神奈川県立県民ホール神奈川芸術劇場
会場案内業務仕様書

１.目的

ホール・大スタジオ等の公演時に観客の円滑な客席への案内、ロビー混雑時の適切な誘導等を行うことにより安全と安心を確保する。また催し物主催者の意向を的確に理解し、同時に、常に観客の視点に立ち、専門業務実施者の自覚をもった会場案内を行うことにより、神奈川芸術劇場としてお客様へ提供するサービスの向上を目指す。

２.用語の定義

この仕様書における用語の定義は次のとおりとする。

（１）甲　　公益財団法人神奈川芸術文化財団
（２）乙　　受託者
（３）職員　　神奈川芸術劇場の施設管理担当者
（４）主催者　　催し物を主催する者
（５）観客　　ホール・大スタジオ等の公演を鑑賞するために来館した者
（６）来館者　　観客以外の神奈川芸術劇場に来館した者

３.適用範囲

（１）この仕様書に規定する事項は、乙がその責任において履行するものとする。
（２）契約書、仕様書及び手順書(以下「契約図書」という。）は、相互に補完するものとする。ただし、仕様書において手順書との間に相違がある場合、又は契約書と仕様書との間に相違がある場合の優先順位は、以下の順とする。
　ア契約書
　イ仕様書
　ウ手順書
（３）乙は、契約図書に明示のない場合、又は疑義を生じた場合は、甲と協議するものとする。

４.業務内容

公演時の案内・誘導業務(非常時の避難誘導・応急救護を含む)

５.服務規律

（１）乙は、甲から指定された業務の従事者に対し、業務を行うのに適した統一された制服を着用させ、業務の従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保たせなければならない。すべての従事者に共通して頭髪の着色及びその他の身なりについては業務実施に相応しいものとし、甲の指示に従わなければならない。
（２）乙は、業務の履行を通じて知り得た業務上の秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の契約期間満了後及び解除後においても同様とする。
（３）乙は業務の履行にあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護のための関係法令を遵守しなければならない。
（４）乙は、甲の信用を失墜する行為をしてはならない。

６.業務体制等に関する事項

（１）業務責任者等の設置と業務体制の確立

乙は、業務責任者、業務主任者及び従事者をもって業務体制を組織する。

ア本社等の体制

(ア)業務責任者

業務全般の技術及び能力上の管理を行い、かつ、業務主任者等を指揮する者

イ現場の体制

(ア)業務主任者

専任で、業務内容を把握し、かつ、調整を行い、従事者に指示をする者

(イ)従事者

業務主任者の指示のもと、本業務に従事する者

経験者の割合を多くすること

(2)業務依頼等に関する事項

ア業務依頼及び業務時間

甲は乙の業務対象月の前々月末日までに、業務依頼日程表(別紙)及び業務に必要な資料を乙に提出するものとし、乙はそれに基づき、業務依頼日一日につきホール業務主任者は5時間、ホール業務従事者、スタジオ業務主任者及びスタジオ業務従事者は4時間を最低業務時間として業務を実施するものとする。

イ変更・取消に伴う通知及び協議

甲が乙に依頼した会場案内業務の手配を変更または取り消す場合は、原則、公演の2週間前までに乙に通知するものとする。なお、公演の2週間前を超えて会場案内業務の手配を変更または取り消す場合は、速やかに乙に通知する。この場合、乙は甲に対し、受注から変更または取り消しまでに要した費用の弁済について協議を申し入れることができる。協議の申し出があった場合、甲はこれに応じなければならない。

ウ人員配備不備に伴う協議

甲が会場案内業務に係る配備人数を依頼したにも関わらず、乙が所定の人数を確保できず会場案内業務に支障が生じた場合、甲は乙に対しその補償についての協議を申し入れることができる。協議の申し入れがあった場合、乙はこれに応じなければならない。

