



KONCEPCE PŘÍSTUPNOSTI VEŘEJNÝCH TOALET

ANALÝZY A REŠERŠE

—
červen 2023
—

Kancelář
veřejného
prostoru



IPR —
PRAHA

*Tento dokument pojednává o
zjištěních plynoucích z analýz a
řešení, nastíněné závěry jsou pouze
pracovní.*



**Koncepce přístupnosti veřejných
toalet - analýzy a řešení**

Institut plánování a rozvoje
hlavního města Prahy

Sekce detailu města
Kancelář veřejného prostoru

červen 2023

úvod



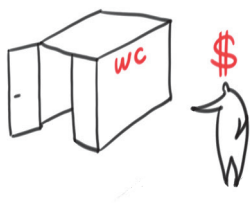
Veřejné toalety jsou důležitou službou, které by město svým obyvatelům a návštěvníkům mělo poskytovat. Jedná se o jeden z předpokladů zajištění důstojného pobytu ve veřejném prostoru, o službu, která zpřístupňuje město pro všechny.

stávající stav veřejných toalet v hlavním městě

Pražská infrastruktura veřejných toalet je nedostatečná, v hlavním městě k ní v současnosti neexistuje ucelený přístup.

Jak vyplývá z provedeného dotazníkového šetření, se sítí veřejných toalet je **spokojeno pouze 11% obyvatel** hlavního města. Zároveň ale město vynakládá na provoz prostřednictvím toalet velké finanční částky. Tento stav představuje výzvu jednotlivým městským organizacím, vedením městských částí a magistrátu.

ekonomika provozu



náklady

V hlavním městě je správa toalet rozdělena mezi vícero subjektů, kdy pro většinu z nich se jedná pouze o vedlejší činnost vzhledem k jejich primárnímu účelu. Provozování toalet **není lukrativní, ani finančně výnosná záležitost.**

funkce poplatků

Poplatky slouží hlavně jako paywall – způsob, který má chránit vybavení toalet před poškozením.

Otázkou je ale, zda ale placeným přístupem neodradíme víc uživatelů, co toaletu potřebují použít. **Ti jdou pak na záchod jinam, čímž vytváří další negativní externality** (znečištění veřejných prostranství, močení na stromy, horší životní situace v případě lidí bez domova). **Tyto externality pak musí město často řešit a platit.**

pracovní závěr

Pokud by hlavní město poskytovalo toalety jako službu veřejnosti zdarma, mělo by to pozitivní dopad na kvalitu života ve městě, na čistotu veřejných prostranství a na obraz města.

čistota

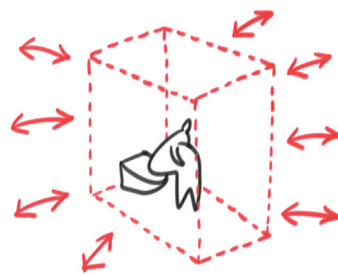
provoz

Čistota je obyvateli vnímaná jako **nejdůležitější kvalita veřejné toalety (93% Pražanů)**. Nedostatečná čistota (špinavost) je také jedním z hlavních faktorů, které odrazují od použití toalet.

Z toho vyplývá **důležitost zajištění pravidelného a dostatečného úklidu**. Jeho nedosažení povede k **nižší návštěvnosti toalet a tedy i k nižší efektivitě vynaložených prostředků a celkové investice**.

pracovní závěr

Pokud například někam umístíme **toaletu v hodnotě jednotek milionů** a následně nezajistíme **údržbu a úklid v řádu nižších desítek tisíc korun ročně**, je to jako kdybychom peníze spláchli do záchodu.



umístění toalet a hustota pokrytí

Přístup k veřejným toaletám by měl být zajištěn na všech významnějších veřejných prostranstvích, parcích a dopravních uzlech. Dále tam, kde je zvýšený pohyb lidí a také v turistických destinacích.

