

道の駅における「情報提供施設」改善 に向けた取り組み

岡本 雅之¹・藤川 良治²・増川 賢史³

^{1,2}中国地方整備局 岡山国道事務所 計画課 (〒700-8539 岡山市北区富町2丁目19-12)

³中国地方整備局 建政部 都市・住宅整備課 (〒730-0013 広島市中区八丁堀2-15)

道の駅は「休憩機能」「地域の連携機能」「情報発信機能」の3機能を兼ね揃える施設である。地域振興施設の賑わいに比べ、情報提供施設は閑古鳥が鳴いている状況である。そこで、道の駅の果たすべき役割を見直し、情報提供施設の課題と改善策を検討・実施していくこととした。

キーワード 道の駅、情報提供施設の改善、地域のゲートウェイ

1. 「道の駅」の現状と課題

(1) 「道の駅」制度の経緯

「道の駅」の登録制度が創設されて20年が経過した。「道の駅」は、平成25年4月現在、全国で1004駅、中国地方だけでも93駅が登録されている。

平成2年1月に「中国地域づくり交流会」のシンポジウムの中で「鉄道にも駅があるように、道路に駅があっても良いのではないか」との提案がなされたことが「道の駅」制度の創設の原点である。平成3年10月から平成4年4月にかけて全国3箇所において実施された「道の駅」の社会実験を経て、平成5年4月には、全国103箇所（中国地方は6箇所【掛合の里、頓原、大栄、三朝・楽市楽座、阿武町、萩往還公園】）が「道の駅」に最初に登録された。

平成5年5月28日閣議決定の第11次道路整備五箇年計画にも「くらしの快適性を向上させるため、『休憩施設の整備』を推進する」ことが盛り込まれ、国や地方自治体が主導して全国展開することとなり、その後も飛躍的に登録件数が増え、やがて「道の駅」人気は世の中に定着したものと見える。

(2) 「道の駅」のコンセプト

平成5年2月23日建設省道企発第19号建設省道路局長通達「『道の駅』の登録及び案内について」の中で、「道の駅」は「地域の創意工夫により道路利用者に快適な休憩と多様で質の高いサービスを提供する施設」と位置づけられている。「道の駅」の基本コンセプトとして、道路利用者のための「休憩機能」、道路利用者や地域の方々のための「情報発信機能」、地域内及び地域間とい

った広域的な交流により活力ある地域づくりを促進するための「地域の連携機能」の3つの機能を併せ持つ施設であることが求められる。(図-1)



図-1 「道の駅」の3つの機能

(3) 「道の駅」に求められる役割

では、「道の駅」の実情はどのようなものであろうか。前述の3つの機能の内、「休憩機能」と「地域の連携機能」の2つの機能にしか関心が無いように見受けられる。「道の駅」が数多く存在するのではないか。当然、「ドライブ」を楽しむ道路利用者にとって長距離運転の疲れを癒すとともに、訪れた場所の“売り”を体感することができる「道の駅」はとても便利な存在であり、トイレなどの休憩施設と共に、「道の駅」で販売している野菜やお土産、地元食材を活用したグルメなどは非常に重要な要素である。そういったものを求めて「道の駅」を訪

れる観光客も多いだろう。しかし、それだけに力を注いでいては「『道の駅』を訪れること」だけが目的となってしまう、「道の駅」を訪れた後、すぐに帰路につく利用者も多いのではないかと。

本来、「道の駅」は公共施設であり、単なるスーパーや土産物屋とは異なる。「道の駅」は、「道の駅」そのものだけでなく「道の駅」を含めた周辺地域を活性化させる役割を担っている。地域の見どころは決して少なくないはずだ。「道の駅」を「地域のゲートウェイ」と位置づけ、既存の観光地（観光資源）同士を密接に結びつける役割が重要だ。「点」と「点」を結びつけ、地域全体を「面」とした広域的な地域活性化を促す重要な役割を担うべきである。そのためには、見落とされがちであった、当該地域の魅力などの情報を発信する機能（情報発信機能）の充実が欠かせない。

