

令和4年度

大さん橋（大さん橋国際客船ターミナル及び大さん橋駐車場）

事業計画書

令和4年3月

指定管理者：一般社団法人横浜港振興協会

目次

I 令和4年度運営コンセプト	P2
1 運営方針	
(1) 運営指標	
(2) サービスの向上	
(3) 施設利用の向上	
(4) 増収方策	
(5) 市民と港の連携・観光振興策	
(6) 広報プロモーション活動	
(7) 光熱水費等の節減	
II 管理執行体制	P5
1 人員配置計画	
(1) 職員配置体制表	
(2) 責任体制	
2 安全な施設管理	
(1) 事故発生時対応及び対応フロー	
(2) 災害発生時対応及び対応フロー	
(3) 緊急連絡体制表	
3 防犯・防災対策	
(1) 日常的な安全管理対策	
(2) SOLAS 対応	
(3) 衛生管理及び感染症対策	
III 指定管理業務計画書（年間事業計画表）	P10
1 運営業務に関する計画表	
2 管理業務に関する計画表（修繕計画を含む）	
3 自主事業に関する計画表	
4 外部委託予定表	
5 要望対応方針	
6 研修計画表	
IV 令和4年度収支予算書	P15

I 令和4年度運営コンセプト

1 運営方針

国内外の客船受入や市民・観光客の来場の際し、安全安心で快適なターミナル作りを目指していきます。その為、日常的に設備点検や警備巡回を実施し、さらに研修や訓練の年間計画を基に、防犯・防災・衛生・ガバナンスなどを学んでいきます。

新型コロナウイルス感染症の対策として、手指消毒・定期的な換気、来場者への注意喚起、空気清浄機の活用など衛生管理を徹底に努めます。

コロナ禍にありながらも、誰もが来やすく安全で快適な大さん橋を創出していきます。

(1) 運営指標

ア 来場者数指標：3,000,000 人。

イ 利用料金収入指標：269,780,000 円（令和4年度）

(2) サービスの向上

ア デジタルサイネージの増設

内容：出入国ロビー内にデジタルサイネージを増設し、館内情報や観光情報の発信。

イ ウォークコンシェルジュ制度

内容：インフォメーションスタッフを中心に、スタッフ全員（全業務部門）が館内循環し、来場者の困りごとや問い合わせへの対応。

ウ ATMの導入

内容：出入国ロビー内に国内カードだけではなく、海外カードにも対応したATMを導入。

エ 水道いらずの手洗いスタンドの導入

内容：衛生・快適性の向上の為、手洗場のない休憩スペースに水道管不要の手洗いスタンドを設置。

オ 高性能の空気清浄機の活用

内容：高出力の紫外線発生装置を会議室へ取り付け、利用者の安全を図ります。

カ 電動車いすの貸出

内容：電動車いす5台を設置し、必要な方へ無料で貸出。

キ サービス介助士等の資格取得支援

内容：高齢者や介助が必要な方が来館した際にサービス介助士の資格を取得したスタッフで対応。

ク 館内バリアフリーマップの作成・公開

内容：館内のバリアフリー情報をマップ化したものを作成し、案内窓口やHP上にて公開。

ケ 駐車場精算機のキャッシュレス化

内容：駐車場に、クレジットカード・電子マネーでの支払い対応可能な精算機の導入。

コ その他

円貨両替機、外貨両替機、携帯電話充電器の設置。

授乳室、圧縮ラミネート型のオムツ捨て、ベビーカーの貸出、自動開閉式のサンタリーボックスの設置などによる女性、子育て世代への支援の実施。

(3) 施設利用の向上

ア 場内演出

- (ア) ピアノ設置 : ロビーに電子ピアノを設置し誰もが自由にピアノを演奏できるようにする。
- (イ) フレグランス : 正面入口に香りによる空間演出で心地よさを提供する。
- (ウ) 屋上芝生アート : 屋上芝生に歓迎のメッセージなどを刈り込み、おもてなしを演出する。
- (エ) ショップ前通路 : 天井から装飾を施し、空間演出による賑わいを創出する。

イ ロビーの活用

- (ア) 大さん橋ギャラリー : ロビー内の空きスペースを活用し展示会などを誘致。
- (イ) 吊りバトン : ロビー内の美術吊バトンを利用し、大型作品などを誘致。

ウ 季節の演出

- (ア) 和風庭園 : ロビー内に庭園を設置し、季節ごとの演出でおもてなしをする。
- (イ) イルミネーション : 冬期に夜景評論家の監修のもと、屋上にてイルミネーションを設置する。
- (ウ) さくら祭り : 桜の時期に屋上へ桜を展示し、花見の雰囲気演出する。
- (エ) 年末年始事業 : 終夜オープンし、ロビー内で映画の上映やキッチンカーを出店させる。

