

平成22年度

横浜港大さん橋国際客船ターミナル
事業計画書

平成22年3月

指定管理者

相鉄企業・横浜港振興協会・相鉄エージェンシー共同事業体
(代表団体) 相鉄企業株式会社 代表取締役 石井 公一

1. 平成22年度 基本方針

- ・ 市民参加型事業の充実（CIQ及び出入国ロビーの活用の多様化）
 - 1 くじらのおなかを市民ギャラリーとして開放し市民の利用を応援します。
 - 2 区民ウィークを通して市民文化活動をサポートします。
 - 3 写真展、絵画展を募集し、賑わい創出・市民の芸術活動をサポートします。
 - 4 大さん橋ターミナル見学ツアーを開催し、大さん橋を市民の皆様にご案内いただき活動を行います。（自主事業）
 - 5 プロ球団と連携し、引き続き新しい顧客（ホール利用、駐車場利用、CIQ利用）を促進します。（横浜FC、横浜BS）
 - 6 地域貢献を目的としたイベントを開催します。（横浜三塔物語他）

- ・ ホールレンタル業務の改善を実施します。
 - 1 引き続き公平な貸し出しと新たな顧客の開拓し、ホールの活性化を図ります。
 - 2 アフター150の顧客の確保に全力を尽くします。
 - 3 APEC国際会議への対応に注力します。

- ・ 観光地大さん橋の魅力作りと広報活動を充実します。
 - 1 横浜三塔物語の普及し、事務局として更なる集客を図ります。
 - 2 アロハ YOKOHAMA関連イベント等の企画を進行します。
 - 3 各社旅行ガイドブックに「大さん橋」の広告掲載を行います。
 - 4 記者発表など積極的に情報提供いたします。

2. 施設の維持管理計画

協定書に基づくものの他、ターミナル運営上必要な項目を計画、実施いたします。

■小破修繕の実施

- ①緊急発生の小破修繕を年間約6,000千円の範囲で実施いたします。

■安全管理計画増強の実施

- ①金、土、祝日前の夜間警備員を増強し、引き続き駐車場及び屋上の安全確保を実施いたします。
- ②土休日の駐車場対策として、周辺道路へ警備員を配置し、車両の誘導及び渋滞の緩和対策を実施いたします。また、船客が利用しやすい様配慮します。

