

# スポーツ施設の満足要因に関する研究

中 村 平

## 緒 言

多様化の時代といわれる今日、人びとのスポーツの楽しみ方・取り組み方にも変化がみられ、スポーツ技術の獲得をねらう人からスポーツを友人づき合いの手段と考える人まで、極めて多様な様相を呈しつつある。このことは、マーケティングの分野において消費者のとらえ方が、「大衆」から「分衆・小衆」へ、そして「個」へと変化してきたことと密接な関わりをもっていられる。従って、今後のスポーツ振興・生涯スポーツ実現のためには、こうした多様な楽しみ方に幅広く対応していくことが不可欠となり、スポーツの直接的効果のみならず、間接的効果にも今以上の関心が向けられるべきであると考えられる。それは、今日の社会状況、さらにはそこで生活する人びとの人間関係等を考える時、たとえ健康のためにスポーツをする人であっても、その場に居合わせた他の人と触れ合いをもつことによって、心の健康、豊かさ・温かさ（これらを間接的効果と呼ぶ）を味わうことができるようにすべきであり、ここに現代社会におけるスポーツの意義の一つがあるからである。換言すれば、スポーツ施設は身体活動のための場であると同時に、社交の場あるいは心の触れ合いの場でもあり、後者の機能が今日重視されるべきであるとの認識に立つからである。

しかし、こうした認識を、実際にスポーツ活動を行っている人やそれを指導している人がどの程度もっているかは、はなはだ疑問である。そこで本研究は、今後望まれるスポーツ施設のあり方を明らかにするための第1段階として、人びとがスポーツ施設のどのような要因に満足を感じて利用しているかの実態を把握しようとして取り組んだものである。特にスポーツ施設の中でも、近年急速に増加しつつある民間（商業）スポーツ施設に注目し、そこでの実態を公共スポーツ施設のそれと比較することによって、両者間における利用者の満足要因の違い、さらには利用者の主体的条件による満足要因の違いを明らかにすることを、本研究の目的とする。

それは、公共施設と民間施設とでは、利用者が満足を感じる要因には違いがあるのではないかと考えたからである。ただ、民間スポーツ施設の利用者の中に、その施設の会員になること自体を満足と感じる人がいることは事実であろうし、そのことは、民間スポーツ施設の経営において極めて重要な要素であろうと思われる。しかし、本研究では満足要因の違い、即ち公共と民間の違いを、できる限り具体的に把握したいと考え、次のような研究方法によって研究の目的を達成しようとした。

## 研 究 方 法

本研究の目的を達成するため、スポーツ施設の満足要因として運動室の要因（広さ、きれいさ）、付帯施設の要因（スポーツとの結びつきの強さの程度によって3種類に分類した）を、また、運営面での満足要因として指導者の要因（指導のうまさ、親切さ）、事業時間の要因及び料金の要因を取り上げ、それぞれの要因に対して利用者がもっている満足感の程度を5段階で調べた。

また、各要因の満足点は「大いに満足」を5点、「大いに不満」を1点として算出した。各要因の満足度については、「大いに満足」と「満足」と回答した者を満足者と考え、その者の比率を満足度として扱った。

さらに、利用者の主体的条件としては年齢、利用目的、利用頻度、当該施設までの所要時間等を取り上げた。

なお調査は、公共の総合体育館2か所と民間のスイミングプール3か所の利用者（いずれの施設の場合も意図的に子どもの利用者を除外した）を対象として、質問紙法によって実施した。スイミングの料金は、民間スポーツ施設としては極めて低料金といえるものであった。調査時期は昭和62年10月～11月であり、結果の処理は、満足点の分析に関してはt検定を行い、満足度の分析及び所要時間の分析に関しては2×2分割表によるカイ自乗検定（理論度数が5以下の場合はYatesの修正）を行った。

## 結 果 及 び 考 察

### 1) スポーツ施設の誘致距離の検討

まず、対象としたスポーツ施設の誘致距離を把握するため、利用者の当該施設までの所要時間を調べることにした。5つの施設それぞれの間では、所要時間の区分のしかたによっては若干の違いがみられたが、大きく異なるのは、1つのスイミングプールの誘致距離が長いことであり、それを除いた公共の2施設及び民間の2施設は、それぞれ同様の誘致距離であることがわかった。公共2施設と民間2施設をそれぞれまとめ、傾向の異なるプールを独立させて示したものが表1である。

