

平成 24 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

平成 24 年 2 月

指定管理者：相鉄企業株式会社

## (1) 平成24年度運営コンセプト

### ア 運営方針

「アニバーサリーアイーを活かし、横浜市民のシンボル施設への地盤を固める」

### ＜運営指標＞

指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	単位
来場者	2,172	2,272	2,322	2,372	2,422	千人
	基本目標来場者数を212万2千人、最多目標来場者数を242万2千人と設定します。					
指定管理料	172,000	167,000	162,000	162,773	166,275	千円
	指定管理料最小目標1億6,200万円を目指します。					
利用料金収入	278,959	280,981	284,036	286,385	286,983	千円
	マルチジョブ、24時間スタッフ常駐体制で更なる収入増を目指します。					

#### 1) サービスの向上について

平成23年度に掲げたサービス向上策については、宅急便サービスの拡充を除き実施することができました。今後は更に発展させ、各種サービスの周知を図っていきます。また、公募モニターによる利用者ニーズの抽出も引き続き行なっていきます。

#### 2) 賑わいの創出

複合施設という特性を持つ大さん橋は国際客船ターミナルとしての機能はもちろんですが、市民利用施設としての役割も重視しております。

平成24年度は新ターミナル開業10周年記念の年、平成25年度は鉄桟橋開業120周年を迎える、これらの記念事業を軸として入場者数のアップを図っていきたいと計画しております。さらには、横浜市の「ナショナルアートパーク構想」を踏まえて、美術系大学との連携によるインキュベーター機能の強化、「くじらのおなかコンサート」の多様化による大さん橋発クリエーターの発掘等により、より魅力ある港であることに注力いたします。

#### 3) 增收対策

平成23年度利用料金収入については、12月現在212,624千円で、年間目標の278,958千円は達成できると考えています。

平成24年度は観光バスの誘致、ホール営業、アニバーサリーイベント開催による一般観光客の駐車場利用増等の営業努力により、更なる增收を目指します。

#### 4) 来場者数目標

平成23年度目標入場者数2,172千人の達成は厳しく、12月末現在で1,409千人と低調です。夏以降復調したものの、東日本大震災後、4~6月が例年に無い低い入場者数であったことが大きな要因です。また、駐車場の料金改定により目的であった慢性的混雑の緩和は達成されましたが、一方、駐車場入庫数減とともに全体入場者数の減も一つの要因です。

平成24年度については、大さん橋来場構成の約4割を占める一般来場者数を伸ばすことが課題であり、特に閑散期における賑わいの創出や提案事業による集客力のアップを図ります。