■施設環境対策の実施

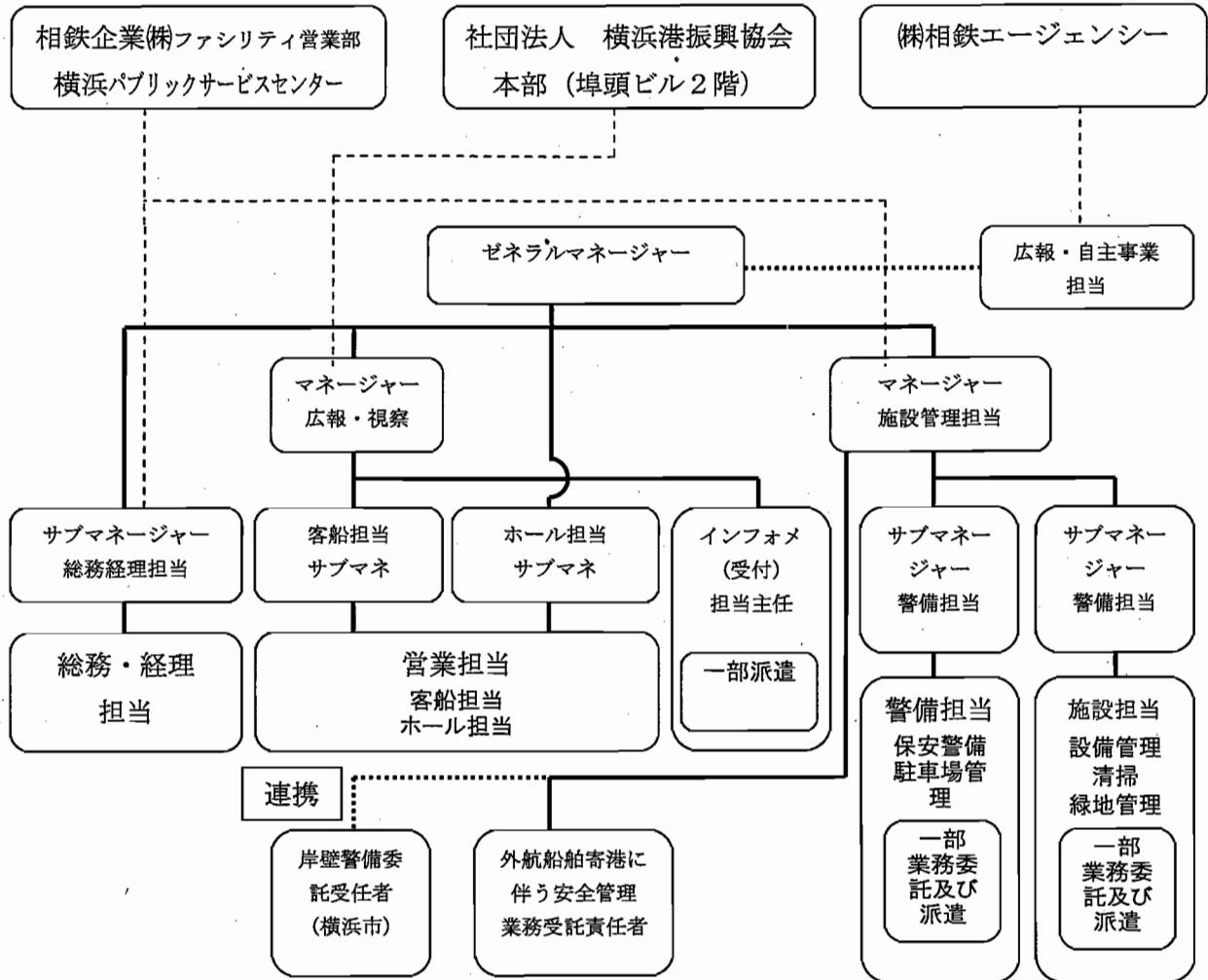
- ①休館日（1月予定）を設定し、殺虫殺鼠及び高所除塵作業を行い、環境の維持に配慮いたします。
 ②駐車場、スロープなどのネットフェンス清掃作業を実施します。
 ③省エネルギーを研究します。

3. 管理執行体制

(1) 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
ゼネラルマネージャー	相鉄企業		統括責任者及びホール営業	社員	8:50~17:00	自主事業関係、ホール、HP 関係
マネージャー広報・視察	横浜港振興協会		広報担当、客船対応、	職員	8:45~17:30	インフォメーション責任者
マネージャー施設管理担当	相鉄企業		管理担当責任者	社員	8:50~17:00	警備、設備、駐車場管理全般
総務経理担当サブマネージャー	相鉄企業		総務経理担当責任者	社員	8:50~17:00	総務経理、横浜三塔事務局、売上計上、月次作成、HP
警備担当サブマネージャー	相鉄企業		警備、駐車場担当責任者	社員	8:50~17:00	
施設担当サブマネージャー	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、日勤交代勤務	
総務経理担当	相鉄企業		総務経理担当	社員	8:50~17:00	総務経理、横浜三塔、自動販売機管理
広報・自主事業担当	相鉄エージェンシー		HP、自主事業担当	社員	非常勤	HP、自主事業関係
インフォメーション主任	横浜港振興協会		インフォメーション主任	職員	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
客船担当主任	横浜港振興協会		客船、撮影担当	職員	8:45~17:30	客船、撮影担当
ホール担当主任	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
営業担当	横浜港振興協会		営業担当 ※はホール専任 ★は客船専任	職員	8:45~17:30	ホール、客船、CIQ 設営、撮影担当、インフォメーション補佐
	相鉄企業			社員	8:50~17:00	
インフォメーション	派遣（第一相美、シルバー）	6名	インフォメーション業務	派遣、委託	9:00~21:00	
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、日勤交代勤務	他第一相美派遣6名
警備、駐車場担当	相鉄企業		施設警備、駐車場管理	社員	一昼夜交代勤務	計13名、他駐車場第一相美2名

(2) 責任体制



(3) 事故発生時の対応

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、事案発生の際は岸壁警備委託受任者（横浜市からの業務受託者）に速やかに報告するなど連携して対応いたします。

