高速道路の快適性向上に関する調査検討委員会

報告書

2022 年 3 月

公益財団法人　高速道路調査会

【　目　次　】

第１章 委員会概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

第２章 高速道路を取り巻く情勢と委員会での検討・課題項目・・・・・・・・・・・・ 5

2-1 将来の人口動向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

2-2 外国人材の受入政策 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

2-3 ユニバーサルデザインの動向 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

2-3-1 国の取組みの動向 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

2-3-2 高速道路休憩施設での取組みの動向 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

2-4 外国人の高速バス利用実態 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

2-4-1 分析に用いる既存データの概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

2-4-2 分析結果 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

2-5 ムスリムに関する動向 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

2-6 訪日外国人具体的課題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17

2-7 高速道路休憩施設における訪日外国人への各社対応・・・・・・・・・・・・・・・19

2-8 他交通機関における訪日外国人対応策 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

2-9 LGBT をめぐる動向 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22

2-10 高速道路の快適性向上における検討課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24

第３章 多様な人々にとって快適な休憩施設 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

3-1 訪日外国人が訪れる主要な休憩施設の対応策の現状と提案 ・・・・・・・・・・・26

3-1-1 施設概況調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27

3-1-2 ヒアリング調査 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・35

3-1-3 動線調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55

3-1-4 休憩施設等における訪日外国人対応策の現状および課題 ・・・・・・・・・61

3-2 休憩施設等におけるムスリム対応策の現状および提案・・・・・・・・・・・・・・62

3-2-1 他の休憩施設等における取組み ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・62

3-2-2 専門組織へのヒアリング ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・70

3-2-3 休憩施設におけるムスリム対応策の提案・・・・・・・・・・・・・・・・・71

3-3 LGBT 対応策の現状および休憩施設における提案 ・・・・・・・・・・・・・・・・72

3-3-1 セクシュアルマイノリティの方々を取り巻く社会的環境 ・・・・・・・・・・72

3-3-2 専門組織へのヒアリング ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・77

3-3-3 休憩施設におけるセクシャルマイノリティ対応策の提案 ・・・・・・・・・・78

第４章 地域の人々に喜ばれる休憩施設 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 79

4-1 魅力ある「道の駅」の特徴 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・80

4-1-1 天童市「道の駅・天童温泉」 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・80

4-1-2 南魚沼市「道の駅・雪あかり」 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・95

4-1-3 妙高市「道の駅あらい」 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・106
4-1-4 各道の駅における調査結果の比較 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・116
4-1-5 各道の駅の特徴 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・132
4-1-6 道の駅の取組みを参考にした休憩施設の快適性向上対策の提案 ・・・・・・・・・・138
4-2 高速道路休憩施設への展望 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・139
4-2-1 現地調査 ・・139
4-2-2 高速道路休憩施設における直売所整備の可能性検討 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・141
4-2-3 伝統文化・伝統的工芸品の拠点としての可能性検討 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・172
4-2-4 防災機能整備の可能性検討 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・181
4-2-5 インバウンド対応の可能性検討 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・183

第５章 総括 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 191

5-1 多様な人々にとって快適な休憩施設 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・191
5-2 地域の人々に喜ばれる休憩施設 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・192
5-3 高速道路休憩施設の今後のあり方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・193
5-4 新型コロナウイルス感染症に対しての注意・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・194

【参考資料】

参考：海外の休憩施設事例（海外視察成果）
1.アメリカにおける休憩施設 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・参考-1
2.スウェーデンにおける休憩施設 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・参考-8

第１章 委員会概要

昨今の我が国においては、少子高齢化がより顕著となり、経済成長の鈍化が見込まれる一方、老朽化するインフラが大きな社会的課題となっている。また、自動車技術の革新的な進展がみられるなか、高速道路機能を維持するとともに、その快適性の維持・確保・向上が求められている。

本委員会は、こうした社会情勢の変化を鑑み、高速道路の休憩施設における多様な人々にとっての総合的な快適性向上について、多角的な視点から検討を行うことを目的に、2017年（平成29年）に設置された。事務局を公益財団法人高速道路調査会に置き、以降、2021年（令和3年）9月まで計5回の委員会を開催し、表1-1に示す議事内容のとおり、昨今の社会情勢の変化等について整理を行うとともに、それらを踏まえた高速道路の休憩施設のあり方について検討を重ねてきた。

本報告書は、これまでの検討内容および委員会での議事を統括するとともに、高速道路における休憩施設の快適性向上に資する知見を整理したものである。

表1-1　委員会開催概要

開催回	開催日	議事
第１回	2017年(平成29年) 8月2日	・ムスリム関係、LGBT関係 ・休憩施設のあり方 ・地域の拠点化 ・高齢者対応 ・本線走行性
第２回	2019年(平成31年) 2月15日	・社会情勢の変化に関する分析 ・高速道路休憩施設の実態 ・高速バス利用実態 ・訪日外国人、LGBT、ムスリムへの対応状況の整理
第３回	2019年(令和元年) 12月24日	・国内における休憩施設調査 ・海外における休憩施設調査 ・多様な人々にとっての快適性向上施策の整理
第４回	2021年(令和3年) 3月23日	・道の駅に関する調査 ・地域の人々に喜ばれる休憩施設の条件の整理
第５回	2021年(令和3年) 9月17日	・地域の人々に喜ばれる休憩施設の条件の整理 ・総括

次頁以降に本委員会の検討の流れおよび委員会名簿を示す。

図 1-1　高速道路の快適性に関する調査検討委員会　各回の議事詳細と議論の推移

表 1-2　委員会名簿

	氏名：敬称略	所属機関並役職名	期間
委員長	内山　久雄	東京理科大学理工学部土木工学科教授	平成 29 年 8 月～
委員	橋本　俊哉	立教大学観光学部教授	平成 29 年 8 月～
委員	佐々木　邦明	山梨大学工学部教授 早稲田大学創造理工学部社会環境工学科教授	平成 30 年 11 月～
委員	清水　哲夫	首都大学東京大学院都市環境科学研究科教授 東京都立大学大学院都市環境学部都市環境科学研究科観光科学域教授	平成 29 年 8 月～
委員	丸山　信	福田道路(株)常務執行役員技術担当	平成 29 年 8 月～ 平成 30 年 5 月
委員	橘　孝則	（株）ネクスコ・エンジニアリング新潟　代表取締役社長 前田道路（株）顧問，営業本部常務理事，執行役員営業本部技術営業担当	平成 29 年 8 月～
委員	佐藤　元久	東日本高速道路(株)建設・技術本部専任役 （株）ネクスコ東日本エンジニアリング施設事業本部テクニカル・フェロー（電気・通信）	平成 29 年 8 月～
委員	加藤　健治	東日本高速道路(株)建設・技術本部建設部高速道路計画課長	平成 29 年 8 月～ 平成 30 年 7 月
委員	川﨑　健史	東日本高速道路(株)建設・技術本部建設部高速道路計画課長	平成 30 年 8 月～
委員	合田　聡	中日本高速道路(株)保全企画本部保全企画チームリーダー	平成 29 年 8 月～ 令和元年 7 月
委員	澤田　利明	中日本高速道路(株)保全企画本部保全企画チームリーダー，保全画課長	令和元年 8 月～
委員	加治　英希	西日本高速道路(株)保全サービス事業本部　保全サービス事業部　保全サービス統括課長，次長	平成 29 年 8 月～ 令和元年 7 月
委員	野田　主馬	西日本高速道路(株)保全サービス事業本部　保全サービス事業部　保全サービス統括課長	令和元年 8 月～
委員	田中　薫	(株)高速道路総合技術研究所施設研究部長	平成 29 年 8 月～ 令和元年 7 月
委員	田中　明彦	(株)高速道路総合技術研究所施設研究部長	令和元年 8 月～ 令和 3 年 7 月
委員	髙木　竜太郎	(株)高速道路総合技術研究所施設研究部長	令和 3 年 8 月～
委員	清野　勝	首都高速道路(株)計画・環境部　計画調整課長	平成 29 年 8 月～ 平成 30 年 3 月
委員	日隈　宏史	首都高速道路(株)計画・環境部　計画調整課長	平成 30 年 8 月～ 令和 2 年 7 月
委員	野村　和嗣	首都高速道路(株)計画・環境部　計画調整課長	令和 2 年 8 月～
委員	伊藤　学	阪神高速道路(株)保全交通部　保全企画課長	平成 29 年 8 月～ 令和元年 7 月
委員	三嶋　大悟	阪神高速道路(株)保全交通部　保全企画課長	令和元年 8 月～ 令和 3 年 7 月
委員	村上　陽二郎	阪神高速道路(株)保全交通部　保全企画課長	令和 3 年 8 月～
委員	臼田　幸生	本州四国連絡高速道路(株)企画部 調査情報課長	平成 29 年 8 月～ 令和 3 年 3 月
委員	杉山　剛史	本州四国連絡高速道路(株)企画部 調査情報課長	令和 3 年 4 月～ 令和 3 年 7 月
委員	二宮　仁司	本州四国連絡高速道路(株)保全部　道路保全エキスパート	令和 3 年 8 月～

令和 3 年 9 月まで

表 1-3　委員会名簿（事務局）

事務局：公益財団法人 高速道路調査会

常務理事・研究第二部長	川井田　実	（平成 29 年 8 月～令和 2 年 6 月）
〃	八木　恵治	（令和 2 年 6 月～）
総括研究員	坂本　香	（令和 3 年 4 月～）
研究第二部 調査役，特任研究員	佐藤　將	（平成 29 年 8 月～）
研究第二部 主幹	須藤　渉	（平成 30 年 8 月～令和 3 年 5 月）
研究第二部 副主幹	中村　篤	（平成 29 年 8 月～平成 30 年 5 月）
〃	豊田　誠	（平成 29 年 8 月～平成 30 年 9 月）
〃	神丸　真一	（平成 30 年 10 月～令和 2 年 3 月）
〃	古澤　貴治	（令和 2 年 8 月～）

第２章 高速道路を取り巻く情勢と委員会での検討・課題項目

ここでは、高速道路の休憩施設における快適性の検討にあたり、人口動向や人々の多様性に関わる対応状況とニーズ、施設のユニバーサルデザイン化の状況等、多角的視点による社会情勢の変化等について整理を行った結果を示す。

高速道路の環境は、基盤となる「道」、そこを走行する「車」とそれを運転する「人」、そしてそれら全体を支える「システム」が主たる要素であり、これらによって構成されている。高速道路を利用する人々が快適と感じるか否かは、これらの主たる要素に加えて、様々な外的要因による影響を受ける。いずれの要因も十分に満たされていれば利用者は快適と感じ、逆にいずれかの要因が不十分であれば不快に感じると考えられる。

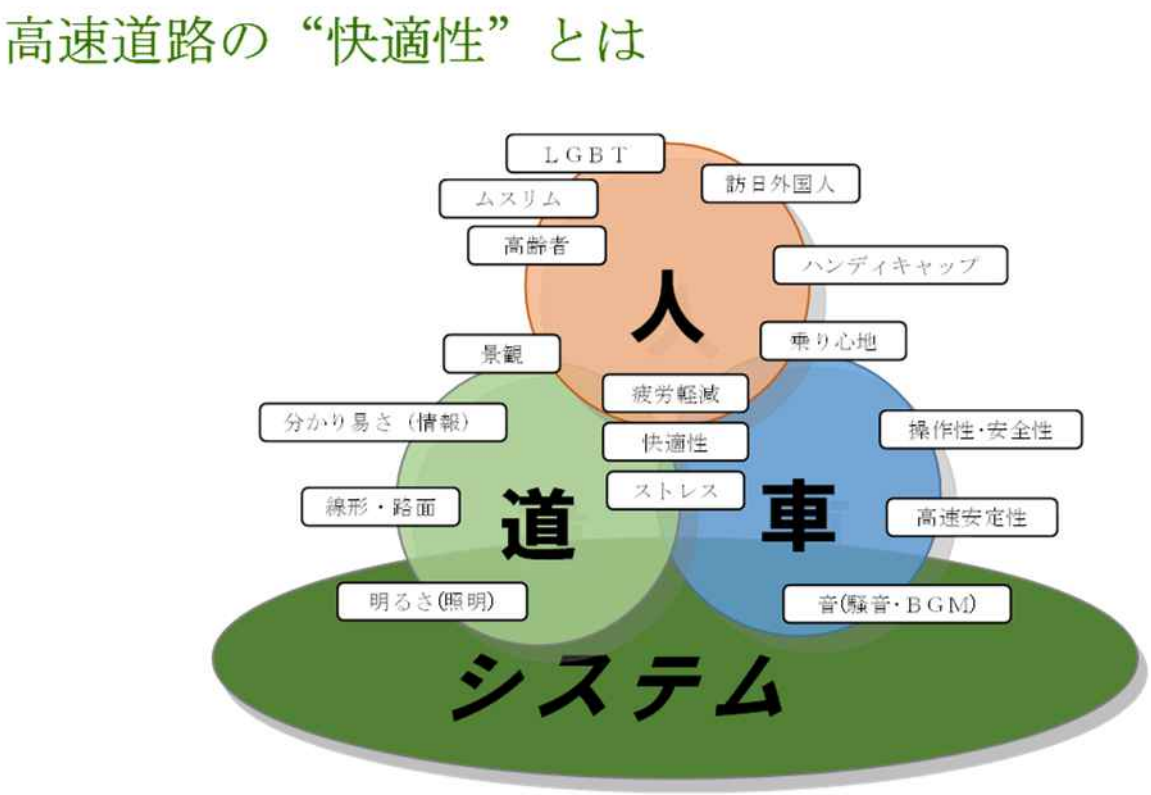


図 2-1　高速道路の快適性を構成する要素に関するイメージ図

高速道路の快適性向上を検討するにあたり、まずは高速道路を取り巻く情勢について整理することで、図 2-1に示すような種々の要因のうち、どのようなことに配慮すべきかを把握することとした。

2-1 将来の人口動向

図 2-1-1 は内閣府によって公表された「平成 30 年版高齢社会白書」に掲載されている高齢化の推移と将来推移を示したグラフである。ここから、総人口は 2010 年をピークに減少傾向に転じており、2020 年（令和 2 年）以降の人口も減少の一途であることが推計されている。

一方で、高齢化率は 1950 年（昭和 25 年）から継続的に増加傾向であり、2005 年（平成 17 年）に 20%を超え、将来推計においては 2025 年（令和 7 年）に 30%を超える予想となっている。

ここから、高速道路の休憩施設における将来的なニーズとしては、人口減少により日本人利用者の総量は減少傾向となり、その利用者における高齢者の割合は増加していくことが予想される。

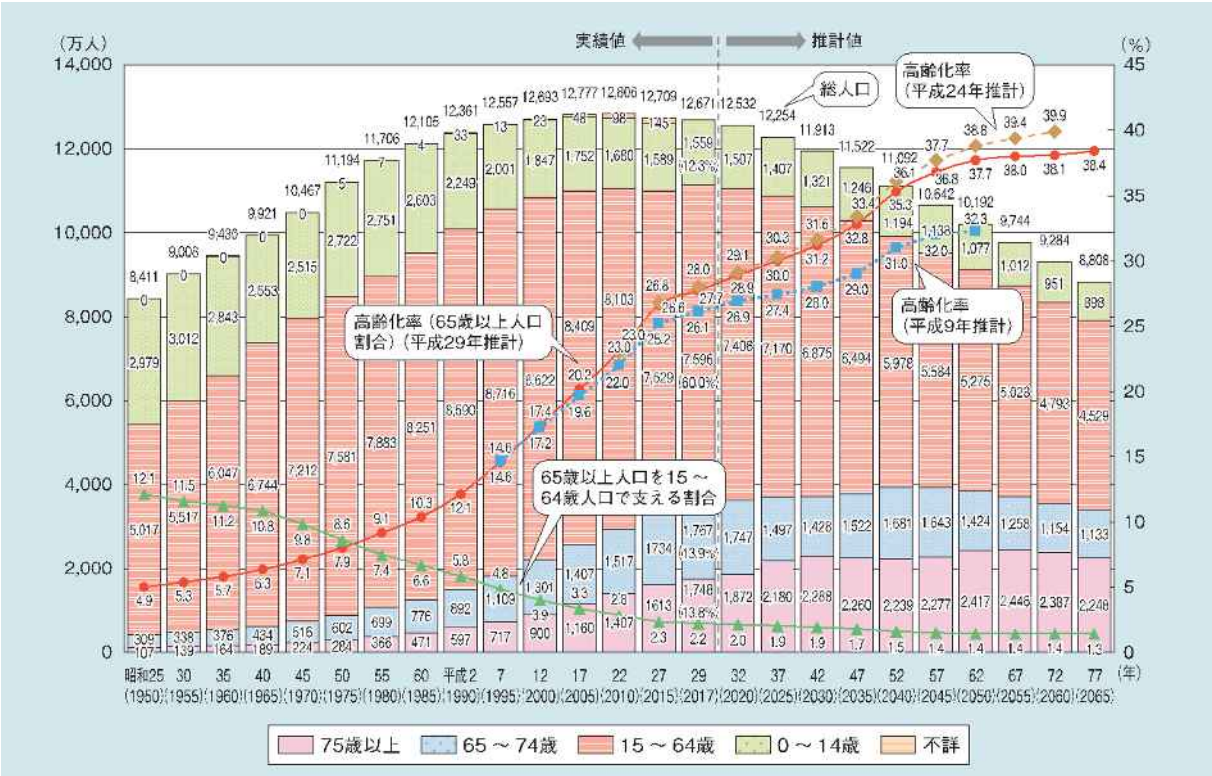


図 2-1-1　高齢化の推移と将来推移

出典）平成 30 年版高齢社会白書 内閣府

2-2 外国人材の受入政策

図 2-2-1 は総務省が公表している外国人登録者数の推移と我が国の総人口に占める割合の推移を示したグラフである。1997 年（平成 9 年）から 2007 年（平成 19 年）の 10 年間で外国人登録者数は 1.5 倍の約 215 万人となっており、継続的な増加傾向となっている。

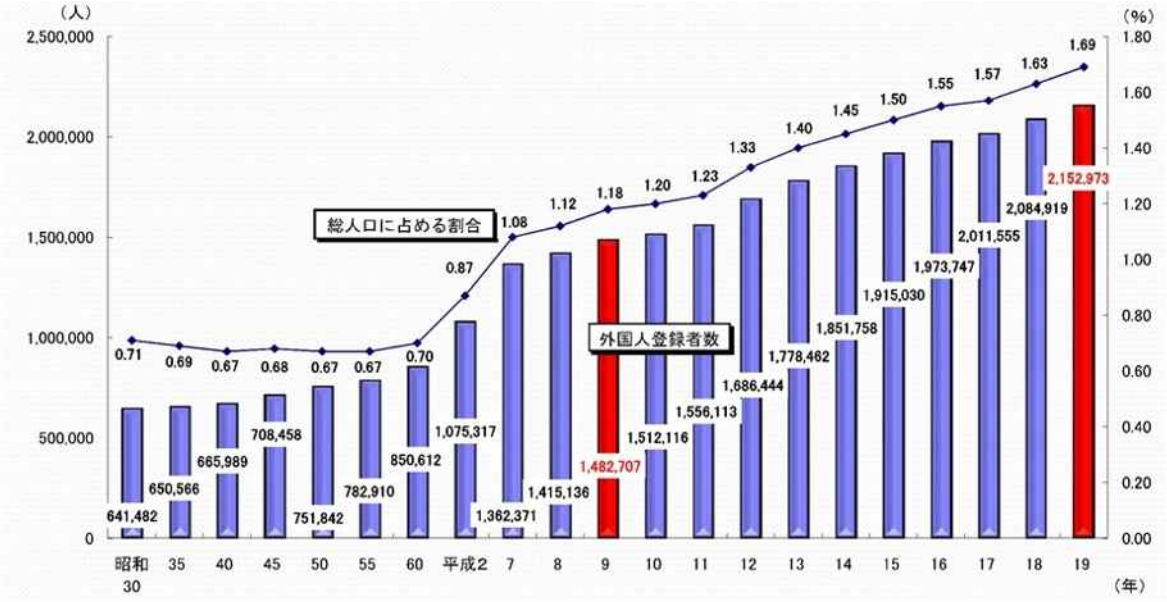


図 2-2-1　外国人登録者数の推移と我が国の総人口に占める割合の推移

出典）在留外国人に係る現在の状況、政府の動きについて 総務省、2019 年 2 月時点

また、図 2-2-2 に示す人口の増減数の推移を示すグラフから、2013 年（平成 25 年）以降、日本人人口は減少傾向にある一方で外国人人口は増加傾向にあり、全体的な人口減少傾向が外国人人口の増加によって軽減されていることが分かる。

図 2-2-2　日本における日本人・外国人の人口増減数の推移

出典）「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」（みずほ総合研究所作成）各年版 総務省、2019 年 2 月時点

さらに、図 2-2-3 は外国人人口の増減数を加味した日本の将来推計人口の推移を示したグラフである。外国人が毎年 25 万人増加したケースにおいては、政府が目標として掲げている 2060 年時点での総人口 1 億人を維持できる見込みとなっている。

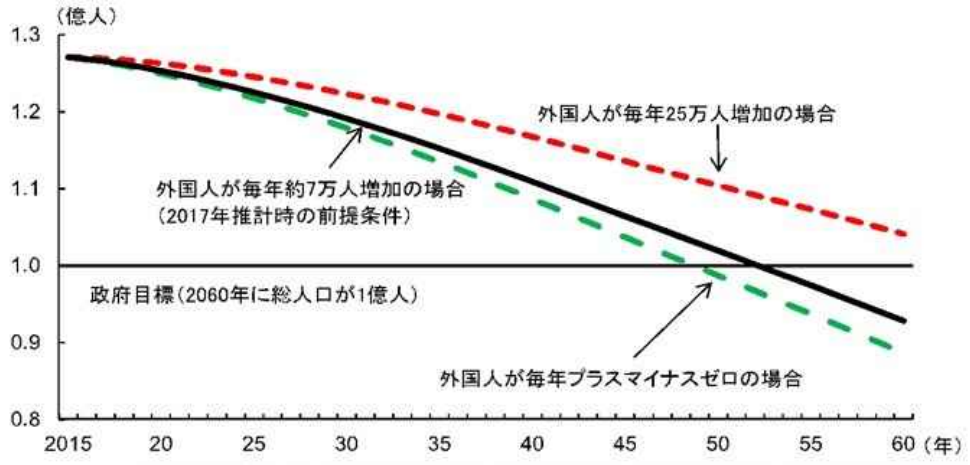


図 2-2-3　外国人人口増減数を加味した日本の将来推計人口

出典）「日本の将来推計人口」（みずほ総合研究所作成）国立社会保障・人口問題研究所 2017 年

このような推計結果を受け、2018 年（平成 30 年）6 月 15 日に政府が閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針 2018」では、『新たな外国人材の受入れ』を掲げており、『一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人材を受け入れるための新たな在留資格を創設』するなどの外国人受入れ政策の拡大を図っている。

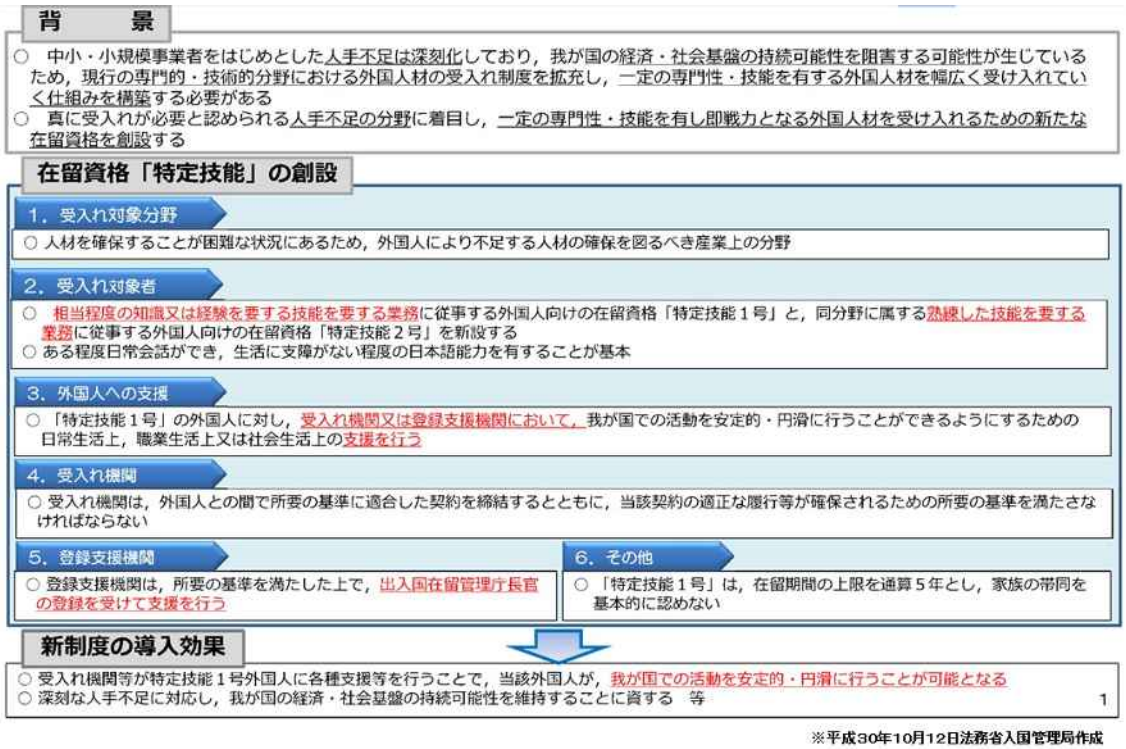


図 2-2-4　在留資格「特急技能」の創設に関する説明資料

出典）新たな外国人材の受入れに関する在留資格「特定技能」の創設について 法務省入国管理局 2018 年

また図 2-2-5 から外国人労働者数は増加傾向にあり、2017 年（平成 29 年）時点では約 128 万人の外国人労働者が国内に存在する。そのうち、国籍別では中国が最も多く全体の 29.1%、業種別では製造業が最も多く全体の 30.2%をそれぞれ占めている。

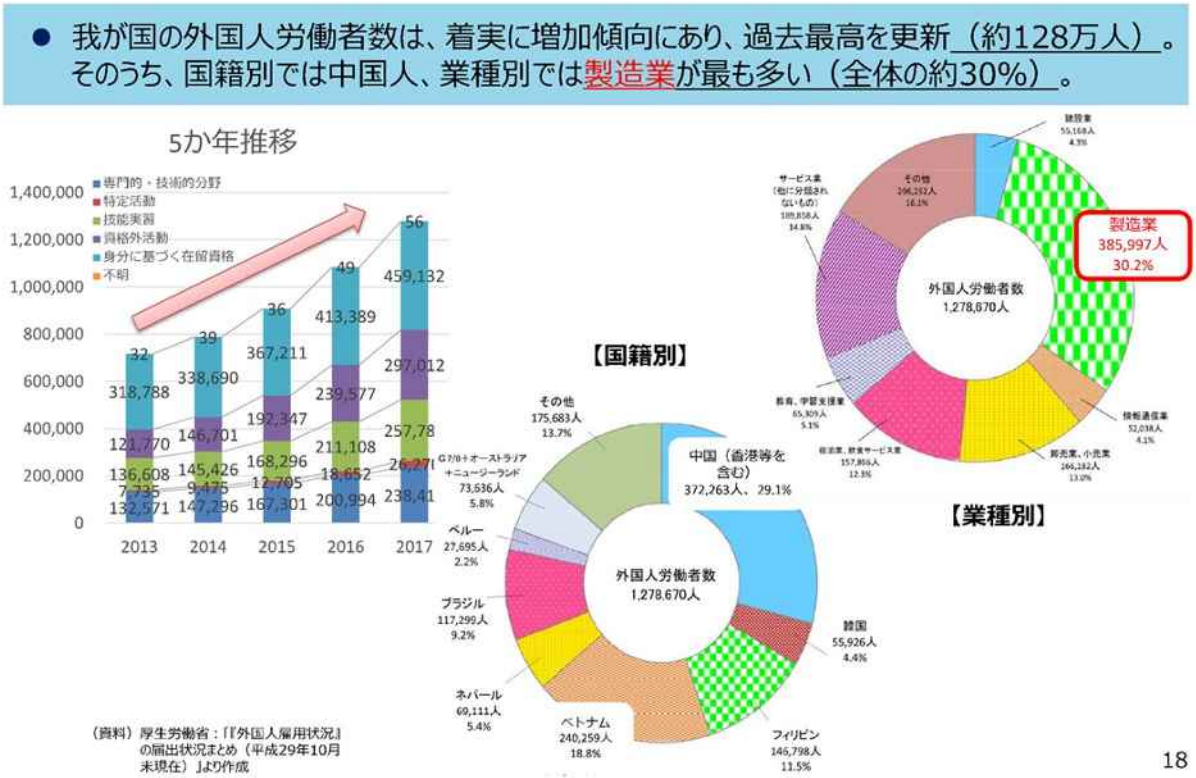


図 2-2-5　外国人雇用状況／国籍別・業種別の届出数

出典）「製造業における外国人材受入れに向けた説明会」資料 経済産業省 製造産業局 2018 年

以上から、国内における外国人人口は今後も増加傾向となることが予想されるとともに、高速道路の休憩施設における将来的なニーズについても同様に、多種多様な外国文化のニーズに対応していくことが求められるようになると想定される。

2-3 ユニバーサルデザインの動向

1980 年頃（昭和 55 年頃）にノースカロライナ大学のロナルド・メイス氏の提案によれば、ユニバーサルデザインとは “すべての人のためのデザイン”を意味し、年齢や障害の有無などに関わらず、最初からできるだけ多くの人が利用可能であるように設計することを示した思想である。先述したように、人口動態が変化して高齢者の割合が増加することや多種多様な文化的背景を持つ外国人の増加が予想されることに加え、内閣府においても 2002 年（平成 14 年）3 月に閣議決定された「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進要綱」における基本方針として＜生活者・利用者の視点に立った施策の展開＞が求められており、ユニバーサルデザインへのニーズは高まっていると考えられる。

したがって、高速道路の休憩施設においてもユニバーサルデザインの考え方をもって施設整備を行うことは非常に重要であると考えられる。

2-3-1 国の取組みの動向

国の動向をみると、例えば国土交通省総合政策局が 2008 年（平成 20 年）3 月に発行した観光のユニバーサルデザイン化リーフレット「誰もが旅行を楽しめる環境づくりのために～観光のユニバーサルデザイン化を目指して～」の中では、多様な旅行者として障害者や高齢者、外国人旅行者などの 9 項目を例示し、それらの人々が観光地で困っていることを課題として整理している。

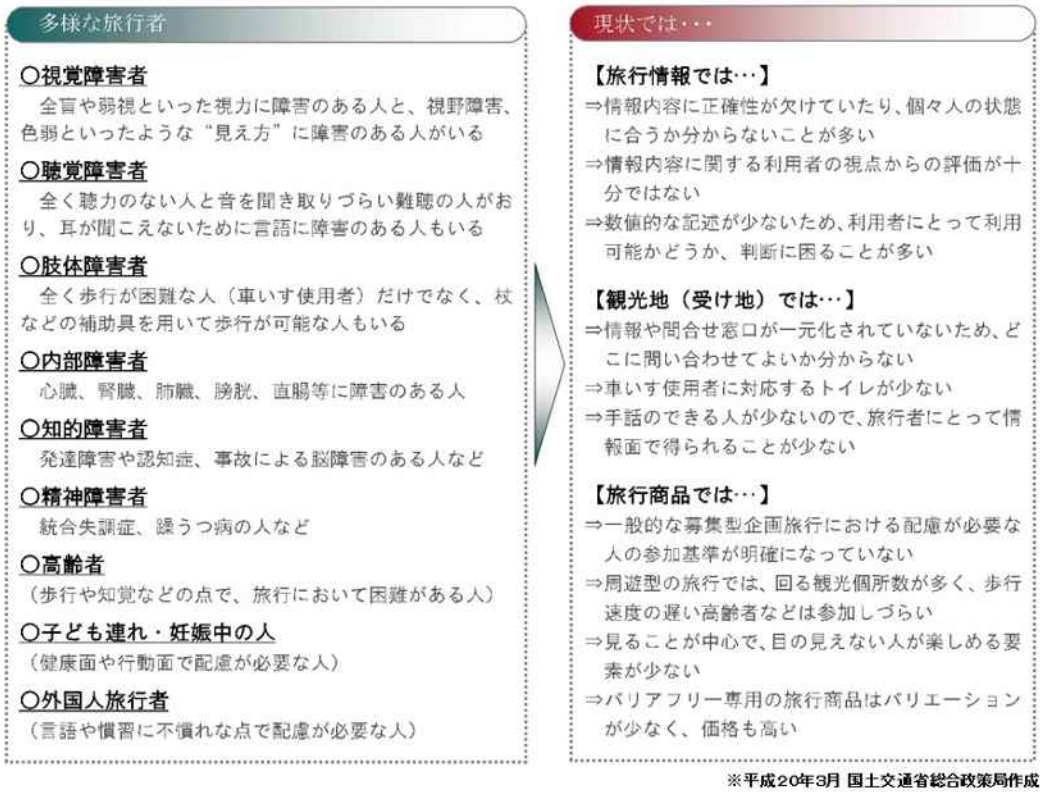


図 2-3-1　国土交通省～観光の“ユニバーサルデザイン化”を目指して

出典）観光のユニバーサルデザイン化リーフレット『誰もが旅行を楽しめる環境づくりのために～観光のユニバーサルデザイン化を目指して～』 国土交通省総合政策局 2008 年

2-3-2 高速道路休憩施設での取組みの動向

多様な利用者を想定したユニバーサルデザイン対応へのニーズの高まりを受け、高速道路の休憩施設においても様々な取組み・工夫が行われている。例えば、西日本高速道路㈱ではすべての休憩施設において、障がい者用駐車スペースの設置、身体障がい者用トイレ・オストメイト対応トイレの整備、車椅子の貸し出しが行われている。

◇障がい者用駐車スペース

◇身体障がい者用トイレ

◇オストメイト対応トイレ

◇車椅子の貸し出し

図 2-3-2　西日本高速道路㈱におけるユニバーサルデザイン化の取組み例

出典）NEXCO 西日本の SA・PA 情報 「施設・サービスガイド・バリアフリー」 NEXCO 西日本） 2021 年時点

2-4 外国人の高速バス利用実態

高速道路の休憩施設を利用する人の中には、高速バスの利用者が一定数存在する。その中には外国人の利用者も存在することが予想されるが、この傾向を把握することで、高速道路の休憩施設を利用する外国人の特徴を分析可能と考えられる。

ここでは既存の調査結果を活用し、外国人の高速バス利用実態を把握した。

2-4-1 分析に用いる既存データの概要

表 2-4-1 に示す既存の調査データを用いて分析を実施した。

表 2-4-1　外国人の高速バス利用実態分析に用いる既存データの概要

実施主体	バスとりっぷ編集部（運営会社：株式会社 LCL）
実施場所	バスタ新宿、バス待合室
実施期間	2017 年（平成 29 年）6 月
調査対象	バスタ新宿の外国人利用客　n=50
備考	掲載サイト：バストリップ https://www.bushikaku.net/article/35180/ バスタ新宿の外国人利用客に聞きました【利用状況＆客層編】　高速バスの利用が多い年齢層や出身は？

2-4-2 分析結果

(1) 性別・年代

利用者の性別については、女性が 54%、男性が 46%であり、若干女性が多いもののほぼ同数のサンプル構成となっている。

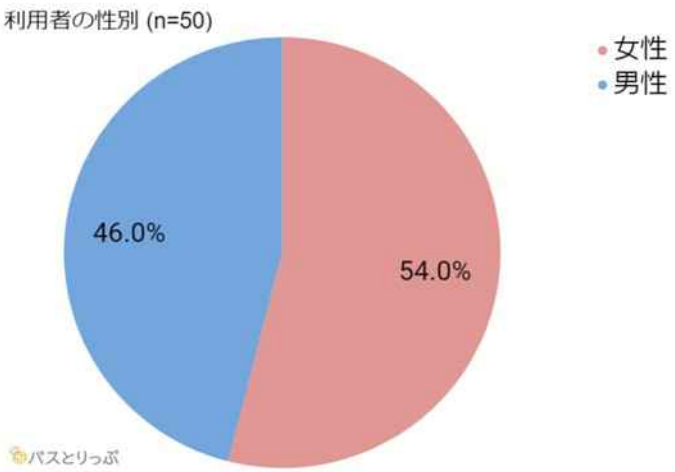


図 2-4-1　外国人利用者の性別

性別ごとに年代構成をみると、男性については 20 代が 43.5%と最も多く、次点以降は 30 代が 34.8%、50 代が 13.0%、40 代が 8.7%と続く。

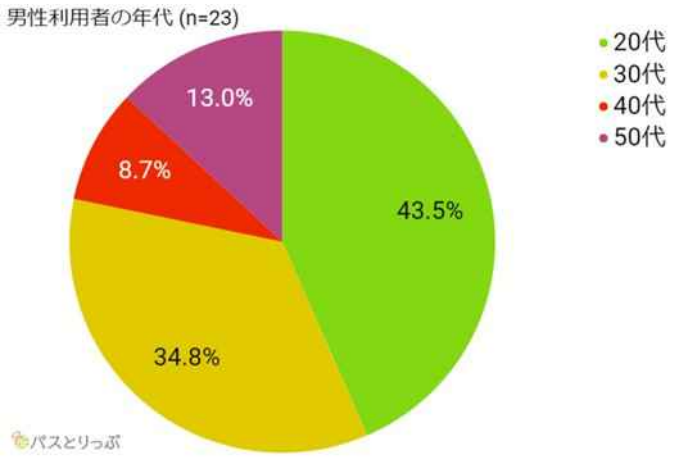


図 2-4-2　外国人利用者：男性の年代

一方、女性についても最も多いのは 20 代の 37.0%だが、次点以降は 40 代が 25.9%、30 代が 18.5%、10 代が 14.8%となっており、男性とは傾向が異なる。

図 2-4-3　外国人利用者：女性の年代

性別によらず、20 代の利用が全体の約 4 割を占めており、10 代～30 代の比較的若年層の利用者が多いことが分かる。

(2) 職業

職業については、学生が 20%と最も多く、次点以降は会社員とエンジニアがそれぞれ 10%、教員と主婦がそれぞれ 8%と続く。

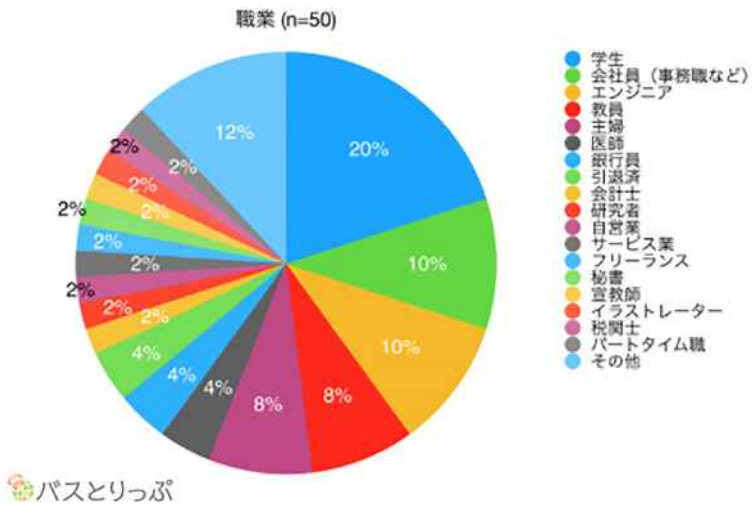


図 2-4-4　外国人利用者の職業

(3) 訪日回数

訪日回数については、初めてとの回答が 58%と最も多く、次点以降は 2～4 回目が 28%、5～9 回目が 6%、10 回以上が 4%と続く。日本在住の外国人利用者は 4%存在した。

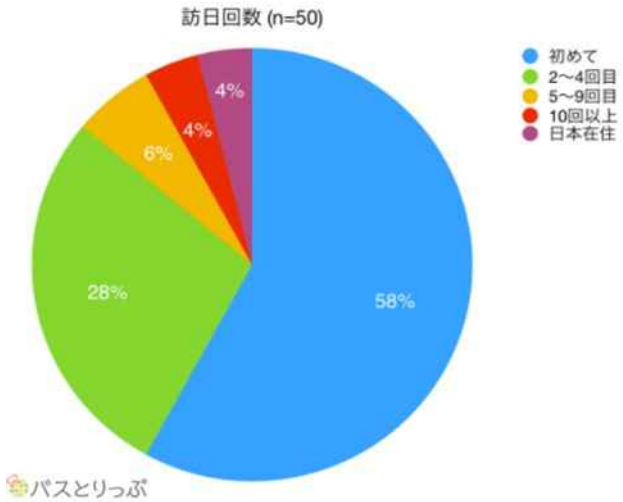


図 2-4-5　外国人利用者の訪日回数

(4) 出身地域・出身国

出身地域については、アジアが 44%と最も多く、次点以降はヨーロッパが 24%、北アメリカが 14%と続く。

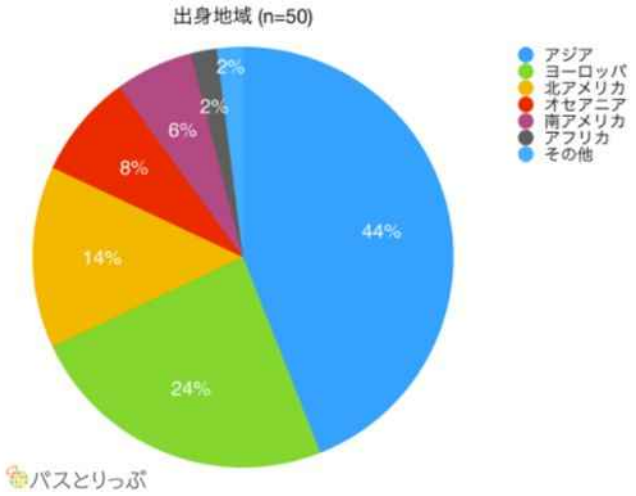


図 2-4-6　外国人利用者の出身地域

また、出身国については、アメリカ合衆国とタイが同率で 12%と最も多く、次点以降はフランスが 10%、オーストラリアが 8%、中国と台湾が 6%と続く。

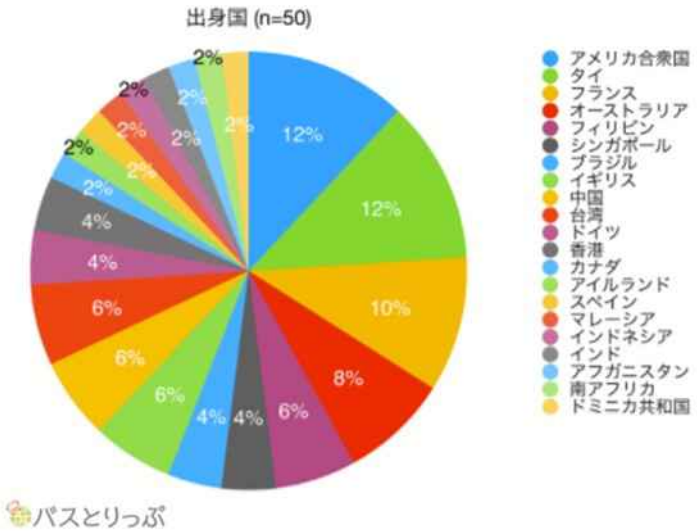


図 2-4-7　外国人利用者の出身国

以上から、多種多様な国・地域からの来訪者から利用されており、これらの人々は文化的な背景や習慣が異なることから、それらに配慮した休憩施設の機能・サービスの充実が必要と考えられる。

2-5 ムスリムに関する動向

訪日外国人の増加に合わせ、イスラム教を信仰するムスリムの旅行者も増加傾向にあると考えられ、観光施設や飲食店においてもその対応が進められているところである。

2014 年（平成 26 年）3 月に国土交通省が実施したムスリム関係者へのヒアリング調査によると、表 2-5-1 に示すように、食事・礼拝に関する対応にニーズがあることが分かる。さらに、日本イスラーム文化センターへのヒアリング調査でも、表 2-5-2 に示すように礼拝に関わる対応とその文化に対する理解が重要であることが分かった。

表 2-5-1　国土交通省によるムスリム関係者へのヒアリング調査概要

ムスリム関係者ヒアリング調査結果（2014 年（平成 26 年）3 月　国土交通省）

【全体】
・ムスリム自体について知っておくことが重要
・事業者の知識を高めていく事は大変重要
・ムスリムの行動に干渉し過ぎないこと、強制をしないことが求められる

【食事】
・料理には何が含まれているのか、情報を開示する事が重要
・豚のピクトグラムが並んでいると気分を悪くするムスリムもいるため配慮が必要
・豚を使わない料理のコーナーを設けるなど、工夫をするとよい
・「ムスリムに対応出来ます」という表示が有効
・レストランリストもハラールレストランの紹介ではなく、ムスリム対応レストランという紹介でよい

【礼拝】
・キブラと礼拝時間がわかるような配慮があると良い
・周辺のモスクの情報を与えることは有効である。駅や高速道路のサービスエリア、パーキングエリアに礼拝スペースがあることがわかれば立ち寄る
・手洗い場が求められる。礼拝場所から近いとよい。また、タオルもしくはペーパータオルを用意するとよい
・礼拝場所は屋外でも構わない（人が前を横切らない場所）

表 2-5-2　日本イスラーム文化センターへのヒアリング結果

ヒアリング調査対象：日本イスラーム文化センター

【食事】
・厳格なハラル認証食を外食で期待していない

【礼拝】
・高速道路の休憩施設で時間になると礼拝をする必要があり、屋内では基本出来ないと思っている
・屋外の駐車場の脇で芝生があれば芝生でなければ路上で、絨毯を敷き礼拝を行う
・雨の時や、周りに奇異の目で見られるのが辛い
・高速道路事業者側が礼拝設備を用意するなら歓迎する
・礼拝場所はメッカの方向に礼拝する時、頭の先の方向に便器など不浄な物があってはならない

以上から、休憩施設の機能・サービスの充実にあたっては、増加傾向にある訪日するムスリムへの対応を行うことも重要であると考えられる。

2-6 訪日外国人具体的課題

訪日外国人に対する高速道路休憩施設の快適性を向上するには、その人々が日本における観光や施設利用の際に不安・不満に感じていることを解消することが重要であると考える。そのため、ここでは既存の調査結果を活用し、日本観光における訪日外国人が不安・不満に感じていることを整理し、その具体的課題について把握する。

2014 年（平成 26 年）2 月に日本経済新聞では、はとバス外国語ツアー参加者 100 人を対象に実施した調査結果をもとに、訪日外国人の不満ランキングが掲載された。その内容を表 2-6-1 に示す。これによると、第 1 位は「外国語サービスが少ない：23%」であり、次点は「無料 wifi の整備が遅れている：18%」、「飲食店の食券システムがわからない：11%」などと続く。

上位 10 位までの内容を見ると、「外国語サービスが少ない」という『言語』に関する事項、「飲食店の食券システムがわからない」「飲食店で食べ方を教えてくれない」「飲食店は値段の割に量が少ない」といった『飲食』に関する事項、「現金しか使えない店が多い」「日本円の引き出しや両替をしにくい」といった『通貨』に関する事項の３項目について不満が多いことが分かる。

表 2-6-1　訪日外国人の不満ランキング

順位	内容	件数	比率
1位	外国語サービスが少ない	39 件	23 %
2位	無料wifiの整備が遅れている	31 件	18 %
3位	飲食店の食券システムがわからない	19 件	11 %
4位	飲食店で食べ方を教えてくれない	17 件	10 %
5位	現金しか使えない店が多い	15 件	9 %
6位	飲食店は値段の割に量が少ない	12 件	7 %
7位	禁煙スペースのない飲食店がある	11 件	6 %
8位	過剰包装の店が多い	9 件	5 %
9位	日本円の引き出しや両替をしにくい	8 件	5 %
10位	対応に柔軟性がない	6 件	3 %
10位	土産物屋が少ない	6 件	3 %
合計		173 件	

出典）おもてなし「ニッポンのココが残念」 外国人 100 人に聞く NIKKEI STYLE 日本経済新聞社 2014 年

また、高速道路の案内所で訪日外国人から問い合わせがあった内容からも、高速道路施設における課題を把握できると考える。

表 2-6-2 は 2019 年度（平成 31 年度）における西日本高速道路㈱のインフォメーション 67 箇所において、訪日外国人のお客様から問い合わせを受けて対応を行った件数を整理したものである。第 1 位は「SA・PA 内の場所案内：32.5%」であり、次点は「地図・道路・観光案内：27.9%」、「券売機等の使い方案内：15.1%」などと続く。

「SA・PA 内の場所案内」「地図・道路・観光案内」については現地での案内サインやパンフレットなどの多言語対応の不足、「券売機等の使い方」「販売商品の案内」については飲食を含むサービス・機能への案内・説明の不足、「クレジット・両替」については日本円の入手や支払い方法が限定されていることに起因する問い合わせであるとそれぞれ想定される。

表 2-6-2　西日本高速道路のインフォメーションでの訪日外国人のお客様対応件数（2019 年度（平成 31 年度））

順位	内容	件数	比率
1位	SA・PA内の場所案内	1354 件	32.5 %
2位	地図・道路・観光案内	1162 件	27.9 %
3位	券売機等の使い方案内	629 件	15.1 %
4位	販売商品の案内	404 件	9.7 %
5位	クレジット・両替	338 件	8.1 %
6位	その他	279 件	6.7 %
合計		4166 件	

以上から、訪日外国人対応の具体的な課題としては、『言語』『飲食』『通貨』に関する問題の解決が挙げられる。

2-7 高速道路休憩施設における訪日外国人への各社対応

一方で、高速道路各社では外国人利用者を想定して、休憩施設において様々な対応が既に実施されているところである。

ここでは、「2-6 訪日外国人具体的課題」で明らかになった訪日外国人が抱えているいくつかの不満について、それに対応する各社の取組みにはどのようなものがあるのかを整理した。表 2-7-1 は機関誌「高速道路と自動車（2016 年 12 月号）」において掲載された高速道路各社 インバウンドへの取組みの内容をもとに、訪日外国人の感じる不満の項目と対応させて整理を行ったものである。

「外国語サービスが少ない」の項目に対応する取組みとしては、休憩施設のインフォメーションにタブレット端末を設置し、翻訳機能を活用しながら案内を行ったり、多言語対応可能な自動販売機を導入したりする等が行われている。

「無料 wifi の整備が遅れている」の項目に対応する取組みとしては、各社でフリースポットの整備がなされ、誰でも利用可能な状況でサービスが提供されている。

「飲食店の食券システムがわからない」の項目に対応する取組みとしては、券売機の利用方法を示したピクトサインの配置や多言語表示を行う等の工夫が行われている。他にも主要な通貨を日本円にいつでも両替できるシステムの導入を行っている施設も存在する。

「土産物屋が少ない」の項目に対応する取組みとしては、外国人向け特産品コーナーの設置をするといった、外国人利用者のニーズに合わせて取組みが行われている。

表 2-7-1　訪日外国人に対する高速道路休憩施設の各社対応

	東日本高速道路㈱	中日本高速道路㈱	西日本高速道路㈱	阪神高速道路㈱	本州四国連絡高速道路㈱
外国語サービスが少ない	平成２７年１２月にインフォメーションのあるSA・PA（34ヶ所）において、JNTOから「常駐でなくとも何らかの方法で英語対応が可能。地域の案内を提供」が主な基準とされている外国人観光案内所の認定を受けた。インフォメーションでは、タブレット端末を活用し、観光地等への経路、エリア内施設等のご案内を通訳アナウンス等を交えて行っている。	コンシェルジュがいる50ヶ所のサービスエリア等のJNTO認定案愛所では、タブレット端末を使った通訳クラウドによる逐次映像通訳を提供してくれるほか、簡単にお客様とコミュニケーションが図れる指差し確認帳を導入している。	67ヶ所のインフォメーションカウンターでは、タブレット端末に多言語翻訳アプリを導入し、活用している。	施設案内・売店・レストラン・飲料自販機に多言語表記案内を採用。飲料自販機への多言語表記の対応は国内SA・PAでは初の試み。	休憩施設のインフォメーションでは、自動翻訳アプリを搭載したタブレット等を配置。

	東日本高速道路㈱	首都高速道路㈱	中日本高速道路㈱	西日本高速道路㈱	本州四国連絡高速道路㈱
無料wifiの整備が遅れている	「E-NEXCOWiFi SPOT」の整備を営業施設のある有人のSA・PAで展開している。169ヶ所（平成28年9月）のSA・PAにおいてサービス実施。	無料公衆無線LANサービス「shutoko Free Wi-Fi」が7ヶ所の首都高PAで使用可能。	無料Wi-Fiサービス「FREE Wi-Fi PASSPOT」のサービスを英語・中国語・韓国語の３ヶ国語に対応し、143のエリアでサービスを提供している。	「W-NEXCO free Wi-Fi」が有人SA・PA180ヶ所の内、149ヶ所で利用可能。（平成28年9月）	Free-WiFiの整備は、主要なSA・PAでは整備が完了

	西日本高速道路㈱		西日本高速道路㈱		中日本高速道路㈱
飲食店の食券システムがわからない	食券販売機の利用方法について、ピクトサインおよび多言語表示を実施している。	飲食店で食べ方を教えてくれない	使用食材中のアレルゲン物質・主要食材のピクトサインおよび多言語表示を実施。	日本円の引き出しや両替をしにくい	2016年7月に高速道路初となる外貨両替機を東名足柄SA（上下線）に設置。原則、365日24時間稼働し、13通貨を対象に日本円に両替が可能なシステムとなっている。

	西日本高速道路㈱
土産物屋が少ない	外国人向け特産品コーナーの設置。（岸和田SA（上下）等）

出典）「高速道理各社 インバウンドへの取組み」 高速道路調査会 『高速道路と自動車』2016 年 12 月 p. 39-55

2-8 他交通機関における訪日外国人対応策

訪日外国人をはじめとした利用者の多様化に合わせ、高速道路以外の交通機関においてもそれらのニーズに合わせた取組み・サービスが提供されている。

その一例として、関西国際空港においては、図 2-8-1 に示すように世界におけるムスリム人口の拡大と、それに伴って旅行者が増加していることを受け、関西空港はムスリムフレンドリー対応を進めている。同空港にはターミナル 1 の 3 階にある大韓航空ラウンジそばに一箇所、国際線出発ゲート南北ウイングにそれぞれに 1 箇所の合計 3 箇所に祈祷室が設置されており、男女別室で身を清めるための水洗設備も完備されている。搭乗者であれば 24 時間使用可能で、マットやコンパス等をレンタルすることも可能で、部屋の中はクルアーンやハディースも備え付けられている。

◇祈祷室への案内

◇祈祷室入り口の水洗設備

◇祈祷に必要な道具の貸し出し

◇祈祷室内の様子

図 2-8-1　関西国際空港におけるユニバーサルデザイン化の取組み例

2-9 LGBT をめぐる動向

ユニバーサルデザインやダイバーシティ等の観点において、近年では LGBT をはじめとした性的少数者に対する理解と適切な対応が注目をされている。

表 2-9-1 に示すとおり、国内の企業や研究所が行った調査によれば、我が国における性的少数者の人口規模は全体の約 8%に相当すると考えられている。

表 2-9-1　各企業等が実施した性的少数者の人口規模に関する調査結果

企業名等	調査時	調査対象及び調査結果	調査結果
電通ダイバーシティ・ラボ（株式会社電通ネット調査の一組織）	平27.4	全国の20～59歳の約７万人を対象にインター ネット調査	「ＬＧＢＴ層」に該当する人は7.6%
株式会社ＬＧＢＴ総合研究所（博報堂ＤＹグループ）	平28.5	全国の20～59歳の約10万人を対象にインター ネット調査	ＬＧＢＴに該当する人は約5.9%(レズビアン：1.70%、ゲイ：1.94%、バイセクシャル：1.74%、トランスジェンダー：0.47%)、ＬＧＢＴにあてはまらないＡセクシャルなど、その他のセクシャルマイノリティに該当する人は約2.1%
日本労働組合総連合会	平28.6	全国の20～59歳の有職男女約1,0 00人を対象にインターネット調査	「ＬＧＢ」（レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル）3.1%、「トランスジェンダー」1.8%、「アセクシュアル」（他者に対して恋愛感情も性的感情も向かない者）2.6%、「その他」0.5%で、ＬＧＢＴ当事者等（性的マイノリティ）は8.0%

また、表 2-9-2 は参議院法務委員会調査室が作成した、近年における国内の主な動きを整理した年表であるが、2002 年(平成 14 年)に「人権教育・啓発に関する基本計画」に同性愛者への差別といった性的指向に係る問題の解決に資する施策の検討を行うことが盛り込まれて以降、様々な調査や検討が進められ、いくつかの法改正や施策が進められているところである。

こうした背景を鑑みると、高速道路の休憩施設においても、性的少数者に配慮した施設の在り方について検討することは重要であると考えられる。

表 2-9-2　近年における性的少数者をめぐる国内の動き

平成14年	・「人権教育・啓発に関する基本計画」（平成14年３月15日閣議決定）に同性愛者への差別といった性的指向に係る問題の解決に資する施策の検討を行うことが盛り込まれる
平成16年	・性同一性障害者の性別の取扱いの特例に関する法律（平成15年法律第111号）施行
平成22年	・文部科学省が性同一性障害への対応徹底を求める事務連絡[19]を発出
平成24年	・内閣府が人権擁護に関する世論調査[20]を実施 ・「自殺総合対策大綱」（平成24年８月28日閣議決定）で自殺の恐れが高い層として「性的マイノリティ」に言及[21]
平成26年	・文部科学省が学校における性同一性障害に係る対応に関する状況調査を公表[22]
平成27年	・ＬＧＢＴに関する課題を考える国会議員連盟発足（超党派） ・文部科学省が「性的マイノリティ」の児童生徒全般に配慮を求める通知[23]を発出 ・東京都渋谷区と世田谷区が同性パートナーの証書の発行を行う制度を開始 ・「第４次男女共同参画基本計画」（平成27年12月25日閣議決定）において性的指向や性同一性障害を理由として困難な状況に置かれている場合への対応が盛り込まれる
平成28年	・自民党「性的指向・性自認に関する特命委員会」設置 ・文部科学省が教職員向け手引[24]を作成・公表
平成29年	・男女雇用機会均等法（昭和47年法律第113号）に基づく改正セクハラ指針が施行され、被害者の性的指向・性自認にかかわらず職場におけるセクハラが対象となることが明記された[25] ・性的指向や性自認をからかいやいじめの対象とする言動もセクハラに当たり許されないことを明確化する人事院規則の運用通知の改正[26] ・いじめ防止対策推進法（平成25年法律第71号）に基づく基本方針[27]が改定され、ＬＧＢＴへの対応が盛り込まれる ・2020年東京オリンピック・パラリンピック大会において開催に必要な物品・サービスの調達基準や運用方法などを定めた調達コード[28]に、ＬＧＢＴなどを含めた「社会的少数者」の権利尊重を規定 ・性的指向と性自認に関する施策を推進するための地方自治体議員連盟が発足

出典）『朝日新聞』（2016.4.2）（2016.11.20）を基に参議院法務委員会調査室作成

さらに、2019年度（平成31年度）に実施した日本セクシャルマイノリティ協会へヒアリングによると、表2-9-3に示すように、当事者がどのようなことを求めているのかに理解を示しつつ、ハード面の整備に加えてソフト面の対策に配慮することが望まれていることが分かる。

表 2-9-3　日本セクシュアルマイノリティ協会へのヒアリング結果

ヒアリング調査対象：日本セクシュアルマイノリティ協会（2019年度実施）

①考え方の相違の観点

・人権意識を考え、公共施設については「快適」な環境になって欲しい方がいる
・一方で、ＬＧＢＴに触れてほしく無い方もいる
・多くの意見として、個人の意見が言える場があって欲しい

②文化的背景の違いの観点

・アメリカを中心に欧米は「人権を主張しないといけない文化」
・日本は「多少は当事者が我慢することも含め、事が荒立たない環境を望んでいる」という文化

③協会の意見

・ＬＧＢＴのためのハード的環境を整備するにあたり、整備する必要性等のプレゼンを行う等、ソフト面についても配慮することを心がけて欲しい

以上から、休憩施設の機能・サービスの充実にあたっては、ユニバーサルデザインやダイバーシティ等の観点から性的少数者への配慮も重要であると考えられる。

2-10 高速道路の快適性向上における検討課題

前述したように、国内の人口動態や観光に訪れる人々は多様化する傾向にあることに加え、ユニバーサルデザインやダイバーシティといった考え方が注目される昨今においては、多種多様な人々の背景を理解した対応が重要となっていることが分かる。これは高速道路においても同様であり、特に SA・PA の休憩施設は高速道路利用者が一定の時間を滞在して過ごす空間であることから、より適切な配慮と対応が求められている。これらの対応を適切に行うことで、多くの高速道路利用者の快適性の向上につながることが想定される。

具体的には、外国人利用者に向けた「言語」「食事」「通貨」の対策が必要であり、特に文化的背景の異なるムスリムに対しては、礼拝施設の整備等の特別な対応が必要になると考えられる。また、LGBT 対応として、ハード的な整備の必要性を理解してもらうための活動などを通じて意識醸成の取組みが求められている。

これらを統括すると、高速道路の快適性における検討課題は、表 2-10-1 のように整理できる。

表 2-10-1　高速道路の快適性向上における検討課題

①快適性向上の取組みを行いやすい、もしくはその機能強化が求められている休憩施設にフォーカスした施策の検討が必要
②快適性向上には多様な人々に着目した対策が必要
③これまでの SA・PA に関する枠組みに捉われない新たな取組みの模索が必要

以降では、これらの課題について、様々な視点から高速道路の休憩施設の快適性向上に向けた施策や取組みについて検討を行うこととする。

第３章 多様な人々にとって快適な休憩施設

ここでは、高速道路の休憩施設における快適性の検討にあたり、多様な人々にとって快適な休憩施設とはどのようなものか、実際の施設においてどのような工夫がなされ、どのように利用されているのかについて調査を行うとともに、そこで得られた知見のとりまとめを行う。

本調査においては、多様な人々の一例として「訪日外国人」「ムスリム」「LGBT」の３つに焦点を当て、それぞれについて調査を実施した。

3-1 訪日外国人が訪れる主要な休憩施設の対応策の現状と提案

国内において、訪日外国人が多く訪れる SA・PA として３施設を選定し、それぞれについて各施設でどのような工夫・取組みがなされているのかについて調査を行った。加えて、各施設の利用実態を把握するために、SA・PA 利用者を対象としたヒアリング調査を実施し、各種取組みの効果検証を試みた。対象施設と調査概要を以下に示す。

