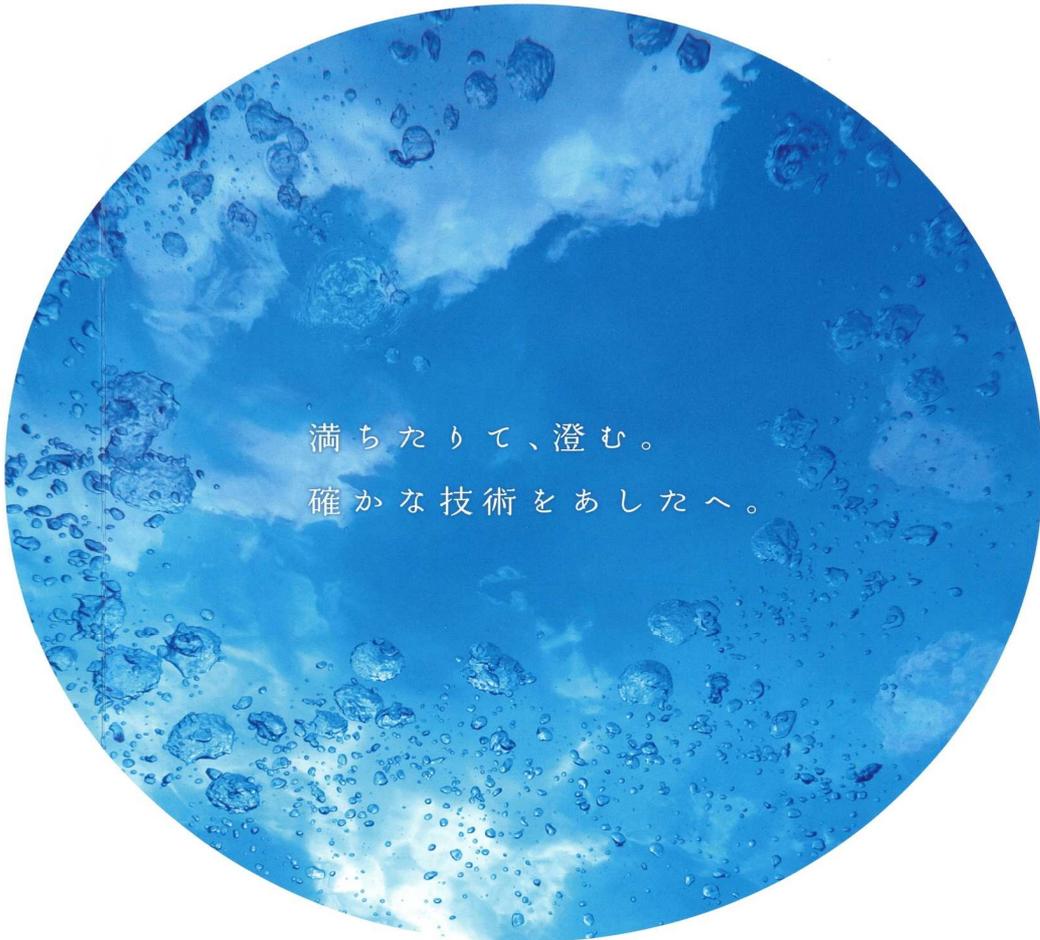


エコアクション21 環境経営レポート

2025年版



(対象期間：2024年10月1日～2025年9月30日)

