

# 公共スポーツサービスの利用者に関する研究 —利用者の特性と満足度に着目して—

A study about the Public Sports Services Customers  
: In view of their characteristics and satisfaction

神野 賢治 田島 良輝 井上 明浩  
Kenji KAMINO Yoshiteru TAJIMA Akihiro INOUE

〈要旨〉

地方自治法改正（2003年9月）により、公共施設の管理運営に指定管理者制度が導入されるようになった。それに伴い、公共スポーツ施設の運営においても、民間のノウハウを活用する試みがなされている動向の中、近年では、いわゆる“公共サービス”の質的側面に関する調査や研究が増加する傾向をみせている。これは、今一度“公共サービス”とは何か、その利用にはどのようなニーズと課題が存在するのかを的確に把握しておく必要性が問われていることに起因する。

これらを背景に、本研究では、金沢市内の公共スポーツ施設利用者を対象に、①利用者の属性、施設の利用状況など“利用者特性”を把握すること、②“利用者満足感”の構造を理解し、それらを数量化すること、などを試みる。また、③利用者特性と満足度との関連性を明らかにすることで、公共スポーツ施設で提供されるサービスの質の向上のための基礎資料を得ることを目的とした。

〈キーワード〉

公共スポーツサービス、利用者特性、利用者満足度

## 1. 緒言

生涯スポーツの普及・発展が唱えられている昨今は、地域におけるスポーツ資源を人的、物的観点から再考し、新たな施策を講じていく時期ともいえる。前者は、各種スポーツに関する財団や競技団体により発行される指導者資格（制度）の変化に、後者は、スポーツをする「場」を背景に、総合型地域スポーツクラブ事業の推進や公共スポーツ施設の管理・運営などを例として挙げることができよう。

この「公共スポーツ施設」に関して、文部科学省の「体育・スポーツ施設現況調査」(平成14年10月)<sup>1)</sup>によると、「スポーツ施設」と定義されるものは、全国で約23万9,660ヶ所あり、そのうち学校体育施設が約15万ヶ所（62.2%）、次いで公共スポーツ施設が約5万6,000ヶ所（23.6%）、民間スポーツ施設が約1万7,000ヶ所（7.0%）などが示されている。公共スポーツ施設は学校体育施設と同等の（機能的には上回る）地域に根ざした施設であり、公的な財源投資が行われ、量的に拡大している。

また、身近で利用しやすく親しみやすいスポーツ施設は、「総合型地域スポーツクラブ」の活動の場として期待されて

いるとともに、その整備に対する国民の希望も高い状況にある<sup>2)3)</sup>。

一方で、中澤（2006）は、これら公共スポーツ施設を取り巻く社会状況の質的变化として、その法制度を指摘している。つまり、平成15年9月に改正された地方自治法によって設けられた「指定管理者制度」<sup>4)</sup>などを契機に、公共スポーツ施設の運営や管理のありように関しては、「民間活力（ノウハウ）」を導入することで、公共サービスの質を高めようとする試みであり、いわゆる“官”から“民”への職務移行が行われ、それらを「市場化」あるいは「自由化」と表現している<sup>5)</sup>。また、間野（2007）は、わが国の公共スポーツの大部分は、施設のマネジメントの専門的なノウハウを持たない一般の行政職員らによって、魅力的なプログラムが欠如した「場所貸し」として運営されてきた点に特徴があるとの具体的な指摘をし、長期間の制度運用により蓄積された良い面が存在する一方で、公平性や公開性などの面では改善すべき点があると提言している<sup>6)</sup>。

「指定管理者制度」発足から5年余りが経過するわが国では、公共スポーツ施設の管理・運営に大きな変化の兆がみられることから、施設を利用する住民にむけた「サービス」

も自ずとその質的变化を伴うことが予想される。

## 2. 研究目的

公共スポーツ施設で提供されるものは「サービス」であると捉えると、「公共スポーツサービス」に対する質の“管理”,あるいは管理者交代による“変化”等について論及する調査研究が近年では増加傾向にある<sup>7)8)</sup>。それらの主たる目的は、1)利用者ニーズを把握(モニタリング)し、2)サービスを提供する側のニーズとのギャップを模索することにより、3)サービスの質の向上と利用者ニーズを的確に把握した事業運営・展開に資すること、などである。

よって、本研究の目的は、「公共スポーツサービス」の利用者について、利用者の属性、施設の利用状況など“利用者特性”を把握すること(目的①)、利用者が抱く“満足感”の構造を分析し、それらを数量化すること(目的②)、また、利用者特性と満足度との関連性を明らかにすることで、公共スポーツ施設で提供されるサービスの質の向上のための基礎資料を得ること(目的③)とした。具体的には、先行調査事例の乏しい石川県金沢市内において、代表とする施設の1つに焦点化し、分析及び考察と若干の提言を試みる。

## 3. 研究方法

### 3-1. 調査概要

本研究では、石川県金沢市内に位置する公共スポーツ施設のうち、金沢市総合体育館<sup>1)</sup>の利用者を対象とし、利用者満足度調査を実施した。調査時期は、平成20年9月4日(木)及び9月6日(土)の2日間であり、全ての利用形態を把握するため(利用の形態は次章を参照)、平日とスポーツ大会が開催される休日を選定している。

