



審査報告書

受審企業／組織体情報：

企業／組織体名 埼玉観光株式会社

所在地 埼玉県越谷市七左町4-40-1

トップマネジメント 代表取締役 沼 一慶 様

管理責任者 取締役部長 川島 磨 様

審査情報：

審査実施日 2022年1月19日～1月20日

チームリーダー名 樋口 隆

登録番号	適用規格（審査基準）	審査種別
JQA-RT0070	ISO 39001:2012	更新審査

- ※ 「審査基準」には、適用規格に基づき受審企業／組織体が定めた手順が含まれます。
- ※ 審査報告書は、「JQA マネジメントシステム審査登録契約書」に従い、機密保持されます。
尚、審査報告書の写しが受審企業／組織体より外部に配付される場合、全ての頁が含まれていなければなりません。

1. 審査実施概要

1.1 審査の目的

- 当該マネジメントシステムが継続して要求事項に適合しているか否かを審査すること。
(定期審査)
- マネジメントシステム全体としての継続的な適合性及び有効性、並びに認証の範囲に対する適切性を審査すること。(更新審査)
- 申込のあった変更に関する事項について審査すること。

1.2 審査の実施範囲

登録活動範囲より、プロセス／部署／サイトをサンプリングして実施。
(詳細については審査計画書を参照)

1.3 審査対象期間

- 前回の 登録 / 定期 / 更新 審査より今回の定期審査まで
- 前回の 登録 / 更新 審査より今回の更新審査まで

1.4 審査チーム

チームリーダー／チーム1：樋口 隆 (JQA 認定 ISO 39001 主任審査員)

1.5 審査対象人数 25 名

2. 審査結果

2.1 登録の更新に関する結論（更新審査）

- 今回の更新審査では、適用規格〔ISO 39001:2012〕の中で改善指摘事項が発見されませんでした。登録されているマネジメントシステムについて、更新の推薦を致します。
- 今回の更新審査では、適用規格〔ISO 39001:2012〕の中で改善指摘事項カテゴリBが発見されました。発見された改善指摘事項については、是正処置計画書又は是正処置報告書を30日以内にチームリーダー審査員までお送り下さい。その結果が満足なものであった場合に、更新の推薦を致します。なお、次回以降訪問した際に、提出された内容を確認致します。計画に従って是正処置がとられていなかった場合、JQAは登録を取り消すことがあります。
- 今回の更新審査では、適用規格〔ISO 39001:2012〕の中で改善指摘事項カテゴリAが発見されました。そのため、別途評価した結果を後日連絡致します。

この審査報告書は、審査情報を記録した審査詳細報告書を基に作成しています。

審査情報はサンプリングによって収集していますので、審査報告書の記述以外に改善指摘事項がないことを保証するものではありません。

2.2 登録証に関する結論

登録証記載事項に対し判断した結論は以下の通りです。なお、今回が更新審査の場合、2.1項の結果に従って有効期限の更新を推薦致します。

- 今回の審査範囲において確認した結果、登録証は、引き続き適切と判断しました。
- 今回、登録証変更について審査／確認しました。2.1項の結果に従って、登録証の変更を推薦致します。（3.4参照）

2.3 審査工数の確認

2.3.1 今回の審査工数：審査工数 1.5（人・日）、移動工数 0.5（人・日）

2.3.2 次回以降の審査工数の予定

	□ 年2回定期審査方式					更新	■ 年1回定期審査方式		
	定期						定期		更新
定期審査回数	1	2	3	4	5		1	2	
審査工数（人・日）							1.0	1.0	1.5
移動工数（人・日）							0	0	0.5

