

# まちの駅の情報発信と おもてなし事例調査

平成27年度  
学生による地域活性化プログラム

鯉江康正ゼミナール活動報告書



## ご あ い さ つ



経済経営学部長 村山 光博

長岡大学の「学生による地域活性化プログラム」は、平成 19 年度に文部科学省の現代的教育ニーズ取組支援プログラムに採択された「学生による地域活性化提案プログラム 一政策対応型専門人材の育成」に始まり、今年度で丸 9 年となります。次年度はいよいよ 10 年目ということになるわけですが、この教育プログラムの成果が実際に地域活性化に貢献できているのかについて、これまでを振り返りながら今後の取り組みへの方向性を確認する時期に来ているとも言えます。

直接的に目に見える貢献とまでは行きませんが、始めたばかりの 9 年前と比較すると周辺地域における「学生による地域活性化プログラム」の認知度は明らかに高まっていると感じます。これまで本プログラムの運営において積極的にご支援をいただいていた地域連携アドバイザーの皆様だけでなく、初めてお会いする地域の方々からも本プログラムの個々の取り組みテーマに対するお問い合わせや称賛の声などをいただくことが増えてきております。また、テーマによっては学生の取り組みに関して新聞やテレビなどのメディアでも大きく取り上げていただくことが多くなりました。

長岡大学の建学の精神は、

- ・ 幅広い職業人としての人づくりと実学実践教育の推進
- ・ 地域社会に貢献し得る人材の育成

です。「学生による地域活性化プログラム」は、まさにこの精神を実現するための本学の重要な教育プログラムであると言えます。

「地域活性化とは何か」という問いに対する明確な答えは無いと思いますが、そのような答えの無い課題に対して、どのように考え、どのように行動して行くのかを学生が自ら試行錯誤しながら体得していくことができます。これは大学を卒業して地域社会の一員となる学生たちが、将来、それぞれの地域が抱える課題を乗り越えていかなければならないことを考えると、彼らにとって貴重な体験となるに違いありません。

本プログラムでは、ゼミナールという単位で 1 つのテーマを取り上げ、ゼミに所属する複数名の学生がグループで活動を進めて行くこととなりますが、時には学生同士での意見の食い違いや、ちょっとしたすれ違いなどが起こることもあります。このような体験も学生がさらに一段成長する要素となります。ゼミで決めた研究テーマをまとめ上げるために、どのように他の学生とかかわりながら取り組みを進めて行くべきなのか、この取り組みの中で自分の果たすべき役割は何であるのか、などを考えながら活動を行っていくことで、チームで活動することの難しさだけでなく、チームでやり遂げたことの充実感や達成感を味わうことができます。

「学生による地域活性化プログラム」では、学生が地域の皆様と一緒に考え、汗をかき、そして楽しむことで、当面の地域貢献だけでなく将来にわたって地域の活性化を担っていける人材の育成を目指しております。

地域の皆様には日頃より、本プログラムへの多大なるご支援とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

平成 28 年 3 月

# はじめに

## —まちの駅の情報発信とおもてなし事例調査—



長岡大学教授／ゼミ担当教員 鯉江 康正

鯉江ゼミでは平成 19 年度から、「まちの駅」をフィールドとして調査研究を行ってきました。これまでに、県内のまちの駅（昨年末時点で 125 駅）のパネルの作成が終わっております。

本年度の活動は、①まちの駅のコンセプトの整理と昨年度の活動の振り返り、②新潟県内のまちの駅の情報発信を目的とした活動、③まちの駅全国大会（富山県）への参加、④まちの駅関連イベントへの協力、⑤まちの駅の「おもてなし」に関するアンケート調査の実施であります。

「①まちの駅のコンセプトの整理と昨年度の活動の振り返り」では、まちの駅のことをほとんど知らない 3 年生に対して、昨年度の報告書を輪読する形で行いました。さらに、アドバイザーから昨年度の成果発表会で依頼されたおもてなし調査の趣旨を共有化し、今年度はまちの駅の「おもてなし」に関するアンケートを実施することに決定しました。

「②新潟県内まちの駅の情報発信」については、(②-1) 新潟県内に新設された 5 駅と施設変更された 1 駅にヒアリングを実施し、パネルを作成すること、(②-2) 平成 27 年度の悠久祭でパネル展を実施すること、(②-3) 今年度の活動を受けてホームページ「鯉江ゼミナールの取組 新潟まちの駅の紹介」を更新することに決め、メンバーが少ないなか粛々と活動を行ってまいりました。

「③まちの駅全国大会（富山県）」では、座席をくじ引きで任意に設定されたため、学生が自ら意見を言わざるを得ず、否が応でも積極的に参加させられることになりました。このような機会は学生にとってはあまりなく、交流会では昨年度の活動を報告しながら、報告書を手渡しするなど成長が見られました。

「④まちの駅関連イベント」として、(④-1) 栃尾の「とうきび観音祭り」、(④-2) 見附本町ハロウィンイベント、(④-3) 見附市今町のハロウィンイベントに参加して地域貢献にも寄与することができました。③と④の活動を通して、学生は自ら参加することの大切さを学んだと思われます。それを通して、まちの駅という「おもてなし」は、“相手に対する気遣い”と“相手も自分も楽しむこと”を実感できたようです。

「⑤まちの駅の『おもてなし』に関するアンケート調査」では、まちの駅が行っているサービス水準を施設別に把握し、今後の活動を考える足がかりができたと思われます。具体的には次年度の課題として、ネットワークを形成しているまちの駅のキーステーションの役割を考え、どのようなキーステーションがネットワークを活性化できているのかを仮説検証型の分析によって試みたらどうかなどの意見も出ています。

以上のように膨大な活動をしながら、助け合う心や感謝する気持ちを持ち、次のステップに進めるようになった学生の成長記録でもある本調査研究報告をぜひ御一読いただければ、幸いに存じます。

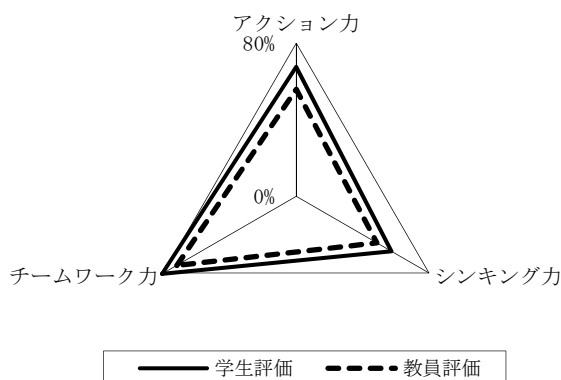
なお、活動に当たっては「まちの駅ネーブルみつけ」の駅長であられる中川一男氏、長岡市市民協働推進室の安達一啓氏はじめ、県内外のまちの駅の方に多大なるご協力をいただいております。この紙面を借りて深く感謝申し上げます。

平成 28 年 3 月

# 平成 27 年度 学生による地域活性化プログラム 社会人基礎力の上昇度

地域活性化プログラムにおける学生教育の目標は、社会人基礎力の向上、ビジネス展開能力の向上、専門的スキルの向上が目的である。平成 27 年度学生による地域活性化プログラムに参加した 9 取組の学生の「社会人基礎力」の伸び具合について、学生とゼミ担当教員にアンケートを実施した。アンケートは取組に参加した学生一人一人を対象に、社会人基礎力の変化を評価する形で実施した。学生は自己評価（有効回収 68）であり、教員は各ゼミ生についての評価である。

＜社会人基礎力＞の上昇度



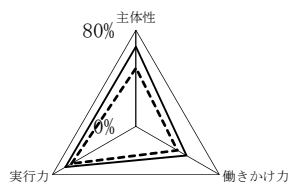
## ★「社会人基礎力」

＝「アクション力」「シンキング力」「チームワーク力」が上昇

3 つの社会人基礎力の上昇度（取組前と取組後の比較）は、学生の自己評価と教員評価の間にずれがある。今後の取組においては、今年度の結果に現れている学生評価と教員評価の差を小さくすると同時に全体的な上昇度を高めていくことに対して、継続的に検討していく必要がある。

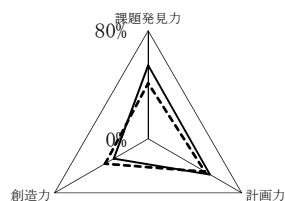
	学生評価	教員評価
アクション力	67.6%	55.9%
シンキング力	57.4%	48.5%
チームワーク力	80.9%	72.1%

＜アクション力＞の評価



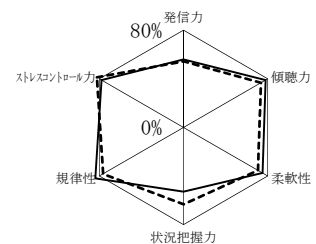
	学生評価	教員評価
主体性	66.2%	48.5%
働きかけ力	48.5%	39.7%
実行力	67.6%	61.8%

＜シンキング力＞の評価



	学生評価	教員評価
課題発見力	54.4%	41.2%
計画力	52.9%	48.5%
創造力	29.4%	36.8%

＜チームワーク力＞の評価



	学生評価	教員評価
発信力	55.9%	54.4%
傾聴力	77.9%	73.5%
柔軟性	75.0%	70.6%
状況把握力	52.9%	63.2%
規律性	83.8%	76.5%
ストレスコントロール力	77.9%	82.4%

## ＜アクション力＞

アクション力の 3 つの指標を比較すると、主体的には取り組めたと思っている学生の割合は高いが、教員の評価は低くなっている。

学生はそれなりに積極的に活動を行っていると感じている一方で、教員としては、まだまだ自主性が足りないと感じているようである。

## ＜シンキング力＞

学生の自己評価では、課題は見つけられたが、自分で計画して課題に立ち向かい、課題解決ができた学生は少なく、また創造力が極端に低くなっている。また、教員評価でも創造力については厳しいものになっている。昨年同様、シンキング力が弱い傾向があり、この点をどのようにして伸ばしていくかが課題として残った形である。

## ＜チームワーク力＞

チームワーク力は、「アクション力」や「シンキング力」よりも学生評価と教員評価の類似性が高い。

学生の自己評価も同様であるが、教員の評価が発信力と状況把握力が低い点は、今後指導を強めていく必要がある。





## 平成27年度 学生による地域活性化プログラム

# まちの駅の情報発信と おもてなし事例調査

■担当教員  
鯉江康正

■ゼミ学生  
4年生：丸山真司、邵花、蘭海潮  
3年生：小林川子、趙清宇

■アドバイザー  
中川一男 氏（まちの駅ネットワークみつね駅長）  
安達一啓 氏（長岡市市民協働推進室）

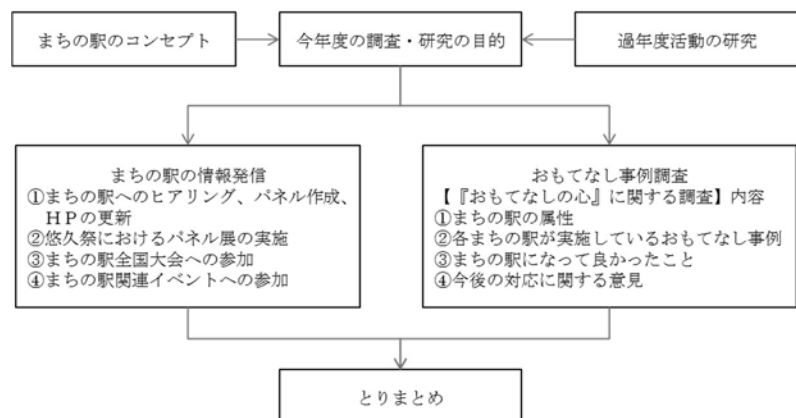
### 取り組みの目的

新潟県内にある「まちの駅」の情報発信活動を通して地域の魅力を地域の人々に伝えるとともに、全国大会にも参加して新潟県の「まちの駅」を広く知ってもらう。また、各まちの駅がどのようなおもてなしをしているのかを調査し、各まちの駅の今後の活動の参考になるような情報を提供することである。

### 活動の枠組みと方法



### 調査・研究の構成



### 取り組みの成果

- ① ヒアリング調査・パネルの作成については、今年度をもって、県内127駅の全調査とパネル作成をすることができた。今年度の学生のみ力ではないが、目標を立てて1つのことをやり遂げたことは評価に値する。
- ② 悠久祭でのパネル展の開催については、昨年度まで実施してきたパネル展に加え、天候を考え学生自らお茶のサービスを提供したことは評価できる。
- ③ まちの駅全国大会へ参加した結果、他の県の取り組みを知ることができ、今後のゼミの活動への刺激となった。
- ④ 「まちの駅のおもてなし」に関するアンケート調査を通して、「おもてなし」は、“相手に対する気遣い”と“相手も自分も楽しむこと”であることを学生なりに理解できた。