調査対象の休憩施設については、国際便が発着する空港の近隣にあり訪日外国人向けの対応が実施されている関西国際空港周辺の 2 箇所と、訪日外国人（特に韓国からの旅行者）のレンタカー利用率が高い九州地区の主要な空港である福岡空港近傍の 1 箇所の計 3 箇所とした。

【調査対象／調査実施日】

調査対象施設	開催日
岸和田ＳＡ（上り線）	2019 年(令和元年)7 月 10 日(水)、18 日(木)
泉大津ＰＡ（上り線・下り線）	2019 年(令和元年)7 月 11 日(木)、19 日(金)
山田ＳＡ（下り線）	2019 年(令和元年)7 月 9 日(火)、17 日(水)

地図出典）国土地理院地図

【調査実施概要】

調査項目	内容
1. 施設概況調査	施設配置図や現地踏査から、各施設における訪日外国人向けの工夫や取組み内容について調査
2. ヒアリング調査	休憩施設における外国人を対象として、調査員により外国語案内・食事・商品等に対する感想について聞き取り調査を実施
3. 動線調査	休憩施設における外国人を対象として、調査員が目視により対象者の動きを把握し、休憩施設の施設内における移動経路を施設見取図に１名ずつ図示

図 3-1-1　調査概要

3-1-1 施設概況調査

施設概況調査では、調査対象とした 3 箇所の休憩施設について、現地状況を確認するとともに、施設平面図をベースにその状況の整理を行った。その結果を以降に示す。

(1) 岸和田 SA（上り）

岸和田 SA（上り）の施設配置図を図 3-1-2 に示す。

施設の中心部にはフードコートとショッピングコーナーが広く配置され、フードコートの周囲には飲食販売店舗が並んでいる。施設の東側にはレストランとトイレ、西側にはインフォメーションが配置されている。施設の前面には屋台が並び、屋外設備として休憩用のテントや東屋が整備されている。

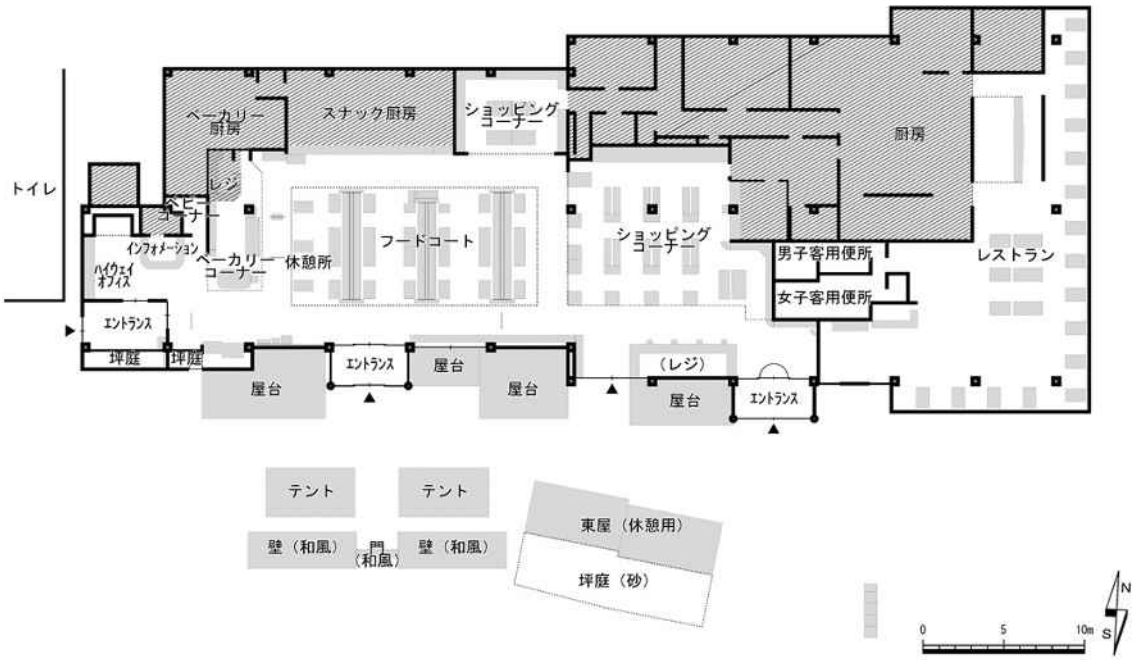


図 3-1-2　岸和田 SA（上り）施設配置図

この休憩施設において、外国語案内表記が行われている地点を確認した。その整理結果を図 3-1-3 に示す。

その結果、西側のエントランスに設置された(A)施設案内サイン「Floor Information」において日本語に加えて英語・中国語・韓国語の 4 か国語で表記されたものがある他、(B)(C)ATM への案内をする看板が 2 箇所の、計 3 箇所での案内表記を確認した。

図 3-1-3　岸和田 SA（上り）施設配置図　外国語案内表記位置

(2) 泉大津 PA（上下）

泉大津 PA（上り）の施設配置図を図 3-1-4 に示す。

施設の中心部は従業員用スペースとなっている。南方にエントランスがあり、施設に入ってすぐにインフォメーション・コンシェルジュのスペースが配置されている。施設東側には売店・屋台・レストランなどの商業スペースが、西側には休憩コーナー・喫煙ルーム・トイレといった休憩スペースがそれぞれ配置されている。

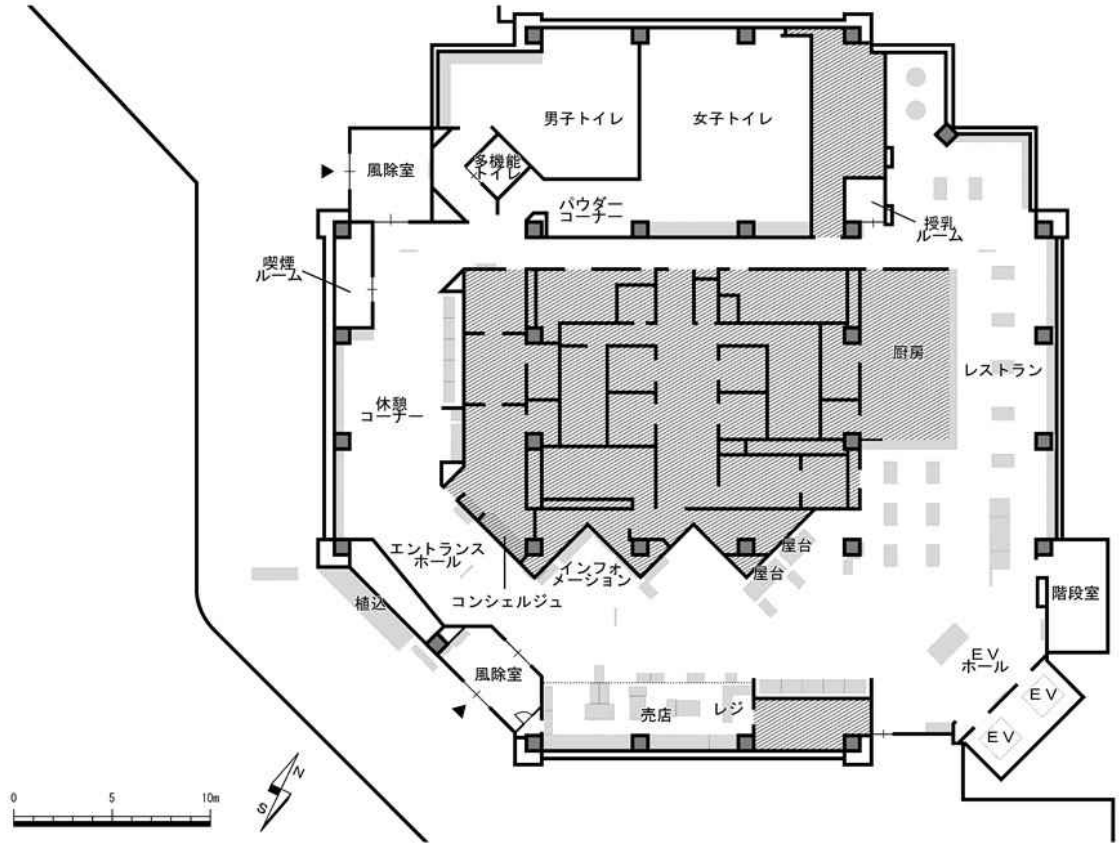


図 3-1-4　泉大津 PA（上り）施設配置図

この休憩施設において、外国語案内表記が行われている地点を確認した。その整理結果を図 3-1-5 に示す。

(A)施設案内サインは 3 箇所に設置されており、日本語に加えて英語・中国語・韓国語の 4 か国語で表記されたものがあった。また、(B)(C)のように入口から各コーナーへの案内を床面にピクトサインと共に表記するものがみられた。この他には(D)~(G)に示すようなピクトサインによる案内が各所に配置されており、計 15 箇所での案内表記を確認した。

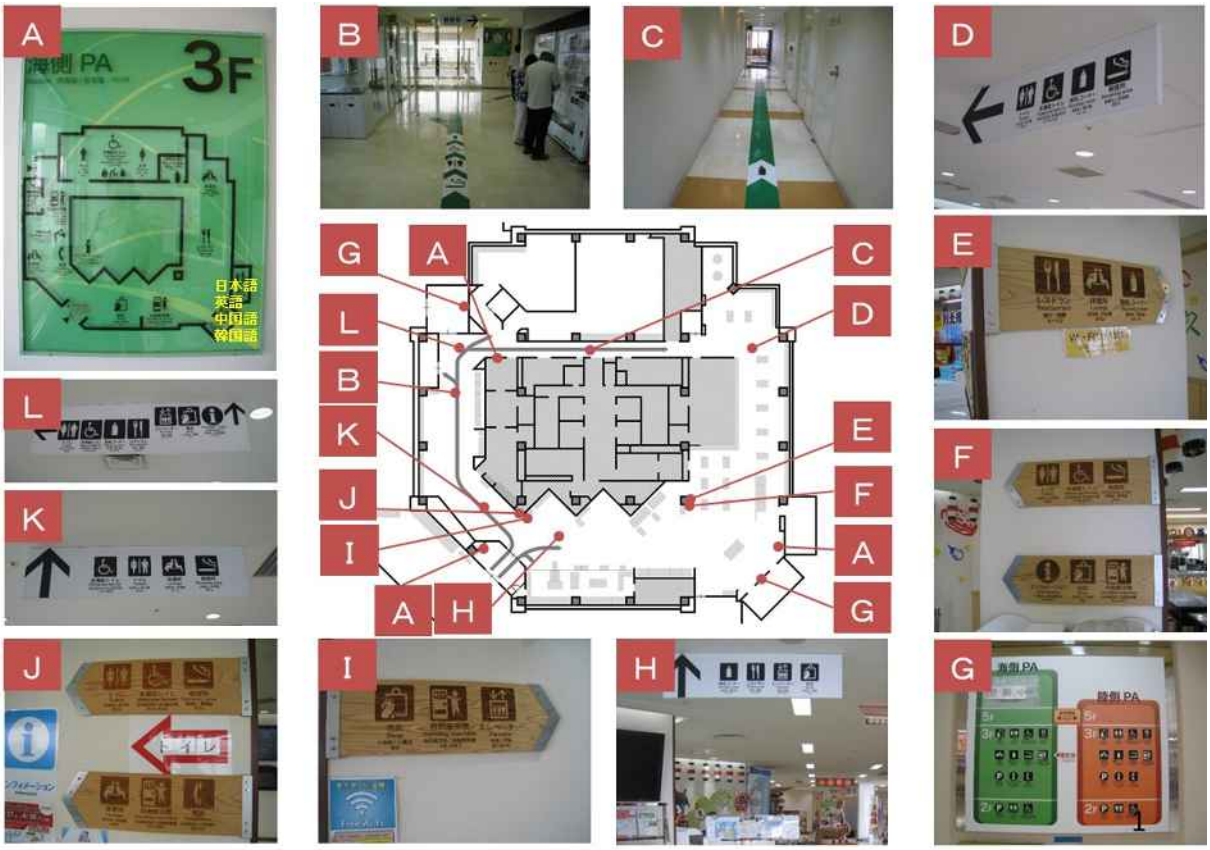


図 3-1-5　泉大津 PA（上り）施設配置図　外国語案内表記位置

泉大津 PA（下り）の施設配置図を図 3-1-6 に示す。

施設の中心部は休憩コーナーが配置され、それを囲うように売店・情報コーナー・トイレ等が配置されている。施設の南方はレストランとなっており、外に開けたテラスが整備されている。

図 3-1-6　泉大津 PA（下り）施設配置図

この休憩施設において、外国語案内表記が行われている地点を確認した。その整理結果を図 3-1-7 に示す。

(A)(B)施設案内サインは 2 箇所に設置されており、日本語に加えて英語・中国語・韓国語の 4 か国語で表記されたものがあった。この他には(C)~(G)に示すようなピクトサインによる案内が各所に配置されており、計 7 箇所での案内表記を確認した。

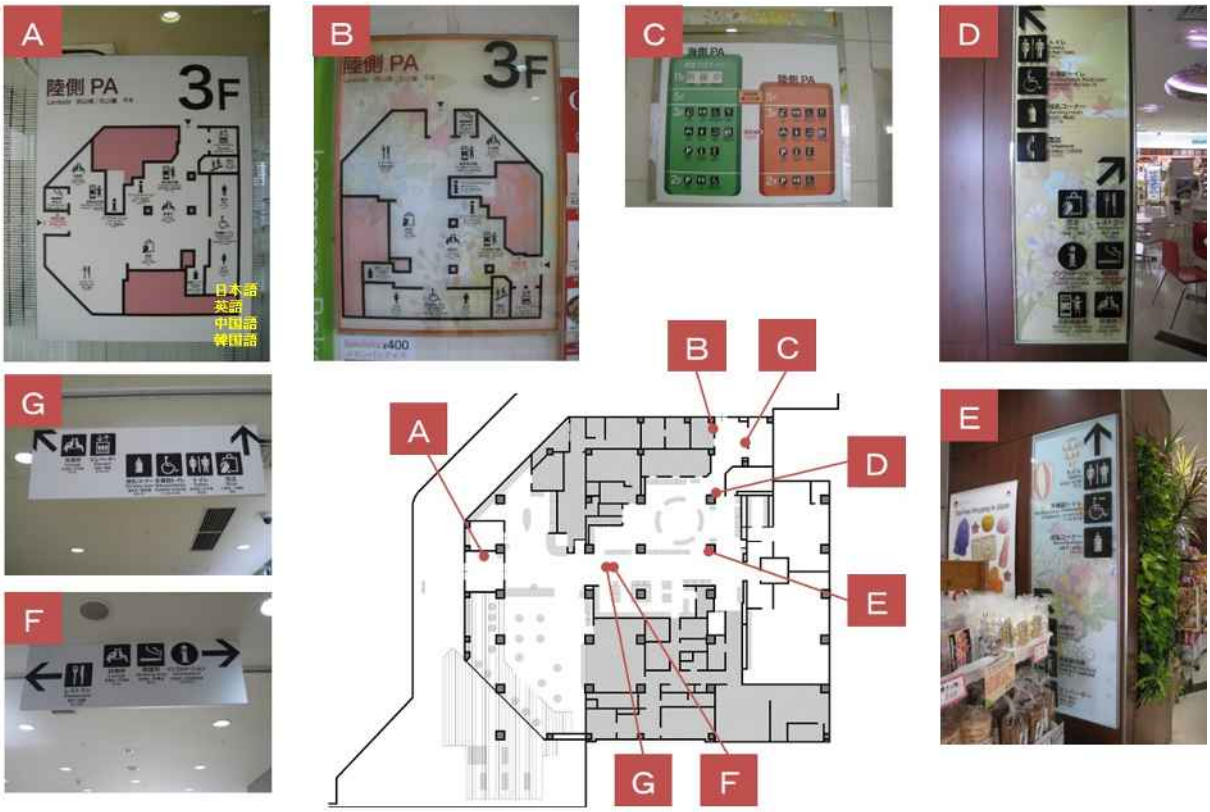


図 3-1-7　泉大津 PA（下り）施設配置図　外国語案内表記位置

(3) 山田 SA（下り）

山田 SA（下り）の施設配置図を図 3-1-8 に示す。

施設の南方にエントランスがあり、中心部にはフードコートとショッピングコーナーが広く配置され、フードコートの周囲には注文カウンターが並んでいる。施設の外側にはサークルベンチ等の休憩スペース、テイクアウト用注文カウンターなどが配置されている。

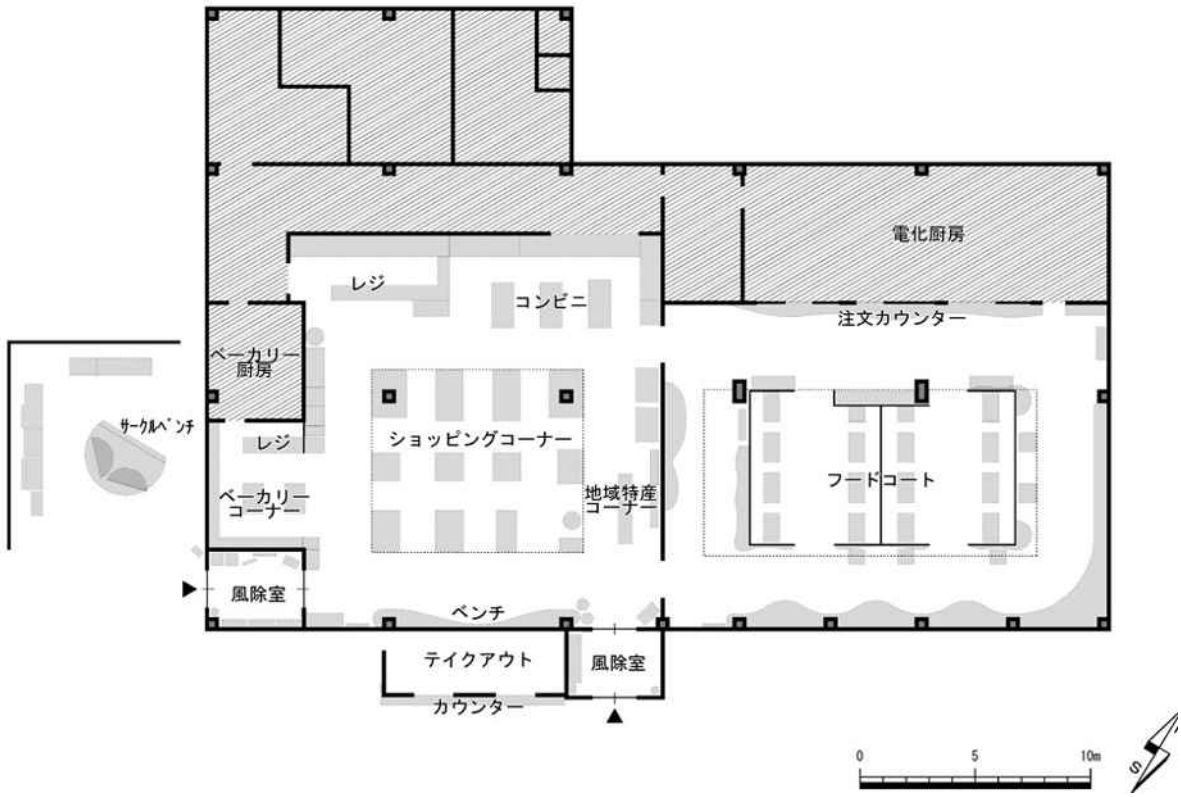


図 3-1-8　山田 SA（下り）施設配置図

この休憩施設において、外国語案内表記が行われている地点を確認した。その整理結果を図 3-1-9 に示す。

(A)のように入口から各コーナーへの案内を床面にピクトサインと共に表記するものがみられた。西方の入口付近に配置された(B)施設案内サインは、日本語に加えて英語・中国語・韓国語の 4 か国語で表記されたものがあり、計 2 箇所での案内表記を確認した。

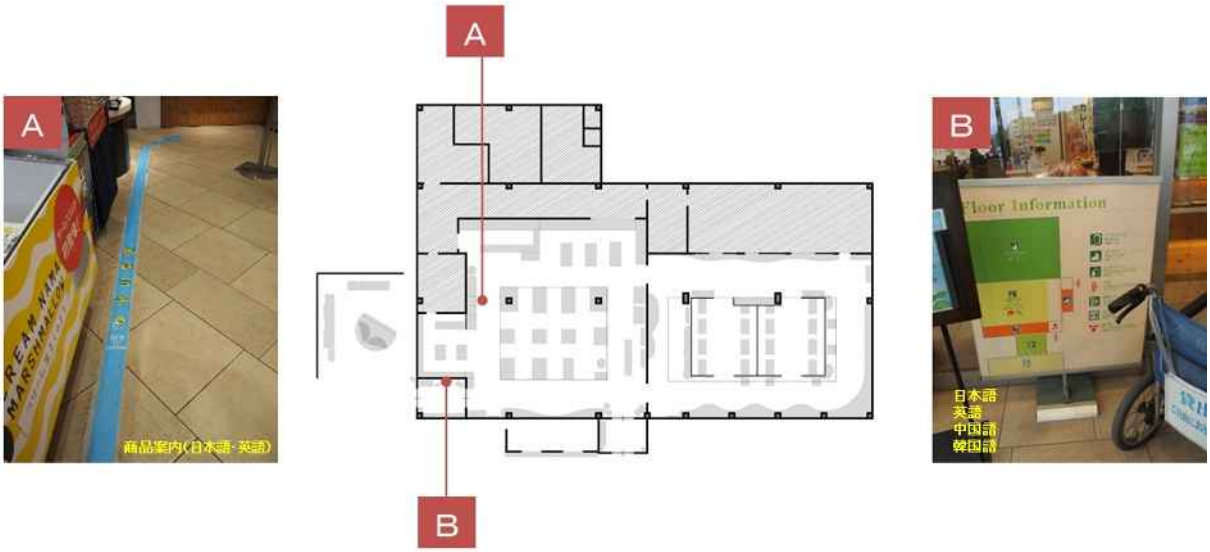


図 3-1-9　山田 SA（下り）施設配置図　外国語案内表記位置

3-1-2 ヒアリング調査

調査対象とした 3 箇所の休憩施設における外国人の施設利用者を対象に、外国語案内や食事等に対する満足度や改善要望等についてヒアリング調査を行うとともに、その結果を用いて休憩施設における検討課題の整理を行った。

(1) 調査概要

ヒアリング調査の実施概要を表 3-1-1 に示す。

表 3-1-1　ヒアリング調査実施概要

【調査対象／調査実施日】

調査対象施設	開催日	取得サンプル数
岸和田ＳＡ（上り線）	2019 年(令和元年)7 月 10 日(水)、18 日(木)	61
泉大津ＰＡ（上り線・下り線）	2019 年(令和元年)7 月 11 日(木)、19 日(金)	69
山田ＳＡ（下り線）	2019 年(令和元年)7 月 9 日(火)、17 日(水)	117
	合計：	247

【調査項目】

■利用目的（高速道路・休憩施設）
■外国語案内について
- 各休憩施設における外国語案内の満足度
- 国際空港との比較
- ゴミの分別に着目した理解度
- インフォメーション（総合案内）利用に着目した分析
- 施設配置と外国語案内満足度との関連性

■食事について
- フードコート利用の利便性（交通手段別、国別、訪日回数別）
- 各休憩施設における食事の内容に関する理解度

■商品（お土産）について
- 商品の購入割合（交通手段別）
- 商品購入の理由

■休憩施設利用の満足度
■休憩施設における改善要望

(2) 調査結果

ヒアリング調査の結果を以降に整理する。

1) 移動目的

最も多い移動目的は「観光・レジャー」の 74%であり、次点以降は「仕事」の 14%、親族・知人訪問」の 4%と続く。

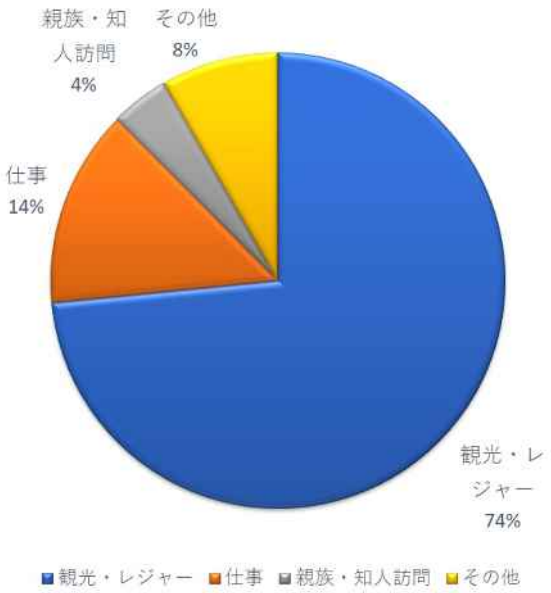


図 3-1-10　移動目的

2) 国籍別割合

最も多い国籍は韓国の 24%であり、次点以降は香港の 22%、台湾の 17%、中国の 15%と続き、アジア系国籍のサンプルが多い傾向となっている。

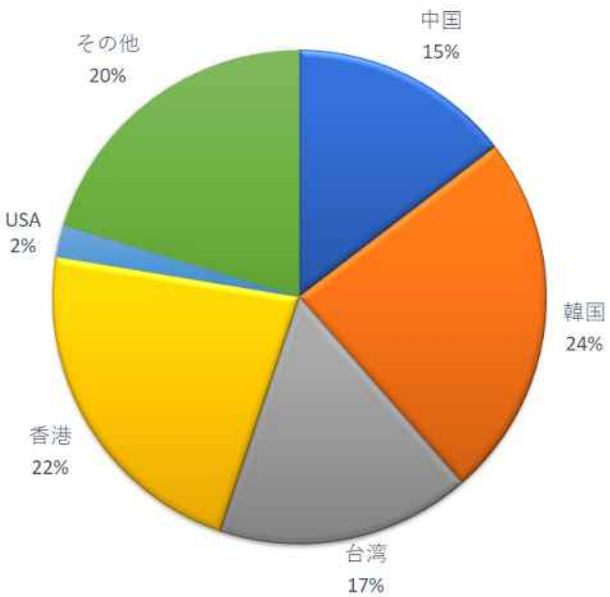


図 3-1-11　国籍別割合

3）休憩施設利用目的

休憩施設ごとにその利用目的を整理すると、岸和田 SA・泉大津 PA では食事目的の利用が最も多く、それぞれ約半数を占めており、次点はトイレを利用するために立ち寄った利用者が多い。山田 SA においては、トイレを利用するために立ち寄った利用者が最も多く、次点以降は買い物、食事と続く。

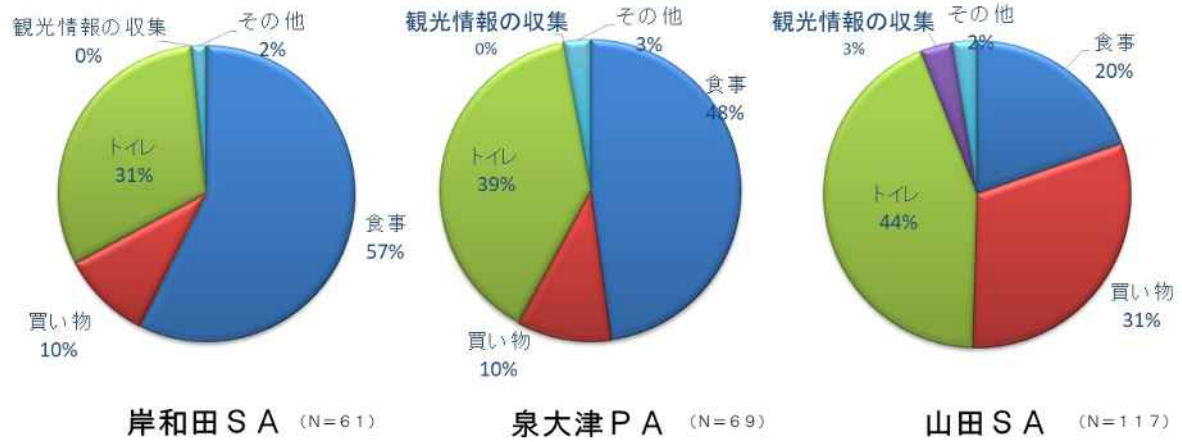


図 3-1-12　休憩施設利用目的

4）休憩施設別交通手段

休憩施設までの利用交通手段を整理すると、岸和田 SA・泉大津 PA ではツアー貸切バスが最も多く、それぞれ約 6 割を占めており、次点は岸和田 SA ではレンタカーと自分又は友人・知人の車が同率、泉大津 PA では自分又は友人・知人の車で休憩施設を訪れている人が多いことが分かる。一方、山田 SA ではレンタカーが最も多く、6 割強を占めており、次点がツアー貸切バスとなっており、関西地方と九州地方で傾向が異なっていると予想される。

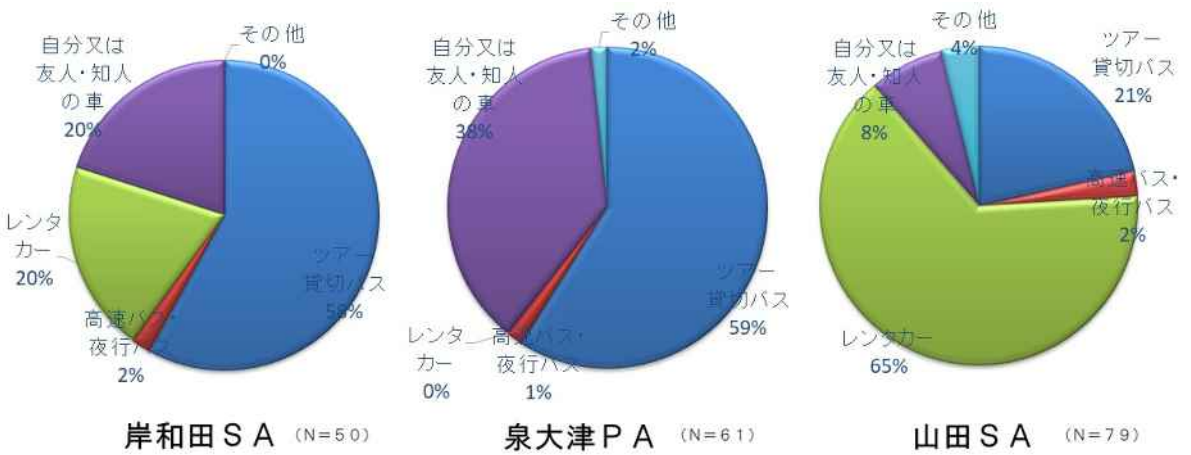


図 3-1-13　休憩施設別交通手段

5) 外国語案内の満足度

休憩施設ごとの外国語案内の満足度については、各施設で詳細な傾向は異なるものの、「満足」「やや満足」を合わせるとどの施設も 9 割程度となり、概ね満足度が高いと考えられる。

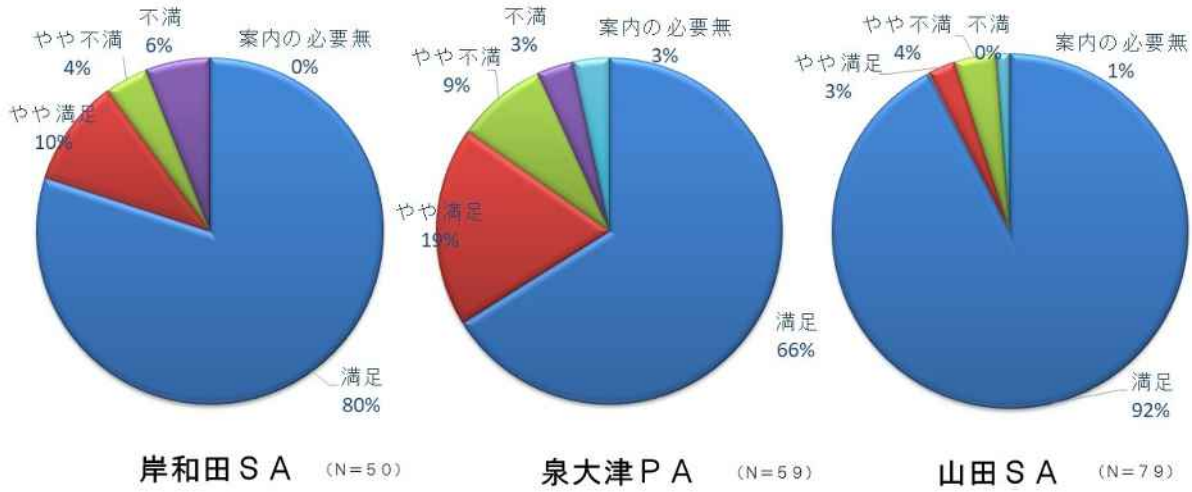


図 3-1-14　外国語案内の満足度

「やや不満」「不満」と回答した人は全体で 15 名存在したが、その国籍の内訳をみると、最も多いのは韓国の 33%で、次点は香港の 13%であった。

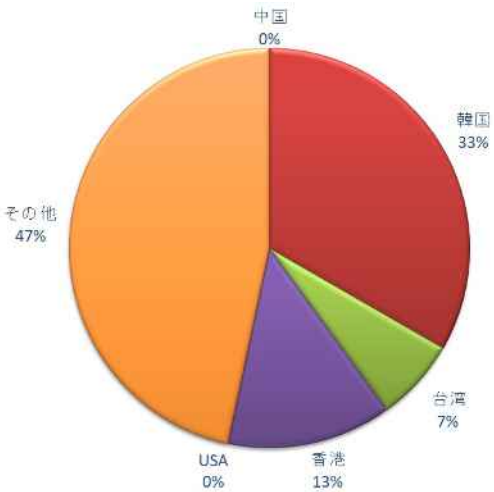


図 3-1-15　外国語案内に不満・やや不満と回答した国籍別割合

6） 利用空港

訪日する際に利用した空港については、岸和田 SA・泉大津 PA では 86%が関西国際空港、山田 SA では 91%が福岡空港となっており、いずれも直近の国際空港を利用している人が多い傾向にあることが分かる。

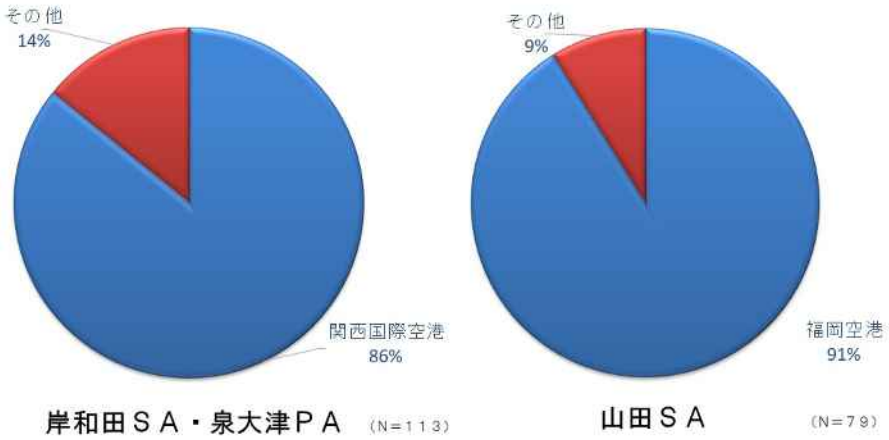


図 3-1-16　利用空港

7） 利用空港と高速道路休憩施設の外国語案内の比較

利用した空港と高速道路休憩施設を比較して、どちらの外国語案内が分かりやすかったかについては、高速道路休憩施設の方が「とても分かりやすい」「やや分かりやすい」と答えた人が多く、「同程度」を含めると、空港と同等以上の案内がなされていると感じる人が全体の約 9 割を占めている。

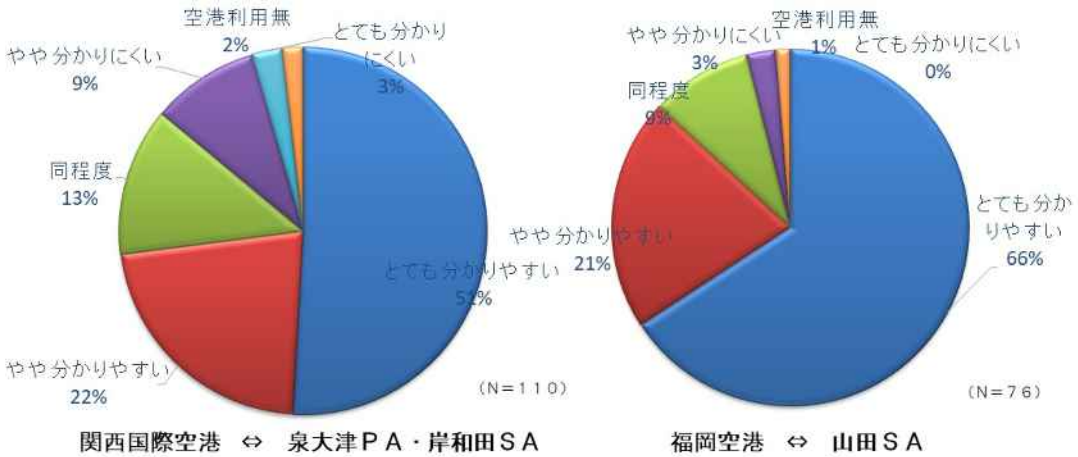


図 3-1-17　利用空港と休憩施設外国語案内の比較

8）各休憩施設による食事の有無

休憩施設ごとに、休憩施設利用者が食事をしたかどうかを整理すると、岸和田 SA・泉大津 PA では「食事した」との回答が 7 割前後であった一方、山田 SA においては「食事をしなかった」人が大多数を占めており、休憩施設の利用目的と連動した結果となっている。

図 3-1-18　各休憩施設による食事の有無

「食事した」と回答した人に対して、スムーズに食事できたかどうかを尋ねたところ、「スムーズにできた」と回答した人は岸和田 SA・泉大津 PA では約 9 割だったが、山田 SA では 5 割強と約半数にとどまっている。

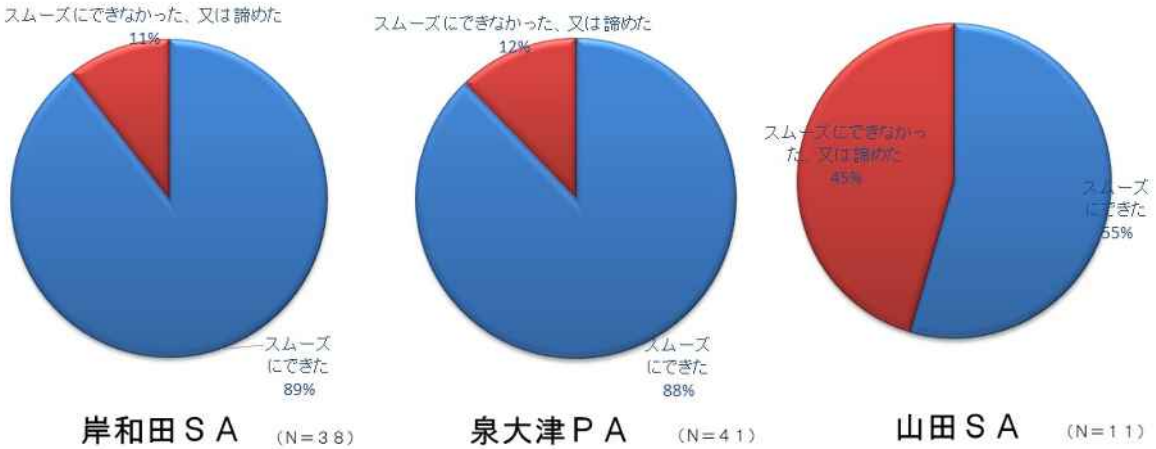


図 3-1-19　各休憩施設においてスムーズに食事を取れたと回答した割合

また、食事の有無について、交通手段別にその傾向を整理すると、ツアー貸切バスか自分又は友人・知人の車を利用して休憩施設を訪れた人が食事をする割合が高く、それぞれ約 6 割程度となっている。

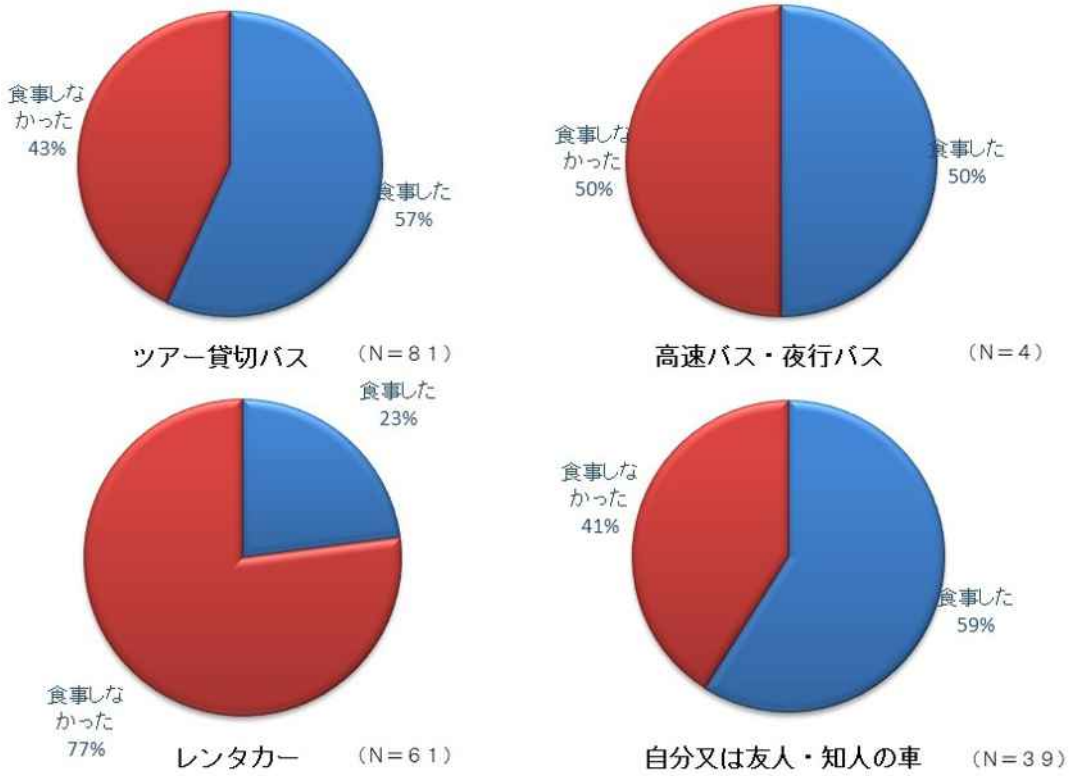


図 3-1-20　交通手段による食事の有無

「食事した」と回答した人に対して、スムーズに食事できたかどうかを尋ねたところ、「スムーズにできた」と回答した人はバス利用者では 9 割強、車利用者では 7 割であった。

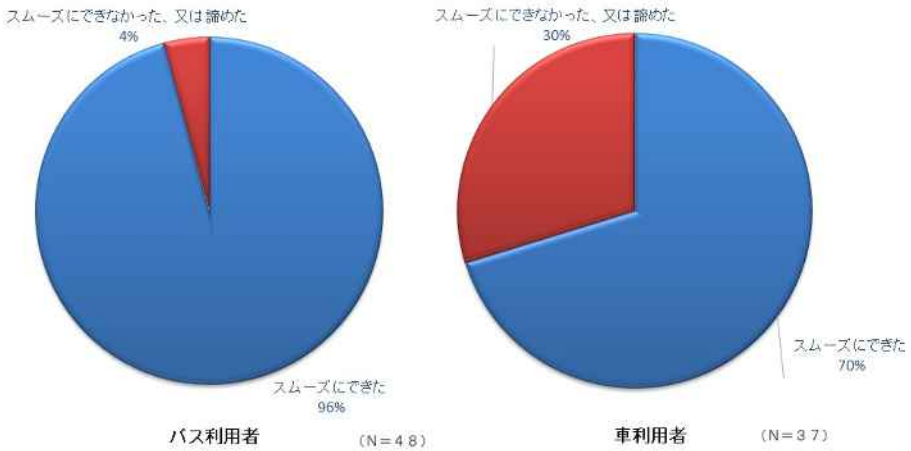


図 3-1-21　交通手段別スムーズに食事取れたと回答した割合

スムーズに食事できたかどうかを国籍別に傾向を整理すると、中国・香港・アメリカ国籍の人々は全員が「スムーズにできた」と回答しており、韓国・台湾・その他の国籍の人々も 7～8 割程度が同様に回答している。

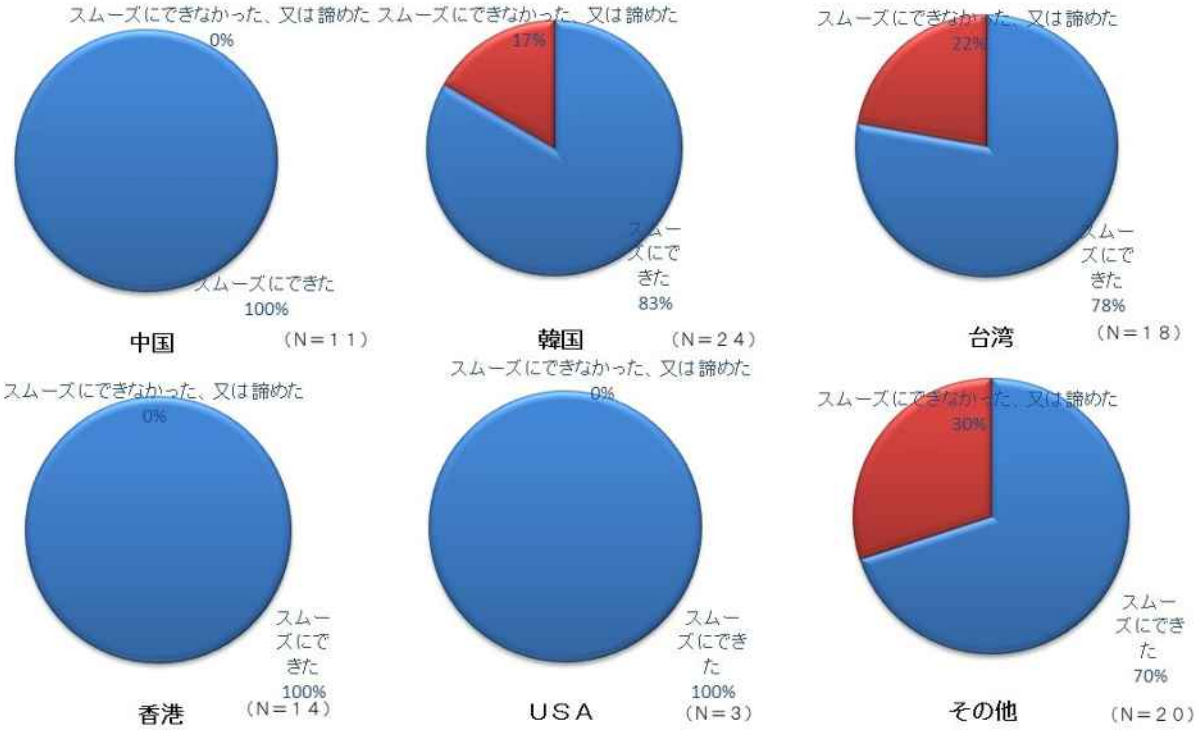


図 3-1-22　国籍別スムーズに食事取れたと回答した割合

さらに、スムーズに食事できたかどうかを訪日回数別に傾向を整理すると、特に訪問回数が多いほど「スムーズにできた」との回答割合が大きい傾向もなく、その相関性は低いと考えられる。

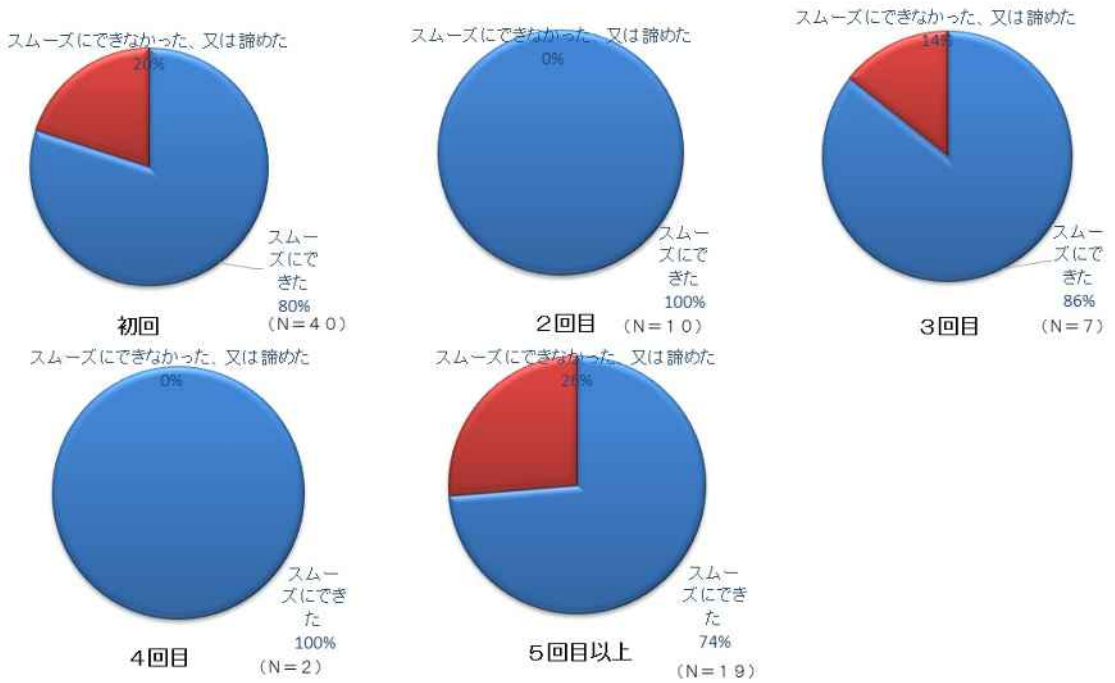


図 3-1-23　訪問回数別スムーズに食事取れたと回答した割合

9）各休憩施設における食事の内容に関する理解度

それぞれの休憩施設の券売機では、表 3-1-2 に示すように、食事内容の案内が行われている。写真入りのメニュー表示と、日本語に加えて英語等による多言語表記がなされている。

表 3-1-2　各休憩施設における券売機のメニュー表示・案内

休憩施設	岸和田SA	泉大津PA	山田SA
表示箇所			
内容	➢ 券売機の上に写真入りのメニューを豊富に掲載 ➢ 表示は、日本語、英語、中国語、韓国語で記載	➢ 券売機の上に写真入りのメニューを掲載 ➢ メニューのサンプル、垂れ幕を設置 ➢ 表示は、日本語、英語、中国語、韓国語で記載	➢ 券売機の上に写真入りのメニューを掲載 ➢ メニューのほとんどは文字で掲載 ➢ 表示は、日本語で記載 ➢ 英語で内容を補足

このような情報を受け、外国人利用者がどの程度食事内容を理解して購入したかを確認したところ、岸和田 SA・泉大津 PA では 7~8 割の利用者が「理解できた」と回答した一方で、山田 SA においては 5 割強と約半数にとどまっている。山田 SA は英語表記だけの影響が考えられる。

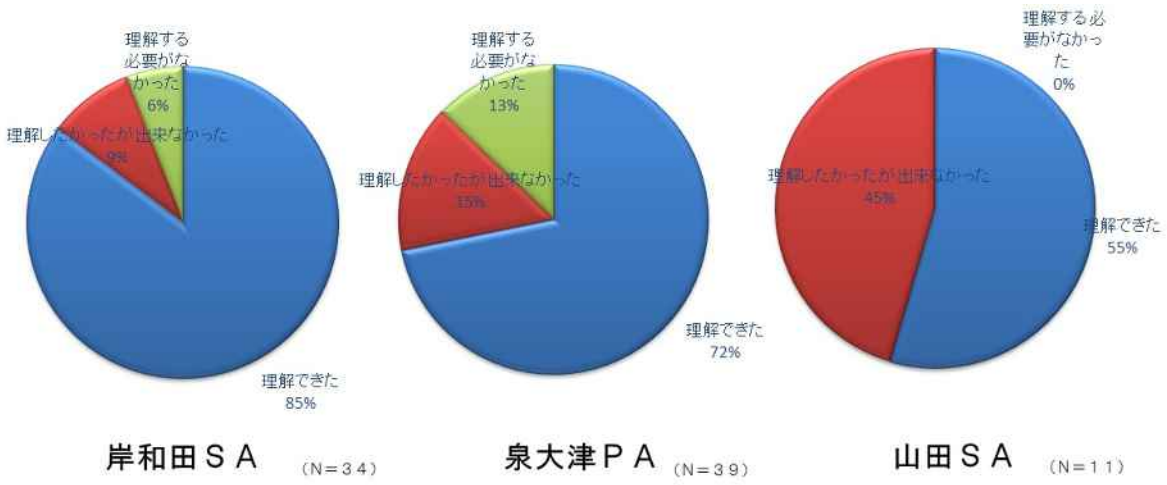


図 3-1-24　各休憩施設における食事の内容に関する理解度

10）各休憩施設によるお土産の購入割合

それぞれの休憩施設では、表 3-1-3 に示すように、土産物をはじめとした商品売り場が設けられている。

表 3-1-3　各休憩施設における商品売り場の状況

休憩施設	岸和田SA	泉大津PA	山田SA
陳列状況			
特徴	➢ 売り場面積が広く商品が豊富 ➢ 特産品コーナーを設置	➢ 売り場面積は狭く商品は少なめ	➢ 売り場面積が広く商品が豊富 ➢ 地場の特産品を販売

各施設で外国人利用者が土産物を購入したかどうかを整理すると、「購入した」と回答したのは岸和田 SA では 1 割、泉大津 PA では 2 割、山田 SA では 4 割強となっており、山田 SA では土産物を買う外国人利用者の割合が高いことが分かった。

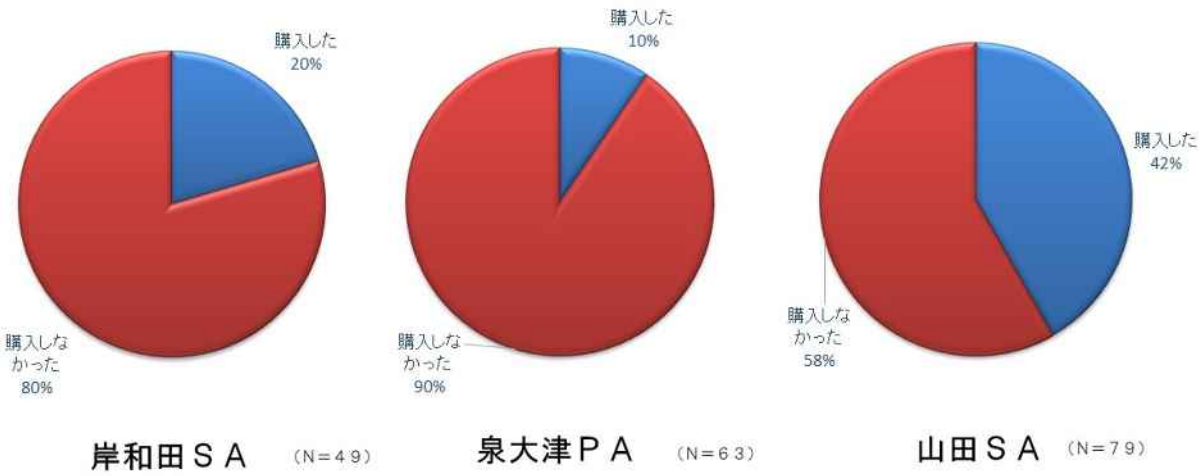


図 3-1-25　各休憩施設によるお土産の購入割合

また、土産物購入の有無について、交通手段別にその傾向を整理すると、ツアー貸切バス、高速バス・夜行バス、自分又は友人・知人の車を利用して休憩施設を訪れた人々については約 2 割程度、レンタカーの利用者については約 4 割程度となっている。

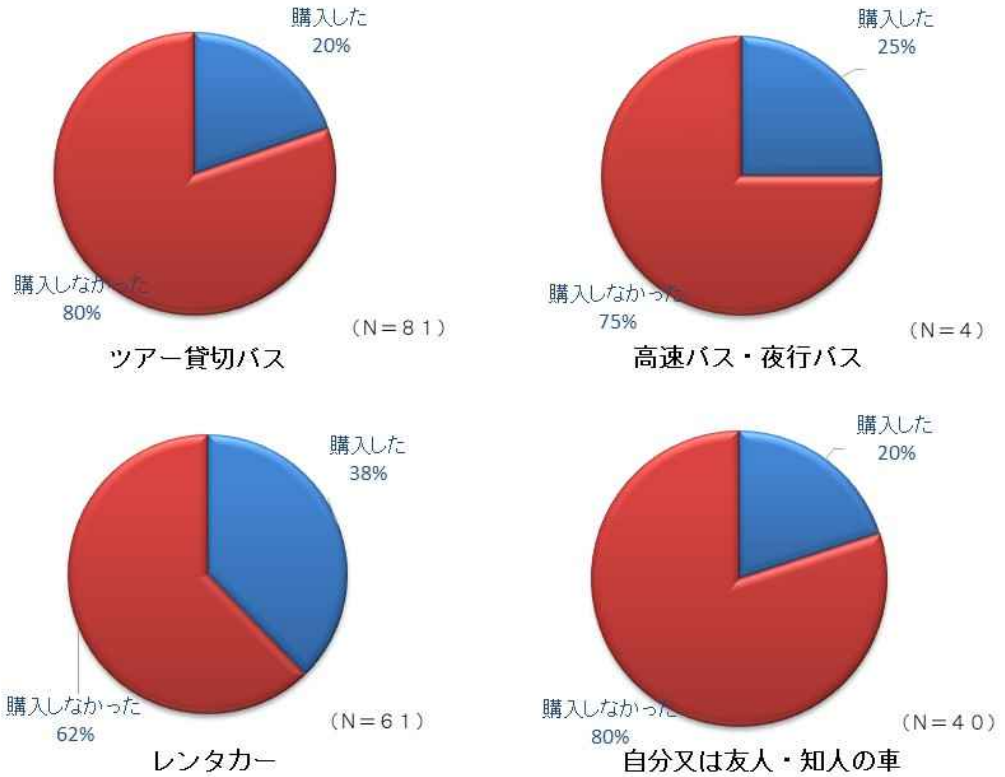


図 3-1-26　交通手段によるお土産の購入割合

一方で、土産物を購入しなかった理由について整理すると、どの施設においても「別の場所で買った、又は買うと決めている」との回答が最も多い 6～7 割程度となっている。一方で、「この休憩施設のお土産に魅力がなかった」との回答は 1 割弱であり、休憩施設で販売されている土産物の魅力がなかったと考えている人は少ないといえる。

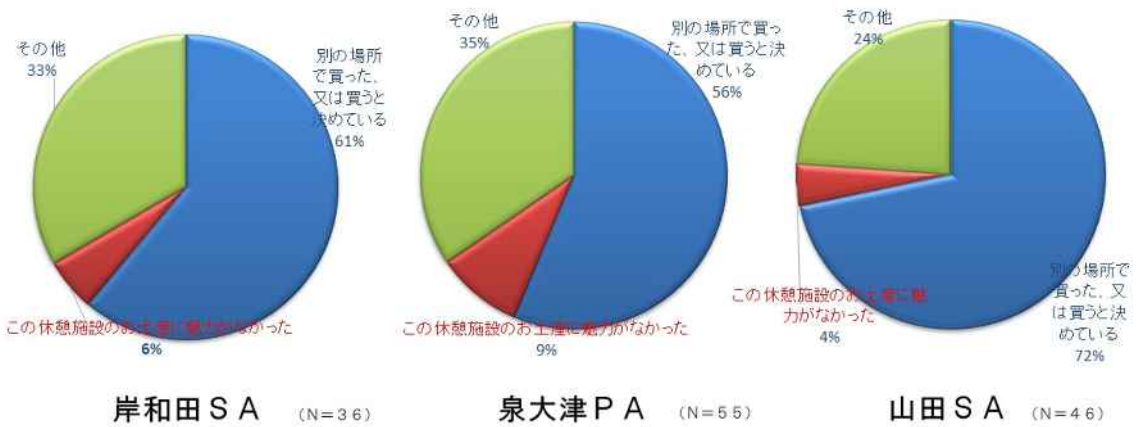


図 3-1-27　お土産を購入しない理由

11）休憩施設におけるゴミの分別案内

それぞれの休憩施設では、表 3-1-4 に示すように、ゴミ箱が設置されており、その分別に関する案内がなされている。

表 3-1-4　各休憩施設におけるゴミ箱と分別の案内

休憩施設	岸和田SA	泉大津PA	山田SA
表示内容			
特徴	➢ ゴミ箱の中を透明 ➢ 捨てる物についてピクトサインで表示 ➢ 日本語で表示	➢ 捨てる物についてピクトサインで表示 ➢ 日本語、英語で表示	➢ ゴミ箱の中を透明 ➢ 捨てる物についてピクトサインで表示 ➢ 捨てる事が可能なものの写真を表示 ➢ 日本語、英語、中国語、韓国語で表示

各施設で外国人利用者がごみの分別について理解できたかどうかを整理すると、どの施設においても約 9 割が「理解できた」と回答しており、それぞれの案内・説明が十分に機能していると考えられる。

