

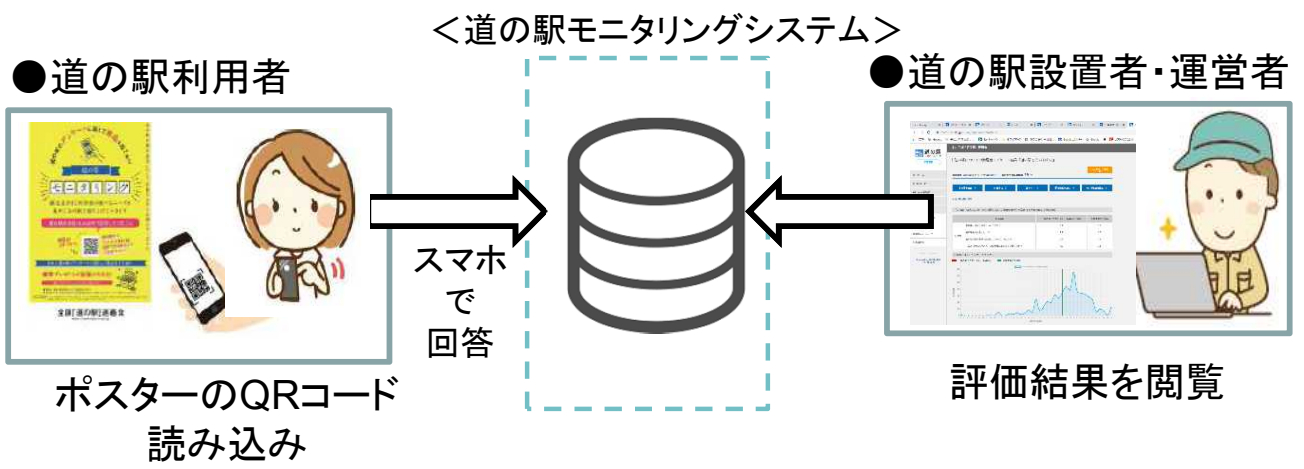
道の駅の満足度調査の 試行結果について

道の駅の満足度調査について

目的

道の駅の利用者(顧客)からの評価を収集し、各道の駅がその結果を基に、質的向上を図る取組をシステム化し、道の駅全体のブランドマネジメントを推進。

道の駅モニタリングシステムの概要



〔設問概要〕

- ・回答者属性
- ・施設等に対する5段階評価



(駐車場、トイレ、情報提供施設
地域振興施設)

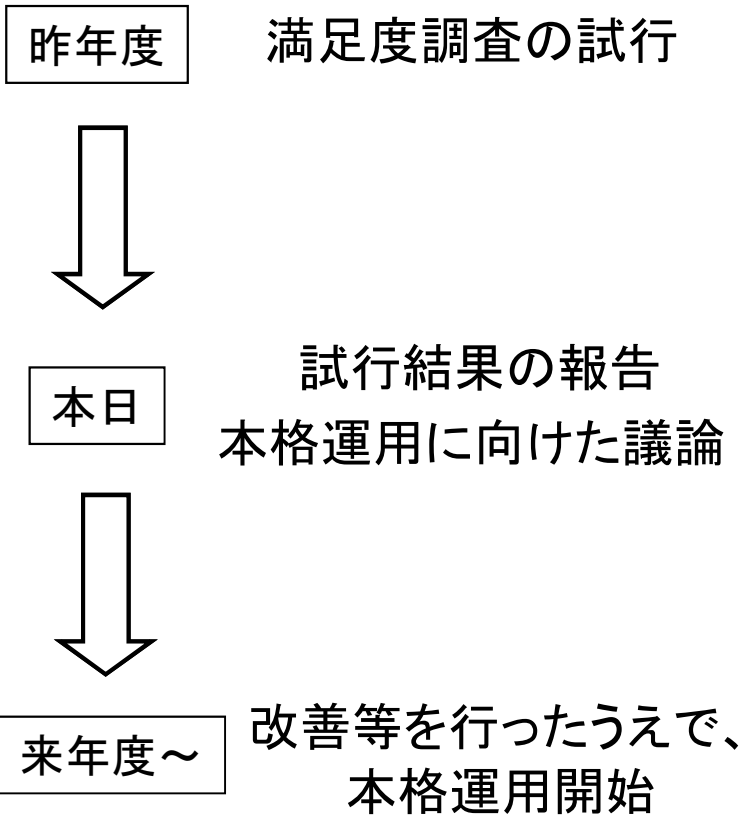
- ・自由意見

〔評価結果概要〕

自駅の集計結果(リアルタイム)

- ・回答者属性
- ・施設等に対する評価結果
※自駅と全国の平均点
- ・自由意見

検討の流れ

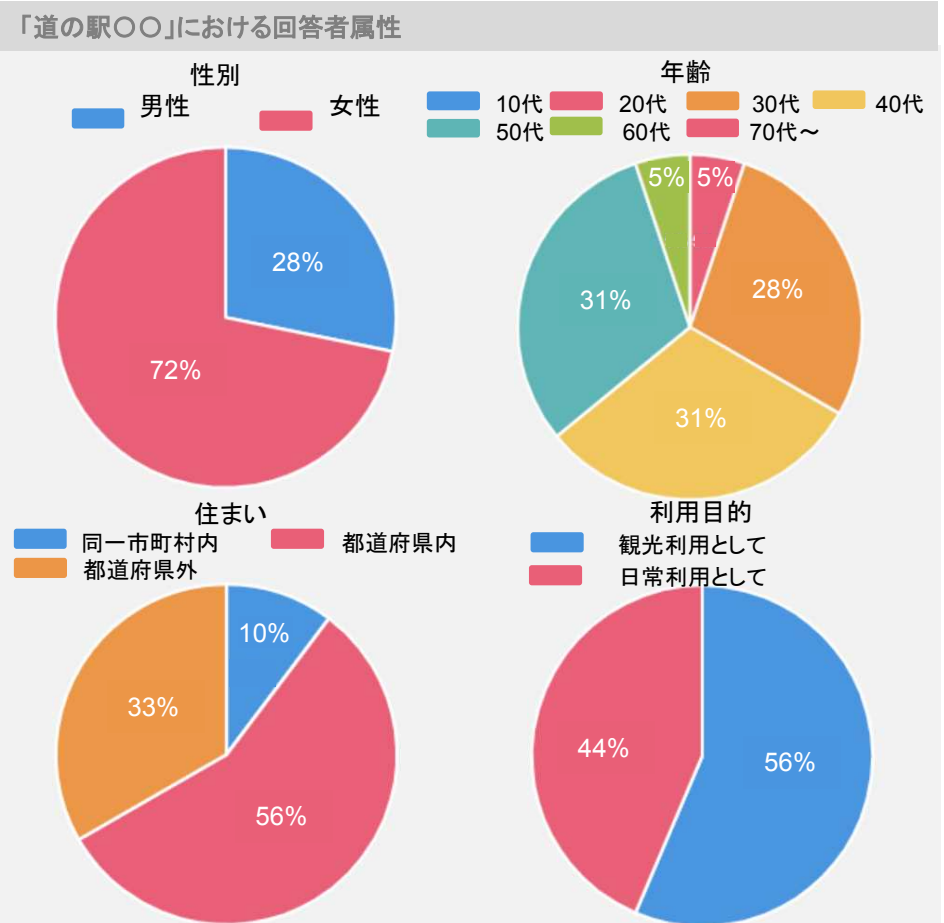


道の駅モニタリングシステム(データ集計機能)

