REVACS GROUP

リヴァックスグループ

# CSR報告書 2015

## グループ概要

# リヴァックスグループは、廃棄物処理の枠にさまざまな社会課題の解決に積極的に取り組

**持株会社**

### リヴァックス ホールディングス株式会社

所　在　地：兵庫県西宮市鳴尾浜2丁目1番16号
代　表　者：代表取締役社長　赤澤 健一
資　本　金：5,000万円
事業内容：事業会社の経営支援、グループ広報及び総合戦略の策定

**家庭ごみ・事業ごみの収集／おかたづけサービス／海外リユース**

### 株式会社リリーフ

所　在　地：兵庫県西宮市鳴尾浜2丁目1番26号
代　表　者：代表取締役社長　寺崎 春明
資　本　金：1,000万円
従業員数：105名（2015年3月末現在）
売　上　高：11億8,891万円（2015年3月期）
U　R　L：http://www.relief.revacs.co.jp/
事業内容：一般廃棄物の収集運搬（西宮市）/産業廃棄物の収集運搬／おかたづけサービス（遺品整理・住空間整理）/海外リユース

### リヴァックス グループのあゆみ

- (株)リヴァックス
- (株)リリーフ
- (株)大協

1960（昭35）● (有)大栄衛生（現 リリーフ）創業
家庭ごみ・事業ごみ収集事業スタート

1974（昭49）● 大栄サービス（株）（現 リヴァックス）設立
産業廃棄物処理事業スタート

1976（昭51）● (有)大協工業所（現 大協）設立
家庭ごみ・事業ごみ収集事業スタート

1984（昭59）● 処理センターを兵庫県西宮市鳴尾浜に移転

1993（平 5）● 処理センターの設備拡大

1998（平10）● 建設系廃棄物処理事業からの撤退

1999（平11）● 同業他社との協働体制構築

2006（平18）● 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（平19）● 乾燥処理施設完成
バイオマス燃料化事業スタート

2008（平20）● 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

**1984**

大栄グループ
（現 リヴァックスグループ）
鳴尾浜本社

**1993**

設備拡大（破砕処理施設）

**2006**

破砕処理施設リニューアル

**2007**

乾燥処理施設完成

**2008**

リバース・マネジメントセンター完成

# とどまらず、
# んでまいります

**産業廃棄物処理／飲料系商品リサイクル／排水処理施設等の清掃・管理（swell事業）**

## 株式会社リヴァックス

所　在　地：兵庫県西宮市鳴尾浜2丁目1番16号
代　表　者：代表取締役社長　赤澤 正人
資　本　金：8,100万円
従業員数：42名（2015年3月末現在）
売　上　高：18億3,173万円（2015年3月期）
U　R　L：http://www.revacs.com/
事業内容：産業廃棄物・特別管理産業廃棄物の収集運搬/産業廃棄物の中間処理（破砕・乾燥）/飲料系商品のリサイクル/排水処理施設等の清掃・管理

**家庭ごみ・事業ごみの収集／グリストラップ清掃**

## 株式会社大協

所　在　地：兵庫県伊丹市北河原5丁目3番31号
代　表　者：代表取締役社長　森下 和尚
資　本　金：600万円
従業員数：49名（2015年3月末現在）
売　上　高：6億597万円（2015年3月期）
U　R　L：http://www.d-aikyo.co.jp/
事業内容：一般廃棄物の収集運搬（伊丹市）/産業廃棄物の収集運搬/グリストラップ清掃

2010（平22）● グリストラップ清掃事業スタート
2011（平23）● おかたづけサービス事業スタート
2013（平25）● 海外リユース事業スタート
2014（平26）● swell事業（排水処理施設等の清掃・管理）スタート
● バイオマスボイラー完成、稼働
2015（平27）　持株会社体制へ移行

**2010**

グリストラップ清掃スタート

**2011**

おかたづけサービススタート

## 目　次


1　グループ概要
3　トップメッセージ
7　事業会社概要

**経営**
13　経営計画
14　財務情報
15　組織統治
16　法令順守
17　情報開示・説明責任

**環境**
18　目標と実績
19　環境負荷低減の取り組み
22　マテリアルバランス
23　産業廃棄物処理フロー

**人権・労働慣行**
24　目標と実績
24　労働安全衛生の取り組み
26　人事に関する取り組み
29　安心して働ける環境づくり

**コミュニケーション**
30　目標と実績
30　社会貢献活動
33　お客様とのコミュニケーション
34　消費者課題への取り組み
36　苦情・事故
39　有識者ダイアログ

**資料編**
44　環境パフォーマンスデータ
45　環境測定結果
46　過去の苦情・事故
50　ISO26000対照表


## 編集方針

株式会社リヴァックス、株式会社リリーフ、株式会社大協の3社は、企業グループとして持続的に成長・発展していくために、2015年4月よりホールディングス体制へ移行しました。これに伴い、2014年まで各事業会社で作成していた報告書についても、ホールディングス会社が総括して発行することといたしました。

グループ全体での報告書の第一歩となる今回は、各社の取り組みをまとめてステークホルダーの皆様にわかりやすくお伝えすると共に、グループとしての重要課題の設定につなげ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項目について、それぞれリヴァック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：**株式会社リヴァックス、株式会社リリーフ、株式会社大協（本報告書は各事業会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：**2014年度（2014年4月～2015年3月）※活動内容に一部、2015年度を含む。
**発 行 月：**2015年10月（次回：2016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「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン（G3.1）」（2011年版）／環境省「環境報告ガイドライン」（2012年版）

トップメッセージ

# 『CSR=善き経営の意図』を全うすべく、次代を担う人材の育成に注力します

## 新たな事業が順調に成長した「合格」の年

2014年度は一言で言うなら、「合格」の年でした。リリーフの「おかたづけサービス」の作業件数は前年度比21%増、大協の「グリストラップ清掃」の作業件数は前年度比22%増と、着実に伸長してきています。4年ほど前から取り組んでいるこの2つの事業は、弊社グループの事業として自立していく局面にきていると感じています。

おかたづけサービス等で回収した不用品を海外に輸出・販売する、海外リユース事業も順調です。こちらはスタートして2年ほどですので、ある程度カタチになるまで育てていく必要があります。

リヴァックスについては、既存事業も順調に推移し、最重点テーマとして3年越しで取り組んできたバイオマスボイラーも完成し、2014年12月に稼働を開始しています。これまで乾燥プラントの燃料として都市ガスを購入していましたが、燃料費の高騰が続く中で「コストコントロールができない」ことへの危機感がありました。さらに、バイオマスボイラーは、化石燃料ではなく木質系チップを利用するため、安定した施設運用という観点で欠かせないものです。また、カーボンニュートラルであるため、$CO_2$の排出量をほぼゼロにできるという大きなメリットもあります。持続的な成長に加え、地球温暖化の防止にもつながるバイオマスボイラーは、まさに今の時代にマッチしたものです。

業績は、目標にはあと一歩至らない面もあったものの、果敢に攻めた結果でもあり、さらなる成長に向けた課題が見えた点も含めて、「合格」と言えると考えています。

リヴァックスホールディングス株式会社
代表取締役社長　赤澤 健一

## ホールディングス会社がプラットフォームになり、グループ全体で「五方よし」を実現する

2015年4月からホールディングス体制へと移行しました。各事業会社の共通基盤（プラットフォーム）をホールディングス会社が担うことで、事業会社がより事業に集中できる環境をつくることが目的です。

それに伴い、グループの経営理念・ミッションとして「五方よし」を新たに掲げました。近江商人が商売訓としていました売り手と買い手が共に満足し、また社会貢献もできるのが良い商売であるという「売り手よし」「買い手よし」「世間よし」の「三方よし」に、事業に従事する社員を含む関係者が、自らの成長と豊かさを実感できる「手代よし」、次世代への責任と持続可能な社会の構築への取り組みとして「孫子よし」を加えたものです。廃棄物処理の枠にとどまらず、既存事業とのシナジー効果が期待できる新規事業を通じて、さまざまな社会課題の解決に積極的に取り組み、企業グループとして持続的に成長していこうという姿勢を改めて表明しています。

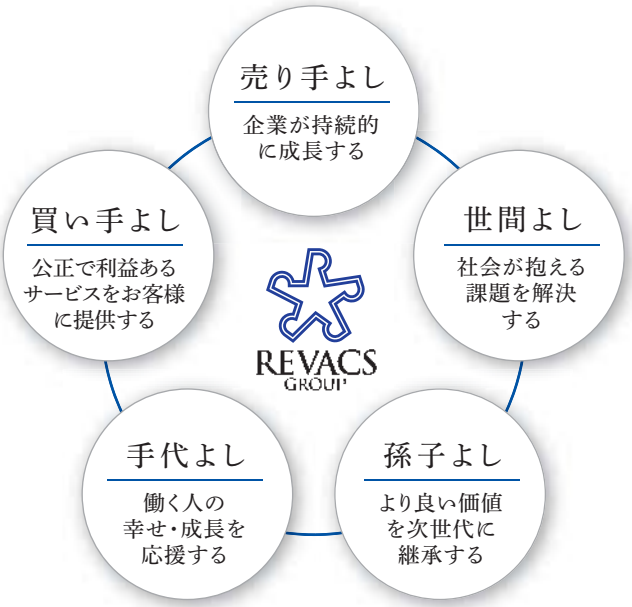
新体制下の新ビジョンには、“「五方よし」の会社を2026年までに20社創り、100億円企業を目指す”ことも明記しました。

「守るところ」と「育てるところ」を明確に分け、グループ3社で取り組んできた結果、現在の事業の数は11を数えるまでに成長しました。しばらくは、今ある事業が収益を安定的に確保できる仕組みづくりに継続して注力し、それぞれがしっかりと事業の柱となるよう育てていきます。そのためにも、ホールディングス会社が財務・人材・情報などを含む経営戦略をグループ横断的に策定し、各事業会社には「五方よし」を実現する事業運営の効率化や新しい事業の創出、シナジーの最大化に取り組んでもらいます。これによって、グループ全体のパワーの最大化を目指していきます。

報告書もこれまでは各社で作成してきましたが、今後はグループの一つのプラットフォームとしてホールディングス会社が総括し、グループ全体での方向性や取り組みを示していきたいと思います。

### 経営理念体系

**経営理念・ミッション**「五方よし」




**ビジョン**「五方よし」の会社を2026年までに20社創り、100億円企業を目指す

**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

# 『CSR=善き経営の意図』を全うすべく、次代を担う人材の育成に注力します

## 人材育成に注力し、組織強化へ

これまで設備面の整備や事業領域の成長を主要テーマとして推進してきました。その甲斐あって、「新たなリヴァックスグループのカタチ」が見えてくると同時に、働く人に求められる能力や役割にも変化が見られるようになりました。しかし一方で、その変化についてこられていないと見受けられる社員たちも出てきました。働く当事者が「自らにとって意味がある」と感じる進化、成長でなければ、いずれは破綻してしまいます。そこで、会社のベクトルと社員の皆さんのベクトルを共有し、足下を固めるべきだと判断しました。

まずは、社員一人ひとりが「自分が働く場所・意味」についてきちんと整理できるようサポートすること。その上で、安心して働ける環境や、成長を望む人たちに応えるビジネス機会を提供していくことが大切だと考えたのです。

具体的には、グループの役員・管理職、重点事業及び新規事業スタッフなど約80名を対象に、コーチング手法と気質診断に基づく研修を実施しました。通り一遍の内容ではなく、まずは社員一人ひとりが自己を振り返ることから始め、どういう人生を送りたいのか、仕事の中で何が得られるのか、そのために自分はどうすべきかとブレークダウンしていくプロセスに重点を置きました。

研修の一番の目的は「より良く生きる」という基本軸を持ってもらうことです。それによって、「この会社の中での自分の働き方」や、お客様をはじめとするステークホルダーに対して「自分に何ができるのか」を改めて認識することができます。

2015年度は、本プログラムの有効性を検証した上で、もう一つ上の水準を目指して、本格的な研修を実施していきます。これだけ事業領域が広がってくると、社員たちもさまざまな考え方をもつようになります。上司や同僚と自分の「生き方」「働き方」「関係性」は違うということを理解した上で働くことができれば、社内のコミュニケーションが活性化し、組織力の強化にもつながると考えています。

マネジメント層対象のコーチング研修

## 「善き経営の意図」を全うする

CSR(企業の社会的責任)の根本にあるのは、ステークホルダー、すなわち“人”と向き合う姿勢であると考えています。ですから、「個人の成長をお手伝いしたい」「働きやすい環境を提供したい」、さらに「事業を通じてさまざまな価値を社会やお客様にお届けしたい」、そのために「事業継続できるだけの安定的な基盤を構築したい」という想いは、すべてCSRです。CSRとはすなわち「善き経営の意図」であり、これを全うして初めて社会に認められるものだと認識し、経営戦略の中に組み込んでいます。

リヴァックスに導入したバイオマスボイラー

逆に言えば、取って付けたような社会貢献では社会的責任を果たしているとは言えません。社員にとっても、会社にとっても「意味がある」と感じられるカタチで、意図を持って社会に参画し、貢献することが大切であると考えています。

廃棄物処理は社会的な使命を帯びた重要な事業ですが、私が入社したころは廃棄物処理業界に対するイメージは決して良いものではありませんでした。社会に受け入れてもらうために、社外への積極的な情報公開を進めると共に、「善き経営の意図」をビジネスモデルに反映し、事業のステージアップに努めてきました。ただ、どんなに良い考え方や方向性をもっていても、実際に働く社員の皆さんに、その意義やメリットを伝え理解してもらわなければ、いずれ立ち行かなくなるでしょう。だから、社内への情報開示や人材育成も重要な社会的責任の一つであると考え、積極的に取り組んでいます。

## グローバルな視点で社会と企業の持続可能性を模索したい

新ビジョンの達成に向けて、まず当面取り組むべきは、今ある11事業の基盤を強化し、軌道に乗せることです。それができれば、近い将来にはグループ連結売上高は50億円に達するはずです。それと同時に、それらの事業の中から法人化も視野に入れています。

そして、次世代を担う人材には、事業基盤の強化と共に、社会からの要請や、弊社グループの事業とのシナジー効果などに鑑み、タイミングを見計らって新たな事業を創出していくことが求められます。

そのためにも、人材育成は今後も最重要テーマであり続けると言えます。2015年度は「個人の成長」や「働きがい」をテーマにした研修を実施し、「会社の成長」と「個人の成長・働きがい」のベクトルの一本化を図っておりますが、研修などを通じてグループ内のコミュニケーションを活性化し、風通しの良い企業グループの風土を醸成することは、今後、事業会社がさらに増えた際にシナジー効果を発揮するための下地づくりでもあります。

もう一つ、中長期で考えた場合に欠かせないのがASEAN地域の動向です。市民社会、産業、法制度など、さまざまなインフラの整備が進みつつあり、遠からず日本と同等レベルのサービスが求められるようになるでしょう。そのときに、我々が持っているノウハウや事業リソースを海外ビジネスにどう活用すべきかを、考える時期に来ています。海外リユース事業ではすでに、カンボジア、タイ、フィリピン、マレーシアの海外市場に進出し、2015年4月からは専任担当者を設置しています。今後は、これら現地とのネットワークを生かしながら、海外パートナーと一緒になって社会と企業の持続可能性を模索した取り組みをグローバルレベルで進めていきたいと考えています。

今後も『CSR=善き経営の意図』を根幹に置き、共に働く皆さんの働きがいの向上、お客様や社会の課題解決、NPO・NGOとの協働を含む地域貢献、さらにはコンプライアンスの徹底、積極的な情報公開に取り組んでいきます。

さまざまな方にこの報告書を読んでいただき、感想やアドバイスを聞かせていただきたいと切望しています。

2015年10月

リヴァックスホールディングス株式会社
代表取締役社長

赤澤健一

## 株式会社リヴァックス

# 安心・信頼される廃棄物処理サービスを通じて、お客様の利益に貢献します

## 産業廃棄物の収集運搬・中間処理

主に製造業で排出される産業廃棄物の「収集運搬」から「積替保管」「中間処理（乾燥・破砕）」「処理先への運搬」まで、一連の業務を担っています。

### 乾燥処理 有機性廃棄物からバイオマス燃料を製造

処理能力　90.9m³/日（24時間）
許可品目　汚泥、廃油、廃酸、廃アルカリ、動植物性残さ
設置年月日　2007年（平成19年）5月1日
※バイオマス燃料の熱量は石炭の約3分の2（4,500kcal/kg）。

バイオマス燃料

### 破砕処理 固形廃棄物の破砕・選別、減容化

処理能力　50t/日（8時間）※授権処理能力：94t/日
許可品目　廃プラスチック類、金属くず、ガラスくず・コンクリートくず及び陶磁器くず　他（全8種類）
設置年月日　2006年（平成18年）2月10日