作成日：2025年 11月 21日

 **World Engineering**

株式会社 ワールドエンジニアリング

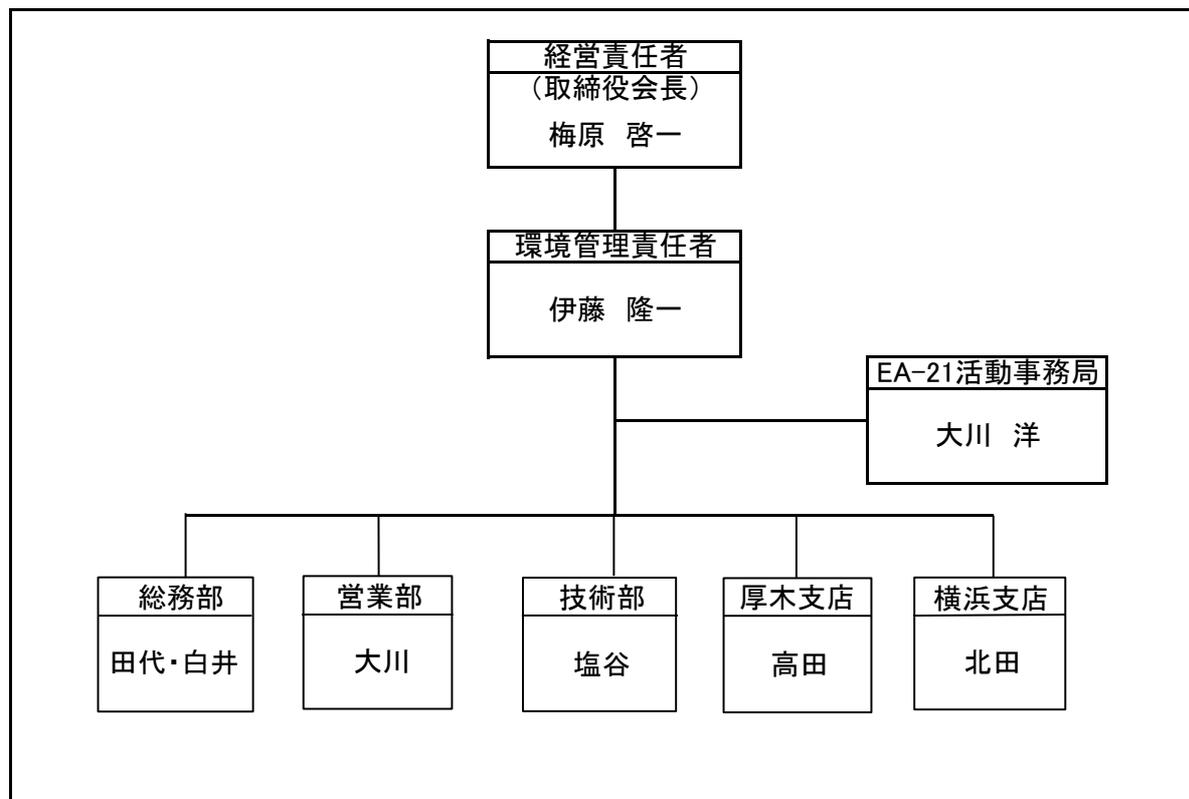
目 次

I. 組織の概要	...	P 1
II. 実施体制	...	P 2
III. 環境経営方針	...	P 3
IV. 環境経営目標	...	P 4
V. 環境経営計画	...	P 5
VI. 環境経営目標の実績	...	P 6
VII. 環境経営計画の取り組み結果とその評価、 次年度の取り組み内容	...	P 8
VIII. 当社の取り組み	...	P 9
○地域貢献活動について○	...	P 11
IX. 環境関連法規の遵守状況の確認及び評価の結果	...	P 12
X. 代表者による全体評価と見直し結果	...	P 13
【その他添付資料】		
・環境上の緊急対策		
・訓練記録		
・環境コミュニケーション受付表		

I 組織の概要

1. 事業者名 株式会社ワールドエンジニアリング
2. 代表取締役会長 梅原 啓一
3. 所在地 本社:静岡県三島市梅名371-2
厚木支店:神奈川県厚木市妻田西1-25-14
横浜支店:神奈川県横浜市戸塚区品濃町542-6 東戸塚東口ビル3F
4. 事業活動 建設工事:管工事(空調・給排水衛生設備 設計施工・維持)
5. 環境管理責任者及び
事務局担当者連絡先 環境管理責任者 伊藤 隆一
事務局担当者 大川 洋
連絡先 TEL:(055)-984-1244
FAX:(055)-984-3154
6. 建設業許可 国土交通大臣許可 (特)第22830号 管工事業
国土交通大臣許可 (般)第22830号 電気工事業
7. 事業の規模
(2025年9月期) 年間売上高 1,815百万円
従業員数 43名
8. 事業年度 10月1日～翌年9月30日
9. 認証・登録の対象範囲 活動: 全事業活動
対象組織: 全社

II 実施体制



<環境経営組織における機能>

経営責任者

- ① 経営における課題とチャンスの明確化
- ② 環境経営全般に対しての責任と権限
- ③ 環境方針の作成と社員への周知
- ④ 全体の評価と見直し
- ⑤ 実施体制の構築

環境管理責任者

- ① 環境経営活動の推進
- ② 環境目標及び環境計画の作成
- ③ 環境経営推進会議の実施
- ④ 経営者への進捗報告
- ⑤ 環境関連法規の遵守状況の確認及び評価を記入する

