

事業・社会・環境活動についての報告書



CSRレポート発行にあたって

私たちは組合員のより良い暮らしを創るため、生命の源である「食」に関わることを中心に、暮らしのお手伝いなど幅広い事業や活動を行っています。利益を目的にせず、行動の基本には正直、公開、社会的責任、他人への配慮などを置いています。

このように生協の活動は組合員を対象にしていますが、公共の利益の増大とも結びついています。京都生協には多様な世帯が加入しているので、通常、組合員に良いことは府民にも良く、生協が先駆的に実現した暮らしの改善は社会に広がり、府民の暮らしの改善につながります。私たちが努力してきた食品の安全性やそれを作る農業者などとの協力が、今は当たり前のことになっているのが、その良い例といえます。

また、私たちは組合員の暮らしに必要な地域の生活基盤を改善するため、行政や地域の諸団体と協力しあい、同時に国レベルでも、暮らしに影響する諸制度について発言し行動しています。

今年は国連が定めた国際協同組合年なので、こうした活動をより多くの人に知ってもらおうとともに、国連が期待している社会的な役割をより十分に果たせるよう、さらに努力するつもりです。

最後に、私たちの暮らしが世代をこえて持続できるよう、地球環境を守る活動を続けます。また、大災害にあった東北の生協が被災のその日から救援活動を始めたように、私たちも何が起ころうと組合員と地域の人々に役立つ活動を続けられるように準備いたします。

今後も、社会的責任を自覚し、より高い水準で事業と活動を行いたいと願っています。



京都生活協同組合 理事長

二場 邦彦

INDEX

特集1	
災害復興支援の取り組み	03
事業と経営	
京都生協の主な事業	05
業務マネジメントシステムの推進	07
職員教育	08
業務マネジメント 主な取り組み実績 (2011年度)	09
特集2	
さまざまな場面で	
暮らしをサポートしています	11
組合員と地域のために	
地域経済への貢献	13
地域コミュニティへの貢献	14
行政、諸団体との連携	15
組合員と社会のために	
商品を通じた安心の広がり	16
放射性物質の問題への取り組み	17
参画とコミュニケーション	18

地球環境のために	
組合員とともに取り組む環境活動	19
生協で行う省エネの取り組み	21
組合員とともにすすめるリサイクルの取り組み	22
環境目標と実績	23
環境方針・環境影響・環境会計	24
地球温暖化防止	25
廃棄物削減／環境配慮商品	26
内部監査	27
サイトレポート	28
第三者意見	29

2012年は「国際協同組合年」です

[CLICK](#) 2012 国際協同組合年公式ホームページ

国際協同組合年とは？

国連では1957年より「国際年」を設け、共通の重要なテーマについて、世界各国で1年間を通じて呼びかけや対策を行うよう取り組んできました。1979年の国際児童年、2011年の国際森林年などがそれにあたります。

2009年12月の総会で、国連は2012年を「国際協同組合年」(IYC=International Year of Co-operatives)とすることを宣言しました。これは、世界的に経済格差や貧困が深刻化する中で、市民が協同して事業・運動に取り組む協同組合の活動が国際的に評価されたことを意味しています。

「国際協同組合年」の3つの目的

1. 協同組合についての社会的認知度(ビジビリティ)を高める。
2. 協同組合の設立や発展を促進する。
3. 協同組合の設立や発展につながる政策を定めるよう政府や関係機関に働きかける。



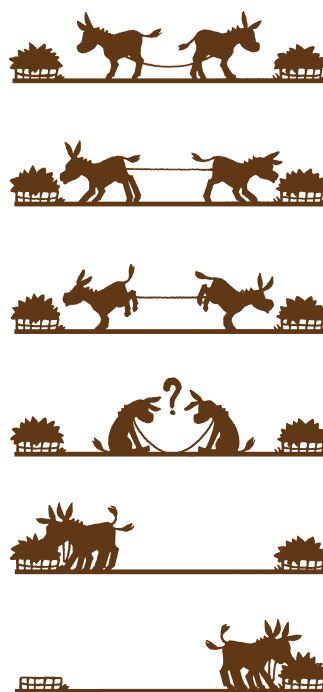
このロゴは、7人が協力して立方体を持ち上げ支えている様子を描いています。この立方体は、協同組合の事業が目指すさまざまなゴール・志や、それらの事業が果たせる成果を表現しています。

また、7という数は、協同組合運動の7原則(自発的で開かれた組合員制、組合員による民主的運営、組合員の経済的参加、自治と自立、教育・訓練・広報、協同組合間の協同、コミュニティへの関与)を示しています。

協同組合とは？

協同組合とは、組合員一人ひとりが出資し、共同で所有する事業体の活動を通じて共通の願いやニーズを実現しようとする組織です。法的・社会的な基盤を持ち、現在の経済社会において一定の影響力を発揮しています。

生活協同組合(生協)も協同組合のひとつであり、生協以外に農業協同組合(農協)や漁業協同組合(漁協)、森林組合、事業協同組合、労働者協同組合、住宅協同組合、信用協同組合などがあります。国際協同組合同盟(ICCA)には、世界96カ国から様々な協同組合が加盟しており、組合員の総数は10億人を超えています。



左の絵は、2頭のロバがたすけあってお互いの願いをかなえる様子をあらわしています。

そもそも「協同」というのは、人や団体が心と力を合わせて助け合うという意味。震災や台風による大きな被害を経験した私たちにとって、今もっとも大切にしたい言葉です。

東日本大震災支援活動を通じて

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、全国の協同組合はもちろん、様々な市民・団体による多様な被災地・被災者支援が今なお継続して取り組まれています。これらの活動を通じ、多様なくらしの困難に立ち向かうには、自らの力(自助)、公的な援助(公助)だけではなく、人々による助け合い(共助)が必要だという社会認識が広がりました。これは自立を大切にしながらも、組合員による相互扶助を本質とする協同組合の考え方と重なるものです。震

災支援の取り組みは、人が生きていくためには力を合わせることで、協同が不可欠であることを顕在化させたといえます。

国際協同組合年のテーマ「協同組合がよりよい社会を築きます」には、協同組合が社会問題の改善に貢献することへの期待が込められています。2012年、私たちは協同組合の認知度を高め、その設立や発展を促進し、そのための環境整備に向けて全国の協同組合と協力して取り組みます。



特集1

災害復興支援の取り組み

[CLICK](#) 震災支援のとりくみページ

2011年は東日本大震災や台風12号など、多くの災害が頻発した年となりました。京都生協は被災地の生協や日本生協連と協力し、被災者や災害復興への支援活動を行いました。

被災地への支援活動

日本生協連より、みやぎ生協のカキなどの産直産地復興支援の要請を受け、宮城県南三陸町の宮城県漁業協同組合志津川支所への支援を行いました。

大山乳業農業協同組合、鳥取県畜産農業協同組合の職員や、お取引先の皆様とともに現地を4回、のべ132人が訪問、養殖いかだ復興のための土のう作り、炊き出しなどを行いました。

●被災地での支援活動

ボランティア一行は、貸し切りバスで約12時間をかけて南三陸町に到着。宮城県漁協の皆さんと一緒に、土のう作りなどの作業を行いました。また、お昼には現地の方とともにバーベキュー大会を開催しました。

作業終了後は、漁協の皆さんやみやぎ生協の職員と交流し、被災当時のこと等のお話を聞かせていただきました。交流会では京都の組合員さんや地域の学童保育所から託されたメッセージをお渡ししました。



メッセージをお渡ししました

●京都からの支援活動

「南三陸町にお餅を送ろう」という思いから復興支援餅つき大会を開催しました。

用意したもち米200kgは、鳥取県畜産農協や鳥取県の小学校の子どもたちが丹精込めて育成、収穫したものです。そのお米を、京都府内各地で丸餅にしました。

京丹後市の丹後支部では、個人宅配業務を委託している丸和ロジスティックの社員の方々も参加。舞鶴市では、大庄屋上野家で開催し、組合員とともに盛大に取り組みました。その様子は多くのマスコミにも取り上げられています。

京都生協本部で行った餅つき大会は、京都市の災害ボランティアセンターを通じ、被災して京都に避難されている皆様をお招きしました。参加された方からは、「こうしてついたお餅が宮城の皆さんの応援につながる事うれしい」との感想をいただいています。

京都各地でついたお餅約7,000個は、12月の支援活動のさいに持参し、宮城県登米市の仮設住宅などでお配りしました。



京都生協本部での餅つき



宮城県漁協志津川支所・戸倉出張所の プレハブ事務所と事務備品を提供

みやぎ生協を通じて、宮城県漁協志津川支所から事業再開に向けての必要物資提供の要請があり、せいきょう虹の会(京都生協の取引先の会)のご協力のもと、支援物資をお届けしました。

京都生協からはプレハブ事務所を提供しました。せいきょう虹の会の各企業からも、事務机やイス、ロッカー、ファンヒーター、ファックス付コピー機、コーヒー、茶葉など、多数の提供品がありました。



◀提供した
プレハブ事務所



事務用品の積みこみ

奈良県の台風12号被災地へ支援物資を お届け

9月に発生した台風12号は紀伊半島を中心に大きな被害をもたらしました。京都生協は、店舗事業連帯を行っている「ならコープ」に支援物資をお届けしました。お届けした果物などの支援物資は、ならコープの小田専務が被災地大塔町、十津川村をお見舞い訪問をされるさい、お見舞い品として届けられました。

福島第一原発に伴う放射性物質への対応や情報提供の取り組みについては、P17に掲載しています。

主な支援活動

2011

5/15	コープきぬがさで復興支援朝市を開催
5/15	宅配事業で復興支援企画を開始
6/20	ハンガー・フリー・ワールドと連携し、書き損じはがきなどによる募金活動を開始
6/4~10	宮城県漁協支援と炊き出しを行う
6/18	コープらくさいで復興支援朝市を開催
6/27	みやぎ生協の産直産地へ激励メッセージが入ったうちわを送る
6/28	志津川中学校避難所などへ防虫剤を送る
7/22~24	ボランティアバスで南三陸町へ支援活動
8/7	コープ醍醐石田で復興支援朝市を開催
9/9	台風12号の物資支援のため、ならコープへお届け
9/13	台風12号災害支援募金を開始
9/23	京都に避難されている方への個人宅配支援制度を開始
9/25	コープ祝園駅で復興支援朝市を開催
10/7~9	ボランティアバスで南三陸町へ支援活動
10/30	中丹支部で復興支援フリーマーケット開催
11/23	仮設住宅への灯油支援などに20万円を寄付
11/25	舞鶴市大庄屋上野家で餅つき大会を開催
11/26	京丹後市丹後支部で餅つき大会を開催
11/27	京都生協本部で餅つき大会を開催
12/2~4	ボランティアバスで南三陸町へ支援活動 宮城県登米市仮設住宅で餅つき・炊き出しを行う

2012

3/10~15	生協店舗で復興祈念募金に取り組む
3/30	宮城県漁協志津川支所の出張所開設のためプレハブなどの提供を決定

事業と経営 ——— 京都生協の主な事業

宅配事業

CLICK ホームページ

週1回、商品カタログまたはインターネットで注文された商品を、自宅や職場など、あらかじめ決められた場所へ配達するシステムです。京都府一円に12支部があります。

●共同購入

3人以上で「班」を作り、指定の場所で商品をまとめて受け取ります(食品の多くは、あらかじめ個人別に分けてお届けします)。班では、商品や生活の情報交換など、ご近所どうしのコミュニケーションが行われています。

●個人宅配

1人で利用でき、各戸の玄関まで商品が届けられます。利用高に応じた手数料が必要ですが、高齢者(満65歳以上の世帯)、障害のある方(被爆者、特定疾患医療受給者なども含む)、小さい子どもがおられる方(満6歳の誕生日翌月まで)には割引制度があります。

●カタログ事業

ギフトカタログや衣料・日用品カタログで、商品を購入することができます。

●eフレンズ

インターネットや携帯電話から商品の注文ができるシステムです。インターネット会員限定の企画も行っています。



中丹支部での配達の様子

2011年度は、お気に入り商品を登録する「自動注文」のアイテム数を拡大しました。また、「いつでも注文」(*)をスタートしました。

2012年度の新たな取り組みとして、個配の赤ちゃん割引を満6歳誕生日まで延長して「子育てサポート割引」とします。また、宅配事業の新規利用者を対象に人気商品を試しに利用していただく「はじめてセット」をスタートします。

※調味料やビールなど毎週のカatalogに掲載がなくても毎回注文できる仕組みです



店舗事業

CLICK ホームページ

京都市内から京都府南部の地域に21店舗を設けています。食料品を中心に「安全・鮮度・おいしさ・品揃え・値ごろ感」を大切に、毎日のお買い物を通して暮らしを応援しています。



