


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）

令和4年度 事業報告書

令和5年5月

指定管理者：一般社団法人横浜港振興協会



I. 全体概要

1 総括

- ・本年度は、コロナ禍の大きな制約（全国的な移動や消費の制限、外国客船の不在など）がある中、来場者数については、コロナ禍前の水準には及ばないものの、前年度に比べて**一定の集客（増加）**を実現できた。これは、海に面したオープン空間や良好な景色をはじめ、大さん橋が持つ多様な魅力について「**情報発信**」（特にWEB）に力を入れるとともに、3密回避にも配慮した「**魅力あるサービスや催事**」（特に展示）を多く行ってきたことに一因があると推察される。
- ・施設の経営面では、コロナ禍で「**撮影収入の大幅な増加**」（特に婚礼写真）があり、年度の後半には、感染症対策の緩和（人流や経済の活発化）に伴い、ホール・駐車場等の施設利用で増加傾向が見られた。
- ・施設の管理については、コロナ対策をはじめ、客船対応をはじめ**安全管理を徹底**する一方、エネルギーの厳しい需給環境の下で「**省エネ活動**」に尽力するなど、引き続き、**安全で快適な施設環境を維持**することができた。

■来場者数（本年度）： 2,671,405人 ※別紙1（来場者報告）参照

■利用料金収入（本年度）： 279,027,826円 ※別紙2（ターミナル利用一覧）参照

II. 人員・組織体制

1 人員体制

- ・館長（管理運営責任者）の統括の下、下記の通り、大さん橋の業務部門ごとに、必要なスキルや経験を持った人員を適切に配置。また、部門間でマネージャー級を中心に緊密に連携することで、多様な業務を効果的に実施してきた。
- *総務/経理： 担当マネージャー（兼 館長代理）、担当スタッフ（1名）
- *客船受入・保安： 担当マネージャー、担当リーダー、担当スタッフ（2名）
- *警備： 隊長、担当スタッフ（12名）
- *広報： 担当マネージャー、担当リーダー、インフォメーションスタッフ（8名）
- *ホール： 担当マネージャー、担当リーダー、担当スタッフ（3名）
- *維持管理： 担当マネージャー、担当リーダー、管理スタッフ（10名）、清掃スタッフ（10名）

2. スタッフ研修（実績）

- ・下記のとおり、「年間の研修計画」に基づき、幅広いテーマで各種研修を実施し、「スタッフのスキルや知識」の向上に努めた。

研修等の名称	実施日	参加者	備考（講師等）
第一回普通救命講習会 (AED講習)	4/18	8名	講師：中消防予防課
コンプライアンス研修会	4/22	23名	講師：外部講師

SOLAS 対応警備勉強会	5/17	10名	講師：ワッチマン組合
自衛消防組織勉強会 及び三角巾の取扱い	6/28	16名	講師：館内防災アドバイザー
衛生管理研修 (感染症対策)	6/30	28名	講師：外部講師
接客マナー研修	7/29	11名	講師：外部講師
サービス介助基礎研修	9/27	14名	講師：外部講師
中区自衛消防隊 消防操法技術訓練会	9/29	11名	初期消火訓練の部に参加し最優秀賞（1位）を受賞
第一回 全体防災訓練及び 起震車による震度体験	10/13	42名	中消防予防課と連携し防砂訓練を実施。
安否確認システム訓練	11/30	49名	大さん橋スタッフ全員に安否確認システムのテストを実施
ハラスメント講習会	12/21	16名	講師：外部講師
衛生管理研修会 (塵芥室のルール勉強会)	1/18	20名	説明者：清掃スタッフ
ウェブマーケティング講習会	1/24	17名	講師：外部講師
護身術訓練	2/15	24名	講師：横浜水上警察署
個人情報取扱い研修会	2/20	22名	講師：外部講師

Ⅲ. 運営/サービス

1 案内機能の強化

①デジタルでの情報発信の強化

- ・「デジタルサイネージ」10基を設置し、館内情報や地域の観光情報の発信を強化。

②ウォークコンシェルジュ活動

- ・毎日（数回/日）、インフォメーションスタッフが交代で館内を巡回しながら、来場者に積極的に声をかけるなどして、「利用者対応」や「場内の安全」を充実化。

③大さん橋職員による見学ツアー（来館者向け）

- ・開催当日にアナウンスで参加者を募集。資料を配布し館内外を案内。ノベルティも提供。
- ・6月～翌年3月にかけて、主に土日・祝日に計12回実施（計119名）。

