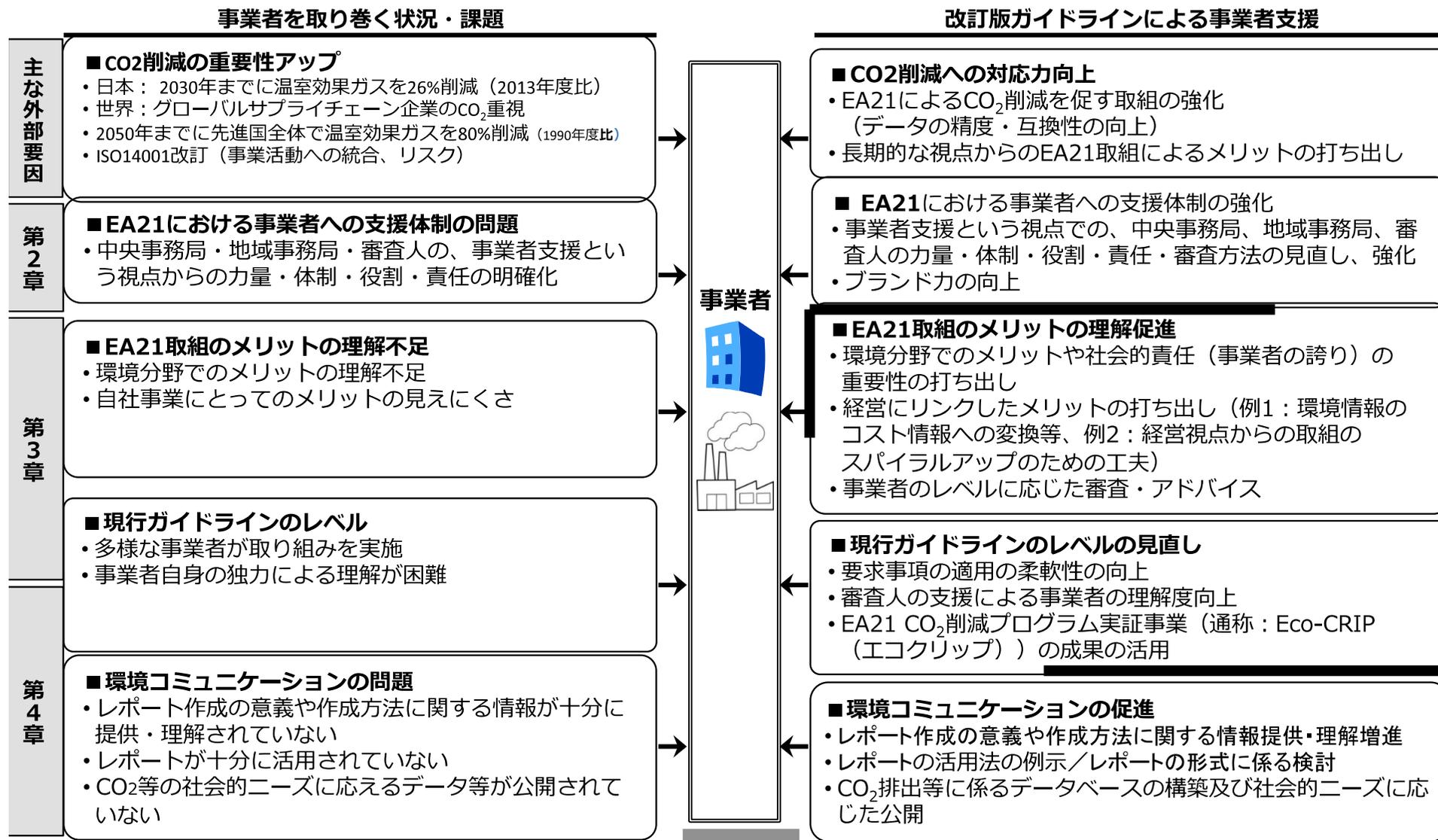


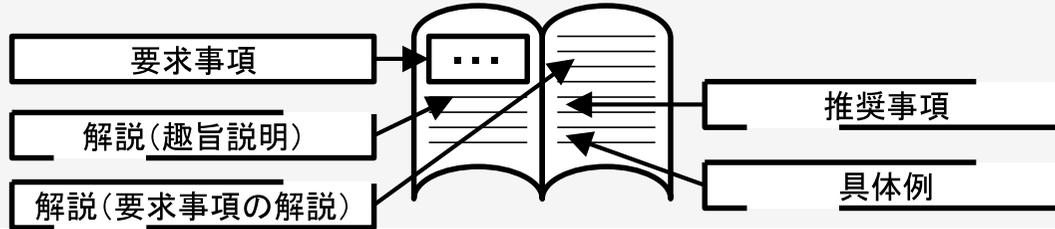
エコアクション21ガイドライン改訂の 基本的な方向性



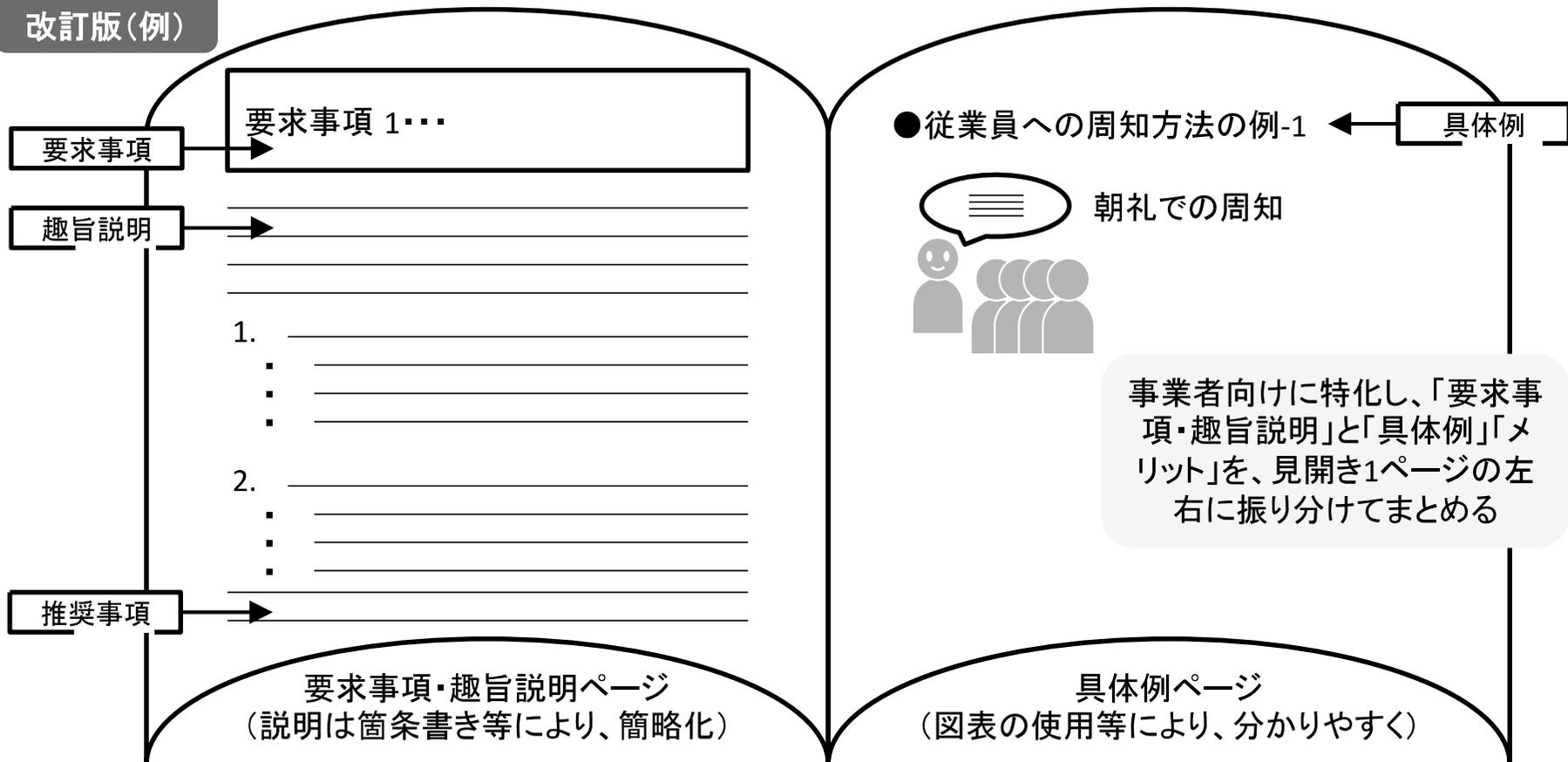
EA21の普及の促進：事業者のための改訂版ガイドライン＝
「第2章：事業者支援体制の見直し強化」、「第3章：事業者の取り組みやすさ向上」、「第4章：作成の支援と活用の促進」

ガイドラインの内容の構成(案)-1

現行版



改訂版(例)



ガイドラインの内容の構成(案)-2

現行版

8. 環境コミュニケーションの実施

組織内において、エコアクション21に関する内部コミュニケーションを行う。
外部からの環境に関する苦情や要望を受け付け、必要な対応を行い、その結果を記録する。
環境活動レポートを定期的に作成し、公表する。

