

国立劇場の公演来場者受付・案内等業務の運営状況は以下のとおりである。

1. 業務内容

(1) 来場者受付・案内業務

表 3-1

業務名	業務内容詳細
施設の開錠・施錠、扉の開閉、照明の点灯及び消灯等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 劇場入り口正面、ロビー内の照明及び提灯の点灯確認（提灯の破損確認含む） ・ 小劇場特別席使用時の開錠・施錠、新規の特別席使用申込み対応 ・ 公演監事室の開錠及び施錠（演芸場） ・ 正面扉の開錠 ・ ロビー内の照明操作 ・ 展示照明点灯の対応 ・ エスカレーターの始動及び停止 ・ 客席内携帯電話防止装置作動及び解除 ・ 客席内室温の確認及び電気室への調整依頼 ・ 正面扉上温熱機スイッチ操作（冬季のみ） ・ 客席の各扉の開放及び閉鎖 ・ 最終退場客の確認 ・ 食堂売店閉店の確認 ・ 大・小劇場正面ロビー扉及び演芸場正面入り口外扉の施錠 ・ 演芸場通用口及び演芸場正面入り口外扉の施錠（公演がある場合は 17 時ごろに施錠） ・ 演芸場資料展示室の管理、消灯及び施錠 ・ 受付電話の作動停止
設備及び備品の設営・撤去及び確認等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 小劇場特別席使用の確認及び御簾の上げ下げ ・ 売店及び食堂の営業内容の確認 ・ 来場記念スタンプの日付及びインク確認（大・小劇場） ・ ご意見箱の用紙補給等の確認 ・ 釣銭準備金及び小口現金の管理・確認（職員より受取、公演終了後引渡し） ・ タイムテーブルの準備、設置及び確認 ・ 受付周辺の火気、不審物等確認 ・ ロビー及び客席の汚損・破損箇所の管理・報告・修理依頼

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・公演記録時における機材設置場所の状況確認及びパーティーションの設営及び撤去 ・看板等作成及び設置（休演等告知用、団体用等） ・適宜大・小劇場ロビー内、演芸場内及び周囲のポスター点検及び張り替え ・出演者受付用机及び椅子等の準備（主催公演） ・団体受付机及び椅子等の準備（主催公演） ・主催者受付机及び椅子等の準備（貸公演のみ） ・報道受付看板及び机準備（主催公演の記者招待日） ・物品販売許可業者への対応（机等準備） ・貸公演連絡票等による当日入場券販売机・椅子・看板等備品の準備 ・演芸場正面前庭の幟取替えの補助 ・客席及びロビー備品類の在庫管理 ・ゴミ箱内の状況の確認 ・傘立て及びかさ袋設置の有無の確認 ・天井、案内板及び提灯等照明の確認 ・ロビー及び客席の不審物の有無の点検 ・ロビーの汚損処理 ・ロビー内の絨毯、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 ・公演記録時の機材設置場所及び状況確認及びパーティーションの設営及び撤去（演芸場） ・タイムテーブルの掲出（屋外喫煙所も含む）及び代演者・休演者等の掲示 ・花道用ポール、ロープ及びカーペット準備及び設置・撤去（花道及び仮花道使用時） ・一部指定席公演の座席確認及び白カバー設置及び取外し ・ロビー開場時、各扉に「場内準備中」の看板を設置（本開場時に撤去）
チケットもぎり及びその他関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入場券改札もぎり（他劇場、日時違いチェック） ・再入場者に対する入場券確認 ・入場券忘れ及び紛失の対応（仮券発行等・主催公演） ・入場券売場営業終了後の入場券販売協力（売上げは翌日営業部販売計画課へ渡し） ・入場券の重複発券時の対応 ・見学券の点検及び準備