●「きょうとコープカード」(ポイントカード)

お買い上げ200円ごとに1ポイントがつきます。500ポイントで500円分のお買い物券をレジで発行しています。組合員さんの誕生月には20ポイントをプレゼントしています。毎月第1土日は「ポイント5倍セール」を実施しています。期間限定でさらにお得にポイントがたまる「ビンゴスタンプ」カードも実施しています(実施時期は店頭、ホームページで案内)。



●お買い得商品情報

日替わり特売品を中心に、新聞折込みチラシ(レジ配布の場合もあります)をホームページにも「お店のとくとく情報」として掲載しています。携帯電話からもご覧いただけます。「暮らし応援商品」として毎月2,000品目以上のお買い得商品もあります。

共済事業

[CLICK](#) ホームページ

コープ共済は、組合員同士の助け合いによる保障制度として、幅広くくらしのお役に立っています。2011年度は新たにコープ二条駅・城陽・さがのに共済カウンターを設置しました。

《たすけあい》《あいぐらす》にご加入の方で、契約者と被共済者が違う場合に死亡共済金が税金上不利になる場合の説明のお知らせを18,000人に行いました。

組合員の長年の願いであった終身共済《ずっとあい》が登場し、医療と生命の保障の幅が広がりました。

「京都生協ライフプランアドバイザー（LPA）の会」では、各種講演会・学習会・相談会などを開催し、2011年度は70会場で1,000人を超える参加がありました。特徴的な取り組みでは「エンディングノートの書き方」学習会をはじめ、「保障の見直し学習会・相談会」「こどもおこづかいゲーム」などの講師活動や相談活動などライフプラン全般にわたり、組合員の要望に応じています。



店舗の共済カウンター

葬祭事業

[CLICK](#) ホームページ

葬祭事業部「クオレ案内センター」は、2本の柱で運営しています。1つは生協規格の葬儀「クオレ葬」で、提携葬儀社4社の協力のもと2011年度には年間700件の葬儀を承りました。もう1つは、仏壇仏具のショールームです。伝統仏壇、現代仏壇、各種仏具、お位牌のご用意から墓地墓石霊園の紹介まで、仏事全般について組合員のサポートを行っています。



仏壇仏具のショールーム

福祉事業

[CLICK](#) ホームページ

福祉事業部は、「福祉・くらしの相談窓口」「介護保険事業」が連携して地域の組合員のくらしをサポートしている部局です。「福祉・くらしの相談窓口」では、組合員からのお問い合わせに応じて生協の各事業部や「たのもつと」、行政・他サービス機関に連絡を行い問題の解決につなげています。「介護保険事業」では、訪問介護事業・居宅支援事業・通所介護事業を京都市内・福知山にて行っており、利用者1500人 事業収入 約5億1200万円、職員300人となっています。組合員による「せいきょうくらしの助け合いの会」とも連携して活動をすすめています。また、宅配事業・店舗事業・くらしサポート事業の情報共有をスムーズにすすめて、ご利用の皆様へのサービス向上につなげていくことをめざしています。



組合員活動

[CLICK](#) ホームページ

組合員組織では、「商品」「食」「環境」「平和」「福祉」などのさまざまなテーマで学習や活動を行っています。2011年度23,000人を超える活動参加がありました。

京都生協ではこれらの組合員活動を通じて、よりよい商品づくり、誰もが利用しやすい仕組みづくり、快適で安心なくらしづくりを進めています。

子会社・関連会社

・(株)京都コープサービス…くらしを応援する事業

ハウジング(住宅リフォームなど)、保険(生命保険、自動車保険など)、文化サービス(布団打ち直し・丸洗い、教習所、引越しその他の斡旋、カルチャースクール、装いなど)、フードサービス(セントラルキッチン調理)を行っています。

[CLICK](#) ホームページ

・京都協同食品プロダクト(株)…畜産・水産加工事業

店舗と共同購入の水産・畜産の調理加工を中心に、味噌漬けや衣付けの加工食品も生産しています。

[CLICK](#) ホームページ

・(株)コープネットワークサービス…物流管理および業務支援事業

京都生協の物流部門を中心に物流管理をはじめ、個人宅配、施設のメンテナンス、環境リサイクル、電話注文受付、交通誘導・施設警備等の業務を行っています。

[CLICK](#) ホームページ

・(株)コープストアサービス…インストアベーカリー事業

京都生協の9店舗でインストアベーカリーの業務運営を行っています。

・(株)芦別畜産振興公社…産直芦別牛の肥育・生産事業

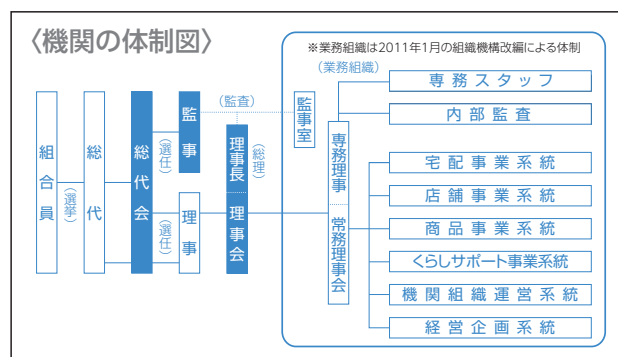
事業と経営 ——— 業務マネジメントシステムの推進

機関運営と業務推進

生協は、組合員自らが「出資し、利用し、運営に参加する」ことを特徴とする、開かれた自主的なメンバーシップ組織です。組合員と社会の信頼に応えるために、的確な機関運営と組合員参加の更なる広がりに努めています。

生協における機関とは、組合員の総意を決定する総代会と、そこで選任される理事会、組合を総理し業務執行を行う代表理事、決定・執行内容をチェックする監事で構成されます。総代が議案を深めるために、通常総代会前に行政区別やブロック別の総代会議を設けています。また、年度途中で総代懇談会を開き、計画の進捗状況の振り返りや、重要な問題の話し合いの場を設けています。

毎月の理事会で業務の遂行状況をチェックし、必要な意思決定を行います。組合員の代表として理事会の執行状況を監査する監事会監査の他、公認会計士による会計監査と職員組織のマネジメントを中心に専務理事の指示による内部監査など、「三様監査」でのチェックを実施しています。



内部統制

中期計画・事業計画に取り組む前提として、公正で健全な組織運営が不可欠です。そのために法令や定款などのルールを守り確固とした倫理感を持って事業活動をおこなうこと、経営上重要な情報管理を確実に行うこと、組合の透明性を高めるための情報を公開すること、起こりえる損失の危険に備えるため定期的なリスク評価とリスク管理をすることなどがが必要です。

そのために京都生協では、「内部統制基本方針」を定め、取り組みをすすめています。

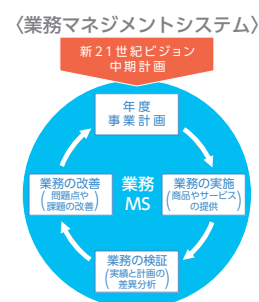
重点リスクへの対応として、「震災対応マニュアル」を見直し、事業継続計画の初動フェーズにあたる「緊急時対応マニュアル」を策定しました。今後、全職員に周知するためハンドブックの作成・配布を予定しています。

マネジメントシステム

さらに組合員に役立つ生協になるため、ISO9001（品質保証による顧客満足向上を目指すマネジメントシステム国際規格）を参考として「業務マネジメントシステム」を運用しています。

マネジメントシステムとは、「目指すべき方針や目標を定めて、その目標を達成させるためのシステム（仕組み）」です。そのために、計画(Plan)―実行(Do)―点検(Check)―改善(Act)のプロセスを運用管理しています。

業務マネジメントシステムは、まだ完全な仕組みではありませんが、日々仕事の見直しを行い、継続的に改善をすすめて、業務品質向上を図っています。このシステムを確実に運用して、さらに高い品質の商品・サービスを提供して組合員のくらしに役立つ生協を目指します。



コンプライアンス（倫理・法令順守）

コンプライアンス経営の確立を目指して、コンプライアンス基本方針と自主行動基準を、2005年9月に定め、取り組みを行うなかで検証や改善を行ってきました。

個人情報保護や商品の品質管理、適正な表示、職場の安全衛生などについて、具体的な問題点を出し合い、部門横断的に協議して対応してきました。正規職員、定時職員それぞれの採用者や新任マネジャー職に対して行う研修の中で「コンプライアンス」のテーマを設け、必要な知識や考え方の周知を図っています。CSRレポートやDVDを使った教育を全職員に実施し、必要な目標や手順の確認、セルフチェックなどを行っています。

個人情報保護については業務遂行上のルールを明確にし、個人情報の適正な取得・利用・管理に努めています。また、業務で使用するパソコンからデータのコピー・持ち出しを防止するセキュリティ対策を施しています。個人情報を預託する取引先へは、個人情報取り扱いに関する覚書きを交わし、京都生協の方針に基づいて適正利用と安全管理するよう義務付け、定期的に確認しています。

個人情報の事故（紛失など）については、すべて報告書の提出を義務付け、原因の分析と再発防止の対策を確認しています。

法律や生協内のルールに違反した行為についての通報や、対応に困っている場合の相談を受け付けるためのコンプライアンス相談窓口（ヘルプライン）を設置し、職員・取引先へ周知を行っています。通報者については、規程によって不利益な処遇を受けないように保護されています。

新人職員フォローアップ研修

総代会議参加や経営数値の分析学習、若手生産者との交流研修を行いました。

経営数値学習では日常的に触れていない点を学び、今まで持っていた苦手意識を克服できました。生産現場に赴き、びわの袋詰めなどの作業にも参加。産直産地の特徴や生産者の方々の思いを学ぶことができました。



ファシリテーション研修

「ファシリテーション(※)研修」は、組織の力を最大限発揮するために、会議やミーティングで会議参加メンバーの主体性を引き出し、コンセンサスを生み出すリードの仕方を学ぶことを目的として開催しました。今後会議の進行役を担う若年層の職員を対象としています。

※ファシリテーション：会議が円滑に行われるように、中立的な立場から支援を行うこと。またはそのための議事進行技術のこと



自己発見塾の開催

京都生協6店舗では、組合員の「ありがとうの声」から学び、買う立場に立って仕事内容を見直し、その後の取り組みにいかすための研修として「数値を変える楽しさ自己発見塾」を開催しました。さらに、この研修で学んだことをより深めあう場として、「実践交流会」をコープ桃山とコープきぬがさの2店舗で実施しました。



所属長マネジメント研修

生協外部の講師を招いて、マネジメントの基本知識とリーダーシップについての学習会を行いました。研修では「組合員満足向上をめざす」「放射性物質による食品汚染問題」「メンタルヘルスについて」の、各種テーマに沿った内容を学びました。



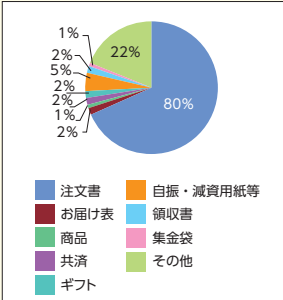
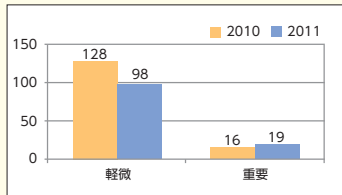
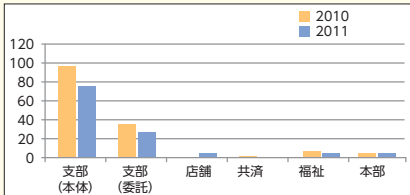
次世代幹部育成セミナー

京都生協の歴史・理念、経営の到達・損益状況、機関組織運営について学び、他系統の職員と交流することを目的として開催しています。2011年度の研修により、41才以下の対象職員のうち44%が受講しました。



業務マネジメント 主な取り組み目標と実績 (2011 年度)

