

秋田県市町村未来づくり協働プログラム

能代市プロジェクト「道の駅を核とした地域活性化プロジェクト」における事後評価調査

1 プロジェクトの目的

移転オープンする「道の駅ふたつ」に、親水空間エリアなどの新たな機能を加え、周辺地域資源のブラッシュアップやアクセス改善等のための整備を行い、集客力の向上と滞在時間の延長を促進するとともに、広域情報発信拠点としての機能を強化し、市内外の地域資源に誘導させる取組を行うことにより、能代市の活性化だけでなく、能代山本地域及び県北地域の交流人口の拡大につなげる。

2 プロジェクトの概要

策定年月日	実施期間	能代市 事業費 (千円) A	交付金 (千円)	県事業・協働 事業費 (千円) B	総事業費 (千円) A + B
H28. 3. 25	H28～R1	360, 903 (467, 065)	200, 000	71, 774 (74, 200)	432, 677 (541, 265)

※（ ）内は計画値

【プロジェクトを構成する事業】

○能代市事業群

事業名	総事業費 (千円)	うち交付金 (千円)	実施年度
親水空間エリアでの体験	34, 661	22, 250	H29～H30
多目的広場での滞留	17, 389	10, 800	H29～H30
風光明媚なきみまち阪公園の魅力を向上させる整備	95, 859	45, 019	H28～R1
自然豊かな七座山への誘導を促進させる整備	33, 616	23, 400	H28～H30
道の駅周辺の遊歩道等の整備	47, 512	24, 400	H28～H30
能代山本地域や北秋田地域等の観光情報の発信	99, 465	50, 300	H28～H30
北秋田地域等の道の駅等との連携	950	547	H28～R1
ガイドの育成や各地域資源への誘導用案内板の整備	27, 375	21, 046	H28～R1
各地域資源を巡る周遊ルートの構築等	4, 076	2, 238	H28～R1
計	360, 903	200, 000	

○協働事業群

事業名	総事業費 (千円)	実施年度
きみまち阪公園等の整備	67,130	H29～H30
観光情報発信力の強化と連携の促進	0	H29～R1
新たな魅力づくりの推進	4,644	H28～R1
計	71,774	

3 プロジェクトの成果指標と達成状況

指標名	基準値 (H26 年)	目標値 (R1 年)	実績値 (R1 年)	達成率
道の駅ふたついで来訪者数（千人）	144	300	1,118	373%
親水空間エリアでの体験イベント参加者数（人）	—	1,000	848	85%
市内地域資源の来場者数（千人）	538	619	521	84%

4 顧客満足向上調査の結果（抜粋）

道の駅ふたついで管理・運営に役立てるため、来場者に対して、道の駅全体の印象や各施設のサービス状況等に関するアンケートを実施した。

【調査概要】

調査月	実施日：サンプル数		月別計	備考
	休日	平日		
9 月	24 日（月、振休）：77	25 日（火）：76	153	両日とも曇り
11 月	21 日（日）：50	22 日（月）：50	100	両日とも晴れ
12 月	25 日（日）：25	26 日（月）：25	50	両日とも晴れ
休日／平日別計	152	151	合計 303	

○利用した目的（複数回答可）

休日、平日ともに見学やトイレ休憩が多く、ついで買い物、食事、遊び等の目的が続いている。

	買い物	食事	遊び	トイレ	イベント参加	道路情報収集	観光情報収集
休日	10.1%	6.7%	11.1%	18.3%	0.0%	0.5%	1.0%
平日	15.7%	6.6%	9.1%	25.8%	0.0%	0.0%	0.5%
	Wi-Fi 利用	待ち合わせ	自然風景	高速バス利用	見学	その他	無回答
休日	0.0%	0.5%	3.8%	0.0%	27.9%	20.2%	0.0%
平日	0.0%	1.5%	2.0%	0.0%	20.2%	16.2%	2.5%

○館外及び館内の分かりやすさ（平均値）

休日、平日ともに普通以上の結果だったが、「誘導の分かりやすさ」や「案内サインの分かりやすさ」が比較的低い評価であった。

	道の駅への誘導の 分かりやすさ	案内サインの 分かりやすさ	館内入口の 分かりやすさ	各施設の 分かりやすさ
休日	3.4	3.2	3.6	3.6
平日	3.1	3.0	3.6	3.5

