

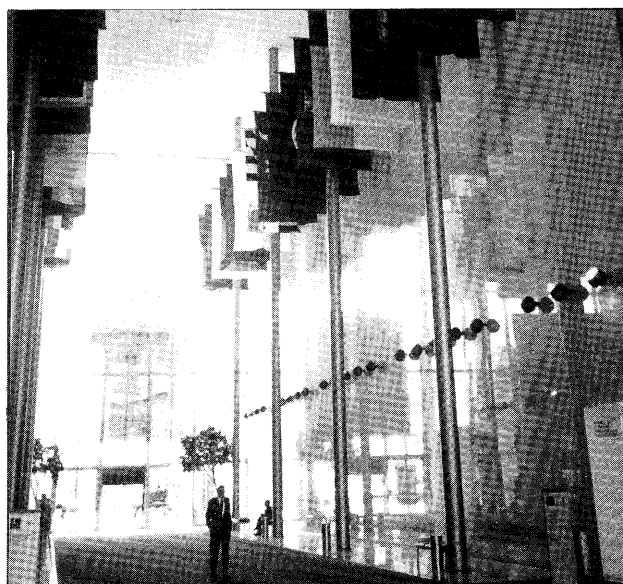
## IV. THE KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS

ケネディセンターは、コンサートホール、オペラ劇場、演劇劇場などが複合された大型文化施設。年間を通して650名のボランティアが登録され、そのうち500名が実際に業務を行っている。また、年に1回行われる「オープン・ハウス・アーツ・フェスティバル」でも、500名近いボランティアが運営を支えている。

細分化された業務内容、完成されたマニュアル、自治構造に基づいた運営体制など、ある意味でアメリカの文化施設におけるボランティア制度のあり方を象徴するような内容となっている。

### 📖 施設・運営の概要

運営母体	The Kennedy Center(スミソニアン機構の一組織)
所在地	Washington, DC 20566-0001
TEL	202-416-8033
FAX	202-416-8205
開館年月	1971年
複合形態	複合館
施設特性	コンサートホール、オペラハウス、演劇劇場などの複合施設
座席数	2,750、2,300、1,100
年間運営予算	年間約100億円(8~9,000万US\$)
自主事業数	—
立地都市人口	585万人(1992年)
組織体制	150~200名(正職員、技術スタッフ含む)



### 😊 ボランティア制度の概要

名称	• Friends of the Kennedy Center (通常運営時のボランティア)
導入時期	• 1971年
登録人数	• ① 通常運営時：650名(内500名が活動) • ② オープン・ハウス：470名(内250名は通常運営時のボランティア)
導入の経緯	—
活動内容	• ①：ギフトショップ、ツアーガイド、ライブラリー、インフォメーション、事務アシスタント etc. • ②：臨時会場の設営・撤去、混雑整理、ギフトショップ、ごみ拾い、インフォメーションなど28種
募集方法	• ①：ケネディセンター・マガジン、フレンズ用ニュースレターに募集掲載。 • ②：同上、米軍機関に会場撤去等のボランティアを呼びかけ。
研修	• ①：半期に1度のオリエンテーション、ハンドブック、各種マニュアルを配布。3ヶ月は仮採用、ボランティア・マネージャーによって業績評価。 • ②：開催の1週間前にオリエンテーション、業務開始前に責任者による説明会。
実費支給・特典	• ①：駐車場代無料、交通費払い戻し、ニュースレター送付、無料コンサートチケット(不定期)、ギフトショップでの割引 etc。 • ②：無料Tシャツ、イベント終了後打ち上げ会への招待。
その他	• 開館以来25年間もボランティアをしているメンバーもいる。 • 自治組織が設けられ、3つの時間帯を3交代制がとられるなど、非常にオーガナイズされた大型のボランティア組織。

## インタビュー記録

- 訪問先：THE KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS (Kennedy Center)
- 住所：Washington DC 20566-0001
- 電話：202-416-8033 FAX:202-416-8205
- 面会者1：Ms. Shelley Brown…Festival Manager (フェスティバル担当)
- 面会者2：Ms. Brooks Boeke…Friends/Volunteers Manager (有給のボランティア・マネージャー)

### 1. 事業主体の概要

#### (1) 設立、予算・組織等の規模

- 設立年：1971年
- 年間運営予算：8,000～9,000万 US\$ (約100億円)
- 有給スタッフ数：約150～200名 (正社員のみ、技術関係等含む)

#### (2) 施設概要

敷地面積は17エーカー (約7万平米)。以下の6つの施設はすべて巨大なビルのひとつ屋根の下に配置されている。

- 1] コンサート・ホール：2,750席。レナード・スラトキン率いるナショナル・シンフォニー・オーケストラが常駐カンパニー。
- 2] オペラ・ハウス：2,300席。オペラ、バレエ、ミュージカル等のための劇場。
- 3] アイゼンハワー・シアター：1,100席。主に演劇のための劇場。
- 4] アメリカン・フィルム・インスティテュート・シアター：映画観賞用のホール。別個の独立した非営利団体であるアメリカン・フィルム・インスティテュートが運営。
- 5] テラス・シアター：ポトマック川に面したテラスにしつらえられたステージ。約500人収納。
- 6] シアター・ラボ：子供や家族のための催しを行う小劇場。

#### (4) ロケーション、催し、客層

- ウォーターゲート・ビルのそば。ポトマック川のほとりに建つ。ホワイトハウスから地下鉄で2駅目、ペンタゴンからは3駅目と、いわゆる「首都ワシントン」の中心に位置する。
- 年間集客数は、170万人。地元ワシントンの一般市民、政府関係者、各国大使館関係などから、ヴァージニアやバルチモアなどの周辺地域の一般住民やワシントンへの通勤者。世界各地からの観光客も非常に多い。
- 年間公演数は2,800公演。「アメリカの舞台文化の顔」であるため、いわゆるハイ・カルチャーの演目だけでなく、話題のブロードウェイ・ミュージカルや、ジャズ、ポップスのスターのコンサート等も頻繁に行われるほか、



● ポトマック川沿いのメインロビー、ケネディの頭像が見える、左手奥がオペラハウス

ファミリー・プログラムも多彩。

- 毎年9月には恒例の「1日オープン・ハウス・フェスティバル」が開催される。これは、50種類近いコンサートや催しが無料で提供される催し。詳しくは後述。今回は、このフェスティバルにおけるボランティア・プログラムを主な調査対象とした。

#### (5) 発足の背景

- 1958年、アイゼンハワー大統領が「アメリカの芸術文化の殿堂」たる施設を首都ワシントンに設立する旨の法案を承認。国立公園の土地の一部17エーカーをその施設のために分割すると定めた。
- 1961年、ケネディー大統領が上記法案の実施を引き継ぐ。舞台芸術のための施設とすることを定め、資金集めや具体案の策定を受け持つ理事会等を指名・設立する。
- ケネディー大統領が暗殺された翌年の1964年、ジョンソン大統領がこの施設をケネディー大統領のメモリアルとすることを決定。また施設の維持費を連邦政府の予算でまかなって行く旨を可決させ、結果としてケネディー・センターは国立美術館ナショナル・ギャラリーなどと同様、スミソニアン機構（連邦政府直轄の外郭組織で、文化財の保護・管理を行う。全米

芸術基金NEAとはまったく別枠の、安定した予算を持つ)の一部に組み込まれることとなった。

## 2. 通常運営の中でのボランティア・プログラムについて

### (1) 役務の種類 [資料 KC-1 参照]

#### ① ギフトショップ

- ・勤務時間は、毎日朝10時～夜9時半の中で、可能な時間帯を選択。
- ・役務は、販売係、キャッシャー業務(現金・小切手・クレジットカード)、会計管理、在庫管理等を兼ねる。

#### ② ツアーガイド

- ・勤務時間は、毎日朝10時～午後2時の中で、可能な時間帯を選択。
- ・役務は、一般の希望者に対して館内案内(無料)を行うこと。一般客のほか、団体、英語圏以外の観光客、政府関係者、国賓などが対象となる。

#### ③ エデュケーション・リソース・センター(ライブラリー)

- ・勤務時間は、火曜～土曜の正午から夜8時までの中で、可能な時間帯を選択。
- ・主な役務はアーカイブの管理。すなわち目録づくり、コンピューター・インプット、閲覧請求に応じた資料の出し入れ、利用者へのライブラリー使用方法のインストラクションなど。

#### ④ パブリック・インフォメーション・センター

- ・勤務時間は、毎日朝10時～夜9時半の中で、可能な時間帯を選択。
- ・主な役務は、いわゆる「案内デスク」係。ケネディー・センターではこれを「最前線の外交係」と説明する。

#### ⑤-1 オフィス事務手伝い

- ・勤務時間は、通常の有給スタッフの勤務時間内(平日朝10時～5時半)の中で、可能な時間帯を選択。
- ・主な役務は、「フレンズ・オブ・ザ・ケネディーセンター」の円滑な運営のための事務業務。即ち、メンバーやボランティアの勧誘、年間通しチケットのセールス、名簿の管理、ダイレクト・メールやニュースレターの郵送等。
- ・有給スタッフの一般事務補佐につく場合や、特別プロジェクト(ファンドレイジング・イベントなど)に携わる場合もある。