この表によると、2か所の公共施設では約88%の者が30分以内の利用者であり、77%は20分以内の利用者であること、民間Iと示した2か所のプールでは約90%が30分以内、約84%が20分以内の利用者であり、この2つのグループはほぼ同様の所要時間を示していること、しかし、民間IIと示した1か所のプールについては80%誘致圏が40分と、他の施設より長いことがわかった。対消費者サービス業において、「最寄り品の買物がせいぜい15分以内の圏域<sup>7)</sup>」で行われると言われていることからする

表1 施設利用者の所要時間

| 施設分 | 公 共 |      | 民間I |      | 民間II |      |
|-----|-----|------|-----|------|------|------|
|     | f   | %    | f   | %    | f    | %    |
| ～5  | 52  | 27.2 | 67  | 31.3 | 6    | 7.6  |
| ～10 | 43  | 49.7 | 55  | 57.0 | 18   | 30.4 |
| ～15 | 39  | 70.2 | 36  | 73.8 | 17   | 51.9 |
| ～20 | 13  | 77.0 | 22  | 84.1 | 8    | 62.0 |
| ～30 | 22  | 88.5 | 15  | 91.1 | 12   | 77.2 |
| ～40 | 7   | 92.1 | 6   | 93.9 | 5    | 83.5 |
| ～50 | 6   | 95.3 | 5   | 96.3 | 3    | 87.3 |
| ～60 | 4   | 97.4 | 6   | 99.1 | 3    | 91.1 |
| 61～ | 5   | 100  | 2   | 100  | 7    | 100  |
| 計   | 191 |      | 214 |      | 79   |      |

%は累積度数による

と、公共及び民間Ⅰの計4施設は、所要時間の面からは人びとの日常生活に密着した施設と判断できる。ただし、民間Ⅱの誘致距離がやや長いことから、民間スイミングの誘致距離を総合

表2 施設利用者の年齢

| 性<br>施設<br>歳 | 男   |      |     |      | 女   |      |     |      |
|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
|              | 民間Ⅰ |      | 民間Ⅱ |      | 民間Ⅰ |      | 民間Ⅱ |      |
|              | f   | %    | f   | %    | f   | %    | f   | %    |
| ～19          | 4   | 4.4  | 3   | 8.8  | 11  | 8.7  | 4   | 8.3  |
| 20～29        | 10  | 15.6 | 8   | 32.4 | 16  | 21.3 | 14  | 37.5 |
| 30～39        | 28  | 46.7 | 13  | 70.6 | 28  | 43.3 | 14  | 66.7 |
| 40～49        | 33  | 83.3 | 3   | 79.4 | 42  | 76.4 | 12  | 91.7 |
| 50～59        | 9   | 93.3 | 2   | 85.3 | 24  | 95.3 | 4   | 100  |
| 60～          | 6   | 100  | 5   | 100  | 6   | 100  | 0   |      |
| 計            | 90  |      | 34  |      | 127 |      | 48  |      |

%は累積度数による

表3 週当たりの利用回数

| 性<br>施設<br>回 | 男   |      |     |      | 女   |      |     |      |
|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
|              | 民間Ⅰ |      | 民間Ⅱ |      | 民間Ⅰ |      | 民間Ⅱ |      |
|              | f   | %    | f   | %    | f   | %    | f   | %    |
| 1～2          | 64  | 71.3 | 30  | 88.2 | 88  | 69.8 | 44  | 91.7 |
| 3～4          | 23  | 96.7 | 1   | 91.2 | 35  | 97.6 | 4   | 100  |
| 5～           | 3   | 100  | 3   | 100  | 3   | 100  | 0   |      |
|              | 90  |      | 34  |      | 126 |      | 46  |      |

%は累積度数による

については今後詳しく検討すべき課題といえよう。また、公共と民間Ⅰの利用者間にも年齢や利用目的等にかかなりの違いがみられたのであり、民間Ⅱの利用者だけを特別扱いにすることに問題はあろうが、今回は、誘致距離が同様な傾向を示している点に注目し、公共と民間Ⅰの利用者だけを対象として以下の分析を行うこととした。