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。

(4) 災害等発生時の対応

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 パニックオープン時の対応

- 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。また、岸壁警備委託受任者とも情報を共有するなど連携して対応していきます。
- ② その際には、混乱が起きないようにスタッフが対応し、避難誘導に努めます。

3 セキュリティフェンスの開放

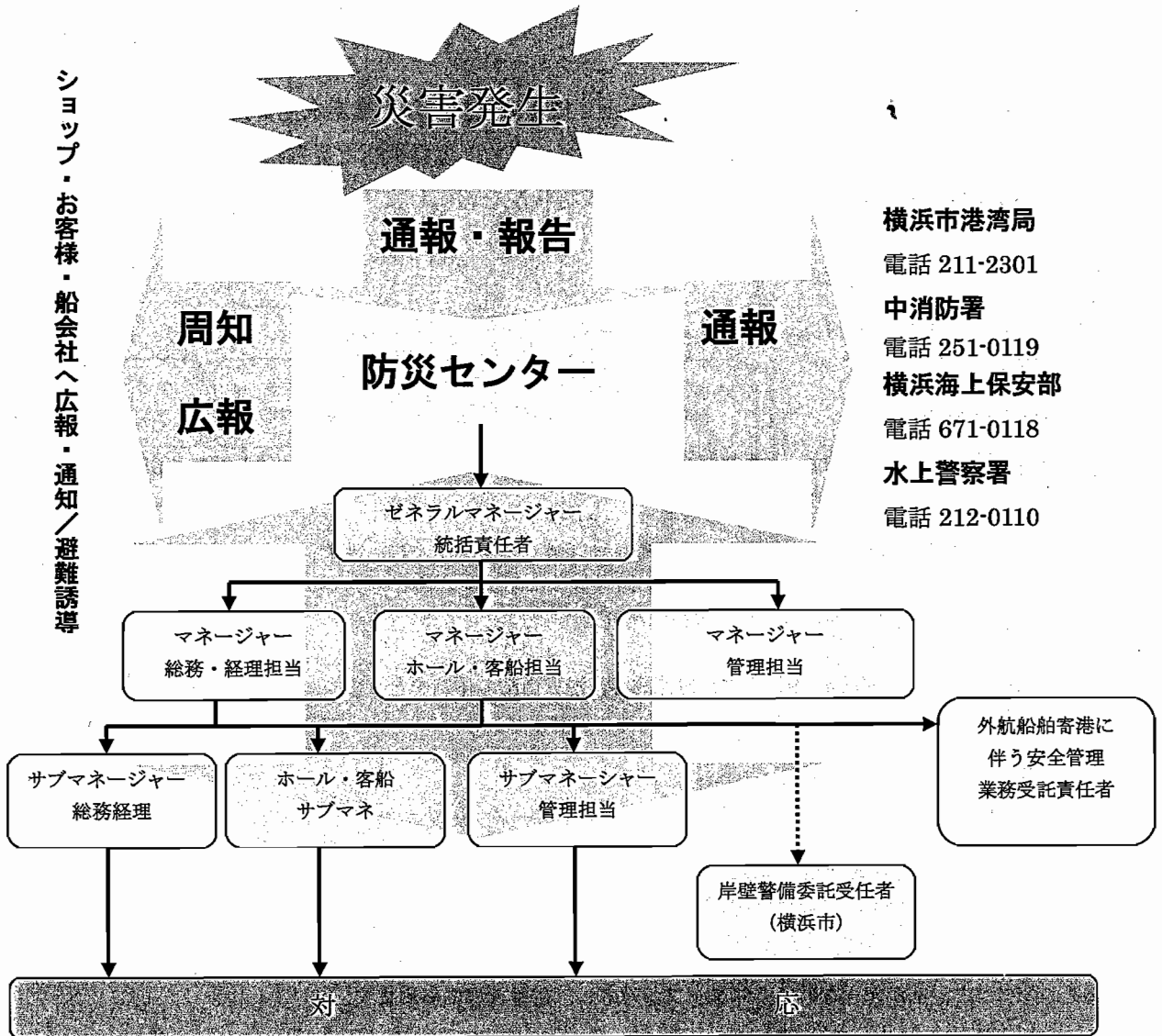
- ① 緊急時に館内から屋外へ避難することが発生した場合には、セキュリティフェンスを開放します。
- ② 警備員を配置し、一時避難所として岸壁に誘導します。また、岸壁から館内へ誘導する場合も想定します。また、岸壁警備委託受任者とも情報を共有するなど連携して対応していきます。

