

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

(独) 土木研究所 寒地土木研究所 地域景観ユニット ○高田 尚人
松田 泰明
福島 秀哉

新たな北海道総合開発計画では、「国際競争力のある魅力ある観光地づくり」が主要施策とされ、社会資本整備において観光への貢献が求められている。また、北海道では近年国内外からのレンタカー観光客が増加し、道の駅がドライブ観光の重要な拠点施設となっている。道の駅は、休憩・地域連携・情報提供の3つの機能を有し、中でも休憩のニーズが高いとされる。

そこで、道の駅の休憩機能や魅力の向上を通じて「魅力ある観光地づくり」につながることを目的に調査研究を行った。その結果、休憩施設としての重要性を確認するとともに、一方で利用者にとって快適な休憩を提供していないことがわかった。

本報告では、それらについての現状と課題や利用者の評価などについて述べ、最後に休憩機能や魅力に影響するハードの要素が利用者の印象や行動に与える影響について考察を試みた。

キーワード：道の駅、地域活性化、観光・景観

1. はじめに

北海道では、観光が重要な産業の一つとなっているが、近年の公共事業の減少などに伴い、その重要性は一層高まっている(図-1)。そのため、新たな北海道総合開発計画でも「国際競争力のある魅力ある観光地づくり」が主要施策とされ、社会資本整備においても観光への貢献が強く求められている。

しかしながら、図-2に示すように、北海道の観光入り込み客数は近年伸び悩んでいる。一方、個人や少人数によるドライブ観光は増加している。特に外国人のドライブ観光は近年急増し(図-3)、今後も大きな増加が見込まれることは、「国際観光の振興による地域活性化」が政府の新成長戦略にも位置付けられる中、北海道が貢献出来る分野として期待されている。加えて、北海道での観光移動の約8割が自家用車やレンタカー等である⁴⁾ことから、社会資本整備におけるドライブ観光への貢献は重要と言える。

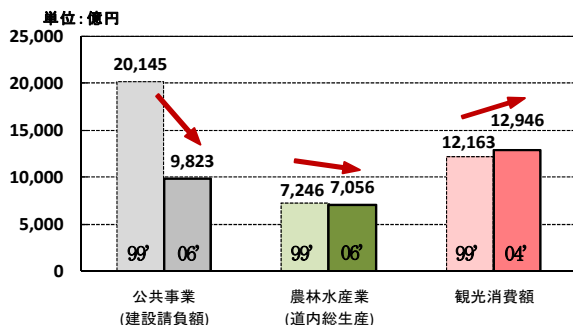


図-1 北海道の主要産業の推移¹⁾²⁾³⁾

ドライブ観光による地域振興を考えたとき、沿道の主な立ち寄り施設としての道の駅は、重要な拠点施設となる。その道の駅は、特に休憩に対する利用者ニーズが高いとされ、移動距離の長い北海道では、その傾向はより強いと考えられる。

したがって、ドライブ観光の重要施設である道の駅の休憩機能や魅力の向上は、駅の魅力向上だけでなく、北海道のドライブ観光の魅力向上にも繋がると言える。



図-2 北海道の観光入り込み客数と新千歳空港のレンタカー貸出台数の推移

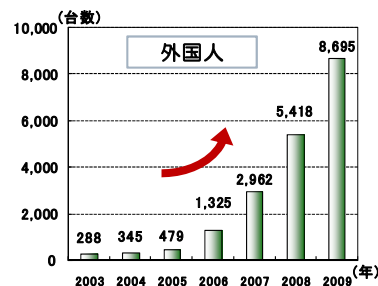


図-3 新千歳空港の外国人レンタカー貸出台数の推移

しかし、現状では物販などの地域連携機能に力を入れるあまり、休憩のニーズには十分対応していない道の駅も多くみられ(写真-1,2)、休憩施設としての道の駅に対する利用者の満足度(評価)は低いことが考えられる。

