

石川県安全運転研修所の平成23年度管理状況

施設所管課	石川県警察本部交通部運転免許課
指定管理者	(財)石川県交通安全協会 会長 要明 英二
指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修部長が毎月1回、全職員に対し施設利用者への親切、丁寧な対応について教養を実施している。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施。平成23年度は延べ66通を回収し利用者の意見等を把握し施設の運営に活かしている。 止まれの標識が見にくいと苦情があったので、経年劣化していた3枚を取り替えた。 多くの利用者から軽四輪自動車による研修の要望があったため、平成20年7月に軽四輪乗用車を1台配置し、ニーズに応えた研修を実施している。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年4月から講習内容に、夜間における着衣の視認性実験を正式に取り入れた。 指導員にインストラクター用制服を着用させ、利用者に好感度を与えるとともに、指導員としての自覚を醸成している。
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性の向上を目的に、朝の開所時間を1時間早めた午前8時として利用促進を図っている。 二輪セミナーを年5回開催(100名参加) 高齢者の事故防止に寄与するため、県交通安全協会及び各支部交通安全協会が高齢者に対する利用料の一部補助制度を導入し、利用促進を図っている(平成23年度利用高齢者24名)。 女性の利用者増を図るため、女性指導員(1名)を配置している。 飲酒運転撲滅に向けた対策として、酒酔い体験めがねを導入し研修内容の充実を図っている。 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> 石川県交通安全協会のホームページに免許取得挑戦や事故防止に役立つ、コース別の研修内容を掲載PRし、利用

	<p>の促進を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年間を通じて交通安全キャンペーンや交通安全県民大会等の各種行事の開催時に「研修所利用案内」チラシを配布し利用促進を図っている。 ・ 石川県交通安全協会の機関誌「こうつういしかわ」及び同会員に発行している「安全運転便利帳」に研修所の利用案内を掲載し、利用促進広報を行っている。 ・ 免許センター1階ロビーに設置の大型ディスプレイにより免許更新者等を対象に研修所施設及び研修内容を放映し、利用促進の広報を行っている。 ・ 報道機関（テレビ、新聞）の取材活動に際しては研修所をPRして利用促進を図っている。 <p>周辺地域、関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 石川県安全運転管理者協議会や石川県トラック協会と連携し、加盟各社の新入社員等を対象とした研修を実施して利用促進を図っている。 ・ 石川県トラック協会紙「いしかわトラックのひろば 2011年8月号」にトラック協会員が研修所を利用した際の効果と指導員の懇切な指導ぶりが掲載され、トラック協会加盟各社の利用気運が醸成された。
<p>施設の利用に関する業務</p>	<p>利用人数、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用状況（（2）参照） ・ 使用料の収入実績（（3）参照）
<p>施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務</p>	<p>清掃委託 清掃業務（毎日実施）</p> <p>電気設備保守点検 自家用電気工作物の保安管理業務（隔月1回点検）</p> <p>施設設備保守点検 石川県安全運転研修所設備点検等業務（毎月1回点検）</p>
<p>（その他知事が必要と認める業務）</p>	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急事態発生時の対処要領に基づき対応している。 ・ 職員教育の開催（毎月1回） <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申込書、教習原簿等は施錠できるキャビネットに収納している。 ・ 受付窓口に分離衝立を設置し、情報漏れを防止している。多人数の受付時は、研修室で申込書を記載してもらった上で個別に受理し、他の利用者の目に触れないよう配慮している。

(2) 施設の利用状況

(単位：人)

利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

区 分	H 2 2 年度 (参考)	H 2 3 年度	前年度比	増減理由
リフレッシュコース 利用者数	2,301	2,020	△ 12.2%	教習指導員の減員による 活動時限の減
チャレンジコース利 用者数	4,456	3,758	△ 15.7%	教習指導員の減員による 活動時限の減
貸しコース利用者数	209	189	△ 9.6%	企業内研修の利用者の減 少
原付講習	637	594	△ 6.8%	免許取得年齢層の減
合 計	7,603	6,561	△ 13.7%	

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

(単位：円)

区 分	収入額	減免額	減免理由
リフレッシュコース	4,965,000	0	
チャレンジコース	13,147,700	0	
貸しコース	251,400	0	
原付講習	950,400	0	
合 計	19,314,500	0	

(4) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	7,034	人件費	21,271
利用料収入	19,314	光熱水費	1,106
雑収入	1	委託費	1,264
		公課費	1,300
		修繕費	9
		その他	565
合計	26,349	合計	25,515
収支差額	834		

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

① 利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成23年度実施 有効回答数66件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	72.3%	27.7%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	79.4%	20.6%	0.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成23年4月	今度はスキッドコースを体験したい。(リフレッシュコース)	コースパターンを説明して参加してもらうことにした。
平成23年7月	ホームページから予約が出来ればもっと気楽に申し込めると思う。(リフレッシュコース)	現状では難しいと説明した。
平成23年9月	石川県で起きた具体的な事故についての話があると良い。(リフレッシュコース)	可能な範囲で取り上げるようにする。
平成23年10月	止まれの標識が見にくい。(リフレッシュコース)	経年劣化していた標識3枚を取り替えた。(12月8日)

(ウ) 感想等

平成23年6月	改めて自分の運転を知ることができた。
平成23年8月	年に1回受けている。勉強になり、安全運転の意識が高まります。
平成23年9月	体験することで改めて危険が潜んでいることがわかり良かった。初心にもどれた。
平成23年11月	単身赴任で石川に初めて来たので、雪のこわさを知る為にスキッドコースの体験をしたところ、安全に対する意識を高めることができた。ありがとうございました。

② 事故、故障等

年月	内容	対応
	なし	

③ その他報告事項など

<ul style="list-style-type: none"> ・ 積雪の多い日は除雪作業の実施（年12回） ・ コース内の草刈り、溝掃除等（随時実施）

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
① サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケート調査を行い、意見や要望の把握に努め、それらに対応した施設環境等の改善及び運営に活かすことでサービスの質を向上させている。 ・ ホームページに施設の案内及び研修内容を掲載し利用促進を図っているほか、交通安全キャンペーンや各種行事の開催時に研修所の広報パンフレットにより利用促進に努めている。 ・ 朝の開所時間を1時間早め午前8時とし、利用者の確保や利便向上を図っている。
② 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設内は清掃業者や職員により常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき管理の徹底を図っているほか、電気設備や施設設備についても保守委託により適正な管理がなされている。 ・ 各種備品については、台帳と現物照合を定期的を実施するなど適正な管理が行われている。
③ 適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務に関する教養研修・講習が定期的に十分なされている。 ・ 緊急事態発生時の管理体制、連絡体制は対処要領に定められており、あらゆる事態を想定し、招集・避難誘導の教養が全員になされているなど必要な安全対策が適切である。 ・ 個人情報の適正管理を図るため、利用申込書、教習原簿等は施錠できるキャビネットに保管されているほか、廃棄書類についてはシュレッダーを利用して漏洩防止に努めるなど、職員に周知徹底を図っており、適切な情報管理が行われている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も実践型、体験型の安全教育の専門的なノウハウを活かした研修内容や、さらなる利用促進への取組みを期待する。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている。
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

なし