次回審査は、実施の3ヶ月前を目処にお送りする「日程のご案内」に基づき、実施させていただきます。

3. 審査所見

3.0 総合所見

- 平成29年3月に一般貸切旅客運送事業の許可を受けた観光バス会社であり、埼玉県と東京都に営業拠点をもち21両の新型車両を保有されています。事業開始時に交通事故の削減・撲滅の解決手段として有効であると判断されてISO39001の導入を決定して安全対策を実施・継続されてきました。
- 事故削減・撲滅の対策として、①健康起因による事故防止（脳ドッグ受診、除菌装置の設置、検温の実施）、②バス車内での事故防止（シートベルト着用の徹底、着席のアナウンスの実施）、③後退時安全確認の徹底（後退時マニュアル、ドラレコによる遵守状況確認）、④交差点右左折時の安全確認、⑤社内速度遵守の徹底、⑥乗務員教育の実施、⑦追突・飛び石によるガラス破損の防止、などの対策を着実に実施されてきました。
- このような活動の結果、交通事故件数は、2019年度15件、2020年度6件と減少傾向でしたが、2021年度（2021年4月～2022年3月）は審査時点で既に7件発生しており目標件数（3件以内）を超過していました。
- 事故の原因については個別案件ごとに調査して再発防止策をとられていましたが、2021年度の事故原因は、①隘路での接触事故、②後退時の接触事故、③漫然運転、などの傾向がみられました。このような事故の発生は、新型コロナウイルス感染症により運航件数が大幅に削減しているため、乗務員の力量維持や意識の継続なども原因として分析されていました。対策として、乗務員に対する実車研修、運行管理者によるコミュニケーションの徹底、などの対策も実施されてきましたが、今後メンタル維持など新しい活動についても検討されていました。
- このような諸点を考慮すれば、登録審査以降3年間のマネジメントシステムは適切に運用されており、継続的な改善活動が実施されていると判断いたしました。なお、内部監査をコンサルタントに依存している状態を解決されること、運用面の不備事項の見直しを徹底されること、などの課題も見受けられました。

3.1 改善指摘事項

今回の審査においては発見されませんでした。

3.2 観察された事象（ストロングポイント／グッドポイント／改善の機会）

【改善の機会】

・ 運用管理

1) アルコール検知器は、常時有効に保持することが求められています。アルコール検知器が正しく測定できることを確認するため少なくとも週1回の頻度で実施する手順・帳票が作成されていましたが、週1回チェックした証拠が十分でないものが見受けられました。

チェック漏れを防ぐ仕組みを検討される余地があると思われました。（本社営業所 8. 1）

・ 内部監査

2) 内部監査をコンサルタントに依存している状態が継続されていました。社内の内部監査員はまだ1名のみであることから外部に委託していると思われませんが、既に登録審査から3年を経過しています。内部監査員の増員や監査研修などを強化されて次回以降の内部監査を社内で行うようになることを期待いたします。（管理責任者 9. 3）

以下余白

3.3 活動の確認

以下項目について、今回の審査範囲で確認した結果を示します。なお、該当するものがある場合、「3.2 観察された事象」に記載しました。

3.3.1 マネジメントシステムの目標への対応状況

- 目標の確立、計画及び実施に、改善指摘事項は発見されませんでした。
- 目標の確立、計画及び実施に、改善指摘事項が発見されました。詳細は、改善指摘事項（3.1項）をご参照下さい。

3.3.2 苦情への対応状況

- 苦情への対応に改善指摘事項は発見されませんでした。

<発生した苦情への対応概要>（主要なもの）
 前回審査以降に発生した顧客苦情は、手順に従って適切に処置されていたことを確認しました。

- 苦情への対応に改善指摘事項が発見されました。詳細は、改善指摘事項（3.1項）をご参照下さい。

3.3.3 法令・規制要求事項への対応状況

今回の審査で着目した法令・規制要求事項
 道路交通法、道路運送法、道路運送車両法、旅客事業運輸規則、労働安全衛生法、等

- 法令・規制要求事項を順守するためのプロセス及びその運用に、改善指摘事項は発見されませんでした。
- 法令・規制要求事項を順守するためのプロセス及びその運用に、改善指摘事項が発見されました。詳細は、改善指摘事項（3.1項）をご参照下さい。