2. 「道の駅みやま公園」における取り組み内容

(1) 「道の駅みやま公園」の概要

岡山国道事務所においても、平成23年11月、管内の直轄道の駅について既述のような問題意識を持ち、必要な改善作業に取りかかることとした。そして、当面の改善作業対象となる「道の駅」として「道の駅みやま公園」を抽出した。

この「道の駅みやま公園」は、岡山県の南部に位置する玉野市の国道30号沿いに、平成8年4月に開駅した「道の駅」である。国道30号は、岡山市から宇野港を結ぶ幹線道路であり、1日あたり約2万6千台と交通量も多い。「道の駅」内には地元生産者が作った野菜や加工品、新鮮な魚介類などを販売する物販コーナーや、地元のB級グルメ（たまの温玉めし、たまげた丼、たまげたバーガーなど）を食べることができるレストランが整備されている。また、緑豊かな都市公園「深山公園」と一体的に楽しむことができる。毎月第2・第4日曜日には「道の駅」内の駐車場でフリーマーケットが開かれ、多くの人たちが訪れ、賑わいを見せている。桜のシーズンには多くの花見客が押し寄せ、国道30号でしばしば「道の駅」利用者による渋滞が発生するほどである。

しかし、多くの利用者で賑わう物販コーナーなどの「地域振興施設」に比べ、「情報提供施設」への来訪者は極めて少なく、閑古鳥が鳴いている状態であった。

(図-2)



図-2 賑わいを見せる「地域振興施設」(左)と閑古鳥が鳴いている「情報提供施設」(右)

(2) 「道の駅みやま公園」の課題と改善

なぜ「情報提供施設」は利用されないのか。岡山国道事務所では、地元自治体（玉野市）とも連携の上、利用者目線で様々な改善を行うこととした。

a) 情報提供体制の構築

まず第一に、情報発信する側の問題意識の欠如が課題として挙げられる。我々、道路管理者や地元自治体など「道の駅」関係者に情報提供施設を活用しようという意識が欠けていたといえる。そこで岡山国道事務所と地元・玉野市が連携して、情報提供施設の有効活用について連携して検討する体制を構築した。(図-3)

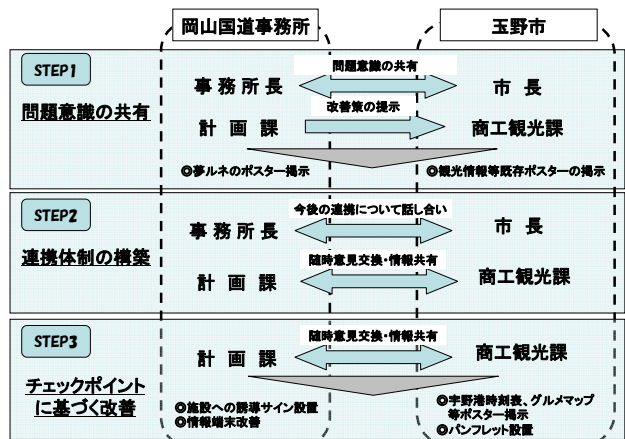


図-3 賑わいを見せる「地域振興施設」(左)と

b) 「道の駅みやま公園」の役割を整理

情報提供施設の活用を検討していく上で、「道の駅みやま公園」が地域でどのような位置づけにあるのかを整理した上で、種々の改善策を実施していくこととした。

既述のとおり、この「道の駅みやま公園」は岡山市側から訪れた場合、玉野市に入ってからすぐの場所に立地しており、地域の玄関口に位置している。そこで「道の駅」を地域のゲートウェイと位置づけ、玉野市内の周遊情報や宇野港を拠点とした瀬戸内の島々をめぐる周遊を促進するための情報提供を行う拠点としての役割を果たす場所であると位置づけた。地元・玉野市も「観光振興計画」で「瀬戸内の魅力とみなとの賑わいの創出」が推進されており、玉野市の観光政策を踏まえた「道の駅」の活用を図ることとした。

c) 不十分な動線の改善

「道の駅みやま公園」の主動線は駐車場→地域振興施設→公衆便所→駐車場であり、その動線の中に情報提供施設が配置されていない。(図-4)そこで利用者になんと足を運んでもらえるように、情報提供施設へ誘導する案内表示を設置した。(図-5)