### 積替保管 一定の量が集まるまで廃棄物を一時的に保管

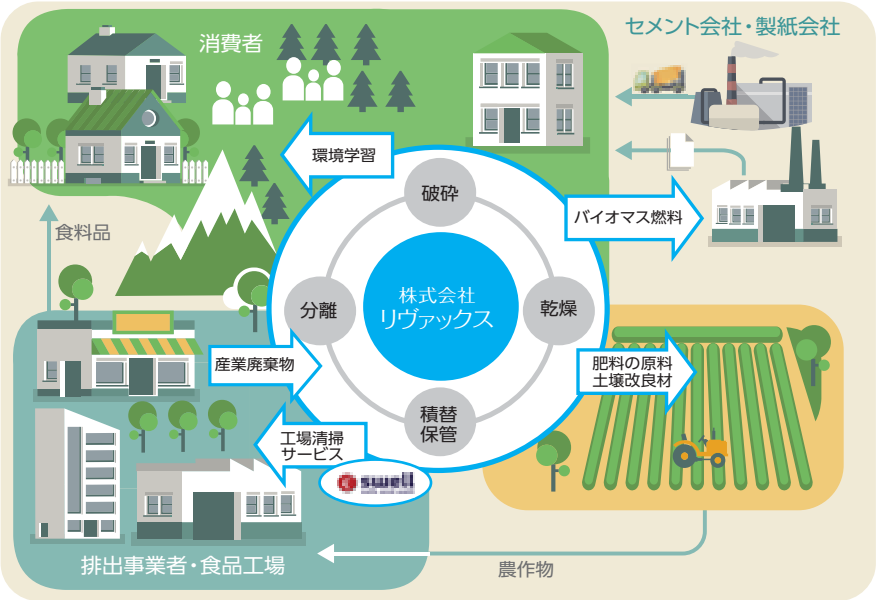
●リバース・マネジメントセンター
保管容積　735m³
許可品目　汚泥、廃酸、廃アルカリ、廃プラスチック類、動植物性残さ 他（全7種類）
設置年月日　2008年（平成20年）3月11日

●破砕棟内の積替保管施設
保管容積　221m³
許可品目　汚泥、廃プラスチック類、動植物性残さ、金属くず 他（全14種類）
設置年月日　2006年（平成18年）2月10日

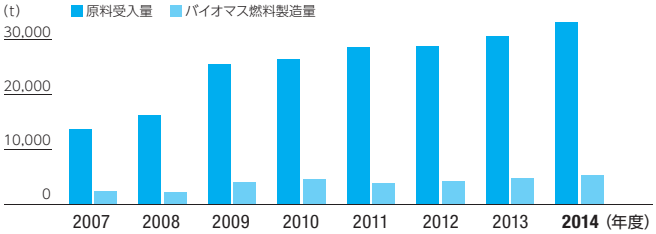
## 循環型社会の一翼を担うリヴァックスの役割

リヴァックスでは、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、バイオマス資源を製造しています。その約半分は、肥料の原料として農家で利用されており、農家でつくられた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ます。また、提携先を通じて処理している食品残さなども家畜用飼料となり、こちらも循環を生み出しています。

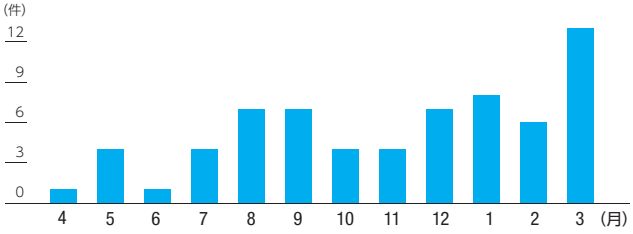
一方、残りの半分はセメント会社で燃料として使われます。石油や石炭の代わりにボイラーで燃やされ、燃焼後の灰もセメント原料に利用されています。



■原料受入量・バイオマス燃料製造量

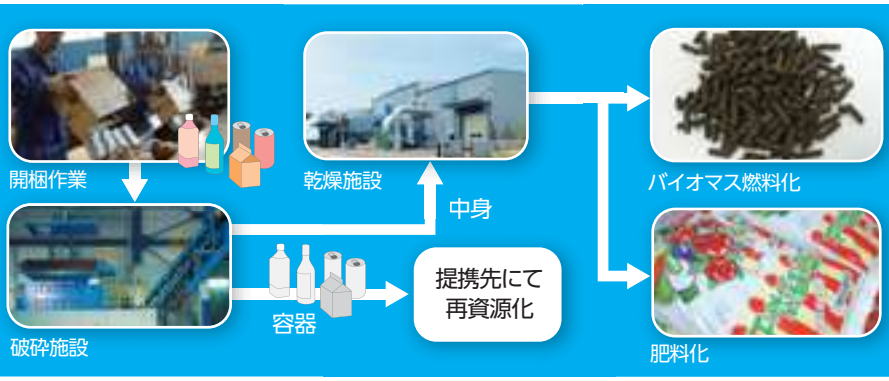



■2014年度　swell作業件数




## 飲料系商品のリサイクル

賞味期限切れや不良品という理由で廃棄される飲料系廃棄商品はリバース・マネジメントセンターに搬入され、開梱作業をおこなった後、破砕施設で容器と中身の液体を固液分離します。液体は乾燥施設でバイオマス資源に、容器は提携先にてそれぞれ再資源化しています。




## 排水処理施設等の清掃・管理

swell

工場排水処理設備の各種槽をはじめ、配管やタンクを清掃し、汚れや詰まりによる機能低下、悪臭を解消します。国内最大級の超強力吸引車を導入し、低コスト・短工期でのサービスを提供しています。

<主なサービス内容>
・排水処理施設の清掃　・配管内の洗浄・調査
・各種タンクの清掃　・工場内側溝・排水会所の清掃

## TOP MESSAGE

リヴァックスは、創業以来40年あまり産業廃棄物処理事業をおこなっています。リサイクル率向上に取り組むお客様のニーズに応え、「不用になった廃棄物を再び資源として活用し、循環型社会に貢献する」という理念のもと、リサイクル事業を展開してまいりました。また、これまで培ってきたノウハウを活用して廃棄物処理以外にも、お客様にとって本当に利益のあるサービスを提供し続けたいと考えています。

2014年度は、弊社にとって成長を続けるための変化の一年だったと思います。4月に工場のインフラ設備に特化した清掃サービス「swell」を本格始動、12月にはバイオマスボイラーが稼働しました。

事業の成長に伴って、労働環境にも一層目を向ける必要があります。「安全が最優先」を常に発信し、全員が安心して働ける環境を整えてまいります。

株式会社リヴァックス　代表取締役社長　赤澤 正人

## 株式会社リリーフ

# 事業を通じて3Rを推進し、循環型社会におけるライフスタイルを提案します

### おかたづけサービス

大掛かりなおかたづけを必要とされるお客様に、最適なプランを提案し、住空間づくりのパートナーとしてお手伝いします。

### 遺品整理サービス

部屋の片付けと、そこに残された遺品を整理します。ハウスクリーニングや消臭・消毒作業など、原状回復業務も請け負います。

### 住空間整理サービス

在宅介護の受入れや施設の入居に伴う部屋の整理、また、何らかの事情で部屋もしくは家全体が「ごみ屋敷」化した状態を片付け、不用品を撤去します。

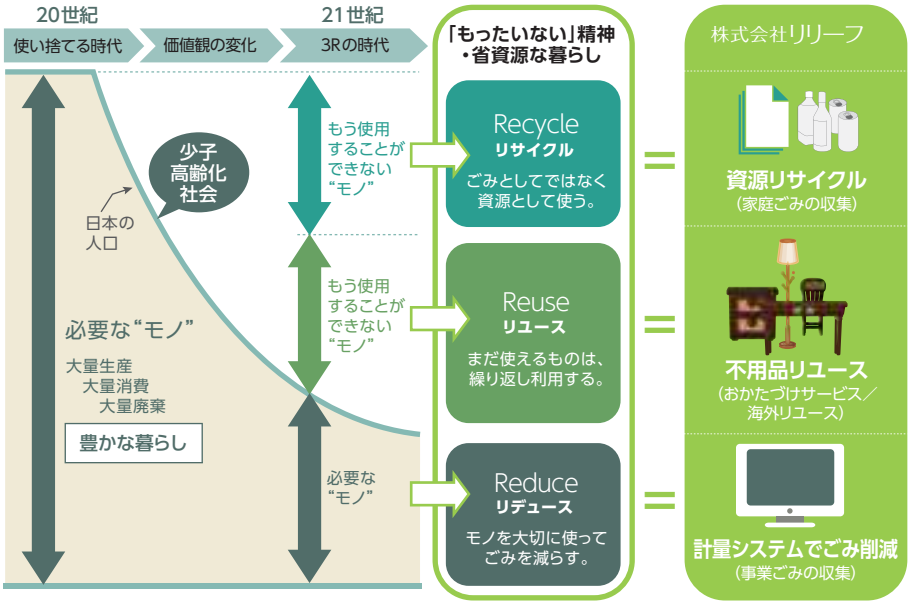
### 海外リユース

おかたづけサービスで回収した不用品を、地球のどこかで必要としている人の元に届け、再び生かす取り組みです。
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、現地のリサイクルショップやオークションなどで販売。これにより、リリーフのサービスをご利用いただくお客様のコスト軽減を実現しています。

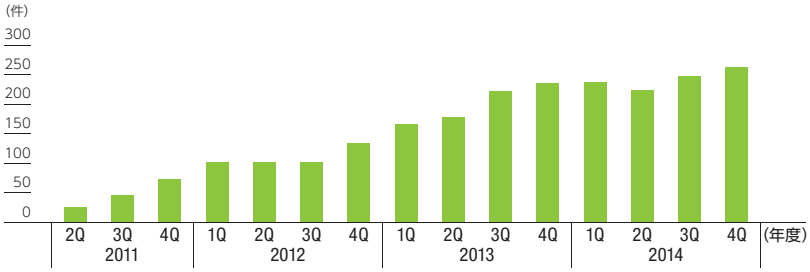
## 事業を通じた3R（リユース・リデュース・リサイクル）の取り組み

1960年以降の高度経済成長期から、日本は大量生産・大量消費型社会で生活は豊かになりましたが、同時に大量の廃棄物や地球温暖化、大気・水質汚染などの環境問題が噴出しました。

2000年以降、地球にやさしい循環型社会へと移行する中で、リリーフは事業を通じて3Rを実践しています。持続可能な社会の構築に向け、資源やエネルギーを大切にするライフスタイルを市民の方やお客様に提案・浸透させていくことも使命の一つと考えています。

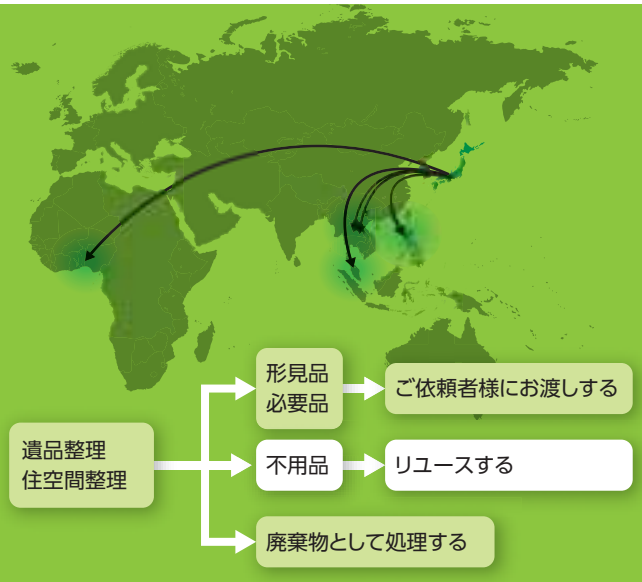


■おかたづけサービス作業件数（四半期推移）



## 家庭ごみ・事業ごみの収集

兵庫県西宮市からの委託を受け、家庭ごみの収集をしています。また、西宮市内の事業所（オフィス、飲食店、スーパーマーケット等）から出る事業ごみ（事業系一般廃棄物）を市の処理センターに搬入しています。その他、西宮市内外の工場や病院等から廃棄される産業廃棄物及び感染性廃棄物の収集運搬もおこなっています。




## TOP MESSAGE

西宮市で50年以上にわたり、一般廃棄物の収集運搬を担ってまいりました。この間、環境問題への関心の高まりや循環型社会への転換を受け、社会貢献型の事業に切り替え、「社会課題の解決」を根底に事業運営をおこなっています。

高齢化社会に着目し2011年度にスタートした「おかたづけサービス」は、明瞭な料金体系とスピーディ且つ丁寧な作業品質を強みとしており、ご依頼者から支持を受けて、全国にフランチャイズ展開するまでになりました。さらに、おかたづけサービスで回収した不用品を海外でリユースするビジネスモデルも順調に成長しており、2015年度も注力していく所存です。

会社が急成長する中で、まだまだ至らぬ点もあることと思いますが、今後もご支援・ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社リリーフ　代表取締役社長　寺崎 春明

株式会社大協

# 市民生活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

## グリストラップ清掃

飲食店や病院、学校施設などの厨房に設置されているグリストラップ（油水分離槽）※や排水管を含む水回りの衛生維持管理に関するさまざまなサービスを提供しています。
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ブル機を保有し、排水管を詰まらせないための定期清掃、万が一のトラブル対応まで、あらゆるケースに応えられる体制を整えています。
※グリストラップ（油水分離槽）：下水道に直接、油やごみが流れないようにする装置。

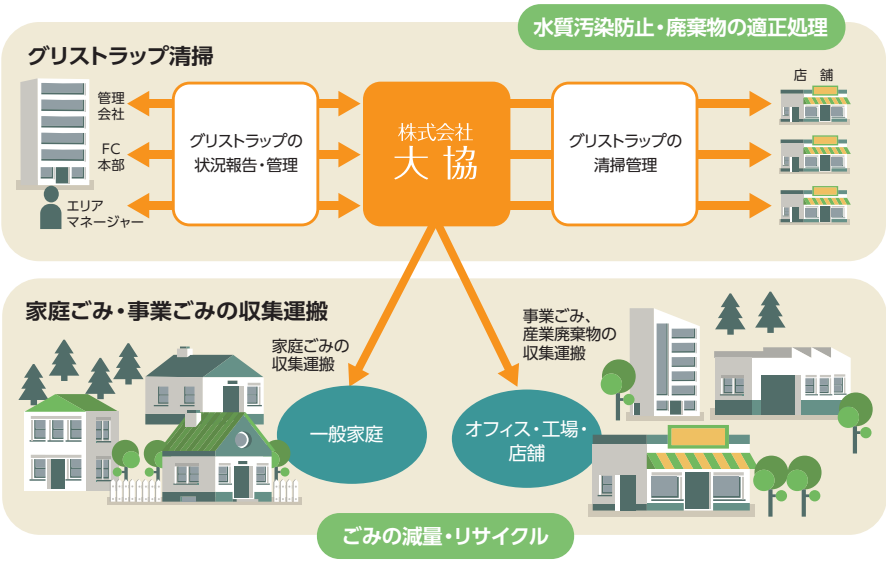
<主なサービス内容>
・グリストラップ清掃　・排水管清掃　・雑排水槽清掃
・ダクト清掃　・防虫、防鼠

## 街や飲食店などのクリーンな環境維持に貢献

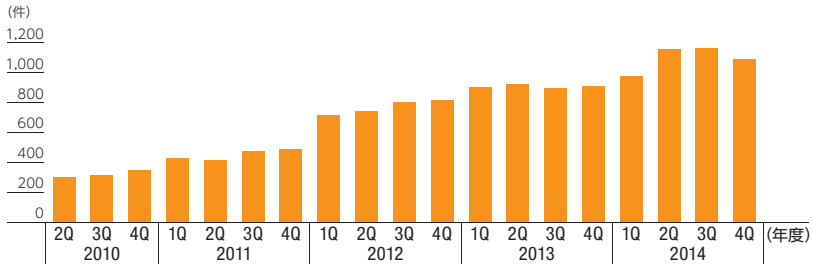
ごみの収集運搬業務は、街を美しく維持するためになくてはならない仕事です。

また、飲食店の厨房などに設置されているグリストラップの清掃も、定期的に汚れを取り除くことで衛生環境を改善。水質汚染を防止し、排出される汚泥の量も少なくすることができます。

このように、大協は地域やお客様先のクリーンな環境維持に貢献しています。



■グリストラップ清掃作業件数（四半期推移）



## 家庭ごみ・事業ごみの収集

兵庫県伊丹市からの委託を受け、家庭ごみの収集をしています。また、伊丹市内（一部西宮市を含む）の事業所（オフィス、飲食店、スーパーマーケット等）から出る事業ごみ（事業系一般廃棄物）を市の処理センターに搬入しています。
その他、伊丹市内外の工場や病院等から廃棄される産業廃棄物及び感染性廃棄物の収集運搬もおこなっています。

## TOP MESSAGE

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を収集し、ごみの適正処理、減量及び有効活用のお手伝いをしてまいりました。地域の皆様が快適に過ごせる生活環境を維持するためになくてはならない仕事であるという誇りと自覚をもち、日々業務に邁進しています。

