

# 平成 26 年度市民モニターアンケート（第 1 回）集計結果

## ○【テーマ】「道の駅えびの」について

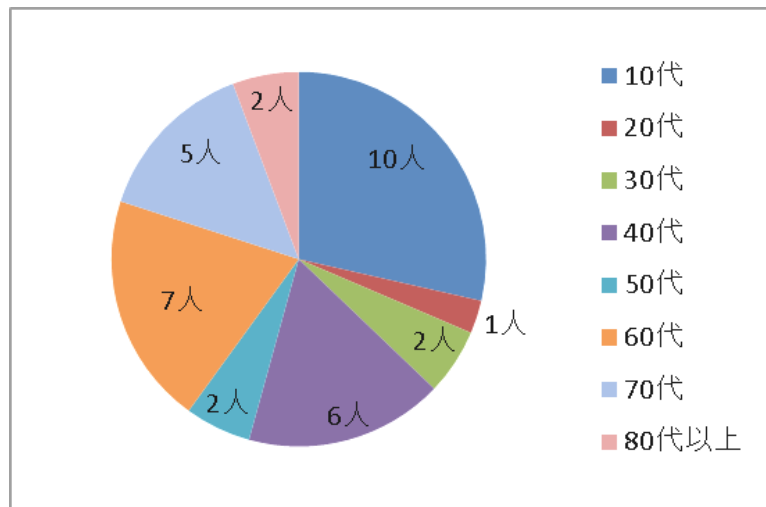
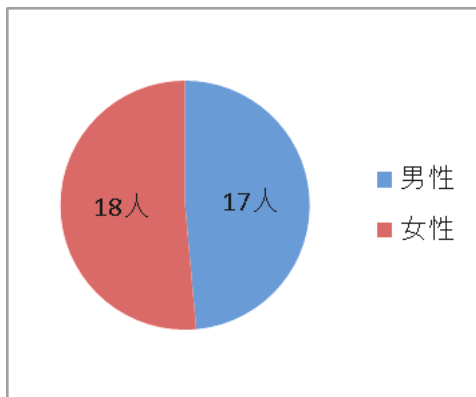
### 調査の目的

平成 25 年 4 月 20 日に開業した「道の駅えびの」は、平成 26 年 3 月 31 日までで売上総額が 4 億 289 万 5,000 円となり、来場者数が 54 万 2,000 人を超えて、当初の計画を大幅に上回る結果となっている。

今後も利用しやすい道の駅を目指すことを目的にアンケートを実施した。

### 調査の概要

- (1) 調査期間 平成26年7月25日 ～平成26年8月20日  
※終了後も一定期間回収
- (2) モニター数 39人
- (3) 回答者数 35人 (回答率 89.7%)
- (4) 担当課 畜産農政課



### 調査結果考察

#### 【問1】【問2】【問3】

道の駅の利用回数については、ほぼ全員が道の駅へいったことがあるが、利用回数については利用回数の少ない人と多い人が、おおよそ半分に分かれた。

#### 【問4】

利用目的については、「買い物」が最も多く、2番目に「食事」と続き、「買い物」「食事」が主な目的であ

るという利用者が大半を占めた。

**【問5】**

利用してみて良いと思ったことについては、「農産物」「軽食コーナーのソフトクリーム」「バイキングレストラン」がほぼ同数で多く、それに「手作りの菓子や惣菜」等が続き、食品等の販売品については好評だが、観光案内や接客等のサービスに関する部分については満足されている人が少ない結果となった。

**【問6】**

利用してみて良いと思わなかったことについては、「接客・サービス」が8人と多く、25%が不満を持たれているという結果になった。また、【問5】では良かったという回答が多かった「農産物」と「おみやげ類」についても4名の方は不満に思う結果となり、その他の意見でも商品や商品棚の配置などについて厳しい意見が寄せられた。

**【問7】**

経済効果については、約半数の人が「効果がかかりあった」「効果があった」と実感されている一方で、残り半分の方が「分からない」と選択されており、道の駅がどのような経済効果をもたらしているかについては、市民には伝わっていないという結果になった。

**【問8】**

どのような経済的効果があったかについては、最も多いのが「交流人口の増加」で理由として、市外からの来客が多いことなどがあげられており、2番目に同数で「農家所得の向上」「宮崎牛のブランド化」「観光振興」が続き、農業や観光面での経済効果があげられていた。

**【問10】**

道の駅にあったら良いと思うものを選ぶ設問では、「うどん・そば」「お茶・コーヒーなどのドリンクサービス」が最も多く、3番目に「足湯」、4番目に「温泉」「営業時間の延長」と続き、飲食コーナーの充実や施設・サービスの拡張を市民が求めていることがうかがえた。「営業時間の延長」については、自由意見の中でも延長を望む意見が出ていた。