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 預かり入場券の点検及び準備並びに管理 ・ 入場券半券の分類及び管理 ・ 見学券発券伝票の保存 ・ 入場券半券の主催者への引渡し（貸公演のみ） ・ 演芸場主催公演出演者の預かり入場券の代引き及び引渡し ・ 花束、ベビーカー、楽器、大型荷物等の預かり及び引渡し
来場者に対する各種案内・誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開場前来場者の対応 ・ 客席入場扉の案内 ・ 途中外出者への注意喚起 ・ 受付案内 ・ 招待者への対応 ・ スタンプラリーの受付、印及び景品管理（演芸場） ・ 皇族等のVIP来場時の動線及び車列等の確認、対応 ・ 入場券売場案内 ・ 当日の公演案内（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） ・ 劇場周辺施設及び交通機関の案内 ・ 他の公演及び講座等案内（他館含む） ・ 食事等の団体案内 ・ 出演者関係受付案内 ・ 楽屋案内 ・ 入場制限（演出上必要なとき） ・ 待ち合わせ客の対応 ・ 迎え客の対応 ・ 座席苦情者の座席変更対応 ・ 主催公演時における楽屋見舞いの一時預かり（演芸場） ・ 劇場施設案内（トイレ、食堂、売店、イヤホンガイド、コインロッカー、公衆電話、飲料水、喫煙所、チケット売場、伝統芸能情報館、その他） ・ 他館来館者への案内 ・ 外国人の観客に対する外国語でのサービス提供
来場者数及びアンケートの記録管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート準備及び報告 ・ アンケートデータの入力・整理 ・ 入場者数の記録及びデータ管理
配布物の準備及び配布等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 振興会ニュース等無料配布物の準備、残数の報告 ・ ちらし等無料配布物の在庫管理及び補充、終了したものの撤去

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・仮ちらしの管理、印刷及び補充 ・無料プログラム等配布物の準備及び配布 ・キャンペーン等の物品配布・引換え ・公演ガイドの関係部署への配布（演芸場） ・公演ガイドへの主催公演ちらしの挟み込み（演芸場）
身体障害者等の一時的な介助	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者観劇有無の確認 ・身体障害者の介助 ・身体障害者用乗用車駐車票の発行補助 ・車椅子席の使用の有無の確認
緊急時の対応（災害、病人、ケガ人）	<ul style="list-style-type: none"> ・病傷人の応急対応、医務室への誘導及び搬送並びにその状況報告 ・災害発生等緊急時の観客の避難誘導 ・緊急車両の手配及び誘導 ・火災発生時の初期消火活動 ・災害発生等緊急時における関係部署への連絡 ・舞台、客席又はロビーで発生した事故への対応 ・台風時の対策補助 ・降雪時の除雪作業補助 ・台風、豪雨、大雪時、観客へのタオル等配布 ・不審者・不審物への対応及び警備との連携 ・舞台（花道等を含む）、客席又はロビーで発生した事故の対処
備品の貸出し・案内及び回収	<ul style="list-style-type: none"> ・電気ストーブの貸出し及び回収 ・車椅子の貸出し及び回収 ・ひざ掛けの貸出し及び回収 ・小児用座布団の貸出し及び回収 ・客席内写真撮影等許可腕章、ワッペンの貸出し及び回収 ・コインロッカー及び指紋認証ロッカーの使用説明、両替及び鍵紛失時の対応 ・傘立ての使用説明、故障時の対応
拾得物・遺失物の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・遺失届の記録 ・遺失物の検索及び報告 ・拾得物の報告 ・拾得物の記録及び保管 ・拾得物の特例処理 ・傘立てに残った傘の回収、記録及び保管 ・拾得物と遺失届の照合