また、グリストラップ清掃事業においても、徹底した衛生管理と廃棄物の適正処理に重点をおき、お客様に安心いただける体制を構築しており、順調に業績を伸ばしています。2015年度は関東地域へと進出し、より多くのお客様のご要望・ご期待に迅速且つ確実にお応えしたいと考えております。

ステークホルダーの皆様に信頼いただけるパートナーであり続けるために、本業を通じて環境や社会に貢献し、企業の社会的責任を果たしていきます。

株式会社大協　代表取締役社長　森下 和尚

# さまざま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

## 経営計画

### 中期経営計画の策定

**グループ横断的な経営戦略を策定し、各社・各部門の施策に反映しています**

リヴァックスグループでは、経営理念及びミッション、ビジョンの実現を目指し、3ヶ年毎に中期経営計画を策定しています。弊社グループを取り巻く外部環境や内部環境を考慮し、中長期的な視点で戦略を考え、各社・各部門の施策に反映しています。

第7次中期経営計画における重点テーマ及びそれらに対する実績は、次のとおりです。

| 第7次中期経営計画（2013～2015年度）テーマ | 2014年度の活動実績 | 2015年度の主な施策 |
|---|---|---|
| **グループ全体** | | |
| • ホールディングス体制への移行<br>• 安心・信頼を維持する活動の推進<br>• 最適な人的資源管理 | • ホールディングス体制への移行<br>• コーチングを取り入れた人材育成<br>• グループでのCSR活動の実施（こども農業塾） | • 第8次中期経営計画の策定<br>• コーチングを取り入れた職種別・階層別の人材育成<br>• グループでの「CSR報告書」発行 |
| **リヴァックス** | | |
| • 高騰するエネルギーコストへの対応<br>• 新規事業の開拓<br>• 生産性の向上（営業効率・運搬効率・処理効率） | • 人事制度の改定<br>• 新卒採用、中途採用による人材確保<br>• バイオマスボイラーの稼働<br>• swell事業（排水処理施設等の清掃・管理）スタート | • バイオマスボイラーの安定稼働<br>• swell事業の拡大 |
| **リリーフ** | | |
| • 新規事業の採算性確保<br>• 海外リユース事業の拡大<br>• 収集運搬業務の生産性向上 | • 新規事業にも対応した人事制度への改定<br>• 新卒採用、中途採用による人材確保<br>• おかたづけサービスの関東エリアでのサービス提供、フランチャイズ展開スタート<br>• 海外リユース事業の販路拡大 | • おかたづけサービスの収益改善、フランチャイズ展開<br>• 海外リユース事業の仕入先及び販路の拡充 |
| **大　協** | | |
| • 新規事業の採算性確保<br>• 収集運搬業務の生産性向上 | • 新規事業にも対応した人事制度への改定 | • グリストラップ清掃の収益改善、事業エリアの拡大 |

# 財務情報

## 2014年度の業績総括

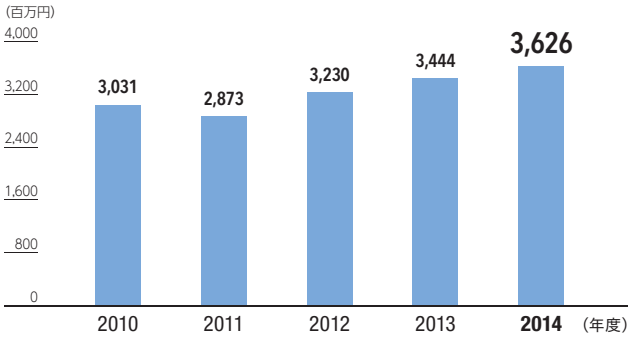
### グループ全体で増収・減益となりました

2014年度のグループ全体の売上高は、36億26百万円で前年度に比べて1億82百万円(5.3%)の増収となりました。リヴァックスにおいては、主要事業であるバイオマス燃料化事業と、新たに取り組んだ清掃サービス(swell)が堅調に推移し、全体として前年度比82百万円(4.7%)増収の18億31百万円となりました。リリーフにおいては、おかたづけサービスが関東方面でも本格的にサービスを開始したことや、海外リユースでの仕入先及び販路の拡充により増収となり、全体として前年度比70百万円(6.3%)増収の11億88百万円となりました。大協においては、グリストラップ清掃が堅調に推移し、全体として前年度比29百万円(5.1%)増収の6億5百万円となりました。

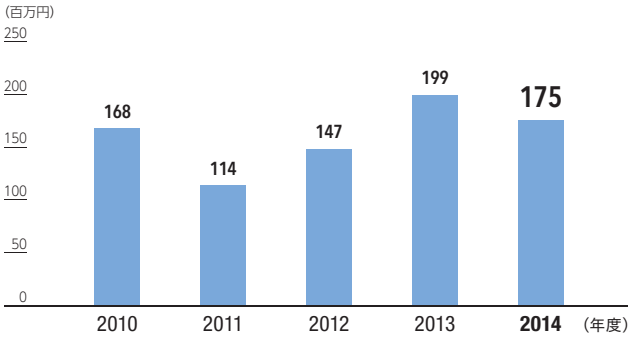
グループ全体の営業利益は、1億75百万円で前年度に比べて23百万円(12%)の減益となりました。要因は、リヴァックスにおいて、バイオマスボイラー導入によりエネルギーコストが減少したものの、清掃サービスにかかる高機能車両の導入等の設備投資や営業部門強化による人件費増により前年度比7百万円(10%)の減益、リリーフにおいては、新規事業の広告宣伝費や活動経費増により、前年度比25百万円(33%)の減益となりました。大協においては、大きな投資もなく堅調に推移し、前年度比8百万円(16.4%)の増益となりました。

2015年度は、第7次中期経営計画の3年目として、バイオマスボイラーの安定稼働や新規事業の収益性向上等、事業基盤の確立に注力し、さらなる成長を続けていきます。

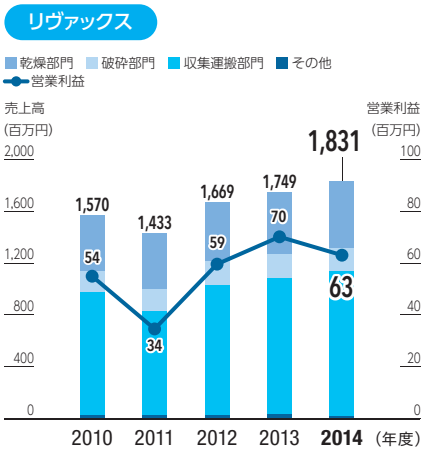
### ■グループ売上高

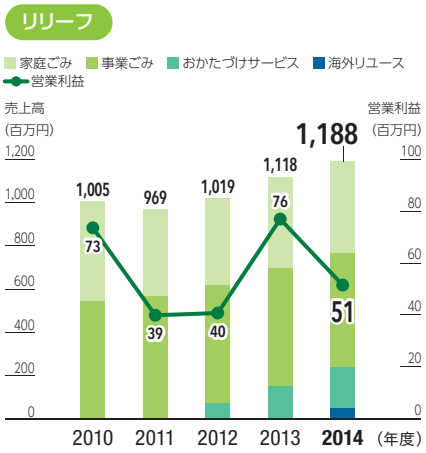


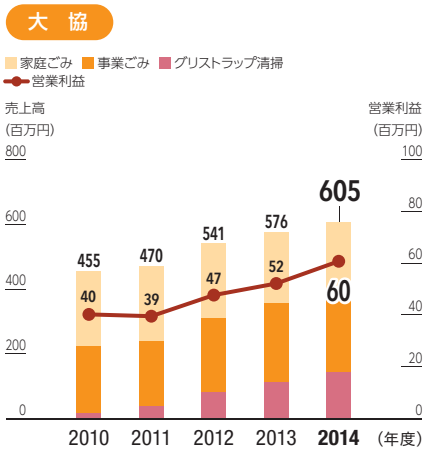

### ■グループ営業利益




### ■売上高／営業利益



# 組織統治

## 経営管理体制

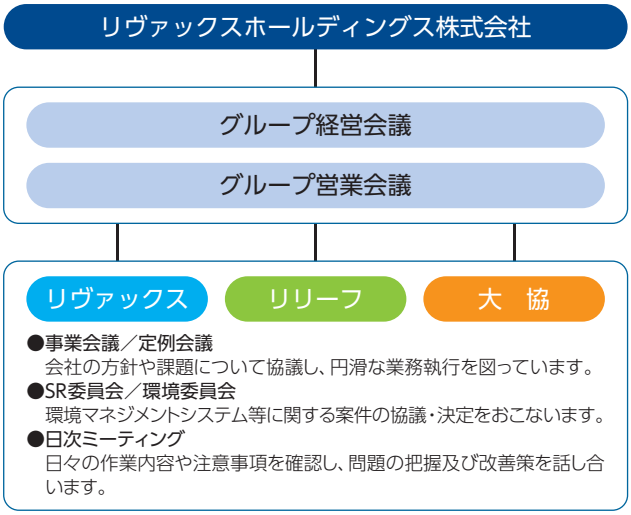
### 「透明性の確保」「円滑な業務遂行」を重視しています

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。

月に一度開催するグループ経営会議は、係長職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、それらを受けて事業計画の状況確認及び対応策を協議します。また、グループ営業会議では、全社の営業及びサポートメンバーが集まり、営業活動の進捗状況や成功事例、効果的な販売促進などに関する情報を共有します。

お互いの良い点や問題点を認識し参考にすることによって、活動の見直しや改善提案を図る体制を構築しています。

■経営管理体制図




## 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、各事業会社で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」、リリーフは「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、グループ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おこな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)をおこないます。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 リヴァックス リリーフ

### 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回おこなっています。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おこなわれ、2014年度はアドバイスも含めて60件の指摘がありました。

また、リヴァックスとリリーフでは、リヴァックスホールディングス社長及び役員によるパトロールもおこなっています。

## 個人情報の徹底管理 リリーフ

### 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えい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

### 2014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おこなわれているかなどを、適宜確認しています。

2014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。

**■事業に関連する主な法令（抜粋）**

| 法　令 | 主な内容 |
|---|---|
| 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

リヴァック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、違反が発見されたときは是正処置をおこな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

# 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弊社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年度に、リリーフと大協は2008年度に報告書を発行しました。それから毎年社員の手で作成し、昨年はリヴァックスの「CSR報告書2014」が「第18回環境コミュニケーション大賞」の優良賞を受賞するなど、各社とも版を重ねるごとに充実したものとなりました。

この度の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が、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。

## 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。リヴァックスと大協は、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かかわる基準に適合するように構築されており、弊社グループでは各社で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環境配慮の取組、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回おこなっています。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。

## 経営方針発表会

### 全社員で会社の方針や目標を共有しています

2015年3月にグループ社員が集い、経営方針発表会を開催しました。リヴァックスホールディングス社長の赤澤からホールディングス体制への移行とその経緯、グループの理念体系について発表した後、各社の社長より2015年度における経営方針を発表しました。

社員がトップの考えや全体の目標を共有するだけでなく、他の事業会社の社員と交流する場にもなりました。

# 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

## 活動の目標と実績

| 活動テーマ | Plan 2014年度目標 | Do 2014年度実績 | Check 結果 | Action 2015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：77.1kWh/t以下 | ➡82.8kWh/t | × | • 電　気：88.5kWh/t |
| | • 都市ガス：61.7m³/t以下 | ➡38.5m³/t | ○ | —— |
| | • 燃　費：3.94km/l以上 | ➡3.94km/l | ○ | • 燃　費：3.94km/l以上 |
| オフィスにおける エネルギー使用量削減 | • 電　気：48,184kWh以下 | ➡48,717kWh | × | • 電　気：18,713kWh以下※1 |
| | • 燃　費：15.21km/l以上 | ➡17.97km/l | ○ | • 燃　費：17.97km/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 | ➡ゼロ | ○ | • 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 | ➡違反なし | ○ | • 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 | | | • お客様への情報発信 |
| | - メールマガジンの発行：12回 | ➡12回 | ○ | - メールマガジンの発行：12回 |
| | - セミナーの開催：5回 | ➡3回 | × | - セミナーの開催：2回 |
| | - ホームページにて無料webセミナーの公開 | ➡4月にwebセミナー公開 | ○ | —— |
| **リリーフ** | | | | |
| エネルギー使用量削減 | • 電　気：39,564kWh以下 | ➡42,894kWh | × | • 電気使用量の削減※2 |
| | • 都市ガス：413m³以下 | ➡291m³ | ○ | • 都市ガス：413m³以下 |
| 効率的な資源の使用 | • 燃費の維持 | | | • 燃費の維持 |
| | - ガソリン：13.6km/l以上 | ➡13.0km/l | × | - ガソリン：13.6km/l以上 |
| | - 軽　油：2.61km/l以上 | ➡2.97km/l | ○ | - 軽　油：2.61km/l以上 |
| | - 天然ガス：4.37km/Nm³以上 | ➡4.47km/Nm³ | ○ | - 天然ガス：4.37km/Nm³以上 |
| 環境負荷の低減 | • 水使用量：2,483m³以下 | ➡2,718m³ | × | • 水の使用量削減※2 |
| | • 事務所の廃棄物排出量：695.5kg以下 | ➡707kg | × | • 事務所の廃棄物排出量：695.5kg以下 |
| | • $CO_2$排出量：696,129kg-$CO_2$以下 | ➡678,024kg-$CO_2$ | ○ | • $CO_2$排出量：765,742kg-$CO_2$以下※3 |
| | • 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% | ○ | • 対象品目拡大によるグリーン購入の推進 |
| **大　協** | | | | |
| エネルギー使用量削減 | • 電気（1時間あたり）：6.83kwh以下 | ➡5.32kwh | ○ | • 電気（1時間あたり）：6.83kwh以下 |
| | • ガソリン使用量の削減※4 | ➡ガソリン使用量：10,200l | — | • ガソリン使用量の削減※4 |
| | • 都市ガス使用量の削減※4 | ➡都市ガス使用量：279.1m³ | — | • 都市ガス使用量の削減※4 |
| 効率的な資源の使用 | • 燃費の維持 | | | • 燃費の維持 |
| | - 第一事業部（廃棄物処理）：3.13km/l以上 | ➡3.23km/l | ○ | - 第一事業部（廃棄物処理）：3.13km/l以上 |
| | - 第二事業部（グリストラップ清掃）： | | | - 第二事業部（グリストラップ清掃）： |
| | 大型車 4.58km/l以上 | ➡4.54km/l | × | 大型車 4.54km/l以上 |
| | 小型車 5.99km/l以上 | ➡5.94km/l | × | 小型車 5.94km/l以上 |
| | 高圧車 5.40km/l以上 | ➡5.13km/l | × | 高圧車 5.13km/l以上 |
| 環境負荷の低減 | • 水の使用量削減※4 | ➡水使用量：1,588m³ | — | • 水の使用量削減※4 |
| | • 紙の使用量削減※4 | ➡紙使用量：220.5kg | — | • 紙の使用量削減※4 |
| | • 事務所の廃棄物減量化※4 | ➡廃棄物排出量：484.5kg | — | • 事務所の廃棄物減量化※4 |

※1　2015年3月の事務所移転に伴い、目標数値の対象を西宮オフィスに限定。
※2　2015年3月の社屋移転に伴い、電気及び水の使用量については目標数値未設定。
　　1年間の推移を把握した上で、2016年度以降に設定予定。
※3　燃料選択の見通しを考慮した数値を設定。
※4　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、目標数値未設定。

○ 達成できた
× 達成できなかった

# 環境負荷低減の取り組み

## 産業廃棄物のリサイクル率 リヴァックス

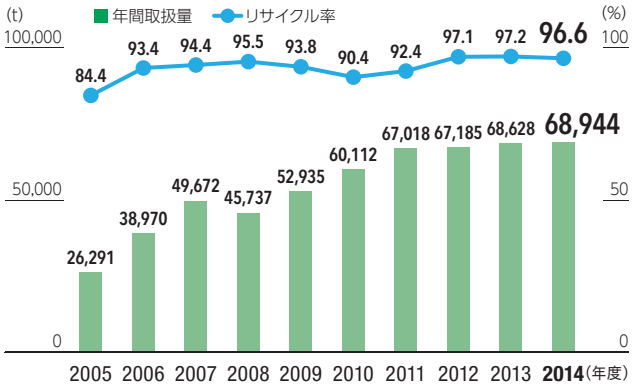
### 90%を超えるリサイクル率を維持しています

リヴァックスにおける2014年度の産業廃棄物取扱量とリサイクル率は右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年頃より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




