



JS CSR 2019

## 編集方針

本報告書は、日本総合住生活株式会社が発行するCSRレポートであり、当社と関わりのあるすべてのステークホルダーに対し、当社の社会的責任とそれに対する各種の取組み状況をご理解いただくことを目的とし、平成30年度の1年間に取り組んだ活動を報告書として取りまとめたものです。ステークホルダーの皆様に対して分かりやすい情報開示に努め、さらなる対話の起点となるツールとしていきたいと考えています。

## 報告期間

原則として平成30年度(平成30年4月1日～平成31年3月31日)までの活動を対象としています。また、必要に応じて報告期間前後の取組みも記載しています。

## 報告範囲

日本総合住生活株式会社の本社及び各支社・支店の活動

## 参考にしたガイドライン

環境報告ガイドライン2018(環境省)

## 対象読者

当社が管理する団地等の物件にお住まいの皆様、お取引先(UR都市機構、協会社・仕入先)、従業員、行政、地域社会等、幅広いステークホルダーを対象としています。

## 発行日

令和元年11月

### 本報告書に対するお問い合わせ

日本総合住生活株式会社 総務部広報課  
〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-9  
TEL:03(3294)3381 FAX:03(3518)7582

# JS CSR 2019

## CONTENTS

- 01 編集方針
- 03 トップメッセージ
  - 経営理念 ● 品質・環境方針

## 05 特集 業務の品質向上を通じた 団地価値向上

### Social

#### 社会に貢献する活動

- 09 地域社会貢献活動
- 15 お客様から信頼されるJSであるために
- 19 次世代育成支援
- 23 ダイバーシティの推進

### Environment

#### 環境報告

- 29 環境マネジメント
- 31 地球温暖化への対策
- 32 資源の有効活用と廃棄物の適正処理
- 33 エコリフォームの推進

### Compliance/Information Security

#### コンプライアンス・情報セキュリティ

- 35 コンプライアンスの基本的な考え方
- 36 情報セキュリティの強化

- 37 会社概要

## 団地に住まう人の住生活充実のために

当社は、集合住宅管理のパイオニアとして半世紀あまりにわたり、集合住宅にお住まいの皆様の安全・安心・快適な暮らしを支援するサービスと、社会ストックである集合住宅の資産価値の維持向上に努めてまいりました。その管理実績は、賃貸住宅・分譲住宅合わせて約100万戸に及びます。

設立から半世紀以上たった今、当社を取り巻く経済・社会情勢は大きな変化を遂げています。設立当初は、高度経済成長期の増え続ける住宅ニーズに応じて急速に整備された集合住宅の生活基盤を支えることが当社の大きな責任でした。しかし現在では、「少子高齢化への対応」「高経年化する建物の再生」「地球環境への配慮」等、集合住宅の抱える問題は多様化し、当社の果たすべき社会的責任も増してきています。

当社は、2015年9月に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」(SDGs)が掲げる多様性と包摂性のある社会の実現に取り組むとともに、多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち(ミクストコミュニティ)の実現のため、団地の付加価値向上、生活利便性の向上、コミュニティ活性化等、それぞれの団地の特性に応じた総合的なサービスをサステナブルに提供することで、当社が期待される役割を果たし、長く地域社会から必要とされる会社となるよう取り組んでまいります。

当社のCSR活動には、地域社会貢献活動、次世代育成支援、ダイバーシティ推進、環境保全、コンプライアンス・情報セキュリティの徹底やミクストコミュニティ形成支援等、さまざまな活動があります。

CSR活動を確実に実行するためには従業員が生き生きと働いていることが肝要です。当社では、2017年3月に発足させた「働き方改革実践会議」を中心として業務の効率化に取り組み、従業員が仕事の成果を出し、家庭人として、社会の一員として活躍できる、高いレベルのワークライフバランスを目指しております。

また、環境保全においては2011年から地球環境にやさしい社会の実現に貢献することを経営理念に加え積極的に取り組んでいるところですが、「環境方針」に沿った具体的な目標を策定し、継続して事業活動における環境負荷の低減を図るとともに、新たな環境配慮技術・工法の開発にも努めております。

当社の社会的責任、社会貢献、環境保全に関する活動報告「JS CSR 2019」で紹介する当社のCSR活動をご一読いただき、忌憚のないご意見をお寄せいただければ幸いです。

代表取締役社長

石渡 廣一

## 経営理念

私たちはお客様の信頼をたいせつにします  
団地生活の安全・安心・快適をサポートします  
高い技術と高品質なサービスをスピーディに提供します  
地球環境にやさしい社会の実現に貢献します

## 品質・環境方針

### 基本方針

私たちは、集合住宅管理業務および請負工事業務等を通じてお客様のニーズを的確に把握し、お客様が『安全・安心・快適な住生活』を送ることができるよう、迅速(スピーディ)・丁寧(信頼)・確実(高い技術、高品質)なサービスを提供するとともに、地球環境にやさしい社会の実現に貢献することで、『お客様に喜ばれる』『いざというとき頼りになる』企業を目指します。

### 行動指針

- 1 お客様からのご意見やご要望、社会的要請を真摯に受け止め、高い技術と高品質なサービスをご提供し、お客様の満足と信頼の向上を目指します。
- 2 環境負荷の低減、汚染の予防と資源の有効利用に努め持続可能な社会の形成に寄与します。
- 3 エネルギー使用量の削減、廃棄物の発生抑制や再利用、リサイクルの推進を実施し、地球温暖化防止、資源枯渇防止に努めます。
- 4 品質・環境に関する法規、条例、協定等を遵守します。
- 5 マネジメントシステムにおける取組を定期的に見直し、継続的に改善します。
- 6 当社に従事する従業員及び協力会社等に対して、この方針を周知徹底すると共に、一般の方にも公開します。

令和元年10月16日  
日本総合住生活株式会社 代表取締役社長 石渡 廣一

# 団地に住む方の利便性を高める 独自の付加価値を提供



常務取締役

吉岡 孝章

JSが管理業務及び清掃業務を受託しているUR賃貸住宅では、多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち（ミクストコミュニティ）の実現に向けたさまざまな取り組みが行われています。団地の管理や清掃業務を担うJSでは、業務の品質向上を通じて、団地に住まうすべての世代に安全・安心・快適な住環境をご提供することで、団地のさらなる価値向上を図っていきます。

# 総合管理会社として長年培った ノウハウと強みを生かし、

## Interview

業務部門トップに聞く、

### 業務品質向上の現在地

「業務の品質向上を通じた団地価値向上」とは、具体的にどのような取組みなのでしょう？

業務部の主な事業は、URからの受託業務である団地管理業務及び一般清掃業務です。これらの業務は、団地にお住まいの方と最も近いところで行われていますので、いわば「団地の顔」「JSの顔」と呼ぶことができるものだと考えています。まずは、URとの間で交わされた仕様を確実にこなすことが欠かすことのできないミッションですが、団地にお住まいの方にさらなる利便性をご提供するため、JSが総合管理会社として長年培ったノウハウや強みを生かし、仕様を超えたさまざまな独自の施策も展開しています。

具体的には、団地窓口に配置した「ゆあ～メイト<sup>※</sup>」、「生活支援アドバイザー」等を通じ、仕様に定められた入退去手続、願出届出の受付、高齢者支援等の業務を確実にこなすことはもちろん、住まいのリフォームや火災保険等の情報提供、認知障害を抱える方への対応、緊急時の救命処置などが行える態勢の整備等にも取り組んでいます。特に「ゆあ～メイト」の救命講習、認知症サポーター講習の受講や高齢者関連福祉資格の取得については、対象者の全員受講や資格取得を目標に掲げ積極的に取り組んでいます。



また清掃業務においても、仕様に定められていないポリッシャー等の機械清掃、陸屋根清掃などの「特別清掃」を積極的に提案することで団地の美観を保つことに貢献し、人的サービスによるソフト面だけでなく、建物そのものの価値を高めるといったハード面でも団地価値向上に寄与していきたいと考えています。

#### 団地管理業務における品質向上(例)

- ①ゆあ～メイトの普通救命講習受講
- ②業務従事者全員の認知症サポーター講習受講
- ③ゆあ～メイトの高齢者関連福祉資格、損害保険募集人資格取得の推進
- ④貸出備品サービスの実施
- ⑤入居時にJSリリーフ、アラカルトリフォーム、住まいの保険等の情報提供
- ⑥入居希望者・予定者への「くらしの便利マップ」整備、管理サービス事務所における外国語DVDを活用した案内

#### 清掃業務における品質向上(例)

クリーンメイトによる団地内危険箇所点検報告



※ゆあ～メイト：UR賃貸住宅管理サービス事務所の窓口案内者

団地にお住まいの方に安全、安心、快適を提供していくことが、  
団地自体の価値向上につながっていく

団地のコミュニティ形成に、生活支援アドバイザーが大きな役割を果たしていると聞きました。

生活支援アドバイザーは、窓口での相談対応、高齢者への安心コール、交流イベントの開催などさまざまな業務を担っていますが、最も重要なことは、相談者からのお話に耳を傾け、その方が最も必要としていることを把握し、場合によっては介護の専門家等へ情報を伝達するなど、皆様の困り事を的確に解消していくことです。例えば、安心コールで連絡が取れない方がいた場合、関係者と迅速に連携して対応する必要も出てきます。

ていくため、具体事案による事例研究や高齢者がかかりやすい病気、認知症に関する知識の習得など、さまざまな研修を実施しています。

#### 生活支援アドバイザーに寄せられる相談(例)

- ① 高齢者優良賃貸住宅や健康寿命サポート住宅などを紹介してほしい
- ② 少しでも家賃負担を軽減する方法があれば教えてほしい
- ③ 認知症になるかもしれないなど将来の生活が不安
- ④ 近くに評判のいい病院があるか教えてほしい

生活支援アドバイザーの業務は、高齢者に対してのサービスが多いのでしょうか？

確かに窓口へ相談にいらっしゃる方は高齢の方が多く、安心コールも高齢者を対象としたサービスです。しかし、最近ではUR賃貸住宅が目指す「ミクストコミュニティの形成」という方針に合わせて業務の内容も多様化しています。例えば、交流イベントの開催も生活支援アドバイザーの重要な役割です。以前は高齢者向けの落語鑑賞や歌声教室のようなものが多かったのですが、子育て世代などにも興味を持ってもらえるようにフラワーアレンジメントや陶芸教室など、最低年3回は多世代交流イベントを開催するよ

うになっています。ただ、高齢者と子育て世代ではこうした交流イベントに対するニーズが異なる場合も多いので、今後、多世代交流という意識も生活支援アドバイザーには求められてきます。

#### 多世代交流イベント(例)

- ① 子供たちとシニアの食事会
- ② 子育て世帯も楽しめるフラワーアレンジメント教室
- ③ テントを利用した星空観賞会
- ④ バルーンパフォーマンスショー

