

改訂

 文化庁委嘱事業

# 公立文化会館の トラブル対応 ハンドブック





## はじめに

全国の公立文化会館では、地域の芸術文化振興の拠点としての役割を果たすために職員が日夜努力していますが、日常の仕事の中には、観客及び出演者の傷害事故、受付時のトラブル、チケット販売上のトラブル、自主公演事業での契約上のトラブル、開演時段帳が上がらない等の設備上のトラブル、天災、火災等さまざまなトラブルが広範に潜んでいます。

本資料「改訂 公立文化会館のトラブル対応ハンドブック」は、そのようなトラブルを未然に防ぐにはどうしたらよいか、また、トラブルがやむを得ず発生した際にはどのように対応したらよいかについて具体的に解説したものです。

編集にあたっては、公立文化会館の職員の皆様のご協力を得て、現在の公立文化会館において想定される、さまざまなトラブルを取り上げました。

本資料が全国の公立文化会館において、トラブルが起きてからその対応のために活用されるだけでなく、トラブルを未然に防ぐためにご活用いただけることを切望いたします。

なお、この資料は「公立文化会館のトラブル対応ハンドブック」（平成16年3月発行）に加筆修正したものです。

平成19年3月  
社団法人 全国公立文化施設協会

## 第1章

### トラブル対応の基本

1. 公立文化会館とトラブル	2
(1) トラブル・ゼロをめざして	2
(2) 文化会館におけるトラブルとは	2
2. トラブルを未然に防ぐには	3
(1) トラブルへの備え	3
(2) トラブル情報の整理と共有	4
(3) 貸館利用者・自主事業契約先への対応	5
(4) 一般来館者への対応	6
(5) 利用者サービスと管理責任のバランス	8
3. トラブルが発生してしまったら	8
(1) 初期対応のポイント	8
(2) トラブルが長期化した場合	9

## 第2章

### 貸館事業で起こりやすい トラブルとその対応

1 利用申請・利用許可をめぐる トラブル	12
複数の団体名での申し込み	12
▶ カラオケ大会を重複して予約	
問題を起こす可能性がある 団体からの利用申請	13
▶ 摘発された経緯のある団体からの申請	
▶ 利用許可後、暴力団関連のイベントと判明	
問題を起こす可能性がある 団体による利用	14
▶ 利用前日にマルチ商法団体の利用であることが判明	
▶ 無料講習会が怪しげな商品の宣伝販売と判明	
利用許可の取り消し	15
▶ 利用許可を取り消したら訴訟になり敗訴	
▶ 利用不許可が裁判で認められる	
<b>コラム</b> 貸館利用申請受け付けでのポイント	17
2 予約申込み・キャンセル・利用料に 関するトラブル	19
仮予約のキャンセル	19
▶ 電話予約（仮押さえ）後のキャンセル	
ダブル・ブッキング	20

▶ 二つの市民文化団体が同じ日・同じ時間帯・ 同じホールに予約していた	
▶ インターネット予約の入力時間差でクレーム	
優先予約・減免利用者によるキャンセル	22
▶ 減免利用者が大量予約のすえにキャンセル	
▶ 自治体利用の先取り分がキャンセル	
キャンセル料の不払い	24
▶ 「利用していないのに料金を支払うのはおかしい」と、キャンセル料を支払わない	
利用料未納での利用許可取り消し	25
▶ 利用料を前納しないまま主催者と連絡が 取れなくなった	
▶ 利用料を前納しないため許可内定を 取り消したが、チケットの販売を続行	

#### 書式サンプル

ホール利用に係る最終通知	26
利用料や割増料の不払い	27
▶ 利用料未払いのまま主催者が行方不明に	
▶ 利用したのに利用料金を払わない	
▶ 無料公演といいながら有料整理券を販売	

<b>コラム</b> 予約申し込み・キャンセルと 利用料について	28
-------------------------------------	----

3 公演準備期間中のトラブル	31
主催者による不適当な宣伝等の行為	31
▶ 映画上映で過激な宣伝、当日も会場でトラブル 公演内容への抗議やいやがらせ	32
▶ 映画上演会に対して抗議	
利用者のプライバシー	33
▶ マスコミから利用者についての問い合わせが あった	
▶ 地元警察が来館し、会館利用者について照会	
優待券トラブル	34
▶ 演歌公演で大量の優待券配布	

4 仕込み日・公演日のトラブル	36
深夜に及ぶ撤去等の作業	36
▶ 公演終了後、閉館時間になっても搬出が 終わらない	
▶ 仕込みが深夜になっても終わらない	
定員オーバー	38
▶ 全席自由席の有料公演で空席がない	
▶ 招待券のばらまきで、定員オーバーが確実に	
<b>コラム</b> 火災予防条例の事例	39
観客による迷惑行為	40

- ▶ 観客が公演前から駐車場で大騒ぎ
- ▶ ピアノ発表会に参加の児童がロビーで騒ぐ
- 鑑賞中の観客による危険行為 ..... 42
  - ▶ 観客がスタンディング禁止席で飛び跳ねる
  - ▶ 観客が舞台前に殺到し、混乱
- 会場での飲食 ..... 44
  - ▶ ホール内での飲食を許可したらゴミが散乱
- 付帯設備使用料をめぐるトラブル ..... 45
  - ▶ 「付帯設備使用料がそんなに高額とは知らなかった」と猛反発

### 第3章

## 自主事業で起こりやすい トラブルとその対応

#### 1 公演契約及び契約事項変更をめぐるトラブル ..... 48

- 公演委託先が倒産? ..... 48
  - ▶ 公演委託先が倒産したようで、連絡がとれない
- 出演者の降板、交代 ..... 49
  - ▶ 海外弦楽トリオのメンバーが急病、日本人演奏家が代演に
  - ▶ 海外バレエで準メインキャストが降板
  - ▶ 主演女優が妊娠で降板
  - ▶ 有名俳優出演予定が無名の代役に変更
- クラシック音楽コンサートでの曲目変更 ..... 51
  - ▶ オーケストラコンサートでの曲目が変更

**コラム** 「契約書」と「公演の打ち合わせでのチェックポイント」について ..... 52

#### 2 チケットに関するトラブル ..... 54

- チケットの紛失・盗難 ..... 54
  - ▶ 郵送チケットが未着?
  - ▶ チケットを紛失したので再発行してほしいとの申し出
  - ▶ チケットが盗難にあったとの訴え
- チケットのキャンセル ..... 56
  - ▶ 電話予約したまま、チケットを引き取りに来ない
  - ▶ チケット購入者が自己都合で行けないからと払い戻しを要求
  - ▶ 公演内容変更による払い戻し要請
- 招待券に関するトラブル ..... 57
  - ▶ 出演者側から大量の招待券提供を求められた
- チケット販売委託先とのトラブル ..... 58

- ▶ チケット販売の委託先がダンピング販売
- ▶ 発売当日の開店時に、既にチケットが売り切れ?

### 3 仕込み日・公演当日のトラブル ..... 59

- 公演当日に禁止事項が判明 ..... 59
  - ▶ 演出家が予想外の火気の使用を要求

**コラム** 火災予防条例（舞台上での火の使用に関する制限の例） ..... 59

- 出演者・関係者からの無理な要求 ..... 60
  - ▶ 開場直前に演出家が補助席の設置を要求
  - ▶ 出演者の一存で、時間になっていないのに開場
- 印刷物のミスプリント ..... 62
  - ▶ 当日に配付するプログラムに誤り
  - ▶ 配付印刷物にミスプリントを発見

#### 公演当日の交通機関の乱れ ..... 63

- ▶ 交通渋滞により出演者の到着が遅れた
- ▶ 鉄道事故の影響で、観客の来場時間が遅れ気味

#### 公演当日のチケット忘れ ..... 64

- ▶ 公演当日、「チケットを忘れた」との申し出

#### 幼児連れでの公演鑑賞 ..... 65

- ▶ 未就学児が入場できない公演に幼児を連れて来館
- ▶ 公演中に子供が泣き出した

#### 公演の録音・録画 ..... 66

- ▶ 会館の記録用に録画しようとしたら断られた
- ▶ 出演者から「観客がビデオ撮影している」と苦情

### 4 公演費の支払いをめぐるトラブル ..... 68

#### 公演費用増額の要求 ..... 68

- ▶ 公演費用を後から加算請求された

#### 権利処理の費用 ..... 69

- ▶ 作品の権利者から別途請求があった

### 第4章

## 公演の中止・延期状況 の発生とその対応

### 1 貸館事業における 公演の中止・延期 ..... 72

#### 利用団体側の事由 ..... 72

- ▶ アーティストの発病で公演が中止に
- ▶ 主催者が行方不明?
- ▶ アーティストは来たが主催者が来ない

# Contents 目次

会館側の事由	74
▶ 本番中に舞台上部のスプリンクラーが誤作動で公演中止	
▶ 舞台照明の故障で公演途中で中止に	
▶ 上演途中で音声がなくなり、映画会を途中で中止	
<b>2 自主事業公演における中止</b>	
・延期状況の発生	76
公演実施側の事由	76
▶ 台本が完成せず、中止に	
▶ アーティストが招聘元とのトラブルで来日中止に	
出演者の病気・ケガ	77
▶ 出演者急病で、公演2週間前に中止を決定	
▶ 公演前日にアーティストが急病。公演中止を決定	
▶ 公演数時間前にアーティストの不調で公演中止	
▶ 公演の前日に出演者が死亡	
天災等	79
▶ 台風により、ホール内に浸水	
▶ 集中豪雨で道路網が切断され出演者が来館できない	
▶ 飛行機の欠航で、出演者が来館不可能に	
<b>コラム</b> 公演の中止・延期への対応	80

## 第5章

### 事故・事件の発生とその対応

<b>1 火災、地震</b>	88
火災の発生	88
▶ リハーサル中に、舞台袖幕から出火	
▶ 調光操作室のモニターテレビから出火	
▶ 貸館利用者が無断で持ち込んだコンロが異常燃焼	
▶ 和室の茶道用電熱炉から出火	
<b>コラム</b> 火災対応マニュアル例	91
<b>コラム</b> 火災発生時の観客アナウンス例	92
<b>コラム</b> 舞台火災時を想定した設備等に関する注意事項	93
<b>コラム</b> 火災・地震対応のポイント	93
<b>コラム</b> 「防火基準点検済証」「防火優良認定証」(SAFETY マーク)	94
<b>コラム</b> 関連法規	94
地震の発生	97
▶ リハーサル中に震度4の地震が発生、	

コンクリート片が落下	
▶ 震度6の地震が発生し、舞台設備に被害	
<b>コラム</b> 地震対応マニュアル例	98
<b>コラム</b> 休館中の地震への対応	100
<b>コラム</b> 確認事項および情報収集事項のチェックリスト	100
<b>コラム</b> 公演中に地震が発生した場合の主な対応の流れ	101

<b>2 人身事故</b>	102
出演者関連の人身事故	102
▶ 出演者が花道から客席に転落	
▶ 舞台機構の操作ミスで出演者が奈落に転落	
▶ 市民演劇の出演者が練習期間中にケガ	
▶ 舞台のささくれが劇団員の腕に刺さる	
舞台技術者関連の人身事故	104
▶ 照明スタッフが高所作業中に転落死	
▶ 舞台スタッフが奈落の大迫り入り口から落下	
▶ 吊り物が落下し、作業中の照明スタッフを直撃	
▶ 施工不良でホール壁面のウッドブロックが落下しケガ	
その他関係者関連の人身事故	106
▶ 投光室にいた高校演劇部員が客席に転落して死亡	
▶ 可動座席移動中に子どもが引き込まれる	
▶ 搬入を手伝っていたボランティアスタッフがケガ	
<b>コラム</b> 人身事故への対応	108
来館者関連の人身事故	109
▶ ホール内の階段で高齢者が足に裂傷	
▶ 客席の段差で足を踏み外して入院	
▶ 客席階段で子どもを抱いた母親が顔面を裂傷	
▶ アーティストが客席に物を投げ、観客がケガ	
▶ 退出時に児童が人並みに押されて顔面を打撲	
▶ 幼児がホールのホワイエで転倒して顔面を裂傷	
▶ 会議室のドアが外れ足指を負傷	
▶ 框につまずき転倒し、顔面を裂傷	
▶ 会館内の通路にこぼれていた水で滑って転倒	
<b>コラム</b> 傷病者が発生したときのマニュアル例	112
人身事故等の補償問題	113
▶ 会館での転倒事故で署名運動	
▶ 「職員の説明不足」と、多額の治療費を請求	
<b>3 器物破損</b>	115
貸館利用側の瑕疵による器物破損	115

- ▶ 乗り込みスタッフがアップライトピアノを倒した
- ▶ 貸館のプロ演劇公演で引割幕が破れた
- ▶ 乗り込みスタッフの無理な操作で、鎮座にゆがみ
- ▶ 主催者側が手動ボタンを損傷し、保険で交換
- ▶ タバコのコゲ跡を指摘すると、主催者が抗弁
- ▶ 利用者がドアを破損してそのまま立ち去ろうとした
- ▶ 大道具搬入トラックが駐車場の外灯を破損
- ▶ 映画会で上演途中で音声が出なくなった

**書式サンプル**

「事故報告書」「破損・汚損確認書」…………… 118

会館および委託業者の  
瑕疵による器物破損…………… 119

- ▶ 会館側の委託技術スタッフが会館設備を破損
- ▶ 会館側の委託技術スタッフが利用者の持込機器を破損
- ▶ 会館映写機の整備不良で、映画フィルムを破損
- ▶ 搬出入口を開けたら絨帳があおられ、持ち込みスピーカーを損傷
- ▶ 搬入口扉が乗用車に接触
- ▶ 駐車場職員の操作ミスにより、利用者の車を損傷
- ▶ 屋上からの落雪で駐車場の車3台が損傷

来館者の瑕疵による器物破損…………… 122

- ▶ 興奮した観客が座席を破損
- ▶ 観客たてノリでオーケストラピットが破損

**4 盗難、紛失…………… 123**

盗難事件…………… 123

- ▶ 楽屋に置いていた楽器が盗まれた
- ▶ 物販スタッフを装って売上金と釣り銭を持ち出し

**コラム** 防犯対策のポイント…………… 124**コラム** 不審者を発見したときの  
マニュアル例…………… 124

会館が預かった荷物等の紛失…………… 125

- ▶ 観客から預かったカメラを紛失。「思い出の詰まったフィルムも賠償してくれ」と言われた
- ▶ 3日連続公演で楽屋に置いていた衣装が紛失

**書式サンプル** 「荷物保管依頼書」…………… 126**5 その他の犯罪…………… 127**

ダフ屋への対応…………… 127

- ▶ 会館周辺にダフ屋が出現し女性客が怖がっている

悪質と思われる賠償請求…………… 128

- ▶ 「座席に針があった」と商品券を要求

- ▶ 駐車場の事故車は国産小型車だったが、外車の修理代を請求された

暴行等の事件…………… 130

- ▶ 興奮した観客がスクリーンを切り裂いた
- ▶ 暴漢が乱入し、主催者に暴行
- ▶ 要人をめがけた拳銃発射

爆破予告…………… 132

- ▶ 「会館を爆破する」との予告電話があった

**コラム** 不審物を発見したときの  
マニュアル例…………… 133

## 第6章

**日常的なクレームへの対応****1 運営システムへのクレーム…………… 136**

チケット購入のクレーム…………… 136

- ▶ チケット予約の電話がなかなか通じない
- ▶ せっかく会員になったのにチケットが取れない

**2 事業運営へのクレーム…………… 137**

公演時のクレーム…………… 137

- ▶ 前の座席の人の髪形が大きくて舞台が見えない
- ▶ 咳き込んでいる人がいて、演奏に集中できない
- ▶ 冷房が効きすぎて、寒い
- ▶ シャトルバスが定刻より早く出たため、乗れなかった

公演後のクレーム…………… 139

- ▶ 終わった公演のポスターを撤去してほしい
- ▶ 公演の際に購入したCDに傷がついていた

事業内容へのクレーム…………… 140

- ▶ ワークショップを指導する演出家が怖い

**コラム** 「望ましい言葉・表現」の対応例…………… 141

■参考資料／■アドバイス…………… 143





第1章

# トラブル対応の基本

# トラブル対応の基本

## 1. 公立文化会館とトラブル

### (1) トラブル・ゼロをめざして

全国の文化会館では、毎年、合計すると百件以上の転倒・転落事故が起きています（(社)全国公立文化施設協会調べ）。特に報告がない転倒、転落事故はその数倍に達することでしょう。

転倒、転落事故以外にも、貸館受付時のトラブルや自主事業での契約上のトラブルから、不可抗力によるもの、悪意の第三者によるものまで、会館の仕事にはさまざまなトラブルが広範に潜んでいると言えます。

もしトラブルに直面しても、対応策がマニュアルになっていたり、経験豊かな職員が対応できたりする、あるいは各方面と検討する時間的ゆとりがあるというような場合には、さほど慌てず対処できるでしょう。しかし、会館にも職員個人にもそのトラブルを想定しての備えがない上に、早急な対応をせざるをえない状況ではどうでしょうか。慌てて十分に対応できなかつたり、不用意な発言をしてしまつたりすることで、当初のトラブルがさらに大きくなってしまふかもしれません。

そういった事態に陥らないよう、予防策を講じてトラブルを未然に防ぐことは最も重要なことでしょう。とはいえ、公立文化会館を管理・運営し、事業を実施していく上で、トラブルが生じること自体は避けては通れないことも事実です。

ここで大事なことは、何の備えもなければ一定程度は生じてしまうトラブルを、事前に予防策や対策を検討・整備しておくことによって半分にし、更に4分の1に減ら

していくことです。会館にそういった備えがあって職員全員に共有されていれば、起きてしまったトラブルをそれ以上深刻なものにしないためにも役立つことでしょう。そして、できる限りトラブル・ゼロに近づけていきたいものです。

### (2) 文化会館におけるトラブルとは

トラブルと一口に言っても、その実態はさまざまです。地震や台風などの天災、人身事故・物損事故、盗難などの事件、利用者・事業者等との契約上の行き違い、賠償責任があるものないもの。ここでは、公立文化会館でトラブルが起きる場面を大まかに挙げ、それぞれに生じる責任の範囲について述べます。

	管理者責任	主催者責任
貸館事業の実施におけるトラブル	○	—
自主事業の実施におけるトラブル	○	○
施設内におけるトラブル	○	—

#### ① 管理者責任

一般の人を含め、多くの人々が入り出る施設を管理・運営している立場＝施設管理者としては、敷地内の安全管理に努め、また防災体制を整えて火災や天災に見舞われた際にも対処できるよう努めなければなりません。これらを怠ったために事件や事故が起きた場合、施設の管理者としての責任が問われることになります。

被災者自身の不注意による事件・事故や、会館に瑕疵がなくて被害者と加害者相互で解決すべき事件・事故であっても、当該事件・事故が発生した現場の管理者とし

て一定の関与が求められます。管理者責任は、実施する事業の内容に係わらず、会館を管理・運営する主体が常に負わなければならないものなのです。

貸館事業の実施に際しては、利用を受付・許可して利用状況を監督し料金を回収するといった一連の業務について、会館を貸し出す当事者としての責任が生じます。仮に、会館側の管理が不十分だったなど、管理者責任を問われるような瑕疵によって利用者（主催者）に不利益が生じるようなことがあれば、賠償責任を負うことにもなります。

一方、公演等の実施や一般参加者への対応等については、利用者（主催者）の主催者責任となりますので、会館が当事者となることは基本的にはありません。しかし、多くの市民は、貸館事業であっても「会館でやっている」のだからと、何事も会館に要望する傾向があります。それらをすべて杓子定規に「主催者に言ってください」と対応してしまうと、大切な地域のお客を失うことにもなりかねません。何かトラブルが起きれば、管理責任のある会館側も当事者として対処しなければならないことは当然のことです。

## ②主催者責任

自主事業の実施に際しては、上記の会館管理者責任に加えて、事業の主催者としての責任が生じます。例えば鑑賞事業として公演を主催するのなら、お客様である一般鑑賞者に対してはもとより、出演者や公演実施に携わる団体等に対しても、公演主催の当事者として責任を持たなければなりません。諸々の契約事項、広報宣伝、有料事

業であればチケットの販売に関する事柄、搬入・仕込から当日の実施・バラシ・搬出まで、当日の表方、万一の公演中止・延期等の対応、といったすべての場面に主催者としての責任ある対応が求められます。

もちろん、企画制作から実施する主催事業ではなく、名義主催や買い取り公演の場合であっても、対外的な主催者責任があることに変わりはありません。

なお、施設の管理者として、また、利用を許可したり事業を主催したりしている立場として、以上のような責任は、直営のみならず、指定管理者についても発生します。実際のリスク分担やトラブルが発生してしまった場合の補償のあり方については、協定の際に、行政と指定管理者の間で責任範囲を明確にしておきます。

## 2. トラブルを未然に防ぐには

### (1) トラブルへの備え

日頃から危機管理意識を持ち、トラブルが生じることを想定して、もしもの際にはどのように対応するべきかという指針を会館組織として定めておくことが必要です。それを具体的にマニュアルの形にまとめたり、想定されるトラブルに応じた保険への加入を検討するなどの備えをしておきましょう。

#### ①先を読んで事前準備

まず大切なことは、業務の流れを踏まえて、先回りしてリスクを最小限にしていく努力をすることです。

例えば、毎日の天候や交通情報、地域のニュースを入手することなどが挙げられま

す。台風が来たり、交通規制が行われるといった場合には、主催事業のアーティスト到着が遅れたり、お客様が来場できなかったりするかもしれません。

このように、予知できるリスクについては、事前に情報を十分に入手し、対応策を準備しておくだけで、多くのトラブルは回避できるものです。事業だけでなく、例えば館内の火災についても、発生のおそれがある場所やシーンを想定して、注意していくことは可能です。

一方、地震などのように、事前に予知・予防が困難なものについては、常に万が一を想定して準備していくことが求められます。昨今では、全国瞬時警報システム、緊急地震速報など、情報を早く広く知らせようとする防災システムなども動きつつあります。こういったシステムの活用なども含めて、1秒でも早く情報を入手し、慌てずに準備して行動できるようにしたいものです。

## ②トラブル対応マニュアル等の整備と訓練

トラブル対応や突発的なできごとの処理というのは、日頃から備えをしていないと現実にはなかなかできないものです。例えば「火災・地震時の対応マニュアル」、「施設内の事故対応マニュアル」などのマニュアルや、緊急連絡網、必要に応じて緊急時の責任者や指揮系統を定めた対策組織も作成しておくといよいでしょう。

また、これらは作成するだけでは意味がありません。折に触れて確認し周知徹底して、必要に応じて訓練もしておきましょう。

さらに、自主事業で公演事業を頻繁に実施する会館であれば「公演中止・延期に関するマニュアル」や事業に関する最低限のガイドラインなどを定めておく、子供や高

齢者などの来館が多い事業が予定されているなら警備・巡回を強化した体制や緊急対策を作成しておく、など、自館に応じた備えをとりましょう。

## ②保険の活用

会館運営には常にトラブルがつきものです。時には損害賠償を求められるようなケースもありますが、そういった場合のための保険を活用すればトラブルのリスクを軽減することができます。

とはいえ、保険は万能ではありません。保険ではカバーできないケースもありますし、万全に備えようとするとう保険料が膨大になってしまう場合もあります。保険の特性をよく理解したうえで、うまく活用したいものです。

自治体直営館では全国市長会市民総合賠償補償保険などに加入している会館も多いですが、その場合は、技術委託業者による事故の扱いや舞台設備関連の事故等、文化会館特有のトラブルへの対応がどうなっているか、一度確認しておきましょう。

そのほか、保険各社では、賠償責任保険（会館の瑕疵による賠償責任を補償）、災害補償保険（災害や偶然の事故に対応、入場者のケガなどに見舞金を担保）、自主事業中止保険、貸館対応興行中止保険など、文化会館を対象とした保険を設定しています。詳しくは（社）全国公立文化施設協会にお問い合わせください。

## (2) トラブル情報の整理と共有

### ①過去のトラブル事例を生かす

実際に自館でトラブルが起きた場合は、どのような状況で発生したのか、どう対処したか

等についての記録を残しておきましょう。かつては、事件・事故やトラブルの事実をオープンにしないでうやむやに処理することもあったようですが、昨今ではそのような対応は決して望ましいことではありません。むしろ、同じトラブルを繰り返さないためにも、こういった記録の積み重ねを会館の蓄積としていきたいものです。

### ②他館や関係者との情報交換

近隣の会館などとは日頃から情報交換を密にしていくよう心がけましょう。自館で経験のないトラブルでも他館で実例があれば対応のアドバイスを聞くことができますし、他館の事例を聞いておくことが自館でのトラブルを未然に防ぐことにもつながります。

### ③職員間の情報共有

いくら情報を収集・整理しても、職員に周知徹底できなくては意味がありません。回覧、申し送り、イントラネットなど、自館の事情にあわせた手段で、職員全員が情報を共有できるようにしておくことが必要です。

とはいえ、それでなくても確認しなければならぬ書類の多い日常業務の中で、ともすれば情報がただ通り過ぎるだけになってしまいがちなことも事実です。時には、職員全員が集まるミーティングの席でトラブル対応に関する意見交換ができるとよいでしょう。

文化会館ではローテーション勤務となっている職場がほとんどですから、全員が揃うには営業時間外に行わなければいけないかもしれませんが、例えば、年に数回、休館日を利用するのはどうでしょうか。全員が同席して

ひとつのテーマについて問題点を話し合い、解決方法を考察する機会を持つなどして、職員全員が真の意味で情報共有し、意識を高めよう工夫をしていきたいものです。

## (3) 貸館利用者・自主事業契約先への対応

### ①打ち合わせを念入りに

会館運営の仕事で最も重要なのは、利用者や関係者との事前打ち合わせです。会館職員には当たり前のことが利用者には初めてのことであったり、他館では別のやり方だったりするものです。貸館であっても自主事業であっても、事前の打ち合わせを大切にして、お互いに思い込みや誤解のないよう、うまくコミュニケーションをとるようにしましょう。

### ②記録を残す

打ち合わせの際は、面倒であっても必ずメモを取り、議事録・協議録のような形で記録に残しておきましょう。

ひとりの担当者が継続してその利用者に対応するのが理想ですが、勤務ローテーションの関係で担当者が変わっても、記録さえ残しておけば行き違いが生じる心配はありません。仮に、「前にはよいと言われたのに」とか「〇〇さんは△△でもよいと言った」などと一方的に主張された場合にも、そういった記録を会館側が示して理解を求めれば、大抵の利用者は納得してくれるものです。

特に自主事業の場合には大きな額のお金がかかわることもありますから、事前交渉や打ち合わせ時の口約束だけではトラブルが生じたときに取り返しが付きません。契

約書を取り交わすことはもちろんのこと、打ち合わせについても、重要なことについては議事録を確認書などの形にして相手と交わしておくとい良いでしょう。

### ③契約書の重要性

自主事業の場合には、互いに合意した事項に基づいて契約書を取り交わし、法的な拘束力を持たせることが大変に重要です。トラブルをある程度抑止し、万一トラブルや事故が起きた場合にも解決がはかりやすくなるのです。

できるだけ早い時期に、遅くとも経費の発生する前（例えば、印刷物を発注する前、広告宣伝の実施前、チケットの発売前、など）までには契約を締結するようにしましょう。

### ④日頃から関係者と信頼関係を構築する

あらかじめ、すべてのトラブルを想定することは不可能です。自主事業の場合に、契約書の事項以外に思わぬ事態が起こることはよくあります。ことに舞台芸術の場合、美術展や映画などの鑑賞と異なり、人間がライブで表現するため、さまざまな予測不能なトラブルも生じやすくなるのです。そのため、契約書の最後を「本契約に定めのない事項及び本契約の解釈に疑義が生じたときは、甲・乙協議の上、誠意をもって解決にあたるものとする」というような一文で締めくくることが通常です。

実際に不測の事態が生じた場合は、双方が誠意をもって解決に向かえるような信頼関係の有無が、トラブル解決のキーポイントになります。1つの公演について、情報収集から事前交渉を経て事業を決定し、契約、広報宣伝、営業活動の後に公

演当日を迎え、事後処理まですべて終わるまでには半年から1年以上かかるものですが、その間、会館の担当者は相手（事務所やエージェントなど）に積極的にアプローチしてこまめにコミュニケーションをとり、信頼関係を構築するよう心掛けましょう。

## (4) 一般来館者への対応

### ①サービス業であるという自覚を持つ

一般に公立文化会館の職員は、自治体直営館を中心に、接客サービスのトレーニングを受ける機会がありません。そのためか、なかには「お客様第一に発想して日々の業務を行う」という基本姿勢に欠ける会館が見受けられることも事実です。

これからの会館運営には、サービス業であるという意識を強く持つことが求められるのではないのでしょうか。せっかく足を運んでくださったお客様に、「コンサートの内容はよかったけれど会館職員の対応がよくなかった」などと思われないようにしたいものです。

### ②クレームをトラブルに発展させない

「暖房が暑すぎる／冷房が寒すぎる」「騒がしい客がいる」など、来場者からクレームを受けることがあります。それ自体はトラブルと言うほどではなくても、対応を誤るとトラブルに拡大してしまうことがありますから、クレーム対応の基本を心得ておきたいものです。

クレームをトラブルにしないコツは、誠意ある対応をするということに尽きます。具体的には、まずはすぐに対応すること、そして、先方の話によく耳を傾け

ることです。会館側の立場を最初から主張するのではなく、先方の気持ちになってその主張をじっくりうかがえば、次第に先方の気持ちも落ち着いてくるのが通常です。また、言葉による説明だけで対応するのではなく、足を運んで実際の現場に行き、状況を確認してから対応するようにするとよいでしょう。

冒頭でも述べたように、トラブルの発生をゼロにすることは不可能です。しかし、不可抗力による事件・事故などとは異なり、顧客サービスの不都合や利用者とのコミュニケーションの行き違いによるトラブルは、職員の努力・対応次第でゼロに近づけることができるはずです。

逆に、興奮して主張するお客様に「はいはい、わかりました」などと口先だけで対応してしまうと、相手の気持ちを逆なでしてクレームをこじらせてしまいます。さらに、会館の対応に不満を感じたお客様から口コミで悪い評判が拡がってしまえば、会館にとって大きなマイナスです。

細かくクレームしてくださるお客様に対しては逃げ腰にならず、むしろしっかりと対応して、会館のファンにしてしまうくらいの意気込みでいたいものです。ハードクレーマーが一旦ファンになったら強い味方になったということもあるのです。

### ③アンケートの活用

顧客満足度の指標として、あるいは、職員が気付きにくい要改善点を探るのに、来館者アンケートほど効果的なものはありません。わざわざ会館職員に申し出てはくださらないお客様の要望を知るには、折に触れて簡単なアンケートを実施するのがよいでしょう。

もちろん、ただ実施するだけではなく、アンケートで指摘されたことはなるべく改善するように努力したいものです。

また、希望するお客様には今後の催し物案内をお届けするなど、アンケートから顧客名簿を調べて行くのもよいでしょう。ただしその場合は、「案内を希望する方は住所・氏名をご記入ください。なおこの情報は会館で実施される催し物のご案内を差し上げる以外の目的には使用しません」などのお断りを明記し、きちんとしたガイドラインの下で管理する必要があります。

お客様に無断で住所や氏名を名簿化するのは厳禁です。個人情報保護法（平成15年）が定められたように、個人情報の取り扱いにあたっては、以前にも増して注意を払う必要があります。既に多くの会館では、個人情報の取り扱いについて基本方針などを定めていることと思いますが、個人情報はきちんと管理し、漏洩には十分に注意しましょう。これが新たなトラブルのもととなることもあります。

### ④職員間で対応方法を一本化

トラブルやクレームで最も避けたい対応は、その場その場で判断が異なったり、担当者によって対処方法に違いがあることです。「別の人はこれでいいと言った」「この前、同じことが起きたときは、こうしてくれた」といったことが、また新たなクレームやトラブルを発生させることは少なくありません。

特にお客様に直接対応する業務では、できれば各種のトラブルやクレームを想定し、職員間で意識を共有して同じ対応をすることが必要です。

## (5) 利用者サービスと管理責任のバランス

トラブルが一度発生すると、二度とそのトラブルを起こさないために管理をより厳しくするという傾向がありますが、これが行き過ぎることは望ましくありません。たとえば、迫りで事故があったら、その後は迫りは減多には使わせない、貸館で予約キャンセルや料金未納が続くと、手続きや書類を煩雑にして借りる人を選別するなどですが、これでは誰のための会館なのか分からなくなってしまいますし、逆に利用者サービス低下による新たなトラブルを招きかねません。

何か起これば管理責任を問われるのは会館ではありますが、リスクヘッジのための管理志向をあまりに徹底するのは問題です。基本的には利用者サービス重視を前提としながら、安全を確保しトラブルを防いでいくバランス感覚を持って会館運営を行いたいものです。

## 3. トラブルが発生してしまったら

以上のようにトラブルを未然に防ぐための対策を講じていても、文化会館を運営していると、トラブルはどうしても生じてしまうものです。

実際にトラブルが発生した場合は、迅速かつ的確に対応することで、二次災害を防ぎ、早期解決につなげることができます。

### (1) 初期対応のポイント

トラブルが発生したときは、初期対応が重要です。会館側に原因がある場合もない場合も、適切で迅速な初期対応を行うことが、

会館イメージの失墜を含め、各種の損失をできるだけ抑えることにつながります。

#### ① 当事者意識を持つ

トラブルが起きたときに、自分には責任がないという考え、あるいは、ここで関わると責任を押し付けられるのではないかという恐れから、目の前に起きているトラブルから逃げ出すと、かえって後々大変なことになります。会館で起きるトラブルには、全て会館側が当事者意識をもって対応していくことが大切です。

例えば、貸館事業当日に公演が中止になったとすれば、会館に入ってくる多くの問い合わせに、会館側も対応していくことが求められます。また、委託先の都合で自主事業が中止になりそうな場合も、責任は先方にあるからと相手任せにしないで、主体的に日程変更や代演などあらゆる手段を考え迅速に対応手段を講じていく等、当事者として考え動いていくことが必要です。

#### ② その場の雰囲気や責任や補償について言及しない

先に述べたように、対お客様のトラブルでは誠実な対応が求められますが、「大変でしたね」という気持ちと「会館側のミスで申し訳ありません」という立場は異なります。

賠償や法律的な責任などが絡んでくる場合もありますから、事故当日のその場で、感情やその場の雰囲気に流されて責任の所在に言及したり、責任の所在について断定したりすることは（明らかに会館側のミスである場合を除き）避けたいものです。このことは、公演事業における委託先などとのトラブルにおいても同様です。



### ③トラブルの発生状況を第三者に分かる形で残す

トラブルの発生状況、その際の対応などについては、必ず第三者に分かる形で記録を残しておきましょう。例えば、事故であれば、消防などに通報する、できれば写真を撮影しておく、事業者や関係者とのトラブルであれば書類を残しておくことなどもひとつの方法です。

