捉える、応える、超えていく
グッドホールディングス株式会社

株式会社リヴァックス

株式会社リリーフ

株式会社ダイキョウクリーン

株式会社大協

株式会社大栄

お問い合わせ先
グッドホールディングス株式会社　CSR推進室
〒662-0918
兵庫県西宮市六湛寺町14-5 太陽生命西宮ビル3階
TEL：0798-47-7704
E-mail：csr@goodhd.co.jp

FSC ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C022337 www.fsc.org

UD FONT 見やすく読みまちがえにくいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

グッドホールディングスグループ サステナビリティレポート 2017

GOOD HOLDINGS

SUSTAINABILITY REPORT

グッドホールディングスグループ サステナビリティレポート 2017

グッドホールディングス株式会社

捉える、応える、超えていく

毎日グッドを創る。
少しずつ、創っていく。

その仕事が何であろうと。
どこであろうと。はじめでも、おわりでも。

それは、人を、地域を、社会を、
ちょっとだけ前に、
わずかだけ先に、進ませるものであると信じたい。

捉えよう。そこにある問題を、わたしたちにしかない目で。
応えよう。わたしたちにしかできない方法で。
超えていこう。今あるわたしたちの姿を。

行動指針

1 責任とプライドを持って仕事に取り組む

お客様から報酬をもらっている自覚を持ち、常にお客様に満足いただける結果（成果）を残せるよう高いプライドを持ちながら仕事に対して真摯に取り組む

2 自主性と協調性のバランスをとる

「今、自分が何をすべきかを自ら考えて実践する」という自主性と、「みんなのために考え、協力して物事に取り組む」という協調性のバランスをとる

3 前向きにチャレンジする

現状に満足せず、前向きに新しいことにチャレンジし続け、「仕事を真剣に取り組むからこそ楽しい（面白い）」という姿勢で取り組む

4 どんな状況にも適応する（適者生存≠弱肉強食）

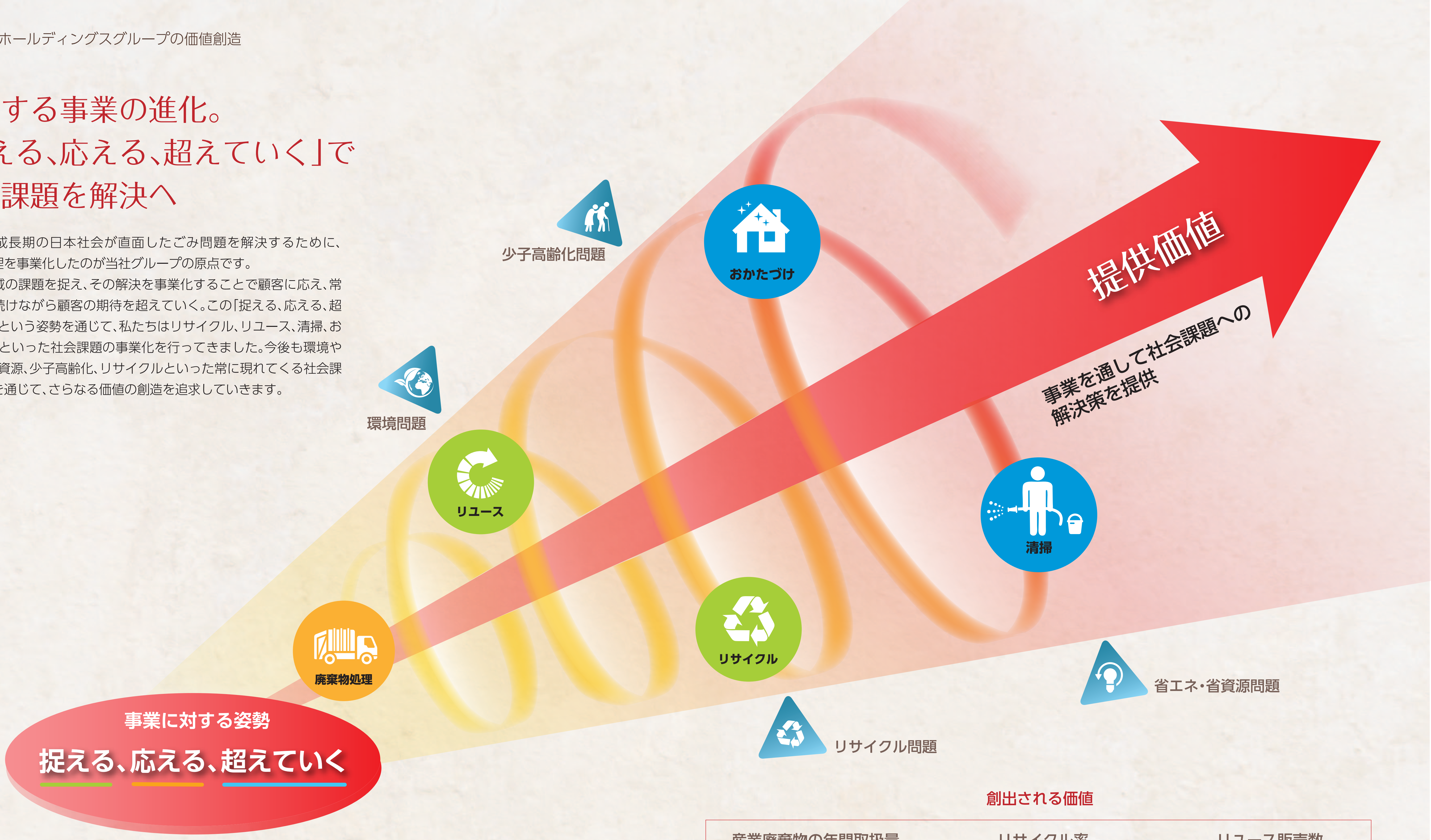
変化に敏感であり、過去の成功や失敗、慣習に囚われず、様々あるいは困難な状況でも適応する努力をし続ける

5 適正な利益を確保する

われわれが責任を負う人びとの期待に応えるため、且つ事業基盤の確立と将来の繁栄のためには適正な利益の確保が不可欠であることを認識する

継続する事業の進化。「捉える、応える、超えていく」で社会課題を解決へ

高度経済成長期の日本社会が直面したごみ問題を解決するために、廃棄物処理を事業化したのが当社グループの原点です。
社会や地域の課題を捉え、その解決を事業化することで顧客に応え、常に成長を続けながら顧客の期待を超えていく。この「捉える、応える、超えていく」という姿勢を通じて、私たちはリサイクル、リユース、清掃、おかたづけ、といった社会課題の事業化を行ってきました。今後も環境や省エネ・省資源、少子高齢化、リサイクルといった常に現れてくる社会課題の解決を通じて、さらなる価値の創造を追求していきます。



捉える	現場にていち早く社会課題・地域課題を捉える
応える	「リアル×信頼」の切り口で、課題を事業化し、顧客の課題に応える
超えていく	仮説検証、グループシナジーを通じ、常に顧客の期待を超えていく

創出される価値

産業廃棄物の年間取扱量	リサイクル率	リユース販売数
71,343t	94.5%以上	190コンテナ
2016年度には汚泥や動植物性残さ、廃酸、廃アルカリなどに加え、飲料系廃棄物、廃プラスチック類などの産業廃棄物の処理を71,343t取り扱いました。	収集された産業廃棄物は乾燥処理、分離処理、破砕処理、提携先でのリサイクルにより、90%を超えるリサイクル率を維持しています。	2016年度に国内で出た不用品を海外に190コンテナ輸出しました。東南アジアを中心に現地でのリユースに対する需要に応えています。

沿革

多様化する事業の変遷

1960年に家庭ごみ・事業ごみ収集事業をスタートしてから1974年には産業廃棄物処理事業を開始するなど、創業初期は産業廃棄物処理を中心に発展してまいりました。2000年以降は、バイオマス燃料事業、海外リユース事業など産業廃棄物処理の枠に留まることなく、社会課題の解決に取り組み、積極的に事業を展開しています。

1960

廃棄物処理

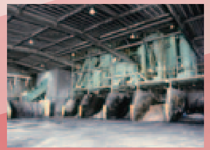
1960年
故 赤澤登が
(有)大栄衛生(現:(株)大栄)を創業
▶**西宮市家庭ごみ・事業ごみ収集事業スタート**

1962年
(有)大協工業所(現:(株)大協)を創業
▶**伊丹市家庭ごみ・事業ごみ収集事業スタート**

1970

1974年
大栄サービス(株)(現:(株)リヴァックス)を設立
▶**産業廃棄物処理事業スタート**

1980



1984年
▶処理センターを兵庫県西宮市鳴尾浜に移転

1990

1993年
▶処理センターの設備拡大

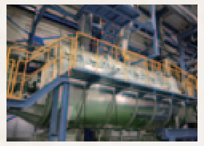
1999年
▶**同業他社との協働体制構築**

2000

リサイクル

2006年
▶破砕処理施設リニューアル
▶計量器付き収集車両の導入

2007年
乾燥処理施設完成
▶**バイオマス燃料化事業スタート**



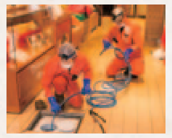
2008年
リバース・マネジメントセンター完成
▶**飲料系商品のリサイクル事業スタート**

リユース

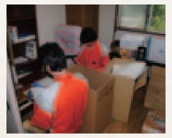
2010

清掃　おかたづけ

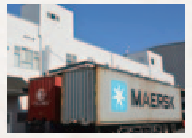
2010年
▶**グリストラップ清掃事業スタート**



2011年
▶**おかたづけサービス事業スタート**



2013年
▶**海外リユース事業スタート**



2014年
▶**swell事業スタート**

2014年
▶関東事業所(東京都足立区)設立
▶バイオマスボイラー完成

2016年
▶おかたづけサービス事業・リユース事業を分社化し、(株)リリーフを設立
▶グリストラップ清掃事業を分社化し、(株)ダイキョウクリーンを設立
▶***グループ名称をグッドホールディングスグループに変更***
▶関東事業所を埼玉県三郷市に移転

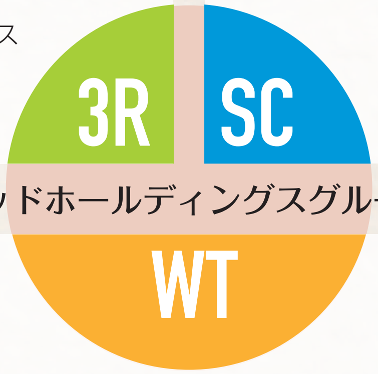
2017年
▶東京オフィス(東京都千代田区)開設

グッドホールディングスグループの事業セグメント

当社グループは、産業廃棄物のリサイクル・不用品のリユース、住居のおかたづけ・各種施設の清掃、家庭ごみ・事業ごみの収集事業を、5つの事業子会社にて営んでいます。
グループ全体では、6つの事業を3つのセグメントに分けて、マネジメントしています。

スリーアールセグメント
産業廃棄物のリサイクル・不用品のリユース
■ 株式会社リヴァックス
■ 株式会社リリーフ (リユース)

スマートクリーンセグメント
住居のおかたづけ・各種施設の清掃
■ 株式会社ダイキョウクリーン
■ 株式会社リリーフ(おかたづけ)
■ 株式会社リヴァックス(swell)



ウェイストトリートメントセグメント
家庭ごみ、事業ごみの収集
■ 株式会社大協
■ 株式会社大栄

	SC スマートクリーン セグメント 詳しくはP.17へ	WT ウェイスト トリートメント セグメント 詳しくはP.20へ	3R スリーアール セグメント 詳しくはP.15へ	主な顧客
株式会社リヴァックス	工場・インフラに特化した清掃サービス(swell事業)	処分	産業廃棄物のリサイクル事業	【工業系】製造工場 プラント工事 土木工事
株式会社ダイキョウクリーン	グリストラップ清掃事業			【商業系】店舗、ビル
株式会社リリーフ	おかたづけ事業	商材提供	リユース事業	【個人】【海外】
株式会社大協		ごみ収集事業		【行政】市町村など
株式会社大栄		ごみ収集事業		【個人・商店】

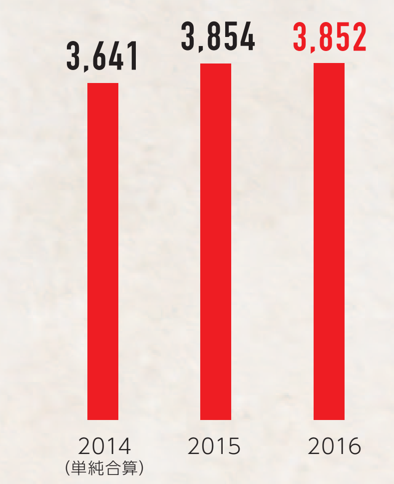
※事業領域の薄い色の部分は、一部行っていることを示します。

財務・非財務情報

財務情報 (単位：百万円)

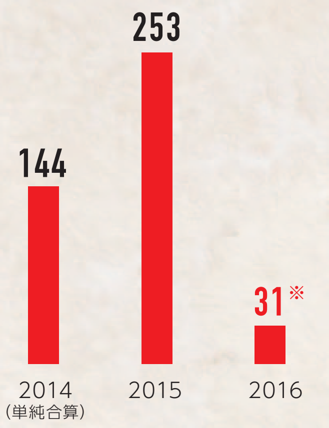
■ 連結売上高

3,852百万円



■ 連結経常利益

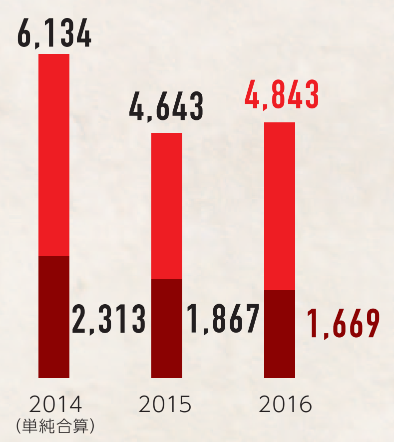
31百万円※



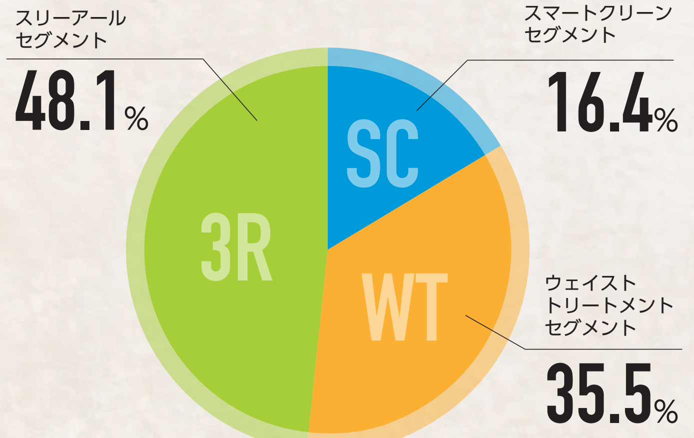
※会計方針の変更により、減損処理や各種引当金を計上

■ 総資産
■ 純資産

4,843百万円 1,669百万円

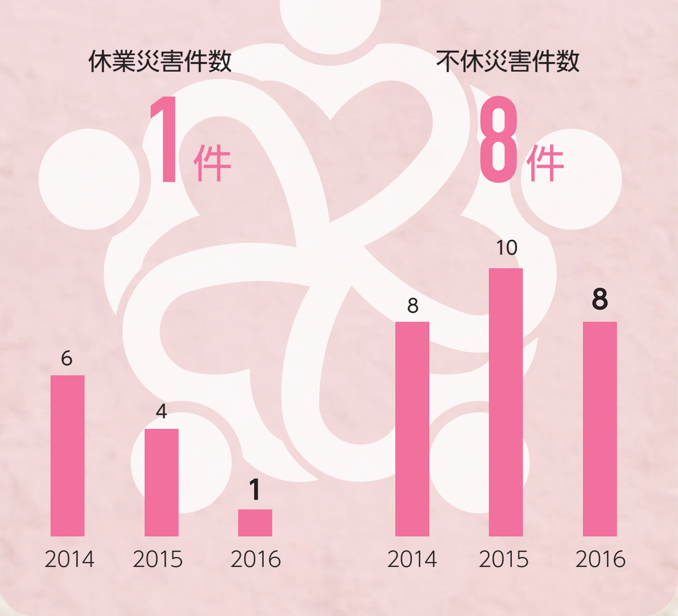


セグメント別売上高構成比

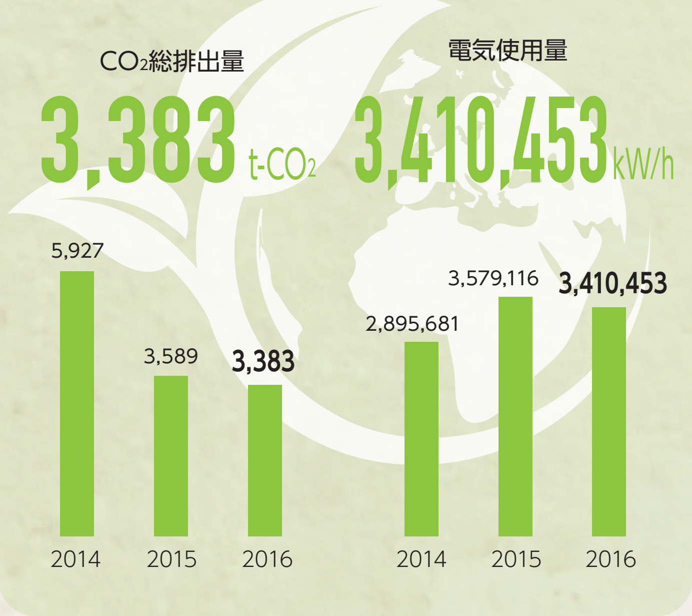


非財務情報

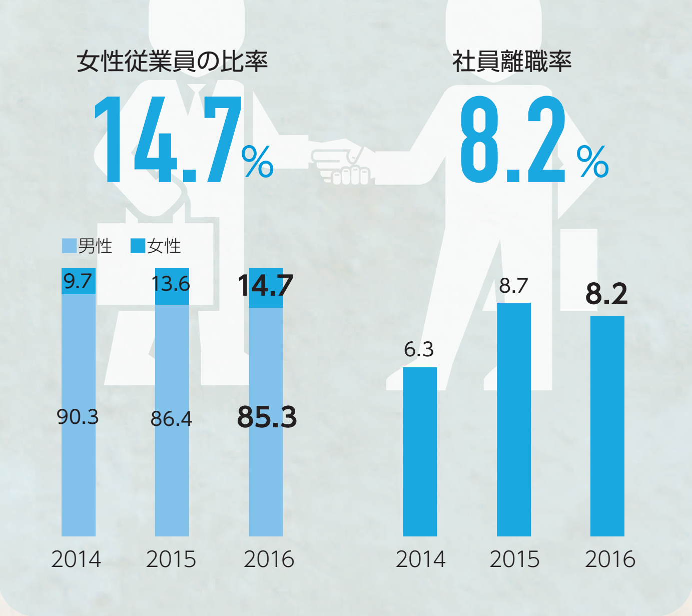
安全



環境



働きやすさ



目 次

■ グッドホールディングスグループについて
・コーポレートメッセージ 1
・グッドホールディングスグループの価値創造 3
・沿革 5
・財務・非財務情報 7
■ 持続的成長に向けて
・トップメッセージ 9
■ 事業基盤
・スリーアールセグメント 15
・スマートクリーンセグメント 17
・ウェイストトリートメントセグメント 20
・グループ会社メッセージ 21
・2016年度トピックス 22
■ ステークホルダーダイアログ
・女性座談会 23
■ CSR活動
経営
組織統治 25
法令順守 27
情報開示・説明責任 28
環境
マテリアルバランス 29
活動の目標と実績 30
環境負荷低減の取り組み 31
環境パフォーマンスデータ 36
人権・労働慣行
活動の目標と実績 37
労働安全衛生の取り組み 37
人事に関する取り組み 39
安心して働ける環境づくり 41
コミュニケーション
活動の目標と実績 43
社会貢献活動 43
お客様とのコミュニケーション 46
消費者課題への取り組み 47
苦情・事故 48
■ 資料編
・過去の苦情・事故 51
・ISO26000対照表 54

▶編集方針

お客様、地域住民の方々、従業員などステークホルダーの皆様に、グッドホールディングスグループが目指す姿や持続的な成長や企業価値の向上への取り組みについて、より一層ご理解していただけるよう、本年度よりサステナビリティレポートを発行いたしました。

本報告書では、グループの事業と社会課題との関係や各グループ会社でのCSR活動の取り組みをステークホルダーの皆様に分かりやすくお伝えすることを目指しました。なお、本報告書では、ISO26000「社会的責任に関する手引き」の中核主題である7項目からそれぞれグッドホールディングスグループに関連のある項目に整理し、「経営(①組織統治、⑤公正な事業慣行)」「環境(④環境)」「人権・労働慣行(②人権、③労働慣行)」「コミュニケーション(⑥消費者課題、⑦コミュニティへの参画及びコミュニティの発展)」の4項目で編集しています。

▶対象組織

グッドホールディングス株式会社、株式会社リヴァックス、株式会社リリーフ、株式会社ダイキョウクリーン、株式会社大協、株式会社大栄

(本報告書は各社のホームページでも公開しており、英語版についてはホームページのみの掲載としています)

▶対象期間 2016年度(2016年4月～2017年3月)※活動内容に一部、2017年度を含む。

▶発 行 月 2017年10月(次回:2018年10月予定)

▶対象分野 事業活動に関する環境的側面、社会的側面、経済的側面

▶参考ガイドライン

社会的責任に関する国際規格「ISO26000」/GRIガイドライン第4版/環境省「環境報告ガイドライン」

社会と共に歩みながら、「良き経営の意図」を実現し、新たな成長ステージへ──

新体制への移行から2年、グッドホールディングスグループは今どこに足を踏まえ、どんな未来を見据えているのか ── ここでは、今年度の振り返りや事業とCSRの関係、さらに今後の成長ストーリーなどについて、グループを率いる赤澤健一がご説明します。

グッドホールディングス株式会社
代表取締役社長 赤澤健一

2016年度の振り返り

3Rセグメントを中心に順調に推移し、グループの全体目標を達成

当期は第8次中期経営計画の初年度でしたが、グループ全体としては予定していた目標を達成できました。予想よりも少し伸び悩んだ事業もあったものの、既存事業が好調に推移し、グループ全体の売上高は38億52百万円（前年度38億54百万円）で前年度比0.05％の微減で留まりました。経常利益は31百万円（前年度2億53百万円）で前年度比87.7％の減益となりましたが、これは会計方針の変更により、減損処理や各種引当金を計上したことによるものであります。

次にそれぞれの事業セグメントの業績を振り返ると、まずスリーアール（3R）セグメントは、売上高18億49百万円（前年度18億64百万円）で前年度比0.8％の減収と、当初予想よりも良い結果を上げることができました。産業廃棄物リサイクル事業の好調が継続したこと、リユース事業は上期こそ少し苦労したものの、下期から持ち直して次年度へ向けた成長への確かな足がかりを作ることができたと思います。

また、家庭ごみ・事業ごみの収集を担うウェイストトリートメント（WT）セグメントに関しては、公共関係の受注が減少しましたが、民間法人との契約を伸ばすことができ、売上高13億64百万円（前年度14億8百万円）で前年度比3.1％の減収に留まりました。

スマートクリーン（SC）セグメントについては売上高6億31百万円（前年度5億78百万円）で前年度比9.2％の増収となりました。売上高は好調に推移しましたが、おかたづけ事業は、市場が成長する中で需要を吸収する体制面に改善点があり、整備コストが増大し、収益については伸び悩みました。現在は、事業基盤の整備を進め、次のステージに向けてオペレーションを更に見直しています。

グリストラップ事業は、契約継続と共に収益が積み上がるストックビジネスとして、確実な成長軌道に入っております。昨年から進出した関東地区では、グリストラップだけでなく建物全体の衛生管理など、トータルな対応力がご好評をいただいており、現在は需要拡大に応えるために経営資源を投入して更なる成長を図っている状況です。

