

平成29年度

活力ある地域づくりに貢献する「道の駅」での 取り組みについて

—利用者アンケート結果の考察と活用—

建設部 道路計画課 ○鈴木 悠介
緒方 聡
松本 一城

平成5年に登録制度が創設された「道の駅」は、道路の「休憩機能」「情報発信機能」「地域連携機能」として、25年間で登録数が大きく伸びており、現在では地域課題の解決や観光の拠点としても欠かせない公共施設として地位を築いている。

本稿では、好評を博す「道の駅」スタンプラリーにある利用者アンケート結果に着目し、高評価の「道の駅」の事例から地域課題の解決や他の「道の駅」への活用等について考察する。

キーワード：道の駅、地域課題、観光

1. 背景

平成28年3月29日、8期目となる北海道総合開発計画（以下、8期計）が閣議決定（図-1）された。北海道の強みである「食」と「観光」を戦略的産業として位置付け、食と観光を担う「生産空間」を支え、「世界の北海道」を目指すのが計画のポイントとなっている。

生産空間を含む地方部を支える都市機能・生活機能の維持・確保を図るため、日常的な生活サービス機能を「道の駅」などに集約し地域の拠点づくりに取り組んでいく必要がある。「道の駅」はその役割を更に高めることが求められている。¹⁾



図-1 第8期北海道総合開発計画のキャッチフレーズと3つの目標

平成5年に登録制度が創設された「道の駅」は、道路の「休憩機能」「情報発信機能」「地域連携機能」として登録数が、平成5年の初回登録103駅に始まり、制度創設20年の平成24年度末には1005駅と1000駅の大台を超え²⁾、

Yusuke Suzuki, Satoshi Ogata, Kazuki Matsumoto

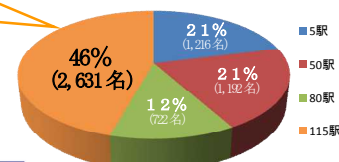
平成29年11月現在、1134駅³⁾と大きく伸びている。現在では地域課題の解決や観光の拠点としても欠かせない公共施設として地位を築いている。

本稿では、好評を博す「道の駅」スタンプラリーにある利用者アンケート結果に着目し、高評価の「道の駅」の事例から地域課題の解決や他の「道の駅」への活用等について考察する。

2. 完走者が選ぶ道の駅ランキング

北海道の周遊観光を支援する「道の駅」スタンプラリーは、年間4万人以上が参加している。その完走者が選ぶ「道の駅」ランキング結果をまとめて報道発表しており、今回の平成28年結果（図-2）で3回目となる。スタンプラリー各賞は、5駅、50駅、80駅、全駅完走の4つがある。⁴⁾そのうち完走賞への応募者が昨年度は2,631人もあり、安定した人気がある。

応募者のうち約5割が
完走賞に応募！



	平成28年	平成27年	伸率
応募者数	5,761	6,878	0.83
参加者数	40,715	42,776	0.95

図-2 スタンプラリー2016応募概要
各賞の応募者の割合

スタンプラリーの応募用紙は、各賞の応募のほか、意見、要望が記載できるようになっている。さらに、「景色がきれいだと感じた「道の駅」」、「地域や観光の情報提供が充実していたと感じた「道の駅」」、「道路や天気の情報提供が充実していたと感じた「道の駅」」、「ゆっくり休憩ができたと感じた「道の駅」」、「トイレがきれいだと感じた「道の駅」」について、駅名を記載でき、これをもとにトップ10の道の駅を公表（図-3）している。