本稿では、道の駅の休憩機能や魅力の向上による利用者の満足度の向上を目的に、現地調査などから道の駅の休憩施設としての重要性や、現状と課題、利用者の評価などについて述べたあと、最後に道の駅の休憩の魅力に影響するハードの要素が、利用者の印象や行動に与える影響について、調査事例から考察を試みる。



写真-1 駅舎が車道・駐車場が直接つながり外に休憩場所が無い事例



写真-2 銀行の待合室のような事務的な心象を受けける休憩場所の事例

2. 北海道のドライブ観光における立ち寄り施設としての道の駅の休憩機能の重要性

(1) 道の駅の休憩機能の重要性

道の駅には、休憩・地域連携・情報発信の3つの機能があり、その設置目的は、北海道開発局のホームページ⁹⁾に「道の駅」は、長距離ドライブが増え、女性や高齢者ドライバーが増加するなかで、道路交通の円滑な「流れ」を支えるため、一般道路にも安心して自由に立ち寄り、利用できる快適な休憩のための「たまり」空間が求められ、誕生しました。」と述べられている。



図-4 ドライブでの立ち寄り場所のニーズ(北の道ナビ・アンケート結果)

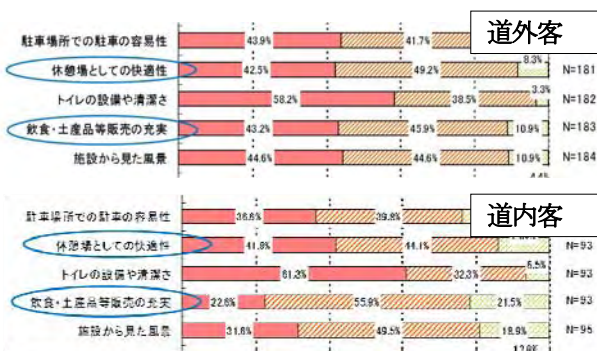


図-5 ドライブ観光時の重要な項目

このように3つの機能の中でも、特に休憩機能が重視されていることがわかる。また、このことは国土交通省の既往調査⁹⁾において、道の駅利用者が最も多く利用する機能は「休憩」であるとの回答が約95%となっていることから裏付けられるのではないかと。

そこで、ドライブ途中の立ち寄り場所に利用者が求めるニーズを把握するために、「北の道ナビ」⁷⁾にてWebアンケート(平成19年)を行った。その結果、「飲食・物販」に関する項目と同等かそれ以上に「休憩に関する項目」の回答が多かった(図-4)。

さらに、道内外からのドライブ観光客に対して、ドライブ観光における重要な項目を把握する目的で、主な道内空港にあるレンタカー事務所にてヒアリング調査(平成19~20年)を行った。図-5に道の駅の関係項目を示す。

その結果、「飲食・お土産等販売の充実」と同等かそれ以上に「休憩場としての快適性」が重要であるとされ、特に道内観光客においてはその傾向が強かった。

これらのことから、道の駅における「休憩機能やその魅力」の重要性が理解できる。

(2) 休憩機能におけるハードの重要性

道の駅の休憩機能について考えたとき、利用者は屋内施設にある休憩コーナーやレストラン、トイレ、展望施設などを利用したり、屋外においても、園地や木陰、イスやテーブルの置かれたオープンテラスなどを利用して休憩することが多いことは容易に考えられる。

したがって、利用者の休憩に関するこれらの施設類(ハードウェア)が、道の駅の快適性や利用しやすさなどに大きく影響し、さらに駐車場や敷地内の舗装、駅周辺の景観なども含めて、利用者の評価や行動に関係すると考えられる。

以上の理由に加え、休憩機能や魅力には接客サービスなどホスピタリティに影響するソフト的な要素も影響を与えると考えられるものの、社会資本の機能向上と具体的な改善につなげるという視点から、休憩機能や魅力の向上に関するハードの要素を主な研究対象とした。

