

平成 28 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

平成 28 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 平成 28 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 平成 28 年度収支予算書

## 1 平成 28 年度運営コンセプト

### (1) 運営方針

新たに大さん橋の認知を市民に高めてもらい、地域連携やイベントを強化し、賑わいを創出する。

#### ア 運営指標

来場者数指標：2,200 千人。利用料金収入指標：286,583 千円（平成 28 年度）

#### イ サービスの向上について

市民利用施設として、来場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。そのために、インフォメーションへ筆談器、老眼鏡、車いす、新リーフレットを設置し、館内には遊具コーナー、おむつ交換台、授乳コーナーを設置します。また、夏季の熱中症対策として屋外にミストファンを設置します。国際客船ターミナルとして外国人船客向けに歓送迎セレモニーを充実させるとともに、Wi-Fi 通信の強化、日本文化に親しむ演出をしていきます。

また、散策やジョギングなど、日常的な利用を促すような環境・雰囲気づくりも積極的に行っていきます。

#### ウ 賑わいの創出

海道ウォークや海道ジョギングの実施やスパークリングトワイライト、神奈川新聞花火との連携など、神奈川新聞社のノウハウを最大限に発揮し魅力あるイベントを数多く実施します。また、メディアサポートグループによる情報発信を行い、今まで以上に積極的に誘客策を実施します。また、各種セミナー等の開催、客船絵はがき展や横浜港の生物展示などを実施し、幅広い層への誘客策を行います。

さらに、地域協働パートナーとは、セントラルタウンフェスティバルやクイズラリーなどと連携し、大さん橋周辺の商業エリアと地域内の回遊性を高めながら賑わいを創出します。また、港湾協働パートナーとは、横浜で働く船の見学など港の仕事を知ることができるイベントを実施していきます。

#### エ 増収方策

大さん橋ホールでは、平日の貸出増に努め、ホールを借りる利用者に対して、事前打ち合わせの徹底やメディアサポートグループによる広報支援などを行い、ホールのブランド力を高めしていきます。

CIQ プラザでは、神奈川新聞社が既存で行ってきた各種セミナーを開催し、利用者増につなげると共に、積極的な営業活動を行い冬季中心に利用収入を着実に増やしていきます。

駐車場では駐車場利用を伴うイベントを導入し、周辺地域と連携した誘客策を地域協働パートナーの協力も得ながら、前向きに検討していきます。

#### オ 来場者数目標

今年度は来場者数 2,200 千人を目標数値に設定し、様々なイベントを開催します。メディアサポートグループや地域・港湾協働パートナーの協力を得ながら、目標数値を目指します。

#### 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

##### <横浜みなと支局の設置>

広報・情報発信拠点として「メディアルーム」（仮称）を設置し、その中に神奈川新聞社「横浜みなと支局」（仮称）を併設します。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、動画を定期的に掲載します。

メディアサポートグループ（tvk、J:COM、FM 横浜）などの各媒体への露出を促し、大さん橋で開催される各種イベントの様子や魅力を伝えます。

これらの取り組みとして地域・港湾協働パートナーとの連携・交流を積極的に図っていき、横浜の魅力を市内外に発信し、観光客数の向上につなげます。

##### <芝生の管理>

地元の専門業者と常駐スタッフによる協働体制で行い、効果的かつ効率的な芝生管理を行い、常に、芝生を良好な状態に維持します。また、「芝草管理技術者」の資格を有した専門スタッフが毎月、芝生の生育状態をモニタリングし、是正処置や常駐スタッフへの指導を行います。

