



# 審査報告書

受審企業／組織体情報：

企業／組織体名 公益財団法人  
日本アウトワード・バウンド協会  
所在地 東京都荒川区西日暮里5-38-5  
トップマネジメント 理事長 西島 大祐 様  
管理責任者 美方高原自然の家 所長 西垣 幸造 様

審査情報：

審査実施日 2024年1月30日～2024年1月31日  
チームリーダー名 高橋 克全

|              |               |      |
|--------------|---------------|------|
| 登録番号         | 適用規格（審査基準）    | 審査種別 |
| JQA-QMA16332 | ISO 9001:2015 | 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

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)

### 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 高橋 克全 (JQA 認定 ISO 9001 主任審査員)

### 1.5 審査対象人数：21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 9001:2015〕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。

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、今回は更新審査のため、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。

### 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 0.0（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 | 1.0        | 2.0 |    |
| 移動工数（人・日） |            |   |   |   |   | 0.0 | 0.0        | 0.0 |    |

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

### 3.1 総合所見

昨年理事長が交代されましたが、尼崎市の児童に、安全・安心な環境下、品質の高いプログラムを提供して、心の動くような体験が出来る運営が継続されています。

品質マネジメントシステムを採用してから、課外教育を専門とした大学教授支援のもとで内部監査が実施され、仕組みの改善が継続的に行われています。また比較的顧客満足評価が低かった食事に対して外部委託先である食堂業者との合同会議や、職員雇用リスクから、職員アンケートを定期的に行い、職場の問題点を抽出するなど、継続的改善が期待できる活動が確認されます。

元々尼崎市内の小学校41校の5年生を対象に、4泊5日の自然学習を学べる場としてきましたが、認証登録した2021年はコロナにより、尼崎への出前教育や、2泊3日の縮小教育で対応している中、今年度から4泊5日の自然学習が復活した反面、職員雇用の課題で、4泊5日を初めて体験する職員も多く、これを起因としたトラブルが発生確認されます。しかしながら発生要因の分析が良く行われ、精力的な改善活動を観察し、さらにプログラム開始前の職員による下見による安全確認を確実に実施するなど、今後の再発防止と顧客満足向上が期待される状況でした。

以上のことから、品質マネジメントシステムは継続して有効に機能しているものと判断しました。

運用管理面では、食堂など外部委託業者に対する管理で、登録審査以降毎年指摘事項や改善の機会が検出されていましたが、食堂に対しては衛生管理評価機関による衛生管理向上施策や、毎週行われるミーティングメンバーへの加入により、この3年間で大きく進歩出来たものと推察されます。また顧客要求への対応として、IT教育推進を自然学校にも取り込んだ優れた新プログラムを確認しました。(グッドポイント参照)

一方食堂業者が立案した、改善策をこのシステムに適用するなど、継続的改善による改善策が、今後も維持できる仕組みに関しては、今後の課題と考えられました。児童の安全確保は、プログラム参加中のケガや、安全な食事提供に合わせ、入浴、宿泊施設などプログラム以外の生活面にも及びますので、これを機会に資源の管理面を中心とした安全性の再点検を推奨いたします。

今後も品質マネジメントシステムの仕組みを、さらに有効活用され、継続して尼崎市民から愛される施設として発展されることを期待いたします。

## 3.2 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。

## 3.3 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) コロナにより停滞していた自然学習が、今年度4泊5日41校の受入れが復活しましたが、食堂で提供する食事に関するトラブルが顕在化したため、発生源を無くす大きな改善が行われています。

- ①コミュニケーション不足を改善するため、週一回の職員ミーティングへの食堂従業員加入
- ②学校給食業者による診断を受け、異物混入に繋がる什器類の素材変更
- ③食品衛生評価の機関による定期的な監査による仕組みの改善

これらの改善により、食事に関するトラブルの減少と、引率教員による食事の評価点が向上され、今後さらに信頼度の向上が期待される改善活動でした。

2) 文部科学省からIT教育の推進が表明され、学校ではIT教育が進んでいます。美方高原自然の家では、「学校教育＝自然学校」の考えで新たなプログラムを開発していますが、タブレットを用いた自然教育の開発を行い、トライアル期間を経て、今期41校中約半数の学校で活用されています。このタブレットでは、オリエンテーリング中に各ポイント付近で観察される動物の解説を聞くことや、飯盒炊飯でカレーの作り方の解説が閲覧できるなど、数あるコンテンツから学校の教師が望むコンテンツを選択できる仕組みです。他の自然学習施設に先駆けて開発を行い、日本キャンプ協会からMIP賞を受賞した優れたプログラムでした。

### 【改善の機会】

1) 施設では管理が困難なケガに関しても、以下のような不適合報告書が発行されています。

- ①公式雪合戦(屋内)において、男子児童の投げた球を受けた女子児童が指を負傷した事象
- ②屋外炊飯では火傷防止のため、長袖着用は守られているものの、腕まくりをした状態で蒸気を浴びて火傷した事象。

いずれも是正処置は難しいものの、今後の有効な情報としてプログラムシートに反映させるなど、引率教員やリーダーに注意喚起出来る仕組みに検討の余地があります。

(自然学校運営プラセス 8.5.1)

