

平成 26 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 26 年 3 月

指定管理者：相鉄企業株式会社

(1) 平成26年度運営コンセプト

ア 運営方針

「もっと身近に、市民と港をつなげ、広げる」

1) 運営指標

来場者数指標：2,422千人(平成27年度)、利用料金収入指標：286,983千円(平成27年度)

※平成27年度は、指定管理期間の最終年度です

※基本目標来場者数を2,000千人、最多目標来場者数を2,422千人と設定します

2) サービスの向上について

平成26年度は、コスタ・ビクトリアをはじめとした外航客船が著しく増加し、それに伴い乗下船客をターゲットにした臨時店舗や両替所の出店の充実を図ります。また、拠点観光案内所として周辺施設のパンフレットを充実させるために、有料ラックのエリアを無料にて開放する事としました。

お客様アンケートやモニターディスカッション等で特にご意見を頂いたインフォメーションカウンターが、分かりにくい・暗い、無線LANの環境の悪さ等を改善する為、カウンターの改修工事やwi-fi環境などの整備に力を入れました。これからもお客様の声を第一にサービスの向上に努めます。

3) 賑わいの創出

国内外の玄関である国際客船ターミナルという本来の利用目的に加え、市民利用施設として更に周知させるべく、様々なイベントを企画し賑わいの創出を図って参ります。平成26年は、鉄桟橋竣工120周年イヤーであるので、市民参加型のワークショップや横浜の歴史に触れる講演会、昨今温暖化対策の新たな手段として期待が寄せられている「ブルーカーボン」を学べる教室等を開催して参ります。

また、引き続き横浜市の「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を図り、卒展や学生の発表の場の提供等積極的に誘致して参ります。

更に、横浜市主催の『ヨコハマトリエンナーレ2014』を通じ、横浜在住の若きクリエーターを大さん橋が支援して未来の活躍の場を提供していきます。

4) 増収対策

平成25年度の収益は、駐車場の平日利用が著しく低下し、利用料金収入の減少の一因となりました。

一方、土・日・祝日の駐車場料金設定が定額制である為、周辺駐車場の料金設定(従量課金制等)との違いで混雑の原因となっております。そこで、混雑緩和を期待して値上げを検討しております。

また、大さん橋ホールの利用促進の為、周辺施設をリサーチしこれまで利用がなかった団体・企業向けにダイレクトメールを発送し、大さん橋ホール収入増を目指します。

5) 来場者数目標

2月末現在の来場者数は、1,888千人であり、基本目標来場者数2,000千人の達成は出来る見込みです。平成26年度は、外航客船の増加や、例年開催している物産展の他、新たな客層獲得の為「大さん橋マルシェ」等開催し、来場者増加を目指します。

6) 水道光熱費の削減

平成25年度は、LED照明器具への切り替えを50台実施しました。今年度も引き続き、LED照明器具への切

り替えを順次行います。

また、トイレの手洗い水栓に節水器具を設置しました。設置したことにより、水道代やCO2の削減が見込めます。

7) 施設のより良い運営や横浜港の振興に向けて

来場者アンケートやモニターアンケートを元に、お客様のご意見を反映してより良い施設の運営に努めます。例えば、空港にあるコンビニ的な要素をターミナルショップの一角に備えます。一番声が多かったのが、トラベルグッズや生活雑貨が置いていなくて困ったという事でしたので、ショップ会の協力を得ながらお客様のニーズに合わせた商品構成を進めて参ります。

