

令和3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3年3月

指定管理者：横浜港振興協会・神奈川新聞社・ハリマビシステム共同事業体

目次

1 令和3年度運営コンセプト

- (1) 運営方針
 - ア サービスの向上について
 - イ 賑わいの創出
 - ウ 増収方策
 - エ 光熱水費等の節減
 - オ 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3年度収支予算書

1 令和3年度運営コンセプト

(1) 運営方針

昨年度来、続いております新型コロナウイルス感染症により、クルーズ客船の受入方法や市民利用施設としての賑わいの創出について大きく転換することになります。

海と陸の結節点であることから、港と町、両方の安全を守るためにも大さん橋従事者は今まで以上に衛生管理・感染症対策を遵守します。そのためにもより一層の衛生管理について万全を期するため、空気清浄機や飛沫防止対策アクリルボードなどを購入します。また、長期間持続可能な抗ウイルス薬剤による塗布作業や接触頻度の高い箇所に対しアルコール消毒による拭き上げ作業を強化し、新型コロナ対策で使用したビニール手袋などは2次感染させることのないように適切に廃棄いたします。大さん橋従事者に対し新型コロナ対策として衛生管理研修や訓練を実施し、日ごろから対策の意識向上をはかります。

来場者が安心していただける施設を目指して動画による館内の新型コロナ対策をHPにアップしました。また、安全対策・衛生管理対策のための啓蒙活動を推進し、その為の広報を推し進めていきます。

賑わいの創出については従来の来場者人数による指針ではなく、インターネットやSNSを活用した次世代型の新しい賑わいのあり方を創出していきます。

ア サービスの向上について

コロナ禍において来館者・乗船客が安心して入館してもらえるように、昨年引き続き『新型コロナウイルス感染拡大防止のための「取り組み」と「来館者」へのお願い』を策定し館内へ掲出（HPへも掲出済）します。また、手指消毒用にアルコール消毒液も昨年同様、全ての出入口に設置いたします。換気においては天井の換気扇を常時作動させるとともに、定期的に正面入口を開放し大型扇風機を作動させて外気を強制的に取り入れるなどの工夫もしております。さらに来館者ご自身の体温をセルフチェックできるようにサーモカメラとモニターを設置しました。モニターの前に立てば画面に体温（表面温度）が表示されるように設定しました。また、トイレ内の衛生面としては以前よりオートタイプ（非接触型）のサンタリーボックスを導入しており、安心して使用できるように配慮しております。

全従業員はマスクまたはフェイスシールドの着用を義務づけ、感染予防に努め、策定したガイドラインを順守しております。

【一般来館者利用】

2Fロビー内のサービス向上として、新型コロナウイルス感染症拡大防止としてインフォメーションカウンターにアクリル板を設置し、飛沫防止対策を施しました。引き続き、や外貨両替機、円貨両替機、携帯電話の充電サービス（有料）を活用するところによって、サービス向上を続けていきます。

【夏の暑さ対策】

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今年も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（病弱者用飲料）を引き続き用意します。

【全ての利用者に配慮する取組】

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、音声通訳機による多言語への対応、耳が不自由な方への対応として筆談器については既に導入済みです。

【駐車場利用】

身障者割引を従来よりも適用範囲をより明確にしを拡充しました。また、今まで法人向けに販売していた回数券を一般の方でも買い求めやすく小分けでの販売をはじめました。昨年春にはバスドライバーや添乗員向けに free-wifi やフリードリンクを用意した「ドライバーズラウン

ジ（乗務員控室）」を整備し、利用者からは好評をいただいております。近隣のホテル向けにバス駐車場のオーバーナイト（1泊）料金を新たに設置し、長時間留め置く観光バスにご利用いただいております。新型コロナウイルス感染拡大防止の対策にもなる駐車料金のキャッシュレス対応の精算機を導入し、更なるサービス向上をはかっております。

【大さん橋ホール利用（主催者）】

電話受付時間を延長し利用者のニーズに応じていきます。また、利用者（主催者）へサンクスレターを送り、新規利用者へはリピート、既存利用者へは更なる利用を促します。大さん橋ホールの新型コロナウイルス感染症拡大防止策としてホール備品の消毒の徹底、サーモグラフィカメラ（オペレーターによる監視を含む）の有料貸出を開始いたします。さらに、新型コロナで来館しての内覧ができない利用者のために、催事利用例や常設備品などを動画にて撮影し、「動画での内覧会」をアップし利用を促します。