2 多様な来場者へのサポート（安全で便利な施設づくり）

①障がい者へのサポート

- ・電動車いす5台を設置し、必要な方へ無料で貸出。
- ・サービス介助士の資格取得を支援。
- ・サービス介助士の基礎講座研修を開催（9/27）。

②旅行者（外国人等）へのサポート

- ・海外カードにも対応したATMを導入・運用。
- ・クレジットカード・電子マネーでの支払い（キャッシュレス）に対応した精算機を導入・運用。
- ・円貨両替機、外貨両替機、携帯電話充電器などを設置・運用。

③子育て世代・女性へのサポート

- ・授乳室に加え、ベビーカーの貸出、圧縮ラミネート型のオムツ捨て設置などを運用。
- ・女性トイレ内に自動開閉式のサンタリーボックスを設置。

④感染症対策

- ・休憩スペースに「水道いらずの手洗いスタンド」を設置。
- ・「高出力の紫外線発生装置」を会議室に設置。

3 場内の演出/雰囲気作り

①音楽や香りによる演出（通年の取組）

- ・電子ピアノの設置（ロビー内）： 来場者は誰でも自由に利用できる。
- ・独自の香り（フレグランス）による空間演出（正面入口）： 来場者の満足度の向上へ。

②季節の演出（飾り付け）

- ・桜まつり： 2022年：4月1日（金）～10日（日）。2023年：3月15日（水）～4月12日（水）。桜の時期に屋上へ桜（造花）を設置。
- ・七夕飾り： 6月21日（火）～7月7日（木）。ロビー内に笹を設置し、吹き流しやあみかざりなどを施した。来場者用に短冊を用意し、「願い」を吊るしていただいた。
- ・クリスマス飾り： 12月10日（土）～12月25日（日）。ロビーにクリスマスツリーを設置。
- ・正月飾り： 12月25日（日）～1月12日（木）。ロビーに正月飾りを設置。

③造形による空間演出

- ・和風庭園： 年間を通じて、四季折々でロビー内に「和風の庭園」を制作。海外の来場者（船客等）も意識して、「おもてなし」を演出。
- ・屋上芝生を使ったメッセージ制作： 6月21日（火）～7月7日（木）。「大さんばし20周年」のメッセージ（文字）を芝生の刈込によって表現。
- ・ショップ前通路の演出： 天井に出港時に投げられる紙テープをイメージして天井に飾り付け。

④イルミネーション

- ・11月1日（火）～3月12日（日）。夜景評論家（丸々もとお氏）の監修の下、屋上にグランドイルミネーションとバラをモチーフにした「光のローズガーデン」を展開。大さん橋でのイルミネーションの魅力をより効果的に発揮。

4 各種の展示 ～ロビー等の有効活用

①Y163 夢の街絵画コンテスト展示

- ・ 7月27日（水）～8月15日（月）、ハマフェス Y163 のサテライトイベントとして、横浜市在住、在学の小学生による「夢の街絵画コンテスト」の応募のあった絵画作品約40点を展示。

②ラポール横浜アートワークショップ（くじらの巨大壁画）

- ・ 9月30日（金）～10月31日（月）、障害者スポーツ文化センター「横浜ラポール」（指定管理者：社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団）にて障がい者とその家族、横浜在住のペインターによって製作された巨大壁画をロビー内に展示。

③パネル展「新聞紙面で振り返る大さん橋の20年」

- ・ 3月1日（水）～31日（金）、今年、大さん橋がリニューアルして20年の節目を迎えた。この20年の大さん橋の歴史を知り、横浜港への更なる親しみを育んでもらうため、地元メディア（神奈川新聞）の掲載記事をもとにしたパネルを展示。

④パネル展「港で働く男たち」

- ・ 12月3日（土）～3月31日（金）、リニューアルオープン20周年を記念し、市民カメラマン堀内利通氏が1950年代から撮り続けた貴重な荷役作業風景を年代別に展示。

