

道の駅「田野駅屋」に関する 来場者アンケート報告書

田 野 町

目 次

道の駅「田野駅屋」来場者アンケート調査	1
1. アンケート調査概要	1
(1) 目的	1
(2) 調査概要	1
(3) 調査項目	1
(4) アンケート設問	1
2. アンケート集計結果	5
(1) 回答者の属性	5
(2) アンケート集計（単純集計）	6
(3) アンケート集計（属性別クロス集計）	14
(4) 自由意見	18

道の駅「田野駅屋」来場者アンケート調査

1. アンケート調査概要

(1) 目的

道の駅「田野駅屋」の再整備や周辺環境の整備の実現化を図るため、道の駅の利用者に対して、現地においてアンケート調査を行い、これらを分析することによって、道の駅「田野駅屋」の利用者の特性や嗜好を理解し、サービス改善のための洞察を得ることを目的として実施しました。

(2) 調査概要

- ① 調査対象：道の駅「田野駅屋」の利用者
- ② 調査期間：令和5年7月2日（日）
- ③ 調査方法：田野駅屋 20 周年記念イベント会場にて直接ヒアリング
- ④ 協力者数：84 通

(3) 調査項目

- ① あなた自身のことについて（回答者の属性）
- ② 道の駅「田野駅屋」の利用について
- ③ 道の駅（田野駅屋に限らず）の利用について
- ④ 道の駅「田野駅屋」の満足度について（Net Promoter Score 分析）

(4) アンケート設問

各設問は次のとおりです。

田野駅屋 20 周年記念イベント



道の駅田野屋駅に関する利用者アンケート

はじめにあなた自身のことについてお尋ねします

問1. 性別をご記入ください。

- ☐ 男性 ☐ 女性 ☐ その他

問2. 令和5年7月1日時点での年齢をご記入ください。

- ☐ 18歳未満 ☐ 18歳～24歳未満 ☐ 25歳～34歳未満 ☐ 35歳～44歳未満
☐ 45歳～54歳未満 ☐ 55歳～64歳未満 ☐ 65歳以上

問3. 現在あなたがお住いの地域を選んでお答えください。(✓は1つだけ)

- ☐ 田野町内 ☐ 高知県東部エリア（芸西、安芸、馬路、安田、北川、奈半利、室戸、東洋）
☐ 高知県東部エリア以外の高知県の市町村 ☐ 四国エリア（高知県以外の四国地方）
☐ 四国エリア以外

問4. 道の駅田野屋駅を利用する際の交通手段を教えてください。(複数回答可)

- ☐ 自家用車 ☐ レンタカー ☐ バス ☐ 電車
☐ 歩行・自転車 ☐ その他 ☐ ☐

問5. 道の駅田野屋駅を利用する目的について、以下の選択肢から該当するものを選んでください。(複数回答可)

- ☐ 食事 ☐ 地元の特産品の購入 ☐ 休憩・トイレ利用
☐ 子どもの遊び場利用 ☐ その他（ ） ☐ 観光・観光案内利用

問6. あなたの同伴者を教えてください。

- ☐ 単独（1人） ☐ 家族（夫婦のみ） ☐ 家族（子ども含む） ☐ 友人

次に、道の駅（田野屋駅に限らず）の利用についてお尋ねします。

問7. あなたが道の駅を利用する頻度はどれくらいですか。(✓は1つだけ)

- ☐ 毎週 ☐ 毎月 ☐ 数ヶ月に1度 ☐ 年に数回
☐ はじめて利用した

問8. あなたが道の駅を利用する目的は何ですか。(複数回答可)

- ☐ 食事 ☐ 地元の特産品の購入 ☐ 休憩・トイレ利用
☐ 子どもの遊び場利用 ☐ その他（ ） ☐ 観光・観光案内利用

問9. あなたが道の駅を利用する際に重視するポイントは何ですか。(複数回答可)

- ☐ 飲食施設の品質
 ☐ 地元の特産品の品揃え
 ☐ 清潔なトイレ
☐ スタッフの接客・サービス
 ☐ 駐車場の広さ・利便性
 ☐ 子ども向け施設・遊び場
☐ 観光情報や案内の充実

次に、道の駅(田野屋駅に限定)の満足度についてお尋ねします。

問10. あなたはご家族やご友人など親しい方に「道の駅」を利用することを勧めますか？

0 (まったく勧めない) ～ (大いに勧める) 10点 10点満点でお答えください。
 () 点

問11. 問10.について、なぜそのように思われるかの根拠を5段階評価で教えてください。

	レストラン・ 飲食施設	特産品 販売エリア	トイレ・ 休憩スペース	駐車場	観光情報	スタッフの 接客・ サービス
①非常に満足	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②満足	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③普通	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④不満足	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑤非常に不満足	☐	☐	☐	☐	☐	☐

