

# 関東地方の「道の駅」に対する 利用者評価構造に関する研究

濱野 百恵<sup>1</sup>・石田 東生<sup>2</sup>・岡本 直久<sup>2</sup>

<sup>1</sup>筑波大学 システム情報工学研究科 (〒305-8573 茨城県つくば市天王台1-1-1)  
s1520493@sk.tsukuba.ac.jp

<sup>2</sup>筑波大学 システム情報系 社会工学域 (〒305-8573 茨城県つくば市天王台1-1-1)

本論文では、道の駅が利用者のニーズを満たしているかどうかを示すことを目的として、利用者とサービスの供給者である駅長の道の駅に対する評価のギャップを検証した。利用者の道の駅に対する評価には項目毎に偏りがあり、道の駅全体として評価の高い項目もあれば総じて評価の低い項目もある。そこで、利用者の評価を分類しその特徴の把握を行った。結果として、評価の高い項目では道の駅で実施されている施策や取組が多い傾向にあり、一方評価の総じて低い項目では施策や取組が少ない傾向にあることがわかった。利用者評価の高い項目でも、実施されている割合が低い項目もあり、道の駅における評価のギャップを埋めるためには、更に強化していくべき項目と方向性の是正が必要となる項目があることが明らかになった。

**Key Words** : roadside station, evaluation methods, gap, Summary of Facilities, service

## 1. はじめに

### (1) 背景

国土交通省（以下、国交省）が1993年に道の駅登録制度を開始して以来、現在全国に1059箇所の施設が設置されている(H27年4月時点)。平成25年には好循環実現のための経済対策の補正予算案として、道の駅の機能強化を含む「地域経済を支える基盤の整備」に53億円が計上され、道の駅に関わる活動も活性化している。また、観光ガイドブックによる道の駅特集が組まれたり、全国「道の駅」連絡会が第7回マーケティング大賞(H27. 4)を受賞したりなど、社会的注目度も高い。さらに、モデルケースとなる道の駅に対するアワードも開催されるなど、道の駅に期待が高まっている。全国道の駅シンポジウムでは、地方創生拠点として、道の駅第2ステージにおける今後の取組において、活発に議論が成されていた。観光の目的地や地域のための施設として整備が進められるなかで、道の駅は主体的に地域活性化のための核となってきた。このような背景のもと、道の駅に着目した研究は多い<sup>1-8</sup>。特に利用者と道の駅それぞれの視点から施策提案を行った研究は多く報告されている。しかし一方で、商業施設としての機能に重点が置かれるあまり、

「休憩機能」・「地域の連携機能」・「情報発信機能」・「防災機能」の4機能においてうまく機能が果たされていない駅もある。そしてそれらを重要視する研究や報告は少なく、利益重視の運営となってしまっていないかという課題が懸念されている。

### (2) 研究の目的

道の駅の利用者や駅長に対するアンケート結果を用いて、利用者ニーズや駅長視点の施設・取組の方向性を明らかにした既往研究は多い。一方で、サービスの供給者である駅長と利用者評価の関係性を、ニーズに応えられているかという論点から考察した研究はほとんど無い。そこで本研究では、利用者評価とサービス供給者である駅長との関係性を明らかにし、ニーズに合わせた取組が行われているかどうかを検証する。分析では、利用者のニーズを捉えた取組や施策を実施しているかどうかを探ることを目的とする。

## 2. 駅の努力と利用者評価のギャップ検証方法

### (1) 使用データ

本研究では国交省が2014年にとりまとめた道の駅の施設に関するデータと、読売新聞社が2014年に実施した「関東道の駅アワード2014」のアンケートデータを使用する。この読売新聞社によるアンケート調査では、関東149駅の道の駅を対象として、道の駅の実力水準と課題の抽出を目的としている。対象は各駅の利用者であり、調査概要と調査項目を表1、2に示す。駅長への調査では、施設やサービスの機能の有無を調査している。また、利用者に対する調査は表2に示した10項目である。分析では、利用者に対する調査項目を100点/駅とした集計データと、施設の設置状況・取組の有無といった駅長調査項目をカテゴリ変数として扱う。そして、施設・サービスに関するより詳細なデータとして、国交省データを用いる。

