

令和2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2年3月

指定管理者：横浜港振興協会・神奈川新聞社・ハリマビステム共同事業体

目次

1 令和2年度運営コンセプト

(1) 運営方針

- ア 運営指標
- イ サービスの向上について
- ウ 賑わいの創出
- エ 増収方策
- オ 来場者数目標
- カ 光熱水費等の節減
- キ 施設のより良い運営や横浜港の振興に向けて

2 管理執行体制

(1) 職員配置体制

(2) 責任体制

(3) 事故発生時対応

- ア 落水者対応
- イ 応急措置、緊急報告について

(4) 災害発生時対応

- ア 地震・火災発生時の対応

(5) 緊急対応について

- ア 傷病者への対応
- イ 犯罪発生時の対応
- ウ 設備異常発生時の対応
- エ バックアップ体制
- オ その他
- カ 緊急連絡体制表

(6) 防犯・防災対策

- ア 防犯対策
- イ 事故防止
- ウ 衛生管理
- エ SOLAS対応
- オ 防災対策

3 指定管理業務計画書（年間事業計画表）

(1) 運営業務に関する計画表

- ア 休業日
- イ 年間勤務体制

(2) 管理業務に関する計画表（修繕計画を含む）

(3) 提案事業に関する計画表

(4) 外部委託予定表

(5) 要望・意見への対応

- ア 利用者の声の収集
- イ 利用者の声への対応
- ウ 利用者の声を反映

(6) 研修計画表

4 令和2年度収支予算書

1 令和2年度運営コンセプト

(1) 運営方針

昨年度、1月より新型コロナウイルスにより港の安全性を大きく考えさせられることとなりました。今までも衛生管理・感染症対策の研修を実施してきましたが、今年度は今まで以上に安心安全な施設運営を心掛け研修・訓練を実施します。また、指定管理の最終年度ということもあり、これまで培ってきた業務経験を活かし、安心・安全はもとより魅力あるイベントを実施することで、誰もが来やすく親しみやすい大さん橋を創出していきます。

ア 運営指標

来場者数指標：3,300千人。利用料金収入指標：295,357千円（令和2年度）

イ サービスの向上について

利用者概念を意識し、利用者の満足度を高めるために各種のサービスを展開していきます。昨年10月には現金自動預け払い機（ATM）をロビー内に設置いたしました。これにより日本人観光客をはじめ、外国人乗船客にも現金が必要な際には敷地内で対応することができます。また、既に導入済である外貨両替機や円貨両替機を活用することによって、更なるサービス向上が可能となります。

感染予防・衛生管理としては手指消毒用の除菌スプレーを常設設置しておりますが、更に追加設置をしております。また横浜市保健所の注意喚起ポスターを掲出します。また、トイレ内の衛生面の向上としてはオートタイプのサンタリーボックスを導入しました。

夏季の猛暑対策として既に導入しているエアカーテンとスポットバズーカを活用することによって快適なロビーを目指します。熱中症対策として、来館者へ注意喚起のための館内放送を適宜行い、経口補水液（病症者用飲料）を引き続き用意します。

全ての利用者に配慮する取組の中で、今年も横濱ロータリークラブより寄贈された電動車いすWHILL（ウィル）5台を積極的に貸出していきます。また、音声通訳機を導入し、多言語にも対応していきます。

ウ 賑わいの創出

昨年引き続き、出港するすべての客船に対し客船見送りキャンペーンを実施し港への理解、親しみを持たせて賑わいを創出します。また秋から冬にかけて屋上に「想いをカタチに残す感動体験」をテーマに横浜港イルミネーションを開催いたします。

既に恒例となった岸壁使用の大さん橋マルシェを数回開催し、子供も楽しめるコンテンツを取り入れ、来場者年齢層の幅を広げます。

エ 増収方策

大さん橋ホールでは新規利用者誘致のために営業へ積極的に出向くなど、新規誘致に努めるとともに、既存の利用者への利用促進を行います。また、駐車場利用者に対し、回数券のまとめ買いの種類を増やし少額でも買いやすくするなどの工夫をします。更に、大型バスのオーバーナイト価格の検討を始めます。バス会社、旅行会社へセールシートを送るなどで積極的な誘客策をすすめる、駐車場利用の促進に努めます。

オ 来場者数目標

今年度は来場者数3,300千人を目標数値に設定します。

カ 光熱水費等の節減

構成団体（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ます。省エネ目標を設定し、エネルギー使用量を日常的に把握・分析することにより、目標達成のための活動を推進します。