**【問11】**

施設の拡充についてどう思うかについては、「積極的に拡充すべき」「拡充しても良い」が回答者の78%を占め、具体的な意見も数多く寄せられており、【問10】と同様に拡充を求める意見が多い結果となった。

**【問12】**

自由意見については、営業時間の延長や子ども連れを意識した環境づくり、障害者の方も利用しやすい売場の配置など、多数の意見が寄せられ、市の主要な観光スポットの1つとして、より良い施設にな

ってもらいたいという思いが意見の多さにあらわれていた。

## 調査結果まとめ

市民モニターの約半数の利用頻度が低いという結果から、市民が利用したい、利用しやすい「道の駅」とすることで、市内利用者の増加を図る伸びしろはあると考えられる。

また、市内の主要な観光スポットとして心がけが必要な『おもてなし』、「接客・サービス」に対する不満をモニターの約4分の1が持たれているということは、市外利用者も同様に感じている可能性があり、接遇改善に向けた早期の取り組みが必要である。

## ◆◆◆ 調査結果 ◆◆◆

### 1. 「道の駅えびの」の利用について、お伺いします。

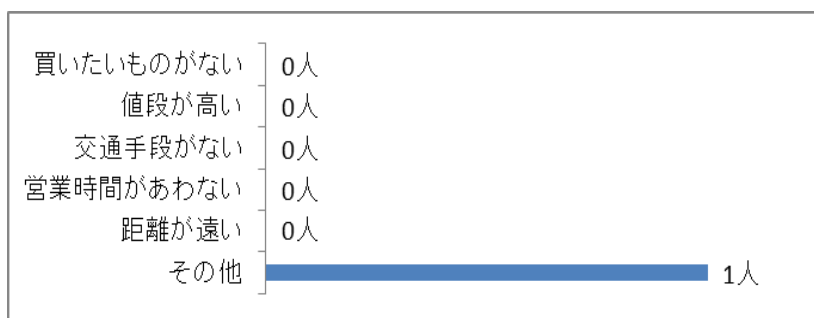
問1 「道の駅えびの」に行ったことがありますか。

| 選択肢        | 回答数 |
|------------|-----|
| 1 行ったことがある | 34  |
| 2 行ったことがない | 1   |
| 計          | 35  |



問2 問1で「2 行ったことがない」と回答した方のみお答えください。これまで行かなかった理由はどれですか。（複数回答可）

| 選択肢         | 回答数 |
|-------------|-----|
| 1 買いたいものがない | 0   |
| 2 値段が高い     | 0   |
| 3 交通手段がない   | 0   |
| 4 営業時間があわない | 0   |
| 5 距離が遠い     | 0   |
| 6 その他       | 1   |
| 計           | 1   |

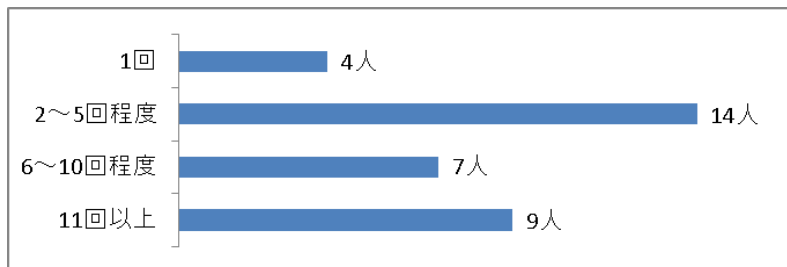


#### ○ その他を選んだ理由

・時間がない。

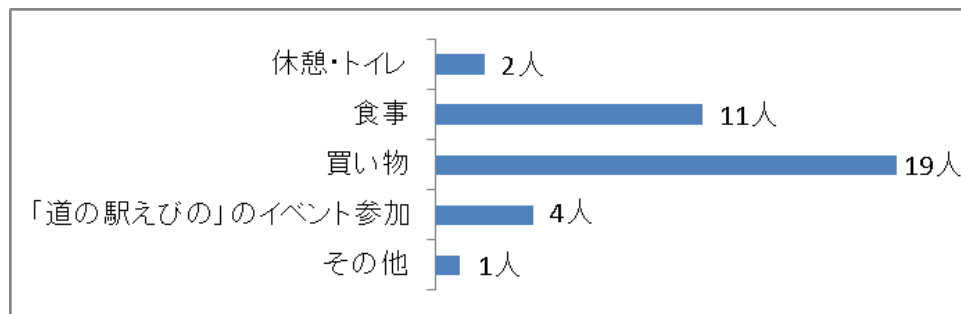
問3 「道の駅えびの」の開業から、これまでに利用された回数は何回ですか。

| 選択肢       | 回答数 |
|-----------|-----|
| 1 1回      | 4   |
| 2 2～5回程度  | 14  |
| 3 6～10回程度 | 7   |
| 4 11回以上   | 9   |
| 計         | 34  |



