

平成 29 年度飯田市役所 ISO14001 相互内部監査の結果の総括
(飯田市役所環境マニュアル第 9.3 章 3.1 市長への報告)

1 平成29年度重点監査事項(平成28年度第2回マネジメントレビューより)

2015年版のISO 14001規格の新規要求事項である「組織の状況」、「利害関係者のニーズ」及び「リスクと機会」について、環境マニュアル第30版に基づいた決定、記録が適切にされているかを確認・評価する。

2 内部監査の総括

(1) 適合性評価

平成29年4月1日発行の飯田市役所環境マニュアル(第30版)は、平成28年度に開催された計6回のISO推進会議においてISO14001の要求事項を満たしていることを確認してきたが、今回の内部監査において、4(3)に示す通り、要求事項を満たしていない箇所の指摘があったため、早急に環境マニュアルを改正を要す。

(2) 有効性評価

飯田市役所環境マニュアル(第30版)に基づいて、各課等において運用されているが、新規格の理解度の到達点の違いから、有効に運用できているとは言い難いため、マニュアル改正とともに力量確保に向けた研修内容を構築する必要がある。

3 内部監査の概要

(1) 監査目的

次のことについて確認する。(環境マニュアル第9.2.1章)

- ア 環境マニュアルに適合している。
- イ ISO 14001の要求事項に適合している。
- ウ 有効に実施され、維持されている。

(2) 実施期間 各課等 平成29年7月20日(木)～8月18日(金)

市民協働環境部長(事務局) 平成29年8月31日(木)

(3) 監査対象 適用範囲内の全ての部課等(63部課等及び市民協働環境部長・事務局)

(4) 監査基準

- ア 環境マネジメントシステム規格JIS Q 14001:2015(ISO 14001:2015)
- イ 飯田市役所環境マニュアル第29版及び30版、その他の環境マネジメントシステム文書

(6) 監査体制

- ア 内部監査員 50人(8チーム体制で実施)
- イ 相互内部監査員 延べ32人(前年度18人)
内訳：監査員参加21人、オブザーバー参加11人

4 内部監査の結果

(1) 賞賛事項、是正処置を要する改善の機会、被監査課に対する改善の提案、システム提案及び気づき事項の件数

ア 賞賛事項	78件(102件)	
イ 是正処置を要する改善の機会	1件(5件)	
ウ 被監査課に対する改善の提案	2件(7件)	
エ システム提案	28件(13件)	
オ 気づき事項	25件(35件)	
カ その他	9件(1件)	※()内は前年実績

(2) (1)の章・項目別の内訳

章	項目	賞賛事項	是正を要する 改善の機会(不適合)	被監査課に対する 改善の提案	システム提案	気づき事項
4.1	組織及びその状況の理解	1			8	3
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	2			8	3
4.3	環境マネジメントシステムの適用範囲の決定				2	
4.4	環境マネジメントシステム					
5.1	リーダーシップ及びコミットメント					
5.2	環境方針	1				
5.3	組織の役割、責任及び権限					
6.1.1	リスク及び機会	1		1	10	4
6.1.2	環境側面	4		2	3	2
6.1.3	順守義務	3	1	1	6	2
6.1.4	取り組みの計画策定				1	1
6.2.1	環境目標	7		1	4	4
6.2.2	環境目標を達成するための取り組みの計画策定	6			2	1
7.1	資源					
7.2	力量	1			3	
7.3	認識	4				2
7.4.1	コミュニケーションのプロセス					
7.4.2	内部コミュニケーション					
7.4.3	外部コミュニケーション	5				
7.5.1	環境マネジメント文書					
7.5.2	作成および更新					
7.5.3	文書化した情報の管理	1				
8.1	運用の計画及び管理	4			3	2
8.2	緊急事態への準備及び対応	5				1
9.1.1	環境パフォーマンス	19			2	2
9.1.2	順守評価	1			1	1
9.2.1	監査目的					
9.2.2	内部監査プログラム					2
9.3	マネジメントレビュー					
10.1	改善の取り組み					
10.2	改善の機会及び是正措置					
10.3	継続的改善					
	その他	20		2		1
	合計	85	1	7	53	31

(注) 複数の章に係る賞賛事項等があるため、合計の総数は、(1)のアからオの合計と一致しない。

(3) 重点監査事項

2015年版のISO 14001規格の新規要求事項である「組織の状況」、「利害関係者のニーズ」及び「リスクと機会」について、環境マニュアル第30版に基づいた決定、記録が適切にされているかを確認・評価する。(再掲)

ア 賞賛事項(主なもの)

- (ア) 業務を行う上で、守るべき環境に優先順位を付け組織の状況把握を行っているとともに、順守義務や計画、手順を明確にし、その内容をだれでも見られるようにファールサーバーへ登録し、日常業務の中で情報交換が行われている。
- (イ) 現在の自然エネルギーに対するニーズを的確にとらえ、事務事業に展開し、地球温暖化防止に大きく貢献している。

イ 被監査課に対する改善提案(主なもの)