## 5) 水道光熱費の削減

社会的情勢により LED 照明器具への切替を迅速に実施いたします。本年度はおよそ80台を交換します。引き続き節電、節水により徹底したコスト削減に努めます。

## 6) 施設のより良い運営や横浜港の振興に向けて

周年事業を利用し、近隣施設との連携を更に強化し、地域の活性化イベントやネットワークなどに積極的に参加します。

## 7) 災害対策

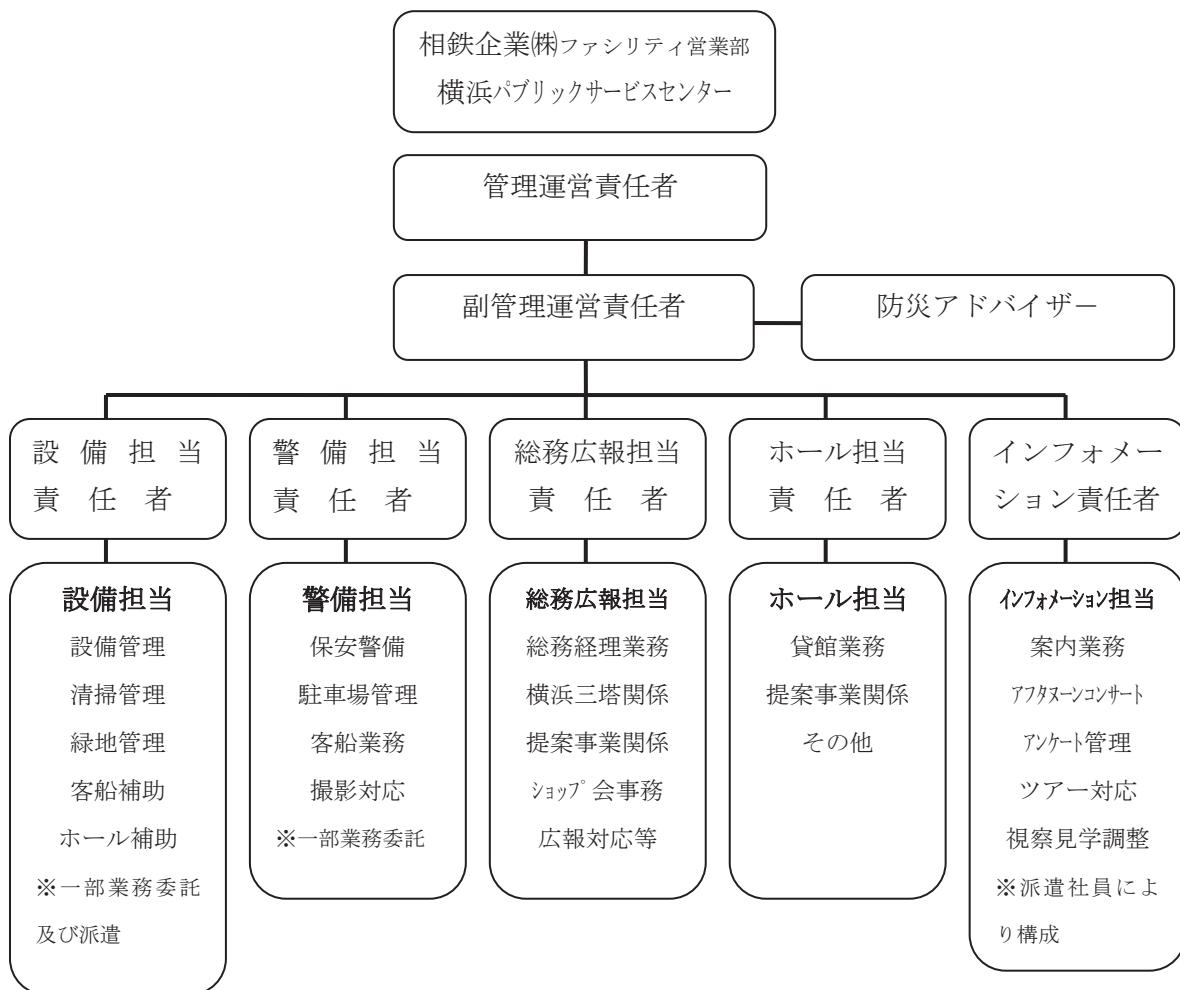
首都圏を中心とした大地震が4年以内で確立70%という迫った状態を認識し、事業継続プランの更なる見直し、プランに基づく準備を万全なものとします。また、外国人の安全対策についても横浜市に提案いたします。

## (2) 管理執行体制

### ア 職員配置体制

役職	所属	氏名(職級)	担当業務内容	雇用形態	勤務時間	備考
管理運営責任者	相鉄企業		統括責任者	社員	8:50~17:00	自主事業関係、その他
副管理運営責任者	相鉄企業		統括責任者補佐	社員	8:50~17:00	統括責任者業務補佐、その他
防災アドバイザー	相鉄企業		防災管理業務	定時	8:50~17:00	防災管理業務、警備担当
設備担当責任者	相鉄企業		施設管理、清掃及び緑地管理	社員	一昼夜交代、日勤交代勤務	ホール設備対応、客船設営
警備担当責任者	相鉄企業		警備、駐車場担当責任者	社員	一昼夜交代、日勤交代勤務	撮影対応、客船対応、シャトルバス、委託警備管理
総務広報担当責任者	相鉄企業		総務広報担当	社員	8:50~17:00	総務経理、横浜三塔、涉外提案事業等
総務広報担当(営業)	相鉄企業		総務広報担当	定時	8:50~17:00	ショッピング会事務、提案事業関係、広報対応
ホール担当責任者	相鉄企業		ホール担当	社員	8:50~17:00	ホール担当、自主事業担当
インフォメーション責任者	第一相美		インフォメーション責任者	派遣	8:45~17:30	インフォメーション、視察対応、くじコン調整、お客様アンケート
インフォメーション	派遣(第一相美、シルバー)		インフォメーション業務	派遣	9:00~21:00	インフォメーション業務 計6名
施設担当	相鉄企業、第一相美		施設管理、清掃及び緑地管理	社員	一昼夜交代勤務	計11名
警備担当	相鉄企業		施設警備、駐車場管理、客船業務	社員	8:50~17:00	計10名
ホール担当	相鉄企業		ホール担当業務	社員	8:50~17:00	貸館業務等 計5名

## イ 責任体制



## ウ 事故発生時対応

### 1) 落水者対応

岸壁から落水者があった場合に備え、監視カメラによりチェックを行い、事案発生の際は関係各所に速やかに連絡すると共に岸壁警備業務受託者と協力し、岸壁設置の浮輪を使用し落水者の救助に当たる。

### 2) 応急措置、緊急報告について

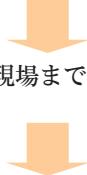
- ① 被災者がいた場合は、救助・保護を最優先とし状況により所轄の横浜水上警察署、中消防署に通報します。
- ② 災害を確認した場合は、営業時間内外を問わず、直ちに現場確認と災害状況の把握に努め、緊急時の連絡体制に基づき応援体制を確立するとともに被害状況を報告します。