問4 利用された一番の目的は何でしょうか。

| 選択肢                 | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 1 休憩・トイレ            | 2   |
| 2 食事                | 11  |
| 3 買い物               | 19  |
| 4 「道の駅えびの」のイベントへの参加 | 4   |
| 5 その他               | 1   |
| 計                   | 37  |

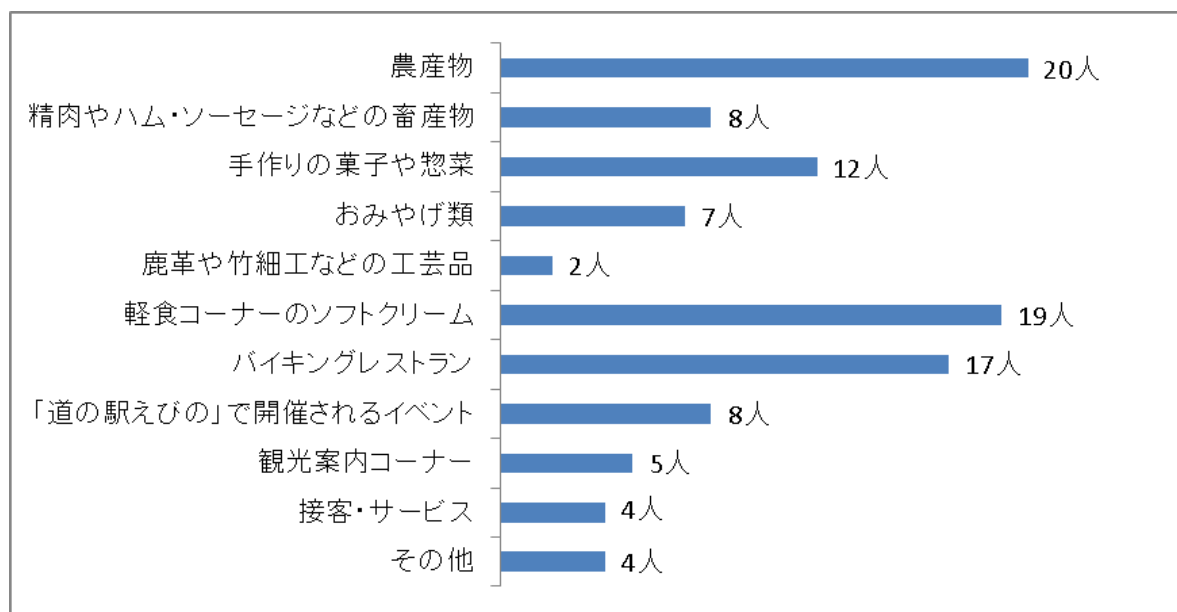


○ その他の目的

・目的が、その日バイキングであっても買い物をしたり、トイレを利用させていただいたりするので、1つ選ぶのは難しい。

問5 利用されて、特に良いと思われたことは何でしょうか。(複数回答可)

| 選択肢                 | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 1 農産物               | 20  |
| 2 精肉やハム・ソーセージなどの畜産物 | 8   |
| 3 手作りの菓子や惣菜         | 12  |
| 4 おみやげ類             | 7   |
| 5 鹿革や竹細工などの工芸品      | 2   |
| 6 軽食コーナーのソフトクリーム    | 19  |
| 7 バイキングレストラン        | 17  |
| 8 「道の駅えびの」で催されるイベント | 8   |
| 9 観光案内コーナー          | 5   |
| 10 接客・サービス          | 4   |
| 11 その他              | 4   |
| 計                   | 106 |

