



令和7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7年3月

指定管理者：一般社団法人横浜港振興協会



< 目 次 >

I	基本的な方針	P2
1	管理運営方針	
2	達成目標	
II	組織体制	P2
1	体制図（人員体制/指揮系統）	
2	業務分担/勤務体制	
3	内部通報（公益通報）制度/ハラスメント相談窓口	
4	スタッフ教育（研修計画等）	
III	主な具体的な取組	P5
1	来場者サービス	
2	施設利用の向上	
3	増収策	
4	市民・地域との連携/港の活性化	
5	広報プロモーション活動	
IV	安全管理/危機管理	P9
1	安全管理（定常的な取組）	
2	危機管理（防災・防犯等）	
V	維持管理	P10
1	維持管理全般（設備保守、清掃、修繕等）	
2	エネルギー管理（光熱水費等の節減）	
VI	利用者ニーズ等への対応（モニタリング等）	P12
1	利用者等の声の収集	
2	利用者等の声への対応	
3	利用者等の声を反映	
VII	外部委託（予定）	P14
VIII	収支予算書	P15

I 基本的な方針

1 管理運営方針

横浜港大さん橋国際客船ターミナル（以下、大さん橋）では、アフターコロナ以降の人流や経済の活性化に伴い、「国内外のクルーズ船の入出港」や「市内の大型イベント」（横浜市創造的イルミネーション“ヨルノヨ”など）が増え、「インバウンド効果」も含めて、来場者が大幅に増加しています。また、昨年12月に横浜市が新三大夜景都市に選出されたことにより、夜景観賞スポットである当施設への注目も高まっています。

こうした中、今年度も引き続き、客船関係者をはじめ来場者にとって「安全安心で快適なターミナル」となるよう尽力するとともに、「利用促進」「サービス向上」「SDGs推進」などの取組を充実させていきます。また、来場者の増加傾向も踏まえて、「定期的な全館点検・訓練」（部門横断の取組）をはじめ、「警備や安全対策」をより強化するとともに、「危機管理」（特に、猛暑・風水害等の異常気象への警戒と対策など）を引き続き徹底し、災害を含め緊急事態に効果的に対応できる体制を確立します。

そして、今年度も「広報・プロモーション活動」に注力していきます。ホームページの充実化はもとより、SNS（X、インスタグラム等）での情報発信力をより高めていきます。特に、一般の視聴ニーズが高い「動画」（主にYouTube）については、大さん橋の魅力を伝えたり、施設やサービスを分かりやすく案内したりするための有力な媒体として独自に制作し、定期的に発信していきます。

さらに、広報やイベントでの相互協力など、主に臨海部において「地域との連携」を推進し、横浜港の活性化に貢献します。

2 達成目標（指標）

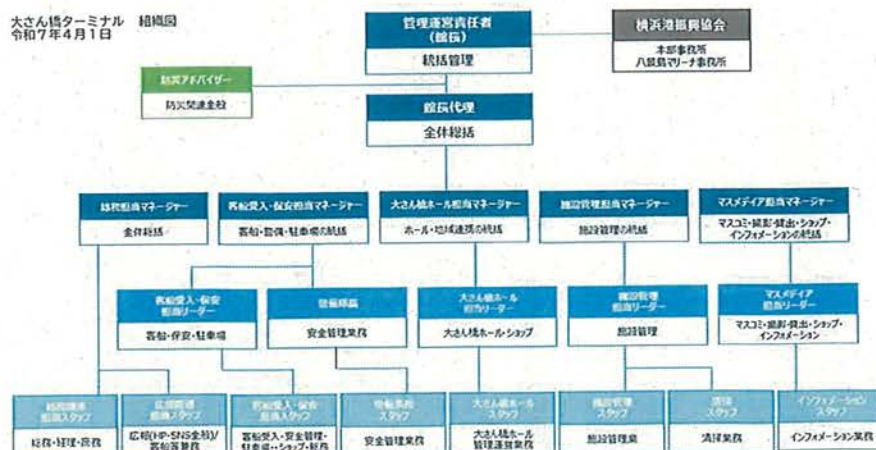
指定管理期間中（5年間）の設定目標も踏まえ、下記の目標達成に向けて取り組んでいきます。

- ①来場者数 : 3,000,000 人
- ②利用料金収入 : 271,640,000 円（令和7年度）
- ③省エネ目標 : 年間電力使用量を、平成30年度実績を基準に「年平均5%以上の削減」

