

【はじめに】

日ごろの行動のなかで、気づかないままに社会に信頼を築く活動となっている事柄は少なくありません。また少し工夫を加えることで、もう一段レベルの高い信頼を築く活動につながる取り組みも多々あるでしょう。

「気づきと取り組みの発見シート」は、『社会の信頼を築く基本指針』を切り口にして、自社の認識や取り組みレベルを自己診断するためのものです。

また診断のプロセスや診断結果を通じて、信頼を築く活動を引き出すきっかけや、取り組みのレベルアップのヒントとなることを狙いとしています。

自己診断の手引きを参考に、「気づきと取り組みの発見シート」を活用ください。

【自己診断の手引き】

手引きはあくまで参考です。自社の実態にあわせて実施ください。

◇診断のタイミング

年に1度、定期実施が望ましい。時系列な経年変化が把握できる。

CSR 京都掲載の取り組みレポート改定との連動が好ましい。

◇発見シートの記入者

各層の認識実態のため、3階層程度を対象に実施が好ましい。

企業規模に応じて人数の適宜増減を判断ください。

- ・トップ（社長）1名
- ・経営幹部（役員、管理職）3～5名
- ・従業員（社員、パートタイマー）5～10名

この「気づきと取り組みの発見シート」は、「社会の信頼を築く基本指針」に沿った構成になっています。「社会の信頼を築く基本指針」の詳しい解説は、「CSR 京都」のウェブサイト（左サイドメニュー「基本指針」）をご覧ください。

社会の信頼を築く基本指針

社会・環境との共生をめざす五つの理念のもと、社会と地球の持続可能性に寄与します。

- 一、信頼は経営の要です。法をまもり、社会から信頼を得ることをめざします。
- 一、人は経営の礎です。働く人を大切にし、快適で安全な働く場をつくります。
- 一、誠実な経営の柱です。取引先を尊重し、良質で安全・安心な商品とサービスを提供します。
- 一、地域社会は伝統を育む器です。地域社会の良き一員として貢献することを目指します。
- 一、自然は私たちの財産です。地球環境の保全に努め、次の世代につなぎます。

この「気づきと取り組みの発見シート」では、注意していただきたい言葉を使っています。
最初に次の説明をお読みください。

① 「仕組み」

この発見シートでは、「仕組み」とは社内で共有された継続的な取り組みのことです。つまり、
①社内で取り組みが共有されていること、②場当たりのものではなく継続した取り組みになっていること、の2点を備えたものを「仕組み」と表現しています。制度や明文化された規定などがあるだけではなく、それらが形骸化しておらず、実績を伴っているものが、ここでいう「仕組み」です。

② 「関係先」

事業活動を行う上で、顧客や取引先、従業員などは欠かすことのできない大切な存在です。こうした企業の事業活動を取りまく関係者を、この発見シートでは「関係先」と表現しています。地域社会やその住民も大切な関係先です。「関係先」は一般に「ステークホルダー」や「利害関係者」と言われることもあります。

③ 「法」

この発見シートでは、「法」は国の法律、命令（政令、省令など）と地方公共団体の条例をさしています。場合によっては、業界の安全基準なども含まれます。

【基本指針】信頼は経営の要です。法をまもり、社会から信頼を得ることをめざします。

ここでは次のような姿勢が大切です。

- 自社を取りまく関係先を大切にし、信頼を得ることを重視している。
- 法律や条例を遵守することを社会の一員として最低限果たすべき社会的な責任として考えている。
- 関係先との対話（コミュニケーション）を重視し、期待や要請を把握して事業活動に生かし、情報発信・開示も積極的に行うことが重要であると考えている。

