



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6年度 事業報告書

令和7年5月

指定管理者：一般社団法人横浜港振興協会



< 目 次 >

I	全体概要	P2
1	総括	
2	運営指標に基づく本年度の成果（数値結果）	
II	人員・組織体制	P2
1	人員体制	
2	スタッフ教育	
III	運営 / サービス	P4
1	来場者サービス	
2	市民協働/地域連携	
3	港・海への理解促進/臨海部の活性化	
4	利用向上/増収策	
IV	安全管理（客船受入対応含む）	P11
1	基本的な連絡・対応体制	
2	日常的な安全対策	
3	SOLAS 対応	
4	異常気象対応（主に風水害や暑さ対策）	
5	「教育・訓練」の充実化	
6	安全確保のための「館内全体の点検の徹底」	
7	衛生管理及び感染症対策	
V	維持管理	P13
1	維持管理全般	
2	修繕	
3	エネルギー管理（光熱水費等の節減など）	
VI	収支予算書	P13

I. 全体概要

1 総括

当年度は、国内外の数多くの客船（年間 95 隻以上）が大さん橋（以下、本施設）に入港し、コロナ以前の高い水準に戻る中で、横浜市をはじめ関係各所と連携し、国際客船ターミナルとして「スムーズな客船受入」及び「安全・安心な施設管理」という根幹的な役割を確実に果たせた。とりわけ、港湾局や船会社とのコミュニケーション（情報共有や事前調整）を丁寧に行うとともに、外国語案内の人員強化（ボランティア活用等）、他港とも連携した SNS 発信（正確な情報提供）など、乗船客への案内を充実した。

また昨年度に続き、イベントの企画・実施や広報プロモーション活動を積極的に行い、年間 320 万人以上の来場者数を達成するなど、本施設の集客と賑わいの向上を図った。「イベント」では、大さん橋マルシェ、スマートフェスティバル花火での観覧席設置、「ヨルノヨ」でのプロジェクションマッピング等、一年を通じて、集客性の高い事業を数多く実施。「広報プロモーション」では、SNS 発信（特にインスタグラム、X）に注力し、特にインスタグラムでは、臨海部の魅力を広く紹介するため、「週 3 回のリポスタ的投稿」に加え、インスタ投稿写真に関するキャンペーン（作品募集・表彰）や展示会&オフ会を実施した。また本年度から、YouTube の公式チャンネルを開設し、大さん橋の魅力（客船等）はもとより「施設・サービスの案内」（最寄り駅からの行き方、駐車場の利用方法等）の動画を制作し、分かりやすく伝えた。

「地域連携」では、従来同様、周辺の施設・団体との広報連携（特に HP・SNS）に努めるとともに、次世代育成も意図して「横浜の港・海への理解を促す取組」（フィッシングチャレンジ、新田開発を学ぶ運河クルーズ、くじらキャンプ等）を実施。また、横浜市の回遊性事業（東方神起、SEVEN TEEN とのコラボ等）や地域イベント（ガーデンネックレス、ハマフェス等）に積極的に協力し、地域の観光振興に貢献した。

「維持管理」では、施設の老朽化が進む中、年間で「計画的な修繕」を行うとともに、急な故障等には応急措置等で速やかに対処。また、省エネ目標管理（計画）に基づき、各種の省エネ活動（諸設備の柔軟な運転、照明・空調の細かな調整等）を徹底し、年間電力消費の大幅削減（H30 年度比で 10%以上）を実現。

2 運営指標に基づく本年度の成果（数値結果）

- 来場者数： 3,207,786 人 ※別紙 1（来場者報告）参照
- 利用料金収入： 306,721,170 円 ※別紙 2（ターミナル利用一覧）参照
- 電力使用量の削減： 10.58%減 （平成 30 年度に比べて 89.42%を達成）

※本年度の使用量（累計）：2,879,136kwh、平成 30 年度の使用量（累計）：3,219,671kwh

II. 人員・組織体制

1 人員体制

（1）人員の適正な配置

- ・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するとともに、繁忙等の状況に合わせて、外注を含む人員体制を強化することで、多様な業務をスムーズかつ効果的に実施した。

*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（4名）

*警備： 隊長、担当スタッフ（15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（10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（11名）

（2）スタッフ間の緊密な連携・協力

- ・委託先を含む「スタッフ間の連携・協力」（情報共有、協議、人材交流等）を緊密に行う体制を確立済み。具体的には、各種の月例会議（運営全体、イベント、広報等のテーマ別の会議）をはじめ、毎月の安全点検（建物・設備の総点検）、スタッフ間相互勉強会（⇒詳細は「2 スタッフ研修」参照）など、委託先含め、異なる業種や役職の者が参画する「横断的な会議や活動」を活発に行ってきた。