問12. その他、道の駅田野屋駅に関してご意見を教えてください。

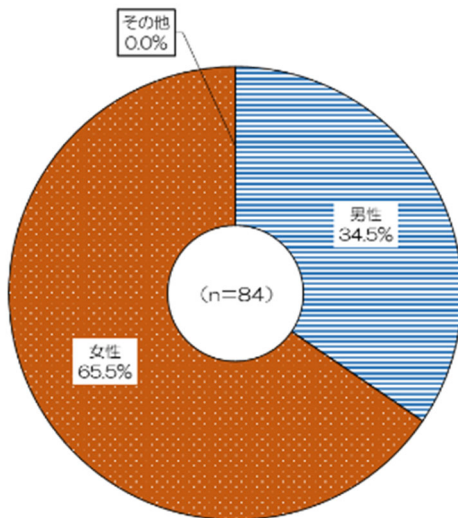
質問は以上です。
 ご協力いただき、誠にありがとうございました。

2. アンケート集計結果

(1) 回答者の属性

【設問1：性別】（回答一つ）

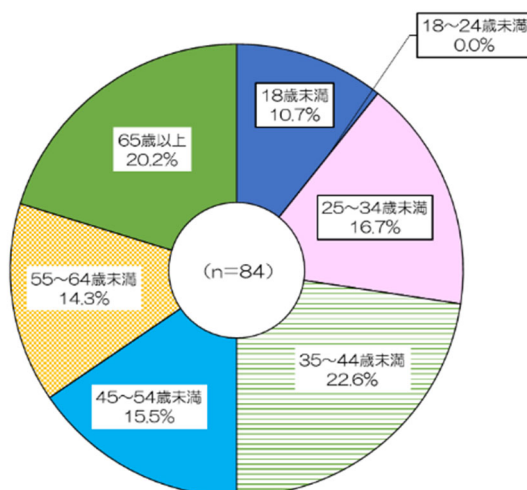
「男性」が34.5%、「女性」が65.5%、「その他」が0.0%。



	n	%
男性	29	34.5%
女性	55	65.5%
その他	0	0.0%
総計	84	100.0%
無回答・無効票	0	

【設問2：年齢】（回答一つ）

「35歳～44歳」が22.6%で最も多い。
次いで「65歳以上」が20.2%、「25歳～34歳未満」が16.7%の順に多い。

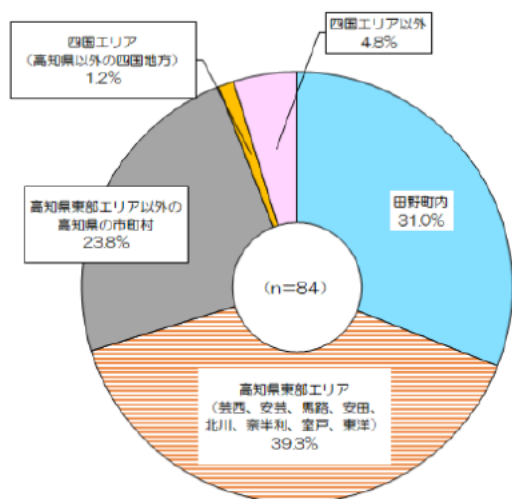


	n	%
18歳未満	9	10.7%
18～24歳未満	0	0.0%
25～34歳未満	14	16.7%
35～44歳未満	19	22.6%
45～54歳未満	13	15.5%
55～64歳未満	12	14.3%
65歳以上	17	20.2%
総計	84	100.0%
無回答・無効票	0	

【設問3：お住まいの地域（回答1つ）】

「高知県東部エリア」が39.3%で最も多い。

次いで「田野町内」が31.0%、「高知県東部エリア以外の高知県の市町村」が23.8%の順に多く、高知県内で全体の約94%を占めている。



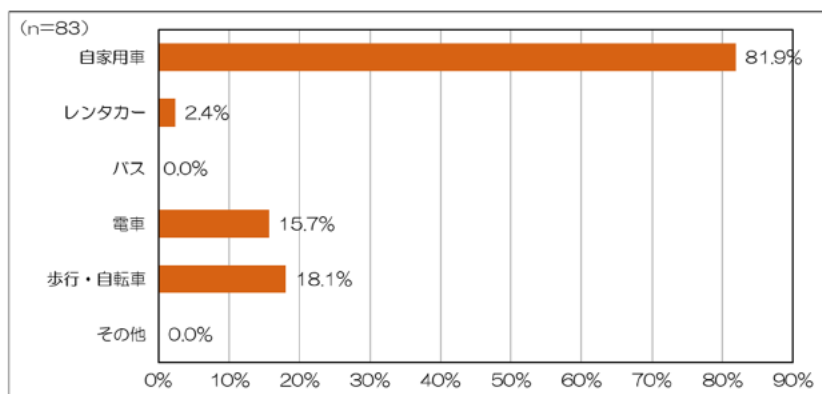
	n	%
田野町内	26	31.0%
高知県東部エリア (芸西、安芸、馬路、安田、北川、奈半利、室戸、東洋)	33	39.3%
高知県東部エリア以外の高知県の市町村	20	23.8%
四国エリア (高知県以外の四国地方)	1	1.2%
四国エリア以外	4	4.8%
総計	84	100.0%
無回答・無効票	0	

(2) アンケート集計 (単純集計)

