

# 〈資料〉金沢市内における公共スポーツ施設の利用実態調査報告

A survey on the use of Public Sport Facilities in Kanazawa

神野賢治, 田島良輝

Kenji Kamino, Yoshiteru Tajima

## 〈要旨〉

平成15（2003）年の「指定管理者制度」導入から6年が経過し、自治体、管理者側それぞれが有してきた多くの課題は、少しずつ改善されている。全国各地の公共スポーツ施設が、財団法人、NPO法人、民間企業など多様な団体の指定管理者によって運営が進められており、経費削減やサービス向上を目指した取り組みが数多く成され始めた。

このような社会背景の中、金沢市営の体育・スポーツ施設を管理・運営する（財）金沢市スポーツ事業団により、2008年10月下旬から11月上旬にかけ、延べ4,000名の利用者を対象としたモニタリング調査（全市調査の意味合いを有する）が実施された。

本項では、調査結果から得られた金沢市内の公共スポーツ施設利用の傾向や、サービス満足度に関する分析、それらを調査グループ（金沢市スポーツ事業団、かなざわ市民スポーツ研究会、本学）がいかにか活用できるかについて検討したものを研究資料として報告する。

## 〈キーワード〉

公共スポーツ施設, モニタリング調査, 指定管理者制度

## 1. 調査の背景

近年の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、法制度を起点に概観すると、平成15（2003）年9月に改正された「地方自治法」により設けられた「指定管理者制度」などを契機に、公共スポーツ施設の運営や管理のあり方に関しても、「民間活力（ノウハウ）」を導入することで、サービスの質を高めようとする試みが設けられた。制度発足から6年ほどが経過する中、上述した試みに寄与するべく体育・スポーツ経営分野、スポーツ産業、マネジメント分野の研究においては、利用者を対象とした、いわゆる「モニタリング調査」を実施し、スポーツ施設のサービス評価の指標として「満足度」を数量化・解析し、論考していることが少なくない。しかし、その多くは分析・解析結果の抽出に留まり、「利用者のどのような部分の満足度を高めるように経営を改善すべきか」といった議論が、実証データに基づいて行われていないと指摘されている<sup>1)</sup>。

体育・スポーツ施設に民間活力が導入され始めている中、金沢市内の体育・スポーツ施設は行政の外郭団体ともいえる財団法人金沢市スポーツ事業団（以下、事業団）が長年に渡り管理・運営してきた。周辺住民（利用者）の立場に

立った管理・運営から毎年多くの利用があり、予約や利用の実績は非常に高いといえる<sup>2)</sup>。

しかし、これまでの管理・運営サービスを客観的な指標をもとに、経年的な傾向をみるような縦断的な評価を実施すること、さらに管理下にある全施設に対し横断的な評価を実施することにはコストや人員に限界があり、方法論上の問題からも困難性を伴うことから、それらに関するデータが存在しないことが懸念されてきた<sup>3)</sup>。

よって、平成20年8月に事業団担当者、かなざわ市民スポーツ研究会施設研究員（金沢市市民局市民スポーツ課）、金沢星稜大学教員（筆者ら）による調査グループが発足し、事業団主管の上で横断的な調査実施が決定した。

この調査の目的は、事業団が管轄する体育・スポーツ施設のサービスについて、横断的調査から把握を試みること（目的①）、分析の過程において施設毎（形態毎）の比較や、施設の特徴を見出すこと（目的②）、実現可能性の高い改善策を考案すること（目的③）等である。

また、筆者らは、上記の目的①～③の作業をモデル化し、公共スポーツ施設におけるモニタリング調査の体系化を検討することを目的とした。

## 2. 調査概要

本調査は事業団が主管となり、金沢市内で管理・運営する16箇所のスポーツ施設の利用者を対象とした調査を実施した。調査グループにより調査票が作成され、集計および分析にあたっては筆者らが担当した。調査の主な概要は以下の通りである。

- 1) 対象：中学生（15歳）以上の利用者
- 2) 実施期間：平成20年10月23日（木）～11月7日（金）
- 3) 調査方法：各施設留め置きによる質問紙法
- 4) サンプル：回収されたサンプル数は全施設をあわせて4,171部であったが、無回答サンプル等を削除した最終部数は3,643部となり、有効回答率は87.3%となった。各施設のサンプルは表1を参照。

5) 調査項目（※施設の形態により変更あり）

- 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」「同行者」「交通費・手段」「利用目的」等
- 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>4)</sup>や富山ら（2008）<sup>5)</sup>によって構成されたサービス項目を援用した（全20項目）。

