

那覇文化芸術劇場なは一と
フロントスタッフ業務及び展示監視業務委託 仕様書

委託契約書に基づくフロントスタッフ業務及び展示監視業務は、本仕様書の定めるところによる。
なお、仕様書中「甲」とあるのは那覇市、「乙」とあるのは業務請負業者をさす。

- 1 勤務場所 那覇文化芸術劇場なは一と（那覇市久茂地 3-26-27）及び甲の指定する場所（那覇市内に限る。）
- 2 委託期間 契約締結日～令和 9 年（2027 年） 3 月 31 日
- 3 予定数量 別紙 1 「令和 8 年度なは一と自主事業人員配置計画」の年間予定数量欄に記載する工数のとおり
- 4 フロントスタッフ業務及び展示監視業務に関する基本方針
那覇文化芸術劇場なは一と（以下「なは一と」という。）での業務に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。
 - (1) 那覇市が設置した公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう業務を行うこと。
 - (2) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービス提供がなされるよう業務に当たること。
 - (3) 利用者の声を常に把握し、業務に反映させること。
 - (4) 最小の経費で最大限の効果を挙げるよう業務の効率化につとめること。
- 5 要員
 - (1) 別紙 1 「令和 8 年度なは一と自主事業人員配置計画」のとおりとする。
 - (2) フロントスタッフ業務には、チーフを 1 名配置すること。
 - (3) 乙は、業務に従事する者の確保を自己の責任において行うものとする。
 - (4) 乙は、各公演の初日 7 日前までに、各業務に従事する者の氏名を甲へ報告しなければならない。従事する者に変更が生じたときは、速やかに従事者の氏名を報告しなければならない。
- 6 公演予定の通知について
甲は、毎月の公演日程及び従事時間並びに各業務で必要となる人員配置数を、前月の 10 日まで乙に通知するものとする。ただし、人員配置数の調整に時間を要する等やむを得ず期日までに通知できないときは、概算配置人数を伝える等し、甲乙間の円滑な調整に努めるものとする。
- 7 業務構成人員（以下「従事者」という。）の経験等
 - (1) 業務マニュアルの作成
別紙 2 「フロント業務等における簡易マニュアル」を基に、乙は、甲と協議のうえ業務マニュアルを作成し、甲へ提出するものとする。
 - (2) 研修の実施
乙は、乙の負担において、従事者に対して業務に必要な研修を実施すること。6 の通知を受けて配置する従事者は、この研修を修了した者とする。

(3) 従事者が備える知識及び能力等

- ①日本語話者として意思疎通を図るに十分である日本語能力
- ②来場者に対して、適切かつ迅速にサービスを提供し、業務を処理する能力

(4) 従事者の心得

- ①業務で知り得た秘密は、業務終了の後も漏洩しないこと。
- ②常に来場者の安全に注意を払い、その確保に努めること。
- ③地震、火災等災害が発生したときは、来場者の避難誘導を行うとともに、直ちに連絡、通報のうえ、甲と協力し、初期消火活動等を行うこと。

8 就業時間

6で通知する従事時間とする。ただし、公演等の都合により従事時間に変更が発生した場合は、甲乙双方が協議のうえ円満な解決を図るものとする。

9 業務内容

(1) 全業務共通

- ①施設の把握と案内（劇場内全体、化粧室、ロッカー、自動販売機等）
- ②意見要望、苦情等の一時対応とその取り次ぎ
- ③チラシ束等へのチラシ等の折り込み作業の実施
- ④業務並びに公演に必要な知識・情報の取得に努めること。
- ⑤非常、緊急時対応

火災、地震等の発生時における適切な避難誘導及びそのための訓練を受け（年に2回）、有事に際しこれを実行すること。

⑥救護対応

病人、ケガ人が発生した場合、すみやかに統括責任者（甲の職員）に報告し、統括責任者の指示に従って必要な処置を施すこと。

⑦その他、甲乙両者が必要と認める事項に関すること

(2) フロントスタッフ業務（日報等の作成を含む）

- ①なは一と施設内における来場者に対する案内及び誘導（共用ロビー含む）
- ②遅刻客に対する応接及び当日の公演ルールに則り会場内へ誘導すること。
- ③来場者に対するホール内禁止事項の遵守要請
- ④来場者の安全管理
- ⑤甲との連携
- ⑥チケットのもぎりと扉の開閉
- ⑦なは一と施設内や展示会場内における不法侵入、挙動不審者等の監視及び警備室への連絡に関すること
- ⑧使用備品の状況（故障を含む）及び数量のチェック等、甲が指示する業務
- ⑨チケット券種による本人確認に関すること
- ⑩チケット（半券）の集計を行うこと。
- ⑪再入場者の半券を確認すること
- ⑫アンケート、公演案内チラシ、パンフレット等必要なチラシ類を配布し、終演時にアンケートの回収をすること。
- ⑬開演前の備品等類の設営など必要な業務を行うこと。
- ⑭終演後に備品類の収納、原状回復など必要な業務を行うこと。
- ⑮返却型コインロッカーの点検・報告