業務の品質向上に欠かせない「従業員満足度の向上」のために行っていることはありますか？

最近夏に猛暑となることが増えていることを受け、特に従業員の体調管理には配慮しています。中でもクリーンメイト(清掃員)は、屋外での業務が多いことからURやURコミュニティとも協議の上、熱中症対策として休憩時間の確保や休憩場所となる詰所の環境改善、スポーツドリンクや塩飴などの塩分補給を意識した水分を確保するなど、労働環境の整備に努めています。特に今年度は長い梅雨の後に気温が急激に上昇するなど、気候の変化が著しくなっていることから、速乾性シャツの配布や今後の検討課題と

これらの知識・能力は、一朝一夕に習得できるものではありません。生活支援アドバイザー自身が日々の業務を通じて肌で学び取ったものも多く、当社にとって貴重な財産と考えています。令和元年10月現在で、JSには87名の生活支援アドバイザーがいますが、会社組織としても生活支援アドバイザーをサポートし





して、団地を限定した空調服の試行導入も行いました。

従業員がより良い環境で業務に従事できるようにすることが、入居者の皆様に対する質の高いサービス提供、つまり業務品質の向上につながると考えています。

### 管理や清掃業務にAIやIoTの活用も考えられていますか？

AI、IoTについては、時代の要請でもあるので、当社も積極的に取り組んでいきたいと考えています。現在は、将来的な労働人口減少に備え、一部清掃業務の機械化を進めています。当社の業務は基本的にURからの受託業務であるため、大規模なAIやIoT活用になるとURや協賛会社と一体で業務フローの見直しを行う必要が出てきますので、やりたいことをすぐに具体化できるわけではありませんが、当社が独自に所有している賃貸物件「J&R八丁堀」などもありますので、まずはそちらで「ICカードやスマートフォンによるスマートロック」、「外出先からの家電操作」などの集合住宅のIoT化、「デジタルサイネージによる案内表示」などを検討していきたいと考えています。「J&R八丁堀」などでの実証実験で得られた成果をUR賃貸物件にも提案、フィードバックし、実際の費用対効果も勘案しつつ、入居

者向けサービスの付加価値の向上や業務の効率化に新たなデジタル技術を活用していければと考えています。

### J&R八丁堀

外出先からの家電操作とスマートロック



今後に向けて検討を進めている新たなサービス展開などがありましたら教えてください。

団地にお住まいの方に安全、安心、快適を提供していくことが、団地自体の価値向上につながっていくという考えの下、平成29年度から当社、UR、高齢者住宅財団の三者で、新しい高齢者見守りサービスに関する共同研究を行っています。具体的には、生活支援アドバイザー

が行っているような窓口相談や安心電話に加え、定期的な住戸訪問、軽微な困り事の手伝い、機械による24時間見守りと駆け付け、個人賠償保険等を組み合わせた新しいサービスを有償で提供するものです。この新サービスの実証実験を、令和元年11月から令和3年10月までの2年間、当社が管理業務を行う稲毛地区の二つの団地において実施していきます。

現在も民間の警備会社等に似たサービスはあるのですが、コスト的にUR賃貸住宅でそのまま導入することは難しく、実証実験にはサービスの実施内容を含め見極めていくという目的もあります。

最後に、本レポートの読者であるステークホルダーの皆様へメッセージをお願いします。

UR賃貸住宅の賃貸住宅管理業務と一般清掃業務を中心に「業務品質向上による団地価値の向上」についてご説明しましたが、当部内では、UR以外のオーナー様の賃貸物件をサブリース等で受託管理を行う事業、あるいは火災保険の代理店事業などさまざまな事業を展開しています。これらの事業で長年培ったノウハウも活用し、総合管理会社として今後もお客様満足とCSRを意識した事業を展開してまいります。

### サービスのイメージ

8つの安心  
が1セットに。

- 1 窓口相談
- 2 住戸訪問
- 3 安心電話
- 4 困りごと対応
- 5 見守り機器
- 6 緊急駆け付け
- 7 医療・健康電話相談
- 8 個人賠償責任保険付

団地一人暮らしの母  
まだまだ元気だけど、イザというときに近くで相談できるから、安心です。

離れて暮らす家族  
離れて暮らしているから、24時間の見守りや、近くに頼れるところがあると安心です。

## Social

# 社会に貢献する活動

地域社会を構成する一員として、その存在が喜ばれる企業であるため  
ステークホルダーの皆様と良好な関係を築きながら、さまざまな活動を展開しています。

## 地域社会貢献活動

当社は、多様な人々が暮らす団地の管理会社として、地域社会とともに発展していくことを目指し、地域の皆様に喜んでいただける社会貢献活動を展開していきたいと考えています。

## 当社におけるCSR

当社におけるCSRとは、当社が事業を遂行するにあたって企業としての社会的責任及び社会貢献の観点から行う活動です。

当社の社会貢献の代表的な活動として、小学生にもづくりの楽しさを体験してもらう「夏休み2018宿題・自由研究大作戦」「中学生を対象とした副読本読後感想文コンクール」「大学寄付講座」「自治会活動への参加」等があります。

事業活動の中では、平成30年4月に新たに加わった「アフタースクール」、団地内清掃業務における子供たちの見守り「83運動」「ベーカーリー事業」「団地内でのコンビニエンスストア経営」等が社会貢献につながっています。

また、平成30年11月には「健康経営」を宣言し、従業員がより一層生き活きと活躍することで組織の活性化につながるよう取り組んでいます。

### 組織図

#### CSR活動推進委員会

#### リスク管理・防災部会

●リスク管理、防災に関すること

#### コンプライアンス推進部会

●コンプライアンス推進(個人情報保護を含む)に関すること

#### CS推進・広報部会

●CSの推進、広報に関すること

#### 安全・品質推進部会

●工事等の安全確保及び品質向上に関すること

#### 産業廃棄物適正処理部会

●産業廃棄物の適正な処理に関すること

#### ダイバーシティ推進部会

●ダイバーシティ推進に関すること

#### 健康経営推進部会

●従業員の健康管理に関すること

## コミュニティの拠点づくりと活動機会の創出

### JSセブン-イレブン

当社が経営するコンビニエンスストアは、団地にお住まいの方々等の「生活利便性の向上・活性化」を目的とし、「通常のコンビニサービス」だけでなく「管理サービス窓口時間外における一部業務の提供」「防災・防犯拠点」「UR賃貸住宅のPR」等の役割を担い、更には「各種イベントの実施やイベント情報の掲示」「飲食スペースの設置」によるミクストコミュニティ形成の場を目指します。

平成29年4月に「セブン-イレブンJS美住一番街店」、平成30年3月に「セブン-イレブンJS所沢パークタウン駅前通り店」、平成30年8月に「セブン-イレブンJS横浜洋光台駅前店」をオープンし、全国で3店舗を運営しています。今後もさらなる多店舗展開を進めてまいります。



セブン-イレブンJS横浜洋光台駅前店



家族が「育つ」賃貸



DIY可能賃貸



和のテイスト賃貸住宅



エコリノベ・DIY賃貸住宅

### 分譲団地活性化支援

高経年分譲団地が抱える「建物の老朽化」「空き家の増加」「居住者の高齢化に伴うコミュニティの担い手不足」等、団地再生の課題に対応する一手法として、多様なニーズに合った空き家活用事業を行っています。

平成29年4月より、千葉海浜ニュータウンに立地する「稲毛海岸三丁目団地」において、当社で購入した空き家をリノベーションし、DIY可能な賃貸住宅など、既に5戸ほど供給しています。いずれも20～30代の若年層が入居し、中には団地の自治活動にも積極的に参加する方もおられ、ミクストコミュニティ形成にも寄与しています。若年層の入居促進のほか、高齢者世帯の低層階への移転など団地内の住替え支援等も試行的に実施しており、さまざまな手法で持続可能な団地運営に寄与できるよう進めてまいります。

## J Smile多摩八角堂

リフォームのショールームとして建てられた多摩ニュータウン内の自社施設を、地域コミュニティ活性化の拠点として平成28年9月にリニューアルしました。地域の皆様が「使って」「楽しんで」「つながる」場として、活用しています。

地域にお住まいの方が運営するmoibakeryは大変好評を得ており、また広々としたコミュニティスペースは、レンタルスペースとして地域にお住まいの方等にお貸出しし、イベントや講座等による交流の場として利用されています。

また、地域企業のヤマト運輸や京王電鉄、更に多摩市やUR都市機構、首都大学東京等と連携し、新たな発想とアイデアの共有、イベント実施等を行いながら地域の価値向上のため、八角堂のさらなる活用を目指します。



地域コミュニティの活性化を目的とした「J Smile多摩八角堂」

## 団地の農場「日の里ファーム」

平成28年4月、福岡県宗像市の「日の里団地」内にオープンしました。

団地の空地为農場として活用し、団地や地域にお住まいの方々に野菜栽培に参加していただくことで「コミュニティの活性化」や「高齢者の外出機会・生きがいの創出」等に取り組んでいます。

野菜栽培を通じて知り合った会員の方々の活動は、「日の里まつり」への出店や道の駅「赤間館」でのカフェ運営等、地域とのつながりを深めています。

また、日の里ファームで収穫した小松菜が、地元の中学生在が考案した宗像の特産品「日の里まんじゅう」の材料に使用される等、地域のPR活動にも貢献しています。



「日の里ファーム」では採れたての野菜が大好評

オープニングイベントの様子



「JSあっぷるはうす」で楽しい時間を過ごす親子

## JSあっぷるはうす

「新千里北町団地」内に子育て支援施設「JSあっぷるはうす」をNPO法人「大阪国際文化協会(OIC)」と協働して、平成28年11月にオープンしました。

未就学児童とその保護者を対象に、集会所等を利用して知育玩具による遊び、絵本の読み聞かせ、体を使った遊びや歌、外国人スタッフによる異文化紹介等、子供の成長に必要な遊びと学習の場を提供しています。

## ヤマトグループとの連携

多摩ニュータウン内の団地に多摩市、UR都市機構、ヤマト運輸が連携してオープンしたコミュニティ型のサービスステーション「ネコサポステーション」において、当社も「JSリリーフ」等の生活支援サービスの紹介を行っています。各社の強みを相互に紹介し連携することで、お住まいのお客様に質の高いサービスを提供しています。



ネコサポステーション2周年記念イベント

## J Smile Kids(ジェイスマイルキッズ)

平成30年4月、練馬区光が丘の「パークタウンゆりの木通り北団地」内に開校しました。

当スクールは小学生を対象としたアフタースクール(民間学童保育)事業です。特徴として、スタッフ一人が担当する児童数が少なく、より丁寧なサービスが提供されています。更に自ら学ぶ力が身につくよう、英会話や人前で話す訓練などを取り入れ、より充実した体験により子供の成長を促しています。また小学校の放課後から最長で夜10時までのお預かりサービスを提供し、親御さんが安心して就労できる環境づくりを行っています。

