

第2章 鹿児島県内「道の駅」聞き取り調査結果

2-1. 喜入「道の駅」 マリンピア（鹿児島市健康づくり推進課）

登録年月日：平成6年4月26日 鹿児島県「道の駅」登録第1号

所在地：鹿児島市喜入町 6094-1

アクセス：錦江湾をのぞむ湯所。

国道226号沿いの海岸線に面した眺めの良い場所にあり錦江湾を望める
喜入町八幡川河口に近く、バス停名はマリンピア喜入停留所で徒歩5分



直ぐ海側に石油備蓄基地の大きなタンクが並んでおり、眺めは圧巻である
鹿児島市と観光と湯の街「指宿市」のほぼ中間で、マイカー客の休憩所と
して好都合である

JR 指宿線喜入駅～鹿児島中央駅間との便数多し・タクシー5分

タクシー営業所は駅構内で、道の駅にも1台待機している

電話番号：0993-45-1117

営業時間：午前10時～午後9時

休館日：毎月第2・4月曜日及び12月31日～1月1日

1. 施設の概要

八幡温泉保養館

供用開始 平成4年11月

延床面積 3,478.83㎡鉄筋コンクリート造2階建て

施設内容 大浴場、会議室、食堂、レストラン等

大浴場は日帰りの入浴施設で、ゆったりくつろげる。



室内温水プール

供用開始	平成 5 年 10 月
延床面積	2,083.53 m ² 鉄骨造平屋建て
施設内用	25mプール、児童用プール、ウォータースライダープールは非常に目立つ外観である。



多目的広場

供用開始	平成 7 年 8 月
広場面積	約 12,000 m ² 木道平屋建て（管理棟）109.9 m ²
施設内用	グランドゴルフ場、ゲートボール場 グランドゴルフ場の背景に見える石油備蓄基地の大タンク群は圧巻である。



2. 管理運営

(1)管理運営費（平成 17 年度予算分）

管理運営事業費 93,116 千円

職員 2 名の人件費は、職員費で計上（管理運営費に含まず）

(2)財源内訳（平成 17 年度予算分）

使用料及び手数料 32,931 千円

温泉使用料、プール使用料、会議室使用料、多目的広場使用料等

諸収入 6,681 千円（電気使用料等）

一般財源 54,044 千円

(3)事業費（平成 17 年度予算分）

委託料 52,977 千円

八幡温泉保養館、室内温水プールの受付、清掃、機械管理、監視等

その他施設設備の保守管理業務委託

需用費 38,096 千円

燃料費、光熱水費、修理料（施設）、消耗品費等

その他 2,043 千円

役務費、負担金、使用料及び賃借料、旅費等

3. 施設建設の経緯

平成元年当時の竹下内閣の全国一律の創生事業 1 億円で、喜入町は温泉を町内の八幡川河口国道 226 号に架かる橋の袂に 1,002m 掘削し、温泉湧出に成功したので、町民福祉のために八幡温泉保養館を建設した。

国道沿いのため車の往来が多く、この客を引き止めて農業振興に役立たせたいと 24 時間利用できる駐車場、トイレ、公衆電話を設置し、申請して鹿児島県道の駅の登録第 1 号となった。無料休憩室は開館時間中に、2 階和室 52 畳の部屋を設けている。

道の駅付近に、スーパータイヨーの他に旧町の施設等もあり、町民の集まり易い環境にある。



登録：平成 6 年 4 月 26 日

管理運営方法：鹿児島市健康づくり推進室の直営である。

職員 2 名 所長 中釜 巧 主査 濱崎昇次

施設利用者延べ総人数 : 年間約 30 万人

内訳 温泉約 11 万人、プール約 5 万人、売店約 2 万人、レストラン約 8 万 5 千人

4. 施設の特徴

平成 16 年 11 月鹿児島市と喜入町が合併したため、市がその業務を引き継ぎ市民の健康作りの施設と位置づけて運営している。



他の道の駅とは異なり、独立採算制ではなく、収支は極端に言えば、考えなくて良い。道の駅の業務としては、九州・沖縄「道の駅」連絡会議に出席、その旅費、物産品販売による景品等が予算化されている。

食堂、売店、マッサージ等はテナント制である。



受付が委託業者の使用人であるが、客は正式職員と思っているので、言葉遣いが悪いなどと苦情が多い。

情報発信基地として、ホームページ、パンフレット類は準備しているが、ホームページは現在手が廻らず、旧喜入町時代のままである。



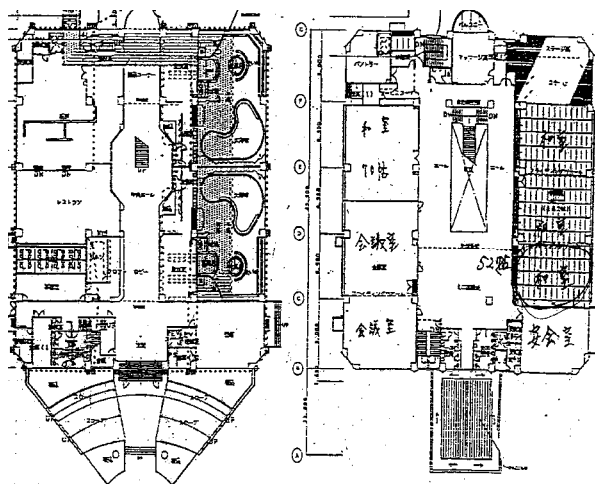
5. 現状に対する感想

道の駅マリンプシア喜入は、鹿児島市の谷山という新しく発展した人口周密地域を控え、観光地と温泉街指宿市と中間に位置し、車の往来も頻繁で、近くに喜入石油備蓄基地があり、これに関係する業者も多く、スーパータイヨー・その他旧喜入町関係施設集まっており、更に指宿市行きいわさき交通のバス停・道の駅マリンプシア喜入停留所もあり、JR指宿線喜入駅からタクシーで5分の便利さである。

客の集りやすい環境にある。ゆったりとくつろげる大入浴施設・室内温水プール・ゲートボール・グランドゴルフ場を持つ、道の駅マリンプシア喜入は、鹿児島市の健康づくり推進の役目を十分果たしていると思われる。

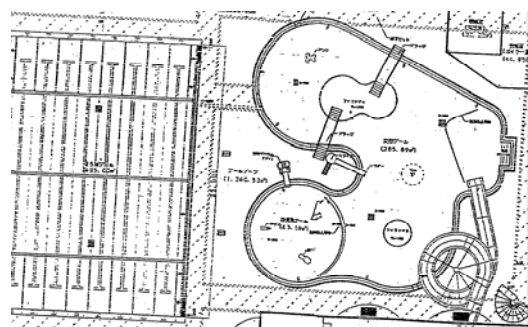
備考 施設の平面図を参考までに添付した。

1 八幡温泉保養館平面図



八幡温泉保養館

2 室内温水プール平面図



室内温水プール

2 - 2 . 道の駅 「霧 島」

所 在 地： 鹿児島県 始良郡 霧島町 田口 2583-22 (〒899-4201)

調査訪問日： 平成 17 年 9 月 28 日 当報告書は 11 月 7 日合併前の内容を示す

面 接 者： 鹿児島県 霧島町役場 観光商工課
課 長 後藤 辰美 氏 (電話 0995-57-1111)
道の駅「霧島」運営委託先 霧島神話の里公園株式会社
支配人 新中 幸博 氏 (電話 0995-57-1711)

オ ー プン： 平成 6 年 7 月 20 日

路 線 名： 一般国道 223 号

敷地面積： 約 1hr (町有地と民間業者からの借地)
ほっと霧島館及び滝、周辺駐車場、休憩広場を含む

駐 車 場： ほっと霧島館 大型 2 台・普通車 25 台・身障者 2 台
滝 駐車場 普通車 66 台

延床面積： 648.4 m²

売場面積： レストラン 263 m² (テーブル 80 席・座敷 60 席)

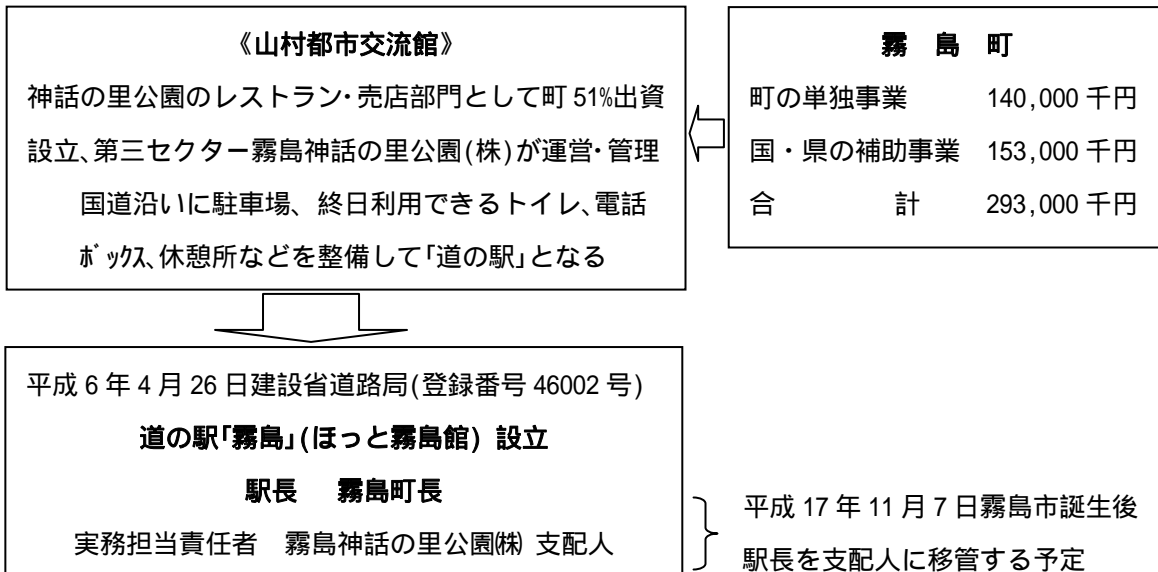
ト イ レ： ほっと霧島館 男子 和式 1 器 洋式 1 器 小 5 器
女子 和式 3 器 洋式 2 器 子 1 器
身障者 1 器 ベビーベッド 1 台
滝 駐車場 (24 時間オープン) 男子 和式 1 器 小 2 器
女子 和式 1 器 子 2 器
身障者 1 器 ベビーベッド 1 台



道の駅全体図

1. 霧島町「山村都市交流館」の概要

(1) 組織概要



(2) 建設の用途目的

地域産品を通じた潤いのある町「生き生き農村を構築し、都市と農村の交流を展開して、農産品の高付加価値生産やニーズに沿った新たな農産物生産活動を図っていくことを目的として設置したものである。

(3) 事業等

事業年度：平成 5 年度（一部 6 年度に繰越）

事業名

第三期山村振興農林漁業対策事業

[一部：県単村づくり整備事業（食文化交流館）]

[町単独事業（試食館）]

事業実施主体：霧島町

施設概要

延床面積：648.4 m²

施設内容

1) 物産販売所（「神の幸」）

2) 食文化交流館・試食館（「神の蔵」）

運営主体：霧島神話の里公園株式会社（第 3 セクター）

その他

この施設は、「神話の里公園」（敷地面積 37hr）の一環として建設され、「ほっと霧島館」を中心

に多数の建物や遊具施設、花木園・体験農園、国際交流村、イベント広場等が設置されている。

実施事業は、山村振興農林漁業対策事業、国際交流村施設整備事業、ふるさとづくり特別対策事業（起債）及び霧島町単独事業として、実施年度は昭和63年度～平成7年度となっている。

