

奈良県内の道の駅が持つ課題と担うべき役割について

「休憩機能」「情報発信機能」「地域の連携機能」という3つの機能を兼ね備えた道の駅は、1993年4月に初めて登録され、現在全国に1,014駅、奈良県に12駅存在する。これまでの約20年、登録数は順調に増加してきたが時間の経過とともにいくつかの課題も出てきた。また、道の駅の持つ機能も変わりつつある。

そういった状況の中、本稿では、奈良県内にある12か所の道の駅の「概要と特徴・強み」を紹介するとともに、道の駅にヒアリングした結果等をもとに、道の駅が抱える課題を洗い出し、その解決策を検討した。さらに、これから先、道の駅が担っていくべき役割についても考察した。

1 道の駅の現状

1. 道の駅とは

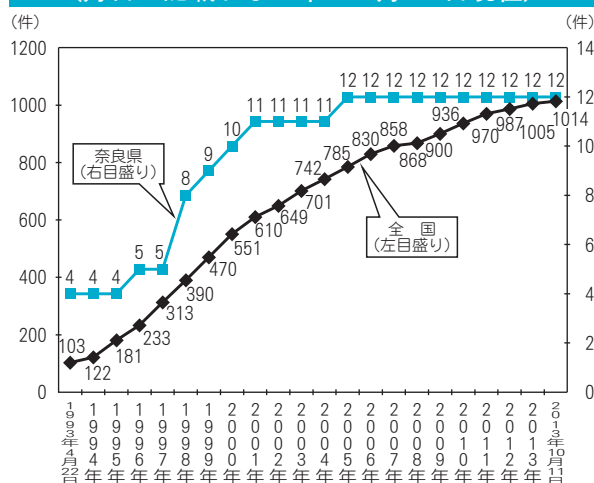
道の駅は、1990年1月に開催された中国地域づくり交流会のシンポジウムにおいて、「道路にも鉄道のような駅があってもよいのではないか」という趣旨の提案がきっかけとなって検討が始まった。翌1991年からは山口県、岐阜県、栃木県の3県で仮設の休憩施設等を使用した実験が行われ、地域活性化に関する様々な効果が報告された。

これらを踏まえ1992年には道の駅の整備についての要綱が策定された。そして、1993年4月22日に103駅が登録されたのを皮切りに年々増加、直近の2013年10月11日では、1,014の道の駅が存在している。2000年代に入ってから増加率が低下してきたものの、これまでに登録が抹消になった道の駅はわずか2駅で、登録数は順調に推移している。

都道府県別の登録数は右表の通りであるが、最も多い北海道が114駅であるのに対し、東京都は1駅、神奈川県は2駅と都道府県によって大きなバラツキがみられる。奈良県は1993年4月に4駅が登録されたのを皮切りに、現在12駅が登録されている。

道の駅は、「休憩機能」「情報発信機能」「地域の連携機能」という3つの基本的な機能を持って

道の駅登録数の推移（全国、奈良県）
（月日の記載がない年は3月31日現在）



出所：国土交通省道路局HP

道の駅登録数（平成25年10月11日現在）

都道府県	駅数	都道府県	駅数	都道府県	駅数
北海道	114	石川県	23	岡山県	16
青森県	27	福井県	12	広島県	17
岩手県	30	山梨県	17	山口県	21
宮城県	12	長野県	41	徳島県	15
秋田県	30	岐阜県	54	香川県	18
山形県	17	静岡県	22	愛媛県	25
福島県	26	愛知県	15	高知県	22
茨城県	10	三重県	15	福岡県	16
栃木県	21	滋賀県	16	佐賀県	8
群馬県	27	京都府	15	長崎県	9
埼玉県	19	大阪府	8	熊本県	24
千葉県	23	兵庫県	32	大分県	22
東京都	1	奈良県	12	宮崎県	16
神奈川県	2	和歌山県	26	鹿児島県	20
新潟県	37	鳥取県	12	沖縄県	7
富山県	14	島根県	28	全国	1,014

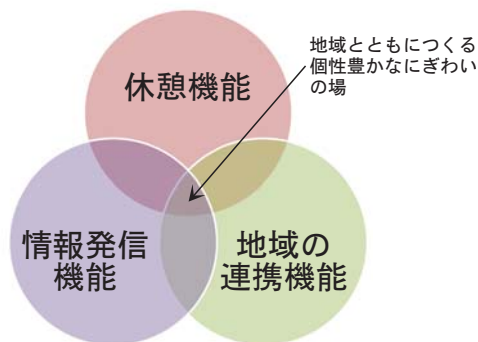
出所：国土交通省道路局HP

いる。「休憩機能」は、利用者のためのトイレや駐車場等の提供、「情報発信機能」は、道路利用者や地域の人のための道路情報や地域情報の提供、

「地域の連携機能」は、道の駅をきっかけにまちとまちとが手を結んで活力ある地域づくりを行うための機能で、この3つの機能を併せ持つ休憩施設として、その役割を果たしてきた。

