

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3年4月～令和4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	○	適切に管理・運営されている。
		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	◎	施設の老朽化が進んでいるなか、設備故障の発生が抑えられている。
		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	○	適切に管理・運営されている。
		利用者ニーズの把握と反映		
		接客・接客向上の取組		
		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	◎	コロナ禍で行動が制限されるなか、啓発キャンペーン協力等でタワーのライトアップを積極的に行い、タワーのPRを行っている。
		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	○	適切に管理・運営されている。	
5 自主事業	事業計画に基づく自主事業の実施	○	適切に管理・運営されている。	
	集客対策への効果			
6 収納金の処理業務	現金等の取扱い	○	適切に管理・運営されている。	
	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	○	適切に管理・運営されている。
		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の影響の中、他団体への協力イベントとして、普段とは違う色にライトアップするなど様々な工夫をしていることは評価できる。また、建物や設備が老朽化している中で適切な時期で修繕を行い長期的なコスト削減に努めていることも評価できる。

団体旅行が回復する中で県外からの来場者も増やすため旅行会社への営業、日々の広報の再開を進めるとともに、アンケートの意見を汲み取り改善を続ける努力を期待したい。

# 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) (3年度決算見込み額)							
	支出			収入				利用料金
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	
	92,637	17,762	110,399	23,331	2,036	85,032	110,399	—
	特記事項							
	取組状況							
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
入館者数	人	274,495	239,757	111,213	167,402			
特記事項								
管理運営指標の状況								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

東山公園展望塔における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者	サンエイ株式会社
主な業務内容	東山展望塔（スカイタワー）の管理運営業務
評価対象期間	平成30年4月～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分				特記事項
	30年度	31年度	2年度	3年度	
1 管理体制					<p>【30年度】繁忙期には運営に支障が出ないよう応援スタッフを配置するなどし、適切な職員配置がされている。また、計画的な人材育成教育の受講により、職員の能力向上に努めている。</p> <p>【平成31年度】繁忙期に併せ、適切に人員が配置されている。また、計画的な人材育成教育の受講により、スタッフのスキルアップに努めている。</p> <p>【2年度】社内研修を行い、能力向上及び意識向上に努めている。</p> <p>【3年度】適切に管理・運営されている。</p>
適切な職員配置					
緊急時の体制	○	○	○	○	
人材育成					
2 維持管理	30年度	31年度	2年度	3年度	<p>【30年度】施設の全般的な管理は業務仕様書通り、不足なく確実に行われている。設備保全データを基に、中長期的視点に立った修繕計画が策定されていることや、常駐職員による小規模修繕の即時対応により、適切に施設の維持管理が行われている。福よせ館プロジェクトを市民団体と実施しており、市民との協働による活動が行われている。</p> <p>【31年度】施設管理は全般的に業務仕様書通り不足なく行われている。また、設備保全データをもとに作成した中長期的な修繕計画に基づき、修繕が行われている。</p> <p>【2年度】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。</p> <p>【3年度】施設の老朽化が進んでいるなか、設備故障の発生が抑えられている。</p>
園内清掃					
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					
3 運営管理	30年度	31年度	2年度	3年度	<p>【30年度】施設内で定期的に利用者アンケートを実施するだけでなく、施設内やホームページに意見箱や意見の投稿フォームを設け、利用者ニーズの把握に努めている。また、利用者からの意見・要望を全スタッフへ周知し、管理運営に活かしている。外部講師による障害者対応などの接客教育を行い、接客・接遇向上の取り組みが行われている。</p> <p>【31年度】アンケートを適切に実施し、利用者のニーズ把握に努めている。また、それをもとに改善を行い、サービス向上につなげている。</p> <p>【2年度】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。</p> <p>【3年度】適切に管理・運営されている。</p>
利用者アンケートの実施					
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					
4 魅力増進・利用促進	30年度	31年度	2年度	3年度	<p>【30年度】日常では入ることのできない場所をイベントとして活用し、展望説明の他、タワーの役割について説明するなど施設の魅力発信に努めている。また、オリジナルグッズの開発は品切れとなるほど好評となり、売店の魅力向上につなげている。他府県への出張PR及び30周年のPRを実施している。</p> <p>【31年度】昨年度より各種イベントの内容が充実している。また、レストランについても、動植物園のイベントに併せたメニュー提供を行うなど、施設の魅力向上につなげている。</p> <p>【2年度】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。</p> <p>【3年度】コロナ禍で行動が制限されるなか、啓発キャンペーン協力等でタワーのライトアップを積極的にを行い、タワーのPRを行っている。</p>
創意工夫した施設管理					
利用者への広報・情報提供の実施	◎	○	○	◎	
展示会・イベントの実施					
レストラン・売店					
5 施設特有の管理	30年度	31年度	2年度	3年度	<p>【30年度】新獣舎のオープンに合わせた動物グッズのプレゼント企画や、県外への誘客活動を実施し、動植物園を含むPRに努めた。</p> <p>【31年度】デジタルサイネージの設置や、コアラ来園35周年に絡めたレストランでのメニュー提供など、動植物園を含むPRに努めている。</p> <p>【2年度】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。</p> <p>【3年度】適切に管理・運営されている。</p>
動植物園との連携	○	◎	○	○	
6 自主事業	30年度	31年度	2年度	3年度	<p>【30年度】来場者1,000万人達成式典を実施し、メディアに取り上げられたことで施設のPRにつなげることができた。</p> <p>【31年度】30周年記念式典を実施し、集客につなげることができている。</p> <p>【2年度】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。</p> <p>【3年度】適切に管理・運営されている。</p>
事業計画に基づく自主事業の実施	○	○	○	○	
集客対策への効果					
7 収納金の処理業務	30年度	31年度	2年度	3年度	<p>【30年度】関係書類は滞りなく提出されており、また、本部の職員が不定期で経理の点検をしており、適切に行われている。</p> <p>【31年度】適切に処理している。</p> <p>【2年度】適切に処理している。</p> <p>【3年度】適切に管理・運営されている。</p>
現金等の取扱い	○	○	○	○	
関係書類の調製・保管					