⑤絵画展「横浜港の船と大さん橋の歴史」

- ・ 2月4日（土）～19日（日）、横浜港に縁のある客船と、大さん橋の前身である鉄棧橋時代から現代の姿へ移り変わっていく様子を、絵画で展示。

⑥中区防火ポスター展示会

- ・ 11月9日（水）～11月20日（日）、中消防署との共催で出入国ロビーにて開催。

⑦横浜市公共建築100周年デジタルスタンプラリー

- ・ 11月12日（土）、当周年事業の一環で実施したデジタルスタンプラリーの掲示物を設置。

5 賑わい作り（イベント等）

①大さん橋ライブペイント「START-UP」

- ・ 9月30日（金）、リニューアルオープン20周年を記念して、横浜にゆかりのある3名のアーティストによるライブペイントを開催。

②ベイウォークマルシェ

- ・ 10月8日（土）～10月10日（月祝）、屋上にてマルシェを開催。出店数：各日14店舗、キッチンカー：各日3店舗、音楽演奏：9団体。

③クリスマスコンサート

- ・ 12月25日（日）、横浜市港中学校の吹奏楽部によりクリスマスコンサートを開催。

④大晦日/年始の事業（来館者への各種サービス）

- ・ 12月31日（土）及び1月1日（日）、来館者へのサービス向上の一環として、終夜オープン、キッチンカー、映画上映を実施。

⑤キッチンカーの出店

- ・ 8月2日（火）、スマートフェスティバル花火開催時に屋上にてキッチンカー5台を配置。

6 市民と地域との連携・協働（市民活動や地域への貢献）

（1）市民との協働

①障がい者関連施設等との連携

- ・障害者スポーツ文化センター横浜ラポールとの連携： 障がい者とその家族、横浜在住のペインターによって製作された巨大壁画を展示。展示期間は9月30日（金）～10月31日（月）、12月27日（火）～1月31日（火）。

②地元学校との連携（教育支援）

- ・中学生（部活）による演奏： 市立港中学校の吹奏楽部によるクリスマスコンサートを実施。
- ・中学生の職場体験： 11月29日（火）、市立共進中学校の生徒を対象に、客船受入、インフォメーション、設備保守などの業務について案内や体験を実施。

（2）地域の活性化（観光振興等）

①「臨海部の施設等」との広報協力

- ・大さん橋の近隣施設、地域協働パートナーとの広報連携： ハンマーヘッド、赤レンガ倉庫、象の鼻パーク、KAAT（神奈川芸術劇場）、FM横浜などとは、直接の意見交換を活発に行うとともに「広報協力」（告知チラシの配架等）を実施。
- ・大さん橋起点のウォーキングマップの作成・配布： 以前に作成した「臨海部のウォーキングマップ」を改編して新たに制作。船客や観光客の方々に配布。

②「日本百名月」選定地としてのPR

- ・「日本百名月」の選定地でもある大さん橋として、大さん橋SNSアカウント（インスタグラム）で「皆既月食の写真」を紹介するなど、大さん橋と周辺地域の「夜の魅力」をPR。

（3）港や船への理解や親しみの促進

①客船歓送行事

- ・12月13日（火）。客船「ぱしふいっくびいなす」のラストクルーズに対し感謝の意を込めて歓送行事（MC・DJパフォーマンス・サイリウム）を実施。

②大さん橋職員による館内見学ツアー（学校等の団体向け）

- ・下記の通り、学校等の団体向けに、館内（ロビー、CIQ、客船付近等）を現場スタッフがガイドになって丁寧に案内。配布資料、及び、大さん橋のノベルティ（グッズ）も提供。
 - *船橋市立飯山満中学校： 5/20（金）、2学年対象、計30名。
 - *横浜市立希望が丘小学校： 9/20（火）、5学年対象、1日に計3回（計81名）。
 - *神奈川SGGクラブ（神奈川善意通訳者の会）： 9/21（水）～23（金・祝）、計3回（計90名）。
 - *相模女子大学小学部： 10/7（金）、計2回（計78名）。
 - *川崎市立犬蔵小学校： 10/14（金）、4学年対象。計5回（計174名）。

③春の桜見物クルーズ（市民親子クルーズ：大岡川の桜並木の見学ツアー）

- ・3/28（火）、3/30（木）、季節を感じてもらえるクルーズを実施。両日ともに大さん橋に集合してもらい、職員による「大さん橋見学ツアー」を開催。その後、象の鼻ピアまで徒歩で移動し、観光船へ乗り込み、大岡川の桜並木を船から眺めてもらった。

④港や船をテーマにした各種の展示会 ⇒詳細はP4「各種の展示 ～ロビー等の有効活用」を参照

- ・パネル展「新聞紙面で振り返る大さん橋の20年」： 3/1（水）～31（金）
- ・パネル展「港で働く男たち」： 12/3（土）～3/31（金）
- ・絵画展「横浜港の船と大さん橋の歴史」： 2/4（土）～19（日）

