「道の駅」の利用者意識調査から見たサービス特性についての一考察

足利工業大学大学院　学生員　北村博昭
足利工業大学工学部　正会員　為国孝敏
足利工業大学工学部　正会員　中川三朗

1.はじめに

平成５年から始まった「道の駅」登録案内制度は、初年度に 103 箇所、現在では全国に 610 箇所の「道の駅」を数えるまでに至った（平成 12 年 8 月現在）。

各「道の駅」では、提供するサービスが様々であるため、利用者のニーズに応えるものであるかは一概に評価することができないのではないかと考えられる。

そこで今後、各地に広がりを見せる「道の駅」を利用者、施設、周辺施設、立地などの条件から各駅の特性を把握することで、今後の「道の駅」設置において、より利用者のニーズに応えたものになると考える。

本研究では、まず利用者の観点から特性を把握するため、「道の駅」利用者を対象にアンケート調査を実施し、分析を行い、サービス特性を見いだすことを目的とする。

2.アンケート調査の概要

今回、調査対象は栃木県内にある７箇所の「道の駅」とした。調査手法は、調査員が各「道の駅」にて利用者を対象に直接行うインタビュー形式とした。

今回の調査では、7 駅で合計 1,660 人の「道の駅」利用者にアンケートを行い、有効回答数は 1,213 件で、有効回答率は 73.1%となった（表－1）。

3.調査結果

「道の駅」利用者は 50 歳代が最も多いが、比較的どの年齢層にも利用されている（図－1）。各駅ごとに見ると７駅のうち５駅の傾向はほぼ同じであるが「もてぎ」では、30～39 歳の利用が他に比べ多く見られた。これは利用目的で「子供を遊ばせる」との回答があったことから、親子連れで公園を利用しているためと考えられる。また、「那須高原友愛の森」では、18～29 歳の利用が 40%を占めた。これは他の「道の駅」に比べ、周辺にレジャー施設、特に若者向けの施設が多く点在するためと考えられる。

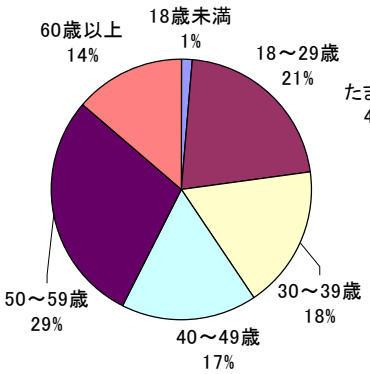
次に利用目的を見ると、各駅とも休憩・トイレといった休憩を目的とした利用と、物産の購入を目的とした利用となっている（図－3）。

また、「道の駅」利用の予定を見ると、「もてぎ」、「明治の森・黒磯」では利用が当初の予定に「含まれていた」と６割の利用者が回答している（図－2）。

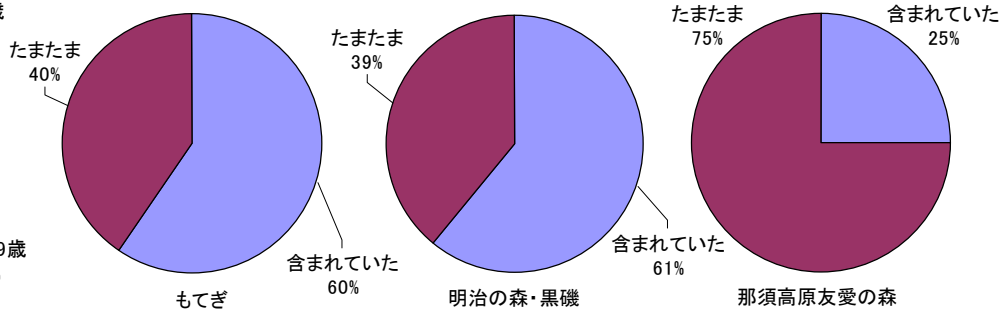
これは、それぞれの駅に公園、青木周蔵那須別邸などの集客能力をもった施設があるため、その施設の利用を目的として「道の駅」を利用しているためと考えられる。これは、「もてぎ」での利用目的で「公園で遊ぶ」との回答が複数得られたことからも推察できる。

表－1　アンケート回答数および有効回答数

実施日	駅名	アンケート回答数（件）	有効回答数（件）	有効回答率（%）
平成12年10月22日	湯の香しおばら	253	158	62.5%
平成12年10月22日	那須高原友愛の森	245	196	80.0%
平成12年10月22日	明治の森・黒磯	176	102	58.0%
平成12年11月5日	もてぎ	268	205	76.5%
平成12年11月5日	ばとう	180	162	90.0%
平成12年11月12日	にのみや	320	255	79.7%
平成12年11月12日	東山道伊王野	218	135	61.9%
合計		1,660	1,213	73.1%