2) スポーツ施設の要因と満足点

満足要因を全般的に把握するため、公共と民間それぞれ要因ごとに満足点を算出して比較を行った。その結果、表4のように公共では使用料金、開館時間、運動室のきれいさ、広さ、指導者の親切さで満足点が高く、付帯施設Ⅱ・Ⅲのそれが比較的低いことがわかった。一方民間では、全ての要因にわたって満足点が低

表4 施設利用者の満足点

| 要 因   | 施 設<br>性<br>N | 公 共    | 民間Ⅰ    | 公 共       | 公 共       | 民間Ⅰ       | 民間Ⅰ        |
|-------|---------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|------------|
|       |               | N=194  | N=217  | 男<br>N=98 | 女<br>N=96 | 男<br>N=90 | 女<br>N=127 |
| 費 用   | 入 会 金         | -      | 3.5300 | -         | -         | 3.6778    | 3.4252     |
|       | 料 金 / 会 費     | 3.9175 | 3.4147 | 3.9082    | 3.9271    | 3.5444    | 3.3228     |
| 時 間   | 開館時間/営業時間     | 3.8041 | 3.2765 | 3.7653    | 3.8438    | 3.1111    | 3.2520     |
|       | 開放時間/利用時間     | 3.5722 | 3.5991 | 3.4796    | 3.6667    | 3.4667    | 3.6929     |
| 運 動 室 | き れ い さ       | 3.8608 | 2.8710 | 3.8367    | 3.8854    | 3.0556    | 2.7402     |
|       | 広 さ           | 3.8763 | 3.5622 | 3.8469    | 3.9063    | 3.5889    | 3.5433     |
| 付帯施設Ⅰ | シャワー・更衣室      | 3.5361 | 2.7972 | 3.6735    | 3.3958    | 3.1556    | 2.5433     |
| 付帯施設Ⅱ | 駐 車 場         | 3.2577 | 2.9309 | 3.1939    | 3.3229    | 2.9444    | 2.9213     |
| 付帯施設Ⅲ | 喫茶・レストラン      | 2.8144 | 2.9816 | 2.9592    | 2.6667    | 3.0000    | 2.9685     |
|       | ラウンジ・休憩コーナー   | 3.1598 | -      | 3.2551    | 3.0625    | -         | -          |
| 指 導 者 | 指 導 の う ま さ   | 3.5928 | 3.5853 | 3.3469    | 3.8438    | 3.5556    | 3.6063     |
|       | 親 切 さ         | 3.7371 | 3.3917 | 3.5408    | 3.9375    | 3.4444    | 3.3543     |

体育館のそれと同じと断定することはできないであろう。

なぜなら、表2及び表3にみられるように、民間ⅠとⅡとでは、そもそも利用者に特徴があるという側面を見逃すことができないからである。即ち、利用目的には違いがみられなかったが、年齢では男女とも民間Ⅱの方に比較的若い利用者が多く、民間Ⅰでは半数以上が40歳以上の利用者であり、また、週の利用回数では民間Ⅱの方に1、2回の利用者が多いといった、これまでの調査結果においても、また経験的にも誘致距離を長くするような利用者が民間Ⅱに多いという特徴がみられたからである。

なぜ、民間スイミングプール間で、こうした利用者の違いがみられるのか

いながらも入会金、運動室の広さ、指導のうまさで満足点が高く、運動室のきれいさと付帯施設の満足点が低いようであった。公共と民間の比較では、開放時間、喫茶、レストラン、指導のうまさを除いて全て公共の満足点が高いという有意な差がみられた。

公共の施設が比較的新しい施設であるのに対し、民間の2施設はどちらも10年以上前に設置されたものであるため、「きれいさ」等を中心にいくつかの要因に違いがみられるとは予測していたが、これほど多くの要因に違いが出るとは予想外であった。特に、付帯施設に関しては、民間の満足点が高くなると考えていたのに結果はむしろ逆であった。この結果が、各要因の絶対的な意味、例えばどのくらい広いか、どんな指導をしているかを見なかったための結果であるのか、あるいは、そのことを含めて、民間は公共よりも経費がかかることによって利用者の要求水準が高くなり、そのために満足点が低くなったのか、さらには、この傾向が真の姿であるのかの検討が今後は必要と考える。