京都生協方針	担当	目標	実績	評価	次年度への目標
育児世代を応援する「個配手数料赤ちゃん割引」を改善し、対象者に対してメールで商品に関する情報などを提供します。	宅配運営部	赤ちゃん割引利用者前年比 130% 伸張をめざします。	赤ちゃん割引の利用者は前年比 180% 伸長しました。	○	育児世代を応援する「個配手数料赤ちゃん割引」を 6 歳まで対象の「子育てサポート割引」に改善し、広く情報などを提供します。
家庭での食事作りが困難な方の要望に応え、「夕食宅配企画」の準備を行います。	宅配運営部	2012 年度に開始に向けて準備をすすめます。	くらしの助け合いの会や福祉事業部と情報交換を行いながら方針を作成、事業実施の具体化、配送拠点の確定、システム開発などをすすめました。3 月 26 日に初回の配達を行います。	○	今後、配達エリアの拡大、利用者の増加をめざします。
宅配事業、福祉事業、くらしの助け合いの会の活動の連携や行政・他団体とも協力しながら、一人住まいや高齢者へのくらしの支援や利用支援の取り組みを北部エリアで広げます。	宅配運営部	京都府北部では行政とも連携しながら、「見守り活動」に取り組みます。	対象となる方を見つけた時に、ルールどおりに対応ができました。(事例を事業所内で交流することにより、異変に気づく感度を磨きました)	○	綾部市だけでなく、新たに協定を締結した福知山市、京丹後市でもさらに活動を広げます。
組合員お問合せセンターや、支部・店舗・本部部局等が発見した「組合員の声」を集約し、改善に向けた協議を行います。	組合員の声検討委員会	組合員の声からの業務改善を毎月 1 件以上行います。	注文書を入れるクリアファイルの改善など、12 件の目標に対し、20 件の改善を行いました。	○	引き続き次年度も「組合員の声検討委員会」をすすめます。
学習会、相談会を通じ、クオレの利用者を増やします。	葬祭事業部	学習会、相談会を昨年以上に増やします。	広告宣伝を継続して行ったことと、共済事業部と協力した「エンディング学習会」や新企画「お香のお話と匂い袋教室」により昨年以上に参加者が増加しました。	○	支部や店舗での職員学習会を行うことにより、「クオレの会」会員加入をすすめます。
日本生協連やコープきんき事業連の商品検査センターなどと連携して、商品の安全確保の取り組みを強めます。	商品政策室	微生物検査、理化学検査をコープラボに協力してもらいながら、計画的に実施します。	全検査数 3,136 件(2010 年度比 104%)、82,410 項目(2010 年度比 108%)当初計画した検査は実施できました。また、新たに放射性物質検査を開始しました。	○	検査、点検計画を策定し、放射性物質検査、残留農薬検査等を遅滞なく行います。
日本生協連やコープきんき事業連と連携して、フェアトレード商品や FSC・MSC 商品、環境配慮商品など特徴のある商品について広報誌やホームページで情報提供を行います。	商品政策室	フェアトレード商品や FSC・MSC 商品、環境配慮商品など特徴のある商品について広報誌やホームページで情報提供を行います。	生協外部から講師を招き、MSC 商品、フェアトレードコーヒー、パードフrendリーコーヒーの学習会を開催しました。その内容はホームページで紹介しました。	○	機関紙コーポロで MSC 商品についての特集記事を掲載します。また、そのほかの商品についてもホームページで情報提供を行います。
「さくらこめたまご」は 3 年目を迎え、行政や生産者等との協議をすすめる飼料米の作付面積を更に増やします。	地産地消推進担当	生産者、生産者団体、行政、組合員とのネットワークを更に強化し、飼料米生産に取組む地域、作付面積、収量を積極的に拡大します。	綾部市、福知山市、京田辺市の生産者が飼料米生産に参加することになり、従来の丹後、丹波、亀岡の作付面積も拡大されたことから、全体として 61ha の飼料米圃場を確保することができました。年間を通じて生産するための「さくらこめたまご」飼料米必要量 250t を収穫できました。	○	「飼料米・さくらこめたまご」の取組みをさらに前進させるとともに、産直登録をすすめます。
生協の理念・めざす姿、「協同組合の価値・原則」、日本の食と農業、産直・地産地消について学びを広げます。	人事教育部	系統や部門を越えての異業種交流や商品学習、産地見学などを行い、ひとりひとりの能力が発揮できるように支援します。	職員の研修記録などを整備し、通信教育の受講促進や、産地研修「大山乳業・鳥取県畜産農協」を実施しました。系統部局を越えての交流ができ、その内容は商品大交流会にて研修参加者自身が発表を行いました。	○	整備した研修実施記録を活用し、産地研修の開催状況を一元管理します。
商品をはじめ京都生協の取り組み情報が分かりやすく伝わるようにします。	CSR推進室	9 月中にホームページをリニューアルします。	10 月 31 日に、大きくイメージ画面を展開したホームページトップのリニューアルを行いました。合わせて、工場点検、震災支援ページを新設、福祉事業ページをリニューアルしました。	×	生協ならではの商品について、計画を立て、動画で紹介します。

実施事項																																																																								
商品活動	- 商品モニター活動を 1890 人の参加で実施し、17 品目の商品を開発 - 組合員お問合せセンターへ 120,815 件（2010 年対比 106%）の電話を受ける（P 18） - 商品・政策学習会を 103 会場で開催、1945 人（2010 年対比 113.2%）が参加 - 工場見学・取引先企業との交流を 90 ヲ所で開催、1009 人（2010 年対比 145.2%）が参加																																																																							
各種学習会の開催	- 親子を対象の食育学習会を 14 会場で開催 453 人（2010 年対比 49%）が参加 - 食と健康の学習会を 137 会場で開催、1,443 人（2010 年対比 85.2%）が参加																																																																							
生産者との交流	- 産地交流を 21 回開催、509 人が参加 - 第 14 回商品大交流会に 1,200 人以上が参加（2010 年対比 100%）																																																																							
社会貢献	- きょうされん募金にとりくみ、3,637,300 円を贈呈 - 京都生協の 77 施設で、123 人の中学生職場体験、小学生 1,331 人の職場見学、養護学校などから 15 人の職業訓練を受け入れ - 組合員のくらしの語り合いの場「おしゃべりパーティ」を約 7,900 ヲ所（前年比 98.8%）で開催、約 41,000 人（前年比 99.0%）が参加（P 14） - 個人宅配手数料の高齢者・障害者割引を 20,662 人（2010 年対比 103%）の方が利用 - 個人宅配手数料の赤ちゃん割引を 7,655 人（2010 年対比 183%）の方が利用																																																																							
被災地支援活動	「東日本大震災支援募金」で集まった総額 63,043,650 円を日本生協連を通じて被災地に送付 「東日本大震災復興支援朝市」による供給利益 394,710 円を日本生協連を通じて被災地に送付 「つながろう！東北の元気・復興祈念募金」に取り組み、103,824 円を被災地に送付 - 東日本大震災支援の活動カンパを募る（2012 年 3 月 20 日現在総額 2,161,524 円） - 台風 12 号災害支援募金に取り組み、777,227 円を奈良県生協連を通じて被災地に送付																																																																							
福祉活動	- 個人宅配手数料「赤ちゃん割引」を「子育てサポート割引」に改善、3 歳から 6 歳の誕生日までに延長 - ボランティアグループ「みちくさ」による「声の商品カタログ（声のキャンパス）」を 56 人（3 月 20 日現在）の視覚障害者へお届け（P12） - きょうされん交流会を 131 会場で開催し 1,196 人（2010 年対比 87%）が参加																																																																							
平和活動	- 平和募金に取り組み（募金総額 1,655,900 円） - 京都府内 69 会場でさまざまな平和の催しを行い、1,676 人（2010 年対比 70%）が参加																																																																							
コンプライアンス	2011 年度対象別内訳 <table><caption>2011 年度対象別内訳</caption><tr><th>対象別</th><th>割合</th></tr><tr><td>注文書</td><td>80%</td></tr><tr><td>自振・減資用紙等</td><td>22%</td></tr><tr><td>お届け表</td><td>5%</td></tr><tr><td>商品</td><td>2%</td></tr><tr><td>共済</td><td>2%</td></tr><tr><td>ギフト</td><td>2%</td></tr><tr><td>集金袋</td><td>1%</td></tr><tr><td>その他</td><td>1%</td></tr></table> 2011 年度個人情報事故件数 <table><caption>2011 年度個人情報事故件数</caption><tr><th>事故件数</th><th>2010</th><th>2011</th></tr><tr><td>軽微</td><td>128</td><td>98</td></tr><tr><td>重要</td><td>16</td><td>19</td></tr></table> 2011 年度発生場所別内訳 <table><caption>2011 年度発生場所別内訳</caption><tr><th>発生場所</th><th>2010</th><th>2011</th></tr><tr><td>支部（本体）</td><td>100</td><td>80</td></tr><tr><td>支部（委託）</td><td>40</td><td>30</td></tr><tr><td>店舗</td><td>10</td><td>10</td></tr><tr><td>共済</td><td>10</td><td>10</td></tr><tr><td>福祉</td><td>10</td><td>10</td></tr><tr><td>本部</td><td>10</td><td>10</td></tr></table> ・職員全員に CSR 教育を行う ・個人情報保護の取り組みでは事故件数を前年比で削減 ・ヘルプライン ヘルプライン（※）の設置 2011 年度相談内容 <table><tr><th>年度</th><th>職場運営</th><th>職場内コミュニケーション</th><th>セクシュアルハラスメント</th><th>コンプライアンス</th><th>職場環境</th><th>合計</th></tr><tr><td>2010 年</td><td>5</td><td>0</td><td>1</td><td>7</td><td>3</td><td>16</td></tr><tr><td>2011 年</td><td>6</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>8</td></tr></table> 2011 年度も職場運営に関わる相談が多く、法律違反や社会的規範に反するような相談事例はありませんでした。 （※）ヘルプライン：法律や生協内のルールに違反した行為についての通報や、対応に困っている場合の相談を受け付けるためのコンプライアンス相談窓口のこと。 ・法令違反・行政等の指導について 10/31 下京労働基準監督署より、支部の労災手続きの遅れについて是正勧告を受け、適切に対応しました。 11/8 上京税務署より、店舗での酒税法「記帳義務」違反と、酒類の表示文字の大きさが基準を満たしていないことについての指導を受け、改善しました。 12/21 南労働基準監督署より、ホームヘルプサービス事業の労基法第 36 条に基づく労使協定の届出漏れについて正勧告を受け改善しました。 ・重大な商品事故は発生いたしませんでした。 <tr><td>職員組織</td><td>認知症サポーター研修を 418 人、普通救命講習を 25 人が受講 メンタルヘルス支援のための外部窓口を新設。メンタルヘルスの学習会を開催 障害者雇用は 2012 年 3 月 20 日現在 13 人が在籍</td></tr>	対象別	割合	注文書	80%	自振・減資用紙等	22%	お届け表	5%	商品	2%	共済	2%	ギフト	2%	集金袋	1%	その他	1%	事故件数	2010	2011	軽微	128	98	重要	16	19	発生場所	2010	2011	支部（本体）	100	80	支部（委託）	40	30	店舗	10	10	共済	10	10	福祉	10	10	本部	10	10	年度	職場運営	職場内コミュニケーション	セクシュアルハラスメント	コンプライアンス	職場環境	合計	2010 年	5	0	1	7	3	16	2011 年	6	1	0	1	0	8	職員組織	認知症サポーター研修を 418 人、普通救命講習を 25 人が受講 メンタルヘルス支援のための外部窓口を新設。メンタルヘルスの学習会を開催 障害者雇用は 2012 年 3 月 20 日現在 13 人が在籍
対象別	割合																																																																							
注文書	80%																																																																							
自振・減資用紙等	22%																																																																							
お届け表	5%																																																																							
商品	2%																																																																							
共済	2%																																																																							
ギフト	2%																																																																							
集金袋	1%																																																																							
その他	1%																																																																							
事故件数	2010	2011																																																																						
軽微	128	98																																																																						
重要	16	19																																																																						
発生場所	2010	2011																																																																						
支部（本体）	100	80																																																																						
支部（委託）	40	30																																																																						
店舗	10	10																																																																						
共済	10	10																																																																						
福祉	10	10																																																																						
本部	10	10																																																																						
年度	職場運営	職場内コミュニケーション	セクシュアルハラスメント	コンプライアンス	職場環境	合計																																																																		
2010 年	5	0	1	7	3	16																																																																		
2011 年	6	1	0	1	0	8																																																																		
職員組織	認知症サポーター研修を 418 人、普通救命講習を 25 人が受講 メンタルヘルス支援のための外部窓口を新設。メンタルヘルスの学習会を開催 障害者雇用は 2012 年 3 月 20 日現在 13 人が在籍																																																																							



▲福知山市での調印式の様子



▲京丹後市での調印式の様子

特集2

さまざまな場面で暮らしをサポートしています

京都生協は、誰もが住み慣れた地域でこれからも安心して暮らし続けられるよう、行政や諸団体と連携して地域社会への役立ちをすすめています。京都生協は事業を通じて地域社会に貢献します。