##### <アマモの育成支援>

海の環境保全活動の一環であるアマモの育成を行っている NPO の活動と連携し、横浜港の水質改善を推進します。

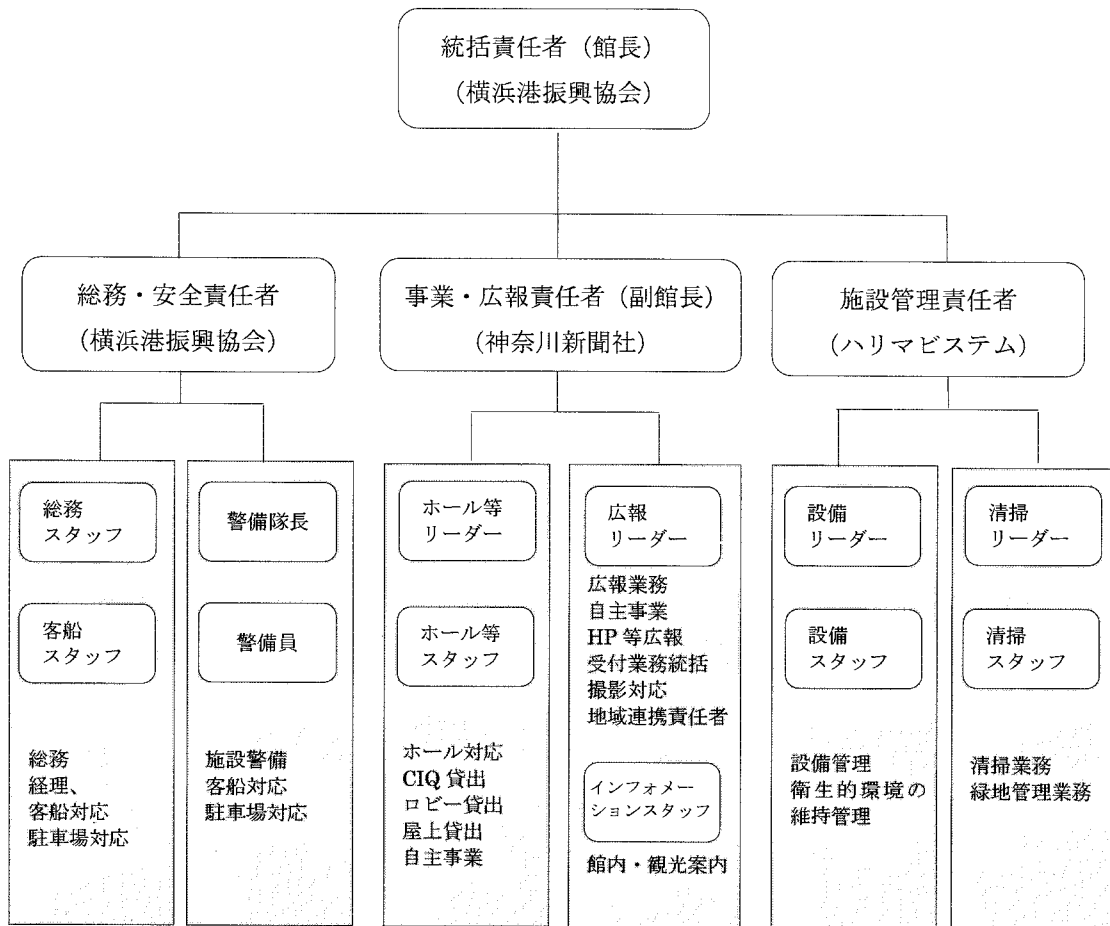
アマモ育成資金補助や、育成活動をメディアサポートグループにより情報発信を行い、市民の理解促進や賛同者を募り活動を広げて行きます。

## 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
統括責任者	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	■■■■■ ■■■■■	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	9:00-18:00	
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。

