



Japan Foundation for
Regional Art-Activities

ホール文化形成のために

～ホール文化形成のための調査研究～

1998年3月

財団法人 地域創造

はじめに

財団法人地域創造は、地域における創造的で文化的な芸術活動のための環境づくりを目的として、地方公共団体等との緊密な連携の下に、財政支援、研修・交流、情報提供、調査研究などの事業を実施しております。

このうち、調査研究事業では、地域の芸術環境づくりに関して全国的な視点から実態の調査・分析・研究を行い、芸術環境づくりを進めるうえで参考となる指針や基礎資料を提供しております。

平成9年度においては、「ホール文化形成のための調査研究」、「公立ホールにおけるネットワーク活動に関する調査研究」の2調査を実施いたしました。

このうち、「ホール文化形成のための調査研究」は、ホールの共用スペースの快適性やサービスを向上させるためには、何をどのようにしたらよいのか、ホール利用者の声を参考にしながら分析・調査したものです。

調査実施にあたっては、横須賀芸術劇場、宮崎県立芸術劇場、七ヶ浜国際村の利用者の方々や担当者の方々、及び有識者の方々に多大なご協力をいただきました。

この場を借りて、深く感謝申し上げます。

本調査の成果が、ホールの快適性向上や利用者に対するサービスの向上に役立てば幸いです。

1998年3月

財団法人地域創造

理事長 遠藤安彦

「ホール文化形成のために」

～ホール文化形成のための調査研究～

目 次

1. 調査の目的と方法	1
(1) 調査研究の目的	
(2) 調査の進め方	
2. 実態調査(アンケート及びヒアリング調査)について	3
(1) 調査の概要	
(2) 調査対象ホールの概要	
(3) アンケート集計結果にみる利用者プロフィール	
(4) アンケート及びヒアリング調査に基づく各ホールの評価	
3. 利用者からみた公立ホールにおけるいくつかの問題	43
4. 今後の方策	45
・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	
(参考資料)	48
・アンケート調査帳票	

1. 調査の目的と方法

1. 調査の目的と方法

(1) 調査研究の目的

全国各地の地方公共団体が、公立ホールの建設を急速に進めて以来、「豪華」で「立派な」建物は建設するが、そこで行われる公演事業を中心としたいわゆる「ソフト」が充実していない、という議論がされて久しい。

財団法人地域創造では、いわば常識化したこの議論を改めて検証してみるため、平成8年度に「地域の芸術環境づくりのための基礎調査」と題する調査を行い、建物そのものに果たして問題はないのか、建築・デザインの観点から公立ホール等の現状を調査し、問題の所在を明らかにした。

この調査で明らかとなったことの一つは、パブリックエリア（ロビー、ホワイエ等）の快適性や、レストラン、喫茶室、バーカウンターなどのサービスも、地域住民が、公立ホールを評価するポイントとして公演事業にも劣らず重要な位置を占めている、ということである。

ホールの自分の座席にたどり着くまで、利用者は、建物へのアプローチ部分からロビー、ホワイエを通過する。また、公演前後の時間や休憩時間には、トイレはもちろんレストランやバーカウンターを利用することもある。ホール内の空間で過ごす、これらすべての体験を通じて、利用者はホールの評価をするのである。

今回の調査では、公立ホールの共用スペースやサービスの快適性について、利用者がどのようなニーズ・要望を持っているのか明らかにしたうえで、その快適性を向上させるためには、どのような観点から何を行えばよいのか、公立ホールが採り得る方策のいくつかを提示することを目的としている。

(2) 調査の進め方

調査の進め方については大きく次の3つのステップに分けられる。

①施設利用者へのアンケート調査及びヒアリング調査

調査対象施設の利用者へのアンケート調査により、共用スペースやサービスに対する利用者側のニーズや問題意識を把握する。さらに友の会のメンバーのような施設の利用頻度の高い人を対象にホールに関する問題点やその改善についてのヒアリングを行う。

②運営担当者へのヒアリング調査

公立ホールにおける共用スペースの利用実態や利用者へのサービスについて、調査対象施設の運営者へのヒアリングを行い、アンケート調査の結果に対する運営担当者とし

ての意見や今後の対応について調査する。

③課題の整理と今後の方策の検討

上記調査から得られた情報をもとにホールの課題の整理を行い、最後に公立ホールにおけるホール空間の快適性と利用者サービスの向上をはかるための方策を検討する。

なお、今回の調査では、実際にホールの運営に携わっている担当者や建築関係の有識者から幅広いご意見を頂くため研究会を設置し、計3回の議論を行った。研究会のメンバーは次のとおりである。

「研究会メンバー」

委員長 林 昌二 (株) 日建設計 NUI 都市・建築研究所所長

委員 石川 幹夫 (財) 黒部市国際文化センター コラーレ 事務局長補佐

鈴木 順子 (財) 東京国際交流財団 営業部営業二課主任

中崎 隆司 建築ジャーナリスト

中川 真澄 岐阜県上石津町企画経営課課長補佐兼
日本昭和音楽村管理事務所所長

(敬称略・順不同)

2. 実態調査（アンケート及び ヒアリング調査）について

2. 実態調査(アンケート及びヒアリング調査)について

(1) 調査の概要

①アンケート及びヒアリング調査の目的

ホール施設の共用スペースやサービスについて、利用者がどのようなニーズや要望を持っているかを明らかにし、それにどのようにして応えるべきか、文化ホールが取り得る方策を考える為の判断材料を提供することを目的とする。

②調査の進め方

人口規模で分類した大中小都市で以下のとおり、それぞれホールを選び、ホール担当者へのヒアリングと、利用者(主に「友の会」所属メンバー)へのアンケート及びヒアリング調査を行った。アンケートは、各ホール「友の会」及び利用者より 100 名を無作為抽出し、合計 300 名に送付した。

◎調査対象

- ・大都市(人口 40 万人以上規模) : 横須賀芸術劇場(神奈川県横須賀市)
- ・中都市(人口 20~30 万規模) : 宮崎県立芸術劇場(宮崎県宮崎市)
- ・小都市(人口数万人規模) : 七ヶ浜国際村(宮城県七ヶ浜町)

③調査時期

- ・ヒアリング : 平成 9 年 9 月下旬から平成 9 年 12 月
- ・アンケート : 平成 9 年 10 月中旬から平成 9 年 11 月上旬

④アンケートの回収状況

送付数	回収数	回収率
300名	199名	66.30%
	回答数(回収率)	
横須賀芸術劇場	50	(50%)
宮崎県立芸術劇場	84	(84%)
七ヶ浜国際村	65	(65%)

⑤調査内容

- ・各利用者の属性
- ・ホールの共用スペースについて
エントランスロビー、ホワイエ、分煙・禁煙に関する配慮、設備の配置、サインシステム、トイレ、階段、エレベーター・エスカレーター、高齢者・障害者対策、コインロッカー

- ・ 飲食サービス
- ・ ホールのサービス
職員への対応、クローク、チケット・インフォメーションカウンター
- ・ その他サービス
練習室、ホール等の貸し出し
- ・ その他意見、要望

(2) 調査対象ホールの概要

アンケート及びヒアリングにご協力頂いた各施設を、写真や平面図、飲食サービスのメニュー表なども織り交ぜて紹介する。

①横須賀芸術劇場

- 所在地 〒238 神奈川県横須賀市本町3-27 (ベイスクエアよこすか)
京浜急行汐入駅より徒歩1分、JR横須賀線横須賀駅より徒歩8分
- 電話番号 (0468) - 28 - 1601
- 開館時間 9:00~22:30
- 休館日 第二水曜日
- 発注者 横須賀市
- 設計者 都市・建築設計研究所 丹下健三氏
- 竣工年月 平成5年10月
- 敷地面積 10,408.79 m²
- 建築面積 8,740.43 m²
- 延べ面積 73,707.64 m²
- 構造・階数 鉄筋コンクリート造地下3階地上20階 (ベイスクエアよこすか全体)
- 運営主体 (財)横須賀シアターセンター
- ホール 「よこすか芸術劇場」(大ホール)
客席数: 1,800席
用途: オペラ、バレエ、クラシックコンサート等
「ベイサイドポケット」(小ホール)
客席数: 200~574席
用途: ジャズコンサート、演劇、各種イベント等



<主要設備の概要>

- エントランスホール/ロビー 面積、寸法等不詳
- トイレ ・ 大ホール: ホール1~5階まで男女各1カ所の他1階に障害者用1カ所
計11カ所

便器 : 男 38 台(うち個室 7)、女 51 台、障害者用 1 台

洗面台 : 男 19 台、女 30 台、障害者用 1 台

・小ホール: ホール 1, 2 階 男女各 1 ヶ所の他 2 階に障害者用 1 ヶ所
計 3 ヶ所

便器 : 男 11 台(うち個室 4)、女 14 台、障害者用 1 台

洗面台 : 男 4 台、女 6 台、障害者用 1 台

●エレベーター (大ホールのみ)

範囲 : 建物 B2F~5F(ホール3F) 1 台

寸法 : (径)1.5m × (厚)1.6m × (高さ)2.02m

面積 : 2.4 m²、定員 : 15 名、速度 : 60m/分

●エスカレーター (大ホールのみ)

範囲 : 2F(エントランス)~3F 1 台、幅 : 0.6m

●サイン

床からの高さ : 2.2m

取付方法等 : 壁に対して垂直(至近距離から照明を当てている)

●高齢者・障害者対策

専用トイレ (各階)、専用座席 (大ホール 4 席、小ホール 2 席)

スロープ、リフト等

●飲食サービス

大/小ホールホワイエにカフェカウンター

●コインロッカー

大ホール 64 個、小ホール 24 個計 88 個、コイン返却式

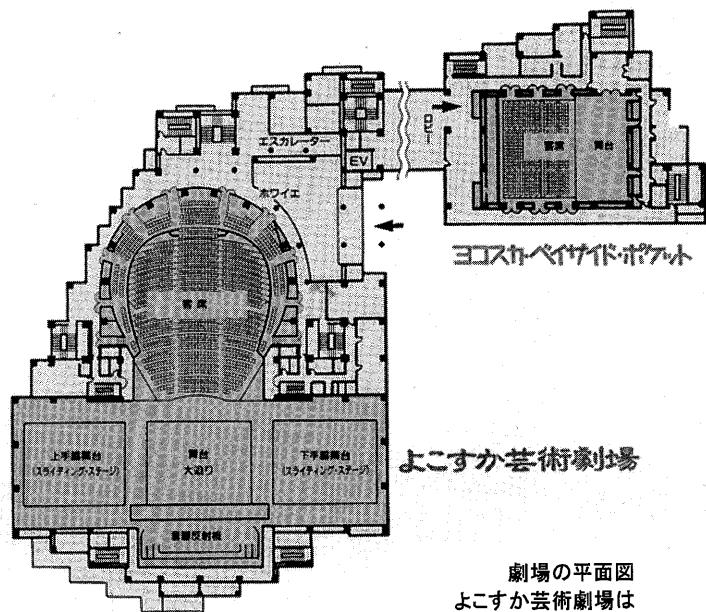
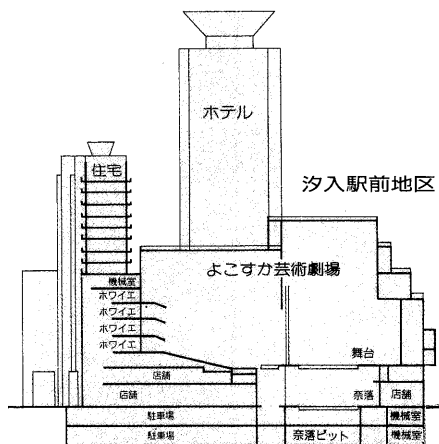
●駐車場

261 台収容 (自走式/2 段機械式併用)

●友の会

会員数 : 9,200 名

ホテルと
ショッピングモール
からなる複合ビルの一
部をなす
横須賀芸術劇場。
(立面図)

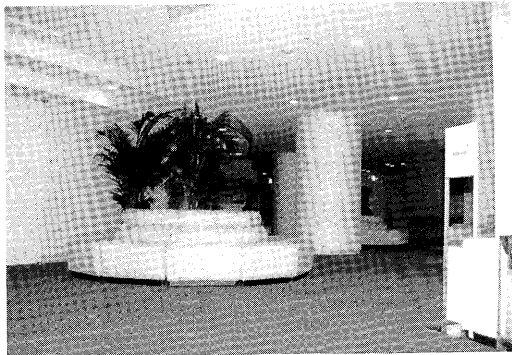


劇場の平面図
よこすか芸術劇場は
本格的なオペラ仕様。

ビルの2階からアトリウムを通過して4階へ。
 エントランスは左奥側。正面は小ホール入り口。
 階段とエスカレーターは1階から続いている。



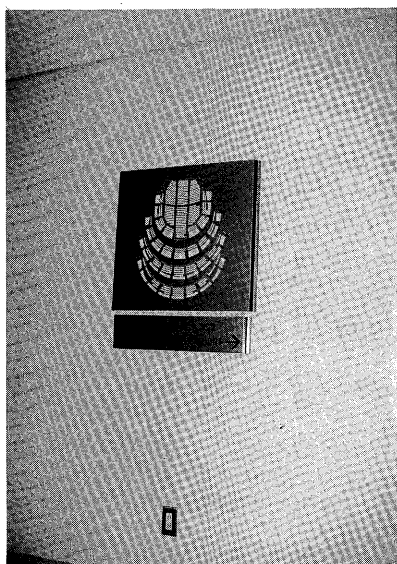
ホワイエにはソファがおかれている。



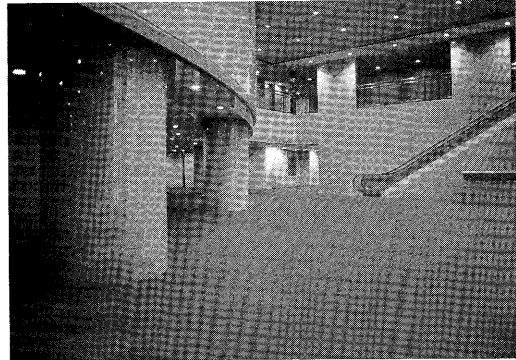
トイレのサインは照明が当たり、見やすい。



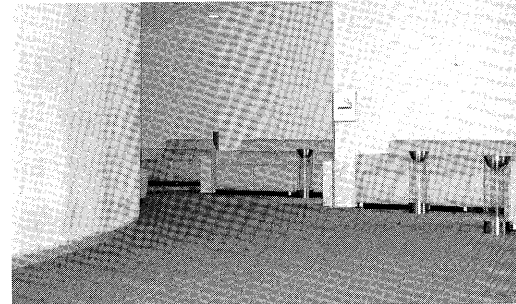
客席の案内図も見やすい高さに。



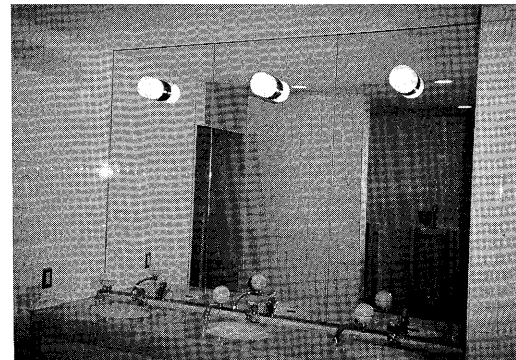
エントランスロビーにはワインレッドのじゅうたんと
 大理石の壁。ビルの4階に位置するがホールとし
 ては2階にあたる。



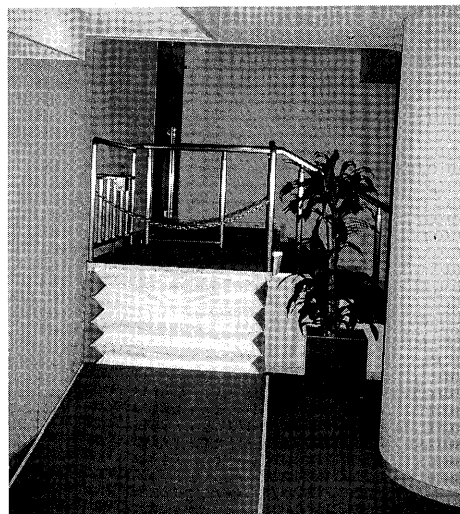
喫煙スペースもゆったりとしている。

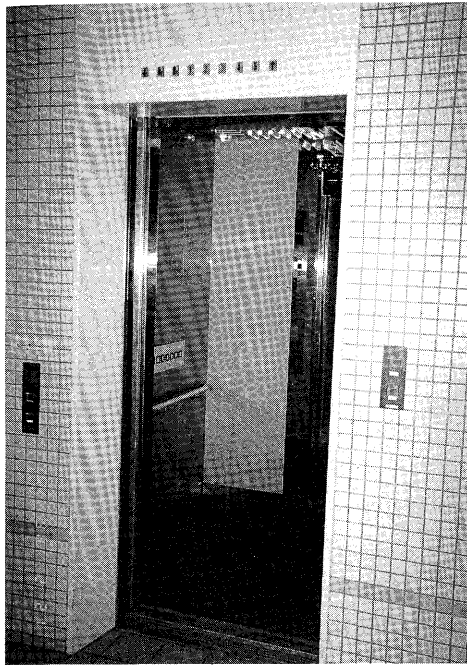


トイレは白が基調で明るく清潔感がある。



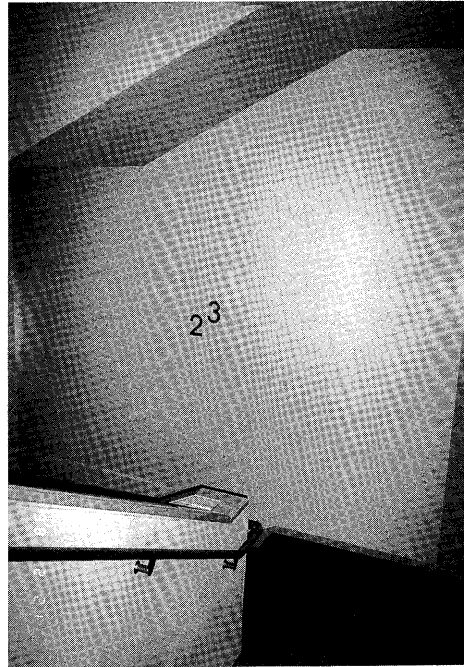
車椅子用のスロープ付リフトで、客席へも楽に。



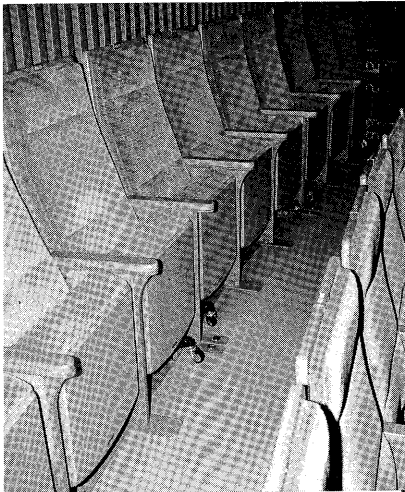


エレベーターは
エントランスの
外側にある。

階段は
口の字状。



ホール最後列には障害者用の座席がある。

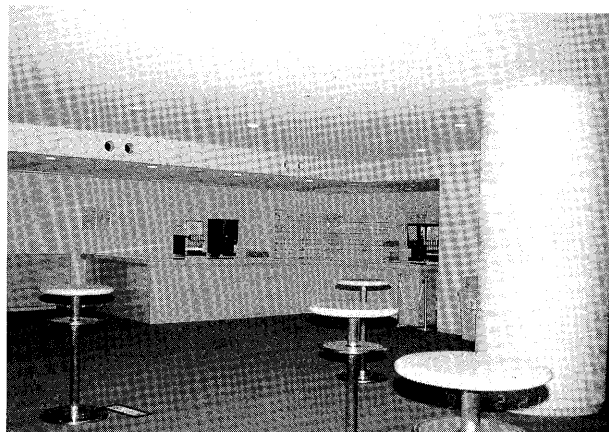
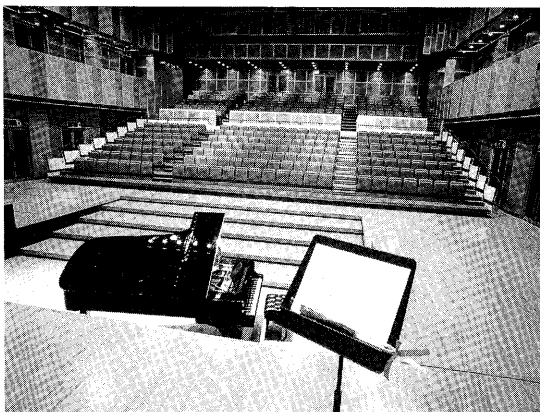