II 組織体制

1 体制図（人員配置/指揮系統）

下図の通り、各部門の業務に対して、館長（及び館長代理）による一元的な統括の下、各マネージャーは相互に緊密に連携しながら、効果的かつスムーズに各種業務を実行する体制を確立しています。



2 業務分担/勤務体制

下記の通り、役職ごとに適切な業務分担と勤務体制を設定し、各種の業務を実施します。

部門	役職	担当業務	勤務時間
統括	管理運営責任者・館長	本施設業務の全体総括、 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	館長業務の代行、 全体総括（総務、経理、庶務、客船受入、安全管理、広報、施設管理）の補佐 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・広報 スタッフ	総務・経理・庶務、広報（主にHP、SNS発信）	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	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	マネージャー補佐 客船受入・駐車場の実務、保安業務（警備含む施設の安全管理）、 テナントショップ対応、等	8:45-17:30 シフト勤務
	客船受入・保安担当 スタッフ	客船受入・駐車場の実務、保安業務（警備含む施設の安全管理）、 総務・経理・庶務、広報（主にHP、SNS発信）も兼務	8:45-17:30 シフト勤務
警備	警備隊長	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	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	マスメディア広報・撮影・総合案内（管理）の統括	9:00-18:00 平日勤務
	広報担当リーダー	マネージャー補佐 マスメディア広報・撮影・総合案内（管理）の実務	9:00-18:00 シフト勤務
	インフォメーション スタッフ	総合案内（インフォメーション窓口対応）、語学対応（英語等）	8:45-17:45 シフト勤務
ホール	ホール担当マネージャー	ホール・CIQ プラザ等の貸館業務の統括	8:45-17:30 平日勤務
	ホール担当リーダー	マネージャー補佐 ホール・CIQ プラザ等の貸館業務の実務	9:00-18:00 シフト勤務
	ホール担当スタッフ	ホール・CIQ プラザ等の貸館業務の実務	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	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	維持管理全般（建物・設備保守、衛生管理等）の実務	8:30-17:15 シフト勤務
	施設管理スタッフ	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	日常清掃（館内美化）、等	8:00-20:00 シフト勤務

3 内部通報（公益通報）制度/ハラスメント相談窓口

当施設では全スタッフが安心して働ける環境づくりとして、内部通報（公益通報）制度/ハラスメント相談窓口をあらたに設置しました。相談窓口は外部の専門業者で「法的な対応も可能」とし、令和4年に改正された「公益通報者保護法」の今後の義務化なども鑑みて設置しました。今年度も引き続き、全スタッフが安心して働ける環境づくり目指します。

4 スタッフ教育（研修計画等）

安全安心な大さん橋を目指し、毎月テーマを決めて、主に下記のような研修を行うとともに、ガバナンス関連などでは外部講師を招くなど、スタッフ教育を効果的に進めていきます。

テーマ		内容	講師
1	安全対策 /危機管理	大さん橋自衛消防隊 中区自衛消防隊消防操法技術訓練会への参加	防災アドバイザー 横浜市中消防署
2	安全対策 /危機管理	第1回全体防災訓練（震災避難）	防災アドバイザー 横浜市中消防署
3	安全対策 /危機管理	第2回全体防災訓練（火災避難）	防災アドバイザー 横浜市中消防署
4	安全対策 /危機管理	救急法講習会（AED 取扱い講習）	防災アドバイザー
5	安全対策 /危機管理	屋内消火栓取扱い訓練	防災アドバイザー
6	安全対策 /危機管理	安否確認システム訓練	
7	安全対策 /危機管理	護身術・さすまた取扱訓練 （特殊詐欺などの講話あり）	神奈川県警 横浜水上警察署
8	衛生管理	ゴミ処理講習（塵芥室での分別等）	
9	管理運営	コンプライアンス研修（全般/人権）	外部講師派遣
10	管理運営	各ハラスメント（職場環境）防止について	外部講師派遣
11	管理運営	個人情報取扱い/情報公開研修	外部講師派遣
12	管理運営	SNS 関連講座（発信力強化策など）	外部講師派遣
13	接客対応	接客マナー研修	外部講師派遣
14	接客対応	サービス介助基礎研修 （障がい者対応/接客についての講習）	外部講師派遣

<研修を兼ねた現場点検等（通年/複数回）>

- ・ 防災アドバイザーによる消防設備自主点検（6回/年）※偶数月
- ・ インспекション（自主館内設備総点検）（6回/年）※奇数月
- ・ 抗ウイルス・抗菌剤の塗布作業（4回/年）※四半期