図4 「道の駅みやま公園」外観図（矢印は主動線を示す）



図5 トイレ前の情報提供施設への誘導案内

d) 入りづらい雰囲気改善

「道の駅みやま公園」の情報提供施設は、駐車場側は一面壁に覆われおり、入口はサイドにあるのみである。外観上、一見何を行う建物か分からなかった。また、出入り口から見ても、中に何があるのか分からず、何やら怪しい雰囲気さえする、おおよそ入るには勇気が必要なほどであった。そこで、駐車場側の外壁に案内表示を設置し、この建物が情報提供施設であることを明示した。

（図-6）また、出入り口にも案内表示を行い、少しでも入ってもらえるような演出に心掛けた。その際に、なるべくお金をかけることなく、手づくりで効果があるよう工夫に努めた。（図-7）



図6 情報提供施設改善前（左）と改善後（右）



図7 情報提供施設出入口 改善前（左）と改善後（右）

e) 操作しづらい情報端末を改善

「道の駅みやま公園」の情報提供施設内には、当初から情報端末が設置されてあった。しかし、ただ単に置いてあるだけであって、外観だけではどのような情報を提供しているのか、どのように操作すればよいのか分から

ない。また、いざ使ってみようと端末を触ったところで、画面や文字が小さく操作しづらかった。そこで、情報端末の周辺に端末で検索することのできる内容を掲示するとともに、操作方法を説明する貼り紙を掲示した。また、タッチパネルにタッチしやすいようにアイコンを大きく表示するなど操作しやすい画面に改善した。（図-8）



図8 改善後の端末周辺（左）とタッチパネル画面（右）

f) 活用されない情報提供スペースの改善

「道の駅みやま公園」の情報提供施設内には、当初から掲示板や衝立（掲示スペース）が設置され、情報提供するためのハード設備は整っていたが、ポスターなどの掲示物もなく、全く活用されていなかった。そこで、地元・玉野市とも連携し、玉野市内の地域情報（周遊マップや地元グルメ情報、おすすめのサイクリングコース・レンタサイクル情報）や宇野港を拠点に瀬戸内の島々をめぐる周遊情報（フェリーの航路図・時刻表）を掲示（図-9）し、利用者に観光プランニングをしてもらえるよう、掲示スペースや壁にポスターなどを掲示するとともに、既存のカウンタースペースにチラシなどを設置することとした。



図9 玉野市グルメマップ（左）とフェリー航路図（右）

(3) 新たな挑戦 ～双方向型情報提供の展開

利用者の周遊プランニングに活用していただくための地域情報は「着地型情報の充実」が必要であり、そのためには「受入側おすすめの生きた観光情報」を提供しなければならない。¹⁾

「生きた観光情報」には地域住民や実際に行ってみた方の生の声が必要不可欠だろう。情報提供施設で提供する地域情報はどうしても地域の「定番」だけに偏りがちであるが、あまり知られていない地域資源の情報にも着目してもらえるような仕組みが必要である。そこで、情報提供施設内で「周遊先満足度調査」と「クチコミ情報」を実施することとした。（図 - 10）

「周遊先満足度調査」は、行政があらかじめオスめの観光地を提示した上で、情報提供施設利用者が実際に「行ってよかった」と感じた施設に投票してもらうものである。利用者の生の声を投票という形で反映することが可能である。「クチコミ情報」は情報提供施設利用者がオスめの隠れた観光スポットを投稿してもらうものである。行政ではなかなか把握しづらい穴場的観光スポットに関する情報を提供する事ができ、発見的な観光に繋げることが可能である。



図-10 周遊先満足度調査 (左) とクチコミ情報掲示板 (右)

(4) PDCA ～効果計測とさらなる改善

情報提供施設の配置や情報発信内容について様々な改善策を実施してきたが、その効果は本当にあったのか。取り組みの効果を把握するため、情報提供施設において利用者の行動状況調査 (目視調査) を複数回実施した。

