (2,255)	29 (26)	3,528 (3,399)	1 (0)	8,189.5 (7935.0)	549.0 (627.0)	1.46 (1.43)	1,007 (936)	44.7 (42.4)

平成 19 年 11 月 20 日日　厚生労働省発表資料より

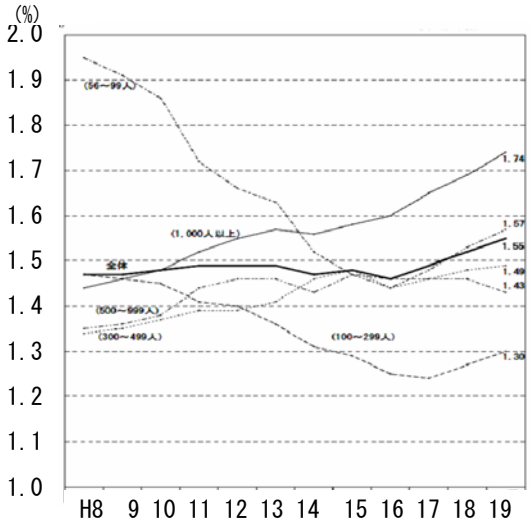


図　日本における企業規模別実雇用率の推移

CSR 活動の参考事例　№12（人事）

女性の能力発揮、登用の促進に関する制度を導入している

女性活躍推進グループ、100 名を超える女性営業職を採用（大手Q住宅メーカー）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,800 億円
4. 売上高　約 12,100 億円
5. 従業員数　約 16,600 名

1.経緯（または契機）

平成 16 年 10 月	CSR 推進と同時に発表した「中期経営ビジョン」において、今後の持続的成長、営業力の強化において女性の活躍の場を拡大することが不可欠と位置づけ、営業職をはじめとする大量採用を決定。
平成 18 年 4 月	上述の「中期経営ビジョン」を受けて、女性活躍推進グループ準備室を立ち上げた。
平成 18 年 8 月	専任メンバーを全国の事業所から集め、人事担当役員直轄の組織として女性活躍推進グループが本格的に始動した。

2.内容

- 当社では、今後は女性の能力をいかに引き出すかが企業の成長力を左右すると考えており、「人材サステナビリティ」（社員が幸せを感じ、いきいきと仕事ができ、目標に向かうことができる企業集団を目指すと、平成 18 年 3 月に社内外に宣言したコンセプト）の大きな柱として、これまで少なかった女性営業社員を積極に採用している。平成 18 年 4 月現在、5%強であった営業社員に占める女性営業の割合を 10%にすることを目標にしている。
- 特にリフォーム事業は地域に密着したきめ細かな対応が必要となるため、これを担う人材として、主婦を含む女性を積極的に採用する方策を平成 16 年度より開始した。性別に関らず、その人が持つ「生活感覚」が顧客の住まいに関するニーズを引き出し、最適な提案に活かされると考えている。家事と育児を両立できるよう、選択制週休 3 日制を採用しており、出産育児などの理由で退職した主婦の社会参画推進にも寄与していきたい。
- 以上の様な目標を達成するための推進体制として、女性従業員をあらゆる方向からサポートするための女性活躍推進グループを発足した。専任メンバーは 3 名で、組織的には独立したプロジェクトである。平成 18 年度の施策は以下の通り。
  - 当社における女性を取り巻く職場環境等の全体傾向を把握し、今後実施すべき施策の方向性を探るため、全女性社員と男性社員の一部を対象としたアンケートを実施
  - 職群転換（チャレンジ）制度の運営と職群転換者へのフォロー
  - 女性管理職候補を対象としたキャリア研修
  - 女性営業職がいきいきと働きつづけるためのワーキングの立ち上げ

3.効果

- 平成 18 年新卒採用において 161 名の女性営業社員を採用している。また、これまで女性リフォーム営業担当者は数名だったが、分社後約 2 年間で採用した「リフォームアドバイザー（営業）」247 名のうち、223 名が女性である。
- 女性管理職の人数は、平成 18 年 1 月末現在 8 名であったが、平成 19 年 1 月末現在 11 名に増加。今後それを 20 名にするとともに、主任上位クラス（管理職候補）を 50 名に増やすことを目標としている。
- 女性営業職の定着、育成が徐々に進んでおり、優秀な新卒者の確保にも寄与している。職群転換も実施し、管理職登用も進むなど、在職者の女性のモチベーションアップにも徐々につながっている。

4.工夫した点・苦労した点

- 事業所の数が多く、また身近に目標となる先輩層が薄いため、当面は全社的に横断する応援体制が必要。

CSR 活動の参考事例　No.13（労働環境（福利厚生））

労働安全衛生に関する取組みを実施している

労働安全衛生マネジメントシステムを展開し、安全衛生の向上と整備に努めている（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 13 年 4 月	ベテラン社員が退職することで安全管理における管理手法が伝承されないという事態が予測されることを踏まえ、労働安全衛生に関するマネジメントシステムを構築した。
平成 19 年	改訂を重ね、現在のマネジメントシステムに至る。

2.内容

- 当社は、体系的かつ組織的に実施する労働安全衛生マネジメントシステムを安全衛生管理の基本とし、「安全第一主義」により、働く人々が安心できる安全衛生環境の向上と整備に努め、社会からも信頼と共感をもって受け入れられる企業を目指している。以下の方針のもと、従業員や専門工事業者など全員参加による安全衛生管理活動を積極的に展開している。
  - 事故・災害の撲滅
  - 第三者災害の防止
  - 安全衛生水準の向上
- 毎年社長が示す安全衛生方針に基づき、年毎に重点的に取組む事項を示す安全衛生管理方針書を本社で策定し、中央安全委員会で審議後、取締役会で決定している。この方針書に基づき支店・作業所で安全衛生管理計画を作成し、実施・運用している。また、リスクアセスメントの結果や本社安全部が行う監査の結果に基づいてシステムを見直し、翌年の安全衛生管理方針書へ反映させている。
- 具体的な取組内容としてはマニュアルに以下の内容について記載している。また、本社安全部が行う監査の実施結果や特に災害が発生する可能性の高い作業を特定し、実効性のある作業所パトロールを実施している。
  - 安全衛生方針
  - 安全目標
  - 重点実施事項
  - 作業所長の重点管理事項
  - 特定工事・重点危険作業・危険作業管理フロー（特に災害が発生する可能性の高い作業を特定している）
- 安全に関する情報は、社員に対してイントラネットにて公開している。また、専門工事業者に対しては業者用のイントラネットにて公開している。
- 支店に安全・環境部（2～3 名程度）と、作業所を指導する土木部・建築部に安全・環境推進室を設置し現場パトロールなどの対応をしている。
- 取組みの統括は本社の安全部（組織員 7 名程度）であり、支店における安全衛生取組推進状況の監査、災害防止に対する指導、事故・災害発生時の対応などの指導を行っている。支店や作業所に対する監査は年 2 回実施している。

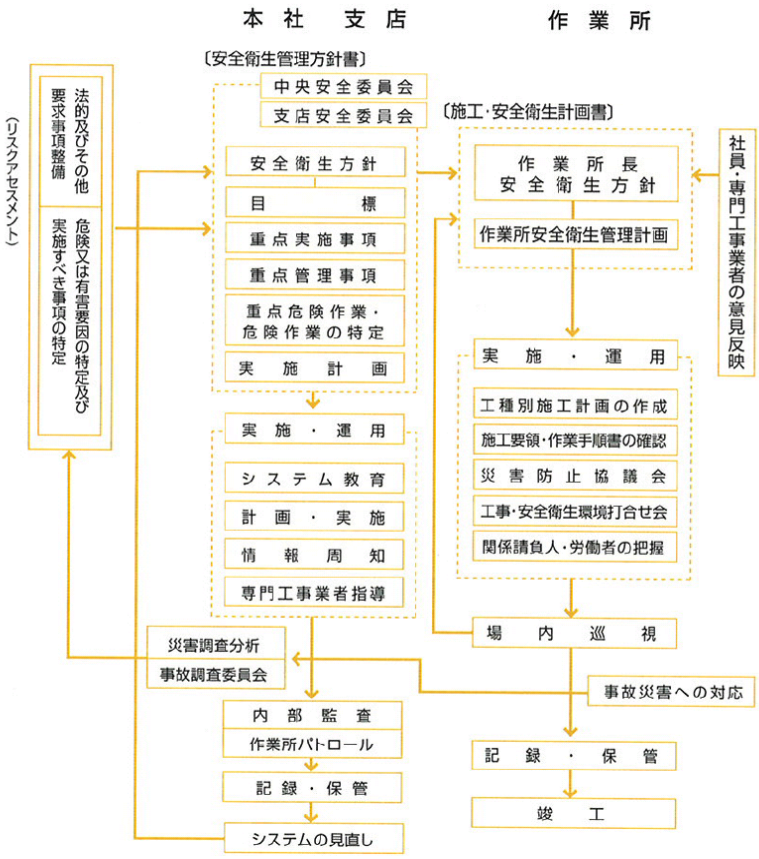


図　安全衛生管理体制

3.効果

● 当社の度数率は建設業全体の平均と比べて極めて低く、災害発生件数も毎年減少している。社員に災害防止への意識が十分定着している結果である。



図　労働災害発生度数の推移

4.工夫した点・苦労した点

● マネジメントシステムの構築にあたっては、従来の安全管理の方法から逸脱しないように工夫した。

●安全衛生方針書は、社員向けと専門工事業者向けに作成している。専門工事業者向けには、実施事項を具体的に記載しわかりやすくしている。社員、専門工事業者に対しては毎年１月に「安全衛生管理徹底大会」で周知している。

●工事施工に関係する多くの専門工事業者と一体化した取組みを行うため､全ての専門工事業者による協力会を組織し､様々な安全意識の高揚を図る活動を積極的に指導・支援している。尚、専門工事業者には、年２回の機関誌を発行し、配布している。

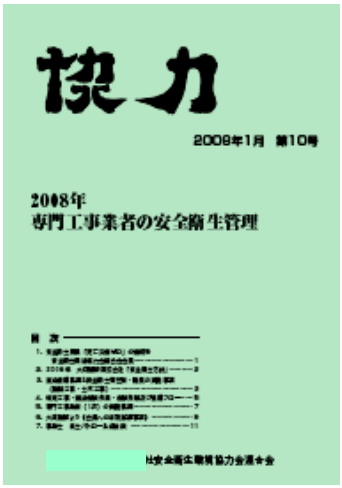

協力
2008年1月 第10号
2008年
専門工事業者の安全衛生管理

図　専門工事業者に対する機関誌

● 社員・作業員などへの教育

- 当社の安全管理のルールと職種毎に則した災害事例を中心に協力会が作成したテキストに基づいて、一次の専門工事業者は再下請負業者を含めた作業員に「送り出し教育」を実施している。
- 新規入場の作業員には、その作業所での基本ルールを教育することを目的に「新規入場時教育」を実施後、就労させている。
- 社員・作業員に年４回「災害事例」に基づいて教育を実施している。「災害事例」のテキストには、社員に対しては管理する観点で作業員に対しては作業を実施する観点で再発防止策が記載されている。
- 安全衛生に関する教育実施計画により、社員の安全衛生環境教育を実施している。また、毎年、作業所のパトロールを行う担当者への教育も実施している。