本調査では、これらのうち、対象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5項目を除き、調査グループが独自に設けた2項目を加え、計17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点を与えている。

## 3. 分析

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

また、スポーツ施設はその形態が様々であるため、統合的なデータはさほど使用せず、それぞれの施設毎で以下の手順により分析を実施した。

- 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傾向を把握した。
- 2) 17のサービス項目を“ソフト（10）”と“ハード（7）”の2つに分類し、それぞれの得点について、「性別」「利用形態別」「満足度別」に検討している。
- 3) 金沢市の施設形態を勘考し、「体育館」「プール」「テニスコート」「陸上競技場」の大きく4分類に分け、上記1)～2)の分析を施している。

## 4. 結果

### 4-1. 結果の概観

前述のように、詳細な分析は各施設で施しているが、金沢市内の公共スポーツ施設の利用者について基本的な属性のみを概観する。

性別は、プールやテニスコートの利用者については差異がみられないが、体育館は男性が38.4%、女性が61.6%となっており、女性の利用者が比較的多いことがわかる（表2）。一方、陸上競技場は男性が63.4%、女性が36.6%と男性の利用者が多いことがわかった。体育館は特に「定期教室」が日中に多く開催されており、女性（主に主婦層）などの利用が高いことが推察される。

続いて、年齢をみると、体育館は20歳代を中心に幅広い

表1 各施設の標本回収状況（「金沢市営スポーツ施設の利用者に関する調査報告書2008」より）

	施設名	回収数	有効回答数	有効回答率
体育館	金沢市営中央市民体育館	462	363	78.6
	金沢市営城南市民体育館	242	214	88.4
	金沢市営城東市民体育館	304	257	84.5
	金沢市営城北市民体育館	208	181	87.0
	金沢市営城西市民体育館	161	149	92.5
	金沢市営森本市民体育館	207	192	92.8
	金沢市営浅野川市民体育館	222	198	89.2
	金沢市額谷ふれあい体育館	349	310	88.8
	金沢市営総合プール	273	245	89.7
プール	金沢市営西部市民体育会館	357	304	85.2
	金沢市営西部市民憩いの家	227	155	68.3
テニスコート等	金沢市城北市民テニスコート	258	238	92.2
	金沢市営東金沢スポーツ広場	260	231	88.8
	金沢市営西金沢テニスコート	210	198	94.3
	金沢市営大徳テニスコート	119	117	98.3
屋外施設	金沢市営陸上競技場	312	291	93.3
	総計	4,171	3,643	87.3

年代に利用されている。同様に、プールは60歳代以上を中心に、テニスコートは40歳代を中心に比較的広い年代に利用されていることがわかった。しかし、陸上競技場においては20歳代以下が8割以上を占め、成人の利用率は低い傾向にある。

性別、年代ともに施設の形態によって利用者の傾向に違いがみられることが確認できる。

表2 施設形態別利用者の属性（性別、年代）

		n	%
性別	体育館	男性	703 38.4
		女性	1126 61.6
	プール	男性	356 51.9
		女性	330 48.1
	テニスコート	男性	428 55.8
		女性	339 44.2
	陸上競技場	男性	184 63.4
		女性	106 36.6
年齢	体育館	10歳代	229 12.5
		20歳代	452 24.8
		30歳代	252 13.8
		40歳代	253 13.9
		50歳代	228 12.5
		60歳代	300 16.4
		70歳以上	112 6.1
	プール	10歳代	33 4.8
		20歳代	123 18.1
		30歳代	95 14.0
		40歳代	71 10.4
		50歳代	97 14.2
		60歳代	133 19.5
		70歳以上	129 18.9
テニスコート	10歳代	105 13.7	
	20歳代	106 13.9	
	30歳代	146 19.1	
	40歳代	192 25.1	
	50歳代	138 18.0	
	60歳代	65 8.5	
	70歳以上	13 1.7	
陸上競技場	10歳代	184 63.4	
	20歳代	55 19.0	
	30歳代	25 8.6	
	40歳代	16 5.5	
	50歳代	8 2.8	
	60歳代	1 0.3	
	70歳以上	1 0.3	