2 スタッフ教育（研修実績）

客船受入をはじめ、ホール・駐車場等、多様な機能を有する本施設の特性を踏まえ、指定管理者としての必要な業務の知識やスキルを維持・向上するため、下記のとおり、「年間の研修計画」に基づき、コンプライアンス、接客、事務処理等、幅広いテーマで各種研修を実施した。

※「施設の安全・安心」（防災・防犯、衛生管理等）に関する研修や訓練については、「IV. 安全管理」の該当項目、11 ページ）を参照

実施内容（研修等）	実施日	備考（講師等）
■ガバナンス/コンプライアンス		
コンプライアンス研修	4/23	外部講師
カスタマーハラスメント対策セミナー（管理職・総務向け）	11/5	講師：横浜市男女共同参画推進協会
横浜市企業人権啓発講演会	12/3	（主催）横浜市/外部講師
ハラスメント防止講習会（全スタッフ向け）	12/11	講師：横浜市男女共同参画推進協会
個人情報取り扱い講習会	2/25	外部講師
■接客ノウハウ		
アナウンス研修	6/12	外部講師
サービス介助士資格取得講座	6/24-25	講師：日本ケアフィット共有機構
接客マナー研修	7/17	外部講師
サービス介助基礎研修	9/10	講師：日本ケアフィット共有機構
■人材育成		
プレスリリースの書き方講座	6/27	外部講師
女性のためのキャリアデザインプログラム	9/12	講師：横浜市男女共同参画推進協会
若手・新入社員向け横浜観光研修	9/25	（主催）公益財団法人横浜市観光協会
令和6年度人材育成研修	1/21, 2/14	（主催）公益財団法人 帆船日本丸記念財団
■客船受入関連		
フォークリフト運転免許技能講習	10/7, 9-11	外部講師
グルーズポート・セミナー2024	11/7	外部講師
■スタッフ間相互勉強会		
大さん橋撮影業務に関する勉強会	5/7, 9, 13	大さん橋管理事務所職員
大さん橋駐車場業務に関する勉強会	6/11, 12, 21	大さん橋管理事務所職員
大さん橋スタッフによる魅力再発見懇談会	7/7	大さん橋管理事務所職員
大さん橋ホール業務に関する勉強会	2/18	大さん橋管理事務所職員

Ⅲ. 運営/サービス

1 来場者サービス

下記の通り、従来の各種取組を継続するとともに、客船入港数の回復や集客力の高い事業に伴う「来場者・船客の増加」も踏まえて、「場内の演出」や「賑わい形成」などでは、新規を含む「独自の取組」も積極的に実施した。

(1) 案内機能の充実化

ア 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。

イ 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。

(2) 多様な来場者へのサポート

ア 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。
- ・例年の通り、サービス介助士の資格取得を財政面で支援（本年度は1名が受講・取得）。
- ・外部講師を招き、サービス介助士の基礎講座研修を9月10日に開催。サービス介助の知識や車いすの介助方法などでのスタッフの対応力を強化。

イ 旅行者（外国人等）へのサポート

- ・みなとぶらりチケット（横浜市交通局）をインフォメーションにて販売を新規で導入。
- ・コインロッカーの老朽化に伴い、新しい筐体に入れ替えた。利便性向上のため支払い方法も従来の現金に加え、キャッシュレス対応（クレジットカード、交通系ICカード、QRコード）による支払いを導入。
- ・昨年、船客やクルーから好評だったSIMカードの販売を引き続き実施。
- ・海外カードにも対応したATMを運用。
- ・円貨両替機、外貨両替機、携帯電話充電器などを運用。

ウ 子育て世代・女性へのサポート

- ・従来の各種取組（圧縮ラミネート型のオムツ捨て、ベビーカー貸出、非接触型のサニタリーボックス等）を継続。授乳室については「完全個室型の授乳室」をロビーにて運用済みだが、本年度は、高温や暑さ対策として授乳室天井部に冷房を新たに設置し、利用者サービスを向上。

(3) 場内の演出/賑わい作り

ア 季節の演出（飾り付け）

- ・桜まつり：2024年3月8日（金）～4月7日（日）、2025年3月14日（金）～4月7日（月）
桜の時期に屋上へ桜（造花）を設置。
- ・七夕飾り：6月28日（金）～7月8日（月）に開催。
ロビー内に笹、吹き流しなどを設置。来場者用に「願い」を吊るしていただいた。
- ・クリスマス飾り：11月26日（火）～12月25日（水） ロビーにクリスマスツリーを設置。
- ・正月飾り：12月26日（木）～1月10日（金） ロビーに正月飾りを設置。