<その他の各種取組（適宜）> ※該当者が随時参加（対面又はオンライン）

- ・ 個別テーマによる勉強会（駐車場、ホール、撮影、SOLAS）
- ・ スタッフごとの個別研修（専門スキル、ガバナンス関連の外部講習など）

Ⅲ 主な具体的な取組

1 来場者サービス

(1) 案内機能の充実化

ア デジタルサイネージの運用

- ・ 出入国ロビー内設置のデジタルサイネージで館内情報や観光情報を発信。

イ ウォークコンシェルジュ活動

- ・ インフォメーションスタッフを中心に、現場スタッフが館内を巡回し、来場者の困りごとや問い合わせへ対応する。

ウ 「動画」を活用した施設・サービスの案内（更なる推進）

- ・ 大さん橋の施設やサービスを分かりやすく案内するため「YouTube 動画」を独自に制作し、公式HPにて公開中（最寄り駅からの道順、駐車場利用など）。この取組をさらに推進していく。

(2) 安全・安心の強化

ア 水道いらずの手洗いスタンドの活用

- ・ 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（継続）。防災（断水時の水供給）や感染症対策としての役割も発揮。

イ 高性能の空気清浄機の活用

- ・ 会議室等へ設置している高出力の紫外線発生装置を活用し、利用者の安全を図る。

ウ 電動車いすの貸出

- ・ 電動車いす5台を設置し、必要な方へ無料で貸出。

エ サービス介助基礎講座の受講

- ・ 高齢者や介助が必要な方が来館した際にスムーズな対応ができるように、外部講師を招き座学、実技の講座を受講する。また、スタッフにサービス介助士等の資格取得（経費面）を支援する。

オ 館内バリアフリーマップの作成・公開

- ・ 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。

(3) 利便性の向上

ア 横浜市交通局「ぶらりチケット」の販売

- ・ 大さん橋インフォメーションにて実施（昨年末から導入済）。

イ ATM の活用

- ・ 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を導入済。

ウ SIM カードの販売

- ・ 訪日外国人向けにプリペイドSIMカード自動販売機を導入済。

エ 駐車場精算機のキャッシュレス化

- ・ 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運用。

オ 外国人のニーズに応じたサービス

- ・ 円貨両替機、外貨両替機、携帯電話充電器の運用。

カ 女性/子育て世代への各種サポート

- ・ 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、自動開閉式のサニタリーボックスの運用、など。

キ 新型コインロッカーへの入れ替え

- ・ 現金、クレジットカード、電子マネーでの支払いが可能なキーレスタイプ。多言語対応可。

2 施設利用の向上

(1) 場内演出

ア ターミナルピアノ

- ・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し楽しんでもらう。

イ フレグランス

- ・おもてなしとして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 ショップ前通路の演出

- ・鮮やかな飾りつけなどで演出し、賑わいを創出する。

エ プロジェクションマッピング

- ・ロビー内に立体投影型の映像アートを映写し、賑わいを創出する。

オ ランタンオブジェ

- ・昨年に引き続き、横浜中華街の春節祭に参画しランタン型の造形物を展示する。

(2) 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、大型作品の展示などを誘致。

(3) CIQ プラザの活用

ア クジラキャンプ

- ・実物大クジラのバルーンを用いてクジラの生態や水循環、海洋生物について学ぶ。

イ コンサート

- ・横浜市内で活動するオーケストラ楽団や近隣中学校の吹奏楽部による演奏会。

ウ インスタ写真展示会

- ・公式インスタグラムで紹介した写真を展示。フォロワー同士の交流を促す。

(4) 季節の演出

ア 四季庭園

- ・ロビー内に和風の庭園を設置し、四季折々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（造花）を設置し、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出店を実施。

オ 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。

(5) 各種のイベント

ア 大さん橋マルシェ

- ・大さん橋の岸壁を利用してマルシェを開催。（物販・ワークショップ・ドッグパーク・警察、消防車両の展示などを予定）

イ 花火大会の観覧会場

- ・近隣の混雑緩和策として屋上を観覧エリアとして設置する（有料）。

ウ ライブペイント

- ・地元で活躍しているペインターのパフォーマンスをロビーで開催。

エ 風揚げチャレンジ

- ・相模の大風保存会の協力のもと、大さん橋屋上にて風揚げを開催。

3 増収策

主に、利用収入のある施設やサービスについて、「広報（特にHP、SNS発信）」を積極的に行うとともに、利用の促進のため、下記の通り、個別に取組を行っていきます。

(1) 大さん橋ホール

- ア 内覧会の開催（利用を考えている主催者に「多様な使い方」を紹介）
- イ MICE を推進する協議会と緊密に連携し、旅行代理店やイベント会社のホール内見を誘致
- ウ リピーター企業や近隣ホテルへの訪問営業
- エ 潜在顧客（特に過去の利用申請者）への訪問営業（再利用の促進）

