

— ノート —

## 観光産業発展への「道の駅」の可能性

— 全国道の駅調査結果を踏まえて —

中 川 伸 子

Japan-Wide Research into the Potential for “Michi-no-Eki”  
to Contribute to Tourism Development

Nobuko NAKAGAWA

### 要 旨

地方創生の核として整備されつつある道の駅への調査を基に、道の駅が将来観光拠点としての機能を担うかどうかの可能性を問う。全国道の駅調査結果からは、観光拠点としての方向性もちながらも、その事業に現在正面から取り組んでいるところは少ないことが判明した。本稿では、それらの課題を明らかにし、一方で地方創生を担うために、今求められている人材像を示したい。

キーワード：1. 観光総合窓口  
2. インバウンド観光  
3. 地域振興  
4. 経営母体

### はじめに

拙論「地域限定旅行業の展望—地方創生と学生のキャリア支援に向けて—」<sup>1)</sup>において、残された課題の一つに「道の駅への期待」がある。全国に千件余り<sup>2)</sup>ある道の駅には、政府観光庁からも地方創生の核として、大きな期待が寄せられている。

そこで、筆者は、観光及び地域振興、学生の人材育成という観点から、2016年3月～5月にかけて、「全国道の駅調査」を行った。本稿では、その調査結果をもとに、近い将来、道の駅が地域観光の拠点として、さらには観光業として機能できるかどうかを探り、地域振興を担う人材像をも明らかにしたい。

## 1. 「全国道の駅調査」について

### 1-1 調査の目的

将来、道の駅が地域の観光拠点として機能するという期待は、既に国土交通省よりの提言「道の駅による地方創生拠点の形成」(2014.8)、観光立国推進閣僚会議よりの施策「観光立国に向けたアクション・プログラム2015」(2015.6)に示されている。

前者は、道の駅が単なる地域の特産物の販売所としてではなく、将来地域観光の拠点となる

ための方向性を示し、後者には、訪日外国人ツーリズムの地方浸透、外国人観光客に訴求するサービス・商品についての「地域ブランド」の認定、質の高い日本文化体験プログラムへの参加促進等が具体的な取組として盛り込まれている。そして、優れた取組を行う道の駅を全国モデル道の駅、重点道の駅として選定し、各省庁の施策を総動員して、観光拠点となるための支援をすることとしている。<sup>3)</sup>

そのような状況下で、道の駅が「地域限定旅行業」の登録を含め、地域の観光拠点として動き出しているかどうか、また「国内旅行業務取扱管理者」の雇用への計画、地域活性化を担う人材の要望等を調査する目的で、全国道の駅調査を実施した。

## 1-2 調査の方法

全国道の駅調査の方法は、次のとおりである。

(1)2015年10月～2016年3月 近畿の道の駅21件への訪問調査（調査紙持参、返送依頼）

(2)2016年3月～2016年5月 郵送にて280件の全国各所の道の駅へ質問紙を送付

以上、調査対象は合計301件

## 1-3 調査項目

調査項目は、次のとおりである。

(1)設立年 ①1990年以前 ②1990～1995年 ③1996～2000年 ④2001～2005年

⑤2006～2010年 ⑥2011～2016年 ⑦これから設立（予定年記載）

(2)経営母体 ①県 ②市長村 ③第3セクター ④農業組合・協会 ⑤株式会社

⑥その他（経営母体記載）

(3)道の駅に立ち寄り人々の主な目的

①トイレ・休憩 ②土産や特産物の購入 ③食事・デザートの飲食

④給油 ⑤知的好奇心（史実・文化など） ⑥その他（目的記載）

(4)今後の方向性

①産業振興（地域の特産物を活かす等） ②地域福祉（住民サービス等）

③交通結節点（地域住民への交通サービス等） ④防災（災害時の防災機能等）

⑤観光総合窓口（地域の観光促進等）

⑥インバウンド観光（外国人客へのサービス等） ⑦その他

((4)今後の方向性の質問項目については、国土交通省「地方創生の核となる道の駅の優れた取組」(2015.1.27)から抜粋して、作成した。)