※その他、各種事案については 『大さん橋防災マニュアル』に基づき行動する。

## エ 緊急対応について

### 1) 火災の場合の対応

- ① 火災を発見したスタッフは、まず初期消火を実施すると共に、防災センターに連絡し消防の出動を要請します。



- ② 消防隊が到着した際には、消防隊を火災現場まで誘導し状況説明を行います。また、消防隊からの要請事項に対応します。



- ③ その他、別に定める消防計画により、避難誘導、消火活動の体制をとります。

### 2) パニックオーブン時の対応

- ①火災時には、マグネットセンサーが連動して、セキュリティフェンス（駐車場と岸壁の仕切りフェンス）やホールのドア（一部）が自動的に開放します。岸壁警備業務受託者と連携して対応に当たります。



- ②その際には、混乱が起きないようスタッフが対応し、避難誘導に努めます。

### 3) セキュリティフェンスの開放

- ①緊急時に館内から屋外へ避難することが発生した場合には、セキュリティフェンスを開放します。



- ②警備員を配置し、一時避難所として岸壁に誘導します。また、岸壁から館内へ誘導する場合も想定します。

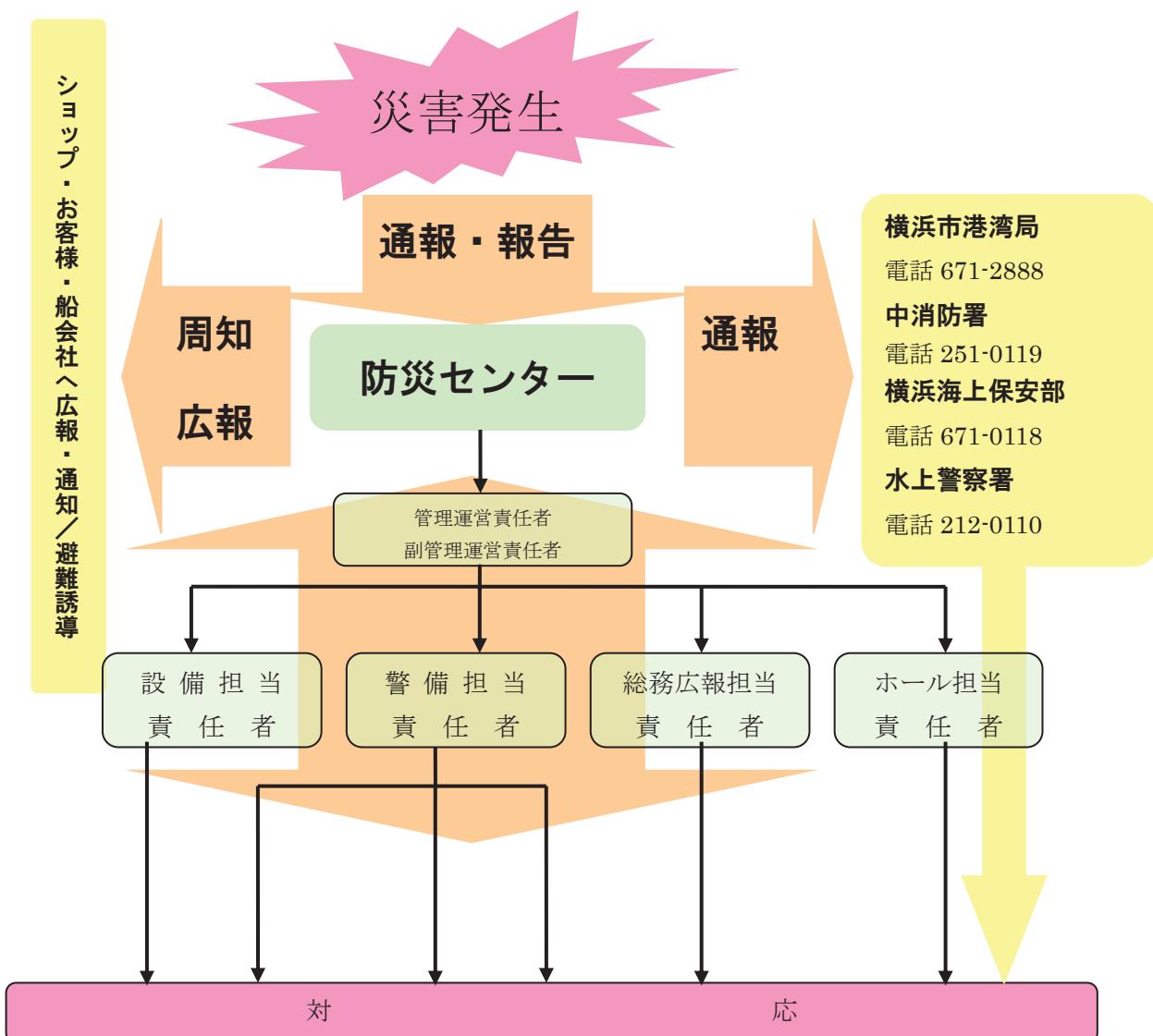
### 4) 保安上の緊急事態が発生（または発見）した場合

- ①緊急連絡体制に基づき各所連絡した上で、連絡の結果を「横浜港大さん橋ふ頭保安緊急連絡確認票」により、速やかに報告いたします。

※その他、各種事案については 『大さん橋防災マニュアル』に基づき行動する。

## 5) 緊急連絡体制表

緊急時においては、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、混乱のないよう非常放送等を通じて情報を提供します。



### オ 防犯、防災対策

#### 1) 防災担当アドバイザーの設置

危機管理のプロフェッショナルを「防災担当アドバイザー」として引き続き任命いたします。防犯、防災対策、緊急からパンデミック対策まで、計画準備を怠らず、事業継続計画を策定します。また、インフルエンザやノロウィルス対策などアドバイザーを中心に確立します。

#### 2) 屋上や駐車場への警備の増員

土休日や週末など来館者が多い日付、時間帯については警備員を増員し、防犯カメラやセンサーで警戒できない部分を「人の目」で警戒します。