(4) 増収方策

ア 大さん橋ホール

- (ア) 内覧会の開催
- (イ) 電話受付時間の延長
- (ウ) パンフレットの作成、礼状の送付

イ 撮影

- (ア) ブライダル撮影の強化
- (イ) 礼状の送付

ウ 駐車場

- (ア) 観光バス誘致
- (イ) ドライバーズ라운ジの運営
- (ウ) 各種割引サービス
- (エ) 回数券販売、プリペイドカードの販売

(5) 市民と港の連携・観光振興策

ア 市民との連携

- (ア) 障がい者作品の展示や研修などで「障害者スポーツ文化センター横浜ラポール」と連携
- (イ) 客船での歓送迎演奏やクリスマスコンサートなどで「横浜市内の小中学校」と連携
- (ウ) 客船入港時での語学・誘導案内などで「よこはま2002ボランティア」と連携

イ 地域との連携・観光振興

- (ア) 地元・地域の商店街や施設と連携し、広報の相互協力をはじめ市内回遊性を高める。
- (イ) 外国客船の一時寄港時に「市内臨海部周遊バス」を船客、乗員向けに運行し回遊性の向上を図る。
- (ウ) 大さん橋ターミナル起点のウォーキングマップを作成し、船客、乗員向けに配布。
また、地元・地域の商店街や施設へ配架協力を依頼する。

ウ ナイトタイムエコノミー

- (ア) 屋上イルミネーションでの演出
- (イ) 横浜の夜を海から眺める夜景クルーズの開催
- (ウ) 昨年度認定された日本百名月の PR

(6) 広報プロモーション活動

ア WEBでの発信

- (ア) SNS：ユーザー（市民等）と効果的にコミュニケーションを図り、良好な関係を築きながら大さん橋のブランドの向上やファン作りを目指します。Facebook と Instagram にて発信。
- (イ) ホームページ：ホームページを新たに新設し、施設・サービス・イベント等の情報を広く掲載していきます。また SEO 対策も実施します。

イ メディアサポートグループ

- (ア) 協力会社の神奈川新聞社を幹事会社とした地元メディア4社（神奈川新聞、FM ヨコハマ、tvk、J:COM）によるメディアサポートグループを結成し、各社の媒体（番組）を通じて大さん橋の情報を発信していきます。
- (イ) メディアサポートグループの活動拠点の一つとしてメディアルームを大さん橋内に用意し、各メディアの情報交換・会合などの場として活用していきます。
- (ウ) メディアサポートグループとは定期的な会合を持ち、情報共有やロケの誘致等を働きかけます。

(7) 光熱水費等の節減

ア 省エネ目標管理

- (ア) 協力会社（ハリマビシステム）が認証取得している「ISO14001」の環境マネジメントシステムを活用し、本施設の環境マネジメントサイクルを構築します。省エネ目標を年間電力使用量について平成 30 年度実績を基準に「年平均 5%以上の削減」を目指します。

イ 電力消費量の抑制

- (ア) 熱源ポンプ流量制御装置/監視システムを活用し、熱源ポンプ電力の削減を図ります。
- (イ) 空調使用等での節電対策を行います。
 - ①ロビー出入口でのエアカーテンの運用 ②施設開口部のビニールカーテンの運用
 - ③季節ごとの空調・冷凍機の温度設定変更 ④照明・空調使用での注意喚起（ムダ遣い抑制）