5.特記事項

● 良いマネジメントシステムを作っても、実際にそのシステムを動かすのは人なので、教育が重要と考えている。

CSR 活動の参考事例　No.14（環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ）

建設機械・車両の稼動量削減や、省エネルギー性に優れる建設機械・車両の採用をしている

トンネル工事の掘削土の坑外搬出にベルトコンベアシステムを採用（大手K建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金 約 300 億円
4. 売上高 約 2,900 億円
5. 従業員数 約 2,800 名

1.経緯（または契機）

平成 10 年	建設 3 団体の自主行動計画において二酸化炭素排出量の削減目標として 12%（平成 2 年度比）が掲げられる。 その後、全社的な取組みへ。
平成 11 年	初めて ISO14001 を取得。（大阪支店）
平成 14 年	全社にて ISO14001 を取得。
平成 16 年	二酸化炭素排出量の調査・集計を開始し、排出削減に向けた取組みを推進。
	トンネル工事にて連続延伸ベルトコンベアシステムのトンネル掘削土（ズリ）搬出を採用。
平成 17 年より	二酸化炭素排出量の目標値を定め、二酸化炭素排出量の少ない工法の採用等に積極的に取組んでいる。

2.内容

- 全社の環境マネジメントシステムの一環として、作業所においては、二酸化炭素排出量の少ない工法への変更、適正な規模の建設機械選定、アイドリングストップの教育等、計画・実施段階での検討・対応を積極的に行っている。
- その事例としてトンネル工事（NATM 工法、延長 2,400m）における掘削土（ズリ）の坑外搬出用ダンプの代わりにベルトコンベアシステムを採用する事例がある。
- 現在は他の NATM 工法の現場でも、工事規模、地質状況、作業性等に応じてこの工法の採用を検討する様に働きかけている。



図　トンネル工事における掘削土の公害搬出の様子

3.効果

● トンネル工事におけるベルトコンベアシステムの採用による二酸化炭素排出量削減

・ 従来工法（坑外搬出用ダンプの使用）による二酸化炭素排出量は 270t（使用燃料より算出）に対し、ベルトコンベアシステム採用による二酸化炭素排出量は 188t（電力使用量より算出）となり、約 82t の二酸化炭素排出削減ができた。

● 会社全体の二酸化炭素排出原単位の低減

・ 上記の様な取組みもあり、平成 18 年度の総排出量は 110.5 千ｔで平成 17 年度より 29.2 千ｔ減少。施工高 1 億円あたりの排出原単位は、約 7.2t 減少し、約 47.6t/億円（平成 2 年度比削減率 16.4%）。年次変動は下図の通り。

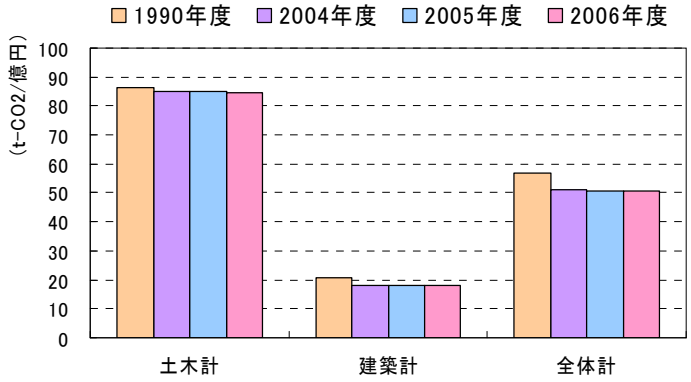


図　二酸化炭素排出原単位(t-CO2/億円)の推移

※土木 159 作業所、建築 65 作業所における各年度の工事数全体の 20%以上をバランスよくサンプリングし、年度施工高で全社ベースに換算した値によりグラフ化している。1990 年度データは建設 3 団体による標準指標により

● 二酸化炭素排出量削減への社員意識の向上

・ 施工前の検討会等において、二酸化炭素排出量削減に寄与する工法等を検討するようになり、取組みへの意識は浸透してきている。

4.工夫した点・苦労した点

- 環境に良いという理由だけで環境配慮型工法がすぐに採用になるわけではない。施工前の工法検討の際、品質･工程･安全･コスト面を総合的に評価して、環境配慮型工法を極力採用するようにしている。本事例の場合は、以下のような比較検討を行い、ベルトコンベアシステムを選定した。なお工法の最終的な選定は発注者、関係部署および現場とが協議して決定する。

  ＜ベルトコンベアシステム採用のメリット・デメリット＞

  〇メリット
  - 二酸化炭素排出量は少なくなる
  - 工事中の交通事故などのリスク、トンネル排ガス濃度、道路の補修工事費が削減できる
  - ズリ出し時間はダンプの入替時間がなくなるため、短縮される
  - 掘削土(ズリ)について粒度調整されたものが供給(搬出)され、路盤材として利用できる

  〇デメリット
  - ベルトコンベア延長分の切り替え作業が発生する
  - クラッシャーマシンが入るため 1 行程増加し、機械故障のリスクも増加する
  - 切羽ズリに水分が付着した場合、ベルトコンベアの運転効率が低下する
- 取組みの時期が比較的早かったため、導入段階時には二酸化炭素排出量の算定式がなかったが、建設 3 団体の WG を通じて算定用資料を入手して算出した。
- 以上の様な取組みの促進には社員教育が重要であり、環境教育は本社・支店・現場の担当者を対象に年 1 回実施。内容は、温暖化についての世界情勢から現場取組みレベルの具体事例や数値まで一通り含まれている。

5.特記事項

- 社内イントラネットでは、各部門情報データベースにおいて、様々な技術関連の情報を共有している。また、本業を通じた社会貢献活動の事例（子供や教員を対象とした現場見学会・研修者の受入れ・災害時への貢献等）をデータベースに収集して全社員に紹介している。環境面での意義ある取組みについても、これらデータベースなどを活用して、さらなる充実を図っていく予定。
- 環境配慮型工法を促進するためには、制度的にもそれを支援するような制度が必要と考えられる。例えば、現状の土木分野の総合評価入札制度には、安全・技術・廃棄物の評価項目があるが、地球温暖化防止（二酸化炭素排出量削減）の項目は無い。環境面の評価項目が整備されれば、建設会社による環境への取組みはさらに加速するのではないか。

CSR 活動の参考事例　No.15（環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ）

環境改善（緑化やヒートアイランド現象緩和、河川や湖沼の水質改善等）に資する技術の開発を行っている

アニマルパスウェイ研究会の設置と取組（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 16 年 1 月	経団連自然保護協議会にて清里の財団法人の代表と「資源循環と自然再生」について座談会等を実施。
4 月～	清里に本拠のある NGO ならび他ゼネコンとともにアニマルパスウェイ研究会を設立し、清里で会合を開催して方針を策定。
	ヤマネ※が生息する地域にてゲージ内で、ヤマネの各種実験・実証、モデル化を行う。
平成 17 年 10 月	北杜市にアニマルパスウェイ 1 号機の設置、実証開始。
平成 18 年	5 月にリスの通過を確認、9 月にヤマネの通過を確認。
平成 19 年 5 月	ヤマネ映像撮影。
7 月	北杜市公道上に第 2 号機建設。
8 月	ヒメネズミ、ヤマネの通過を確認。
7～11 月	読売、朝日、日経、NHK、ナショナルジオグラフィックなどのマスコミにも掲載・放送された。

※ヤマネは樹上数メートル以上に生息しており、約 8cm、18g の夜行性で冬眠する小動物であり、現在天然記念物、レッドデータブックの準絶滅危惧種に指定されている。

2.内容

● 実施内容

- 本取組みは、道路等で分断された森に住む樹上動物の森林間移動経路を確保するための、安価な道作りを行う取組みである。(清里の県道にヤマネブリッジの建設を NGO が働きかけて実現したが、高額となった。普及するためには安価な道づくりが必要と考えた。)
- 特にヤマネ・ヒメネズミ・リスなどのロードキル（交通事故）を防ぎ、繁殖のための森林間移動を容易にすることができる。
- 実験段階では、ヤマネが通りやすい道の検討を行うため、ケージ内での材料の選定のための実験や生態についての検討を行い、アニマルパスウェイの構造および生態のモニタリングシステム等を開発した。
- 清里のヤマネミュージアム（標高 1400m）近傍の森に、アニマルパスウェイ研究会メンバーがアニマルパスウェイ設置の適地を調査し、実証用アニマルパスウェイおよびモニタリングシステムを設置した。
- その後モニタリングシステム等によりリスやヤマネの利用を確認。
- 北杜市より公道上にアニマルパスウェイ建設依頼があり、研究会にて対応。
  すぐにヤマネやヒメネズミの頻繁な利用を確認した。

● 実施体制

- 清里の財団法人が主催するヤマネ保護研究グループと他の建設会社の協力体制により実施している。
- 公道上のアニマルパスウェイをかける直接的な建設費用（実費レベル）は市が負担している。
- 工事は電設工事業者が行っている。熟練すれば特に指導がなくても作業できるようになる。
- 当社は、技術協力、人件費、モニタリング関連費用について、自社内で調査研究費、社会貢献費から拠出している。
- 公益信託自然保護基金により、ヤマネ保護研究グループとしては助成を受けている。NGO と企業のコラボレーションの典型事例として日本経団連や日本建設業団体連合会が注目しており、広報等にも利用されている。

●その他の活動

- 全国に普及するためには安価、安全（道路上）であることが条件であり、アニマルパスウェイの標準化を検討しており、道路施設を保有する行政や鉄道会社等に働きかけを行っている。
- モニタリングにより動物の通過状況を研究し、さらなる開発に結びつけている。

・　これまで環境配慮の面で、トンネルや高速道路などの下に掘る獣道など（エコロード）はあったが、ヤマネ等の樹上小動物が通る道はほとんどなかった。



図　アニマルパスウェイ

3.効果

- 既にリス、ヒメネズミ、ヤマネ、鳥類、昆虫類の通過を確認済みで、効果は大きい。
- 業界団体に働きかけをおこない、建設業界の支援も受けている。
- ヤマネ等の樹上小動物を守ることは森林を守ることであり、環境を守ることである。これらの活動を通して、環境教育や社員のボランティア活動とのリンクができるだけではなく、建設業界及び、小中学生や一般の方の環境意識醸成の一助となっている。



図　リスが通過している様子



図　ヤマネが通過している様子

4.工夫した点・苦労した点

- 安全対策
  - メンテナンスフリーにするため、安全性、強度、積雪、つらら等に対する対応が難しかった。
- 設置場所の選定
  - アニマルパスウェイを設置する場所の選定が最も難しい。ヤマネ・リスなどの食痕などを探し、その結果をふまえて専門家が生息場所を推定、設置場所を選定する。生態調査は時間と資金が必要で非常に大変である。ボランティアの方にも協力いただいている。

- 種々の動物が通る道にするための工夫
  - ヤマネは夜行性で狭いところが好きな一方で、リスは昼行性で広いところが好きである。両方の動物が通る道を作るため試行錯誤をした。しかし結果的には、リスが通る場所と同じところをヤマネも通っていることが確認された。
  - 天敵からの保護の方法にも工夫を施した。
- モニタリング（昼夜）方法
  - モニタリングは非常に負担が大きく、低廉化や後処理のための工夫が必要であった。現在もボランティアの力を借りて解析等を行っている。また、リアルタイムでのモニタリングを遠隔で行っている。
- コストの削減
  - 最初の県道上への設置費用は約 2,000 万円かかったが、ワイヤーや金網で工夫して作成したところ 1/10 程度まで低廉化できた。

