

PUBLIC WAY 2022-23

～社会正義への道～

PUBLIC-G.COM

株式会社パブリック

香川県観音寺市大野原町福田原241番地1
TEL:0875-57-1200 FAX:0875-57-1201

https://www.public-g.com

PUBLIC-G 検索

Carbon Offset for 822g-CO2/copy Waterless Printing. Naturally.

VOC FREE SNP

ミックス 紙｜責任ある森林管理を支えています FSC® C004514

この印刷物は、環境にやさしい「ノンVOCインキ」と「FSC®認証材および管理原材料から作られた紙」を使用し、「水なし印刷」で製作しています。

2,500部作成のための総排出量 2,054.5kg-CO_2　1部あたり822g-CO_2
この印刷物から発生するCO_2はカーボン・オフセット・ジャパン（www.co.j.jp）を通じてオフセットされています。



PUBLIC WAY 2022-23

～社会正義への道～

PUBLIC-G.COM

株式会社パブリック

「パブリック」とは“社会正義”という意味なんだよ。

元日本弁護士連合会会長
中坊公平先生 談（1995年12月10日）

Contents

編集方針／対象範囲／環境方針 …… 01
トップ・コミットメント …… 02

【特集】 株式会社エコマスターの取組み …… 03

Ⅰ 環境マネジメント
会社概要・沿革／経営理念 …… 05
認定・表彰 …… 06
パブリック・グループ業務内容紹介 …… 07
パブリック事業拠点と一般廃棄物対応エリア一覧／産業廃棄物許可一覧 …… 09

パブリック事業所紹介 …… 11

Ⅱ 環境負荷の低減
マテリアルバランス …… 15
産業廃棄物収集運搬（特管）と処分量取扱量 …… 16

Ⅲ SDGs達成へ向けた取組みと報告
株式会社 パブリックSDGs宣言 …… 17
SDGsの普及・実践 …… 19
「脱・減炭素」～地域・お客様 …… 21
「脱・減炭素」～会社として …… 25
生きがい・働きがい …… 26
CSRの実現 …… 27

チャンスコール（クレーム）とその対応 …… 29
編集後記／本報告書の作成について …… 30

編集方針

- 環境省の「2018年度版環境報告書ガイドライン」に沿って作成しております。
- 当グループの社会との関わりやコミュニケーションに重点をおくものとして、その取組を中心に掲載しております。

「PUBLIC WAY」の対象範囲

対象期間
2021年9月～2022年8月
但し行政報告数値などは2021年4月から2022年3月となっております。
また、ユーティリティ数値およびそれに基づくCO_2排出量の集計期間は該当ページに記載しております。

対象組織
株式会社パブリックおよびグループ会社、一部指定管理先および合同出資会社も含まれます。

報告範囲
当グループ事業における環境的側面と社会的側面についてご報告致します。

環境方針

1. 組織の目的、活動、状況、SDGsの推進

当社及び当社グループの廃棄物処理事業において、環境を大切にする当社経営理念に基き、環境に配慮した活動を展開します。

2. 環境目標の設定のための枠組

環境方針の達成、利害関係者のニーズ及び期待、当社事業をとりまくリスク及び機会等外部及び内部の課題を考慮した環境目標を設定し、意図した成果の達成に取組みます。

3. 汚染の予防、環境保護のコミットメント

廃棄物処理の事業活動にかかわる環境影響を把握し、廃棄物の適正処理を推進し環境汚染の予防に努めます。廃棄物を資源としてとらえリサイクルを推進するとともに、燃料・電力等エネルギーの適正な使用に努め環境負荷の低減に取組みます。

4. 順守義務のコミットメント

廃棄物処理事業にかかわる各種法令・条例・許可条件等を順守し、廃棄物の適正処理に取組みます。当社事業活動により環境への問題が発生しないよう地域の生活環境に配慮した事業活動を行い、地域社会の理解と信頼を高めるように努めます。

5. 継続的改善のコミットメント

環境目標の意図した成果への取組み評価を行い、環境パフォーマンスを向上させるために継続的な改善を行います。是正すべき問題点が発生した場合には、原因を究明し再発防止に取り組みます。

全従業員がこの環境方針の認識をもつよう伝達し、環境への意識向上を図り環境活動に取組みます。この環境方針は利害関係者等が入手出来るよう一般に公開します。

株式会社パブリック　代表取締役社長　川崎　佳日出



Top Commitment トップ・コミットメント

株式会社パブリック　代表取締役社長
川崎　佳日出

持続可能な地域づくりへ

令和二年初頭から始まったCOVID－19の感染拡大、我々の生活に直面する物価高騰問題、
そして地球温暖化とここ数年で大きく環境が変わろうとしております。
そのような中で私たちに求められているのは、現状の延長線上に将来を考えていく
「フォアキャスティング」ではなく、未来のあるべき姿を創造し、そこに至るための課題に挑戦する
「バックキャスティング」の発想ではないかと思われます。
「地球は未来の子供たちから借りている。」
を合言葉に次世代に良好な自然環境、生活環境、公衆衛生状態を残すためには、
今、何をするべきかを的確に判断し行動していかなければなりません。
そのためには循環型社会の形成の実現、SDGsの推進が必要となり、
我々は、それを実現するための企業であり続けなくてはならないと考えております。

「企業は人なり」

企業も人との循環の中で成長し、健全な企業に健全な人が集まり更に健全な企業へと成長していく。
そうなれるよう努力を惜しむことなく、日々の精進をしてまいる所存であります。
今後とも、ご指導賜りますようお願い申し上げます。

特集

エコマスターの取組み紹介

株式会社エコマスターの取組み紹介

今年もたくさんの方がご来場くださいました!



見学来場対応

バイオマス資源化センターみとよ▶

日本初のトンネルコンポスト方式によるリサイクルを行っている「バイオマス資源化センターみとよ」に今年も多くの方がご見学に来場されました。当施設はパブリックとエビス紙料株式会社が合同出資した株式会社エコマスターが運営しています。三豊市の家庭などから出る燃やせるごみを微生物の力で発酵乾燥し、紙やプラスチックを取り出して固形燃料にする画期的なリサイクル方法で、多くの自治体様の注目を集めています!

















講演活動も行っております

2022年7月9日に岩手大学で行われたINS環境リサイクル研究会において、「新しいごみ処理トンネルコンポスト方式～燃やせるごみの再資源化によるSDGs/脱炭素の実現～」と題して講演をおこなってきました。東北地域の皆様も興味深く聴講してくださり、講演後の質問も多数いただきました。また、2022年12月1日に北海道令和4年リサイクル関連情報普及事業による「業界研究セミナー/資源循環関連産業のこれから」において、「燃やせるごみを燃やさずにリサイクル!～日本初のトンネルコンポスト方式でSDGs/脱炭素の実践」と題し講演を行ってきました。札幌のみなさまにもトンネルコンポストを知っていただく機会をいただき、大変ありがたく思っております。



岩手大学講演の様子

経済産業省 METIジャーナル掲載

2022年2月、経済産業省のwebマガジンMETIジャーナルで「地域で活躍するごみを燃やさない処理技術を発信」として技術の紹介や役員らのインタビューが掲載されました。(https://journal.meti.go.jp/p/19758/) 環境だけでなく、地域で頑張る企業としての切り口の紹介は新鮮でもありました。



国立環境研究所との共同研究

国立環境研究所様と、高齢化が進んだ将来の都市ごみに対する最適な処理方法の検討について、実証試験を行いました。良好な結果で、成果は廃棄物循環資源学会にて報告されています。


国立環境研究所の皆様とごみ調査

ローカルSDGs四国表彰 審査員特別賞受賞

2022年2月、ローカルSDGs四国(事務局:環境省中国四国地方環境事務所など)が主催する「魅力ある持続可能な四国表彰」において、当社の「トンネルコンポスト方式による一般廃棄物のリサイクルでCO₂削減」が審査員特別賞を受賞しました。

NEW環境展2022出展!