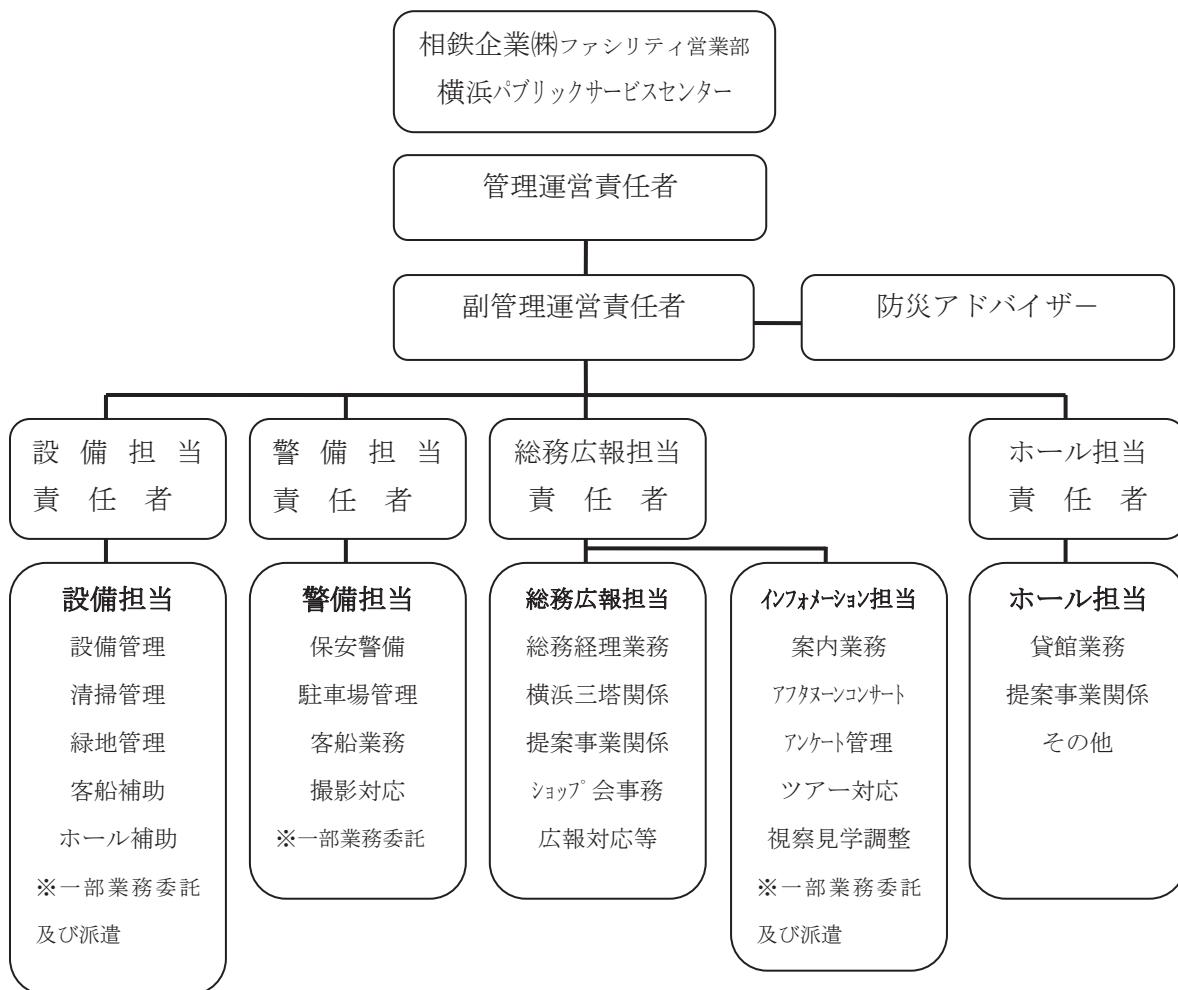
鉄桟橋竣工120周年イヤーである今年は、新たな取り組みとして横浜の歴史や文化を振り返り、未来の横浜を創造する講演会を実施し市民に港を身近に感じて頂ける機会を提供します。

(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、渉外、提案事業関係、 広報対応、ショップ会事務、お 客様アンケート
総務広報担当 (営業)	相鉄企業		総務広報担当	社員	8:50~17:00	総務経理、提案事業関係、広報 対応、視察対応、くじコン調整
総務広報担当 (営業)	相鉄企業		総務広報担当	定時	8:50~17:00	ショップ会事務、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	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 9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。