また、同じ表によって性による比較をしてみると、公共では指導のうまさと指導者の親切さで、男子よりも女子の満足点が高いという有意な差がみられ、これまでの調査結果と同様、女子の指導者依存性の強さをうかがわせる結果となっていた。一方、民間では入会金、運動室のきれいさ、シャワー・更衣室の要因で、いずれも男子が女子よりも満足点が高くなっていた。こうした結果より、全体でみたときの公共の指導者の親切さに対する満足点の高さは女子の影響が強く、民間の入会金に対する満足点の高さは男子の影響が強く現われた結果ということができよう。

### 3) 利用者の主体的条件と要因の満足度

以下、利用者の主体的条件をいくつか取り上げ、性別及び公共・民間別に各要因の満足度の特徴を探ることとする。

まず、年齢については、公共男子では表5のように、30歳以上の者は29歳以下の者より開館時間と開放時間の満足度が高く、ラウンジ・休憩コーナーの満足度は逆に29歳以下の方が高いという結果であった。

このような結果にな

表5 年齢と満足度 (男)

ったのは、29歳以下の利用者に時間が比較的自由になると思われる学生が多く含まれていたためと考えられる。民間の男子では、39歳以下の利用者は40歳以上よりも、運動室のきれいさと指導者の親切さについて満足度が高いようであった。

一方、女子に関し

| 要因      | 施設<br>年齢    | 公 共  |      |      |      | 民 間 I |      |      |      |
|---------|-------------|------|------|------|------|-------|------|------|------|
|         |             | ～29歳 |      | 30歳～ |      | ～39歳  |      | 40歳～ |      |
|         |             | f    | %    | f    | %    | f     | %    | f    | %    |
| 費 用     | 入 会 金       | /    | /    | /    | /    | 28    | 66.7 | 35   | 72.9 |
|         | 料 金 / 会 費   | 53   | 74.6 | 21   | 77.8 | 28    | 66.7 | 35   | 72.9 |
| 時 間     | 開館時間/営業時間   | 46   | 64.8 | 24   | 88.9 | 26    | 61.9 | 30   | 62.5 |
|         | 開放時間/利用時間   | 37   | 52.1 | 21   | 77.8 | 31    | 73.8 | 33   | 68.8 |
| 運 動 室   | き れ い さ     | 49   | 69.0 | 21   | 77.8 | 25    | 59.5 | 18   | 37.5 |
|         | 広 さ         | 50   | 70.4 | 22   | 81.5 | 29    | 69.0 | 33   | 68.8 |
| 付帯施設I   | シャワー・更衣室    | 46   | 64.8 | 19   | 70.4 | 22    | 52.4 | 27   | 56.3 |
| 付帯施設II  | 駐 車 場       | 30   | 42.3 | 13   | 48.1 | 13    | 31.0 | 16   | 33.3 |
| 付帯施設III | 喫茶・レストラン    | 21   | 29.6 | 7    | 25.9 | 15    | 35.7 | 19   | 39.6 |
|         | ラウンジ・休憩コーナー | 35   | 49.3 | 7    | 25.9 | /     | /    | /    | /    |
| 指 導 者   | 指 導 の う ま さ | 32   | 45.1 | 10   | 37.0 | 29    | 69.0 | 35   | 72.9 |
|         | 親 切 さ       | 41   | 57.7 | 12   | 44.4 | 26    | 61.9 | 18   | 37.5 |
| 計       |             | 71   |      | 27   |      | 42    |      | 48   |      |

表 6 年齢と満足度 (女)