（5：満足、4：やや満足、3：普通、2：やや不満、1：不満）

○周辺の観光地等への来訪予定

休日、平日ともに「なし」が6割程度を占め、来訪予定の場合では、きみまち阪公園との回答が比較的多かった。

	きみまち阪公園	七座山方面	天神工房	カヌー体験	二ツ井の商店街
休日	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
平日	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高岩神社	壱ノ座等の風呂	なし	その他	無回答
休日	0.0%	0.0%	62.6%	3.9%	22.6%
平日	0.0%	0.7%	57.9%	1.3%	34.9%

○リピート意向（再来訪の意向）

休日、平日ともに「また訪れたい」が9割程度を占めた。

	また訪れたい	もう訪れる事はない	その他	無回答
休日	92.8%	0.0%	1.3%	5.9%
平日	89.4%	0.0%	0.7%	9.9%

○出発地・経由地・目的地（道の駅ふたついは目的地か経由地か）

休日、平日ともに経由地としている方が5割程度を占めた。特に平日は休日と比べて、目的地としての利用が少ない傾向となった。

	目的地	経由地	無回答
休日	44.1%	48.7%	7.2%
平日	35.8%	52.3%	11.9%

5 経済波及効果分析等

能代市「道の駅を核とした地域活性化プロジェクト」における経済波及効果は、①ハード事業費支出による効果（3億3,100万円）、②ソフト事業費支出による効果（1億9,000万円）、③来場者の消費支出による効果（57億3,400万円）を合わせると、合計62億5,500万円であったと推計される。

（単位：百万円）

	直接効果	一次波及効果	二次波及効果	総合効果
ハード事業費支出による経済波及効果	217	67	47	331
ソフト事業費支出による経済波及効果	125	38	27	190
プロジェクト成果による経済波及効果	3,780	1,278	676	5,734
合計	4,123	1,383	749	6,255

※ 端数処理の関係で、総合効果とその内訳の合計が一致しない場合がある。

6 その他参考となる事項

- 道の駅ふたつにおける地域の特産品やレストラン等の売上

道の駅ふたつにおける特産品やレストラン等の売上が、プロジェクト実施前から大幅に伸びている。

	H27	H28	H29	H30	R1
道の駅における特産品やレストラン等の売上（千円）	99,630	—	—	290,361	381,393

- きみまち阪公園来園者数及び七座山観光案内人数

きみまち阪公園の来園者数と七座山の観光案内人数が、道の駅ふたつ移転後に増加している。

	H27	H28	H29	H30	R1
きみまち阪公園来園者数（人）	18,787	13,544	18,369	18,390	23,466
七座山観光案内人数（人）	82	38	55	32	103

- 豊かな自然や特色ある郷土料理など、他に誇れる観光資源があると思う市民の割合

市民意識調査における「豊かな自然や特色ある郷土料理など、他に誇れる観光資源があると思う市民の割合」の「思う」「どちらかといえば思う」の肯定的意見が、プロジェクト実施前から約2ポイント増えている。

	H27	H28	H29	H30	R1
豊かな自然や特色ある郷土料理など、他に誇れる観光資源があると思う市民の割合（％）	40.8	40.6	41.8	37.5	42.9

7 民間アドバイザーの意見

(民間アドバイザー：特定非営利活動法人西滝沢子ども水辺協議会 理事長 佐藤金市 氏)

(1) 地域に愛される道の駅づくり

道の駅の運営は、「地域住民の積極的な関りや支援体制の確立を図ること」が基本であり、地域に愛される道の駅づくりの土台となる。ホームページやSNS等の効率性を重視した一方向的な情報発信では限界があり、地域住民の主体的な参画意識を醸成するためには、顔を合わせての巻き込み、囲い込みの行動が必要となる。「ロコミ」の力は非常に大きいことから、積極的に地域の情報発信ができる人づくりに努めるとともに、企業や学校、関係団体等への働きかけを通じて、組織的に呼びかけを行うことも大切である。

また、一般的に、施設に出入りする利害関係のない第三者のものの見方や感じ方には、核心を突いた客観的な評価が含まれており、また、一人の批判の背景には、何百人もの声が隠されているとも言われることから、おもてなしの精神の具現化に向けて、真っ先に取り組む必要がある。利用者とのコミュニケーションを通して真心のこもったサービスを提供していくことが重要であり、アンケート箱を設置するなど、利用者の意見を施設の管理運営に反映していく体制を整えられたい。

(2) 来場者数を増やす取組と物産販売の重要性

「行ってみたい」と思ってもらえる道の駅になることが大前提であり、基本的な課題となる。民間会社として収益を上げることは勿論であるが、道の駅として公共性と収益性の両立を目指すことも求められる。創意工夫をしながら両立に向けて尽力してもらいたい。