具体的な「めざす姿」をみて、自社の現状をチェックしてみましょう。

項目	認識・方針・取り組み・仕組みの現状
信頼の重視	めざす姿 ：すべての関係先との信頼関係を大切に信頼を得ることが経営の方針になっており、経営理念などでも明確になっている。社内にも浸透している。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 信頼の重視の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 信頼の重視の必要性を認識しているが、経営の方針にできていない。 <input type="checkbox"/> 2 信頼の重視を経営の方針としているが、経営理念などに明確に掲げていない。 <input type="checkbox"/> 3 信頼の重視を経営理念などに明確に掲げており、社内にも浸透している。
法の遵守	めざす姿 ：法律や条例の遵守を企業経営の基本とし、それが社内にも浸透している。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 法の遵守の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 法の遵守の必要性を認識しているが、社内に周知できていない。 <input type="checkbox"/> 2 法の遵守を社内に周知しているが、個々の従業員にまで徹底できていない。 <input type="checkbox"/> 3 法の遵守を社内に周知しており、個々の従業員にまで徹底されている。
法の遵守の仕組み	めざす姿 ：事業活動と法律や条例との関連を把握し、改正や新法などにも対応できている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 法の遵守の仕組みの必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 法の遵守の仕組みの必要性を認識しているが、適用を受ける法を把握する仕組みができていない。 <input type="checkbox"/> 2 適用を受ける法を把握する仕組みがあるが、十分に機能しているとはいえない。 <input type="checkbox"/> 3 適用を受ける法を把握する仕組みが十分に機能しており、改正や新法などにも対応できている。
対話の重視	めざす姿 ：関係先とのコミュニケーションを重視し、それを事業活動に生かしている。経営理念などでも明確になっており、社内にも浸透している。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 対話重視の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 対話重視の必要性を認識しているが、経営の方針にできていない。 <input type="checkbox"/> 2 対話重視を経営の方針としているが、経営理念などに明文化していない。 <input type="checkbox"/> 3 対話重視が経営理念などに明文化しており、社内にも浸透している。
情報の開示	めざす姿 ：ホームページを設けるなどして自社の製品・サービスについて必要な情報を積極的に発信し、それが関係先との信頼関係につながっている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 情報開示の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 情報開示の必要性を認識しているが、実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 情報開示の実績はあるが、継続的に開示していく仕組みになっていない。 <input type="checkbox"/> 3 情報発信、情報開示の仕組みがあり、関係先との信頼関係につながっている。
トラブルや災害への適切な対応	めざす姿 ：経営上のトラブル、不祥事や災害などに際し、適切な対応ができる態勢が整っている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 トラブルや災害に適切に対応する必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 トラブルや災害に適切に対応する必要性を認識しているが、仕組みはできていない。 <input type="checkbox"/> 2 トラブルや災害に適切に対応する仕組みができていない。 <input type="checkbox"/> 3 トラブルや災害に適切に対応する仕組みが十分にできており、事業を継続できる態勢が整っている。

【基本指針】人は経営の礎です。働く人を大切に、快適で安全な働く場をつくりまします。

ここでは次のような姿勢が大切です。

- 従業員を大切に人権の尊重される働きやすい職場をつくり、信頼を得ることは、経営上の重要な課題であると考えている。
- 従業員の能力開発に努め、公正に評価するとともに、自己実現ができる働きがいのある職場をつくることは、経営上の重要な課題であると考えている。
- 関係先との対話（コミュニケーション）を重視し、期待や要請を把握して事業活動に生かし、情報発信・開示も積極的に行うことが重要であると考えている。

具体的な「めざす姿」をみて、自社の現状をチェックしてみましょう。

項目	認識・方針・取り組み・仕組みの現状
労働安全衛生	めざす姿 ：従業員が安全で快適に働けるよう労働環境が整備された職場になっている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 労働安全衛生の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 労働安全衛生を確保する必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 労働安全衛生を確保する何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 労働安全衛生を確保するための仕組みがあり、従業員が安全で快適に働ける職場になっている。
仕事と生活の調和	めざす姿 ：子育てや介護の時間への配慮など、従業員の仕事と生活の調和（ワークライフバランス）ができるような支援・配慮がなされている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 仕事と生活の調和について考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 仕事と生活の調和の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 仕事と生活の調和に配慮した実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 仕事と生活の調和のための仕組みがあり、子育てや介護に配慮した職場になっている。
ハラスメントの防止	めざす姿 ：ハラスメント（いじめ）などのない公平で人が大切にされる職場になっている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 ハラスメント防止の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 ハラスメント防止の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 ハラスメント防止の実績はあるが、社内で共有された仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 ハラスメントの防止のための社内で共有された仕組みがあり、公平で人が大切にされる職場になっている。
障がい者等への配慮	めざす姿 ：障がい者や高齢者、外国人など多様な条件をもつ人びとに配慮した職場になっている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 障がい者等への配慮の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 障がい者等への配慮の必要性を認識しているが、配慮できていないといえない。 <input type="checkbox"/> 2 障がい者等に配慮した実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 障がい者等に配慮する仕組みがあり、多様な条件をもつ人びとに配慮した職場になっている。
差別のない採用と処遇	めざす姿 ：従業員の採用時や処遇面で不合理な差別的扱いがなされていない。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 差別のない採用と処遇の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 差別のない採用と処遇の必要性を認識しているが、差別的な扱いがない状態とはいえない。 <input type="checkbox"/> 2 差別のない採用と処遇に努めているが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 差別のない採用と処遇のための仕組みがあり、不合理な差別的扱いがなされていない。
教育・研修	めざす姿 ：従業員の就業能力を高めるため、教育や研修の機会を提供されている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 教育や研修の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 教育や研修の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 教育や研修の機会を提供する何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 教育や研修の機会を提供する仕組みがあり、従業員の能力開発にもつながっている。