ウ 水道使用量の節減

- (ア) 雨水利用の機会を増やすため「雨水受け」を新設します。
- (イ) 冬期の屋上芝生への灌水を停止し、雑用水使用料を減らします。

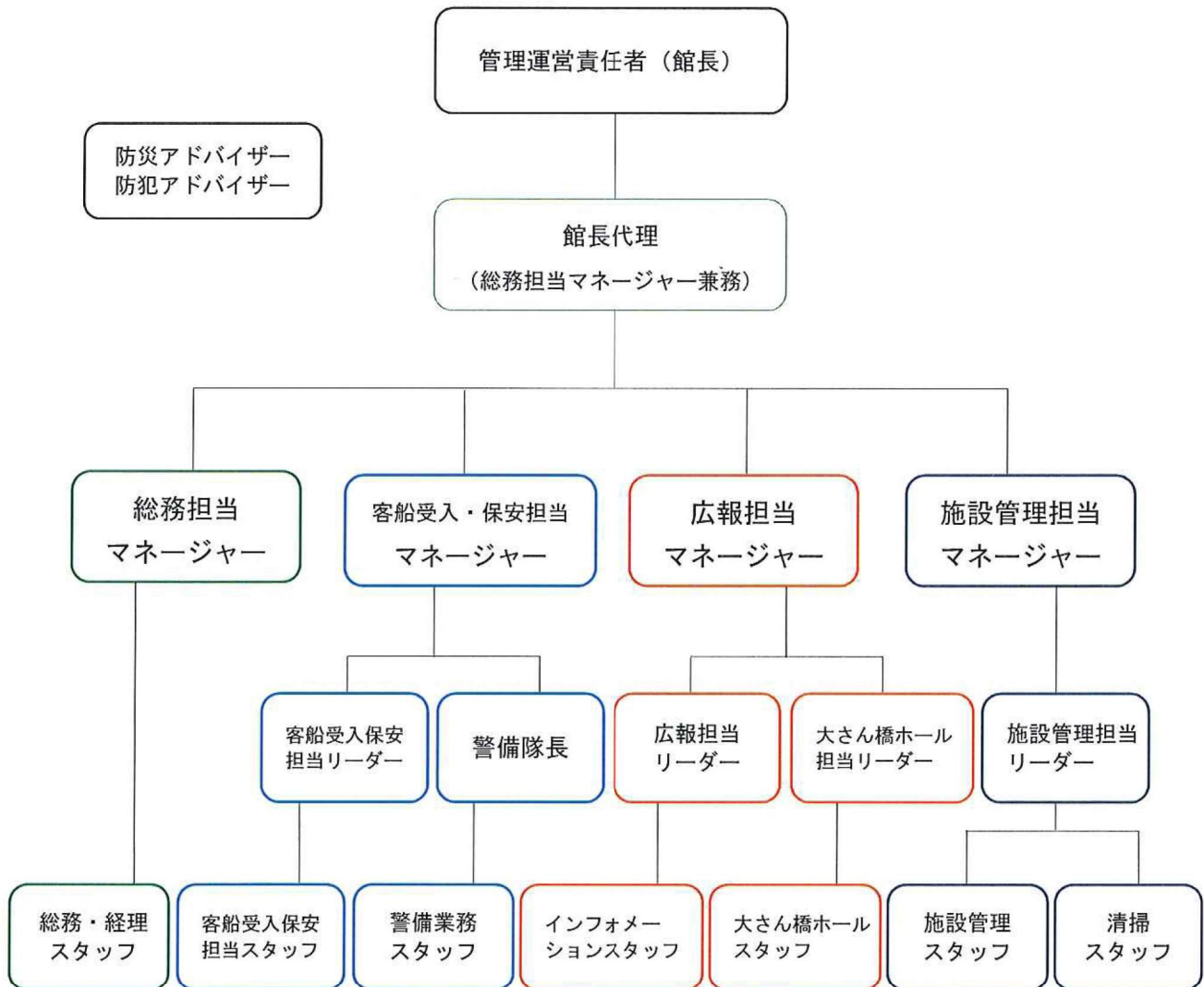
II 管理執行体制

1 人員配置計画

(1) 職員配置体制表

部門	役職	所属	担当業務	勤務時間
統括	管理運営責任者・館長	横浜港振興協会	本施設業務の全体統括、 地域連携（各種団体との連絡調整等）	8:45-17:30 平日勤務
総務	館長代行 兼 総務マネージャー	横浜港振興協会	館長業務の代行、 全体統括（総務、経理、庶務、客船受入、安全管理、 広報、施設管理）の統括補佐 防火管理者、廃棄物管理責任者	8:45-17:30 平日勤務
	総務・経理スタッフ （1名）	横浜港振興協会	総務・経理・庶務	8:45-17:30 平日勤務
客船受入・保安	客船受入・保安担当 マネージャー	横浜港振興協会	客船受入・駐車場の統括、 保安業務（警備含む施設の安全管理）の監督、等	8:45-17:30 平日勤務
	客船受入・保安担当 リーダー	横浜港振興協会	マネージャー補佐 客船受入実務、保安業務、駐車場運営 総務・経理・庶務も兼務、テナントショップ対応	8:45-17:30 シフト勤務
	客船受入・保安担当 スタッフ（2名）	横浜港振興協会	客船受入実務、駐車場運営、保安業務 総務・経理・庶務も兼務	8:45-17:30 シフト勤務
警備	警備隊長	委託	警備業務（施設警備、SOLAS警備）の統括	8:45-17:30
	警備担当スタッフ （12名）	委託	警備業務の実務（監視・巡回・立哨等）	9:00-翌9:00 シフト勤務
広報	広報担当マネージャー	委託	広報・撮影・総合案内・ホールの統括、 地域連携（館長支援）、自主事業（準備・調整）	9:00-18:00 平日勤務
	広報担当リーダー	委託	マネージャー補佐 テナントショップ対応、インフォメーション対応、 撮影対応、自主事業の対応	9:00-18:00 シフト勤務
	インフォメーション スタッフ（10名）	委託	総合案内（インフォメーション窓口対応）、語学対応（英語等）	9:00-18:00 シフト勤務