・道の駅モニタリングシステムを活用して収集したデータをもとに、①道の駅における集計、②全国平均との比較など、リアルタイムで確認が可能。

【道の駅における集計】

○回答者属性 項目
性別／年齢／住まい／利用目的(詳細も含む)
滞在時間



駐車場についての満足度アンケート結果「道の駅 〇〇」

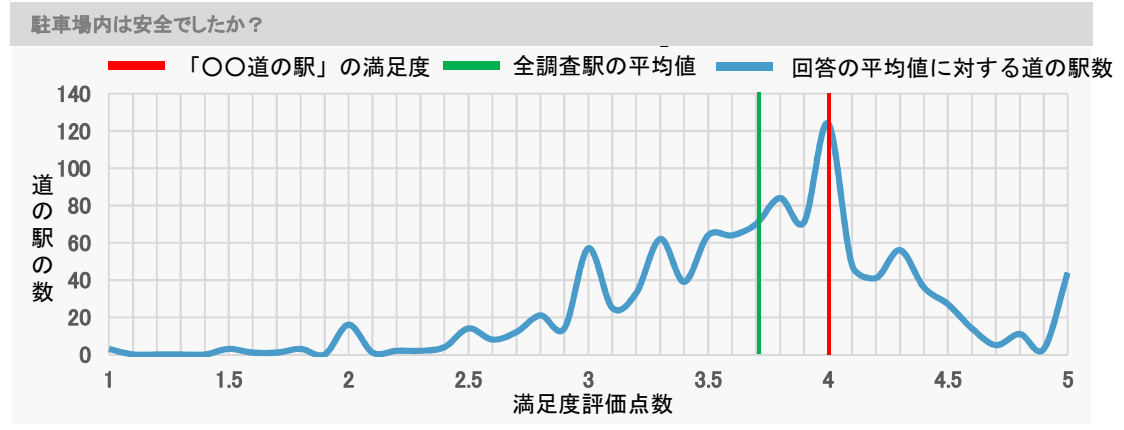
調査期間 2018年9月10日～2019年7月1日 現在までの回答件数 39 件

このページを印刷

回答者属性 > 駐車場 > トイレ > 情報提供施設 > 地域振興施設 >

道の駅一覧に戻る

	対象道の駅の評価 (平均点)	全国の道の駅の評価 (平均点)
「道の駅〇〇」の各施設における評価項目の平均満足度と全調査駅の平均満足度		
	「道の駅 〇〇」の満足度平均値	全調査駅の平均値
駐車場		
駐車場へは入りやすかったですか？	3.8	3.7
駐車場内は安全でしたか？	4	3.7
駐車場台数は十分(混雑していない)でしたか？	3.6	3.6
一台あたりの駐車スペースは十分に取られていましたか？	4.2	3.8

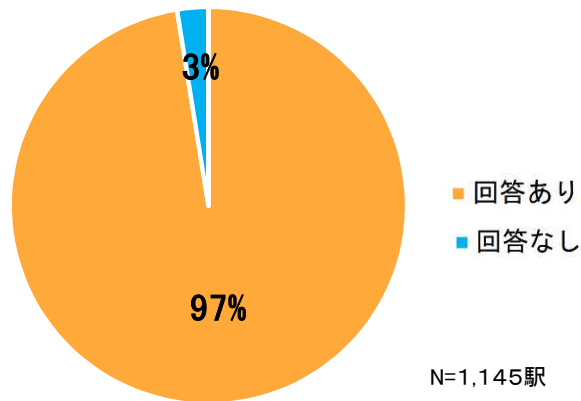


道の駅の満足度調査の試行概要

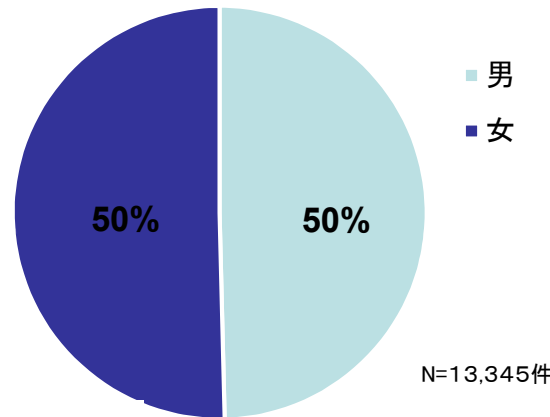
- ・全国の「道の駅」を訪れた来訪者より、施設の満足度を問うためのアンケート調査を、試行的に1145駅で実施。
- ・その結果、約5か月で1,116駅(全体の97%)において、13,345件の回答を得た。

調査対象	全国「道の駅」1,145駅
調査期間	平成30年9月15日～平成31年3月18日(約5ヶ月)
回答数	13,345件

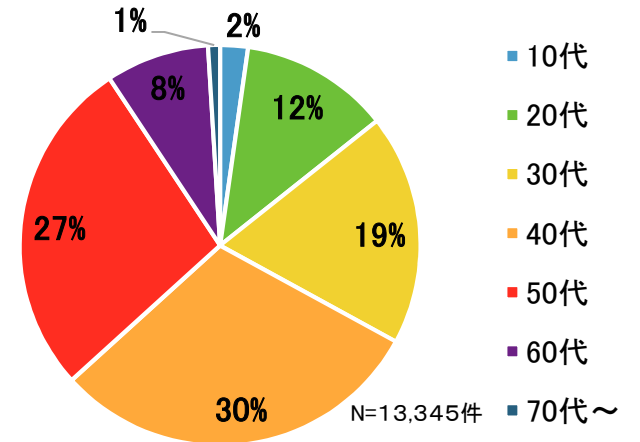
アンケート回答状況(道の駅別)