#### ⑤-2 ニュースレター『フレンズ・スクリプト』編集制作 [資料 KC-2 参照]

- ・ボランティアの、ボランティアによる、ボランティアのための月刊ニュースレターの編集・制作業務。ボランティア仲間への原稿依頼から編集～印刷管理まで全般を行う。
- ・担当者は月に一度のミーティングを持つ。
- ・ニュースレターの仕立ては白黒10ページ。内容は、ボランティア・スタッフの近況報告(結婚・死亡・誕生日・学位取得・引っ越しetc.)、ボランティア勤務時間の最長者の表彰、各部署のボランティアの活動報告、イベン

ト・カレンダーなど。

## (2) ボランティアの人数

- ・現在、通常運営におけるボランティアの数は名簿上は約650名。実際に役務についている者は、約500名。

## (3) ボランティアの自治構造

### ① フレンズ・オブ・ザ・ケネディーセンター

- ・ボランティア・スタッフは、「フレンズ・オブ・ザ・ケネディーセンター」という任意組織の構成員になることを意味する。「フレンズ……」は、会費を払ってギフトショップの割引特権などをもらうメンバー（会員）資格の者と、ボランティアの者の2種類で構成されているが、たいていのボランティアは、会費を払った「メンバー」でもあることが多い。ただし、「ボランティアをすれば自動的にメンバー資格を得られる」といった制度ではない。
- ・「フレンズ・オブ・ザ・ケネディーセンター」の発足は1965年。ケネディーセンターの理事会が、当時準備段階にあった同センターを実現するための資金集めと、オープン後の円滑な運営のための協力体制づくり、そしてセンターへの世間の関心を高めることを目的に発足させた。

### ② シフト・チェアマン

- ・ボランティアの勤務体制は、前項の①～⑤いずれの役務も、〔朝10時～午後2時〕〔午後2時～夕方6時〕〔夕方6時～夜9時半〕の3つの時間帯を単位にシフトを組むことになっている。このシフト・スケジュールをボランティア各自に割り当てコーディネイトするのが、シフト・チェアマンの役割。
- ・シフト・チェアマンは、有給のボランティア・マネージャーによって選抜・指名され、任期は一年。最低一年以上のケネディーセンターでのボランティア経験のある者で、すぐれたボランティア実績や熱心さを持ち、人望の厚い人物が選ばれる。
- ・シフト・チェアマンは、役務①～⑤各部署の各シフト時間帯の責任者たち（5部署×2～3シフト×5～7日/wk＝約60名）を集めて、年4回ミーティングを行う。ここで反省点、問題点、改良点、提案などが自主的に話し合われる。

### ③ ボランティア・アドバイザー・コミッティ（VAC）

- ・ボランティア・スタッフ自主管理のトップ機構として、「ボランティア・アドバイザー・コミッティ（相談役会）」が存在する。
- ・VACは、
  - ・前項の役務①～⑤-2の6部署から代表各1名ずつ
  - ・ケネディー・センターに本拠地を置く他のボランティア組織（例えばナショナル・シンフォニー・オーケストラやワシントン・オペラのボランティア団体）の各代表1名ずつ

によって構成される。毎月1度のミーティングを通じて、施設全体の運営に

におけるボランティアの役割を大局的見地から話し合う。

- VACの議長は、VACの構成員数名からなる「ノミネーション担当委員会」によって候補者数名が推薦され、この中からVACのメンバーが投票を行って決定される。候補者となるのは、「ケネディーセンター・コミュニティ&フレンズ理事会（ワシントン地域で影響力を持つ人々からなる理事会）」の役員、またはケネディーセンターの現役管理職職員である。

#### (4) 募集と教育

##### ① 募集の方法

- 『ケネディーセンター・マガジン』に「ボランティア募集！」の呼びかけ掲載。
- メンバー用ニュースレターの中で「ボランティア募集！」の呼びかけ掲載。
- 「フレンズ……」事務局からのメンバー勧誘の電話の中で、ボランティアへの参加も呼び掛ける。

##### ② ボランティア受け入れまで

- 問い合わせのあった人には、次の一式を送付 **[資料 KC-3参照]**。
  - カバーレター（ボランティア参加までの簡単な手続き説明）
  - 役務①～⑤についての簡単な説明書
  - ボランティア申し込み用紙 **[資料 KC-3参照]**
  - メンバーへの勧誘パンフとメンバー申し込み用紙
  - メンバーシップ代（最低年間50ドル）の10ドル割り引きクーポン券
  - 返信用封筒
- 「ボランティア参加申込用紙」は、最終学歴／ボランティア歴／職歴のほか、次項でのべる役務の内のどれに、どの時間帯で参加したいか等を記載する欄が設けられている。記載漏れのある申し込みは受け付けられない。
- 採用の対象となる人は、最低週3～4時間参加できる人、並びに18歳以上の人のみ。
- 半期に一度（＝年2回）行われるオリエンテーションに参加してもらう。オリエンテーションの日時は、申し込み書提出者全員に手紙にて通知される。参加不可能な場合は次回の開催日に繰り越せばよいが、いずれにせよオリエンテーションを経験してもらうまでは受け入れないことが基本。

##### ③ 教育・教材

- オリエンテーションでは次の2資料を配付。
  - ボランティア・ハンドブック：ケネディーセンターの成り立ち、管理体制と人事構成、各ボランティア役務の概略、ボランティアの自治構造、ボランティア報酬、細則（服装、欠席の通知、モラル、勤務態度、その他）等、詳細が記載 **[資料 KC-4参照]**。
  - カスタマー・サービス・マニュアル（接客マニュアル）：言葉づかい、電話の対応の仕方、謝罪のシチュエーション、接客の意味などを説明 **[資料 KC-5参照]**。
- 役務とシフトの割り当てをもらった後は、その役務に関するマニュアル・

## ■ THE KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS

ブックを受け取る【資料 KC-6参照】。例えば、ツアーガイドのマニュアル・ブックは、ほぼ台本に近い仕立て。

- その他現場での実施詳細は、同じ役務部署で働く先輩のボランティアから手ほどきをうける。
- 働きはじめたボランティアは、その後3か月間は「仮採用」の身分と見なされる。この期間の内に、有給のボランティア・マネージャーが、「出勤率」「誠意」「知識の吸収度」の3点から適性と業績を評価し、基準に達していない場合は退去をお願いする。退去を言いわたされたボランティアでも、後日また参加申し込みをすることができる。
- その後、1年後、3年後、数年後のサイクルで、ボランティア・マネージャーによって評価の見直しがなされる。業績が基準に達しない場合は、一時的な“停職処分”が言いわたされる場合もある。停職処分中のボランティアには、ボランティア報酬（後述）は適用されない。

### (5) ボランティアへの報酬

#### ① ボランティア開始から最初の3か月間＝仮採用の期間まで

- ボランティア勤務時間中の、センター内駐車場利用代が無料。
- 交通費（地下鉄、バス、タクシー）代の払い戻し支給。
- ニュースレター『フレンズ・スクリプト』の毎月の送付。
- メンバーシップ代（最低年間50ドル）の10ドル割り引き。但しボランティア初年度のみ。

#### ② 仮採用期間終了の後

- 上記のうち、「メンバーシップ代の10ドル割り引き」を除いた3つの報酬。
- 年次「ボランティア・リコグニション・ガラ」（後述）への招待。
- 無料コンサート・チケットの進呈。ただし不規則・不定期。
- ギフトショップで、10ドル以上の購入をした時に限り、25%割り引き。
- センター内職員用食堂の利用。
- 有給スタッフとのお茶会。不規則・不定期。

#### ③ 「ボランティア・リコグニション・ガラ」

- 毎年恒例、12月の第二月曜日の晩に行われるボランティアのための感謝パーティー。以下の表彰式がある。
  - ボランティア・オブ・ザ・イヤー賞：長期に尽くした優れたボランティアを表彰。
  - プレジデント賞：ボランティア歴5年以内の人に表彰状、5年の人／10年の人／20年の人にはそれぞれ色ちがいのピン（ブローチ）、25年の人には“石付き（宝石入り？）のピン”＋表彰カップが授与される。
  - フレンズ・オブ・ライフ賞：15年以上ボランティア勤務の後にリタイアした人には名誉賞として次のものを授与する。
    - 「フレンズ・オブ・ライフ」表彰状
    - リコグニション・ガラへの生涯招待

## ■ THE KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS

- 『フレンズ・スクリプト』の生涯送付
- ギフトショップで、10ドル以上の購入をした時に限り、15%の生涯割り引き。

### ④ 税金控除の証明書

- ボランティア業務に関連して自費で支払った旅行代、交通費、車の走行距離から計算される減価償却費は、ケネディーセンターが「ボランティア業務に関連している旨」の証明書類を発行することによって、税金申告の際に控除の対象となる。この証明書は、リコグニション・ガラの日ごとに各自に支給される。

