

第1 公演来場者受付・案内等業務に係る要求水準（共通）

1. 業務提供日

(1) 業務従事者の業務提供日は、公演日及び公演準備並びに事後処理のために必要な日とする（稽古視察及び事務処理、その他来場客への対応に必要な準備等含む。）。振興会は、毎月の月間予定を前月上旬までに事業者へ通知し、変更がある場合はその都度通知する。なお、公演日及び公演時間について、【参考資料 5-1-1】「国立劇場大劇場、小劇場、演芸場及び国立能楽堂の公演実績表」を参考に示す。

(2) 前掲(1)の期間以外に、振興会が指定する催しが行われる日も業務を提供すること。

2. 業務実施体制

(1) 業務従事者については、次の要件を満たす者を配置すること。

①受付・案内業務の業務従事者については、英語に対応できる能力を有する者を1名以上。他言語については、対応できる人材の配置又は翻訳機等を用いてサービス提供を行う。

②放送業務の業務従事者については、英語による放送を行う能力を有する者

(2) 業務責任者及び業務副責任者は、不測の事態に際しては、責任をもって対処し、その収拾に努めること。

3. 業務実施体制の整備

(1) 業務責任者は、国立劇場及び国立能楽堂における公演来場者受付・案内等業務の統括管理を行うこと。また、内外の関係部署等との連絡調整・打合せ及び緊急事態に対応する定期訓練を行うこと。

(2) 公演日は、業務責任者又は業務責任者が指名した業務副責任者を、国立劇場及び能楽堂に常時配置すること。なお、業務責任者及び業務副責任者は、業務従事者と兼ねることができる。

(3) 業務責任者は、休館日を除く日について、原則10時から18時までの就業とすること。

4. 意見対応

(1) 利用者から窓口、電話、ファクシミリ、電子メール等で意見、要望及び苦情等があった場合は、誠実かつ迅速に対応したうえで、その記録を残すこと。なお、事業者が対応すべき範囲を超える内容の場合は、速やかに振興会に報告し、その指示に従うこと。

(2) 意見等の内容及び対応結果を収集・分析し、業務改善に努めること。また、意見等の分析結果等については、「業績等の監視及び改善要求措置要領」（資料-1-2）に規定するモニタリングの基礎資料として活用すること。

(3) 振興会は、寄せられた意見等の対応上必要と認める場合には、事業者に対して報告を求め、必要な指示等を行うことがある。

5. 業務報告

(1) 業務報告書

①業務提供日については日次業務報告書を作成し、その内容を業務責任者又は業務副責任者に報告すること。日次業務報告書には、苦情の内容や処理経過について記録すること。また、振興会から要請があった場合は提出すること。

②日次業務報告書の様式については、業務計画書に定めること。

第2 公演来場者受付・案内等業務に係る要求水準（国立劇場）

1. 業務提供対象

令和11年4月1日から国立劇場を業務の対象とする。

2. 業務提供時間等

(1) 業務提供時間

- ①原則として、国立劇場における大劇場及び小劇場は、公演日の開場30分前から閉場の30分後までとし、演芸場は公演日の開場45分前から閉場の30分後までとする。
- ②公演前の準備、若しくは終演後の点検、又は来場者の退場の状況等により始業予定時刻若しくは終業予定時刻を変更して対処する場合がある。
- ③なお、公演日及び公演時間について、【参考資料5-1-1】「国立劇場大劇場、小劇場、演芸場及び国立能楽堂の公演実績表」を参考に示す。

(2) 開場時刻

- ①事業者は、原則次の開場時刻に間に合うように業務を実施する。ただし、天候、昼夜公演の来場者の入替え、舞台の準備及びその他の理由により、開場時刻を変更することがある。

a. 主催公演

(a) 国立劇場大劇場

- ア. 歌舞伎公演の開場時刻は、開演時刻の原則1時間前
- イ. 歌舞伎鑑賞教室の開場時刻は、開演時刻の原則30分前（ただし、社会人公演は除く）
- ウ. その他の公演の開場時刻は、開演時刻の原則45分前