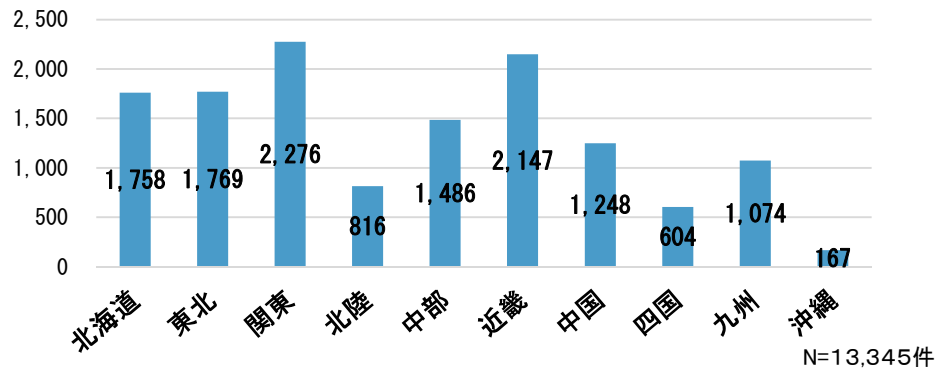
男女別回答割合



年齢別回答割合



ブロック別回答数



QRポスター、周知卓上POPにて広報

道の駅の満足度調査 回答状況①

- ・今回の設問数は、32問(うち4問 自由記述)であり、平均回答時間は4分程度。
- ・回答者の約93%が途中で離脱することなく最後まで回答。

表 満足度調査 設問項目と回答率

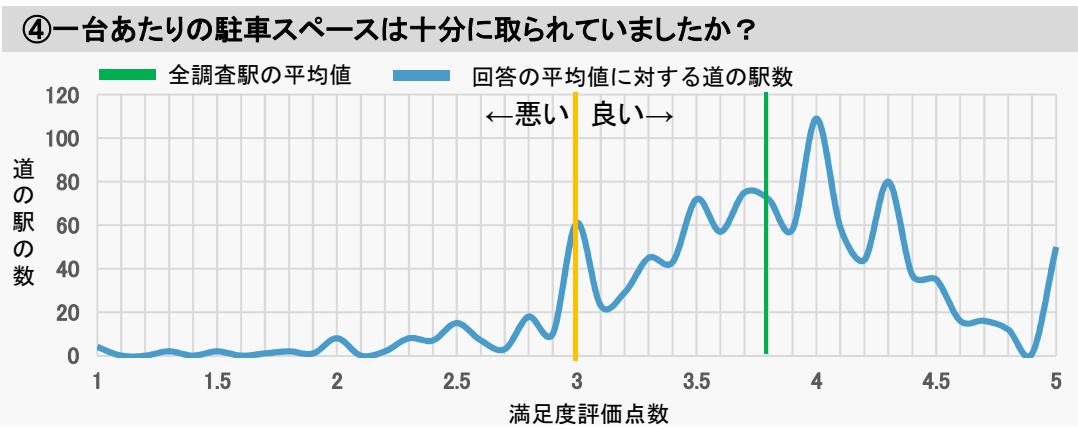
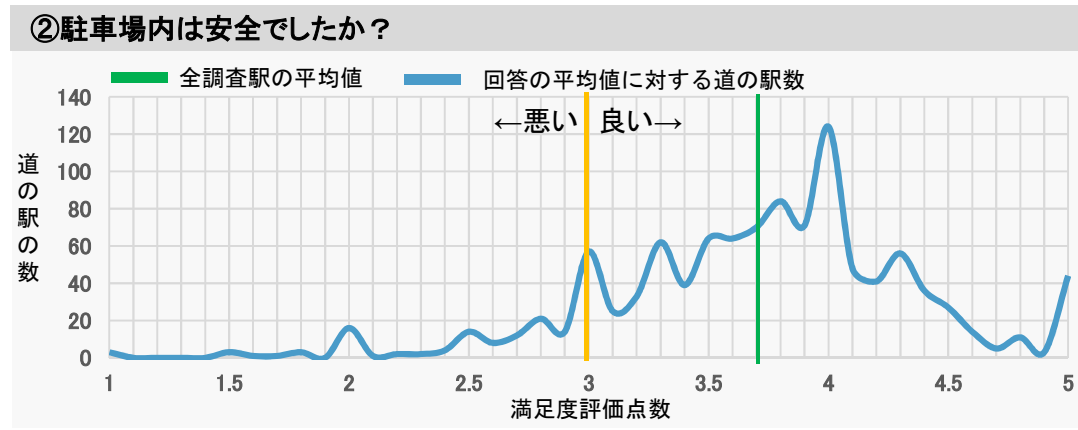
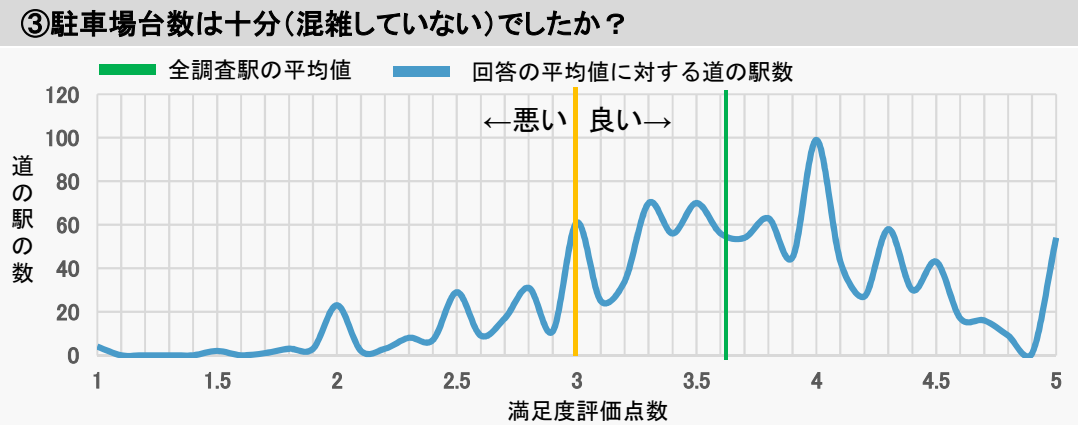
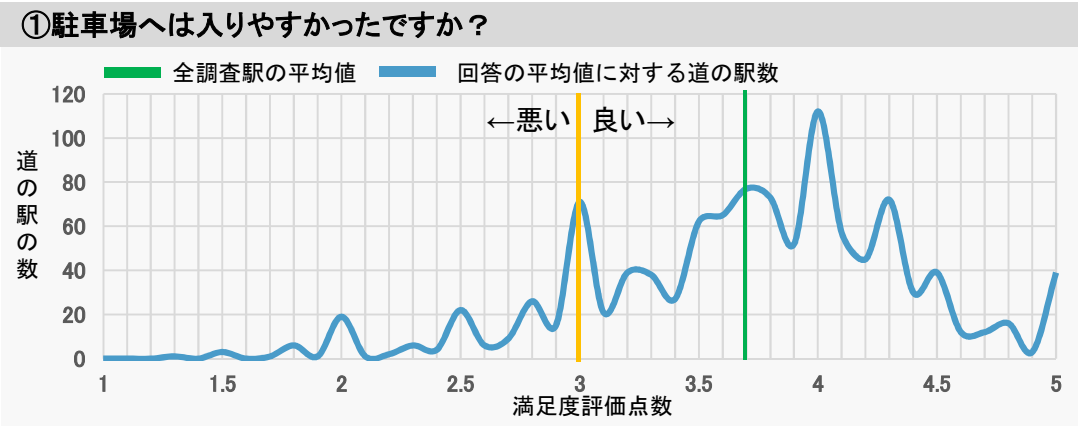
項目	内容	回答(選択肢等)	回答率				
			20%	40%	60%	80%	100%
回答者属性	性別をお教え下さい	・男・女	100%				
	ご年齢をお教え下さい	・10代 20代 30代 40代 50代 ・60代 70代	100%				
	お住まいの都道府県をお教え下さい	・当該道の駅と同一市町村内 ・当該道の駅と同一都道府県内 ・当該道の駅の都道府県外	100%				
	メールアドレスをお教え下さい	自由回答	-	-	-	-	-
	希望する賞品を選択して下さい	選択(A or B)	100%				
利用目的	道の駅利用の詳細をお教え下さい	・休憩 ・食事・買い物 ・その「道の駅」にしかない施設の利用(入浴・体験等) ・道路情報の収集 ・イベント観光情報の収集 ・その他 ・日常利用として	100%				
	その他、利用目的があればお教え下さい	自由回答	10%	-	-	-	-
	滞在時間はどのくらいですか?	・10~30分未満 ・30分~1時間 ・1時間~2時間 ・2時間~	100%				
駐車場について	駐車場へは入りやすかったですか?	5段階評価選択式	96%				
	駐車場内は安全でしたか?		96%				
	駐車台数は十分(混雑していない)でしたか?		96%				
	一台あたりの駐車スペースは十分に取られていましたか?		96%				

項目	内容	回答(選択肢等)	回答率				
			20%	40%	60%	80%	100%
トイレについて	便器、床、洗面器などの清掃が行き届いており清潔である	5段階評価選択式	83%				
	便器の数は十分でしたか?		83%				
	トイレの臭いは気になりませんでしたか?		83%				
	トイレの設備(手すり、鏡、棚等)は十分でしたか?		82%				
情報施設について	情報コーナーの場所や位置はわかりやすかったですか?	5段階評価選択式	88%				
	渋滞や通行規制等の道路情報が充実していましたか?		84%				
	周辺の観光施設やイベント等の観光情報は充実していましたか?		87%				
	案内スタッフによる説明体制は整っていましたか?		78%				
	ベンチやテーブル等の設備は十分でしたか?		87%				
地域振興施設について	道の駅に地域(施設内容、商品、情報等)らしさは感じられましたか?	5段階評価選択式	89%				
	価格設定(物販品価格・施設入場料等)はいかがでしたか?		87%				
	従業員のおもてなしが感じられましたか?		87%				
	ベンチやテーブル等の設備(滞在スペース)は十分でしたか?		87%				
	体験工房、地域の観光ツアーなど道の駅でしか体験できないものはありましたか?		69%				
	商品の品揃えは充実していましたか?		87%				
	商品説明(商品POP等)は充実していましたか?		85%				
	設備は充実していましたか?(ATM、クレジットカード、wi-Fi等)		77%				
道の駅の地域らしさが感じられた箇所とその理由をお教え下さい	自由回答	57%					
その他	訪れた道の駅に関して、今回の回答結果(満足度評価結果とした理由)や要望などがございましたらその他教えてください	自由回答	53%				

道の駅満足度調査(駐車場)

・駐車場に対する評価は、全体的に高い。

	評価項目	全調査駅の平均値
駐車場	①駐車場へは入りやすかったですか？	3.7
	②駐車場内は安全でしたか？	3.7
	③駐車場台数は十分(混雑していない)でしたか？	3.6
	④一台あたりの駐車スペースは十分に取られていましたか？	3.8