2022年5月、東京ビックサイトで行われた毎年恒例の「NEW環境展2022」に出展してきました。今回は前回に増して大勢の方が当社ブースにお越しになり、大盛況の3日間でした。



NEW環境展2022の様子

I 環境マネジメント

会社概要・沿革

会社名	株式会社パブリック
本社	香川県観音寺市大野原町福田原241番地1
電話	0875-57-1200
資本金	3,000万円
グループ年商	44億円
従業員数	265名(内パート・アルバイト56名)
主な事業内容	一般廃棄物収集・運搬・処分 産業廃棄物収集・運搬・処分 特別管理産業廃棄物収集・運搬 廃棄物再生利用 普通肥料生産
財務状況	財務諸表については「産業廃棄物処理業者の優良性の判断にかかわる評価制度」に基づき、貸借対照表と損益計算書を産廃情報ネット※に公開しています。 ※http://www.sanpainet.or.jp/index.cfm

沿革	昭和48年	5月 一般廃棄物収集運搬業開始
	昭和52年	7月 産業廃棄物処理業開始
	平成 7年	1月 有限会社パブリック 設立
	平成14年	8月 ISO14001認証取得
	平成17年	4月 固形燃料化施設設置
	平成17年	6月 木くず破砕施設
	平成17年	7月 本部事業所を観音寺市大野原町移転
	平成18年	8月 選別施設設置
	平成18年	11月 松山事業所開設
	平成19年	7月 四国中央事業所開設
	平成19年	9月 株式会社パブリックへ商号変更
	平成20年	3月 観音寺市指定管理者の受託業務
	平成21年	10月 高知営業所開設
	平成25年	3月 エコアクション21認証取得
	平成25年	7月 香川県 優良産廃処理業者認定
	平成25年	9月 最終処分場(安定型)の許可
	平成26年	11月 愛媛県 優良産廃処理業者認定
	平成26年	11月 高松市 優良産廃処理業者認定
	平成29年	3月 四国環境パートナーシップ(環境省)
	平成30年	2月 香川県環境配慮モデル事業認定
	令和 2年	10月 通商産業省 地域未来牽引企業に選定
	令和 2年	10月 通商産業省 事業継続強化計画 認定
	令和 3年	3月 優良事業所表彰(全国産業資源循環連合会)
	令和 3年	4月 SDGs宣言
	令和 4年	9月 丸亀リサイクルプラザ吸収合併

経営理念

信念

PUBLICとは社会正義なり。
私達は社会正義[Public Way]を全うします。
私達Public Manは人類として地球に生を受けたる事に感謝し、立派な日本人、社会人、企業人、家庭人一人の人間として、社会正義への道[Public Way]を目指す事を天命と自覚し邁進します。

我社の使命感(存在意義)

使命感「未来創造・ラブアースマインド-PUBLIC」　未来とは社会正義溢るる将来、未来を作り出します。地球を大切に思い、愛し、地球の静脈を守り、管理し、地球の最高の管理責任者である人類としての役割を全うする、立派な会社として社員を育て練磨し、お客様及びすべての関係者に愛され、頼りにされる会社になる事を天職と信じ、パブリックな会社になる事に邁進します。私達は地球静脈防衛軍!!

経営方針

私達は社会正義経営を約束します。
私達は現在業務(地球静脈管理コストのマネージメント)を天職と信じます。社会性(天道)、人間性(人道)、経済性(営道)を保ちます。その道を極めた「極人軍団」を組織し、全員営業体制にてお客様を開拓し、そして守ります。最高の商品、サービスを低価格で提供すべくE.L.P(everyday low price)・E.L.C(everyday low cost)・E.H.M(everyday high management)を約束します。

行動指針

私達はPublic Manとして社会正義に基づきパブリックな行動をします。訓練、研修を怠らず、天を信じ、自己の能力を最大限に発揮し、周囲の人々を幸福にします。親孝行を忘れず、年長者を尊敬し、心と、体と、頭脳と、企業と、地球の健康に留意し、自己管理を徹底します。挨拶、返事、履物を揃える、元気なPublic Manになります。万事五分、人生五分を理解し、3C(チャンス、チョイス、チャレンジ)精神で断行します。

認定・表彰

香川県環境配慮モデル事業所認定

弊社の「生物脱臭装置の開発」、「実用化による臭気に対する環境保全」、「一般廃棄物及び産業廃棄物の再資源化」などの取組みが平成29年度の香川県環境配慮モデルに認定されました。


本社 認定書

※「香川県環境配慮モデル制度」とは、循環型社会を形成していく上で、環境負荷の低減の取組みにおいて、同業他社の模範になると判断される県内の事業所を「モデル事業所」として認定する制度です。
※「認定リサイクル製品」とは、廃棄物等を使用して県内において製造加工され、廃棄物等の発生抑制やリサイクルの推進に効果があり、他の模範となるような製品であると県が認定したリサイクル製品です。

■香川県 環境配慮モデルサイト　http://www.pref.kagawa.lg.jp/content/etc/subsite/hozen/model/index.shtml

環境省 四国環境パートナーシップ

「第3回四国環境パートナーシップ表彰 表彰式」に於きまして弊社の「環境保全活動」が地域課題解決部門の優秀賞を受賞いたしました。四国内の行政や企業や学校、NPO法人などの団体の中から「着眼点」、「協力・協調」、「社会への貢献度」、「発信力」、「課題の同時解決」などの審査基準により優れた取り組みに対して選考され、本年は弊社の他に愛媛県の高校3校とその他2つの団体が表彰されました。



事業継続強化計画

近年、大規模な自然災害が全国各地で頻発しています。加えて、今般の新型コロナウイルス感染症感染などの自然災害以外のリスクも顕在化しています。こうした自然災害や感染症拡大の影響は、個々の事業者の経営だけでなく、我が国のサプライチェーン全体にも大きな影響を及ぼすおそれがあります。このため、中小企業庁は、中小企業の自然災害等に対する事前対策(防災・減災対策)を促進するため中小企業強靱化法において、防災・減災に取り組む中小企業がその取組を「事業継続力強化計画」としてとりまとめ、国が認定する制度を創設しました。

令和２年度 事業継続力強化計画 認定 経済産業省

自衛隊地方協力本部

2020年度より自衛隊退職予定者の方のインターンシップ受入れを行っております。その中から弊社への就職を希望される方を毎年数名採用してまいりました。現在も3名の方が現場で活躍されています。その活動が認められ自衛隊地方協力本部長様より感謝状をいただきました。





パブリック・グループの業務内容紹介

収集運搬

一般廃棄物の許可エリア、所有する車両台数などは四国最大級を誇る当社はサービスでもナンバー1を目指しております。産業廃棄物では常に新メニューを取り入れ多種多様なメニューを準備しており、状況に応じた適切な対応が可能となっております。

PSSMD（パブリック・スーパー・セールス・マネジメント・ドライバー）
教育や添乗指導、検定制度など、運搬のサービス面の強化に努めています。

一般廃棄物収集運搬

四国全域で60台を超える車両が、365日休まずにゴミを回収しております。約4000件にものぼるお客様のニーズにお応えできるよう、PSSMD教育を受けたドライバーがお伺いします。

産業廃棄物収集運搬

産業廃棄物から感染性廃棄物やPCB廃棄物、廃石綿などの特別管理産業廃棄物の収集運搬許可を取得しており、さまざまな車両を用いて、多彩な状況に適切かつ迅速な対応をいたします。