#### 3) SOLAS エリアの防犯

警備が重要な SOLAS 時には、横浜市の指示に基づき、船の離着岸に連動して警備態勢に入ります。原則として [REDACTED] の警備員を配置。現場の指揮は、国際港警備教育（SOLAS 教育）を受講した警備責任者が行います。

ツアーバスの帰着時など処理が集中する場合には、必要に応じて複数名の警備担当スタッフを増員配置。さらにターミナル内の雑踏整理や誘導には、《マルチジョブ》により警備担当以外のスタッフも協働し、船客・送迎客の確かな安全・安心に努めます。

#### 4) 毎日の“気づき”をPDCA、マニュアル明文化して情報共有

スタッフによる常時巡回警備と、防災センターからのカメラ監視により、24時間の犯罪・事故・災害拡大の未然防止を行います。しかしそれより重要なのは各スタッフの毎日の“ヒヤリ・ハット”的気づきです。これらをメモし、毎週の定例会議で各自発表し、対策を話し合い、明文化。実際にPDCAサイクルを回して確認し、マニュアルの見直しを図りながら情報共有化を行います。特に地震や津波そしてBCPに関するマニュアルの整備、訓練を実行します。

#### 5) 大規模災害対策

東京湾に大津波警報が発表された場合を想定しての避難訓練を実施します。その際帰宅困難者、館内滞留者への対応訓練なども併せて行います。施設としては電源喪失に備え、情報提供機器の整備(TV、ラジオ)、発電機、仮設照明など整備、毛布、簡易トイレの整備、2~3日分の非常用食料、水などの備蓄を行います。

### (3) 指定管理業務計画書

#### ア 年間事業計画表

##### 1) 運営業務に関する計画表（休業日、年間勤務体制など）

###### ① 休業日について

原則として無休で営業いたします。ただし、建築物衛生法に基づき、一斉清掃を行う日が1日程度発生します。一斉清掃は6月頃を予定しています。

###### ② 年間勤務体制

管理運営責任者	：日勤勤務、土日祝原則休業
副管理運営責任者	：日勤勤務、水・土原則休業
防災担当アドバイザー	：日勤勤務、月15日勤務
警備担当責任者	：日勤勤務、週休2日
警備担当	：隔勤、1勤務24時間
ホール担当責任者	：日勤勤務、週休2日
ホール担当	：日勤勤務、週休2日
設備担当責任者	：変則勤務、週休2日
設備担当	：変則勤務、週休2日
総務広報担当責任者	：日勤勤務、週休2日
総務広報担当	：日勤勤務、週休2日　　日勤勤務、月15日勤務