さらに、中越地震や東日本大震災以降は、被災地を中心に「防災、災害対策拠点」の機能も果たしている。また、これらの機能に加え、地域で生産された農産物やその加工品、地元の特産品を販売する窓口、地元の食材を使ったレストランとしても機能している。

3つの基本機能



2. 道の駅の性格

道の駅は、市町村またはそれに代わり得る公的な団体が設置者となり、市町村長が国に申請し、要件を満たしていると国土交通省が判断すれば登録され営業が可能となる。そのため公共性が比較的に強い施設であるといえる。反面、民間事業者に業務を委託する「指定管理者制度」(※)を導入する道の駅が増えてきており、公共性に加えて、収益性も重視するという体制へと変化していることがうかがえる。ただ、収益重視といっても公共性の面から鑑みて小売業やサービス業などを行う他の民間事業者を大きく圧迫することがないように注意する必要がある。

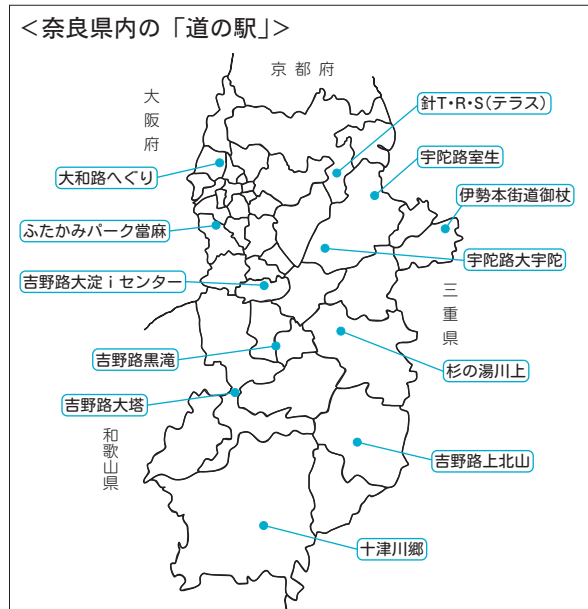
なお、道の駅を運営するにあたり、指定管理者制度自体にも問題点が存在すると思われるが、本

稿では同制度の導入を前提としたうえで、道の駅の運営に関する提言を行っている（一部、指定管理者ではない道の駅がある）。

※一般財団法人地域活性化センターが公表した「道の駅を拠点とした地域活性化調査研究報告書（平成24年）」によると、道の駅の7割以上が指定管理者制度を導入している。県内の道の駅では12駅中10駅が導入している。

2 奈良県内の道の駅の紹介

現在、奈良県には以下の12の道の駅が登録されている。



	名 称	住 所
1	吉野路大塔	五條市大塔町阪本 225-6
2	吉野路北山	吉野郡上北山村大字河合字ハジ 1-1
3	杉の湯川上	吉野郡川上村迫 695
4	吉野路黒滝	吉野郡黒滝村長瀬 22
5	ふたかみパーク當麻	葛城市新在家 402-1
6	宇陀路大宇陀	宇陀市大宇陀拾生 714-1
7	十津川郷	吉野郡十津川村小原 225-1
8	宇陀路室生	宇陀市室生三本松 3176-1
9	針T・R・S(テラス)	奈良市針町 345 番地
10	大和路へぐり	生駒郡平群町平等寺 75-1
11	吉野路大淀iセンター	吉野郡大淀町大字芦原 536-1
12	伊勢本街道御杖	宇陀郡御杖村大字神末 6325 番地

(登録順)

個々の道の駅について、その概要と特徴・強みを以下に紹介する。なお、掲載は登録順で、トイレ等基本的な施設はすべての道の駅に設置されているため記載していない。

◎奈良県内の道の駅

吉野路大塔

登録年月日	平成5年4月	
所在地	五條市大塔町阪本 225-6	
電話番号	0747-35-0311	
路線名	国道168号線	
定休日	3~11月：第1、3、5水曜日 12~2月：毎週水曜日 GW、夏休みは定休日なし	
営業時間	9:00~17:15	
設置施設	「物販施設」「無料休憩所」 「天文台」（隣接）「宿泊施設」（隣接）	
駐車場台数	約20台	
ホームページ	http://www.ootou.jp/	
おすすめ商品	①かきもち ②こんにゃく ③くず餅	
特徴・強み (自己PR)	①奈良県で唯一、天文台「星のくに」が隣接しており、子供たちの体験型学習施設となっている。 ②隣接する「宿泊施設」がある。	 
		<p>店内（土産品等）</p> <p>商品の詰め合わせ</p>