具体的には、施設入口にて調査ブースを設置し、中学生(15歳)以上の利用者へ質問紙を配布、自記式または他記式(調査員記入)により記入後、調査員4名で回収を行った。配布数は400部であり、そのうち361部の有効回答を得ることができた。有効回答率は、90.3%である。

また、当該施設を管理・運営し、本調査の協力を得た財団法人金沢市スポーツ事業団において、平成20年11月25日に結果報告会を実施した。その際に担当職員に対するインタビュー調査を行っている<sup>2)</sup>。

### 3-2. 調査内容

- 1) 利用者の基本的属性:「年齢」「性別」「職業」「居住地」
- 2) 利用実態:「利用時間」「利用頻度」「利用歴」「同伴者」「交通費・手段」等

本研究では、上記1)及び2)の総称を「利用者特性」<sup>3)</sup>と

定義し、以降の比較分析を行う。

3) 利用満足度:今回設定した満足度測定尺度は、間野ら(2007)<sup>6)</sup>や富山ら(2007)<sup>7)</sup>によって構成された項目を採用した(全20項目)。本調査では、これらのうち、当該施設利用者に対する質問項目として適応性に欠くと判断した1項目を除き、筆者らが独自に設けた7項目を加え、計26項目によって測定している。回答形式は「不満である」から「満足である」の5段階評定尺度を用い、分析ではそれぞれに1点から5点を与えた。

### 3-3. 分析

回収した調査票は、SPSS for windows 11.0.1Jを用い、以下の手順で集計・分析(解析)を行った。

- (1) 利用者の諸特性および利用実態に関する項目について、単純集計によりその特性を把握した。
- (2) 利用者の全体的な満足度を把握し、それらの構成要素を得るために、因子分析を用いて満足度因子の抽出を試みた。また、どの因子が全体的な満足度に影響力を持っているのか検討するために、重回帰分析を行った。
- (3) 満足度得点について、t検定及び一元配置分散分析により利用者特性別のより詳細な比較を行った。

### 3-4. 対象施設の概要

調査施設とした「金沢市総合体育館」の概要やコンセプト等について、インタビュー調査の結果をもとに若干触れておく。

当該施設は、金沢市の中心部から5km圏内に位置しており、比較的人口が集中している区域であるが、沿線ではない。

各球技が実施できる競技場が2つ、空手や太極拳、トランポリンなど多目的に利用できる競技場が1つ、計3つの競技場のほか、卓球場やトレーニングルーム、会議室等の多目的室を有している。

施設設置当初(昭和60年4月)から、“競技力向上”に寄与するためのサービスを理念としており、第46回石川国体においては男女バレーボールの会場としても利用され、現在に至る。その基本的なコンセプトは変わっておらず、近年では「みる」スポーツの振興も生涯スポーツ発展に寄与すると捉え、国内トップレベルの大会誘致にも努めている<sup>4)</sup>。

以降はこれらを念頭において、論考していく。

## 4. 結果及び考察

### 4-1. 利用者の特性

性別は、男性が46.5%、女性が53.5%となっており、やや女性が多いサンプルとなった(表1)。続いて、年齢をみると、40歳代が21.6%と最も多く、次いで50歳代が19.9%、60歳代が15.2%となっているが、比較的各世代に均等に分散しているサンプルとなっている。

職業は会社員が31.3%で最も多く、次いで家事専門業者が21.9%であった。これら2つの職業は、スポーツ施設(クラブ)を対象とした調査ではほぼ上位項目であり<sup>7)9)</sup>、当該施設においても例外ではないことが確認できる。

表1 利用者の基本的属性

		n	%
性別	男性	168	46.5
	女性	193	53.5
	計	361	100.0
年齢	10歳代	29	8.0
	20歳代	45	12.5
	30歳代	54	15.0
	40歳代	78	21.6
	50歳代	72	19.9
	60歳代	55	15.2
	70歳以上	28	7.8
	計	361	100.0
職業	会社員・団体職員	113	31.3
	農業・漁業・林業の仕事	2	0.6
	公務員(教員含む)	24	6.6
	専門的な仕事(医師、研究員、弁護士等)	14	3.9
	主婦・主夫(専業)	79	21.9
	主婦・主夫(パート・アルバイト)	59	16.3
	学生・生徒	38	10.5
	その他	30	8.3
	欠損回答	2	0.6
		計	361

利用実態については、特に「利用歴」「利用形態」「利用頻度」について着目してみたい(表2)。なお、これらについては先行知見を参考に分類している。

利用歴は「3年以上」が61.2%と大半を占めており、半年未満は合算しても2割に満たない(15.0%)。

また、利用形態は「スポーツ大会」が48.0%と最も多くなっているが、休日調査における利用者の大半が大会参加者であったことに起因する<sup>5)</sup>。平日は「個人利用」(26.8%)が中心といえる。

利用頻度については、「週1回以上」が55.0%と半数以上を占めており、定期的利用者(本研究では、先行知見を踏まえ、便宜上、週1回以上の利用者を「定期的利用者」と定義する)が、大会参加者を勘案しても多いといえよう。