7.現場要員の要件

(1)業務主任者

業務主任者は劇場・コンサートホール等の観客の案内・誘導業務経験を3年以上有する者で、かつ上級救命講習修了またはそれに準ずる講習の修了者

(2)従事者

従事者は接客研修等を受講し、観客の案内・誘導に十分対応出来る者で、かつ、普通救命講習(自動体外式除細動器業務従事者講習を含む)修了またはそれに準ずる講習の修了者

(3)要員に必要な知識等

ア基本スキル

接遇/避難誘導/応急救護

イ神奈川芸術劇場の知識

就業前に研修等で下記項目についての知識を有していること

建物の基本構造及び位置関係/客席と扉/避難動線、緊急備品位置(AED、消火器、消火栓)/身体の不自由な方の案内/エレベーター/貸出車いす/化粧室の位置と数/車椅子対応トイレ/託児室/多目的室/喫煙場所/公衆電話/コインロッカー/チケットセンター/駐車場/館内レストラン/近隣施設/交通案内(駅・バス停の位置、所要時間)/ごみ処理/コピー・FAX/等

ウ催し物の概要

下記項目について開場時間までに情報共有していること

上演作品名(演目、幕数、上演時間、休憩時間)/主催者/出演者/上演途中の入場の可否/再入場/禁止行為/面会/花束の扱い/物品販売/等

８.要員の構成及び配置(基本)

（１)公演時の観客の案内・誘導(業務主任者)

ア　ホールで催し物があるとき、開場２時間前から終演後原状復元までの間１名配置

イ　大スタジオで催し物があるとき、開場１時間前から終演後原状復元までの間１名配置(中スタジオで催し物があるときに、特に必要な場合は大スタジオに準じる)

ウ　その他会場で催し物があるときは、都度甲と協議の上決定する。

（２)公演時の観客の案内・誘導(従事者)

ア　ホールで催し物があるとき、開場１時間前から終演後原状復元までの間 14 名配置

※　配置はもぎり２名、ホール１階３名、M２階３名、２階３名、３階２名、アトリウム１名を基本とする。

イ　大スタジオで催し物があるとき、開場１時間前から終演後原状復元までの間４名配置

※　催し物の内容により、必要に応じて配備人員を増減する場合は、公演の２週間前までに打ち合わせの上確認する。ただし、急を要する場合は相談の上決定する。

※　連続公演の場合は、期間中、業務主任者をはじめ、従事者の半数程度を同じメンバーで従事できるよう配置を調整する。

ウ　その他会場で催し物があるときは、都度甲と協議の上決定する。

９.研修の実施

業務主任者・従事者の資質向上のため計画的に研修を実施する。

（１)乙は甲に年間研修計画及び、神奈川芸術劇場における案内業務のマニュアルを作成し、年度当初に提出するとともに、技能・基礎知識を継続的に高めるため、研修を実施する。

（２)乙は業務責任者を置き、業務主任者及び従事者の業務内容の確認と技能向上のための指導・研修を行う。

（３)乙は現場で予測される事態(疾病者・負傷者の発生、クレーム等)を想定した実技研修を随時行う。

（４)乙は各訓練、研修終了後、甲に報告書を提出する。

10.報告等

（１)乙は業務終了後、甲に業務報告書を提出する。

（２)乙は業務主任者を担当する者を実施前月に１ヵ月分作成の上、甲に提出する。

業務主任者分:前月 20 日まで

全体分:前月末日まで

（３)乙は当月終了後翌月５日までに甲にモニタリング報告書を提出する。

（４)乙は当月終了後翌月 15 日までに甲に勤務実績表を提出する。

11.制服

業務実施にあたって着用する制服は、神奈川芸術劇場のスタッフ用制服として相応しいと甲が了解したものを乙の負担で製作するものとする。なお、制服の維持管理に要する費用は、乙の負担とする。

なお、演目の性質やイベントの趣旨等により、甲が指定する服装や甲が用意した衣類(ポロシャツ、演目のＴシャツ、ジャンパー等)の着用を依頼する場合がある。

12. 貸与

本業務に使用する器具・資材等のうち、以下は甲の負担で準備の上、乙に貸与する。

（１）トランシーバー

（２）入館用セキュリティーカード

（３）館内連絡用 PHS

（４）避難誘導に使用する用具類

（５）その他甲が必要と認めるもの

13. その他の事項

（１）安全管理、危機管理

ア　業務の実施にあたって、火災、傷害、盗難に注意しなければならない。また危険を伴う作業については、関係法令等に定めがある場合にはそれを遵守するとともに、十分な安全確保に努めなければならない。