吉野路上北山

登録年月日	平成5年4月	
所在地	吉野郡上北山村大字河合字ハジ 1-1	
電話番号	07468-2-0169	
路線名	国道169号線	
定休日	毎週火曜日（祝日は翌日）、12/31、1/1	
営業時間	10:00~18:00	
設置施設	「物販施設」「レストラン」 「温泉施設」（隣接）	
駐車場台数	合計53台（普通車51台、大型車2台）	
おすすめ商品	①みざさ寿司 ②木工製品 ③おこし	
特徴・強み (自己PR)	①すぐ下に清流があり、夏場のキャンプが楽しめる。また近くに温泉施設もある。 ②三重県、和歌山県方面に向かう奈良県最終の道の駅である。	
		<p>店内（土産品等）</p> <p>商品の一例</p>



杉の湯川上

登録年月日	平成5年4月	
所在地	吉野郡川上村迫 695	
電話番号	0746-52-0006	
路線名	国道169号線	
定休日	なし	
営業時間	9:00～17:00	
設置施設	「物販施設」「麺コーナー」 「レストラン」「宿泊施設」「温泉施設」(以上3つは隣接)	
駐車場台数	合計54台(普通車50台、大型車4台)	
ホームページ	http://www.suginoyu.com/	
おすすめ商品	①おかき ②きりこ ③こんにゃく	
特徴・強み (自己PR)	<p>①昨年春に完成した大滝ダムのダム湖「おおたき龍神湖」が眼下に広がる景観の良さ。</p> <p>②厳選したかつおぶしのみを贅沢に使用した^{だし}麺類の出汁は定評がある。</p>	  <p>店内(土産品等) 特産品</p>



吉野路黒滝

登録年月日	平成5年4月	
所在地	吉野郡黒滝村長瀬 22	
電話番号	0747-62-2456	
路線名	国道309号線	
定休日	不定休	
営業時間	9:00～17:00	
設置施設	「物販施設」「喫茶」「農産物直売所」 「こんにゃくや木工品などの販売施設」	
駐車場台数	合計56台(普通車50台、大型車5台、身障者用1台)	
ホームページ	http://www.morimonogatari.com/	
おすすめ商品	①しし串 ②しか串 ③猪コロッケ	
特徴・強み (自己PR)	<p>①特産品に「猪(しし)コロッケ」「串カツ(大阪新世界通天閣との応援プロジェクト商品)」「こんにゃく」「白きゅうりの漬物」などがある。</p> <p>②黒滝村産の木材を使った木工品が人気。</p>	  <p>店内(土産品等) 大阪新世界通天閣との応援プロジェクトで誕生した黒滝ビリケン</p>

ふたかみパーク當麻

登録年月日	平成7年1月	
所在地	葛城市新在家 402-1	
電話番号	0745-48-7000	
路線名	国道165号線	
定休日	12/31~1/3	
営業時間	9:00~17:00	
設置施設	「物販施設」「レストラン」 「農産物直売所」「農産物加工所」	
駐車場台数	合計95台（普通車90台、大型車5台）	
ホームページ	http://www.futakami-park.jp/	
おすすめ商品	①えんどう味噌 ②小麦餅 ③白うりの奈良漬	
特徴・強み (自己PR)	①自前の加工室を持ち、農園で作ったものを加工しているため、安心・安全な商品を提供できる。 ②主に地元で採れた農産物を販売している。	
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 店内（農産物） 店内（土産品等） </div>

宇陀路大宇陀

登録年月日	平成9年4月	
所在地	宇陀市大宇陀拾生 714-1	
電話番号	0745-83-0051	
路線名	国道166号線、370号線	
定休日	なし（年末年始も営業）	
営業時間	喫茶：7:00~18:00、物販：8:00~19:00（原則）	
設置施設	「物販施設」「喫茶」「レストラン」「農産物直売所」 「足湯」「温泉スタンド」「レンタサイクル」	
駐車場台数	合計51台（普通車36台、身障者用2台、大型車3台、二輪車10台）	
ホームページ	http://www.chinjyusou.jp/	
おすすめ商品	①ブルーベリーラスク ②ブルーベリーかりんと ③黒豆せんべい	
特徴・強み (自己PR)	①早朝（7:00）から開けている喫茶コーナーは、地元人の集いの場となっている。 ②音楽イベントを定期的実施している。	
		店内（土産品等）