2. 施設の特徴

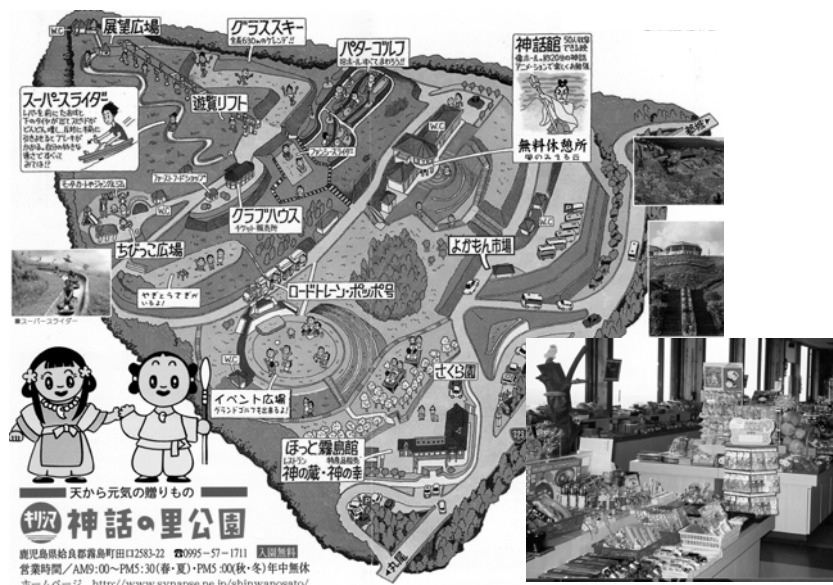
先ず、道の駅「霧島」の総括的特長をあげれば、伝統的な「神話の里」として全国的な高知名度と霧島神宮に近接した好立地を背景にしながら、そのアクセスに非常に恵まれているということである。即ち、整備された国道223号線沿いに立地し、これに連結した多数の道路網により、全国各地からの頻度の高い観光バスに加え、JR日豊線の霧島神宮駅からの周遊バス、さらに自家用車の多数の往来によって当駅への来訪者のうち約80%が観光客で満たされている。

加えて、当駅の運営委託先で第三セクターの「神話の里公園」からは、間近に見える高千穂の峰などの連峰や錦江湾に浮かぶ桜島、そして開聞岳など雄大な景色を一望できるとともに自由に入園可能で、多くの遊具や広大な敷地と設備が、組織全体のホスピタリティな雰囲気とともにその来訪魅力を倍増しているように思われる。

このシステムティックな展開による高い知名度は、月刊旅・情報紙「九州じゃらん」平成17年1月号 道の駅特集により1位にランクされた大きな要素と推察される。

道の駅「霧島」のこの好立地の特性とアクセスの安全性から、今後も環境適応型の運営を心掛けるならこのような良環境の維持は比較的容易と思われ、霧島周辺の広大さを誇る“神話の里”と、もう一つの“神の国”宮崎県高千穂地区とが好一対のかたちで認識されていくと思われる。

既述のごとく当駅の経営特性である運営委託先の「霧島神話の里公園株式会社」は以下の運営の概要にみられるように良質の経営管理を遂行中であるが、道の駅「霧島」の経営資源のうち道の駅に登録された敷地建物以外の設備・商品・従事者等はすべてこの会社に所属している。



3. 道の駅「霧島」運営状況のお尋ねにもとづく概要

(1) 道の駅「霧島」の概要についてお尋ねします。

開店時間帯：9:00～17:30 休業日：年中無休

(2) ハード・ソフト面の充実度について

Q1. 施設情報、イベント情報、物産・レストラン情報、周辺案内情報、IT 情報は：

A. 数種のカラー印刷物があり、各方面の案内ポイントに備えチラシでも配布。

ホームページ情報など IT への取組みとしては次のホームページ アドレス

<http://www.synapse.ne.jp/shinwanosato/> で季節ごとに公開している。

Q2 . POP 広告(購買時点広告)などの購買刺激策は：

A 地場産品の焼酎、ブルーベリー・ゆず・しそジュースなど特産品コーナーに商品説明に近い若干の記述があるが訴求力は弱い。不十分と認識し今後強化したい。



(3) 複合多機能型休憩施設としての道の駅「霧島」について：

Q1. 休憩機能・情報発信機能・地域連携機能としては：

A, 敷地面積は約 1hr で、付設の駐車場は調整可能な約 120 台に加えて隣接した霧島神の里公園の駐車場も無料で利用できる。トイレは館内と屋外に各 1 箇所あり清潔である。

レストランは 10:00～17:00 開業で十分なスペースをとっており現在 150 席(座敷席含む)であるがレイアウトには余裕があり、神話の里公園も含めてゆったりした休憩機能を果たしている。夜は近隣の予約があれば営業する。

当駅の周辺には民家は少なくさらに、立地特性上夜間の車両通行は極度に減少する等の理由で情報発信機能としては不十分のままである。地域連携機能としてはスタンプラリーや協同キャンペーン、広域マップ作成等である。

特産品等土産品の販売部門も広くディスプレイ等もよく研究されているが、客層や諸事情により野菜・果物類の販売はおこなっていないのが一種の差別化になっている。来訪客のうち約 15%が近隣客である。

Q2.「経営理念(霧島駅コンセプト)」ならびに、いわゆる「道の駅」としての実感をどのように意識されていますか：

A. “ ゆっくり・くつろぎ・いやし ” をコンセプトに企画された道の駅 「霧島」であるが、来訪客のうち観光客が約 80%でその殆どが霧島町・牧園町等の周辺観光地や温泉宿泊客で、近隣客も含め究極は「憩いの場」「ふれあいの場」を期待して来訪しているとみられる。当駅も”霧島のイメージアップ、ゆとりの空間と雄大な自然の体感”を理念に、便利に立ち寄り、安全な車両の昇降や休憩施設として利用されており、格好の「道の駅」の機能を果たしながらその期待に対応している。

Q3. 「利用客層」を大別すると

A. 観光客 約 80% 近隣住民 約 15% その他 約 5%



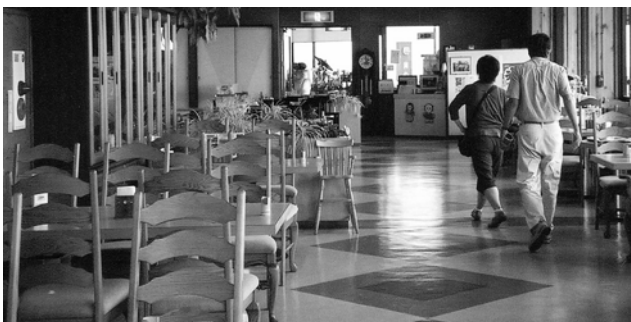
(4) 開業当初の状況について

開業年月日 平成 6 年(西暦 1994 年) 4 月 26 日

出資 霧島町及び山村土地交流館整備事業体 投資額 約 2 億 9 千 300 万円

Q1. 道の駅「霧島」の責任者と霧島町との関係ならびに権限は

A 当駅は、霧島神話の里公園株式会社のレストラン部門(神の蔵)、売店部門(神の幸)として運営されており、責任者は代表取締役の霧島町長になる。管理者は霧島町役場 観光商工課 後藤辰美 課長、運営受託責任者は霧島町が 51%出資した 霧島神話の里公園株式会社の支配人 新中幸博 氏 である。



(5) 営業戦略について

Q1. マーケティング戦略は：

A. 戦略としては、旅行社・マスコミ・ホテル等と食事や公園の遊具の利用で提携しており、公表媒体や口コミによるもの、業者の売り込みなどが寄与している。

利用客満足度(C/S)については、接遇の向上・環境美化に努めており「売れ筋商品や売上高」からも推定できるし、リピート客の多い神話の里公園からの繰返し来訪者によるものも少なくない。

業績について：

Q1. 売上高季節変動の指数化は：

A. 月次・年次・部門別を実施されている。

Q2. 最近1年の繁忙期と閑散期の3ヶ月の業績について：

A. 来駅者数の最多の月を100として対比

'04(H16)9~'05(H17)8	繁 忙 月			閑 散 月		
	11月	5月	8月	9月	2月	6月
1日当り来駅者数(人)	55.8%	71.2%	100.0%	34.3%	39.1%	36.5%
= 商品売上高(千円)	60.3%	79.4%	100.0%	36.5%	41.3%	39.8%
客 単 価 (円/人)	107.8%	111.1%	100.0%	105.6%	105.6%	108.9%

注：商品売上高は道の駅「霧島」の売店(神の幸)の売上高で業者の商品も含む

経営効率について

Q1 収支予算の編成と予算差異分析の状況は：

A 差異分析まで実施されている

Q2 過去三期程度の経営(財務)分析と追跡・統制の状況は：

A 正確に分析し、経営に活かされている

Q3 各機能ごとの損益分岐点は把握されていますか：

A 把握している

Q4 経営資源(ヒト・モノ・カネ)に関する次の相関を把握されていますか

$$\frac{\text{利 益}}{\text{ヒト・モノ・カネ}} = \frac{\text{利 益}}{\text{売 上 高}} \times \frac{\text{売 上 高}}{\text{ヒト・モノ・カネ}}$$

A ヒト・モノ・カネに関わる生産性の各構成で把握している

Q5 経営の三要素ヒト・モノ・カネのうちヒト(従業者)の能力が他の二要素の効率を左右します。従業者の数と教育訓練はどのようになっていますか：

A すべて女性で、フルタイムに換算して 総計 400 名

教育・訓練として制度化はしていないが、常にOJT(職場内教育)を心掛け、場合に応じて off-JT(職務を離れての訓練)をおこなっている

道の駅「霧島」の強み・弱み・好機会・脅威 (SWOT)それぞれに考えられる点は(各々1点)

A. 強み 語り継がれた”神話の里のイメージ”と素晴らしい景色

弱み 天候と寒暖に左右されやすい

好機会 歴史と温泉・景色など天然の恵みに包まれアクセスも好条件にあること

脅威 近隣に同様の施設が増加の傾向にあること

経営体は『維持』するだけでも容易ではありませんが、さらに『発展』することを期待さ

れます。「物産館」や郊外型の「大型商業施設」の建設増加も予測されるとき、生残りをかけた競争激化に対処するための戦略・戦術を最後にお尋ねします。

A. オリジナル商品の研究・開発による先発、後発の同業者との差別化

道の駅「霧島」(ほっと霧島館)の存在感を強調する公園全体の環境整備

そして、これらを総括する“楽しさ・やさしさ・ゆとりの空間”を提供し、訪れる人々が癒される場所でありたい

4. 課題と問題点

道の駅「霧島」は、登録日平成 6 年 4 月 26 日 オープン同年 7 月 20 日であるが、その運営母体である「霧島神話の里公園株式会社」の実施年度は昭和 63 年度に開始されており、その間の株式会社としての経営管理ノウハウが道の駅「霧島」に効果的に受け継がれているように思われる。

したがって、帳簿組織なかんづく収益性や財務流動性及び販売管理面における効率管理は、計画(P)実施(D)統制(C)アクション(A)のサイクルを回しながら的確に実施されているとみられる。しかも、県内の経営指導機関のコンサルティングも受けていると聞き及んでおり、発足からこの日まで 10 年に至る間の運営近代化への追求は十分に認識された。

しかし、運営管理面はもとよりマーケティング全般とくに顧客の欲求度の高まりによる既存の設備や運用面に対する新たな要求はひきも切らないとみるべきであり、リピート頻度の向上策や個人情報管理の厳しさのなかで顧客が自ら情報提供を求めてくるような「顧客管理手法」などの開発は、オリジナル商品の開発などとともに重要な「開発戦略」として必須要件と考えられる。

さらに、調査訪問時の 40 日後の平成 17 年 11 月 7 日に発足した一市六町による平成の大合併

で新「霧島市」が誕生した後は今まで以上に効率経営による“独立採算制”が求められるわけであり、経営体としての維持・発展を迫る要望の高まりに応える高付加価値経営は極めて重要な課題と思考する。

5．提言

道の駅「霧島」は、霧島神話の里公園の広大な敷地と設備を背景に展開しており、多目的な巡回を意図した観光バスや自家用車の来訪者など極めて短時間の下車客が効率的に活用できる高度な案内用羅針盤が欲しい。また、神の里公園を中心としたリピート遊覧客に、再訪問ごとに季節性を含めた特定の機能ないしエリアを部分的に活用できるよう利用計画の参考になる複数事例とその特長を示し、リピート訪問の楽しさを倍増させるような配慮が必要と考える。

それには広く利用されている IT 設備によるガイド画面を訪問者が自ら操作しながら効果的な遊覧に資することが可能なように、まず最初に訪問する頻度が高いと思われるレストラン（神の幸）が販売部門（食文化交流館 神の蔵）に導入することが望ましい。