【商業目的撮影利用】

利用件数の多い婚礼撮影会社を中心にアンケートを実施し利用者側の意見を把握していきます。また、主要の撮影会社へ訪問し相互の情報交換を行うことによって更なる利用者サービスを目指します。

イ 賑わいの創出

今までのような来館者数で計るような賑わいの創出ではなく、ウィズコロナを見据えた新しい賑わいを創出していきます。

【SNSによる情報発信】

SNSやメディアサポートグループからの情報発信に力を入れ、大さん橋の魅力をオンラインにて発信していきます。

【見学ツアー】

昨年実施した大さん橋職員がガイド役となる「大さん橋見学ツアー」を定期的で開催（新型コロナ対策を万全に）し、横浜市民/市民以外の方に対して直接、大さん橋の魅力を伝えていきます。

【夜間演出】

令和2年秋よりスタートし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」をテーマに横浜港フォトジェニックイルミネーションを今年度も開催し、横浜市内のナイトタイムエコノミーに寄与すると同時に来館者からのSNS発信を促しSNS上での賑わいの創出を図り、大さん橋の魅力を発信していきます。

【客船出港時】

客船出港時においては大きなフラッグを活用し見送りをを行います。また、SNSによる出港時のライブ配信を実施いたします。

ウ 増収方策

【駐車場の増収策】

コロナ禍において大幅な売上減が見込まれますが、昨年度3月にキャッシュレス対応の精算機の導入し利便性をアップさせます。さらにリピーター強化としては回数券の小分けでの販売し、観光バス対策としてオーバーナイト料金の設定、ドライバーズラウンジ（乗務員休憩室）を活用することにより観光バスのリピーターを確保することを目指します。また、近隣の工事現場へ足を運び駐車場利用の飛び込みでの営業を実施します。

【大さん橋ホールの増収策】

コロナ禍において大幅な売上減が見込まれますが、閑散期に講演会形式、パーティ形式、発表会形式、などホールで開催できる様々なシーンを見ることができる「内覧会」を開催し、新規利用者の取り込みを目指します。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から HP 上に「動画での内覧会」をアップし利用者が来館することなく、内覧会を体験、または会場下見ができるようにします。

昨年度導入したサーモグラフィカメラ（オペレーターによる監視を含む）の有料貸出を促し、安心してイベントが開催できることをアピールしていきます。

【撮影の増収策】

ドローン撮影について HP 上で撮影の流れや利用方法を分かりやすくまとめ、絶好のロケーションを活かしたドローン撮影の件数を増やします。また、ブライダル撮影では既存のブライダル会社と連携をはかり HP 上にバナー広告を出し、撮影件数の向上を図ります。

エ 節減策

今年度は人を集めるようなイベントを中心とした賑わいの創出ではなく、SNSでの情報発信などを中心に進めていき、自主事業はコストをあまり掛けずに開催し節減を目指します。

光熱水費等は構成団体（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、光熱水費の削減を図ります。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。