ベイスайдポケットは座席レイアウトを
自由に変えることができる。

よこすか芸術劇場客席。



よこすか芸術劇場のホワイエにある
カフェカウンターでは演目によっては
ワインなどもふるまわれる。



②宮崎県立芸術劇場

- 所在地 〒880 宮崎県宮崎市船塚3-210
JR日豊線宮崎駅よりバス約15分、タクシー約10分
- 電話番号 (0985)-28-3210
- 開館時間 9:00~22:00
- 休館日 毎週月曜日
- 発注者 宮崎県
- 設計者 佐藤総合計画・毛利前田設計JV
- 竣工年月 平成5年5月
- 敷地面積 28,559.04 m²
- 建築面積 10,330.39 m²
- 延べ面積 21,999.53 m²
- 構造・階数 RC/SRC造地下1階地上4階
- 運営主体 (財)宮崎県立芸術劇場
- ホール
- ・コンサートホール
客席数：1,818席
用途：クラシックコンサート等(パイプオルガンあり)
 - ・演劇ホール
客席数：1,112席
用途：演劇、オペラ等
 - ・イベントホール
客席数：～300席
用途：演劇、音楽、各種イベント等

<主要設備の概要>

●エントランスホール

面積：1Fエントランス70.84 m²、2F 446.12 m²

●ホワイエ

・コンサートホール

面積：288 m²、(桁)24 m×(ヨ)12 m×(高さ)2.7 m

収容人員：約50人

喫煙スペース面積：21 m²、集煙装置付灰皿

・演劇ホール

面積：約462 m²、喫煙スペース面積：12 m²、集煙装置付灰皿

・イベントホール

面積：約288 m²

●トイレ

・コンサートホール：1～3階各1ヵ所の他障害者用1ヵ所 計7ヵ所

便器：男48台(うち個室16)、女40台、障害者用1台

洗面台：男 20 台、女 24 台、障害者用 1 台

・演劇ホール：1～3階各 1 ヶ所の他障害者用 1 ヶ所 計 3 ヶ所

便器：男 40 台(うち個室 15)、女 33 台、障害者用 1 台

洗面台：男 16 台、女 16 台、障害者用 1 台

・イベントホール：男女各 1 ヶ所の他障害者用 1 ヶ所 計 3 ヶ所

便器：男 12 台(うち個室 4)、女 8 台、障害者用 1 台

洗面台：男 4 台、女 4 台、障害者用 1 台

●エレベーター

範囲：建物 B1F～2F 1 台

寸法：(外)1.5m×(内)1.4m×(高さ)2.3m

面積：4.0 m²、定員：13 名、速度：30m/分

●サイン

床からの高さ：2.3～3m

取付方法等：壁に対して垂直(照明内蔵)

●高齢者・障害者対策

専用トイレ(各階)、専用座席(コンサートホール 20 席、
演劇ホール 4 席) スロープ等

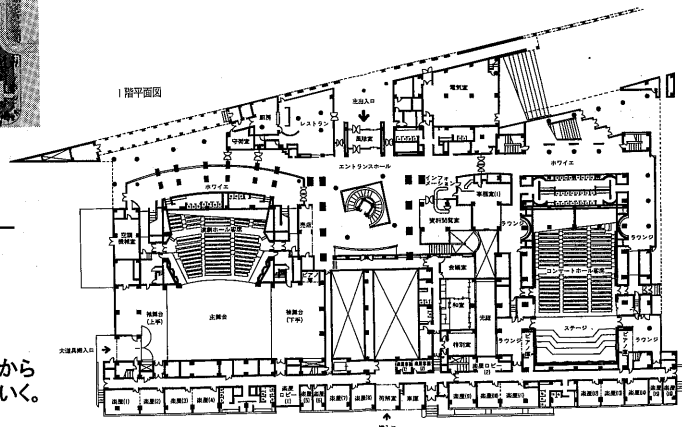
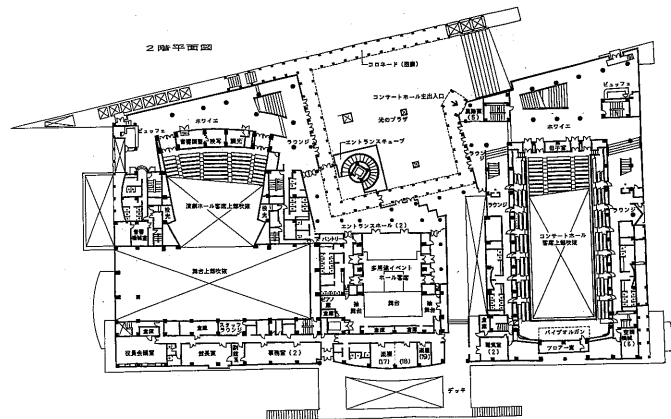
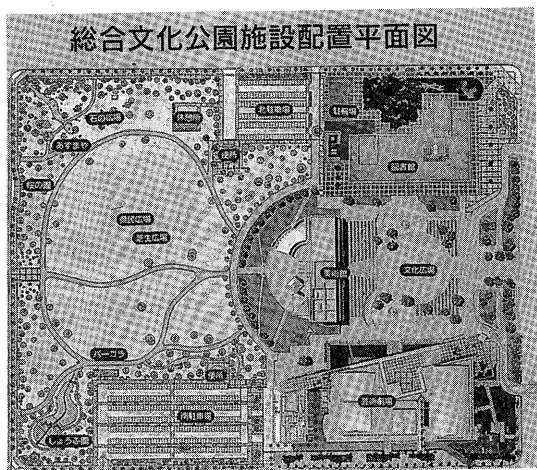
●飲食サービス レストラン(61 席)、コンサートホールと演劇ホールにはビュッフェ

●コインロッカー 計 198 個、コイン返却式

●駐車場 車椅子用 47 台収容の他は隣接する公園の駐車場を使用

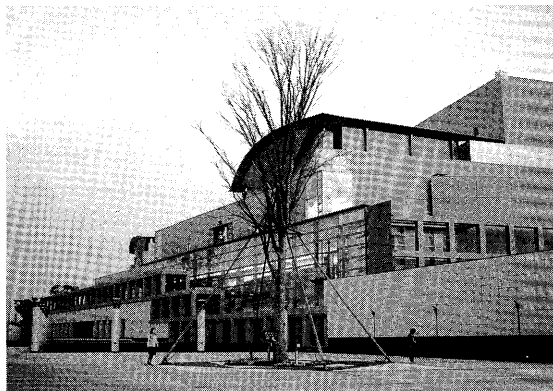
●友の会 会員数：1,969 名

宮崎県立芸術劇場は宮崎市街の北に
位置する総合文化公園の一角を成す。

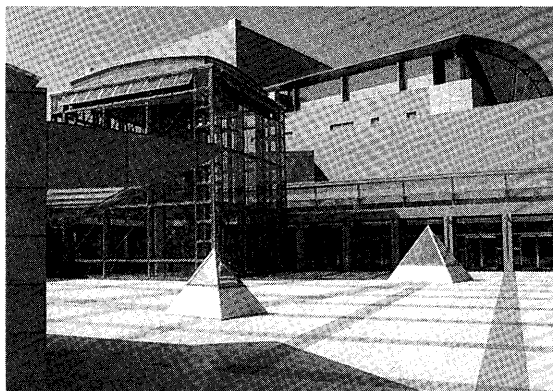


各ホールへは文化広場側の大きな階段から
上がり、光のプラザを通っていく。

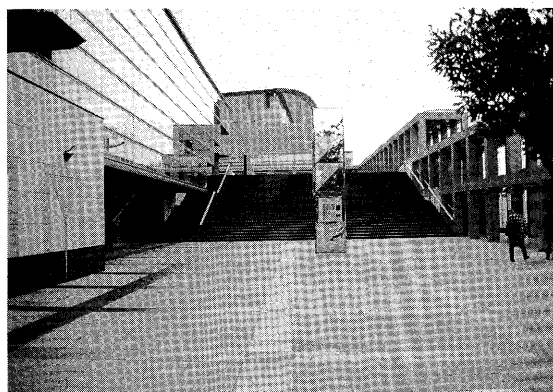
公園側から見た宮崎県立芸術劇場。



光のプラザ。



南側車寄せから階段を上って光のプラザへ。



1階ロビーの風景。



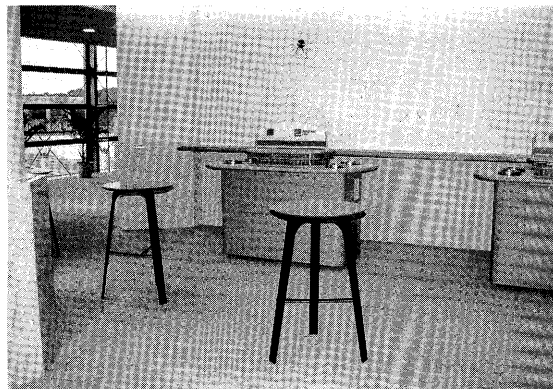
2階へはエレベーターか、らせん階段を使う。



コンサートホール2階のホワイエ。



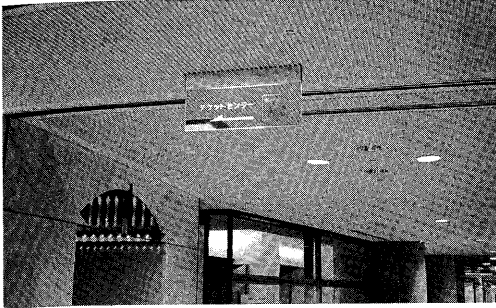
演劇ホールには吸煙装置付の灰皿台がある。



サインは照明内蔵で視認性が高い。



サインの配置にも工夫が盛り込まれている。

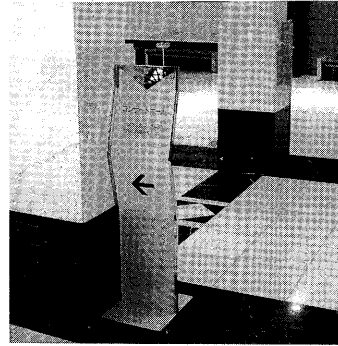


トイレはとても明るく清潔感があふれる。



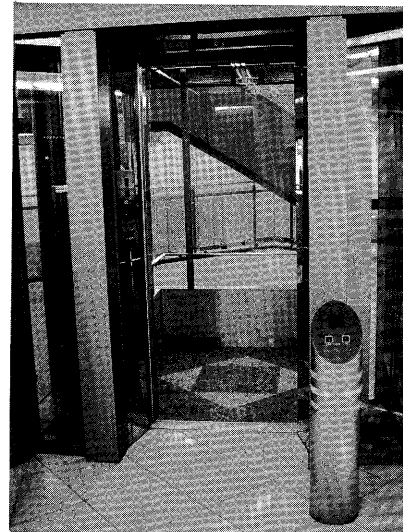
コンサートホールの客席とステージ。

練習室の風景。

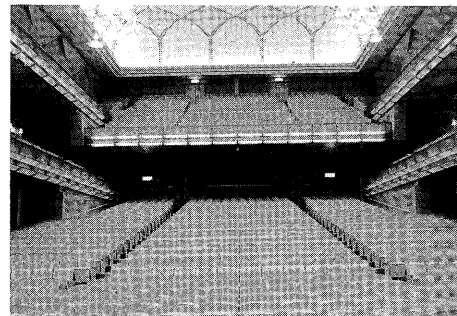


各ホールの位置を示すサインも随所にある。

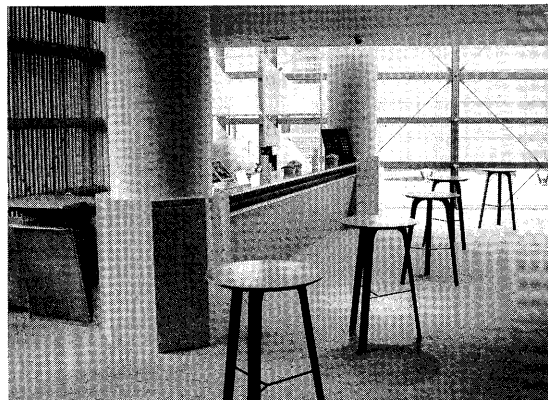
エレベーターは外側がガラス張りになっている。



演劇ホールの客席



ビュッフェ(写真は演劇ホールのもの)。



レストラン内部の風景とメニュー



ホテルオーシャン45の施設 レストラン「アトランテ」

サービスランチのご案内
AM 11:00-PM 2:00

<p>January Lunch 1月のスペシャルランチ 1/6(水)・1/21(日)</p>  <p>ハンバーグステーキ、ポテト、サラダ、デザート、コーヒースは紅茶、パン又はライス ¥1,000(税別)</p>	<p>February Lunch 2月のスペシャルランチ 2/4(日)・2/28(日)</p>  <p>札幌のクラカシ、セイロシ、ポテト、デザート、コーヒースは紅茶、パン又はライス ¥1,000(税別)</p>	<p>Prelude Lunch 1・2月のプレリュードランチ 1/6(水)・2/28(日)</p>  <p>行楽のテリヤキモモを旨く仕立て、ポークの香辛ハン、特選き、キハバツのマリネ添え、サラダ、デザート、コーヒースは紅茶、パン又はライス ¥1,200(税別)</p>
--	--	---

オリエンタルディナーのご案内
PM 5:00-PM 9:00(ラストオーダーPM 8:30)

<p>Crescent Dinner クレセントディナー 1/6(水)・2/28(日)</p>  <p>本日のチルドール、本日のスープ、鯛のグリユ、北海道のジュウのバターソース又は、牛バラの煮込み、八角風味、サラダ、デザート、コーヒースは紅茶、パン又はライス ¥2,500(税別)</p>	<p>Atlante Dinner アトランテディナー 1/6(水)・3/31(水)</p>  <p>仔羊とナスの冷尻、キムチ風味、本日のスープ、穴子と木の子のみルイユ、日向朝のクレビス包み、リゾット添え、季節のサラダ、デザート、コーヒースは紅茶、パン又はライス ¥3,500(税別)</p>
--	--

レストラン「アトランテ」
デザートフェア



1/17(水)・3/21(水)
(毎月第3土曜日に実施しております)
PM 12:30-PM 4:30

レストラン「アトランテ」では、リーズナブルな料金で、ホテルオーシャン45特製デザートをお好きなだけお召し上がりいただけます。この機会にぜひお越しください。

お一人様
¥1,200(税別)

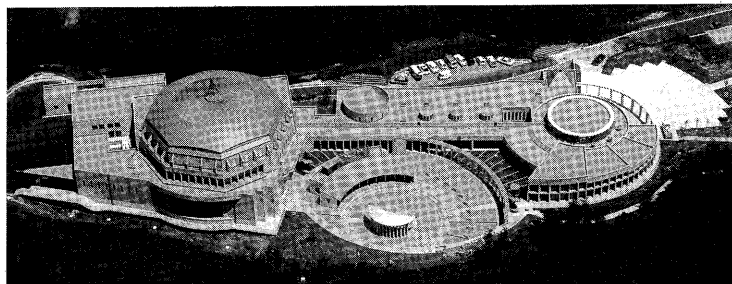
③七ヶ浜国際村

- 所在地 千985 宮城県七ヶ浜町花淵浜字大山1-1
JR仙石線多賀城駅よりタクシー約15分
- 電話番号 (022)-357-5931
- 開館時間 9:30~22:00
- 休館日 毎週火曜日
- 発注者 七ヶ浜町
- 設計者 針生承一建築研究所
- 竣工年月 平成5年3月
- 敷地面積 169,919 m²
- 建築面積 4,034 m²
- 延べ面積 4,777 m²
- 構造・階数 RC/S造地上3階
- 運営主体 七ヶ浜町
- ホール 「国際村ホール」、客席数：557席
用途：クラシックコンサート、演劇、舞踊等

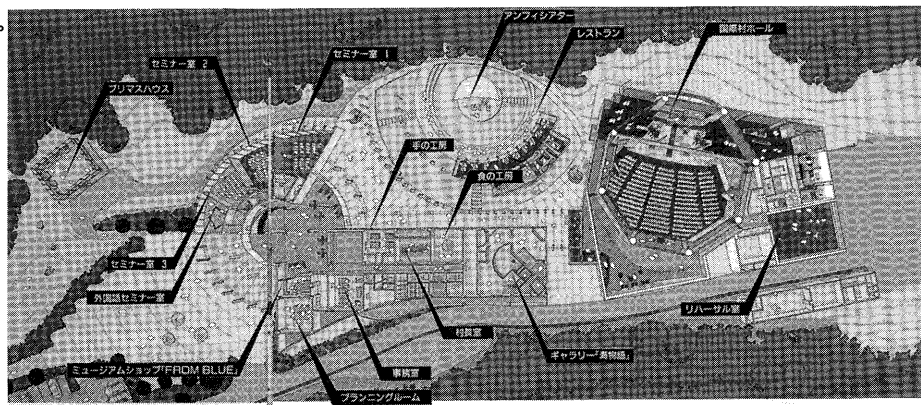
<主要設備の概要>

- エントランスホール 面積 : 155 m²
- ホワイエ 面積 : 約 200 m²、(径)19 m×(径)9.5 m×(高さ)6.6 m
 収容人員 : 約 220 人、喫煙スペース面積 : 18 m²
- トイレ 男女1ヵ所の他障害者用1ヵ所 計3ヵ所
 便器 : 男 11 台(うち個室3)、女 10 台、障害者用 1 台
 洗面台 : 男 20 台、女 24 台、障害者用 1 台
- サイン 床からの高さ : 2.1m、取付方法等 : 壁に対して垂直(ピクトサイン)
- 高齢者・障害者対策 専用トイレ、専用座席スロープ等
- 飲食サービス レストラン (50 席)、ホールにはビュッフェ
- コインロッカー 計 65 個、コイン返却式
- 駐車場 200 台収容、自走式
- 友の会 会員数 : 900 名

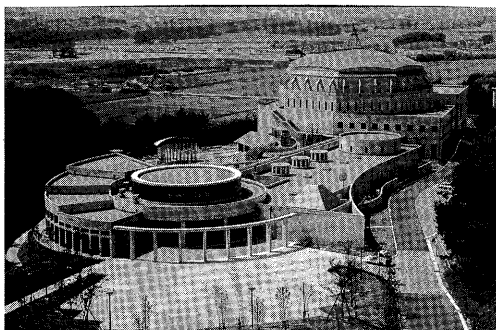
七ヶ浜国際村の全景。
 南北両側には森林が生い茂る。



七ヶ浜国際村の見取図。
 敷地の広さを活かし
 横に広がる。
 (上の写真とは逆方向)