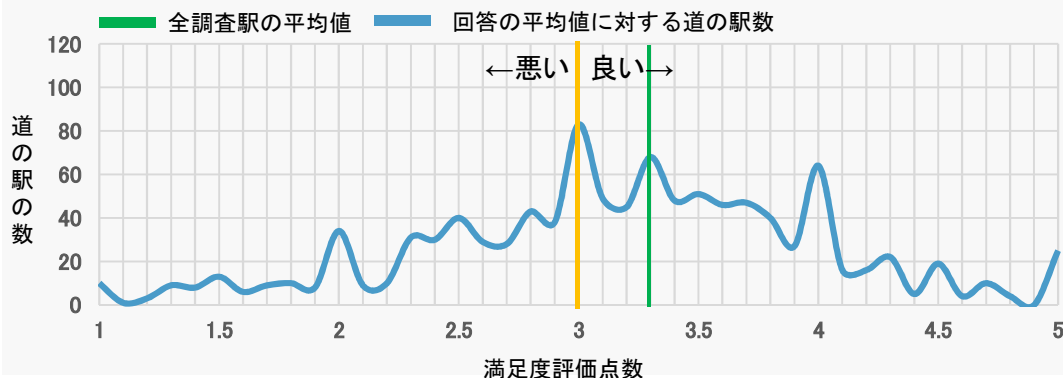


道の駅満足度調査(トイレ)

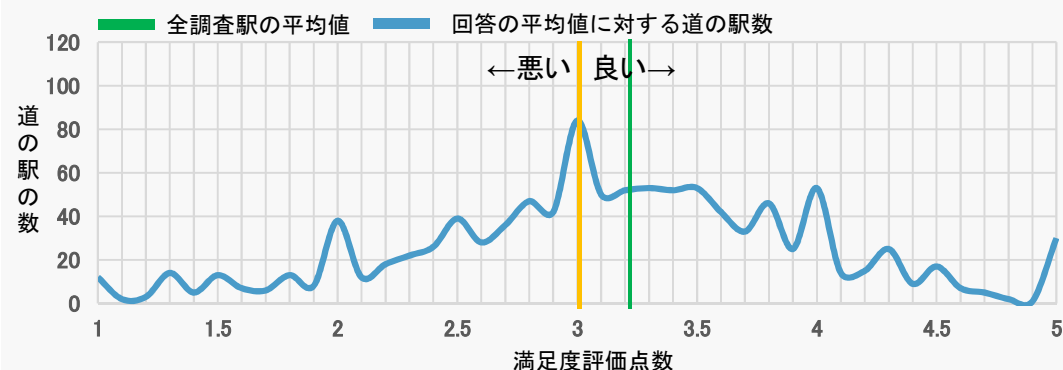
・トイレについては、道の駅間の評価のばらつきが大きく、評価の低い「道の駅」も見られる。

	評価項目	全調査駅の平均値
トイレ	①便器、床、洗面器などの清掃が行き届いており清潔でしたか？	3.3
	②便器の数は十分でしたか？	3.2
	③トイレの臭いは気になりませんでしたか？	3.2
	④トイレの設備(手すり、鏡、棚等)は十分でしたか？	3.2

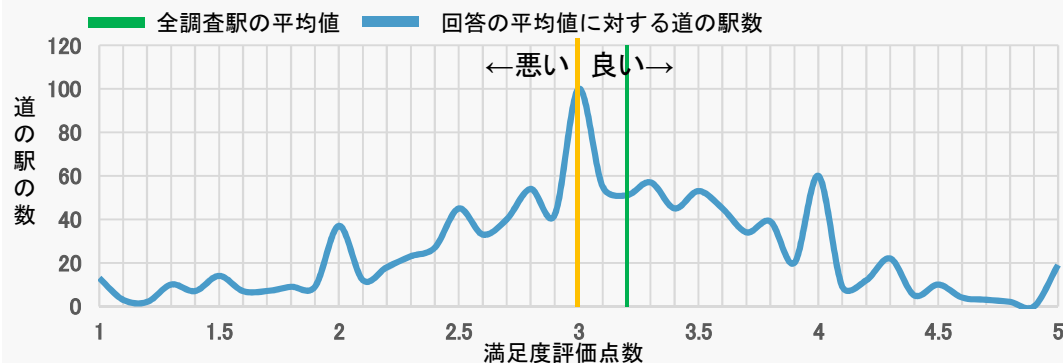
①便器、床、洗面器などの清掃が行き届いており清潔でしたか？



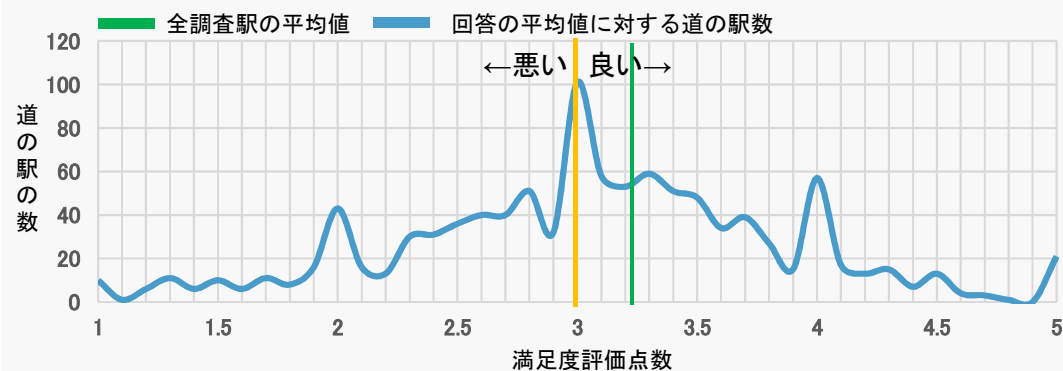
③トイレの臭いは気になりませんでしたか？



②便器の数は十分でしたか？



④トイレの設備(手すり、鏡、棚等)は十分でしたか？

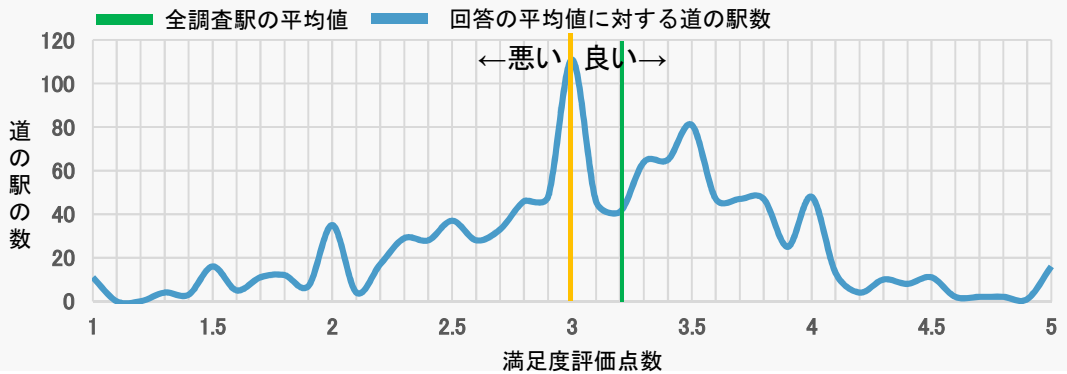


道の駅満足度調査(情報提供施設)

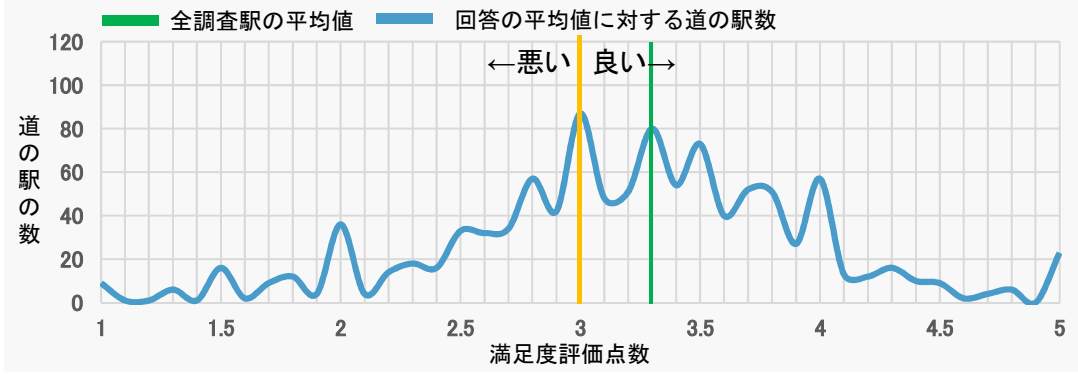
・情報提供施設については、設問項目によって評価がばらついており、特に「案内スタッフによる説明体制」に対する評価が低い。