当面はグリストラップ事業や新たなグループの事業として計画を進めておりますswell事業に注力しながら、その次の段階として、おかたづけ事業も成長させていく考えです。

事業とCSR

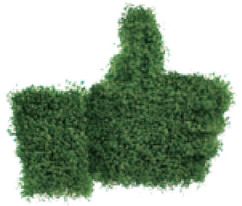
社会問題の事業化と事業の社会化の中で「良き経営の意図」を実現

企業は事業性の側面に軸足を置いて成長を目指していく必要がある一方で、社会的な側面も無視してはなりません。この2つの側面は分断されたものではなく、社会という枠組みの中にいるすべてのステークホルダーを巻き込みながら、その全員が納得できるような経営をすれば企業は成長していくはずですから、CSRというのは企業戦略の一つと言えます。そして、経営というのは「意図していくもの」であり、「こうなります」「こうなりました」という傍観者的な姿勢ではなく、主体的に「こうしていきます」「こうしました」という意思の表明です。そういう意味で、CSRとは「良き経営の意図」でもあると考えます。

事業の始点には、まず顧客や社会の課題があり、それを解決していく商活動がビジネスになるのではないでしょうか。だからこそ、社会問題の解決を事業化できれば、その企業は社会に受け入れられ、社会に組み込まれて成長していくでしょう。さらに、時代の移り変わりの中で新たな社会問題が生じ、それを解決するための新たなビジネスが生まれる。こうしたいわば、「社会問題の事業化」と「事業の社会化」の連続こそ、当社グループの得意技であり、歴史そのものと言えます。

1960年代、高度経済成長時代の日本では人口増加に合わせてごみも増えましたが、これを解決しようと、ごみの収集を始めたのが当社グループの原点となりました。その後、1970年代に入って公害が社会問題化する中で、私どもはその原因となった産業廃棄物の適切な処理を事業化しました。さらに、近年のおかたづけ事業やグリストラップ清掃に至るまで、まさにその時代ごとの社会問題や、それ以前の潜在的なニーズまでもしっかりと事業として捉えてきたのです。「捉える、応える、超えていく」という当社のコーポレートメッセージはまさに、社会の課題をしっかり捉えて、ビジネスとしてその課題に応え、たとえ1％でも常に現状からの前進を目指して事業を展開してきた当社グループの企業姿勢を表現しています。

経営学者フィリップ・コトラーは「良い社会でなければ、良いビジネスは生まれない」といった趣旨の言葉を語り、かのピーター・ドラッカーは「企業は社会の許しなくしては存在できない」という名言を残しています。こうした言葉から分かるのは、企業は社会を良くする責任を負っているということ、そして、社会とビジネスは不可分であり、切り離せないものだということです。



経営ビジョンと中期経営計画

経営理念「五方よし」を基盤に、新たな6つの領域の事業化へ

当社グループの経営理念・ミッション「五方よし」は、「売り手よし」「買い手よし」「世間よし」という近江商人の「三方よし」に、従業員などが成長と豊かさを実感できる「手代よし」、次世代のために持続可能な社会の構築を目指す「孫子(まごこ)よし」を加えたものです。今後はこの「五方よし」を基盤に、社会課題を捉えて、それに応え、現状を超えていく「捉える、応える、超えていく」の実践として、次の6つの新領域の事業化に取り組み、2026年度にグループ売上高300億円達成を目指します。

新領域の1つ目は「海外展開」です。現在、リユース事業を東南アジア中心に中東やアフリカ諸国でも展開していますが、タイとフィリピンでは当社がリユースビジネスのNo.1シェアを獲得していると現地では評価をいただいています。こうした実績と現地でのパートナーとの信頼関係やネットワークをベースに、スリーアールやスマートクリーンの既存事業も海外での展開を検討してまいります。

次は「高齢社会向けサービス」です。これは、すでに展開している遺品・生前整理等のおかたづけサービスなどスマートクリーンの領域となりますが、超高齢社会がさらに進展する中で新たなニーズを発掘し、これまでにないサービスの開発・提供につなげていきたいと思っています。

続いて「補修・メンテナンス」という領域では、まだ具体的なスキームには至っておりませんが、個人のお客様のご自宅や小規模店舗の補修・メンテナンス、クライアント企業が直面する工場などの補修・メンテナンス分野の課題解決をお手伝いするイメージです。

また、「新規エリア進出」については、ウェイストトリートメント分野での連携や協業のイメージです。まず廃棄物の収集・運搬に特化した各地の事業者とのアライアンスに近い緩やかな連携を想定しています。ごみ・廃棄物の収集については、創業以来培ってきた経験・知見や、ムダを削ぎ落とした完成度の高いオペレーションも有しており、当社グループでお役に立てることは多いはずです。

5つ目は「エネルギー・農業」で、10年以上の経験を通じて蓄積してきた廃棄物リサイクルのノウハウを活かし、発電や農業用肥料といったビジネスを検討しています。特に廃棄物由来の発電については法律や許認可の点でも参入障壁が高く、高度な専門性も要求されるため、すでに確かな実績と豊富なノウハウを持つ当社グループにとって、大きな成長が期待できるビジネスチャンスといえます。

そして最後が「物販商材拡大」で、これは海外でのリユース事業の領域です。現在はタイ、フィリピン、マレーシア、カンボジアで展開しながら、アフリカ諸国や中東などにも事業エリアを広げています。「Used in Japan」ということで、質の良さで現地の人気を集める日本の中古品販売をさらに拡大していきたいと考えています。

以上の6つの新領域の事業化を進めながら、2026年度の目標達成を目指すうえでは、それぞれの事業領域のプロを適所に配置して、成長に向けて前進していきます。現在進めている取り組みはいずれも、既存事業者との利害関係のないフラットな環境下にあるので、地に足をつけて、着実に成長させていきたいと考えています。

一方、目下の経営テーマとして取り組んでいるのが、2016年度を初年度とする第8次中期経営計画です。本中計では、「人的資源管理」「物的資源管理」「資金調達の最適化」「ブランドマネジメント」というグループ全体の基本戦略を掲げております。全体的な進捗は順調に推移していますが、人的資源管理における「新卒・中途採用による人材確保」の取り組みをより強化していると共に、人事制度の見直しについても取り組みを始めたところです。

● 事業方針

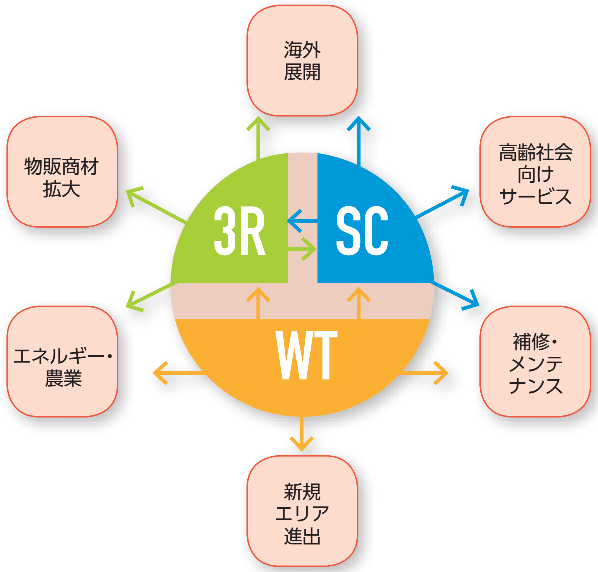
短中期

3R、SC既存事業の成長極大化、収益拡大

中長期

6つの新領域の事業化(右図)

2026年度　売上高300億円



グループ事業戦略(中期経営計画)

リリーフ	**おかたづけ事業** ・オペレーション再構築によるコスト効率の向上、関東エリアでの営業強化による作業件数の増加 ・フランチャイズ展開によるサービス提供エリアを全国へ **リユース事業** ・海外販路の拡張、次の成長に向けたモデルの検討・実施
ダイキョウクリーン	**営業強化(専任営業担当設置や展示会出展等)による作業件数の獲得** **外注作業の内製化による差別化の強化**
リヴァックス	**強みがきくサービスと特定市場へのリソース集中** ・産廃事業　有機性廃棄物及び飲料系商品の再資源化サービス ・swell事業　超強力吸引車による清掃作業 **次期プラントの検討・準備(第9次中期経営計画期間での竣工)**
大栄 大協	**入札リスク(委託事業)に備えるため、収益安定化のための新事業検討・実施** ・人事制度の再構築、新たなサービスの開発等
ホールディングス	**人的資源管理：** 働きやすい労働環境づくり及び生産性の向上(残業ゼロ) 教育プログラムの確立、実施による人材育成及びスキル向上 中長期視点にたった採用活動(新卒・中途)による人材確保 **物的資源管理：** 事業拠点・用地の確保、設備計画 **資金調達：** 資金調達の最適化 **ブランドマネジメント：** CSR推進、広報・IRの充実、CI刷新(リブランディング)の検討・実施

既存事業で収益基盤を支え、2010年度以降の事業を成長エンジンと位置づけ、更なる成長を目指す！

ステークホルダーとの関わり

「ワーク・ライフ・インテグレート」と一歩を踏み出すささやかな勇気を

当社グループには、地域住民や行政、そしてNPO/NGOといった「社会性側面」に位置づけられる人や組織、そして、お客様やパートナー※、金融機関など「事業性側面」にある人や組織など、様々な立場のステークホルダーがおられます。私どもでは、変化する社会のニーズや、コミュニティ・人権・環境への配慮、そして、当社グループの経営理念・ミッション・行動指針を踏まえた経営計画のもとで、社会的側面のステークホルダーに説明責任を果たしながら相互理解を通じてコミュニケーションを促進し、事業性側面のステークホルダーに対しては公正な事業の履行や効率性の追求、利益に対する責任を負いイノベーションを創出していきたいと考えています。こうしたステークホルダーとの協働を通じて個人や組織が成長していく発展的なスパイラルの中で、当社グループは本業を通じた社会貢献を実践しながら、社会と企業の持続可能性に向けて継続的な取り組みに努めてまいりました。

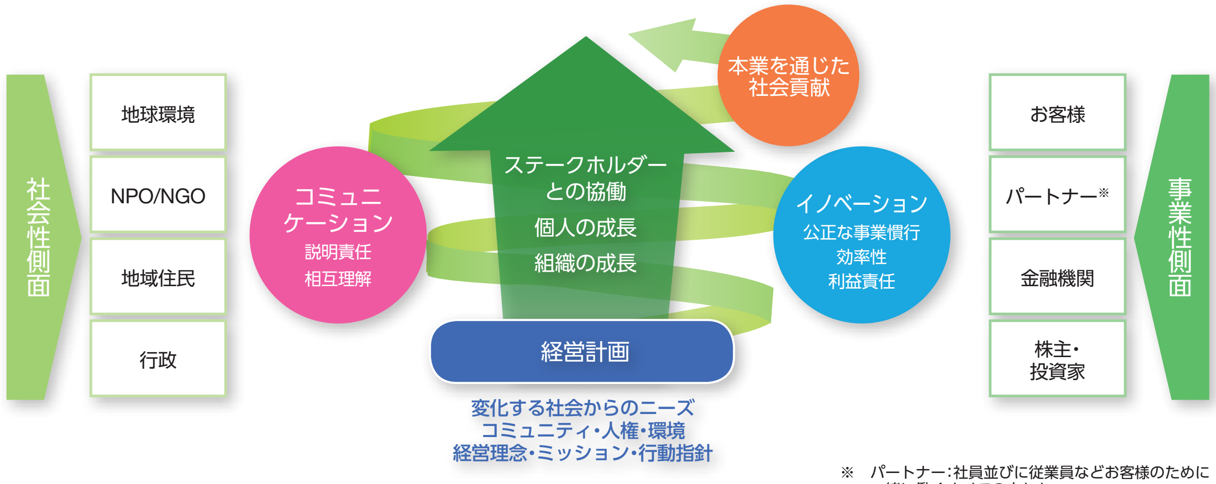
多様なステークホルダーの中でも、企業の成長に特に欠かすことができないのが「社員・従業員」でしょう。いわば成長の礎としての人材について考えた時、私どもが求めるのは、「仕事と人生を同じレベルで楽しめる人」です。それは、生計を立てるために仕方なく仕事をしている人ではなく、仕事に情熱を持っていると同時に自分や家族の生活、趣味、楽しみなどに同じ情熱を持って取り組める人です。単なる仕事人間・会社人間でもなく、単なる家庭人・趣味人でもない、仕事も私生活も同じように大切にできる、そんな人がたくさん集まる組織でありたいと思います。

そういう意味で、近年働き方改革というテーマで「ワーク・ライフ・バランス」という言葉が使われていますが、当社グループとして追求していきたいのは、「ワーク・ライフ・インテグレート」という考え方かもしれません。オン・オフを厳密に分けてその「バランス」を取ろうとするのではなく、両者を「統合」的に同じレベルで楽しむ。そのためには何をどうしていくべきか、社員や従業員一人ひとりには受け身ではなくそれを一緒に考えてほしいと思っています。

当社グループの社員・従業員だけでなく、特に若い世代の働く人々にお伝えしたいメッセージがあります。それは「一歩を踏み出す勇気を持とう」ということです。

一歩踏み出す、とにかくちょっとやってみることが大切で、自信がなくても一歩踏み出せば、できたこと、できないことが分かり、その次のステージに進むことができます。それほど大げさなことではありませんが、一歩を踏み出せないと現状を変えることは決してできません。それはほんのちょっとしたこと、わずか数センチの階段を上がるぐらいのことです。1センチでも2センチでもいいから上がってみること。そうして一歩を踏み出した時、その人の目の前にはきっと、ごくわずかでも、それまでとは確実に違う、新しい風景が広がっているはずです。

● 社会と企業の持続可能性への継続した取り組み



※ パートナー：社員並びに従業員などお客様のために一緒に働くすべての人たち。

SC

グッドホールディングスグループの
事業とCSR活動

3R

WT

3R スリーアールセグメント リサイクル＆リユースを通じて循環型社会の一翼を担う 3R

社会にとって不可欠な産業廃棄物処理と新たな社会のニーズに対応した海外リユースを展開

3Rとは、ごみの発生を抑制する「Reduce（リデュース）」、使用済みのものを廃棄せずに再使用する「Reuse（リユース）」、使用済みのものを再資源化する「Recycle（リサイクル）」という3つの言葉の頭文字を組み合わせた環境配慮のキーワードです。当社グループでは、豊富な実績と充実の関連インフラを擁する（株）リヴァックスの「産業廃棄物のリサイクル事業」や、回収した不用品を海外販売する（株）リリーフの「リユース事業」などを通じて3Rを推進し、地球にやさしい循環型社会の実現を追求しています。

産業廃棄物リサイクル事業

飲料製品リサイクル率 **100%**

海外リユース事業

販売相手国 **10ヶ国以上**

日本最大クラスの飲料製品の処理実績

- 積替保管倉庫、破砕と乾燥の2つの処理設備を駆使した独自のリサイクルシステムで容器と中身の100%リサイクルを実現
- 食品リサイクル法にも対応
- 関東・中部・関西・中四国エリアに対応

回収から販売までのワンストップサービスを実現

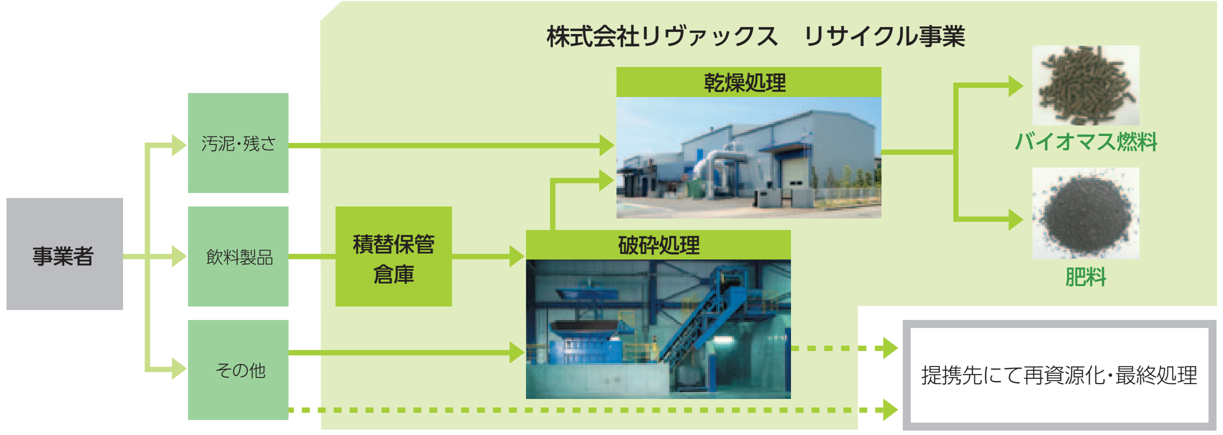
- 世界中に販売先があるため、あらゆる品目に対応可能
- 国内だけでなく、海外バイヤー向けにも専任担当者をおき、取引実績は11ヶ国
- 2013年度のスタートから3年間で、コンテナ出荷本数は8倍に増加。

産業廃棄物のリサイクル事業

食品等の製造工場から排出された有機性産業廃棄物をバイオマス資源へリサイクル。
飲料製品のリサイクルは容器から中身まで100%のリサイクル率を実現しています。

食品製造・加工工場などから排出された汚泥や動植物性残さなどを乾燥処理し、バイオマス燃料へとリサイクル。その約半分は、肥料の原料として農家で利用され、その農作物はやがて食品工場で使われたり、消費者の食卓に届けられる他、食品残さなども家畜用飼料となって循環を生み出しています。さらに残りの半分はセメント会社で石油・石炭に代わる燃料として使われ、燃焼後の灰もセメント原料として利用されます。

また、賞味期限切れ商品や不良品などの飲料系廃棄商品は、積替保管、破砕処理、乾燥処理を通じて液体と容器をともに再資源化する100%リサイクルを実現しています。



リユース事業

“Used in Japan”の回収から販売まで対応するワンストップサービスを構築。

おかたづけサービスやメーカー、物流といった企業などを通じて回収した高品質な“Used in Japan”の不用品を、地球のどこかで必要としている人の元に届け、再び活かす取り組みです。

回収した不用品を仕分けしてコンテナに詰め込み、タイやカンボジア、フィリピン、マレーシアなど東南アジアを中心に輸出して、現地のリサイクルショップなどで販売するまでをワンストップで対応。これにより、おかたづけサービスのお客様のコストを軽減しています。

SC スマートクリーンセグメント
各種施設の清掃や住居の整理と幅広くサービスを展開

“あったらいいな”を形にした「清掃サービス」
～工場の機能低下低減、厨房の衛生維持管理、遺品整理などに貢献する各種清掃サービス～

日々の暮らしを清潔で快適に保つために欠かせないのが、お掃除やおかたづけです。当社グループでは、長年にわたる経験を通じて蓄積した専門技術と豊富なノウハウを活かして、様々なアプローチから人々の生活の場や働く場の衛生的で整理整頓された快適な環境づくりをサポート。(株)リヴァックスの「swell事業」、(株)ダイキョウクリーンによる「グリストラップ清掃事業」、さらに、(株)リリーフが担う「おかたづけ事業」などを通じて、住まいや飲食店、さらに産業領域におけるクリーンな環境維持に貢献しています。

swell事業
吸引能力　通常の3.5倍

グリストラップ清掃事業
年間作業件数　8,000件以上

おかたづけ事業
顧客満足度　95%以上

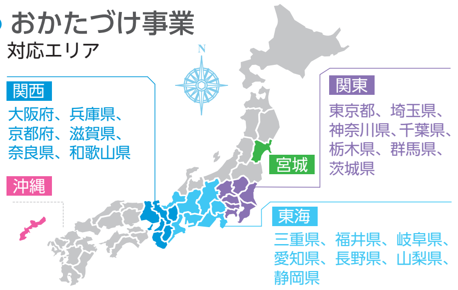
● swell事業

風量160㎥/minを誇る国内トップクラスの超強力吸引車を使用し、吸引作業の改善と効率アップ、それに伴う工期の短縮とコスト削減を実現します。

● グリストラップ清掃事業

回収した汚泥はリヴァックスや提携先の処理施設でリサイクル。専用の高圧洗浄車やポータル機を保有し、排水管を含む水回りの衛生管理サービスを提供しています。

● おかたづけ事業
対応エリア



顧客満足度95%以上を獲得するリリーフのサービスレベルを全国の顧客に提供するため、2015年よりフランチャイズ展開をスタートしました。関西・関東を中心に8店舗をオープンし、今後もたくさんの加盟店を迎え入れる予定です。

swell事業

排水処理施設などの調査・清掃・洗浄によって設備の機能低下や悪臭を解消。
高圧洗浄車や超強力吸引車を駆使して低コストでスピーディーなサービスを提供します。

工場排水処理設備の各種槽の清掃をはじめ、配管内部の洗浄・調査やタンクの清掃、さらに工場内の側溝や排水会所の清掃を通じて、汚れや詰まりによる機能低下や悪臭を解消します。

高圧洗浄車の他、日本に6台しかない国内最大級の超強力吸引車を3台保有しており、その圧倒的な吸引能力で作業時間を大幅に短縮することによって清掃・吸引作業の低コスト化・短工期化を実現。他では対応できない作業と優れたサービス品質で、各種設備の機能回復や更新工事を強力にサポートしています。

グリストラップ清掃事業

厨房にあるグリストラップや排水管といった水回り設備の衛生維持管理を支援。
油泥残さの抜き取りや清掃、汚泥の再資源化など幅広いサービスを提供しています。

「グリストラップ」とは、厨房で出る油やごみが下水道に直接流れないようにするための油水分離槽のこと。飲食店チェーンや学校・病院施設といった厨房のあるお客様に対して、このグリストラップや排水管を含めた水回りの衛生維持管理に関する幅広いサービスを提供しています。

グリストラップの油泥残さ抜き取りだけでなく、排水管の詰まりを防ぐための定期清掃、回収した汚泥の処理・リサイクル化、さらに水回り関連の各種トラブルにも対応。あらゆるケースに応えられる体制を整えています。