### (6) ボランティア・スタッフのプロフィール

- 年齢層としては50～60歳が大半（約7割）を占める。とくに60歳前後のリタイアした人が多い（男女比率、住居地域、人種別などの詳しい統計データは、現在集計中とのこと）。
- 主にワシントン首都圏近郊に住む人、あるいはバージニア、ウエスト・バージニアなど通勤圏内住宅地域の人。首都圏のすぐ外側にドーナツ状にはりつく低所得者層の地域からはあまり参加者がいない（すなわち、「比較的豊かな中産階級以上の白人層が主力」と言っていいたいだろう）。
- 舞台芸術の好きな人。クラシック音楽やバレエに興味でよく精通した人。
- ケネディーセンター設立以来25年の間ずっとボランティアを務め続けている人もいる。この人たちに、長年の活動のあれこれを述懐してもらい、それをビデオに録画してドキュメント記録としてライブラリーに保存することが計画されている。

## 3. オープンハウス・フェスティバルにおけるボランティア・プログラム

### (1) オープンハウス・フェスティバル概要

- 1985年にスタートした恒例行事。新年度のスタートを期する意味で、毎年9月の第2日曜日に行われる一日祭。
- オペラハウスを除いた5ヶ所の劇場ホールその他、ホワイエ（ロビー部分）、リバーテラス、野外のプラザなど、全施設を利用して、50演目以上の催しが開催される [資料 KC-7参照]。
- 観客は出入り自由、観賞はすべて無料。
- ケネディーセンターに縁のなかった人に、ケネディーセンターを知ってもらおう、親しみを持ってもらおう、観客として通うようになってもらおうというのが、「オープンハウス」の目的。
- プログラムの内容は、常駐楽団のナショナル・シンフォニー・オーケストラの演奏やワシントン・オペラのメンバーによるリサイタルから、カントリー・ミュージック、ジャズ、ロック、ゴスペル、民俗音楽、フォーク音楽、室内楽、バレエの小品、モダンダンス、ラップ、ファミリー向きコンサートまで幅広い。その他、風船配り、珍しい楽器のデモンストレーション&演奏体験コーナー、フェイス・ペインティング、水上ショーなど、エ



ンターテイメントの催しも数多い。

- 当日の集客数は、約4万人。ワシントン近郊からの客が6~7割。残りはバルチモア、ウエスト・バージニア、アナポリスなどの遠距離から。
- 予算は約20万ドル。主に企業スポンサーからの寄付でまかなわれる。この程度の小予算で50種以上ものプログラムを無料で提供できる理由は、同じところにワシントン近郊に公演に来るパフォーマンス・グループを選んでブックリングをするため、交通費や宿泊費などの経費が節減できるから。また、地元のグループや若手グループにとっては、「ケネディーセンターで公演」という経歴や、4万人の集客数が魅力であるため、特別の低報酬でも参加を希望するものも数多くある。

## (2) オープンハウス・ボランティアの役務

- 非常に細かい以下の28種の役務に分類される（abc順）。
- **Balloonist Assistant** : 風船膨らましエンターテナーの補佐役、客の行列整理。
- **Character Guide** : 道化師エンターテナーの付き添い。混雑の整理。
- **Clean-up Crew** : 臨時会場の設営と撤去作業。力仕事。
- **Coffeeshouse Host** : コーヒーハウス（セルフサービス）での業務全般。ゴミの片付け、座席への案内など。
- **Crowd Management** : 会場混雑整理係り。
- **Escort** : パフォーマーのエスコート係。控え室からパフォーマンス場まで人込みをかき分けて道をつける役。
- **Face Painting** : フェイス・ペインティング・エンターテナーの補佐役、客の行列整理。
- **Freight Elevator Operator** : 搬入搬出用エレベーター利用の交通整理係。
- **Gift Bag Distribution** : ギフトバッグ手渡し係り。ケネディーセンターのアンケート用紙に記入してくれた客先着5千人に福袋を配る係り。中身はスポンサーからのオリジナル・グッズ（マグカップ、雑誌、カレンダー、キーホルダー等々）。ボランティアの中で最も希望者が多い人気の役務。
- **Gift Shop** : ギフトショップ店員。通常のギフトショップ・ボランティアが担当する。
- **Grounds Monitor** : 「グラウンド・モニター」と言えば聞こえがいいが、要は「ゴミ拾い係」のこと。
- **Information Center** : インフォメーション・センター係。通常のインフォメーション・センターフェボランティアが担当する。
- **Information Floater** : インフォメーション・センター係の補佐役。会場一帯を歩きながら、オープンハウス当日用のパンフレット（プログラム一覧）や会場内地図を来場者に手渡す係。
- **Information Restocker** : 上記 **Information Floater** や **Information Tables** に、足りなくなったパンフレット類を逐次届ける係。
- **Information Tables** : 会場のあちこちに臨時に設けられたインフォメーション

## ■ THE KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS

ン・テーブル。ケネディーセンターの通常の催しについて説明するためのインフォメーション係。

- **Instrument Demonstrator** : 楽器のデモンストレーション奏者。楽器を弾けるミュージシャンのみ採用。
- **Membership Lounge Host** : メンバー用ラウンジの給仕+テーブルの片付け係。
- **Musical Zoo Assistant** : 楽器のデモンストレーション・コーナーの補佐役+混雑整理係。児童の扱いに慣れた人のみ採用。
- **Parking Lot Monitor** : 出演者専用駐車場の監視係。一般客の車が進入・駐車したりせぬよう管理する。業務開始は早朝8時から。
- **Radio Monitor** : 会場各地にラジオを設置する係（当日のパフォーマンスが生放送されるため）。
- **Refreshment Monitor** : ステージ控え室用のお茶やお菓子の管理・給仕係。
- **Stage Crew** : ステージ・セットの設営クルー。力仕事かつ長時間（朝10時から夜7時まで）仕事。
- **Stroller Check-In** : 無料乳母車レンタル係。
- **Theatrical Characters** : 道化役。コスチュームを来てあたりを徘徊。客と一緒にカメラに納まるなど、来場客をあれこれと楽しませる係。接客好きの人間向き。1週間前にコスチュームの採寸がある。
- **Ticket Distribution** : 無料観賞整理券配付係。
- **Volunteer Check-In** : 登録ボランティアの出欠確認係。
- **Volunteer Refreshments** : ボランティア用控え室のお茶やお菓子の管理・給仕係。

### (3) オープンハウス・ボランティアの人数

- 96年度は過去最高の、470名が参加。
- 内、約250名は通常ボランティア「フレンズ……」のメンバー。残りは、オープンハウス一日だけのための臨時ボランティア。

### (4) オープンハウス・ボランティアの自治・管理体制

- 全体の統括役として2名の委員長（Chairs）、その下に、各役務ごと2名ずつのリーダーを設ける。いずれも有給のボランティア・マネージャーの指名による [資料 KC-8参照]。
- ボランティア参加時間帯は {正午～午後3時} {3時～6時} の2シフト制が基本。ただし、会場設営係やボランティア・チェックイン係などは朝8時からの勤務。
- 基本的に一役務・一シフトあたり、2名～5名程度の配置が基本。ただし、会場整理係や簡易テーブルの設置・撤去係などには、数十名が配置される [資料 KC-9参照]。
- ボランティアの申し込み書をチェックし、各自の希望を汲みながら各自を各役務・各時間帯へ割り当てる作業は、委員長が受け持つ。

(5) オープンハウス・ボランティアの募集と教育

① オープンハウス・ボランティア募集の方法。

- ・『ケネディーセンター・マガジン』に「ボランティア募集！」の呼びかけ掲載。
- ・メンバー用ニュースレターの中で「ボランティア募集！」の呼びかけ掲載。
- ・「フレンズ……」事務局から、ボランティア勧誘の電話セールスを行う。
- ・米軍の機関にボランティア要員を提供してもらうよう呼び掛ける。会場設営・撤去作業や混雑の整理係といった体力仕事は、高齢者の多い通常のボランティア名簿の中からはまかなえないため。
- ・ケネディーセンターの常駐楽団である「ナショナル・シンフォニー・オーケストラ (NSO)」のボランティア組織に協力を呼び掛ける (NSO は独自に1,100人ものボランティア名簿を管理している)。

② オープンハウス・ボランティア受け入れまで

- ・「フレンズ……」の名簿、メンバーの名簿、NSOのボランティア名簿、教会のグループ、などにダイレクトメールを発送する。封筒の中には以下の資料一式を同封する。
  - ・カバーレター (オープンハウスの簡単な紹介、2名の委員長の紹介、公開オリエンテーションの時間割り、ボランティア参加者への「無料Tシャツ進呈」のお知らせ、申し込み期日等を説明) [資料 KC-10 参照]。
  - ・28種類の役務についての内容説明書 (「着席仕事」「立ち仕事」「力仕事」「屋根のない屋外での仕事」「長時間労働」などの注釈付き、「(2) オープンハウス・ボランティアの役務」参照)。
  - ・オープンハウス・ボランティア申し込み用紙 [資料 KC-11参照]。
  - ・メンバーへの勧誘パンフとメンバー申し込み用紙。
  - ・メンバーシップ代 (最低年間50ドル) の10ドル割り引きクーポン券。
  - ・返信用封筒。
- ・「オープンハウス・ボランティア参加申込用紙」には、ケネディーセンターでのボランティア経験の有無/参加可能な時間帯 (一日中・昼・午後～夕方・早朝～午前中) /希望の役務/特種希望 (ex.屋内希望、着座での業務希望等々) /Tシャツのサイズ等の記載欄が設けられている。

