

公共スポーツ施設と障がい者のサービス品質評価 —インクルージョンの段階にみた施設の特徴—

金山 千広ⁱ, 中西 純司ⁱⁱ

2011年に障がい者の地域スポーツ振興を唱えたスポーツ基本法が施行されたことに伴い、地域におけるアダプテッド・スポーツの展開は、障がい者優先スポーツ施設（分離～インクルージョン）から一般公共スポーツ施設（フルインクルージョン）へと移行しつつある。本研究の目的は、タイプが異なる3つの公共スポーツ施設に着目し、施設を利用する障がい者のサービス品質の評価の観点から、利用満足に影響を及ぼす要因を明らかにすることであった。障がい者専用型施設（以下、専用型とする：分離型）、優先共用型施設（以下、共用型とする：インクルーシブ型）および一般公共スポーツ施設（以下、一般公共とする：フルインクルーシブ型）の個人利用者を対象に質問紙調査を行った。内容は、SERVQUALモデルとユニバーサルデザインの原則を応用したサービス品質に関する33項目と利用満足である。回答は125人より得た（専用型：69、共用型：36、一般公共：20）。サービス品質の33項目は因子分析（主因子法、ノーマルバリマックス回転）を施し、得られた因子得点を用いて、重回帰分析（強制投入法）を適応して、利用満足への影響要因を検討した。その結果、以下のような示唆を得た。

- ① サービス品質を構成する33の項目は4つの因子に集約された。それらは、「確実性」「利便性」「触知性」「共感力」と解釈した。
- ② インクルーシブ型である共用型施設の利用満足には、「触知性」のみが関与していた。
- ③ 分離型である障がい者専用施設の利用満足には、「触知性」とスタッフの「共感力」が関与していた。
- ④ フルインクルーシブ型である一般公共スポーツ施設の利用満足には、「利便性」とスタッフの「共感力」が関与していた。一般公共スポーツ施設は、障がい者用の施設設備を伴わないために、「触知性」に代わって施設の使い勝手の良さを示す「利便性」が重視される傾向にある。

キーワード：公共スポーツ施設、アダプテッド・スポーツ、インクルージョン、サービス品質、利用満足

I 諸言

日本では、生涯スポーツ（Lifetime sports）という大きな理念の下で、地域スポーツが振興されている。生涯スポーツとは、生まれてから学校期を含め

生涯にわたりスポーツに親しみ、健康で幸せな人生を送るライフスタイルを体得すること、そして社会の側は、そういったライフスタイルを可能にする支援を行うこととされる（日本体育学会 2006）。このことは障がいのある人にとっても同様である。しかし、障がい者がスポーツを実施するための環境は障がいのない人に比べて決して十分なものとは言えない（笹川スポーツ財団 2011a）。

日本で障がい者の生涯スポーツに目が向けられた

i 神戸女学院大学教授

ii 立命館大学産業社会学部教授

最初の政策は2000年に告知されたスポーツ振興基本計画である。そこでは、地域における全ての人の生涯スポーツ社会を実現するというビジョンに則して、高齢者、障がい者を含む地域住民が日常的にスポーツに親しむことができるような公共スポーツ施設のバリアフリー化が唱えられた。その後、2011年に施行されたスポーツ基本法では全ての人がスポーツを楽しむ権利を認め、スポーツの推進は国の責務であることが明記されている。特に基本理念の第2条の5では「スポーツは、障害者が自主的かつ積極的にスポーツを行うことができるよう、障害の種類及び程度に応じ必要な配慮をしつつ推進されなければならない」と障がい者スポーツの重要性について言及されている(文部科学省 2012)。日本における生涯スポーツを踏まえた障がい者スポーツの振興に関する政策は動き出したばかりである。

さて、日本の地域スポーツは、公共スポーツ施設を拠点として支えられてきた経緯をもつ(森川・宮内 2011)。特に、地域における障がい者を含んだアダプテッド・スポーツの展開は、日本障がい者スポーツ協会公認障がい者スポーツ指導員を核として、障がい者優先スポーツ施設がリードしてきた(間野 2011; 望月 2011)。アダプテッド・スポーツ(adapted sports)とは、障がい者や高齢者をスポーツの中心に据えながらも、個人の身体能力、年齢、障がいの有無などにとらわれず、ルールや用具を工夫して、その人に適合させたスポーツを展開することである(矢部ら 2004)。サービスとしてアダプテッド・スポーツを提供している障がい者優先スポーツ施設は、2012年時点で国内に114カ所設置されており、これらの施設はすべて、公共スポーツ施設に位置づけられる(笹川スポーツ財団 2011b)。

障がい者優先スポーツ施設を利用システムと利用者層からみてみると、障がい者と介護者のみが利用できる障がい者専用型と、障がい者、高齢者を優先としながらも健常者も利用できる共用型の2つのタイプに分かれる。(公財)日本障がい者スポーツ協会には、2013年現在、日本を代表する25の障がい者

優先スポーツ施設が加盟している。加盟組織の中で、1980年代前半までに開設した7施設は障がい者専用型であり、1980年代後半以降に開設した18施設は共用型である。施設は、ノーマライゼーション、インクルージョン、生涯スポーツなどの福祉的、教育的理念の普及を背景に、専用型から共用型へと変化している(藤田 1999; 金山ほか 2007, 2009)。

本論文でのスポーツにおけるノーマライゼーションとは、その文化を等しく享受することであり(金山・山下 1996)、インクルージョンとは、障がいのある人とない人が同じ場所でスポーツを行うことであるととらえる(草野 2007, 金山 2013)。加えて、2012年に施行されたスポーツ基本計画では、地域のスポーツ施設やスポーツ指導者に対する障がい者のニーズを把握し、地域のスポーツ施設が障がい者を受け入れる際に必要な運営上・指導上の留意点に関する実践研究を推進する取り組みを推奨している(文部科学省 2012)。つまり、障がい者優先スポーツ施設のみならず、一般公共スポーツ施設においても障がい者の利用促進が課題となったのである。この流れは、我が国の障がい者を囲む公共スポーツ施設の環境が、「分離」から初歩的な「インクルージョン」を経て、「フルインクルージョン」へと段階的に発展していることを示している。

ところで、アダプテッド・スポーツを提供している公共スポーツ施設は、2003年より行政コストの削減と住民サービスの向上を目的とした指定管理者制度が導入された。また、近年では、指定管理費低下に伴うコスト削減の中で、公共スポーツ施設から提供されるサービスの「質」がより一層注目されるようになった。浪越(1999)は、地域スポーツや公共スポーツ施設における顧客満足(利用満足)は、地域住民や利用者にとってのスポーツサービスが意味あるものであったかを評価する指標であるとしている。また、秋吉・山口(2013)も、公共スポーツ施設の効果の測定として、利用者に対する利用満足度調査の重要性を唱えている。この利用満足には、サービス品質の評価が影響することが報告されてい

る（Ahmed, P et al. 2002；周・菊池 2009）。

しかしながら、障がい者を対象とした公共スポーツサービスでは、利益性や収益性が問題にされ難く、事業成果の指標である、利用者によるサービス評価や利用満足に関する検討が乏しい（金山 2010）。背景には、公共サービスの質を明確にした評価法が議論されてこなかったことがある（秋吉・山口 2013）。このことに関連しては、医療・福祉領域においても、障がい者の自己決定、自助努力やサービス構築への参画を促す観点から、利用者の主観によるサービス評価の重要性を唱える意見がある（宮原 2007）。スポーツ基本法等、制度的なインクルージョンが進む中で、アダプテッド・スポーツを取り巻く環境の変化を勘案するならば、今こそ、障がいのある利用者の主観的なサービス評価の観点から、公共スポーツ施設の経営課題を明らかにする必要がある。

