



指定管理者制度が導入された公共スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究

秋吉, 遼子

(Degree)

博士 (学術)

(Date of Degree)

2014-03-25

(Date of Publication)

2015-03-01

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲第6167号

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1006167>

※ 当コンテンツは神戸大学の学術成果です。無断複製・不正使用等を禁じます。著作権法で認められている範囲内で、適切にご利用ください。



(別紙様式4)

論文内容の要旨

氏名	秋吉 遼子
専攻	人間行動
指導教員氏名	山口 泰雄

論文題目 (外国語の場合は、その和訳を併記すること。)

指定管理者制度が導入された公共スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究

論文要旨

わが国の行財政の悪化に伴い、2003年に指定管理者制度が導入された。約10年が経過することから、今日、制度導入の影響や効果に注目が集まっている。しかし、公共スポーツ施設のサービスに対する指定管理者制度導入の効果は、厳密には実証されていない。また、今日のスポーツ施設におけるサービス・クオリティや利用者満足に関する研究では、サービス・クオリティや利用者満足が行動意図に影響を及ぼすことが実証されている。しかし、わが国の公共スポーツ施設に着目すると、サービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の関連性を検証した調査研究は少なく、どのようなメカニズムで利用者が満足し、継続して利用しようと感じるのか明確にはなっていない。本研究の目的は、まず、指定管理者制度が導入された公共スポーツ施設のサービス・クオリティ、結果予期、利用者満足、及び行動意図の関連性を明らかにすることである。次に、公共スポーツ施設のサービスに対する指定管理者制度導入の効果を明らかにする。具体的には、指定期間の終了に伴い指定管理者が変更する施設と変更しない施設において、サービス・クオリティ、利用者満足、及び継続意図に関する縦断的調査を行う。また、指定管理者が変更する施設において、指定管理者変更前と変更後に縦断的調査を行い、サービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の時系列変化を明らかにする。本論文は8章から構成されている。第1章は、研究の背景、意義、及び目的を述べ、本論文の序論とした。第2章では、はじめに指定管理者制度の概要と、公共施設における指定管理者制度の導入状況と課題を把握した。次に、公共スポーツ施設の現状と、公共スポーツ施設における指定管理者制度の現状を把握し、関連する先行研究を概観し、公共スポーツ施設における指定管理者制度の課題に言及した。第3章は、スポーツ施設におけるサービス・クオリティと利用者満足に関する先行研究を分類し、研究成果をまとめ、研究課題を述べた。

第4章は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の関連性を明らかにすることを目的に、指定管理者制度が導入されている2つの公共スポーツ施設の利用者を対象に自記入式による質問紙調査を行った ($n=745$)。サービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図について、重回帰分析と単重回帰分析を行った結果、サービス・クオリティは利用者満足に影響を及ぼし、さらに利用者満足は、推奨意図と継続意図に影響を及ぼすこ

とが明らかになった。第5章は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、結果予期、利用者満足、及び行動意図の関連性を明らかにすることを目的に、指定管理者制度が導入された2つの公共スポーツ施設の利用者を対象に自記入式質問紙調査を行った ($n=205$)。変数の関連性を検証するためパス解析を行った結果、サービス・クオリティの「スタッフ」、「設備」、及び「料金」の3因子と結果予期は、利用者満足に影響を及ぼし、サービス・クオリティの「スタッフ」と「料金」の2因子と利用者満足は、行動意図に影響を及ぼすことを実証した。

第6章では、指定期間の終了に伴う公共スポーツ施設のサービス・クオリティ、利用者満足、及び継続意図の変化を縦断的アプローチにより検証するため、施設規模が地区施設である2つの公共スポーツ施設を調査対象施設とした。プレ調査 (2010年3月) とポスト調査 (2010年9月) で指定管理者が変更する施設と、プレ調査とポスト調査で指定管理者が変更しない施設を選定した。2つの施設の利用者に対してパネル調査を行い ($n=205$)、各々の施設のサービス・クオリティ、利用者満足、及び継続意図について対応のあるサンプルのt検定を行った結果、1) 指定管理者が変更した公共スポーツ施設は、利用者満足と継続意図における時系列変化はみられなかったが、人的要因や時間に関するサービスの評価が良くなった。2) 指定管理者が変更しなかった公共スポーツ施設では、利用者満足と継続意図における時系列変化はみられなかったが、スタッフや時間に関する評価が下がったことが明らかになった。第7章では、指定管理者が変更した都道府県域施設である公共スポーツ施設の利用者に対してパネル調査を行い、指定管理者の変更に伴う利用者のサービス評価を縦断的に検証した。プレ調査を指定管理者変更前の2011年3月に、ポスト調査を指定管理者変更後の2011年9月に行い ($n=57$)、サービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図について対応のあるサンプルのt検定を行った結果、1) 指定管理者が財団法人グループからスポーツメーカーグループへ変更したことにより、施設の清潔感、情報のアップデート、多様な運動プログラム、スタッフの責任感に関する評価が良くなった。2) 指定管理者が財団法人グループからスポーツメーカーグループに変更したが、利用者の満足度と施設の継続意図は変化しなかった。3) 指定管理者が財団法人グループからスポーツメーカーグループへ変更したことにより、他者に施設の利用を勧める意図は弱まった。