このようにしていくことで、後々にもめた場合でも、水掛け論を避けることができます。また、こうしてトラブルについての記録を残していくことで、先に述べたように、トラブル対応のノウハウが会館に蓄積され、結果として将来的なトラブルの減少につなげていくことができるのです。

## (2) トラブルが長期化した場合

的確な初期対応をしたとしても、トラブルが長期化してしまうこともありえます。いずれにしても、トラブルは、長期化するほど解決が難しくなりがちです。長期化した場合は、次のような点に留意して、できる限りの早期解決を図りましょう。

### ①合理的な解決の道筋をつける

最近では、市民も事業者も法律的知識を持っており、以前と比較して賠償請求などに至ることが多くなってきました。長期化してしまった場合には、トラブルの原因や経過を整理した上で、法律的な責任の所在を明確にし、論理的・合理的な解決の道筋をつけるようにしましょう。

### ②複数で対応する

トラブル対応で基本的に遵守すべきことは、初期対応をした人が最後まで対応する

ということです。これは、人を代えれば対応に一貫性を欠く恐れがあり、かえってトラブルの解決を長引かせることが多いためです。

しかしこれは、最初に対応した人が最後までただ一人で対応する、という意味ではありません。長期化した場合には、初期対応した人が常に同席しつつ、徐々に責任ある立場の人を出す等、複数の人間で対応していくこともひとつのテクニックです。

### ③交渉の経過を第三者に分かる形で残していく

トラブルが長期化していく場合、誰にでも分かる形で交渉の経過を記録に残していきます。例えば利用料金を支払わない相手への交渉状況であれば、連絡シートを作成し、電話した日付と時間、督促の内容などを記入していきます。法律的な証拠になるかどうかは別として、交渉に用いることができることは確かです。

### ④解決の道筋が見えない場合は専門家や警察の協力を仰ぐ

解決の道筋が見えない場合や、損害賠償を巡ってトラブルが長期化したときなどは、専門家に相談しましょう。トラブルを外部に知られたくないといった理由で内部のみで解決しようとする、かえって問題をこじらせたり、会館側に不利な条件で解決せざるを得なくなったりしがちです。

相談先としては、法律家、自治体のトラブル対応担当部署、保険に入っている場合は保険会社、警察などが考えられます。



第2章

貸館事業で起こりやすい  
トラブルとその対応

## 利用申請・利用許可をめぐるトラブル

# 複数団体名での申し込み

### カラオケ大会を重複して予約

利用申し込み可能なすべての土日に、別の名称のカラオケ大会の利用申請が複数の人からあった。抽選の結果、3つのカラオケ大会が別々の日に利用可能となった。しかし、後日、そのうちの2つはキャンセルとなった。

#### 当該ホールの対応

受付の職員は、別の名称になっているが同じグループによる同じカラオケ大会の複数申し込みではないかと感じて、「同じ大会ではないですか？」と確認したが、「違います」と言われ、それ以上追求することができなかった。これ以降、抽選会の日に、詳細の記載が必要な申込書への記入を義務づけたところ、複数の団体名による申し込みがなくなった。



#### 対応へのアドバイス

・名称を偽っての複数申し込みなど、自館の利用規則に照らして違反が疑われる申請に対しては、例えばその団体の目的、利用内容、他の参加者を詳しく聞くなど、受付時のコミュニケーションを通じて、本当に個別の申し込みかどうかをよく確認します。この場合、

前年度のチラシやチケットを提出してもらい、主催団体名等をチェックするという方法もあります。

・また、利用上の規則違反があれば今後の利用を断ることがある旨、通告するようにすると抑止効果があるようです。



#### 防止へのアドバイス

・事例の中のその後の対応にもあるように、チェックシステムを確立しておくこと防止措置となります。中には、受付日当日に抽選決定をせず、チェックのために日を置く会館もあります。ただし、これがいきすぎると利用し

づらくなってしまいますので、バランスをとることが大切です。

・また、市民への会館利用ルールの徹底や、地元文化団体など定期的な利用者との日頃からの関係づくりも欠かせません。

## 利用申請・利用許可をめぐるトラブル

# 問題を起こす可能性のある団体からの利用申請

### ！ 摘発された経緯のある団体からの申請

「会社説明会のため」として会議室利用申請があった。ところが、その会社は以前に県内でマルチ商法でトラブルを起こしたことがあり、また、隣県では昨年、訪問販売法違反で摘発されていたことが判明した。

#### 当該ホールの対応

警察および関係機関に連絡を取るとともに、申請者に対して、利用目的が規則に反するおそれがあるので利用を遠慮するよう申し入れた。申請者からは応諾の返答はなかったが、結果として利用にはいたらなかった。

### ！ 利用許可後、暴力団関連のイベントと判明

大ホールでの演歌歌手コンサート利用許可後に、警察から、公演主催団体の名誉顧問が指定暴力団の幹部であり、本公演が暴力団の資金稼ぎとなる恐れがあるとの情報提供があった。また、地元警察署長から、暴力団等が行う興行に対して会場を貸さないよう、文書による協力依頼があった。

#### 当該ホールの対応

主催団体に対して数度にわたって公演を取りやめるよう申し入れた結果、公演前日に利用辞退願いが提出された。利用料は還付した。

### 👉 対応へのアドバイス

・文化会館は開かれた施設ですから、ときには様々な問題を引き起こす可能性の高い利用者からの申し込みがあります。しかし、トラブルを恐れるあまりむやみに間口を狭めることは文化会館本来の目的を損ないかねません。また、誰もが使える「公の施設」という役割上、実際に利用を不許可とするにはなかなか難しい場合もあります。

・とはいえ、会館の利用規定に照らして明らかに不適合である利用申し込みには、毅然としてお断りする姿勢が求められます。ただし、その際には、説明する明確な根拠が必要です。新聞等の報道や伝聞だけで判断するわけにい

きません。例えば、他館でのトラブル事例や利用許可を取り消したケースがあれば、その会館へ問い合わせたり、詐欺まがいの悪徳会社であるおそれがある場合は消費者センターへの照会なども考えられます。

・また、利用受付業務はルーティンワークに陥りがちなため、漫然と受け付けた結果、利用を許可した後に何らかの問題に気付くことが多いのも事実です。一旦許可したものを取り消すことは一層困難ですから、特に初めての利用者・団体に対しては、許可前に慎重に調査することも場合によっては肝要です。

## 利用申請・利用許可をめぐるトラブル

# 問題を起こす可能性のある利用

### ！ 利用前日にマルチ商法団体の利用であることが判明

社員研修という目的で会議室の利用申請を許可したが、利用前日になって市内の新聞に折り込み広告が入り、会員募集行為を行うことが判明した。県消費者センターに問い合わせた結果、申請者は別の地区にてマルチ商法のトラブルを起こしていることが判明した。

#### 当該ホールの対応

利用目的が規則に反する（物品販売勧誘行為の禁止）ため、利用を自粛するよう申請者に電話連絡をしたが、連絡が取れなかった。当日、利用目的が規則に反する旨を厳重に注意し、始末書の提出を求め、会館職員が会場内立ち入りを行った。市民からの問い合わせに対しても注意を促した結果、被害を受けた人はいなかった。

### ！ 無料講習会が怪しげな商品の宣伝販売と判明

利用許可したイベントが、ツボ治療の無料講習会を装いながら医療関連品の宣伝販売を目的とするものであり、その商品の効果の保証も無く、問題のあるケースであることが、消費生活専門相談員の協力を得て判明した。しかし、利用許可後であったため、利用を認めざるを得なかった。

#### 当該ホールの対応

当日は、会場内に市職員、消費生活専門相談員、会館職員が立会い、商品宣伝をさせなかった。



#### 対応へのアドバイス

・貸出に問題のある内容および団体からの申込に対して、そのことに気づかずにいったん許可すると、取り消しは難しく、そのまま利用にいたるケースも数多くみられます。そう

した場合は、会館スタッフの立ち会いや関係諸機関との連携で、混乱や来場者に不利益なことが行われないような措置をとりましょう。



#### 防止へのアドバイス

・13ページにあるように、申請時のチェックを入念にするほか、条例規則などで利用不許可・取消についての条件等を明文化しておくことです。

・会議室について、中には「不特定多数の利

用を前提とした催し物は禁止」と定めている会館もあります。その場合は、集客する必要はないはずとの立場から、チラシ他の広告宣伝を行わないことを条件に付して、このような利用を防止する方法もあります。

## 利用申請・利用許可をめぐるトラブル

# ● 利用許可の取り消し

### ！ 利用許可を取り消したら訴訟になり敗訴

市民グループの集会利用ということだったので利用を許可したが、混乱が予想されたため、「公の秩序を乱すおそれあり」を理由に許可を取り消した。これに対し、市民グループ側が市を相手に行政処分停止を求める訴訟を地裁に起こした。

#### 当該ホールの対応

裁判で、利用許可取り消しの正当性を訴えたが、結果的には、市は損害賠償 31 万円の支払いを命じられた。

### ！ 利用不許可が裁判で認められる

ある団体から集会目的で利用申請があった。当時、その団体を巡っての暴力事件が起きており、混乱が予想されたため、会館の条例に定められた「公の秩序を乱すおそれのある場合」に当たるとして、これを不許可とした。

この不許可に対し、憲法 21 条（集会の自由）、地方自治法 244 条（公の施設では住民の利用を不当に拒めない）に違反する決定であるとして、申請者から裁判を起こされた。最高裁まで上告されたが、利用不許可とした会館の決定を認める判決が出た。

#### 〈判決の概要〉

「公の秩序を乱すおそれがある場合とは、集会の自由を保障することよりも、会館で集会が開かれることによって公共の安全が損なわれる危険を回避・防止することの必要性が優越する場合に限定されることである。その危険性とは、単に危険な事態を生ずる蓋然性があるというだけでなく、明らかな差し迫った危険の発生が具体的に予見されることが必要である。

本件においては、当時、この集会の実質上の主催者と目されるグループが、集会に関連した違法な実力行使を繰り返し、対立する他のグループと暴力による抗争を続けていた。

この集会が会館で開催されたとしたら、グループ間で暴力沙汰が生じ、その結果、会館職員、通行人、付近住民等の生命、身体又は財産が侵害される事態を生ずることが客観的事実によって具体的に明らかに予見できたとと言える。

従って、利用申請を不許可としたことは、憲法 21 条、地方自治法 244 条には違反しない」



## 対応へのアドバイス

・地方自治法 244 条により、「公の施設」では住民が公の施設を利用することを不当に拒んだり不当な差別的取扱をしてはならないと定められています。

・つまり、公立文化会館は、民間ホールとは異なり、利用申し込みに対して原則許可しなければならないのであり、利用を拒否するには「正当な理由」が必要になってきます。この「正当な理由」は、一般的には、「公の施設の利用に当たり使用料を払わない場合」「公の施設の利用者が予定人員をこえる場合」「その者に公の施設を利用させると他の利用者に著しく迷惑を及ぼす危険があることが明

白な場合」「その他公の施設の利用に関する規程に違反して公の施設を利用しようとする場合」等と解されていますが、これらのすべてが会館側の主観的判断に委ねられているわけではありません。特に集会目的の利用については、憲法 21 条で保障されている「集会・結社の自由」とも関係してくるため、特別な理由がない限り、判例では、利用不許可にした会館側に厳しいものとなっています。

・しかし、2 番目の事例のように、単に蓋然性があるというだけでなく、明らかで具体的に予見できる事由がある場合には、会館の利用不許可を認める判例も出ています。



## 防止へのアドバイス

・会館の設置条例に利用許可・不許可の規定を設けておくとよいでしょう。例えば、設置条例で、「(1) 公の秩序を害し、または善良な風俗を乱すおそれがあると認められるとき。(2) 管理上支障があると認められるとき。(3) 集団的にまたは常習的に暴力行為等を行うおそれがある組織の利益になると認められるとき。(4) その他市長が不相当と認めたとき。には利用を許可しない」などとしている会館は数多く見られます。さらに、利用許可された者の遵守義務や注意事項を規則や要項、細則、内規等で細かく規定している会館もあります。ただし、これらは、あくまで上記の〔地方自治法 244 条〕の範囲内と

いうことになります。

・加えて、その定めは利用者に渡す「利用案内」等のパンフレットで一般に周知されていることも大切です。例外的な運用をすれば、公平性を欠くことになり、訴訟等になれば現実の運用実態に即して判断されます。行政の「透明性」と「公平性」の確保が何より大事になってきます。

・なお、条例で「演劇や音楽、舞踊等の芸術の振興」というように設置目的を明確に定めている会館の場合は、そのもとで厳密に運営していくという方法もあります。





## 貸館利用申請受け付け でのポイント

公立文化会館は地方自治法の「公の施設」の関係条項が適用される施設であり、会館の貸出の利用許可に係る〔地方自治法 244 条〕では次のように定められています。

1. 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。
2. 普通地方公共団体（次条第 3 項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。
3. 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。このように、第 2 項と第 3 項では、当該地方公共団体の住民に対する不当な利用拒否、不当な差別的取扱いを禁じていますが、貸館事業においては、ときにはいろいろな問題を引き起こす可能性のある利用申込者もあります。

誰もが使える「公の施設」の役割を果たしながら、いかにそういった申込者に対応していくかが、会館運営の大きな課題のひとつと言えるでしょう。

ここでは、〔対応のアドバイス〕で述べた内容と一部重複しますが、貸館利用受付のポイントをあらためてまとめておきます。

### 過去のトラブルについて、情報交換・情報共有につとめる

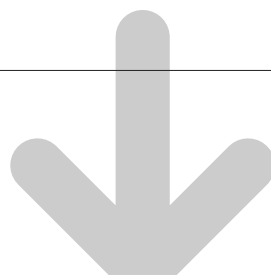
- ・ 深刻なトラブルのあった利用者やキャンセル常習団体、悪質な業者等については、他館もデータをもっているものです。自館の情報もつとめて他館へ知らせ、他館との情報交換を積極的にはかるとともに、これらの情報を自館のスタッフにも周知徹底して情報共有することが重要です。
- ・ 問題のある利用者は、利用目的や団体名を詐称して申し込んでくるケースも多いので対応が難しい側面がありますが、こういった情報に常に接することで、担当者が利用者を見極める力も自然と備わってくるものです。

### 許可前に慎重に調査する

- ・ 一旦許可した利用申請を取り消すことは大変困難です。疑わしい申請に対しては、受付にあたって、例えば、その団体の目的、経歴、住所、利用の目的、参加者の層、他館での実績などを詳しく聞くなどして、過去に問題のあった利用者には該当しないかどうか、会館の利用規定に適切かどうかを判断します。
- ・ これまでに他館自館を問わず、利用上の規則違反や迷惑行為などがあった場合には、特に慎重な審査が必要です。

### 登録制にする

- ・ 昨今、サービス向上を目的に、受付時に即時利用許可をしたり、電話やインターネットでの申込みを受け付ける会館が増えています。サービス向上としては好ましいことですが、問題のある申込者には対応を誤るおそれがあります。
- ・ そこで、新規利用者にはまず来館の上で登録申請をしてもらい、職員が対面して詳しく話を聞いた上で、その登録について必要な調査をする期間をもうけるといった方法が考えられます。事前登録をして利用実績のある申込者には即時許可することとし、電話やインターネットでの申し込みも受け付けるようにすれば、問題のない申込者の利便性を損なうこともありません。





### **利用不許可の場合は、明確に説明して理解を得る**

- ・上に示したように、地方自治法 244 条により、「公の施設」では住民が公の施設を利用することを不当に拒んだり不当な差別的取扱をしてはならないと定められていますから、基本的には市民の利用申し込みを断ることはできません。
- ・しかし、条例等に定められた利用目的に反すること、利用不許可とする事由が客観的な事実によって具体的かつ明らかに予想できる場合はこの限りではありません。通常、公立文化会館の条例では、利用許可・不許可・取り消し等に関する規定が定められていますので、自館の条例・規定によって不許可となることをよく説明し、理解を求めます。
- ・また、行政訴訟を起こされる場合を考慮して、利用不許可事項にあてはまるという証拠になる資料を揃えておくといよいでしょう。もちろん、訴訟に至ることなく、相手が納得して利用申請を取り下げしてくれるよう誠意を尽くすことが重要なのは言うまでもありません。

### **トラブルが予想される場合は、混乱を最小限にとどめる措置を**

- ・トラブルが予想されるにもかかわらず、申し込みを断れなかった場合や一旦許可した利用申請を取り消すことができなかった場合は、利用当日に混乱が生じないよう、対策を講ずる必要があります。
- ・まずは利用者と事前によく話し合い、迷惑行為や条例に反する利用内容は許されない旨を説明し、そういった事態を生じさせないということで合意を得るようにします。
- ・当日は、会館職員が利用の場に立ち会うなどして、違反行為が行われていないかどうか、規定どおりに利用されているかどうかを確認しましょう。
- ・会館職員だけでは不測の事態に対応しきれないと判断した場合は、行政職員や警備員、消費生活専門相談員などに、必要に応じて応援を求めましょう。場合によっては所轄警察署の協力を仰いで、警察官の出動を求めることが必要なケースもあります。

# 2

予約申込み・キャンセル・利用料に関するトラブル

## ● 仮予約のキャンセル

### ！ 電話予約（仮押さえ）後のキャンセル

遠隔地の利用者に利便をはかるために電話申し込みも受け付けている会館に、美術陶芸品の展示即売にギャラリーを3日間使いたいとの電話申し込みがあり、会館側は了承した。その後、申請書を送付したが、正規の申請手続きがなされないため、再三連絡したところ、商品が集まらないという理由でキャンセルされた。

#### 当該ホールの対応

結果的に、利用料未納のまま、当日、会場は使われなかった。その後、同じ主催者から、再度利用したい旨の申し出があり、受け付けたところ、これもキャンセルされた。



#### 対応へのアドバイス

- ・仮予約や仮押さえは一切認めない、申込みは利用料金の支払いと同時とする、申込みは来場の場合に限る等、予約申込みに関する条例規則等があれば、そのルールを徹底をはかる必要があります。
- ・中には、稼働率増加の視点などから短期間だけ電話による仮押さえを受け付けるなど、担当者によってあるいは事情によって現場対応でルールを逸脱してしまうところも見受けられます。しかし、そういった臨機応変の対応がトラブルの元になりがちであることは、よく認識しておかなければなりません。もし、

利用者の利便性を重視して仮予約や仮押さえを受け付けるのであれば、会館としてのルールを定めた上できちんと運用すべきでしょう。

- ・また、会館として仮予約や仮押さえを受け付けている場合でも、運用には細心の注意が必要です。例えば、仮押さえであるために、悪意はなくとも、申込者が予約したことを忘れてしまってキャンセルを伝えてこないといったことも起こりがちです。仮押さえと実際の利用申請とは異なることを強く認識し、先方への確認をしっかりと行うことが肝要です。



#### 防止へのアドバイス

- ・仮押さえを受け付ける場合は、「仮受け票」「電話連絡票」などを作成し、やりとりの履歴を残しておきます。万が一のトラブルに対応するためには、どんなことも記録に残すことが大事です。「×月×日〇〇（電話をかけた担当者名）督促／電話で対応した相手の名前」など、誰が見ても過去の履歴がわかるようにしておきます。「仮受け票」を定期的に

チェックして申込者に督促を繰り返すことにより、相手に「あそこは厳しい施設だ」と認識してもらえば、トラブルの多くは未然に防げるものです。

- ・また、予め定めた期限を過ぎたら仮予約・仮押さえを取り消すといった運用も考えられます。この場合は、申込者への周知徹底が必要です。

# 2

## 予約申込み・キャンセル・利用料に関するトラブル

### ● ダブル・ブッキング

#### ！ 二つの市民文化団体が同じ日・同じ時間帯・同じホールに予約していた

同じ日・同じ時間帯に異なる団体の予約が重複して入っていることが判明した。この文化会館では貸し館予約を台帳管理しており、記入し終わった担当者が捺印することで予約確定、というルールである。ところがあるスタッフが、記入途中の台帳を「ちょっと貸して」と持っていきそのままにしたことから、その予約は確定していないものとされて、他のスタッフが、別の予約を入れてしまったもの。

いずれの予約も市民文化団体の発表会。外部への告知などはまだ行っていなかったものの、内部的にはそのスケジュールで準備が進んでいた。

##### 当該ホールの対応

会館側で状況を調査。先に予約した団体を優先として、後から予約した団体に足を運んでお詫びし、代替日に変更してもらった。

#### ！ インターネット予約の入力時間差でクレーム

貸し館の予約を窓口とインターネットの双方で受け付けている。窓口にはインターネットに接続したパソコンが設置してあり、窓口担当者が貸し館利用希望者とやりとりをしながら入力していく仕組み。まずインターネット上で希望日が空いているかどうかを確認し、空いていればパソコン上の申込フォームに団体名や連絡先などを入力、「申込」ボタンを押したところで予約が確定する。

ある日、窓口で入力終了後に「申込」をクリックしたところ、入力の際にインターネットで他の利用者からの予約が入ってしまった。窓口にいる利用希望者に、他の人がインターネット経由で予約したため予約不可になったこと、他の日に変更して欲しい旨などを話したところ、「申し込みしている最中なのに、他の人に予約されるのはおかしい。」とのクレームがあった。

##### 当該ホールの対応

インターネットの仕組みや予約システムの事情などを説明したが、「それなら、最初に空いていると分かった時点で、他の人が申込フォームに記入できないシステムにするべき」「窓口まで足を運んでいる市民が優先されないのはおかしい」との抗議を受けた。結局、時間をかけて事情を説明し、ご理解いただいた。



## 対応へのアドバイス

・ホール、練習室などのダブル・ブッキングが発生した場合は、先に予約した方を優先するのが基本です。これは、多くの会館で、(予約開始日の抽選などはあるとしても)先着順での予約制度をとっているためです。したがって、ダブル・ブッキングが発覚したら、どちらが先に予約したのかを調査した上で、後に予約した利用者に事情を説明し、代替日への変更をお願いすることになります。二番目の事例のように、インターネットと窓口など、予約方法が複数ある場合も同様です。例えば1秒の差であっても、先に予約した方が優

先となります。

・後から予約した利用者への説明は、気が重い業務ではありますが、時期が遅れるほど利用者の準備が進みトラブルが大きくなりますので、発覚し次第、速やかに対策をとりましょう。

・貸し手である会館に責任がありますから、とにかく誠意ある態度で陳謝しご理解いただくしかありません。当然のことですが、電話一本で告知して再度の予約のために館まで足を運ばせる、といったことのないようにしてください。



## 防止へのアドバイス

・ダブル・ブッキングは、ほとんどが人為的なミスによるものです。ということは逆に、正確な手順をつくり、チェックを重ねることで無くしていくことができるトラブルともいえます。

・ミスをなくすためにはまず、極力、台帳を一本化することです。インターネットでも紙でも、台帳はひとつにして先着順、というルールを明確化することで、かなりのトラブルは防げます。

・複数の台帳がある場合は、毎日のつけあわせ作業のほかに、1週間に1度など日を決めて再チェックするようにしましょう。最近ではインターネットを活用した予約システムを

導入している施設が増加していますが、その場合、高齢者などインターネットを使えない人のための電話対応用、窓口用など、複数の台帳が存在しがちです。その場合は、更なる注意が必要です。

・最初の事例のように、台帳を記入途中でどこかへ持っていく、といったことは論外です。紙台帳の場合は記入ルールを明確化して、皆で守るようにしましょう。

・二番目の事例のようなトラブルは、窓口でのチケット販売においても起こりがちです。インターネットの仕組みや、入力途中で他から予約が入ると無効になることなどを、事前の十分な説明が必要です。

# 2

予約申込み・  
キャンセル・  
利用料に関する  
トラブル

優先予約・  
減免利用者  
によるキャンセル

## ！ 減免利用者が大量予約のすえにキャンセル

市内の小学校が、合唱コンクールのための練習という利用目的で10日あまりホール利用を予約していた。ところが、コンクールは予選で落選したため、それ以降の練習は必要なくなったということで、すべてがキャンセルとなった。

### 当該ホールの対応

利用予定日の1カ月前と間近だったため、他の利用申し込みを受け付けられず、その10日間はホールが空いてしまった。また、学校関係・教育関係の利用は利用料の全額減免措置がとられているため、利用料の支払いは一切なく、キャンセル料の請求もできなかった。

## ！ 自治体利用の先取り分がキャンセル

自治体の担当部署から要請があり、行政の催事に使うために、ホールの日程を貸館申し込み日の前に押さえた。ところが、利用日直前になっても詳細の連絡がなかったので担当部署に問い合わせたところ、行事は取りやめになっており、ホールのキャンセルをし忘れたとのことだった。当該日時はやむをえず空いてしまった。

その後、市民から「踊りの発表会をしようと貸館申し込み日に行ったが、希望していた日は貸し出しできないとのことだったので、しかたなく、他の日を申し込んだ。ところが後日、会館のプログラムを見たら希望した日程が空いているではないか。これはどういうことか。」という問い合わせが寄せられた。

### 当該ホールの対応

行政関係の利用や自主事業の予定を優先して事前に押さえていること、それ以外の日を「貸出可能日」として一般利用にあてていること、また、先取りした予定がキャンセルになる場合もある等を説明してお詫びしたが、「そもそも始めから利用予約できない日が多すぎる。市民優先でないのはおかしいのではないか。」との抗議を受けた。



## 対応へのアドバイス

・公立の施設ならではの特征として、自館の自主事業や行政関係の催事を優先する会館は数多くあります。学校や社会教育団体、地元の文化団体、公演団体などに優先利用や利用料減免の措置をとっている会館も多く見られます。一般の貸館申し込み日にすでに利用不可能日があることに関して、市民の不満があった場合には、こういった事情をよく説明し

て理解していただくしかありません。

・しかし、利用料が減免されるために安易に予約をいれ、直前になってキャンセルするケースも決して少なくありません。その結果、「希望日がふさがっていたから別の日にしたのに、後日になってキャンセルが出ていた」と、市民の不信が増大することになりますから、何らかの対策を検討したいものです。



## 防止へのアドバイス

・こういった優先的な利用予約については、会館側がよく把握し、必要に応じて何度も確認するなどして、直前のキャンセルといった事態が起こらないように注意しましょう。

・一般の貸館受付に先立って利用不可能日がある場合は、できる限りPRに努めることが大切です。できるだけ早くから、繰り返し、広報誌や会館の掲示などで、市民に告知します。会館のホームページも活用すると効果的です。例えば、成人式や行政の周年行事などは毎年ほぼ同じ時期の開催になりますから、繰り返しPRをしていれば、一般市民利用者がわざわざ受付に来たのに目当ての日が先取りされていたというような事態を避けることができるでしょう。

・キャンセル待ちの仕組みをつくっておくことも有効な方法です。例えば、キャンセル待ちを受け付け、キャンセルが明らかになった時点でホール側が電話で連絡するといった仕組みです。

・会館利用であれ行政関係の利用であれ、そ

もそも、安易な仮押さえは禁物です。優先権が奢りにならないようにしていく姿勢が求められます。具体的に先取りの日数を「繁忙期なら月間〇日まで、閑散期は月間〇日まで」、「月日数の〇分の1まで、土・日・祝日の〇分の1まで」というように定めておくのもよいでしょう。

・特定団体等への減免措置や優先などは、それぞれの会館の設立主旨に関することですから、その是非を一概に言うことはできません。しかし、利用実態を常に検討し、本来の主旨から逸脱したり、一般市民の利便を著しく損なうことがないよう気を配ることは必要と思われれます。場合によっては、予約キャンセルに対するペナルティ制度導入なども視野に入れて検討したほうがよいケースもあるかもしれません。

・中には、公平性を確保するために、利用申し込みの優先受け付けや減免措置自体を、行政利用も含めて一切廃止している会館もあります。

# 2

## 予約申込み・キャンセル・利用料に関するトラブル

### ● キャンセル料の不払い



「利用していないのに料金を支払うのはおかしい」と、キャンセル料を支払わない

ホール利用日の1年前から申し込みを受け付け、利用日の3カ月前の月初に行う利用料調定までの間はキャンセルや変更が可能としている。ただし、調定後のキャンセルや変更は一切認めず、利用料も調定月の月末までに納付しなければならない。が、調定後、利用料納付前にキャンセルを申し出た人があった。

会館では、キャンセルができないことを伝えて利用料の納付を求めたところ、「使わないのに料金を支払わなければならないとはどういうことだ」と主張され、ルールをなかなか理解してもらえなかった。

#### 当該ホールの対応

時間をかけて説得し、最終的には利用料が納付された。



#### 対応へのアドバイス

・利用料前納後のキャンセルの場合は、納入した利用料が還付されないことに理解を得られることが多いのですが、料金を支払っていない段階でのキャンセルでキャンセル料を請求すると、トラブルになることが多いのも事

実です。

・しかし、利用規程は明確に定まっていますから、ルールの徹底をはかり、根気強く請求して支払いを求めましょう。



#### 防止へのアドバイス

・利用料は必ず前納として、キャンセル時期に応じた比率で減額して還付するといったルールにしたり、受付時に予納金を徴収した後、○カ月前に3割、○カ月前に5割、○

カ月前に残金全額を払うという段階的前納制度にして、キャンセルしたら、それまでの予納金は返還しないといったルールを設けている会館もあります。



# 2

予約申込み・  
キャンセル・  
利用料に関する  
トラブル

## ● 利用料未納での 利用許可取り消し

### ！ 利用料を前納しないまま主催者と連絡が取れなくなった

海外のアーティストによるイベントショーの利用ということで貸館申請があったが、期限までに前納することになっていた利用料が払われなかった。会館側は、申請書にあった主催者住所に連絡したが、所在不明。事情を聞くこともできなかった。

#### 当該ホールの対応

利用許可証は交付していなかったため、内容証明郵便により「規定の日時までには料金の支払いがない場合は利用を不許可とする」旨の最終通告書を送った。

大手プレイガイド等に、前売りチケットの販売の有無を確認したところ、プレイガイドでは扱っていないとのことだったが、手売りされている可能性があったため、当日は、当該催し物への利用は許可していない旨の掲示を出し、念のためにお客様対応要員として係員が待機した。

### ！ 利用料を前納しないため許可内定を取り消したが、チケットの販売を続行

チャリティーお笑いショーを利用目的としたホール利用申請があり、5日後に利用内定及び納入通知書を送付したが、納入期限を過ぎても利用料の納付がなかった。申請者からは納入期限延長要請が繰り返されたが、その都度約束が守られず利用料は未納であったため、利用不許可（利用内定取り消し）とした。

ところがその後、申請者がチケット販売・配布を行っていることが、市民からの電話問い合わせ等で判明した。

#### 当該ホールの対応

当日、ホール入り口やチケットカウンターに当該催し物への利用は許可していない旨の掲示を行い、後援者、協賛者、地元警察がホール前で待機。特に混乱はなかった。

## ●利用料未納での利用許可取り消し



### 対応へのアドバイス

- ・公立文化会館の場合、貸館利用のキャンセルを防止する意味から、利用料の全額、または一部を早期に前納してもらうことが一般的です。その納入があってはじめて受付が成立することにしている館も多いようです。
- ・その納付がない場合、いちばん重要なのは、会館が正式に許可していない旨の確認通告と、利用側の利用意思の再確認です。早い段階でキャンセルの意思が確認できれば、別の利用団体への貸し出しなども考えられます。
- ・前金未納をそのまま放置するのではなく、納付を求め、納付がない場合の会館側の措置を通告するとともに、利用側の意思（この場合は意思がないこと）を確認し、その上で、利用許可取り消しなどの対応を図ってください。
- ・状況に応じて地元の警察署など関係各所に事前に相談するなどした上で、当日の一般客への対応など、必要に応じた体制を整えます。

### ●書式サンプル「ホール利用に係る最終通知」(内容証明郵便物による通告事例)

平成××年×月×日

〇〇市〇〇×丁目×番×号  
〇〇 〇〇 様

ホール利用に係る最終通知

催し物名称 〇〇〇〇〇〇  
公演予定日 平成××年×月×日 (〇)

上記について当方より再三利用料の請求をしましたが、支払いがされていません。また、当方から連絡しましたが、所在が不明で、催し物の内容も全く把握できません。当会館ご利用に当たっては、〇〇文化会館条例第×条第×項により事前に利用料金を納付する必要があります。平成××年×月×日 (〇) までに下記へ納付されない場合、利用意思が無いとみなし、不許可とさせていただきます。

〇〇銀行 〇〇支店 普通××××××××  
財団法人〇〇〇〇〇〇  
理事長〇〇〇〇  
納付金額 ￥×××, ×××

振込み手数料はそちらで負担して下さい。  
料金の振込をしましたら必ず連絡を下さい。  
または、〇〇文化会館〇〇課まで直接納付してください。

電話×××-×××-××××  
〇〇市〇〇×丁目×番×号  
〇〇文化会館  
館長 〇〇〇〇

# 2

予約申込み・  
キャンセル・  
利用料に関する  
トラブル

## ● 利用料や割増料の不払い

### ！ 利用料未払いのまま主催者が行方不明に

コンサートを目的としたホール利用申請があり、予納金が納入されたため、利用を許可した。当日公演終了後、会場利用料の精算を申し入れたところ、先に歌手事務所へ支払わなければならないという事由で清算猶予の申請があった。

この公演には地元の有力者も関わっており、後日必ず納入するとのことだったため、猶予を許可して請求書を手渡し支払いを待ったが、支払いがなかった。

#### 当該ホールの対応

申請書の主催者の住所は当時滞在中の旅館であり、すでに引き払った後で、所在不明。旅館の宿泊代も未払いであることがわかり、旅館経営者とともに警察に対応を相談した。

出演したアーティストの事務所にも連絡を取ったが、この事務所も被害にあっていないことが判明。現在も、相手方については代表者および事務所の所在がすべて不明のため、未解決のままである。

### ！ 利用したのに利用料金を払わない

モダンアートの展示会場として5日間利用したい旨の申請があった。本来は利用料全額の納入を確認した上で利用許可することとなっているが、利用日が近づいているため、予納金をもって利用を許可し、残額は当日清算とすることとした。

利用最終日、利用料の残額および期間中の冷房料などを請求したところ、現金の持ち合わせがないとのことで納入猶予の申し出があり、納入されないまま現在に至っている。

#### 当該ホールの対応

早急に納入するよう指示し、翌日には請求書を送付したが納入されていない。主催者には再三電話しているが、ほとんど留守番電話になっており、連絡も取れない状況が続いている。

### ！ 無料公演といいながら有料整理券を販売

歌謡ショーの大ホール利用申請を受理したところ、申請時には無料公演とのことだったが、その後の調査で1枚2,000円の整理券を配布していることが判明、1,300枚が配布（販売）済みだった。主催者はそれをカンパだと主張し、入場料有料による割増料金を支払う意思がなかった。また、利用規則に定めている来館による事前打ち合わせにも訪れず、誘導員数なども会館側が要請する人数よりも大幅に少ないなどの問題が次々と生じた。

## ●利用料や割増料の不払い



### 当該ホールの対応

問題が生じるたびに、会館側は厳重注意したが聞き入れられないまま歌謡ショーを実施。公演終了後も何度も電話連絡し割増料金を支払うよう求めたが、誠意ある対応はみられず、数日にして連絡も取れなくなった。結局、割増料金は支払われなかった。