おかたづけ事業

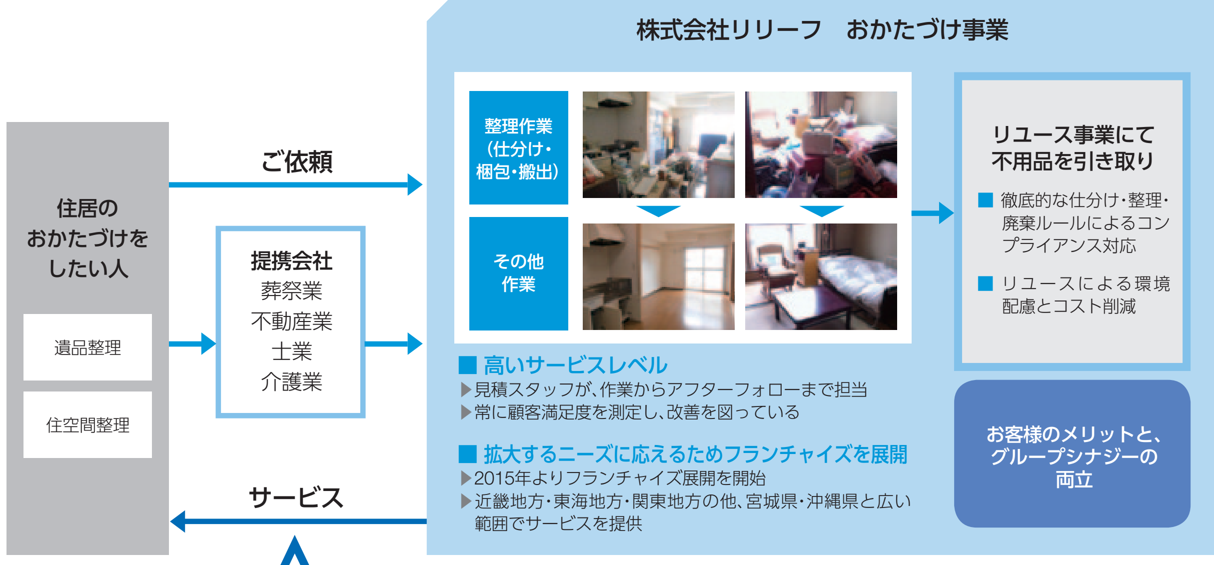
お客様が求めるおかたづけサービスの提供を通じて、快適な住空間づくりをお手伝い。

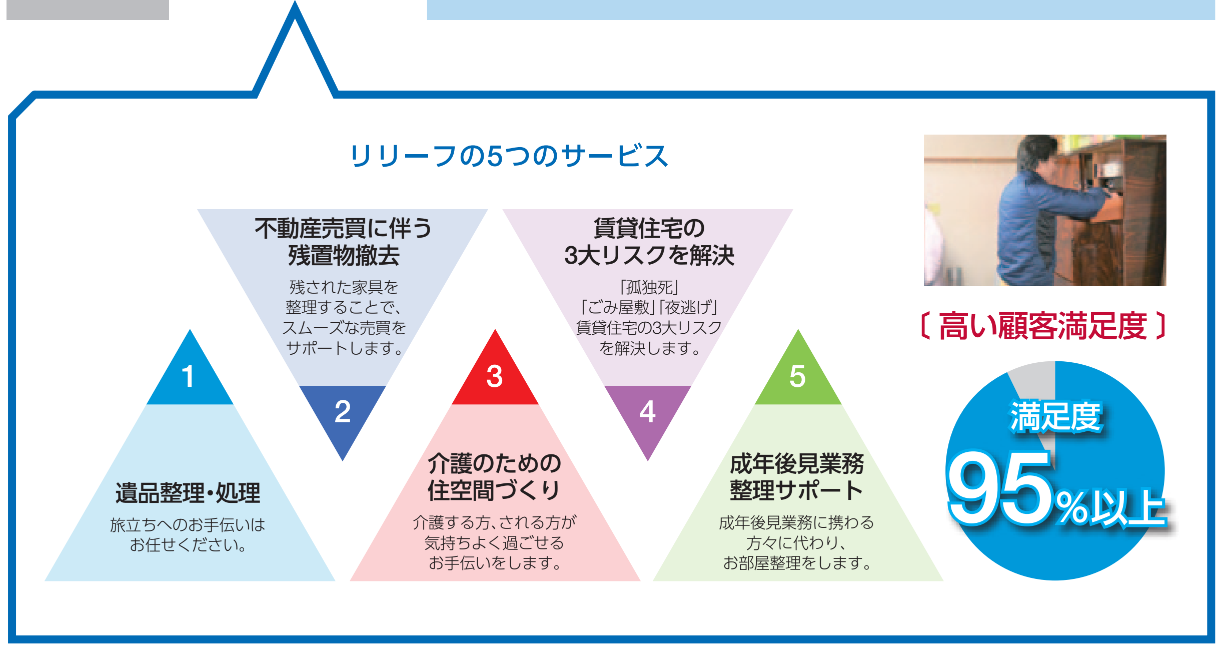
故人の遺品やお部屋の整理をお手伝いする遺品整理サービスや、在宅介護の受け入れ、施設への入居に伴うお部屋の整理をサポートする住空間整理サービスなど、個々のお客様に最適なプランを提案し、快適な住空間づくりをお手伝いします。

また、ハウスクリーニングや消臭・消毒作業といった原状回復業務も請け負う他、大量のごみが乱雑に放置された"ごみ屋敷"の片づけや不用品の撤去などにも対応。住空間づくりのパートナーとして、様々なニーズに多彩なサービスメニューでお応えしています。

なお、これらの「おかたづけ事業」は、前述したスリーアールセグメントの「リユース事業」(P16)とシームレスに連携しており、各種サービスを通じて回収された物品のうち、お客様にお渡しする形見品や必要品と廃棄物を除く不用品を、東南アジアをはじめとする海外に輸出し、現地のリサイクルショップなどで販売しています。

この当社グループ内の事業間連携が実現する効率的な不用品の再利用促進を通じて環境配慮を実践すると共に、リユース事業で得られた利益は、料金の削減というかたちで、おかたづけサービスを利用されるお客様に還元されています。



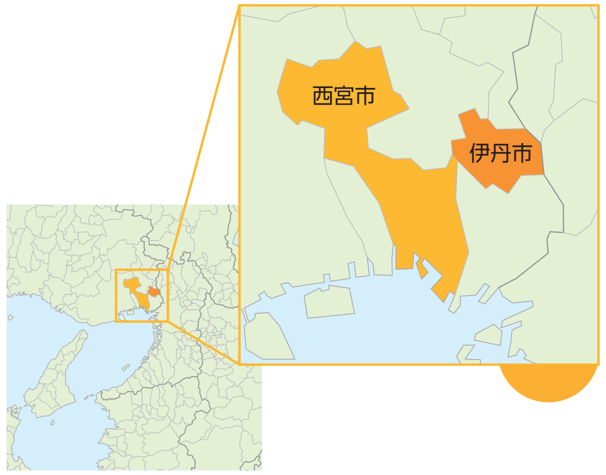


創業から一貫して継続しているグッドホールディングスグループの原点。地域のニーズを捉えたサービス

当社グループの原点は、1960年に西宮市で始めた家庭ごみ・事業ごみの収集事業です。以来、サービスと業容を着実に拡大しながら、現在は(株)大栄が西宮市の、(株)大協が伊丹市の家庭ごみ・事業ごみなど一般廃棄物の収集運搬や家庭系粗大ごみの回収を担う他、関西地区を中心とする産業廃棄物の収集運搬、さらにごみの発生抑制・減量化につながる廃棄物計量システムの提供など、行政や個人、そして法人に向けた多岐にわたるサービスを展開。地域の皆様が快適に暮らしていけるよう、より良い生活環境づくりをお手伝いしています。

年間ごみ処理量

西宮市	約4万t
伊丹市	約2万t



		株式会社大栄 西宮市	株式会社大協 伊丹市
処理量	家庭ごみ	22,540t	13,790t
	事業所一般ごみ	16,320t	5,190t
	産業廃棄物	1,170t	2,000t
車両台数		43台	23台
家庭ごみ収集運搬			
委託契約世帯		5万3千世帯	3万4千世帯
法人向けサービス			
契約事業所数		2,000事業所	1,100事業所

※2017年3月期実績

株式会社リヴァックス

世の中を支えるモノ・システムに、新たな価値を提供する

代表取締役社長　山本英治

リヴァックスは、産業廃棄物のリサイクル、工場・インフラに特化した清掃サービスを主な事業としています。世の中に不可欠な事業と考えていますが、ステークホルダーの皆様にさらに満足いただくためには、我々ならではの新たな価値を提供する必要があると考えています。他社が容易に真似できない「技術のリヴァックス」「プロ集団」となるべく、積極的に設備投資、人材投資、労働環境整備を行っているところです。

そして今後とも全てのステークホルダーの皆様に安心・信頼される会社であるよう、法令順守・情報公開を徹底してまいります。

株式会社リリーフ

お客様の『想いをつなぐ』サービスを行う

代表取締役社長　赤澤正人

リリーフは、遺品整理や生前整理といわれる家の中の整理をお客様に代わって行う『おかたづけ事業』と、そのおかたづけから発生するまだ使える家財道具を海外にリユースする『海外リユース事業』を行っております。

おかたづけ事業においては、今後の高齢化社会においてますます必要なサービスとなることを見据え、今後も積極的にフランチャイズ加盟店の拡大を行っていきます。

また、海外リユース事業においては、遺品整理からのリユース品以外にも、生活用品関連事業者からの不稼働品や下取り品の引取り等にも広がりを見せております。

どちらの事業においても『想いをつなぐ大事なサービスである』ということを社員全員が共通認識し、引き続きお客様に安心信頼されるサービスの提供を行っていく所存でございます。

株式会社ダイキョウクリーン

街と地域事業を支える社会基盤として
なくてはならない企業を目指します

代表取締役社長　森下和尚

ダイキョウクリーンは、主に飲食店や病院、複合施設に設置されているグリストラップ及び排水管の清掃を行っています。徹底した衛生管理とコンプライアンスを重視した適正処理に重点を置くと共に、お客様それぞれに合ったサービスのご提案をさせていただいています。

2015年度からスタートした関東事業所も新規のお客様にご縁をいただき順調に数字を伸ばすことができています。

今後とも、より多くのお客様のご要望・ご期待にお応えするために、社員一同「真摯さ」「向上心」を念頭に、新たな挑戦をしていきたいと考えております。

株式会社大協

お客様の満足度が地域貢献と社員の達成感に

代表取締役社長　森下和尚

大協は1962年の創業より伊丹市を中心に、家庭ごみや飲食店などの事業ごみの収集を行っております。その間、地域の皆様が快適に過ごせる生活環境づくり、ごみの適正処理、減量及び有効活用のお手伝いを心掛けてまいりました。

2016年度は各事業が好調に推移し、売上も前年度比で増加する結果となりました。また2017年度下期には、更なる成長を目指し新たな事業をスタートさせる予定をしております。

今後も「真摯さ」「クリーンさ」をモットーに、信頼いただける企業であり続け、お客様や地域社会と共に歩んでまいりたいと考えております。

株式会社大栄

事業活動を通じて、地域社会の生活環境の保全並びに
循環型社会の構築に貢献します

代表取締役社長　寺崎春明

大栄は50年以上にわたり、西宮市を中心に家庭ごみ及び事業ごみの収集を行っています。

これまでは経験豊かなベテランが中心となっていましたが、近年は若い世代が幅広く活躍してくれています。一人ひとりの個性を活かすことができる職場づくりを整備することで、今以上に強い大栄にしていきたいと考えております。

また、ごみの収集という事業を通じて、街をきれいにすることやより良い生活環境づくりのお手伝いをすること、そして地域社会から信頼され必要とされるような企業を目指してまいります。

2016年度トピックス

第20回環境コミュニケーション大賞「優良賞」　受賞

当グループが発行しました「グッドホールディングスグループ CSR報告書2016」が、第20回環境コミュニケーション大賞（主催：環境省、一般財団法人地球・人間環境フォーラム）の環境報告書部門において、「優良賞」を受賞いたしました。

環境 人づくり企業大賞2016「優秀賞」　受賞

環境省及び環境人材育成コンソーシアム（EcoLeaD）が主催する「環境 人づくり企業大賞2016」において、『優秀賞【大企業区分】』を受賞いたしました。

シニアビジネスコンテスト2016「最優秀ビジネスプラン賞」　受賞

シニア・ナビ主催「シニアビジネスコンテスト2016」（後援：厚生労働省）において、最優秀ビジネスプラン賞を受賞しました。

独立行政法人国際協力機構（JICA）関西の研修受け入れ

独立行政法人国際協力機構（JICA）関西では、各国の廃棄物に関わる職員の研修をしています。2016年度は、8月、11月、2月に研修の受け入れに協力しました。

2016年度　こども農業塾　開催

第1回　6月4日（土）	開校式・トウモロコシの苗付け・玉ねぎの収穫・田植え
第2回　7月30日（土）	田んぼの観察・ピーマンの収穫・トウモロコシの収穫・川の生き物観察
第3回　9月10日（土）	稲刈り・野菜の収穫（なす・ピーマン）・大根の種付け・作品づくり
第4回　10月29日（土）	サツマイモ収穫・野外調理
第5回　11月26日（土）	大根の収穫・作品づくり・しめ縄づくり・修了式

こども農業塾

1月　東京オフィス　開設

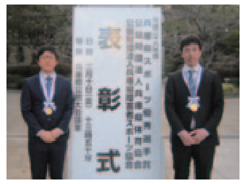
東京都千代田区に東京オフィスを開設しました。

セーリングチーム世界大会出場

6月17日～25日にブラジル・カボフリオにて『スナイプ級西半球・東洋選手権』が開催され、平田／田邉のコンビが、日本代表チームの一員として出場しました。

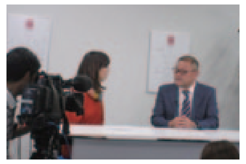
セーリングチーム（平田・田邉）兵庫県体育協会表彰式にて「優秀選手賞（国際大会）」受賞

世界大会出場の功績が認められ、2017年2月に兵庫県スポーツ優秀選手賞（国際大会）を受賞しました。



グッドホールディングスグループの採用サイトがオープン

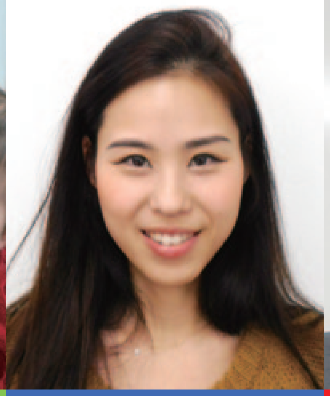
サンテレビ「キラリけいざい」赤澤社長　取材＆放映



過去の受賞・顕彰歴

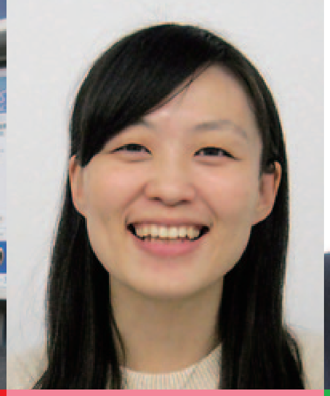
2015年度	「第19回環境コミュニケーション大賞」環境報告書部門　優良賞 「平成27年度青少年の体験活動推進企業表彰」審査委員会奨励賞
2014年度	「環境 人づくり企業大賞2014」奨励賞 「第18回環境コミュニケーション大賞」環境報告書部門　優良賞
2013年度	「第17回環境コミュニケーション大賞」環境報告書部門　奨励賞
2012年度	「西宮商工会議所創立70周年記念：環境経営特別賞」 「CSR2プロジェクト」コンプライアンス部門 環境省産業廃棄物課長賞 「第16回環境コミュニケーション大賞」環境報告書部門　奨励賞
2011年度	「西宮市優良事業所顕彰 ～NISHINOMIYA APPLIED PRIZE～」 「第15回環境報告書・サステナビリティ報告書賞」サステナビリティ報告書賞部門　優良賞
2010年度	「CO_2マイナスプロジェクト」生活部門　特別賞
2009年度	「第6回エコプロダクツ大賞」エコサービス部門 エコプロダクツ大賞審査委員長特別賞（奨励賞） 「第13回環境報告書・サステナビリティ報告書賞」サステナビリティ報告書賞部門　優良賞 「第13回環境報告書・サステナビリティ報告書賞」環境報告書賞部門　優良賞

冨士谷真波
2014年入社



春田ありさ
2014年入社

髙橋睦深
2014年入社



小野寺恵梨
2016年入社

細江祐里
2016年入社

冨士谷真波
2012年入社
新規事業の営業企画（販売促進及び顧客管理）を担当。子連れ出勤中。

春田ありさ
2014年入社
各種書類の作成など営業支援を担当。子育て中。

髙橋睦深
2014年入社
産業廃棄物の適正処理提案などの法人営業担当。

小野寺恵梨
2016年入社
グループの人事、労務管理など全般を担当。

細江祐里
2016年入社
グループのCSR活動及び広報、採用を担当。

特集 女性座談会

女性がより活躍できる環境の創造を目指して

グッドホールディングスグループでは、女性が働きやすい職場であるために、各種制度などを整えています。ここでは、働く女性の権利の維持・向上などを支援している檜山洋子弁護士を招き、グループ各社で働く女性社員たちに仕事と家庭、職場環境に対する思いや、悩みや課題などについて率直な意見を聞きました。

働きながら子どもを育てる

檜山■ 私は以前、グッドホールディングスグループのCSR報告書に第三者としての意見を寄せた経験があって、御社グループでは女性社員の方々が活躍しているという印象を持っています。お子さんのいる冨士谷さんと春田さん、現在はどんな毎日を送られていますか？

冨士谷■ 出産後半年ほど育休制度を利用して休職していましたが、会社が希望を聞き入れてくれて、現在は子連れ出勤をしています。家に帰れば子どもに合わせて夜9時に寝て6時に起きる生活ですね。

春田■ 私は毎朝5時半に起きて洗濯して、洗い物をして、晩ごはんの用意をして、子どもを起こして朝ごはん食べさせて、保育園に送ってから出社して、やっと一人の時間が持てる感じですね。毎朝オフィスでコーヒーを飲んでホッとひと息ついています（笑）。

檜山■ 毎日、頑張っていらっしゃるんですね。

細江■ 私は独身だし、まだ入社まもなくで自分のことだけで精一杯という感じです。

髙橋■ 私も営業という仕事にやっと慣れ始めたところです。今は仕事がおもしろいので、結婚や子どもにはまだそれほど興味が向いていないですね。

小野寺■ 周囲の友人は出産を機に仕事を辞めた人が多く、彼女たちを見ていると子連れで遊びに行くだけでも大変そうです。まして働きながらの子育てというのは、なかなかイメージしづらかったですね。

女だから、男だから？

檜山■ 子育て中の春田さんは短時間勤務ですか？

春田■ いえ、フルタイム勤務で、30分程度ですが残業することもあります。子どもが熱を出した時などは祖父母に助けてもらっています。以前は若い女性が多い職場でしたが、当社は幅広い年代の人がいて頼りになる人も多く、とても働きやすい職場です。

檜山■ 職場の働きやすさについて、他の皆さんはどうでしょうか？

冨士谷■ 私の場合、以前の職場は女性だけだったので、転職で現在の男性が多い職場になって新鮮でした。仕事も新規事業を任されて楽しいです。

髙橋■ 現在の職場では女性の営業は私だけです。この業界で女性営業マンはまだ少なくて珍しいからか、社内外でかわいがってもらっている実感はありますね。ただ、ごくたまに「君に何がわかるんだ」という感じで、なかなか話をしてもらえないこともあります。これは私が女性だからなのか、性別の問題ではなく、単に経験が浅いと思われているからなのか、理由はわかりませんが…。

小野寺■ 私は男女差みたいなものを感じたことはないですね。年齢構成も個々人の背景もそれぞれ違って、女性だからということでプラスもマイナスも特別なことは何もありません。

支えられる人も、支える人も

檜山■ 産休や育休、短時間勤務などの制度が整備されていても、それを利用する側に心理的な障壁があることもあります。例えば、短時間勤務の女性社員について、未婚の女性社員の方はどんな印象を持っていますか？

小野寺■ 子どものために時間を取られるわけですから、そこはしっかりサポートしてあげるべきですよね。ただ、ある人が短時間勤務になって、その人ができなくなった分を単純に他の人に割り振るだけだと、お互いが苦しくなってしまうので、そこをきちんとフォローできるような仕組みは必要だと思います。

髙橋■ 以前の部署では、妊娠中の女性の仕事の分散に関して男性社員がとても優しかったですね。けれど、女性社員の中にも妊娠や出産を選択しない人もいるわけですから、女性だからといってそうしたことを当然の権利のようには振る舞えないとは思います。

春田■ これは女性の結婚・出産に限った話ではありませんが、仕事の割り振りに関しては誰か一人しかその仕事がわからないという状況も問題です。以前、一人が休んだことで業務に大きな支障が出たことがありました。そこで現在、私の職場では全員がどんな業務でもある程度分かるような体制づくりに取り組んでいます。

これからのセルフイメージ

檜山■ 皆さんの言葉から、お一人お一人がしっかり仕事と向き合っていることが伝わってきます。今後の課題としては女性にとって、男性にとって、というより、すべての社員にとって働きやすい環境を実現していくことかもしれませんね。では最後の質問ですが、今後のご自身について、どんなイメージをお持ちですか？

小野寺■ 現在はグループ全体の人事・労務を担当していますが、時間をきちんとコントロールしながら、自分のペースをキープできるようになりたいですね。

細江■ どんどん仕事を任せてくれるので、それをエネルギーに変えて、もっとプロフェッショナルとして自分を成長させていきたいと思います。

冨士谷■ おもしろい、楽しいと感じられることを続けていきたいと思っています。現在の事業はとても将来性があるので、仕事に積極的に関与して、会社をNo.1企業に成長させたいですね。

春田■ 3年後、子どもは小学校1年生です。私も仕事やプライベートでやりがいを見つけて、3年後も10年後もこの会社で頑張りながら、子どもと一緒に成長していきたいですね。

髙橋■ 私だからできる仕事や、私が必要だと言ってくれる取引先をどんどん増やして、結婚しても会社から「戻ってきてほしい」と言ってもらえるようになりたいです。3年後には営業の柱になって、10年後ぐらいには子どもを一人ぐらい産んでいたいけど、こればかりはわかりませんね（笑）。

檜山■ 皆さん、女性特有の悩みを持ちつつも、毎日一生懸命お仕事されていることが分かりました。女性が働きやすい環境づくりだけでなく、社員全員が気持ちよく働ける職場づくりを牽引する存在として、これからも頑張ってください。

ファシリテイター
檜山洋子 弁護士

経歴及びご紹介
弁護士法人エートス 弁護士
米国ニューヨーク州 弁護士
国際商取引や企業法務全般に精通。女性のキャリア形成、維持向上を目指すNPO法人も支援。現在子育て中。

様々な変化に迅速に対応し、経済と社会の両面からグループ全体の発展を追求します。

基本的な考え方

グッドホールディングスグループは、法令を順守し健全で透明な企業経営を行うことを基本に、「事業」を通じ優れたサービス・製品を提供することにより社会の発展に貢献すると共に、ステークホルダーからの期待と信頼に応えることを基本的な考えとしています。

組織統治

経営管理体制

「透明性の確保」「円滑な業務遂行」を重視しています

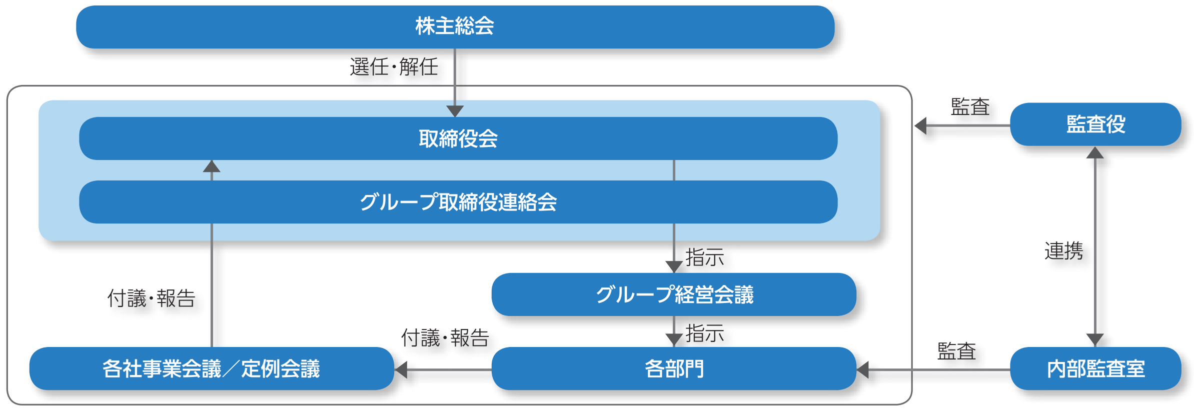
すべてのステークホルダーから安心・信頼される企業グループであり続けるため、健全で透明性の高い事業及び経営に努めています。

月に1回開催するグループ取締役連絡会は、グループ全役員で構成されており、業務執行の報告や決議事項について審議を行います。

また、グループ経営会議は、各部門の所属長以上の役職者で構成され、各社の収支実績や主要施策などを報告し、また営業活動の進捗報告や成功事例、効果的な販売促進などに関する情報を共有しています。