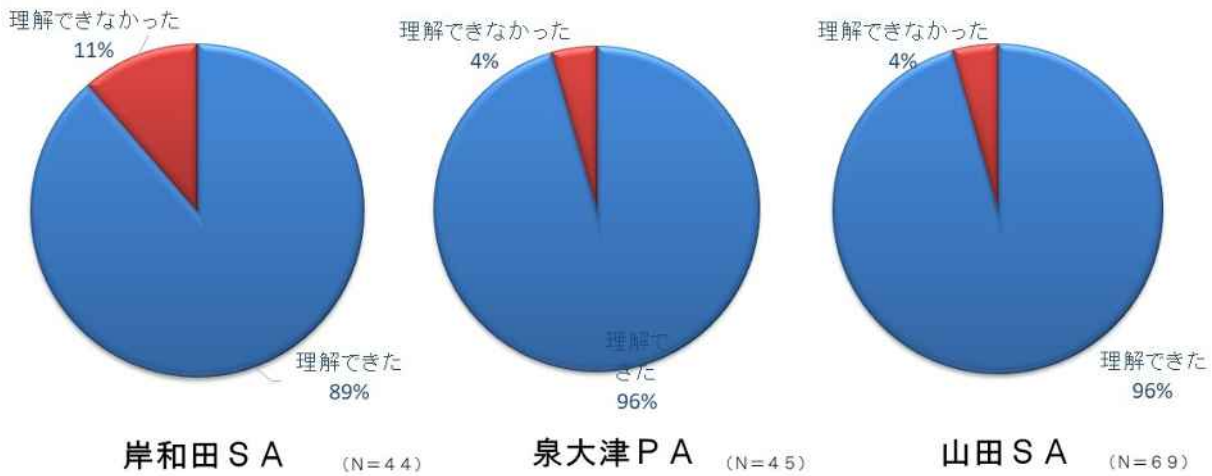


図 3-1-28　ゴミの分別に着目した理解度

また、ごみの分別の理解度について、訪問回数別にその傾向を整理すると、特に訪問回数が多いほど「理解できた」との回答割合が大きい傾向もなく、その相関性は低いと考えられる。

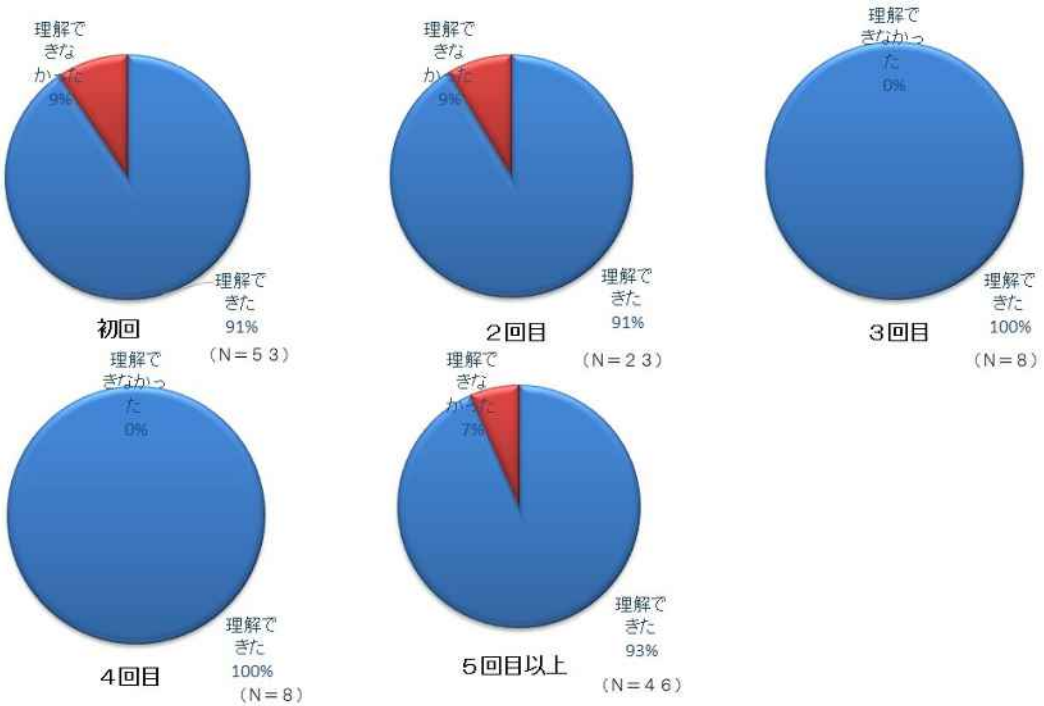


図 3-1-29　訪問回数によるゴミの分別に着目した理解度

さらに、国籍別にその傾向を整理しても、特定の国籍における差はなく、ほとんどの利用者が理解できている様子が確認できる。したがって、ゴミ分別のピクトサインの有効性が示唆される。

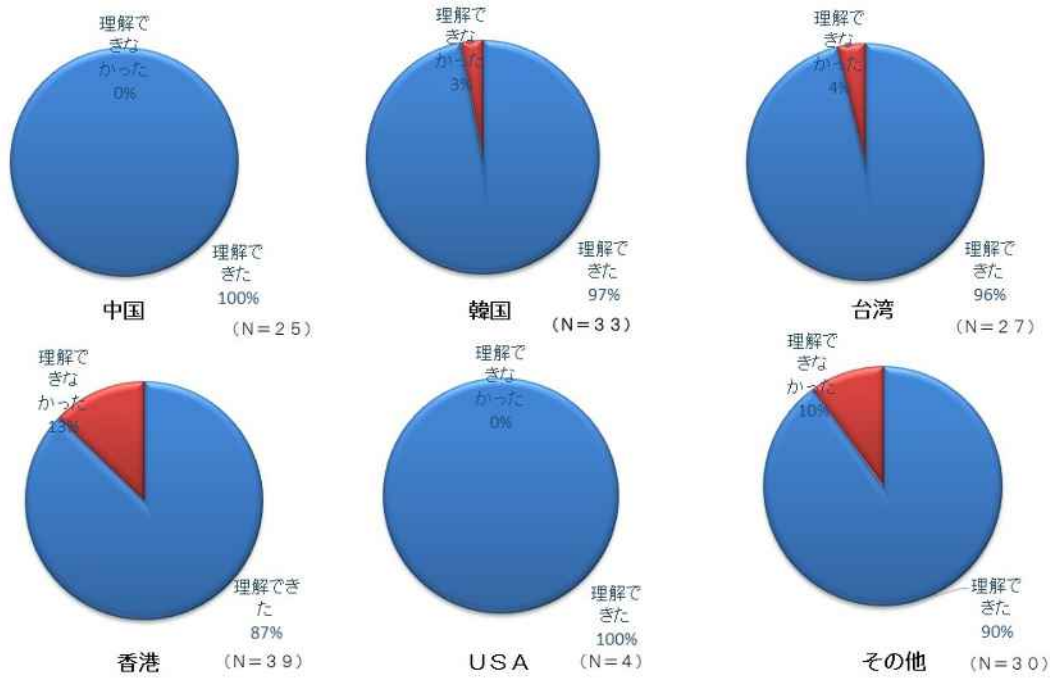


図 3-1-30　国籍によるゴミの分別に着目した理解度

12）インフォメーションの利用内容

休憩施設にあるインフォメーション（総合案内）は山田 SA には配置されていないため、岸和田 SA と泉大津 PA における利用状況を整理した。

外国人利用者の利用内容で最も多いのは「休憩施設内の案内」の 68%であり、次点は「サービスの利用方法」の 25%であった。ここから、休憩施設内における情報収集に活用されていることが分かる。

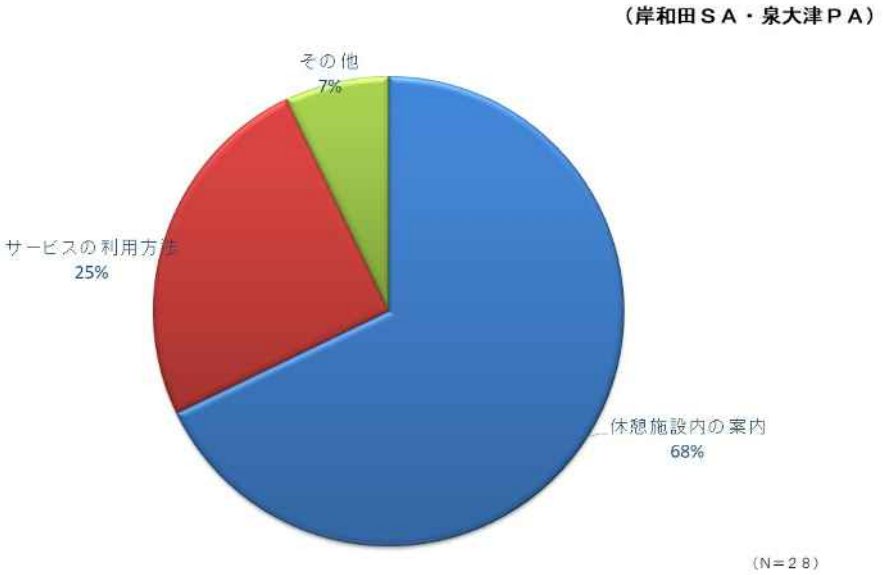


図 3-1-31　インフォメーション（総合案内）利用内容【岸和田 SA・泉大津 PA】

また、インフォメーション（総合案内）利用について、訪日回数別にその傾向を整理すると、「初めて」との回答が半数、「2 回目」との回答が約 2 割であり、インフォメーション利用者は訪日回数が少ない人が多い傾向にある。

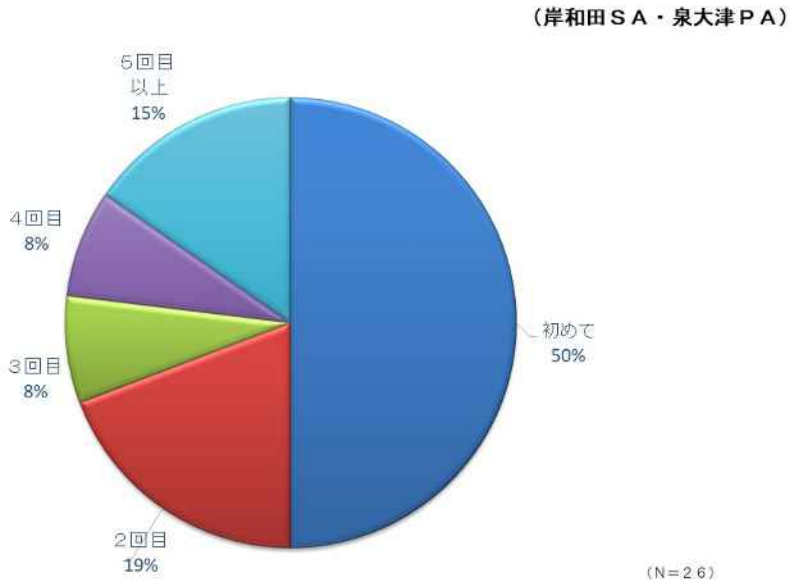


図 3-1-32　訪日回数によるインフォメーション（総合案内）利用割合
【岸和田 SA・泉大津 PA】

さらに、交通手段別にその傾向を整理すると、「ツアー貸切バス」との回答が 68%と最も多い。この要因について、ツアー貸切バス利用者は休憩施設で食事をしている割合が57%と高く、滞在時間が長い傾向にあるため、インフォメーションを利用する機会が多かったのではないかと推察される。

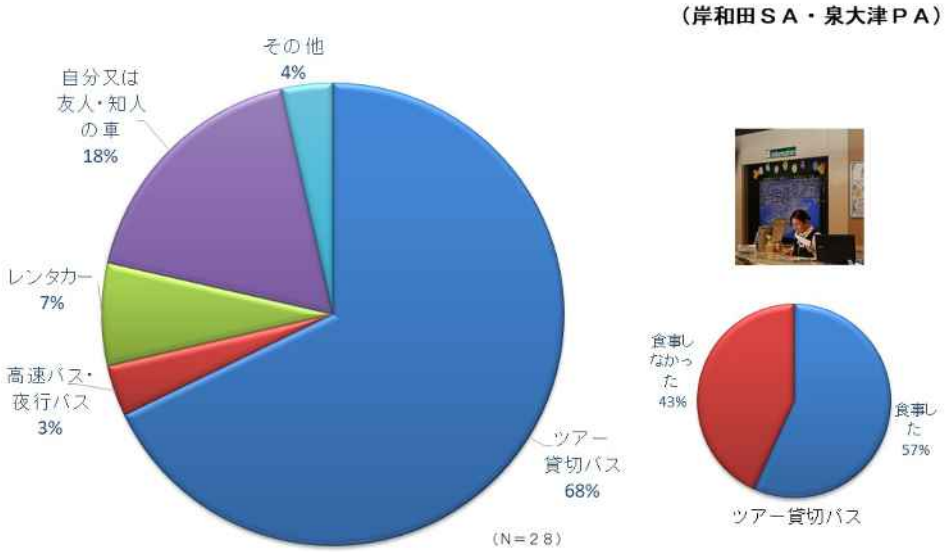


図 3-1-33　交通手段によるインフォメーション（総合案内）利用割合
【岸和田 SA・泉大津 PA】

山田 SA においては、インフォメーション（総合案内）が配置されていない代わりに、多言語翻訳機が設置されているため、この利用状況を整理した。

その結果、多言語翻訳機が利用されたのは全体の 1 割程度であり、ほとんどの人は「多言語翻訳機があることが分からなかった」と回答し、全体の 6 割強を占めている。

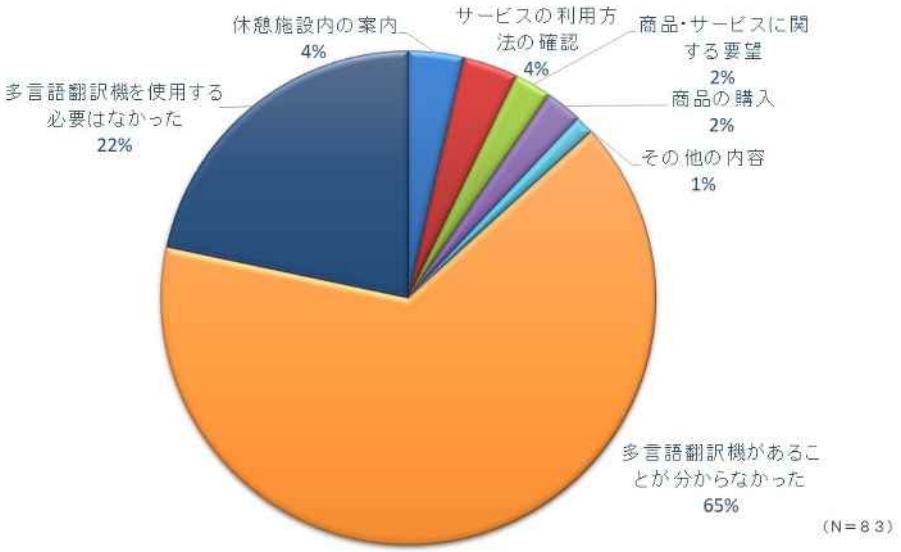


図 3-1-34　多言語翻訳機利用割合【山田 SA】

13）休憩施設利用の満足度

休憩施設を利用した際に満足した事項について整理すると、最も満足度の高い項目は「トイレ」の 23%であり、次点以降は「商品の品揃え」の 18%、「食事の内容」の 15%と続く。

図 3-1-35　休憩施設利用の満足度

休憩施設の利用目的別にその満足度を見ると、まず利用目的が【食事】の利用者においては、最も満足度の高い項目は「食事の内容」の 24%であるが、「トイレ」の満足度も高い結果となった。

図 3-1-36　休憩施設利用目的【食事】の満足度

次に利用目的が【買い物】の利用者においては、最も満足度の高い項目は「商品の品揃え」の 33%であるが、「トイレ」の満足度も高い結果となった。

図 3-1-37　休憩施設利用目的【買い物】の満足度

また利用目的が【トイレ】の利用者においては、最も満足度の高い項目は「トイレ」の 31%であるが、「商品の品揃え」の満足度も高い結果となった。

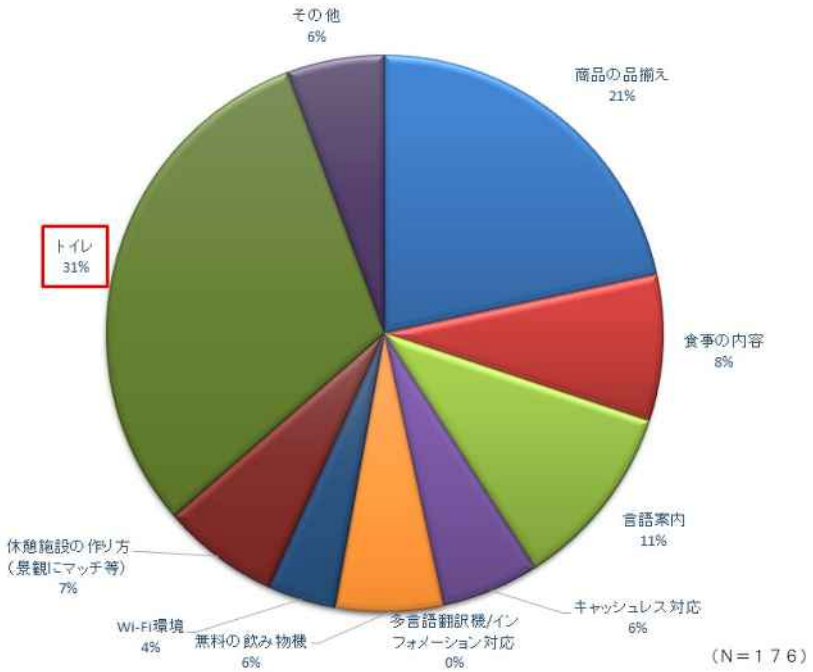


図 3-1-38　休憩施設利用目的【トイレ】の満足度

以上から、休憩施設においてはそれぞれの利用目的については、比較的満足度の高いサービス・機能が提供できていると想定される。

14）休憩施設における改善点要望

休憩施設における改善点要望について整理すると、その他を除き、最も多いのは「言語案内」の 13%であり、次点は「食事内容」と「キャッシュレス対応」の 11%が続く。ここからも、『言語』『飲食』『通貨』に関する課題の改善を求める意見が多いことが分かる。

図 3-1-39　休憩施設における改善点要望

改善点要望の内容について国籍別に整理すると、まず中国国籍の利用者からは、その他を除くと「キャッシュレス対応」の改善要望が最も多く、3 割弱を占めている。

図 3-1-40　国籍別における改善点要望（中国）

次に、韓国国籍の利用者からは、「言語案内」の改善要望が最も多く、2割弱を占めている。その他、「食事の内容」「Wi-Fi 環境」「商品の品揃え」「キャッシュレス対応」が 1 割強ずつとなっている。

図 3-1-41　国籍別における改善点要望（韓国）

また、台湾国籍の利用者からは、その他を除くと「トイレ」の改善要望が最も多く、2割弱を占めている。次点以降では、「宗教に関する対応（食事・祈祷室等）」「食事の内容」に関する改善要望が挙げられ、それぞれ 1 割強程度の改善要望があった。

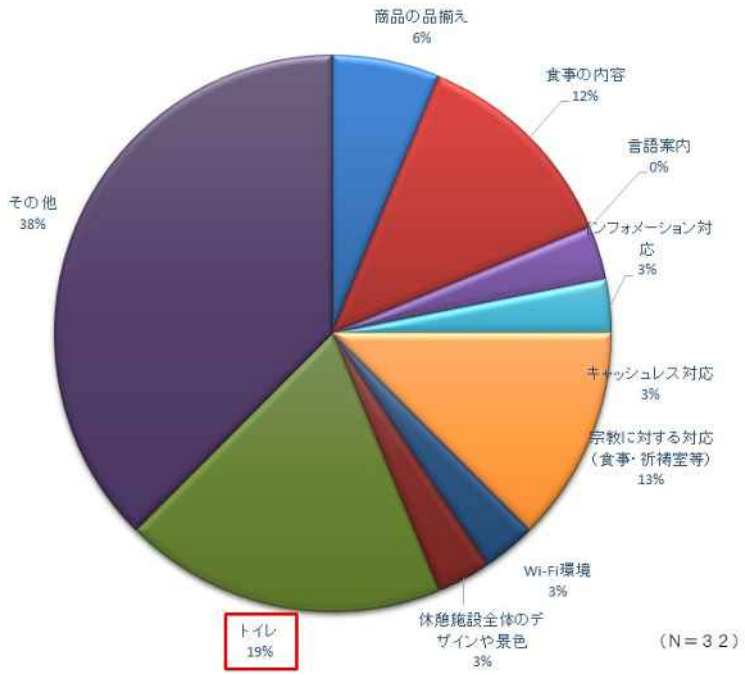


図 3-1-42　国籍別における改善点要望（台湾）

更に、香港国籍の利用者からは、その他を除くと「商品の品揃え」の改善要望が最も多く、次点以降では「食事の内容」「言語案内」「キャッシュレス対応」が挙げられ、それぞれ 1 割強程度の改善要望があった。

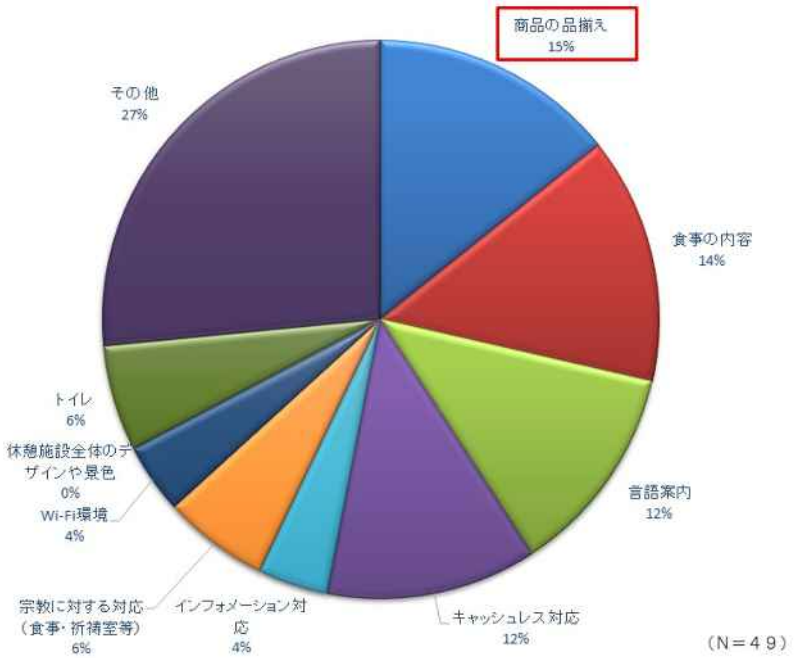


図 3-1-43　国籍別における改善点要望（香港）

最後に、その他の国籍の利用者からは、その他を除くと「言語案内」の改善要望が最も多く、2 割弱を占めている。次点以降では、「トイレ」「Wi-Fi 環境」「宗教に関する対応（食事・祈祷室等）」に関する改善要望が挙げられ、それぞれ 1 割強程度の改善要望があった。

図 3-1-44　国籍別における改善点要望（中国・韓国・台湾を除くその他の国籍）

3-1-3 動線調査

ヒアリング調査に合わせ、外国人利用者が各休憩施設内のどのあたりを利用していたのかを把握するため、動線調査を実施した。

この調査では、施設内の機能に合わせてエリアを分割し、調査対象者がエリアを立ち寄ったかどうかをカウントしたうえで全調査対象者数に対する比率を算出することで、エリアの立寄り率を算出した。その具体的な手法とエリア分けのイメージを図 3-1-45 に示す。

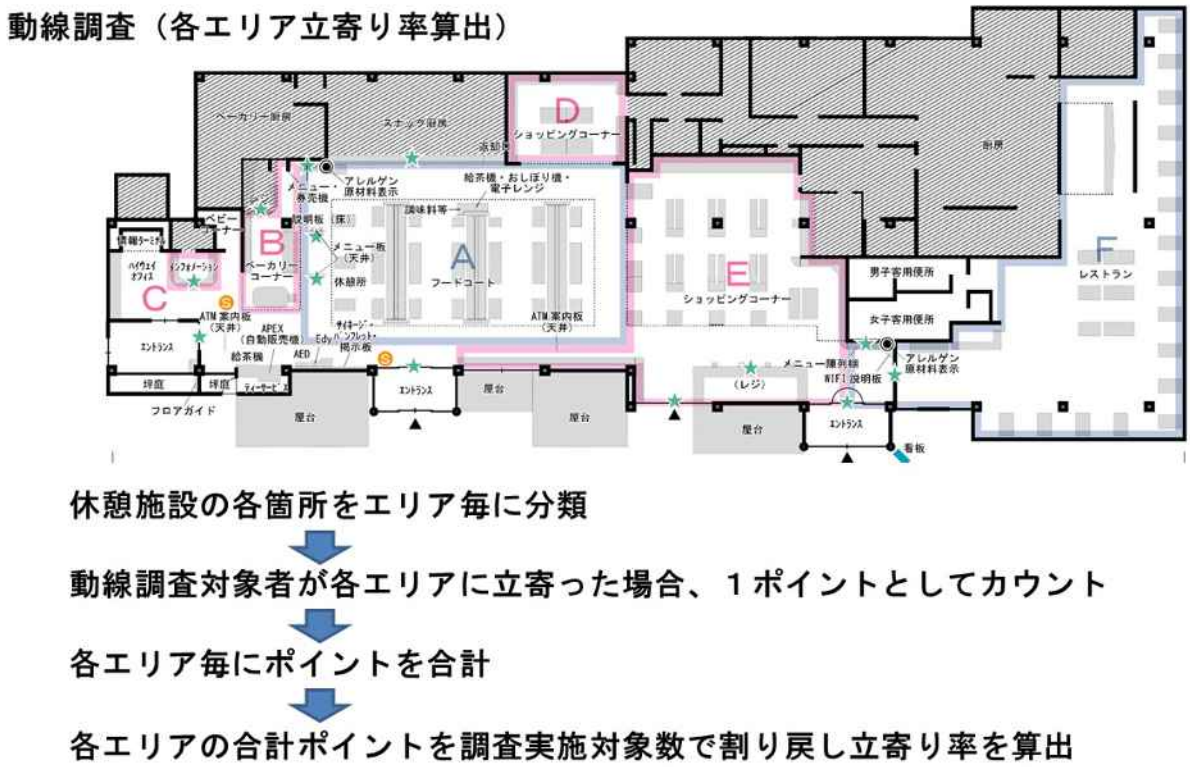


図 3-1-45　動線調査／エリア立寄り率算出方法

(1) 岸和田 SA（上り線）

岸和田 SA（上り線）における、外国人利用者のエリア別立寄り率を集計した結果を図 3-1-46 に示す。

ここから、A：フードコート（61%）と E：ショッピングコーナー（61%）の立寄り率が高いことが分かる。この２つエリアは、休憩施設の利用目的に合致したエリアであることに加え、どの入口からも近いことで立寄り率が高くなる傾向にあると考えられる。

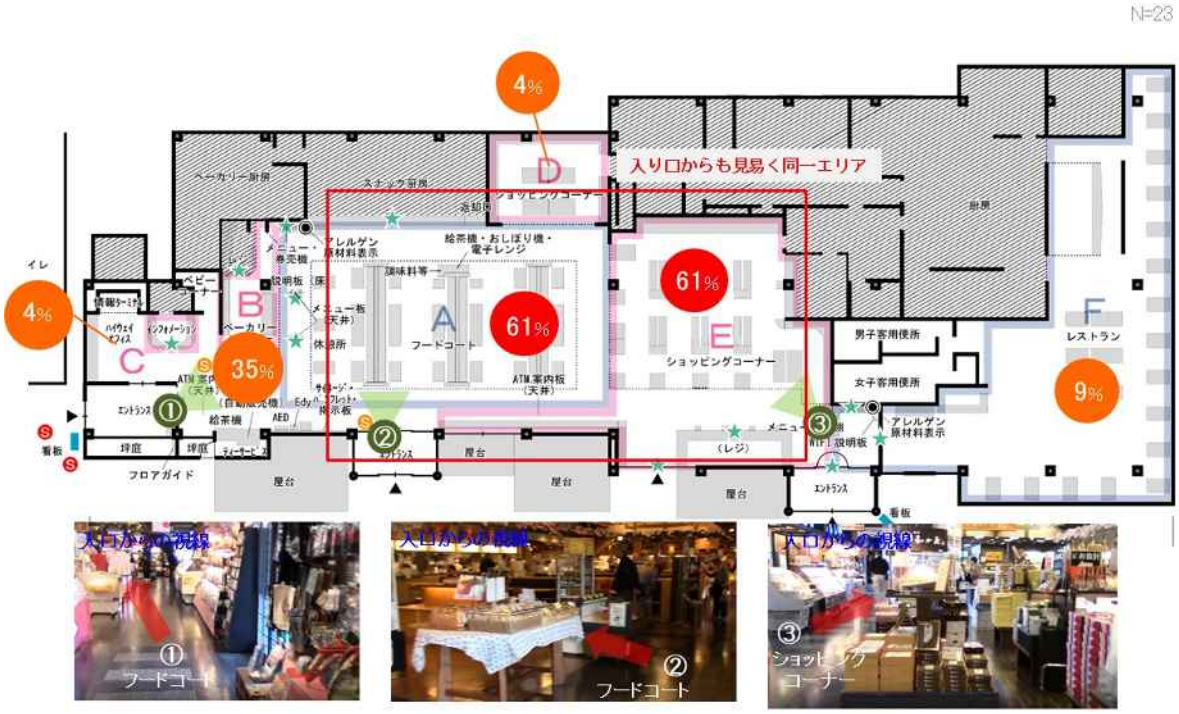


図 3-1-46　岸和田 SA（上り線）／エリア立寄り率

(2) 泉大津 PA（上り線）

泉大津 PA（上り線）における、外国人利用者のエリア別立寄り率を集計した結果を図 3-1-47 に示す。

ここから、A：フードコート・レストラン（77%）と F：ショッピングコーナー（62%）の立寄り率が高いことが分かる。この２つエリアは、休憩施設の利用目的に合致したエリアである。F：ショッピングコーナーは入口を入って、すぐ右手に位置しており、施設に入ってすぐに認識することができる。一方で A：フードコート・レストランは更に奥に位置しており、入口からは視認しにくい位置にも関わらず、立寄り率が高い傾向にある。

図 3-1-47　泉大津 PA（上り線）／エリア立寄り率

(3) 泉大津 PA（下り線）

泉大津 PA（下り線）における、外国人利用者のエリア別立寄り率を集計した結果を図 3-1-48 に示す。

ここから、G：トイレ（67%）と E：ショッピングコーナー（56%）の立寄り率が高いことが分かる。この２つエリアは、休憩施設の利用目的に合致したエリアであることに加え、どの入口からも近いことで立寄り率が高くなる傾向にあると考えられる。一方、B：フードコート・レストラン（22%）については立寄り率が低い傾向となっている。

図 3-1-48　泉大津 PA（下り線）／エリア立寄り率

(4) 山田 SA（下り線）

山田 SA（下り線）における、外国人利用者のエリア別立寄り率を集計した結果を図 3-1-49 に示す。

ここから、B：ショッピングコーナー（82%）と C：ショッピングコーナー（80%）、E：コンビニ（67%）の立寄り率が高いことが分かる。3 つのエリアとも購買施設で、休憩施設の利用目的に合致したエリアであることに加え、どの入口からも近いことで立寄り率が高くなる傾向にあると考えられる。一方、A：フードコート・レストラン（20%）については立寄り率が低い傾向となっている。

N=45

図 3-1-49　山田 SA（下り線）／エリア立寄り率

ここから、A：フードコート・レストラン（77%）と F：ショッピングコーナー（62%）の立寄り率が高いことが分かる。この２つエリアは、休憩施設の利用目的に合致したエリアである。F：ショッピングコーナーは入口を入って、すぐ右手に位置しており、施設に入ってすぐに認識することができる。一方で A：フードコート・レストランは更に奥に位置しており、入口からは視認しにくい位置にも関わらず、立寄り率が高い傾向にある。

(5) まとめ

岸和田 SA（上り線）、泉大津 PA（上り線・下り線）、山田 SA（下り線）の各施設における施設内の配置とエリア立寄り状況、案内に対する満足度の関連性を整理した結果を表 3-1-5 に示す。

各施設に立ち寄った外国人を対象に実施したアンケート調査の分析結果から、利用目的とその目的に合致したエリアの立寄り率が高いと満足度が高くなると考えられる。これを促す要因としては、入口からの視線の範囲に目的のものが見えること、目的の機能・場所までの案内が充実していることが重要であると考えられる。

表 3-1-5　案内に対する満足度との関連性

休憩施設名	施設内の主な利用目的	入口からの視線	立寄り率の高い施設	外国語案内（箇所）	案内に対する満足度
岸和田ＳＡ	食事	フードコート ショッピングコーナー	フードコート ショッピングコーナー	3	80%
泉大津ＰＡ	食事・トイレ・商品の購入	フードコート（上り） 休憩コーナー（下り）	フードコート（上り） ショッピングコーナー （上り・下り） トイレ（下り）	15（上り） 7（下り）	66%
山田ＳＡ	商品の購入	ショッピングコーナー	ショッピングコーナー	2	92%

3-1-4 休憩施設等における訪日外国人対応策の現状および課題

前述した高速道路の休憩施設を取り巻く現状や各種調査の結果を踏まえ、その総括及び考察を行った。それぞれ整理した内容を以下に示す。

【総括】

① 国際空港と比較しても外国語案内の満足度が高く、また休憩施設の利用目的に対する満足度が高い結果となっており、今回調査を行った休憩施設は一定の評価を得られている

② 言語案内は、対応していない言語への対応の課題がある

③ レンタカー利用の訪日外国人は、お土産の購入率が高い

④ ツアー貸切バス利用の訪日外国人は、食事をしている割合が高い

⑤ 車（レンタカー、自分又は知人・友人の車）利用者の訪日外国人は、食事をスムーズにできていない割合が高い

⑥ 実施している取組みについては、ＰＲの確認が必要

【考察】

⑦ 言語案内の満足度は、利用目的および入り口からの視線と関連があり、これらを調査した上で言語案内の表示を増やす等の対策が有効と考えられる

⑧ 交通手段により休憩施設の利用内容に違いが見られ、各休憩施設毎に訪日外国人が多く使われている利用目的を調査することが有効であると考えらえる

⑨ お土産の購入理由は、観光地に行く側と帰国側で差異があり、これを考慮し商品数を増やす等の対応を取ることが有効と考えられる

⑩ 休憩施設の滞在時間とインフォメーション（総合案内）利用との関連性が考えられる

⑪ ピクトサインの有効性が考えられ、対応していない言語への対応として有効であると考えられる．また、言語案内と組合わせることにより更なる案内の向上が考えられる

⑫ 食事は写真等を掲示することにより直接的に食事に対する満足度を向上させることができると考えられる

⑬ 休憩施設の改善要望は、国毎に差異が見られる．将来の休憩施設のあり方を考える際には訪日する外国人の国別の増加割合を見定める必要性があると考えられる

⑭ 訪日外国人が多様化する程、宗教への対応が必要になると考えられる

3-2 休憩施設等におけるムスリム対応策の現状および提案

世界的なムスリム人口の拡大や旅行者の増加を受け、日本国内においても様々な施設・場所でムスリムの文化的背景に配慮したサービスが運用されている。それは交通機関やその休憩施設等においても同様であり、いくつかの先進事例が存在する。

ここでは高速道路の休憩施設やそれ以外の交通施設において、既にムスリム対応策が実施されている場所をピックアップし、どのような工夫がなされているのかを調査・整理するとともに、それを踏まえて今後、高速道路の休憩施設においてどのような対応を図るべきか提案を行う。

3-2-1 他の休憩施設等における取組み

ここでは表 3-2-1 に示す施設を対象に、実施されているムスリム対応策について現地調査を行い、先進事例の整理を行った。

表 3-2-1　ムスリム対応策 先進事例

施設名		事例概要
福岡空港		・国際線旅客ターミナルに礼拝室を設置
関西国際空港		・一般エリアに 1 箇所、国際線制限エリアに 2 箇所祈祷室を設置 ・空港内レストランにおいて、店頭にハラール認証マークの掲示およびハラールメニューを案内
中日本高速道路㈱	**足柄 SA**	・休憩施設内に礼拝室を設置 ・レストランでハラール対応メニューを提供
	浜名湖 SA	
	諏訪湖 SA	

(1) 福岡空港

福岡空港では国際線旅客ターミナルビルの 4 階において、空港利用者が自由に使用できる礼拝室を設置している。礼拝前に身体を清めるための小浄施設も設置しており、ムスリムをはじめ、祈祷を行うためのニーズを満たすことができるサービスが提供されている。

図 3-2-1　福岡空港　国際線旅客ターミナル／礼拝室位置図

図 3-2-2　福岡空港　国際線旅客ターミナル／礼拝室内の設備

(2) 関西国際空港

関西国際空港では一般エリアに 1 箇所、国際線制限エリアに 2 箇所の祈祷室が設置されている。室内は男女別室となっている他、小浄施設も備えられている。空港利用者が自由に 24 時間使用することができ、ムスリムをはじめ、祈祷を行うためのニーズを満たすことができるサービスが提供されている。

図 3-2-3　関西国際空港　国際線旅客ターミナル／祈祷室位置図

図 3-2-4　関西国際空港　国際線旅客ターミナル／祈祷室内の設備

さらに、関西国際空港内のレストランの一部には、ハラール認証を取得している店舗が存在する。レストラン店頭のディスプレイに認証マークを掲示するとともに、店内やメニューでも丁寧な案内を掲示することで、ムスリムの利用者も安心して飲食ができるように配慮がなされている。

図 3-2-5　関西国際空港／レストラン店頭のディスプレイ

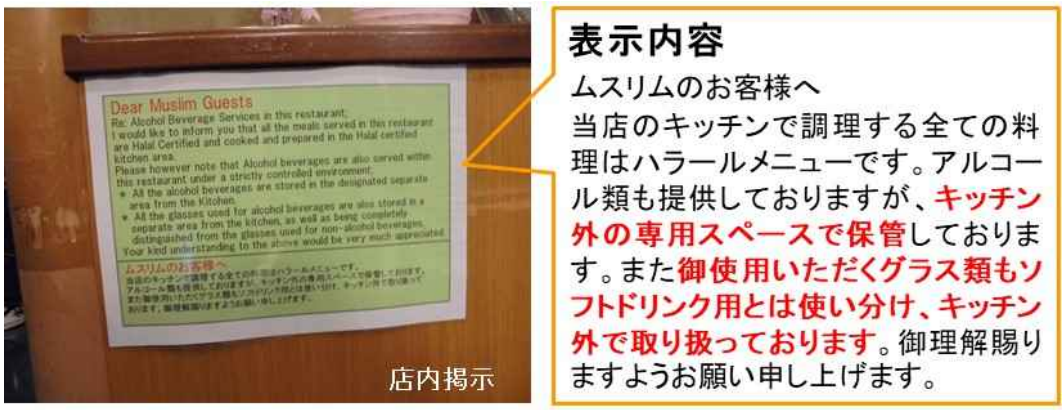


図 3-2-6　関西国際空港／レストランの店内掲示・メニュー

(3) 中日本高速道路㈱

中日本高速道路㈱では、管内の休憩施設の一部でムスリム対応の取組みを実施している。その一例を表 3-2-2 に示す。

表 3-2-2　中日本高速道路㈱におけるムスリム対応

	東名高速道路 EXPASA足柄SA（下り線）	東名高速道路 浜名湖SA（集約）	中央自動車道 諏訪湖SA（下り線）
礼拝スペース			
場所	2階 東西連絡通路 「なるほどロード」	2階 レストラン館 「湖の見えるレストラン」	商業施設棟
利用時間	11:00～19:00	10:30～19:30	4～10月　7:00～21:00 11～3月　平日11:00～21:00 休日　7:00～21:00
設備	礼拝マット キブラ	礼拝マット キブラ 手足洗い場	礼拝マット キブラ 手足洗い場 男女区切りカーテン
利用方法	予約や申込みは必要なく、 時間内であれば自由に利用可	レストランのスタッフに問い合わせ	レストランのスタッフに問い合わせ
面積	約11平方メートル	約15平方メートル	約6平方メートル
ノンポーク・ノンアルコールメニュー			
販売場所	西館2Ｆ 足柄浪漫館「足湯カフェ」	レストラン・フードコート	フードコート
販売時間	11:00～19:00	レストラン11:00～19:30（休日～20:30） フードコート24時間	24時間
販売メニュー	カレーピラフ（680円） ガパオライス（680円） ピリ辛麺（680円）	カレーピラフ丼（1,000円） 鶏もも肉のピリ辛丼（1,000円） 牛丼（1,000円） バターチキンカレー（1,000円） 鶏そぼろ丼（1,000円） ※カレーピラフ丼と鶏もも肉のピリ辛丼は レストランでのみ提供可（事前予約要）	ベジタリアンカレー（780円） ベジミートスパ（800円） ベジタンメン（700円）

中日本高速道路㈱HP掲載内容より作成

出典）ムスリム(イスラム教徒)のお客さまに対応したサービスを開始します
NEXCO 中日本ドライバーズサイト 2019 年 3 月

足柄 SA では、祈祷を行う際に誰でも利用できるよう、パーテーションで仕切られた空間を用意し、そこを礼拝室としており、キブラコンパス（礼拝を行う方位を示す器具）等の道具が整えられている。さらに、施設内のレストランではハラール対応メニューの提供も行われている。

浜名湖 SA や諏訪湖 SA においても、礼拝堂が設置されており、必要な道具が準備されている他、礼拝前に身体を清めるための小浄施設も配置されている。また、施設内のレストランではノンアルコール飲料やノンポークフードを提供するとともに、メニューへの表記を行うことでムスリムへの配慮がなされている。

図 3-2-7　足柄 SA／礼拝室

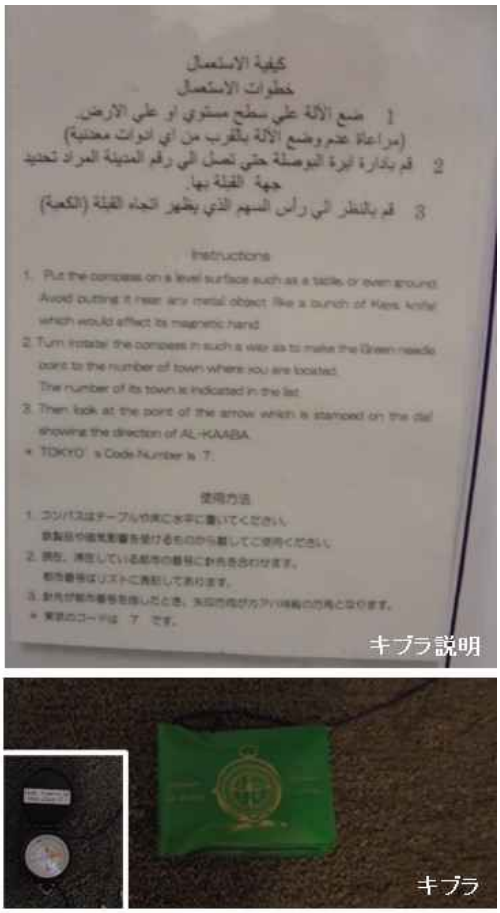


図 3-2-8　足柄 SA／キブラコンパス

図 3-2-9　足柄 SA／ハラール対応メニュー

図 3-2-10　浜名湖 SA／礼拝室

図 3-2-11　浜名湖 SA／レストランメニューの表記対応

図 3-2-12　諏訪湖 SA／礼拝室

図 3-2-13　諏訪湖 SA／券売機やレストランメニューの表記対応

3-2-2 専門組織へのヒアリング

高速道路の休憩施設において、適切なムスリム対応策を検討するにあたり、日本におけるムスリム対応に知見を有する、宗教法人日本イスラーム文化センターにヒアリングを行った。その結果を表 3-2-3 に整理する。

表 3-2-3　宗教法人日本イスラーム文化センターへのヒアリング調査結果

＜ヒアリング事項＞
高速道路休憩施設に対して想定されるムスリムのニーズとその対応について

■礼拝
・休憩施設のトイレ案内表示と同じように礼拝施設の案内表示を設置して欲しい
・男女で分けて礼拝するため「つい立」が欲しい
・礼拝の際に前を人が通ることが許されないため、礼拝室の構造に留意して欲しい
・２４時間の対応として欲しい
・手足洗い場は、カーテンを設置して欲しい（男女同室の時に女性が使用する時のため）
・使用上の注意事項等に記載する言語はピクトサインと英語で十分理解できる
・礼拝室使用の際にスタッフに断りを入れなければならないことは問題ない
・礼拝室の面積については、小さくても問題ない（設置可能な面積に設置して貰えれば良い）
・経典（クルーアン・ハーディス）の設置の必要は無い

■食事
・ノンポーク、ノンアルコールであってもハラール認証を受けていなければ食事はとれない
（食事については誤解されている方が多く、ムスリムは神様との約束事（経典の記載事項）を結んでいる。そのためノンポーク・ノンアルコールであれば良いムスリム、ハラール食以外は駄目なムスリム等の区別は本来無い。）
・メニューは空腹を満たすという意味で１品あれば良い
・食券等、日本の休憩施設での購入システムについては問題ない
・２４時間対応は必要ない
・ハラール認証を受けた冷凍パック商品があるので、それを店頭に並べて欲しい
・フードコートでは、スモークエリアと同様にムスリムの食事エリアを設けて欲しい
（食事を取る際に豚肉を食べている人が隣にいるだけで、気分の悪くなる方がいる）

■今後の休憩施設での礼拝施設設置について
・大きい休憩施設　⇒　礼拝室を設置して欲しい（トイレで手足を洗う事が難しくない）
小さい休憩施設　⇒　手足洗い場を設置して欲しい（トイレで手足を洗う事が難しい）
・談合坂ＳＡ等、観光バスが多く停まる休憩施設は、優先的に礼拝施設を設置して欲しい
・礼拝施設を設置する際は、ムスリムの団体とコンタクトを取り、アドバイスを受けて欲しい
（宗教儀式の理解に限界があることは認識している）
・礼拝施設が増えれば、多くのムスリムが日本に来るようになる

ヒアリングの結果、礼拝施設については休憩施設の規模に合わせた設備を用意して充実を図ること、食事については正式なハラール認証を受けた飲食物の提供と表記を丁寧に行うことが求められており、これに対応することで安心してムスリムが施設を利用することができるとともに、その需要も拡大することが予想されることが分かった。

3-2-3 休憩施設におけるムスリム対応策の提案

前述までの内容を踏まえ、高速道路の休憩施設におけるムスリム対応策について、以下に示す6項目を提案する。

【休憩施設におけるムスリム対応策の提案】

① 実際の礼拝を想定して設備・構造上の工夫が必要

② 宗教的な儀式に対する言語説明は不要（英語・ピクトサインで理解可能）

③ ハラール認証の食事整備が必要

④ ハラール認証の冷凍食品等を店頭に並べる対応が有効

⑤ 休憩施設の規模により整備内容に融通を効かせる対応が有効

⑥ ムスリム団体から直接アドバイスを得る事が有効

3-3 LGBT 対応策の現状および休憩施設における提案

近年においては、様々な業界・分野で社会的多様性に配慮した取組みが注目されており、ダイバーシティや SDGs といった考え方に基づく対応が求められつつある。

そのうちのひとつに、LGBT をはじめとしたセクシャルマイノリティの方々への対応があり、高速道路の休憩施設利用者の中にも一定数が存在していることが想定されることから、ここに焦点を当てて、LGBT 対応策の現状を整理するとともに、今後の休憩施設に対する提案を行う。

3-3-1 セクシュアルマイノリティの方々を取り巻く社会的環境

図 3-3-1 はセクシャルマイノリティの方々を取り巻く社会的環境とその障壁を示したイメージ図である。当事者の方々が世間において少数側であるが故に生活のしづらさを感じていることに対して、理解や共感を以て対応することが望まれる。一方で、当事者ではない多数側の人々にとっては無関心な出来事と感じていたり、正しい知識が得られていないために少数側を拒絶してしたりすることで、その間には障壁が生じる恐れがある。

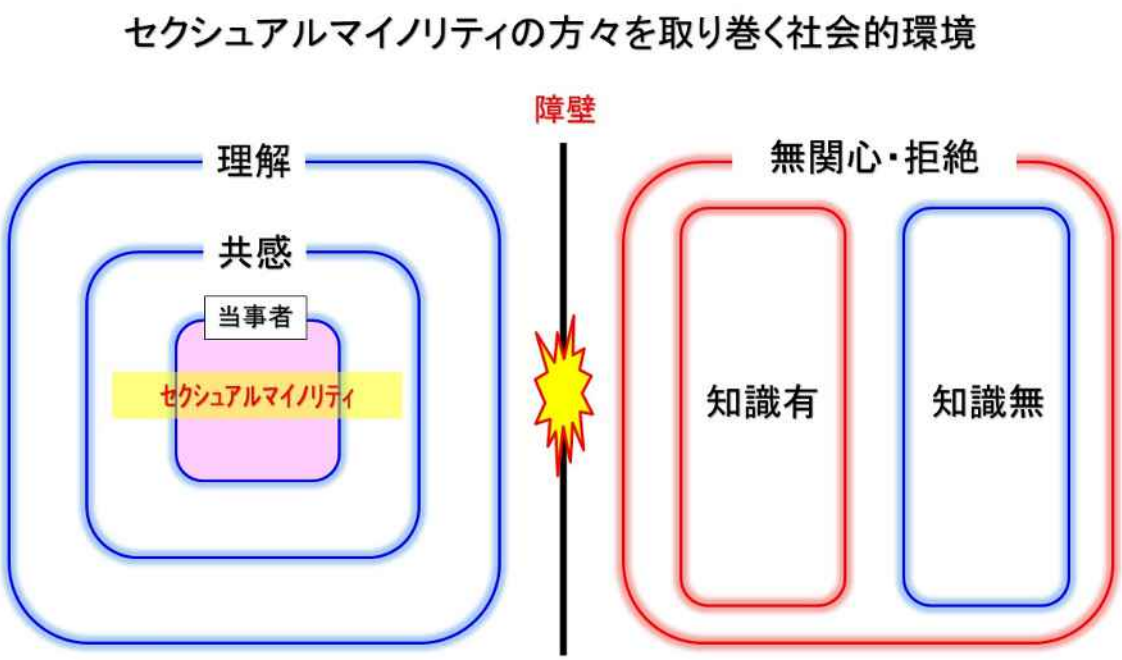


図 3-3-1　セクシャルマイノリティの方々を取り巻く社会的環境のイメージ

広島修道大学 河口氏の研究「日本におけるクィアスタディーズの構築」によると、図 3-3-2 に示すとおり、全国の 20 歳～79 歳までの男女 1,259 名を対象にしたアンケート調査の結果から、女性よりは男性、若年層よりは高齢層を中心に、同性愛や戸籍上の性別の扱い方について正しい理解が進んでいないことが明らかになっている。

具体的には、アンケート対象者に「日本では、同性愛は精神病とされている」との問いに対して、正答できた割合は 20 代から 50 代においては男性で 5～6 割、女性で 6～7 割であるのに対し、そこから高齢になるにつれて正答率が下がり、70 代では男性・女性ともに 4 割未満となっている。現在、日本では同性愛を精神病として扱っていない。

また、「日本では、戸籍上の性別を変えることができる」の問いに対しては、正答できた割合は 20 代では男性で 5 割弱、女性で 6 割弱であるのに対し、そこから年齢に反比例して正答率が下がり、70 代では男性・女性ともに 1 割前後となっている。現在、日本では一定の条件を満たすことで戸籍上の性別を変更することができる。

【引用元／調査概要】
調　　査：「日本におけるクィアスタディーズの構築」（科学研究費（基盤研究（B））、課題番号 25283018、研究代表者　河口和也・広島修道大学、2013 年度～2016 年度（平成 25～28 年度）の研究の一環
調 査 名：男女のあり方と社会認識に関する調査
調査地域：全国（130 地点）
調査対象：20 歳から 79 歳までの男女
抽出方法：住民基本台帳による層化二段階無作為抽出法
調査方法：留置調査（訪問留置訪問回収法）
実施時期：2015 年（平成 27 年）3 月
回 収 率：配布 2600 票、回収 1259 票（回収率 48.4%）

図 3-3-2　日本における同性愛・戸籍に対する認識に関する調査結果

このように、現代においてもセクシャルマイノリティに対する正しい理解や、国としての方針に対する正確な知識の広がりは十分ではなく、これがセクシャルマイノリティの方々を取り巻く社会的環境に障壁を生み出す一因になっていることが想像される。

ダイバーシティや SDGs といった社会的な潮流の変化を受け、行政や企業においてもそれに理解を示し、対策が講じられるケースも存在する。その中には当事者への理解が不十分であったために、実際には対策として機能しなかったものもある。

例えば図 3-3-3 に示す大阪市淀川区で取組みが始まった、市の庁舎等の多目的トイレに「レインボーマーク」を掲示することでセクシャルマイノリティへの配慮をしようとしたものの、明示されることで逆に使いづらさが増してしまう、といったケースがある。

ＬＧＢＴ配慮のレインボーマーク　当事者指摘で掲示中止に　大阪市の多目的トイレ

ＬＧＢＴ（性的少数者）への配慮として、大阪市が庁舎などの多目的トイレで掲示していた「レインボーマーク」の使用を３月末でとり止めたことが２０日、分かった。身体や心の性別に関わらず誰でも自由に利用してほしいという狙いで平成２６年度に淀川区から始まった取り組みだが、一部の当事者から「マークがあることで逆に使いづらい」という指摘を受けた対応だという。

大阪市の浪速区役所の多目的トイレに掲示されていたレインボーマーク。現在は外されている（大阪市提供）

図 3-3-3　当事者への理解が十分ではなかった対策実施例

したがって、ハード面での整備が重要である一方で、意識的な変化がない状況下においては、社会的な障壁が取り除かれることはなく、十分な支援とはならないと考えられる。

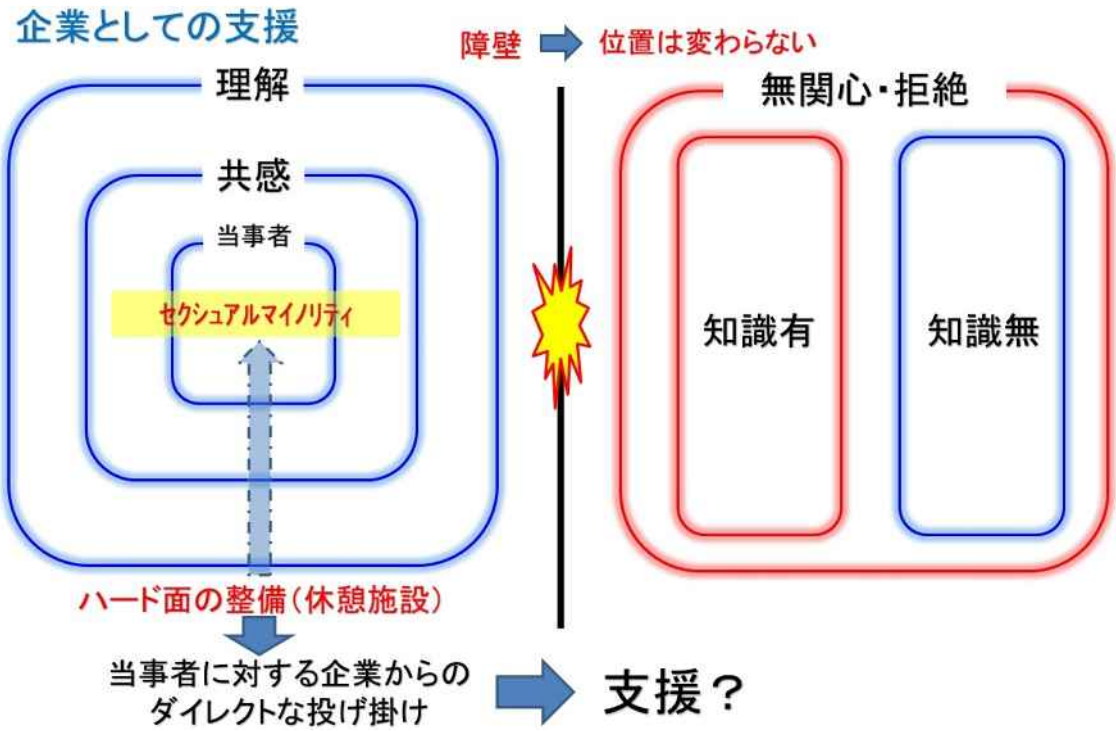


図 3-3-4　ハードとともに意識変化を行った場合の社会的環境の変化のイメージ

こうした事例を踏まえると、セクシャルマイノリティの方々への支援のあり方として、当事者以外で無関心や拒絶といった姿勢の人々に正しい知識をもってもらうことで、当事者への理解を促進するとともに、そのうえで当事者が求める適切な対策を実施することが重要と考える。

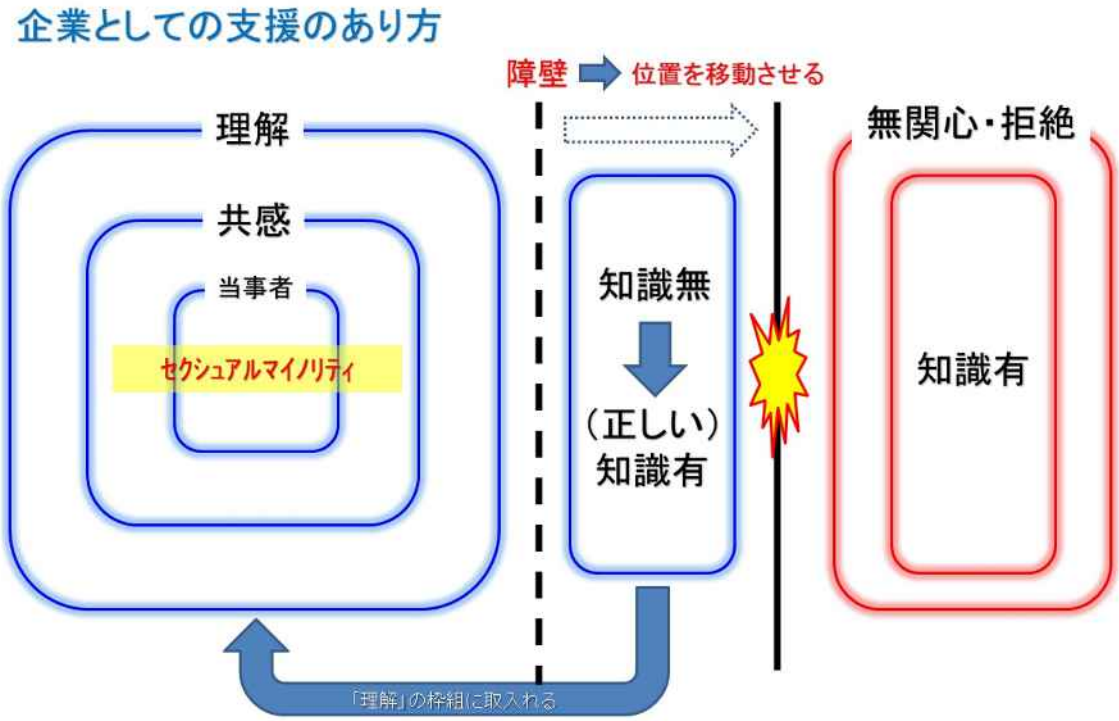


図 3-3-5　ハード整備のみを行った場合の社会的環境の変化のイメージ

当事者以外の理解の醸成を図るには、イベント活動を通じて、その存在や実態を知ってもらう取組みが方法のひとつとして考えられる。図 3-3-6 はスウェーデン・ヨーテボリ市での LGBT イベント活動の様子である。

図 3-3-6　スウェーデン・ヨーテボリ市での LGBT イベント活動

このような LGBT イベントは日本においても主要都市においても同種のイベントが定期的に開催されている。

図 3-3-7　日本における LGBT イベントの例：東京レインボープライド 2020

出典）特定非営利活動法人東京レインボープライド、東京レインボープライド 2020 特設ホームページ

3-3-2 専門組織へのヒアリング

高速道路の休憩施設において、適切なセクシャルマイノリティの方々への対応策を検討するにあたり、セクシャルマイノリティに関しての知見を有する、特定非営利活動法人／一般社団法人日本セクシュアルマイノリティ協会にヒアリングを行った。その結果を表 3-3-1 に整理する。

表 3-3-1　特定非営利活動法人／一般社団法人日本セクシュアルマイノリティ協会へのヒアリング調査結果

＜ヒアリング事項＞

高速道路休憩施設におけるセクシャルマイノリティの方々の快適性向上に資する対応について

【有効な取組みについて】

・LGBT に対する対応については、ソフト面（精神的サポート）が大切であるが、支援団体との相互協力体制の構築や、それを基盤として休憩施設におけるイベント等の取組みの実施等は有効な方策であると思うので、高く評価できる
・休憩施設で LGBT イベントを開催して頂ければ、支援を行っている企業の施設とのイメージが根付き、当事者は休憩施設に足を運ぼうという気持ちになる．今回考えられたテーマである休憩施設における LGBT の方々の快適性向上に十分繋がる
・トイレについては、LGBT のマークが必要との意見も一方ではあるが、休憩施設において LGBT 支援イベント等を実施した上でマークを設置した場合は、理解している企業での設置となり当事者からは良いイメージになり易い（単なるマーク設置とは意味合いが違ってくる）

【その他】

・休憩施設において、LGBT イベント等に付加して、売店にて LGBT の関連グッズ等販売して頂けるとなお良い
・トランスジェンダー用の更衣室が設置されれば良い

ヒアリングの結果、支援団体との相互協力体制の構築や、それを基盤として休憩施設におけるイベント等の取組みの実施等が有効な方策として期待されることが分かった。また、実際の対策については、それは当事者から本当に求められている対策かどうか、よく検証したうえで取り組むことが重要であるとの知見を得ることができた。

3-3-3 休憩施設におけるセクシャルマイノリティ対応策の提案

前述までの内容を踏まえ、高速道路の休憩施設におけるセクシャルマイノリティの方々の快適性向上に向けた取組みについて、以下に示す 3 項目の方針と、それを踏まえて有効な取組み(案)として図 3-3-7 に示す体制の構築、取組みの実施を提案する。