7 広報プロモーション活動

①「WEB」（特に大さん橋SNS）での積極的な発信

- ・4月にホームページをリニューアル。大さん橋の施設やイベント等についての情報をより分かりやすく、より魅力的に発信。
- ・10月からInstagramの運用を拡充。大さん橋自体の告知等だけでなく、港町ヨコハマの各所を対象にした「市民等ユーザーの写真」を、大さん橋アカウントで積極的に紹介。
- ・このほか、フェイスブックでは、館内でのイベントや研修の様子などを発信。

②「メディアサポートグループ」を通じた広報

- ・大さん橋や横浜の港を積極的に発信してもらうため、地元メディア4社（神奈川新聞、FMヨコハマ、tvk、J:COM）により独自のグループを結成。月1回の定例会を開催し、大さん橋（イベント等）についての取材や発信を促進。※取材例：ライブペイント時にFM横浜、J:COMが来訪。
- ・また、大さん橋内に、当グループを中心に地元メディアが利用・交流できる「メディアルーム」を整備。J:COMがサテライトスタジオとして番組を中継するなど、各メディアが積極的に活用。

IV. 維持管理

1 維持管理全般（設備保守、清掃等）

- ・法令及び仕様書に即して既定の業務（点検等）を計画通り、確実に履行。
※別紙3（管理業務に関する報告書）参照
- ・各設備機器において経年劣化による不具合が多発したが、適宜、修理等で対応。

2 エネルギー管理（光熱水費等の節減など）

- ・「省エネ目標に関する年間計画」を作成するとともに、下記の通り「省エネのための各種取組」を徹底することにより、計画電力量を下回る「電力使用量」（一定レベルの省エネ）を実現。

①省エネ目標の設定と達成

- ・今年度の電力使用量は「2,843,093kwh」（累計）となり、平成30年実績比 **88.3%** を実現。これにより、指定管理期間中の省エネ目標の「年間電力使用量の5%以上の削減」（平成30年度 実績比）を達成。 ※平成30年度の使用量：3,219,671kwh（累計）

②電力消費量の抑制

- ・「熱源ポンプ流量制御装置/監視システム」を活用し、熱源ポンプ電力を削減。
- ・空調使用等において、主に下記の節電対策を実施。
※ロビー出入口でのエアカーテンの運用 ※施設開口部のビニールカーテンの運用
※季節ごとの空調・冷凍機の温度設定変更 ※照明・空調使用での注意喚起

③水道使用量の節減

- ・雨水利用の機会を増やすため、令和4年4月に「雨水受け」を新設。
- ・冬期に必要性が無い「屋上芝生への灌水」を停止することで、雑用水使用料を節減。

V. 収支（報告）

※別紙4（収支報告書）参照

以上

別紙1 (来場者報告)

令和4年度 (2022年) 来場者数について

	昨年度	実績	昨年度差
4月	156,123	193,020	36,897
5月	188,265	270,541	82,276
6月	145,482	189,397	43,915
7月	140,795	176,726	35,931
8月	135,383	184,645	49,262
9月	156,664	195,189	38,525
10月	193,331	243,617	50,286
11月	234,975	284,236	49,261
12月	292,762	317,516	24,754
1月	153,505	191,117	37,612
2月	139,619	191,249	51,630
3月	199,153	234,152	34,999
計	2,136,057	2,671,405	535,348

令和4年度 ターミナル等利用実績

別紙2(ターミナル利用一覧)

R4年度(2022)

4 年度	客船 ターミナル	駐車場		ホール	CIQ	ロビー クルーズデッキ 屋上	事務所 店舗利用料、他	使用料 合計
	入場者数	台数	使用料	使用料	使用料	使用料	使用料	
4月	193,020	11,275	13,860,333	5,000,000	120,000	333,400	4,829,500	24,143,233
5月	270,541	14,168	14,905,852	7,250,000	300,000	1,909,300	5,278,600	29,643,752
6月	189,397	11,439	10,802,209	6,750,000	0	72,000	4,066,500	21,690,709
7月	176,726	12,360	11,337,887	5,000,000	100,000	45,800	4,477,500	20,961,187
8月	184,645	12,782	10,330,712	5,000,000	0	48,900	4,219,500	19,599,112
9月	195,189	12,932	11,626,945	7,800,000	0	329,400	4,806,500	24,562,845
10月	243,617	13,062	11,966,057	6,000,000	50,000	1,027,300	5,419,500	24,462,857
11月	284,236	13,410	12,454,161	8,250,000	200,000	246,300	5,329,500	26,479,961
12月	317,516	15,155	15,017,061	7,300,000	600,000	175,700	5,067,500	28,160,261
1月	191,117	10,094	8,212,924	4,700,000	0	879,800	3,926,500	17,719,224
2月	191,249	10,414	9,535,005	6,500,000	0	289,200	4,058,500	20,382,705
3月	234,152	11,400	9,862,770	6,000,000	0	692,710	4,664,500	21,219,980
合計	2,671,405	148,491	139,911,916	75,550,000	1,370,000	6,049,810	56,144,100	279,025,826