③ オープンハウス・ボランティア教育の方法

- ・開催の1週間前に公開オリエンテーションを設ける。仕事を持たない人・仕事を持つ人の両方に対応するために、平日の午後の部と夜の部に分けて、同様の内容のものを2回開催する。要予約。
- ・オープンハウスの当日、各役務ごと、各シフト時間帯ごとに業務開始前の説明会が設けられる。各役務の責任者が指導を担当。

(6) オープンハウス・ボランティアへの報酬

- ・公開オリエンテーションで無料Tシャツ配付。当日はこのTシャツを着用

してボランティア業務につく。

- ・オープンハウス終了後の同日の夜、ケーキやアイスクリームなどで打ち上げ会。午前中のシフトのボランティアや一日勤務の者などは参加しないことが多いため、比較的小規模となる。

#### (7) オープンハウス・ボランティアのプロフィール

- ・通常のボランティア「フレンズ……」のメンバーが約半数を占める。ほとんどが高齢者。
- ・その他、軍に所属する若者の男性、ガール・スカウト所属の高校生、大学生、マッチング・グラント制度を持つ企業に勤める従業員など。

#### (8) オープンハウス・ボランティアに関するその他の事項

##### ① 自己評価

- ・当時業務を終了したボランティアには、アンケート用紙を配る。仕事への満足度はどうだったか、問題は無かったか、来年度への示唆や希望はあるかなどの評価・査定を記入して提出してもらう。

##### ② 「スタッフ・ボランティア制度」

- ・オープンハウスは日曜日であるため、ケネディーセンターの有給スタッフにも「ボランティアとしての参加」を呼び掛ける。96年度は20名が参加（年々参加数は低下の傾向にある）。
- ・目的は、「チーム・スピリット」をスタッフに体感してもらうため。会場設営やアーティストの接待係りなどを含む14種類の役務選択がある。

## 4. ボランティア全般に係る問題点・特記事項・将来構想

### (1) ボランティア・コーディネーターにとっての課題／Brooks Boeke さん（有給のボランティア・コーディネーター）談：

- ・ボランティアと有給スタッフでは「仕事に対するコミットメント」の種類・質が違う。「義務感と満足度」がうまくバランスする地点を見極めること、「ボランティアをすることの意味」をはっきりと提示してやることが大事。
- ・「役務の内容をできるだけ詳細に規定すること」がボランティア・プログラム成功の秘訣。即ち、何をしてもらいたいかを明確にしてそれを明文化する（＝マニュアルにする）こと。そして、どこまでしてもらえれば合格かの最低評価ラインをはっきり持つこと。
- ・マニュアルは毎年あるいは逐次見直し、必要があれば改訂・更新する。
- ・ボランティア自身にとってもボランティアを管理する側にとっても、一番難しい曲面は、「変化」への対応。即ち、マニュアルが改訂された時／コンピューターのシステムが変わった時／チーム編成変わった時／担当部署の有給スタッフ人事が変わった時等々の事態のこと。特に高齢者のボランティアが多いため、「慣れたものから新しいもの」へ順応するのがおっくうかつ不得手であるため、ボランティア・コーディネーターは、彼らに「嫌気」を感じさせないように常に励まし、質問をすることに躊躇をさせない雰囲気・環境づくりに腐心する必要がある。

- ボランティア・コーディネーターは500名にもものぼる現役ボランティアの顔と名前を覚え、各自の得手不得手や個性などを把握している必要がある。その意味からも、ボランティア・コーディネーターというのは、大卒レベルの「専門職」と言っている。
- 問題があった時には、必ずボランティア・コーディネーターに相談するよう指導する。「問題」となるのはたいていは人間関係について。同僚のボランティアとスムーズに仕事ができない、担当部署の有給スタッフとうまくやってゆけないなど（あまり頻繁に起こる問題ではないが）。相談に来なくとも、ボランティア・スタッフの方からうまく聞き出すようにして「すべてを知っている」ようにすることが重要。
- そのボランティアが裏方（ライブラリーでのアーカイブ管理など）向きか、表方（インフォメーション・センターで接客をするなど）向きかを見極めること。また、「好き」なのか「やってみたい」のか「向いている」のかなど、向き不向きと本人の希望をバランスさせることが大切な技術。
- コンピューターを扱う役務（ギフトショップのキャッシャーと会計など）は特にデリケートな職務環境。コンピューターを扱える・扱えないでコンプレックスや嫌気を感じさせないように、特別の工夫が必要。例えば、落ちこぼれが出ないようにボランティア各自の性格を考慮してチームを構成する、など。
- ボランティアを「平等」に扱うことが大切。しかし、「平等」の意味は一辺倒ではない。複雑な仕事をしている人と単純な仕事をしている人に対してそれぞれどう感謝を表明するか、週に20時間も来てくれているボランティアと週3時間だけのボランティアに対してそれぞれをどう扱うか、など、各自その人なりに無償でケネディーセンターのためになってくれているのだと考えると、単純にコトの大小・多寡では評価できないことが多いのが難しい。

## (2) ボランティア参加の動機／Brooks Boeke さん（同上）談

- おもな動機は「舞台芸術が好き」「友人もケネディーセンターでボランティアをやっているから」の2項。
- 「オープンハウス・フェスティバル」では、ギフト・バッグ手渡し係りが一番人気がある。人々とこやかに接して「Thank You!」と言われる仕事が一日ボランティアとしては一番楽しいのではないかと。
- アッシャーやステージ・エンジニア、あるいはアーティスト自身など、普通は「内部事情」に触れることもないような専門職の人々と接触できる、近い関係になれるのが魅力。

## (3) 問題点・課題

- いかにか若い層（特に20～30代）を取り込むかが今後の課題。ボランティアという風習が「古い」ものになりつつある傾向への対策。共働きが増えたこと、片親の家族が増えたことなどから、余暇はできるだけ子供と過ごそうという傾向が強くなっている。
- 現在は、政府の外郭団体のいくつかと協力して、ケネディーセンターでの

■ THE KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS

ボランティアに参加するよう従業員に呼び掛けてもらっている。こういった形で、今後は一般企業（ビジネス）との連携・協力を画策して、若いプロフェッショナル層のボランティアをリクルートして行きたい。

—以上—

資料 KC-1 : ボランティア業務の内容 (通常運営時)

## FRIENDS OF THE KENNEDY CENTER VOLUNTEER OPPORTUNITIES

### GIFT SHOPS

The Gift Shops are staffed by volunteers seven days a week from 10 a.m. to 9:30 p.m. Volunteers are responsible for all sales transactions, (credit card charge, cash and check) and excellent customer service. The Gift Shops are a prime attraction to all visitors and produce significant revenue to help offset the expenses of the Kennedy Center's performing arts and public service programming.

### TOUR GUIDE

The Kennedy Center Tour Program is staffed by volunteers seven days a week from 9:30 a.m. to 2 p.m. Volunteers are responsible for providing free public tours, congressional tours, scheduled group tours, access tours for people with disabilities, pre-scheduled foreign language tours, and VIP tours. The Kennedy Center Tour Program provides visitors with an opportunity to explore theaters, lounges and presidential boxes, as well as the many gifts that have been received from around the world.

### EDUCATION RESOURCE CENTER (Library)

The Education Resource Center is staffed by volunteers six days a week from noon to 8 p.m. Volunteers are responsible for the daily upkeep of the files and records, for helping to maintain the collection, and for special projects that can satisfy the volunteer's interest as well as the needs of the reading room. The Education Resource Center collection encompasses many aspects of the performing arts. It is used by performers, directors, choreographers, and the public.

### PUBLIC INFORMATION CENTER

The Public Information Center is staffed by volunteers seven days a week from 10 a.m. to 9 p.m. Volunteers are responsible for providing visitor information, performance information, and answering general questions. The Public Information Center provides visitors with information on services offered at the Kennedy Center such as free events, tours, performances, and the specially priced ticket program (for senior citizens, students, military personnel ranked E1-E4, and persons with disabilities.)

### FRIENDS ADMINISTRATION OFFICE

The Friends Administration Office receives volunteer assistance five days a week from 10 a.m. to 6 p.m. Monday through Friday. Volunteers are responsible for receptionist and clerical needs, assisting with membership services, and assigned projects. Volunteers may also work on special projects for other Kennedy Center Departments as needed. The Friends Administrative Office coordinates all aspects of the Friends of the Kennedy Center Volunteer Program.

### FRIENDSCRIPT

The newsletter of the Friends Volunteer Program, an official publication of The John F. Kennedy Center for the Performing Arts, *Friendscript*, is written, edited and read by volunteers, administration and staff and keeps the Center informed on volunteer activities.