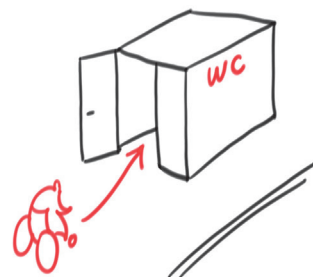
Optimální docházková vzdálenost je pro Pražany 300m což je zhruba 5 minut chůze. Zároveň ale **samotná dostatečná hustota pokrytí nestačí** – toalety musí být vnímány jako čisté a bezpečné místo, jejich uživatelé o nich musí vědět.



přístupnost

Ve městě je **nedostatek bezbariérových toalet**, pro člověka na vozíku nebo s jiným omezením pohybu to představuje zásadní překážku v žití ve městě. Totéž v menší míře platí i pro seniory.

Přístupné toalety jsou velmi důležité i pro lidi bez domova – udržení čistoty je pro ně klíčovým aspektem pro zlepšení jejich životní situace.



jak dál? CTS



o co se jedná

Community toilet scheme (CTS) je koncept hojně používaný v zahraničí, kdy město platí restauracím měsíčně fixní částku za zpřístupnění jejich toalet veřejnosti. Tyto provozovny jsou viditelně označené ve výloze a přidáné do mapové aplikace.

Zároveň ale CTS nemůžou představovat hlavní část sítě veřejných toalet. Jejich nevýhodou je omezená časová dostupnost a určitá bariérovost (přístup pro návštěvníky na vozíku, ostych či neochota k použití ze strany lidí v nouzi či bez domova).

jak je to v Praze

Využívanost pražských toalet v restauracích (poloveřejných toalet) je oproti toaletám v metru skoro dvojnásobná (64% vs 35%).

V Praze v současnosti CTS funguje na P7 a P3 (SOS WC a Nouzovka), kromě zveřejnění na stránkách radnice ale nedostávají žádné finance. Dále funguje solidární síť podniků, kterou spravuje organizace Místní místním. Na Praze 6 mají provozovatelé, kteří poskytují toalety veřejnosti nižší poplatky za zábor pro svoje předzahrádky.

CTS dokáže pokrýt velkou část poptávky po toaletách za vynaložení řádově menších finančních prostředků.

jak dál? samostatné objekty



Městem vlastněné a soukromou společností provozované toalety řeší potřeby obyvatel Paříže, Berlína, Kodaně či Amsterdamu. Jedná se o typ služby, který je k dispozici 24/7 a přístupný všem.

V Praze provozovalo JCD 17 těchto objektů, v současnosti jsou už odstraněny nebo nefunkční. JCD odmítlo poskytnout jakákoliv data.

Z dotazníkového šetření nicméně vyplývá, že 65% Pražanů je nikdy nevyužilo. Alespoň jednou měsíčně je využilo pouze 8%, což odráží fakt, že s jejich čistotou bylo nespokojeno nejvíce obyvatel.

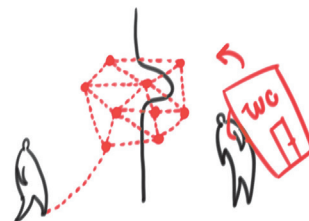
závěr

komunikace

Je důležité propagovat **používání veřejné toalety jako samozřejmost** a dosáhnou toho, aby byly toalety veřejným míněním **vnímané jako čisté, funkční a bezpečné místo**. To kromě zajištění čistoty znamená i využití informační kampaně.

budoucnost veřejných toalet

Způsob, jakým je v hlavním městě poskytována služba veřejných toalet potřebuje nutně změnu. Je třeba provést **revizi toalet v metru, rozšíření samostatných objektů a zavedení celoměstské CTS** s finanční podporou. Do CTS by se mohly zapojit i pobočky městské knihovny.



zdroje

Informace a závěry uvedené v tomto dokumentu vychází z analýzy stávajícího stavu veřejných toalet v Praze, z rešerše dobré praxe a také ze zkušeností z řady evropských měst.