立地の観点から、二ツ井・北秋田間の自動車道の開通に伴う将来的な来場者の減少が懸念されるため、インターチェンジとのアクセスの工夫により、影響が出ないように関係当局との調整に努められたい。また、人口減少や高齢化によっても来場者は減少するため、待ちの姿勢ではなく、若い世代や家族をターゲットにした魅力的で具体的な戦略の構築も急務である。

道の駅の売上は、物産販売が大きなカギを握っていると言われている。道の駅ふたついは、発展途上の段階という印象を受けたので、お客様への対応やおもてなしの雰囲気づくりを洗練し、上質な店舗を創り出していくための努力が必要である。今後は、生産者の高齢化による会員や商品の減少が課題となっていくため、生産者とコミュニケーションをとりながら、持続的な品揃えや商品開発の工夫をしていく必要がある。

(3) 重点道の駅としての役割と展望

ハードが完成して一安心ではなく、重点道の駅にふさわしいソフト事業に取り組んでももらいたい。移転によるリニューアルオープンは転換点に過ぎず、他の道の駅では見られない特色を確立して差別化を図り、きみまちの里ならではの独創性豊かな商品の開発や新たな観光資源の発掘、イベントの創造と展開が大切である。

道の駅の地域連携機能としては、物産販売やレストランなどが一般的だが、周辺にコンビニ店が立地していない状況を考えると、コンビニ店のような日用品が買える機能が備わると、利用者のニーズに対応する利便性の高い道の駅になることが期待できる。また、高

高齢者や障がい者への配慮が大切であり、高齢者が横になって休めるプライバシーにも配慮されたスペースの確保や、身体障がい者用の駐車スペースからトイレまでの導線と歩道終点の行き止まりを示す点字ブロックを敷設するなどの改善が必要である。

（４）地域資源への誘導とインバウンド対策

案内窓口には、多数のパンフレットが整えられているが、多様な客層のニーズに対応し、観光資源へ誘導できるような存在感のある窓口運営が肝要である。そのためには、館内外の音声案内や動的な宣伝の工夫を施す必要がある。

観光パンフレットは、韓国語や中国語等のものが準備されていたが、県内には、ロシア、ベトナム、オランダなどの国々からも訪日者が滞在しているので、パンフレットの充足に努められたい。また、館内展示物の説明書きは日本語中心だったため、英語による説明書きや翻訳機能付きQRコード等の準備が必要である。併せて、案内係に英語通訳ができるスタッフを配置し、対面でインバウンドに対応できる体制を整えられたい。

（５）親水空間の景観形成と利活用

道の駅ふたつの親水空間は、対岸の七座山から米代川流域の遠景まで眺望でき、四季の変化を楽しめる絶好の環境に恵まれている。そうした空間を充実させるためにも、夏場の日差しを避ける木陰として、景観を損なわない適度な樹木の植樹を行い、目に優しくくつろげる空間を演出してもらいたい。

また、周囲には撤去されず残されたままとなっている廃屋もあることから、より良い景観とするためにも対応を検討していただきたい。

親水空間の利活用は、カヌー遊びの利用だけにとどまらず、小中学校関係者との連携を図りながら、水辺の生物を観察してみたり、水質調査をしてみたりと、学習に活かせる利用を考案してもらいたい。このことが、費用対効果では測れない地元の子どもたちのふるさとを思う意識の涵養にもつながる。

（６）運営主体との連携と人材育成

企業としての利益追求は大切だが、地域づくりへの貢献に軸足を置いた社会的意識の高い運営主体の育成が不可欠である。道の駅のリーダーとして、社会経済の動向や将来に対する洞察力を持ち、舵取りをしていくことが求められ、経営者を育てるという考え方に立った場合、行政との相談体制や連携の仕組みを確立する必要がある。

また、道の駅は地域の雇用創出という重要な役割を担っており、職員の安心で豊かな生活を保障できる雇用形態を確立することが必要である。

各地の道の駅では、スタッフの育成がリピーターを増やし収益を上げることにつながるという考え方が重視され、人材の育成が最優先課題となっている。スタッフだけではなく、後継者育成全般についても考えていく必要がある。

8 全体評価

プロジェクトを構成する事業については、令和元年度後半に計画していたイベント等が新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったが、4カ年の事業実施期間を通じて概ね計画どおり実施できた。