そこで、本研究では、公共スポーツ施設におけるインクルージョンの段階に着目し、アダプテッド・スポーツサービスを提供する施設を、その利用システムから、障がい者優先スポーツ施設の①障がい者専用型（分離型）、②健常者との共用型（インクルーシブ型）、および③一般公共スポーツ施設（フルインクルーシブ型）の3つのタイプとしてとらえた。そして、それぞれの施設を利用する障がい者のサービス品質評価の観点から、3つのタイプの特徴を紐解き、利用満足に影響を及ぼす要因を明らかにすることを目的とした。

II 先行研究の検討

1. アダプテッド・スポーツとインクルージョンの日本の展開

欧米では1970年代より障がい者の体育・スポーツを *Adapted physical education* とか *Adapted physical activity* と表すようになった（Winnick, 1990）。アダプテッド・スポーツの特徴は、障がい者スポーツの特徴を含みながら、スポーツの対象を「健常者と同じルールや用具の下にスポーツを行うことが困難な

人々」（日本体育学会 2006）としていることにある。本論文では、アダプテッド・スポーツをスポーツ文化の享受に対して不利益な立場にある人を対象に展開されるスポーツであるととらえ、その中心は障がい者であると定義しておく。加えて、アダプテッド・スポーツの対象の中心であるところの障がい者スポーツを、単に競技スポーツだけではなく、広く身体的レクリエーションおよびトレーニングを含んだ「身体運動全般」として理解しておく（芝田 1992）。

国内でのアダプテッド・スポーツは、医療、福祉、教育の複合領域としてとらえられている。2014年に競技力育成部門が文部科学省に移管されたが、発足時より健常者のスポーツとは区分された形で、厚生労働省が管轄してきた。アダプテッド・スポーツについて矢部（2004）は、実践者の主体的な取り組みを特徴に掲げ、障がい者がスポーツを楽しむためのマネジメントとして、障がい者自身とその人を取り巻く人的要因や環境を「インクルージョン（包摂）」したシステム作りの重要性を指摘している。

スポーツが障がい者を含むすべての人の生涯スポーツへと広がりを見せた背景には、1980年代に完全参加と平等を唱えた「ノーマライゼーション」（*Normalization*）、1994年に障がい児の分離された教育から統合教育へ、そして統合からの包摂を意味する「インクルージョン」（*Inclusion*）といった福祉的、教育的理念が導入され、実践的取り組みとして具現化されるようになったことがある。特に、ノーマライゼーションの理念は、デンマークで提唱され、北欧諸国から欧米各国の障がい者福祉の理念として定着し、やがて全世界共通の動向として国連の場で取り上げられた。ノーマライゼーションの理念には諸説があるが（清水 2007）、共通しているのは、障がいの有無に関係なく、等しく文化を享受する権利である。また、中園（1981）は文化の享受という観点から、ノーマライゼーションは個人を囲む環境要因としての文化のちがいに伴い、その理念も異なるとしている。つまり、日本のスポーツ文化は独自のノ

ーマライゼーションをもつと解釈できる。

翻って、今日的なインクルージョンは、「ソーシャル・インクルージョン (Social inclusion)」(社会的包摂)として、教育分野だけではなく社会福祉はもとより社会政策分野全般に関わる用語となっている(清水 2007)。日本国内での地域スポーツとしてのアダプテッド・スポーツは、障がい者福祉サービスの範疇で扱われてきた経緯がある。特に共用型スポーツ施設の多くが「交流センター」という名称で親しまれていることから分かるように、地域において障がいのある人とない人が一緒にアダプテッド・スポーツを行うことは、ソーシャル・インクルージョンを目指す取り組みとなっている。

さらに、インクルージョンは、はっきりとした定義が定まらないままで障がい者と健常者の包摂をめざす方略として扱われてきた経緯がある。日本で先駆的にインクルーシブ体育を解説した「インクルーシブ体育の創造—「共に生きる」授業構成の考え方と実践—」(草野ほか2007)でもインクルージョンのはっきりとした定義をあえてひかえている。ただ、近接領域である学校体育において、草野・長曾我部(2001)が、段階的な包括を含む方法であるとする意見を受けて(ユネスコサ・マランカ宣言 1994)、

障がい児の授業参加形態からみたインクルージョンを、特別支援学級、時々特別支援学級、補助的に特別支援学級、アシスタント付き通常学級、全て通常学級等の全ての段階を包括するとしていることから、本研究では、公共スポーツ施設におけるインクルージョンを、障がい者が参加者として健常者と共にスポーツの場に居ること、またそれは、ボランティアなど補助者がついて一緒にスポーツ活動を行うこと、自立してスポーツ活動を行うこと等、全ての段階を含むと理解している。

2. サービスとしてのアダプテッド・スポーツの特徴

サービスの機能はいくつかの特性をもつが、要約すれば「無形性」と「顧客との相互作用」が強調される(飯嶋 2001)。また、スポーツ活動は一過性で経験的なものであり、かつ主観的なものであると定義される(Mullin et al. 1993)。山下(2000)は、サービスとしてのスポーツの特徴は、スポーツ組織がスポーツサービスの受け手である消費者と共に実際の活動を生産する過程にあるとしている。そして、スポーツサービスは、スポーツ活動に際して他人や組織に代替わりしてもらおうほうが好都合なものの特徴であるとしている。スポーツサービスには、①物

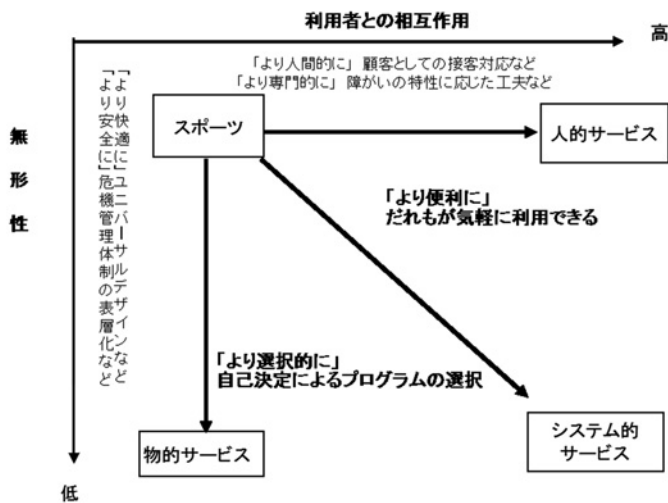


図1 アダプテッド・スポーツサービスの分類次元 (金山 2010)

的サービス（その組織が管理する運動のための物的条件を人々の娯楽や健康づくりに利用できるようにしてやること），②システマ的サービス（運動プログラムを作成したり運動教室等の会員制方式をとったりして利用者の利便をはかってやること），③人的サービス（指導者などの各種スポーツスタッフの手を通じて直接的に利用者の娯楽や健康づくりの世話をする）の3つの作用がある（山下 2000, 2006；中西 2006）。

サービスとしてのアダプテッド・スポーツの特徴は，スポーツ組織がスポーツサービスの受け手である障がい者と共に実際の活動を生産する過程にある。それゆえに障がい者優先スポーツ施設が提供するアダプテッド・スポーツサービスの「本質的な機能」は，利用者の状況に合わせた運動プログラムの提供や介助である（金山 2010）。そして，その特徴は，スポーツの享受に際する選択肢が狭い立場にある障がい者や高齢者に対して，サービスを提供していることである。また，アダプテッド・スポーツでは，サービス利用者の個性に応じた個別的な対応が好まれる。そのため指導者には利用者への共感や臨機応変にサービスを操作する能力が求められる（田尾 2001）。したがって，サービスとしてのアダプテッド・スポーツは，一般的なスポーツサービス以上に，サービスの対象者への配慮が必要になる（金山 2010）。アダプテッド・スポーツサービスの分類次元を図1に示した。