公設の学童保育ではカバーできないニーズに対応することにより、団地にお住まいの子育て世帯に安心して選ばれるスクールを目指します。



## 当社運営のベーカリーショップで 障がい者の雇用と自立就労を支援

### スワンベーカリーパトリア品川店

平成27年11月、品川区八潮の品川八潮パークタウンのショッピングセンター「パトリア品川店」内にオープンしました。

障がい者が自立して就労できるベーカリーショップとして、ヤマトホールディングス株式会社の特例子会社である株式会社スワンとフランチャイズ契約を締結し運営しています。

障がい者スタッフへの個別支援やサポートに加え、特別支援学校の職場実習の受け入れ等にも取り組んでいます。

また、年間を通じてさまざまなイベントの開催や期間限定のパンの販売を行うとともに、イートインコーナーを設けるなど、店舗のにぎわいのさらなる創出に取り組んでいます。周辺団地や地域の方々に愛されるベーカリーショップを目指した運営を行っています。



スワンベーカリーパトリア品川店の外観





## 子供たちの安全を見守る「83運動」を全国で展開

「83運動」とは、当社の「クリーンメイト(清掃員)」が団地近隣にある小・中学校に通う子供たちの安全を見守る取組みです。小・中学校等で不審者等に対する防犯意識が高まっている中、長年団地の安全を見守ってきた当社としても、その経験を生かして何か子供たちのためにできないかと考え、平成20年からこの「83運動」を展開しています。

登下校の時間となる午前8時と午後3時に清掃箇所が通学路付近になるよう清掃予定を調整し、クリーンメイトが清掃活動の傍ら、子供たちを見かけたときは、「おはよう」「いってらっしゃい」「おかえり」等の声掛けを実施しています。



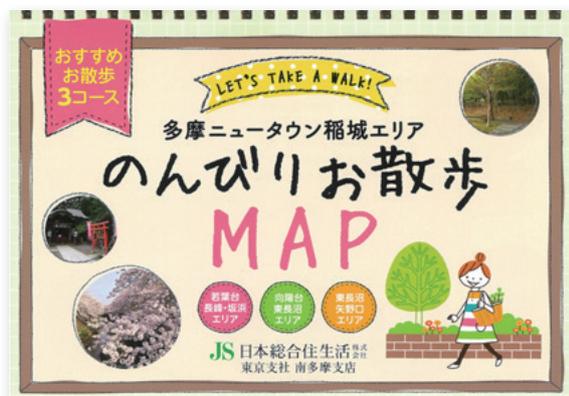
安全パトロール中のクリーンメイト



顔なじみの子供たちと朝夕2回あいさつを交わします

## 地域コミュニティ形成支援と団地付加価値向上、お客様満足向上への取り組み

少子化・高齢化、環境保全、コミュニティ形成、社会貢献等をキーワードに、団地自治会や団地にお住まいのお客様が企画運営する団地祭りへの協賛や防災訓練、花いっぱい運動や寄せ植え教室等さまざまなイベントを実施し、地域コミュニティ形成支援と団地付加価値向上、お客様満足向上に取り組んでいます。



また、当社内の樹木医を中心に、豊かな自然環境にある団地内の植栽の状況や道路状況を実際に歩いて編集した『のんびりお散歩MAP』を作成。このマップを用いて、団地自治会や管理組合の皆様と、お散歩ツアー等を企画し、自分の住む団地の優れた環境と、それを保全する当社の植栽管理等を紹介しており、お客様からも高い評価を頂いています。



防災訓練の様子



夏祭りへの参加



寄せ植え教室



多摩ニュータウン遊歩道ツアー



花いっぱい運動

## お客様から信頼されるJSであるために

当社は、経営理念に掲げる「私たちはお客様の信頼をたいせつにします」という気持ちを従業員一人ひとりが共有・実践することで、お客様にご満足いただけるサービスを追求しています。

### 住まいの不具合を気軽に相談できる「修繕相談会」の実施

団地の高経年化とともに、住居内の設備でも補修や交換を必要とするさまざまな不具合が出てきます。しかし、お客様からは「自分で費用負担をしなければならないのか」「家主に負担してもらえないものなのかが分からず、なかなか修繕に踏み切れない」という声が多く聞かれます。そのため、当社では、そうしたお悩みを抱える皆様が気軽に相談できる機会として、各支店で定期的に「修繕相談会」を開催しています。

相談会には修繕の技術を持つ従業員も複数同席し、軽微な補修や交換等で済むケースであれば、その場に対応できるようにしているほか、各種修繕用品や防災用品の展示販売も行っています。

また近年では、電球の交換や高所の清掃等、高齢化によってご自身では困難になった作業を代わりにやってほしいというご要望も増えており、こうしたニーズにもお応えしています。



防災用品の展示販売



修繕相談会を開催





## 手すりの設置や段差の解消等 介護保険が活用できるリフォームのご提案

JSアラカルトリフォーム

リフォームで手に入れる  
快適で暮らしやすい暮らし

過去の時に  
元に戻さなくて  
いいんです!

**ご存知ですか?**

賃貸住宅でも  
リフォームできます!

JS 日本総合住生活誌

高齢や事故、病気等の理由により介護が必要になった方のお住まいでは、手すりの設置や段差の解消、引き戸への変更等、住まいの中の危険を緩和し、安心・安全に暮らすためのリフォーム工事費用の一部について、介護保険から補助を受けられる制度があります。

当社は、各自治体の講習を受講し、介護保険を適用したリフォームを行う施工業者として認定を受けています。UR賃貸住宅にお住まいの方が、ケアマネージャー等の有資格者の助言に基づいて、バリアフリー化を目的に当社が施工業者となってリフォームを行う場合、最大20万円の工事費用の8割から9割が介護保険より補助されます。

また、この介護保険を活用したリフォーム内容は、退去時に原状回復が必要ないリフォーム工事としてご提案し、お客様の負担を更に軽減しています。

## 点検業務等によるリスクの未然回避

当社は「建築基準法に基づく法定点検」「お客様の事故等を未然に防ぐため建築、土木、造園、機械、電気の方野ごとに行う安全点検」「大規模修繕工事実施時期等の判断材料として必要な損耗・劣化状況の進行度合いを点検する計画点検」等により、建物の不具合によって発生するリスクを未然に防いでいます。

また、「自動火災報知設備、消火器、避難設備等の点検を行う消防点検」「給水施設の日常管理を行う給水施設管理」等により、ライフラインに係るリスクの早期発見、予防保全に努めています。



給水設備の点検

## 管理組合の皆様向けに防災支援 及び各種セミナー等を開催

半世紀を超える歴史を持つ団地管理のパイオニアとして、管理組合の皆様を対象としたさまざまな支援を行っています。

### 分譲マンションにおける セミナー等を通じたサポート

新たに管理組合役員になられたお客様等を対象に、マンション管理に係る法令、管理規約、最新の管理情報やさまざまなトラブルへの対応策等をご紹介するセミナーを4大都市圏において定期的に開催しています。

このセミナーは当社従業員や外部講師による講演、技術開発等を行う複合施設「スクエアJS」見学会の開催のほか、セミナー終了後に相談会を設けることで、あらためてお客様のご意見やご要望をお伺いする機会にもなっています。

また、分譲マンションが抱えるさまざまな課題の改善事例やマンション管理関連法令等の改正情報等をタイムリーかつ継続的に紹介する季刊情報誌の『JScm』や区分所有法、管理規約、計画修繕、長期修繕計画等を分かりやすく解説した書籍『マンション管理の常識（技術編・管理編）』を団地型分譲マンション管理の入門書としてご提供することで、自主的な管理組合運営をサポートしています。

更に、平成29年8月にリコーリース株式会社との業務提携による「団地再生ローン」の提供、12月に自主管理のマンション管理組合向け出納・会計サービス「JS WITH」の販売を開始しました。

### 分譲マンションの防災・減災支援

東日本大震災以降、万々に備え「防災・減災」対策だ



当社制作の「マンション防災ガイド」と「安否確認カード」

けでなく、「自助と共助」の重要性を管理組合に認識していただけるよう、次のような取組みを行っています。

- 災害時用の緊急備蓄品や資材の配備を強化(当社事務所等で保管)
- 災害への備えとしてお住まいのお客様に『マンション防災ガイド』リニューアル版を配付
- 発災時の安否確認や所在確認がスムーズに行えるよう、お住まいのお客様にマグネット式ステッカーを作成・配付
- 管理組合による組織的な防災活動のルールとなる『マンション防災マニュアル』作成の支援
- 前述のセミナーにおいて、分譲マンションに求められる防災・減災への取組みとともに、地震保険、防災用品、備蓄品等を紹介

これらに加え、平成28年度より、「団地型分譲マンション」の優位性を生かした減災や共助に対する体制を強化し、当社の災害時用緊急備蓄品を当社管理の分譲マンションの倉庫で保管(寄託契約)いただき、万一被災された場合、その管理組合においてその備蓄品が直ちに利用できるだけでなく、被害の無い地域から備蓄品を被災地域へ融通することもできますので、当社を介してお客様間で災害時応援協定が形成されると考えています。

今後は、防災計画の整備・更新、自主防災会の立ち上げ、防災訓練や安否確認等の支援にも注力していきます。

このような取組みにより、管理組合及び地域社会を巻き込んだコミュニティを更に活性化し、次の世代に住みつなげるマンション再生に向け、引き続き安全・安心・快適な暮らしが実現できるよう活動を継続していきます。

## 会員制生活サポートサービス「JSリリース」

『JSリリース』は、UR賃貸住宅や当社が管理する分譲マンションにお住まいのお客様を対象に日常生活における「お困り事」や「お悩み」などを解決し、「より快適な生活」を提供する会員制生活サポートサービスです。平成23年10月のサービス提供開始から7年半が経過し、会員様



は約125,000件(平成30年度末)、サービスご利用件数は平成30年度で約20,000件超となりました。ハウスクリーニング、リフォーム、小修理(駆け付け)、管球取替などのほか、引っ越し、家事代行、介助サポート、食事の宅配、各種電話相談、防災用品の販売から旅行手配に至るまで、多種多様なサービスを電話一本でご案内しています。

また、平成31年3月からは、会員様向けにJSリリーフサービスをよりご理解いただくための情報発信ツールとして専用ホームページの改修に合わせ、「JSリリーフ専用アプリ」を作りました。今後、更に当該サービスをご利用いただくため、より良いサービス提供に向け、サービス品質の向上等に取り組んでまいります。



## マンション管理の参考書 『マンション管理の常識』改訂版を発行

当社は、マンション管理組合の新任役員様向け参考書として、当社のノウハウが詰まった書籍『マンション管理の常識(技術編)』、『マンション管理の常識(管理編)』の2冊を発行し、役員の皆様に配付しています。

管理編では、「高経年化・高齢化に伴う新たな課題」をトピックとして追加し、合意形成のポイントや高齢者への対応をまとめている一方、技術編では「資産価値向上のための改修工事」を新設し、高齢化に対応した共用部のバリアフリー対応等、近年の団地事情に合わせた管理ノウハウを掲載しています。