【設問4：道の駅「田野屋駅」を利用する際の交通手段を教えてください（複数回答可）】

「自家用車」が81.9%で最も多い。

次いで「歩行・自転車」が18.1%、「電車」が15.7%の順に多い。

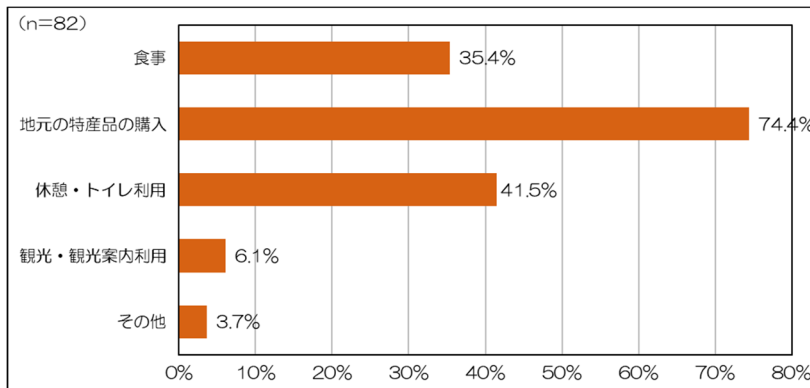


※複数回答のため合計が100%にならない。

	n	%
自家用車	68	81.9%
レンタカー	2	2.4%
バス	0	0.0%
電車	13	15.7%
歩行・自転車	15	18.1%
その他	0	0.0%
回答数	83	100.0%
無回答・無効票	1	

【設問 5：道の駅「田野屋駅」を利用する目的について、以下の選択肢から該当するものを選んでください（複数回答可）

「地元の特産品の購入」が 74.4%で最も多い。
次いで「休憩・トイレ利用」が 41.5%、「食事」が 35.4%の順に多い。

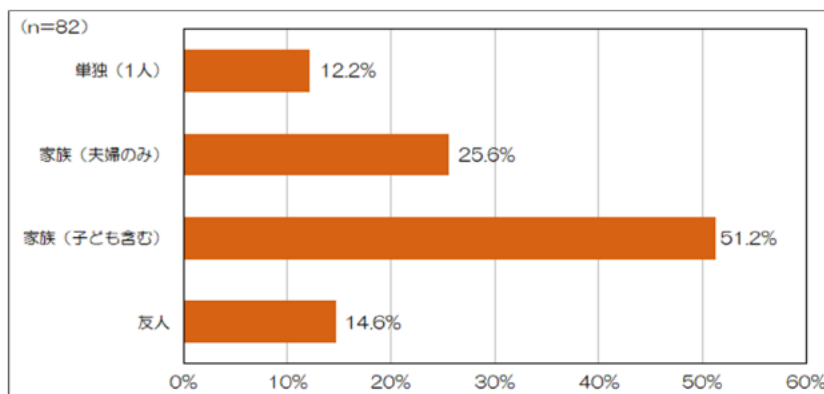


※複数回答のため合計が 100%にならない。

	n	%
食事	29	35.4%
地元の特産品の購入	61	74.4%
休憩・トイレ利用	34	41.5%
観光・観光案内利用	5	6.1%
その他	3	3.7%
回答数	82	100.0%
無回答・無効票	2	

【設問 6：同伴者】

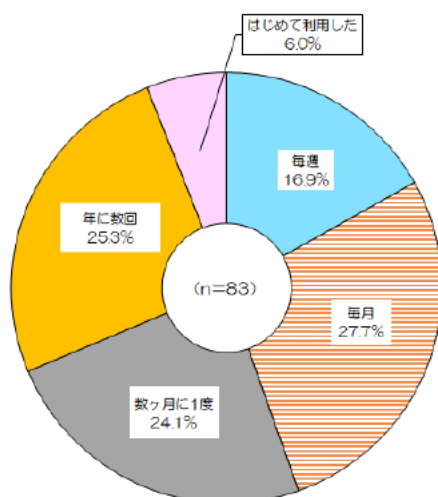
「家族（子どもを含む）」が51.2%で最も多い。
次いで「家族（夫婦のみ）」が25.6%、「友人」が14.6%の順に多い。



	n	%
単独（1人）	10	12.2%
家族（夫婦のみ）	21	25.6%
家族（子どもを含む）	42	51.2%
友人	12	14.6%
回答数	82	100.0%
無回答・無効票	2	

【設問 7：道の駅を利用する頻度（回答 1 つ）】

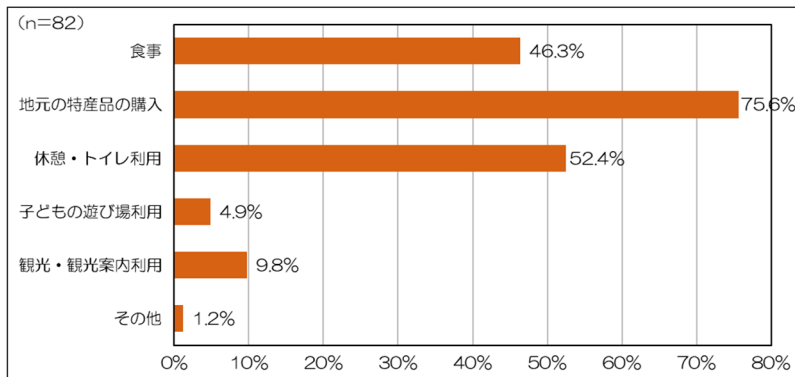
「毎月」が27.7%で最も多い。
次いで「年に数回」が25.3%、「数ヶ月に1度」が24.1%の順に多い。



	n	%
毎週	14	16.9%
毎月	23	27.7%
数ヶ月に1度	20	24.1%
年に数回	21	25.3%
はじめて利用した	5	6.0%
総計	83	100.0%
無回答・無効票	1	