各種設備機器の運転監視基準を定め、管理標準に準じた設備運転を行うことで、省エネルギーを行い、光熱水費の縮減を図ります。また、「搬送動力省エネシステム」を導入し、定期的な省エネチューニングや日常の運用面における省エネ活動を併せて実施することで、熱源設備等にかかる年間電気量の削減を図ります。

キ 施設のより良い運営や横浜港の振興に向けて

今年度も毎月一回必ず全セクション参加型のインスペクション（館内循環点検）を実施します。また消防設備点検も毎月実施し万が一に備えていきます。更に今年度は防災備蓄用品にマスク、手袋、防護服、ゴーグルなどを充実させます。

また今年も国際客船ターミナルという観点から警察と連携し、不審者への対応訓練として護身術とさすまた訓練も実施します。防犯カメラが更新されたことにより、より安全な館内を目指します。

例年通り、全スタッフに対し普通救命講習を実施し終了証を所持させます。また毎月防災、防犯に関わる訓練を実施していき、特に屋内消火栓や消火器の取扱いを体験型訓練として実施します。

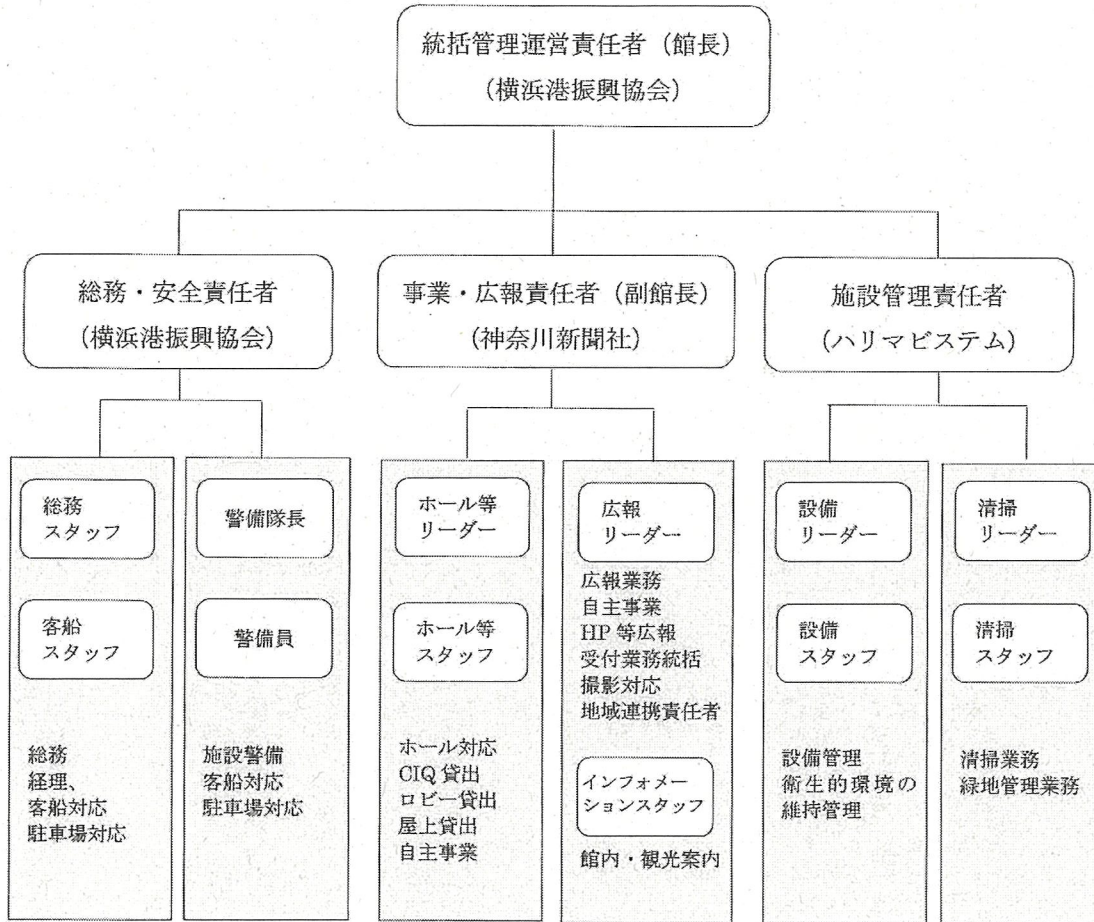
情報発信として、フェイスブックの活用とメディアルームに併設されている神奈川新聞社みなと支局により、神奈川新聞や同社サイトの「カナロコ」等に港周辺の観光、経済、親水性などの記事・写真、動画を発信していきます。さらに地域イベントとの連携を更に推進し、積極的に参加することにより、みなと交流軸の重要拠点としての役割を果たしていきます。

