

快適な「道の駅」を目指した取組について

道路部 地域道路課 唐谷 力紀
道路部 地域道路課長補佐 山本 崇

＜論文要旨＞

「道の駅」は、道路利用者の休憩施設としてだけでなく、地域の観光や地場産業にとって重要な拠点となっており、豊かな地域性を活かした魅力に溢れる「道の駅」が増えている。一方、施設が古くなったり、維持管理などが不十分であったりして、多様化する利用者のニーズに対応できていない事例も見受けられる。

本稿では、四国管内における全「道の駅」85駅（調査時点）を対象にして、道の駅施設関係者や訪日外国人を含む利用者にアンケート調査等を行い、これらからの快適な「道の駅」を目指し課題を整理するとともに、改善につながる取り組みについて紹介する。

キーワード：道の駅、魅力、観光、インバウンド

1. はじめに

平成5年に創設された「道の駅」は、通過する道路利用者への休憩等のサービス提供の場として生まれた。

24時間、無料で利用できる駐車場やトイレなどの休憩機能、道路情報、地域の観光情報、緊急医療情報などを提供する情報発信機能、文化教養施設、観光レクリエーション施設などの地域連携機能の3つが「道の駅」の基本コンセプトになっており地域とともに個性豊かなにぎわいの場になっている。

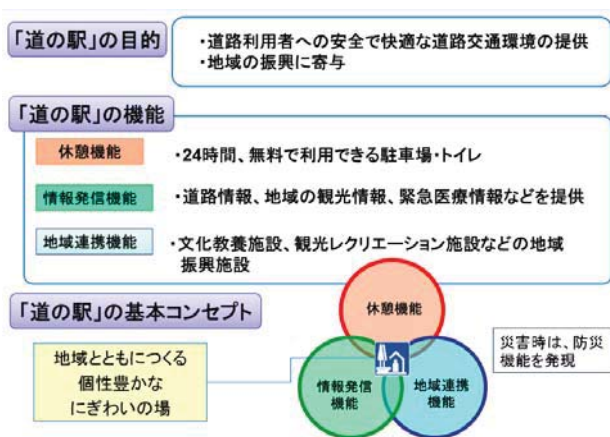


図-1 道の駅とは

その後、「道の駅」自体が目的地となり、まちの特産物や観光資源を活かしてひとを呼び、地域に仕事を生み出すなど、地域の拠点機能としての役割を果たすようになった。

例えば、愛媛県の「道の駅」八幡浜みなとや天空の郷さんさんでは、年間利用者が100万人を超え、同じ県内の全国有数の観光地である道後温泉（入浴客数）と

肩を並べるなど、全国1,145駅（平成30年4月時点）では年間2億人以上の方が利用される人気施設となっている。また、全国的なインバウンド観光の増加に比例して、「道の駅」の訪日外国人の利用も増える傾向にある。

様々な社会情勢の変化に伴い、利用者が道の駅に求めるニーズは変化しつつあり、そのニーズに応える柔軟な対応が必要である。

2. 「道の駅」の課題等の抽出

「道の駅」は、創設当時の単なる道路利用者の休憩施設から「地方創生」の核として、その役割は大きく変貌しており、特に受け入れ環境の強化は喫緊の課題である。

受け入れ環境の強化として、まず最初に「道の駅」での休憩の質を高めるため、快適できれいなトイレの保持や、ユニバーサルデザインを意識した設備の更新等が挙げられる。

また、「道の駅」をインバウンド観光の拠点化とするために、来訪する外国人が「道の駅」に求めるメニューを調査して対応策を検討する必要がある。

そのため、開駅して長期間経過した既存の「道の駅」施設の維持管理や老朽化等の状況、また訪日外国人のニーズを把握するため、施設関係者へのアンケート調査や利用者側に立った点検を行い、課題や改善に向けた取り組みを整理することとした。

3. 施設の現状評価及びフォローアップ

3-1 「道の駅」施設の現状評価

平成29年9月に施設設置者（市町村）と施設管理者（駅長等）に施設の現状に関するアンケートとして、エ

リア毎に総合評価（5段階評価）・そう考える具体内容及び誇れる点・劣っている点（自由記入）を回答いただき、その結果を整理（施設管理における見える化）した。

大項目	項 目
トイレ	施設整備について
	維持管理について
	一工夫について
	総合評価（5段階評価）
道路情報	施設整備について
	情報提供内容について（道路関係）
	情報提供内容について（観光関係）
	総合評価（5段階評価）
その他	休憩施設の整備について
	休憩施設の管理について
	防災機能について
	利用促進の取り組みについて
	総合評価（5段階評価）