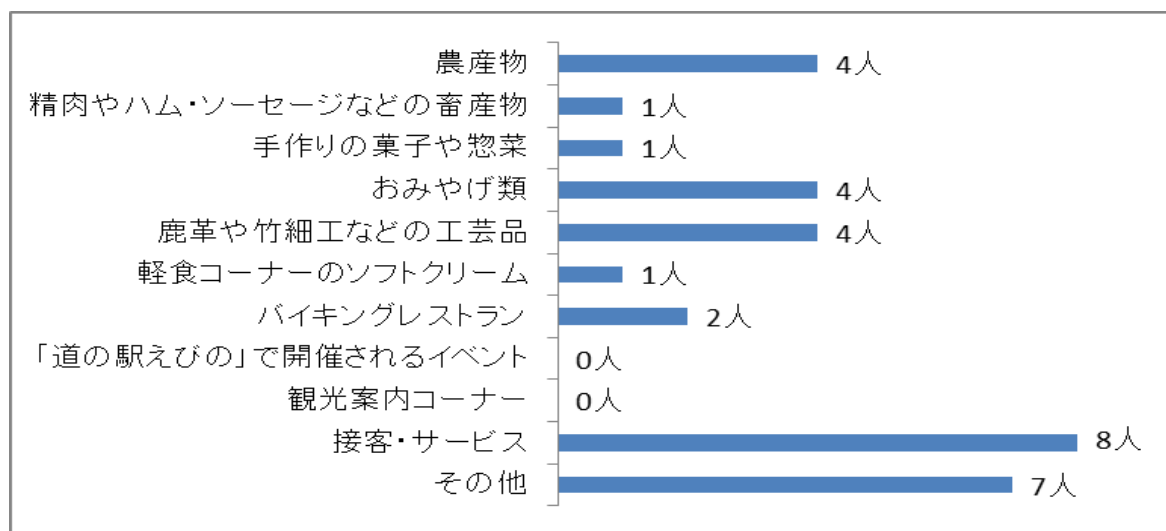


○ その他の内容

- ・EM 石けん及びアロマローソク等
- ・道の駅周辺もかなり整備されており、ゴミ等も少なく、散歩がてらにふらりと道の駅に行くのも楽しみの1つです。

問6 利用されて、あまり良いと思われなかったことは何でしょうか。(複数回答可)

| 選択肢                 | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 1 農産物               | 4   |
| 2 精肉やハム・ソーセージなどの畜産物 | 1   |
| 3 手作りの菓子や惣菜         | 1   |
| 4 おみやげ類             | 4   |
| 5 鹿革や竹細工などの工芸品      | 4   |
| 6 軽食コーナーのソフトクリーム    | 1   |
| 7 バイキングレストラン        | 2   |
| 8 「道の駅えびの」で催されるイベント | 0   |
| 9 観光案内コーナー          | 0   |
| 10 接客・サービス          | 8   |
| 11 その他              | 7   |
| 計                   | 32  |



○ その他の内容

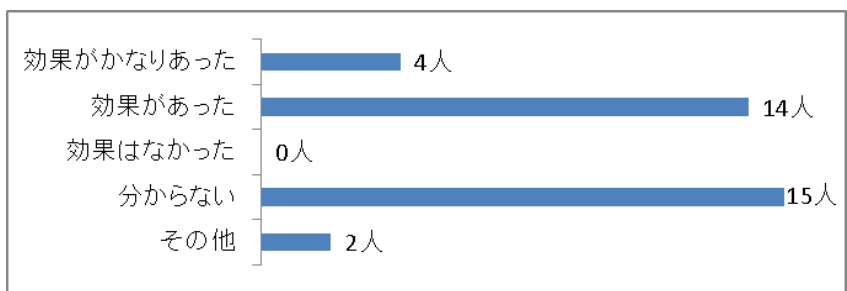
- ・野菜がきたないし、品数が少ない。
- ・色の悪い宮崎牛などは、割引などして出さずに引っ込めて欲しい。イメージダウン？
- ・おみやげ類で、えびの市で作られた特産名物のおみやげが欲しい。
- ・友達に電話をしたくて電話帳を見たのですが…。職業別しかなく残念でした。個人名の電話帳は出せないのですか。
- ・レストランは特にというメニューがないと思いました。どこでも同じような内容だと思いました。お客様もあまり、お召し上がりにならなかったのも、そのように思います。
- ・農産物とか狭いです。外の場所の使いすぎだと思う。他の道の駅に多数行って見ましたが、あんなに

外を使っているところはない。中がゴタゴタしている。

2. 「道の駅えびの」の経済効果について、お伺いします。

問7 「道の駅えびの」の平成25年度の売上総額は4億289万5,000円で、来場者数は54万2,175人でしたが、市内の経済や観光などに効果があったと感じられましたか。

| 選択肢         | 回答数 |
|-------------|-----|
| 1 効果はかなりあった | 4   |
| 2 効果があった    | 14  |
| 3 効果はなかった   | 0   |
| 4 分からない     | 15  |
| 5 その他       | 2   |
| 計           | 35  |

