令和９年度　県立芸術文化センター
フロント業務・チケットオフィス運用業務について

目次

１	芸術文化センター施設の概要	別紙１のとおり
２	施設の運用計画	別紙２のとおり
３	業務の概要	別紙３のとおり
４	フロント業務・チケットオフィス運用業務仕様書	別紙４のとおり
５	業務の見積方法	別紙５のとおり
６	フロント業務・チケットオフィス運用業務提案書	別紙６のとおり
７	質問票	別紙７のとおり

別紙１

兵庫県立芸術文化センター施設の概要

区　分			内　容
施設の名称			兵庫県立芸術文化センター
施設の所在地			兵庫県西宮市高松町２番２２号
設置主体			兵庫県
施設	面積	敷地面積	13,227 ㎡
		建築面積	10,530 ㎡
		延床面積	33,145 ㎡（駐車場含む）
	階数等		地上６階、地下１階（鉄骨・鉄筋コンクリート造）
	ホール席数	大ホール	2,001 席（オーケストラピットスペースを客席とした場合 2,141 席）
		中ホール	800 席
		小ホール	417 席
	駐車台数		99 台（地下１階）、搬入口 18 台（１階）
	その他の施設		スタジオ、リハーサル室、楽団練習室 レストラン、キャンティーヌ（楽屋食堂）、ビュッフェ 共通ロビー、情報コーナー、総合案内、グッズショップ 託児室、救護室、楽屋、事務室　等

（注）ネーミングライツ導入により、各ホールはそれぞれ「KOBELCO 大ホール」、「阪急 中ホール」、「神戸女学院小ホール」の愛称がある。

別紙2

施設の運用計画

区　分		内　容
開館日数		３０３日（３６５日－５２日（定休）－１０日（夏冬等に臨時休館））
定休日等		毎週月曜日（祝日の場合は翌日）、夏冬等に臨時休館（計１０日程度）あり
各ホール使用見込み（ホール稼働）		２４２日（３０３日×８０％（目標利用率））
楽屋利用見込み		同上
スタジオ利用日数見込み		３００日
リハーサル室利用日数見込み		２４２日
託児室利用日数見込み		５回
業務時間	共通ロビー	9:00～22:00
	ホール	9:00 ～22:00　　午前9:00～12:00、午後　13:00～17:00、夜間18:00～22:00 特例使用（搬入出）として、早朝8:00からの搬入、夜間23:00までの搬出あり。 通しでの利用は、12:00～13:00、17:00～18:00も稼働する。
	総合案内、グッズ・チケット販売	11:00～夜間の公演開演時まで営業　（夜間の公演がない場合は18:00で営業終了）
	リハーサル室	9:00～22:00（午前・午後・夜間の区分はホールと同じ。）
	スタジオ	午前9:00～12:00、午後　13:00～17:00、夜間18:00～22:00
	レストラン	11:00～22:00
	キャンティーヌ	11:00～19:00　　キャンティーヌ＝楽屋食堂
	駐車場	7:00～24:00
	駐輪場	9:00～22:00
	事務室	8:30～22:00

