

3. 利用者からみた公立ホール におけるいくつかの問題

3. 利用者からみた公立ホールにおけるいくつかの問題

今回の3ホールの利用者等に対するアンケート及びヒアリング調査、及び研究会の議論をもとに、利用者側から見た我が国の公立ホールに割合よく見られると思われる、いくつかの課題の整理をしてみると、次のとおりである。

○建物へのアプローチ

建物の入口が複数あるうえに、正面がわかりにくく利用者が混乱するケースがある。

また、敷地と入口が異なるレベルにあると、高齢者や身体障害者にとっては負担が大きいと考えられる。

○エントランスロビー

管理室が入口近くにあるため出入りしにくい雰囲気があったり、受付や案内窓口の位置がわかりにくい、入口の形状が大勢の人が集中して出入りする状況に適していない、などのケースがある。

また、チケットもぎりのスペースが狭くてロビーが混乱することもある。

○ホワイエ

ホワイエで休憩時間等にくつろぐ場合、イスが不足していて不快な思いをする利用者が、特に高齢者を中心として多く、また、ゆとりを感じさせるある程度のスペースが確保されていないと、一層、利用者は不満を感じる。なお、たばこの煙やにおいが禁煙スペースに流れていき、非喫煙者が不快と感じているケースも多いようだ。

○トイレ

女性用トイレの数が不足しているため、休憩時間などに混雑するケースが多く、並んでいると他人の視線が気になると答える女性は多い。また、照明や洗面台が、デザインと実際に利用する場合の使い勝手が、十分にマッチせず、室内が暗くて使いにくいと感じたり、洗面台の周りに水が飛び散り衣服等にかかるといったケースもある。

○クローク、ロッカー

これらは、利用者層、来館の方法の差等により地域でニーズは大きく異なるが、ロッカーについては、設置場所がわかりにくく結果的に利用者が少ないといった例が見られる。

クロークについては、その地域で設置が必要であるのか、利用者層やホール運営の考え方で決められるべきことであろう。

○駐車場

敷地の問題があることは利用者側も理解しているが、特に公共交通機関の便に問題の

ある地域から、台数不足や混雑時の対応の不十分な点についての不満の声が多い。

○サインシステム

デザインと見やすさのバランスが不足しているため、結果的に利用者が分かりにくくなってしまいう例がある。また、サインシステムと、それが設置されている空間がデザインの的に調和せず、違和感を抱く場合や、そもそもサインシステム自体が不足しており、利用者が自分の入る場所がわからないといったこともある。

○高齢者、身障者等への配慮

スロープやエレベーターの数が不足していたり、あっても階の途中までしか行けず、自由に移動できないことがある。また、ホール内では車イス用の座席が限られており、自分が見たい席で見るのが困難であるケースがある。

○レストラン

営業終了時間が早く、ホール周辺に飲食施設がない場合、公演終了後に食事をするのができなくなる場合がある。また、メニューがホールの雰囲気とそぐわない、メニューが不足している、料金や対応、食器や備品に不満を感じる、など多様な意見が利用者から出やすい。

また、ホール運営側からみると、ホールで行う事業へ協力的なレストラン運営を図る適当な委託先が、なかなか見当たらないといった例が見られる。