

指定管理者制度導入による利用者満足度の変化に関する研究 -A施設陸上競技場を事例として-

A study of satisfaction change in Public Sports Facility introduced CCT? -The Case of A Athletics Facility-

1K04B200
指導教員 主査 間野義之先生

船木 隼
副査 澤井和彦先生

1. 背景

2003年9月、地方自治法が改正され、公の施設の管理に関するこれまでの管理委託制度に代わって、指定管理者制度が創設された。これにより、民間企業が公の施設の管理を行うことができるようになった。管理委託制度から指定管理者制度への移行期限が2006年9月1日とされたことにより、年度途中からの導入を敬遠した多くの地方自治体が2006年4月から公共施設に指定管理者制度を導入した。その結果、2004年6月1日時点で指定管理者制度を導入した施設の数はいくつであったが、2006年9月2日時点では61,565の施設で導入されており、着実にその数を増やしている。A施設においても、2006年4月に指定管理者制度が導入された。それに伴い、陸上競技場に多目的コートが設置され、フットサルという新たな利用者が見込まれるサービスを提供できるようになった。しかし、その一方で陸上競技場の利用できる場所が少なくなったと考えることもできる。そのため指定管理者制度を導入したことにより、一部の施設によっては利用者に対してマイナスの影響を与えたのではないかと考えた。制度導入から日も浅く、指定管理者制度のマイナス面に焦点を当てた研究は少なく、この点に関して検証する必要があるのではないかと考えた。

2. 研究目的

そこで、本研究ではA施設陸上競技場を事例としての個人利用者における指定管理者制度導入前後の満足度比較研究を行い、「指定管理

者制度導入により陸上競技場利用者の満足度が低下する」という仮説の検証を行う。

そして?満足度を改善するためにすべきことを提言することを目的とする。

3. 研究方法

2005年度、2006年度に実施されたA体育館個人利用者調査のデータを使用する。調査は早稲田大学スポーツビジネス研究所を主導に行われた。個人利用者調査の陸上競技場利用者を調査対象とし、2005・2006年度の調査における共通の質問項目の結果を用いた。分析方法としてデモグラフィック特性を把握するために単純集計を行い、利用者満足度の変化を求めるとt検定を行った。また満足度の低下したサービスの位置づけを把握するために重要度と満足度の散布図を作成した。

4. 結果

指定管理者制度導入後、陸上競技場利用者全体の「総合的な満足度」は差が確認されなかったが、A施設までの所要時間が「30分未満」の利用者では平均値の減少が確認された。A施設までの所要時間が「30分未満」の利用者の「更衣室の清潔さ」、「自動販売機の品ぞろえ」の満足度が減少した。「更衣室の清潔さ」は満足度が低く重要度が高い第4象限に該当した。「自動販売機の品ぞろえ」は満足度・重要度ともに低い第3象限に該当した。

5. 考察

指定管理者制度導入により一部の利用者の満足度が低下することが確認された。重要度・満足度の散布図や自由回答の結果からも、負の影響を読み取ることができたことから指定管理者制度導入による設備・サービスの一部の変化が満足度の低下を引き起こす場合もあると考えられる。そして今後、A施設が利用者の満足度を改善していくには「更衣室の清潔さ」>「自動販売機の品ぞろえ」>「陸上競技場のトラックの質」＝「陸上競技場の快適さ」＝「駐車場スペース」の順に優先して改善することが望ましい。特に更衣室の清潔さの改善は急務であり、そのためには更衣室使用のルールを掲示するなどして更衣室の混雑・

利用者のマナーの悪さを解消していかなければならない。

6. 結論

実際に指定管理者制度の導入により一部の利用者の満足度が低下することが確認された。そして、その低下は自らが行った変更点が引き起こすものであり、事前に予測できるものであった。そのため指定管理者となった団体が施設の設備・サービスの内容を変える際に、その変化が利用者にとってどのような影響を与えうるか一歩踏み込んで考えていくことで、満足度の低下を防ぐことができると考えられる。