EA-21活動事務局

- ① 各部門のデータのまとめ
- ② 活動計画の予実績管理
- ③ 環境負荷・環境への取組みの自己チェックの実施
- ④ 環境管理責任者補佐
- ⑤ 法規制最新版管理
- ⑥ 文書・記録の管理

各部門

- ① 環境計画の実施
- ② 月別部門データの集計
- ③ 問題点の把握と是正の実施
- ④ 推進会議の出席
- ⑤ 従業員教育

Ⅲ 環境経営方針

株式会社 ワールドエンジニアリング

<企業理念>

株式会社ワールドエンジニアリングは、経営理念、経営基本方針、スローガンに基づき建築設備工事業活動を通じて地球温暖化問題への取り組みや、地域の環境活動に自主的、積極的に取り組みます。

また、お客様の立場に立った“安全で安心していただける建築設備”をご提供する事が当社が一番の環境経営対策と考え、従業員一丸となって取り組んでまいります。

<環境方針>

1. 事業活動が環境に与える影響を把握し、環境保全に視点を置いた活動を推進いたします。
 - 1) CO₂削減の為の省エネ活動に取り組みます。
 - 2) 廃棄物の削減活動と再資源化推進の活動に取り組みます。
 - 3) 水資源を有効活用し、節水に努めます。
 - 4) グリーン商品の調達活動に取り組みます。
 - 5) すべての工事に際して、環境に配慮した工事を実施いたします。
 - 6) 廃棄物は、建設リサイクル法による適正処理をいたします。
 - 7) 社有車両のエコドライブに努めます。
 - 8) 品質向上、やり直し工事撲滅のための重点教育を実施いたします。
 - 9) 「CRM報告」システムを活用し、発生時即座に経営者と社員が情報共有できる仕組みの構築に努めます。
 - 10) ICTを活用し、技術管理の向上、業務の効率化に努めます。
2. 環境に配慮した活動の目標を設定し、環境経営目標の達成状況及び活動経営計画の実施状況を定期的に確認・評価し、環境経営のシステムを継続的に改善致します。
3. 環境に関する法規制及び協定等を遵守致します。
4. 全社員が環境経営方針を理解し、それを周知徹底すると共に、この方針を掲示し社員教育を計画的に実施し、環境問題への意識向上を図ります。
また、社外にも環境活動レポートを公開し、利害関係者のみならず地域社会とのより良いコミュニケーションを図ってまいります。

制定年月日 2016年 9月20日

改定年月日 2021年 4月 1日

株式会社 ワールドエンジニアリング

代表取締役会長 梅原 啓一

IV 環境経営目標

運用期間(2024年10月～2025年9月)の環境目標(全社)

項目	単位	基準期間		運用期間			
		2023年10月～2024年9月		2024年10月～2025年9月			
		基準値	社員数比率 (39名)	削減率目標	社員数比率目標	目標値※	
二酸化炭素排出量	kg-CO ₂	111,969.59	2,871.02	-1%	2842.31	110,850	
内訳	電力	kWh	64,452.1	1,652.62	-1%	1636.09	63,808
	ガソリン・軽油	L	35,726.44	916.06	-1%	906.90	35,369
	プロパンガス	kg	5.45	0.14	-1%	0.14	5
廃棄物排出量	産業廃棄物	t	13.243	339.56	-1%	336.16	13.11
	一般廃棄物	t	1.757	45.05	-1%	44.60	1.74
水使用量	m ³	166.0	425.64	-1%	421.38	164	
グリーン購入(事務用品)	品	維持管理		維持管理		維持管理	
環境に配慮した自社の取り組み	環境配慮提案	件	3			3件以上	

<備考>

- ・ 社員数比率は基準値÷社員数とする。ただし、廃棄物排出量においては基準値÷社員数×1000、水使用量においては基準値÷社員数×100で表す。
- ・ 目標値は運用期間に想定される社員数から割り出した数値。※社員数39名で想定
- ・ 「購入電力」の二酸化炭素排出係数は、
東京電力エナジーパートナー(株)「0.431kg-CO₂/kWh」2023年度調整後排出係数メニューM(残差)を使用。

中長期・単年毎の環境目標(全社)