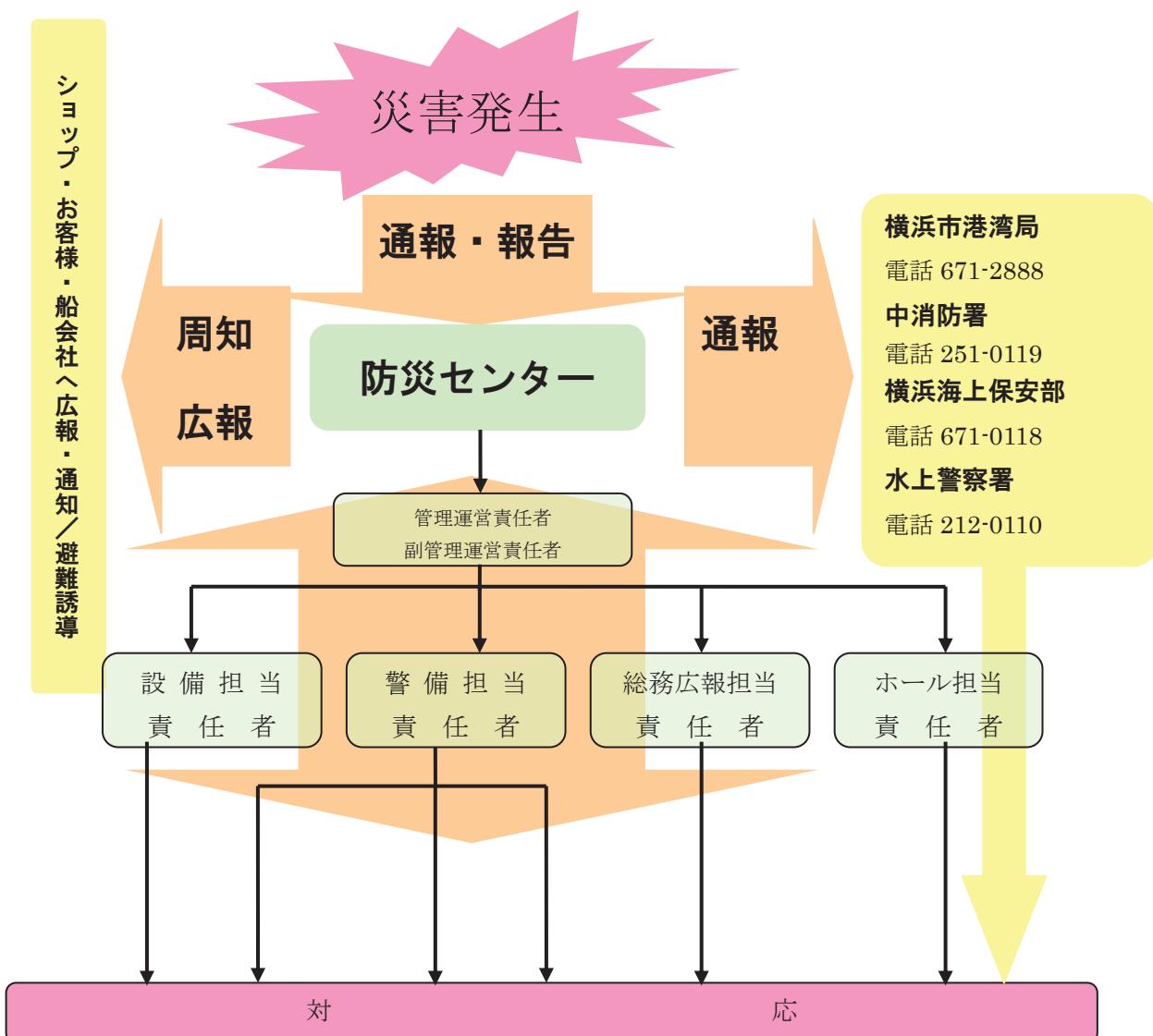
4) 保安上の緊急事態が発生（または発見）した場合

- 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」として常駐いたします。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26年度の計画修繕および概算金額は以下のとおりです。