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 拾得物の落とし主への返却対応 ・ 遺失物の問合せに関する応対
来場者のトラブル対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情への対応及び処理 ・ 観劇マナー遵守の呼びかけ及びプラカード掲示
連絡調整・打合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 舞台準備終了の報告 ・ 正面入り口付近状況確認及び関係部署への連絡 ・ 公演の確認及び内外関係部署との打合せ ・ 観劇団体の確認及び団体担当者との打合せ ・ 貸公演主催者との打合せ ・ 託児室（新事務棟1階）営業状況の確認及び緊急時における託児室との連携・対応 ・ 呼出し放送依頼 ・ 客席内の状況に応じて放送業務従事者への案内放送依頼 ・ 敷地内自動販売機故障時の対応及び管理業者への連絡 ・ 演目順変更等の、客席案内、放送担当、清掃及び食堂等への連絡 ・ 観客の状況等を必要に応じて職員へ報告 ・ 貸公演主催者からの放送依頼取次ぎ ・ 公演当日の連絡表、予定表等の変更事項を受付、案内及び食堂・売店等へ連絡
不具合発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 客席内の絨毯及び壁面の汚損破損、客席一席ごとのハネ上げ及び汚損破損、足元灯の球切れ及び破損への対応 ・ 各扉、表示類・展示物等の汚損及び破損への対応 ・ トイレの破損、汚損及び水漏れの有無確認、不具合発生時の対応 ・ ロビー内施設及び設備の確認、不具合発生時の対応
その他関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引継ぎ事項等の確認 ・ 受付用電話を外線モードにする ・ 小口現金準備（職員より受取、公演終了後引渡し） ・ 雨天時の傘立て、傘袋及び傘袋廃棄用ゴミ箱の準備依頼 ・ 開演時・休憩時・終演時の案内放送スイッチの起動（演芸場） ・ 一部指定席の案内、指定席の確保、白カバー設置及び取外し ・ 振興会が指定した公演におけるアナウンス要員の配置及び場内アナウンス（演芸場）

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・入替え方法の判断（完全入替え、ロビー入替え等の判断をし、必要に応じて各部署へ連絡） ・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 ・連絡票、月間予定表、タイムテーブル等の配布 ・カレンダー・資料集・書籍等販売に係る補助（演芸場） ・施設利用室作成の看板等を施設利用室担当者へ返却（貸公演のみ） ・観劇団体の確認 ・食堂売店営業内容の確認 ・舞台演出の確認並びに対応 ・主催公演における開場・終演時の音源操作（演芸場） ・観客への配布資料準備 ・入場券袋管理 ・振興会ネットワークを利用した振興会掲示板等からの公演等情報収集 ・大劇場多目的トイレ、屋外トイレの緊急アラーム対応 ・ご意見箱に寄せられた意見の回収、データ報告 ・食堂アンケートの回収、データ報告 ・次回公演の準備及び確認 ・客席内・ロビー内室温の確認及び報告 ・客席内の清掃確認及び簡易清掃 ・最終退場客の確認及び報告

(2) 放送業務

表 3 - 2

業務名	業務内容詳細
放送原稿の確認及び作成・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・放送原稿の確認及び作成・管理
観客への放送案内	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台進行状況の把握 ・来場挨拶 ・開演合図があった際の開演案内 ・開演合図があった際の場合割り案内 ・終演予定時刻案内 ・休憩時間案内 ・入替え予告 ・次回公演等案内 ・演目変更案内

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・休演及び代役案内 ・記録録画実施のお知らせ（記録日及びテレビ撮影日） ・終演案内 ・忘れ物注意喚起 ・閉場案内 ・貴重品への注意喚起 ・時計のアラーム機能停止のお願い ・イヤホンガイドの音もれ注意喚起 ・携帯電話停止のお願い ・携帯電話抑止装置案内 ・開演中の花道通行禁止及び花道に物を置くことの禁止案内 ・録音、録画及び写真撮影の禁止案内 ・席取り禁止案内（自由席公演） ・食堂、売店及びコインロッカーの利用案内 ・食堂予約受付案内 ・観劇団体の食事案内 ・プログラム等の販売案内 ・イヤホンガイド案内 ・伝統芸能情報館の展示案内 ・来場者の呼出し ・乗用車の移動等のお願い ・関係者等からの依頼放送 ・プログラムの販売及び販売場所（貸公演） ・演目変更案内（貸公演） ・主催者からの依頼による放送（貸公演） ・非常放送
放送日誌の作成、記録及び保存	<ul style="list-style-type: none"> ・放送日誌の作成、記録及び保存
連絡調整・打合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・内外関係部署との打合せ ・アンケート実施、物品販売等特別事項の関係部署との打合せ ・舞台監督との公演打合せ ・受付及び客席案内への休憩等の変更の連絡