ホール	ホール担当リーダー	委託	マネージャー補佐 ホールを中心としたCIQ・出入国ロビー、会議室等 の貸館業務の統括	9:00-18:00 シフト勤務
	ホール担当スタッフ （3名）	委託	ホールを中心とした貸館業務の実務（受付、利用者 対応等）、ホールの安全管理（点検）等	9:00-19:00 シフト勤務
維持管理	施設管理担当 マネージャー	横浜港振興協会	維持管理全般（建物・設備保守、衛生管理等）の 統括	8:30-17:15 平日勤務
	施設管理担当 リーダー	横浜港振興協会	維持管理全般の現場管理、等	8:30-17:15 シフト勤務
	施設管理スタッフ （10名）	委託	設備保守等の現場実務（運転操作・監視・保守等）、 衛生管理（空調・給排水等）	8:30-翌8:30 シフト勤務
	清掃スタッフ （11名）	委託	日常清掃（館内美化）、等	8:00-20:00 シフト勤務

(2) 責任体制



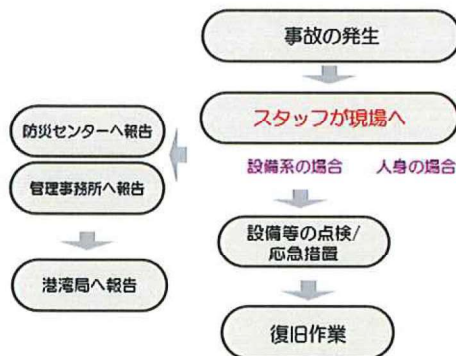
2 安全な施設管理

(1) 事故発生時対応及び対応フロー

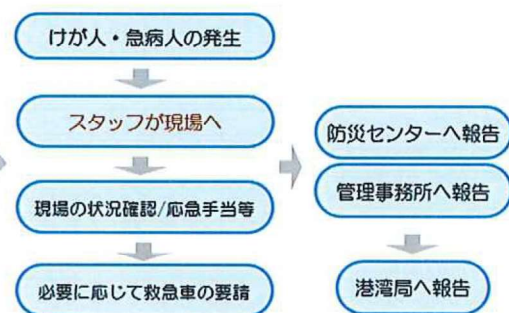
事故が起きた場合、設備系トラブルの場合はスタッフが現場へ向かい点検及び応急措置の対応を行い、協力会社などとともに復旧作業を実施する。

けが人・急病人が発生した場合は、スタッフにて状況確認を行い、必要に応じて「関係機関（消防等）への通報」などの対応を、適切に行います。

< 『事故』 発生時の対応 >



< 『けが人・急病人』 への対応 >

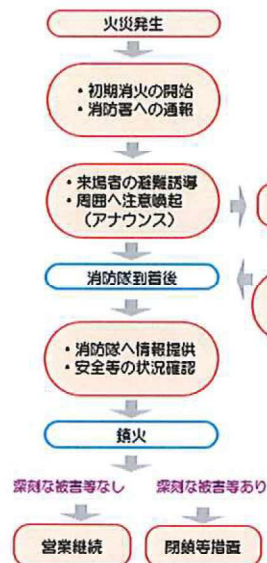


(2) 災害発生時対応及び対応フロー

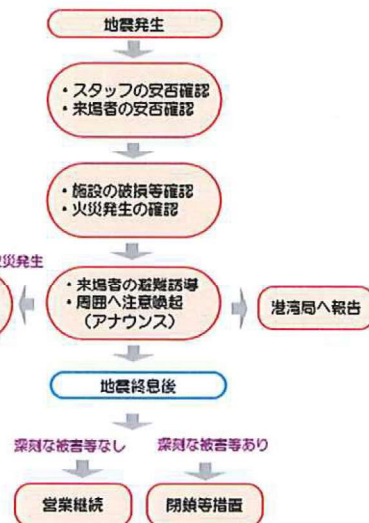
ア 火災・地震発生時の対応

事態の状況に応じて、「関係機関（消防等）への通報」「初期対応（初期消火等）」「利用者の避難誘導」「施設内外の安全確認」「市への報告」などの一連の対応を、統括責任者の指示の下、現場スタッフ全員が作業を分担しながら、迅速かつ適切に対応します。