5.特記事項

- トンネルや高速道路などの下に掘る獣道など（エコロード）があるが、設置するだけではなく、モニタリングを行い、その効果を検証することは重要である。
- 北杜市では、市の動物としてヤマネが指定されている。
- 平成 17 年 5 月から、山梨放送、日経 eco、NHK、日経、読売、朝日等にて報道された。
- 当社としては、社会貢献の一環として位置づけている。道路工事等により森が分断されてしまうことは明らかであり、それを緩和修復するのに、建設業が支援するのは当然だと感じている。

CSR 活動の参考事例　No.16（環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ）

環境改善に資する技術の開発を行っている

竹廃材を法面保護材とし、郷土種で自然復元した（大手G建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金 約 800 億円
4. 売上高 約 19,000 億円
5. 従業員数 約 9,000 名

1.経緯（または契機）

平成 4 年	環境方針を設定。方針の具体的な展開項目として廃棄物の削減・リサイクルや緑化の促進、表土保全について取りまとめた。
平成 9 年	ISO14001 の認証を取得。明確な目標を掲げて取組みを開始。
平成 17 年	竹廃材を法面保護工の緑化用マルチング材※として再利用を行った。

・ 竹廃材はかさばる上、繊維質が高いためチップ化が難しくその処分が課題とされており、大量に引き取りを行う廃棄物処理業者がなかなか見つからなかった。

・ その様な中で、ある木チップの再資源化等を手がけている業者が開発した工法に着目し、現場に採用した。

※マルチング材とは、植物養生方法の 1 つで土壌水分の蒸発や雑草侵入を抑制、また土壌の浸食防止などを目的として土壌表面を覆う材料のことである。

2.内容

- 建設廃棄物のリサイクル推進の一環として、兵庫県発注のトンネル JV 工事にて、工事に伴い伐採した竹を法面保護工の緑化用マルチング材として再利用した。
- 再利用にはある木チップの再資源化等を手がけている業者が開発したマルチング工法を用いている。伐採した竹を 50mm 以下のチップに粉砕し、半年間仮置きして発酵を促進し軟化させた上で、2,900m^{2}の法面に約 10cm 厚さの吹付けを行った。マルチング混合比率は竹チップ 5：表土 3：基盤材 2 である。
- 仮置場の手配については工事用用地として発注者が買収済みの土地を、無償で利用。



竹材の集積



ｽﾌﾟﾚｯﾀﾞｰによる法面吹付状況

図　施工前・施工中の現場の様子

3.効果

- 平成 18 年 5 月現在、順調に緑化されている。



図　施工後の法面の様子

- 竹チップは発酵後も繊維が多く残っているため互いに絡み合い、降雨による表面流出を抑制する効果も大きい。
- 詳細の算定は行っていないが、通常の施行の場合と比較して以下の増減要因によりほぼ同程度の費用の拠出が見込まれる。
  - ・増加要因…チップ化費用、仮置き移動費用
  - ・削減要因…チップ化による竹廃材処分費減（総発生量の約半量をチップ化）、チップ購入費
- 社内で取組みが評価され、平成 18 年度社長表彰（環境）を受賞
- 社外で取組みが評価され、平成 19 年度 3R 推進功労者等表彰受賞者（大臣賞）を受賞。

4.工夫した点・苦労した点

- 生態系の保全を目的に、吹付けの際にはチップ化した竹と貴重な郷土種（ウツギ･タニウツギ・ナガバモミジイチゴ）を効率良く混合することで、郷土種による自然の復元を行った。なお郷土種の入手については、基本的に現場表土を利用し、環境アセスメントにおいて現地の貴重種として記載されていた 3 種について、現地周辺に自生するものから現場職員が種子を採取した（ウツギ、タニウツギ、ナガバモミジイチゴ）。
- 全社的には大きな取組みだけでなく、この様な小さな取組みも重要だと考えており、イントラでの紹介や表彰を通じて水平展開をしている。

5.特記事項

- 発注仕様書の中に「ゼロエミッションによるインフラ整備推進」が明記されており、JVにおける提案に対して発注者が協力的であった。
- 竹の活用は初めてであったため、その抗菌作用等による発酵阻害を懸念したが、結果として問題はなかった。

CSR 活動の参考事例　No.17（環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ）

環境改善（緑化やヒートアイランド現象緩和、河川や湖沼の水質改善等）に資する技術の開発を行なっている

環境改善に資する技術開発（屋上緑化など）（大手J建設会社）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金 約 200 億円
4. 売上高 約 2,300 億円
5. 従業員数 約 2,500 人

1.経緯（または契機）

平成 13 年	自社の環境保全行動計画を策定。
平成 14 年	建物屋上緑化システムの研究開発の着手。 （それまでは土木部門で開発していたが、建築部門で開発に着手）
平成 15 年	東京都自然保護条例が制定される。
平成 16 年	全社的に ISO14001 を取得。
平成 17 年	自社の環境保全行動計画が環境自主行動計画へ変更。
平成 18 年	自社開発システムの現場における普及展開が本格化。

2.内容

● 環境関連技術開発全般について

- 当社では、環境関連の技術開発は非常に重要と考えており、都市のヒートアイランド対策や土壌浄化関連等の環境改善等に関する技術開発の推進をしている。その中でも屋上緑化技術はもっとも実用化が進みつつある技術の一つである。
- 技術開発の主管である技術本部は、土木部・建築部・環境プロジェクト部および技術研究所等で構成され、社員数は約 140 名である。全社的に環境関連の技術開発に携わる社員は、技術本部 20 名、東京支社 10 名、関西支社 15 名の総勢約 45 名である。

● 屋上緑化技術について

- 都市部のヒートアイランド現象を緩和し、良好な自然環境を創る手段として注目されている技術であり、未利用空間として存在する屋上を緑化することにより、直下階の空調エネルギーを削減し、省エネや環境問題（ヒートアイランド現象）を緩和する。また同時に、居住者の心を癒すことのできる空間を提供する。
- 自社開発のシステムについては、既存建物の改修工事の際に、顧客との対話の中で必ず提案をしている。
- 提供当初は顧客からの要望が「アメニティ空間の創出」であった。しかし、平成 15 年の東京都自然保護条例制定を皮切りに､緑の少ない地域などの建物に対して、設計や営業の段階で積極的な提案ができるようになった。
- 平成 12 年度から 19 年度にかけて約 40 物件（7,000㎡）に適用している。そのうち、自社システムについても 9 物件（1,050㎡）の実績がある。
- 様々な用途に応じたシステムを開発しており、その中には外販体制を整えようとしているものもある。

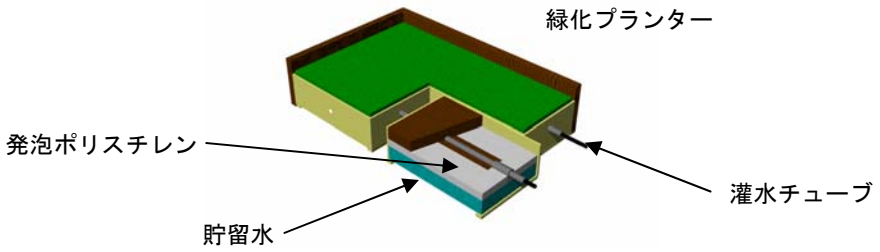


図　開発した屋上緑化システム一例

3.効果

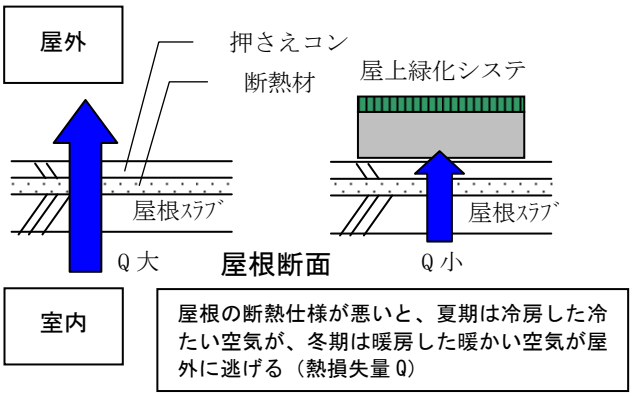
● 環境関連技術開発全般について

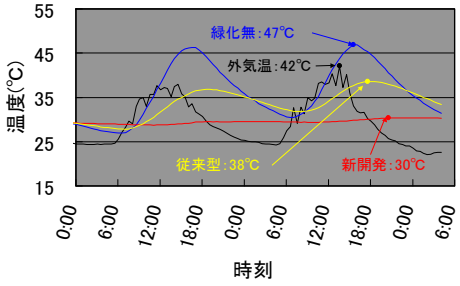
最近では、環境関連技術に対する顧客の理解が高まりつつあり、必ずしも資金回収が見込めない場合でもPRができる等の理由から、環境関連技術が取り入れられるケースが増えている。

● 屋上緑化の効果について

・ 暑い時期での屋根スラブ下端の温度は、緑化してない箇所に比べて緑化している箇所（土壌厚 50㎜、ポリスチレン厚 100㎜）では土壌や発泡ポリスチレンの断熱効果により15℃以上の温度低下が見られた。

・ 結果として、あるケースでは、冷暖房に必要な電気量を約15kW/㎡・年低減することが可能となり、屋上緑化を年間 7,000 ㎡程度実施した場合は、CO2 換算すると40tCO2/年程度の削減が可能と考えられる。





左図：熱損失量の低減量、低減率（シミュレーション）

右グラフ：屋根スラブ下端温度の推移（測定結果）（７月末）

4.工夫した点・苦労した点

● 当初は環境関連技術に対する顧客の理解も低く、行政の補助金制度を積極的に利用することなどによって、なんとか理解を得てきた。最近では、顧客の環境配慮意識が向上しているため、当初ほどの苦労は必要なくなってきた。

● 顧客や現場サイドの要望で緑化業者が指定される場合が多く、当社システムの適用に当たっては他の緑化工法とのコスト競争が余儀なくされる。また、当社システムを採用する場合であっても指定業者での施工が多く、施工技術の伝達に苦労することがある。

5.特記事項

● 屋上緑化技術に関しては、病院等の施設にも積極的に提案を行い、患者の健康面からできるだけ空調に頼らない癒しの空間を提供している。

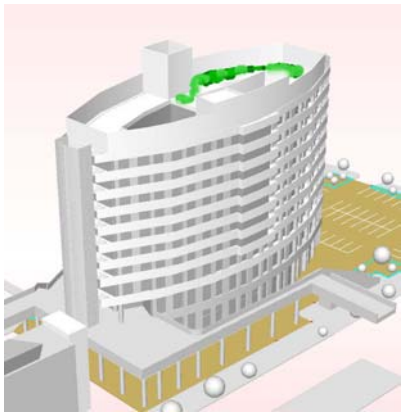




図　緑化施工状況（大阪府　A 病院）

CSR活動の参考事例　No.18（環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ）

三陸道ビオトープの取組み（「三陸道の自然を守る会」）

1.経緯（または契機）

平成16年	「三陸道ものうビオトープ」完成。
	「三陸道の自然を守る会」を設立。 （宮城県の三陸道建設事業に携わった施工業者があつまり、沿道地域の自然保護とその啓蒙活動に協力することを目的として設立）
	「三陸道ものうビオトープ」において放流式を実施。