その他、センターの消防計画に基づき年３回（消防2回、防災1回）訓練を実施します（委託業者も構成員となる自衛消防組織があります）。

※各ホールの利用日数は、稼働状況により追加の可能性あり

別紙3

業務の概要

フロント業務・チケットオフィス運用業務	責任者			責任者3ポスト（うち1ポストは統括責任者とする）
	客席案内	大ホール	1公演4時間拘束 自主公演数 57公演 貸館公演数 106公演	チケットテイク　自主公演4　貸館4 ホール案内　1階　自主公演4　貸館2 2階　自主公演4　貸館2 3，4階　自主公演4　貸館4 クローク　自主公演2　貸館0
		中ホール	1公演4時間拘束 自主公演数 57公演 貸館公演数 46公演	チケットテイク　自主公演2　貸館2 ホール案内　1階　自主公演3　貸館2 2階　自主公演2　貸館2 クローク　自主公演1　貸館0
		小ホール	1公演4時間拘束 自主公演数 24公演 貸館公演数 206公演	チケットテイク　自主公演1　貸館1 ホール案内　自主公演2　貸館1 クローク　自主公演1　貸館0
	総合案内 グッズ販売 チケット販売	2階共通ロビー	303日 随時 随時	総合案内受付（開館日、開館時間対応）及びグッズ・チケット販売 • 11:00～18:00　3ポスト • なお、夜間公演がある場合は、公演開始時間まで延長する。 • ただし、夜公演が小ホール貸館公演だけの場合は、2ポストで運営すること。 • 営業時間前後30分で業務の準備・片付けを行うこと。 • 月に1度、ショップの棚卸しを行うこと。 当日券ブース対応　自主公演4時間 • 大･中ホール1公演2ポスト／小ホール1公演1ポストを配置すること。 ホワイエ販売対応　自主公演4時間 • 依頼があれば、当日券ブースと同様のポスト数を配置すること。（当日券ブース対応に加算）
	スタジオ受付	スタジオ	303日	スタジオ・リハーサル室受付、案内、料金の収受、スタジオの管理 • 9:00～22:00　1ポスト • 営業時間前後30分で業務の準備・片付けを行うこと。
	託児室管理	託児室	都度発注	託児業務、託児受付 • 託児対応時のみ発注、託児受付は兼務のこと。
	チケットオフィス運用	4階チケットオフィス	303日 20日	チケットオフィス運営(営業時間10:00～17:00、休館日除く) チケット業務統括マネージャー　1ポスト チケット業務　営業時間内　5ポスト 電話受付業務　4時間　2ポスト 電話受付先行発売日増員対応 • 9:00～13:00（午前4時間）　20ポスト • 12:00～17:00（午後5時間）　4ポスト • 発売日の増減による業務時間の調整は、電話受付業務全体の中で対応する。 • 営業時間前後30分で業務の準備・片付けを行うこと。
	注意事項	① 統括責任者は打合せ等に参加のこと。 ② 大・中・小ホールの公演ごとに責任者を定め、公演に関する打合せ等に参加のこと。 ③ 業務に必要な無線機等は、受託者の負担とする。 ④ ホール案内1公演4時間（準備・後片づけを含む）で算定し、延長又は短縮には時間単価で発注する。 ⑤フロント業務、チケットオフィス運用業務間で横断的な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営をすること。		

【備考】
① 契約時には履行保証保険等に加入してください。
② 個人情報（保護）の取扱いについてはセンターとの取り決めに従ってください。
③ 各ホールにはネーミングライツが導入されていますので、接客時には愛称で対応してください。
④ 職員・スタッフの制服は、受託者が用意してください（制服費は委託料に含みます）。（制服のデザイン等はセンターと協議の上決定のこと。）
⑤ 設備の概要、公演情報・出演者情報等については、取扱いに十分注意してください。
⑥ 委託業者ごとに控室と机・いす・ロッカー等最低限の備品は用意しています。
⑦ 業務・作業遂行に必要な機材は用意してください。（必要最低限の消耗品は提供します。）
⑧ パソコンは各業者に 1 台貸与します。（総合案内所、スタジオ受付、チケットオフィス、各ホール楽屋受付にはパソコンあり。）
⑨ 委託業者の責任者等には、館内携帯（PHS）を貸与します。
⑩ 上記は、ポスト数であり、職員の休憩時間は、ローテーション等で対応願います。
⑪ 業務受託に必要な対人、対物、労災保険に加入してください。
⑫ 業務に関する打ち合わせは、必要があるときにその都度指示します。また、センターの業務委託事業者で構成する連絡会議が毎週1回開催されますので、責任者は出席してください。
⑬ センターの消防計画に基づく自衛消防隊の活動（防火・防災訓練：年3回）に参加してください。
⑭ センターの業務委託事業者で構成する連絡会議を毎週1回開催しますので担当者は出席してください。

別紙4

兵庫県立芸術文化センターフロント業務・チケットオフィス運用業務仕様書

目的

この仕様書は、兵庫県立芸術文化センター（以下「センター」という。）のフロント業務・チケットオフィス運用業務に際し、その安全確保を前提に、大規模で専門的な施設の効率的な管理運営により、施設利用者へのよりよいおもてなしを提供することを目的とし、請負に関する仕様を定めるものである。

仕様

・受託者が行う業務は、円満な人格と良識を具えた、責任感のある者で、かつ健康な者で構成すること。
・受託者は、専門的な技能、知識、経験に基づいて、業務の安全に留意して次に掲げる業務を主としたフロント業務・チケットオフィス運用業務を行う。