< 『火災』 発生時の対応 >



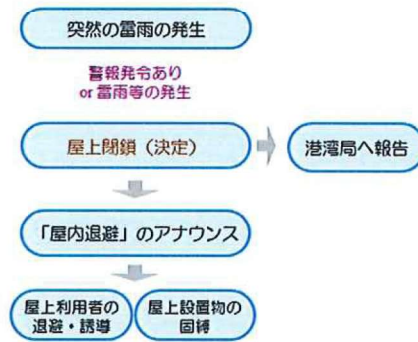
< 『地震』 発生時の対応 >



イ 急な雷・豪雨等、不審者への対応

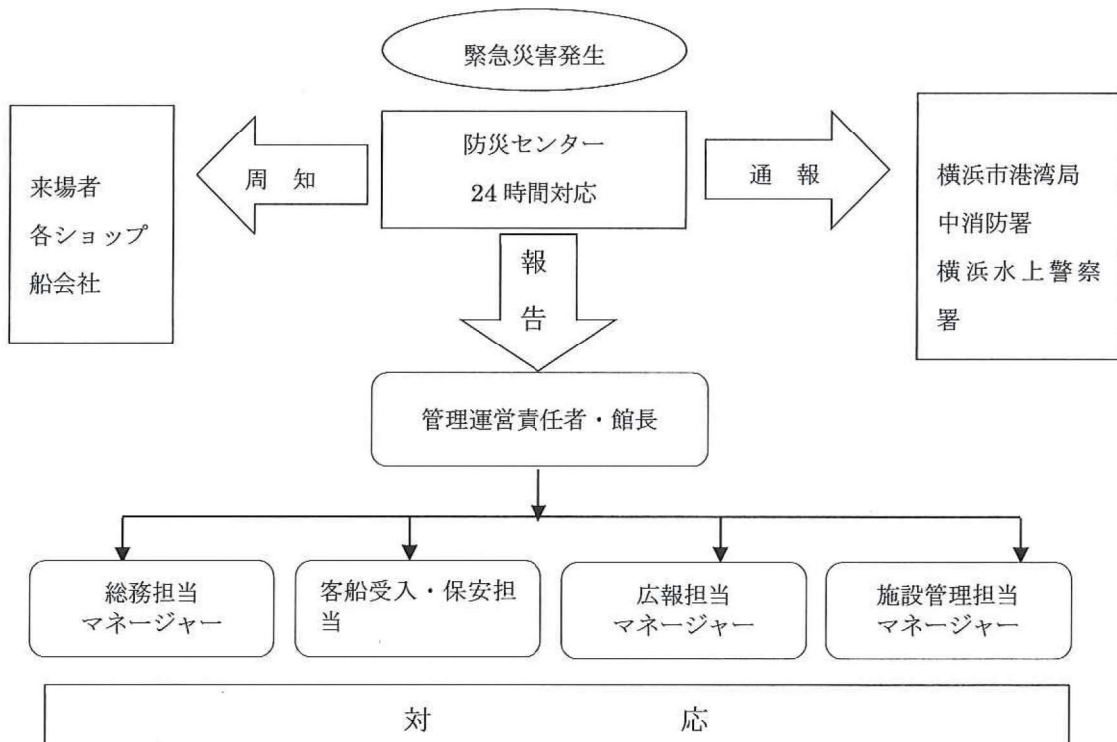
ゲリラ豪雨等の急な雷・豪雨などが発生した場合、屋上にいる来館者へ屋内に避難するようにアナウンスします。台風のように事前の天気予報で分かる場合は、屋上などの設置物を固縛します。

<『急な雷・豪雨等』発生時の対応>



(3) 緊急連絡体制表

緊急時には 24 時間体制の防災センターを中心に関係各署に連絡するとともに全職員が迅速に対応します。また、正確な情報を収集し外国人を含め、混乱の無いように非常放送等を通じて情報を提供します。