イ 屋内の各種演出

- ・ターミナルピアノ：誰もが自由に演奏を楽しめるようロビー内に設置。多くの利用者から好評。
- ・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。
- ・プロジェクションマッピングの演出：ショップ前通路に水族館をイメージした「大さん橋 NIGHT AQUARIUM」を投影。

ウ 年末年始対応（独自のサービス・警備）

- ・例年、年末年始には、カウントダウン花火や初日の出の際などに、大さん橋に非常に多くの人を訪れるため、特別に下記の取組を実施した。

＜来館者サービスの向上＞

- A) 終夜の映画上映（ロビー内） B) キッチンカーの出店（交通広場）

＜警備保安の強化＞

- A) カウントダウン花火打ち上げ時（屋上） B) 初日の出（屋上）

（４）他ふ頭の客船利用者への各種対応：正確な情報提供・案内

- ・大さん橋以外の「市内の他のターミナル」（新港、大黒）及び「東京港ターミナル」に入港している客船の乗船客に対し「正しい乗船地」をお伝えするため、大さん橋として下記のような各種の対応を行った。
- ・これにより、正しい乗船地が分からず「間違えて大さん橋まで来てしまった」多くの、困っている乗船客への手助けをすることができた。

対策① 毎回、交通広場に注意喚起の看板を設置。

対策② X（旧ツイッター）で各ふ頭の入港状況を発信。間違い防止について注意喚起。

対策③ 市内ボランティア団体と連携して、語学ボランティアを交通広場に配置。

全てのタクシー（またはマイクロバス）に声をかけ、乗船地を間違えている場合は、乗船客とドライバーに説明して「大さん橋からの移動」を伝達・要請。

2 市民協働/地域連携

人流の活発化（接触機会の拡大）に合わせて、本施設においても、コロナ禍前の取組の「再開」を含め、市民や地域団体と積極的に連携・協働して、下記の通り、多様な取組を幅広く実施した。

（１）市民との協働

ア 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」と連携し、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：10月9日（水）～10月31日（木）、12月17日（火）～1月31日（金）。

イ 地元学校との連携（教育支援）

- ・横浜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。

開催日：12月14日（土）

- ・横浜市内の中学生職場体験学習プログラムを受入れた。

計6校 22名

①令和6年11月26日（火）横浜市立共進中学校 3名

②令和7年1月17日（水）横浜市立汐見台中学校 5名

- ③令和7年1月21日（火） 横浜市立仲尾台中学校 2名
- ④令和7年1月23日（木） 横浜市立秋葉中学校 3名
- ⑤令和7年1月24日（金） 横浜市立森中学校 4名
- ⑥令和6年2月28日（金） 横浜市立岡村中学校 5名

ウ 市民・ボランティア団体との協働

- ・ボランティア団体「よこはま2002」の協力の下、語学ボランティアを通じて、外国客船が入港した際の観光案内などを実施。
- ・横浜で活動するアマチュアオーケストラ「横浜ベイフィルハーモニー」と協働し、クリスマスシーズンに「ベートーヴェン交響曲第九（合唱付き）」を演奏。

（2）地域との連携（観光振興など）

ア 臨海部の施設等との広報協力

- ・ハンマーヘッド、横浜赤レンガ倉庫、象の鼻パーク、横浜市開港記念会館、横浜開港資料館、横浜マリンタワー、三溪園、FMヨコハマ、KAAT（神奈川芸術劇場）などとは、訪問や打合せ等、意見交換を行い、「広報協力」（告知チラシの配架、SNSでの相互連携等）を活発に実施。

イ 近隣イベントとの連携

（ア）花火観覧

- ・スパークリングトワイライト花火
- ・スマートフェスティバル花火

（イ）スタンプラリー

- ・ベイウオークマーケット
- ・ワールドフェスタ
- ・ハマフェスY-165
- ・よこはま建築広場（横浜市建築局）

（ウ）フォトスポットの設置（横浜市にぎわい文化スポーツ局の市内回遊施策の一環）

- ・SEVEN TEEN と横浜市のコラボイベント 5月17日（金）～5月26日（日）
- ・東方神起と横浜市のコラボイベント 3月1日（土）～3月9日（日）

ウ 大さん橋起点のウォーキングマップ

- ・大さん橋で作成した「臨海部のウォーキングマップ」を船客や観光客の方々に配布。

エ 「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（Instagram）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。