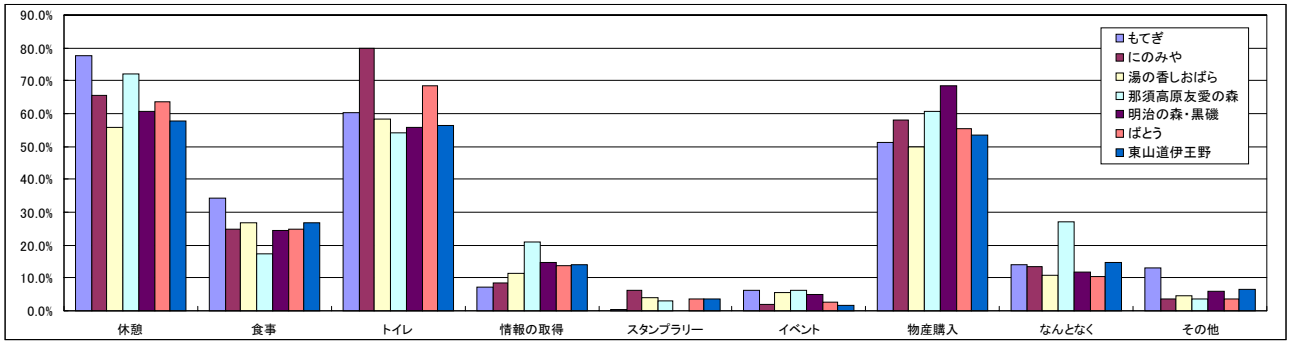
図－1　「道の駅」利用年齢構成



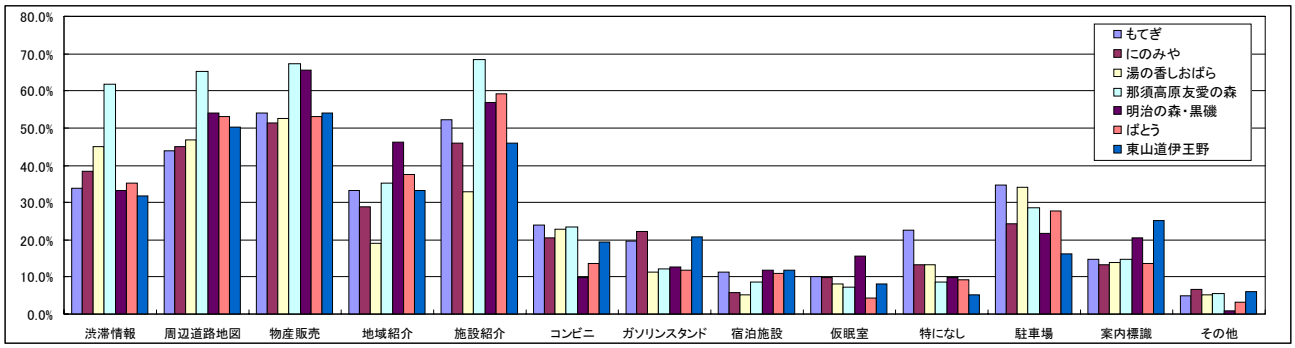
図－2　もてぎ、明治の森・黒磯、那須高原友愛の森における「道の駅」利用予定

Keywords：「道の駅」、アンケート調査、サービス特性

連絡先：〒326-8558　栃木県足利市大前 268-1　Tel.0284-62-0609(内線 385)　Fax.0284-64-1061



図－3　「道の駅」の利用目的



図－4　「道の駅」における今後の充実を望むサービス

一方、「那須高原友愛の森」では「道の駅」利用が当初の予定に含まれておらず、「たまたま」利用したとの回答が75%を占めた（図－2）。これはこの駅が東北自動車道那須I.C から観光地である那須方面へ向かう幹線道路沿いに設置してあるため、観光客がその場で「道の駅」を知り、利用したためと考えられる。このことは今回の調査した７つの駅の中で唯一、「道の駅の存在を知らなかった」との回答が２割を超えていたことからも推察できる。

次に利用者の起点場所を見ると、「道の駅」全体では栃木県内の利用者が40%を占め、次いで関東各都県が占めている。しかし「湯の香しおばら」、「那須高原友愛の森」では、東北自動車道からの観光地への幹線道路沿いに設置してあるため東京、千葉、埼玉、茨城などの関東各都県の割合が他の「道の駅」に比べ多く見られる。

また、「道の駅」における今後充実を望むサービスでは、どの駅でも物産販売、周辺道路の案内地図、周辺施設の紹介、周辺道路の渋滞情報の提供といったサービスを望む利用者が多く見られる（図－4）。

しかし、周辺に数十箇所のレジャー施設が散在している「那須高原友愛の森」では、他の駅よりも周辺の道路、施設の紹介を望む割合が高くなっている。中でも周辺で大規模な渋滞が発生するため、特に渋滞情報の提供を望む割合が他の駅に比べ２割近く高くなっている。

5.まとめ

今回の分析結果より利用者は「道の駅」ごとに求めるサービスが違うことが分かった。その要因は「道の駅」に併設されている施設、立地条件などであると考えられる。具体的な要因として考えられるものを以下に列挙する。

・広い公園や青木周蔵那須別邸などの集客能力を持った施設が併設されている「道の駅」では、「道の駅」自体の利用を目的として利用されている。一方、３つの基本機能が中心の「道の駅」では、利用は当初の予定に含まれず、立ち寄り行動の利用がなされている。

・周辺に様々な施設が点在する「道の駅」では、それら施設の紹介やアクセス方法を求める利用者が、周辺道路地図、施設の紹介、渋滞情報などを求めて「道の駅」を利用している。

6.今後の課題

今回の分析は、「道の駅」利用者の求めるサービス特性を把握した。しかし、利用者の求めるサービスの分析だけでは各「道の駅」の特性を見つけ出すまでには至らなかった。

特に、立地条件に大きく起因すると考えられることから、今後の課題として交通量、周辺施設、路線などを対象に分析を行うことで、「道の駅」の特性が見出せることができるのではないかと考える。