analýza

Hlavní výchozí body analýzy jsou výstupy z jednání s provozovateli toalet a z uživatelského pohledu z dotazníkového šetření provedeného společností NMS Market Research v lednu 2023 (vzorek 1019 respondentů). Ty jsou doplněny rozhovory se zástupci neziskových organizací a také kvalitativními rozhovory s lidmi bez domova.

rešerše a zkušenosti z evropských měst

Pro zdroje rešerše sloužily české i zahraniční studie, popularizační články či koncepční materiály. Jako velmi důležité se ukázaly zkušenosti a praxe pracovníků městských odborů, které se zabývají údržbou a rozvojem veřejných prostranství.

Vlastní koncepce veřejných toalet jsou také běžnou praxí, hlavně v sousedním Německu - neocenitelnou podporu poskytla Berlínská koncepce toalet a také zkušenosti berlínského městského odboru s její implementací.

kvalitativní rozhovory s lidmi bez domova

V rámci výzkumu bylo provedeno deset strukturovaných rozhovorů s lidmi bez domova. Všichni dotazovaní mají zkušenost s bezdomovectvím, každý z nich žije v odlišných podmínkách. Žijí na ubytovně, v azylovém domě, v chatce, ve squatu pod mostem nebo jsou bezprizorní.

Rozhovory mapovaly zkušenosti informátorů s udržováním hygieny ve veřejném prostranství, zkušenosti s užíváním veřejných toalet a dostupnost služby veřejných toalet.

Pro lidi bez domova je nepřekvapivě velmi **důležitá jejich osobní čistota**. Je to **klíčový aspekt pro udržení a zlepšení jejich životní situace**. Hlavní bariérou v přístupu na veřejné toalety je **finanční náročnost**.

dotazníkové šetření

V rámci sběru dat pro koncepci jsme pracovali s výsledky dotazníkového šetření. Osloven byl reprezentativní vzorek Pražanů (a dojíždějích ze Středočeského kraje) dle pohlaví, věku, vzdělání a městské části a také čtyři cílové skupiny:

- 1/ senioři starší 65 let
- 2/ osoby se sníženou schopností pohybu
- 3/ osoby se zvýšenou potřebou chodit na toaletu
- 4/ rodiče dětí do 12 let.

Níže jsou uvedeny některé otázky včetně komentáře k výsledným hodnotám.

jak často užíváte tento typ toalety?

	s obsluhou	bez obsluhy	metro	toi toi	instituce	restaurace	OC
+	15	8	28	9	27	62	71
—	48	27	53	36	52	34	28
nikdy	37	65	19	44	20	4	1

komentář

Hodnoty pro typy „bez obsluhy“ a „metro“ jsou dost tristní. U toalet „bez obsluhy“ je možný důvod to, že JCD do objektů neinvestovalo dostatečné prostředky na údržbu. Zde bude velmi důležitá kampaň pro zlepšení image toalet. Dalším možným faktorem pro nízké hodnoty u toalet „s obsluhou“ a „bez obsluhy“ je jejich nízký počet ve městě.

Čísla pro „restaurace“ jsou zajímavá vzhledem k tomu, že město v současnosti přímo podnikům nijak nepřispívá. Čísla pro OC jsou sice vysoká, ale nemyslíme si, že se jedná o směr, kterým by se město mělo dále vydávat.

- + denně, několikrát týdně, několikrát měsíčně, 1x měsíčně
- několikrát za půlroku, méně často

jak jste spokojeni s těmito typy toalet?

	s obsluhou	bez obsluhy	metro	toi toi	instituce	restaurace	OC
+	16	7	26	7	58	80	83
/	56	53	37	41	37	17	13
—	28	41	37	68	6	3	4

komentář

Hodnoty spokojenosti jsou logicky ve vztahu k četnosti používání, je zde nicméně velký potenciál pro přesun z *ani spokojen/ani nespokojen* do plusových hodnot.