| 要因    |             | 施設<br>年齢 | 公 共   |    |      |    | 民 間 I |    |      |   |
|-------|-------------|----------|-------|----|------|----|-------|----|------|---|
|       |             |          | ～ 29歳 |    | 30歳～ |    | ～ 29歳 |    | 30歳～ |   |
|       |             |          | f     | %  | f    | %  | f     | %  | f    | % |
| 費 用   | 入 会 金       | /        | /     | /  | /    | 10 | 37.0  | 54 | 54.0 |   |
|       | 料 金 / 会 費   | 29       | 85.3  | 41 | 70.7 | 10 | 37.0  | 56 | 56.0 |   |
| 時 間   | 開館時間/営業時間   | 27       | 79.4  | 38 | 65.5 | 12 | 44.4  | 54 | 54.0 |   |
|       | 開放時間/利用時間   | 25       | 73.5  | 32 | 55.2 | 19 | 70.4  | 85 | 85.0 |   |
| 運 動 室 | き れ い さ     | 30       | 88.2  | 39 | 67.2 | 8  | 29.6  | 31 | 31.0 |   |
|       | 広 さ         | 30       | 88.2  | 44 | 75.9 | 14 | 51.9  | 62 | 62.0 |   |
| 付帯施設Ⅰ | シャワー・更衣室    | 22       | 64.7  | 29 | 50.0 | 8  | 29.6  | 29 | 29.0 |   |
| 付帯施設Ⅱ | 駐 車 場       | 18       | 52.9  | 27 | 46.6 | 8  | 29.6  | 18 | 18.0 |   |
| 付帯施設Ⅲ | 喫茶・レストラン    | 7        | 20.6  | 8  | 13.8 | 8  | 29.6  | 22 | 22.0 |   |
|       | ラウンジ・休憩コーナー | 16       | 47.1  | 18 | 31.0 | /  | /     | /  | /    |   |
| 指 導 者 | 指 導 の う ま さ | 28       | 82.4  | 32 | 55.2 | 19 | 70.4  | 61 | 61.0 |   |
|       | 親 切 さ       | 28       | 82.4  | 42 | 72.4 | 16 | 59.3  | 35 | 35.0 |   |
| 計     |             |          | 34    |    | 58   |    | 27    |    | 100  |   |

てもいくつかの違いがみられたが、特徴的であったのは指導者の要因についてであった。即ち表6のように、公共女子では、29歳以下は30歳以上より指導のうまさについて満足度が高いのに対し、同じ29歳以下でも民間の場合は、指導者の親切さで満足度が高いという結果であった。29歳以下、さらに女子という制約が付くとはいえ、公共施設と民間施設の違いの一端が明らかにされたと考えられる。

次に、頻繁に利用する者がどのような満足を感じているかを知るために、利用頻度と満足度の関係を分析した。公共では特徴的なことは把握できなかったが、民間では表7のように、男女とも、週3回以上の利用者はそれ以下の者より駐車場及び指導者の親切さの満足度が高いという結果が明らかとなった。今日の車社会においては駐車場の重要性が指摘されており、表8

表 7 週当たりの利用回数と満足度 (民間Ⅰ)

| 要因    |             | 性<br>回数 | 男    |    |      |    | 女    |    |      |   |
|-------|-------------|---------|------|----|------|----|------|----|------|---|
|       |             |         | 1～2回 |    | 3回以上 |    | 1～2回 |    | 3回以上 |   |
|       |             |         | f    | %  | f    | %  | f    | %  | f    | % |
| 費 用   | 入 会 金       | 42      | 65.6 | 21 | 80.8 | 41 | 46.6 | 22 | 57.9 |   |
|       | 料 金 / 会 費   | 44      | 68.8 | 19 | 73.1 | 41 | 46.6 | 24 | 63.2 |   |
| 時 間   | 開館時間/営業時間   | 39      | 60.9 | 17 | 65.4 | 36 | 40.9 | 30 | 78.9 |   |
|       | 開放時間/利用時間   | 46      | 71.9 | 18 | 69.2 | 68 | 77.3 | 35 | 92.1 |   |
| 運 動 室 | き れ い さ     | 27      | 42.2 | 16 | 61.5 | 23 | 26.1 | 15 | 39.5 |   |
|       | 広 さ         | 40      | 62.5 | 22 | 84.6 | 50 | 56.8 | 25 | 65.8 |   |
| 付帯施設Ⅰ | シャワー・更衣室    | 31      | 48.4 | 18 | 69.2 | 21 | 23.9 | 15 | 39.5 |   |
| 付帯施設Ⅱ | 駐 車 場       | 16      | 25.0 | 13 | 50.0 | 14 | 15.9 | 12 | 31.6 |   |
| 付帯施設Ⅲ | 喫茶・レストラン    | 22      | 34.4 | 12 | 46.2 | 18 | 20.5 | 12 | 31.6 |   |
| 指 導 者 | 指 導 の う ま さ | 44      | 68.8 | 20 | 76.9 | 52 | 59.1 | 28 | 73.7 |   |
|       | 親 切 さ       | 25      | 39.1 | 19 | 73.1 | 29 | 33.0 | 22 | 57.9 |   |
| 計     |             |         | 64   |    | 26   |    | 88   |    | 38   |   |

