

# NSマネジメントシステムの目的・目標の運用管理状況

2010/6/1更新

## はじめに

私たちの会社は、受注産業として営業部門、調査部門、計量部門、建築物管理(ビル管)部門及びそれらの活動を支える事務部門で構成され、企業理念及びNSMS方針の下でISO9001及びISO14001に適合するNSマネジメントシステムを全社的に運用しています。

当社の生業は、お客様の事業実施に伴う環境調査や環境アセスメントや保全対策業務、環境基本計画等の計画策定業務、各種の環境法令が規制する環境モニタリングや計量証明/計測業務、生活環境や事業活動の妨げとなる病虫害/獣の駆除や建築物管理、及びアスベストの計測/計量と除去等の対策工事などあらゆる業務が『環境』に関するものです。

したがって、当初より環境・品質のマネジメントシステムの目的・目標を統合し、「お客様・社会の環境ニーズを的確にとらえ、『顧客価値』を創造し、お客様に満足をもって受けとめていただける技術サービスを提供すること」でお客様及び社会から信頼され、持続的に発展していく企業になるべく努力しております。

## 1. 顧客満足向上

目標(全期共通): アンケートでの5段階評価による『4.0』

表1 お客様アンケートの通期評価結果

	40期通期	41期通期	42期通期	43期通期	44期上期
調査部門			3.94	3.98	3.94
計量部門			3.98	3.99	3.98
ビル管部門			3.97	3.85	4.15
総合累計	3.99	3.98	3.95	3.96	4.00

当社の「お客様アンケート」は、43期には、実施した1,567件のうち、851件(回収率54%)のご回答をいただきました。

各部門とも、技術品質、技術対応、営業対応、価格の各項目について、「1:とても不満」「2:少々不満」「3:普通」「4:満足」「5:期待以上」の5段階で評価していただき、それを1年間累計したものを通期評価としています。

回収されたアンケートは、事業所ごとに全職員に回覧します。アンケート用紙にはお客様

のコメント欄を設けてあり、ご意見、ご要望や苦情等は、特に貴重な『お客様の声』として営業部長と技術部長が所見を記入して回覧し、業務改善にフィードバックしています。また、本社営業本部は、全社のアンケート結果の統計的評価を行い、『お客様の声』を集約して、全社で情報共有しています。

## 2. 技術力・収益向上

表2 技術力・収益向上の管理指標と運用実績

管理指標	40期	41期	42期	43期	44期目標	上期実績
営業予算原価率(%)	63.5%	66.8%	68.3%	71.8%	70.0%	67.1%
新規業務受注額(44期新設)	—	—	—	—	PM2.5、微量PCB分析、GHG対策業務等5億円	未集計
当期資格取得者数(人数)	57名	55名	41名	33名	技術士、環境計量士、測量士限定で22名	未集計
外部技能試験等適合率(%)	—	84%	—	85%	Z≤ 2 (対応項目を増やすとともに、全試験所で実施延べ項目数中のZ≤ 2 適合率)	78%
		51/61	—	129/152		31/40

「“営業予算”や“受注額”は経営/営業目標の指標であり、品質/環境目標とするのはおかしい。」という声もありますが、はじめに述べたように、私たちは当社の業務のすべてが『環境』に関わるものであり、それを生業とする企業として当然の管理指標だと考えて運用しています。もちろん、それを達成するために不可欠の技術力向上・人材育成については、“資格取得数”だけでなく、全社及び支社ごとの技術発表会や社内研修会、事業所内勉強会並びにOJTを実施しています。

これまでの運用実績では、公共事業縮減と価格低廉化により“営業予算原価率”の悪化が進みましたが、全職員のコスト削減努力により44期になって歯止めがかかってきています。