October 1996  
Volume IX, No. 9

# Friends Script

## 25th Bithday Open House: A Storm of Success 'n' Flood of Praise

by John Gillon, Jr.

**B**etween hurricane and high-water, the Kennedy Center, its staff and volunteers, both Friends and new recruits, welcomed more than 44,000 visitors to what one veteran observer termed "the best of the best" for the 25th Anniversary Open House, September 8.

Only two days after the windy-wet remnants of Hurricane Fran deluged Washington, DC and surrounding areas in rain, and hours before the rising waters of the Potomac and its tributaries inundated low-lying areas, festival co-chairs **Marilyn Schoon** and **Janet Jones** marshaled their 400-plus volunteers to guide visitors to entertainment at venues within and without the Kennedy Center.

**Shelley Brown**, Festival Director, said of Schoon and Jones's stewardship of Friends volunteer services that "it was a masterful effort," coming in the midst of several scheduled

performances such as "Beauty and the Beast" and concerts in the Eisenhower Theater.

"The volunteers really do it all," Brown said. "And Marilyn and Janet were an amazing team."

Park Ranger **Susan Creger**, attending her twelfth consecutive Open House—"I've been to them all ever since they were known as 'Inside Out'," -- also had high praise for this year's event and the volunteers. "It was a wonderful day, with a great crowd, and volunteers who gave their all, right up to the end, with the clean up. The volunteers stuck in there and were tremendous in their effort to clear the area after the Open House. It's not nice work, but it's awfully important to safety and to what visitors see of the Kennedy Center," Creger added.

Not all of the volunteers were seen: Friends **Liz Vecchione** and **Kaye**

**Garvey**--"with a team of about a half dozen determined folks," said Vecchione--saw to the feeding of the volunteer forces for the ten or eleven hours of set-up-to-clean-up. "We had a lot of food," said Vecchione. "And Kaye was there working from start to finish."

In the meantime, Kennedy Center visitors were treated to all the entertainment fixin's--beginning with their own participatory kazoo-and-whatever-else-made-music band. Kennedy Center Chairman **James Johnson** and President **Lawrence Wilker** wielded kazoos, while visitors added slide whistles, Pan and Peruvian pipes, plastic instruments, recorders and a particularly inventive mating of a brass mouthpiece with a length of a garden hose. Not to be outdone, some of the National Symphony Orchestra musicians, under the direction of NSO Music

Director **Leonard Slatkin**, joined in for a rousing performance of "Happy Birthday" as well as the NSO instrument petting zoo.

The Open House was sponsored in part by Target and United Airlines and many others. Featured performers included Los Lobos, and Nickelodeon TV comedian **Marc Weiner** and his "Weinerville Puppets."

### In This Issue

Calendar	2
NSO Quilt	3
Tours	4
Volunteer Spotlight	5
Friends Historian	6
Lounge Review	6
NSO Show House	7
NSO Car Chances	7
Dr. Ushers (Part II)	9



資料 KC-3 : ボランティア申込用紙 (通常運営時) - 1/2

# Friends of The Kennedy Center

THE JOHN F. KENNEDY CENTER FOR THE PERFORMING ARTS



## VOLUNTEER APPLICATION FORM

WASHINGTON, D.C. 20566-0003  
202 416-8300

NAME \_\_\_\_\_ DATE \_\_\_\_\_

HOME ADDRESS \_\_\_\_\_

CITY, STATE, ZIP \_\_\_\_\_

BUSINESS NAME/ADDRESS \_\_\_\_\_

CITY, STATE, ZIP \_\_\_\_\_

TELEPHONE (DAY) \_\_\_\_\_ (EVE) \_\_\_\_\_

BIRTHDAY \_\_\_\_\_ SOCIAL SECURITY # \_\_\_\_\_

EDUCATIONAL BACKGROUND: \_\_\_\_\_  
month/day

\_\_\_\_\_ HIGHEST DEGREE ATTAINED: \_\_\_\_\_

MOST RECENT WORK EXPERIENCE (VOLUNTEER OR SALARIED): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Are you willing to be a volunteer at the Kennedy Center for at least one year? \_\_\_\_\_yes \_\_\_\_\_no

If no, please explain: \_\_\_\_\_

Are you willing to work one four-hour shift per week? \_\_\_\_\_yes \_\_\_\_\_no

If no, please explain: \_\_\_\_\_

Please check the volunteer positions that you are most interested in.

- \_\_\_\_\_ GIFT SHOP
- \_\_\_\_\_ INFORMATION CENTER
- \_\_\_\_\_ TOUR GUIDE

- \_\_\_\_\_ EDUCATION RESOURCE CENTER
- \_\_\_\_\_ FRIENDS ADMINISTRATIVE OFFICE

Please indicate the days and hours that you will be able to work.

	SUN	MON	TUES	WED	THUR	FRI	SAT
10-2							
2-6							
6-9:30							

NOTE: *Tour Guides* work 10-2 p.m DAILY

*Office Volunteers* work 10-2 p.m. OR 2-6 p.m. WEEKDAYS

*Assignment policy:* While every effort is made to allow individual preference as to day, time, and area, assignments are made according to available vacancies.

資料 KC-3 : ボランティア申込用紙 (通常運営時) - 2/2

What are your reasons for wanting to be a volunteer at the Kennedy Center?

What do you think best qualifies you to be a Kennedy Center volunteer?

Please list any community affiliations.

Will there be any conflict between your commitment to the Friends of the Kennedy Center and your other activities?

Please list two local references who are not relatives.

1. \_\_\_\_\_ day # \_\_\_\_\_ eve # \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ day # \_\_\_\_\_ eve # \_\_\_\_\_

Person to contact in case of emergency:

Name \_\_\_\_\_ day # \_\_\_\_\_ eve # \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

Relationship to you: \_\_\_\_\_

Where did you hear about volunteering for the Friends of the Kennedy Center?

Visiting the Kennedy Center     Kennedy Center Volunteer     Other \_\_\_\_\_  
 Kennedy Center News     Newspaper \_\_\_\_\_

*You are not required to answer the following questions. The information provided will be used for research purposes only:*

Current Status:

married  
 divorced  
 separated  
 single  
 widowed  
  
 male     female

Racial-Ethnic Information:

White  
 Black  
 Hispanic  
 Asian or Pacific islander  
 Native American  
 other

Age range:

18-23     51-56  
 24-29     57-62  
 30-35     63-68  
 36-41     over 69  
 42-50

Are you a member of the Stars of the Kennedy Center?     yes     no

Are you a member of the National Symphony Orchestra Association?     yes     no



The John F. Kennedy Memorial Center for the Performing Arts

## The Friends of The Kennedy Center Volunteer Handbook

### Mission Statement

*The John F. Kennedy Center for the Performing Arts is the national center for the performing arts and a living Presidential memorial.*

*The Kennedy Center will:*

*Embody, stimulate, and transmit the values of freedom, creativity, expression, and joy inherent in the performing arts the opportunity to dream, to risk, to excel.*

*Present and create programming of the highest standards that reflects the diverse cultural life of the United States and that recognizes and nourishes our international heritage.*

*Encourage, nurture and develop an audience for the performing arts from the widest possible population.*

*Welcome, value, support, and respect unconditionally our artists, funders, customers, visitors, employees and volunteers.*

*Set the standard of performance for programming and management in the performing arts.*

*Our hallmarks will be:*

*Quality*

*Diversity*

*Opportunity*

資料 KC-4 : ボランティア・ハンドブック (通常運営時) -2/2 (目次)

**Table of Contents**

<b>Mission Statement</b>	
<b>The John F. Kennedy Memorial Center for the Performing Arts</b> .....	3
Hours of Operation.....	3
The Team.....	3
Organizational Chart.....	4
<b>The Friends of The Kennedy Center</b> .....	5
The Definition of a Friends of The Kennedy Center Volunteer .....	5
The Duties of a Friends Volunteer.....	5
<b>Volunteer Opportunities with The Friends of The Kennedy Center</b> .....	5
Administrative Offices.....	6
The Education Resource Center.....	6
<i>Friendscript</i> The Official Newsletter of The Friends of The Kennedy Center .....	6
Guided Tours.....	6
The Kennedy Center Gift Shops .....	6
The Public Information Center.....	7
Shift Chairperson .....	7
The Volunteer Advisory Committee.....	7
<b>General Rules and Regulations of The Friends Volunteer Program</b> .....	8
Application to The Friends of The Kennedy Center Volunteer Program .....	8
Requirements for Participation .....	8
Orientation and Training.....	9
Transition Period.....	9
Performance Appraisal.....	9
Shifts .....	9
Shift Chairpersons.....	9
Sign-In Sheets.....	10
Attitude.....	10
Conduct .....	10
Attire.....	10
Health and Hygiene .....	10
Attendance and Punctuality.....	10
Absences .....	11
Substitutions .....	11
Severe Weather Emergencies .....	11
Retention of Active Status .....	11
Re-assignment.....	11
Personal Opinions.....	11
Prejudices .....	12
Resignation .....	12
Suspension .....	12
Dismissal .....	12
Volunteer Benefits .....	13
<b>Membership Opportunities at The Kennedy Center</b> .....	13
<b>Volunteer Recognition</b> .....	14
The Friends Volunteer Recognition Gala.....	14
Friends for Life (Emeritus Status).....	14
Acknowledgment of Contribution.....	14
<b>General Rules and Regulations of The Kennedy Center</b> .....	15
Animals.....	15
Eating and Drinking .....	15
Emergencies.....	15
Lost Children/Lost Parents .....	15
Lost and Found.....	15
Packages or Envelopes.....	15
Parking .....	15
Photography .....	16
Security Credentials .....	16
Smoking .....	16
Visitor Conduct .....	16
Illness or Accident .....	16
<b>Standards of Ethical Volunteer Conduct</b> .....	17

## High-Quality Service

Quality is the key word. We offer a high-quality product, delivered with high-quality service.

