

利用者意識を考慮した「道の駅」のサービスについての一考察

Study on a Service Quality of Road Station with User's Consciousness

北村博昭*, 為国孝敏**, 中川三朗***

by Hiroaki KITAMURA, Takatoshi TAMEKUNI, Saburo NAKAGAWA

1. はじめに

「道の駅」は平成5年に施行された登録・案内制度により、現在では物産販売を中心に、趣向を凝らした施設やイベントを開催するなどして、利用者増を図り、全国に610箇所を数えるまでに至っている。しかし、本来の目標とした三つの基本機能（休憩機能、情報交流機能、地域連携機能）を果たしているとは言えず、また、賑わいを見せているものばかりではない。

そのような背景には、施設やイベントなどの充実が「道の駅」利用者にとって有効なものであるかわからないままに整備が進められ、利用者意識の観点から調査・分析を行ったものが少ないことが考えられる。

そこで本研究では、利用者意識から利用者の求めるサービスを把握するため、「道の駅」利用者を対象にアンケート調査を実施し、分析を行う。また各「道の駅」における提供するサービスとの比較・検討を行うことを目的とする。

2. 調査概要

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。

3. 「道の駅」利用者属性・意識

本研究では、アンケート調査項目の中から利用者の個人属性ならびに利用者意識を取り上げ分析を行う。

(1) 「道の駅」利用者年齢層

県内全体では、50歳代の利用が最も多く見られたが、広く、どの年代にも利用されていることがわかった。しかし「那須高原友愛の森」では29歳以下の若い年齢層の利用が4割を占め、他の駅とは異なる結果が得られた。

この理由として、周辺に様々な若者向けのレジャー施設が点在しているため、この利用が要因と考えられる。

(2) 起点場所

利用者の起点場所を分析すると他の駅では、5割以上が県内利用者であったのに対して、「那須高原友愛の森」、「湯の香しおばら」の2つの駅において県内利用者が約2割であり、東京、埼玉、千葉、茨城といった関東を中心とした利用者が全体の約8割を占めた。

これはこの2つの駅がそれぞれ東北自動車道西那須野塩原I.C、那須I.Cから観光地である塩原方面、那須方面へ向かう幹線道路沿いに設置してあるため、関東近県から東北自動車道を利用した観光客が利用しているためと考えられる。

(3) 利用目的

利用目的は、休憩・トイレ・物産の購入・食事といった目的で利用されているが、特に休憩・トイレ・物産の購入の3つが主目的として利用されていることがわかる（図-1）。また、様々な情報の取得を目的としている利用者が非常に少なく「道の駅」の基本機能である情報交流機能についての利用がなされていないことがわかる。

また、「道の駅」で開催されるイベントやスタンプラリーへの利用者の関心度が低いこともわかった。

キーワード：道の駅、利用者意識、サービス

* 学生員 足利工業大学大学院工学研究科

** 正会員 博(工) 足利工業大学工学部土木工学科教授

*** 正会員 博(工) 足利工業大学工学部土木工学科教授

〒326-8558 栃木県足利市大前町268-1

TEL:0284-62-0605 FAX:0284-64-1061

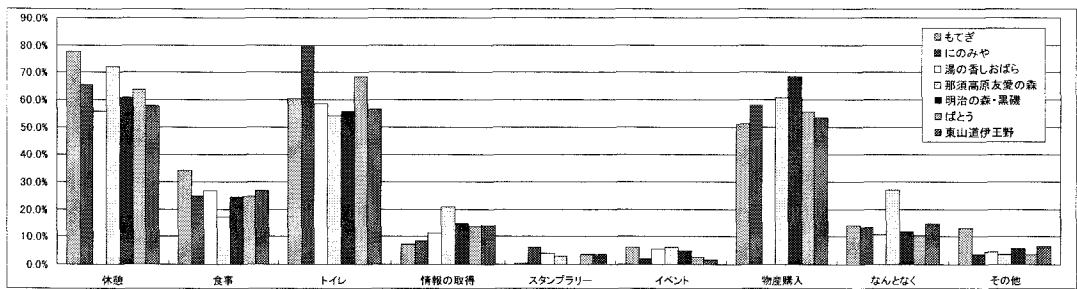


図-1 「道の駅」の利用目的

る。

(4) 今後望むサービス

県内全体では、今後望むサービスとして第一に挙げられたのが物産販売の充実であった。次いで、周辺道路の案内地図・渋滞情報、周辺施設・地域の紹介、駐車場の確保となった。

しかし、各駅で見ると「那須高原友愛の森」では、周辺道路の渋滞情報・案内地図、施設紹介を望む回答が他の駅に比べて多く、特に渋滞情報は2倍近くの回答があった。

これは「那須高原友愛の森」周辺が、週末や観光シーズンになると交通渋滞が発生するためと考えられる。

4. 「道の駅」設置施設

「道の駅」に設置されている施設は、駐車場やトイレ、物産販売所などの基本的な施設の他に、レストランや道路・観光案内所が設置されている。また、それぞれ固有の施設が設置してある駅も見られる(表-1)。

表-1 栃木県内の「道の駅」における設置施設

	もてぎ	にのみや	湯の舎 しおばら	那須高原 友愛の森	明治の森・ 黒磯	ばとう	東山道 伊王野
駐車場	○	○	○	○	○	○	○
トイレ	○	○	○	○	○	○	○
レストラン	○	○	○	×	○	○	○
物産販売所	○	○	○	○	○	○	○
道路案内	○	○	×	×	○	○	○
観光案内	○	○	×	×	○	○	○
工芸館・体験教室	○	×	×	○	×	×	○
その他の施設	○	○	○	○	○	×	○

5. 「道の駅」におけるサービスの違い

利用者属性・意識、「道の駅」設置施設から各「道の駅」のサービスの違いが見られた。

- ・「道の駅」周辺施設により、利用者の年齢構成が異なる。

- ・アクセシビリティの違いにより、県内・県外利用者の割合が異なる。
- ・利用者は、「道の駅」を休憩所、物産販売所として利用していると考えられる。
- ・情報の取得を利用目的としていないにも関わらず、今後充実を望むサービスとして、様々な情報の提供を望む声が多いことから、「道の駅」での情報の提供が十分でないことが考えられる。特に県内7箇所のうち「那須高原友愛の森」では、その傾向が強く見られた。その理由として、この駅では情報提供をパンフレット等で行っているため、利用者の求める渋滞情報などのリアルタイムに変化していく情報の提供がなされていないためと考えられる。

すなわち、各「道の駅」において利用者属性が異なることから、全国一律の「道の駅」におけるサービスではなく、その地域の特性に属したサービスを提供する必要があると考えられる。

6. まとめ

本研究では、各「道の駅」における利用者属性・意識、設置施設に違いがあることを把握した。

しかし本研究では、栃木県内全ての「道の駅」における詳細な分析を行うことが出来ず、分析結果が明確に出た「那須高原友愛の森」のみの分析で終わってしまった。しかし、発表時までには栃木県内全ての「道の駅」の分析を行い、報告したいと考えている。