オ 屋外イルミネーション ～「ナイトタイムエコノミー活性化」にも貢献へ

（ア）横浜港フォトジェニックイルミネーション

- ・11月1日（金）～2月28日（金）夜景評論家（丸々もとお氏）の監修の下、屋上に青く光るグランドイルミネーションを展開。大さん橋の冬のフォトスポットとしての魅力を効果的に発揮。

（イ）横浜市創造的イルミネーション「ヨルノヨ」

- ・12月5日（木）～12月30日（月）に開催。にぎわいスポーツ文化局開催のヨルノヨ2024が大さん橋の屋上（ホール前の野外劇場）にて、クジラをモチーフにしたプロジェクションマッピングを投影し大きな話題となった。施設としても電力や屋上の占有、SNS連携など様々な協力を行った。

(3) 地元大学との連携

ア 関東学院大学との連携

(ア) 新田開発の歴史を学ぶ運河クルーズを実施

- ・ 関東学院大学の教職員・学生に対し実地体験を通じて学びを支援。

実施日：12月19日（木）

- ・ 神奈川大学「SDGs アワード 2024」のパネル展を実施。

実施日：3月17日（月）～4月6日（日）

3 港・海への理解促進 / 臨海部の活性化

客船クルーズの本格的再開も踏まえ、下記の通り「客船や港への関心や親しみ」を育むような各種の取組を数多く実施した。多くの来場者や参加者から「高い評価」（喜び、賞賛等）を得られた。

(1) 客船講演会

- ・ 横浜港に立ち寄るクルーズ船の話を市民向けに講演。

開催日：12月4日（水）、5日（木）

講師：本郷 芳人氏（クルーズトラベラーカンパニー株式会社）

(2) 大さん橋夜景クルーズ

- ・ 普段見ることのできない海上から横浜港を見学し、ガイドによる解説を交えて物流港湾や夜景資源について市民向けに船上講座を開催。

開催日：12月4日（水）、5日（木）

(3) 大さん橋職員による館内見学ツアー

月に1回～2回程度（主に土曜日または日曜日）に開催。事前の予約制ではなく、開催当日にアナウンスにて参加者を募集。資料を配布し館内外を案内。

実施：15回/年 参加者：117人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
回数	2回	2回	1回		1回	1回	2回	1回	1回	1回	2回	1回
人数	17人	15人	8人		10人	7人	16人	5人	11人	1人	12人	15人

(4) 客船見送り事業

見送り客等へタオル(又はサイリュームライト)を配り、MCとDJの実況で出港を華やかに演出。

実施：36回/年

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
回数	5回	2回	2回	3回	3回	5回	4回	0回	3回	2回	2回	5回

4 利用向上/増収策

アフターコロナも踏まえた「集客・収益の向上」（従前の回復を含む）及び「本施設・地域の賑わい形成」のため、下記の通り「各種イベント」や「広報プロモーション活動」をより充実して実施した。

(1) 各種イベント

ア ベイウオーク大さん橋

- ・テーマ：約4kmのコースを心地よい潮風を感じながら楽しむ
- ・開催日：5月18日（土）
- ・参加者：93人
- ・場所：大さん橋屋上（スタート）～象の鼻～赤レンガ倉庫～マリンアンドウオーク～ハンマーヘッドパーク（折り返し）～マリンアンドウオーク～赤レンガ倉庫～大さん橋屋上（ゴール）

イ 大さん橋芝生メッセージ

- ・テーマ：大さん橋屋上芝生エリアに巨大メッセージが登場
- ・開催日：6月29日（土）～7月21日（日）
- ・施工文字：WELCOME TO OSANBASHI ♡（ハート）
- ・サイズ：2段に分けて（設置上段2.1m×9文字＝約19m、下段2.1m×9文字＝約19m）
- ・場所：大さん橋屋上芝生エリア

ウ フィッシングチャレンジ

- ・テーマ：釣り（魚や海洋生態系）を通じて環境問題、海洋環境に関する教育やマナーを学ぶ
- ・開催日：7月7日（日）
- ・参加者：120名
- ・場所：大さん橋岸壁先端部

エ クジラキャンプ

- ・テーマ：「夏休み親子プログラム」水の大切さ、海の大切さ、仲間の大切さを体験しよう！
- ・開催日：8月17日（土）
- ・参加者：18組 42名
- ・場所：CIQプラザ

オ 大さん橋ライブペイント

- ・テーマ：アートと音楽から生まれる新たな「出会い」
- ・開催日：10月12日（土）
- ・出演者：ペインター：Kensuke Takahashi, JUNK-R, Sugar/MC 藤代有希/DJ：CHIRO, takefunk, KURO
- ・場所：出入国ロビー