行政とともに取り組む「見守り活動」に関する協定がすすみました

2011年3月に綾部市から始まった「見守り活動」に関する協定が京都府内の他の自治体にも広がりました。2月1日、京都生協は京都府、福知山市と「中丹ふるさとを守る活動に関する協定(見守り協定)」を締結。また3月29日京丹後市とも「見守り協定」を結びました。

2011年度は、前週の商品が置いたままになっているお一人暮らしのお宅へ配達職員が声をかけ、返事がなかったためルールに基づき行政に連絡したという事例がありました。配送支部では適宜事例交流を行い、異変への気付きやルールの再確認につなげています。

店舗での購入済商品の配達サービス

試験的なサービスとして、コープいわくら・にしがも・下鴨・西陣・二条駅・きぬがさ・らくさい・城陽・ながおか・祝園駅の10店舗で常温商品の配達(手数料有料)を行っています。ご利用状況をみながら、実施店舗の拡大に向けて検討を行います。



5店舗で「京都おもいやり駐車場」に登録

京都府がすすめる「京都おもいやり駐車場利用証制度」は、身体等に障害のある方や高齢等で移動に配慮が必要な方、けが人・妊産婦等で一時的に配慮が必要な方に対して、パーミット用駐車場(身体障害者等のための駐車場)の適正な利用をはたらきかけるというものです。

現在コープきぬがさ・さがの・かどの四条・醍醐石田・京田辺に設置しており、その他の店舗も状況を確認しながら実施の検討を行います。



平成23年度区民消防表彰式にて、消防訓練の実施やレシート・ポスターでの防災啓発などが地域の防火・防災活動を推進したとして、コープにしがも店が消防署長表彰を受賞しました。(3月16日)



▲夕食サポートのお弁当の一例



▲くらしの助け合いの会、乙訓サロンでの活動の様子

夕食サポート事業

主に高齢の世帯を対象に、夕食のお弁当やおかずの配達を、2012年度3月に開始するための準備を行いました。

夕食サポートは、その日調理したものを、夕方に夕食サポーターさんが毎日お届けします。おいしい食事をお届けすることはもちろん、ご利用される方の様子にも目を配り、健やかな毎日をサポートします。

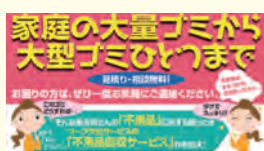
2012年3月の配達地域は京都市北区、上京区、中京区ですが、順次対象地域を拡大する予定です。

不用品回収

「たのもっと(※)」の利用者から、「安心して不用品を処分依頼できるところはないだろうか?」というお声をいただき、不用品回収サービスを始めました。

衣料や食器などの小さいものから、電化製品、家具、ベッド、ソファなどの大きなもの。さらに、空き屋の片付けや遺品整理、引越に伴う大量ゴミも受付けています。

2012年2月、京都市内全域で対応可能となりました。今後、さらにエリアを拡大する予定です。



※たのもっと:庭の枝切り・草取りなど、組合員の「くらしの中でちょっと困った」に応える事業を(株)京都コープサービスで行っています。



2012年2月25日舞鶴市・舞鶴市社会福祉協議会主催の舞鶴市社会福祉大会が開催され、その会場で、舞鶴市行政委員会「福祉の会・秋桜(こすもす)」が、舞鶴市長表彰を受賞。「秋桜」は、障害者の作業所や特養・デイサービス施設への継続したボランティア活動を行っており、その功績を認められての受賞となりました。

「くらしの助け合いの会」の活動 [CLICK](#) ホームページ

「くらしの助け合いの会」は、「困ったときはお互いさま」の気持ちで普段のくらしを組合員どうしが助け合い、支えあう会です。産前産後のお母さんや高齢者の食事づくり、掃除、洗濯、買物などのちょっとしたお手伝いを行っています。家事援助のほかにも、配食活動、お食事会、趣味の会など楽しい催しや、ふれあいの場(サロン)、学び合いの場として講座・研修会も企画しています。



1月6日、京都市社会福祉大会にて「くらしの助け合いの会山科」が、京都市長表彰を受賞。



声のキャンパスのCD化

ボランティアグループ「みちくさ」は、視覚障害の組合員に商品を購入いただけるよう、商品カタログの内容を読み上げて、テープに録音し、「声のキャンパス」としてお届けしてきました。録音は手間や時間もかかる大変な作業でした。2011年度より、コンパクトディスク(CD)への録音を開始しましたが、これは「CD化してほしい」という多くの要望を受けて、3年近く準備をすすめ実現したものです。4～5本必要であったテープがCD1枚で済むようになり、3月20日現在でご利用者の56人中48人がCDでの配布を選択されています。



組合員と地域のために ―― 地域経済への貢献

飼料米の生産の拡大

地産地消、食料自給率向上、休耕田活用、循環型農業や農村再生支援を目指した「さくらこめたまご」の取り組みが3年目となりました。

飼料米作付け地域は京都府下6市となり、合計61haで約250tの収穫ができました。これにより、年間を通じて「さくらこめたまご」の供給が可能となりました。今年度新たに加わった京田辺市の圃場では、飼料米生産の趣旨に賛同したNPO組織のメンバーや地域の大学生が参加し、田植えや草取り、稲刈りを行いました。

2012年度に向けて南丹市八木町から取り組みに参加したい旨の連絡をいただいています。



▲▶
NPO組織のメンバーや地域の
大学生による田植えの様子

福知山エコファーマーフレッシュBOX

福知山市の組合員限定企画「福知山エコファーマーフレッシュBOX」を企画しました。

この「BOX」は、地元の農家の方々が作った野菜を地元の組合員が利用したいという要望を受け、約1年をかけて実現したものです。

生産者は、福知山地場野菜生産出荷組合連絡協議会に加入している農家のみなさん。農家の方々は生産方法などにこだわりをもち、エコファーマー（※）として認定を受けた作物を生産しています。「BOX」には、4種類の野菜を1箱につめ、登録いただいた福知山市の組合員へ5週間お届けしました。



◀
組合員も参加して
箱詰め式を行いました

※エコファーマー制度：化学肥料、科学農業の使用量を低減する生産方式（栽培計画）を実践する農家を「エコファーマー」として、京都府知事が認定する制度



店舗での地産地消の取り組み

生産者が直接供給する朝市を、コープながおか・東宇治・かどの四条・らくさいの4店舗で定期的の実施しています。

コープ二条駅とコープ醍醐石田では全農京都や京丹後市の生産者グループと協力し、地産地消農産物の売場を常設しています。



コープ東宇治での朝市の様子

栃の実ボランティア

綾部市奥上林地域にある「古屋地区」で、組合員30人が、栃の実拾いのボランティア活動を行いました。

古屋地区は高齢者5世帯が住む京都府の中でも特に小さな集落の一つです。高齢化のため地元の特産品である栃の実を拾いにいけなくなっていることを知った地元の組合員が「古屋地区を応援しよう」とボランティア参加を呼びかけました。

また、この古屋地区では京都生協職員のボランティア組織「援農隊」による鹿よけの柵作りのお手伝いや、雪かきボランティアも実施しています。



▶
雪かき
ボランティア

—— 地域コミュニティへの貢献

TPPの学習会

3月2日、学習しながら考え合う場として、日本生協連の板谷伸彦氏を講師にTPP（環太平洋連携協定）に関する学習会を開催しました。

参加者からは、「世界経済の状況や提起された背景などから話していただき、日本の置かれている状況が客観的によくわかった」「学ぶことで抱いていた不安が少し解消された」の感想が寄せられています。



社会保障・税金についての学習会

9月27日、生活経済ジャーナリスト・野田眞氏の社会保障・税金についての講演では、これからの10年で起こることや、大震災をうけて改革されようとしている税制や社会保障の政府改革案の方向性などを学習。今後の生活設計を立てる上で、社会の動きへの注目と、わが家の大きな出費（進学や結婚など）の確実な予測が大切とのことを学びました。



おしゃべりパーティーの取り組み

おしゃべりパーティーとは、人と人のつながりを深めることを目的に、生協が提供する商品を囲んでパーティーを開いてもらおうという取り組みです。11月に開催し、約7,900会場、41,000人の参加がありました。

参加者からは「普段なかなか話す機会がありませんでしたが、おしゃべりパーティーをきっかけに集まることになり、楽しいひとときを過ごすことができました」等の感想がありました。

生協に未加入の方の参加も約13,000人あり、京都府全域で広くつながりを深めることができました。

第14回商品大交流会

2月18日、生産者との交流を目的に、商品大交流会が京都市勤業館みやこめっせ展示場にて開催され、1,200人を超える組合員が参加しました。



午前の全体会



午後の試食交流会

今回、京都生協東日本大震災復興支援職員ボランティアによる活動報告や、福島県など被災地の物品販売も行いました。また、支援活動を続けていた宮城県南三陸町で漁業を営む松岡昭広さん夫妻をお招きし、被災当時の様子を報告いただきました。



報告する松岡さん夫婦

京都生協本部周辺の清掃活動

2012年2月より、毎月京都生協本部の駐車場や、周辺道路の清掃活動をはじめました。



バス停周辺を清掃中

災害復興支援の取り組み

事業と経営

くらしのサポート

地球環境のために

監査

サイトレポート

第三者意見

行政、諸団体との連携

ユニセフとの取り組み

22回目となるユニセフお年玉募金に取り組み、3月3日の募金贈呈式ではラオス指定募金についての報告などを行いました。

2011年度は、ソマリアを中心としたアフリカでの大規模な干ばつによる食糧危機支援のための「アフリカ緊急募金」や、前年に引き続いて、「CO・OPコアノンスマイルスクールプロジェクト」にも取り組んでいます。



平和の取り組み

6月21日に平和をアピールする「ピースパレード2011」が開催され、京都生協組合員・役職員ら約200名が参加しました。祇園石段下では東京からリレーされてきた「国民平和大行進」と合流し、京都市役所までアピール行進しました。



知恩院三門前で「平和」のアピール行動

きょうされんとの提携活動

1990年に協定書を交わし、提携活動をすすめています。事業では、宅配の商品案内に作業所の製品を定期的に掲載しています。2011年度交流会やボランティア活動、署名・募金などの取り組みには、延べ1162人が参加しました。



桂川クリーン大作戦

第5回桂川クリーン大作戦(主催：桂川流域クリーンネットワーク)に職員7人がボランティアで参加しました。他団体と一緒に久世橋左岸の担当地域他でゴミを収集しました。



3R推進全国大会

第6回3R推進全国大会が京都で開催されました。京都生協もブースを出展し、さくらこめたまごの取り組みの紹介を中心に、京都生協の環境活動をアピールしました。



職場見学・職業体験の受け入れ

2011年度、地域の学校と取り組んでいる「職場見学」「職場体験」「職業訓練」は77校、1,469名の受け入れとなりました。京都生協は、職場体験を通じて地域の子どもたちが「職業について」を学習するお手伝いを行っています。

他にも、レジを楽しく体験し思い出作りをしていただくことを目的に「子どもレジ体験」を開催しました。小学2年～4年生を対象に実施。子どもたちからは「初めは緊張して声が出なかったけど、だんだん大きな声が出せるようになりました。楽しかったです。」などの感想が寄せられました。



子どもレジのようす



子どもたちの感想文の一例

組合員と社会のために ―― 商品を通した安心の広がり

産地・工場点検

・産直商品の点検

産直商品の産地を訪問し、点検帳票のチェック項目にそって点検をすすめています。点検では、産地から提出された仕様書の確認、農薬、動物用医薬品の使用した記録の確認、選果場や加工施設の衛生管理、圃場や農場の管理が適切に行われていることを確認しています。2011年度は97産地(青果物、米、畜産物、鶏卵、牛乳)の点検を実施しました。

ホームページで点検の様子や産直商品の紹介を行いました。

[CLICK](#) 産直マップページ

・京都生協コープ商品の点検

京都生協コープ商品は、組合員の声に基づき開発された商品です。京都生協では、組合員の皆様に安心して京都生協コープ商品をご利用いただくために、定期的な工場点検を実施しています。点検では、商品が仕様書どおりに製造されていることや工場内の整理整頓が行われていること、工場内の衛生管理が正しく行われていることなどを確認しています。特に衛生管理に関わることや異物混入の防止対策については、より厳しい目で確認します。問題点があれば取引先と改善に向けた話し合いを行い、改善された内容確認も実施しています。2011年度は39取引先の点検を実施しました。