公正な評価	めざす姿 ：従業員は業績等により公正に評価されており、やりがいと自己実現につながっている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 公正な評価の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 公正な評価の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 業績等による公正な評価のための何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 業績等による公正な評価のための仕組みがあり、従業員は業績等により公正に評価されている。
従業員の重視	めざす姿 ：従業員を大切に信頼を得ることの重要性が、経営理念などで明確になっており、従業員が安心して働き続けられる職場になっている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 従業員重視の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 従業員重視の必要性を認識しているが、経営の方針にできていない。 <input type="checkbox"/> 2 従業員重視を経営の方針としているが、経営理念などに明確に掲げていない。 <input type="checkbox"/> 3 従業員重視を経営理念などに明確に掲げており、安心して働き続けられる職場になっている。

ここでは次のような姿勢が大切です。

- 製品・サービスの品質や安全性の確保が、お客様との信頼関係を築く上できわめて重要であると考えている。
- 顧客、取引先や消費者とのコミュニケーションを重視し、期待や要請を把握して事業活動に生かすことが重要であると考えている。
- 法令や契約などのルールに則った公正で誠実な取引は、取引先との信頼関係を維持するためにも重要であると考えている。
- お客様である顧客、取引先や消費者から信頼を得ることは重要であると考えている。

項目	認識・方針・取り組み・仕組みの現状
品質や安全性の確保	めざす姿 ：品質や安全性の確保が業務に位置付けられており、クレームが業務改善に生かされている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 品質や安全性を確保する必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 品質や安全性を確保する必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 品質や安全性を確保するための何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 品質や安全性を確保するための仕組みがあり、品質や安全性に関するクレームが業務改善に生かされている。
トラブルへの適切な対応	めざす姿 ：万が一不具合などのトラブルが発生したときに対応する仕組みができており、再発防止に生かされている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 製品やサービスのトラブルに適切に対応する必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 製品やサービスのトラブルに適切に対応する必要性を認識しているが、仕組みはできていない。 <input type="checkbox"/> 2 製品やサービスのトラブルに適切に対応する仕組みができています。 <input type="checkbox"/> 3 製品やサービスのトラブルに適切に対応する仕組みが十分にできており、再発防止に生かされている。
顧客とのコミュニケーション	めざす姿 ：苦情対応窓口を設けるなどして、顧客、取引先や消費者からの声に耳を傾け、それが事業活動に生かされている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 顧客、取引先や消費者とのコミュニケーションの必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 顧客、取引先や消費者とのコミュニケーションの必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 顧客、取引先や消費者とコミュニケーションを図る何らかの実績はあるが、仕組みはできていない。 <input type="checkbox"/> 3 顧客、取引先や消費者とのコミュニケーションを図るための仕組みがある。
公正な取引	めざす姿 ：法令や契約などのルールに則った公正で誠実な取引が行われている。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 公正な取引を行う必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 公正な取引を行う必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 公正な取引を行うための何らかの実績はあるが、仕組みはできていない。 <input type="checkbox"/> 3 公正な取引を行うための仕組みがあり、実際に業務に生かされている。
顧客の重視	めざす姿 ：顧客、取引先や消費者を大切にし、信頼を得ることが経営の方針になっており、経営理念などでも明確になっている。社内にも浸透している。
	自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 顧客重視の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 顧客重視の必要性を認識しているが、経営の方針になっていない。 <input type="checkbox"/> 2 顧客重視を経営の方針としているが、経営理念などに明文化していない。 <input type="checkbox"/> 3 顧客重視を経営理念などに明文化しており、社内にも浸透している。