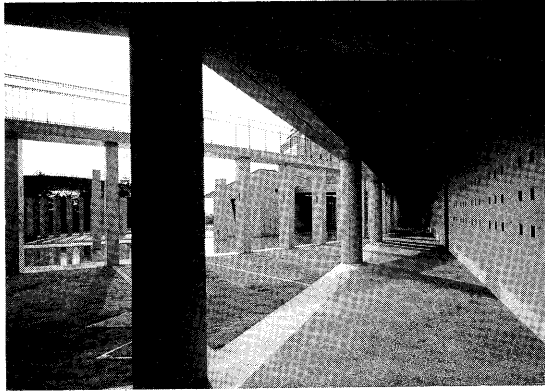
東側から見た国際村。西側には田園地帯が広がる。



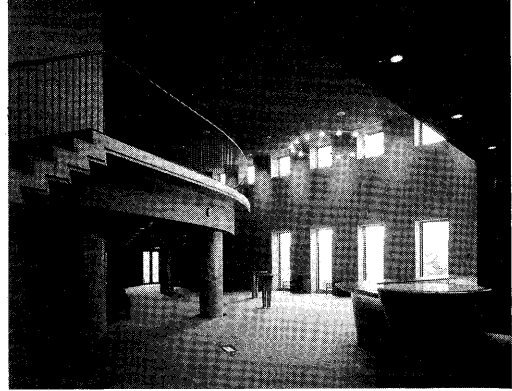
コリドール側から見たエントランスホール内部。



コリドール。一旦外へ出てホールへ向かう。



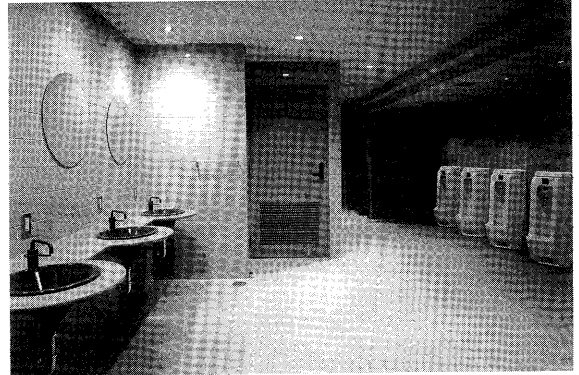
ホール1階のホワイエ。右手前はバーカウンター。



ホール2階のホワイエ。



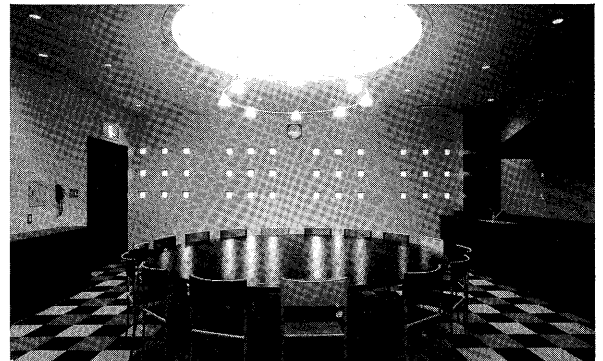
男子トイレ内部。柔らかい照明で落ち着いた雰囲気。



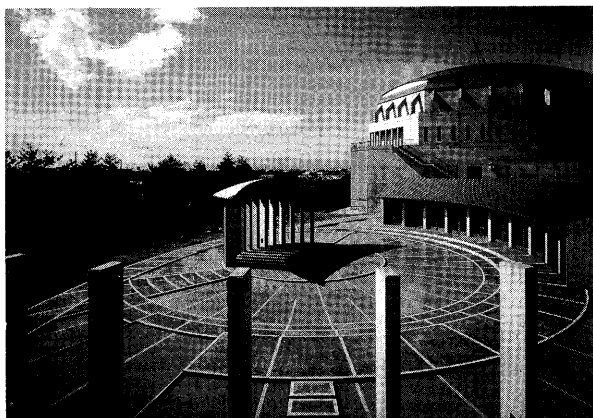
レストランはアンフィシアターに面した窓側にテーブルが並ぶ。



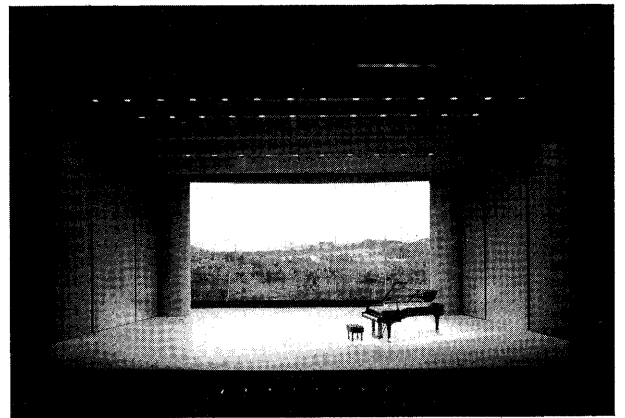
食の工房。食材の中心は太平洋でとれる新鮮な魚介類。



南側のアンフィシアター。



ステージ奥の窓からは海も見える。



レストランのメニューも多彩かつ本格的。

ドリンク

コーヒ	300円
紅茶(レモンorミルク)	300円
アイスコーヒ	350円
アイスティー(レモンorミルク)	350円
ウーロンティー	250円
オレンジ	250円
コーラ	250円
メロンソーダ	250円
クリームソーダ	400円

ビール

生ビール(中ジョッキ)	500円
モルツ(小ビン)	400円
カールスバーグ(小ビン)	450円

カクテル

シントニック	500円
ソルティドック	500円
カシスソーダ	500円
カンパリソーダ	500円
カンパリオレンジ	500円
モスコミュール	500円

※アルコール類をご注文のお客様には、お通しが付きます(¥100)

ワイン

グラスワイン(赤)	500円
グラスワイン(白)	500円
ボトル(赤) 750ml	2,500円
ボトル(白) 750ml	2,500円
ハーフボトル(赤) 375ml	1,500円
ハーフボトル(白) 375ml	1,500円

デザート

アイスクリーム	
・バニラ	250円
・ストロベリー	250円
・ごま	300円
・のりアイスクリーム	300円

ウイスキー

バランタイン12年(S)	400円
バランタイン12年(W)	800円
ジャックダニエル(S)	400円
ジャックダニエル(W)	800円

冷酒

地酒一酌 [ひやっこい] 300ml	1,000円
--------------------	--------

ランチ(11:30~14:30)

980円(税込)

- ・ **Kaiランチセット** (数に限りがあります)
(サラダ・スープ・ライスorパン・コーヒorウーロン茶付)
- ・ **トムヤンクン風雑炊** (びり辛風の雑炊タイの味)
(サラダ・コーヒorウーロン茶付)
- ・ **浜野亭丼セット(季節の丼ぶり)**
(サラダ・スープ・コーヒorウーロン茶付)
- ・ **石焼き風ステーキ丼セット(生卵の黄味のせ)**
(サラダ・スープ・コーヒorウーロン茶付)
- ・ **チーズハンバーグセット**
(サラダ・スープ・ライスorパン・コーヒorウーロン茶付)

- ・ はらこ鮭のスープスパゲティ 900円
- ・ 浜野亭スパ 900円
- ・ 牛肉とごぼうの和風スパ 700円
- ・ きのこのバジルスパ 700円
- ・ ミートソース 650円
- ・ Kaiグラタン 700円
- ・ Kaiドリア 700円
- ・ Kai特製カレー 750円

※セットの場合200円増となります。
(サラダ・スープ・コーヒorウーロン茶付)

ディナータイムセット (17:00~22:00)

ステーキコース 3,000円(税込)

- ・ オードブル
- ・ スープ
- ・ ヒレステーキのペッパー風味かんむり茸添え
- ・ サラダ
- ・ ライスorパン・デザート・コーヒ

シーフードコース 3,000円(税込)

- ・ オードブル
 - ・ スープ
 - ・ オマールエビと季節の魚の香草焼き
 - ・ サラダ
 - ・ ライスorパン・デザート・コーヒ
- ※コース料理3,000円より受け付けます

ステーキ(サラダ・スープ・ライスorパン付)

- ・ Kaiサイコロステーキセット 1,300円
(グリーンペッパーソース)
- ・ 和風サイコロステーキセット 1,300円
(たっぶりキノコ添え)

シーフード(サラダ・スープ・ライスorパン付)

- ・ メキシコ風シーフードセット 1,400円
- ・ シーフードのエスカルゴバター焼き 1,400円
- ・ 白身魚のツナソースイタリアンセット 1,300円
(揚げ魚と豆腐のバルサミコ風)

ハンバーグ(サラダ・スープ・ライスorパン付)

- ・ Kai特製ハンバーグセット 1,250円
(シーフードソース)
- ・ チーズハンバーグセット 1,050円
- ・ 和風ハンバーグセット 1,150円

和定食

- ・ 浜野亭和定食 1,300円
(魚料理・浜野亭丼・おしんこ・みそ汁)

ディナータイム単品メニュー (17:00~22:00)

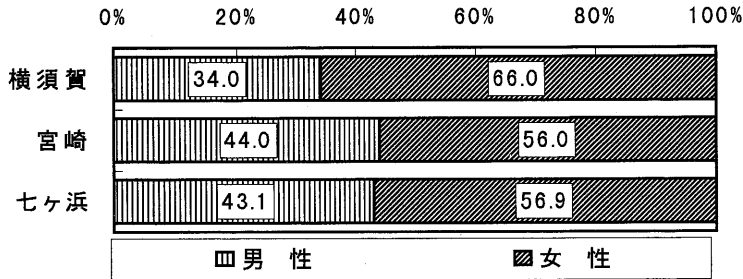
ステーキ	グラタン
Kaiサイコロステーキ 1,100円 (グリーンペッパーソース)	Kaiグラタン 700円 (シーフードグラタン)
和風サイコロステーキ 1,100円 (たっぶりキノコ添え)	ドリア
シーフード	Kaiドリア 700円 (シーフードドリア)
メキシコ風シーフード 1,200円	カレー
シーフードのエスカルゴバター焼き 1,200円	Kai特製カレー 750円
白身魚のツナソースイタリアン 1,000円	サラダ
ハンバーグ	Kaiサラダ 700円 (シーフードサラダ)
Kai特製ハンバーグ 1,000円 (シーフードソース)	スープ
チーズハンバーグ 800円	コーンクリーム 300円
和風ハンバーグ 900円	クラムチャウダー 350円
丼もの	ミネストローネ 350円
浜野亭丼 (みそ汁付) 900円	みそ汁 150円
石焼きステーキ丼 (生卵の黄味のせ) 900円 (みそ汁付)	一品
ピザ	アナゴとナスの温製サラダ 750円
浜野亭ピザ 800円 (シーフードたっぶり)	Kai巻巻 600円
インド風チキンピザ 750円	魚のプロバンス風 500円
スパゲッティ	ライス or パン
はらこ鮭のスープスパゲティ 900円	ライス 200円
浜野亭スパ 900円	パン 200円
(シーフードたっぶり、トマト味)	
牛肉とごぼうの和風スパ 700円	
きのこのバジルスパ 700円	
ミートソース 650円	

(3) アンケート集計結果にみる利用者プロフィール

各項目について、簡単に説明をする。

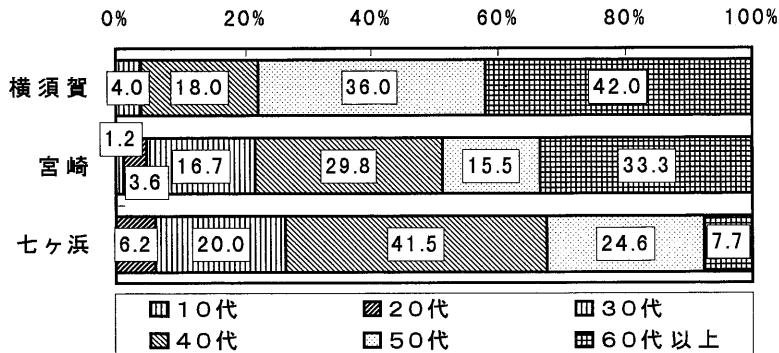
①性別

宮崎と七ヶ浜では56%ほどが女性で残りが男性。横須賀では3分の2が女性である。



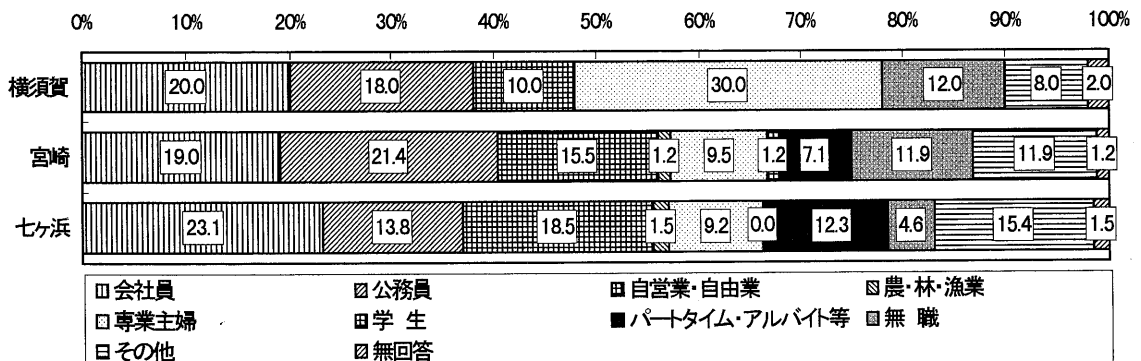
②年齢

横須賀では40代以上で96%を占める。宮崎、七ヶ浜では30代までの回答者が2割を占めるが、前者では60代以上、後者では40代の回答者が多く、三施設を概観すると年齢層別の構成には大きなばらつきがある。



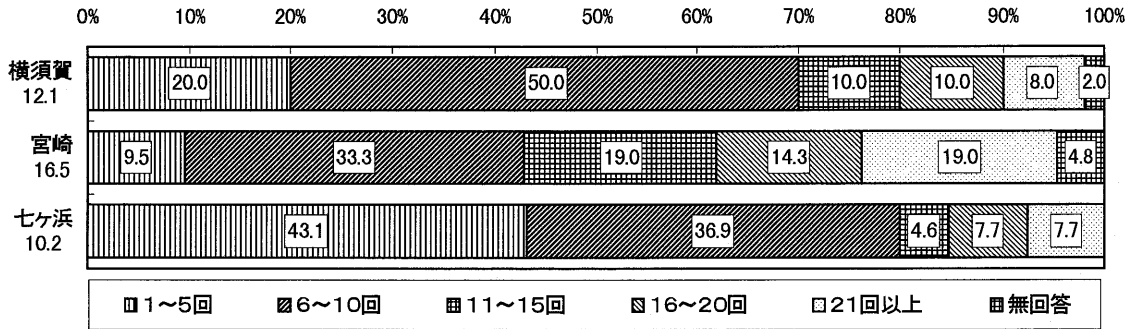
③職業等

横須賀では40～60代主婦(特に専業主婦)が多く、会社員、公務員と続く。宮崎では公務員と会社員がほぼ同じ割合で自営業者が続く。七ヶ浜では、会社員、自営業者の順が多い。



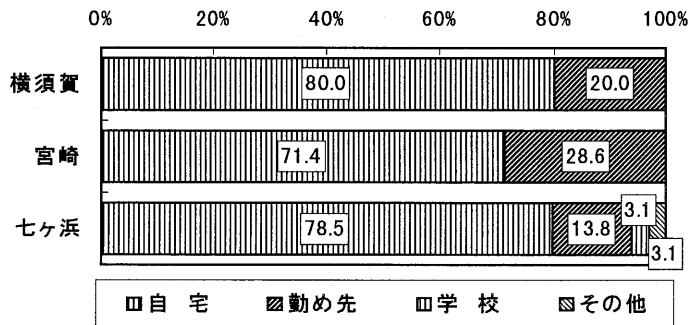
④利用頻度(年間利用回数)

横須賀では6~10回が多く、11回以上も28%となっている。宮崎では更にいわゆるリピーターが多く、11回以上の利用経験者で半数を超える。七ヶ浜では10回以内で8割となる。



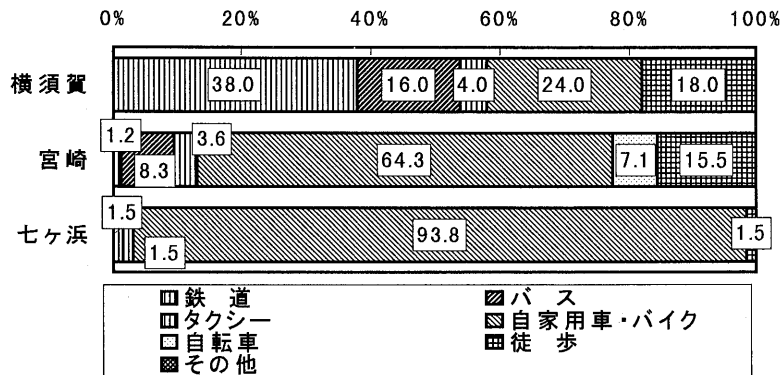
⑤どこからこのホールに来ることが多いか

いずれの施設でも自宅からの来館が圧倒的に多く、横須賀と宮崎では自宅と勤め先以外からホールを訪れる人はいないという結果になった。



⑥利用交通機関

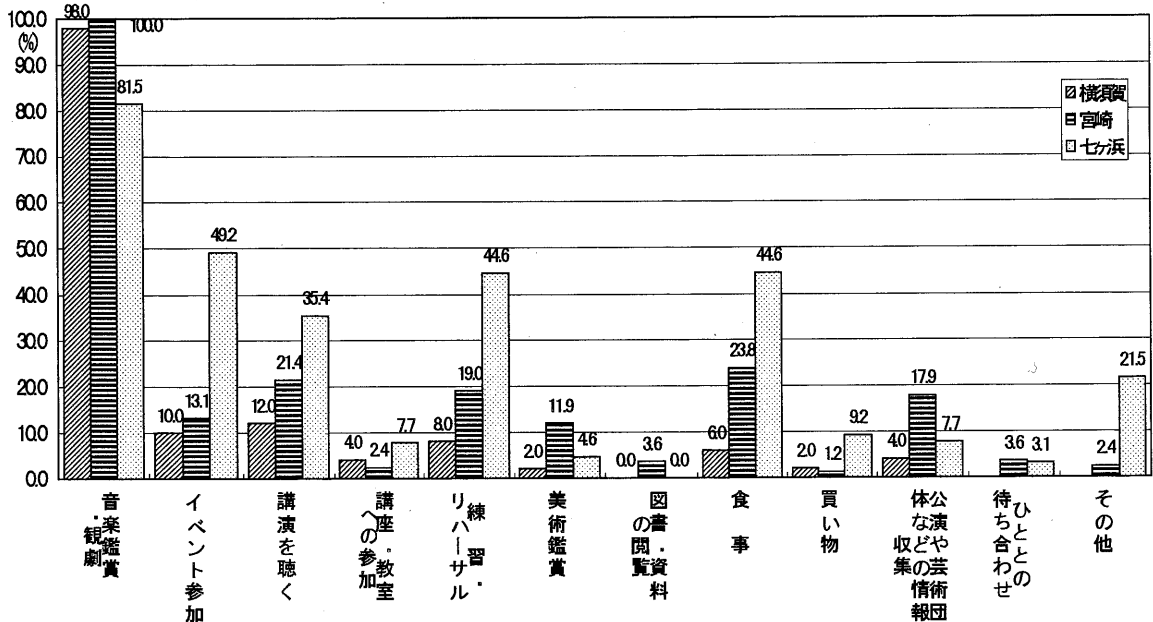
七ヶ浜、宮崎では自家用車・バイクでの来館者が非常に多いのに対して、横須賀は駅前ということもあり、鉄道、バスといった公共の交通機関を利用する来館者が半数以上いる。



⑦主な利用目的(複数回答)

利用目的は、音楽や演劇などの芸術作品の鑑賞が圧倒的に多い。七ヶ浜ではそれ以外にもイベント参加、練習、食事も多くの利用者にとって、ホールを訪れる主目的となっているようだ。宮崎についても、七ヶ浜同様の傾向が出ている。

各ホールのコンセプト、特徴などが、回答者の利用目的からもある程度うかがえる。



(4) アンケート及びヒアリング調査に基づく各ホールの評価

アンケートの結果とそれに基づいて行われたヒアリングの内容も交えながら、ハード面、サービスなどのソフト面について順を追って触れていくことにする。

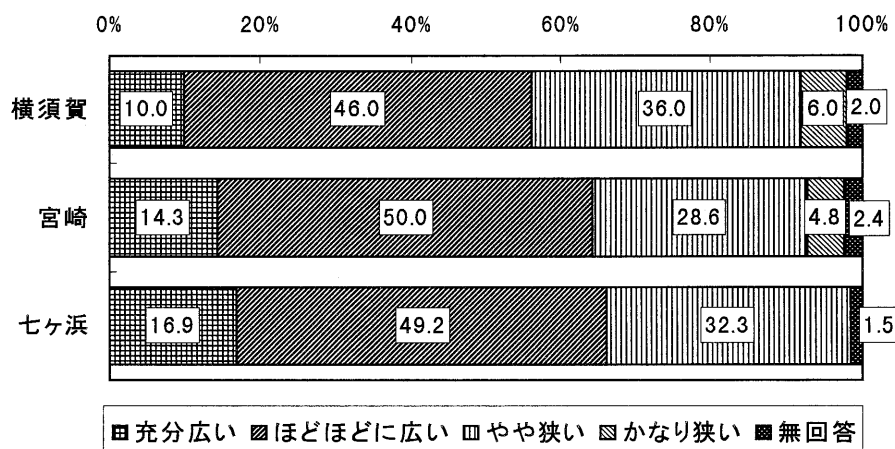
集計については、性別、年齢、利用回数などの別にも行っているが、ここでは全集計の結果のみ図表として掲載する。