(2) 撮影

- ア ブライダル撮影の強化
- イ 礼状の送付

(3) 駐車場

- ア 観光バスの誘致
- 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・プリペイドカードの販売

4 市民・地域との連携/港の活性化

(1) 市民との協働

下記のような団体と連携して市民協働を推進し、本施設の賑わいや、港の活性化に貢献します。

- ア 社会福祉団体（障害者スポーツ文化センター横浜ラポール等）：障がい者作品の展示や研修等
- イ 教育団体（小中学校等）：館内見学会の開催、遠足時の昼食場所の提供、歓送迎演奏、クリスマスコンサート等
- ウ ボランティア（「よこはま2002ボランティア」等）：客船入港時での語学・誘導案内等

(2) 地域の活性化（観光振興など）

「地域協働パートナー」との連携・協力を中心に、地元の商店街や施設と緊密に連携し、広報の相互協力を行っていきます。具体的には、下記のような「臨海部の回遊性を高める取組」を実施します。

ア クルーズ客船お見送りイベント

- ・クルーズ客船が出港する際にタオル（日没後はサイリウムライト）を来場者へ無料配布し、来場者との一体感を持たせるためにMCや音楽（楽団やDJ）を招致する。

イ 市内周遊バス

- ・臨海部の回遊性向上のため、外国客船が一時寄港として入港した際には、船客・乗員向けに「市内周遊バス」（無料）を臨時運行させ近隣商店街等へ送客。

ウ 広報連携

- ・相互の広報に関する情報を共有し、SNSやチラシ配架などの連携を引き続き進めていく。

(3) 横浜市主催イベントや地域大型イベントとの連携・協力

ア 横浜市創造的イルミネーション「ヨルノヨ」(にぎわいスポーツ文化局)

- ・横浜市創造的イルミネーション「ヨルノヨ」は年々規模が拡大しており、メイン会場のひとつである当施設でもマスメディアへ取り上げられるなど、大変な盛り上がりを見せている。また、新三大夜景都市にも選ばれており、今年は益々の賑わいが予想される。そのため横浜市賑わい局や事業者とも綿密な連携を図り、イベントへ協力していく。

イ 海洋都市横浜うみ博(政策局)

- ・多彩な海の魅力と海への関心や理解が深まる体験型イベントである「うみ博」。今年は大さん橋ホールがメイン会場になることが既に決定している。さらに、大さん橋岸壁に自動車運搬船が入港し、船内見学会が開催されるなど、例年多くの市民が来館する人気イベントのため横浜市政策局や事業者、船会社とも綿密な連携を図り、イベントへ協力していく。

ウ ガーデンネックレス横浜(みどり環境局)

- ・ガーデンシティ横浜を推進するリーディングプロジェクトである「ガーデンネックレス」とは例年、スタンプラリーなどの連携協力をしている。今年には既に当施設において体験型イベントの開催が決まっており例年以上に連携協力していく。(イベント名：ガーデンベアが大さん橋へ遊びに来た！(仮称))。

エ 横浜開港祭(横浜青年会議所)

- ・横浜港の開港記念日である6月2日(およびその前後)に開催されている横浜開港祭。例年、花火の観覧エリアとしての協力や海上自衛艦の入港に関するの協力などを行っている。アフターコロナ以降、年々来場者数が増加しており、今年も安全なイベント開催のため、横浜開港祭協議会(代表団体：横浜青年会議所)と綿密な連携を図っていく。

オ ハマフェス(山下公園通り会)

- ・2010年(Y151)から開港の喜びを祝うとともに、市民の交流、観光誘致、地域経済の活性化を目的としている「ハマフェス」とは担当者が毎月分科会に出席するなど、イベント開催に向けて日ごろから連携している。開催当日においてもSNSでの広報協力やスタンプラリーなど連携していく。

カ 横浜春節祭(横浜中華街発展会協同組合)