カ 大さん橋マルシェ

- ・テーマ：ワンちゃんもうれしい！港のマルシェがオープンします！
- ・開催日：11月9日（土）～11月10日（日）
- ・来場者：9,540人（内訳：11月25日5,361人、11月26日4,179人）
- ・場所：山下側岸壁

キ 風揚げチャレンジ

- ・テーマ：世界とつながる大さん橋で日本文化の風をあげよう
- ・開催日：2月23日（日）
- ・参加者：59名
- ・場所：CIQプラザ（ワークショップ）、屋上（風揚げ）

(2) 広報プロモーション活動

ア 公式SNSでの広報発信

(ア) 公式Instagramでの発信

- ・今年度も大さん橋のブランド力向上やファン拡充のため、公式アカウントを通じて、高頻度で多様な情報を発信。また、公式アカウントの認知度向上やフォロワー間の交流促進のために“リアル”な場も含め、下記のような取組（イベント等）も積極的に実施。

※フォロワー数：約5,200人（令和7年3月現在）→昨年対比で168%、約2,120人増へ

A) 地域団体等との連携

ハンマーヘッド、横浜赤レンガ倉庫、象の鼻パーク、横浜市開港記念会館、横浜開港資料館、横浜マリンタワー、三溪園、FMヨコハマ、KAAT（神奈川芸術劇場）と連携して投稿。大さん橋では、各施設や開催イベントの紹介のため、リールやストーリーズにて「タグ付け投稿」を実施。

B) 国内の他港との連携

- *神戸港：客船入出港シーンを互いに「タグ付け投稿」を行い、客船の繋がりや魅力をアピール。
- *東京港：当港の入港情報を引用投稿（リポスト）し、東京湾内のつながりをアピール。

C) Instagramキャンペーン

内 容：大さん橋認知度向上のために「写真投稿キャンペーン」を開催。

応募期間：8月5日（月）～9月8日（日）

応募数：1,237件

当選者：19名に近隣ホテル宿泊券やマリーナクルーズ乗船券などをプレゼント。

D) Instagram写真展

内 容：公式Instagramで紹介した作品をリアルな作品として展示。

開催日：1月29日（水）～2月9日（日）

作品数：350点

場 所：CIQプラザ

E) Instagram・オフ会

テーマ：リアルな場所での「人と人とのつながり」を提供する場として開催。

開催日：2月1日（土）

内 容：トークショー（MC：manatie ゲスト：キャンペーン受賞者）

トークインタビュー（出演者：MC manatie 会場にきてくれたフォロワー）

フォロワー参加型の催し（「隠れキャラクター」を見つけ出すアトラクション）

参加者：70名

場 所：CIQプラザ

(イ) 公式X（旧ツイッター）での発信

- ・ターミナルの情報発信を素早く届けるために運用。

※フォロワー数：3,057人（令和7年3月現在）→昨年対比で310%、約2,070人増へ

ユーザーによるリポストが増えて、大さん橋の情報拡散力を高めることができた。また、間違えて大さん橋に来場する人への対策として、Xを活用し、東京国際クルーズ客船ターミナルとの相互連携（リポスト投稿）を通じて、正確な情報発信に努めた。

(ウ) YouTube による動画制作・配信

- ・大さん橋の公式 YouTube チャンネルを開設し、下記の通り、多様な動画を積極的に制作・配信。
- *施設・サービスに関する案内： 最寄り駅からの道順、入口からホールへの行き方、駐車場案内
- *客船関連の紹介： 客船の出入港時の様子や行事（見送りイベント、歓迎セレモニー等）

イ ホームページでの広報発信（コンテンツ・デザインの充実化を含む）

- ・従来と同様、公式HPを通じて、本施設に関する多様な情報を積極的に発信するとともに、利用者サービスの向上に努めた。
- ・また、大さん橋の魅力や利便性の向上のため、コンテンツやデザインを充実化した。具体的には、キッズページ及び建築ページの新設、駐車場ページの大幅リニューアル、挿入写真（利用イメージ等）の充実化、HP内での回遊性向上（おすすめバナーの各ページでの配置等）などを実施。

ウ 「メディアサポートグループ」（地元の有力メディア4社）による広報発信

- ・地元メディア4社（神奈川新聞、FMヨコハマ、tvk、J:COM）で結成された「大さん橋独自のグループ」（＝メディアサポートグループ）により、紙面・WEB上、映像・音声などの多様なメディアを駆使して、大さん橋や横浜の港のトピックなどを地元の方々に広く発信した。
- ・なお、同グループでは、月1回の定例会を開催しており、大さん橋（イベント等）についての取材や発信を促す取組も継続して行った。
- ※取材例：護身術/さすまた取扱訓練、風揚げチャレンジなどのイベント時来訪。
- ・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」を運営し、地元メディアの各種作業（記事の作成・編集・配信など）をサポートした。