3 防犯・防災対策

(1) 日常的な安全管理対策

ア 施設警備員の巡回の強化

実施：随時

内容：施設警備が巡回する際にはウェアラブルカメラを標準装備とする。

イ 不審者対応

実施：随時

内容：不審者への対応は当人へ声掛けをし、周囲の安全を図り、警察へ協力するとともに来館者を避難誘導する。

ウ 24時間設備センター

実施：随時

内容：設備機器の異常が発生した際には の24時間設備センターと連携対応する。

エ 消防設備点検

実施：毎月

内容：防災アドバイザー指導のもと、全セクションからスタッフが参加し消防設備の点検を行う。

オ インспекション（館内総点検）

実施：毎月

内容：全セクションからスタッフが参加し館内の備品、床、手すりなどの点検を行う。

カ 抗ウイルス剤の塗布

実施：2ヶ月に1回

内容：ロビーのイス、EVのスイッチ、ドアなど手に触れやすい箇所に抗ウイルス剤を塗布する。

(2) SOLAS対応

に「施設警備」と「SOLAS警備」の両方を委託しますので、警備員間のシームレスな連絡・連携が可能となり、お客様への安全対応を充実させます。また警備・案内・設備等へ横断的に指示する「警備隊長」を配置します。

(3) 衛生管理及び感染症対策

ア 基本的な取組

(ア) 感染症対応マニュアルや吐しゃ物処理マニュアルを清掃スタッフへ周知します。

(イ) 接触感染経路を学ぶDVDやATP拭きとり検査演習（汚染物質測定）を開催します。

(ウ) 嘔吐物等の専用処理キットを常備し「EPA登録洗剤」を使用した清掃を実施します。

(エ) マスク、フェイスシールド、防護服、ゴーグル、ゴム手袋、消毒液などの対策品の備蓄をします。

イ 新型コロナウイルス感染症対策

(ア) ガイドライン策定し全スタッフや来場者等へ周知します。

(イ) 高出力の紫外線発生装置を利用頻度の高い事務所や控室、会議室へ取り付け、スタッフ・利用者の安全を図ります。

(ウ) 館内に消毒液、大型扇風機2台を使用した換気、サーモカメラ設置などの対策をします。

(エ) スタッフは出勤前の検温・症状を確認し用紙に記入し、異常があった場合は上司への報告し、自宅待機などの対処をとります。また、スタッフは速やかに保健所または病院へ相談します。

Ⅲ 指定管理業務計画書（年間事業計画表）

1 運営業務に関する計画表

年間勤務体制

	勤務時間	勤務体制
管理運営責任者・館長	8:45-17:30	平日勤務
館長代理 兼 総務マネージャー	8:45-17:30	平日勤務
総務・経理スタッフ	8:45-17:30	平日勤務
客船受入・保安担当マネージャー	8:45-17:30	平日勤務
客船受入・保安担当リーダー	8:45-17:30	シフト勤務
客船受入・保安担当スタッフ	8:45-17:30	シフト勤務
警備隊長	8:45-17:30	平日勤務
警備担当スタッフ	9:00-翌9:00	シフト勤務
広報担当マネージャー	9:00-18:00	平日勤務
広報担当リーダー	9:00-18:00	シフト勤務
インフォメーションスタッフ	9:00-18:00	シフト勤務
ホール担当リーダー	9:00-18:00	シフト勤務
ホール担当スタッフ	9:00-19:00	シフト勤務
施設管理担当マネージャー	8:30-17:15	平日勤務
施設管理担当リーダー	8:30-17:15	シフト勤務
施設管理スタッフ	8:30-翌8:30	シフト勤務
清掃スタッフ	8:00-20:00	シフト勤務