【休憩施設におけるセクシャルマイノリティ対応策の方針】

① ＬＧＢＴ支援団体との協力体制構築

② 休憩施設でのＬＧＢＴ支援イベント開催

③ 意識変化を行った上でのハード面の整備（マーク設置等）

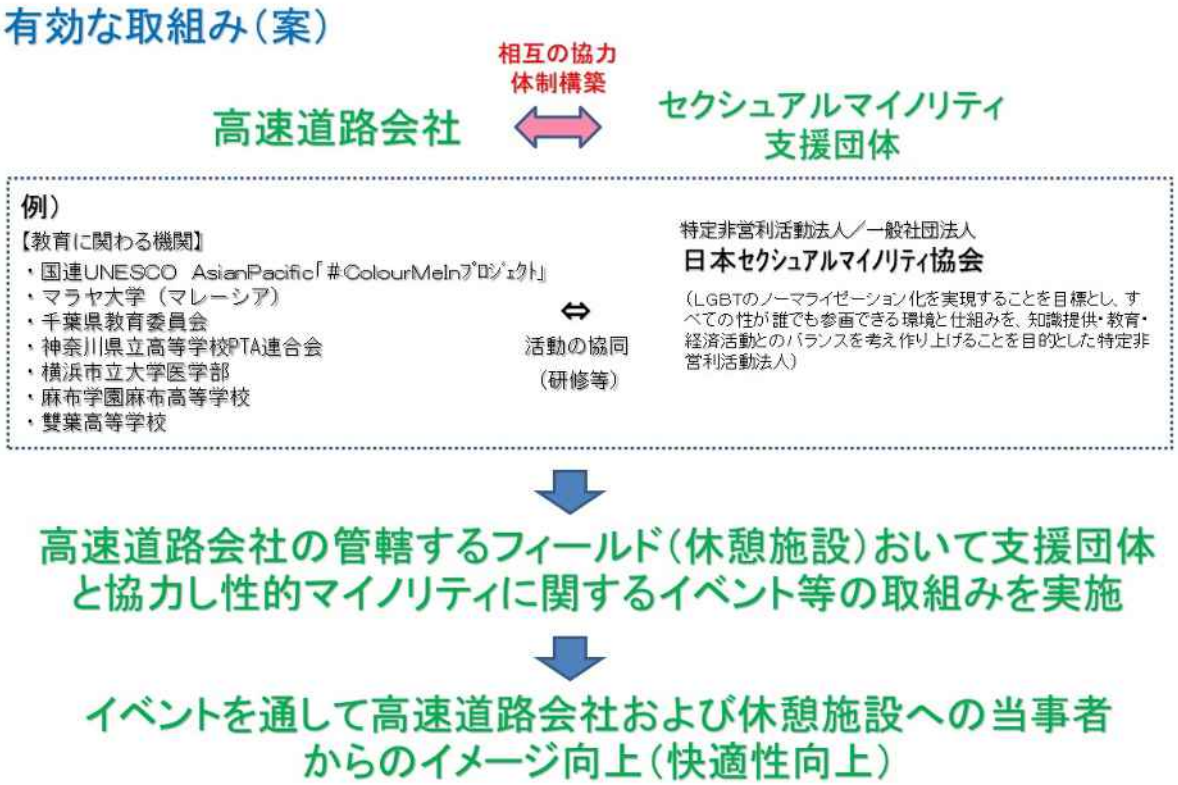


図 3-3-7　高速道路休憩施設におけるセクシャルマイノリティの方々の
快適性向上に資する有効な取組み（案）

第４章 地域の人々に喜ばれる休憩施設

ここでは、高速道路の休憩施設における快適性の検討にあたり、他の休憩施設における取組みや工夫について調査を行い、知見を整理した結果を示す。具体的には、「道の駅」を対象に調査を行い、その取組み等について整理を行うとともに、高速道路の休憩施設にも活用できる要件について整理を行った。

近年、一般道路の休憩施設である「道の駅」においてはさまざまな取組みや工夫がなされている。「道の駅」の基本機能は、①道路利用者のための「休憩機能」、②道路利用者や地域の人々のための「情報発信機能」、③文化教養、観光レクリエーションなど地域振興を図る「地域連携機能」の３つとなっている。これら基本機能は地域の人々に喜ばれる休憩施設作りをする際には参考となるものであり、高速道路休憩施設においても「道の駅」で行われているさまざまな工夫を取り込むことでさらなる発展が可能になるものと考えられる。

主な調査対象は、地方創生に対して取組み、優れた企画や方向性の提案により地産地消等を目指し、地域活動の拠点として期待できるものとして選定されている重点「道の駅」を主なものとし、山形県天童市にある「道の駅・天童温泉」、新潟県南魚沼市にある「道の駅・雪あかり」、新潟県妙高市にある「道の駅あらい」の３箇所を選定した。調査対象施設の特徴を整理したものを下表に示す。

表 4-1　調査対象の道の駅とそれぞれが有する設備

設備	**道の駅 天童温泉** （山形県天童市）	**道の駅 雪あかり** （新潟県南魚沼市）	**道の駅 あらい** （新潟県妙高市）
観光案内所	○	○	○
直売所	○	○	○
飲食店	○	○	◎ （飲食店が多い）
商業施設	○	―	◎ （商業施設の規模大）
防災施設	○	―	◎ （防災機能大）
公園	○	○	○
その他特徴	将棋駒製作実演所	診療所、美術館 休憩交流棟	新井 SIC に直結

○：施設有、◎：優れた施設有

4-1 魅力ある「道の駅」の特徴

調査対象とした道の駅のそれぞれの特徴を整理するにあたり、道の駅が立地する自治体の特徴と共にその概況の整理を行った。その結果を以下に示す。

4-1-1 天童市「道の駅・天童温泉」

(1) 天童市の概要

天童市の概要を表 4-1-1 に示す。

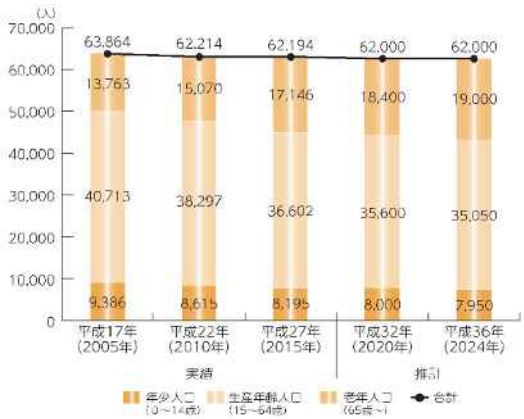
表 4-1-1　天童市の概要

項目	内容
人口・世帯数	62,194 人、21,428 世帯 （2015 年（平成 27 年）10 月 1 日実施の国勢調査による）
面積	113.01 平方キロメートル →県内 13 市の中で最小
特徴	天童は日本一の将棋駒の産地であることから、「将棋」はまちのシンボルとして官民一体となり、将棋にこだわったまちづくりを進めている。 ＪＲ天童駅１階には、全国で唯一となる将棋専門の資料館「天童市将棋資料館」が併設されている。

出典）天童市ホームページ 2021 年時点

(2) 天童市の人口推移予測

年齢階層別人口は、少子化の進行により年少人口と生産年齢人口の減少が進むとともに、団塊の世代が高齢期を迎えることから高齢化率が上昇すると考えられるが、本市の進める人口減少抑制・回復策の展開（子育て応援プロジェクト、移住定住・結婚支援プロジェクト等）により一定の歯止めがかかり、現状に近い数値で推移すると予想されている。



区　分	実績値			推計値	計画年度
	平成17年 (2005年)	平成22年 (2010年)	平成27年 (2015年)	平成32年 (2020年)	平成36年 (2024年)
市の人口	63,864	62,214	62,194	62,000	62,000
年少人口（0～14歳）	9,386	8,615	8,195	8,000	7,950
生産年齢人口（15～64歳）	40,713	38,297	36,602	35,600	35,050
老年人口（65歳以上）	13,763	15,070	17,146	18,400	19,000
構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
年少人口（0～14歳）	14.7%	13.8%	13.2%	12.9%	12.8%
生産年齢人口（15～64歳）	63.7%	61.6%	59.0%	57.4%	56.5%
老年人口（65歳以上）	21.6%	24.2%	27.7%	29.7%	30.7%

図 4-1-1　天童市の人口推移予測

出典）第７次天童市総合計画 資料編 p. 147 2018 年

(3) 天童市総合計画

第 7 次天童市総合計画は、これからの社会経済動向を展望しながら、本市のまちづくりの将来像を描き、それを実現するための分野ごとの基本方向を示すものとして策定され、計画期間は、2017 年度（平成 29 年度）から 2024 年度（令和 6 年度）までの８か年となっている。

その中で、天童市の伝統的工芸品である将棋駒の生産について、その技術を後世に継承するため、将棋駒産業の振興が施策体系の一部に位置付けられている。

4　将棋駒産業の振興

歴史と伝統のある天童将棋駒は、国の伝統的工芸品に指定されており、産業、経済、文化、教育などのあらゆる面で市勢発展の重要な役割を果たしています。将棋駒の技術を後世に継承するため、天童商工会議所や山形県将棋駒協同組合と連携し、後継者育成講座の開催による工人の育成や、実演を通した将棋駒生産の技術向上を支援します。

将棋駒の需要拡大を目指し、市内外の展示会や物産展などにおいて積極的な製品の宣伝を行い、天童将棋駒の知名度の一層の向上を図ります。

主な指標

指標内容	単位	現況 H28(2016)	指標 H36(2024)	説　明
製造品出荷額	億円	(H26) 1,820	2,020	
製造業の事業所数	事業所	(H26) 143	150	
製造業の従業者数	人	(H26) 7,181	7,900	
将棋駒事業所数	事業所	14	15	
将棋駒従業者数	人	40	46	

図 4-1-2　天童市総合計画における将棋駒産業の位置づけ

出典）第７次天童市総合計画 資料編 pp. 64-65 2018 年

(4) 天童市の伝統的工芸品「天童将棋駒」

天童将棋駒は 1996 年（平成 8 年）に伝統的工芸品として通商産業省から指定され、現在に至るまで天童市の特産品として知られている。

伝統的工芸品とは、主として日常生活の用に供されるもの、その製造過程の主要部分が手工業的、伝統的な技術又は技法により製造されるもの、伝統的に使用されてきた原材料が主たる原材料として用いられ製造されるもの、一定の地域において少なくない数の者がその製造を行い又はその製造に従事しているもの、の 5 つの項目を全て満たし、伝統的工芸品産業の振興に関する法律（昭和 49 年法律第 57 号）に基づく経済産業大臣の指定を受けた工芸品のことを指す。

図 4-1-3　天童市の伝統的工芸品「天童将棋駒」

天童市ではこの天童将棋駒を用いて様々な地域活性化策を展開しており、市内の様々な場所で将棋駒にまつわる施設・スポットがあり、それらをめぐる街歩きマップが作成されたりしている。

図 4-1-4　天童市内の将棋駒関連施設

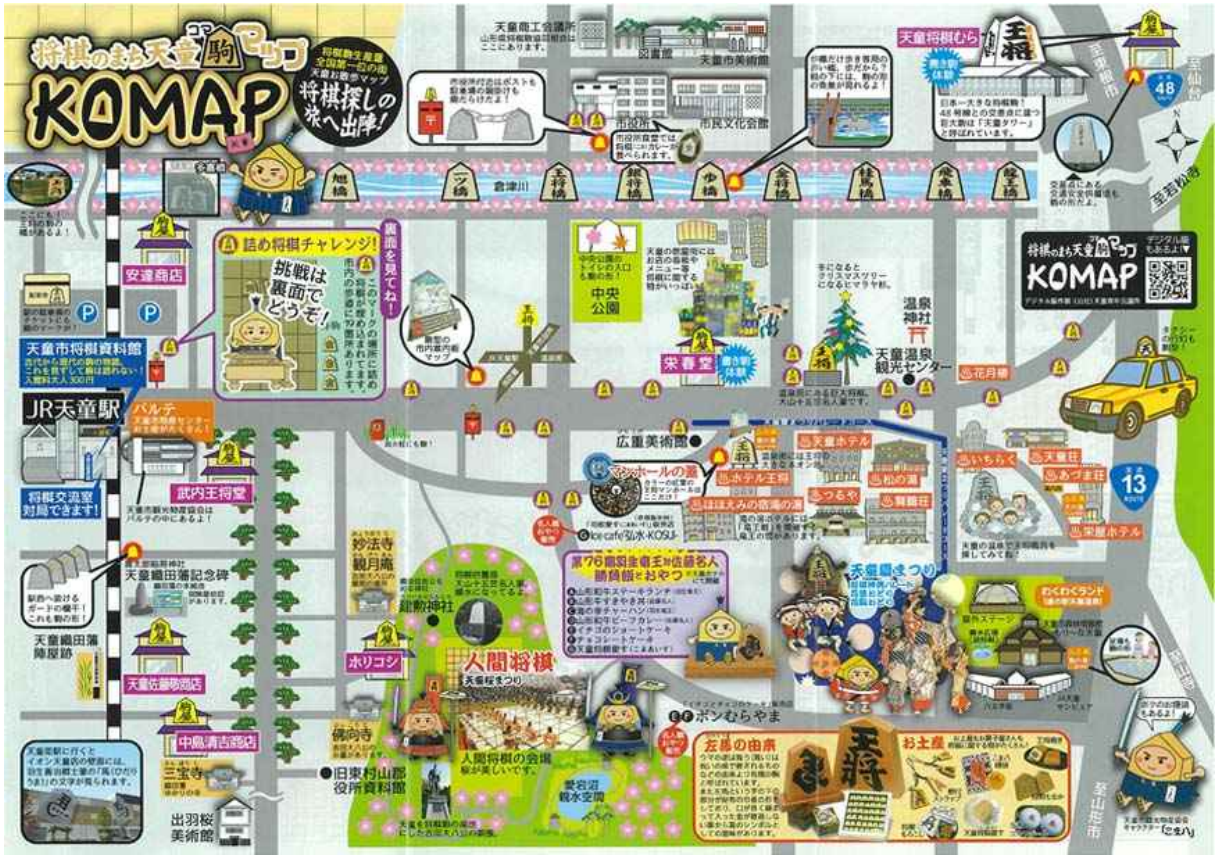


図 4-1-5　将棋のまち天童駒マップ KOMAP

図 4-1-6　将棋のまち天童駒マップ KOMAP に対応した現地の状況

一方、我が国における伝統的工芸品産業は、昨今の生活様式の変化や、海外からの安価な輸入品の増大等により、需要が低迷しており、生産額の落ち込みにともなって、企業数・従事者数ともに減少を続けている。

図 4-1-7 は経済産業省製造産業局によって示されている、伝統的工芸品産業の生産額等の推移を示したグラフである。ここから、2009 年度（平成 21 年度）の生産額は、約 1,281 億円（前年比約 13%減）となり、1975 年頃（昭和 50 年頃）のピーク時に比べると約 4 分の 1 に減少していることが分かる。また、2009 年度（平成 21 年度）の企業数は 151 百件、従事者数は 79 千人と、同じく減少に歯止めがかからない状況となっている。

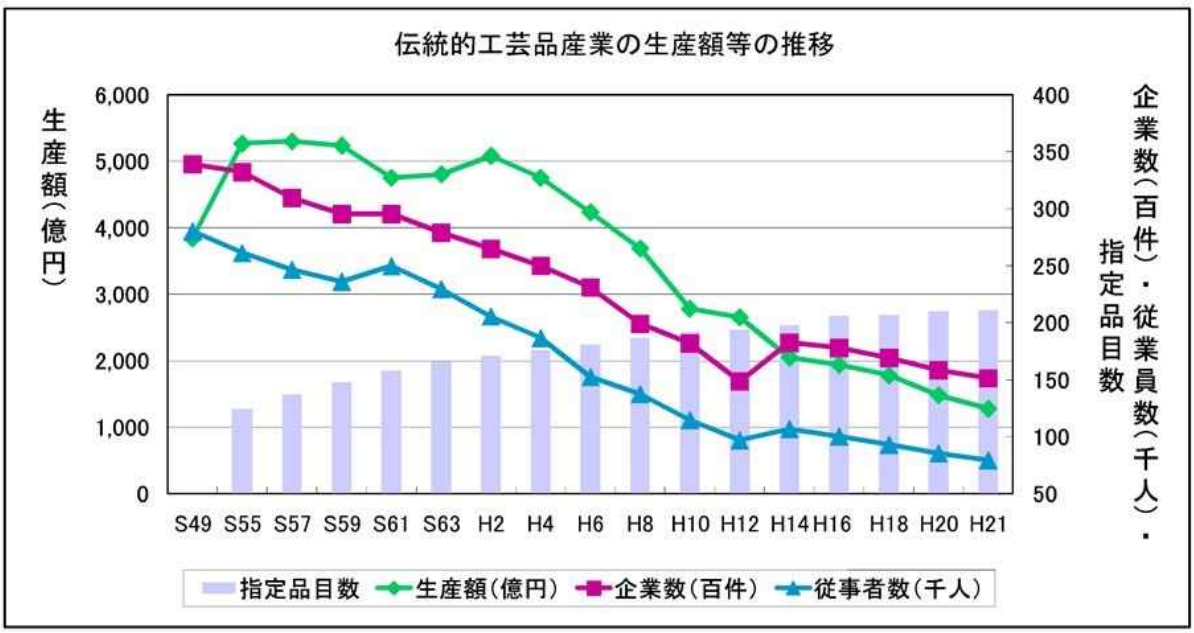


図 4-1-7　伝統的工芸品産業の生産額等の推移

出典）『伝統的工芸品産業をめぐる現状と今後の施策について』 経済産業省造幣局

2008 年・2010 年 4 月 10 日 P.3

(5) 道の駅 天童温泉『愛称：わくわくランド』

道の駅天童温泉は、2004 年（平成 16 年） 4 月に市の情報発信を目的に「天童市森林情報館（もり～な天童）」として開館し、2004 年（平成 16 年）11 月には、わくわくランドが道の駅として登録を受けたことにより、同館が道の駅天童温泉として営業が開始された。

図 4-1-8 は施設の全体を示した平面図である。

図 4-1-8　道の駅天童温泉　『愛称：わくわくランド』／天童市森林情報館
もり～な天童　敷地案内図

※配置図:天童市役所提供　　○館内案内図

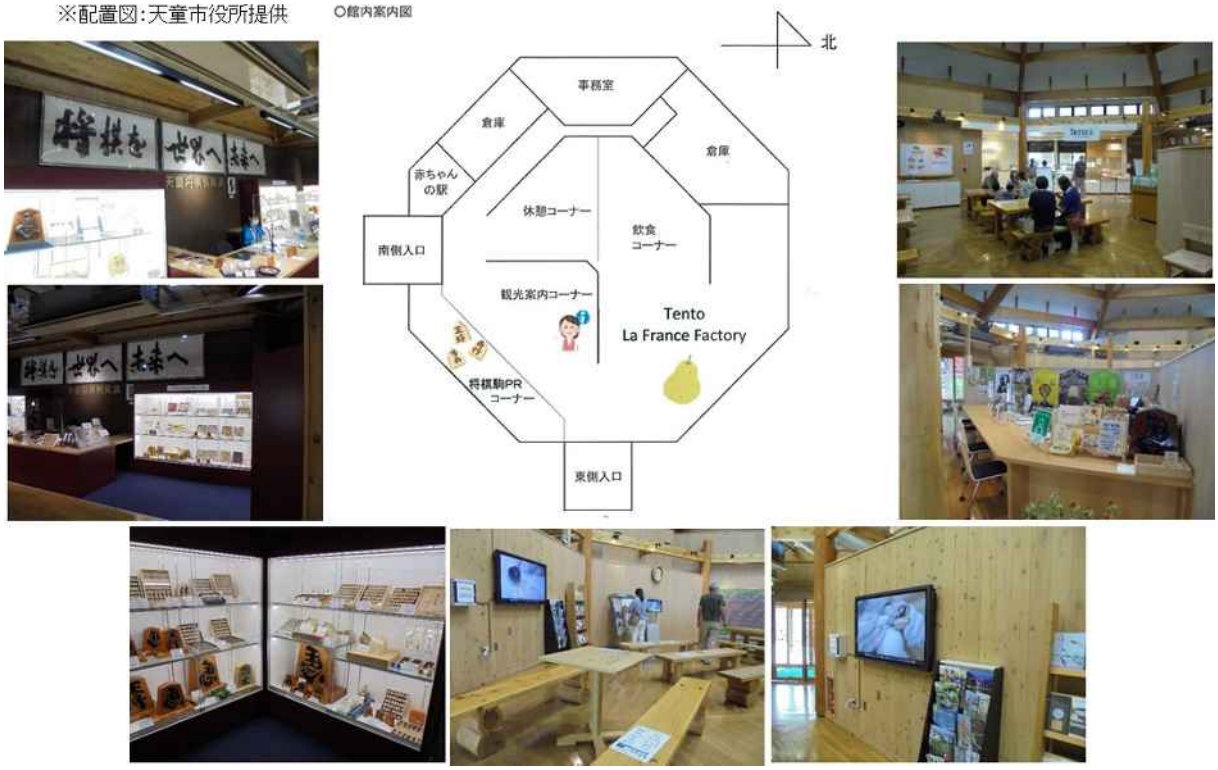


図 4-1-10　道の駅天童温泉（施設内）

図 4-1-11　道の駅天童温泉（外観）

図 4-1-12 に示すように、2020 年（令和 2 年）には大手旅行サイト「トリップアドバイザー」における全国道の駅ランキングで 2 位となるなど、人気の施設となっている。

「道の駅天童温泉」が全国ランキング２位　「米沢」は順位上げ６位

2020年08月04日　12:13

大手旅行サイト「トリップアドバイザー」（東京）の全国「道の駅」ランキングで天童市の「道の駅天童温泉」が2位、米沢市の「道の駅米沢」が6位に入った。全国に道の駅が1100超ある中でのベスト10入り。ともに地元の食べ物が手ごろに入手できる点や、多彩な施設が併設し、長時間楽しめる点が評価された。

道の駅ランキング2位に入った道の駅天童温泉。駅舎は6月にリニューアルオープンした＝天童市

昨年6月から今年5月に同社サイトに投稿された口コミ件数や5段階の評価点などを基に総合的に判断し、上位30位までランク付けした。6回目で、天童温泉は初めてのベスト10入り。米沢は昨年の9位から順位を上げた。トップは沖縄県名護市の「道の駅許田やんばる物産センター」。都道府県別で本県はベスト10入りが、4、7、10位に3カ所が入った北海道に次いで多く、1位と5位に入った沖縄と同数だった。

天童温泉は観光情報発信拠点のほか、公園や足湯、土産店など多彩な施設がそろっている点を評価する口コミが多かった。「小さな子どもを連れて半日くらい過ごせそう」「フルーツの産地で果物が手ごろに買える」といった声もあった。米沢は「日本酒やワインの品数が豊富」「地元の野菜や山菜、米沢牛や米沢ラーメンが楽しめる」など食のコーナーが充実している点への評価や、高速道路からのアクセスの良さを指摘する声が多かった。

道の駅天童温泉の駅舎は6月にリニューアルオープンしたばかり。管理する市農林課は「ラ・フランスや将棋駒などをＰＲする天童の情報発信の新たな拠点。観光客に立ち寄って楽しんでもらいたい」、道の駅米沢の坂川好則駅長は「世界的な口コミサイトの評価で光栄なこと。お客さまの意見を取り込み、一層喜んでもらえる道の駅にしたい」と話している。

山形新聞 Yamagata News Online

図 4-1-12　山形新聞／トリップアドバイザー　全国「道の駅」ランキングに関する記事

道の駅には、市の伝統的工芸品である将棋駒の他にも市の主要農産物が販売されており、図 4-1-13 に示すように、それらを紹介するパンフレットが作成されている。

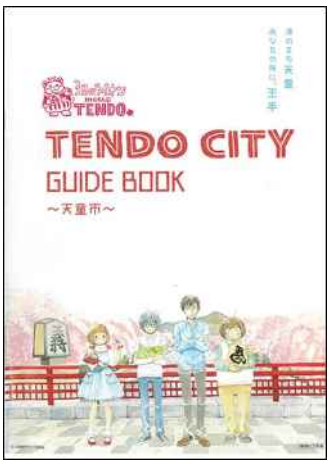


図 4-1-13　天童市ガイドブック

また、天童市へのヒアリングによると、道の駅内には以下に示す特色を備えた各種コーナーが設置されている。

■観光案内コーナー

観光案内機能をより充実させるため、観光案内専用のカウンターを設け、市内の観光情報を提供することで誘客を図ります。また、インバウンドへの対応として、音声翻訳機による観光案内を行うほか、今後は JNTO（日本政府観光案内局）による外国人案内所の認定取得を目指します。（2022.2 時点においては取得済み）

【運営：一般社団法人天童市観光物産協会】

■将棋駒 PR コーナー

本市の伝統的工芸品である「天童将棋駒」広く PR するため、将棋駒の実演と展示を行います。実演は将棋駒作りの後継者育成講座の修了生が行い、伝統的な技法による駒づくりを披露します。また、市内の駒工人による展示コーナーでは様々な種類の駒を展示し、本市の駒づくりの奥深さに触れていただくことができます。「将棋を　世界へ　未来へ」と伝えるために、新たな観光拠点として天童に息づく将棋文化を発信します。

【運営：山形県将棋駒協同組合】

■農産物加工販売コーナー「Tento　-La　France　Factory-」

日本一の生産量を誇る本市の「ラ・フランス」の魅力を発信するため、ラ・フランスを中心にした農産物の加工品販売を行います。限定販売となるラ・フランスを加工したパイやパフェ等のスイーツ、旬の果物を使用したジェラートを提供し、「果物の女王」と呼ばれるラ・フランスの魅力を発信します。

また、今後は山形大学農学部の協力のもと、ラ・フランスを紹介するコーナーを設け、さらなる情報発信を行っていきます。

【運営：株式会社ジェイエイてんどうフーズ】

(6) 来客者アンケート調査

道の駅天童温泉を訪れた人を対象にアンケート調査を実施し、その利用状況について分析を行った。実施概要を表 4-1-2 に示す。

表 4-1-2　道の駅天童温泉　来客者アンケート調査　実施概要

項目	内容
調査実施日	1 日目：2020 年(令和 2 年)10 月 27 日(火) 2 日目：2020 年(令和 2 年)11 月 13 日(金)
調査項目	・各道の駅で特徴となる施設への感想　・道の駅への交通手段 ・道の駅の利用頻度　・道の駅内で利用予定の施設 ・道の駅での観光情報入手の可否　・直売所の利用頻度、感想 ・災害時における道の駅利用の認識　・道の駅の魅力
回収サンプル	1 日目：81 人、2 日目：165 人　／　計 246 人

1) 居住地域

道の駅天童温泉を訪れた人のうち、天童市内に住む地域住民は全体の 20.7%、市外に住む地域外住民は 79.3%となっており、地域外住民が多数を占めている。

以後の分析は地域住民と地域外住民に分けて集計を行うこととする。

図 4-1-13　道の駅天童温泉利用者の居住地域

2） 性別

男女比を見ると、地域住民においては男性が 35.3%、女性が 64.7%となっており、地域外住民においては男性が 45.6%、女性が 54.4%であった。いずれも女性の方が割合が高い。

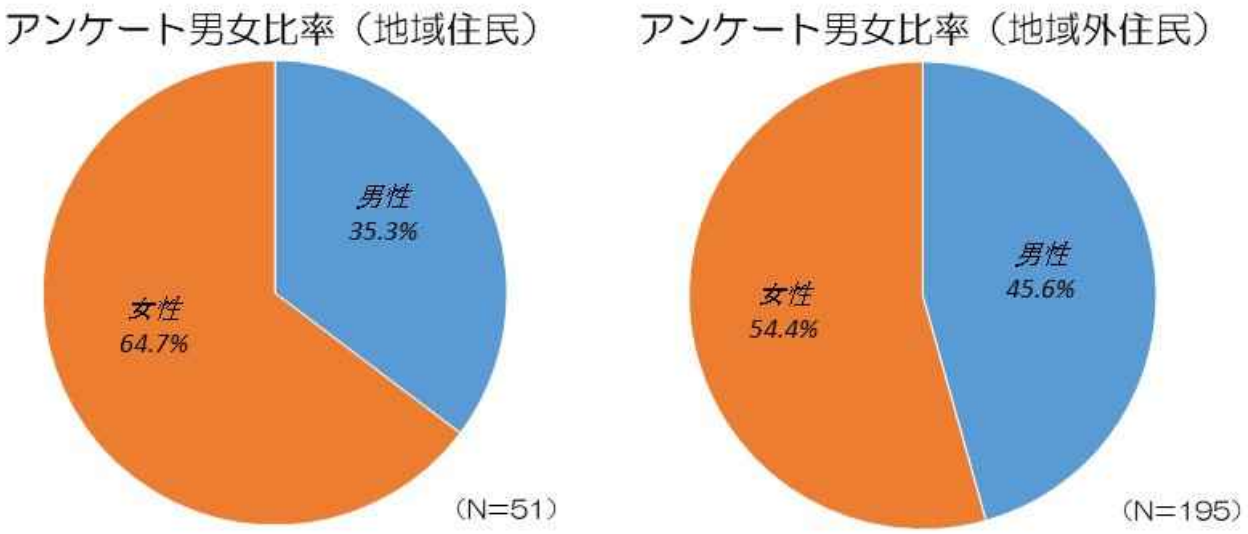


図 4-1-14　道の駅天童温泉利用者の性別

3） 年代

年代構成を見ると、地域住民において最も多いのは 70 歳代：39.2%であり、次点以降は 60 歳代：29.4%、80 歳以上：7.8%と続く。また、地域外住民において最も多いのは 60 歳代：31.3%であり、次点以降は 70 歳代：23.6%、50 歳代：17.9%と続く。

地域住民の方が高齢層に偏っているが、いずれも 50～60 歳以上の構成比が高い結果となっている。

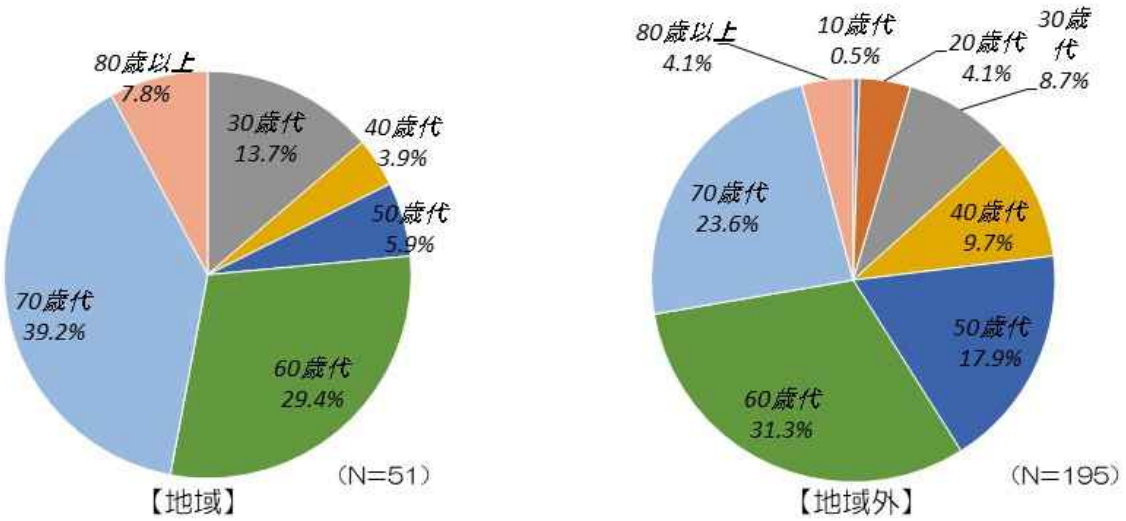


図 4-1-15　道の駅天童温泉利用者の年代

4）交通手段

交通手段を見ると、地域住民において最も多いのは自動車：78.4%であり、次点以降は自転車：9.8%、徒歩：7.8%と続く。また、地域外住民において最も多いのは自動車：83.9%であり、次点以降はその他：7.8%、バス・徒歩：2.9%と続く。

いずれも自動車で来訪する人が圧倒的に多い結果となった。地域住民においては近隣からの来訪が多いためか、自転車・徒歩の構成比が相対的に高くなっている。

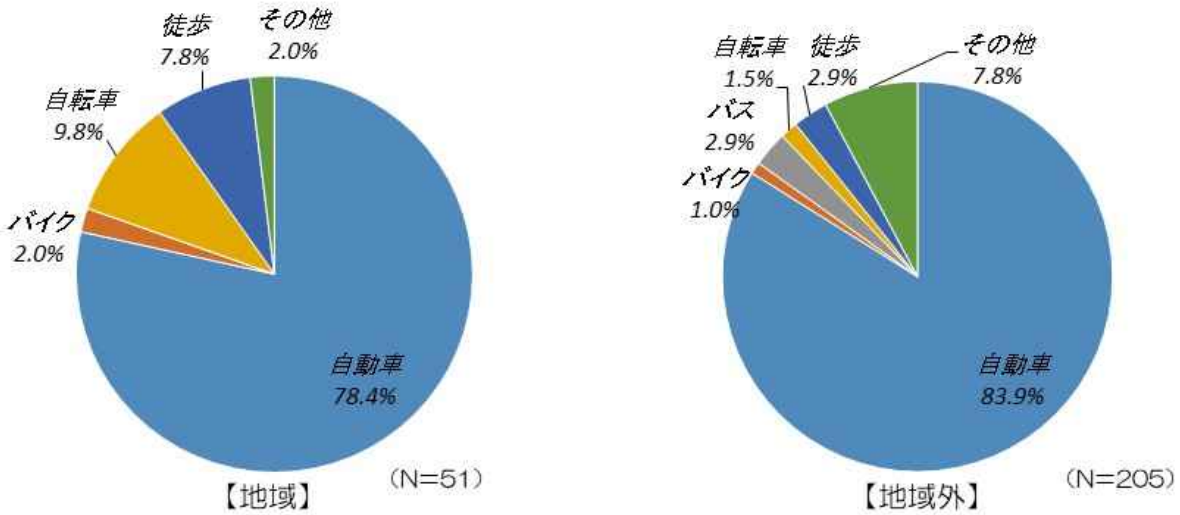


図 4-1-16　道の駅天童温泉利用者の交通手段

5）利用頻度

利用頻度を見ると、地域住民において最も多いのは週数回程度：39.2%であり、次点以降は月数回程度：35.3%、年数回程度：21.6%と続く。また、地域外住民において最も多いのは初めて来た：38.1%であり、次点以降は年数回程度：42.3%、月数回程度：14.9%と続く。地域住民は相対的に利用頻度が高く、多くがリピート層である。

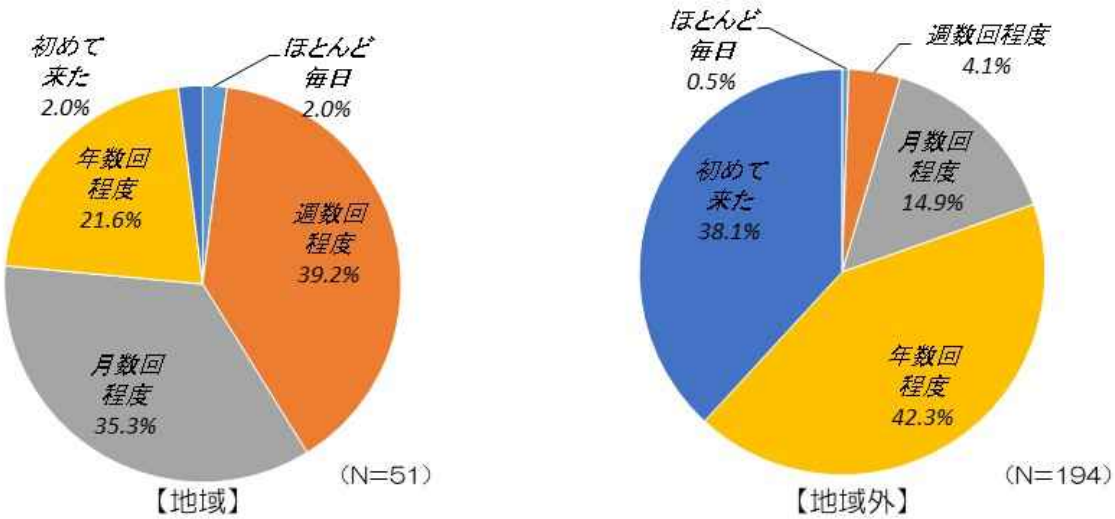


図 4-1-17　道の駅天童温泉利用者の利用頻度

6) 利用目的

利用目的を見ると、地域住民において最も多いのは産直店サンピュア：55.4%であり、次点以降はわくわくランド：14.5%、商業施設：15.7%と続く。また、地域外住民において最も多いのは産直店サンピュア：48.2%であり、次点以降はもり～な天童：17.2%、トイレ：19.3%と続く。

いずれも産直店サンピュアを目的に施設を利用する層が最も多く、約半数を占めている。多くの利用者は商業施設や公園を目的に来訪しており、比較的滞在時間が長い利用目的と想定されるが、地域外住民の約 2 割はトイレ目的に立ち寄っており、滞在時間が短い利用も含まれている。

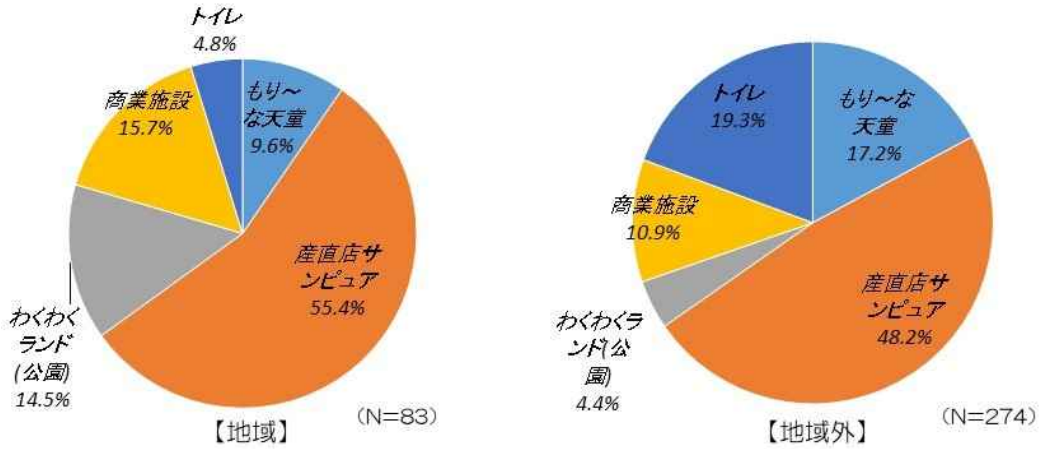


図 4-1-18　道の駅天童温泉利用者の利用目的

7) 将棋駒展示コーナーの認知度

将棋駒展示コーナーの認知度を見ると、地域住民においては知っている：72.0%と多くの利用者が認知しているのに対し、地域外住民では知っている：39.5%と認知率は 4 割にとどまっている。

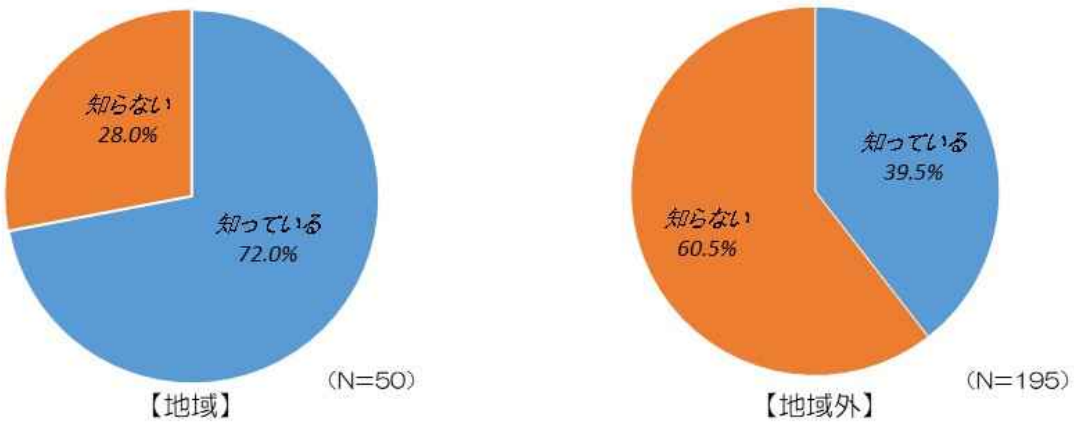


図 4-1-19　道の駅天童温泉利用者の将棋駒展示コーナーの認知度

8）将棋駒展示コーナーの閲覧経験

将棋駒展示コーナーの閲覧経験を見ると、地域住民においては経験がある：54.9%、地域外住民では知っている：30.4%となっており、いずれも認知率に比べて閲覧経験のある人は少ない傾向にある。

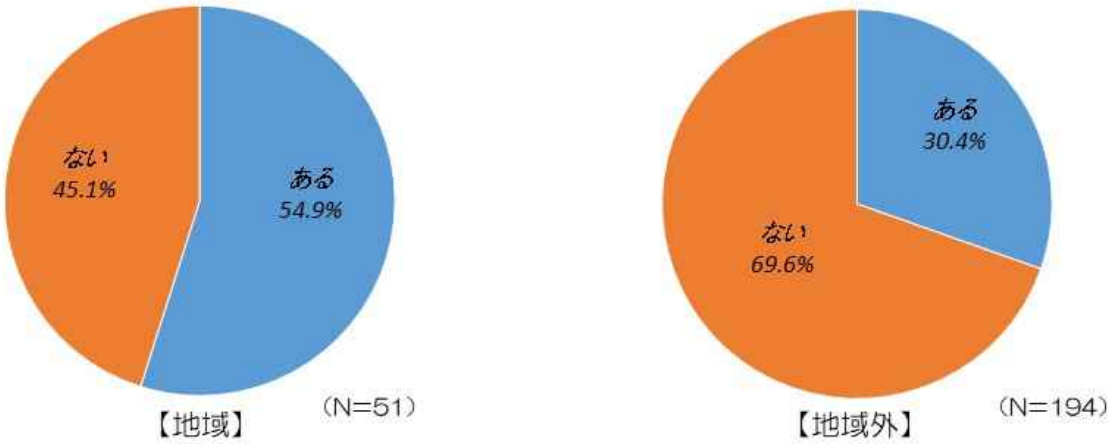


図 4-1-20　道の駅天童温泉利用者の将棋駒展示コーナーの閲覧経験

9）将棋駒展示コーナーの閲覧感想

将棋駒展示コーナーの閲覧者に対し、その感想を聞いたところ、最も多いのは「将棋駒が伝統工芸品であることの周知ができる」：39.1%であり、次点以降は「将棋や将棋ゴマについて興味を持ってもらえる」：26.1%、「関連施設への観光促進につながる」：15.2%と続く。

また、地域外住民において最も多いのは、最も多いのは「将棋駒が伝統工芸品であることがわかった」：57.9%であり、次点以降は「関連施設へ観光したくなった」：13.2%、「将棋や将棋駒についてもっと知りたいと思った」：10.5%となっている。

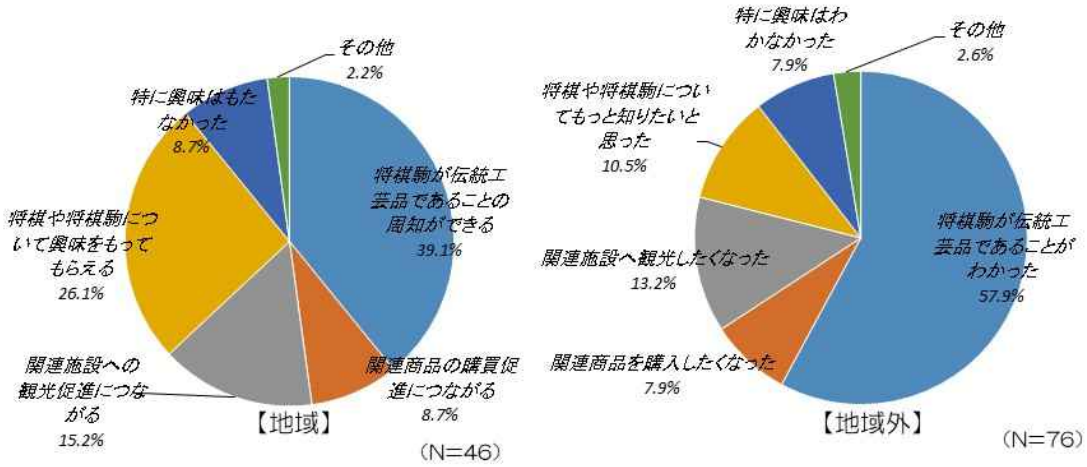


図 4-1-21　道の駅天童温泉利用者の将棋駒展示コーナーの閲覧感想

10）入館理由／ジェラート購入目的

入館理由にジェラートの購入が含まれるか否かを聞いたところ、地域住民においては 44.4%が、地域外住民においては 37.9%がジェラートの購入目的があるとの回答であり一定のニーズが存在している。

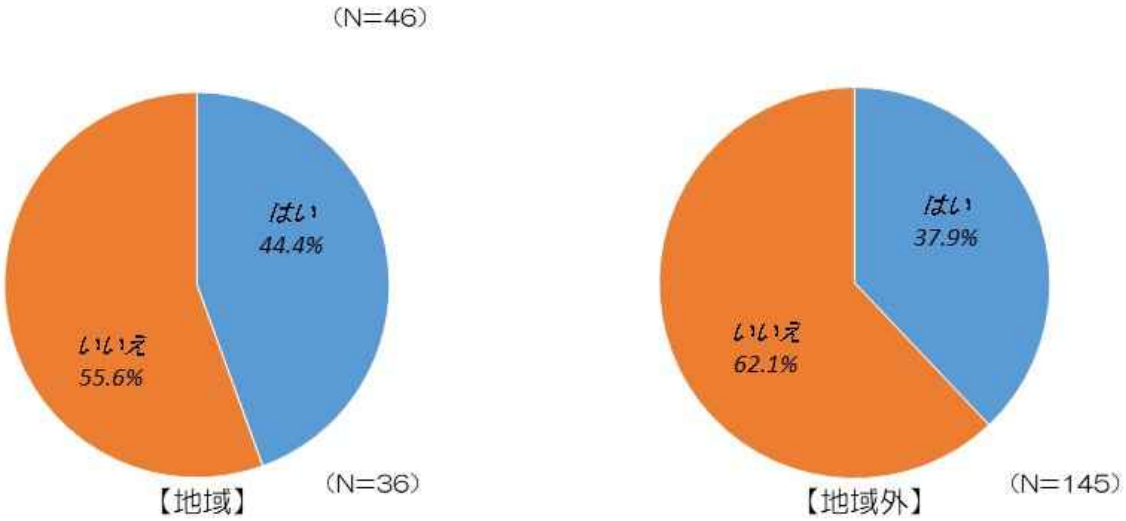


図 4-1-22　道の駅天童温泉利用者のジェラート購入目的

4-1-2 南魚沼市「道の駅・雪あかり」

(1) 南魚沼市の概要

南魚沼市の概要を表 4-1-3 に示す。

表 4-1-3　南魚沼市の概要

項目	内容
人口・世帯数	58,568 人、19,426 世帯（2015 年(平成 27 年)10 月 1 日実施の国勢調査による）
面積	面積：584.55 平方キロメートル(2014 年(平成 26 年)10 月 1 日時点）
特徴	2004 年(平成 16 年)11 月 1 日六日町と大和町の合併による市制施行で「南魚沼市」が誕生し、2005 年(平成 17 年)10 月 1 日には南魚沼市が塩沢町を編入合併する形で新生「南魚沼市」となる。

出典）南魚沼市ホームページ 2021 年時点

(2) 南魚沼市の人口推移予測

南魚沼市の人口は 1995 年（平成 7 年）をピークに減少傾向となっており、その後も 2040 年まで減少傾向が続くと予想されている。一方で老年人口は増加傾向にあるが、2025 年（令和 7 年）をピークにその後は微減傾向となることが予想されている。

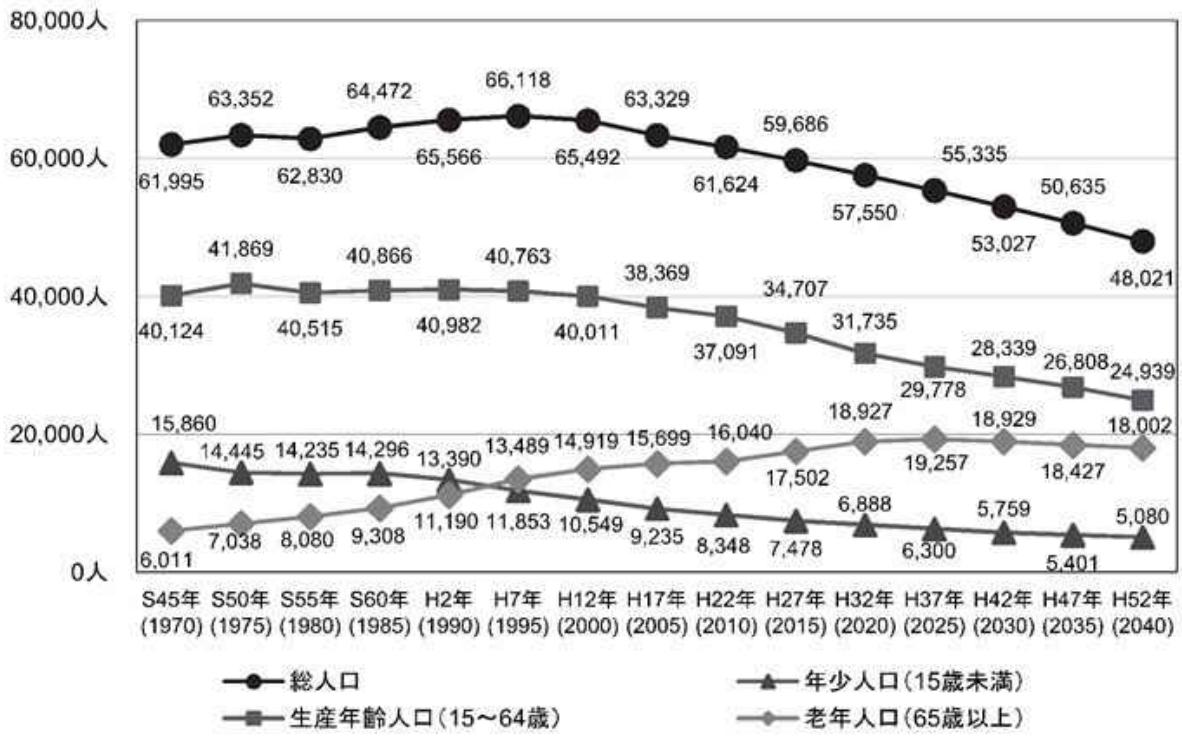


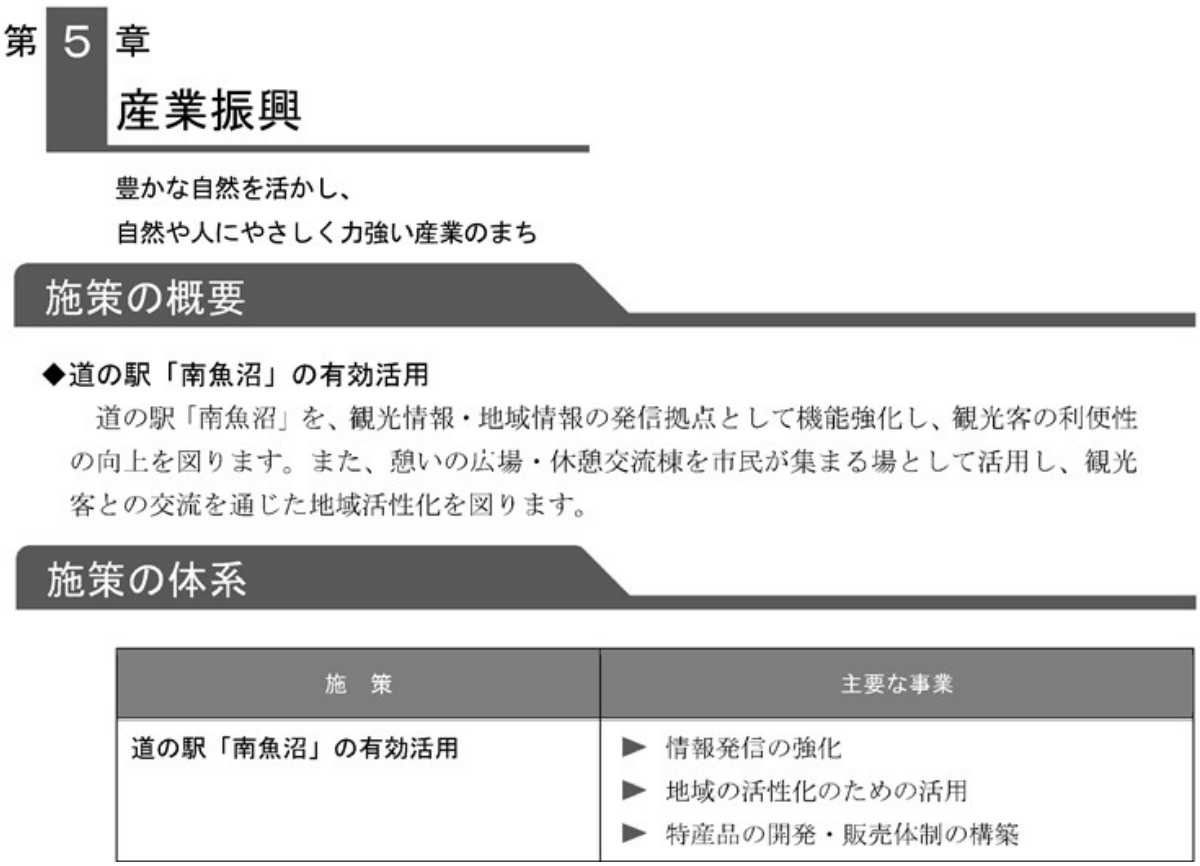
図 4-1-23　南魚沼市の人口推移予測

出典）第２次南魚沼市総合計画 2016 年 p.16

(3) 第 2 次南魚沼市総合計画

第２次南魚沼市総合計画は、第１次総合計画に基づくまちづくりの方向性を継承しつつ、少子高齢化の進行や人口減少による社会構造の変化、環境問題や自然災害への対応の必要性など、さまざまな社会経済情勢の動向を踏まえ、本市の新たなまちづくりを推進するための基本的な考え方と具体的な施策や事業を体系的に示す最上位計画として策定された。

その中で、産業振興の施策のひとつとして『道の駅「南魚沼」の有効活用』が位置付けられており、主要な事業として「情報発信の強化」「地域の活性化のための活用」「特産品の開発・販売体制の構築」を行うことが示されている。



第５章
産業振興

豊かな自然を活かし、
自然や人にやさしく力強い産業のまち

施策の概要

◆道の駅「南魚沼」の有効活用

道の駅「南魚沼」を、観光情報・地域情報の発信拠点として機能強化し、観光客の利便性の向上を図ります。また、憩いの広場・休憩交流棟を市民が集まる場として活用し、観光客との交流を通じた地域活性化を図ります。

施策の体系

施　策	主要な事業
道の駅「南魚沼」の有効活用	► 情報発信の強化 ► 地域の活性化のための活用 ► 特産品の開発・販売体制の構築

図 4-1-24　第 2 次南魚沼市総合計画における道の駅南魚沼の位置づけ

出典）第２次南魚沼市総合計画 p.91 2016 年

(4) 道の駅 雪あかり

道の駅南魚沼は、2012 年（平成 24 年）3 月に道の駅として登録され、2012 年（平成 24 年）7 月から運用開始された。雪あかりは同駅の愛称である。

図 4-1-25 は施設の全体を示した敷地図と施設外観である。

図 4-1-25　道の駅雪あかり　敷地図と施設外観

図 4-1-26　今泉記念館のパンフレット

図 4-1-27　ゆきあかり診療所

図 4-1-28　休憩交流棟の内観

(5) 来客者アンケート調査

道の駅雪あかりを訪れた人を対象にアンケート調査を実施し、その利用状況について分析を行った。実施概要を表 4-1-4 に示す。

表 4-1-4　道の駅雪あかり　来客者アンケート調査　実施概要

項目	内容
調査実施日	1 日目：2020 年(令和 2 年)10 月 28 日(水) 2 日目：2020 年(令和 2 年)11 月 5 日(木)
調査項目	・各道の駅で特徴となる施設への感想　・道の駅への交通手段 ・道の駅の利用頻度　・道の駅内で利用予定の施設 ・道の駅での観光情報入手の可否　・直売所の利用頻度、感想 ・災害時における道の駅利用の認識　・道の駅の魅力
回収サンプル	1 日目：91 人、2 日目：168 人　／　計 259 人

1) 居住地域

道の駅雪あかりを訪れた人のうち、南魚沼市内に住む地域住民は全体の 11.6%、市外に住む地域外住民は 88.4%となっており、地域外住民が多数を占めている。

以後の分析は地域住民と地域外住民に分けて集計を行うこととする。

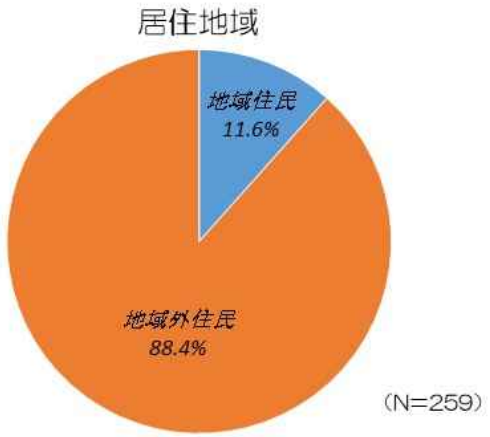


図 4-1-29　道の駅雪あかり利用者の居住地域

2) 性別

男女比を見ると、地域住民においては男性が 25.8%、女性が 74.2%となっており、女性が多数を占めている。一方で地域外住民においては男性が 50.0%、女性が 50.0%と同数であり、利用者の傾向に差があった。

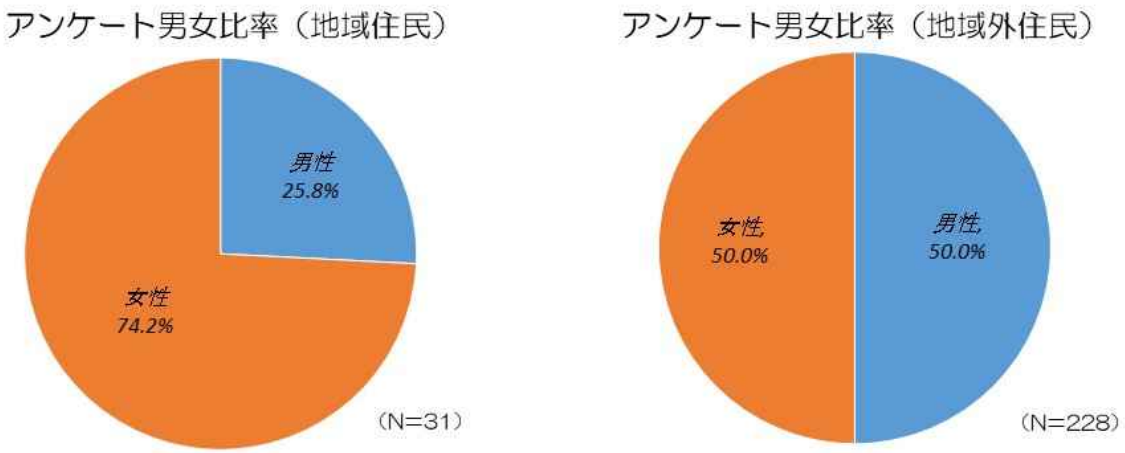


図 4-1-30　道の駅雪あかり利用者の性別

3) 年代

年代構成を見ると、地域住民において最も多いのは 70 歳代：48.4%であり、次点以降は 60 歳代：19.4%、40 歳代：19.4%と続く。また、地域外住民において最も多いのは 70 歳代：37.3%であり、次点以降は 60 歳代：36.4%、50 歳代：11.0%と続く。

地域住民の方が高齢層に偏っているが、いずれも 50～60 歳以上の構成比が高い結果となっている。

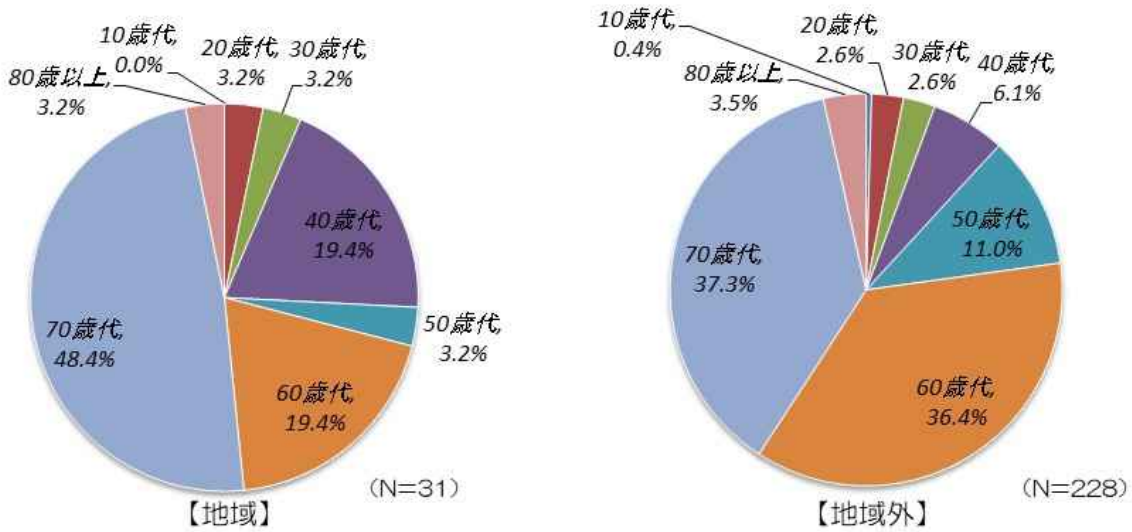


図 4-1-31　道の駅雪あかり利用者の年代

4) 交通手段

交通手段を見ると、地域住民において最も多いのは自動車：90.3%であり、次点以降はその他：6.5%、徒歩：3.2%と続く。また、地域外住民において最も多いのは自動車：94.8%であり、次点以降はバス：2.2%、バイク：1.7%と続く。