以上の「利用歴」「利用頻度」の結果から、比較的使用歴が長く、定期的な利用が多いことから一定の“リピーター”が存在することが示唆される。

また、その他にも主な同伴者は「チームの仲間」(50.1%)が最も多い一方で、「1人」(69.3%)という回答も多数を占めることも、利用形態と符合する点である。

さらに、当該施設は沿線ではないこともあり、交通手段としては「自家用車」(76.9%)が大半を占め、次いで「自転車」は12.2%程度である。また、施設までの物理的距離は最大15圏内、時間にして20分以内(81.6%)に留まっていることから、比較的小規模範囲から利用者が集まるものの、交通手段に乏しいことが確認できた。

表2 利用実態

		n	%
利用歴	はじめて	8	2.2
	1~3ヶ月	27	7.5
	3~6ヶ月	19	5.3
	6ヶ月~1年	43	12.0
	2年	42	11.7
	3年以上	219	61.2
利用形態	個人利用	87	26.8
	団体利用(予約)	50	15.4
	スポーツ教室	32	9.8
	スポーツ大会	156	48.0
利用頻度	週1回以上	194	55.0
	月に1~3回	45	12.8
	半年に3回以下	114	32.2

### 4-2. 利用の目的

上述した特性を持つ当該施設の利用者がどのような目的を持っているのかについて下表3に示している。

「健康の維持・増進」が52.6%と最も多く、次いで「チームでの活動」が45.7%であった。

一方、利用者の“競技力向上”に資するサービスを目標とする当該施設であるが、「競技力向上のためのトレーニング」を目的とする利用者は19.1%と比較的少ない傾向がみ

表3 利用目的(複数回答)

	n	%
健康の維持・増進	190	52.6
チームでの活動	165	45.7
競技力向上のためのトレーニング	69	19.1
友人とのコミュニケーション	65	18.0
減量&シェイプアップ	61	16.9
リラクゼーション	31	8.6
その他	20	5.5

られた。

#### 4-3-1. 利用者の満足度

利用者の総合的な満足度をみてみると、その半数が満足傾向(56.8%)にあることが確認できる(「非常に満足」～「やや満足」までの合算)。一方では、「どちらともいえない」という回答が36.3%と比較的多く、不満足傾向(やや不満～非常に不満の合算)はさほどみられない(図1)。

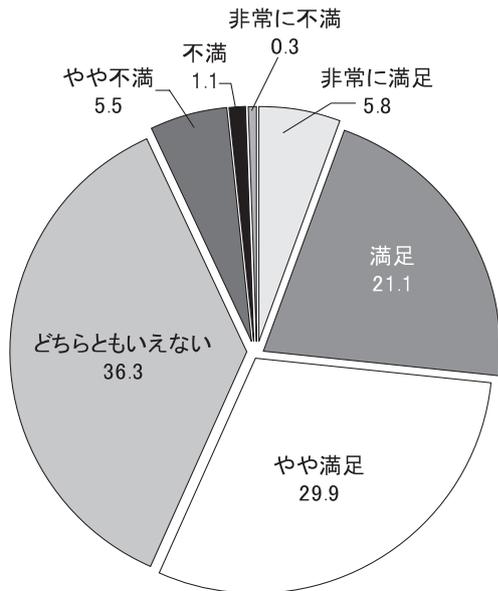


図1 利用者の総合的な満足度 (7段階尺度)

#### 4-3-2. 満足度の構成要素

前述したように、「公共スポーツサービス」の評価を視座に入れて設定した今回の満足度尺度は、先行研究によって構成された項目(全20項目)を援用し、当該施設利用者に対する質問項目として適応性に欠くと判断した1項目を除き、筆者らが独自に設けた7項目を加え、計26項目で構成されている。回答形式は、「不満である」から「満足である」の5段階評定尺度を用い、分析ではそれぞれに1点から5点を与えた。

すべて正規の分布を示したため、因子分析を行った(表4)。因子の抽出には主因子法、バリマックス回転を用い、因子負荷が0.40未満の項目や複数の因子にまたがっている9項目を削除し、再度、前述の方法と同様に因子分析を行った。因子数については固有値1以上の基準を設け、さらに因子解釈の可能性も考慮して5因子とした。よって、解析対象は17項目となった。

抽出された第1因子に高い負荷量を示した項目は、「施設の新鮮さ(0.73)」や「施設の広さ(0.58)」,「地域での評判(知名度・信頼度など)(0.49)」,「受付窓口の対応(0.48)」など6項目である。これらは、施設の状態(環境)や、利用者

への対応に関する項目と捉え、「環境・対応」因子(以下、環境・対応)と解釈した。

第2因子に高い負荷量を示した項目は、「レッスンの内容(0.88)」,「スタッフの指導(0.75)」など3項目である。これらは、施設で提供される教室(レクシンプログラム)自体の内容やその指導、あるいはイベントに関する項目と捉え、「内容・行事」因子(以下、内容・行事)と解釈した。

第3因子に高い負荷量を示した項目は、「施設内の案内表示(0.72)」,「開館・閉館の時間設定(0.72)」などの3項目である。これらは、施設の利用規定(時間や日にち)、それらを含めた案内方法に関する項目と捉え、「規定・案内」因子(以下、規定・案内)と解釈した。

第4因子に高い負荷量を示した項目は、「予約・申込みの対応(0.86)」,「予約・利用申込みの手続き(0.75)」の2項目である。これらは、施設利用の手続きやその予約に関する項目と捉え、「手続き・予約」因子(以下、手続き・予約)と解釈した。