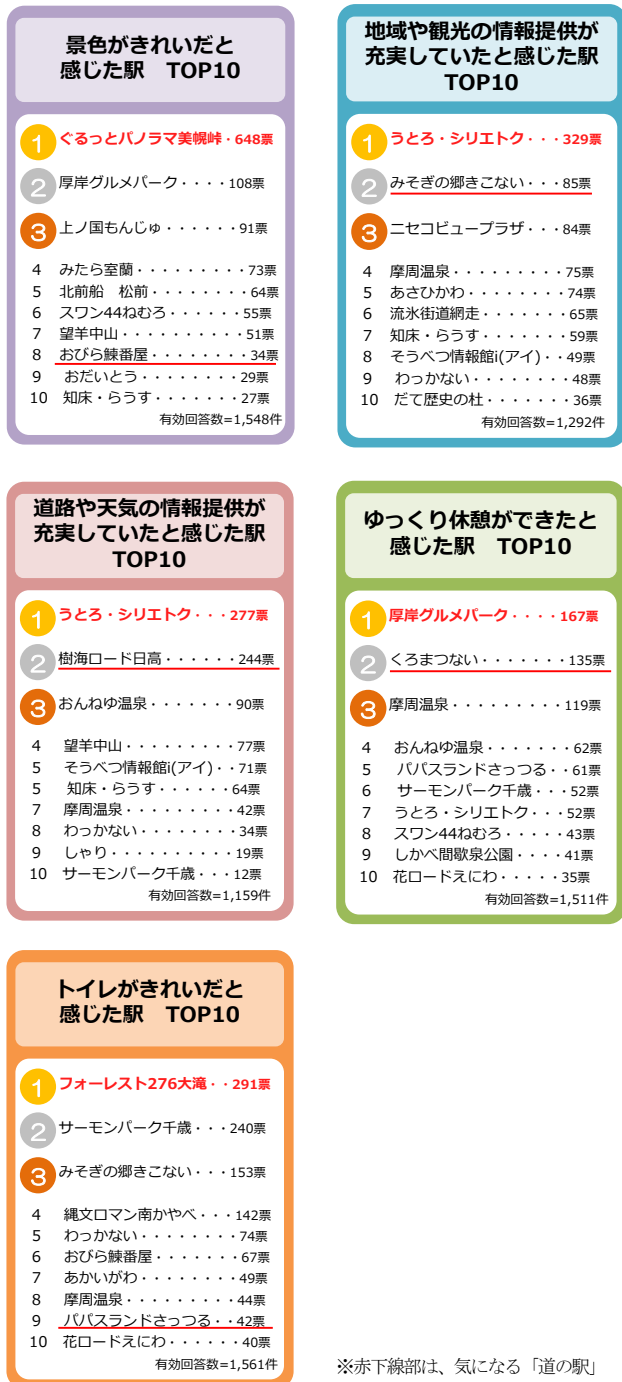


図-3 トップ10

(1) 「道の駅」ランキング上位の取り組み

気になる「道の駅」に対して、スタッフの日々の努力、「道の駅」独自のホスピタリティなど、普段何気なくご利用いただいている「道の駅」の隠れたエピソードを取材し、紹介している。以下、各項目毎で特徴的な順位の変動があった5駅を、「気になる「道の駅」」としてスタッフの声を取材した。⁹⁾ (図-4)

道の駅「おびら鯨番屋」は関係機関と協議を重ね、電柱・電線を山側に移動させ、スッキリとした景観(図-5)を創出したことで、前回11位から8位へと上昇している。

- ・「おびら鯨番屋」
前回11位から8位に上昇
- ・「みそぎの郷きこない」
新幹線の開業に向けて平成28年1月13日にオープン
- ・「樹海ロード日高」
2年連続TOP3にランクイン
- ・「くろまつない」
前回3位から2位にランクアップし、安定して高い評価獲得
- ・「パバstrandさっつる」
壁が大理石の様で綺麗だと評判があり、圏外からTOP10入り

(2) 完走者が選ぶ「道の駅」ランキング結果のその他の活用と取り組み

「道の駅」スタンプラリーの完走者が選ぶ「道の駅」ランキング結果は、各開発建設部においても地域に特化した独自の取り組みを実施している。

例えば、室蘭開発建設部では「完走者が選ぶ北海道「道の駅」ランキング2016」の結果を活用し、TOP10入りした胆振・日高管内の「道の駅」について独自に発表することで、地域のモチベーションを高めている。

