

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（2022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	2022年度		2021年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
駐車台数	-	37,294	-	41,925	△4,631

※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	2022年度		2021年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	135,734	139,178	130,737	129,627	9,551
利用料金収入	4,500	3,444	4,500	3,390	54
指定管理料	131,234	135,734	126,237	126,237	9,497
その他	0	0	0	0	0
支出	135,734	139,346	130,737	125,687	13,659
収支差	0	△168	0	3,940	△4,108

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（9/30、10/1）59.8%、2回目（2/24、25）70.7%

<集計結果>
①照明の明るさ：明るい、普通を合せると1回目87.4%、2回目89.3%で概ね良好
②清掃：きれい、普通を合せると1回目97.8%、2回目96.8%で良好
③空調：良い、普通を合せると1回目90.0%、2回目91.9%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96.3%、2回目95.6%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94.5%、2回目98.7%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93.7%、2回目92.7%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94.5%、2回目97.1%で良好
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38.7%、2回目32.4%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76.2%、2回目83.0%であった。

○ 苦情及びその対応の状況

件数：7件

<主な苦情の内容>

- ①トイレの蛇口から時々水が出ない。
- ②エントランスの屋根の下のマイマイガの卵を除去してほしい。
- ③暑すぎる。
- ④御園橋休息所で雨により石畳で滑った。
- ⑤南入口のプランターからの枝が通行であたるので剪定してほしい。
- ⑥電話交換員の対応にクレームあり。
- ⑦駐車場内のくぼみでつまずいた。

<対応状況>

- ①調査の結果、正常を確認
- ②マイマイガの卵を除去
- ③冷房運転で対応
- ④高圧洗浄及び注意喚起表示で対応
- ⑤名古屋市中土木事務所へ連絡し、後日剪定済みを確認
- ⑥相手の真意を確認して対応
- ⑦くぼみを確認の上、修繕実施

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