- ・横浜中華街の春節祭イベントに参画し、イベント期間はランタンオブジェ(媽祖)を展示する。また、祈念の中華獅子舞の演舞の場所提供やスタンプラリーへ協力する。

(4) 公的組織を通じた地域づくり(直接的な貢献)

現在、管理運営責任者は「山下公園通り会の理事」「横浜水上警察署の警察協議会の会長」を、総務担当マネージャーは横浜水上署の「地域防犯連絡員」「被害者支援ネットワークの副会長」を務めるなど、地元の公的組織に直接関与しており、こうした立場も活かして、地域全体の「安全」や「賑わい作り」にも貢献していきます。

(5) 地元大学との連携

大さん橋や港の仕事を学び、交流する機会を設けるなど地元大学(神奈川大学等)との連携を推進。

(6) 海や港への楽しみ・理解促進

ア 大さん橋スタッフによる館内見学ツアー(バックヤード含む)

イ 港湾見学会：小型船を用意し、船上から横浜の歴史や港について学ぶ見学会を開催。

ウ クルーズ客船講演会：クルーズ客船に精通した講師を招きクルーズへの理解を深める講演会を開催。

エ ウォーキングマップ：船客や乗員へ配布。また、近隣の商店街や施設へ配架協力を依頼。

(7) ナイトタイムエコノミー活性化への貢献

- 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 認定された日本百名月のPR活動

5 広報プロモーション活動

(1) WEBでの発信

- ア SNS：Instagram、X（旧 Twitter）や Facebook など、大さん橋の公式アカウントで積極的に情報を発信していきます。また、今年度は動画を制作し YouTube を中心に公開していきます。
 - (ア) インスタグラムでは大さん橋のブランド向上やファン作り、知名度向上を目指し、フォロワーが投稿した横浜の写真を紹介しています。また、大さん橋とユーザー（市民等）や、ユーザー同士の交流を図るため“キャンペーン”や“写真展示会”（オフ会を含む）を開催します。
 - (イ) X（旧 Twitter）では施設の最新情報（客船の入港状況、イベント、防災情報など）をリアルタイムで発信していきます。
 - (ウ) YouTube では、大さん橋の魅力やショップ紹介などの動画を制作し投稿する。また、問い合わせの多かった「駅から大さん橋までの行き方」をはじめ、「駐車場の利用」や「撮影利用」なども動画にて分かりやすく紹介していきます。
- イ ホームページ：施設の情報や来場者サービス、自主事業イベント等の情報を広く掲載。また、「アクセス分析」などの効果検証を定期的に行い、「SEO 対策の強化」を図ります。また、「大さん橋の魅力伝える新規コンテンツ作り」（客船・夜景・イベント等の新旧の情報をまとめた「大さん橋を楽しむ」コーナーの新設など）も進めていきます。

(2) メディアサポートグループによる広報

- 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ており、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。また、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ていきます。

IV 安全管理/危機管理

1 安全管理（定常的な取組）

(1) 日常的な安全対策

下記のような各種の取組を通じて、日常的に「安全・安心な施設や利用環境」を確保します。

- ア 大さん橋周辺水域での水難事故等の対応に備え、「救命ボート」を配備します。
- イ 施設警備の強化策として館内を巡回する際には、ウェアラブルカメラを標準装備とします。
- ウ 不審者等に対しては随時、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します。
- エ 設備機器の異常が発生した際には、XXXXXXXXXXの24時間設備センターと連携対応します。
- オ 自主消防設備点検として、隔月、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います。

カ インспекション（館内総点検）として、隔月、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います。

（２）SOLAS 対応

ア [] に「施設警備」と「SOLAS 警備」の両方を委託することで、警備員間のシームレスな連絡・連携を可能とし、お客様への安全対応を充実させます。

イ 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、消毒液など対策品の備蓄をします。

イ 感染症対策

- （ア）感染症対策（新型コロナ、インフルエンザ等）に関する国や横浜市の方針等を遵守し、スタッフへの教育・指導（衛生管理研修等）を行うとともに状況に応じた適切な対策を講じていきます。
- （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、会議室へ取り付けています。
- （ウ）館内に消毒液を設置し、ロビー内のイスなどは定期的（３か月に１回）に抗菌抗ウイルス剤の塗布を実施します。