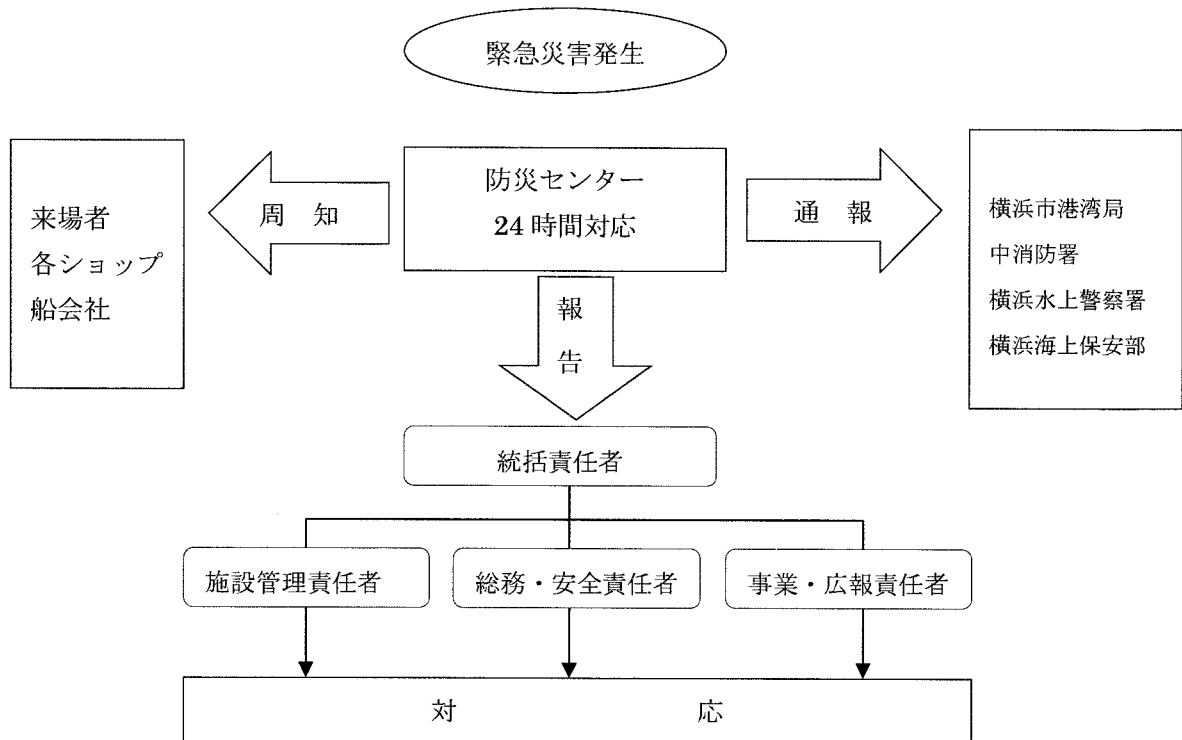
#### オ その他

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	安全教育の徹底	作業手順等のルール遵守、危険行動についてマニュアルやOJT等で教育。
	安全パトロール	清掃・警備・ホール、インフォメーション等の、現場スタッフで場内を細かく巡回点検。
	ヒヤリハット運動	事故・トラブルになる恐れのある事例を職場内で発表し、全員で情報共有や対策検討。
	ホールの安全管理	事故防止に向け主催者側に対し、打合せ時の段取り確認や利用当日の点検・指導を徹底。
	緊急時対応訓練	台風・ゲリラ豪雨等による浸水、停電、エレベーター閉じ込め等を想定した復旧訓練等。



### ウ 衛生管理

インフルエンザ・ノロウイルス等の感染症対策などの衛生管理を強化し、「汚染リスクの軽減」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、感染時の出勤制限等。
	高性能薬剤等の使用	EPA登録洗剤等、殺菌効果が高い洗剤による丁寧な清掃。
	感染症対策	感染症の知識と対処法等を標準化し、研修等で理解を徹底。
	接触感染対策	接触感染経路を学ぶDVD教育やATP拭きとり検査を通じた演習。
	ノロウイルス対策	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。

水・保存食をはじめとする防災用品を事務所内に常備し、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・・・・・・・・  
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)

計画年度	業務種別	業務内容	周期	計画 実績 結果	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
OS-1-01	常駐管理	施設管理業務	毎日	計画 実績 結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
OS-1-02	常駐管理	設備管理業務	毎月	計画 実績 結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
OS-1-03	電気	電灯・動力設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-04	電気	変電設備点検	年1回	計画 実績 結果											○	
OS-1-05	電気	直流電源設備点検	年1回	計画 実績 結果			○									
OS-1-06	電気	構内交換設備点検	年2回	計画 実績 結果			○							○		
OS-1-07	電気	電気時計設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-08	電気	表示設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-09	電気	インターホン設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-10	電気	テレビ共同受信設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-11	電気	監視カメラ(ITV)設備点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-12	電気	出入監視等機器緊急対応	都度	計画 実績 結果												→
OS-1-13	電気	電力監視装置点検	年2回	計画 実績 結果			○							○		
OS-1-14	電気	中央監視装置点検	年2回	計画 実績 結果			○							○		
OS-1-15	電気	自動制御設備点検	年6回	計画 実績 結果		○		○		○		○		○		○
OS-1-16	空調	冷凍機点検	年4回	計画 実績 結果	○				○		○				○	
OS-1-17	空調	パッケージ型空気調和機点検 (EHP)	年2回	計画 実績 結果		○		→			○		→			
OS-1-18	空調	水蓄熱槽点検	年1回	計画 実績 結果			○									
OS-1-19	空調	プレート式熱交換器点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-20	空調	ヘッダー点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-21	空調	冷水膨張タンク(2種)点検	年1回	計画 実績 結果									○			
OS-1-22	空調	ユニット型及びコンパクト型AHU点検	年2回	計画 実績 結果		○		→				○		→		
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	計画 実績 結果		○		→				○		→		
OS-1-24	空調	空気清浄装置点検	年2回	計画 実績 結果		○		→				○		→		
OS-1-25	空調	空調ポンプ点検	年2回	計画 実績 結果		○		→				○		→		
OS-1-26	空調	送風機点検	年2回	計画 実績 結果		○		→				○		→		
OS-1-27	空調	加湿装置点検	年12回	計画 実績 結果	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
OS-1-28	空調	加湿装置清掃	年1回	計画 実績 結果									○			
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	計画 実績 結果			○			○			○			○
OS-1-30	空調	空気環境測定	年6回	計画 実績 結果		○		○		○		○		○		○