オ 施設のより良い運営や横浜港の振興に向けて

(ア) より良い施設運営のために今年度も自主点検や訓練、研修を実施します。

a インспекション（館内循環点検）の実施（毎月一回必ず全セクション参加型）

b 消防設備点検の実施（毎月一回必ず防災アドバイザーの指導のもと実施）

c 普通救命講習の実施（全スタッフに対し実施、全員が修了証を所持）

d 防災、防犯に関わる訓練の実施（毎月一回必ず防災・防犯アドバイザーの指導のもと実施）

特に年2回の避難訓練と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

e 研修計画の策定（マナー・コンプライアンス面にも力を入れ実施していきます）

f 新型コロナウイルス感染拡大防止のために全従業員向けにガイドライン順守の徹底

g 日常清掃の中にアルコール消毒による拭き上げ作業を取り込み、感染予防に取り組みます。

h 持続性抗ウイルス・抗菌のコーティング剤を塗布します。（接触頻度の高い箇所には毎月の塗布作業。その他の箇所は3か月に1度の塗布作業）

i 空気の入替えが困難な部屋に対しては空気清浄機積極的に導入し、個室内の感染予防に取り組みます。

j 備蓄品の拡充（アルコール消毒液やマスク、手袋、防護服、ゴーグルなどの備蓄）

k 横浜市港湾局や横浜検疫所、横浜税関、入国管理局などの関係省庁とも連携強化し、より安全なターミナルを目指します。

(イ) 横浜港の振興に向けて大さん橋の魅力を発信していきます。

a SNSやメディアパートナーからの情報発信の強化（今年度の目標を具体的に数値化）

b 館内見学ツアーの実施（大さん橋の魅力と周辺の港について職員による見学ツアー）

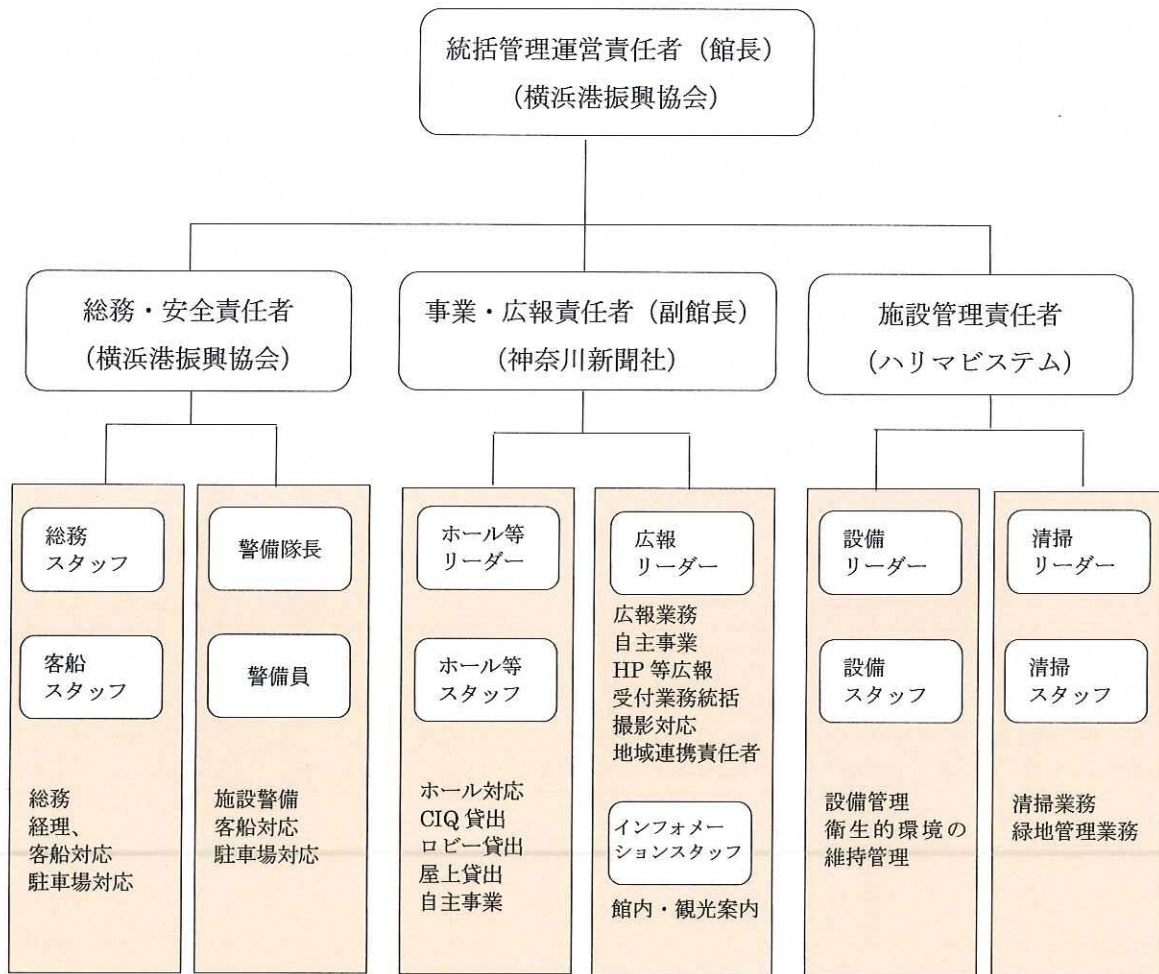
※コロナ禍においてはその対策を十分に施して開催します。

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	総括責任者	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設営、歓迎イベント対応、駐車場など	8:45-17:30	
警備隊長	京浜港ワッチマン業協同組合	警備業務の統括、客船対応など	9:00-18:00	
警備員	京浜港ワッチマン業協同組合	施設警備、駐車場の実務	9:00-翌9:00 シフト勤務	
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	神奈川新聞総合サービス	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	JSS	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	いすゞ	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	いすゞ	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。

