

評価シート（年度評価）

東山公園展望塔の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者名	サンエイ株式会社		
主な業務内容	東山スカイタワーの管理運営業務		
施設の所在地	名古屋市千種区東山元町3-70		
評価対象期間	令和2年4月～令和3年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
管理体制	1 管理体制	適切な職員配置	○	社内研修を行い、能力向上及び意識向上に努めている。
		緊急時の体制		
		人材育成		
維持・管理運営等	1 維持管理	園内清掃	○	施設管理は全体的に業務仕様書通り不足なく行われている。また、感染症対策を行ったうえで市民活動団体の音楽イベントを開催している。
		樹木・花壇等の管理		
		建物・設備の管理		
		保守・点検・小修繕		
		関係書類の調製・保管		
		市民との協働による活動		
	2 運営管理	利用者アンケートの実施	○	昨年度よりもアンケート結果が良くなっており、接遇の向上が窺える。また、感染症対策として館内の人員を調整し入場制限を行うなど、利用者に配慮した対応が行われている。
		利用者ニーズの把握と反映		
		接客・接遇向上の取組		
		苦情・要望に対する適切な処理		
		個人情報の適切な管理		
	3 魅力増進・利用促進	創意工夫した施設管理	○	レッサーパンダが来園した際には、レッサーパンダに関連したメニューの作成・グッズの販売を行っている。また、感染症対策のためにビュッフェの提供を停止し、代わりにセレクトランチを提供したりとメニューを変更している。しかし、コロナウイルスの影響で売上が減少、1Fの売店は休業に至った。
		利用者への広報・情報提供の実施		
		イベントの実施		
		レストラン・売店		
	4 施設特有の管理	動植物園との連携	○	レストランにおいては、動植物園での出来事に合わせたメニューを作成している。
	5 自主事業	事業計画に基づく自主事業の実施	○	売店の商品棚の配列を見直して密を作らないよう工夫している。
		集客対策への効果		
	6 収納金の処理業務	現金等の取扱い	○	適切に処理している。
		関係書類の調整・保管		
自己評価	1 自己評価	利用者数の増加	○	概ね事業計画に沿った管理を行ってきたが、4月、5月は休館したりと1年を通してコロナウイルスの影響があり、前年比で利用者数は減少している。
		法令・協定の遵守		
		事業計画との比較分析		

【総合評価】

新型コロナウイルス感染症対策を講じたイベントの開催及び運営を行っていることは評価できる。また、老朽化している施設の適切な維持管理、スタッフの接遇が良いこと、東山動植物園との連携ができていることも評価できる。アンケート結果の不満点などを改善し、来館者が満足できる運営を行うとともに、タワーの知名度を上げる広報活動や動植物園に来園する人をタワーに上げる努力を今後も続けていただきたい。

施設の現状

東山公園展望塔

施設の現状	施設概要							
	平成元年7月に名古屋市制100周年を記念して建てられ、展望塔として市民のレクリエーションの場、防災無線の中継基地としての利用を目的にしています。							
	市の収支状況(千円)（2年度決算見込み額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	92,637	15,644	108,281	18,380	6,561	83,340	108,281	—
	特記事項							
	取組状況							
	指標			単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
管理運営指標の状況	入館者数			人	290,533	274,495	239,757	111,213
	特記事項							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載