令和4年度収支決算報告書

別紙4 (収支報告書)

収入

区分	当初予算	決算額	差引	備考	
①指定管理料	236,847,000	236,847,000	0		
②利用料金収入	269,780,000	279,025,826	▲ 9,245,826		
項目	大さん橋ホール	76,740,000	75,550,000	1,190,000	
	CIQプラザ	2,600,000	1,370,000	1,230,000	
	出入国ロビー、クルーズデッキ、屋上	3,950,000	6,049,810	▲ 2,099,810	
	事務所・店舗利用料、発券所利用料	44,490,000	56,144,100	▲ 11,654,100	
	駐車場	142,000,000	139,911,916	2,088,084	
③提案事業収入	62,920,000	58,214,550	4,705,450	詳細は提案事業内訳書参照	
④横浜市による運営支援		17,674,000		高騰に伴う横浜市指定管理施設運営支援金	
収入合計(A)	569,547,000	591,761,376	▲ 22,214,376		
市からの委託(B)		45,436,326		詳細は受託事業内訳書参照	
収入総合計(A)+(B)		637,197,702			

支出

区分	当初予算	決算額	差引	備考	
①維持管理運営費合計	522,038,000	532,364,576	▲ 10,326,576		
項目	人件費	51,850,000	50,298,013	1,551,987	
	消耗品費、備品購入費等	7,755,000	9,617,410	▲ 1,862,410	
	光熱水費	75,042,000	94,206,830	▲ 19,164,830	
	清掃費	28,336,000	28,327,200	8,800	
	安全管理費	57,013,000	49,787,178	7,225,822	
	緑地管理費	2,310,000	2,310,000	0	
	設備保守点検費	112,211,000	112,211,000	0	
	修繕費	20,000,000	31,550,629	▲ 11,550,629	
	駐車場管理費	10,054,000	9,160,370	893,630	
	保険料	1,390,000	1,332,050	57,950	
	広告宣伝費	39,292,000	26,502,400	12,789,600	
	一般管理費等経費	100,111,000	102,535,805	▲ 2,424,805	
	租税公課等	8,500,000	8,258,394	241,606	
消費税	8,174,000	6,267,297	1,906,703		
②提案事業による支出	47,509,000	38,951,992	8,557,008	詳細は提案事業内訳書参照	
支出合計(D)	569,547,000	571,316,568	▲ 1,769,568		
市からの委託(E)		38,571,271		詳細は受託事業内訳書参照	
支出総合計(D)+(E)		609,887,839			

営業利益	0	27,309,863		
------	---	------------	--	--

収入

区分	当初予算	決算額	差引	備考
自主事業収入	15,500,000	7,762,149	7,737,851	
オプション収入	27,620,000	31,340,422	▲ 3,720,422	ホール等時間外管理費・警備・清掃・設営撤去費他
自動販売機手数料収入	7,000,000	7,108,047	▲ 108,047	
その他	12,800,000	12,003,932	796,068	店舗共益費他
収入合計	62,920,000	58,214,550	4,705,450	

支出

区分	当初予算	決算額	差引	備考
自主事業費	34,089,000	13,985,493	20,103,507	
オプション支出	12,210,000	20,340,381	▲ 8,130,381	ホール等警備・清掃・設営撤去費他
その他	1,210,000	4,626,118	▲ 3,416,118	特別清掃費他
支出合計	47,509,000	38,951,992	8,557,008	

収入

区分	当初予算	決算額	差引	備考
門衛巡回等		45,436,326		
市からの委託 小計(B)		45,436,326		

支出

区分	当初予算	決算額	差引	備考
門衛巡回等		37,880,762		
消費税		690,509		
市からの委託 小計(E)		38,571,271		