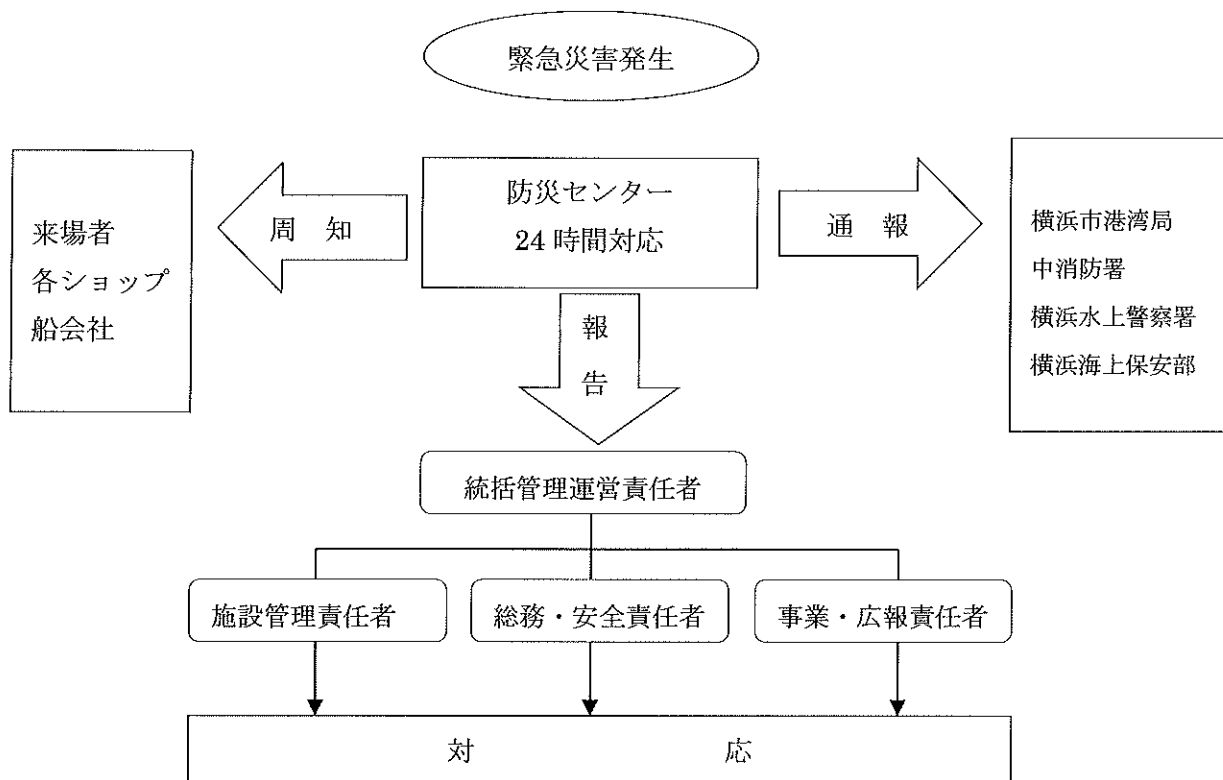
オ その他

京浜港ワッチマン業協同組合に施設警備と 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（施錠等）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

新型コロナウイルスが発生しないように館内の換気を十分に行い、従業員はマスクまたはフェイスシールドの着用の義務化、手指消毒を実施し従業員向けのガイドラインを遵守します。

万が一陽性者がいるクルーズ客船が入港してきた場合も、今まで対応してきたことを生かし、横浜市港湾局、横浜検疫所、関東地方整備局など関係省庁と連携し対応していきます。

衛生管理・感染症対策	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	連絡を密にとり、情報の共有を進める。
	取り組み	新型コロナウイルス感染拡大防止のために全従業員向けにガイドライン順守の徹底
		日常清掃中のアルコール消毒による拭き上げ作業。
		持続性抗ウイルス・抗菌のコーティング剤の塗布。
研修・訓練	空気の入替えが困難な部屋に対しては空気清浄機積極的に導入。	
	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」を受講済みの京浜港ワッチマン業協同組合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）運營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・・・日勤勤務・週休2日
 警備員・・・9:00～翌9:00（シフト制）
 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・・・8:00～20:00（内8時間勤務、シフト制）・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