Our goal is to treat every patron with equal fairness, yet to individualize each contact and make each patron feel that he or she is important to us. Even though you may have heard the same question 100 times that day, it will probably be the first time the patron has asked it.

Using the patron's name lets him or her know you care.  
(i.e. "Thank you for your support, Mr. Thomas," not the familiar --  
"Thank you for your support, Ed.")

Dissemination of correct information is an essential part of providing good service. Be willing to handle questions if you are certain that you have the correct information. It is just as important to know to whom you should refer the patron for assistance.

Nothing is less helpful than giving incorrect information. Don't be afraid to say that you don't know the answer but do make every effort to refer the patron to the correct source.

Don't use theatrical slang (i.e. "The theater is dark, comps," etc.) Use words the patron understands.

A patron doesn't usually care what our procedures or rules are; he or she just wants to conduct transactions smoothly and pleasantly.

To the patron, each of us represents the Kennedy Center as a whole, not as an individual department. If there is a problem, do not pass the blame. Apologize for the situation on behalf of the Kennedy Center and try to solve the problem.

When a patron purchases tickets, he or she is buying the total experience--from the moment the patron first contacts us to the time he or she leaves the Kennedy Center grounds.

Good service breeds patron loyalty. This is very important because it costs the Kennedy Center much more to acquire a new patron than it does to retain the same patron year after year.

Always thank the patron for coming in or calling.

\*この他に電話対応や身障者対応の要領が記載されている。

### VOLUNTEER GUIDELINES

The Kennedy Center's volunteers serve as its most visible ambassadors to the general public. The following policies have been established to maintain a consistent and positive image of the Kennedy Center. All volunteers are expected to be familiar with these policies.

1. Always be available, courteous, and helpful to each patron, as well as to fellow volunteers.
2. Each volunteer should learn and be able to do all the tasks. If you don't know how to make coffee, ask a colleague to teach you. Familiarize yourself with the set-up and participate in both set-up and clean-up.
3. Volunteers should arrive no later than **45 minutes** before the start of the performance in order to set up lounge and be briefed on any new information. Being late inconveniences the others who are working with you.
4. Volunteers should not leave before the scheduled end of their activity unless prior arrangements have been made with the activity chairperson. Activity is over after the end of the last intermission. You may stay to see the rest of the performance.
5. If you find that you will not be able to work your shift, please try to find a substitute, or notify Sally Sherman at (202) 342-3137, as soon as possible so that a replacement can be found. Do not assume that a message left with the answering service will be received in a timely manner. If you are unable to reach Sally, or if you have left her a message and she has not called you back to confirm the message, call Roberta Keating at (703) 280-4354. Call the Manager of the Donor Lounges, Julia Henderson at (202) 416-8065, if you are not able to reach Sally or Roberta.
6. Volunteers are encouraged to provide suggestions to their shift chair or to the Manager of Volunteers that may increase the effectiveness of the volunteer program.
7. Volunteers are expected to continually update and expand their knowledge about the Kennedy Center by attending all orientation and training sessions as scheduled, and by reading brochures and information sheets.

**\*Emergency Phone Number: 7900**

**(Please do not call 911, it does not transfer out of the Kennedy Center)**

8. Placement and position are not guaranteed to volunteers who fail to fulfill their volunteer responsibilities in a satisfactory manner. For the lounges, this means frequent and continuous tardiness and/or absences without making provisions for a substitute. Do not bring friends or others to the lounge if they do not have tickets. **Do not abuse your own lounge access to see performances for which you do not have a lounge assignment. If you want to see a performance and are not assigned to work the lounge for it, you must buy a ticket.** A volunteer's services may no longer be needed if s/he is unable to meet the time commitment, if his or her work does not meet acceptable standards, or if that volunteer position is no longer appropriate to the operation of the organization.
9. Always wear and make visible your Friends volunteer name badge and security badge. Notify your shift chairperson if you misplace your badge so that it can be replaced.

資料 KC-6 : 業務別ボランティア・マニュアル (通常運営時) -2/2

-The Friends of The Kennedy Center LOUNGE MANUAL から抜粋-

10. Volunteers should promote Kennedy Center membership at appropriate events ( NSOA and Stars).
11. Contributors at eligible levels to the National Symphony Orchestra Association and members of the Golden Circle are admitted to both lounges at all times. WPAS members are admitted to the Chinese lounge during **WPAS PERFORMANCES ONLY**. WPAS now lists access to the lounge as a benefit for \$50 members. The lounge privileges also apply to the Choral Arts Society performances. Admittance to the lounges is a benefit of membership at particular levels. Please do not allow and/or invite everyone in when serving in the sparsely attended Opera lounge. The lounge is not an open hospitality room. To those who pay the membership fee to get in, this is not acceptable.
12. All counter/table tops and public locations should be kept neat and clean. Personal items are to be kept out of sight of the public.
13. Volunteers are expected to dress neatly and appropriately for the event. In the lounges, men should wear a tie and jacket. Women may wear a nice dress, suit, or pant suit. Please do not wear sports attire, shorts, jeans, tennis shoes, or similar clothing. No gum chewing is allowed while working on the event.
14. Volunteers are expected to eat meals before or after their shift--not during the shift. All food and drink is to be kept out of sight of the public.
15. In the event that you should need more ice in the lounge, an ice room is located in the Hall of Nations, first door on the left as you enter from the Grand Foyer. Check supply early in the shift.
16. Pour only 2/3 cup of coffee. Members do not usually have enough time to drink a whole cup once it has cooled. Keep the water cups stacked. Members assume unstacked cups are used. Chinese Lounge receives 5-20 pre-performance and 80-150 during intermission. If the performance is WPAS sponsored or "sold out," be prepared to serve six to eight pots of coffee. Also, for WPAS performances, cold water and coffee should be pre-poured before intermission begins to accommodate a large crowd.
17. Three sets of bells will ring at seven, five and two minutes prior to the performance and at intermission.
18. There will usually be at least three people assigned to a lounge (during a WPAS performance, up to four people will be provided by the Friends and another two by the WPAS). If a volunteer does not show and help is needed, notify **Julia Henderson** at 416-8065. For WPAS performances if a WPAS volunteer has not shown, contact a WPAS staff person located on the orchestra level. If a volunteer does not arrive or there are any problems, please be sure to notify **Roberta Keating** the next day at (703) 280-4354.
19. Attendance in the lounges is proportional to the size of the audience. Check with an usher to get some idea of how well a performance has sold (Chinese Lounge receives 5-20 pre-performance and 80-150 during intermission). Also check the number of intermissions and the completion time of the performance.
20. The Kennedy Center is a smoke-free building.