	評価項目	全調査駅の 平均値
情報提供施設	①情報コーナーの場所や位置はわかりやすかったですか？	3.3
	②渋滞や通行規制等の道路情報は充実していましたか？	2.8
	③周辺の観光施設やイベント等の観光情報は充実していましたか？	3.2
	④案内スタッフによる説明体制は整っていましたか？	2.5
	⑤ベンチやテーブル等の設備は十分でしたか？	3.1

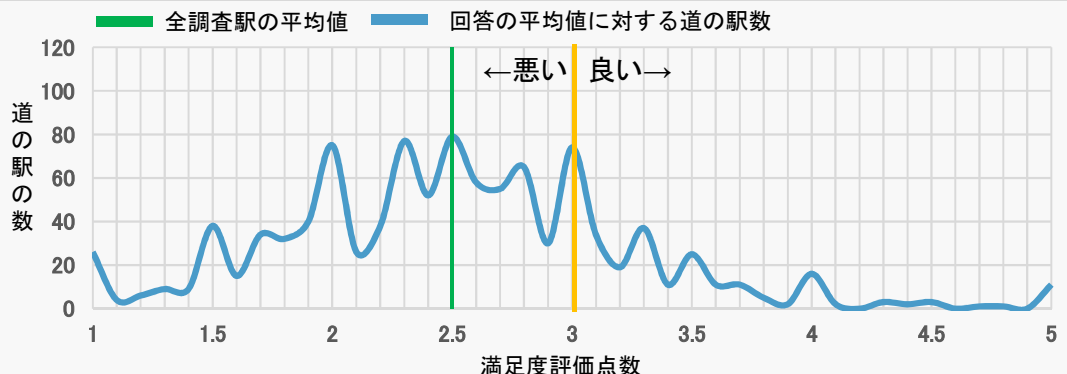
③周辺の観光施設やイベント等の観光情報は充実していましたか？



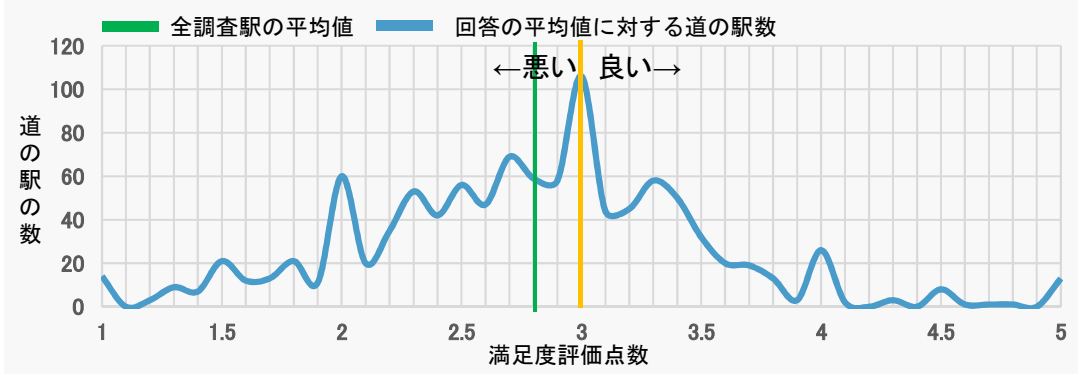
①情報コーナーの場所や位置はわかりやすかったですか？



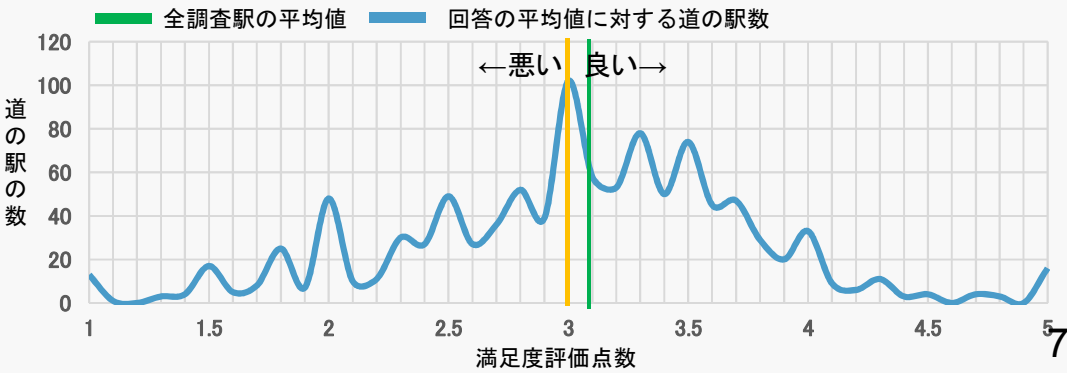
④案内スタッフによる説明体制は整っていましたか？



②渋滞や通行規制等の道路情報は充実していましたか？



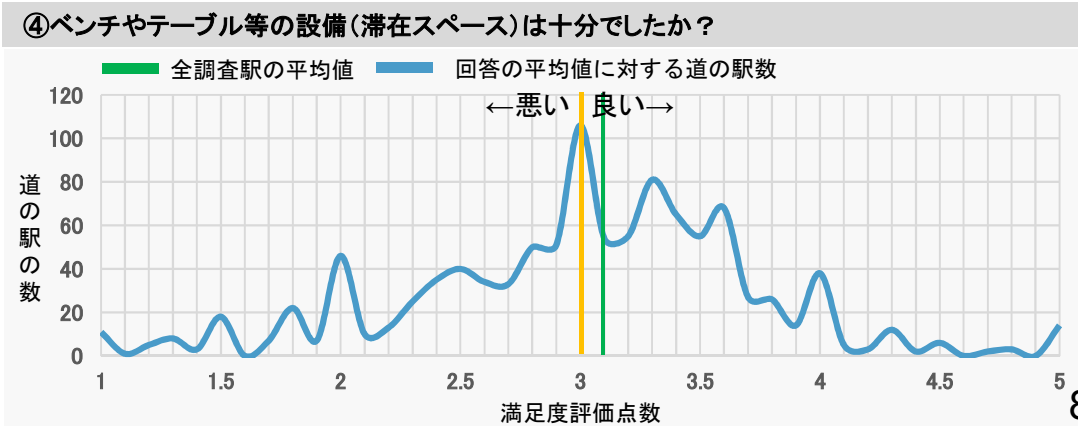
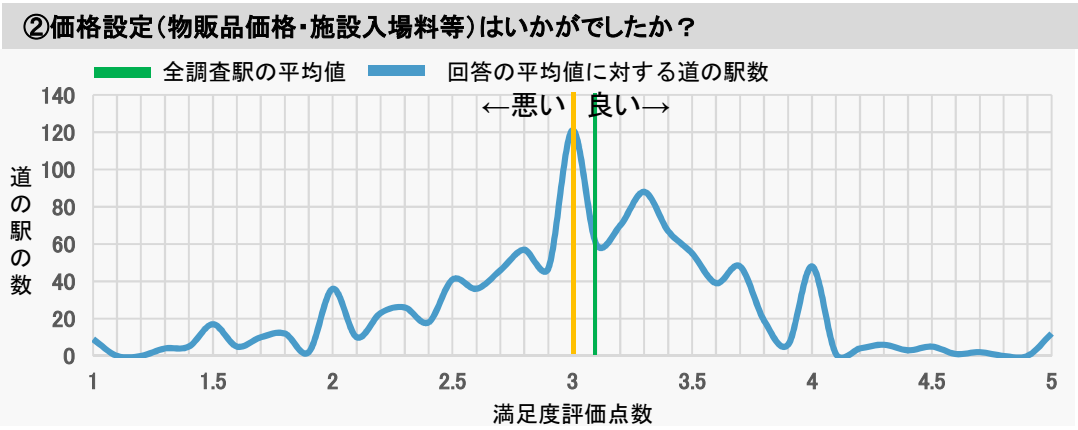
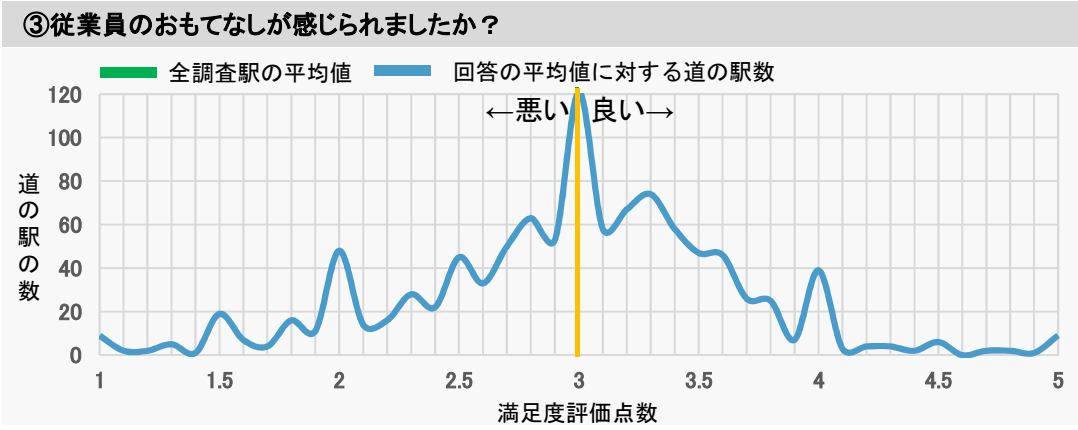
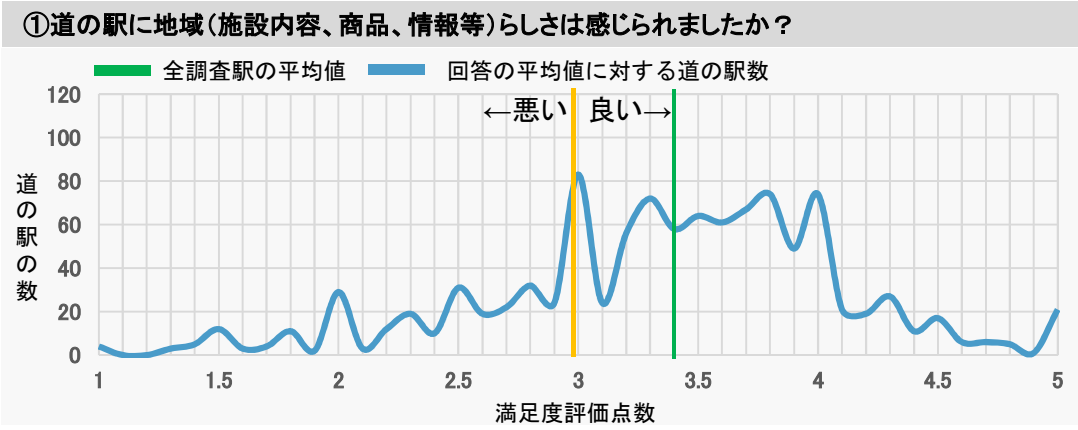
⑤ベンチやテーブル等の設備は十分でしたか？