また、こまめに順路や参考事項を示したスマートな案内板の設置も効果的である。

さらに、物販に関しては霧島・牧園・えびの高原など広域に集積した観光地だけに“何処に行ってもありそうな同種の商品群”は極力縮小してオリジナル商品と特化した地場産品による魅力ある訴求が有効と思われる。

加えて、POP 広告（購買時点広告）についても説明したが [道の駅「霧島」メッセージ]のような特定強調用語たとえば“すべてが皆様の癒しのために環境・健康に配慮したロハス の提供”のごとく購買者の購買心理に働きかける全組織的認識が時代とともに重要になってこよう。

官民で九州一円の観光振興に取り組む九州観光推進機構は、県域を越えた広域ルートとして神話・伝説・キリシタン・陶磁器・文学など多彩な切り口で六十の観光モデルルートを作成したというが（平成 17 年 11 月 5 日 日本経済新聞）すでに、ある地方で実施されている“道の駅を巡るバスツアー”などネットワークの高度化なども含めて 道の駅「霧島」が新たな挑戦で成果を挙げられることを切望したい。

以 上

「ロハス」は、米国のマーケティング用語で最近非常に普及した言葉。

Lifestyles Of Health And Sustainability の略で「健康・環境に配慮した設備や商品」を意味する。

2 - 3 . 道の駅「樋脇」遊湯館（ゆうゆうかん）

所在地：鹿児島県薩摩川内市樋脇町市比野 156 番地

調査訪問日：平成 17 年 10 月 4 日 10:00～11:30

面接者：株式会社遊湯館 竹隈健二支配人

開設年月：平成 6 年 12 月

登録年月：平成 6 年 8 月

敷地面積：7,154 m²（当初 3,677 m²に駐車場 3,477 m²を追加）

建物面積：839 m²

施設概要：駐車場 78 台（身障者用 1 台）

トイレ（男性 10 器、女性 5 器、身障者 1 器）

直売所棟（4～9 月 9:00～19:00 10～3 月 9:00～18:00）

軽食棟（4～9 月 9:00～19:00 10～3 月 9:00～18:00）

管理棟（観光案内、道路情報、休憩所、TEL、インターネット、温泉シャワー）

自由広場（足湯、噴水）

休館日：1 月 1 日、毎月第 1、第 3 水曜日

管理運営主体：株式会社遊湯館

ホームページアドレス：<http://www17.ocn.ne.jp/~yuyukan/>



1. 施設の概要

当施設は県道 42 号線（川内加治木線）市比野温泉入口（JR 川内駅から 15km、鹿児島空港から 40km）に位置する。この道路は通称「空港道路」と呼ばれ、国道 3 号線と国道 10 号線を結ぶ幹線道路であり、10,000 台/日の交通量がある。平成 6 年 8 月に県内 3 番目の道の駅として登録され、平成 6 年 12 月にオープンした。事業費は 531 百万円（財源は地方債、地域振興基金、原子力関係交付金、一般財源となっている）、管理運営は平成 11 年度までは商工会と観光協会が設立した遊湯館管理組合であったが、平成 12 年度より樋脇町 100% 出資の株式会社遊湯館となった。平成 16 年 10 月の合併後、薩摩川内市 55%、民間 45%（特産品出品者 41 名、1 口 5 万円）の出資比率となっている。来年度からは指定管理者制度の適用対象となっており、現在の市長が社長、助役が専務という体制も見直し中である。



2. 施設の特徴

当施設は空港道路沿いに大型のサービスエリアがなかったことから、川薩地域の観光案内、ドライバーの休憩・休息施設を整備する中で、地域産業の振興と観光を連動させ、地域と一体化された観光地づくりを目指した。

そのため、特産品展示即売館である直売所棟を設け、町民の創意工夫による青空市場の開設、付加価値農業への転換、商工業製品の展示即売、老人の生きがい対策による民芸品棟の展示即売など幅広く特産品の掘り起こしと PR を行い、「活気に満ちた生産と観光の町づくり」を目標とした。

また、当施設は市比野温泉の入口であることから、ライオンズクラブの寄贈による「足湯」、温泉シャワー施設、温泉水の提供も大きな特徴となっている。

売店の目玉として、キンギョ、メダカ、ドジョウおよび木炭を扱っている。



3. 組織

社員 支配人、管理事務係長、管理事務係の3名（Uターンの支配人を含め、公務員はいない）
パート7名 5時間/日（月100時間、雇用保険のみ）

アルバイト6名

一番多いときで3人（パート）、残りは社員1人でカバー

勤務は平日のパターン、土曜日のパターン、日曜日のパターンがあり、ローテーションがかかる人と固定の人がいる。固定的ではなく業務に応じて変わる。

案内所にいる時間は4時間/日、基本は経理（事務作業）。

4. 効果と課題

当施設の業績は利用者数（レジ客数＋券売機枚数）、生産者登録数、売上高で見ている。平成16年度（3月決算）実績は、利用者数23万人、生産者登録数263人、売上高160百万円（120万円寄付後で150万円の利益、但し減価償却なし）となっている。利用者数、売上高は設置以来順調に伸びてきているが、生産者登録数は高齢化により、減少している（登録者の整理は最近）。経常利益13年度より黒字、昨年度から市の負担は0となっている。

特産品販売と食堂の売上比率は10:1程度。

平成8年に駐車場を増設したことで、観光バスが停まるようになり、売上高が平成8年の79百万円から平成10年には133百万円へと大幅に伸びた（利用者数は102千人から155千人）。現時点での駐車場の不足感はない。利用者は地域内（旧樋脇町）2割、地域外8割と見ている。

施設利用者数は利用者数（レジ客数＋券売機枚数）の2.5倍として推計している。利益計画は支配人が1年ごとに作成して取締役会に提出している。

当施設は温泉を組んでいるのが特徴ではあるが、民業圧迫をしないために温泉そのものは提供していない（温泉を提供していればもっと来館客は増えたであろう）。しかし、無料の温泉水を汲みに来る来館者が多く、そのために身障者駐車場の使用に支障が出たり、温泉水を汲みに来た来館者同士のトラブルが絶えない。

また、足湯については、週に一回の苔取りが必要なため、手が掛かっているが、足湯そのものについては設備が古くなったこともありさびれてきている。雨の日や夏、石が焼けて触れないことから屋根の設置要望があるが、資金の問題から対応できていない。他にも開館後 11 年経過し、補修・改修にお金がかかるようになっている。

来館者の多くは「道の駅は公共施設」(税金で建てた)という認識で要求を出されるが、経営する側は利益追求を要求されがちなのが悩みである。現支配人は就任して 1 年、前任者は「(利益追求を求められるなら)道の駅としての登録をやめたい」と考えたこともあるという。

開設当初は物産館が珍しかったが、今では各市町村に物産館がある時代になり、物産館同士の競い合いの時代になった。

5. 今後の方針

- ・ 来年度から採用される指定管理者制度に指定されることを目指す(4社申請、単年度更新最長5年)。経営指標を決めるのは選定委員会、数字だけを追いかけるわけではない。
- ・ 高齢化により出品者が減少傾向にある。出品者が多いと商品も増えて客も増える。集荷システムの構築が必要である。
- ・ 3カ年計画で出品者とお客さんを繋ぐことに焦点を当てていきたい。まず1年目は出品者グループを立ち上げて情報交換を行い、共通認識がもてるようにしたい。
- ・ 物産館は「他と違う」ものを置きたい。

6. 提言

- ・ 足湯をもっとアピールできないか。古くからあるにもかかわらず、最近他所にできた足湯に比べ目立たない。市比野温泉への客の誘導のためにも「お湯」をもっと強力で打ち出した方が良いと思われる。地元では当たり前と思われているかも知れないが、遠方からの客にすればそれほど有名ではないので知られていない。屋根を付ける話と絡めて検討の余地がある。
- ・ お湯汲みのマナーを守って貰うためには(1人で無制限に汲めるため待たされる人が増える、駐車スペースに支障が出る)、温泉水の有料化を考えてもいいのではないかと。あるいはもっと温泉水が無料で汲めるということを上記同様アピールし、その代わりに1容器/人とするなど、客の回転の促進策を講じられないか。
- ・ 現在食堂は厨房部分が別建屋であり、喫食場所は休憩室と共用となっている。厨房、配膳場所と喫食場所を一緒にして、メニューに工夫をすれば、食堂部門の売上が上げられるのではないかと。
- ・ 公的サービス部分については、何らかの指標に基づく行政からの支援があってもいいのではないかと(足湯利用者数、お湯汲み者数など)。

2 - 4 . 道の駅「阿久根」

所在地：鹿児島県阿久根市大川 4816-6

調査訪問日：平成 17 年 10 月 7 日 10:00-12:00

面接者：阿久根市水産商工観光課商工観光係 東岳也氏

(財)阿久根市美しい海のまちづくり公社 新塘修平事務局長
道の駅「阿久根」駅長

開設年月：平成 8 年 3 月

登録年月：平成 7 年 8 月

敷地面積：7,154 m²

建物面積：209 m²

施設概要：駐車場 67 台（身障者用 2 台）

トイレ（男性 7 器、女性 4 器、子供 2 器、身障者 1 器）

休憩室（観光案内、道路情報、休憩所、TEL）

店舗・売店（4-10 月 9:30～19:00 11-3 月 9:30～18:00）

レストラン（4-10 月 10:00～19:00 11-3 月 10:00～18:00）

休館日：年中無休

管理運営主体：財団法人阿久根市美しい海のまちづくり公社（理事長は市長）



1 . 施設の概要

当施設は鹿児島県北部の国道 3 号線沿い、J R 阿久根駅から南へ 10km に位置し、東シナ海に沈む夕日が美しく、甌島が遠望できる絶景の地にある。

事業費は 555 百万円、内阿久根市の投資額 105 百万円は物産館（レストランを含む）のみで

あり、土地を含む他の施設は全て国土交通省によるものである。

近くの尻無上地区には樹齢 90 年のしだれ梅の巨木があり、梅の季節になると当施設の駐車場に車を止めて、歩いて見物する客も多い。



2. 施設の特徴

当施設は、川内から阿久根の約 30km 間に大型のサービスエリアがなかったことから、夕日の沈むところに施設を作りお客さんの足を阿久根に止めたいという発想で、物産館がまだ少なかった頃に計画・設置された。今でも近隣には店舗がなく、道の両側に駐車場があり見通しも良いところなので、車を止めやすく、また出易い場所で地の利がある。

地域の活性化を狙って、毎月第 3 日曜日には駐車場にテントを張って、青空市も開かれている。阿久根市は昭和 63 年に「阿久根特産品統一ブランドマーク」を制定しており、「アクネうまいネ自然だネ」の黄色いラベルは一般にもよく浸透している。阿久根農業高校の「3 年 A 組」商品もブランドになっており、従来から評判の高い水産物、水産加工品や文旦に加え、有名な特産物が多い土地柄である。これらを品揃えしているのが当施設の物産館の特徴である。物産館の入口では「つけあげ」の実演販売も行っている。

当施設は阿久根の南出口に位置することから、土産物を買っていく好立地ともなっている。また阿久根の市街地とも適当な距離があり、阿久根市の北側出口に位置する 24 時間営業のディスカウントストア「A Z」とも共存できる要素となっている。

清掃にはシルバー人材を活用している。



3．組織

社員 2名（M1、W1）

パート 10名（W10） 厨房 4名、サービス 4名

繁忙期アルバイト 2名

パートの勤務は8:30から、9:00から、10:00から、11:00から、14:00からといくつもパターンがあり、5Hないしは6H/日の勤務となっている。20:00までの勤務が2人。単価は720～770円/Hで、ほぼ12万円/人月となっている。

4．効果と課題

当施設の業績は来店者数（レジ通過者数×3）、売上高で見ている。レジ通過者数は平成14年度（3月決算）121,418名、平成15年度124,064名、平成16年度115,715名となっている。売上高は平成15年度178百万円（内、物販136百万円、レストラン32百万円）、平成16年度は物販だけで123百万円となっている。いずれも黒字であるが利益は多くはない。