工場点検ブログを新設

京都生協では、京都生協コープ商品の定期的な点検結果を、ホームページで紹介しています。2011年度は、10取引先を紹介することができました。



[CLICK](#) 京都生協コープ商品の工場点検

商品検査

・微生物検査

商品が衛生的な環境下で製造され、きちんと微生物がコントロールされていることを確認するために検査を行っています。京都生協コープ商品や店舗で販売されているカットフルーツやお刺身、総菜で製造されている寿司や揚げ物などの検査を行っています。さらに、店舗バックヤードで調理に使用されるまな板や包丁など、調理器具を中心としたふき取り検査を行い、正しく洗浄された器具で商品が製造されていることも確認しています。2011年度は、2750検体の微生物検査を行いました。

・理化学検査

残留農薬、動物用医薬品、カドミウム、遺伝子組み換え、食品添加物検査を行っています。京都生協では、コープきんきのコープラボなどと協力しながらこうした理化学検査を行っています。



検査の内容を機関紙コーポロで紹介

京都生協が実施した2011年度の点検、検査数

産地点検数	97 産地 260 アイテム
工場点検数	43 取引先 93 アイテム

微生物検査	2,750 アイテム 9,990 項目
残留農薬検査	222 アイテム 72,300 項目
カドミウム検査	21 アイテム 21 項目
食品添加物検査	37 アイテム 37 項目
遺伝子組換え検査	7 アイテム 7 項目
動物用医薬品などの検査	10 アイテム 55 項目

商品事故

商品事故が発生した場合、一番大事なことは、人体被害が予測される場合には「組合員に被害が及ばないように迅速に対応すること、かつ、それ以上の被害の拡大を直ちに防止すること」です。京都生協では商品事故が発生した場合、事故を体系的にまとめたマニュアルに基づき対応を行っています。場合によっては、商品事故が発生した取引先の調査と再発防止対策について話し合いを行うこともあります。

災害復興支援の取り組み

事業と経営

くらしのサポート

地球環境のために

監査

サイトレポート

第三者意見

参画とコミュニケーション

YYカード

組合員から寄せられた「苦情・意見・要望、リクエスト」は、「YYカード(よくする&よかったよカード)」(※)として、「組合員の声対応事務局」が集約・分析を行い、迅速・丁寧・正確にお答えすると共に、組合員・生協職員・生産者などとのコミュニケーションを促進しています。

「苦情」は、調査・分析を行い、原因究明と再発防止対策を明確にします。「意見・要望」は関係部署で事業に生かす検討をします。「リクエスト」は、商品案内や店舗の品揃えの改善に生かします。

寄せられたYYカードの声の数

	苦情	意見・要望	リクエスト等	合計
2010年度	3,316件	1,027件	582件	4,925件
2011年度	2,914件	1,045件	394件	4,353件
前年比	87.9%	101.8%	68.4%	88.4%

※支部・店舗で組合員の商品に関する苦情・意見・リクエスト等を記入する用紙

組合員コールセンター開設にむけた準備

組合員お問合せセンターの機能を拡充した「組合員コールセンター」を2012年3月に開設するための準備をすすめました。「組合員コールセンター」は「組合員からのお問合せ、質問・相談や商品クレームを受け付け、迅速・丁寧な対応を進めると共に、更に機能充実を行い、組合員の声を活かした改善・政策提案に積極的に繋ること」「配達職員が対応しなければならない内容は、配達担当者や支部へのEメール、電話等で連絡し、迅速な対応につなぐこと」等を目的としています。

開設にあたって、専任の組合員の声分析担当を配置し、満足・不満足要因を分析することにより、的確な業務改善の実現をめざします。

また、これまでそれぞれの事業所にかけていた電話番号が統一となることや、音声ガイダンスとボタン操作がなくなることにより、利用者にとってもシンプルでわかりやすくなります。



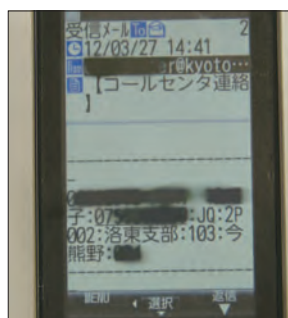
組合員お問合せセンター電話対応実績

	意見・要望	苦情	問い合わせ	合計
2010年度	113,790件	19,926件	20,759件	154,475件
2011年度	120,815件	19,980件	27,970件	168,765件
前年比	106.2%	100.3%	134.7%	109.3%

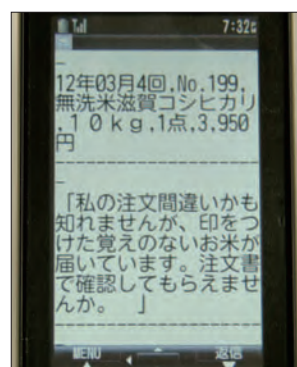
配達職員への貸与携帯電話の導入

組合員コールセンターの開設に合わせて、配達職員等への携帯電話の貸与を開始します。貸与にあたっては、「業務用携帯電話等利用マニュアル」を整備し、使用方法、使用ルールについて細かく定めています。

万一、紛失した場合も、「暗証番号の入力設定」や、「遠隔操作で携帯電話内部の個人情報を削除が可能な設定」により、個人情報が漏えいすることを防止します。



▲▶
コールセンターからの
連絡メール(例)



京都生協が関係する団体

●京都生協から役員が参加している

公的な団体・委員会・会議

京の田舎ぐらし・ふるさとづくり推進委員会、京都市消費生活審議会、京都経営品質協議会、京都市消費者懇談会、コンシューマーズ京都、京都府農業改良普及推進協議会委員会

●京都生協が加入・参加している 環境関連団体・会議

京都地球温暖化防止府民会議、京都市ごみ減量推進会議、地球温暖化防止京都ネットワーク、京都グリーン購入ネットワーク、京都モデルフォレスト協会、京都市レジ袋有料化推進懇談会

亀岡「旭の森」保全活動



11月、森林ボランティアの登録をされていない組合員向けのオープン企画として「森林探索会」を開催しました。参加者は京都駅からバスで亀岡市旭町コミュニティセンターへ。森林学習やネイチャーゲーム、のこ切り競争を行いました



のこ切り競争の様子

2010年度より森林保全活動に取り組んでいます。

2011年度は新たに25人の森林ボランティア登録があり、全体で110人となりました(3月20日現在)。作業道づくりや除伐、樹名板の取り付けなどを行いました。作業をすることで、荒れ果ててうっそうとしていた森に、少しずつ光や風を取り戻すできています。

「森を元気にしよう」という取り組みだけでなく、環境学習や地域、諸団体との協力・交流をしています。



参加ボランティアの感想

作業場に行くまでの山道も、景色を見ながら楽しく歩けました。作業自体は地味でしたが、少しずつ成果が見られるのを楽しみに、今後もぜひ参加させていただきたいと思います。

以前から参加したいという夢が実現しました。とても楽しかったです。大きな倒木を切りました。中は年輪が見えて木粉のにおいがとても気に入りました。また次も参加したいです。天候もよく森の癒し効果も実感できて、とてもリフレッシュできました。間伐材の整備もできればいいなと思います。

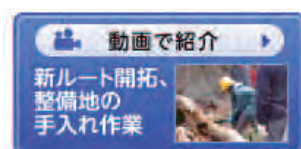
2011年森林づくり活動

第7回 5月 見晴らし台、頂上の整備
第9回 11月 森林探索会
第10回 12月 アカマツ林整備と道づくり
(第6・8回は降雨により中止)

ホームページにて動画で活動紹介

森林ボランティアの活動の様子を、京都生協ホームページで動画紹介しました。

[CLICK](#) 森林ボランティア募集ページ



省エネチャレンジに400人を超える組合員が参加！



機関紙コーポロ6月号でご案内し、希望された組合員などへ、チャレンジシートを送付。7月または8月の電気・ガス・水道の今年と前年の使用量を記入して提出いただきました。

全体で、110人から提出があり、削減できた方は92人。みなさんのがんばりで △2,810kg (25mプール2.8杯分)のCO₂を削減できました(※)。

※1トンのCO₂(気体)の体積は546m³(1気圧、20℃)。25m プール(横25m×縦15m×深さ1.5m)1杯分に相当

世帯当たりの平均排出量	171.5kg
一人当たり平均排出量	52.9kg
もっとも削減した方	152.6kg(5人家族)
1人当たりの排出量が最も少ない方	20.3kg(5人家族)

省エネチャレンジに取り組んだ組合員の感想

夏休みで小学生の子どもがいる中での取り組みでしたが、前年より意識ができて、子どもにもよい体験だったと思います。これからも続けていこうと思います。

ついつい忘れがちになった時は、孫が節電をチェックして、こまめに電源をOFFしてくれました。家族ぐるみで頑張れて良かったです。

テレビを液晶に変えたことで電気代が大幅に減少しびっくりしています(早く変えれば良かったです)。西のグリーンカーテンも今年は育て方を勉強し大成功！ゴーヤもたくさんできおいしくいただきました。無理をしない節約生活は楽しいです。

教えて！お気に入り商品のエコなところ

機関紙コーポロ6月号でご案内し、「お気に入り商品のエコなところ」のコメントを募集。全部で、104のコメントが集まりました。集まったコメントは、12月9日・10日の京都環境フェスティバルの京都生協のブースで、商品と一緒に紹介させていただきました。



CO・OPくつつかないホイル

くつつかないので、くり返し使う事もできる！余分な油がいらないからヘルシー＆エコ。きれいにはがれるので、お料理の仕上がりも美しい！主人の母は、この商品を気に入りコープこうべに入会(純じちゃん)

CO・OPセフターE 簡易パック

スプーンなしで簡易パックはブラゴミに出すとリサイクル化され他の製品に生まれ変わる。(うらこ)

CO・OPエコボンリック(排水溝のゴミ取り)

ペットボトルから作られている。ゴミがよくとれ排水口が汚れにくい。(ponちゃん)



環境フェスティバルでの様子

地球環境のために ——— 生協で行う省エネの取り組み

電気使用量削減の取り組み

東日本大震災の発生を受けて、京都生協でも省エネ・節電の取り組みを強めました。

組合員環境学習会「いまこそ見直そう！ くらしの中のエネルギー」

5月・6月に、省エネ・節電の学習会を府内3会場で実施しました。

講師の(有)ひのでやエコライフ研究所の鈴木靖文氏から、温暖化の原因であるCO₂の状況や、震災を受けてのエネルギーのことにも触れながら、家庭でのかしこい省エネ機器の選び方、こまめに消した方がエコなのか？といった日常の疑問への回答、シャワーのエネルギー量など、身近なテーマでわかりやすいお話はとても好評でした。
＜参加者アンケートより＞

「2020年までに25%削減、2050年までに80%削減なんて絶対ムリと思っていたが、ひとりひとりの考え方、行動しだいで可能であることがわかった。もう一度自分の生活を見つめなおす機会にしたい。」

「年頃の子どもたちがよくシャワーを使いますが、さっそく、テレビ300台分のエネルギーを使っているってことを伝えようと思います。」

「とても身近なところから、自分にもできる“エコ”を学ぶことができて良かった。冷蔵庫の冷気が逃げないカーテンを今年はつけようと思います。」



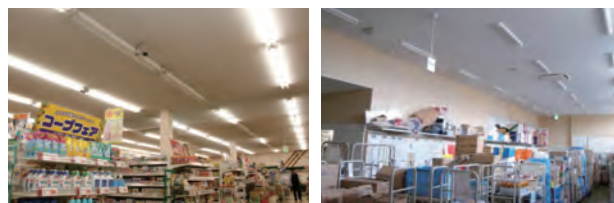
「冬エコ」ワンポイントアドバイス

機関紙コーポロ1月号で、冬のエコのポイントを紹介しました。

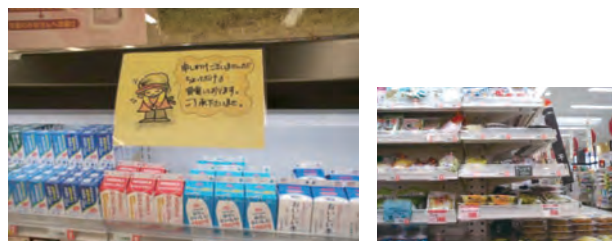


事業における省エネ・節電の取り組み

事業では、全部局で夏期間・冬期間に分けて、省エネ・節電の目標を持ち、取り組みを強めました。店舗では、天井照明の一部を消灯、ショーケースの棚下照明の消灯、レジ上・風除室等のダウンライトの消灯、バックヤードの照明の削減やこまめな消灯などを実施しました。



天井照明の一部を消灯している様子



ショーケースの棚下照明を消灯している様子

支部や本部でも、エアコンフィルターの定期清掃の実施、扇風機の活用による空調の温度設定(夏28℃ 冬20℃)の徹底、トイレ、階段、廊下などのこまめな消灯の徹底などに取り組みました。



