

公共スポーツ施設利用クラブのスポーツ実施と施設評価

スポーツビジネス研究領域

5009A064-3 成重 雄介

研究指導教員：間野 義之 教授

1. 緒言

公共スポーツ施設の満足度に関する研究では、間野が、指定管理者制度の導入前後の顧客満足度を客観的に測定・評価し、水泳・プール・スタジオ・ジムの利用者について、複数の項目で満足度が向上し、利用者数の増大がもたらされたことを報告している。また、本目は、人口統計学的特性、施設使用状況、スポーツ実施満足度がサービス満足度に及ぼす影響について明らかにしている。しかし、いずれの研究も1施設を対象とした事例研究であり、公共スポーツ施設における施設間の比較を行った研究は見られない。

文部科学省の「スポーツ立国戦略」において、「学校体育施設の有効活用の推進」が掲げられているように、地域住民が利用しやすい学校体育施設が求められていることから、本研究では、□社会体育施設利用者と学校体育施設利用者の活動頻度・施設利用状況を明らかにすること、□施設とサービス満足度の関係を明らかにすること、を目的とする。

2. 方法

・調査概要

都市部 A 自治体のスポーツ団体を対象に標本調査を行った。A 自治体の「屋外・屋内生涯学習・スポーツ貸出システム」より無作為に抽出した 2,000 団体の代表者に対して、質問紙郵送法により調査を実施した。回収期間は 2010 年 7 月 26 日～2010 年 8 月 13 日とした。回収結果は、配布数 2,000 通から配達不能 141 通を除く 1,859 通の実配布数に対し 645 通を回収し、回収率は 34.7%であった。

・調査項目

団体に関する 4 項目（団体種別、メンバー数、最も行っているスポーツ・運動種目、年間活動頻度）、施設利用に関する 2 項目（最もよく利用する A 区内の公共施設、年間利用頻度）、代表者の個人属性 2 項目（年齢、性別）、施設サービスに関するサービス満足度 23 項目（NBS）の計 31 項目とした。なお、本研究では、NBS で使用している調査項目をもとに、都市部 A 区の実情に合わせて削除・修正した。NBS では利用者満足度の調査項目として全 20 項目を用いているが、このうち 1 項目を削除し、4 項目を追加した。「総合満足度」については 7 段階のリッカート尺度を、その他の項目については 5 段階のリッカート尺度を用いた。

・分析方法

団体種別において「クラブ・同好会・サークル・チーム」（以下、クラブ）と回答した団体は 520 クラブであり、その中から、最もよく利用する A 区内の公共施設において「社会体育施設」「学校体育施設」に含まれる施設を回答した団体は 248 クラブであった。また、メンバー数、行っているスポーツ種目、年間活動頻度、年間利用頻度、NBS を参考に作成した 23 項目、および代表者の年齢、性別の全てに回答した 162 クラブを分析対象とした（有効回答率 8.7%）。「社会体育施設」群と「学校体育施設」群の 2 群間の平均の比較を t 検定で行った。

3. 結果

「社会体育施設」と「学校体育施設」において、活動頻度と利用頻度で有意差が見られた。また、「総合満足度」「開館日・休館日の設定の適切さ」「利用手続きの簡単さ」「駐車場スペース」「ロ

ロッカーの数」「更衣室のスペース」「売店コーナーの品ぞろえ」「自動販売機の品ぞろえ」「運動のためのスペースの清潔さ」「更衣室の清潔さ」「入口ホールの清潔さ」「受付スタッフの対応の適切さ」「その他スタッフの接客態度」「その他スタッフの対応の適切さ」の14項目で有意差が見られた。

4. 考察

本研究では、「社会体育施設」と「学校体育施設」の差異を明らかにすることを目的とした。

活動頻度と利用頻度の結果から、「学校体育施設」を利用しているクラブの方が「社会体育施設」を利用しているクラブに比べて活動頻度が高い傾向にあることが示唆された。因果関係にまでは言及できないが、「学校体育施設」の利用率を上げることが活動頻度の増加につながる可能性があることが示唆された。

活動頻度の増加だけではなく、地域住民が「学校体育施設」を利用しやすい施設にするためにNBSを参考にした項目を用い、満足度の差異を測定した。総合満足度（Overall Satisfaction）に有意な差がみられたことは、Berryらが、事前期待には、「提供されるサービスはこうであってほしい」という理想に近い形である「願望的サービス」と、「少なくともこの程度は望みたい」という「妥当的サービス」という2種類があると指摘していることから、「社会体育施設」と「学校体育施設」に対する期待レベルの違いが影響していると考えられる。アクセシビリティ（Accessibility）では、「学校体育施設」において平日は通常授業が行われており、利用したい時間帯に利用できないことからこのような結果になったと予想される。利用手続きについては、「社会体育施設」に比べて施設予約や受け付けのシステムが確立されていない可能性が考えられる。施設品質（Quality of Facility）では、「駐車場スペース」については、有意差が

見られたものの、どちらも低い値を示している。これは、A区は都市部にあり、住宅やマンション、ビルが多いことから、自転車や公共機関を利用している人が多いためであると考えられる。一方、「ロッカーの数」「更衣室のスペース」については、「社会体育施設」では専用の鍵付きロッカーや更衣室があるが、「学校体育施設」では、専用のロッカーや更衣室がないことが考えられる。「売店コーナーの品ぞろえ」「自動販売機の品ぞろえ」については、スポーツ・運動を行う際の水分補給として、ドリンクが必要となってくる。「社会体育施設」の場合は、自由に自動販売機等を設置することはできるが、「学校体育施設」の場合、本来の使用目的が学校教育ということからこのような結果になったと考えられる。清潔さ（Cleanliness）では、「学校体育施設」であるために、授業時間内にスタッフが掃除・メンテナンス等ができないことが考えられる。スタッフ（Staff）では、「スタッフの対応」については利用経験の程度に関係なく全体的に高い評価を示したことが報告されており、本研究でも同様の結果となった。金額に見合う価値（Value for Money）については、利用者が施設に対する期待水準の範囲内に収まっているものと考えられる。

本研究の結果から、「学校体育施設」は「社会体育施設」に比べて、全体的に満足度が低いことが明らかになった。また、スポーツ立国戦略の実現に向けて、学校体育施設の改善すべき項目が示唆された。

5. まとめ

本研究では「学校体育施設」を利用しているクラブの方が「社会体育施設」を利用しているクラブに比べて年間活動頻度、施設利用頻度が高いことを明らかにし、また、「学校体育施設」利用者は「社会体育施設」利用者 に比べて満足度が低いことを明らかにした。