第1回目の行動状況調査実施時における情報提供施設内の掲示物配置状況を図-11、図-12に示す。調査の結果、利用者は情報提供施設へ足を踏み入れてもらえるが、出入り口付近の掲示物などを閲覧するだけという方が多かった。「どんな情報があるのかな」そう思って中へ入り、出入り口付近から一通り内部を“ちら見”する方が多い。しかし、中央部に衝立を設置していたため、見通しが悪く、奥に設置したものが一目では分からず、なかなか奥の掲示物まで足を運んでもらえない状況であった。また、パンフレット類を入れたラックも施設の中央部に衝立の影になるような形で設置していたため、気づいてもらえず、あまり手に取ってもらえなかった。ベンチの配置にも問題があった。ベンチは壁側や掲示スペースの下に設置されており、そこに人が座っていると、その上に掲示されている情報は閲覧しづらい状況であった。

利用状況調査により抽出された課題を踏まえ、情報提供施設内の配置換えを行うこととした。配置換えでは、まず出入り口から全体が見渡せるように中央部にある掲示物を移動し、最も利用者に伝えたい情報 (旬な観光情報など) は出入り口付近に掲示することとした。パンフレット類も中央部から出入り口付近に移動させ、利用者により手にとってもらえるようにした。壁側などに設置してあったベンチは、中央部に集約し、座って掲示物を閲覧してもらえるようにした。(図-13)、(図-14)