## まちの駅の情報発信とおもてなし事例調査

鯉江康正ゼミナール

12M401 邵 花	12E031 丸山真司	12E401 蘭 海潮
13E403 小林川子	13M020 趙 清宇	

## 目 次

1. 調査・研究の目的	1
2. 「まちの駅」の概要と過年度ゼミにおける調査研究・活動の概要	2
2.1 「まちの駅」のコンセプト	2
2.2 過年度ゼミにおける調査研究・活動の概要	4
3. 新潟県内のまちの駅の情報発信活動	6
3.1 新潟県内まちの駅のパネル作成	6
3.2 ヒアリング調査	6
3.3 反省点	6
3.4 新規作成したまちの駅紹介パネル一覧表	7
3.5 ホームページの更新	19
3.6 悠久祭パネル展（平成 27 年 10 月 24 日～ 25 日）	21
3.7 平成 27 年度まちの駅全国フォーラム in 富山	22
3.7.1 概要	
3.7.2 参加した企画	
3.7.3 まちの駅全国大会のまとめ	
3.8 まちの駅や地域におけるボランティア活動への参加	30
4. 「おもてなしの心」に関するアンケート調査	32
4.1 アンケート調査の概要	32
4.2 アンケート調査結果	36
4.2.1 まちの駅の施設属性	
4.2.2 各まちの駅の「おもてなし」の現状	
4.2.3 まちの駅になって良かった点	
4.2.4 今後の具体的行動	
4.3 アンケート調査結果のまとめ	46
5. とりまとめ	47

〈謝辞〉

# まちの駅の情報発信とおもてなし事例調査

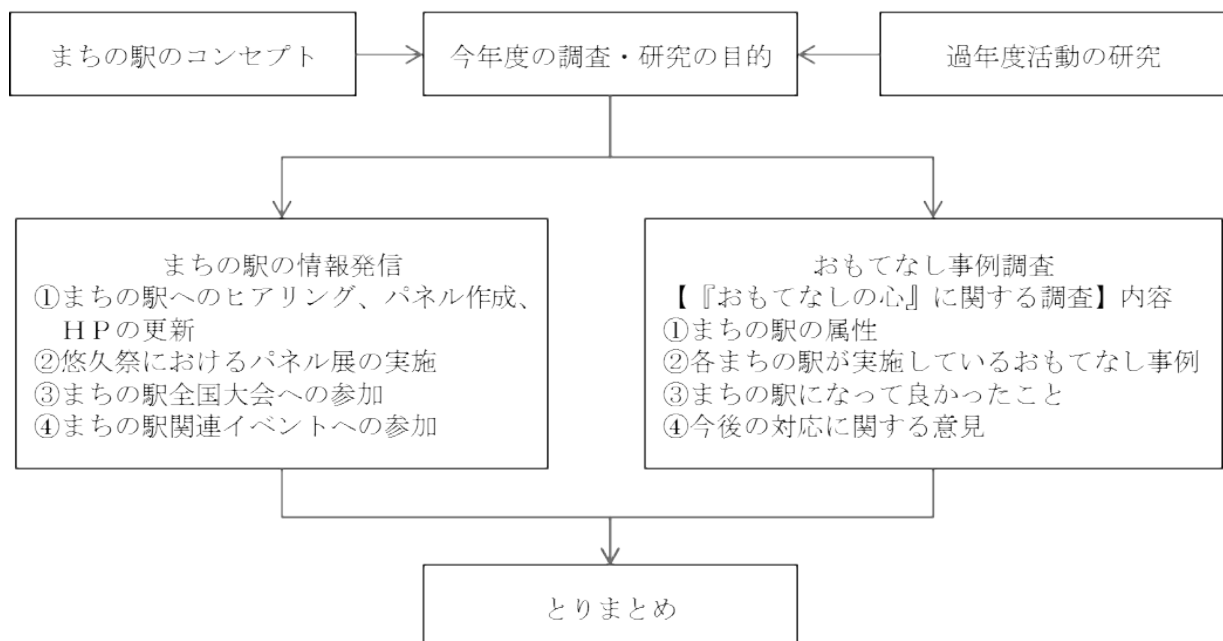
## 1. 調査・研究の目的

平成 27 年 4 月時点では、新潟県内の「まちの駅」の開設数は 127 駅である。市町村別の開設数は、長岡市 61 駅、見附市 38 駅、糸魚川市 12 駅となっており、他にも新潟市や五泉市、十日町市などにも「まちの駅」がある。

鯉江ゼミナールでは、これまで、県内のまちの駅を紹介するパネルを作成したり、全国のまちの駅や県内のまちの駅を対象にまちの駅が地域にどのような影響を与えてきたかなどのアンケート調査を実施したりしてきた。

今年度は、新たに開設された糸魚川、三条、上越、越路、新潟（各 1 駅）の 5 駅と、長岡市の組織変更により変更があった「ながおかまちの駅」の合計 6 駅をヒアリングし、パネルを作成した。さらに、悠久祭（長岡大学学園祭）では、これまでに作成したパネルと新たに作成したパネルを紹介するパネル展を実施した。作成したパネルは長岡大学の地域活性化プログラムのホームページ（HP）に掲載し情報発信をした。また、昨年度の成果発表会でアドバイザーの方から依頼された「各まちの駅がどのようなおもてなしをしているのかを調査し、各まちの駅の今後の活動の参考になるような情報を提供してほしい」に対応するために、県内のまちの駅にアンケート調査を実施した。上記以外に、まちの駅全国大会に参加しまちの駅による地域活性化方策の研究と、まちの駅のつながりから地域イベントへも参加し少しでも地域貢献へ寄与できるように活動した。

## 調 査 ・ 研 究 の 構 成



調査・研究の目的は上記の通りであるが、具体的な活動は調査・研究の構成の通りである。第2章では、まちの駅のコセプトを整理する。あわせて、過年度の「まちの駅」にかかわるゼミ活動を簡単に紹介する。第3章では、新潟県内まちの駅の情報発信を目的として、今年度のゼミで行った活動を紹介する。主な活動として、①新規及び変更のあったまちの駅6駅へのヒアリング調査、パネル作成、HPの更新、②平成27年度悠久祭パネル展、③まちの駅全国大会（富山県富山市）、④ボランティア活動を紹介する。第4章では「おもてなし」について、新潟県内127駅へのアンケート調査結果を紹介する。第5章では、これらの活動や調査結果を踏まえてとりまとめを行う。

## 2. 「まちの駅」の概要と過年度ゼミにおける調査研究・活動の概要

### 2.1 「まちの駅」のコセプト

本節は、まちの駅連絡協議会の「<http://www.machinoeki.com/>」を参考にまとめたものである。

#### (1) まちの駅の考え方

まちの駅を一言でいうと「公共施設からまちかどのお店まで、既存の施設・空間に設置できる、人と人の出会いと交流をサポートする、まちの情報発信拠点」である。そのコセプトは、「ひと・テーマ・まちをつなぐ拠点」であり、具体的には次の4つの側面を持っている。

#### ★人と人の出会いと交流を促進する、ヒューマンステーション

「まちの駅」とは、地域住民や来訪者が求める地域情報を提供する機能を備え、人と人の出会いと交流を促進する空間施設である。また、まちづくりの拠点となり、まちとまちをつなぐ役割を持つものである。人と人をつなぐ場であるということから、ヒューマンステーションと呼ぶことができる。

#### ★まちの窓口、サロン機能などの機能を有する空間

機能は、まちの窓口としての案内機能（窓口機能）、人の交流を促進する交流機能（サロン機能）などを持ったものである。そして、何よりも重要なことは、その拠点が何らかのテーマを持っており、オープンな空間であるということである。

#### ★まちづくりテーマをつなぐ、テーマステーション

それぞれの「まちの駅」には活動テーマがあり、そのテーマを連携させることで、豊かなまちづくりに貢献することができる。人々が運営する諸施設のテーマには、福祉、医療、アート、教育、スポーツ、観光、農業、海など、様々なものがある。「道の駅」はドライバーの休憩拠点というのが大きなテーマであり、「道の駅」も「まちの駅」のひとつと考えることができる。「まちの駅」は、テーマとテーマをつなぐ場であるということから、テーマステーションと呼ぶことができる。

#### ★行政・民間を問わない設置・運営形態

「まちの駅」は主に、既存施設を活用して設置することを想定しており、その設置・運営主体は行政・民間を問わない。行政版の「まちの駅」と、民間版の「まちの駅」が連携することで、大きなネットワークができる。民間版の「まちの駅」にこそ自由な工夫が許されるといえる。

## (2) まちの駅の効果

### ★官民交流の促進

「まちの駅」は、様々なテーマを持った、官民両タイプのものがあり、「まちの駅」どうしの交流を通して、官民の施設の連携が可能になる。

### ★まちづくりノウハウの交換

「まちの駅」を広域にネットワークさせることで、まちづくりノウハウの交換ができる。また、「まちの駅」どうしでの連携イベントの企画・運営、災害時の相互支援協定の締結等、多様なテーマによる他地域との連携が容易になる。

### ★各種施設・人材の相互活用によるコスト節減効果

まちのPRパンフレット、ホームページ等の作成において、共同で研究・作成することにより、内容の充実および費用負担の軽減が図れる。「まちの駅連絡協議会」事務局であるNPO地域交流センターが組織する全国数百人の各種専門家集団の人材活用が可能となる（登録予定）。

### ★「まちの駅標準情報」による情報発信の効率化

各「まちの駅」で提供する情報項目を広域的な視野で統一し、提供方法を標準化することによって、情報受発信機能の効率化が図れる。また、インターネット等を使つての全国発信も容易になる。

### ★ホームページ等での情報の全国発信によるマスコミ効果

全国の「まちの駅」が連携してシステム的に情報発信することによって、全国に対する宣伝効果は大きなものになる筈である。当サイトの「まちの駅 標準情報」では各「まちの駅」のとおきおきの情報を集め、紹介するページである。各まちの情報が検索できるシステムを、現在構築中である。

### ★「まちの駅」を通したコミュニティどうしの結びつけ効果

それぞれの「まちの駅」は活動テーマを持っており、そのテーマをめぐって、あるコミュニティが形成されていると思われる。「まちの駅」はこれらのコミュニティどうしの仲介役を果たすと考えられる。

## (3) まちの駅の機能

具体的には公共・民間を問わず、広く人々が入ることができる施設がまちの駅となり、トイレ・休憩場所等を来訪者に提供するものであるが、現在全国のまちの駅のほとんどは小売店舗である。またまちの駅となった施設内には観光パンフレット等が備えられており、施設の代表者や従業員がまちの案内人となって来訪者に観光地等への道案内を行うこともある。

まちの駅設置要項によれば、まちの駅の機能として以下の4つがあるとされている。

- ・ 休憩機能 誰でもトイレが利用でき、無料で休憩できる機能
- ・ 案内機能 まちの案内人が、地域の情報について丁寧に教える機能
- ・ 交流機能 地域の人と来訪者の、出会いと交流のサポートをする機能
- ・ 連携機能 まちの駅間でネットワークし、もてなしの地域づくりをめざす

道の駅とまちの駅は、地域への来訪者にトイレ・休憩場所を提供し、観光案内等様々な情報を発信するという機能面ではよく似ている。しかし、まちの駅は以下のとおり道の駅



とは違った特色を持っている。

- ・ 設置主体に制限がない
- ・ 道の駅を設置することができるのは、「市町村または市町村に代わり得る公的な団体であること」とある。つまり民間では設置することができない。
- ・ それに対してまちの駅は、行政であれ民間であれまちの駅として必要な基準を満たしていれば設置が可能である。
- ・ 設置場所に制限がない

## 2.2 過年度ゼミにおける調査研究・活動の概要

本ゼミでは平成 19 年度より、「まちの駅」をテーマに調査研究活動を行ってきた。その概要は以下のとおりである。

### <平成 19 年度>

①文献・資料調査により「まちの駅」の歴史と概要を整理し、②文献・資料調査及びヒアリング調査より、長岡市における「まちの駅」の現状と課題をまとめ、③「まちの駅 長岡大学」の活性化に向けて以下の 4 つの提言を行った。

提言 1：交流会への積極的参加と学生への情報発信

提言 2：教職員及び学生による「まちの駅 長岡大学」活性化協議会の設置

提言 3：学内での「まちの駅 長岡大学」の認知と予算・人的協力体制の構築

提言 4：学校施設の積極的解放と学外への情報発信

### <平成 20 年度>

平成 19 年度の調査を受ける形で、①全国の「まちの駅」へのアンケート調査の実施、②長岡市の「まちの駅」のパネル及び商品の展示、③「まちの駅」の食材を使った模擬店（豚汁とおにぎりの販売）を行った。活動②及び③は学園祭（悠久祭）で実施したが、③については GP（平成 19 年度採択、現代的教育ニーズ取組支援プログラム「学生による地域活性化提案プログラム—政策対応型専門人材の育成」）の活動ではなく、ゼミ独力の活動として行った（補助金の対象外）

