

石川県安全運転研修所の平成21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"> 平成20年11月3日から新たな利用者アンケートを実施。平成21年度は延べ696通を回収した。 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。 利用者の利便性を図るため、毎週水曜日の定休日を廃止するとともに、朝の開所時間を1時間早め午前8時とした。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 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た。
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"> 二輪セミナーを4月、5月、9月、10月、11月に実施(72名参加) 「21年度新規」 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21年度利用高齢者45名) 女性の利用者増を図るため、女性指導員を養成した。 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た。 <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等の各種行事の開催時に「研修所利用案内」チラシを配布PRし利用促進を図っている。

(2) 施設の利用状況

(単位：人)

区 分	H 2 0 年度 (参考)	H 2 1 年度	前年度比	増減理由
リフレッシュコース 利用者数	4,878	3,653	△ 1,225	交通事故当事者の利用減
チャレンジコース利 用者数	3,453	3,279	△ 174	上位免許取得者の減少
貸しコース利用者数	173	218	45	二輪セミナー開催による 増加
原付講習	847	713	△ 134	免許取得者の減
合計	9,351	7,863	△ 1,488	

(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)

	収入額	減免額	減免理由
リフレッシュコース	9,113,300	0	
チャレンジコース	17,170,800	0	
貸しコース	448,200	0	
原付講習	1,140,800	0	
合計	27,873,100	0	

(4) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	9,872	人件費	33,954
利用料収入	27,873	光熱水費	1,187
雑収入	1	委託費	1,356
		公課費	1,623
		消耗品費	776
		修繕費	26
		その他	299
合計	37,746	合計	39,221
収支差額	△ 1,475		

(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21年度実施 有効回答数696件）

項目	回答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	65.6%	33.4%	—	0.9%	0.1%
施設の維持管理	69.4%	30.2%	—	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21年4月	走行コースはもっと分かりやすい方が良い。(リフレッシュコース)	事前説明をもう少し丁寧に行うことを指導員間で意思統一した。
平成21年9月	もう少し利用料金を下げてほしい。(リフレッシュコース)	よくある要望で「自動車学校などを参考に料金に設定してあります。」との説明で理解して貰っている。
平成21年12月	鋭角など不得意な課題のみを練習したい。(チャレンジコース)	「安全運転者の育成が目的であり、受験用に研修カリキュラムの変更は行っていない。」旨説明し、理解して貰っている。
平成22年2月	このような施設があるとは知らなかった。もっとPRすべき。(リフレッシュコース)	従来のPRに加え、平成22年度から免許更新者に案内チラシを配布している。

(ウ) 感想等

平成21年8月	飲酒した状態を体験できる眼鏡や、シートベルトを付けての衝撃体験など普段できないことを体験できてとても参考になりました。
平成22年1月	この研修だったら、いつでも受けてみたいと思います。自分の悪いところがよく分かったので、これからは今日のことを忘れないように努力して運転したいと思います。
平成22年3月	初めての研修でしたが大変貴重な時間でした。今後機会があったら利用したいと思います。先生方には今後とも頑張ってください。

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成21年 5月23日	普通1種仮免路上研修中に普通乗用車に追突された事故	直ちに津幡警察署へ連絡し事故申告、同署交通課員が事故処理。教習者の初診代金を加害者が支払い解決済み。指導員、教習車に被害なし。
平成22年 1月6日	大型1種仮免路上研修中に駐車中の普通貨物自動車と接触物損	直ちに事故申告、金沢東警察署交通課員が物損事故処理、相手方との示

	事故	談解決済み。
--	----	--------

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（13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"> ・ 利用者の声を業務に反映させるため、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。 ・ 毎週水曜日の定休日を廃止するとともに、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に繋げている。
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