第5因子に高い負荷量を示した項目は、「シャワー・浴室の整備(0.86)」,「スポーツ器具・用具の充実(0.60)」などの3項目である。これらは、施設内の多目的に渡る設備や用具、そしてその整備状況に関する項目と捉え、「設備・整備」因子(以下、設備・整備)と解釈した。

さらに、信頼性の検討のため、クローンバックの $\alpha$ 係数を算出したところ、各下位尺度とも.80以上の内的整合性がみられた。

また、因子分析の結果において、各因子に高い負荷量を示した項目の合計平均得点を各下位尺度得点としている。各下位尺度間の相関については、5つの下位尺度に互いに有意な中程度の正相関を示した(表4下段)。

#### 4-3-3. 利用満足度の全体傾向

満足度の測定尺度について、因子項目毎の平均値の全体傾向を概観すると、「環境・対応」の「施設の広さ」「施設の清潔さ」(3.86)がともに最も高い値を示した(図2)。また、「環境・対応」に関しては、比較的他の因子よりも高い値を示している。

一方、「シャワー・浴室の整備」(3.23)が最も低い値であり、「設備・整備」に関しては、比較的他の因子よりも低い満足感を示していることが確認できる。

また、「参加できるイベント」(3.27)も同様に低い値を示している。

#### 4-3-4. 利用者の総合的な満足度を規定する要因

公共サービスの利用者満足度のうち、どの因子が総合的な満足度へと影響を及ぼすのかを確認したい。

「施設の総合的な満足度」を独立変数、満足度の各因子

表4 公共サービス利用者の満足度因子構造

(主因子法; Varimax回転)

因子解釈と構成項目	因子負荷量					共通性
	F1	F2	F3	F4	F5	
<b>第1因子：環境・対応 (<math>\alpha=0.84</math>)</b>						
12 施設の新鮮さ	.73	.13	.15	.11	.29	0.67
10 施設の広さ	.58	.05	.20	.16	.10	0.41
9 施設の清潔さ	.57	.24	.15	.08	.28	0.49
23 地域での評判 (知名度・信頼度など)	.49	.39	.02	.01	.05	0.46
19 受付窓口の対応	.48	.22	.28	.26	.19	0.46
20 相談・質問に対する対応	.44	.38	.25	.29	.21	0.55
<b>第2因子：内容・行事 (<math>\alpha=0.87</math>)</b>						
25 レッソンの内容	.12	.88	.18	.11	.07	0.83
24 スタッフの指導 (主に健康・スポーツ面)	.23	.75	.19	.15	.08	0.68
26 参加できるイベント	.19	.69	.16	.19	.18	0.60
<b>第3因子：規定・案内 (<math>\alpha=0.80</math>)</b>						
5 施設内の案内表示	.29	.18	.72	.12	.14	0.67
4 開館・閉館の時間設定	.08	.02	.72	.02	.03	0.61
6 開館日・休館日の設定	.03	.02	.50	.03	.02	0.57
<b>第4因子：手続き・予約 (<math>\alpha=0.89</math>)</b>						
2 予約・申込みの対応	.21	.21	.26	.86	.10	0.91
1 予約・利用申込みの手続き	.20	.17	.21	.75	.09	0.69
<b>第5因子：設備・整備 (<math>\alpha=0.80</math>)</b>						
15 シャワー・浴室の整備	.28	.13	.09	.11	.86	0.85
14 更衣室の整備	.37	.14	.13	.08	.81	0.84
13 スポーツ器具・用具の充実	.20	.17	.07	.17	.60	0.47
因子負荷量の2乗和	2.87	2.54	1.94	1.88	1.81	10.75
因子寄与率	15.96	14.12	10.81	10.44	10.10	61.42
累積寄与率	15.96	30.07	40.88	51.32	61.42	
<b>因子間の相関</b>						
F1 対応・環境	-	.55	.59	.52	.67	
F2 内容・行事		-	.46	.43	.40	
F3 規定・案内			-	.54	.43	
F4 手続き・予約				-	.38	
F5 設備・整備					-	

† 因子負荷が0.40未満の項目や複数の因子に負荷量を示した項目は除外している

‡ 相関係数はすべて有意である (1%水準)

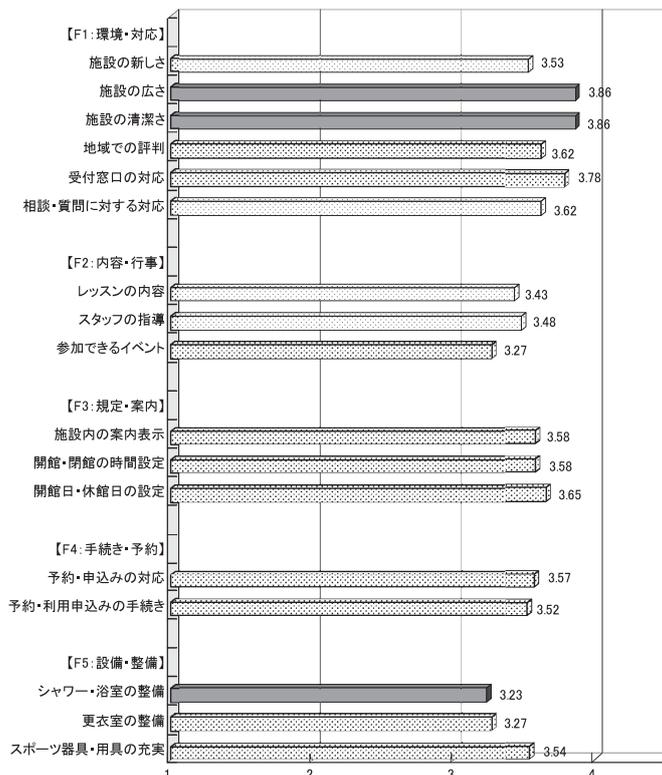


図2 満足度項目の得点 (全体, 平均値)