3. サービス品質の測定の系譜

サービス品質の代表的な測定尺度としてはSERVQUALがある（Parasuraman et al. 1985）。またそれは，世界的に主流な測定モデルである（山本 1999）。SERVQUALの開発当初の構成は，①触知性（Tangible），②信頼性（Reliability），③反応性（Responsiveness），④適格性（Competence），⑤接客態度（Courtesy），⑥コミュニケーション（Communication），⑦信頼性（Credibility），⑧安全性（Security），⑨顧客理解度（Knowing the

Customer），⑩アクセス（Access）の10次元で97の質問項目であった。その後，探索的因子分析および相関係数の分析によって，①触知性（物理的な施設，設備，担当者の外見，見かけや様子に関わる項目），②信頼性（約束したサービスを信頼できるやり方で確実に実行する能力），③反応性（顧客を手助けし，迅速なサービスを提供する意思），④確実性（従業員の意識と礼儀正しさ，および信用と信頼を得る能力），⑤共感性（顧客に対する思いやりと個別の配慮）の5次元22の質問項目（Zeithaml et al. 1990）に集約されている。

このサービス評価尺度は公共，非営利分野を含めた数多くのサービス領域で活用されてきた。しかし，様々な業種における調査結果の分析からサービス品質の次元数はそのタイプにより異なるとされる（Babakus & Boller 1992）。現在，サービス品質評価尺度は，SERVQUALを基盤に，関連領域の先行研究を参考にしながら，サービス業種や現場の状況に適合した質問項目を付加した構成が多い（Taylor and Cronin 1994；Carman 1990；Cook 2001）。スポーツ施設を対象とした研究では，中西（1995），Howat et al.（1996），Papadimitriou & Karteroliotis（2000），Lentell（2000），Lam et al.（2005），周・菊池（2008）などがある。これらの調査では，それぞれの施設の特徴や国家間によってサービス品質の次元が異なることが明らかである。しかし，従業員と触知性はスポーツ施設のサービスを構成する重要な共通要因である（秋吉・山口 2010）。サービス組織は組織を囲む外部環境に影響されるため，サービス品質の測定には文化的に特有の測定尺度の開発が求められている（Karatepe et al. 2005；Raajpoot 2004）。ここでは，公共スポーツ施設をノーマライゼーションの具現化を通じたアダプテッド・スポーツの普及機関であるととらえる。ノーマライゼーションもその国の文化的，社会的環境を背景に規定される（中園 1981）。したがって，本研究で扱うサービス品質の構成は，日本国内のアダプテッド・スポーツの状況を反映するものでなければならない。

Ⅲ 方法

1. 対象および調査内容

本研究では、①障がい者専用型（大阪市立：分離型）、②健常者との共用型（神戸市立：インクルーシブ型）、および③一般公共スポーツ施設（大阪府立：フルインクルーシブ型）の3施設の個人利用者を対象に質問紙調査を行った。対象施設の選定理由は、3つの施設共に、アリーナ、プール、トレーニングルームを中心とした大規模な複合施設であること、障がい者優先の専用型、共用型の2施設は、25施設のみが加盟する日本障がい者スポーツ協会の障がい者スポーツセンター協議会のメンバーであること、共用型施設と一般公共スポーツ施設は、同一の民間企業が指定管理者として管理運営を行っていることがあった。さらに、調査対象を同じ近畿地方で選んだ理由は、小学校、中学校に在籍する障がい児を対象とした日本国内調査において、地域ごとの違いが報告されているからである（金山ほか 2008）。近畿地方は学校体育においてインクルージョンの実施率が高い地域である。対象者を個人利用のみとした理由は、公共スポーツ施設としての障がい者優先スポーツ施設は、アダプテッド・スポーツを提供するプロフェッショナル・ヒューマンサービスの組織であり、そこで提供されるサービスは、施設を個人利用した際に特徴的に機能するからである（清水 2007）。

調査内容は、利用期間、頻度、利用目的、利用満足およびサービス品質評価である。利用者ニーズを反映する利用目的は、活動することで得られる効果や達成感、楽しさを示す内発的動機付けと、他人を喜ばせたいなどの報酬による活動理由である外的調整要因を加えた8項目で構成した。それらは運動継続に関わる要因である（Deci & Ryan 2000；金山・杉本 2006）。回答は各問について「あてはまる」項目を複数回答で求めた。

サービス品質の測定は、山下ほか（2003）、金山ほ

か（2005）、杉本・金山（2006）が一般スポーツ施設および、障がい者優先スポーツ施設を対象としたサービス品質調査で使用したSRVQUALモデルを用いた。サービス品質は、①触知性、②信頼性、③反応性、④ 確実性、⑤共感性の5次元25項目である。ここでは、アダプテッド・スポーツサービスの特徴を踏まえて、25項目にユニバーサルデザインの原則を加えることとした。ユニバーサルデザインはノーマライゼーションの具現化であり、ソーシャル・インクルージョンに欠かすことができない要因であるとされる（曾和2010）。

具体的には、Mace et al.（1997）の7原則と三菱電機（2001）の3要因の合計10要因の中から7要因8項目を選択した（杉本・金山 2006）。それは、①公平な利用（Equitable Use）②利用しやすい広さ（Size and Space for Approach and Use）、③単純で直観的に利用できる（Simple and Intuitive Use）、④わかりやすさ（Perceptible Information）、⑤エラーに対する寛大さ（Tolerance for Error）、⑥身体的負担が少ない（Low Physical Effort）、⑦安全に利用できる（Safety and User-Friendly）である。以上、本研究におけるサービス品質の質問項目は、SRVQUALの5次元25項目にユニバーサルデザインの8項目を加えた合計33項目で構成した。なお、施設利用満足の1項目は「提供されるサービスの全体的な満足度」と定義した。調査票のワーディングは、開発当初から専用型、共用型および一般公共、それぞれの現場スタッフとの意見交換を経て決定した。スケールは、①「全くあてはまらない」～⑤「大いにあてはまる」の5点リカート尺度である。

SERVQUALは、サービスの期待値とパフォーマンス評価値の差によって規定される。本研究では、調査対象者がすでにサービスを経験しているため、純粋な事前期待を測定できないこと（田久 1994）、利用満足度はパフォーマンスの認知によって説明されること（中路・築瀬 1998）、調査対象者の負担を少なくするという理由から、サービス利用後の経験値にて測定することとした（Taylor & Cronin

1994；中西 2010)。

2. 調査期間および分析方法

留置法による質問紙調査を行った。回答は原則として利用者本人が記入した。但し、障がいの特徴によって本人が記入できない場合は、調査員が記入した。また、質問紙の特性上、本人の判断力を考慮して、知的障がいと未記入項目が多い者を除いた125名を有効回答とした。調査期間は障がい者優先の2つの施設が2011年3月～4月、一般公共施設が2012年3月である。対象者には、施設利用時に口頭および紙面によるインフォームド・コンセントにより協力の意思を確認した。調査データは、両方の施設の同意を得て提供された。内訳を表1に示す。