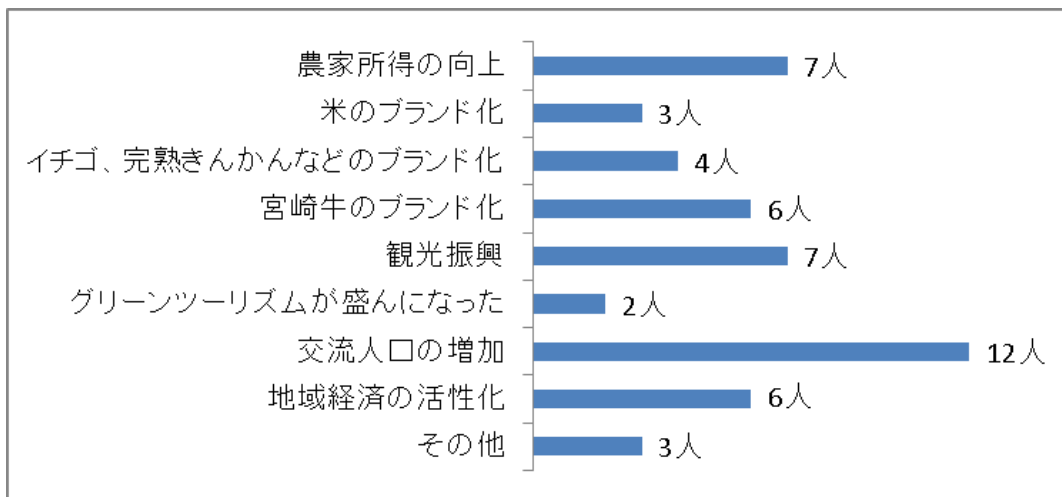


○ その他の内容

- ・25年度決算報告がフルに12ヶ月間だったとしたら1日平均では110万円。これが多いのか、少ないのか。県民所得水準も考慮すると即断できません。
- ・一市民として効果の出たもの、出にくいものと判断が出来なかった。ただ、売上金と来場者のみでは分からない。その他の名所に県外車を見なかったので！

問8 問7で、「1 効果はかなりあった」「2 効果があった」と回答した方のみお答えください。市内にどのような効果があったと感じていらっしゃいますか。(複数回答可)

| 選択肢                  | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 1 農家所得の向上            | 7   |
| 2 米のブランド化            | 3   |
| 3 イチゴ、完熟きんかんなどのブランド化 | 4   |
| 4 宮崎牛のブランド化          | 6   |
| 5 観光振興               | 7   |
| 6 グリーンツーリズムが盛んになった   | 2   |
| 7 交流人口の増加            | 12  |
| 8 地域経済の活性化           | 6   |
| 9 その他                | 3   |
| 計                    | 50  |



○ その他の内容

- ・一農家あたりの収入は様々だろうが、平均値を知りたいものです。公表したら反動も出るだろうが、出品農家にとっては新たな励みになり、プラス効果の方が多いだろうと推察します。
- ・情報発信の柱として、道の駅えびのの役割は十分に発揮していると感じます。市内外、特に鹿児島市のユーザーが多いことに驚いております。