店舗が狭いため、レジ通過者数、売上高共に頭打ちの傾向があるが、去年は台風の接近が多かったことも影響していると推測されている。

来店者は地元6割、県内2割、県外2割と見ている。当初見込みより来店者が多く、物産館が手狭であるが、建屋の両側を国土交通省の設置した施設に挟まれており、2階建てにするしか拡張の余地がない。元々の計画では、西回り九州道が道の駅の上を通る予定だったが、今のところ見通しは立っていない。段々、利益を出すのが厳しくなっていくと考えているが、当面は経費節減で対応するつもりである。今のところ、指定管理者制度対象外の施設としている（公社は他の施設の清掃等も担当している）。

物産の出品者は地元90%、県内5%、県外5%。地元を優先しており、手数料も15～35%の範囲で差をつけている。市が建てて公社が運営しているので、出店しやすいと評価されている。今後は、業者の高齢化により品揃えに問題が出てくることが考えられる。基本的には地元の業者を優先し、阿久根市に業者がいない商品については外部からも調達する方針である。現状に

おいても引き受けてくれる弁当業者がいないため、レストランで弁当を作っており、食中毒を起こすと両方とも営業停止になるというリスクを抱えている。漬け物についても事業として供給してくれる業者がいない。

阿久根は生の素材は良いが加工が弱い。農産物としては「そらまめ」、「えんどう豆」が特産であるが、JAが「かごしま出水」のため、阿久根の名前が出ない。阿久根農高3年A組商品も授業で作るので需要に対応して増産できないという弱点がある。

とにかく、場所が良いこと、景観が売り物であるが、今後は街の中の活性化との兼ね合いが問われる。

季節的には5月連休、お盆、梅の季節が繁忙期である。

国土交通省の目的はあくまでも道路の利用者の利便性と安全な通行であり、物産館の目的とはどうしてもギャップが出てくる。

5. 今後の方針

- ・ 何とかして物産館を拡張したい（これまでのところ国土交通省は許可してくれない）。
- ・ 事務局長は就任して半年であるが、今まで比較資料がなかった。半年の実績が出せるようになったので、昨年との比較をして対策を打っていきたい。数字を出さないと厳しさが出てこない（人件費と光熱費の割合が大きいと推測している）。
- ・ 物産館が増えてきたことや、沿線にコンビニエンスストアができてきたので、今後とも数字的には下がると見ている。客単価も低下傾向にあり、このままでは経費節減を図る必要が出てくるだろう。公社であるため、手数料の引き上げは難しく、結局、人件費を削るしかない局面が予想される。

7. 提言

- ・ 物産館内のディスプレイできる面積が小さいので、取扱商品の特徴のあるものだけに絞るべきではないか。出品者が少ないので品揃えを重視するということであるが、定番品を安定供給する方に力を入れるべきであろう。そのためには生産者の団体を構成させ、品質の維持とグループとしての供給責任を負わせる必要がある。
- ・ 今後は数値管理を徹底していく予定ということで賛同するものであるが、何を管理指標にするのか、よく周知徹底する必要がある。

2 - 5 . 道の駅「長島」ポテトハウス望陽

所在地：鹿児島県出水郡長島町指江 1576 番地 1

調査訪問日：平成 17 年 10 月 7 日 15:30-18:30

面接者：長島町役場農林水産課 浜田好昭課長補佐

(有) アフマック 大迫政喜代表取締役

開設年月：平成 8 年 7 月

登録年月：平成 8 年 4 月

敷地面積：推定 2,000 m²程度

建物面積：453 m²

施設概要：駐車場 27 台（身障者用 1 台）

トイレ（男性 5 器、女性 3 器、身障者 1 器）

休憩所（観光案内、道路情報、TEL）

店舗・売店（4～9 月 8:30～18:30 10～3 月 9:00～18:00）

レストラン（9:00～15:00）

休館日：1 月 1 日（レストランは毎週火曜日）

管理運営主体：有限会社アフマック

ホームページアドレス：<http://www.hbs-2000.com/~afmc/>



1. 施設の概要

当施設は国道 389 号線、天草へ通ずる牛深フェリーへの乗り場、蔵之元港の南 3km（国道 3 号線との分岐から 22km）長島町の中央部・西海岸に位置し、東シナ海を一望できる心やすらく景勝地である。

事業費は 154 百万円、物産館は新農村地域定住促進対策事業の長島町アンテナショップとして作られ、駐車場整備を追加して道の駅として登録された。

周辺に国民宿舎、温泉センター、プール、体育館、武道館、文化ホール、歴史民俗資料館があり、長島町の公共サービスの中心地である。



2. 施設の特徴

当施設は、当初、農林水産省の補助金を使った事業として計画されており、建設途中から道の駅の登録を行った施設であり、一つの建屋である物産館の中にトイレを含め全ての施設が入っており、道の駅としては小規模な部類となっている（食堂は 140 m²、売店は 100～120 m²、残りは共用、2F には会議室もある）。また、名前のポテトハウスは長島町がじゃがいもの産地であることから、名付けられたものである。

特産品は農産物が中心であるが、昨今のブームでカンテン、トコロテンの原料となるテングサなど海産物も人気が出ている。委託販売手数料は 10～20%、仕入れ品については 25～30%としている。

管理運営は当初、特産品開発振興会であったが、平成 13 年に有限会社アフラックに改称、平成 15 年から完全に民営化、平成 17 年度から指定管理者制度対象施設となったが、継続して運営を任されている（5 年契約）。有限会社アフラックは長島町の指導のもと、出荷者（減少しており 25 名）が出資（20 万円／一口）して経営している。

但し、食堂は利用料 5 万円／月を貰うだけで、経営は独立しており、利用者数、売上高など管理運営側では把握する体制にはない。

3. 組織

取締役 7 名、監査役 3 名（常勤 0）

社員 3 名（平日 2 人、休日 3 人体制でローテーション、月 7 日の休日）

経理 1 名、事務は 3 名で分担、3 人とも売り子も事務もやる

4. 効果と課題

当施設の物販のレジ通過者数は 5～6 万人 / 年（食堂の利用者はそれよりは少ない）。施設利用者数としてはこの 2.5～3 倍と見ている。売上高は 60～70 百万円でここ 2～3 年横這い（食堂の売上高は 10 百万円強と推定している）、決算としては黒字であるが、収支トントンで配当はしていない。

道の駅への登録により、客数も増えたが客層も良くなったと推測している。24 時間オープンの利便性、客が安心して立ち寄ってくれる、道の駅を巡っている旅行者も結構多いと評価している。

税理士、社労士の指示によるとはいえ、市販の会計ソフト、給与ソフトを使ってパソコンで月次処理され、計数管理ができています。

長島町とも無線 LAN で繋がっており、こうした面では先進的である。

5. 今後の方針

- ・ もっと出荷者を増やし、商品を増やしたい。
- ・ 出荷者と出資者が同一であるために立場を区別ができない人が多い（出荷者の立場でものを言う）ので、理解を深めたい。

6. 提言

- ・ 出荷者 25 名というのはいかにも少ない。出荷者を増やすための方策が欲しい。まず出資者である出荷者と、出資者でない出荷者の区別を話し合いによって明文化し（しかも、出資者じゃない出荷者が集めるような）周知して貰うことが先決であろう。
- ・ 食堂は家賃を貰うだけの店子の扱いである。売上高も喫食数も把握できていない。
「道の駅」としての総合的な機能を発揮するためには、もっと全体的な管理が必要だと思われる。食堂は経営者が入れ替ったばかりとのことであるが、その要因にも気を配る必要がないのか、気になる場所である。
- ・ 運営管理主体であるアフマックの社長は、今年の「九州・沖縄道の駅連絡会」の鹿児島

県代表であり、「道の駅弁」を実現させたアイデアマンでもあるが、行政側からは必ずしも評判が芳しくないようである。これは出荷者がなかなか増やせない問題と同様、経営方針が明確化できていないことに問題があると考えられる。当施設は周りに農産物加工センター、国民宿舎、歴史資料館が隣接する町内の一等地に立地している。これらの集積に統一したコンセプトを与え、その中での個々の施設の役割を明確にする必要があろう。そのための全体管理者あるいはプロデューサーが必要かも知れない。

2 - 6 . 道の駅「川辺やすらぎの郷」

開設年月日：平成 12 年 4 月

所在地：鹿児島県川辺郡川辺町清水 6910 番地

電話番号：0993-58-3131

路線名：一般国道 225 号

敷地面積：16,000 m²

建屋面積：1,500 m²

施設（木造平屋建）：農林水産物直売施設・農産物加工施設・レストラン研修室・駐車場等
物産施設総事業費：5 億 7,222 万 8 千円

駐車場：大型車 3 台、普通車 128 台 合計 131 台

身障者用設備：トイレは 2 器（オストメイト対応）・（駐車場スペースは 2 台分確保）

アクセス：九州自動車道から指宿スカイライン川辺 IC から国道 225 号線を 7 k m20 分
鹿児島市より国道 225 号線を南西方面に約 50 分



川辺町HPより

1 . 施設の概要

平成 12 年 4 月 28 日にオープンした道の駅「川辺やすらぎの郷」の経営理念は“地産地消、都市農村交流、川辺町の農産物販売、安心・安全・新鮮な物の販売”であり、“峠をこえて、ほっと一息 ここで一休み 森の水とのやすらぎのハーモニー”をうたい文句に 鹿児島市から枕崎市、加世田市へのルート上にある事から、都市部と農村との交流の促進を目指した「体験型観光」基地としての重要な役割も担っています。

休憩施設や情報発信施設、物産施設は農水産物販売施設があり、地元農家が丹精込めて作った朝採り新鮮野菜（レタス、いちご、菊等の花き類、軟弱野菜、メロン等）を販売しております。また、川辺牛や川辺地鶏、仏壇の町川辺ならではの仏壇関連商品等南薩地方の特産品を揃え直売しています。



川辺町のHPより

また、農水産物加工施設もあり、地域食材を使った様々な加工品の販売や、地元産の農産物を使用した味噌、麺つゆ、ヨーグルト等の加工品も格安で販売をしていますが、一押しは加工施設で加工部門である“やすらぎ加工グループ（15名の女性）”によって、地元産の大豆を使って作られた寄せ豆腐であり、無添加の安全商品として好評を博しています。



川辺町HPより

レストラン“スターフル”では地域の食材を活用した川辺牛ステーキや地鶏のさしみ、うどん、そば、サラダバーなど、地元産の新鮮で安心・安全な季節食材にこだわってメニューを提供しています



一方では、少子高齢化の過疎に悩む地区民の元気を造り出す施設となるよう、施設の利用増進や都市部との地域間交流人口の増加を図る目的のイベント等も一年を通じて盛沢山に計画・実行されております。

また、道の駅に設置されている情報端末器では24時間地域の災害情報や気象情報を提供しているが、レストランが午後9時30分までは開業しているため、必要に応じて従業員が道案内や地域の観光情報等の提供を行っている。

ハード・ソフト面の充実度についてインターネット上でのホームページでは道の駅の施設情報・イベント情報・物産情報を流しているが、川辺「道の駅やすらぎの郷」にはITの担当がおらず「道の駅」独自のホームページが整備できる状況になく、現在は川辺町のホームページに掲載している状況です。

周辺の観光名所としては

- 万之瀬川の上流にあり、歴史的価値の高い清水磨崖仏群がある岩屋公園 (車で5分)
 - ベッド、台所等充実設備のトレーラハウスもあるオートキャンプ森のかわなべ (車で15分)
 - サラブレッドやポニーとのふれあい乗馬が出来る森林馬事公苑 (車で15分)
 - “10種類のお湯にあつたまりにおいでよ”ふれあいセンターわくわく川辺 (車で15分)
- (一部は川辺町紹介文より引用)



2. 施設の特徴

(1) 組織等

当施設は第3セクター方式（有限会社 川辺やすらぎの郷）で川辺町が92%出資、商工会・観光協会、農協、酪農協会、物産組合等が出資しており、役員5名と従業員等50名の合計55名で構成されている（詳細は右表）。

スタート当初は毎月1回必ず経営者会議をして、副社長（ガソリンスタンド経営）に民間の立場から経営を見てもらい経営状況のチェックをしていたが、改善効果が徐々に始まってきており平成17年度は数ヶ月に1回のチェックシステムに変更している。