コンテナ脱着車
〈大型〉9台〈4t〉12台〈2t〉7台



塵芥車
〈大型・増トン〉14台〈中型〉48台車



医療廃棄物収集車
〈中型〉12台〈小型〉8台



バキューム車
〈大型〉1台〈中型〉2台

一般・産業廃棄物処分業／リサイクル

ご紹介している業務の他、様々な品目や処理方法に対応しております。



不燃選別施設



固形燃料製造・販売



食品リサイクル



選別処理施設



最終処分場（安定型埋立地）



草木・木くず破砕施設

チェーン店等の複数拠点の廃棄物一元管理

複数拠点の廃棄物の窓口が、一つになることで事務作業等の効率化、コストカットに。電子マニフェストの代行入力システムも整備、コンプライアンス面もサポートします。

エコマスター

パブリックとエビス紙料の共同出資による(株)エコマスターの「バイオマス資源化センターみとよ」では、三豊市内で発生する一般廃棄物の燃やせるごみおよび産業廃棄物を微生物で発酵乾燥させ、最終的に固形燃料にリサイクルします。環境省から補助金を受けて整備を進め、平成29年より稼働を開始しました。日本初のリサイクル技術で低炭素社会に貢献します。



マンション等の維持管理工事レスキュー対応



維持管理工事

集合住宅などの共有スペースの剪定作業や草抜き、害虫駆除や清掃、電球交換等の維持管理の工事を行っております。



原状回復工事



BEFORE



AFTER

引越しなどにより入居者の方が退去された後の部屋を入居前の状態に施工する工事です。次に入居される方が気持ちよく生活できるように細かなところまで気を配って作業を行います。













株式会社パブリック



（株）エコマスター

（有）ヴェイン



萩の湯

計量証明事業

有限会社ヴェインは、自然環境と人間が共生する循環型社会を目指す一環として、平成18年に香川県知事登録を受け、計量証明事業を立ち上げました。（環境第23号）各種工場の排水・工程水、浄化槽排水、最終処分場などの様々な水の分析を行っています。また廃棄物の性状検査・有害物検査・土壌検査・ダイオキシン類測定・河川調査なども取り扱っています。



エコステーション提案・管理

スーパーの駐車場や公共施設等に市民の皆様がいつでも利用できる資源回収スポットです。古紙や空缶、ペットボトル等の資源を回収再資源化します。回収ボックスを設置するだけの簡易タイプからポイント券も発行できる機材を設置したタイプまで、お客様のニーズにお応えいたします。











施設の設置からメンテナンスまでお任せください。

吸引・高圧洗浄作業

ご紹介している業務以外にも様々な車輌、装備を用いて排水周りの業務に対応しております。ご相談ください。



吸引作業

バキューム車を使って排水管や工場ブール、貯水池などに溜まった汚泥・汚水・産業廃液などを吸引し清掃・運搬します。また、店舗様のグリストラップや排水溝の清掃なども承っております。



高圧洗浄作業

配管に詰まった汚泥や食品残渣、油、落ち葉などの付着物を高圧水をノズルから噴射させ洗浄していく作業です。配管以外にも各種施設・設備・機器などの様々な付着物を粉砕除去していきます。

指定管理業務

観音寺市の健康交流施設おおのはら「萩の湯」の指定管理業務を行っております。人気の薬湯を始め、毎日色が変わる露天風呂、2種類のサウナ、電気風呂などたくさんのお風呂の中から用途に合わせて選んでいただけます。また、ゲームコーナーや休憩室、酸素ボックスなども設置しており、お年寄りから小さなお子様まで楽しんでいただける交流施設となっております。







パブリック事業拠点と一般廃棄物対応エリア一覧

四国全域対応可能!!

直営収集エリア（四国島内）
- ●人口カバー率…46.6%（香川県内…91%）
- ●市町村数……24.2%（23/95）

一元管理エリア（直営含む）
- ●人口カバー率…95.2%（香川県内…99.7%）
- ●市町村数……69.5%（66/95）



凡 例
- 事業所（5）
- 工 場（4）
- 事務所（6）
- 出張所（6）
- 法 人（4）

- パブリックグループ直営対応エリア
- 協力業者対応エリア
- 対応可能エリア

■産業廃棄物［収集運搬業］許可一覧

都道府県及び政令都市	有効期限	許可番号	産業廃棄物収集運搬業：燃えがら	汚泥	廃酸	廃油	廃プラスチック類	廃アルカリ	木くず	紙くず	繊維くず	動植物性残さ	動物系固形不要物	ゴムくず	金属くず	ガラスくず、コンクリートくず及び陶磁器くず	鉱さい	がれき類	動物のふん尿	ばいじん	処分するため処分したもの	特別管理産業廃棄物収集運搬業：廃油	廃酸	廃アルカリ	感染性産業廃棄物	特定有害産業廃棄物：廃石綿等	廃油	廃酸	廃アルカリ	汚泥	鉱さい	ばいじん
香川県	令和6年5月21日	03717028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
	令和6年5月21日	03767028664																				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
高松市	令和6年5月21日	09711028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
	令和6年2月6日	09761028664																				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
愛媛県	令和6年4月11日	03815028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
	令和6年3月29日	03855028664																				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
松山市	令和9年4月11日	08911028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
徳島県	令和9年5月21日	03600028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
	令和9年3月28日	03650028664																				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
高知県	令和7年5月7日	03900028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											
	令和7年5月29日	03950028664																				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
高知市	令和9年5月7日	09211028664	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●											

□産業廃棄物収集運搬業　□特別産業廃棄物収集運搬業　□特定有害産業廃棄物

■産業廃棄物［処分業］許可一覧

都道府県及び政令都市	取得年月日及び有効期限	許可番号	処理する産業廃棄物の種類：処分名	汚泥	廃プラスチック類	紙くず	木くず	繊維くず	ゴムくず	金属くず	ガラスくず、コンクリートくず及び陶磁器くず	がれき類	廃油	廃酸	廃アルカリ	動植物性残さ	動物のふん尿
香川県	令和6年11月10日	03747028664	溶融		●												
			圧縮		●					●							
			圧縮・梱包		●	●	●	●	●								
			破砕		●	●	●	●	●	●	●	●					
			固形燃料化		●	●	●	●	●								
			選別 ※注1	●※注3	●	●	●	●	●	●	●	●					
			埋立 ※注2		●				●	●	●	●					
			堆肥化	●			●									●	●
高松市	令和10年11月16日	09721028664	減容		●												
			選別		●	●	●	●	●	●	●	●					
			破砕	●	●					●	●						
愛媛県	令和11年9月4日	03815028664	切断		●	●	●	●	●	●	●	●					
松山市	令和11年5月1日	08911028664	圧縮・梱包		●	●											
			選別・圧縮							●							