【設問 8：道の駅を利用する目的（複数回答可）】

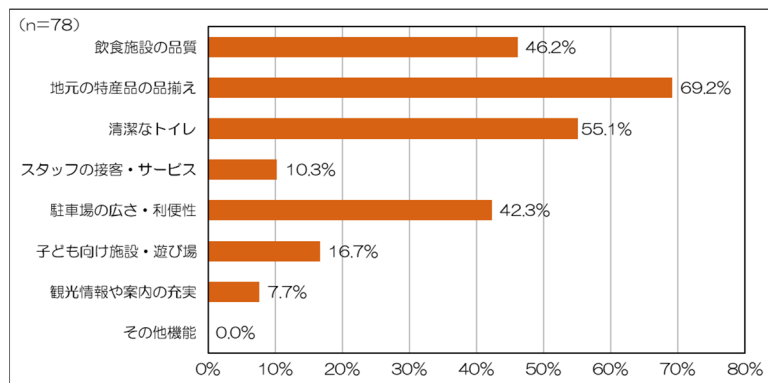
「地元の特産品の購入」が 75.6%で最も多い。
次いで「休憩・トイレ利用」が 52.4%、「食事」が 46.3%の順に多い。



	n	%
食事	38	46.3%
地元の特産品の購入	62	75.6%
休憩・トイレ利用	43	52.4%
子どもの遊び場利用	4	4.9%
観光・観光案内利用	8	9.8%
その他	1	1.2%
回答数	82	100.0%
無回答・無効票	2	

【設問 9：道の駅を利用する際に重視するポイント（複数回答可）】

全体的に「普通」と答えた方が多いが、
「非常に満足」「満足」と答えた方が一番多いのは「特産品販売エリア」で 47.3%、
「非常に不満」「不満」と答えた方が一番多いのは「駐車場」で 32.5%である。



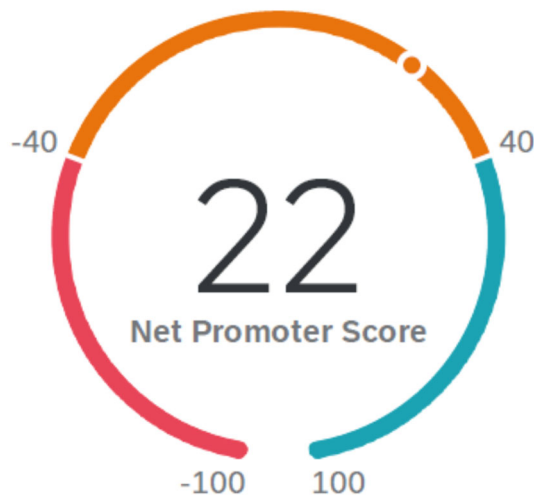
	n	%
飲食施設の品質	36	46.2%
地元の特産品の品揃え	54	69.2%
清潔なトイレ	43	55.1%
スタッフの接客・サービス	8	10.3%
駐車場の広さ・利便性	33	42.3%
子ども向け施設・遊び場	13	16.7%
観光情報や案内の充実	6	7.7%
その他機能	0	0.0%
回答数	78	100.0%
無回答・無効票	6	

【設問 10：ご家族やご友人など親しい方に道の駅「田野屋駅」を利用することを勧めますか（回答 1 つ）

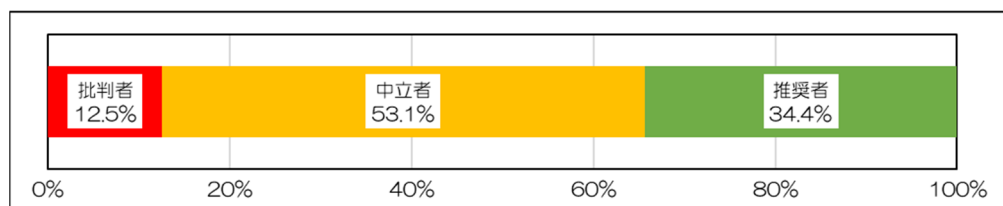
（0 点（まったく勧めない）～10 点（大いに勧める）の 10 点満点で回答）

NPS 分析の結果「22」

（n=64）

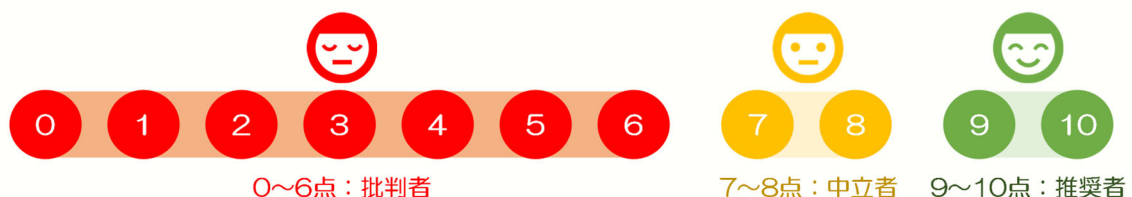


	n	%
0点	1	1.6%
1点	1	1.6%
2点	0	0.0%
3点	0	0.0%
4点	1	1.6%
5点	3	4.7%
6点	2	3.1%
7点	11	17.2%
8点	23	35.9%
9点	8	12.5%
10点	14	21.9%
総計	64	100.0%
無回答・無効票	20	



※NPS（Net Promoter Score）とは

9～10 点を付けた顧客を「推奨者」、7～8 点を「中立者」、0～6 点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合（％）から、批判者の割合（％）を引いて出てきた数値が NPS の値となる。