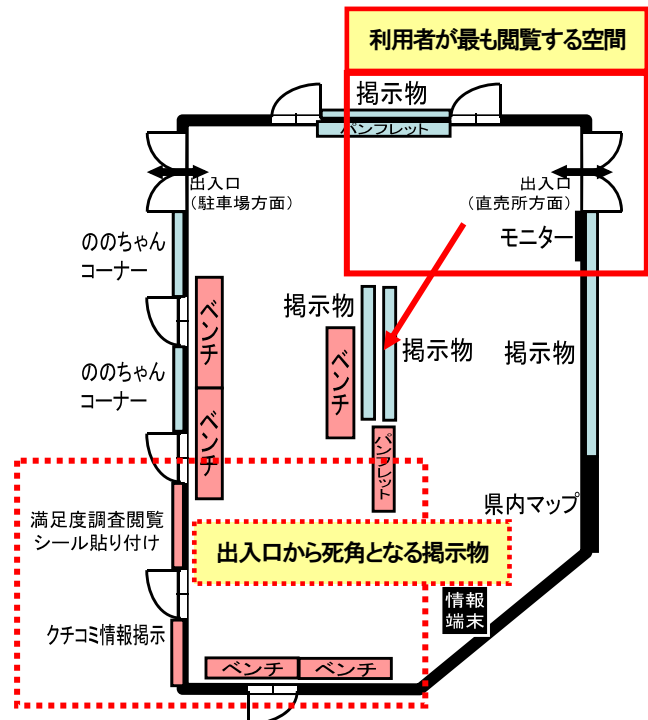


図-11 第1回利用状況調査時点の情報提供施設レイアウト



図-12 第1回利用状況調査時点の情報提供施設

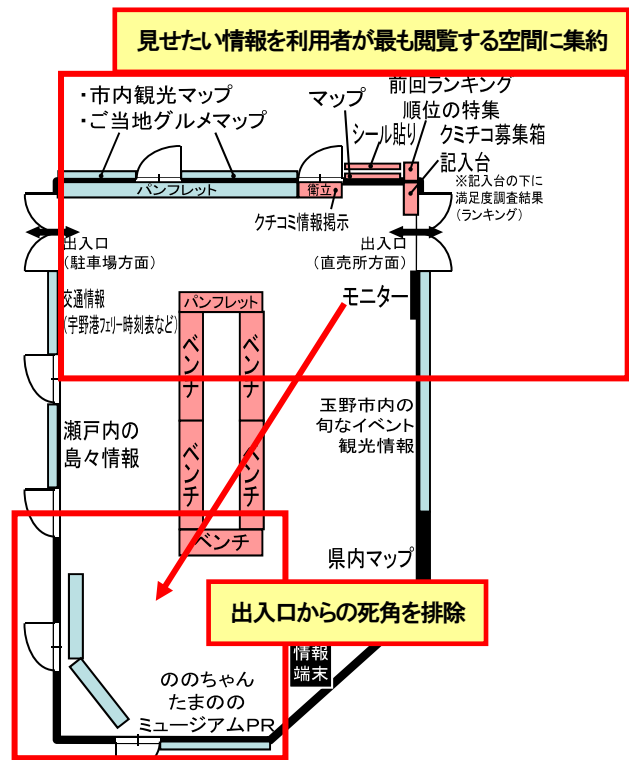


図-13 改善後の情報提供施設レイアウト



図-14 改善後の情報提供施設

以上のような配置換え作業後、再度利用状況調査を行い、配置換えの効果を検証した。(図-15) その結果、出入口付近に設置した、発信者側が最も伝えたい情報(観光情報、イベント情報)が最も閲覧されていた。また、最も奥に設置した掲示物の閲覧者も作業後は2倍に増えており、出入口付近から全体を見渡せるように配置を工夫した効果があったといえるのではないかと。

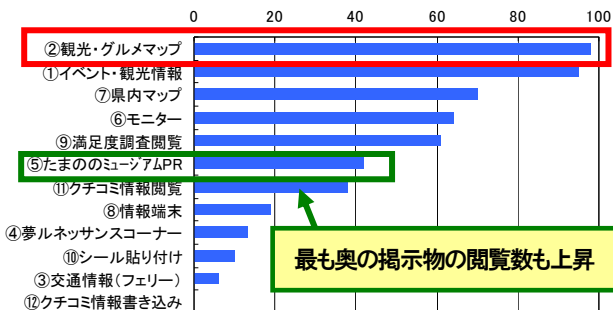


図-15 第2回利用状況調査の結果

3. 考察

道の駅だからこそ果たすことのできる役割がある。情報発信機能もその一つ。「道の駅」内に情報提供施設が整備されていたとしても、その発信者に“やる気”がない限り有効活用することはできないことに気づかされた。

数多くある道の駅は、ロケーションや利用状態も千差万別。有効活用策は道の駅それぞれによって異なるであろう。しかし、情報発信者側の“やる気”がない限り、道の駅の本来の機能を発揮することはできない。

「道の駅みやま公園」の例のように、施設自体に課題がある場合、その改善策として、お金をかけて施設を建て替え又は改造するなどすぐにハード整備すべきと考えがちであるが、関係者が“やる気”を持って、現状のハンデを受け入れた上で、知恵を出しあい、連携しながら工夫することによって改善することができるということが分かった。

今回の情報提供施設改善作業は、全く活用されていないいわば“ゼロ”の状態からスタートした。“ゼロ”からどうすれば少しでも改善することができるのか、試行錯誤が続いた。利用者にはどんな人が多いのか。どのような情報を求めているのか。どうすれば情報を入手しやすいか。常に旬な情報を提供するためにはどうすればよいのか。常日頃の情報のメンテナンスを効率よくするにはどうすればよいのか。改善のためにいろいろと検討してきた。改善作業後、閑古鳥が鳴いていた情報提供施設にコンスタントに利用者が訪れている。その状況を見ると、安堵とやりがいを感じる。

4. 結び

「道の駅みやま公園」では約1年かけて様々な改善作業に取り組んできた。一定の効果を見出すこともできた。その成果に奢ることなく、さらに利用者の満足度を上げるべく継続的に取り組んでいくことが必要だ。また、継続的に取り組みを行っていくためには、情報発信の主体者である、「道路管理者」「地元自治体」「道の駅」3者の連携とそれぞれが主体性を持って取り組むことが肝要である。

「道の駅みやま公園」のみならず、全国で情報発信機能の改善作業が進んでいる。本省道路局では、全国における情報発信機能の改善事例を取りまとめ、「『道の駅』情報提供機能の改善に関するチェックポイント」を策定(平成23年度に策定。平成24年度に第1回見直しを実施)し、情報発信機能改善の取り組みを支援している。情報発信機能がうまく発揮されていない道の駅は他にもあるだろう。改善作業の際には、この「チェックポイント」を活用しつつ、改善の成功事例を共有し、良いものは積極的に取り入れていくことも必要ではないか。

今回取り組んできた改善作業についても自己満足で終わるのではなく、他の道の駅での作業に役立ててもらえるよう作業内容を紹介していきたいと考えている。

参考文献

1)株式会社交通新聞社：須田寛著「街道観光～みちの観光～」.



図-16 現在の「道の駅みやま公園」の状況