### <平成 21 年度>

平成 20 年度のアンケートの調査結果及び、アドバイザーになって頂いている『長岡市民センター』の職員の方のすすめを受けて、①富土地域、会津地域、本庄地域の「まちの駅」にヒアリング調査を実施した。あわせて平成 20 年度同様、②長岡市の「まちの駅」のパネル及び商品の展示、③「まちの駅」の食材を使った模擬店（豚汁とおにぎりの販売）を実施した。昨年度のヒアリング調査からは以下の 3 点の提言を行った。

提言 1：マスコットの募集と作成

提言 2：パスポートの作成

提言 3：ウォーキングイベントの実施

上記以外にも、「まちの駅」や GP を通しての活動をパネルにし、学内に展示するなど多くの活動を行ってきた。その結果、平成 19 年度には学生にほとんど知られていなかった「まちの駅」が、今ではほとんどの学生がその存在を知っている。また、図書館や駐車場の一般開放など実行に移された提言もある。

#### <平成 22 年度>

長岡市内にある全ての「まちの駅」（平成 22 年調査時 50 ヲ所）でヒアリング調査を実施し、その内容を学生の視点でまとめた紹介パネルを作成した。作成したパネルは学園祭（悠久祭）でのパネル展として展示し、多くの人に足を運んで頂いた。そして、例年同様に「まちの駅」の食材を使った模擬店（豚汁とおにぎりの販売）も行った。

また、越時計店の協力を経て、大手通りにあるブロンズ像を使ったカレンダーを作成し、「まちの駅」のパネルと同様にホームページでの配信を行った。

その他にも様々なイベントに参加し、和島地域で行われたイベントでは平成 21 年度の提言であるウォーキングイベントも実施された。

#### <平成 23 年度>

平成 23 年度は、「越後長岡まちの駅ネットワーク」の情報と「まちの駅」の活動がまちの駅の方にどのような意識の変化をもたらしたのかを地域づくりの観点から検証した。

長岡地域の「まちの駅」が 50 駅から更に 7 駅増え、57 駅になった。既存の駅については、再度ヒアリング調査を行い、変更箇所などを直しパネルを新たにリニューアルした。新たに加わった 7 駅については、まちの駅になった経緯やお店の PR などをヒアリング調査し、新たなパネルを作成した。例年同様に、作成したパネルは学園祭でのパネル展として展示し、「まちの駅」の食材を使った模擬店（炊き込みご飯と味噌汁の販売）も行った。

併せて、23 年度はまちの駅の活動をとおして、その活動に参加している人々のまちづくりに関する意識がどう変わったかを検証するために、『「まちの駅」の活動による地域づくりに関する意識調査』を実施した。

#### <平成 24 年度>

平成 24 年度は、新たに見附地域の「まちの駅ネットワークみつけ」を対象にヒアリング調査、アンケート調査を実施した。ヒアリング調査では、見附地域の全ての「まちの駅」に実施した。まちの駅になったきっかけ、お店の PR を中心にヒアリング調査を実施した。ヒアリング内容をもとに「まちの駅紹介パネル」を作成した。作成したパネルを学園祭でパネル展として展示し、まちの駅からの物品もパネルと共に展示した。学園祭の模擬店では、まちの駅の食材を使い「麻婆丼」の販売を行った。

アンケート調査ではまちの駅の交流力、経済効果、影響力の 3 つをテーマにしてアンケートを実施した。その結果、地域へ様々な面で貢献していることがわかった。

#### <平成 25 年度>

平成 25 年度は、糸魚川地域のまちの駅 10 駅にヒアリングを実施、長岡 5 駅、見附 2 駅に新たにできた「まちの駅」にもヒアリングを実施した。ヒアリング調査後に「まちの駅

紹介パネル」を作成し、悠久祭でのパネル展や地域活性化プログラムのホームページに掲載して情報発信を行った。また平成 24 年度までに制作した「越後長岡まちの駅」54 駅と「ネットワークみつけ」36 駅のまちの駅紹介パネルの修正・更新を実施した。

また、新潟県内の全てのまちの駅にアンケート調査を実施し、施設別での分析と長岡や見附などの地域ごとでの分析を行った。

### ＜平成 26 年度＞

平成 26 年度は、新潟県内の新たにまちの駅となった駅や未調査の駅（21 駅）をヒアリング調査した。ヒアリングでは、駅名や住所、電話番号などの基本項目の確認、店または施設の紹介・PR、まちの駅になった理由などをお聞きし、これらの情報を基にパネルを作成した。パネルには、それぞれの駅の基本情報や駅長からのメッセージ、駅の様子がわかる写真などを載せた。また、学生それぞれが思い思いの「学生のつぶやき」を載せることで、よりそのまちの駅に興味を持ってもらえるようにした。そして、作成したパネルは学園祭（悠久祭）でのパネル展として展示し、まちの駅からの物品もパネルと共に展示した。

まちの駅全国大会に参加し、全国のまちの駅の方との交流を通して、各地域の取組や課題を共有化できた。

## 3. 新潟県内のまちの駅の情報発信活動

### 3.1 新潟県内まちの駅のパネル作成

新潟県内の 6 つのまちの駅をヒアリングし、パネルを作成した。パネルには、それぞれの駅の基本情報や駅長からのメッセージ、駅の様子が分かるように写真やコメントを載せた。また、学生それぞれが思い思いの「学生のつぶやき」を載せることで、よりそのまちの駅に興味を持ってもらえるようにした。

### 3.2 ヒアリング調査

新たにまちの駅となった駅や未調査の駅、長岡（2 駅）、糸魚川（1 駅）、上越（1 駅）、三条（1 駅）、新潟（1 駅）の計 6 駅をヒアリング調査した。

ヒアリングでは、駅名や住所、電話番号などの基本項目の確認、店または施設の紹介・PR、まちの駅になった理由などをお聞きし、これらの情報を基にパネルを作成した。

### 3.3 反省点

今年度は、新たな 5 駅のヒアリング調査と更新が必要となった「ながおかまちの駅」のヒアリングで、準備不足のため、再度確認が必要となるなどまちの駅の方にご迷惑をおかけすることがありました。事前にヒアリングにお伺いする駅について調べ、質問したいことを纏めておく必要があると痛感しました。

### 3.4 新規に作成したまちの駅紹介パネル一覧

今年度は6駅のヒアリングとパネル作成を行った。以下、それらの駅のヒアリングの概要を整理し、作成したパネルを紹介する。

#### (1) まちの駅ありがたや（担当：趙 清宇）

『まちの駅ありがたや』は糸魚川市にあるまちの駅です。駅長さんは糸魚川街なか女子部のメンバーとして、街なかを元気にしている方です。「ありがたや」さんはリサイクルショップで、お店の中には安価な良い品がズラリと並び、何でもそろっています。留学生の私は、日本の雑貨屋さんが大好きで非常に感動しました。この「まちの駅」では、お茶を飲んだり、自由にお話をしたりと、とても打ち解けた雰囲気になることができます。駅長さんはお忙し中、私たちに非常に丁寧に対応して下さいました。楽しいヒアリングをありがとうございました。



# まちの駅ありがたや

## ギフトカタログいといがわ百選

ここは、リサイクルショップ「ありがたや」さんです。  
誰でも気軽に立ち寄ってひと休みしたり、地域の観光・イベント情報を手に入れたりできる身近な情報スポットです。

キャッチフレーズは↓

### いといがわ丸ごと売ります！



店内にはいろいろな商品が揃っています。



糸魚川の本町通りから昨年9月に引っ越しました。ここは、高齢者が多い地域ですが、まわりには散歩がてらに入る店もあります。そこで、少しでも交流の場ができればという思いで始められたそうです。  
トイレも広くきれいで、休憩するスペースもあり、くつろげる場所です。



※参考出所は「YAHOO! JAPAN」の地図からです。

〒941-0068 糸魚川市 本町5-19  
TEL・FAX: 025-555-7218  
営業時間/AM10:00～PM5:00  
定休日: 火曜日

学生の  
いといがわ

初めて糸魚川に行きました。お店の中はよい品がズラリと並び、何でもそろっています。留学生の私は、日本の雑貨店が大好きです！

この「まちの駅」は、お茶を飲んだり、しゃべったり、とても打ち解けた雰囲気があります。

駅長さんはお忙しい中、私たちに非常に丁寧に対応して下さいました。

楽しいヒアリングをありがとうございました。  
13M020 趙清宇



店内の様子



平成27年度作成

## (2) まちの駅 三条ベース（担当：蘭 海潮）

三条ベースの場所は三条市本町です。元々三条市の中心ですが、今は若い人が少なく、労働力が足りない状態です。駅長の高橋さんは三条を紹介するためにまちの駅に参加したそうです。高橋さんは中小企業庁をはじめ多数の公的支援機関に登録する派遣専門家です。とても優しく、元気な方で服装に凝るよりいつも平易な服装で、とても親しみがあり、話しやすい方です。

事務所の前身は時計屋さんです。当時の三条市で一番古い時計屋さんだそうです。事務所の中は一般の事務所と全然違って、装飾品が多くて、ギターや、飾り物がたくさんあり、とても雰囲気がよく、気軽な場所です。

駅長の高橋さんには事務所周辺の状況や環境などを紹介していただきました。三条市の本町はお寺や居酒屋がたくさんあります。昭和の時代から店舗が多くて、一番栄えたときは三条市には3000社があったそうです。職人と社長が多いまちだそうです。

元々、三条市は何もなくて、先にお寺が立って、徐々にお寺に関連して、道具屋さんが立地していきました。ですから、三条市はものづくりが有名です。高橋さんものづくりが好きでいろいろな物を作っているそうです。駅長の高橋さんは高校卒業後、ギターが好きでギターづくりの職人になりましたが、その後でたくさんの仕事をしまして、人生の楽しさ、辛さをいろいろ体験して、自分が社会で何ができるかを考えて、今の仕事をしているそうです。

「世の中に不要なものはない、すべてのものに役割が存在する、思いやる心が命を育む、役割を与えることが命をつないでゆく」、「世の中を豊かにするための自分の存在の確立」、「誰かの幸せを創るために存在すること」を教えていただきました、大変勉強になりました。ありがとうございました。

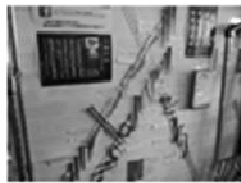


## まちの駅 三条ベース

この駅は、本町の真ん中の菅原小路の角にあります。元々ここは菅原時計店という、三条で初めての鉄筋のお店でした。時計店が廃業になり、さて、どうしたものかという時、この町で生まれ育った一人の男子が、ここを救いたい！と、立ち上がりました。それが駅長の高橋さんです。人づくりものづくりから、町中に昔のような賑やかさを取り戻したくて、まちの駅も始めてしまいました。



建物の1階は紀業  
家広場の場です。



事務所は家の居間のように、とても暖かい雰囲気です。



三条市本町は元々三条市の中心です。昔は、行き交う人の肩がぶつかるほど、賑やかで、元気でした。今は労働力が大都市へ行って、人が少なく（特に若い人）になりました。本町の周りはお寺や居酒屋など、たくさんお店がありますが、何となく閑散としています。お話を聞いて、昔の様子が頭の中にどんどん浮かんできました。



エリア案内図



ここも小路で

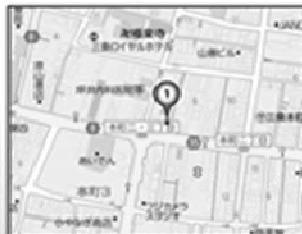


東本願寺別荘



工具箱の音響BOX箱、  
箱が見ても工具箱で

〒955-0071  
三条市本町 2-8-11  
TEL・FAX：0256-55-1165



出典：yahoo!JAPANより

### 学生のつなやき

駅長の高橋さんはとても元気で魅力的な方です。三条市の歴史、物作り、いろいろなことを教えていただきました。「世の中を豊かにするための自分の存在の確立」、「誰かの幸せを創るために存在すること」などの言葉は、大変な勉強になりました。「小人の国のナノブランド」の本をいただき、とてもうれしかったです。

12E401 蘭 海潮

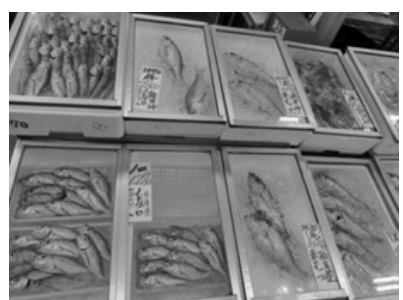


### (3) 魚の駅「魚勢」(担当：邵 花)

魚の駅「魚勢」は、上越市の国道8号線沿いにあり、直江津海水浴場のすぐ近くにあり  
ます。このお店は32年の歴史があり、2013年に経営者が新しい経営方針として、周りの  
漁業している人達と交流する目的で、まちの駅になったそうです。