問9 問7で、「3 効果はなかった」と回答した方のみお答えください。えびの市内の経済や観光に効果がなかったと感じる詳しい理由があれば、お聞かせください。

○ 特に意見なし

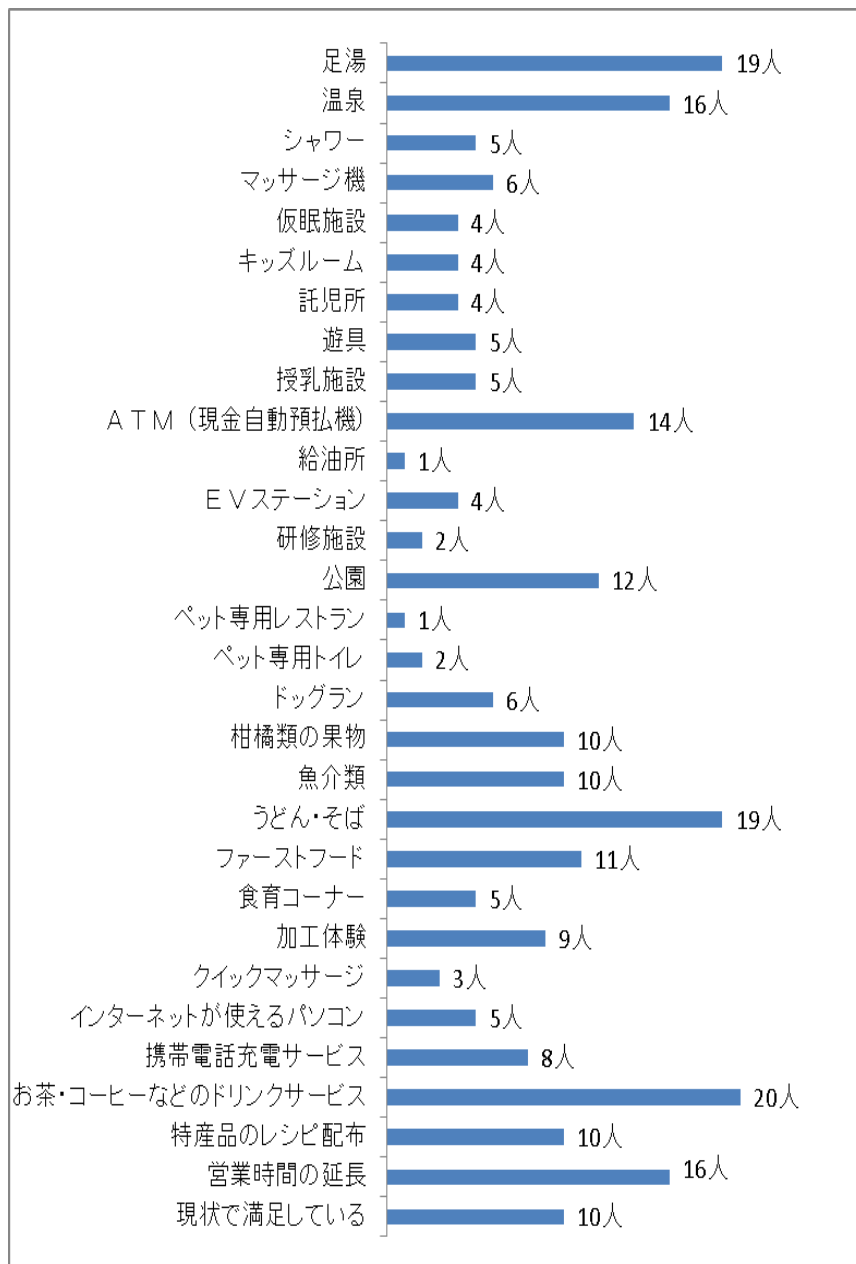
3. 「道の駅えびの」に求めることについて、お伺いします。

問10 「道の駅えびの」に、あれば良いと思われるものは何でしょうか。(複数回答可)

| 選択肢      | 回答数 |
|----------|-----|
| 1 足湯     | 19  |
| 2 温泉     | 16  |
| 3 シャワー   | 5   |
| 4 マッサージ機 | 6   |
| 5 仮眠施設   | 4   |
| 6 キッズルーム | 4   |
| 7 託児所    | 4   |
| 8 遊具     | 5   |
| 9 授乳施設   | 5   |

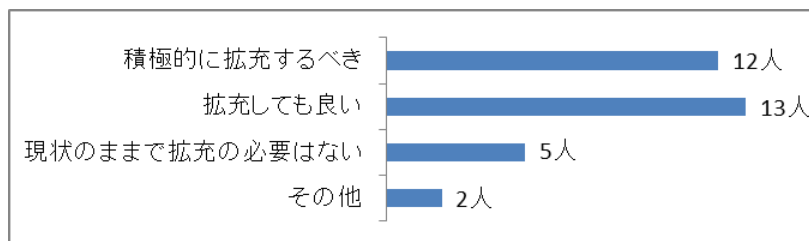


|    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 10 | ATM(現金自動預<br>払機)       | 14  |
| 11 | 給油所                    | 1   |
| 12 | EVステーション               | 4   |
| 13 | 研修施設                   | 2   |
| 14 | 公園                     | 12  |
| 15 | ペット専用レストラ<br>ン         | 1   |
| 16 | ペット専用トイレ               | 2   |
| 17 | ドッグラン                  | 6   |
| 18 | 柑橘類の果物                 | 10  |
| 19 | 魚介類                    | 10  |
| 20 | うどん・そば                 | 19  |
| 21 | ファーストフード               | 11  |
| 22 | 食育コーナー                 | 5   |
| 23 | 加工体験                   | 9   |
| 24 | クイックマッサージ              | 3   |
| 25 | インターネットが使<br>えるパソコン    | 5   |
| 26 | 携帯電話充電サ<br>ービス         | 8   |
| 27 | お茶・コーヒーなど<br>のドリンクサービス | 20  |
| 28 | 特産品のレシピ配<br>布          | 10  |
| 29 | 営業時間の延長                | 16  |
| 30 | 現状で満足してい<br>るので特になし    | 10  |
|    | 計                      | 246 |



問11 問10で「道の駅えびの」に、あれば良いと思われるものをお伺いしましたが、施設の拡充についてどう思われますか。

| 選択肢              | 回答数 |
|------------------|-----|
| 1 積極的に拡充すべき      | 12  |
| 2 拡充しても良い        | 13  |
| 3 現状のままで拡充の必要はない | 5   |
| 4 その他            | 2   |
| 計                | 32  |