### 対応へのアドバイス

- ・利用料の未回収は、欠損金の発生を意味します。したがって、会館としては、断固とした措置をとるしかありません。
- ・回収の基本は、まず電話で請求し、次にファックス、それでも納入がなければ内容証明郵便による督促ということになります。それでも支払いを拒めば、警察に届け、最後は司法に委ねるということになります。



### 予約申し込み・キャンセルと利用料について

予約後のキャンセルと利用料未納のトラブルは、多くの会館で課題になっているようです。この課題は、予約に関して利用者の便宜を図ろうとすることとも密接に絡んでいますから、それぞれの会館の事情にあわせて工夫していくことが求められます。

以下、これまでのアドバイスと重複するところもありますが、利用者の便宜と会館のリスクとの関係について整理しておきましょう。

#### 利用者の便宜と会館のリスクとのバランス

- ・多くの会館では、キャンセルを防止し、また確実に利用料金を徴収するために、基本的には申し込みと同時に利用料を支払うきまり（前納制）になっています。
- ・一方、公演事業などでは計画から事業実施まで半年～1年以上の期間が必要なことも珍しくないことから、利用者は早くから会場を押さえたい一方で、資金繰りの関係で利用料の支払いはなるべく後にしたいという欲求があります。
- ・会館側でも、市民の鑑賞機会増大の視点から人気公演の予約には便宜を図りたい、市民サービスの視点や稼働率増加の視点から臨機応変にせざるを得ないなど、特例を認めたり基本ルールを逸脱して運用する場が見受けられます。しかし、そういった臨機応変な措置が、トラブルを招きやすいことはこれまでの事例でも明らかです。
- ・また、「キャンセルは認めない」といっても、現実はどうしても利用しない／利用できない状況は生じてしまいます。
- ・こういった現状を考慮して、利用者の利便性と、キャンセルや利用料不払いによる会館のリスクを斟酌し、前納とは別のルールをとっている会館もあります。

## 予約ルールの変種

- キャンセルのリスクとは主に、その分の利用料を徴収できなくなることです。このリスクを回避するための方策には「前納＋キャンセル不可」もありますが、旅行の際のホテルや航空券の予約と同じような考え方で、期限を定めてキャンセルを受け付け、応分のペナルティ（キャンセル料）を徴収し、さらに他の利用希望者があれば再貸し出しできるしくみにするというのもひとつの考え方です。

予約ルールの変種例	利用者、会館、他の希望者にとってのメリット
<b>前納＋キャンセル不可</b> 申し込みと同時に利用料を全額支払ってもらい、キャンセルは基本的に受け付けない。利用料金が支払われるまでは利用許可証を発行しない。	<b>利用者：</b> 利便性は低い。 <b>会館：</b> 安易なキャンセルを防ぎ、利用料金を確実に徴収できるメリットが大きい。 <b>他の希望者：</b> 基本的にキャンセル待ちを受け付けないので、メリットはあまりない
<b>前納＋還付金</b> 申し込みと同時に利用料を全額支払ってもらうが、期限を定めてキャンセルを受け付ける。キャンセルの場合は、先に納入された利用料からペナルティを差し引いた還付金を払い戻す。	<b>利用者：</b> 前払いの負担はあるが、キャンセルの場合は還付金が戻るというメリットがある。 <b>会館：</b> 「前払い＋ペナルティ」により安易なキャンセルが比較的生じにくく、利用料も確実に徴収できる。キャンセル後に再貸し出し（他の利用申込み）できれば、先のペナルティ料金分が増収になるというメリットがあるが、還付の際には経理処理・事務処理が煩雑になる。 <b>他の希望者：</b> キャンセル待ちを受け付けるので、メリットあり。"
<b>予納金＋段階的の前納</b> 申し込み時には予納金の形で利用料金の一部の支払いを受け、残金は「〇ヶ月前までに二分の一、〇カ月前までに全額を払う」というように、段階的に徴収する。その間、キャンセルが可能で、支払われた分は還付しない。申し込み時に予納金として半額の支払いを受け残額は利用当日清算、ただし予納金支払い後はどの段階のキャンセルでも予納金は還付しない、など、バリエーションは様々。	<b>利用者：</b> 前払いの負担が軽く、キャンセルも可能なのでメリットがある。 <b>会館：</b> キャンセルがやや生じやすくなるものの、再貸し出しできれば、先のペナルティ料金分が増収になり、経理処理・事務処理も比較的容易であるというメリットがある。 <b>他の希望者：</b> キャンセル待ちを受け付けるので、メリットあり。"
<b>仮予約・仮押さえ＋後払い</b> 利用料金を支払う前に、「仮予約」「仮押さえ」などの形で実質的に予約を受け付ける。期限を定めるなどして、利用料金が支払われた時点で正式な予約申込み完了とする。	<b>利用者：</b> 利用料金支払い前に予約できるので、利便性は高い。 <b>会館：</b> 受付の間口が拡大するというメリットはあるものの、キャンセルとなって利用料金を回収できないリスクが大きい上に、事務管理の負担が生じる。 <b>他の希望者：</b> 仮押さえの期限切れの後はキャンセルを受け付けるので、メリットあり。



### 注意したいポイント

- ・料金未納のままです申込者が行方不明になってしまうようなケースも時には発生しますから、どんなに遅くとも利用当日を迎える前までには必ず全額を回収するようにします。同様に、正式な利用許可証を発行するのは、利用料が全額納入されてからにするのが賢明です。中には、会館名を使った広告宣伝は、基本的に利用料を全額納入して利用許可証を発行した後に行うことを条件にしている会館もあります。
- ・キャンセル期限の目安は、その後の再予約受付が可能かどうかということによって定めるのがよいでしょう。利用日直前になってしまえば、その日がどんなに集客の見込める良い日程であったとしても再貸し出しはきわめて困難です。

### 優先受付／減免措置について

- ・公立文化会館ならではの特征として、自館の自主事業や行政関係の催事を優先する会館も多く見受けられます。また、学校や社会教育団体、地元文化団体、公演団体などに優先利用や利用料減免の措置をとっている会館も多く見られます。
- ・利用料を支払わずに簡単に予約を入れることができることから、どうしても過度に予約を入れて直前になってキャンセルが頻出してしまいうようです。一般市民からの不満が寄せられる等の事態に陥る前に、何らかの対策が必要でしょう。
- ・特定団体等への減免措置や優先などは、それぞれの会館の設立主旨に関わることでありますから、その是非を一概に言うことはできません。しかし、利用実態を常に検討し、本来の主旨から逸脱したり、一般市民の利便を著しく損なうことがないよう気を配ることは必要だと思われます。場合によっては、予約キャンセルに対するペナルティ制度導入なども視野に入れて検討したほうがよいケースもあるかもしれません。
- ・中には、公平性をより確保するために、利用申し込みの優先受け付けや減免措置自体を、行政利用も含めて一切廃止している会館もあります。

# 3

## 公演準備期間中のトラブル

# 主催者による不適当な 宣伝等の行為

### ！ 映画上映で過激な宣伝、当日も会場でトラブル

映画上映会の利用申請があり、利用を許可したところ、主催者が会場周辺の電柱・街路樹などにポスターを大量に掲示した。その内容も「失神者続出」「気の強い人ほど吐く」など過激なものであり、市民からも苦情が寄せられた。また、上映数日前から2台の街宣車を使用し、ボリュームを最大にして市内を走らせた。これらの問題について話し合おうにも、利用申請書およびポスターに掲示された主催者（映画監督）の電話番号・ファックスでは連絡が取れないまま、上映会当日をむかえてしまった。

#### 当該ホールの対応

ポスターの違反掲示については警察署に報告。警察からは、現場を見つけた場合には現行犯逮捕すると回答があった。

映画会でも、ポスターのイメージと映画の内容に大きな相違があり、来場者とトラブルが起きた。会館側は主催者にロビーで対応させたが、混乱が1時間ほど続いた。

この主催者は屋外広告物条例違反等で過去に何度も逮捕されており、会場の騒乱も自作自演の可能性が高く、他の文化会館でも同様の迷惑行為を行っていたことが後になってわかった。



#### 対応へのアドバイス

- ・不適当な行為等があれば、主催者に注意します。それでも聞き入れられないときには、状況に応じて警察署などと連携し、解決するようにします。



#### 防止へのアドバイス

- ・不適切な行為、迷惑行為などを起こす利用団体は他の会館でも同様のことをしている場合が多いようです。他館のトラブル情報に常に目を配るようにしましょう。（→貸館利用受付時のポイントについては17ページを参照）

# 3

## 公演準備期間 中のトラブル

# ● いやはがらせ 公演内容への抗議や

### ！ 映画上演会に対して抗議

ある事件をテーマとした映画の上映会に際し、反対する立場の団体から会館に対して、上映団体への貸し出しを差し止めるよう要求があった。街宣車3台が会館周辺で約1時間の街宣活動をし、当該団体代表7名が館長に抗議文書を提出。首長にも面会を求めた。会館としては、利用申請が適法に行われて利用を許可したものであり、判例等を調べても利用を中止させることは出来ない旨を説明したが、理解が得られなかった。

#### 当該ホールの対応

会館は、上映実行委員会に対して厳重な警備体制をとるよう要望。また、地元警察署に対して抗議行動が行われた場合の警備を要請し、会館としても独自の警備体制をとった。

上映当日は、約2時間、会場周辺で街宣車4台による抗議行動が行われたが、県警による厳重な警戒の中で上映は予定通り実施され、特に混乱もなかった。



#### 対応へのアドバイス

・関係諸機関と緊密な連携を図り、大きなトラブルに発展しないようにすることが何より重要です。



# 3

## 公演準備期間中のトラブル

# ● 利用者のプライバシー



### マスコミから利用者についての問い合わせがあった

ある利用申し込みに関して、マスコミから取材があり、申込者の名前と連絡先、その会議の目的を教えてくださいとの要望があった。

#### 当該ホールの対応

申込者と会議名については当日掲示をする公開情報であるからかまわないが、それ以上については個人情報に属するという判断で、公開しなかった。



### 地元警察が来館し、会館利用者について照会

所轄警察署の警察官が窓口に来て、警察手帳を見せながら「こういう団体がおたくのホールを使っているかどうか教えてください」との問い合わせがあった。

#### 当該ホールの対応

所轄警察署との関係は友好にしておきたいが、利用者のプライバシーにかかわることなので、その場では答えずに文書で照会してほしいと伝えたところ、警察から提出された文書には「捜査のため」としか記載がなかった。自治体の法規担当に確認したところ、何の捜査のためかという目的が書かれていないので利用者のプライバシーを守るのが第一であり、答える必要はないと言われ、断ることとした。



### 対応へのアドバイス

・マスコミや警察から利用者情報の提供依頼があっても、現在のプライバシー関連の法令を考えると、簡単に教えることはできません。判断に迷う場合は、専門家や自治体の法規担当などに相談するとよいでしょう。ただ、会館運営にとってマスコミや警察との良好な関係構築は大事ですから、ていねいな対応を心がけたいものです。

・マスコミへの照会などへの対応としては、「教えていいかどうか、主催者に聞いてみます」と回答し、主催者に連絡して調整をはかるとよいでしょう。



### 防止へのアドバイス

・マスコミ等への情報提供については、特殊な問い合わせへの対応に限らず、会館からの広報として公開してよい情報／してほしい情

報の有無等について、利用申込み時に記入してもらおうなど、予め確認しておくといでしょう。

# 3

## 公演準備期間中のトラブル

# ● 優待券トラブル

### ！ 演歌公演で大量の優待券配布

演歌公演の優待券についての問い合わせが会館に寄せられた。市民の話では「S席 6,500円、A席 4,200円のところ、当日、この券を持参すれば5人までA席を2,000円で販売します」と書かれた優待券が近隣のスーパーやコンビニエンスストア等で配られているとのこと。利用日と歌手名を確認すると、確かに貸館利用申し込みをしている公演だったが、この優待券については、会館はまったく知らなかった。

公演当日、夕刻の開演であるにもかかわらず、昼過ぎから優待券を手にしたお客様が数多く詰め掛けた。優待券扱いカウンターでは、A席とうたっていないながらA席とは思えない後列の端の席を示し、「あと1,000円加えて3,000円支払えば、S席で見られます」と割り増し料金を請求したとのことだった。

優待券を持って来場した人、定価でチケット購入した人の双方から会館側に多くのクレームが寄せられた。

#### 当該ホールの対応

優待券に関する問い合わせに対しては、「ホールの主催事業ではないので、主催者に問い合わせたい」と説明するとともに、主催者に厳重に抗議した。



### 対応へのアドバイス

・大規模ホールでの演歌・歌謡曲などの公演では、「優待券」「お直り券」といった割引券が大量に出回ることがあります。しかし、一方には、定価でチケットを購入しているお客様もいらっしゃいます。自分が事前に購入したよりずっと安い値段で同等の座席が大量に用意されているとなれば不快に思う人も多いでしょう。貸館の場合、チケットの販売や配券は主催者の責任と権限で行われるべき事柄ですが、お客様の不利益になる、また不公平なことが行われている場合は会館として無視すべきことではありません。

・地域のお客様にはその公演が会館の自主事業かどうかという判別はつきにくく、そのまま放置しておく、会館に対するクレームにつながりがちです。事実、上記の事例でも、主催者ではないにも関わらず、会館事務所に多くのクレームが寄せられています。不合理なことを放置していれば自館の評判を傷つけることになってしまいますので、優待券の大量配布が予想されるような貸館公演の場合には、お客様に対してアンフェアなことがあってはならないという会館の姿勢をきちんと示し、トラブルを未然に防げるよう、先手を打つことです。



## 防止へのアドバイス

・近年、優待券やお直り券の発行を明確に禁止にしている会館も増えていますが、具体的な対応策として、例えば、以下のような方法をとっている会館もあります。

### 【対応策の例】

・優待券の発行が想定される公演への貸館については、利用申請の際に「無断で優待券等を発行しない」旨の誓約書提出を依頼。



・優待券を発行するとの連絡があった場合には、優待券の配布枚数／配布場所／取り扱い会社などを明記した「優待券発行に関する申請」の提出を義務付ける。  
・券面にはホールが実施していると誤解されないように問合せ先を明記。



・事前に、定価席・優待席、席種別の座席割り表の提出を依頼。定価販売の座席と優待の座席は完全に分離することとし、定価席に空席が出たとしてもその残席に優待を入れ込むことは禁止する。



・座席割りに変更がある場合には公演当日に再度、座席割り表の提出を依頼し、定価販売と優待の区分を徹底する。

・いずれの場合も、会館側の業務は煩雑になります。しかし、優待券が実際に発行されてしまうと、お客様に不快な思いをさせるだけでなく、当日、現場が混乱することは必至です。一步踏み込んだ対応を実施することで、結局はトラブルを防ぐことができます。

# 4

## 仕込み日・公演日のトラブル

# 深夜に及ぶ撤去等の作業

### ！ 公演終了後、閉館時間になっても搬出が終わらない

ポップスコンサートを終えた後、バラシに入ったが、搬出に時間がかかり、バラシ・搬出を終了したのは深夜零時を超えた。

#### 当該ホールの対応

翌日に別の貸館事業が入っていたため、会館側は今日中に搬出してしまうと判断。仕込みに立ち会っている職員および会館委託の技術スタッフの帰りのタクシー代を主催者側が負担するという条件で承諾した。また、委託先の会社はその旨連絡し、了承を得た。

### ！ 仕込みが深夜になっても終わらない

1日目が仕込み、2日目が本番というスケジュールでオペラ団体が会館を借りたが、大がかりな舞台セットを組むということもあって、1日目の仕込みの終了時間が想定できない状況になった。事前の打ち合わせでは夜10時までに終わることになっていたため、その旨を伝えたが、「明日の通し稽古、本番に影響するからなんとかやらせてくれ」とのことだった。

#### 当該ホールの対応

同館では、9時から21時30分までを午前・午後・夜間の3つに分け利用料金を設定しているが、加えて、21時30分以降は30分単位の延長料金をとることを条例で定めており、それを適用した。



### 対応へのアドバイス

- ・文化会館での催しは日替わりであることが多く、翌日に別の催しの予定が入っていれば、その日のうちにすべて撤去する必要があります。そのため、状況によっては時間延長を受け入れざるを得ず、臨機応変の対応が求められることも多々起きています。
- ・ただ、職員および会館委託業者の勤務体系

の問題、また、本来的には誰もいないはずの時間帯に、万が一、立ち会っている職員に事故などがあった場合の保険適用などの問題もあり、その場で利用時間の延長を要望されてもなかなか認められないのも事実です。原則は、時間厳守ですが、その上で、柔軟な対応をしていくしかありません。



## 防止へのアドバイス

- ・舞台公演などには長時間にわたる上演もあり、近年、舞台装置なども大掛かりになる傾向があります。また、1年前にとりあえず会場を押さえ、その後に舞台を制作したところ、出来上がってみれば舞台装置が当初の想定よりもはるかに大きくなってしまったということもありえます。
- ・会館側は、事前の打ち合わせなどで延長する可能性があるかどうかを把握し、余裕をもった利用時間設定や、搬入搬出の人員を多めに確保するよう働きかけることが必要です。
- ・特に大がかりな公演では、事前によく調査をして、時間内に搬出することが不可能と予想されれば、バラシ・搬出のために翌日も借りよう求めることも必要です。ただし、会館側で翌日に既に別の利用予定が入っていた

り、その公演が翌日には他の施設での実施予定が入ってしまった場合には、柔軟な対応をせざるを得ません。

- ・現実的には、翌日に別の貸館予定が入っていたりすれば、その日のうちに搬出してしまいうしかありません。そのため、深夜に及ぶ作業を認めざるを得ない状況が発生しています。そこで事故など起きると更に大きな問題になりますので、近年では、こうした現実を見据えて、搬出のために閉館時間を延長し、その代わり料金を徴収するという形に条例を改めるケースが増えています。会館利用者の利便性を高める視点からも、今後は、延長時間への対応、料金設定などを考えていくことも必要になってくると思われます。

# 4

## 仕込み日・公演 日のトラブル

# ● 定員オーバー

### ！ 全席自由席の有料公演で空席がない

有料の全席自由席公演に主催者の予想以上の来場者があり、空席がなくて座れないというお客様がロビーに何人もいた。主催者に事情を尋ねたところ、座席数 100 席に対し 120 枚のチケットを発行したとのことだった。

#### 当該ホールの対応

会館スタッフが会場内をチェックしたところ、満席のようでもところどころに空席があったり、荷物を置いているだけの席があった。主催者にその旨を告げ、席を詰めるようアナウンスを入れ、空席まで案内する人を配置してもらった。

### ！ 招待券のばらまきで、定員オーバーが確実に

無料の全席自由席公演当日、開場前から多数の来場客が詰め掛けていた。主催者に確認したところ、満席にしたいために大量の招待券を配布したとのこと、このままでは定員オーバーになることが予想された。

#### 当該ホールの対応

主催者に人数を数えるカウンターを貸し出し、「定員以上の入場を認めるわけにはいかないの、満席になったら以後は入場をお断りしてください」と伝えた。主催者は、カウンターで入場者数を確認し、定員に達した後は、急遽準備した「満員につき入場できない」旨のポスターを掲示して、以後の入場をお断りした。



### 対応へのアドバイス

・定員オーバーという状況は、開場してから発生します。原則的には、入場者が定員を超える恐れのあるときは、会館は主催者に入場中止の措置をとらなければなりません。消防法によって定員を超える人員の入場は認められていませんので、もし、定員オーバーのまま公演を実施した場合、会館側は管理責任を問われることになります。また、万が一、火

災や地震など不測の事態が生じた際には取り返しが付きません。ですから、定員オーバーの状況が発生したときは、主催者に適切な処置を求めてください。

・入場できなくなったお客様への対応は、主催者側の責任となります。その際、主催者には、誠意ある対応をお願いしましょう。



## 防止へのアドバイス

- ・自由席の公演では、定員オーバーの事態が生じやすいので、事前打ち合わせの際に、主催者に定員を厳守するよう指導し、利用承認書にも「定員厳守」を記載します。
- ・あまり慣れていない主催者では、満席にしようと思うあまり歩留まり分のチケットを多めに発行してしまうようです。歩留まり分は当日券にする、満席の場合には入場できないことがある旨を前売り券面に大きく表示するなどの方策をとってもらいましょう。また、できれば、指定席方式にするか、自由席でも整理券方式であれば、こうしたトラブルを防止することができます。
- ・当日は、カウンターで入場者数を管理し、また、掲示物の用意など満席の場合の入場制限に備えるよう、確認します。
- ・また、大物アーティストのツアー初日などでは、関係者が何十人もやってきて満席の場内で立見で観覧しようとするような事態が生じがちです。事前によく確認し、必要があれば座席を押し返してもらうなどするとともに、当日は定員厳守の毅然とした態度で対応しなければなりません。「他の会館では立見を許可された」などと言われることがあっても、自館のルールに従ってもらうよう求めましょう。



## 火災予防条例の

### 事例

#### 劇場等の定員

劇場等の関係者は、次の各号に定めるところにより、収容人員の適正化に努めなければならない。

1. 客席の部分ごとに次のイからハまでによつて算定した数の合計数（以下「定員」という。）をこえて客を入場させないこと。
  - イ 固定式のいす席を設ける部分については、当該部分にあるいす席の数に対応する数。この場合において、長いす式のいす席にあっては、当該いす席の正面幅を四十センチメートルで除して得た数（一未満の端数は、切り捨てるものとする。）とする。
  - ロ 立席を設ける部分については、当該部分の床面積を $\text{O} \cdot \text{二平方メートル}$ で除して得た数
  - ハ すわり席を設ける部分については、当該部分の床面積を $\text{O} \cdot \text{三平方メートル}$ で除して得た数
2. 客席内の避難通路に客を収容しないこと。
3. 一のみす席には、屋内の客席にあつては七人以上、屋外の客席にあつては十人以上の客を収容しないこと。
4. 出入口その他公衆の見やすい場所には、当該劇場等の定員を記載した表示板を設けるとともに、入場した客の数が定員に達したときは、直ちに満員札を掲げること。

#### 劇場等の客席

劇場等の屋内の客席は、次の各号に定めるところによらなければならない。

- (1) いすは、床に固定すること。但し、消防署長が、劇場等の位置、収容人員、使用形態、避難口その他の避難施設の配置等により、避難上支障がないと認めるときは、この限りではない。
- (2) いす背の間隔は、0.8メートル以上とし、いす席の間隔（全席の最後部と後席の最前部の間の水平距離をいう。以下この条において同じ。）は、0.35メートル以上とし、座席の幅は0.4メートル以上とすること。
- (3) 立見席の位置は、客席の後方とし、その奥行きは、2.4メートル以下とすること。
- (4) 客席（最下階にあるものを除く。）の最前部及び立見席を設ける部分とその部分との間には、高さ0.75メートル以上の堅固な手すりを設けること。
- (5) 客席の避難通路は、次によること。（以下、省略）

# 4

## 仕込み日・公演 日のトラブル

# 迷惑行為 観客による

### ！観客が公演前から駐車場で大騒ぎ

ロックコンサートに際し、夕刻開演であるにもかかわらず、当日早朝から、熱狂的なファンが押し寄せた。駐車場に座り込み、グループごとに氣勢をあげ飲酒・喫煙しながら開演を待っていた。開演時刻が近づくにつれ、人数も増え、ホール内外は酒の臭いと煙草の煙に包まれ、また、各グループごとに色とりどりのユニホームを着用するなど、異様な雰囲気となった。

#### 当該ホールの対応

会館側は主催者に嚴重注意したが、有効な手はうたれなかった。コンサートは定刻に始まり無事終了したが、駐車場をはじめホール客席内にも禁止されている酒類の空き瓶・空き缶や、紙吹雪の紙片などが散乱した状態だった。翌日、清掃委託職員 8 名と会館職員 4 名で清掃を行った。主催者側に電話で強く抗議し、始末書の提出を求めた。

### ！ピアノ発表会に参加の児童がロビーで騒ぐ

音楽ホールを利用したピアノ発表会の際、参加児童や観客として来館した児童たちが、ホールやロビーを走り回り、騒がしかった。エレベーターを非常停止させたり、身障者用トイレのブザーを鳴らしたり、防火扉や消火器をいたずらするなど、度が過ぎる騒ぎになったので、会館スタッフから主催者に注意を呼びかけるようお願いした。

主催者は、会場アナウンスやロビーの見回り等の対応を行ったが、児童らの騒ぎは収まらなかった。

結局、会館スタッフが注意して回ることとなったが、職員の人数が少ないこともあり、子どもたちが騒ぐ状態が続いた。

#### 当該ホールの対応

後日、主催者と話し合いを持ち、当日の係の配置、児童や父兄への事前指導、音楽を聴くときのマナーの指導、参加者の多くが子どもである場合の発表会の時間の長さや内容を検討するよう指導した。





## 対応へのアドバイス

・こういう事態は、集団心理も働きますから、そのまま放置しておくとはエスカレートする一方です。さらに大きなトラブルにもなりかねません。主催者に対応を強く申し入れて、早め早めに事態収拾のための対策をとることが重要です。

・一方で、不測の事態が予見される場合は、主催者側に任せきりにせず、会館責任者が主催者側とよく連絡を取り合って、事態の動きに応じた警備体制のチェック・指導・指示を行う必要があります。



## 防止へのアドバイス

・カリスマ的人気のあるロック系アーティストのコンサートなどでは、熱心なファンが興奮して会場に集まることが予想されます。あらかじめ公演の概要及び舞台進行準備等について主催者と協議を行い、館外・館内における警備員の配置や非常事態への対応などの「警備計画書」の提出を依頼します。その際、必要に応じて、警察並びに消防署等に要請し予防措置を講じるよう、主催者に求めます。

・会場の混乱が予想される場合は、事前に情報を入手することも大切です。主催者から情報を入手するほか、ツアーの前の公演地での会館に問い合わせる、近場の会場であれば、実際に見にいってみるといった方法も考えられます。

・また、子どもや年配の方の参加が数多く見込まれる場合にも、主催者側と場内の安全確保について事前打ち合わせを入念に行いましょう。

# 4

仕込み日・公演  
日のトラブル

## 鑑賞中の観客による 危険行為

### ！観客がスタンディング禁止席で飛び跳ねる

人気アーティストのロックコンサートで場内が盛り上がり、多くの観客がスタンディングして飛び跳ねるなどの状態になった。2階最前列は転落防止のためにスタンディングができないことを断ってチケットを販売するように主催者側に伝えていたにもかかわらず、当該座席の観客も立ち上がって飛び跳ねており、危険な状態になった。

#### 当該ホールの対応

主催者に非常に危険である旨を伝え、強く対応を迫ったところ、アーティストが曲の合間に舞台から呼びかけた。観客は、アーティストの呼びかけに応じて着席した。

### ！観客が舞台前に殺到し、混乱

ポップスコンサートの終盤、1階にいた観客の多くが花束やプレゼントを渡そうと舞台前に殺到。暗い場内で客席階段を駆け出したため、数名が転倒し、騒然とした。

#### 当該ホールの対応

会館は主催者に対応を要請。主催者側は、いったん緞帳を降ろし、客電を点灯した。もし再度同じことが起きた場合は公演中止もありえる旨をアナウンスし、観客が自席に戻ったことを確認してから再開した。



### 対応へのアドバイス

・ポップスやロックなどのコンサートでは、スタンディング席ではない通常の座席であっても観客が総立ちとなったり飛び跳ねたりという状況になりがちです。しかし、一般のホールの場合、2階席やオーケストラピット上の座席は、構造的にも観客が飛び跳ねたりすることを前提に作られていません。大人数が飛び跳ねる荷重は相当なものですから非常に危険です。2階席では転落の危険もあります。

・また、熱狂的ファンがステージに殺到したり、いわゆる“ダイブ”といった行為も見受けられますが、これらは大変危険で、実際、圧死や後遺障害が残るような重大人身事故も

起こっています。会館側は危険を察知したら、その場で断固として主催者側に素早い事態の収拾を求めましょう。

・興奮した観客への対応の一つに警備員による規制がありますが、場合によっては反感を買い、かえって火に油を注ぐ結果になることもあります。

・事態の鎮静化にはアーティスト（出演者）の呼びかけが効果的です。アーティストが直接舞台から話しかけると、観客は素直に従う場合が多いので、主催者側に依頼する方法もあります。



## 防止へのアドバイス

- ・事前の打ち合わせ時には、どのような行為がどのような理由で危険なのかといったことを会館の建築上の構造や事情を併せてよく説明し、主催者に、危険行為防止への理解と協力を求めることが肝要です。
- ・ダイブ禁止、スタンディング禁止などのルールを、スタッフ、出演者に周知徹底してください。また、警備計画書などの提出を求め、主催者側の館内・館外警備体制を確認しま

す。

- ・人気アーティストや著名タレントの場合、会館への入出退時の管理も重要です。入出退時間および方法、ルート秘密厳守が求められます。
- ・公演当日も、主催者に危険行為への注意を促し、舞台監督、アーティスト側と相談して危険行為防止の誘導策や収拾の方法を確認してください。

# 4

## 仕込み日・公演 日のトラブル

### ● 会場での飲食



#### ホール内での飲食を許可したらゴミが散乱

原則的にホール内を飲食禁止としている会館で、催し物が長時間にわたる等の理由で何とかしてもらえないかとの要望があった。やむをえず飲食を許可したところ、当日は、ホール内に飲み残しの缶飲料、食べ残しの弁当、噛み捨てにしたガムなどが散乱する有様で、注意を呼びかけてもなかなかマナーが改まらなかった。

#### 当該ホールの対応

以後、どうしても飲食制限緩和を求める利用者には、利用料負担が増えることとなるが、展示室等他の空き室を食事室として利用するようお願いし、鑑賞の場と食事の場を分けるようにしている。



#### 対応へのアドバイス

・会館によっては、割増料金を徴収して飲食を許可しているところもあります。また、催し物の内容によっては、鑑賞しながら飲食を楽しむことも目指すべき文化事業のあり方のひとつと考え、工夫している会館もあるようです。

・飲食を許可する場合でも禁止する場合でも、鑑賞の妨げになったり他の利用者が不快になるようなことでは困ります。利用者にもマナーを守っていただくよう働きかけることが大切です。



#### 防止へのアドバイス

・密封したパッケージであれば飲食物の販売を許可している会館が多いようですが、ホール内が飲食禁止なら、飲食物の販売は終演後

に限定してもらうなどするとよいでしょう。飲食物の試供品なども同様に、配布のタイミングを終演時にしてもらうようにしましょう。

# 4

## 仕込み日・公演日のトラブル

# 付帯設備使用料をめぐるトラブル

### ！「付帯設備使用料がそんなに高額とは知らなかった」と猛反発

基本利用料は事前納入、付帯設備使用料については当日公演終了後に現金で支払う決まりになっている会館でバレエの発表会があった。終了後、会館側は主催者に音響・照明等付帯設備使用料として1日当たり35万円、リハーサル日と本番日合わせて70万円を請求したところ、主催者であるバレエ教室の先生から「こんな高額になるとは聞いていない。ぼったくりだ！」などと激しく抗議された。スタッフが明細を説明しても受け付けず、大声で泣きだすなどの騒ぎとなった。

事前の打ち合わせでは、付帯設備使用料について「スポットライト1台300円」など単価を示して説明していたものの、主催者は舞台技術に詳しくなかったために最終的な費用がイメージできなかったと思われる。また、音響・照明・舞台プラン等は主催者が知り合いの外部業者に委託しており、付帯設備使用料についても業者が会館に支払うものと思いついていたようだった。

#### 当該ホールの対応

会館側の説明不足についてはお詫びした上で、時間をかけて説明し、最終的に支払いを受けた。



#### 防止へのアドバイス

・料金のトラブルを防ぐには、事前打ち合わせをきちんと行い、誤解のないようお互いがよく理解しあうことが非常に重要です。とくに一般市民・アマチュアが主催者である場合、利用者が実際にはよく理解していないことでも会館職員の側で常識だから説明はいらないと思込んでしまう場合がありますので、注意が必要です。

・そもそも付帯設備使用料は、基本利用料のように一目でわかるものではなく、単価表が示されてもなかなか総額をイメージできません。しかも、演出によって金額は大きく変わります。であれば、まずは演出の希望を聞いて

た上で、例えば、付帯設備使用料の単価を示すだけではなく「スポットライトは1台300円でも200台使えば6万円になります」というように、概算見積もりを提示するようにします。また、その金額はあくまでも概算であることを説明し、スケジュールが変わったり、仕込み図が変わると金額も変わることを理解してもらうことも必要です。

・また、利用者が直接、照明等の業者に委託する場合には、業者にお任せにしないである程度上限を決めて委託するようアドバイスするのも良いでしょう。



第3章

自主事業で起こりやすい  
トラブルとその対応

## 公演契約及び 契約事項変更を めぐるトラブル

# ● 公演委託先が倒産？

### ！ 公演委託先が倒産したようで、連絡がとれない

公演3カ月前に、公演を依頼していたプロダクションとの連絡が取れなくなった。いろいろと調べた結果、プロダクションが倒産したらしいという情報を得た。

#### 当該ホールの対応

プロダクションに対してファクシミリで公演中止を連絡。さらに内容証明の書留郵便にて通知した。同時に、市の広報紙、市内ケーブルテレビ、新聞等を通じて中止の告知とお詫びを行った。

チケット販売開始前だったので、チケットを予約したお客様への中止の通知とお詫びだけで済んだ。中止による会館側のコスト負担は、広告費と通信費の計4万円であった。



#### 対応へのアドバイス

・委託先と連絡が取れなければ公演の実施は実質的に不可能です。連絡が全く取れない、先方が倒産した等であれば公演中止を決定し、内容証明付き郵便などで契約の無効、公演中止になる旨の通知を行います。(→公演中止時の具体的対応については78ページ参照)

・その後で、事態を招いた責任の所在を明らかにし、会館側に損害が発生しているのであれば、公演委託先への損害賠償請求などを含め、対応を図ります。



#### 防止へのアドバイス

・公演委託契約を結ぶ前に公演実施側の実施能力を見極めることが必要です。自分の会館の経験では判断しかねる場合は、業界団体や関係者などに問い合わせるなど、積極的な情報収集につとめてください。

・また、契約締結後もこまめに連絡をとりあい、実施に向けた進捗状況を把握しておくことも重

要です。先方に任せたままではこういったトラブルを未然に防ぐことができません。

・契約書を交わす段階で、中止になったときの対応などに、より細かな事項を記載することもポイントです。損害賠償などの法的根拠となります。(→契約のポイントについては52ページを参照)



## 公演契約及び 契約事項変更を めぐるトラブル

# 出演者の降板、 交代

### ！海外弦楽トリオのメンバーが急病、日本人演奏家が代演に

海外の弦楽トリオの公演を予定していたところ、メンバーのチェロ奏者が急病で来日ができなくなった。公演を受託している音楽事務所側が、急遽、日本人チェロ奏者に代演を依頼したが、本来のメンバー以上に国際的に有名な奏者だったため、公演は大きな混乱もなく終わった。