道の駅満足度調査(地域振興施設①)

・地域振興施設については、「ATM、クレジットカード等の設備」、「道の駅でしかできない体験」に対する評価が低い。

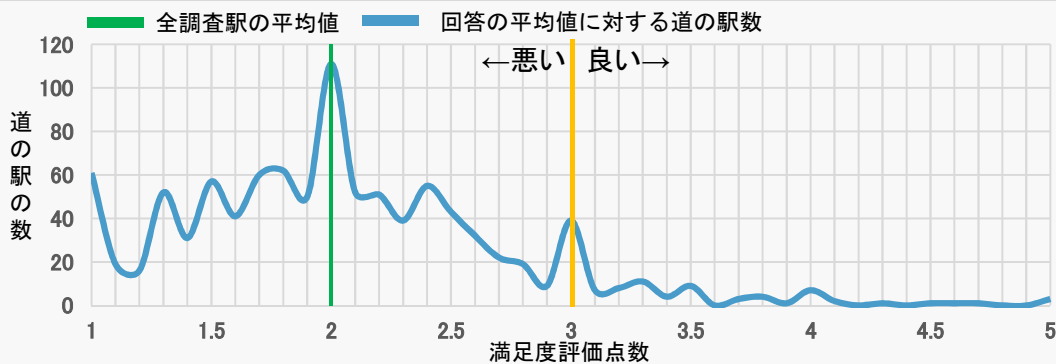
	評価項目	全調査駅の平均値
地域振興施設	①道の駅に地域(施設内容、商品、情報等)らしさは感じられましたか？	3.4
	②価格設定(物販品価格・施設入場料等)はいかがでしたか？	3.1
	③従業員のおもてなしが感じられましたか？	3.0
	④ベンチやテーブル等の設備(滞在スペース)は十分でしたか？	3.1



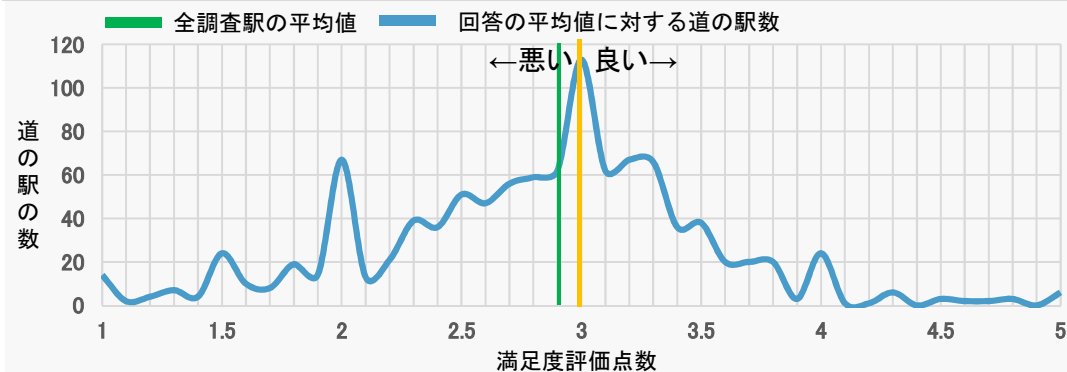
道の駅満足度調査(地域振興施設②)

	評価項目	全調査駅の平均値
地域 振興 施設	①体験工房、地域の観光ツアーなど道の駅でしか体験できないものはありましたか？	2.0
	②商品の品揃えは充実していましたか？	3.0
	③商品説明(商品POP等)は充実していましたか？	2.9
	④設備は充実していましたか？(ATM、クレジットカード、Wi-Fi 等)	2.3

