

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4年4月～令和5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	○	
		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	○	施設の老朽化が進む中、重大な設備故障が発生していないことは評価できる。
		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	○	CSマナー教育を実施している点は評価できるが、イベント時の障害がある方への対応についてご意見をいただいたことがあった。また、アンケートに展望室から見える景色の写真が古いと毎年ご意見をいただいている。
		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	◎	QRコードを活用した音声ガイドサービスの提供を開始するなど、創意工夫した施設管理をしている点は評価できるが、レストラン導入に向けて、調整を重ねていたが結果として導入はできなかった。
		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	△	デジタルサイネージの更新が行われていない。
	5 自主事業	事業計画に基づく自主事業の実施	○	
		集客対策への効果	○	
	6 収納金の処理業務	現金等の取扱い	○	
		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	△	コロナ禍が落ち着き、来館者数は大きく回復したが、目標値には達していない。
		法令・協定の遵守	○	
		事業計画との比較分析	○	

【総合評価】

施設の老朽化が進む中、重大な設備故障が発生していないことは評価できる。また、QRコードを活用した音声ガイドサービスを開始するなど、新たな取り組みを行っている点も評価できる。
デジタルサイネージのデータを更新し、イベント時の体制を見直すなど管理体制に主体性をもつことに期待したい。また、利用者アンケートについても、対応が簡易に行えるものについては迅速に改善していくことを期待したい。

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) (4年度決算見込額)							
	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	7,966	100,603	38,023	356	62,224	100,603	—
	特記事項							
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
	入館者数		人	239,757	111,213	167,402	267,327	
	特記事項							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載