2 管理執行体制

(1) 職員配置体制

役職	所属	担当業務	勤務時間	備考
統括管理運営責任者 (館長)	横浜港振興協会	統括責任者	8:45-17:30	
総務・安全責任者	横浜港振興協会	総務・経理・客船担当の統括	8:45-17:30	
総務スタッフ	横浜港振興協会	総務・経理	8:45-17:30	
客船スタッフ	横浜港振興協会	客船対応、CIQ設置、歓迎イベント対応、駐車場など	8:45-17:30	
警備隊長		警備業務の統括、客船対応など		
警備員		施設警備、駐車場の実務		
事業・広報責任者	神奈川新聞社	自主事業、ホール利用者の営業活動、メディアサポート グループ統括、など	9:00-18:00	
広報リーダー	神奈川新聞社	広報統括、自主事業、地域連携関連、HP等の広報ツール 管理、インフォメーション業務の統括、撮影受付など	9:00-18:00	
インフォメーション		受付案内業務	9:00-21:30 シフト勤務	
ホール等リーダー	神奈川新聞社	ホール・CIQ・出入国ロビー屋上の利用者受付、ホール スタッフの統括、利用案内、利用対応、自主事業の進 捗管理・当日対応など	9:00-22:00 シフト勤務	
ホールスタッフ		ホール・CIQ・出入国ロビーの利用者管理、機材点検、 利用打合せ、当日対応など	9:00-22:00 シフト勤務	
施設管理責任者	ハリマビシステム	設備管理、清掃、緑地管理の統括など	8:30-17:30	
設備リーダー	ハリマビシステム	設備管理、衛生的環境の維持管理業務における品質管理 など	8:30-17:30 シフト勤務	
清掃リーダー	ハリマビシステム	清掃業務、緑地管理業務における品質管理など	8:00-17:00 シフト勤務	
設備スタッフ	ハリマビシステム	設備管理業務、衛生的環境の維持管理業務、など	8:30-翌8:30 シフト勤務	
清掃スタッフ	ハリマビシステム	清掃業務など	8:00-20:00 シフト勤務	

(2) 責任体制



(3) 事故発生時対応

ア 応急措置、緊急報告について

被災者を確認した場合は、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。

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。

イ 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ともに、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あたります。

(4) 災害発生時対応

ア 地震・火災発生時の対応

事態の状況に応じて、「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、統括責任者の指示の下、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。

(5) 緊急対応について

ア 傷病者への対応

事態の状況に応じて、「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、統括責任者の指示の下、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 犯罪発生時の対応

犯罪(暴行・盗難・控室荒らし等)の状況を確認し、犯罪者を発見後、痕跡がある場合や、声かけ後に逃走等をした場合は 110 番に通報し、犯罪者の監視・追跡を行います。警察官到着後は、状況報告など、積極的に協力します。

ウ 設備異常発生時の対応

常駐設備スタッフで対応困難な場合、構成団体ハリマビシステムの 24 時間緊急センターに連絡します。状況により、本社(みなとみらい)の技術スタッフが緊急出動、又は遠隔サポートで施設管理責任者を支援します。

エ バックアップ体制

代表団体の横浜港振興協会の所在地は大さん橋に隣接しており、構成団体の神奈川新聞社本社も徒歩 15 分以内です。また、構成団体のハリマビシステム本社もみなとみらい地区にあるため、緊急時には本社支援体制によるバックアップが可能です。

