

# 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（平成30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<sup>2</sup>  
 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：平成30年4月1日から令和5年3月31日まで（第1期から継続）  
 ※第1期：平成25年4月1日から平成30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  
 ・平成25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（H25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（H25年4月から引き続き実施）  
 ・エコキャップ運動への参加（H25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（H29年度までは年1回実施）

## 3 利用状況

（単位：台）

区分	30年度		29年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
駐車台数	—	43,986	—	45,550	△1,564

※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	30年度		29年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	126,868	126,729	124,133	126,345	384
利用料金収入	4,500	4,361	5,600	4,265	96
指定管理料	122,368	122,368	118,533	122,080	288
その他	0	0	0	0	0
支出	126,868	123,263	124,113	121,202	2,061
収支差	0	3,466	0	5,143	△1,677

## 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：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(8月)63%、2回目(3月)63.7%  
<内容>  
① 照明の明るさ 明るい、普通を合せると、1回目91%、2回目91%で、概ね良好  
② 清掃 きれい、普通を合せると、1回目97%、2回目98%で、概ね良好  
③ 空調 良い、普通を合せると、1回目85%、2回目96%で、概ね良好  
④ 警備員に関する事 良い、普通を合せると、1回目99%、2回目97%で、概ね良好  
⑤ 電話交換手の対応に関する事 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、1回目96%、2回目98%で、概ね良好  
⑥ 館内放送に関する事 良い、普通を合せると、1回目96%、2回目96%で、概ね良好  
⑦ コピー機に関する事 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92%、2回目93%で、概ね良好  
⑧ 喫茶コーナーに関する事 利用したことがある回答者は、1回目64%、2回目34%であった

○ 苦情及びその対応の状況

件数：17 件

<主な内容>

- ① 社会人席に(主に4階)を利用しているが、館内放送がきこえづらい。
- ② 利用者駐車場の白線が分かりづらい。
- ③ 3階閲覧席22番の椅子の布製カバーをとめるピンが2ミリ程突き出ていた(怪我は無し)。
- ④ 閲覧席の椅子のネジ1本が外れ、1本が途中で折れていた。
- ⑤ 正面玄関付近の点字ブロックが雨の日に濡れると滑りやすい。

<対応状況>

- ① 15時と16時の館内放送の館内放送時に、社会人席1~20番エリアで確認したところ、この辺りはスピーカーが2個あり、概ね正常に聞こえた。窓の解放による車の騒音の影響が考えられることから、翌々日にその旨を連絡し了解を得た。
- ② 長期整理休館の3月に駐車場区画線整備工事を施行し改善した。
- ③ サービス課職員が、直ぐに別の椅子に交換した。翌々日に、全ての椅子(353脚)についてピンの具合を点検実施した(不具合が認められる椅子は無かった)。
- ④ 該当の椅子を修理するとともに、全ての椅子(353脚)について脚のネジの点検を実施した(14脚に不具合があり全てに修理を行った)。
- ⑤ 従来はモップで拭く対応であったが、今回は展示ブロック(ステンレス素材)に滑り止めの塗布を施行したうえで、濡れると足下が滑りやすい旨の注意書きを2ヶ所設置した。

## 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  
持込物品に係る台帳が作成されていなかった。  
保存文書目録に管理台帳の記載がなかった。

## ○ 問い合わせ先

県民文化局文化部文化芸術課振興グループ  
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