いずれも自動車で来訪する人が圧倒的に多い結果となった。

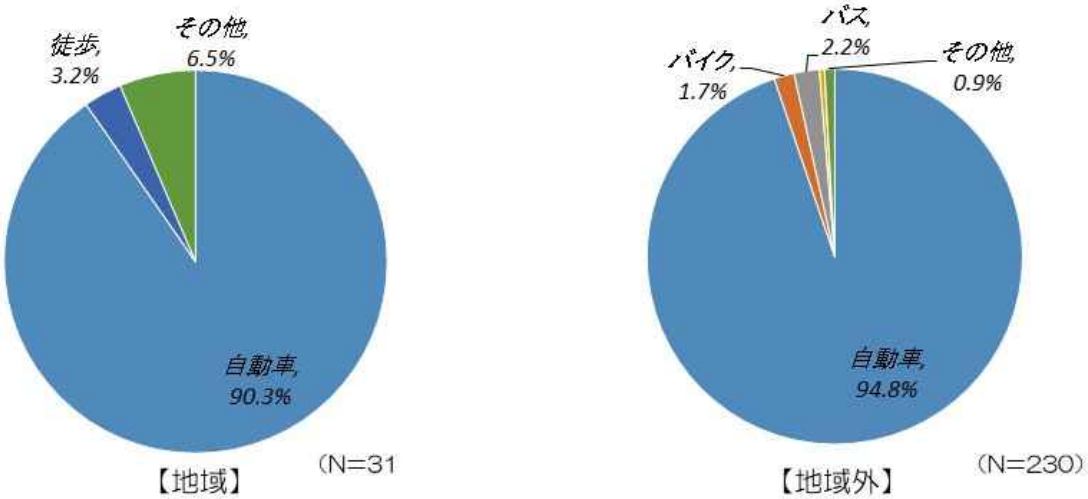


図 4-1-32　道の駅雪あかり利用者の交通手段

5) 利用頻度

利用頻度を見ると、地域住民において最も多いのは月数回程度：54.8%であり、次点以降は年数回程度：29.0%、週数回程度：12.9%と続く。また、地域外住民において最も多いのは初めて来た：41.7%であり、次点以降は年数回程度：46.9%、月数回程度：9.6 %と続く。地域住民は相対的に利用頻度が高く多くがリピート層であるが、地域外住民においては初めて来た人が最も多い。

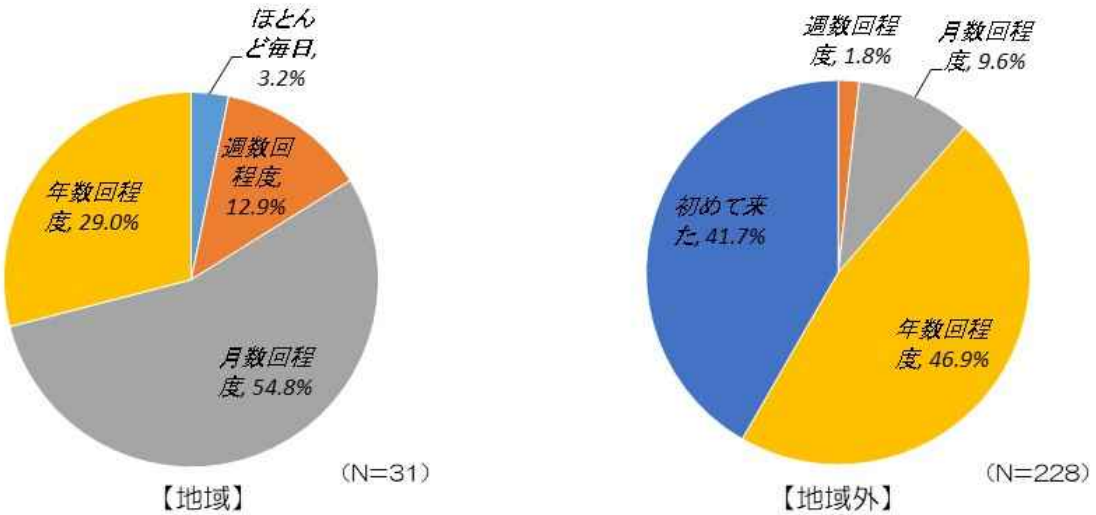


図 4-1-33　道の駅雪あかり利用者の利用頻度

6) 利用目的

利用目的を見ると、地域住民において最も多いのはゆきあかり診療所：45.7%であり、次点以降は四季味わい館：21.7%、今泉記念館・憩いの広場・トイレ：10.9%と続く。また、地域外住民において最も多いのは四季味わい館：53.2%であり、次点以降はトイレ：34.6%、今泉記念館：7.5%と続く。

道の駅に診療所が併設されているため、地域住民と地域外住民の利用目的の傾向が大きく異なっている。また、地域外住民の３割強はトイレ目的に立ち寄っており、滞在時間が短い利用も含まれている。

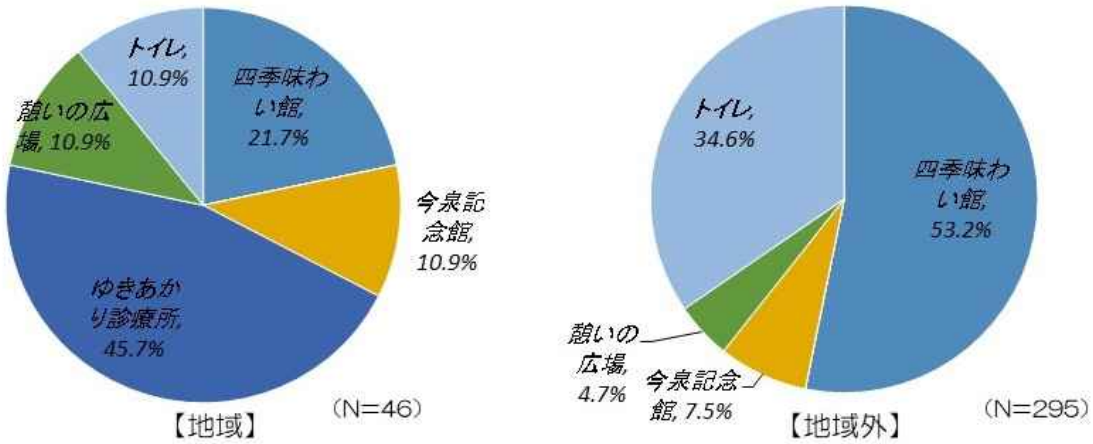


図 4-1-34　道の駅雪あかり利用者の利用目的

7) 今泉記念館内美術館の利用経験

今泉記念館内美術館の利用経験を見ると、地域住民においては利用経験がある：71.0%であるのに対し、地域外住民では利用経験がある：15.9%と大きな差があることが分かる。

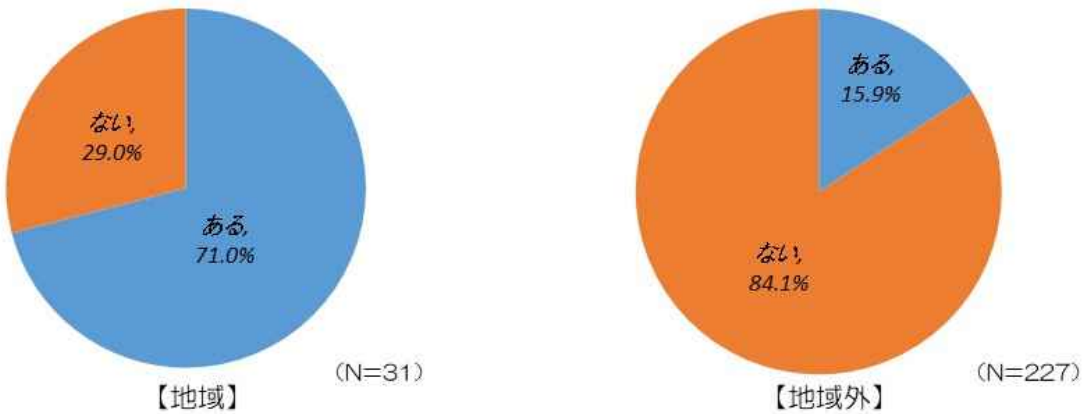


図 4-1-35　道の駅雪あかり利用者の今泉記念館内美術館の利用経験

8）道の駅に美術館設置の利点

道の駅に美術館設置の利点について聞いたところ、地域住民において最も多いのは「休憩のついでに利用できる」：27.9%であり、次点以降は「道の駅の立ち寄り目的のひとつとなる」「様々な施設が複合することで地域の拠点となる」：20.9%、「道の駅としての個性を出すことができる」：18.6%と続く。

また、地域外住民において最も多いのは「道の駅の立ち寄り目的のひとつとなる」：33.4%であり、次点以降は「休憩のついでに利用できる」：32.5%、「道の駅としての個性を出すことができる」：16.6%と続く。

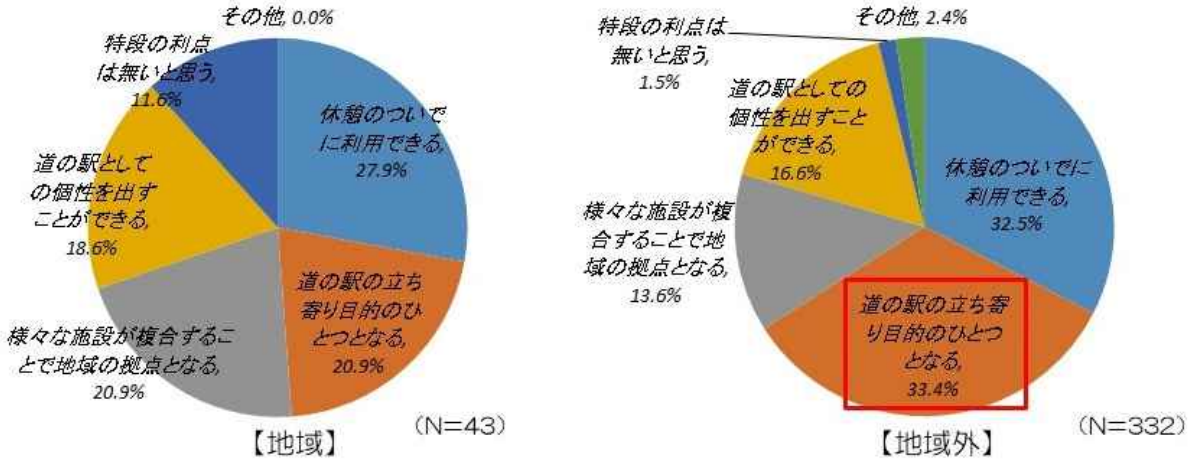


図 4-1-36　道の駅雪あかり利用者の道の駅に美術館設置の利点

9）診療所の利用経験

診療所の利用経験を見ると、地域住民においては利用経験がある：76.7%であり、多くの人に利用経験があることが分かった。

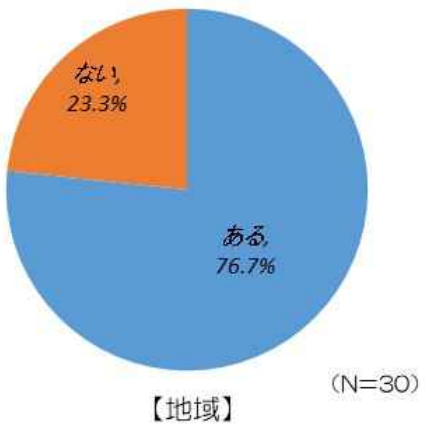


図 4-1-37　道の駅雪あかり利用者の診療所の利用経験

10）診療を受ける際の良い点

診療を受ける際の良い点について聞いたところ、地域住民において最も多いのは「駐車場が広いので車を停めやすい」：29.2%であり、次点以降は「立地が良いので診療を受けやすい」「自宅近くに診療所がないため助かる」：25.0%、「診療後、道の駅で買い物ができる」：18.8%と続く。

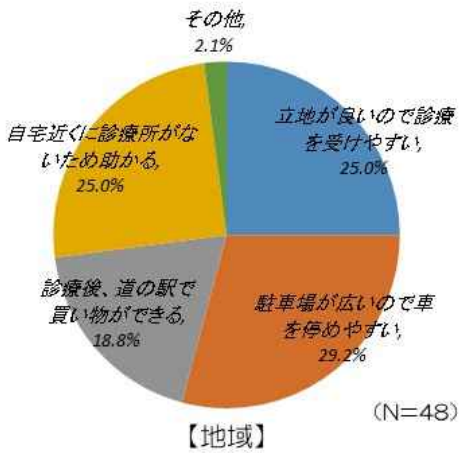


図 4-1-38　道の駅雪あかり利用者のここの診療所で診療を受ける際の良い点

11）道の駅の診療所設置の利点

道の駅に診療所設置の利点について聞いたところ、地域住民において最も多いのは「診療所がなくなっている地域もあると思うので良い」：50.0%であり、次点以降は「旅行中の人でも緊急時に受診できる」：25.0%、「様々な施設が複合することで地域の拠点となる」：19.2%と続く。

また、地域外住民において最も多いのは「旅行中の人でも緊急時に受診できる」：39.4%であり、次点以降は「診療所がなくなっている地域もあると思うので良い」：25.3%、「様々な施設が複合することで地域の拠点となる」：23.8%と続く。

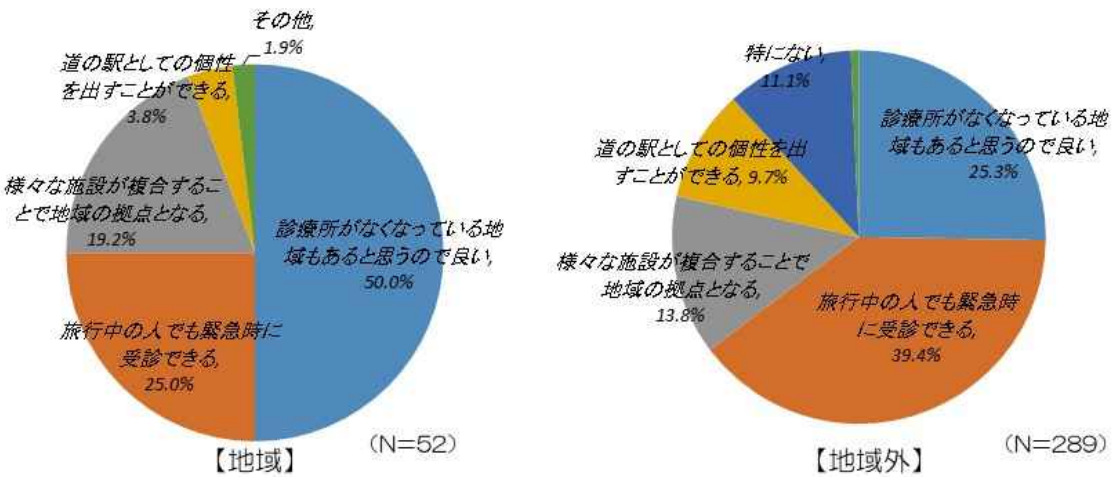


図 4-1-39　道の駅雪あかり利用者の道の駅の診療所設置の利点

12）休憩交流棟の利用経験

休憩交流棟の利用経験を見ると、地域住民においては利用経験がある：41.9%、地域外住民では利用経験がある：28.5%と利用率はそこまで高くはないことが分かる。

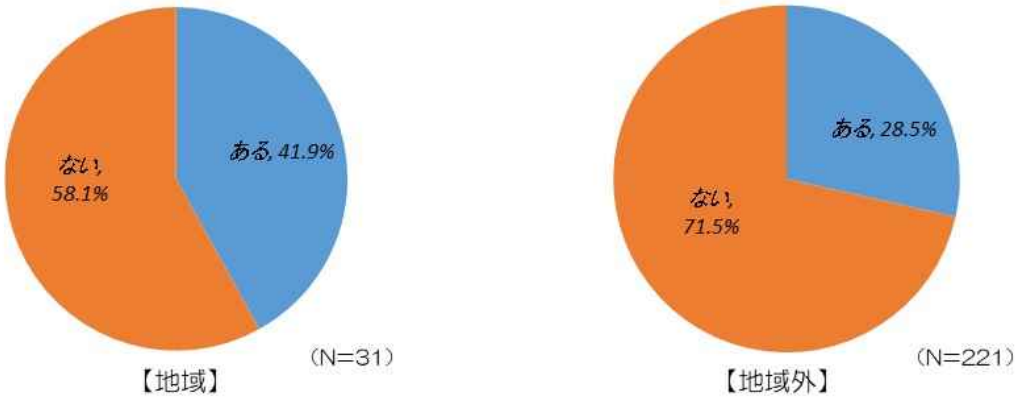


図 4-1-40　道の駅雪あかり利用者の休憩交流棟の利用経験

13）休憩交流棟の利点

休憩交流棟の利点について聞いたところ、地域住民において最も多いのは「施設が広く十分な休憩ができるところ」：52.4%であり、次点以降は「休憩場所として建物が独立しているところ」：33.3%、「交流の場として活用できているところ」：9.5%と続く。

また、地域外住民において最も多いのは「施設が広く十分な休憩ができるところ」：50.4%であり、次点以降は「休憩場所として建物が独立しているところ」：26.9%、「交流の場として活用できているところ」：12.6%と続き、地域住民と同様の傾向となっている。

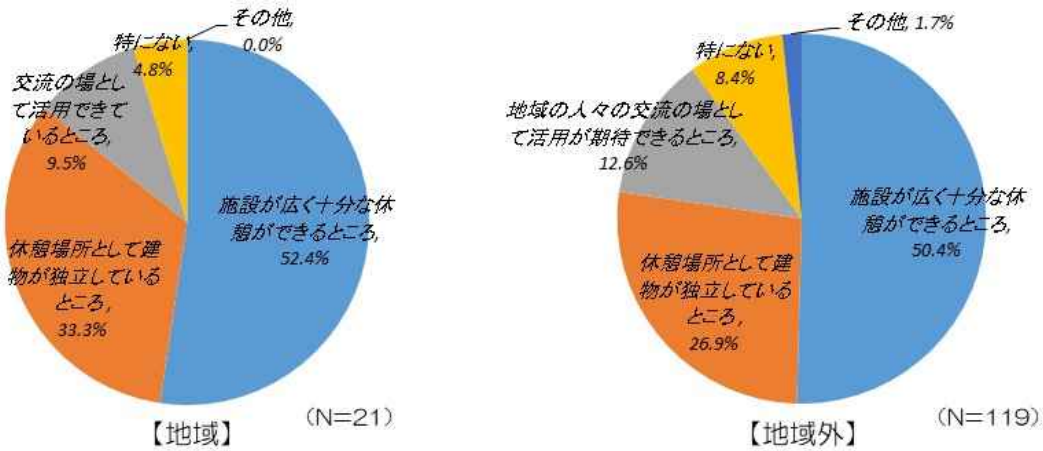


図 4-1-41　道の駅雪あかり利用者の休憩交流棟の利点

4-1-3 妙高市「道の駅あらい」

(1) 妙高市の概要

妙高市の概要を表 4-1-5 に示す。

表 4-1-5　妙高市の概要

項目	内容
人口・世帯数	31,404 人、12,411 世帯（2020 年(令和 2 年)10 月 31 日）
面積	面積：445.63 平方キロメートル
特徴	妙高山麓一帯は妙高戸隠連山国立公園に属し、雄大な自然の景観と四季折々の変化に富み、湧出量豊富な温泉やたくさんのスキー場など観光地を抱えている。

出典）妙高市ホームページ 2021 年時点

(2) 妙高市の人口推移予測

妙高市の人口は 1945 年（昭和 20 年）以降、減少の一途であり、生産年齢人口・年少人口も同時に減少傾向となっている。一方で、高齢者人口は 2020 年（令和 2 年）まで増加傾向でその後は減少傾向に転じるものの、他の人口層よりも減少が鈍いため、高齢化率は 2060 年まで増加傾向が続く予想となっている。

図 4-1-42　妙高市の人口推移予測

出典）第 3 次妙高市総合計画（概要版） 2020 年 p. 2

(3) 第 3 次妙高市総合計画

第 3 次妙高市総合計画は、社会経済情勢の変化や多様なニーズに適切に対応していくため、計画期間を 2020 年度（令和 2 年度）から 2024 年度（令和 6 年度）までの 5 年間とし、施策の効果を検証しやすい中期的な観点から政策の方向性を示すものとして策定されている。

その中で、主要施策２：国際観光都市としての基盤整備の施策のひとつとして「道の駅あらい」を周遊・滞在型観光の拠点」として機能の強化を図ることが位置付けられている。

主要施策２　国際観光都市としての基盤整備

施策の基本方針（５年後の目指す姿）

○国内外からの観光客が快適に滞在できるよう、受入体制を強化するとともに、世界から選ばれる国際観光都市としての基盤整備と体験型観光の発掘・磨き上げに取り組みます。

【施策の目標値（主要施策）】

項　目	指標の説明	現況値（H30）	目標値（R6）
観光入込客数	年間観光入込客数	578万人	600万人以上
妙高市における宿泊施設の満足度	妙高市観光客満足度調査における総合的な満足度が大変満足の割合	49.9%	60.0%以上

現　状　と　課　題

②国立公園にふさわしい景観形成や外国人観光客の誘客拡大に期待が寄せられている中、魅力ある観光拠点施設の整備を進めるとともに、観光施設の適切な管理運営を図る必要があります。また、当市の観光入込客数の半数を占める道の駅あらいについては、地域の観光交流、農業振興拠点としての役割を果たすとともに、外国人観光客の誘客基地としての整備を図り、さらなる誘客を進めていく必要があります。

施　策　の　内　容

②観光施設の整備

○妙高市観光のゲートウェイである道の駅あらいを周遊・滞在型観光の拠点とし、外国人観光客にも対応した観光案内機能の強化を図ります。

図 4-1-43　第 3 次妙高市総合計画における道の駅あらいの位置づけ

出典）第 3 次妙高市総合計画 令和 2 年 第 5 章 pp. 66-67

(4) 道の駅あらい

道の駅あらいは、2000 年（平成 12 年）8 月に開業し、当初は地域情報の発信拠点である「くびき野情報館」に駐車場・お手洗い・飲食店が立地していた。その後、スマートインターチェンジの開業や重点「道の駅」への選定等の変化を受けて、施設・機能が拡充され、現在のような多目的な利用が可能な道の駅となっている。

図 4-1-45 は施設の全体を示した平面図である。飲食店やコンビニ、直売所といった周辺住民の利用を中心とした施設の他、観光情報センター・休憩スペースを提供する「くびきの情報館」、温泉付きホテルといった来訪者向けの施設も併設されている。

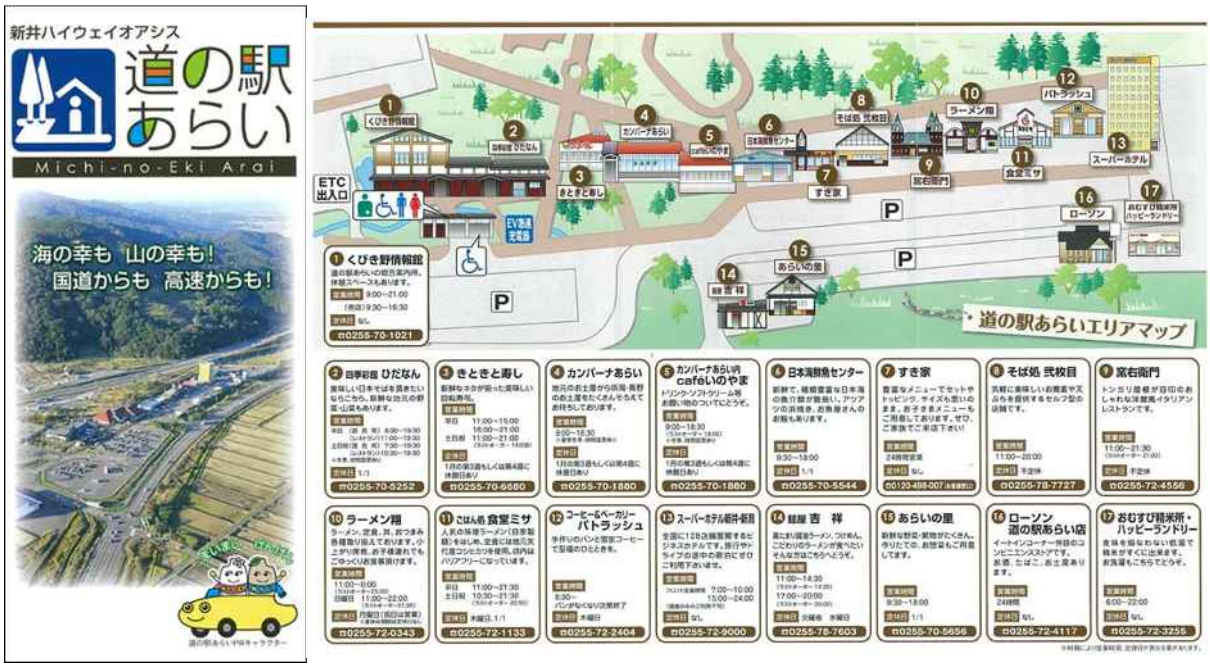


図 4-1-45　道の駅あらい／パンフレット

図 4-1-46　道の駅あらい内に併設されたビジネスホテル／パンフレット

また、隣接して上信越自動車道の新井 PA があり、2006 年（平成 18 年）10 月にスマートインターチェンジの供用（社会実験を経て、恒久化）が開始され、2017 年（平成 29 年）12 月には 24 時間利用が可能となっている。新井 PA 内の施設はトイレと自動販売機のみであるが、PA 内の駐車場に車を停め、隣接する道の駅あらいに徒歩でアクセスできるようになっているため、道の駅がハイウェイオアシスとしての機能を担っている。

図 4-1-47　新井スマート IC と新井 PA、道の駅あらいの位置関係・アクセス

地図出典）道の駅あらい／パンフレット

さらに、昨今の電気自動車の普及に合わせ、急速充電が可能な EV 充電スタンドが整備されている。

図 4-1-48　EV 充電スタンド

(5) 新井駅周辺のお出かけマップ

新井駅はえちごトキめき鉄道の駅であり、同鉄道事業者では図 4-1-44 に示す駅周辺お出かけマップを作成・配布している。いくつかのお出かけスポットが取り上げられ、そこには道の駅あらいも含まれている。駅の近傍にあり、かつ観光情報を入手可能な「くびきの情報館」や各種購買・飲食施設が立地していることから、鉄道の利用客も訪れやすいよう案内がなされている。

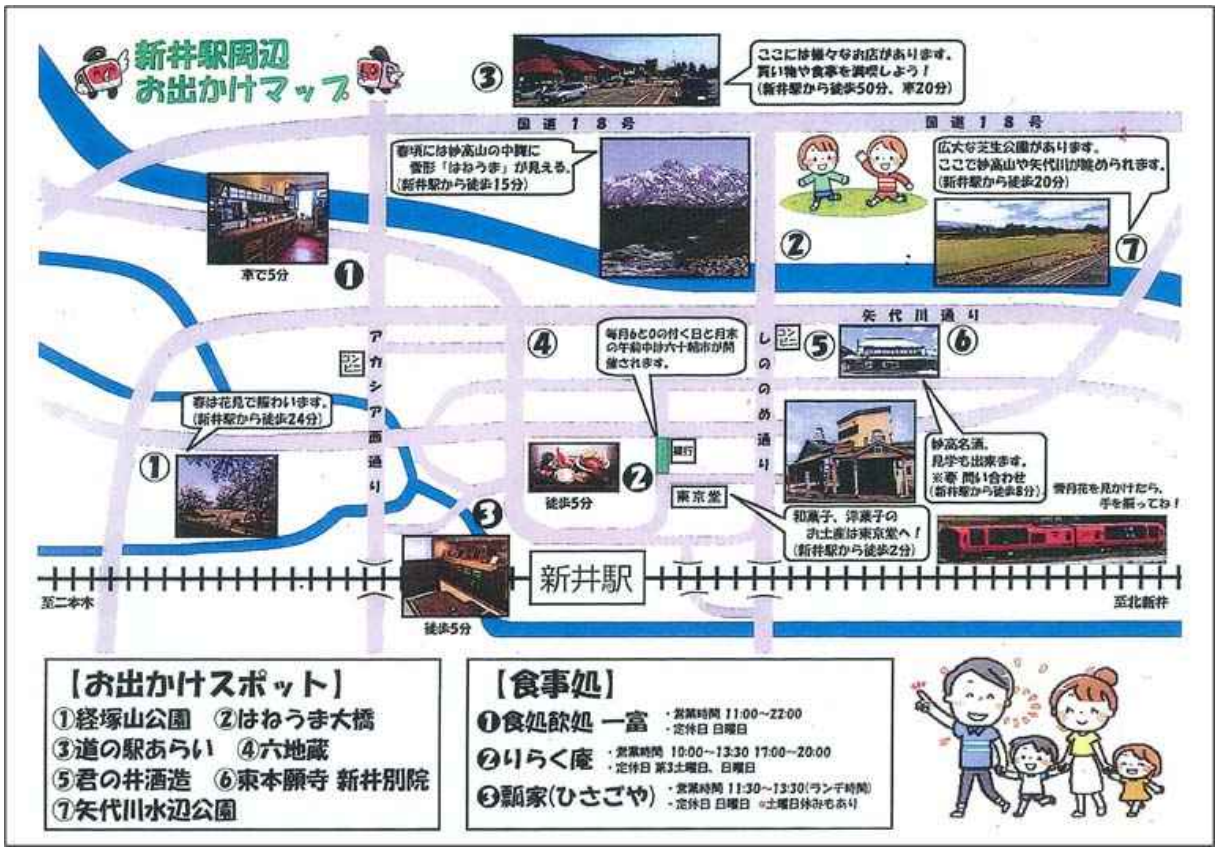


図 4-1-44　新井駅周辺 お出かけマップ

(6) 来客者アンケート調査

道の駅あらいを訪れた人を対象にアンケート調査を実施し、その利用状況について分析を行った。実施概要を表 4-1-6 に示す。

表 4-1-6　道の駅あらい　来客者アンケート調査　実施概要

項目	内容
調査実施日	1 日目：2020 年(令和 2 年)10 月 28 日(水) 2 日目：2020 年(令和 2 年)11 月 5 日(木)
調査項目	・各道の駅で特徴となる施設への感想　・道の駅への交通手段 ・道の駅の利用頻度　・道の駅内で利用予定の施設 ・道の駅での観光情報入手の可否　・直売所の利用頻度、感想 ・災害時における道の駅利用の認識　・道の駅の魅力
回収サンプル	1 日目：214 人、2 日目：203 人　／　計 417 人

1) 居住地域

道の駅あらいを訪れた人のうち、妙高市内に住む地域住民は全体の 13.7%、市外に住む地域外住民は 86.6%となっており、地域外住民が多数を占めている。

以後の分析は地域住民と地域外住民に分けて集計を行うこととする。

図 4-1-49　道の駅あらい利用者の居住地域

2) 性別

男女比を見ると、地域住民においては男性が 41.1%、女性が 58.9%となっており、地域外住民においては男性が 55.1%、女性が 44.9%であった。

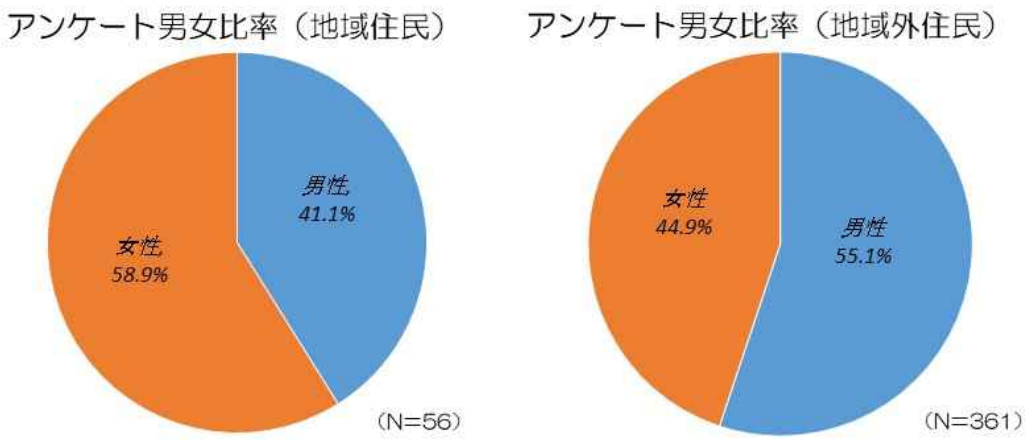


図 4-1-50　道の駅あらい利用者の性別

3) 年代

年代構成を見ると、地域住民において最も多いのは 60 歳代：25.0%であり、次点以降は 70 歳代：23.2%、50 歳以上：21.4%と続く。また、地域外住民において最も多いのは 70 歳代：37.1%であり、次点以降は 60 歳代：29.4%、50 歳代：14.7%と続く。

いずれも 50 歳以上の構成比が高い結果となっている。

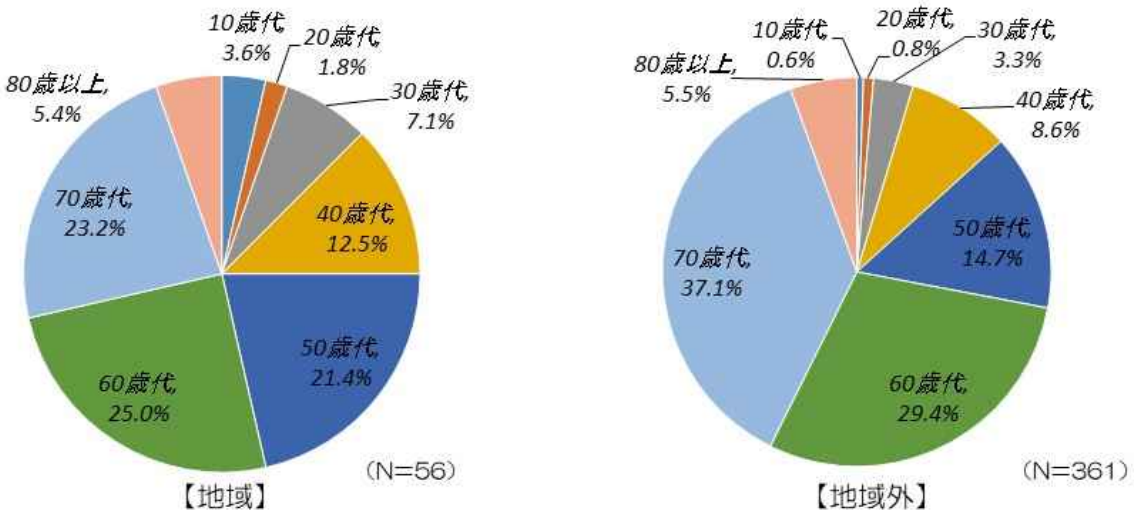


図 4-1-51　道の駅あらい利用者の年代

4) 交通手段

交通手段を見ると、地域住民において最も多いのは自動車：96.4%であり、次点以降は自転車・徒歩：1.8%と続く。また、地域外住民において最も多いのは自動車：93.0%であり、次点以降は自転車：2.8%、バス：1.7%と続く。

いずれも自動車で来訪する人が圧倒的に多い結果となった。

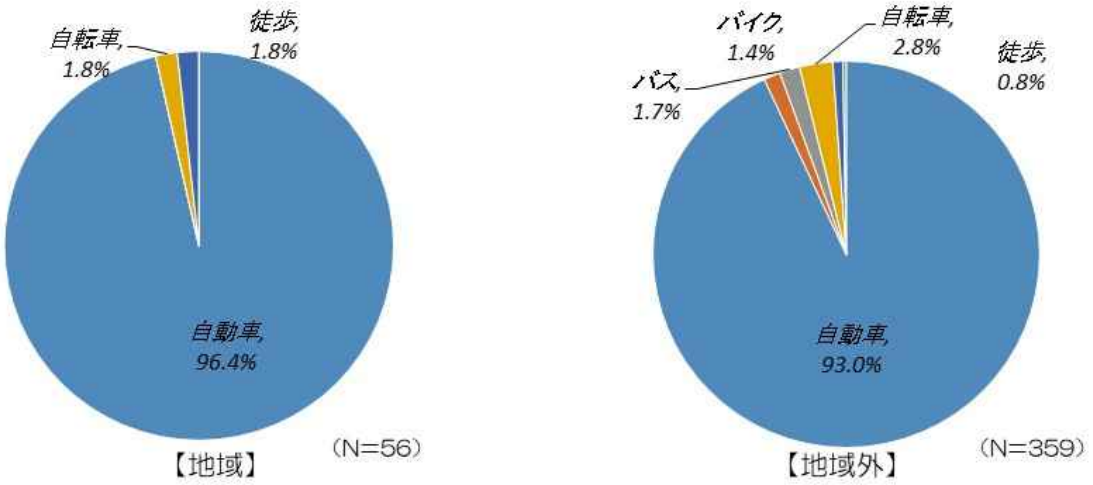


図 4-1-52　道の駅あらい利用者の交通手段

5) 利用頻度

利用頻度を見ると、地域住民において最も多いのは月数回程度：50.0%であり、次点以降は年数回程度：25.0%、週数回程度：14.3%と続く。また、地域外住民において最も多いのは年数回程度：54.9%であり、次点以降は月数回程度：26.2%、初めて来た：13.6%と続く。地域住民・地域外住民ともに多くがリピート層であるが、地域外住民の方が相対的に初めて来た人が多い。

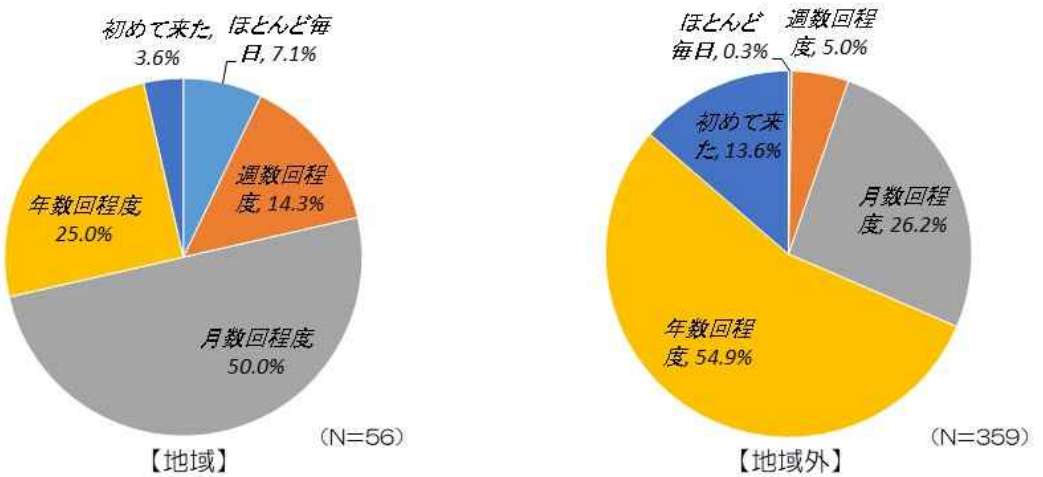


図 4-1-53　道の駅あらい利用者の利用頻度

6) 利用目的

利用目的を見ると、地域住民において最も多いのは直売所：29.5%であり、次点以降は販売所（商業施設）：24.5%、飲食店：12.9%と続く。また、地域外住民において最も多いのは直売所：28.2%であり、次点以降は販売所（商業施設）：23.7%、飲食店：16.6%、トイレ：15.4%と続く。

いずれも直売所を目的に施設を利用する層が最も多く、約 3 割を占めている。多くの利用者は商業施設や公園を目的に来訪しており、比較的滞在時間が長い利用目的と想定されるが、1～1.5 割はトイレ目的に立ち寄っており、滞在時間が短い利用も含まれている。

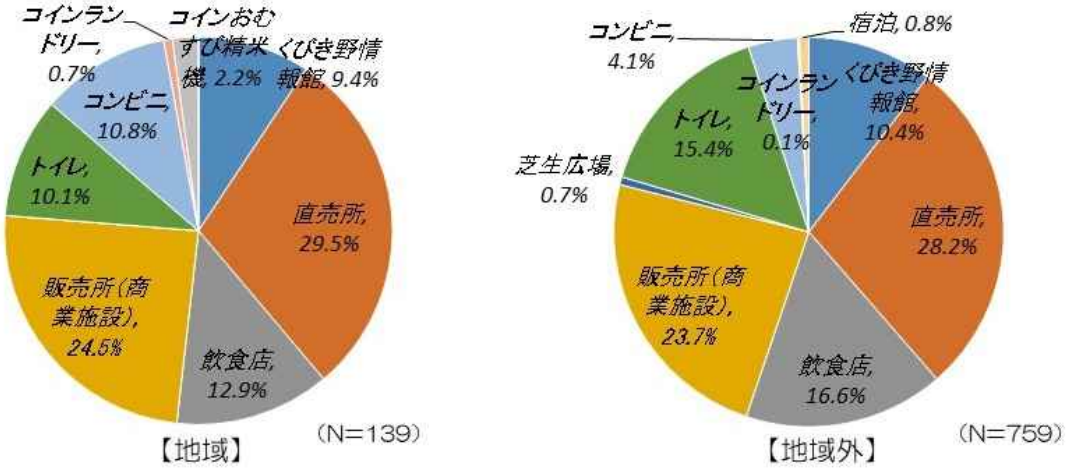


図 4-1-54　道の駅あらい利用者の利用目的

7) 新井 SIC の利用

新井 SIC の利用について聞いてみたところ、地域住民においては利用した：12.5%、これから利用する：10.7%となっており、地域外住民では利用した：17.0%、これから利用する：15.6%となった。いずれも、約 3 割程度が道の駅に立ち寄るために新井 SIC を利用していることが分かる。

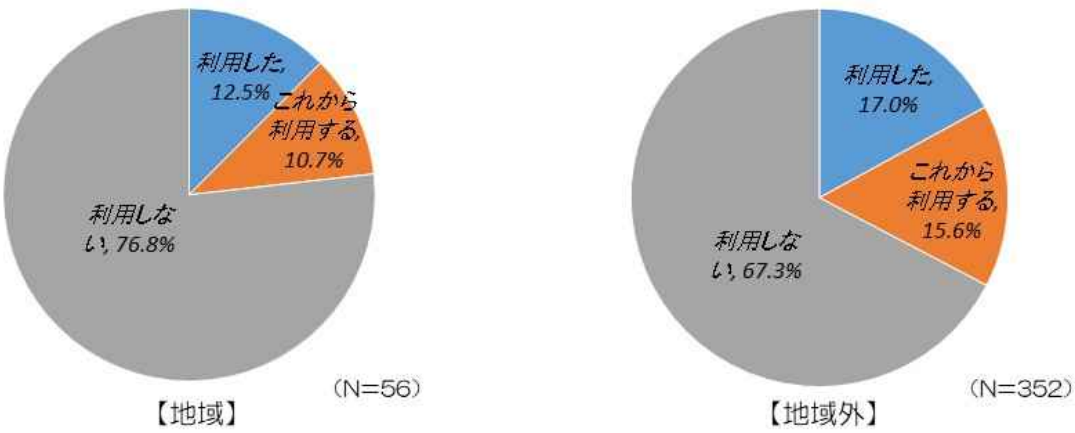


図 4-1-55　道の駅あらい利用者の新井 SIC の利用

8) 新井 SIC の利点

新井 SIC の利点について聞いたところ、地域住民において最も多いのは「高速道路から直接来ることができる」：45.7%であり、次点以降は「旅行や行楽の際に道の駅に立寄ることができる」：40.7%、「災害時に物資輸送ができる」：12.3%と続く。

また、地域外住民において最も多いのは、最も多いのは「旅行や行楽の際に道の駅に立寄ることができる」：50.7%であり、次点以降は「高速道路から直接来ることができる」：40.0%、「災害時に物資輸送ができる」：7.7%となっている。

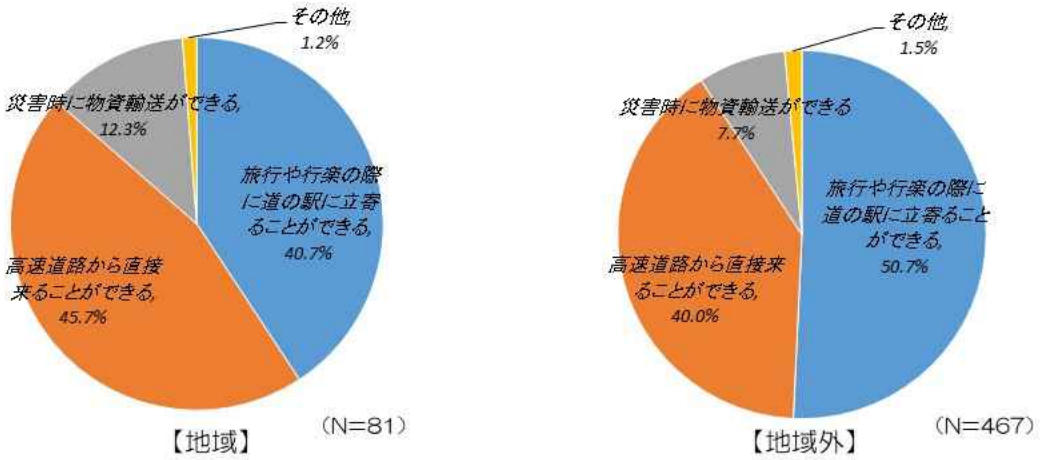


図 4-1-56　道の駅あらい利用者の新井 SIC の利点

4-1-4 各道の駅における調査結果の比較

ここでは、各地調査地点における調査結果を比較することで、それぞれの道の駅における特徴について分析を行った。

(1) 観光目的の利用者の割合

来訪者に対し、観光を目的に施設を利用しているかを聞き、観光目的の利用者の割合について調査を行った。各道の駅における観光目的の利用者の割合を比較すると、地域住民については 3 施設とも 9 割前後が観光目的ではないことが分かった。

一方、地域外住民においては、最も観光目的の利用が多かったのは、道の駅雪あかりの 83.8%であり、道の駅天童温泉では 68.9%、道の駅あらいでは 52.3%とほぼ半数であった。

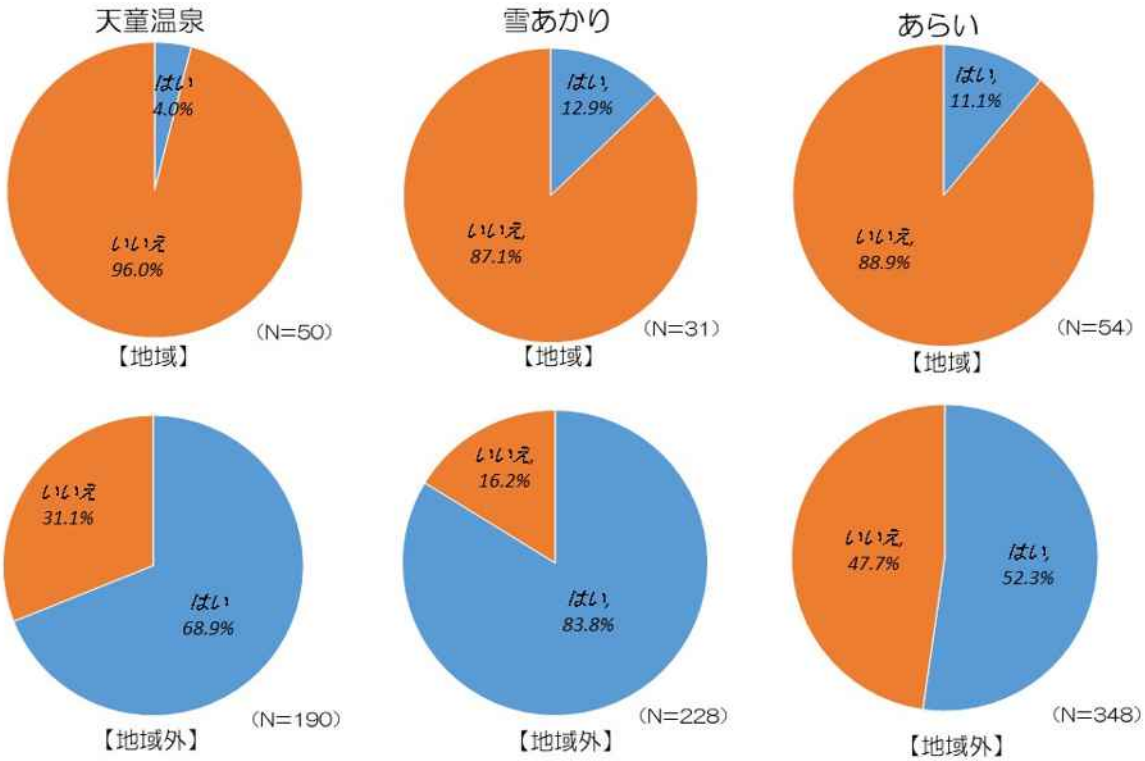


図 4-1-57　道の駅での観光目的利用者の割合の比較

(2) 観光案内所の利用経験

来訪者に対し、道の駅に併設されている観光案内所の利用経験の有無について聞き、各道の駅における観光案内所利用状況を比較すると、地域住民については最も観光案内所の利用が多かったのは、道の駅あらいの 60.7%であり、道の駅雪あかりでは 46.7%、道の駅天童温泉では 23.5%に留まった。

一方、地域外住民においても、最も観光案内所の利用が多かったのは、道の駅あらいの 42.1%であり、道の駅雪あかりでは 25.8%、道の駅天童温泉では 20.1%となっており、構成比に違いはあるものの、道の駅あらいの観光案内所の利用率が他の施設と比べて高いことが分かった。

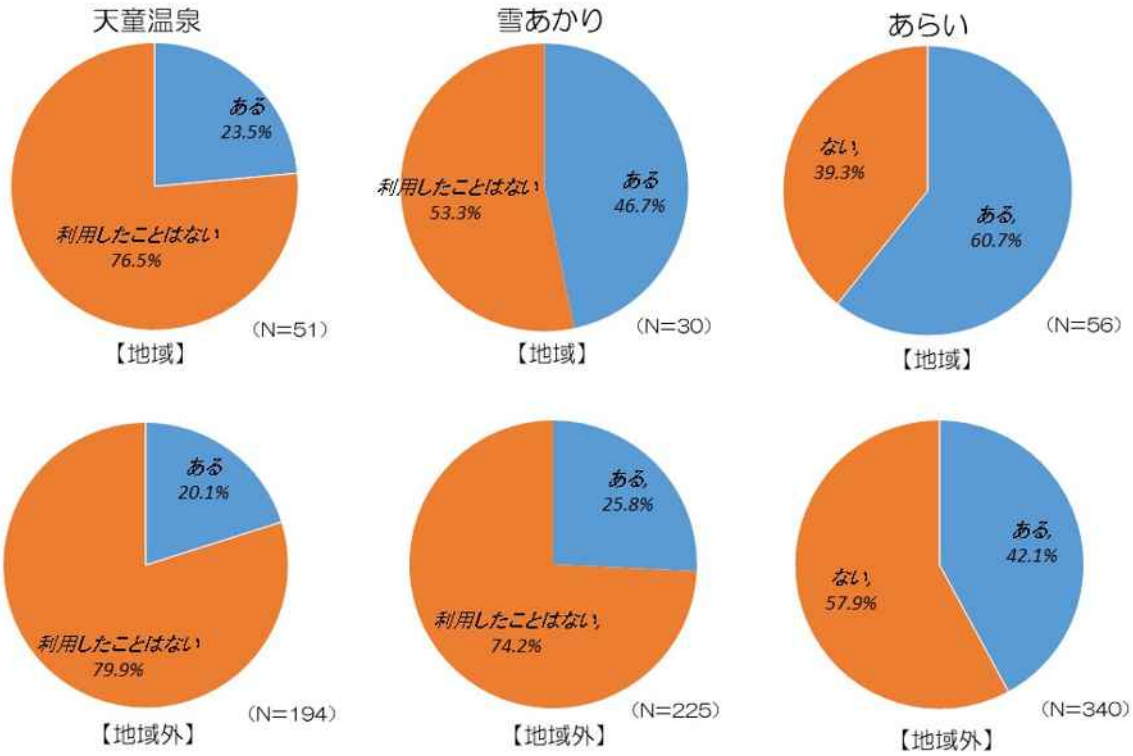


図 4-1-58　道の駅での観光案内所の利用割合の比較

(3) 観光情報入手の可否

観光案内所の利用経験がある来訪者に対し、求めていた観光情報が入手できたかどうかについて聞き、各道の駅における観光案内所利用状況を比較すると、地域住民についてはどの施設においても約 4 割の人が「観光で立寄ってみたい観光地が見つかった」と回答しており、3～5 割の人が「交通手段や宿泊情報などが得られた」と回答している。一方で「必要な情報は得られなかった」との回答も各施設で 1 割程度存在した。

地域外住民においては、どの施設においても 5～6 割の人が「観光で立寄ってみたい観光地が見つかった」と回答しており、3 割弱の人が「交通手段や宿泊情報などが得られた」と回答している。一方で「必要な情報は得られなかった」との回答も各施設で 1 割程度存在ししており、概ね地域住民と同様の傾向にあった。

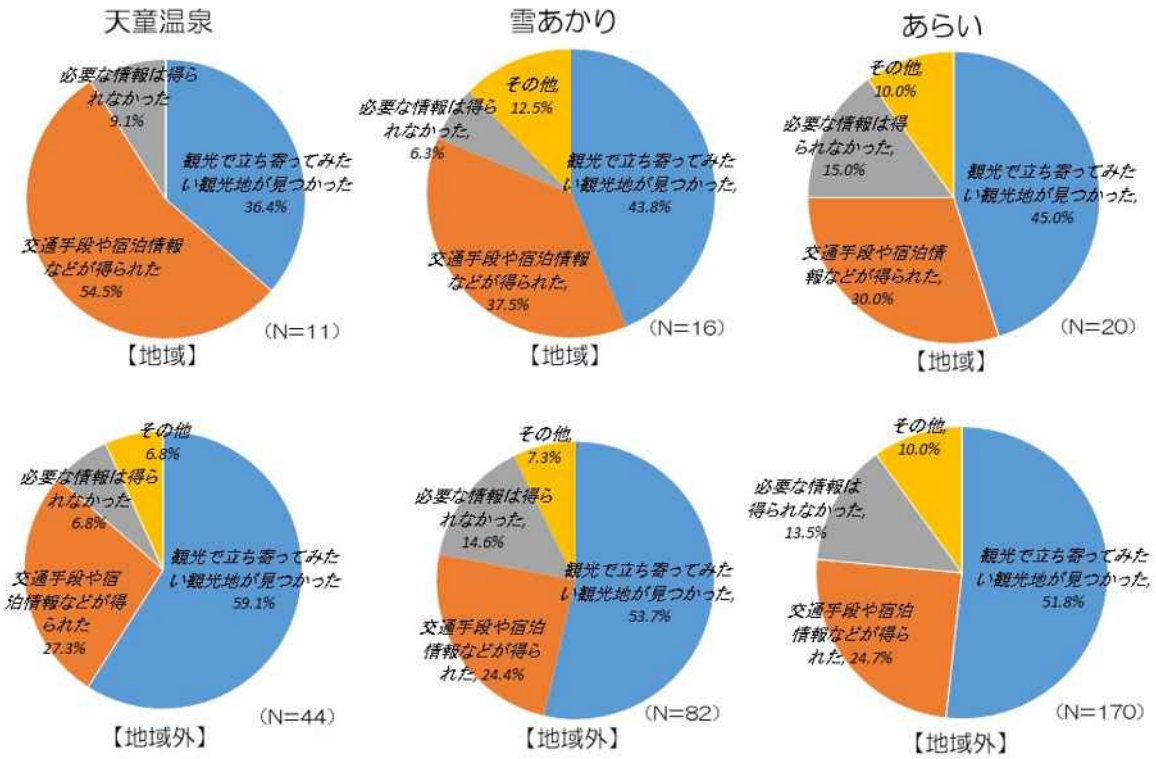


図 4-1-59　道の駅での観光情報入手の可否の比較

(4) 直売所の利用経験

来訪者に対し、道の駅に併設されている直売所の利用経験の有無について聞き、各道の駅における直売所利用状況を比較した。

地域住民については最も直売所の利用が多かったのは、道の駅天童温泉の 96.1%であり、道の駅あらいでは 83.9%、道の駅雪あかりでは 80.6%と、いずれの施設も 8 割を超え、来訪者の多くが直売所を利用していることが分かった。

一方、地域外住民については最も直売所の利用が多かったのは、地域住民と同様に道の駅天童温泉の 74.9%であり、それとほぼ同率で道の駅あらいでは 74.2%、道の駅雪あかりでは 59.5%となっている。地域住民の利用割合よりは低いものの、いずれの施設においても地域外利用者からも直売所のニーズが高いことが分かる。

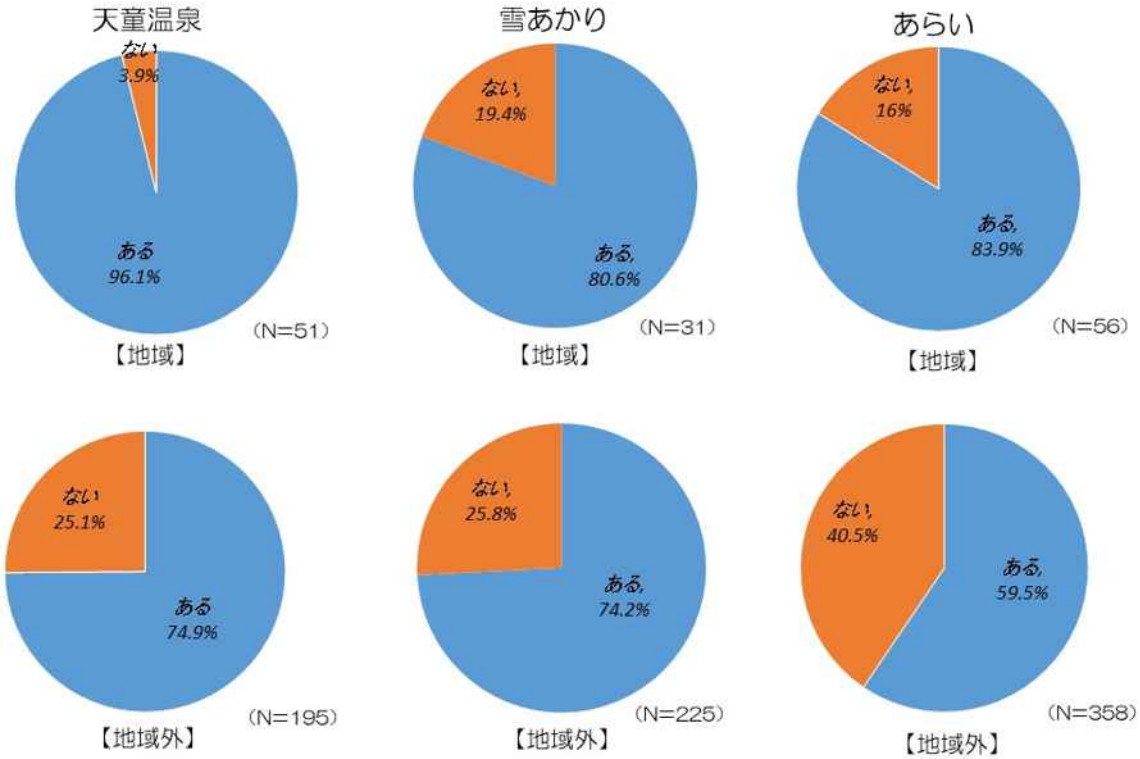


図 4-1-60　道の駅での直売所の利用経験の比較

各道の駅の直売所について、その運営形態を整理したものを表 4-1-7 に示す。また、状況写真を図 4-1-61～4-1-63 に示す。

道の駅天童温泉では、底地所有者は民間会社のヤマコーであり、直売所の運営は株式会社ジェイエイてんどうフーズによって行われている。

道の駅雪あかりでは、底地所有者は南魚沼市であり、直売所の運営は JA みなみ魚沼によって行われている。

道の駅あらいでは、底地所有者は妙高市であり、直売所の運営は第 3 セクターの妙高ふるさと振興株式会社が取り仕切りを行いつつ、営業は生産者によって設立された株式会社ひだなんによって行われている。

表 4-1-7　各道の駅における直売所の運営形態

設備	道の駅天童温泉	道の駅雪あかり	道の駅あらい
店名	産直店サンピュア	四季味わい館	四季彩館ひだなん
運営者	株式会社ジェイエイ てんどうフーズ	JAみなみ魚沼	妙高ふるさと振興株式会社 （妙高市第３セクター） 営業：株式会社ひだなん （生産者が設立）
底地所有者	民間会社 （ヤマコー）	南魚沼市	妙高市

直売所の営業方法は三者三様であるが、このうち道の駅雪あかりの底地所有者である南魚沼市に対しては、運営者の選定基準についてヒアリングすることができた。運営者は指定管理者制度を活用し、公募により委託先を選定しており、その際の選定項目として表 4-1-8 に示す項目が設定されていることが分かった。

表 4-1-8　南魚沼市／直売所指定管理者募集要項（一部抜粋）

南魚沼市農産物・特産品直売所　指定管理者募集要項
（2019 年(令和元年)７月　南魚沼市）

【選定項目】

１．利用者の平等な利用が確保されること。（１０点）
①平等利用の確保、法の遵守　　②管理運営基本方針
③個人情報保護等　　④イベントの提案

２．事業計画の内容が指定施設の効用を最大限に発揮しその管理の効率化が図られるものであること。（３０点）
①事業計画書の妥当性　　②収支計画書の妥当性

３．事業計画書に沿った管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しており又は確保できる見込みがあること。（２０点）
①団体の状況　　②管理運営体制

４．市長等が施設の目的、性質等に応じて別に定める基準（３０点）
①地域活性化への貢献等
⇒その地域における雇用の創出・委託業務など地域活性化に積極的に貢献できるか。

５．自由提案（１０点）
①提案内容の独創性　　②自主事業、イベント等
③利益の還元

図 4-1-61　道の駅天童温泉の直売所：サンピュア

図 4-1-62　道の駅雪あかりの直売所：四季味わい館

図 4-1-63　道の駅あらいの直売所：四季彩館ひだなん

(5) 直売所の利用頻度

直売所の利用経験がある来訪者に対し、その利用頻度について聞き、各道の駅における来訪者の直売所利用頻度を比較した。

地域住民について、「週数回程度」と高頻度の利用者の割合が最も多かったのは道の駅天童温泉の 32.7%であり、道の駅あらいの 17.0%、道の駅雪あかりの 11.5%と続く。また「月数回程度」の利用者の割合については道の駅天童温泉と道の駅雪あかりで約 4 割、道の駅あらいで約 3 割であった。3 施設の中では、道の駅天童温泉における地域住民の利用者が比較的高頻度で利用されていることが分かった。

地域外住民においては、「週数回程度」「月数回程度」「年数回程度」のリピート層が 6～7 割である。一方で「初めて来た」と回答した人は道の駅雪あかりの 43.3%が最も多く、道の駅天童温泉の 34.2%、道の駅あらいの 29.1%と、いずれも 3～4 割程度となっている。