魚勢は海が近いという地の利を生かし、地元の魚介類の品揃えが豊富なのはもちろん、  
上越市のお菓子、野菜、果物、お醤油、味噌なども揃っています。そのため、家庭で調理  
をする人にとっては、この駅に立ち寄れば食事に必要なものはほとんど揃えることができ  
ます。さらに、低価格です。最近、魚のから揚げも作っているそうです。

皆さん、時間があれば、店に足を運んでみてください。なお、向かいには「お食事処 鱈  
や」もあり、糸魚川のマリンドーム能生にも「さかなや魚勢」があります。

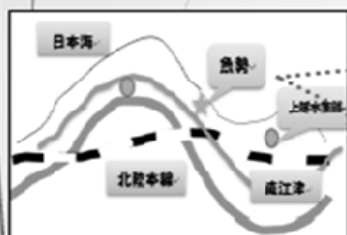


## 店舗紹介

# 魚 勢

## 魚の駅

上越市国道8号線沿いにあり、郷津トンネルを抜けるとすぐに青い海です。このお店は32年の歴史があり、2013年に経営者は新しい経営方針として、周りの魚業者さんと交流する為、まちの駅になりました。店長さんは、店も発展させながら、地域の人たちとの交流の場にもなればと願っています。



魚勢は海が近いという地の利を生かし、地元の魚介類の品揃えが豊富で、なおかつ低価格でお客さんに提供しています。魚のほかに、上越市のお菓子、野菜、果物、お醤油、味噌なども揃えています。ここに来れば、食事に必要なものがほとんど揃います。また、家庭でなかなか揚げ物ができないというお客さんの要望もあり、(\*\_\*)最近魚の唐揚げも作っています。

営業時間： 9:00~17:00  
定休日： 1月1日  
住所： 〒942-0085  
上越市五智国分寺三輪1185-1  
TEL： (025) 544-0100  
FAX： (025) 544-1096

今回、私たちは月曜日に伺いましたが、平日にも関わらず、お客さんがたくさんいらっしゃいました。土日になると、もっと大勢の人が来られるそうです。さすが、魚が集まるところには人も集まります。



たらこ

食材は全部

揃っています！

漬け菜

調味料類



唐揚げもの

エビ

のど黒

海産類

## 学生のつばやき

新鮮な魚介類が売りますが、他にも調味料やお菓子なども揃え、低価格でお客さんに提供しています。店長は穏やかな方で、上越市にもっとまちの駅が増えればいい、もっとまちの駅同士の交流ができればいい、と考えていらっしゃいます。私たちも、早くそうなって欲しいと感じました。

店長さん、頑張ってください。

邵花 12M401  
平成27年作成

#### (4) まちの駅「たちばな」(担当：邵 花)

店の名前は「ビューティたちばな」です。名前の通り、ビューティな店長さんのお店です。たちばなは長岡市（越路地域）のもみじ園の近くにある美容院です。美容院ですが、生花や手作りのドライフラワー、観葉植物などが店に飾られ、癒しの空間になっていて、すごく温かい雰囲気が溢れています。

まちの駅になったきっかけは、お向かいの歯科医院に通う方たちや、近所の方たちに休憩場所を提供したいと思ったことだそうです。店長さんはさっぱりした方で、とても話やすく親切で素敵なお方です。以前、近くのお茶会で長岡大学の学生と話をしたことがあるそうです。その時の様子も話してくださいました。最後に、おもてなしや心遣いに関する貴重なアドバイスも頂きました。ありがとうございました。



駅長の金井さんです



# まちの駅 たちばな



ビューティたちばなは、長岡越路もみじ園の近くにある美容院です。店内はお花が溢れ、とても美しくあたたかさが感じられます。

お向かいの歯科医院に通う方たちや、近所の方たちに休憩場所を提供したいと、まちの駅に参加されたそうです。トイレも手すりを付けて使いやすいように改装してあります。

店長の金井さんは、美人でさっぱりした方です。美容院ですが、生花や手作りのドライフラワー、観葉植物などが飾られ、癒しの空間になっています。

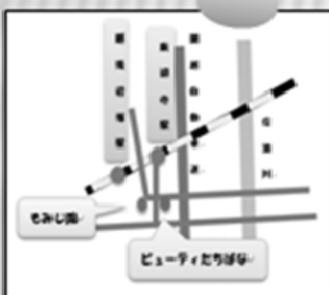
まちの駅になってから（多分それ以前から）、みなさんがとても気軽に利用できる場所になっています。待ち合わせ場所にもなっています。



ビューティたちばなは、店の名前の通り、ビューティフルなところです。金井さんは、とても話しやすく親切でとても素敵な方です。以前、近くのお茶会で長岡大学の学生と話をしたことがあると、その時の様子も話してくださいました。

最後に、自分の貴重なアドバイスも頂きました。ありがとうございました。

邵花 12M401 平成27年作成



営業時間：午前8:30～午後6:00  
定休日：毎週月曜日・第1火曜日・第3日曜日  
住所：〒949-5411 長岡市来迎寺3946  
TEL&FAX：0258-92-6333  
フリーダイヤル：0120-6333-92



店の近くの小学校の  
子供たちもヒアリングにきましたよ。

#### (5) まちの駅 古町（担当：丸山 真司）

このまちの駅は、新潟市中央区の西堀前通り 6 番館ビル 1 階にあるまちの駅です。このまちの駅を始めたきっかけは、昨年 12 月の大和の閉店と共に生活事業サポートを開始してお年寄りの集まれる場所の提供をしたかったからそうです。

店内は、広くてリラックスできるので、お年寄りや専門学校生も利用していて店内を教室として貸したり、フラダンスの練習の場として使用したりすることができます。このまちの駅には、オリジナルソングがあり、私の知る限り全国で唯一のまちの駅と思います。また、500 円のランチが食べられたり、甘酒が飲めたりもします。

しかし、このまちの駅には 3 つの課題があるそうです。1 つ目はもっと多くの人にまちの駅の魅力を伝えるにはどうしたらよいのか。2 つ目は健康なお年寄りや若者が集まれる場所をどのようにして提供していくか。3 つ目は駐車場が少ない点です。これらの課題がクリアできれば、もっと素晴らしいまちの駅になると思います。



# まちの駅 古町 カフェりんく

NPO法人 エイジレスリンク新潟



駅長さんと



素敵なまちの駅です



ヒアリングの様子

## <まちの駅の紹介>

まちの駅を始めたきっかけは、去年の12月に生活事業サポートを開始してダイエーの閉店と共にお年寄りの場所を提供をしたかったためです。このまちの駅は、新潟市の西堀通6番館ビルの1階の中にあるまちの駅で、店内は広くてリラックスできるまちの駅です。店を利用する人はお年寄りが多いのですが、たまに近くの専門学校生も利用しています。また、店内を教室として貸したり、フラダンスの練習の場として使うことができます。さらに、500円のランチもあります。



アクセサリー

店内の様子



まちの駅オリジナルソングを作りました。

## <まちの駅オリジナルソング>

今日は誰に会えるでしょう まちの駅は出会いの広場  
ここに来れば歌が聞こえる ここに来れば心が震える  
肩書きなんて関係ないさ 人と人あなたと私  
まちの駅は 出会いの広場

作詞 堀内 国男 作曲 若井 浩

## 学生のつぶやき

お忙しい中、非常に丁寧に対応していただきました。店内は、アクセサリーや甘酒などがあって持ち帰りたいと思いました。コーヒーや甘酒が飲めるので、是非一度来て下さい。 12E031 丸山真司

まちの駅としては、もっと多くの人にまちの駅の魅力を伝える・健康の人が集まる場所の提供・駐車場の広さの問題・若い人に来てもらいたいなどの課題があるそうです。



情報チラシ



ランチ500円



平成27年度

住所: 〒951-8061  
新潟市中央区西堀通6番町984-1  
西堀6番館ビル1階  
営業時間: 午前10時30分～午後5時  
休業日: 月曜日  
TEL・FAX: 025-201-8808

## (6) ながおかまちの駅 (担当：邵 花)

「ながおかまちの駅」は、今年更新しました。現在のながおかまちの駅は、アオーレ西棟3階にあります。まちの駅についてのパンフレットが満載の他、まちの駅の情報も提供しています。担当者の西原さんは今年の5月から就任されたそうで、まだ勉強中とおっしゃっていました。長岡花火の日に、チケットの販売などの質問も多くて、不明な点もあったということですが、西原さんは一生懸命勉強されて、対応もできるようになったそうです。これからは大変なことがあるかと思いますが、頑張ってください！



更新前のパネル

**長岡  
1**

# ながおかまちの駅

アオーレ長岡 情報ラウンジ

〒940-8501 長岡市大手通14-10  
アオーレ長岡・東棟1階  
TEL 0258-39-2761 FAX 0258-39-2308  
<営業時間> 8:30~20:00 (月~金)  
9:00~17:00 (土日祝)  
<お休み> 年末年始

「ながおかまちの駅」は、ながおか市民センターから平成24年アオーレ長岡・東棟1階に移転しました。アオーレ長岡の情報ラウンジが「ながおかまちの駅」となり、気軽に立ち寄ることのできる空間となっています。地域観光に関するパンフレットからお祭り・イベント情報など豊富に取りそろえ、パソコンも無料で借りることができます。

窓口には、「まちの案内人」という方がいて、町の歴史観光や観光案内(道案内、観光パンフレットの紹介)などを親切に教えてくれます。

まちの案内人 太刀川喜三さん

観光情報からB級グルメ、地域の特産などについてよく聞かれます。一例として「昔長岡の同心町(現・森町)に居た者だけ町名が変わって住んでいた地域が分からなくなったから調べてほしい」というものがありました。このような相談も昔の資料から町名を調べて対応しています。

地域の情報について知りたいことがあれば、「まちの案内人」にお聞きください。

無料で借りられるパソコン  
長岡観光についても調べられる

東棟入ってすぐ左！  
「ながおかまちの駅」

ながおかまちの駅である情報ラウンジは、長岡市内59駅の「まちの駅」のネットワークの中心です。まちの駅に興味を持たれた方は一度、足を運んでみてはいかがでしょうか。

学生のつぶやき

私も「ながおかまちの駅」にヒアリングする前からイベントなどを調べるために立ち寄ることがありました。開放的な空間で気軽に立ち寄ることができる雰囲気施設だと思います。長岡駅からもすぐ近くなのでお時間のある方は是非行ってみてください。

4年 西山和之



# ながおかまちの駅

## アオーレ長岡・市民協働センター



ながおかまちの駅はアオーレ長岡西棟3階にあります。市民活動の情報が満載なほか、打ち合わせ、交流の場として自由に利用できるスペースもあります。ここは市民協働センターのため、いろいろな機能を合わせもっています。



ここは、まちの駅についてのパンフレットが揃っており、まちの駅について調べたい人に多くの情報を提供しております。またアオーレは市民活動の中心地として、多くイベントが開催されており、県外からのお客さんからは、「お土産を買うにはどこへ行けばいいですか」、「魅力な訪問先はどこですか」、「電車の時刻やバスの時刻はどうなっていますか」など様々な質問をされることも多いそうです。



Googleマップより

- 営業時間  
9:00～19:30(月～金)  
10:00～17:30(土日祝)
- TEL 0258-39-2020
- FAX 0258-39-2900
- 休業日 年末年始  
〒940-0062  
長岡大手通り1-4-10  
アオーレ長岡・西棟3階

スマホでアプリケーションして、  
無料のWiFiも使えます。

### つぶやき

担当者の西原さんは今年の5月から就任されたそうで、まだ勉強中とおっしゃっていました。訪ねて来られる人に対して、丁寧に対応してくれます。長岡花火の日に、チケットの販売などの賞賛も多くて、不明な点もあったということですが、西原さんは一生懸命勉強されて、対応もできるようになったそうです。これからは大変なことがあるかと思いますが、頑張ってください！

12M401 ショウ カ

平成27年作成

### 3.5 ホームページの更新

今年度は、トップページの更新と新しく作成したまちの駅紹介パネルの追加を行った。なお、このページは、長岡大学ホームページ内の地域活性化プログラムのページにリンクが繋がれている ([http://www.nagaokauniv.ac.jp/gp\\_c/zemi25-01/index.html](http://www.nagaokauniv.ac.jp/gp_c/zemi25-01/index.html))。私たちが制作したホームページによってひとりでも多くの方が「まちの駅」に興味を持ち、実際に訪ねて頂けるようになることを願っている。