(3) 増収策

駐車場・ホールを中心に収益事業の収益アップのため、例年に引き続き、データに基づく利用者動向の分析、各種の環境整備、潜在顧客（旅行会社・代理店含む）への営業活動（訪問等）を積極的に行った。また、広報PRとして「SNSでの発信強化」や「HPの大幅リニューアル」等も実施。

ア ホール

- ・近隣ホテル等との連携（働きかけ）： ケータリング利用、先方施設の代替会場利用、等
- ・内覧会の開催： 本施設の利用を考えている主催者に「多様な使い方」を紹介
- ・利用団体の催事に関する告知支援： 神奈川新聞紙面での無料告知など

イ 駐車場

- ・観光バスの誘致： 関係団体等への積極的な働きかけ
- ・「ドライバーズラウンジ」の整備・運営： 広いスペースの休憩室（無料ドリンク付き）を提供
- ・各種割引サービス（シニア向け、船客向け等）、回数券・プリペイドカードの販売
- ・駐車場精算機のキャッシュレス化： クレジットカードや電子マネーでの支払いが可能
- ・HP（駐車場ページ）の大幅リニューアル： 見やすく、分かりやすい情報提供（特にスマホ上）
- ・駐車場案内のYouTube動画の制作・配信（HP上での掲載含む）

ウ 撮影（主に婚姻撮影）

- ・撮影業者へのニーズ等の調査（ヒアリング実施）
- ・SNS発信による撮影場所（魅力）のPR

IV. 安全管理（客船受入対応含む）

客船・来場者の増加、異常気象の頻発等の直近の動向も踏まえ、本施設の基盤である「安全・安心」をさらに強化するため、スタッフ全員がより緊張感と責任意識を持ち、下記のような各種取組を徹底した。

1 基本的な連絡・対応体制

事故・トラブル等の不測事態が発生した場合、24時間体制の防災センターを中心に関係各署に連絡し、全スタッフが迅速に対応する体制を確立。当センターの警備員をはじめ、スタッフ全員で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情報を提供。

2 日常的な安全対策

ア 警備員による巡回強化： 随時、施設警備が巡回する際にはウェアラブルカメラを標準で装備。

イ 24時間設備センター： 設備機器の異常が発生した際、本施設での維持管理担当企業（ ）が有する当センターと連携して、迅速に対応。

3 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・連携を図り、お客様への安全対応を強化。

イ 警備・案内・設備等へ横断的に指示する「警備隊長」を配置。

4 異常気象対応（主に風水害や暑さ対策）

ア 気象・防災情報（特に注意報・警報）は、ネット・テレビ等で頻繁にチェックするとともに、台風・豪雨・雷等情報については、専用サイトのサービスも活用して、スマホで迅速に情報を入手できる体制（プッシュ通知等）を確立済み。

イ 猛暑熱中症関連の急病者への対策（応急対応）として、専用備品（電解水・氷嚢等）の常備や、専用マニュアル整備や訓練を実施。

ウ また、大災害時の通信遮断リスクに備え、大さん橋内や本部と連絡が取れる「衛星電話」を常備。

5 「教育・訓練」の充実化

下記の通り、地元の関係機関（消防・警察等）とも緊密に連携し、「日常の安全管理」から「非常時に備えた危機管理」まで、実践重視の訓練等を数多く実施した。

実施内容（研修等）	実施日	備考（講師等）
■事故防止/救急対応		
普通救命講習（AED 取扱い）	5/22, 23	講師：大さん橋防災アドバイザー
大規模イベント開催時における事故防止等講習会	7/19	（主催）中消防署
■防災（地震・火災対策等）		
屋内消火栓取扱い訓練	8/21	講師：大さん橋防災アドバイザー
中区自衛消防隊消防操法訓練会	9/26	（主催）中消防署、参加者大さん橋スタッフ
全体防災訓練（地震、津波）	11/22	協力：中消防署予防課
スタッフ向け安否確認メールの受取訓練	1/30	大さん橋管理事務所職員

防災施設研修会	2/26	(主催) 中火災予防協会
全体防災訓練 (火災想定)	3/12	協力: 中消防署予防課
水消火器を用いた消火器取扱い訓練	3/12	協力: 中消防署予防課
■警備/防犯		
護身術/さすまた取扱い訓練	11/13	講師: 横浜水上警察署
匿名・流動型犯罪グループ防犯についての講話	11/13	講師: 横浜水上警察署
■衛生管理/感染症対策		
衛生管理研修 (廃棄物分別ルール)	8/29	大さん橋管理事務所職員
衛生管理研修 (感染症対策)	8/29	外部講師