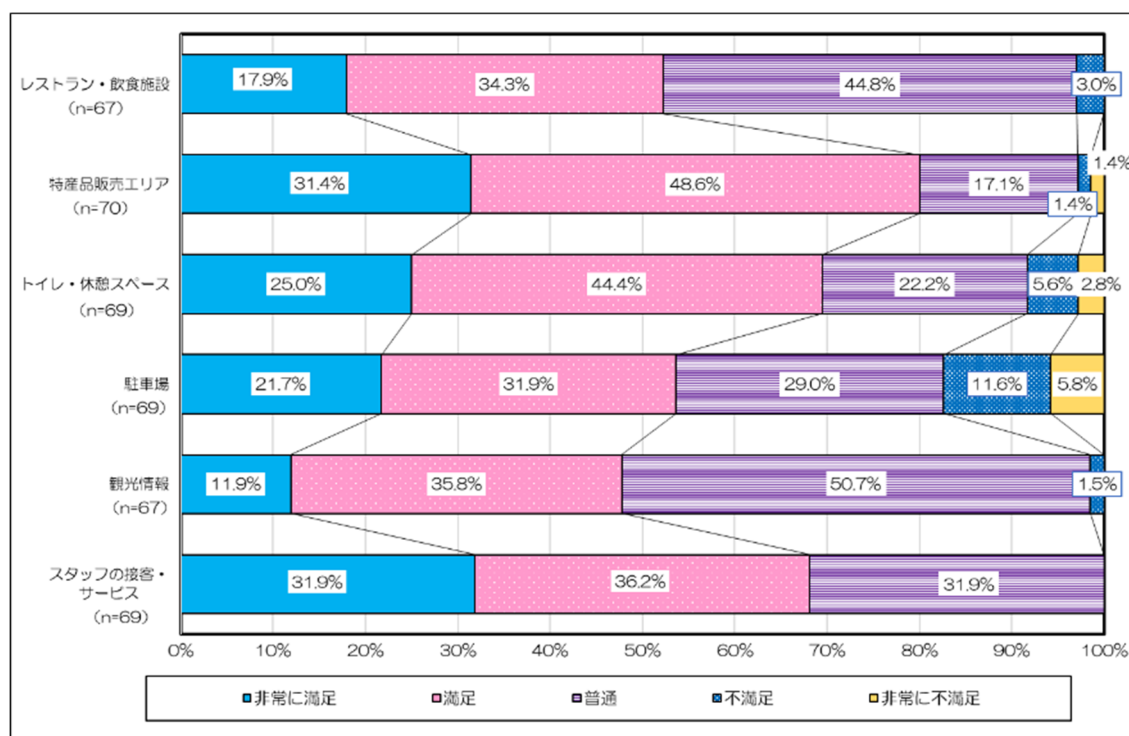
$$\text{NPS} = \text{推奨者の割合} - \text{批判者の割合}$$

NPS 調査において批判者が 0～6 と広いのに対し、推奨者が 9、10 に限られることに加え、日本の消費者は中間付近の評価を行う傾向が高いため、日本の消費者を対象に調査した NPS はマイナスになることが多い。

【設問 11：問 10 について、なぜそのように思われるかの根拠を 5 段階で教えてください（回答 1 つ）

「特産品エリア」は「非常に満足」と「満足」を合わせると約 80%で最も満足度が高く、続いて「スタッフの接客・サービス」が約 68%と続いている。

逆に「駐車場」が「非常に不満」と「不満」を合わせると約 18%で最も満足度が低かった。



	レストラン・飲食施設		特産品販売エリア		トイレ・休憩スペース	
	n	%	n	%	n	%
非常に満足	10	18.5%	17	30.4%	15	25.4%
満足	18	33.3%	30	53.6%	28	47.5%
普通	25	46.3%	7	12.5%	14	23.7%
不満	1	1.9%	1	1.8%	2	3.4%
非常に不満	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
回答数	54	100.0%	56	100.0%	59	100.0%
無回答・無効票	10		8		5	