#### (1) 全体像

デザインは昨年とほぼ同様のものを使用した。

#### (2) 各項目説明

##### <まちの駅とは>

まちの駅の概要を紹介すると共に、より詳細な情報が得られる「全国まちの駅連絡協会」の公式サイト『まちの駅』へのリンク機能を付けた。

##### <県内のまちの駅リンク>

新潟県内でまちの駅ネットワークを形成している「越後長岡まちの駅ネットワーク」「まちの駅ネットワークみつけHP」「まちの駅 糸魚川プラット」へのリンク機能を付けた。

##### <これまでの活動概要>

各年度活動概要に長岡大学地域活性化プログラムの関連する報告書ページへのリンク機能を付けた。

##### <今年度の活動概要>

今年度の活動内容を紹介した。今年度の長岡大学地域活性化プログラムの報告書が3月末には完成する予定であるので、4月以降には長岡大学のHPで詳細な活動報告をご覧いただける予定である。是非一度、ご覧いただきたい。

##### <まちの駅一覧>

ここでは、学生が作成した新潟県内のまちの駅（127 駅）のパネルを紹介している。検索をしやすいように、地域ごとの検索ボタンを作成し、下にあるまちの駅のリストに飛べるようにした。リストではまちの駅名と共に基本情報を載せ、まちの駅名をクリックすると「まちの駅紹介パネル」を見ることができる。なお、今年度新たに更新・追加したまちの駅には、それが明らかになるように「更新」「NEW」とつけることによって目立つようにした。



作成日:2011/1/18  
更新日:2016/1/11

## まちの駅とは

- ・ 公共施設からまちかどのお店まで、既存の施設・空間に設置できる、人と人の出会いと交流をサポートする、まちの情報発信拠点。
- ・ 詳しくは→まちの駅どっとこむ(地域交流センター)



## ◆県内のまちの駅リンク◆

※各まちの駅のホームページへはこちらからご覧いただけます。

- ・ [越後長岡まちの駅ネットワーク](#)
- ・ [まちの駅ネットワークみつけHP](#)
- ・ [まちの駅 糸魚川ぶらっと](#)

## これまでの活動概要

- ・ 平成19年度 活動報告書「まちの駅 長岡大学」の活性化へ向け「まちの駅の現状と課題 提言」
- ・ 平成20年度 活動報告書「まちの駅」による地域活性化方策の検討
- ・ 平成21年度 活動報告書「市民参加型地域づくりを考える―「まちの駅」をモデルケースとして―」
- ・ 平成22年度 活動報告書「ほしもう！越後長岡「まちの駅」」
- ・ 平成23年度 活動報告書「越後長岡まちの駅の情報発信と地域づくりへの意識変化の検証」
- ・ 平成24年度 活動報告書「まちの駅ネットワークみつけHPの情報発信と地域への影響調査」
- ・ 平成25年度 活動報告書「新潟県内まちの駅の情報発信と地域への影響調査」
- ・ 平成26年度 活動報告書「新潟県内のまちの駅の情報発信とまちの駅間交流の実施」

## 今年度(平成27年度)の活動概要

- ・ まちの駅へのヒアリング、パネル作成、HPの更新
- ・ 悠久祭におけるパネル展の実施
- ・ まちの駅全国大会への参加
- ・ まちの駅関連イベントへの参加
- ・ まちの駅「おもてなしの心」アンケート調査



## まちの駅一覧

※「まちの駅」125駅の紹介パネルは、PDF文書です。「Adobe Acrobat Reader」でご覧いただけます。

[長岡地域](#)

[中之島地域](#)

[越路地域](#)

[三島地域](#)

### 3.6 悠久祭パネル展（平成 27 年 10 月 24 日～25 日）

この企画は平成 20 年度から始まっており、今年度で 7 年目である。平成 20 年度は長岡市内の 29 のまちの駅を対象に行ったが、今年度には新潟県内の 127 のまちの駅のパネルを作成できている。

#### （1）パネル準備

昨年度までに作成してあるパネルの確認と今年度新たに作成したパネルを地域別に分け展示の準備をした。

#### （2）パネル展当日

ゼミ生 2 人がチームとなって、午前と午後に分かれてパネルの説明や来場者数のカウントを行った。



今年新たに作成したまちの駅パネル

#### （3）パネル展取組結果

今年度のパネル展来場者数は 172 名であった。昨年より大幅に下回る結果となった。2 日目は、寒くなった為、温かいお茶を来られた方に「おもてなし」した。留学生も、自分の分かる範囲で積極的に各まちの駅について P R した。



当日の様子

#### （4）反省点と課題

ゼミ生は小グループで活動を行ってきしたが、協力して活動するのは大事だと思う。

来年は、役割を分担しつつも、全員で協力する体制をつくるなどし、もっと良いパネル展にしてもらいたい。



ご来場ありがとうございました。



「おもてなし」のお茶

### 3.7 平成 27 年度まちの駅全国フォーラム in 富山

#### 3.7.1 概要

##### (1) 全国フォーラムの開催主旨

「まちの駅」は“まちの案内所”“地域の茶飲み場”として、既存の施設・空間（公共施設・民間施設）を自発的に開放するもので、平成 10 年から活動が始まった。各地の「まちの駅」では、“郷土愛”をもった駅長・駅員が、地域の人や来訪者を“もてなしの心”で迎えるとともに、地域の魅力を紹介している。“駅”のネットワークにより地域全体の魅力を高めていこうという動きとともに、全国各地でまちの駅同士の交流・連携も進められている。

全国フォーラムは、そうした全国各地のまちの駅仲間が一堂に介して、それぞれの取り組みを紹介しあい、課題を一緒に考える場として、毎年開催しているものである。

今回は、北陸新幹線の開通によって、首都圏との距離が一気に縮まった富山で開催された。先進的なまちの駅の実践例に学びながら、参加者同士の自由な意見交換によって、自らの活動を見直すとともに、明日への知恵元気が湧き出すようなフォーラムを目指して開催された。

##### (2) 全国フォーラム参加の目的

鯉江ゼミでは平成 19 年度より、「まちの駅」をテーマに調査研究活動を行ってきた。大学がまちの駅になっているのは全国でも珍しく、「まちの駅 長岡大学」の一員として、積極的に活動していきたいと考え、全国フォーラムに参加した。具体的には、まちの駅各地の取り組みや現状を知り、優れたまちの駅の良い所を学び、それを踏まえて、「まちの駅長岡大学」や新潟の全まちの駅の今後の研究や活動に役立てるためである。

さらに、先生からは全国フォーラムを経験することにより、学生の社会人基礎力を向上させたいという目的も説明された。

##### (3) 開催日

2015 年 9 月 11 日（金）～2015 年 9 月 12 日（土）

##### (4) 会 場

会場：富山国際会議所、ANA クラウンプラザホテル

##### (5) 主 催

全国まちの駅連絡協議会

##### (6) 共 催

富山県まちの駅連絡協議会（まちの駅ネットワーク高岡・富山観光創造会議まちの駅部会・まちの駅ネットワーク黒部）

##### (7) 主 管

まちの駅全国フォーラム in 富山実行委員会、N P O 法人富山観光創造会議

##### (8) 後 援

総務省、観光庁、富山県、富山市、高岡市、黒部市、南砺市、富山・高岡・黒部商工会議所、南砺市商工会、健康の駅推進機構

### 3.7.2 参加した企画

#### (1) 1日目・9月11日(金)

- 12:50～13:20 全国まちの駅連絡協議会 総会
- 13:45～16:00 まちの駅自慢コンテスト&グループワーク(まちの駅全国フォーラム)
- 16:30～17:10 富山・高岡・黒部のまちの駅からのプレゼンテーション
- 17:10～17:45 全国まちの駅自慢コンテストの結果発表
- 12:00～(同時開催) 全国まちの駅物産市&赤ちゃんの駅ロゴマーク投票
- 18:30～21:00 全体交流会 (ANA クラウンプラザホテル)

#### <全国まちの駅連絡協議会 総会>

初日の総会は、久住会長(見附市長)のご挨拶で始まりました。

総会では、現在まちの駅は全国160の自治体で、1585駅が開設されている事が報告されました。また、見附市の道の駅「パティオにいがた」がこのたびトイレ大賞を受賞したことも報告されました。さらに、平成26年度の決算の承認のほか、平成27年度事業計画案並びに予算案が可決されました。



#### <まちの駅自慢コンテスト&グループワーク(まちの駅全国フォーラム)>

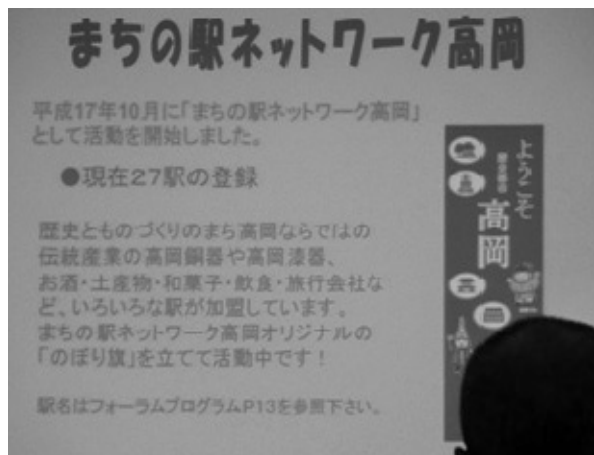
自慢コンテストでは、島根県松江市の「東出雲まちの駅 女寅」、静岡県富士市の「富士市まちの駅ネットワーク」、千葉県東金市の「まちの駅ネットワークとうがね」、新潟県長岡市の「健康の駅 ながおか」の4つのまちの駅及びまちの駅ネットワークが、日頃の活動等について発表してくれました。各まちの駅の代表者は自分のまちの駅の自慢できることを適切に発表され、そのうまさに驚かされました。特に、まちの駅新聞や商品開発、硬券切符の発行には非常に驚かされました。これらの活動について、グループワークではパクリたい度や人の輪ができてそう(友たちの輪度)などいくつかの切り口で点数を付けて行きます。



## <富山・高岡・黒部のまちの駅からのプレゼンテーション>

続いて、翌日のエクスカーション対象地域である富山市、高岡市、黒部市のまちの駅が地域の魅力等を紹介してくれました。エクスカーションは1カ所しか参加できないので、他の2カ所の情報も得ることができる取組で、多くの人が真剣に耳を傾けていました。

その中で、高岡市のまちの駅ネットワークでは、行政との連携・高岡市観光協会との連携などの地域活性化政策が紹介され、私達もこの政策を応用していきたいと思いました。

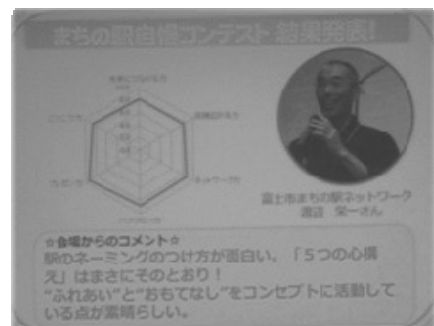


## <全国まちの駅自慢コンテストの結果発表>

グループワークに参加した皆さんからの評価、コメントを元に、自慢コンテストの結果発表が行われました。

「東出雲まちの駅 女寅」では駅の飾りや商品開発が素晴らしく、一つ一つコツコツやり続け、まちの駅を訪問される方のニーズに応えようとしている点が高い評価を受けました。「富士市まちの駅ネットワーク」はネットワークの連携（硬券切符による繋がり）が素晴らしく、富士市まちの駅・五つの心構え（①頑張らなくてもあきらめない、②愚痴は言わずにいい事がし、③出会い・ふれあい・譲り合い、④身のたけに合ったおもてなし、⑤地道にコツコツ長いおつき愛）が高く評価されていました。とくに、“ふれあい”と“おもてなし”、駅のネーミングのユニークさも目を引いています。「まちの駅ネットワークとうがね」は、地域が一体となって取組を実行している点、まちの駅新聞の定期的発行が非常に高く評価されました。「健康の駅ながおか」は、高齢者総合ケアセンターであり、交流という点で新しい形を实践しており、地域とハードを活かしたコミュニティーを形成している点が評価されました。

最後に、早稲田大学の宮口教授から総括コメントも頂きました。富士市まちの駅ネットワークの渡邊さんは「“ふれあい”と“おもてなし”のコンセプトで活動している所が素晴らしい」と言うコメントが印象的でした。