6 安全確保のための「館内全体の点検の徹底」

ア 消防設備自主点検の実施

- ・館内にある消防設備を防災アドバイザーとともにスタッフが自主的に点検した。また、点検後にはストレッチャーや三角巾の使い方などの防災知識について、防災アドバイザーより学んだ。
- ・年6回 (偶数月)

イ インспекション (館内総点検)

- ・全セクションからスタッフが参加し、館内の備品や床、張り紙など点検した。年6回 (奇数月)

7 衛生管理及び感染症対策

新型コロナ対策の規制緩和後も、国や横浜市の方針に即したガイドラインを整備し、スタッフへの教育や指導 (衛生管理研修等) を行うとともに、下記の各種取組を効果的に実施した。

ア 基本的な取組

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・マスク、フェイスシールド、防護服、ゴーグル、ゴム手袋、消毒液などの対策品を備蓄。

イ 感染症対策 (従来よりの継続的な取組)

(ア) 水道いらずの手洗いスタンドの設置

- ・手洗い場のない休憩スペースに「水道を必要としない手洗いスタンド」を設定し、防災対策 (断水でも利用可) やSDGs (目標6水と衛生の利用可能性) に貢献。

(イ) 高性能の空気清浄機の設置

- ・空気清浄機 (高出力の紫外線発生装置) を利用率の高い会議室で設置し、利用者の安全を図った。

(ウ) 抗菌・抗ウイルス剤の塗布

- ・ロビーのイスや、手すり、エレベーターのボタンなど手が触れる頻度の高い箇所に抗菌・抗ウイルス剤を塗布した。年4回 (3か月に1回)

V. 維持管理

1 維持管理全般（設備保守、清掃等）

維持管理上の既定の業務（保守・点検等）については、関係法令及び仕様書に即して、年間計画を策定した上で常時、進捗管理を行いながら、確実に履行した。

※別紙3（管理業務に関する報告書）参照

2 修繕

現状、経年劣化等による不具合が発生している状況だが、常駐の設備員等による日常点検の徹底により早期発見に努め、適切な対応（迅速な修繕等）を行ってきた。

まずは、日常点検や、定期的なモニタリング等の結果を活かして、修繕に関する「年間計画」を作成し、港湾局と緊密な連携（情報共有、提案、相談等）を取りながら、計画的に修繕に取り組んできた。その上で、不測事態（急な故障等）の発生時は、現場の設備員等による「応急措置」を速やかに講じるともに、外部専門業者による調査・支援も得ながら、その影響を最小限に抑えるよう努めてきた。

また、老朽化対策の一環として、予防保全を視野に「設備等の更新」を適宜行うとともに、「長期修繕計画」を策定するなど、「長寿命化の取組」も進めている。

3 エネルギー管理（光熱水費等の節減など）

エネルギー単価を含め物価高騰が進む中、光熱水関連での「使用量及び出費の節減」に尽力した。

従来通り、「省エネ目標に関する年間計画」を策定し、下記の通り「省エネのための各種取組」を徹底した。これにより、目標の電力使用量を下回る「使用量の削減」（一定レベルの省エネ）を実現。

（1）省エネ目標の設定と達成

- ・当年度の電力使用量は「2,879,136kwh」（累計）となり、平成30年実績比で「10%以上の削減」（89.42%）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。

VI. 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 6 年度 (2024 年) 来場者数について

	昨年度	実績
4月	281,556	271,296
5月	260,741	299,937
6月	224,734	249,119
7月	220,776	272,346
8月	214,976	215,158
9月	216,856	217,455
10月	287,980	242,487
11月	256,000	258,129
12月	454,692	508,431
1月	212,125	206,289
2月	200,818	180,719
3月	271,259	286,420
計	3,102,513	3,207,786