図-2 アンケート項目と内容

3-2 アンケート結果

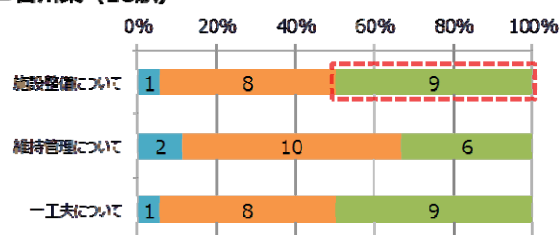
(1) トイレ

維持管理は約8割の道の駅が標準以上と評価し、積極的な取り組み姿勢が見られた。

施設整備は香川県、高知県において約4割～5割が努力が必要と考えており、トイレの改修（洋式化やベビーシート設置等）・多言語案内標記の追加等の対応が必要と考えられている。

誇れる点は、利用者目線での清掃活動が行われ、清潔なトイレを維持している。劣っている点は、施設の老朽化、インバウンド対応等の施設改善、防犯対策の危惧等であった。

■香川県（18駅）



■高知県（24駅）

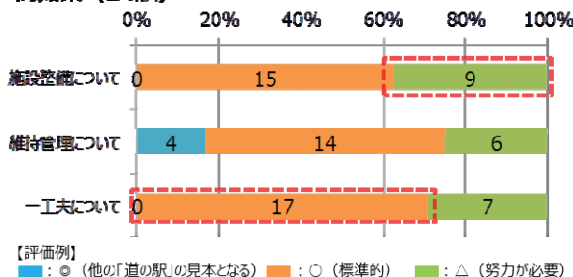


図-3 トイレに関する分析

(2) 道路情報提供施設

施設設備は、約4割が努力が必要と考えており、設置スペースの問題や利用者道線上への移動等が必要である。

情報提供（道路関係）は、約5割が努力が必要と考えており、リアルタイムの情報提供のため、HP・ブログや、パンフレットを最新版へ更新を行う必要がある。

情報提供（観光関係）は、約2割が見本となる積極的な取り組みができていると考えている。

誇れる点は、タブレットやSNS等の活用によるわかりやすい情報提供、劣っている点は、施設スペースの狭さやIT機器の不足又は未設置により情報提供ができない等であった。

■四国管内4県（85駅）

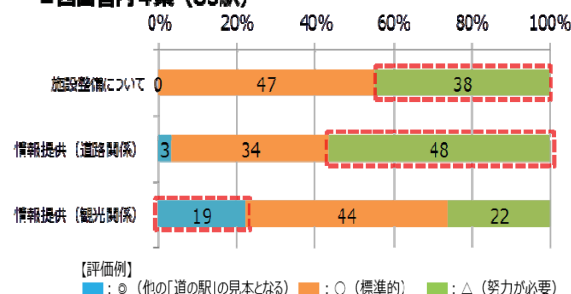


図-4 道路情報提供施設に関する分析

(3) その他

防災機能については、約6割の道の駅が努力が必要と考えており、例えば防災拠点化の整備や避難経路案内看板の設置等の対応があげられた。

誇れる点は、案内標識の設置や適切な誘導、混雑時の誘導員の配置、日々の清掃など適正な維持管理、劣っている点は、防災機能に対する物品や資機材不足や防災意識の低さであった。

■四国管内4県（85駅）

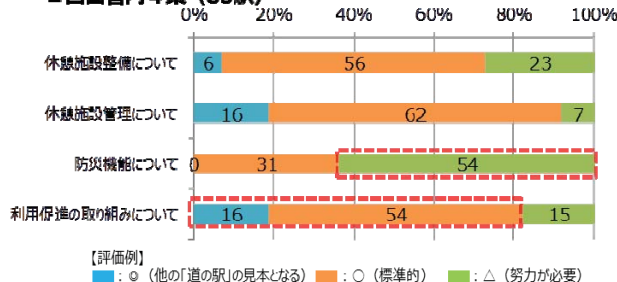


図-5 その他項目に関する分析

3-3 施設の現状評価のフォローアップ

施設の現状評価（アンケート）について、フォローアップとして改めて施設管理者、施設管理者との意見交換の場を設け、出来る対策を行うこととし、その後の対策の実施状況やその効果等を調査した。