項目	単位	基準期間	削減率等			
		2023年10月～2024年9月	1年後	2年後	3年後	
二酸化炭素排出量	kg-CO ₂	111,969.59	-1%	-2%	-3%	
内訳	電力	kWh	64,452.1	-1%	-2%	-3%
	ガソリン・軽油	L	35,726.44	-1%	-2%	-3%
	プロパンガス	kg	5.45	-1%	-2%	-3%
廃棄物排出量	産業廃棄物	t	13.243	-1%	-2%	-3%
	一般廃棄物	t	1.757	-1%	-2%	-3%
水使用量	m ³	166.0	-1%	-2%	-3%	
グリーン購入(事務用品)	品	維持管理	維持管理	維持管理	維持管理	
環境に配慮した自社の取り組み	環境配慮提案	件	3	3件以上	3件以上	3件以上

<備考>

- ・ 削減率目標は社員数比率での比較です。
- ・ グリーン購入においては通年に渡り、環境に配慮した商品の購入に努める。

VI 環境経営目標の実績

運用期間(2024年10月～2025年9月)の環境目標の実績(全社)

前年同期実績をベースに、運用期間の実績・評価を以下に示す。

項目	単位	基準期間		運用期間					
		2023年10月～2024年9月		2024年10月～2025年9月					
		基準値	社員数比率 (39名)	削減率目標	実績値	社員数比率 (43名)	削減率※1	評価 ※2	
二酸化炭素排出量	kg-CO ₂	111,969.59	2,871.02	-1%	108,118.42	2,514.38	-12.4%	○	
内訳	電力	kWh	64,452.1	1,652.62	-1%	56,609.7	1,316.50	-20.3%	○
	ガソリン・軽油	L	35,726.44	916.06	-1%	36,044.89	838.25	-8.5%	○
	プロパンガス	kg	5.45	0.14	-1%	6.83	0.16	13.5%	×
	廃棄物排出量								
	産業廃棄物	t	13.243	339.56	-1%	11.536	268.28	-21.0%	○
	一般廃棄物	t	1.757	45.05	-1%	1.875	43.60	-3.2%	○
水使用量	m ³	166.0	425.64	-1%	204.0	474.42	11.5%	×	
グリーン購入(事務用品)	品	維持管理		維持管理	維持管理			○	
環境に配慮した 自社の取り組み	環境配慮提案	件	3		3件以上	3		○	

※1 削減率は社員数比率での比較、43名で計算。※2 削減率 0%～5%を△、5.1%以上は×で記す。

<考察>

1. 二酸化炭素排出量

・電力

電力使用量の数値は前回より減少しているため、今後も天井照明の間引きの徹底など、節電を意識していく。

・ガソリン

今年度も社用車を燃費の良い車に入れ替えたことにより、給油量が減った。
社員のエコドライブの意識が浸透し、使用量が抑えられた。

・プロパンガス(厚木支店)