※注1.水銀使用製品産業廃棄物を含む（水銀回収が必要なものを除く）。※注2.石綿含有産業廃棄物を含む。
※注3.自動車のバッテリーを除く廃電池に限る。

株式会社パブリック

Ⓐ 株式会社パブリック　選別　破砕　固形燃料化　圧縮梱包
香川県観音寺市大野原町福田原241番地1

Ⓑ 高松事業所　選別　破砕　積替保管　減容
香川県高松市香西本町１番地122

Ⓒ 丸亀事業所　積替保管　破砕　溶融　圧縮
香川県丸亀市土器町北二丁目17番地

Ⓓ 観音寺事業所　積替保管　圧縮　選別
香川県観音寺市三本松町三丁目9番8号

Ⓔ 四国中央事業所　切断
愛媛県四国中央市寒川町2597番地

Ⓕ 松山事業所　圧縮・梱包　選別・圧縮
愛媛県松山市南吉田町2369番地1

Ⓖ 徳島事業所
徳島県吉野川市鴨島町牛島1905番地

Ⓗ 高知事業所
高知県高知市高須3丁目1-61

Ⓘ 新居浜事務所
愛媛県新居浜市

Ⓙ 三豊工場　破砕
香川県三豊市財田町財田中吉田

Ⓚ 山本処分場　安定型埋立
香川県三豊市山本町河内蟻ノ股1868番1

Ⓛ 三豊オーガニックステーション　発酵乾燥　堆肥化　選別
香川県三豊市高瀬町佐股356番2

Ⓜ 満濃工場　堆肥化
香川県仲多度郡まんのう町炭所東字山畑524番8

グループ会社

Ⓝ 有限会社パブリック
徳島県吉野川市鴨島町牛島1905番地

Ⓞ 有限会社ヴェイン
香川県丸亀市土器町北二丁目17番地

合同出資会社

Ⓟ 株式会社エコマスター　バイオマス資源化
香川県三豊市山本町神田30番地1

様々なお客様のニーズにお応えします。

パブリック事業所紹介!!

本社

本社の固形燃料化施設の拡張工事をおこない、施設内3基での製造能力が日量24tアップしました。より高品質の製品製造を目指し、廃プラスチック類などのリサイクル率アップに努めてまいります。


固形燃料化施設



本社


RPF製品

【固形燃料化施設】

■設置場所：香川県観音寺市大野原町福田原241番地1
■処理能力：〈成形機1号機〉48t／日（24時間）
〈成形機2号機〉36t／日（24時間）
〈成形機3号機〉48t／日（24時間）
■設置年月日：〈成形機1号機〉令和2年1月7日
〈成形機2号機〉平成27年5月27日
〈成形機3号機〉令和2年1月7日

処理する産業廃棄物の種類

●廃プラスチック類　●紙くず　●木くず　●繊維くず
●ゴムくず

高松事業所

高松事業所は高松市北西部に位置し、高松市及び東讃、中讃地域の一般廃棄物の収集運搬業務、産業廃棄物の収集運搬処理業務を行っています。また、廃棄物のお持ち込みも少量からでも承っております。廃棄物の事でお困りでしたら、ぜひ一度ご相談ください。従業員一同明るく、元気でお待ちしております。


高松事業所


所長／林 修さん

【選別施設】

■設置場所：香川県高松市香西本町1番122
■処理能力：120m³／日（15m3／時間×8時間）
■設置年月日：平成30年9月28日

処理する産業廃棄物の種類

●廃プラスチック類　●紙くず　●木くず　●繊維くず
●ゴムくず　●金属くず
●ガラスくず、コンクリートくず及び陶磁器くず
●がれき類


選別施設


ハッポー減容機


蛍光灯破砕機

丸亀事業所

中讃地区の拠点として地域の事業系一般廃棄物の収集運搬と産業廃棄物の収集運搬、持込みの受入を行っております。丸亀事業所は持込のお客様の搬入量は弊社内でも一番多く月間で自社運搬と合わせて1,000tを超えることもあります。また集めてきた不燃ゴミ（缶、びん、ペットボトル）を選別しリサイクルする施設では、夏場にはピークを迎えます。忙しい中でも常に安全、遵法に気を配り操業して参ります。




丸亀事業所


所長／在本 貴博さん

【不燃ごみ選別施設】

■設置場所：香川県丸亀市土器町北二丁目17番
■処理能力：〈破砕施設〉4.8t／日（8時間）
〈圧縮施設①〉1.84t／日（8時間）
〈圧縮施設②〉1.6t／日（8時間）
■設置年月日：平成30年11月30日

処理する産業廃棄物の種類

〈破砕施設〉●廃プラスチック類　●金属くず
●ガラスくず、コンクリートくず及び陶磁器くず
〈圧縮施設①〉●金属くず
〈圧縮施設②〉●廃プラスチック類（ペットボトルに限る）

観音寺事業所

グループ創業の地でもあり、現在は観音寺市、三豊市の事業系一般廃棄物収集運搬および観音寺市からの収集委託業務の拠点となっております。その他、不燃ごみの分別作業や電池選別処理なども行っております。


観音寺事業所


観音寺、四国中央所長 兼任／
山本 洋一さん

■設置場所：香川県観音寺市三本松町三丁目9番8号


電池選別

四国中央事業所

事業所は四国中央市のほぼ中央部の海岸沿いに位置しており四国中央市と新居浜市の事業系一般廃棄物の収集運搬業を行っております。また、産業廃棄物の中間処理施設もあり、主に東予地区の工場や工事現場、事務所などから出た廃棄物の持込みにも対応しております。


四国中央事業所

■設置場所：愛媛県四国中央市寒川町2597番地
■処理能力：〈切断施設〉12.8t／日（8時間）

処理する産業廃棄物の種類

●廃プラスチック類　●紙くず　●木くず　●繊維くず
●ゴムくず　●金属くず
●ガラスくず・コンクリートくず及び陶磁器くず　●がれき類

様々なお客様のニーズにお応えします。

パブリック事業所紹介!!



松山事業所

四国最大のまち松山市の西部、松山空港の近くに立地し、松山市の事業系一般廃棄物の他、中予、南予地区のお客様にも幅広く対応しております。人口も多く、競争も激しい地域ではありますが、どこよりも早くお客様のニーズにお応えできるよう心掛けております。



松山事業所



所長／河内 則和さん

■設 置 場 所：愛媛県松山市南吉田町2369番地1
■処 理 能 力：〈圧縮・梱包〉4.8t／日(8時間)

処理する産業廃棄物の種類

●廃プラスチック類　●紙くず　●繊維くず

徳島事業所

吉野川市の東部、鴨島町に事務所があり吉野川沿いを中心に徳島県全域の廃棄物収集に対応しております。主には一般廃棄物と資源ごみの収集になりますが、産廃車輌も保有しており、コンテナ業務やバキューム車による吸引作業など幅広く行っております。その他、大型ショッピングモールの中でごみの分別作業や資源回収なども行っております。



徳島事業所



所長／三木 克彦さん

■設 置 場 所：徳島県吉野川市鴨島牛島1905番地



高知事業所

高知県内のお客様の産業廃棄物及び資源ごみの回収を行っています。また、スーパーマーケット様では店内から出るごみの分別作業やペットボトルや古紙、ダンボールなど資源ゴミの分別回収にも力を入れています。



高知事業所



所長／門脇 徹さん

■設 置 場 所：高知県高知市高須三丁目1番61号



三豊オーガニックステーション



三豊オーガニックステーション



堆肥化



食品選別施設

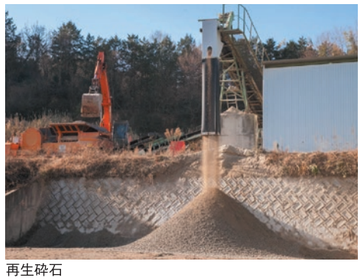
■設 置 場 所：香川県三豊市高瀬町佐股356番地2
■処 理 能 力：〈堆肥化①〉20t／日(8時間)
〈堆肥化②〉16t／日(8時間)
〈発酵乾燥〉6.94t／日(8時間)
〈選別施設〉40t／日(8時間)