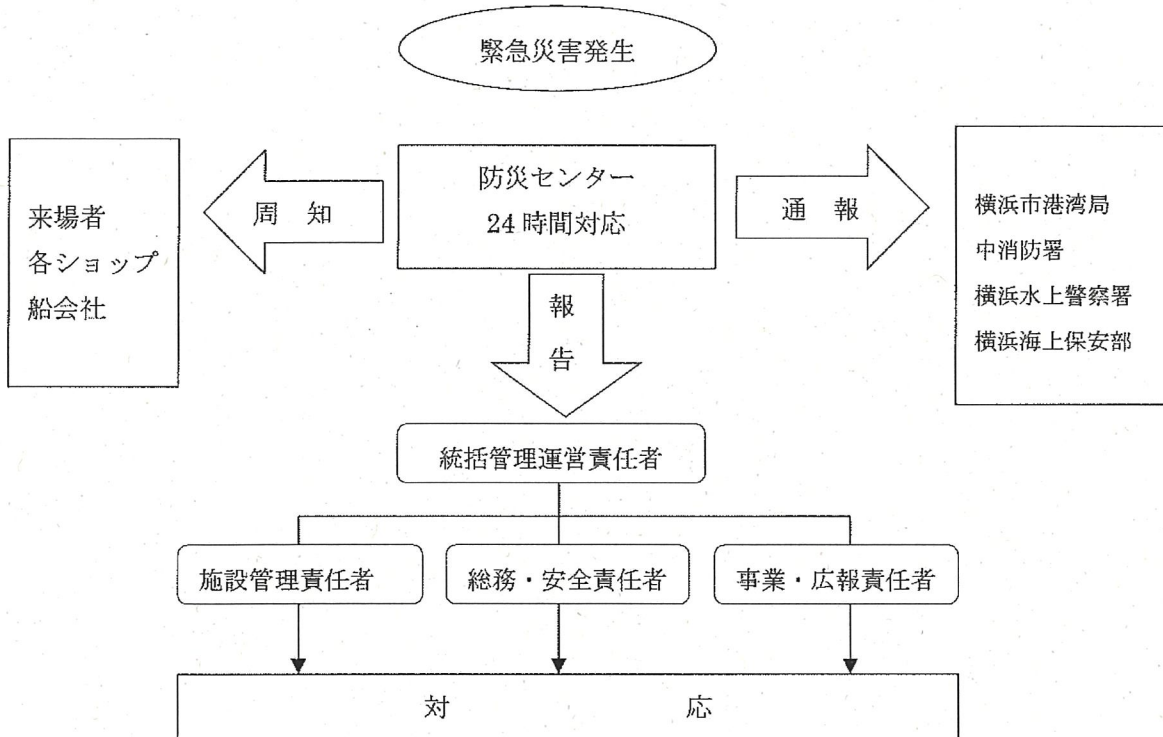
オ その他

に施設警備と SOLAS 警備の両方を委託しますので、警備員間のシームレスな連絡・連携が可能となり、お客様への安全対応を充実させます。

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。

カ 緊急連絡体制表

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、混乱の無いように非常放送等を通じて情報を提供します。



(6) 防犯・防災対策

ア 防犯対策

防災センターを中心にモニター監視や巡回をなどの日常対応を徹底し、物理的対策（施設等）を強化します。

また、不審物・不審者等への対応にあたっては、「決して触れない」「単独で対応しない」などをルール化し、不審物等が見つかった場合は、関係機関の到着まで、パーテーション等による包囲、立入禁止の掲示等、必要な措置を迅速に講じます。

イ 事故防止

日常的な取組として、施設設備の点検や来場者への声かけ、巡回の強化を実践していくとともに、スタッフ教育も充実させていきます。

スタッフ教育	消防訓練	屋内消火栓・消火器訓練・避難誘導
		救急救命講習（AEDの使い方）
	危機管理研修	インストラクターを招いての護身術訓練
		インストラクターを招いてさすまたを使用した防犯訓練
	情報管理研修	講師を招いて個人情報の取り扱いについての受講

ウ 衛生管理

インフルエンザ・ノロウイルス・新型コロナウイルス等の感染症対策などの衛生管理を強化し、万が一の際には職員のマスク着用、手指消毒を徹底し「汚染リスク・感染リスクの軽減」につなげます。

ス タ ッ フ 教 育	利用者等への取組	アルコール除菌剤の設置、手洗い呼びかけ、流行時の注意喚起等。
	横浜市との連携	次亜塩素酸水の噴霧器の設置や注意喚起の張り紙提出等。
	感染症対策	年1回館内スタッフ向けに講師を招いて研修の実施。
		嘔吐物等の専用処理キットの常備。当キットによる処理手順等の研修。

エ SOLAS 対応

施設警備には「港湾施設特定保安要員講習」を受講済みの [] へ委託することにより、臨時 SOLAS 警備との一元化が実現し、より強固なセキュリティで対応します。

オ 防災対策

防災対応マニュアルを作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう、当マニュアルを全スタッフへ配布し研修を行います。

緊急連絡網を作成し、緊急時の役割分担や担当者不在時の代行者等を設定します。また、防災訓練などを実施し、防災対策への意識を高めます。

3 指定管理業務計画書（年間事業計画表）

(1) 運営業務に関する計画表

年間勤務体制

統括責任者	日勤勤務・原則土日祝休み
総務・安全責任者	日勤勤務・週休2日
総務スタッフ	日勤勤務・原則土日祝休み
客船スタッフ	日勤勤務・週休2日
警備隊長	
警備員	
事業・広報責任者	日勤勤務・週休2日
広報リーダー	日勤勤務・週休2日
インフォメーション	9:00～21:30（シフト制）
ホール等リーダー	9:00～22:00（シフト制）
ホールスタッフ	9:00～22:00（シフト制）
施設管理責任者	日勤勤務・原則土日祝休み
設備リーダー	日勤勤務・週休2日
清掃リーダー	日勤勤務・週休2日
設備スタッフ	8:30～翌8:30（シフト制）
清掃スタッフ	8:00～20:00（シフト制）