(3) 休憩機能に対する利用者評価の重要性

前述の(1)にて、道の駅の利用において、休憩機能への利用者ニーズが高いことを示したが、では利用者の満足度(評価)が高いと、どのような効果があるのか。このことについて、その効果を把握するために現地調査を行った。これらの結果から、休憩の重要性について考察する。

調査に当たっては、利用者の休憩機能や魅力に対する評価と滞在時間・消費額の関係に着目し、比較しやすい同じような条件の6つの道の駅にて、対面アンケートと全車両の入出時間の調査を行なった。なお、駅以外の付属施設の利用や農産物の産直などの買い物をも目的とした利用者を除いている。また、調査した道の駅の来訪回数

についても尋ねた。

その結果(図-6,7)、休憩の評価が高いほど滞在時間が長いことがわかる。このことは休憩施設機能や魅力が高いと、利用者は快適性や居心地の良さを感じて滞在時間が長くなるためと推測される。

同様に、休憩施設の評価が高いほど消費額も大きくなった。これは、滞在時間が長いほど購買機会が増加することなどがその理由と考えられる。

このように、より長い滞在にはぎわいの創出はもとより、消費額の増加による道の駅の収益や特産品の販売などの地域連携機能や、道路や地域の観光情報入手の機会の増加などによる情報提供機能の増進など、休憩以外の機能へも良い影響を与えると考えられる。またドライバーの立ち寄りが増えたり、長い休憩は、その後の運転行動にも影響し、地域の交通安全に寄与すると考えられる。

次に道の駅の利用者の来訪回数をみると、初めての方は約1/4で、残りの約3/4の方はリピーターとなっている(図-8)。したがって、道の駅利用者の休憩機能や魅力への評価が高いとき、その後の道の駅の再訪につながるかと考えると、道の駅にとっては一度でも訪れた利用者に対して、いかに満足(高い評価)してもらえるかが重要であると言える。

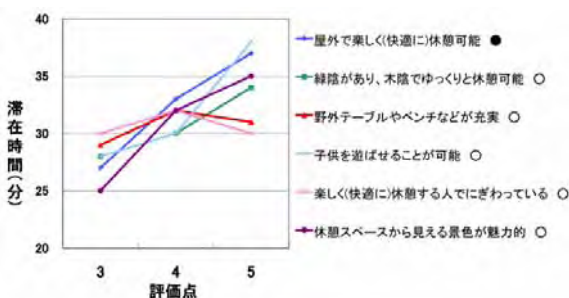


図-6 屋外休憩施設の評価と滞在時間

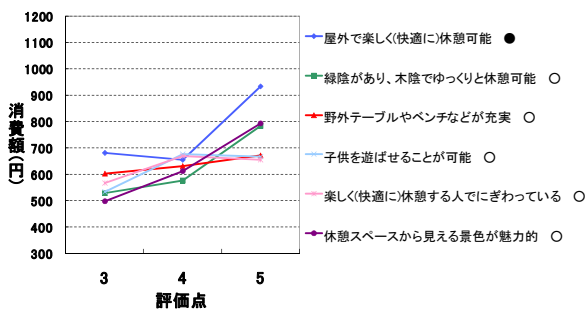


図-7 屋外休憩施設の評価と消費額

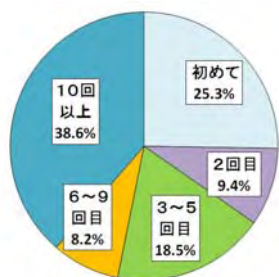


図-8 道の駅利用者の来訪回数

3. 道の駅の休憩機能に対する利用者の評価

(1) 道の駅の休憩機能や魅力の利用者満足度

2章にて、道の駅の休憩機能や魅力の重要性を示したが、現状を見ると休憩のニーズには十分対応していない道の駅もみられる(写真-3,4)。

では実際に利用者は現在の道の駅をどのように評価しているのか。そこで、利用者の評価を把握するための調査を行った。調査は、道外のレンタカー利用者に対しヒアリングを実施し(平成19年~20年)、ドライブ観光に関する様々な項目の満足度を把握した。図-9に道の駅の関係性を示す。その結果、「飲食・物販」等に比較して、「休憩場としての快適性」では、「特に良かった」との回答が他の項目と比較して相対的にかなり少なかった。