本部西側窓に遮蔽カーテンを設置

電気自動車用充電器の設置に協力

「けいはんなエコシティ次世代エネルギー・社会システム検証プロジェクト推進協議会(代表：京都府)」からの要請に応じて、コープ京田辺にEV(電気自動車)用充電器を設置しました。



コープ京田辺の充電器

組合員とともにすすめるリサイクルの取り組み

3 R(Reduce:発生抑制・Reuse:再利用・Recycle:再生利用)の取り組みにより、廃棄物を減らし、資源循環することができます。

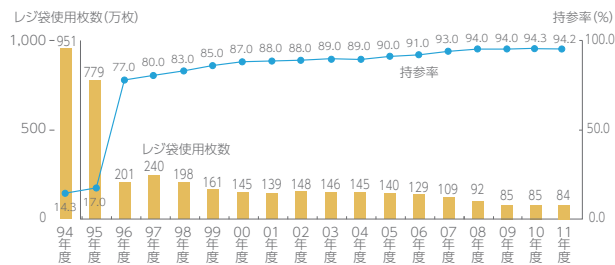
2011年度、組合員の取り組みで削減できたCO₂は想定として1613 t -CO₂になります。

レジ袋の削減

マイバック持参／レジ袋発生抑制の取り組み

身近なごみ減量の取り組みとして、お買い物にマイバックの持参を促進するため、京都生協では1983年にコープ下鴨でレジ袋の有料化を開始しています。1996年から全店舗で5円の有料化を行いました。組合員の皆さまのご協力でマイバックの持参率は、2011年も引き続き94%を維持しました。

お買い物袋持参率・レジ袋使用数の推移



●2011年度レジ袋想定削減数：1363万枚

●削減数の原油換算(1枚当り10mlとして)136キロリットル

ドラム缶(200ℓ)で



×約681本に相当

●地球温暖化防止に貢献

➡(1枚当たりのCO₂排出量42gとして)572 t の削減

※レジ袋代金として集まった環境資金は4,218,156円です。

全額を環境リサイクル費用に充当し、不足分を経費で補填しています。

容器包装リサイクルの取り組み

使用済みの容器包装は再資源化するために、共同購入・個配では配達時に、店舗ではリサイクルコーナーを設置して回収しています。

	リサイクル資源	回収方法	再生利用	回収量、回収率＝ 回収量 供給重量
紙パック	共同購入 個配 店舗で回収	担当者へ 店舗回収BOX	トイレ ロール、 ティッシュ ペーパーなど	回収量149トン 回収率58% (前年61%) 削減CO ₂ =718トン
食品トレー	店舗のみ 回収	店舗 回収BOX	食品 トレー、 文具など	回収量62トン 回収率148% (前年151%) 削減CO ₂ =73トン
PETボトル	店舗で回収 16店舗	店舗 回収BOX	PET素材 の制服、 水切り袋	回収量95トン 回収率234% (前年226%) 削減CO ₂ =178トン
カタログ類	共同購入・ 個配で回収	担当者へ	カタログ 類	回収量3,677トン 回収率64% (前年63%)
卵パック	共同購入 個配 店舗で回収	パックに 切り込みが あるA-PET 素材のみ 店舗 回収専用 ラック	卵パック	回収量37トン 回収率69% (前年69%) 削減CO ₂ =72トン
内掛け袋	共同購入 個配で回収	担当者へ	植木鉢 など	回収量32トン

※削減CO₂量は「エコアクションが地球を救う(丸善株式会社刊)」を参照し、使い捨てとリサイクルのCO₂排出を比較して算出しています

上記以外に、全店舗でボタン電池の回収、コープ西陣のみアルミ缶の回収を行っています。

PETボトルキャップの回収

2010年5月より全店でPETボトルキャップの回収を開始しました。回収したキャップの売却費用は、再生事業者を通じて、NPO法人エコキャップ推進協会に寄付され、「世界の子どもにワクチンを日本委員会(JCV)」に供与されます。

東日本大震災を受けて、エコキャップ推進協会は2010年11月～2011年8月回収分を、義援金として寄付されました。2011年度はワクチン3965人分に相当する317万個を供与しました。



キャップ専用の回収箱を設置しています。

京都市の要請を受けてコープはづかしに、使用済小型家電の回収ボックスを設置しました。



設置している回収ボックス

環境方針に基づいて取り組みをすすめています

環境問題にとりくむ基本的な考え方

- 自然と社会の仕組みを相互の関連の中で総合的にとらえ、「生産－流通－消費－廃棄の連鎖」をトータルに視野に入れた科学的な活動を展開します。
- 「人間－環境系の調和」という視座を土台に据えます。
- 「安全・安心」の商品政策を一層発展させ、環境に配慮した商品づくりをすすめます。

京 都 生 協 環 境 方 針

基本方針

京都生協は、食料品・日用品を中心とした商品の供給及び共済、福祉等のサービスを組合員に提供していることをふまえ、以下の環境に配慮した活動を行います。

事業活動、商品及びサービスから発生する環境影響の大きな項目について、技術的かつ経済的に可能な範囲で環境目的・目標を設定し、定期的に見直すとともに、環境マネジメントシステムの継続的な改善をすすめ、環境負荷の軽減と汚染の予防に努めます。

1. 環境に配慮した商品の取り扱いと普及をすすめます。
2. 地球温暖化防止対策として、CO₂排出削減のためにエネルギー使用量削減と再生可能エネルギーの活用に取り組みます。
3. 廃棄物の発生抑制、再資源化をすすめます。
4. 資源や資材の有効活用をすすめるとともにグリーン購入に取り組みます。
5. 環境関連の法規、その他受け入れを決めた要求事項を順守します。
6. 組合員による環境保全活動に積極的に取り組むとともに、地域の環境保全を諸団体と協同してすすめます。

以上の活動をすすめるために、研修や広報誌・紙等を通じて職員に対する教育・啓発を積極的に行います。

この環境方針を組合員や社会に公開するとともに、環境保全活動の取り組み状況について定期的に公表します。

2007年5月29日

◆評価基準:○＝100％達成 △＝80％以上の達成、×＝80％以下の達成、－＝評価できず

環境目標	2011年度のとりくみ	関連ページ	評価
施設の環境効率の向上や環境対応機器の導入で、CO ₂ 排出量を2005年度比2％削減します	CO ₂ の排出量は、13313 t となり、05年対比98.6％となり、わずかに目標は達成できませんでした。10年度比では、96.9％に削減しています	24	△
環境配慮商品の普及に取り組みます	「お気に入り商品のエコなところ」のコメントを募集し、紹介をしました	20	○
環境保全型農業生産物の普及を目標化し取り組みます	さくらこめたまごの通年での供給をすすめ19万5千パックの利用がありました	13	○
廃棄物の発生抑制、再資源化をすすめます	店舗での商品廃棄率は、0.56％となり改善できました	26	○
食品リサイクル率の向上を図ります	リサイクル率は、48.1％で2010年度から1.3％後退しています	26	×
資源資材の有効活用をすすめます	会議などでの配布文書を削減するためのタブレット端末の導入について検討を行いました	25	－
重点品目の回収に取り組みます(紙パック・卵パック)	引き続き各店で回収に取り組んでいます	22	○
家庭の省エネ活動を推進します	省エネチャレンジのシート提出に取り組み110人の提出で、2.8 t-CO ₂ の削減ができました	20	△
お買い物袋持参率を引き上げます(91％以上)	継続的に94％に維持しています	22	○
京都モデルフォレスト運動に取り組みます	年間2回の森林づくりと、森林探索会を実施し、105名が参加しました	19	○

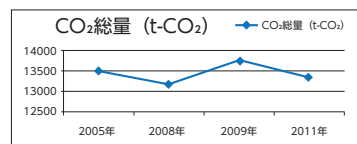
地球温暖化防止自主行動計画の推進

京都生協は、日本生協連のもと地球温暖化防止自主行動計画に基づく、CO₂排出削減に取り組んでいます。2011年度からは、新たに2020年までに、2005年度対比で30%のCO₂削減の計画を作成し、CO₂の排出削減に取り組むをすすめる予定でした。この計画は、電気のCO₂排出係数の今後の改善を見込んだものであったため、東日本大震災後の原発事故及びその他の原発停止により、CO₂排出係数の先行きが不透明となり計画については一旦保留とし、13年から新たに目標を持って取り組むことになりました。

京都生協では、30%削減計画を策定した際に計画した、排出総量の削減を当面の目標として取り組みをすすめていきます。

京都生協のCO₂排出総量 **13313 t** 東京ドーム **5.5** 杯分

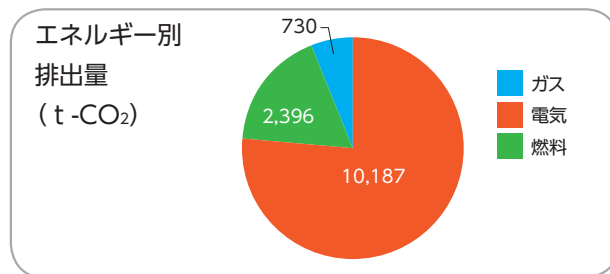
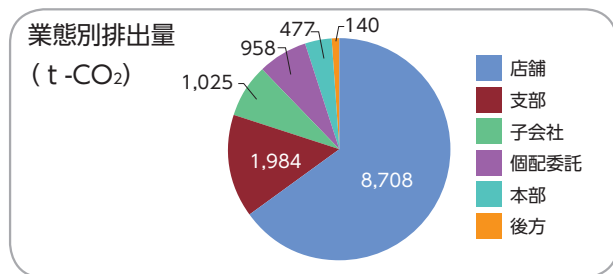
	2005	2009	2010	2011					
	実績	実績	実績	目標	実績	目標比	目標差	2010年実績比	2010年実績差
CO ₂ 総量(t-CO ₂)	13,509	13,173	13,744	13,239	13,313	100.6%	75	96.9%	-431
基準比	100.0%	97.5%	101.7%	98.0%	98.6%				



京都生協が事業活動を行うなかで1年間で排出したCO₂の総量は、13313 tとなります。これは東京ドーム5.5杯分にあたります。

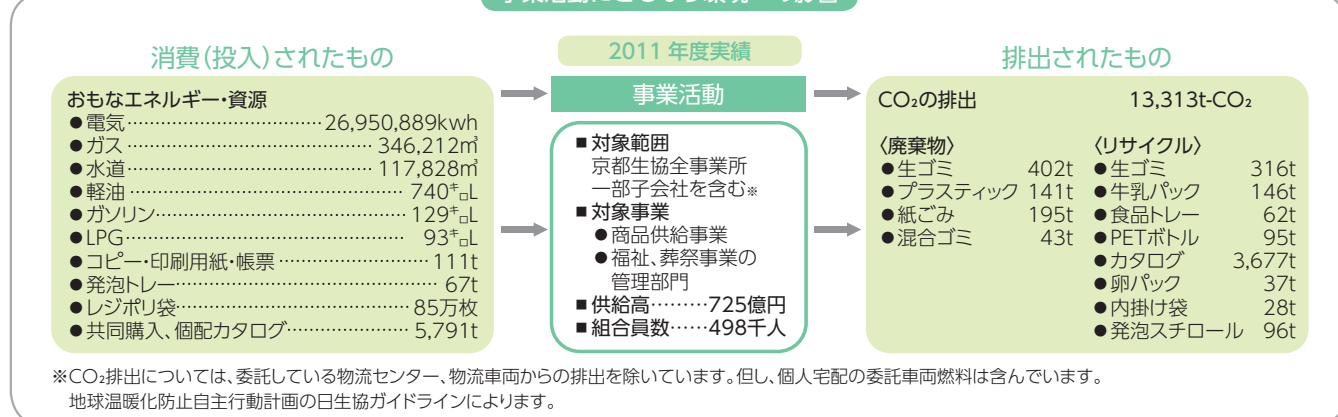
目標とした、2005年度対比2%削減には、わずかに及ばず98.6%となっています。2010年比では、96.9%となり、431 tの削減ができています。

※排出量には、日生協の地球温暖化防止自主行動計画の基準に沿って、京都生協100%出資子会社及び個配委託先の燃料使用量が含まれます。



2011年10月より(株)ファイナルゲート(以下FG)と契約し、「省エネチューニング」のサービスを受けています。これは、FGが京都生協の支部・店舗などの施設に対して、省エネ効果の高い取り組みを行い、2010年度をベースとして削減できたエネルギー使用コストの半分以上を費用として支払うというものです。具体的な内容としては、冷蔵・冷凍室外機の洗浄、冷媒配管の保温、コンプレッサーの省エネモード設定、店舗霜取りタイマー制御機の設置、白熱球のLED照明への切り替えなどを実施しています。なお、LEDへの切り替えや、機器の設置については、FG側が費用を負担します。京都生協としては、あくまで2010年度から削減できた電気・ガスの使用量にもとづく支払いを行いますので、初期投資を行うことなく省エネの効果が期待できます。他企業や一部の生協でも導入実績があり、10%以上の省エネ効果の実績がでています。