処理する産業廃棄物の種類

〈堆肥化①〉●汚泥　●廃油　●廃酸　●廃アルカリ
●木くず　●動植物性残渣　●動物のふん尿
〈堆肥化②〉●汚泥　●廃油　●廃酸　●廃アルカリ
●木くず　●動植物性残渣　●動物のふん尿
〈発酵乾燥〉●汚泥　●廃油　●廃酸　●廃アルカリ
●木くず　●動植物性残渣　●動物のふん尿
〈選別施設〉●汚泥　●廃油　●廃酸　●廃アルカリ
●廃プラスチック類　●金属くず　●動植物性残渣
●ガラスくず・コンクリートくず及び陶磁器くず

三豊工場

三豊市山本町にある敷地面積は40,000m²を超えるリサイクル工場で、主に建設工事や解体工事の現場から発生する木くずおよびコンクリートガラを取り扱っております。木くずは破砕して木質燃料チップや再生木材の原料としてコンクリートガラは道路の路盤材等にとほぼ100%リサイクルされています。



再生砕石





木くず破砕施設

■設 置 場 所：香川県三豊市山本町河内1868番地1
〈破砕施設①〉1,040t／日(8時間)
〈破砕施設②〉97.44t／日(8時間)

処理する産業廃棄物の種類

〈破砕施設①〉●ガラスくず・コンクリートくず及び陶磁器くず
●がれき類
〈破砕施設①〉●木くず

株式会社エコマスター

(株)パブリックとエビス紙料(株)の合同出資会社である(株)エコマスターはバイオマス資源化センターみとよで、三豊市の一般廃棄物を固形燃料化するトンネルコンポスト方式の処理を行っています。燃やせるごみを燃やさずにリサイクルできるため全国の自治体など様々なステークホルダーから注目を集めています。脱炭素/SDGsに寄与する当方式の施設をぜひ一度ご見学ください。



センター長／鎌倉 秀行さん

■設 置 場 所：香川県三豊市山本町神田30番地1



バイオマス資源化センターみとよ

Ⅱ 環境負荷の低減

マテリアルバランス

パブリック・グループの事業活動である収集運搬・中間処理およびオフィス等で使用した資源のinputと環境への排出量outputを表しています。

集計期間
■燃料使用量／令和3年4月～令和4年3月までの集計
■電気使用量／令和3年4月～令和4年3月までの集計
■水道使用量／令和3年4月～令和4年3月までの集計

input

■エネルギー

軽油	1,104,278L
ガソリン	39,171L
灯油	8,269L
重油	0L
電気	5,598,341kwh
上水使用量	8,242m³

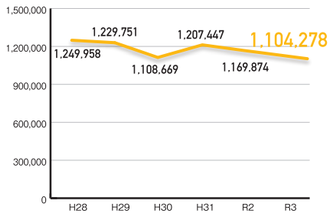
事業活動
収集運搬
リサイクル（中間処理）
オフィス活動

output

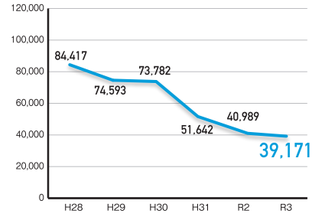
■CO_2排出量

軽油由来	2,604.661t-CO_2
ガソリン由来	92.393t-CO_2
灯油由来	20.907t-CO_2
重油由来	0.000t-CO_2
電気由来	2,715.195t-CO_2
水由来	2.967t-CO_2

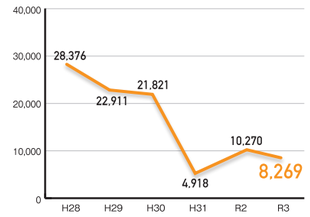
■軽油（単位／L）



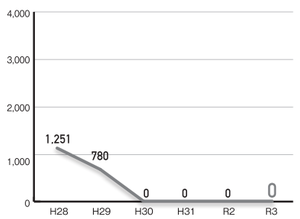
■ガソリン（単位／L）



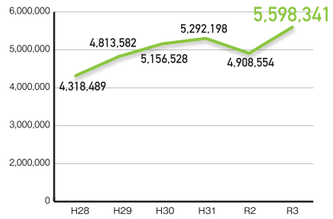
■灯油（単位／L）



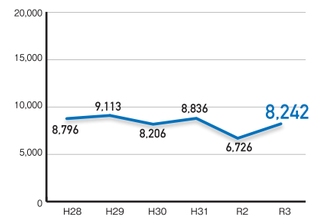
■重油（単位／L）



■電気（単位／kwh）



■上水使用量（単位／m³）



※集計方法の変更により一部数字が変動しております。

オフィスでの環境活動

オフィスでもできる環境取り組みとして、電力の削減を課題として事務所内蛍光灯をLEDににすることで大幅な電力削減が見込まれます。その他にも全事業所の蛍光灯にプルスイッチを設置しました。また、TV会議システムを導入することにより、会議等による事業所間の移動を減らしCO_2の削減とコストダウンにも成功しました。そのほかオフィス内では、ごみの12分類分別や緑化活動にも取り組んでおります。

産業廃棄物収集運搬（特管）と処分量取扱量

令和3年4月1日～令和4年3月31日まで
※代表的な施設のみの掲載しております。

本社工場


固形燃料化施設　4,509t


選別施設　11,321t

高松工場


選別施設　4,266t


蛍光灯破砕施設　25t

三豊工場


木くず破砕施設　5,694t


ふるい施設


がれき類破砕施設　4,920t

山本処分場

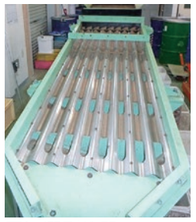

安定型埋立処分場　0,000t

丸亀工場


溶融施設　32t


破砕施設　1,438t

三本松工場


電池選別施設　2.3t

松山工場


圧縮梱包施設　99t

四国中央工場


切断施設　2,606t

丸亀リサイクルプラザ（グループ会社）

満濃工場


堆肥化施設　3,104t

三豊オーガニックステーション


堆肥化施設　5,006t


発酵乾燥施設　89t


選別施設　2,467t

産廃・特管運搬量 **47,791t**　産廃処分量 **41,037t**

Ⅲ

SDGs達成へ向けた取組み

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 株式会社 パブリックSDGs宣言

2021年 4月より SDGs宣言

2021年の4月より、パブリックにおきましてSDGs宣言をいたしました。
昨今、様々なところでSDGsという言葉を耳にするようになりましたが、
我社におきましても、山積する環境問題への対応や地域社会への貢献、
そして循環型社会のいち早い実現を目指すために宣言をすることとなりました。
社員一同、目標を達成し続けられるよう努力してまいります。



SDGsとは

2015年に国連サミットにおいて、「我々の世界を変革する:持続可能な開発のための2030アジェンダ（原文:Transforming our world：the 2030 Agenda forSustainable Development）が採択され、17のゴール（目標）と169のターゲットから成る「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals：SDGs）」が策定されました。2030年までの国際社会全体の開発目標で「誰一人取り残さない、社会の実現を目指し、経済・社会・環境をめぐる広範な課題に統合的に取り組む」ことを目標としています。