表1 回答者の内訳

カテゴリー		n	(%)
性別	男	80	64.0
	女	45	36.0
	合計	125	100.0
年代	10歳代	2	1.6
	20歳代	5	4.0
	30歳代	17	13.6
	40歳代	13	10.4
	50歳代	19	15.2
	60歳代	33	26.4
	70歳代	32	25.6
	80歳代	4	3.2
	合計	125	100.0
施設	専用型	69	55.2
	優先共用型	36	28.8
	一般公共	20	16.0
	合計	125	100.0
障害の種類	身体障害	112	89.6
	精神障害	9	7.2
	重複あり	4	3.2
	合計	125	100.0
身体障害の種類	肢体不自由	94	81.0
	聴覚障害	8	6.9
	視覚障害	7	6.0
	内部障害	7	6.0
	合計	116	100.0

分析方法は、カテゴリカルデータについては、クロス集計後に χ^2 検定を適応し、関連要因を比較した。サービス品質の構造を明らかにするための分析方法は、探索的因子分析、検証的因子分析、主成分分析が適応されており、現段階での統一した見解はない(秋吉・山口 2010)。本研究では、信頼性と妥当性を分析し、情報を集約するために探索的因子分析(主因子法、ノーマルバリマックス回転)を適応し、抽出された因子を確認した。続いて、施設の特徴を把握するために、得られた因子得点を用いて、施設別に多重比較を行った。次に、重回帰分析(強制投入法)を用いて、利用満足に従属変数、因子得点を独立変数として影響要因を検討した。統計はIBM SPSS Statistics 19.0を用いた。

IV 結果と考察

1. 施設利用状況別比較

回答者年齢の施設別平均値は、専用型59.5才(SD:16.2)、共用型62.1才(SD:16.3)、一般公共54.8才(SD:15.2)で、施設間に統計的有意差を認めなかった。表2は利用継続期間と利用頻度を施設別に比較した結果を示している。専用型利用者の59.1%は7年以上継続していた。共用型利用者は3年未満が36.1%で、7年以上が33.3%あった。一般公共も7年以上の継続が40%あった。全体的に長期間の利用者が多いが、専用型の利用継続期間は共用型、一般公共よりもさらに長期傾向にあった。また、専用型は1年未満を含む3年未満の利用者が少なく、利用者が固定する傾向にある($\chi^2=13.21, P<0.01$)。利用者の循環性に伴う施設の活性化を考えた場合、専用型は新規利用者の獲得が課題である。

利用頻度では、共用型と一般公共が、週1回～2回の利用者が多かったことと比較して、専用型は、週4回以上が44.9%あり、週3回以上利用している者の合計は6割を超えた。専用型利用者は共用型、一般公共利用者よりも利用頻度が高い傾向にある($\chi^2=22.90, P<0.01$)。このことから、特に専用型

表2 利用期間と利用頻度からみた施設の特徴

継続期間		3年未満	3年以上 7年未満	7年以上
障害者専用	n=69	7 (10.1)	21 (30.4)	41 (59.4)
優先共用	n=36	13 (36.1)	11 (30.6)	12 (33.3)
一般公共	n=20	7 (40.0)	5 (30.0)	8 (40.0)

$\chi^2=13.21^{**}$ $^{**}p<0.01$

利用頻度		不定期	週に1回	週に2回	週に3回	週に4回以上
障害者専用	n=69	2 (29.0)	10 (14.5)	15 (21.7)	11 (15.9)	31 (44.9)
優先共用	n=36	1 (2.8)	13 (36.1)	6 (16.7)	9 (25.0)	7 (19.4)
一般公共	n=20	2 (10.0)	6 (30.0)	7 (35.0)	5 (25.0)	0 (0.0)

$\chi^2=22.90^{**}$ $^{**}p<0.01$

を利用する障がい者は、施設の利用がライフスタイルの一部として根付いていることを予想した。

2. 施設別にみた利用目的の特徴

図2は施設別に利用目的を比較した結果を示す。回答は「あてはまる」項目を複数回答にて尋ね、クロス集計の後、 χ^2 検定を行った。利用目的はいずれの施設も健康増進が最も高く、次いでリハビリ・機能回復となっており、この2つに集約される傾向にあった。共用型の利用目的は、健康づくり、リハビリのための2項目に集中しており、それ以外の項目が25%に満たない。また、全ての項目において専用型よりも低い傾向を示している。このことから、共用型は、健康づくりをコンセプトとしたサービスを展開している可能性を予想した。一般公共スポーツ施設を利用する障がい者もまた、健康のため、肥満予防改善、ストレスの解消、リハビリのため等、活動することで得られる効果や達成感を目的としており、共用型と同傾向を示した。山本（2007）はAhmed & Rafiq（2002）の報告を受けて、利用者ニ

ーズと課業の複雑さ、すなわち、施設の配慮行為と創造的行為の関係をまとめている。共用および一般公共のようにコンセプトを絞ったサービスを提供する方略は、スタッフの能力差によるサービス品質の変動性が少ないことが特徴である。また、利用者からは高いサービス評価を受けやすい（Lovelock &

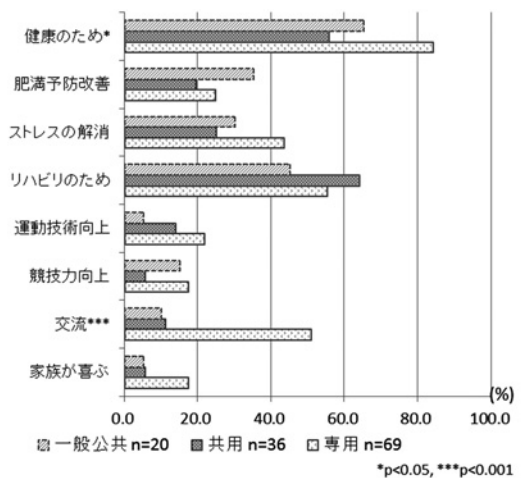


図2 施設別にみた利用目的の特徴

Wirtz 2007)。この場合、インストラクターの専門能力よりも気配り的な行為で評価が高くなる (Ahmed & Rafiq 2002)。

一方で、専用型利用者の施設利用目的が、他の2つの施設よりも幅広い傾向にあることから、必然的に専用型のサービスは、利用者の幅広いニーズに対応しようとする傾向にあることを予想した。この方略は、利用者にとっては魅力的であるが、多様なサービスが十分なレベルで提供できるかが課題となる (Lovelock & Wirtz 2007)。幅広いサービスを提供しようとする専用型のような組織では、直接サービスを提供する現場のスタッフに意思決定の裁量が与えられるようになる (Ahmed & Rafiq 2002)。この場合、スタッフの指導力を含めたサービスの提供力に対して高い能力が求められることから、組織はサービス品質の維持が難しい。

また、専用型は、交流を目的とする利用者が多い。週4日以上頻度で、7年以上継続をしている利用者が半数以上存在したことから、施設は、障がい者の居場所として機能している様子である。背景には、利用者の高齢化、長期化、固定化および3年未満の利用者が少ないことを含む利用者の循環性の低さがある。これら、利用頻度や利用目的の違いは、サービス品質評価や利用満足の特徴に反映する要因となる。

3. サービス品質の因子分析

本研究で設定したサービス品質の質問項目は、先行研究を参考に先駆的に選択したものである。スケールの信頼性と妥当性を分析し、情報を集約するために因子分析（主因子法，ノーマルバリマックス回転）を行った。結果を表3に示す。固有値1.0以上の因子を4つ抽出した。結果は、全分散の57%程度の説明率をもった。また、質問項目の信頼性も良好であった（クロンバック α : 0.948~0.859 累積寄与率: 56.93%）。

