



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 2025年 1月28日～1月29日

チームリーダー名 川音 稔

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。
- ※ 2024年2月発行の追補版を適用した規格に対しては、追補版を適用した審査を実施しました。

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：川音 稔 (JQA 認定 ISO 39001 主任審査員)

1.5 審査対象人数 29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

最近の事業環境について、コロナも収束し、貸切バスの需要も高まっており、需要に見合った乗務員の補充等を計画されていました。

安全目標（有責事故件数など）について、以前は事故件数目標だけであったものを、2023年度から10万キロ当たりの事故（率）とし、取り組まれていました。2023年度は、目標（10万km対して事故1件未満）に対し、0.97（事故件数11件）、2024年度は、目標（10万km対して事故1件未満）に対し、現時点（2024.12）、0.89（事故件数8件）の実績であり、改善傾向でした。一方、2023年度には後退事故が2件発生しており、改めて、後退手順が周知されていました。

安全目標を達成するため、「実行計画書兼報告書」において、健康起因による事故防止、車内事故防止、後退時の安全確認の徹底などの実施事項（対策）が取られ、これらの取り組み状況について、毎月評価されていました。毎月、着実に実施事項に取り組まれていました。安全目標が厳しくなる中、今後実施事項の見直しなどが必要と思われました。

ヒヤリ・ハットは、帰庫時点呼で乗務員が報告書に記入するやり方ですが、最近は件数が少なくなっているので、収集の方法など工夫する余地がありました。

内部監査は、以前は外部機関により行われていましたが、2023年2月から自社で監査員を養成し、監査が行われていました。直近の監査では、安全管理の取り組みは経営幹部（社長、安全統括管理者、業務部）がよく把握していることなどもり、経営幹部対し監査が行われていましたが、今後、東京営業所、和光車庫も実際に訪問し、監査することに一考の余地があります。

今回の審査でRTSMSは適切に運用され、一定の成果を挙げていることが確認できました。また、以下のようにグッドポイント、及び改善の機会が発見されました。改善の機会では、記録を丁寧に作成することにやや傾向性が見られました。

【グッドポイント】

- ・電話による積極的な声かけ
- ・車両の点検

【改善の機会】

- ・リスクの抽出
- ・教育記録の残し方
- ・是正処置の様式
- ・事故報告書の記録の取り方

今後ともRTSMSが形骸化することがないように、環境の変化を敏感に捉え、適宜RTSMSの見直し・改善を図られていくことを期待します。

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（グッドポイント／改善の機会）

【グッドポイント】

1. 組織では、中間点呼が必要な運行は行われていませんが、乗務員に対し、昼に電話による“声かけ”を行っていました。また、同時にアルコールチェックも行っていました。“声かけ”により、多くの漫然運転などが防止されていると思われ、実際に事故は減少傾向でした。意識的に“声かけ”を行い、事故防止を図っていることを評価します。

2. 組織では、車両の点検に関し、日常点検、3か月点検、12か月点検に加え、1か月点検も実施されていました。1か月点検では、日常点検ではチェックしていない箇所（電気装置（バッテリー）、非常口の扉の機能など）の点検を行っていました。コロナ禍で運行がなかった車両についても1か月点検を実施することにより、車両の維持ができたとのことでした。車両の維持のため、日常点検、3か月点検等に加え、1か月点検を考案し、運用されていることを評価します。

【改善の機会】

1. リスク評価表によりリスクが抽出され、右左折時確認不足、後退時確認不足などのリスクが挙げられていました。一方、昨年からインバウンド旅行者も増加しているとのことですので、インバウンド旅行者の増加についてもリスクとして捉え、対応を検討していく余地があります。なお、バス内で使用するゴミの入れ物にいくつかの言語で表記するなど、一部対応が取られていることは確認できました。（安全統括管理者 6.2）
2. 「乗務員教育指導記録簿」は、教育の有効性の確認を行い、班教育者のサイン及び教育指導者のサインを記入する様式でしたが、2024年9月、8月の「乗務員教育指導記録簿」には、教育指導者のサインはありませんでした。教育指導者もしっかりと教育内容を確認しているとのことでしたが、漏れなくサインを行うことに改善の余地があります。（東京営業所 7.3）
3. 安全管理規程（道路交通安全マニュアル）“10.1 不適合及び是正処置”では、安全運行に関わる苦情は不適合であり、是正処置の記録として「是正処置報告書」を作成することを定めていました。しかし、サンプリングで確認した苦情は「苦情簿（受付・処理）」により、原因調査、改善処理などが行われていました。「苦情簿（受付・処理）」の内容も「是正処置報告書」とほぼ同じですが、安全管理規程（道路交通安全マニュアル）に沿った運用の周知などを検討する余地があります。（安全統括管理者 10.1）

4. 事故報告書（乗用車と接触。2024.11）において、再発防止策は“目視確認の徹底”、有効性の確認（ドライブレコーダーにより確認）も問題なし、と記載されていました。有効性の確認は1か月後、2か月後などに複数回行われたとのことですので、有効性の確認を行った日時、確認方法などを記録しておくことに改善の余地があります。（安全統括管理者 10.1）

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）
サンプリングした苦情（バスが無理な運行）は、原因調査、再発防止などが行われていました。改善の機会も参照。

- 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、旅客事業運送規則、労働安全衛生法などに着目し審査しました。これら法令等は自主点検表などにより順守状況がチェックされていました。

- 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。
 - ・不適合が発生していた場合、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、重要性や発生の可能性を考慮して、取り組むべきリスクを特定されていました。また、「リスク評価表」により RTS パフォーマンスファクターを選定し、安全目標・安全活動目標へ展開されており、リスクと機会への取組みは妥当でした。リスクの抽出については、改善の機会も参照。

3.3.7 道路交通衝突事故に対する処置

事故報告書において、事故処理状況、原因調査や再発防止策の立案等が行われていました。再発防止策の有効性の確認については、改善の機会も参照。

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、ホームページ(会社案内含む)及び車両ステッカーを確認しました。

3.3.10 訪問したテンポラリーサイトに関する情報

該当なし。

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

2024年2月発行の追補版を適用して、「気候変動への考慮」を審査しました。

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 0 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】

適用除外した規格要求事項はありません。