- + rozhodně spokojen, spíše spokojen
- rozhodně nespokojen, spíše nespokojen
- / ani spokojen, ani nespokojen

jak jste spokojen s čistotou u různých druhů toalety?

	s obsluhou	bez obsluhy	metro	toi toi	instituce	restaurace	OC
+	28	17	34	7	63	75	80
/	40	45	31	26	30	20	13
—	32	38	35	68	6	5	6

komentář

Čistota je pro uživatele nejdůležitější parametr (93% respondentů). Je to určitě i jeden z hlavních faktorů, které určují spokojenost a frekvenci používání jednotlivých toalet - „restaurace“, „instituce“ a „OC“ v pozitivním ohledu, „s obsluhou“, „bez obsluhy“ a „metro“ v negativním.

Zajištění čistoty je nejen půl zdraví, ale také předpoklad efektivního vynaložení finančních prostředků - jak při prvotní investici, tak při údržbě. Pro toalety „bez obsluhy“ je zde velký potenciál překlacení *ani spokojen/ani nespokojen* do plusových hodnot.

+ rozhodně spokojen, spíše spokojen
– rozhodně nespokojen, spíše nespokojen
/ ani spokojen, ani nespokojen

jak jste spokojen s rozpoznatelností u různých druhů toalety?

	s obsluhou	bez obsluhy	metro	toi toi	instituce	restaurace	OC
+	28	42	-	57	50	69	77
/	43	40	-	29	35	25	16
—	28	18	-	14	14	7	7

komentář

Tento parametr vychází příznivě u všech typů, opět jsou zde ale vidět vyšší hodnoty pro toalety v soukromých provozech, důvodem je možná funkční navigace (v rámci OC) nebo jednoduchost prostoru, ve kterém jsou toalety umístěné (restaurace).

Naproti tomu toalety s obsluhou a bez obsluhy mají ve snadné rozpoznatelnosti své rezervy. Zde by mohl pomoci jednotný čitelný design a také zapojení do JIS.

+ rozhodně spokojen, spíše spokojen
– rozhodně nespokojen, spíše nespokojen
/ ani spokojen, ani nespokojen

jak jste spokojen s bezbariérovým přístupem u různých druhů toalety?

	s obsluhou	bez obsluhy	metro	toi toi	instituce	restaurace	OC
+	20	23	32	-	38	43	65
/	68	58	58	-	55	51	33
—	13	19	9	-	7	6	1

komentář

V této otázce panuje mezi respondenty největší „nerozhodnost“ mezi spokojeností a nespokojeností, pro městem či státem provozované toalety je zde velký potenciál pro zlepšení. Pro toalety bez obsluhy je požadavek na zajištění bezbariérovosti jeden z hlavních.

Nejlépejší hodnocení získávají soukromě provozované toalety v obchodních centrech, v závěsu za nimi jsou restaurace - v této skupině byly zařazeny i fastfoody. Ty jsou lidmi na vozíku často vnímány jako jediné místo ve městě, kam si zajít na záchod. Lidmi na vozíku je tento parametr vnímán jako nejdůležitější.

+ rozhodně spokojen, spíše spokojen
– rozhodně nespokojen, spíše nespokojen
/ ani spokojen, ani nespokojen

příklady ze zahraničí



veřejná toaleta v Paříži, objekt obsahuje bezbariérově přístupnou kabinu, pisoár a venkovní umyvadlo s pítkem ☞



veřejná toaleta v Berlíně, objekt obsahuje bezbariérově přístupnou kabinu, pisoár a venkovní umyvadlo s pítkem ☞

veřejná toaleta ve Vídni, objekt obsahuje dvě bezbariérově přístupné kabiny, dva pisoáry a venkovní umyvadlo ➡



označení provozovny zapojené do sítě CTS nette Toilette pomocí samolepky ve výloze ➡