項目No.	種別	作業内容	回数	年度												備考		
				1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
OS-1-31	衛生	上水受水槽清掃	年1回	計画													○	
				実績														
				結果														
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(⑪⑫⑬項目)	年2回	計画													○	2月:16項目 8月:11、12項目
				実績														
				結果														
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	来場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												○		次回調査 平成31年度
				実績														
				結果														
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	その他	側溝清掃	年1回	計画													○	
				実績														
				結果														
OS-1-57	その他	高所作業車点検	年1回	計画													○	
				実績														
				結果														

管理種	種別	作業内容	周期	計画	実績	結果	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-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																		
OS-2-4	清掃	ガラス清掃(ホール)	年12回	計画	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				実績																		
				結果																		
OS-2-5	清掃	ガラス清掃(シースルーELV)	年4回	計画	○			○				○				○						
				実績																		
				結果																		
OS-2-6	清掃	照明器具清掃	年2回	計画							○							○				
				実績																		
				結果																		
OS-2-7	清掃	駐車場ネットフェンス清掃	年1回	計画									○									
				実績																		
				結果																		
OS-2-8	清掃	大さん橋ホール床特別清掃	年1回	計画						○												
				実績																		
				結果																		
OS-2-9	清掃	高所除塵	年2回	計画							○							○				
				実績																		
				結果																		
OS-2-10	植栽	植栽芝刈り	年12回	計画	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
				実績																		
				結果																		
OS-2-11	植栽	植栽目土かけ	年1回	計画			○															
				実績																		
				結果																		
OS-2-12	植栽	植栽施肥	年3回	計画								○		○		○						
				実績																		
				結果																		
OS-2-13	植栽	植栽灌水	適宜	計画																		
				実績																		
				結果																		
OS-3-1	修繕	経常修繕	適宜	計画																		
				実績																		
				結果																		
OS-3-2	修繕	吊物設備点検	年2回	計画								○							○			
				実績																		
				結果																		

(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

指定管理第1期の5年間において、年間来場者100万人の増加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。平成28年度の展開においては、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、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の皆様と連携の第1歩として、大さん橋と地域の回遊性を高める、クイズラリーやウォーキングイベントを実施します。

B 市民が気軽に参加できる展開

健康、マネー、介護など生活に密着した幅広いテーマのセミナーや大道芸等を開催し、大さん橋に来たことが無かった市民に積極的にアプローチします。参加することにより、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。

C サービス向上を図る展開

スマートロボット「ペッパー」(ソフトバンク製)を大さん橋アンバサダーとして導入し、ファミリー層や高齢者層が大さん橋にご来場された際のサービス向上を図ります。また、子どもの遊具設置や、歴史を振り返る記念日新聞の販売および明治時代後期からの客船で配布された絵はがき展を行います。

D 東京オリンピック・パラリンピック開催を見据えた展開

和のテイストの書道、着物、お茶、琴、日本酒等の事業を立ち上げ、5年間かけ育てて行きます。

E 大さん橋エプロンを活用した事業の調整

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、エプロン活用の実現に向け関係各所との調整を図る。対象事業として「花火大会の特別観覧席」「マルシェ」「親子釣り大会」などを候補とします。