(2) 分析方法

分析では、利用者評価項目を利用者のニーズとして扱い、駅長評価を施設やサービスの取組の指標として扱う。道の駅における利用者ニーズと現状の施設やサービスが一致しているかという論点のもと、現状実践できている項目を示すことを目的としている。そこで、まず利用者は道の駅に対してどのような項目を評価する傾向にあるのかということ把握する。そして、より詳細にどのような項目で利用者ニーズに応えることが出来ていないのか考える。

3. 評価項目における差の検証とその特徴

(1) 利用者評価項目の分析

分析では、表2の通り回答内容を簡略化した。利用者する内容である。両者の項目とも道の駅の具体的な評価アンケートの10項目のうち、⑨、⑩の2項目は利用者の再来訪意向と道の駅が周辺施設に与える効果に関項目を抽出することは難しいと考えられる。ゆえに、利用者評価項目に関する分析では主に①～⑧の項目を利用する。

8項目に関して、利用者が評価する内容を5段階評価で

表1. 調査概要

対象	関東 149 駅 (1) 地元・地元外の利用者(20歳以上) (2) 駅長・設置者
	(1) 利用者アンケート内容 回答者 : 100人/駅 項目数 : 10項目(表2に記載) 評価方法 : 5段階
期間	2014/6/1~2014/7/12(土・日曜日)
回収	14339部(97.5%)

※分析では、100点/駅とした平均点データを利用  
※(2)駅長への調査は、施設の有無データの調査である。

集計した結果を図1に示す。道路から入りやすいという項目とご当地らしさに関する評価は約8割の利用者が評価している。また、その他の項目に関しても6割の利用者が評価していることがわかる。

次に、利用者評価⑩「再来訪意向」を総合満足度という指標として、その他の各項目(前述の通り⑨は評価項目から除く)が総合満足度にどのような影響を与えるか重回帰分析を行った。重回帰分析では、利用者の再来訪意向を従属変数とし、その他の評価項目を説明変数とした。表3にステップワイズ法による分析結果を示す。トイレの清潔感・使いやすさ、ご当地らしさという項目が得られたが、この分析では1駅あたりの平均点を使用しているため、総合満足度を算することは難しい結果となった。

表. 2利用者評価項目(N=144)

No.	設問内容	簡略 ver
①	所在地がわかりやすく道路から入りやすい	道路から入り易い
②	駐車場に十分な広さがあり、駐車しやすい	駐車場広さ
③	トイレは清潔かつ安全で使いやすい	トイレ清潔感・使いやすい
④	最新の道路交通情報を得ることができる	道路交通情報
⑤	最新の耳寄りな情報を得ることができる	地域観光情報
⑥	誰にとっても使いやすい工夫がなされている	バリアフリー
⑦	ご当地グルメを味わったり、ご当地らしさを楽しめる	ご当地らしさ
⑧	災害時の避難援助等の面で頼りになりそう	防災
⑨	この道の駅があることで、地元へ活気が生まれている	地元への活気
⑩	また、この道の駅を訪れたいと思う	再来訪意向

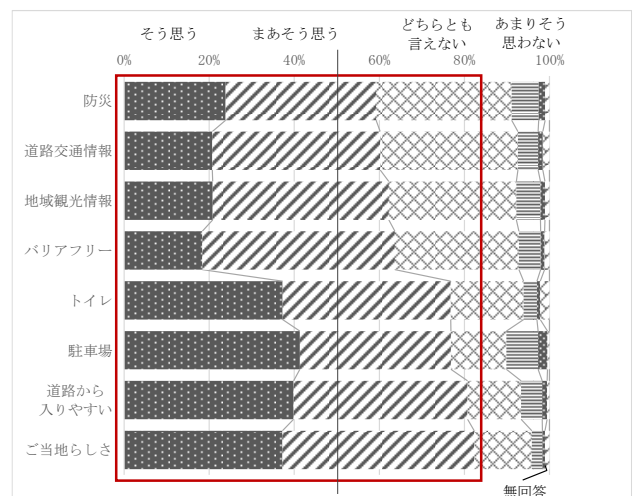


図1. 利用者評価項目の特徴(自由回答, N=14339)