## 3. リスク管理能力の向上

目標(全期共通): 「労災/作業事故」発生・法令等逸脱件数『ゼロ』

表3 リスク管理能力向上の管理指標と運用実績

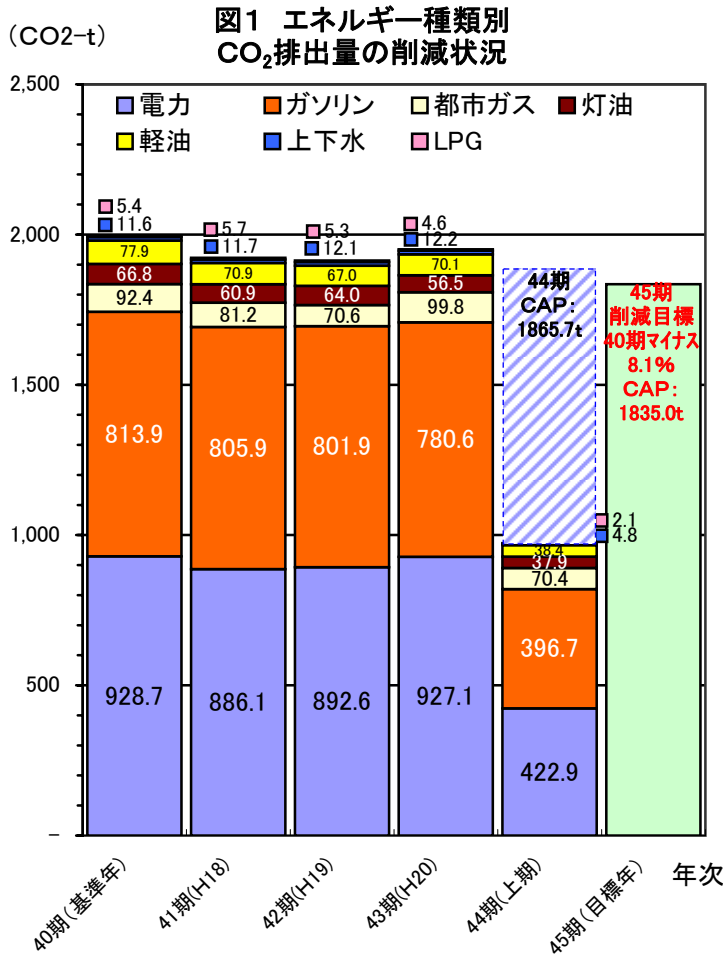
管理指標	40期	41期	42期	43期	44期上期
休業労災、環境事故件数	—	1	1	0	0
瑕疵事案/補償件数	—	2	1	0	1
法令違反/是正勧告件	1	0	2	2	2
合計	1	3	4	2	3

40期の独禁法違反での排除勧告→指名停止処分は、コンプライアンスに組織をあげて取り組む契機となりました。また、アスベスト対策業務の全社的取組みを通じて、建設業法に関わる労働安全衛生活動を推進し、内部統制の導入を機に法的要求事項での改善やリスクマネジメントに取組み、多くの社内規程を改定しました。

表中の労災は休業1日、環境事故は排水槽のオーバーフロー、瑕疵

事案/補償は、アスベスト除去工事での漏洩や一部再工事、土壤汚染調査での埋設物損壊、法令違反はいずれも監督官署による是正勧告です。

#### 4. 環境負荷の削減



私たちは、「温室効果ガス排出量を1990年比で6.0%削減する」という京都議定書のわが国の国際的約束に貢献するために、当社のエネルギー使用に伴う40期(H17年10月1日からH18年9月30日)のCO<sub>2</sub>排出量実績を基準に45期までの5か年で8.1%削減するという自主目標をたて、全社をあげて目標達成に取り組んでいます。また、私たちの知識・技術を活かし高めることで、風力発電施設建設に伴う多くの環境アセスメントや省エネ/温室効果ガス対策法に関連する民間業務、自治体の環境基本計画並びに地球温暖化防止計画の策定/推進業務等を受注し、本業を通じてより大きな規模で気候変動/地球温暖化防止に貢献しています。