## (3) -2 自主事業計画表

	事業名	分野	概要	実施時期
1	子ども遊具	C	小さな子どもが楽しめる遊具を設置。	通年
2	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
3	年越しカウントダウン	B	年越しカウントダウンコンサートや初日の出前映画上映等。	年1回
4	よこはま開港ウォーク	A	港や地域協働パートナーを結ぶコースを楽しみながら歩く。	年1回
5	花火大会観覧警備誘導	E	エプロンをスパークリングトワイライト、神奈川新聞花火大会時の特別観覧席として展開する。	年2回
6	クイズラリー	A	大さん橋と地域協働パートナーを結ぶ企画。	1カ月程度
7	アロハ横浜	B	大さん橋最大の夏期イベントとして今後も共催する。	年1~2回
8	スマートロボット「ペッパー」を導入	C	大さん橋アンバサダーとして「ペッパー」による施設案内や観光案内を行い来場者へのサービス向上を図る。	通年
9	記念日新聞	C	神奈川新聞アーカイブから誕生日等の記念日新聞を印刷し販売する。	通年
10	コスプレ撮影会	B	コスプレ団体と連携し、コスプレ写真撮影会等を実施する。	通年
11	和のテイスト事業	D	和装、日本酒、日本食等の日本文化を軸としたイベント。	年数回
12	各種セミナー	B	神奈川新聞社と共催で介護や健康等の各種セミナーを開催。	年8回
13	路上ライブ・大道芸 in 大さん橋	B	大さん橋に路上ライブや大道芸の場を提供する。	通年
14	大さん橋マルシェ	E	神奈川県産の食材を使った市場を展開する。	通年
15	親子釣り大会	E	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する。	年2回
16	アマモ育成 NPO 支援	A	海に感謝の気持ちを持ち、海環境を改善する活動を行う。	通年

(4) 外部委託予定表

業務名	第三者委託先名
施設警備	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
警備業務	████████████████████
業務名	第三者委託先名
ホール運営業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
運営業務	████████████████████
業務名	第三者委託先名
インフォメーション	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
館内案内	████████████████████
業務名	第三者委託先名
駐車場	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
駐車場入退場システム	████████████████████
業務名	第三者委託先名
廃棄処理	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
廃棄物処理	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
監視カメラ点検	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
出入監視等機器緊急対応	████████████████████



業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
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	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████████████
作業名称	第三者委託先住所
自動制御設備点検	██████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
作業名称	第三者委託先住所
冷凍機点検	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████████████
作業名称	第三者委託先住所
空調機器等点検	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████████████
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	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
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	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████████████
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	████████████████████ ██████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
作業名称	第三者委託先住所
ろ過装置点検	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
作業名称	第三者委託先住所
ねずみ衛生害虫防除	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
作業名称	第三者委託先住所
エレベーター点検	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
ベルトコンベア点検	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
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	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
作業名称	第三者委託先住所
ウッドデッキ点検	████████████████████
業務名	第三者委託先名
設備業務	██████████
作業名称	第三者委託先住所
自動ドア点検	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
シャッター点検	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
消防用設備点検	████████████████████

業務名	第三者委託先名
設備業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
高所作業車点検	████████████████████

業務名	第三者委託先名
清掃業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
清掃作業	████████████████████

業務名	第三者委託先名
清掃業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
ガラス清掃	████████████████████

業務名	第三者委託先名
植栽管理業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
芝刈り等	████████████████████