#### 当該ホールの対応

会館側はテレビと新聞を使って出演者変更を通知し、その費用を負担した。代役となった日本人チェロ奏者の方が本来の奏者より出演料は高いが、その分は音楽事務所側が負担した。

### ！海外バレエで準メインキャストが降板

海外バレエ公演を購入したところ、準メインキャストをつとめるバレリーナが来日前に降板し、新人に変更になった。

#### 当該ホールの対応

降板したキャストはある程度有名なバレリーナだったが、この会館ではもともと、出演者ではなく演目を中心にした告知・宣伝を行っていたため、特に問題ないと判断し、公演を実施した。公演当日は、チケットの払い戻しができるように準備していたが、払い戻し請求はなかった。

同じ公演を買った別の会館は、出演者名をアピールした告知を行っていたため、代役になったことでかなり払い戻し請求があったとのことである。

### ！主演女優が妊娠で降板

演劇公演を予定していたところ、主役をつとめる女優の妊娠がわかった。激しい動きのある役なので出演不可能となり、代演で行うことになった。

#### 当該ホールの対応

主役である女優が見たくてチケットを買ったお客様もいると想定されるため、新聞で払い戻しを受け付けることを告知。また、公演当日、代役になったことを知らないで来館したお客様に対しても、希望者には払い戻しを行った。払い戻しにかかる費用や新たなポスター・チラシ作成費などは、制作側が負担した。

### ！有名俳優出演予定が無名の代役に変更

パッケージでミュージカル公演を買った。公演直前になって、出演者のうち、知名度もあり、集客の核となる有名な俳優が急に代役になったと伝えられた。

#### 当該ホールの対応

会館としては急に中止するわけにもいかず公演を実施したが、チケット購入者からは多数のクレームが寄せられた。なお、代役になったと伝えられたその俳優が、同じ時期に別のミュージカルに出演していたことが後になってわかり、賠償請求等を検討中である。



### 対応へのアドバイス

- ・代役や配役変更は、日常的によく起こることです。公演事業がライブ＝生ものである以上、出演予定者が病気などで出演できなくなるリスクはいつも存在しています。その際には、主催者である会館が、公演を中止または延期するのか、あるいは代役を立てて実施するのかを決定しなければなりません。
- ・代役の場合も、例えば、チケット購入の大きな動機となるような、演劇公演の主演クラス、コンサートならばソリストや指揮者が代役になった場合、チケット購入者の多くは不満をもちます。ただ、結果的に代役で出た人の方が知名度があったり、代役になったことでかえってお客様に喜ばれたという例もあります。まずは、公演委託先と協議し、お客様にとって最善な策を考えましょう。
- ・どんな代役を立てたとしても、不満なお客様がいるのは当然です。クレームの有無にかかわらず、メインのキャストが代役になった場合には、お客様の求めに応じてチケットの払い戻しを受け付ける備えが必要です。チケットの裏面に「やむをえない事情によって出演者が代わることがある」と記載しておくことは必要ですが、記載があっても道義的な

意味や会館としての信用問題から、チケット払い戻しに応じる会館の方が多いようです。とはいえ、お客様は公演を楽しみにしていますから、それなりの代役であれば実際にはそれほど多くの払い戻しが生じることはないでしょう。

- ・こうした変更については、公演当日に複数箇所で提示・アナウンスします。また、メインの配役変更など、チケット払い戻しが発生する可能性があるような場合は、変更がわかった時点で告知につとめます。告知の方法や内容については、公演中止や延期の際の対応を参考にしてください（→公演中止の告知広告文例など中止時の具体的対応は80ページ参照）。

- ・また、代役で公演を続行する場合、契約料金の変更、告知や希望者への払い戻しにかかる費用の分担などを公演委託先と話し合う必要があります。出演者の病気などが理由の場合、公演実施側が各種の費用を負担することが多いですが、ケースバイケースで、事例にあるように、費用を折半したり会館側が負担するケースもあります。契約書を交わす段階でよく確認するようにしましょう。



### 防止へのアドバイス

- ・不可抗力や病気による代役は避けられませんが、そういった場合でも公演委託先には最大限の努力で次善の策を講じてもらわなければなりません。契約書に、例えば「予定した出演者が出演不可能になった場合は、同等の代役を起用し、公演の遂行に最大の努力をする」などと記載することもあります。
- ・代役になったときに、チケット購入者にどのような影響がでるか、払い戻しはどの程度発生するか、その代役が妥当かどうかという

ことを見極めるためには、会館の担当者が公演の内容をわかっているなければいけません。担当者が公演について熟知していれば、突発的事態に対して的確な対応がはかれます。

- ・なお、最後の事例にあるような、公演委託先の都合や不誠実な事由が疑われる安易な代役や配役変更はもってのほかです。こういったトラブルを避けるためにも、信頼のおける公演委託先を選びたいものです。

## 公演契約及び 契約事項変更を めぐるトラブル

# クラシック音楽コンサートでの 曲目変更

### ！オーケストラコンサートでの曲目が変更

交響曲2曲をプログラムのメインにするということでオーケストラに公演依頼をしていたが、後日、指揮者の意向により、交響曲と協奏曲1曲ずつに変えたいとの申し出があった。

#### 当該ホールの対応

チケットは、友の会会員に販売しただけで一般売りをする前だった。購入した友の会会員の住所はわかっていたので「曲目が変更になったのでお知らせします」という葉書を出した。払い戻し請求があれば応じるつもりであったが、お客様からのクレームは特になかった。



#### 対応へのアドバイス

- ・曲目が変更になった場合は、可能な範囲で告知に努め、公演当日には複数箇所での掲示・アナウンスをします。
- ・払い戻しについては、曲目を主にアピールしてチケットを販売した場合には必要になることがあります。そういったことはあまり多くはないようです。
- ・ただし、メインとなる曲目や演目の変更などプログラム内容が大幅に変わる場合は、公演中止や延期の場合と同じような対応が必要なケースもあります。



#### 防止へのアドバイス

- ・公演事業がライブ=生ものである以上、出演者やプログラム内容の変更はよく起こります。そのため、通常はチラシやチケットに「曲目や出演者は変更になる場合があります」と記入しておきます。



## 「契約書」と「公演の打ち合わせでの チェックポイント」について

### 契約書作成のポイント

契約書の作成については以下のことに留意してください。

- ・契約書の起案・作成においては、作成側であるなしにかかわらず、双方で納得のいくまで協議すること。
- ・契約書の記載内容についての決まりは特にないが、通常は、事前の交渉で合意した開催要項や双方の債務、万一トラブルが起きた場合の対応についての事項が盛り込まれる。双方で信頼関係ができていればそれほど神経質に細部にわたって触れなくてもよいが、初めて契約する場合であれば、慎重に対応し、できるだけ多くの事項を盛り込む必要がある。
- ・ただし、トラブルをすべて想定してその具体的な対応を書き込むことは不可能なので、契約書の多くは最後に「本契約に定めのない事項および本契約の解釈に疑義が生じたときは、甲・乙協議の上、誠意をもって解決にあたるものとする」という一文が書かれることが多い。むしろ、トラブルがおきたら、その場で双方が誠意をもって対応できるような信頼関係を構築することが重要になってくる。

### 公演に関する制作側との確認事項、チェックポイント

制作側との主な交渉・確認事項をあげてみると、大きくは「開催要項」「舞台関係」「その他」の3つのグループに分けられます。これらのうち一つでも確認・合意を怠ると、開演時間の遅れや金銭問題の発生などトラブルにつながりかねません。

#### ■開催要項

- ・公演名称、公演日時・会場、実施体制（主催／共催／後援／協賛／協力／冠等）、入場料（券種・発売日、招待券の枚数等）
  - 海外の演奏団体などは外国や日本の企業の援助を得て来日しているケースもあり、会館側が独自に同業他社を後援・協賛にするとトラブルの原因になるので注意する。
- ・出演者およびスタッフの人数、楽器編成等
- ・曲目／演目
  - 曲目や演目によって編成が決まり、出演者数が決まる。
  - オーケストラの場合などは演奏曲目が少ないため、あらかじめ曲目を確定できるが、名曲コンサートやリサイタルなどの場合、主な曲だけを決めて、契約を交わすことも多い。ただし、曲目によっては音楽著作権料や楽譜のレンタル料がかかるので、その場合の著作権処理、費用負担を決める必要がある。
- ・公演時間、休憩時間と休憩箇所、（クラシック音楽の場合は）アンコール曲等
- ・出演料、税の取り扱い
  - 提示された出演経費がオール込み（いわゆる完全パッケージ）の金額かどうか。あるいは出演経費以外に交通費、宿泊費、運搬費など、その他のものが別立てになっているのかの確認。
  - 提示された契約額が、消費税込みかどうかの確認。
- ・支払い期日、支払い方法、振込口座（銀行、口座番号、名義）の確認
  - 文化会館の自主公演の場合、公演後3日以内、場合によっては1週間以内と設定することが多い。
- ・経費（旅費、宿泊費、運搬費、著作権料、楽譜レンタル料、楽器レンタル料等）

→旅費や交通費が別立てになっている場合は人数によって金額が変わってくる。出演交渉で出演人数や旅費、宿泊費の内訳を確認することはもちろん、当日も契約人数が間違いなく来ているかをチェックする。

→トラブルになりやすいのが「現地交通費」。最寄駅ではなく最寄の新幹線駅からの交通費を指すことも多いので、金額も大きくなりがち。これがパッケージに含まれているのかどうかを確認。

・経費分担および役割分担

→経費分担、役割分担をより明確にするためには、覚え書きの形で記載しておく。

■舞台関係

- ・当日までに会館側が用意する舞台関連用具、機器
- ・照明、マイク（ハンド／ワイヤレス）、スピーカー等の必要の有無
- ・その他持ち込み機材・楽器などの仕込みとその対応および費用分担

■その他

- ・楽屋入り時間、搬入搬出時間、舞台練習等タイムテーブル
- ・搬入・搬出時のアルバイトや調律師など必要な人員の手配と費用分担
- ・楽屋割り
- ・運搬車両や出演者が乗ってくるバスの大きさ
- ・宣材（写真、プロフィール、その他資料の提供と著作権処理等）
- ・写真撮影、録音・録画とマスコミ取材対応
- ・持ち込みプログラム、CD、出版物、グッズ等の販売・展示（販売と手数料）
- ・代表者、担当者、スタッフ等の氏名、電話・FAX番号
- ・公演前後の近隣での公演の有無
- ・その他、準備・手配すべき事項（宿泊先手配、ケータリング、花束等）

# 2

## チケットに関するトラブル

### ● チケットの紛失・盗難

#### ！ 郵送チケットが未着？

チケットを予約購入したお客様から、チケットが届かないとの問い合わせがあった。

##### 当該ホールの対応

会館側で調べたところ、台帳に発送日の記録があり、普通郵便で確かに送付していた。しかし、お客様の手元には未着とのことなので、記録を確認の上、再発行した。

券面に「再発行」の印を押印。もしも最初に発行したチケットが後日到着したら申し出ていただくよう依頼した。

以後は、配達記録郵便で発送することにした。

#### ！ チケットを紛失したので再発行してほしいとの申し出

プレイガイドでチケットを購入したというお客様から「チケットを間違えて捨ててしまったので再発行してもらえないか？」との問い合わせがきた。

##### 当該ホールの対応

プレイガイドでの購入の場合、会館では購入記録を確認できないため、再発行は難しい旨を説明し、お断りした。

#### ！ チケットが盗難にあったとの訴え

チケット購入者から「バッグが盗難にあってチケットも盗まれた。再発行してほしい」との問い合わせがきた。

##### 当該ホールの対応

会館の友の会会員だったのでチケットの購入記録が残っており、確かに購入したこと、席番号などを確認できた。そのため、警察に盗難届が出されていることを確認し、また、公演当日、現券を持ってきた人がいたらその人が優先であることを説明した上で、仮券を発行した。



## 対応へのアドバイス

・多くの文化会館、民間事業者で「チケットは、現物を持っている人が最優先」として対応しています。これは、チケットはお金（現金）と同じという考え方によるものです。そのため、紛失等に対しては、一切対応しないか、対応する場合も基本的にはチケットの再発行はせず、仮券で対応する場合があります。再発行することがあっても、券面に必ず「再発行」の印を押し、どちらが現券か分かるようにします。

・盗難にあったとの申し出に応じて仮券を発行して、もしも当日に現券を持った人が現れたら、その人が優先ということになります。現券を持ってきた人は、盗んだ本人かもしれませんが、チケットショップやネットオーク

ションで購入した全くの第三者かもしれません。このような事態もありえるので、「盗難にあった」ということであれば、必ず警察に盗難届を出すように、お客様にアドバイスします。

・民間事業者の場合は、チケット紛失はお客様の自己責任として扱い、基本的には再発行をしない主催者が多いようです。一方、公立文化会館の対応は様々です。基本的には、購入記録が明らかで本人確認ができる場合は、仮券を発行して対応する文化会館が多いようです。

・チケットの紛失などにおいてよく用いられている対応は、次のとおりです。

○会館のチケットセンターで購入し席番号までわかる、あるいはプレイガイドなどで購入した証明があり席番がわかる場合

当日に現券を持ってきた人が来たらその人が優先であることを説明した上で、仮券を発行

○購入した証明はあるが、席番がわからない場合

空席があれば、席番を振り替えて仮券を発行

○その他の場合（購入を証明するものがない、購入記録をたどれない場合）

基本的にはチケットの再購入をお願いする。後日、チケットが見つければ郵送と引き換えに銀行振込で返金

○自由席の場合

購入記録がたどれて本人確認ができる場合は、仮券を発行。それ以外はチケットの再購入をお願いする

・なお、こういったトラブルの場合、最も避けたいことは、その場その場で判断が異なったり、担当者によって対処方法に違いがある

ことです。あらかじめ会館として対応のガイドラインをつくり、それに従って対応することが重要です。



## 防止へのアドバイス

・チケット購入者の名前や連絡先をできるだけ記録するようにすると、紛失などだけでなく、公演の中止・延期などでもより適格な対

応がはかりやすくなります。

（→公演当日の「チケットを忘れた」という申し出については 64 ページ参照）

# 2

## チケットに関するトラブル

# ● チケットのキャンセル

### ！ 電話予約したまま、チケットを引き取りに来ない

チケットを予約購入した人が「キャンセルしたい」と電話で伝えてきて、実際、期限までに引取りに来なかった。

#### 当該ホールの対応

会館としてはどうしようもなく、キャンセル扱いとして他の希望者に販売した。

### ！ チケット購入者が自己都合で行けないからと払い戻しを要求

チケットを2枚購入したお客様から、「友人の都合が悪くなったので1枚だけ払い戻ししてくれないか」と申し出があった。

#### 当該ホールの対応

一度販売したチケットはキャンセルできない旨を説明し理解を求めた。払い戻しには応じなかった。

### ！ 公演内容変更による払い戻し要請

3組のグループが出演する予定だったところ、2組に変更になった。チケット購入者から「中止になったアーティストが目当てだったので、チケットの払い戻しをしてほしい」と求められた。

#### 当該ホールの対応

一応、当該チケットの裏には「出演者や曲目の変更もありえます」とは書いてあったが、出演者の変更という特殊な条件に鑑み、払い戻しに応じた。



### 対応へのアドバイス

・従来、興行界には「公演というのはその日その時1回限りの特殊な商品で、交換不可能であるから、払い戻しやキャンセルはできない」という商慣習があり、一般にも広く認知されてきました。従って、購入者側の個人的な事情による払い戻し要請には応じないところがほとんどです。お客様にはその旨を理解していただけるよう、通常、チケットの裏面にもその旨が明記されています。

・ただ、公立文化会館の場合、実際の対応は会館それぞれの考え方で異なるようです。ま

ずは会館としてチケットキャンセルのルール、ガイドラインを設け、それに準じます。

・一方、主な出演者の変更、公演内容の大幅な変更、延期という事態が生じた場合は、主催者側がキャンセルや払い戻しに応じる必要があります。もし出演者やプログラムなど公演内容を変更した場合は、払い戻しに応じる旨を告知し、当日の受け付けなどにも払い戻し金を用意して対応しましょう。(→公演中止や払い戻しについては80ページ参照)



# 2

## チケットに関するトラブル

# 招待券に関する トラブル

### ！ 出演者側から大量の招待券提供を求められた

パッケージで購入した演劇公演で、主役級の俳優が久しぶりの舞台出演ということから、マスコミ関係者などに配る招待券が大量に欲しいと公演委託先から申し入れがあった。

#### 当該ホールの対応

「招待券を提供するとしても、通常は数枚程度。それ以上必要なら購入して欲しい」と伝えた。



#### 対応へのアドバイス

- ・公演委託先から招待券の提供を求められることは少なくありません。ただし、これはあくまで慣習として行われていることであり、普通は数枚程度の話です。理不尽な枚数を要求されても基本的に応じる必要はないので、公演委託先に購入してもらうようにしましょう。
- ・なお、招待券には必ず「ご招待」の判を押して渡します。万が一、公演が中止になった

場合に「この券は払い戻しをしない券」ということが明確であることが必要です。このことは、学割券や会員割引券、団体割引券など、割引でチケットを販売する場合も同様です。

- ・また、そういった判を押すことで、金券ショップやネットオークションにチケットが流れることを防ぐことができます。



#### 防止へのアドバイス

- ・契約時に公演委託先から依頼があれば契約書にも記載しておくことが多いようです。いずれにしても、求められたら数枚の提供に

応じる程度のことだと認識しておけばよいでしょう。

# 2

## チケットに関するトラブル

# ● チケット販売委託先とのトラブル



### チケット販売の委託先がダンピング販売

地元のレコード店などに、自主公演チケットの販売委託をしている。あるお店で、券面金額より割引してチケットを販売していることがわかった。

#### 当該ホールの対応

厳重に抗議し、今後、同じことがあったらチケット販売委託の契約を取りやめる旨を通告した。その後、委託先と、割引しない旨の覚書を交わし、売り方などの簡単なマニュアルをつくって渡すようにした。



### 発売当日の開店時に、既にチケットが売り切れ？

お客様から、「プレイガイドもしている地域の書店に、チケット発売日の朝一番に並んでいたのに、開店直後に既にチケットは売り切れと言われた」とのクレームが入った。

#### 当該ホールの対応

その書店に問い合わせたところ、「当店ではチケットの電話予約を受け付けているので、開店前に電話予約だけで売り切れた」と言われたが、実際は、人気公演であったため家族や友人など内輪でチケットを取ってしまったらしいことが判明した。厳重に抗議し、しばらくその書店へのチケットの販売委託を停止した。



### 防止へのアドバイス

- ・自主事業の場合は、様々なところにチケットの販売を委託します。その際、割引販売をはじめ、清算やマージンの比率をめぐるトラブルが発生することもあります。そうしたトラブルが一度あると、そのお店との関係が悪化しますし、お客様への信頼を失うこともありますので注意しましょう。
- ・例えば、チケットの委託や引き上げの時に

は会館職員が手分けをして回ることがよくありますが、口約束でマージンを決めていた場合、後々トラブルの元になりがちです。チケットの販売委託に際しては、販売委託契約書を交わしたり、預かり枚数、金額、マージンの比率などを記入した「チケット預かり証」を必ず作るようにしましょう。

# 3

## 仕込み日・公演当日のトラブル

# 公演当日に 禁止事項が判明

### ！ 演出家が予想外の火気の使用を要求

本番当日、自主事業の演劇公演の通し稽古を見ていたら、役者が舞台上で口ウソクに火を灯すシーンがあった。事前の打ち合わせではそういった話が出ていなかったのに、許可をとっていないから止めてくれるように頼んだ。しかし、演出家は「演出上どうしても必要だ」と聞き入れてくれなかった。

#### 当該ホールの対応

最終的に会館側も演出の意図を汲み、急遽、届け出のための書類をつくり、地元消防署に提出。同消防署ならば当日でも許可がおりる可能性があることを知っていたからだが、幸い、火気使用が認められた。



#### 対応へのアドバイス

- ・演出家は、舞台効果を少しでも上げるために、ときに無理な要求をします。しかし、「安全」に対する意識の差は本来あるべきものではなく、会館側と演出家が常に共通の意識を持つ必要があります。
- ・例えば、消防法規では、消防署に申請し受理されないかぎり、舞台上の火気等（たばこ、口ウソク、スモークマシン等）の使用や誘導灯の消灯は禁じられています。事前に届けていない

場合は、会館側は危険行為については断固とした態度でのぞまなければなりません。

- ・とはいえ、禁止するのは簡単ですが、よりよい舞台をつくるために、会館側もできるだけのことをする姿勢をもちたいものです。
- ・なお、事例にあるような当日の火気使用届けの受理を含め、地域や会館を所轄する消防署によって対応や判断は異なる場合がありますので注意してください。



#### 防止へのアドバイス

- ・舞台上の禁止行為を行う場合には、事前に申請してもらうことが原則です。事前打ち合わせでも「舞台上の禁止行為を行なう予定はありますか？」と、必ず確認してください。
- ・また、禁止行為への対応や判断は所轄の消

防署によって異なる場合がありますから、「この程度のことは他館でもやりましたから大丈夫です」と公演実施側から言われても、必ず自分の会館の所轄の消防署に問い合わせ確認をしてください。



#### 火災予防条例

##### （舞台上での火の使用に関する制限の例）

次に掲げる場所で、消防長が指定する場所においては、喫煙し、若しくは裸火を使用し、又は当該場所に火災予防上危険な物品を持ち込んではいけません。ただし、特に必要な場合において消防長が火災予防上支障が無いと認めるときは、この限りではない。

1. 劇場、映画館、演芸場、観覧場、公会堂若しくは集会場の舞台又は客席  
(以下、省略)

# 3

仕込み日・公演当日のトラブル

●  
出演者・関係者からの無理な要求

## ！開場直前に演出家が補助席の設置を要求

自主事業で演劇公演を購入した。公演当日、開場直前になって、演出家から1階客席通路に補助椅子を出して当日券として販売するよう求められた。避難経路の確保ができなくなるため消防法上不可能であり、また、急には当日券の用意もできない旨を説明したが、演出家は意見に反対されたことに憤り、会館職員を責めたてるなど、収拾がつかなくなった。

### 当該ホールの対応

演出家の剣幕に押され、やむなく開場直前に要望どおりに補助椅子を出し当日席を準備したが、通路が狭くて転びそうになるお客様があったほか、車椅子の通行に支障なども出て苦情が寄せられた。また結果的に当日券を求めのお客様はなかった。

## ！出演者の一存で、時間になっていないのに開場

自主事業として、著名な文化人の講演会を行った。当日、自由席だったことから、冬場であるにもかかわらず開場時間前から行列ができた。講演者が通りかかり、「寒い中、お客様を外で並ばせるのは気の毒だ」と、時間前に開場するよう会館職員に求めた。会館側は「開場時間は当初から広く告知してある」「まだ舞台、客席とも準備が整っておらず、現時点で開場するとかえって危険」等を伝えたが、聞き入れてもらえず、強引に開場してしまった。

### 当該ホールの対応

開場準備が完了していない状態での客入れとなったことで、会場内は混乱し、また、告知した時間よりも早く開場していたことで、後から来たお客様からクレームが寄せられた。

後日、その文化人は全国紙掲載のエッセイで、当該会館の対応を名指しで非難した。会館側は文化人と所属プロダクションに対して抗議を行ったが、「新聞への記載は言論の自由」と主張し、謝罪はなかった。



## 対応へのアドバイス

- ・文化会館が文化芸術の表現の場である以上、アーティストとの関わりは必ず発生します。その中には、個性が強いあまりに問題行動を起こしがちな人もいないとはいえません。
- ・相手がいかに著名人であっても、また、いかに剣幕が恐ろしくても、会館側は来場者の安全確保を第一に考え、理不尽な要求は拒まなければなりません。中途半端な対応は、よ

り大きなトラブルにつながる可能性があります。理由をきちんと述べて会館の立場から説明する方が、先方の理解を得られることが多いようです。

- ・基本的には、彼らの表現を尊重し、アーティストやプロダクションなどと十分にコミュニケーションをとることが、このような事態を避ける近道です。



## 防止へのアドバイス

- ・他館との情報交換などを通じて、問題行動を起こしやすいアーティストであるというこ

とがわかったならば、あえて出演依頼をしないという対応をしている文化会館もあります。

# 3

## 仕込み日・公演当日のトラブル

# ●印刷物のミスプリント

### ！当日に配付するプログラムに誤り

公演日直前になって、来場者に配付する無料プログラムに書かれた曲目の一部が間違っていることが判明した。

#### 当該ホールの対応

正誤表を印刷し、それをプログラムにはさんで来場者に渡すようにした。

### ！配付印刷物にミスプリントを発見

文化会館の総合的なイベント案内で、出演者の氏名を間違えて印刷してしまった。

#### 当該ホールの対応

配付開始後に市民からの指摘で気づいた。残っているイベント案内を回収し、正しい氏名のシールをつくって当該箇所にはさんで対応した。



#### 対応へのアドバイス

・出演者の氏名をはじめ、公演の日時や場所など基本情報が間違っている場合は、そのまま済ますことはできません。チラシやポス

ターであればシールを貼る、冊子であれば正誤表をつける等で対応します。場合によっては刷りなおしが必要なこともあります。



#### 防止へのアドバイス

・公演のポスターやチラシ、プログラムなどは、校正の段階で十分に確認します。担当者をはじめ、必ず複数名で確認するようにしてください。

・また、全ての印刷物について、公演実施側にも必ず校正を確認してもらいましょう。こ

のような作業を経ることにより、初歩的な間違いの発見はもとより、写真や文章の二次使用による著作権トラブルなども防げます。また、万が一、間違いが発生した場合でも、確認した相互の責任となり、問題の収拾もはかりやすくなります。

# 3

仕込み日・公演当日のトラブル

## 公演当日の交通機関の乱れ

### ！交通渋滞により出演者の到着が遅れた

出演者の乗ったバスが事故渋滞に巻き込まれ、予定より3時間以上遅れて到着した。

#### 当該ホールの対応

協議の上、リハーサル時間を短くしたが、それでも開演時間は予定より1時間半遅れとなった。

このトラブルの後、出演者にはなるべく鉄道を利用してもらうことにし、車を利用する場合には、できるだけ前日の現地到着をお願いしている。

### ！鉄道事故の影響で、観客の来場時間が遅れ気味

夕方から人気アーティストの公演を予定していたが、公演当日、日中に起きた鉄道事故のために開場時間になってもまだダイヤが乱れており、お客様の来場の遅れが予想された。

#### 当該ホールの対応

最寄り駅に到着する列車のダイヤが乱れていることを公演実施側に伝え、入場客の動向をみて、開演時刻を少し遅らせた。



### 対応へのアドバイス

・電車やバスなど公共交通機関が遅れたりダイヤが乱れている場合は、公演実施側に状況を説明し、開演時間を遅らせるなどの措置を協議します。ただし、あまり遅らせては既に来場されているお客様に迷惑をかけますし、終演時刻が予定より大幅に遅れるのもお客様に不便をかけてしまうことになります。チケット

の販売枚数と入場者数を比較して、一定の人数に達したら開演するようにします。

・入場予定者の大多数が会館に来られないほどの状況であれば、公演自体を中止または延期するなどの措置も検討することになります。(→公演中止については80ページ参照)

# 3

仕込み日・  
公演当日の  
トラブル

●  
公演当日の  
チケット忘れ

## ！ 公演当日、「チケットを忘れた」との申し出

当日、受付で「チケットを忘れたが、購入したのだから入場させてほしい」と申し出たお客様がいた。

### 当該ホールの対応

そのお客様は、チケットを会館のチケットセンターで購入していたので、購入記録をたどることができた。その結果、確かにチケットを購入したこと、および席番号を確認できた。

本人確認のうえ、万が一、現券を持った人が来たらその人が優先であることを説明した上で仮券を発行した。



### 対応へのアドバイス

- ・基本的には、チケットの紛失による再発行請求などへの対応と同じです。(→チケット紛失等の対応については54ページ参照)
- ・当日、窓口での申し出だと、お客様も急いでいますし、受付スタッフも本来の業務で忙しく、十分に対応できないことがあります。

しかし、急がされてよく確認もしないで入場させてしまうといったことのないようにしましょう。

- ・こういう時の対応をあらかじめマニュアルに定めておき、それに則って、どのお客様にも平等な対応をすることが重要です。



# 3

## 仕込み日・公演当日のトラブル

# 幼児連れでの公演鑑賞

### ！未就学児が入場できない公演に幼児を連れて来館

チラシ・チケット・ポスター等で未就学児は入場できないことを告知していたが、当日、幼児を連れてきたお客様がいた。会館側がその旨を伝えて入場をお断りすると、「前売りチケットを購入して来場したのだから入場させてほしい。うちの子は絶対に泣いたり騒いだりしないから大丈夫なので何とかならないか。それがダメならチケットの払い戻しをしてほしい」との申し出であった。

#### 当該ホールの対応

基本的に未就学児が入場できない公演なので、入場していただくわけにはいかないこと、チケットの払い戻しは基本的にできないことを説明した。また、親子室での鑑賞を提案し、結果的にそこで鑑賞してもらうことになった。

### ！公演中に子どもが泣き出した

演劇の公演で、開演と同時に子どもが大声で泣き出したが、同伴の保護者が連れて出なかったため他のお客様から苦情があった。保護者に、子どもの泣き声に対して周辺から苦情が出ている旨を伝えたと、「子どもが泣くのは仕方がない。未就学児が入れない公演とはうたっていないのに、泣くから退出しろというのはおかしい」と反論された。

#### 当該ホールの対応

他のお客様から苦情が出ていること、未就学児の入場を制限していないからといって騒がしくしてもよいということではないことを説明し理解を求め、親子室にご案内したい旨を申し出た。



### 対応へのアドバイス

・アーティストの要望や観客のニーズに合わせて、未就学児等の入場を制限した公演がよく見られます。その場合、他のお客様は子どもが来場しない環境で鑑賞できるものと思っ

て来場されますし、本当は子どもを連れてきたかったけれども制限があるから子どもを連れてこなかったというお客様もいるかもしれません。従って、どんなに「うちの子は大丈夫」と主張されても、受付の時点でお断りすることが必要です。



### 防止へのアドバイス

・こうしたトラブルを防ぐには、事前の告知が重要です。広告宣伝物やチケットの券面には必ず入場制限があることが目に付くようにしておきましょう。また、チケット販売の窓口でも一言添えてもらうように依頼しておきます。基本的にチケットの払い戻しは行わないことが興行界のルールですが、事前告知が

不十分な場合は、払い戻しせざるをえないといった事態も生じます。

・地域に子ども連れで気軽にコンサートを楽しみたいというニーズが多いようなら、親子室の設置や託児サービスの実施を検討するのも方法です。また、幼児連れで楽しめるファミリーコンサートを企画するのもよいでしょう。

# 3

仕込み日・  
公演当日の  
トラブル

## ● 公演の録音・録画

### ！ 会館の記録用に録画しようとしたら断られた

会館職員が、オペラ公演の通し稽古風景をビデオ撮影していたところ、公演実施側から利用目的の質問があった。「自主事業の記録として」と答えたが、「我々は公演の録音・録画を一切認めていないので、遠慮してほしい。もしも記録するようであれば、料金を支払ってほしい」との申し出であった。

#### 当該ホールの対応

相手の主張を受け入れて撮影を切り上げた。本番も撮影しなかった。

### ！ 出演者から「観客がビデオ撮影している」と苦情

海外オーケストラ公演で、前列にいた観客が、ホームビデオで舞台を撮影していた。会館職員は後方にいたので気づかなかったが、舞台上のコンサートマスターが気づき、休憩時間に「そのビデオを今すぐ没収しなければ、公演を中止する」と会館側に強く抗議した。

#### 当該ホールの対応

会館職員と招聘元の音楽事務所の社員が、撮影した人に「著作権の問題が生じるため、撮影したビデオはこちらへ渡してください」と言ったが、「私は、今までいろいろな公演を撮影していて、注意されたことはない」と主張され、ビデオを渡してもらえなかった。

そのため、「このままではオーケストラは公演を中止すると言っています。そうすると、会館は主催者として、他のお客様へ払い戻しをしなければなりません。その場合、お客様に損害賠償を請求することになります。一千万円単位となります」と告げる等して説得したところ、最終的にはビデオを差し出した。それをコンサートマスターに見せて、結局、5分押しで後半を始めることができた。



## 対応へのアドバイス

- ・著作権の観点から、公演実施側が録音や録画を禁止した場合は、その申し出に従うしかありません。舞台に備え付けのマイクを外すのを忘れていたところ、録音したという判断のもとに、料金を請求されたという事例もあります。疑われるようなことにならないよう注意しましょう。
- ・来場者の録音や録画については、アマチュ

アの発表会を除き、通常、会館側でも禁止しています。それでも、録音・録画しようとするお客様もいます。近年は、機材の持ち込みを禁止しても、カメラ付き携帯電話などで撮影する人もいます。こうした録音や録画は権利の侵害であり、禁止事項であることを開場前にアナウンスし、発見したら注意して、やめてもらうようにしましょう。



## 防止へのアドバイス

- ・会館の記録用として録音や録画をしたい場合は、事前の打ち合わせのときに公演実施側に申し出て、許可を得ます。なお、近年、著作権の問題から、会館として公演の録音や写真およびビデオの撮影をしないという会館も増えています。

- ・先方の了承を得たとしても、会館職員が舞台の写真を撮っていると、「記録」などの腕章をつけていたとしても、撮影をしても良いと勘違いするお客様もいます。そのため、客席内や花道、舞台袖等での撮影は避け、調整室等から撮影するといった配慮が望まれます。

# 4

公演費の支払いをめぐ  
るトラブル

## ● 公演費用増額の要求

### ！ 公演費用を後から加算請求された

自主事業として邦楽の公演を買った。当初、公演費用 70 万円とのことであったが、後になって舞台制作費 50 万円が加算請求された。

#### 当該ホールの対応

「聞いていない」と主張したが、「公演費とは別に必ずかかる経費であり、もともと負担すべきもの」と主張された。納得はできなかったが、仕方なく全額を支払った。



#### 対応へのアドバイス

- ・この事例の場合、不当に追加料金を請求された可能性もありますが、そもそも当初の 70 万円はギャラだけで、その他の舞台制作費は別途であった可能性もあります。
- ・基本的には、当初の金額には何が含まれていたのか、後で請求してきた金額はどういっ

た項目なのか明細を要求し、その金額の妥当性について、詳しい人に相談しましょう。また、同じ公演を購入した他館などに確認する方法もあります。その上で、不当に高い場合は、理由を述べて交渉します。



#### 防止へのアドバイス

- ・公演費については、契約の時点で詳細に話し合う必要があります。例えば、出演経費が相手から提示されたとき、それがオール込み（いわゆる完全パッケージの金額）なのか、出演経費以外の交通費や宿泊費、運搬費、現地交通費などが別立てになっているのかどうかをまず確認してください。
- ・公演にかかる経費や費目に詳しくない会館であれば、「これ以上は 1 円も出さないで済む全て込みの金額を提示してほしい」ということで、見積を求める方法もあります。
- ・公演依頼をするときには、必ず契約書、あ