厚木支店の社員が増えたため、使用量が増加した。

2. 廃棄物排出量

・産業廃棄物

前年度は改修工事等で、一時的な増加があったが、今期は通常の排出量であったため、減少した。

・一般廃棄物

今後も社員へのゴミの分別・リサイクル等の声掛けを続けていく。

3. 水使用量

業務上の洗浄作業が増えたため、使用量が増加した。

本社、厚木支店共に社員が増えたため、増加した。

今後も継続して、節水表示の掲示や社員の節水意識の向上に努めていく。

4. グリーン購入

通年に渡り、環境に配慮した商品の購入に努める。

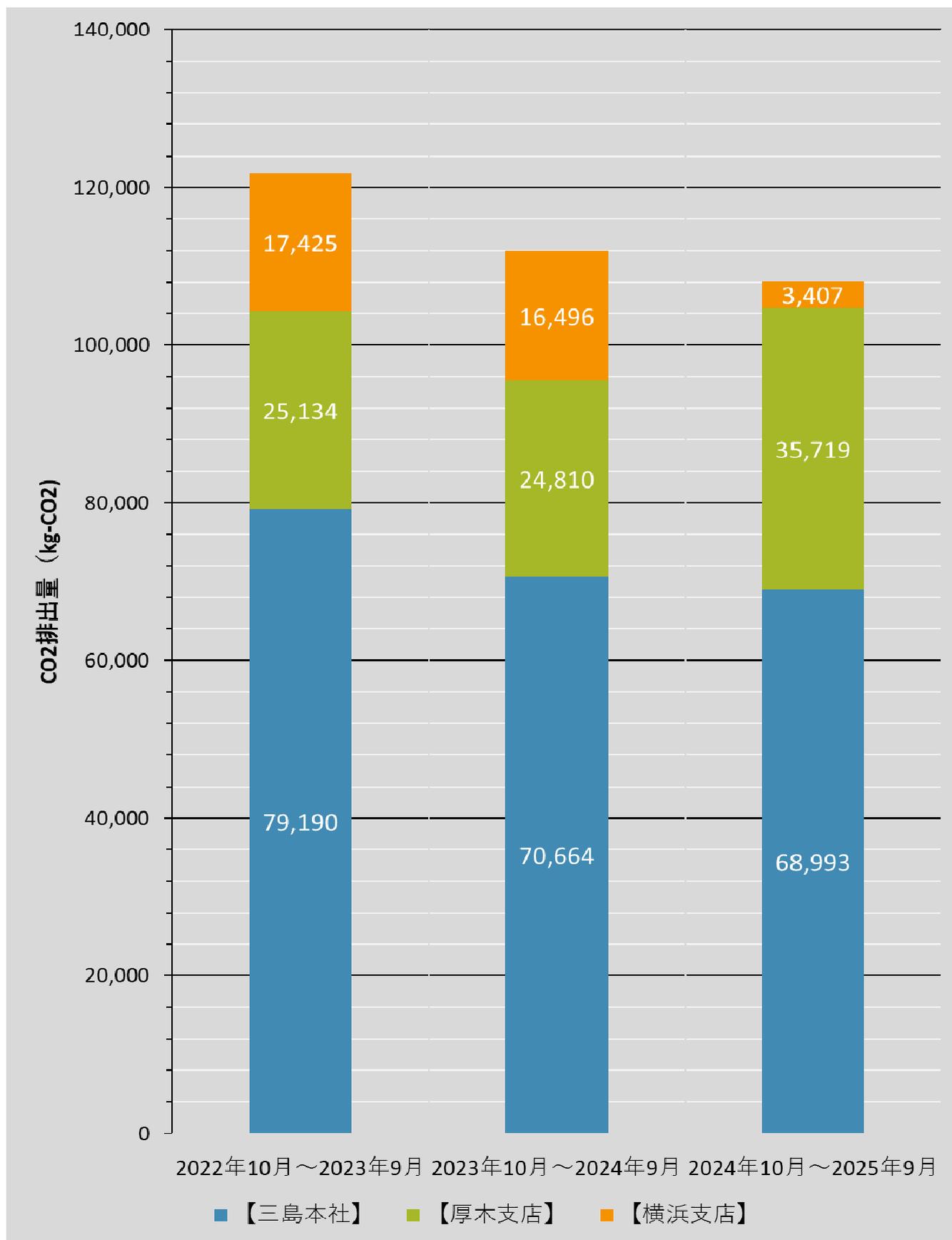
5. 環境に配慮した自社の取り組み

工場、事務所、子育て支援センターの設計において、環境に配慮した設計計画の提案をおこなった。
高効率空調機、高機能換気(全熱交換ユニット)の提案。

<是正処置>

業務内容に伴う増加と考えられるため、特段の是正処置は行わず
今後も引き続き、社員一人一人のエコ意識の向上を追求していく。

過去3年間のCO2排出量(kg-CO2)推移



<備考>

・CO2排出量(kg-CO2)は、小数点以下を四捨五入した数値。

VII 環境経営計画の取組結果とその評価、次年度の取組内容

(取組期間: 2024年10月～2025年9月)