イ　乙は、業務の実施にあたって、甲又は第三者に危害又は損害を与えないように、万全の措置をとらなければならない。

（２）打合せへの出席

乙は、甲の週間打合せ等に出席し、施設利用状況を把握し、観客への対応等を適切に行わなければならない。

（３）主催・提携公演等における運営支援業務

甲が主催または提携する公演・イベント等において、現金の取り扱い及び決済端末の操作が含まれる物品販売、オペラグラスの貸出や受付業務、その他必要とされる運営支援業務を依頼する場合がある。これらの業務内容については、都度、甲乙協議の上決定するものとする。

（４）その他

ア　乙は従事者に対して業務を円滑かつ効果的に履行し、高い業務水準を維持するための研修を実施しなければならない。

イ　乙は、甲が実施する防災訓練、危機管理に関する訓練等〈年２回程度〉に参加しなければならない。

ウ　乙は、業務中に施設の破損、設備の故障箇所を発見した場合は、速やかにその状況を甲の施設管理担当者に報告するものとする。

エ　乙は、業務履行にあたっては甲の指示に従うとともに、保安警備業務、清掃業務、設備保守管理業務の従事者との連携を図らなければならない。

（別紙）

○○年度神奈川芸術劇場案内受付業務依頼日程表

受託者　殿

公益財団法人　神奈川芸術文化財団
神奈川芸術劇場

○月分

日付	業務開始	開場時間	開演時間	終演時間	人数	チーフ名	公演名
○(日)						●●	
○(月)						●●	
○(火)						●●	
○(水)						●●	
○(木)						●●	
○(金)						●●	
○(土)						●●	
○(日)						●●	
○(月)						●●	
○(火)						●●	
○(水)						●●	
○(木)						●●	
○(金)						●●	
○(土)						●●	
○(日)						●●	
○(月)						●●	
○(火)						●●	
○(水)						●●	
○(木)						●●	
○(金)						●●	
○(土)						●●	
○(日)						●●	
○(月)						●●	

神奈川芸術劇場会場案内業務手順書

Ⅰ．公演時の観客案内・誘導（業務主任者）

１．公演日前

（１）事前に配布される「事前打合せ表」の内容を確認し、公演当日の出演者や観客及び来館者の導線・動向を把握

（２）職員の指示により、必要に応じた施設利用に伴う事前の打合せへの出席

（３）必要に応じて公開リハーサルの見学への参加

（４）週間打合せへの出席

２．公演当日

（１）当日打ち合わせへの出席

ア　ホール・大スタジオ・（中スタジオ）公演の当日打合せに出席し、各関係者と緊密にコミュニケーションを図りながら、公演の実施状況、主催者の観客誘導の方針、意向の把握、必要であれば危険回避またはスムーズな誘導方法の助言を行うとともに、観客および来館者の状況を把握。