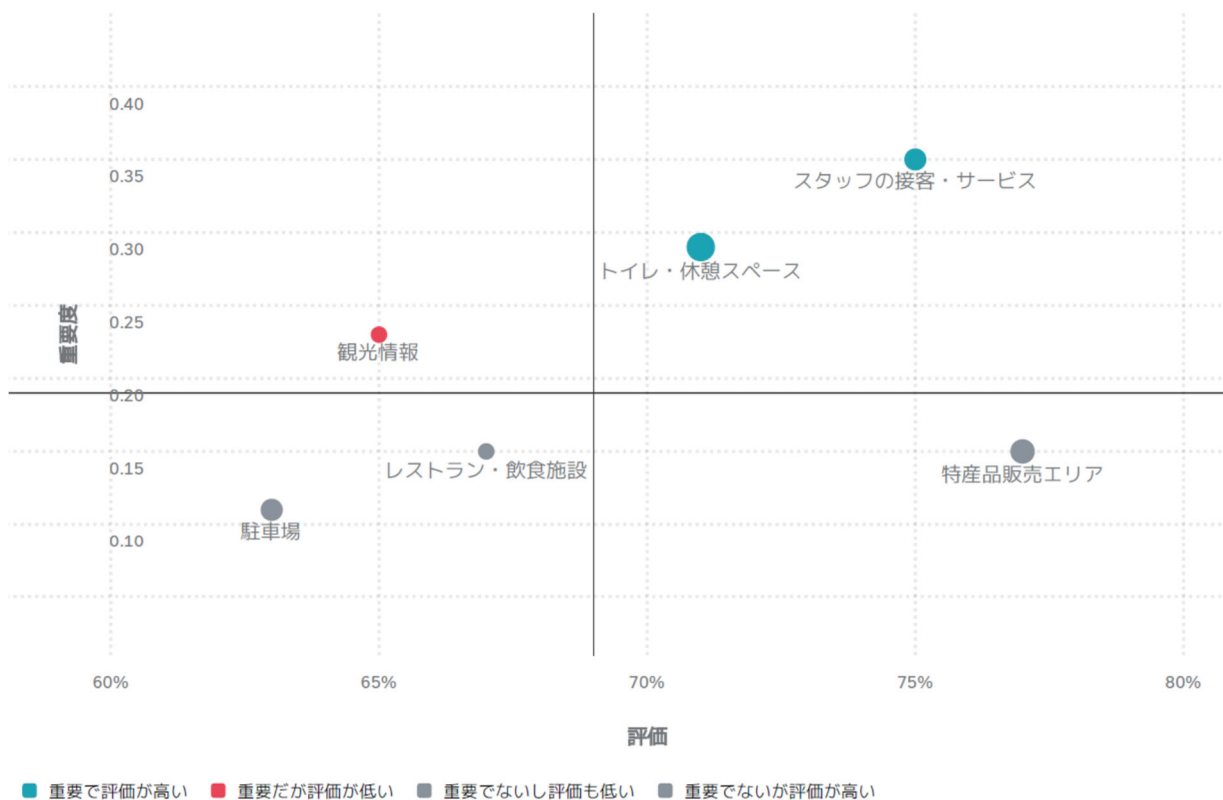
	駐車場		観光情報		スタッフの接客・サービス	
	n	%	n	%	n	%
非常に満足	12	21.1%	6	10.9%	16	28.6%
満足	19	33.3%	20	36.4%	24	42.9%
普通	16	28.1%	28	50.9%	16	28.6%
不満	7	12.3%	1	1.8%	0	0.0%
非常に不満	3	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
回答数	57	100.0%	55	100.0%	56	100.0%
無回答・無効票	7		9		8	

※ 設問１０、設問１１の回答結果より重要度と評価の分析

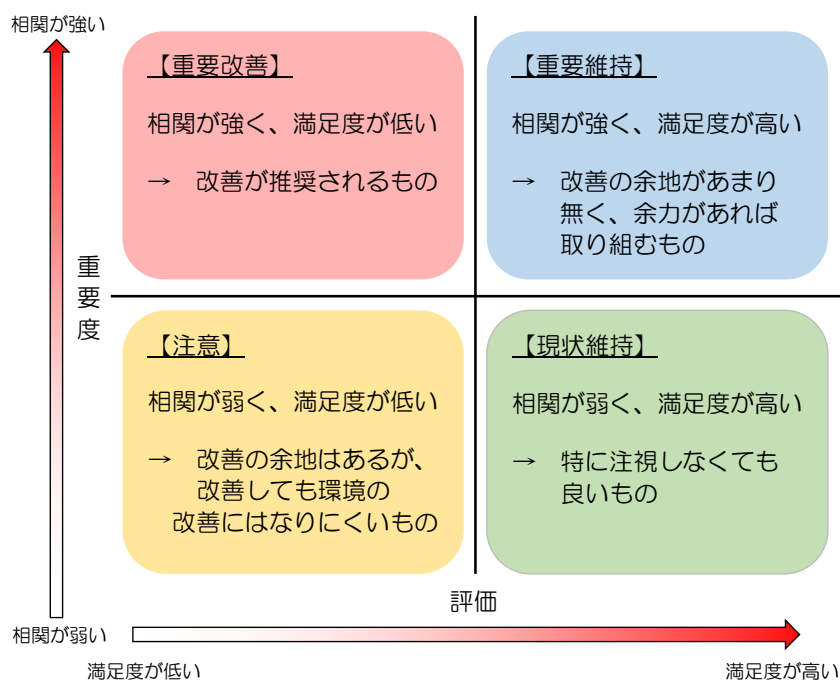
「重要で評価が高い」のは「特産品販売エリア」と「スタッフの接客・サービス」となり、
「重要だが評価が低い」のは「観光情報」となった。