①ホールの共用スペースについて

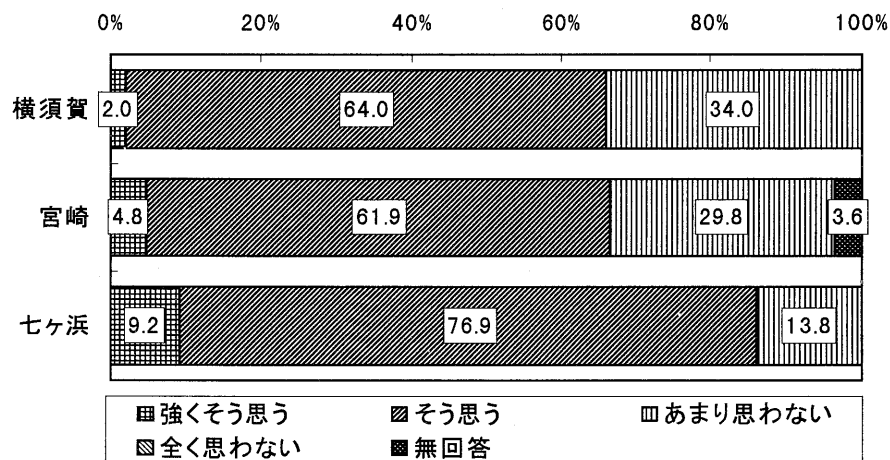
a. エントランスロビー

まず「広さ」については、いずれのホールでも否定的な意見が3割強とやや多いものの、半数以上の利用者は肯定的に評価している(図表1)。その一方で、「広さがあっても柱などで人が行き来できるスペースが足りない」や、「広さは意識したことがない」という意見もある。三施設とも広さについては男性の方が「広い」と感じており、利用回数が少ない(10回未満)人の方が評価は高い。全体的に女性の方がより多く不満を持ち、空間的なゆとりを求めているようである。

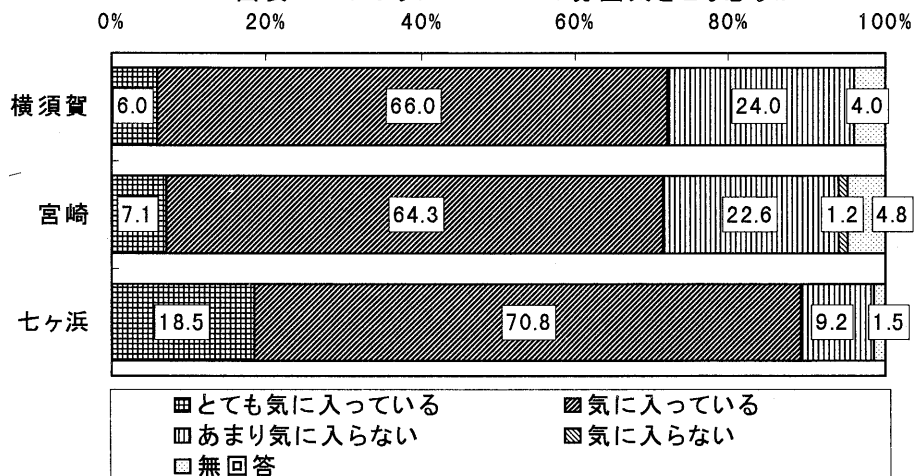
図表1 エントランスロビーの広さ



図表2 ホールの入り口に相応しい雰囲気

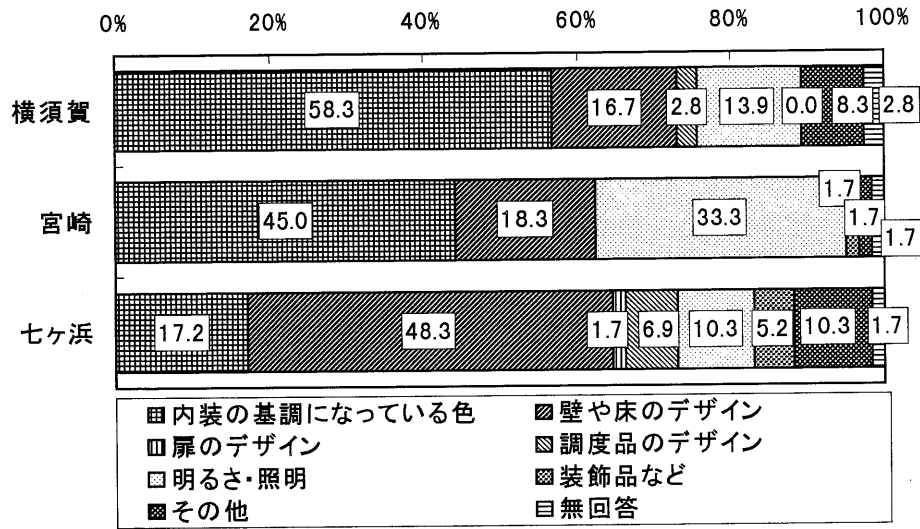


図表3 エントランスロビーの雰囲気をどう思うか



「雰囲気」についても、多くの利用者(七ヶ浜では8割以上)がホールの顔として「相応しい」と答えており、更に「気に入っている」という割合は「相応しい」のそれを上回っている(図表2及び3)。ホールの雰囲気に合っているかどうかということよりも利用者の主観的な視点から、より好意的に受け止められている。

図表4 エントランスロビーで印象に残る部分

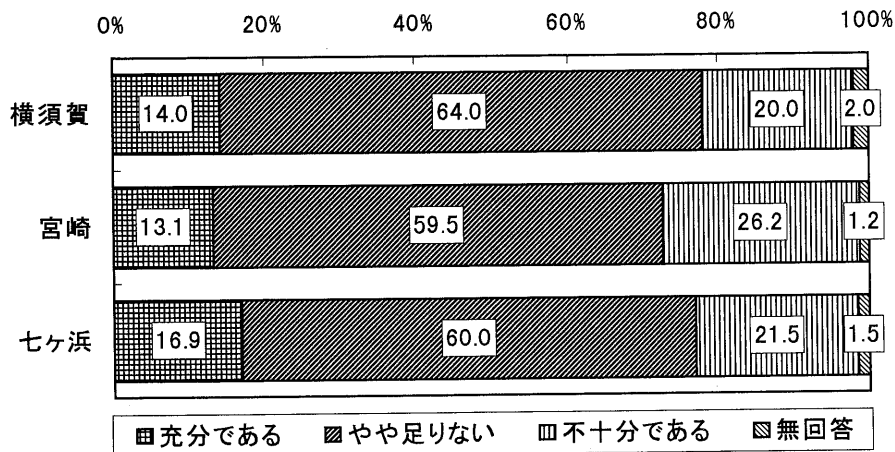


「気に入っている部分」はホールの概要でもわかるとおりまちまちだが、主に壁や床などの内装の色やデザイン、明るさ・照明が重要視されている(図表4)。横須賀では男性の大半と若年層、宮崎では男性あるいは年齢の高い層、七ヶ浜では女性、若年層ほど相応しいと感じている人が多い。七ヶ浜のエントランス、ホワイエは斬新なデザインであり、若年層の評価を得ているが、年齢が上がるにつれて受け止め方はばらついている。

エントランスロビーは短時間に多くの入館者が集中しても、人の流れが阻害されない程度のスペースの確保と、分かりやすいサイン、階段やエレベーターや通路といった次の目的地へのアクセス路が必要になるが、「現実の世界とひとときの夢空間との間の、『気持ちを入れ替え、高ぶらせてゆく場所』としての演出が何よりも大事」という意見もある。

b. ホワイエ

図表5 ホワイエの椅子やソファの数



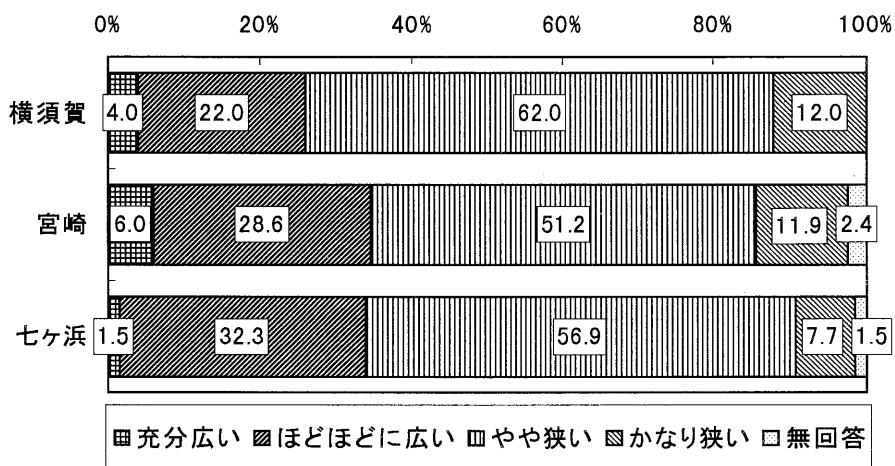
「椅子やソファの数」については、全館とも8割以上の利用者が不満を感じている(図表5)。これについては、アンケートの回答者に高齢者が多く含まれることも一因と考えられ

る。その一方で、「椅子などでスペースと取らず、立ち話でもいいからゆったりと過ごしたい」という40代の利用者の意見も聞かれた。いずれの施設でも女性のほうが不満が多い。

「広さ」についての不満の声は各施設とも6~7割と多い(図表6)。七ヶ浜以外の二施設は女性と若年層で不満率が高く、また利用回数を重ねるほど、その不満が大きくなっている。それに対して七ヶ浜では男性の不満が多く、各年代とも肯定否定と半々に分かれている。

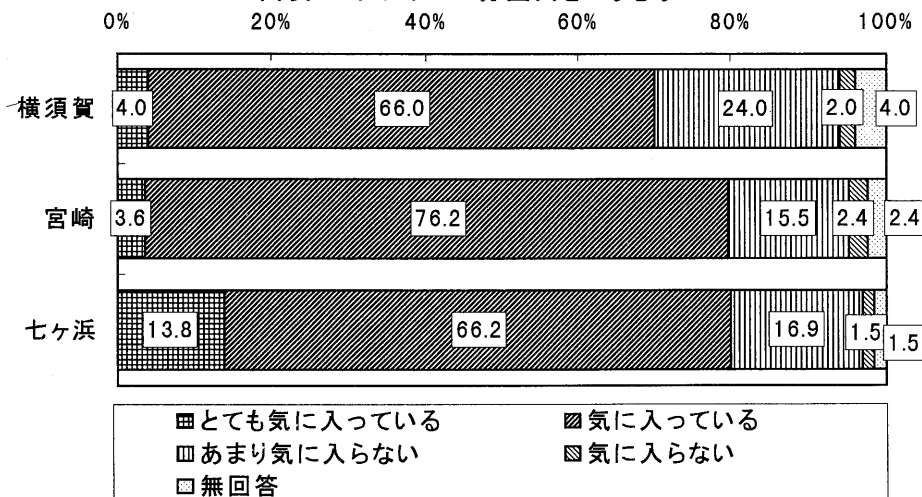
ホワイエでは開演前のひとときや幕間の休憩時に談笑したり、くつろぐ際に「座る」とこと、ゆったりとした雰囲気を感じるためにはある程度の広さが重要な条件となっていることがうかがえる。

図表6 ホワイエの広さ



ところが「雰囲気」については、広さや椅子の数などへの不満とは逆に、好意的な感想が多い(図表7)。三施設とも男女間ではほとんど差はない。宮崎と七ヶ浜では年齢層が上がるほどホワイエの雰囲気を気に入っているという結果となった。

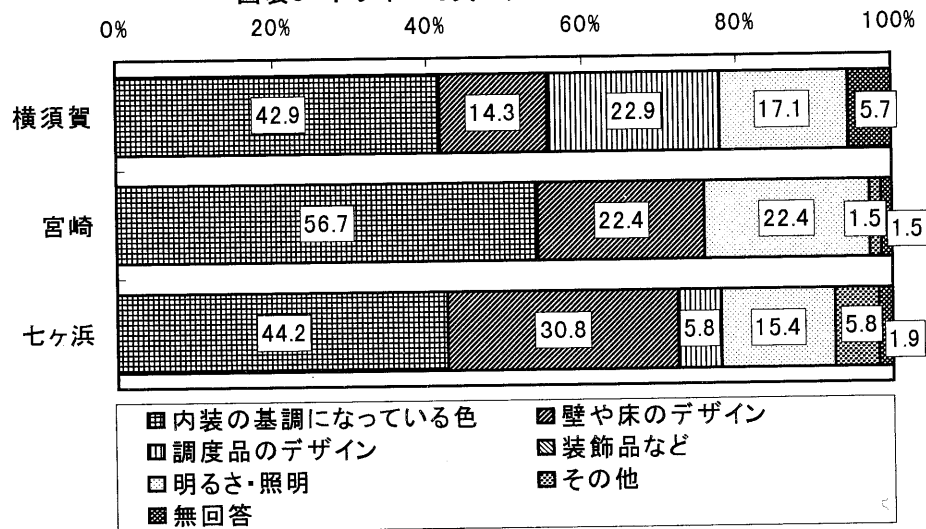
図表7 ホワイエの雰囲気をどう思うか



「気に入っている部分」はエントランスと同様、施設によって傾向に違いがある。「照明を工夫し、催し物の内容によって明暗を調節するなどの演出があったら良いと思う」、「カフェカウンターとトイレに並ぶ人が交錯し、混雑する」、「重厚さがなく、雰囲気に欠ける」、

「狭く、落ち着いて休憩できる場所がない」と感じる人が各館とも多い。

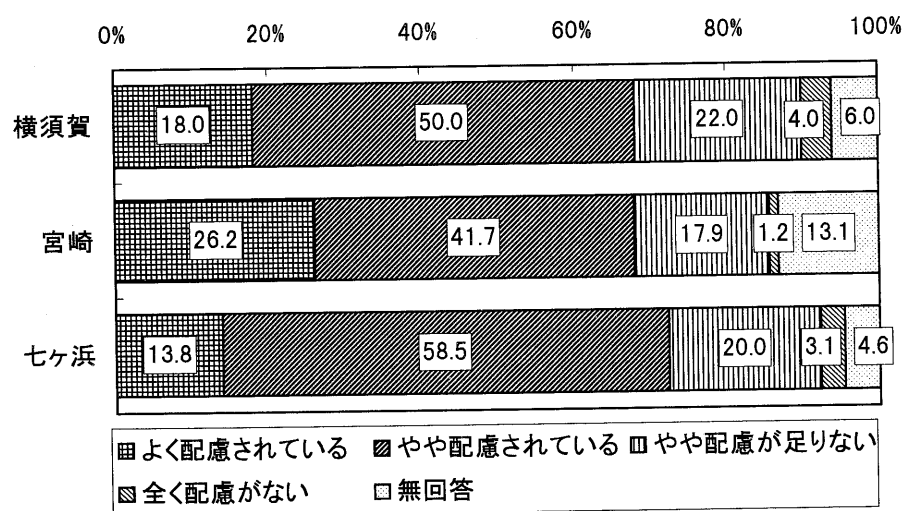
図表8 ホワイエで気に入っている部分



壁や床の色調やデザイン、調度品の類、照明などの明るさなどが醸し出す雰囲気の中で、芸術の世界にひたりながら談笑したり、ゆったりとしたスペースの中でくつろぎたいということのようである(図表8)。

c. 分煙・禁煙に関する配慮

図表9 分煙・禁煙に関する配慮の有無



いずれの施設でも2割前後の不満の声があるものの、担当者側にとっては意外なほど良い評価となっているようだ。各館とも共通して7割前後の支持を得ている(図表9)。特に女性と利用回数が多い人ほど高い評価をしている。ただし、各館とも喫煙所が一般のスペースとはっきり区切られておらず、また仕切りもないため、喫煙者、嫌煙者が同居している状況であり、厳しい意見も見られる。

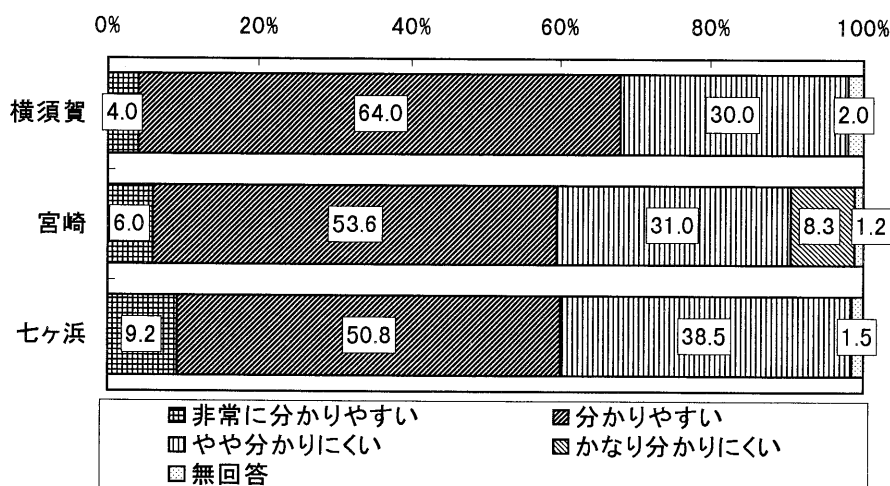
どの館でも「ホワイエが狭い」と、「喫煙/禁煙の空間としての仕切りがない」と、

その為に「ホールの客席内にも臭いが漂うことがある」という不満を挙げる利用者が多い。更に、「公共の施設でもあり、地域文化の発信地として率先して館内を全面禁煙にしてもいいのではないか」、「狭い場所にあり、仕切りがないので吸わない人にはつらい」、「狭いこともあるので、分煙であることをより明確に表示した方が良い」といった意見がアンケート、ヒアリング両方であった。

d. 設備の配置のわかりやすさと案内標示(サインシステム)

「設備等の配置」については、どちらの利用者も半数以上が肯定的な感想を示しているが、同時に3割以上の不満の声もある(図表10)。「アプローチが多方面から可能であり、その分ややこしく感じる」、「複雑な内部構造」であり、「ホールが3つ向かい合っていて自分が持っているチケットはどのホールでの催しのか迷う」、「エントランスが2階にある」、「トイレに行く際に別の階へ移らなければならない」や、あるいは「トイレが別棟にある」、「目立たないのはいいが、目立たなさすぎる」、「トイレが1ヵ所しかなく混雑する」などと感じている利用者もいる。各施設とも、女性の方が「やや分りにくい」と答える割合が高い。利用回数が多いほど、肯定的に評価しているのは言うまでもない。

図表10 設備の配置の分かりやすさ

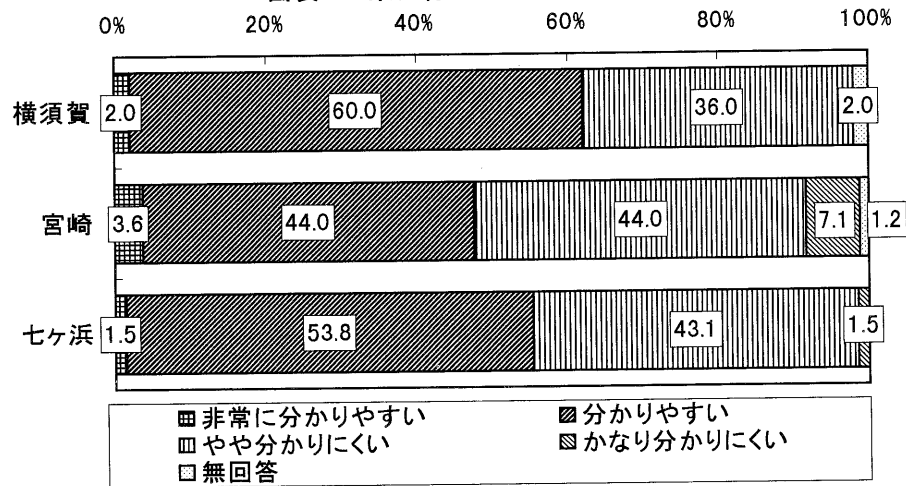


横須賀で相対的に評価が高い点については敷地の面で制約がある分、横への広がりがなく、構造的に分かりやすいという意見があった。七ヶ浜、宮崎で不満が多い理由としては、広さと建築物のデザインは快適性に大きく貢献しているものの、同時にわかりにくさをも生み出しているということも考えられる。トイレの他、諸々の設備への動線が複雑であったり、長かったりすると不満の声は多く聞かれるようである。