## 処理センターのエネルギー使用量 リヴァックス

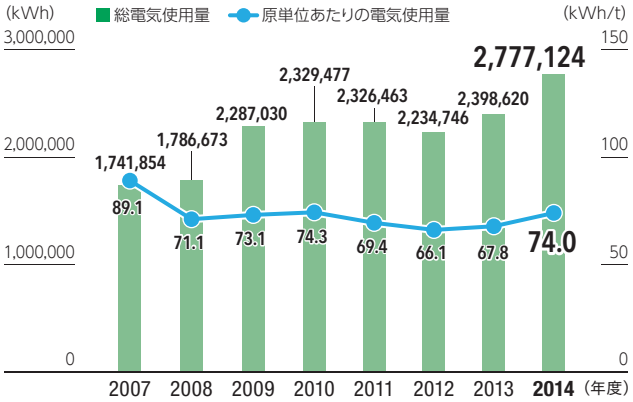
### 原単位あたりの電気使用量は、2007年度比で約20%低減しています

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。

2014年度の電気使用量は2,777,124kWh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、2014年度の工業用水使用量は54,949m$^3$、都市ガス使用量は1,282,777m$^3$でした（P.44参照）。

■処理センターの電気使用量




## 悪臭防止対策 リヴァックス

### 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。乾燥施設には、高濃度の臭気を燃焼させる脱臭炉と低濃度の臭気を薬剤で中和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おこなっている臭気測定の結果は、2014年度もすべて規制値内でした（P.45参照）。

薬液洗浄装置

脱臭炉

## 水質汚濁防止対策 リヴァックス

### 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。

2014年度の検査結果はすべて規制値内でした(P.45参照)。

TOPICS リヴァックス

### バイオマスボイラーの導入で、$CO_2$排出量、都市ガス使用量を低減しています

リヴァックスではバイオマスボイラーが完成し、2014年12月から乾燥処理施設の新たな熱源として稼働を開始しました。

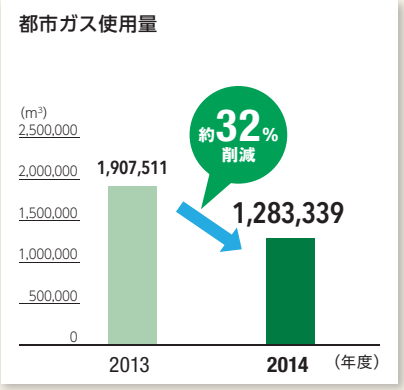
稼働前は都市ガスを使用していましたが、このバイオマスボイラーでは建設廃棄物を再資源化した木質チップを使用しています。これが、カーボンニュートラルとみなされるため二酸化炭素($CO_2$)の排出量が削減でき、エネルギーコストの低減も可能となります。

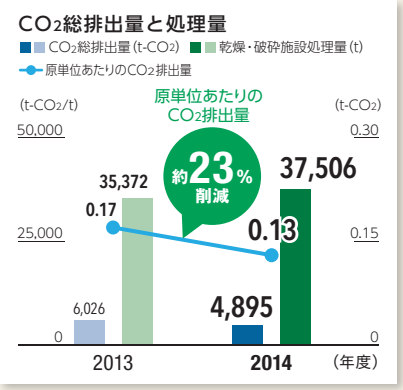
**バイオマスボイラーの概要**

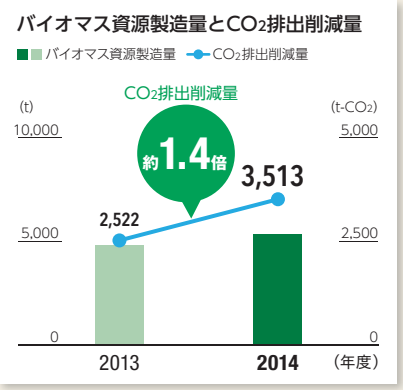
型式:　流動層ボイラー
燃料:　木質チップ
発電:　スクリュ式蒸気発電機
　　発電量:最大92kw
その他:
- 乾燥施設から発生する高濃度臭気を燃焼空気として利用しています。
- 経済産業省「エネルギー使用合理化事業者支援補助金」の交付を受けています。

**■バイオマスボイラーの導入効果**

1. 都市ガス使用量の削減
2. $CO_2$排出量の低減
3. 発電電力の場内利用による電力使用量の増加抑制




**■$CO_2$の排出量削減**

リヴァックスでは、2014年度に5,366tのバイオマス資源を製造しました。そのうち2,692tが燃料として使用され、3,513t※の$CO_2$排出量削減に貢献しました。

バイオマス資源は、化石燃料の代わりに使われることで$CO_2$排出量を削減することができ、低炭素社会の実現に貢献しています。

※バイオマス燃料の発熱量を重油に置き換えて計算。

## 廃棄物の漏洩・流出防止対策 リヴァックス

### 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

リヴァックスの破砕棟の床面は処理をする廃棄物が漏洩しないように、すべてコンクリートの上に鉄板を敷いています。また、天災などにより廃棄物が流出するおそれが生じた場合に備えて、下水排水出口を塞ぐ土嚢を常設しています。

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。

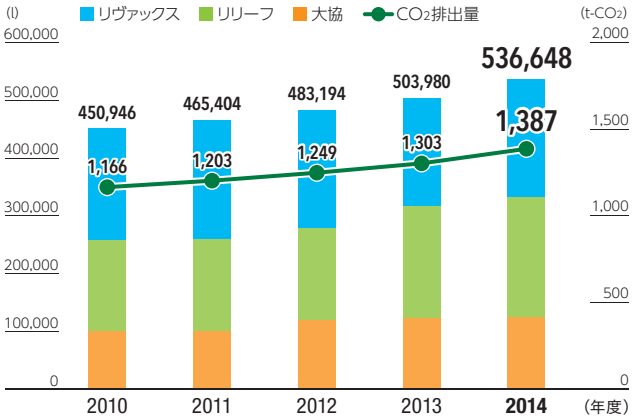
## 軽油使用量

### 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。

2014年度の軽油使用量は536,648lで、前年度より6.5%増加しました。これは、リヴァックスで新規事業(swell)がはじまるなど、全事業会社とも作業件数が増え、走行距離が増加したためです。

■軽油使用量



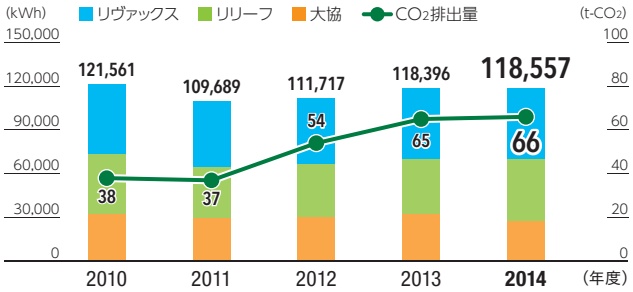

## オフィスの電気使用量

### 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

2014年度のオフィスでの電気使用量は118,557kWhで、前年度より微増しました。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。

リリーフの使用量増加については、事業の拡張に伴い労働時間が増え、電気やエアコンの利用時間が長くなったものと考えています。大協では、エアコンの入れ替えにより、ハード面が改善され、大幅な削減に至りました。

■オフィスの電気使用量



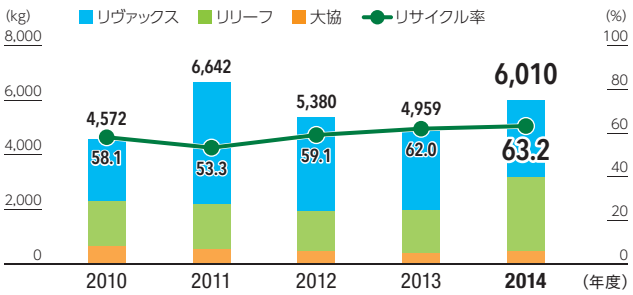

## オフィスのごみ排出量

### リサイクル率は前年度から増加しました

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。

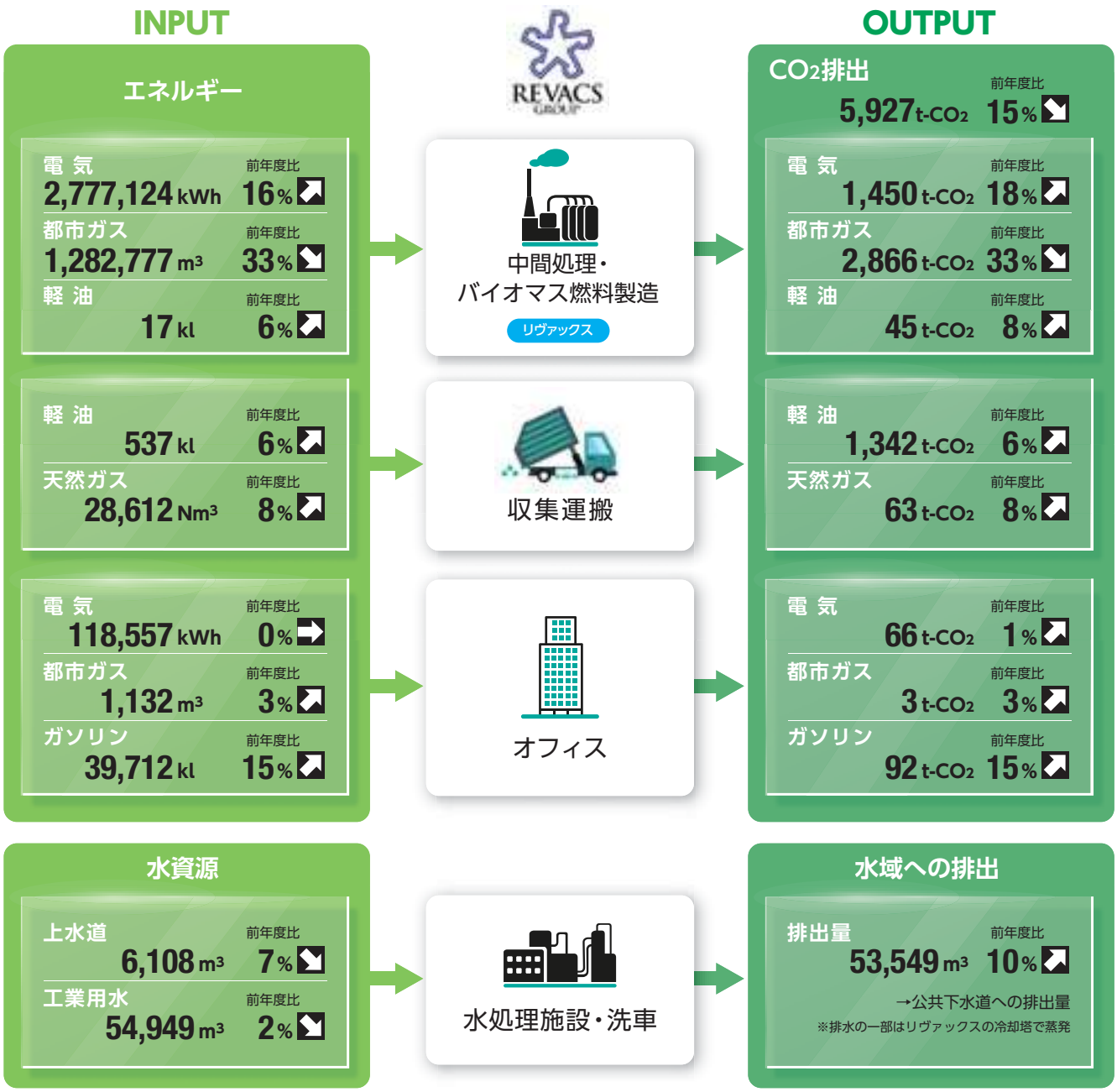
2014年度のオフィスからの総排出量は6,010kg、リサイクル率は63.2%でした。リリーフの社屋移転に伴って、不用なものを廃棄したため排出量は大幅に増加しましたが、リサイクル率は前年度を上回ることができました。

■オフィスのごみ排出量



## マテリアルバランス

2014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。




◎二酸化炭素($CO_2$)の排出係数

- 供給された電気(関西電力)　0.000522t-$CO_2$/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)44.8GJ/千Nm³　(排出係数)0.0136tC/GJ
- 天然ガス　(単位発熱量)43.5GJ/千Nm³　(排出係数)0.0139tC/GJ
- ガソリン　(単位発熱量)34.6GJ/kl　(排出係数)0.0183tC/GJ

(出典)

- 地球温暖化対策の推進に関する法律
- (平成26年12月5日環境省報道発表資料)平成25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)

## 産業廃棄物処理フロー

リヴァックス

2014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。

**2014年度取扱量**
**合計68,944t**

### 廃棄物　34,787t

- 汚泥
- 動植物性残さ
- 廃酸
- 廃アルカリ

等

- 飲料系廃棄商品

- 廃プラスチック類　等

2,719t

- 提携先に委託している廃棄物

31,438t

### 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　5,366t

**バイオマス燃料化（BSF）　2,692t**
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　2,523t**
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）　151t**
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　27,942t

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　33,247t

| | |
|---|---|
| 肥料化 | 14,758t |
| 燃料化 | 3,301t |
| 路盤材 | 5,171t |
| サーマルリサイクル | 2,728t |
| マテリアルリサイクル | 1,772t |
| 飼料化 | 1,137t |
| その他リサイクル | 4,380t |

### 提携先での焼却・埋立　2,389t

| | |
|---|---|
| 焼　却 | 1,386t |
| 埋　立 | 1,003t |

# 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

## 活動の目標と実績

| 活動テーマ | Plan 2014年度目標 | Do 2014年度実績 | Check 結果 | Action 2015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 | | | • 事故ゼロ |
| | - 休業災害：0件 | ➡0件 | ○ | - 休業災害：0件 |
| | - 不休災害：0件 | ➡3件 | × | - 不休災害：0件 |
| | - 物損事故：4件（2013年度比50%削減） | ➡23件 | × | - 物損事故：11件（2014年度比50%削減） |
| | • 事故防止 | | | • 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 | | | • 快適な職場づくり |
| | - 社内一斉清掃の実施：3回 | ➡ 3回実施 | ○ | - 社内一斉清掃の実施：2回 |
| **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 | | | • 事故件数の削減 |
| | - 5件（2013年度発生件数）未満 | ➡ 休業災害：2件<br>➡ 不休災害：1件<br>➡ 物損事故：8件 | × | - 5件（2013年度発生件数）未満 |

**リリーフ**　**2014年度実績**　休業災害：4件、不休災害：4件、物損事故：5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

### リスクアセスメント／ヒヤリハット　リヴァックス

**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おこなっています。2014年度は392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41件に特定し、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おこなっており、2014年度は47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。

### ドライブレコーダーの活用　リリーフ　大　協

**収集業務の全車両に搭載し、事故防止に努めています**

リリーフと大協では、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、リリーフでは、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。

## 交通安全講習

### 地元の警察署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。事業をおこなう上で、「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、地元の警察署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・訓練をおこなっています。

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、専門教育としてさまざまなプログラムを策定し、資格の取得を推進しています。

## 緊急事態対応訓練

### 火災や車両事故などの緊急事態への対応を訓練しています

火災や車両事故などの緊急事態を想定した対応手順を定め、その訓練を年1回実施しています。

消防署への通報訓練や避難訓練、消火訓練を実施し、いざというときに手順書通りに対処できるか、手順書に漏れがないかを確認しています。

## 酸素欠乏及び硫化水素中毒対策 リヴァックス

### 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、汚泥貯留槽に入るとき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おこな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。

# 人事に関する取り組み

## 人事制度

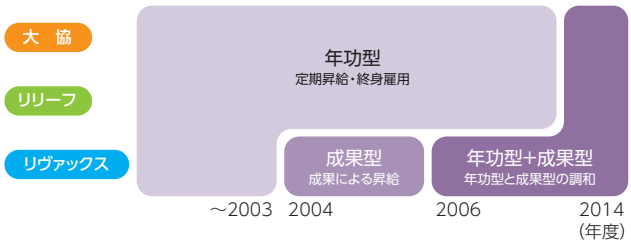
### 「年功型」と「成果型」を調和させた人事制度を運用しています

リヴァックスグループでは、社員が安心して働け、且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。

2014年度は、リリーフと大協において「年功型」と「成果型」を調和した人事制度へと見直しをおこないました。これは、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たもので、20年ぶりの制度改定に至りました。

リヴァックスは2006年からこの制度を導入しているため、2014年度からはグループ共通の人事制度となり、各社で運用しています。

■グループ各社の人事制度の変遷




## 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、評価にみあ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。

2014年度はリリーフと大協の人事制度改定に伴い、全役職者を対象に考課者訓練をおこない、制度の目的や評価をする上での留意点についてケーススタディを交えながら研修しました。

考課者訓練

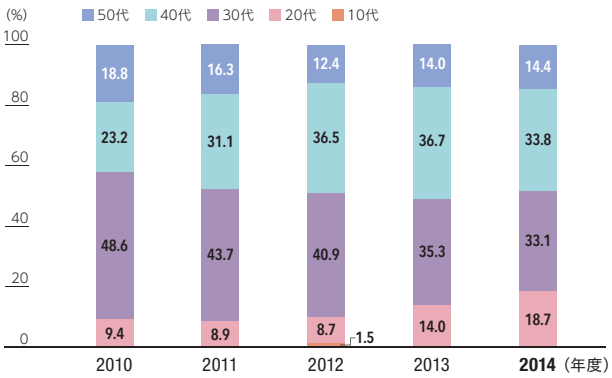
■人事関連データ

(年度)