にみられるように、所要時間21分以上の利用者の駐車場の満足度が高いことから、駐車場によってかなり遠くの者を誘致していることが推測されるが、同時に、駐車場は利用頻度とも関係しているとの結果であり、意味ある結果の一つと考えられる。さらに、頻繁に利用する者の方に親切さの満足度が高いということは、指導者のあり方に一つの示唆を与えるものと思われる。

また、当該施設を利用しはじめてからの継続年数と満足度の関係をみてる（民間施設）と、女子に関しては表9のように、6年以上の利用者はそれ以下の者よりも、喫茶・レストランと指導者の親切さの要因において満足度が高いという結果が得られた。もちろん、前述の高頻度利用者と親切さ、あるいは駐車場の関係を含めて、これらの要因と満足度の高さとの因果関係は明らかではないが、長期利用者に及ぼす喫茶・レストラン、及び親切さの影響力を推察することは可能と考える。

最後に、利用目的と満足度との関係について分析を行った。表10のように、公共男子で健康・体力を目的とする者は、その目的をもたない者よりも指導者の親切さの満足度が高く、ストレス解消をねらう者よりも指導のうまさに対する満足度が高い傾向がみられ、指導者に依存した健康・体力づくりという姿をうかがうことができた。一方、民間男子で健康・体力づくりを目的とする者も表11のように、指導者の要因に関して公共と同程度の満足度ではあったが、他の目的をもつ者との比較では特徴を認めることはできず、入会金や営業時間の満足度が高いこ

表8 施設までの所要時間と満足度（公共：女）

| 要因    | 分           | ～20分 |      | 21分～ |      |
|-------|-------------|------|------|------|------|
|       |             | f    | %    | f    | %    |
| 費用    | 料金 / 会費     | 59   | 81.9 | 14   | 63.6 |
| 時間    | 開館時間 / 営業時間 | 51   | 70.8 | 15   | 68.2 |
|       | 開放時間 / 利用時間 | 44   | 61.1 | 14   | 63.6 |
| 運動室   | きれいさ        | 57   | 79.2 | 14   | 63.6 |
|       | 広さ          | 60   | 83.3 | 15   | 68.2 |
| 付帯施設Ⅰ | シャワー・更衣室    | 37   | 51.4 | 12   | 54.5 |
| 付帯施設Ⅱ | 駐車場         | 29   | 40.3 | 15   | 68.2 |
| 付帯施設Ⅲ | 喫茶・レストラン    | 9    | 12.5 | 4    | 18.2 |
|       | ラウンジ・休憩コーナー | 26   | 36.1 | 8    | 36.4 |
| 指導者   | 指導のうまさ      | 46   | 63.9 | 14   | 63.6 |
|       | 親切さ         | 52   | 72.2 | 17   | 77.3 |
| 計     |             | 72   |      | 22   |      |

表9 継続年数と満足度（民間Ⅰ）

| 要因    | 性<br>年数     | 男    |      |      |      | 女    |      |      |      |
|-------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|       |             | 6年未満 |      | 6年以上 |      | 6年未満 |      | 6年以上 |      |
|       |             | f    | %    | f    | %    | f    | %    | f    | %    |
| 費用    | 入会金         | 48   | 66.7 | 14   | 82.4 | 46   | 47.9 | 15   | 65.2 |
|       | 料金 / 会費     | 50   | 69.4 | 12   | 70.6 | 47   | 49.0 | 15   | 65.2 |
| 時間    | 開館時間 / 営業時間 | 46   | 63.9 | 9    | 52.9 | 47   | 49.0 | 16   | 69.6 |
|       | 開放時間 / 利用時間 | 54   | 75.0 | 9    | 52.9 | 79   | 82.3 | 20   | 87.0 |
| 運動室   | きれいさ        | 34   | 47.2 | 8    | 47.1 | 28   | 29.2 | 9    | 39.1 |
|       | 広さ          | 46   | 63.9 | 15   | 88.2 | 57   | 59.4 | 16   | 69.6 |
| 付帯施設Ⅰ | シャワー・更衣室    | 36   | 50.0 | 12   | 70.6 | 26   | 27.1 | 9    | 39.1 |
| 付帯施設Ⅱ | 駐車場         | 20   | 27.8 | 8    | 47.1 | 18   | 18.8 | 6    | 26.1 |
| 付帯施設Ⅲ | 喫茶・レストラン    | 25   | 34.7 | 8    | 47.1 | 19   | 19.8 | 10   | 43.5 |
| 指導者   | 指導のうまさ      | 49   | 68.1 | 14   | 82.4 | 62   | 64.6 | 12   | 52.2 |
|       | 親切さ         | 36   | 50.0 | 7    | 41.2 | 33   | 34.4 | 14   | 60.9 |
| 計     |             | 72   |      | 17   |      | 96   |      | 23   |      |