8 自己評価	30年度	31年度	2年度	3年度	
利用者数の増加					<p>【30年度】夏の記録的な猛暑の影響で夏季の入館者減少が目立ち（前年比7割程度）、今期目標の利用者30万人には届かず、29万人台にとどまった。（前年より15,865人減）</p> <p>【31年度】コロナウイルスの影響もあり、利用者数は前年対比で減少している。</p> <p>【2年度】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。</p> <p>【3年度】適切に管理・運営されている。</p>
法令・協定の遵守	○	○	○	○	
事業計画との比較分析					
<b>年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）</b>					
平成30年度 [○]	<p>設備の経年劣化が進んでいる状況で適切に維持・管理が行われている点、さまざまな集客イベントやプロモーション活動を行って誘客に努めている点は評価できる。</p> <p>岐阜、三重などの近隣からの販売促進に力を入れる他、動植物園に来園する人をタワーへ誘客する取り組みを行い、いっそう入館者数を増加させるよう努力をしていただきたい。</p> <p>また、スカイタワー節分祭などのユニークなイベントを継続しつつ、お客様ニーズへの対応の発展にも取り組んでいただきたい。</p>				
平成31年度 [○]	<p>コアラ来園35周年に絡めたレストランでのメニュー提供など、動植物園を含むPRに努めている点や、メディアや多くの団体との協働を行っている点は評価できる。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため来館者数を増加させることは困難であると思われるので、来館者の満足度を上げるような取り組みを期待したい</p>				
令和2年度 [○]	<p>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。</p> <p>アンケート結果の不満点を改善し、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。</p>				
令和3年度 [○]	<p>新型コロナウイルス感染症の影響の中、他団体への協力イベントとして、普段とは違う色にライトアップするなどの様々な工夫をしていることは評価できる。また、建物や設備が老朽化している中で適切な時期で修繕を行い長期的なコスト削減に努めていることも評価できる。</p> <p>団体旅行が回復する中で県外からの来場者も増やすため旅行会社への営業、日々の広報の再開を進めるとともに、アンケートの意見を汲み取り改善を続ける努力を期待したい。</p>				

3 利用状況等
<b>具体的な取り組みや成果等</b>
<p>《入館者数》平成30年度：274,495人 令和元年度：239,757人 令和2年度：111,213人 令和3年度：167,402人  （うち団体利用者数）平成30年度：3,684人 令和元年度：1,895人 令和2年度：1,269人 令和3年度：995人  （うち団体利用件数）平成30年度：2,956件 令和元年度：3,626件 令和2年度：1,783件 令和3年度：1,724件  《イベント》平成30年度：58回 令和元年度：52回 令和2年度：27回 令和3年度：45回</p>
4 収支状況等
<b>具体的な取り組みや成果等</b>
<p>平成30年度は館内スタッフにて対応できるイベントを強化し、催事費の削減をした。令和元年度は館内にデジタルサイネージを設置し、施設のRPに貢献した。令和2年度や令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント及び広報の活動ができないことが多く、それらの浮いた経緯で老朽化の激しい設備修繕を実施した。</p>
5 利用者の意見や満足度等
<b>利用者の意見や満足度等の内容・推移</b>
<p>利用者満足度調査において、「大変満足、満足」と回答した利用者の割合は、平成30年度から年々増加している。また、職員の接客態度についても「非常に良い、良い」と回答した利用者の割合は、平成30年度から右肩上がり増加している。</p>
6 総合評価
[ □ ◎ ■ ○ □ △ □ × ]
<b>所管局のコメント・特記事項等</b>
<p>利用者のアンケートや意見の結果を踏まえ、運営面や施設面の改善につなげサービス向上に努めたことは評価できる。また、施設の老朽化が進む中、適切に保守・修繕している点は評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響に合わせた広報とサービスの提供を期待し、レストランの再開を望みたい。</p>