

## 来館者対応

## 1 センター内基本ルールの設定

多くの来館者が快適に過ごせるようにセンター利用の基本ルールを設定する。必要最低限の禁止事項についてはエントランス等において簡潔に表示して周知する。

飲食	<ul style="list-style-type: none"> <li>• どきどきニア館3階の見学ラウンジ西側及びわくわくやまなし館2階の休憩スペース以外での飲食は禁止。</li> <li>• 学校団体で予約時に申し入れがあった場合は、ワークショップでの飲食を可とする。</li> </ul>
喫煙	<ul style="list-style-type: none"> <li>• どきどきニア館、わくわくやまなし館ともに屋内は全面禁煙。</li> <li>• どきどきニア館駐車場、わくわくやまなし館前、一般駐車場の3カ所灰皿を設置して、喫煙スペースとする。</li> </ul>
写真撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人で楽しむ場合に限り、写真、ビデオの撮影は可とする。</li> <li>• ジオラマのフラッシュ撮影、シアター内での撮影は禁止。</li> <li>• 三脚や脚立を利用した撮影は禁止。</li> </ul>
携帯電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 歩きながらの携帯電話の使用には、注意を促す。</li> <li>• 館内ではマナーモード設定を依頼。</li> </ul>
ペット	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ペットを連れての入館は禁止。</li> <li>• 補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬等)を伴っての入館は可能。</li> </ul>
車いす	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 全館バリアフリー対応。</li> <li>• 貸し車いす(実験車両内に乗り込める車いす)あり。受付で貸し出し。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 火気、危険物の持ち込み禁止。</li> <li>• 酒酔い者の入館禁止、アルコール類の持ち込み禁止、館内での飲酒禁止。</li> <li>• センター内ではスタッフの指示に従う。</li> <li>• 小さな子どもには必ず保護者が同伴する。</li> <li>• 他のお客様の迷惑にならない。</li> <li>• センター内でのケガや盗難については責任を負わない。</li> </ul>

## 2 予約・団体受入れ

予約および団体の受入れについては以下の対応を検討する。

予約について	<ul style="list-style-type: none"><li>個人については予約不要。</li><li>団体は、可能な限り事前予約を求め。特にバスで来館する場合には事前連絡を必須とする。</li><li>山梨県内の小学校、中学校、高等学校、特別支援学校が、教育課程に基づく教育活動として来館する場合には、予約を求め。</li><li>ワークショップ(昼食利用含む)、ラボ、アテンド等について、自団体だけの利用を希望する場合には、予約は必須とする。</li></ul>
WEBサイト、パンフレットでの告知	<ul style="list-style-type: none"><li>チケット販売、入館誘導、パンフレット配布などを円滑に実施するため、団体については、できるだけ事前連絡してもらるように告知する。</li></ul>
予約受付	<ul style="list-style-type: none"><li>開館日程が決定している期間までの予約は可とする。</li><li>WEBサイトに申し込み書式をアップしておき、それに記入の上、FAXで送付してもらう。</li><li>その後、センターから予約確認の連絡をする。</li></ul>
下見・引率者	<ul style="list-style-type: none"><li>事前の下見、教育団体引率者、旅行会社添乗員は入館者数にカウントせず、入館料は無料とする。</li></ul>

### 3 特に配慮を必要とする来館者への対応

外国人、乳幼児連れ、障害者に対しては以下の対応を検討する。

外国人	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 外国語版パンフレット(英・中・韓)</li><li>・ 案内サインの外国語併記(英・中・韓)</li><li>・ 展示グラフィックの外国語併記(タイトルのみ、英・中・韓)</li></ul>
乳幼児連れ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ キッズコーナー、授乳室、こどもトイレの運用</li></ul>
障害者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 入館料減免</li><li>・ 全館バリアフリー対応</li><li>・ 車いす貸し出し</li><li>・ 介助・誘導</li></ul>

### 4 VIPへの対応

VIP対応については、以下の項目について検討した対応マニュアルを整備し、適切な対応・接遇を行う。

- ・ VIP訪問情報の受付、確認事項、情報共有、スタッフへの周知
- ・ VIPレベルに応じた対応者、接遇内容

### 5 来館者の車両の誘導

リニア見学センターは公共交通機関の利便性が高くないため、ほとんどの来館者は乗用車またはバスで来館することとなるが、駐車場がやや離れた位置にあるため、駐車場誘導スタッフを配置して円滑な車両の誘導をはかる。

どきどきリニア館のバス乗降場所に配置されるスタッフ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ どきどきリニア館に行こうとする乗用車に対しては、どきどきリニア館横の駐車スペースは身障者用であることを伝え、健常者は乗用車駐車場に向かってもらうよう案内する。</li><li>・ バスについては、どきどきリニア館横の駐車スペースは乗り降りのみ利用可能であることを伝え、バス専用駐車場の案内をする。</li></ul>
繁忙期時・イベント時に、一般駐車場へ配置されるスタッフ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 乗用車駐車場入口で、到着した車両の誘導、わくわくやまなし館・どきどきリニア館への徒歩ルートの案内を行う。</li></ul>