稚内開発建設部においては、地域限定のスタンプラリー(2017道の駅最北ぐるりんスタンプラリー)⁷⁾を実施している。当スタンプラリーにおいてもアンケートを集計し、「道の駅」へフィードバックすることでスタッフのモチベーションを高め、地域活性化に貢献している。

いずれにおいても、スタンプラリーにおける「道の駅」ランキングの結果が、地域や「道の駅」の裏方を支えるスタッフのモチベーション向上に資するとともに、他の「道の駅」のお手本になるなど、全道の「道の駅」のサービスレベルが底上げされることを期待している。

景色がきれいだと感じた駅 (おびら鯨番屋)

- ・電柱、電線を山側に回したことによって、今まで気づいていなかった景色のすばらしさに、みなさんが気づき始めました。
- ・条件が良ければ天売島・焼尻島、利尻島まで望むことができます。
- ・観光客の皆さんや地元の方々と一緒にコミュニケーションを取り、「道の駅」でゆっくりと過ごしていただけるように心掛けています。
- ・地域の人間関係、産業、暮らし、文化が「道の駅」という空間で一体となることも「景色」であり、私たちはさらにすばらしい「景色」を作っていくための責任があると思っています。

地域や観光の情報提供が充実していたと感じた駅 (みそぎの郷 きこない)

- ・観光コンシェルジュが常駐し、旅行者に渡島・檜山地域の観光情報を提供しております。
- ・当駅は、北海道新幹線の木古内駅前位置しており、本州からも多くの旅行者が訪れております。提供する観光情報は、年齢層・家族構成・趣味趣向を聞き、当日の天候や滞在時間なども考慮し旅行者に楽しんでいただけるものとなるように心掛けております。
- ・パンフレットは、各関係機関から独自に収集し豊富な種類を取り揃えております。青森の観光パンフレットも用意しており、道内のお客様には人気があります。
- ・そのほかにも、今は旅に出る前にHPでその地域を検索する時代なので、リアルタイムな情報をHPにて発信しております。
- ・今後もさらなる旬な情報を旅行者に提供していきたいと考えております。

道路や天気の情報提供が充実していたと感じた駅 (樹海ロード日高)

- ・災害発生前までは、日勝峠の映像を24時間提供しておりました。お客様には、画像により事前に峠の状況が確認できるので、峠を越える時の事前情報として役立っていたようです。
- ・平成28年8月の大雨災害の際に、一般の方から交通状況について問い合わせがあり、通行止め状況や迂回路について丁寧に回答させていただきました。また、日勝峠通行止めについて、外国語も併記したポスターを作成しインバウンド観光客への周知も行っています。今後も、お客様にお役に立てる情報提供を心掛けたいと考えております。

ゆっくり休憩ができたと感じた駅 (くろまつない)

- ・芝を多くしゆったりとお食事やお買い物ができるようにし、心安らく空間作りを心掛けています。
- ・犬を連れていらっしゃるお客様もお買い物しやすいよう、正面の芝生スペースにリードフックを用意して、好評を得ています。
- ・黒松内町の姉妹都市である愛媛県西予市の道の駅とのコラボし、交流物産コーナーを設け、普段ではなかなか入手しにくい商品を提供しています。
- ・草刈りやゴミ拾い、雪かきなどをまめにすることで、よりお客様が安全安心にご来館できるよう清潔な施設を目指しています。

トイレがきれいだと感じた駅 (パスランドさつる)

- ・当施設の清掃は朝の7時と決めていますが、利用者の多くのお昼頃には床が汚れがちになりますので、『汚れたら清掃する』を常に意識しております。
- ・清掃道具も綺麗な状態で使用しています。モップは毎回洗い乾かさせて使用していますので常に純白です。
- ・室内の温度は床暖房で調整しておりますので、年中快適な温度でご利用できます。
- ・高級ホテルのような綺麗なトイレだと言われたこともあり、スタッフ一同励みとなっております。これからもお客様に快適にご利用いただくため、癒やしの空間をご提供して参ります。