十津川郷

登録年月日	平成9年4月	
所在地	吉野郡十津川村小原 225-1	
電話番号	07466-3-0003	
路線名	国道 168 号線	
定休日	なし（不定休）	
営業時間	4～11月：8:00～17:30 12～3月：8:30～17:00	
設置施設	「物販施設」「喫茶」「レストラン（そば処）」「足湯」「展示室」「研修室」	
駐車場台数	合計 26 台（普通車 23 台、大型車 3 台）	
ホームページ	http://www.michinoeki-totsukawago.com/	
おすすめ商品	①ぶなしめじ ②なめこ ③ゆべし	
特徴・強み （自己PR）	<p>①源泉かけ流しの足湯が 24 時間無料で使用できる。</p> <p>②村内唯一の休憩場所として利用者に重宝されている。</p>	  <p>店内（土産品等）</p> <p>足湯</p>




宇陀路室生

登録年月日	平成9年10月	
所在地	宇陀市室生三本松 3176-1	
電話番号	0745-97-2200	
路線名	国道 165 号線	
定休日	なし（年末年始を除く）、ただし、レストランは毎週水曜日	
営業時間	9:00～16:00 （農産物直売所：4～9月 8:00～17:00、10～3月 8:00～16:00）	
設置施設	「物販施設」「レストラン」 「農産物直売所」「レンタサイクル」	
駐車場台数	合計 33 台（普通車 29 台、大型車 4 台）	
おすすめ商品	①草もち ②デッチようかん ③宇陀せんべい	
特徴・強み （自己PR）	<p>①建物は、癒しの空間、洒落た作りに仕上げており、来訪者の憩いの場となっている。</p> <p>②主に室生地域で採れた新鮮な野菜を販売している。</p>	


針T・R・S (テラス)

登録年月日	平成10年4月	
所在地	奈良市針町 345 番地	
電話番号	0743-82-5533	
路線名	国道 25 号線、369 号線	
定休日	なし	
営業時間	7:00~23:00 (各店舗により異なる)	
設置施設	「物販施設」「イタリアンレストラン」「農産物直売所」「電気自動車急速充電設備」「いちご園」「情報館」「温泉施設」「その他テナント多数」	
駐車場台数	合計510台 (普通車467台、大型車40台、身障者用3台)	
ホームページ	http://hari-trs.com/	
おすすめ商品	①いちごジャム ②地元野菜やヤマトポークを使ったイタリア料理 ③高原野菜	
特徴・強み (自己PR)	<p>①名阪国道に直結する、西日本最大級規模の施設を誇る。</p> <p>②時間消費型の施設があり、家族皆が楽しめる。</p>	  <p>レストラン いちご園</p>

大和路へぐり

登録年月日	平成11年8月	
所在地	生駒郡平群町平等寺 75-1	
電話番号	0745-45-8511	
路線名	国道 168 号線 (バイパス)	
定休日	なし (年末年始を除く)	
営業時間	9:00~18:00	
設置施設	「物販施設」「レストラン&喫茶」「農産物直売所」「研修室」	
駐車場台数	合計116台	
ホームページ	http://www.heguri-apc.jp/station/index.html	
おすすめ商品	①手作り味噌 ②里の恵 (平群産のサツマイモで作った芋焼酎) ③乾燥野菜 (ドライベジタブル/ドライフルーツ)	
特徴・強み (自己PR)	<p>①農産物と生花は、平群町産に特化している。</p> <p>②景観 (のどかな自然風景)</p>	  <p>店内 (農産物) 店内 (土産品等)</p>

吉野路大淀 i センター

登録年月日	平成 12 年 8 月	
所在地	吉野郡大淀町大字芦原 536-1	
電話番号	0747-54-5361	
路線名	国道 169 号線	
定休日	毎週火曜日（祝日の場合翌日）および年末年始	
営業時間	農産物・レストラン：8:30～17:00（平日）、8:00～17:00（土日祝） 物販：9:00～17:30（平日）、8:30～17:30（土日祝）	
設置施設	「物販施設」「レストラン&喫茶」「農産物直売所」 「電気自動車充電設備」「情報コーナー」「多目的ホール」	
駐車場台数	合計 92 台（普通車 80 台、大型車 10 台、身障者用 2 台）	
ホームページ	http://www.yoshinoji-oyodo.com	
おすすめ商品	①地元の野菜・果実全般 ②オリジナルバナナケーキ ③日干番茶各種商品	
特徴・強み（自己PR）	①独自のパン工房を持ち、地元の特産品を入れたオリジナルパンを製造販売している。 ②特産品の番茶を使った食品を販売している。	