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| 従業員数(名) | 175 | 219 | 241 | 240 | 252 |
| 社員 | 156 | 176 | 188 | 189 | 197 |
| アルバイト | 19 | 43 | 53 | 51 | 55 |
| 女性従業員比率(%) | 6.1 | 5.3 | 6.5 | 6.7 | 9.6 |
| 女性役職者比率(%) | 7.9 | 7.7 | 9.8 | 7.9 | 8.3 |
| 社員平均年齢(歳) | 39.8 | 40.2 | 40.3 | 40.0 | 39.3 |
| 社員平均勤続年数(年) | 12.5 | 13.2 | 13.1 | 13.0 | 12.6 |
| 社員離職率(%) | 2.9 | 5.1 | 2.2 | 5.7 | 4.2 |

※離職率は定年退職者を除く。
※外国人の雇用はなし。

■社員の年齢構成



TOPICS

## 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。その他にも職務や役職に応じて社外研修や講習会の参加を推進しています。

2014年度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おこないました。

### ■2014年度の主な研修

| 種類 | 対象者 | 人数 | 実績 |
|---|---|---|---|
| 役員研修 | 取締役、監査役 | 8名 | 集合研修5回、10月以降は個人研修を月1回実施 |
| グループコーチング | 役職者、一般職、新入社員 | 66名 | 4回 |
| マネジメント研修 | 課長職、係長職 | 10名 | 6回 |
| リーダー研修 | 係長職、主任職 | 9名 | 5回 |
| 気質診断 | 取締役、監査役、役職者、一般職、新卒入社社員 | 約80名 | 受診及び結果に対する説明会を実施 |

### ■グループコーチング

グループ社員約70名を、一般職から課長職までの役職または職種別に10グループに分けて、計4回の研修をおこないました。役員については、5回の集合研修を経て、2014年10月から月1回の個人研修を実施しています。

**1回目　テーマ：**「自分を知る」「働くとは」
**2回目　テーマ：**「問題解決」「選択と意思決定」
**3回目　テーマ：**「目標設定」
**4回目　テーマ：**「自己のレベルアップ」

営業職・業務職コーチング

新入社員コーチング

スタッフ職コーチング

### ■キャリアアップの支援

グループコーチングの次のステップとして、リヴァックスグループを牽引していく社員を育成するための研修を設けました。課長職・係長職の10名を次世代の経営幹部候補と位置付け、「マネジメント研修」を、係長職・主任職の9名を次世代の管理職候補と位置付け、「リーダー研修」を毎月1回実施しています。

事前課題の報告やグループ討議を通して、自身の足りないところを認識すると共に、リーダーに求められることや、組織に対する責任、部下を育てる上での留意点などを学んでいます。

マネジメント研修

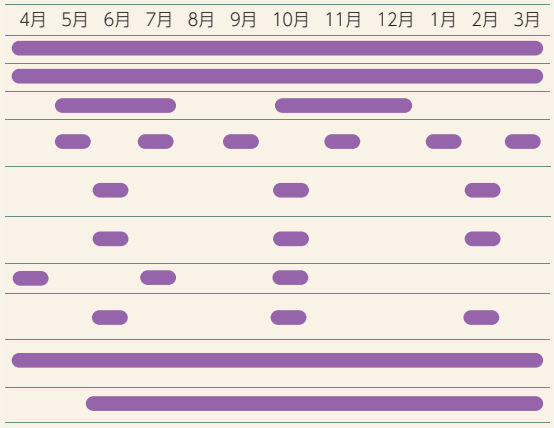
### ■気質診断の実施

グループコーチングの受講者と2014年度入社社員の約80名を対象に、気質診断を実施しました。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生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。

### ■2015年度の研修プログラム

| 種類 | 対象者 | 人数 | 頻度 |
|---|---|---|---|
| マネジメント研修 | 課長職、係長職 | 10名 | 月1回 |
| リーダー研修 | 主任職 | 5名 | 月1回 |
| 営業研修 | 営業職 | 21名 | 年6回 |
| 一般社員研修（ブラッシュアップ研修） | 現業職（おかたづけサービス） | 6名 | 年6回 |
| | 現業職 | 18名 | 年3回 |
| | 関東勤務社員 | 3名 | 年3回 |
| 新入社員研修 | 新卒入社社員 | 4名 | 年3回 |
| 女性社員研修 | 女性社員（一般社員） | 14名 | 年3回 |
| 役員研修（個人研修） | 取締役、監査役 | 8名 | 月1回 |
| 人事研修 | 人事部門 | 3名 | 月1回 |




## ワーク・ライフ・バランス

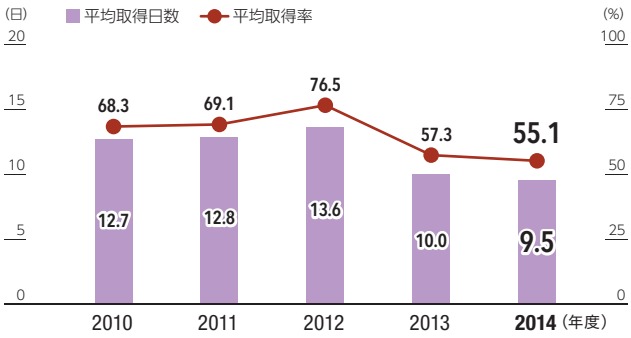
## ライフイベントにあった制度を整備し、仕事と家庭の両立を支援しています

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・バランス（仕事と生活の調和）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。

2014年度は、事業の拡大や作業件数の増加に伴い、1人あたりの労働時間が増加し、有給休暇の取得率は前年より低下しました。

### ■有給休暇取得状況




### ■主な支援制度

| 制度名 | 制度の内容 | 2014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 | 該当者なし |
| 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 | 0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 | 2名（該当者3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 | 0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23名 |

# 安心して働ける環境づくり

## 永年勤続者表彰

### 功績を称え、13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。

2014年度は勤続10年社員5名、勤続20年社員7名、勤続30年社員1名、計13名を表彰しました。

リリーフの永年勤続者表彰

## 採用活動

### 中途採用者7名が新たに仲間に加わりました

2014年度は即戦力の採用として中途採用をおこない、新たに7名の仲間を迎え入れました。新規事業に向けた人員増強や欠員補充として、営業職1名、業務職1名及び事務職5名が入社しました。2015年度入社の新卒採用では、営業職4名が2015年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、2014年度は1名、2015年度は6名のアルバイトを正社員に登用しました。

2015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

リヴァックス労働組合及び大協労働組合は、管理職（課長職相当）と労務・経理担当者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おこないます。また、リリーフにおいては、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、さまざまな議題を検討し、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、それを元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、さまざまな手段を講じています。

これらの活動は、安全面だけではなく、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

## 活動の目標と実績

| 活動テーマ | Plan 2014年度目標 | Do 2014年度実績 | Check 結果 | Action 2015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<br>➡ 報告書賞への応募<br>➡ 環境学習の実施 | ○ | • 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 | ➡ CSR報告書の発行<br>➡ こども農業塾の開催<br>➡ 会社周辺の清掃活動 | ○ | • 継続的な実施 |
| **大　協** | | | | |
| 社会に安心、信頼される企業づくり | • 地域社会への貢献 | ➡ 環境報告書の発行<br>➡ 地域清掃への参加<br>➡ 伊丹市内の小学校へサツマイモ苗を寄贈 | ○ | • 継続的な実施 |

## 社会貢献活動

### 施設見学の受け入れ　リヴァックス

**さまざま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。

2014年度は、498名62団体（うち取引外7団体）が見学に来られました。

### JICA研修の受け入れ　リヴァックス　リリーフ

**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おり、リヴァックスとリリーフでは研修員の受け入れに協力しています。

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、リリーフでは、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、海外リユースの概要を紹介しました。

## 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

リヴァックスグループでは、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おこなっています。

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。

また、10月には西宮今津高等学校の校外学習に協力しました。

関西大学第一中学校の施設見学

西宮今津高等学校校外学習

リリーフでは、西宮市内の小学校や高校で出前授業をおこなっています。2014年度は5月と9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。

西宮市立平木小学校での出前授業

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。

リヴァックスグループは、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。

2014年度は17校に1,801苗を寄贈しました。

サツマイモ苗の寄贈

## インターンシップ生の受け入れ リリーフ

### 高校生・大学生の就業体験の場を提供しています

リヴァックスグループでは、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おこなっています。

2014年度は、リリーフが近畿大学の学生3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。

## 社員と家族とのコミュニケーション 大協

### 農業体験を通して食や農業への理解を深めました

大協では、LEAFが保有する甲山農地（西宮市）で、社員とその家族を対象に農業体験イベントを開催しています。春にはお米と野菜の苗を植え、秋には稲刈りと野菜の収穫を体験しました。

コンビニ食やインスタント食品が普及し食の外部化・簡便化が進む中、お米や野菜がどのようにつくられているのかを知る機会を、これからも提供していきたいと考えています。

田植え体験

野菜の収穫体験

## 企業スポーツ活動

### セーリングチームが各種大会に出場。体験試乗会も実施しています

リヴァックスグループでは、2013年にセーリングチーム「Team REVACS」を創部し、いろいろな大会に出場しています。また、9月におこなったヨットの体験試乗会は、グループ社員とその家族、約50名が参加し、とても盛況でした。

2015年4月から新卒入社社員2名が加わり、世界大会出場を目指して、一層練習に励んでいます。

#### ■2014年度レース結果

**2014年6月7日・8日**
兵庫県セーリング連盟　第1回ポイントレース　優勝

**2014年6月13～15日**
広島県セーリング連盟　セイルヒロシマ　4位

**2014年7月12日・13日**
関西実業団ヨット選手権大会　1位

**2014年8月2日・3日**
兵庫県セーリング連盟　スナイプ級関西選手権　優勝

**2014年9月12～15日**
紀の国わかやま国体リハーサル大会　優勝

**2015年3月28日・29日**
世界選手権予選　14位、16位

セイルヒロシマ

リヴァックスグループ体験試乗会

# お客様とのコミュニケーション

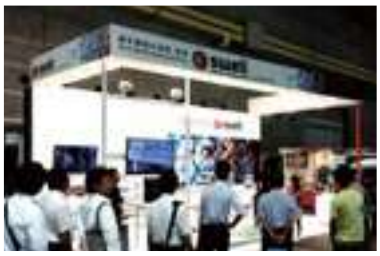
## 展示会への出展

### 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、各社がさまざまな展示会に出展しています。

**■2014年度に出展した主な展示会**

| 開催月 | 出展者 | 名　　称 |
|---|---|---|
| 4月 | リリーフ | バリアフリー 2014・慢性期医療展2014 |
| 5月 | 大協 | [関西] 外食ビジネスウィーク2014 |
| 6月 | リリーフ | フューネラルビジネスフェア2014 |
| 7月 | リヴァックス | 下水道展'14大阪 |
| | リリーフ | 高齢者住宅フェア2014 in東京 |
| 8月 | リリーフ | 終活フェスタ2014 in東京 |
| 10月 | リヴァックス | びわ湖環境ビジネスメッセ2014 |
| | リリーフ | 賃貸住宅フェア2014 in大阪 |
| 11月 | リヴァックス | 第38回メンテナンス・テクノショー |
| | 大協 | クリーンEXPO2014 |
| 2月 | 大協 | HCJ2015「第15回厨房設備機器展」 |
| 3月 | リリーフ | CareTEX2015 ／フランチャイズ・ショー 2015 |



下水道展'14大阪
(リヴァックス)

バリアフリー 2014・慢性期医療展2014
(リリーフ)

## セミナーの開催 リヴァックス リリーフ

### 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。

2014年度は7月と12月に、お客様からお問い合わせをいただくことの多い、廃棄物処理委託契約やマニフェストの運用・管理に関する基礎セミナーを開催しました。また、5月にはBUN環境課題研修事務所 主宰の長岡文明氏を、11月には佐藤泉弁護士をお招きし、法律に関わる専門的な内容について講演いただきました。いずれも60名近くの方がお越しくださり、たいへん好評でした。

第6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おこなっており、2014年度は計51回のセミナーに参加しました。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。

## 合同慰霊祭の開催 リリーフ

### 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

## 海外リユース リリーフ

### 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おこなうリリーフでは、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人々に販売する取り組みを進めています。

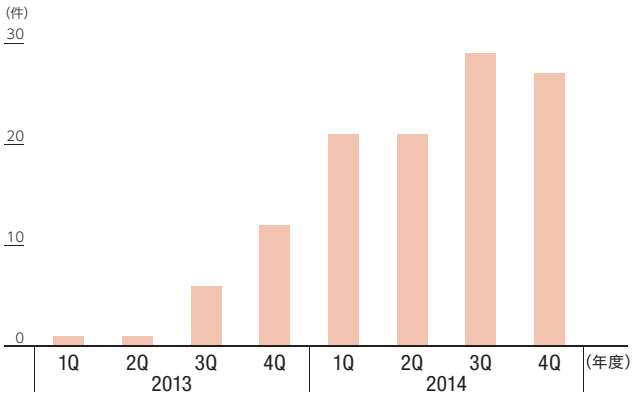
国内では需要が少なくても、需要のある国に輸出することにより、まだ使えるものを捨てることに抵抗があるお客様の気持ちを和らげ、且つ、リユースするものは処分費がかからないためサービス料金の低減にもつながります。

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月からは現地に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。

コンテナへの積み込み

■コンテナ輸出本数（四半期推移）




## ウェブカメラの設置 リヴァックス

### 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。

※ 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。

①廃棄物の搬入

②破砕施設

③破砕機投入口(限定公開)

④乾燥施設

## 過積載の防止 リヴァックス

### 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。弊社グループでは、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おこな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おこなうことにより、処理前の契約締結に努めています。

## 廃棄物計量システム リリーフ 大協

### 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

リリーフと大協では、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、弊社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、お客様から弊社グループへの信頼の証であると考えています。

## 契約外廃棄物の混入防止 リヴァックス

### 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。

事前の契約とは違う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。

コンテナへの掲示

■廃棄物計量システムの流れ

収集したごみの重量を測定

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

集計データの報告

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

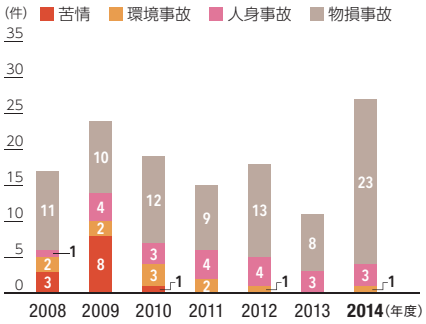
# 苦情・事故

2014年度の苦情・事故は59件（苦情4件・環境事故2件・事故53件）で、前年度27件（苦情3件・環境事故0件・事故24件）と比較し、3社ともに件数が増加しました。

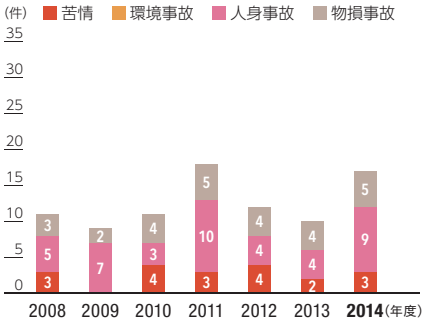
リヴァックスでは、入社3年未満の社員による事故がその半数を占めており、経験不足により注意力・判断力が欠けているために起こったものが大半でした。リリーフ及び大協については、作業件数の増加に伴い事故件数が増加したものと考えています。

※ 2011～2013年度の苦情・事故はP.46～49に掲載。

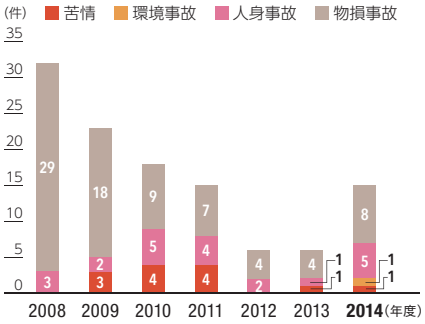
リヴァックス




リリーフ




大　協




## リヴァックス

**苦　　情　0件**
**環境事故　1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<br>• 吸引車に消泡剤を常備する |

**人身事故　3件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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<br>• 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 | ライトが無くて暗い上に、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する<br>• 設置までは、搬入門より退出するよう周知した |

**物損事故　23件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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<br>• 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<br>• 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<br>• アンダーミラーが停止線にさしかかる位置で停まる |
| 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<br>• 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 |

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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<br>• 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<br>• 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、ポールに車体左側を接触した | 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、フックへのひっかけ、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<br>• 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<br>• 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<br>• 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<br>• 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)<br>• 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<br>• 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 |