Berlínská koncepce toalet - výňatky

Pro potřeby dalšího návrhu byly přeloženy relevantní části Berlínské koncepce. Ta je celá přístupná v němčině zde:

<https://www.berlin.de/sen/uvk/verkehr/infrastruktur/oeffentliche-toiletten/download/>

Proces návrhu – fáze:

1. Přehled, vstupní materiály
2. Zhodnocení stávajícího stavu
3. Zapojení stakeholderů – veřejnosti a provozovatelů
4. Provedení inventarizace existující sítě
5. Analýza přístupů (tuzemských i zahraničních)
6. Finance
7. Návrh scénářů
8. Představení a diskuze se stakeholdery

Kritéria návrhu

1. Ekonomika provozu – náklady na jedno použití, zhodnocení různých přístupů po finanční stránce, porovnání nákladů na instalaci a údržbu, zhodnocení zda a jestli odkoupit od JCD stávající autobusy.
2. Kvalita designu – toalety musí být jasně viditelné, rozpoznatelné a snadno určitelné v městském prostoru, do kterého by ale zároveň měli být integrovány.
3. Bezpečnost – odbourat strach nebo nechuť z používání, zamezit nebo snížit riziko vandalizmu.
4. Inkluze – toalety přístupné pro všechny skupiny uživatel – zadefinovat si je a určit jejich potřeby.
5. Hygiena – čisté a pravidelně udržované toalety – samočistící toalety nemají nejlepší pověst, je vždy třeba je doplnit o doplňkové čištění úklidovým pracovníkem.
6. Komunikace a orientace – PR – kampaň pro uživatele – zlepšení image „záchodků“, případně kampaň na zapojení podnikatelů do CTS. Zároveň zahrnout do navigačních systémů města.

Participace

- Workshopy s aktéry a stakeholdery
- Sběr dat – šetření
- Zapojení městských částí



Berlínská koncepce toalet, 2017 ↻

Zhodnocení stávajícího stavu - inventarizace

- Zjištění počtu
- Zjištění prostorového umístění
- Zjištění majetkových vztahů
- Zjištění technického stavu toalet
- Určení kdo co provozuje a udržuje

Porovnání jednotlivých MČ vzájemně a mezinárodně s podobně velkými městy

- Kolik km² na jednu toaletu?
- Kolik obyvatel na jednu toaletu?
- Porovnání jednotlivých MČ
- Porovnání s velikostně odpovídajícími hlavními městy

Určení nároků lokalit na WC

Definice typů lokalit které generují poptávku po WC:

1. Centra – centra a bulváry, tržiště, ohniska nočního života
2. Zeleň a voda – parky, hřiště, hřbitovy, přístupy k vodě
3. Dopravní uzly – vlaková nádraží, autobusové nádraží, stanice metra, noční přestupní uzly
4. Turistická místa – památky, turistické destinace

Určení potenciálu místa – CTS (community toilet scheme)

Lokalizace toalet v nákupních centrech a určení míst, které mají do budoucna potenciál poskytovat službu toalet (kavárny, restaurace, instituce, kostely). Spolupráce s partnery CTS (nette toilette) je žádoucí, nicméně základní nabídka toalet musí být poskytnuta bez ohledu na tento potenciál.

Určování poloh toalet:

Při určování potřeby umístění toalety se vychází z nároků místa a také z diskuzí a informací od stakeholderů a MČ. Umístění je dále řešeno i se zástupci lidí s hendikepem.

Pokud je někde velmi malá vytíženost, pak se navrhuje tuto toaletu buď přemístit, nebo více zviditelnit. Toaleta by měla mít alespoň 60 použití za den. Na dopravních uzlech doporučuje koncepce zřídit toalety s obsluhou a také sprchami.

Všechny lokality (stávající i navrhované) mají přiřazené skóre, čím je tam větší potřeba, tím je tam větší priorita. Skóre určuje, kde budou toalety instalovány jako první.