また、令和元年においては『マンション管理の常識(用語編)』の見直しを行い、新たに発行したものを役員の皆様に配布する予定です。



## 長く住み続けられるマンション再生支援

高経年化した分譲マンションを再生する方法として、建替えをする方法と大規模な改修や修繕を行う方法があります。当社は、物理的な条件、法的な要件、市場的な問題を踏まえて専門的な立場からさまざまな提案を行い、活気のある分譲マンションに再生するための支援業務に取り組んでいます。

当社が管理する分譲マンションでは、お住まいのお客様の高齢化もあり、今の住まいに住み続けられないと困るお客様も多く、建替えか修繕かの合意形成が困難であることが課題となっています。そこで当社は、合

意形成のための準備としてお住まいのお客様同士が顔を合わせる場を設けることから始め、コミュニティが分裂することなく、早期に意思決定や合意形成が行われるようさまざまな支援に取り組んでいます。

その一つとして、管理組合役員様を対象とした「役員セミナー」を毎年開催し、当社従業員によるマンション再生についての基本的な考え方の説明のほか、外部講師として分譲マンション問題に詳しい弁護士や建替えの検討支援を行うコンサルタント等を招き、マンション再生に関する幅広い情報提供を行っています。

大規模な改修工事にあたっては、共用部分についてはエントランスの改修、団地内のバリアフリー化やエレベーター設置の検討を提案していますが、今後は集会所等を改修して、コミュニティが活性化するような施設の誘致等にも積極的に取り組んでいきたいと考えています。



管理組合役員セミナーの様子

## 次世代育成支援

当社は、住まいを次世代へ住みつなぐための管理・修繕を担う企業として、次世代を担う子供たちの健やかな成長をサポートする「次世代育成」にも力を入れています。

最新版の『考えよう！わたしたちの快適な住まい』  
単なる情報提供ではなく、自分たちで考えることを促す編集



## 中学校の技術・家庭科副読本『考えよう！わたしたちの快適な住まい』

当社は、平成8年度より中学校の技術・家庭科の授業で活用できる副読本『考えよう！わたしたちの快適な住まい』を制作しています。平成30年度は1,000校を超える中学校に約18万部を配布しました。この副読本では、デザインや間取りの意味、施設や設備の仕組みと役割、安全性や環境配慮等、住まいに関するさまざまな情報を記載し、中学生が快適な住まいとは何かを自ら考えるきっかけとなるような情報提供を行っています。

また、配布と併せて読後感想文のコンクールも実施。

応募者数は第1回の1,429作品から年々増え、第23回を迎えた平成30年度は、7,012作品の応募がありました。応募者数の増加は、副読本が長年にわたって活用され、教育現場で定着してきたことを示すものであると考えています。

今後も、中学生が自ら考える力を育む機会を提供し、住まいに関する学びの一助となるよう、この取組みを継続していきます。

## 小学生を対象とした「夏休み2018宿題★自由研究大作戦」に参加

未来の社会を担う若い世代に住まいへの興味を持ってもらうことを目的とした社会貢献活動の一環として、平成30年7月26日から28日までの3日間、東京ビッグサイトで開催された日本能率協会主催のイベント「夏休み2018宿題★自由研究大作戦」に参加しました。

今回のイベントでは小学生の皆さんにおかたづけBOXを作ってもらいました。ものづくりや部屋の飾り付けを通して、子供たちの創造力、発想力を育み、家族とのコミュニケーションをより楽しんでもらう一助になればと考えています。

参加した子供たちや保護者の皆さんにも大変好評で、3日間とも満員(延べ219名)で終わることができました。



BOX作りに夢中



ポスターセッション

## 早稲田大学において寄付講座を開講

平成30年4月から7月まで、早稲田大学理工学術院創造理工学部建築学科において寄付講座を開講しました。当社は、「UR賃貸住宅の価値向上、高経年化した分譲住宅の再生・活性化等、団地のコミュニティ、生活を支える役割を果たし、社会に必要となる」ことを目標に掲げており、当講座は、当社の取組みの社会的認知度向上と将来を担う人材を育成するという社会貢献を目的としています。

今回は「問屋街を中心とした混在型市街地のまちづくり・空間デザイン」をテーマにUR都市機構、中央区、横山町奉仕会の協力を得て横山町・馬喰町問屋街地区について8チーム、37名の学生の皆さんに参加してもらい、問屋街の再生、これからのまちづくりの在り方を考える良い機会となりました。



学生による提案内容の発表





公開審査の様子

## 「リノベーションコンペティション」 JWU×HOSEI×CHIBA×JS

次世代を担う学生の育成、魅力ある団地の再生の実現を目的として、日本女子大、法政大、千葉大の学生が参加し、「リノベーションコンペティション」を開催しました。平成30年度で5回目となった今回は「団地の新しい価値を見出すリノベーションデザイン」をテーマとして、UR賃貸住宅「浦和別所ハイツ」の1室と集会所、集会所前広場のコモンスペースをモチーフにプランを募り、多くの作品から最優秀賞に選ばれた1作品につい

て、実現性等を考慮して団地を選定し、実際にリノベーションしました。

また平成30年度は名古屋支社においても高蔵寺ニュータウン50周年記念事業の一環として藤山台団地の1室をモチーフにリノベーションコンペを開催しました。コンペには中部大と名城大の学生が参加し、最優秀、優秀賞各1作品ずつを実際に同団地でリノベーションしました。



審査風景

## 建築・電気・機械技術を学ぶ学生に 実際の現場を見学できる機会を提供

当社は、大学等で建築・電気・機械関連の技術を学んでいる学生を対象に、実際の現場を見ることができる見学会を実施しています。これは、経団連が掲げる「就業体験としてのインターンシップ」という方針を受けて推進している取組みで、現場や研究施設等の見学を通じて、学生の皆さんに実際の仕事を知ってもらうことを目的としています。

見学を受け入れているのは、当社の研究施設である「スクエアJS」や当社が施工を担う団地の大規模修繕工事の現場で、お住まいのお客様への配慮として、低騒音・低振動で工事ができる施工技術や自社開発製品の紹介等を行っています。実際の修繕工事の現場見学で

は、外壁の亀裂補修の作業風景や安全面での配慮等を間近に見ることができます。

平成30年度は13回実施し、239名の見学を受け入れました。



修繕工事現場の見学



訓練風景

## 新たな技術の開発、次世代を担う人材育成と技術の伝承

さいたま市にあるスクエアJSには、団地のリノベーションや修繕の技術開発及び新製品の研究開発を行う技術開発研究所、技術者・技能者育成を行うJSトレーニングセンター、団地とともに歩んできた当社の歴史や最新技術をご紹介するJSギャラリー等を備え、集合住宅にお住まいのお客様が安全・安心・快適にお過ごしいただけるよう取り組んでいます。

特に2018年度からは「JS団友会教育訓練校」による東京都の認定職業訓練も実施しており、当社従業員だけでなく当社の協力会社も含め、新築工事とは異なる改修・修繕工事ならではの技術・技能の教育を実施し、熟練工不足や技術者の高齢化に対応するため、次世代を担う人材の育成に力を入れています。

### 【技術開発研究所2018年度外部学会発表】

- 「ドローンと赤外線技術を用いた外壁劣化診断技術に関する研究」日本建築仕上学会

- 「長期修繕計画における修繕周期の見直しに関する研究」日本建築仕上学会
- 「便器洗浄管が排水横管内の搬送性能に及ぼす影響に関する研究」日本建築学会

### 【スクエアJS見学者】

2018年度 1,721名

### 【JSトレーニングセンター】

2018年度認定職業訓練受講者 延べ119名

- 集合住宅営繕技術科 壁紙及び床シート張替コース
- 集合住宅営繕技術科 給排水衛生設備コース
- 集合住宅営繕技術科 住戸内清掃作業コース

2018年度JS主催教育訓練受講者 延べ499名

- 壁紙及び床シート張替、塗装工事、清掃作業、造作等大工工事、多能工、衛生器具設備工事、ガス消費機器設置工事、電気設備工事、就労時基礎知識習得訓練



# ダイバーシティの推進

当社に働くすべての人が性別や年齢、障がいの有無、雇用形態等に関わりなく、やりがいを持って生き活きと働ける就業環境の形成を進めています。

## 社会の一員として社会的責任を果たす ダイバーシティ推進の取組み

### ■ 社長のコミットメントにより、 会社としての強い意志を示す ■

当社のダイバーシティ推進の取組みがスタートしたのは平成27年7月。社長が「当社に働くすべての人がやりがいを持って生き活きと働く組織を目指して！」と題したコミットメントを社内へ発信し、今後会社としてダイバーシティ推進に取り組んでいく強い意志を示しました。

### ■ ダイバーシティ推進体制 ■

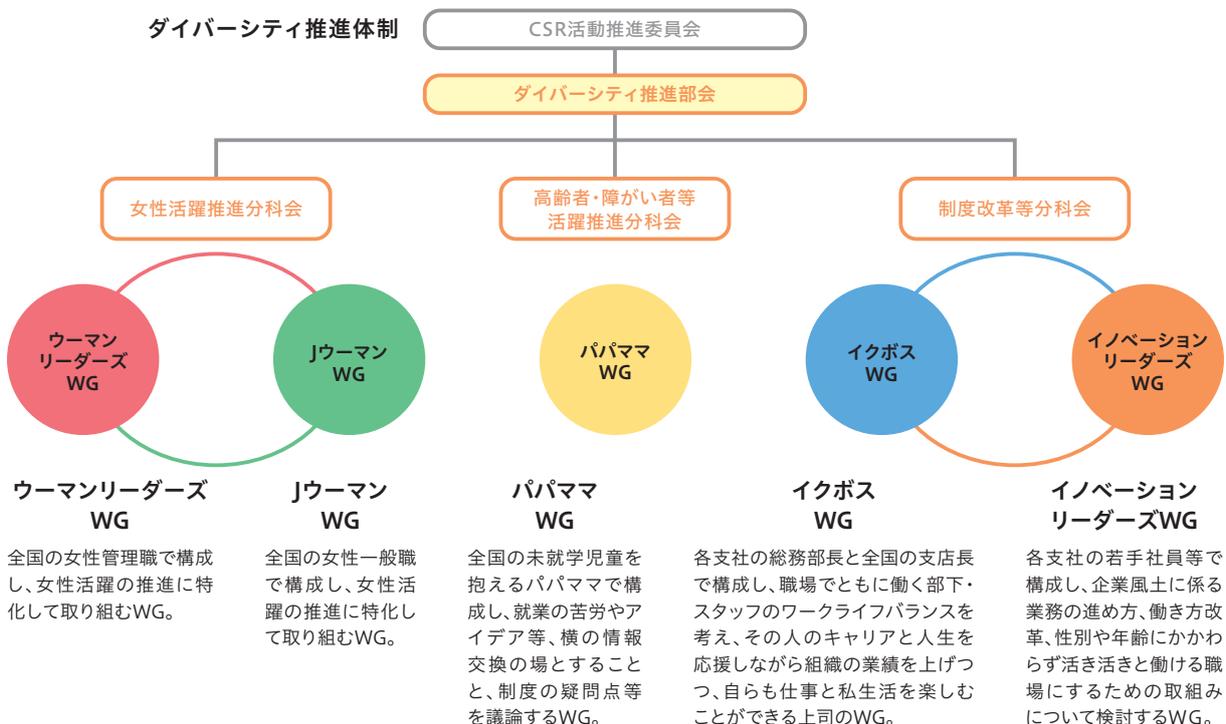
「CSR活動推進委員会」内に設置された「ダイバーシ

ティ推進部会」において策定された「ダイバーシティ推進に向けて(取組方針)」(平成28年4月1日から令和3年3月31日までを実行期間とする5カ年計画)に基づき、また、現場からダイバーシティを推進すべく設置された五つのワーキンググループを通じ、「全員参加」の掛け声の下、当社に働くすべての人を対象に取り組んでいます。