「総務省ホームページより抜粋」

2030年に向けて
世界が合意した
「持続可能な開発目標」です

SDGsへの取組み

当社においては以上の5つのテーマを目標として設定致しました。
地域や社会全体へと貢献していくために2030年頃まで、設定した目標を推進していきます。

SDGs	テーマ	取組事項
4 11 12 17	SDGsの普及・実践	工場見学や職場体験の受け入れを通じて、地域社会にSDGsの学びの場を提供します。地域社会とともにSDGsを実践し、地域未来牽引企業としての役割を果たします。
7 12 13 14 15	「脱・減炭素」 ～地域・お客様へ～	リサイクルの推進を実施し、化石燃料等の代替燃料（RPF）製造に努めます。総合エネルギー効率の向上と化石燃料削減によるCO_2削減にて「脱・減炭素」を支援いたします。
7 11 12	「脱・減炭素」 ～会社として～	車両について、ハイブリッド車等の増車・導入を推進いたします。電力の自家発電消費（クリーンエネルギー）を検討し、「脱・減炭素社会」の実現を目指します。
3 4 5 8 10	生きがい・働きがい	業務別・階層別の研修体系を整備し、年齢・性別を問わず多様な人材が輝ける機会と場所を提供します。社員一人ひとりの生きがいと働きがいを尊重して参ります。
11 13 17	CSRの実現	地域活動への積極的参加を通じ、地域住民との関係を深めます。BCP策定や事業で得た知恵と技術を活かすことで、地域住民とともに「住み続けられるまちづくり」に努めて参ります。

2030年頃、「PUBLIC WAY」と「SD Gs」を実践し、豊かな未来を創出する。

SDGsの普及・実践

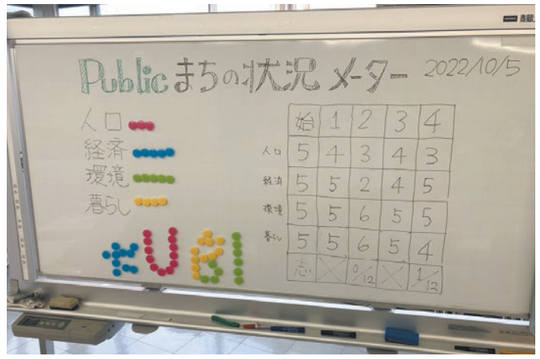
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

SDGsワークショップ

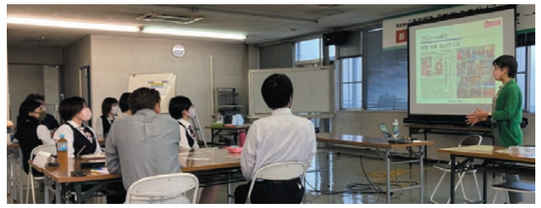
SDGsについての知識を高めるため、外部よりファシリテーターをお招きしワークショップを開催しました。カードゲームを用いたことで、普段、話す機会の少ない部署や役職の垣根を超えて話し合い、助け合い、楽しく学び新たな気づきも生まれました。参加者からは「家族や周囲の人たちにも話してSDGsのことをもっと広げていきたい」とかエコバックを持ち歩くようにする、認証マークのある商品を選ぶように心掛けたいや会社として自治体や周りの小学校などへも発信していきたいなどの意見もでました。



















SDGsファシリテーター認定書

このたび、「SDGs de 地方創生」の“ファシリテーター認定”を受けました。

ワークショップ開催を希望される方は弊社までお問合せください。



大学生向けインターンシップ

夏休みに大学生向けのインターンシップを開催しております。会社説明と工場見学のほかに、廃棄物業界の現状や必要性、またSDGsのワークショップを通して学んでもらいながらその中での弊社の役割と取組みについてを知ってもらう機会になりました。学生さんからも環境についてなど積極的に質問いただきました。



工場見学（行政）

坂出市けんこう課の職員様と坂出市食生活改善推進協議会の会員様14名が三豊市にあります三豊オーガニックステーションの見学にいらっしゃいました。近年問題になっております食品ロス。廃棄された食品をリサイクルする技術を持つ弊社工場に興味を持っていただき今回の見学となりました。食品選別や堆肥化施設などリサイクル工程を見学された後の質疑応答では選別されたプラスチックの袋や容器の行先や1日の受入量、脱臭装置についてなどたくさんの質問をいただきました。





エコステーション

スーパーマーケットやショッピングモールの駐車場の一部をお借りして市民の皆さまがいつでも利用できる資源回収ボックスを設置しています。空缶、ダンボール、雑誌や新聞を分別して持ってきてもらうことで再資源化でき一般の方たちにもリサイクルに協力いただいています。また、ダンボールや雑誌持ってきていただけば、ポイントで還元し溜まれば商品券と交換できるシステムを導入しお客様にも喜んでいただいています。1人の100歩より100人の1歩。ひとりでも多くの方にリサイクルに参加して頂けるようにしていきたいです。



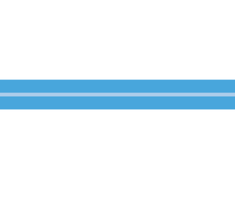
「脱・減炭素」～地域・お客様～

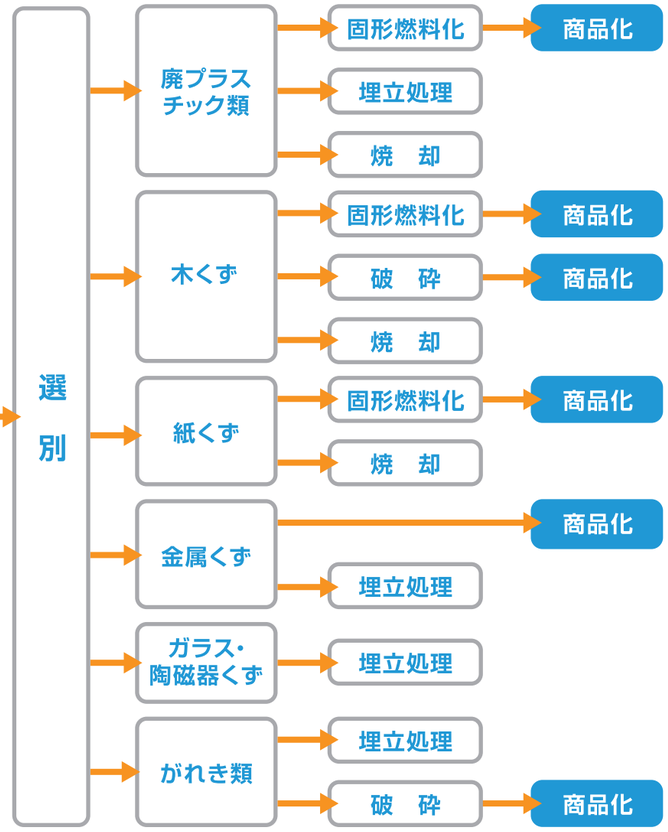
リサイクル処理

排出事業者様からお預かりした廃棄物を選別し、少しでも多くリサイクルにできるよう日々努力しております。廃プラスチック類や紙くずは固形燃料に、木くずや草木は木質チップや再生木材の原料に、生ごみなど食品残渣は肥料にと総合エネルギー効率の向上と化石燃料削減によるCO2削減にて「脱・減炭素」を支援しております。ここでは、弊社のリサイクル処理をご紹介します。

《選別》

リサイクル処理を行うにも適正処理を行うにもこれらの混合廃棄物を品目別、または処理別に選別する必要があります。









《固形燃料化》



廃プラスチック類や紙くずなどの石油製品や木くずなど燃焼性に優れた廃棄物を主原料として固形燃料を製造しリサイクルしています。固形燃料は石炭やコークス等の化石燃料に変わる代替え燃料として、資源の有効利用と低炭素社会の実現へ貢献します。

廃棄物搬入 → 磁選機にて金属排除 → 破　砕 → 定量供給機 → 成形機 → 裁　断 → 商品化







《木くず》

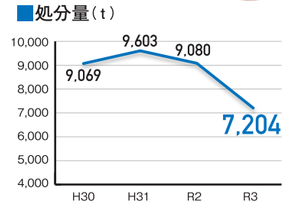
家屋の解体工事や街路樹の剪定、台風などの災害による倒木で発生する廃棄物の木くずを破砕処理します。最後は木材チップとなり、大きさごとに選別され、紙、燃料、建築資材などにリサイクルされます。