(5) 保安上の緊急事態が発生（または発見）した場合

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

(6) 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。



4. 指定管理業務計画書

(1) 年間業務計画表

業務・事業名（計画事項）	目的・内容	実施時期・回数等	備考
(1) 施設の維持管理に関すること 1) 全職員が「普通救急救命講習」を受講	作業予定は次項に記載 ホスピタリーの強化	随時	平成20年度以降ほとんどの職員が受講した。新入社員などを中心に引き続き行う。
2) SOLAS や保税区域に関する教育を行います。	セキュリティの強化と管理に必要な知識を習得させる。		
(2) 施設の利用向上に関すること 1) 情報誌、WEBによる情報発信	観光情報誌、WEBにより積極的な情報発信を行い、利用者サービスに寄与するとともに、来場者アップにつなげる。	随時	相鉄瓦版、旅行情報誌、などへ掲載及びテレビラジオの活用
2) 来場者数	本年度は年間220万人入場を目指す		
3) CIQ・出入国ロビーを利用し市民と協働で区民の活動に供する	市民参加型のイベントとして、文化発信基地として市民ギャラリーを開催します。	随時	7月～3月
4) オリジナル商品の開発及び販売	ショップと連携して大さん橋をアピールできるようなオリジナル商品を引き続き販売する	随時	平成20年度はくじらのももちゃんシリーズを販売
5) 「棧橋アートギャラリー」	出入国ロビーの一部を本格的なギャラリーとして開放し、芸術性の高い空間を創造します。	4月より	
6) クリスマスフェスタ（ハワイアングッズ、コンサート）	平成22年度同様にCIQで実施する。	平成22年12月	主催事業
7) 課外学習の実施	社会教育の一環として実施する。	随時	
8) モバイルプラネタリウム	パネル展やプラネタリウムの投影を実施	時期調整中	共催事業
9) アロハYOKOHAMA 開催記念セールの開催	出入国ロビーで開催。イベントとショップをコラボレーションさせ、賑わい創出と販売促進を図る。	7月	主催事業
10) 客船絵画展の開催	来館者を対象に客船に興味を持っていただき、クルーズ人口を増やす。	未定	後援事業