(b) 国立劇場小劇場

- ア. 文楽公演の開場時刻は、開演時刻の原則45分前
- イ. 文楽鑑賞教室の開場時刻は、開演時刻の原則30分前（ただし、社会人公演は除く）
- ウ. その他の公演の開場時刻は、開演時刻の原則45分前

(c) 国立劇場演芸場

- ア. 定席（上席・中席）公演の開場時刻は、開演時刻の原則45分前
- イ. 定席以外の公演の開場時刻は、開演時刻の原則30分前

b. 貸公演

開場時刻は、開演時刻の原則30分前

3. 業務実施体制

(1) 業務実施体制の整備

業務を実施するにあたり、次の(2)のポスト配置を想定するが、要求水準を満たし、かつ、国立劇場にふさわしい品格及び利用者の利便性が高く舞台芸術を提供する施設の雰囲気と調和したサービス品質を確保できる場合、ポスト数並びに配置日及び時間によらない業務提供の提案を可能とする。

(2) ポスト配置

①来場者受付・案内業務

a. 大劇場

- (a) ポスト数：11（受付：3、案内：8）
- (b) 配置日及び時間：公演日の開場30分前から閉場の30分後まで

b. 小劇場

- (a) ポスト数：5（受付：3、案内：2）
- (b) 配置日及び時間：公演日の開場30分前から閉場の30分後まで

c. 演芸場

(a) ポスト数：5（受付：2、案内：3）

(b) 配置日及び時間：公演日の開場 45 分前から閉場の 30 分後まで

②放送業務

a. ポスト数：1

b. 配置日及び時間：公演日の開場 30 分前から閉場の 30 分後まで

4. 来場者受付・案内業務

(1) 業務提供場所

国立劇場における受付、グランドロビー、ホワイエ及び客席を主な提供場所とする。

(2) 業務提供内容

業務従事者は、振興会の指示に従い、来場者受付・案内業務を実施すること。なお、現況の業務内容について、【参考資料 5－3－4】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に示す。