廃棄物搬入 → 破　砕 → ふるい機 → 商品化







《不燃ごみ》

スーパーやコンビニから集めてきた不燃ごみをペットボトル、スチール缶、アルミ缶、びん、その他プラスチック類に選別し、リサイクルします。不燃ごみを分別することで資源化できる施設です。



廃棄物搬入 → 選　別
- スチール缶 → 再資源化
- アルミ缶 → 再資源化
- ペットボトル → 再資源化
- びん → 埋　立
- 廃プラスチック類 → 固形燃料化

《ハッポー》

収集してきたハッポースチロールを熱により減容処理後成型しインゴッドとしてハッポースチロールの原料としてリサイクルされます。

廃棄物搬入 → 減容処理 → 商品化




16,901

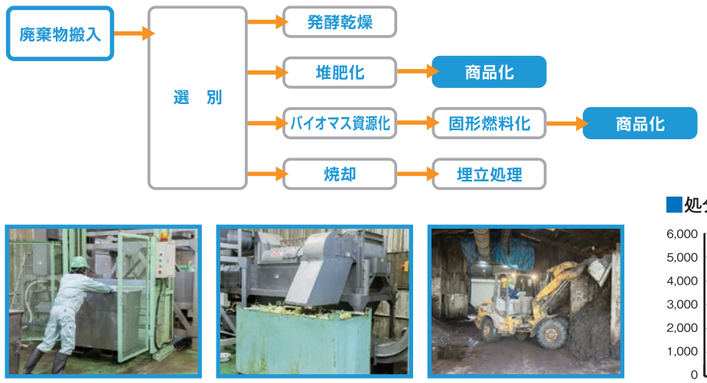
「脱・減炭素」～地域・お客様～

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

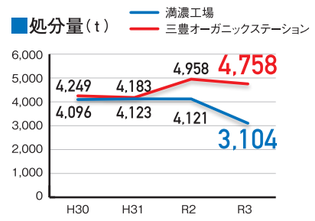
食品リサイクル

弊社では、三豊オーガニックステーションに自動選別機を導入し、廃棄製品の投入から選別までの作業を自動化することができました。また、堆肥化施設が敷地内に併設されているため、運搬効率もあがり処理能力の向上と作業負担の軽減などによる作業環境の改善にもつながりました。最近では食品ロスについても大きな問題になっており、多くの企業様から取引条件として食品リサイクル施設が整備されていることが条件として上がることも多くなりました。大手スーパーマーケットやコンビニチェーン様などは独自のルートを構築し、食品リサイクルループを完成させている企業様もございます。弊社としましても、四国では食品循環資源リサイクル（リサイクル・ループ）のパイオニアとして、より一層リサイクル業務に取り組んで参りたいと思います。





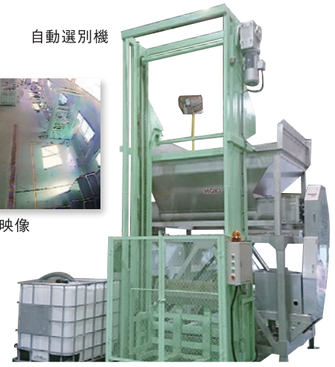




《法令遵守》

弊社の食品リサイクル工場では、搬入された廃棄製品を自動選別機にて食品残渣と容器類に選別し、選別された食品残渣は発酵乾燥され堆肥化工場に、容器類は固形燃料化処理等適正に処分しております。また、廃棄物処理業者による廃棄食品の横流し事件がありましたが、私ども工場ではこのような事を起こさないよう24時間カメラにて現場を監視しております。


監視カメラの映像


自動選別機

《もったいない 汚泥発酵肥料 リ・グリーン》

食品循環資源を有効活用したリサイクル肥料です。
土壌の改善をし、野菜や果物の成長を促します。袋詰め製品、バラの配達承ります。

〈特　徴〉
動植物性残渣・食品工業汚泥・パーク・籾殻を利用したミネラル分豊富な肥料です。また通気性・保水性・保肥力に富み、地力の増進及び土壌改良効果を発揮します。特に葉物野菜のキャベツやレタス等に最適です。当社ファームで栽培しているみかんも好評を頂いております。

〈成　分〉
- ■窒素全量（%）…… 1.7
- ■リン酸全量（%）…… 0.8
- ■加里全量（%）…… 0.9
- ■炭素窒素比（C/N比）…… 9
- ■水分（%）…… 41.8
- ■有機物含有量（%）…… 51.0

〈施用量〉
1袋：40L／15kg入り
- ■ハウス温室…… 3/4袋（3.3㎡当たり）
- ■露地作物・家庭菜園…… 1袋（3.3㎡当たり）
- ■鉢物…… 20%（鉢容積当たり）

※重金属や化学薬品等の環境影響を与えるものは含まれておりません。



《パブリック・オーガニックファーム》

パブリック・オーガニックファームは、「もったいない 汚泥発酵肥料 リ・グリーン」の試験農場として2009年よりスタートしました。広さは約7000m²あり、四季を通じて、様々な野菜や花卉・果樹を栽培しています。収穫された野菜などは弊社指定管理の「萩の湯」などで地元の皆様に提供させていただいております。





いろいろな野菜や果物、植物を栽培しております。

春

●レタス　●ネギ　●にんにく　●たまねぎ　●チューリップ
●エンドウマメ　●そらまめ　●タラの芽　など

夏

●なすび　●とうもろこし　●ゴーヤ　●きゅうり
●ごぼう　など

秋

●さといも　●さつまいも　●かぼちゃ　●なすび
●サルビア　など

冬

●みかん　●はくさい　●だいこん　●きゃべつ　●かぶ
●しゅんぎく　●ほうれんそう　など

「脱・滅炭素」～会社として～

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

電動重機の導入

バッテリー式（電動）重機を導入する事で、化石燃料の使用削減および排気ガスの問題がクリアできます。現在は四国中央事業所のフォークリフトのみですが今後各事業所への導入を計画しております。



バッテリー式（電動）フォークリフト



導入予定のバッテリー式（電動）ユンボ

ハイブリッド車導入

塵芥車のハイブリッド車を導入しました。こちらも化石燃料の使用削減および排気ガスの問題に効果が期待できます。また、営業車輌については、ほとんどがハイブリッド車を使用しております。


ハイブリット車輌（営業車）


ハイブリット車輌（塵芥車）

環境省 中小企業の脱炭素経営促進モデル事業

環境省の中小企業の温室効果ガス削減目標に向けた脱炭素経営促進モデル事業の採択を受け、環境省の支援の下、脱炭素経営の取組を推進しております。SDGs宣言とともに、会社をあげて取り組んで参ります。





生きがい・働きがい

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

マナー研修

社外よりマナー講師を招き、マナー研修を実施しました。毎日お客様の元へお伺いするドライバーや持込のお客様の受入れ対応するオペレーター、受付や電話対応する女性事務と様々な部署から集まってマナーの基本を学び直しました。


マナー研修の様子

一般事業主行動計画

社員がその能力を発揮し、仕事と生活の調和を図り働きやすい雇用環境整備を行うために行動計画を策定しました。次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画では地域の子供のSDGs実現に向けた環境教育の対策として、まずは社員のSDGsへの認識を高め、自治体様や行政関係との連携をとりながら地元小学校への環境教育に取り組んで参ります。また、令和4年4月より義務化されました女性活躍推進法に基づく行動計画では2025年3月までに管理職に占める女性の割合を15%以上にする行動計画を策定し、女性リーダー育成のための研修や教育などに取組んでおります。