るいは確認書、覚書を交わします。経費の明細は、本来は、契約時点で明確にしておく事項のため、上記の事例でも、契約書があれば別の対応がはかれたこととされます。

・さらに、打ち合わせについての協議記録をつくっておくとよいでしょう。法的効力はともかくとして、記憶の行き違いといった事態が起きた時には、「うちの記録では、○月○日に、オール込みで 300 万円となっていますが」などと説明することができます。（→契約書については 52 ページ参照）

# 4

公演費の支  
払いをめぐ  
るトラブル

## ● 権利処理の費用

### ！ 作品の権利者から別途請求があった

自主事業で、文学作品を脚本化した演劇公演をパッケージで購入した。公演告知をはじめたところ、この文学作品の権利を持つところから、脚本化に関する権利を侵害していること、使用するのであれば使用料を支払うよう求められた。

#### 当該ホールの対応

当該公演を販売した演劇事務所に確認したところ、権利処理をしていなかったことが判明。その権利処理にかかる費用を請求されたが、会館としては「それはパッケージ料金に含まれるべきもの」と主張し、結局、事務所側で負担することとなった。この後、特に演劇公演では、権利処理に注意を払って確認するようにしている。



### 防止へのアドバイス

- ・有料の舞台公演には、上演権・演奏権をはじめ、様々な著作権が絡んできます。そうした著作権の権利処理をきちんとしておかないと、公演終了後に問題になります。
- ・通常の公演委託の場合、権利処理は公演実施側の担当ですが、契約時には公演実施側に権利処理やその費用負担について確認することが望まれます。
- ・名曲コンサートやリサイタルなどの場合、主な曲だけを決めて契約を交わすケースが多くみられますが、曲目によって音楽著作権料や楽譜のレンタル料が異なります。その場合の著作権処理、費用負担なども決めておく必要があります。



第4章

公演の中止・延期状況の  
発生とその対応

## 貸館事業における公演の中止・延期

# ● 利用団体側の事由

### ！アーティストの発病で公演が中止に

ポピュラー音楽のコンサート当日、リハーサルを開始したところ、「歌手が風邪で声が出ないため、公演を中止したい」と主催者から申し出があった。

#### 当該ホールの対応

会館側と主催者との間で協議し、公演の延期を決定。公演のために来館したお客様をいったんホールに入れ、歌手本人が舞台上からお詫びのあいさつをするとともに、改めて公演を行う日時を発表した。観客もこれを受け入れ、特に混乱なく終了し、入場券の払い戻し要求もなかった。

### ！主催者が行方不明？

バラエティーショーを大ホールで開催したい旨の申請書が提出され、同日、基本使用料が納入されたため、利用許可書を発行した。

ところが、利用予定日の数日前、チケット購入者や出演予定タレントの事務所から、主催者との連絡がつかないと会館へ連絡があった。会館も主催者に連絡をとろうとしたが、所在がつかめなかった。タレント事務所は「数日前が契約金支払いの期限だったが全額未納」と話し、利用日前日、タレントを出演させないことを決定したとの連絡があった。

#### 当該ホールの対応

会館は貸し出し中止（＝公演中止）を決定。当日は、公演中止の説明看板を3カ所に設置するとともに、会館職員が来場者に対応した。また、事前に警察に相談し、私服警官5名が待機した。職員の説明に納得できないチケット購入者には、警察署作成の「興行中止紛議に伴う調査票」に警察官立会いのもとで記入をお願いした。なお、その後も主催者からは何の連絡もなく、チケット代払い戻し問題は依然残ったままとなっている。

### ！アーティストは来たが主催者が来ない

歌謡ショーの公演当日、主演歌手は来館したが、主催者および主催者が手配していたはずの楽団、照明、音響スタッフが来館しなかった。

#### 当該ホールの対応

主催者と連絡が取れないため、会館職員と歌手の事務所での協議の上、開演1時間前に公演中止を決定。来館者約200人に対して、主催者の不在および中止の説明を行った。

この主催者は、公演前日に市内のチケット売り場から売上代金を回収しており、詐欺行為の疑いがあるため、公演中止決定後に所轄警察署に事情を説明した。指定席4000円のチケットを購入したお客様への払い戻しのめどは立っていない。なお、会館ではチケット販売をしていなかったため金銭的被害はなかった。





## 対応へのアドバイス

- ・公演が中止になった場合、自主事業であれば対応は自らが行いますが、貸館の場合は主催者（借り手）が行うことになります。
- ・ただ、主催者が誰であろうと、トラブルが起きたときに、多くの人は会館に問い合わせやクレームを寄せるものです。会館と主催者が連携して対応にあたる必要があります（→

公演中止・延期時の具体的対応については、80ページ参照）

- ・たとえ前もって中止を告知している場合も、当日、中止となったことを知らずに来場するお客様がいることが通常なので、主催者にはその場合の対応を求め、当日は必ず会場に待機してもらいます。

## 貸館事業における公演の中止・延期

# ● 会館側の事由

### ！ 本番中に舞台上部のスプリンクラーが誤作動で公演中止

ピアノ・エレクトーン発表会の本番中、舞台上部に設置のスプリンクラーが誤作動し、舞台上で演奏している演奏者や控えの出演者に水がかかった。また、演奏用ピアノ、エレクトーン、フロアコンセントおよび配線、舞台幕なども水浸しになった。原因は不明。

#### 当該ホールの対応

ただちに主催者と話し合い公演は中止となった。観客を退館させた後、水処理にあたった。持ち込み機材であったエレクトーンは、保険により新品を購入し返却した。

### ！ 舞台照明の故障で公演途中で中止に

高校の演劇発表会で、上演開始 10 分後に舞台照明が消えた。復旧せず公演は中止とせざるを得なくなった。

#### 当該ホールの対応

後日、他地区の会館に振り替えて再公演を行うこととなった。会館側はホール使用料と支払い済みの前日の付帯設備使用料を返金した。

### ！ 上演途中で音声が出なくなり、映画会を途中で中止

映画上映会において、3 巻目のフィルムをセットして映写を続けたところ、突然、音声が出なくなった。

#### 当該ホールの対応

技術委託業者と主催者が共にパニックとなり、原因を探して 30 分程度が経過。観客が三々五々帰り始めたため、中止のアナウンスを行った。

調査の結果、音声用アンプ電源基盤故障であったことが判明。後日、主催者から損害賠償を請求され、話し合いの結果、技術委託業者が責を負って賠償に応じた。会館側はホール利用料を返還した。



## 対応へのアドバイス

- ・公演中に公演実施が難しいようなトラブルが起きた場合には、公演を実施・続行できる手だてがないか、最大限の努力をします。
- ・ただし、原因究明や公演続行のための方法を探るあまりに、お客様への説明が遅れることは望ましくありません。まずはお客様に事情を説明し、同時に原因究明の作業を進めます。
- ・トラブルがなかなか復旧しない場合、どこかの段階で、公演続行か中止かの判断をしなければなりません。続行が不可能な場合は、主催者と協議し対応を決めます。
- ・設備のトラブルが原因で公演中止という事態を迎えた場合は、貸し手である会館に責任があり、誠意ある対応を取らなければなりません。設備関連の大きなトラブルであれば、翌日以降の貸し出しにも影響します。翌日に貸館が入っている場合には、夜を徹してでも修理にあたらなければなりません。それでも利用可能な状態に戻らないときには、代替会場の手配やその告知といった取り組みも必要になってきます。突然の貸し出し中止の場合、賠償を請求されることもあります。



## 防止へのアドバイス

- ・設備のトラブルは保守点検の徹底でかなり防げます。日常のメンテナンスを徹底しましょう。
- ・機材や設備にトラブルがあった場合、問題となるのは、修理や代替品の用意がすぐにはできないことです。そこで、ある程度の機材に関しては、常に予備を準備しておくというもひとつの防止策になります。例えば、客席椅子、雑幕類、照明の調光ユニットなども予備として用意しておく、不測の事態に迅速に対応することができます。
- ・設備のトラブルが原因で会館利用予定者の公演が中止になった場合、会館側は利用予定者から賠償・保障を求められることもあります。貸館対応興行中止保険に加入している場合、そうした賠償金等はカバーされます。

# 2

## 自主事業公演 における中止・ 延期状況の発生

# ● 公演実施側の事由

### ！ 台本が完成せず、中止に

脚本・演出家が病気のため、脚本が仕上がらず、自主事業として予定していたミュージカル公演の実施が難しいとの連絡があった。

#### 当該ホールの対応

会館と委託先である演劇事務所と協議し、公演の中止を決定。すでにチケット販売を開始していたが、チケット購入者には連絡先を記入してもらっていたため、中止と払い戻しの連絡をした。施設側の損害負担額はなし。広告宣伝費・印刷費は全額を公演実施側が負担した。

### ！ アーティストが招聘元とのトラブルで来日中止に

海外の弦楽六重奏団の演奏会を予定していたが、チケット発売直前に、招聘元となる音楽事務所とアーティストとの間で契約をめぐるトラブルが起これ、来日が中止になったとの連絡があった。

#### 当該ホールの対応

当該事業については、会館が月刊で発行している「催し物案内」で予告していただけたので、この「催し物案内」に公演中止の告知を掲載した。特にクレームはなく、会館側の損害負担額もなかった。また、会館は招聘元の音楽事務所にポスターやチラシ、チケットの作成・印刷を委託していたが、その費用は請求されなかった。



### 対応へのアドバイス

・たとえ公演を委託した公演実施側の事由で中止を検討する場合でも、主催者である以上、公演実施に関する責任は会館にあります。プロダクションや音楽事務所に対して責任ある対応を求めることとは別に、お客様への対応

に関しては当然会館が責任を負うことになります。会館の信用を損なわないためにも、迅速な対応が求められます。(→公演中止・延期時の具体的な対応は78ページ参照)



### 防止へのアドバイス

・アーティストの体調についてはともかく、公演委託先の問題による公演中止は、委託先をよく調べることで回避できる部分もあります。契約を結ぶ前に公演実施側の実施能力を見極めること、また、契約締結後もこまめに連絡をとりあい、実施に向けた進捗状況を把握しておくこ

とが重要です。

・自分の会館の経験では判断に迷う場合、初めて取引する相手先の場合などは、経験豊かな会館に相談して情報を得るなどするとよいでしょう。

# 2

## 自主事業公演 における中止・ 延期状況の発生

# ● 出演者の 病気・ケガ

### ！ 出演者急病で、公演2週間前に中止を決定

声楽家のリサイタル2週間前に、出演者急病とのことで診断書と中止申請書が提出された。

#### 当該ホールの対応

会館側は了承し、新聞やポスターで公演中止と払い戻しについて一般告知するとともに、チケット販売委託先に対して中止および返金手続きを通知した。これらにかかる費用については、契約書の「中止によって生ずる諸経費は各々自己負担とし、相互に賠償の責任を持たないものとする」の条項に基づき、公演中止の告知や返金手数料など約150万円を会館側が負担、契約先はすでに来日していた出演者の日本への渡航費・滞在費を負担した。

### ！ 公演前日にアーティストが急病。公演中止を決定

公演前日、ポップスコンサートのゲネプロのために朝から舞台の仕込みやバックバンドの練習が行われていたが、午後3時頃プロダクションより、アーティストが急病のため公演ができなくなった旨の連絡があり、やむを得ず公演中止とした。

#### 当該ホールの対応

会館ではチケット購入者および予約した人の連絡先を控えてあったので、中止決定後、職員全員で中止の旨を電話連絡し、数名を残して連絡は完了した。公演当日に全員に連絡が取れ、トラブルなく対応できた。会館側の損害負担額はなし。それまでにかかった費用は全額プロダクションが負担した。

### ！ 公演数時間前にアーティストの不調で公演中止

ピアノリサイタルの開演5時間前に、音楽事務所から、アーティストの体調不良のため公演中止したい旨の申し入れがあった。

#### 当該ホールの対応

会館側は公演中止もやむを得ないと判断し、再演の方向で音楽事務所と調整した。電話番号のわかるチケット購入者にはすぐに電話で連絡し、すでに会館に向っている観客には、最寄り駅および会館ロビーで延期の旨を連絡し、希望者には払い戻しを行った。この払い戻しを行ったチケットについては、振り替え公演時に再発売した。音楽事務所側は、チケット購入者に対する詫言状や再演日の連絡費等として10万円を負担した。

## ！公演の前日に出演者が死亡

落語の独演会を予定していたが、公演 1 日前に出演者が死亡した。

### 当該ホールの対応

公演実施側からは、一門の他の落語家の代演という提案もあったが、結局、公演中止を決定した。落語家の死亡は新聞やテレビなどで取り上げられたため、会館に多くの問い合わせがあったが、公演中止の旨と払い戻しについて回答し、特に問題は起きなかった。その他、会館として新聞告知も行った。出演者の死亡という特殊な事情に鑑み、会館側にそれまでに発生した経費、および公演中止によりかかった経費は、会館側で負担した。



### 対応へのアドバイス

・舞台芸術公演は、ライブでの表現であるため、一般の商取引の契約と同じように取り扱うことはできません。アーティストの体調が万全でない状態で無理に出演しても、不本意な内容ではお客様にとっても不幸です。会館にとっても、金銭的な損害はなくてもお客様の信頼が失墜して目に見えない損害を被るおそれもあります。中止・延期という事態は、

費用がかかるだけでなく対応すべき事柄が多くて大変な手間もかかりますから、できれば避けたいと思うのはどこの会館も同じですが、勇気を持って決断しなければならない場合もあるということを知っておきましょう。(→公演中止・延期時の具体的対応は 80 ページ参照)



### 防止へのアドバイス

・舞台芸術の場合、出演者の病気やケガによる中止・延期というリスクが常にあります。まずは、契約時に、そうした場合の対応を決めておきたいものです。ただし、出演者の体調不良や病気・ケガの場合、どこまでが出演者側・公演実施側の瑕疵（プロとしての管理不徹底）なのか、どこからが不可抗力なのか、という難しい問題があります。

・出演者の体調不良や病気の場合は、公演実施側の瑕疵として扱い、中止や延期に伴う費

用を公演実施側が負担することが多いですが、ケースバイケースで、会館側で費用の一部を負担することもあります。

・いずれにしても、出演者の疾病等による不測の事態が生じた場合、最終的には互いに誠意をもって解決することになります。契約書を交わす段階でよく確認すると同時に、公演委託先と信頼関係をつくっておくことが重要です。

# 2

## 自主事業公演 における中止・ 延期状況の発生

### ● 天災等

#### ！ 台風により、ホール内に浸水

3 日後に演劇公演を控えていたが、台風により浸水しホールが使用できない状態になった。

##### 当該ホールの対応

公演委託先と話し合い、公演の延期というかたちで契約を変更することとなった。プレイガイドに延期の案内を掲示するとともに、広報車を走らせて住民に告知した。

#### ！ 集中豪雨で道路網が切断され出演者が来館できない

集中豪雨のために道路が寸断されて、出演者や関係者が会場入りできなかった。

##### 当該ホールの対応

すでに会館には 200 名ほどが来場し開演を待っていたが、出演者の到着が不可能なので、公演中止を決定した。道路冠水で帰宅できないお客様は館内に宿泊した。

また、新聞など報道機関に公演中止と払い戻し期間の告知を依頼。公演実施側と協議の結果、天災ということで公演委託契約を解消した。

#### ！ 飛行機の欠航で、出演者が来館不可能に

公演当日、出演者が会館に入る予定だったが、台風による悪天候のために飛行機が欠航となり来場不可能となった。

##### 当該ホールの対応

出演者が到着できないため、公演の中止を決定した。

前夜から舞台設営等のために来ていたスタッフの費用、公演のために借り入れていた音響・照明等機材のキャンセル費などで総額 2000 万円におよぶ損失となった。自主事業中止保険に入っていたので、ある程度はカバーされたが、中止の場合の損失を過小評価して保険契約していたため、結果的に相当の負担となった。



#### 対応へのアドバイス

・台風や大雪といった天災で公演が不可能になることもありえます。常に気象情報などに目を配り、公演に影響が出そうなどときには、

複数の対応策を用意して、最善の策を選んでいくしかありません。(→公演中止・延期時の具体的対応は 80 ページ参照)



#### 防止へのアドバイス

・台風や大雪での中止を避けるためには、気象状況によって、スタッフや出演者の前日乗り込みを求めるなど、前もって手を打つことも重要

です。

・天災や会館設備のトラブルによる主催公演の中止は、自主事業中止保険の対象となります。



## 公演の中止・延期 への対応

公演中止・延期の状況が発生した場合には、主催者が責任を持って様々な対応をとらなければなりません。自主事業でも貸館事業でも対応自体は同じなのですが、会館が主催者であるかどうかによって、会館が決定しなければならない事項や対応すべき内容が異なってきます。

自主事業の場合は主催者である会館が責任を持って対応しますが、貸館事業の場合は主催者である利用者が対応することになります。ただし、貸館利用者がアマチュアで対応の方法がよくわからない場合などには、会館が対応にあたる場合もあります。また、主催者が誰であろうと、多くのお客様は会館に問い合わせをしてきますから、貸館の場合でも主催者と連携してお客様を第一に考えた対応をしなければなりません。

ここでは、主に自主事業の場合を想定した対応策などについて述べます。

### 公演の中止・延期への対応ポイント

#### ■公演委託先との協議で、迅速に決定を

自主事業の場合、通常、クラシックコンサートの公演委託契約では、音楽事務所が用意する契約書に「甲または乙が不可抗力（地震・火災・風水害・雪害・戦争・クーデター・ゼネスト・法定伝染病の法適用区域になったための禁足または隔離等および出演者急病・利用交通機関の遅延）のため、やむをえず本契約実施不可能になった場合には、甲乙協議の上、契約を更改、延長、または中止することができる」などと書かれています。

ただし、どこまでが不可抗力に含まれるのか、あるいはどのレベルの天災や交通機関の遅延であれば中止にするのかといった明確な基準はなく、個々のケースで双方が協議しながら判断していくしかありません。

会館側は自らが当事者であるという意識を強く持ち、公演実施側や関係諸機関と協議しながら、主体的に対応をはかっていくことが求められます。

#### ■公演中止・延期に対する自館のガイドラインを持つ

来場者への影響や膨大な対応業務が発生するということがあって、公演中止や公演延期の決断は遅れがちになります。しかし、決定が遅れば遅れるほど対策が後手にまわります。であれば、様々なケースを想定して、会館としての公演中止・延期に関するある程度のガイドラインを持つことが重要です。

例えば、来場できないような悪天候の場合、何時までに中止を決定するのか。当然、公演開始時間からの逆算となりますが、問い合わせ電話などにも「当日の午後×時に中止にするかどうかを決定しますので、それ以降に〇〇の電話番号に問い合わせてください」と答えられます。

あるいは、交通機関がストップしている場合、あらかじめ「最寄りの交通機関のうちどれかひとつでも機能していれば実施。全部ストップしていたら中止」などのガイドラインを決めておけば、出演者やチケット購入者からの問い合わせに明確に対応できます。

公演中止・延期は突発的な事態である上に、個別状況もあり、マニュアル化が難しいことも確かですが、ある程度のガイドラインを設けたり、払い戻しや中止・延期告知などの基本的マニュアルを作成して備えれば、的確な対応がはかりやすくなります。



### ■複数の選択肢を持つ

首都圏の主な中止興行だけを数えても年間数十件にのぼります（スポーツ関連も含む）。日頃から危機管理意識を持ち、緊急事態対応のための選択肢を想定しておくことが重要です。

例えば、中止になりそうな場合でも、延期すれば実施可能かもしれないし、代演で実施できるかもしれない。会館側は突発的事態に慌てることなく、原因や状況を明確にして、公演委託先と一緒に次善の策、代案をまずは考えていくということです。お客様は公演に期待しているからチケットを購入してくださったのです。その期待を裏切らないように、中止よりはなるべく延期になるように交渉しましょう。

そのためには公演委託先との信頼関係を築いておくことも重要です。日頃から公演実施団体との関係を大事にすることにより、不測の事態に際して代演や公演延期などの道が開けることがあります。

### ■初期対応では、まずお客様のことを第一に考える

それでも中止せざるをえないときは、迅速に対応手段を決めます。その際には、お客様のことを第一に考えましょう。

例えば、公演中止が決定になったとき、お客様はまず「なぜ中止になったのか、その理由が知りたい」「延期の可能性はあるのかどうか」「払い戻しの方法、期日について知りたい」と思います。主催者側は、これらについて明確に回答していく義務があります。

また、初期対応は中止・延期を決定した時期・タイミングで変わってきます。しかし、基本は迅速に対応することです。的確な初期対応がトラブルの拡大を防ぎ、結果的に損失を抑えることにつながります。

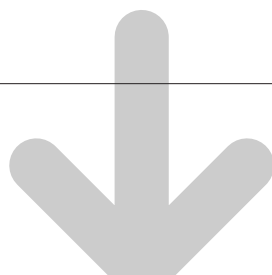
そうした初期対応をはかった上で、責任の所在を明確化し、損失などについて関係者間での合理的な処理を目指します。

## 公演の中止・延期時の具体的対応策

### ■対応の基本

公演の延期・中止が決まった場合、主催者はチケット購入者への告知方法など迅速に対応手段を決めなければなりません。中止の場合は払い戻し期間を決めて告知します。順延の場合は代替公演日・場所等を迅速に告知する一方、希望者には払い戻しを行います。また、中止・延期を知らず公演予定日に来場するお客様の対応も必要です。

公演の中止・延期の告知事項は、「中止・延期の明確な告知」「中止・延期の理由」「延期の場合の日時・場所」「払い戻しを希望するチケット購入者への払い戻し期間、場所等要領の説明」など（貸館の場合は、主催者側へこれらの事項について確認します）。なお、延期の場合は、本来の日付・座席が記載されたチケットをそのまま有効とします。





## ■中止・延期の決定時期と対応

### ●宣伝開始前の場合

- ・契約完了直後から宣伝開始前までの間であれば、キャンセルが起こっても、内部処理ですみます。

### ●宣伝開始後の場合

- ・まだチケットが売り出されていないのであれば、媒体を使って「中止（または延期）になったこと」を告知すれば問題はありません。ただし、媒体使用料については、公演委託先と主催者である会館側のどちらが負担するのかという問題が生じます。一般的に、チケット販売前の公演中止については契約書に書かれていないことが多く、「甲乙誠意をもって別途協議する」の範疇です。従って、中止・延期の原因がどちらにあるのかによって協議することになります。
- ・各所においてあるチラシ、ポスター等の回収が必要です。さらに DM など公演案内を送っている場合は、送った人すべてに中止の案内をします。

### ●チケット販売後の場合

- ・チケット売り出し後に公演中止が決定された場合は、まずチケットの販売を中止をしなければなりません。プレイガイドや劇場窓口などチケット販売を行っているところに即座に中止の連絡をします。各所においてあるチラシ、ポスター等の回収も必要です。
- ・同時に、媒体（テレビ、新聞、情報誌、広報紙、駅貼りポスター等）を使って公演中止の告知と払い戻しの案内を周知します。また、友の会会員などチケット購入したことがわかっている人については会館側が電話や郵送で直接連絡を入れます。
- ・払い戻しの方法については、チケット販売を委託したプレイガイド等も含めるのか、会館窓口だけで行うのかを決める必要があります。お客様へのサービスという観点からはチケットを購入された場所での払い戻しが望ましいのですが、売上金を引き上げている場合は払い戻しのための現金をプレイガイド等各所に用意しなければならないなど煩雑になりますから、ケースバイケースで検討します。なお、払い戻しについては期限を設けるのが一般的です。
- ・払い戻しの際、割引チケットなどを発行している場合は注意が必要です。購入価格で払い戻すことが原則ですから、額面通りで買ったものか、割引価格で買ったものかを払い戻し側が把握しておく必要があります。そうしたケースも想定して、学割券や会員割引券、団体割引券などチケットの券種を多くするときには、紙の色を変えるなど、一目でわかるようにしておくことも重要です。
- ・延期の場合は、「現在お持ちのチケットはそのまま利用できます。キャンセルのご希望がある方は〇〇〇で払い戻しをいたします」と告知するのが一般的です。

## 公演中止・延期の告知サンプル

### 〇〇〇〇公演中止のお知らせ

×月×日(〇)〇〇市民会館にて開催を予定しておりました〇〇〇〇公演は、本人の急病（声帯の炎症）により、1カ月の安静療養が必要と診断されやむをえず公演中止となりました。  
ご来場予定のお客様には大変ご迷惑をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。  
お手持ちのチケットは×月×日(〇)～×日(〇)までの間、下記要領にて払い戻しをさせていただきますので宜しくお願い致します。

#### 〈払い戻し方法〉

- チケット〇〇、〇〇チケット、〇〇プレイガイドなどご購入されたお客様**  
ご購入された各プレイガイド、コンビニエンスストアなどにて期間中に払い戻しさせていただきます。
- 〇〇〇〇（プロモーター）ご購入されたお客様**  
〇〇〇〇に直接お問い合わせください。（問い合わせ先：×××-××××-×××× 担当：〇〇）
- 〇〇市民会館で直接ご購入されたお客様**
  1. 〇〇市民会館でお持ちのチケットと引き換えで払い戻しさせていただきます。
  2. 郵送での払い戻し  
チケットと返金先のご住所・お名前・お電話番号を記入したメモを同封して、「配達記録郵便」にて下記住所までお送りください。枚数分のチケット代金と配達記録郵便の代金を合わせた金額を現金書留にてお送りさせていただきます。届きしだいお送りいたします。  
〈送り先〉〒×××-×××× 〇〇市・・・ 財団法人〇〇〇〇財団「〇〇〇〇公演払い戻し」係
- その他のお客様**  
〇〇市民会館までお問い合わせください。  
（問い合わせ先：×××-××××-×××× 担当：〇〇）

※期限を過ぎての払い戻し、また上記以外での払い戻しは受け付けいたしかねますので、予めご了承ください。

平成××年×月×日  
(財) 〇〇〇〇財団 TEL: ×××-××××-××××

### 〇〇〇〇公演延期のお知らせ

×月×日(〇)〇〇市民会館にて開催を予定しておりました〇〇〇〇公演は、アーティストの感染性胃腸炎による体調不良のため、大変残念ながら急遽公演を延期させて頂く事となりました。  
〇〇〇〇本人は当ホールでの演奏を切に希望しており、延期公演を約束しています。  
現在、×月以降年内のスケジュールを調整中です。延期公演が決まりましたら皆様には公演の詳細を直接お知らせいたします。  
尚、今回の公演延期に伴う払い戻しご希望のお客様には、下記要領にて払い戻しいたします。

#### 〈払い戻し方法〉

- 払い戻し期日**：×月×日(〇)～×月×日(〇)
- 払い戻し方法**：
  1. 直接お買い求めされた場所での払い戻し  
お買い求めのプレイガイド、または〇〇市民会館でお持ちのチケットと引き換えで払い戻しいたします。
  2. 郵送での払い戻し  
チケットと返金先のご住所・お名前・お電話番号を記入したメモを同封して、「配達記録郵便」にて下記住所までお送りください。枚数分のチケット代金と配達記録郵便の代金を合わせた金額を現金書留にてお送りさせていただきます。届きしだいお送りいたします。  
〈送り先〉〒×××-×××× 〇〇市・・・ 財団法人〇〇〇〇財団「〇〇〇〇公演払い戻し」係

#### 〈延期公演のお知らせについて〉

- e-Mailをお持ちの方は×××@×××.co.jp に「〇〇〇〇延期公演詳細希望」というタイトルで住所、氏名、電話番号を送ってください。
- e-Mailをお持ちでない方はファックスにて受付いたします。見やすい位置に「〇〇〇〇延期公演詳細希望」と書いて連絡先の住所、氏名、電話番号をお知らせください。 FAX: ×××-××××-××××

公演を楽しみにしておられましたお客様には、多大なるご迷惑をおかけ致しますことを深くお詫び申し上げます。  
何卒ご理解のほど、宜しくお願い致します。

平成××年×月×日  
(財) 〇〇〇〇財団 TEL: ×××-××××-××××



## ■公演日当日の対応

急遽、公演が中止・延期になり、その告知が十分でなかった場合には、中止・延期になったことを知らないお客様が公演当日に来館してしまうことになります。

公演当日は、最寄駅に依頼して告知の立て看板を出すなどして、できるだけお客様が会館まで足を運ぶことのないようにします。

それでも来館された方に対しては、主催者が受け付けに立って事情を説明し、誠心誠意の対応を心がけましょう。チケットの払い戻し方法、延期の日程などを伝えるとともに、それらについて記載した看板を掲示します（これは最寄り駅の立て看板などにも書いておきます）。混乱が予想されるようなら、警備員を配置します。

何より大事なのは、お客様を不安にさせないことです。例えば、中止か延期か、延期は決定したものの代替公演日が決まっていない場合ならば「1週間後にテレビで告知します」「1週間後に〇〇までお問い合わせください」「お電話番号を記入していただければ、こちらからご連絡いたします」など明確な対応が求められます。

## 公演の中止・延期で発生する損害

### ■中止・延期に対応するために新たにかかる費用

例えば、プレイガイドなどを通じてチケットを払い戻す場合、払い戻しにも4～6%の手数料がかかります。また、公演中止の多くが前日か当日の決定というのが現実ですが、決定したら急いで新聞やラジオといったメディアを使って告知する必要があります。加えて、知らずに来てしまった人のために、駅前や会場に立て看板を立てたり、看板を持ったアルバイトを配置しなければなりません。また、広報車で中止の旨を知らせるといった費用も発生します。それらを合計すると、数十万円以上の金額が必要になる場合もあります。

### ■すでに発注済の費用

中止が決まるまえに発注した広告宣伝費・印刷費（チケット、ポスター、DM等）、スタッフの交通・宿泊費、楽器や音響機器のレンタル費・運搬費、リハーサル費、他。会場附帯費（会場設営費、電気使用料、空調費用等）、アルバイト・警備などの人件費もかかります。

### ■誰が損失や費用を負担するのか

中止・延期でこうむったこれらの損失を誰がカバーするべきなのかについては、中止・延期の事由や契約によって変わってきます。ただし、公演中止の原因は多様であり、また、グレーゾーンが多いのも事実です。最後には公演実施側との話し合いになりますので、相互に誠意を持って協議できるよう、公演実施側と信頼関係をつくっておくことが重要です。

#### ●自然災害の場合

・天災は契約書上、協議事項になっており、基本的には、それまでにかかった費用を互いに負担し、相互に請求を行わないことが多いようです。この場合、中止告知費用、すでに発注済の費用などは、主催者である会館側の負担となります。

### ●会館側に瑕疵がある場合

- ・会場の設備の不備もしくは故障等で公演中止になった場合は、たとえ会館が委託した業者に起因するものであっても、公演委託先などに対するキャンセル費用は会館が責任を負わざるを得ません。キャンセル費用として支払わなければならない金額は、中止・延期のタイミングで異なりますが、一般的には、出演料や技術スタッフの人件費であればかかった費用の50～100%、音響や照明等の機材に関しては30～50%程度であるようです。
- ・貸館事業の場合は、利用者から賠償を求められる場合もあります。

### ●公演実施側に瑕疵がある場合

- ・自主事業の場合、公演実施側に当該公演の中止・延期の原因があるのならば、場合によっては会館側が賠償請求できるケースもあります。ただ、損害賠償請求が確定したとしても、相手に賠償資力がなければ、結局、会館が損害を被らなければなりません。

### ●アーティストの病気、死亡の場合

- ・出演者の体調不良や病気の場合は、どこまで出演者側・公演実施側の瑕疵（プロとしての管理不徹底）なのか、どこからが不可抗力なのか、という難しい問題があります。一般的には、公演実施側の瑕疵として扱い中止や延期に伴う費用を公演実施側が負担することが多いですが、ケースバイケースで、会館側で費用を負担することもあります。
- ・アーティストの死亡については、「不可抗力」扱いとして、それまでにかかった費用を互いに負担し、相互に請求を行わないということが慣習となっているようです。

なお、中止・延期で発生する損害への備えとして、「自主事業中止保険」「貸館対応興行中止保険」があります。その活用をはかることも、リスクを軽減する一つの方法です。



第5章

# 事故・事件の発生と その対応

## 火災、地震

# ● 火災の発生

### ！ リハーサル中に、舞台袖幕から出火

バレエ発表会のリハーサル中、上手にいた出演者が、舞台奥から煙が出ているのを発見し、下手の舞台監督に報告した。舞台監督ほか舞台技術職員が現場に急行したところ、上手袖幕がロアーホリゾントライトに接触し、炎は出していないものの幕が赤くくすぶって焼けている状態だった。また、同幕は平台や引き枠台車、バレエマットにも接触していたため、それらの一部が焦げはじめていた。

#### 当該ホールの対応

すぐに幕をライトから引き離し、幕や平台、引き枠台車、バレエマットにバケツの水をかけて消火するとともに、舞台技術職員から会館事務所に連絡、事務所は消防署その他関係機関へ連絡した。

その後、完全消火を確認した上で、リハーサルを続行。その途中で、消防署員・警察署員が到着し、現場確認および事情聴取が行われた。

### ！ 調光操作室のモニターテレビから出火

公演終了後にホール調光操作室にある仕込用モニターテレビ2台のうち1台から出火。同室にいた照明スタッフが消し止めた。

#### 当該ホールの対応

メーカーに原因調査を要請したが、通常は考えられない出火で、発火部位や原因の特定はできなかった。ただ、同テレビは15年前の開館以来使っているものだったので、一応、2台とも新しいものにとりかえた。

予算の対応などで困難な点はあるが、機材の耐用年数を踏まえ、各機材の早めの交換を検討中である。

### ！ 貸館利用者が無断で持ち込んだコンロが異常燃焼

会議室を使って食品会社の新製品説明会が行われた。その際、主催者が会館に無断で卓上コンロを持ち込み、使用。カセットボンベの取り扱いを誤って異常燃焼した。

#### 当該ホールの対応

利用者が会議室備え付けの消火器で消火。その際、消化剤の噴煙が室内やロビーに充満したため、排煙機を起動した。利用者が清掃、カーテンクリーニング、消火器への消化剤充填費用を負担し、始末書を提出した。

再発防止策として、利用者に利用内容を具体的に申告してもらい、職員は火気使用等について指導することとした。



## ！ 和室の茶道用電熱炉から出火

会館内の和室から出火。同室はその直前まで公演時の託児室として使われていたが、幼児が畳下の電熱炉（茶道用）のプラグにコンセントを差し込み、そのまま放置したことが出火の原因だった。

### 当該ホールの対応

火災報知器が作動したことから、会館職員が消火器にて初期消火。その上で、電気回路ブレーカーを遮断。その後、通報を受けた消防・警察による現場検証が行われた。

この出火で、炉や畳など和室の内装に被害がでたが、修復費用の全額を主催者が負担した。会館では、再発防止策として、炉を使用するときのみ送電し、炉やプラグを箱に入れて施錠管理することなどを決めた。