当社のCO<sub>2</sub>排出量は、40期以降順調に削減が進みましたが、43期に増加しました。これは、2箇所に分散していたダイオキシン分析室を新設した総合分析センターに移転を進める際の新旧並行操業によるエネルギー使用増加が主要因でした。クリーンルームなど品質管理/維持に大きなエネルギーが必要なダイオキシン分析室の移転が完了した現在は、総合分析センターの高効率のインフラ環境のもとで計画通りのエネルギー削減が進んでいます。ダイオキシン分析室の移転統合に続き、44期の現在は高度化分析業務の総合分析センターへの再編統合に着手し、人材と設備の集中による高度な品質管理/品質保証と業務の効率化を確立し、技術力を向上してお客様の環境ニーズに応えていく所存です。

表4 CO<sub>2</sub>排出量の推移【40期(基準年;H17/10月~H18/9月)から】(単位;t)

区分	40期	40期上期	40期通期	41期通期	42期通期	43期通期	44期上期	44期CAP	45期目標
施設稼働由来	611.3	1,104.9	1,045.6	1,044.6	1,100.2	538.1	?	?	
車両走行由来	450.1	891.8	876.8	868.9	850.6	435.0	?	?	
排出総量(CO <sub>2</sub> -t)	1061.4	1,996.8	1,922.4	1,913.5	1,950.9	973.2	1,865.7	1,835.0	
40期比増減率(%)	0.0%	0.0%	-3.7%	-4.2%	-2.3%	-8.3%	-6.6%	-8.1%	

注1) 基準年の40期は、H17年10月~H18年9月末。現在のH22年5月は44期です。  
 注2) 表の増減率は、それぞれ40期(基準年)からの削減率を示します。  
 注3) “CAP(キャップ)”は、私たちが自主的に定めたCO<sub>2</sub>の排出上限値であり、削減目標です。

表5 PRTR法対象化学物質の取扱量 (単位;kg)

PRTR対象化学物質名	用途	H20年度	H21年度
アセトニトリル	分析用試薬	298	240
★エチレンオキシド	薫蒸用殺生物剤	121	138
ジクロロメタン	抽出・精製用溶剤	2,989	2,926
トルエン	抽出・精製用溶剤	2,854	2,714
プロモメタン	薫蒸用殺生物剤	0	294
ノルマル-ヘキサン	抽出・精製用溶剤	2,639	1,885

注1) 表は、第一種化学物質で取扱量が100kg以上の物質を掲載しています。  
 注2) ★は特定第一種指定化学物質、網かけは届出義務のある取扱量です。

表7 PCB廃棄物保管量 (kg)

高圧コンデンサ	1	20.000
蛍光灯安定器	22	63.800
PCBを含む油	32	44.417
その他紙	1	0.020
汚泥	6	0.928
非金属系汚染物	12	1.731
合計	74	130.896

廃棄物や化学物質の管理は、目標管理ではなく、廃棄物処理法、リサイクル法、毒劇法、PRTR法等の関係法令の枠組みによる資源の適正な運用管理を実施しています。

表6 H21年度の廃棄物排出量 (単位;t)

産業廃棄物	特別管理産業廃棄物
燃え殻	引火性廃油
0.670	7.263
汚泥	強廃酸
38.335	1.142
廃油	強廃アルカリ
0.222	0.820
廃酸	感染性産業廃棄物
0.100	0.303
廃プラスチック類	廃石綿等
2.303	10.310
紙くず	廃油
0.140	2.623
繊維くず	汚泥
0.120	0.346
金属くず	廃酸
25.570	25.523
ガラス・コンクリートくず	廃アルカリ
2.014	0.403
がれき類	
20.746	
廃電気機器器具	
10.380	
廃電池類	
0.265	
その他	
1.825	
合計	合計
102.690	48.734