①国立劇場の扉の開閉、照明器具の点灯及び消灯等

a. 客席の各扉の開放及び閉鎖

b. エントランス等出入口、グランドロビー及びホワイエ内の照明器具等の点灯確認

c. エントランス等出入口、グランドロビー及びホワイエ内の照明操作

②国立劇場の設備及び備品の設営・撤去並びに確認等

a. 公演記録時における機材設置場所の状況確認、並びにパーテーションの設営及び撤去

b. 看板等作成及び設置

c. 受付用机及び椅子等の準備

d. グランドロビー及びホワイエ内の絨毯、椅子、コインロッカー及びショーケース等の汚損並びに破損の確認

e. タイムテーブルの準備、設置及び確認

f. 幟の取替の補助作業

③チケットもぎり及びその他関連業務

a. 入場券改札もぎり及び再入場者に対する入場券確認

b. 入場券忘れ及び紛失の対応

c. 見学券発券伝票の保存

d. 花束、ベビーカー、楽器及び大型荷物等の公演中の一時預かり及び引渡し

e. 職員より小口現金の受取及び公演終了後引渡し

④来場者に対する各種案内・誘導

a. 受付案内及び客席入場の案内

b. 座席（客席）までの案内

c. 当日の公演、イベント、展示等の案内（演目、場割、開演時刻、終演時刻、休憩時間及び演目ごとの開幕予定時刻等）

d. 施設案内、周辺施設及び交通機関の案内

e. 待ち合わせ客及び迎え客の対応

f. 食事等の団体案内、出演者関係受付案内及び楽屋案内

g. マルチサイン（デジタルサイネージ等）へ関連情報の掲示

h. 警備業務と連携のうえ、終演時の退場者の誘導及び案内

i. 幕見席を利用する来場者への案内・誘導

⑤来場者数及びアンケートの記録管理

a. 公演アンケート及びご意見箱の準備並びに報告

b. 公演アンケート及びご意見箱の記録並びにデータ管理

c. 来場者数の記録及びデータ管理

⑥配布物の準備及び配布等

a. 来場者向け配布物の準備、配布及び残数の報告

- b. 来場者向け配布物の在庫管理、補充及び終了したものの撤去
- c. その他配布物（七要件（主催公演開催要領）、連絡票、予定表、タイムテーブル、公演等変更連絡票、公演関係資料及び団体連絡表）等の配布
- ⑦身体障害者等の一時的な介助
 - a. 身体障害者観劇有無及び車椅子席の使用有無の確認
 - b. 身体障害者の介助
 - c. 身体障害者用乗用車駐車証の発行補助
- ⑧緊急時の対応（災害、病人、ケガ人）
 - a. 病傷人の応急対応、医務室への誘導、搬送及びその状況報告（看護師等への連絡含）
 - b. 病傷人の救急搬送同伴
 - c. 災害発生等緊急時の来場者等の避難誘導及び関係部署への連絡
 - d. 緊急車両の手配及び誘導
 - e. 客席及びグランドロビー等で発生した事故への対応
- ⑨備品の貸出し・案内及び回収
 - a. 電気ストーブ、車椅子、ひざ掛け及び小児用座布団等の貸出し並びに回収
 - b. 客席内写真撮影等許可腕章又はワッペンの貸出し・回収
 - c. コインロッカーや傘立て等の使用方法説明及び故障時の対応
 - d. 観劇支援端末等の貸出し
- ⑩来場者のトラブル対応
 - a. 苦情への対応及び処理
 - b. 観劇マナー遵守の呼びかけ及びプラカード掲示
- ⑪連絡調整・打合せ
 - a. 公演の確認及び内外関係部署との打合せ
 - b. 観劇団体の確認及び団体担当者との打合せ
 - c. 貸公演主催者との打合せ
 - d. 公演日における託児室や食堂等との連絡調整
 - e. 振興会や貸公演主催者からの放送依頼の取次ぎ
 - f. 振興会各部署への取次ぎ
- ⑫備品の管理・点検
 - a. 消耗品等の物品補充のための発注依頼
 - b. コインロッカー等の備品の不具合点検
- ⑬不具合発生時の対応
 - a. 客席内の絨毯及び壁面の汚損及び破損への対応
 - b. 客席一席ごとのハネ上げ及び汚損及び破損への対応
 - c. 足元灯の球切れ及び破損への対応
 - d. 各扉、表示類・展示物等の汚損及び破損への対応
 - e. グランドロビー及びホワイエ内のトイレの破損、汚損及び水漏れの有無確認並びに不具合発生時の対応
 - f. グランドロビー及びホワイエ内施設及び設備の確認並びに不具合発生時の対応
- ⑭拾得物・遺失物の対応
 - a. 遺失届の記録、検索及び報告
 - b. 拾得物の報告、記録及び保管
- ⑮問合せ対応

館内施設や展示、イベント等の情報のほか、周辺施設や他劇場、美術館・博物館の情報に対する問合せ対応
- ⑯その他関連業務
 - a. 客席内の清掃確認及び簡易清掃（簡易な床の清掃やごみの収集等）
 - b. 最終退場客の確認及び報告
 - c. タクシー待機列整理補助及びタクシー会社への配車依頼
 - d. その他振興会より指示を受けた業務の対応

5. 放送業務

(1) 業務提供場所

国立劇場における放送室（事務室（大劇場）、事務室（小劇場）、事務室（演芸場）の中に設ける放送室をいう）及び総合受付を主な業務提供場所とする。

(2) 業務提供内容

業務従事者は、振興会の指示に従い、放送業務を実施すること。なお、現況の業務内容について、【参考資料5-3-4】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に示す。