事業活動にともなう環境への影響



地球環境のために ―― 地球温暖化の防止

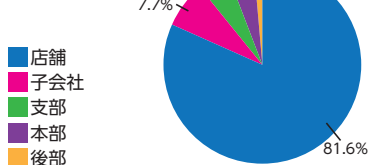
電気

5075世帯分の使用量

(京都市2009年平均値5310kwhにもとづく)

電気使用量は、26,950,889kwh（前年比96.7%）でした。昨年は猛暑の影響もあり使用量が増加しましたが、2011年度は、震災後の電力不足の状況の中で、すべての事業所で省エネ・節電の目標を持って取り組みをすすめました。また、10月からは(株)ファイナルゲートによる省エネチューニングの効果もあり大きく削減がすすみました。

電気使用料



	2010使用量	2011使用量	前年比
支 部	1,512,554	1,367,014	90.4%
店 舗	22,646,825	21,984,874	97.1%
本 部	1,227,998	1,162,396	94.7%
後 方	352,084	366,670	104.1%
子会社	2,125,932	2,069,935	97.4%
合 計	27,865,393	26,950,889	96.7%

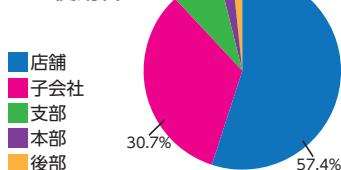
ガス

1015世帯分の使用量

(京都市2009年平均値341㎡にもとづく)

ガスの使用量は346,212㎡(前年比で90.7%)でした。ガスは店舗の空調設備での使用が全体の約55%を占めています。支部・店舗とも昨年は猛暑の影響でガス空調(GHP)を使用している事業所で使用量が増加しましたが、2011年は削減できています。子会社については、フードサービスの業務開始に伴う増加です。

ガス使用料



	2010使用量	2011使用量	前年比
支 部	30,859	28,699	93.0%
店 舗	240,798	198,595	82.5%
本 部	8,110	7,951	98.0%
後 方	5,033	4,845	96.3%
子会社	96,884	106,122	109.5%
合 計	381,684	346,212	90.7%

車両燃料

原油1087kl

使用した車両燃料を原油に換算した量です(個配委託先の車両燃料含む)。京都生協での車両燃料は、98%が共同購入・個配の業務によるものです。支部車両にアイドリングストップ装置を今年度20台実験導入を行いました。支部では配送コースの見直しによる燃料使用量の削減の取り組みをすすめています、ご協力をお願いします。LPG車両については、リース切れに伴い順次軽油車両に移行しています。個配の配達ポイント数の増加に伴い委託先での燃料使用量が増加しています。

62台

バイオディーゼル燃料(BDF)使用の車両台数です。京都生協では軽油代替燃料として廃食油を原料としたBDFを2005年から利用しています(2011年度使用量131,219ℓ)。使用済みてんぷら油が原料であるため、カーボンニュートラルの考え方から排出に換算していません。そのため約300tの削減効果となっています。但し、新規車両については不具合が発生しているため2011年度は導入車両の拡大は行っていません。

京都生協の店舗の惣菜部門からの廃食油も回収してBDFに加工されています。

車両燃料の推移 (ℓ)

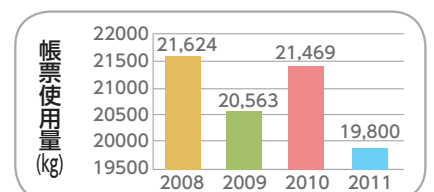
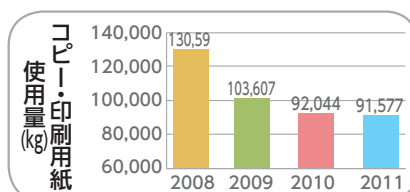
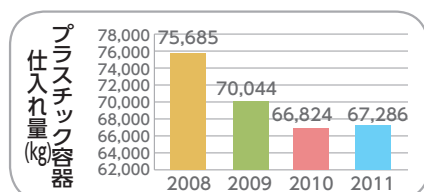
		2010年	2011年	前年比
京都生協	ガソリン	94,576	95,693	101.2%
	軽油	457,956	451,900	98.7%
	LPG	24,170	15,830	65.5%
個配委託	ガソリン	31,406	32,992	105.1%
	軽油	281,239	287,641	102.3%
	LPG	79,439	77,476	97.5%



◀ 配達車両に貼っているステッカー

省資源の取り組み

※プラスチック容器はインスタ加工で使用している食品トレイや総菜で使用する透明のふたつきパックです。



廃棄物の削減・再資源化

店舗での発生抑制の取り組み

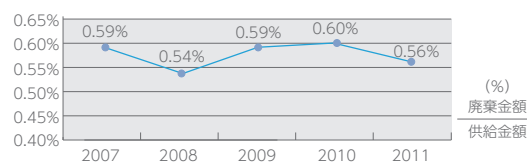
値引きしても利用いただけなかった商品は、廃棄されることになります。廃棄物の排出は環境負荷につながっているため、商品供給を適切に管理し廃棄物を減らす取り組みは大切です。店舗では、環境負荷の低減とコスト改善に役立てるため日常的に廃棄率の削減に取り組んでいます。2011年度は0.56%でした。

事業活動での再資源化の取り組み

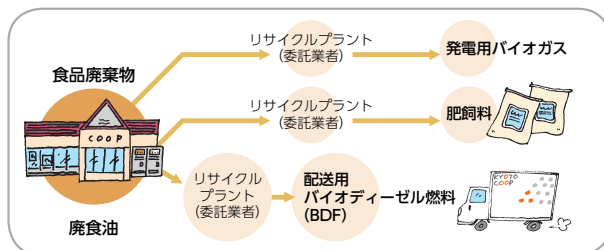
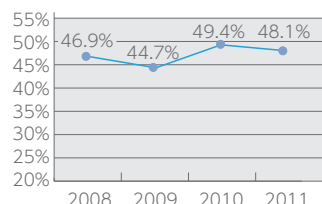
食品廃棄物（生ごみ・廃食油）

- ・店舗で発生する生ごみの一部は、再生利用事業者のプラントでの飼料化や、バイオガス発電としてリサイクルを行っています。2011年度は、19店舗で272トンのリサイクルをしています。「コープさがの」店に設置していた生ごみ処理機については老朽化のため廃棄し、バイオガスプラントでのリサイクルに変更しました。
- ・店舗のお惣菜の加工などで出された使用した廃食油は、2011年度は45kℓでした。全量回収して専用業者に引き渡し、京都生協の配送車両のバイオディーゼル燃料(BDF)に使用されています。
- ・トータルでのリサイクル率は、48.1%となっています。

店舗廃棄率の推移



食品リサイクル率 (%)



発泡スチロール箱

- ・無店舗事業や店舗事業で出た使用済みの発泡スチロール箱はCNS環境センターで、減容処理を行ったあと処理業者のもとで建築資材にリサイクルされています。2011年度は95.6トンが減容処理しました。

照明用蛍光管

- ・「一般社団法人蛍光管リサイクル協会」に入会し、管理・回収を行っています。
- ・2011年度は、3897本を事業所から回収して業者に引き渡されリサイクルされています。

環境に配慮した商品の普及に取り組んでいます。

<さくらこめたまご ～地産地消・循環型農業への貢献～>

京都府下6市61haの休耕田などで育てられた飼料米を、飼料に10%使用した「さくらこめたまご」は、2011年度からは年間を通じて供給できるようになりました。2011年度供給量(2011年10月～12年3月)は、19万5千パック(10個パック換算)でした。(関連ページP13)

<アカモク ～海の水環境浄化への役立ち～>

磯場ではあまり注目されることのなかったアカモク(ホンダワラの仲間)の二酸化炭素の吸収・固定化や、窒素・リンの吸収による水質浄化能力に着目し、藻場造成と商品化をすすめていた宮津市の団体と協力し、「アカモク」を丹後支部独自企画として供給しています。2011年度供給量300トン。

エコマーク、有機JAS、MSC、FSCなどの社会的に認知された外部基準をクリアし、認証を取得した商品の普及や、水環境にやさしい無洗米の普及にも取り組んでいます。

無洗米の供給状況

無洗米	2009年実績	2010年実績	2011年実績	米全体実績	構成比目標	構成比実績	目標比
供給高(億円)	20.6	19.1	19.3	23.2%	85%	83%	98%

日用品の供給状況

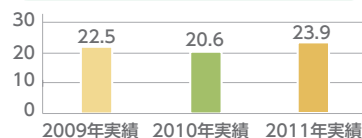
環境配慮商品	2009年実績	2010年実績	2011年実績	前年比	日用品全体実績	構成比実績
供給高(億円)	1.9	1.5	4.5	302.5%	74.3	6%
供給点数(千点)	562.0	420.0	1,187.9	282.8%	12,197.8	10%

飼料米稲刈り



アカモクの収穫

環境配慮商品供給高(億円)



職員によるマネジメントシステム監査

1. 監査対象

12支部(宅配配送センター)、21店舗、その他16事業所・部局・事務所の業務全般

2. 実施期間

2011年8月3日～9月28日

3. 目的

- (1)組合員に役立つ商品・サービスの提供ができているか、及び業務マネジメントシステムのルールや基準(系統の要領書や作業手順など)が守られているかを監査し必要な対応をとること。
- (2)業務マネジメントシステムが効果的に実施され、維持されていることを監査し必要な対応をとること。

4. 監査基準

京都生協で定めた規定、マニュアルなどのルール及び基準

5. 監査方法

監査員資格者が基本二人一組で「チェックリスト」にもとづいてヒアリング、記録閲覧、現場・現物を確認して事実を記録する。

6. 監査結果

(1)不適合6件、観察事項44件

「職員能力の向上」に関する項目が最も多く、例えば、教育実施の遅れや担当業務内容の文書化整備漏れなどが指摘され改善しました。その他には、冷蔵庫・冷凍庫温度管理、文書・記録管理などが指摘され、改善しました。マネジメントシステムの特徴である改善プロセスがまだ十分に機能していない事例が見られました。改善プロセス定着には、努力と時間が必要です。粘り強く取り組んで改善を組織風土にしていかなければなりません。

(2)推奨事項23件

例えば、支部(宅配配送センター)では、職場会議でクレーム事例を共有、検証を行い、管理職が状況を把握し同様クレームが再発しないように対応を行っています。また、店舗ではサービス担当職員が組合員から聞いた苦情・意見・要望・良かったことなどの「つぶやき組合員の声」を聞き逃さずメモして毎日のミーティングで報告し、直ぐに協議して解決しボードに張り出して職員間で共有化するなど、組合員の声を仕事に反映させる活動が積極的に行われています。

7. 監査対応

各指摘事項について検出した事業所・部局で改善をおこない改善状況を確認するとともに支部(配送センター)、店舗など組織全体に報告し予防的な処置を喚起しました。推奨事項も支部(配送センター)、店舗など事業ごとに展開を進めています。

外部監査によるISO14001(環境マネジメントシステム)監査

監査実施時期を5月に変更したため、2011年度の報告はありません。

グループ会社の環境保全の取り組み

京都協同食品プロダクト(株)環境のまとめ 2011年度の主な取り組み目標と成果

1) 省エネルギー

	昨年対比目標	実績	評価	達成・未達成要因
電気使用量	99%	98%	○	まずできる節電の励行、内部周知。 不要な電気は消す。社内全体で共有し進めた。 (ソフト改善効果)
ガス使用量	99%	102%	×	突発的な配管漏水によるボイラー稼働(お湯)のため未達成。 (大幅超過)