3.3.4 内部監査の状況

- 組織の内部監査の以下事項において、改善指摘事項は発見されませんでした。
 - ・組織の内部監査プログラムが計画されていました。
 - ・組織の内部監査プログラムに従って実施されていました。
 - ・不適合に対して、必要な処置が計画若しくは実施されていました。
- 組織の内部監査に、改善指摘事項が発見されました。詳細は、改善指摘事項（3.1項）をご参照下さい。

3.3.5 マネジメントレビューの状況

- 組織のマネジメントレビューの以下事項において、改善指摘事項は発見されませんでした。
 - ・ 予め定めた間隔でマネジメントレビューが実施されていました。
 - ・ 必要な情報がインプット若しくは考慮がされていました。
 - ・ アウトプットに対して、必要な処置が計画若しくは実施されていました。
- 組織のマネジメントレビューに、改善指摘事項が発見されました。詳細は、改善指摘事項(3.1項)をご参照下さい。

3.3.6 リスクと機会への取組みの妥当性

- ・ 『リスク評価表』によりリスクを抽出して、重要性や発生可能性を考慮して取り組むべきリスクを特定されていました。R T S パフォーマンスファクターを選定しR T S 目標・R T S 詳細目標に展開されており、リスクと機会への取組みは妥当なものでした。

3.3.7 道路交通衝突事故に対する処置

- ・ 事故報告書を確認しましたが、事故処理状、原因調査や再発防止策の立案等は適切に行われていました。また、ドライブレコーダーやデジタルタコグラフなどの情報を活用して乗務員の教育・指導も実施されていました。

3.3.8 前回の改善指摘事項に対する是正処置の効果の確認

- ・ 前回の審査では、改善指摘事項は記録されておりません。

3.3.9 登録の公表及び登録マークの使用について

- 公表／使用の有無 : 有 無
 公表／使用の適切性 : 適切 不適切

確認対象物：名刺、企業ホームページ、車両ステッカーを確認しました。

4. 補足

4.1 受領文書

- 要求事項とプロセスのマトリックス表 組織図
- オープニング／クロージングミーティング出席者の記録 その他 ()
 - ・ 受領した文書は、認証判定等のために使用させていただきます。
 - ・ 受領したもの以外のお借りした文書(許可を頂いてコピーしたものや電子ファイルを含む)は、審査最終日に返却若しくは作業終了後に責任を持って消却・消去致します。

4.2 その他、特記事項

- ・ その他、特記すべき事項はありませんでした、

5. 審査概要

ISO 39001:2012 要求項目	各審査で発見された 改善指摘事項の件数	審査サイクル			今回審査における 改善指摘事項 識別番号
		定期 1	定期 2	更新	
4.1	組織及びその状況の理解	0	0	0	
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	0	0	0	
4.3	RTS マネジメントシステムの適用範囲の決定	0	0	0	
4.4	RTS マネジメントシステム	0	0	0	
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	0	0	0	
5.2	方針	0	0	0	
5.3	組織の役割、責任及び権限	0	0	0	
6.1	一般	0	0	0	
6.2	リスク及び機会への取組み	0	0	0	
6.3	RTS パフォーマンスファクター	0	0	0	
6.4	RTS 目標及びそれを達成するための計画策定	0	0	0	
7.1	連携	0	0	0	
7.2	資源	0	0	0	
7.3	力量	0	0	0	
7.4	認識	0	0	0	
7.5	コミュニケーション	0	0	0	
7.6	文書化された情報	0	0	0	
8.1	運用の計画及び管理	0	0	0	
8.2	緊急事態への準備及び対応	0	0	0	
9.1	監視、測定、分析及び評価	0	0	0	
9.2	道路交通衝突事故及び他の道路交通インシデント調査	0	0	0	
9.3	内部監査	0	0	0	
9.4	マネジメントレビュー	0	0	0	
10.1	不適合及び是正処置	0	0	0	
10.2	継続的改善	0	0	0	

注. この表に記載されている数字は、改善指摘事項の件数を示します。“0”は改善指摘事項がなかったことを、“N/A”は適用除外を示します。

【適用除外した規格要求事項とその根拠】

- ・除外した要求事項はありませんでした。