これを補う「サインシステム」については、すべてのホールで不満の度合いが「配置」と同様の傾向ながら、更に高い(図表11)。七ヶ浜以外では男性の評価が相対的に女性よりも高い。こちらも利用回数が多い方が相対的に肯定的な評価が多い。「各ホール入り口に『○○ホール』と書いてあるともっと分かりやすい」や、「サインの設置場所を工夫してほしい」、「ホール全体のデザインがすばらしい出来なので、標示にも個性と大きさと分かりやすさ

を」といった声も聞かれた。

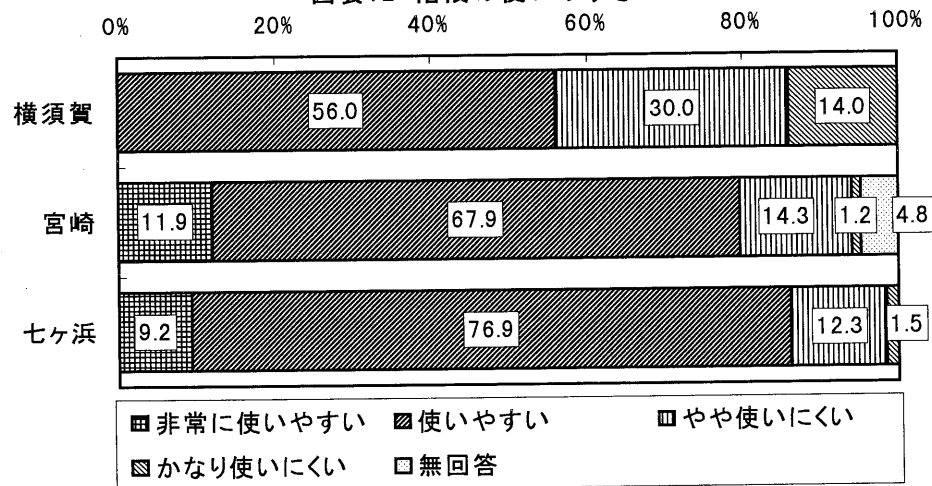
図表11 案内標示の分かりやすさ



ホールのような施設では、デザイン、内外景観との調和等の観点から、目立ちにくく、小さなものが取り入れられているケースが多い。しかし、見にくくは本来のサインの役割を果たしていないことになる。見にくいために館内での設備の配置がわかりにくいとも言える。その点では、横須賀ではサインとレセプションの対応両方が多くの利用者から高く評価されているということがアンケートとヒアリングから判明した。

e. 階段

図表12 階段の使いやすさ

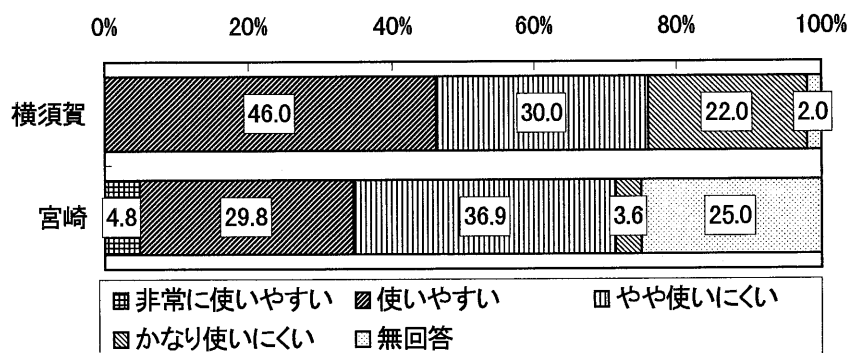


三施設とも、半数以上の利用者が「使いやすい」と感じている。宮崎、七ヶ浜ではその割合は8割前後に達する。ところが横須賀では建物自体が狭く、階段のスペースにも余裕がないためか、使い勝手に関する不満がかなり多い(図表12)。他のホールでは好意的な評価が多数だが、宮崎では2階のエントランスへの間や、幕間にトイレへ行く際など階段の使用自体が多いことによりかなりの不満が寄せられている。横須賀と七ヶ浜では、女性の評価が低く、前者では不満の方が上回っている。また横須賀では年齢が若いほど不評となっている。

f. エレベーター、エスカレーター

どちらも不満意見が半数以上とかなり多く、宮崎では無回答も多い(図表 13)。ともに女性の不満率が高い。宮崎では利用回数が多いほど不満も多い。

図表13 エレベーター・エスカレーターの使いやすさ



横須賀は、エレベーターはあるものの、小型のものがエントランス外に1基で、4階のエントランスまでは、その他はエスカレーター1系統か階段となる。また入館後もバルコニー席の一部へは階段でしか行けない。宮崎では、エントランスロビーの奥側の、入り口方向からは見えない位置にあり、「障害者優先」となっていることから、「エレベーターの存在自体知らなかった」、あるいは「使ったことがない」という人が多いようで、無回答者の占率を増やしている。

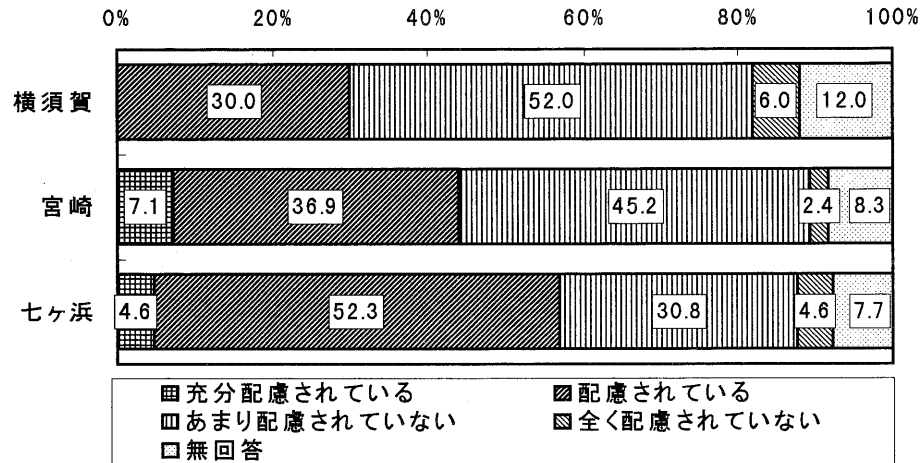
個別の意見としては、「エレベーターは遅く、狭い」(横須賀)、「エレベーターがどこにあるかわかりにくい」、「台数が足りない」、「動きが遅い」(宮崎)、「エレベーターやエスカレーターがないのが不便で、高齢者や障害者にとってもつらい」(七ヶ浜)という意見があった。

g. 高齢者・障害者対策

評価は施設によってばらつきはあるが、不満の度合いはかなり強い。階段、エレベーターなどへの不満の強さが、特に横須賀、宮崎ではかなり影響して、不満率を高くしているものと思われる(図表 14)。

三施設とも女性の評価が男性よりも相対的に低い。横須賀では「エレベーター、エスカレーターとも途中の階までしか行けない」という意見が多い。宮崎では「階段なしでも入館できるようにしてほしい」と、前述のとおりエレベーターがあることを知らず、不便さを嘆いている人も少なくない。どちらも、館内での上下移動が多いという声が聞かれ、エレベーター、エスカレーターのカバーする範囲が限られていることが影響していると思われる。一方、七ヶ浜では概ね良好な評価を受けているものの、エレベーターがないことへの不満と「敷地が広く、エントランスからホールへ向かう時に一旦外に出なければならない」などの意見が出ている。また「客席内で車椅子用の場所が限られているが、障害者もそれぞれ座りたい位置が違う」、「係員が階段等で付き添ってくれるが、専門知識や細かい配慮が足りない」といった意見も各ホールであった。

図表14 高齢者・障害者への配慮

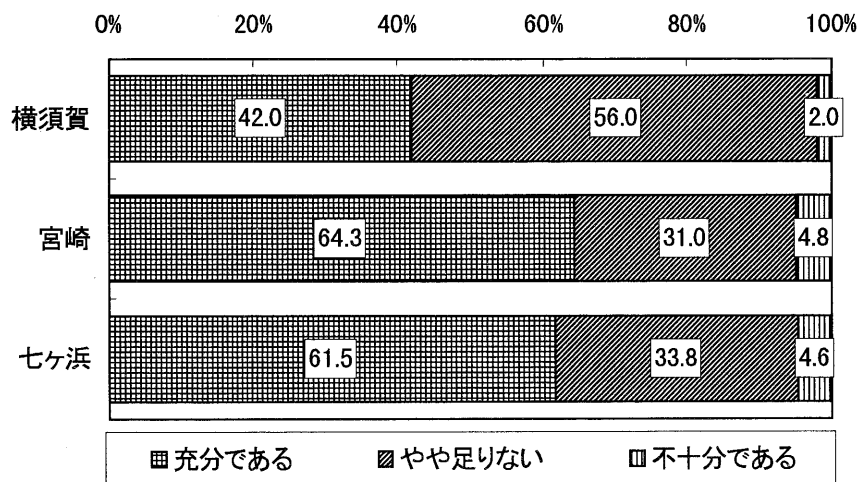


専用トイレや手すり、エレベーター、エスカレーター、段差などの形の上での対策は施してあるが、計画段階での配慮不足や職員の対応の差はあり、より一層踏み込んだ気配りが求められている。

h. トイレ

数については、施設によって評価が分かれた(図表15)。横須賀では56%の人が、「数が足りない」と感じているのに対して、他の二施設では6割以上の肯定意見が出た。幕間などの際の混雑や、それによってできる列がホワイエの雰囲気大きく損ねている点に関する不満が多く聞かれた。女性の不満が多いことでどちらの施設も共通している。

図表15 トイレの数

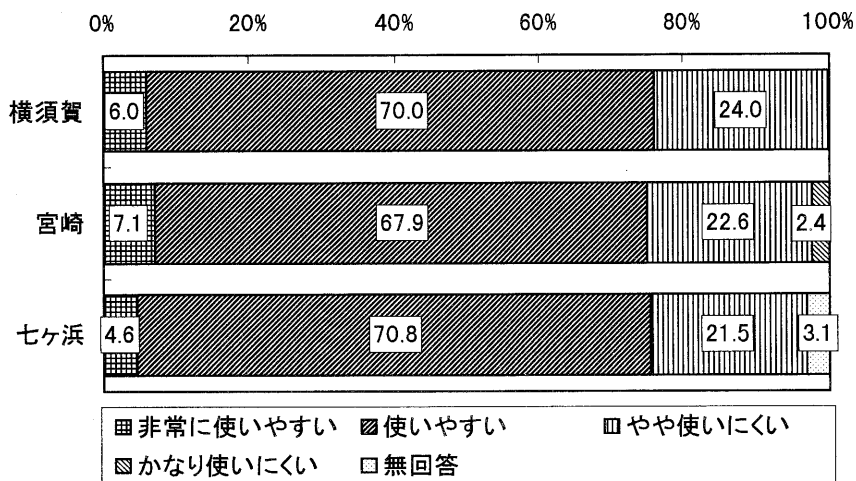


横須賀では、男性の53%に対して女性は60.6%と多くの不満が寄せられている(男性の不満率が過半数を超えているのはこちらのみ)。宮崎では男性の75.7%、女性の55.3%が「充分」と感じている。七ヶ浜でも男性の肯定率78.6%に対して、女性は48.6%となっており、こちらも男性は比較的肯定的な評価を下している。

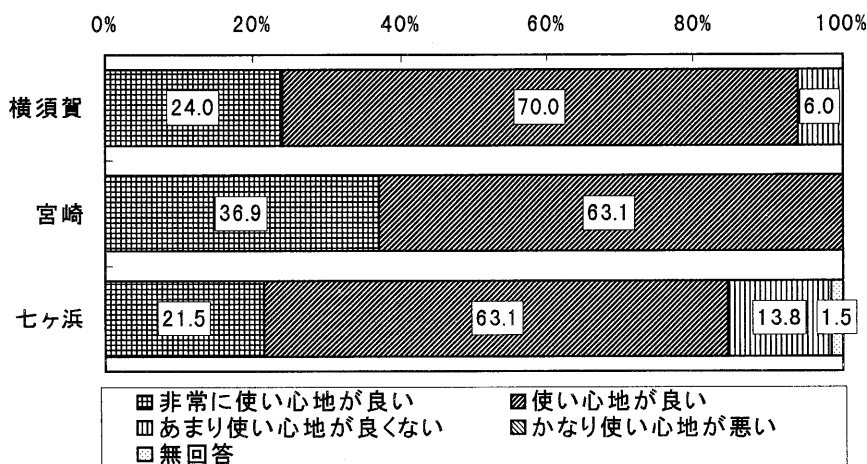
「設置場所の使い勝手」については、施設による全体的な差異はあまりない(図表16)。い

ずれも 75%以上の肯定的意見を得ている。「階段」や「高齢者・障害者対策」に関する回答では、宮崎においては「ホールからトイレに行くためには別の階へ階段で移動しなければならない」という意見があったが、ここではその影響はあまり出ていない。三施設とも男女間での差はなく、一部で「非常に使いやすい」という感想を述べる男性がわずかにいるといった肯定的評価の強度の差がある程度である。

図表 16 設置場所の使い勝手



図表 17 使い心地



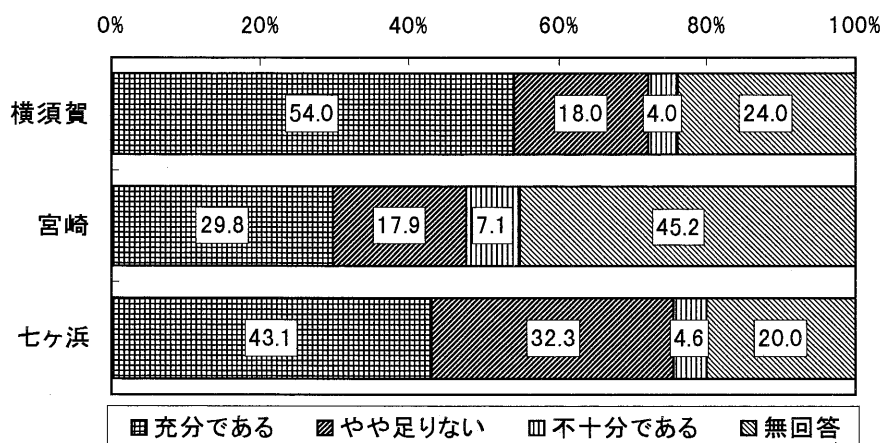
「使い心地」の面では、三施設とも高い評価を受けている(図表 17)。中でも、宮崎では回答者全員が肯定的な評価を下している。横須賀では 94%、七ヶ浜では 84%となっている。トイレ内の照明や水周りの清潔感の維持等に各館とも努力していることがうかがえる。

i. コインロッカー

数については、いずれの施設でも「無回答」の占率が高い(図表 18)。横須賀で 24%、宮崎で 45.2%、七ヶ浜で 20.0%である。ただ「利用したことがない」だけの人も多いが、ヒアリングでは「どこにあるか知らなかった」という声も聞かれた。特に、宮崎ではエントランス、ホワイエ、ホールへは 2階から入るようになっており、1階にあるコインロッカーの近く

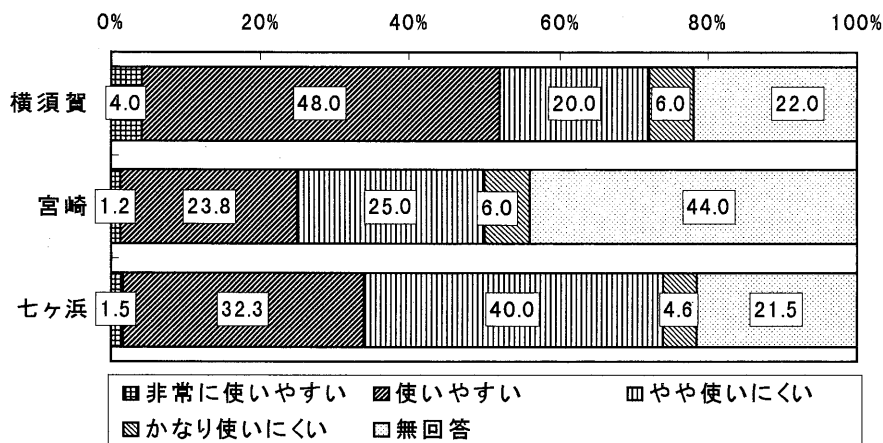
をほとんどの利用者が通らない構造となっているためと考えられる。他のホールでも同様のことは考えられる。数については無回答を差し引くと、横須賀では71%、他の二施設では5割強の利用者が「充分」と答えている。

図表18 コインロッカーの数



「使い勝手」についても「無回答」の占率はほぼ同水準である(図表19)。無回答を差し引いて、横須賀では3分の2の利用者が「使いやすい」と感じているのに対して、他の二施設では5割以上が不満を漏らしている。せっきくのハードでも、設置されている場所が分かりづらいなど、利用者にその存在が認知されていないのでは実にもったいない。

図表19 設置場所の使い勝手



② 飲食サービスについて

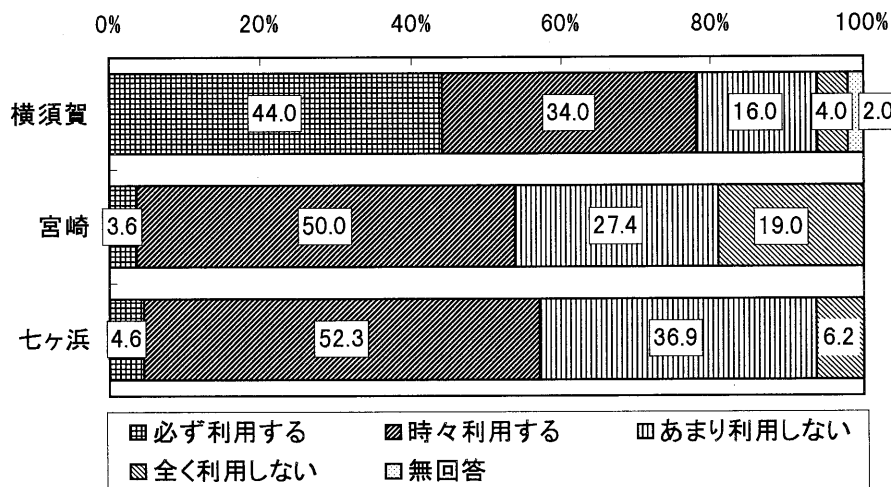
三施設のサービス内容については若干の違いがある。まず横須賀については、駅前ということと、ホテルや物販・飲食店が入居する複合施設の一部を成すことから、軽食やアルコール類を含む飲料を提供するカフェカウンターがホワイエに設置されているのみである。その一方で、宮崎と七ヶ浜はやや市街地から離れ、周辺地域に飲食店がなく、施設内に本格的なレストランを構えている。更にホワイエには軽食等も摂れるビュッフェもしくはバ

ーカウンターといった設備もある。

a. 飲食サービスの利用頻度

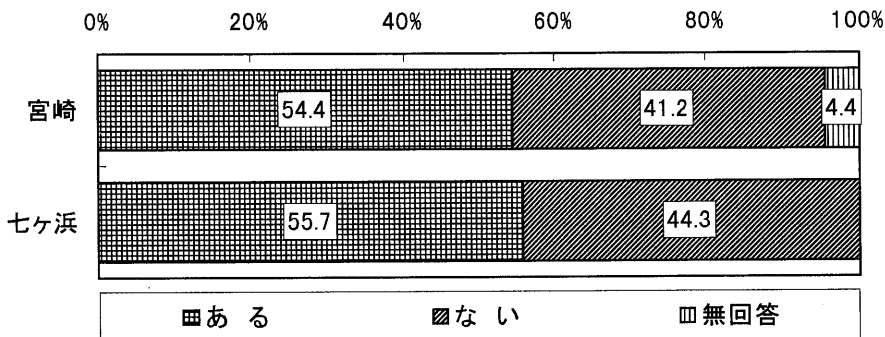
レストランとカフェカウンターとでは、サービス内容の違いが結果に大きく影響しているようである(図表 20)。鑑賞型のホールである横須賀のカフェカウンターでは、利用頻度がかかなり高いのに対して、他では本格的なレストランがあるにもかかわらず、時々あるいは必ず利用すると答えた人は半数強にとどまっている。横須賀の場合は、周辺に飲食店が相当数あるが、幕間などに飲み物や軽い食事のみでも気軽に利用できることと、ホワイエという閉鎖的な空間に位置するため利用が多いと思われる。これに対して宮崎、七ヶ浜はメニューなども相対的に充実しており、本格的である反面、鑑賞以外の目的(講座やワークショップへの参加、練習など)で訪れる場合などでも、横須賀のケースほど気軽には利用できないと感じる利用者もいる可能性がある。ただし、横須賀と同様、ホワイエにある軽飲食専用のコーナーについては、かなり高い利用率となっているようである。