## 2) 管理業務に関する計画表（修繕計画を含む）

### ① 管理業務に関する計画書

管理業務実施一覧表横浜港大さん橋

■ 実施月

No.	件名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	客船担当業務												
2	ホール運営管理業務												
3	総務・広報担当業務(インフォメーションを含む)												
4	駐車場管理業務												
5	飲料水分析26項目						■						
6	飲料水分析15項目										■		
7	雑用水分析	■		■		■		■		■		■	
8	パーキングシステム保守			■				■				■	
9	殺虫殺鼠	■		■		■		■		■		■	
10	監視装置保守点検									■			
11	汚排水槽清掃	■						■					
12	雨水槽・雑用水槽清掃	■											
13	受水槽清掃										■		
14	自動扉保守		■					■				■	
15	グリストラップ清掃	■							■				
16	ベルトコンベア保守点検									■			
17	冷凍機年間保守点検	■			■			■				■	
18	廃棄物処理												
19	日常清掃												
20	CIQ吊物設備点検					■						■	
21	空調用自動制御機器保守	■		■		■		■		■		■	
22	防犯システム点検												
23	電力自動制御保守点検		■						■				
24	2階部分清掃												
25	緑地管理												
26	受変電設備点検										■		
27	ガラス清掃(EV外ガラス含)	■		■		■		■		■		■	
28	エレベーターガラス清掃(上記)	■		■		■		■		■		■	
29	多目的ホールガラス清掃												
30	シャッターポイント検										■		
31	消防設備点検(総合)		■										
32	消防設備点検(外観)								■				
33	設備管理												
34	昇降機保守												
34	空調機点検(自社)												
36	水道書類検査(非課税)											■	
37	ガラス清掃(横浜EV)	■		■		■		■		■		■	

## ② 修繕計画

- 平成 24 年度の計画修繕および概算金額は以下のとおりです。

冷凍機オーバーホール 金額 12,000 千円（想定時期：5 月）

LED 照明交換工事 80 台 金額 7,200 千円（想定時期：4 月）

- 緊急臨時修繕について

協定書に記載された事項に基づき、上記計画修繕を除き 6,000 千円の範囲で実施するとともに、100 万円を超える修繕については、横浜市と協議のうえ実施いたします。

### 3) 提案事業に関する計画表

#### ① 提案事業などの基本方針

基本的な考え方～10周年事業を活かした横浜市民のシンボル施設確立

第2期の指定管理期間については、一般市民の積極的な利用促進を図り、横浜市民のシンボル施設としての活用を促進する目的で提案事業を実施しております。

本年は新ターミナル10周年事業を軸として、大さん橋の市民利用施設としての機能を市民に広く周知させます。提案事業に関しては1年目に種をまいた新事業を引き続き開催することにより定着化を図ります。また、横浜市、学校、市内の企業、団体、周辺施設と連携して、新規顧客開拓し、将来の利用増につながるよう実施してまいります。サービス向上の観点から、市民利用施設としてより利用しやすい施設の提供を行い、船客を含めた幅広い集客を目指します。

#### ② 提案事業の目的

##### (ア) 利便性向上とサービス向上の視点

平成23年度について、当初提案事項は達成しました。今後モニター会などの意見も取り入れながら、より良い施設の整備を実施します。

##### (イ) 利用率向上の視点

集客のある提案事業の実施と新しい利用方法を開拓、提案するための事業を実施します。ホールなどの備品についても破損品が増えてきており、点検や補修を実施し、より利用しやすい貸館を目指します。

また、東横線は東京地下鉄副都心線との相互直通運転が予定されており、横浜港賑わいネットワークやみなとみらい線ライン会等との連携により、東京、埼玉方面からの集客に努めます。

##### (ウ) 利用者の創出の視点

CIQや会議室を大さん橋芸術文化創造支援プロジェクトのメイン会場として使用し活用を図ります。ワークショップを会議室で開催し、大さん橋を拠点とする活動グループを育成します。その利用者が出入国ロビー（ギャラリー）やCIQプラザの利用団体となるように、利用者の輪を広げていきます。

##### (エ) 賑わいの創出の視点

たまたま、訪れた人や目的をもって来場された方、すべてのお客様に港や海に親しんでもらうイベントやワークショップを開催し、大さん橋での思い出づくりをしていただき、再来場を促します。