①放送原稿の確認及び作成・管理

- a. 振興会の指示のもと、放送原稿の作成・管理の実施
- b. 振興会が提供する日本語原稿をもとに、英語のほか外国語アナウンス（中国語、韓国語、スペイン語、フランス語）入りの音源の用意
- c. なお、英語のほか外国語アナウンス入りの音源は、【参考資料5-3-4】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に作成すること。

②来場者及びグランドロビー利用者等への放送案内

- a. 開場時、閉場時の30分前、閉場時における放送。（振興会の指示により、英語ほか外国語アナウンス入りの音源による再生操作を行う場合がある。）
- b. 振興会及び事業者が実施する館内イベントに関する放送
- c. 舞台進行状況に合わせた来場挨拶や休憩時間等の放送案内の実施
- d. 忘れ物や貴重品等の注意喚起や禁止事項の放送
- e. 食事処等への案内放送
- f. 緊急放送及び呼び出し（日本語に加えて英語による放送を行うこと）

③放送日誌の作成、記録及び保存

公演日における放送日誌の作成、記録及び保存

④連絡調整・打合せ

- a. アンケート実施、物品販売ほか、関係部署との打合せ
- b. 舞台監督との公演打合せ
- c. 受付及び客席案内への休憩等の変更の連絡

⑤その他関連業務

その他振興会より指示を受けた業務の対応

6. 事務室（事業者）の無償使用

本件業務の実施のために必要となる管理諸室として、【添付資料4-5-5】「客席・ホワイエ各室性能表」の事務室（大劇場）、事務室（小劇場）、事務室（演芸場）を無償で使用することができる。

第3 公演来場者受付・案内等業務に係る要求水準（国立能楽堂）

1. 業務提供対象

令和6年4月1日から国立能楽堂を業務の対象とする。

2. 業務提供日

(1) 業務提供時間

- ①原則として、国立能楽堂は、開場の45分前から閉場の30分後までとすること。ただし、公演前の準備若しくは終演後の点検、又は来場者の退場の状況等により、始業予定時刻若しくは終業予定時刻を変更し対処すること。
- ②国立能楽堂研修能舞台及び大講義室の公演日ごとの就業時間は、振興会とその都度協議してこれを定めること。
- ③なお、公演日及び公演時間について、【参考資料5-1-1】「国立劇場大劇場、小劇場、演芸場及び国立能楽堂の公演実績表」を参考に示す。

(2) 開場時刻

事業者は、原則次の開場時刻に間に合うように業務を実施すること。ただし、天候、昼夜公演の来場者の入替え、舞台の準備及びその他の理由により、開場時刻を変更することがある。

①主催公演

能舞台の開場時刻は、開演時刻の原則 60 分前

②貸公演

開場時刻は、開演時刻の原則 30 分前

3. 業務実施体制

(1) 業務実施体制の整備

業務を実施するにあたり、次のポストの配置を必須とするが、物品販売業務については、毎月 15 日を目途に振興会が事業者に提示する翌月の公演予定表で指示がある場合のみポストを配置する。

(2) ポスト配置

①来場者受付・案内業務

- a. ポスト数：6（受付：1、案内：5）
- b. 配置日及び時間：公演日の開場 45 分前から閉場の 30 分後まで

②放送業務

- a. ポスト数：1
- b. 配置日及び時間：公演日の開場 45 分前から閉場の 30 分後まで

③物品販売業務

- a. ポスト数：1
- b. 配置日及び時間：公演日の開場 45 分前から閉場の 30 分後まで

4. 来場者受付・案内業務

(1) 業務提供場所

国立能楽堂における受付、ロビー、広間及び見所を主な業務提供場所とする。

(2) 業務提供内容

業務従事者は、振興会の指示に従い、来場者受付・案内業務を実施すること。なお、現況の業務内容について、【参考資料 5-3-4】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に示す。

