

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—

身体教育学コース 中澤篤史

Who is “Regular” of the Public Sports Facilities?:
Based on a Questionnaire Survey in Yokohama

Atsushi NAKAZAWA

Who uses the public sports facilities? Especially, who is “Regular” that uses them constantly? This paper describes the figure of “Regular” from a point of view of their sociological features and their degrees of satisfaction with public sports facilities.

We made a questionnaire survey of the users of 17 Sport Centers in Yokohama. By using the data of the survey, we classify these users to “Regular” and “Non Regular” from the angle of use frequency. That is, “Regular” is defined the users once or more a week, and “Non Regular” is defined the users less than once a week. So, we compare, and consider the difference of both.

The findings in this study can be summarized as follows :

- 1) We compare the ratio of “Regular” and that of “Non Regular” by a cross-table. The former is larger than the latter in men, middle-aged, older, housewives, persons without any job, and people going to classical music concerts, art galleries or museums.
- 2) We compare the degree of satisfaction of “Regular” and that of “Non Regular”. The degree of total satisfaction of “Regular” is larger than that of “Non Regular”. The degree of satisfaction with the hardware of “Regular” is as large as that of “Non Regular”. The degree of satisfaction with the software of “Regular” is larger than that of “Non Regular”. The degree of satisfaction with the humanware of “Regular” is larger than that of “Non Regular”.
- 3) We analyze the tendency to be “Regular” by a multivariate analysis. The tendency to be “Regular” is confirmed in aged 40 or over, persons without any job, and contented persons with the software / humanware.

目次

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| 1. 公共スポーツ施設を巡る社会状況と本研究の目的 | C. 〈常連〉の満足度 |
| 2. 先行研究の検討と枠組みの設定 | 1 満足度の比較 |
| A. 社会学における本研究の位置づけ | a 施設に対する総合的な満足度 |
| B. スポーツ経営学における満足度モデルの再検討 | b ハードウェアの満足度 |
| C. 分析枠組みの設定—「利用頻度」への注目— | c ソフトウェアの満足度 |
| 3. 研究方法 | d ヒューマンウェアの満足度 |
| 4. 分析結果と考察 | 2 満足度の多変量解析 |
| A. 利用頻度と頻度別シェア | 5. まとめ |
| B. 〈常連〉の社会的特徴 | A. 知見 |
| 1 クロス表分析 | B. 示唆と課題 |
| 2 多変量解析 | |

1. 公共スポーツ施設を巡る社会状況と本研究の目的

公共スポーツ施設は、どのような人に利用されているのだろうか。また利用者の中でも、定期的、継続的に足繁く通う〈常連〉とは、どのような人なのだろうか。本研究では、横浜市における質問紙調査結果の分析を通して、公共スポーツ施設の〈常連〉利用者の社会的諸特徴——性・年齢・職業・文化志向——、および施設に対する満足度のありよう——ハードウェア・ソフトウェア・ヒューマンウェア——を記述することを目指す。

はじめに、公共スポーツ施設利用者、特にその〈常連〉利用者の特徴を記述する作業が持つ意味を確認するために、公共スポーツ施設を巡る社会状況を押さえておこう。

図表1に示したのは、文部科学省が実施している「体育・スポーツ施設現況調査」の結果からまとめた、わが国の公共スポーツ施設数の推移である。これを見ると、公共スポーツ施設の数、1969年の10,193から、近年若干の減少を見せつつも、2002年時点で56,475と、30数年で5.5倍以上に増加している。これは単純にいうと、国民約2200人あたりに一施設の割合で設置されている計算となる。公共スポーツ施設は、国民のスポーツ実践の基盤となることを期待されつつ、公的な財源投資が行われ、量的に拡大してきたことがわかる。

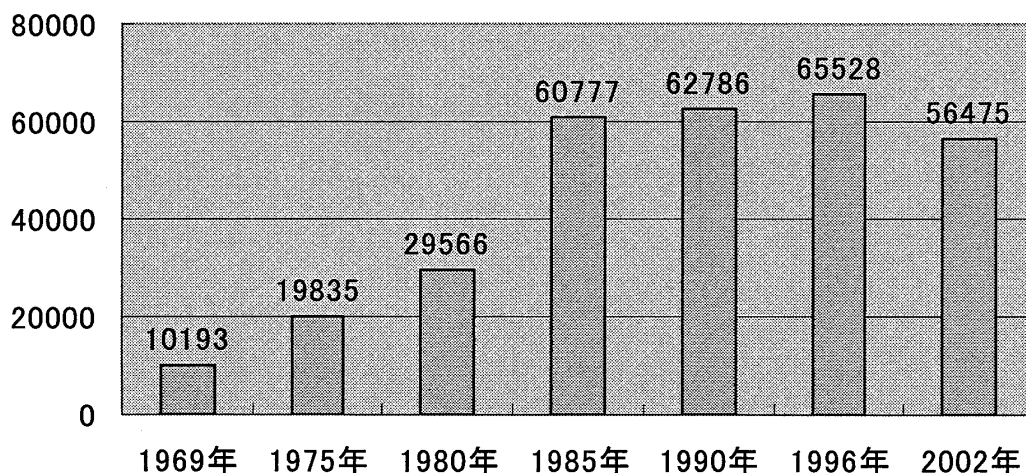
このような量的拡大の一方で、今日、公共スポーツ施設を取り巻く社会状況の質的な変化として、その法

制度面での変化を指摘できる。1998年に制定された「特定非営利活動促進法」(NPO法)や1999年制定の「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」(PFI法)、2003年の「地方自治法」改正によって設けられた「指定管理者制度」など、公共スポーツ施設は、その運営や管理のありように関して、法制度的な変化が見られる。それらの変化とは、施設の運営や管理に関しての民間活力の導入、つまり官から民への移行であり、市場化あるいは自由化である。

このような法制度的な変化の背景は、主として二つある。一つは、国や自治体の経済環境と財政の悪化である。いわゆるバブル経済の崩壊に端を発した経済環境の悪化により、1990年代以降、国や地方自治体の財政は逼迫し、軒並み財源不足に陥った。こうした経済的背景から、公共スポーツ施設の維持管理費をいかに削減させるかが課題として浮上してきた。もう一つは、利用者ニーズに応えるための施設経営の変化の必要性である。公共スポーツ施設が利用者のニーズに十分に答えていないという指摘は、予てから繰り返されてきた(八代ほか1991, 原田1991, 長積1999)。ここでは、主として経営的な視点から、より多くの人に利用されるような、かつそれぞれの利用者の満足度を最大限に高めるような組織的な努力が欠如している点などが批判され、公共スポーツ施設の経営的改善の必要性が求められてきた。