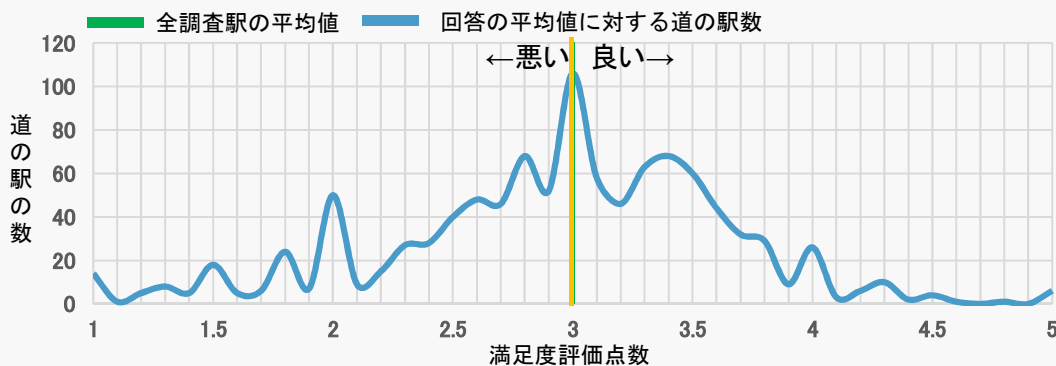
①体験工房、地域の観光ツアーなど道の駅でしか体験できないものはありましたか？



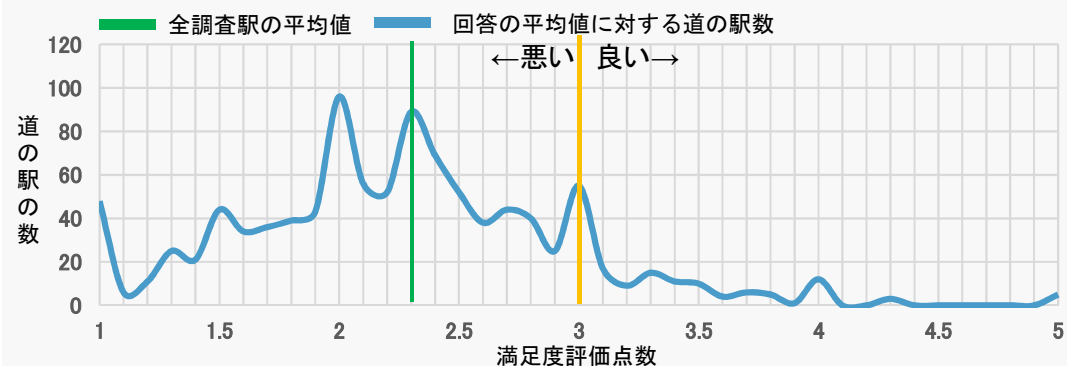
③商品説明(商品POP等)は充実していましたか？



②商品の品揃えは充実していましたか？



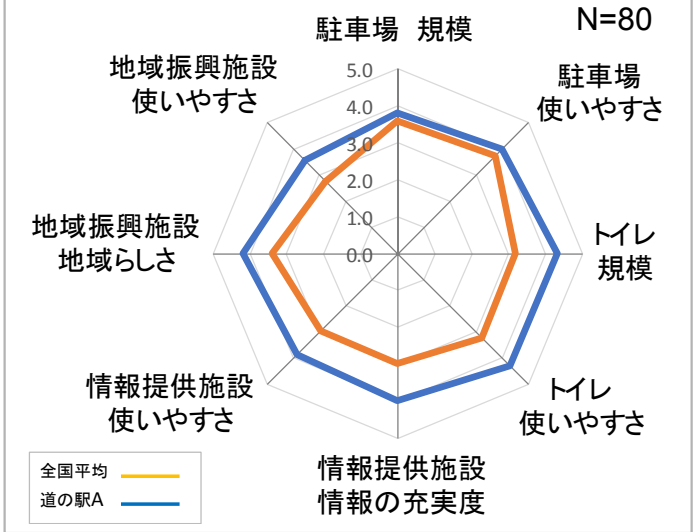
④設備は充実していましたか？(ATM、クレジットカード、Wi-Fi 等)



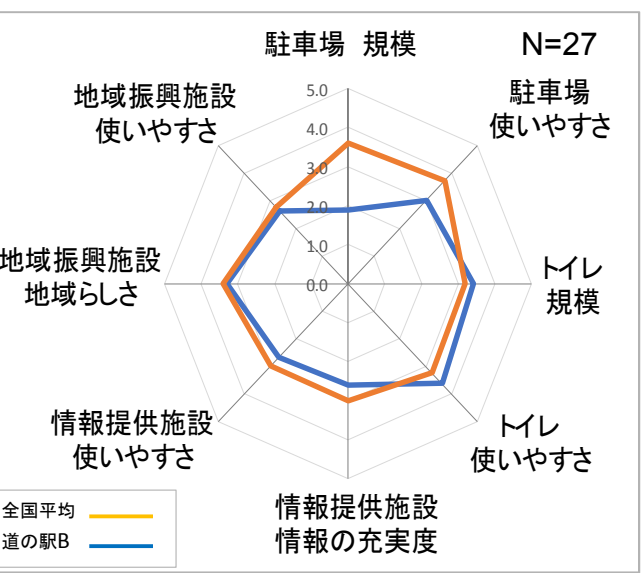
満足度調査の概要

【調査結果からの考察】

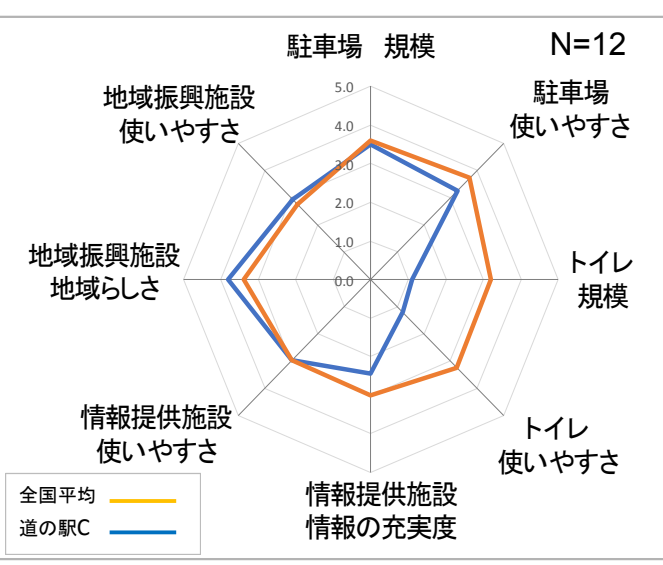
①道の駅A(全国平均よりも高い)



②道の駅B(全国平均よりも低い箇所あり)



③道の駅C(全国平均よりも低い箇所あり)



満足度調査の概要

●アンケート自由回答(一部抜粋)

対象施設	評価する意見等	改善・要望の意見等
駐車場	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場に入口から誘導のラインが引かれていてスムーズに安全に駐車エリアまで行けてよかった。 ・駐車場が高速の出口から近いので来やすい。 ・全体的に清潔で駐車場は広くとても使いやすかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の台数は多いが幅の間隔が狭く、子ども連れには不向きだと感じた。 ・車椅子の駐車場がわかりづらい。 ・夏になると車中泊が多くなるので、専用スペースを用意するとか、なにかあると助かります。
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが綺麗で素晴らしい。 ・オストメイトのトイレがあり、子どものオムツ替えがとてもやりやすかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全てが和式トイレだったので、洋式があると大変助かる。 ・トイレのうち1/3くらいが故障し、「使用禁止」となっていた。 ・トイレの便座をウォーム便座にして欲しい。
情報提供施設	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急道路情報の印刷物展示が助かった。 ・フリーWi-Fiの感度も抜群でした。 ・イベント情報等の観光情報も充実していた。 ・インフォメーションの方がハキハキしていて良かった。 ・天気予報やツアー予約ができて良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・周りの道の駅の情報が少ない。 ・無料で使えるコンセントやUSB充電設備があると良い。 ・道路情報コーナー前には品出し前の商品が積み上げられ使えなかった。 ・道路情報の案内板が故障していたり、設備の老朽化が気になる。
地域振興施設	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設や食事施設も充実していて大満足です。 ・授乳室がありがたかったです。 ・地域食材の説明があり、購入意欲が刺激された。 ・毎回、色んなイベントを楽しませてもらっている。 ・充電器の無料貸し出しサービスは旅行者にとってとてもありがたかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード利用金額に制限がないようにしてほしい(1000円以上に限定されていた)。 ・その季節毎にしか味わえないものをテント等で格安で味わえたら良い。 ・子育て支援施設の場所にカフェがあれば利用しやすい。
その他 (防災・インバウンド関係等)	<ul style="list-style-type: none"> ・津波時の避難場所もがわかりやすく掲示されていたのがいい。 ・防災アーカイブがためになった。 ・子どもが遊べる施設があり、子育て中の親にはとても有り難いなと思った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客が多い地域なのに、英語表記少ないのが残念。食事処や売店なども英語の記載が必要。 ・これからの道の駅は 非常時の防災拠点であると思う。そのため、携帯電話やタブレットなどの充電設備等が必要だと思う。

満足度調査の概要

●道の駅管理者からシステム利用の感想（一部抜粋）

道の駅	システム利用の感想	システムに対する要望等
道の駅①	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の件数が少なくデータとしての信頼性が十分でない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・AI等を活用して、ネット上に溢れている道の駅に関するあらゆる口コミ情報を一見して見聞できるような機能を持たせてほしい。
道の駅②	<ul style="list-style-type: none"> ・使い勝手はアイコンがあるため、わかりやすく使いやすい。 ・詳細コメントがあり、利用者の声が閲覧できるので良いと思う。 <p>※自駅の課題、コンセプトへの理解が利用者にも伝わっていると実感できる内容もあり、今後も実施継続してほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自駅のページのアクセス数(どれだけの方が閲覧しているのか)が判ると良い。
道の駅③	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイムで集計できるので使い勝手は良いと思う。 ・設問設定が統一のため、各駅のニーズに即した回答データとなっていない。 ・サンプルが少ない。 ・設問設定が曖昧な印象を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が感じた「悪い点」が具体的に判るような設問があると良い(小さい事でも改善に結びつく) ・設問も季節や時期に応じて変化させ、毎回、調査テーマを決めてより深く落とし込んでいく。 ・定量的な結果の裏付けとなるような定性情報などが収集できると良い。 ・定性情報などの書き込みがあった場合に、指定のメールへ配信されるような仕組みがほしい。 ・各駅のQRコードを設定し、個別の情報を配信(誘導)できるような仕組み、または、駅独自のwebアンケートができるとより利用しやすい。