グループ各社の有益な点や問題点を認識し参考にすることにより、活動の見直しや改善提案を図る体制を構築しています。

コーポレート・ガバナンス体制図



- **各社事業会議／定例会議**　会社の方針や課題について協議し、円滑な業務執行を図っています。
- **SR委員会／環境委員会**　環境マネジメントシステム等に関する案件の協議・決定を行います。
- **日次ミーティング**　日々の作業内容や注意事項を確認し、問題の把握及び改善策を話し合います。

VOICE

グッドホールディングス株式会社　常勤監査役　八島 尚志

当社は、経営理念として「五方よし」を掲げ、「みんなが良いと感じる会社」を目指しています。そのため、株主・顧客・取引先・従業員等のステークホルダーに対して、遵法性が確保された透明性の高い企業経営を実践して、長期的・継続的に企業価値を増大させることを、経営上の重要な課題として位置づけております。

現在の取り組みは、取締役会、監査役及び内部監査室という枠組みの中で、経営機構や制度の改革を進め、コーポレート・ガバナンスの強化を図っております。

今後は、各ステークホルダーへのアカウンタビリティー（説明責任）の充実、迅速かつ適切なディスクロージャー（情報開示）に取り組んでまいります。

マネジメントシステムの運用

環境、労働安全衛生の各種マネジメントシステムを活用しています

グループの事業が環境に直結しているため、環境マネジメントシステムの認証を取得しています。リヴァックスと大協は「ISO14001」、大栄は「エコアクション21」のマネジメントシステム規格に基づいて構築したシステムを運用しています。

これらシステムの推進は、各社に設置した事務局が管轄しています。それぞれ年間プログラムを策定（Plan）、運用し（Do）、毎月の委員会や内部監査、外部監査でその運用が適切に行われているかを確認（Check）します。年度末には1年間の活動を総括し、次年度に向けて見直し（Action）を行います。このPDCAサイクルを通じて、マネジメントシステムの継続的な改善を図っています。

処理施設を保有するリヴァックスは、災害・事故は最大の環境破壊であるという考えのもと、2008年に「OHSAS18001（労働安全衛生マネジメントシステム）」とISO14001の統合認証を取得しました。

内部監査・外部監査

内部監査に社外専門家の意見も取り入れています

マネジメントシステムを運用する中で、その実効性とパフォーマンスを点検するため、内部監査及び外部監査を毎年実施しています。

社内で実施する内部監査については、客観的視点を取り入れるため、環境審査の専門家である笹徹氏に内部監査員としてメンバーに加わっていただいています。

トップパトロール

社長自らがマネジメントシステムの運用状況を巡視しています

リヴァックスでは、マネジメントシステムの運用事項として、社長パトロールを毎月1回行っています。手順が正しく運用されているか、整理整頓ができているか等をチェックし、記録として残しています。パトロールは毎月抜き打ちで行われ、2016年度はアドバイスも含めて95件の指摘がありました。

また、リヴァックスと大栄、リリーフ、ダイキョウクリーンでは、グッドホールディングス社長及び役員によるパトロールも行っています。

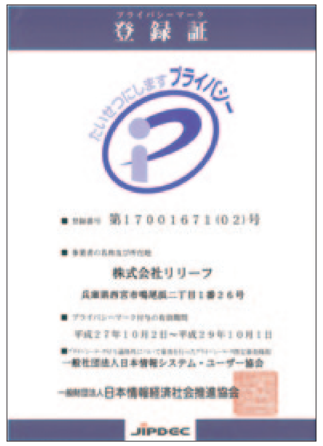
リヴァックス　大 栄　大 協　**リリーフ**　ダイキョウクリーン

個人情報の徹底管理

プライバシーマークを取得し、情報セキュリティを強化しています

おかたづけサービス等においてお客様の個人情報を取り扱うリリーフでは、プライバシーマークを取得し、情報管理を徹底しています。

個人情報の取り扱い等について定めた規程及び方針を制定し、個人情報の利用目的や情報漏洩のリスクとあわせて、年1回、社員教育を実施しています。



法令順守

法令順守状況

2016年度も重大な違反はありませんでした

事業会社ごとに順守すべき法令を特定し、その順守に努めています。

また、法令で定められた時期に行政へ必要な報告をしているか、法令に則った運用が適正に行われているかなどを、適宜確認しています。

2016年度も前年度に引き続き重大な違反はありませんでした。

事業に関する主な法令（抜粋）

法令	名称
廃棄物の処理及び清掃に関する法律	廃棄物の処理基準、マニフェスト伝票の交付と管理、委託契約書の締結と管理、収集運搬車両への表示と書面の備え付け等
大気汚染防止法	NOx、ばいじん等の排出基準
下水道法	排水の下水道放流基準等
騒音規制法、振動規制法、悪臭防止法	騒音、振動、悪臭基準
道路交通法	走行速度、停車・駐車禁止、過積載の禁止
道路運送車両法	自動車の点検及び整備義務
エネルギーの使用の合理化等に関する法律	エネルギーの使用状況報告、管理員の選任等
地球温暖化対策の推進に関する法律	温室効果ガスの算定と報告
労働安全衛生法	安全確保の措置、安全衛生推進者の選任と周知、清掃の実施等
酸素欠乏症等防止規則	濃度測定、保護具・避難用具の常備と点検等
消防法	消防計画の策定、訓練の実施、消防設備の点検等
西宮市との環境保全協定	大気・悪臭等の測定方法や回数等

順守評価の実施

「順守評価記録」を活用し、法改正にも迅速に対応しています

グッドホールディングスグループに適用される法令は法的要求事項として一覧にまとめ、順守評価記録で管理しています。この順守評価記録に従って、法的要求事項が守られているかを評価し、万一、違反が発見された時は是正処置を行う手順を確立しています。

事業に関わる法改正については、当該記録項目を改訂すると共に、必要な対応とあわせて関連部署に伝達し、社内に展開しています。

順守評価記録

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

過積載の防止

お客様の廃棄物重量と車両の最大積載量を毎回照合しています

産業廃棄物を収集運搬するリヴァックスでは、毎回取得しているお客様の廃棄物重量データと車両の最大積載量を照合し、過積載の防止に努めています。

積載量を超過した場合は、お客様に報告して一緒に原因を考え、その対策を講じています。

処理前契約締結の徹底

お客様との事前契約締結を徹底しています

産業廃棄物の処理を委託及び受託する際には、委託契約の締結が法律により定められています。当グループでは、契約書の事前締結を徹底し、締結されないまま処理を受託する法律違反を防止しています。

とりわけ、産業廃棄物に限定した事業を行うリヴァックスでは、取引開始前にお客様情報を登録し、定期的に関係者で締結確認を行うことにより、処理前の契約締結に努めています。

情報開示・説明責任

CSR報告書／環境報告書の発行

コミュニケーションツールとして、各社で活用しています

廃棄物処理事業そのものや当グループの取り組みを広く知っていただきたいとの想いで、リヴァックスは2002年度から、大栄と大協は2008年度から報告書を発行しました。それから毎年社員の手で作成し、各社とも版を重ねるごとに充実したものとなりました。

2015年度、ホールディングス体制への移行を機に、報告書についても、グループで統括することとなりました。ホールディングス体制で第2回目の発行となる「グッドホールディングスグループCSR報告書2016」は、「第20回環境コミュニケーション大賞」において、昨年に引き続き優良賞を受賞しました。今後もステークホルダーの皆様と私たちを結ぶ重要なコミュニケーションツールの一つとして、引き続きその発展に努めていきます。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

産廃情報ネットでの情報開示

優良産廃処理業者認定制度に沿って情報を公開しています

2011年度に産廃処理業者優良性評価制度が大幅に改定され、新たに「優良産廃処理業者認定制度※」が創設されました。各社で兵庫県や大阪府をはじめ、複数の自治体の適合認定を受けています。

公益財団法人産業廃棄物処理事業振興財団が運営する「産廃情報ネット」は、ここに情報を掲載すると新制度で求められる事業の透明性に関わる基準に適合するように構築されており、許可内容や財務諸表などの情報を同サイトで公開しています。

※優良産廃処理業者認定制度:5つの基準（①実績と遵法性②事業の透明性、③環境配慮の取り組み、④電子マニフェスト、⑤財務体質の健全性）すべてに適合する優良な産廃処理業者を都道府県・政令市が認定する制度。

産廃情報ネット
http://www.sanpainet.or.jp/

業績報告会

全従業員に業績をオープンにしています

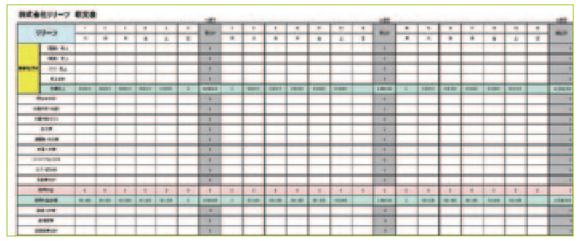
売上高や利益高などを報告する業績報告会を、事業会社ごとに毎月1回行っています。この業績報告会は、役職者だけでなく、一般社員やアルバイトなどすべての従業員を対象にしており、全社や各部門の収益状況、その分析などが報告されます。

会社の業績をオープンにし、従業員が経営状況を正しく理解することにより、事業運営への参画意識が高まり、経営課題や業務の改善につながっています。

日次収支の共有

全事業部の売上高や見込みコストを日次で集計

グッドホールディングスグループ各社では、全事業部の売上高や見込みコストを日次ベースで集計しています。そこに、日次ベースに細分化した月間の売上予算、限界利益、営業利益目標も記載し、対比表とした「日次収支表」を作成。日々の達成率や月間の売上予測を速報値として割り出し、管理しています。そのデータは毎日、経営層と各社スタッフへ配信されており、スタッフ全員が社内の売上やコストの動きを把握することで、関係部門でコミュニケーションを図り、解決策や新たな打ち手を見つけ出しています。



循環型社会の一翼を担う企業として 環境に配慮した事業活動に努めています

基本的な考え方

地球環境を守り、社会の持続的な発展に貢献していくことは、私たちの責務であり、グッドホールディングスグループは、地球環境の保全、法令順守などへの取り組みを継続し、事業環境に伴う環境負荷の低減などに努めています。

グッドホールディングス
グループ環境方針

1. 地球環境の保全
2. 法令順守
3. 地域社会との共存・コミュニケーション

マテリアルバランス

2016年度における事業活動に必要な資源・エネルギーなどの投入量(INPUT)と二酸化炭素(CO_2)などの環境への排出量(OUTPUT)は次のとおりです。INPUTとOUTPUTを把握した上で、資源の有効活用及び環境負荷の低減に取り組んでいます。

GOOD HOLDINGS

INPUT

エネルギー

事業	項目	投入量	前年度比
中間処理・バイオマス燃料製造 リヴァックス	電気	3,238,346 kWh	5%
	都市ガス	32,188 ㎥	4%
	軽油	20 kl	20%
収集運搬	軽油	553 kl	2%
	天然ガス	16,899 N㎥	35%
オフィス	電気	172,107 kWh	11%
	都市ガス	410 ㎥	52%
	ガソリン	42,499 kl	12%

水資源

事業	項目	投入量	前年度比
水処理施設・洗車	上水道	4,988 ㎥	±0%
	工業用水	60,699 ㎥	4%

OUTPUT

CO_2排出 3,383 t-CO_2 前年度比 6%

事業	項目	排出量	前年度比
中間処理・バイオマス燃料製造 リヴァックス	電気	1,606 t-CO_2	12%
	都市ガス	72 t-CO_2	4%
	軽油	52 t-CO_2	21%
収集運搬	軽油	1,431 t-CO_2	2%
	天然ガス	37 t-CO_2	35%
オフィス	電気	85 t-CO_2	2%
	都市ガス	1 t-CO_2	53%
	ガソリン	99 t-CO_2	12%

水域への排出

事業	項目	排出量	前年度比
水処理施設・洗車	排出量	54,649 ㎥	5%

→公共下水道への排出量
※排水の一部はリヴァックスの冷却塔で蒸発

◎二酸化炭素(CO_2)の排出係数
供給された電気(関西電力) 0.000496t-CO_2/kWh
軽 油 (単位発熱量)37.7GJ/kl (排出係数)0.0187tC/GJ
都市ガス (単位発熱量)448GJ/千N㎥ (排出係数)0.0136tC/GJ
天然ガス (単位発熱量)435GJ/千N㎥ (排出係数)0.0139tC/GJ
ガソリン (単位発熱量)346GJ/kl (排出係数)0.0133tC/GJ

(出典)
地球温暖化対策の推進に関する法律(平成28年12月27日環境省報道発表資料)
平成27年度の電気事業者ごとの実排出係数・調整後排出係数等の公表について
地球温暖化対策の推進に関する法律施行令 別表第一(第三条関係)

活動の目標と実績

活動テーマ	Plan 2016年度目標	Do 2016年度実績	Check 結 果	Action 2017年度目標
リヴァックス				
処理・運搬におけるエネルギー使用量削減(原単位あたり)	電気 94.03kWh/t以下	95.5kWh/t	×	電気 94.55kWh/t以下
	燃費 3.90km/ℓ以上	3.92km/ℓ	○	燃費 3.92km/ℓ以上
オフィスにおけるエネルギー使用量削減	電気 18,168kWh以下	18,056kWh	○	電気 18,056kWh以下
	燃費 19.36km/ℓ以上	19.55km/ℓ	○	燃費 19.55km/ℓ以上
安心・信頼される廃棄物処理サービスの追求	お客様、周辺地域からの苦情件数ゼロ	苦情件数:10件	×	お客様、周辺地域からの苦情件数ゼロ
	悪臭・排水処理施設の自主基準値順守	自主基準値順守	×	悪臭・排水処理施設の自主基準値順守
	●お客様への情報発信			
	メールマガジンの発行:12回	12回発行	○	メールマガジンの発行:12回
	セミナーの開催:3回	3回実施	○	セミナーの開催:1回
大 栄				
エネルギー使用量削減	電気 40,750kWh以下	24,712kWh	○	電気 4.9kWh以下(1時間あたり)
効率的な資源の使用	●燃費の維持			
	ガソリン 13.6km/ℓ以上	10.2km/ℓ	×	ガソリン 10.2km/ℓ以上
	軽油 3.09km/ℓ以上	2.69km/ℓ	×	軽油 2.69km/ℓ以上
	天然ガス 5.28km/N㎥以上	3.61km/N㎥	×	天然ガス 3.61km/N㎥以上
環境負荷の低減	水の使用量削減:2,236㎥以下	水の使用量:2,063㎥	○	水の使用量削減:2,063㎥以下
	事務所内の廃棄物減量化:380kg以下	368kg	○	事務所内の廃棄物減量化:368kg以下
	CO_2排出量削減:677,411kg-CO_2	512,492kg-CO_2	○	CO_2排出量削減:512,492kg-CO_2
	グリーン購入の推進	コピー用紙など対象品目の実施率:100%	○	継続的な実施
大 協				
エネルギー使用量削減	電気 6.83 kWh以下(1時間あたり)	5.61kWh	○	電気 29,633kWh/t以下(年間)
	ガソリン使用量の削減(※1)	3,566ℓ	—	ガソリン使用量の削減(※1)
	都市ガス使用量の削減(※1)	86.7㎥	—	都市ガス使用量の削減(※1)
効率的な資源の使用	●燃費の維持			
	コンテナ車4.22km/ℓ以上	4.46km/ℓ	○	大型車 2.64 小型車 3.35 コンテナ車 4.22 平ボディ車 5.6 (単位:km/ℓ以上)
	大型車2.64km/ℓ以上	2.69km/ℓ	○	—
	小型車3.35km/ℓ以上	3.42km/ℓ	○	—
	平ボディ車5.6km/ℓ以上	4.76km/ℓ	×	—
環境負荷の低減	水の使用量削減(※1)	1,220㎥	—	水の使用量削減(※1)
	紙の使用量削減(※1)	99kg	—	紙の使用量削減(※1)
	事務所の廃棄物減量化(※1)	483kg	—	事務所の廃棄物減量化(※1)
リリーフ(※2)				
エネルギー使用量削減	電気 —	49.4kWh	—	電気 —
効率的な資源の使用	●燃費の維持			
	ガソリン —	12.1km/ℓ	—	ガソリン —
環境負荷の低減	水の使用量 —	315㎥	—	—
	事務所の廃棄物排出量 —	476kg	—	—
ダイキョウクリーン(※2)				
エネルギー使用量削減	電気 —	19,611kWh	—	電気 —
効率的な資源の使用	●燃費の維持			
	ガソリン —	7.3km/ℓ	—	ガソリン —
	軽油 —	5.02km/ℓ	—	軽油 —
環境負荷の低減	水の使用量 —	592㎥	—	—
	事務所の廃棄物排出量 —	150kg(※3)	—	—

※1 電気及び軽油を除く使用量については、達成可能数値の上限に達したため、目標数値は設定していません。
※2 リリーフとダイキョウクリーンは、2016年の分社化に伴い、現在は目標数値の設定中です。
※3 2016年11月より計量を開始しました。

環境負荷低減の取り組み

リヴァックス　大 栄　大 協　リリーフ　ダイキョウクリーン

産業廃棄物のリサイクル率

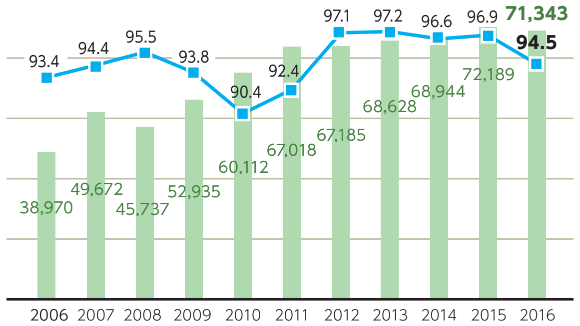
90％を超えるリサイクル率を維持しています

リヴァックスにおける2016年度の産業廃棄物取扱量とリサイクル率は下のグラフのとおりです。破砕施設がリニューアルした2006年、乾燥施設を設置した2007年より90％を超えるリサイクル率を保っています。

限りある物質資源の有効活用のため、また、貴重な産業資源である埋立処分地の延命のため、そして、産業廃棄物のリサイクルに取り組むお客様のご要望にお応えするためにも、自社内での選別や提携先との連携をさらに推進してまいります。

※リサイクル率は、年間取扱量のうちリサイクル処理への仕向量の占める割合を表す。

● リヴァックスの産業廃棄物の年間取扱量とリサイクル率



リヴァックスの対応可能な廃棄物処理

汚泥・残さ・廃液の乾燥処理	阪神間最大級のリサイクルプラント ▶	100 t/日
	安定した稼働実績 ▶	30,000 t/年
廃プラスチック・金属の破砕処理	1日の処理量 ▶	50 t/日
	多種類の許可 ▶ ●廃プラスチック類　●紙くず　●木くず ●繊維くず　●ゴムくず　●金属くず ●ガラスくず、コンクリートくず、陶磁器くず ●がれき類	8 種 混合物受入可能
廃棄飲料の処理	飲料処理実績日本最大クラス ▶	8,000 t/年
	保有量 ▶	300 パレット 食品リサイクル法に対応

リヴァックス　大 栄　大 協　リリーフ　ダイキョウクリーン

海外リユース

国内で出た不用品を、海外で必要としている方々にお届けしています

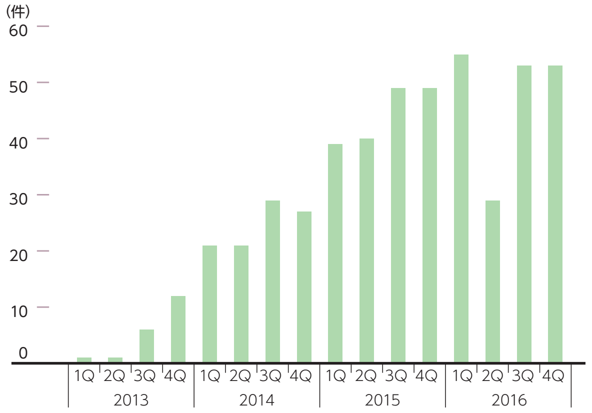
おかたづけサービスを行うリリーフでは、回収した不用品のリユース（再使用）に着目し、それらを必要とする海外の方々に販売する取り組みを進めています。

国内では需要が低くても、需要のある国に輸出することにより、まだ使えるものを捨てることに抵抗があるお客様の気持ちを和らげ、かつ、リユースするものは処分費がかからないためおかたづけサービス料金の低減にもつながります。

この取り組みに共感してくださるお客様を通じて回収点数を着実に伸ばす一方、カンボジアやタイなどの東南アジアを中心にネットワークを構築し、徐々にその販路を広げています。

2015年4月からは専任の担当者をおき、マーケティングやバイヤーのサポートを強化し、海外の方々にさらに喜んでいただけるサービスを展開していきたいと考えています。

● コンテナ輸出本数（四半期推移）



VOICE

株式会社リリーフ リユース事業部　業務課　辰巳 ひかり

リユース事業部のスタートは、おかたづけ事業部の派生からでしたが、国内顧客、海外顧客双方の確かな需要を受け、その将来性をひしひしと感じています。

「もったいないけど捨てるしかない」国内と、「使いたい」海外を繋げることで、モノをもう一度活かすこの事業に他にはないやり甲斐を感じながら、お客様が満足して笑顔になれるよう、これからも邁進してまいります。

リヴァックス　大 栄　大 協　リリーフ　ダイキョウクリーン

産業廃棄物処理フロー

2016年度にリヴァックスが取り扱った産業廃棄物の処理の流れは次のとおりです。廃棄物の品目や性状に合わせて適切に処理しています。

2016年度取扱量
合計 71,343 t

廃棄物 35,511 t

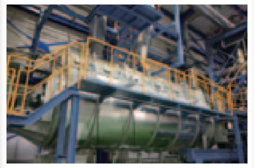
汚泥
動植物性残さ・廃酸・廃アルカリ　等

飲料系廃棄物

廃プラスチック類　等 2,604 t

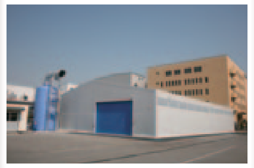
提携先に委託している廃棄物 33,225 t

乾燥処理
液状の廃棄物は濃縮処理後、泥状の廃棄物と混合して乾燥機に投入します。投入後、約4時間でバイオマス燃料に加工されます。



中身

分離処理
専用の倉庫で梱包材と商品とを分別。商品は破砕処理をして容器と中身に分け、中身は乾燥処理、容器は提携先でリサイクルされます。



破砕処理
選別：
廃棄物の中に紛れているスプレー缶やボンベ、危険物等を手作業で丁寧に選別除去しています。
破砕：
廃棄物の減容化及び金属付着物から分離した金属資源を回収しています。

提携先でのリサイクル
廃棄物の種類と性状に応じたリサイクル会社に運搬し、リサイクルしています。

乾燥処理後のリサイクル 5,412 t

- バイオマス燃料化（BSF） 1,435 t
  製紙会社やセメント会社でボイラー燃料としてリサイクルしています。（熱量：18.8MJ/kg）
- 肥料原料 3,868 t
  有機性の汚泥や動植物性残さを肥料や堆肥の原料として利用しています。
- サーマルリサイクル（異物分） 109 t
  廃棄物を焼却し、その熱をエネルギーとして利用しています。

水分蒸発量 30,099 t
乾燥処理の工程で蒸発した廃棄物に含まれる水分の量。回収した水分は排水処理施設で浄化後、下水道へ放流します。

提携先でのリサイクル 33,802 t

肥料化	14,614 t
燃料化	3,626 t
路盤材	4,131 t
サーマルリサイクル	2,132 t
マテリアルリサイクル	1,780 t
飼料化	1,602 t
その他リサイクル	5,917 t

提携先での焼却・埋立 3,949 t

焼却	2,346 t
埋立	1,603 t

経営　環境　人権・労働慣行　コミュニケーション　資料編

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

悪臭防止対策

各種対策で、規制値を順守しています

リヴァックスでは、廃棄物から発生する悪臭の防止対策を各所で講じています。破砕施設には、活性炭式の脱臭装置を4箇所設置し、汚泥や動植物性残さの保管ヤードにはシャッターを取り付けて、廃棄物の搬入出時以外は閉めています。