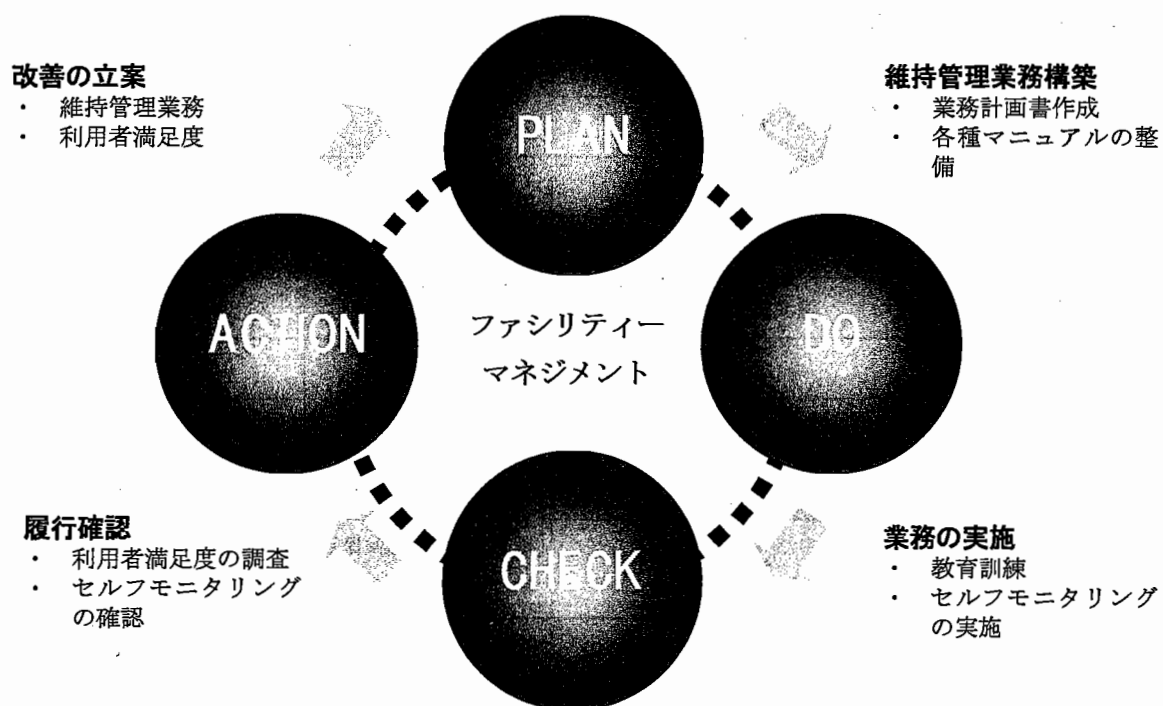
(2) 施設の維持管理に関する作業予定表

(3) 外部委託予定表

業務名	予定外部委託先(業者名)	業務内容	連絡先電話番号 (担当・作業責任者)	
ビルメン総括	第一相美	ビルメン全般	045-319-8955	
雑用水槽	環境管理センター	水槽清掃など	045-433-4741	
水質検査	アクアス	水質検査	03-3783-7831	
グリストラップ	共同清美	清掃及び管理	045-351-1100	
冷凍機	神戸製鋼	保守点検	03-5739-6773	
エレベーター	横浜エレベーター	保守点検	045-662-5023	
火災関係	ホーチキ	法定点検	045-470-5747	
吊りバトン	システムエンジニアリング	施設点検	03-3866-3261	
高圧電気	八興	受変電設備定期点検	03-3237-2929	
富士通関係プリンター	ソレキア	電力監視装置点検保守	03-3732-1791	
空調制御	ジョンソンコントロール	計装関係点検保守	045-212-2867	
ネットフェンス、電気錠	総合警備保障(ガードセンター)	警備機器保守	045-682-0650	
自動ドア	ナブコ	自動ドア点検	045-321-7795	
シャッター	文化シャッター	点検業務	045-731-8676	
ベルトコンベア	ケイテクノ	点検業務	045-641-0940	
駐車場	アマノ	駐車場入退場システム管理	0120-03-6524	
建築	戸田建設	建築一般	045-228-6061	
監視カメラ	エッシー	点検業務	045-441-5151	
電力検針	東京電力	検針及び停電作業	045-604-6510	
警備	内外サービス	臨時警備	045-662-0219	
インフォメーション	財) シルバー人材センター	受付案内	045-651-3260	
インフォメーション	第一相美	受付案内	045-319-8955	

相鉄企業のISO9001認証取得により培ったノウハウを水平展開し、外部へ委託する業務も当グループの最終責任として、市民へ提供いたします。

PDCA マネジメントサイクルの実施



(4) 防犯・防災対策

■基本的な事項

- ① 大型客船火災消火救助訓練及び総合訓練 (SOLAS 訓練) に積極的に協力・参加します。
- ② 防災対策についてのマニュアル等を定期的に見直し、スタッフの防災体制の強化を図ります。
- ③ 新配属職員は「大さん橋」の特殊性を考慮したマニュアルに基づき研修を行います。
- ④ 上記のほか、全職員による館内の巡回により安全に機を配り、安全確保並びに事故予知により犯罪や火災。事故を事前に防ぎます。
- ⑤ 本年開催される国際会議へ万全の対応をとります。

■客船に関連した対策

客船業務には、SOLAS条約、指定保税地域 (関税法)、横浜市港湾施設使用条例など、関係法令に基づく規制区域の保安警備、関係機関からの指示によるCIQの安全警備など、法令知識などを必要とする業務もあるため、次のような方針により客船・旅客の保安及び安全を確保します。

1 客船安全管理業務の増加及び複雑化に十分対応できる人員の配置

大型の外国船入港時には、多くの見学者が来場するので、客船の安全管理業務に関する対応が十分できる職員を配置します。

2 専門的職員による客船安全管理計画の作成及び入出港時の総合指揮管理

外航船入港時には、CIQ設営、船客導線設置、保安及び安全警備、渡船橋に係る安全対策、シャトルバス安全対応など一連の作業及び安全対策を網羅した「入出港計画書」を作成し、担当職員に事前配布することにより、円滑な入出国手続きと船及び旅客の安全対策を総合的に実施しています。