イ　エレベーター、エスカレータの作動及び非常階段について確認し関係各所へ指示。

３．開場準備

（１）当日従事者の名前を職員に報告

（２）主催者による開場準備の立ち会い、補助

（３）主催者への避難経路の伝達及び確認

（４）会場内施設（トイレ、ロビーソファー、足下灯、コインロッカー、クローク等）の点検をし、不具合があった場合は職員に報告

（５）メインロビー・ホワイエの照明点灯及び確認

（６）アトリウム・メインロビーにおける当日券等の観客からの問合せ対応

（７）アトリウム・メインロビーにおける来場者から問合せ対応

（８）主催・提携公演の際のチラシ等挟み込み

（９）主催・提携公演の際のアンケートの準備

４．開場１時間前

（１）集合した従事者と公演の最終確認をし、開場準備の指示

（２）客席及びホワイエ・ロビー周りに破損や電球切れ、その他不具合がないか確認

５．開場時～公演中

観客が安全、安心に公演を観られるよう案内・監視・サービス等を行う。

（１）エレベーター、エスカレータの作動確認

（２）アトリウム・メインロビー・ホワイエにおける問合せ対応

※事前打ち合わせ等で確認していない内容の問合せがあった場合は、主催者に確認し対応。

（３）館内施設の案内

（４）座席案内及び会場内施設の案内

（５）開場及び開演のタイミングを指示

（６）主催者の指示に従い、公演に合わせ客席扉を開閉（休憩時を含む）

（７）移動が困難と見受けられる方がいらした場合は、エレベーターの使用、車椅子の使用等をもって自席に安全に着けるよう案内・誘導を実施

（８）多目的トイレにおいて、非常ブザーが作動した場合は、速やかに現場の安全確認を行い、職員及び必要に応じて関係各所へ報告する
（９）観客に疾病者または負傷者が発生した場合、ただちに職員及び主催者に報告するとともに病状や負傷の状況を把握し、主催者と協力して適切な処置を実施（緊急性が高い場合は救急車を要請）
(10)客席内通路及び防火扉のライン上に障害物等がないか安全確認を実施
(11)コインロッカー利用客の対応
(12)鑑賞サポート機器（赤外線補聴システム子機等）の貸出
(13)禁止行為（客席内での飲食、喫煙、写真撮影等）を発見または従事者より報告があった場合、主催者に報告し対応
(14)観客からの苦情の一次対応
(15)遅刻客の案内誘導
(16)場内アナウンスの指導
(17)主催・提携公演の際の業務（物品販売・オペラグラスの貸出等）についてはその都度、甲乙協議して実施する
(18)非常時・災害発生時には主催者と協力して来場者の安全確保、避難誘導を行う
(19)配布チラシの整理及び片付け

６．終演時
観客が安全に退館できるよう確認をし、ロビー内の後片付けを行う。
（１）主催者の指示に従い、終演に合わせ客席扉を開く
（２）移動が困難と見受けられる方がいらした場合、安全に退館できるよう案内・誘導を実施
（３）客席内及びホワイエ等の大きなごみ回収
（４）客席内及びホワイエ等の忘れ物点検拾得物があった場合は、拾得場所を届け出表に記入し劇場事務室にて保管
（５）観客全員の退館確認
（６）足下灯の消灯
（７）客席内に破損等がないか確認し、破損個所を見つけた場合は職員に報告
（８）主催者の指示に従い客席扉を閉め、避難用階段使用の際には階段内確認及び、電気錠の開錠および施錠指示
（９）主催者によるメインロビー・ホワイエ周りの後片付けの立ち会い、補助
(10)メインロビー、受付カウンター（もぎり台含）、ホワイエ、主催者事務室等の原状復元確認及び点検
(11)会場内備品（長テーブル、椅子、サインスタンド、ガイドポール、物販台、下げ台等）の原状復元確認及び点検
(12)アンケートを回収
(13)ロビー・ホワイエの照明消灯
(14)エレベータ・エスカレータの停止もしくは切替連絡
(15)ポスター、チラシの撤去、交換

７．業務終了時
（１）全ての業務終了を確認の上、業務報告書を記入し職員へ提出
（２）入場者数のカウントと報告
（３）主催者に回収したアンケートを提出

Ⅱ．公演時の観客案内・誘導（従事者）

案内・誘導業務を行い確認した事項（破損等施設不具合、傷病者発生等）については業務主任者に随時報告する。原則として主催者、職員への連絡、報告は業務主任者を通して行い、緊急時等必要に応じて判断を仰ぎ対応する。

１．開場準備

（１）会場内施設（トイレ、ロビーソファー、足下灯、コインロッカー、クローク等）の点検をし、不具合があった場合は業務主任者に報告
（２）メインロビー・ホワイエの照明点灯及び確認
（３）アトリウム・メインロビーにおける当日券等観客の問合せ対応
（４）アトリウム・メインロビーにおける来館者の問合せ対応
（５）主催・提携公演の際のチラシ等挟み込み
（６）主催・提携公演の際のアンケートの準備

