

石川県安全運転研修所の平成26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	(一財)石川県交通安全協会 会長 加藤 敏彦
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 (協定・条例に規定)	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"> 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26年度は138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。 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。 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。 研修修了時の指導の際に使用する安全運転診断シートを絵入りのものに改善して、わかりやすいものとした。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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>新規業務</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> 民放番組「ぶんぶんセブン」のテレビ取材を受け、研修所概要やスキッドコースによる雪道・凍結路体験、シートベルト衝撃体験等についてテレビ放送される等、報道機関の取材活動に際して研修所をPRし利用促進を図っている。 女性の利用者増を図るため、女性指導員を8月に1名増員し、3名体制とした。 <p>継続業務</p> <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30分早めた午前7時30分としている。 二輪セミナーを年2回開催(43名参加)

	てもらったうえで個別に受理し、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

(1) 利用指標

(単位：人)

区 分	H 2 5 年度 (参考)	H 2 6 年度	前年度比	増減理由
リフレッシュコース 利用者数	1,839	2,141	116.4%	企業訪問などのPR強化による企業の利用増
チャレンジコース利 用者数	2,837	2,541	△ 10.4%	上位免許取得希望者の減
貸しコース利用者数	287	528	184.0%	企業訪問などのPR強化による企業の利用増
原付講習	470	443	△ 5.7%	免許取得年齢層の減
合 計	5,433	5,653	104.0%	

(2) 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	5,814,580	0	
チャレンジコース	12,606,460	0	
貸しコース	1,119,190	0	
原付講習	708,800	0	
合 計	20,249,030	0	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	0	人件費	17,509
利用料収入	20,249	光熱水費	1,054
雑収入	1	委託費	1,261
		公課費	557
		修繕費	53
		その他	986
合計	20,250	合計	21,420
収支差額	△ 1,170		

(4) 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26年度実施）

- ・ アンケート回収数…………… 138件
- ・ 有効回答数 利用者サービス………… 122件 施設の維持管理………… 134件

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	54.1%	42.6%	3.3%	0.0%
施設の維持管理	52.2%	47.8%	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 26 年 6 月	法改正の説明があればいい。	適宜説明している。
平成 26 年 8 月	早めのライト点灯の啓蒙にも努めてほしい。	夜間の見通し状況を確認する研修の際に、併せて説明をするようにしている。
平成 26 年 10 月	時速 60 km 位の高速でのリフレッシュをしてみたい。	コース内では限りがあることを説明し、了解してもらった。
平成 27 年 2 月	施設が狭く、かつ古い。	与えられた中で最大限工夫して研修を行っていることを説明した。

ウ 利用者の感想等

年月	内容
平成 26 年 5 月	急ブレーキでかなり滑った。これからはスピードの出しすぎに注意したい。(スキッドコース体験)
平成 26 年 8 月	車に乗る前の確認、シートベルトの着用、夜間のライト上向き等参考になることが沢山あった。定期的にもリフレッシュコースを受けてみたい。
平成 26 年 9 月	〇〇県にはこのような施設がないので、会社からリフレッシュコースを受けられて大変良かった。
平成 27 年 2 月	毎年、受講して「気づき」をもらいますがすぐに忘れてしまいます。継続的に受講することが大切だと思います。

② 事故、故障等

年月	内容	対応
平成 26 年 6 月	大型二輪車チャレンジコース研修中、自転倒事故により研修生が膝擦過傷等により軽傷を負ったもの。	二輪車の研修に際しては研修生の力量を十分見極めた上で研修進度を調整することとして事故防止に努めている。
平成 26 年 9 月	大型二輪車チャレンジコース研修中、自転倒事故により研修生が右肩等打撲等により軽傷を負ったもの。	「急制動」時の事故であり、十分低速で慣れさせることとして事故防止に努めている。
平成 26 年 9 月	小型二輪車リフレッシュコース研修中、自転倒事故により研修生が右膝関節打撲・捻挫、右腓腹筋損傷等により軽傷を負ったもの。	研修生の力量から判断して、当初、原付車で研修を実施したものであるが、以降は更に慎重に力量を見極めて事故防止に努めている。

③ その他報告事項など

- ・ 降雪時のコース内除雪作業の実施（年４回）
- ・ コース内の草刈り、溝掃除等（随時実施）

(5) 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"> ・ 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。 ・ 民放のテレビ放送において研修所のPRを行ったほか、ホームページへの掲載、交通安全キャンペーン時の研修所の広報パンフレット配布等、利用促進に努めている。 ・ 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。
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。 ・ 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。 ・ 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"> ・ 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を講じている。 ・ 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り組みを期待する。

○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）：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

（6）助言・指摘事項

なし。