## 対応へのアドバイス

- ・火災が発生したときは、初期消火および人命救助につとめるとともに、館内にいる人たちの避難誘導や消防機関への通報など、あらかじめ決められているマニュアルにしたがって措置を講じます。
- ・火災発生現場の近くにいる人は初期消火を行い、同時に事務室や防災センターなどにいる職員等が119番通報を行います。なお、初期消火は、2名以上で行います。
- ・公演中に火災が起こった場合は、職員は観客を速やかに確実に避難誘導します。
- ・突然、火災報知器が鳴ったりスプリンクラーが作動したりすると、観客がパニックになる

おそれがあります。万が一、火元が舞台上で、火災が見えたりするとなおさらです。職員等は、観客の不安を軽減するために、必ずホール内の照明を明るくし、観客が落ち着いて行動するよう、すぐに状況を説明して取るべき行動を指示する必要があります。（→観客アナウンスの例は92ページ参照）

- ・火災が小規模であっても、有毒ガスが発生する危険性は非常に高く、炎による被害よりも煙による被害の方が甚大です。避難誘導する際に既に煙が出ているようでしたら、観客に姿勢を低くしてハンカチで鼻と口を押さえ、煙を吸わないよう呼びかけます。



## 防止へのアドバイス

- ・会館内全体、特に舞台はこまめに巡回し、日常的に安全の確保を図るようにしましょう。
- ・消防法では、多数の人を収容する建物（文化会館など）の管理に権限を有する者（館長など）に対して、自主防火管理体制の中核となる防火管理者を選任し、消火、通報及び避難訓練の実施等を定めた消防計画の作成等、防火管理上必要な業務を行わせることを義務づけています。また、平成15年10月には、防火対象物定期点検報告制度が施行され、防火管理上の点検と消防機関への報告が義務づけられました。
- ・また、この報告で、点検基準に適合していると認められた防火対象物は、「防火基準点検済証」（SAFETY マーク）を表示できます。また、3年連続して基準に適合した場合は、「防火優良認定証」を表示でき、後の3年間は点検・報告の義務が免除されます。
- ・万が一火災などの災害が発生した場合に迅速に対応できるような自衛防災組織を用意しておくことが必要です。館としての防火・防災体制を向上させると同時に、職員全員が、防災に備える意識を高める努力が求められます。
- ・その上で、火災の時に各部門がとるべき情報連絡経路や行動手順をあらかじめマニュアル化しておき、全職員に周知徹底しておきましょう。それでもいざとなるとなかなかマニユ

アルどおりには行動できないものです。消防計画に則り、日頃の訓練を重ねることが重要です。緊急事態が起きたときには、瞬時に各部門が迅速に動けるようにしておきたいものです。なお、火元が楽屋や舞台であった場合、出演者などの避難動線が遮断されるおそれがあります。また、防火扉が降りたり停電が発生したりすると、施設内が迷路のようになり、避難経路が非常に分かりにくくなります。あらかじめ、防火扉が降りた状態や、停電状態での避難訓練を実施して、避難動線を確認しておくとい良いでしょう。

- ・緊急時には上演を続行するか中止するかの判断を下さなければならない事態も想定されます。その決定を下す責任体制をあらかじめ決めておくことも大事なことです。例えば、貸館時に、その決定を下すのは主催者なのか会館なのか、寸時を争う状況の中での逡巡は許されません。舞台担当者は、そうした事態が起こることも視野に入れ、会館利用者とのコミュニケーションを密にし、合意形成ができるような下地をつくっていくことが望まれます。

- ・消防法で義務付けられている消防用設備（スプリンクラー、自動火災報知設備、避難器具等）についても、故障等が生じないように、日頃から整備を心がけておきましょう。



## 火災対応 マニュアル例

### 1 出火場所の確認要領

- ・自動火災報知設備の受信盤等に火災の表示が出た場合  
→火災表示箇所の確認→指揮者への報告とともに現場へ複数人数で直行し状況を確認
- ・出火場所付近の者から火災情報が入った場合  
→状況の適切な把握→初期消火の可能性、必要に応じて館内非常放送、消防機関へは火災規模にかかわらず必ず通報  
→複数の要員へ指示（初期消火、通報、館内非常放送）
- ・館内非常放送  
→できれば最初に出火した付近のみ→順次全館に知らせる
- ・現場確認者の携行品  
→消火器、懐中電灯、マスターキー、無線機、タオル等
- ・エレベーターの停止

### 2 消防機関への通報および非常放送

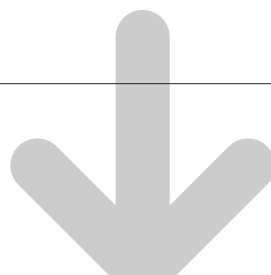
- ・現場確認者から火災通報があった場合の処置  
→119番通報→「火事です」、会館の町名地番、建物の構造、火災箇所（階数も）、火災の程度、燃烧物、入場者数、避難の状況、付近の目標物、電話番号、通報者の氏名
- ・指揮本部の設置（自衛消防隊の活動開始）  
→指示、連絡→消火班・避難誘導班の派遣
- ・館内非常放送

### 3 初期消火

- 消火器は出来るだけ多く集める
- 屋内消火栓による操作は必ず二人で
- スプリンクラーの機能（自動、手動）を把握しておき、屋内消火栓で消火できない場合には起動する必要がある
- 延焼状況により、空調の停止や排煙口の開放などを行う

### 4 情報の伝達および避難誘導等

- ・情報連絡を行う場合  
→本部と現場
- ・現場到着
- ・出火場所、延焼状況、煙の状況、拡大方向等
- ・消火活動の状況
- ・応援の要否
- ・逃げ遅れの有無
- ・消火設備、器具等の動作状況
- ・避難に関する指示命令の伝達  
→非常放送等を使用。メガホン、携帯拡声器、旗等を活用
- ・放送は、簡潔でわかりやすい内容とし、同一内容を2度繰り返す



## ●火災の発生

- ・放送は、落ち着いて、出来る限り同一人で
- ・エレベーターは使用しない
- ・各部屋等を退出する場合、必ず窓・扉を閉めて避難する
- ・避難誘導を行う場合の注意事項
- ・出火階とその直上階を最優先とし、通路角、階段入り口等の配置に付かせる
- ・エレベータ前に使用を制止する誘導員を配置する
- ・避難者が多い場合は、一カ所に集中させないため分散して避難誘導する
- ・避難階の階段出入口扉、玄関等を開放する

### 5 消防署員への情報提供

- ・情報内容
- ・逃げ遅れた者、負傷者の有無
- ・爆発物品その他危険物品等の有無
- ・自衛消防隊の行動概要
- ・消防用設備等の動作状況および館内図面の提出
- ・火災現場への誘導
- ・出火場所への最短通路等の誘導
- ・消防水利の確保および送水口・連結口への誘導



### 火災発生時の 観客アナウンス例

突然、火災報知器が鳴ったりスプリンクラーが作動したりすると、観客がパニックになるおそれがあります。観客の不安を軽減するために、必ずホール内の照明を明るくし、観客が落ち着いて行動するよう、すぐに状況を説明して取るべき行動を指示する必要があります。その際のアナウンス例です。

#### ①火災は発生したが、避難の必要が低い場合

「〇〇で火災が発生し、現在、消火活動中です。現在のところ、観客の皆様には被害が及ぶ状況ではありませんので、次のお知らせまで、そのままお席でお待ちください。」

「火災報知器が作動しました。現在、確認中ですので、そのままお席でお待ちください。」

#### ②避難を誘導する場合

「〇〇で火災が発生したため、これからホールの外にご案内いたします。避難には十分時間がありますので、係員の指示にしたがって落ち着いて行動してください。」



## 舞台火災時を想定した 設備等に関する注意事項

- ・舞台上部に開放型スプリンクラーが設置されている場合、キャットウォーク等の作業灯には屋外防水型を使用する（消火栓による放水時、もしくは開放型スプリンクラー使用時に冠水し、漏電や停電を誘発する危険があるため）。
- ・舞台奈落下に受電・変電室がある場合は、スプリンクラー使用時の冠水から受電・変電設備を保護するために、奈落床面を防水にする、もしくは受電・変電室に二重屋根を設ける。
- ・吊物照明器具による舞台幕の着火は、概ね舞台上から8m程度の高さで発生するため、8m以上放出できる粉末消火器を上手・下手に各1台準備する。
- ・舞台上部開放型スプリンクラーを使用するのは最終判断となる。これを用いた場合、冠水により、次のような課題が発生する。
  - ①舞台幕への再度防災処理が必要となる。
  - ②舞台照明負荷設備が絶縁不良で使用不能となる。
  - ③迫り機構の制御盤や電動機等は取替えが必要となる。
  - ④舞台上に舞台操作卓がある場合は、取替えが必要となる。
  - ⑤反響板が吊り格納されている場合は、取替えが必要となる可能性が高い。



## 火災・地震対応に向けた ポイント

- ・二次災害防止策を含めた火災や震災発生時の対応マニュアル整備
- ・災害発生時の連絡系統の整備（緊急連絡網、館内非常放送体制等）
- ・初期消火訓練など消防訓練の実施
- ・避難誘導訓練の実施
- ・「防火管理者」「自衛消防隊」の設置
- ・防災設備の日常保守点検の徹底
- ・会館利用者への消防法遵守の周知徹底



「防火基準点検済証」「防火優良認定証」  
(SAFETY マーク)

- ・平成 15 年 10 月に防火対象物定期点検報告制度が施行されました。これにより、消防法第 8 条該当の特定防火対象物のうち、「収容人員 300 人以上」「地階又は 3 階以上の階に特定用途があり、かつ、階段が屋内 1 系統のみ」のいずれかに該当する防火対象物は、防火管理上の点検と消防機関への報告が義務づけられました。
- ・この制度で、「防火対象物点検資格者」により、点検対象事項が点検基準に適合していると認められた防火対象物は、「防火基準点検済証」の表示をすることができます。
- ・また、特例認定（消防法第 8 条の 2 の 3）として、一定の期間（3 年）以上継続して消防法令を遵守している建物は、その後 3 年間、点検・報告の義務が免除されます。その場合に表示することができるのが「防火優良認定証」です。



防火基準点検済証



防火優良認定証



関連法規

【消防法】

■防火管理者（消防法第 8 条）

学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）、複合用途防火対象物（防火対象物で政令で定める 2 以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。）その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、政令で定める資格を有する者のうちから防火管理者を定め、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく消火、通報及び避難の訓練の実施、消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備、火気の使用又は取扱いに関する監督、避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理その他防火管理上必要な業務を行なわせなければならない。

- 2 前項の権原を有する者は、同項の規定により防火管理者を定めるときは、遅滞なくその旨を所轄消防長又は消防署長に届け出なければならない。これを解任したときも、同様とする。
- 3 消防長又は消防署長は、第 1 項の防火管理者が定められていないと認める場合には、同項の権原を有する者に対し、同項の規定により防火管理者を定めるべきことを命ずることができる。
- 4 消防長又は消防署長は、第 1 項の規定により同項の防火対象物について同項の防火管理者の行うべき防火管理上必要な業務が法令の規定又は同項の消防計画に従って行われていないと認める場合には、同項の権原を有する者に対し、当該業務が当該法令の規定又は消防計画に従って行われるように必要な措置を講ずべきことを命ずることができる。
- 5 第 5 条第 3 項及び第 4 項の規定は、前 2 項の規定による命令について準用する。

第 8 条の 3 高層建築物若しくは地下街又は劇場、キャバレー、旅館、病院その他の政令で定める防火

対象物において使用する防災対象物品（どん帳、カーテン、展示用合板その他これらに類する物品で政令で定めるものをいう。以下同じ。）は、政令で定める基準以上の防災性能を有するものでなければならない。

### 第8条の2の3

消防長又は消防署長は、前条第1項の防火対象物であつて次の要件を満たしているものを、当該防火対象物の管理について権原を有する者の申請により、同項の規定の適用につき特例を設けるべき防火対象物として認定することができる。

1. 申請者が当該防火対象物の管理を開始した時から3年が経過していること。
2. 当該防火対象物について、次のいずれにも該当しないこと。
  - イ 過去3年以内において第5条第1項、第5条の2第1項、第5条の3第1項、第8条第3項若しくは第4項又は第17条の4第1項若しくは第2項の規定による命令（当該防火対象物の位置、構造、設備又は管理の状況がこの法律若しくはこの法律に基づく命令又はその他の法令に違反している場合に限る。）がされたことがあり、又はされるべき事由が現にあること。
  - ロ 過去3年以内において第6項の規定による取消しを受けたことがあり、又は受けるべき事由が現にあること。
  - ハ 過去3年以内において前条第1項の規定にかかわらず同項の規定による点検若しくは報告がされなかつたことがあり、又は同項の報告について虚偽の報告がされたことがあること。
  - ニ 過去3年以内において前条第1項の規定による点検の結果、防火対象物点検資格者により点検対象事項が点検基準に適合していないと認められたことがあること。
3. 前号に定めるもののほか、当該防火対象物について、この法律又はこの法律に基づく命令の遵守の状況が優良なものとして総務省令で定める基準に適合するものであると認められること。
2. 申請者は、総務省令で定めるところにより、申請書に前項の規定による認定を受けようとする防火対象物の所在地その他総務省令で定める事項を記載した書類を添えて、消防長又は消防署長に申請し、検査を受けなければならない。
3. 消防長又は消防署長は、第1項の規定による認定をしたとき、又は認定をしないことを決定したときは、総務省令で定めるところにより、その旨を申請者に通知しなければならない。
4. 第1項の規定による認定を受けた防火対象物について、次のいずれかに該当することとなつたときは、当該認定は、その効力を失う。
  1. 当該認定を受けてから3年が経過したとき（当該認定を受けてから3年が経過する前に当該防火対象物について第2項の規定による申請がされている場合にあっては、前項の規定による通知があつたとき。）。
  2. 当該防火対象物の管理について権原を有する者に変更があつたとき。
5. 第1項の規定による認定を受けた防火対象物について、当該防火対象物の管理について権原を有する者に変更があつたときは、当該変更前の権原を有する者は、総務省令で定めるところにより、その旨を消防長又は消防署長に届け出なければならない。
6. 消防長又は消防署長は、第1項の規定による認定を受けた防火対象物について、次のいずれかに該当するときは、当該認定を取り消さなければならない。
  1. 偽りその他不正な手段により当該認定を受けたことが判明したとき。
  2. 第5条第1項、第5条の2第1項、第5条の3第1項、第8条第3項若しくは第4項又は第17条の4第1項若しくは第2項の規定による命令（当該防火対象物の位置、構造、設備又は管理の状況がこの法律若しくはこの法律に基づく命令又はその他の法令に違反している場合に限る。）がされたとき。
  3. 第1項第3号に該当しなくなつたとき。

- 7 第1項の規定による認定を受けた防火対象物（当該防火対象物の管理について権原が分かれているものにあつては、当該防火対象物全体が同項の規定による認定を受けたものに限る。）には、総務省令で定めるところにより、同項の規定による認定を受けた日その他総務省令で定める事項を記載した表示を付することができる。
- 8 前条第3項及び第4項の規定は、前項の表示について準用する。

### 【消防法施行令】

#### 第4条の3

- 3 法第八条の三第一項の政令で定める物品は、カーテン、布製のブラインド、暗幕、じゆうたん等（じゆうたん、毛せんその他の床敷物で総務省令で定めるものをいう。次項において同じ。）、展示用の合板、どん帳その他舞台において使用する幕及び舞台において使用する大道具用の合板並びに工事用シートとする。

### 【火災予防条例】

#### （喫煙等）

第二十三条 次に掲げる場所で、消防総監が指定するものにおいては、喫煙し、若しくは裸火を使用し、又は当該場所に火災予防上危険な物品を持ち込んで서는ならない。ただし、消防署長が、消防総監が定める基準に適合していると認めるときは、この限りでない。

- 一 劇場、映画館、演芸場、観覧場、公会堂若しくは集会場（以下「劇場等」という。）の舞台又は客席  
一以下省略一

#### （不特定の者が出入りする店舗等の避難の管理）

第五十三条の三 不特定の者が出入りする店舗等（劇場等、性風俗関連特殊営業（風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和二十三年法律第二百二十二号）第二条第五項に規定する性風俗関連特殊営業をいう。）その他これらに類する営業を営む店舗（劇場等、物品販売店舗並びに旅館及びホテルその他これらに類するもの（以下この条において「旅館等」という。）を除く。以下同じ。）、キャバレー等、遊技場、料理店、飲食店、ディスコ等、百貨店等、旅館等又はサウナ浴場その他これらに類するものをいう。以下同じ。）が存する階の関係者は、訓練その他避難に必要な管理に際し、当該不特定の者が出入りする店舗等が存する階の位置、構造、設備、収容人員、使用形態、避難施設の配置等の状況から予測される避難に必要な時間を算定し、その結果の活用に努めなければならない。



## 火災、地震

# 地震の発生

### ！リハーサル中に震度4の地震が発生、コンクリート片が落下

アマチュアロックバンドコンサートのリハーサル中、震度4の地震が発生し、重さ約70gのコンクリート片が頭上より落下し、ローホリゾントライトを直撃した。わずかなズレで人的被害は発生せずに済んだ。

#### 当該ホールの対応

すぐに出演者を舞台より避難させた。余震が収まったのちに、スノコおよび客席上部を調べて落下危険物がないことを確認のうえ、リハーサルを再開した。公演後、全館内の壁面亀裂、落下物などを調べたが、特に問題はなかった。

### ！震度6の地震が発生し、舞台設備に被害

震度6の地震が発生。ステージスピーカーが客席に落下し座席の一部がつぶれる、綱元全般のレールがねじまがり使用不能になる、会館全体にひび割れが発生する、等の被害があった。

#### 当該ホールの対応

ホールを使用していないときだったので、人的被害はなかった。すぐに被害状況の調査を行い、完全に安全が確認できるまで使用しなかった。復旧し以前どおりに貸館が可能となったのは8カ月後だった。



### 対応へのアドバイス

・大規模地震の発生する可能性は少ないとはいえ、多数の観客が館内にいるときに発生すれば、大きな被害が予想されます。避難誘導や関係機関への通報の手順などのマニュアル

化など日頃からの備えを怠ってはなりません。地震が起きたときには、あわてることなく、これらあらかじめ決められている措置を講じてください。



### 防止へのアドバイス

・地震への備えも火災への備えと同じで、各部門がとるべき情報連絡経路や行動手順をあらかじめマニュアル化しておき、全職員に周知徹底しておくことです。それでもいざとなるとなかなかマニュアルどおりには行動できないものです。日頃の訓練を重ねることが重要で、緊急事態が起きたときには、瞬時に各部門が迅速に動けるようにしておきましょう。  
・また、火災と同じく、地震発生時には上演を続行するか中止するか判断を下さなければなりません。

その決定を下す責任体制をあらかじめ決めておくことも大事なことです。例えば、貸館時に、その決定を下すのは主催者なのか会館なのか、寸時を争う状況の中での逡巡は許されません。舞台担当者は、そうした事態が起こることも視野に入れ、会館利用者とのコミュニケーションを密にし、合意形成ができるような下地をつくっていくことが望まれます。



## 地震対応 マニュアル例

### 1 地震のときはまず…

- ・その場で安全な場所を見極め待避
- ・できるだけ落下物や倒壊の恐れのないところへ身を寄せる（棚・ロッカー・ガラス周辺は避ける）
- ・火の始末をする。コンロ、給湯器等ガス器具の元栓を止め、まず何よりも火災が発生しないようにする。

#### 〔観客対応〕

- ・観客や出演者が気づくほど揺れが大きい場合（概ね震度3以上）は、観客に「椅子の間に身をかかめてください」などとアナウンスをするとともに、ホール内の照明を明るくする。

### 2 一応危険が去ったとき

- ・揺れが納まったら職員はテレビ等で地震情報の収集と、館内外の状況調査に着手し、情報の速やかな伝達とその後の処置に努める。
- ・地震の震度によってその対応が異なるので、概ね次の3区分に分け、その状況により行動をとる。公演の継続については主催者と協議する。

#### 状況判断による分類

	震度階	状況事例	対 応
状況 1	震度1 震度2	出演者は殆ど気づかない程度。観客の大勢の人に感じる程度。吊物が僅かに揺れる。	・舞台担当者・照明担当者及び音響担当者は、舞台その他のセットされた物が、公演あるいは安全上支障がないかどうか目視点検する。公演中点検できない物は終演後に点検。 ・保守管理室職員はエレベーターその他の設備機器などの点検を行う。
状況 2	震度3 震度4	公演が中断される状況。出演者・客とも揺れを感じ、恐怖感により悲鳴を発し、身の安全を図ろうとする者が出る。吊物は大きく揺れ、座りの悪い物は倒れる。	・舞台担当者は主催者の了解のもとに公演を中断し、照明担当者及び音響担当者と共に舞台その他のセットされた物が転倒、移動、機能障害を起こしていないかどうか、さらに安全であるかどうかについて確認する。 ・音響担当者は客席に向かって安全確認作業を行なっている旨、放送する。 ・保守管理室職員は水漏れ、ガス漏れ、その他建築・設備全般について、その損傷或は機能障害等について調査点検を行う。
状況 3	震度5弱・強 震度6弱・強 震度 7	公演が中止される状況。物の移動、転倒、落下があり、出演者及び観客は恐怖のためパニック状態になる。停電の可能性も高い。	・舞台担当者は出演者の避難誘導を行う。 ・照明担当者は舞台上の照明を地明かりとし、客席は全数点灯する。 ・音響担当者は安全かつ速やかに客を館外に避難するよう避難放送を行う。 ・事務室当直者は全館に避難放送をするとともに負傷者が居れば避難の手助けをする。

#### 〔観客対応〕

- ・シャンデリア等の吊り物やガラス壁など落下のおそれがあるものの近くにいる観客を移動させる。
- ・小さな揺れ（概ね震度2以下）でも出演者が気づくなどして公演が一時中断した場合は、観客に情報をアナウンスする。被害がないことが確認されたら、観客へ館内外で特に被害がないことをアナウンスの上、公演を再開する。  
※迅速に被害状況の確認や観客等の避難誘導ができるように、あらかじめ配置計画をたてておく。

### 3 津波や土砂災害の危険箇所である場合

- ・津波や土砂災害の危険性及び避難場所については、都道府県や市町村の防災担当部署と相談して決める。

#### 〔観客対応〕

- ・地震による津波被害や土砂災害のおそれがある施設では、立ってられないくらいの地震があった場合、できるだけ速やかに観客等を安全な場所に避難させる。
- ・地震発生から数分後に津波が来襲することもあるので、テレビや防災関係機関の情報を確認してから避難していると、手遅れになるおそれがある。

## 4 館内外で被害が発生した場合

- ・火災が発生した場合は初期消火につとめる。(←「火災の発生」参照)
- ・負傷者や下敷き者が発生した場合は救助・援助活動を行う。
- ・大規模地震では119番回線が混雑しつながらなくなるため、近くに消防署がある場合は、駆け込み通報を行う。
- ・消防隊や救急車の到着が期待できない場合、観客等の協力も得て、負傷者に対する応急救護及び医療機関への搬送を行う。
- ・関係者と対応方針を協議・決定する。公演の中止あるいは再開、チケットの扱い、観客に対する措置(避難誘導先、帰宅困難者への対応など)
- ・周辺住民等、避難して来た者がいる場合は、まずは休憩場所の提供を行う。その後、市町村防災部署等と調整のうえ、避難所として運営する。

#### 〔観客対応〕

- ・状況背説明・情報提供を行う。テレビのニュース番組等を放映することも効果的である。
- ・可能であれば、観客に対して安否確認のために公衆電話等を開放する。ただし、関係機関との連絡用の電話及び回線は確保しておく。
- ・必要に応じて館外に避難誘導する。例えば、建物の損壊が激しい場合あるいは建物の耐震性が十分とは考えられない場合、観客が不安がって屋外へ出たがる場合、地震発生時の避難誘導場所があらかじめ決まっている場合、など。
- ・交通機関の麻痺等で帰宅できない観客等に対して、休憩場所の提供を行う。

## 5 事後処理

- ・地震の程度により建物や施設に損傷を受けるばかりでなく、電気、水道、ガス等の供給を受けることが出来なくなる可能性があり、休館日数、対応策等について検討することが必要になる。

## 6 その他

- ・国または地方自治体からの地震発生に関する予知情報が出された場合の対応についても、対策等を検討しておくことが望まれる。

「公立文化施設の危機管理ガイドブック」(文化庁、(社)全国公立文化施設協会)を参考に作成



### 休館中の地震への対応

休館中に地震があった場合、次のような対応を行う。

- ・職員等の安否確認を行う。
- ・あらかじめ指定された職員等が参集する。
- ・市町村等と協議の上、避難者の受け入れ準備を行う。

「公立文化施設の危機管理ガイドブック」(文化庁、(社)全国公立文化施設協会)より



### 確認事項および情報収集事項のチェックリスト

#### 館内の確認事項(例)

- 火災、ガス漏れの有無
- 負傷者、下敷き者、エレベータ等に閉じ込められた物の有無
- 観客および出演者の混乱の有無
- 建物や設備の損壊状況、停電の有無
- 施設周辺での火災、ガス漏れの有無

#### 情報収集する事項(例)

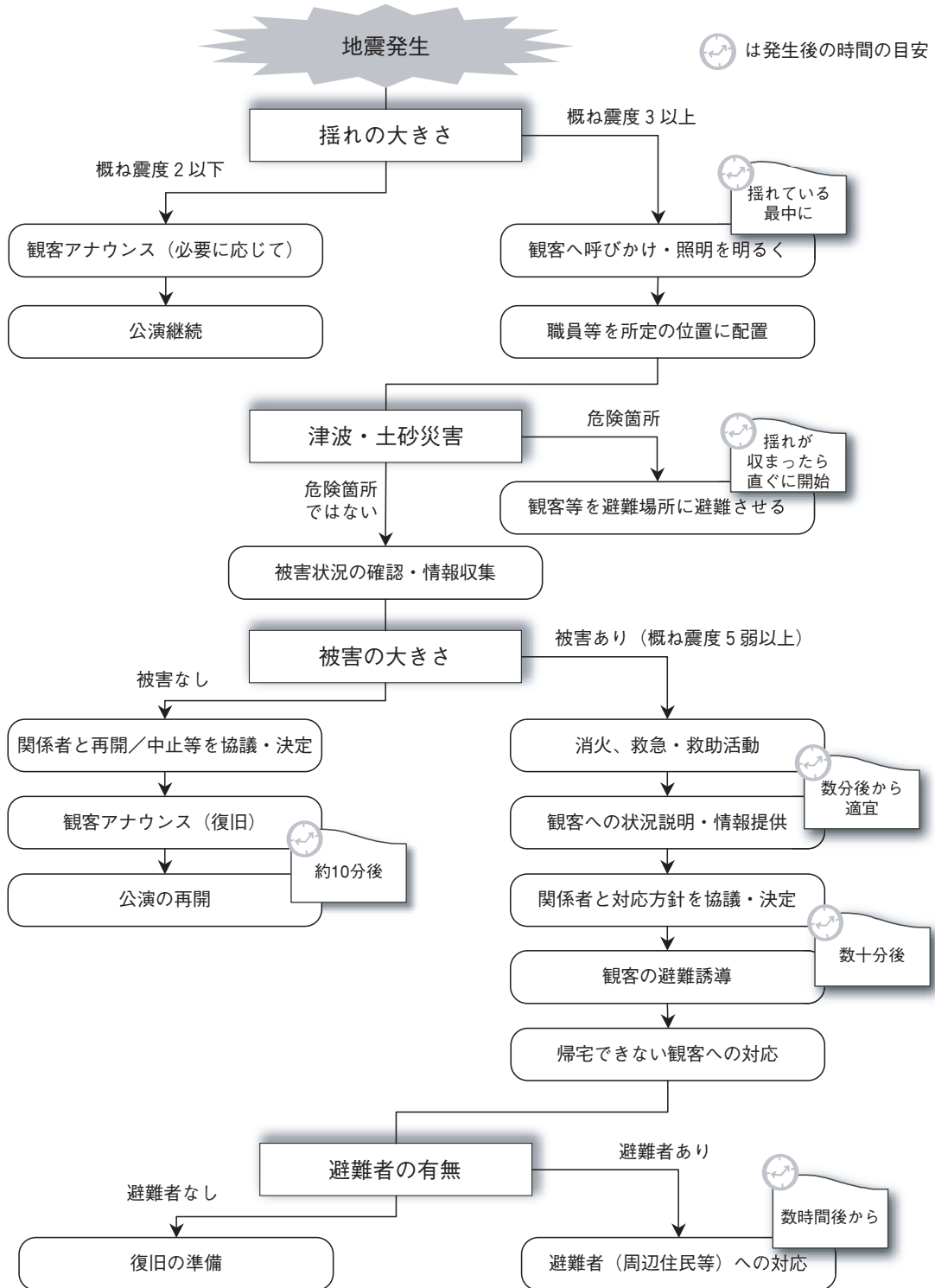
- 津波や余震の危険性
- 震度分布
- 道路や鉄道等の運行状況
- 電気、水道、ガスの供給状況

「公立文化施設の危機管理ガイドブック」(文化庁、(社)全国公立文化施設協会)より



## 公演中に地震が発生した場合の 主な対応の流れ

公演中に地震が発生した場合の主な対応の流れ



「公立文化施設の危機管理ガイドブック」（文化庁、（社）全国公立文化施設協会）

### ！ 出演者が花道から客席に転落

日舞公演のリハーサルで、出演者を指導していた師匠が、花道を後ろ向きに移動中、花道舞台縁から客席に落下した。

#### 当該ホールの対応

弟子に看護師がいたため、応急処置の後、病院へ搬送した。大腿骨骨折で入院となった。原因は、指導に熱中し、足元の注意が散漫になったため。会館の責任問題などは出ず、会館として特に補償はしなかった。

再発防止対策として、ホール内の危険箇所の周知をはかるとともに、打ち合わせの際に事故発生の注意と事例を報告するようにした。

### ！ 舞台機構の操作ミスで出演者が奈落に転落

ミュージカル公演で、カーテンコールのリハーサル中に、奈落への転落事故がおきた。

段取りでは、出演者が舞台から大迫りに乗って一旦奈落まで降りた後、カーテンコールのために小迫りに乗って再び舞台にあがる予定だったが、奈落の小迫り昇降口の扉を世話係が開けたとき、まだ小迫りは舞台面にあり、昇降口内に入った出演者が奈落から 1.8m 下のモーターピットに転落し、さらにそこから 1.2m 下の建物最深部に転落した。

#### 当該ホールの対応

出演者を救急車で病院に搬送。左足首骨折、腰椎骨折、大腿部打撲で入院となった。事故の翌々日、会館職員 3 名、舞台技術委託会社社長および社員で見舞いに行った。

医療費については、舞台技術委託会社、会館、出演者の所属事務所が負担した。舞台技術委託会社は迫りの操作ミスの責任、会館は迫りの使用方法をしっかりと説明しなかった責任、事務所は十分な打ち合わせやリハーサルの時間をとらなかった責任を負ったものである。

今後の再発防止策として、迫りが乗り込み口に到着していないときには扉が開かない装置を設置した。

### ！ 市民演劇の出演者が練習期間中にケガ

市民演劇の参加者たちが練習のあと片付けをしているときに、壁際に積んでいた鉄製パイプ椅子が倒れた。一人が落下してきた椅子に足をとられ、転倒した。

#### 当該ホールの対応

会館職員が病院まで同行した。幸い、右足くるぶしの軽い打撲・捻挫ですみ、通院加療となった。保険により医療費を補償した。

## ！ 舞台のささくれが劇団員の腕に刺さる

自主事業の公演で、劇団員が舞台上で転ぶ場面があった。その際、舞台のささくれ（長さ10cm、太さ3～4mm）が劇団員に刺さった。

### 当該ホールの対応

ケガをした劇団員は、会館近くの外科医院でささくれを抜き、化膿止めと破傷風の注射等を受けた。その後、居住地へ戻って治療を継続し、通院2週間程度で治癒した。治療費や通院交通費、休業損害費、慰謝料など約20万円を、公立文化施設賠償責任保険により支払うことで示談が成立した。原因となった床のささくれについては応急処置として布テープを貼り、後に床を張替えた。



### 対応へのアドバイス

- ・貸館事業で事故が起きたときは、会館は場所を貸している立場ですから、基本的に責任を負うのは主催者です。ただし、事故の原因や事故が起きたときの状況により、ケガをした本人はもとより、主催者、会館のそれぞれの責任が問われることもあります。
- ・ことに舞台機構や音響・照明設備などが絡んだ事故の場合は、通常、機器の不具合や操作ミスといったことも含め、会館の管理責任が問われます。必ずしも会館側に明確な瑕疵があったということでもなく、何割かは責任が問われることが多いようです。
- ・一方、自主事業での出演者や舞台技術スタッフの事故の場合は、原因が明らかに本人の

みにある場合を除き、基本的に主催者である会館が責任を負うことになります。

- ・いずれにしても、人身事故がおきた場合は、まずは被災者の救急・救命を第一に考えます。応急手当など迅速な初期対応をはかり、主催者や公演実施団体と会館、職員が連携して、救急車の手配、警察、館長等への連絡等に当たってください。（→人身事故の際の具体的な対応については108ページ参照）
- ・会館は、貸館事業の場合は管理責任者、自主事業の場合は主催者という立場ですから、病院への付き添い、見舞い、アフターフォローなどを誠意をもって行うことも重要です。



### 防止へのアドバイス

- ・貸館利用者の中には、舞台について熟知していない人も大勢います。事前の打ち合わせでは、舞台は特殊な空間であり、常に危険と隣り合わせであることを十分説明し、舞台上の安全に関

するルールの周知徹底をはかってください。また、利用時には会館職員が必ず立ち会い、安全管理を徹底することも重要です。

### ！ 照明スタッフが高所作業中に転落死

舞台上部の照明用ブリッジで作業をしていた主催者委託の照明スタッフが転落。直ちに救急車の出動を要請し、病院に搬送したが亡くなった。公演は予定通り開催。なお、当該技術者は、ヘルメット、安全ベルトを着用していなかった。

#### 当該ホールの対応

死亡したスタッフへの補償については雇用者と遺族間で円満に解決した模様だが、金額は不明。

再発防止策として、舞台上で作業時には必ずヘルメット着用、高所作業時には安全ベルト着用を徹底するよう委託業者に指示した。また、ヘルメット、安全ベルトを購入し、ベルト装着を容易にするロープを張った。

### ！ 舞台スタッフが奈落の大迫り出入り口から落下

リハーサル中、主催者が委託した外部スタッフが、開いていた大迫りの出入り口から2m下の奈落到転落し、両足を脱臼した。舞台が暗かったことが原因だった。

#### 当該ホールの対応

医療費は主催者側が負担した。会館は、再発防止策として、常夜灯および鎖等を設置した。

### ！ 吊り物が落下し、作業中の照明スタッフを直撃

吊り物を昇降させる際、吊りスクリーン鉄枠と接触し、吊り物のワイヤーが切れて落下。舞台上で作業していた照明スタッフを直撃した。幸い、脚に軽い打撲を負った程度ですんだ。