### <全国まちの駅物産市&赤ちゃんの駅ロゴマーク投票>

会場では、富山の名物だけでなく、全国各地にあるまちの駅の特産品を集めて、物産展示販売が行われていました。

見附市では、乳幼児を抱える保護者の子育てを支援するため、「赤ちゃんの駅」事業を開始している。赤ちゃんの駅とは、まちの中のお店や公共施設など人が集まる施設で、だれでも授乳とオムツ替えをすることができる環境を整え、子育て中のお母さんが、親子で安心してお出かけできるまちづくりのために、地域が一体となって取り組むものである。この事業の魅力をPRし、安心して利用できる駅として市民から認識してもらうためのロゴマークを募集したところ、全国から96点の応募があり、その中から事前審査で5点に絞られ、全国フォーラム参加者の投票により、島根県出雲市の黒崎友里さんの作品に決定しました。なお、このマークは今後、この事業に賛同する全国のまちの駅でも使用される予定である。



### <全体交流会>

会場をANAクラウンプラザホテルに移して、全体交流会が実施されました。実行委員会の方のご挨拶を皮切りに始まり、「赤ちゃんの駅」のロゴマークの審査結果が発表されました。交流会では、派手な演出もある中、富山の美味し物も食べました。学生たちは、自分の周りに座っているまちの駅の関係者に昨年作った報告書などを説明しながら配布しました。皆さんが長岡大学の活動をよく知っていてくれて、報告書をすごく大事に受け取ってもらうことができました。自分たちが考えている以上に、平成19年度から調査研究を続けてきた先輩達の実績が大きく、卒業生の数人の名前や名前がわからないまでも思い出を語り近況を聞いてくれる方もたくさんいました。改めて、きちんと調査研究をしなければと身の引き締まる思いをしました。





## (2) 2日目・9月12日(土)

2日目は黒部市のまちの駅巡りである。富山県には現在92のまちの駅があり、黒部市にはなんと48駅が設置されている。今回はその中から生地名水の里を中心にまちの駅巡りを行い、地元の代表企業であるYKKの視察も行われた。

### <あいの風 とやま鉄道 黒部駅>

集合は9時である。我々を案内してくれたガイドさん(ボランティアの方)は、元気な笑顔がすてきな、“郷土愛”が身近に感じられる方々でした。

### <YKKセンターパーク>

最初の訪問先はYKKセンターパークである。そこでは、世界のYKKの歴史、技術を学ぶことができました。ファスナーや窓の仕組みを中心にものづくりの技術や歴史、創業者吉田忠雄の経営理念や人生についてわかりやすく展示してあります。また、カフェ&ラウンジでは、立山連峰を望みながらYKK ブラジル農園直送コーヒの挽きたてをごちそうして頂きました。

YKKの情報は、公式サイト(<https://www.ykk.co.jp/japanese/index.html>)で見ることができます。

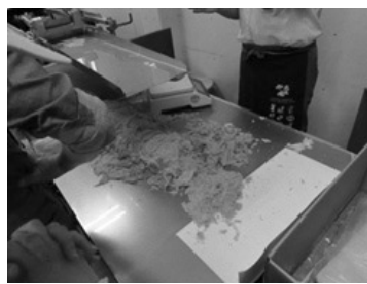


### <まちの駅名：昆布屋。商号：(株) 四十物昆布 (あいものこんぶ)>

社長さんが、加工場、倉庫、お店を丁寧に案内してくださいました。倉庫には様々な昆布が貯蔵されていました。それらの昆布の説明と共に、富山と昆布の産地・北海道の関係を紹介され、大変驚かされました。それは、知床の羅臼の昆布漁は富山県黒部市生地からの移住した人達によって開拓された歴史があるそうです。昔は北前船により、また近年は北洋漁業により交流があり、北海道の魚や「昆布」は富山の料理に深くとけ込んでいるそうです。加工場では、実際にとろろ昆布を作る機械の隣で、できたてのとろろ昆布を食べさせてくださいました。留学生の私は、初めてとろろ昆布を見て、食べて、新鮮感がいっぱいでした。お店には、昆布で作った各種の食材(昆布飴、お茶漬け、味噌汁用昆布など)が販売されていました。昆布茶とお寿司をごちそうして頂き、ありがとうございました。四十物昆布の情報は、<http://www.aimono.com/>で見ることができます。



(加工場の様子)



(できたとろろ昆布)



(昆布茶とお寿司)

### <まちの駅名：かまぼこの駅。商号：生地蒲鉾（有）>

かまぼこの駅では、鯛を形取ったかまぼこに絵付け体験をさせていただきました。参加者は自分の手で個性的な鯛を作っていましたが、そのできあがりを見るとプロの技のすごさを感じざるを得ませんでした。この蒲鉾は、良質な原料と黒部の名水を使ったこだわりの蒲鉾だそうです。現在は機械生産が多い中で、手作りのため、しなやかで良質な食感が得られるそうです。生地蒲鉾の情報は、<http://www.kamaboko.org/>で見られます。



（プロの絵付け）



（プロの絵付け）



（ゼミ生、蘭海潮の作品）

### <清水庵の清水>

元禄2年（1689年）の夏『奥の細道』で有名な松尾芭蕉が、ここにわき出る清らかな水を見て、清水庵と命名したと言われている。水源は黒部溪谷の万年雪であり、鉄分の少ない純粋度は日本一と言われている。今でも生活用水として利用されており、近くの民家では清水を利用する姿が見られます。

ここでは、きなこにまぶした「水まんじゅう」のおもてなしを受け、清水とまんじゅうを堪能できました。ごちそうさまでした。

清水庵の清水の情報は、黒部・宇奈月温泉観光局のHP (<http://www.kurobe-unazuki.jp/>) などで検索できます。



**<まちの駅名：おいしいお酒と魚の駅。商号：味処 よりみち>**

「よりみち」はまちの駅の方々のたまり場のような和風居酒屋です。富山湾の新鮮な魚を使用しており刺身も揚げ物も非常においしくいただくことができました。普段は刺身を食べない中国人留学生も、ここの刺身はとてもおいしかったと見えて、すごい勢いで食べていました。本人曰く、「チャンスがあれば、もう一度食べたい」そうです。



食後は、お店の方と黒部や長岡の話をする時間もあり、非常に有意義なひとときを過ごすことができました。ありがとうございました。「味処 よりみち」の情報は、【ぐるなび】や【食べログ】で得られます。

**<まちの駅名：日本の名水が湧き出る酒蔵駅。商号：皇国晴酒造（株）>**

皇国晴酒造（みくにはれしゅぞう）は明治20年創業の酒蔵です。創業以来、地下を100年かけて流れてきた北アルプスの雪解け水を、仕込水として酒造りをしているそうです。時代の流れを取り入れながらも、昔ながらの手法を大切に、「毎日気軽にのんでいただける美味しいお酒」をお届けしたいと話されていました。

先生は自動車の運転をしなければならないので、試飲はできませんでしたが、次に訪問した「魚の駅」でこちらのお酒『黒部溪谷 幻の瀧』をうれしそうに買っていました。さらに、我々を富山まで乗せて行ってくれたので、そのお礼にゼミ生からもう1本プレゼントしたら、本当に嬉しそうな顔をされていました。

皇国晴酒造の情報は、<http://www.mabotaki.co.jp/>で見ることができます。



### <まちの駅名：魚の駅。商号：魚の駅「生地」>

魚の駅「生地（いくじ）」は、くろべ漁業協同組合が運営しているまちの駅です。この施設には、「できたて館」と「とれたて館」があります。食事を楽しめる「できたて館」には、炭焼きレストラン、寿司居酒屋、テイクアウトコーナーがあります。「とれたて館」は直売所で、鮮魚コーナー、生地の塩物、黒部の特産品、水産加工品、マリングッズが販売されています。鮮魚コーナーでは、ブリやズワイガニな



（出典：魚の駅「生地」HP）

などの定番海産物に加え、キジハタなどあまり流通にのらない魚も販売されていました。まちの駅「生地」の情報は、<http://www.jf-kurobe.jp/sakananoeki/sakananoeki.html> で見られます。

### 3.7.3 まちの駅全国大会のまとめ

まちの駅全国大会の参加目的は「3.7.1(2)」でまとめたとおりであるが、一言で言えば、優れたまちの駅の良い所を学び、それを踏まえて、「まちの駅 長岡大学」や新潟の全まちの駅の今後の研究や活動に役立てるためである。

以下、参加して気づいて点を整理して、この節のまとめとしたい。

- ① まちの駅同士の交流と提案を出せる場を常に設置することが必要である。この点は黒部のまちの駅ネットワークは連携機能が充実しており、みんなで盛り上げていく気運が感じられた。
- ② 他の地域とも積極的に関わられる場を、年に一度ではなく定期的で開催すると共に、各まちの駅の PR も必要と思われる。繰り返すことが共同体としての深化が図られると思われる。
- ③ まちの駅が連携して、地域の活性化を促進することが重要と思われる。今回の全国大会は富山県で実施されたが、県内のまちの駅のネットワーク間交流や全国のまちの駅との交流も図られ、オール富山の「おもてなし」を十分に感じる事ができた。
- ④ まちづくりを志す団体に声がけし交流を深めるため、まちの駅間の交換研修（または見学）を行い、まちの駅の発展、人材育成を図る必要があると思われる。交流会でも声をかけて頂いたが、北陸新幹線開業に伴って、若い人による観光大使なども検討されているようで、産官学は連携して地域を活性化しようとしている気概を感じることができた。

全国大会では、富山のまちの駅の方々やボランティアの方、役所の方たちに大変お世話になりました。皆さんの「おもてなし」に感謝致します。

### 3.8 まちの駅や地域におけるボランティア活動への参加

ボランティア活動への参加目的は、地域の人々との交流や地域への貢献である。今年の取組メンバーは5名と少なかったが、他の学生有志の力を借りて3つのイベントに参加することができた。

とうきび観音祭り	
日時：8月10日（月） 場所：栃尾谷内通り商店街 依頼先：日本茶の駅（広野氏）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お祭りは、始まりから終わりまで、多くの人が溢れ、とても賑やかな雰囲気でした。</li> <li>・私たちの仕事は、子供を対象とした「1円投げ」というイベントの運営でした。子供たちを誘ってゲームをしてもらい、その後の賞品配りを行いました。</li> <li>・チャレンジした子供が多く大変でしたが、当たった子供たちの笑顔が私たちの励みになり、とても充実した楽しい1日でした。</li> </ul>
参加者 （鯉江ゼミ）邵 花、小林川子 （本学学生）佐藤知佳、金井彩香、田中志季、本間直樹、五十嵐健太、岩崎奈津美 田中美也子	



（賞品を選ぶ子供の様子）



（遊びに来た子供たちの様子）

見附本町ハロウィンイベント	
<p>日時：10月31日（土）</p> <p>場所：見附本町商店街通り</p> <p>依頼先：ネーブルみつけ （中川氏）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハロウィンイベントには、仮装コンテストと仮装パレードがありました。仮装コンテストに参加した子供たちが多く、なかには一緒に仮装している家族もありました。</li> <li>・自分たちの仕事は、仮装パレードに参加した子供たちの安全を守るために監視をすることでした。</li> <li>・いたずらをする子供たちも多くて、楽しいイベントでした。</li> </ul>
<p>参加者</p> <p>（鯉江ゼミ）丸山真司、邵 花、小林川子、趙清宇</p>	



（写真左）  
仮装コンテストに参加した親と子供たちの様子

（写真右）  
仮装コンテストに参加した子供たちが踊っている様子

見附市今町のハロウィンイベント	
<p>日時：11月1日（日）</p> <p>場所：見附今町商店街</p> <p>依頼先：今町・くすりの駅 （扇長薬局、佐藤氏）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2日連続のハロウィンイベントですが、今回の場所は今町商店街で、昨日とは異なった雰囲気でした。</li> <li>・私たちはイベント開始前の受付、仮装パレードの安全な実施の手伝いです。昨日より参加した子供と親の数が多くて、ちょっと疲れましたが、最後の片付けまで懸命に手伝いをいたしました。</li> </ul>
<p>参加者</p> <p>（鯉江ゼミ）丸山真司、邵 花、小林川子、趙清宇</p>	



（写真左）  
イベントが始まる前の受付様子

（写真右）  
仮装した私たちの様子

## 4. 「おもてなしの心」に関するアンケート調査

### 4.1 アンケート調査の概要

#### (1) アンケート調査の目的

昨年の成果発表会でアドバイザーの方からいただいた意見に、「各まちの駅がどのような『おもてなし』をしているかを調査してほしい。それがわかることによって、各まちの駅ネットワークの有効な取組を検討できる」というのがあり、今年度は新潟県内 127 駅に「おもてなしの心」に関するアンケート調査を行った。