R6年度（2024年）

6 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	271,296	11,707	15,176,003	6,000,000	850,000	380,700	4,671,860	27,078,563
5月	299,937	12,108	14,970,344	8,800,000	700,000	434,200	5,236,860	30,141,404
6月	249,119	11,787	13,172,619	7,730,000	250,000	323,300	4,816,020	26,291,939
7月	272,346	12,396	14,137,860	6,900,000	350,000	276,300	4,173,020	25,837,180
8月	215,158	12,638	13,955,638	6,050,000	400,000	1,089,600	3,645,100	25,140,338
9月	217,455	12,994	12,777,956	8,300,000	150,000	464,700	5,055,100	26,747,756
10月	242,487	12,193	11,579,542	7,000,000	200,000	177,100	5,135,583	24,092,225
11月	258,129	13,132	14,498,416	8,750,000	480,000	491,840	5,634,900	29,855,156
12月	508,431	20,263	17,718,171	6,800,000	250,000	423,760	5,011,100	30,203,031
1月	206,289	10,381	9,249,276	3,900,000	100,000	553,200	3,725,100	17,527,576
2月	180,719	9,941	8,886,172	6,550,000	50,000	287,200	4,210,060	19,983,432
3月	286,420	12,310	12,196,110	6,900,000	350,000	191,400	4,185,060	23,822,570
合計	3,207,786	151,850	158,318,107	83,680,000	4,130,000	5,093,300	55,499,763	306,721,170

別紙3(管理業務実施一覽表)

[illegible]

別紙3(管理業務実施一覽表)

[illegible]

収入

区分	当初予算	決算額	差引	当月の内容等
①指定管理料	244,086,000	245,010,742	▲ 924,742	
②利用料金収入	271,320,000	306,721,170	▲ 35,401,170	
項 目	大さん橋ホール	76,740,000	83,680,000	▲ 6,940,000
	CIQプラザ	2,800,000	4,130,000	▲ 1,330,000
	出入国ロビー、クルーズデッキ、屋上	3,960,000	4,131,300	▲ 171,300
	事務所・店舗利用料、発券所、撮影、会議室、自販機	45,820,000	56,461,763	▲ 10,641,763
	駐車場	142,000,000	158,318,107	▲ 16,318,107
③提案事業収入	65,315,000	72,085,408	▲ 6,770,408	
収入合計(A)	580,721,000	623,817,320	▲ 43,096,320	

市からの委託(B)		63,483,515		
収入総合計(A)+(B)		687,300,835		

支出

区分	当初予算	累計	差引	当月の内容等
①維持管理運営費合計	532,005,000	533,855,221	▲ 1,850,221	
項 目	人件費	52,620,000	52,169,236	450,764
	消耗品費、備品購入費等	7,755,000	11,190,383	▲ 3,435,383
	光熱水費	83,931,000	84,043,563	▲ 112,563
	清掃費	28,336,000	28,269,996	66,004
	安全管理費	57,013,000	54,214,952	2,798,048
	緑地管理費	2,310,000	2,310,000	0
	設備保守点検費	112,156,000	113,918,196	▲ 1,762,196
	修繕費	20,000,000	11,486,934	8,513,066
	駐車場管理費	10,054,000	11,452,891	▲ 1,398,891
	保険料	1,390,000	1,413,508	▲ 23,508
	広告宣伝費	37,114,000	37,999,689	▲ 885,689
	一般管理費等経費	102,575,000	109,212,562	▲ 6,637,562
	租税公課等	8,500,000	8,217,794	282,206
	消費税	8,251,000	7,955,517	295,483
②提案事業による支出	48,716,000	70,336,095	▲ 21,620,095	
支出合計(D)	580,721,000	604,183,266	▲ 23,470,316	

市からの委託(E)		52,540,803		
支出総合計(D)+(E)		656,724,069		

営業利益	0	30,576,766		
------	---	------------	--	--

収入

区分	当初予算	決算額	差引	備考
自主事業収入	16,695,000	8,444,850	8,250,150	自主事業、花火関係
オプション収入	27,620,000	41,149,812	▲ 13,529,812	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	8,000,000	7,538,064	461,936	
その他	13,000,000	14,952,682	▲ 1,952,682	店舗共益費他
収入合計	65,315,000	72,085,408	▲ 6,770,408	

支出

区分	当初予算	決算額	差引	備考
自主事業費	33,998,000	48,190,846	▲ 14,192,846	自主事業、花火関係
オプション支出	13,508,000	21,875,880	▲ 8,367,880	ホール等警備・清掃・設営撤去費他
その他	1,210,000	269,369	940,631	特別清掃費他
支出合計	48,716,000	70,336,095	▲ 21,620,095	

収入

区分	当初予算	決算額	差引	当月の内容等
門衛巡回等		63,483,515		
大黒ふ頭客船受入業務		0		
山下ふ頭客船受入業務		0		
市からの委託 小計(B)		63,483,515		

支出

区分	当初予算	累計	差引	当月の内容等
門衛巡回等		51,446,004		
大黒ふ頭客船受入業務		0		
山下ふ頭客船受入業務		0		
消費税		1,094,799		
市からの委託 小計(E)		52,540,803		