#### 当該ホールの対応

吊り物は前日に吊った軽いパネルで、乾燥してそり曲がり、ほかの吊り物とあたる状態だった。舞台美術業者に厳重注意をした。再発防止策として、そり曲がったパネルの吊り物は使用禁止とした。

### ！ 施工不良でホール壁面のウッドブロックが落下しケガ

舞台壁上部に取り付けてある木製煉瓦（重さ約1.1kg）が剥離して落下。舞台上で作業していた舞台スタッフの左頭部にあたった。裂傷および脳震盪を起こしていたため、すぐに救急車で病院に搬送。裂傷部分は3針縫合、その他は検査の結果異常なかった。

#### 当該ホールの対応

壁面のウッドブロック（1万2000個）を総点検し、不安定なものについては応急措置をとった。その後、保守点検日を利用して固定工事を行った。建築後4年の施設であったが、工事施工業者が施工不良を認め、工事費を負担した。





## 対応へのアドバイス

・人身事故がおきた場合、まずは被災者の救急・救命を第一に考えることです。応急手当などで迅速な初期対応をはかり、主催者や公演実施団体と会館、職員が連携して、救急車の手配、警察、館長等への連絡等にあたってください。(→人身事故の際の具体的な対応については92ページ参照)

・その後の対応は、事故原因や、被災者が会館職員なのか、会館委託のスタッフなのか、主催者側のスタッフや主催者が委託したスタッフなのか、所属によっても微妙に異なります。例えば、乗り込みスタッフがケガをしたときは、病院への同行なども主催者に任せることが多いようです。



## 防止へのアドバイス

・裏方関係で最も件数が多く、かつ、重大事故になりやすいのが、高所作業中の事故です。  
・劇場、ホールにおける高所作業は、「労働安全衛生法」を準拠しています。この「労働安全衛生法」では、2m以上の高所での作業は、安全ヘルメット、安全ベルトの着用を義務付けているので、文化会館でも着用するほうがよいとされています。高所作業時には、ヘルメット着用や高所作業の安全帯着用など基本的ルールの徹底をはかってください。  
・いずれにしても、持ち込み音響機材などの重量制限、高所作業時の安全ベルトやヘルメットの着用を義務付けるか否かについては、施設により舞台構造も異なるため、まずは会館ごとに事故防止のための安全基準や安全管理ルールを設け、その周知徹底をはかること

が必要です。

・昨今では舞台機構の進歩が著しく、パトンの速度なども以前とは比べ物にならないくらい早くなっています。舞台技術に関わるスタッフは、常に新しい技術に対応できるように研鑽を重ねていくことも重要です。

・これまで発生した事故を見ても、もう少しだけ注意していれば予見できた事故は少なくありません。実際に事故が発生してからでは遅いのです。公演の遅延や中止という事態を引き起こすだけでなく、ともすれば死を招くことさえあります。安全確保のためにも、貸し館であっても、会館職員が必ず仕込みや本番に立ち会いましょう。

・また、万が一の場合に備えて、人身事故に対応した保険に加入しておくことが望まれます。

## 人身事故

●  
その他関係者関連の  
人身事故

## ! 投光室にいた高校演劇部員が客席に転落して死亡

演劇祭の準備に来ていた高校の演劇部員が、投光室で床板の外に足を踏み出し、客席に転落した。直ちに救急車の出動を要請し、病院に搬送したが亡くなった。投光室のような高所に高校生を出入りさせていたことが原因だが、開館後数十年を経て、施設が老朽化しており、安全面での不十分さがあった点も問題であった。

## 当該ホールの対応

投光室および周辺について補強改修を行い、また、投光室のような高所に生徒を出入りさせないことを徹底することとした。学校側に対しても、生徒の課外舞台芸術活動を十分把握・管理するよう要請した。補償については、会館（危険防止策不十分）、学校（管理不十分）、本人（危険察知可能であるのに不注意）の三者過失となり、過失割合により補償した。文化会館の補償分は、公立文化施設賠償責任保険より支払った。

## ! 可動座席移動中に子どもが引き込まれる

子育てサークルの集会で、電動の可動座席を動かすことになった。座席可動中は、事故防止のために会場を封鎖していたが、客席に物を搬入したいという要請で、封鎖を外し主催者を招き入れた。その際に主催者の子どもも一緒に客席内に入り、可動中の座席をのぞきこんだところ、頭部を挟まれた。

## 当該ホールの対応

すぐに可動座席を止めて戻し、子どもを病院に搬送。頸椎脱臼で神経移行手術を行う大ケガだった。事故後は、座席の可動中における会場完全施錠封鎖と、複数人数での操作を徹底することとした。事故責任は、本来は主催者にあるが、座席可動中に会場封鎖を解いた点など会館側も管理責任がまったくないとはいえないため、文化会館側で入院費等を支払うこととした。

## ! 搬入を手伝っていたボランティアスタッフがケガ

自主事業のミュージカル公演で搬入を手伝っていたホールボランティアが、約4m×50cmの大道具を搬入口に入れようと斜めに傾けたところ、支えきれずに落とした。落下した大道具が、その下で支えていた別のホールボランティアの頭部を直撃した。

## 当該ホールの対応

直ちに救急車で病院に搬送したが、傷口を縫うには至らなかった。事前にボランティア活動保険に加入していたので、医療費等はそちらで支払った。



## 対応へのアドバイス

- ・人身事故がおきた場合、まずは被災者の救急・救命を第一に考えることです。応急手当などで迅速な初期対応をはかり、主催者や公演実施団体と会館、職員が連携して、救急車の手配、警察、館長等への連絡等にあたってください。(→人身事故の際の具体的な対応については92ページ参照)
- ・貸館事業の場合、基本的には、発生した事故の第一の責任者は主催者です。しかし、アマチュア団体へ貸し出すときは、同じ「主催

者」という立場にあっても、舞台上に詳しくないことは明らかですので、事故が起きた場合には会館側に問われる管理責任も重くなる傾向にあります。

- ・また、近年、ホール運営への市民参加の手法として、ボランティアスタッフの採用を行う会館が増えていますが、ボランティアがケガしたときの責任は、原因が明らかに本人のみにある場合を除き、監督義務者として会館が負うことが多いようです。



## 防止へのアドバイス

- ・アマチュアの公演や集会などでは、舞台上に慣れないスタッフが音響や照明を担当していたり、舞台の危険を理解していない関係者が、興味本位で危険な場所に立ち入ったりしていることがあります。舞台は特殊な空間であり、常に危険と隣り合わせであることを十分に伝え、安全については会館職員の指示に従ってもらうよう、事前の打ち合わせで明確に伝えましょう。また、安全管理のために、会館職員が必ず仕込みや本番に立ち会います。
- ・利用者がアマチュアの場合は、電動ボタンや迫り等の動力物の操作は必ず会館職員が行わなければなりません。技術レベルが不安な

場合は、手動ボタンについても、会館職員が操作することが望ましいと思われます。

- ・ボランティアスタッフを採用している会館では、通常、採用前に一定の講習をうけてもらうようにしています。しかし、ボランティアは舞台に関して基本的にはアマチュアです。そのことを認識し、安全管理をしていくことが求められます。
- ・また、ボランティア活動中の事故への備えとして、「ボランティア活動保険」や、ホールボランティアに特有のケースをカバーする「文化ボランティア傷害保険」があります。



## 人身事故 への対応

### 人身事故の際の基本的な対応

- ・人身事故がおきた場合は、まずは救急・救命が第一です。原因究明や責任追及よりも、応急処置をし、救急車を呼ぶことを優先しましょう。
- ・素早い対応をはかるためには、日頃から、急病人・けが人への応急処置など初期対応、事故発生時の連絡経路・連絡手順（関係諸機関への緊急連絡、館内非常放送等）など緊急時の対応手段についてマニュアル整備や訓練を行っておく必要があります。

### 警察・消防への通報

- ・基本的に、会館事務所が通報窓口になるのがよいでしょう。救急車をどこにつけてもらえばいいか（正面玄関、楽屋口、搬入口など）を的確に指示する必要がありますし、日頃の付き合いから、「一般客を不安にさせないために、ホールの付近に来たらサイレンを消してほしい」などのお願いもできます。
- ・人身事故が起きると被災者の周囲の人たちがパニックになりがちです。最近では、各人がそれぞれに携帯電話で救急車を呼んだりすることが問題となっていますから、通報窓口を会館事務所に一本化して対応するようにして、打ち合わせのときに「事故・事件が起きた際には必ず会館事務所に連絡すること。警察・消防への連絡は事務所が行う」旨を利用者に周知徹底しておきます。

#### ■救急処置のマニュアル例

- ・現場確認
- ・救急箱の携行
- ・担架、車椅子、毛布等の追送
- ・容体観察を行う
- ・外傷か、内部疾患か、その程度を確認
- ・意識があるか
- ・呼吸の状態は
- ・脈はあるか
- ・大出血があるか
- ・移動の可否
- ・救急処置を行う場合
- ・119番へ通報
- ・上記容体観察の結果により救急救護（止血、骨折の場合は当木等で保護、火傷の場合はたっぷりの水で冷やす、衣服の緊迫解除、保温、気道確保、人工呼吸、心臓マッサージ等）
- ・救急車・救急隊員の誘導
- ・救急隊員に観察した患者の状況、実施した応急手当の内容を報告
- ・可能な範囲で患者の住所、氏名、年齢、連絡先等を確認、連絡等
- ・管理責任者および警察機関への速報
- ・管理責任を問われる恐れがある場合は上司に通報し、刑事上の問題があると思われる場合は警察機関へ通報するとともに、第三者の証言者を確保し、正確な記録を留める

## ● 来館者関連の人身事故

**！ホール内の階段で高齢者が足に裂傷**

歌謡ショーに来場した82歳の観客が、中2階踊り場から1階へ階段を降りる際に転倒し、左足の脛に裂傷を負った。

**当該ホールの対応**

会館職員が初期対応した後、救急車を要請して病院に搬送した。脛の裂傷で出血していたが、その他の被害はなかった。補償は特にしなかった。

**！客席の段差で足を踏み外して入院**

コンサートに来場した観客が、アリーナ席最後部と客席との段差で足を踏み外し転倒。右膝の皿が割れ手術となり、25日間入院した。

**当該ホールの対応**

客席とアリーナ席との段差が10cm強あり、周囲も暗かったために足を踏み外したことが原因と考えられ、会館は入院費用の一部とお見舞金として合計10万円弱を支払った。

今後の再発防止策として、スロープを設置。また、段差を小さくした。

**！客席階段で子どもを抱いた母親が顔面を裂傷**

開演直前、子どもを抱いて急いで客席階段を降りていた母親が、階段を踏み外して転倒、通路の椅子に顔をぶつけて鼻の下を裂傷した。

**当該ホールの対応**

主催者側が応急処置をしたが、出血がひどかったため会館職員が救急車の出動を要請、病院に搬送した。開演間近で足元が若干暗かったことはあるが、基本的には本人の不注意によるものであるため、特に補償等は行わなかった。その後は、入場時間帯の客電と足元灯はフルにすることにした。

**！アーティストが客席に物を投げ、観客がケガ**

ポップスコンサート中に、ボーカリストが、自分で飲んでいた薄いプラスチック製のコップを客席に向かって投げた。これが観客の左目に当たり、コンタクトレンズ（ハード）が破損した。

**当該ホールの対応**

ケガ人はすぐに大学病院で応急処置を受けたが、目が腫れているため、後日、精密検査を受けることになった。主催者に、ケガをした方に連絡を取って誠意を持って対処するようにと伝えるとともに、書面で事故経過等を提出するよう確約させた。

### ！退出時に児童が人並みに押されて顔面を打撲

子ども向けの映画上映会終了後、来場者が階段で退出する際に、児童が人並みに押され、階段の手すりでも顔面を打撲した。

#### 当該ホールの対応

被害にあった児童は保護者なしで来館していたため、会館職員が付き添って救急車で病院へ運んだ。怪我は、前額部挫創および左頬部挫傷。骨折はなかった。治療は、前額部創縫合。公立文化施設賠償責任保険で医療費を支払った。

### ！幼児がホールのホワイエで転倒して顔面を裂傷

幼稚園のおゆうぎ会で来館していた幼児が、大ホールホワイエで走り回っているうちに転倒し、ホワイエにある彫刻の台座に額が接触して裂傷を負った。

#### 当該ホールの対応

救急車で病院へ搬送。検査の結果、異常が認められず、補償等も特にしなかった。

### ！会議室のドアが外れ足指を負傷

会社説明会に会議室を貸し出したところ、入室者が控え室の入り口扉を開けようとした時に連結部分が外れ、扉によって足指を打撲した。

#### 当該ホールの対応

会館側の設備老朽化によるものであるため、会館は治療費・診断書料、慰謝料として計5万円程度を支払った。

### ！框につまづき転倒し、顔面を裂傷

公演に訪れた観客がトイレと廊下との間に設置された框部分につまづき転倒。額を切るケガをし、眼鏡も破損した。

#### 当該ホールの対応

框の高さが必要以上に高く設置されていたこともあり、公立文化施設災害補償保険により、見舞金を支払った。その後、段差を無くし、バリアフリー化する改修を行った。

### ！会館内の通路にこぼれていた水で滑って転倒

練習室を利用するために会館内の通路を歩行していた市民が、通路にこぼれていた水で足を滑らせて転倒。ただちに救急車で病院に搬送したが、右手首を骨折しており、後遺障害が残ることになった。

#### 当該ホールの対応

すべりやすい通路に水がこぼれていたという管理責任もあり、文化会館が加入していた保険で補償した。



## 対応へのアドバイス

- ・来場者などの人身事故がおきた場合、会館側は応急手当てなど迅速に初期対応をはかり、必要に応じて、救急車の手配、警察、館長等への連絡を速やかに行います。(→人身事故の際の具体的な対応については108ページ参照)
- ・観客や来場者は、多くの場合、一般市民です。貸館で、事故の責任が会館側にはなく、主催者やケガをした当人が責任を取るべき場合であっても、まずはケガを負った人に真摯な気持ちで接することが大切です。「我関せず」という態度はもってのほかです。まずは治療のために最善のことをし、「大変でしたね」「大丈夫ですか」という気持ちで接しましょう。そうした対応をとってこそ、事故に

あった人も徐々に落ち着いてきます。

- ・ただし、「大変でしたね」「お見舞い申し上げます」という立場と「会館側のミスで申し訳ありません」という立場は異なります。事故当日のその場で責任の所在に言及したり、会館側のミスかどうかを断定するのは(明らかに会館側のミスである場合を除き)避けるほうが無難です。
- ・また、事故後も、ていねいな対応を心掛けたいものです。例えば、一般来場客が転んで捻挫をしたというようなケースは、当人の不注意であることがほとんどですが、病院に同行して自宅まで送り、翌日に改めて見舞するといった対応をしている会館もあります。



## 防止へのアドバイス

- ・人身事故への素早い対応をはかるためには、日頃から、急病人・ケガ人への応急処置など初期対応、事故発生時の連絡経路・連絡手順(関係諸機関への緊急連絡、館内非常放送等)など緊急時の対応手段についてマニュアル整備や訓練を行う必要があります。(→112ページのマニュアル例を参照)
- ・特に幼児や低学年児童は、思いもよらぬ場所で事故を起こす場合があります。付き添いの保護者に注意を促すことが必要です。
- ・近年、金属部分の落下によって照明が落下

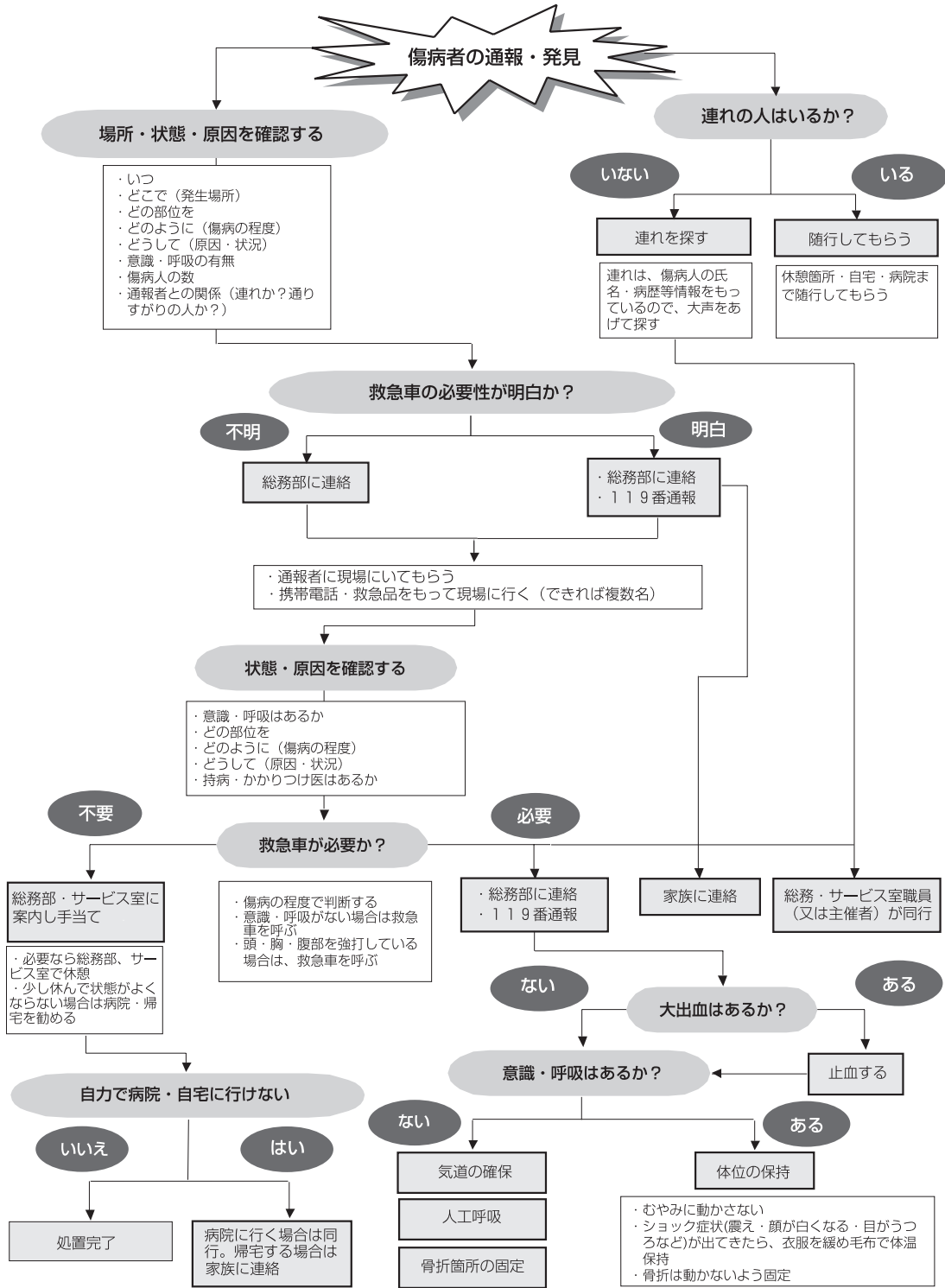
したり防火扉が外れるなど、施設の老朽化による事故も増えています。施設の徹底した保守点検やメンテナンス、バリアフリー化なども事故防止策として視野に入れていく必要があります。

- ・ホール客席階段での転倒事故が多発する場合は、階段ノンスリップゴムを明るい白またはクリーム色系に変えるのもひとつの方法です。これにより、転倒事故がなくなった会館の事例もあります。



傷病者が発生したときの  
マニュアル例

傷病者の通報・発見があった場合（フロー図）



(提供：財団法人三重県文化振興事業団)



# 2

## 人身事故

# 人身事故等の 補償問題

### ！ 会館での転倒事故で署名運動

ホールの客席で、階段を踏み外し転倒して全身打撲で2カ月間の入院・通院が必要となったお客様がいた。開演に遅れて急に暗い会場に入り、階段を駆け下りたのが原因であると思われたが、会館の構造に原因があるとして会館側に治療費や慰謝料の請求があった。

同館ではそれまで類似の事故がなかったこともあり、館長から、会館には責任がない旨を伝えた。しかし納得できないとのことで、会館の対応を不満として役所の担当部署に陳情、首長に手紙、署名を集める等の活動を行った。

#### 当該ホールの対応

文化会館側が階段をさらに調べてみたところ、階段の高さが段によって微妙に異なっていることがわかった。会場内が非常に暗かったことなど、幾つかの要因もあるため、医療費の半額のみを支払うことで合意した。

### ！ 「職員の説明不足」と、多額の治療費を請求

文化会館の練習室を利用した来館者が、会館職員にトイレの場所を尋ねたところ、横柄な態度で説明された。腹をたてながら教えられた道順を行ったが分からず、間違っって職員用のトイレに迷い込んでしまった。しかし、真っ暗で照明のありかも分からず、腹がたったままで勢いよく足を踏み入れたところ、かなり高い段差があつて転び、顔を打ち前歯を折った。病院を転々として治療費が膨大な金額になっているが、過失は文化会館にあるとして治療費等を請求している。

#### 当該ホールの対応

通常に見れば本人の過失と思われるが、先方は「係員の説明が悪かったために、利用者用のトイレの場所が分からなかった」「照明のスイッチの場所がわかりにくい」「段差が高いのは会館側の責任」といった主張を繰り返し、話し合いは平行線をたどったままとなっている。

なお、会館は、事故後、練習室から利用者用トイレまでの道順に案内をつけた。



### 対応へのアドバイス

・人身事故では、ときには過剰と思われる責任追求や補償要求に発展する例もあります。そうなった場合は、会館として冷静に原因や責任を検証し、納得してもらえるように話し

合いを続けるしかありません。

・話がこじれそうになったら、自分たちだけで解決しようとしなくて、弁護士や警察、保険会社など専門家に相談します。



## 防止へのアドバイス

・責任問題や補償問題をこじらせないためのポイントとしては、まず、初期対応を誤らないことです。ケガを負ったときの会館側対応への不満から、責任追及に至る例も少なくありません。ケガをした人に対しては、誠意をもって対応しましょう。

・2つ目は、とりあえず記録を残すことです。例えば、転倒したお客様がケガをした場合は、

まずは救急車を呼ぶのも一つの方法です。その結果、記録が残ります。そうした客観的な記録が残っていれば、後々、「言った・言わない」といった話になりません。

・3つ目は、早めに弁護士や警察、保険会社など専門家に相談することです。早期解決のためには専門家の力を借りることが望まれます。

# 3

## 器物破損

# 貸館利用側の瑕疵 による器物破損

### ！ 乗り込みスタッフがアップライトピアノを倒した

貸館主催者に委託された乗り込みスタッフ2名が、公演で利用するアップライトピアノを移動中、台車と本体がずれてピアノが転倒した。ピアノを起こし破損箇所および動作を点検したところ、鍵盤の蓋および本体固定式譜面台の脱落や本体全面の剥がれや数カ所の亀裂および窪みが確認された。ただし、音は出るため、そのままピアノを使用し公演を行った。

#### 当該ホールの対応

原因は、運んでいた乗り込みスタッフが、固定キャスター型のピアノを移動キャスター型と思い込んでいたことにあった。乗り込みスタッフの会社が加入していた物損保険で補償することとなった。

### ！ 貸館のプロ演劇公演で引割幕が破れた

プロの演劇公演に貸し出した際、舞台下手の第一引割幕が40cm程度、四角に引き裂かれているのが発見された。持込のパネルの搬入時、接触したためと推察される。大きな支障はなかったため公演は開催、終演後の処理とすることにした。

#### 当該ホールの対応

借り手の劇団と協議し、全面的に劇団側が修理弁償することになった。

### ！ 乗り込みスタッフの無理な操作で、鎮棒にゆがみ

コンサート終了後の撤収中、紗幕を外してアンバランスになったバトンを上昇させている途中で、鎮棒がストッパーに衝突したと思われる大きな音がした。外部業者が作業員に声をかけ、無事を確認した後、作業員全員もとの作業に戻った。

#### 当該ホールの対応

事故後、当事者から会館常駐の舞台業者職員へすぐに報告がなく、大きな音だったことから会館側は当事者に事実確認を行った。その結果、大きな音は、鎮棒がかなりのスピードで落下した音であり、乗り込みスタッフが横着なバトン操作をしたために起こった事故ということがわかった。そこで、舞台機構保守点検業者を緊急に呼び出し、当事者も立会いの下で確認。スノコ上でワイヤーは滑車からは外れていないものの乱巻きが見られた。これを修正しようとバトン操作を試みたが、ロープは動かなかった。その後、綱元で鎮棒のゆがみが生じ、ガイドシュー、ワイヤーロープも破損していることを確認した。

会館側は、その修繕費を乗り込みスタッフの会社に請求したが何度試みても連絡が取れず、最終的には、会館と保守点検業者とで折半することとなった。

### ！主催者側が手動ボタンを損傷し、保険で交換

貸館事業で、主催者側が委託した照明業者が手動ボタンに照明器具を取り付けるためにボタンを操作したところ、手動ボタンの介助ロープを引いていたスタッフがアルバイトだったこともあって、後ろの一字幕ボタン等に接触。当該手動ボタンは変形し、使用不能となった。

#### 当該ホールの対応

当該手動ボタンの使用を中止し、照明プランを変更して、公演はそのまま開催した。主催者が責任を認め、主催者の保険を用いて公演後にボタンごと交換した。

### ！タバコの焦げ跡を指摘すると、主催者が抗弁

劇団が貸館利用で公演を行った際、楽屋の隅のピータイルにこげ跡が付いており、タバコの吸殻が捨ててあることを会館職員が発見した。利用者に事実関係を糺したところ、「使う前から焦げ跡もタバコの吸殻もあったのではないか」と抗弁された。

#### 当該ホールの対応

会館では、職員が毎日清掃の状況をチェックしており、当日の楽屋使用前にはタバコの吸殻も焦げ跡も確かになかったことを記録から確認できた。その旨を伝えたと、利用者からの謝罪があった。焦げ跡は修理・補修するほどではなかったので弁償は求めなかった。

### ！利用者がドアを破損してそのまま立ち去ろうとした

練習室を利用した若者が、入り口ドアに楽器をぶつけ、ドアガラスを破損。事務室に報告せずにそのまま立ち去ろうとした。

#### 当該ホールの対応

本人を引きとめ、現場を確認させるとともに、当該破損ガラスの修理代金約5万円を弁償させた。

### ！大道具搬入トラックが駐車場の外灯を破損

ポップス公演のために、大道具を積んだトラックが敷地内に進入。搬入のために後進したところ、駐車場の外灯1基を破損した。

#### 当該ホールの対応

運転手の不注意が原因であるため、当該運転手および運転手の所属する会社の責任者を呼び、速やかに復旧することを確約させた。後日、加害者側の全額負担にて復旧した。



## 対応へのアドバイス

- ・貸館利用時に事故があった場合は、想定される原因なども含め、必ず「事故報告書」(→書式サンプルは 118 ページ参照)を提出してもらい記録を残すようにします。その積み重ねが、新たな事故の発生を抑制することにつながります。
- ・利用者側がその責めを認めている場合には、「破損・汚損確認書」など(→書式サンプルは 118 ページ参照)を提出してもらい、損害について賠償してもらうこととなります。
- ・責任の所在にかかわらず、付属設備や備品が故障・破損してしまったら、次の利用者の

便宜を損なわぬよう、他の会館から借りてくる・レンタルするなど、あらゆる手段を尽くすことが必要になります。

- ・弁償してもらう必要がない程度の破損であっても、利用者の不注意や故意による場合には事実関係を糺して注意をするのは会館として当然のことです。ただし、よく確認もせず憶測で利用者側の責を問うのは禁物です。タバコの焦げあとを指摘した事例は、職員が毎日、清掃をチェックしていることで初めて利用者に対して注意できたという事例です。



## 防止へのアドバイス

- ・例えば、備品を貸し出す際には大事に使ってもらえるよう言葉を添えている会館もあります。ちょっとしたことですが、利用者に注意を促す効果があると思われます。
- ・利用者側に瑕疵がある場合でも、相手が過失を認め、弁償という話に至るまではなかなか大変なプロセスです。こういったトラブルを防止するには、会館側が日々の管理をいかにきちんとしているかがポイントになります。
- ・備品の数量や破損の有無などは、毎日確認をすることが重要です。幕なども一旦下ろしてみて状態を日々把握しておけば、万一の場合の対応も確実にできるでしょう。そういつ

たきめ細かな管理をしていることが利用者に伝われば、トラブルの際に相手も理不尽な対応はできなくなるようです。

- ・点検システムや点検マニュアルを作成し、それに従って毎日の点検を実施している会館も見られます。
- ・なお、映写機は、会館の機材に慣れていない映写技師だと取り扱いがスムーズにいかない場合が多いようです。貸館利用の際にも、会館がメンテナンスを委託していてその機材に習熟した技師や業者を紹介すると、トラブルを最小限にすることができます。

● 貸館利用側の瑕疵による器物破損

● 書式サンプル 「事故報告書」「破損・汚損確認書」

事 故 報 告 書																	
<p>〇〇〇〇文化会館館長 様</p> <p>事故が発生しましたので下記の通り報告します。</p> <p style="text-align: right;">報告者 氏名 _____ 印</p> <p style="text-align: center;">記</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">発 生 日 時</th> <th style="width: 80%;">年 月 日 時 分 頃</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>催 物 名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>主 催 者</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事 故 の 状 況</td> <td></td> </tr> <tr> <td>発 生 場 所</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事 故 の 内 容</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">原 因 対 応</td> <td>お よ び 処 置</td> </tr> <tr> <td>事故の影響</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		発 生 日 時	年 月 日 時 分 頃	催 物 名		主 催 者		事 故 の 状 況		発 生 場 所		事 故 の 内 容		原 因 対 応	お よ び 処 置	事故の影響	
発 生 日 時	年 月 日 時 分 頃																
催 物 名																	
主 催 者																	
事 故 の 状 況																	
発 生 場 所																	
事 故 の 内 容																	
原 因 対 応	お よ び 処 置																
事故の影響																	

破 損・汚 損 確 認 書													
<p>〇〇〇〇文化会館館長 様</p> <p>貴施設の下記を破損・汚損したことを確認し、生じた損害については私の責任に於いて現状回復いたします。</p> <p style="text-align: right;">確認者 氏名 _____ 印</p> <p style="text-align: right;">会社名 住所 電話 FAX</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">発 生 日 時</th> <th style="width: 80%;">年 月 日 時 分 頃</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>催 物 名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>主 催 者</td> <td></td> </tr> <tr> <td>破損・汚損の場所</td> <td></td> </tr> <tr> <td>破損・汚損の名称 数量他その状況</td> <td></td> </tr> <tr> <td>職員 確認者</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		発 生 日 時	年 月 日 時 分 頃	催 物 名		主 催 者		破損・汚損の場所		破損・汚損の名称 数量他その状況		職員 確認者	
発 生 日 時	年 月 日 時 分 頃												
催 物 名													
主 催 者													
破損・汚損の場所													
破損・汚損の名称 数量他その状況													
職員 確認者													

(提供：名古屋市民会館)

# 3

## 器物破損

### 会館および委託業者の 瑕疵による器物破損

#### ！ 会館側の委託技術スタッフが会館設備を破損

委託技術スタッフの単純な操作ミスにより、第5ボタンが、併設しているスクリーン開閉モーターに接触し、曲がった。

##### 当該ホールの対応

当日は、他のボタンで代用し、貸館公演には問題が起ころなかった。損害は、会館と委託会社とで折半で負担。委託技術スタッフの慣れによる事故を防止するため、指導を強化した。

#### ！ 会館側の委託技術スタッフが利用者の持込機器を破損

音楽教室発表会の準備中、会館の委託技術スタッフが音響反射板を操作していたところ、確認不十分のため、正板の真下に置かれていたドラムマシーンと主催者所有のシーケンサーを挟んで圧迫し、両機器を破損した。

##### 当該ホールの対応

主催者に陳謝し、公立文化施設賠償責任保険で機器を賠償した。

#### ！ 会館映写機の整備不良で、映画フィルムを破損

子供映画会の上映中、会館備品映写機の整備不良により、16ミリフィルムを約30分間傷つけた。

##### 当該ホールの対応

公立文化施設賠償責任保険により、フィルムプリント費用約30万円を賠償。後日、映写機の保守契約業者による点検整備を行った。

#### ！ 搬出入口を開けたら緞帳があおられ、持ち込みスピーカーを損傷

演劇公演の終演後、緞帳を降ろしたままで舞台裏にある搬出入口を開けたところ、外気が舞台上に流れ込み、緞帳があおられた。その結果、舞台上に設置していたスピーカー4基が2m下のオケピットに落下し、スピーカーとオケピット床が破損した。

##### 当該ホールの対応

会館は、スピーカーを公立文化施設賠償責任保険で賠償した。



### ！ 搬入口扉が乗用車に接触

公演終了後、搬出入口の扉を開いたところ、駐車禁止区域に乗用車が駐車しており、扉が乗用車のボンネットに約 30cm 程度の擦り傷をつけた。

#### 当該ホールの対応

駐車禁止区域に駐車していることが原因ではあるが、搬出入口を開けるときに確認を怠ったことなどから、若干の賠償金を支払った。

### ！ 駐車場職員の操作ミスにより、利用者の車を損傷

立体駐車場下段の車を出庫させる際、駐車場の係が機械操作を誤ったため、上段に入庫していた車の屋根に取り付けられていたアンテナが空調用ダクトに接触し、車両のアンテナおよびルーフパネルが損傷した。

#### 当該ホールの対応

会館側が車両修理費と代車料金、合計 10 万円程度を賠償した。

### ！ 屋上からの落雪で駐車場の車 3 台が損傷

連日の降雪と強風のため、会館屋根にあった雪庇が満車状態の駐車場に落下した。最初の落雪で 1 台の車が被害を受けた。危険だと判断して、観客に車の移動を呼びかけたが、所有者が現れず、15 分後にさらに 2 台が被害を受けた。

#### 当該ホールの対応

公立文化施設賠償責任保険が適用されることを確認し、公演終了後、車の所有者に保険適用にて処理することを説明し、了解を得た。





## 対応へのアドバイス

・会館側のミスによる器物破損の場合は、基本的には会館が責を負うことになります。会館が委託している外部の技術スタッフが会館の機器を破損した場合は、実際には当該受託会社が補償することになりますが、形としては会館の責任ということになります。補償については、事故発生時の状況や原因などをふまえ、会館と委託会社の間で相談して決めることとなります。ただし、委託契約内容によ

ては、責任の所在が不明瞭になることもありますので、契約書に、契約内容以外の課題が生じた場合は別途協議する旨、盛り込んでおきます。

・責任の所在にかかわらず、付属設備や備品が故障・破損してしまったら、次の利用者の便宜を損なわぬよう、他の会館から借りてくる・レンタルするなど、あらゆる手段を尽くすことが必要になります。



