

石川県安全運転研修所の平成22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、全職員に利用者に対する親切、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22年度は延べ270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。 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月に研修車両として軽四輪乗用車を1台購入し、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22年12月から夜間の視認性実験を講習内容に取り入れた。 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意識を高めている。
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"> 利用者の利便性を図るため、朝の開所時間を1時間早め午前8時とし利用促進を図った。 二輪セミナーを年3回開催(63名参加) 高齢者の事故防止に寄与するため、県安全協会及び各支部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22年度利用高齢者47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、利用の促進を図っている。 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

(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 1 年度 (参考)	H 2 2 年度	前年度比	増減理由
リフレッシュコース 利用者数	3,653	2,210	60.5%	交通事故当事者の利用減
チャレンジコース利 用者数	3,279	3,015	91.9%	上位免許取得者の減少
貸しコース利用者数	218	130	59.6%	企業内研修の利用者の減 少
原付講習	713	637	89.3%	免許取得者の減
合 計	7,863	5,992	76.2%	

(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	5,642,200	0	
チャレンジコース	15,537,100	0	
貸しコース	265,900	0	
原付講習	1,019,200	0	
合 計	22,464,400	0	

(4) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	9,872	人件費	28,478
利用料収入	22,464	光熱水費	1,094
雑収入	1	委託費	1,274
		公課費	1,397
		消耗品費	172
		修繕費	26
		その他	590
合計	32,337	合計	33,031
収支差額	△ 694		

(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22年度実施 有効回答数270件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	68.1%	30.7%	0.4%	0.8%
施設の維持管理	68.7%	30.9%	0.4%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成22年4月	スキッドコースを体験したかった。(リフレッシュコース)	希望により利用できる旨説明している。
平成22年5月	安全運転研修所のことをもっと知ってもらうため、宣伝を行っても良いとおもいました。(リフレッシュコース)	運転免許更新者や来庁者に対する広報チラシの配布や、報道機関の取材等を活用し積極的に広報を行っている。
平成22年12月	夜間コースを体験してみたい。(リフレッシュコース)	夜間の視認性を講習内容に追加した。
平成23年3月	発生件数の多い事故について要因分析等の紹介があっても良いと思います。(リフレッシュコース)	事故件数等の資料を講義でプラスするよう努めている。

(ウ) 感想等

平成22年4月	改善した方が良い点を指導していただき、これからの運転に役立てていきたいです。具体的事例（県内の事故）などを紹介していただき大変参考になりました。
平成22年5月	シートベルト体験はすごく良かったです。着用の仕方を分かりやすく習ったので勉強になりました。
平成22年9月	いつも自分が運転しているとおりにコースを走行したら、悪い点がたくさんありびっくりしました。
平成22年11月	初めての雪道運転を不安に感じていましたが、良い予行練習になりました。ありがとうございました。(スキッドコース)

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10回） ・ コース内の草刈り、溝掃除等の清掃作業は随時実施

(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。 ・ 運転免許更新者向けの「研修所案内チラシ」を作成・配布し利用促進を図った。 ・ 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"> ・ 利用者数に応じた適切な職員の配置がなされており、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。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A (優) : 適正であり、優れた実績をあげている
- B (良) : 適正である
- C (可) : 概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D (不可) : 改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

なし