このような背景から、維持管理費の削減および施設経営の改善に向けた策として、今日、官から民への移行が叫ばれ、法制度的な改革へと結び付けられた。

以上の社会状況を踏まえた上で注目したいのが、施



図表1 公共スポーツ施設数の推移
(文部科学省(2004)『我が国の体育・スポーツ施設』より作成)

設の「公共性」である。当然のことながら、公共スポーツ施設は、公的な性格を持ち、広く一般市民を対象としたものであり、その公共性が保障されねばならない。それは、常に確認されねばならない論点であるが、とりわけ、法制度的な変化に伴った官から民への移行という今日的な状況下で、その重要性がより高まっている。

たとえば、日本体育施設協会が監修している雑誌『月刊体育施設』は、指定管理者制度の導入状況の実態について、2005年9月に全国47都道府県および772市の教育委員会を対象にアンケート調査を行っている¹⁾。その中で、指定管理者制度導入後の課題を、用意された8項目から1つを選択する形で尋ねたところ、「公共性の確保」が、都道府県と市ともに8項目中第2位に挙がっている²⁾。現場レベルでは、多くの関係者が法制度的変化の中でいかに公共性を確保するかを、課題として強く認識していることがわかる。さらに現場関係者だけでなく、スポーツ経済学者である間野(2004)もまた、指定管理者にふさわしい人的要件として「公共性に対する理解」を指摘している。

これらの調査結果や指摘から、官から民への移行による市場化あるいは自由化という今日的な文脈において、公共性が損なわれる可能性が危惧されていることがわかる。もちろん、反対に、市場化あるいは自由化によってこれまで満たされなかった利用者ニーズに 대응することができるようになるなど、メリットも生まれるだろう。その意味で検討すべきなのは、これから公共スポーツ施設のありようがどう変わり、どのような人にとって有利あるいは不利な場となりうるかという点であり、それを踏まえ、全体として公共性をいかに保障し得るのかという点であると考えられる。ただし、このような検討を行うためには、議論の前提として、現時点で、どのような人がどれくらい公共スポーツ施設を利用しているのかという実態把握が不可欠となる。

ところが、公共スポーツ施設利用者の特徴を記述する作業は、十分になされているとは言い難い。後で詳細に検討するが、これまで、公共スポーツ施設については、法制度的変化に伴った各自治体の管理、運営における民営化の取り組みを紹介する事例研究はある程度蓄積されつつも³⁾、他方で、その施設へ足を運ぶ利用者については十分に注目されてこなかった。

果たして、公共スポーツ施設は、どのような人たちに利用されているのだろうか。とりわけ利用者の中で、定期的、継続的に利用する〈常連〉から、非定期的、非継続的にしか利用しない〈非常連〉まで、特徴的な違い

は見られないのだろうか。それを明らかにするのが本研究の目的である。

2. 先行研究の検討と枠組みの設定

本章では、公共スポーツ施設利用者の特徴を記述するにあたって、先行研究を検討し、その分析枠組みを設定しよう。まず第一に、文化施設一般への人々の参与を扱った社会学における研究を概観する。続いて、第二に、スポーツ経営学において行われてきた、満足度に注目した公共スポーツ施設利用者研究を批判的に吟味し、その問題点を指摘する。それらを踏まえて、第三に、分析枠組みを設定するため、利用頻度の変数に注目する。

A. 社会学における本研究の位置づけ

文化あるいは文化施設への人々のかかわりのありようは、社会学の基礎的な分析対象のひとつである。そして、文化施設へ足を通わせる人たちの特徴を描き出す作業は、これまで主として社会階層研究の文脈で蓄積されてきた。たとえば、美術館を取り上げたブルデュエーたち(Bourdieu, P. et al. 1969)や山下(1998)、クラシックコンサートを取り上げた米澤(2000)や西島(2004)などでは、利用者の特徴を、性、年齢、本人や親の職業形態や学歴などの観点から記述している。

他方で、公共スポーツ施設利用者は勿論、スポーツ実践者の社会的な諸特徴を記述した研究は少ない。たとえば、1960年代なかばに行なわれた竹之下らによる調査研究(スポーツ人口調査研究委員会編 1962, Takenoshita 1964)や1980年代後半に行なわれた丸山らによる調査研究(丸山ほか 1987, 丸山ほか 1988)が挙げられる。だがそれ以降、スポーツ社会学にとって重要な基礎資料となるはずの、スポーツ実践と社会階層の関係は、把握されてこなかった。丸山らは、いまから20年ほど前に、日本の研究状況をこう述べていた。「わが国の場合、学歴、職業、所得などの社会的地位から構成される社会階層とスポーツの関係を直接扱った研究は皆無といってよいほどである」(丸山ほか 1987, p.11)。今日、そうした状況が改善されたとは言えないだろう。

スポーツ社会学の課題のひとつがスポーツ実践やスポーツ施設へのかかわりが持つ社会的な意味や位置を把握することだとすれば、まずその実践者たちの特徴、中でもその色濃い実践者である〈常連〉の社会的な特徴を捉えることが必要になる。

そこで本研究では、性・年齢・職業というもっとも基礎的な社会的変数を取りあげ、さらにスポーツ施設と他の文化施設との関係も把握できるよう、その文化志向にも合わせて注意を払いながら、〈常連〉利用者を記述することを第1の課題としたい。それは、現時点での公共スポーツ施設利用状況の実態を把握する作業であると同時に、これまで社会学の分野で十分に注目されてこなかった文化対象としてのスポーツを、文化と社会階層の関係を探るこれまでの研究系譜に位置づける端緒となると考えられる。

B. スポーツ経営学における満足度モデルの再検討

続いて、スポーツ経営学においてしばしば採用されてきた「満足度モデル」に基づいたいくつかの研究を批判的に再検討し、その問題点を指摘する。

先に、公共スポーツ施設利用者の特徴を描いた研究が少ない点を指摘したが、まったく無かったというわけではない。スポーツ経営学の分野では、利用者の特徴として彼ら・彼女らの「満足度」について記述した研究がいくつかある。たとえば、中ほか(1993)や長澤ほか(1994)は、利用者の満足度及び要望度の観点から公共スポーツ施設の在り方を探っているし、中西(1995)は、満足度に似た「サービス・クオリティ」概念を用いながら、公共スポーツ施設の利用者評価の様相を分析している。彼らの研究は、施設利用者の記述の焦点を満足度に絞っていること、さらにいえば、施設利用の違いを生み出す要因を満足度に求めようとしていることから、「満足度モデル」に基づいた研究ということができよう。