2 管理業務に関する計画表（修繕計画を含む）

別紙参照

3 自主事業に関する計画表

横浜港や地域の特性を活かし、市民ニーズに応えるような各種の事業を企画し、活気あるターミナルを創ります。

テーマ		名称	内容
環境	1	雨水受けの新設	雨水受けを新設することによって雨水を利用できる機会を増やします。
	2	太陽光パネル	太陽光パネルを屋上に新設し、屋上での電力消費に活用する。
	3	手洗いスタンド	防災（断水時）や感染症対策として水道いらずの手洗いスタンドを導入する。
利用者 ニーズ	4	ウォーク コンシェルジュ	インフォメーションスタッフを中心に職員が館内循環の際に来場者の困りごとや問い合わせに対応する。
	5	街頭アンケート	街頭でのアンケートを通じて幅広くニーズを収集する。
	6	内覧会	ホール利用を考えている主催者にホールの多様な使い方を紹介する。
平等利用	7	電動車いす	電動車いすを5台設置し、必要な方へ貸出する。
	8	バリアフリー マップ	館内のバリアフリー情報をマップ化しHP上で公開する。
	9	サービス介助士	職員にサービス介助士の資格取得を支援し、必要な方へ対応する。
館内演出	10	ターミナルピアノ	ロビー内にフリーのグランドピアノをピアノ設置し、演奏を楽しんでもらう。
	11	フレグランス	正面入口でフレグランス（香り）でのおもてなしをする。
	12	芝生アート	屋上芝生にウェルカムメッセージを刈り込む。
	13	通路の演出	ショップ前の通路の天井に鮮やかな飾りつけで、話題性と見栄えを創出する。
季節の演出	14	イルミネーション	冬期に夜景評論家の監修のもと、屋上にてイルミネーションを設置する。
	15	桜まつり	桜の時期に屋上へ桜（造花）を設置し、キッチンカーなど出店し桜を楽しむ。
	16	季節の飾りつけ	クリスマスの時期にクリスマスツリー、新年には正月の飾りつけをする。
	17	年末年始事業	大さん橋を終夜オープンし、ロビー内で映画の上映やキッチンカーを出店させる。
インバウンド & 地域連携	18	シャトルバス運行	外国船客やクルー向けに臨海部シャトルバスを運行し、近隣商店街へ送客する。
	19	和風庭園	ロビー内に和風の庭園をリニューアルして「和」を演出する。
	20	大さん橋マルシェ	大さん橋の岸壁を利用して大さん橋マルシェを開催する。
学習	21	見学ツアー	大さん橋職員によるバックヤード見学ツアー
	22	港内見学	小型船を用意し、海上から船から見る大さん橋と港内の夜景クルーズを実施する。
	23	写真展	著名な写真家による横浜港の写真展を開催する。
	24	講演会	横浜港にゆかりのある方の講演会
	25	展示会	新聞記事と写真で振り返る20年間の歩みを展示する。
	26	講座	神奈川大学の教授の学外講座の開講。

4 外部委託予定表

業務名	委託先名
施設管理	
作業名称	委託先住所
維持管理全般	

業務名	委託先名
広報業務	
作業名称	委託先住所
広報・宣伝業務	

業務名	委託先名
ホール運営業務	
作業名称	委託先住所
広報・撮影	

業務名	委託先名
インフォメーション	
作業名称	委託先住所
館内案内	

業務名	委託先名
施設警備	
作業名称	委託先住所
警備業務	

業務名	委託先名
駐車場	
作業名称	委託先住所
駐車場入退場システム	

業務名	委託先名
廃棄処理	
作業名称	委託先住所
廃棄物処理	

5 要望対応方針

(1) 利用者の声の収集

ア 以下の方法で利用者の声を収集します。

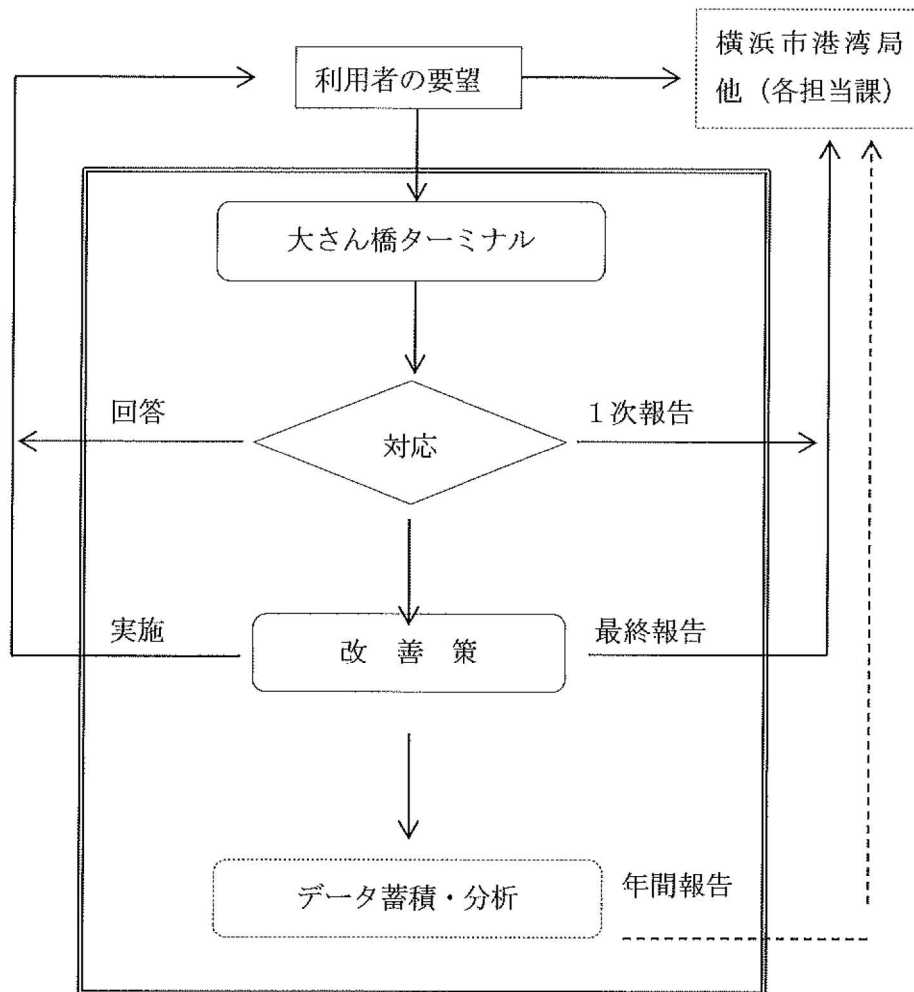
- a 現場スタッフによる直接対応
- b アンケート箱の設置
- c 電話、ファックス
- d ホームページ（問合せフォーム）
- e Eメール
- f 施設利用者アンケートの実施
- g イベント参加者アンケートの実施