2) 省資源

① コピー機カウンター数

	昨年対比目標	実績	評価	達成・未達成要因
カウンタ数	99.7%	101.0%	×	納品取引先用紙拡大、資料拡大要因

事業系廃棄物削減の取り組み

1) 生ゴミ排出量削減の取り組み強化

① 歩留まり向上の強化

・目標歩留まりを設定して技術UPを計り歩留まり率の向上に努めました。

② 原料の最大限の商品化努力

・刺身の切身端材、魚のカマ・アラ部分の商品化等を積極的に取り組みました。

③ 不良在庫削減努力

・発注数量の適正化及び棚卸業務の精度UPや社内販売の活用で不良在庫の削減に引き続き努めました。

2) 定期的なゴミ総量の測定を実施しました。

① 毎月一週間連続で事業系廃棄物の重量調査を全部門で実施しました。

<11年度再資源・リサイクル率>

総排出物量	再資源・リサイクル量	一般廃棄物量	再資源・リサイクル率
216.5t(119%)	177.1t(105%)	39.4t(286%)	81.8%

<備考> 一般廃棄物量は食堂棟

3) リサイクル活動の推進

① 印刷用紙の分別収集による裏面利用の励行(宅配納品用紙は片面使用)

② 帳票用紙のカットによる再使用を全社員に徹底しています。

4) 各種報告事項の順守に努めました。

① 平成23年度の容器包装リサイクル協会への再商品化義務量及び委託料金の報告。

② 食品リサイクル法による食品循環資源の再生利用の状況について農水省に定期報告を行いました。

(株)コープネットワークサービス(CNS)

生協組合員のリサイクル推進への要望を受け、2005年4月より環境事業に取り組んでいます。

ペットボトルの圧縮作業、商品案内・カタログ類の回収、発泡スチロール箱の減溶作業を継続して行っています。ペットボトルのキャップは月1回ペースで処理場へ配送できる量の回収ができています。

2011年度は、温暖化防止・省エネ対策の新たな試みとして、CNS本社事務所と城陽市にある物流センター2階倉庫の照明を「CCFL管」へ交換いたしました(事務所22本、物流倉庫は約300本交換)。この蛍光灯の耐用時間はLED照明とほぼ同じく40,000時間と長く、また既存の蛍光灯の器具を一部修繕する事で使用可能です。イニシャルコストを抑えながらの省エネ対策として今回採用いたしました。消費電力は、40Wタイプで28Wの電力使用となり約30%の節約となります。

また、個配事業部ではグリーン経営を取得し、エコドライブ・燃費改善の取り組みや、施設管理事業部では京都生協施設からの廃蛍光灯の回収(11年度:3897本)も行っています。

株式会社京都コープサービス

コープ文化サービス(カルチャー、装い、各種幹旋事業など)・コープ保険サービス・コープハウジング・コープフードサービスは、京都生協の要請にもとづいて本部オフィス業務に関係する運用手順の実践に努めています。事業活動として、住宅工事分野では太陽光発電や家庭向け省エネタイプの給湯器、設備の普及に取り組んでいます。あわせて新築や増改築・リフォームの取り扱いも行っております。また、車の長持ちを考えた車検「ながもちくん」の取り扱いを行っています。保険契約者には、Web約款への協力お願いで紙削減に取り組んでいます。



環境的側面について

和田 武氏

元・立命館大学 産業社会学部教授
06 - 08 年京都生協環境監査委員長
日本環境学会 会長
再生可能エネルギー特措法
「調達価格算定委員会」委員

地球温暖化防止の国際的責務を果たしつつ、安全で自給的なエネルギー利用の実現はますます重要な課題になっています。日本生協連が、昨年、エネルギー政策検討委員会を設置し、報告書『エネルギー政策の転換を目指して』のなかで、今後、原発に依存せず、省エネや再生可能エネルギー普及の拡大などの重点課題に積極的に取り組む方針を打ち出したことは大きな前進です。

京都生協の2011年度における環境保全のうち、CO₂排出量は、目標にわずかに及びませんでした。前年比3.1%削減できたことは評価できます。電気、ガス、車両燃料のいずれの使用量も削減でき、省資源の取り組みも全体として進みました。以前から環境監査の際に指摘してきたESCO事業者のサービスを受け始めたことは、今後、継続的に省エネを推進し、CO₂の削減にも有効な取り組みです。

廃棄物の削減・再資源化では、店舗での廃棄物発生の抑制は進みましたが、食品廃棄物の再資源化率は過去数年間、向上していません。飼料化やバイオガス生産によ

るエネルギー利用をさらに追求するよう望みます。環境配慮商品の取り組みは、引き続き展開され、成果を挙げています。

組合員が参加する環境保全活動では、家庭の省エネ活動、森林ボランティア活動、組合員学習のいずれでも前進がみられます。また、お買い物袋の持参率も高い水準を維持できています。組合員との共同の取り組みを推進することで、社会全体の環境保全に貢献でき、同時に組合員の拡大にもつながります。

今後は、とくに再生可能エネルギー普及分野での積極的取り組みを期待しています。7月に始まる電力買取制度によって、再生可能エネルギー発電設備所有者は売電収入で必要経費を賄えるようになります。太陽光、風力、中小水力、バイオマス発電などの可能性を各地域の組合員とともに検討し、取り組むことで、生協活動に新たな領域を加えることができます。たとえば、組合員出資で全店舗に太陽光発電所、森林づくりでは間伐材を活用したバイオマス発電所、小水力や風力資源の豊富な地域での発電所の設置などが考えられます。資源の豊富な農山村は、再生可能エネルギー普及を通じて、高齢化や過疎化を防止し、若者に魅力ある地域に蘇生させることができます。社会におけるリーダーとして京都生協が力を発揮されるよう期待しています。



経営的および社会的側面について

杉本 貴志氏

関西大学 商学部教授
くらしと協同の研究所 理事・
『くらしと協同』編集長
大阪いずみ市民生協
社会的責任検討委員

このCSRレポートによって、われわれは京都生協が府下全域で展開するさまざまな取り組みを知ることができます。昨年の第三者意見で提案された目標の設定と、それに対する実績を示す一覧表も掲載されていますから、個々の取り組みの進捗状況を把握することが一層容易となりました。ただ、それぞれの取り組みの概要はわかるのですが、これらは京都生協がめざす大きな目標、生協の未来像といったいどう関わっているのか、それをさらに明確にする報告書が今後ともめられるのではないのでしょうか。たとえば「さくらこめたまご」「フェアトレード商品」「おしゃべりパーティー」などに消費者の生協がなぜ取り組むのか、「安全な食品が自宅まで届く」という理由で生協に加入した組合員からも理解と共感が得られるように、京都生協が考える社会的責任とはどういうものかをわかりやすく説いた上で、個々の実績があ

げられるべきでしょう。

これからの「食」をどう考えるのか、日本と京都の農林水産業をどうしたいのか、高齢社会にどう貢献しようというのか、日本と世界の格差社会にいかに向き合うのか、といった問題に関して京都生協が「めざすもの」についての議論が大元であり、その目標に多様な側面からアプローチする手段のひとつとして「さくらこめたまご」なり「夕食宅配」なり「商品検査」なりがあるのであって、個々の事業・運動・活動に関する数値だけが一人歩きしてしまっただけでは意味がありません。さらに工夫した構成や説明と、それを可能にする生協内での議論を期待したいと思います。

抽象的にCSRを謳うだけでなく、生協がめざしたい姿をより踏み込んで提示し、それを個々の取り組みと関連づけることで、従来の議論では欠けていた視点や、十分に議論できなかった課題などが明らかになるかもしれません。たとえば、多くの職員を抱えて事業を営む組織として京都生協はどんな職場でありたいのか、コンプライアンス（法令遵守）というだけで十分なのか、といった議論も必要ではないでしょうか。

意見を受けて

大島 芳和

京都生活協同組合 常務理事
機関組織運営系統管掌



京都生協は、生協の社会的責任として、①商品の安全と確かさの確保、②安心してくらし続けられる地域づくりへの生協のインフラとネットワークを活用した参画、③食料自給・自然環境と景観の保全・地域産業基盤などの視点からの環境保全型生産者との協力、④2020年度の温室効果ガス排出量を2005年度比で30%削減する目標に基づく計画の策定と実行、そして、これに加えて東日本大震災の被災者・被災地に向けた復興支援の活動を重点としています。これらの課題の遂行のために、①社会的責任を含む生協理念の学習と組織への浸透、②日常の活動から得られる「気づき」を活かす組織への努力、③組合員や職員の自主的活動を発展させる条件の整備が重要と考えております。

こうした考えにたって実行してきた課題のうち、CO₂排出量の削減・省エネ活動の推進、組合員の環境の取り組みの前進等について評価をいただきました。また、CSRレポートについては京都生協としての様々な取り組みに対して、今年度から目標の設定と、それに対する実績を掲載したことについて評価をいただきました。なおいっそう、組合員と学習を深めて、持続可能な社会の構築に向けて、引き続き取り組みを強めてまいりたいと思います。

同時にご指摘をいただいている食品廃棄物の再資源化は、ここ数年大きく向上させることができておりません。ご指摘を受け止め、次年度以降の課題とさせていただきます。また、再生可能エネルギーについては、電力買取制度のもとで、京都生協として何ができるかについて、様々な角度から検討をすすめていきたいと思っております。

CSRレポートについては、京都生協として「めざす姿」や理念が不明確であり、何のために事業活動を行うのかあらためて提示することを求められています。CSR報告の要件や構成について再度見直しをはかり、次年度以降より分かりやすいレポートになるよう改善をはかります。

2012年は「国際協同組合年」であり、京都生協も協同組合としての社会的な役割をよりいっそう果たせるよう、努力をしております。

2011年度プレスリリースの発行日と内容

2011年

- 4月29日 東日本大震災緊急募金を延長します
- 5月9日 コープきぬがさで震災復興支援朝市を開催します
- 5月20日 亀岡市で森林保全活動を行います
東日本大震災被災地支援の企画に取り組みます
- 6月4日 第47回通常総代会を開催します
コープらくさいで震災復興支援朝市を開催します
- 6月14日 第47回通常総代会を開催しました
- 6月16日 復興支援のためにいわて生協へ喪服を送付します
- 6月17日 「ピースパレード2011」に取り組みます
- 7月1日 京都生協での節電の取り組みをご紹介します
- 8月1日 コープ醍醐石田で震災復興支援朝市を開催します
- 9月8日 台風12号での被災地奈良県十津川村へ支援物資を送付します
- 9月13日 台風12号災害支援募金に取り組みます
- 9月21日 コープ祝園駅で震災復興支援朝市を開催します
- 9月26日 組合員大学学習会を開催します
- 10月17日 舞鶴市で認知症サポーター講座を開催します
- 10月25日 綾部市で震災復興支援フリーマーケットを開催します
- 11月11日 被災されて京都に避難されている皆様へ餅つき大会参加を呼びかけます
- 11月21日 人にやさしい商品についての学習会を開催します
- 11月23日 舞鶴市で餅つき大会を開催します
- 11月25日 京都生協本部で餅つき大会を開催します

2012年

- 1月25日 第14回商品大交流会を開催します
- 1月30日 福知山市見守り協定の調印式を行います
- 2月6日 社会保障の学習会を開催します
- 2月16日 第14回商品大交流会で東日本大震災被災地の産品を販売します
- 3月20日 個人宅配の配達手数料割引「子育てサポート割引」を開始します

報告書編集方針

- (1)環境や社会とのかかわりにとどまらず、組合員、取引先、職員、地域社会、地球環境など「ステークホルダー（事業活動の関係者）」全般とのかかわりで、京都生協の事業全体を伝えられるように項目を選択しました。
- (2)京都生協が1996年から発行しつづけてきた環境報告書の蓄積をできる限り引き継ぐことに努めました。
- (3)国際協同組合年に発行するレポートとして「協同の価値」という視点についても記述しました。
- (4)2011年度の主な取り組み目標とその実績を記述しました。
- (5)自然災害への復興支援活動についてを掲載しました。

●対象期間／2011年3月21日～2012年3月20日(災害復興支援ページは2012年3月21日以降の活動報告も有)

●対象範囲／京都生活協同組合(全部局・事業所)

一部子会社や委託会社の取り組みについても取り上げています。集計データで子会社や委託会社のデータを含む場合は注釈を付けています。

京都生協のプロフィール

■本 部

〒601-8382 京都市南区吉祥院石原上川原町1-2

■理事長

二場 邦彦

■設 立

1964年11月27日

■事業活動エリア

京都府全域

■事業所

支部12 店舗21 介護事業所7(ディサービス1ふくむ)
葬祭事業所1

■子会社・関連会社

5社

■2011年度概況(2012年3月20日現在)

- 組合員数 497,514人
- 事業高 72,493,060千円
- 出資金 15,572,096千円
- 職員数 1,840人(7.5H換算)

編集発行及びお問合せ先

京都生活協同組合 CSR推進室

〒601-8382 京都市南区吉祥院石原上川原町1-2

TEL 075-672-6304 FAX 075-661-4311

<http://www.kyoto.coop/>

発行／2012年5月



京都生協は国際環境マネジメントシステムの取得組織です