①国立能楽堂の開錠・施錠、扉の開閉、照明器具の点灯及び消灯等

- a. 正面扉の開錠及び施錠並びに広間内の照明操作
- b. 前庭、見所、広間及びトイレ内の火気、不審物等の確認
- c. 前庭、見所、広間及びトイレ内の汚損並びに破損の確認
- d. 前庭、見所、広間及びトイレ内の照明の確認
- e. 見所扉の開場前の確認及び開閉
- f. 客席・ロビーの簡易清掃（簡易な床の清掃やごみの収集等）、照明等のチェック及び委託者への報告

②国立能楽堂の設備及び備品の設営・撤去並びに確認等

- a. 受付、物品販売等の机、椅子及び看板等の準備
- b. 振興会から指示を受けた備品等の準備
- c. 傘立て及び傘袋の準備
- d. 記念スタンプの確認及び日付交換
- e. 開場前及び終演後に劇場内の施設、設備並びに備品の点検
- f. ゴミ箱、コインロッカーの状況の確認
- g. モニターTVの操作
- h. 看板等作成及び設置

- i. タイムテーブルの準備、確認及び掲示
- ③チケットもぎり及びその他関連業務
 - a. 入場券改札もぎり及び再入場者に対する入場券確認
 - b. 指定扉等の口頭案内
 - c. 入場券（半券）の集計
 - d. 入場券なしの公演の入場者数カウント
 - e. 受付預け入場券及び遅れ客入場券の預かり並びに受渡し
 - f. コインロッカーに入らない荷物等利用客からの預かり品（危険物、貴重品、高額な美術工芸品、臭気を発するもの等を除く）の保管・管理・返却
 - g. 釣銭準備金の管理、確認（職員より受取、公演終了後引渡し）
 - h. プログラム等販売物の売上げ代金の引渡し並びに在庫の確認及び入出庫の依頼
 - i. 入場券紛失の際の仮入場券発行（主催公演）
 - j. 入場券窓口終了後の受付における入場券の販売（主催公演）
 - k. 入場券忘れ及び紛失の対応
 - l. 入場券重複時の対応
- ④来場者に対する各種案内・誘導
 - a. 受付案内及び客席入場扉の案内
 - b. 当日の公演案内（演目、開演時刻、終演時刻及び休憩時間等）
 - c. 公演、展示及び講座等の案内
 - d. 施設案内、周辺施設及び交通機関の案内
 - e. 放送時刻の確認（基本、開演 30 分前、開演 15 分前、開演 5 分前）（主催公演）
 - f. 開演までの来場客の座席への誘導及び案内
 - g. 開場時及び休憩時におけるトイレ使用者の誘導
 - h. 開演後の舞台進行に合わせた遅れ客の誘導、案内、入場制限及びロビー開場時の対応
 - i. 警備業務と連携のうえ、終演時の退場者の誘導及び案内
- ⑤ご意見箱の確認
 - ご意見箱の用紙等の確認
- ⑥掲示物及び配布物等の準備並びに配布等
 - a. 必要に応じたロビーへのポスターの掲示・差し替え、チラシ等の配置・補充・差し替え及び撤収
 - b. 無料プログラム、アンケート用紙等の配布及び回収補助
 - c. 公演に必要な掲示物の掲示及び点検
 - d. タイムテーブル及びその他案内等の掲出
 - e. ポスター、チラシ等の確認、補充及び差し替え
 - f. 一部指定席公演の座席確認及び案内表示設置
- ⑦身体障害者等の一時的な介助
 - a. 身体障害者観劇有無及び車椅子席の使用有無の確認
 - b. 身体障害者の介助
- ⑧緊急時の対応（災害、病人、ケガ人）
 - a. 病傷人の救急搬送同伴
 - b. 災害発生等緊急時の来場者等の避難誘導及び関係部署への連絡
 - c. 緊急車両の手配及び誘導
 - d. 台風や降雪時の作業補助
- ⑨備品の貸出し・案内及び回収
 - a. 車椅子、ひざ掛け及びクッションの貸出し並びに回収
 - b. 字幕表示装置を使用する公演における字幕表示機器の点検及び利用客に対する機器の取扱い対応
 - c. コインロッカーや傘立て等の使用方法説明、故障時の対応
- ⑩備品の管理・点検
 - a. 公演終了時における劇場備品・消耗品（長机、看板、パイプ椅子、コインロッカー、文房具、事務用品等）の状況及び数量のチェック