[解説]

組織における内部コミュニケーション*は、エコアクション21に効果的に取り組むための重要な手段です。職場会議や掲示板等を通じて、環境目標及び環境活動計画の進捗状況等のエコアクション21に関する情報を従業員に提供するとともに、従業員からの意見を受け付ける等、双方向に情報をやりとりします。

また、外部からの環境に関する苦情や要望を受け付ける窓口(担当者)を設け、これに誠実に対応することが必要です。

環境に関する苦情や要望の受付内容(いつ、誰から、どのような内容、対応者等)、対応した結果(対応部署、対応策、結果等)については、記録しておきます。また、対応の結果によっては、同様の苦情が起きないように、再発防止策を講じます。

事業者が環境への取組状況等を公表する等の環境コミュニケーションは、社会のニーズであるとともに、自らの環境への取組を推進し、さらには社会からの信頼を得ていくために必要不可欠な要素となっています。環境活動レポートにより積極的に情報を公開していくことが、社会からの信頼につながります。

推奨事項

- 内部コミュニケーションを図るため、朝礼や掲示板、社内メール等を活用して、環境経営システムや環境に関する情報を伝達する
- 環境に関する改善提案等の内部意見を受け付ける手順を定める
- 環境に関する苦情や要望を処理し、地域住民、利害関係者*との双方向の環境コミュニケーションを実施する手順を定める
- 製品及びサービスの環境に関する苦情や要望(顧客、取引先、地域等からの)に対応する手順を定める

改訂版(例)

AAAA. 環境活動情報を内外と共有し、対話する

- 組織内で、エコアクション21に関するコミュニケーションを行う。
- 組織外の環境に関する苦情や要望を受け付け、必要な対応を行い、その結果を記録する。
- 環境活動レポートを定期的に作成し、公表する。



環境先生



会社環境担当 A

趣旨説明

1. 活動の背景・目的

- 1.1 環境活動は、内部の関係者及び外部の関係者の関わりが重要
- 1.2 情報共有と対話の促進で内外との関わりをより強固にする。
- 1.3 対話を促進するために常に内外の関係者の意見やコメントを聴く姿勢が組織の発展(社会からの信用度アップ、ブランド力の向上)に重要。

2. 活動のメリット

- 2.1 環境情報を内部で共有することで、活動の発展及び広がりが発生する。コスト削減の機会や業務効率の機会等の情報が集まる可能性が高まる。
- 2.2 環境情報を外部と共有することで、ブランドが向上する。
- 2.3 外部との対話を通じ自社の立ち位置が社会的に理解できる。

3. 活動を円滑に実施するための基本ステップ

- 3.1 組織内での情報共有活動を洗い出してみる(詳細は、実践事例集?を参照)。
- 3.2 環境活動を共有するのに最適な組織内活動を選ぶ
- 3.3 組織外には、環境活動レポートの準備及び環境関連の連絡があれば積極的な受付・対応を実施する。

推奨事項

4. 推奨事項

- 4.1 内部コミュニケーションを図るため、朝礼や掲示板、社内メール等で、環境経営システムや環境に関する情報を伝達する
- 4.2 環境に関する苦情や要望を記録し、地域住民、利害関係者との双方向の環境コミュニケーションを実施する手順を定める
- 4.3 製品及びサービスの環境に関する苦情や要望(顧客、取引先、地域等からの)に対応する手順を定める

ガイドラインの内容の構成(案)-3

具体例

要求事項(マネジメントシステム)または
具体的な環境の取組(環境パフォーマンス)に係る内容

活動の例	
組織内	組織外
<p>【社内掲示板】</p>	<p>【環境活動レポート】 【苦情受付システム】</p>
<p>*朝礼や掲示板による日々の環境活動の掲示による情報の伝達 *取組の対象範囲を限定することが可能</p>	<p>*環境活動レポートの作成及び配布 *对外発信(IPなど活用) *環境に関する苦情受付システムの確立(受付・対応・記録・再発防止)</p>

L1	
組織内	組織外
<p>【取組の拡大】</p>	<p>【取組の拡大】</p>
<p>EA専任担当者が各部署の担当者に 通達 *取り組みの対象範囲を全組織に 拡大</p>	<p>*他の波及先や予防を含めた 苦情受付システムの確立 (受付・対応・記録・再発防止)</p>

L2	
組織内	組織外
<p>【E21会議】</p>	<p>【E21会議】</p>
<p>各職務に基づく詳細な環境情報の全社的な共有及び改善活動の実施</p>	<p>*地域社会や利益関係者との 双方向コミュニケーションの実施</p>