区分	委託項目	内　容
フロント業務	統括管理	フロント管理業務 1. フロント業務マニュアル作成 2. 避難訓練の企画･実施補助、消防計画に基づく自衛消防組織における避難誘導の役割業務 3. 業務日報・報告書の作成 4. 自主事業･貸館時の打ち合わせ対応 5. 業務量増の場合の調整業務（臨時ポスト数増対応） 6. 案内に必要な無線機の準備及び管理
	客席案内（レセプショニスト業務）	各ホール公演時における案内 1. チケットテイク・ホール案内・クローク 2. 障害者・高齢者対応 3. 非常時の観客誘導 4. 急病人・けが人への一次対応 5. 扉の開閉 6. ホール内施設の点検･報告 7. コインロッカーの点検･報告 8. 場内空調温度の報告 9. 拾得物・遺失物の対応 10. ホール内の使用備品管理 11. ホール内のチラシ確認（完売公演・終了公演がラック内に入っていた場合には撤去） 12. ホール内の使用消耗品管理・発注 13. 難聴者補助システムの貸出・使用後の報告 14. 集合チラシの使用部数の在庫確認、不要集合チラシのクローク前への移動 15. アナウンス 16. VIP 対応 17. アンコール・出演者変更等の掲示物対応 18. サイン会準備・片付け 19. 主催者控室内の片付け・主催者撤収の確認・施錠
	総合案内	総合案内への来館者対応 1. 非常時の来館者誘導 2. 車椅子貸出 3. 障害者・高齢者対応 4. 急病人・けが人への一次対応 5. チケット販売 6. グッズ販売 7. 販売グッズ（一般商品）の選定・納品確認・在庫確認及び報告 8. オリジナル商品の在庫確認･報告 9. 営業時間内の売上金管理（保管及び入金報告） 10. 釣銭の金種準備の依頼 11. 拾得物・遺失物の対応 12. 難聴者補助システム受付・視聴対応 13. お勧め公演案内板の作成・管理 14. 総合案内、共通ロビーのチラシラック管理（完売公演の撤去・欠品補充） 15, 内線電話対応 16, 傘立て対応・マスターキーと補助金管理 17. 中止公演の払戻対応 18. 当日公演の案内板の設置・管理、ブース対応

フロント業務		19. 入会案内及び手続 20. 総合案内前掲示物の作成及び管理 21. 無料冊子の設置と管理 22. 複合機・パソコン・プリンター等の使用状況確認及び修理時の業者対応
	スタジオ受付	スタジオ利用者の入退室管理及びスタジオ・リハーサル室の申込受付・料金収受 1. 使用するスタジオの鍵貸出及び入退室確認 2. 使用するスタジオの利用開始前･後の巡回点検 3. 使用する更衣室の使用前・後の巡回点検 4. 非常時のスタジオ利用者の誘導 5. スタジオ備品の貸出 6. 内線電話対応 7. 拾得物・遺失物の対応 8. スタジオ・リハーサル室の申込受付 9. スタジオ・リハーサル室の料金収受 10. 営業時間内の売上金管理（保管及び入金報告） 11. 受付日報の作成 12. スタジオ申込受付管理表作成・確認、システム入力 13. 利用者登録の更新チェック 14. 電話・来館者の問い合わせ対応 15. 受付周辺の資料作成・設置及び管理 16. 還付金の返金対応
	託児室管理	託児室利用についての受付及び運営・管理業務 1. 託児希望者の予約受付・問い合わせ対応 2. 当日の託児業務（受付・預かり・引渡し） 3. 託児室使用前後の点検･後片付け 4. 託児費用の収納等
チケットオフィス運用業務	チケットオフィス運用	チケットオフィス内業務の運営 1. チケット販売に係る登録作業（興行登録、公演登録・席種・券種の登録、在庫登録、WEB 登録等） 2. 電話メール等問い合わせ対応 3. チケット予約販売 4. 中ホール公演の昇降機予約受付・管理 5. 会員登録・変更・更新等の業務 6. 会員向けＤＭ（会報誌及び販促チラシ）発送業務、戻り分の解体作業 7. 配券・登録・委託管理・精算等票券に関わる業務 8. 自主公演時の当日券販売･当日引き取り対応・紛失券対応・問い合わせ対応・差額入金対応 9. 業務時間内の売上金管理（保管及び入金報告） 10. 自主公演の補助席座席図面作成業務 11. 週報作成及びプレイガイドへの追返券作業 12. 中止公演の払戻対応（管理及び報告） 13. クレジットカード会社控え（売上票）発送業務 14. 団体販売用請求書発行業務 15. 招待関係チケットの発券及び管理業務 16. 座席振替対応 17. 貸公演前日の当日引き取り準備・売り止め作業 18. 窓口売上金の帳票抽出及び経理課提出 19. 複合機・パソコン・プリンター等の使用状況確認及び修理時の業者対応 20. 日報（毎日）・問い合わせ報告書（月１回）作成 21. 内線電話対応 22. 留守番電話設定・長期休館中の留守番電話変更対応 23. チケット台紙等の備品管理・発注 24. 電話受付業務、電話受付発売日増員対応 25. 発売マニュアル及び発売報告作成

別紙5

業務の見積方法

１　積算方法

①施設概要、施設の運用計画、業務の概要、業務仕様書等に基づき、下表の業務項目ごとに所要経費を算出し、別紙「Ⅲ フロント業務・チケットオフィス運用業務見積書」に年額を記載してください。