- b. 前掲 a. の確認結果の報告及び必要な劇場備品・消耗品の請求（伝票は振興会が起票）
- c. テーブルカバーのクリーニングの請求（伝票は振興会が起票）
- d. 鍵等の業務上必要な物品について借り出し、返却

⑪来場者のトラブル対応

- a. 苦情への対応及び処理並びに必要な応じた振興会への取次ぎ
- b. 許可のない場所での写真撮影、録音、喫煙、飲食、荷物による座席おさえ等劇場内での禁止行為の防止及び発生時の対応

⑫連絡調整・打合せ

- a. 公演の確認及び内外関係部署との打合せ
- b. 観劇団体の確認及び団体担当者との打合せ
- c. 貸公演主催者との打合せ
- d. 振興会や公演主催者からの放送依頼の取次ぎ
- e. 開場、入替え等の判断（ロビー開場等の判断をし、必要に応じて各部署へ連絡）を行い、状況に応じて放送業務従事者への案内放送依頼
- f. 貸公演主催者からの依頼等の劇場利用係担当者への取次ぎ
- g. 振興会各部署への取次ぎ

⑬不具合発生時の対応

- a. 前庭、広間、見所及び設備類の不具合発生時の報告
- b. 両替及びロッカー鍵紛失時等の対応

⑭問合せ対応

館内施設や展示、イベント等の情報のほか、周辺施設や他劇場、美術館・博物館の情報に対する問合せ対応

⑮拾得物・遺失物の対応

- a. 遺失届の記録、検索及び報告
- b. 拾得物の報告、記録及び保管

⑯その他関連業務

その他振興会より指示を受けた業務の対応

5. 放送業務

(1) 業務提供場所

国立能楽堂における放送室を主な業務提供場所とする。

(2) 業務提供内容

業務従事者は、振興会の指示に従い、放送業務を実施すること。なお、現況の業務内容について、【参考資料5-3-4】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に示す。

①放送原稿の確認及び作成・管理

- a. 振興会の指示のもと、放送原稿の作成・管理を実施
- b. 振興会が提供する日本語原稿をもとに、英語ほか外国語アナウンス（中国語、韓国語、スペイン語、フランス語）入りの音源を用意
- c. なお、英語ほか外国語アナウンス入りの音源は、【参考資料5-3-4】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に作成する。

②来場者等への放送案内

- a. 事前に振興会の関係部署と協議し、必要に応じて場内放送を行う。（振興会の指示により、英語ほか外国語アナウンス入りの音源による再生操作を行う場合がある。）
- b. 忘れ物や貴重品等の注意喚起や禁止事項の放送
- c. 食堂、売店及びコインロッカーの利用案内
- d. プログラム等の販売案内
- e. 展示案内
- f. 翌月公演案内等（主催公演）
- g. 緊急放送及び呼び出し（日本語に加えて英語による放送を行うこと）

③連絡調整・打合せ

- a. 内外関係部署との打合せ
- b. 舞台監督との公演打合せ

④その他関連業務

- a. 携帯電話抑止装置の作動確認
- b. その他振興会より指示を受けた業務の対応

6. 物品販売業務

(1) 業務提供場所

国立能楽堂におけるプログラム売場を主な業務提供場所とする。

(2) 業務提供内容

①販売業務

プログラム売場で取り扱う販売物（プログラム、書籍、カレンダー及びグッズ等）の販売

②その他関連業務

- a. 売上げ集計及び入金処理
- b. 各種伝票・報告書の作成
- c. 販売物の在庫管理
- d. その他振興会より指示を受けた業務の対応