環境活動項目【全事業所】		責任者	評価	コメント	今後(次年度)の取組内容
二酸化炭素の削減	エコ・ドライブ	A unnecessaryアイドリングの禁止(停車時の荷物の積み下し時)	○	従業員のエコドライブ意識が浸透し、継続出来ている。	社用車を低燃費車両へ入れ替え予定。
		B 不要な荷物を積まない(1回/月チェックする)	○		
		C 急発進・急加速の禁止	○		
		D 効率的な運行ルートを選定(3ルートについて検討)	○		
		E 暖気運転は不要	○		
	運転管理等	A 運転日報の記載・燃費確認(走行キロ数、給油量等)	○	運転日報が期日通り提出できている。	運転日報の電子化を11月より実施。
		B 同方向は相乗りの励行	○		
		C 低冷房運転の励行	○		
		D 自動車購入時は省エネ車に切り替え	○		
	空調等	A エアコンの設定温度を夏季28℃、冬季20℃に設定	○	空調フィルターの定期清掃、簡易点検を滞りなく行った。	高効率な加湿器に新調し、空調の効率化を目指す。
		B クールビズ、ウォームビズの実施	○		
		C 空調フィルターの定期清掃(夏前、冬前 2回/年)	○		
		D 空調機の簡易点検	○		
	事務所	A 天井照明の間引き(プルスイッチの設置)	○	天井照明の間引きの徹底や、照明のスイッチに節電表示をし、社員の節電の意識が浸透してきている。	継続実施
		B 高効率照明の採用(LED、HF蛍光灯)	○		
C 倉庫の未使用時の電源OFF		○			
D 未使用の部屋の電気OFF		○			
E 朝礼時ノー残業デーの周知をする		○			
廃棄物の削減	A コピー用紙の両面使用	○	ゴミの分別方法を会議等で再度説明するなどし、社員のゴミ削減への意識向上に努めた。	継続実施	
	B 封筒などの再利用	○			
	C 各種類毎の廃棄物置場に収集、分別	○			
	D 廃棄物の分別によるリサイクル化向上	○			
リサイクルの推進	A ダンボールをリサイクル	○	使用済クリアフォルダーのリサイクル回収をしている。	継続実施	
	B 発泡スチロールのリサイクル	○			
	C ミックス古紙のリサイクル	○			
	D 空き缶、ペットボトルのリサイクル	○			
水使用量の削減	A 洗い物、お茶出し等の節水	○	使用箇所へ節水表示をし、社員への意識付けを行った。	使用箇所への節水表示をより目立たせた物に変更呼びかけを行う。	
	B 水もれ点検の実施	○			
	C 掃除時のバケツ利用	○			
	D 使用箇所への節水表示	○			
グリーン購入	A グリーン商品の優先購入	佐藤	○	環境に配慮した商品の購入に努めた。	継続実施
環境に配慮した自社の取り組み	A 環境に配慮した設備設計の検討	大川	○	クレームに対し、フィードバックを行い再発防止に努めた。環境に配慮した設備設計として、高効率空調機、高機能換気の提案をおこなった。	継続実施
	B アフターサービスからの環境改善提案の推進		○		
	C CRM報告システムの導入		○		
	D 得意先へ高効率、エコ機器の提案、宣伝活動		○		
地域貢献	A 道路清掃(年3回)(三島本社)	白井	○	年3回の道路清掃を、予定通り実施できた。今後も継続していく。	継続実施
	B 社会奉仕活動参加(清掃活動)(三島本社)		○		

VIII 当社の取り組み

○社内注意書きで社員の意識づけ○



○ゴミの分別で資源の有効活用○



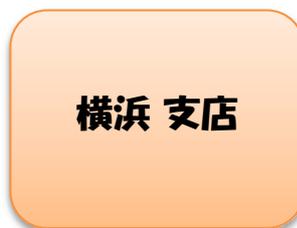
○LED照明、プルスイッチの導入○



厚木 支店



横浜 支店



○地域貢献活動について○

三島市道路里親制度
道路清掃作業
2025. 5. 20

年間3回(5月、9月、2月)
梅名地区内の道路の
清掃作業を行っています。



静岡県設備協会
社会奉仕活動参加
2025. 9. 8

国道1号沼津バイパス清掃活動(東
町交差点周辺)



Ⅹ 環境関連法規の遵守状況の確認及び評価の結果並びに違反、訴訟等の有無

1. 環境関連法規の遵守状況

当事業所に適用される環境関連法規の遵守状況を確認した結果、違反はありませんでした。 作成日 2024年10月1日
 評価日 2025年9月30日
 評価者 環境管理責任者 伊藤 隆一