## 防止へのアドバイス

・会館職員や会館の委託技術スタッフの業務の慣れを払拭し、安全管理意識を徹底します。また、舞台機構、舞台設備・機器の保守点検を入念に行うようにしましょう。

・平成13年に施行された消費者契約法により、一方的に事業者が損害賠償することを全部免除している条項などは、消費者の権利を不当に害するとして無効になることがあります。たとえば「この駐車場で起きたことに

ついては一切責任を負いません」という看板は、「一切責任を負わない」ということが損害賠償を全部免除している条項にあたりますから、その看板をたてていたからといって、責任を逃れることは難しい面があります。

・事故の原因が会館にあるときには賠償責任が生じます。そのリスクを軽減するために、公立文化施設賠償責任保険などに加入しておくといでしょう。

# 3

## 器物破損

# 来館者の瑕疵による 器物破損

### ！興奮した観客が座席を破損

ロックコンサートの際、公演開始と共に観客が総立ちとなり、一部のファンが座席の上に上がって揺さぶったり飛び跳ねるなどし、座席を破損。公演終了後に見ると、7席でボルト・ネジの緩みや外れ、3席で背もたれ下部に亀裂が生じていた。

#### 当該ホールの対応

主催者に現状復旧させた。

### ！観客たてノリでオーケストラピットが破損

ロックコンサートで観客が一斉にたてノリしたところ、オーケストラピットを支えていた柱が一部折れて、床が傾いた。

#### 当該ホールの対応

主催者であるプロモーターに修繕費を支払わせた。



#### 対応へのアドバイス

・貸館事業の場合、来場者が会館の設備・機材を破損した場合は、会館側は、主催者との間で賠償などについて協議するのが一般的で

す。破損させた個人への対応は、主催者側に任せることになります。



#### 防止へのアドバイス

・こういった行為は、器物破損だけでなく人身事故につながる危険がありますから特に注意が必要です。人気アーティストのロックコンサートなど、事例のような行為が予想される場合には、主催者との事前打ち合わせの際によく説明して、主催者側で事前に危険行為の防止に真摯に取り組んでもらうよう求めま

す。(→観客の危険行為への対応については42ページを参照)

・なお、客席の座席については、ある程度の予備を準備しておく、破損や汚損などのトラブルに迅速に対応できます。数は客席数の0.5%～1%程度としている会館が多いようです。

# 4

## 盗難、紛失

# 盗難事件

### ！ 楽屋に置いていた楽器が盗まれた

音大生たちが集まって自分たちのコンサートを企画。当日は、10人近い出演者に加え、友人など多くの人が楽屋に出入りしていたが、公演終了後、出演した学生のヴァイオリンが、ケースだけを残してなくなっていることが発覚。盗まれたと会館に届け出があった。

#### 当該ホールの対応

会館は、警察に盗難届を出すように勧め、被害にあった学生も了承。警察の調べでは、友人を装った犯人がヴァイオリンケースだけ持って楽屋に入り、楽器を持ち出した可能性が高いということだった。なお、会館側の賠償などはなかった。

### ！ 物販スタッフを装って売上金と釣り銭を持ち出し

地元鑑賞団体の主催によるポップス公演において、主催者側スタッフと物販会社の担当者が販売にあたっていたところ、芸能プロダクションの関係者然とした男が販売の手伝いを申し出た。タレント名が入ったジャンパーを着ており、なんら疑問をもたずに販売を手伝ってもらおうと、公演開始直後、売上金と釣り銭を持って姿を消した。

#### 当該ホールの対応

主催者側が警察に通報。被害額は29万円だった。警察の話では、同様の手口で全国をまわっている可能性があるという。



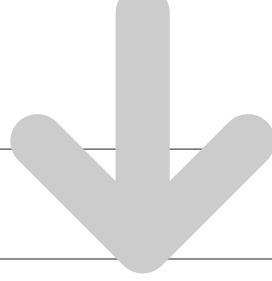
### 対応へのアドバイス

- 盗難事件の場合は、まずは状況を確認し、警察に届け出るよう勧めます。



### 防止へのアドバイス

- 文化会館は不特定多数の人々が日常的に出入りする施設です。また、人々の意識が舞台に集中するあまり、持ち物への注意が散漫になりがちな空間です。その結果、客席内での置き引きや楽屋での盗難なども発生しやすい場所となっています。会館として、防犯対策を講じる必要があります。
- 盗難に限らず、不審者を見つけた際のマニュアルなども備えておくといいでしょう。
- 多くの人の出入りが想定される貸館の場合は、事前の打ち合わせ時に、盗難についての注意を促すことも必要です。



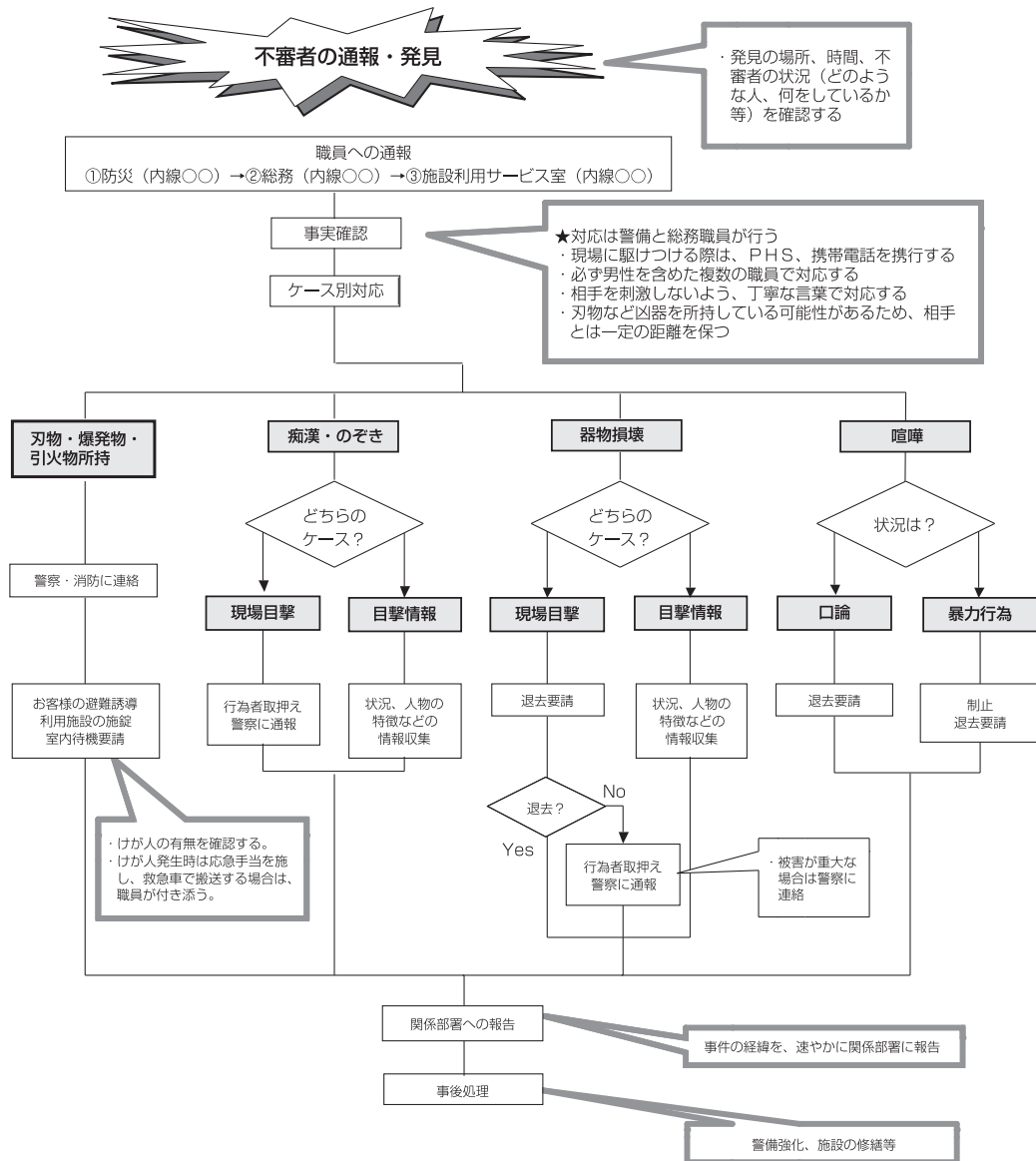
防犯対策の  
ポイント

- ・非常口の管理や見回り重点箇所等を含む日常警備マニュアルの作成
- ・デッドスペース（死角）への対応
- ・監視用テレビ（ITV）の設置
- ・楽屋口の入退出管理の徹底
- ・会館利用者への防犯意識の徹底



不審者を発見したときの  
マニュアル例

不審者の通報・発見があった場合（フロー図）



（提供：財団法人三重県文化振興事業団）

# 4

盗難、紛失

## 会館が預かった 荷物等の紛失

### ！ 観客から預かったカメラを紛失。「思い出の詰まったフィルムも賠償してくれ」と言われた

クロークで観客から預かっていたカメラを紛失した。会館がカメラの弁償に応じたところ、「海外で撮影してきた貴重な思い出のフィルムが入っていた。もう一度、海外に行く費用を出してほしい」との申し出があった。

#### 当該ホールの対応

会館側は「現像ミスなどにおいても、撮影した内容までは責任を負わない。社会通念上、旅費までの補償はできない」と説得し、最終的にはカメラ代とフィルム原価を賠償した。

### ！ 3日連続公演で楽屋に置いていた衣装が紛失

3日連続で公演を行う劇団から、公演期間中ずっと楽屋に荷物を置かせてほしいとの要望があり、許可したところ、夜の間に衣装が紛失した。

#### 当該ホールの対応

本来的には、貸館の時間帯は9時～22時であり、それ以外の時間は場所を貸し出していないことになるので、夜中は荷物を置いておくことはできない。しかし、荷物を毎日持ち帰ることは現実的に難しく、利用者の便宜を図る立場から、連続利用の場合は楽屋に荷物を置くことは通例となっている。ただ、置いている間の紛失については責任は負えないので、その旨の確認書をとっていた。そのため、このケースでは特に問題にはならなかった。



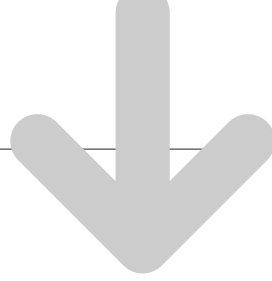
### 防止へのアドバイス

- ・近年は、コインロッカーなどを設け、お客様の責任で預けてもらう会館が増えています。
- ・貴重品は預からないのが原則ですが、自主事業の際に、カメラやビデオなどを持っているお客様がいたら、公演の間は預かることが必要となります。自主事業でクロークを開設

している場合でも、貴重品については責任がもてないので預からず、コインロッカーの利用などを勧める会館も多いようです。

- ・上記の例のように、コインロッカーではなく楽屋等に荷物を預かる場合は、荷物保管に関する確認書などを提出してもらう方が、後のトラブルを防ぐことができるようです。

●会館が預かった荷物等の紛失



●書式サンプル 「荷物保管依頼書」

荷 物 保 管 依 頼 書	
依 頼 者 氏 名	
会 社 名	
連 絡 先	
	TEL
保 管 物 品 数 量	
保 管 日 時	年 月 日 時 分から
保 管 期 間	年 月 日 時 分まで
備 考	荷物保管に際して生じた、盗難、破損等に対して会館側は、一切責任を負いません。
会 館 確 認 者	
連 絡 事 項	

(提供：名古屋市民会館)

## その他の犯罪

## ● ダフ屋への対応

## ! 会館周辺にダフ屋が出現し女性客が怖がっている

人気アーティスト出演のポップスコンサートで、会館前に数人のダフ屋が出現。声をかけられた女性客等から「怖かった」「迷惑だ」と苦情が相次いだ。

## 当該ホールの対応

会館側は主催者に注意するとともに、警察に相談。すぐに警察がかけつけたが、ダフ屋たちは察知しすでに姿を消していた。



## 対応へのアドバイス

- ・ダフ屋からチケットを買った側も罪になります。つまり、お客様が巻き込まれるということです。したがって会館側は毅然とした態度でその排除にあたらなければなりません。
- ・ただし、会館職員だけでダフ屋を排除しようとするとは危険です。警察に通報し、排除要請を行ってください。
- ・なお、主催者が誰であろうと会館敷地内の管理責任・権限は会館にありますから、敷地

内でダフ屋行為が確認された場合は、会館側が警察に通報します。一方、最寄り駅周辺や会館周辺などでダフ屋行為を行っていた場合は、主催者が通報するのが基本です。とはいえ、ダフ屋は一箇所にどまっているわけではありません。当日のダフ屋行為に対しては、会館と主催者が連携して対応することが重要です。



## 防止へのアドバイス

- ・ダフ屋が現れる公演かどうかはある程度予想がつきますから、主催者との事前打ち合わせの際に対応を協議しましょう。場合によっ

ては、警察と相談し、予防措置をとることも考えられます。

## その他の犯罪

●

悪質と思われる  
賠償請求

!

「座席に針があった」と商品券を要求

公演終了後、座席に針があり足にちくりとした違和感を感じたというクレームがあった。怪我をしたわけではないが、針が刺さるため舞台に集中できなかったとのこと。

会館職員が、その椅子を一旦外し、解体してチェックしたところ、切った爪が出てきたが、針などは見つからなかった。お客様は納得せず、商品券を要求した。

**当該ホールの対応**

こういったことで商品券をお渡しするといった対応はできかねる旨を粘り強く説明して、お客様の要求をお断りした。

!

駐車場の事故車は国産小型車だったが、外車の修理代を請求された

「文化会館の駐車場にある木の枝が折れて、車の天井部分にキズがついた」との申し出があった。職員が実際に見に行くと、確かに折れた枝が転がっており、会館の瑕疵と思われた。被害者に強面ですごまれたこともあり、職員はその場で賠償することを約束した。

後日、車の修理代が届いた。職員の記憶では損傷したのは国産小型車でキズも1ヶ所であったはずが、高級外車に複数箇所キズがついたことになっており、百万円の修理代を請求された。

**当該ホールの対応**

車種および損傷の程度が職員の記憶とまったく異なるが、対応したのが当該職員ひとりであったこと、警察に届け出ていないこと、写真等を撮影していなかったことから証拠がなく、先方の言い分を覆すことができなかった。結局、会館側で全額支払った。





## 対応へのアドバイス

・公立文化会館は、公的機関としての施設管理責任が問われ、賠償請求などを受けやすい立場にあると言えます。実際、悪意をもって補償等を求めてくる場合があります。しかし、そうした悪質な補償要求は断固として拒否しなければなりません。安易に対応してしまう

と、他の文化会館をはじめ公的施設で悪質な請求が広がることになります。

・対応の基本は、一人で解決しようとしなことです。会館組織として、また手に余るようなら、早い段階で警察や弁護士などと相談して対応してください。



## 防止へのアドバイス

・悪質な補償請求という事態を招かないためには、一つ一つの事件や事故に対して、真摯に取り組むことです。例えば、上記の駐車場のようなケースでは、車のナンバーを控えたり、事故現場や被害にあった車の写真をとるなど、きちんと記録を残していくということです。また、大規模な事件事故であれば当然ですが、そうでなくても、証拠を残す観点か

らも警察や消防などに通報することも考えられます。

・そうした記録をとることや関係機関を呼ぶことに対して、被害者から「不要だ」といわれても、「すべて規則ですから」「こうしておかないと補償などに対応できませんから」と言って、実行することです。

## その他の犯罪

●  
暴行等の事件

## ! 興奮した観客がスクリーンを切り裂いた

貸館でロックグループのフィルムコンサートが開催された。興奮した観客が突然スクリーンに駆け寄り、持っていたナイフでスクリーンをズタズタに切り裂いた。座席の下にはウイスキーの空き瓶が転がっていた。幸い、終了間際だったため、途中で中止する等の事態には至らなかった。

**当該ホールの対応**

すぐに警察に通報。警察がかけつけて逮捕した。後日、会館は主催者にスクリーンについての損害賠償を請求し、主催者はその観客に賠償請求するということで決着した。

## ! 暴漢が乱入し、主催者に暴行

ある写真展の開催中、ロビーに男が乱入。所持していた棒で長椅子にいた主催者 5～6 人を殴打し、さらに制止に入った係員ともみ合いながら展示室に入ろうとした。

**当該ホールの対応**

警察に通報する一方、警備員が展示室のガラス扉を閉め、展示室内への乱入を阻止。会館備品類を持って館内を暴れまわっている間に、駆けつけた警察官 2 名に現行犯逮捕された。

## ! 要人をめがけた拳銃発射

地元国会議員を囲む集いに来賓として登壇した政界の要人に対し、男が最前列まで走り寄り拳銃を 3 発発砲した。弾は、演台、看板、大黒幕を貫通したが、来賓は無事だった。犯人はその場で警官に取り押さえられた。この間、約 3 分間ほど。場内は騒然となったが、講演会は続行された。翌日、警察による現場検証が実施され、会館所有の演台一式が証拠物件として押収された。

**当該ホールの対応**

会館では、事前に警察と警備計画を打ち合わせし、当日の警戒対策を準備。実際、当日は警察官約 30 人が警護にあたっていた。そのため、事件は起こったものの、被害者を出すことなく対処することができた。



## 対応へのアドバイス

・こういった事態は滅多に起こることではありませんが、基本的には会館職員だけで対処しようとせず、必ず警察に通報することで

す。また、こうした緊急事態の対応では、来館者の安全をまず第一に考えて行動することが重要になってきます。



## 防止へのアドバイス

・会館は不特定多数の人が集まる場所であり、ときに常軌を逸した人が他人に危害を与えることもあります。万が一のときを想定して、緊急時マニュアルを作成し、警察への通報手順の確認や来場者の避難誘導方法などを徹底してください。

・会館は式典や集会などに利用されることも

多く、政府要人なども来館します。そうしたVIPがテロの標的などにならないとも限りません。現職の首相や大臣、社会問題を抱えている都道府県知事や市長、皇室、各政党党首、各国大使などが来館するという情報があったら必ず警察に連絡し、警備体制や対応策と一緒に打ち合わせします。

## その他の犯罪

●  
爆破予告

## ! 「会館を爆破する」との予告電話があった

男の声で「文化会館に爆弾を仕掛けた。爆発するぞ」と110番通報があった。その時、ホールは童謡フェスティバルの開演直前で、多くの児童生徒や家族が参加していた。

## 当該ホールの対応

警察に連絡の上、念のために入場済みの観客を避難させた。館内点検の結果、いたずらと判明し、30分ほどの遅れで開演した。



## 対応へのアドバイス

- ・ 爆破予告の電話や手紙を受け取ったときは、その信憑性にかかわらず所轄の警察署に通報し、対処を相談します。また、爆破予告があったことを会館職員全員に知らせ、警察の指示の周知徹底をはかります。
- ・ もし館内で不審な荷物などを見かけていた

場合は、触ったり移動させたりせず、警察署や消防署に任せてください。

- ・ 警察から観客の避難指示があった場合は、観客に事情を説明し、迅速に館外へ避難誘導します。



## 防止へのアドバイス

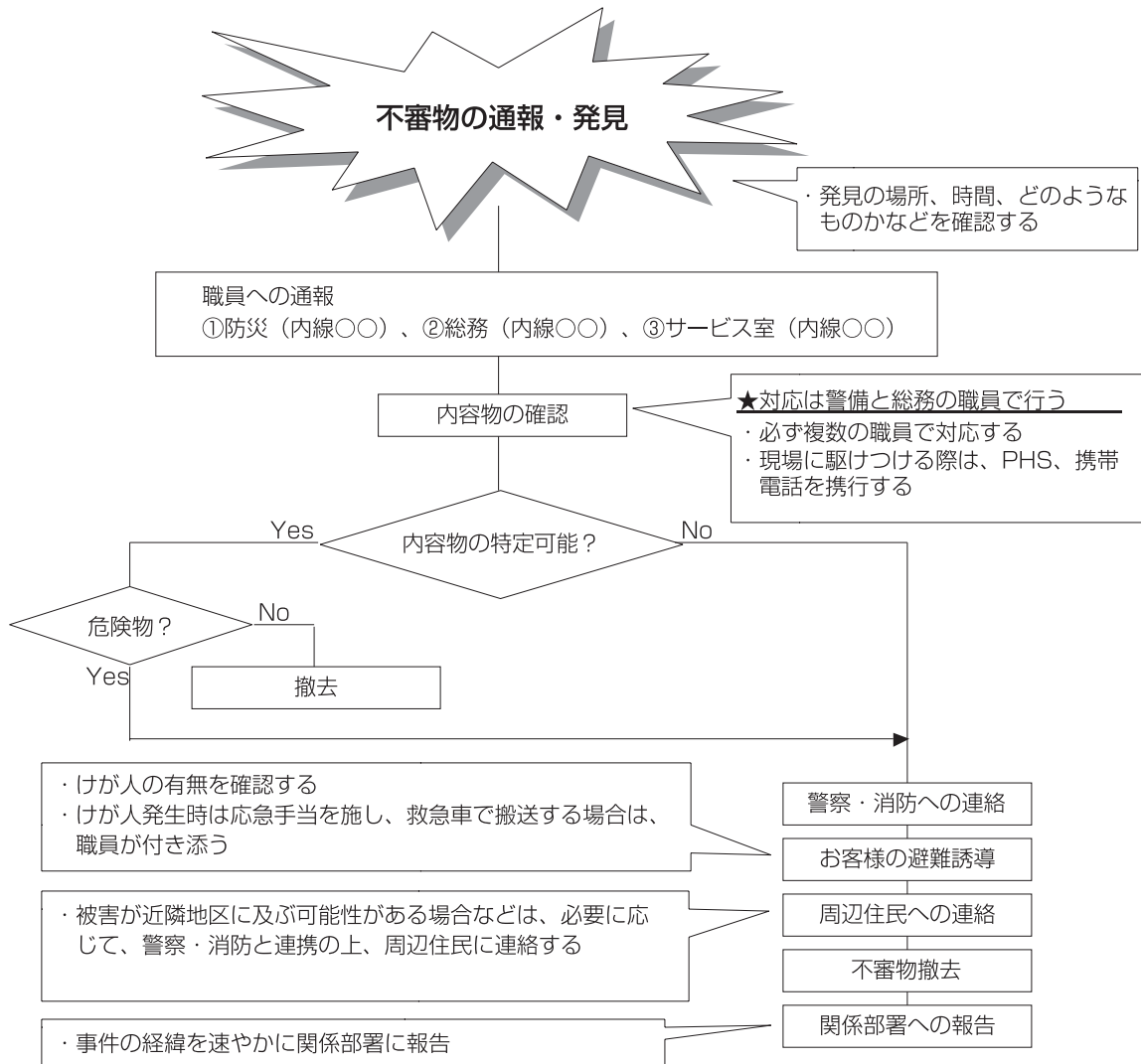
- ・ 文化会館は大勢の人が集まる場所であり、万が一、爆破などが起こったら多数の被害者が出ます。会館職員は、常に危機意識を持ち、

日々、不審者・不審物の早期発見につとめてください。開演前の館内巡回、公演時間中のトイレやごみ箱の点検などは欠かせません。



不審物を発見したときの  
マニュアル例

不審物の通報・発見があった場合（フロー図）



(提供：財団法人三重県文化振興事業団)



第6章

---

# 日常的なクレームへの対応



# ● チケット購入の クレーム

## ！ チケット予約の電話がなかなか通じない

チケットの販売を電話だけで受け付けていたところ、「人気公演の時には電話がなかなかつながらず、つながったときにはもう売り切れになっている」とのクレームがあった。

### 当該ホールの対応

会館職員が「電話だけで受け付けているのは、いろいろな方法を検討した結果、最もよいとの判断でこうしております」「電話回線の数を増やせばつながりやすくなるかもしれませんが、そのコストがチケット代金に跳ね返ってしまいます」「当館の電話受け付けでは、希望の座席をうかがっているので、その指定や確認でも時間がかかります」といったことを丁寧に伝えたところ、理解を得ることができた。

## ！ せっかく会員になったのにチケットが取れない

人気アーティスト公演チケットを友の会会員向けに販売したところすぐに完売。「会員には優先予約があるということで会館の会員になったのに、人気公演のチケットがとれないのはどういことか」「会員になるときは、必ずチケットが取れるといわれた」等のクレームが相次いだ。

### 当該ホールの対応

会館側は「友の会会員になれば、必ずチケットがとれるといったご説明は、窓口でもしていないはずです」と伝えたが、納得してもらえなかった。



## 対応へのアドバイス

・チケット優先予約など、友の会会員の特典が行き渡らなくなるという課題は、会員が増えれば、どの会館でも起こりえます。その結果、いったん増えた会員がその後減っていくという友の会も実際には見られます。そうし

た事態を招かないためには、寄せられたクレームの一つ一つに誠意をもって対応することです。事情をていねいに詳しく説明して理解を得ることを目指してください。



## 防止へのアドバイス

・会員向けチケット販売を特典としているのであれば、会員数を制限していくことも一つの方法です。実際、友の会会員数を決めておき、退

会者があったときにその数だけを募集するという会館もあります。



# 2

## 事業運営へのクレーム

### ● 公演時のクレーム

#### ！ 前の座席の人の髪形が大きくて舞台が見えない

公演の際に「前の座席の人が着物姿で高く盛り上がったヘアスタイルのため、全く舞台が見えない」と申し出があった。

##### 当該ホールの対応

後ろに空席があったため、「少々悪い席になりますが、もしよかったら移りませんか」と提案し、移動してもらうことになった。

#### ！ 咳き込んでいる人がいて、演奏に集中できない

クラシック公演で、「咳き込んでいる人がいて、気になって集中できない」との申し出が相次いだ。

##### 当該ホールの対応

会館職員が客席で確認したところ、確かに咳き込んでいる人がいた。曲の合間に、「大丈夫ですか？ ガラスの中になってしまいますが、親子席があるので、咳がおさまるまでそちらでご覧になりませんか」と声をかけたところ、快く応じてくれたので、親子席へ案内した。

#### ！ 冷房が効きすぎて、寒い

公演の途中休憩のときに、観客の一人が「冷房が効きすぎて寒い」と申し出た。

##### 当該ホールの対応

会館職員は「どこにお座りですか」と座席の位置を確認。実際にその席の近くに行って確認し、「ちょっと寒いかもしれません。調整します」と返答した。ただその後、逆に「暑い」との申し出もあり、結果的には調整はしないことになった。それでも、寒さを訴えたお客さまは職員が席まできて対応したことに満足された様子で、再度の申し出はなかった。

#### ！ シャトルバスが定刻より早く出たため、乗れなかった

自主公演があるときは、駅と会館を結ぶシャトルバスを運行しているが、お客様から「時間ぴったりにバス停にいたのに、バスが行ってしまった」とのクレームが寄せられた。

##### 当該ホールの対応

委託しているバス会社に確認すると、そうした事実はないとのこと。会館では、その旨を伝え、納得してもらった。



### 対応へのアドバイス

・クレーム対応の基本は、すぐに対応することです。前記のような客席内での事例でも、クレームを聞いた係員がすぐに現場へ行っているのを見ると、苦情を寄せたお客様は安心します。一方、最終的には同じ対応をしたと

しても、時間が遅れると「自分が言ったことを無視したのか」と、お客様は不満をつのらせます。ですから、とにかくすぐに行動するようにしましょう。



### 防止へのアドバイス

・客席でのトラブルによって席を移動する必要がでてくることも考え、満席、完売になるような公演であっても、「もめ席」としてリ

ザーブ席を数席押さえておくのも一つの方法です。

# 2

## 事業運営へのクレーム

# ●公演後のクレーム

### ！終わった公演のポスターを撤去してほしい

町内の商店のいくつかに自主事業公演のポスターを貼ってもらっているが、公演終了後に剥がし忘れたことから、「いつ撤去にくるのか」とクレームが寄せられた。

#### 当該ホールの対応

会館は、すぐに訪問して、謝罪した上で撤去した。その後は、チラシを置いたところやポスターを貼ったところをリスト化し、公演後、速やかに回収にする体制を整えた。

### ！公演の際に購入したCDに傷がついていた

貸館公演の物販コーナーで、アーティストの楽曲CDを購入したが、帰宅して開封したところ、傷が付いていたとのクレームがあった。

#### 当該ホールの対応

会館は場所を貸しているだけであることを説明し、主催者の連絡先を伝え、お手数ではあるが直接問い合わせてもらおうようお願いした。



### 対応へのアドバイス

- ・クレーム対応の基本は、すぐ対応・回答することです。対応・回答が遅れば「自分が言ったことを無視したのか」と、クレームを寄せたお客様は不満をつのらせます。ですから、とにかくすぐ対応・回答するようにしましょう。
- ・なお、「物販催事で大型商品を注文したが商品が届かない」「自宅で開封したら傷が付いていた」といったクレームへの対応は、基本的には主催者が行うべき事項です。ただし、

お客様は会館で行われた催事で購入したものだという思いで、問い合わせをしてくると思います。会館側の対応が横柄にならないように気をつけてください。会館スタッフがお客様に代わって主催者に問い合わせる、あるいはその後の対応が確実になされているかどうかを主催者に確認するなどのフォローを行うことで、お客様に喜んでいただいた会館の例もあります。

# 2

事業運営への  
クレーム

## ● 事業内容へのクレーム

### ！ ワークショップを指導する演出家が怖い

演劇ワークショップを開催したところ、参加者の一部が「演出家が気に入らない」「演出家が怖い」と会館に申し出た。

#### 当該ホールの対応

会館職員が参加者の話を時間をかけて聞いた。その結果、非常に個人的な不満であることを確認。「会館としては、演出家をやめさせるわけにはいかない」と伝え、今後の参加意思を確認した。結局、不満を申し出た方たちは、ワークショップ参加をとりやめた。



#### 対応へのアドバイス

・近年、市民参加型の創作事業やワークショップなどを行う会館が増えていますが、市民は様々な思いから参加してきます。また、参加者の性別や世代もさまざまです。そのため、感情的なトラブルなどが起こりやすいのは確かです。

・事業担当者は、日々、現場に立ち会い、参

加者の間にトラブルの芽が見られたら、じっくり時間をかけて個々に話を聞くなど、フォローしていく必要があります。ただし、事業の狙いや目標を見失わないことが重要です。参加者の不平不満にふりまわされずに、バランスを持って事業を推進していくことが求められます。



## 「望ましい言葉・表現」 の対応例

会館運営では様々なクレームが寄せられますが、一つ一つ、誠心誠意に丁寧な対応を心がけなければいけません。不快感を与えては、あとあと火種を残すこととなります。なかでも、言葉遣いには十分注意してください。

### ■「望ましい言葉・表現」の対応例

控えたい言葉・表現	望ましい言葉・表現
苦情・クレーム	●ご不満・ご意見・ご質問・お尋ね
そんなこと常識ですよ	●お客様もよくご承知いただいているとは存じますが ●お客様もよくご存知のことと思いますが
当社の規則ですから またですか	●私どもでは、通常このようにさせていただいております ●何度も申し訳ございません
そんなことはありません	●そのようなことはございませんが、よく調べさせていただきます ●今までそのような内容のことを伺ったことはございませんが、調べさせていただきます
間違いでしょう・勘違いでしょう できません	●今一度、お確かめいただけますか ●残念ですが〇〇の理由でいたしかねます ●申し訳ありませんが、私どもではいたしかねます
わかりません・しりません いません	●今すぐにはわかりかねますので、お調べいたします ●〇〇は只今席を外して（外出して）おりますので、私〇〇が代わって承ります
よくあることです	●～について伺うこともございます
関係ないです	●～については関係ございません
結局は～ですか	●それでは、～ということでございますか
わかりました	●かしこまりました ●承知いたしました
後からお知らせいたします	●後ほどご連絡をさしあげます
どうですか	●いかがでしょうか
わかりますか	●おわかりいただけましたでしょうか
知っていますか	●ご存知でしょうか
来ていただけますか	●お越しいただけますか ●ご足労いただけませんかでしょうか
なんとかしてください	●ご配慮いただけませんかでしょうか
おられますか	●いらっしゃいますか
行きます	●参ります ●伺います
伝言してください	●お伝えくださいませんか ●おことづけいただきたいのですが
とんでもありません	●とんでもないです ●とんでもないことでございます
ちょっとお待ちください しばらくお待ちください	●少々（少し）お待ちください ●少々（少し）お待ちいただけませんかでしょうか
～様とお会いして	●～様とお目にかかって

日本ヒーブ協会発行「電話対応実務マニュアル（改訂版）」（1998.10）より



※本書のトラブル事例は、下記の参考資料や報道記事等を元にして作成したものであり、実際に起こったものとは異なります。

## ■参考資料

- 「公文協加盟施設における事故例と技術的対策調査」(1991年3月、全国公立文化施設協議会)
- 「自主文化事業の公演中止等に関する調査(平成5年度全国公立文化施設アートマネジメント研修会資料)」(1993年11月、全国公立文化施設協議会)
- 「コンサート事業者のための消費者対応マニュアル」(2000年2月、社団法人 全国コンサートツアー事業者協会)
- 「平成12年度技術委員会調査事業報告書」(2001年3月、社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「舞台・スタジオ・屋外における安全作業の基本」(2002年1月、全日本舞台・テレビ技術関連団体連絡協議会/社団法人 日本照明家協会)
- 「公立文化会館運営ハンドブック①～④」(2002年3月、社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「全国公文協加盟施設における事故例と技術的対策調査」(2002年3月、社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「舞台芸術と法律ハンドブック 公演実務Q & A」(2002年5月、芸団協出版部)
- 「公立文化会館ジャンル別自主事業ハンドブック」(2003年3月、文化庁/社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「公立文化施設の危機管理ガイドブック」(2003年3月、文化庁/社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「技術ガイドブック」(2003年3月、社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「コンサート事業における法的環境の整備に関する調査研究」(2004年2月、社団法人 全国コンサートツアー事業者協会)
- 「(平成七年度～平成十七年度)研究大会報告書」(社団法人 全国公立文化施設協会)
- 「平成19年度研究大会 事故防止に向けた安全管理 PART-II」(社団法人 全国公立文化施設協会)

## ■アドバイス

- 財団法人 相模原市民文化財団(グリーンホール相模大野/杜のホールはしもと)
- 財団法人 名古屋市文化振興事業団(名古屋市民会館/名古屋市芸術創造センター)
- 財団法人 三重県文化振興事業団(三重県総合文化センター 三重県文化会館)
- 財団法人 和歌山県文化振興財団(和歌山県文化会館)
- 有限会社 芸術の保険協会
- 石田 克己(ホールシステムプロデューサー)
- 間瀬 勝一(逗子文化プラザ ホールコーディネーター)

文化庁委嘱事業

改訂 **公立文化会館のトラブル対応ハンドブック** 平成19年3月

---

■発行 社団法人 全国公立文化施設協会

〒163-1469 東京都新宿区西新宿 3-20-2 東京オペラシティタワー 11 階

TEL 03-5353-0320～0321 FAX 03-5353-0322

e-mail bunka@zenkoubun.jp

ホームページ <http://www.zenkoubun.jp/>

■編集協力 株式会社 文化科学研究所、田中健夫

■カバーデザイン 奥田陽子（志岐デザイン事務所）

■印刷 株式会社 丸井工文社