この結果より、「観光情報」の評価を上げることが重要であることがわかる。

また、道の駅の性質から見て、駐車場の満足度が低いのは見逃せない。

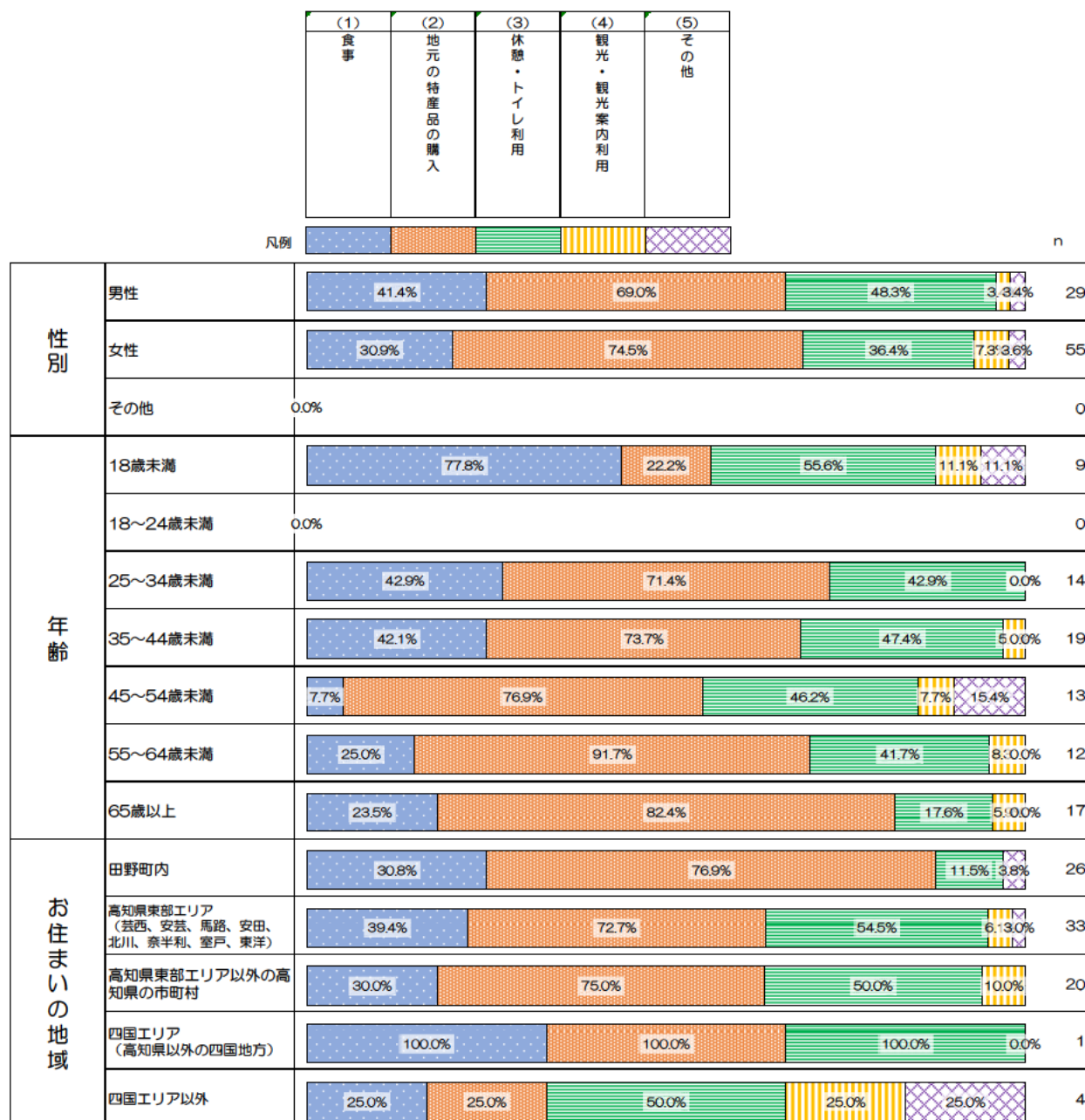


※●の大きさは回答数を示しています

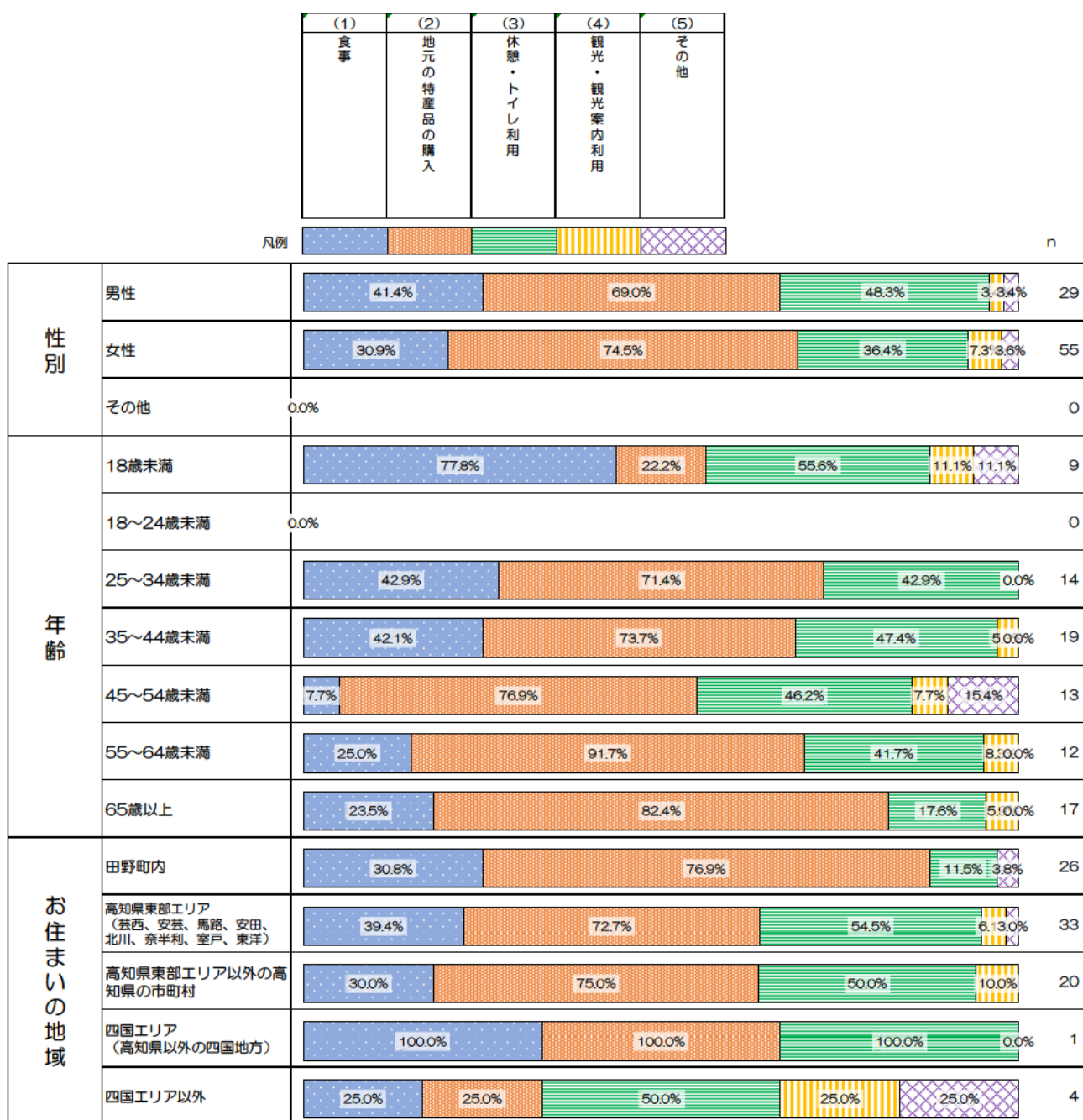


(3) アンケート集計（属性別クロス集計）

クロス問 1-3（属性）※問 4（道の駅「田野屋駅」を利用する際の交通手段）



クロス問 1-3（属性）※問 5（道の駅「田野屋駅」を利用する目的）



クロス問 1-3 (属性) ✕ 問 6 (同伴者)

(1) 単 独 (1 人)	(2) 家 族 (夫 婦 の み)	(3) 家 族 (子 と も き む)	(4) 友 人



n

性別	男性	13.8%	24.1%	51.7%	10.3%	29
	女性	10.9%	25.5%	49.1%	16.4%	55
	その他	0.0%				0
年齢	18歳未満	0.0%	44.4%	55.6%		9
	18～24歳未満	0.0%				0
	25～34歳未満	7.1%	7.1%	64.3%	21.4%	14
	35～44歳未満	10.5%	15.8%	73.7%	0.0%	19
	45～54歳未満	15.4%	38.5%	30.8%	15.4%	13
	55～64歳未満	8.3%	58.3%	33.3%	0.0%	12
	65歳以上	23.5%	29.4%	41.2%	11.8%	17
お住まいの地域	田野町内	19.2%	19.2%	50.0%		26
	高知県東部エリア (芸西、安芸、馬路、安田、 北川、奈半利、壱戸、東洋)	12.1%	27.3%	42.4%	24.2%	33
	高知県東部エリア以外の高 知県の市町村	0.0%	30.0%	70.0%	0.0%	20
	四国エリア (高知県以外の四国地方)	0.0%	100.0%	0.0%		1
	四国エリア以外	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	4

クロス問 1-3（属性）※問 7（道の駅を利用する頻度）

食事	地元の特産品の購入	休憩・トイレ利用	観光・観光案内利用	その他
----	-----------	----------	-----------	-----