以降の分析では、より細かく項目をみていく必要がある。したがって、総合満足度に影響を与える利用者評価項目はトイレやご当地らしさといった項目であると示唆できるという考察に留めておく。

**(2) 利用者評価項目のカテゴリー分類**

利用者評価データの10項目を用いて、各項目はどのような特徴を持っているかを図2に示した。この図では、各項目の平均点と標準偏差を比較している。⑨⑩を除外して考えると、大きく3つのカテゴリーに分類出来る。分類は図3に示したとおり、各道の駅の平均点が総じて低い青枠のカテゴリーとそれとは対症的な各駅において評価にバラつきはあるものの評価が高い赤枠のカテゴリー、そして緑枠の総じて高評価であるカテゴリーに分けられた。(以下、青枠カテゴリ：B群、赤枠カテゴリ：R群)また、交通環境に関する①②の項目をみると、道路からの入り易さといった道路環境の評価は高いことがわかる。しかし②の駐車場に関しては駅毎に評価の偏りが大きいことが示された。

この結果から、R群とB群で利用者の評価は異なり、評価の高いR群の項目では施設やサービスが利用者ニーズを捉えることが出来ているとことが分かる。一方で、評価の低いB群の項目では、施設やサービスが評価に繋がっていないことが分かる。(3)の分析では、何故R群とB群のように評価に差が出てしまったかを考える。

**(3) 施設の有無と評価の関係**

何故R群とB群のように評価に差が生まれたかを考える。本節では、B群の項目について駅長は施設やサービスの方向性を誤っているのではないかとという仮説の下で分析を進める。分析では、利用者評価と駅長アンケートによる施設に関するカテゴリーデータを利用する。

表3. 再来訪意向の重回帰分析(N=144)

Xi	非標準化係数	標準化係数	t 値
<b>モデル1</b>			
③トイレ清潔感・使いやすさ	0.208	0.217	5.044
⑦ご当地らしさ	0.771	0.784	18.19
サンプル数	144		
決定係数	0.756		
<b>モデル2</b>			
⑦ご当地らしさ	0.832	0.846	18.93
サンプル数	144		
決定係数	0.714		

利用者評価項目と施設の有無を t 検定し、施設や取組を道の駅が実施していることで、評価が高くなっている項目があるかどうかを明らかにする。

次に、R群・B群において施設や取組項目があることで評価が高くなるという項目数にどれだけ差が有るかを比較する。R群ではB群よりも、駅長は利用者ニーズをも理解することが出来ているため、有意となる施設や取組の項目数はR群の方が多いだろうという仮説が考えられる。