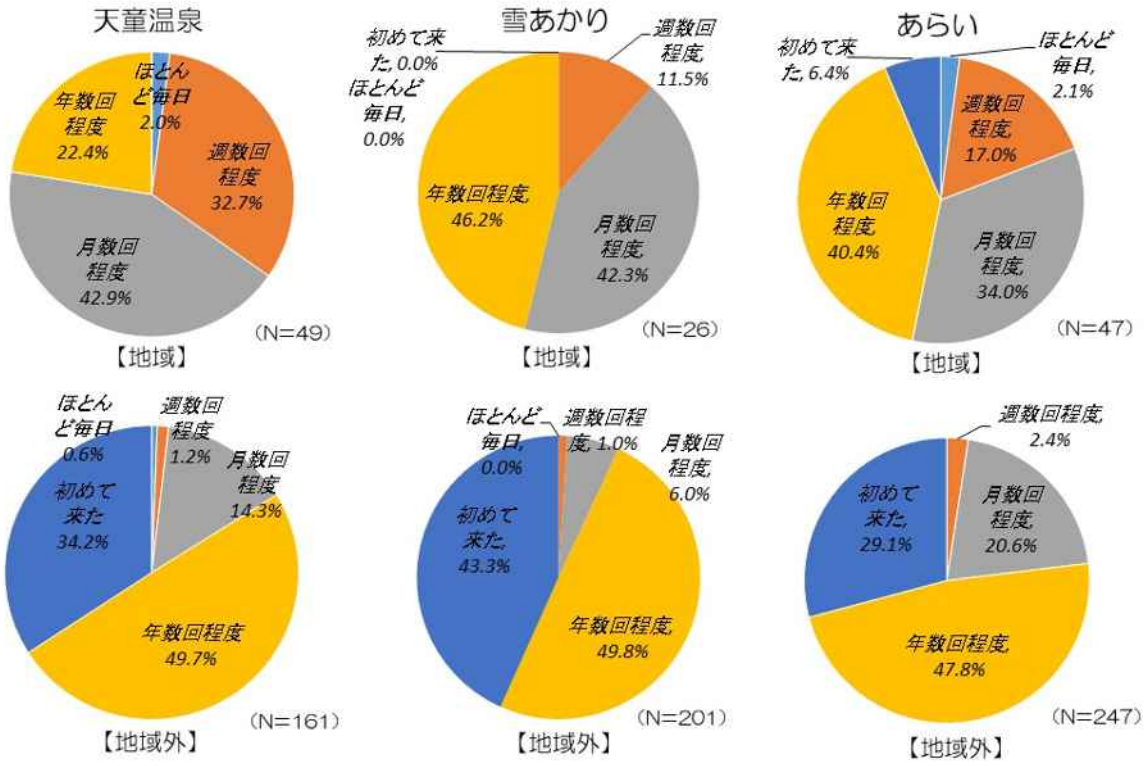


図 4-1-64　道の駅での直売所の利用頻度の比較

(6) 直売所での購入商品

直売所の利用経験がある来訪者に対し、そこでの購入商品について聞き、各道の駅における来訪者の購入商品の傾向を比較した。

地域住民について、いずれの施設でも特産品を購入する人の割合が高く、その中でも最も多いのは道の駅雪あかりの 46.9%であり、道の駅あらいの 42.6%、道の駅天童温泉の 36.2%と続く。次点以降は「飲食料品」「土産物」となっている。

地域外住民についても、いずれの施設でも特産品を購入する人の割合が高く、約 4 割程度となっている。また、次点はいずれも「土産物」であり約 2～3 割程度の割合を占め、「飲食料品」の割合は 1 割強程度であった。

地域住民・地域外住民の双方において、ニーズが高い商品は地域の特産品であり、また、地域外住民においては次点として土産物のニーズも高いことが明らかになった。

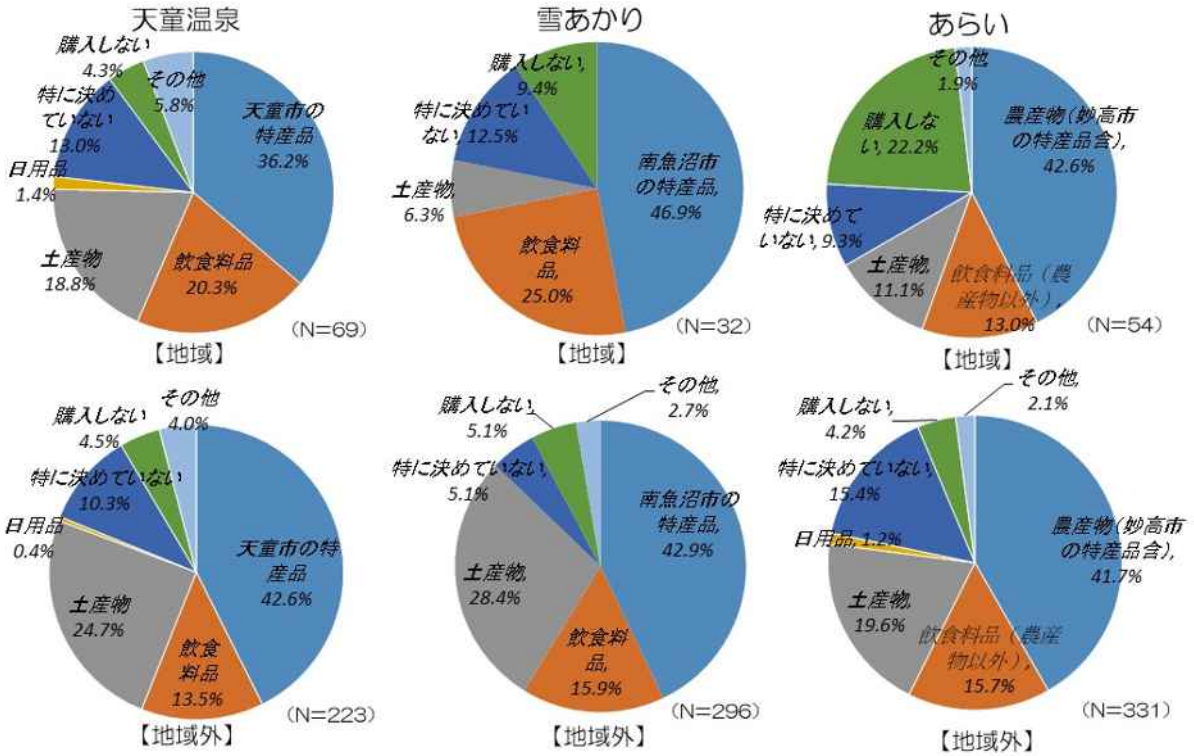


図 4-1-65　道の駅での購入商品の比較

(7) 直売所で良いと思う点

直売所で良いと思う点について聞き、各道の駅における評価の傾向を比較した。

地域住民について、いずれの施設でも「地元の人が作った農作物が購入できる」が最も高く、その中でも最も多いのは道の駅雪あかりの 61.8%であり、道の駅天童温泉の 59.5%、道の駅あらいの 44.3%と続く。また次点についても、いずれの施設でも「特産品が購入できる」となっている。道の駅あらいに関しては「地元食材の食事ができる」と回答した人が 17.7%存在する。

地域外住民についても傾向はほぼ同様であり、いずれの施設でも「地元の人が作った農作物が購入できる」が最も高く、その中でも最も多いのは道の駅天童温泉の 59.1%であり、道の駅雪あかりの 52.5%、道の駅あらいの 45.4%と続く。また次点についても、いずれの施設でも「特産品が購入できる」となっている。道の駅あらいに関しては「地元食材の食事ができる」と回答した人が 15.3%存在する。

地域住民・地域外住民の双方において、地域ならではの農作物や特産品に触れられる機会があることが、道の駅の評価につながっているといえる。

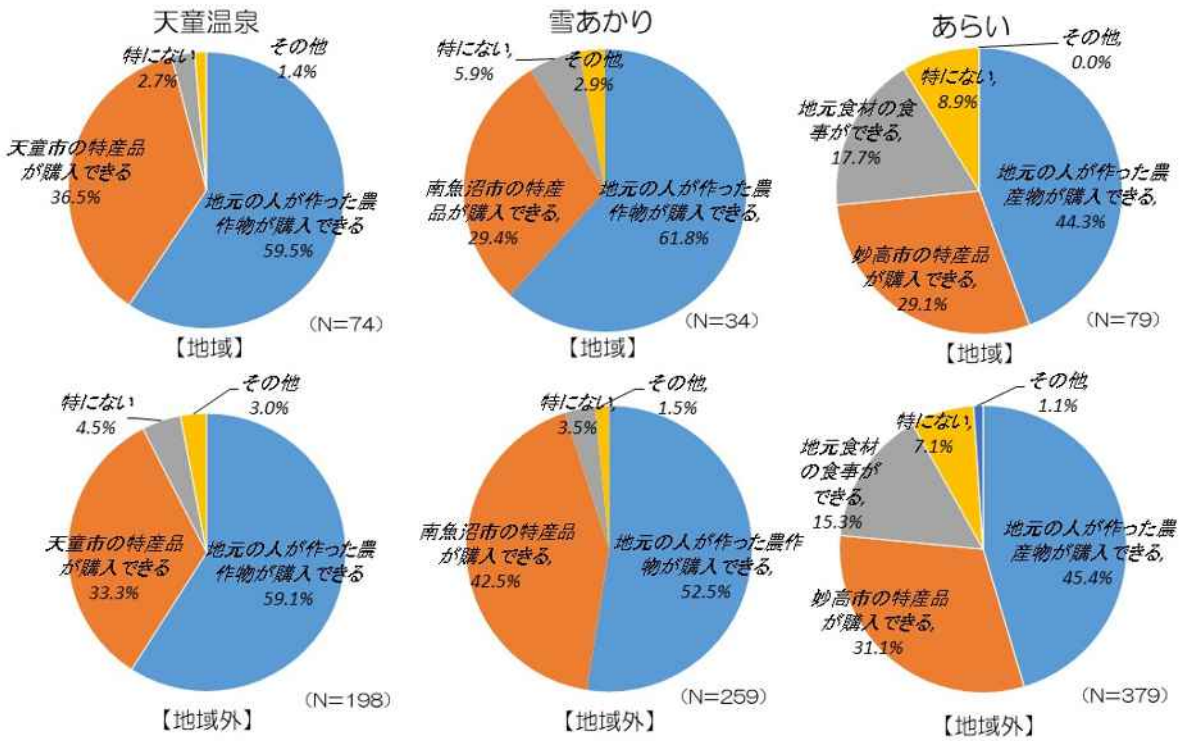


図 4-1-66　道の駅での直売所で良いと思う点の比較

(8) 商業施設が良いと思う点

道の駅に商業施設が併設されている道の駅天童温泉・道の駅あらいについて、商業施設の良いと思う点について聞き、各道の駅における評価の傾向を比較した。

地域住民について、どちらの施設でも「買い物場所の選択肢が増える」が最も高く道の駅天童温泉で 47.1%、道の駅あらいで 34.5%を占める。次点は「道の駅としての魅力が増す」であり、「食事場所の選択肢が増える」と続く。

一方、地域外住民においては、どちらの施設でも「道の駅としての魅力が増す」が最も高く、道の駅天童温泉で 41.0%、道の駅あらいで 34.8%を占める。次点は「買い物場所の選択肢が増える」であり、「食事場所の選択肢が増える」と続く。

地域住民・地域外住民のそれぞれで、商業施設が良いと思う点の構成比は異なるものの、道の駅内に商業施設を配置することで、「買い物場所の選択肢が増える」「道の駅としての魅力が増す」「食事場所の選択肢が増える」のいずれの項目に対しても、一定の効果があることが分かった。

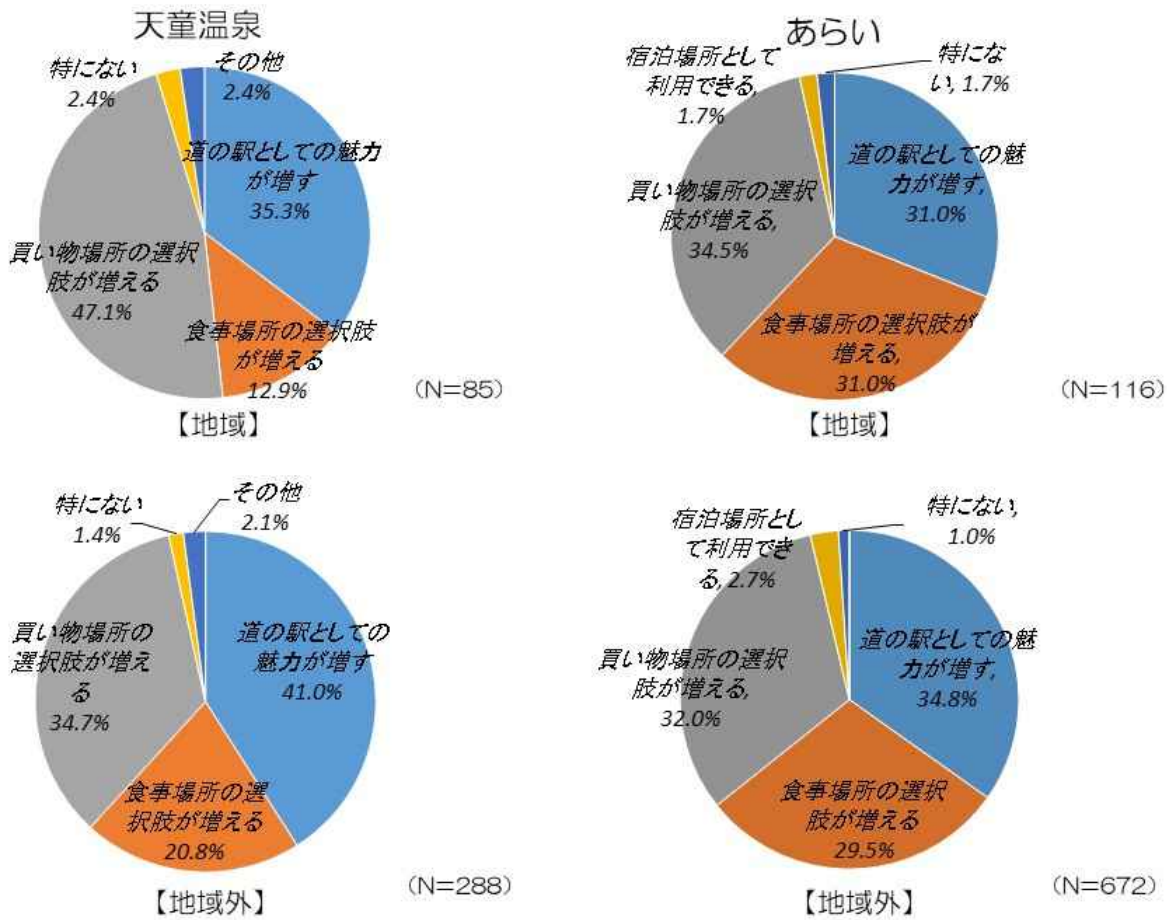


図 4-1-67　道の駅での商業施設が良いと思う点の比較

(9) 道の駅災害時避難場所の認知度

道の駅が災害時避難場所に指定されている道の駅天童温泉・道の駅あらいについて、来訪者に対し、道の駅が災害時避難場所となっていること知っているかどうかを聞き、その認知度について比較した。

地域住民においては、知っているとの回答が道の駅天童温泉では 42.0%、道の駅あらいでは 53.6%と半数程度であることが分かった。

一方、地域外住民においては、知っているとの回答が道の駅天童温泉では 10.3%、道の駅あらいでは 23.5%に留まり、8～9 割の利用者が道の駅が災害時の避難場所となっていることを認知していないことが分かった。

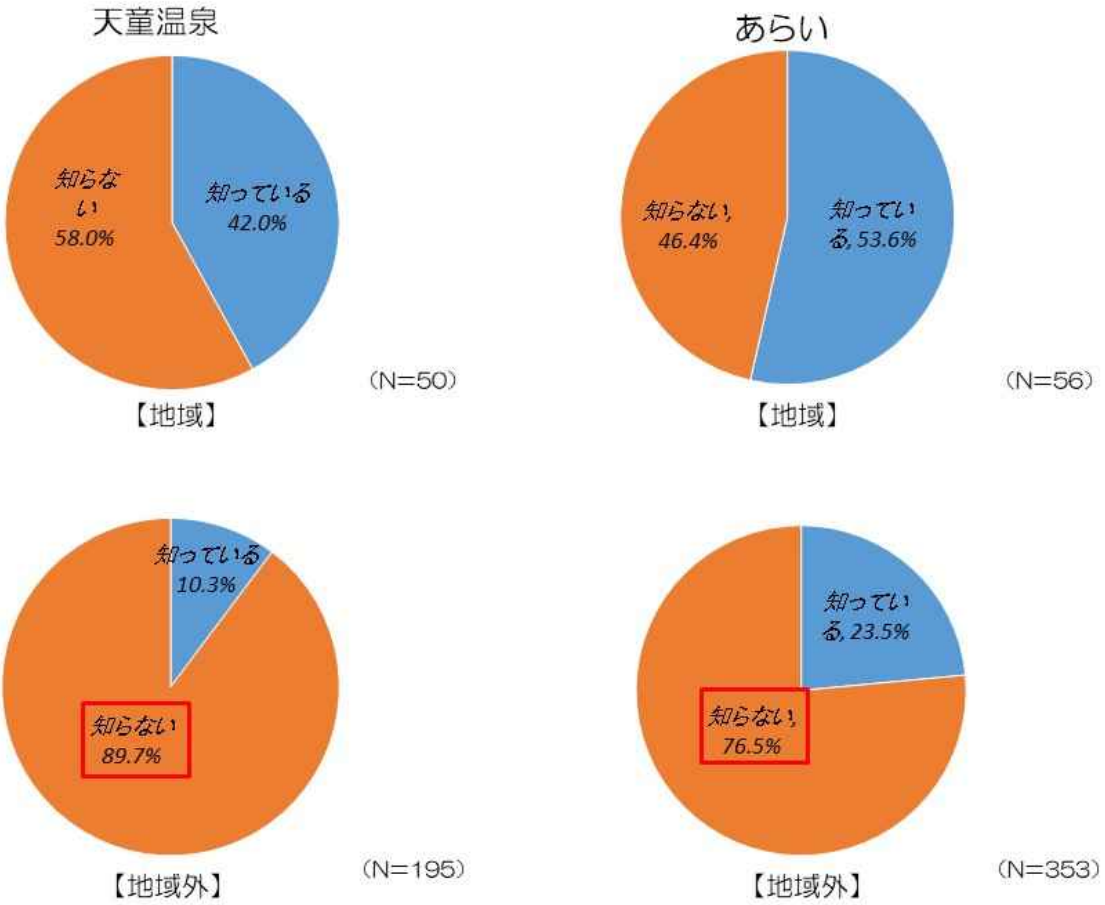


図 4-1-68　道の駅災害時避難場所の認知度の比較

(10) 道の駅で大規模災害時の道の駅への避難

道の駅が災害時避難場所に指定されている道の駅天童温泉・道の駅あらいについて、災害発生時に道の駅へ避難するかどうかを聞き、その傾向について比較した。

地域住民においては、「道の駅に避難する」との回答が最も多く、道の駅天童温泉では55.6%、道の駅あらいでは 45.5%と約半数程度であることが分かった。次点以降は「他の公共施設に避難する」、「自宅に戻る」と続くが、いずれも 2 割程度となっている。

地域外住民においても回答の割合が最も多いのは「道の駅に避難する」であったが、その割合は道の駅天童温泉で 61.3%、道の駅あらいで 65.6%と約 6 割強を占めている。次点以降の「他の公共施設に避難する」、「居住地方面に行き避難場所を探す」との回答はそれぞれ 1～2 割程度存在した。

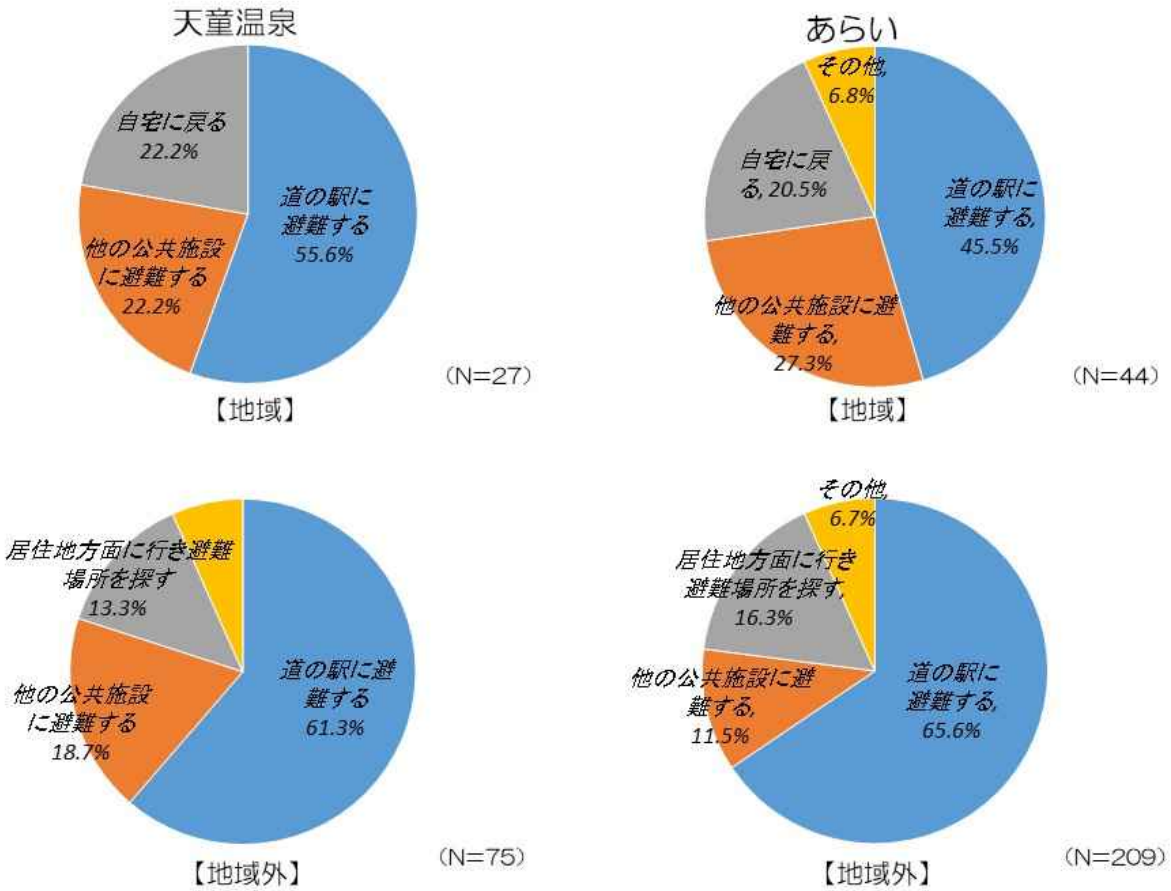


図 4-1-69　大規模災害時の道の駅への避難意思の傾向の比較

(11) 道の駅に避難しない理由

道の駅が災害時避難場所に指定されている道の駅天童温泉・道の駅あらいについて、前項で「道の駅に避難する」以外の回答を選択した人に対し、道の駅に避難しない理由を聞き、その傾向について比較した。

地域住民においては、それぞれの施設で傾向が異なり、道の駅天童温泉では「緊急避難場所に指定されている避難所に避難するため」が最も多く 42.9%となっている。次点以降は「道の駅の防災機能に関わらず、公共施設の方が安心できる」が 21.4%、「道の駅に十分な防災機能があると思えない」が 14.3%となっている。道の駅あらいでは、「道の駅の防災機能に関わらず、公共施設の方が安心できる」が最も多く 45.5%となっている。次点以降は「「緊急避難場所に指定されている避難所に避難するため」が 21.2%、「道の駅に十分な防災機能があると思えない」が 16.1%となっている。

地域外住民においては両施設で回答の傾向が似ており、「道の駅の防災機能に関わらず、公共施設の方が安心できる」が最も多く約 4 割強を占めている。次点は「道の駅に十分な防災機能があると思えない」が約 2 割強となっている

道の駅に避難しない理由としては、いずれも、道の駅に備えられている災害時の備蓄や機能について不安視する人の割合が多いことが分かる。

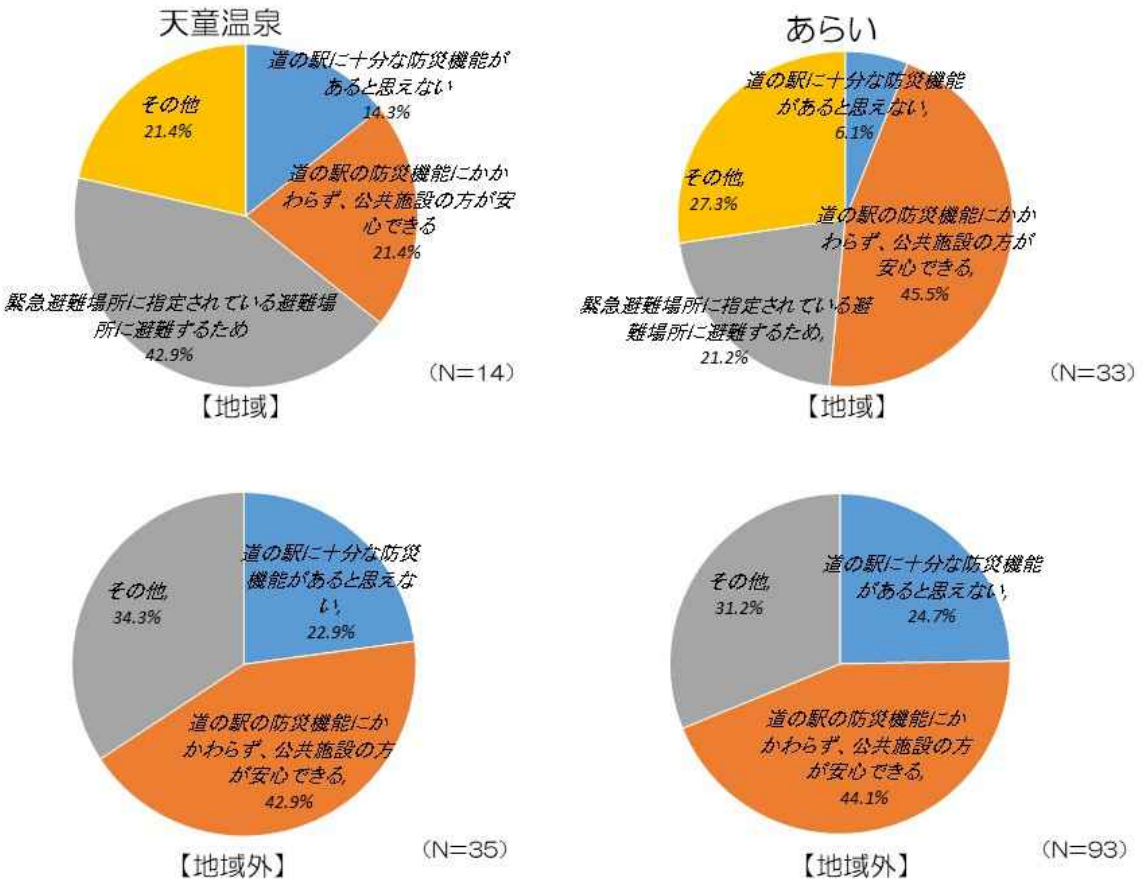


図 4-1-70　道の駅に避難しない理由の比較

(12) 道の駅で災害時に欲しいと思われる施設機能

道の駅が災害時避難場所に指定されている道の駅天童温泉・道の駅あらいについて、災害発生を想定して道の駅に備えておくべき機能について聞き、その傾向について比較した。その選択肢として、災害情報・道路情報、医療提供、食事・物資提供、トイレ、避難所の休憩場所、通信通話環境、電源提供、就寝可能な場所、その他（自由記入）の 9 項目を用意した。

どちらの施設においても、地域住民・地域外住民の双方で、すべての選択肢が拮抗し、1割前後の回答割合となっている。いずれかの機能が突出してニーズが高いということではなく、発災時に必要な機能・情報がまんべんなく揃えられていることが、被災者のニーズに応え、避難所における不安や不満を軽減することができると想定される。

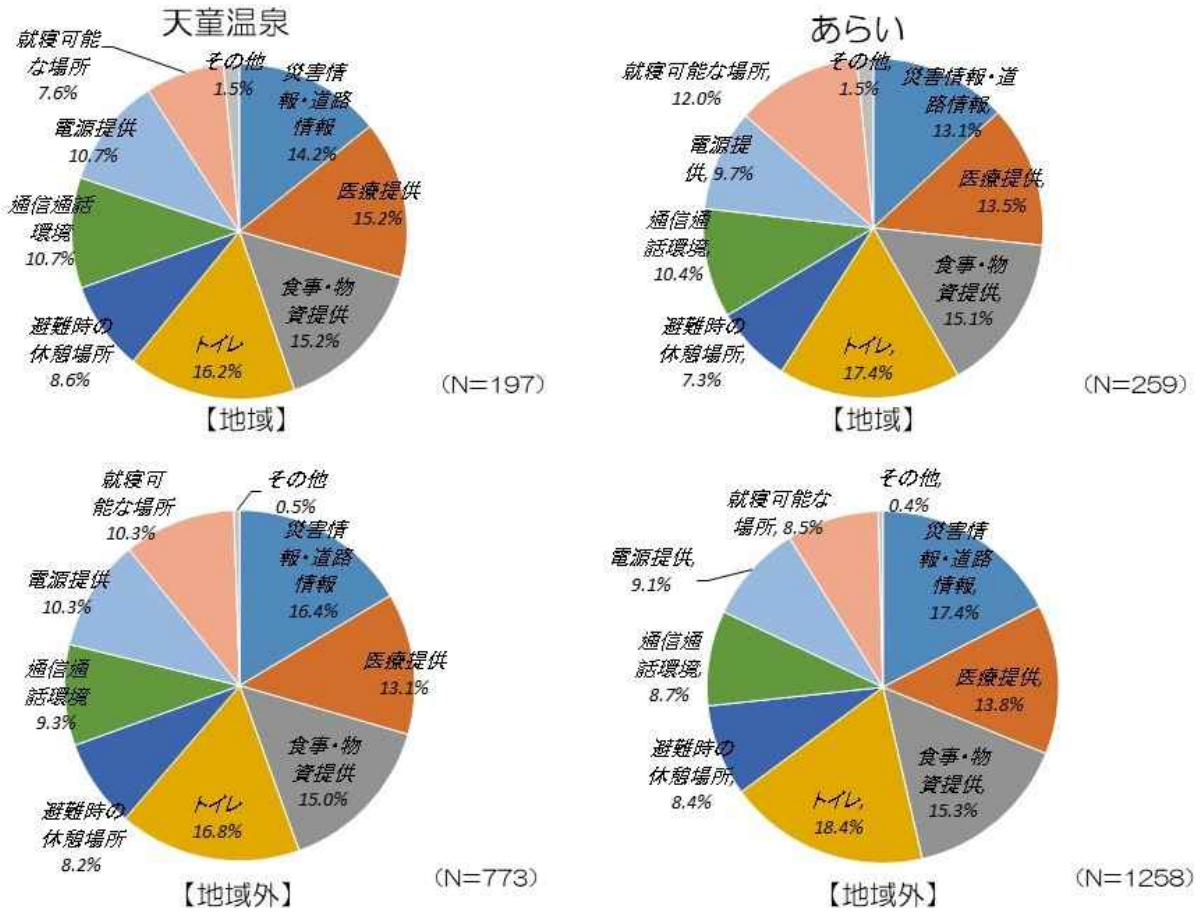


図 4-1-71　災害時に欲しいと思われる施設機能の比較

(13) 道の駅の魅力

最後に、来訪者が感じている道の駅の魅力について聞き、その傾向について比較した。道の駅ごとにその傾向が異なるため、ここでは施設単位での考察を行う。

道の駅天童温泉では、地域住民・地域外住民の双方で「買い物や食事ができること」との回答が最も高く約 3 割を占める。次点は「休憩スペースがあること」でそれぞれ約 2 割程度となっている。また、地域住民においては「公園などの遊び場があるところ」が 17.3%、「商業施設があるところ」が 11.5%、「地域の情報を発信しているところ」が 10.9%と道の駅の付加価値を高める項目も一定の評価を得ているといえる。

道の駅雪あかりでは、地域住民・地域外住民の双方で「買い物や食事ができること」との回答が 2〜3 割程度、「休憩スペースがあること」で 2 割程度であった。また、地域住民においては「公園などの遊び場があるところ」が 18.0%、「美術館や診療所があるところ」が 19.1%、「地域の振興に役立っているところ」が 11.2%と、こちらも道の駅の付加価値を高める項目も一定の評価を得ているといえる。

道の駅あらいでは、地域住民と地域外住民の傾向がほぼ同様となっている。最も回答割合が高かったのは「買い物や食事ができること」の 3 割程度であり、次点以降は「休憩スペースがあること」で 2 割程度、「商業施設があるところ」「地域の情報を発信しているところ」「地域の振興に役立っているところ」がそれぞれ 1 割程度となっている。

各施設の傾向を統括すると、全体として買い物や食事ができること・休憩スペースがあることが道の駅の魅力の中心となっており、その他の付加価値的要素がそれぞれの魅力をさらに高めていると考えることができる。

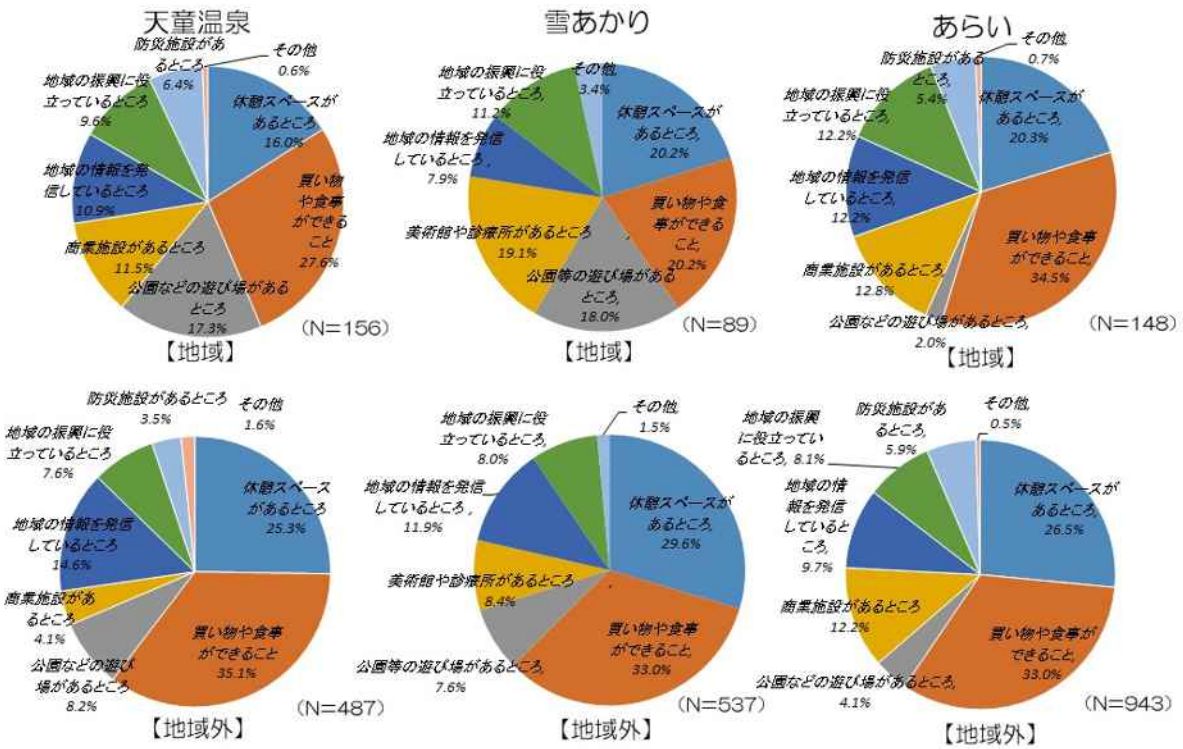


図 4-1-72　道の駅の魅力の比較

4-1-5 各道の駅の特徴

ここでは、前述の各道の駅に関する分析結果を踏まえ、それぞれの道の駅の特徴について整理するとともに、高速道路の休憩施設の快適性向上に資する取組み・施策の知見を整理する。

(1) 文化発信拠点として取り組んでいる休憩施設（道の駅・天童温泉）

道の駅天童温泉においては、天童市と地域の特産品である将棋駒に関する地域団体である山形県将棋駒協同組合の三者が連携することで、道の駅を文化発信拠点として活用し、地域の振興を目指す取組みが進められている。

市の中核的産業のひとつとして位置付けられている伝統的工芸品を育成、支援、アピールする場として道の駅を活用し、図 4-1-73 に示す仕組みづくり（天童市・道の駅・将棋駒組合の協同）を工夫が行われている。

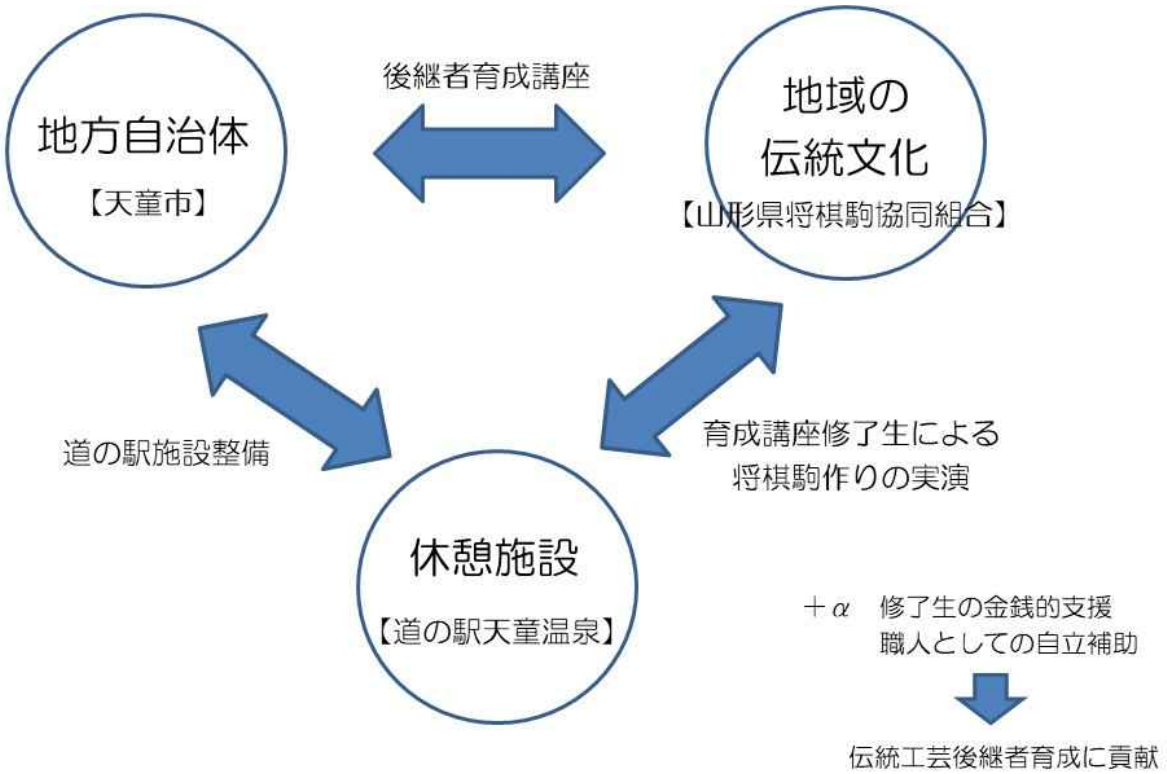


図 4-1-73　天童市・山形県将棋駒協同組合・道の駅天童温泉の連携体制図

具体的な取組みをいくつか例示する。

まず 1 つ目は「後継者（駒師）育成講座」の実施である。天童市から山形県将棋駒協同組合への委託によって後継者育成講座が開設され、受講者は無料で受講可能である。こうした講座を通じて後継の育成が進められている。

2 つ目は「道の駅における将棋駒 PR コーナーの設置」である。道の駅の施設内にコーナーを設置し、物販に加えて将棋駒製作の実演を行えるスペースを設け、PR の場としている。

以前は道の駅に併設された物産センター内での実演を行っていたが、来客数が少なく、PR効果が低かった。そこで、実演コーナーを道の駅内に設けることで、将棋駒に興味のなかった来訪者に対してもアピールができるようになり、その来客数の変化からPR効果が高まっていると考えられる。さらにこの実演には、後継者育成講座の受講した卒業生が派遣されており、来客者とのつながりを通じて職人としての自立を促す場としても機能している。

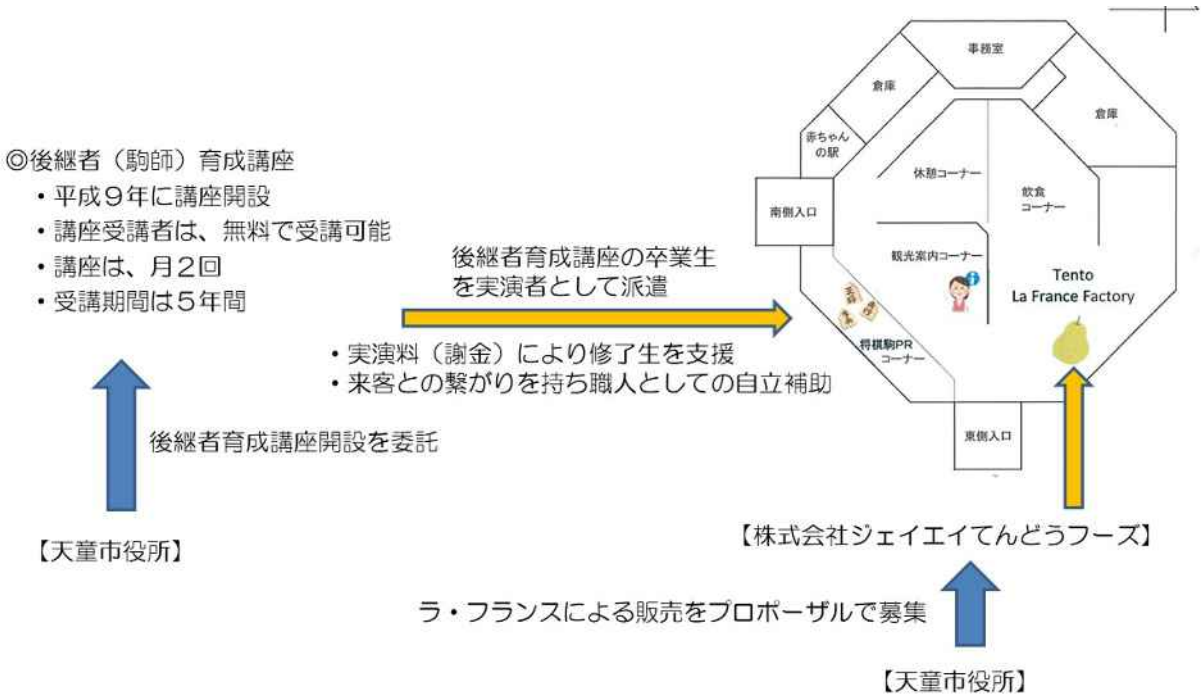


図 4-1-74　道の駅天童温泉内に設けられた将棋駒 PR コーナーと関連する仕組み

表 4-1-9　将棋駒実演コーナー　来客数の変化

開催場所	来客数
【従来】物産センター	10 人／日程度
【変更】道の駅天童温泉内	平日：50～100 人程度 休日：100 人程度以上

※山形県将棋駒協同組合へのヒアリングによる

上記のような取組みを通じて、関係組織との連携によって道の駅天童温泉は地域の文化発信拠点として活用され、一定の効果を上げていると考えられる。

図 4-1-75　将棋駒 PR コーナーと制作実演の様子（道の駅天童温泉）

(2) 行政と一体で取り組んでいる休憩施設（道の駅・雪あかり）

道の駅雪あかりには診療所が併設されており、多くの地域住民がここを利用している。

診療所の誘致にあたっては、南魚沼市において在地医師の高齢化や医師不足の課題を抱えており、将来的に無医療地域となる可能性を懸念していたためである。南魚沼市へのヒアリング内容をもとに、誘致に至った経緯や実際の誘致における課題と対応策、現在における誘致効果を表 4-1-10 に整理した。

表 4-1-10　道の駅雪あかりへの診療所誘致の経緯・課題・効果

項目	概要
誘致の経緯	当該診療所が設けられた場所は、市内でも南部に位置し、湯沢町に隣接している。そのエリアに現在、医療機関は２箇所（両所とも個人医院）存在するものの、両機関とも医師が高齢であり、医師がいなくなる「無医療地域」になることが心配された。
誘致の課題と対応策	【法的な問題】 ◎条例により「行政財産」になっている。 …地方自治法２３７条第２項に定めるところにより、行政財産については、法第２３８条の４項に規定する「行政財産たる土地の貸付け又は地上権の設定」の場合を除き、条例または議会の議決なしに行政財産を私法上の関係において運用することが禁止されている。 【対応策】 １．議会において条例改正 ※議会において条例改正を行い、当該部分を道の駅の条例の範囲から除外 ２．行政財産から普通財産へ所管換えを実施 ３．賃貸借契約成立
道の駅としての課題と対応策	【施設としての課題】 ・今泉記念館と共有 ・診療所と薬局の設置（道の駅構内道路等の扱い） …薬局運用ガイドライン（1993 年(平成５年)厚生労働省）によると、薬局については医療機関、医薬品製造業者及び卸売業者からの独立が明記されており、保険薬局と保険医療機関は一体的な構造としてはならないとして両者の間には公道又はこれに準ずる道路等で分離されていることが必要。 【対応策】 ・今泉記念館の開設の時間帯や休館曜日、医療施設スペースと他スペースの棲み分け（鍵の問題やセキュリティー）、医療機関としての特異性（衛生面、インフルエンザ等の対策）等、区分と共有の両立のための調整を実施。 ・行政所有の通路で一般車が通行できること、また市道と同様に市降雪時期も市による降雪等の管理を行うことから、公道に準ずる道路との取扱いで許可を得る。（図 4-1-76）
誘致の効果	・当該地区の将来的な医療不安の解消 …無医療地域への不安があった地域に、将来に渡り安定的な医療を供給できる体制ができた。 ・観光閑散期の施設の有効活用 …平日は、週末に比べ道の駅の来場者が少なく、施設の利用率が低い傾向にあったが、平日も診療所利用者の利用が増えたことにより駐車場他施設の有効活用が行えている。特に冬期間は観光目的の来場が減ることから、施設利用率を上げることにつながった。 ・市財政への貢献 …賃貸料（年約２００万円）、診療所、院外薬局等の設置（改修・建設）費は全て当該法人が負担し、運営についても補助や負担金が無いことから、地域医療確保も含め市の財政への貢献度が大きい。

図 4-1-76　道の駅内で指定された公道に準ずる道路の位置図

図 4-1-77　診療所施設の改修前後の様子（道の駅雪あかり）

地域の医療課題を解決するため、市条例を改正することで道の駅への診療所誘致を可能とするとともに、アクセスが良いという立地特性も活かされ、地域住民への医療サービス提供が維持されている好事例であると考えられる。

(3) 地域の拠点として取り組んでいる休憩施設（道の駅・あらい）

道の駅あらいにおいては、その敷地内に多種多様な商業施設が立地しており、来訪者のための宿泊施設や観光情報センターに加え、地域における購買施設不足の解消に一定の効果があると考えられる。

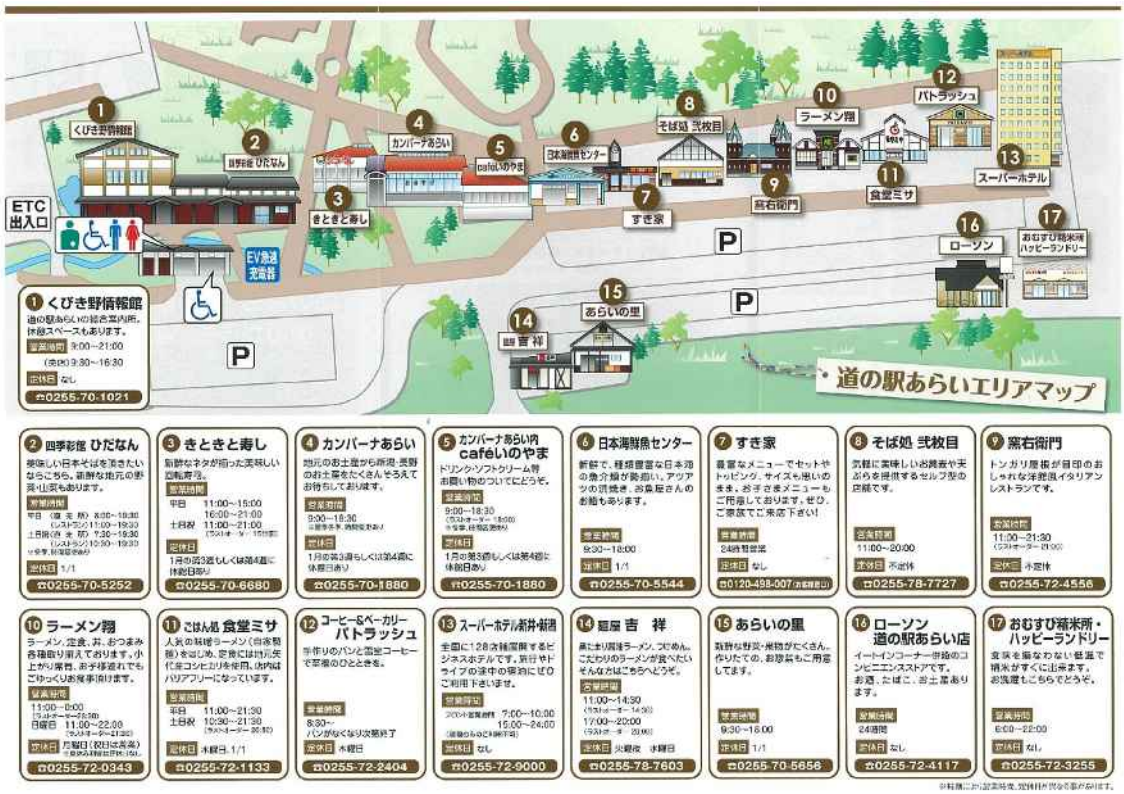


図 4-1-78　道の駅あらい／パンフレット（再掲）

また妙高市では、道の駅あらいにおける観光拠点・防災拠点としての機能の拡充を図るため、表 4-1-11 に示す対策を行っている。

表 4-1-11　道の駅あらいにおける妙高市の取組み

取組み方針	内容
観光への対応強化	○観光客（訪日外国人）への対応強化 観光案内所において、JNTO・カテゴリーⅠの取得
防災への対応強化	○道の駅各施設との防災協定の締結等 ＜直売所・レストラン＞ 平常時：農産品等の直売　　災害時：避難者への無償提供 ＜ホテル＞ 平常時：宿泊施設　　災害時：避難者への無償提供 ＜電力＞ 平常時：電気自動車急速充電器　　災害時：避難者への電力供給

多様な商業施設の立地に加え、観光・防災機能を強化することで、利用者のニーズに合わせた地域拠点として、充実した施設づくりが行われている。

4-1-6 道の駅の取組みを参考にした休憩施設の快適性向上対策の提案

前述までの内容を踏まえ、それぞれの道の駅の取組みにおける共通点と高速道路の休憩施設における快適性向上対策検討に参考とする際の課題、それを踏まえた高速道路の休憩施設への展開に向けて、以下の内容を提案する。

【３つの駅の取組みの共通点】

① 市の将来計画に道の駅を明確に位置付け、活用を図っている。
② 魅力ある道の駅とするために行政が創意工夫を凝らしている。
③ 人が集まれる場所としての立地条件、アクセスが優れている。
④ 地域住民の抱えているニーズに対応した整備がなされている。
⑤ 直売所での地元農産物販売がニーズとして高い割合を占める。

【課題】

・道の駅に地域住民の集まれる場を整備した場合においても、実態として地域交流の場として繋げることは難しい（地域交流に繋がる仕組み作りが重要）。
・防災拠点化については、地域住民は他に避難場所が定められている事もあり、むしろ地域外住民への貢献度が高い。

【高速道路の休憩施設への展開に向けて】

①立地条件(周辺環境)　⇒地域からのアクセス
②直売所設置の適否　⇒直売所設置に係わる条件
③休憩施設の付加価値向上　⇒地域特有のニーズを捉えた付加価値の付与
④防災拠点としての機能強化　⇒災害時の避難場所としての役割、意義

4-2 高速道路休憩施設への展望

前述までの各種調査結果を踏まえ、高速道路休憩施設の現況について整理をするとともに、将来的な高速道路休憩施設への展望について検討を行った。

4-2-1 現地調査

(1) 実施概要

現地調査の実施概要を表 4-2-1 に示す。

表 4-2-1　現地調査の実施概要

対象施設	守谷サービスエリア（常磐自動車道（上り線））
施設概要	常磐自動車道の起点（三郷 JCT）に最も近いサービスエリアであり、東北方面に向かう際の最初の休憩施設であり、リニューアル工事を経て、2014 年（平成 26 年）3 月に Pasar 守谷として運用されている。高速道路利用者以外の周辺住民も施設が利用できるように、施設外縁部に外来駐車場が整備されている。
実施日	2021 年（令和 3 年）8 月 2 日（月）

(2) 外来駐車場の状況

施設外縁部に整備された外来駐車場の状況を整理した結果を図 4-2-1 に示す。

一般道からのアクセスができるように外来駐車場が整備されており、そこから施設内部へ誘導できるように店舗案内が設置されている。

図 4-2-1　守谷サービスエリア（常磐自動車道（上り線））　外来駐車場の状況

地図出典）地理院地図

(3) 現地調査結果

現地調査によって把握した事項を表 4-2-2 に示す。

表 4-2-2　守谷サービスエリア（常磐自動車道（上り線））　現地調査結果

【守谷サービスエリア（常磐自動車道（上り線））の特徴】

・外来の駐車場が広く車利用がし易い。（平日昼間において多くの車両が駐車）

・外来駐車場からの店舗入り口からすぐの場所に直売所を設置している

・直売所が広く販売している農産物の種類が豊富

・直売所の農産物は毎日地元の方が出荷されている（店員へのヒアリング結果）

図 4-2-2　守谷サービスエリア（常磐自動車道（上り線））　直売所

4-2-2 高速道路休憩施設における直売所整備の可能性検討

前述の道の駅に関する調査結果や守谷サービスエリアの現地調査結果を踏まえ、高速道路休憩施設における快適性向上の施策として、直売所整備の可能性について検討する。

(1) 分析対象選定の考え方

道の駅の事例から、そこに併設された直売所や商業施設は、周辺の地域住民からのニーズが高い施設であるとともに、地方部における購買施設不足を補う重要な機能となっている可能性が示唆される。

このような背景を踏まえ、地域の購買施設不足が想像される過疎地域に立地する休憩施設に着目し、直売所整備による効果について検討を行うこととした。

総務省自治行政局過疎対策室が示す資料によると、図 4-2-3 に示す内容が過疎地域の要件となっており、全国の過疎化地域の分布は図 4-2-4 に示すとおりとなっている。

1. 全部過疎（人口要件（長期①、長期②、中期のいずれか）、かつ、財政力要件を満たす）

種類	指標	基本的な要件（第2条）		基準年の見直しに伴う激変緩和措置（第41条）※2	
		期間	基準値	期間	基準値
人口要件（長期①） ・25年間の人口増加率10%以上除く	人口減少率（長期）	S50→H27（40年間）	人口減少団体平均（28%以上減少※1）	S35→H27（55年間）	人口減少団体平均（40%以上減少）
人口要件（長期②） ・高齢者比率又は若年者比率を満たす場合、人口減少率の基準値を緩和 ・25年間の人口増加率10%以上除く	高齢者比率	H27	同上（35%以上）	H27	同上（35%以上）
	若年者比率	H27	同上（11%以下）	H27	同上（11%以下）
	人口減少率（長期）	S50→H27（40年間）	23%以上減少	S35→H27（55年間）	30%以上減少
人口要件（中期）	人口減少率（中期）	H2→H27（25年間）	人口減少団体平均（21%以上減少）		
財政力要件 ・公営競技収益40億円超除く	財政力指数	H29～R元	全市町村平均（0.51以下）	H29～R元	全市町村平均（0.51以下）

※1 財政力指数が全町村平均（0.40）以下の場合、「23%以上減少」に緩和（財政力が低い市町村に対する人口減少率要件の緩和）
※2 基準年の見直しに伴う激変緩和措置は、旧法の過疎地域に限り適用。R2、R7国調による過疎地域の追加の際は激変緩和措置は設けない。

2. 法制定前の市町村合併（平成11年4月以降）に係る一部過疎、みなし過疎

種類	単位	要件
一部過疎※（第3条）	合併前の旧市町村	・旧市町村単位で上記の人口要件のいずれかを満たす ・現在の市町村が財政力要件（財政力指数が全市平均（0.64）以下）を満たす
みなし過疎※（第42条）	合併後の新市町村	・旧法で全部過疎又はみなし過疎である市町村について、下記のいずれも満たす（主務省令で規定） 【規模要件】 一部過疎区域の人口が1/3以上又は面積が1/2以上 【人口要件】 市町村の人口が長期（40年間、55年間）、中期（25年間）いずれも減少 【財政力要件】市町村の財政力指数が0.51以下

※ R2、R7国調による過疎地域の追加は、一部過疎について行い、みなし過疎の追加は行わない。

図 4-2-3 過疎地域の要件

出典）総務省自治省行政局過疎対策室 p.2 2016 年 4 月

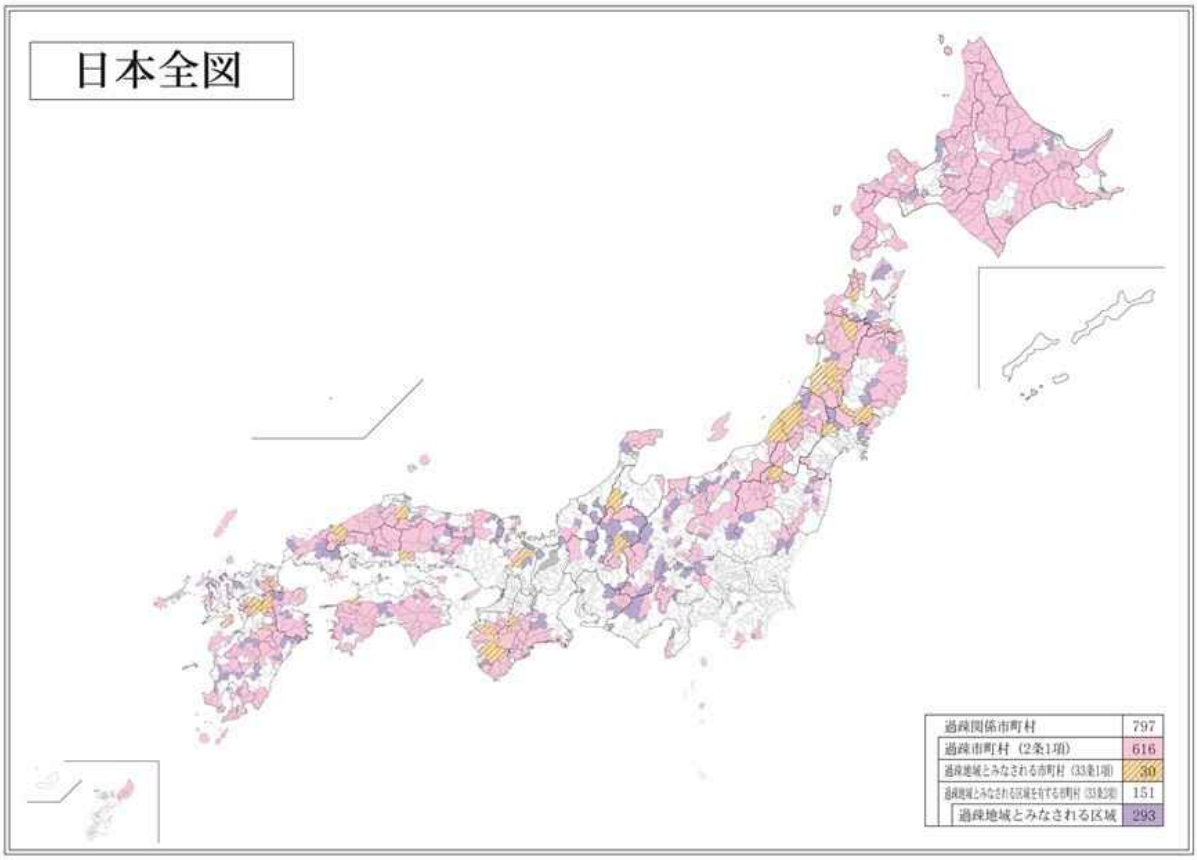


図 4-2-4　過疎関係市町村都道府県別分布図

出典）総務省自治省行政局過疎対策室 2016 年 4 月

過疎関係市町村都道府県別分布図による過疎地域は人口 10 万人以下の市区町村であり、ここに立地する高速道路休憩施設は 282 箇所となっている。

ここから、表 4-2-3 に示す条件で調査対象候補の絞込みを行い、直売所の整備によって地域の購買施設不足の解消に貢献し、地域の活性化に資する可能性があり、かつ高速道路休憩施設の快適性の向上も見込まれる施設の抽出を行った。その結果、125 箇所を抽出した。

表 4-2-3　調査対象候補となる施設の選定基準と選定箇所数

段階	選定基準と選定箇所数	
①	過疎関係市町村都道府県別分布図による過疎地域に立地する施設	282 箇所
②	SA・PA に「売店」がある	145 箇所
③	SA・PA に「直売所」の施設機能がない	125 箇所

(2) 分析対象選定

前述の考え方を踏まえ、分析対象の選定を行った。

「過疎化地域である人口 10 万人以下の市町村」かつ「休憩施設に「売店」があり、「直売所」の施設機能がない」休憩施設は全国に 125 箇所存在する。

その中から、休憩施設が周辺の住宅地や市街地と河川・線路等によって大きく分断されておらず、後述する近隣の直売所等との商圏が近接する箇所を任意に選定することとした。その結果、表 4-2-4 に示す 7 箇所が分析対象として抽出された。

表 4-2-4　分析対象一覧

	都道府県	市町村名	SA・PA名
1	秋田県	大仙市	西仙北SA
2	岐阜県	恵那市	恵那峡SA
3	岐阜県	関市	長良川SA
4	香川県	さぬき市	津田の松原SA
5	福岡県	みやま市	山川PA
6	熊本県	甲佐町	緑川PA
7	鹿児島県	姶良市	桜島SA