### ○ 1～4 を選んだ理由

- ・道の駅のとりに1日中、遊べる施設が欲しい。流れるプールとか。(10代 女性)
- ・単なる道の駅ではなく、少し変わっているというか、特徴があった方が消費者は楽しめると思うし、夏場は暑いので、シャワーや足湯など、清々しい気持ちになれたり、見ていて涼しいものがあって足を運んでくれると思うから。(10代 女性)
- ・今のままでもいいが、もっと上を目指すなら拡充しても良いと思う。(10代 男性)
- ・今のままでもいいけれど、工夫をもっとすれば観光客がたくさん来るから。(10代 男性)
- ・駐車場が広いわりには、建物の中はせまいなと感じたから。(10代 女性)
- ・来場者が増え、買い物中の行動が制限されて、動きづらから。施設を広げた方が、もっとのびのびと商品を見ることができると思う。(10代 女性)
- ・ただ、定期的に商品の入替が行われたほうが、飽きなくていいと思う。そうしたら、リピーターが増えていいと思う。(10代 男性)
- ・当面、設備投資せずに増収できそうな売場拡張の1つは屋外の花卉類だろうと思われま。この花卉類は市内同業者のコメリやナフコに比較して売場が少々手ぜまに感じられるが、苗類は若くて新鮮。小売値も割安感があるので、花木、果樹類などもっと取扱い、品種を増やしてもらいたい。その一環として国華園に出品してもらおうというアイデアはいかがか。私は過去3年来、同社からユリ、スイセン、ラベンダーなど花類のほか、ミカン、モモ、ブドウ、リンゴなどフルーツの苗木類も多々購入しています。しかし、これらはすべて通販ルート。したがって、原産地は当地でも発注先はすべて大阪府の本社になり、往復の運賃に無駄を感じます。ちなみに品質の方も同じ育苗大手のサカタのタネやタキイに遜色なく、価格は結構安いようです。(70代 男性)

- ・店内がちょっとせまいので、人がちょっと多くなると回りにくい。もう少し店が広い方が、野菜などもゆったりおけると思う。今は少しごちゃごちゃしているように思う。(30代 女性)
- ・現状のままでもう少し様子観察をしてみてから、拡充の検討をしていただきたい。(60代女性)
- ・ATM機設置と電気自動車の充電施設と携帯電話機の充電差込器など充実を望む。(60代 男性)
- ・足湯などバンガロー等があれば、ちょっとした休憩しながら食事したりと、くつろげる場所があれば、もっと客は増えるのでは?と思います。(50代 女性)
- ・昨今の人口減少に歯止めがきかない現状では、先の状況がなかなか把握できないと思います。えびの市の人口を現状維持、もしくは増加させるためにはどうしたら良いか。道の駅えびのが今後、発展するかどうかはJAのやり方次第だと思います。利益優先か、えびの市の発展かどうか。何でもかんでも全部、JAに投げているのでは、道の駅の将来は絶望である。(60代 男性)
- ・研修施設、子ども達が遊べる遊園地・公園を優先して、余裕ができた時に温泉施設があったら良い。食育の面も充実して欲しい。(80代 男性)
- ・道の駅を利用しているのは、今は県外の人が多い。えびの市民はわざわざ行く必要はないと言って、利用されていないので、公園や温泉施設があれば、利用する人も増えていくと思う。(70代 女性)
- ・休みがあり、友達が鹿児島から来たので連れて行ったら休み。コカ・コーラに連れて行っても休み、残念な1日になりました。品物をたくさん出すということではなく、従業員をローテーションで休むようにして、お客様にはいつでもサービスできるよう、休みなしにして欲しい。(70代 女性)
- ・多様性を持った店として発展してほしい。(70代 女性)
- ・休憩場所は、あんなに広くはいらないと思う。そして店の拡充をすればいいと思う。(60代 男性)
- ・木陰、ベンチ、ミニ遊歩道、ひとときの憩いの場(60代 男性)
- ・ある程度の売れ筋が分かってきたと思いますので、そのところの拡充をして欲しい。農産物売場が少ない。外に風よけをして、うどん・そば・チャンポン等の軽食コーナーを作って欲しい。(60代 女性)
- ・ファーストフードの販売設備を提唱したが、設備を拡充しても、広い場所はいらないのではないのでしょうか。(80代 男性)

・今は買い物orレストラン利用だけなので、1 日いても楽しめるスペース(温泉、カフェ、木陰のある公園等)があると良いと思います。(40代 女性)

・何かメインとなる食物か建物をつくるべきだと思う。(30代 男性)

・もう少し加工品を多くした方が良いと思うから。(40代 女性)

#### 4. 最後に、お伺いします。

問 12 「道の駅えびの」について、ご意見やご提案などがあれば、自由にご記入ください。

・農産物や、えびのの特産物を販売することも大切だけど、季節ごとに何かイベントを開催して、老若男女関係なく楽しめて、リラックスできて、「また、来たい」と思わせることが大切だと思う。あまり、具体的に述べることができないけど、毎度毎度、消費者は何を求めているのか、どうしたら楽しめるか考えたらいと思う。(10代 女性)

・営業時間が 6 時までだと、学生から見ると行く暇がないので、8 時ぐらいまでにして欲しい。(10代 男性)

・バイキングレストランの営業時間が短いので、利用することが難しい。(10代 女性)

・十三塚にあるような遊具が道の駅にあれば、道の駅に子どもを連れてくる保護者が、子どもと一緒に店を利用するので、リピーターが増えるのではないか。(10代 男性)