第1因子は「反応性」5項目、「確実性」5項目、「共感性」3項目を含んだ。0.813と最も高い因子負

荷量を示した項目は共感性の「気配りの範囲」であるが、0.7以上の因子負荷量を示した項目は、反応性の「挨拶の迅速性」「手際の良さ」の2項目、確実性の「礼儀正しさ」, 「利用者志向」, 「対応の平等性」で、確実性の項目を多く含んだ。スタッフの気配りや臨機応変な素早い対応は、福祉領域としては当然のサービスである (田尾 2001)。したがって、公共スポーツ施設におけるサービスとしてのアダプテッド・スポーツは、スタッフの利用者に対する共感の姿勢や状況に応じた素早い反応も、サービスの質を印象付けられるスタッフの信用と信頼を得る能力であると判断し、共感性、反応性を含めた「確実性」因子と命名した。

第2因子は、触知性の「分かりやすい利用システム」, 「誰もが利用できるサービス」, が因子負荷量0.7以上であった。また、確実性の「スタッフの分かりやすい説明」や共感性の「誠意ある対処法」, 「スタッフの気遣いの範囲」の広さを示す項目が0.6以上の因子負荷量を示した。約束したサービス確実に実行する能力を示す「サービス内容の一貫性」や「自由性の確保」も関与していたことから、第2因子は、物的要因以外の施設利用システムやスタッフの対応による施設の使い勝手の良さを示す「利便性」因子と命名した。

第3因子は、触知性と信頼性の項目を含んでいたが、「施設の景観」が0.636, 「設備機能」が0.606, と比較的高い因子負荷量をもった。また、信頼性次元に含まれる、利用者のあらゆる要求に対応しようとする「応答力」やサービスの安定を示す「サービス内容の一貫性」もそれぞれ、0.611, 0.542と比較的高い因子負荷量を示したことから、障がいがあっても施設を利用できるという信頼性の有形化を含めた表層的なサービスである「触知性」因子と理解した。

最後に、第4因子は、「スタッフの対人的な距離感」や、「処方されるプログラムなどの適切さ」の因子負荷量が、0.589および、0.592, と比較的高かった。加えて、やりがいを持って働いているようなスタッフの外見、使用方法の違い等へのスタッフの寛大

な対処などの項目が関与していた。それらは、組織的な対応というよりも、スタッフが個別的な判断を伴いながら利用者を理解しようとする姿勢である。

したがって、スタッフ個々のエンパワメントを伴う「共感力」因子と理解した。

表3 サービス品質の因子分析 (n=125)

次元	設問 (Central idea)	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
		確実性 $\alpha : 0.948$	利便性 $\alpha : 0.859$	触知性 $\alpha : 0.899$	共感力 $\alpha : 0.912$
触知性	施設の景観			0.636	
	設備の機能			0.606	
	情報の露出度			0.524	
	従業員の外見				0.495
	利用者のマナー			0.549	
	利用しやすい広さ：広さの適正 単純で直観的に利用できる；利用システム		0.718	0.403	
信頼性	内容の一貫性		0.435	0.542	
	時間厳守			0.448	
	利便性の確保			0.386	
	自由性の確保		0.569		
	応答力			0.611	
	安全に利用できる；物理的安全の確保			0.396	
反応性	挨拶の迅速性	0.750			
	手際の良さ	0.715			
	積極性	0.691			
	選択肢の多さ	0.650			
	状況即応性	0.604	0.436		
確実性	知識の豊富さ	0.694			
	専門的能力	0.683			
	対応の平等性	0.716			
	利用者志向	0.731			
	礼儀正しさ	0.750			
	公平な利用；利用の対象者 わかりやすさ；言語（人的）		0.783 0.622		
	エラーに対する寛大さ；間違いの防止				0.486
共感性	気配りの範囲	0.813			
	ホスピタリティの表現	0.687			
	問題共有の姿勢	0.693			
	誠意ある対処法		0.638		
	責任範囲の広さ		0.679		0.490
	身体的負担が少ない；トレーニングプログラムの適切さ				0.592
	利用しやすい広さ；職員の距離感				0.589
固有値	7.765	4.807	3.666	2.549	
寄与率	23.529	14.568	11.110	7.724	
累積寄与率	23.529	38.097	49.207	56.931	

† 因子負荷量0.38以上を掲載。

4. 施設別にみたサービス品質評価の特徴

インクルージョンの段階に伴う、サービス品質評価の特徴を明らかにするために、得られた因子得点を用いて、3つの施設を比較検討した。分析は一元配置の分散分析を施し、分散の同質性を確認した後、Tukey HSD法とScheffe法を用いて多重比較した。

結果を図3に示した。ここでは、スタッフの技能、知識、優しさ、対応の素早さを含んだ「確実性」因子の評価について、共用型が一般公共施設よりも有意に高い結果となった（ $F: 3.943, P < 0.05$ ）。この因子は、礼儀や知識の豊富さを含むサービスの素早い反応を示す要因である。優先共用型は、専任スタッフ9名という少人数で施設の運営を行っているという効率性を勘案した場合、反応性を含む「確実性」は、マニュアル化の要因になっているとも考えられる。

一方、「確実性」が低い一般公共施設は、対応するスタッフによってサービスのバラツキが生じる傾向にあることを予想した。また、一般公共スポーツ施設利用者は、施設設備、情報の視覚的なコミュニケーションツールを示す「触知性」が高くなった（ $F: 3.140, P < 0.05$ ）。触知性は表層的なサービス、あるいは補足的サービスと定義される。これは、利用者満足を直接向上させる重要な属性である（嶋口1994；Swan & Combs 1976）。表層的なサービスは、サービス利用の「きっかけ」として機能することから、障がい者優先スポーツ施設というアダプテッド・スポーツサービスの「ブランド力」を伴わない一般公共スポーツ施設の利用者は、利用可能の可否をサービスの有形部分を通して把握している様子である。

さらに、統計的有意差は認められなかったが、共用型および一般公共施設に比べて、専用型の「利便性」のみが高かったことについては、山本（2007）が、利用期間が長く、利用者の循環性が低く、相互交流が高い施設では、利用者は自らのペースで楽しみを作り出すとしていることから、使い勝手の良さのみが表出していることが示唆された。

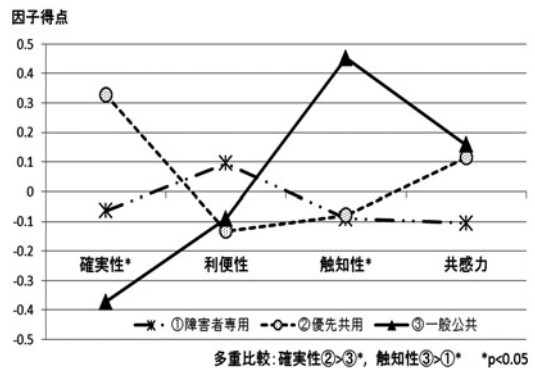


図3 サービス品質因子得点の施設別比較

5. 利用満足重回帰分析

対象となった3つの施設について、一元配置の分散分析を用いて、利用満足の反応得点を比較した。結果は、専用型4.35（SD：0.748）、供用型4.53（SD：0.696）、一般公共施設4.25（SD：1.251）の値を示し、統計的有意差を認めなかった。いずれの施設においても利用満足の反応得点が、比較的高かったことから、それぞれの施設のサービスは、障がいのある利用者に概ね支持されている様子であった。

利用満足への影響要因を規定するため、利用満足に従属変数、サービス品質の因子得点を独立変数として重回帰分析（強制投入法）をおこなった。結果を表4に示す。説明率を示す重相関係数の二乗値は、専用型39.0%、優先共用型26.3%、一般公共62.4%であった。利用満足への影響要因は、専用型が、施設設備や情報に関する視覚的なコミュニケーションを示す「触知性」（ $\beta: 0.388, P < 0.001$ ）および、スタッフの個別的な判断により利用者に寄り添う姿勢を示す「共感力」（ $\beta: 0.276, P < 0.01$ ）が関与を示した（ $R^2: 0.390, F: 10.068, P < 0.001$ ）。共用型ではサービスの形を示す「触知性」（ $\beta: 0.448, P < 0.05$ ）のみが関与していた（ $R^2: 0.263, F: 2.759, P < 0.05$ ）。