店内（土産品等）

店内（農産物）

伊勢本街道御杖

登録年月日	平成 16 年 8 月	
所在地	宇陀郡御杖村大字神末 6325 番地	
電話番号	0745-95-2641	
路線名	国道 368 号線、369 号線	
定休日	毎週火曜日（祝日の場合は翌日）	
営業時間	10:00～20:00	
設置施設	「物販施設」「レストラン」「農産物直売所」 「温泉施設」「観光案内所」	
駐車場台数	合計 93 台（普通車 90 台、大型車 3 台）	
ホームページ	http://www.vill.mitsue.nara.jp/kanko/himeshi/index.html	
おすすめ商品	①源五漬（つけもの） ②お米 ③田舎みそ・こんにやく	
特徴・強み（自己PR）	①伊勢本街道が通っている。 ②夏の避暑と冬の霧氷（三峰山）が観光客に人気である。	

店内（農産物）

ひめし 姫石の湯

3 県内道の駅の課題

道の駅は、登録されてから月日が経ち、ハード面、ソフト面ともに直面する課題が出てきていると思われる。

そこで、奈良県内の道の駅の責任者や設置自治体の担当者にヒアリングして、道の駅の多くが抱える共通の課題とそれを解決するにあたっての障壁を洗い出した。なお、ヒアリングから、次の4つが課題として浮かび上がった。

県内道の駅の課題

1. 施設・設備に関するもの
2. 農産物の安定供給の難しさ（季節変動、生産者の高齢化）
3. オリジナル商品（含農産物加工品）の不足
4. 指定期間の制約

以下、詳しく見ていく。

1. 施設・設備に関するもの

(1) 施設・設備の老朽化

オープンから20年以上経過しているところもあり、「施設・設備の老朽化」が課題と考える道の駅が多かった。

したがって、利用者の利便性・快適性の向上、さらには他の道の駅や農産物の専売所など競合先への対抗策としても何らかの老朽化対策が必要である。

老朽化に対する解決策として、建て替えやリニューアル等を実施したいところだが、そのためには資金が必要であり、その資金を誰が負担するのかという問題が生じる。ほとんどの道の駅が「指定管理者制度」を取っているが、指定管理者制度では、「一定の額以下（少額）の場合には指定管理者が費用を負担。決められた額を超える場合には、事前に協議のうえ施設を所有する市町村が負担する」

という取り決めになっているのが一般的だ。

つまり、額が嵩むような大がかりな工事などは道の駅の設置者である市町村等が負担することになるが、今の時代、財政的に実施は厳しい。そのため、施設や設備が使用に耐えられないほど傷んだ場合は別として、大規模なリニューアルや建て替えは現実的には不可能に近い。多くの場合、設備等が傷んだ時に元の状態に戻す「修繕」に留まってしまう。

したがって、利用者の利便性・快適性の向上のための設備等のグレードアップ（例えば、温水洗浄便座の設置など）は簡単にはできないと考えるのが通常であろう。

このような状況を考えれば、建て替えやリニューアルといった選択肢は、「老朽化」という課題に対する解決策とはなりにくい。もちろん費用を捻出できればそれに越したことはないが、そうでない場合には違う方法を考えざるを得ない。

(2) 駐車場の不足による機会ロスの発生

多くの道の駅で、「駐車場の不足」を課題としていた。その多くはピーク時に絶対数が不足するというものだった。道の駅への来訪者は季節によって変動し、夏場や春・秋の観光シーズン時には駐車場待ちの車が幹線道路まで連なっている。そのため、入場待ちを避けて素通りする車が増えることで機会ロスが生じている。

また、駐車場そのものはそれなりに広いが、場所が複数に分かれていて、道路を挟んだ向かい側に第2、第3の駐車場を確保しているところもある。この状況では、どうしても道の駅に近い駐車場の稼働率が高くなり、こちらは満杯になっているのに離れた駐車場は空いているというアンバランスが発生してしまっている。駐車場待ちの車による道路の渋滞は、交通事故の発生にも繋がりが

ねないため、警備員を雇い交通整理を行っている道の駅もある。

2. 農産物の安定供給の難しさ（季節変動、生産者の高齢化）

近年、消費者の嗜好の変化等から、「採れたてで新鮮」、「生産者の顔が見える安心・安全」な農産物を求める声が高まっている。それを受けて県内外においても農産物の専売所が随所にオープンし、売上を伸ばしている。道の駅でも農産物の直売所を事業のひとつとして取り扱っているところが多く、売り上げの大きな柱となっている。

農産物直売所の特徴は、地元産（近隣市町村を含む）にこだわりを持っていることであるが、出荷する地元の農家は小規模な場合が多く、さらに農地が中山間地域にあたり、兼業農家であったりする。そのため、農産物を地元の農家に大きく依存する体制は、生産者の高齢化や後継者不足という問題とも相まって、「安定供給ができない」という課題を発生させている。加えて、時期によっては複数の生産者から同じ種類の野菜が大量に持ち込まれる一方で、全く出荷がない日もあるといったように、季節的な「出荷量の偏り」も大きな課題となっている。