乾燥施設から発生する高濃度臭気は、バイオマスボイラーの燃焼室内で燃焼脱臭を行い、低濃度臭気には臭気を薬剤で中和脱臭させる薬液洗浄装置を設置し、臭気を処理しています。

西宮市との環境保全協定に基づき行っている臭気測定の結果は、2016年度もすべて規制値内でした（P.34参照）。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

水質汚濁防止対策

定期的に水質を分析し、適正管理に努めています

リヴァックスでは、廃棄物処理工程において発生する排水は、全量を水処理施設で処理した後に下水道へ放流しています。排水の異常を防ぐために、連続監視式のpH計を設置し、排水処理施設の水質を定期的に分析しています。また、法律より厳しい自主基準値を設定し、月1回の管轄行政による排水水質検査に合わせた自主検査を実施するなど、未然の予防に努めています。

2016年度の検査結果は、7月に下水道の規制値超過がありました。

原因は人為的ミスによるものでした。その後は規制値以下に安定しましたが、手順書改定や現場周知を今後徹底し、再発防止に努めています。

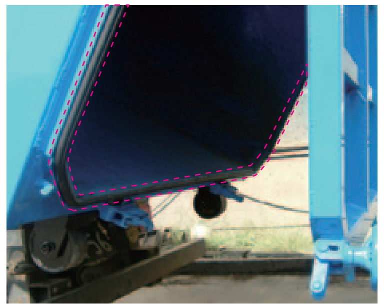
リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

廃棄物の漏洩・流出防止対策

水密コンテナを使用するなど、漏洩・流出防止を徹底しています

リヴァックスのRMC倉庫では、ジュースなどの容器入り廃棄飲料の荷崩れや開梱作業等でジュースがこぼれた場合でも漏洩しないように、倉庫外周に側溝及び8m^{3}の溜め桝を設けています。

さらに、含水率の高い廃棄物を収集運搬する際には、運搬中などに漏洩しないようゴムパッキンのついた水密コンテナを使用しています。パッキン等の消耗品は定期的に点検し、劣化する前に取り換えています。



VOICE

株式会社リヴァックス 処理センター主任　小早川 一文

RMC倉庫では、廃棄飲料を保管する際はパレット積み高さ制限のルール化、また荷崩れしそうな廃棄飲料は1段置きにするなど荷崩れが起こらない状況を作っています。

また開梱作業等で中身がこぼれた場合でも、すぐに床面を洗い流し、倉庫外周の側溝から溜め枡で回収するよう、飲料の外部漏洩を常に意識しながら作業を進めています。

環境測定結果

リヴァックスでは、法律や環境保全協定に基づいて、臭気及び大気、水質の測定を定期的に行っています。

臭気測定結果（2016年10月21日：敷地境界4地点で測定）

悪臭物質名	規制基準	単位	東側	西側	北側	南側
アンモニア	1	ppm	0.05	0.15	0.05	0.05
メチルメルカプタン	0.002	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
硫化水素	0.02	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
硫化メチル	0.01	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
二硫化メチル	0.009	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
トリメチルアミン	0.005	ppm	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008
アセトアルデヒド	0.05	ppm	0.004	0.004	0.004	0.004
プロピオンアルデヒド	0.05	ppm	0.004	0.004	0.004	0.004
ノルマルブチルアルデヒド	0.009	ppm	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008
イソブチルアルデヒド	0.02	ppm	0.005	0.002	0.002	0.002
ノルマルバレルアルデヒド	0.009	ppm	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008
イソバレルアルデヒド	0.003	ppm	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004
イソブタノール	0.9	ppm	0.05	0.05	0.05	0.05
酢酸エチル	3	ppm	0.1	0.1	0.1	0.1
メチルイソブチルケトン	1	ppm	0.05	0.05	0.05	0.05
トルエン	10	ppm	0.5	0.5	0.5	0.5
スチレン	0.4	ppm	0.01	0.01	0.01	0.01
キシレン	1	ppm	0.05	0.05	0.05	0.05
プロピオン酸	0.03	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
ノルマル酪酸	0.001	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
ノルマル吉草酸	0.0009	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
イソ吉草酸	0.001	ppm	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
臭気濃度	30	ppm	10	29	10	10

大気汚染物質測定結果（2016年10月12日、2017年3月22日実施）

測定項目	規制基準		単位	1回目	2回目
窒素酸化物（NOx）	排出基準	350	ppm	67	55
	時間あたり排出量	0.53	m^{3}N	0.43	0.37
	年間排出量	8.5	t	6.9	6.1
硫化酸化物（SOx）	排出基準	—	ppm	3	0.1
	K値規制	1.4	m^{3}N	0.02	<0.02
	総量規制	0.38	m^{3}N	0.02	<0.02
ばいじん	排出基準	0.2	g/m^{3}N	<0.001	<0.001

重金属等の水質検査結果（2016年6月3日採水）

測定項目	単位	規制基準	結果
水温	℃	45以下	21.8
pH	—	5.0〜9.0	6.7
カドミウム	mg/l	0.03以下	＜0.003
シアン	mg/l	0.3以下	＜0.1
鉛	mg/l	0.1以下	＜0.01
六価クロム	mg/l	0.1以下	＜0.02
ひ素	mg/l	0.05以下	＜0.01
総水銀	mg/l	0.005以下	＜0.0005
総クロム	mg/l	2以下	＜0.02
銅	mg/l	3以下	＜0.01
亜鉛	mg/l	2以下	0.04
溶解性鉄	mg/l	10以下	0.4
溶解性マンガン	mg/l	10以下	＜0.1
動植物油含有量	mg/l	30以下	＜1
鉱物油含有量	mg/l	5以下	＜1

西宮市による下水道水質測定結果（2016年度）

測定項目	規制基準	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
水温	—	20	26	28	35	29	29	25	19	16	14	13	14
pH	5.0〜9.0	7.8	7.4	7.7	7.9	7.6	7.9	6.3	8.0	8.5	6.9	7.3	8.5
BOD	600mg/l以下	3	1.8	1.3	940	15	23	550	11	9	5	3	3
SS	600mg/l以下	1	11	2	190	6	31	560	3	3	6	<1	4

リヴァックス　大　栄　大　協　リリーフ　ダイキョウクリーン

処理センターのエネルギー使用量

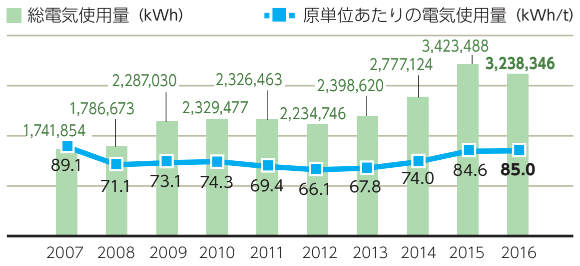
省エネルギー対策に努めています

リヴァックスの処理センター（破砕・乾燥施設）では、電気・工業用水・都市ガスのエネルギーを使用しています。

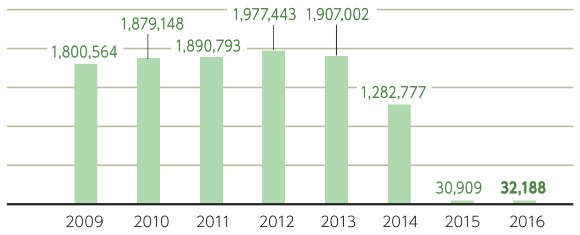
2016年度の電気使用量は3,238,346kWhでした。デマンド監視装置で需要電力を把握し、適切に管理することにより使用電力の抑制に努めています。

その他、2016年度の工業用水使用量は60,699㎥、都市ガス使用量は32,188㎥でした（P.36参照）。

● 処理センターの電気使用量



● 処理センターの都市ガス使用量（㎥）



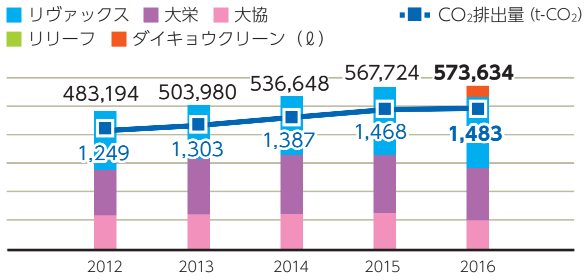
軽油使用量

エコドライブに努めています

廃棄物の収集運搬で使用する各車両をはじめ、場内で利用するフォークリフト、ショベルなどの燃料に軽油を使用します。燃費効率向上のため、ドライバーの意識を高めエコドライブの徹底や、定期点検を実施しています。

2016年度の軽油使用量は573,634ℓで、前年度より1％増加しました。

● 軽油使用量

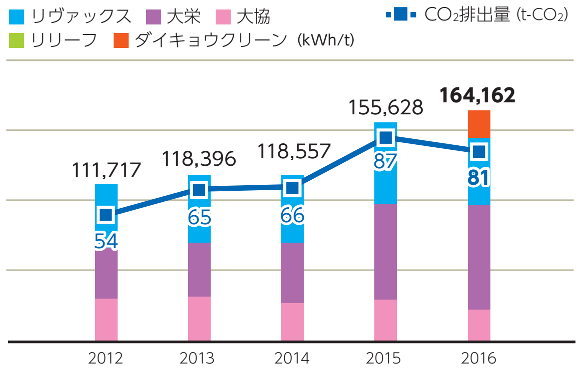


オフィスの電気使用量

照明点灯時間の短縮、空調の温度管理で省エネ活動を推進しています

2016年度のオフィスでの電気使用量は164,162kWhで、前年度より5％増加しました。オフィスでは、自然光の活用による照明点灯時間の短縮や、空調の温度管理（冷房28度以上、暖房22度以下）などによる省エネルギー活動を実施しています。

● オフィスの電気使用量



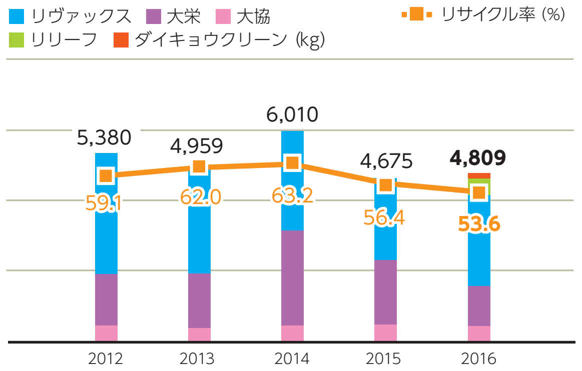
オフィスのごみ排出量

排出量は前年度から約10％減少しました

オフィスから排出する廃棄物はリサイクルの可否を基準に種類ごとに分別し、リサイクルを推進しています。

2016年度のオフィスからの総排出量は4,809kg、リサイクル率は53.6％でした。排出量は約2％増加し、リサイクル率も前年度を下回りました。

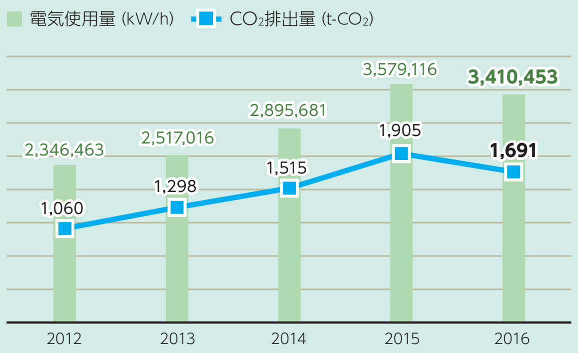
● オフィスのごみ排出量



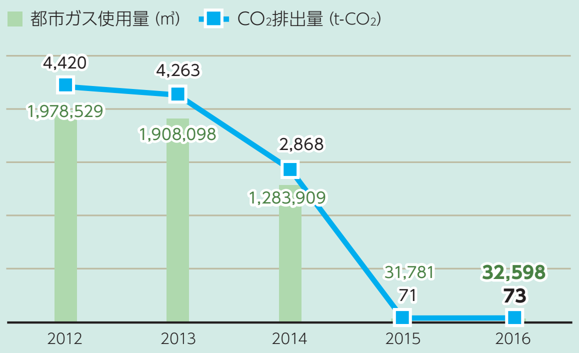
環境パフォーマンスデータ

グッドホールディングスグループにおける過去5年間の推移です。
INPUTとOUTPUTの数値を把握し、改善のための指標にしています。

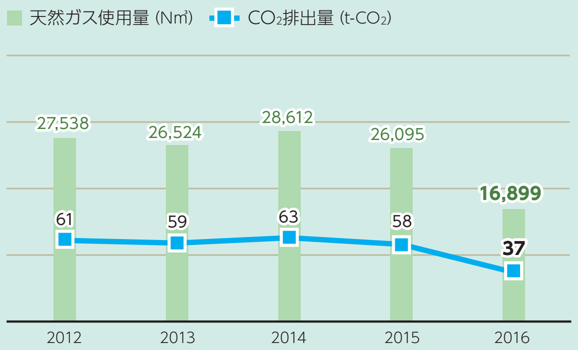
● 電気使用量



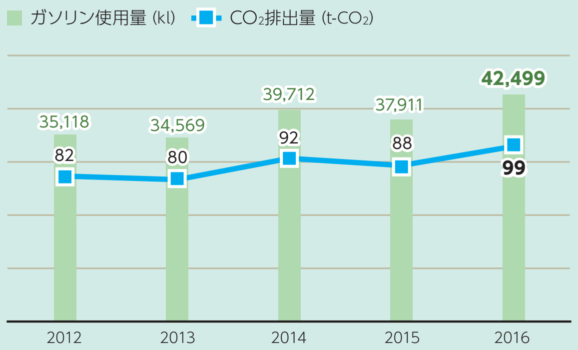
● 都市ガス使用量



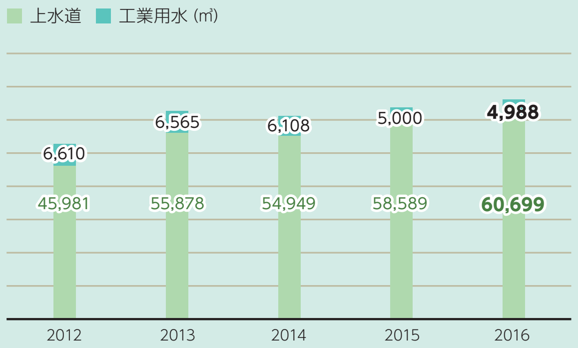
● 天然ガス使用量



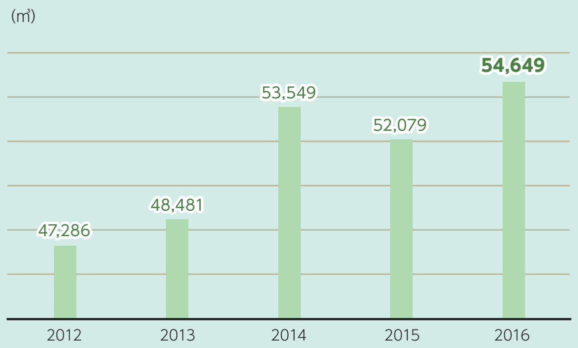
● ガソリン使用量



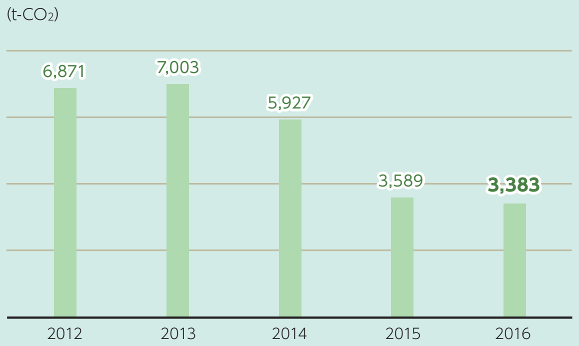
● 水使用量



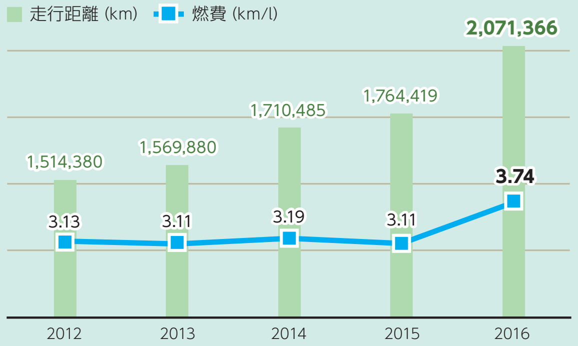
● 水域への排出量



● CO_2総排出量



● 軽油の燃費



従業員の人材力向上と、安心して働ける環境整備を進めています

基本的な考え方

グッドホールディングスグループは、あらゆる人の尊厳と人権を尊重し、その重要性と普遍性を認識しています。また、従業員一人ひとりの個性を活かし、ゆとりや豊かさを実感し、生きがいをもって働ける職場環境づくりに取り組んでいます。

活動の目標と実績

活動テーマ	Plan 2016年度目標	Do 2016年度実績	Check 結果	Action 2017年度目標
リヴァックス				
パートナー※が安心して働ける職場環境づくり	事故ゼロ			
	休業災害:0件	0件	○	休業災害:0件
	不休災害:0件	4件	×	不休災害:0件
	物損事故6件未満（2015年度比50%削減）	8件	×	物損事故:4件未満（2016年度比50%削減）
	事故防止			
	パトロールの実施:月1回	月1回実施	○	パトロールの実施:月1回
	快適な職場づくり			
	社内一斉清掃の実施:2回	2回実施	○	社内一斉清掃の実施:2回
大栄				
2016年度実績　休業災害:0件　不休災害:0件　物損事故:11件				
大協				
パートナー※が安心して働ける職場環境づくり	事故件数の削減			
	5件（2013年度発生件数）未満	休業災害:1件 不休災害:2件 物損事故:6件	×	5件未満
	安全・快適な職場づくり			
	3S活動のシステム化	月1回の環境委員会で進捗状況を確認	○	3S活動のシステム化
リリーフ				
2016年度実績　休業災害:0件　不休災害:2件　物損事故:3件				
ダイキョウクリーン				
2016年度実績　休業災害:0件　不休災害:0件　物損事故:3件				

※ パートナー:社員並びに従業員などお客様のために一緒に働くすべての人たち。

労働安全衛生の取り組み

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

リスクアセスメント／ヒヤリハット

毎年すべての作業工程におけるリスクを洗い出し、対策を講じています

リヴァックスでは、OHSAS18001（労働安全衛生マネジメントシステム）に基づいて、年1回、全社員ですべての工程におけるリスクアセスメントを行っています。2016年度は518件の危険源を抽出し、その中からリスクポイントの高い危険源を109件特定し、リスク管理を実施しました。

リスクへの対策は、危険源となる作業や行為そのものを除去することを優先し、次いで危険源を隔離する（例:安全柵の設置）などハード面の対策、危険の見える化、そして手順の整備、教育訓練、保護具の着用という順で対策をとっています。

また、事故にはならなかったものの、ヒヤッとしたことやハッとしたことを抽出するヒヤリハットも常時行っており、2016年度は71件のヒヤリハットを抽出し、リスクアセスメントを実施しました。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

ドライブレコーダーの活用

収集業務の全車両に搭載し、事故防止に努めています

大栄と大協では、収集業務で使用する全車両にドライブレコーダーを搭載し、ドライバーの運転を管理しています。ドライバーが自身の運転特性を把握し、安全運転を意識すること、運転技量を向上させることを目的としています。また、運転時に生じたヒヤリハットを記録し、従業員への安全教育や改善指導に使用することで、交通事故の防止に役立てています。

ドライブレコーダーの映像

業務手順書の運用

マニュアルを活用し従業員の安全意識を高めています

事故や災害防止のために、リスク管理が求められる業務については、手順書を作成し従業員教育に活用しています。必要に応じて内容を見直し、その都度従業員に周知することにより、継続的に安全への意識を高めています。さらに、大栄では、家庭ごみ・事業ごみの収集業務において、動画を取り入れた安全マニュアルを作成し、運用しています。これは、過去に発生した苦情・事故を分析し、各作業工程における危険源や留意点をまとめたもので、危機管理意識の浸透を図っています。

交通安全運転講習

外部から講師をお招きし、安全教育を強化しています

グループ全体で約80台の業務車両を保有し、お客様先から廃棄物を収集し、処理先まで運搬しています。事業を行う上で、「安全」は最優先事項であり、グループをあげて交通事故防止に取り組んでいます。

安全運転を徹底するための教育の一つとして、外部から講師をお招きし、安全教育を実施しています。

環境・安全に対する教育

マネジメントシステムに基づき、全パートナーに教育を実施しています

環境保全や事故・災害防止のためには従業員一人ひとりの意識が大切です。そのため、各事業会社のマネジメントシステムに基づいて、定期的に教育・訓練を行っています。

基礎的な教育として、全パートナーを対象に、方針をはじめマネジメントシステムの必要性、当期のプログラムなどについて説明し、意識の浸透・定着を図っています。また、資格の保有が必要な業務や高いリスク管理能力が求められる業務に従事する部門を中心に、専門教育として様々なプログラムを策定し、資格の取得を推進しています。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

酸素欠乏及び硫化水素中毒対策

保護具着用訓練を毎月実施し、事故防止に努めています

有機性廃棄物の処理をするリヴァックスでは、廃棄物から発生する硫化水素中毒や、汚泥貯留槽に入る時に起こる酸素欠乏は大きな危険源です。

貯留槽のメンテナンスを行う処理センターでは、毎月エアラインマスクをはじめとする保護具着用の訓練を実施し、事故の未然防止に努めています。

事業継続計画（BCP）の構築

予想される災害にも動じない対策を講じています

近い将来「南海トラフ大地震」が発生すると予測されており、グループが活動の拠点とする兵庫県西宮市南部地域においても地震による津波で壊滅的な状況に陥ることが想定されています。

グッドホールディングスグループでは、これまでは人や物に対する緊急事態への対応訓練や防災対策の取り組みは行ってきましたが、さらに地震や津波などの大規模な災害に備え、社員の安全確保や社屋の損壊を防止するだけでなく、本来の事業を継続させ、そして地域社会の復興活動を推進し、ステークホルダーに対する責任を果たすため事業継続計画（BCP）の策定を進めています。

人事に関する取り組み

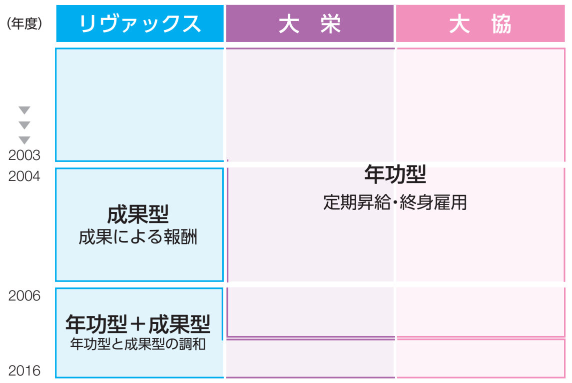
人事制度

「年功型」と「成果型」を調和させた人事制度を運用しています

グッドホールディングスグループでは、社員が安心して働け、かつ取り組んだ成果が正当に評価される人事制度を目指しています。人事制度は、社内外の環境の変化に反応し、その時々の状況に合ったものに変化させていくことが大切であると考えています。

2013年度までは各社が独自の人事制度を運用していましたが、おかたづけサービスやグリストラップ清掃など新しい事業が生まれる中で、真面目に頑張る人やチャレンジする人を応援し働きがいを感じられる制度を目指し、2014年度に大栄と大協において人事制度を見直しました。以降は全社で「年功型」と「成果型」を調和したグループ共通の人事制度を運用しています。