(3) 事務業務

表 3 - 3

業務名	業務内容詳細
各種問合せ対応	・各種問合せ対応
配布物の管理・配布	・七要件（主催公演開催要領）、連絡票、予定表、タイムテーブル、公演等変更連絡票等の配付 ・公演関係資料等の配付 ・団体連絡表の配布
備品の管理・点検	・物品補充のための発注依頼 ・傘立て及びコインロッカー不具合の点検 ・車椅子タイヤの空気入れ及び不具合の点検
連絡調整・打合せ	・振興会各部署への取次ぎ ・病傷人の応急対応及び看護師等への連絡
緊急時の対応（緊急車両の手配、救急搬送への同伴）	・緊急車両の手配 ・病傷人の救急搬送への同伴
拾得物・遺失物の対応	・拾得物の管理 ・拾得物警察届の事務作業 ・送付依頼遺失物の着払い発送処理
掲示物の作成・管理等	・団体看板の作成 ・ディスプレイの作成・更新 ・最高裁判所側及び前庭ポスターボードのポスター管理及び張替
施設内サービス利用状況の管理	・入場者数及びバス利用者等の集計 ・医務室利用状況の記録 ・託児室申込み予約の確認及びガードマンへの連絡 ・託児室からの当日開始及び終了報告電話受付 ・託児室当日利用者人数、年齢の把握 ・託児室利用者数の集計及び職員への報告
その他事務業務	・事務所内の公演予定ホワイトボードの記入 ・消耗品の職員への請求 ・机カバー等要クリーニング備品の職員への引渡し ・コインロッカーの集金及び職員への引渡し ・見学券、預かり券、事故席券の管理 ・大向こう台帳の作成（歌舞伎公演のみ） ・路線バス時刻の確認及び時刻表の印刷 ・団体連絡表及び座席表の確認 ・各種帳票類作成及び管理

業務名	業務内容詳細
	<ul style="list-style-type: none">・月別台帳の作成及び集計・劇場バスの配車確認

2. 公演日の配置ポスト

現況の業務では、公演日ごとに以下の基本ポスト数以上の要員を従事させ、各ポストの担当可能要員は、複数名確保している。

表 3-4

業務項目	業務内容詳細
来場者受付・案内業務	(1) 受付業務 ①大劇場 3ポスト (現場統括1ポスト、通常2ポスト) 小劇場 3ポスト (現場統括1ポスト、通常2ポスト) ②演芸場 2ポスト (2) 案内業務 ①大劇場 7ポスト ただし、花道及び仮花道が設置される公演については、 8ポストとする。 小劇場 2ポスト ただし、花道及び仮花道が設置される公演については、 3ポストとする。 ②演芸場 3ポスト
放送業務	1ポスト
事務業務	1ポスト

※上記ポストのほかに、来場者受付・案内業務、放送業務及び事務業務を統括する業務責任者が1名配置されている。

3. 放送業務に係るデータ

(1) 公演時の英語アナウンス内容（国立劇場）

表 3-5

日本語	英語
<p>本日はご来場くださりまして誠にありがとうございます。 お客様にご案内申し上げます。</p>	<p>Thank you for visiting the National Theatre of Japan today. May we have your attention, please?</p>
<p>只今一階ロビー受付横におきましてプログラムを販売いたしております。</p>	<p>Programs are available for purchase next to the reception area of the first-floor lobby.</p>
<p>書籍 DVD 国立劇場オリジナルグッズ等も販売しておりますので、どうぞ合わせてご利用くださいませ。 食堂は二階の舞台に向かって右側と三階左側に、喫茶室は一階ロビー左側と三階右側でございます。 お土産やお飲み物などの売店は、一階ロビー左右と二階正面でございます。 ご携帯品お預かりは各階にコインロッカーがございます。 どうぞご利用くださいませ。 また、当劇場では、客席内に電波が届かなくなっております。 携帯電話のご使用は、ロビーでお願い致します。</p>	<p>Books, DVDs, and official National Theatre of Japan merchandise are also available for purchase. Restaurants are located on the right side of the second floor when facing the stage and on the left side of the third floor. Tea rooms are located on the left side of the first-floor lobby and on the right side of the third floor. Vending areas for souvenirs, drinks, and other items are located on the left and right sides of the first-floor lobby and at the front of the second floor. Personal belongings can be stored in the coin-operated lockers located on each floor. Also, please note that there is no mobile phone reception in the seating area of the theatre. If you wish to use your mobile phone, please do so in the lobby.</p>
<p>ご観劇にあたりましてお願いがございます。 客席内では時計のアラーム、携帯電話やスマートフォンなど電子機器の電源をお切りくださいますようお願いいたします。 開演中場内での写真撮影及び録音・録画は固くお断り申し上げます。 撮影をされた場合には、機材をお預かりさせていただきます、ご了承くださいませ。 前かがみや帽子をお召しになりましてのご鑑賞などは、周りのお客様のご迷惑とな</p>	<p>We ask for your cooperation with the following items during the performance. Please turn off all watch alarms and electronic devices such as mobile phones and smartphones while in the seating area. Photography and video or audio recording of performances are strictly prohibited. Equipment will be confiscated in the event of any unauthorized photography or recording. Thank you for your understating.</p>