役員	社長（川辺町長）		
	副社長（商工会会長・GS経営）		
	取締役	3名（出資団体長）	
従業員	支配人	1名	女性40名 男性10名
	料理長	1名	
	副料理長	1名	
	従業員	6名	
	嘱託	2名	
	パート等	39名	

出荷協議会（前提条件は川辺町民でその条件に加えて農業に何等かの方法で関係している人達の集まりで現在230名）の組織があり、その他いわゆるお土産品を扱う業者登録が町内外で100社あり、展示販売している品数は町内の業者では約160点程であるが町外の業者については正確にはカウント出来ていない。

(2) 集客イベントについて

原則毎月一回はイベントを実施しており、また、毎年4月末～5月のゴールデンウィークや秋の3連休に記念イベントを行っており、子供達のふれあいを中心にしてイベントを組んでいる

子供達の乳牛の乳搾り大会やポニーへの体験乗馬、ウナギ掴み大会等をするが、鹿児島市内の子供達に何と言っても一番人気があるのは餅つきや餅まき大会である。

また、大人向けのイベントとしては川辺町の昔ながらの料理を出したり、加工品の新製品や川辺町特産の季節の農産物の試食・試飲会等を同時開催している

宣伝方法としてはチラシを鹿児島市内の西部地区に2万6千部くらい新聞に折り込むと同時に川辺町のホームページにも掲載している。

（都市と農村との交流をメインに運営されており、数年間継続して鹿児島市内の西部地区にチラシを配布し続けた効果として同地区からのお客様が80%程度に達しており、川辺町内は10%程度、その他が10%程度と判断している）

(3) 道の駅間の交流について

大隅町の道の駅“弥五郎伝説の里”と交流をしており、事例としては毎年11月の大隅町の弥五郎祭りにおいては川辺町の農産物や加工品を売り、相互交流として夏は当店で大隅町特産の弥五郎スイカを売ったり、弥五郎の里でサツマイモの加工品を出している業者に“やすらぎの郷”に出店してもらっている。

(4) 地域経済におよぼす影響度合い(どんな理由でこの地を選ばれたのか)

川辺町中心から5km離れている当地を選んだが、建設当時には遠いとか、あんな所まで誰が買物に行くかとか、行政が関わりあって成功した例があるかとかとの批判が色々あり、出荷協議会への参加・加入者も少なかったが、オープンして見ると初年度の12年度でも約33万人、平成16年度は約70万人のお客様(鹿児島市内からのお客様の割合が80%程度)が買物に来てくれたのでこの地を選んだのは成功であったと判断されている。

オープン当初65人程度の出荷協議会も5年経過後の平成17年現在では230名の組織になり、その他いわゆるお土産品を扱う業者登録が町内外で100社程、展示販売している品数は町内の業者では約160点程であるが町外の業者については正確にはカウント出来ていない程になっており、また戦略の一環として売れ筋商品を並べるための戦術として売上高1万円/月以下は出品停止措置を採用している等、地域の経済に多大なる貢献をするほどまでに成長している。

(5) 単価決定方式について

10日から2週間程度の間隔で、出荷協議会で決定するが決定方式は鹿児島市の中央市場の中値と、近隣市場の高値との平均値に資材費を20~25%程度乗せて計算し、基準単価とする。

(例: 計算結果が100円であればこれをメインの野菜に適用し、それを基準にして自分の出した野菜の品質とを比較して80~120円の幅(目安単価)で各自で設定する方式)

価格戦略としては、鹿児島市内のスーパーと比し、10%程度低く設定すると同時にスーパーの特売等で競争力がなくなったり、鮮度の関係等で売れ行きが悪くなった場合は廃棄処分よりは良いとの事で出荷者に一々断らずに価格を引き下げる事で了解を得ている。

売上金は指定口座振込み方式で月一回であるが現在問題は発生していない。

(6) お客様満足度向上対策について

ホテルの調理場やフロントの経験者を採用しているが、オープン当初は“レジの担当者に笑顔が無い”等のクレームが多かった。運営責任者が従業員に対して直接的に小言を言うものだから40~50代の従業員には受け入れられず、クレームや苦情は一向に減る気配は無かった。

責任者の交替後は対策として例えば レストラン部門では味や従業員の印象や態度、メニューの種類、再来店頂けるかどうか等について、物産館では野菜の新鮮度や価格帯、従業員の態度等についてアンケートをお客様に書いてもらった。

頂いたクレームや苦情を2週間単位で集計して従業員全員に公表する事で、従業員自身に気付いてもらい、お客様への接遇態度や意識をじわじわ替えていく方法でお客様満足度の向上を図っている。

(7) 差別化戦略

川辺町の有機堆肥利用組合で製造している土着菌（畜産農家は悪臭が押さえられるの効果があ
るので、牛・豚の敷きわらに混ぜる等で積極的に使用している事例あり）や土着菌堆肥を田畑に
撒く事で安心・安全な野菜や米（川辺町特産品として地域ブランド化も模索）を作ってもらい当
店での拡販に努める事で、地域振興に取り組んで行きたいと考えている。

3. 道の駅のSWOT分析

強み：農産物と地場の農家と契約して60畝で栽培している大豆を使った安心・安全かつ新鮮な
よせ豆腐（年間の単一での売上高は3千万円程度）等多くの加工品の存在

弱み：施設内外で挑戦はしているが豆腐の次のヒット商品となるような作品が出ない

（例：川辺町の商工業者や任意グループで作っている川辺町の黒豚を使った黒豚餃子、川
辺町産の大豆を使った納豆、地元の米を使った生甘酒等年間それぞれ250万円程度
は売れているが豆腐に替わり得るかとなると今一である）

機会：平成18年度には工事着手する予定で直ぐ隣に市民農園用地と700㎡購入、25㎡/区画
に仕切り、都市の人達を呼び込み当店とタイアップして伸ばしていこうと計画している

脅威：当店への道筋である、鹿児島市内のサンライズプールの近くに大きな農産物を売る店が
できると聞いているので、これにお得意様を取られるのではないかと脅威を感じている。

4. 課題・問題点と提言

(1) 物産にPOP広告等お客様が眼に止めるような宣伝がきめ細かくなされていない

特別な品物（目新しいものや機能性食品等）には付けているが、通常品には生産者と産地表示
をバーコードで付けている程度であるためにお客様は川辺町産直であろうと思って買う事になる
が、これでは地域農産物の産直（地産地消）をメインと考えている理念と相反する。

POPなどで生産者や履歴等をお客様に知らしめる事がトレーサビリティの観点からも重要である。

(2) 地域のより詳細な情報の提供機能の充実

ドライバーの休憩所としての「道の駅」には休憩、トイレは言うに及ばず、軽食が出来る施設
や地域の特産品（珍しい物）を求めていると言うアンケート結果も出ているので当店はそのよう
な設備の充実や品揃えを中心にしている。

国土交通省が実施した「道の駅」に対する要望を取ったアンケートからは以下のような利便性
の情報提供も望まれているので検討を要する課題である。

休日や夜間時にオープンしている地域内のガソリンスタンドの場所、営業時間に関する情報
道路走行に関する安心・安全情報（気象情報や迂回情報等）

24時間利用できるレストランやコンビニエンスストア等の設置

(3) 施設、設備の有効活用

水が流れる小川（的）があるが、もう少し水を張り金網柵設置等の安全対策を充分にする事で金魚やコイ等を泳がせて子供たちや観光客に見せれば楽しんでもらえると同時にお客様の滞在時間の延長や小分けしてエサ（子供達に餌を与えさせる体験をさせる等）を売れば売上増に寄与できる。

(4) その他

物産館・レストランから駐車場側に出た所にトイレの案内標識が欲しい

物産館に付属しているうどん・そばコーナーがお客様には分かり難い

レストランの壁側に木製品等が雑然と置いてあり見栄えも悪く商品価値が無い。

レストランの景観も含め商品の全体レイアウト（配置）を再検討すべきである。

2 - 7 . 道の駅 桜島 火の島めぐみ館（鹿児島市農林課）

所在地：鹿児島市桜島横山町 1722 - 48 〒891-1419

開設年月日：平成 12 年 8 月 28 日（月）

電話番号：099-245-2011

営業時間：4 月～9 月 物産直売所：午前 9 時～午後 7 時

レストラン：午前 9 時～午後 6 時

：10 月～3 月 物産直売所：午前 9 時～午後 6 時

レストラン：午前 9 時～午後 5 時

備考：レストランは食事提供室と称し、桜島旬彩館が経営する。

休館日：毎月第 3 月曜日（祝祭日の場合はその翌日）

駐車場：79 台（身障者用 3 台・大型バス 5 台・料金無料・県外ナンバー・
レンタカーが多いように思われる）

アクセス：桜島港から国道 224 号を 500m・バス 3 分・徒歩約 10 分

：定期観光バスが鹿児島中央駅から出ている。



1 . 桜島総合交流ターミナル施設の概要

事業：農業構造改善事業（地域農業基盤確立支援推進事業）

目的：農家の生産意欲と所得を向上させ農業振興を推進し、農業後継者の育成と地域の活性化を図ることを目的とする。

経緯：平成 9 年 4 月 農産物直売施設建設検討委員会の設置

平成 10 年 9 月 農差庵物直売施設の農業構造改善事業導入を検討

平成 11 年 4 月 平成 11 年度地域農業基盤確立支援推進事業の指定

平成 12 年 7 月 工事完成

施設構造規模：鉄筋コンクリート造一部木造平屋建

敷地面積：8,246 m²

延床面積：746.15 m²

本体工事期間：着工 平成 11 年 12 月 27 日

完成 平成 12 年 7 月 10 日

竣工 平成 12 年 7 月 31 日

総事業費：328,406 千円

(内訳) 本体工事：192,150 千円 敷地・外溝工事費：82,608 千円 その他：53,648 千円

(財源内訳) 県補助金：163,039 千円 起債：148,900 千円 一般財源：16,467 千円

施設の機能：都市住民との交流促進・農業農村の情報発信の場

施設の主な利用目的

物産直売所：地域特産物の販売・PR・消費者ニーズの把握・販売拡大とブランド化等
アンテナショップ機能

食事提供室：町特産の食材を利用した食事の提供（桜島旬彩館経営）

多目的交流室：都市農村交流活動に係わる農業体験・交流イベント等の研修会場
利用料金は 200 円 / 時間

玄関ホール：地域情報・観光・歴史・特産物の PR 展示等・開館中は無料休憩室

2. 火の島めぐみ館基本情報一覧

(1) 名称等

桜島 総合交流ターミナル施設「火の島めぐみ館」

道の駅 「桜島」

住所：鹿児島市桜島横山 1722-48

電話番号：099-245-2011

FAX：099-245-2022

オープン日：平成 12 年 8 月 28 日

e-mail：megumih@arion.ocn.ne.jp

ホームページ：<http://www5.ocn.ne.jp/~megumi-h/>

キャッチフレーズ：地球の鼓動と桜島のめぐみをあなたへ



(2) 火の島めぐみ館建設の経緯

昭和 40～60 年頃は、桜島の噴火が激しく降灰も多く農作物にかかった灰は洗っても落ちず売れなかった。しかし、中身は食べると美味しさは変わらないのに値段は下がる一方であった。生活改善グループから、農水産物は大事であるから、桜島旬彩館の加工クラブで二次加工して、農家の手助けは出来ないかというのが始まりである。その施設を造りこれを利用した加工物直売所にすればよい。観光地でもあるからそれを道の駅の構想にいれるというのが発端である。

その為に、桜島農産物直特売施設組合（以下利用組合という）とその規約を作った。

更に、農産物直売施設等のイベントペースにおける青空市等の販売機会を有効に利用する為の必要な事項を、桜島農産物直売施設利用規程を定め、直売施設の利用を希望するものは、利用組合規約に賛同し、同組合に加入しなければならないとしている。