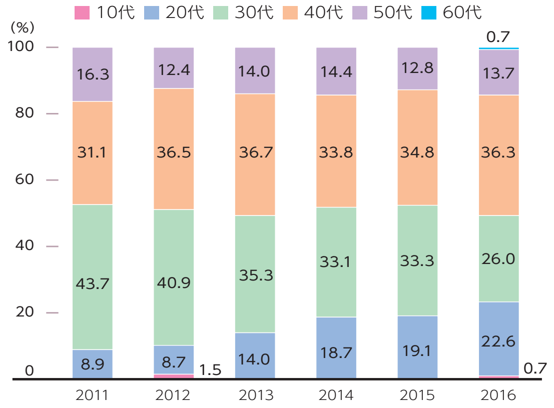
人事制度



人事関連データ

種類 ＼ 年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016
社員 (名)	131	135	136	141	143	145
アルバイト (名)	43	53	51	55	52	50
従業員数 (名)	174	188	187	196	195	195
女性従業員比率 (%)	5.4	6.5	6.1	9.7	13.6	14.7
女性役職者比率 (%)	7.7	9.8	7.9	8.3	8.3	7.9
社員平均年齢 (歳)	40.2	40.3	40.0	39.3	39.0	31.3
社員平均勤続年数 (年)	13.2	13.1	13.0	12.6	12.2	7.4
社員離職率 (%)	7.3	2.9	7.1	6.3	8.7	8.2

● 社員の年齢構成比



公正な評価・処遇

自己評価に基づく面談を実施し、社員が納得できる処遇を重視しています

社員の能力や仕事に取り組む姿勢、成果に応じて評価し、その評価に基づいて適正に処遇する制度を設けています。年に2回、社員が半期を振り返り自己評価した上で、上長が評価し、面談にて課題や来期に期待することなどを話し合います。

これは、半年間の目標を決めてそれに向かって努力すること、社員自身が何を求められているのかを意識すること、評価に見合った処遇をすることを目的にしており、納得性の高い評価・処遇となるように努めています。

人材を創る研修

人材力向上のために「コーチング」を取り入れた研修で、会社と社員の「ベクトル合わせ」を進めています

新入社員研修として、廃棄物に関する基礎知識の習得や環境保全及び労働安全に対する意識付けを目的とした社内研修制度を設けています。2014年度からは働く人たちに焦点をあて、社員一人ひとりが働くことや生き方について考え、会社と個人のベクトル合わせを進めるため、コーチングを取り入れた研修を行っています。役職や役割に応じたマネジメントスキルや課題解決力を学ぶ階層別研修、業務知識やスキルを身につける職能別研修を実施し、多数の社員が参加しています。また、2016年度末より新たに「業務フロー研修」が開始されました。自分たちの行っている業務を整理・見直す機会を作ることで、効率化へつなげる取り組みです。

キャリアアップの支援

幹部候補のレベルアップをサポートしています

グッドホールディングスグループを牽引していく社員を育成するため、次世代の経営幹部候補を対象に「マネジメント研修」を、次世代の管理職候補を対象に「リーダー研修」を毎月1回実施しています。自身が感じている課題の共有やグループ討議を通して解決のための方向性を考えると共に、リーダーに求められることや、組織に対する責任、部下の管理・育成について学んでいます。

2016年度 研修プログラム

種類	対象者	人数	実績
マネジメント研修	部長職、課長職、係長職	12名	月1回
リーダー研修	係長職、主任職	15名	月1回
新入社員研修	新卒入社社員	2名	年4回
ブラッシュアップ研修	現業職	20名	年3回
	女性社員(一般社員)	16名	年3回
営業研修	営業職	20名	年6回
	現業職 (おかたづけサービス)	7名	年4回
人事研修	人事部門	3名	年4回
役員研修 (個人研修)	取締役、監査役	7名	年3回/月1回
合計		102名	

VOICE

株式会社大協
業務課　課長　北本竜也

今年度のマネジメント研修を受講して印象的だったのは、目標達成に向けた戦略策定の方法を学ぶだけでなく、部下の育成の大切さについて意識できたことです。
現在クローズアップされている少子化に伴い、企業も急激な労働人口の減少が予想されています。そんな中で、人材(次世代を担う人)をどのように確保し、育成していくかは重要な課題です。
部下に接する際、改めて「育成」を意識することで、ミーティング等の活性化の効果もありました。
常に成長している企業は魅力的です。そのような企業であり続けられるよう、研修等を通じて自身も成長していきたいと思います。

様々な研修受け入れを通じた社員教育

講師となり説明を行うことで、事業をより深く知る機会と活躍の場を提供しています

グッドホールディングスグループでは、施設見学や JICA研修、中学生の環境教育の受け入れなどを行っており、すべて自社の若手社員と中堅社員が講師として説明を行っています。そういった取り組みを通じて、より自分が行っている業務や自社についての理解を深めています。(詳細はP.44へ)

表彰されました

研修の取り組みが環境省に表彰されました

前述のような「研修プログラム」「施設見学などの受け入れ」「こども農業塾への参加」といった取り組みを評価いただき、環境省及び環境人材育成コンソーシアム(EcoLeaD)が主催する「環境 人づくり企業大賞2016」において、『優秀賞【大企業区分】』を受賞いたしました。

安心して働ける環境づくり

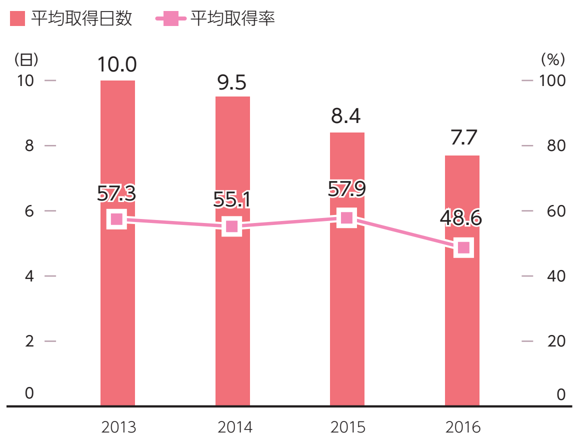
ワーク・ライフ・インテグレート

ライフイベントにあった制度を整備し、仕事と家庭の両立を支援しています

性別や年齢などの属性にとらわれることなく、分け隔てのない採用、役員・管理職への登用、賃金体系とすることで、多様な人材が活躍できる環境づくりに努めています。

特に、従業員のワーク・ライフ・インテグレート（仕事と生活の融合）の実現を重要テーマととらえ、出産や子育て、家族の看護・介護などのライフイベントにあった制度を整備し、仕事と家庭の両立を支援しています。配偶者の出産時には3日間の特別休暇制度を設けている他、リヴァックスでは、病院の通院や付き添い、子どもの行事への参加に利用しやすいよう、半日単位で有給休暇を取得できるようにしています。

●有給休暇取得状況



主な支援制度

制度名	制度の内容	2016年度利用者
産前産後休業制度	出産前及び出産後において一定の期間で休業が可能です	2名
育児休業制度	育児に専念するため、性別に関係なく、子が1歳に達するまで（最長1歳6ヶ月まで）休業が可能です	2名
介護休業制度	介護を必要とする家族の介護のために一定の期間で休業が可能です	0名
短時間勤務制度	3歳に満たない子を養育する社員または家族を介護する社員は、所定労働時間の一部を短縮した勤務が可能です	0名
定年退職者再雇用制度	60歳を超えても働く意欲があり、一定の基準を満たすすべての方を嘱託として再雇用します	0名（該当者1名のうち）
自己啓発支援制度	会社の認めるビジネススクールの受講や資格の取得に対し支援金を支給します	1名
ボランティア休暇制度	ボランティア活動に従事する社員に2日以内の特別休暇を付与します	0名
慶弔見舞金制度	結婚祝金・出産祝金・傷病見舞金・災害見舞金・死亡弔慰金があります	延べ15名

気質診断の実施

最適な人材配置の参考にしています

研修に参加する全社員を対象に気質診断を行っています。これは、会社と個人のベクトル合わせの一環として、自身のパーソナリティと行動特性を意識し、さらにそれらを業務や職場のコミュニケーションに活かしてほしいと考えたものです。

個々の気質を把握することによって、適材適所な配置、力を発揮できる場を提供し、人材力を高める取り組みを推進していきます。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

ストレスチェック

職場環境の改善に努めています

大栄では、従業員50名以上の企業に年に一度実施することが義務づけられたストレスチェックを、正社員・アルバイトも含めた55名に対し実施しました。

今後も法令を順守することはもちろん、継続して実施することで、従業員が自分自身のストレス状況に気付くきっかけをつくり、集団的に分析した検査結果を職場環境の改善につなげていきます。

大栄 ストレスチェック実施概要2016

実施期間：2016/9/5～2016/9/23

対象者	受検者
正社員	38名
嘱託社員	4名
アルバイト	13名
合計	55名

永年勤続者・社長賞表彰

功績を称え、18名を表彰しました

勤続10年、20年、30年の節目にあたる社員の功績を称え、永年勤続者として表彰しています。2015年度は勤続10年社員1名、勤続20年社員9名、計10名を表彰しました。

また、大栄では、会社のために特に力を尽くしてくれた従業員8名に社長賞を贈呈しました。

リヴァックスの永年勤続者表彰

採用活動

15名が新たに仲間に加わりました

事業拡大に伴う人員増強として、2016年度は新卒採用者2名、中途採用者13名の仲間を迎え入れました。2017年度入社の新卒採用では、1名が4月に入社しました。

また、アルバイトの活躍支援にも力を入れており、2015年度は4名、2016年度は7名のアルバイトを正社員に登用しました。

2017年度入社式

健康診断の実施

健康診断を実施し、必要に応じて就業内容や労働時間に配慮しています

すべての社員を対象に年に1回（深夜勤務のある社員は半年に1回）健康診断を実施しています。健康診断の結果がC～E判定の社員については、医師に相談し、就業上の措置や健康保持のためのアドバイスを受けています。

これらの情報を提供し社員の健康管理に対する意識を高めると共に、必要に応じて就業内容や労働時間に配慮するなど、健康支援に努めています。

健全な労使関係

より良い労働環境のために労使双方が協力しています

グッドホールディングスグループ各社の労働組合は、管理職（課長職相当）を除いた社員で構成されており、ユニオンショップ制を採用しています。労働組合と会社経営側の労使交渉は適宜行います。また、大栄においては、アルバイトも含めた全従業員を対象に、定例労使協議会を月に1回開催しています。

労使交渉では、賞与の支給月数をはじめ、交通費の見直しや有給休暇の取得など、様々な議題を検討し、より良い労働環境に近づくよう協力して取り組んでいます。

3S活動の推進

「整理・整頓・清掃」をグループ全体で推進しています

きれいな職場を保つことが労働安全衛生につながるとの考えのもと、3S活動（整理・整頓・清掃）を推進しています。

例えば、備品や工具類の使用頻度基準を定め、それをもとに必要数及び保管場所を決め、誰が見てもわかるよう「見える化」する、書類をデータ化し廃棄するなど、様々な手段を講じています。

これらの活動は、安全面だけでなく、仕事に使う備品や道具を探し回るような無駄な動きを減らし、生産性の向上にもつながっています。

企業市民として、地域社会との交流や次世代の育成に取り組んでいます

基本的な考え方

グッドホールディングスグループは、事業を通じて社会の持続可能な発展に貢献するとの考え方に基づき、地球環境としての課題解決への貢献、地域との共生、地域発展への貢献という観点から社会貢献活動を推進しています。

活動の目標と実績

活動テーマ	Plan 2016年度目標	Do 2016年度実績	Check 結果	Action 2017年度目標
リヴァックス				
社会に安心、信頼される企業づくり	外部評価の実施	トップダイアログ開催	×	外部評価の実施
	すべてのステークホルダーから安心、信頼されるための継続的な取り組み	・CSR報告書の発行 ・報告書賞への応募 ・環境学習の実施	○	継続的な実施
大　栄				
社会に安心、信頼される企業づくり	地域社会への貢献	・CSR報告書の発行 ・こども農業塾に参加	○	継続的な実施
大　協				
社会に安心、信頼される企業づくり	地域交流の実施	・ソフトボール大会に参加 ・自治会地域清掃の参加	○	継続的な実施
	社会活動の実施	・CSR報告書の発行 ・清掃活動の実施（週1回） ・伊丹市内の小学校へサツマイモ苗を寄贈	○	継続的な実施
リリーフ				
社会に安心、信頼される企業づくり	地域社会への貢献	・自治会地域清掃への参加 ・こども農業塾に参加 ・CSR報告書の発行	○	継続的な実施
	社会活動の実施	・生前整理セミナーの実施	○	継続的な実施
ダイキョウクリーン				
社会に安心、信頼される企業づくり	地域社会への貢献	・自治会地域清掃への参加 ・こども農業塾に参加 ・CSR報告書の発行	○	継続的な実施

社会貢献活動

チャイルド・ドリームへの活動支援

東南アジアを中心に活動する慈善団体へ売上の一部を寄付しています

グッドホールディングスグループでは、「五方よし」を経営理念として売り手と買い手がともに満足し、社会貢献もできる会社を目指しております。

また社員、従業員が自らの成長と豊かさを実感すること、さらに次世代へ向けて持続可能な社会の構築を目標に様々な社会課題の解決に積極的に取り組んでいます。社会貢献においては国内のみならず、世界の人々の豊かな社会の実現にも積極的に貢献していきたいという思いがあります。

2013年より立ち上げた海外リユース事業では、これまで東南アジアを中心に活動してきましたが、都市部から離れた地域を訪問するにつれて、様々な社会問題や経済格差を目の当たりにしました。

そのような問題の将来的な解決のため教育機会の提供で子どもたち・青少年の自立を支援する「チャイルド・ドリーム」に共感し、グループ売上の一部を寄付することとしました。

リヴァックス　大　栄　大　協　リリーフ　ダイキョウクリーン

施設見学の受け入れ

様々なステークホルダーに公開し、廃棄物処理への理解を促進しています

リヴァックスでは、お取引のある排出事業者様をはじめ、学生や地域の方にも処理施設を公開しています。2016年度は、425名111団体（うち取引外3団体）が見学に来られました。

リヴァックス　大　栄　大　協　リリーフ　ダイキョウクリーン

JICA研修の受け入れ

海外の廃棄物に関する課題解決を支援しています

独立行政法人国際協力機構（JICA）関西では、各国の廃棄物に関わる自治体職員の行政能力向上を目的とした研修をされています。2016年度は8月と11月、2月に研修員の受け入れに協力しました。リヴァックスでは、バイオマス燃料化事業や処理フローなどについて、大栄では、ごみ収集現場の視察や作業における危険源とそれらの対応策を紹介しました。

環境教育

廃棄物や農業について、子どもたちに学びの機会を提供しています

グッドホールディングスグループでは、未来の消費者に対する教育支援として、地域の学校で環境教育を行っています。

関西大学第一中学校の施設見学

リヴァックスでは、私たちの生活に身近な「清涼飲料」から環境問題について考えてもらおうと、2008年度から関西大学第一中学校2年生に環境学習を実施しています。6月の事前学習では、コカ・コーラウエスト株式会社と協働で、飲料商品のリサイクルについて講演しました。そして7月には、リサイクル施設を見学していただきました。

大栄では、西宮市内の小学校や高校で出前授業を行っています。2016年度は5月に小学校を訪問し、ごみの種類とその分別方法、ごみ収集車の仕組みについて実際の車両を用いて説明しました。

大協では、2010年度から伊丹市内の小学校にサツマイモの苗を寄贈し、栽培を通じて、子どもたちの環境教育や食育を支援しています。

グッドホールディングスグループは、NPO法人こども環境活動支援協会（LEAF）が主催する「甲山農地プロジェクト」にスポンサーとして参加しており、この苗は、LEAFが落ち葉でつくった堆肥をもとに育苗したものです。

段上西小学校での出前授業

2016年度は17校及び特別支援学校と幼稚園14園に2,194苗を寄贈しました。

サツマイモ苗の寄贈

VOICE

株式会社大栄 事業部 主任　橋本 哲也

2016年度も5月に段上西小学校の4年生116名に出前授業を行いました。

内容としては、パッカー車がどのようなものかを知る、ごみを出す時に大切なことを学ぶ、地域のごみ減量の取り組みを知る、そしてごみの減量に取り組むことができるようになることです。

子どもたちはパッカー車の仕組みに興味があるようで多くの質問がありました。また、ごみを出す時に気を付けてもらいたいことなどの説明をすると、真剣な表情で話を聞いていました。

ごみについて、子どもたちが少しでも意識を持ってくれると嬉しいです。

インターンシップ生の受け入れ

高校生・大学生の就業体験の場を提供しています

グッドホールディングスグループでは、高校生・大学生を対象に、就業体験を通じて社会を知り、自分の将来について考えてもらうことを目的に、インターンシップを行っています。

2016年度は、リリーフが近畿大学の学生2名を受け入れ、2週間の期間で、営業同行や事務処理などを体験していただきました。

こども農業塾の開催

社員がスタッフとして、子どもたちの農業体験・学習をサポートしています

西宮市内の小学校4年生から6年生を対象に、半年にわたって市内の甲山農地で土づくりや米づくりを体験する「こども農業塾」を行っています。「食」の基となる農業体験を通して、農業の楽しさや作物を育てることの難しさ、自然循環の大切さを学んでもらおうと、2011年度から大栄が主催し、運営事務局のLEAFと協働で開催しています。

2014年度からは、新入社員に対する社員教育の一環として、グループ全体で取り組んでいます。

企業スポーツ活動

セーリングチームが各種大会に出場 念願の世界大会出場を果たしました

グッドホールディングスグループでは、2013年にセーリングチームを創部しました。以後、様々な大会に出場しており、2016年6月にはブラジルで開催された世界大会に当グループの平田・田邉コンビが出場するなど、着実に実績を積み上げています。

またこの世界大会出場の功績が認められ、2017年2月に兵庫県スポーツ優秀選手賞（国際大会）を受賞しました。これからもさらに良い成績を目指すことはもちろん、兵庫県のスポーツ向上発展に貢献できるようチーム一丸となって取り組みを続けてまいります。

■ 2016年度成績・活動報告

6月	スナイプ級西半球・東洋選手権	
	平田・田邉コンビ	27位
7月	関西実業団ヨット選手権	
	平田・田邉コンビ	優勝
	森谷・河野コンビ	2位
	チーム総合成績	優勝
8月	国際スナイプ級関西選手権	
	平田・田邉コンビ	優勝
	森谷・河野コンビ	4位
9月	全日本実業団ヨット選手権	
	チーム総合成績	3位入賞
11月	全日本スナイプ級ヨット選手権大会	
	平田・田邉コンビ	7位

VOICE

株式会社ダイキョウクリーン 営業管理課　奥野 楓華

昨年こども農業塾に子どもたちのリーダーとして参加させていただきました。

野菜の種植えや稲の田植えから収穫までの体験は、非日常でありながら私たちの生活になくてはならないものだと実感しました。

自分たちで育て、収穫した野菜を使ってみんなで協力して作ったカレーは本当に美味しくいただきました。

今回の農業塾は私にとって貴重な経験と、子どもたちとの思い出になりました。どうもありがとうございました。

お客様とのコミュニケーション

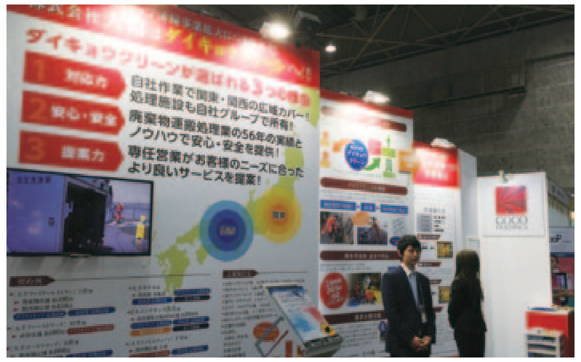
展示会への出展

お客様との接点を増やしています

事業内容やCSRの取り組みをたくさんの方に知っていただくために、グループ各社が様々な展示会に出展しています。

■ 2016年度に出展した主な展示会

開催月	出展社	名称
2016年 5月	ダイキョウクリーン	[関西]外食ビジネスウィーク2016
7月	リヴァックス	プラントメンテナンスショー2016
	リリーフ	フューネラルビジネスフェア2016
8月	リリーフ	エンディング産業展2016
10月	リヴァックス	第1回 FASE関西2016
	ダイキョウクリーン	クリーンEXPO2016
2017年 2月	ダイキョウクリーン	外食 FOOD TABLE2017
3月	リリーフ	フランチャイズ・ショー2017



[関西]外食ビジネスウィーク2016

クリーンEXPO2016

社長ホットラインの設置

お客様の気づきをダイレクトにお伝えいただけます

グッドホールディングスグループでは、より多くの声をお聞きしたいと考え、グループ各社の社長への直通メールフォームを開設し、ホームページにて公開しています。寄せられたお声はすぐに各部門へ共有され、必要であれば改善の指示を行い、より信頼できるサービスを目指しています。

リヴァックス　大 栄　大 協　リリーフ　ダイキョウクリーン

セミナーの開催

お客様や消費者への啓蒙活動に努めています

リヴァックスでは、廃棄物管理に関わる担当者様を対象としたセミナーを開催しています。

2016年度は、5月に佐藤泉法律事務所 弁護士の佐藤泉氏をお招きし、「廃棄物管理におけるコンプライアンスとリスクマネジメント」、11月には行政書士エース環境法務事務所 代表の尾上雅典氏をお招きし、「法改正への対応とダイコー事件で浮き彫りになった委託の盲点対策」、2月にはBUN環境課題研修事務所 主宰の長岡文明氏をお招きし、「廃棄委託した廃棄物からの抜き取りの是非について」と題する講演をしていただきました。いずれも参加された方にご満足いただき好評でした。

京都生前整理セミナー

第9回廃棄物管理実務者セミナー

リリーフでは、展示会や取引先主催のイベントで講演を行っています。家庭内事故防止の観点から、生前から身のまわりを整理しておくことの大切さについて、お客様の事例を交えて紹介しました。

リヴァックス　大 栄　大 協　リリーフ　ダイキョウクリーン

合同慰霊祭の開催

故人と遺品への想いを大切にしています

リリーフでは、故人様及び遺品に対する供養と慈しみの心を大切に考え、年2回春と秋に合同慰霊祭を催しています。これは、スタッフが人の死や家族の悲しみに接する中で、遺品にはたくさんの思い出がつまっていることを感じ、感謝の気持ちを込めて供養したいという想いから始まりました。

これからも、故人様やご遺族に寄り添う気持ちを忘れず、誠実で丁寧な対応を心掛けていきます。

消費者課題への取り組み

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

NPS®調査を実施

顧客ロイヤルティを図る指標で高評価を獲得しました

「この企業（サービス）を友人に薦める可能性はどれくらいありますか？」という問いに、0点〜10点の点数付けから割り出す「NPS®」は、「ネット・プロモーター・スコア」の略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い）を数値化する指標です。

リリーフでは2014年度よりこの調査を開始し、初期調査では61点、4次調査では86点を記録しました。他社サービス業が20点前後なのに対し、高水準を記録しています。本調査を継続して実施することで、リリーフのサービス水準の維持・改善を積極的に行っています。

おかたづけサービス終了時にアンケートを実施し、顧客ロイヤルティを計測しています。

リリーフNPS®＝86

NPS®＝顧客ロイヤルティを定量的に測る指標

Q:この企業（商品/サービス/ブランド）を友人や同僚に薦める可能性は、どのくらいありますか？

算出方法

回答結果から「推奨者(9-10)」「中立者(7-8)」「批判者(0-6)」に分類しNPSを算出します。

推奨者の割合 % of PROMOTERS − 批判者の割合 % of DETRACTORS = NPS Net Promoter Score

9-10と回答した推奨者の割合　0-6と回答した批判者の割合　推奨者の正味比率

ex)　「9-10の回答者：30%」−「0-6の回答者：50%」＝「NPS：−20」

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

ウェブカメラの設置

廃棄物処理状況をリアルタイムで公開しています

リヴァックスでは、廃棄物の搬入や処理状況がリアルタイムで確認できるように、施設内にウェブカメラを設置し、ホームページ上でその模様を公開しています。

ウェブカメラの設置箇所は4箇所あり、それぞれ、①廃棄物の搬入・計量場所、②破砕施設の全景、③破砕機の投入口付近※、④乾燥施設の搬入ヤードとなっています。いつどこからでも、処理の様子が確認できるということで、お客様だけでなく近隣地域住民の方々からもご好評をいただいています。