■それ以外の対策

海上にあるため風雨などの影響を受けやすく、その特性を十分把握した安全対策が大変重要となります。さらに、一日に1万人を超える大型イベントなども開催される集客施設でもあり、来場者の安全確保に取組めます。

1 建物の特殊性に対応した日常の安全管理の徹底（安全管理において注意すべき主な事項）

柱の無い大空間構造の床強度や振動特性、2階クルーズデッキの転倒式フェンス構造、床材に使用されているイペ材の特性などの知識を持って業務を行なうことが、当施設の安全を確保する上で大変重要であり、これらの知識を持つ職員と管理マニュアルの充実により、安全対策の徹底を図る。

2 大型イベントにおける充実した「警備計画書」の作成及び経験者による高水準の安全確保

ハワイイベントなど客船ターミナルに約10,000人の来場者、旅客船2隻の入港、観光船の出入港などがあります。そのため、警備・安全誘導などには配置し、高水準の安全管理を提供します。

3 ターミナル関係会社（ショップなど）を含めた防災・テロ対策などの訓練強化

「大さん橋」では、1日に3万人以上の来場者があるイベントや、他にも数千人を超えるイベントが多く行われています。これらをふまえ、ターミナル内のショップの従業員も参加して行う防災、テロ対策などそれぞれ目的に合った訓練を実施して災害時における安全確保に備えます。

4 駐車場の有効活用（混雑対策）

客船ターミナルとしての船客利用を促進するため、駐車場一般利用の顧客の料金を24時間2,000円とします。（条例で定められた範囲内）同時に駐車場利用料金増を目指します。

（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。

②WEB上での対応

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、ゼネラルマネージャー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。

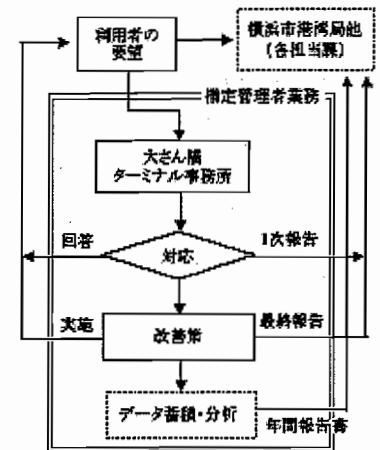
③モニターアンケートの実施

ホールご利用のお客様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くなど、低コストで対応できる調査の実施を検討します。

① 収集した意見、要望は、定期的に運営会議で取り上げ、可能なものについてはサービス改善に生かします。

- ② 横浜市港湾局には、適宜報告します。
- ③ ホール利用者には必ずアンケートに答えていただくシステムとします。
- ④ 対応の方法

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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) 施設の維持管理計画

協定書に基づくものの他、ターミナル運営上必要な項目を計画、実施いたします。

■小破修繕の実施

- ① 計画修繕を含め、年間6,000千円の範囲で実施いたします。
- ② 引き続き、長期修繕計画について港湾局に提案してまいります。

■安全管理計画増強の実施

- ① 金、土、祝日前の夜間警備員を増強し、駐車場及び屋上の安全確保を実施いたします。
- ② 土休日の駐車場対策として、周辺道路へ警備員を配置し、車両の誘導及び渋滞の緩和対策を実施いたします。

■施設環境対策の実施

- ① 休館日を設定し、殺虫殺鼠及び高所除塵作業を行い、環境の維持に配慮いたします。
- ② 駐車場、スロープなどのネットフェンス清掃作業を実施します。

(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	
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、共同事業体の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

5. 自主事業計画

(1) 年間自主事業など計画表

業務・事業名 (計画事項)	目的・内容	実施時期・回数等	収入見込み (千円)	積算
大さん橋クリスマスフェスタ	クリスマスライブ、フェアなどの複合イベントの出展料	12月	0	
ホール等安全管理費用実費分	利用者からホール使用時や撮影時に場内整理や警備を委託された場合など	随時	5,374	
自動販売機設置に伴う管理手数料実費分	ターミナル内設置の自動販売機の電気代などの管理費実費相当分	年間	3,969	
ホールケータリング会社販売促進実費分	ホール利用者がケータリング業者を使用した際にかかる水道光熱費の実費相当分	年間	1,322	
その他雑収入	ゴミ処理費、ホール設営業務	年間	6,102	
外航客船誘致業務	シャトルバス、歓迎行事設営	年間	12,600	
外航船舶寄港に伴う安全管理業務	外航客船来港時の CIQ・岸壁などの臨時警備業務	年間	8,500	
賑わい振興費の徴収	ショップよりターミナルの賑わい振興費を領収する	年間	6,102	
大さん橋ガイドツアーの開催		年間	360	