具体的には、桜島総合交流ターミナル施設（以下施設という）の管理に関する規程により必要な定め、施設の名称を火の島めぐみ館（道の駅 桜島）としている。

施設の事業は以下の通りである。

- 1 農水産物等の展示販売に関すること
- 2 加工品の展示販売に関すること
- 3 食事の提供に関すること
- 4 道の駅の業務に関すること

トイレ・駐車場 24 時間利用できる。 無料休憩室・電話は開館中だけである。

道の駅の表示・看板は国道 224 号沿い入口にある。



- 5 その他目的を達成するため必要と認められる事業

(3) 火の島めぐみ館経営状況（単位：円）

施設区分	H12 年度	H13 年度	H14 年度	H15 年度	合 計
物産直売所	51,288,326	95,261,680	124,942,586	137,710,138	409,202,730
食事提供室	14,743,300	28,881,350	31,041,300	28,649,931	103,315,881
合 計	66,031,626	124,143,030	155,983,886	166,360,060	512,518,611

備考：食事提供室は桜島旬彩館の経営で、施設使用料は月額 10 万円である。



H16 年度物産直売所売上 133 百万円で、減少の原因は台風の影響で 11 日営業日数が少なかった。

決算期：桜島町時代は4月～3月。

平成16年11月1日鹿児島市と合併後は5月～6月となった。

合併前に、桜島農産物直売施設利用組合員に対し、利益分から1人当たり3万5千円を還元した。組合員は平成16年度128名、平成17年度153名である。

会員は桜島島内に居住する者で入会金2万5千円、年会費1,000円である。

大隈半島例えば鹿屋市でバラ園のイベントがあると車は列をつくって走るが、通り過ぎる車が多く、地元の車だけという格好になり客は少ない。

施設の保守修繕費は従来は町が負担。合併後の現在は桜島農産物直売施設利用組合の負担が出てくる。

(4) 桜島町特産品等（代表商品）

桜島産各種農産物：ネギ・桜島大根・小みかん・びわ等

備考：99.9%季節により人参、たまねぎ等地元で出来ないものあり。

：賞味期限の厳守を確認する。

同加工品：小みかンドレッシング、溶岩菓子、小みかん菓子、小みかんスパイス、小みかんジャム、小みかんソフト、桜島大根の漬物、味噌「火の島の味」

桜島産花；ユリ、シンピジュム等

同加工品：桜島産椿油

火山灰・溶岩加工品：火山灰キーホルダー、溶岩焼（陶器）、溶岩プレート（陶器）

その他：手作り工芸品、桜島写真集



直売施設の出荷時間：8:00～10:00を目安とする。商品が不足する場合はこの限りでない。

販売施設の販売方法：運営管理主体者が代行する。

販売施設の販売費用：直売品売上の15%とし、販売所以外では5%とする。

自動販売機設置コーナーは販売額の15%～25%の範囲内。

販売価格：消費税を含んだ総額表示とする。

販売金の精算：一ヶ月単位とし、月末締め切りの翌月10日にお販売代行手数料を差し引き、出荷者口座に振り込む。

イベント：毎月第2日曜日「フリーマーケットの日」

ホームページ：現在担当者がいないので、桜島町時代のままである。

職員：管理人 白川 隆、パート8名（6ヶ月更新、希望者多数の為）

月額 100万円×12＝1,200万円

管理費：1,800万円

保守契約費：700万円（機会・器具の修理費・警備補償費）

従来町負担であったが、合併後は自前となる。

独立採算制：平成16年11月より税理士に依頼しバランスシートを作成して努力している。

3. 施設の特徴

当施設は、桜島町が平成16年11月鹿児島市と合併したので、鹿児島市農林課に所属するが、経営主体は桜島町から桜島農産物直売施設利用組合（以下利用組合という）に変更された。利用組合は事務所を桜島総合交流ターミナル施設内に置く。利用組合は農業構造改善事業として組織され、入会金2万5千円・年会費1,000円である。組合員は平成16年度128名、平成17年度153名である。

利用組合規程により、施設を利用する者は組合に加入しなければならない。出荷時間・利用時間も定めてある。

桜島総合交流ターミナル施設の管理に関する規程により、物産直売所は原則として、施設使用料は販売額の15%で、食事提供者（レストラン：桜島旬彩館経営）は月額10万円である。多目的交流室使用量は1時間につき200円、但し、冷暖房使用の場合は1時間につき200円加算する。自動販売機設置コーナーは販売額の15%～25%の範囲内に相当する額である。

職員は管理人1名、パート8名（女子は6ヶ月毎希望者多数の為更新）

「道の駅」間の交流については、国道10号線沿いの「すえよし色彩館」と行っている。

4. 現状から受けた印象

鹿児島市と合併して、独立採算制に切り替えに努力中である。利用組合による農産物の出荷

の確保、使用量による収入も特別なことがない限り保証されたようなものであろう。

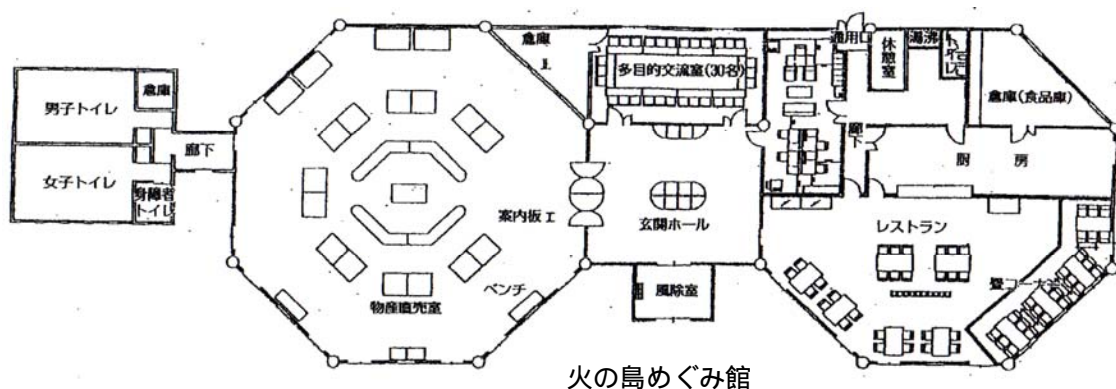
九州・沖縄「道の駅」連絡会に加入するメリットは、ガイドマップによる PR、国道入り口の大看板に車利用の客の導入によって動員力は確保されていると思われる。それは他県自治体の関係団体の見学が多いのは、観光地の強みといえる。

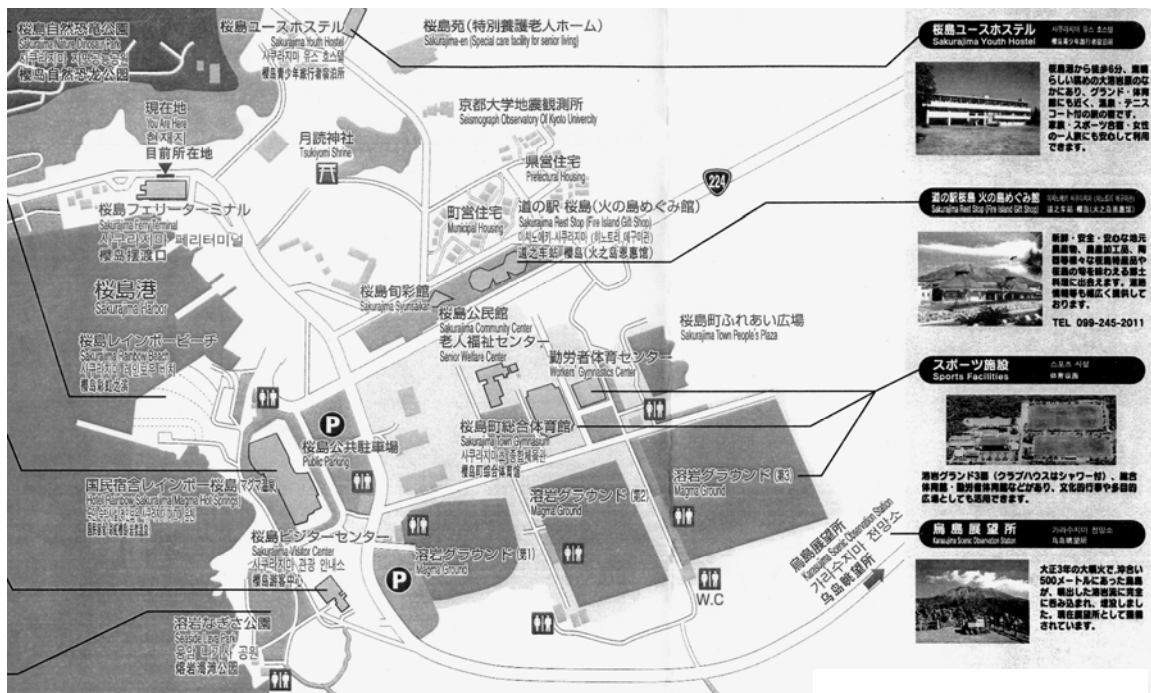


従って、利用組合規約、同規程、桜島総合交流ターミナル施設の管理に関する規程による運営は、地域住民の桜島島内で生産あるいは収穫される農産物及び農産物の加工品等を、展示販売することにより、消費者の志向や動向を的確に把握し、都市と農村の交流促進、農業経営の改善による桜島島内の農業と農村を活性化するのに、大きく貢献していると思われる。

施設の平面図と施設が桜島港に近く、国道 224 号沿いにあることは、周辺の施設見学に便利であると思われるので桜島港周辺案内図を、また、島内観光のための桜島ガイドマップを参考に添付した。更には、大隈・霧島観光のために極めて有利な位置にある事を力説する。

添付図： 火の島めぐみ館平面図、 桜島港周辺案内図、 桜島ガイドマップ





桜島港周辺案内



桜島ガイドマップ

2 - 8 . 道の駅「きんぼう木花館（このはなかん）」

所在地：鹿児島県日置郡金峰町池辺 1383 番地

調査訪問日：平成 17 年 10 月 3 日 15:00～16:00

面接者：有園草一金峰町企画建設課長兼きんぼう木花館長

（金峰町は平成 17 年 11 月 7 日合併して南さつま市に）

開設年月：平成 6 年 10 月

登録年月：平成 13 年 8 月

敷地面積：5,000 平方メートル

建物面積：300 m²

施設概要：駐車場 61 台（身障者用 4 台）道路向かいに 120 台分追加

トイレ（男性 7 器、女性 4 器、身障者 2 器）

休憩室（道路・観光情報、TEL、FAX、インターネット）

売店（9:00～18:00）

食堂（10:00～18:00）

そば打ち体験道場（10:00～18:00）

休館日：1 月 1～3 日

管理運営主体：株式会社いなほ館（金峰町 51%、JA 49%）木花館事業部



1. 施設の概要

当施設は薩摩半島の西海岸側を南北に貫く国道 270 号線の中程に位置し、8,000 台 / 日の交通量がある。平成 6 年に敷地造成、公園整備は「みどりの回廊づくり事業」、物産館「木花館」は林業構造改善事業を使って開設され、平成 13 年に休憩室の設置や駐車場増設などを追加して道の駅として登録されたものである。事業費は合わせて 220 百万円となっている。本年 10 月 22 日には川向かいに金峰町歴史資料館がオープンするので相乗効果が期待される。

なお、近くにポートピア金峰があり、物産展示を行っており、地元物産の利用も働きかけているが、特に当施設との連動は考慮してはいない。



2. 施設の特徴

当施設は地元の自然薯グループの特産品販売（代表的には自然薯をつなぎに使ったそば）からスタートしたこともあり、農家の育成を目指して野菜の販売に力を入れている。金峰町は超早場米の産地であり、3月には田植え、7～8月には稲刈り、9月にはそばを蒔き、11月下旬には新そばが味わえる。この特徴を生かして、夏休みは新米と親子体験としてのそば打ち体験道場が人気である。当然ながら、レストランではそば料理がメニューの中心である。そば打ち体験道場は常設されており、県内外のイベントにも出掛けてそば打ちの実演を行うことで、「そばのきんぼう木花館」を浸透させている。

また、屋外のテント内無料休憩所ではお茶、蕎麦湯のサービスも実施している



3. 組織

木花館長 企画建設課長兼務（半年前までは課長補佐、ご不幸があり課長が引き受け）

副館長 商工観光係長兼務

従業員 14名 8:00～14:00 7名 週36時間勤務（週1日休み）

12:00～18:00 7名 2班構成

1～2年生が5～6名（残りは4～10年）

全員パートで班長、副班長を任命、時給100円の差

館長、副館長は班長と相談して方針を指示している

4. 効果と課題

当施設の売上は平成16年9月期で168百万円、利益は8%程度。人件費は32百万円なので仕入額は100百万円以上となり、その分は地元の農業振興に役立っている（売上比率は物販75%、レストラン25%）。