終章では、本論文の目的に従い、上記の各章の結果を次の2点に集約した。1) 公共スポーツ施設で提供されるサービスの質が向上し、利用者が施設で運動・スポーツをすることでポジティブな効果があると感じるほど、利用者は施設のサービスに対して満足する。そして、今後も施設を利用し、他者に施設の利用を勧めようと感じる。また、施設で提供される主要なサービスの質が向上することで、利用者は今後も施設を利用し、他者に施設の利用を勧めようと感じる。2) 公共スポーツ施設のサービスに対する指定管理者制度導入の効果として、サービスの質が向上していると一概に述べることはできない。その理由として、指定管理者が変更することにより、施設で提供されるサービスの質が良くなるケースがある一方で、指定管理者が変更していないにも関わらず、提供されるサービスの質が悪くなるケースが確認されたためである。施設のサービスの質は、指定期間と指定管理料によって変化することが明らかになった。

本研究の社会的貢献は、実際に検証されることの少なかった公共スポーツ施設のサービスに対する指定管理者制度導入による効果を、事例ではあるものの検証したことである。本研究において、指定期間の終了に伴い指定管理者が変更した施設では、複数のサービスの質が良くなったことが明らかになった。一方で、指定管理者が変更していないにも関わらず、サービスの質が落ちた施設も確認された。サービスの質が落ちた理由として、指定管理料の引き下げが考

えられる。指定管理者制度導入の目的は、行政コストの削減と住民サービスの向上である。指定管理料は、自治体が施設の管理運営のために指定管理者に支払うお金であり、行政コストと言える。そのため、行政コストは削減できているが、施設で提供されるサービスの質、すなわち住民サービスは向上していないと言え、指定管理者制度導入の目的が達成できていないと考えられる。しかし、本研究の対象は限られた施設であることから、今後はさらに事例研究を重ねていくことが求められる。また、施設を所有している自治体は、各施設の設置目的や特徴に応じて、利用者の視点から、指定管理料や指定期間を含めた指定管理者の選定に関する必要要件を決定する必要があるだろう。

本研究の学術的貢献は、以下の2点にまとめることができる。1点目は、わが国の公共スポーツ施設のサービスにおいて、サービス・クオリティや利用者満足等に関するモデルの検証はあまりなされてこなかった。そのため、本研究において、サービス・クオリティが利用者満足を介して行動意図に影響を及ぼし、さらにサービス・クオリティの一部は直接行動意図に影響を及ぼすことが実証できたことは、今後の公共スポーツ施設のサービスに関する研究において一助となるのではないかと考える。加えて、スポーツ施設のサービスに関する研究では注目されてこなかった結果予期が、利用者満足に影響を及ぼすことが明らかになったことは、今後の公共スポーツ施設のサービスを評価する観点から考えると意義あるものになったのではないだろうか。2点目は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティや利用者満足の時系列変化を捉えるために、縦断的調査の中でも個人の変化を厳密に捉えることができるパネル調査を用いた点である。今まで、特にわが国では、スポーツ施設における縦断的研究において、調査デザイン等まで言及し、調査研究を進めている研究は少ない。そのため、今後、わが国のスポーツ施設のサービスに関する縦断的調査に対して、新しい視座を与えるきっかけになったのではないかと考える。

本研究の限界は、調査対象である公共スポーツ施設が、H県内の施設に限られていることである。そのため、本研究の結果は一般化できるものではなく、さらなる事例研究の蓄積が必要となる。加えて、公共スポーツ施設のサービスを評価できるような指標の開発には至らなかった点が本研究の限界である。今後の課題として、わが国の公共スポーツ施設のサービスを評価できるような指標の開発が必要だろう。本研究で用いたサービス・クオリティの20項目は、信頼性と妥当性が検証されているHowat et al. (1996, 1999, 2002)の項目を援用し、かつわが国の公共スポーツ施設に適合するよう修正を施した上で用いた。しかし、尺度開発の初期段階で用いられるようなフォーカスグループインタビュー等は実施しておらず、実際の利用者の声を拾いあげていない。そのため、今後わが国の公共スポーツ施設のサービスを評価できるような指標を開発するためには、尺度開発の手順を踏み、実際の利用者の声を聞く必要があるだろう。また、公共スポーツ施設は、施設の設置目的、規模、及び設備等が異なることから、各々の施設の実情によってサービスを評価する項目を変更することが可能な指標であることが重要であると考えられる。公共スポーツ施設のサービスを評価しうるベースとなる指標を開発することで、公共スポーツ施設に適した安全で安心できる快適なサービスを提供する指定管理者の選定につながり、ひいては、今後のわが国におけるスポーツ環境の発展に寄与すると考える。