彼らの研究に対する批判的検討に入る前に、その議論の前提を確認しておきたい。その前提とは、顧客満足度を高めることを規範とする「顧客志向」(原田 1991)の論理である。顧客志向の論理では、満足度の多寡が施設利用の程度を規定する、という命題が仮定されている。その仮定の下、施設がより利用されるために、また、利用者を拡大するためという目標に向けて、先行研究では、利用者の満足度が測定され、望ましい施設のあり方に関するインプリケーションが探られてきた。

ところが、一方で、この顧客志向の論理における、満足度が利用程度を規定するという因果関係を示した命題自体は、実証的な検証が十分に試みられているわけではないのだ。これまでの研究では、利用者全体の平均的、総体的な満足度を記述するに留まり、利用のされ方の違いとの相関にまで分析は及んでいない。よ

り具体的に述べると、中ほか(1993)や長澤ほか(1994)は、施設に関する各項目に対する満足度を利用者に尋ね、回答傾向の分布を記述した。そして、その分布から、平均的、総体的に不満傾向の見られた項目や、同様にして算定された平均的、総体的な要望度と満足度の差が大きかった項目を、利用者拡大に向けて改善すべき項目として提示している。しかし、単に分布のみを俯瞰しただけで、不満傾向の見られた項目や要望度と満足度の差が大きかった項目が、利用者の拡大を阻害していると同定するのは、早計である。そのような議論は、確率論的な蓋然性はある程度認められても、実証的な因果関係を明らかにしたことにはならないはずだ。つまりそこでは、満足度の多寡と利用のされ方との関係の分析が、すっぱりと抜け落ちているのである。また、中西(1995)の研究もこれと基本的に同型であり、施設利用者の平均的、総体的な期待と評価の分布とその落差を記述しているに過ぎず、利用のされ方との関係は等閑に付されている。

もう一度まとめておくと、これまでの研究では、満足度の多寡と利用のされ方の違いについての直接的な因果関係が分析されていない。それゆえ、施設がより利用されるためには、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うことができないのである。これが満足度モデルに従って行われてきた先行研究の問題点であり、それを乗り越えることが本研究の第2の課題である。

C. 分析枠組みの設定—「利用頻度」への注目—

以上を踏まえて、本研究では分析枠組みを設定するため、「利用頻度」に注目する。経験的に容易に予想されることだが、各利用者の間には利用頻度のばらつきがあり、長期間に渡って、定期的、継続的に利用する者から、はじめて訪れた者まで、その利用頻度には濃淡があるだろう。利用者の特徴を記述するという本研究の目的を遂行するために、特にこの利用頻度という変数を取りあげるメリットとしては、I. で述べた施設の市場化あるいは自由化の影響を探る前提として、まず現時点で、どのような人がどれくらい公共スポーツ施設を利用しているのかという実態把握を可能にする点が挙げられる。加えて、それには、上で行った先行研究の検討で析出した2つの課題にそれぞれ取り組むことができるというメリットがある。

それは第一に、社会学でこれまで十分に行われなかった、スポーツ実践やスポーツ施設へのかかわりが持つ

社会的な意味や位置を把握できるという点である。そのためには、その利用者の中に存在する利用頻度の濃淡を一枚岩的に扱わず、その色濃い実践者である〈常連〉の社会学的な特徴を、〈非常連〉と比較して捉えることが妥当であると考えられる。

第二に、スポーツ経営学における満足度モデルで仮定されていた、満足度が利用程度を規定するという命題が検証可能になるという点である。いままで行われていなかった満足度のありようと利用頻度の因果関係を分析することは、さらに、施設経営に対するより実践的なインプリケーションをもたらすことにも繋がると思われる。

3. 研究方法

2004年7月1日～7日に、神奈川県横浜市にある全17箇所のスポーツセンターを利用した15歳以上の男女を対象に、任意の自記式留め置き法質問紙調査を実施した⁴⁾⁵⁾。質問紙の配布・回収作業は、施設を通じて行った。そして、性別が明記されており、15歳以上と判断できる9,638名の回答を有効票とした。サンプル構成は図表2の通りである。なお、期間中の述べ利用者に対する回収率は施設ごとに約3%～30%とばらつきがあり、全体としては15.2%であった。

調査地域に横浜市を選定した理由は、人口が350万を超える大都市である一方、公共スポーツ施設の数やそこへの交通経路の整備が比較的進んでおり、市内のほとんどの人が日常的及び一般的に利用できる環境が整っていると判断したためである。

対象としたスポーツセンターは、主として多目的な活動を可能とするトレーニング室と体育室から構成される。営業時間は、全施設共通で、8:45～21:15である。利用料金は、こちらも全施設共通で、個人利用の場合は200円～300円/回、団体利用の場合は4,000円～20,000円/日となっている。

このスポーツセンターに注目した理由は、次に述べる二つの要件を備えていることから、スポーツ施設としての一般性をある程度認めることができると考えたからである。すなわち第一の要件とは、夏季に特化し

たプールなどと違い、一年を通じて利用可能であり年間を通じての日常的な利用状況の把握可能であることである。第二に、多目的な活動が可能であることに加え、団体のみでなく個人利用もできることから広く一般的に利用されており制度的な参入障壁が低いと考えられることである。

なお、調査時点において、当該スポーツセンターはすべて公共施設であり、指定管理者制度などの民営化措置はとられていない。

4. 分析結果と考察

A. 利用頻度と頻度別シェア

公共スポーツ施設は、どれくらい利用されているのだろうか。図表3にまとめた通り、全体の利用頻度を見ると「週二回以上」は26.4%、「週一回以上二回未満」は42.7%、「月一回以上週一回未満」は23.5%、「年一回以上月一回未満」は7.4%となっている。週一回以上を利用する人の数は、約7割に達していることがわかる。さらに年間を通しての利用状況を推定するため、利用者の頻度ごとに重み付けを与えた「頻度別シェア」(米澤, 2000)を算定してみると⁶⁾、「週二回以上」は52.2%、「週一回以上二回未満」は41.9%、「月一回以上週一回未満」は5.8%、「年一回以上月一回未満」は0.1%となる。週一回以上の利用する人の数は9割を超え、施設利用のほとんどを占めていることがわかる。

