

苦情受付票

受付日	令和7年12月24日(水曜日)	苦情発生時期	令和7年12月24日 午後3時15分頃	受付NO	2
記入者	渡邊裕太		苦情の発生場所	甲府市桜井町「十郎橋交差点」	
申出人	フリガナ 氏名	匿名(男性)	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	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)			
内容	苦情申出人が十郎橋交差点を西関東道路方面へ北進中、本線へ合流しようとした当園バスが強引に進入してきたため、危険を感じクラクションを鳴らしたとのこと。 園児を送迎するバスとしてふさわしくない運転であり、万が一事故が発生すれば乗車している子どもたちが怪我をする可能性があるため、運転手への再教育および指導の徹底を求める。				
申出人の希望等	運転員に対する教育をしてほしい。 注意して運転してほしい。				
備考	12月24日午後3時16分に事務長受信				
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、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"> ・ 12月24日午後4時30分、安全運転管理者が該当運転員へ聞き取りを実施。 ・ 12月24日午後5時30分、園長、安全運転管理者でドライブレコーダーを再生し、場所の特定、合流した位置・タイミング、申出人の車との位置関係を確認。 ・ 12月25日午後2時30分、運行会議を開催。出席者：園長、全運転員
結 果	<ul style="list-style-type: none"> ・ ドライブレコーダーの映像を園長および全運転員にて確認した結果、危険な車間距離での本線合流が行われていた事実を確認した。 ・ 本線へ合流する際には、周囲車両の有無および十分な車間距離の確保など、安全確認を徹底するよう指導した。 ・ 運行時間が定められている状況ではあるものの、焦ることなく一呼吸おいて余裕を持った運行を行い、安全運転の励行に努めていく。