消防設備指摘事項改善 金額1,200千円（想定時期：4月）

LED照明交換工事30台 金額3,000千円（想定時期：4月～6月）

中央監視装置ネットワークモジュール交換 金額1,500千円（想定時期：4月）

自動ドア不良個所修繕 金額 500千円（想定時期：4月）

※概算金額

・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1,000千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～「もっと開かれた、横浜市民の大さん橋へ」

第2期の指定管理4年目は、横浜市民がより身近に利用できる施設となるために、市民参加型のイベントを実施して参ります。まず、平成25年度は第2期の最終年度に計画している市民大文化祭の足掛かりとして、鉄桟橋竣工120周年記念イベントで、市民と港をつなげる文化祭を実施しました。本年も引き続き、市民利用施設として広く活用して頂くために、周知を図ります。

また、毎年開催しております「ヨコハマ海の青と都市の緑を守るフェア」は、ウォーターフロント公園のコンセプトに則り実施しておりますが、本年は更にエコに力を入れ、地元・横浜の農家を応援する地産地消マルシェ等を実施する事により、環境問題を身近に考えてもらうきっかけ作りをして参ります。

② 提案事業の目的

(ア) 新たな提案事業の開拓による入場者増

定番化した提案事業の他に、新たにエコの観点から考えた事業を展開し、入場者の増加を目指します。また、鉄桟橋竣工120周年イヤーに相応しく歴史や文化を振り返る講演会を実施する他、港町・横浜の中心である大さん橋から発信する海洋関係の教室を開催して参ります。

(イ) 利用者の創出の視点

通年で実施予定のワークショップをはじめ、横浜市の「ナショナルアートパーク」構想を踏まえた芸術文化創造支援プロジェクトを引き続き実施し、横浜市の大学をはじめとする学生やアーティストを支援して参ります。また、ギャラリーや会議室等の利用向上を更にアピールし、横浜市民の利用施設として開かれた大さん橋を目指します。

(ウ) 賑わいの創出の視点

客船ターミナルとしての港湾施設以外に、大さん橋の独創的な構造や、屋上から360度見渡せる横浜の景色を堪能しながら様々なイベントやワークショップを楽しんで頂くよう、賑わいの創出を図ります。

③ 提案事業実施計画書

(1) 提案事業にに関する計画表

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) • 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・ももちゃんシリーズ、バスポート、南京錠）	
	2) シアターナイト@大さん橋	(イ) • C I Qの利用向上を目的とし、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2回程度
	3) カウントダウン	(イ) • コンサートや映画で、大晦日の大さん橋を堪能していただく。	12月開催
	4) 横浜三塔物語実行委員会の活動	(ウ) • 観光誘致、地域の活性化 • 無料参加のフォトランナー、ヨガ、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) くじらのおなかコンサート	(ウ) • 地元アーティストの活躍の場を提供 • 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、大さん橋発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	(ウ) • 大さん橋館内や、屋上から見える周辺施設の紹介を職員が随行して行う。その際、大さん橋の情報を記載したバスポートを購入していただく。	通年
	7) ワークショップ	(ウ) • ロビーやC I Qの利用向上を目的とし、大さん橋の賑やかさを創出する為、毎月様々なワークショップを開催します。	通年
	8) ヨコハマ海の青と都市の緑を守るフェア	(ウ) • 緑の大切さ、海の大切さを小中学生にわかってもらうためのイベントで、親子参加の体験型イベントを行う。N P O法人等に参加を呼び掛ける。	8月開催予定
	9) 物産展	(ウ) • 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回程度
	10) 大さん橋マルシェ	(ア) • 地元・横浜で採れた新鮮な野菜、安心安全な食品など、環境に優しく子どもたちの食育にも通じる横浜の地産地消を大さん橋から発信する。	年2回程度
	11) 海の教室	(ア) • 海洋で生息する生物によって吸収・捕捉される炭素がブルーカーボンと呼ばれ、温暖化防止対策の新たな手段として期待を集めていることから、横浜の海で私たちが出来る事、また知ってほしいことを遊びを交えながら楽しく学べる教室です。	年2回程度
	12) アロハ横浜とメリカリキマカ	(ウ) 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
	13) 大さん橋芸術創造活動支援プロジェクト	(イ) • 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2回程度
	14) ハマヨガ@大さん橋	(ウ) • C I Qの利用向上を目的とし、大さん橋の新たな活用法として提供。	年2回程度
	15) スマートイルミネーション	(ウ) • 省エネルギー技術を活用し、LED照明をはじめとする最先端の環境技術と新たな夜景の開発を試みるアートイベント。	10月下旬開催予定
	16) 横浜の歴史講演会	(ア) • 開港から155年を迎える横浜の歴史、また、鉄橋から120周年を迎えた大さん橋の歴史を、市民の皆様と一緒に振り返りながら学んでもらう	年2回程度