2.内容

- ビオトープを自然愛護・保護活動（生き物に優しい環境作り）の拠点として、あるいは地域の子供たちが身近に自然に接することができる教育の場として提供している。
- ビオトープの第一弾として完成した「三陸道ものうビオトープ」では、地元の小学生や関係者を招いて、ホタルの幼虫やカワニナ、メダカ等の放流式を行った。また、カブトムシやホタルの幼虫を地元の小学校に贈呈して育ててもらい、大きくなったらビオトープに放してもらうことにしている。



図　「三陸道ものうビオトープ」



図　ホタルの放流式



図　子供たちによる放流



表彰状

いきもの環境づくり・みどり部門

三陸道の自然を守る会殿

貴殿は自然環境学習の推進に積極的に取り組まれ自然環境の保全に尽力されたその功績は誠に顕著なものがありますよってみどりの日にあたりこれを表彰します

平成十七年四月二十九日

環境大臣 小池百合子

図　環境大臣からの表彰状

3.効果

- 「三陸道の自然を守る会」のこうした活動による自然環境保全への功績が認められ、平成 17 年のみどりの日に「いきもの環境づくり・みどり部門」で環境大臣から表彰された。

CSR 活動の参考事例　No.19（環境ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ）

「環境に配慮する建設業」の取組み（R建設業協会）

1.経緯（または契機）

昭和 25 年　　R 建設業協会設立。

2.内容

● 環境委員会が中心となって「環境に配慮する建設業」を目指した取組みを進めており、全 12 地区協会でそれぞれ次のような活動を行っている。

- ISO14001 認証取得の推進
- 建設廃棄物の適正処理及びリサイクルの推進
- 建設機械の排出ガス対策
- 植栽や屋上緑化等による温暖化防止対策
- 打ち水作戦等による環境改善
- 河川・道路及び建設現場とその近隣地域の清掃活動

● こうした活動を取りまとめた報告書やチラシを作成して、広く県民に PR することで、建設業に対する理解促進に注力している。



図　植栽活動

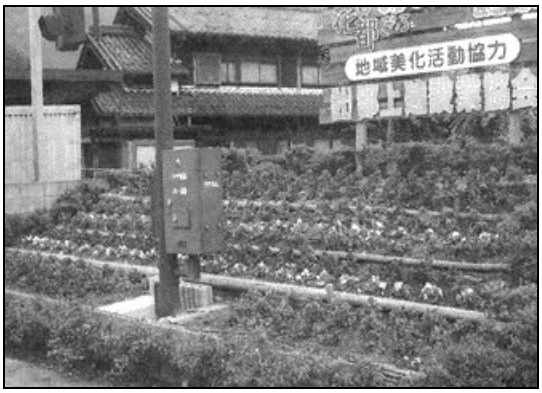


図　国道脇の花壇整備



図　打ち水大作戦



図　流出重油の除去作業

CSR 活動の参考事例　No.20（環境ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ）

協力会社に対して、環境に関する情報提供や教育を実施している

エコドライブ研修の実施（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 12 年	社の CO_2 排出量の調査を開始。平成 13 年より排出量データを取りまとめる。
平成 14 年～	建設 3 団体の忠別ダムにおける省燃費講習会でエコドライブの効果が証明され、継続的に省燃費講習会が開催されている。
平成 17 年 9 月～	エコドライブによる現場における燃費への効果を把握するため、業界 3 団体による講習会以外でも、当社独自の研修を開始する。
平成 19 年 12 月現在	累計 12 現場にて実施、約 660 名が参加。

2.内容

- ダンプや重機では、運転の仕方によって燃費が変化する。そのため、ダンプや重機などの環境を配慮した運転方法について、講義および実技の指導をあわせて行う研修会を随時実施している。
- ダンプや重機を特に多く使用するのは、トンネル、ダム、土工事など土木の現場である。また施工高あたりの CO_2 排出量も、土木工事は建築工事の約 4 倍であるため（土木 60t／億円、建築 15t／億円）、土木現場を中心に研修を行っている。
- エコドライブの研修会は、実際の現場にて行う。まず 1 時間程度の講義を行い、その後、実際の運転者（オペレーター）を対象にした実技指導を行う。研修会を実施した各現場では研修前後の各 1～2 週間について燃費のデータを集計し､比較を行っている。
- 実技指導に先立ち､指導部署の社員が講師として､｢なぜエコドライブに取組むのか？｣という講義を行う。これには、10～15 分のビデオなども使いながら説明をする。省エネ運転に関する資料、パンフレット、ビデオなどは、各建機メーカーで作成しているものがあるのでそれを活用している。メーカーの資料には、具体的な省燃費に関する数値などの記載があるため、オペレーターのモチベーション向上につながっている。
- ダンプトラックやバックホーは削減効果が高いため、研修会での主たる対象重機としている。
- 実技指導では指導員が同乗し、指導をしながら走行する。通常 1 回の研修で 5～6 人のオペレーターに対して行う。1 サイクルの距離が長い現場などでは、指導員を 2 名にするなどで対応している。指導員はメーカーから派遣してもらっている。



図　講義の様子





図　実技指導の様子

3.効果

- 平成 19 年度は 4 ヶ所の作業所で実施し 253 名が受講した。これまでの累計作業所数は 12 ヶ所（全体の約 6%）、累計人数は約 660 名である。これまでに研修を実施した各現場の燃費改善の成績を見ると、天候などによって走行路盤の状況が異なり、燃費に影響することもあるが、多くの現場で燃費改善が見られている。
- 燃費削減効果については、建設 3 団体の結果では 30%削減というデータもあるが、当社の現場での測定では作業量を落とさないことを前提としているためか、そこまでの削減効果は出ていない。しかし、5～10%の削減効果は十分に見られる。
- 特にダンプは運転者（オペレーター）の運転方法（経験や癖など）やエンジンの種類によって燃費に 40%程度のばらつきがあるが、講義を行うとばらつきが少なくなり、全体として燃費が向上する。
- 燃料費が直接の支出となる協力会社にとって、エコドライブは地球温暖化防止に貢献するとともに、燃料費の削減の面で大きな効果があるため、評判は良い。

4.工夫した点・苦労した点

- 講習会終了後に、受講者に対して修了証を発行している。
- 講義は協力会社の幹部にも、できる限り出席してもらうようにしている。
- 施工段階での研修であるため、時間の都合がつきにくい現場の負担になるなどの問題もあるが、効果がはっきり見えてきているため、最近では理解も得られやすくなっている。
- 多くの場合はオペレーター自身は燃料費を負担しないため、エコドライブの実施による直接的なメリットがなく、削減のインセンティブを与えることが難しい。
- 施工期間が長い現場でないと、大幅な燃料消費量の削減を見込むことは難しい。オペレーターが変わると効果が無くなる。

5.特記事項

- 燃費向上効果の計測方法について

・ 建設 3 団体のエコドライブ研修会では、ダンプ、トラックや重機に燃料計を付けて計測しているが、当社の研修会では燃費計は使用せず、1 日当たりの作業量を変えないという前提で、ダンプは「走行距離当たりの燃料消費量 L/km」を、重機は「時間当たりの燃料消費量 L/hr」を算出して評価している。重機の稼働時間はアワーメータ（稼働時間を計るもの）を用いて測定し、バックホーの 1 日当たりの掘削量は掘削した土を運搬するダンプの台数が変わらないことで確認している。

CSR 活動の参考事例　No.21（顧客・調達先）

CSR調達を実施している

新規のサプライヤーに対する取引先選定基準による総合的評価の実施（品質・価格・納期・経営・環境の側面）(大手P住宅メーカー)

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 6,200 億円
5. 従業員数　約 13,000 名

1.経緯（または契機）

昭和 44 年	部材・建材メーカーなどの取引先（以下、サプライヤー、と称す）との協力会を組織する。
平成 7 年 5 月	ISO9001 取得（本社生産購買本部）。
平成 12 年 12 月	サプライヤー協力会のホームページを開設。
平成 18 年 12 月	「サプライヤー行動規範」を制定、サプライヤーからの賛同を求め始めた。

2.内容

- 取引先とのパートナーシップの構築
  - 「資材調達先」「施工協力先」「設備機器調達先」などの取引先とよりよいパートナーシップを継続・強化し、質の高い建物を共につくり続けることで、共存共栄を実現する。
  - 「サプライヤー行動規範」に定められた基本三原則（「人権の尊重」・「法令の順守」・「環境保全」）に基づいた企業活動の賛同書を作成し、賛同依頼を行い、サプライヤーと一体となって CSR 活動を推進している。
- 取引先選定基準によるサプライヤーの総合的評価
  - サプライヤーとの適切な関係作りの一環として、取引先選定基準を定め、その基準による評価を実施している。
  - 取引先選定基準については、「サプライヤー行動規範」の他、ISO 上の基準（9000、14000 シリーズ）を設定しており、品質・価格・納期・経営・環境の 5 つの分野に対し総合的な評価ができる様にチェックシートを作成し、これに基づき監査を行い、基準に適合しているサプライヤーに限って取引を行っている。
  - 既存の購買先については、チェックシートに基づき半期に 1 回フォローアップ監査を実施し、評価を行っている。不具合事項の発生に際してもフォローアップを行うことで、常に適正な取引ができる体制を整えている。
  - これらの監査において一定基準を満たさなかった場合は、再監査や再々監査を行い、基準に満たした時点で取引先認定としている。
- サプライヤー協力会の取組み
  - 住宅の品質・性能の向上、環境保全の推進のため、取引先と協力会（サプライヤー協力会）を結成している。
  - 平成 19 年現在の会員企業数は 260 であり、物流・環境・販売面において専門の推進部会を組織し、品質確保・環境負荷低減のための改善活動や教育啓発活動を続けている。
  - サプライヤー協力会ではホームページを作成し、紹介販売や環境の取組み（見学会開催、活動報告、アイドリングストップや燃費向上の講習会）など、お互いにとっての有益な情報交換を行っている。

3.効果

- サプライヤーとの円滑な意思疎通が図れるとともに、サプライヤー協力会を通じて各サプライヤー間の意識も、当社と同じ目線で一致してきている。

- サプライヤー協力会の環境推進部会の活動では、会員企業の全工場で環境管理システムが構築されるよう支援を進めている。現在 387 ある会員企業の工場のうち 198 の工場で ISO14001 の認証を取得し、その他 81 工場についても環境管理システムが構築され、運用されるレベルに達している。

- サプライヤーに対する総合評価による品質改善の効果として、「コストダウン提案会」が定期的に開催されるようになり、品質保持を前提とした代替材の検討などが行われるようになったことが挙げられる。

4.工夫した点・苦労した点

- サプライヤー協力会と当社購買部門との会をつくり、互いに有益な情報交換を行って、「WIN-WIN」の関係を培っている。入会している企業に企業間格差があり、取組みや催しを行う際にも、積極的に行動する企業と消極的な企業があるが、サプライヤー協力会のホームページや年 2 回の「サプライヤー協力会取組状況報告会」を通じて意識改善が見られるようになった。

CSR 活動の参考事例　No.22（顧客・調達先）

顧客の意見を収集し、事業活動に反映させるシステムを構築している

顧客とのコミュニケーション（お客様アンケートおよびCSヒアリング）（大手A建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 100 億円
4. 売上高　約 3,300 億円
5. 従業員数　約 2,500 名

