

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 年度

施設名	栃木県交通安全教育センター
施設所管課	警察本部交通部運転免許管理課
指定管理者	一般財団法人栃木県交通安全協会 (法人番号 5060005001009)
指定期間	平成 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	鹿沼市下石川 6 8 1 番地
施設の概要	<p>【交通教育館】</p> <p>①敷地面積：7,740㎡ 建物面積：1,680㎡</p> <p>②模擬運転シミュレーション装置：運転適性機材、未来の交通体験 (SRV) 等 13種27台</p> <p>③交通安全シアター (50人収容)</p> <p>④資料館：パトカー、白バイ等展示</p> <p>【安全運転コース】</p> <p>①管理棟：380㎡</p> <p>安全運転コース：32,500㎡ (うち自転車広場3,580㎡)</p> <p>②悪天候コース、悪路コース、逆バンクコース、夜間蒸発現象コース、模擬市街地走行コース、スキットパンコース、自転車広場</p>
業務内容	<p>【交通教育館】</p> <p>館内に展示されている交通に関するシミュレーターを活用して、幼児から高齢者までの幅広い層に対し、より実践的な交通安全教育の場を提供するとともに、交通安全に対する意識の高揚促進を図る業務</p> <p>【安全運転コース】</p> <p>天候の変化等で起きる道路上の危険性を再現させて、実車体験によりその危険回避要領を学ぶとともに、安全意識の高揚促進を図る業務</p> <p>【交通安全教育センター (交通教育館及び安全運転コース)】</p> <p>施設の維持管理に関する業務</p>

2 収支の状況

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入		支出		
指定管理 ※2	指定管理料	55,980	事業費	
	利用料金収入	3,751	管理運営費	16,797
	その他収入※1	583	人件費	31,830
			その他支出※1	6,308
	合計	60,314	合計	54,935
指定管理業務収支差額①		5,379		
自主事業		0	自主事業	0
自主事業収支差額②		0		
収支差額 (①+②)		5,379		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)		備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
・受取利息 219千円		・租税公課 3,680千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	55,980	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	3,911		管理運営費	18,168
	その他収入※1	506		人件費	36,677
				その他支出※1	6,159
	合計	60,397		合計	61,004
指定管理業務収支差額①		▲607			
自主事業		0	自主事業	0	
自主事業収支差額②		0			
収支差額 (①+②)		▲607			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
・受取利息 239千円			・租税公課 3,656千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
交通教育館	入館者	43,985人	41,251人
	内訳 個人	40,386人	37,928人
	団体	3,599人	3,323人
安全運転コース	利用者数	4,329人	4,072人
	内訳 利用者数(四輪車)	3,397人	3,339人
	利用者数(二輪車)	876人	676人
	利用者数(自転車)	56人	57人

4 サービス向上に向けた取組

- ・ 良好な施設環境を維持するため、入館者の利用状況を踏まえて巡回しながら施設管理に努めた。
- ・ 季節感を盛り立てる職員手作りの切り絵や折り紙を館内に掲示したり、来館者に無料配布するなどして、館内の良好な雰囲気づくりと来館者サービスに努めた。
- ・ 接客に際しては、「笑顔で明るい接客」をモットーに来館しやすい雰囲気づくりに努めた。
- ・ 交通安全教育センターに隣接する免許センター内に案内表示、ポスターを掲出した。
- ・ 免許更新者の利用拡大を図るため、各講習室や食堂などにおけるチラシ配布に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通教育館にアンケート用紙を常備し、利用者に声かけを実施するなど利用者の意見、要望、感想等の把握に努めた。 ・ 利用者アンケートの結果 回答者数 72名 				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設案内	62%	35%	3%	0%
② 施設絵を利用できる時間	81%	18%	1%	0%
③ 施設内の管理・清掃	82%	15%	3%	0%
④ スタッフの対応	89%	11%	0%	0%
⑤ 利用手続きの容易さ	75%	19%	6%	0%
⑥ 利用料金	90%	8%	2%	0%