開催予定月	タイトル	内容
適宜	館内見学ツアー	職員による普段見ることのできないバックヤードツアー
毎月	庭園	ロビー中央にある日本庭園を毎月季節に合わせた装飾
10月～3月	横浜港フォトジェニック イルミネーション	想いを形に残す体験型イルミネーションを設置
11月～12月	クリスマスツリー・リース飾り	ロビーにクリスマスツリーを装飾
1月	正月飾り	ロビーに正月飾りを装飾

(3) - 2

広報事業に関する計画

SNS・メディアサポートグループによる広報について今年度は以下の発信数を目標に大さん橋に関する情報を発信していきます。

媒体	目標発信回数	主な発信内容
SNS（ソーシャルネットワーキングサービス） フェイスブック、カナロコ	100	客船の入出港時及び横浜港の風景を発信し大さん橋の魅力を創出します。
メディアサポートグループ 神奈川新聞社	30	みなと新聞や大さん橋インフォで情報を発信します。
メディアサポートグループ FM 横浜	4	「E-ne! good for you」「Sunset Breeze」などで情報を発信します
メディアサポートグループ テレビ神奈川	4	「猫のひたいほどワイド」などで大さん橋の情報を発信と早朝の周波数確認で大さん橋のLIVE映像を放送します
メディアサポートグループ J:com	4	「じもと応援つながる NEWS」などで情報を発信します。

(4) 外部委託予定表

業務名	第三者委託先名
施設警備	京浜港ワッチマン業協同組合
作業名称	第三者委託先住所
警備業務	横浜市中区山下町 279 号

業務名	第三者委託先名
ホール運営業務	株式会社ジェー・エス・エス
作業名称	第三者委託先住所
運営業務	横浜市中区山下町 28-2-614

業務名	第三者委託先名
インフォメーション	株式会社神奈川新聞総合サービス
作業名称	第三者委託先住所
館内案内	横浜市中区太田町 2-23

業務名	第三者委託先名
駐車場	アマノ株式会社
作業名称	第三者委託先住所
駐車場入退場システム	横浜市港北区北新横浜

業務名	第三者委託先名
廃棄処理	株式会社佐川商事
作業名称	第三者委託先住所
廃棄物処理	横浜市瀬谷区相沢 1-17-1

業務名	第三者委託先名
設備業務	三栄通信工業株式会社
作業名称	第三者委託先住所
監視カメラ点検	横浜市中区弁天通 3-42 NGS 弁天通ビル 601

業務名	第三者委託先名
設備業務	総合警備保障(株)
作業名称	第三者委託先住所
出入監視等機器緊急対応	横浜西区みなとみらい 2-3-5 キーンズタワーC 棟 10F

業務名	第三者委託先名
設備業務	富士テレコム(株)
作業名称	第三者委託先住所
中央監視装置、電力監視装置点検	東京都板橋区板橋 1-53-2

業務名	第三者委託先名
設備業務	ジョンソンコントロールズ(株)
作業名称	第三者委託先住所
自動制御設備点検	横浜市中区本町 3-30-7

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)神戸製鋼所
作業名称	第三者委託先住所
冷凍機点検	東京都品川区北品川 5-9-12 ONビル

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)MMエンジニアリング
作業名称	第三者委託先住所
空調機器等点検	横浜市神奈川区新子安 1-22-14

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)環境管理センター
作業名称	第三者委託先住所
上水受水槽、汚水雑排水槽、雨水槽清掃	横浜市神奈川区神之木台 9-6

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)協同清美
作業名称	第三者委託先住所
阻集器点検及び清掃、側溝清掃	横浜市保土ヶ谷区今井町 859

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)総合水研究所
作業名称	第三者委託先住所
飲料水水質検査、雑用水水質検査	東京都港区海岸 2-6-30 オカバ浜松町ビル 6階

業務名	第三者委託先名
設備業務	東西化学産業(株)
作業名称	第三者委託先住所
ろ過装置点検	神奈川県川崎市川崎区台町 7-11

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)横浜サンセルフ
作業名称	第三者委託先住所
ねずみ衛生害虫防除	神奈川県横浜市金沢区幸浦 2-16-4