(2) 管理業務に関する計画表（修繕計画を含む）

別紙参照

(3) -1

自主事業に関する計画書

ア 自主事業における基本方針

年間来場者330万人を達成するための原動力として、参加性が高く、発信力のあるプログラムを展開して行きます。

令和2年度の展開においては、昨年度に引き続き地域と港をつなぐ視点や、市民が気軽に参加できる視点を重視すると共に、見送りキャンペーンの施しに当たり、タイアップ等、内容の充実を図り、さらに来場者に対しサービス向上につながる展開を含めた年間構成を計画します。

イ 自主事業の方向

A 地域と港をつなぐ展開

地域協働パートナーとの連携を深めるため、マルシェ会場内やロビーに地域の情報コーナー又は大型サインを設置し、来場者に地域の情報を発信していきます。

また、地域との連携を深めるため、インフォメーションと地域協働パートナーとの意見交換会を行い、インバンド対策強化を目指します。

船舶が着岸しない際の大さん橋の賑わいを演出する事業として、エプロン活用を関係各所との調整を図り活用回数を増やしていきます。「花火大会の特別観覧席」「大さん橋マルシェ」「フィッシングチャレンジ」などを今年度も実施します。

ミニフロートの活用は、初入港などの記念する客船出港時に花火を打ち上げる他、安全・安心に使用できる企画を実施します。

B 市民が気軽に参加できる展開

「ランフェスタ」「夜景撮影&コンテスト」「クルーズ船見送りキャンペーン」「海桜」「年越しカウントダウン」などを開催し、大さん橋に来たことが無かった市民に様々な観点から積極的にアプローチし、大さん橋の魅力に触れていただき、リピート率を高めます。2020年東京オリンピック・パラリンピックにかかわる事業展開を行います。

C サービス向上を図る展開

大さん橋ロビーに大型サイネージを活用した情報発信を行い、クルーズ船乗客や、ファミリー層、若年層が来場された際のサービス向上を図ります。

新規取り組みとして、屋上にてブライダル前撮りの方を対象に、ドローン撮影サービスも開始します。

引き続き実施するプログラムとして、明治時代後期からの客船で配布された絵はがき展(年2回展示替え)、歴史を振り返る記念日新聞の販売、横浜三塔物語に関連した絵馬の販売、電動車いす「WHILL」の試乗等を効果的に運用し、これらが大さん橋の名物的な存在にします。

(3) -2 自主事業計画表

	事業名		概要	時期
1	客船絵はがき展示	C	明治時代後期より、乗船客に配られた絵はがきの展示。	通年
2	ドローン撮影サービスの開始	B	プライダル前撮りを中心に、ドローンの撮影サービスを実施	通年
3	横浜三塔物語「絵馬」販売	B	縁結びの「絵馬」を販売し飾りつけスペースの提供	通年
4	大型サイネージを活用した情報発信	B	ビーコンの活用を地域協働パートナーと運用に向け検討。	通年
5	記念日新聞	C	神奈川新聞アーカイブから記念日新聞を印刷し販売する。	通年
6	電動車いす「WILL」の運営	C	RCより寄贈されたWILLを運用し来場者サービス向上を図る	通年
7	四季の装飾展開	C	出入国ロビーを中心に季節の飾りつけで来場者を楽しませる。	通年
8	和のテイスト事業	C	和装、日本酒、日本食等の日本文化を軸としたイベント。	通年
9	ストリートピアノ	C	来場者のサービス向上で「ストリートピアノ」を実施し、賑わいの創出をする。	通年
10	海桜	B	屋上に桜を立ててオーシャンフロートと連携しお花見会を開催	3~4月
11	護衛艦一般公開	A	開港祭で岸壁に護衛艦を接岸させ一般公開を開催。	5月
12	花火大会特別観覧席の提供	A	岸壁をスパークリングトワイライトの特別観覧席として展開。	7月
13	屋上火火観覧席の提供	A	MMで開催される花火大会で、屋上に特別観覧席を設ける。	8月
14	ヨコハマフォトジェニックイルミネーション	A	大さん橋屋上でイルミネーションを開催します。	11~3月
15	年越しカウントダウン	A	年越しカウントダウンや初日の出前に映画上映等を実施。	12~1月
16	凧揚げチャレンジ	A	親子で楽しめる凧の作成と凧揚げの場の提供	2月
17	大さん橋マルシェ	A	神奈川県産の食材を使った市場を展開。	年数回