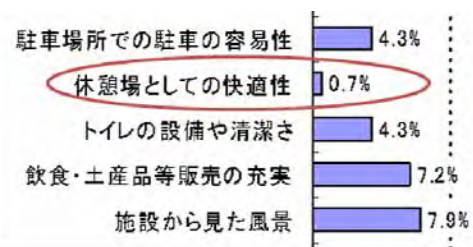


図-9 ドライブ観光時に「特に良かった」とされた項目(道の駅関係の項目を抜粋)



写真-3 利用されない2階に休憩場所を設置している事例

写真-4 施設の前が車道と一体となり休憩施設も無い事例

(2) 道の駅の利用者と管理者の意識の現状と課題

道の駅の休憩サービスの重要性やニーズが高いことは、駅設置の目的や認定要件をはじめ、道の駅連絡会事務局などからの情報提供などによって、駅関係者にはある程度理解されていると考えるが、前述の(1),(2)のとおり、現状では休憩のニーズに十分対応していないと、利用者の評価も低いことがわかった。

そこで、道の駅の管理者の休憩サービスの提供に関し、運営面での現状を把握するため、十勝管内の12の道の駅関係者にヒアリング調査(平成20年)を実施した。

その結果を図-10に示す。2章(図-4,5)から、利用者には「物販・飲食」と同等かそれ以上に、「休憩場所」に対するニーズが高いとされたが、管理者への調査結果では、重要視しているのは「物販・飲食」の充実が圧倒的に多く、次に「地域情報・観光情報の充実」が続き、休憩機能の充実は極めて少なかった。このことは、他の地域の道の駅でも同じような傾向にあった。

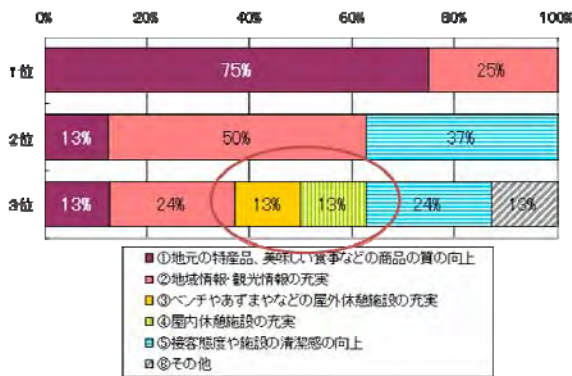


図-10 道の駅管理者が道の駅の魅力向上のためにやってきたこと

これらの結果から、休憩機能や魅力への利用者ニーズの高さやその効果について、管理者側には十分には理解されていないことがわかり、施設に対する利用者評価の低下の一因とも考えられる。また、このことは、利用者の道の駅の満足度の低下や、これに伴う道の駅の経営、さらにはドライブ観光におけるルートの魅力にも影響すると考えられる。

4. 休憩の魅力に影響するハードの要素と利用者の印象・評価項目

これまでの調査結果などから、利用者はどのように道の駅の休憩の機能や魅力を評価し（印象を受け）、それによってどのような行動変化に繋がるのかの関係性を把握することは、道の駅の機能や魅力についての問題点の確認（何が良くないのか）や、改善方策（どうすれば魅力が向上するのか）など検討する上で必要となる。言い換えると、これらの関係性を解明することにより、道の駅やドライブ観光の魅力向上に貢献できることとなる。