を従属変数として重回帰分析を行った(表5)。その結果、利用者の総合的な満足度との規定関係においては、「内容・行事」以外の満足度因子がプラスの値となり、特に「環境・対応」の標準回帰係数が最も高い値となった。「環境・対応」「手続き・予約」では0.1%水準で有意な値を示しており、さらに「設備・整備」では5%水準で有意な値を示した。また、これらを男女別に検討したが、両者ともほぼ同様の傾向を示し、性差はみられなかった。

つまり、現状、当該施設の利用者の総合的な満足度を規定する要因としては、性別に関係なく、教室やレッスンの内容や指導よりも、施設を取り巻く環境やスタッフの対応、諸手続きの利便性であると推察することができる。

表5 利用者の総合的な満足度に対する規定関係

	$\beta$
環境・対応	.38 ***
内容・行事	-.01
規定・案内	.05
手続き・予約	.23 ***
設備・整備	.12 *
$R^2$	.42 ***

\* $p < .05$  \*\*\* $p < .001$

$\beta$ : 標準偏回帰係数

#### 4-3-5. 利用者特性別にみる満足度の比較・検討

総合的な満足度を規定する因子が「環境・対応」と「手続き・予約」であるということを念頭に置き、抽出された満足度因子得点について、より詳細に分析するため、「利用者特性」による比較を行った。なお、「利用者特性」の項目は、先行知見を参考に、「性別」「利用形態」「利用頻度」の3要素を用いる。

##### 1) 性別比較

性別に平均値を比較してみると、全体平均は、男性3.56、女性3.55であり性差はみられない(表6)。両者ともに得点が高い項目は「環境・対応」であった。また、男性は「参加できるイベント(3.23)」、女性は「シャワー、浴室の整備(3.13)」について比較的満足していない傾向にある。

「レッスンの内容」は、女性が有意に満足傾向を示し( $p > 0.001$ )、「シャワー、浴室の整備( $p > 0.05$ )」、「スポーツ器具・用具の充実( $p > 0.01$ )」においては男性が有意に満足傾向を示している。総じて、男性は「設備・整備」、女性は「内容・行事」に対して比較的満足傾向にある。

##### 2) 利用形態別比較

一元配置分散分析を行い、「利用形態」が尺度得点にどのように反映されているか検討した(表7)。

項目毎で形態別に満足度の分散が確認できるが、全体的

表6 満足度項目の性別比較

項目	男性 (n=168)	女性 (n=193)	t 値
環境・対応			
施設の新しさ	3.60	3.47	1.37
施設の広さ	3.91	3.81	0.97
施設の清潔さ	3.86	3.85	0.16
地域での評判(知名度、信頼度など)	3.63	3.61	0.21
受付窓口の対応	3.83	3.74	0.93
相談、質問に対する対応	3.64	3.60	0.42
内容・行事			
レッスンの内容	3.27	3.56	-3.54 ***
スタッフの指導(主に健康・スポーツ面)	3.40	3.55	-1.72
参加できるイベント	3.23	3.31	-1.04
規定・案内			
施設内の案内表示	3.54	3.62	-0.95
開館・閉館の時間設定	3.51	3.64	-1.38
開館日・休館日の設定	3.71	3.61	1.08
手続き・予約			
予約・申込の対応	3.51	3.62	-1.23
予約・利用申込みの手続き	3.53	3.51	0.22
設備・整備			
シャワー、浴室の整備	3.34	3.13	2.05 *
更衣室の整備	3.32	3.22	0.97
スポーツ器具・用具の充実	3.69	3.41	2.83 **
分類別平均	3.56	3.55	

[5 満足している 4 やや満足である 3 どちらともいえない 2 やや不満である 1 不満である]  
\*\*= $p < .05$  \*\*\*= $p < .01$  \*\*\*\*= $p < .001$

† 最大値を二重線、最小値を一重線で囲んでいる

に「個人利用」者の満足度が高くなっていることが特徴的である。17項目中7項目で有意な差が認められ、特に「個人利用」者と「大会参加」者の間に大きな差をみることができる。

「大会参加」者の利用頻度(機会)は、「個人利用」者に比べると少ないことが想定されるが、「相談・質問に対する対応( $p > 0.001$ )」、「開館・閉館の時間設定( $p > 0.01$ )」、「開館日・休館日の設定( $p > 0.05$ )」、「予約・申込みの対応( $p > 0.01$ )」などからすると、利用形態に合ったサービス基準を設定する必要性があろう。

##### 3) 利用頻度別比較

同様に、一元配置分散分析を行い、「利用頻度」が尺度得点にどのように反映されているかを検討した(表8)。

利用頻度を3段階に分類した際、「週1回以上」の利用者を定期的利用群、「月に1~3回」を準定期的利用群、「半年に3回以下」を非定期的利用群として位置づけている。

また、17項目中11項目で有意な差が認められた。なかでも、「内容・行事」や「手続き・予約」の項目については、全て有意な差を示しており、定期的利用者と非定期的利用者の回答傾向に差がみられる。特に、「スタッフの指導( $p > 0.05$ )」を除く4項目は0.1%水準で有意性の高い結果となっている。

