

愛知芸術文化センター愛知県図書館指定管理者運営モニタリング結果（2019年度）

1 施設の概要

施設名	愛知芸術文化センター愛知県図書館				
所在地	名古屋市中区三の丸一丁目9番3号				
設置根拠	愛知芸術文化センター条例（平成3（1991）年 供用開始）				
設置目的	芸術文化の振興及び普及を図るため				
施設概要	敷地面積	10,120 m ²			
	主な建物	鉄骨鉄筋コンクリート造、地上5階地下2階建			
	駐車場	23台			
	開館時間	火曜日～金曜日：10時～20時 土曜日・日曜日：10時～18時			
	休館日	月曜日・毎月第2木曜日（その日が祝日のときは翌日） 年末年始（12月28日～1月4日）、館内整理のための休館（2月末ごろ約15日間）			

2 指定管理概要

指定管理者名	愛知県ビルメンテナンス協同組合				
指定期間	第2期：2018年4月1日から2023年3月31日まで（第1期から継続） ※第1期：2013年4月1日から2018年3月31日まで				
指定管理者選定時の主な提案内容とその実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年4月に設置したコピー機の更新及び1台増設 ・複写サービスのカラー対応機種を増台（2013年4月から引き続き実施） ・複写サービスのカラー料金の値下げ（2013年4月から引き続き実施） ・エコキャップ運動への参加（2013年4月から引き続き実施） ・喫茶コーナーを設置し軽食販売を実施 ・喫茶コーナー前に自動販売機を設置 ・利用者アンケートを年2回実施（2017年度までは年1回実施） 				

3 利用状況

（単位：台）

区分	2019年度		2018年度		増減 ①－②
	計画値	実績値①	計画値	実績値②	
駐車台数	—	40,685	—	43,986	△3,301

※計画値とは、指定管理者を選定する際に提出された計画値を指します。

4 収支状況

（単位：千円）

区分	2019年度		2018年度		増減 ①－②
	計画値	実績値①	計画値	実績値②	
収入計	128,354	127,843	126,868	126,729	1,114
利用料金収入	4,500	3,989	4,500	4,361	△372
指定管理料	123,854	123,854	122,368	122,368	1,486
その他	0	0	0	0	0
支出	128,354	123,756	126,868	123,263	493
収支差	0	4,087	0	3,466	621

5 モニタリング結果

(1) 総合評価

評価	評価内容
A	第1期指定管理業務で得た経験をもとに、第2期に入ってから総じて期待どおりの水準を維持している。特に、施設の適正な管理、サービスの維持・向上においては、多くの項目で県の期待を上回る水準の管理運営がなされた。

(2) 区分ごとの評価

区分名称	評価	評価内容
基本項目	A	利用者の平等な利用の確保、関係法令の遵守、必要な資格の取得など、県が求める水準で運営を行っている。
施設の適正な管理	A+	施設の適正な管理に向けて、施設の維持補修や愛知県図書館との連携を積極的に図るなど、県の求める水準と比べて期待を上回る水準で運営を行っている。
サービスの維持・向上	A+	サービスの維持・向上に向けて、利用者に対する丁寧な対応や苦情・意見に対する迅速かつ適確な対処など、県の求める水準と比べて期待を上回る水準で運営を行っている。
運営等の安定性	A	環境への配慮を行い、収支状況、人員配置、財務状況なども適正であるなど、県が求める水準で運営を行っている。

【評価の基準】

S 県の求める水準を大幅に上回る A+ 県の求める水準を上回る A 県の求める水準（業務仕様書の水準）
B 県の求める水準に対して一部不十分 C 県の求める水準に対して不十分

(3) 今後の対応等

- 引き続き、指定管理者と協力して適切な施設維持管理に努める。

6 利用者からの反応

- 来館者アンケート概要
回数：1回
方法：来館者へのアンケート用紙の配布
回収率：1回目(8月)61.3%、2回目(3月)臨時休館により中止
<内容>
① 照明の明るさ 明るい、普通を合せると、93%で、概ね良好
② 清掃 きれい、普通を合せると、96%で、概ね良好
③ 空調 良い、普通を合せると、87%で、概ね良好
④ 警備員に関すること 良い、普通を合せると、99%で、概ね良好
⑤ 電話交換手の対応に関すること 電話を掛けたことのある回答者のうち
良い、普通を合せると、100%で、概ね良好
⑥ 館内放送に関すること 良い、普通を合せると、95%で、概ね良好
⑦ コピー機に関すること 使用したことのある回答者のうち
使いやすい、普通を合せると、93%で、概ね良好
⑧ 喫茶コーナーに関すること 利用したことがある回答者は、44%であった

○ 苦情及びその対応の状況

件数：4件

<主な内容>

- ① 駐車場出入口付近の歩道にある植え込みから伸びた雑木が車道右側を確認の際、視界を遮り危険である。
- ② 冷房期間、設定温度についての問い合わせ。具体的には4階東側の席は日が差すので6月頃は窓を開放しただけでは暑苦しかった。
- ③ 喫茶コーナーの前のテーブルで商品を飲食しないで勉強している利用者がいて席が空かないので、購入して飲食したくてもできない。
- ④ 外壁工事が終わったが、玄関入り口南側のモニュメント付近に囲いがある。「近づかないように」というだけなら洒落た柵を設置されたし。県内外から人が来る芸文の施設として恥ずかしいのでは。

<対応状況>

- ① 名古屋国道第1出張所に連絡して処理した。
- ② 冷房期間は、原則7月から9月だが、5～6月・10月も状況に応じて全館冷房を実施している。因みに本年6月は8日間実施した。また、設定温度の目安は28度とされているが、実際は26.5度～27.5度で実施している。以上の内容を説明し了承頂いた。
- ③ 従来通り17時までは、喫茶コーナーの商品を利用する利用者の優先席とする。混雑時は、勉強利用の方に席を空けて頂くようお願いをする。
- ④ 試験的に購入したポールチェーン3本で玄関横にトラ柵の代わりに設置したものであった。

7 その他

- 施設利用に当たって事故が発生した項目
特になし
- 指定管理者から運営上の課題とされた項目
特になし
- 監査等で指摘を受けた項目
特になし

○ 問い合わせ先

県民文化局文化部文化芸術課振興第一グループ
電話：052-954-6183（ダイヤルイン）
ファクシミリ：052-972-6075
メールアドレス：bunka@pref.aichi.lg.jp