２．開場１時間前

業務主任者からの指示事項について他従事者間での最終確認の後、開場準備
（１）客席及びホワイエ・ロビー周りに破損や電球切れ、その他不具合がないか確認
（２）客席形状の変更がある場合は、ホワイエ内の座席表の貼り替え
（３）各扉にドアストッパーを準備
（４）クロークを使用する場合、受付準備

３．開場時～公演中

観客が安全、安心に公演を観られるよう案内・監視・サービス等を行う。
（１）アトリウム・メインロビー・ホワイエにおける問合せ対応
（２）入場券のもぎり
（３）館内施設の案内
（４）座席案内及び会場内施設の案内
（５）主催者および業務主任者の指示に従い、公演に合わせ客席扉を開閉（休憩時を含む）
（６）移動が困難と見受けられる方がいらした場合は、エレベーターの使用、車椅子の使用等をもって自席に安全に着けるよう案内・誘導を実施
（７）観客に疾病者または負傷者が出た場合、ただちに業務主任者に報告するとともに病状や負傷の状況を把握し、主催者と協力して適切な処置を実施（緊急性が高い場合は救急車を要請）
（８）客席内通路及び防火扉のライン上に障害物等がないか安全確認を実施
（９）コインロッカー利用客の対応
(10)鑑賞サポート機器（赤外線補聴システム子機等）の貸出
(11)禁止行為（客席内での飲食、喫煙、写真撮影等）を発見した場合、業務主任者に報告し対応
(12)観客からの苦情の対応内容によって業務主任者に報告し対応
(13)遅刻客の案内誘導
(14)クローク業務
(15)場内アナウンス
(16)主催・提携公演の際の運営支援業務（物品販売・オペラグラスの貸出等）は都度、甲乙協議の上実施する
(17)非常時・災害発生時には主催者と協力して来場者の安全確保、避難誘導を行う
(18)配布チラシの整理及び片付け

４．終演時

観客が安全に退館できるよう見送りをし、ロビー内の後片付けを行う。

（１）主催者の指示に従い、終演に合わせ客席扉を開く

（２）移動が困難と見受けられる方がいらした場合、安全に退館できるよう案内・誘導を実施

（３）客席内及びホワイエ等の大きなごみ回収

（４）客席内及びホワイエ等の忘れ物の点検を行い、拾得物があった場合は、届け出表に拾得場所等を記入の上、劇場事務室にて保管

（５）観客全員の退館確認

（６）足下灯の消灯

（７）客席内に破損等がないか確認

（８）主催者の指示に従い客席扉を閉める

（９）主催者によるメインロビー・ホワイエ周りの後片付けの立会い、補助

(10)メインロビー、受付カウンター(もぎり台含)、ホワイエ、主催者事務室等の原状復元確認及び点検

(11)会場内備品(長テーブル、椅子、サインスタンド、ガイドポール・物販台・下げ台等)の原状復元確認及び点検

(12)アンケートを回収

(13)ロビー・ホワイエの照明消灯

(14)クローク業務

(15)入場者数のカウントと報告

(16)ポスター、チラシの撤去、交換

Ⅲ．非常時の対応(業務主任者、従事者)

甲が実施する防災訓練に参加し、日頃から防災意識を高める。

天変地異等の災害時、事故・事件等非常時には職員と協力して観客及び来館者の安全確保に努める。

１．注意報・警報等の発令時

気象状況の悪化が予測される場合は、気象情報および交通情報を把握し、観客及び来館者からの問合せに適切に対応する。

２．避難誘導の実施

避難誘導が必要な事態が発生した場合は、二次災害を防ぐため観客に動揺を与えないよう配慮しつつ、冷静かつ迅速に誘導を行う。

３．報告体制

避難誘導が完了したら、速やかに職員へ報告し、必要に応じて関係各所へ情報共有を行う。

４．連携体制の確保

非常時には、保安警備業務、清掃業務、設備保守管理業務の従事者と連携し、館内の安全確保に努める。

５．その他

災害発生時には、甲の指示に従い、来館者の安全確保を最優先とした対応を行う。