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		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

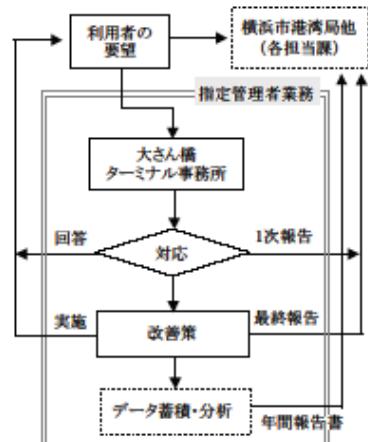
館内の各所に「お客さまの声」アンケート用紙と応募箱を設置し、利用者が気軽に意見、要望を記入できるようにします。アンケートはSQSシステムを活用し効率化に努めます。

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、シーケンスの初歩、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26年度の収支計画表

指定管理業務に係る平成26年度の収支計画(消費税込み)

区分	平成26年度		備考
	予算	増減理由及び内容	
(1) 収入			
① 指定管理経費(税込み)(A)	175,432,000	横浜市との協定額	
② 利用料金収入(税込み)(C)	261,385,000		
大さん橋ホール利用料	70,000,000		
CIQプラザ利用料	4,000,000		
出入国、デッキ、屋上	1,500,000		
駐車場	150,000,000		
撮影	7,000,000		
事務室、店舗、発券所その他	28,885,000		
③ 提案事業収入(税込み)(C')	101,147,000		
警備・清掃	9,490,000		
自販機販売手数料	3,492,000		
時間外管理費	5,795,000		
その他	82,370,000	岸壁警備、シャトルバス、外航警備、その他	
収入計 ①+②+③	537,964,000		
(2) 支出			
① 維持管理運営費(B)	429,081,000		
人件費小計	162,661,000		
常勤給与・賞与	73,408,000		
通勤費	6,372,000		
各種手当て、退職引当金	33,751,000		
法定福利費、臨時雇用	28,060,000		
派遣社員人件費	21,070,000	インフォメーション、設備運転管理	
諸経費小計	266,420,000		
消耗品費、備品購入費、被服費	6,496,000		
光熱水費(電気・上下水道、ガス)	67,089,000	平成25年度実績ベースより	
旅費交通費、研修費など	1,055,000	平成25年度実績ベースより	
広告宣伝費など	6,867,000	ワークショップ等	
清掃費	966,000		
安全管理費	4,282,000	CIQ警備、駐車場警備、夜間警備	
緑地管理費	1,491,000		
設備保守点検費	80,053,000		
修繕費	20,000,000	LED交換30灯、小波修繕等	
手数料、リース料、減価償却費	7,429,000		
保険料	1,078,000		
一般管理費等諸経費	40,584,000		
租税公課等	6,734,000	事業所得税等	
消費税	22,296,000		
② 提案事業による支出	108,883,000		
水道光熱費	5,985,000		
諸使用料	624,000		
手数料・リース料	525,000		
安全管理費	7,524,000		
清掃費	4,704,000		
その他委託費、広告宣伝費	12,770,000		
市からの委託	58,632,000		
一般管理費等経費	10,052,000		
消費税	8,067,000		
支出計①+②	537,964,000		
営業利益	0		

(5) 年間自主事業計画表

その他の事業			
1) 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。