日本語	英語
<p>ることもございますので、何とぞご配慮くださいませ。</p> <p>また、上演中の出入りは、なるべくお控えいただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>Please be considerate of other audience members. Please do not lean forward, wear hats, or engage in other behavior that may disrupt the experience of those around you. Also, please make an effort to keep from entering and exiting during the performance unless absolutely necessary.</p>
<p>オーディオガイドをご利用のお客様はイヤホンから音が漏れませんかよう十分ご注意くださいませ。</p>	<p>If you are using an audio guide, please use it at a volume that does not let the sound from the earphone be heard by those around you.</p>
<p>客席内の左側にごございます花道には荷物などを置かれませんかよう、また、お通りになりませんかようお願い致します。</p>	<p>Please refrain from placing baggage or other belongings on the catwalk that runs through the left side of the seating area. Also, please refrain from walking on it.</p>
<p>これをもちまして本日の公演を終了いたします。</p> <p>お忘れ物、落とし物がございませんよう、お気をつけてお帰りくださいませ。</p>	<p>This concludes today's performance. Please be sure to take all your belongings with you as you leave.</p>
<p>オーディオガイドをご利用のお客様は、お忘れなくお返しくくださいますよう、お願い申し上げます。</p>	<p>If you used an audio guide, please do not forget to return it.</p>
<p>本日はご来場くださいまして誠にありがとうございました。またのご来場を心よりお待ちしております。</p>	<p>Thank you very much for coming to the National Theatre of Japan today. We eagerly await your next visit.</p>

(2) 平成 30 年「外国人のための歌舞伎鑑賞教室」アナウンス日本語原稿案（国立劇場）

現行の放送業務では、下表の日本語原稿案をもとに、振興会が指示する言語のアナウンス入りの音源を用意し、再生操作を行っている。

表 3 - 6

開場時	<p>本日はご来場くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>ご観劇にあたりましてありがとうございます。</p> <p>客席内では時計のアラーム、携帯電話やスマートフォンなど電子機器の電源をお切りくださいますようお願い申し上げます。</p> <p>開演中場内での写真撮影及び録音・録画は固くお断り申し上げます。</p> <p>撮影をされた場合には、機材をお預かりさせていただきます、ご了承くださいませ。</p> <p>前かがみや帽子をお召しになりましてのご鑑賞などは、周りのお客様のご迷惑となることもございますので、何とぞご配慮くださいませ。</p> <p>また、上演中の出入りは、なるべくお控えいただきますようお願い申し上げます。</p>
開幕時	<p>長らくお待たせしました。まもなく開幕でございます。</p>
終演	<p>これももちまして本日の公演を終了いたします。</p> <p>お忘れ物、落とし物がございませんよう、お気をつけてお帰りくださいませ。</p> <p>オーディオガイドをご利用のお客様は、お忘れなくお返しくくださいますよう、お願い申し上げます。</p> <p>本日はご来場くださいます誠にありがとうございました。またのご来場を心よりお待ちしております。</p>