#### ※5カ年計画の主な内容

- ・女性活躍の推進
- ・ワークライフバランスの実践
- ・高齢者、障がい者、雇用形態に関わらない従業員の活躍推進

※ダイバーシティ推進体制 下図参照



## 平成30年度の主な取組み

前年度から引き続きの取組みである「女性活躍推進」及び「ワークライフバランスの実践」に、今年度からは「障がい者活躍推進」を加えた3つのテーマを柱とし、重点的に取り組んでまいりました。

また、これまで3年間の当社のダイバーシティ推進のあゆみを総括した冊子『ダイバーシティの軌跡』を社内に向けて発行するとともに、当社の公式ホームページにダイバーシティ推進の取組みを紹介するページを開設するなど、ダイバーシティ推進へのさらなる理解を促すための取組みを進めました。



ダイバーシティの軌跡(表紙)



ダイバーシティページのトップ画面

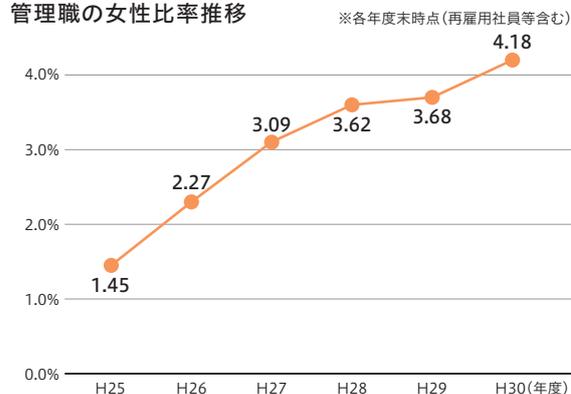
## 女性活躍の推進

女性活躍を推進するということは、新しい価値の創造、人的資源の最大限の活用、社内風土の変化による生産性の向上等々「女性が活躍できる会社であれば、男性も活躍できる会社になる」という考えの下、ダイバーシティ推進の活動を上げていくベースの一つとして注力しており、引き続き女性の新卒採用の強化、配置拡大、育成、登用に取り組ましました。

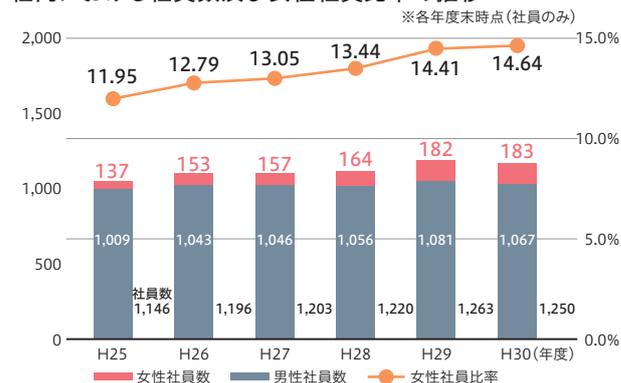
### ■平成28年度に公表した女性活躍推進法に基づく行動計画への取組み■

女性活躍推進法に基づく行動計画において、採用する社員における女性の割合が少ないという現状を踏まえ「新卒採用社員における女性の占める割合は40%以上を目指す」という目標を設定しています。女性が活躍できる雇用環境の整備を行うべく、引き続き女性の新卒採用の強化等の取組みを進めました。

### 管理職の女性比率推移



### 社内における社員数及び女性社員比率の推移



## ウーマンリーダーズワーキング宣言

私たちは、ダイバーシティの推進とりわけ女性が活躍できる職場風土にするため、次のおり取り組んでまいります。

私たちは、子育て中の人もあります。介護が目前の人もあります。これから結婚、出産しようとする人もいます。これから趣味のひとつもしたいと思っている人もいます。まだまだやりたい仕事がたくさんある人もいます。男性と同じにはできないこともあるかもしれませんが、でも私たちにしかできないこともあると思います。

- こんな私たちだからこそ、自らイクボス<sup>※1</sup>となり、ワーク・ライフ・バランス<sup>※2</sup>を実践します。
- 女性目線による新しい価値の創造、イノベーション<sup>※3</sup>実現のため、一歩前に一言提言を心がけます。
- 男女共に生き生きと働ける職場にするための足掛かりとして女性活躍推進について、先頭に立って、素敵に輝いて、賢くしなやかに活動します。

※1 イクボス：部下の仕事と生活の両立に目を配り、キャリア形成を応援し、働き方を変え業績も上げる上司  
 ※2 ワーク・ライフ・バランス：仕事と生活の調和。業務の効率化を図り勤務時間内に成果を出すとともに私生活も充実  
 ※3 イノベーション：新しいアイデアから社会的意義のある新たな価値を創造

### ■ 女性活躍推進の枠に留まらない ウーマンリーダーズワーキング活動 ■

全国の女性管理職で構成されるウーマンリーダーズワーキングでは、ワーキング発足時の宣言内容を踏まえ、各自が女性活躍や職場環境向上などに係る課題を設定し、その解決に向けて具体的な成果を出すべく取り組みました。

その一例として、メンバーの主導により支店内のさらなるコミュニケーションの創出のため、既存の休養室を改修した「リフレッシュルーム」の設置が実現しました。

そのほかにも、職場内でのダイバーシティの推進に関するアンケート調査や意見交換会の実施など、女性活躍推進の枠に留まらないさまざまな取り組みを行いました。



既存の休養室を改修した「リフレッシュルーム」

### ■ ワンステップアップを目指す Jウーマンワーキング活動 ■

女性の一般職で構成されるJウーマンワーキングでは、四つのグループに分かれ、女性活躍に係る社内の意識醸成に係る課題等の解決に向け取り組みました。

実際に自ら行動し成果を出すために取り組んだプロセスをはじめ、成果報告会においては担当役員や支社長等会社の経営層に向けて、取り組み内容のプレゼンテーションを行うなど、ワンステップアップに向けた経験を積む良い機会となりました。



報告会でのプレゼンテーション



メンバー主導で開催した「女性技術職交流会」

## ワークライフバランスの実践

当社に働くすべての人の活躍のためには、出産や育児、介護といったライフイベントを考慮した働き方へ改革していく必要があります。仕事と生活の調和を保つための第一歩として、より効率よく業務を行い時間外勤務の削減を進めることとし、就業時間外は育児や介護、身体のリフレッシュ、自己研鑽などに有効活用してもらうことを目指しています。



社内啓発ポスター

### ■ 仕事と生活の両立 ■

育児との両立に向けた取組みとして、通常利用している保育施設等が利用できない場合に、従業員（保護者）が就業しながら子供と一緒に一時的に利用できるスペースとして、チャイルドルームを整備しました。

介護との両立に向けた取組みとして、制度への理解を促し、両立にあたっての心構えや基本的な情報収集を目的にセミナーやe-ラーニングを実施しています。

更に自己研鑽のため、会社として資格取得を奨励しており、資格取得サポートのため、助成金制度も充実させるなど、仕事と生活の両立に向け、ハード面を拡充しました。

### ■ ファミリーデーの実施 ■

従業員の家族に、会社や職場に対する理解を深める場として、また、同僚や上司には参加した従業員に大切な家族がいることを再認識してもらうなど、相互理解促進のためファミリーデーを本社並びに全国5支社で実施しました。



ファミリーデーの様子



チャイルドルーム(本社)

### ■ ワークライフバランスの実践に向けたワーキング活動 ■

支社の総務部長、全国の支店長で構成されたイクボスワーキングや全国の若手一般職で構成されたイノベーションリーダーズワーキングにおいて、各職場で日々業務改善等に取り組みました。

イノベーションリーダーズワーキングにおいてはテレワークの推進について議論し、メンバーからの提言等も参考にし、サテライトオフィスが開設されました。



サテライトオフィス

### ■ 働き方改革宣言 ■

各職場（課単位）で主体的に働き方を見直し、業務の効率化を進めるきっかけを作るとともに、全管理職のイクボスとしての意識醸成に取り組んでいます。

具体的には、団地データベースやデジタルツール等を活用することでスムーズな情報共有と業務の効率化を実現し、行動予定や時間外勤務状況を「見える化」することで適切な時間外管理を行い、ワークライフバランスの実現に努めています。



## 障がい者活躍推進

企業の社会的責任として、またノーマライゼーションの理念を実現するためにさらなる障がい者活躍を推進します。

### ■ さまざまな業務での活躍 ■

障がいを持つ従業員も、団地内清掃点検業務をはじめ、工事事務等さまざまな職場・職種に従事し、自身のスキルを生かして活躍しています。その結果、障がい者雇用率は、法定雇用率を確保しています。

### ■ 勉強会 ■

共に働く上で障がいについての知識や接し方を習得するため、障がい者の雇用に携わる管理職及び直接接する機会がある社員を対象に、外部講師による勉強会を実施しました。勉強会は本社、東京支社、大阪支社の3会場で開催し、総勢122名が参加しました。



勉強会の様子

### ■ 見学会 ■

障がい者への理解を深めることを目的として、特別支援学校及び国立障害者リハビリテーションセンター等障がい者の支援施設へ見学に行きました。見学会は計6回実施し、多くの社員が障がいについてあらためて考える機会となりました。

2018.5.7	本社、東京支社、関東支社
2018.7.11	本社、東京支社、関東支社
2018.9.12	本社
2018.10.24	大阪支社
2019.2.22	福岡支社
2019.2.27	名古屋支社