表 10 利用目的と満足度 (公共：男)

| 要因    | 目的          | A    | B    | D    | E    | F    |
|-------|-------------|------|------|------|------|------|
| 費用    | 料金 / 会費     | 79.5 | 42.9 | 82.5 | 50.0 | 50.0 |
|       | 開館時間 / 営業時間 | 69.9 | 64.3 | 77.5 | 66.7 | 100  |
| 時間    | 開放時間 / 利用時間 | 61.6 | 35.7 | 62.5 | 50.0 | 100  |
|       | きれいさ        | 76.7 | 71.4 | 67.5 | 83.3 | 100  |
| 運動室   | 広さ          | 78.1 | 85.7 | 65.0 | 83.3 | 100  |
|       | シャワー・更衣室    | 65.8 | 64.3 | 65.0 | 66.7 | 100  |
| 付帯施設Ⅰ | 駐車場         | 47.9 | 21.4 | 45.0 | 50.0 | 50.0 |
| 付帯施設Ⅱ | 喫茶・レストラン    | 27.4 | 50.0 | 27.5 | 50.0 | 100  |
|       | ラウンジ・休憩コーナー | 39.7 | 50.0 | 50.0 | 66.7 | 50.0 |
| 付帯施設Ⅲ | 指導のうまさ      | 52.1 | 35.7 | 32.5 | 50.0 | 50.0 |
|       | 親切さ         | 63.0 | 42.9 | 45.0 | 50.0 | 50.0 |
| 指導者   | 計           | 73   | 14   | 40   | 6    | 2    |

※ 数字は満足と感じている者の割合 ※ 利用目的には重複あり  
 A：健康・体力の維持・向上, 美容, シェイプアップ, 筋力強化  
 B：技術の獲得, 技能・記録の向上  
 D：ストレス解消  
 E：社交, 友人づくり, 友人との親睦  
 F：リハビリテーション

とからも、公共の利用者とは異なり、むしろ自分自身による健康・体力づくりという姿を推察することができた。同じく民間男子では、社交を目的として利用している者は人数的には少ないながらも、それ以外の目的をもつ者よりも運動室のきれいさについて満足度が高いという有意な差がみられた。このことは、

表 11 利用目的と満足度 (民間Ⅰ：男)

| 要因    | 目的          | A    | B    | C    | D    | E    | F    |
|-------|-------------|------|------|------|------|------|------|
| 費用    | 入会金         | 82.5 | 60.0 | 77.8 | 76.5 | 70.0 | 33.3 |
|       | 料金 / 会費     | 75.0 | 60.0 | 66.7 | 70.6 | 70.0 | 33.3 |
| 時間    | 開館時間 / 営業時間 | 66.3 | 44.0 | 55.6 | 47.1 | 50.0 | 16.7 |
|       | 開放時間 / 利用時間 | 73.8 | 60.0 | 66.7 | 67.6 | 60.0 | 33.3 |
| 運動室   | きれいさ        | 48.8 | 48.0 | 66.7 | 47.1 | 90.0 | 33.3 |
|       | 広さ          | 67.5 | 68.0 | 88.9 | 70.6 | 90.0 | 50.0 |
| 付帯施設Ⅰ | シャワー・更衣室    | 57.5 | 48.0 | 66.7 | 58.8 | 80.0 | 33.3 |
| 付帯施設Ⅱ | 駐車場         | 50.0 | 32.0 | 66.7 | 38.2 | 60.0 | 0    |
| 付帯施設Ⅲ | 喫茶・レストラン    | 40.0 | 32.0 | 55.6 | 47.1 | 70.0 | 0    |
| 指導者   | 指導のうまさ      | 73.8 | 68.0 | 77.8 | 76.5 | 80.0 | 33.3 |
|       | 親切さ         | 51.3 | 44.0 | 55.6 | 47.1 | 60.0 | 33.3 |
| 計     |             | 80   | 25   | 9    | 34   | 10   | 6    |