図-4 気になる「道の駅」スタッフの声



図-5 電線・電柱がなくスッキリとした景観

3. 「生産空間」の保持に対する「道の駅」での取組

「道の駅」はこれまでの役割（「休憩機能」「情報発信機能」「地域連携機能」）にとどまらず、地域課題を解決する役割も期待されている。8期計で戦略的産業として位置づけられている「食」や「観光」を生み出す場は、北海道の中でも主に地方部（人口低密度地域）であり、こうしたエリアを「生産空間」と概念づけ、「生産空間」の維持・発展を目指すこととされた。そこで、「生産空間」における「道の駅」の役割に着目し、昨年度は「道の駅」間物流ネットワーク実証実験、今年度は自動運転サービスの実証実験を実施した。

(1) 「道の駅」間物流ネットワーク実証実験について

地方部における日常買い物の利便性向上、地域資源を活かした新しい地域コミュニティ創出や他地域との交流促進を目的として、「道の駅」間物流ネットワーク実証実験を実施した。概要は以下のとおりである。⁸⁾

①日時

平成28年10月16日（日）

②場所

「道の駅」5駅（「三笠」、「だて歴史の杜」、「230ルスツ」、「むかわ四季の館」、「夕張メロロード」）

③目的

販売している産直品を、5つの「道の駅」間で送りあい販売するものであり、生産空間を含む地方部での生活を支える日常買い物の利便性向上や産直品の販路拡大への効果検証

④概要

輸送して販売する産直品は、他駅へ出荷したい産直品、他駅から入荷して販売したい産直品を各駅から聞き取り、マッチングを行って決定。産品の輸送は、実験当日の朝各駅に配送し、各「道の駅」内の特設スペースで販売した。

⑤結果

産直品は、各駅100～400個の仕入れ数量に対し、20～70%の販売実績。実験当日における「道の駅」利用者へのアンケート調査結果では、「他地域」の67%に対し、各駅周辺の「地元」にお住まいの方の82%が期待すると回答。特に地元の方々が、「道の駅」を生活に必要な拠点として期待していることが示唆された。各駅への実験後のヒアリングでは、すべての「道の駅」において、生産者にとって販路拡大に期待が持てるという声があった。

(2) 自動運転サービスの実証実験について

近年技術の進展が著しい自動運転によるサービスは、高齢化が進む生産空間住民の移動の確保や、宅配や地元農水産品輸送等の物流の確保、来訪観光客のスムーズな移動の確保などの観点から、生産空間を支える人々が住み続けられる環境づくりに大きく貢献する可能性があり、「道の駅「コスモール大樹」を拠点とした自動運転サービス地域実験協議会（会長：北見工業大学高橋教授、事務局：北海道開発局、北海道、大樹町）」が主催して、自動運転サービスの実証実験を実施した。概略は以下のとおりである。⁹⁾

①日時

平成29年12月10日（日）～16日（土）

②場所

道の駅「コスモール大樹」

③目的

多くの地域住民の方々に実際に自動運転バスを利用していただき、高齢者を含む地域の足の確保や地元農産品・加工品の輸送効率化、観光客のスムーズ

な移動といった地域への効果について検証

④概要

先進モビリティ（株）の20人乗りバスタイプの車両を使用し、道の駅「コスモール大樹」を起終点とする一周約7.6kmのルート（図-6）で実施。自動運転は、GPSや道路に埋めた磁気マーカで自車位置を特定し、レーザーで周辺の障害物を検知しながら、あらかじめ定めた位置を走行する仕組みとなっている。運転手が監視しながら緊急時のみ介入する「自動運転レベル2」での実験（5日間）と、運転手が不在で走行する「自動運転レベル4」での実験（1日間）を実施した。