業績は開設時から黒字で右肩上がりできたが、昨年から今年に掛けては横這いとなっている。道の駅への登録により、マップに載るようになってトラック、バスから反復利用されるようになったことで、30～40百万円の売上増に繋がったとみている。反面、道の駅になって提供するものの安心・安全の責任が増えた（飛び込めば安心と期待されている）。

昨年5月には10周年の記念式典も開催され、これまでは順調にきている。国道270号線では「きんぼう木花館」はそばがおいしいことで有名でもある。今年度中に建屋を12坪増築予定（現在、レストランは畳席が殆どなのでテーブル席を増やす、売店を広げて野菜類の販売を屋外から屋内に移し日持ちするようにする）。そば打ち体験スペースは人気があるが、今のところ、場所・人数的には不足感はない。

開設10年を過ぎ、近くに物産館も増えてきている。特に人気のある江口浜蓬萊館については、「むしろ民活、刺激を受ける。お互い企業努力があっていい。」とのスタンスである。「マスコミに取り上げられると瞬時に客が増える。店と名前を売ることが大事である。」という事

も体験している。

特に来館者数は管理していないが、売店部門の売上が増えると客も増えたと判断している。

5. 今後の方針

- ・ 早く2億円の売上高を達成したい。
- ・ そばが柱である。その上で木花館の特徴を出していきたい。それには従業員の意識付けが大事である。
- ・ そば打ちのレベルアップにより、全員が同じ技術レベルになることを目指す。
- ・ 食べものを扱うので衛生管理面での細心の注意が必要である（慣れが怖い）。
- ・ 毎年同じことをしては必ず売上は下がる。新しいことに挑戦する必要がある。
- ・ 歴史資料館との相乗効果を狙う。
- ・ 合併後は南さつま市の物産館としての役割を考えたい（扱い品目も増やす）。
- ・ 今後は口コミだけでなく、ネット販売も始めたい。
- ・ 田舎の良さを前面に出したい。スキンシップを大事にするため券売機は置かない。
- ・ 今年から試験的に米のネット販売を始めたが、他の商品にも広げて行きたい。
- ・ 行政がやってるにしては成功事例だと思うがもっと民生活を活かす必要がある。

6. 提言

- ・ 道の駅の利用者数がわかるような売上高以外の管理指標も必要ではないか。
- ・ 現在のように行政の担当責任者が館長であると、移動により運営が大きく変わり、一貫性に欠ける場合が出てくる可能性がある。一般企業の経営経験者の採用など、より体質を強化する方向が必要ではないか。
- ・ 隣の歴史資料館の開館、市町村合併によって物産館が複数になるなど、環境が大きく変わる。それぞれの役割分担と経営方針を明確にして、統一された従業員教育に基づく運営が求められる。

2 - 9 . 道の駅「指宿」彩花菜（さかな）館

所在地：鹿児島県指宿市小牧 52 番地 4

調査訪問日：平成 17 年 10 月 24 日 16:30～18:00

面接者：指宿市総務部企画課 下吉龍一企画係長

開設年月：平成 16 年 10 月

登録年月：平成 16 年 8 月

敷地面積：14,600 m²

建物面積：611 m²

施設概要：駐車場 67 台（身障者用 4 台）、道路向かいに 60 台分賃借

トイレ（男性 7 器、女性 5 器、身障者 2 器）

休憩室（7:00～19:00 道路・観光情報、TEL、FAX）

売店（9:00～18:00）

パン売場（7:00～19:00）

食堂（11:00～18:00）

ファストフード（9:00～18:00）

休館日：年中無休

管理運営主体：株式会社サニーケープ



1. 施設の概要

当施設は薩摩半島の東海岸を走る鹿児島市から指宿への幹線道路である国道 226 号線（指宿からは薩摩半島南端をぐるりと回る）の観光都市指宿の入口に位置し、14,000 台 / 日の交通量があり、錦江湾、大隅半島を望む風光明媚な場所である。

当施設は特産品販売所を作って欲しいという指宿市への要望に対し、平成 11 年の総合振興計画、街作り委員会で場所の選定を含めて検討の結果、指宿市の公園整備事業 484 百万円、国土交通省鹿児島国道事務所 380 百万円、PFI による地域交流施設 365 百万円を合わせて総額 1,229 百万円で道の駅として整備されたものである（PFI 利用は全国で 2 番目）。



2. 施設の特徴

公園部分は、道路利用者の小休止や地域住民のふれあいの場、イベント等多目的に利用できる広場として、駐車場の一部とトイレ部分は、オストメイト・ベビーシート設置の 24H 利用できるトイレとして、地域交流施設部分は、指宿地域の観光案内や特産品・農産物の展示販売ができるとして PFI 方式（今回は、公園の中に民間が自らの資金で地域交流施設を建設し、完成後所有権を指宿市に移した後、運営を行う。市は地域交流施設建物代金と道の駅の維持管理・運営費を 15 年分割で民間に支払う方式。）を採用している。

食堂である「そば茶屋」では地元小牧地区のそば、うどんの提供、パン屋である「ぱんきっず」では地元食材を利用した焼きたてパン、健康パンを提供、ミニショップでは地元農家の女性 20 人で作る小牧農産加工組合と共同開発した「びわソフトクリーム」、「びわアイスクリーム」が人気である。

近くにある指宿商業高校の生徒たちの実習の場としても活用されている（6 人 1 組を 2 日間ずつ派遣）。

当施設の特産品売場では、本当に地元の産物しか並べていない。これは指宿地区の各ホテルが土産物売場を持っているため、競争をしないようにという配慮からであるが、これが却って

特産品だけという印象を際立たせている。



3．組織

PF1 事業者（特別目的会社）として（株）サニーケープ

維持・運営会社として（有）ファインサプライ

社長 - 彩花菜館館長 - 課長 - 担当者（2名） - パート 30名

部門は特産品、食堂、ミニショップ、ファストフードに分かれ、それぞれ専属のパートタイマーとなっている。5.5H 勤務と 7.5H 勤務があり、おおむね 2 交替制であるが年中無休であり、常時 10 名ほどが勤務している形である。

尚、公園、トイレ等の維持管理は（株）南日本総合サービスに委託している。

4．効果と課題

当施設は昨年 10 月にオープンし、ちょうど 1 年を経過したところであるが、来館者数は 47 万人の計画に対し 63 万人（134%）、売上高は 156 百万円の計画に対し 208 百万円（133%）の実績を上げた。

計画と実績の差は、立寄率が予想より高かった（バス 25%、自家用車 17.5%と予想）ことと委託先が PR に力を入れてくれた（テレビ CM など）ためと考えている。委託先は立寄率が高いことから道路向かいに 60 台分の第二駐車場を整備しているが、こうしたことについては市は関知しない方針である（市の目的はあくまでも産業振興）。

なお、指宿市としては PF1 方式の採用によって、従来方式で維持管理した場合に比べ 15 年間で 36.7%の削減ができるとしている（293 百万円が 186 百万円に減少）。

市としては、こうした節約と併せて、資金が固定しない（分割払いになる）ことが PF1 方式の大きなメリットと考えている。

モニタリングの方法としては、要求水準と委託先の提案を照らし合わせ毎月の報告書をチェックする、市担当者の毎週の現場での確認を行っている。

成功の要因としては、「計画をする前によくリサーチしたことではないか。民間は儲からないところには出てこない、特に立地条件には気を配った。PFI の前提として手を挙げる業者がいること、そのために充分採算がとれる見込みが必要だった。」という。

市としては施設維持の業務委託料として 10 百万円 / 年支払い、逆に建物の利用料として 10 百万円 / 年を受取っている。この利用料を受取る通帳がプロジェクトファイナンスとしての担保になっている。

来店客は地元 30%、地域外 70%程度と見ているが、鹿児島市内からのリピート客を掴まえられたと考えている。なんととっても指宿に行くにはここを通らないといけないという立地条件に拠るところが大きい。

また、運営会社社長がコンビニ経営者でもあることが店舗の運営に大きく影響を与えているものと推測される。

5. 今後の方針

- ・ PFI 方式は儲かるところでないとできない(民間が乗ってこない)。今回は減価償却費までは捻出できなかったが、機会があればそこまでやってみたい。
- ・ 最初の 5 年くらいはブームだと思っているので、ブームが過ぎた後、リピート客をどれだけ掴まえていられるかが勝負になる。リピート客の確保のための手を打っていく。
- ・ 品揃えが大事である。安全で新鮮かつお客の求めるものを品揃えするために、出荷者と売場の相互理解を深め、指宿をアピールしていく。

6. 提言

- ・ 初めての PFI 方式を採用した事業を計画するのは大変な苦勞があったものと推測する。しかし、それ以降(県内では)出ていないのはなぜなのか。行政内部では色々な検討がなされているのだろうが、県民に聞こえてこないのは残念である。何らかの形で良かった点、もっと改善の余地がある点などがオープンになることを期待したい。
- ・ 聞き取りの中で「投資政策銀行には色々教えて貰った」ということを聞いた。行政内部でノウハウの継承がなされることを期待するものである。
- ・ 同じく「サービス精神が肝心」であり、物産館の管理者を「民間から採用したところは違う」、「いらっしゃいませ、の声が聞こえる道の駅は繁盛している」という話もあった。館長は「道の駅」の制約条件もいい方に考えたい、と非常に前向きである。是非、民活を活かして PFI の成功事例に育てて欲しい。

2 - 10 . 道の駅 垂水「湯っ足り館」

開設年月日：平成 17 年 4 月 17 日

所在地：鹿児島県垂水市牛根麓 1038-1

電話番号：0994-34-2237

路線名：一般国道 220 号

敷地面積：

総床面積：1,663 m²

物産施設（鉄骨平屋建）： 農林水産直売施設・農水産物加工施設 ・レストラン

物産施設総事業費：1 億 8,966 万 1 千円

温泉浴施設（RC 構造 2 階建一部鉄骨平屋建）： 温泉・多目的交流室、交流談話室等

温泉浴施設総事業費：2 億 8,651 万 4 千円

駐車場： 小型車 98 台・身障者用 7 台・大型車 11 台で合計 116 台

身障者用設備：トイレは 2 器（オストメイト対応）・（駐車場スペースは 7 台分確保）

植栽・外構工事総事業費：1 億 3,927 万 2 千円

アクセス： 鹿児島市内から桜島フェリーで 15 分、フェリー桜島港から車で 25 分

鹿屋市から車で 50 分

東九州自動車国分インターから国道 220 号を垂水方面へ車で 30 分



出所：垂水市HPより

1 . 施設の概要

平成 17 年 4 月 17 日にオープンした道の駅たるみず「湯っ足り館」のコンセプトは「癒し・健康（ラドン温泉）」、「景観・食（桜島、錦江湾、豊かな地域食、伝統食）」、「休息・利便性」であり、「湯の華漂う、のんびり、あったかステーション」をうたい文句に 霧島から桜島・鹿児島市へのルート上にあり、都市部との交流の促進を目指した「体験型観光」により重要な役割を担っている。

休憩施設や情報発信施設、温泉浴施設は「弱放射能泉」のラドン温泉であり、物産施設は農水産物販売施設があり農水産物の販売を行っている。



出所：垂水市HPより

また、農水産物加工施設もあり、特産のビワを使った様々な加工品の販売や、地元産の農産物を使用した豆腐や味噌などの加工品の販売をしている。

その他レストラン、交流広場、無料足湯コーナーとバラエティに飛んだ施設を備え、錦江湾の海岸線につくられた事から、桜島に沈む夕陽や垂水の代表的産業であるハマチやブリの養殖イケスも見える道の駅として、その景観の素晴らしさも大きな特徴のひとつである。



一方では、少子高齢化の過疎に悩む地区民の元気を造り出す施設となるよう、施設の利用増進や都市部との地域間交流人口の増加を図る目的のイベント等も一年を通じて盛沢山に計画・実行されている。