1.経緯（または契機）

平成 11 年	お客様からの建物に関する問い合わせ、相談窓口として全支店に「お客さま相談室」を設置。「お客さま相談室」の設置とともに、全支店で 24 時間連絡受付ができる体制を確立。
	「お客さま相談室」の業務の一環として「お客様アンケート」の取組みを開始。
平成 14 年	「お客様アンケート」質問項目を一部追加。
	「お客様アンケート」の回答内容へのフォローアップ活動の強化。
	「CS ヒアリング」を開始。
平成 19 年	本社経営幹部が担当する「CS ヒアリング」とともに、支店経営幹部が担当する「支店 CS ヒアリング」も活性化。

2.内容

● 「お客様アンケート」は、竣工後 3 年経過した建物について、建物ごとにお客様から次のような内容について評価してもらう取組みである。

・建物の出来映えについて
・建物引継ぎから定期点検までの取組みについて
・不具合があったときの連絡体制と対応について
・顧客に接してきた社員の対応について

アンケートの評価内容の中で「期待どおり」未満の評価を受けた項目については、担当者がお客様の所へ出向いてその項目の内容を確認する。また状況によっては、真の発生原因を調査して必要な処置をとることにしている。

● 「お客様アンケート」は以下のフローで展開している。

- 支店のお客様担当者がお客様に「お客様アンケート」を依頼する。
- お客様は回答した「お客様アンケート」を本社の担当部署へ返信する。
- 本社は回答内容を確認したのち、「お客様アンケート」を支店へ展開する。
- 支店は展開された「お客様アンケート」の内容をもとに、お客様を訪問して評価内容や指摘事項の具体的内容を確認するとともに、必要なときは適切な対応を講じる。
- 支店はお客様との確認内容や対応結果を本社へ報告する。
- 水平展開するに相応しい報告内容については、本社から支店へ水平展開する。

● お客様からの情報をより積極的に収集して業務改善に結びつける、という趣旨のもと、「お客様アンケート」以外に「CS ヒアリング」という制度をスタートした。

具体的には、本社経営幹部がお客様のところへお伺いし、お客様の声を直接ヒアリングするという取組みである。ヒアリング内容から是正、改善すべき点が見出せたときは、直ちに全支店への展開を図るようにしている。

「CS ヒアリング」でお客様にお聞きする内容は以下のとおり。

・建物の出来栄え、使い勝手
・当社の仕事のすすめかた
・顧客に対する当社社員の対応
・当社への要望事項　など

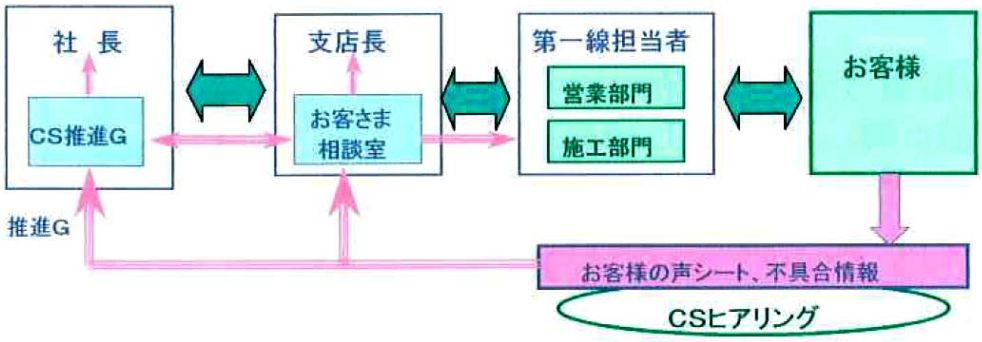


図　全社の CS 推進機構図

3.効果

● 回収率

- 「お客様アンケート」の回収数は年間で 100～150 件、回収率は全社平均では 60%程度の実績を示しているが、支店によっては 80～100%の回収率のところもある。

●有用情報の入手

- 「お客様アンケート」では、2 年目の定期点検以降にお客様が気づいた不具合や、日常生活の中での使い勝手の悪さの情報などを収集できている。特に、使い勝手の悪さの情報は、設計者にとって貴重な情報源の一つとなっている。
- 「CS ヒアリング」では、設計時点では気づかなかった内容、例えば、メンテナンスの利便性、消耗品調達の容易性、気候の地域特性、エンドユーザーへの配慮等の多くの有用情報を入手でき、その内容については全社展開してきている。

●社内風土の変化と顧客満足度の向上

- 「お客様アンケート」では建物の評価だけでなく、アフターサービス対応状況についての評価も受けているため、アフターサービスの担当者の意識が高まってきており、結果としてお客様からのアフターサービスへの満足度が年々向上する傾向がみられる。
- 「お客様アンケート」の依頼や「CS ヒアリング」など、お客様へ訪問する頻度が高まることにより、顧客とのコミュニケーションが強化される事例もみられる。
- 「CS ヒアリング」では当社経営幹部が顧客へ訪問するため、関係が途絶えかかっていた顧客とのコミュニケーションの改善や、新規事業情報の入手に結びつく事例も出てきている。
- 「CS ヒアリング」の実施により、顧客の生の声を直接聞くことの重要性を実感した経営幹部が増えてきており、支店幹部が主体となって「支店 CS ヒアリング」を実施する支店も出てきている。

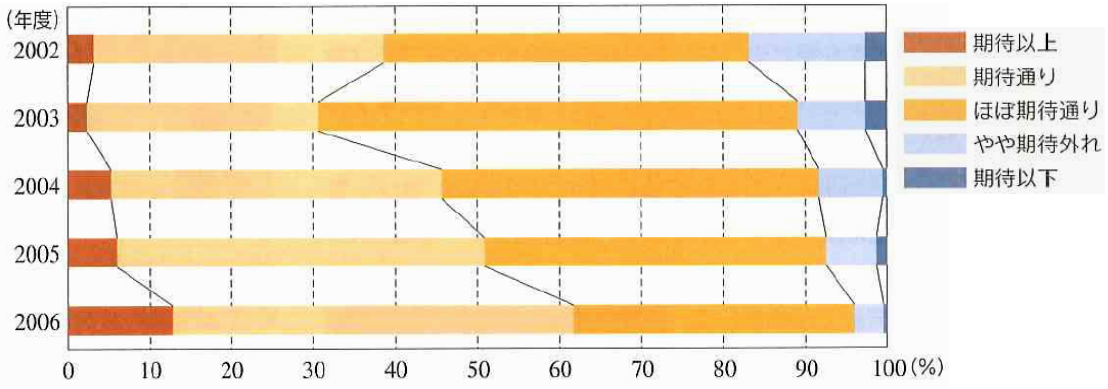


図　アフターケア全般のお客様の評価
（アンケート結果の経年変化）

4.工夫した点・苦労した点

● 「お客様アンケート」について
  - この活動を始めた頃、明らかに指摘を受けると予想される物件について、お客様担当者が「お客様の声シート」をお客様に届けないことがあった。そのため、「お客様の声シート」の本来の目的を、機会あるごとに説明して担当者の理解を得るようにしてきた。
  - お客様が依頼しに来たお客様担当者のことを気にせずアンケートに回答できるように、アンケートは直接本社へ返信してもらう仕組みにしている。
  - 活動の目的は、顧客満足度の表面上の数値を高めることではないため、あえて支店ごとの評価比較などは行っていない。あくまでアンケートを通じてお客様の生の声を収集することを目的としている。

● 「CS ヒアリング」について
  - 当初は、不具合の生じた建物の顧客に本社経営幹部が会うことに抵抗感を抱く支店幹部もいたが、最近では支店の理解も徐々に高まってきており、積極的にヒアリングを依頼してくる支店もでてきている。
  - ヒアリングの真のねらいに対する理解を促進するため、テレビ会議やメールなどを通じてヒアリングの実施状況や得られた情報の水平展開などを積極的に図ってきている。

5.特記事項

- 施工した建物に対するお客様の満足度を経年変化で把握していくことは、顧客満足度の向上を目指しつづけるという観点から重要な取組みである。そのための方法として多くの取組みが考えられるが、「お客様の声シート」や「CS ヒアリング」は有用な活動の一部であるといえるだろう。

CSR 活動の参考事例　No.23（顧客・調達先）

顧客の意見を収集し、事業活動に反映させるシステムを構築している

「お客様アンケート」の実施（大手J建設会社）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 200 億円
4. 売上高　約 2,300 億円
5. 従業員数　約 2,500 人

1.経緯（または契機）

平成 9 年から ISO9001 に基づく品質マネジメントシステムを運用開始。
ISO9001 の平成 12 年改定（顧客重視、顧客満足に関する要求が強化された）を機に、全社的に顧客の受けとめ方を把握し、分析・評価するための全社共通の手順を定めた。

2.内容

- 営業担当者が、工事竣工時及び建築工事の定期点検時に「お客様アンケート」を実施している。
- 調査等を通して受けた感想、及びアンケート結果に評価の低い項目がある場合は、その原因及び対応策を記載して、営業部門として必要な処置をとることとしている。また、「お客様アンケート」を土木部門／建築部門及び工事所長、設計部署にも送付し、該当部門／部署でも、必要な処置をとることとしている。
- 営業部門長は、営業活動及びアンケート結果をもとに年度を通じた情報の分析・評価を行い、自部門及び他部門での課題を、管理責任者へ報告する。なお、他部門へ課題がある場合は、該当部門へ報告する。また、判明した課題をもとに営業部門の目標及び業務の見直しを行う。
- 支社・支店及び各本部の管理責任者は、営業部門長より提出された課題を、業務の見直しのため、及びマネジメントレビューのインプット情報として活用する。



お客様アンケート（工事完成時）

皆様のおかげを持ちましてで工事を無事完成することができました。誠にありがとうございます。
弊社では、今後共お客様にご満足頂ける建築物・構築物をお届けするために
「お客様アンケート」を実施しています。

率直なご意見をお聞かせ頂ければ幸いです。

なお、ご記入頂きましたご意見につきましては、弊社の施工・営業・設計の各業務の改善を目的としてのみ利用させていただきます。社外に提供することはありません。

お客様名		お役職名		ご担当名	
工事名					

※ 評価欄の記号 ◎:満足 ○:普通 △:不満

ご 質 問		評価	【お客様ご意見欄】 (満足頂けなかった事項について、具体的なご指摘を頂ければ幸いです)
全 体	今回の工事を通じて弊社に対する印象は、いかがでしたか?		
契 約	お客様のご要望や変更への対応はいかがでしたか?		
品 質	品質や出来映えはいかがですか?		
設 計	<弊社が設計を行った場合にお答え願います> 設計についてはいかがでしたか? (ご要望事項の反映、変更への対応等)		
施 工	工事所の対応はいかがでしたか? (打合せ、報告、書類等)		
環 境	環境へは十分配慮されていましたか? (近隣対策、リサイクル等への取組み)		

図　お客様アンケートの一部

3.効果

- ほぼ全ての顧客にアンケートに回答して頂いている。官公庁工事の場合は回答してもらえないケースもある為、官公庁が実施している「評価点制度」の分析、または営業担当者のヒアリング等によって顧客満足度を確認している。
- 顧客満足の状況や変化について定量化し、支社・支店ごとに分析・評価している。課題が明確になるとともに、組織内で共有することができている。