総じて、施設に対する各種満足度が高い者ほど、定期的利用者(リピーター)へと昇華していくことが推察できる。しかし、「設備・整備」に関する項目については、利用頻度に差はみられなかった。利用頻度に関係なく比較的低度の満足感であることは、前述してきた傾向からも窺えることから、当該施設の今後の留意点ともいえよう。

表7 満足度項目の利用形態別比較（一元配置分散分析）

構成項目	各項目の平均値（標準偏差）				F 値・df	多重比較 (Tukey・5%水準)		
	個人 (n=87)	団体 (n=50)	教室 (n=32)	大会 (n=156)		Mse	比較	
環境・対応	施設の新鮮さ	3.60(0.83)	3.48(0.95)	3.44(0.88)	3.41(0.86)	F(3,321) = 0.89	n.s.	—
	施設の広さ	3.94(0.89)	3.72(1.07)	3.72(1.11)	3.81(0.86)	F(3,321) = 0.83	n.s.	—
	施設の清潔さ	3.91(0.88)	3.72(0.99)	3.84(1.14)	3.78(0.78)	F(3,319) = 0.60	n.s.	—
	地域での評判（知名度・信頼度など）	3.74(0.75)	3.43(0.71)	3.66(0.94)	3.56(0.79)	F(3,319) = 1.83	n.s.	—
	受付窓口の対応	3.94(1.02)	3.86(0.86)	4.00(0.80)	3.52(0.87)	F(3,320) = 5.75	***	0.82 個, 教>大
	相談・質問に対する対応	3.87(0.85)	3.67(0.86)	3.59(0.98)	3.41(0.77)	F(3,318) = 6.10	***	0.68 個>大
内容・行事	レッスンの内容	3.70(0.86)	3.40(0.90)	3.68(0.91)	3.23(0.62)	F(3,320) = 8.21	***	0.59 個, 教>大
	スタッフの指導（主に健康・スポーツ面）	3.72(0.89)	3.51(0.84)	3.69(0.93)	3.23(0.68)	F(3,319) = 5.90	***	0.63 個>大
	参加できるイベント	3.41(0.85)	3.20(0.84)	3.23(0.72)	3.21(0.65)	F(3,317) = 1.52	n.s.	—
規定・案内	施設内の案内表示	3.68(0.87)	3.48(0.71)	3.63(0.98)	3.49(0.81)	F(3,320) = 1.17	n.s.	—
	開館・閉館の時間設定	3.76(0.98)	3.64(0.90)	3.81(0.86)	3.33(0.84)	F(3,321) = 5.75	***	0.79 教, 個>大
	開館日・休館日の設定	3.86(0.94)	3.61(0.89)	3.63(0.98)	3.47(0.80)	F(3,317) = 3.63	*	0.76 個>大
手続き・予約	予約・申込みの対応	3.77(0.96)	3.62(0.85)	3.63(0.94)	3.36(0.80)	F(3,321) = 4.53	**	0.76 個>大
	予約・利用申込みの手続き	3.63(1.07)	3.64(1.01)	3.53(0.88)	3.48(0.95)	F(3,321) = 2.42	n.s.	—
設備・整備	シャワー・浴室の整備	3.25(0.99)	3.14(0.90)	3.06(1.08)	3.16(0.88)	F(3,321) = 0.39	n.s.	—
	更衣室の整備	3.24(1.03)	3.28(0.90)	3.06(0.98)	3.22(0.89)	F(3,321) = 0.38	n.s.	—
	スポーツ器具・用具の充実	3.50(0.92)	3.72(0.90)	3.50(0.95)	3.44(0.86)	F(3,318) = 1.29	n.s.	—