凡例

n

性別	男性	41.4%	69.0%	48.3%	3.3%	29
	女性	30.9%	74.5%	36.4%	7.3%	55
	その他	0.0%				0
年齢	18歳未満	77.8%	22.2%	55.6%	11.1%	9
	18～24歳未満	0.0%				0
	25～34歳未満	42.9%	71.4%	42.9%	0.0%	14
	35～44歳未満	42.1%	73.7%	47.4%	5.0%	19
	45～54歳未満	7.7%	76.9%	46.2%	7.7%	13
	55～64歳未満	25.0%	91.7%	41.7%	8.0%	12
	65歳以上	23.5%	82.4%	17.6%	5.0%	17
お住まいの地域	田野町内	30.8%	76.9%	11.5%	3.8%	26
	高知県東部エリア (芸西、安芸、馬路、安田、北川、奈半利、室戸、東洋)	39.4%	72.7%	54.5%	6.1%	33
	高知県東部エリア以外の高知県の市町村	30.0%	75.0%	50.0%	10.0%	20
	四国エリア (高知県以外の四国地方)	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	1
	四国エリア以外	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	4

(4) 自由意見

ここでも駐車場の広さが指摘されている。

トイレのカギ、レバー式にすべきでは（多目的トイレ）
・トイレの外の臭いは気になる ・そうざい系は美味しい、とても美味しいが、安芸・芸西の道の駅に比べて価格が高い ・ラーメン・丼ものなどあるけど印象が薄く、東洋町ぐらい特色があれば他町村の知人にも勧められるが・・・ ・すりみ丼ではなくて、人気のあるすり身そのもののあげたてを食べられるようにしてくれればうれしい
よく利用させてもらっています。以前から大好きな道の駅です。久しぶりのもち投げ嬉しかったです。いつもありがとうございます。
駐車場をもう少し広くしてもらいたい
イベントを今回みたいにするときにはもう少しすわるスペースをつくったらよいかと思う
駐車場の広さ
立地が良いと思う。たくさんの人に来てほしい。地元なので
人気があるので店内を広くして商品をさらに多く置いてほしいです
駐車場が満車の時が多い。昼すぎてもいっぱい