⑦ 交通アクセス	62%	20%	16%	2%
⑧ イベント等のPR	56%	26%	13%	5%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 展示機器の故障 ・ 展示機器の陳腐化 ・ 展示機器の老朽化 		<ul style="list-style-type: none"> ・ リスク分担に基づき、軽微な故障については、指定管理者側で修繕・改修した。 ・ 始業前、始業後や閉館中における定期的な巡回を通じて点検を実施し、不良個所の早期発見に努めた。 また、保守点検時において、不良個所の早期発見に努めた。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・ ゲーム感覚で、遊びながら交通安全を楽しく学ぶことができた。 ・ 子供と一緒に体験しながら交通ルールを学ぶことができた。 ・ スタッフの方が親切で素晴らしい対応であった。 ・ 適性診断で親切に対応していただき、大変ためになった。 ・ 無料で体験できてよかった。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託業者による清掃以外に、毎朝、職員が施設の清掃に努めた結果、来館者から「清掃が行き届いてきれいだった。」との意見が寄せられた。 ・ 職員手作りの切り絵や折り紙を館内に掲示したり、来館者に無料配布するなどして、館内の良好な雰囲気づくりと来館者サービスに努め、喜ばれた。 ・ 安全運転コースの管理に当たっては、管理の瑕疵が重大な事故につながることを十分に認識し、車両の始業前点検、路面の異常やコース内の大型機材の保守、点検等に細心の注意を払い、実車指導中の事故の絶無を図るため、勤務員への教養を徹底した。 ・ 入館者や安全運転コース利用者の増加を図るため、パンフレットの配布や関係団体の機関誌への掲載、企業への働きかけ、免許センター来朝者に対するチラシ配布等に努めた。
指定管理業務の適正履行・安定的履行
<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理業務の適正履行、安定的履行を推進するため、施設利用者に対して積極的なアンケート調査を実施し、利用者のニーズに応えられる接客業務に努めた。 ・ 施設利用者は老若男女様々であることから、利用者に適した接客をモットーに職員に対する内部研修及び講習を実施し、適性な接客業務を実施した。 ・ 指定管理業務を安定的に履行する物的、人的基盤を確保するため、道路交通法の改正に際しての内部教養はもとより、栃木県警察本部運転免許管理課が実施した「更新時講習指導員養成講習会」を管理業務に従事する職員全員が受講している。 ・ 施設利用者、特に高齢者のニーズが高まっている運転適性検査を適正に実施するため、栃木県警察本部交通部運転免許管理課が実施した「運転適性検査指導者養成研修会」を積極的に受講し、3名が資格を得て職務に従事している。
今後改善・工夫したい事項
平成30年度末をもって廃止されたため、今後の運用は見込まれない。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	日曜日の免許更新実施時にも開館し、ドライバーだけでなく家族連れの利用促進を図ることで、年代・性別・国籍を問わず多くの県民が利用しており適正である。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か	高齢者や障害者の利用に配慮し、交通安全教育館にはスロープとエレベータを設置しているほか、高齢者や障害者には職員が積極的に声をかけ、館内設置の交通安全体験学習機材の操作方法を丁寧に説明するなどしている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	参加・体験型の交通安全教育機器により、交通安全意識を向上させ、交通事故総量削減を図っている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	隣接する運転免許センターでのポスター掲示や関連団体の機関誌への記事掲載、企業への働きかけなど利用促進を図っている。また、利用者に適した接客をモットーに職員に対する内部研修等を実施し、適正な接客業務に努めている。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査結果や利用者からの感想などを通じて県民の生の声を業務に生かしている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情の大半が展示機器の故障、老朽化であり、軽微な故障は修理により不良個所の早期発見に努めている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	保守点検時はもとより、始業前・終了後の他、定期的に巡回点検を実施するなど適正になされている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用者の増加を念頭に、折り紙の掲出など創意工夫で良い雰囲気作りに努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	安全運転コースには、運転に関する高度な知識技能と豊富な経験を有する職員を配置し、適切な交通安全教育・指導を行っている。また、交通安全教育館の職員についても交通安全に精通しているベテランの職員を配置するなどして適正な組織体制を構築している。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	C

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	職員の意識を徹底させ縮減に努めており、適正かつ良好である。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	伝承教育等により適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	消防計画、防災マニュアル、事故対応チャート等に図上訓練等を実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	警察を始め、関係機関団体との連携を密にし、地域別の交通事故発生状況等の情報を収集し、展示機材に反映するなど、交通安全教育に資する活動を適正に行い、県民の交通安全意識の醸成・向上に努めている。	A
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	「個人情報保護管理者」を指名し、交通安全教育館と安全運転コースにそれぞれ責任者を指定し、職員に対して個人情報保護等保秘の徹底を指導するなど良好である。	A
	②情報公開は適切になされているか	適正に対応している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	交通安全施設としての重要性を理解し、適正な自己評価に努めている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	—	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	騒音等の苦情はなく、施設内外の整理整頓、植栽の管理等に努めている。	A
	⑤その他管理運営上の特記事項	職員が作成した折り紙や切り絵を館内に飾るなどして、来場者が心と好み、好感を持てる環境づくりに努めている。	B

総合的な評価

平成30年度における交通安全教育館の利用者は、前年比で約6.2パーセント減少し、安全運転コースの利用者は、前年比で約5.9パーセント減少している。

施設内の各機器は、経年に伴い老朽・陳腐化が進んでいるが、機器の更新や新規機器の購入は困難な中、管理者は現有の施設・機器を活用しての利用促進を図る努力が不可欠である。管理者はこうした現状を理解し、来場者を案内し体験させるというだけでなく、創意工夫しながら利用者の交通安全意識を高めるサポートに携わるという意識を持って活動していると評価できる。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。