

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4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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	A	A	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	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	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	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	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	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	A	A
		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	A
必要な修繕を適切に行っているか		A	A	A	A	A	A	B	A	B	B	B	A	
備品の状況 (故障・不備内容 無・有_____)		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
消耗品等 (トイレットペーパー) 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	A	
外構等管理	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	A	
	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	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	A	
その他	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	A	
	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	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	A	
3 取次等	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	A	
	その他													
4 特記事項	利用者からの要望・苦情 (左記)													

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
●4/17(日)おもしろ自転車利用の来園者より、遊具エリアに一般の自転車を通行させるのは危険ではないのかとのご意見。	貴重なご意見をいただいたことへの御礼と今後の対応を検討するとお伝えした。(対応：遊具委託業者)ポスター、声掛けにて対応する。
○4/22(金)～4/24(日)市役所に市民から3日前から駐車している軽自動車があると電話が入る。	西枇杷島警察署に通報。盗難などの犯罪履歴はなかった。フロントガラスに注意貼り紙をして様子を見たところ、4/24(日)昼頃出庫した。
●10/3(月)草刈り作業の際、清掃が不十分なため自宅前の道路に土、石、草が散乱し迷惑している。また、作業者同士が大きな声で罵り合っている声が聞こえてとても不快と市役所に電話が入った。自宅横を草刈作業する際は、防護ネットを張って作業してほしいとの要望。	状況を確認し、清掃作業を行った。今後はネットを張ることとシルバー人材センター事務局が現場対応を行うことで理解を得た。

主な事件・事故等報告

内容	対応
6/16(木)公園巡回時にカラーコーンの散乱破損を発見。	図書館・美術館の防犯カメラで状況を確認。該当者に指導を行った。
9/18(日)公園控室出入口ガラススクリーン破損。	10/1(土)修繕。
9/28(水)公園回廊棟から男児1名が落下。	救急車で病院に搬送。

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