続いて、利用者の属性のうち、職業と利用頻度について概観する。

最も多い職業は「主婦・主夫（専業とパート）」30.3%であり、次いで「会社員・団体職員」29.6%、「学生・生徒」24.4%となっている。

県内の他のスポーツ施設における調査や全国の先行研究などに鑑みても、「会社員」「主婦（夫）」「学生」はほぼ上位

項目であり<sup>6) 7) 8)</sup>、金沢市内の公共スポーツ施設においても例外ではないことがわかる。

表3 利用者の属性（職業、利用頻度）

		n	%
職業	会社員・団体職員	987	29.6
	農業・漁業・林業の仕事	9	0.3
	公務員（教員含む）	130	3.9
	専門的な仕事 （医師、研究員、弁護士等）	107	3.2
	主婦・主夫（専業）	509	15.3
	主婦・主夫（パート・アルバイト）	499	15.0
	学生・生徒	815	24.4
	無職	167	5.0
	その他	114	3.4
	頻度別	週3回以上	507
週1～2回		1596	50.1
月に1～2回		679	21.3
3ヶ月に1～2回		72	2.3
半年に1～2回		131	4.1
年に1～2回		203	6.4

今回調査の主な焦点は、利用者の特性や利用実態を把握することに加え、形態の違うスポーツ施設が提供する「サービス」について、利用者がどの程度満足感を抱いているのかを測定することにあった。よって、全てのデータを掲載することは困難であるため、ここでは「満足度」についての分析作業のみを報告したい。

施設のサービス評価を明確にする指標として、顧客満足度（Customer Satisfaction）の測定を用いるスポーツ施設（公共、民間含む）が増加しており<sup>9) 10)</sup>、本調査も同様に施設の管理・運営（サービス）に関する17項目について、「1 = 不満である」「2 = やや不満である」「3 = どちらともいえない」「4 = やや満足である」「5 = 満足している」の5件法で回答を求めている。

主な手順は、サービス項目を“ソフト”と“ハード”の2つに分類し、それぞれの得点について、「性別」「利用形態別」「満足度別」に検討している。全体的に“ソフト”“ハード”両面とも、「性別」よりも「利用形態」毎にサービスに対する満足度が異なることが明らかになった（図1および2を参照）。

これまでの公共スポーツ施設は、一般に「利用形態」に即したサービス提供の観点が弱いことが懸念されており<sup>11) 12)</sup>、調査グループにおいても『施設利用に優先順位を設定し、差別化する』方策について、議論がなされていた。よって、それらの根拠となるデータと捉えることができる。