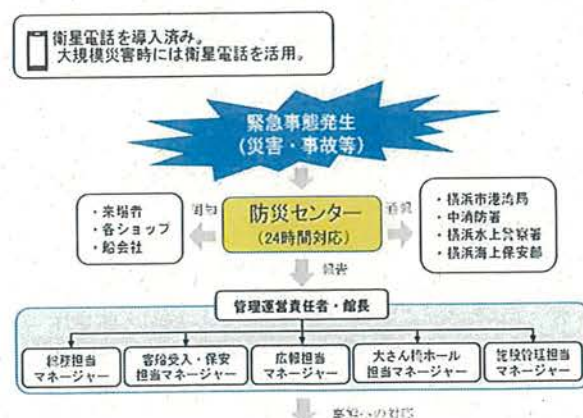
２ 危機管理（防災・防犯等）

（１）緊急連絡体制

ア 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スタッフが迅速に対応します。

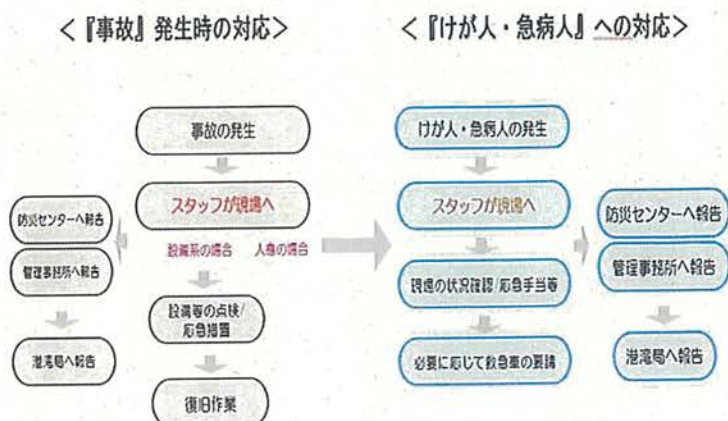
イ また、関係機関と緊密に連携して正確な情報を収集し、外国人を含め、混乱の無いように非常放送等を通じて、速やかに情報を提供します。

ウ 大規模災害時には、導入済みの「衛星電話」の活用を含め、迅速でスムーズな連絡体制を確立します。



(2) 事故発生時の対応

- ア 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します。
- イ 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。



(3) 災害発生時の対応

ア 火災・地震発生時

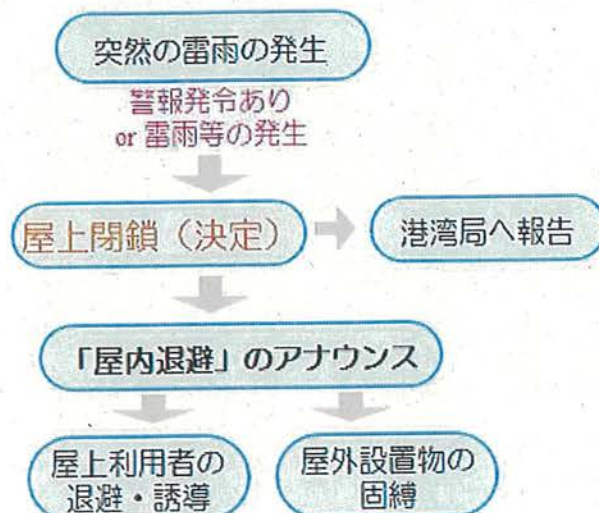
- (ア) 事態の状況に応じて、対策本部を設置し、「関係機関（消防等）への通報」「初期対応（初期消火等）」「利用者の避難誘導」「施設内外の安全確認」「市への報告」などの一連の対応を、管理運営責任者の指示の下、現場スタッフ全員が作業を分担しながら、迅速かつ適切に対応します。
- (イ) 準備してある職員用の災害備蓄品（3日間分）を点検します。



イ 急な雷・豪雨等、不審者への対応

- (ア) 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>



V 維持管理

1 維持管理全般（設備保守、清掃、修繕等）

- (1) 大さん橋で長年、維持管理の業務を担い、豊富な知見とノウハウを持つ地元の協力会社（ハリマビシステム）を通じて、法令や仕様書等に即した「適切かつ効果的な維持管理」を行います。
- (2) 修繕に関しては、老朽化が進む本施設の特性を踏まえ、事前の「年間計画」に基づいて着実に実行するとともに、不測事態や臨時の利用者ニーズにも柔軟に対応できるよう適宜、措置を行います。
- (3) また、独自に策定した「長期修繕計画」も活用し、市と連携・協力しながら、建物等の「長寿命化」の取組を進めていきます。

