



# 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 2026年 2月9日～2月10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	定期審査、変更審査

- ※ 「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)  
新谷浩史 (暫定審査員：川音監督下で審査員訓練)

### 1.5 審査対象人数 30名

## 2. 審査結果

### 2.1 登録の維持に関する結論（定期審査）

- 今回の定期審査では、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、システムが維持されていると判断致します。
- 今回の定期審査では、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、システムが維持されていると判断致します。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。
- 今回の定期審査では、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（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	1.5
移動工数（人・日）								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

今回の定期審査では、「一般乗合旅客自動車運送事業における運行及び運行管理」の拡大審査を実施しました。乗合旅客運送事業は2020年1月より業務が開始され、乗合旅客運送事業においても、貸切旅客運送事業と一緒にISO39001の取り組みが行われていました。また、乗合バスの利用者からお褒めの言葉を頂くなど、地域住民と良好な関係が維持されていることも確認できました。今回の審査では、乗合旅客運送事業に特化した改善指摘事項や改善の機会は発見されませんでした。

組織では、健康起因事故の予防的な取り組みに力を入れており、脳ドックや心臓ドックの受診の開始、産業医の選定（今年度中）、SASキットの導入などが行われていました。

2025年度の安全目標は、①人身事故0件、②有責事故率（10万キロ/0.9件）、③後退時の事故0件、④健康起因による事故0件、⑤車内事故0件でした。2026年1月時点、①、④、⑤は発生していませんが、②有責事故率と③後退事故件数が目標を超えていました。特に、後退事故については、後退手順の徹底とともに、注意喚起が出る装置の導入が検討されていました。手順の徹底（ソフト面）と装置の導入（ハード面）により、後退事故が削減されることを期待します。なお、乗務員の年齢や経験等に応じたきめ細かい訓練なども必要かもしれません。

今回の審査では、以下のようにグッドポイント、改善指摘事項、改善の機会が発見されました。

#### グッドポイント：

- ① 乗務員全員参加で行われた「リスク評価表」の見直し
- ② 「モビボケ」（オンライン研修システム）によるeラーニングの開始

#### 改善指摘事項

- ① アルコール検知器点検記録の不備

#### 改善の機会

- ① 是正処置の必要性の評価

改善指摘事項のアルコール検知器点検記録は、アルコールチェックが正しく機能していることを立証する大事な記録です。様々な観点から原因調査、訴求措置、対策等を行うことが必要です。

グッドポイント①の乗務員全員参加で行われた「リスク評価表」の見直しは、リスクの洗い出しだけでなく、乗務員と管理側のコミュニケーション（特にボトムアップ）の良化にも役立っていると思われました。

今回の審査結果を参考にするなどし、引き続き、道路交通安全マネジメントシステムを改善されていくことを期待します。

3.1 改善指摘事項

受審企業／組織体責任者： 川島 磨 様

JQA 審査員： 川音 稔／新谷 浩史 (U0)

識別番号	MK-1	カテゴリー (改善指摘事項区分)	B (軽微)
プロセス/ 審査場所/部署	本社営業所	適用規格要求項目	8.1
改善指摘事項の記述	アルコール検知器を常時有効に保持するため、定められた手順を実施して、管理する仕組みが機能していなかった。		
要求事項の引用	<p>旅客自動車運送事業運輸規則の第24条では、「旅客自動車運送事業者は、アルコール検知器を営業所ごとに備えて、常時有効に保持すること」と、定められている。</p> <p>ISO39001:2012の規格要求事項、8.1項では、「要求事項を満たすため、(中略)、必要なプロセスを明確にし、計画し、実施し、かつ、管理しなければならない。」と、定められている。</p> <p>本社営業所では、アルコール検知器を「アルコール検知器点検記録表」を用いて管理している。</p> <p>当該記録表では、アルコール検知器の点検について以下の内容を実施することを定め、異常が無い場合には「○」印を記録することを定めている。</p> <p>イ. 毎日確認する項目</p> <p>(イ) 電源が確実に入ること</p> <p>(ロ) 損傷がないこと</p> <p>ロ. 少なくとも1週間に1回以上確認する項目</p> <p>(イ) 確実に酒気を帯びていない者で、アルコール検知しないこと</p> <p>(ロ) 洗口液等を口内に噴霧して、アルコールを検知すること</p>		
観察された客観的証拠	<p>2026年1月度と、2026年2月度の「アルコール検知器点検記録表」を確認した結果、以下の事実が判明した。</p> <p>①「ロ。」のチェック欄に、○印がひとつも記録されていなかった。</p> <p>②1/29、1/30、1/31、2/8、2/9は、全てのアルコール検出器について、「イ。」と「ロ。」のチェック欄に、○印がひとつも記録されていなかった。</p>		