(3) 分析方法

分析方法は以下に示すとおりである。

まず、分析対象とした高速道路の休憩施設とその近隣の直売所について、その施設概要や位置関係について整理を行う。

次に、商圏人口を半径 2.5km と定義し、GIS を用いて 500m メッシュ別人口から各施設が抱える商圏人口を算出する。

そのうえで、各休憩施設に直売所が併設されることを想定した場合にどの程度の商圏人口を確保できるか、既存の休憩施設及び直売所の商圏人口を足し合わせることで推計を行うとともに、その増加率がどの程度になるのか、分析を行った。

なお、周辺に複数の直売所が立地する場合は、それぞれの施設について同様の分析を行うこととした。また、500mメッシュ別人口は、統計局によって公表されている 2018年（平成 30年）国勢調査に基づいて推計された 2020年（令和 2年）の将来推計人口を用いることとした。

商圏人口の設定にあたっては、以下を根拠としている。

農林水産省による食糧品アクセス調査によると、食料品の買い物で最もよく利用する店舗までの所要時間は、一般的には図 4-2-5 に示す傾向となっており、10 分未満との回答が全体の約 5 割を占めている。

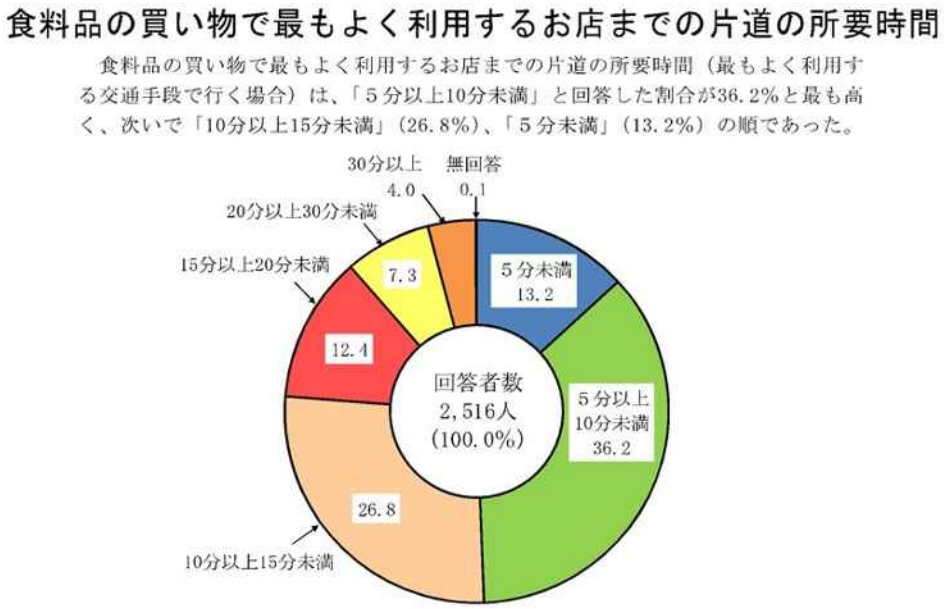


図 4-2-5　当事者への理解が十分ではなかった対策実施例

出典）食料品アクセス（買い物弱者等）に関する意識・意向調査 農林水産省 2016 年 8 月

さらに、アオヌマ経営情報研究所・株式会社パスコ・日本リサーチセンター等の調査によれば、来店頻度によって 1 次・2 次・3 次の商圏が存在し、それぞれの距離感覚は表 4-2-5 に示すように整理されている。

表 4-2-5　商圏別の距離と来店頻度の関係性

区分	距離	来店頻度
1次商圏	徒歩で10～15分程度	ほぼ毎日
2次商圏	自転車で10～15分程度	週に一度か二度
3次商圏	電車や自動車で30～40分程度	月に一度～3ヶ月に一度

地域における日用品の買い物頻度は週に一度か二度と想定されることから、高速道路休憩施設に整備する直売所は 2 次商圏の居住者が商圏人口と考えることができる。自転車の速度が 15km/h と仮定した場合、10 分で移動できる距離は 2.5km となるため、これを商圏と定義することとした。

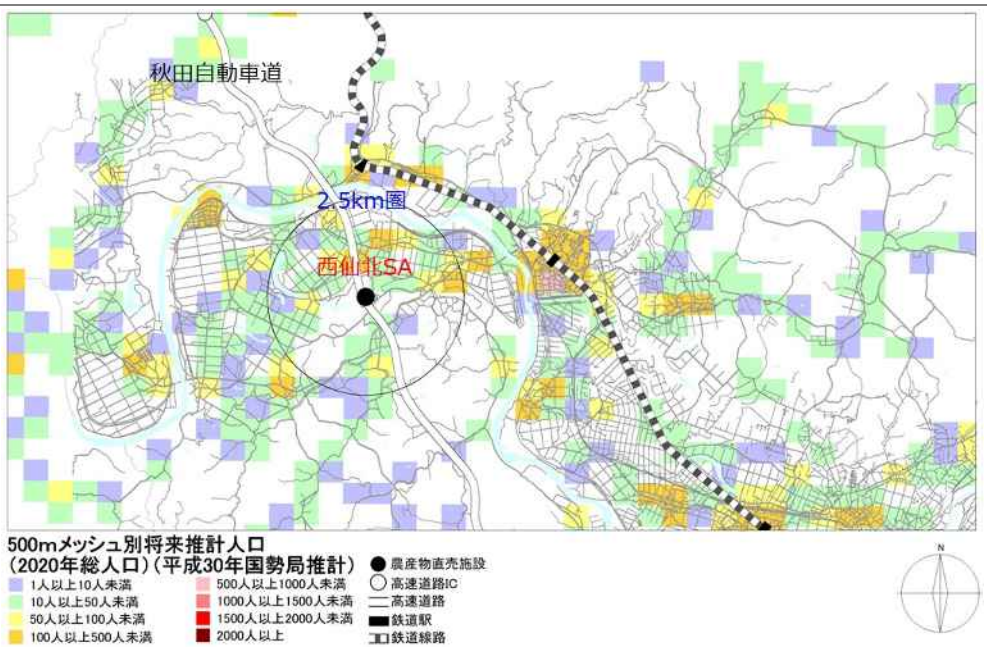
(4) 調査対象ごとの分析結果

対象とした 7 施設について、それぞれの分析結果を以下に示す。

1) 西仙北 SA（秋田県大仙市）

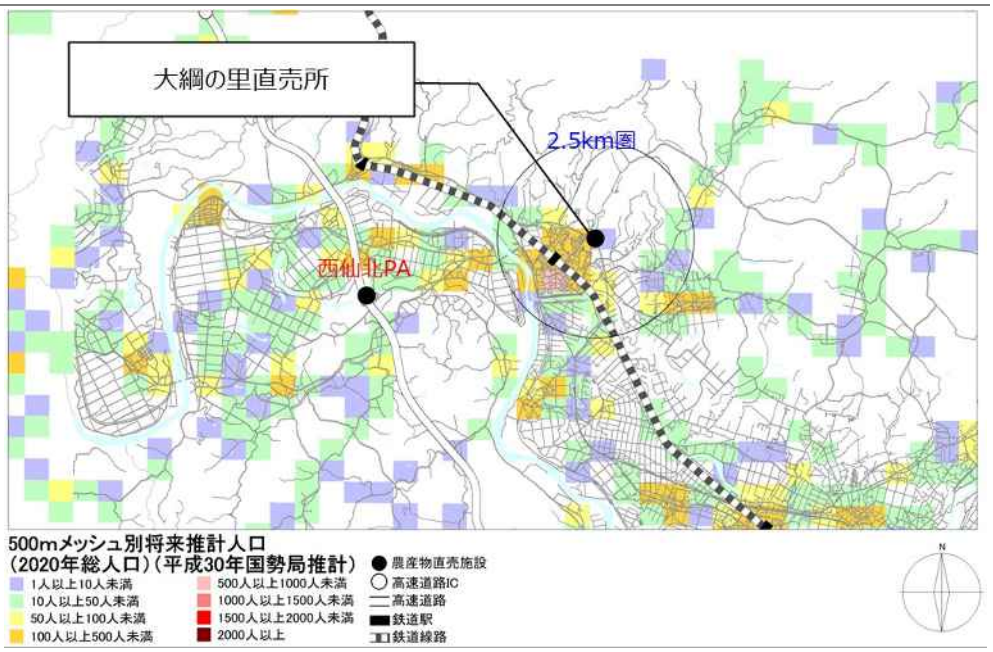
分析対象となる西仙北 SA の概要を表 4-2-6 に示す。

表 4-2-6　西仙北 SA の概要

項目	内容
施設名	西仙北 SA（秋田県大仙市）
施設概要	秋田自動車道のサービスエリアであり、西仙北スマートインターチェンジが併設されている
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

また、西仙北 SA の周辺にある「大綱の里直売所」の概要を表 4-2-7 に示す。

表 4-2-7　大綱の里直売所の概要

項目	内容
施設名	大綱の里直売所（秋田県大仙市）
施設概要	2003 年(平成 25 年)、国道 13 号沿いオープンした直売所であり、地元野菜・もち菓子・漬け物・山菜等を販売している。 【営業時間】4 月～11 月　9:00～16:00、12 月～3 月　9:00～15:00 【定休日】月曜日（祝日は営業） 【運営】JA 秋田おばこ西仙北地区女性部直売会
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

西仙北 SA の商圏人口は 1,532 人、大綱の里直売所の商圏人口は 3,083 人であった。これらの和は 4,615 人となり、西仙北 SA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、149.69%の増加となる。

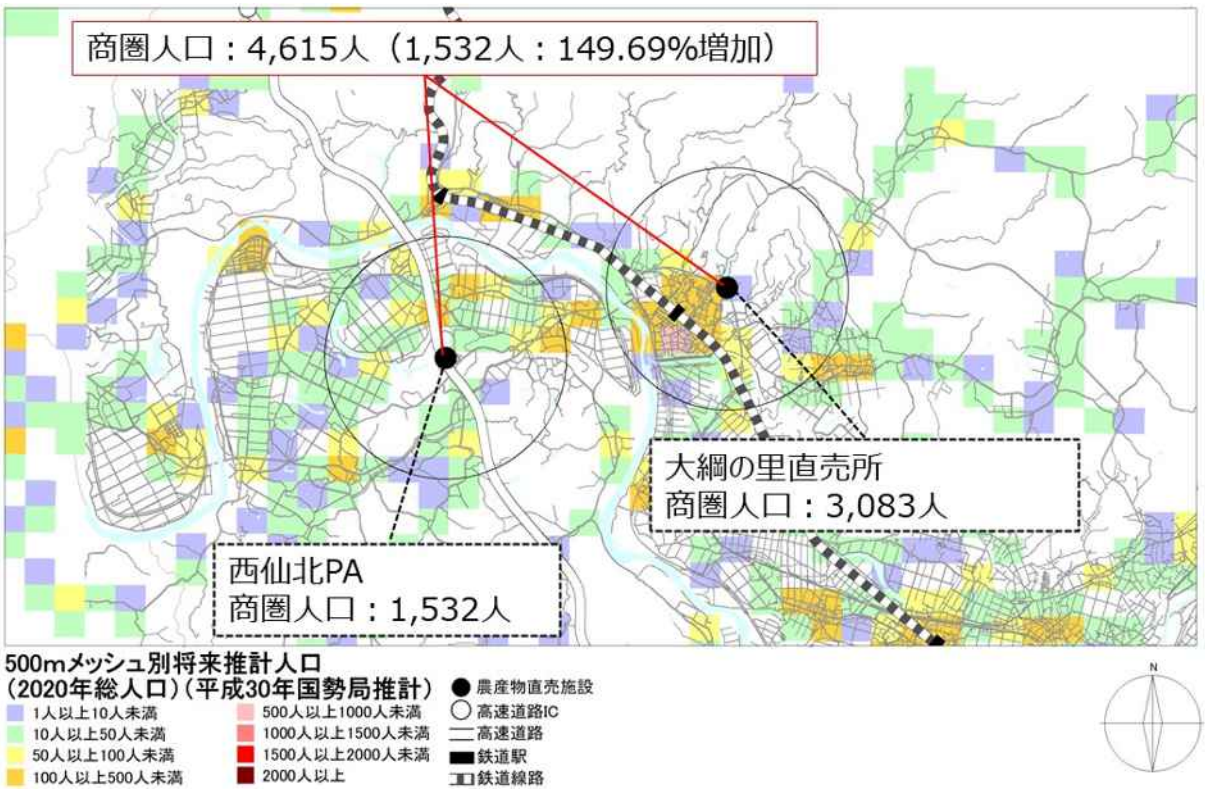
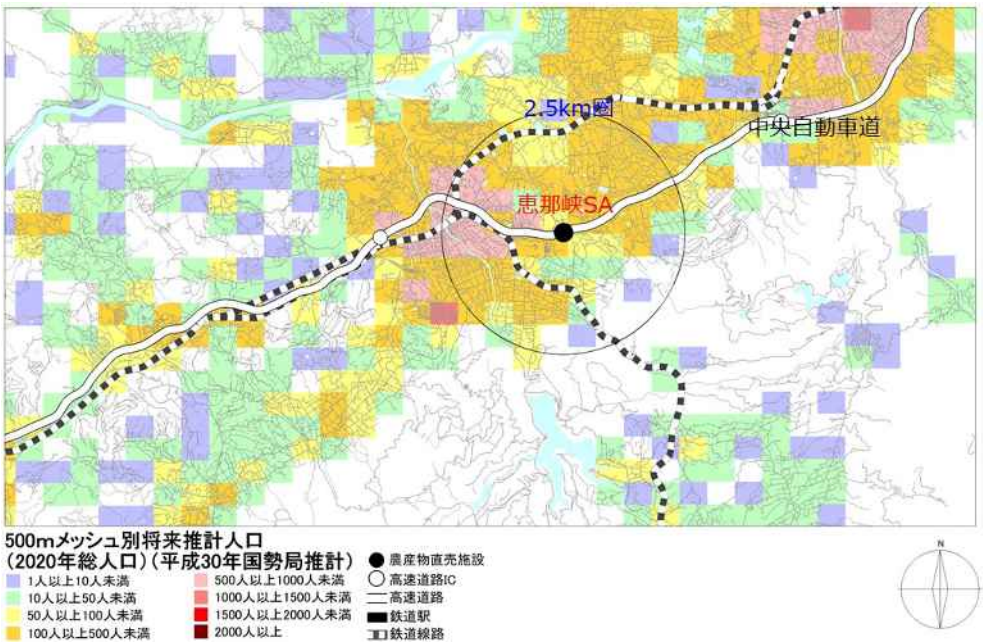


図 4-2-6　西仙北 SA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

2) 恵那峡 SA（岐阜県恵那市）

分析対象となる恵那峡 SA の概要を表 4-2-8 に示す。

表 4-2-8　恵那峡 SA の概要

項目	内容
施設名	恵那峡 SA（岐阜県恵那市）
施設概要	中央自動車道のサービスエリアであり、中津川 IC と恵那 IC の間に立地している
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別将来推計人口	

また、恵那峡 SA の周辺にある「フリーマーケットひまわり」「えなグリーンセンター」の概要を表 4-2-9～4-2-10 に示す。

表 4-2-9　フリーマーケットひまわりの概要

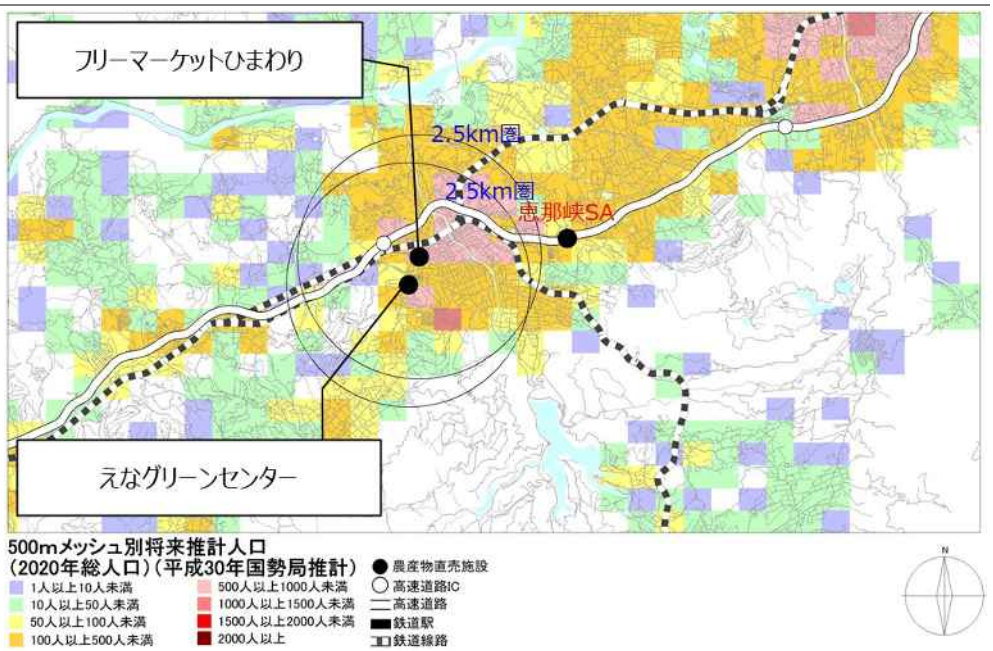
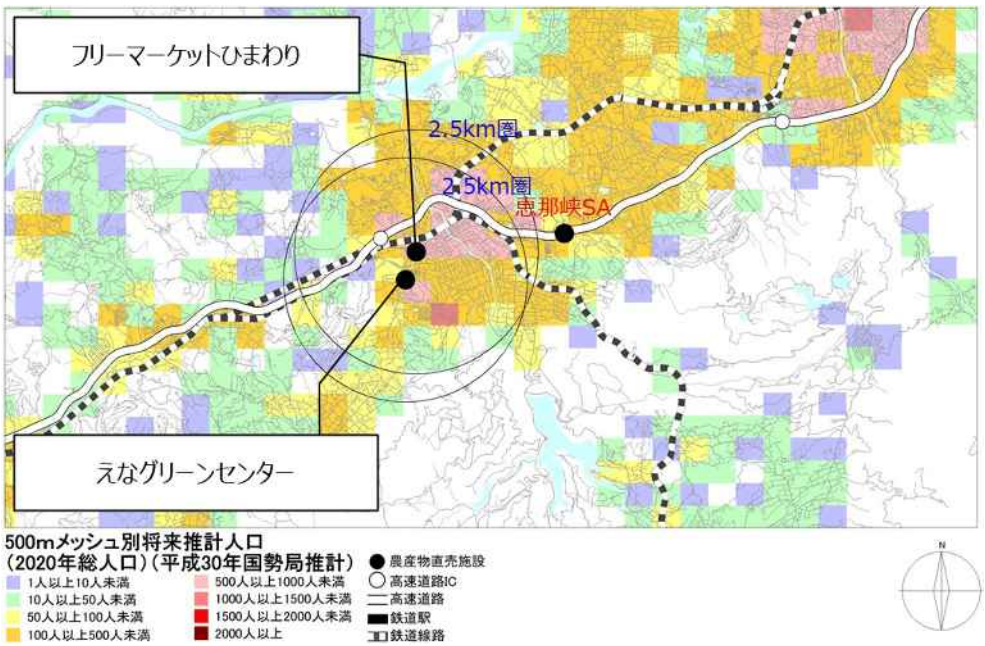
項目	内容
施設名	フリーマーケットひまわり（岐阜県恵那市）
施設概要	県道 66 号・68 号が交差するあたりに立地し、主に地元野菜の販売を行っている直売所である 【営業時間】4 月～12 月　6:00～13:00、1 月～3 月　7:00～12:00 【定休日】水曜日、日曜日
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

表 4-2-10　えなグリーンセンターの概要

項目	内容
施設名	えなグリーンセンター（岐阜県恵那）
施設概要	県道 66 号沿いに立地し、主に農産物、農産物加工品、園芸資材・用具 花、種苗、肥料、農薬の販売を行っている直売所である 【営業時間】4 月～9 月　9:00～18:30、10 月～3 月　9:00～18:00 【定休日】水曜日 【運営】ＪＡひがしみの
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

恵那峡 SA の商圏人口は 15,398 人、フリーマーケットひまわりの商圏人口は 19,870 人、えなグリーンセンターの商圏人口は 15,912 人であった。これらの範囲に含まれる人口は 26,985 人となり、恵那峡 SA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、164.84%の増加となる。

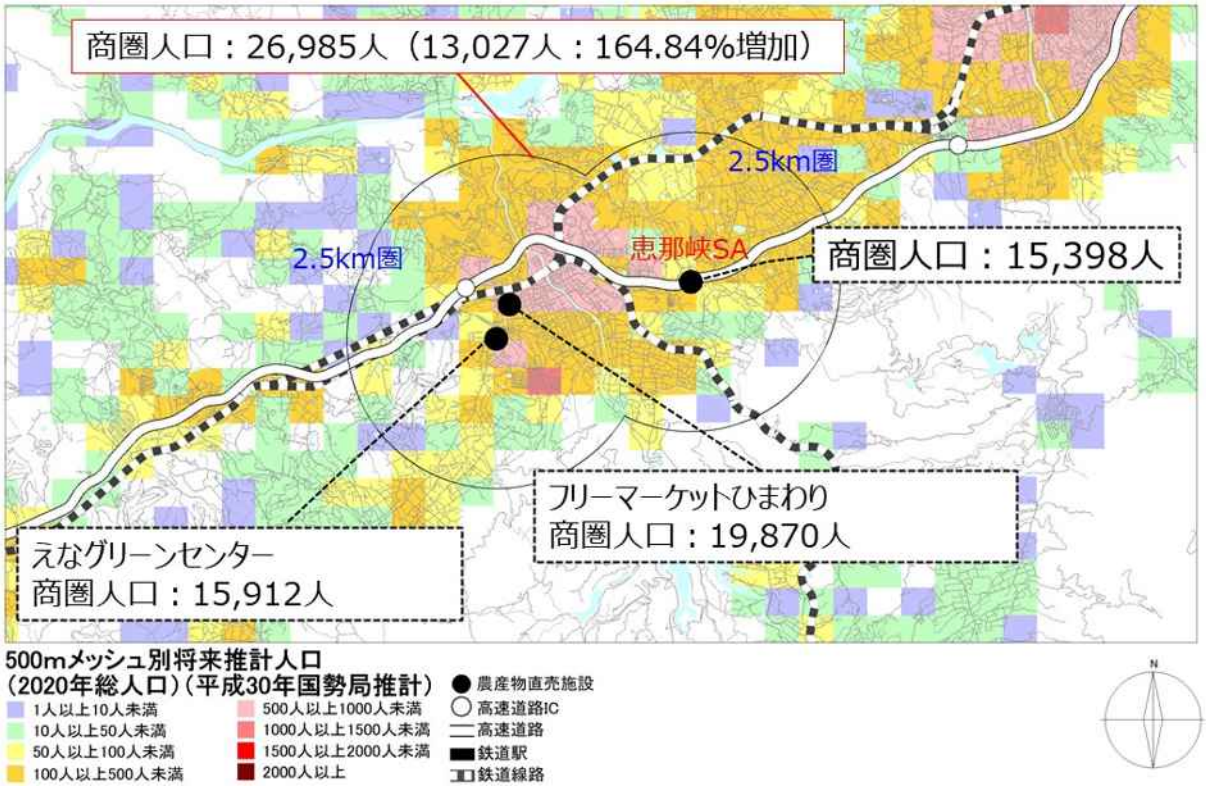
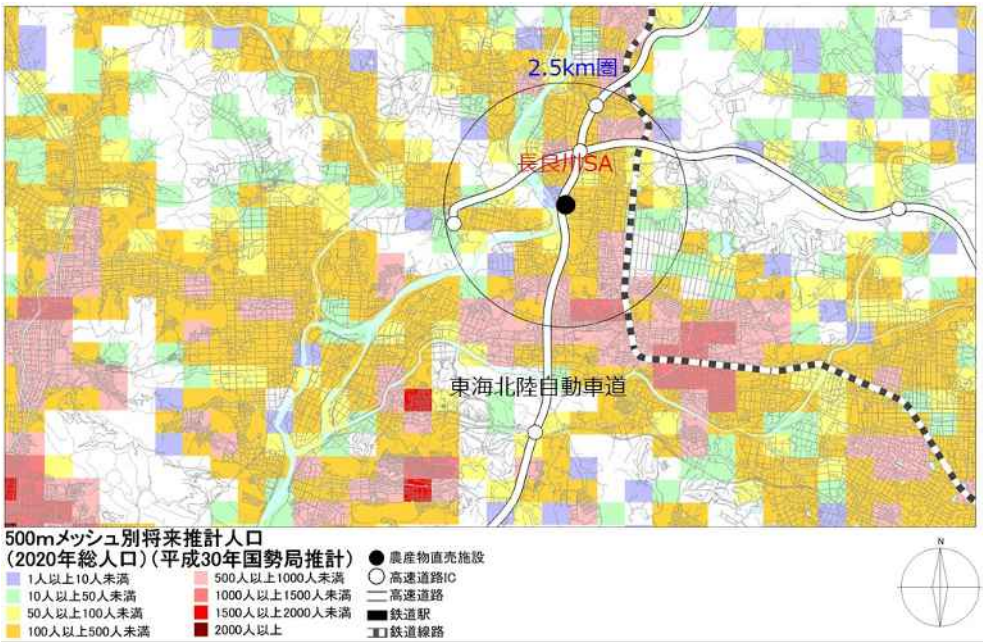


図 4-2-7　恵那峡 SA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

3) 長良川 SA（岐阜県関市）

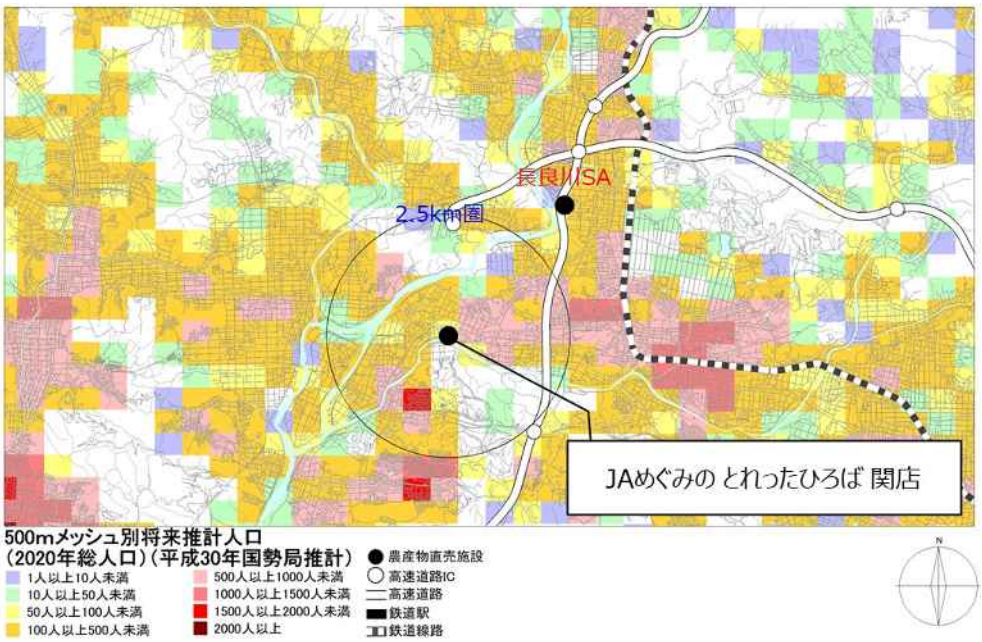
分析対象となる長良川 SA の概要を表 4-2-11 に示す。

表 4-2-11　長良川 SA の概要

項目	内容
施設名	長良川 SA（岐阜県関市）
施設概要	東海北陸自動車道の下り線のサービスエリアであり、関 IC と美濃関 JCT の間に立地する。また上り線では 2km ほど南に関 SA が立地している。
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

また、長良川 SA の周辺にある「JA めぐみのとれったひろば関店」の概要を表 4-2-12 に示す。

表 4-2-12　JA めぐみのとれったひろば関店の概要

項目	内容
施設名	JA めぐみのとれったひろば関店（岐阜県関市）
施設概要	県道 79 号と津保川に囲われた場所に立地し、主に JA めぐみの管内の農産物、惣菜、肉類等を販売する直売所である。 【営業時間】9:00～17:00 【定休日】火曜日 【運営】JA めぐみの
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

長良川 SA の商圏人口は 18,120 人、JA めぐみのとれったひろば関店の商圏人口は 19,527 人であった。これらの範囲に含まれる人口は 34,590 人となり、長良川 SA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、177.13%の増加となる。

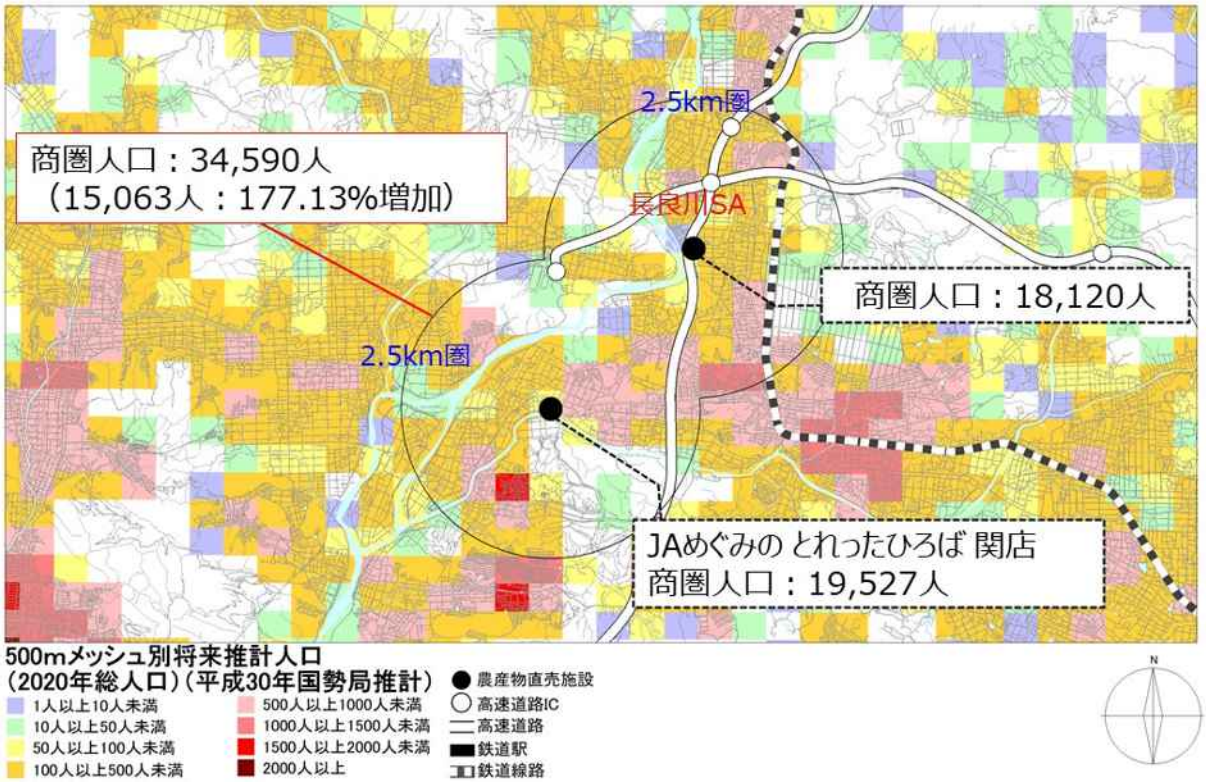
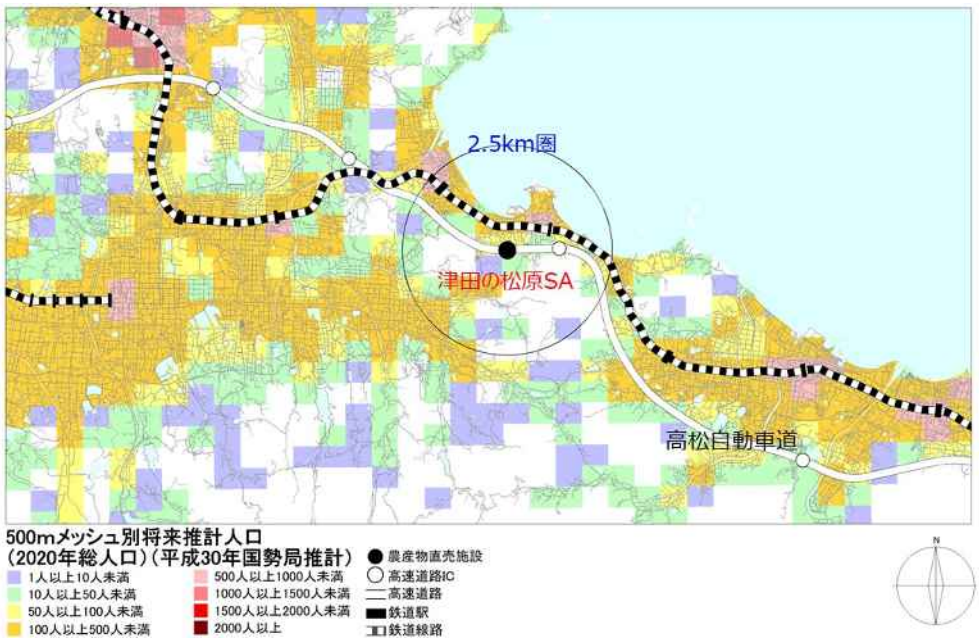


図 4-2-8　長良川 SA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

4) 津田の松原 SA（香川県さぬき市）

分析対象となる津田の松原 SA の概要を表 4-2-13 に示す。

表 4-2-13　津田の松原 SA の概要

項目	内容
施設名	津田の松原 SA（香川県さぬき市）
施設概要	高松自動車道のサービスエリアであり、津田東 IC と津田寒川 IC の間に立地している。
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

また、津田の松原 SA の周辺にある「JA 香川みろくふれあい市場」の概要を表 4-2-14 に示す。

表 4-2-14　JA 香川みろくふれあい市場の概要

項目	内容
施設名	JA 香川みろくふれあい市場（香川県さぬき市）
施設概要	県道 10 号のさぬき街道沿いに立地し、主に農産物、花、鉢物を販売している直売所である。 【営業時間】平日・祝日　9:00～16:00、土・日曜日　7:30～15:00 【定休日】水曜日、年末年始 【運営】JA 香川県
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

津田の松原 SA の商圏人口は 4,395 人、JA 香川みろくふれあい市場の商圏人口は 4,235 人であった。これらの範囲に含まれる人口は 7,977 人となり、津田の松原 SA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、188.35%の増加となる。

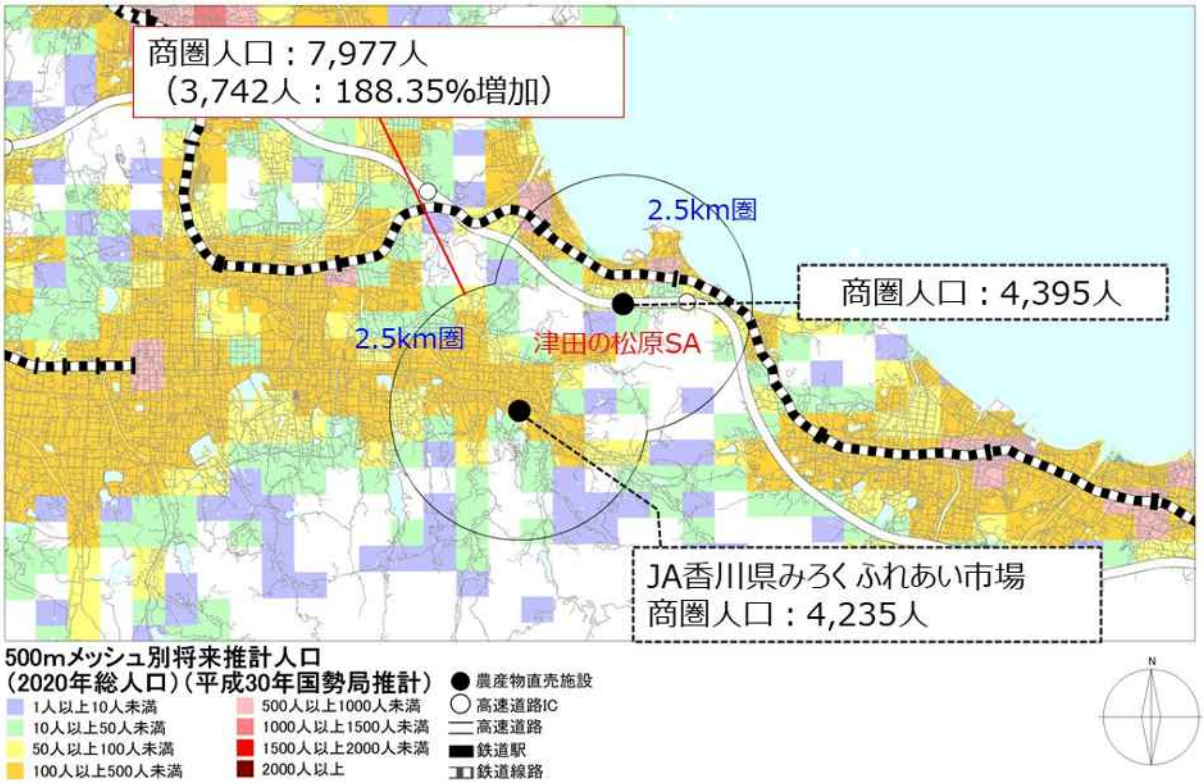
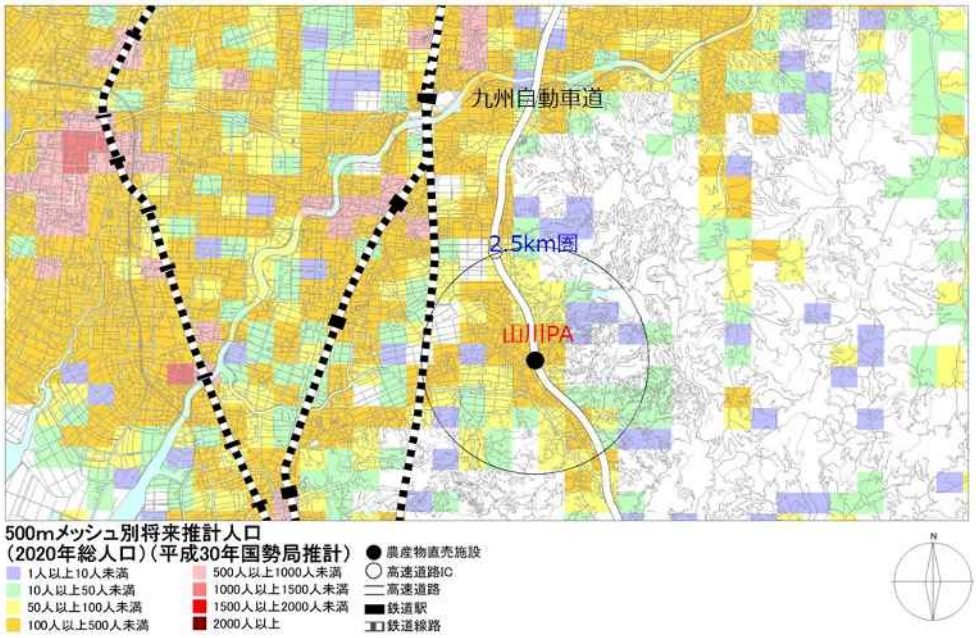


図 4-2-9　津田の松原 SA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

5) 山川 PA（福岡県みやま市）

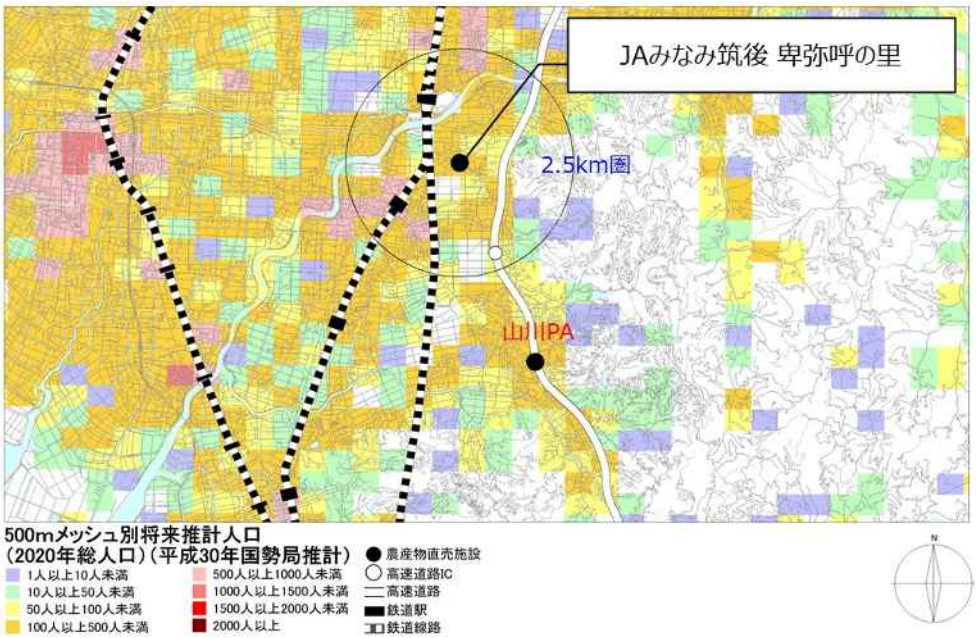
分析対象となる山川 PA の概要を表 4-2-15 に示す。

表 4-2-15　山川 PA の概要

項目	内容
施設名	山川 PA（福岡県みやま市）
施設概要	九州自動車道のパーキングエリアであり、みやま柳川 IC と南関 IC の間に立地している・
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

また、山川 PA の周辺にある「JA みなみ筑後卑弥呼の里」の概要を表 4-2-16 に示す。

表 4-2-16　JA みなみ筑後卑弥呼の里の概要

項目	内容
施設名	JA みなみ筑後卑弥呼の里（福岡県みやま市）
施設概要	国道 209 号沿いに立地し、オープンした直売所であり、主に野菜、花、米、味噌、手芸品等を販売している直売所である。 【営業時間】9:00～17:00 【定休日】8 月 15・16 日、年末年始 【運営】JA みなみ筑後女性部
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

山川 PA の商圏人口は 5,074 人、JA みなみ筑後卑弥呼の里の商圏人口は 4,235 人であった。これらの範囲に含まれる人口は 7,128 人となり、山川 PA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、140.48%の増加となる。

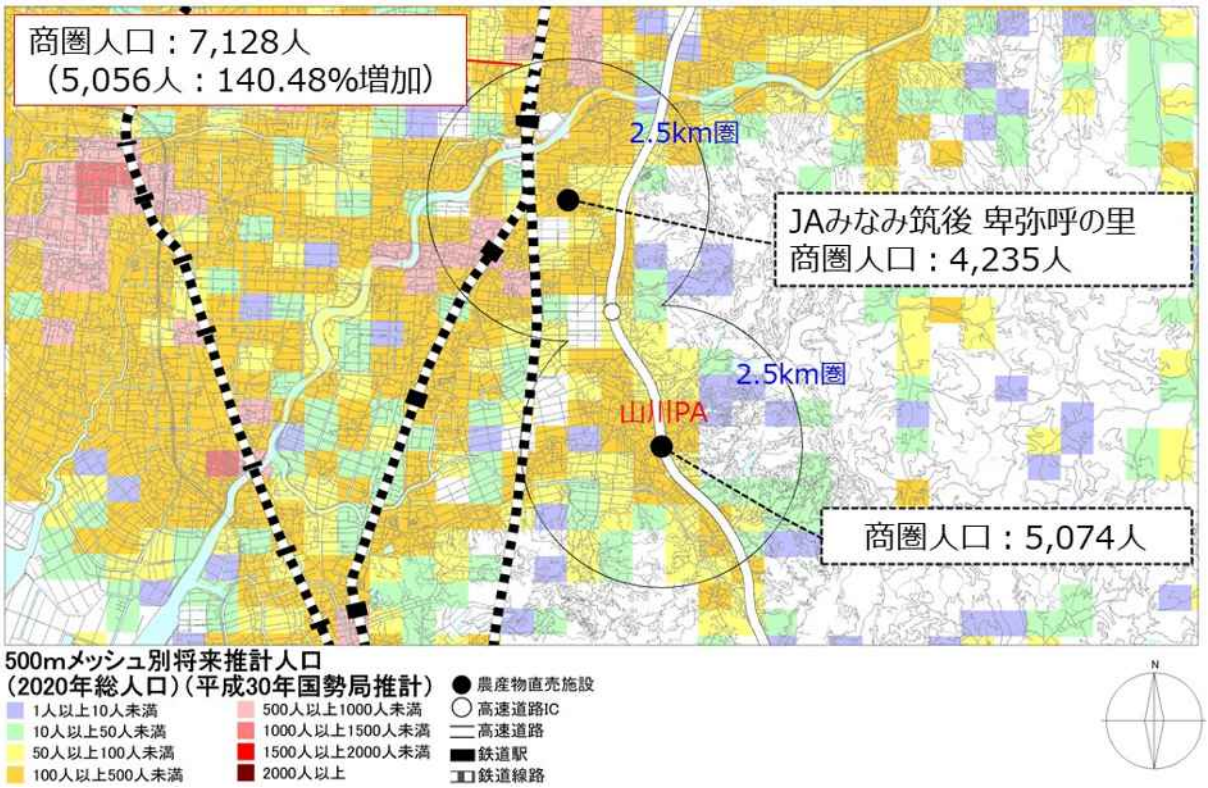
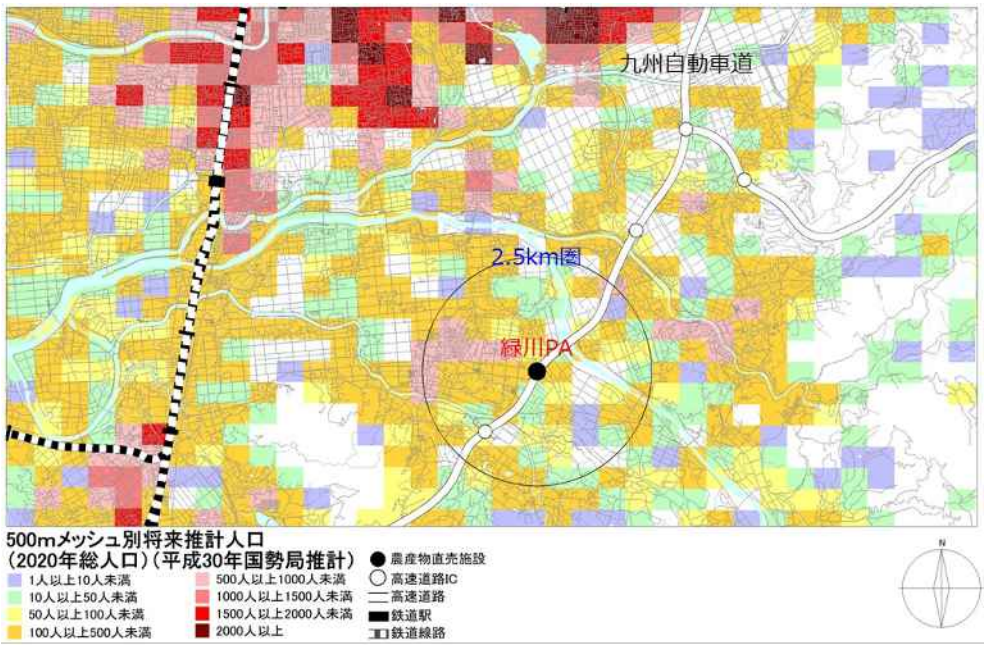


図 4-2-10　山川 PA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

6) 緑川 PA（熊本県甲佐町）

分析対象となる緑川 PA の概要を表 4-2-17 に示す。

表 4-2-17　緑川 PA の概要

項目	内容
施設名	緑川 PA（熊本県甲佐町）
施設概要	九州自動車道のサービスエリアであり、御船 IC と城南 SIC の間に立地している。
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

また、緑川 PA の周辺にある「よかよかうまかとれたて市場嘉島店」「JA 熊本うき直売所 サンサンうきっ子下北店」「熊本市城南地域物産館火の君マルシェ」の概要を表 4-2-18～4-2-20 に示す。

表 4-2-18　よかよかうまかとれたて市場嘉島店の概要

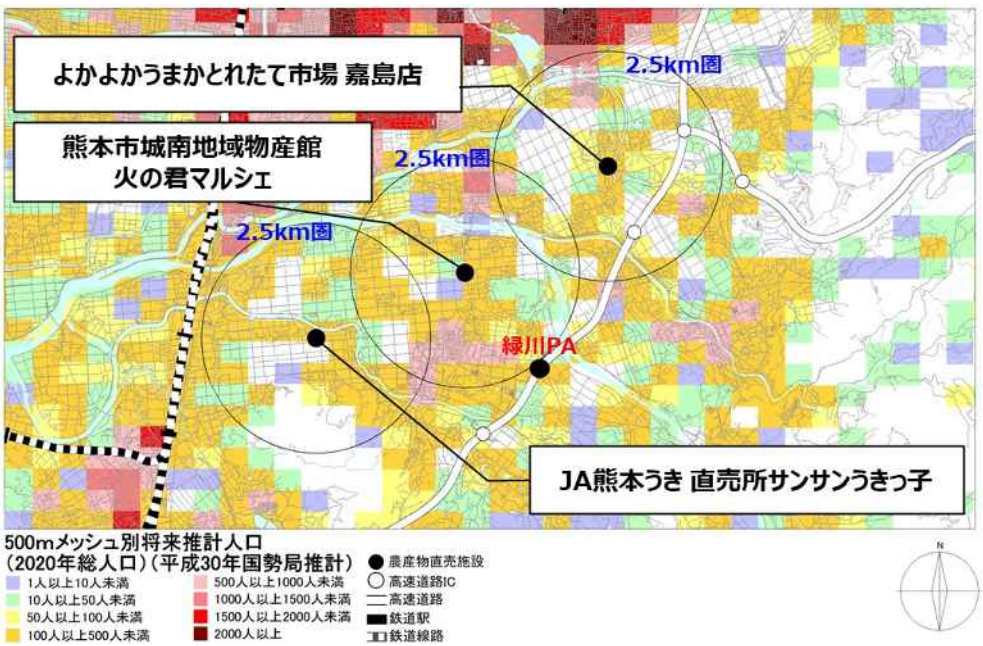
項目	内容
施設名	よかよかうまかとれたて市場嘉島店（熊本県嘉島町）
施設概要	県道 226 号と矢形川に囲われた場所に立地し、主に野菜を販売する直売所である。 【営業時間】9:00～18:00 【定休日】年末年始 【運営】JA かみましき
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

表 4-2-19　JA 熊本うき直売所 サンサンうきっ子下北店の概要

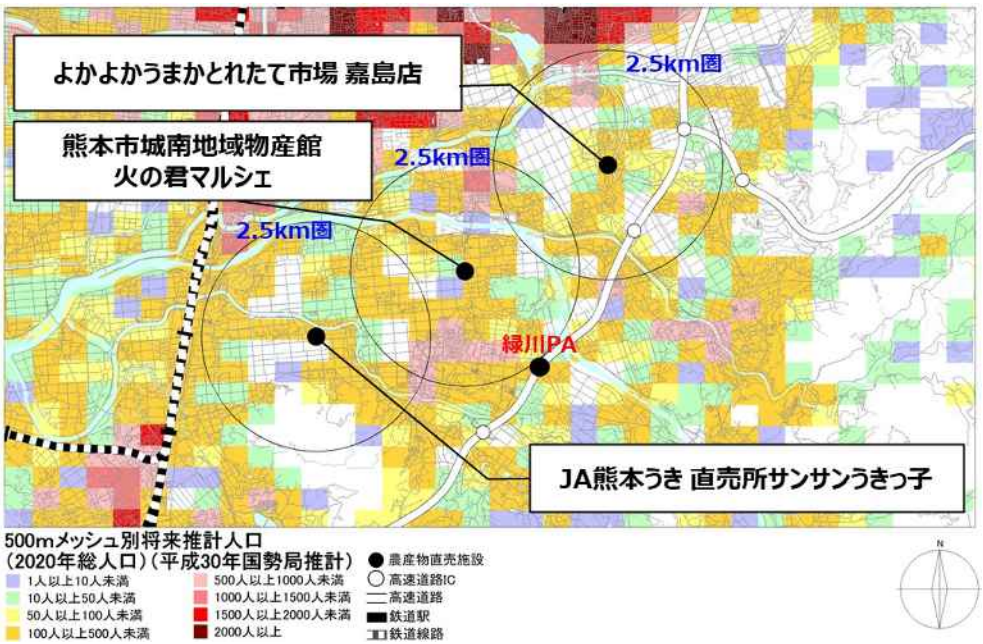
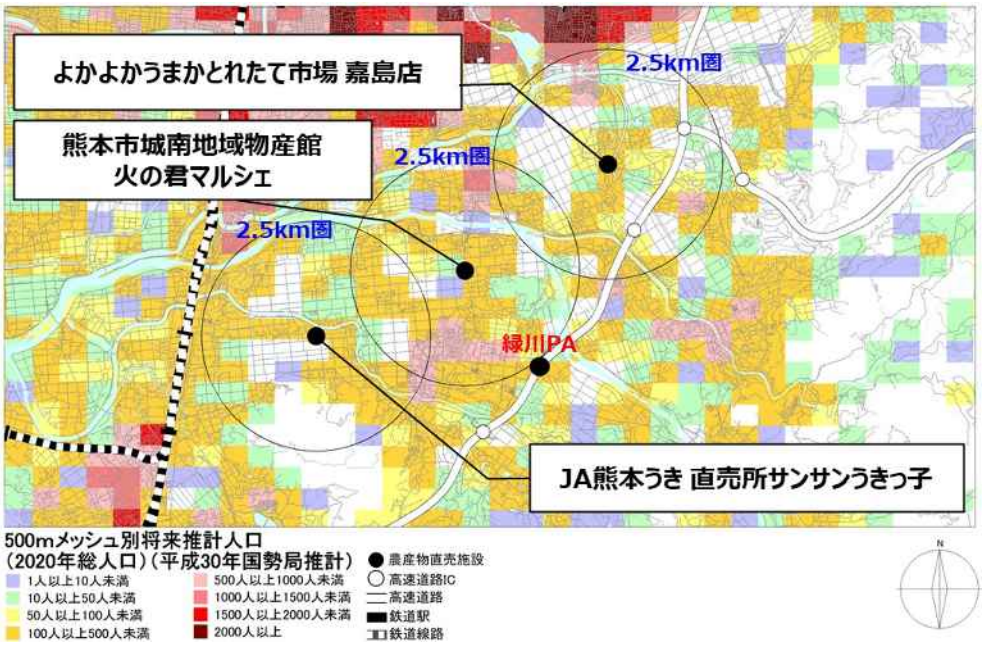
項目	内容
施設名	JA 熊本うき直売所 サンサンうきっ子下北店（熊本県熊本市）
施設概要	県道 182 号と浜戸川に囲われた場所に立地し、主に農産物、加工品を販売する直売所である。 【営業時間】9:00～17:00 【定休日】火曜日 【運営】JA 熊本うき
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

表 4-2-20　熊本市城南地域物産館火の君マルシェの概要

項目	内容
施設名	熊本市城南地域物産館火の君マルシェ（熊本県熊本市）
施設概要	国道 266 号沿いに立地し、主に農産物、加工品を販売する直売所である。 【営業時間】9:00～19:00 【定休日】第 2 水曜日
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

緑川 PA の商圏人口は 33,131 人、よかよかうまかとれたて市場嘉島店の商圏人口は 10,847 人、JA 熊本うき直売所 サンサンうきっ子下北店の商圏人口は 11,377 人、熊本市城南地域物産館火の君マルシェの商圏人口は 16,007 人であった。これらの範囲に含まれる人口は 38,717 人となり、緑川 PA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、116.86%の増加となる。

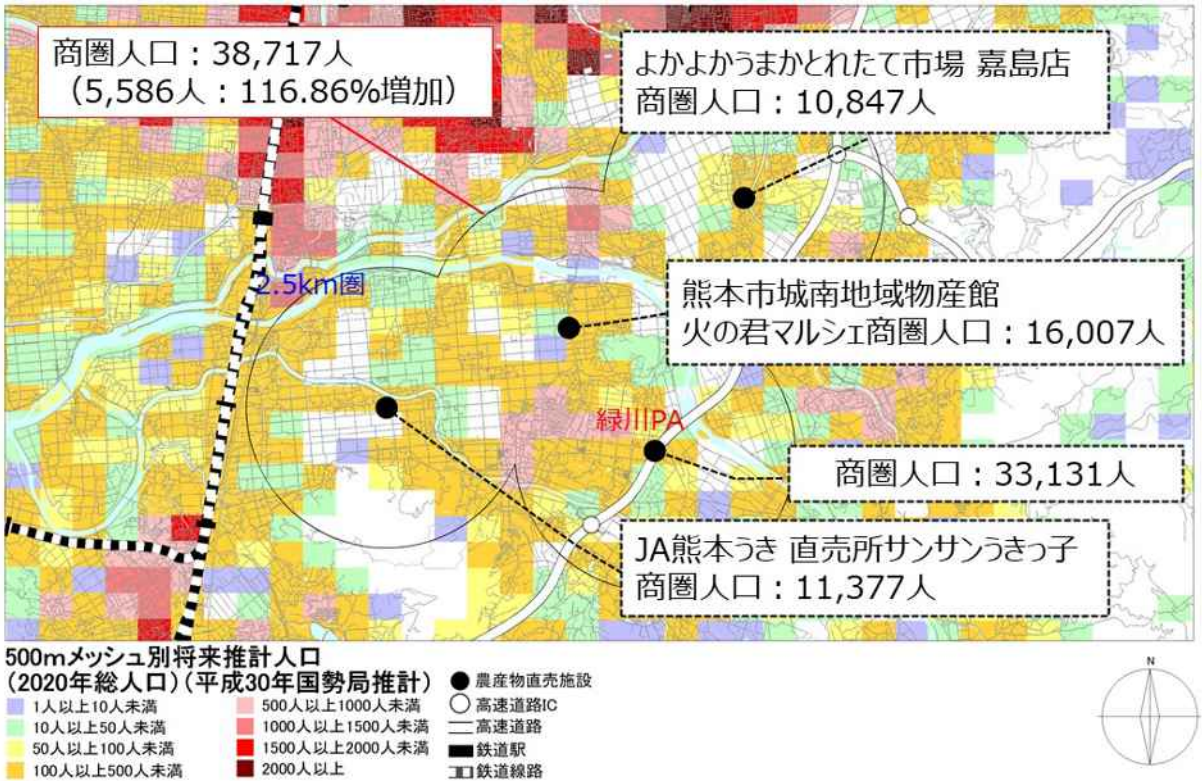
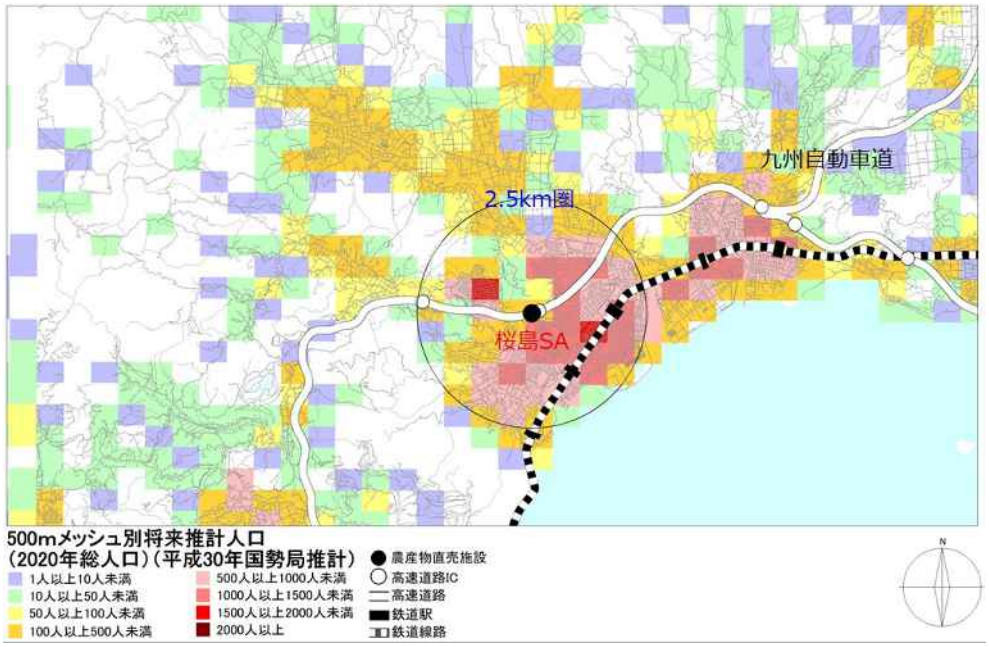


図 4-2-11　緑川 PA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

7) 桜島 SA（鹿児島県姶良市）

分析対象となる桜島 SA の概要を表 4-2-21 に示す。

表 4-2-21　桜島 SA の概要

項目	内容
施設名	桜島 SA（鹿児島県姶良市）
施設概要	九州自動車道のサービスエリアであり、加治木 IC と姶良 IC の間に立地している。
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