①廃棄物の搬入・計量場所

②破砕施設

③破砕機投入口（限定公開）

④乾燥施設

※③のカメラは、お客様情報を保護するため、廃棄物を排出されたお客様だけに公開できるようパスワードを設定。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

契約外廃棄物の混入防止

コンテナに掲示板を設置するなど、混入防止に努めています

お客様から受託した産業廃棄物は、リヴァックスの処理基準に則り処理可能なものであるか否かによって、分別をお願いしています。

事前の契約とは異なるものが混入されていた場合、適正な処理が難しくなるだけでなく、それが危険物であった場合は、事故や火災の原因になる可能性があります。

これらの混入があった場合は、すみやかにお客様に報告し、再発防止に努めています。また、お客様の事業所に設置しているコンテナ箱に混入禁止物の掲示板を設置するなど、予防にも努めています。

リヴァックス　大栄　大協　リリーフ　ダイキョウクリーン

廃棄物計量システム

ごみ処理量を「見える化」し、料金の明確化とごみの減量化を実現しています

大栄と大協では、車両にごみを積み込むだけで重量を計測できる「スケールパッカー車」を導入し、各取引先のごみ重量を一元管理しています。

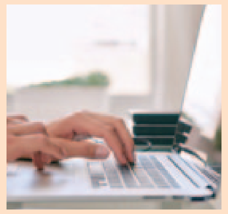
このシステムの導入により、お客様に対してごみ処理量の透明性を確保できると共に、ごみの発生抑制・減量化の提案につなげることができました。数字による「ごみの見える化」は、お客様のごみ減量に対する意識を高め、全体として予想以上の減量に至り成果を上げています。

また、ごみの排出量に応じて収集費用を算出する「従量課金制」を取り入れ、「ごみ減量=経費削減」を実現し、お客様の間にさらに広がっていきました。ごみの収集量が減少すれば、当グループの売上は減少しますが、ごみ減量の提案を通じて取引先件数を増やすことで、結果として売上を伸ばしています。これは、営業努力もさることながら、お客様からの信頼の証であると考えています。

● 廃棄物計量システムの流れ

収集したごみの量を測定

送信ボタンを押し、お客様ごとの重量データを会社に送信


収集時の重量と位置情報をパソコンにリアルタイムで反映、データを一元管理

収集データの報告　重量による課金請求

お客様

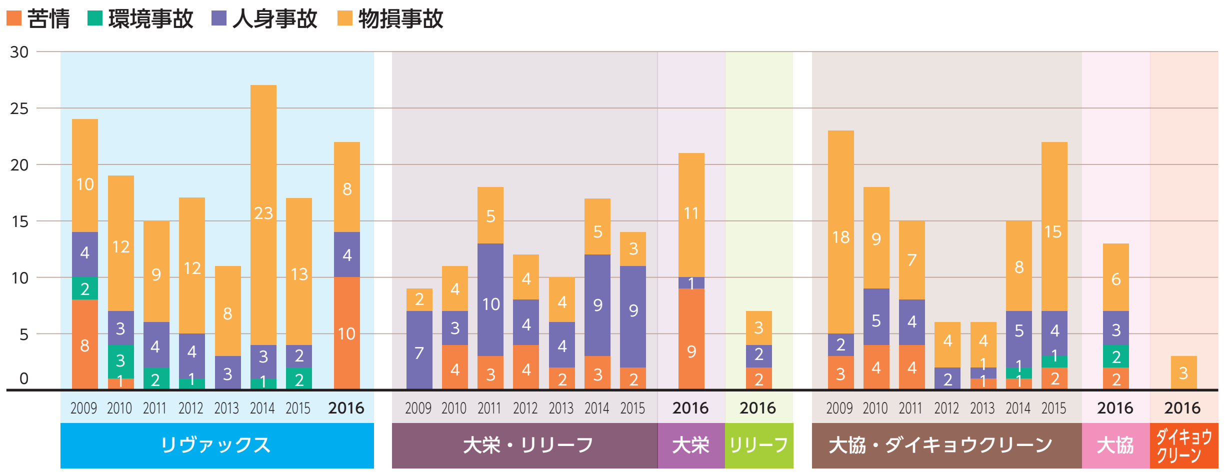
ごみ量（=経費）が把握でき、ごみ減量に対する意識が高まる

苦情・事故

2016年度の苦情・事故は66件（苦情23件・環境事故2件・事故41件）で、昨年度53件（苦情4件・環境事故3件・事故46件）と比較し、増加しました。

会社別に見ると、リヴァックスの苦情件数が増加しており、人為的ミスによる苦情が大半を占めましたが、事故等の予防につながる取り組みの結果であるため、今後も発展・継続を徹底して行います。

※2014年度〜2015年度の苦情・事故はP.51〜P.54に掲載しています。



詳細なデータは次ページからご覧いただけます。

リヴァックス

件数	内容	原因	対策
苦情10件	受注した飲料製品の処理時において、お客様の立会が必要だったが、立会のないまま開梱作業を行ってしまったことに対し、お客様から苦情と今後の改善の要請があった	立会に関する事前連絡が不十分であったため、現場作業員まで内容が周知及びルール化されていなかった	立会が必要な際は、現場作業員へ周知・ルール化することを徹底した
	先方敷地内にごみが多く入ってくるので対策を取ってほしい	・コンテナに食品を返す際に、カラスが食品を持っていく ・リバース・マネジメントセンター内で作業中にカラスがバッカンから食品を持っていく	・施設入口や保管中のコンテナにネットを設置する ・食品をコンテナに返す際は、毎回コンテナにネットをする
	吸引車のブロワー熱風により緑地を枯らす	吸引車のブロワー熱風による影響を想定していなかったため	・吸引車計3台に吹き出し口を覆う囲いを作成、作業時に使用する ・環境影響評価を行い、新しく項目を追加する
	お客様先の設置コンテナ汚れに対するクレーム	帰り便でのコンテナ設置でいけるという判断のもと段取りしてしまった	苦情内容を周知し、原則帰り便でのコンテナ設置は行わないことを徹底するよう指導した
	お客様先での場内制限速度を超過	最終の引取りが終わり、気のゆるみが出てしまったため	週の始めに無線による注意喚起、再度構内ルールの徹底を周知した
	契約を締結しているお客様に対し、許可証更新時の通知ができておらず、お客様からその旨のクレームがあった	営業課内にて許可証更新の確認は行っているが、その許可証を必要とする対象顧客を把握できておらず、一斉に送付するルールが決まっていないため	すべての許可証について、更新時(変更時含む)にはお客様へ一斉送付をルール化する
	パレット返却の際に伝票の内容と相違あり	排出時点でのパレット伝票の記載情報が統一されていなかったことが原因	パレット伝票の記載内容の確認をするよう周知、徹底した
	許可登録されていない車両にて収集運搬していた	運送会社での車両入れ替えの際に産廃車両の登録を適宜行っていなかった	窓口で収集運搬を依頼しているすべての運搬業者への「登録車両での対応」を書面で依頼し、一斉送付にて行う
	お客様先にて引取りをする際、作業依頼をかけている時間外で、作業をしないでほしいという苦情があった	お客様先での構内ルールもなく、ドライバー判断に委ねていた	構内ルールを作成、手順化し、課員に周知、必ず確認するよう徹底した
	リバース・マネジメントセンター隣接の敷地に落ちた剪定後の枝葉の回収が不十分なため、確認・掃除してほしいと依頼を受ける	当日、高齢者事業団体の除草・剪定作業が行われた	連絡を受けた後すぐに訪問し、課員で清掃作業実施、お詫びをして退出
環境事故0件 人身事故4件	作業中にガラス瓶の破片が、左足にあたり裂傷した	危険予測が不十分であった	事故内容を周知し、注意を喚起した
	ピット清掃で汚泥引取り作業中に右手人指し指をガラス破片で負傷	作業を優先してしまい、手元に注意していなかった	・ピット内で作業する時は耐切創手袋を使用して作業を行う ・事故内容を周知し、注意を喚起した
	荷降ろしを3人で行った際、木の棚の仮置きをした際に、指を挟んだ	・狭いスペースにもかかわらず上下作業をした ・急いで作業をしたことにより、周りへの注意が不足していた	・荷降ろしが手降ろしの場合は上下作業をしない ・2人以上で荷降ろしする場合は、声掛けをし、周りを確認しながら作業をする
	車の後扉を閉め、飛び降りた際に床面の段差により足首を捻挫	足元の段差に気付かずに飛び降りた	事故内容を周知し、注意を喚起した
物損事故8件	通勤中、信号左折時にタイヤがスリップし、転倒した	雨天時、通常の速度で交差点に進入した	雨天通勤時、スピードを落として注意しながら運転する
	吸引ホースに穴あきがあったため、テープ補修をしていた所、計測器カバーに肘があたり破損	周囲の確認をせずホースにテープ巻きをしていた	事故内容を周知し、注意を喚起した
	積込み後、道路に出る際、積んであった一斗缶を倒し、停めていた営業車に接触した	退出する際に、出入り口シャッターに当ててしまい、焦って後方確認を怠った	事故内容を周知し、注意を喚起した
	バックした際、施設の入口に停めてあった他社の車両と接触した	前方に気を取られ、後方の確認が不十分だった	手順書を再確認、徹底するよう指導した
	走行中、右へ車線変更しようとした際に、トラックの左前方と、自車の右方が衝突した	・運転経験が浅く力量不足により、右後方トラックとの距離感・スピード感がつかめずに加速が足りなかった ・進行したい方向が右前方だったため慌てて車線変更した	事故内容を周知し、注意を喚起した
	大型コンテナ箱をつり上げ時、フックに完全にかかっていない状態で作業を行い、途中でコンテナが落下。車両バンパーを破損した	つり上げ時の確認を怠った	・フックの先端部分だけを赤色に塗装し、かかりきってないかどうかを判別できる状態にした ・塗装が消えないよう3S推進表にも追加し維持していく
	コンテナ交換をする際に、隣接している開閉装置の台を曲げてしまった	事前の確認を怠って退出した	事故内容を周知し、注意を喚起した
	引取り時にバックする際、一度降車し、後方壁までの距離を確認して再度バックしたが、その最中に接触	ギリギリまでバックする必要があり、一度降車し目視確認を行ったが、目測に誤りがあった	事故内容を周知し、注意を喚起した

大　栄

件数	内容	原因	対策
苦情9件	ステーションの前に少し車を停めていたら、運転手に睨まれて嫌な思いをした	本人はそういうつもりはなかった	視線や表情などで周囲へ与える印象が変わることを意識して行動するよう指導した
	ごみネットをプランターに掛けることについて、何度も注意しているが直らない	十分な周囲確認ができていなかった	苦情内容を周知し、注意を喚起した
	ごみネットが飛ばないように置いてあるペットボトルを、道の真ん中に放置していた	十分な周囲確認ができていなかった	苦情内容を周知し、注意を喚起した
	収集の際にごみが散乱してまだ汚かった、大きなごみだけでなく小さなごみまできちんと拾って行ってほしい	十分な周囲確認ができていなかった	苦情内容を周知し、注意を喚起した
	ごみの回収が不十分で取り残しをしていると連絡があったにもかかわらず、未回収のままだった	社内での共有ができていなかった	連絡を受けた際は、きちんと社内に報告して迅速に対応する
	駐車場で切り返しをしないよう何度も苦情を入れているが直らない	ルールがあるにもかかわらず、自覚が足りなかった	この敷地に限らず、ルールをしっかり守って運転するよう注意を喚起した
	家庭ごみ回収中、後方にいた乗用車の運転手と口論になり、威圧的な態度を取った	本人はそういうつもりはなかった	当事者に厳重注意し、今後は二度と同じことが起きないよう指導した
	車のスピードを出しすぎている	周囲に威圧感を与えるような運転をしてしまった	苦情内容を周知し、注意を喚起した
	折りたたみコンテナを投げ捨てている	作業をぞんざいに行っていた	作業内容・手順を再確認し、再発防止に努めるよう指導した
環境事故0件／ 人身事故1件	交差点右折時、左からの歩行者に気付かず、接触して転倒させた	サイドミラーをよく確認していなかった	当事者に厳重注意し、全従業員に安全確認を徹底するよう指導した
物損事故11件	前方から対向車が来たので、道を譲るためバックをしたところ、真後ろに車両がいたため接触した	バックする際に、後方車両との距離の安全確認が不十分であった	事故内容を周知し、注意を喚起した

件数	内容	原因	対策
	ごみ庫にバックで車両を付ける際右後方の空調ダクトに接触した	バックする際に、左側に停車していた車両に気を取られ、右後方の安全確認を怠った	バックをする際は、必ず助手の誘導に従い安全を確認してからバックする
	バック中に駐車場に停まっていた相手車両が急に発進し、後方に入り込んできた	安全確認を怠った	関係部門で作業手順を再確認した
	ロボットゲートを開錠して出ようとした際に、完全に開くまで待たずに出てしまったため自動扉に接触した	自動扉が完全に開くまで待たずに、発進してしまった	ドアが完全に開くまで待ってから前進する
	前進中、前方のタクシーが右折するのに気が付くのが遅れ、速度も出ていたので追突した	運転中、前車行動・合図の確認を怠った	いつでもすぐに止まれる速度で回収に取り組むようにする
	左折する際に、少し行き過ぎたためバックしたところ、後方のバイクに気付かず、バイクの方が驚き左に逃げたところ、駐車中の車と接触してしまった	運転中の安全確認が不足のため	少しのバックでも、安全確認を怠らないように安全運転を指導する
	ごみ庫に近すぎたため、体勢を立て直すためにハンドルを切った時に右後方部を引っ掛けて柱を破損させてしまった	安全確認が不足のため	自分の位置をしっかり把握し周りの安全確認をしっかり行うように指導する
	可燃ごみ収集中バックでごみステーションに横付けする際、ギア操作を間違えて左テール部分を石垣に接触させてしまった	バック時の安全確認が不足のため	バック時の安全確認を怠らないように指導する
	ペットボトル収集中において左折する際、民家の壁をこすりタイルを破損させてしまった	運転中の確認が不足のため	状況や位置の確認をしっかり行うよう指導する
	作業終了後、バックで車両を動かした際に後方にあった道路標識に接触、折り曲げてしまった	運転中の安全確認が不足のため	状況や位置の安全確認を怠らないように指導する
	バック時に左停車中の車に気を取られて、街灯に接触してしまった	バック時の安全確認が不足のため	状況や位置の確認をしっかり行うよう指導する

リリーフ

件数	内容	原因	対策
苦情2件	お客様が取り付けた棚がそのままの状態で残っており、お客様から再度作業に入ってほしいと連絡が入る	お客様の立会がない状態でのお見積で、取り外す棚や機材などが多数あったにもかかわらず、不要品に目印を付けていなかったため	取り外しが必要なものに関しては、目印をつけて不要・必要がわかるようにする
	お客様が残してほしいものを誤って処分してしまった	必要品のボックスを作っていたが、不要品のボックスと同じものを使用していたため、区別がつかずに誤って処分してしまった	必要品のボックスには、誰が見てもわかるように「取扱注意」のテープを張り、誤って処分しないように周知し、注意を喚起した
環境事故0件／ 人身事故2件	コンテナへタンス商材を詰めていく作業時にタンス上部がバランスを崩し倒れ、頭部負傷	不安定になる大型タンスにもかかわらず、ワンマンで作業を行っていたため	ヘルメットを着用し、不安定となる作業は2名で必ず行うよう徹底する
	作業中、床に落ちている釘や画鋲を踏んで負傷	足元をよく見ていなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
物損事故3件	4tトラックに乗車し、会社構内(駐車場)で方向転換を行った際、社員の駐車している車と接触	方向転換を行う際は、運転最中にこまめに周りの安全確認を行いながら操作する	カラーコーンを配置し、駐車位置に進入しないよう周知した
	お客様のご自宅の屋根に、トラックが衝突して屋根を破損	周辺確認を怠ったため	事故内容を周知し、注意を喚起した
	物干し竿を持ち上げた際に、土台となる石が抜け落ちて、階段から転がり落ち壁を破損	上の竿の部分しか持っておらず、重たい石が抜け落ちてしまった	荷物を搬出する際は、下から荷物を支えて、重量が多い時は2名で搬出する

大　協

件数	内容	原因	対策
苦情2件	市民から、トラックのスピードが速く他の車と接触をしかけていて危ないとの連絡をいただいた	スピードを出しすぎ、周囲に威圧感を与えるような運転をしてしまった	速度を厳守し、特に学校などに近い道路は、安全を最大限に考慮し運転するよう指導した
	家庭ごみの収集中、停車している一般車両の運転手に対し暴言を吐いた、と連絡をいただいた	本人はそういうつもりはなかった	発言や態度で周囲へ与える印象が変わる、と意識して行動するよう指導した
環境事故2件	収集容器が倒れた時、ふたの隙間から廃棄物が漏れた	収集容器のふたの一部が開いているのを見逃した	作業手順を再度見直し、用具を使用する際は、不備がないか確認を徹底するよう指導した
	不燃ごみの収集中、ボンという音がして出火した	スプレー缶またはカセットボンベの圧縮によるものと考えられる	可燃性の高いごみの出し方について、市民への再周知をセンターへ依頼した
人身事故3件	産廃の収集中、長い蛍光灯を割っていたところ、勢いで手首を切った	通常の手袋を使用するなど、注意が不十分だった	事故内容を周知し、注意を喚起した
	物置の解体作業中、右目に鉄粉(サビ)が入った	見上げた姿勢で作業をしていた	事故内容を周知し、注意を喚起した
	洗濯機を運んでいる途中、手を滑らせて階段から落ち、手首を骨折した	持ち手のない状態の洗濯機を少人数で無理して降ろした	無理な作業はしないよう、事故内容を周知した
物損事故6件	ごみステーションを左折しようとして、左後方のタイヤを縁石に乗り上げ縁石が破損した	左側の確認不足、縁石に乗り上げただけだと安易に受け止めそのまま発進した	運転者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した
	ごみステーションに車を寄せた時、ごみステーションの扉が急に開き車と接触し、扉が破損した	車とごみステーションの距離が短く、停車する際も十分に注意していなかった	運転者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した
	取引先の敷地から出る際、右からきた原付と接触した	十分な周囲確認ができていなかった	運転時はいつも、前後・左右の確認を徹底するよう指導した
	会社敷地内で左ドアが開いていることに気付かず車を発進したところ、左に停まっていた車の運転席ドアと接触し破損した	ドアを開けっ放しにしていた。ミラーは出したが、確認をしなかった	会社敷地内でも気を緩めず、前後・左右の確認を徹底するよう指導した
	駐車場を右折する時、前方は確認したが、左後方を走っていた自転車と接触し引きずった	ミラーをしっかり確認できていなかった	運転者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した
	ごみステーションに向かって車をバックさせる際、フロントを右前方の電信柱にぶつけた	十分な後方確認ができていなかった	運転者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した

ダイキョウクリーン

件数	内容	原因	対策
苦情0件／ 環境事故0件／ 人身事故0件／ 物損事故3件	バキュームホースとダンボール箱が接触し、ダンボール箱が倒れ、中に入っていたロール状のレシートをグリストラップ内に落とした	作業時にホースが暴れ、接触する可能性があったにもかかわらず、ダンボールを避けていなかった	周囲にある備品を整理してから作業にかかるようにする
	・駐車場の天井と車両上部が接触し、天井ボードを破損した ・破損部を確認するためバックしたところ、近くに停まっていた車両に接触した	・車両の高さ、駐車場の天井の高さを把握していなかった ・慌ててバックしたため、周囲状況を確認していなかった	・車両の高さを把握し、天井と接触しそうな場合は、離れたところに駐車し、バキュームホースを伸ばして作業する ・慌てず周囲を確認してから運転するよう周知した
	グリストラップに近づけるため、車両をバックさせた際、駐車場の高さ制限のパイプに接触し、パイプが曲がった	パイプの存在には気付いていたが、距離の目測を誤った	障害物から余裕を持った位置で停車するよう注意喚起した

2015年度　過去の苦情・事故

リヴァックス　苦情0件　環境事故2件　人身事故2件　物損事故13件

内容	原因	対策
お客様先でピット清掃中に油臭がしたため確認すると、車両から軽油が漏れていた	燃料噴射ポンプの故障	メーカーの3ヶ月点検の項目に、不具合のあった電磁弁の確認を追加
お客様先で作業中にシリンダーから作動油漏れが発生した	シリンダーシール部分の劣化	・該当車両はシリンダーを交換 ・他車両も一斉点検を実施、社内の3ヶ月点検項目に追加 ・発生を想定した緊急事態対応訓練を実施
乾燥施設で部品の交換復旧をした際に、重量物を持ってもう一人の作業員を待っていたところ、少し動かした拍子にバランスが崩れ、両手の小指を挟み裂傷した	終業時間間際だったこと、これが終わると復旧作業が完了するとの思いから気持ちが焦っていた	・KY（危険予知）活動を徹底し、作業員同士が焦らないよう声を掛け合う ・重量物の作業時は保護手袋を着用する
お客様先でピット清掃中に、跳ね返った汚水が顔と目にかかり炎症した	保護メガネを着用していたが隙間から入り、また、汗をかいていたため不用意にこすってしまった	・跳ね返り防止のため、洗浄時はシールド付ランスを使用する ・pH測定値が通常作業可能な基準を超えている場合は、面付の保護具を着用する
提携先の処理場で排出のためバックしたところ、車両後方がショベルと接触した	ショベルの運転手がこちらの車両を認識していると思い込んでいた	事故内容を周知し、注意を喚起した
赤信号で停車中にクリープ現象が発生し、前の車に追突した	助手席に置いていた鞄から書類を取ろうとして、ブレーキから足が浮いてしまった	事故内容を周知し、注意を喚起した
場内でコンテナを引き上げた際に、フックからコンテナが外れて滑り落ち、アスファルトが剥がれた	コンテナがフックに掛かっていると思い込んでいた	コンテナ引き上げ作業時は、運転席から降りて、確実にフックに収まっていることを目視で確認する
お客様先から退出する際に、切り返しのためバックしたところ、後方の車両に気付かず衝突した	左右の通行者に気をとられ、後方確認が不十分だった	事故内容を周知し、注意を喚起した
お客様先で廃棄物を積んで後退中に、コンテナからはみ出ていた廃棄物が上部の電話線に引っ掛かり、線を支えていた支柱が割れた	狭い場所をバックで走行していたため、サイドミラーによる幅の確認に意識が集中し、上部の確認をしていなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
場内の積込場にバックで入った際に、車両を建物に寄せ過ぎてウィンカーが接触した	暗くてミラー越しでは見えづらい上、目印のラインが汚れて見えなくなっていた	・ラインテープの貼り直し ・月に1回、ラインの剥がれや汚れを確認する
乾燥施設の燃料製造工程で製品の排出口が閉塞気味だったため、詰まりを解消しようとエアービンブローを作動したところ、粉じん爆発を起こし建屋の一部を損傷した	燻りの煙が充満している状況下でエアービンブローを作動させたことにより、ホッパー内に粉じんが舞い、爆発の条件が揃った	・ビンブローの充填気体をエアーから窒素へ変更した ・燻りの可能性及びビンブロー作動時に関して、乾燥施設の手順書を改訂し社内教育を実施した
搬入車両が場内にバックで進入していたところ、シャッター間の柱と車両の荷台左後方が接触した	・運転手の後方確認不足 ・当社の誘導員が不在のまま進入した	・運転手が到着した際の待機場所を指定し、搬入時の誘導を徹底する ・シャッターを開けたままにしない
お客様先にて空コンテナを仮置きする際に、コンテナ後部を資材置き場の屋根に接触させ破損した	日の出前で暗い上に雨で見えにくい状況だったが、ミラーのみで後方確認をすませた	作業前に車両から降りて周りの状況を確認するよう手順書を変更した
一方通行の道路を走行中に一旦停止を無視した車と衝突した	優先車線を走行していたため、飛び出してこないと思い込んでいた	事故内容を周知し、注意を喚起した
駐車場にてコンテナを引き上げた際にフックからずれ落ち、フェンスを破損した	コンテナがフェンスに引っ掛かっていることに気付かず、引き上げようとした	コンテナ引き上げ作業時は、運転席から降りて目視及び指さし確認をする
取引先の敷地から出ようとして左にハンドルを切ったところ、入口付近の縁石に乗り上げた	前日の睡眠不足により注意が散漫になり確認を怠った	安全運転への意識を喚起するため、従来のアルコールチェック表に、前日の睡眠時間を記入する欄を追加した
お客様先でホースを片付けていたところホースが梯子にあたり、その拍子で倒れた梯子が電灯にあたって破損した	いつもは二人で片付けるが、時間指定の引取りに一人が行ったため、一人で片付けていた	事故内容を周知し、注意を喚起した

