

## 石川県安全運転研修所の平成28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
施設管理者	(一財)石川県交通安全協会 会長 加藤 敏彦
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日
中期経営目標 (H27～H29)	① 利用者数を3年間で3%増加させます。 ② 利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

### 1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

#### (1) 実績

項 目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<p>サービス向上対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修課長が毎月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。</li> <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として、ヒーター及び扇風機を設置し対応している。</li> <li>・ 研修終了時に実施している「安全運転診断シート」に基づく指導を、一括集合方式から、個別アドバイス方式に変更、また「安全運転診断シート」を理解しやすいよう改め、より細やかな指導を可能としている。</li> <li>・ 利用者の意見要望を把握するため、県から示された様式に改め、アンケートを活用しサービス向上を図り、利用促進につなげるよう努めている。</li> </ul> <p>利用促進対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 土・日曜の利用者ニーズに対応するために、定休日を毎週水曜日としている。</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28年度利用高齢者 5名)</li> <li>・ 女性の利用者増を図るため、女性指導員2名が研修を実施している。</li> <li>・ 夜間運転の危険性を知っていただくため、研修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>・ 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> <li>・ 指導員用インストラクター制服により、利用者に好感度を与え、指導員としての自覚意識を高めている。</li> </ul>
② 広報活動	<p>研修所に関する広報</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、免許の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し広報している。</li> <li>・ 年間を通じ、交通安全キャンペーン・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」チラシを配布している。</li> <li>・ 石川県交通安全協会機関誌「こうつういしかわ」及び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ている。</li> </ul> <p>関係機関等との連携による広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 石川県安全運転管理者協議会と連携して広報を行い、加盟各社の新人社員等を対象とした研修を実施した。</li> <li>・ 石川県県民文化局男女共同参画課の「女性県政学習バス」で研修所を見学していただくなどの連携を図った。</li> <li>・ 石川県農業機械研修所と連携して広報を行い、チャレンジコースを利用していただいた。</li> </ul>

(2) 平成29年度における取組内容の見直し等

実施内容	
○	県民の交通安全につながる実践・体験型の教育を効果的に推進するという目的のもと、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「研修所の存在と研修内容の広報」</li> <li>・「関係機関に協力を求めた利用促進活動」</li> <li>・「利用者ニーズを踏まえた魅力ある施設や設備及び研修内容への改善活動」</li> </ul> を通じて利用を促進し、利用者数が前年度を上回るよう努力します。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25年度 (基準値)	H27年度	H28年度	前年度比	H29年度 (目標値)		
(1) 利用者数	5,433人	5,480人	4,837人	88.3%	5,595人		
(2) 貸館稼働率	%	%	%	%	%		
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	98.5%	100.0%	97.9%	△2.1%	95.0%		
施設の維持管理	99.2%	100.0%	100.0%	±0%	95.0%		

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る対前年度増減理由>

指標	対前年度増減理由
利用者数	会社の社員研修としてのリフレッシュコースでの利用は増加したが、上位免許取得を目指すチャレンジコースでの利用が大幅に減少したことに伴い、総利用者が減少した。
貸館稼働率	

<利用者アンケート結果(平成28年度実施 有効回答数利用者サービス95件施設維持管理90件)>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	73.7%	24.2%	2.1%	0.0%
施設の維持管理	82.2%	17.8%	0.0%	0.0%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	毎日実施（業者に年間契約で委託）
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気 自家用電気工作物の保安管理業務 隔月1回 （業者に年間契約で委託）</li> <li>・施設 石川県安全運転研修所設備点検等業務 毎月1回 （業者に年間契約で委託）</li> </ul>

(3) 植栽維持管理	職員が年間を通じ随時実施
(4) 警備	なし
(5) 小規模修繕	なし

#### 4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<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することとしている。</li> <li>・職員教育の開催（毎月1回）</li> </ul>
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申込書、教習原簿等は、研修課長が施錠できるキャビネットに保管</li> <li>・受付窓口に分離衝立を設置し、個人情報保護対策を講じている。</li> <li>・多人数の受付時は、部屋（研修室）で記入の後、個別に受付を実施</li> </ul>

#### 5 収支状況

##### (1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
合計	0	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：千円)

項目	収入額	減免額	減免理由
リフレッシュコース	6,097	0	
チャレンジコース	9,898	0	
貸コース	629	0	
原付講習	438	0	
合計	17,062	0	

##### (3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	0	人件費	15,047
利用料収入	17,062	光熱水費	1,133
その他		修繕費	126
		その他	2,295
合計 ①	17,062	合計 ②	18,601
収支差額 ①－②	▲ 1,539		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成28年7月	自動販売機があれば良い。	自動販売機撤去の経緯について説明し、理解を得た。 (平成29年4月に自動販売機を設置)
平成28年9月	洗面台を利用するときに、荷物掛けか、荷物置場があると助かります。 (女性)	女性用トイレの洗面台横に荷物置場を設け利用者の利便を図った。
平成28年12月	予約が一杯で、空いている時間を探すのが大変なので、ネット予約ができれば良いと思います。	予約の状況が刻々と変わり、研修内容について適切に対応するため、電話又は直接対話による確認で予約をする必要があることを説明し理解を得た。

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
	なし	

8 その他報告事項など

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 降雪時のコース内除雪作業の実施（随時）</li> <li>・ コース内の草刈り、溝掃除等（随時実施）</li> </ul>
--

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	C	<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>・ ホームページへの掲載、交通安全キャンペーン時の研修所広報パンフレット配布等、利用促進に努めている。</li> <li>・ 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) 施設等の維持管理	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、職員の日頃からの点検等により、施設、設備の維持管理が保たれている。</li> <li>・ 各種備品については、台帳と現物照合を定期的実施するなど、適正な管理が行われている。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	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、招集や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しているほか、受付窓口に分離衝立を設置し、多人数の受付であっても個人受付を実施し、漏えい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用した研修内容や、更なる利用促進への取組を期待します。</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

10 助言・指摘事項

中期経営目標に設定してある利用者数の目標値実現に向けた取組に期待します。