

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（2023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～3月中旬の約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3期：2023年4月1日から2028年3月31日まで（第1期及び第2期から継続）
 ※第1期：2013年4月1日～2018年3月31日、第2期：2018年4月1日～2023年3月31日
 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）
 ・駐車場管理システムの更新（2024年2月29日～3月14日の整理休館中に実施）
 ・自主企画イベント開催（2024年2月に3回実施）

3 利用状況

（単位：台）

区分	2023年度		2022年度		増減 (①－②)
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
駐車台数	-	36,840	-	37,294	△454

※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	2023年度		2022年度		増減 (①－②)
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	170,269	146,213	135,734	139,178	7,035
利用料金収入	3,500	3,505	4,500	3,444	61
指定管理料	166,769	142,708	131,234	135,734	6,974
その他	0	0	0	0	0
支出	170,269	137,411	135,734	139,346	△1,935
収支差	0	8,802	0	△168	8,970

5 モニタリング結果

(1) 総合評価

評価	評価内容
A	第一期及び第二期の指定管理業務で得た経験をもとに、第三期の指定管理業務でも総じて期待どおりの水準を維持している。特に、駐車場管理システムの更新によるキャッシュレス決済・インボイス対応領収書発行のサービスを開始したほか、図書館 1 階の Yottekko を活用して自主企画イベントを発案・実行するなど、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、県の求める水準にて運営を行っている。
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、県の求める水準にて運営を行っている。
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（9/15（金）、9/16（土））72.2%、2 回目（2/22（木）、2/23（金・祝））67.1%
- <集計結果>
- ①照明の明るさ：明るい、普通を合すると 1 回目 92.5%、2 回目 89.2%で概ね良好。
 - ②清掃：きれい、普通を合すると 1 回目 96.2%、2 回目 96.7%で良好。
 - ③空調：良い、普通を合すると 1 回目 89.2% 2 回目 89.0%で概ね良好。
 - ④警備員に関すること：良い、普通を合すると 1 回目 97.3%、2 回目 97.2%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、普通を合すると 1 回目 98.6%、2 回目 100%で良好
 - ⑥館内放送に関すること：良い、普通を合すると 1 回目 92.2% 2 回目 94.1%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、普通を合すると 1 回目 96.6%、2 回目 95.4%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」は、1 回目 39.9%、2 回目 42.3%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 89.7%、2 回目 87.1%であった。

○ 苦情及びその対応の状況

件数：9件

＜主な苦情の内容＞

- ①5階飲食コーナーでの高校生達の声が大きいので注意喚起してほしい。（5/18）
- ②障がい者用駐車場で駐車を断られた。（6/27）
- ③多目的トイレの流し方が分かりにくい。（7/1）
- ④2階男子トイレの補助枠の位置が悪い。（8/2）
- ⑤ホームレスからの臭い（8/13）
- ⑥玄関前と駐輪場の排水桝が溢れて池になっている。（9月中、日付不明）
- ⑦館内放送の回数が多すぎる。（10/8）
- ⑧館内放送で甲高い声が気になる。（12/7）
- ⑨トイレでの清掃員とのトラブル。（2/3）

＜対応状況＞

- ①巡回時に注意喚起する。
- ②身体障害者でなくても車椅子を使用している場合は特例として認める。
- ③流し方についてコメントと写真を掲示。
- ④多目的または洋式トイレを案内する。
- ⑤クレームが複数になった場合は臭いを落としてからの来館を勧める。
- ⑥玄関前は人力で雨を掻き出す。駐輪場は事前に落ち葉等の処理をする。
- ⑦催事が多い時は図書館で調整している。
- ⑧図書館総務課に相談、館内放送の担当者（電話交換員）へ即時対応を依頼した。
- ⑨状況確認と清掃員の指導を行った。

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