業務名	第三者委託先名
設備業務	横浜エレベーター(株)
作業名称	第三者委託先住所
エレベーター一点検	神奈川県横浜市中区松影町 2-8-6

業務名	第三者委託先名
設備業務	トーヨーカネツ(株)
作業名称	第三者委託先住所
ベルトコンベア一点検	神奈川県横浜市中区本町 2-22

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)ヨシダ防災設備
作業名称	第三者委託先住所
建築設備定期検査、特殊建築物定期調査	東京都葛飾区東四つ木 4-9-9

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)サカクラ
作業名称	第三者委託先住所
ウッドデッキ点検	横浜市磯子区岡村 7-35-16

業務名	第三者委託先名
設備業務	(株)神奈川ナブコ
作業名称	第三者委託先住所
自動ドア点検	横浜市西区花咲町 7-150

業務名	第三者委託先名
設備業務	文化シャッターサービス(株)
作業名称	第三者委託先住所
シャッター点検	横浜市保土ヶ谷区岡沢町 105-1

業務名	第三者委託先名
設備業務	共和防災設備(株)
作業名称	第三者委託先住所
消防用設備点検	横浜市港北区新横浜 1-13-12 クリンゲルンベルグビル 403 号

業務名	第三者委託先名
設備業務	エイハン・ジャパン(株)
作業名称	第三者委託先住所
高所作業車点検	神奈川県横浜市金沢区鳥浜町 12-11

業務名	第三者委託先名
清掃業務	(株)いすゞ
作業名称	第三者委託先住所
清掃作業	横浜市神奈川区大口仲町 39-6

業務名	第三者委託先名
植栽管理業務	サカタのタネグリーンサービス(株)
作業名称	第三者委託先住所
芝刈り等	横浜市都筑区仲町台 3-5-7

(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。

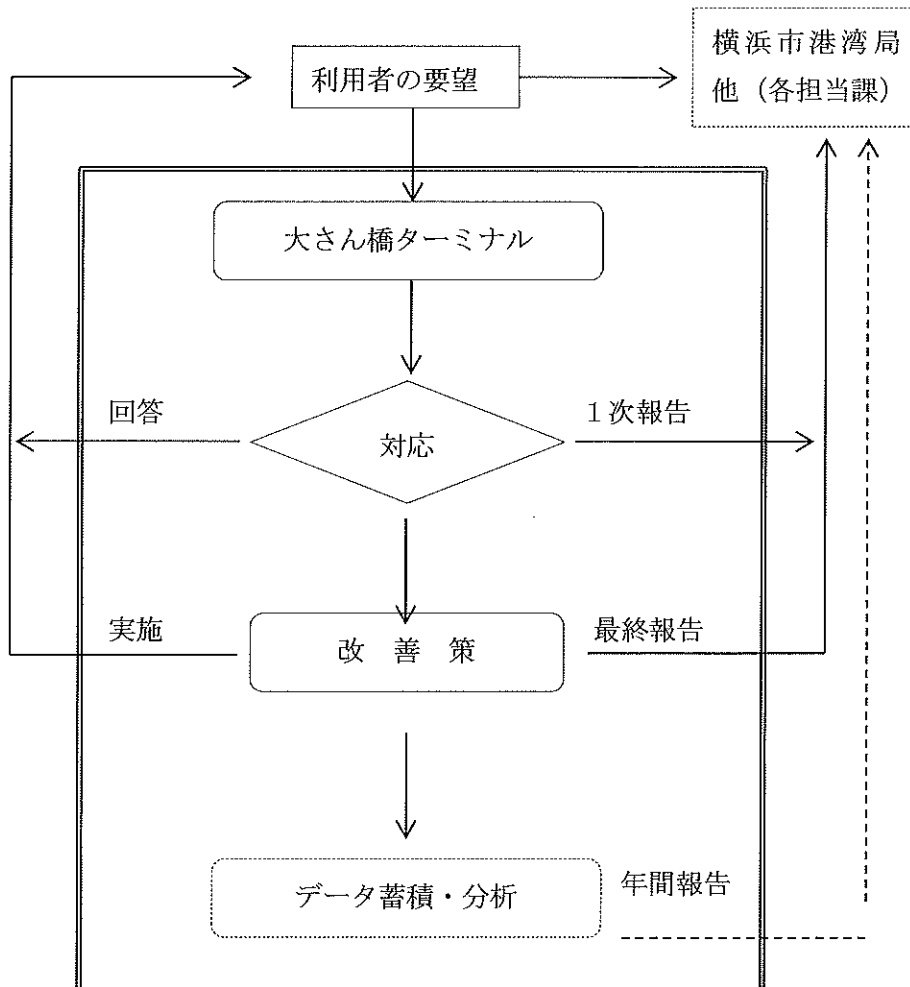
- a 現場スタッフによる直接対応
- b アンケート箱の設置
- c 電話、ファックス
- d ホームページ（問合せフォーム）
- e Eメール
- f 施設利用者アンケートの実施
- g イベント参加者アンケートの実施