4.工夫した点・苦労した点

- アンケートの質問内容により得られる情報の適切性、妥当性、有効性が変わるので、質問内容を工夫している。また顧客が時間をかけずに回答できるような質問内容としている。
- 顧客によっては、顧客側の担当者名を記入しなくてもよい様式を準備している。
- 顧客によっては、アンケートを直接記入してもらうことができず、当社の担当者がヒアリング等により代筆する、などの工夫をしている。
- 顧客と当社営業担当者との関係により、適切に評価してもらえない場合もある。

5.特記事項

- アンケート内容等の改善は継続的に必要である。

CSR 活動の参考事例　No.24（顧客・調達先）

建設構造物のライフサイクルコスト削減方法を提案している

LCM（ライフサイクルマネジメント）活動として、環境性能、経済性、建物性能の最適なバランスなどを検討・提案している（大手B建設会社）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 500 億円
4. 売上高　約 1 兆 1,200 億円
5. 従業員数　約 7,800 人

1.経緯（または契機）

平成 2 年ころ、業界として LCA（ライフサイクルアセスメント）が注目されるようになり、当社としてもその考え方を取り入れるようになった。

平成 19 年 3 月、FM（ファシリティマネジメント）本部を設置。
LCM（ライフサイクルマネジメント）を顧客に提供するサービスとして明確に位置づけた。

2.内容

- LCM（ライフサイクルマネジメント）とは、建物の企画から設計・施工・運営そして解体に至るまで生涯（ライフサイクル）の各段階に着目して、総合的な計画・管理を行う考え方である。
- 「運営」のプロセスにおいて、建物が時代のニーズに合わなくなったら、新築時にはなかった機能を付加するすることで新たな資産価値を生み出して、事業性を向上することを「魅力再生」と位置づけ、多様な技術と豊富な実績によって様々なソリューションを展開している。具体的には、積極的な空間活用、歴史的建造物の保護、コンバージョンなどが該当する。最近では長寿命化や、耐震などの安全・安心などに対する社会ニーズが高まっており、それらに対応している。
- これらを主管する部門として、平成 19 年 3 月に FM（ファシリティマネジメント）本部を発足。人員は 20 名強で、全国に拠点を配置し、顧客への対応、設計部門との調整、LCC による改修や建替えの判定などを行っている。各支店には FM 部があり、LCC の算定や建物診断等、お客様へのサポートを実施している。
- LCC の算定には、BELCA 試算モデルなど建築保全センターなどから出されている指針を活用している。また、独自に簡易な算定システムを開発しており、容易に算定できるようになっている。

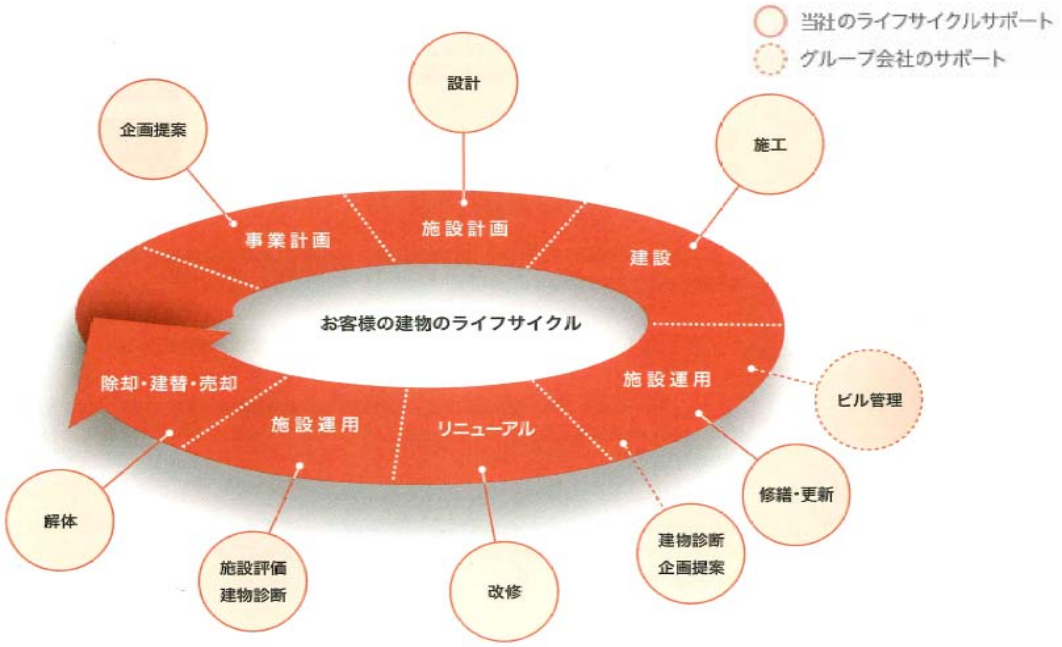


図　LCM（ライフサイクルマネジメント）の概念図



既存校舎外側の柱・梁を補強し、増築部分との間に免震装置を設置、グラウンド等のスペースを減らさず、かつ授業に支障なく増築を実現した例

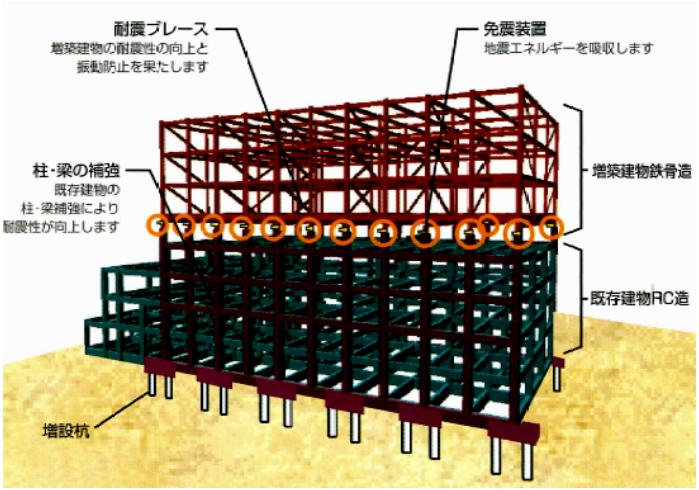


図　魅力再生の事例

3.効果

- リニューアル工事の比率は全体工事量の 2 割を超えている。建築投資が減少している一方、リニューアルの工事量はあまり変化していないため、その割合が高くなってきている。
- 竣工時に顧客に対して LCC の考え方を説明している。
- LCC 設計については今後とも対応を増やしていく方向である。

4.工夫した点・苦労した点

- 専門工事会社や設備関連企業（エレベーターサービス等）もリニューアルの分野に参入しており、この領域での競争は激しいが、様々な工夫や技術開発で対応している。
- 修繕工事は、金額は小額だが対応件数が多く、迅速に対応する必要がある。リニューアル工事は、建物供用中に施工しなければならない工事が多く、夜間や休日の対応になることもしばしばである。
- 最近では、BCP（事業継続計画）サポート、ワークプレイスプロデュース、オフィスビル性能評価、防犯対策なども行っている。当社では建物の耐震性データなどは豊富に保有しており、震災シミュレーションなども可能である。この様に、顧客のニーズに応じた様々なサービスを展開している。

CSR 活動の参考事例　No.25（顧客・調達先）

建設構造物の維持、修繕に関する窓口（お客様相談室・リニューアル担当部署等）を設置している

施工後 2 年間は施工を担当した責任者が定期的に建物の点検・巡回を実施（大手B建設会社）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金　約 500 億円
4. 売上高　約 1 兆 1,200 億円
5. 従業員数　約 7,800 人

1.経緯（または契機）

30 年以上前から、施工後 2 年間は施工を担当した責任者が定期的に建物の点検・巡回するサービスを実施している。
平成 19 年、その活動の一環として顧客ヒアリングシートの取組みを開始。
（ヒアリングシートを事前に顧客へ送付し、あらかじめ記入してもらい、それをもとにアフターサービスの現地調査を行う仕組み）

2.内容

- 顧客満足度を維持するとともに社会的信用を獲得することが目的である。
- 顧客に建物を適切に使用してもらうため、竣工時に「アフターケアのパンフレット」などを渡している。また竣工後 2 年間は、原則として施工に携わった責任者（所長）が定期的（3 ヶ月後、1 年後、2 年後）に点検・巡回を行い、機能や性能が維持されていることを確認している。
- 開発業者が 1 年あるいは 2 年後点検を実施する事例も増加しているが、当社の点検では、社内で定めた基本機能に対する確実なチェックを実施している。また、期待される機能を引き出すため、「使い方」へのアドバイスも実施している。
- 現地調査の際は、事前にヒアリングシートを顧客へ送付して、あらかじめ記入して頂き、それをもとに現地確認をするようにしている。このヒアリングシートは平成 19 年からスタートした取組みである。
- 上記の取組みとは別に顧客自らが建物管理できるシステムも開発して外販している。図面や搭載設備などの管理台帳の役目も担うものである。

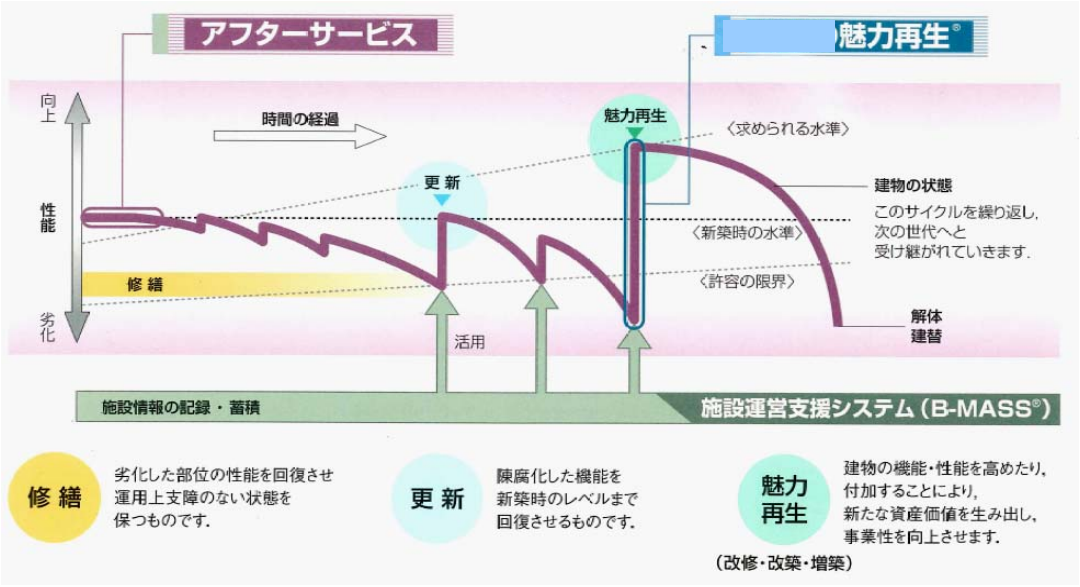


図　当社のアフターケアの概念

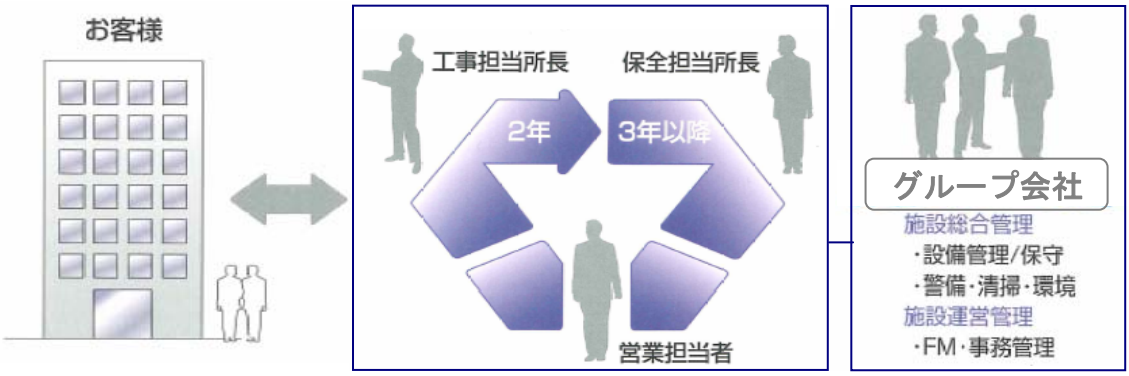


図　当社の対応体制

3.工夫した点・苦労した点

- 工事を担当した責任者（所長）が、2 年目までのアフターサービスを対応することでお客様への対応をスムーズにするしくみとしている。
- 対応にはかなりの人手がかかっているが、必要な取組みと認識している。