3. オリジナル商品（含農産物加工品）の不足

土産品等は、農産物と並び売り上げの多くを占めていることから、「オリジナル商品の開発」は喫緊の課題となっている。なぜなら、どこでも買えるような商品や他所との違いがわからない商品と違い、道の駅のオリジナル商品は、「他にない、ここでしか買えない」というプレミアムの付いた商品であり、ライバルとの差別化を図るために有効な商品となり得るからである。

ところがヒアリングによると、オリジナル商品の重要性は認識しつつも、現実的に開発まで進んでいる道の駅は多くなかった。

一部の道の駅では、地元商工会や企業などとタイアップして、地元の農産物や猪などを使った商品を開発・販売しており、売れ行きは好調であるとのことだった。ただ、その道の駅においても、ラインナップ的にはまだまだ不足すると考えているところが多かった。

4. 指定期間の制約

指定管理者制度では、決められた期間（通常3～5年）で契約が更新となるため、残された期間が短くなればなるほど長期的な計画が立てられないという課題がある。今のところ、指定管理者制度を導入する道の駅では、更新後も同じ組織が引き続き運営団体となっているため大きな問題にはなっていないが、更新時に次の契約が保証されているわけではない。したがって、数年ごとに公募等によって次の管理者を決めるこの制度の下では、人的面、物的面ともに投資に対して消極的にならざるをえないのが実情である。

4 課題の解決に向けて

前述したように、これまで公共性が強かった道の駅は、指定管理者制度の導入等により、収益性を重視するスタイルへとその姿を変えている。そのため、公共性が強い道の駅といえども、儲けを出すために小売業やサービス業の考え方や経営手法を取り入れていかなければならなくなってきている。

そのような状況下、これまでに抽出した課題を解決するための方策を検討した。その際、「サービスの質の向上、顧客満足度の向上」を念頭に置き、大掛かりな設備投資は行わず、資金的にも少額で、

比較的取り組みやすい方策というコンセプトで解決策を検討した。

1. 店内の改善

建て替えやリニューアルといった選択肢は、費用面等から「老朽化」という課題に対する解決策とはなりにくいことは前に触れた。そこで、老朽化への対策として、新たに「古さを感じさせない店づくり」への改善を提案したい。

道の駅ごとに事情は異なるだろうが、店内の物販スペースや農産物直売所での商品の見せ方、通路、空き棚の整理・整頓などの工夫によって店内のイメージは画期的に良くなり、「古さを感じさせない店」となり得ると思われる。そうすることで老朽化という課題を少しはカバーできると思われ、さらに売り上げの増加にも繋がっていくだろう。

例えば、農産物をコンテナやカゴに入れて陳列棚に並べると、販売されて徐々に農産物が少なくなっていくが、農産物がほとんどなくなったり空になったりしても、コンテナ等がそのままの状態で見かけられることがある。この状況は店内のイメージを悪くしているので、「空のコンテナ等を取り除く」、「残っている農産物を整理する」という作業をする。これだけのことで店内のイメージを随分改善できる。さらに、整理・整頓等によって店内を美しく保つことで、来店者の印象を良くし、「また来てみたい」という思いを醸成させる効果もあるだろう。再来訪（リピーター）の増加は必然的に売上の増加にもつながる。

店内の改善には「5S活動」が有効である。5Sとは、各職場において徹底されるべき事項を5つ（「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ躰」）にまとめたもので、職場環境の維持改善で用いられる手法である。

5 S 活動

整理

・要るものと要らないものを分け、要らないものを捨てる。

整頓

・決められた物を決められた場所に置き、いつでも取り出せる状態にしておく。

清掃

・常に掃除をして、きれいな状態にする。

清潔

・整理・整頓・清掃を徹底し、維持する。

しつけ躰

・決められたことやルールを、いつも正しく守る習慣をつける。

2. 駐車場の増設の費用対効果を検討

「駐車場不足による機会ロスの発生」という課題解消のためには、ピークの状態に合わせた台数分の駐車場を、費用面を考慮して繁忙期だけ借りるという方策もある。しかし、実際には相手のあることで、近隣に都合のよい物件があるとは限らない。

駐車場を検討するにあたり、まずは増設に伴う賃借料は固定費の増加となり、収益を圧迫するという点を念頭に置く必要がある。そのうえで、増加する賃借料と駐車台数を増やすことで得られる売上増の見込みをシミュレーションして、採算性を検討することが大事である。検討の結果、新たな駐車場は確保しないという選択も場合によっては必要となってくるだろう。それは、機会ロスという課題の解消策が収益の減少になってしまっただけでは意味がないからだ。