(5)将来「地域限定旅行業」に登録するかどうかについて

①是非登録したい ②できれば登録したい ③登録しない

(6)「地域限定旅行業」に登録する場合の「国内旅行業務取扱管理者」の雇用について

①新卒も含めて雇用 ②兼任制度あれば雇用 ③雇用しない

(7)活性化のために希望する人材（ある場合のみ選択）

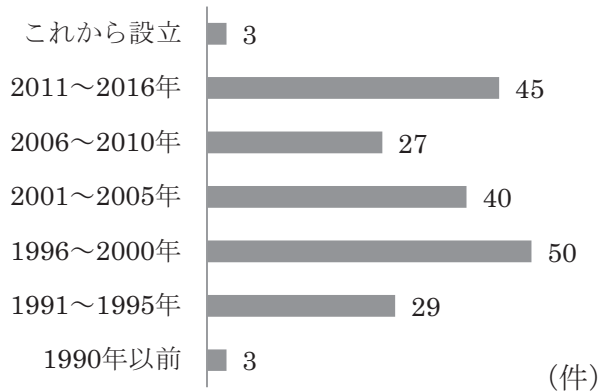
①イベント立ち上げを含む総合戦略プランナー

- ②ホームページを更新できる人材
- ③地域の住民と盛んに交流できる、ホスピタリティ豊かな人材
- ④語学力のある人材〔英語、中国語、韓国語、その他（言語記載）〕

#### 1-4 調査の結果

調査対象は、全国のモデル・重点道の駅の層化抽出法で60件、他の241件は無作為に計301件のサンプルを選んだ。そのうち、201件から調査紙が返送された。別に未着返送されたものが4件あった。201件についての集計、解析結果は次のとおりである。（Nはすべて有効回答数）

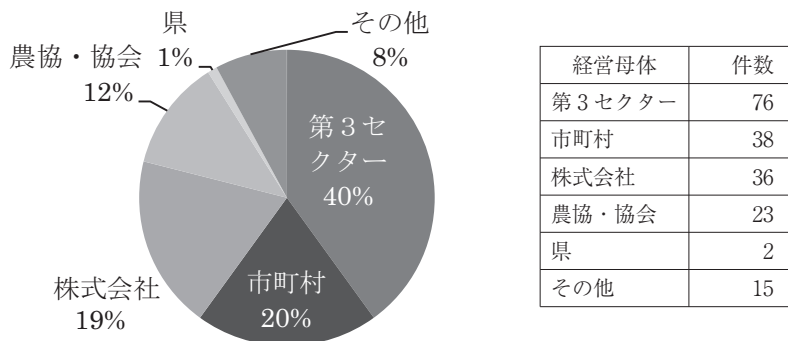
##### (1)道の駅の設立年



図表1 設立年 (N=197)

道の駅の設立年を見ると、1996～2000年に地域活性化の一つの波があり、次は2011年以降現在への地方創生のうねりであると考えることができる。

##### (2)道の駅の経営母体



図表2 経営母体 (N=190)

道の駅の経営母体は、県や市町村の自治体と民間が共同で事業を行う第三セクターが最も多い。市町村の経営する道の駅も20%あるが、農業協同組合等の経営は、農産物直売が中心の道の駅としては意外に少ない数値であった。なお、訪問調査当初は(2)経営母体、及び(5)(6)の質問

項目がなかったため、当該設問での母数は少ない。

### (3)道の駅に立ち寄る人々の主な目的

図表3 立ち寄る目的 (N=197)

		応答数		ケースの パーセント
		N	パーセント	
目的	①トイレ・休憩	192	31.6%	95.5%
	②土産・特産物	190	31.3%	94.5%
	③食事	156	25.7%	77.6%
	④給油	1	0.2%	0.5%
	⑤知的好奇心	37	6.1%	18.4%
	⑥その他	32	5.3%	15.9%
合計		608	100.2%	302.5%

道の駅に立ち寄る人々の目的を問う質問は複数回答である。多重回答による分析を見ると、ほとんどの目的が、①トイレ・休憩、②土産や特産物の購入であることが判明した。給油はほとんどなかったが、その他の項目に電気自動車の充電と書かれた回答が4件あった。

### (4)道の駅の今後の方向性

図表4 今後の方向性 (N=197)

		応答数		ケースの パーセント
		N	パーセント	
今後の方向性	①産業振興	166	34.4%	84.3%
	②地域福祉	34	7.0%	17.3%
	③交通結節点	23	4.8%	11.7%
	④防災	58	12.0%	29.4%
	⑤観光総合窓口	127	26.3%	64.5%
	⑥インバウンド	75	15.5%	38.1%
合計		483	100.0%	245.2%

今後の方向性を問う質問も複数回答である。現在の業務として地域の特産物（主に野菜）の販売が最も多いこともあり、産業振興が166件と高い。2位は観光総合窓口127件、3位はインバウンド観光75件となっている。