図表20 ホールへ来る際の利用頻度



b. レストランのみの利用について

図表21 飲食のみでの来館

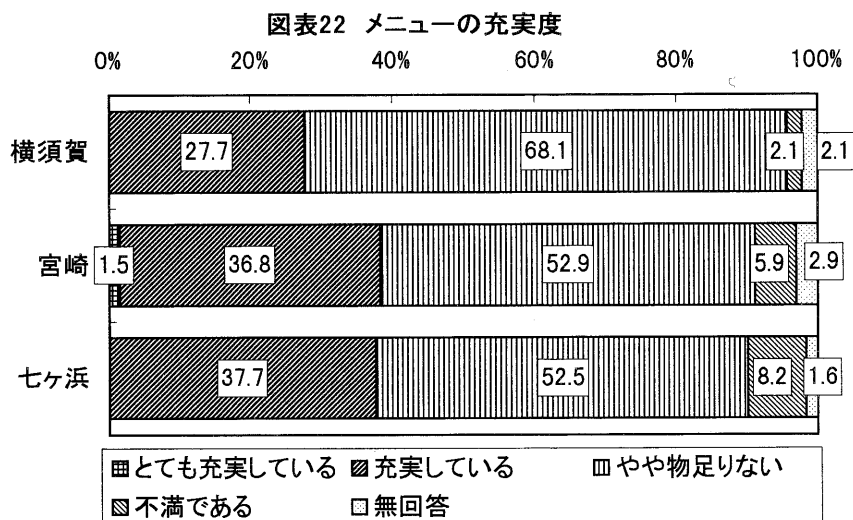


レストランのみの利用については、5割強の人が経験ありと答えている(図表 21)。横須

賀が鑑賞に特化された施設であるのに対して、宮崎、七ヶ浜では公演のない時でも立ち寄ることができる分利用機会も広がり、景観が良かったり広い公園があったりと食事を取ることを含め、その地域の中での憩いの場となっているという側面もある。

c. メニューの充実度

「メニュー」に対する評価は三施設とも不満率が高く、特に女性にとっては不足と映るようである。横須賀はカフェカウンターということもあり、ややメニューの充実度への不満は他に比べて大きい(図表 22)。特にサンドイッチ以外の軽食を望む声が多く聞かれた(宮崎のビュッフェも同様)。レストランを備える宮崎と七ヶ浜では、メニューへの不満は横須賀よりは少ないものの、半数以上の利用者が充実を求めている。



開演前の時間帯は利用者側も余裕がなくすぐに済ませたいが、終演後は今度は閉店時間に急かされてしまう。このことから、開演前の簡単なメニューと、営業時間の延長を求める利用者が多い。「ただ種類を増やすのではなく、ホールやレストランの雰囲気などに合ったものを」という要望も多い。また、横須賀では市街地に立地していることから、「周辺の飲食店とのタイアップで閉演後に利用できる飲食店の情報をホールで提供すれば相乗効果もあり、町の活性化にもつながるのでは」という意見もあった。

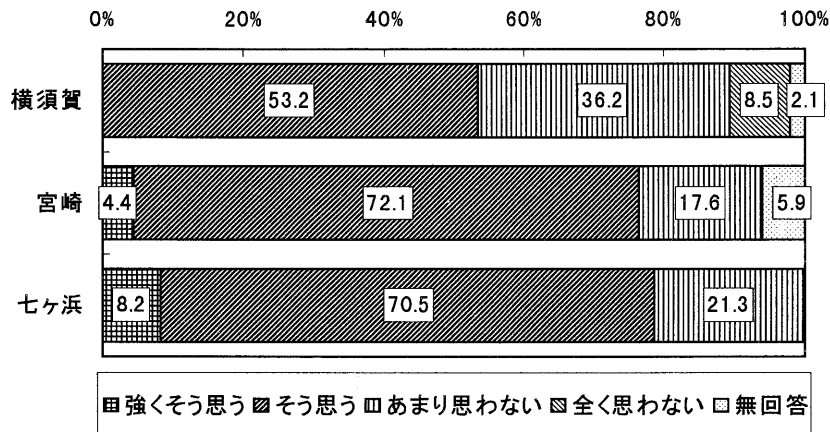
d. レストランの雰囲気などについて

「雰囲気」に関しては、レストランのある宮崎、七ヶ浜についてはかなり支持されている(図表 23、24)。「非常に混雑するし、メニューもコースものも多く、開演前にゆっくりという雰囲気でもないが、リゾートホテル直営であり料理の質、内装、従業員の態度なども良く」、「高級感がある」、「内装や景色、料理など普段とは趣の違う世界へ来た」、「ロマンチックな感じがする」など好意的に受け止められている。

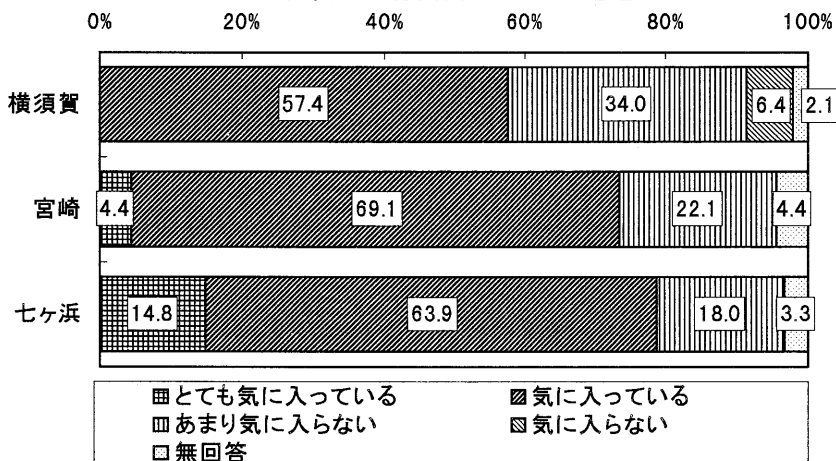
一方、横須賀のカフェカウンターはホワイエに位置するため、「スペースが限られており、トイレなどへの人の往来があるために雰囲気を損ねている」、「狭い」という意見が聞かれた。

宮崎、七ヶ浜は、本格的なレストランであり、インテリアや食器等のデザインへの配慮があるのに対して、カフェカウンターの場合は諸々の制約から、簡素な形式となっており、「使い捨ての食器類ではあまり雰囲気が感じられない」など、こだわれないが為に雰囲気の面で支持が相対的に少ないという事情があるようだ(図表 25)。

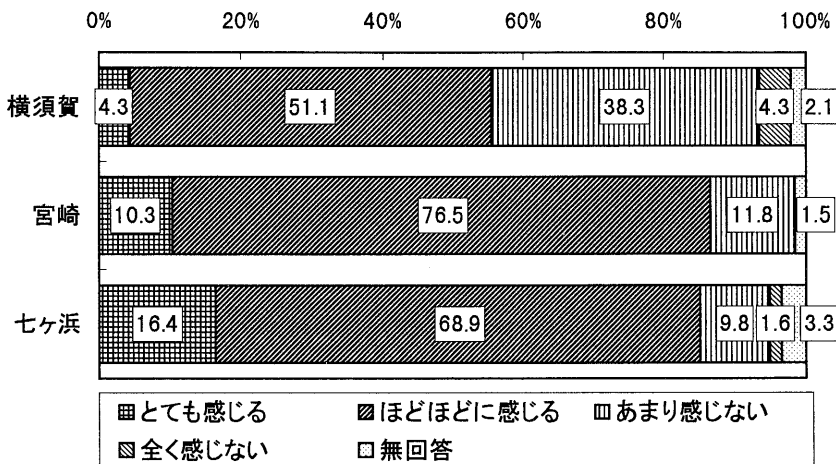
図表 23 ホールの雰囲気に相応しいかどうか



図表 24 雰囲気についての感想



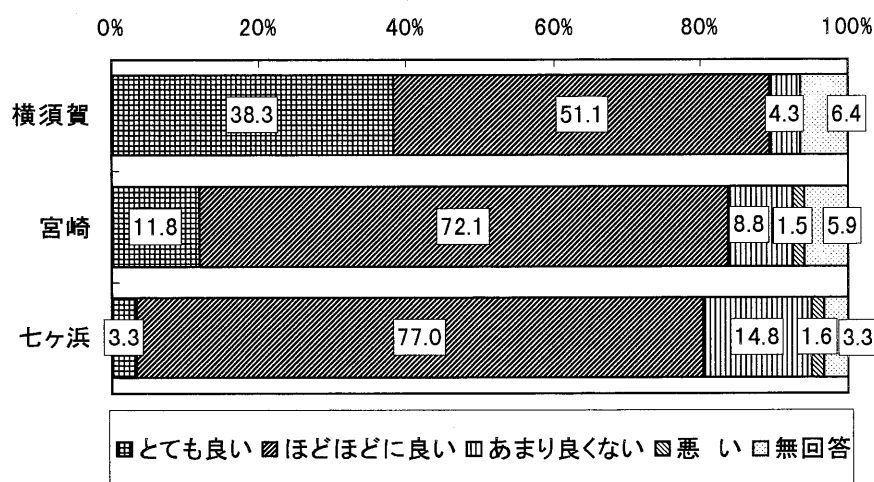
図表 25 食器や調度品のデザイン



「接客態度」については、横須賀に関して「幕間に多くの利用者がカフェカウンターに殺到するが、迅速かつ丁寧に対応している」などの好意的な評価が多く集まっている(図表 26)。

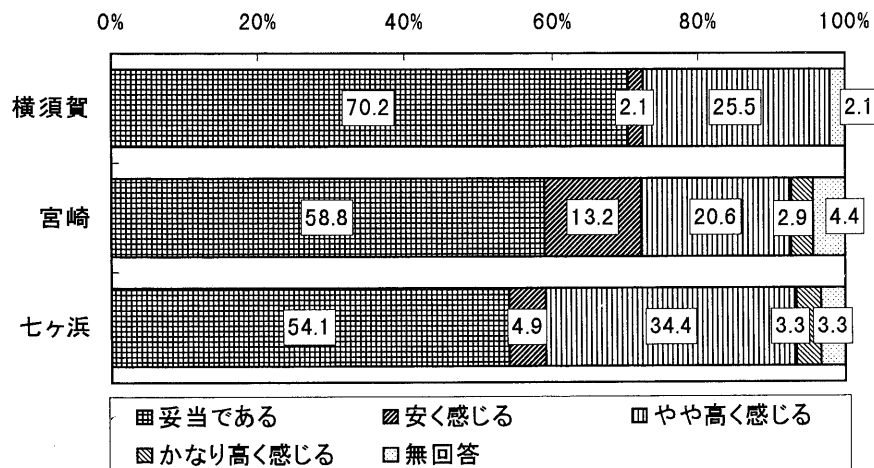
「料金」については、図表 27 のとおりである。「メニューの充実度」、「雰囲気」等との関連で見ておこう。横須賀のカフェカウンターでは、メニュー、雰囲気等への不満が他の二施設よりも多いが、サービス内容のシンプルさへのわりきりからか、料金について「高い」と感じた人は少なく、「妥当」と答えた利用者が多い。一方、宮崎と七ヶ浜のレストランはどちらもメニューへの不満は同等で、「雰囲気」については後者の方が肯定率が高いが、料金については評価が逆転し、宮崎のほうが好意的に受け止められている。

図表26 接客態度



今回の調査対象以外でヒアリングを行ったホールの中には、演目によってメニューを工夫し、チケットとセットでレストランの予約を受け付けているケースもあった。そこでは、公演内容がハイセンスであるほど料理の内容、料金とも高いものが好まれるという。ホールという文化的な異空間へ足を運び、完成度の高い芸術作品に接する際、利用者の多くは飲食も含めて、総合的なムードづくりを求めているようである。

図表27 料金の妥当さ

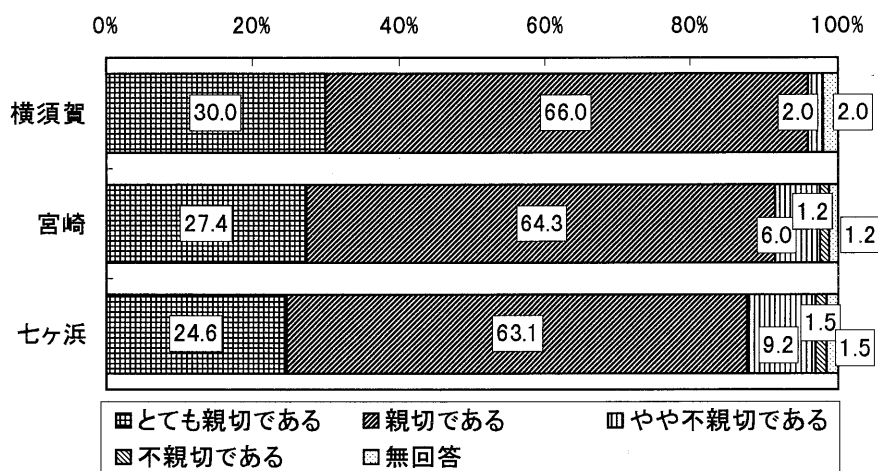


③ホールのサービスについて

a. 案内や問い合わせなどへの対応

いずれの施設でもかなり高い評価を得ている(図表 28)。回答者の属性等の違いによる差はあまりなく、親しみやすさ、丁寧さを理由に挙げ、館員の対応の良さを評価している利用者が多い。しかし、ヒアリング及び、アンケートの自由記述において自主公演事業と貸し館事業での人的対応に大きな差がある事が分った。自主公演ではどちらでも多くの人員を配置しているが、採算性の問題から貸し館の場合は、主催者によってばらつきがあり、利用者の多くから人員の増強を求める声が上がっている。

図表28 案内や問い合わせ等への対応

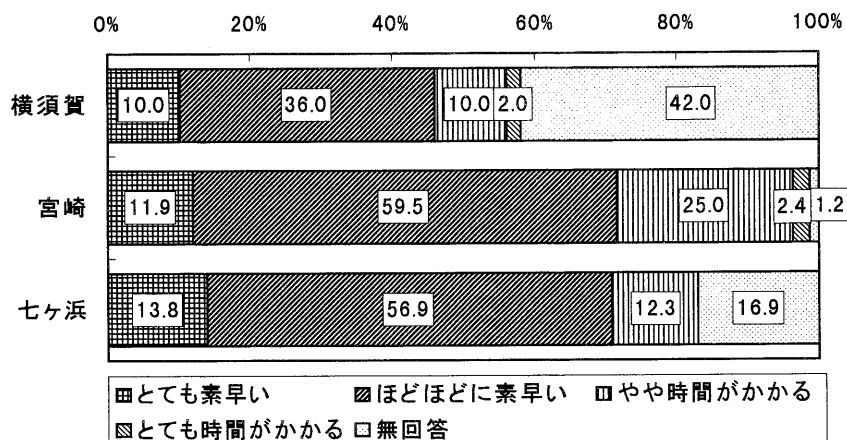


ホールサイドからは、「『お役所的』にならず、職員の教育なども厳しく行い、高いプロ意識をもって取り組んでいる」という話も聞かれた。レセプションを配置し、扉の開閉や案内、付き添いなどの細やかなサービスの提供に徹している点への評価も高い。ハード面では、かなり多くの利用者が不満を訴えるケースもあったが、人的対応というソフト面で、各館とも問題点を少しでもカバーしようとしているようだ。地域文化の発信地として関係者の姿勢に好意的な印象を持っている利用者が多いということは、運営者だけでなく、自治体としても心強いことであろう。しかし、貸し館事業での問題に限らず、人件費の問題は決して小さなものではない。適度な人数、サービスと効率の良さという課題は残る。

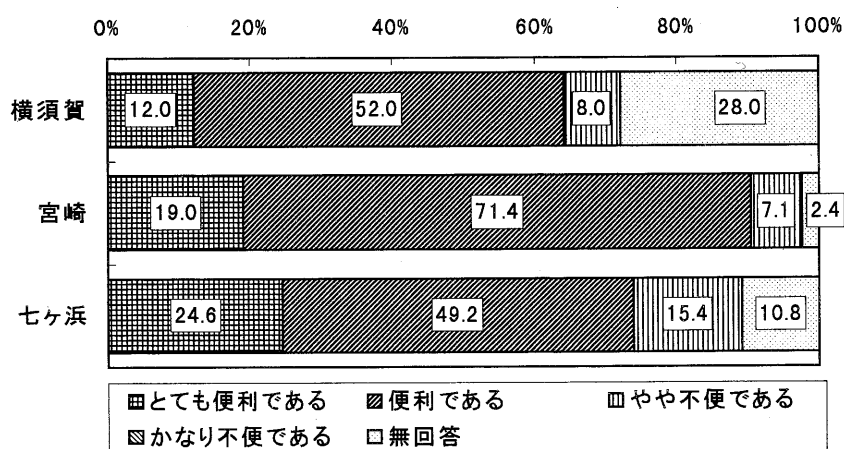
b. チケットカウンター／インフォメーションカウンター

対象者が友の会の会員ということで、じかにカウンターを利用することが少ないこともあり「無回答」の占率が高い。実際にヒアリングにご協力頂いた利用者の方も、それを裏付けるものが多かった。それでも各館とも、利用経験のある回答者の7割前後が肯定的に評価している。チケットに関しては、電話予約も含め、システム化の度合いによる差もあると考えられる。設置してある媒体の量、接客態度については、三施設とも概ね良好という評価を受けている(図表 29、30、31)。

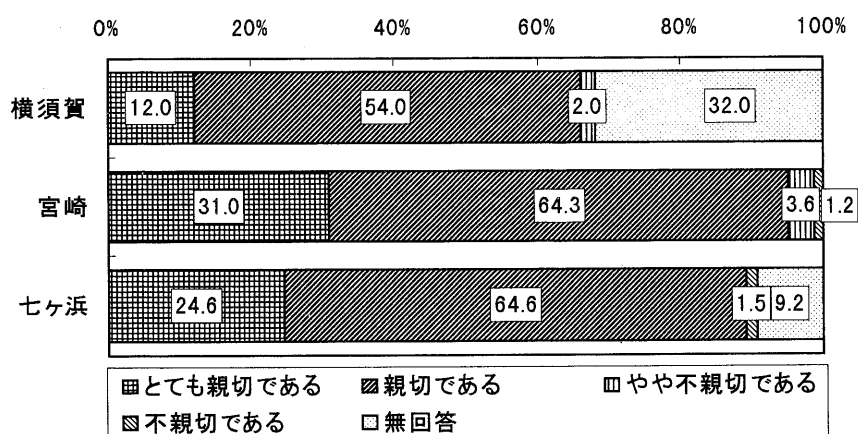
図表29 チケットカウンターでの対応の素早さ



図表30 パンフレットやチラシが豊富で便利かどうか



図表31 接客態度

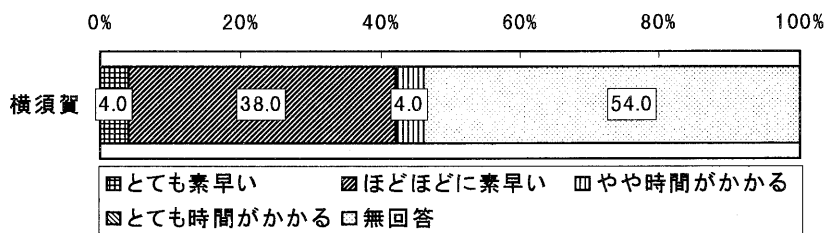


c. クローク

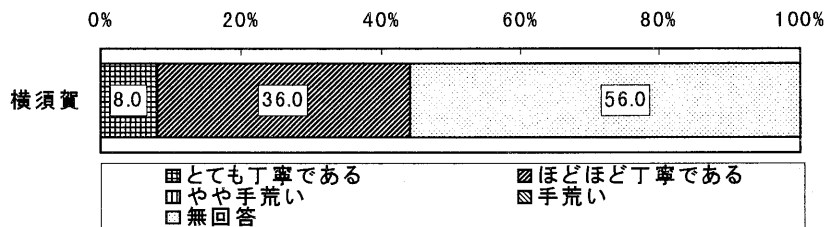
横須賀についてのみ設けた項目である(他の二施設では仮設対応となっており、利用率も低いとのことからアンケートから削除している)。こちらも「無回答」が54%と非常に多い。利用経験がないだけの人も多いが、やはり「やっているかどうか分からない」という意見も、