\*この他に Tourscript (ツアー・ガイド用) Manual of Procedures (ケネディセンターに関する各種情報集) などがある。

資料 KC-7 : Open House Arts Festival のパフォーマンス・スケジュール 1/2

# The Kennedy Center 25th Birthday Open House Arts

	PLAZA BIRTHDAY STAGE	RIVER STAGE sponsored by WJZW	KIDS' STAGE sponsored by RADIO ZONE (Grand Foyer)	ATRIUM COFFEEHOUSE sponsored by WMZQ
12:00	<b>WORLD'S BIGGEST BIRTHDAY BAND</b> conducted by Leonard Slatkin 12 NOON	<b>RICKY LOZA AND FRIENDS</b> Latin jazz and salsa 12:15-1 P.M.	<b>DINOSAURS FOREVER!</b> Dinorock characters in concert 12:30-1:15 P.M.	<b>GRUPO BORIKÉN</b> Puerto Rican folk music 12:15-1 P.M.
1:00	<b>BIG VILLAGE</b> world beat band 12:20-1:10 P.M.	<b>LAST TRAIN HOME</b> folk/country/rock band 1:15-2 P.M.	<b>MARK WEINER</b> with his puppet characters from Nickelodeon's "Weinerville" 1:30-2:15 P.M.	<b>THIRTEEN STRINGS FROM SCANDINAVIA</b> Norwegian and Swedish folk music 1:10-2 P.M.
2:00	<b>MAJEK FASHEK AND THE PRISONERS OF CONSCIENCE</b> Nigerian rock/reggae performer 1:30-2:15 P.M.	<b>THE EMPTY'S</b> rock 'n roll band 2:15-3 P.M.	<b>RIBAUDO, TRAINOR &amp; MUIR</b> children's singer/songwriters 2:30-3:15 P.M.	<b>THE BOYS AND ME</b> upbeat country band 2:10-3 P.M.
3:00	<b>SYD STRAW AND THE SKELETONS</b> roots rock 'n roll 2:45-3:45 P.M.	<b>TOM PRINCIPATO BAND</b> local blues legend & his band 3:15-4 P.M.	<b>MARK WEINER</b> with his puppet characters from Nickelodeon's "Weinerville" 3:30-4:15 P.M.	<b>SUSAN GRAHAM WHITE</b> acoustic guitarist-singer/songwriter 3:10-4 P.M.
4:00	<b>LOS LOBOS</b> Los Angeles rock 'n roll band with Latin rhythms 4:30-6 P.M.	<b>FUSION</b> Caribbean jazz with steel drums 4:15-5 P.M.	<b>DEBI SMITH</b> children's singer/songwriter 4:30-5:15 P.M.	<b>KEVIN JOHNSON AND THE LINEMEN</b> rock 'n roll with a country twist 4:10-5 P.M.
5:00				<b>SUNDOWN</b> traditional country music band 5:10-6 P.M.
6:00	<b>SPECIAL EVENTS</b> <b>EDWIN FONTÁNEZ'S WASHINGTON CHALK FESTIVAL</b> Participate in creative chalk art MOTOR PLAZA <b>NSO INSTRUMENT PETTING ZOO</b> Try your favorite orchestral instrument with the NSO Women's Committee HALL OF NATIONS <b>BALLOONOLOGIST</b> RIVER TERRACE	<b>FACE PAINTING</b> Children become fantastic characters PLAZA PARKING LOT <b>KENNEDY CENTER ONLINE/ARTSEGE</b> Explore the Kennedy Center Home Page NORTH GALLERY <b>SHORTWAVE RADIO</b> Broadcast a message live around the world with the North Shenandoah DX Club SOUTH GALLERY	<b>MEMBERS' LOUNGE</b> As a special benefit for all Kennedy Center Stars and NSOA members, the Chinese Lounge in the Concert Hall (box tier level) will be open. Please be prepared to show your membership card. Free refreshments will be served. For information about how to become a Star or an NSOA member, please visit the membership table in the Grand Foyer. <b>FREE GIFT BAG</b> North end of the Plaza and Grand Foyer. One per family, please. While supplies last.	<b>REFRESHMENTS</b> Enjoy hamburgers, hot dogs, and beverages at the food stations located on the north end of the River Terrace, Atrium Coffeehouse, Plaza parking lot, and north end of the Plaza. <b>PHOTO EXHIBIT</b> "A Family Album"—a look at 25 years of performance at the Kennedy Center NORTH GALLERY <b>WATER BALLET</b> by Washington Water Bus, Inc. POTOMAC RIVER at 3 p.m.



資料 KC-7 : Open House Arts Festival のパフォーマンス・スケジュール 2/2

Festival

**KEY** Admission by ticket only (distributed 40 minutes before each performance at the theater).  
 6g Interpreted in sign language. 👁 Visually rich performances. ★ Washington Area Music Award winner



**TERRACE THEATER**  
 sponsored by Mid Atlantic Magazine

**CONCERT HALL**  
 sponsored by WGMS

**EISENHOWER CABARET**  
 sponsored by WBIG

**AMERICAN FILM INSTITUTE**  
 sponsored by WETA

**THEATER CHAMBER PLAYERS**  
 classical chamber music  
 12:30-1:10 P.M.

**STARS OF HOPE**  
 Jubilee-style gospel  
 12:15-12:55 P.M.

**THE RED BALLOON**  
 12:15-12:50 P.M.

**TONY POWELL MUSIC AND MOVEMENT**  
 modern dance and music  
 1:45-2:20 P.M.

**NSO FAMILY CONCERT**  
 conducted by Leonard Slatkin  
 1:10-1:55 P.M.

**THE CROWTATIONS**  
 famous Motown puppets  
 1:15-1:55 P.M.

**MOUNTAIN TOPS**  
 1:00-1:30 P.M.

**UJIMA**  
 (United Joyfully in Movement Arts)  
 A look at classical ballet and other dance forms  
 2:45-3:35 P.M.

**NSO FAMILY CONCERT**  
 conducted by Leonard Slatkin  
 2:25-3:05 P.M.

**20TH CENTURY POP**  
 starring Merry Clayton, Rita Coolidge, and Darlene Love  
 2:15-2:55 P.M.

**THE COVENANT PROMISE**  
 2:00-2:15 P.M.

**THE RED BALLOON**  
 2:30-3:05 P.M.

**WASHINGTON OPERA SOLOISTS**  
 singers in family program  
 3:25-4 P.M.

**WASHINGTON OPERA SOLOISTS**  
 singers in family program  
 3:25-4 P.M.

**THE LEGENDARY ORIOLES**  
 traditional gospel vocal ensemble  
 3:15-3:55 P.M.

**MOUNTAIN TOPS**  
 3:15-3:45 P.M.

**TAPPERS WITH ATTITUDE**  
 contemporary tap dance  
 4:30-5:15 P.M.

**AMERICAN YOUTH PHILHARMONIC**  
 family concert conducted by Luis Haza  
 4:20-5 P.M.

**THE COVENANT PROMISE**  
 4:00-4:15 P.M.

**THE RED BALLOON**  
 4:30-5:05 P.M.

**FRIDAY MORNING MUSIC CLUB ORCHESTRA**  
 family concert  
 5:20-6 P.M.

**FRIDAY MORNING MUSIC CLUB ORCHESTRA**  
 family concert  
 5:20-6 P.M.

**MOUNTAIN TOPS**  
 5:30-6 P.M.

**PLUS... BACKPACK PUPPETS**  
 by Joe Pipick

**LULA**  
 Jeanne Wall's entrancing circus clown

**THE GARBANZO BROTHERS**  
 Jugglers extraordinaire

**COOKIE MONSTER**  
 12-12:20, 1-1:20, 2-2:20, 3-3:20 p.m.

**PIRATES ROYALE**  
 Music of the British Isles

**JORDAN KITT'S**  
 Piano Demonstration

**Courtesy of TARGET®**  
 Indy Racecar

Bozo the Clown

Giant Birthday Card  
 created by American Greetings

**ACKNOWLEDGMENTS**

The Kennedy Center would like to thank The John Schreiber Group, Michael Schreiber and the Washington Area Music Awards, Children's Television Workshop, Bill Kisse, Video Lab Corp., Planet Cotton, and thank you to all the Friends of the Kennedy Center.

**THE KENNEDY CENTER 25TH ANNIVERSARY GALA**  
 Catch a sneak preview at 12:15 and 3:15 p.m. in the Bird Room of the spectacular celebration of the Kennedy Center's 25th Birthday—featuring performances by Aretha Franklin, Richard Dreyfuss, Kathleen Battle, Peter Nero, Laurence Fishburne, Leonard Slatkin and the National Symphony Orchestra, Dance Theatre of Harlem, Billy Taylor, Trisha Yearwood, and many more stars.  
 (The entire show airs tonight on WETA TV Channel 26 at 9 p.m.)

資料 KC-8 : ボランティア・リーダー・リスト (Open House Arts Festival)

**OPEN HOUSE 1996 LEADERS**

8/28/96

	<u>Chair</u>	<u>Co -Chair</u>
<u>Volunteer Chairs</u>	JANET JONES	MARILYN SCHOON
Animal Characters	Doris Posner	
Balloon Sculpture		
Birthday/Band Line	Gloria Urias	George Urias
Coffee House	Anne Marie Crawford	Lottie Bexhoft
Crowd Management	Bill Wortley Bill Turner	Duane Flemming Tom Pachler
Communications Manager		Elton Nelson (2-7)
Escorts	Janice Peters	Rachel Friedman
Facepainting	Alice Potts	
Gift Bags	Pearl Jefferson	
Gift Shops/T-shirt sales	Ellen Karst	Sue Davis
Hospitality	Loretta Berg	
Information Tables & Floaters	Jane Allaire	Susan Stroud
Information Restockers	Ellie Donahue	
Membership Lounge	Julia Henderson	
Petting Zoo	Nancy Crum	Claire Chytilo
Public Information Center	Helen Gerry (am) Carmella Gatto	Fran Towson (pm) Bobbie Jacobs
Sign Manager	Pat Baughman	
Stage Crew	Jay Kohn	
Stroller Check In	Pat Loach	
Volunteer Check-In	Mary Maze	Donna Schwartz
Volunteer Refreshments	Liz Vecchione	Kay Garvey

資料 KC-9 : ボランティア名簿 (Open House Arts Festival) (抜粋)