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

表8 満足度項目の利用頻度別比較（一元配置分散分析）

構成項目	各項目の平均値（標準偏差）			F 値・df	多重比較 (Tukey・5%水準)		
	週1回以上 (n=194)	月に1~3回 (n=45)	半年に3回以下 (n=114)		Mse	比較	
環境・対応	施設の新鮮さ	3.65(0.91)	3.40(0.89)	3.42(0.82)	F(2,350) = 3.09	*	0.78 週>半
	施設の広さ	3.90(0.98)	3.84(0.93)	3.81(0.92)	F(2,350) = 0.33	n.s.	—
	施設の清潔さ	3.90(0.93)	3.89(0.86)	3.78(0.84)	F(2,348) = 0.65	n.s.	—
	地域での評判（知名度・信頼度など）	3.72(0.81)	3.64(0.77)	3.45(0.80)	F(2,348) = 3.84	*	0.65 週>半
	受付窓口の対応	4.03(0.89)	3.80(0.92)	3.38(0.89)	F(2,349) = 18.99	***	0.80 週, 月>半
	相談・質問に対する対応	3.81(0.90)	3.64(0.80)	3.33(0.74)	F(2,347) = 11.98	***	0.70 週>半
内容・行事	レッスンの内容	3.59(0.88)	3.42(0.87)	3.18(0.55)	F(2,349) = 9.98	***	0.62 週>半
	スタッフの指導（主に健康・スポーツ面）	3.64(0.89)	3.42(0.78)	3.27(0.67)	F(2,348) = 7.36	***	0.66 週>半
	参加できるイベント	3.37(0.80)	3.13(0.73)	3.17(0.66)	F(2,346) = 3.49	*	0.56 週>半
規定・案内	施設内の案内表示	3.66(0.88)	3.47(0.76)	3.51(0.80)	F(2,349) = 1.65	n.s.	—
	開館・閉館の時間設定	3.74(0.92)	3.56(0.87)	3.37(0.90)	F(2,350) = 6.00	**	0.70 週>半
	開館日・休館日の設定	3.84(0.95)	3.48(0.73)	3.45(0.78)	F(2,347) = 8.65	***	0.76 週>月, 半
手続き・予約	予約・申込みの対応	3.81(0.92)	3.42(0.89)	3.26(0.74)	F(2,350) = 11.38	***	0.75 週>月, 半
	予約・利用申込みの手続き	3.70(1.05)	3.44(0.94)	3.27(0.76)	F(2,350) = 7.37	***	0.90 週>半
設備・整備	シャワー・浴室の整備	3.29(1.03)	3.13(1.10)	3.18(0.83)	F(2,350) = 0.80	n.s.	—
	更衣室の整備	3.29(1.02)	3.22(1.02)	3.27(0.89)	F(2,350) = 0.09	n.s.	—
	スポーツ器具・用具の充実	3.58(0.99)	3.64(0.83)	3.45(0.84)	F(2,348) = 1.05	n.s.	—

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

## 5. まとめ

本研究は、「金沢市総合体育館」の利用者を対象に、その利用者特性（基本的属性、利用実態）を把握し、利用者の満足度測定を行ったうえで、それらの関連性について検討することを主たる目的とした。

結果、得られた主な知見は以下のとおりである。

1) 利用実態については、「3年以上」の利用歴が61.2%と大半を占めており、利用頻度については、「週1回以上」が55.0%と半数以上であることから、当該施設の利用者には

一定の“リピーター”が存在することが示唆された。

2) 利用目的は、「健康の維持・増進」が52.6%と最も多く、次いで「チームでの活動」が45.7%であった。

一方、利用者の“競技力向上”に資するサービスを目標とする当該施設において、「競技力向上のためのトレーニング」を目的とする利用者は19.1%と比較的少ない傾向がみられた。

3) 利用者の総合的な満足度を測定すると、半数が満足傾向にあることが確認された。

4) 因子分析の結果、当該施設の利用者の満足度を構成

する項目は「環境・対応」「内容・行事」「規定・案内」「手続き・予約」「設備・整備」の5側面に分類することができた。

5) 重回帰分析の結果、当該施設の利用者の「総合的な満足度」を規定する要因としては、現状、性別に関係なく、教室やレッスンの内容や指導よりも、施設を取り巻く環境やスタッフの対応、諸手続きの利便性であると推察することができる。

6) 「性別」「利用形態別」「利用頻度別」に満足度項目について、t検定および一元配置分散分析を行った結果、「性別」においては目立った性差を確認できなかった。

「利用形態別」にみると特に「個人利用」者と「大会参加」者の間に大きな差をみることができ、利用形態に合ったサービス基準を設定する必要性を得た。

「利用頻度別」にみると、施設に対する各種満足感が高い者ほど、定期的利用者（リピーター）へと昇華していくことが推察できる。しかし、「設備・整備」に関する項目については、利用頻度に関わらず低い満足感であることから、当該施設の今後の留意点ともいえる。

これらを含め、本研究は、当該施設における“公共スポーツサービス”の質の向上に寄与するための基礎資料と位置づけたい。

しかし、本研究には様々な制約が存在する。すなわち、調査票について、筆者ら独自の構成尺度等が使用されていること、それに付随する外的妥当性について、本研究結果がすべての公共スポーツ（施設）サービスを反映しているものではないということ、代表的な日程のみに終始していること、等である。

よって、今後の研究継続上の課題として、特に標本領域の拡大（対象施設の増加）、さらに精選された質問項目ならびに妥当性の高い尺度構成、そして一定の調査期間（曜日や平休日、季節による比較）の確保、等を挙げておくことにする。

最後に、本研究の調査、ならびにその結果を概観する中で感じることとなった“公共スポーツサービス”研究に関する今後の展望について若干ふれておきたい。

—様々な利用者（運動・スポーツを全く行わない者、障がい者、幼児、高齢者）からの視点—

今回の調査は、幅広い利用者層を対象とし得られた結果であるが、新たな利用者拡大の観点からも、属性を絞って対象化した調査の必要性を得ることとなった。

すなわち、これまでの公共スポーツ施設は、選手強化や競技力向上の、いわばスポーツ領域でも脚光を浴びる華やかな選手層やその予備軍にある人々の利用を第一義に想定しているといっても過言ではない。また、それは今回対象

施設においても例外ではない。

「生涯スポーツ振興」と叫ばれて久しいが、今日の公共スポーツ施設にはそのような“雰囲気”が暗に残存しており、クラブチームや競技団体等に所属している、または、していたような既成のスポーツ人口が往々にして利用しているともいえよう。