18	フィッシングチャレンジ	A	港をもっと知ってもらうため親子で参加する釣り大会を開催。	年数回
19	夜景撮影会&コンテスト	C	プロ写真家による撮影会と SNS を利用したコンテストの開催。	年数回
20	ミニフロートの活用	A	ミニフロートの活用は、初入港などの記念する客船出港時に花火の打上げの他、安全・安心に使用できる企画を行う。	年数回
21	2020 東京オリパラ企画	A	2020 年東京オリンピック・パラリンピックに絡め、展示会などの企画を行う。	年数回
22	展示会	C	ロビー、休憩スペースで絵画・写真・生け花の展示会を開催。	年数回
23	折り紙・塗り絵企画	C	折り紙・塗り絵を利用し、来場者のサービス向上とクルーズを盛り上げる企画を行う。	年数回

(4) 外部委託予定表

業務名
施設警備
作業名称
警備業務
業務名
ホール運営業務
作業名称
運営業務
業務名
インフォメーション
作業名称
館内案内
業務名
駐車場
作業名称
駐車場入退場システム
業務名
廃棄処理
作業名称
廃棄物処理
業務名
設備業務
作業名称
監視カメラ点検
業務名
設備業務
作業名称
出入監視等機器緊急対応

業務名
設備業務
作業名称
中央監視装置、電力監視装置点検

業務名
設備業務
作業名称
自動制御設備点検

業務名
設備業務
作業名称
冷凍機点検

業務名
設備業務
作業名称
空調機器等点検

業務名
設備業務
作業名称
上水受水槽、汚水雑排水槽、雨水槽清掃

業務名
設備業務
作業名称
阻集器点検及び清掃、側溝清掃

業務名
設備業務
作業名称
飲料水水質検査、雑用水水質検査

業務名
設備業務
作業名称
ろ過装置点検

業務名
設備業務
作業名称
ねずみ衛生害虫防除

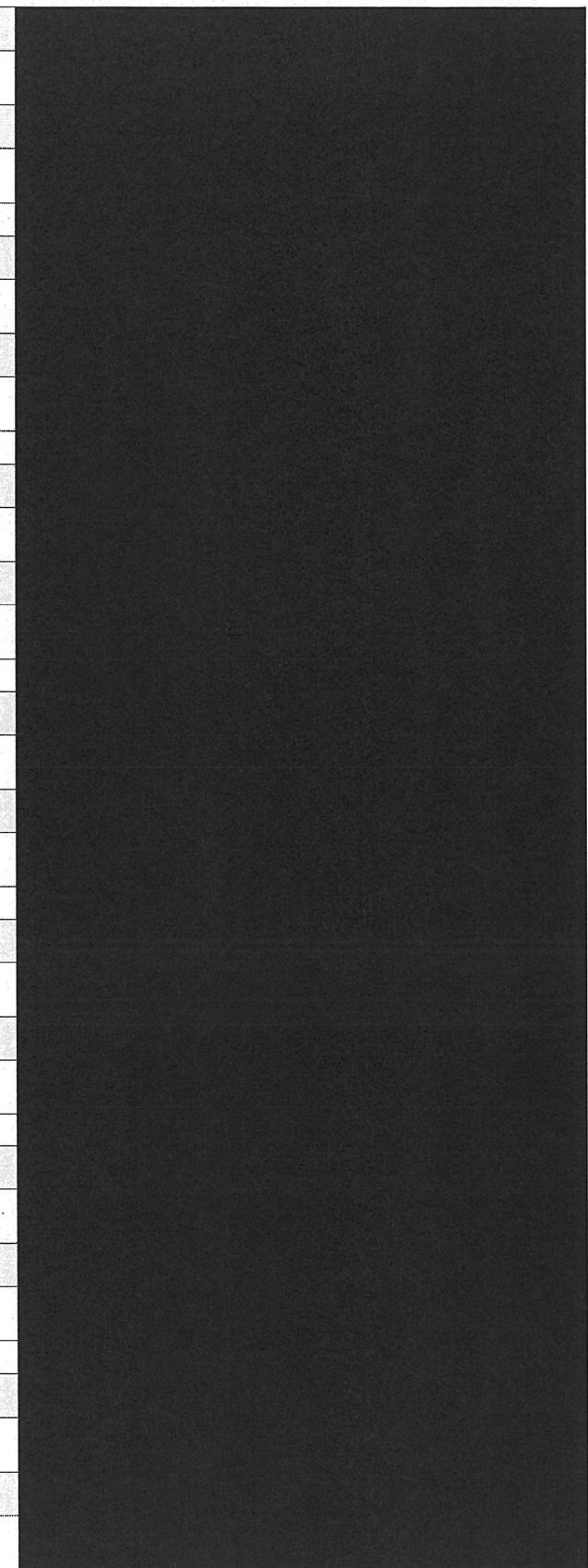
業務名
設備業務
作業名称
エレベーター点検

業務名
設備業務
作業名称
ベルトコンベア点検

業務名
設備業務
作業名称
建築設備定期検査、特殊建築物定期調査

業務名
設備業務
作業名称