## リリーフ

**苦　情　3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 |

**環境事故　0件**
**人身事故　9件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| ごみを収集中に落ちていた釘を踏み、右足底部を挫傷した | 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、危険物や障害物が無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 |

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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指導した |
| ごみ置き場と側溝の間の段差に気がつかず左足をぶつけ、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 |

**物損事故　5件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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<br>• 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

**苦　　情　1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 |

**環境事故　1件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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 |

**人身事故　5件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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<br>• 手順書の読み直しをおこなった |
| 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<br>• 蓋の閉塞を怠った | 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<br>• 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 |

**物損事故　8件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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 | 手がすべってしまった | 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<br>• 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 |

# 新しいリヴァックスグループへの期待と課題

**2015年7月27日、CSRアジア日本代表・赤羽真紀子氏、京都産業大学経営学部教授・大室悦賀氏、三菱UFJリサーチ&コンサルティング・山本英治氏をお招きし、有識者ダイアログを開催しました。リヴァックスグループとしての新しい理念体系を整備する中で、理念を浸透させることの重要性や、そのために考え、取り組むべきこと、さらにはホールディングス体制下における今後の事業のあり方、進め方について、さまざまなご意見やアドバイスをいただきました。**

## リヴァックスグループの強化に向けて新たな経営理念の浸透にもっと工夫を

**●赤澤**　企業経営で一番重要なのは、事業の継続性、すなわち持続可能であることだと考えています。そのためには、「地域や社会の皆様、社会と共に生きる」、「働く人に幸せや生きがいを感じてもらいながら共に成長する」という2つを大事にしたい。その想いを経営の軸として、事業を展開してきました。

リヴァックスグループは、事業領域・特性が異なるリヴァックス、リリーフ、大協の3社がそれぞれ事業運営やCSR活動を担っていましたが、2015年4月にホールディングス体制に移行しました。各社で考えるのではなく、リヴァックスグループとしてどうあるべきか、その中で各社がどのような役割を担っていくかを、グループの持続可能性という観点で考え、取り組むべき時期に来ていると感じたからです。

**●赤羽**（以下、敬称略）　そもそもホールディングス体制にしようと思ったきっかけは何だったのですか。

**●赤澤**　まず、事業領域が拡大していくにしたがって、自分自身が責任をもって進めていく範囲が広がり過ぎたということです。それから、やはり各社の事業は各々のエキスパートが責任をもって担っていくことが大事ですし、そうすることで、仕事を通じて自身の成長や自己実現をなし得たい、新しい事業の責任者になりたいという人も出てくるでしょう。そういうベクトルを持った人を応援できる組織、会社であるためにどうすべきかを考えたとき、ホールディングス体制という考えが頭に浮かびました。ホールディングス会社が、従業員一人ひとりが活躍できる舞台に、いわばグループ全体のプラットフォームになるのではないかと。

今は、グループとしてどのように事業を進めていくべきか、ホールディングス会社が各事業会社にどのように関わっていくべきかを、事業会社の社長と一緒になって模索している段階です。

**●山本**　2014年度の一番の変化は、赤澤代表が3社の代表取締役を退任されたことです。これまでは選手兼監督だったのが、ホールディングス会社の経営に特化し、監督業に専念されたことは、グループとして大きな動きだと言えます。

**●赤澤**　そうした中で、グループの経営理念・ミッションとして新たに「五方よし」を掲げました。「五方よし」は、新たな概念ではなく、あくまでこれまでの経営理念の延長線上にあるものです。ただ、これまでの経営理念は少し長かったので、シンプルに表現したかった。事業が社会に受け入れられて、従業員が誇りを持って働けて、将来にわたって継続的に皆が成長していくためには、すべてのステークホルダーが価値を感じる会社であることが大前提になります。だからこそ、「売り手よし」

CSRアジア
日本代表
赤羽 真紀子氏

スターバックスジャパンをはじめ、さまざまな業種の多国籍企業でCSR担当として、世界各国におけるCSRプロジェクトを推進。NPO法人国際協力NGOセンターの「NGOと企業の連携推進ネットワーク」のアドバイザーなども務める。

京都産業大学
経営学部教授
大室 悦賀氏

社会的課題をビジネスの手法で解決するソーシャル・ビジネスを主な専門とし、京都市ソーシャルビジネス支援実行委員会委員長、近畿ソーシャルビジネス・ネットワーキング統括ディレクターなど幅広く活動している。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング
コンサルティング・国際事業本部
革新支援部　チーフコンサルタント
山本 英治氏

鉄鋼、化学、機械、食品、繊維などのメーカーから、流通・サービスに至るまで幅広い業種で、延べ200件以上のコンサルティング業務に従事。攻めの事業戦略をメインに、社会への提言・発信活動も積極的に展開している。

リヴァックスホールディングス㈱
代表取締役社長
赤澤 健一

「買い手よし」「世間よし」「手代よし」「孫子よし」、この想いを「五方よし」の一言に込めました。

●**大室**　「五方よし」という言葉はいいと思います。あとは、これを従業員にどのように説明するかについて考える必要があります。加えて、行動指針の内容をもっと充実させるなど、従業員の皆さんが自分の行動を理念に照らし合わせてジャッジできる“判断材料”になるものがあるといいですね。

●**赤羽**　私も「五方よし」は、コンパクトで経営理念としてはとてもいいと思います。私は以前、多国籍企業のCSR担当をしていましたが、そこでは短いミッションステートメント、すなわち経営理念が従業員に浸透していました。一方、海外の行動指針は「これはしてもいい」「あれはしてはいけない」と、行動レベルで細かく定められていて、まさに従業員が迷ったときの“判断基準”であるケースが多いですね。

それから多国籍企業だと、経営者が会ったことのない従業員にも経営理念の真意が伝わるような工夫がされています。会社が大きくなると、赤澤さんが会って話せる従業員は本当に限られた人数になってしまうので、誰でも読めば理念の想いを理解できる文章など、理念を伝えるツールを作成しておくことが、ますます重要になってくると思います。

●**大室**　理念型経営の実践は、従業員の理解度がカギ。成功するかどうかは、どれだけわかりやすいツールをつくれるか、赤澤さんがどれだけ従業員の皆さんとコミュニケーションをとれるかにかかってきます。

●**山本**　私は毎月グループの経営会議に参加していますが、従業員の方が「当社の経営理念はこうです」「CSRについてこのように考えています」と説明できるかどうか……。

●**大室**　俯瞰してはじめて全体像が見えてくるものです。山本さんが言われたように、従業員の皆さんはそこまで全体像が見えていないので、まずそれを見せる努力を日々していく必要があります。赤澤さんの想いを従業員さんにどう伝えていくかが、次の大きな課題ですね。

●**赤羽**　理念型経営の企業は、理念や判断基準を研修などで、きちんと従業員に伝えるだけでなく、伝えられる人の育成に力を入れています。赤澤さんの想いを伝えることができる“伝道師”を育成することが大切です。

## CSRを進めれば廃棄物は少なくなる。その矛盾に立ち向かう新事業の創出を

●**赤澤**　グループのビジョンは「『五方よし』の会社を2026年までに20社創り、100億円企業を目指す」としています。

現在、グループで展開する11事業のうち、2つか3つは5年後ぐらいに事業会社になると見込んでいますが、その過程で、各事業の責任者が社長を目指してくれればそれを応援していきたい。つまり、応援する会社を2026年までに20社創り、100億円規模を目指すというイメージです。

●**大室**　リヴァックスグループは積極的にCSRに取り組まれていますが、環境負荷の低減を推進すればするほど、廃棄物処理の仕事が減り、事業が立ち行かなくなるという矛盾を抱えています。その代わりに何を事業とするのかは、非常に重要な課題です。その一つとして、遺品整理などの事業を始められたのは大変意義あることだと思います。

●**赤澤**　これまでの経営理念・ミッションは、廃棄物処理事業、環境事業という枠の中で表明していましたが、理念体系から廃棄物という言葉を外した意図もそこにあります。経済面からも環境面からも、廃棄物はない方が絶対いいですよね。ただ、私たちはもともと廃棄物処理という事業からスタートして、その仕事をやりたい人、その仕事に長く従事してきた人が集まっています。これからも廃棄物はゼロにはならないでしょうが、確実に減っていきます。こうした社会の状況に適応していくためには、廃棄物を廃棄物としない、廃棄物を出さないためのサービスに事業をシフトしていく必要があります。

●**大室**　バイオマス燃料化事業もその一つですか。

●**赤澤**　バイオマス燃料もそうですし、遺品整理、グリストラップ清掃もそうです。排水設備の清掃サービス「swell」も廃棄物が出る前の段階の事業です。ただ、これまで廃棄物を処理することが仕事だと考えてきた人にとって、廃棄物処理以外の事業にシフトしていくことは、自分自身の存在意義を転換させなければならず容易いことではありません。ですから、廃棄物とまったく関わりのない方向に行くのではなく、廃棄物処理の一つ前の段階へと事業の軸を徐々にシフトしていき、さらにそこから少し離れたところにも新たな事業が生まれるというように、既存事業との相関を意識しながら、事業領域を拡大していきたいと考えています。

●**大室**　それらの中から独立する事業が出てくるということですね。

●**赤澤**　そうです。ただし、赤字の事業ではいけない。収益が上がる事業になって自立していくことが重要です。現在ある3社が廃棄物処理業なら、そこに近い事業が4社目、5社目になっていく。例えば、リヴァックスは廃棄物から燃料を生み出していますが、これはもう廃棄物処理ではなく、創エネルギー事業ですよね。

●**大室**　これから高度成長期につくった焼却場の建て替えの時期が来ます。リヴァックスグループとして、技術だけではなく、環境への影響や費用面、さらに運用の仕組みまで含めた提案ができるよう、準備しておかれるといいと思います。

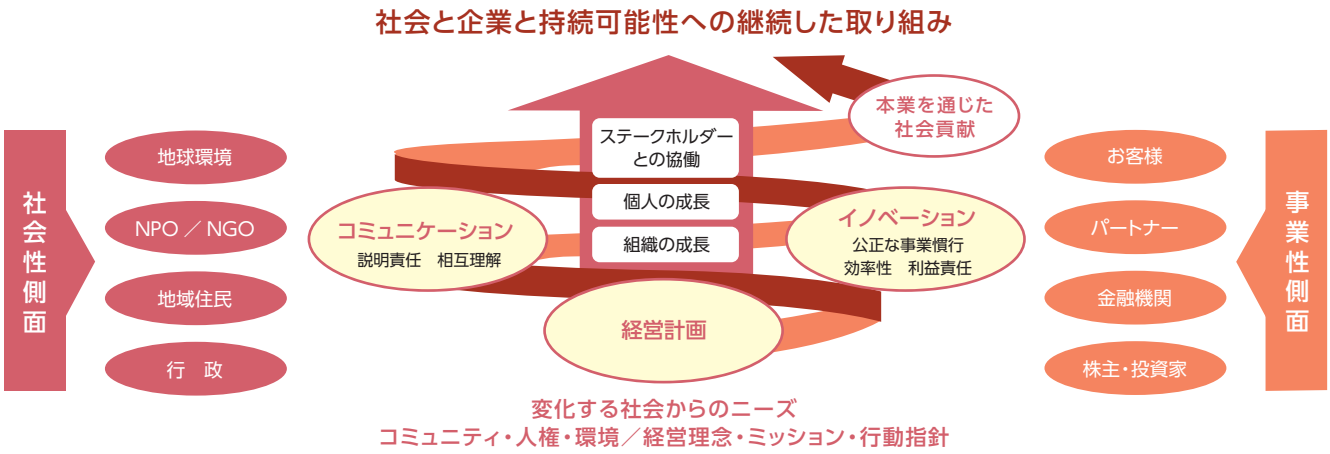
## 殻を破り新しいカルチャーを創造するために

●**赤澤**　冒頭に申し上げたように、事業は持続的に収益を上げて成長し続けていかないといけません。その過程において、NPO・NGOの人たちと積極的にコミュニケーションする中で社会課題を理解し、そこから新たなビジネスソースが見えてきて、イノベーションが生まれる。その時代、時期、外部環境、内部環境を考慮して、社会性と経済性のバランスをとりながら、スパイラルアップしていくこと。それが「善き経営の意図」であり、企業の社会的責任、CSRなのだと考えています。

●**大室**　社会性と経済性の相乗効果によって事業そのものが大きくなり、従業員の皆さんも成長していきます。従業員の皆さんにCSRが本業と関わっていることを理解してもらうためには、それをどう伝えるのかを工夫する必要があります。

●**赤澤**　おっしゃるとおりですね。社会貢献活動にしても、自分としては想いと目的、意図をもって進めているつもりですが、活動領域が広がるにつれて、焦点がぼやけてきたように感じています。何のためにCSR活動をしているのか、その根

## リヴァックスグループのCSRの考え方




本的な想いを従業員も共有して、その活動を楽しんでほしい。2015年度の「こども農業塾」の参加者には、こうした想いを伝える機会を設けました。

**●大室**　CSR活動に限らず、ルーティン化してくると、どうしても目的がぼやけてしまいます。毎年同じことをやるのではなく、一部を新しくしたり、企画・実行する人を変えたりすると、また違った社会貢献になると思います。従業員主導で新しいことができる仕組みをつくることも重要です。

**●赤羽**　従業員参加型の社会貢献活動は、会社が急に大きくなったり、組織が変わったり、いろいろな価値観の人が集まってきたときに、目線を合わせるのに良いツールになります。ただしその際に、気を付けるべきこともあります。何のために社会に貢献するのか目的・方針が明確であること、普段の仕事では得られない機会を従業員に与えること、従業員の能力開発に寄与しようと意図すること、そしてできることなら地域に感謝してもらえるような活動を選ぶことです。

**●山本**　CSRを「善き経営の意図」と定義され、ホールディングス体制になってちょうど経営のやり方を切り替えている時期です。事業にしても、CSR活動にしても、これから新たに取り組まなければいけないことが次々と出てくると思います。そうした中で、現在、コーチングをはじめ人材育成に注力されていることは理解できます。

**●大室**　次の課題の一つに、ホールディングスをプラットフォームと考えるなら、「五方よし」を何色で描くかがある。色のついていないプラットフォームは“何でもあり”になって、まとまりがつかないグループになってしまいます。プラットフォーム自体にエッジを効かせる必要があるのではないでしょうか。

**●山本**　これまでは廃棄物処理に特化した、いわば“モノカルチャー”だった。そこから脱してビジョンを達成するためには、今のグループにはいないタイプの人間を取り込み、新しいカルチャーを創造していくことが求められます。

**●大室**　従業員や地域の皆さん、お客様など、関わりの深いステークホルダーからリアルな意見を聞くことで、新しい切り口やアイデアが浮かびます。それらを事業運営やCSR活動に反映できれば、よりビジョンの実現に近づけることができます。今後、そういった場を設けることも検討されてはいかがでしょうか。

### ダイアログを受けて

貴重なご意見・ご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

2015年度は、ホールディングス体制に移行し、各事業会社がお互いに成長していけるようなグループを目指して、ホールディングス会社がどのような役割を果たしていくのかを模索していく1年だと考えています。皆様から頂戴したご意見・ご指摘の中には、課題と考えていたことも多く、改めて、来年に向けて取り組むべきことが見えてきました。一歩一歩、着実に歩を進めていきますので、今後ともよろしくお願いいたします。

TOPICS

## 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」をおこなっています。「食」の基に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年度からリリーフが主催し、運営事務局のLEAFと協働で開催しています。

4年目を迎えた2014年度は、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みました。

こども農業塾 ～土づくり・米づくり～

### 体験活動プログラム

**第1回目(5月31日開催)**
堆肥づくり、玉ねぎの収穫、サツマイモとトマトの植え付け、田植え

**第2回目(7月26日開催)**
生き物観察、田んぼの草抜き、ブロッコリーの苗植え、トウモロコシの収穫

**第3回目(9月18日・19日開催)**
稲刈り、脱穀、サツマイモの収穫、カレーづくり

**第4回目(12月6日開催)**
大根の収穫、しめ縄づくり、体験記の作成

### ■米づくり

5月に田植えをした苗が立派な穂を実らせ、9月に鎌を使って稲を刈りました。天日干しするためはさがけをし、足踏式脱穀機を使った脱穀作業、すり鉢とボールを使った籾すりなど、昔ながらの米づくりを体験しました。

### ■野菜の植え付けと収穫

5月にサツマイモとトマト、7月にブロッコリーの苗を植えました。成長したトマトは7月に、サツマイモは9月に収穫しました。その他にも、7月にはトウモロコシ、12月には大根を収穫し、旬の野菜をおいしくいただきました。

### ■土づくり

5月に甲山で拾った落ち葉に、米ぬかと鶏糞、石灰を混ぜて堆肥づくりを始めました。混ぜる作業を繰り返し、半年ほど熟成させます。7月に土を切り返し、少しだけ黒く変化しているのを確認、10月には見事な土になり、カブトムシやカナブンの幼虫が生息していました。これらは肥料として甲山農地の野菜づくりに使われています。