法規・条例・規制		条項	適用内容または規制基準値	当社の対応	遵守評価	
義務	廃棄物処理法(廃棄物の処理及び清掃に関する法律)	第6条の2第6項	一般廃棄物の収集運搬業者への委託処理	市条例の収集・処理基準の遵守	○	
		第12条第2項	産業廃棄物の適正保管	・保管基準の遵守、保管場所の表示(60cm×60cm以上掲示) ・廃棄物の悪臭・飛散防止	○	
		第12条第5項	産業廃棄物の委託処理	収集運搬及び処分許可業者への委託	○	
		第12条第6項	運搬又は処分を委託する場合の処理基準の遵守	処理業者と契約契約書の締結	○	
		第12条の3第1項	マニフェストの交付		○	
		第12条の3第2項	マニフェストの保管		○	
		第12条の3第3項	収集・運搬業者の管理票交付者へのマニフェスト返却		○	
		第12条の3第6項	マニフェストの保管		○	
		第12条の3第7項	マニフェスト交付状況の知事報告	電子マニフェストで処理している為、情報処理センターが代行報告する。当社による報告は不要	○	
		第12条の3第8項	管理票写しの送付がない時の適切な措置の実施		○	
	建設リサイクル法(建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律)	第5条	建設業者の責務	分別の励行、リサイクルの推進	該当なし	
		第10条	対象建設工事の発注者又は自主施工者の対象工事の届出	発注者に工事計画等を説明し工事着手7日前までに市長に届出書を提出	該当なし	
		第12条	対象建設工事受注者の発注者への届出事項の説明		該当なし	
		第16条	対象建設工事受注者の再資源化等の実施		該当なし	
		第18条	対象建設工事の元請業者による発注者への特定建設資材廃棄物の再資源化工事等の完了報告	発注者への完了報告	該当なし	
	振動規制法	第15条	特定施設の届出・提出	届出書類の提出	○	
	浄化槽法	第10条	浄化槽の保守点検及び清掃に実施	保守点検及び定期清掃の実施	○	
		第10条の2	浄化槽の使用開始報告書の提出	使用開始から30日以内に県知事へ提出	○	
		第11条	指定検査機関による水質に関する検査の実施	法定検査の実施(1回/年)	○	
	家電リサイクル法(特定家庭用機器再商品化法)	第6条	特定家庭用機器廃棄物の収集・運搬をする者等への適切な引き渡し、料金の支払	指定家電(テレビ・冷蔵庫他)廃棄時のサイクル料金の支払	○	
	フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律(フロン排出抑制法)	第41条	第1種特定製品廃棄等実施者の引渡義務	製品管理者のフロン類回収業者へのフロン類の引き渡し義務 簡易点検の実施(3ヶ月に1度)	○	
		第47条第3項	フロン類充填量及び回収量の知事報告	毎年4月中に報告書提出	○	
	高圧ガス保安法	第20条の4	高圧ガスの種類を記載した書面の申請	保管状況の管理、確認	○	
	消防法	第9条の4	エコオイル指定数量の1/5未満(130L)を保持する	保管状況の管理、確認	○	
	建設業法	第3条の1	国土交通大臣に対する一般建設業の許可の申請		○	
		第26条	主任技術者の設置		○	
		第26条	監理技術者の設置		○	
	水道法	第25条の2	指定給水装置工事事業者の指定	給水装置工事主任技術者	○	
	下水道法	第22条	設計者等の資格	技術士、第一種技術検定等	○	
	静岡県条例	静岡県産業廃棄物の適正な処理に関する条例	第82条	産業廃棄物管理責任者の設置		○
			第10条	委託先の実地確認と記録の保存	現地確認記録の保管	○
	責務・努力	法令	環境基本法	第8条	自主努力義務、行政への協力	EA21の取組
地球温暖化対策推進法			第5条	自主努力義務、行政への協力(温室効果ガス抑制措置)	EA21の取組	○
循環型社会形成推進基本法			第11条	廃棄物の3R及び適正処理の推進	廃棄物の分別、行政への協力(廃棄物等の内、有用な物の循環的な利用を促進)	○
グリーン購入法(国等による環境物品等の調達に関する法律)			第5条	事業者の責務(国等の施策への協力等)	物品の購入、借り受け等する場合の環境物品等の選択	○

2. 違反、訴訟等の有無

関係機関からの指摘、利害関係者からの訴訟は過去3年間ありませんでした。

X 代表者による全体評価と見直し結果

作成 2025年11月19日

項目		確認 : (必要に応じて評価・コメント記載)
1・見直し関連情報	1 エコアクション21文書	<input checked="" type="checkbox"/> 記録、文書として作成しました。
	2 環境目標及び目標達成状況	<input checked="" type="checkbox"/> 2023年10月～2024年9月を基準年として固定し、以後3年間の経年比較を行います。
	3 環境活動計画及び取り組み実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 継続して取り組み中です。
	4 環境関連法規要求一覧及び遵守状況	<input checked="" type="checkbox"/> 別紙にて記載しました。
	5 外部コミュニケーション・対応記録	<input checked="" type="checkbox"/> 特に問題ありませんでした。
	6 問題点の是正・予防措置の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 別紙にて報告するようにします。
	7 取引先、業界、関係行政機関、その他の外部動向	<input checked="" type="checkbox"/> 別紙報告の通り。
	8 その他()	<input type="checkbox"/>