ただし、どのような場合においても、駐車場の混雑が交通事故を招かないように配慮することは言うまでもない。

3. 農産物の安定供給への対応

安定供給という課題に対して、農産物供給量の偏りを是正し、平準化を図るための解決策を考えるにあたり、生産者側の道の駅への出荷のメリッ

トを洗い出すと、

- ①少量での出荷が可能である
 - ②卸等を経由しないため、利益率が高い（流通に伴うマージンが発生しない）
 - ③販売価格を生産者が決定できる
 - ④遊休農地の減少
 - ⑤高齢生産者の生きがいの一つになる
- の5点があげられる。

このように、道の駅に農産物を出荷することは生産者側にメリットが多いことから、現在、道の駅と契約している生産者は、積極的な出荷意欲を持っていると想像される。

解決策として、出荷量の偏りについては、出荷時期をずらして栽培する方法がないか、農産物を提供する農家と相談・検討をしてはどうか。大量出荷された余剰の農産物に関しては、次の項で述べる「加工品」にすることで対処できるであろう。

現在、農産物は生産者が道の駅に持ち込む場合が多いが、高齢化するとともに道の駅に運び込む作業が苦になってくる。そこで、高齢化への対応策の一例として、道の駅が農産物の集荷作業を行うことで、生産者の負担を軽減してはどうだろうか。人の確保などクリアすべき問題はありますが、こちらから出向くことで、安定した農産物の確保ができるという点も大きなメリットの一つと思われる。

4. オリジナル商品（含農産物加工品）の開発

（1）加工場の設置、加工品の開発・販売

既に農産物の加工場を持っており、加工品をオリジナル商品として売り出している道の駅もあれば、加工場を持たず他の道の駅に加工を依頼している道の駅もある。

そこで、オリジナル商品の開発策として、加工場を持たない道の駅に対してその設置を提案した

い。特に地元産農産物を使った加工品ならば、商品開発が比較的しやすいと思われる。また、同じ農産物が大量に出荷されるという問題に対しても、余剰の農産物を加工品として利用することで廃棄ロスを少なくすることができる。さらに、農産物としては商品価値が低い「規格外品」であっても、加工品としてならば有効に活用できることもある。

（2）ゆるキャラの活用、地元商工会等と連携した商品の開発

最近、いわゆる「ゆるキャラ」が全国的に注目を浴びており、多くの地域においてゆるキャラが活躍している。ゆるキャラは地域のマスコットキャラクターであり、土産物等でゆるキャラを使った商品は品揃えとして有効である。

また、すでに実施済みで成功している道の駅もあるが、商工会や観光協会等と連携し、地元の特産物を使った商品を開発・販売することも効果的であると思われる、是非とも検討したい。

（3）連携の強化（ヨコの連携）

自駅の特産品をお互いに交換して店頭に並べたり、チラシを置いたりすることで協力している道の駅はあるが、商品の共同仕入れ・共同開発といったヨコの連携は、今のところ実施されていない。ただし、ヨコの連携の必要性・重要性を感じている道の駅は少なくなかった。

ヨコの連携はコストの削減や開発費用の削減などシナジー（相乗効果）を生むことから、今後は可能な限り同業との連携を行っていくことが望まれる。

5. 接遇スキルや商品知識の向上

先に述べた通り、指定管理者制度を導入する道の駅においては、その制度上の制約から、「人的・物的投資に消極的にならざるを得ない」という課

題があった。ヒアリングでは、接客スキルや商品知識の向上については、多くの道の駅で重要と考えているものの、既に教育・研修や勉強会を開催している駅は少数で、手を付けていない駅が圧倒的に多かった。

そこで、課題解決策として「スタッフの接客スキルや商品知識の向上を図る」ことを提案したい。この対応策は、「費用負担が少ない」「取り組みやすい」「短期間でできる」といったメリットがあり、決められた指定管理期間内でも十分対応ができる。スタッフの接客スキルや商品知識を向上させることによって、顧客の好感度や満足度が増すだろう。

既に述べたように、これからの道の駅は、公共的な機能に加えて収益性も重視していかなければならない。そこで、売上げや収益を確保するためには、道の駅でいかに多く消費してもらうかを考えなければならない。

売上げ増加のためには、農産物や土産品を機械的に売るのではなく、スタッフのスキルを高め、高度な接客で消費者に接し、気持ちよく購入してもらうことである。そうすることによって顧客の満足度も上がり、それがリピーターに繋がっていくと思われる。一般的に、小売業ではリピーターの存在が売上や収益に大きく貢献しているという事実がある。