【基本指針】 地域社会は伝統を育む器です。地域社会の良き一員として貢献することを目指します。

ここでは次のような姿勢が大切です。

- 地域社会との信頼関係を築くことは、経営上の重要な課題であると認識している。

項目	認識・方針・取り組み・仕組みの現状
地域社会への貢献	<p>めざす姿：地域社会の一員として、事業活動を生かす工夫もしながら、従業員も参加して地域社会の課題の解決に積極的に取り組まれている。</p> <p>自社の現状のチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>0 地域社会への貢献の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/>1 地域社会への貢献の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/>2 地域社会に貢献した何らかの実績はあるが、事業活動を通じたものではなく、従業員は参加していない。 <input type="checkbox"/>3 事業活動を生かしながら、従業員も参加して、地域社会の課題解決に取り組んでいる。
地域社会への参加とコミュニケーション	<p>めざす姿：地域行事等の地域活動に従業員も含めて積極的に参加し、地域住民とのコミュニケーションを通じて信頼関係が築かれている。</p> <p>自社の現状のチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>0 地域社会への参加とコミュニケーションの必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/>1 地域社会への参加とコミュニケーションの必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/>2 地域行事等の地域活動に参加するなど何らかの実績はあるが、従業員は参加しておらず、継続的なものでもない。 <input type="checkbox"/>3 地域行事等の地域活動に参加するなどの取り組みを従業員も含めて継続的に行っており、地域住民との信頼関係につながっている。
地域社会の重視	<p>めざす姿：地域社会を大切に、信頼を得ることが経営の方針になっており、経営理念などでも明確になっている。社内にも浸透している。</p> <p>自社の現状のチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>0 地域社会の重視の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/>1 地域社会の重視の必要性を認識しているが、経営の方針になっていない。 <input type="checkbox"/>2 地域社会の重視を経営の方針としているが、経営理念などに明文化していない。 <input type="checkbox"/>3 地域社会の重視を経営理念などに明文化しており、社内にも浸透している。

【基本指針】 自然は私たちの財産です。地球環境の保全に努め、次の世代につなぎます。

ここでは次のような姿勢が大切です。

- 本業の中で環境保全の取り組みを行うことは重要であると考えている。
- 地域の環境保全などに取り組むことは、地域社会との信頼関係を築くためにも重要であると考えている。

項目	認識・方針・取り組み・仕組み
省エネ・地球温暖化防止	めざす姿 ：本業の中で省エネルギー・地球温暖化防止の取り組みが積極的に行われている。 自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 省エネルギー・地球温暖化防止の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 省エネルギー・地球温暖化防止の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 省エネルギー・地球温暖化防止のための何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 省エネルギー・地球温暖化防止のための社内で共有された仕組みがある。
	めざす姿 ：本業の中で省資源・廃棄物削減の取り組みが積極的に行われている。 自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 省資源・廃棄物削減の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 省資源・廃棄物削減の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 省資源・廃棄物削減のための何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 省資源・廃棄物削減のための仕組みがある。
グリーン購入	めざす姿 ：本業の中でグリーン購入・調達の取り組みが積極的に行われている。 自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 グリーン購入・調達の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 グリーン購入・調達の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 グリーン購入・調達の何らかの実績はあるが、仕組みにはなっていない。 <input type="checkbox"/> 3 グリーン購入・調達の仕組みがある。
	めざす姿 ：環境に配慮した製品やサービスの取り組みが積極的に行われている。 自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 環境に配慮した製品やサービスの必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 環境に配慮した製品やサービスの必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 環境に配慮した製品やサービスのための何らかの実績はあるが、製品環境アセスメントなどの仕組みはない。 <input type="checkbox"/> 3 環境に配慮した製品やサービスのための、製品環境アセスメントなどの仕組みがある。
自然環境保護	めざす姿 ：緑化活動や生物多様性の保全など、幅広い視点から地域の自然環境保護が取り組まれている。 自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 自然環境保護の必要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 自然環境保護の必要性を認識しているが、実施の実績はない。 <input type="checkbox"/> 2 自然環境保護のための何らかの実績はあるが、従業員は参加しておらず、継続的なものでもない。 <input type="checkbox"/> 3 自然環境保護に従業員も含めて継続的に取り組んでおり、地域住民との信頼関係につながっている。
	めざす姿 ：本業が自然環境に与える負荷を軽減し、環境保全に取り組むことが経営の方針になっており、経営理念などでも明確になっている。社内にも浸透している。 自社の現状のチェック <input type="checkbox"/> 0 環境保全の重要性を考えたことがない。 <input type="checkbox"/> 1 環境保全の重要性と取り組みの必要性を認識しているが、経営の方針になっていない。 <input type="checkbox"/> 2 環境保全の重要性と取り組みの必要性を経営の方針としているが、経営理念などに明文化していない。 <input type="checkbox"/> 3 環境保全の重要性と取り組みの必要性を経営理念などに明文化しており、社内にも浸透している。
環境保全の重要性	