2) 11月2日に発生したアレルギー児童への食事提供ミスに関する不適合報告書によると、発生源は外部業者の食堂であることから、是正対象外とされていますが、以下の点に改善の余地があります。

(自然学校運営プラセス 10.2.1)

- ①過去にもアレルギーによるトラブルは発生しているため、その時の対策が有効でなかったことが推察され、食堂職員も交えた改善策を是正処置に取り入れ、恒久的な対策を立案することについて。
- ②食堂で立案した是正処置の有効性評価を行う仕組みについて。

3) 今年1月の大寒波で、氷点下7℃の悪条件で凍傷が懸念される中、一人の凍傷者や体調不良者を出さず、野外のプログラムを完了させることが出来ました。不具合が発生した時のリスクの共有だけでなく、リスクを回避して参加した児童に喜ばれた成功事例も、プログラムシートなどを利用して共有することが出来る仕組みに検討の余地があります。

(自然学校運営プロセス 8.5.1)

4) 自然学校だけでなく、高度プログラム運営として、「ツリーイング」「シャワークライニング」「スキー」について、外部委託も含めた職員全員の力量評価をされています。自然学校は学校や児童とのコミュニケーション能力などの重要要素を力量として評価されていますが、34プログラム全てを経験していない職員もいることから、プログラムごとの力量がわかるような評価方法を構築すると、教育計画も兼ねた仕組みが期待されます。(自然学校運営プロセス 7.2)

5) 浴槽水の管理は、日々の残留塩素濃度測定で0.3~0.7ppmであることの確認と、浴槽水交換を行っています。浴槽水交換は通常7日ごとに行っていますが、夏期は安全を鑑みて通常より短い期間で交換を行い、「月次浴槽水次亜塩素記録簿」に記録されていますが、上記適正温度や交換スパンの基準が明記されておらず、誰が担当しても適切な判断が出来る仕組みに改善の余地があります。

(自然学校運営プロセス 7.1.4)

## 3.4 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、「3.3 観察された事象」に記載しました。

### 3.4.1 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。

### 3.4.2 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）

食事に毛髪混入の苦情に対し、適切な対応と社内規定通りの是正処置が実施されていることを確認しました。

### 3.4.3 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

尼崎市条例「尼崎市美方高原自然の家の設置及び管理に関する条例」

条例に基づき、自然の家が運営され、自然学校のカリキュラムが遂行されていることを確認しました。

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。

### 3.4.4 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。

### 3.4.5 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。

### 3.4.6 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、施設パンフレット、HPを確認し、施設パンフレットと名刺にHP登録の公表及びマークの使用が行なわれていました。

### 3.4.7 前回の改善指摘事項に対する是正処置効果の確認

前回の審査では、改善指摘事項は記録されていません。

### 3.5 マネジメントシステムにおける変更の確認

2023年3月にトップの理事長が交代されました。

前任者：神谷 稔 様

後任者：西島 大祐様

## 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
- 品質マニュアル
- 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。



## 5. 審査概要

| ISO 9001:2015 要求項目 | 各審査で発見された<br>改善指摘事項の件数        | 審査サイクル |     |    | 今回審査における<br>改善指摘事項<br>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                | 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定          | 0      | 0   | 0  |                            |
| 4.4                | 品質マネジメントシステム及びそのプロセス          | 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                | リスク及び機会への取組み                  | 0      | 0   | 0  |                            |
| 6.2                | 品質目標及びそれを達成するための<br>計画策定      | 0      | 0   | 0  |                            |
| 6.3                | 変更の計画                         |        | 0   | 0  |                            |
| 7.1                | 資源                            | 0      | 0   | 0  |                            |
| 7.2                | 力量                            | 0      | 0   | 0  |                            |
| 7.3                | 認識                            | 0      | 0   | 0  |                            |
| 7.4                | コミュニケーション                     | 0      | 0   | 0  |                            |
| 7.5                | 文書化した情報                       | 0      | 0   | 0  |                            |
| 8.1                | 運用の計画及び管理                     | 0      | 0   | 0  |                            |
| 8.2                | 製品及びサービスに関する要求事項              | 0      | 0   | 0  |                            |
| 8.3                | 製品及びサービスの設計・開発                |        | 0   | 0  |                            |
| 8.4                | 外部から提供されるプロセス、製品<br>及びサービスの管理 | 0      | 0   | 0  |                            |
| 8.5                | 製造及びサービス提供                    | 0      | 0   | 0  |                            |
| 8.6                | 製品及びサービスのリリース                 | 0      | 0   | 0  |                            |
| 8.7                | 不適合なアウトプットの管理                 |        | 0   | 0  |                            |
| 9.1                | 監視、測定、分析及び評価                  | 0      | 0   | 0  |                            |
| 9.2                | 内部監査                          | 0      | 0   | 0  |                            |
| 9.3                | マネジメントレビュー                    | 0      | 0   | 0  |                            |
| 10.1               | 改善 一般                         | 0      | 0   | 0  |                            |
| 10.2               | 不適合及び是正処置                     | 0      | 0   | 0  |                            |
| 10.3               | 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”は改善指摘事項が無かったことを示します。“N/A”は適用不可能であることを示します。

【適用不可能である規格要求事項とその根拠】

該当なし