## 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、「リスク評価表」で重大事故等の撲滅につながるリスクと機会を81項目特定して管理しています。このリスク評価表を見直すため、2025年3月に乗務員全員によるグループ活動を展開しました。この活動は、現場で働く人々が考えられるリスクを抽出し、重要性（高・低）と可能性（高・低）の視点で分類してまとめることによって、現場の声を反映させたリスク評価ができ、活きた改善活動に繋がる良い活動として評価します。

（安全統括管理者）

2. 組織では、2025年度から、乗務員への教育方法として、「モビポケ」によるeラーニングを開始しました。この取組みは、書面と動画による教育が、いつでもオンラインで受講できることから、例えば、貸切バス乗務での待機時間に業務用携帯電話で受講するなど、従前は本社や営業所でしかできなかった教育が、乗務員の都合に合わせてできるだけでなく、そのフォロー体制（受講コメントや受講状況・結果の集約）や参考動画が多数あることから、教育の有効性評価や資料作成など、教育担当者の業務効率化にも繋がる良い取組みとして評価します。

（本社営業所）

### 【改善の機会】

1. 組織では、不適合とする要件の一つに「安全運行に関わる苦情」があり、発生した苦情は「苦情簿」に取り纏めて管理しています。2025年度は審査時点で5件（貸切：2件、乗合：3件）の苦情がありましたが、対応する「是正処置報告書」がありませんでした（道路交通安全マニュアルでは、「安全運行に関わる苦情」→是正処置必要性の評価→「是正処置報告書」）。インタビューで、是正処置の必要性を評価した結果、いずれも「不要」と判断したとのことですが、「苦情簿」にはその情報が無く、発生した不適合に対して、とられた処置を文書化した情報として保持する方法について改善の余地があります。なお、「苦情簿」も「是正処置報告書」とほぼ同様の内容でした。

（本社営業所 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）

前回審査以降受付られた苦情の内、以下をサンプリングし処置状況を確認しました。

乗合：乗合自動車と相手車のすれ違い時の苦情（2025.8）は、苦情簿に記録され、原因調査、乗務員への指導などが行われていました。

貸切：走行中の行き違いに関する苦情（2025.5）は、苦情簿に記録され、原因調査、乗務員への指導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

道路運送法、道路交通法、道路運送車両法、旅客自動車運送事業運輸規則などに着目し審査しました。

これら法令への対応状況は、運行指示書、苦情の記録、点呼の記録、運行記録、乗務員台帳、日常点検記録、定期点検整備記録、車検の記録、自主点検表などにより確認しました。

- 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。今回の審査では、グッドポイントに示したように、乗務員全員参加で「リスク評価表」を見直されていることが確認できました。

### 3.3.7 道路交通衝突事故に対する処置

道路交通衝突事故は、苦情簿に記録され、原因調査、対策立案などが行われていました。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。

### 3.4 マネジメントシステムにおける変更の確認

今回の審査では、以下の変更審査を実施しました：

#### (1) 変更内容

- ・ 登録証に「一般乗合旅客自動車運送事業における運行及び運行管理」を追加

#### (2) 変更を確認したプロセス／部署

- ・ トップマネジメントインタビュー、管理責任者インタビュー及び本社営業所の審査において、「一般乗合旅客自動車運送事業」を始められた背景、路線概要、「一般乗合旅客自動車運送事業」についての IS039001 の取り組みなどを確認しました。

#### (3) 変更後の適用範囲の適切性について

- ・ 上記(2)の結果、「一般乗合旅客自動車運送事業における運行及び運行管理」を追加することは適切と判断します。

今回の改善指摘事項（アルコールチェッカーの点検記録の不備）は、「一般乗合旅客自動車運送事業」固有の問題ではなく、「一般貸切旅客自動車運送事業」と共通の問題であることを付記します。