障害者対応のハードウェアを示す施設用具を伴わない一般公共施設では、施設の使いやすさを示す「利便性」（ $\beta: 0.790, P < 0.001$ ）と専用型同様の

「共感力」($\beta: 0.588, P < 0.01$) が関与していた ($R^2: 0.624, F: 6.231, P < 0.05$)。また、共線性の診断は、それぞれの施設において5次元で2.836~1.609を示したことから、問題はないと考えられた(北林2007)。

5.1 専用型の特徴

専用型の利用満足には「触知性」が関与していた。障がい者優先スポーツ施設の「触知性」は、障がいがあってもスポーツが実践できるというサービスの具体的な手がかりであり、アダプテッド・スポーツを提供する施設の「ブランド力」を示す要因である。またこの要因は、サービスの選択肢が乏しい利用者が重視する傾向にある(Parasuraman et al. 1988)。本調査結果のように、利用期間が長く、利用頻度が高い利用者がサービスの有形部分を重視していることは、彼らが障がい者優先スポーツ施設以外でスポーツを実践する経験が乏しいことを想像させる。障がい者は、経験値においてサービスとしてのアダプテッド・スポーツを提供する施設の比較対象を得難いのである。

また、「共感力」の関与は、利用者に対するスタッフの個人の力量を示していることから、専用型のスタッフは、利用者に対して臨機応変なサービスを提供し、アダプテッド・スポーツサービスの中心である個性をコントロールしていることを予想した。ただ、アダプテッド・スポーツを含むプロフェッショナルサービスでは、スタッフのサービス提供能力に関する個人差を反映しやすく、サービスのバラツキが懸念される(山本2007)。さらに、スタッフ個人の技量が強調される場合は、人材育成に時間を要するため、近年では、人件費に関わるランニングコストが懸念されている。専用型にあつては、プロフェッショナルなサービス施設としての存在意義自体を示す方略が求められるよう。

5.2 共用型の特徴

障がい者優先スポーツ施設である、専用型と共用型の双方の利用満足には「触知性」が関与していた。スタッフに関する要因に注目するならば、共用型は、

専用型および、一般公共よりも、サービスの反応の素早さを含んだスタッフの信用と信頼を得る能力である「確実性」が高く評価されていた。しかし、実際の利用満足に関与を認められたのは、「触知性」因子のみであった。また、専用型と一般公共で関与を認めた、スタッフ個々のエンパワメントを伴う利用者への「共感力」因子も関係していなかった。共用型は設立当初よりインクルージョンを使命としており、障がい者、高齢者および健常者を含めた幅広い利用者層にアダプテッド・スポーツサービスを提供することを目的とした施設である。したがって、専用型よりも利用者層が幅広い。しかし、利用目的の結果からみても、提供するサービスは専用型よりも集約されている様子であった。幅広い利用者層に対して集約的なサービスを提供する方略は、「マニュアル化」しやすく、スタッフの能力差によるサービス品質の変動性が少ないことが特徴である。またそれは、スタッフの専門能力よりも気配り的な行為で評価が高くなる(Ahmed & Rafiq 2002)。

アダプテッド・スポーツサービスでは、利用者に応じた工夫が重要視されるため、プロフェッショナルサービスとしての要素が強い。したがって、共用型は、利用者に対する一定レベルのサービスは確保できるが、利用者に応じた臨機応変な対応を課題とすることから、「確実性」や「共感力」の利用満足への直接的な影響がみられないのではないかと考えた。共用型は、アダプテッド・スポーツサービスの本質的な部分にあたる、スタッフのエンパワメントに支えられた利用者に応じた対応力の向上が課題であろう。

5.3 一般公共の特徴

一般公共は、専用型および共用型と比較して、「触知性」の評価が高かったが、実際の利用満足には関与していなかった。つまり、フルインクルージョンにおける「触知性」は、サービスを選択する際には機能するが、経験財であるサービスの消費後には重視されないことが明らかになった。加えて、アダプテッド・スポーツの提供に際して、施設設備が

表4 利用満足重回帰分析（強制投入法）

		B	S.E	β	t 値	R	R ²	F 値
専用型	確実性	0.139	0.098	0.152	1.428	0.624	0.390	10.068 ***
	利便性	0.209	0.110	0.194	1.904			
	触知性	0.309	0.081	0.388	3.827 ***			
	共感力	0.234	0.090	0.276	2.608 **			
<hr/>								
		B	S.E	β	t 値	R	R ²	F 値
共用型	確実性	0.135	0.207	0.117	0.653	0.512	0.263	2.759 *
	利便性	0.018	0.268	0.015	0.066			
	触知性	0.378	0.157	0.448	2.399 *			
	共感力	0.116	0.217	0.120	0.535			
<hr/>								
		B	S.E	β	t 値	R	R ²	F 値
一般公共	確実性	0.204	0.098	0.402	2.087	0.790	0.624	6.231 **
	利便性	0.361	0.078	0.790	4.659 ***			
	触知性	0.111	0.183	0.105	0.605			
	共感力	0.44	0.139	0.588	3.173 **			

B=偏回帰係数, S.E.=標準誤差, β =標準編回帰係数, R=重相関係数

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

十分でない一般公共スポーツ施設の利用満足には「触知性」に代わる要因として、利用システムやスタッフの対応によって導かれる施設の使いやすさを示す「利便性」の関与を認めた。共用型と一般公共は、いずれもインクルーシブな施設であるが、その段階が異なる。本調査対象となった2つの施設は、同一の民間企業を指定管理者としている。したがって、インクルージョンの段階の違いに着目するならば、障がい者優先スポーツ施設の特徴は、アダプテッド・スポーツサービスのためのハードウェアが重視されていることにあり、一般公共スポーツ施設で、アダプテッド・スポーツサービスを提供する際には、施設利用システムやスタッフの対応による施設の使い勝手の良さ等のハードウェアに代わる要因が重要であることが示唆された。調査対象となった一般公共は、組織としてアダプテッド・スポーツサービスの提供に関するノウハウを得やすい環境にある。したがって、アダプテッド・スポーツを担うスタッフが存在し、その人物を中心として施設が稼働している可能性もある。

スタッフの個別的力量が利用満足に影響している専用型と一般公共にあつては、同質性の高い安定的なサービスを提供することが課題となっている。

V まとめ

スポーツ基本法（2011）およびスポーツ基本計画（2012）の施行に伴い、公共スポーツ施設では障がい者の利用促進が課題となった。本研究は、公共スポーツ施設をインクルージョンの普及に伴う利用システムの特徴から、①障がい者専用型（分離型）、②障害者優先健全者との共用型（インクルーシブ型）、および③一般公共スポーツ施設（フルインクルーシブ型）の3つのタイプとしてとらえて、それぞれの施設を利用する障がい者のサービス品質評価の観点から、利用満足に影響を及ぼす要因を明らかにすることを目的とした。結果は、以下のように要約することができる。

1) 専用型は、交流を目的とした利用者が多い。また、利用頻度が高く、利用期間も長い傾向にあり、

利用者の循環性が低い。専用型利用者の利用満足には、アダプテッド・スポーツに関する施設設備やサービス内容の有形化に伴う触知性および、スタッフ個々が自らの判断で提供する、接客、プログラム設定等の共感力が関与している。