ただし、サンプルが無作為抽出ではないため、以上の分析結果は参考程度に留めておく必要がある。

B. 〈常連〉の社会学的特徴

それでは、利用頻度ごとで利用者にどのような特徴の違いが見られるか。本研究では、便宜的な分類として、週一回以上の利用者を〈常連〉、週一回未満の利用者を〈非常連〉と定義し、以下の比較分析を行う。

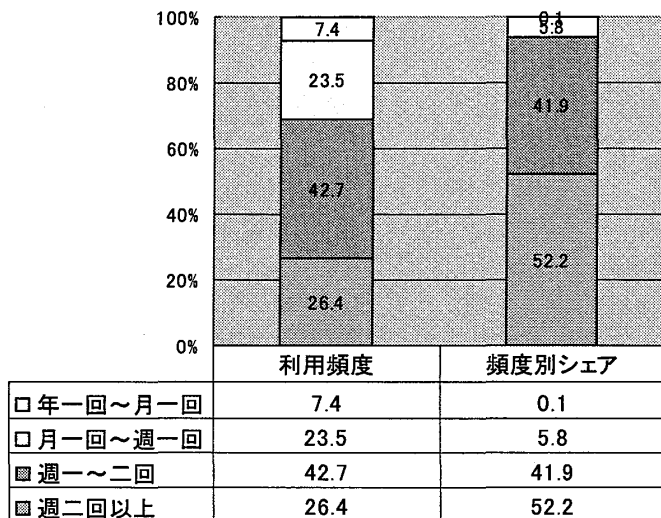
1 クロス表分析

まず、社会学的な基礎的特徴として、性別・年代別・職業別に〈常連〉と〈非常連〉の分布を比較してみよう。図表4にそれぞれのクロス表分析の結果を示した。性

図表2 サンプル構成 (人)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
男性	276	804	599	371	440	870	492
女性	131	408	1250	1154	1185	1252	406
合計	407	1212	1849	1525	1625	2122	898

図表3 利用頻度と頻度別シェア



図表4 性別・年代別・職業別にみた
〈常連〉／〈非常連〉の割合

	常連	非常連	有意差
性別			*
男性	40.0	43.0	
女性	60.0	57.0	
年代			***
10代	3.2	6.1	
20代	8.8	21.7	
30代	18.5	23.9	
40代	17.5	15.7	
50代	18.5	13.1	
60代	24.2	13.9	
70代以上	9.3	5.6	
職業			***
専門・技術・管理	16.8	19.7	
事務	13.9	16.1	
技能・労務	5.9	6.8	
販売・サービス・保安・通信・運輸	7.9	8.9	
自営業	2.2	2.0	
専業主婦	35.4	29.0	
学生	4.8	10.4	
無職	13.2	7.1	

数値は各カテゴリごとの百分率

*** p<.001 ,** p<.01 ,* p<.05

別で見ると、〈常連〉は〈非常連〉に比べて、女性の割合が3ポイントほど高い(N=8445, χ^2 二乗検定: $p < 0.05$)。男性よりも女性で、〈常連〉となる傾向が示唆される。年代別で見ると、〈常連〉は〈非常連〉に比べて、10代から30代まで割合が低く、40代で逆転し、50代から70代以上で割合が高い(N=8445, χ^2 二乗検定: $p < 0.001$)。若年層よりも中高年層で、〈常連〉となる傾向が示唆される。職業別で見ると、〈常連〉は〈非常連〉に比べて、専門・技術・管理、事務、学生などで低く、専業主婦と無職で高い(N=7582, χ^2 二乗検定: $p < 0.001$)⁷⁾。

次に、文化志向別に〈常連〉と〈非常連〉の分布を比較してみよう。ここでは、文化施設への主観的参加頻度の回答傾向に注目した。質問紙では、各文化施設それぞれに対して「よく行く」「どちらかといえばよく行く」「どちらかといえば行かない」「ほとんど行かない」「まったく行かない」の5件法で尋ねた。その回答結果から、前二者を「行く」群、後三者を「行かない」群として分類した。またここで取り上げる文化施設は、その文化威信スコア(片岡 1998)が高いクラシックコンサートと美術館・博物館、それが低いパチンコ店とカラオケである。文化威信スコアの上位下位それぞれを取り上げた理由は、文化施設間に構成されている文化威信ヒエ

ラルキー内に公共スポーツ施設利用者の文化志向を理論的に位置づけることができると考えたためである。

クロス表の結果を図表5に示す。なお、ここでは「行く」群の割合のみ示してある。これを見ると、〈常連〉は〈非常連〉に比べて、クラシックコンサートに行く者(N=7078, χ^2 二乗検定: $p < 0.001$)、そして美術館・博物館に行く者(N=7029, χ^2 二乗検定: $p < 0.001$)の割合が高い。逆に、パチンコ店へ行く者(N=6948, χ^2 二乗検定: $p < 0.001$)、そしてカラオケへ行く者(N=7149, χ^2 二乗検定: $p < 0.001$)の割合が低い。公共スポーツ施設の〈常連〉とは、文化威信の高い施設と親和的であり、低い施設と排他的である可能性が示唆される。だが有意差は確認できても、分布の違いはそれぞれ数ポイント程度であり、あまり強い解釈は回避すべきだろう。

図表5 文化志向別にみた〈常連〉／〈非常連〉の割合

	常連	非常連	有意差
クラシックコンサートへ行く	14.1	9.3	***
美術館・博物館へ行く	31.9	24.4	***
パチンコ店へ行く	3.2	5.1	***
カラオケへ行く	19.5	24.5	***

数値は各カテゴリごとの百分率

*** p<.001 ,** p<.01 ,* p<.05

2 多変量解析

以上のクロス表分析は、分布を確認するためには有効であるが、他の変数を統制していないため、擬似相関の可能性を排除できず、各変数固有の影響が把握できない。〈常連〉利用者の特徴を精確に捉えるためには、性・年代・職業、そして文化志向を組み合わせた多変量解析が必要となる。