### ■しめ縄づくり

稲刈りをしたわらを使って、12月にしめ縄をつくりました。お父さん、お母さんも子どもたちと一緒に、初めての体験に苦戦しながらも立派な正月飾りができました。

### ■生き物ウォッチング

甲山農地や田んぼ、川に生息している生き物を探し、捕まえて観察しました。自然や水の循環、食物連鎖を学びました。

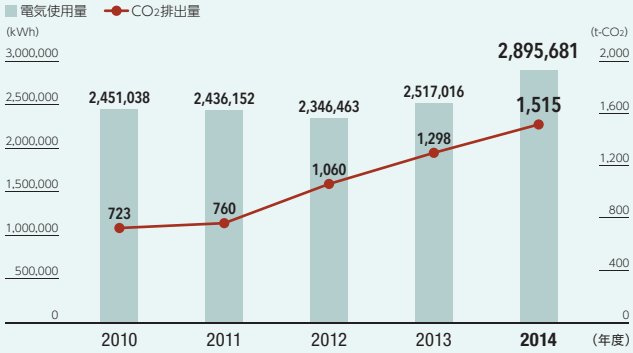
### ■カレーづくり

農地で収穫した野菜を使ってカレーづくりと飯ごう炊飯にチャレンジしました。子どもたちが食材を切り、火をくべて調理したカレーを、ご家族と一緒にいただきました。青空の下、大勢で食べる味は格別で、笑顔が広がりました。

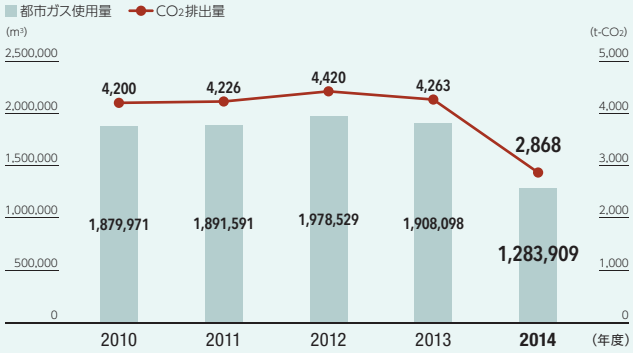
# 環境パフォーマンスデータ

リヴァック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。

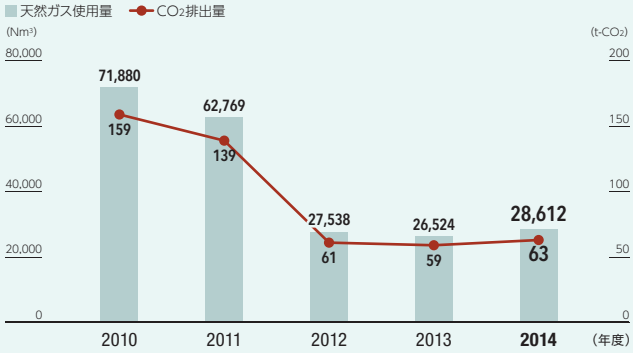
## ■電気使用量



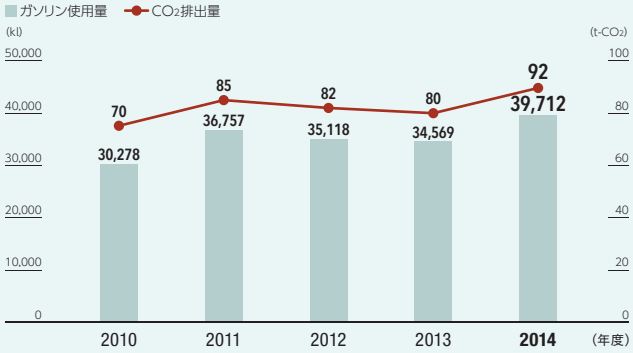

## ■都市ガス使用量



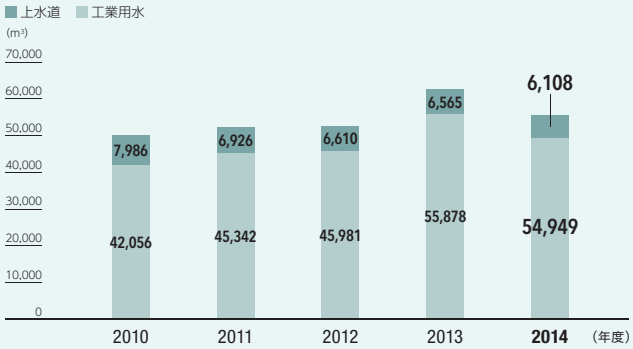

## ■天然ガス使用量



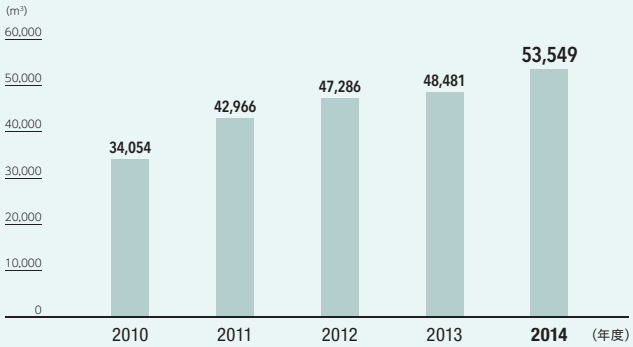

## ■ガソリン使用量



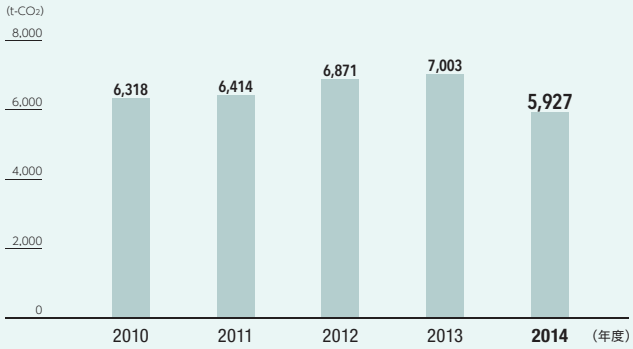

## ■水使用量



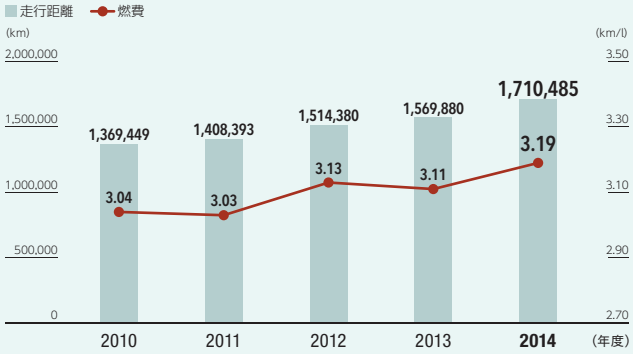

## ■水域への排出量




## ■CO2総排出量




## ■軽油の燃費



# 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おこなっています。2014年度も前年度に引き続きすべての測定値が規制値内でした。

## 臭気測定結果 （2014年10月27日：敷地境界4地点で測定）

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

## 大気汚染物質測定結果 （2014年10月27日、2015年3月12日実施）

| 測定項目 | 規制基準 | | 単位 | 1回目 | 2回目 | 年間 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 窒素酸化物（NOx） | 排出基準 | 150 | ppm | 44 | 62 | 53 |
| | 時間あたり排出量 | 0.42 | $m^3N$ | 0.35 | 0.31 | 0.33 |
| | 年間排出量 | 6.20 | t | 5.2 | 5.4 | 5.3 |
| ばいじん | 排出基準 | 0.05 | $g/m^3N$ | <0.001 | <0.001 | <0.001 |

## 重金属等の水質検査結果 （2014年6月16日採水）

| 測定項目 | 単位 | 規制基準 | 結果 |
|---|---|---|---|
| 水温 | ℃ | 45以下 | 24.3 |
| pH | — | 5.0～9.0 | 7.7 |
| カドミウム | mg/l | 0.03以下 | <0.005 |
| 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 | <0.1 |
| 亜鉛 | mg/l | 2以下 | <0.01 |
| 溶解性鉄 | mg/l | 10以下 | 0.3 |
| 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 |

## 西宮市による水質測定結果 （2014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 | — | 18 | 23 | 28 | 30 | 31 | 28 | 22 | 16 | 14 | 12 | 12 | 13 |
| pH | 5.0～9.0 | 6.5 | 6.9 | 6.7 | 7.0 | 6.8 | 6.5 | 6.5 | 7.0 | 6.6 | 7.0 | 7.1 | 6.4 |
| BOD | 600mg/l以下 | 220 | 4 | 8 | 3 | 10 | 1 | <1 | 84 | 230 | 270 | 7 | 8 |
| SS | 600mg/l以下 | 250 | 4 | 2 | 1 | <1 | 1 | 1 | 40 | 5 | 88 | <1 | <1 |

## 2013年度の苦情・事故

### リヴァックス

**苦　　情　0件**
**環境事故　0件**
**人身事故　3件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 倉庫内でフレコン袋を取ろうとして、床とピット開口部の境に気付かずピットに転落し、左胸肋骨を骨折した | 以前から開口部があるのは知っていたが、フレコン袋に意識があり、足元を注意していなかった | 該当箇所の穴をふさぎ、他にも同様の箇所がないかを確認した |
| 処理施設で炎天下にタンク上及び内部にて作業していたところ、熱中症のような症状があらわれ病院に搬送した | 作業の進捗が遅れていたため昼休憩を2時間遅くした。それにより作業時間が長くなり、十分な休息がとれていなかった | • 高温環境下で作業する時は、体温が下がるよう保冷剤入りベストを着用する<br>• 作業の進捗状況に関わらず、時間通りに休憩を取るように周知した |
| 処理施設で山積みの廃棄物を下側から選別していたところ、上から大きな廃棄物が落ちてきて小指を骨折した | 作業の手間を減らすため、廃棄物を山積みのまま選別してしまった | 重量物の場合は廃棄物を広げた上で選別する |

**物損事故　8件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 提携先の処理場で荷卸しのため車両をバックしたところ場内の柱に接触した | 大丈夫だろうと思い込み、十分な後方確認ができていなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 引取先にて、バックで進入し切り替えしをしたところ、助手席側後方角がシャッターレールに接触し損傷した | バック時の進入角度が通常より悪く、切り返しの際に前方に気をとられ、注意が散漫になった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 営業車を切り返してバックをした際に後方の電柱に接触した | 車をバック中に足元に荷物が落ち、気をとられて注意が散漫になった | 毎月1回は車内を整理するように、営業車の運転管理月報を改訂した |
| 処理施設の積込場で開閉式の天蓋が開いたまま車両を発進し、手すりに接触した | 天蓋の開閉確認を怠った | 自動開閉の天蓋が閉まっているかを車両を降りて確認するよう社内に掲示すると共に、手順書を改訂した |
| 駐車場で営業車を切り替えしてバックしたところ、左前方がポールと接触した | 精算機に気を取られ周囲の確認を怠った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 積保保管場所のシートレールがゆがみ、レールの溶接箇所が外れていた | 保管場所からはみ出た廃棄物を押し込むために重機を柱の際に寄せて走行したため | シートレールに反射テープを貼り、オペレータから見えるようにした |
| 引取先でコンテナを設置後、アームを引き上げながら走行してしまい、上部鉄骨にアームを接触させ損傷した | 何度も引き取りに行っており、慣れから当たらないだろうと油断してしまった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| ショベルで荷降ろし中に、荷台に衝立があることに気がつかず、ショベルで廃棄物を押して衝立を歪めた | 衝立があることをショベルのオペレータに伝えていなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |

### リリーフ

**苦　　情　2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 | 関係部門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 |

**環境事故　0件**
**人身事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 車両から降りた際に、段差に気がつかずに躓き足首を負傷した | 足元の状況を把握していなかった | 作業前に周りの状況をよく見て、危険物や障害物等がないかを把握するように指導した |
| コンテナ内のパレットを置場に積み上げる際に、パレットとパレットの間に手を挟み負傷した | フォークリフトを使用せず、手作業でおこなっていた | 関係部門で作業手順を再確認した |
| 不燃物の収集でパッカー車の回転板を回したところ、ビンが破裂し右眼の瞼に当たり負傷した | シートではなく、箱で押さえていた | 関係部門で作業手順を再確認した |
| 助手を車両から降ろし、車を移動しようと発進したところ、左前輪で助手の左足を踏み打撲を負わせた | 安全確認を怠り、助手が車両の近くにいることに気付いていなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |

**物損事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 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、後方の車と接触した | 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 | 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 |
| 対向車がセンターラインを割って走行してきたため、慌ててハンドルを切ったところ、溝に脱輪し反対車線に横転した | 咄嗟のことで慌てて運転ミスをした | 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 |
| 停車している車の横を通り過ぎる際に、相手のミラーと自車の後部ドアが接触した | 道幅が狭いにもかかわらず、無理な通り抜けをした | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 交差点を左折するため減速し左側に寄ったところ、自車両を追い越そうとした後続のバイクと接触した | 左側後方の安全確認を怠った | 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指導した |

### 大　協

**苦　　情　1件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 原付バイクの走行者から、収集車の走行が荒くて危険を感じたとの連絡をいただいた | ドライブレコーダーで確認したところ、法定速度内だったが、バイクや歩行者に対する配慮が欠けていた | 車両が大きいため相手に威圧感を与える可能性があることを、社内で改めて周知した |

**環境事故　0件**
**人身事故　1件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| ごみステーションの奥に置かれたごみを回収し振り向いたところ、頭部を壁に打ち付け、裂傷した。 | 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 | 同じような危険があるごみステーションを確認し、社内で注意を喚起した |

**物損事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 住宅密集地の狭い道を走行時に、車両の左側が軒先に接触し破損した | 通常より大きい車両に乗っていたにもかかわらず、車幅と車高の確認・認識が十分ではなかった | • 道路に障害物がある時はきちんと把握する<br>• 通常と異なる車両に乗る時は車幅と車高の確認を徹底する |
| 停留所を出るバスに道を譲ろうと停車した車に、後ろから追突した | 道路の流れが良かったため油断して前方の確認を怠った | 前の車との距離を十分にとり、「～かも知れない運転」を心掛けるよう周知した |
| 収集場所にてバックで進入中に車両と接触した | バックモニターの確認が足りなかった | 見通しの悪い場所では必ず助手の誘導で動くよう周知した |
| 交差点に進入したところ、一時不停止の車両と接触した | 優先道路だったので、大丈夫だろうと思い込んでいた | 天候が悪い時はいつもより慎重に運転するよう指導した |

## 2012年度の苦情・事故

### リヴァックス

**苦　　情　0件**

**環境事故　1件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 平ボディ車で廃棄物運搬中に荷崩れを起こし、一部が落下した | 積荷を十分に固定していなかった | 平ボディ車の作業案件を洗い出し、問題の有無を確認すると共に、課員に注意を喚起した |

**人身事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 乾燥施設でホッパーのメンテナンス時に周辺に設置してある刃が背中に刺さった | 鋭い刃がある周辺で作業していた | メンテナンス時は刃をすべて取り外し、且つ、事前にKY（危険予知）活動を実施する |
| 取引先にて紙管ドラム（約100kg）を積込時に腰を痛めた | コンテナにすべて積もうと、無理をしてドラムを横倒しにして持ち上げた | 重量物は重機等を使って積み込むよう周知し、当該取引先にも安全注意事項に追加していただいた |
| 乾燥施設でグラインダーで配管を切断中、回転刃が弾かれて右ひざに接触し裂傷した | 作業足場がなく、片手でグラインダーを使用していた | 無理な体勢で作業する場合は、足場を設けるように周知、且つ、外部の講習を受け安全教育を実施した |
| 収集作業中に車両の荷台に登った際、右肩を脱臼した | 加齢による身体能力低下に対する意識が欠けていた | 当事者に注意を促した |