- (ア) リスクと機会の記載は、設定した環境目標について記載するのではなく、それぞれの業務に関してリスクと機会を分析し、記載することが適当。

イ システム提案

- (ア) 規格及びマニュアルの理解不足により、各課での考え方にばらつきが生じている。
- (イ) 「利害関係者」の決定に関し、範囲の限定をする手順に曖昧さが見られ、広い意味で捉えると全てが「市民」、「住民」となってしまうため、手順の整理が必要と思われる。
- (ウ) 「事務事業進行管理表」との統合したことの意味を理解していないために、全体の関連性が見えづらく、特に「3. リスクと機会」の設定の持つ意味が不明確である。
- (エ) 被監査課は複数の施設を管理しているが、直営施設と指定管理施設との取扱いの違いを明確にするべき。ISO14001規格の考え方や要求事項に則して、考え方を整理し、必要な見直しを行う必要がある。
- (オ) 様式4及び事務事業進行管理表からでは、環境パフォーマンスにどのようなつながっているのか見えてこない。環境影響の少ない事務事業や、事務事業の目的や内容が環境の保護や改善等に関するものでない場合には、環境目標、順守義務、リスクと機会は設定されない。これでは、飯田市役所が全庁あげてEMSに取り組んでいることが、外部に確信されない怖れが大きい。定着事項であってもPDCAによる不断の職員個々の実践と改善が必要。市民に、市役所の取組状況が伝わるような工夫が欲しい。
- (カ) 内部監査員である課長が、「組織の状況」、「利害関係者のニーズ」「リスクと機会」を含め新規規格の意図を理解できていない。環境マニュアルの改訂に伴い内部監査員研修が複数回実施されたが、監査員に対し、内部監査のポイント（どの部分をどのような視点で監査すべきかなど）を含め、具体例を用いるなどより明確に理解できるよう研修内容を検討されたい。

エ 気づき事項(主なもの)

- (ア) 「環境に関する組織の状況の検討表」において「リスク及び機会」欄が空欄となっている。部署によっては、該当しそうな項目が多いところもあり大変かとは思いますが、今後取り組みを進めながら検討し、必要に応じ記載することで、より効果的な取り組みとして期待できる。
- (イ) 「環境に関する組織の状況の検討表」の「1 組織の状況」や「2 利害関係者のニーズと期待」については、課等の事務事業について環境に関連するものを記載することとなっているが、課の事務事業全体を踏まえた上で、これらの内容を記載する必要があると考える。
- (ウ) リスク及び機会に関し、外部の環境状態が組織に影響を与える事項も考慮して作成されたい。
- (エ) 「1 組織の状況」については、「2 利害関係者のニーズと期待」も含めて決定されているので、外部及び内部の課題のみを決定するように変更されたい。

(4) 各課等における是正処置を要する改善の機会の処置状況(1件のみ)

課所有の冷蔵庫が家電リサイクル法に基づく廃棄手続きを順守義務に定めていなかったが、既に是正処置が完了している。

(5) 市民協働環境部長・事務局に対する是正処置を要する改善の機会及びシステム提案の対応状況
(ISO推進会議の検討結果)

指摘事項	対応案
<p>規格の「組織は、～」に対応したマニュアルの表記が、第4章を例にとると4.1及び4.2は「課長は、～」、4.3は「市長は、～」4.4は「飯田市役所は、～」となっており統一性がなく、4.1での「高いレベルでの、概念的な理解を提供することを意図している。」や、4.2での「ニーズ及び期待についての一般的な（すなわち、詳細ではなく、高いレベルで）理解を得ることが期待されている。」など、規格が求めているレベルとの乖離がかなりある。</p>	<p>●様式4への対応について</p> <p>① いいだ未来デザインの12の基本目標ごとに「組織の状況」「利害関係者のニーズと期待」をとらえ定める。</p> <p>② ①と環境プラン、市役所温暖化防止計画を基本とし、部内の状況を含め、部長（経営層）としての考えをまとめる。</p> <p>③ ②を基に各課において検討し、様式4を作成し、部長に承認を得る。</p> <p>④ ①②までを予算内示前まで、③を予算内示後に行う。</p> <p>●その他</p> <p>マニュアル見直し時に、主語の確認を行う。</p>
<p>環境マネジメントシステムの適用範囲の意図は、環境マネジメントシステムが適用される物理的及び組織上の境界を明確にすることである。組織は、その境界を定める自由度及び柔軟性を持つことから、適用範囲を決定するときに考慮する事項a)～e)に対する理解度が決定時と比べて変化しているため、適用範囲について更に考察を加え再決定する必要がある。</p>	<p>●適用範囲は以下の点に留意し、エネルギー報告を行っている場所を基本とする。</p> <p>●上記を基本としつつ、環境マニュアル第4.3章1に掲げる5項目に改めて照らし合わせ決定する。</p>
<p>組織は、関連する機能及び階層において、目標を確立しなければならないが、環境目標の無い課もあり規格の要求事項を満たしていない。トップマネジメントは、戦略的、戦術的又は運用的レベルで、環境目標を確立してもよいので、環境目標及びそれを達成するための計画策定の仕組みを再考する必要がある。</p>	<p>●環境目標は、今までの経過を踏まえ、今年度同様の考え方を基本とする。</p> <p>●事務事業によって環境目標がなくなることはないよう、環境プラン及び温暖化防止実行計画から抽出できる仕組みとする。</p>

(6) 被監査課に対する改善の提案に対する対応

指摘事項	対応案
<p>内部監査の有効性確保及び内部監査員の力量向上のため、専門性、継続性が強く求められる部署とそうでない部署では、監査員の任命、チーム編成への配慮と監査の頻度の軽重等、工夫できる余地がある。</p>	<p>・内部監査員力量確保の観点から、内部監査の人数を現行の2人から3～4人とし、力量のある内部監査員と監査する機会を増やし、現場の力量確保に努める。</p> <p>・総務文書課、環境課、環境モデル都市推進課、学校教育課、子育て支援課、下水浄化センター、最終処分場は、環境負荷の観点及び影響を及ぼす範囲がひろいことから、毎年内部監査を行い、ほかの職場は2年に1回の監査とする。しかし、前年に改善の機会の指摘があった課については、翌年も監査を行う。</p> <p>・被監査の準備に充てていた時間を教育訓練にあて、力量確保に向けた取組みを行う。</p>