そこで、二項ロジスティック回帰分析(強制投入法)を行った⁸⁾。従属変数として、〈常連〉= 1, 〈非常連〉= 0と割り当てたダミー変数を作成した。独立変数として、性別(男性= 1, 女性= 0), 年代(10代を基礎に各年代をダミー化), 職業(事務を基礎として各職業をダミー化), 文化志向(各施設へ「行く」= 1, 「行かない」= 0), を作成した。性・年代・職業のみを投入したモデル1と、それに文化志向を加えたモデル2の結果を図表6に示す。

まず、モデル1の結果を確認しよう。はじめに〈常連〉か〈非常連〉と性別には、危険率5%水準で有意な関係が見られなかった。年代については、〈常連〉は、10代に比べて40代, 50代, 60代, 70代以上で多い。職業については、事務に比べて専業主婦と無職が多い。

次に、独立変数に文化志向を加えたモデル2の結果を確認しよう。すると、性・年代・職業については、

図表6 〈常連〉の社会的特徴
二項ロジスティック回帰分析: 従属変数=〈常連〉=1/〈非常連〉=0

独立変数	モデル1	モデル2
性別 (女性)		
男性	0.067	0.051
年代 (10代)		
20代	-0.326	-0.377 *
30代	0.296	0.221
40代	0.651 ***	0.550 **
50代	0.921 ***	0.861 ***
60代	1.016 ***	0.909 ***
70代以上	0.961 ***	1.011 ***
職業 (事務)		
専門・管理・技術	-0.087	-0.095
技能・労務	0.100	0.091
販売・サービス・保安・通信・運輸	0.094	0.064
自営業	-0.019	-0.003
専業主婦	0.186 *	0.190 *
学生	-0.062	-0.085
無職	0.355 **	0.275 *
文化志向		
クラシックコンサートへ行く		0.145
美術館・博物館へ行く		0.055
パチンコ店へ行く		-0.256
カラオケへ行く		-0.039
定数	0.165	0.274
N	7582	6300
-2対数尤度	8933.54	7455.55
χ ² 乗	419.94 ***	370.537 ***
Nagelkerke R ² 乗	0.076	0.080

数値は推定係数。
*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

10代に比べて20代で〈常連〉が少ない傾向が見られた他は、同様の結果となった。他方で、文化志向は影響を与えていなかった。クロス表結果で見られた、文化威信の高い施設と親和的であり、低い施設と排他的であるという傾向が、性・年代・職業を統制すると消失してしまっている。これは、文化志向の差異が性・年代・職業という変数に還元されてしまうことを示している。

C. 〈常連〉の満足度

続いて、〈常連〉と〈非常連〉で施設に対する満足度どのような違いがあるかを分析しよう。従来の先行研究では平均的、総体的にしか扱われてこなかった満足度に、〈常連〉/〈非常連〉という利用頻度変数を媒介させることで、どのような側面が見えてくるだろうか。

1 満足度の比較

質問紙では、施設に対する総合的な満足度と項目別満足度を、それぞれ五件法で尋ねた。

「施設に対する総合的な満足度」については、回答結果から「非常に不満である」= 1, 「不満である」= 2, 「どちらとも言えない」= 3, 「満足である」= 4, 「非常に満足である」= 5とスコア化した。

項目別満足度については、宇土(1991), 中ほか(1993), 長澤ほか(1994)を参照してハードウェア, ソフトウェア, ヒューマンウェアの三つに分類した。

ハードウェアとは、用具・器具の整備状況などの施設構造や付帯施設についてのカテゴリーである。項目としては「ロッカー・シャワーは清潔である」「運動のための施設・設備は清潔である」「運動のための用具・器具の数は十分である」「駐車場スペースの広さは適切である」「自動販売機・売店は充実している」「くつろげるスペースや施設がある」「トレーニング室の有酸素系マシンの数は十分である」「筋力トレーニングマシンの数は十分である」「フリーウエイトの器具の数は十分である」「フリーウエイトのスペースは十分である」の10項目を取り上げた。

ソフトウェアとは、提供される各種教室の内容や開館日時の設定状況についてのカテゴリーである。項目としては「設備・サービスに見合った利用料金である」「イベント・大会の数は十分である」「イベント・大会の内容は魅力的である」「施設に関する情報を簡単に知ることができる」「利用予約の方法は簡単である」「開館日・休館日の設定は適切である」「開館時間は適切である」「都合の良い時間に教室がある」「教室の内容は魅力的である」「教室の種類は豊富である」の10項目を取り

上げた。

ヒューマンウェアとは、指導員の専門性や施設管理者・従業員の対応状況についてのカテゴリーである。これを独立したカテゴリーとして設定する理由は、ソフトウェアについては、「それを扱う人、特に消費者(生活者)に直接触れ合うスポーツ指導者の資質や人間性が重要な条件として影響する」(宇土 1991, p.7)からである。項目としては「指導スタッフは信頼できる」「指導スタッフは専門知識が豊富である」「受付の対応はテキパキしている」「受付の対応は親切である」「受付は急な問題にも適切に対処する」の5項目を取り上げた。各項目について回答結果から、「そう思わない」=1, 「どちらかといえばそう思わない」=2, 「どちらとも言えない」=3, 「どちらかといえばそう思う」=4, 「そう思う」=5, とスコア化した。

それぞれにおいて〈常連〉と〈非常連〉の分布の中心傾向を比較した。ただし、それらの分布の多くは、正規分布ではない。よって、中心傾向を比較するために、ノンパラメトリックな手法である Mann-Whitney の U 検定を用いて、順位和の違いを検定した⁹⁾。結果が図表7である。

a 施設に対する総合的な満足度

図表7 〈常連〉/〈非常連〉の満足度

	常連	非常連	有意差
施設に対する総合的な満足度	+	-	***
ハードウェア			
ロッカー・シャワーは清潔である	+	-	**
運動のための施設・設備は清潔である	+	-	**
運動のための用具・器具の数は十分である	-	+	**
駐車場スペースの広さは適切である			
自動販売機・売店は充実している			
くつろげるスペースや施設がある			
トレーニング室の有酸素系マシンの数は十分である			
筋力トレーニングマシンの数は十分である			
フリーウエイトの器具の数は十分である			
フリーウエイトのスペースは十分である	-	+	**
ソフトウェア			
設備・サービスに見合った利用料金である	+	-	***
イベント・大会の数は十分である	+	-	**
イベント・大会の内容は魅力的である			
施設に関する情報を簡単に知ることができる	+	-	***
利用予約の方法は簡単である	+	-	***
開館日・休館日の設定は適切である	+	-	***
開館時間は適切である	+	-	***
都合の良い時間に教室がある	+	-	***
教室の内容は魅力的である	+	-	***
教室の種類は豊富である	+	-	***
ヒューマンウェア			
指導スタッフは信頼できる	+	-	***
指導スタッフは専門知識が豊富である	+	-	***
受付の対応はテキパキしている	+	-	***
受付の対応は親切である	+	-	***
受付は急な問題にも適切に対処する	+	-	***