2) インクルージョンを使命とする共用型は、幅広い利用者層に対して「健康づくり」をコンセプトとした集約的なサービスを提供する傾向にある。幅広い利用者に対して限定的なサービスを提供する方略は「マニュアル化」しやすいために、スタッフの能力差に伴うサービス品質の変動性が少なく「確実性」の評価が高い。しかし、アダプテッド・スポーツサービスの特徴である、臨機応変な対応が伴い難いために、実質的な利用満足には専用型同様の「触知性」のみが関与する。

3) 一般公共スポーツ施設、つまりフルインクルージョンにおける「触知性」は、利用者がサービスを選択する際には機能するが、経験財であるサービスの消費後の満足には直接的な関与も認めない。障がい者用の設備用具を伴わない一般公共スポーツ施設の利用満足には、「触知性」に代わる要因として、利用方法の簡便さやスタッフの対応を含めた施設の「利便性」やスタッフの個別的配慮を示す「共感力」が関与する。

以上より、現段階でのフルインクルージョンにあたる一般公共スポーツ施設において障がい者を受け入れる場合の初期マネジメントを検討するならば、障がい者が利用しやすいようなシステムの工夫に加えて、アダプテッド・スポーツサービスに対応できるようなキーパーソンとなるスタッフの存在が重要であると考えられた。

2014年4月1日、日本における競技スポーツを中心とした障がい者スポーツは、厚生労働省の管轄から文部科学省へと移管した。このことは、政策的なインクルージョンにあたる。本論文は、分離からインクルージョンへの転換期にある公共スポーツ施設で展開されるサービスとしてのアダプテッド・スポーツ研究のパイロットスタディーである。また、近

年の障がい者スポーツ推進政策を踏まえて、障がい者専用型、共用型および、一般公共スポーツ施設を利用する障がい者本人からデータを収集したことは意義深い。得られた知見は、我が国の政策が課題とする一般公共スポーツ施設における障がい者の利用に際して一定の貢献になるとと思われる。

その一方で、本研究はいくつかの課題をもっている。まずデータ源であるが、本研究は、3つのタイプそれぞれ1施設のみを対象とした。また、方法上の理由から近年ニーズが高い傾向にある、知的障がい者を調査対象とすることができなかった。さらに、測定用具に用いた質問票は、先行研究を援用して作成したが、果たして国内の公共スポーツ施設で展開されるアダプテッド・スポーツサービスの現状をどこまで反映しているかという限界を伴う。

今後はこのような課題を克服していくことにより、公共スポーツ施設における障がい者の利用促進を導くための方略に活かされるよう発展させたい。

付記

本論文の執筆に際し、ご指導ご協力を賜りました。立命館大学産業社会学部教授 山下秋二先生、神戸女学院大学非常勤講師 土肥紗綾先生にお礼申し上げます。また、アンケート調査にご協力いただいた、大阪市長居障がい者スポーツセンター、神戸市立市民福祉スポーツセンター、大阪府立門真スポーツセンター(なみはやドーム)の関係者のみなさまに感謝申し上げます。ありがとうございました。

文献

- Ahmed, P., & Rafiq, M. (2002): *Internal marketing: Tools and concepts for customer-focused management*. Butterworth-Heinemann, Oxford.
- 秋吉遼子・山口泰雄 (2010) : 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*, 19 : 33-41.
- 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、およ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起用, 6(2): 1-10.
- Babakus, E. & Boller, G.W. (1992): An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24: 253-68.
- Carman, J.M. (1990): Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66: 33-55.
- Cook, C. & Thompson, B. (2001): Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49: 585-604.
- 藤田紀昭 (1999): 障害者スポーツセンターの実態と課題に関する研究. *日本福祉大学研究紀要*, 100: 1-43.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G., & Milne, I. (1996): Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1: 77-89.
- 飯嶋好彦 (2001): サービスマネジメント研究—わが国のホテル業をめぐる—。文真堂。
- 入口豊・蓬野弘幸 (2003): アメリカの大学における体育科教員養成の現状に関する研究 (II): 体育学部・学科の位置付けと教員養成プログラムについて. *大阪教育大学紀要*, IV, 教育科学, 52: 161-174.
- 金山千広 (2013): わが国におけるアダプテッド・スポーツの現状と課題: インクルージョンの普及に伴う学校体育と地域スポーツ. 広島大学総合科学研究科博士学位論文。
- 金山千広 (2010): 障害者優先スポーツ施設におけるサービス品質に関する研究: アダプテッド・スポーツサービスの利用者による評価. *障害者スポーツ科学*, 8: 3-16.
- 金山千広, 齋藤まゆみ, 稲嶋修一郎, 山崎昌廣 (2008): 小中学校における障害のある児童生徒の体育授業に関する研究—全国の実態調査から—。聖和大学論集, 36: 49-59.
- 金山千広, 下村雅昭, 山崎昌廣 (2007): 小学校における障害のある児童の体育授業に関する研究—近畿地区の実態調査から—。聖和大学論集, A・B, 教育学系・人文学系, 35: 51-61.
- 金山千広・杉本和則 (2006): 交流センターにおける高齢者の運動継続要因—動機づけからみた高齢者障害者の特徴—。聖和大学論集, 34: 25-31.
- 金山千広・山崎昌廣 (2009): 特別支援教育を踏まえた体育授業と教員養成—小・中学校教員養成コースにおけるアダプテッド・スポーツ教育の実施状況—。聖和大学論集, 37: 9-18.
- 金山千広・山下秋二 (1996): 知的障害者とスポーツ経営: ノーマリゼーションからみた支援組織の経営分析. *体育・スポーツ経営学研究*, 12(1): 11-31.
- 金山千広, 山下秋二, 近藤香 (2005): バリアフリー型スポーツ施設におけるサービス評価の特徴. 2004年研究紀要日本障害者体育・スポーツ研究会, 28: 31-34.
- Karatepe, O.M., Yavas, U., & Babakus, E. (2005): Measuring service quality of banks: Scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 12: 373-383.
- 北林 保 (2007): 第5章3 予測する。健康・スポーツ科学のためのSPSSによる統計解析入門, 佐藤進, 山次俊介, 長澤吉則編, 出村慎一監, 杏林書院, pp.94-117.
- 草野勝彦・長曾我部博 (2001): 障害児をインクルージョンした体育の授業と教員の態度. *体育学研究*, 46: 207-216.
- 草野勝彦 (2007): インクルーシブ教育とは何か。草野勝彦, 西洋子, 長曾我部博, 岩岡研典編, インクルーシブ体育の創造—共に生きる授業構成の考え方と実践—。市村出版, pp.7-13.
- Lam, E.T.C., Zhang, J.J., & Jensen, B.E. (2005): Service quality assessment scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 9: 79-111.
- Lentell, R. (2000): Untangling the tangibles: 'physical evidence' and customer satisfaction in local authority leisure centres. *Managing Leisure*, 5: 1-16.
- Lovelock, C.H. & Wirtz, J. (2007): *Services Marketing*. 6th ed., Prentice hall. (ラブロック & ウィルツのサービス・マーケティング (2008):