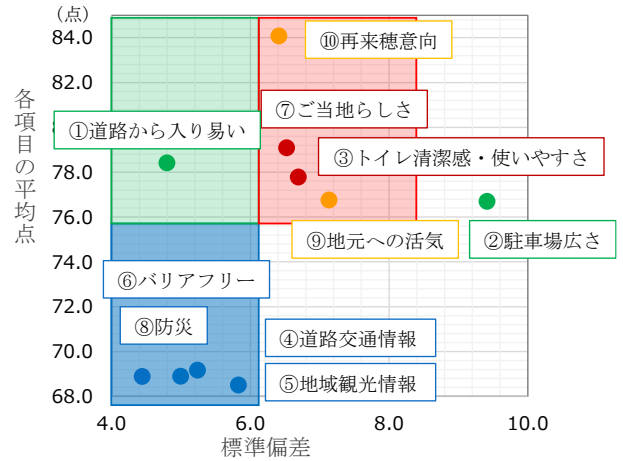


図2. 利用者評価項目の特徴

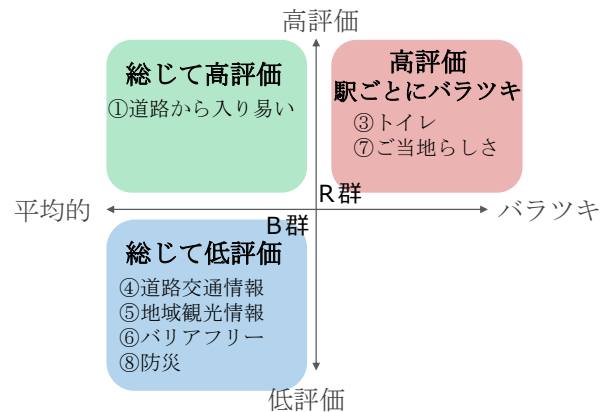


図3. 利用者評価項目の分類

表4. 駅長の評価項目

No.	利用者評価項目	駅長評価項目数
③	トイレ	9
④	道路交通情報	8
⑤	地域観光情報	4
⑥	バリアフリー	9
⑦	ご当地らしさ	31
⑧	防災	9

表5で利用者評価に対応する駅長評価の項目数を示す。駅長に対するアンケートでは80項目の施設の有無が明らかとなっている。本節の分析では、その80項目から各利用者評価項目に対応すると考えられる駅長評価項目を抽出し、t検定を行った。まず、利用者評価点を施設の有無別で集計し、平均値の差の検定を行ったところ、表5の通り幾つかの項目で施設や取組が有ることで利用者評

価点が有意に高い項目がある。この結果について、図4で有意であった項目数の割合を比較した。R群に属するトイレやご当地らしさといった項目では有意な結果となった項目がB群に属する項目よりも多い結果となった。よってR群の評価が高い項目の方がB群よりも有意となる施設や取組の項目数はR群の方が多いただろうという仮説は検証された。

表5. 施設の有無と各利用者評価得点の平均と差の検定結果

利用者 項目番号	駅長評価項目	有			無			検定 t 値
		N	平均	SD	N	平均	SD	
③	授乳室	22	81	6	122	77	7	2.64 *
	ベビーチェア付トイレ	56	80	6	88	76	6	3.95 *
	オストメイト対応設備	44	80	6	100	77	7	2.75 *
	パウダールーム	7	85	5	137	77	7	2.89 *
④	道路の混雑・通行環境等の情報	48	70	4	96	68	5	20.27**
	自治体の広報、イベント等の情報	110	69	4	34	68	5	1.92**
⑤	観光案内所	62	70	5	82	69	5	1.62**
⑥	授乳室	22	71	4	122	69	5	1.77**
	ベビーチェア付トイレ	56	70	5	88	68	5	2.04**
	オストメイト対応設備	44	70	5	100	68	5	2.50 *
⑦	農水畜産物加工場	30	81	5	114	78	7	2.27**
	地元食材を使った飲食施設・売店	112	80	5	32	75	10	4.70 *
	体験施設	18	82	5	126	79	7	1.90**
	オリジナルブランド・商品	94	80	5	50	76	8	3.64 *
	地域資源のブランド化新商品開発等	88	81	5	56	77	8	3.92 *
	地域資源の販売販路の開拓・拡大	57	81	5	87	78	7	2.17**
	通信販売あり	43	80	5	101	79	7	1.64**
	農水畜産物直売所の充実	106	80	5	38	76	9	3.88 *
	飲食施設の充実	84	81	5	60	77	8	3.80 *
	周辺地域での移動販売	12	84	3	132	79	7	2.97 *
	買い物代行・商品配達・送迎	14	83	4	130	79	7	2.10**
	ポイントなどを利用した割引サービス	27	83	4	117	78	7	3.11 *
	起業家・地元企業支援	11	82	4	133	79	7	1.72**
	チャレンジショップ（試売）の展示	12	83	4	132	79	7	1.96**
	従業員の研修	79	81	5	65	77	8	3.58 *
	出荷産物の集荷の手伝いあり	16	82	5	128	79	7	1.73**
	地域住民を対象とした実施運営	59	81	8	85	78	5	2.36 *
地元からの雇用推進・拡大	85	81	4	59	77	8	4.05 *	
⑧	AEDの設置	118	69	6	26	66	5	2.53 *
	非常用発電設備	34	71	6	110	68	6	2.38 *