〈常連〉と〈非常連〉の中心傾向の違いを、Mann-WhitneyのU検定を用いて検定した。危険率5%未満で違いがある場合、順位和が大きい(満足度が高い)方を「+」で、小さい(満足度が低い)方を「-」で表記した。

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

まず施設に対する総合的な満足度は、〈常連〉が〈非常連〉よりも高い。これは、顧客志向の論理が仮定していた、満足度の多寡が施設利用の程度を規定する、という命題を支持した結果である。

b ハードウェアの満足度

ハードウェアについては、〈常連〉の満足度は〈非常連〉に比べて、「ロッカー・シャワーは清潔である」「運動のための施設・設備は清潔である」で高く、「運動のための用具・器具の数は十分である」「フリーウエイトのスペースは十分である」で低く、他の項目では有意な差が見られなかった。10項目中6項目で差が見られないことや、中には〈常連〉よりも〈非常連〉の方が満足している項目があったことから考えて、ハードウェアに関しては、概して〈常連〉と〈非常連〉で満足度に違いはないといえるだろう。

c ソフトウェアの満足度

ソフトウェアについては、〈常連〉の満足度は〈非常連〉に比べて、「設備・サービスに見合った利用料金である」「イベント・大会の数は十分である」「施設に関する情報を簡単に知ることができる」「利用予約の方法は簡単である」「開館日・休館日の設定は適切である」「開館時間は適切である」「都合の良い時間に教室がある」「教室の内容は魅力的である」「教室の種類は豊富である」で高く、「イベント・大会の内容は魅力的である」では有意な差が見られなかった。10項目中9項目で差が見られたことから、ソフトウェアに関しては、〈非常連〉よりも〈常連〉で満足度が高いといえることができる。

d ヒューマンウェアの満足度

ヒューマンウェアについては、〈常連〉の満足度は〈非常連〉に比べて、「指導スタッフは信頼できる」「指導スタッフは専門知識が豊富である」「受付の対応はテキパキしている」「受付の対応は親切である」「受付は急な問題にも適切に対処する」のすべての項目で有意に高い。ここから、ヒューマンウェアに関しては、〈非常連〉よりも〈常連〉で満足度が高いといえることができる。

2 満足度の多変量解析

以上では、満足度の分布が利用頻度によってどう異なるかを検討してきた。次に、ハードウェア・ソフトウェア・ヒューマンウェアの各項目別満足度が、それぞれ固有に利用頻度へ与える影響を考慮するため、他の変数を統制した多変量解析を行う。

まず、ハードウェア10項目・ソフトウェア10項目・ヒューマンウェア5項目の満足度のスコアを、それぞれ主成分分析にかけ、抽出された第1主成分を「ハードウェア満足度得点」「ソフトウェア満足度得点」「ヒューマンウェア満足度得点」として用いる¹⁰⁾。

多変量解析の分析手順は、先と同様である。ハードウェア満足度得点・ソフトウェア満足度得点・ヒューマンウェア満足度得点のみを投入したモデル3、それに性・年代・職業を加えたモデル4、さらに文化志向を加えたモデル5の結果を図表8に示す。

まず、モデル3の結果を確認すると、〈常連〉は〈非常連〉に比べて、ハードウェア満足度得点が低く、ソフトウェア満足度得点とヒューマンウェア満足度得点が高い。一括りに満足度といっても、利用頻度を高くするように繋がるのは、ソフトウェアとヒューマンウェアに関する部分のみであり、逆に、ハードウェアについては満足度が高いほど利用頻度が低くなっていることがわかる。顧客志向の論理が要請していた仮定は、ソフトウェアとヒューマンウェアの満足度のみに当てはまり、ハードウェアはそれを正反対に覆す結果となっている。

性・年代・職業を加えたモデル4では、モデル全体の説明力を表す Nagelkerke R 二乗の値が0.157と高くなる。〈常連〉の特徴としては、ハードウェア満足度が低く、ソフトウェア・ヒューマンウェア満足度が高い

点はそのままである。そして、性別に関係がなく、年代については10代に比べて、20代で少なく、40代、50代、60代、70代以上で多い。職業については事務に比べて無職が多い。

文化志向を加えたモデル5では、Nagelkerke R 二乗の値が0.167となり、モデル説明力はより高くなっている。だが、〈常連〉と〈非常連〉の特徴的な違いが確認できたのは、モデル4とほとんど同じ部分のみであり、文化志向は独立して影響を与えていない。

5. まとめ

A. 知見

公共スポーツ施設の〈常連〉利用者の特徴について、本研究で得られた知見を整理しておく。

まず社会学的な基本的特徴を捉えるため、性・年齢・職業・文化志向の観点から分析したところ、次の2点が明らかになった。第一に、性・年代・職業・文化志向の分布から〈常連〉と〈非常連〉の割合を比較したところ、男性よりも女性で、若年層よりも中高年層で、専業主婦と無職で、クラシックコンサート・美術館・博物館に行く者が〈常連〉が多かった。第二に、多変量解析で各変数固有の影響を抽出したところ、性別と文化志向は影響を与えていないが、年代では10代に比べて40代、50代、60代、70代以上で、職業では事務に比べて専業主婦と無職で、〈常連〉になる傾向が確認できた。

続いて、満足度の観点から分析したところ、次の3点が明らかになった。第一に、施設に対する総合的な満足度は、〈非常連〉よりも〈常連〉が高かった。そして第二に、項目別に満足度を分類すると、ハードウェアに関しては、概して満足度に違いはなく、ソフトウェアとヒューマンウェアに関しては、〈非常連〉よりも〈常連〉で満足度が高かった。さらに、第三に、それぞれ項目別満足度の固有の影響を捉えるため多変量解析を行うと、〈常連〉は〈非常連〉に比べて、ソフトウェアとヒューマンウェアに満足しているが、反対に、ハードウェアに満足していなかった。