⑤実証実験参加者の感想

目的に対して、実証実験の参加者から目的に対して以下の声を得られた。

(a) 地域の足の確保

- ・自動車運転免許を保有していないため歓迎したい
- ・これまで、病院まで1km以上を徒歩で通院しているの辛かったが、自動運転バスがあると快適に通院できそう
- ・これまで、タクシーを利用しているので月数回しか買物に行けなかったが、自動運転バスがあると大樹町内での買い物しやすくなる

(b) 地元農産品・加工品の輸送効率化

- ・片道10kmを輸送しているため自動運転が実用化されると便利
- ・これまで月1回程度の配送頻度だったが、頻度を上げることで、賞味期限の短い商品の販売もできそう



航空写真：北海道開発局撮影

図-6 実験ルート（走行延長約7.6km）

(C) 観光客のスムーズな移動

- ・自動運転車両とわからないくらいスムーズだった
- ・観光の観点では運転手の負担が減れば移動しながらガイドができるという可能性を感じた

5. 外国人の個人旅行者への対応

北海道では、外国人観光客によるレンタカー利用が平成28年度の貸渡台数は、平成23年度と比較して9倍超、平成29年度第1四半期の貸渡台数は、前年度同期の約1.2倍と伸びている（図-7）。

この状況を踏まえ、これまで以上の外国人対応が求められてきている。「道の駅」を紹介するパンフレットを多言語化（英語、中国語（繁体字））し、「道の駅」だけではなくレンタカー会社カウンターで配布しているほか、北海道地区「道の駅」連絡会が運営しているWEBサイト「北の道の駅」の英語版も平成28年7月に運用開始した。

また、自動車を利用して観光する外国人の方を対象に、ドライブ観光に関する安心・安全を提供する仕組みを検証するため、情報発信の試行を実施した。平成29年9月から10月、スマートフォンへの情報発信による外国人ドライブの移動支援に関する試行を実施。道の駅や駐車帯にICT機器（無線標識）を設置し、スマートフォンのアプリケーションを通じて道路案内情報、観光施設、ガソリンスタンド、コンビニエンスストアなどの施設情報をプッシュ型で発信し、情報を受けた外国人の検索、立ち寄った施設などの情報からニーズや課題を検証、データの解析を行っている。

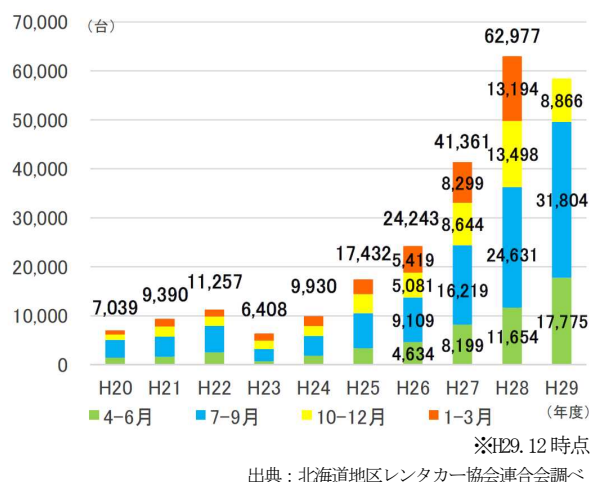


図-7 外国人レンタカー貸渡台数の推移

6. シーニックバイウェイなどとの連携

シーニックバイウェイ北海道は北海道のドライブ観光に大きく貢献してきており、「道の駅」とのこれまで以上の連携強化が進められてきている。一例をあげると、シーニックバイウェイ支援センターと北海道地区「道の駅」連絡会が事務局となり、観光庁の「VISIT JAPAN（VJ）地方連携事業」を活用して、平成29年9月、シンガポールのメディア関係者を招へい。北海道の「道の駅」のスタンプラリーを体験してもらい、シンガポールで広報してもらう取り組みを実施した。