見学会の様子

## 育児に係る人事制度一覧

時期	制度	内容
妊娠中	通勤緩和の措置	1日1時間以内の遅刻又は早退を認める
	健康診査及び保健指導を受ける時間の確保	1回につき半日を限度として遅刻又は早退を認める 妊娠23週まで 4週間に1回 妊娠24週から35週まで 2週間に1回 妊娠36週から出産まで 1週間に1回 医師等から指示があり、医師等の指示が確認できる書類を添えて請求した場合、1回につき半日を限度として遅刻または早退を認める
出産	特別休暇(本人の分娩)	出産予定日以前6週間(多胎妊娠の場合にあっては、14週間)及び出産日後8週間休暇を与える
	特別休暇(配偶者の分娩)	最大5日間の休暇を与える
	出産祝金	共済会会員又は会員の配偶者が分娩したときに給付
～産後1年	育児時間(1年未満の期間)	勤務時間中に1日2回、1回30分以内の育児時間を与える(育児の短時間勤務と併用可)
	健康診査及び保健指導を受ける時間の確保(1年以内の期間)	医師等から指示があり、医師等の指示が確認できる書類を添えて請求した場合、1回につき半日を限度として遅刻又は早退を認める
～産後3年	育児休業	3歳に満たない子を養育するための休業(父母が重複して育児休業を取得する場合は別に定める)
	所定勤務時間を超えて勤務しない措置	所定勤務時間を超えて勤務をさせない
～小学校就学の始期	育児時間	生後満1歳以降、始業時から30分の育児時間を与える(育児の短時間勤務と併用可)
	時間外勤務の制限	1か月につき24時間、1年につき150時間を超えて時間外勤務をさせない
	深夜勤務の制限	午後10時～午前5時の勤務をさせない
	子の看護休暇	1年間において当該子1人の場合は最大5日間(2人以上の場合は10日間)1日又は半日単位で休暇を与える
～小学校就学4年始期	育児時間	生後満1歳以降、始業時から又は終業時に30分単位で1日1時間以内の育児時間を与える(育児の短時間勤務と併用不可)
～中学校就学の始期	土曜日勤務特例措置	通常の土曜日営業参加者から除外又は勤務回数を制限(4週に1回又は8週に1回のローテーションに設定可)
40歳未満	従業員再雇用制度	育児を理由に退職した社員を社員として再雇用(当初3か月間はエキスパートスタッフとして雇用)
50歳未満	エキスパートスタッフ再雇用制度	育児を理由に退職した社員をエキスパートスタッフとして再雇用

## 介護に係る人事制度一覧

対象	制度	内容
要介護状態 <sup>※1</sup> にある対象家族 <sup>※2</sup> を介護する従業員	介護休業	対象家族1人につき通算185日の範囲内で取得可能な休業 ※対象家族1人につき、3回を上限とし分割取得可能
	所定勤務時間を超えて勤務しない措置	所定勤務時間を超えた勤務をさせない
	短時間勤務	午前10時～午後5時25分、午前9時～午後4時25分又は午前9時30分～午後4時55分へ勤務時間の短縮を認める
	時間外勤務の制限	1か月につき24時間、1年につき150時間を超えて時間外勤務をさせない
	深夜勤務の制限	午後10時～午前5時の勤務をさせない
	介護休暇	1年間において対象家族1人の場合は最大5日間(2人以上の場合は10日)1日又は半日単位で休暇を与える

※1 要介護状態…負傷、疾病又は身体上若しくは精神上の障害により、2週間以上にわたり常時介護を必要とする状態をいう

※2 対象家族…配偶者(婚姻の届け出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にあるものを含む。以下同じ)、父母、子、配偶者の父母、祖父母、兄弟姉妹及び孫

## その他の制度

制度	内容
積立年次有給休暇	本人の疾病・親族等の介護・看護又は育児等を理由として、最大20日の休暇が取得可能
ホームヘルプ	家事援助のためのホームヘルパーの雇用料金の半額を補助

# Environment 環境報告

事業における環境負荷低減を図るとともに、環境にやさしい暮らし方の知識やサービスの提供を通じて、地球規模の課題である環境問題の解決に貢献します。

## 環境マネジメント

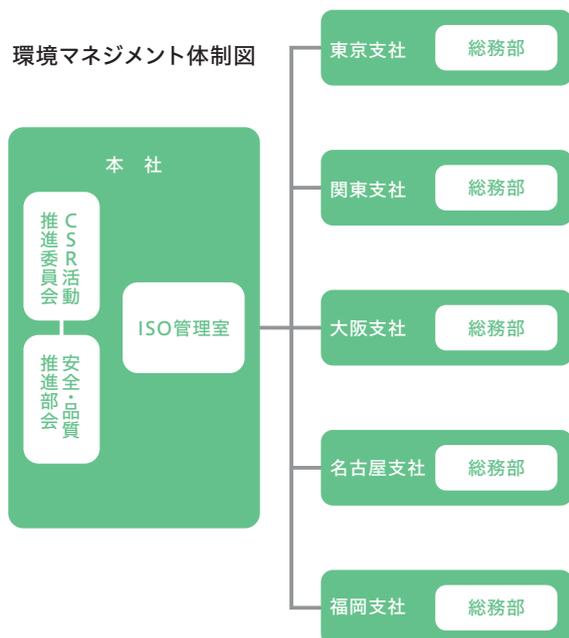
当社は、環境ISO (ISO14001)と品質ISO (ISO9001)の2015年版に対応した統合ISOマネジメントシステムを運用することで、お客様のニーズと期待を的確に把握し、想定されるリスクへの対応の強化を図っています。また、環境配慮活動や品質向上に取り組むことで、社会やお客様の期待にスピーディにお応えするとともに、美しくかけがえのない自然環境を守ります。

### ■ マネジメント体制 ■

当社の統合マネジメントシステムは、本社のISO管理室が各支社の運用状況を、各支社の総務部が各支店の運用状況を把握することにより、運用状況を全社規模で的確に把握しています。

また、当社ではCSR活動推進委員会、安全・品質推進部会、ワーキンググループ会議を開催し、システム見直しや環境目標の策定、目標に対する半期ごとの進捗確認等を行っています。

環境マネジメント体制図



### ■ 外部審査 ■

当社は、一般財団法人ベターリビングによる外部審査を受け、統合マネジメントシステムを認証取得しています。平成30年度の更新審査において、多くのマネジメントシステム充実事項を頂きました。

また、指摘された項目については、改善の機会と受け止めて、着実に対応しています。

### ■ 環境法規制の遵守状況 ■

各部署で関連する法規制を遵守しながら業務を遂行し、その遵守状況を定期的に評価しています。平成30年度の遵守評価の結果、環境法規制に対する違反はありませんでした。

### ■ 内部監査 ■

平成26年度より、2年1サイクルで実施する輪番制を導入することにより、対象部署を全体の1/2に削減し、現場の負荷軽減、監査精度の向上を図るとともに、環境マネジメントシステムの運用状況の確認と改善に向けた提案を導き出す監査を進めています。

また、2015年版に対応した統合ISOマネジメントシステム運用にあたり、内部監査員に対し2015年版対応の研修を実施し、656名が受講終了しています。今後も、2015年版対応の内部監査員を養成していきます。

## ■ 環境目標 ■

平成30年度は、環境に配慮した取組みを、当社の事業活動に即した環境目標として運用しています。3件とも達成しています。

### 平成30年度 主な環境目標

取組みテーマ	目標	平成29年度目標	平成30年度実績	達成状況
エコドライブの促進	交通安全に努め、業務用車両の事故防止対策を徹底する	89件以下	77件	
環境配慮商品の開発	新規開発商品及び既存商品を改良し、市場投入する	2件以上	新規開発商品 2件 既存商品の改良 1件	
環境配慮工事の促進	団地内の住生活環境向上のため、給水施設の修繕提案を行う	4,043件以上	4,162件 達成率102.0%	

## ■ 維持管理項目 ■

維持管理項目として「電気エネルギーの節約」「OA用紙の節約」「産業廃棄物の混載率」に取り組みました。平成24年度実績を維持管理レベルとして管理した結果、平成30年度は「廃棄物」「電気エネルギー」は適切に維持管理できましたが、「OA用紙」については前年度より削減できたものの、維持管理レベルには届かなかったため、次年度以降も削減に努めてまいります。

維持管理項目	平成24年度実績 (維持管理レベル)	平成28年度実績	平成29年度実績	平成30年度実績
電気エネルギーの節約	3,604kWh	3,219kWh	3,175kWh	2,983kWh
OA用紙の節約	40,753千枚	41,367千枚	41,074千枚	40,889千枚
産業廃棄物の混載率	29.9%*	—	29.2%	26.6%

※平成25～28年度実績の平均値(コンクリがら、アスコンがらは除く)

## 地球温暖化への対策

気候変動の原因の一つと考えられている地球温暖化を促進するCO<sub>2</sub>の排出を抑制するため、電気使用量の削減等に努め、エネルギーの有効利用を進めています。

### CO<sub>2</sub>排出量の削減

当社は、特定事業者として全事業所のエネルギー使用量及びCO<sub>2</sub>排出量を経済産業省へ報告しています。平成30年度のCO<sub>2</sub>排出量は3,870(t-CO<sub>2</sub>)と、平成29年度から3%削減しています。

事務所等の電気及びガスの使用に伴って排出するCO<sub>2</sub>排出量は各電力会社のCO<sub>2</sub>排出係数の変動の影響により増減が見られますが、平成25年度から平成30年度までエネルギー使用量を年々削減しています。

CO<sub>2</sub>排出量(全社) ※CO<sub>2</sub>排出量=エネルギー使用量×CO<sub>2</sub>排出係数



### 電力使用量

本社・支社・支店の各事務所では、維持管理レベルの平成24年度の電力使用量を超えないよう節電に取り組んでいます。平成30年度の事務所での電気使用量は、全社合計で2,983(千kWh)となり、平成24年度比で約20%削減することができました。環境ISOを導入し、電力使用量の集計を開始した平成22年度以降、自社ビルでのデマンド管理システムの導入や省エネタイプの照明、空調設備への切替え等を実施し、節電に取り組んでいます。

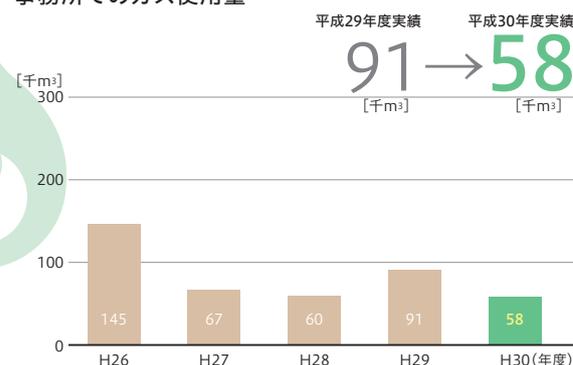
事務所での電力使用量



### ガス使用量

事務所や商業施設、団地内清掃業務における清掃員の詰所等で使用する都市ガス等の使用量削減にも取り組んでいます。平成30年度は平成29年度の使用量より33(千m<sup>3</sup>)低減しています。

事務所でのガス使用量



## 資源の有効活用と廃棄物の適正処理

集合住宅の住戸内等工事を年間30万件以上行っている当社は、多量の産業廃棄物を排出します。これらの適正処理とともに、分別・リサイクルを積極的に進め、最終処分量の削減に努めています。

### ■ 産業廃棄物の削減と適正処理 ■

当社の小規模工事で発生する産業廃棄物は、支店ごとの管理区域内に設けた事業場外保管場所に集められ、そこから収集・運搬処理業者により搬出されます。

この事業場外保管場所では、産業廃棄物の種別ごとにコンテナを配置し、管理者を置くなどして協力会社とともに分別に取り組んでいます。大規模工事で発生する産業廃棄物は現場から直接排出しますが、団地内の限られたスペースに複数のコンテナを置き、分別を行っています。