観光という視点から、観光総合窓口に関して経営母体とのt検定を行った。

$$\text{有意確率} = 0.76 > \text{有意水準} 0.05$$

したがって、平均値の差の検定結果は等分散を仮定するt検定結果を採用することにする。

$$\text{有意確率} = 0.385 > \text{有意水準} 0.05$$

以上の結果、母平均に差があるとはいえない。すなわち、観光総合窓口への経営母体による方向性に差があるとはいえない。

図表5 「観光総合窓口」独立サンプルの検定

		等分散性のための Levene の検定		2つの母平均の差の検定						
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値 の差	差の標準 誤差	差の95% 信頼区間	
経営 母体	等分散を仮定 する。	3.182	.076	.871	188	.385	.166	.191	-.211	.544
	等分散を仮定 しない。			.900	156.220	.369	.166	.185	-.199	.532

(5) 将来「地域限定旅行業」に登録するかどうかについて

地域限定旅行業への登録については、有効回答数188件のうち、「登録しない」が88件、「できれば登録したい」が85件、「是非登録したい」が15件であった。

(6) 「地域限定旅行業」に登録した時点の「国内旅行業務取扱管理者」の雇用について

図表6 地域限定旅行業に登録するときの雇用について (N=184)

		是非登録したい	できれば登録したい	登録しない
国内旅行業務取扱管理者	資格保持者雇用	6	11	2
	兼任者雇用	7	42	1
	雇用無し	1	23	83
合計		15	77	87

国内旅行業務取扱管理者の雇用については、「是非登録したい」と「できれば登録したい」と回答した道の駅のうち、資格保持者を雇用するのは17件、兼任者を雇用すると答えたのは49件であった。(5)の回答者のすべてが回答してはいない。

(7) 地域活性化のために希望する人材

図表7 地域活性化のための人材 (N=158)

		応答数		ケースの パーセント
		N	パーセント	
地域活性化のために 希望する人材の能力	①総合戦略プランナー	70	28.6%	44.3%
	②HP更新	32	13.1%	20.3%
	③ホスピタリティ	59	24.1%	37.3%
	④語学力	84	34.3%	53.2%
合計		245	100.1%	155.1%

複数回答であるこの設問では、希望する人材としては、語学力のある人がトップで84件、その次にイベント等を立ち上げる総合戦略プランナー70件と続く。

## 2. 調査結果の考察

(2)の経営母体を調査した結果(図表2)、最も多いのは第三セクターであったが、その他の15件には県や市町村の指定管理者という記載がほとんどであった。指定管理者は、多くが5年間等の期限付きのため、雇用促進ができないとも書かれていた。しかし一方で、株式会社の経営も増加してきている。指定管理者の多くはNPO法人や株式会社である。訪問した道の駅に限られるが、株式会社が経営している道の駅の対応は大変良く、客に対するサービスの良さ、将来への経営戦略の明確さを感じた。訪問した道の駅21件すべてにあてはまることは、地域の農産物直売所という形態であった。

ところが、(4)今後の方向性(図表4)を見ると、好調な農産物や特産物の販売を含む産業振興へのマークは当然ながら、⑤の観光総合窓口(地域の観光促進等)をマークしている道の駅が圧倒的に多く、次に⑥インバウンド観光(外国人客へのサービス等)と続く。(5)「地域限定旅行業」への登録については、結果を見れば必ずしも関心は高くない。さらに、(6)「国内旅行業務取扱管理者」の雇用については、先述の指定管理者をはじめ雇用する余裕がないという記述が多い。少数であるが「現職員が受験する」、「既に第三種旅行業を営み、3名の資格保持者を雇用している」、「観光協会が事務所を設置して職員が対応している」等の記述もあった。

また、地域活性化のために、今後どのような人材が必要かという観点から、(7)の回答(図表7)を見れば、語学力を身に付けた人材に、半数以上がマークしている。外国語の種類は英語が最も多く、中国語、韓国語と続く。他に、タイ語、スペイン語、ポルトガル語が必要との記載もあった。語学力を必要とする道の駅の分布は、都市近郊に集まることなく地方にも分布していて、インバウンド観光が、全国的に広がっていることが分かった。例えば、瀬戸大橋記念公園の道の駅からの調査紙には、近隣の空港から外国人旅行者が増大しているので、何とか取り込みたいという期待が書かれている。希望する人材の能力として、次に体験イベント等を立ち上げる総合戦略プランナーが求められている。道の駅の経営担当者が高齢になっているため、後を担う人材を求めている記述もあったので、今後はこうした人材の育成も急務である。さらに、続くのはホスピタリティマインドを身に付けた人材育成である。地域の方々との豊かなコミュニケーションのとれる人材の育成が必要である。

以上のように、道の駅の多くが観光総合窓口、インバウンド観光の活性化への方向を示しているにもかかわらず、雇用への余裕がないことが判明している。その理由としては、経営母体に公的な部分(資金・人材)を含むため、地域の野菜や食料品、特産物販売を中心とする産業振興が日々の重要業務となり多忙を極めることがある。ところが、そうした日常業務をこなす中で、観光や土産品を購入する外国人が急増している道の駅が多く見られ、何とか対応してさらなる経済効果を考慮しなければならないのである。このような状況から、外国人観光客の対応のためには、語学力を身に付けた人材配置が急務であることも理解できる。