この結果を基に、外国人ドライブ観光客向け「道の駅」スタンプラリーの検討を行っている。

7. まとめ

本稿では、好評を博す「道の駅」スタンプラリーにある利用者アンケート結果に着目し、高評価の「道の駅」の事例から地域課題の解決や他の「道の駅」への活用等を、生産空間等の「道の駅」での取組事例に波及させ紹介した。以下に各取り組みにおける考察結果をまとめる。

- (1) 年間4万人以上が参加している「道の駅」スタンプラリーの完走者が選ぶ「道の駅」ランキング結果が、道の駅の裏方を支えるスタッフのモチベーション向上に資するとともに、他の「道の駅」のお手本になるなど、全道の「道の駅」のサービスレベル底上げに有効である。
- (2) 8期計で「生産空間」の維持・発展を目指すとしており、「道の駅」間物流ネットワーク実証実験、自動運転サービスの実証実験が実施された。「道の駅」間物流ネットワーク実証実験では、「道の駅」を生活に必要な拠点として、地元の方々の高い期待が得られ、生産者にとって販路拡大に期待が持てるという声もあった。また、自動運転サービスの実証実験においても、参加者の声から期待の高さが伺えた。これらの結果から、「道の駅」はこれまでの役割にとどまらず、地域課題を解決する役割を担えると考えられる。
- (3) 北海道では、外国人観光客によるレンタカー利用が急激に伸びている。これまで以上の外国人対応が求められてきていることから、情報発信の試行を実施し、道路案内情報や施設情報をプッシュ型で発信、情報を受けた外国人の検索、立ち寄った施設などの情報からニーズや課題を検証し、早急な仕組みの構築が必要である。
- (4) シーニックバイウェイ北海道は北海道のドライブ観光に大きく貢献してきており、「道の駅」とのこれまで以上の連携強化が進められてきている。シーニックバイウェイなどとの各種連携を強化す

ることでも、「道の駅」のさらなる活用が実現できると考えている。

8. おわりに

「道の駅」スタンプラリーの完走者が選ぶ「道の駅」ランキング結果から、高評価の「道の駅」の取組事例を示した。いずれの「道の駅」も、前向きな取り組みが施設、地域の向上に繋がり、スタンプラリー参加者の満足度を高めている。また、「道の駅」間物流ネットワークや自動運転サービスなど新たな取り組みも実施されており、今後も「道の駅」が活力ある地域づくりに貢献するよう、地域課題の解決や他の「道の駅」への活用に向けて取り組んでいきたい。

謝辞：本論文のとりまとめにあたり、データ提供を頂いた北海道地区「道の駅」連絡会、ヤマト運輸、自動運転サービス地域実験協議会、北海道地区レンタカー協会連合会の皆様には、感謝の意を表す。

参考文献

- 1) 国土交通省：北海道総合開発計画（平成28年3月）
- 2) 全国「道の駅」連絡会：教科書「道の駅」
- 3) 国土交通省：「道の駅」の第48回登録について～今回17駅が登録され、1,134駅となります～
- 4) 北海道地区「道の駅」連絡会：スタンプラリー2016スタンプブック
- 5) 北海道開発局：完走者が選ぶ北海道「道の駅」ランキング2016の発表！～普段何気なく利用する「道の駅」の隠れたエピソードなどご紹介～
- 6) 室蘭開発建設部：胆振・日高管内の「道の駅」4箇所がTOP10にランクイン！～完走者が選ぶ北海道「道の駅」ランキング2016が発表されました！～
- 7) 稚内開発建設部：地域限定スタンプラリーにより広域周遊観光を活性化！～「2017 道の駅 最北ぐるりんスタンプラリー」に多くの方が参加されました～
- 8) 第60回（平成28年度）北海道開発技術研究発表会：道の駅の最大活用に向けた取組
- 9) 開発こうほう（2018年2月号（通巻655号））：道の駅「コスモール大樹」を拠点とした自動運転サービスの実証実験を実施～北海道の「生産空間」に住み続けられる未来のために～