- ⑩その他、甲乙両者が必要と認める事項に関する事
- (3) 展示監視業務（日報等の作成を含む）
 - ①展示開始時の設営作業および終了時の撤収作業に関する事
 - ②展示の安全管理、来場者の動線確保に関する事
 - ③来場者の集計を行う事
 - ④アンケートの回収に関する事
 - ⑤その他、展示監視業務の一環として、甲乙両者が必要と認める事項に関する事
- (4) 付随業務

甲の指示により、次の業務を行う事。

【チケットカウンター待機列対応業務】

 - ①チケットカウンターの待機列の整理に関する事
 - ②甲への取り次ぎに関する事
 - ③その他、甲が業務上必要と判断し指示した事
 - ④その他、甲乙両者が必要と認める事項に関する事

【楽屋管理業務】

 - ①楽屋口の入退館及び玄関等出入口の施錠・開錠に関する事
 - ②各楽屋の最初と最後の原状回復チェック
 - ③館内への不法侵入、挙動不審者等の監視及び警備室への連絡に関する事
 - ④火災、盗難等の予防及び警戒
 - ⑤楽屋利用者及び来場者の対応や電話等の取次ぎに関する事
 - ⑥会場責任者と甲との取り次ぎに関する事
 - ⑦その他、楽屋管理業務に付随する業務
 - ⑧その他、甲が業務上必要と判断し指示した事
- (5) 打ち合わせ業務

9(2)に携わるチーフは、公演前に甲が設定する事前の打ち合わせに応じる事。

10 業務請負業者の責務

- (1) 守秘義務

乙は、業務上知り得た情報を第三者に洩らしてはならない。
- (2) 信用失墜行為の禁止

乙は、甲並びになは一との信用を失墜する行為をしてはならない。
- (3) 従事者の労務管理、健康管理

乙は、従事者の労務管理、健康管理等を適切に行い、従事者に事故があったときは、代替要員を確保し、受託業務に支障がないよう留意すること。
- (4) 従事者の身分の明確化

乙は、受託業務の遂行に先立ち、従事者の氏名、年齢を記載した顔写真付きの名簿を整備すること。甲が名簿の提示を求めた場合は、速やかに応じる事。
- (5) 従事者の構成

乙は、受託業務の内容を考慮し、従事者の適切な配分を行うものとする。
- (6) 業務責任者の配置

乙は、甲との連携を緊密にし、業務を円滑に執行するため、公演の際に立ち会う業務責任者を大劇場1名、小劇場1名を選任し、予め届けなければならない。
- (7) 従事者の指導教育

乙は、従事者に対し、7(2)の研修やその他受託業務遂行上必要となる訓練を行い、品質向上

に努めること。

(8) 公演打ち合せ

乙のチーフは、必要に応じて甲と主催者の公演事前打ち合せに参加するものとする。また、公演内容に応じて、乙のチーフはフロントスタッフ業務の担当ポジションを決め、公演前に甲へ報告するものとする。

(9) 服装

業務の遂行にあたっては、黒の上下（上は無地の黒、下は黒のパンツまたはスカート）、黒い靴を着用すること。ただし、甲から別途指示がある場合は、これに従うこと。

(10) 備品

- ①甲は、公演に係る事務用品を提供し、また備品を貸与する。
- ②乙は、甲から貸与された備品について「借用備品管理簿」を備え、適切に使用すること。
- ③甲は、フロントスタッフ業務時に使用するペンライトおよびトランシーバーを貸与する。

11 業務遂行上の留意事項

次のことに十分留意すること。

- (1) 従事者の労務管理を適正に行い、業務に支障のないように努めること。
- (2) 従事者は、相互の連絡を密接に行う等統制のある業務を実施し、円滑な公演進行の推進に努めること。
- (3) 応接については、積極的に応対し、言語等は特に留意すること。また節度をもって礼を失しない態度で臨むよう心がけること。
- (4) 服装は、常に清潔な状態で着用し、応接の際、不快感を相手に与えぬよう心がけること。
- (5) 来場者の対応で判断しかねる場合には、速やかに甲に連絡のうえ、トラブルとならないよう甲と協力して対応すること。

12 報告・提出

(1) 公演記録

乙は、フロントスタッフ業務に従事した場合、公演毎に「公演記録」を作成し、公演日の属する月の翌月 10 日（土・日・祝日の場合は翌営業日。契約期間の最終月である場合は当月末日。以下本条において同じ。）までに甲へ報告すること。