Ekonomika provozu

Nejdůležitější poznatek - provozování toalet není výdělečná činnost. Otázka, zda mají být toalety zdarma nebo za poplatek záleží na zhodnocení, co je pro město důležitější.

- 1/ neomezený přístup pro všechny
- 2/ snížení míry zneužití a poškození skrz omezení vstupu poplatkem.

Poplatek v hodnotě cca 10 Kč snižuje pravděpodobnost vandalizmu a také jiného než zamýšleného využití toalety. Zároveň by ale neměl být zvyšován, v určených lokalitách by měly být toalety přístupné zdarma, tak aby byly odstraněny bariéry pro využití.

Zkušenosti z provozu - po implementaci koncepce

Dochází ke „vloupáním“ na toalety s cílem získat drobné v automatech (až 1000 incidentů týdně). To vede k velkým škodám na vybavení, přitom průměrná zcizená částka je méně než 400 Kč. Navíc to vyřadí toalety z provozu na delší dobu. Z tohoto důvodu Berlín změnil přístupnost na stav, kdy je 50 toalet zdarma a zbylých 230 s platbou na kartou nebo v aplikaci. Závěry jsou následující:

Počet použití placených toalet klesl o cca 50%, naopak toalety zdarma využívalo o 30% více uživatelů.

Co se týče nároků na úklid, tak v absolutních číslech je potřeba více hodin na jednu toaletu, která je přístupná zdarma. Nicméně pokud to je vztaženo na efektivitu vynaložených prostředků, tedy na 1000 použití, vychází toalety zdarma efektivněji než placené.

Spotřeba mýdla, vody a papíru je u toalet zdarma vyšší cca o 130% oproti placené variantě. Náklady na opravu škod způsobených vandaly jsou u toalet zdarma pouze o 23% vyšší než u placených. Funkce poplatků jakožto paywallu není tak důležitá.

Enviromentální udržitelnost

- Snížená spotřeba vody
- Fotovoltaika na střechách
- Využití recyklovaných materiálů na konstrukci objektů
- Kolik obyvatel na jednu toaletu?

Gender

Otázka vhodnosti pisoárů – jsou pouze pro muže, polovinu obyvatel z jejich použití vylučujeme.

Vlastnictví a provoz

Jsou posuzovány následující možnosti provozování a vlastnictví infrastruktury veřejných toalet:

1/ Veřejný model

Město vlastní a pomocí městem řízené společnosti provozuje záchody, infrastruktura toalet je věc veřejného zájmu a neměla by být provozována s ohledem na zisk.

- + veřejné vlastnictví umožňuje přímou kontrolu nad objekty
- + rozšiřování/zmenšování dle potřeby, bez ohledu na soukromý subjekt
- vyšší mzdové náklady
- bude trvat delší dobu, než se systém správně zajede
- vyšší vstupní náklady na výstavbu toalet -pro město

2/ Soukromý model

Soukromý subjekt vlastní a provozuje toalety, město mu platí na základě smlouvy.

- + implementace může být provedena rychleji
- + nižší mzdové náklady
- přímá kontrola nad veřejnou infrastrukturou je předána soukromému subjektu
- možné omezení soutěže a výsledné rozmanitosti produktů
- organizační struktura je složitější

3/ Mix model

Město vlastní toalety, soukromá společnost je provozuje.

- + město jako vlastník může soutěžit provozovatele
- + možnost flexibilního řešení – různí provozovatelů pro různé typy toalet
- možnost komplikací při rozdílném zájmu vlastníka, výrobců a provozovatelů
- velmi důležitá je role dohlížejícího městského odboru

*Tento dokument pojednává o
zjištěních plynoucích z analýz a
řešení, nastíněné závěry jsou pouze
pracovní.*



**Koncepce přístupnosti veřejných
toalet - analýzy a řešení**

Institut plánování a rozvoje
hlavního města Prahy

Sekce detailu města
Kancelář veřejného prostoru

červen 2023