## 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

特になし。

## 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	定期 1	定期 2	更新	
4.1	組織及びその状況の理解	0						
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	0						
4.3	RTS マネジメントシステムの適用範囲の決定	0						
4.4	RTS マネジメントシステム	0						
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	0						
5.2	方針	0						
5.3	組織の役割、責任及び権限	0						
6.1	一般	0						
6.2	リスク及び機会への取組み	0						
6.3	RTS パフォーマンスファクター	0						
6.4	RTS 目標及びそれを達成するための計画策定	0						
7.1	連携	0						
7.2	資源	0						
7.3	力量	0						
7.4	認識	0						
7.5	コミュニケーション	0						
7.6	文書化された情報	0						
8.1	運用の計画及び管理	1					MK-1	
8.2	緊急事態への準備及び対応	0						
9.1	監視、測定、分析及び評価	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						
9.3	内部監査	0						
9.4	マネジメントレビュー	0						
10.1	不適合及び是正処置	0						
10.2	継続的改善	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。

# 改善指摘事項 是正処置計画・実施報告書

組織名	埼玉観光株式会社		
改善指摘事項の識別	発生部署： 本社営業所	プロセス：	
	識別番号： MK-1	規格項番	8. 1
	審査日： 2026年2月9日～2026年2月10日		

## 1. 改善指摘事項内容

改善指摘事項の記述：アルコール検知器を常時有効に保持するため、定められた手順を実施して、管理する仕組みが機能していなかった。

詳細は、別添の改善指摘事項を参照。

## 2. 改善指摘事項の類似点調査

和光車庫（東京営業所）において調査したところ、アルコール検知器は有効に保持されていた。保持するための手順書はないものの管理者が記録表を基に点検をおこなっていた。

## 3. 修正の実施、遡及調査

2月9日に手順書を作成し翌日よりアルコール検知器の点検をおこなう。以下、手順に沿って点検を実施する。  
(イ) 毎日確認する・・・始業点呼時に運行管理者または補助者が確認し点検者がわかるよう記録表に押印する。  
(ロ) 少なくとも週1回以上確認する・・・終業点呼時に運行管理者または補助者がアルコールを含有した液体などを口内に噴霧し点検をおこない点検者がわかるよう記録表に押印する。1週間以上使用しないアルコール検知器においても運行管理者または補助者が1週間を超えないよう保守管理をおこなう。記録表は1週間毎に線を引き見やすいよう管理し漏れが無い確認をおこなう。

遡及調査：前回審査以降（2025年1月以降）の本社営業所の「アルコール検知器点検記録表」を調査したところ、(ロ)についての点検は2025年12月23日までの記録であった。  
同じく、和光車庫（東京営業所）の「アルコール検知器点検記録表」を調査したところ、間違いなく記録表により点検がおこなわれていた。

本社営業所の「アルコール検知器点検記録表」において、2/8、2/9他に点検漏れがあったが、それ以降の点検でアルコール検知器は正常に機能していることを確認した。

## 4. 原因の特定

今まで手順書を作成しておらず検知器の確認は口頭で手順を説明し確認をおこなっていた。また検知器点検後に確認印を押印したが点検確認者に任せていたため点検漏れが生じてしまった事に気が付かず至ってしまったのが原因。

## 5. 是正（原因の除去、再発防止）処置計画の立案

（処置完了予定日、または完了日）：2026年2月9日 / 処置実施部門：本社営業所、和光車庫（東京営業所）

上記、4. 原因の特定に示したように、原因は①検知器の点検手順がなかったこと、②点検が点検者任せになっていたことである。  
原因①に対する処置：アルコール検知器の点検手順を作成する  
原因②に対する処置：点検結果は安全統括管理者が確認しアルコール検知器点検記録表に押印する  
和光車庫（東京営業所）においても手順書を遵守するよう周知する。点検結果は本社営業所と共有し本社営業所のアルコール検知器点検記録表に点検結果を記入し本社で管理をおこなう。

立案	
	処置担当部署 2026年2月9日
承認	
	管理責任者

6. 是正処置実施状況の確認：(確認予定日、または完了日) 2026年2月16日

確認内容：

- ・アルコール検知器点検記録表に適切に点検結果後の確認者の押印が有るか確認する。
- ・1週を超えない程度で検知器の点検がされているか、安全統括管理者が確認する。

2026年2月16日

確認



処置担当部署

7. 是正処置の有効性のレビュー：(レビュー予定日：2026年3月23日/確認者：川島 磨)

確認内容：

- ①「アルコール検知器点検記録表」の確認：
- ②手順書通り点検されているか確認：

アルコール検知器点検記録表を確認したところ手順書の通り適切に点検が実施されており管理されていた。また、運行管理者および補助者にも保守管理の重要性と手順書がLINE ワークスを通じて周知されていた事が確認できた。

2026年3月23日

承認



管理責任者