**INFORMATION**

**PUBLIC INFO CENTER**

10-3

1. Helen Gerry, Chair
2. Carmella Gatto, Co-Chair
3. Bernice Goldstein
4. Helena Openchowski
5. Muriel Ardery

3-6

1. Fran Towson, Chair
2. Bobbie Jacobs, Co-Chair
3. Rose Lee
4. Evelyn McCoy
5. Helen Donahue

**INFO FLOATERS, Jane Allaire, Chair; Susan Stroud, Co-Chair**

**INFO FLOATERS--STATES, MAIN LEVEL**

12-3

1. Jane Allaire
2. Carl Batchelder
3. Michelle Calhoun
4. Maria Khatchadourian
5. Barbara Morris

3-6

1. Susan Stroud
2. Joyce Hubbard
3. Alice Potts
4. Sydney Manekofsky
5. Emanuel Payton

**INFO FLOATERS--NATIONS, MAIN LEVEL**

12-3

1. Susan Stroud
2. Jo Ann Hearld
3. Jo Ann Peltier
4. Mary Benn
5. Marian Matticole

**FACE-PAINTING,**

Alice Potts, Chair

12-4

1. Sheena Brew
2. Alice Potts
3. Barbara Merry Cohen
4. Camilla Stall
- 5.

**CHALK ART, 12-4**

1. Diane Henshaw
2. Barbara Babbs
3. Cheryl Thompson

**BALLOON**

**SCULPTURE, 12-4**

1. Stephen Crowell
2. Steven King
3. Ryan Kuhn
4. Steve Moore
5. Adam Lewis
4. Steve Moore

**GIFT BAG DISTRIBUTION**

**PLAZA--Pearl Jefferson, Chair**

12-3

1. Marie Argana (12-2)
2. Chingwa Chang
3. Nancy Cahill
4. Verna Murphy
5. Ellen Park
6. Bret Sturtevant

**GRAND FOYER--Deborah Mayronne, Co-Chair**

12-3

1. Frances Oxenberg
2. Helen Clark
3. Mary Cleary
4. Irwin Title
5. Celeste Schamel

**ESCORTS, Janice Peters, Chair; Rachel Friedman, Co-Chair**

**GARBANZO BROS., 12-4**

Adja Acquah-Harrison

**BACKPACK PUPPETS**

(Joe Pipick) 12-4  
Holly Rollins

**LULA (Jeane Wall), 12-4**

Cindy Lankford James

**PYRATES ROYALE, 12-4**

Theresa Gallo

**BIRTHDAY BEAR, 12-4**

Catherine McKay

**BOZO THE CLOWN, 12-6**

Monie Upham

**COOKIE MONSTER**

(Jason Palmquist), STATES, 12-4

1. Ellie Gibson
2. Mary Mullen
3. Nancy Harding

**STAGE CREW/ LIAISONS, 10-7**

Jay Kohn, Chair

**STAGE CREW**

1. Joyce Allen
2. Jared Bartage
3. Glen Barnes
4. Frank Calandra
- 5.
6. Jimmy James
7. Matt Neufeld
8. Laurie Young
9. Roy Preston
10. Charles Shelleman
11. Peggy Pierron
12. Terry Rutkowski
- 13.

**ARTIST HOSPITALITY,**

Loretta Berg, Chair

**CONCERT HALL**

12-3

1. Gladys Semeryan
2. Marguerite Nowak
3. Rick Reliz (12-4)
4. Pattie Lewis (12-4)

3-6

1. Lani Etherton
2. Diana Henshaw
- 3.
- 4.

**EISENHOWER GREEN ROOM**

12-3

1. Lisa Bell
2. Luella Harter
3. Chuck Harter
4. Ethel Dwork

3-6

1. Herb Brownstein
2. Sylvia Brownstein
3. Ann Steinberg
4. Steve Hand (2-6)

**TRAINING ROOM**

12-3

1. Juana Olmos
2. Libby Cohen
3. Ron Cohen
4. William Davis

3-6

1. Deborah Mayronne
2. Mary Cacciato
3. Maria Carroll
4. Lyn Delinger

**MAIN STAGE--TENT**

12-3

1. Debbie Dumas-Hand
2. Marguerite Lucas
3. Helen Lyons
4. Joyce Hubbard

3-6

1. Pam Curtis
2. Ross Curtis
3. Sheri Maeda
4. Linda Hill

\* 14 ページにわたり、業務別、担当時間別にすべてのボランティアの氏名が記載されている。

資料 KC-10 : ボランティアへの挨拶状 (Open House Arts Festival)

## OPEN HOUSE XII

Sunday, September 8, 1996  
12 Noon — 6 p.m.

Dear Potential Volunteer,

The Twelfth Annual Kennedy Center Open House Arts Festival is on Sunday, September 8 from 12 noon to 6 p.m. "Open House" is the Kennedy Center's biggest annual community outreach event, and its tremendous success is always in large part due to the committed efforts of Friends volunteers like you.

This year's Open House will end the year-long celebration of the Center's 25th Anniversary Season with an accent on the international. We are also very fortunate that Janet Jones and Marilyn Schoon will reprise their 1995 duties as Open House Volunteer Chairs.

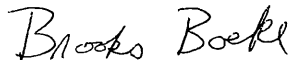
For your convenience, there will be two special orientation sessions: **Wednesday, September 4, from 2:30 to 4:30 p.m.** or **Thursday, September 5, from 6:30 to 8:30 p.m.** Both orientations will be held in the **Eisenhower Rehearsal Room**. Please choose to attend only **one** of these sessions, and r.s.v.p. with your choice to (202) 416-8320 by **Tuesday, September 3**. If you plan to work at Open House, it is very important that you attend one of these sessions. There you will learn about new Open House policies, performers and activities—and receive your official Open House T-shirt—*which will be given only at these sessions and only to those who work the Festival.*

If you want to volunteer for this spectacular event, please complete the enclosed application. You will find descriptions of the jobs at Open House attached. Every job is a combination of hard work and fun. Return the self-mailing application to the Open House Chairs at The Friends of The Kennedy Center by **Friday, August 30**. If you have any questions, please call the Friends office at (202) 416-8320.

*Please note that, while we will try to accommodate assignment requests, assignment priority is given to those who can work the entire day, as well as to the order in which your application is received. When space is available, free parking for Open House volunteers will be guaranteed throughout the day. Of course, the earlier you can get to the Center, the better!*

I look forward to seeing you at the Kennedy Center for Open House XII on September 8!

Sincerely,



Brooks Boeke  
Assistant Manager  
The Friends of The Kennedy Center

資料 KC-11 : ボランティア参加申込書 (Open House Arts Festival)

**TWELFTH ANNUAL  
KENNEDY CENTER OPEN HOUSE  
SUNDAY, SEPTEMBER 8, 1996  
Volunteer Application Form**

Name: \_\_\_\_\_ Organization \_\_\_\_\_  
(Friends, AFI, NSO, NSOA, STARS)

Address: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telephone (H): \_\_\_\_\_ (O): \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ I have the time and interest in serving as an area leader for the 1996 Open House.

\_\_\_\_\_ I am interested in serving on the 1997 Open House Committee.

Have you volunteered at previous Open Houses? \_\_\_\_\_ If so, how many? \_\_\_\_\_

What assignments have you had at previous Open Houses? \_\_\_\_\_

Please select your desired work assignment shift (number preference 1, 2, 3):

\_\_\_\_\_ 10:00 AM to 7:00 PM (job assignment priority)

\_\_\_\_\_ 10:00 AM to 3:00 PM (orientation is at 10:00)

\_\_\_\_\_ 2:00 PM to 7:00 PM (orientation is at 2:00)

\_\_\_\_\_ available for 8:00 AM starting time

\_\_\_\_\_ Please check here if you are willing to work where you are most needed.  
(Please list your preferences below as well.)

Please read through the attached job assignment descriptions and number your choices below in order of preference, with 1 being most desired:

- |                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| _____ Balloonist Assistant      | _____ Information Tables          |
| _____ Character Guide           | _____ Instrument Demonstrator     |
| _____ Clean-up Crew             | _____ Membership Lounge (Chinese) |
| _____ Coffeehouse Host          | _____ Musical Zoo Assistant       |
| _____ Crowd Management          | _____ Parking Lot Monitor         |
| _____ Escort: performers        | _____ Radio Monitor               |
| _____ Face Painting assistant   | _____ Refreshment Monitor         |
| _____ Freight Elevator Operator | _____ Set-up Operations           |
| _____ Gift Bag Distribution     | _____ Stage Crew                  |
| _____ Gift Shops                | _____ Stroller Check-in           |
| _____ Grounds Monitor           | _____ Theatrical Characters       |
| _____ Information Center (PIC)  | _____ Ticket Distribution         |
| _____ Information Floater       | _____ Volunteer Check-in          |
| _____ Information Restocker     | _____ Volunteer Refreshments      |

Job assignments will be made based on order of receipt (date) and desire to work the whole day.

Volunteers requesting full day assignments, please note if you wish to change assignments during the day.

Please identify any special needs or requests below. We will do our best to accommodate them.

(Example: can only work inside, wish to work with \_\_\_\_\_, physical limitations.) Please be specific.

T-Shirt size: \_\_\_\_\_ Medium \_\_\_\_\_ Large \_\_\_\_\_ Extra Large \_\_\_\_\_

T-shirts will be distributed at the orientation or on the morning of Open House only.

Please return the Friends: (SELF-MAILER: ADDRESS RESERVE SIDE)