・建物と陳列棚は新装、照明も明るくしたが、売場の商品は数量的に増えただけで、肝心の当地の特産品がないので、同じ南九州地区の他の店舗との差別観がない。このためか、時々、駐車場に他県からの観光バスや自家用車が見受けられるが、地元住民ほどの購買欲はないはずです。一度、市場調査してみてください。これが事実としたら、いずれ市民からも見放されるのは避けられないです。かねて叫ばれていながら、画餅になったままの特産品づくりは、市や農協など関係者にとって火急の課題です。もとより、テーマは全国のナンバー1&オンリー1農産品です。(70代 男性)

・子どものいる家族などが、もっと行きやすくなるように、外にちょっとした遊具や屋根付のベンチ(東屋)などがあるといいと思う。屋根付のベンチがあれば、店内で買った惣菜やお菓子をその場で食べられるので、いいと思う。

お店の営業時間、夏場は日が長いので、営業時間をもう少し長くした方が良く思う。

国道に出る時に道が混んでいると、なかなか出にくいので半感应式の信号があるといい。(30代 女性)

・おみやげ品は、えびの産は少なく感じます。どちらかといえば熊本とか隣県の物が多い気がいたします。えびのの菓子等、おみやげを増やすべきだと思います。また、野菜が隣県、湧水町物産館と比べると高く感じます。また、接客対応がマナーが少し悪く感じました。レジで皆ではないのですが、たまたまその人達だけだったかもしれませんが、話しながらお客様の前で失礼と思いました。私は地元の客として、いやな思いをしましたが、道の駅は他県のお客様が多いわけですから、えびの市の1番の窓口となる場ですから、職員の接客マナーを(改善)されるべきと思いました。感じが悪かったです。(50代 女性)

・昨年、4月20日にオープンして、1年4ヶ月たっていますが、最近、車の数がだいぶ減少しているように思えます。四季折々のイベントの開催等、やるからには質の良い、集客の高いイベントをやりたいです。道の駅えびのの従業員は頑張っていると思います。市としては、JAばかりにまかせっきりしないで、道の駅の「大家」としての威厳を見せて欲しいです。我々の税金で始めた道の駅です。後世に残すべき大事な資産です。利益優先のAコープになってしまって良いのですか。(60代 男性)

・道の駅えびののに納入されている人の意見です。高原の道の駅は冷蔵庫を無料で貸してもらい、品物を入れておけるが、えびの市の道の駅は使用料を支払うようになっているので、普通の店よりも(販売額が)少し高くなるとの意見。(70代 女性)

・見た目も立派で、評判も良く、うれしい限りです。販売商品、陳列棚と陳列棚の間が狭いところがあって、すれ違う時にすみませんと、よけなければなりません。荷物をたくさん持っている時などイライラします。もう少し広げることにはできませんか。よろしくお願いします。(70代 女性)

・売上と来客数は分かりますが、どのくらいの黒字か、また、収入はどこに入っているのか(市?)など、市民として知りたいことです。また、市内観光にどのような変化があったのか、聞こえてくるのはグリーンパークに来る客の情報ばかりです。他県から来られるお客様は、どこを観光されているのでしょうか。道の駅が出来て、他の商店の売上はどうなっているのでしょうか。個人が出店できるようなシステム等は考えておいでの方はおられないのでしょうか?(70代 女性)

・入口の信号。店の拡充。(60代 男性)

・えびの市は全体的にPR不足に感じます。もっと「道の駅えびの」をアピールするような、チラシとか、道の駅だよりとか、全戸数に配布するのもいいかも。夏休み中は、子どものイベントをたくさん計画してください。小さい子どものものも。(60代 女性)

・道の駅に滞在する時間を増やしたいのなら、周囲をもっと休憩場所として充実して欲しい。

- ・現状のままでは、車椅子の方、杖を使用される方の通路の幅が不足している。
- ・もっとレシピアや試食コーナーを増やしてみてもどうか。使用・利用者の声コーナー等もあるといいのでは。物品を持ってくる人の声も。
- ・働いている人の客への声かけが少なく、明るい声が欲しい。他の人からの研修も必要なのではないかな。
- ・記念樹が折れたり、草の中にあり、痛々しい。(60代 女性)
  
- ・冬場、トイレが寒いので、レストラン横か室内に設置するなどして頂けると良いと思います。和栗ソフトはとて美味しくてファンです。コーヒーやおそば、外で飲食でもいいですが、もう少し整備して、霧島山を気持ちよく眺める空間だと良いと思います。(例えば綾町とフクトミファームのような)(40代 女性)
  
- ・営業時間が夕方 19 時ぐらいまでだと、仕事帰りのお客が増えるのではないかと思います。(40代 女性)
  
- ・農産物を買に行きたいが、営業時間が 18 時までなので、平日の利用ができない。(50代 女性)