以上の知見で明らかになった諸特徴を重ね合わせると、〈常連〉の姿が立体的に浮かび上がる。すなわち、公共スポーツ施設の〈常連〉利用者とは、施設のソフトウェアおよびヒューマンウェアに満足するがハードウェアに満足していない、中高年層の無職者なのである。

図表8 〈常連〉の満足度および社会学的特徴
二項ロジスティック回帰分析: 従属変数=〈常連〉=1/〈非常連〉=0

独立変数	モデル3	モデル4	モデル5
満足度			
ハードウェア満足度得点	-0.493 ***	-0.435 ***	-0.439 ***
ソフトウェア満足度得点	0.337 ***	0.288 ***	0.284 ***
ヒューマンウェア満足度得点	0.453 ***	0.424 ***	0.452 ***
性別			
(女性)			
男性		0.071	0.078
年代			
(10代)			
20代		-0.508 **	-0.544 **
30代		0.063	0.013
40代		0.441 *	0.388
50代		0.882 ***	0.849 ***
60代		0.827 ***	0.837 **
70代以上		1.411 ***	1.454 **
職業			
(事務)			
専門・管理・技術		-0.070	-0.038
技能・労務		0.132	0.133
販売・サービス・保安・通信・運輸		0.047	0.035
自営業		0.129	0.113
専業主婦		0.110	0.122
学生		0.039	0.053
無職		0.475 *	0.507 *
文化志向			
クラシックコンサートへ行く			0.038
美術館・博物館へ行く			0.123
パチンコ店へ行く			-0.131
カラオケへ行く			0.023
定数	0.763 ***	0.422 *	0.448
N	4822	4514	4141
-2対数尤度	5858.33	5229.63	4752.48
χ^2 乗	304.41 ***	544.59 ***	529.70 ***
Nagelkerke R二乗	0.085	0.157	0.167

数値は推定係数。

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

B. 示唆と課題

最後に、本研究で明らかになった知見が与える示唆と課題を三点述べて、まとめとしたい。

第一は、法制度的な変化がもたらす施設の市場化あるいは自由化による、公共性の侵犯への示唆である。本研究で明らかになった〈常連〉の特徴は、市場化あるいは自由化が始まる前の、現時点でのものである。今後は、具体的な施設経営のありようの変化に伴って、それがどう変わるかを注視し、公共性の観点からの評価を行う必要がある。その際に看過してはいけないのは、社会階層的に見れば既に現時点において〈常連〉には偏りが見られた、という点である。〈常連〉利用者は、中高年層の無職者という特徴を有しており、公共スポーツ施設はすべての人に偏りなく利用されているわけではなかった。施設の市場化あるいは自由化が、公共性を侵犯するかどうかの議論は、まずもってこの事実を踏まえる必要がある。その上で、施設変化の過程に伴って、彼ら・彼女らがこれからも足繁く施設へ通い続けるのか、それとも施設から排除され偏りのない利用状況が生起することになるのか、または異なる社会階層的な特徴を持った集団が新しい〈常連〉となるのか、といった問いに取り組むことが課題となる。具体的には、たとえば、次のような仮説が立てられるだろう。社会的な特徴に注目すれば、〈常連〉は、無職者という、多くの余暇時間を持つ存在であった。それは、本研究で対象としたスポーツ施設の営業時間が、8:45~21:15であったことと大きく関係していると推測される。8:45~21:15という時間帯は、有職者にとっては勤務時間とほとんど重なる。そのようなライフスタイルに占める余暇時間のありようの違いが、施設利用に反映していると考えられるだろう。しかし、市場化あるいは自由化の流れに沿って、これから施設利用の時間帯が深夜にまで延長されるようになれば、有職者の利用頻度が高まり、無職者との差が縮まる可能性があるのではないだろうか。

第二に、社会学領域の文化研究に対する示唆である。前に述べたように、スポーツ実践やスポーツ施設へのかかわりが持つ社会的な意味や位置の把握は、いまだ十分になされてはいない。本研究で〈常連〉の文化志向の分析を通じて得られた知見からは、公共スポーツ施設が、文化威信の高い施設と親和的であり、低い施設と排他的である可能性が示唆された一方で、それらの傾向は性・年代・職業という変数に還元されてしまっていた。これらは、研究の端緒として実態が記述された点では意義があるとしても、階層的特徴と実践をつ

なぎ合わせる因果関係の解釈や、ここで取り上げなかった他の文化との相対的位置を把握するためには、やはり不十分である。今後は、公共スポーツ施設利用者とそれ以外の文化施設利用者との比較を焦点に当てながら、階層的特徴が施設利用という実践へいかにして結び付くのか、それは施設および文化の種類によってどう異なり、そこからいかなる文化の布置連関が記述されるのか、といった問いに取り組むことが、課題として残されている。

第三に、スポーツ経営学の満足度モデルへの示唆である。そこで仮定されていた、満足度の多寡が施設利用の程度を規定するという命題は、総合的な満足度を見る限りは支持されていた。しかし、満足度を分類すると、それは部分的に反駁された。一括りに満足度といっても、利用頻度を高くするように繋がるのは、ソフトウェアとヒューマンウェアのみであり、ハードウェアは正反対に満足度が高いほど利用頻度が低くなっていた。このことから、既存の満足度モデルは、以上の多様性を踏まえたモデルへと修正、再構築されねばならないことがわかる。しかし、なぜ、ソフトウェア・ヒューマンウェアとハードウェアの間に違いが見られたのか。その理論的な解釈は、課題として残されている。

(指導教員 武藤芳照教授)

【付記】

本研究は、平成15年度~18年度科学研究費補助金基盤研究(C)「公共スポーツ施設等の民営化にともなう雇用創出効果」(研究代表者: 間野義之)の研究成果の一部であり、かつ、日本スポーツ社会学会第14回大会(2005年3月28日、於: 筑波大学)において発表された、○中澤篤史・澤井和彦・新雅史・横田匡俊・間野義之「公共スポーツ施設利用者に関する調査研究(2)~「常連」とはどのような人たちなのか?~」を大幅に加筆・修正したものである。

最後に、本研究を遂行するにあたって、筆者を上述の科研費調査プロジェクトに招き入れていただき、調査段階から執筆に至るまで、多大なるご指導とご助言をいただいた早稲田大学の間野義之助教授およびその他の共同研究者の方々に、深く謝意を表したい。