②経費区分の各項目に係る**経費内訳書**を添付してください。（様式自由　Ａ４版縦）

③仕様は、業務仕様書を最低限満たしてください。

④交通費、諸経費等すべて含んだ額にしてください。

⑤時間延長の単価、追加派遣の単価を別途ご記入ください。

⑥仕様は、最低限の基準ですので、追加提案される事項は、別途独自提案の中で費用も含めてご記入ください。

２　経費区分

区　分	項　目
フロント業務	統括管理
	客席案内（レセプショニスト業務）
	総合案内
	スタジオ受付
	託児室管理
チケットオフィス運用業務	チケットオフィス運用

※１　各項目の内容は、別紙３業務の概要、別紙４業務仕様書を参考にしてください。
　２　職員・スタッフの制服は、受託者が用意してください（制服費は委託料に含みます）。
　（制服のデザイン等はセンターと協議の上決定のこと）
　３　控室と机･いす･ロッカー等最低限の備品は用意しています。
　４　業務･作業遂行に必要な機材は用意してください（必要最低限の消耗品は提供します）。

別紙6－1

兵庫県立芸術文化センター

フロント業務・チケットオフィス運用業務提案書

令和９年度兵庫県立芸術文化センター「フロント業務・チケットオフィス運用業務」提案募集要項に基づき、標記の業務について提案します。

令和　　年　　月　　日

（提案社名）

別紙６－２

Ⅰ　会社概要書

１　会社の名称、所在地、資本金の額及び従業員数

名称	
本社所在地	
資本金の額	万円
従業員数	人

２　主な取締役（代表権を持つ方には、備考欄に※印をつけてください。）

氏名	役職	住所	備考

３　会社の経歴

年　月　日	内　容

４　主な事業所

事業所の名称	所在地

※本社及び芸術文化センターに近接している事業所（支店・営業所）は必ず記載してください。

５　過去３か年の財務の状況

項目	令和５年度	令和６年度	令和７年度
売上高			
うち設備管理売上高			
営業損益			
経常損益			
当期損益			
総資産			
株主資本			
うち資本金			

６　主な類似施設・類似業務の実績（過去３か年間：令和５～令和７年度）

建物の名称 （所在地）	構造・延床面積	受託期間	受託業務の内容

※フロント業務・チケットオフィス運用業務を受託しているものを大規模舞台劇場の順に記載してください。

また、受託施設の所在地が芸術文化センターに近いものは、記載してください。

所在地は、市町村名まで記載してください。

実績の詳細は、別紙で詳しくご記入ください。

Ⅱ　企画提案書

(1) 受託業務に対する基本的考え方、提案のポイント（主要事項）、業務姿勢、安全確保対策
(2) 施設利用者へのホスピタリティの考え方
(3) 総合的な業務執行体制（責任体制）、指揮命令系統
(4) 常駐現場責任者（予定者）の経歴
(5) 各作業等の個別、具体的な実施体制、実施方法、業務モニタリングの具体策
（職員の配置ローテーション表等）
(6) 従事スタッフ（臨時、パートを含む）に対する教育・研修・専門訓練
(7) 機器故障時（応急措置等）、緊急時（地震、火災等）における具体的対応体制・対応方法
(8) 受託業者の質的向上、経費削減に向けた具体的手法
(9) 各業務の直営・再委託の区分（別紙４仕様書の区分に応じて作成）
(10) その他独自の提案事項等

【企画提案書作成にあたっての留意事項】
① 企画提案書は、上記項目に沿って作成してください。
　上記以外にも必要と思われるものは、積極的に提案してください
② 企画提案書の様式は任意です（Ａ４版縦）
　上記(1)～(10)の項目について、ページを変えてご記入ください。
　目次、ページ数もつけてください。
③ 独自提案は、その旨わかるように費用も含めて記載してください。

Ⅲ　フロント業務・チケットオフィス運用業務見積書

区分		見積額 年額（単位：円）	備考
①フロント業務	統括管理		
	客席案内 （レセプショニスト業務）		
	総合案内		
	スタジオ受付		
	託児室管理		
小計			
②チケットオフィス運用業務	チケットオフィス運用		
小計			
消費税			
合計			

※消費税は１０％を適用

※各経費区分に係る経費内訳書を添付してください。

（参考）

職員追加派遣の場合の時間単価　　円／人・時間

別紙7

（送信先　e-mail pafh@gcenter-hyogo.jp）

兵庫県立芸術文化センター 施設課　行

質問票

御社名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

担当者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ＴＥＬ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

フロント業務・チケットオフィス運用業務について下記のとおり質問します。

事　　項	質問内容

質問受付期間：令和８年 11 月 18 日（水）～11 月 20 日（金）　（必着）