注)\*\*:P<.01,\*P<.05 自由度は全て142

図4より、道の駅ではトイレやご当地らしさといった面では利用者のニーズに応えることが出来ているが、防災、地域観光情報、道路交通情報、バリアフリーといった項目では利用者のニーズに応えることができていないことがわかる。以上の結果をまとめると、R群では道の駅は利用者ニーズに応えられている傾向であり、B群では駅の努力が利用者評価に繋がっていない傾向があることが明らかとなった。道の駅ではトイレやご当地らしさに関連する項目をより強化し、防災、地域観光情報、道路交通情報、バリアフリーといった項目に対しては取組是正を図る必要があると考えられる。

#### 4. 利用者評価が総じて低い項目群の特徴

これまでの分析によって、利用者の評価が高いR群では、評価の高い施設や取組の実施が多く施設やサービスは利用者のニーズ満たしていることが分かった。一方で、評価の総じて低いB群では、施設やサービスが評価に繋がっているケースは低い。ゆえに、利用者評価に対して評価の高い施設や取組が多ければ、全体として評価も高くなると考えられる。

##### (1) 駅長評価項目と有意に関係のある施設項目

駅長評価項目により駅長の施設や取組における努力項目が明らかとなった。しかし、表6の駅長評価項目で示したように、授乳室やオスメイト設備などの明確な項目として示されているものもあれば、道路の混雑・通行環境等の情報といったように具体的にどのような情報提供なのかといったことが判断しづらい抽象的な項目もある。本節における分析では、これら抽象度の高い項目について、項目毎の具体性を高めることを目的とする。駅長の評価項目と国交省の施設データを利用し、抽象度が高い利用者項目と施設データでカイ2乗検定を行い、その関係性を分析した。検定を行う変数の駅長評価項目と施設データの対応を、表7に示す。B群に属する項目は各駅で現状どの程度行われているかを図5に示す。

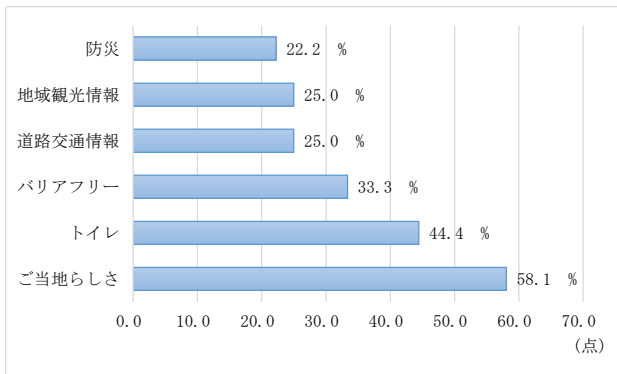


図4. 有意となった項目の道の駅での実施率

表6. 象的な駅長項目と施設データとのクロス集計

No.	駅長評価項目	国交省施設データ	
		No	項目
④	道路の混雑・通行環境等の情報	q1	情報発信の有無
		q2	案内板
		q3	チラシ
		q4	リクエスト端末
		q5	ディスプレイモニター
		q6	モニター
		q7	P C
		q8	情報館
		q9	I T S スポット
		q10	WiFi
		q11	情報板
		q12	掲示板
		q13	案内人
		q14	屋外トイレに掲示板設置 (24時間対応)
		q15	物産館内に掲示
	q16	ポスター等表示	
	q17	リクエスト (端末道路管理者)	
	q18	リクエスト端末 (設置者)	
	q19	PC (道路管理者)	
	q20	PC (設置者)	
	q21	WiFi (道路管理者)	
	q22	WiFi (設置者)	
	q23	ディスプレイモニター (道路管理者)	
	q24	ディスプレイモニター (設置者)	
	q25	案内板・掲示板 (道路管理者)	
	q26	案内板・掲示板 (設置者)	
	q27	チラシ・パンフレット配布 (道路管理者)	
	q28	チラシ・パンフレット配布 (設置者)	
	q29	ホームページURL (オリジナルHP)	
	q30	SNS (ツイッター、Facebook等)	
⑤	観光案内所	同上=q17~q30	
⑧	授乳室		
	ベビーチェア付トイレ		
	オストメイト対応設備		