ハラスメント防止

管理職を中心に参加希望者を募り、社労士の先生をお招きして、2回にわたってハラスメントについて講演していただきました。パワハラ、セクハラ、マタハラ様々なハラスメントの事例ハラスメントが発生した時の対応など学びました。また、メンタルヘルス・マネジメント検定の取得や外部での講習などにも参加し各々のハラスメントに対する意識を高め、ハラスメントのない企業を目指して参ります。


ハラスメントについての講習の様子

自衛隊退職者のインターンシップ受入

自衛隊退職予定者の方を対象に会社説明と職場体験を毎年実施させて頂いております。その中より毎年数名の方が弊社への就職を希望され、現在も3名の方が現場で活躍されております。



地域プロスポーツ協賛

地域活性化支援の1つとして地域プロスポーツチームへの協賛活動も行っております。チームの地域清掃活動に協力させてもらったり、福利厚生として社員に観戦チケットなどを配布させてもらってます。



CSRの実現

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

地域清掃

廃棄物処理業は地元住民の方たちのご理解とご協力がなければ成り立ちません。各所に拠点のある弊社では、各々の自治会様の地域清掃に参加させていただいております。田植え前の溝さらいやお祭り前の草刈りなど地元の方といっしょに作業させて頂いております。











工場見学と事業説明／地元自治会

地元自治会への事業説明と工場見学を開催しました。臭気や騒音、粉じんや水質について当然ご心配されます。弊社の取り組みや対策を説明し、ご理解いただいた上で見学してもらいました。





森林整備活動

香川県の森林課と香川県西部森林組合の御指導の下、山本町にある処分場周辺の森林整備活動を行いました。枯木や、ヒノキの生育を邪魔している竹などをノコギリにて間伐し決められた場所に移動させまとめて保管します。今年で2回目となりましたが、子供たちの未来のためにいま、私たちにできることは森林を守り活性化させてあげることです。この活動で少しでも環境負荷の低減につながればと考えています。









お遍路道清掃

香川県産業廃棄物協会の呼びかけにより、仁尾町にある山間部の不法投棄されたごみと詫間町の河川に廃棄されたごみの清掃活動に参加させて頂きました。山間部では斜面に捨てられたごみを集め、最後はユニックで吊り上げる作業を繰り返し行います。河川ではゴミを袋に集めてコンテナで回収する作業を行いました。不法投棄がなかなか減りませんが、地球環境のためにも適正な処分ができるよう努力して参ります。











チャンスコール（クレーム）とその対応

パブリック･グループにお寄せ頂いたクレーム（苦情）を、私達は成長のきっかけとなる
チャンスコールと捉えて、前向きに対処させて頂いております。
ただ問題を解決するだけではなく、よりお客様にご満足いただけるよう
皆様のご意見、ご指導をこれからもよろしくお願い申し上げます。

ショッピングモールに設置したエコステーション（資源回収ボックス）の
お客様より、作業員の応対や態度についてご指摘を受けました。



自分たちの中での常識とお客様の求めるサービスの質の
間にあるギャップが招いたものでした。
お客様の求めるものに近づけるために、
マナー講師をお招きし研修を実施し、
接客対応を1から学び直しました。
またイベントを開催し、お客様にアンケートを
協力していただき、頂いた意見を元に
改善点を話し合い、より一層サービス向上
できるようにしました。



お客様から依頼のあった案件について連絡が遅れてしまい、
ご迷惑をおかけしました。



すぐにお客様に連絡するつもりが、タイミングが悪くその時にお客様と
連絡がつかず後回しにした結果、埋もれてしまい、
数日後にお客様からのご指摘により気付くことになりました。
数件の案件を同時に抱えている以上、
漏れが発生する可能性は誰にも
あります。そこでホワイトボードにて
“営業員ToDoリスト”を作成し
見える化することで、一人で抱える
のではなく情報を共有し助け合える
体制を作りました。



PUBLIC WAY 2022-23 社会正義への道 | 編　集　後　記

このたびは、「PUBLIC WAY 2022-23」をご覧いただき誠にありがとうございます。また、発行にあたりご協力いただきました皆さまにも心から感謝申し上げます。

今年の4月から8月にかけてショッピングモールにある資源回収施設におきまして、数回に渡りお客様よりクレームを頂きました。対応した従業員の態度が威圧的であったり、口調がきついなどといったよく似た内容で何度も頂き、社内での教育を行い、何度も何度も繰り返し対策も練ったのですがクレームは無くなりませんでした。一人ひとりの意識の問題もあるのかもしれませんが、まだまだ弊社のお客様に対するサービスのレベルは一定のレベルに達していないのだと痛感しました。利用してくださるお客様はもちろん施設を設置させて頂いている店舗様にも大変ご迷惑をおかけしました。そんな中、同施設に対して感謝の気持ちを伝えてくださるお客様がいらっしゃいました。クレーム続きで沈み気味だったのですが、そういった意見も頂けることは非常に嬉しく活力になりました。

「ありがとう」という感謝を表す言葉があります。この「ありがとう」の反対語をみなさんはご存知でしょうか。新人研修などで聞いてみると「すみません」とか「どういたしまして」など返ってきます。何が正解というものではないのですが、ある方から教わった回答は「当たり前」でした。「ありがとう」は漢字で「有難う」と書きます。「有難し」という意味で有ることが難しい、すなわち「奇跡」ということです。「奇跡」の反対は「当たり前」になります。私たちは日常の生活を当たり前に過ごし、それを日々繰り返しています。毎日朝起きて食事をし、通勤通学し、家族や友人、会社の同僚に会って話す。何気ない日常の生活ですが、その1つ1つが当たり前の出来事ではなく、またその中でもいろいろな方にお世話になっているはずです。そんな人たちにも感謝できていますか。「当たり前」と思うからこそ感謝の気持ちが薄れてしまうのではないでしょうか。今回のように感謝の気持ちで救われることもあります。失って気付く「当たり前」の「有難さ」もあります。私も周りのすべてのみなさんと何不自由なく生活できる自分の身体にも日頃より感謝の気持ちを忘れないようにしたいと思います。

本書の記事や内容につきましてご意見、ご感想などございましたら、同封しておりますアンケート用紙に御記載頂ければ幸いです。皆さまからご意見をこれからの「PUBLIC WAY」の作成に活かしより良いものを作っていきたいと存じます。

今後ともパブリックグループともどもご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

株式会社パブリック PUBLIC WAY 編集委員会

2022年12月1日

本報告書の作成について

本報告書はFSC®認証材および管理原材料から作られた紙と、VOC（揮発性有機化合物）を1％未満に抑えたノンVOCインキを使った環境配慮型印刷物です。また、印刷工程で廃液の出ない「水なし印刷」を採用し、製造のために排出されたCO_2はカーボン・オフセット・ジャパンを通じてオフセットされています。
できるだけ環境に配慮した作成を試みており、ここではこれらの解説を致します。

本報告書は環境に配慮した印刷で作成しています。

水なし印刷

水なし印刷は、印刷時の現像液や印刷時の湿し水を使わず、廃液の処理や湿し水の製造にかかるCO_2もゼロになる環境にやさしい印刷方式。その水なし印刷による印刷物であることを認証し、製造過程で排出したCO_2を埋め合わせ（オフセット）、印刷物1部あたりのオフセット量を明記しました。

ノンVOCインキ

光化学スモッグなど大気汚染の原因や人体に有害なVOC（揮発性有機化合物）を植物油などにおきかえ、VOC含有量を1％未満に抑えたインキを使用していることを示すマークです。

FSC®森林認証紙

世界的な基準のもとで適切に森林管理された認証林や再生資源、およびその他管理原材料からつくられた印刷物であることを示すマークです。