他の二施設も含めて多く出た。宮崎、七ヶ浜、横須賀の担当者から共通して聞かれたのは、「自家用車等で来館する人が多く、上着や手荷物を車の中においてくるか、元々着てこないためにニーズの声もあまりあがってこない」という事情であった。実際、七ヶ浜では男性は100%、女性も89.2%、宮崎では男女共6割以上が自家用車等での来館者である。また、宮崎では気候が温暖であることも理由として挙げられていた。しかし、アンケートの自由記述や、後で触れる「充実を求める点」の意見やヒアリングにおいて、どちらの利用者からも、クロークの常設あるいはサービスの向上を求める声が上がっていた。対応や預けたものの扱いについては、利用経験者は概ね満足している(図表 32、33、34)。

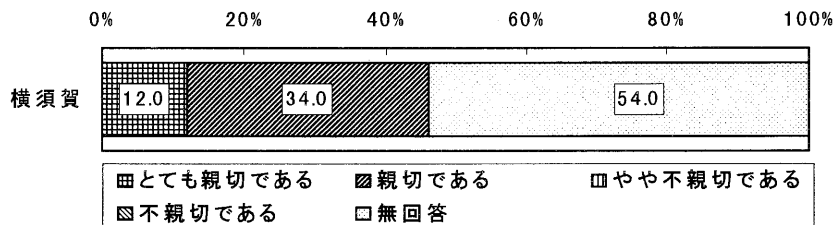
図表 32 預けたものの受け渡しの早さ



図表 33 預けたものの扱いの丁寧さ



図表 34 接客態度



④その他サービスについて

a. 講座や教室などの普及事業

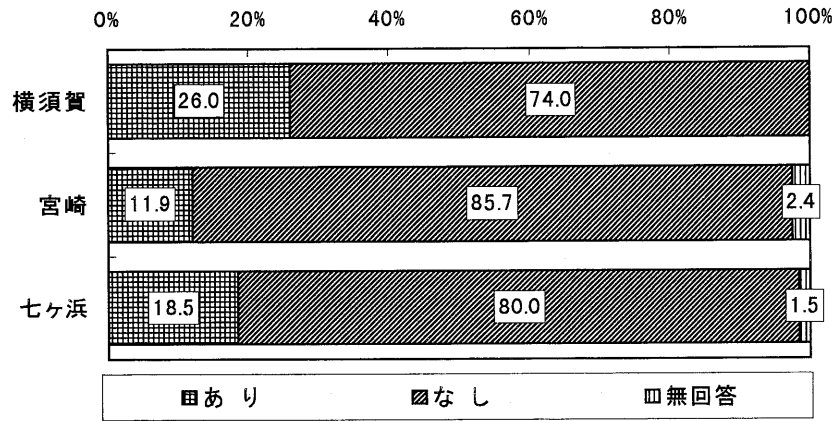
参加経験のある割合は、いずれの施設も低い(図表 35)。ヒアリングでは、芸術の鑑賞や情報収集などに友の会を活用している会員が多く、講座や講演会等にはあまり参加していないという状況もある。属性別では、七ヶ浜以外の二館では、男性の方が参加経験者の割合が大きい。

扱っているジャンルが物足りないと感じる参加者が4割とやや多い(図表 36)が、逆にも参加したくなるような興味をそそるものは、横須賀、宮崎では多いようだ(図表 37)。

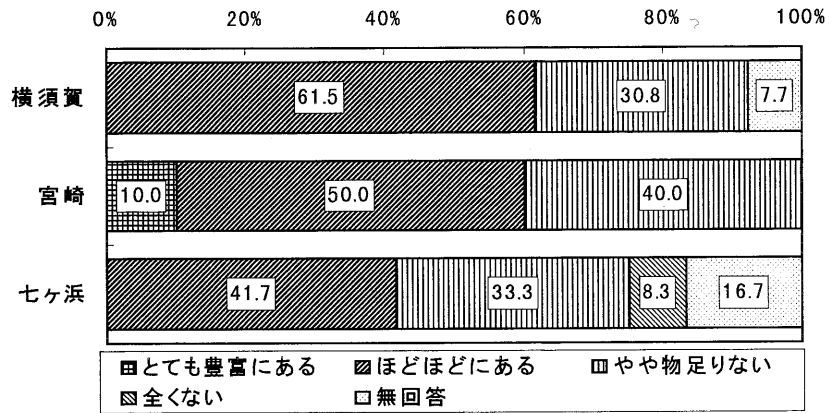
ジャンルに偏りがなく、有名人や一流のアーティストによる参加型の講座などを要望す

る声が多い。

図表35 講座・教室への参加経験

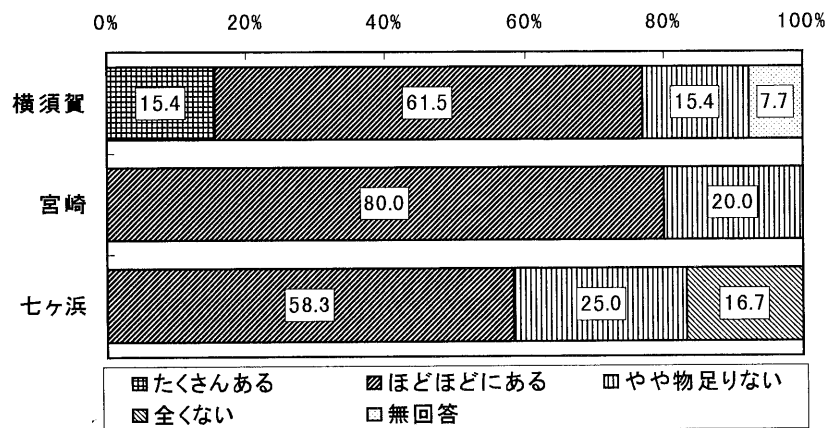


図表36 講座・教室で扱うジャンルの豊かさ



横須賀では「オペラハウスらしく、オペラを中心とする舞台芸術に関する講座やイベントを増やしてほしい」、宮崎では「種類や回数が少ない」、「情報が少なく知らない人も多い」、七ヶ浜では「案内や情報が少なく、どのような講座やイベントをやっているか分からない」といった意見、要望が出た。

図表37 参加したくなるような講座や教室の数



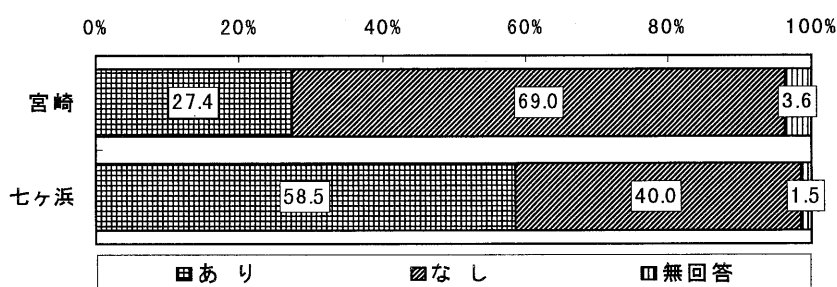
「友の会」会員でも参加経験の割合がかなり少ないことや、参加者の内容への不満が少な

くない状況を打開するには、より積極的なPRを行うことと、多様化する利用者のニーズをより一層きめ細かく把握することが必要と考えられる。

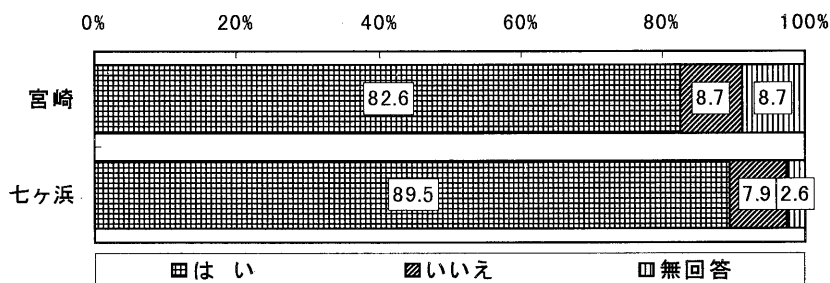
b. 練習室の利用について

横須賀では、一般への貸し出しは行っていない。七ヶ浜では回答者の58.5%が利用経験があるのに対して、宮崎では27.4%となった。後者では、練習室全10室の平均で平成6年度の実績で58.2%、同7年度で72.4%と高い稼働率を実現しており、「友の会」会員という限定的な集団での利用が少ないだけのようなのである。利用時間のサービス面、とそれに対する料金については宮崎、七ヶ浜共にかなり高い肯定率となっている(図表38~42)。

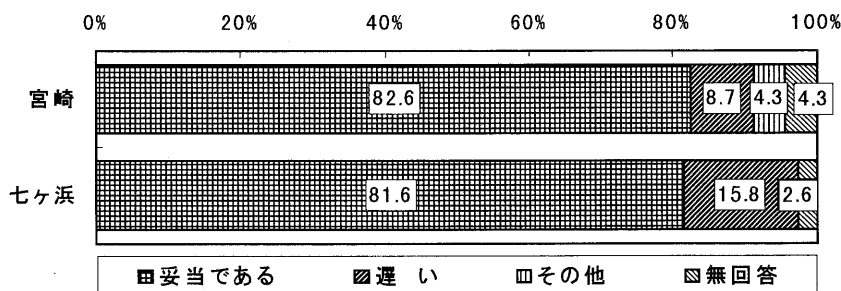
図表38 練習室等の利用経験



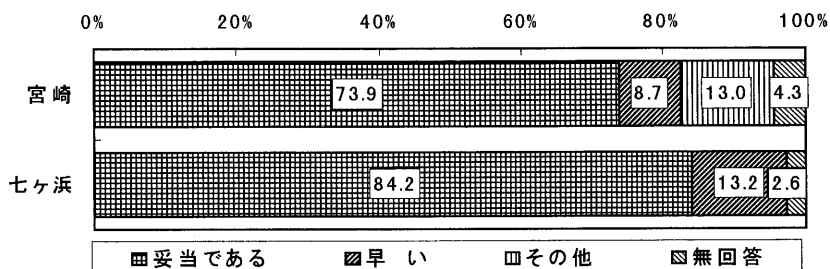
図表39 気軽に利用できる雰囲気かどうか



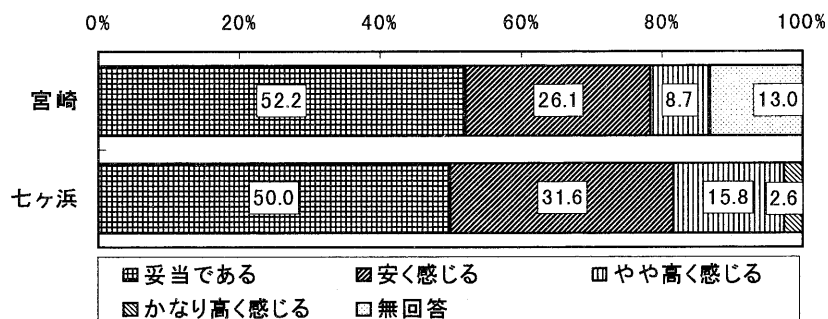
図表40 利用開始時間



図表41 利用終了時間



図表42 料金について

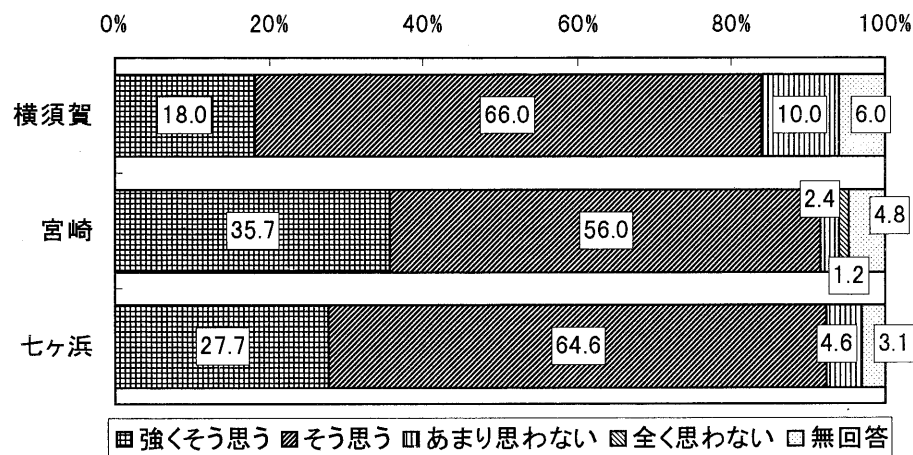


⑤ホールに関するその他意見、要望等について

a. よそから来た人を連れて行きたくなるような場所としてのホール

どちらでも大半の利用者が好意的な回答を寄せており、「よそから来た人を連れて行き、紹介したい」と強く思っている割合も多い(図表 43)。横須賀は利用目的を、主に優れた舞台芸術の鑑賞に特化し、公演のない時は通常閉館となっている施設であるため、チケットの入手が条件となり、相対的に否定的な評価が多くなっている。横須賀の利用者の多くが、舞台装置や音響などを含めた公演内容の良さを高く評価しているのに対して、他のホールでは建物のデザインや建築物としての素晴らしさ、景観や公園、図書館、レストラン、美術館やギャラリー、その他のサービスなども利用者は享受でき、気軽に立ち寄れるということが評価の差となっているようである。また、地域内や周辺に他に娯楽施設や文化施設があまりないという立地的な要因も影響しているようである。

図表43 よそから来た人を連れて行きたくなるかどうか



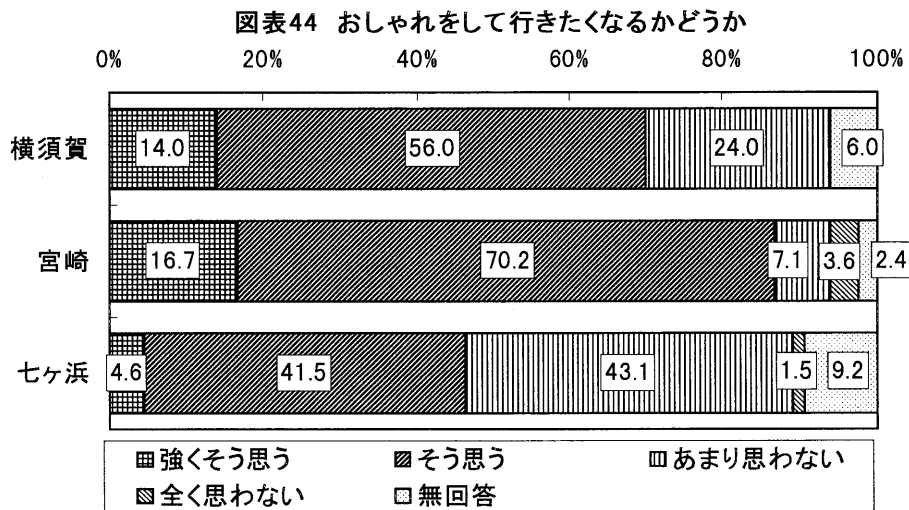
b. おしゃれをして行きたくなる場所としてのホール

「おしゃれ」となると、多分に利用者個々の感性、地域の特性、ホールの性格などが影響しており、ホールによっても評価が大きく分かれている(図表 44)。横須賀、宮崎では女性の方が肯定的であり、年齢も上がるほどに「おしゃれをして行きたい」という答えの割合が多い。七ヶ浜では男女ともに意見は肯定否定に分散しており、年齢層別では若年層の肯定

的な意見が多く、世代間の差は大きい。

「優れた芸術作品」に「夢空間のような」ホールで接する時の「高揚感」や「アーティストたちへの謝意と敬意」、あるいは「ホールの豪華な雰囲気に合わせて」という理由を挙げる肯定派が多い反面、「庶民にも広く文化活動を普及させるためのホールだから」、「気軽に芸術と接したい」、または「それほどゴージャスな建物でもない」といった否定意見もある。また、七ヶ浜では否定的な回答の理由として「田舎の気軽な感じ」、「海が近くリゾート的な趣があるので」、「地元でもあり、気軽に訪れることができるから」という声もあった。

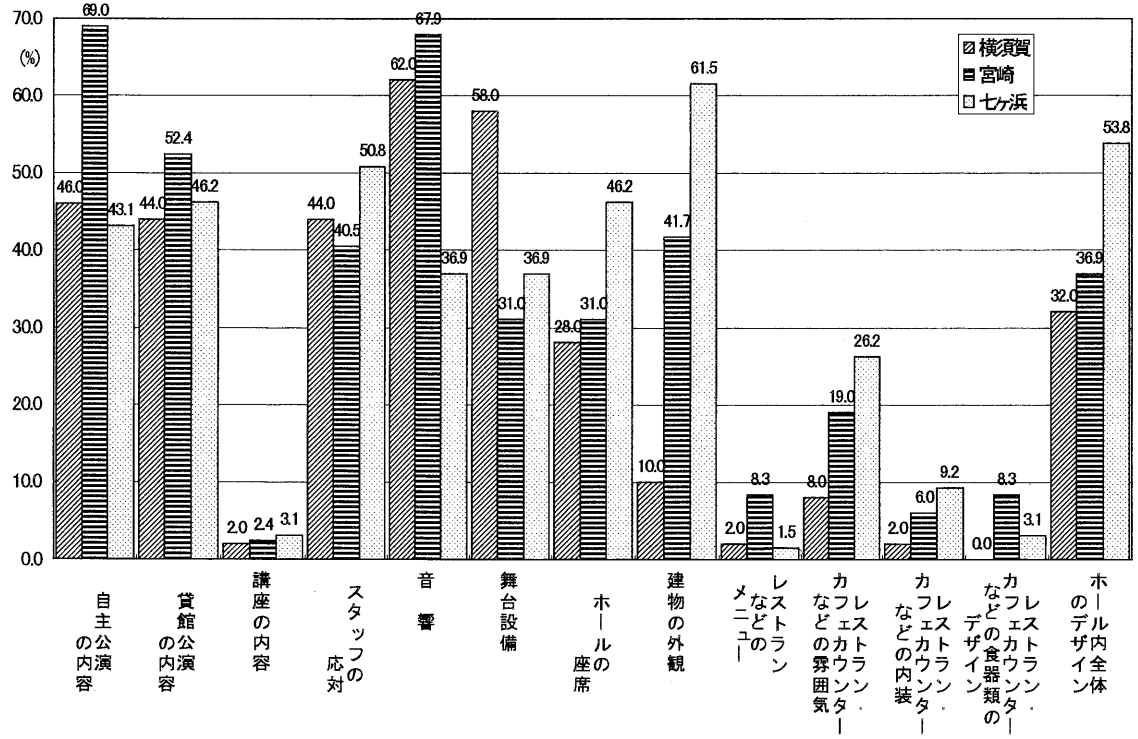
グラフの示す傾向と自由記述意見、ヒアリングの結果を総合的に見ると、掲げているコンセプトやターゲットとしている顧客層の違いや、ホールの置かれている環境や周辺の環境といった立地的要因（ホールへの道程や所在地が都会的か否か、洗練されているかそうでないか、周辺地域の文化／娯楽施設の有無、あるいは気候や住民の地域性などホールそのもの以外の要素）で差が出ていることが見て取れる。