ウッドデッキ点検

業務名
設備業務
作業名称
自動ドア点検



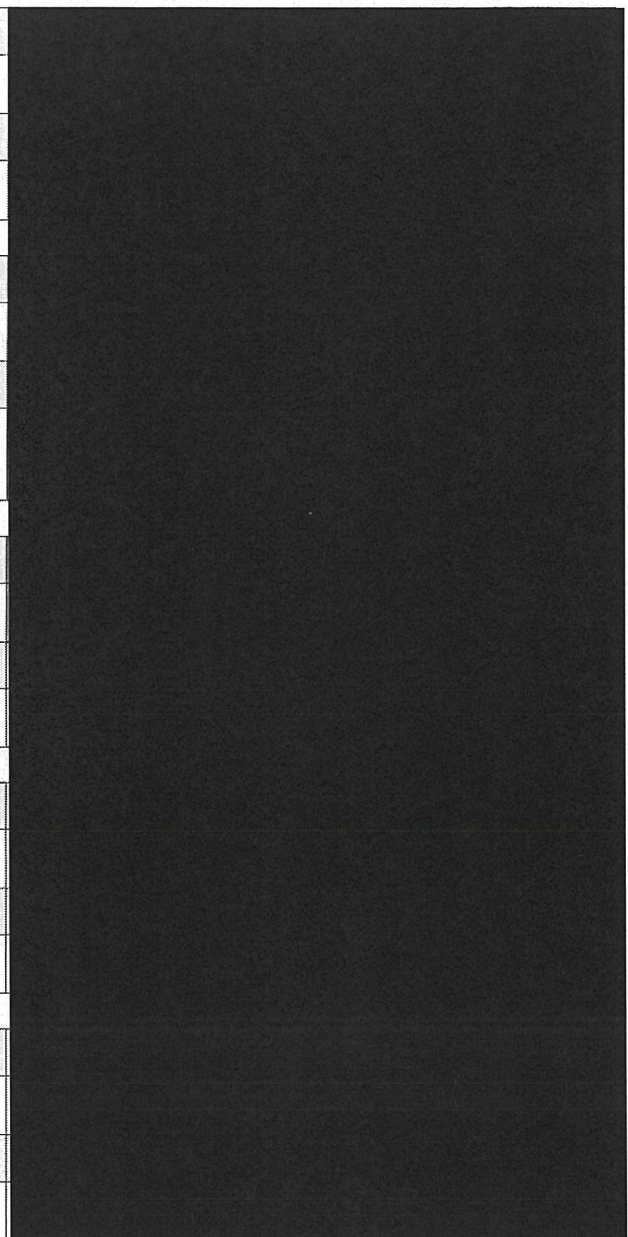
業務名
設備業務
作業名称
シャッター点検

業務名
設備業務
作業名称
消防用設備点検

業務名
設備業務
作業名称
高所作業車点検

業務名
清掃業務
作業名称
清掃作業

業務名
植栽管理業務
作業名称
芝刈り等



(5) 要望・意見への対応

ア 利用者の声の収集

以下の方法で利用者の声の収集し、管理業務へ反映させます。

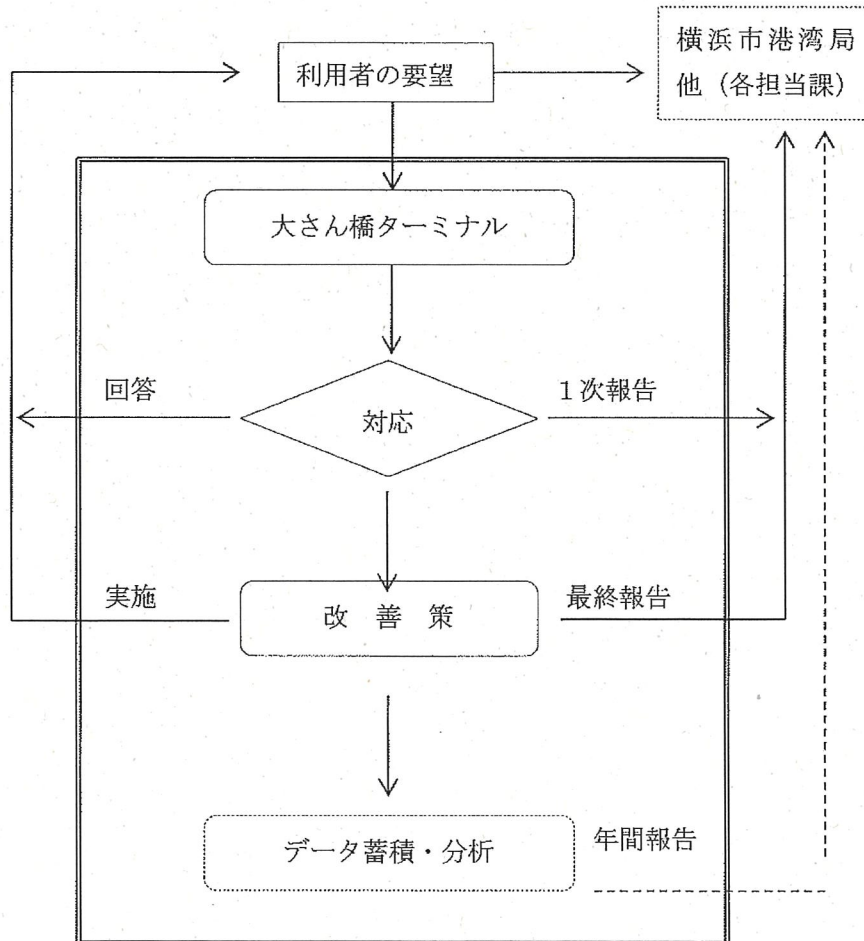
- a 現場スタッフによる直接対応
- b アンケート箱の設置
- c 電話、ファックス
- d ホームページ（問合せフォーム）
- e Eメール
- f 施設利用者アンケートの実施
- g イベント参加者アンケートの実施

イ 利用者の声への対応

収集した意見は専用のフォーマットへ記録し、共同事業体内部で確認や検討を行い、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、その対応結果をホームページ等で公開します。

ウ 利用者の声を反映

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、効果的かつ継続的に収集し、本施設運営の「継続的な改善」に着実につなげていきます。



(6) 研修・訓練計画表

研修項目	内容	実施時期	備考
消防訓練①	屋内消火栓・消火器の取扱いについて	4月	
情報管理研修	個人情報の取り扱いについて	5月	
危機管理研修①	テロ対策訓練	6月	京浜港ワッチマン業組合
衛生管理研修	感染症予防について	7月	
危機管理研修②	護身術訓練について	8月	
消防訓練②	自然災害対策会議 中自衛消防隊 消防操作法技術訓練会への参加	9月	
救急救命研修	救命救急（AEDの使い方）講習	10月	横浜水上警察署より講師派遣
消防訓練③	全体消防訓練①（消火活動・避難誘導など）	11月	テナント含む