※ 数字は満足と感じている者の割合 ※ 利用目的には重複あり  
 A：健康・体力の維持・向上, 美容, シェイプアップ, 筋力強化  
 B：技術の獲得, 技能・記録の向上  
 C：大会への出場  
 D：ストレス解消  
 E：社交, 友人づくり, 友人との親睦  
 F：リハビリテーション

中で人との触れ合いという要素が強くなれば、運動室の条件、即ちきれいさや広さが重要な要因になることを示唆するものと考えられる。

### 結 語

### 結 語

以上、本研究の目的全てが達成されたとはいえないながらも、施設の設置者が公共か民間かによって、さらに利用者の主体的条件の違いによって、満足要因にはいくつかの特徴的傾向が明らかにされた。即ち、民間施設の高頻度利用者は駐車場、指導者の親切さに満足を示し、民間施設男子利用者で社交を目的とする者は運動室のきれいさに満足を示すこと、民間施設の女

子長期利用者は喫茶・レストラン、指導者の親切さに満足し、29歳以下で民間を利用する女子は指導者の親切さに満足していること、一方、同じ年代の女子であっても公共を利用する者は指導のうまさに満足し、公共施設を利用する男子で健康・体力を目的とする者は指導者の親切さに満足していること等の結果が得られた。

これらをまとめると、健康・体力づくりに人びとの関心が向いている今日、指導者の親切さが重要なポイントになりそうであること、人との触れ合いを今後は大切にしたいという考えからは運動室のきれいさ、さらには広さが大切と思われること、また、長期間の利用、頻繁な利用のためには指導者の親切さに加えて、駐車場や喫茶・レストランといった付帯施設が重要な要因になりそうなのが明らかにされたと考える。

しかし、考察の中でも触れたように残された課題も多く、これらのうちの1, 2を示して本研究のまとめとする。

今回はプールを備えた総合体育館を対象として取り上げたが、そもそも総合体育館とスイミングプールでは施設内容が異なっており、その利用者を比較することの問題が指摘できよう。また、運動者の種類をめぐっての課題もある。今回は、調査対象とした体育事業の種類を厳密には統一できなかったために、特にスイミングプール利用者の中にはA運動者（エリアに対して接近行動をとった運動者）だけでなく、むしろP運動者（プログラムに対して接近行動をとった運動者）と考えられる人が含まれている可能性があり、それらを比較したことも課題となるであろう。さらに、民間スポーツ施設の特徴をより明確にするには、今回対象としたような施設ではなく、もっと料金の高い施設を取り上げることが望まれよう。ただ、こうした施設では調査自体が極めて困難という問題もあるが、研究目的の達成をより確実にするためには取り入れるべき対象と考える。

（本研究の概要については、日本体育学会第39回大会で口頭発表した）

## 参 考 文 献

- 1) ブレーン編集部編「ターゲット・マーケティング」1988 誠文堂新光社
- 2) 井関・村田・吉田「消費者行動の理論」1969 丸善
- 3) 中村平「運動施設の誘致距離に関する研究——公営体育館の場合——」日本体育学会第26回大会口頭発表 1975
- 4) 中村平「運動施設の誘致距離に関する研究——公営体育館の体育経営——」体育学研究第22巻第2号 pp.93-100 1977
- 5) 中村平「地域体育施設の経営対象に関する研究」東京女子体育大学紀要第20号 pp.11-20 1985
- 6) 中村平「地域体育施設の経営対象に関する研究(2)」東京女子体育大学紀要第21号 pp.1-12 1986
- 7) 鶴田俊正編「成熟社会のサービス産業」1982 有斐閣
- 8) 宇土正彦「体育管理学」1970 大修館書店

(平成元年1月受付)