

## 石川県安全運転研修所の平成24年度管理状況

施設所管課	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24年4月1日～平成27年3月31日

### (1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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"> <li>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。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを実施。平成24年度は95通を回収し、利用者の意見等を施設の運営に活かしている。</li> <li>安全運転研修所に関する問い合わせに対しては、利用方法や予約状況等について丁寧でわかりやすい回答に努め、利用促進を図っている。</li> <li>車庫で実施している衝撃体験研修では、利用者への寒暖対策のため、ヒーター及び扇風機を設置し対応を図っている。</li> <li>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、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。</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間運転の危険性を知ってもらうため、講習内容に、夜間における着衣の視認性実験を取り入れている。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>利用者の利便性の向上を目的に、朝の開所時間を1時間30分早めた午前7時30分として利用促進を図った。</li> <li>二輪セミナーを年3回開催(68名参加)</li> <li>高齢者に対する助成制度を紹介し、高齢者の利用促進を図っている。(平成24年度利用高齢者33名)</li> <li>女性の利用者増を図るため、女性指導員を1名増員した。(女性指導員2名)</li> <li>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。</li> </ul>

	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、利用促進を図っている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 石川県交通安全協会が毎年作成する「交通安全年間スローガン」を各機関に配布する際、安全運転研修所の広報パンフレットとともに、顧客等の企業へ直接赴き、安全運転研修所の利用を依頼するなど利用促進を図っている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 報道機関（テレビ、ラジオ、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。</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
施設の利用に関する業務	<p>利用人数、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の利用状況（（2）参照）</li> <li>・ 使用料の収入実績（（3）参照）</li> </ul>
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<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>
（その他知事が必要と認める業務）	<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"> <li>・ 緊急事態発生時の対処要領に基づき対応している。</li> <li>・ 職員教育の開催（毎月1回）</li> </ul> <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 受付窓口に分離衝立を設置し、個人情報漏れを防止している。</li> </ul> <p>利用者数が多い場合の受付時は、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。</p>

(2) 施設の利用状況

利用指標

(単位:人)

区 分	H 2 3 年度 (参考)	H 2 4 年度	前年度比	増減理由
リフレッシュコース 利用者数	1,921	1,844	△ 4.0%	企業からの利用者の減
チャレンジコース利 用者数	2,545	3,057	20.1%	上位免許取得希望者の増
貸しコース利用者数	177	121	△ 31.6%	大型二輪利用者の減
原付講習	594	535	△ 9.9%	免許取得年齢層の減
合 計	5,237	5,557	6.1%	

※ 本年度から、数値を延べ利用者数から利用者数に変更しているもの。

(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	4,724,200	0	
チャレンジコース	15,213,600	0	
貸しコース	200,500	0	
原付講習	856,000	0	
合 計	20,994,300	0	

(4) 収支決算

(単位:千円)

収入		支出	
管理料		人件費	16,342
利用料収入	20,994	光熱水費	1,232
雑収入	116	委託費	1,302
		公課費	800
		修繕費	62
		その他	1,454
合計	21,110	合計	21,192
収支差額	△82		

(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24年度実施 有効回答数95件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	65.3%	32.6%	2.1%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成24年4月	車庫内での衝撃体験研修が寒かった。(リフレッシュコース)	寒い日には、急遽暖房ヒーターを設置して寒さ対策を行った。
平成24年5月	悲惨な事故車両を展示すれば良い。(リフレッシュコース)	以前は写真パネルを展示していたが、展示スペースの確保の点から、現状では難しいと説明した。
平成24年9月	皆がもっとこの施設を利用すれば交通事故は減ると思う。(リフレッシュコース)	運転免許更新時や来庁者に対して広報パンフレット等の配布を行っている。また、ホームページや機関誌等を活用して積極的に広報を行っている。
平成25年2月	車庫のシャッターやコース内のクランク棒が故障しているので修理すれば良い。(リフレッシュコース)	故障箇所について応急措置の上、修理計画を策定し、施設の良好な維持管理に努めた。

(ウ) 感想等

平成24年5月	改めて運転の危険性が学べて非常に良かった。
平成24年6月	客観的に自分の運転を見ることができたので勉強になった。
平成24年9月	スキッドコースでは、車のコントロールが効かない状態を体験できて良かった。
平成24年12月	普段体験できない事が体験できて良かった。 自分の運転を見直すきっかけになった。

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"><li>・ 積雪の多い日は除雪作業の実施（年12回）</li><li>・ コース内の草刈り、溝掃除等（随時実施）</li></ul>
--

(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り組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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を配布し、利用促進に努めている。</li> <li>・ 朝の開所時間を1時間30分早め午前7時30分とし、利用者の利便性の向上を図り、利用促進に努めている。</li> </ul>
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 施設の設備については老朽化が否めないところであるが、故障が発生した際は、適宜修理を行い施設、設備の維持管理に努めている。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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を講じている。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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り組みを期待する。</li> </ul>

○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）：概ね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