当社の産業廃棄物排出量は受注する工事の件数や工事内容によって年度により変動します。平成30年度の排出量は、38,427(t)と前年実績から1,689(t)増加しました。

今後も、産業廃棄物の削減に取り組んでいきます。

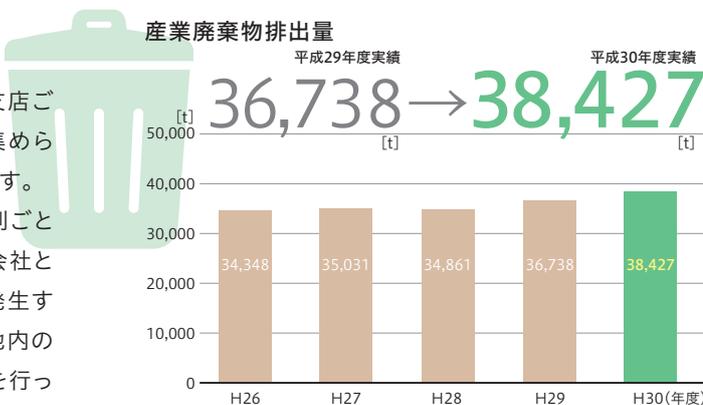
### ■ 産業廃棄物の再資源化 ■

リニューアル工事が主であるという事業特性から、当社が排出する廃棄物は混合廃棄物の比率が高くなる傾向にあります。そのため、発生した産業廃棄物を分別し混合型廃棄物の比率を低減させる取組みを進めてきました。

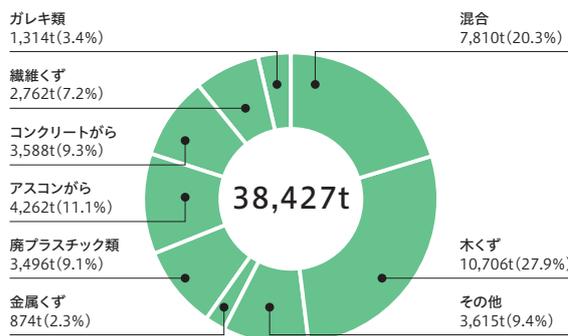
引き続き、資材の簡易包装によるごみ減量化や金属くずのリサイクル処理、古タタミの肥料化やセメント燃料化等の再資源化に取り組む、可能な限り産業廃棄物として排出しない工夫を進めていきます。

### ■ 電子Manifestの推進 ■

当社は、産業廃棄物の不法投棄防止対策として、業界でもいち早く電子Manifestの利用を進め、排出した廃棄物の処分が委託業者において確実に実施されていることを確認しています。平成30年度に当社が発行したManifestは合計で16,859件であり、そのうち約96%が電子Manifestによるものです。環境省において、電子Manifestの普及率を2022年度は70%に拡大する目標が掲げられています。当社は高い電子化率を達成しています。



### 産業廃棄物の内訳 (平成30年度)



産業廃棄物事業場外保管場所での分別



## エコリフォームの推進

当社は、省エネを軸にした地球温暖化対策の取組みとして「エコリフォーム」を推進しています。家庭におけるエネルギー消費のムダをなくしCO<sub>2</sub>排出量の削減につながるだけでなく居住性も高める断熱工法をはじめ、環境負荷の低減とともに品質向上が図れるエコ技術によって、快適なライフスタイルの実現をサポートしています。

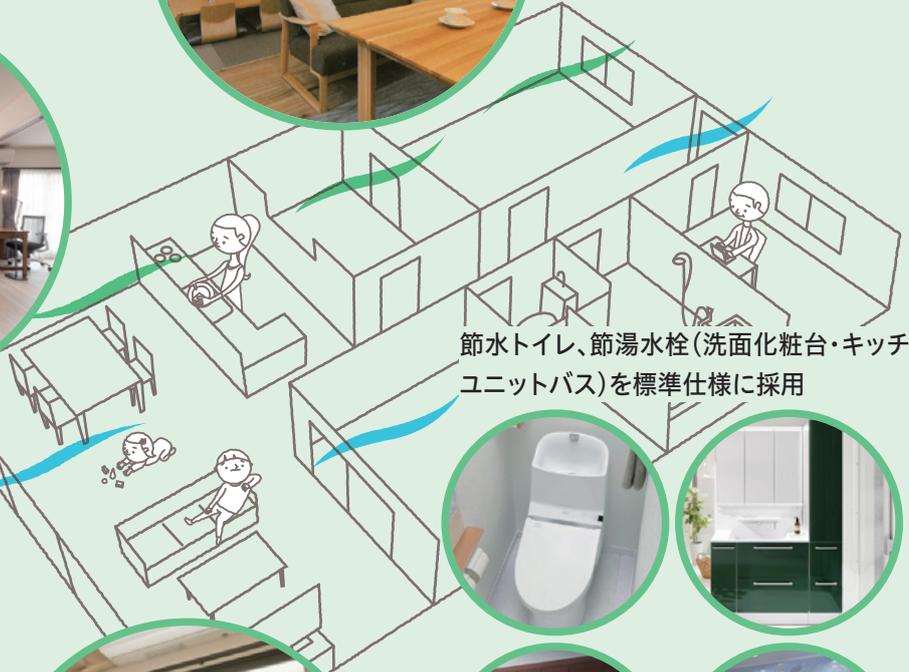
### 採光・通風を考慮したプランニング

リビング・ダイニングを大きくレイアウトし、ゆとりある空間を作り出すとともに、間仕切り建具を3枚引きにして通風性・採光性を高めています。また、洋室から納戸、更に奥の洋室まで建具を風が通るプランを推奨しています。



### 部屋全体の断熱性能の向上

壁面はもちろん、床下や天井にも高性能の断熱材を充填することによって、内部構造を断熱性能に優れたものにすることを推奨しています。



節水トイレ、節湯水栓(洗面化粧台・キッチン・ユニットバス)を標準仕様に採用



### 内窓の設置による断熱性・気密性・遮音性の向上

既存の窓の内側にインナーサッシ(内窓)を取り付けることによって、窓の断熱性や気密性を向上させるとともに、音の侵入を防ぐ遮音性も高めています。



### 24時間換気による室内環境の向上

各部屋の建具を風が通る構造にするともに、換気装置を24時間稼働させることにより室内に風の流れを生み出し、湿気や空気が滞留することのないように配慮しています。

## ■ 環境に配慮された住空間の実現をサポート ■

当社のエコリフォームは、断熱性能の向上による省エネ、24時間換気によるカビ対策、採光・通風を考慮したプランニング、エネルギー消費効率の高い設備機器の導入を基本に据えた「省エネパッケージ」をお客様に提供しています。

これにより、暖かな陽ざしや涼しい外気を室内に取り込み、空気の流れを生み出すことで、どの部屋も快適さを保つことができます。

また、外気温と室温との差によって生じる結露や室温低下を防止し、併せて音の侵入も軽減することが可能です。



■ 吟味された工法で住宅性能の向上を実現 ■

当社ではエコリフォームを推進するにあたって、これまでの経験から住宅の環境性能を向上させる上で効果のある工法・工事を吟味・選択しています。住宅内部を解体するスケルトン工法を基本とすることにより、高性能な断熱材や二重床の採用、建物専有部の老朽化した給水及び排水管の更新、加えて万全なバリアフリー対策が実現できるというメリットもあります。



住戸内を解体



壁断熱工事

セルロースファイバーの採用

さまざまな太さの繊維が絡み合い、空気の層を作るセルロースファイバーを、壁、床、天井にすき間無く吹き込むことで部屋全体を包みこむように断熱することができます。

スケルトン工法の採用

お客様の住宅内部をコンクリート打ちはなしの状態(スケルトン)まで解体するため、新築同様に間取りや住宅設備を自由に変更できます。



二重床工事

低床乾式二重床工法の採用

コンクリートスラブとフローリング部材を離して仕上げる二重床構造にすることで、断熱性能の向上、遮音性能の向上、配管・配線の自由度の向上等を図っています。



# コンプライアンス・情報セキュリティ

近年、法令や企業倫理に違反した行為による不祥事を起こした企業がその対応を誤ることにより、社会的な信用・信頼の回復のために膨大なコスト（費用・時間・労力）を必要としたり、市場からの撤退を余儀なくされる等、コンプライアンスの徹底は企業の存続や発展にとって不可欠の条件となっています。



## コンプライアンスの基本的な考え方

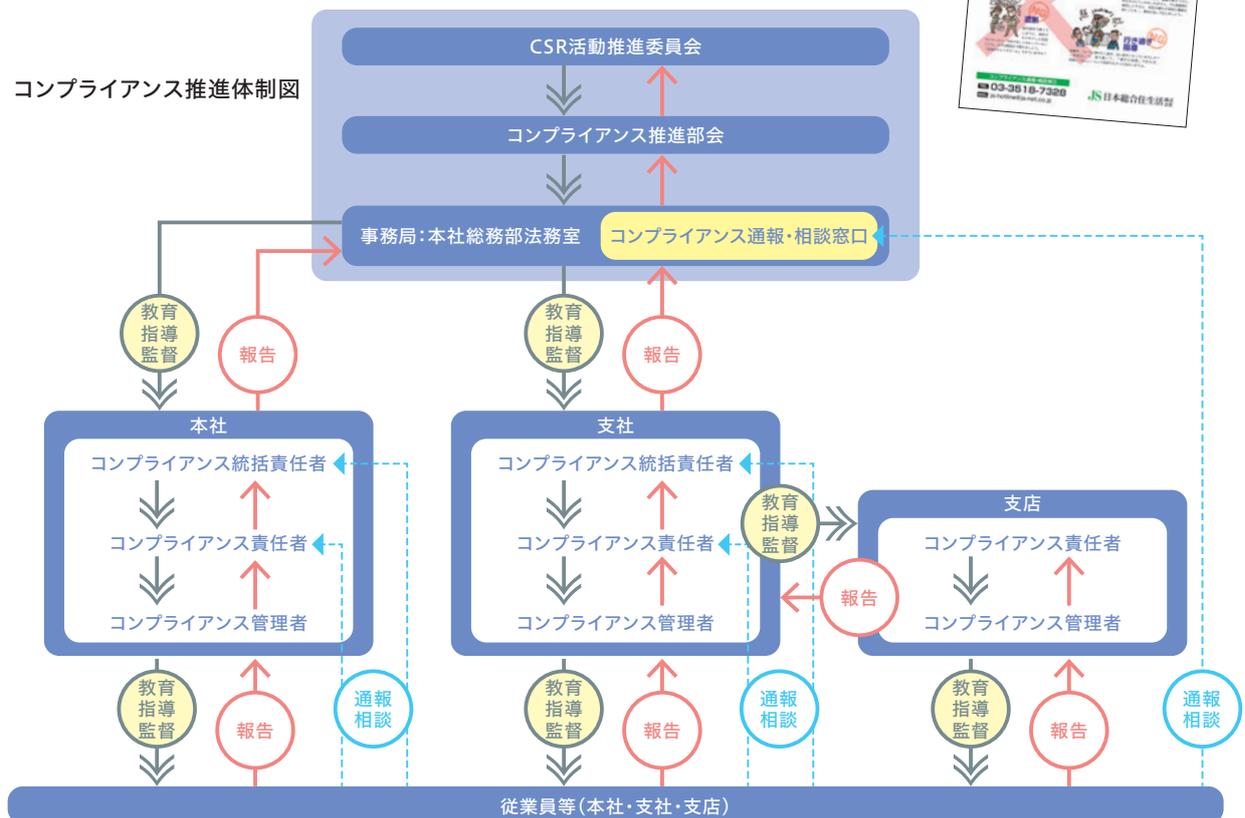
当社はUR都市機構のグループ企業の一員として、住宅管理業務の補完を担う公共性の高い企業であり、お客様や社会から信頼あるいは信用される経営体として存続・発展していくために、日常業務においてコンプライアンスに真摯な姿勢で取り組む必要があると考え、平成17年4月に「コンプライアンス基本方針」と「コンプライアンス行動規範」、また行動規範の各項目を解説した「コンプライアンス・マニュアル(共通編)」を制定しました。