CSR 活動の参考事例　No.26（社会貢献）

フィラインソロピーやメセナ活動をしている

展示施設の公開（大手F建設会社）

―会社概要―

1. 東京都
2. 総合建設業
3. 資本金　約 1,100 億円
4. 売上高　約 1 兆 5,100 億円
5. 従業員数　約 9,100 人

1.経緯（または契機）

平成 4 年	90 年代に数多く購入したル・コルビュジエ※の作品を、社内に展示施設を開設して一般公開を開始した。
平成 19 年	ル・コルビュジエ生誕 120 周年、ギャラリーは 15 周年を迎え、所蔵する作品と独自の活動を 3 部構成で紹介する展覧会を実施。

※ル・コルビュジエ（1887～1965 年）…スイスで生まれ、フランスで主に活躍した建築家。近代建築の三大巨匠の 1 人。建築家として業績を残しただけでなく、絵画、彫刻などの表現方法を駆使して様々な造形活動を行い、優れた作品を残している。

2.内容

- 2 ヵ月半程度の期間にわたって作品を公開する展覧会を、毎年 4～5 回実施している。収蔵品を活用しながら企画を考案している。
- ル・コルビュジエやル・コルビュジエの弟子、同時代の作品（絵画・建築・彫刻など）を中心に、モダニズムの活動の紹介なども行う。
- 展覧会の会場構成などについては広報部と設計本部と共同で作成する。
- 収蔵数は素描・コラージュ類 190 点、油絵 13 点、版画集 6 集、彫刻 1 点、写真（ルシアン・エルヴェ撮影 100 点・その他 10 点）他の文献資料などである。
- 社員 1 名が学芸員としてこれらを統括している。
- 展覧会開催の費用は広報部にて予算化している。入場は無料である。



図　社内施設展示の外観

3.効果

- 毎日 60 人程度の来訪者がいる。オフィスビルのギャラリーのため、偶然立寄るという人は少ないが、大学や専門学校などの建築学科や美術館にポスターを送付しているため、建築やデザインを勉強する学生を中心に全国から様々な人が訪れている。
- ル・コルビュジエに関する問合せや雑誌の取材なども来るようになり、開設 15 年を経て、ル・コルビュジエの窓口的な存在になっている。国立新美術館や森美術館など、大きな美術館への貸出しも実施している。また、大使館の文化部など外部機関と一緒に展覧会を企画することもある。
- これらの活動についてステークホルダーからの批判の声はなく、理解を得られていると思う。
- 展覧会を通じて、当社設計本部の社員から「設計の参考としてル・コルビュジエの建築物の設計を見直してみる」などといった声も出ており、社員へのいい刺激になっている。

4.工夫した点・苦労した点

- 他社にも建築を取り上げるギャラリーはあるが、継続していくことが難しい。当社のギャラリーはル・コルビュジエという 1 人の建築家を追い続けており、コレクションを自社保有しているという点に特徴がある。
- テーマによって映像や模型の作成を行う際には、大学の授業にて取組んでもらうなどの工夫をし、教育の一環としても活用してもらっている。

5.特記事項

- ル・コルビュジエ作品のコレクターであったル・コルビュジエの友人から、作品を散逸させないために日本の建設会社に対して作品をまとめて売却したいとの打診があった。作品を死蔵させることなく公開するという約束付きで当社が購入を決めた。

CSR 活動の参考事例　No.27　（社会貢献）

「能登半島地震」の災害復旧の取組み（社団法人S建設業協会）

1.経緯（または契機）

昭和 48 年	S 建設業協会設立。
平成 9 年	石川県と S 建設業協会の災害協定締結。
	石川県奥能登土木総合事務所と S 建設業協会との細目協定締結。（平成 18 年に見直し）
	石川県道路公社と S 建設業協会との細目協定締結。（平成 18 年に見直し）
平成 19 年	能登半島地震発生。((3 月 25 日（日）午前 9 時 42 分) 震源の深さ 11km、マグニチュード 6.9 で、県内の観測史上過去最大。

2.内容

- 石川県奥能登土木総合事務所・石川県道路公社との災害時における応急対策工事に関する細目協定に基づき、24 時間体制で会員企業が迅速な応急復旧活動に取組み、交通の確保に努めた。
- 余震の続く中、会員企業は各班長を中心に一致協力して以下の様な対応等を実施した。
  - 公共土木施設等の被害状況調査
  - 砂防地すべり危険箇所の点検
  - 復旧に必要な機資材の手配



図　能登有料道路



図　国道 249 号

参考）主な被害状況

※能登有料道路は金沢と能登を結ぶ大動脈で、
いたるところに路盤が崩落、陥没した。
特に徳田大津以北は被害が激しく 11 箇所で
大規模崩落が発生。

※一般国道 249 号は能登半島を外周する
幹線道路であり、半島地域の産業や経済、
住民生活を支援する重要な路線で、落石、
大規模な法面の崩落、陥没等で 9 箇所発生。

※その他の道路の被害状況は、以下のとおり。

- 県道で落石・陥没など 17 箇所
- 市道で落石・陥没等が 26 箇所
- 市道道下深見線は大規模な土砂崩壊で
  通行止め。

※その他の輪島市内土砂災害の被害状況は以下の
とおり。

- 河道閉鎖（2 件）
- 地すべり（8 件）
- がけ崩れ（26 件）
- 山腹崩壊（1 件）



図　市道道下深見線

● 尚、災害協定と応急対策工事実施体制は以下の通り。

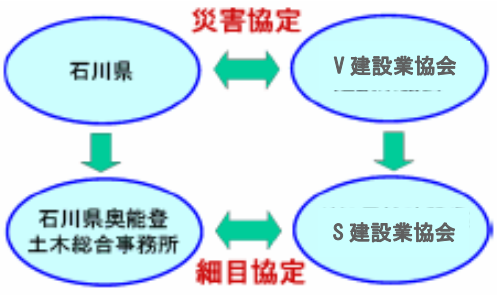


図　災害協定の体制図

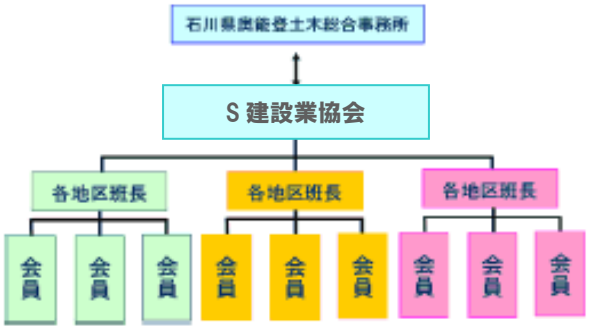


図　応急対策工事実施体制図

3.効果

- 能登有料道路は、特に輪島市の「八世乃洞門」が被災し通行止めとなっていたが、応急仮工事により 7 月 7 日約 100 日ぶりに時間制限片側通行ということで開通した。
- 国道 249 号は、大規模崩落 11 箇所のうち 8 箇所について迂回路による応急復旧、3 箇所について補強盛土工による本復旧を実施し、大型連休前（4 月 27 日）に全線 2 車線で開通した。
- 災害復旧事業の内訳（概算）は以下の通り。

表　能登半島地震における災害復旧事業の内訳

施　設　名	件 数	事 業 費(万円)
河 川	151	217,000
海 岸	8	12,000
砂防施設	6	3,000
地すべり防止	3	1,000
急傾斜地崩壊防止	9	44,000
道 路	646	980,000
橋りょう	19	38,000
合　　計	842	1,295,000

4.特記事項

- 対応の問題点としては以下のことが挙げられる。
  - 地震発生は日曜日であったため、会員企業や関係団体への連絡がスムーズに行われなかった。
  - 通信状態が悪く連絡が行き届かなかった。会員が自主的に参集した。
  - 仮設資材の調達が困難であった。会員の手持ち資材、機材の提供で対応した。
  - 今回の地震を教訓に、今後関係機関と協議のうえ、災害対策マニュアルの再点検が必要である。

CSR 活動の参考事例　No.28（社会貢献）

社会貢献に関する取組み

住教育支援の活動（大手P住宅メーカー）

―会社概要―

1. 大阪府
2. 総合建設業
3. 資本金 約 1,100 億円
4. 売上高 約 1 兆 6,200 億円
5. 従業員数 約 13,000 名

1.経緯（または契機）

平成 14 年	企業の出張教育に関するコーディネーター会社との接触機会があり、その会社を通じて学校訪問による住教育支援活動をスタート。
平成 16 年	CSR 推進準備室設立。（17 年に CSR 推進室として正式スタート）
平成 17 年	住教育支援活動を全国展開、ドリカムスクールの開校。
平成 18 年	第 43 回全国小学校家庭科教育研究会　全国大会（東京大会）にて公開授業を実施。 ※教員の間で「授業が面白い」と話題になり、教員から全国大会への参加を勧められて発表を行った。

2.内容

● 当社では、社会貢献の一環として住教育支援活動を実施している。
具体的な取組み概要は以下の通り。

- 本社・東京を中心に小・中学校からの依頼に応じて年間 10 校程度で開催している。
- 家庭科もしくは総合学習の時間（60～90 分が中心）で先生の代わりに授業を行う。CSR 推進室メンバーを中心に 1～2 人／回の社員により無償で対応をしている。
- テーマは風通しのいい家、暖かい家、環境問題（風力発電）、住まいのユニバーサルデザインなど。

● 上記の活動が教員の間で「授業が面白い」と話題になり、教員からの勧めにより、平成 18 年に全国小学校家庭科教育研究会主催の第 43 回全国大会に参加した。大会主題は『新しい時代を切り拓く豊かな心と実践力を育てる家庭科教育』であり、当社としては 150 名を超える教員に対して住教育支援の内容の公開授業を行った。



図　第 43 回全国小学校家庭科教育研究会 全国大会での公開授業の様子

● 平成 17 年からは「ドリカムスクール」にも取組んでいる。概要は以下の通り。

- ドリカムスクールとは、経済産業省の支援を受けて NPO 法人 JAE（日本教育開発協会）が実施する職業教育支援プロジェクトであり、年に数校を対象に大阪で開催されている。大阪商工会議所も支援をしている。
- 当社が実施するドリカムスクールは、「20 年後の住宅」「大阪城を活用した地域活性化プラン」「1 番大切な人へプレゼントする家」などをテーマとして、生徒たちに具体的なプランを作成してもらい、優秀なプランを表彰するという企画である。
- 2～3 時間×4 日間（中 2 日間はグループ討議）で実施する。初日は講堂などに生徒を集めて会社概要・事業説明を行い、創作テーマを発表する。テーマの説明後、