今回の調査は、施設に来館し、実際に利用した者を対象に行ったが、今後は、施設の周辺住民の中でも「施設に1度も足を運んだことのない人々」を対象として、健康・スポーツに関する志向や、「なぜ施設に行こうと思わないのか」逆に、「どのようなこと（企画や設備など）があればその気が起こるであろうか」等について各種意識を把握する作業を課題としておきたい。

さらに、超高齢化社会に直面する中、“団塊”と呼ばれる世代が退職期を迎え、それらの層の余暇時間の活用、健康への再志向、社交場等々として、さらには“少子化”と叫ばれながらも、少しでも早期に運動経験を積ませたいと思う保護者が増え、特に総合型地域スポーツクラブでの幼児やジュニアを対象としたスポーツ教室は増加傾向にある。

また、近年では、障がい者自身が障がい者スポーツへの興味・関心を抱くようになり、社会的理解も高まりつつある。すなわち、これまでスポーツからは縁遠かった障がい者が、実際にスポーツ場面に積極的に参加する傾向が格段に高まっているのである。

特に、金沢市は類似した小規模の体育館が設置されているが、他県に既存するような専門的指導員を配置した障害者スポーツセンターがなく、障がい者がスポーツを行う場合、公共スポーツ施設に頼らざるを得ない状況である。

上述してきたように、これまでの公共スポーツ施設の利用者とは異なり、全く、あるいはほとんど利用していなかった人々から新たな需要や、新しい利用者としての斬新な声が寄せられる可能性が十分にある。

時代の推移に的確に対応していくためにも、これらに対してアセスメント的調査が必要となってくるであろう。

さらに調査票自体にも、高齢者や障がい者に配慮した形で、文字のフォントやポイント、あるいはルビをふる、回答のための支援員を配置する、など特別な対応を要することも想定しておかなければならない。

以上のようなことから、真の意味での「地域住民」の最も身近に存在する公共スポーツ施設が、その機能と役割を十分に果たし、上述したような「潜在的」なスポーツ実施者に対して、魅力あるプログラムを提供することが求められており、新しいスポーツ需要の掘り起こしこそが、今後の公共スポーツ施設の役割ともいえる<sup>10)</sup>。

## 謝辞

本研究の調査に多大なるご理解、ご協力くださった財団法人金沢市スポーツ事業団、ならびに貴重な回答データを提供していただいた金沢市総合体育館の利用者、各位に、末尾ながらここに深く感謝の意を表する次第である。

## 註

- 1 石川県金沢市泉野出町3丁目8番1号
- 2 本研究の調査結果においては、『「金沢市総合体育館」の利用に関する調査報告書』と銘打った報告書を作成し、施設を管理・運営をしている（財）金沢市スポーツ事業団にて報告会を実施した（平成20年11月25日）。  
その際、調査結果からは抽出できなかった、施設管理者側のニーズや運営理念等についての質疑応答をヒアリング調査と位置づけている。
- 3 「利用者特性」については、性別や年齢、職業、居住地、あるいは他の質問項目の回答傾向による分類、実験結果など、その定義は様々な領域の研究によって多岐にわたるが、本研究ではそれらの総称としている。
- 4 施設担当職員へのインタビュー調査の結果より抜粋した。
- 5 ソフトバレーボール大会の開催により、すべての競技場が予約使用となっていた為、利用者の大半が大会参加者となった。利用者特性上、「大会参加者（見学者含む）」を設定していた為、調査を実施している。対象者は金沢市内の住民以外にも、石川県内の他市、北信越、近畿地区からの参加者に渡ったが、石川県内の住民をサンプルの対象とした。

## 引用・参考文献

- 1) 文部科学省 (2002), 「体育・スポーツ施設現況調査」
- 2) 総理府 (1997), 「体力・スポーツに関する世論調査」
- 3) 間野義之 (2008), 「施設マネジメントと総合型地域スポーツクラブ」, 『総合型地域スポーツクラブの時代2』: 54-62, 黒須充編著, 創文企画
- 4) 東京自治問題研究所 (2004), 『指定管理者制度－「改正」地方自治法244条の概要と問題点』
- 5) 中澤篤史 (2006), 「公共スポーツ施設の<常連>とはどのような人たちなのか－横浜市における質問紙調査結果の分析を通して－」, 『東京大学大学院教育学研究科紀要』46: 359-370
- 6) 間野義之 (2007), 「公共スポーツ施設のマネジメントの現状」, 『公共スポーツ施設のマネジメント』: 18-20, 体育施設出版
- 7) 富山浩三, 福田芳則, 古澤光一, 藤本淳也, 松永敬子 (2008) 「公共スポーツサービス利用者の満足度」, 『大阪体育大学紀要』39: 215-224
- 8) 間野義之, 石田善顕 (2002), 「公共スポーツ施設整備におけるNew Public Managementの導入可能性～地方公共団体における公共スポーツ施設整備に際してのPFI導入状況～」, 『日本スポーツ産業学会第11回大会号』: 22-25
- 9) 小野里真弓, 畑攻, 池田瑠里 (2006), 「フィットネスサービスのコンセプトとプロダクト構造及び機能」, 『日本女子体育大学紀要』36: 11-20
- 10) 掲上書6): 18
- 11) 原田宗彦編著, 藤本淳也, 松岡宏高著 (2008), 『スポーツマーケティング』, 大修館書店
- 12) 広瀬一郎 (2007), 『スポーツマーケティングを学ぶ』, 創文企画