(注) 3,000～6,000字 (1,000～2,000語) でまとめること。

論文審査の結果の要旨

氏 名	秋 吉 遼 子		
論文題目	指定管理者制度が導入された公共スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究		
判 定	合 格 不 合 格		
審 査 委 員	区 分	職 名	氏 名
	主 査	教授	山 口 泰 雄
	副 査	教授	長 ヶ 原 誠
	副 査	教授	末 本 誠
	副 査	教授	前 田 正 登
	副 査	准教授	高 見 和 至
要 旨			
申請者、秋吉遼子さんの課程博士学位申請論文「指定管理者制度が導入された公共スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究」は、2003年に地方自治法の改正により始まった、指定管理者制度を導入した公共スポーツ施設を対象にして、サービス・クオリティ、結果予期、利用者満足、および行動意図の関連性を実証的アプローチにより、横断的および縦断的に分析したものである。本研究は、公共スポーツ施設の利用者に着目し、これまでわが国では検証されてこなかった、指定管理者制度導入による効果や影響を実証的アプローチにより明らかにした意欲的な研究の知見をまとめたものである。 本論文は8章から構成されている。第1章は、研究の背景、意義、及び目的を記した。第2章では、研究の前提として、公共施設における指定管理者制度の概要と現状と課題を論じた。また、公共スポーツ施設における指定管理者の現状と導入状況および課題を検証した。第3章は、スポーツ施設におけるサービス・クオリティと利用者満足に関する先行研究を分類し、研究成果をまとめ、研究課題を述べている。 第4章は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の関連性を明らかにすることを目的に、指定管理者制度が導入されている2つの公共スポーツ施設の利用者を対象に自記入式による質問紙調査を行った（n=745）。サービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図について、重回帰分析と単回帰分析を行った結果、サービス・クオリティは利用者満足に影響を			

及ぼし、さらに利用者満足は、推奨意図と継続意図に影響を及ぼすことが明らかになった。第5章は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、結果予期、利用者満足、及び行動意図による仮説モデルを検証するために、指定管理者制度が導入された2つの公共スポーツ施設の利用者を対象に自記入式質問紙調査を行った（n=205）。変数の関連性を検証するためパス解析を行った結果、サービス・クオリティの「スタッフ」、「設備」、及び「料金」の3因子と結果予期は、利用者満足に影響を及ぼし、サービス・クオリティの「スタッフ」と「料金」の2因子と利用者満足は、行動意図に有意な影響を及ぼすことが明らかになった。

第6章では、プレ調査（2010年3月）とポスト調査（2010年9月）で指定管理者が変更される施設と、変更されない施設を選定した。縦断的アプローチであるパネル調査を行い（n=205）、各々の施設のサービス・クオリティ、利用者満足、及び継続意図について対応のあるサンプルのt検定を行った結果、1) 指定管理者が変更された公共スポーツ施設は、利用者満足と継続意図における時系列変化はみられなかったが、人的要因や時間に関するサービスの評価が良くなった。2) 指定管理者が変更されなかった公共スポーツ施設では、利用者満足と継続意図における時系列変化はみられなかったが、スタッフや時間に関する評価が下がった。第7章では、指定管理者の変更に伴う利用者のサービス評価を縦断的に検証した。プレ調査とポスト調査による分析の結果、1) 指定管理者が財団法人グループからスポーツメーカーグループへ変更されたことにより、施設の清潔感、情報のアップデート、多様な運動プログラム、スタッフの責任感に関する評価が良くなった。2) 指定管理者が財団法人グループからスポーツメーカーグループに変更されたが、利用者の満足度と継続意図は変化しなかったことなどが明らかになった。

終章では、公共スポーツ施設で提供されるサービスの質が向上し、利用者が施設ポジティブな効果があると感じるほど、利用者は施設のサービスに対して満足することがわかった。また、施設で提供される主要なサービスの質が向上することで、利用者は今後も施設を利用し、他者に施設利用を勧めようと感じることが明らかになった。このように、指定管理者制度を導入した公共スポーツ施設において、サービスの質が向上していると一概に述べることはできず、施設のサービスの質は、指定期間と指定管理料によって影響されることを議論した。

本論文は、十分な先行研究の検証と論理性、また実証的かつ時系列アプローチにより新たな知見を得るなど、研究対象と方法論における独創性が認められる。なお申請者は、本論文に関する研究業績として、査読付3編（国際誌1編）、査読無7編を発表しており、博士学位申請の基本的要件を満たしている。

- 1) 秋吉遼子・山口泰雄 (2011)「スポーツ施設におけるサービス・クオリティと利用者満足度に関する実証的研究の動向」, 体育・スポーツ科学20: 33-41 (査読有)。
- 2) Ryoko Akiyoshi, Yasuo Yamaguchi (2011) "A Study of Factors Influencing Behavioral Intentions among Users at Public Sport Facilities in Japan". *Journal of Asian Sport For All* 11(1):49-64 (査読有)。
- 3) 秋吉遼子・山口泰雄 (2013)「公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の関連性に関する実証的研究」神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要 6 (2) : 1-10 (査読有)。

以上のことから本審査委員会は、学位申請者の秋吉遼子さんが博士（学術）の学位を授与されるに足りる十分な資格を有するものと認める。