指定管理業務に係る22年度の収支計画(横浜市提出用・消費税込み)

区 分	平成22年度		平成21年度予算	備考
	横浜市提出予算	増減理由及び内容		
(1) 収入	536,129,000		539,478,250	
① 指定管理経費(税込み)(A)	209,085,000	横浜市との協定額	210,172,000	
② 利用料金収入(税込み)(C)	269,550,000		270,910,500	
大さん橋ホール利用料	70,000,000	Y150閉幕	82,104,000	
CIQプラザ利用料	3,171,000		3,107,500	
出入国、デッキ、屋上	3,000,000		2,946,000	
駐車場	160,000,000	料金改定	150,000,000	
撮影	5,500,000	動画撮影利用促進	5,000,000	
事務室、店舗、発券所その他	27,879,000		27,753,000	
③ 自主事業収入(税込み)(C')	17,273,000		15,598,750	
事業収入	1,180,000		630,750	
整備料	4,700,000		4,633,000	
自動販売機	3,969,000		3,528,000	
ケーダリング手数料	1,322,000		700,000	
賑わい創出費	6,102,000		6,107,000	
④ 自主事業収入(税込み)(C'')	40,221,000		42,797,000	
電気・水道	6,221,000		6,389,000	
ホール時間外経費	5,374,000		4,500,000	
清掃費	3,937,000		3,500,000	
その他	24,689,000	Y150閉幕	28,408,000	
(2) 支出	536,129,000		539,478,250	
① 維持管理運営費(B)	478,635,000		481,082,500	
人件費	178,938,000		186,226,000	
和鉄企業	132,497,000		136,600,000	
振興協会	44,281,000		48,068,000	
和鉄エージェンシー	2,160,000		2,160,000	
仕入	0		0	
物件費	5,014,000		5,060,000	
材料費	5,000,000		5,000,000	
機械器具費	14,000		60,000	
経費	138,362,000		134,484,000	
被服費	338,000		275,000	
備用品費	7,417,000		6,000,000	
修繕費	6,000,000		6,000,000	
水道光熱費	69,500,000		69,980,000	
旅費交通費	170,000		165,000	
通信運搬費	1,500,000		1,400,000	
研修費	360,000		360,000	
会議費	301,000		300,000	
交際費	6,000		0	
諸会費	513,000		474,000	
広告宣伝費	8,515,000		8,000,000	
保険料	3,100,000		3,100,000	
諸税	8,486,000		8,300,000	
清掃費	0		0	
諸使用料	3,800,000		3,800,000	
手数料	28,000,000		26,030,000	
寄付金	0		0	
雑費	356,000		300,000	
固定資産除却費	0		0	
償却費	1,300,000		1,300,000	
減価償却費	1,300,000		1,300,000	
委託費	93,600,000		93,597,000	
清掃費	27,000,000		27,000,000	
安全管理	7,700,000		7,700,000	
緑地管理	2,800,000		2,800,000	
設備保守点検	46,000,000		46,000,000	
駐車場管理費	3,600,000		3,600,000	
その他	6,500,000		6,497,000	
一般管理費	45,000,000		43,983,000	
消費税	16,421,000		16,432,500	
② 自主提案事業による支出	57,494,000		58,395,750	
人件費	0		0	
仕入	0		0	
物件費	0		0	
材料費	0		0	
機械器具費	0		0	
経費	6,653,000		6,350,000	
被服費	0		0	
備用品費	1,084,000		350,000	
水道光熱費	0		0	
通信運搬費	1,000		0	
広告宣伝費	3,241,000		3,500,000	
保険料	0		0	
諸税	0		0	
諸使用料	0		0	
手数料	2,300,000		2,500,000	
雑費	2,000		0	
旅費交通費	7,000		0	
会議費	18,000		0	
委託費	42,500,000	シャトルバス、外航警備	43,465,000	
一般管理費	5,603,000		5,800,000	
消費税	2,738,000		2,780,750	
営業利益	0		0	