集客力向上と滞在期間延長のための取組では、「道の駅ふたつ」裏手に整備した川の駅エリアの多目的広場や親水空間に加え、きみまち阪公園や七座山の整備を行い、道の駅への新たな機能の追加や周辺地域資源のブラッシュアップを行うことができた。

また、広域的な情報発信拠点としての取組では、道の駅ふたつの施設内に歴史民俗資料コーナーや広域観光情報システムを設置した情報コーナーを整備するとともに、県北地域の道の駅と連携したイベントの実施、観光ガイドの育成、地域資源を巡る周遊ルートの構築といったソフト事業を展開することができた。

成果指標に関しては、プロジェクトの核となる道の駅ふたつの来訪者数が目標を大幅に上回り、多目的広場や親水空間エリアといった新たな機能の整備が、集客力の向上に大きな成果をもたらしたものと評価している。一方で、親水空間エリアでの体験イベント参加者数と市内地域資源の来場者数については、目標の8割程度に留まっており、道の駅の来訪者を周辺の地域資源に誘導する取組に関して課題を残したものと捉えている。

本プロジェクトの実施により、道の駅ふたつの移転整備が単なる移転で終わらず、集客力を向上させるための機能強化や情報発信を行うことができ、結果として、道の駅ふたつの来訪者数の増大につながり、経済波及効果も非常に大きいものになったと評価している。

9 今後の推進方針

民間アドバイザーの意見や全体評価を踏まえ、次のとおり推進する。

（１）更なる賑わいの創出と積極的な情報発信

道の駅の中核となる産直・物産販売やレストランについては、運営主体との連携を図りながら、来場者のニーズに対応した品揃えや新メニューの開発に取り組み、更なる来場者の増加、売上の向上を目指す。

将来的には、日本海沿岸東北自動車道の二ツ井白神ＩＣ～あきた北空港ＩＣ間の開通が見込まれており、人や自動車の流れの変化を見据えた戦略的な事業展開を模索するとともに、引き続き、県北地域における道の駅との連携を図りながら、物産の販売やスタンプラリーの実施等、賑わいの創出と交流人口の拡大を図っていく。

また、様々なメディアを活用して、道の駅や地域の魅力を積極的に情報発信するとともに、地域住民の積極的な関わりを促進するための地域に向けた情報提供や関係団体への働きかけを行っていく。

（２）新たな機能である川の駅エリアの活用

川の駅エリアの多目的広場や親水空間の活用を図るため、国土交通省や関係団体等とも連携しながら、周辺環境や景観の維持向上に取り組んでいく。

二ツ井町観光協会で実施しているカヌー体験については、引き続き実施主体と連携し、

県内外の旅行会社にツアー体験メニューとして提案するなどして、更なる利用客の増加を目指す。

また、カヌー体験のほかにも、国土交通省の事業とも連携しながら、親水空間における水辺の環境学習の実施や道の駅の施設を利用した学習等を検討し、川の駅エリアの多面的な活用を進める。

（３）観光ガイドや周遊ルートを活用した地域資源への誘導

道の駅パンフレットへの自動翻訳サイトＱＲコードの掲載や、館内展示物説明書きに対する外国語表記の手法検討などにより、インバウンド向けの多言語対応を進める。

引き続きガイドの会の統一化を進め、スタッフの確保や後継者の育成といった体制の強化、ガイドスキルアップによる利便性の向上を図り、質の高いサービスの提供に取り組んでいく。

また、本プロジェクトで構築した周遊ルートやモデルコースを活用するとともに、内容を更に充実させながら、観光客の回遊性を高めるツアー等を実施していく。

（４）道の駅ふたついの適切な管理運営と機能の充実

「行ってみたい」、「また来たい」と思われる施設、子どもからお年寄り、障がいを持った方でも快適に利用できる施設を目指し、お客様アンケートの実施や、道の駅運営主体、産直・物産販売関係者、地域住民、行政等の関係者による利活用協議会（仮称）を設置するなどして適切な管理運営と機能の充実に努める。

また、道の駅の運営主体との連携強化を図りながら、運営主体におけるスタッフ育成の取組を促進するとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大や社会経済の急激な変化といった様々な事態にも対応できるよう、リスクマネジメントの意識を高めていく。

【プロジェクトチーム構成員】

能代市	総合政策課、地域情報課、観光振興課、都市整備課、道路河川課、総務企画課、建設課
秋田県	地域づくり推進課（幹事課）、観光振興課、自然保護課、道路課、河川砂防課、山本地域振興局