調査の目的は、まちの駅として良かったと思うこと、自分のまちの駅や駅長さん自身でこれからどのような行動をしたらよいかを知ることである。

#### (2) 調査方法と結果

調査対象：新潟県内に開設された 127 の「まちの駅」（調査時点）

調査方法：郵送配付・郵送回収

調査期間：平成 27 年 9 月中旬から 9 月 25 日（金）

有効回収数：82 駅      回収率 64.6%

#### (3) 調査項目

##### ① 基本属性

＜所在地、連絡先、施設形態＞

##### ② 各まちの駅での「おもてなし」の仕方

＜声かけの有無、トイレの利用可否、休憩場所の有無、各種サービス、自慢できるところ＞

##### ③ まちの駅になって良かったかどうか

＜良かったかどうか、良かったと思うこと（自由記述）＞

##### ④ これからの行動や心がけ（自由記述）

#### (4) 集計結果の見方

- ・ 回答者数に対する各選択肢の比率（％値）は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計は 100.0％にならないことがある。
- ・ 無回答、判読の困難な回答などの無効回答を「不明・無回答」として集計している。

#### (5) アンケート調査票および単純集計結果

アンケート調査票及び単純集計結果は以下のとおりである。なお、各設問の該当数は、回収数である 82 である。

「まちの駅」としての

## 『おもてなしの心』に関する調査

長岡大学鯉江ゼミナールでは平成19年度よりまちの駅のパネル作成による情報発信および地域への影響などのアンケート調査を進めてまいりました。

今年度は、新潟県内のまちの駅すべてを対象として、各まちの駅の「おもてなしの心」をメインとしてアンケート調査を実施いたします。お忙しいところ申し訳ありませんが、ご協力をお願いいたします。

なお、このアンケートは記名式となっておりますが、「長岡大学 学生による地域活性化プログラム」の取組として実施するもので調査目的以外に使用することはありません。結果の公表は、学生による地域活性化プログラムの発表会および報告書の作成を考えております。

調査票は同封の返信用封筒に入れて、9月25日（金）までに投函してください。

＜問い合わせ先＞ 〒940-0828 長岡市御山町80-8

長岡大学 鯉江ゼミナール

担当教員 鯉江康正

Tel 0258-39-1600（代表）

Fax 0258-39-9566

E-mail [koie@nagaokauniv.ac.jp](mailto:koie@nagaokauniv.ac.jp)

### I. あなたのまちの駅についてお尋ねします。

まちの駅名		施設名	
(ふりがな)			
ご回答者氏名			
ご連絡先	住所		
	電話番号	( )	
	FAX 番号		
	E-mail		



問 1. あなたのまちの駅は、どのような施設ですか。(1 つだけ)

- |    |  |       |
|----|--|-------|
| 1  | 「道の駅」でもある。   | 4.9%  |
| 2  | (酒類を除く) 食料品の製造ないしは販売店<酒類を扱うスーパー等を含む>                       | 16.0% |
| 3  | 酒類を中心とした製造ないしは販売店  | 4.9%  |
| 4  | 食料品以外の商品を扱う販売店   | 19.8% |
| 5  | 飲食料品を提供する商業施設<喫茶店、レストラン、食堂等>                               | 12.3% |
| 6  | 宿泊施設・日帰り温泉施設<ホテル、旅館、温浴施設等>                                 | 6.2%  |
| 7  | 医療・福祉施設<病院、老人ホーム等>   | 4.9%  |
| 8  | 民間文化施設<ギャラリー、工房、美術館等 ※民間が経営しているもの>                         | 3.7%  |
| 9  | 公共文化施設<図書館、美術館、市民ホール等<br>※役所が経営しているものおよび指定管理者が運営している施設も含む> | 3.7%  |
| 10 | 観光案内所<民間・役所による経営は問いません>                                    | 6.2%  |
| 11 | その他 ※業種名等を具体的にご記入ください( )                                   | 17.3% |

## Ⅱ. あなたの「まちの駅」のおもてなしについてお尋ねします。

問 2. まちの駅に来られる方に、声かけをするようにしていますか。

- A. はい 77.8%      B. あまりしてない 21.0%      C. いいえ 1.2%

問 3. トイレを貸すことは可能ですか。

- A. はい 95.1%      B. いいえ 4.9%

問 4. あなたのまちの駅に来られる方に、テーブル・椅子等の休憩場所を提供していますか。

- A. はい 90.1%      B. いいえ 7.4%      \*不明・無回答 2.5%

問 5. 休憩中に無料でお茶(水また別の飲み物等)を提供していますか。

- A. はい 60.5%      B. いいえ 38.3%      \*不明・無回答 1.2%

問 6. まちの駅内では無料のW i - F i サービスを利用できますか。

- A. はい 40.7%      B. いいえ 55.6%      \*不明・無回答 3.7%

問 7. まちの駅や周辺観光情報に関する質問等に対応できるようになっていますか。

- A. 従業員のほぼ全員が可能である 67.9%  
B. 担当者のみ可能である 22.2%  
C. いいえ 7.4%      \*不明・無回答 2.5%

問 8. 他のまちの駅よりも訪問者に対して「心配りをしている」と思いますか。

- A. はい 24.7%      B. 同程度と思う 44.4%  
C. やや低いかもしれない 11.1%      D. 分からない 18.5%  
\*不明・無回答 1.2%

問 9. まちの駅の「おもてなし」として自慢できるところはどこですか。(いくつでも)

- |                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| 1. 丁寧な説明や案内を心がけている。               | 56.8% |
| 2. お茶等を無料で提供している。                 | 39.5% |
| 3. 有料だが、市価より安価で飲み物等を提供している。       | 8.6%  |
| 4. 休憩用の場所を設置して、ゆっくりして頂いている。       | 49.4% |
| 5. 休憩場所に、リラックス用の雑誌、本、絵、花などを置いている。 | 35.8% |
| 6. トイレを快くお貸ししている。                 | 85.2% |
| 7. 元気な声、笑顔で挨拶している。                | 65.4% |
| 8. 心地よい雰囲気をは心がけている。               | 61.7% |
| 9. 周辺の観光情報やニュースを提供している。           | 56.8% |
| 10. まちの駅のイベントなどを紹介している。           | 35.8% |
| 11. 誠意と感謝の気持ちを持って、優しい態度で対応している。   | 63.0% |
| 12. その他 ( )                       | 6.2%  |
| 13. 残念ながら特にない。                    | 0.0%  |

問 10(1) まちの駅になって、良かったと思うことがありますか。

- |          |       |            |       |
|----------|-------|------------|-------|
| 1. ある    | 38.3% | 2. 少し感じられる | 33.3% |
| 3. あまりない | 23.5% | 4. ない      | 3.7%  |
| * 不明・無回答 | 1.2%  |            |       |

問 10(2) 具体的に良かったと思うことをお書きください。

問 11. まちの駅の重要なコンセプトは「おもてなしの心」ですが、あなたのまちの駅やあなた自身で、これから、何か行動したいまたは心掛けて対応したいと思っていることがありますか。ご自由にお書きください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

## 4.2 アンケート調査結果

### 4.2.1 まちの駅の施設属性

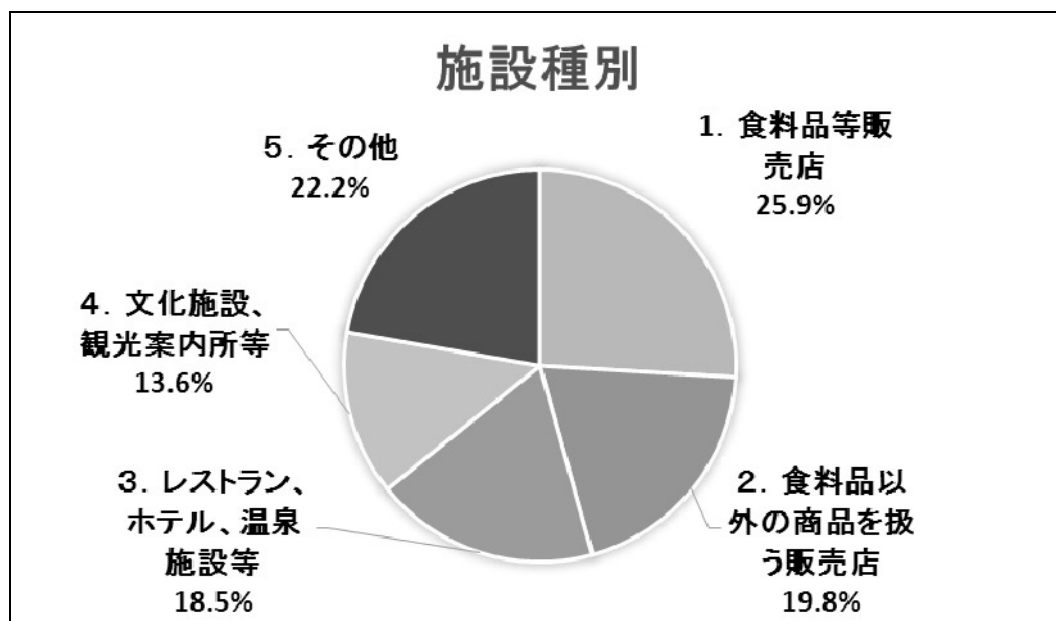
「問 1. あなたのまちの駅は、どのような施設ですか」については、施設別集計結果の特徴を分かりやすくするため、および、対象施設数が少なすぎてアンケート結果に意味が無くなることを避けるため、さらに、回答されたまちの駅が特定されないために、11 の施設区分を 5 つに分類した。集計した結果は以下の通りである。

施設種別の中、「食料品等販売店」25.9%、「食料品以外の商品を扱う販売店」19.8%、「レストラン、ホテル、温泉施設等」18.5%、「文化施設、観光案内所等」13.6%、「その他」22.2%であった。

県内まちの駅では、商品販売店が全体の 5 割近くを占めていることが分かる。

問1. あなたのまちの駅は、どのような施設ですか。(1つだけ)

施設種別(集計用)	施設種別(アンケート実施時)	施設数	割合
1. 食料品等販売店	1 「道の駅」でもある。	21	25.9%
	2 (酒類を除く)食料品の製造ないしは販売店<酒類を扱うスーパー等を含む>		
	3 酒類を中心とした製造ないしは販売店		
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	4 食料品以外の商品を扱う販売店	16	19.8%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	5 飲食料品を提供する商業施設<喫茶店、レストラン、食堂等>	15	18.5%
	6 宿泊施設・日帰り温泉施設<ホテル、旅館、温浴施設等>		
4. 文化施設、観光案内所等	8 民間文化施設<ギャラリー、工房、美術館等 ※民間が経営しているもの>	11	13.6%
	9 公共文化施設<図書館、美術館、市民ホール等 ※役所が経営しているものおよび指定管理者が運営している施設も含む>		
	10 観光案内所<民間・役所による経営は問いません>		
5. その他	7 医療・福祉施設<病院、老人ホーム等>	18	22.2%
	11 その他 ※業種名等を具体的にご記入ください		
合 計		81	100.0%



#### 4.2.2 各まちの駅の「おもてなし」の現状

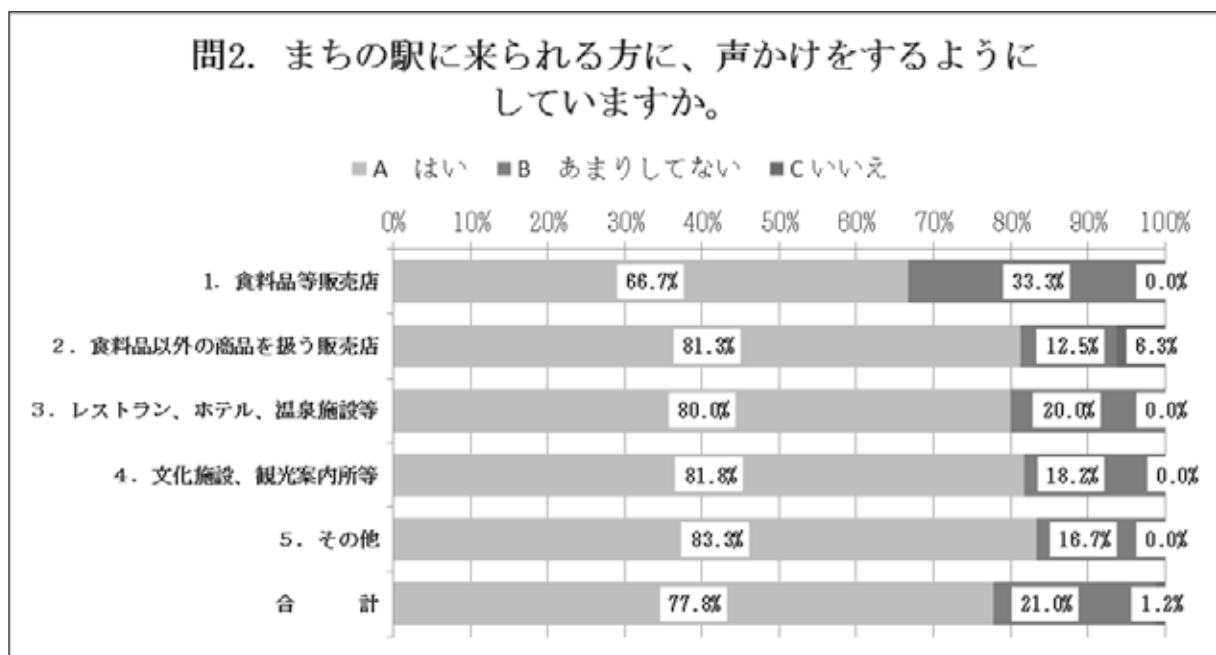
##### (1) 訪問者への声かけ

「問 2. まちの駅に来られる方に、声かけをするようにしていますか。」という質問では、回答を 3 つの選択肢から選ぶ方式で回答してもらった。結果は以下の通りである。