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

	安心安全・衛生管理講習	マナー・コンプライアンス講習
4月	SOLAS 警備対応について	
5月	オリンピックに向け危機意識の共有	
6月	衛生管理研修	
7月	屋内消火栓の取り扱い訓練 (テナント含む)	
8月	護身術訓練	各ハラスメント防止について
9月	自衛消防隊操作訓練会	接客マナー研修
10月	AED の操作訓練 (テナント含む)	
11月	全体消防訓練 (テナント含む)	各ハラスメント防止について
12月	屋内消火栓の取り扱い訓練 (テナント含む)	
1月	衛生管理研修 (ゴミ分別) (テナント含む)	障がい者差別解消研修
2月	全体消防訓練 (テナント含む)	個人情報取り扱い研修
3月	さすまたの取り扱い訓練	接客マナー研修

その他実施事項

- ※ 防災アドバイザーによる消防設備点検の実施 (1回/月)
- ※ インспекション (自主館内設備総点検) の実施 (1回/月)
- ※ 安心安全イベント会議の実施 (1回/月)

4 令和3年度収支予算書

収入

区分	予算	内容	備考
① 指定管理料	220,700,000		
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	567,826,000		

支出

① 維持管理運営費	517,175,000		
○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	44,949,000		
○修繕費	20,000,000		
○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	126,451,000		
○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	567,826,000		

別紙1 3-(2)管理業務に関する計画表(修繕計画を含む)

管理No.	種別	作業内容	周期		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
					計画	実績	結果	計画	実績	結果	計画	実績	結果	計画	実績	結果	
OS-1-01	常駐管理	施設管理業務	毎日		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
OS-1-02	常駐管理	設備管理業務	毎月		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
OS-1-03	電気	電灯・動力設備点検	年1回												○		
OS-1-04	電気	受変電設備点検	年1回												○		
OS-1-05	電気	直流電源設備点検	年1回				○										
OS-1-06	電気	構内交換設備点検	年2回				○					○					
OS-1-07	電気	電気時計設備点検	年1回								○						
OS-1-08	電気	表示設備点検	年1回								○						
OS-1-09	電気	インターホン設備点検	年1回								○						
OS-1-10	電気	テレビ共同受信設備点検	年1回								○						
OS-1-11	電気	監視カメラ(ITV)設備点検	年1回												○		
OS-1-12	電気	出入監視等機器緊急対応	都度														
OS-1-13	電気	電力監視装置点検	年2回				○					○					
OS-1-14	電気	中央監視装置点検	年2回				○					○					
OS-1-15	電気	自動制御設備点検	年6回			○		○		○		○		○		○	
OS-1-16	空調	冷凍機点検	年4回		○			○		○					○		
OS-1-17	空調	パッケージ型空調和機点検(EHP)	年2回			○					○						
OS-1-18	空調	水蓄熱槽点検	年1回		○												
OS-1-19	空調	プレート式熱交換器点検	年1回									○					
OS-1-20	空調	ヘッダー点検	年1回									○					
OS-1-21	空調	冷水膨張タンク(2種)点検	年1回									○					
OS-1-22	空調	ユニット型及びコンパクト型AHU点検	年2回			○						○					
OS-1-23	空調	ファンコイルユニット及びファンコンベクタ点検	年2回			○						○					
OS-1-24	空調	空気清浄装置点検	年2回			○						○					
OS-1-25	空調	空調ポンプ点検	年2回			○						○					
OS-1-26	空調	送風機点検	年2回			○						○					
OS-1-27	空調	加湿装置点検	年12回		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
OS-1-28	空調	加湿装置清掃	年1回									○					
OS-1-29	空調	フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律に基づく機器の点検	年4回				○		○			○				○	
OS-1-30	空調	空気環境測定	年6回			○		○		○		○		○		○	
OS-1-31	衛生	上水受水槽清掃	年1回												○		