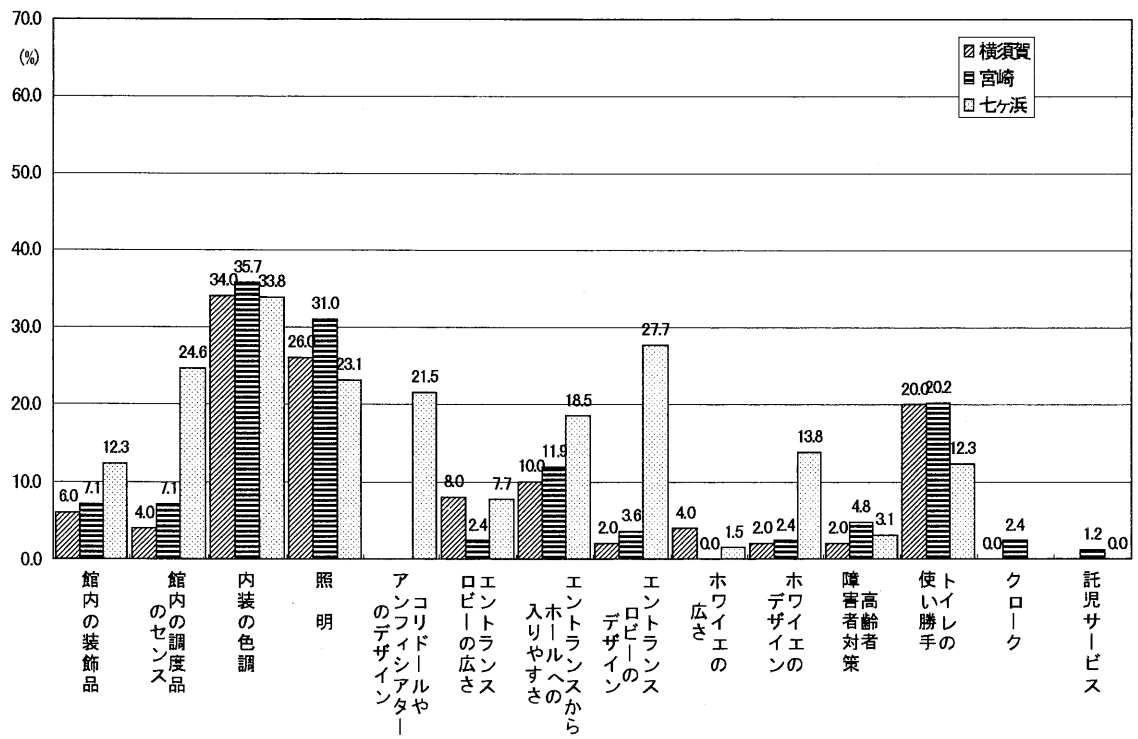
c. 優れている点(複数回答)

多くの利用者は、特に強く印象に残った点として「自主、貸し館公演」や「音響」、「舞台装置」あるいは「スタッフの対応」を挙げている。ハード面や飲食などの付帯サービスの面では相対的に評価は低いものの、ホールの根幹の部分では運営がうまくいっていると評価されていることになる(図表 45-1、2)。宮崎と七ヶ浜については、公演内容への高い評価はさることながら、特に建築物としての造形、芸術性や内装、照明、レストランといったホールの外側、公演以外の点についても高く評価している。横須賀では、オペラを中心とする鑑賞型のホールということで「音響」(62.0%)、「舞台装置」(58.0%)については特に高い評価を得ている。公演の内容への評価は東京、横浜などに近く、かなりの競合があると考えられ、自主 46.0%、貸し館事業 44.0%にとどまっている。また、カフェカウンターのみを設置ということで、飲食サービスへの評価は他の二館に比べ低い。

図表 45-1 ホールの優れている点 その1



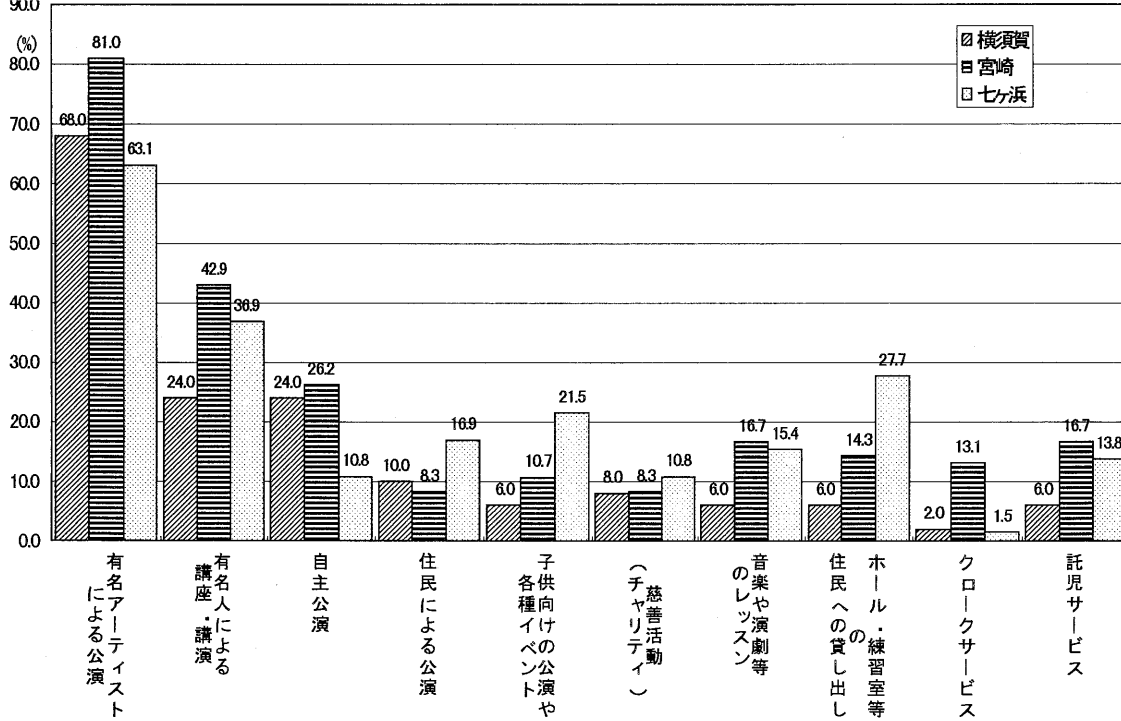
図表 45-2 ホールの優れている点 その2



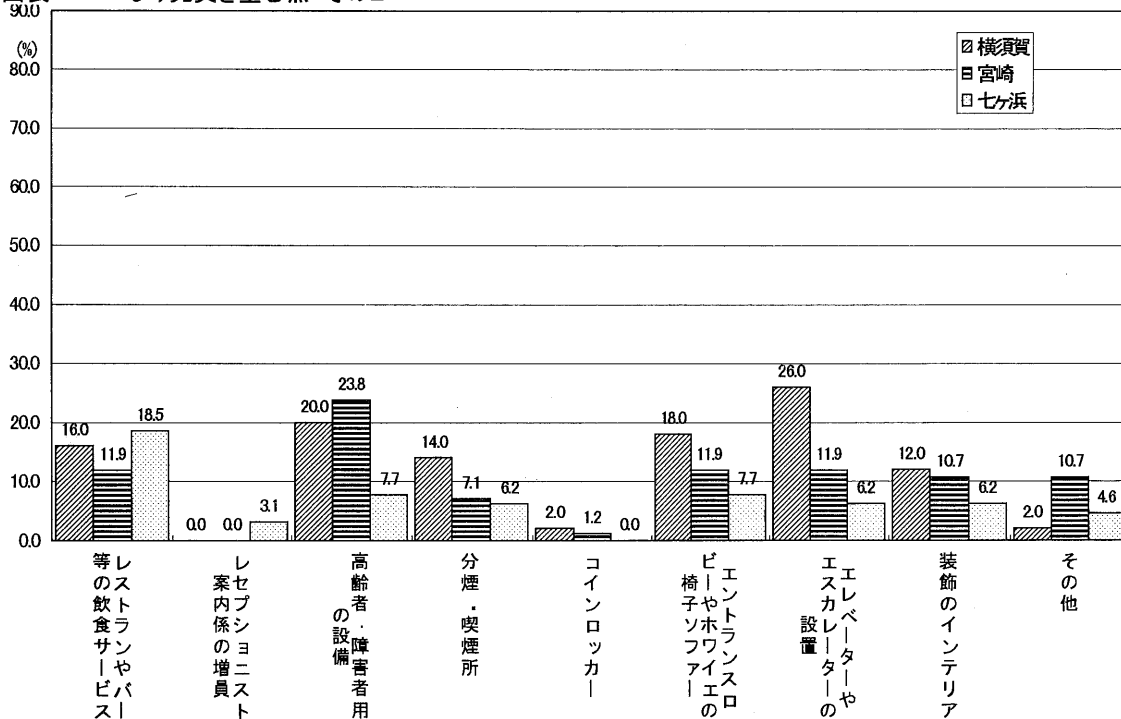
d. 人が文化ホールに集まるようにするために充実すべき点(複数回答)

「有名アーティストによる公演」や「有名人による講座・公演」など主に出し物の充実が強く求められている。サービス、ハード面ではばらつきはあるが、中でも「飲食」、「エレベーターやエスカレーター」と「高齢者・障害者対策」といった点に要望の声が集まっている。

図表 46-1 より充実を望む点 その1



図表 46-2 より充実を望む点 その2



各施設が抱えているハード、ソフトの問題点が見て取れる(図表 46-1 及び 2)。三館とも共通して駐車場の収容台数を増やすよう求める声が多い。横須賀では「駐車場からのアクセスをスムーズにしてほしい」、「立派なオペラハウスなのにオペラの上演が少ないのはもったいない」、宮崎では「年間行事の決定の際等、利用者が発言できる機会を増やしてほしい」、「クローカーサービスを常設してほしい」、七ヶ浜では若年層ほど「有名人による公演や講座、講演」を望む声が多く、「この地の特産品の売り場などがあればいい」、「特にイベントや公演などがないときでも遊べるような設備があるといい」といった要望もあった。

公演事業に関しては良好な評価を得ているものの、芸術・文化の裾野の拡大とメディアの発達などで利用者の嗜好が多様化、高度化していることが、更なる充実を求める声となっているものと思われる。

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。

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しか行えない。

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。

(参 考 资 料)

ホール文化形成のための調査研究

アンケート調査票

☆以下の質問に対しそれぞれ該当するものに○印をつけて下さい。質問数が多く、お手数をお掛け致しますが、宜しくお願いします。

<最初にあなたご自身のことについておたずねします>

質問1. あなたの性別を教えてください。 a. 男性 b. 女性

質問2. あなたの年齢を教えてください。

a. 10代 b. 20代 c. 30代 d. 40代 e. 50代 f. 60代以上

質問3. あなたの職業をお教え下さい。

a. 会社員 b. 公務員 c. 自営業・自由業 d. 農・林・漁業 e. 専業主婦
f. 学生 g. パートタイム・アルバイト等 h. 無職 i. その他()

質問4. どこからこの施設に来ることが多いですか。(○印はひとつだけ)

a. 自宅 b. 勤め先 c. 学校 d. その他()

質問5. 質問4でお答えになった場所からこの施設を訪れる際に利用する交通機関はどれですか。(○印はひとつだけ)

a. 鉄道 b. バス c. タクシー d. 自家用車・バイク e. 自転車 f. 徒歩 g. その他

質問6. その際、所要時間はどれくらいですか。

a. 15分未満 b. 15分以上30分未満 c. 30分以上1時間未満 d. 1時間以上

質問7. あなたはこの施設をどれくらいの頻度で利用していますか。 年 回

質問8. この施設を訪れる目的は何ですか。(複数回答可)

a. 音楽鑑賞・観劇 b. イベント参加 c. 講演を聴く d. 講座・教室への参加
e. 練習・リハーサル f. 美術鑑賞 g. 図書・資料の閲覧 h. 食事 i. 買い物
j. 公演や芸術団体などの情報収集 k. ひととの待ち合わせ l. その他()

質問9. こちらへはおひとりで、それとも誰かと一緒にいらっしゃいますか。(○印はひとつだけ)

a. ひとりで b. 友人と c. 職場の同僚と d. 職場・学校のサークル等の人と
e. 家族と f. その他()

質問 13. 施設内でホールや、トイレなど行きたいところにすぐ行けるような分かりやすい配置
になっていると思いますか。

- a.非常に分かりやすい b.分かりやすい c.やや分かりにくい d. かなり分りにくい
c. dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

(

)

質問 14. トイレについておたずねします。

補問 1: 数は充分だと思いますか。

- a. 充分である b. やや足りない c. 不十分である

補問 2: 使いやすい場所にあると思いますか。

- a.非常に使いやすい b.使いやすい c.やや使いにくい d.かなり使いにくい

補問 3: 清潔に保たれていて使い心地が良いと思いますか。

- a.非常に使い心地が良い b.使い心地が良い c.あまり使い心地が良くない
d.かなり使い心地が悪い

質問 15. 迷った時に目的の場所がすぐに見つかるような分かりやすい案内表示になってい
ると思いますか。

- a.非常に分かりやすい b.分かりやすい c.やや分かりにくい d. かなり分りにくい
c. dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

(

)

質問 16. 階段は使いやすいと思いますか。

- a.非常に使いやすい b.使いやすい c.やや使いにくい d.かなり使いにくい
c. dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

(

)

質問 17. エレベーター・エスカレーターは使いやすいと思いますか。

- a.非常に使いやすい b.使いやすい c.やや使いにくい d.かなり使いにくい
c. dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

(

)

質問 18. 高齢者・身体障害者対策について配慮されていると思いますか。

- a.充分配慮されている b.配慮されている c.あまり配慮されていない d.全く配慮されていない
a. bの場合、どういところに配慮を感じるかご記入下さい

(

)

- c. dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

(

)

質問 19. コインロッカーについておたずねします。

補問 1: 数は充分だと思いますか。

- a. 充分である b. やや足りない c. 不十分である

補問 2: 使いやすい場所に設置されていると思いますか。

- a. 非常に使いやすい b. 使いやすい c. やや使いにくい d. かなり使いにくい

< 飲食サービスについておたずねします >

質問 20. あなたはこのホールへ来る都度、レストランを利用しますか。

- a. 必ず利用する b. 時々利用する c. あまり利用しない d. 全く利用しない

(a、b、cと答えた方は補問へ)

補問 1: レストランのみの利用でこちらを訪れることはありますか。

- a. はい b. いいえ

補問 2: メニューは品目が多く充実していると思いますか。

- a. とても充実している b. 充実している c. やや物足りない d. 不満である

補問 3: 料金は妥当だと感じますか。

- a. 妥当である b. 安く感じる c. やや高く感じる d. かなり高く感じる

補問 4: ホールにふさわしい雰囲気だと思いますか。

- a. 強くそう思う b. そう思う c. あまり思わない d. 全く思わない

補問 5: その雰囲気は気に入ってますか。

- a. とても気に入っている b.気に入っている c. あまり気に入らない d. 気に入らない

a、bの場合、特に印象に残っているものについてご記入下さい

()

c、dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

()

補問 6: 接客態度はどう感じますか。

- a. とても良い b. ほどほどに良い c. あまり良くない d. 悪い

補問 7: テーブル、椅子、食器類などのデザインにも、配慮を感じますか。

- a. とても感じる b. ほどほどに感じる c. あまり感じない d. 全く感じない

< ホールのサービスについておたずねします >

質問 21. ホール案内等、問い合わせに対する対応が素早く親切だと思いますか。

- a. とても親切である b. 親切である c. やや不親切である d. 不親切である

質問 22. 託児サービスについておたずねします。

補問 1: 託児サービスがあることをご存知ですか。

- a. はい b. いいえ (aと答えた方は補問2へ)

補問 2: 託児サービスを利用したことがありますか。

- a. はい b. いいえ (aと答えた方は補問3、4へ)

補問 3: 気軽にお子さんを預けられますか。

- a. はい b. いいえ

bの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

()

補問 4: 料金は妥当だと思いますか。

- a. 妥当である b. 安く感じる c. やや高く感じる d. かなり高く感じる

質問 23. クロークサービスについておたずねします。

補問 1: 受け渡しは手間取らず素早くできますか。

- a. とても素早い b. ほどほどに素早い c. やや時間がかかる d. とても時間がかかる

補問 2: 預けたものの扱いが丁寧ですか。

- a. とても丁寧である b. ほどほど丁寧である c. やや手荒い d. 手荒い

補問 3: 対応は親切ですか。

- a. とても親切である b. 親切である c. やや不親切である d. 不親切である

質問 24. チケットカウンターのサービスについておたずねします。

補問 1: 待たされることもなく、素早くチケットが購入できますか。

- a. とても素早い b. ほどほどに素早い c. やや時間がかかる d. とても時間がかかる

補問 2: 対応は親切ですか。

- a. とても親切である b. 親切である c. やや不親切である d. 不親切である

質問 25. プレイガイド、情報カウンターのサービスについておたずねします。

補問 1: パンフレットやチラシが豊富で便利だと感じますか。

- a. とても便利である b. 便利である c. やや不便である d. かなり不便である

補問 2: 対応は親切ですか。

- a. とても親切である b. 親切である c. やや不親切である d. 不親切である

<その他のサービス>

質問 26. 講座や教室等のサービスについておたずねします。

補問 1: 講座や教室等に参加されたことがありますか。

- a. はい b. いいえ (aと答えた方は補問2へ)

補問 2: ジャンルは偏らず豊富にありますか。

- a. とても豊富にある b. ほどほどにある c. やや物足りない d. 全くない

補問 3: 参加したくなるような講座や教室がありますか。

- a. たくさんある b. ほどほどにある c. やや物足りない d. 全くない

c、dの場合、改善が必要と感じる点がありましたらご記入下さい

(

)

質問 27. ご自身で練習室、ホール等を使用したことはありますか。

- a. はい b. いいえ (aと答えた方は補問へ)

補問 1: 気軽に練習に使えるような雰囲気ですか。

- a. はい b. いいえ

補問 2: 利用時間は妥当だと思いますか。

2-1. 貸し出し開始時間

- a. 妥当である b. 遅い c. その他()

2-2. 貸し出し終了時間

- a. 妥当である b. 早い c. その他()

補問 3: 練習室などの設備の使用料は妥当な金額だと思いますか。

- a. 妥当である b. 安く感じる c. やや高く感じる d. かなり高く感じる

補問 4: 練習室などで貸し出している機材などは充分だと思いますか。

- a. 充分である b. やや足りない c. 不十分である

<その他のご意見をお聞かせ下さい>

質問 28. このホールのどんな点が優れていると思いますか。(〇はいくつでも)

- a. 自主公演の内容 b. 誘致公演の内容 c. 講座の内容 d. 託児サービス
e. レストランなどの内装 f. レストランなどの食器類のデザイン g. レストランなどの雰囲気
h. レストランなどのメニュー i. 内装の色調 j. 照明 k. 館内の調度品のセンス
l. ホールの座席 m. エントランスロビーのデザイン n. エントランスロビーの広さ
o. エントランスからホールへの入りやすさ(動線) p. ホワイエのデザイン q. ホワイエの広さ
r. ホール内全体のデザイン s. 館内の装飾品 t. 建物の外観 u. 舞台設備
v. トイレの使い勝手 w. 高齢者・障害者対策 x. クローク y. スタッフの対応 z. 音響

質問 29. よそから来た人を連れて行きたくなるような施設だと思いませんか。

- a. 強くそう思う b. そう思う c. あまり思わない d. 全く思わない

a、bの場合、特に紹介したいことをご記入下さい。

(_____)

c、dの場合、どのような点からそう思われるかご記入下さい。

(_____)

質問 30. おしゃれをして出かけて行きたい場所だと思いませんか。

- a. 強くそう思う b. そう思う c. あまり思わない d. 全く思わない

どのような点からそう思われるかご記入下さい。

(_____)

質問 31. どのようなサービス、催し物や設備が充実しているならば、文化ホールに人が集まるようになると思いませんか。(○は3つまで)

- a. 有名アーティストによる公演 b. 有名人による講座・講演 c. 自主公演
d. 住民による公演 e. 子供向けの公演や各種イベント f. 慈善(チャリティー)活動
g. 音楽や演劇等のレッスン h. ホール、練習室等の住民への貸し出し
i. クロークサービス j. 託児サービス k. レストランやバー等の飲食サービス
l. レセプション、案内係の増員 m. 高齢者や障害者用の設備 n. 分煙、喫煙所
o. コインロッカー p. エントランスロビーやホワイエの椅子やソファ
q. エレベーターやエスカレーターの設置 r. 装飾(花、絵、オブジェなど)のインテリア
s. その他(_____)

質問 32. その他ご利用になられて今後新たに導入してほしいというサービスがありましたら、ご記入下さい。

(_____)

このたびは、アンケートにご協力頂き誠にありがとうございます。調査の回答につきましては責任をもって管理し、皆様にご迷惑のかからぬようプライバシーの保護に努める所存でございます。

なお、本調査にご回答頂いた皆様には、後日お礼の品をお送りさせて頂きたいのでお手数ですがこちらにお名前、おところを必ずご記入下さいますようお願い申し上げます。

(お名前) _____

(おところ)〒 _____

ホール文化形成のために
～ホール文化形成のための調査研究～

調査・発行 財団法人地域創造
〒107-0052
東京都港区赤坂6-1-20
国際新赤坂ビル西館13階
TEL 03-5573-4050
FAX 03-5573-4060
調査委託 (株)住友生命総合研究所
発行日 1998年3月