注

- 1) 『月刊体育施設』(2005)第34巻13号の pp.42-50に掲載されている「アンケート調査 公共スポーツ施設における指定管理者制度導入の状況—47都道府県・276市(特別区含む)から回答」を参照の

- こと。なお同調査では、47都道府県すべての教育委員会から、また772市中276の教育委員会から回答が得られている。
- 2) 結果を詳しく述べると、都道府県が21%、市が26%であった。なお第1位は、都道府県と市ともに「指定管理者との緊密なパートナーシップ」(都道府県が30%、市が26%)であった。
 - 3) たとえば、『月刊体育施設』(2005)では第34巻1号から、「公共スポーツ施設へ導入進む指定管理者制度」と題された各自自治体の取り組みの紹介が連載されている。
 - 4) 調査は、早稲田大学の間野義之助教授を代表とする研究会メンバーとの共同で行ったものである。
 - 5) 本調査は、サンプルを無作為に抽出したわけではないため、母集団の比率等を推定することはできない。よって、分析の中心は、利用頻度の異なる〈常連〉と〈非常連〉の特徴の違いを比較する作業にあてることとする。その場合、〈常連〉と〈非常連〉の間に見られるもろもろの差異構造が、サンプル抽出時のバイアスに依存しないことを仮定したい。この仮定を要請することで、比較から導出される知見に一般性を求めることができる。
 - 6) 頻度別シェアは、「週二回以上」は年に105回、「週一回以上二回未満」は年52回、「月一回以上週一回未満」は年13回、「年一回以上月一回未満」は年1回として算出した。参考にした米澤(2000)とは、頻度を聞いた質問項目に違いがあるために、算出方法に若干の違いがある。
 - 7) どのセルで期待値との差が大きいかを調べるため、残差分析を行った。その結果、技能・労務、販売・サービス・保安・通信・運輸、自営業では、調整済み残差の絶対値が2.0に満たなかったため、有意差が認められないと判断した。
 - 8) ロジスティック回帰分析(ロジット分析)は、従属変数が比率あるいは質的変数の時に用いられる多変量解析の方法である。それは、比率Pを、あるいは、0か1をとる従属変数が1となる確率Pをロジット変換(オッズの対数変換)し、その値を複数の独立変数で回帰させたモデルであり、次式で定義される。

$$\text{Ln}\{P/(1-P)\} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$
 本研究の場合、従属変数が〈常連〉= 1、〈非常連〉= 0と二値的であり、その比較をするため、二項ロジスティック回帰分析と呼ばれる方法を採用した。
 - 9) Mann-WhitneyのU検定は、2サンプルの分布の中心傾向に違いがあるかどうかを調べるためのノンパラメトリック検定方法のひとつである。そこでは、データを順位値に変換し、それぞれのサンプルごとに順位和を算出し、比較する。
 一般的に、中心傾向は平均値で算出され、その違いがt検定を用いて調べられる。しかし、中心傾向の指標として平均値が意味を持つためには、あるいはt検定を用いるためには、正規分布を仮定する必要があるため、本研究の場合は適さない。
 - 10) 主成分分析は、それぞれ固有値1を基準として行った。結果は次の通り。ハードウェアについては、二つの主成分が抽出され、第1主成分はすべての変数と正の相関を持ち、分散の46.3%を説明していることから、これを総合的な指標と判断し、「ハードウェア満足度得点」として用いることとした。ソフトウェアについては、三つの主成分が抽出され、第1主成分はすべての変数と正の相関を持ち、分散の46.9%を説明していることから、これを総合的な指標と判断し、「ソフトウェア満足度得点」として

用いることとした。ヒューマンウェアについては、一つの主成分が抽出され、これはすべての変数と正の相関を持ち、分散の72.1%を説明していることから、総合的な指標と判断し、「ヒューマンウェア満足度得点」として用いることとした。

引用文献

- Bourdieu, P., A. Darbel avec D. Schnapper, 1969, L'amour de l'art: les musées d'art européens et leur public, deuxième édition revue et augmentée, les éditions de minuit [=山下雅之訳(1994)『美術愛好—ヨーロッパの美術館と観衆—』木鐸社].
- 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), pp.357-361.
- 片岡栄美(1998)「文化弁別力と文化威信スコア—文化評価の構造と社会階層—」片岡栄美編『1995年SSM調査シリーズ18 文化と社会階層』1995年SSM調査研究会, pp.249-261.
- 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(4), pp.46-49.
- 丸山富雄・菅原禮・日下裕弘(1987)「スポーツ参加者の階層構造に関する研究」『仙台大学紀要』18, pp.11-23.
- 丸山富雄・日下裕弘(1988)「一般成人のスポーツ参加と社会階層」『仙台大学紀要』20, pp.19-36.
- 文部科学省(2004)『我が国の体育・スポーツ施設—体育・スポーツ施設現況調査報告—』.
- 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—公共スポーツ施設利用者の満足度及び要望観点から—」『北陸体育学会紀要』30, pp.47-56.
- 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), pp.29-42.
- 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第5分冊, pp.63-76.
- 長積仁(1999)「公共スポーツ施設のマネジメント」原田宗彦編『改訂スポーツ産業論入門』杏林書院, 12章, pp.159-173.
- 日本体育施設協会(監修)『月刊体育施設』体育施設出版.
- 西島央(2004)「誰がクラシックコンサートに行くのか—東京・新潟・鹿児島のコナート会場におけるアンケート調査をもとに—」『東京大学大学院教育学研究科紀要』43, pp.57-76.
- スポーツ人口調査研究委員会編(1962)『わが国におけるスポーツ人口の構造とその変動についての研究—文部省科学(総合)研究費による調査』東京教育大学体育学部体育社会学研究室.
- Takenoshita Kyuzo, 1964, "Social Factors Affecting Sports Participation", Research Journal of Physical Education, 7(4), pp.10-20.
- 宇土正彦(1991)「スポーツ産業とスポーツ経営との構造的連関に関する研究」『スポーツ産業学研究』1, pp.1-11.
- 山下雅之(1998)「美術館との対話 社会学」並木誠士, 吉中充代, 米屋優編『現代美術館学』昭和堂, pp.269-283.
- 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), pp.362-365.

米澤彰純(2000)「市場に立脚する正統文化 クラシック・コンサート
に集う人々」今田高俊編『日本の階層システム 5 社会階層のボ
ストモダン』東京大学出版会, pp.221-254.