(2) 業務日報

乙は、展示監視業務に従事した場合、従事日毎に「業務日報」を作成し、従事日の属する月の翌月 10 日までに甲へ報告すること。

(3) 業務実績報告書

乙は、1 月毎に「業務実績報告書」を作成し、業務の翌月 10 日までに甲へ報告すること。

(4) 忘れ物、拾得品

乙は、忘れ物、拾得品があった場合は、その都度「拾得物届」を作成のうえ甲へ引き渡すこと。

(5) 正当報酬受領証

乙は、年 2 回（4 月、10 月の報酬支払い後、翌月末日までに）または甲から求めがあったとき並びにフロントスタッフ等に変更があったときは、「正当報酬受領証」を甲へ提出すること。

(6) その他

(1) から (5) にかかわらず、甲から別途報告の求めがあった場合は、乙はこれに応じること。

13 委託料の支払い

- (1) 委託料は、原則として 1 月毎に算出するものとし、12(3)の業務実績報告書に記載された業

務実績に契約単価を乗じ、これに消費税率を乗じた金額（小数点以下切捨）とする。

- (2) 甲は、乙からの請求に基づき、委託料を1月毎に支払うものとする。

14 苦情等の対応

- (1) 乙は、受託業務に起因した苦情等が発生したときは、責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく甲へ報告すること。
- (2) 苦情等については、現状及び原因の分析を行い、また、解決策及び再発防止策を講じ、甲へ報告すること。
- (3) 個人情報等の紛失、漏洩、盗難、その他深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、乙は甲に対し速やかに事故の内容を報告のうえ「事故発生報告書」を提出するとともに、適切な対応措置を講ずること。
- (4) 事故に係る負担金等が生じた場合については、全て乙が負うものとする。

15 契約の終了

- (1) 契約満了または契約が解除されたとき、乙は、次の受託者が円滑に業務を履行できるように引継ぎを行わなければならない。
- (2) 契約が終了したとき、乙は、自己の所有物を撤去しなければならない。
- (3) 10(1)および(2)は、本条において準用する。

16 注意事項

- (1) 乙は、従事者の配置について、10(4)にて整備した名簿に登載された者から選定し、5(4)にて届け出た者を配置すること。
- (2) 乙は、労働基準法その他の関係法令を遵守すること。特に、従事者への賃金不払いや最低賃金以下での使用がないようにすること。また、最低賃金法改正により最低賃金に変更が生じた場合は、変更後の最低賃金額以上の時給を支払うこと。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、甲乙双方の協議により決定するものとする。

那覇文化芸術劇場なはーと 施設概要

施設名称		那覇文化芸術劇場なはーと		
施設所在地		沖縄県那覇市久茂地3丁目26番地27号		
設置主体		那覇市		
開館時間		午前9時から午後10時まで		
休館日		第1・3月曜日（祝日または休日は開館、翌日休館） 年末年始（12月29日～1月3日）		
施設	面積	敷地面積	9,219.74 m ²	
		建築面積	6,003.74 m ²	
		延床面積	14,582.13 m ²	
	階数等		地上6階、地下2階（SRC造、RC造、S造）	
	ホール座席	大劇場	1,602席 1階客席995席（車椅子6席含） 2階客席214席（車椅子2席含） 3階客席393席	
		小劇場	261席 1階客席185席（車椅子2席含） 2階客席76席 ロールバック方式移動客席により客席数は変動	
	駐車場		67台（車椅子用4台含）	
	その他の施設		大スタジオ 3階（約9間×9間） 小スタジオ 1階（約9間×6間） 練習室1 2階（約33 m ² ） 練習室2 3階（約32 m ² ） 練習室3 3階（約42 m ² ） 練習室4 3階（約35 m ² ） 展示室 1階（約40 m ² ）	

令和8年度なはーと自主事業人員配置計画

※公演回数やスケジュール、配置人数などは、都度調整する。

フロントスタッフ（公演案内）						
開催月	ジャンル	公演回数	会場	配置人数	公演1回あたり 従事時間	工数
4月	催事なし					
5月	催事なし					
6月	催事なし					
7月	ワークショップ	1	大スタジオ	5	3	15
	シンポジウム	7	小劇場	11	4	308
8月	演劇	2	大劇場(全席)	16	4	128
	演劇	2	小劇場	11	3	66
9月	演劇	3	大劇場(1.2階席)	13	5	195
10月	演劇	2	小劇場	11	4	88
	演劇	4	小劇場	11	5	220
11月	音楽	2	小劇場	11	4	88
	音楽	2	小スタジオ	2	4	16
12月	演劇	1	大劇場(全席)	14	5.5	77
	伝統芸能	1	大劇場(1.2階席)	12	5	60
	演劇	1	小劇場	7	4	28
1月	伝統芸能	2	大劇場(1.2階席)	10	4	80
	—	1	大スタジオ	3	4	12
	—	1	小スタジオ	2	4	8
2月	演劇	3	小劇場	11	4	132
	演劇	2	大劇場(1.2階席)	9	4	72
	エンタメ	4	大劇場(全席)	16	4	256
未定	演劇	2	小スタジオ	2	3.5	14
	ワークショップ	4	大スタジオ	3	4	48
計：公演回数		47			計：工数	1,911