各学級に分かれてグループを作成し、2 日間かけてグループ討議・作品製作を行う。その後チーム単位での発表を行い、学級代表作品を選び、さらに学年全体で決勝を行い優秀な作品を選出し、表彰式を行う。作品の講評の際は地元の NPO や有識者も参加している。

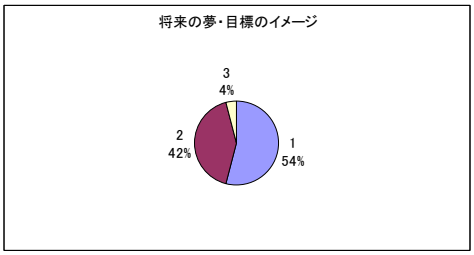
・ 当社では、商品開発部門の社員を中心に、テーマに適した部署から人選し、合計 10 人程度で対応している。

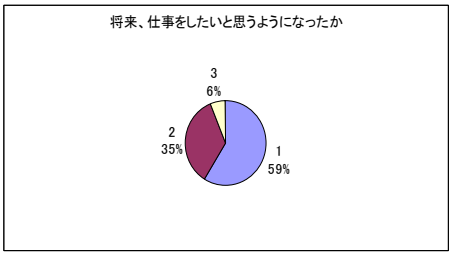


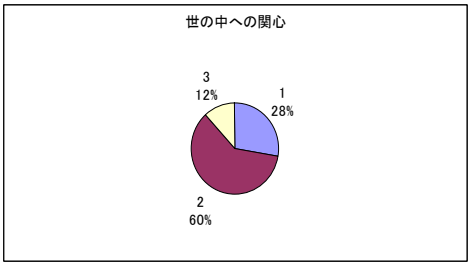
図　ドリカムスクールでのグループ討議の様子

3.効果

- 子供に住教育を行うことは、参加社員にとって非常に勉強になり、プレゼンの能力開発にも繋がっている。
- 全国小学校家庭科教育研究会での公開授業後には、「今回の授業で、児童は専門家の話を聞いて多面的、総合的な見方ができ、快適な住まいについての興味・関心が一層広がった。今後も児童の学ぶ意欲を高める授業作りへ協力をお願いしたい」と小学校教員からの評価も多く、授業実施依頼が相次いでいる。
- ドリカムスクールを終えて実施した児童へのアンケート結果によると、授業がきっかけで「将来の夢・目標を考えるようになった」「仕事をしたいと思うようになった」「世の中への関心が高まった」などの声が非常に多かった。
- 子どもたちは当社にとって将来の潜在顧客とも言え、その意味で、長期的なブランド価値の向上が期待できる。







凡例）1. とても考えるようになった
2. 少し考えるようになった
3. 変わらない

図　ドリカムスクール終了後の児童アンケート集計結果（一部）

4.工夫した点・苦労した点

- 社内で授業のリハーサルを実施し、社員同士で授業の分かりやすさなどをチェックしている。
- 特定の私企業が学校教育の場において授業を行うことに関し、クレームが来ることもある。そのため、授業で使用する住宅模型（ペーパークラフト）の社名ロゴなどは、小さく印刷するなどの対応をしている。
- 学校によって教育方針にばらつきがあり、このような新しいことへの取組みに否定的な学校もなくはない。
- ドリカムスクールでは生徒の自主性が重要な鍵である。そのため「競争させない」という方針の学校では議論をすることにも慣れていないため、グループ討議・作品製作が難航したこともある。個々の学校の状況に対応することは非常に難しいが、生徒をその気にさせたり褒めたりすることで積極的に参加させるなどの工夫をして対応している。

5.特記事項

- 今後の検討
  - 国や地方行政においては、平成 18 年に制定された住生活基本法（国土交通省主管）を国民に広く知らしめるという責務がある中で、住宅メーカーにおいても消費者にどの様に住宅の重要性を理解してもらうかが課題である。

CSR 活動の参考事例　No.29（社会貢献）

「建築の日」の取組み（T建設業協会 建築部会）

1.経緯（または契機）

昭和 38 年	T 建設業協会設立。
昭和 63 年	T 建設業協会内に建設部会設立。
平成 13 年	緊急防災隊の組織。 （公共建築物の被災に対して県・市町村（官）への支援を主な目的とする）
平成 15 年	「11 月 11 日　公共建築の日」の制定。 （「国民生活に一層密着したより良い公共建築を目指すための日」）
平成 16 年	建設部会にて 11 月 11 日を「ボランティアを行う建築の日」と位置づける。 本業の建築技術を活用し、高齢者や障害者の住宅を対象とした家屋補修のボランティア活動を開始。 （民間への支援を目的とする）
平成 17 年	献血活動を開始。 ※当部会では毎年６月末に開催する「安全大会」において実施してきたが、医療現場における血液需要の増加や冬場の血液が不足する等の理由もあり、「安全大会」だけでなく「建築の日」においても実施することとした。

2.内容

- 建築部会では以下の様な取組みを実施している。
  - 民間の家屋補修活動
  - 献血活動
  - その他社会的に要求されるもの
- 民間の家屋補修活動
  - 高齢者や障害者が家で生活していくうえで障害となっている以下の様な箇所の修繕・補修を行う。補修内容は多くの方に対応できるよう 1 戸あたり半日程度で作業が終わることが目安。
    - ✧ 障子や襖などの建具の調整
    - ✧ 玄関、階段、風呂場における手すりの取り付け
    - ✧ 玄関や部屋内の段差の調整
  - 家屋補修の申し出は、市町村の福祉担当課や社会福祉協議等福祉関係者の協力を得て実施している。毎年８月初めに、市町村等に家屋補修の希望調査を依頼し、

希望があった住宅を福祉関係者と会員が一緒に現場を調査する。その調査結果をもとに当部会内部に設けた「建築の日検討委員会」で審議し、対象家屋を選定している。

- 検討委員会は,建築の日のボランティア活動に向けて定期的又は臨時に委員会を開催する。また委員は、「緊急防災隊」に準じ各地域から選任する。
- 家の修繕に関して法外な費用を要求する事件が報道されており、ボランティア活動をスムーズに実施するために、地域に信頼のある福祉関係者の立会いなどの協力を得て行う。
- 家屋補修の実施箇所を選定後,会員企業は、事前に資材等を準備し、「建築の日」に現場に出かけて作業を行うこととしているが、平日が関係者の協力を得やすいこともあり、平成 19 年は 11 月 9 日（金）に実施。

● 献血活動

- 熊本県赤十字血液センターとタイアップで実施している。
- 建設会館に献血車 2 台を配置し、会員企業だけでなく、建築関連企業、一般企業等に献血者の来訪を呼びかけている。

3.効果

● 家屋補修の実績は、次の通り。

	平成１６年	平成１７年	平成１８年
調査箇所	１２　軒	８７　軒	８８　軒
実施箇所	１２　軒	５７　軒	４５　軒

（参考）

- 平成 16 年度は、会員数が一番多い熊本市だけで実施し、翌年から県下 48 市町村に広げている。
- 調査箇所と実施箇所に差は、現地調査をした結果、簡易補修では難しいと判断し、実施されなかった数である。（大規模な修繕、屋根の雨漏り修繕等）



図　階段の手すりの設置の例



図　玄関手すりの設置の例



図　住宅天井の補修の例

● 献血の実施状況は、次の通り。なお、平成元年からは延べ約 2,500 である。

表　T 建設業協会における献血実施結果

	Ｈ１８年	Ｈ１７年
献血受付	１４５人	２０４人
採　　血	１１１	１５２



図　T 建設業協会における献血実施の様子

4.特記事項

- 活動の持続には地域の支えが必要であり、市町村の行政機関や福祉関係団体と良いパートナーシップを築いていくことが、一番重要である。
- 多くの人に周知し、活動を理解してもらうには、広報媒体の活用が非常に重要である。建築の日ボランティア活動を周知については、地元紙に広告を掲載するとともに、業界新聞や月刊誌に建築の日ボランティアの紹介記事を掲載してもらっている。平成 18 年の建築の日ボランティアについては、地元新聞社やテレビ局数社が取材に来て、当日の出発式や作業現場の様子が報道された。
- 日本赤十字の発祥の地である熊本は、献血に対して理解があり、多くの企業・団体でも献血活動が実施されている。
- 今後は住宅相談なども取り入れながら充実を図っていきたい。
- なお、これらの取組みが評価され、建築の日のボランティアは社会貢献活動功労賞を受賞、新聞にも取り上げられている。

CSR 活動の参考事例　No.30（社会貢献）

女性部会による社会貢献活動の取組み（社団法人U建設業協会）

1.経緯（または契機）

昭和 25 年	社団法人 U 建設業協会設立。
昭和 45 年	協会に婦人部会を設立。 （協会員の主婦を対象とした。事業主とは違った立場から企業経営の健全なる運営を図るため、経理事務の適正化、建設業の社会的向上、福利厚生の充実を図ることを目的とした）
平成 12 年度	当時建設省による「8 月 10 日 道の日」の制定。
	婦人部会では、愛媛県警察の協力のもと交通茶屋を各分会単位で実施。
平成 13 年	協会員の減少、名称も時代に即していないことから女性部会に変更。 （協会員の妻及び子（但し女性に限る）並びに当協会事務局女子職員、会員事業所女子職員を対象とした）
平成 19 年	5 月現在、全 12 支部で 776 名。

2.内容

- 婦人部会では以下の様な取組みを実施している。
  - 交通茶屋
  - 献血運動（当協会員並びに青年部会員とともに実施）
  - 清掃奉仕
  - 分会独自に女性視点での各種社会貢献活動（綿製の古着や古布を回収して、軽トラック 1.5t 車分を心身障害者共同作業所へ届ける、レクバレー大会を開催し参加者から雑巾を集めて社会福祉協議会へ寄付する等）
- 交通茶屋
  - 交通安全を呼びかけるとともに、愛媛県の物産協会を通じて、全国的にも有名な県産品である今治市のタオルを購入して配布する。
  - タオルを入れている袋には、以前はその年の交通安全のスローガンを印刷していたが平成 19 年は、愛媛県警察が目標として掲げている「目指せ！交通死亡事故抑止アンダー100」を印刷し、県下の交通事故による死亡者数を 100 人以下とする目標達成に向けて安全運転の呼びかけを行っている。



図　配布タオル

  - 平成 18 年度は 12 分会で実施し、規模に応じて女性部から 20～40 名、警察署から

3～7 名、事務所から数名参加し、7 月中の半日～1 日で実施した。



図　交通茶屋の取組み



図　清掃活動の取組み

3.効果

- 交通茶屋
  - 平成 18 年度は、4250 枚配布した。平成 19 年度は県下各分会 12 ヶ所にて 4350 枚配布する予定。
- 献血運動
  - 平成 18 年は 1039 名の方にご協力いただいた。
- 清掃活動
  - 平成 18 年は 1489 名が参加した。

4.特記事項

- 清掃活動については、愛媛県の「クリーン愛媛運動強調月間」（毎年 7 月）の取組みとして地域住民の参加と協力のもと環境美化活動を展開しており、この一環として実施している。