また、道の駅に設置されている情報端末器では地域の災害情報や気象情報を提供している。

ハード・ソフト面の充実度についてインターネット上でのホームページでは道の駅の施設情報・イベント情報・物産情報を流しているが、垂水道の駅「湯っ足り館」にはITの担当者がいないのと、オープンしてから半年しか経っていないので整備が追いつかない状況であり、「道の駅」独自のホームページが整備できる状況になく、現在は垂水市のホームページに掲載している状況である。

周辺の観光名所としては

- 桜島の溶岩の景観が一望で眺められる有村溶岩展望所（車で鹿児島方面へ10分）
 - 北天球館（日本一星空が美しく見える町輝北町）がある輝北上場公園（車で25分）
 - 春にはサタツツジ、秋にはコスモスが一面に咲き乱れる垂水市の高峠（車で50分）
 - 春、秋と1300種のバラが一面に咲き乱れる鹿屋市霧島ヶ丘公園（車で60分）
 - 約9,500年前には定住した村が作られ、縄文文化が築かれた上野原縄文の森（車で25分）
- 等々がある。（一部は国土交通省および垂水市紹介文より引用）



2. 施設の特徴

(1) 組織等

当施設は垂水市の直轄事業であり管理組合に委託し、管理・運営している。

組織的には現在は任意の団体であり（平成 18 年度中の法人化を検討中）役員 2 名と従業員等 40 名の合計 42 名で構成されている（詳細は右表）

運営委員会は商工会長や漁協長等で構成されているが、施設の運営は支配人以下の体制で行っている。

垂水市内の 115 人の出荷協議会（電気代込みで売上額の 20% を徴収しているがこの方々は殆ど毎日出品している）があり、その他いわゆる業者登録が他地域からは市

内の人達とは競合しない業者（菓子業者や、オリジナル商品を供給する卸業者 5～6 社程度、レストランや温浴施設運営・管理業者等）が 50 社程度ある。

役員	組合長（垂水市長）	
	副組合長（JR）	
従業員	支配人	1 名
	料理長	1 名
	副料理長	1 名
	従業員	2 名
	パート等	34 名
		女性 32 名 男性 8 名

(2) 集客イベントについて

体験型道の駅として、当初の海釣り公園構想を“漁船でイケス釣り”に切り替える予定である。（イニシャルコストやランニングコスト、お客様の負担等を考慮した結果ベターとの意見多し）近々、一大イベントとして、50 万人突破記念、台風 14 号災害復興を祈念してフィンランドからのほんもののサンタさんとの交流会やヘリコプターによる桜島遊覧飛行、クラシックカー展示会、ラドン温泉感謝ウィーク等々を開催する予定である。

オープン後わずか 6 ヶ月（11 月 7 日現在）で入場者が 50 万人を突破する人気であり、観光客を含む市外からのお客様が約 60% を占めている（ラドン温泉の入場者割合で調査した結果）

また、一番の売りである足湯には現在年間 300 万円を拠出しているが、お客様の呼び水として今後も料金を徴収しないで無料で続けていく予定である。

（広告宣伝費と考えれば安いし、女性とお年よりが入り易いと好評を得、男性特にお父さん達は足湯の所に寝転んで運転疲れを癒しておられる様である）

この足湯は長さが 60m あり（温度は 40 前後で深さは 40 cm 程度）、世界一長い足湯としてギネスブックへの登録に申請中であり一年後くらいに登録されることになる。

(3) 道の駅間の交流について

道の駅との相互交流については、当店には無い特色がある他の駅との交流が必要とは思っており、里山が特色の川辺や大隅町との交流等を模索していく必要性は感じているが一挙には行かないのが実状である。しかし、各地で開催される物産展には名前や物産を売り込む目的で積極的に参加しており、一例としては M B C（南日本放送）の秋祭りには車両に機材を積み込み、会場に

持ち込んで“びわソフトクリーム”の実演販売を行った。

(4) 地域経済におよぼす影響度合い

垂水市は九州第二の“びわ”の産地であり年間を通じて初夏の生びわ販売は勿論の事、びわシロップ漬け、びわ羊羹、びわプリン、びわソフトクリーム(1日平均300本で7万円超の売上で、夏場の最高売上額は60万円超/日の実績もある)等の通年販売もある。

関連商品として、垂水市の特産物であるハマチ・ブリ等の魚の生鮮品や加工食品および当店の加工食品の売れ筋商品の筆頭である豆腐(食品関係の5%強の売上高で総売上高5千万円中30万円超)等を加工・販売している

(5) お客様満足度向上対策について

ラドン温泉の入浴客数は300人/日程度である、また、ネームバリューが大事であると思っており、名所案内等で有名な雑誌“九州じゃらん”や体育雑誌等に取り上げられてもらえるように広報対策活動も盛んに行っている。

従業員教育については支配人等によるOJT(景観には自然条件として恵まれているので、お客様に“ヘビーリピータになってもらうためのおもてなしの心”が中心)と外部からの講師を招聘して接客マナー向上についての研修・勉強会等を今後開催して行く計画である。

一例として、オープン当初は朝10時から夜9時までの営業時間であったが、今は各コーナー共朝8時頃には体制を整えて早朝に来店頂いたお客様へのサービスを開始している。

3. SWOT分析

強み:他に類を見ない景観(桜島と錦江湾と養殖イケス)と60メートルと日本一長い足湯とラドン温泉、また、収容機能を備えており地域の防災拠点になっている

弱み:品揃えが悪い(特に夏場が悪い)、交通遮断がある(地形の条件で降水量によって) 接客関係の社員教育が徹底できていない

機会:平成20年3月には牛根大橋が出来るため、降雨量150ミリでの交通遮断が無くなる。霧島から桜島へ抜けるルートでもあり、建物が平屋で人が入り易い等の好条件が整っているのが多くの観光客が立寄って下さる。

脅威:垂水が合併しないで単独で行くから足の引っ張り合いもあるかも知れないと言う不安年度の当初計画より半年で越えているから来年・再来年度の対前年比に不安がある(将来的には各種のイベント・バリエーションを採用して行かないとマンネリ化してしまい、集客に問題があると思われるので、びわ湯を足湯に流す事も検討している)

4. 課題・問題点と提言

(1) 足湯の場所には管理する人が誰もいないのはある意味では疑問がある。

お湯を供給している従業員が一時間に一度見回っていると言っているが足湯の下側には何かが浮かんでいたが、お客様の安心・安全上はお湯の流れ方(供給口と流し口)を表示すべきである。

来店客には口コミで汚かったとか、不潔であったかと言うような悪い情報が流れないようにタイムリーに今やれる的確な対策をすべきである。

(2) 物産品に POP 広告等お客様が眼に止めるような宣伝がきめ細かくなされていない。

POP 広告を検討すべき 足湯も然り、野菜にも表示すること。

それがお客様と従業員とのコミュニケーション手段でもあり、マニュアルには無い教育・訓練手段と考えるべきである。

POP 例：1 時間 100% 足湯には新しいお湯を供給しています。

例：作り手である農家の人の顔を野菜の側に展示する等。

(3) お客様満足度向上について。

お客様と店側との価値観の違いをどう捉えて行くかによって発展がある。

関心のないお客様はノーコメントで通り過ぎて行くものである。

例：この前クレームを言ったんだが、直っているかどうか見に来たと言うお客様もいた。

：「九州じゃらん」は度々取材に来てくれている。

(4) 皆を巻き込む新しいタイプのリーダーシップ(コーチング理論と称する)が必要。

P(企画力)D(実行力)C(見つめ直す)A(新しい行動)サークルを回す事が重要であり、現場で働く人には具体的で分かり易い指示をする事が新しいリーダーに求められる資質である。

第3章 鹿児島県内「道の駅」全体への提言

「道の駅」は基本的に「物産館」もしくは「物産館＋レストラン」の売上高と利用者数（レジ通過人数の2.5倍もしくは3倍）を管理指標としてその増減を見られている。

結果として、1～3億円程度の地元産品の売上に貢献し、更に数名から数十名の地元雇用にも貢献している。

年間の施設利用者数は数万人から百万人程度と見られており、それだけ道路利用者の利便性向上に役立っているものと考えられる。

ただ、平成5年に「道の駅」制度が設けられて10年を越えてきており、初期の建物では修理の問題が出るなど、検討すべき課題も出ているように思われる。

「道の駅」に指定されることによって、地図等に掲載され、看板・標識が立ち、観光バスやトラック等が立ち寄るようになり、お客が増えることは物産館等にとって大きなメリットである。

また、公共施設との認識から、安心して立ち寄ってくれるために、置かれた商品の信用度が高くなることもメリットである。

しかし、今後、指定管理者制度の導入等によって、運営は民間に任されることになる。その場合に、現在の売上高と利用者数の管理では限界がくると思われる。

すなわち、売上には直接影響しない案内機能や情報提供機能がどれだけ維持されるか、保証ができないことになる可能性がある。

覚え書きあるいは協定、契約内容でカバーできる可能性はあるが、現実に赤字に転落した場合、売上高を伸ばすあるいは経費を節減することが優先される結果、後回しになるのは明らかである。

商品・サービスの売上以外の「道の駅」の機能が大切であるとするれば、それを測定できる管理指標を導入して、例えば売上高が下がっても、トイレ利用者が増えたとか、駐車場利用者が増えた、地域情報の提供回数が増えたなら、「道の駅」の利用者が増えたとして何らかの対価が支払われることで、売上高低下のカバーができるようでない、その他機能のサービス低下は防げないのではないかとと思われる。

例えば、一体型で道路管理者が整備主体のトイレ、休憩所については、月々の電気代、水道料、清掃費までは道路管理者が見てくれるが、駐車場の清掃や案内所の人件費までは見てくれないし、また、県が道路管理者の場合、電光表示板の設置は見てくれるが、月々の電気代、電話料金（オンライン通信）は見てくれないのである。

こうした費用を市町村等と運営管理主体でどう負担しているかは、両者間の協定の内容次第となっているようであるが、市町村の財政の厳しい折、市町村からの委託費が無くなる一方のようである。指定管理者制度の導入により、委託費を含めた込みの契約が増えていないか心配である。

新しい指標として、駐車場利用台数とかトイレの利用者数を考えると現実には何らかのセンサーを設置して管理指標にあったカウントの方法を工夫する必要があると思われるが、そのためには技術をウォッチして、どの時期にどの程度の投資で可能になるかの判断も必要になると思われる。

鹿児島県内の「道の駅」の場合、基本的に物販で収益を上げているが、「道の駅」でない物産館も含めて、物産館は増加しており競争は激化する一方である。

売上を減らさないためには特徴を出す必要がある。単なる土産物屋やコンビニとは異なる「物産館」として、地域の特徴のある商品をより多く扱う必要がある。その商品も品質の良い、価値の高いものであることが不可欠である。そのためには商品開発、商品供給体制の強化も必要である。

昨今の「食の安心・安全」への関心の高まりを見ると、物産館の出品者の顔の見える展示方法、顧客とのコミュニケーションも大切になろう。トレーサビリティも必要になるかも知れない。しかし、今のところ消費者が負担しても良いと考えているのは、せいぜい1~2割の価格差であることを認識した上で、商品の選定や顧客へのアプローチ方法を考える必要がある。

いずれにしても、今後とも売る側の要求である品揃えの豊富さと、地元出品者の生産側の事情を両立させるためには、徹底した相互理解が必要であり、改善に向けて両者がいかに協力し合えるかが成功の鍵であろう。

情報発信機能については、まだまだ弱いと言わざるを得ない。今後、ホームページを使った情報発信、とりわけ物品販売まで行おうとすると、何らかの梃子入れが必要となろう。2~3年先を見据えて、どんな体制が可能か早めの準備が望まれる。

地域の連携機能についても、もっと高度な連携が考えられるが、今回取材した範囲では道の駅間の交流は「川辺やすらぎの里」と「おおすみ弥五郎伝説の里」間、「長島」と「くにの松原おおさき」間だけしか聞こえてこなかった。もっと色んな組合せの可能性が探られることを期待するものである。

残念な事ではあるが、県内の一部の「道の駅」では観光の観点からは今だ未整備であると言わざるを得ない設備内容、立地場所等が存在するのも実態である。