### ③ 提案事業実施計画書

(1) 提案事業に関する計画表

業務・事業名（計画事項）		目的・内容		実施時期
提案事業業務	1) グッズ販売	(ウ)	・集客 ・実費範囲内で引き続きインフォメーション、ショップで販売を行う（だいちゃん・もちゃんシリーズ、パスポート、南京錠）	
	2) 大さん橋ターミナル映画祭	(イ)	・美しい夜景と楽しい映画で、夜の大さん橋を堪能していただく。	年4回程度実施
	3) カウントダウン	(イ)	・美しい夜景と楽しい映画で、真冬の夜の大さん橋を堪能していただく（コンサート、映画上映）	12月開催
	4) 横浜三塔物語実行委員会の活動	(エ)	・地域の活性化 ・スタンプラリー、フリマ、物販等各種イベント	3月10日の「横浜三塔の日」を中心にイベントを開催
	5) クジラのおなかステージ	(ウ)	・地元アーティストの活躍の場提供 ・祝祭日を中心としたコンサートや、パフォーマンスを繰り広げる。ミュージシャンやパフォーマーを発掘する機会として位置づけ、大さん橋のアーティストを育成したい。	通年
	6) 大さん橋ターミナルツアーアー	(エ)	・大さん橋館内や、屋上から見える周辺施設のご紹介を職員が随行して行う。この際、大さん橋の情報を記載したパスポートを購入していただく。	通年
	7) ワークショップ	(ウ)	・場所については空きのある会議室を利用、講師については『街の先生』制度を活用する。潜在的な需要などをリサーチするため、アンケート調査や各区の人気講座などを参考にする。	通年
	14) 海と緑を守るフェア		・緑の大切さ、海の大切さを小中学生にわかつてもらうためのイベント。NPOなどに参加を呼びかける。親子参加型の体験型イベント。また、大さん橋という素晴らしい建築物を屋上緑地を市民により知っていたとき、将来の来場者数増を図る。	8月実施予定
	8) 物産展	(エ)	横浜と馴染みの深い地域の観光協会と連携し、パネル展示、物産販売を行う。	年2回
	9) アロハ横浜とメリカリキマカ	(エ)	夏の大さん橋にすっかり、根付いた「アロハ横浜」を大さん橋の共催事業として新たに展開する。大さん橋を1年中「ハワイ」の雰囲気で盛り上げ、恒常的な顧客の導入を図る。冬にもミニアロハをメリカリキマカとして主催で開催。大さん橋=ハワイを市民に根付かせる。	7月・12月
	10) 大さん橋芸術創造活動支援プロジェクト	(ウ)	・C I Qや会議室を芸術系の学生等による練習、発表の場として提供する ・事業を通じて横浜市民の文化振興と学生等の育成の機会創出を支援	年4回
	11) 積み木でつくる横浜港	(エ)	・集客 ・大さん橋10周年事業として新しい切り口の横浜港の長期展示作品として作成	上半期
	12) 2012金環日食観測会	(ウ)	・専門家による事前講習付きの金環日食観賞会	5月
	13) 大さん橋10周年記念イベント	(イ)	・横浜市の代表的な施設である大さん橋が新ターミナルになって10周年を記念し、市民、企業が相互に交流、協力をすることで国際客船ターミナルとしての役割のみならず横浜から世界へ向けて地球へのメッセージを発信拠点となるように協働でイベントを行う	9月上旬
	14) 鉄桟橋120周年プレイベント	(イ)	・平成25年度の鉄桟橋120周年記念イベントを周知するために大さん橋の歴史をテーマとしたイベントを行う	下半期

#### ※平成23年度整備完了事業

授乳室の設置・救護室の新設・高齢者サービス・ベビーカー貸し出し・タッチパネル式デジタルサイネージの設置・デジタルコンビニ・プロジェクター

※広告事業、便益施設店舗指導、利用者のニーズにこたえる事業に関しては引き続き継続してまいります。

#### 4) 外部委託予定表

業務名	予定外部委託先（業者名）	業務内容
清掃		日常、定期清掃 ガラス清掃
雑用水槽		水槽清掃など
水質検査		水質検査
グリストラップ		清掃及び管理
冷凍機		保守点検
エレベーター		保守点検
火災関係		法定点検
吊りバトン		施設点検
高圧電気		受変電設備定期点検
富士通関係プリ ンター		電力監視装置点検保守
空調制御		計装関係点検保守
ネットフェンス、 電気錠		警備機器保守
ホール音響		音響機器保守
自動ドア		自動ドア点検
シャッター		点検業務
ベルトコンベア ー		点検業務
駐車場		駐車場入退場システム 管理
建築		建築一般
監視カメラ		点検業務
電力検針		検針及び停電作業
警備		臨時警備
電子媒体管理		媒体管理
インフォメーシ ョン		受付案内
インフォメーシ ョン		受付案内

## 5) 要望対応方針・事務フロー

意見、要望のうち、回答が必要なもの（特に、苦情など）に対して以下のような対応をします。

### ① 館内におけるアンケート箱の設置

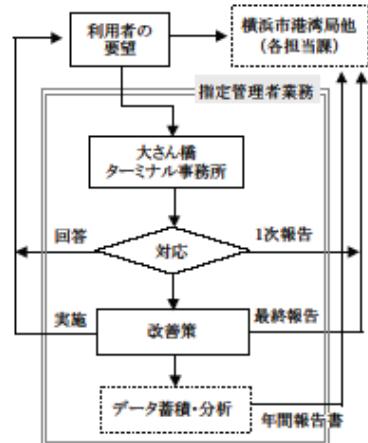
館内の各所に「お客さまの声」アンケート用紙と応募箱を設置し、利用者が気軽に意見、要望を記入できるようにします。アンケートはSQSシステムを活用し効率化に努めます。

### ② WEB上の対応

WEBサイト内にご意見を書き込めるメール送信用のフォームを用意しています。書き込まれた意見、要望は、設定した固有のアドレスへメールとして送付されますので一括管理が可能です。メールは、統括責任者の携帯電話に転送されますので、急を要するお問い合わせにも対応しています。

