

4. 今 後 の 方 策

4. 今後の方策

～ホール空間の快適性及び利用者サービスの向上のためのポイント～

ホールという空間を利用者にとってより快適なものとするためには、建物というハード面に関する配慮と共に利用者サービスの向上というソフト面での配慮が必要となる。前章でホールに係る問題点とその要因について整理したが、その改善方策として以下の5つのポイントを提案する。

(1) ホール建設の計画段階における体制づくり

ホールを建設すること自体が先行し、ホールをどう運営し、利用していくかに関する議論が後回しにされがちであることが、完成後に発生する数々の問題点の大きな要因となっている。地方公共団体における文化振興ビジョンは、通例、策定されているわけであるが、当該ビジョンのうち、ホールが担うべき役割部分を明確化させ、その役割を実現させる手段としてホール建設があるべきである。

そのうえで、ホールの建設計画策定に当たっては、設計者だけではなく、劇場・ホールの運営に詳しい劇場プロデューサー及び実際の運営に携わる担当者を交えて、建設計画について徹底的に議論する場を設けることが必要である。

(2) 目標とするサービス水準の設定

ホールが公演事業以外に地域住民に提供するサービス（練習室の利用、クローク、館内案内、利用者に対する応接など）の内容は、ホールの立地条件、ホールの運営方針などにより異なる。ホールが地域住民にどのようなサービスを提供したらよいのか、ホールを運営する側に、職員個人のレベルではなく、組織として十分なコンセンサスを形成することが必要である。

この場合、ホール側にも規則等の制約はあろうが、ホールがホール利用者のために何を提供することができるのか、といった立場からサービスのあり方を考える姿勢が必要であろう。

また、ホールの窓口は、地域住民の意見を吸い上げるアンテナにもなり、情報ルートとしての機能がある。

(3) 付帯施設の活用

レストラン、資料ライブラリー、ショップなどホールに付帯する施設は、ホールの快適性を向上させ、利用者の滞留時間や利用頻度を増やすために有効な手段の一つとして考えられる。ホールの周辺環境や運営方針に照らし合わせて、ホール運営におけるこれら付帯施設の必要性や位置付けを十分検討したうえで、活用していくことが大切である。

また、公演事業と付帯施設の活用との連携を密にしていくことも必要であろう。

(4) 建築家と利用者との関係

ホールのハード面の具体的な設計を行うのは建築家であるが、ホールが完成した後も、建築家がホールの運営に関与することは皆無に等しい。

ホールを利用する地域住民やホールを実際に運営した者の声が、建築家に伝わらず、また逆に、ホールを設計した建築家の意図も利用者に伝わらないといった現象が見られることとなる。建築家と利用者が双方向的に、かつオープンに意見を交換できるしくみを作ることによって、竣工後も建築家との関係を継続し、ホール運営者を含めたホール利用者の声を建築家にフィードバックすることが大切である。

また、現在ではホール完成後、建築家の名前が表に出ることは少ない。竣工後の建物に対する利用者、運営者からの評価を行うとともに、設計した人の名前を明らかにすることによって、設計者の責任を明確にすることが必要と思われる。

なお、一部の地方公共団体では、ホール建設の際に建築家を選定することが困難で、個人的な関係をたよりに探している実状がある。地方公共団体側が自分たちの欲するホールを実現してくれる建築家を選定するためにも、建築家の「作品」に対する評価をオープンにし、その情報の整備を進めることが必要である。

(5) ハード面におけるいくつかの改善ポイント

ホールの抱えるハード面のいくつかの問題点については前章で述べたが、今回のアンケート調査及びヒアリング調査から明らかとなった改善のポイントについては次のとおりである。

【アプローチ】

- ・最近のホールでは建物が大規模かつ複合化している関係もあって、建物へのアプローチが複数存在する場合がある。敷地全体へのアプローチや建物自体の入口が複数ある場合、利用者が混乱しやすい場合もあるので、動線計画やサインシステムを考える上で相当配慮する必要がある。
- ・建物のエントランスを二階部分にする場合は、高齢者や車イスを使う人を配慮した施設の整備が必要である。

【ホール】

- ・車イス用の座席はホール内の端の方に設置された専用のスペースに作られることが多い。今後ますます高齢化が進む中、ホールがすべての人に開かれた施設であるためには車イスの人の行動の幅がより広がることが求められる。つまり特定の場所にしか行けないことが普通でなく、一般の人と同じように移動できることが普通となる時代を考えると、ホール内の複数の場所から鑑賞できることが望ましいのではないだろうか。

【玄関ロビー】

- ・各種催しを行うスペースとして使うなど、玄関ロビー以外の多目的な利用を想定し、

ある程度のフレキシビリティを確保することも考えられる。

【ホワイエ】

- ・ホワイエが狭いという利用者の声は多い。ホール自体の座席数だけでなく、ホワイエを含めた共用スペース全体の余裕の確保を望む。
- ・禁煙を望む利用者の声を配慮し、スペース的に分煙が難しい場合は、排煙装置のついたテーブルなど新しい器具の活用も考えられる。
- ・喫煙に対する考え方にも地域によって差がある。大都市圏では、思い切って全館禁煙という方法もありうる。
- ・地域によっては、立って話すことに慣れておらず、地域やホールの性格によりホワイエのイスのニーズには差が見られる。

【トイレ】

- ・洗面台の水量や水の出る角度の調整ができずに、水廻りが汚れている事例もある。照明に対する感じ方なども含め、運営して初めて判明する部分も多いため、竣工後の見直しも必要である。
- ・公演の休憩時間にトイレが混雑する問題はどのホールにおいても存在する。特に混雑しやすい女性用のトイレの入口付近に対する視線を遮るよう設計したり、列をつくる通路部分に飾り付けをして気分を和ませるなどの工夫が考えられる。
- ・一人当たりの時間がかかるデメリットはあるが、洋式トイレを望む利用者の声は多い。

【サインシステム】

- ・利用者の不満が集中する部分であり、当初のサインが見にくく追加のサインを設置したり、別のサインに変更しているホールも多い。サイン設計担当者が、図面の段階でイメージをつかむことは困難なことから、実際に建物が完成した段階であらためてサインシステムを検討する仕組みが望ましい。
- ・施設の複数階に入口がある場合など、利用者が混乱するため、内装の色をフロア単位で変えるなど感覚的に分かる工夫をして成功している例もある。

以上、今後の方策を5つの項目で整理したが、これらは建築計画などのハードの部分を中心としたホールが完成した時点で決まってしまう部分と、運営方法やサービス内容に関する完成後の部分に分けて考えることもできる。ホールの完成後、利用者の声を受けて運営面での見直しをはかることは、既にできあがったハード面での条件内では行えない。

ホールを利用者にとって快適な空間とし、利用者へのサービス向上をはかるためには、それぞれの場面を切り離して考えるのではなく、計画策定から運営までトータルな視点で検討することが求められる。