※上記配置人数のうち、楽屋管理業務、チケットカウンター待機列対応業務へ配置する人数を公演毎に判断する。

展示監視					
開催月	会期	時間/日	人数	工数	備考
10月	23日間	8.5時間	監視員を 各1名配置	195.5	1日のうち数名で交互に配置することも可能
計：日数	23日間		計：工数	196	

年間予定数量	
派遣回数	70
工数	2,107

※派遣回数・工数は、公演回数やスケジュールに応じて変更となる。

【別紙2】

フロント業務等における簡易マニュアル

【はじめに】

那覇文化芸術劇場なは一には大劇場、小劇場、大スタジオ、小スタジオ、展示室、練習室1～4の計9つの施設があり、劇場を使った演劇やコンサートなどの公演やスタジオを使ったトークイベントや展覧会など、自主事業の種類は多岐にわたります。各々の催事毎にミーティングを行いますので、当日の注意事項などを確認の上、臨機応変に対応してください。

本マニュアルはなは一とで行われる自主事業の基本的なスケジュール例を記し、本マニュアルを基に、本市と受託者で協議をしながら実際の対応マニュアルを作り上げていくために作成するものです。

1. 大劇場や小劇場における催事（伝統芸能、演劇などの有料公演）

例：途中休憩ありの場合

	エントランス	案内スタッフ (劇場内)	案内スタッフ (劇場外)	ロビー	特別対応
開場 30 分前	集合・朝礼・開場準備（もぎり台設置、待機列整理など）				
開場 (開演 30 分前)	もぎり開始 チラシ配布	着席誘導	座席案内	劇場ホワイエ へ誘導	車いす対応等
開演 5 分前	入場誘導	着席誘導	座席案内 扉交互閉め	トイレ・ロビー のお客様の誘導	全体サポート
開演 (一部)	来場者(半券 等)集計 遅れ客対応	全扉 close 場内監視 遅れ客対応	全扉 close 遅れ客対応	遅れ客の誘導	全体サポート
休憩	再入場対応	全扉 open	全扉 open お客様誘導	お客様誘導	車いす対応等
開演 (二部)	再入場対応	全扉 close 場内監視 遅れ客対応	全扉 close 遅れ客対応	遅れ客の誘導	全体サポート
終演	アンケート 回収	退場の誘導 客だし完了の合図	退場の誘導	お客様誘導	全体サポート
片付け	ホワイエ 片付け	場内の忘れ物 チェック	トイレ等の忘 れ物チェック	場内の忘れ物 チェック	全体サポート
業務終了	公演の情報共有				

2. 大スタジオや小スタジオにおける催事（トークイベントやワークショップなど）

例：無料（要予約）、途中休憩なしの場合

	受付	案内スタッフ（会場内）
開場 30 分前	集合・朝礼・開場準備（受付テーブル設置など）	
開場 （開演 30 分前）	受付開始 チラシ配布	着席誘導
開演 5 分前	入場誘導	着席誘導
開演	来場者（名簿等）集計 遅れ客対応	場内監視 遅れ客対応
終演	アンケート回収	退場の誘導
片付け	受付片付け	場内の忘れ物チェック
業務終了	公演の情報共有	

3. 小スタジオ、ロビー、展示室における催事（インスタレーションなど）

例：入場無料（予約不要）、展示時間が 11 時～19 時の場合

	展示スタッフ
開場 15 分前	集合・開場準備（照明、パーティションなど）
開場 （11：00）	入場誘導・注意喚起 ※基本的に小スタジオに配置
	人数カウント・作品保護など ※途中様子を見て、ロビーや展示室の様子を見る
終了 （19：00）	照明を消す・パーティションを閉じるなど

4. 配置人数の目安 ※催事により異なります

単位 （人）		チーフ	エント ランス	特別対 応	U24	1F 席	2F 席	3F 席	ロビー	楽屋対 応	合計
大劇場	（全席）	1	2	1	1	4	2	3	1	1	16
大劇場	（1,2 階席）	1	2	1	1	4	2		1	1	13
小劇場		1	2	1	1	2	2		2		11

■大スタジオ 2名（他、ロビー1名）

■小スタジオ 1名（他、ロビー1名）

■インスタレーション 1名