(2) 利用者の声への対応

収集した意見は専用のフォーマットや業務日報へ記録し、全スタッフへ情報を共有します。内容の確認や検討を行い、必要時に応じて専門家等の意見も得て分析や対策立案を行い、その対応結果をホームページ等で公開します。

(3) 利用者の声を反映

本施設の各種業務について、PDCAに基づく「品質管理」のシステムを確立し、利用者の声についても、当システムの中で、効果的かつ継続的に収集し、本施設運営の「継続的な改善」に着实につなげていきます。



6 研修計画表

毎月テーマを決めて安全安心な大さん橋を目指すとともに、ガバナンスについても外部講師を招くなど、スタッフ教育を進めていきます。

開催月	テーマ	内容	講師
4月	防災	救急法講習会（AED 取扱い講習）	防災アドバイザー
	ガバナンス	コンプライアンス研修	外部講師
5月	客船受入	SOLAS 対応警備について	
6月	衛生管理	感染症対策について	
	接客/対応	接客マナー研修	外部講師
7月	防災	屋内消火栓 及び 消火器の取扱い訓練（テナント含む）	防災アドバイザー
8月	接客/対応	障がい者対応について	
9月	防災	自衛消防隊 消防操作法技術訓練会	横浜市中消防署
	接客/対応	語学（英語）研修	外部講師
10月	防災	第1回全体消防訓練（テナント含む）	横浜市中消防署 防災アドバイザー
11月	防犯	不審物の取扱いについての講義	防犯アドバイザー
12月	ガバナンス	各ハラスメント防止について	外部講師
1月	衛生管理	衛生管理研修（ゴミ分別）	
2月	防犯	さすまたの取り扱い訓練	神奈川県警
	ガバナンス	個人情報取扱い研修	外部講師
3月	防災	第2回全体消防訓練（テナント含む）	横浜市中消防署 防災アドバイザー

IV 令和4年度収支予算書

収入

区分	予算	内容	備考
① 指定管理料	236,847,000		
② 利用料金収入	269,780,000		
・ 大さん橋ホール利用料	76,740,000		
・ CIQ プラザ利用料	2,600,000		
・ ロビー、クルーズデッキ、屋上利用料	3,950,000		
・ 事務室及び店舗利用料、発券所利用料	44,490,000		
・ 駐車場利用料	142,000,000		
③ 提案事業収入	62,920,000		
収入計①+②+③	569,547,000		

支出

① 維持管理運営費	522,038,000		
○人件費	51,850,000		
・ 常勤給与・賞与	32,590,000		
・ 非常勤給与・賞与	0		
・ 各種手当	12,120,000		
・ 法定福利費	7,140,000		
・ アルバイト賃金	0		
○消耗品費、備品購入費等	7,755,000		
○光熱水費	75,042,000		
○清掃費	28,336,000		
○安全管理費	57,013,000		
○緑地管理費	2,310,000		
○設備保守点検費	112,211,000		
○修繕費	20,000,000		
○駐車場管理費	10,054,000		
○保険料	1,390,000		
○広告宣伝費	39,292,000		
○一般管理費等経費	100,111,000	研修、歓迎セレモニー、情報セキュリティ対策、ホール管理・インフォメーション委託、新型コロナウイルス感染症対策	
○租税公課等	8,500,000		
○消費税	8,174,000		
② 提案事業による支出	47,509,000		
支出計①+②	569,547,000		