(ア) 収集した意見、要望は、定期的に運営会議で取り上げ、サービス改善に生かします。

(イ) 横浜市港湾局に、適宜報告します。



### ③ 対応の方法

(ア) 送付されてきた意見の内容に関し、受付窓口が必要に応じて質問者に対し事実確認を行います。確認された事実に基づいて、関係先等に対して適切な対応と、必要な措置を講じることとします。

(イ) 質問者に対する回答は、受付窓口が関係先等に行った事実確認の内容や講じた措置の内容を、原則として受付後4日以内に電話、郵送、FAX又はE-mailにより回答します。

(ウ) 7日以内に回答ができない場合には、その理由及び回答予定日を電話、郵送、FAX又はE-mailにより回答します。

(エ) 質問内容や回答内容等の公開は原則として行いませんが、集約し一般に公開すべき内容についてはHPなどで公開いたします。

## 6) 利用者モニタリングの実施

利用者からのモニタリングについては、お客様の性質が多様であるため、3種類のアンケートを実施します。アンケートの内容についてPDCAサイクルの手法で施設運営に反映させます。

### ①ホールモニターアンケートの実施

大さん橋ホール（CIQプラザを含む）、出入国ロビーご利用のお客様（ギャラリー利用など）に依頼しアンケートへの回答やモニターとしてご意見をいただきます。アンケートの頻度は、ご利用の都度すべてのお客様にアンケートを配布し、郵送で管理運営責任者宛てに送っていただく方式を採用し、直接担当者が目を触れないよう取り扱います。

(ア) 意見、要望は、管理運営責任者がまとめ、内容をホール責任者に伝えます。

(イ) 担当者はチーム内で検討しサービス改善方法を検討します。

(ウ) 改善方法は、管理運営責任者が承認したうえで実行します。（必要に応じてマニュアルを変更）

- (エ) ご意見、ご要望が反映されたか、管理運営責任者がチェックします。
- (オ) 改善が見られない場合は、管理運営責任者の指導の下改善を実施します。

## ②客船関係者ご利用者アンケートの実施

- 船舶代理店様など客船関連の企業に対して年1回アンケート調査を実施し、施設運営に反映します。
- (ア) 意見、要望は、管理運営責任者がまとめ、内容を副管理運営責任者に伝えます。
  - (イ) 設備担当、警備担当はチーム内で検討しサービス改善方法を検討します。
  - (ウ) 改善方法は、管理運営責任者が承認したうえで実行します。（必要に応じてマニュアルを変更）
  - (エ) 意見、ご要望が反映されたか、管理運営責任者がチェックします。

- (オ) 改善が見られない場合は、管理運営責任者の指導の下改善を実施します。

## ③一般ご利用者アンケートの実施

一般ご利用者アンケートについては、サンプル数も多いのでSQS方式のアンケートを常時行います。アンケート用紙はわかりやすい場所に設置いたします。また、インフォメーションに尋ねられたお客様にも配布し、積極的に情報を収集いたします。

アンケートは4段階方式で傾向がわかりやすいものとし、内容は、①開館時間②駐車場について③施設・設備の充実度について④施設の利用のしやすさについてなどとします。

## ④評議委員会の設置

大さん橋の施設およびサービスに対する利用者の要望・意見を適時・的確に把握し、活動できるようにするために、「評議委員会」を設置し、年に1回最大50名の公募市民モニターを選定します。市民モニターについては、年4回程度内容を変更しながら定期的に開催し、目的を持ったアンケート調査を行います。（たとえば、ショップについてなど）

更に公募モニターから5~6名参加して頂き指定管理者と年に1回ディスカッションを行います。ディスカッションの場では、①~④のアンケート調査結果をもとに、より良い施設運営のため積極的な意見を集約いたします。なお、ディスカッションの内容により、指定管理者の他に便益施設利用者代表にも参加をいただきます。

## 7) 研修計画表

研修項目	内容	実施回数 ・時期等	備考
コンプライアンス教育	法令順守についてビデオにて教育	上期 1 回	
サービス介助士	NPO 法人日本ケアフィットサービス協会が認定する講座・実技講習会を修了		
防災教育	大さん橋の特性や消防法令について理解を含める	偶数月に 1 回	
普通救急救命講習	日程が公表され次第、順次受講する	必要回数	職員が全員受講できるように努力する
警備員新任教育	新たに警備業務に従事する警備員には、業務に就く前に 30 時間以上の新任教育を実施する	必要時	警備業法による
警備員現任警備員	年間 16 時間以上の基本教育、業務別教育を行う	必要時	警備業法による
資格取得研修	電気工事士、建築物衛生管理技術者、第 3 種電気主任技術者、ビル設備 1 級管理技能試験など	1 ~ 5 日コース	
専門コース研修	空気環境測定、空調機と給排気ファンの講習、ポンプと電動機の保守管理、シーケンスの初步、消防用設備の点検と保守、昇降機設備の講習など	1 ~ 4 日コース	
設備法定研修	ビルメン設備法定研修	1 日	
インフォメーション教育	委託先社員に対して接客、客船情報、ターミナル情報を教育し、市民や船客に対してホスピタリィーの教育を実施	必要時	
個人情報保護教育	個人情報を扱う職員に対して統括責任者が講習を行い、個人情報の保護規定を徹底する	年 1 回	全員にたいして実施。人事異動により職員が入れ替わった場合はその都度実施する
財務研修	経理処理を扱う職員に対して専門講師が企業会計の基本などを学び適正な経理処理を行う事を目的とする。	年 2 回	管理係（経理担当）を中心希望者が受講する。
労働法研修	労務管理を扱う管理、監督職に対して適正な労務管理を遂行出来るよう労働法、関係法令などを学ぶ。	年 2 回	労務管理を行う職員を中心希望者が受講する。