- 白井義男監修, 武田玲子訳, ピアソン・エデュケーション.
- Mace, R. et al. The Center for Universal Design (1997): The principles of universal design, Version 2.0. Raleigh: North Carolina State University. <http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/> (2012年11月23日)
- 間野義之 (2011): 第3章 スポーツ施設と政策. スポーツ政策論, 菊幸一, 齋藤健司, 真山達志, 横山勝彦編, 成文堂, pp.213-221.
- 三菱電機株式会社デザイン研究所 (2001): こんなデザインが使いやすさを生む—商品開発のためのユーザビリティ評価—. 工業調査会.
- 宮原資英 (2007): 障害者や高齢者の個性に適合した体育スポーツ: これからの実践と理論と研究の融合. リハビリテーションスポーツ, 26: 14-19.
- 望月浩一郎 (2011): 第4章 障害者スポーツ. 詳解スポーツ基本法, 日本スポーツ法学会編, 成文堂, pp.86-103.
- 文部科学省 (2012): スポーツ基本法. http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/kihonhou/index.htm. (2012年2月11日)
- 文部科学省 (2013): スポーツ基本計画. http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/plan. (2014年4月4日)
- 森川貞夫・宮内孝知 (2011): 第1章 地域(生涯)スポーツ. 詳解スポーツ基本法, 日本スポーツ法学会編, 成文堂, pp.33-46.
- Mullin, B.J., Hardy, S. & Sutton, W.A. (1993): Sport Marketing. Human Kinetics Publishers, hampaign.
- 中路恭平・築瀬歩 (1998): フィットネスクラブにおける顧客満足測定尺度の比較とその適用法に関する研究. スポーツ産業学研究, 8: 1-17.
- 浪越一喜 (1999): スポーツサービスの商品化と顧客満足の捕らえ方. 片山孝重・木村和彦・浪越一喜編, 現代スポーツ経営論, アイオーエム, 54.
- 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 (第五分冊 芸術・保健体育・家政科編), 44: 63-76.
- 中西純司 (2006): スポーツサービスの品質管理. 山下秋二・原田宗彦編, 図解スポーツマネジメント, 大修館書店, 142-153.
- 中西純司 (2010): 民間スポーツ・フィットネスクラブ経営における顧客苦情マネジメント分析. 体育・スポーツ経営学研究, 24: 1-23.
- 中園康夫 (1981): ノーマリゼーションの原理について—特に1970年代における若干の文献を中心にして. 四国学院大学論集 (社会福祉学特集号), 48: 142-165.
- 日本体育学会編著 (2006): 最新スポーツ科学事典. 平凡社.
- Papadimitriou, D. A. & Karteroliotis, K. (2000): The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. Sport Marketing Quarterly, 9: 157-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.L. (1985): A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Retailing, 49: 41-50.
- Raajpoot, N. (2004): Reconceptualizing service encounter quality in a non-western context. Journal of Service Research, 7: 181-201.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000): Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist, 55: 68-78.
- 笹川スポーツ財団 (2011a): スポーツ白書—スポーツが目指すべき未来. 笹川スポーツ財団.
- 笹川スポーツ財団 藤田紀昭 (2011b): 障害者スポーツ施設に関する研究. 2010年度調査報告書.
- 芝田徳造 (1992): 障害者とスポーツ—スポーツの大衆化とノーマリゼーション—. 文理閣.
- 嶋口充輝 (1994): 顧客満足型マーケティングの構図. 有斐閣.
- 清水貞夫 (2007): インクルーシブ教育の思想とその課題. 障害者問題研究, 35, 82-90.
- 杉本和則・金山千広 (2006): 交流センターにおける「使いやすさ」について—ユニバーサルデザインの観点から—. 日本障害者体育・スポーツ研究会 2006研究紀要, 30: 48-51.
- Swan, J.E. & Combs, L.J. (1976): Product performance and consumer satisfaction: A new

- concept. *Journal of Marketing*, 40: 25-33.
- 田久浩志（1994）：満足度と重視度による外来患者サービスの評価. *病院管理*, 31 : 15-24.
- 田尾雅夫（2001）：ヒューマン・サービスの経営—超高齢化社会を生き抜くために—. 白桃書房.
- Taylor, S.A. & Cronin, J.J. (1994): Modeling patient satisfaction and service quality. *Journal of Health Care Marketing*, 14: 34-44.
- 矢部京之助（2004）：アダプテッド・スポーツとは何か. *アダプテッド・スポーツの科学：障害者・高齢者のスポーツ実践のための理論アダプテッド・スポーツの科学*, 矢部京之助, 草野勝彦, 中田英雄編著, 市村出版, pp.3-4.
- 山本昭二（1999）：サービス・クオリティーサービス品質の評価過程—. 千倉書房.
- 山本昭二（2007）：サービス・マーケティング入門. 日本経済新聞出版社.
- 山下秋二（2000）：スポーツと経営学. 山下秋二, 畑攻, 富田幸博編, *スポーツ経営学*, 大修館書店, pp.8-30.
- 山下秋二（2006）：サービス業としてのスポーツ施設. 山下秋二, 中西純司, 畑攻, 富田幸博編改訂版, *スポーツ経営学*, 大修館書店, pp.122-130.
- 山下秋二, 徐湘萍, 金山千広, 濱口幸子（2003）：スポーツ経営におけるサービス戦略とサービス品質：日中フィットネスクラブの分類. *京都体育学研究*, 19 : 15-26.
- Winnick, J.P. (1990): Adapted physical education and sport. *Human Kinetics: book Illinois*.
- ユネスコ（1994）：特別なニーズ教育に関するサマランカ声明および行動要綱. <http://homepage2.nifty.com/1234567890987654321/Salamanca-Statement.html>. (2012年2月7日)
- Zeithaml.V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.(1990): *Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. Free Press.
- 周強・菊池秀夫（2008）：サービス品質評価モデル（SQAM）—中国のフィットネスクラブにおけるサービス品質評価の実証研究—. *スポーツ産業学研究*, 18 : 43-57.
- 周強・菊池秀夫（2009）：知覚されたサービス品質が利用満足と行動意図に及ぼす影響—中国のフィットネスクラブにおける実証研究—. *スポーツ産業学研究*, 19 : 25-39.

An Empirical Study for Measuring Perceived Service Quality at Public Sport Facilities among Persons with Impairment : Characteristics on stages of inclusion in facilities

KANAYAMA Chihiroⁱ, NAKANISHI Junjiⁱⁱ

Abstract : In 2011, the Fundamental Law of Sports, which supports the development of community sports for people with disabilities, came into force. Adapted sports services in Japan are thus now undergoing a shift from a separated approach to a more inclusive approach.

The purpose of this study was to identify the factors that affect user satisfaction by assessing how users of three different types of Public Sports facilities evaluate the quality of the services they receive. To this end, a questionnaire survey was conducted among individual users of three types of facilities: ① persons using an impairment only-type facility, ② an inclusive-type facility and ③ full inclusive-type facility. The questionnaire included 33 items related to service quality (items derived from the SERVQUAL model and other items related to the principles of universal design) and an additional item related to user satisfaction. A total of 125 responses were obtained (① persons using impairment only-type facility: 69; ② inclusive-type facility: 36; and ③ full inclusive-type facility: 20). The 33 items related to service quality were assessed by performing factor analysis (principal factor analysis and normal varimax rotation). By using the factor scores obtained for each facility, multiple regression analysis (forced entry method) was further performed to examine the factors affecting user satisfaction.

The analysis revealed the following results:

- 1) The 33 items related to service quality were divided into four factors: “assurance,” “usability,” “tangibles” and “individual empathy.”
- 2) Only the “tangibles” factor was associated with user satisfaction in the inclusive-type facility.
- 3) The “tangibles” and “individual empathy” factors were associated with user satisfaction among persons using impairment only-type facility.
- 4) The “usability” and “individual empathy” factors were associated with user satisfaction in the full inclusive-type facility, which may be related to the fact that they do not have facilities and equipment specifically designed for persons with impairments.

Keywords : public sport facilities, adapted sports, inclusion, service quality, user satisfaction

i Professor, Kobe College

ii Professor, Faculty of Social Sciences, Ritsumeikan University