職場環境研修	各ハラスメント防止について	12月	
危機管理研修③	SOLAS 警備について	1月	
消防訓練④	全体消防訓練②（消火活動・避難誘導など）	2月	テナント含む
危機管理研修④	さすまたを使った防犯訓練	3月	

4 令和2年度収支予算書

収入

区分	予算	内容	備考
① 指定管理料	267,088,000		
② 利用料金収入	295,357,000		
・ 大さん橋ホール利用料	92,349,000		
・ CIQ プラザ利用料	3,294,000		
・ ロビー、クルーズデッキ、屋上利用料	3,025,000		
・ 事務室及び店舗利用料、発券所利用料	37,632,000		
・ 駐車場利用料	159,057,000		
③ 提案事業収入	51,769,000		
収入計①+②+③	614,214,000		

支出

① 維持管理運営費	592,563,000		
○人件費	159,664,000		
・ 常勤給与・賞与	113,733,000		
・ 非常勤給与・賞与	9,371,000		
・ 各種手当	14,071,000		
・ 法定福利費	22,489,000		
・ アルバイト賃金	0		
○消耗品費、備品購入費等	7,911,000		
○光熱水費	81,868,000		
○清掃費	17,186,000		
○安全管理費	56,292,000		
○緑地管理費	2,172,000		
○設備保守点検費	48,949,000		
○修繕費	62,125,000		
○駐車場管理費	7,120,000		
○保険料	1,213,000		
○広告宣伝費	8,330,000		
○一般管理費等経費	126,714,000	研修費、歓迎セレモニー、シャトルバス、情報セキュリティ対策費、ホール管理・インフォメーション委託	
○租税公課等	8,353,000		
○消費税	4,666,000		
② 提案事業による支出	21,651,000		
支出計①+②	614,214,000		