そこで、これらの関係性を検討する上で、まず休憩の機能や魅力に影響すると考えられるハードの施設や要素について整理を試みた。

道の駅の魅力には、駅を構成する駅舎の建物や駐車場の主要施設から、のぼりや植栽ポットなどの比較的簡易な附属施設のほか、接客サービスや提供される飲食・物販、イベントなどのソフト面なども関係するが、2章(2)で説明したとおり、本研究の対象はハードの施設や要素としている。

(1) 道の駅を構成するハードの要素

これまでの現地調査を基に、休憩の魅力に影響すると考えられる主な要素を以下に示す。

a) 道の駅を構成する主な施設

- ・ 駅舎（メイン施設）
 - 休憩場所（イス、テーブル、植物ポット、壁・窓、床、など）
 - レストラン（イス・テーブル、壁、床、照明、看

- 板、メニュー、など）
- 売店（商品棚、照明、壁、看板、など）
- トイレ（便器、照明、壁、床、など）
- テラスや展望施設（床、手摺、柵、イス、など）
- その他（事務室、観光案内所、物置・倉庫、など）

- ・ 駐車場（駐車マス、舗装の仕様・デザイン、交通島や分離帯、場内の樹木、車両の動線、歩道、など）
- ・ 広場（イス、テーブル、床、照明、四阿、観光案内版、など）
- ・ 子どもの遊戯場（遊具、芝生、樹木、など）
- ・ 園地（芝生、樹木、花、イス・テーブル・パラソル、四阿、水路、歩道、など）
- ・ 直売所（テント、棚、通路、など）
- ・ その他（温泉・パークゴルフ場等の付属施設、など）

b) 各施設の利用者評価に影響する要素

配置や互いの関係性、デザイン、材質・素材感、色彩、規模・大きさ・スケール感、周辺施設との位置関係、眺望・景色、手入れ・メンテナンス、日当たり、照明・ライトアップ、ユニバーサル対応、など

c) その他の簡易な施設

自動販売機、サイン・看板類、モニュメント、のぼり、ゴミ箱、ポスター・貼り紙、灰皿、植栽ポット、など

(2) 道の駅利用者の印象・評価

道の駅を構成するハードの要素を見たり触れたり、使用したりして利用者は様々な印象を受ける（評価する）。

そこで、ハードの要素と利用者の評価の関係性を考慮する上で、これまでの現地調査などを基に、その印象を主に以下の8つに定義した。

- ・ 利用しやすさ
- ・ 安心感、信頼感
- ・ 上質感、品の良さ
- ・ 親しみやすさ、素朴さ
- ・ うるおい感、くつろぎ感
- ・ にぎわい感、ワクワク感
- ・ 地域らしさ、北海道らしさ、独自性
- ・ 好き、嫌い

(3) 道の駅利用者の評価行動

道の駅利用者は、施設やその要素から受ける印象から、主に以下の行動を行う可能性が考えられる。

a) 考えられる駅での主な行動

立ち寄り、回遊、滞在・滞留、見学、消費、飲食、仮眠・くつろぐ、など。

b) 駅以外での考えられる主な行動

来訪、口コミなどの広報、商品取り寄せ、Webアクセスなどの情報収集、など。

つまり、道の駅へ立ち寄った利用者に対し、長く滞在して消費や飲食行動につなげたり、再訪確率を高めたり、良い評価を口コミや投稿してもらうには、利用者の満足度（評価）を高くする必要があります。そのためには休憩に影響する様々なハードへの適切な配慮や効果的な整備により、休憩の魅力を上向きさせることが重要と言える。

5. 休憩に関係するハードの要素が利用者評価や行動変化へ与える影響の一考察

これまで、道の駅の休憩機能の重要性や利用者の評価などについて述べた。空間を構成するハードの要素は、快適性やおもてなし感、居心地の良さなどに大きく影響する⁹⁾。言い換えると、ハードによってホスピタリティー（おもてなし感）を上手く表現することによって、効果的に道の駅の魅力を向上させることが可能となる。そこで、道の駅でも同様に休憩機能や魅力に関するハードの要素が、利用者の印象・評価や行動にも影響を与えるとの視点で、調査事例の一部から考察を試みる。