本格運用に向けて

○設問内容

- ・道の駅の設置者・運営者からの意見や本日の議論を踏まえ、設問内容等の修正・追加

○機能の充実

- ・現在の機能に加えて、道の駅の設置者・運営者のニーズに対応した機能（データのクロス集計、分析結果のグラフ化等）の充実

○自由回答の分析

- ・13,345件の回答から、約7,000件の自由回答（複数回答含む）を頂いており、自らの「道の駅」の改善に用いるだけでなく、道の駅施策の検討に活用

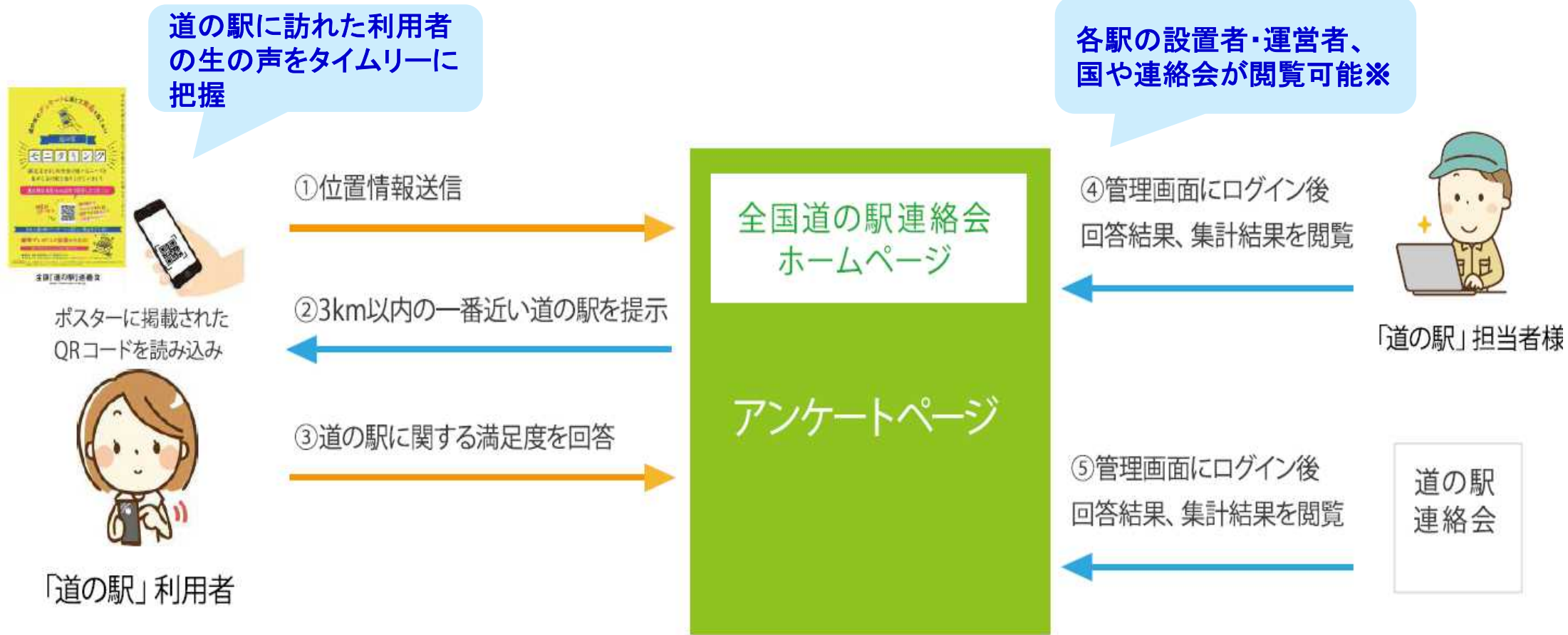
○道の駅の設置者・運営者への周知

- ・本システムについて、道の駅の設置者・運営者への周知が十分に進んでいないことから、活用方法、活用による効果等を整理したうえで、継続的に周知を実施

○実施体制について

- ・道の駅の質的向上に向けたデータの収集分析を継続的に実施するため、全国道の駅連絡会との連携について検討

【補足】QRコードを活用した「道の駅」モニタリングシステム概要



※設置者・運営者は自身の評価のみ、ブロック連絡会・地方整備局は所管の駅のみ閲覧可能

図 QRシステムを活用した「道の駅」モニタリングシステム概要

【補足】QRコードを活用した「道の駅」モニタリングシステム概要

道の駅 モニタリング

① ② ③ ④ ⑤ 応募

道の駅「伊達の郷りょうぜん」に関するアンケート

■ 性別をお教えてください。 **必須**

男 女

■ ご年齢をお教えてください。 **必須**

10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代～

■ お住まいをお教えてください。 **必須**

当該道の駅と同一市町村内 当該道の駅と同一都道府県内 当該道の駅の都道府県外

■ メールアドレスをお教えてください。 **必須**

メールアドレス

①道の駅の利用について

■ 本日の道の駅の主な利用目的は何ですか？

観光利用として 日常利用として

■ 道の駅利用の詳細をお教えてください。

休憩 食事・買い物 その「道の駅」にしかない施設の利用(入浴・体験等) 道路情報の収集 イベント観光情報の収集 その他

■ その他と答えた方は、その利用目的を教えてください。

■ 滞在時間はどのくらいですか？

10～30分未満 30分～1時間 1時間～2時間 2時間～

道の駅 モニタリング

① ② ③ ④ ⑤ 応募

道の駅「伊達の郷りょうぜん」に関するアンケート

②駐車場について

■ 駐車場を使用していないので、次の質問に移動する

5点満点でお答えください。

不満 やや不満 普通 やや満足 大変満足

1点 2点 3点 4点 5点

■ 駐車場へは入りやすかったですか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

■ 駐車場内は安全でしたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

■ 駐車場台数は十分(混雑していない)でしたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

■ 一台あたりの駐車スペースは十分に取られていましたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

道の駅 モニタリング

① ② ③ ④ ⑤ 応募

道の駅「伊達の郷りょうぜん」に関するアンケート

③トイレについて

■ トイレを使用していないので、次の質問に移動する

5点満点でお答えください。

不満 やや不満 普通 やや満足 大変満足

1点 2点 3点 4点 5点

■ 便器、床、洗面器などの清掃が行き届いており清潔でしたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

■ 便器の数は十分でしたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

■ トイレの臭いは気になりませんでしたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

■ トイレの設備(手すり、鏡、棚等)は十分でしたか？

未回答 1点 2点 3点 4点 5点

図 「道の駅」満足度調査 スマートフォン アンケート回答画面①

【補足】QRコードを活用した「道の駅」モニタリングシステム概要

道の駅 モニタリング

道の駅「伊達の郷りょうぜん」に関するアンケート

④情報提供施設(コーナー)について

情報提供施設(コーナー)を使用していないので、次の質問に移動する

5点満点でお答えください。

不満 やや不満 普通 やや満足 大変満足
1点 2点 3点 4点 5点

■ 情報コーナーの場所や位置はわかりやすかったですか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

■ 渋滞や通行規制等の道路情報は充実していましたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

■ 周辺の観光施設やイベント等の観光情報は充実していましたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

■ 案内スタッフによる説明体制は整っていましたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

■ ベンチやテーブル等の設備は十分でしたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

道の駅 モニタリング

道の駅「伊達の郷りょうぜん」に関するアンケート

⑤地域振興施設(農産物直売所・物販施設など)として

地域振興施設を使用していないので、次の質問に移動する

5点満点でお答えください。

不満 やや不満 普通 やや満足 大変満足
1点 2点 3点 4点 5点

■ 道の駅(施設内容、商品、情報等)に地域らしさを感じられましたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

■ 道の駅の地域らしさを感じた場合は、その理由をお教えてください。

■ 価格設定(物販品価格・施設入場料等)はいかがでしたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

■ 従業員のおもてなしが感じられましたか？
● 未回答 ● 1点 ● 2点 ● 3点 ● 4点 ● 5点

図 「道の駅」満足度調査 スマートフォン アンケート回答画面②