**物損事故　13件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 排出先にてバックで進入中に、車両が壁と接触した | 十分な後方確認ができていなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 営業先の駐車場で車をバックしていたところ、花壇と接触した | 後方の安全確認を怠った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 処理施設前で天蓋式コンテナを開けた時にウェブカメラに接触し破損した | 早朝で施設前に人がいなかったので、駐車場所を特に意識することなく確認作業をおこなった | 出発前の開閉確認は指定場所でおこなうよう課員に周知した |
| お客様先の駐車場にて停車している車両に接触した | 運転に不慣れで車の切り返しの際に焦り、且つ、ハイヒールを履いていたため、ブレーキを踏むのが遅くなった | ヒールの高い靴（3cm以上）で運転しないよう女性社員に周知した |
| バイオマス燃料の積込時に車両キャビンにその塊が落下し、シート置場を破損した | 鉄製容器内で固まっていた燃料がほぐれず、大きな塊のまま落ちてきた | 塊がある場合は容器から指定場所に出し、塊をつぶしてから積み込むよう周知した |
| コンテナ内の鉄を重機で圧縮していたところ、その一部が落ち、重機のフロントガラスに亀裂が生じた | コンテナの高さ以上に鉄を積んでいた | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 天蓋が確実に閉まっていない状態で車両を発進させ、処理施設のシャッターレールを損傷した | 天蓋の開閉確認を怠った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 構内駐車場に進入した際に門扉支柱に衝突した | 車両左側の確認が足りなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 荷降ろし作業のダンプアップ時に、コンテナ扉が破砕機の囲いに接触した | 運転手と車両誘導員の確認が足りなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 高速道路にてハンドル操作を誤り、中央分離帯に衝突、車両が横転した | 派遣社員で積載車両の運転経験が浅かった | 経験者であっても、時間をかけて十分に教育し、力量が認められる者を従事させる |
| リフトで荷降ろし中にリフトのツメが提携先車両に接触した | リフトのツメ先の確認が足りなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 構内駐車場で駐車する際、停車している営業車に接触した | 他の車両に気を取られ、車両右側の確認が足りなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| リフトで構内のパレットを整理中に、停車している車に接触した | 積み上げたパレットで前が見えにくいにも関わらず、十分な確認を怠った | 主任による運転指導を1ヶ月おこなった |

### リリーフ

**苦　　情　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 踏切近辺で収集作業をしており、通行の邪魔になっていたとの連絡をいただいた | 急いでいたため他の車両への配慮が足りなかった | 周りの状況をよく見て、車両や人の通行を妨げる作業はしないよう指導した |
| 折りたたみコンテナを粗雑に扱い、周辺のブロックを破損したとの連絡をいただいた | 不注意で手を滑らせてコンテナを落とした | ごみ収集後はコンテナを丁寧に折りたたみ、通行車両の妨げにならないよう元の位置に戻すように指導した |
| 市民の方からごみ収集車が通行禁止箇所（私道）を走行していたとの連絡をいただいた | 収集ルートの変更が関係者に周知できていなかった | 現場へ向かう前に、収集ルートを確認するよう指導した |
| 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 | コンテナの隅にあったごみを見落としていた | 収集を終えた後に、再度ごみが残っていないか確認するように指導した |

**環境事故　0件**

**人身事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 家屋から荷物を運び出す際に、階段で手を滑らせ、落下した荷物と壁に頭部と首が挟まり負傷した | 電気が止まっており家屋内が暗かったため、手を掛ける位置を誤り、バランスを崩した | 暗い場所では、声を掛け合いお互いに注意し合うように指導した |
| 医療機関の廃棄物を収集する際に、針のようなものが右手の指に刺さった | 装着していた手袋が薄かった | 作業員の装備品を見直した |
| ガラス板をパッカー車に積み込んだ際に、左腕が破損部分にあたり負傷した | 安全に対する意識が欠けていた | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 交差点で収集作業をしていたところ、走行してきた自転車と接触し作業員が転倒した | 相手が飛び出してきて避けられなかった | 交差点など通行量が多い場所では、周囲に十分注意して作業するよう指導した |

**物損事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 見通しが悪い路地を左折しようとして、走行してきた自転車と接触した | 安全確認を怠った | 見通しが悪い場所では、必ず一旦停止をした上で、左右を確認するように指導した |
| 車線変更の際にバイクが滑りながら衝突し、その勢いで右折車線で停止していた車両にも接触した | 安全確認を怠った | • 当事者に厳重注意した<br>• 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 交差点で右折した際に、走行してきた自転車と接触した | 安全確認を怠った | 外部機関にて、当事者に運転適正診断及びカウンセリングを実施した |
| ごみステーション前に停車していた車両に接触した | 道幅が狭かったため、助手が車の移動をお願いしている間に、運転手がごみステーションの近くまで車をつけようとした | 当事者に厳重注意し、助手の誘導に従うよう指導した |

**大　協**

**苦　　情　0件**
**環境事故　0件**
**人身事故　2件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 収集車両が下校中の児童のランドセルに接触した | 最徐行していたので大丈夫だろうと油断していた | 通行人が多い道路は最徐行ではなく停車すること、目視できない左側は特に注意するように周知した |
| 不燃物の収集で袋を持ち上げたところ、飛び出ていたガラス片で足を負傷した | ガラスや金属が危険な状態で混入していないか確認していなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |

**物損事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| ごみステーションにバックで進入中に、違う方向から走行してきた車両と接触した | 周囲の安全確認を怠った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 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、前方の壁に衝突した | 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 | 坂道で停車する際は、サイドブレーキの確認はもちろん、輪留めをするように指導した |
| 不燃ごみ収集時に車両の積荷から出火した | カセット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<br>• 市民に対する分別ルールの徹底を市役所に依頼した |
| 左折した際にサイドガードが縁石に接触した | 後方がつまっていたため、焦って急なハンドル操作をした | 内輪差を意識すること、助手は窓から目視をするように指導した |

## 2011年度の苦情・事故

**リヴァックス**

**苦　　情　0件**
**環境事故　2件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 引取現場にて廃棄物が漏えいした | 廃棄物を入れる箱の蓋が故障していることに気が付かずに、引取現場に行き作業をおこなった | 出発前の点検事項に「廃棄物を入れる箱の蓋が正常に開閉するか」を追加した |
| 粉体状の廃棄物を積み込み中に粉体物が飛散した | 車両に覆いをせずに場外を移動していた | 再び場内に入るとしても、一旦場外に出る際には、シートなどで覆いをする |

**人身事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 乾燥施設で詰まり解消作業時に点検筒から湯をかぶり火傷した | 詰まりを定期的に解消する手順がなかった。施設の内部を確認する手段がなかった。 | 定期的に詰まり解消作業を行なう。内部を確認できる開口部を設置した |
| 廃棄物を降ろす際に、扉のロックがかかっていない状態で車両が動き、誘導者が扉に手を挟んだ | 誘導者と運転手の間での指示が明確に伝わっていなかった | 誘導者と運転手の両部門で誘導時のジェスチャーを統一し、周知した |
| 場内を移動中に、停車している車両の脱着装備に追突した | 脱着装備が危険な位置のまま停車していた | 車両を駐停車する際は、脱着装備を所定の位置に戻してから駐停車をする |
| 重機から降車する際に、鉄製のレールの上に乗り、足元が滑り転倒した | 不要なレールがあったから | レールを撤去し、関係者に周知した |

**物損事故　9件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 駐車場から出庫する左折時に植木と接触した | 入ってくる車両があったため、急いで出庫しようと焦った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 引取先で停車中に他社の車両と接触した | 先方が路上に停車中の車両に気を取られていた | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 廃棄物保管ヤードで敷板(鉄板)をめくった | ショベルのバケツのエッジを立てて作業をしていた | 関係部門にて作業手順を再度周知した |
| 引取先で後方進入時に突出している設備に追突し破損した | 車両の停車位置を気にしすぎて、突出物へ気が回らなかった | 作業時には立会い者をつけてもらい、突出物手前にポールを設置した |
| 緊急車両が通行し、急停止をしたために前方車両に追突した | 車間距離が不十分であった | 車間距離の保持に関する講習を実施し、運転手へ周知した |
| 黄色信号で前方車両が停止し、追突した | | |
| 場外で停車中に追突された | 先方が道に迷っていて、ハンドル操作を誤った | 危険個所として関係部門へ周知し、注意を喚起した |
| 修繕用機材(梯子)を運搬する際に、機材を電柱にぶつけた | 近距離での輸送のためロープで梯子を固定していなかった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| コンテナ箱を設置する際に郵便ポストに接触した | 他車の通行の妨げにならないように焦って作業をし、安全確認を怠った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |

**リリーフ**

**苦　　情　3件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 市民の方からごみステーションにごみが散らばっているとの連絡をいただいた | 到着時には既にごみが散乱しており、収集後に掃除をしたが、一部残っていた | できるだけ丁寧に掃除をし、再確認をするように指導した |
| 狭い道路でごみ収集車が作業していたため、後方でかなり待たされたとの連絡をいただいた | 急いでいたため、他の車両への配慮が不足していた | 他の車両の通行の妨げになる収集はしないように指導した |
| 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 | カラスよけネットを広げてごみが残っていないか確認するように指導した |

**環境事故　0件**
**人身事故　10件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| ステージ下のごみを清掃中に、ダストBOXがステージから転がり落ちて、後頭部にあたり負傷した | 落下防止の設備がなかった | ステージにストッパーを設置し、落ちないように改良した |
| 建設廃材の整理中に釘の出た廃材を踏み、左足を負傷した | 木材が散乱している状態で作業していた | 作業前、作業中は安全を確保し、危険を及ぼす可能性がある物は、離れた場所に移動した上で作業するように指導した |
| 大型車両から飛び降りた際に、近くに停まっていた小型車両のバンパーに接触し、負傷した | 周りの状況を確認せず不注意に飛び降りた | 作業前に周りの状況を確認するよう指導した |
| 次のごみステーションまで走って移動中に、前から来たバイクを避けようと端に寄ったところ、側溝の蓋が外れ左足を負傷した | 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 |
| トラックから降りようと右足を着地した時に、足首を捻り骨折した | 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 |
| 粗大ごみの運び出し中に、倒れた消火器が足の上にあたり負傷した | 通路の障害物を移動していなかった | 作業前に周りの状況を確認し、危険物や障害物が無いか把握するよう指導した |
| 不燃物の収集中に、コンテナボックスと回転板との間に右手親指を挟み負傷した | 後方に気を取られて注意が散漫になった | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| 10kg程の廃棄物を運んでいる時に、足元にあったビニール紐が絡まり転倒した | 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 |
| 不燃ボックスからはみ出ていた板ガラスに、右手中指が接触し負傷した | 状況確認が不十分であった | 周りの状況を確認してから作業するよう指導した |
| 黄色信号で停止した車両を避けようと車線変更したところ、停車していた自社車両に衝突し、2名が負傷した | 前方車両は止まらずに進むだろうと思い込んでいた | 外部機関にて、当事者に運転適正診断及びカウンセリングを実施した |

**物損事故　5件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| ごみステーションにバックで進入した際に、停車車両のテールランプに接触した | 助手の誘導を確認しなかった | バック時は、助手が最後まで誘導する、誘導時は障害物の前に立ち停止合図を行なう、助手をサイドミラーで確認するまでバックはしないということを徹底指導した |
| 運び出しをする敷地で、水道メーターの上をトラックが通過したところ蓋が割れてしまった | 周りの状況を確認していなかった | 周りの状況確認を徹底するよう指導した |
| 信号待ちのため停車していた車に追突した | 通行車両が途切れたため、前の車が進むだろうと思い込んだ | 当事者に厳重注意し、全社員に安全確認を徹底指導した |
| トラックから降りようとドアを開けたところ、後方から直進してきた原付バイクと接触した | 後方確認を怠った | 事故内容を周知し、注意を喚起した |
| Uターンしようとバックしていたところ、家の手すりに接触した | まだ距離があると思い込んでいた | 外部機関にて、当事者に運転適正診断及びカウンセリングを実施した |

## 大　協

**苦　　情　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| ごみが車から落ちて散乱しているとの連絡をいただいた | 車両の後部ドアの開閉確認を怠った | 事故内容を周知し注意を喚起した |
| 市民の方から、生ごみが壁に飛び散ったままであるとの連絡をいただいた | 収集後のごみステーションの状況確認を怠った | • ごみが散乱している場合は清掃を徹底するように周知した<br>• 手順書の読み返しを行なった |
| エンジンをかけたまま停車していて音がうるさいとの連絡をいただいた | 短時間であれば良いだろうと考えていた | 民家周辺での駐停車には細心の注意をはらい、できる限りアイドリングストップを心掛けるように指導した |
| マンションの前でエンジンをかけたまま駐車しているとの連絡をいただいた | | |

**環境事故　0件**
**人身事故　4件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 廃棄ビンの収集作業中に、右手が破損部分にあたり負傷した | 安全確認を怠って作業していた | 危険な廃棄物の場合は分厚い手袋を使うなど、事故防止に努めるよう指導した |
| 2階からテレビ台を運び出していたところ、階段を踏み外して転落し、鼻の下を負傷した | 雨で階段が濡れており、足が滑った | 事故内容を周知し注意を喚起した |
| マンションにコンテナを設置後、位置確認のため後方へまわったところ、段差で足を踏み外し左足を捻挫した | 段差があることに気付いていなかった | 事故内容を周知し注意を喚起した |
| ごみの収集時に、側溝に足がはまって転倒し負傷した | 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 |

**物損事故　7件**

| 内　容 | 原　因 | 対　策 |
|---|---|---|
| 車両をバック中に接触した（2件） | 十分な後方確認ができていなかった | 助手が声を出して確実に誘導するように周知した |
| 車両の発進時に接触した（2件） | 安全確認を怠った | 必ずミラーと目視で周囲を確認してから発進するように周知した |
| 運転中に足がつり、前方の車両と接触した | 突然のことで慌ててしまい、適切な対応ができなかった | 身体に異変を感じた時は無理をせず、速やかに安全な場所に停車するように周知した |
| スピードを出して曲がってきた対向車と衝突した | 危険予測が不十分であった | 常に危険があることを想定し、「～かも知れない運転」を心掛けるよう周知した |
| 交差点を走行中に左側から出てきた車両と接触した | 出てこないだろうと思い込んでいた | |

# ISO26000対照表

| | 中核主題および課題 | 対応ページ |
|---|---|---|
| 6.2 | 組織統治 | P3～6, 15 |
| 6.3 | 人権 | |
| 6.3.3 | デューディリジェンス | P4, 15～16, 39～42 |
| 6.3.4 | 人権に関する危機的状況 | ― |
| 6.3.5 | 加担の回避 | P26～29 |
| 6.3.6 | 苦情解決 | P26, 28～29 |
| 6.3.7 | 差別および社会的弱者 | P26, 28～29 |
| 6.3.8 | 市民的および政治的権利 | P26～29 |
| 6.3.9 | 経済的、社会的及び文化的権利 | P26, 28～29 |
| 6.3.10 | 労働における基本的原則及び権利 | P26, 28～29 |
| 6.4 | 労働慣行 | |
| 6.4.3 | 雇用及び雇用関係 | P4, 26～29 |
| 6.4.4 | 労働条件及び社会的保護 | P26, 28～29 |
| 6.4.5 | 社会対話 | P15～16, 29 |
| 6.4.6 | 労働における安全衛生 | P24～25, 29, 36～38, 46～49 |
| 6.4.7 | 職場における人材育成及び訓練 | P24～25, 27～28 |
| 6.5 | 環境 | |
| 6.5.3 | 汚染の予防 | P19～21, 45 |
| 6.5.4 | 持続可能な資源の利用 | P19～20, 22～23 |
| 6.5.5 | 気候変動の緩和及び気候変動への適応 | P20, 22, 44 |
| 6.5.6 | 環境保護、生物多様性、及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 | ― |
| 6.6.4 | 責任ある政治的関与 | ― |
| 6.6.5 | 公正な競争 | P3～6, 39～42 |
| 6.6.6 | バリューチェーンにおける社会的責任の推進 | P3～6, 39～42 |
| 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、及び公正な契約慣行 | P16, 30～35 |
| 6.7.4 | 消費者の安全衛生の保護 | P7, 9, 11, 23, 34～35 |
| 6.7.5 | 持続可能な消費 | P7～12 |
| 6.7.6 | 消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決 | P34～38, 46～49 |
| 6.7.7 | 消費者データ保護及びプライバシー | P16 |
| 6.7.8 | 必要不可欠なサービスへのアクセス | ― |
| 6.7.9 | 教育及び意識向上 | P17, 30～32, 34～35 |
| 6.8 | コミュニティへの参画およびコミュニティの発展 | |
| 6.8.3 | コミュニティへの参画 | P30～33, 39～42 |
| 6.8.4 | 教育及び文化 | P30～32 |
| 6.8.5 | 雇用創出及び技能開発 | P27～29 |
| 6.8.6 | 技術の開発及び技術へのアクセス | ― |
| 6.8.7 | 富及び所得の創出 | ― |
| 6.8.8 | 健康 | P19～21, 45 |
| 6.8.9 | 社会的投資 | P30～33 |

## 編集後記

「リヴァックスグループ CSR報告書2015」をお読みいただき、ありがとうございます。

グループとして初めての発行となる今回は、各社の多岐にわたる取り組みの中から、伝えたい情報を選択し、まとめることを心掛けて制作しました。まだまだ不十分な点もあることと思いますが、リヴァックスグループとステークホルダーの皆様とをつなぐコミュニケーションツールとしての役割を果たすべく、より一層の充実を図っていきたいと考えています。ぜひ、忌憚ないご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

2015年10月
CSR推進室 新田 理恵

**リヴァックスホールディングス株式会社**

お問い合わせ先
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@revacs.com

UD FONT by MORISAWA
見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

FSC www.fsc.org
ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C016334

VEGETABLE OIL INK
本冊子には植物由来のインキを使用しています。