(1) 比較・考察の対象とした道の駅

2章(2)の道の駅の休憩についての利用者評価と滞在時間等の調査結果（表-1）を活用し、屋内と屋外の休憩施設に分けて、それぞれ評価が高い道の駅と低い道の駅について、駅の違いによるハードの要素を比較しながら、これらの要素がどのように利用者の評価に影響しているのかを考察した。

表-1 休憩施設に対する利用者評価と滞在時間

道の駅	評価				行動 滞在時間
	屋内+屋外 評価加算	屋外休憩 評価点数	屋内休憩 評価点数	全体の魅力 評価点数	
道の駅A	8.41	4.43	3.98	4.50	38.73
道の駅B	8.31	4.16	4.15	4.40	31.63
道の駅C	8.39	4.37	4.02	4.36	46.37
道の駅D	8.05	4.09	3.96	4.13	26.34
道の駅E	7.69	3.95	3.74	3.90	22.01
道の駅F	7.75	4.18	3.57	3.88	26.20
道の駅G	7.37	3.76	3.61	3.86	21.72
道の駅H	7.21	3.68	3.53	3.77	30.36
道の駅I	7.13	3.53	3.60	3.63	22.34
道の駅J	6.78	3.41	3.37	3.56	22.57

(2) 利用者評価に影響を与えるハードの要素に関する一考察

調査にて屋外休憩施設の評価が高かった道の駅A, B, C, Fを写真-5に、評価が低かった道の駅G, H, I, Jを写真-6に示す。これらより屋外の休憩の評価が高かったのは、緑豊かな園地や樹木による木陰、ぬくもりを感じられる素材、広くて落ち着ける休憩・交流空間などが利用者に評価されたためと考えられる（写真-5）。一方、緑の少なさや色あせたベンチ、固い・冷たい素材、落ち着けない・狭い休憩空間などが、低い評価の要因と考えられる（写真-6）。



写真-5 屋外休憩の評価が相対的に高かった道の駅

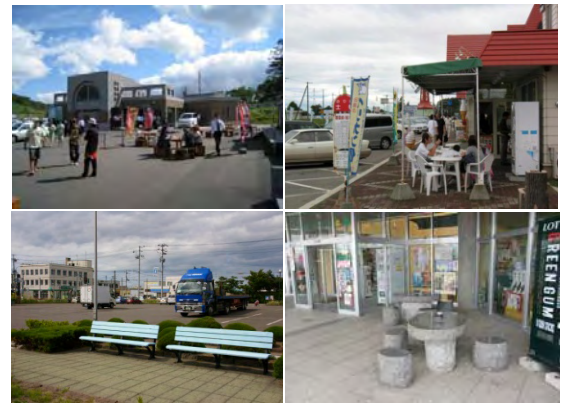


写真-6 屋外休憩の評価が相対的に低かった道の駅



写真-7 屋内休憩の評価が相対的に高かった道の駅



写真-8 屋内休憩の評価が相対的に低かった道の駅

次に屋内休憩施設の評価が高かった道の駅A, B, C, Dを写真-6に、評価が低かった道の駅F, H, I, Jを写真-8に示す。

これらより、屋内の休憩の評価が高かったのは、屋内から眺望できる外の風景や自然光の差し込み、イス・テーブルのゆったりとした配置や素材感、明るく賑わいが感じられる造りなどが利用者に評価されたと考えられる。一方、暗く狭かったり、歩行者が近くを通り落ち着かない、利用しにくく孤立した位置にある休憩席、倉庫のように商品箱が置かれた休憩席、窮屈なイス・テーブルの配置などが、評価を低くさせたと考えられる。