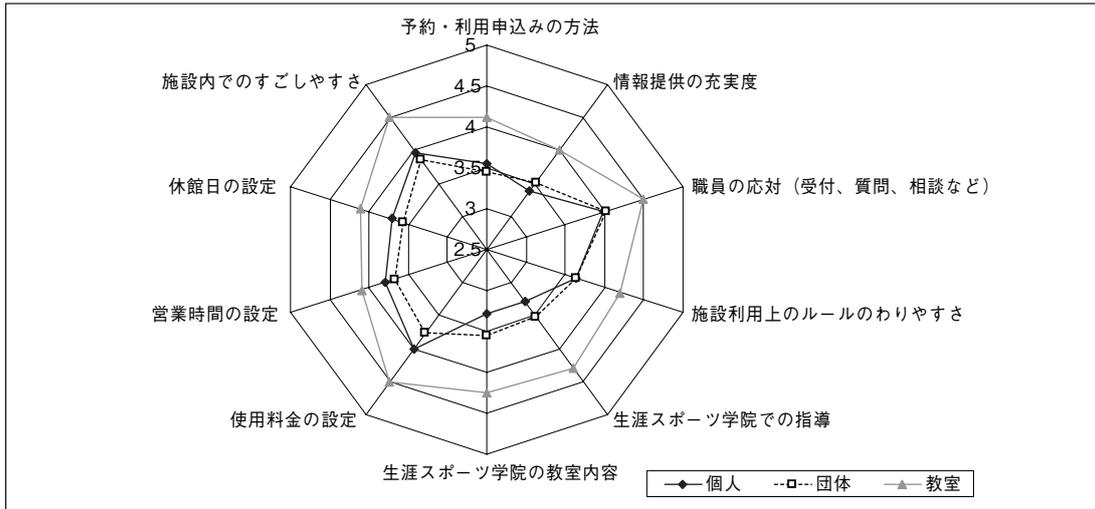


図1 分析サンプル：某施設のサービス満足度（利用形態別、ソフト面）  
「金沢市営スポーツ施設の利用者に関する調査報告書（2008）」より

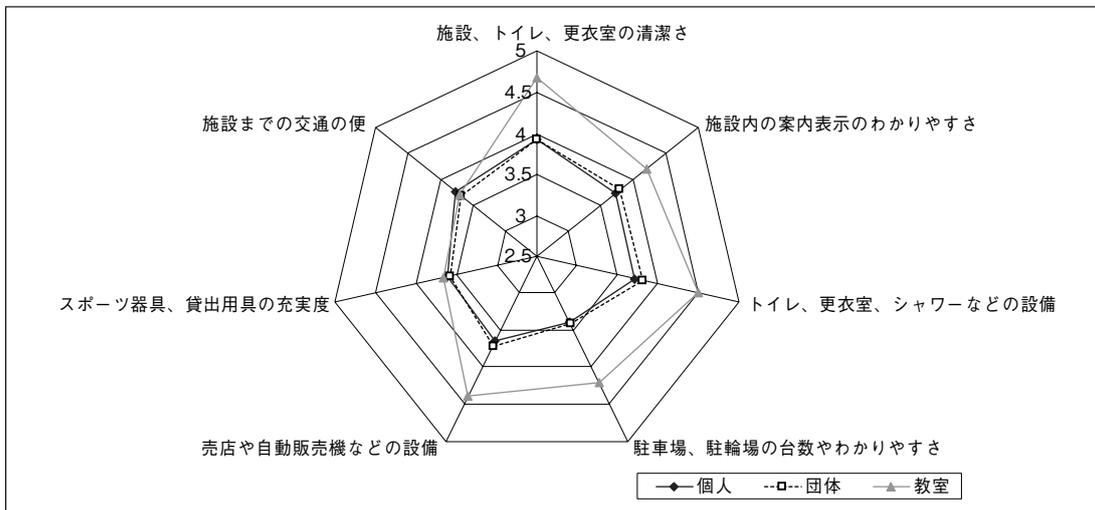


図2 分析サンプル：某施設のサービス満足度（利用形態別、ハード面）  
「金沢市営スポーツ施設の利用者に関する調査報告書（2008）」より

#### 4-2. 利用者の声を具体的方策へ～調査結果の活用～

今回調査の結果から調査グループでは、金沢市内の公共スポーツ施設において、利用者が最も満足、あるいは不満であるサービスは何かという点を総合的に捉える作業を行った。特に、ソフト面では「予約・利用申込みの方法」「情報提供の充実度」、ハード面では「駐車場・駐輪場の台数やわかりやすさ」に不満傾向があることが明らかとなった（データは割愛する）。

よって、平成21年3月に開催の「かなざわ市民スポーツ会議（金沢市、かなざわ市民スポーツ研究会主催）」にむけ、「予約・利用申込み」と「駐車場」に焦点化し、利用者の満足度が高まるようなサービスについて、管理者の視点から実現可能性を考慮した改善策を検討した。

以下は、事業団担当者や研究グループ（研究会参加の金

沢市民を含む）が検討した改善策の一例である。

##### ①予約・利用申込み 「ポイント制度の導入」

施設の業務（行事や清掃など）をボランティア形式で募り、協力を得られた利用者には、ポイントを付与する。ポイントは貯まる毎に施設の優先予約の権利を高めていくことになる。

##### ②駐車場 「企業との提携による洗車サービス」

駐車スペースが不足し、車が飽和状態であることを受け、施設の敷地を広くし、新たに駐車場を建設することは、コスト以外にも様々な制約を伴い非現実的である。発想を転換し、駐車場の管理ではなく、車を管理することにシフトする。具体的には、民間企業（ガソリンスタンド）などと連携し、利用時間に車を保管し洗車しておくサービス。

上記の方策は市民（利用者）の目線から、管理・運営者

の側に立って考案したものであるが、公共スポーツサービスの質と今後の在り方について、いくつかの「提示」が内包されていると考えられる。

すなわち、これまで“公共”という意味合いが行政から市民へのトップダウンのサービス提供と認識されてきたことに対し、これからの“公共”性の確保には、享受者である市民との「協同」が不可欠であることを意味する。

また、公共サービスに限界がある場合には、指定管理者制度にのっとり民間活力にすべての管理・運営を移行するのではなく、民間団体と「協働」しサービスの改善・向上を図る可能性が残存していることである。

上述の作業から、公共スポーツ施設の管理・運営にあたっては、管理・運営者（官）と利用者（住民）、そして研究機関（学）との連携が、金沢市内においてもより一層不可欠であることを確認することとなった。