⇒別紙参照（管理業務に関する計画表）

2 エネルギー管理（光熱水費等の節減）

(1) 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ています。年間電力使用量については、例年の省エネ目標の通り（過去達成済）、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。

(2) 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。
- (ア) ロビー出入口でのエアカーテンの運用 (イ) 施設開口部のビニールカーテンの運用
- (ウ) 季節ごとの空調・冷凍機の温度設定変更 (エ) 照明・空調使用での注意喚起 (ムダ遣い抑制)
- ウ「太陽光パネル」を屋上に新設することを検討します（屋上での電力消費等への活用）。

(3) 水道使用量の節減

- ア 雨水利用の機会を増やすために新設した「雨水受け」を活用します。
- 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。

VI 利用者ニーズ等への対応（モニタリング等）

1 利用者等の声の収集

(1) 主に以下の方法で利用者の声を収集します。

- ①現場スタッフによる直接対応 ②アンケート箱 ③電話、ファックス
- ④ホームページ（問合せフォーム） ⑤SNS ⑥Eメール ⑦施設利用者アンケート
- ⑧イベント参加者アンケート

(2) また、未利用者の声を収集する手法の一つとしても、「LINE アンケート」または「街頭アンケート」を実施・活用します。

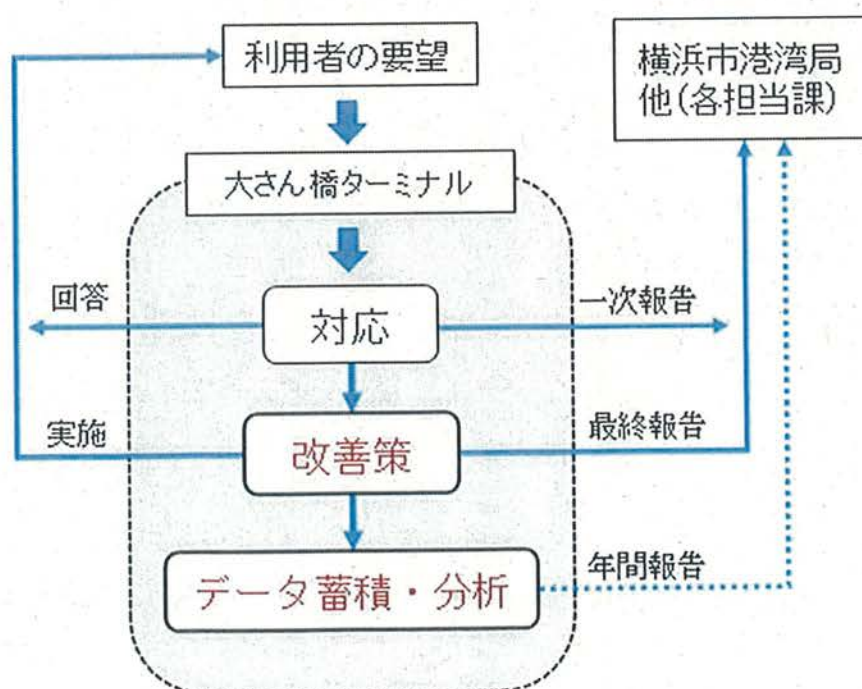
(3) さらに、施設運営（全般）について、既存の利用者から、より詳細な意見を継続的に聴取できるような仕組み（「モニター制度」など）も整備する予定です。

2 利用者等の声への対応

(1) 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、HP等での掲載を含め、適宜、そうした対応の結果もお伝えできるように努めます。

3 利用者等の声を反映

(1) 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」（＝外部専門家や協会本部も交えた、年間を通じた定期的なモニタリング（点検・評価）等）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・継続的に収集し、本施設運営の「継続的な改善」に着実につなげていきます。



VII 外部委託（予定）

大さん橋の主な業務における再委託先は、下記のとおりです。

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	

業務名	委託先名
内部通報業務	
作業名称	委託先住所
公益通報制度/ハラスメント相談窓口	

Ⅷ 収支予算書

1 収入

区分	予算	内容
① 指定管理料	251,024,000	
② 利用料金収入	271,640,000	
		・ 大さん橋ホール利用 76,740,000 ・ CIQ プラザ利用料 2,900,000 ・ ロビー、屋上利用料等 5,240,000 ・ 事務室及び店舗利用料等 44,760,000 ・ 駐車場利用料 142,000,000
③ 提案事業収入	66,425,000	・ 大さん橋マルシェ等イベント関連
収入計①+②+③	589,089,000	