このように同じような施設でもハードの要素により、利用者の感じる利用しやすさやおもてなし感が大きく違うことが理解できるのではないかと。

6. まとめ

「魅力ある観光地づくり」につながることを目的に、道の駅の休憩機能や魅力の向上に関する研究として、現地調査などを行った。

以下にこれらをまとめる。

- ① 産業構造の変化により、北海道では相対的に観光の重要性が増しており、社会資本整備においても観光への貢献が期待されている。
- ② 近年国内外からのドライブ観光が増加し、道の駅は重要な立ち寄り施設となっているが、中でも「物販・飲食」以上に休憩機能のニーズが高い。
- ③ 道の駅の利用者はリピーターが多く、訪れた方にかに高い評価（満足）をしてもらうことが重要である。
- ④ 休憩機能やその魅力向上は、滞在時間を延ばすことに貢献し、間接的に消費額の増加が期待できるなど、利用者の行動変化につながり、道の駅にとっても重要である。
- ⑤ しかしながら、駅の管理者にはその重要性が十分理解されていないと、休憩施設の充実や魅力向上に積極的ではない。
- ⑥ そのため、利用者にとって快適な休憩を提供していない現状がみられ、利用者の道の駅の休憩に対する満足度（評価）も低い。
- ⑦ これまでの調査研究をもとに、休憩の魅力に影響するハードの要素と利用者の印象・評価項目を示した。
- ⑧ 休憩に関係するハードの要素が利用者評価や行動変化へ与える影響について、具体的な事例をもとに考察を試みた。

7. おわりに

人口約437万人¹⁰⁾に対し外国人ドライブ観光者が年間約60万人訪れているニュージーランドでは、この分野（国際ロードツーリズム）は重要な産業となっており、同国のこれまでの調査研究¹¹⁾から、「外国人ドライブ観光客は富裕層が多く、経済波及効果も大きい。」とされ、国際ロードツーリズムによる観光振興を積極的に行っている。また、欧米の観光先進国でも、多くの国や地域でこの分野の振興策に取り組んでいる¹²⁾。

日本独自のインフラである道の駅は、外国人レンタカー観光者にとっても、今後重要な施設となることが予想される。そのためには、旅行経験豊富で邦人に比べバリアのある外国人にとっても魅力ある道の駅である必要がある。

現在、道の駅の休憩施設のハードの要素とそれらが利用者の印象や行動変容に与える影響などの関係性について継続して調査を行っている。今後はそれらの成果を来年度に「道の駅の休憩機能の改善ガイドライン」としてとりまとめる予定である。

なお、本研究は北海道「道の駅」連絡会事務局でもある財団法人北海道道路管理技術センターと共同研究を行っているものである。

アンケート調査にご協力いただいた道の駅来訪者の皆様や、自治体や道の駅の関係各機関の皆様様に深く感謝いたします。

参考文献

- 1) 保証工事業からみた北海道の公共工事の動向：平成19年4月2日、北海道建設業信用保証株式会社
- 2) 道民経済計算・確報：北海道庁ホームページ
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/ksk/tgs/keisan>
- 3) 北海道観光産業経済効果調査：北海道庁ホームページ
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/keizaikoukatyousa.htm>
- 4) 北海道観光の現況：平成21年10月北海道経済部観光局
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/gyouseizyoushou.htm>
- 5) 道の駅とは：北海道開発局ホームページ、
http://www.hkd.mlit.go.jp/zigyoka/z_doro/station/michieki.htm
- 6) 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」
- 7) 北の道ナビ：独立行政法人土木研究所寒地土木研究所運営
<http://northern-road.jp/navi/>
- 8) 堀繁：景観からの道づくり、2008。
- 9) C・アレクサンダー他：パタン・ランゲージ、2004。
- 10) 各国・地域情報：外務省ホームページ
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/nz/data.html>
- 11) Land Transport Safety Authority 「Tourist Road Safety in Otago and Southland」：2004。
<http://www.Itsa.govt.nz/research/overseas-tourists/index.html>
- 12) 松山雄馬、松田泰明、加治屋安彦：（独）寒地土木研究所月報（平成20年4月）