#### 4-3. 公共スポーツサービスの評価法とその体系化へむけて

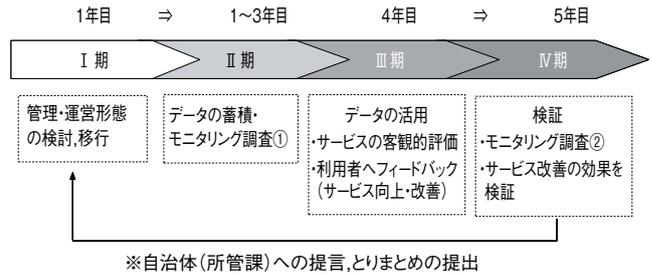
本調査は、これまで金沢市内の公共スポーツ施設では実施されなかった横断的な全市調査を実現できた点は大変有意義であり、モニタリング調査からそのデータの活用までの一連の流れを提示するものでもある。これらから、筆者らが研究継続上の課題として有しておくべき事柄について挙げておく。

今後は、縦断型のサービス向上モデル（下図）を想定し、モニタリング調査の実施施設（指定管理者）と調査・分析の協力機関による「データの活用に向けた具体的取り組み」について、事業担当課（施設所管課）とのコンフリクトも考慮しつつ模索していく必要がある（Ⅲ期）。さらに、データを活用しサービスの向上・改善を行った“効果”の、いわば、「検証」作業（Ⅳ期）の重要性を強調しておく。その意図は、1）利用者ニーズの反映、2）モニタリング調査によって得られたデータの信頼性と妥当性、などを確認すること、また、3）自治体による事業評価実施等に向けた効果的な基礎資料の作成に資するところが大きいといえる。

また、本調査には様々な制約が存在した。①モニタリングに使用した調査票について、研究グループ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②外的妥当性について、本調査結果がすべての公共スポーツ施設のサービスを反映しているものではないということ、③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。

【期間例：指定管理者導入の場合】



また、今回は「利用者」を対象に調査を実施したが、「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すためには、施設の利用へと意識が向かない者（高齢者を含む）、障がい者、つまりは「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もまた、今後の公共スポーツ施設の役割として視野に入れないといけない。

#### 引用・参考

- 1) 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ー横浜市における質問紙調査結果の分析を通してー. 東京大学大学院教育学研究科紀要, 46: 359-370.
- 2) 金沢市スポーツ事業団子約、利用実績 (2008) より
- 3) 金沢市スポーツ事業団担当者へのヒアリングより
- 4) 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
- 5) 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.
- 6) 中比呂志・出村慎一・長澤吉則・山下秋二 (1993). 公共スポーツ施設に対する利用者の満足及び要望に関する研究. 体育・スポーツ経営学研究, 10 (1): 29-42.
- 7) 長澤吉則・出村慎一・中比呂志・南雅樹・小林秀紹 (1994). 公共スポーツ施設の利用拡大に関する研究ー公共スポーツ施設利用者の満足度及び要望との観点からー. 北陸体育学会紀要, 30: 47-56.
- 8) 神野賢治・田島良輝 (2009). 公共スポーツ施設のモニタリング調査とその分析ー利用者満足度を用いたサービス評価とその活用を視座に入れてー. 北陸体育学会紀要, 45: 23-35.
- 9) 中西純司 (1995). 公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造に関する研究. 福岡教育大学紀要, 44 (5): 63-76.
- 10) 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.
- 11) 松井完太郎・土居陽治郎・吉見讓 (2007). 公共スポーツ施設の指定管理者制度の現状に関する研究. 国際武道大学研究紀要, 22: 23-55.
- 12) 秋吉遼子・野川春夫・山口泰雄 (2007). タイプの異なる指定管理者による公共スポーツ施設のマネジメントに関する研究. 神戸大学発達科学部研究紀要, 14 (2): 97-104.

- 13) 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.
- 14) 間野義之 (2004). どのような事業者が指定管理者にふさわしいか, その人的要件. 月刊体育施設, 33：46-49.
- 15) 原田宗彦 (1991). 体育・スポーツ施設の経営－顧客志向のマーケティング－. 体育の科学, 41 (5)：357-361.
- 16) 原田宗彦・藤本淳也・松岡宏 (2008). スポーツマーケティング. 大修館書店
- 17) 八代勉・柳沢和雄・木村和彦 (2006). 公共スポーツ施設の経営形態に関する研究. 筑波大学体育科学系紀要, 9：53-61.
- 18) 八代勉・柳沢和雄 (1991). 公共スポーツ施設の経営と課題. 体育の科学, 41 (5)：362-365.
- 19) Berry, Leonard L., Bennett, David R., and Brown, Carter W. Service Quality (1989) – A profit strategy for Financial Institutions – BUSINESS ONE IRWIN