

苦情受付票

受付日	令和5年5月16日(火曜日)		苦情発生時期	令和5年5月16日 午前8時4分頃	受付NO	1
記入者	浅原浩二		苦情の発生場所	元紺屋通り (八幡神社東の橋から元紺屋信号機の間)		
申出人	フリガナ氏名	匿名(女性)		住所	〒 不明	
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			Tel	
申出人が本人以外の場合には、利用者の氏名、年齢、性別を記入						
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③制度、施策、法律に関わる要望 ✓④その他(バスの運転について)				
	スクールバスのことで、毎朝、上から元紺屋の信号に向かって下ってくる。今朝も一台目のバスが真ん中を走っていて避けてくれない。今朝は、カーブ(八幡神社東側の橋を通過したところ)のところで真ん中を走っていて、ストレスでこすりそうだった。私も毎日走るので注意してほしい。					
申出人の希望等	注意して運転してほしい。					
備考	5月16日午前8時24分に園長受信					
申出人の要望	・話を聞いてほしい ・教えてほしい ・回答がほしい ・調査してほしい ・改めてほしい ✓・その他[安全運転に心がけてほしい]					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要	○否	確認欄 []
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否			要	○否	確認欄 []

相談記録	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情申出人にお詫びするとともに、ドライブレコーダーを確認して運転員に安全教育をする旨伝えた。
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明、情報不足 ・ 職員の態度 ・ サービス内容 ・ サービス量 ・ 権利侵害 ・ その他 []
対応経過	<ul style="list-style-type: none"> ・ 午前9時30分、安全運転管理者浅原浩二の招集により、安全運転会議開催（出席者：浅原浩二、渡邊裕太、中込孝徳、長田博）ドライブレコーダーを再生し、申出人の車との位置関係、場所の特定、バスの速度（時速27キロ）を確認。申出人の車がガードレール側に寄っていることを確認。 ・ 元紺屋信号機から北上してきた場合、このカーブでのすれ違いは、危ないと感じることがある。（会議の参加者も感じている）特にこの場所は走行に注意することを確認。
結 果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 元紺屋の信号機までは、学生の通学路でもあり、幼稚園もある。道幅が狭いところもあるので、安全確認をしながら時速30キロを守る。 ・ カーブや道幅の狭いところでは減速し、対向車が安全にすれ違いできるように思いやり運転に心がける。 ・ 道路状況、道幅によっては、対向車から見る通園バス1号車は大きく感じる場合がある。周囲の安全を確認して、減速、徐行、左側に寄る等、安全対応を励行する。 ・ 幼児専用バスであることを認識し、法令遵守、安全運行に心がけることを再確認する。