(4) 指定管理業務に係る平成24年度の収支計画表

指定管理業務に係る24年度の収支計画(消費税込み)

区分	平成24年度		備考
	横浜市提出予算	増減理由及び内容	
(1) 収入			
① 指定管理経費(税込み)(A)	167,000,000	横浜市との協定額	
② 利用料金収入(税込み)(C)	280,981,000		
大さん橋ホール利用料	72,762,000		
CIQプラザ利用料	2,708,000		
出入国、デッキ、屋上	3,453,000		
駐車場	169,959,000		
撮影	4,448,000	動画撮影利用促進	
事務室、店舗、発券所その他	27,651,000	空き区画発生により減	
③ 提案事業収入(税込み)(C')	9,094,000		
事業収入	1,705,000	グッズ販売など	
警備料	3,459,000		
自動販売機	3,386,000		
ケータリング手数料	544,000		
賑わい創出費	0	販売促進費徵収中止による。ただし、店舗指導は継続して実施する。	
④ 提案事業収入(税込み)(C'')	83,424,000		
電気・水道	7,934,000		
ホール時間外経費	5,931,000		
清掃費	5,948,000		
その他	63,611,000	岸壁警備、シャトルバス、外航警備、その他	
支出計 ①+②+③+④	540,499,000		
(2) 支出			
① 維持管理運営費(B)	452,608,000		
人件費小計	188,040,000		
常勤給与・賞与	84,876,000		
通勤費	6,968,000		
各種手当て、退職引当金	41,483,000		
法定福利費	32,473,000		
派遣社員人件費	22,240,000	インフォメーション、設備運転管理	
諸経費小計	264,568,000		
消耗品費、備品購入費、被服費	12,943,000		
光熱水費(電気、上下水道、ガス)	64,572,000	電力料金15%値上げ、契約電力など削減、LED化による省エネルギーを考慮	
旅費交通費、研修費など	2,398,000	23年度実績ベースより	
広告宣伝費など	3,563,000	パンフレット増刷費用	
清掃費	21,962,000		
安全管理費	8,140,000	CIQ警備、駐車場警備、夜間警備	
緑地管理費	2,856,000		
設備保守点検費	44,496,000		
修繕費	23,600,000	LED交換80灯、冷凍機OH、小破修繕	
手数料、リース料、減価償却費	14,910,000	平成23年度の発電機導入を含ます。	
保険料	2,640,000		
一般管理費等諸経費	42,665,000		
租税公課等	8,607,000	事業所税など	
消費税	11,216,000		
② 提案事業による支出	87,891,000		
水道光熱費	7,934,000	電気料金値上げを見込む	
店舗販促イベント費	0	販売促進費徵収中止による。ただし、店舗指導は継続して実施する。	
諸使用料	876,000	23年度実績ベースより	
安全管理費	3,105,000	23年度実績ベースより	
清掃費	5,207,000	23年度実績ベースより	
その他委託費、広告宣伝費	13,718,000	10周年事業、カウントダウン他	
市からの委託	43,613,000	岸壁警備、シャトルバス、外航警備	
一般管理費等経費	9,252,000		
消費税	4,186,000		
支出計①+②	540,499,000		
営業利益	0		

(5) 年間自主事業計画表及び収支計画表

その他の事業			
1) 鉄さん橋 120周年 事業	大さん橋の前身である鉄桟橋120周年記念事業。	平成25年度	大さん橋の歴史をテーマにしたイベントを行う。平成24年度にプレ事業を行い、新ターミナル10周年事業に継続して大さん橋を広く周知させる。
2) 大さん橋 市民大文化 祭	提案事業 5) 7) 10) の各市民連携事業の集大成として第二期の最終年度である平成27年度に開催。様々なジャンルの作品発表の場を提供することにより、市民の創作意欲の向上、並びに市民文化の発展・振興に寄与することを目的とする。	平成27年度	「街の先生」、ギャラリー利用者などから、講師を発掘し、ワークショップを開催し、サークル活動を支援する。その集大成として市民文化祭の開催を計画する。