業務名	第三者委託先名
修繕業務	████████████████████
作業名称	第三者委託先住所
吊物設備点検	████████████████████

(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。

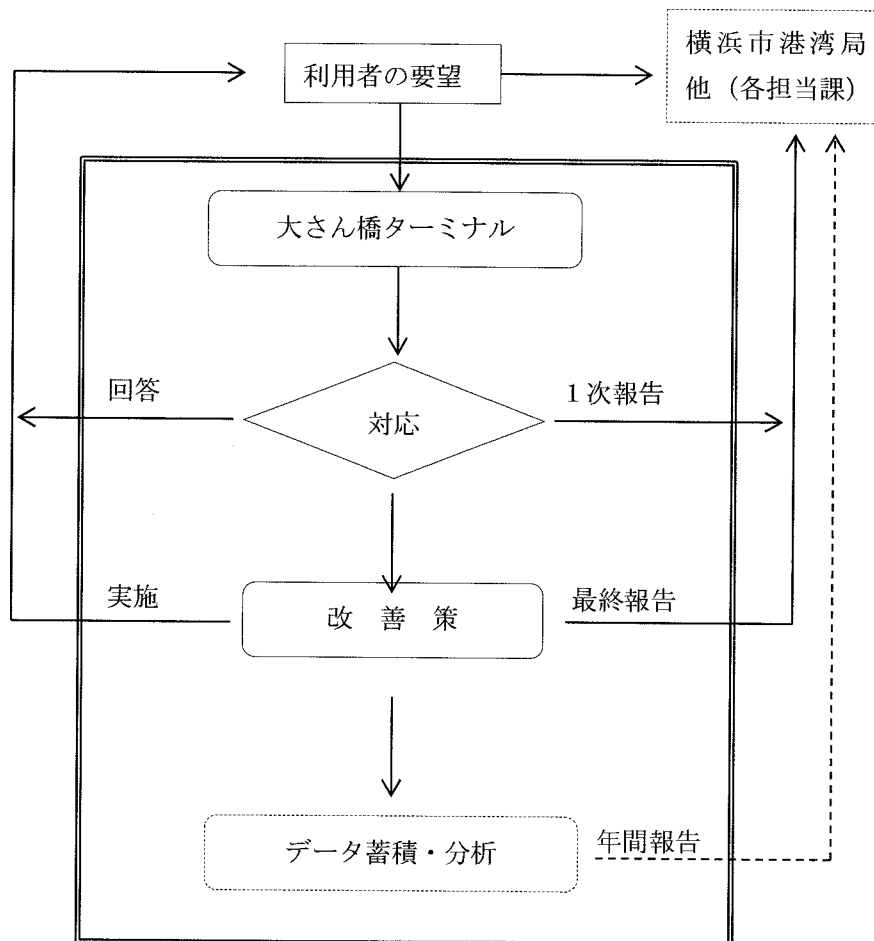
- a 現場スタッフによる直接対応
- b アンケート箱の設置
- c 電話、ファックス
- d ホームページ（問合せフォーム）
- e Eメール
- f 施設利用者アンケートの実施
- g イベント参加者アンケートの実施

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) 研修計画表

研修項目	内容	実施時期	備考
接客マナー	接客マナー向上に関する基本・応用スキルを習得。	1回/年	
コンプライアンス (法令遵守等)	労務管理、情報管理、経理、人権（パワハラ・セクハラ等）等に関する法令や遵守事項等を学ぶ。	1回/年	
危機管理・安全対策	危機管理に関する最新動向と対応方法の基本を知るとともに、本施設に関する個別のリスクを評価し、対処法等を学ぶ。	1回/年	
防災訓練 (救命救急含む)	消火活動・避難誘導を含め、緊急時の連絡や対応方法の習得・訓練を実施。救急法・AED取扱いに関しても学ぶ。	2回/年	
個人情報管理	個人情報保護の体制に基づき、関係法令・ルール、保護対策等を習得。	1回/年	
マネジメントスキル	部下との人間関係構築、一体感あるチーム作り、チームによる目標達成方法等を習得。	1回/年	
新任研修	本施設と業務の特性（SOLAS対応、CIQ手続き等を含む）、組織体制、就業規則、接客マナー、マネジメント業務など、基本的な事項について確認・習得。	適宜	
専門研修 (個別業務研修)	インフォメーション、清掃、設備管理、緑地管理等の各個別業務の専門的な知識やスキルを習得。	適宜	
港湾警備 (SOLAS対応)	外部の専門家により、SOLAS警備の法規制や業務について最新動向も含めて学ぶ。	1回/年	
業務間相互研修	他業務の専門研修に他部門のスタッフも参加し、その基本事項を習得。これにより、各スタッフの「マルチジョブ化」を推進。	1回/年	

#### 4 平成 28 年度収支予算書

##### 収入

区分	予算	内容	備考
①指定管理料	202,411,492		
②利用料金収入	286,583,000		
・大さん橋ホール利用料	89,382,000		
・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	37,631,000		
・駐車場利用料	153,251,000		
③提案事業収入	45,142,000		
収入計①+②+③	534,136,492		

##### 支出

①維持管理運営費	511,379,492		
○人件費	152,767,000		
・常勤給与・賞与	107,891,000		
・非常勤給与・賞与	9,200,000		
・各種手当	13,699,000		
・法定福利費	21,977,000		
・アルバイト賃金	0		
○消耗品費、備品購入費等	7,697,000		
○光熱水費	64,513,000		
○清掃費	16,630,000		
○安全管理費	55,267,000		
○緑地管理費	2,131,000		
○設備保守点検費	43,664,000		
○修繕費	20,000,000		
○駐車場管理費	6,990,000		
○保険料	1,213,000		
○広告宣伝費	9,604,000		
○一般管理費等経費	117,973,492	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	4,577,000		
②提案事業による支出	22,757,000		
支出計①+②	534,136,492		