2 支出

① 維持管理運営費	538,256,000	
○人件費	54,870,000	・ 常勤給与・賞与、法定福利費等
○消耗品費、備品購入費等	7,755,000	・ 業務備品等
○光熱水費	88,101,000	・ 電気、水道
○清掃費	28,336,000	・ 定期清掃、巡回清掃等
○安全管理費	57,013,000	・ 施設警備、臨時警備等
○緑地管理費	2,310,000	・ 芝生メンテナンス
○設備点検費	113,069,000	・ 設備保守、設備定期点検等
○修繕費	20,000,000	・ 各種修繕業務
○駐車場管理費	10,054,000	・ 駐車場管理業務、精算業務等
○保険料	1,390,000	
○広告宣伝費	36,454,000	・ HP 運用（改善等含む）、SNS 発信等
○一般管理費等	102,113,000	・ 通信費、旅費交通費、委託費、研修費等
○租税公課等	8,500,000	
○消費税	8,291,000	
② 提案事業による支出	50,833,000	・ 大さん橋マルシェ等イベント関連
支出計①+②	589,089,000	

(2)管理業務に関する計画表(修繕計画を含む)

[illegible]

(2)管理業務に関する計画表(修繕計画を含む)

管理区分	種別	作業内容	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
OS-1-32	衛生	雑用水、雨水槽清掃	年1回	計画 実績 結果	○											
OS-1-33	衛生	汚水槽及び雑排水槽清掃	年2回	計画 実績 結果	○						○					
OS-1-34	衛生	加圧給水ポンプ点検	年2回	計画 実績 結果		○						○				
OS-1-35	衛生	排水ポンプ点検	年2回	計画 実績 結果		○						○				
OS-1-36	衛生	電気給湯器点検	年2回	計画 実績 結果		○						○				
OS-1-37	衛生	衛生機器点検	年2回	計画 実績 結果		○						○				
OS-1-38	衛生	阻集器点検、清掃	年2回	計画 実績 結果	○						○					
OS-1-39	衛生	簡易専用水道検査	年1回	計画 実績 結果											○	
OS-1-40	衛生	飲料水水質検査(⑩⑪⑫項目)	年2回	計画 実績 結果				○						○		2月:16項目 8月:11、12項目
OS-1-41	衛生	雑用水水質検査	年6回	計画 実績 結果	○		○		○		○		○		○	
OS-1-42	衛生	ろ過装置点検	年2回	計画 実績 結果	○						○					
OS-1-43	衛生	ねずみ衛生害虫防除	年6回	計画 実績 結果	○		○		○		○			○		
OS-1-44	建築設備	末端者カウンター設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-45	建築設備	外灯設備点検	年1回	計画 実績 結果						○						
OS-1-46	建築設備	エアーカーテン点検	年2回	計画 実績 結果		○						○				
OS-1-47	建築設備	エレベーター点検	年12回	計画 実績 結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
OS-1-48	建築設備	ベルトコンベヤー点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-49	建築設備	建築設備定期検査	年1回	計画 実績 結果							○					
OS-1-50	建築設備	特殊建築物定期調査	3年1回	計画 実績 結果							○					令和7年度実施予定。 前回は令和4年度に実施。
OS-1-51	建築設備	ウッドデッキ点検	年1回	計画 実績 結果							○					
OS-1-52	建築設備	自動ドア点検	年3回	計画 実績 結果		○			○					○		
OS-1-53	建築設備	シャッター点検	年1回	計画 実績 結果										○		
OS-1-54	消防	自家発電設備点検	年12回	計画 実績 結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
OS-1-55	消防	消防用設備等点検	年2回	計画 実績 結果	○					○						
OS-1-56	消防	防火設備定期検査	年1回	計画 実績 結果		○										
OS-1-57	その他	側溝清掃	年1回	計画 実績 結果		○										
OS-1-58	その他	高所作業車点検	年1回	計画 実績 結果										○		
OS-1-59	その他	吊物設備点検	年1回	計画 実績 結果							○					
OS-2-1	清掃	日常清掃	毎日	計画 実績 結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
OS-2-2	清掃	定期清掃	年6回	計画 実績 結果		○		○		○			○		○	
OS-2-3	清掃	ガラス清掃	年6回	計画 実績 結果		○		○		○			○		○	

(2)管理業務に関する計画表(修繕計画を含む)

[illegible]