(1) トイレ（対象 52 駅）

悪臭がする、薄暗い等課題があったトイレに対し、洋式化やLED照明への更新、清掃回数を見直した。

また、他言語表記による案内によりトラブルの回避とともに、外国人利用者の満足度の向上を図った。



写真-1 トイレの改善

(2) 道路情報提供施設 (対象 37 駅)

情報提供箇所や、施設が薄暗い等課題があった施設に対し、配置換えやLED照明へ更新した。また、人の導線を把握し、目につきやすい箇所に設置することにより、多くの利用者に情報提供することとした。



写真-2 道路情報提供施設の改善

(3) その他休憩施設 (対象 54 駅)

その他休憩施設等の改善では、駐車場や休憩スペースの不足に対し、区画線の見直しや休憩施設を改修した。また、地域ならではのオリジナル商品の開発など、他の道の駅にはない独自性を生み出すことにより、利用促進につなげることにした。



写真-3 その他の改善

3-4 「道の駅」の女性目線による施設点検

さらに、「道の駅」のニーズの把握として欠かすことのできない女性による女性目線の点検と評価を行い、点検結果を『道の駅診断書』として施設設置者や施設管理者に提供することにより、各施設が誰もが使いやすい快適で楽しい施設を目指すことにした。

点検対象は四国内全ての道の駅とし、点検者は整備局の女性職員を含む複数の女性により、現地で『「道の駅」点検チェックリスト』を用いて実施し、気がついた所は写真撮影を行うなどの資料収集を行い、各道の駅毎に『道の駅診断書 (A～D、5段階評価)』として取りまとめた。

『道の駅診断書』は、四国地区「道の駅」連絡会を通じて、施設設置者や施設管理者に提供し、トイレや情報

コーナーなどの改善を促している。



写真-4 女性による点検の様子



図-6 「道の駅診断書」例 (八幡浜みなと)

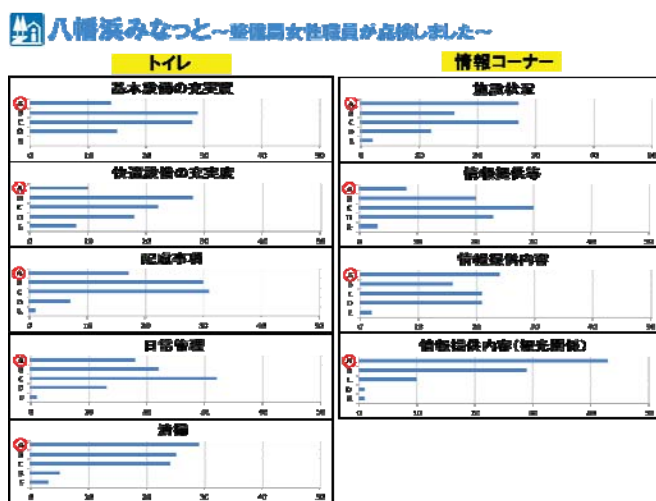


図-7 「道の駅診断書」例 (八幡浜みなと)

4. 訪日外国人受け入れのためのニーズ把握

「道の駅」をインバウンド観光拠点化するためには、道の駅における訪日外国人の受け入れ環境整備を行う必要がある。訪日外国人目線での各種環境整備方策 (トイレの充実、Free WiFi整備、多言語化対応等) を検討・実施するため、既存のデータベースを活用した現状把握、施設管理者へのヒアリングおよび道の駅に訪れた外国人に対して対面式アンケート調査を実施することで今後の課題を抽出し、訪日外国人受け入れ整備のための取り組みメニューを検討した。

4-1 アンケート調査を実施する道の駅の選定

ビックデータの活用や、四国地区「道の駅」連絡総会において、出席された道の駅関係者にアンケート調査によるスクリーニング調査により、「訪日外国人に対する対面式アンケート調査」を実施する道の駅（大歩危、小豆島オリーブ公園、よしうみいきいき館）を選定した。