紙面の関係で、多くに触れることはできないが、平成28年度の『観光白書』では、日本の観光系大学における教育内容の不十分さや大手旅行会社が採用時に観光系学部生を意識しない理由を鑑み、今後の高等教育機関への観光に焦点を当てた体系的カリキュラムの構築が必要とされている。<sup>4)</sup>

### 3. 観光に関する新たな政策

「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」は、2016年3月30日に、「世界が訪れたくなる日本へ」という副題を付けて、「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定した。その3つの柱を、①「観光資源の魅力を極め、地方創生の柱に」②「観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」③「すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」とし、旅行者の滞在日数を伸ばし、消費額を増大させるとともに、旅行者の満足度を高め、リピーターを増やすための施策としている。<sup>5)</sup>さらに、今後さまざまな規制緩和が実施されることも決定している。2017年度には、ホテル・旅館が地域を周遊する旅行ツアーを販売しやすくする等の大幅な規制緩和、大型クルーズ船が寄港できるインフラ整備、ロシアを含む諸外国へのこれまでよりもさらなるビザ緩和等が予定されている。<sup>6)</sup>

一方で、政府は観光地域づくりの中心となる組織・機能として、「日本版DMO」(Destination Management/Marketing Organization:自治体住民が一体となって地域の観光振興に取り組むため、関係者の合意形成、マーケティング戦略の策定を行う法人)の登録制度を実施し、普及を図っている。<sup>7)</sup>

また、通訳案内士制度の見直しが行われ、2015年9月の「構造改革特別区域法」の一部改正により、地方公共団体が実施する研修を修了し「地域限定特例通訳案内士」に登録された人は、特区内で有償での外国人の通訳案内が可能となっている。この制度は、さらに拡大される見込みである。さらに、2017年には一定の質の確保を前提に、無資格者でも有償通訳ガイドができるようになる。<sup>8)</sup>

### 3. 観光産業としての「道の駅」の展望

多くの課題を抱える道の駅の観光産業としての可能性については、次のように考察する。

- (1) 道の駅が、今後前項の「日本版DMO」として、登録できれば、観光産業としての機能を果たすことが大いに可能である。
- (2) 多くの道の駅が抱えていた外国人旅行者への対応としての「語学力」は、政府の施策の一つである「地域限定特例通訳案内士」の活用ができると観光産業としての方向性がかかり現実的になるだろう。
- (3) 観光庁と連携する株式会社地域経済活性化機構が組織されているが、これらの観光活性化ファンド利用を拡大し、道の駅にも活用できれば、観光産業としての可能性はさらに高まると考える。<sup>9)</sup>

### おわりに

道の駅に関する調査は、日本ビジネス実務学会近畿ブロック研究助成対象の研究「旅行・観光ビジネスにおける地域限定旅行業の現状と将来性」に端を発している。

訪日外国人旅行者が急増する中で、政府はさらに訪日外国人旅行者数を2020年に4000万人、2030年には6000万人という新たな目標をたてた。政府の施策が全国に行き届くの見極める中で、今後も道の駅の動向を見ていきたいと考えている。

## 参考文献

- 1) 中川伸子「地域限定旅行業の展望—地方創生と学生のキャリア支援に向けて—」神戸女子短期大学『論  
叢』61巻 pp. 35-42 (2016.3)
- 2) 国土交通省によれば、道の駅は1993年に創設され、2016年10月7日時点で、1107駅の登録がある。  
[http://www.mlit.go.jp/report/press/road01\\_hh\\_000754.html](http://www.mlit.go.jp/report/press/road01_hh_000754.html) (2016.10.9取得)
- 3) 観光立国推進閣僚会議「観光立国に向けたアクション・プログラム2015」(2015.6) p. 12, p. 21
- 4) 国土交通省観光庁『平成28年版観光白書』(2016.8.24) pp. 70-71
- 5) 国土交通省観光庁『平成28年版観光白書』(2016.8.24) p. 58
- 6) 日本経済新聞「訪日客増へ観光競争力」(2016.9.18)
- 7) 国土交通省観光庁『平成28年版観光白書』(2016.8.24) p. 83
- 8) 同上 pp. 120-121
- 9) 同上 p. 122

\* A Michi-no-Eki is a roadside rest area for those driving across Japan. Michi-no-Eki are located along national highways and provide free parking spaces, restrooms, and regional and tourist information for road travelers. There are currently over 1,000 locations throughout Japan. (<http://www.michi-no-eki.jp/en/?language=1>) 2016.10/9