### ■ コンプライアンス推進体制 ■

このコンプライアンス基本方針に基づき、コンプライアンスの推進に関する事項を審議する機関として、「CSR活動推進委員会」を設置し、その部会として本社総務部法務室を事務局とする「コンプライアンス推進部会」を設け、下図のとおり社内のコンプライアンス推進体制を整備しています。



コンプライアンス推進体制図



## ■ 社内浸透と教育体制 ■

当社で働くすべての従業員が高いコンプライアンス意識を持つために、コンプライアンス意識の社内浸透に努め、階層別研修の中にコンプライアンス教育の場を取り入れる等、従業員全員が継続的にコンプライアンス意識の向上を図る機会を持つこととしています。更に、必要に応じて外部講師を招いたコンプライアンス研修も実施しています。

また、当社では平成26年度から毎年11月を「JSコンプライアンス強化月間」と定め、e-ラーニングを実施しており、各支社・部署単位でも研修の実施等さまざまな取り組みが行われています。更に、平成29年4月からの社内報での「コンプライアンスだより」の連載のほか、平成29年2月から「コンプライアンス・カード」を従業員に配布し、自らの行動が法令や社会規範に違反したものでないか常にチェックできるようにしています。

コンプライアンス・カード



コンプライアンス研修風景



## ■ コンプライアンス通報・相談窓口 ■

当社では、コンプライアンス違反への早期対応及び未然防止のため、本社総務部法務室に「コンプライアンス通報・相談窓口」を設置し、従業員全員が利用できる体制を整備しています。運用にあたっては、通報者の保護を規定し、窓口以外には通報者の情報を秘匿する等、通報者が通報によっていかなる不利益も受けることのないよう配慮しています。

## 情報セキュリティの強化

情報通信技術の発達と高度化に伴い、ビジネスやコミュニケーションが円滑になる一方で、サイバー攻撃等からお客様の個人情報等を守る情報セキュリティの重要性が増しています。当社は、情報セキュリティを欠くことのできない重要な経営課題と認識し、継続的に取り組みの強化を図っています。



## ■ 情報セキュリティ推進体制 ■

情報セキュリティの継続的な強化にあたっては「情報セキュリティ基本方針」を定め、部長クラス以上で構成された「情報化推進部会」を設置し、さまざまな意思決定と活動の推進を図っています。この情報化推進部会では、サーバコンピュータ等の更新やシステム開発等についても統括しています。

## ■ ハード・ソフトの両面から効果的な対策を実施 ■

自社が保有するサーバの管理をセキュリティ設備が整っている外部の専門業者に委託し、ウイルスゲートウェイの構築や迷惑メール対策等、ハード面のセキュリティ対策に万全を期しています。また委託先は、耐震構造や自家発電設備等を完備しており、地震等の天災に備えています。

ソフト面の対策としては、業務用のPCにはインターネットのアクセス先に一定の制限をかけているほか、不審なメールは開かない等、従業員に対する注意喚起に力を入れています。平成30年度は、従業員に対して標的型攻撃メール対策の訓練を1回実施しました。

## ■ 個人情報保護方針 ■

当社は、お客様からお預かりする個人情報の漏えい・改ざん等のリスクから個人情報を保護するため、個人情報保護に関連する国内の法令・規則、その他の規範を遵守するとともに、当社の「個人情報保護方針」を定め、必要かつ適切な個人情報管理体制を構築し、維持することに努めています。この「個人情報保護方針」の全文は、当社のWebサイトで公開しています。

## 会社概要

社名	日本総合住生活株式会社
設立	昭和36年6月21日
資本金	300億円
代表取締役	石渡 廣一
売上高	134,296百万円(平成30年度)
株主	独立行政法人 都市再生機構 他7法人
従業員数	8,321人(平成31年3月現在)
本社所在地	東京都千代田区神田錦町1-9
事業内容	マンション管理事業 住宅リニューアル事業 ストック改修事業 生活サポート事業 技術サポート事業

## 会社沿革

1961(昭和36年)	「株式会社団地サービス」設立
1962(昭和37年)	損害保険代理店業務を開始
1963(昭和38年)	保守点検業務、分譲住宅管理業務を開始
1964(昭和39年)	商業施設業務を開始
1986(昭和61年)	マンション相談センターを開設 緊急事故時間外受付センターを開設 技術開発センターを設置
1993(平成5年)	「日本総合住生活株式会社」に社名を変更
1995(平成7年)	集合住宅技術開発のための実験住棟開設
1996(平成8年)	中学校技術・家庭科副読本配布を開始
2006(平成18年)	スクエアJS開設(技術開発研究所と緊急事故受付センターの複合施設)
2006(平成18年)～ 2010(平成22年)	ISO9001認証取得
2009(平成21年)	ISO14001認証取得
2011(平成23年)	プライバシーマーク取得 会社創立50周年
2017(平成29年)	住生活事業本部発足 JSTレーニングセンターを開設(スクエアJS内)



## 事業所／ネットワーク

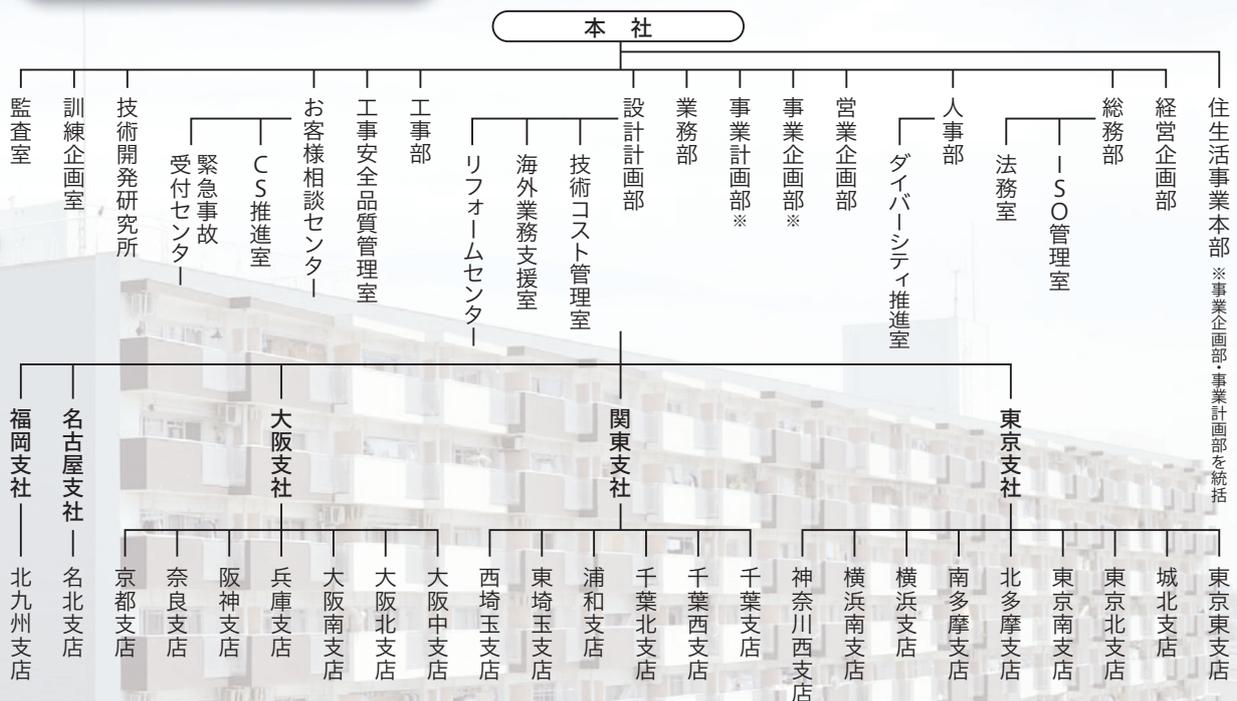
本社	東京都千代田区神田錦町1-9	03-3294-3381(代)
	スクエアJS	048-714-5000(代)
	技術開発研究所	048-714-5001
東京支社	東京都大田区蒲田5-37-1	03-6803-3830
	東京東支店	03-5653-2131
	城北支店	03-3601-5161
	東京北支店	03-6915-5711
	東京南支店	03-6424-5461
	北多摩支店	042-538-2051
	南多摩支店	042-372-5111
	横浜支店	045-470-8611
	横浜南支店	045-833-3075
	神奈川西支店	046-206-1071
関東支社	東京都文京区湯島2-2-2	03-6803-3600
	千葉支店	043-277-7371
	千葉西支店	047-452-1121
	千葉北支店	04-7144-8173
	浦和支店	048-882-7141
	東埼玉支店	048-935-2271
	西埼玉支店	049-261-1874

大阪支社	大阪府大阪市城東区森之宮1-6-111	06-6969-1001
	大阪中支店	06-6977-1500
	大阪北支店	06-6831-1716
	大阪南支店	072-270-9100
	兵庫支店	078-251-4458
	阪神支店	06-6495-2001
	奈良支店	0742-72-1700
	京都支店	075-365-1010
名古屋支社	愛知県名古屋市中区正木3-5-30	052-350-2850
	名北支店	052-911-7216
福岡支社	福岡県福岡市城南区金山団地26-4	092-861-9755
	北九州支店	093-923-8830

### 緊急事故受付センター

首都圏エリア	0570-002-004 又は 048-839-0901	関西エリア	0570-004-001 又は 06-6969-2151
		中部エリア	0570-004-001 又は 052-350-2900
		九州エリア	0570-004-001 又は 092-861-2525

## 組織図



**JS** 日本総合住生活株式会社



JS CSR 2019

【本社】  
〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-9  
TEL : 03-3294-3381 (代表)