2・代表者による全体評価・見直し指示	<p>社員数が増えているにもかかわらず、CO2排出量が直近3年間、減少してきているのは社員のEA21活動が機能してきている結果と思われ、環境経営目標の項目別の数値の増減については納得のできるものであった。2025年は、環境経営方針に基づいた事業活動が定着し、順調かつ、良好に行われました。また、2026年は、三島本社の西側既設部分の改修工事の計画も進める予定です。</p> <p>今、世界は、パリ協定の数値目標より10年早く地球温暖化が進んでしまっており、直近3年間で世界の平均気温上昇が1.5℃を超えてしまいました。我々が進めてまいりましたEA21活動はまぎれもなく、地球温暖化防止に繋がっていく活動で今迄通り、静岡県フロン回収事業協会と共に県の環境政策課と連携し、社員、地域への啓蒙活動も含めて、事業活動を推進してまいります。</p> <p style="text-align: right;">2025年11月19日 株式会社ワールドエンジニアリング 代表取締役会長 梅原 啓一</p>		
	見直し項目	変更の必要性	「有」の場合の指示事項等
	1 環境方針	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	
	2 環境目標	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	
	3 環境活動計画	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	
	4 環境に関する組織	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	
	5 その他のシステム要素	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	
	6 その他(外部への対応)	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	

環境上の緊急対策

〈緊急時対策〉

作成日：2025年09月16日

作成者：白井

想定される環境に於ける緊急事態について、環境への影響を最小限に食い止めること・内外への連絡を円滑に行うこと・可能な範囲で事前に想定、準備すること。また、定期的にその訓練を行う。更に、緊急事態の発生や、訓練の後、対応の評価と改善策を行う。

想定のパターン	想定される緊急事態	原因	対応策
パターン1	フロンガス漏洩	自然災害による、 空調機脱落・ 配管脱落	<ul style="list-style-type: none"> ・フロンガスの漏洩の確認 ・フロンガス漏洩時の行動確認 ・全ての避難行動において、各々身の安全を守る事を最優先とする。 ・空調機の脱落・配管破損等を発見した場合は、床に滞留した冷媒ガスによる酸欠窒息を防ぐ為、窓等を開放し速やかに換気を実施する。 ・脱落破損等が見受けられない場合も、室内機や室外機にてフロンガスの漏洩点検を実施し、漏洩の有無を確認する。

訓練日	想定される緊急時の状況	原因	対処・訓練等
2025.09.16	勤務中の自然災害による フロンガス漏洩	自然災害	<ul style="list-style-type: none"> ・フロンガスの特徴を理解し、事故事例を基に漏洩時の行動方法について周知をする。 ・実際に室外機を使用し、漏洩点検方法の勉強会を実施する。

参加者

当日、在社全社員 13名

○評価と改善策

評価

- 1.フロンガスは空気より重く床に滞留しやすい為、床で作業していた方が死亡する事故も発生している事を理解した。漏洩箇所の特定・漏洩範囲を確認をしないで、作業をすることで二次災害に発生するリスクがある事を周知した。
- 2.自然災害等で空調機が脱落・空調配管が脱落を発見した場合は、即時窓を開けて換気をする事や、ホウキ等で滞留しているフロンガスを移動させる方法やリークテスターを用いた点検方法について周知した。
- 3.事前に資料を配布し、資料を基に実際にフロンガスの漏洩点検を実施し、社員に周知した。
- 4.対応策は有効であることが確認出来た。

改善策

フロンガス漏洩による事故事例や修理対応方法を多く提示し、様々な環境下での対応策について社員へ周知する。

○訓練記録○



空調機からフロンガスが漏洩しているか不明の場合を想定し、漏洩点検を行いました。
漏洩点検で使用する工具や機器を説明し、漏洩している場合の反応と、していない場合の反応について勉強会を実施した。
2025. 9. 16

環境コミュニケーション受付表

作成・管理担当:

NO.	情報入手日	情報種類	通報者	通報方法	住所	内容	回答の 必要性	対応内容
					連絡先			
1	/	対策 ・		電話 ・ メール			必要・不要	
<div style="border: 2px solid orange; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>今年度は苦情はありませんでした。</p> </div>								
2	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	
3	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	
4	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	
5	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	
6	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	
7	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	
8	/	対策 ・ 苦情		電話 ・ メール ()			必要・不要	