対面式アンケート調査実施「道の駅」				道定理由
県名	道の駅名	訪日外国人滞在者数順位		
		四国内	各県内	
徳島県	大歩危	1位	1位	・四国内道の駅で最も多くの訪日外国人観光客が訪れている。 ・「大歩危・祖谷いってみる会」を中心に現地でのプロモーション実施後に増加（道の駅管理者からの情報提供）
香川県	小豆島オリーブ公園	—	—	・旅行サイト「トリップアドバイザー」が発表した「旅好きが選ぶ！道の駅ランキング2018」の6位にランクイン ・近年、「インスタ映え」するフォトジェニックな風景スポットとして人気急上昇 ・映画「彼女の宅急便」（2014年公開）のロケ地 ・高松空港路線の延伸の増便により県内内陸部芸術祭の開催により外国人の観光客が3,4年前から増加（道の駅管理者からの情報提供）
愛媛県	よしうみいきいき館	2位	1位	・四国内で多くの訪日外国人旅行者が訪れている道の駅の1つであるとともに、愛媛県内では最も多くの訪日外国人旅行者が訪れている。 ・旅行サイト「トリップアドバイザー」が発表した「旅好きが選ぶ！道の駅ランキング2018」の15位にランクイン ・ジャイアント社会長がしまなみ海道を世界に発信した後、世界7大サイクリングロードでのしまなみ海道の紹介や、国際サイクリング大会がメディアで取り上げられて以降、外国人観光客の来訪が増加

図-8 アンケート調査を実施する道の駅

4-2 アンケート調査の実施

アンケートは3カ所の道の駅にて、合計84サンプルを回収し、その結果を整理・分析し、訪日外国人のニーズと現状を把握した。



写真-5 アンケート調査の様子

4-3 調査結果

アンケート結果から、訪日外国人受け入れ整備に向けた課題として、①Free WiFiの整備、②キャッシュレス決済、③外国語対応可能なスタッフの常駐の要望が多かった。

ただし、Free WiFiは、既に72の道の駅で整備されているなど、周知方法に対する課題も見えてきた。

区分	訪日外国人観光客のニーズと現状
インターネット環境	・Free Wi-Fiを利用したい
多言語化対応	・訪日前に「道の駅」が検索できるホームページがほしい
	・外国語対応できるスタッフ
	・周辺地図、周辺以外のガイドブック、パンフレットの設置
	・施設内の案内表記

図-9 調査結果

4-4 訪日外国人受け入れ整備に向けた課題の整理

今後の課題を抽出し、課題に対応するための取り組みメニュー（案）を検討した。

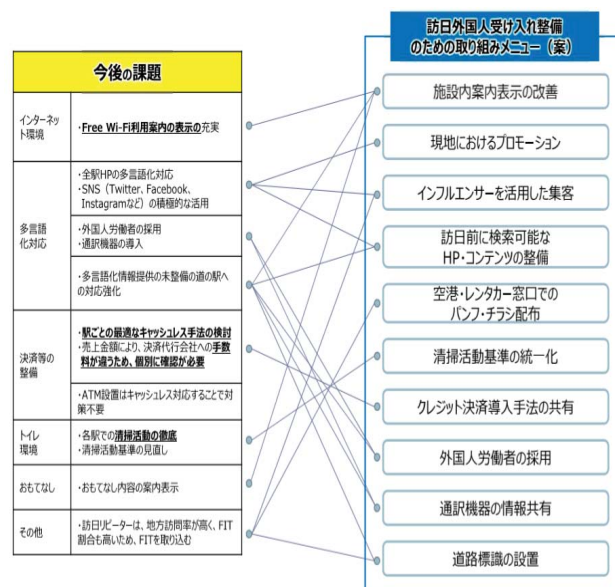


図-10 課題に対応するための取り組みメニュー（案）

5. まとめと考察

これからの快適な「道の駅」を目指して、アンケート調査をもとにした「施設管理の見える化」や「女性目線による点検」を行い、結果をもとに改善を図ったところ道の駅関係者から利用者に好評、苦情が減ったなどのコメントをいただいております、一定の成果を得ることができました。

また、訪日外国人受け入れのための環境整備においては、アンケート結果により、受け入れ整備に向けた課題（Free Wi-Fi、キャッシュレス、外国語対応スタッフ等）を明確にした。今後、目に見えた改善に結びつけるために、道の駅関係者が集まるブロック会議等を活用して意見交換を行っていききたいと考えている。

「道の駅」は、旅行や仕事など車で移動する途中で休憩する所から目的地となるほど多くの人が集まる人気施設となっており、「道の駅」と名が付けば、きっと良い物に出会えるといったブランド化しているとも言える状況となっている。

一方で、維持管理が行き届いていなかったり、ベビー対応など設備が十分でなかった場合、期待が高い分落差が大きくなることも。このため、一定水準を保つ必要性は高いと感じている。

今後も、時代が変化し、利用者のニーズが多様化するなかで、快適な「道の駅」を目指し保つためには、定期的に点検やアンケート等を実施し、フォローアップに取り組むことが望まれる。