

夢広場はるひ(美術館・夢の森公園)指定管理業務 実地調査実施結果表

指定管理者 TRC・名古屋三越 グループ共同事業体

確認項目	確認基準	令和3年度評価											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1 実施体制	人員体制	仕様書に従った人員を配置しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか (記入確認 無・有)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか (内容)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		避難経路は適切に確保されているか (経路内障害物等の有無)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か (事務室目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか (報告月日 /)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
その他													
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか (抽選 無・有 回)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		職員は名札を着用しているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか (目視)	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
	利用案内	ホームページ、ブログは見やすく、適宜更新されているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか (内容)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか (内容は4 特記事項へ)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか (施設内目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備の点検・管理を適切に行っているか (実施点検)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		必要な修繕を適切に行っているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		備品の状況 (故障・不備内容 無・有)	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
		消耗品等 (トレットペーパー) の補充に不備はないか (施設内で抽出し目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
施設内が清潔に保たれているか (施設内巡視目視)		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
外構等管理	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	草刈りや除草はされているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
その他	コラボ企画 (年間：企画展及び特別展開催時の美術館入場料を図書館の貸出利用カード提示で割引。図書館研修室にて、「はるひ美術館館長アートトーク」及び「清須アートラボ」を年間通して開催。)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	バッテリーカー他貸出管理業務及び保守点検業務 (机上)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
3 収支等	経理事務	帳簿等を整備して、管理業務費の執行状況等を記録しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	その他												
4 特記事項	利用者からの要望・苦情(左記)												

△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
●5/22 (日) 公園催事「尾張優魚会」について男性より入電。 ①公共の立場の市が公園を営利目的で金魚の販売をしていいの。 ②金魚の人の対応がぞんざいだ、気分が悪く二度と公園には来ない。	①については、団体の方が、公園利用申請し、許可をとって有料で使用していると回答した。 ②については、利用許可する際に、利用者に周りに配慮するよう伝えている。
●10/2 (土) 午前中におもしろ自転車有料が有料と知らずに乗っていた子どもに対し、大きな声で怒鳴られた。丁寧な案内をしてほしいと12時40分頃、男性から電話があった。※孫と一緒に来ていた祖母から状況を聞き電話をされた。	係員の対応について、お詫びした。 係員を派遣している派遣元(株ニック)へ連絡をし、声の掛け方等を派遣全員に再教育するよう依頼した。
●10/5 (火) 10月3日(日)にバッテリーカーが動かないので何度か硬貨を入れていたら大きな声で怒鳴られた。怒鳴った本人と話しをしたいと男性から電話があった。※子どもと一緒に来ていたのは母親。	責任は管理している美術館にあるため、係員の対応についてお詫びし、当事者に確認後、再度連絡する旨伝えた。 状況確認後、お客様に再度お詫びし、ご理解をいただいた。
●2/16 (水) 最近、第4駐車場が満車で車を停められないと市役所に電話が入る。	状況確認のため2/18から3/2まで休館日を除き2週間程度、第4駐車場(20台分)の駐車状況を確認したが、満車の日はなかった。

主な事件・事故等報告

内容	対応
特になし。	

評価区分

S(優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である

A(良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容で、指摘すべき課題等はなかった

B(課題含) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているものの、指摘すべき課題等があり、解決済みである

C(要改善) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、指摘すべき課題等があり、解決できていなかった