

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（2021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 m²
 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
 ・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	2021年度		2020年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
駐車台数	-	41,925	-	36,195	5,730

※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	2021年度		2020年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	130,737	129,627	130,136	128,233	1,394
利用料金収入	4,500	3,390	4,500	2,597	793
指定管理料	126,237	126,237	125,636	125,636	601
その他	0	0	0	0	0
支出	130,737	125,687	130,136	122,184	3,503
収支差	0	3,940	0	6,049	△2,109

5 モニタリング結果

(1) 総合評価

評価	評価内容
A	第一期の指定管理業務で得た経験をもとに、第二期でも総じて期待どおりの水準を維持している。特に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、アルコール消毒や除菌洗剤を使用した清掃を行ったほか、エリアで設定温度を変更する空調管理を行うなど、県文化芸術課や図書館職員と連携を密にした上で、円滑な管理運営に努めた。

(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応など、県の求める水準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】

評価	基準
S	県の求める水準と比べて、期待を上回る水準で管理運営されている。
A	概ね期待どおりの水準で施設運営がなされている。（協定書等の水準）
B	一部分を除き、概ね期待どおりの水準で施設運営がなされている。
C	県の求める水準と比べて不十分な状況である。

(3) 今後の対応等

- 引き続き、指定管理者と協力して施設の適切な維持管理に努める。

6 利用者からの反応

- アンケート等実施状況
 - 回数：2回
 - 方法：来館者へのアンケート用紙の配布
 - 回収率：1回目（10月）60.0%、2回目（3月）62.0%
- ＜集計結果＞
 - ①照明の明るさ：明るい、普通を合せると1回目 89.7%、2回目 89.6%で概ね良好
 - ②清掃：きれい、普通を合せると1回目 96.3%、2回目 97.8%で良好
 - ③空調：良い、普通を合せると1回目 78.0%、2回目 93.5%で概ね良好
 - ④警備員に関すること：良い、普通を合せると1回目 97.4%、2回目 96.4%で良好
 - ⑤電話交換手の対応に関すること：電話を掛けた事のある回答者のうち、良い、普通を合せると1回目 96.3%、2回目 97.7%で良好
 - ⑥館内放送に関すること：良い、普通を合せると1回目 92.6%、2回目 89.6%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1回目 90.1%、2回目 92.4%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1回目 34.1%、2回目 32.3%であった
 - ⑨施設の総合的な満足度：満足、概ね満足を合わせると1回目 79.0%、2回目 76.3%であった。

○ 苦情及びその対応の状況

件数：6件

<主な苦情の内容>

- ①「ただいま電話が大変混み合っています。しばらくお待ち下さい」のアナウンスの後、繋がることなく切れたとの苦情。
- ②玄関入り口付近のショーウインドウの内側に籠が置かれていて見苦しいので片付けてとの意見。
- ③駐車場入庫時にスムーズに駐車券が取れるよう対策をお願いしますとの意見。
- ④駐輪場の外灯の消灯時間が早いため鍵の番号が見えない。閉館までは点灯して欲しいとの苦情。
- ⑤土、日に飲食コーナーで長時間スマホゲーム等をしている利用者を取り締まるようにとの苦情。
- ⑥駐車場内西側の車止めの後方の凹みに躓いたとの苦情。

<対応状況>

- ①電話交換業務のスタッフが、閉館間際に離席の為の操作により生じた。それ以後、閉館間際の離席を控える事とした。
- ②籠ではなく、雨漏りに対する暫定処置としての受け皿用のトレーを設置している。「雨漏りのため、設置しています。」の表示をトレーに貼った。
- ③県において駐車場入り口両側の植栽の壁を一部除去した。
- ④閉館時間の10分過ぎまで点灯しているが、夏時間の土日祝日は点灯していなかった。以後、日没時間に沿って消灯時間の変更等の対応を行った。
- ⑤令和2年12月から長時間利用等を遠慮して頂くようサインスタンドを各テーブルに設置している。
- ⑥令和4年4月に補修を実施した。

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