大栄　リリーフ　苦情2件　環境事故0件　人身事故9件　物損事故3件

内容	原因	対策
市民の方から収集コースの間違いに対する指摘をいただいた	収集コースの確認が足りなかった	全従業員で作業手順を再確認した
処理先へ持ち込んだ廃棄物に処理不可物が紛れていた	廃棄物の内容の確認が十分ではなかった	収集時に内容の確認を徹底するように指導した
ごみステーションと自社車両の間を走って通り抜けようとして伸びていた木の枝に額をぶつけ切創した	スピード優先で作業していたため、周りの状況が見えていなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
バイクで帰宅中に、無理な車線変更をしてきた車に衝突され転倒した	相手が無理な運転をするとは思わなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
交差点を左折時に、左後方から直進してきたバイクと接触しそうになり相手が転倒した	・サイドミラーをよく確認していなかった ・早めに指示器を出さなかった	当事者に厳重注意し、全従業員に安全確認を徹底するよう指導した
帰宅途中に横断歩道を自転車で走行していたところ、右折車に衝突され腰を骨折した	青信号だったため、車は来ないだろうと思っていた	事故内容を周知し、注意を喚起した
倉庫の整理作業時に、壁に立てかけていたスノーボードが倒れ、後頭部にあたり負傷した	スノーボードが倒れるリスクを想定していなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
次のごみステーションに向かおうとして、自身の足に躓いて転倒し、左目上を負傷した	足元をよく見ていなかった	作業前に周りの状況を確認し、落ち着いて収集するように指導した
一度に数個のごみ袋を持ち上げ、無理をして車両に投げ入れたところ右肘を傷めた	安全マニュアルを守らず、無理な作業をした	安全マニュアルに従って作業するように周知した
会社から出発しようと車を動かしたところ、窓に手を置いていた従業員が横に駐車していた車両との間に手を挟まれ負傷した	自社構内のため油断して安全確認を怠り、他の従業員が窓に手を置いていることに気付かなかった	会社から出発する際も前後左右の確認を徹底するように指導した
バイクで帰宅途中に左折してきたバスに気がとられ、バランスを崩して転倒し、左手首と肘を骨折した	帰宅途中にポストに投函しようと郵便物を足に挟んで運転していた	事故内容を周知し、注意を喚起した
交差点進入時に一旦停止せずに、進入してきた車に気付くのが遅れ、相手車両の右後部に接触した	左右確認が十分ではなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
次のごみステーションへ移動しようと車両を動かしたところ、後方から追い越しをしてきた車両と接触した	十分な後方確認ができていなかった	当事者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した
ごみステーションに向かってバックした際に、後方の車両に接触した	十分な後方確認ができていなかった	運転者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した

大協　ダイキョウクリーン　苦情2件　環境事故1件　人身事故4件　物損事故15件

内容	原因	対策
お客様から、歩き疲れて座っていたお年寄りに対する言い方や態度に対して優しさが足りないとの連絡をいただいた	収集の妨げになっていたため端に寄っていただこうと、本人は普通に伝えたつもりだった	同じ言葉を伝えるにも言い方や態度で与える印象が異なることを意識し、市民の方への気配りを忘れないよう指導した
取引先から、収集した廃棄物が車から落下しているとの連絡をいただいた	落下防止用のシートが破れていたため緊急処置として他のシートを使用、通常よりサイズが小さかったため隙間から廃棄物が落下した	・予備のシートを購入する ・作業前に備品に不備がないかを確認する
お客様先で収集車両から油（燃料）が漏れていた	自社の日次点検でも、メーカーの点検でも想定していない箇所から漏れていた	・メーカーから報告書の提出を受け部品を交換した ・作業中に異変を感じたら、その場で確認するよう周知した
車両から降りてごみステーションに向かおうとして、側溝に転落し膝を負傷した	足元をよく見ていなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
台車に載せていた機材が落ちそうになったため、防ごうとして転倒し右手をついた際に捻挫した	積荷を台車の前側に置いていたためバランスが悪かった	台車から落ちる恐れがある場合は機材を降ろして作業する
一斗缶に入った廃棄物（塗料）を持ち上げようとして手が滑り、缶の切り口で薬指を切った	・時間短縮のため一度に数缶を持ち上げた ・一斗缶が下の台車にくっついていたため思ったように持ち上がらなかった	無理な作業はしないよう、事故内容を周知した
大型ごみの積込中に、プレスしていた木材が左足にあたって打撲した	下方向に木材が飛んでくると思っていなかったため避けられなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
前後から車が来たため、後方の車に譲ろうと車両を動かしたところ屋根に接触した	慣れた道路なので油断して、周囲の確認を怠った	周囲や死角の確認を怠らないよう指導した
取引先のごみ庫から出ようとして、左後方をシャッターに接触させ破損した	車両後方の外輪差の確認が不十分だった	当事者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した
収集を終えて退出しようと左折したところ、右後方のライトが壁に接触した	通常は頭から入ってバックで退出するルートだったが、その確認を怠りバックで進入していた	道路事情が良くない場所は助手に誘導してもらうか、車両を停めて自分の目で確認するよう指導した
収集のためハザードを出して右にハンドルを切ったところ、後方からきた車と衝突した	後方車が止まるだろうと思い込み、安全確認が不十分だった	通常とは異なる動きをする際は、必ず一旦停止して安全を確認するよう指導した
緩やかな坂道でサイドブレーキをかけて収集していたところ、車が動き出しごみステーションの庇に接触した	確実な停車措置を怠ったため、サイドブレーキが利いていなかった	勾配のある場所で停車する場合は輪留めをするよう指導した
交差点を右折時に、左折してきた対向車と接触した	左右の安全確認に気をとられ、対向車の動きを見落としていた	事故内容を周知し、注意を喚起した
不燃ごみ収集時に車両火災が発生した	ガスボンベが混ざっていた	中身の確認を徹底するよう周知した
急停車した前方車両に追突した	車間距離が短かった	事故内容を周知し、注意を喚起した
乗車しようとドアを開けたところ、後方から来た車のミラーに接触した	収集が遅れていたため急ごうと確認が疎かになった	乗車時、降車時は必ず周辺の確認をするように周知した
不燃ごみ収集時に車両火災が発生した	スプレー缶が混ざっていた	中身の確認を徹底すると共に、春先にかけて発生の可能性が高まるので注意を促した
車両をバックしたところ、右後方に停まっていた車両に接触した	左側の障害物に気をとられ、右側の車両は通過したと思い込み、確認を怠った	事故内容を周知し、注意を喚起した
交差点を走行中に左前方がガードレールに接触した	左側の道路から走行してくる車に気をとられ、ガードレールを見落とした	事故内容を周知し、注意を喚起した
処理先にて、計量の信号が赤なのに進み車両のミラーがバーに接触した	考え事をしていて基本的な確認を怠った	当事者に厳重注意すると共に、事故内容を周知し注意を喚起した
自社構内で吸引車を後退時に扉が開き、横に駐車していた車両に接触した	扉のロックの掛かり具合を確認していなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
処理先の場内を右折時に、置いてあったカラーコーンを右後輪で巻き込み破損した	通路を間違えて焦っていたため、巻き込みの安全確認を怠った	事故内容を周知し、注意を喚起した

2014年度　過去の苦情・事故

リヴァックス　苦情0件　環境事故1件　人身事故3件　物損事故23件

内容	原因	対策
お客様先にて吸引作業中に、車両上部より廃液が吹き出し、床面及び側溝に流出した	タンクが満タンになった時点で、通常は吸引を停止するが、本来入らない部分にまで液が入り込んでしまった	・お客様と協議し、今後はタンク半分程度の引取りとする ・吸引車に消泡剤を常備する
バイクで帰宅途中に交差点を左折したところ、雨でスリップして転倒し左膝を裂傷した	道路が濡れていたが、いつも通りのスピードで走行していた	事故内容を周知し、注意を喚起した
トラックの荷台に乗り、木くず（パレット）の積込みをしていた際に腰を負傷した	数日前から腰に違和感があったにもかかわらず、無理をして腰を捻った	・腰痛の原因となりうる作業や対処法に関する資料を配布し注意を喚起した ・腰痛予防のため、課員にコルセットを支給し、積込みや吸引作業時に着用するよう周知した
帰宅時に事務所玄関の階段で転倒し、右足首を捻挫した	ライトがなくて暗い上に、急いでいて足元を注意していなかった	・2015年度に他の工事とあわせてライトを設置した ・設置までは、搬入門より退出するよう周知した
リバース・マネジメントセンターで荷降ろし作業中に、荷崩れを起こし、周りの壁に接触した	通常のパレットとサイズが違うことに気付かず、2段積みをしたため不安定になった	パレットを積み重ねる場合は、大きさや種類を確認するよう周知した
お客様先にてコンテナを設置する際に、コンテナ後部を配管に接触させ破損した	コンテナの種類が通常と違っていたが、これまで通りの作業で問題ないと思っていた	幅や高さなど条件にあったコンテナを使用するように周知した
場内を7t車で右折した際に、右側後方がポールに接触した	車両の左側では大型車が荷降ろしをしていて、前方にはバッカンが置いてあったため、大周りができずハンドルを早く切りすぎた	バッカン等の保管禁止場所を設け、車両の動線を確保した
提携先の処理場で排出中に、天井のスプリンクラーの配管にコンテナが接触した	助手席側の配管が一段下がっていることに気付かずに、ダンプしてしまった	事故内容を周知し、注意を喚起した
乾燥施設から退出する際、シャッターの開閉待ちのため一旦停止をしたところエンストしてしまい、車両のアンダーミラーがシャッターに接触した	・シートシャッターに近い位置で停車していた ・エンストすることを想定していなかった	次の2点を課員に周知し、乾燥施設の出口に掲示した ・シャッター手前で一旦停止する時はギアをニュートラルに入れて待つ ・アンダーミラーが停止線にさしかかる位置で停まる

内容	原因	対策
営業車を運転中に脇見をして、駐車していた車に衝突した	訪問先を確認するため、走行しながらモバイル端末を取ろうとして、ハンドル操作を誤った	場所を調べる時は、車を停めて、安全を確保した上で操作するように厳重注意した
外部業者が乾燥施設のクッカーディスクの溶接補修中に、クッカー本体内から外へ出ようとして、誤って溶接機のスイッチを入れてしまった。それにより、作業場付近に置いていたPTスプレー缶と本体間でスパークが生じ、スプレー缶が破損・発火した	・作業効率を優先し、スプレー缶を作業場付近に置いていた ・溶接機のトーチを無造作に足場の上に置いていたため、誤ってスイッチが入ってしまった	外部業者に委託する作業でも、KY（危険予知）活動を実施する
リバース・マネジメントセンターから出庫する際に、左壁に接触した	右側に停まっていたリフトを意識して、左側に寄りすぎた	事故内容を周知し、注意を喚起した
2段積みしていたパレット（クレート）が風で崩れ落ち、停車していた車にあたった	・本来の保管場所ではない所にパレットを積んでいた ・台風への対策をしていなかった	・保管場所を確保するために、パレット返却手順を確立した ・強風が予想される時は、その対策を徹底する
駐車場に入庫する際、切り替えしてバックしたところ、ポールに車体左側が接触した	幅や角度をよく考えず、安易にバックをした	事故内容を周知し、注意を喚起した
乾燥施設で車両を待機させていたところ、シャッターが下りてきて接触した	誘導員がいなかったので、指示を待たずに先に進んでしまった	誘導員の指示があるまで、手前の位置で待機するよう周知した
お客様先にてコンテナを設置する際に、コンテナ後部を消火器箱に接触させ破損した	雨が降っていたため、窓を開けて目視せず、ミラーだけで距離感を測った	ミーティングにて、事故内容と安全確認（バック時、脱着、フックへの引っ掛け、レール外れ）について周知した
車両をバックしたところ、電信柱に接触した	近くに駐車していた軽自動車に気を取られ、安全確認を怠った	事故内容を周知し、注意を喚起した
訪問先を探して走行中に、該当の場所であるか確認しようとバックしたところ、電信柱に接触した	急いでいて後方の安全確認を怠った	外部機関にて、当事者とその課員に運転適正診断を実施した
集積棟で車両をダンプして荷降ろしをしたところ、搬入用シャッター開口部建具に箱が接触した	車両の停止位置を誤った	事故内容を周知し、注意を喚起した
燃え殻をバッカンに移す作業をしていて、リフトの爪が物置のシャッターに接触した	物置内の狭いスペースで無理に作業していた	事故内容を周知し、注意を喚起した
営業車で走行中に、バイクに当て逃げされ、右側サイドミラーのランプが破損した	相手の動きが予測できなかった	事故内容を周知した
お客様先でピット清掃中に、番線で固定していた吸引ホースが暴れ、配管のバルブを破損した	吸引ホースの固定度合いが弱かった	・該当車両での作業時（ホースの固定）はシノを使って絞り、遊びのないよう固定する ・すべての吸引車にシノを常備した
お客様先でリフトを使ってコンテナを移動しようとしたところ、誤ってフェンスに接触した	少しでも作業場所を広くしようと、フェンスの近くにコンテナを仮置きした	事故内容を周知し、注意を喚起した
10tコンテナを洗車場へ仮置きする際、水道の配管に接触し破損した	後方確認を十分にせず、コンテナを後方に寄せ過ぎた	事故内容を周知し、注意を喚起した
駐車場にバックで入庫しようとして、ブレーキとアクセルを踏み間違え、後方の柵に衝突した	・本人の運転能力と注意力が欠けていた ・車両にバックモニターがなかった	運転免許取得1年未満の者は、バックモニターを装備していない車両は運転しないよう周知した
グループ会社の敷地内で、バックで駐車しようとしたところ、右後方に駐車していた営業車に接触した	・左側に気をとられ、右側の確認が不十分だった ・普段乗らない車を使ったため、操作に不慣れだった	・駐車時の3点確認（バックミラー・サイドミラー・目視）を徹底する ・狭い場所に駐車する時は一度車を降りて後方確認をする（バックモニター搭載車は除く） ・普段乗らない社用車を使用する時は装備や操作方法を事前に確認する
駐車場からバックで出る際に、隣の車両が動いていることに気付かず接触した	・本人の運転能力不足 ・後方の状況をバックモニターでしか確認していなかった	外部機関にて、当事者に運転適正診断を実施、受講終了までは運転を禁じた

大　栄　**リリーフ**　■ 苦情3件　■環境事故0件　■人身事故9件　■物損事故5件

内容	原因	対策
狭い道路でごみ収集車が作業していて、一般車両の通行を妨げていたと連絡をいただいた	急いでいたため、他の車両への配慮が不足していた	どんな状況でも一般車両を優先するように指導した
市民の方から収集後にごみが残っているとの指摘をいただいた	カラスよけネットの隅にあったごみを見落としていた	収集が終わったら、ごみステーションごとに必ず最終チェックをするように指導した
市民の方から収集作業員の態度が悪いとの連絡をいただいた	停車して休憩中に、車内で煙草を吸って大きな声で話をしていた	休憩時であっても、市民の方への気配りを忘れず、不快感を与えるような行動はしないように指導した
ごみを収集中に落ちていた釘を踏み、右足底部を負傷した	足元を注意していなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
収集現場に到着し、車両から降りた際に、バランスを崩し左足を捻った	不注意でバランスを崩した	身体に負担をかけずに降りるよう、当事者に注意を促した
家屋から荷物を運び出す時に、段差で右足を強打し薬指を骨折した	荷物で足元が見えなかったため段差に気付かなかった	作業前に周りの状況を確認し、危険物や障害物がないか把握するよう指導した
重たいごみを片手で持ち上げて右手を負傷した	安全マニュアルを守らず、無理な作業をした	安全マニュアルに従って作業するように周知した
袋の底からビンの破片が突き出ていることに気付かずに荷物を運び、破片が足にあたって負傷した	運び出す荷物の確認が不十分であった	事故内容を周知し、注意を喚起した
積み重なった家具を上から順に2人で降ろしていたところ、その下にあった家具が崩れ落ちてきて左足親指を骨折した	危険予測と装備が不十分であった	安全靴を支給した
右折時にパッカー車の右ミラーが歩行者に接触した	安全確認を怠った	当事者に厳重注意し、全従業員に安全確認を徹底するように指導した
ごみ置き場と側溝の間の段差に気が付かず左足をぶつけ、中指を骨折した	作業に集中していて足元を注意していなかった	作業環境をしっかり把握するように指導した
次のごみステーションに向かおうとして、敷いてあった鉄板に躓き、右膝を打撲した	足元をよく見ていなかった	事故内容を周知し、注意を喚起した
通行を妨げていた駐車車両をかわそうとバックした際に、車両に接触した	十分な後方確認ができていなかった	駐車車両により通行が困難な時は、収集を後回しにするか、会社の指示を仰ぐように周知した
狭い道路で前から車がきたため、バックしたところ、ごみステーションの壁に衝突した	慌てていて後方の確認を怠った	事故内容を周知し、注意を喚起した
収集のため坂道でサイドブレーキをかけて車を降りたところ、車が動き出し、電柱に衝突した	確実な停車措置を怠ったため、サイドブレーキが利いていなかった	・ごみが少ない時は運転手は車内で待機する ・坂道で停車する場合は輪留めをするように指導した
交差点を左折時に、左後方から直進してきたバイクと接触した	サイドミラーをよく確認していなかった	外部機関にて、当事者に運転適正診断を実施した
前方の停車車両に追突した	脇見運転をしていた	事故内容を周知し、注意を喚起した

大　協　**ダイキョウクリーン**　■ 苦情1件　■環境事故1件　■人身事故5件　■物損事故8件

内容	原因	対策
お客様先から、収集車両が構内の制限速度（15km/h）を超過することが度々あるとの指摘をいただいた	慣れによりルールの順守が漫然としていた	他のお客様先でも構内ルールを順守するよう注意を喚起した
排水管が完全に洗浄できておらず、汚泥の塊が管内に蓄積し、厨房内に汚水が溢れた	現場の下見が不十分であった	営業ミーティングにて下見の際の注意点を周知した
清掃のためマンホールを開けて他の作業をしている間に、マンホールを開けたことを忘れ、左足から落下し、肋骨を骨折した	マンホールを開けて作業する時に掲示する作業表示板を設置していなかった	ルールを再度周知し、手順書に追記した
交差点でUターン右折した際に、直進してきた自転車と接触した	前方の注意が不十分だった	・ドライブレコーダーを用いて臨時の安全講習を実施した ・手順書の読み直しを行った
マンホールを開けて清掃作業をしていたところ、側を通過した原付バイクのタイヤが穴の淵にあたり、その衝撃で運転手が手首を傷めた	・短時間であることを理由に、作業表示板を設置しなかった ・ふたの閉塞を怠った	安全マニュアルに従って作業するよう改めて周知した
ごみを収集しようと車から降りた場所に段差があり、左足首を捻挫した	足元の安全確認ができていなかった	作業前に周りの状況を確認するよう指導した
ごみ収集作業で踏ん張った瞬間に左足首の力が抜けて転んでしまい、壁に頭をぶつけた	・慣れで油断していた ・自身の体力を過信していた	収集現場の作業環境を把握すること、自身の体力を過信しないことを含め、事故内容を周知した
道幅の狭いごみステーションで車両をバックしていたところ、左後方部が門柱と接触した	右側を注視しすぎて左側の確認が遅れた	見通しが悪い場所は助手が誘導する、また、運転者は助手が指示するまで動かないように周知した
ごみを収集して走行中に、煙が出ていることに気付き、最寄りの消防局で消火した	ボンベやスプレー缶が混ざっていた	中身の確認を徹底するよう周知した
ハンドル操作を誤り、左側のミラーが看板と接触した	手が滑ってしまった	当事者に注意を促した
ごみステーションにバックで駐車しようとしたところ、左側の安全バーが停車車両の右前に接触した	左側の安全確認が不十分だった	道幅が狭いなど道路事情が良くない場所は助手が誘導するよう指導した
不燃ごみ収集時に車両火災が発生した	ボンベやスプレー缶が混ざっていた	・出火の恐れがある廃棄物は積載しない ・市民に対する分別ルールの徹底を市役所に依頼した
収集場所で車両をバック時に門に接触した	バックモニターを見ていなかった	状況が正確に把握できない時は車から降りて確認するよう指導した
一方通行の道路で、停車車両の横を通り抜けようとしたところ接触した	左側に気をとられ、右側の注意が不十分だった	事故内容を周知し、注意を喚起した
学校内のガタガタ道を走行中に車両が揺れて、停車している車に接触した	工事中で停車車両が多かったが、大丈夫だろうと思い込んでいた	事故内容を周知し、注意を喚起した

ISO26000対照表

	中核主題および課題	対応ページ
6.2	組織統治	P1・2、9~13、21、25~26
6.3	人権	
6.3.3	デューディリジェンス	P1、13、37
6.3.4	人権に関する危機的状況	—
6.3.5	加担の回避	P37～42
6.3.6	苦情解決	P37、39、41・42、46
6.3.7	差別および社会的弱者	P13、37～42
6.3.8	市民的および政治的権利	P37
6.3.9	経済的、社会的および文化的権利	P37、23・24、39～42
6.3.10	労働における基本的原則および権利	P37、39～42
6.4	労働慣行	
6.4.3	雇用および雇用関係	P1・2、13、37、39~42
6.4.4	労働条件および社会的保護	P23・24、39~42
6.4.5	社会対話	P25～27、39~42
6.4.6	労働における安全衛生	P37・38、41・42、48~54
6.4.7	職場における人材育成および訓練	P38～40
6.5	環境	
6.5.3	汚染の予防	P29～34
6.5.4	持続可能な資源の利用	P3・4、30～32、35・36
6.5.5	気候変動の緩和および気候変動への適応	P29・30、35・36
6.5.6	環境保護、生物多様性、および 自然生息地の回復	—
6.6	公正な事業慣行	
6.6.3	汚職防止	—

	中核主題および課題	対応ページ
6.6.4	責任ある政治的関与	—
6.6.5	公正な競争	P1・2、27
6.6.6	バリューチェーンにおける 社会的責任の推進	P1・2、9～13
6.6.7	財産権の尊重	—
6.7	消費者課題	
6.7.3	公正なマーケティング、 事実に即した偏りのない情報および 公正な契約慣行	P26～28、43～48
6.7.4	消費者の安全衛生の保護	P16、18～20
6.7.5	持続可能な消費	P15～20
6.7.6	消費者に対するサービス、支援、並びに 苦情および紛争の解決	P5・6、19、46～54
6.7.7	消費者データ保護およびプライバシー	P26
6.7.8	必要不可欠なサービスへのアクセス	—
6.7.9	教育および意識向上	P28、43～48
6.8	コミュニティへの参画および コミュニティへの発展	
6.8.3	コミュニティへの参画	P43～46
6.8.4	教育および文化	P22、39・40、43～45
6.8.5	雇用創出および技能開発	P40～42
6.8.6	技術の開発および技術へのアクセス	—
6.8.7	富および所得の創出	—
6.8.8	健康	P33・34、45
6.8.9	社会的投資	P22、43～46