また、桜島 SA の周辺にある「くすくす館」「いきいき物産館三船の郷」「重富蔵」の概要を表 4-2-22～24 に示す。

表 4-2-22　くすくす館の概要

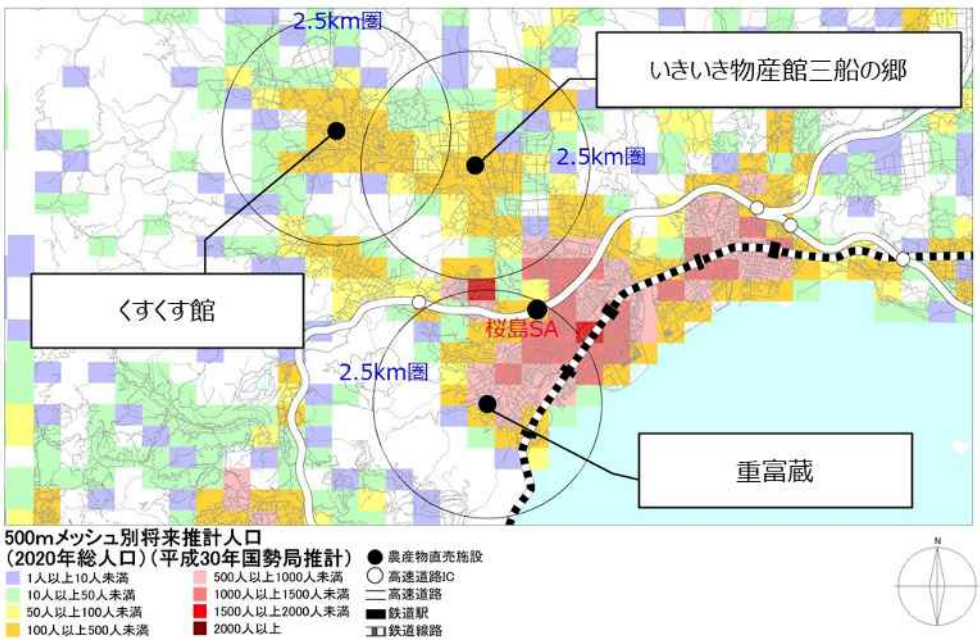
項目	内容
施設名	くすくす館（鹿児島県姶良市）
施設概要	県道 42 号沿いに立地し、主に野菜や総菜を販売する直売所である。 【営業時間】9:00～18:00 【定休日】年末年始 【運営】蒲生の恵み共同組合
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

表 4-2-23　いきいき物産館三船の郷の概要

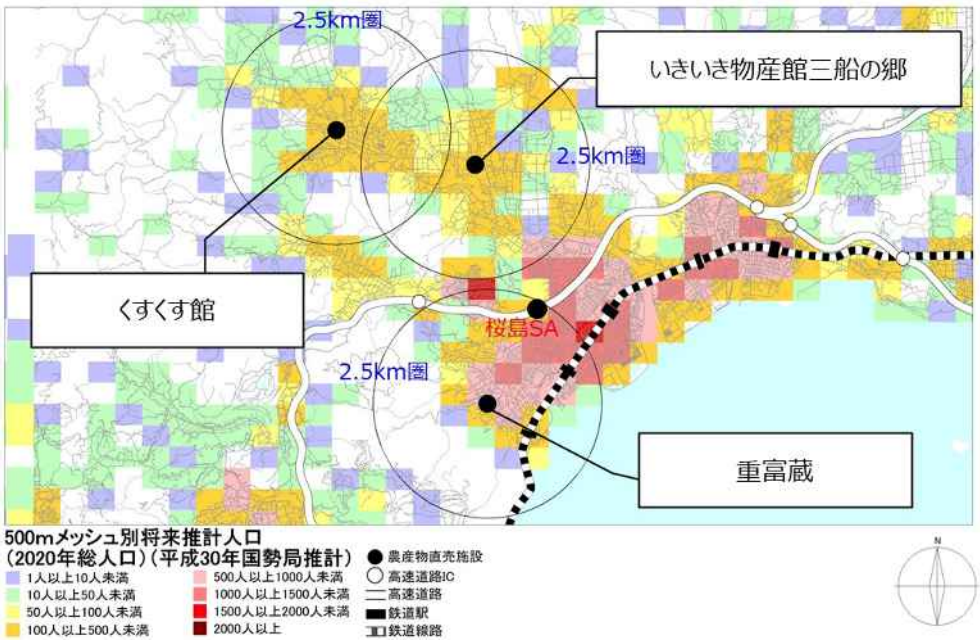
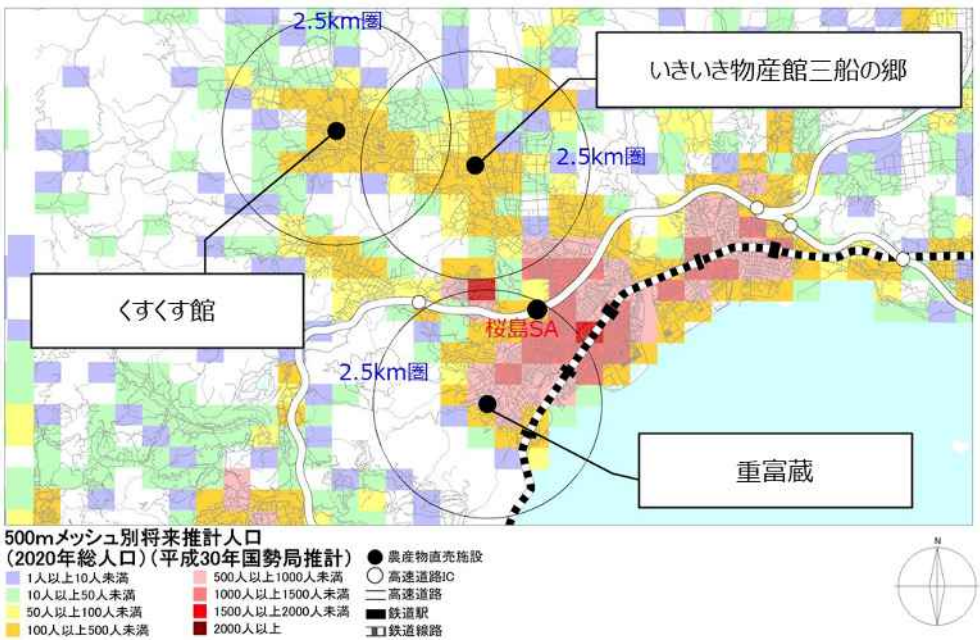
項目	内容
施設名	いきいき物産館三船の郷（鹿児島県姶良市）
施設概要	県道 42 号と県道 446 号の交差点付近に立地し、主に米、野菜、花、果物、加工品、竹・木製品等を販売する直売所である。 【営業時間】8:00～12:30 【定休日】―
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

表 4-2-24　重富蔵の概要

項目	内容
施設名	重富蔵（鹿児島県姶良市）
施設概要	県道 46 号沿いに立地し、主に地元の新鮮な野菜や果物をはじめ、季節の花や加工品等を販売する直売所である。 【営業時間】8:30～17:00 【定休日】お盆
位置図	 地図出典）地理院地図
500m メッシュ別 将来推計人口	

それぞれの施設の分析結果を踏まえ、商圏人口の集計を行った。

桜島 SA の商圏人口は 40,429 人、くすくす館の商圏人口は 5,391 人、いきいき物産館三船の郷の商圏人口は 7,234 人、重富蔵の商圏人口は 19,650 人であった。これらの範囲に含まれる人口は 49,492 人となり、桜島 SA に直売所が整備された場合の商圏人口を捉えることができ、163.33%の増加となる。

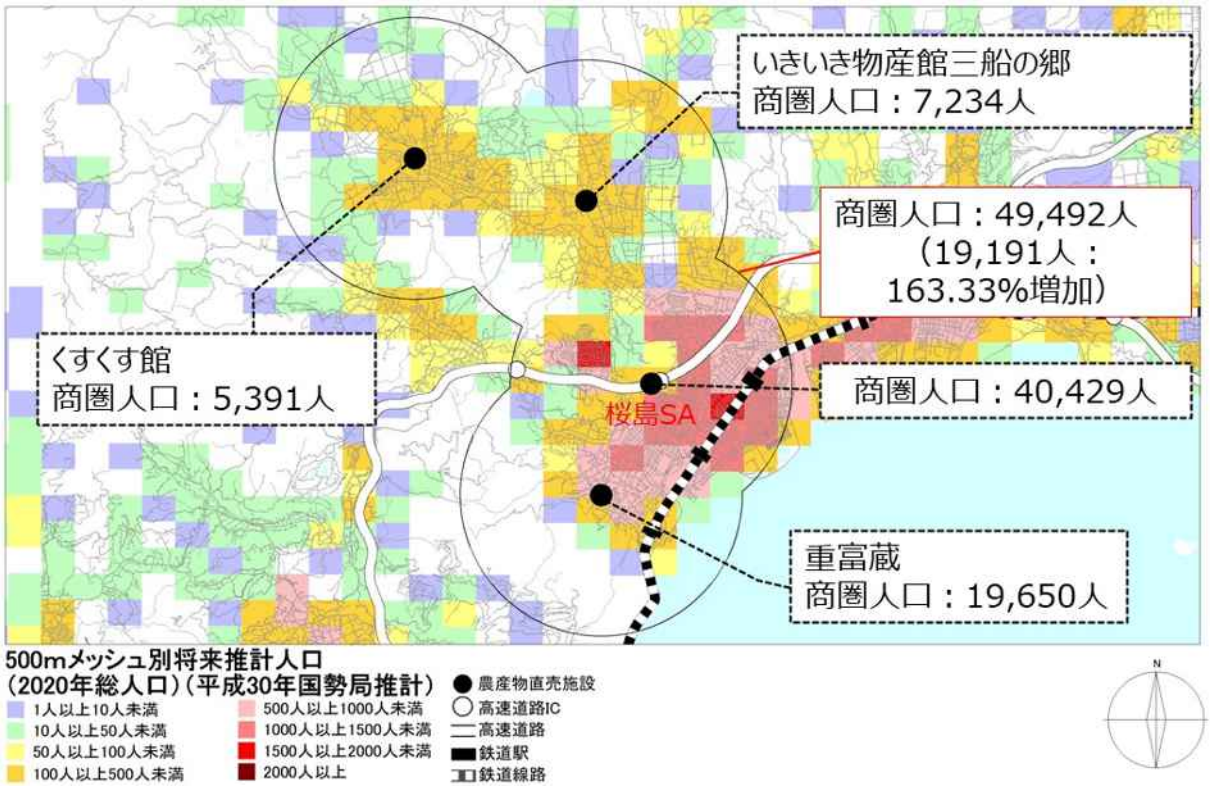


図 4-2-12　桜島 SA に直売所を整備した場合の商圏人口予測

(5) 直売所整備による休憩施設の快適性向上の可能性

対象とした 7 地点の分析結果をとりまとめたものを表 4-2-25 に示す。

高速道路休憩施設に直売所の設置を想定すると、それぞれの商圏人口は 7 箇所すべてで増加することが予想される。そのうち、150%以上の商圏人口増加が見込まれる休憩施設が５箇所存在する。

ここから、高速道路休憩施設に直売所を設置することで、高速道路利用者以外の地域住民に対してもより暮らしが豊かになる場を提供できると考えられる。

表 4-2-25　高速道路休憩施設に直売所を設置することによる商圏人口増加割合

	市町村名	SA･PA名	整備前 商圏人口	整備後 商圏人口	増加人数	商圏人口 増加割合
1	さぬき市	津田の松原SA	4,236	7,978	3,742	188%
2	関市	長良川SA	19,527	34,590	15,063	177%
3	恵那市	恵那峡SA	20,092	26,985	6,893	165%
4	姶良市	桜島SA	30,301	49,492	19,191	163%
5	大仙市	西仙北SA	3,083	4,615	1,532	150%
6	みやま市	山川PA	12,489	17,545	5,056	140%
7	甲佐町	緑川PA	33,131	38,717	5,586	117%

4-2-3 伝統文化・伝統的工芸品の拠点としての可能性検討

道の駅を対象とした調査から、地域の特産品の購買ニーズが高いことが分かった。特に天童市にある道の駅天童温泉においては、同市の伝統的工芸品である将棋駒産業を取り上げることで、施設の魅力向上を図っていた。

ここでは、先に分析を行った 7 箇所の休憩施設について、周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品にどのようなものがあるのかを整理するとともに、高速道路の休憩施設における地域特産品の産業拠点として活用可能性について検討を行う。

(1) 各地点の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品

前節で分析対象とした 7 箇所の休憩施設（西仙北 SA・恵那峡 SA・長良川 SA・津田の松原 SA・山川 PA・緑川 PA・桜島 SA）について、それぞれの周辺地域にある、国・県から指定を受けている伝統文化・伝統的工芸品について整理を行った。

1) 西仙北 SA（秋田県大仙市）

西仙北 SA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-13 に示す。

休憩施設が立地する大仙市には『樺細工』『大曲の花火』があり、周辺の市町においては秋田市の『秋田杉桶樽』『秋田銀線細工』、仙北市は『イタヤ細工』、西和賀町では『あけびずる細工』『こけし』が挙げられる。

図 4-2-13　西仙北 SA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

2) 恵那峡 SA（岐阜県恵那市）

恵那峡 SA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-14 に示す。

休憩施設が立地する恵那市には『美濃焼』『恵那ロクロ製品』があり、周辺の市町においては中津川市の『南木曽ろくろ細工』『東濃樽製神棚』、瑞浪市の『岐阜提灯』、白川町の『美濃白川まゆの花』、八百津町の『ひな人形五月人形』、豊田市の『三河仏壇』『奥三河木地』等が挙げられる。

図 4-2-14　恵那峡 SA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

3) 長良川 SA（岐阜県関市）

長良川 SA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-15 に示す。

休憩施設が立地する関市には『美濃和紙』『美濃和紙加工品』があり、周辺の市町においては岐阜市の『岐阜提灯』『岐阜渋うちわ』、山形市の『岐阜長良川花火』、郡上市の『郡上紬』『郡上本染』、下呂市の『一位一刀彫』等が挙げられる。

図 4-2-15 長良川 SA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

4) 津田の松原 SA（香川県さぬき市）

津田の松原 SA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-16 に示す。

休憩施設が立地するさぬき市には『香川漆器』『志度桐下駄』『香川竹細工』があり、周辺の市町においては高松市の『高松和傘』、三木町の『竹一刀彫』等が挙げられる。

図 4-2-16　津田の松原 SA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

5) 山川 PA（福岡県みやま市）

山川 PA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-17 に示す。

休憩施設が立地するみやま市には『八女福島仏壇』『八女提灯』等があり、周辺の市町においては八女市や筑後市の『久留米絣』、柳川市の『柳川まり』、南関町の『小代焼』等が挙げられる。

図 4-2-17　山川 PA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

6) 緑川 PA（熊本県甲佐町）

緑川 PA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-18 に示す。

休憩施設が立地する甲佐町には指定されたものはないが、周辺の市町においては熊本市の『肥後象がん』『おばけの金太』『肥後こま』、宇城市の『小代焼』等が挙げられる。

図 4-2-18　緑川 PA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

7) 桜島 SA（鹿児島県姶良市）

桜島 SA の周辺地域の伝統文化・伝統的工芸品を整理した結果を図 4-2-19 に示す。

休憩施設が立地する姶良市には『龍門司焼』『帖佐人形』『蒲生和紙』があり、周辺の市町においては鹿児島市の『本場大島紬』『薩摩焼』、霧島市の『薩摩漆器』『鯛車・香箱』、さつま町の『竹細工』『鶴田手漉和紙』『薩摩切子』等が挙げられる。

図 4-2-19　桜島 SA の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

【画像出典一覧】(図 4-2-13～4-2-19)

No.	伝統文化・工芸品	出典元	出典元 URL
1	秋田杉桶樽（国）	工芸ジャパン HP （株式会社　オープンドア）	https://kogeijapan.com/locale/ja_JP/akitasugioketaru/
2	樺細工(県)	東北の伝統的工芸品 （東北経済産業局）	https://www.tohoku.meti.go.jp/s_cyusyo/densan-ver3/html/item/akita_01.htm
3	イタヤ細工（県）	仙北市 HP	https://www.city.semboku.akita.jp/sightseeing/bussan/02_11.html
4	秋田銀線細工（県）	あきたの伝統的工芸品 手しごと秋田 HP （秋田県産業労働部地域産業振興課）	https://common3.pref.akita.lg.jp/tesigoto/craft/detail.php?id=1390358713389
5	美濃焼（国）	伝統工芸 青山スクエア HP （一財　伝統的工芸品産業振興協会）	https://kougeihin.jp/craft/0406/
6	岐阜提灯(国)	株式会社 オゼキ HP	http://www.ozeki-lantern.co.jp/gifu/dentou.html
7	南木曽ろくろ細工（県）	伝統工芸 青山スクエア HP （一財　伝統的工芸品産業振興協会）	https://kougeihin.jp/craft/0613/
8	恵那ロクロ製品(県)	恵那市公式観光サイト え～な恵那 HP （一社 恵那市観光協会）	https://www.kankou-ena.jp/705.php
9	美濃和紙（国）	株式会社 クリーマ HP	https://kougei-expo-2020.creema.jp/crafts/minowashi/
10	一位一刀彫(国)	伝統工芸 青山スクエア HP （一財　伝統的工芸品産業振興協会）	https://kougeihin.jp/craft/0616/
11	郡上本染（県）	渡辺染物店 HP	http://www.gujozome.jp/
12	岐阜渋うちわ（県）	岐阜市 HP	https://www.city.gifu.lg.jp/info/kidspage/1009717/1009718.html
13	香川漆器（国）	伝統工芸 青山スクエア HP （一財　伝統的工芸品産業振興協会）	https://kougeihin.jp/craft/0522/
14	志度桐下駄（県）	（特非）　日本伝統文化振興機構 HP	http://www.jtco.or.jp/japanese-crafts/?act=detail&id=356&p=8&c=4
15	香川竹細工（県）	香川県 HP	https://www.pref.kagawa.lg.jp/keiei/jibasangyo/dentou.html
16	竹一刀彫（県）	香川県 HP	https://www.pref.kagawa.lg.jp/keiei/jibasangyo/dentou.html
17	八女福島仏壇(国)	福岡の伝統的工芸品 （福岡県　商工部観光局観光政策課）	https://www.crossroadfukuoka.jp/traditionalcrafts/jpcraft/crafts/yamebutsudan/
18	八女提灯(国)	アクロス福岡 HP （公財　アクロス福岡）	https://www.acros.or.jp/r_culture/craftwork_g17.html
19	久留米絣（国）	2020 伝統的工芸品月間国民会議　全国大会 in 福岡 HP	https://kougei-expo.com/fukuoka/kurume-kasuri/
20	小代焼（国）	2021 熊本県の工芸品・工芸家 HP	http://kumamoto-kougeikan.jp/archives/toujiki/syoudaiyaki/
21	小代焼（国）	2021 熊本県の工芸品・工芸家 HP	http://kumamoto-kougeikan.jp/archives/toujiki/syoudaiyaki/
22	肥後象がん(県)	熊本県公式観光サイト もっと、もーっと！くまもっと （熊本県・(公社)熊本県観光連盟）	https://kumamoto.guide/spots/detail/9
23	おばけの金太（県）	熊本県公式観光サイト もっと、もーっと！くまもっと （熊本県・(公社)熊本県観光連盟）	https://kumamoto.guide/spots/detail/7
24	肥後こま（県）	独楽工房 隈本木工所 HP	https://www.yamegoma.jp/shopdetail/000000000004/
25	本場大島紬（国）	伝統工芸 青山スクエア HP （一財　伝統的工芸品産業振興協会）	https://kougeihin.jp/craft/0125/
26	薩摩焼(国)	伝統工芸 青山スクエア HP （一財　伝統的工芸品産業振興協会）	https://kougeihin.jp/craft/0430/
27	帖佐人形（県）	姶良市 HP	https://www.city.aira.lg.jp/kanko/kanko/omiyage/chosaningyo.html
28	薩摩切子（県）	THE GATE （株式会社 Roseau Pensant）	https://thegate12.com/jp/article/230

(2) 伝統文化・伝統的工芸品との連携による休憩施設の快適性向上の可能性

各施設の周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品について、その一覧を表 4-2-26 に示す。それぞれの休憩施設においては、これらの産業の拠点として活用することで、地域の特産品や伝統に触れたいと考える利用者のニーズに応えられる可能性がある。

表 4-2-26　休憩施設周辺地域における伝統文化・伝統的工芸品

休憩施設名（所在地）	伝統文化・伝統的工芸品	
	休憩施設所在の自治体	周辺地域
西仙北 SA（秋田県大仙市）	・樺細工 ・大曲の花火	・秋田杉桶樽 ・秋田銀線細工 ・イタヤ細工 ・あけびずる細工 ・こけし
恵那峡 SA（岐阜県恵那市）	・美濃焼 ・恵那ロクロ製品	・南木曽ろくろ細工 ・東濃樽製神棚 ・岐阜提灯 ・三河仏壇 ・美濃白川まゆの花 ・奥三河木地 ・ひな人形五月人形
長良川 SA（岐阜県関市）	・美濃和紙 ・美濃和紙加工品	・岐阜提灯 ・岐阜渋うちわ ・岐阜長良川花火 ・郡上紬 ・郡上本染 ・一位一刀彫
津田の松原 SA（香川県さぬき市）	・香川漆器 ・志度桐下駄 ・香川竹細工	・高松和傘 ・竹一刀彫
山川 PA（福岡県みやま市）	・八女福島仏壇 ・八女提灯	・久留米絣 ・柳川まり ・小代焼
緑川 PA（熊本県甲佐町）	—	・肥後象がん ・おばけの金太 ・肥後こま ・小代焼
桜島 SA（鹿児島県姶良市）	・龍門司焼 ・帖佐人形 ・蒲生和紙	・本場大島紬 ・薩摩焼 ・薩摩漆器 ・鯛車・香箱 ・竹細工 ・鶴田手漉和紙 ・薩摩切子

4-2-4 防災機能整備の可能性検討

道の駅を対象とした調査から、休憩施設を地域の防災拠点として活用できる可能性があることが分かった。

ここでは、先に分析を行った 7 箇所の休憩施設について、防災対策推進地域の指定状況を確認するとともに、防災拠点として整備すべき機能について整理を行う。

(1) 各地点における防災対策推進地域の指定状況

内閣府は南海トラフ地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法を公布するとともに、2014 年（平成 26 年）にはその中で全国の 1 都 2 府 26 県 707 市町村を防災対策推進地域に定めている。

分析対象としている 7 箇所の休憩施設と防災対策推進地域の指定状況との関係を整理したものを表 4-2-27 に示す。ここから、恵那峡 SA・長良川 SA・津田の松原 SA・桜島 SA の 4 箇所が防災対策推進地域に含まれていることが明らかとなった。

表 4-2-27　分析対象の休憩施設における防災対策推進地域の指定状況

	市町村名	SA･PA名	防災対策推進地域
1	大仙市	西仙北SA	×
2	恵那市	恵那峡SA	○
3	関市	長良川SA	○
4	さぬき市	津田の松原SA	○
5	みやま市	山川PA	×
6	甲佐町	緑川PA	×
7	姶良市	桜島SA	○

(2) 高速道路休憩施設において整備すべき防災機能の検討

発災時を想定して防災機能が備え付けられていた道の駅天童温泉・道の駅あらいの 2 箇所の施設について、防災機能の整備状況を表 4-2-28 にとりまとめた。特に防災対策推進地域に含まれる 4 箇所については、これらを参考にした防災機能の整備が求められる。

高速道路の休憩施設においても、既に様々な防災機能の拡充が行われているところではあるが、一般に休憩施設においては、①災害情報・道路情報、②食事・物資提供、③トイレなどが既存設備を利用できるが、医療提供、休憩場所の通信通話環境、電源提供、就寝可能な場所の提供などの確保が不十分であるため、道の駅をはじめとした他事例における事例も参考にしながら、更なる防災機能の充実が望まれる。

表 4-2-28　道の駅における防災機能の整備例

設備	道の駅天童温泉	道の駅あらい
災害情報・道路情報	○	○
医療提供	―	―
食事・物資提供	―	○
トイレ	○	○
避難時の休憩場所	○	○
通信通話環境	○	○
電源提供	○ （発電機）	○ （電気自動車充電器）
就寝可能な場所	―	○

4-2-5 インバウンド対応の可能性検討

前述の分析から、インバウンド観光客や外国籍就業者が増加傾向にあることから、高速道路休憩施設においても外国人対応の重要性が示唆されたところである。

ここでは、我が国の国際空港周辺に立地する高速道路休憩施設を対象に、インバウンド対応の状況と今後の可能性について検討を行う。

(1) 調査方法

調査対象となる高速道路の休憩施設については、Google マップのルート案内機能を使用し、訪日外国人の利用が多い空港から自動車で 1 時間程度以内で利用できる物販や飲食機能を有する SA・PA を抽出することとした。その調査概要を表 4-2-29 に示す。

表 4-2-29　高速道路休憩施設のインバウンド対応　調査概要

	概要
訪日外国人の利用が多い空港	新千歳空港、成田空港、羽田空港、中部国際空港、関西国際空港、福岡空港、那覇空港
抽出対象	空港から1時間程度以内で利用できる物販や飲食機能を有するSA・PA
調査内容	JNTO認定外国人観光案内所の有無 （免税店の有無・ATMの有無）

また、分析対象とした高速道路休憩施設について、日本政府観光局が「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針（観光庁、2018 年（平成 30 年）4 月改定）」に基づいて認定した外国人観光案内所の指定状況を確認し、インバウンド対応の現況を把握することとした。

表 4-2-30　JNTO 認定外国人観光案内所の概要

	概要
カテゴリー3	常時英語による対応が可能。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。
カテゴリー2	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。 広域の案内を提供。
カテゴリー1	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。 地域の案内を提供。
パートナー施設	観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供。

(2) 調査結果

各空港周辺の施設について、調査した結果をとりまとめたものを以下に示す。

1) 新千歳空港周辺の休憩施設

新千歳空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 4 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所は輪厚 PA の 1 箇所であり、カテゴリー1 に指定されている。

他の 3 箇所においては JNTO 認定外国人観光案内所が設置されていないが、樽前 SA・野幌 PA では免税店・ATM が整備されている。

表 4-2-31　新千歳空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されているSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
道央自動車道	輪厚PA	○(上りのみ)	×	カテゴリー1

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
道央自動車道	樽前SA	○	○	×
	野幌PA	×	○	×
	岩見沢SA	×	×	×

2) 成田空港周辺の休憩施設

成田空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 13 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所は酒々井 PA・市原 SA の 2 箇所であり、いずれもカテゴリー1 に指定されている。

他の 11 箇所においては JNTO 認定外国人観光案内所が設置されていないが、大栄 PA・京葉市川 PA・幕張 PA・守谷 SA・千代田 PA では免税店・ATM が整備されている。

表 4-2-32　成田空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されているSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
東関東自動車道	酒々井PA	○(下りのみ)	○(上りのみ)	カテゴリー1
館山自動車道	市原SA	×	○	カテゴリー1

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
東関東自動車道	湾岸幕張PA	×	×	×
	大栄PA	○	○	×
京葉道路	京葉市川PA	×	○	×
	幕張PA	×	○	×
常磐自動車道	八潮PA	×	×	×
	守谷SA	○(下りのみ)	○	×
	谷田部東PA	×	×	×
	千代田PA	×	○	×
首都高速道路	市川PA	×	×	×
千葉東金道路	野呂PA	×	×	×
九十九里有料道路	一宮休憩所	×	×	×

3) 羽田空港周辺の休憩施設

羽田空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 20 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所は海ほたる PA・海老名 SA・三芳 PA・蓮田 SA・酒々井 PA・市原 SA の 6 箇所であり、いずれもカテゴリー1 に指定されている。

他の 14 箇所においては JNTO 認定外国人観光案内所が設置されていないが、大黒 PA・市川 PA・江北 PA・石川 PA・八潮 PA・守谷 PA・京葉市川 PA・幕張 PA では免税店・ATM が整備されている。

表 4-2-33　羽田空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されているSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
東京湾アクアライン	海ほたるPA	○	○	カテゴリー1
東名高速道路	海老名SA	×	○	カテゴリー1
関越自動車道	三芳PA	○(下りのみ)	○	カテゴリー1
東北自動車道	蓮田SA	○(上りのみ)	○	カテゴリー1
東関東自動車道	酒々井PA	×	○	カテゴリー1
館山自動車道	市原SA	×	○	カテゴリー1

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
首都高速道路	大黒PA	×	○	×
	川口PA	×	×	×
	市川PA	×	○	×
	湾岸幕張PA	×	×	×
東名高速道路	港北PA	×	○	×
横浜横須賀道路	横須賀PA	×	×	×
第三京浜道路	保土ケ谷PA	×	×	×
	都筑PA	×	×	×
中央自動車道	石川PA	×	○(上りのみ)	×
常磐自動車道	八潮PA	×	○	×
	守谷SA	○(下りのみ)	○	×
京葉道路	京葉市川PA	×	○	×
	幕張PA	×	○	×
千葉東金道路	野呂PA	×	×	×

4） 中部国際空港周辺の休憩施設

中部国際空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 13 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所は豊田上郷 SA・岡崎 SA・大府 PA・阿久比 PA・御在所 SA の 5 箇所であり、いずれもカテゴリー1 に指定されている。

他の 8 箇所においては JNTO 認定外国人観光案内所が設置されていないが、美合 PA・尾張一宮 PA・大山田 PA・鈴鹿 PA・刈谷 PA では免税店・ATM が整備されている。

表 4-2-34　中部国際空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されているSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
東名高速道路	豊田上郷SA	×	○	カテゴリー1
新東名高速道路	岡崎SA	○	○	カテゴリー1
知多半島道路	大府PA	×	×	カテゴリー1 (上りのみ)
	阿久比PA	×	×	カテゴリー1 (下りのみ)
東名阪自動車道	御在所SA	○	○	カテゴリー1

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
東名高速道路	美合PA	×	○	×
	東郷PA	×	×	×
	尾張一宮PA	○	○	×
	守山PA	×	×	×
伊勢湾自動車道	湾岸長島PA	×	×	×
東名阪自動車道	大山田PA	×	○	×
新名神自動車道	鈴鹿PA	×	○	×
伊勢湾岸自動車道	刈谷PA	×	○	×

5）関西空港周辺の休憩施設

関西国際空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 9 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所は岸和田 SA・紀ノ川 SA・香芝 SA・吹田 SA・朝潮橋 PA・泉大津 PA・京橋 PA の 7 箇所であり、いずれもカテゴリー1 に指定されている。

他の 2 箇所においては JNTO 認定外国人観光案内所が設置されていないが、吉備湯浅 PA・垂水 PA では免税店・ATM が整備されている。

表 4-2-35　関西国際空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されているSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
阪和自動車道	岸和田SA	○	○	カテゴリー1
	紀ノ川SA	×	○	カテゴリー1
西名阪自動車道	香芝SA	○	×	カテゴリー1
名神高速道路	吹田SA	○	×	カテゴリー1
阪神高速道路	朝潮橋PA	×	×	カテゴリー1
	泉大津PA	×	×	カテゴリー1
	京橋PA	×	×	カテゴリー1

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
湯浅御坊道路	吉備湯浅PA	×	○(下りのみ)	×
阪神高速道路	垂水PA	○	○	×

6) 福岡空港周辺の休憩施設

福岡空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 9 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所は古賀 SA・基山 PA・広川 PA・金立 SA の 4 箇所であり、いずれもカテゴリー1 に指定されている。

他の 5 箇所においては JNTO 認定外国人観光案内所が設置されていないが、鞍手 PA・須恵 PA・山田 SA・いまがわ PA では免税店・ATM が整備されている。

表 4-2-36　福岡空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されているSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
九州自動車道	古賀SA	○(上りのみ)	○	カテゴリー1
	基山PA	○	○	カテゴリー1 (下りのみ)
	広川PA	×	○	カテゴリー1
長崎自動車道	金立SA	×	○	カテゴリー1

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
九州自動車道	鞍手PA	×	○	×
	須恵PA	○	○	×
長崎自動車道	多久西PA	×	×	×
	山田SA	○	×	×
東九州自動車道	いまがわPA	×	○	×

7) 那覇空港周辺の休憩施設

福岡空港周辺においては、調査対象となる高速道路休憩施設は 2 箇所であった。そのうち JNTO 認定外国人観光案内所が設置されている箇所はなく、免税店・ATM が整備されている施設も存在しない。

表 4-2-37　那覇空港周辺の休憩施設におけるインバウンド対応状況

JNTO認定外国人観光案内所が設置されていないSA・PA

路線名	名称	免税店	ATM	JNTO認定外国人観光案内所
沖縄自動車道	伊芸SA	×	×	×
	中城PA	×	×	×

(3) まとめ

各空港周辺の高速道路休憩施設におけるインバウンド対応の状況を整理したところ、外国人の訪れる空港から近い休憩施設においてJNTO認定外国人観光案内所がないSA・PAが多数あることが分かった。

また、ここから考えられる課題としては、外国語対応可能なスタッフ確保の問題、費用の問題、多様な外国人の存在等が想像される。

これらを踏まえると、将来的な高速道路休憩施設の在り方として、以下の 3 項目について対応していくことが望まれると考える。

【インバウンド対応として、今後の高速道路休憩施設に望まれる事項】

① 言語案内の満足度は、利用目的および入り口からの視線と関連があり、これらを調査した上で言語案内の表示を増やす等の対策が有効。

② 交通手段により休憩施設の利用内容に違いが見られ、各休憩施設毎に訪日外国人が多く使われている利用目的を調査することが有効。

③ ピクトサインの有効性が考えられ、対応していない言語への対応として有効。また、言語案内と組合わせることにより更なる案内の向上が考えられる。

第５章 総括

5-1 多様な人々にとって快適な休憩施設

本調査では、高速道路の休憩施設における快適性の検討にあたり、多様な人々にとって快適な休憩施設とはどのようなものかを検討することとし、その多様な人々の一例として「訪日外国人」「ムスリム」「LGBT」の３つに焦点を当て、それぞれについて調査を実施した。

種々の調査とその分析結果から、表 5-1-1 に示す対応策を提案した。これらを踏まえて、高速道路の休憩施設における機能の強化を図ることで、高速道路の快適性を高めることができると考える。

表 5-1-1　多様な人々とその対応策の検討結果

対象とする多様な人々	対応策
訪日外国人	①　国際空港と比較しても外国語案内の満足度が高く、また休憩施設の利用目的に対する満足度が高い結果となっており、今回調査を行った休憩施設は一定の評価を得られている ②　言語案内は、対応していない言語への対応の課題がある ③　レンタカー利用の訪日外国人は、お土産の購入率が高い ④　ツアー貸切バス利用の訪日外国人は、食事をしている割合が高い ⑤　車（レンタカー、自分又は知人・友人の車）利用者の訪日外国人は、食事をスムーズにできていない割合が高い ⑥　実施している取組みについては、ＰＲの確認が必要
ムスリム	①　実際の礼拝を想定して設備・構造上の工夫が必要 ②　宗教的な儀式に対する言語説明は不要（英語・ピクトサインで理解可能） ③　ハラール認証の食事整備が必要 ④　ハラール認証の冷凍食品等を店頭に並べる対応が有効 ⑤　休憩施設の規模により整備内容に融通を効かせる対応が有効 ⑥　ムスリム団体から直接アドバイスを得る事が有効
LGBT	①　ＬＧＢＴ支援団体との協力体制構築 ②　休憩施設でのＬＧＢＴ支援イベント開催 ③　意識変化を行った上でのハード面の整備（マーク設置等）

5-2 地域の人々に喜ばれる休憩施設

本調査では、高速道路利用者のみならず、その周辺地域に居住する人々にとっても喜ばれる休憩施設の在り方について検討を行った。

具体的には、高速道路の休憩施設に近い機能を有する道の駅について調査し、その来訪者が実際に利用している機能やニーズを分析することで、高速道路の休憩施設にも導入可能な機能について整理を行った。加えて、それらの機能を高速道路の休憩施設に導入した場合に、どのような効果が得られるか検討を行った。

その結果、地域の人々に喜ばれる施設となるために高速道路の休憩施設に導入すべき機能として、表 5-2-1 に示す 3 つを提案した。

表 5-2-1　地域の人々に喜ばれる施設となるために高速道路の休憩施設に導入すべき機能

＜地域の人々に喜ばれる施設となるために高速道路の休憩施設に導入すべき機能＞

①直売所設置

⇒他施設と協同することによる地域全体を見据えた活用

②伝統文化・伝統的工芸品の拠点化

⇒周辺地域も含め地域の魅力を発信する基地としての活用し、施設の付加価値を向上

③防災への取組み（機能強化）

⇒災害時の防災拠点としての活用、過疎化地域においては大きな役割を担える可能性

休憩施設において①～③を一体となって整備することにより、地域の人々に喜ばれる魅力ある休憩施設作りを行うことが可能である。特に、道の駅では行政は過疎化対策の面から整備を進めていたことから、過疎化地域において、行政（市・町）と相互協力しながら全国の高速道路休憩施設で整備を実施することで、その地域の活性化に寄与するとともに、全国高速道路利用者の快適性向上にも寄与することが期待できる。

5-3 高速道路休憩施設の今後のあり方

2章の章末に示すとおり、本検討にあたっては、高速道路休憩施設の快適性向上の検討にあたって3つの検討課題を設定した。

各種調査・分析結果を経て、全体を統括すると、それぞれの検討課題に対する結論は以下の表 5-3-1 のような知見を得ることができた。

表 5-3-1　高速道路休憩施設の快適性向上に向けた検討課題とその結論

＜高速道路休憩施設の快適性向上に向けた検討課題とその結論＞

課題①：快適性向上の取組みを行いやすい、もしくはその機能強化が求められている休憩施設にフォーカスした施策の検討が必要
→結論①：高速道路、特にその休憩施設の快適性に課題がある中で、その向上に向けた取組みを行うことは有用。その具体的なターゲットや手法について、本委員会と通じて整理することができた。具体的な手法は結論②③。

課題②：快適性向上には多様な人々に着目した対策が必要
→結論②：施設を利用する人々の多様性の顕在化に合わせて、そのニーズを捉え、それにこたえるサービス（＝快適性向上に向けた取組み）を提供するための対策の実施が重要。

課題③：これまでの SA・PA に関する枠組みに捉われない新たな取組みの模索が必要
→結論③：道の駅の事例を参考に、立地する地域への貢献ができる機能の導入可能性を見いだせた。文化や産業と連携することで、高速道路利用者の快適性を高めることができ、かつ地域にも貢献できる。防災機能の充実は高速道路利用者・周辺地域住民の双方にとって有用な機能である。今後は地域に根差す施設として、高速道路利用者・地域住民の両面を捉え、快適性向上に資する取組みの展開が重要。

冒頭に述べたように、我が国においては老朽化するインフラが大きな社会課題になっている一方、高速道路機能の維持に加えて、その快適性の確保・向上が求められている。これらを取り巻く社会環境は刻々と変化しており、顕在化する多様性や変化する社会情勢を捉えつつ、そのニーズに応えていく必要がある。

高速道路の休憩施設は、高速道路全体における機能の一端ではあるが、多くの高速道路利用者あるいは周辺の地域住民が一定の時間を過ごす重要な施設であり、利用者の旅程を大きく印象付ける可能性をもつため、休憩施設における快適性を追求することは、高速道路全体の価値を高めることに他ならない。

利用者が多様化し、要求される機能もめまぐるしく変化する時代にあって、本検討で得られた知見を活かしつつ、将来にわたって多くの利用者や地域の人々が快適と感じる施設が整備・維持されていくことを期待したい。

5-4 新型コロナウイルス感染症に対しての注意

本委員会を開始した 2017 年（平成 29 年）には、第２章に示したとおり日本人人口が減少傾向にある一方、外国人材の受入が増加傾向にあり、全体的な人口減少傾向を外国人人口の増加によって軽減していた。また、訪日外国人数は 2019 年（平成 31 年、令和元年）まで継続的に増加していた。しかしながら、2020 年（令和 2 年）に起きた新型コロナウイルス（COVID-19）の世界的な感染拡大により、国際的な人の移動に対する制限が行われ、以降、訪日外国人数は激減している（図 5-4-1）。

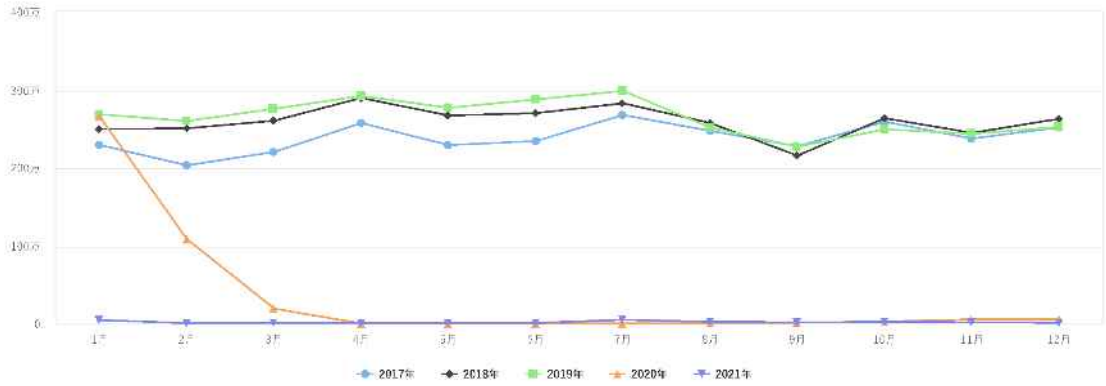


図 5-4-1　月別訪日外国人の推移

出典）日本政府観光局（JNTO）発表資料より JTB 総合研究所作成、2022 年 3 月時点

本報告書における第３章の「訪日外国人を対象とした調査」は、新型コロナウイルス発生前の 2019 年（令和元年）7 月に行ったもので、現在の社会情勢とは大きく異なっていることに注意が必要である。また、第４章の「道の駅における調査」は、2020 年（令和 2 年）10 月、11 月に行ったもので、新型コロナウイルス禍での調査であることに注意が必要である。

本委員会期間中にこのような大きな社会情勢の変化があったものの、今後、新型コロナウイルス感染症が収束し、国際的な人の流れが元に戻ることが予想される。本報告書が今後、高速道路の休憩施設における多様な人々の快適性向上に寄与することを期待する。

【参考資料】

参考：海外の休憩施設事例（海外視察成果）

ここでは、高速道路の休憩施設における快適性の検討にあたり、海外における休憩施設の取組みや工夫について調査を行い、知見を整理した結果を示す。

1. アメリカにおける休憩施設

(1) 調査実施概要

調査対象施設と調査実施日を以下に示す。

表 1-1　アメリカにおける休憩施設　調査対象一覧

調査対象施設	調査実施日
(1) Maryland House Rest Area	2019 年(令和元年)10 月 1 日（火）
(2) North Midway Service Plaza	2019 年(令和元年)10 月 3 日（木）
(3) South Mountain Eastbound Service Plaza	2019 年(令和元年)10 月 3 日（木）
(4) New Stanton Service Plaza	2019 年(令和元年)10 月 3 日（木）

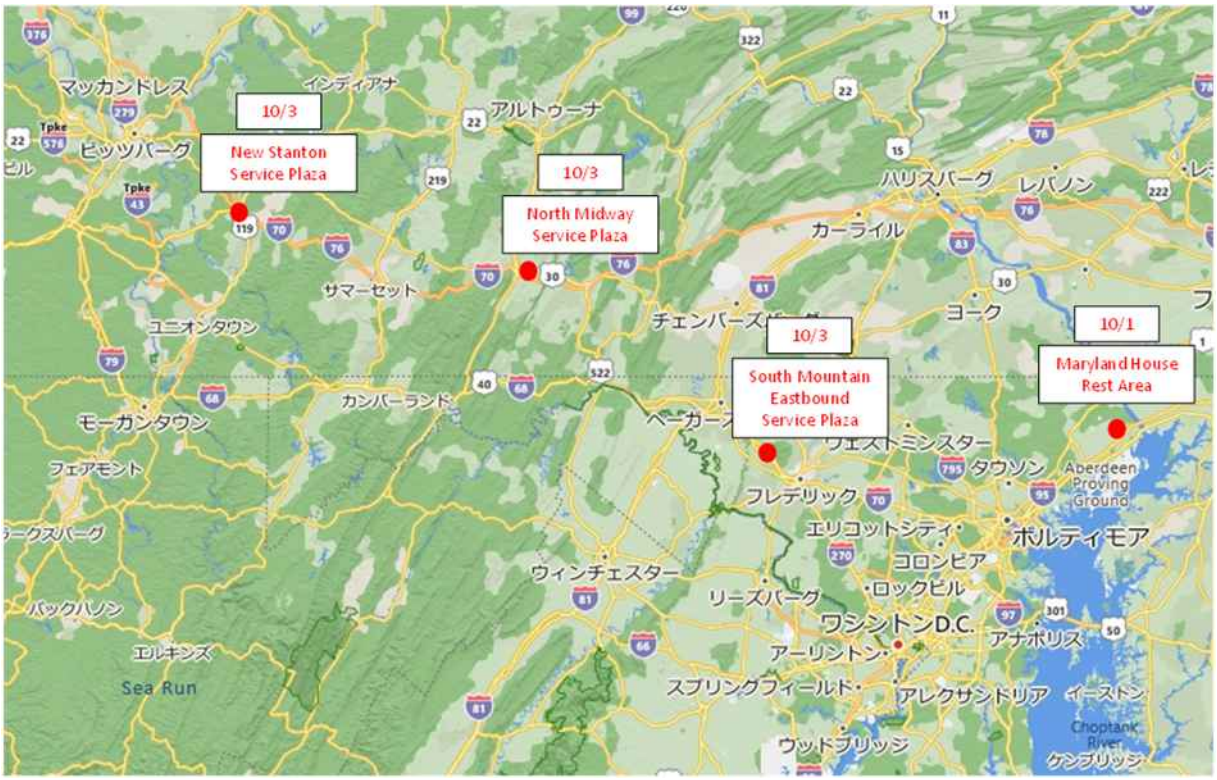


図 1-1　アメリカにおける休憩施設　調査対象箇所位置図

地図出典）Microsoft bing マップ

(2) 施設状況

現地踏査を行った施設の状況を以下に整理する。

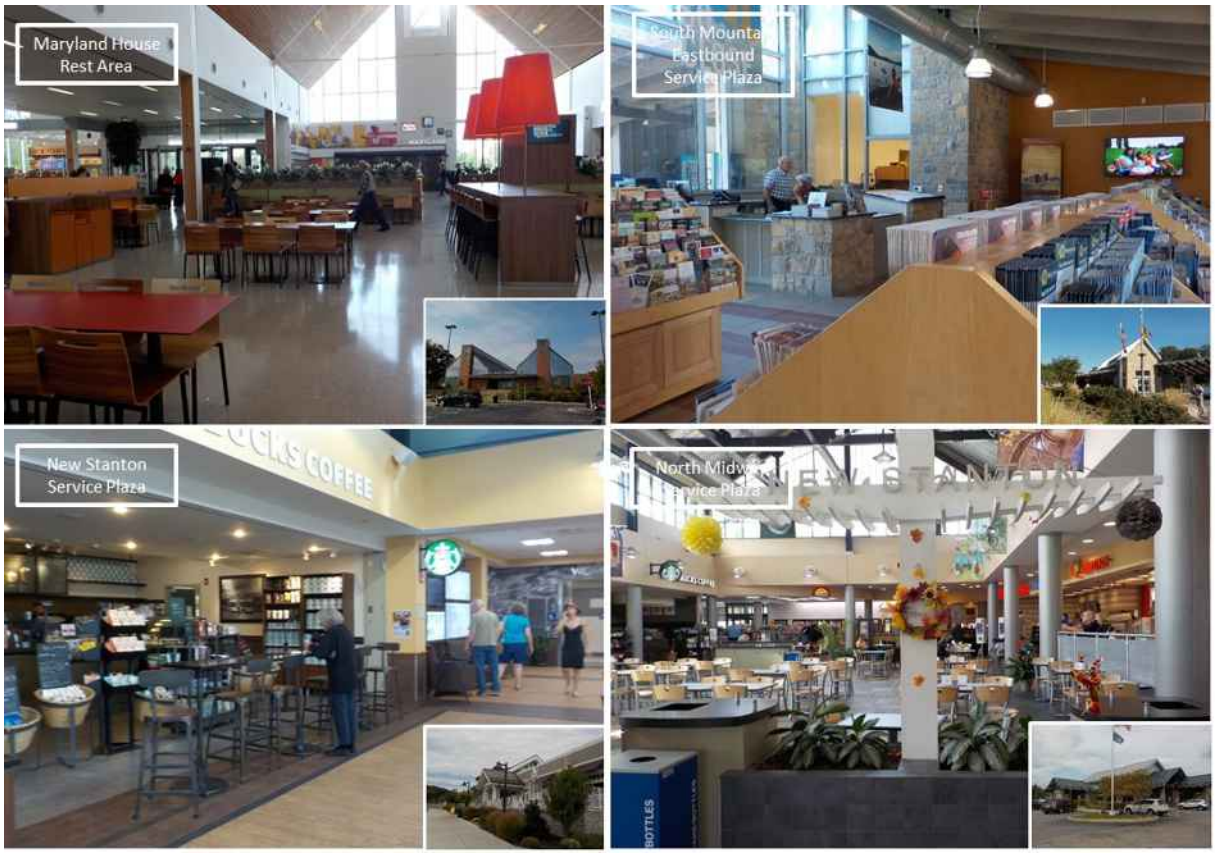


図 1-2　アメリカにおける休憩施設／施設内のフードコート

図 1-3　アメリカにおける休憩施設／施設内のフードコート：店舗

図 1-4　アメリカにおける休憩施設／施設内のフードコート：店舗

図 1-5　アメリカにおける休憩施設／施設内のフードコート：メニュー

図 1-6　アメリカにおける休憩施設／施設内の設備

図 1-7　アメリカにおける休憩施設／店舗外休憩所

図 1-8　アメリカにおける休憩施設／施設内の設備

図 1-9　アメリカにおける休憩施設／周辺案内図

図 1-10　アメリカにおける休憩施設／ゴミ箱

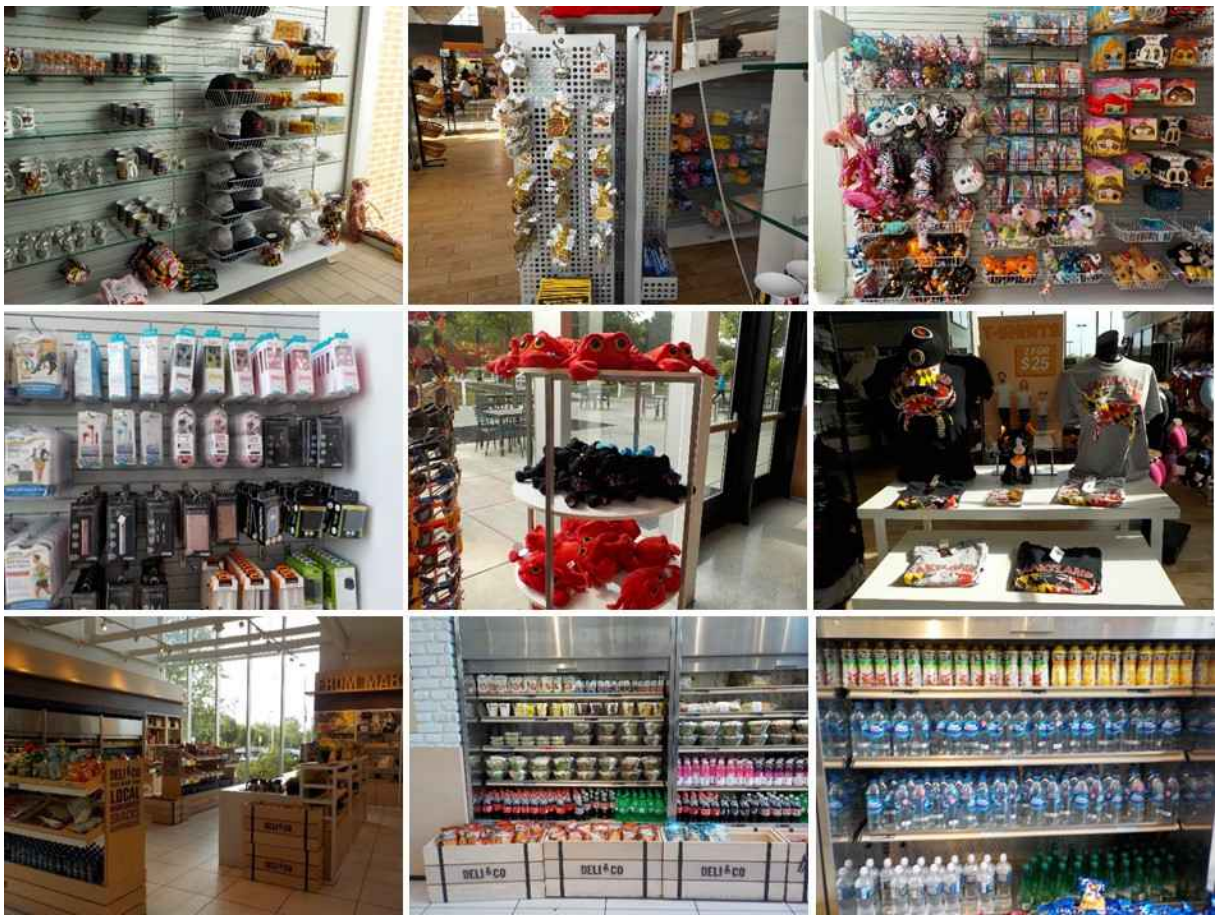


図 1-11　アメリカにおける休憩施設／物販施設

図 1-12　アメリカにおける休憩施設／トイレ

(3) アメリカにおける施設調査のまとめ

４つの施設調査結果を通貫すると、国内における高速道路の休憩施設の快適性向上の資する知見として、以下に示す７つの項目に整理することができる。

【施設調査から得られた知見】

①入口に休憩施設内の店舗名表示（英語）
②食事場所を丸く囲うように店舗が配置
③食事の内容が写真入りで表示（英語）
④マッサージチェア、食事場所以外のテーブル等設備を豊富に設置
⑤トイレについ立を付ける工夫
⑥観に配慮した休憩場所の設置
⑦案内図に宿泊ホテル・観光地等をまとめて表示
⑧キャッシュレス対応

▼

案内・設備がシンプルであり分かり易い
（視覚的に一目で分かる）

2. スウェーデンにおける休憩施設

(1) 調査実施概要

調査対象施設と調査実施日を以下に示す。

表 2-1　スウェーデンにおける休憩施設　調査対象一覧

調査対象施設	調査実施日
(1) Rest area Sandsjöbacka west	2019 年(令和元年)6 月 13 日（木）
(2) Rastplats Ölmevallasjön	2019 年(令和元年)6 月 13 日（木）
(3) Himle	2019 年(令和元年)6 月 13 日（木）

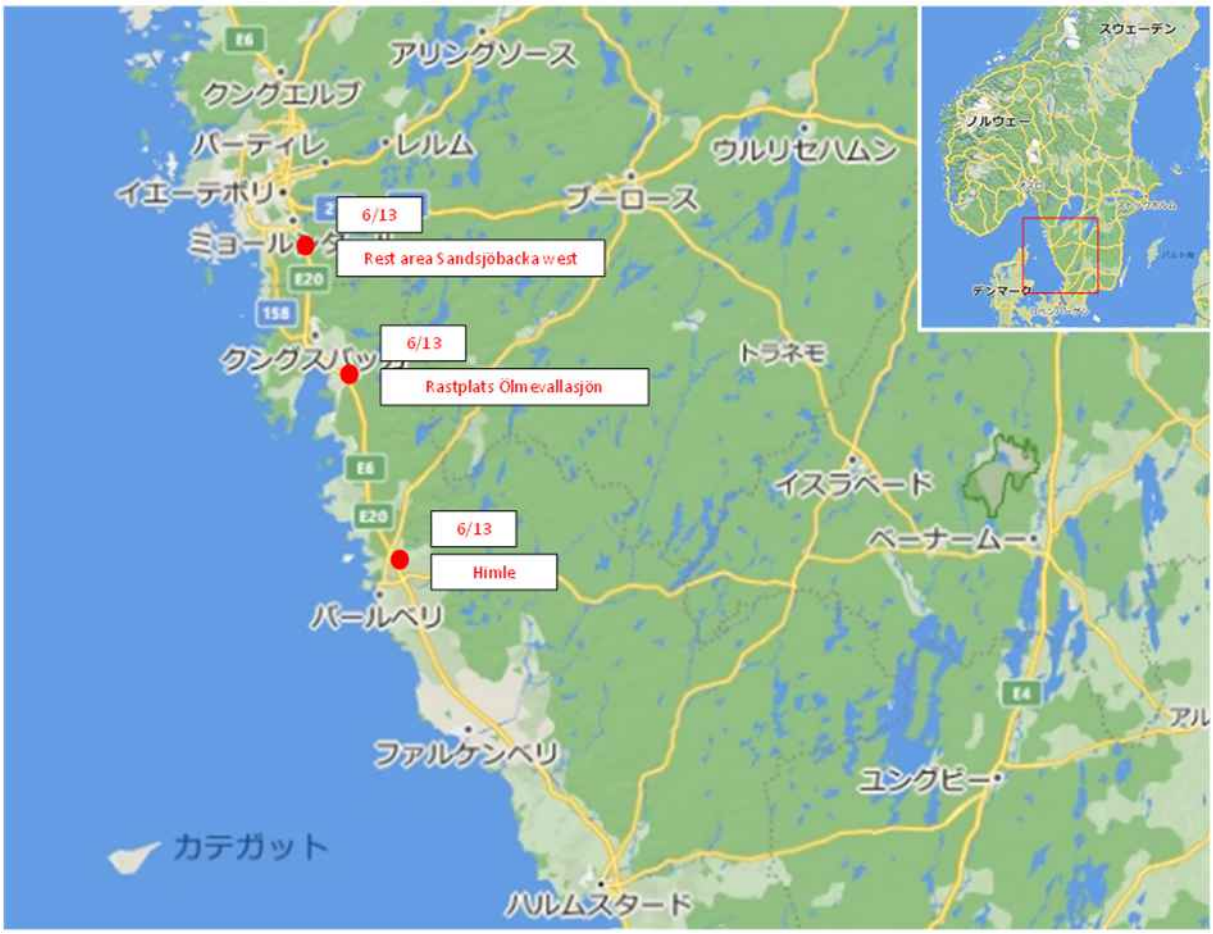


図 2-1　スウェーデンにおける休憩施設　調査対象箇所位置図

地図出典）Microsoft bing マップ

(2) 施設状況

現地踏査を行った施設の状況を以下に整理する。

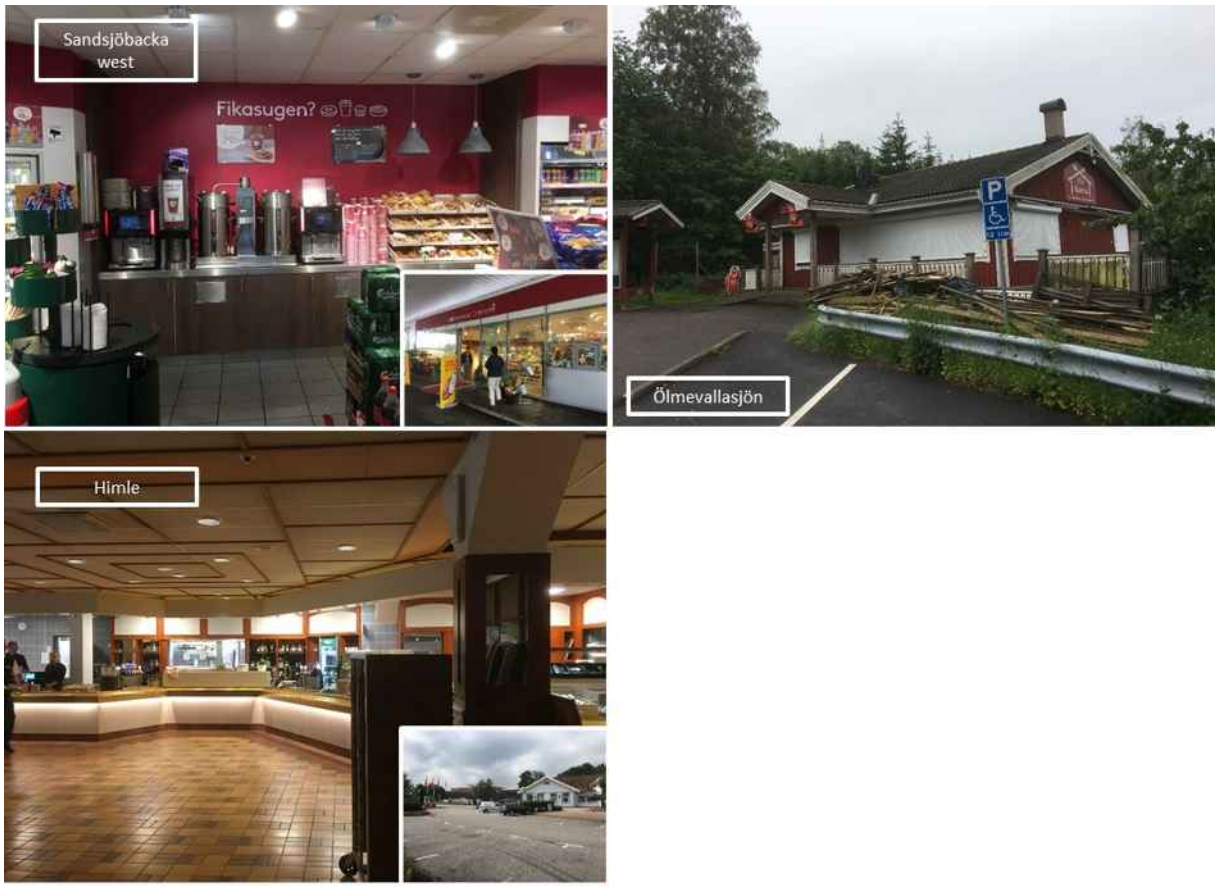


図 2-2　スウェーデンにおける休憩施設／施設内のフードコート

図 2-3　スウェーデンにおける休憩施設／屋外のテーブルベンチ

図 2-4　スウェーデンにおける休憩施設／施設内のフードコート

図 2-5　スウェーデンにおける休憩施設／施設内のフードコート：メニュー

図 2-6　スウェーデンにおける休憩施設／周辺案内図

図 2-7　スウェーデンにおける休憩施設／施設内その他の設備

食品廃棄物専用の容器

ゴミ箱

図 2-8　スウェーデンにおける休憩施設／ゴミ箱

トイレ

図 2-9　スウェーデンにおける休憩施設／トイレ

図 2-10　スウェーデンにおける休憩施設／トイレ

図 2-11　スウェーデンにおける休憩施設／物販施設

(3) スウェーデンにおける施設調査のまとめ

3つの施設調査結果を通貫すると、国内における高速道路の休憩施設の快適性向上の資する知見として、以下に示す4つの項目に整理することができる。

【施設調査から得られた知見】

①店舗が閉鎖されており営業中止
②言語案内（スウェーデン語）の内容についての理解（食事・ゴミ箱）
③ピクトサインの有効性
④景観に配慮した休憩場所の設置

▼

言語理解不能時における施設利用の困難性、
ピクトサイン有効性を確認