表7. カイ2乗検定より有意となった項目

No.	駅長評価項目	国交省施設データ		カイ2乗検定結果		
		No	項目	$\chi^2$	df	P
④	道路の混雑・通行環境等の情報	q4	リクエスト端末	14.28	1	**
		q6	モニター	30.35	1	**
		q11	情報板	4.05	1	*
		q13	案内人	4.05	1	*
④	自治体の広報、イベント等の情報	q18	リクエスト端末 (設置者)	4.04	1	*
		q20	PC (設置者)	3.60	1	*

注)\*\*:P<.01,\*P<.05

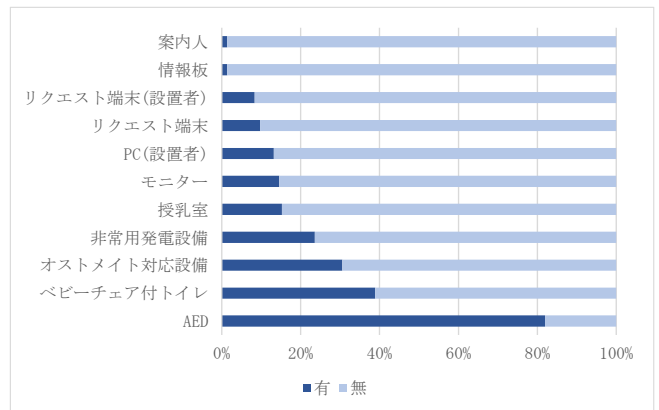


図5. 実施項目数の比

## (2) 考察

3章より、施設設置の多い項目の方が利用者評価が高い傾向にあることが明らかとなっており、総じて評価の低いB群では施策や取組は少ない傾向にあると考えられる。ここで、このB群における項目の特徴を図5でみたとき、やはり施策や取組はどの駅でも取組が少なく、AEDを設置している駅数が多い要因としては、AEDの利用頻度はそこまで高くないため、利用者の認知度も低く利用者評価の低いカテゴリに属しているのではないかと考えられる。

## 5. 結論

本研究の成果として、利用者評価の特徴と、道の駅側の施設や取組といった努力項目の関係性を明らかにした。

得られた知見として、利用者が評価する施設や取組に関する項目には偏りがあり、利用者評価の高い項目もあれば、低い項目もある。また、評価の高い項目のカテゴリでは駅長の努力が評価に繋がっており、一方で利用者評価の低い項目のカテゴリでは駅長の努力が利用者評価に繋がっていない傾向がある。ゆえに、利用者評価の低い項目が属するカテゴリでは、利用者と駅長には取組や施策に対する評価のギャップがあることが明らかとなった。また、利用者評価に繋がると考えられる項目を具体的な項目として抽出した。

今回の分析では、利用者評価を各駅の集計データとして利用したため、個人属性による評価の違い等を示すに

は至らなかった。その結果、関東地方という大きな枠組みでの利用者評価の特徴を把握した。よりミクロな分析を行っていくことが今後の課題として挙げられる。

## 謝辞

本研究を行うに際し、データの利用に関して読売新聞東京本社ならびに国土交通省より多くのご協力・ご支援を頂きました。記して謝意を表します。

## 参考文献

- 1) 樋口雄一：「茨城県の「道の駅」を対象とした運営・管理の実態調査」,2013
- 2) 岡本義行・山本祐子：「茨城県の「道の駅」を対象とした運営・管理の実態調査」,2014
- 3) 秋山聡・谷口宏・竹本由美・藤村万里子・岸田真・村田重雄：「道の駅の機能に関する研究」,2010
- 4) 高田尚人・松田泰明・福島秀哉：「道の駅の休憩機能の重要性と利用者の評価に影響を与えるハードの要素について」,2010
- 5) 熊野稔・目山直樹：「「道の駅」の管理・運営上の課題と今後の方向性」,1998
- 6) 国土交通省発表資料：「「道の駅」による地方創生拠点の形成」,2015
- 7) 松田泰明・高田尚人・新井健：「道の駅の利用者評価からみた休憩機能の重要性」,2013
- 8) 国土交通省道路局国道・防災課水谷和彦：道路建設（2007 11月号）特集「道の駅の現状と今後の展開」

(2015. 7. 31 受付)