5 奈良県の道の駅が果たすべき役割

この章では、道の駅が果たすべき役割について検討する。

1. 防災・災害対策の拠点

2004年の中越地震以降、緊急時における対応拠点としての道の駅の役割が注目されており、東

日本大震災においても災害復興活動の拠点や住民等の一時的避難場所として十分に機能した。

それ以降、奈良県の道の駅でも台風や水害発生など有事に備え、受け入れ体制を整えている（整える予定を含む）ところが多い。また、昨年の風水害によって崩土が発生した時に、駐車場を提供した道の駅もある。今後においても、県内で災害が発生した場合には、防災・災害対策の拠点として機能する事が期待される。

また、電気自動車等充電設備の設置場所の提供も道の駅に求められる機能のひとつである。現在、奈良県の道の駅では、電気自動車充電スタンド（EV スポット）等の設置はまだ少ないが、今後、設置推進の動きが出てくるのではないと思われる。

2. 雇用の創出

ヒアリングを行った12か所の道の駅では、現場の責任者である駅長を含む正社員とパート・アルバイトなどを合わせおよそ300人が働いている。その多くが地元あるいは近隣地域からの採用ということで、パート・アルバイトのウエイトが高いものの、地域での雇用を創出するという面において一役買っている。

道の駅は、今後も過疎地を中心に、地域雇用の数少ない担い手として重要なポジションを占めていくと考えられる。

3. 地域コミュニティの場

道の駅は、毎朝、直売所へ農産物を出荷する生産者たちが顔を合わせて世間話をする場、あるいは農産物の出荷と購入を通じて生産者と消費者のコミュニティの場の提供という役割も担っている。

早朝から喫茶をオープンし地域住民にとっての社交の場として重宝され、定期的に音楽イベント

を開催し、クリスマスシーズンにはイルミネーション装飾をして、ひとときの安らぎの場を提供している道の駅もある。また、会議室や研修室を兼ね備え、地元の人が利用するなど、すでに多様な形態で地域の拠点として機能しているところも多い。

4. 観光による地域の活性化

ヒアリングによれば、来訪者のうち過半数は観光客だという道の駅が多かった。また、観光客のうち、目的地への途中に立ち寄る「通過観光客」ではなく、道の駅自体を目的にやってくる観光客も少なくないとのことだった。

この観光客を道の駅だけに留めるのではなく、道の駅を経由して地域の観光地へ向かわせることができれば、地域全体が潤うと思われる（ただし、すべての道の駅に当てはまるとはいえない）。もちろん、道の駅自体が観光振興や地域の活性化に貢献しているということは自明であるが、今後は、観光客を地域へ呼び込むためのゲートウェイとしての役割にも注目したい。

また、道の駅だけでなく、道の駅が存する地域全体が活性化するための取り組みとして、「着地型観光」を売り出すこともできるだろう。着地型観光とは、「観光客を受け入れる地域が自分たちの持つ観光資源を生かして企画するツアー」のことで、道の駅が中心となって運営をすることも考えられる。

そのためには旅行業登録などクリアすべき問題はあるが、将来的には検討していきたい項目である。

6 まとめ

道の駅それぞれに立地条件や規模も違う中、ヒアリングで出された課題は、概ね共通していた。あとはどのようにして課題を解決するかである。

世間一般では景気は回復基調にあるというものの、奈良県内をみるとその実感は少なく、足元の経済の回復はまだまだ先であるという声も聞く。

そういった中、道の駅は、防災・災害対策の拠点や雇用の担い手、地域コミュニティの場、地域の活性化といった重要な役割も担っている。特に、観光は他の産業と関わり合いが強く、観光産業の発展が奈良県経済に及ぼす影響は大きいことから、観光と密接に関連する道の駅の発展は、地域にとっても大いに期待される場所である。ただし、公共性だけでなく収益性も問われていることから、生き残りに向けての経営努力を怠ってはならないことは言うまでもない。

（丸尾尚史）

※今回の原稿作成にあたり、取材に協力いただいた12の道の駅の関係者の皆様には、この場を借りて厚く御礼申し上げます。

【参考文献】

- ・道の駅/地域産業振興と交流の拠点 新評論
- ・「道の駅を拠点とした地域活性化調査研究報告書（平成24年）」
一般財団法人地域活性化センター
- ・「和歌山県の道の駅の振興策に関する調査・研究報告書」
社団法人中小企業診断協会和歌山県支部
- ・「熊本県における道の駅に関する調査研究報告書」
社団法人中小企業診断協会熊本県支部
- ・『「直売所に託したテーマと運営の手引き」調査研究報告書」
社団法人中小企業診断協会佐賀県支部
- ・国土交通省道路局 HP
- ・奈良県 HP