まちの駅全体では、「声かけをしている」駅は 77.8%、「あまりしてない」21.0%、「いいえ」1.2%であった。まちの駅の 7 割以上の方が声かけをするようにしていることが分かった。しかし、スーパーや書店など「食料品以外の商品を扱う販売店」のうち 6.3%が声かけをしてないとのことであった。これについては店舗の性質上、やむを得ないものと思われる。

##### 問 2. まちの駅に来られる方に、声かけをするようにしていますか。

施設種別（集計用）		A はい	B あまりしてない	C いいえ	合計
1. 食料品等販売店	施設数	14	7	0	21
	割合	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	13	2	1	16
	割合	81.3%	12.5%	6.3%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	12	3	0	15
	割合	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	9	2	0	11
	割合	81.8%	18.2%	0.0%	100.0%
5. その他	施設数	15	3	0	18
	割合	83.3%	16.7%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	63	17	1	81
	割合	77.8%	21.0%	1.2%	100.0%

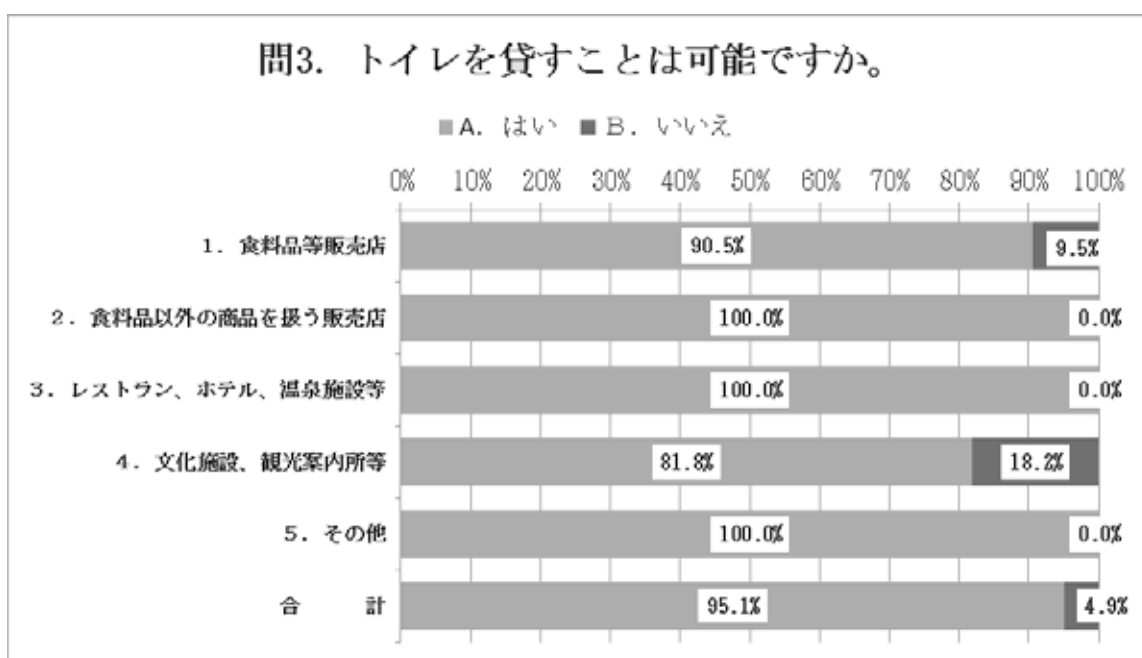


## (2) トイレの利用の可否

まちの駅の基本的な機能の一つである「問3、トイレを貸すことは可能ですか。」という質問については、まちの駅全体では「はい」が95.1%、「いいえ」が4.9%であった。すなわち、9割以上のまちの駅が可能とのことであるが、意外なことに、文化施設、観光案内所等では18.2%、食料品等販売店では9.5%がトイレを貸すことができないということが分かった。ただし、施設数で言えば4施設のみであることも注意が必要である。

### 問3. トイレを貸すことは可能ですか。

施設種別（集計用）		A. はい	B. いいえ	合計
1. 食料品等販売店	施設数	19	2	21
	割合	90.5%	9.5%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	16	0	16
	割合	100.0%	0.0%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	15	0	15
	割合	100.0%	0.0%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	9	2	11
	割合	81.8%	18.2%	100.0%
5. その他	施設数	18	0	18
	割合	100.0%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	77	4	81
	割合	95.1%	4.9%	100.0%



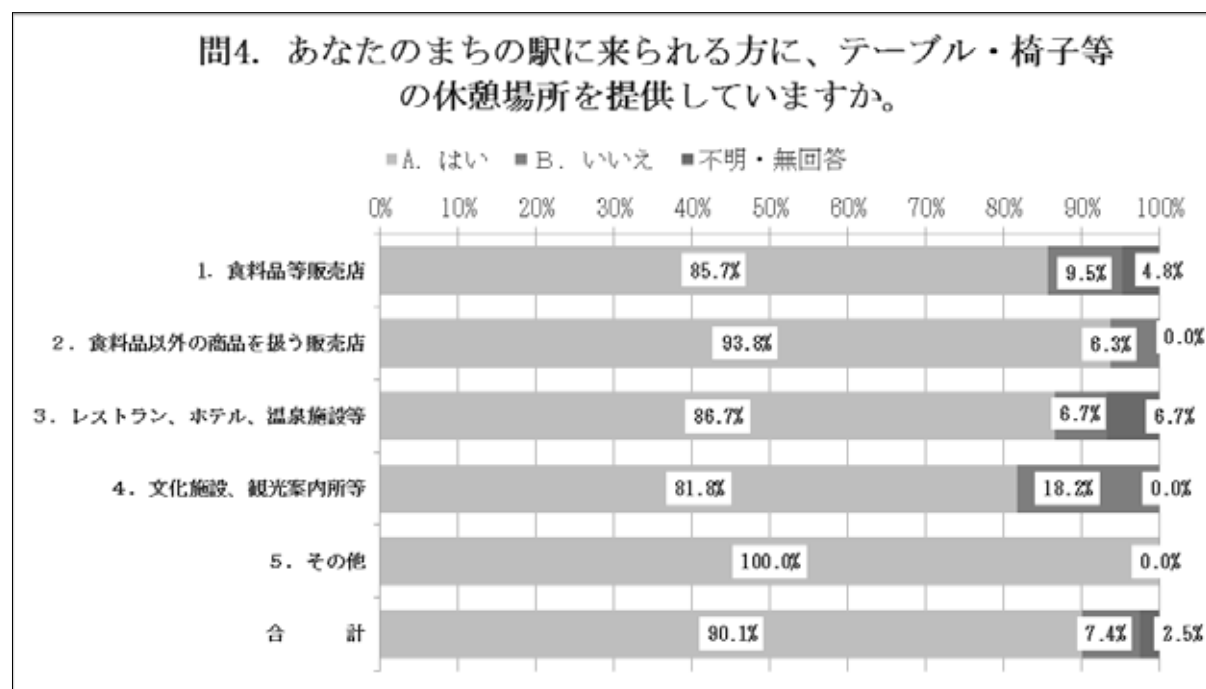
### (3) テーブル・椅子等の休憩場所の提供

「問４．あなたのまちの駅に来られる方に、テーブル・椅子などの休憩場所を提供していますか」との質問の結果は以下の通りである。

まちの駅全体では「提供している」という答えは90.1%、「いいえ」が7.4%、「不明・無回答」が2.5%であった。全体的に9割以上のまちの駅は提供していることが分かった。このことから、休憩としての機能提供を日々心掛けて対応していることが分かった。その中に、文化施設、観光案内所は18.2%が提供できないとことが分かった、理由としては、スペースが無いなどがあげられている。

問４．あなたのまちの駅に来られる方に、テーブル・椅子等の休憩場所を提供していますか。

施設種別（集計用）		A. はい	B. いいえ	不明・無回答	合計
1. 食料品等販売店	施設数	18	2	1	21
	割合	85.7%	9.5%	4.8%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	15	1	0	16
	割合	93.8%	6.3%	0.0%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	13	1	1	15
	割合	86.7%	6.7%	6.7%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	9	2	0	11
	割合	81.8%	18.2%	0.0%	100.0%
5. その他	施設数	18	0	0	18
	割合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	73	6	2	81
	割合	90.1%	7.4%	2.5%	100.0%



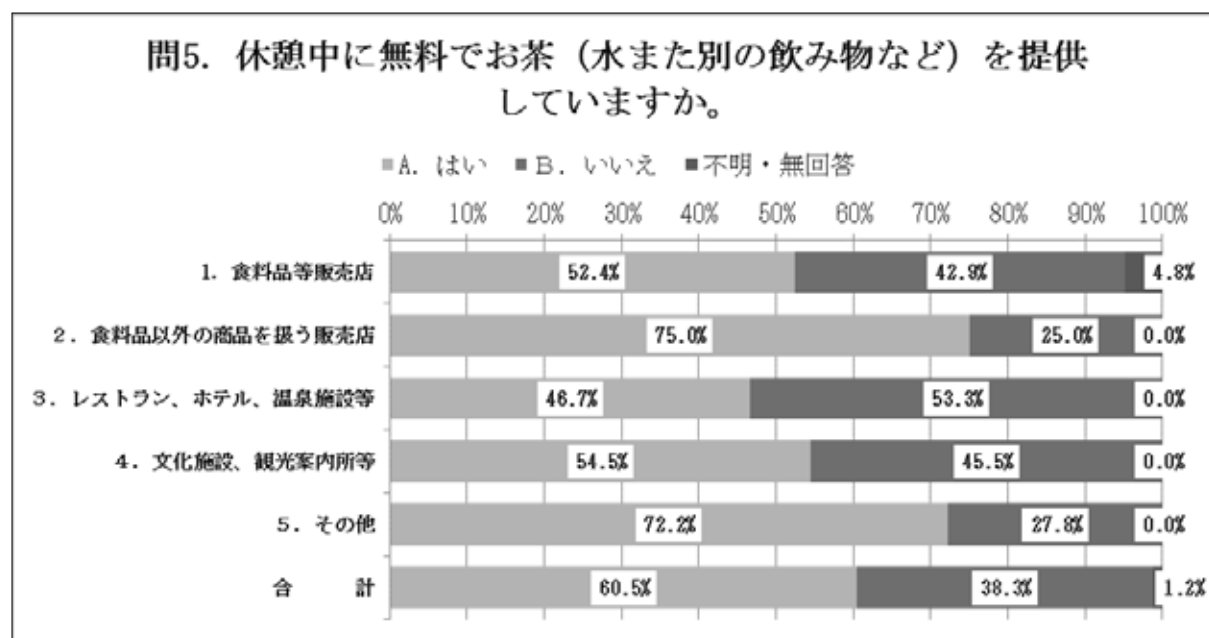
#### (4) お茶などの提供

「問5. 休憩中に無料でお茶（水また別の飲物）を提供していますか。」との質問については、結果は以下の通りである。

まちの駅全体では、「はい」との答えは60.5%、「いいえ」は38.3%、「不明・無回答」1.2%であった。全体的に6割以上のまちの駅が提供していることが分かった。ちなみに、来られた方に無料のお茶を出すのはより一層「おもてなしの心」が高まるのではないかと思う。ただし、これについては、レストランなどは施設の性質上難しく、強制はできないサービスであると思われる。

#### 問5. 休憩中に無料でお茶（水また別の飲み物等）を提供していますか。

施設種別（集計用）		A. はい	B. いいえ	不明・無回答	合計
1. 食料品等販売店	施設数	11	9	1	21
	割合	52.4%	42.9%	4.8%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	12	4	0	16
	割合	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	7	8	0	15
	割合	46.7%	53.3%	0.0%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	6	5	0	11
	割合	54.5%	45.5%	0.0%	100.0%
5. その他	施設数	13	5	0	18
	割合	72.2%	27.8%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	49	31	1	81
	割合	60.5%	38.3%	1.2%	100.0%

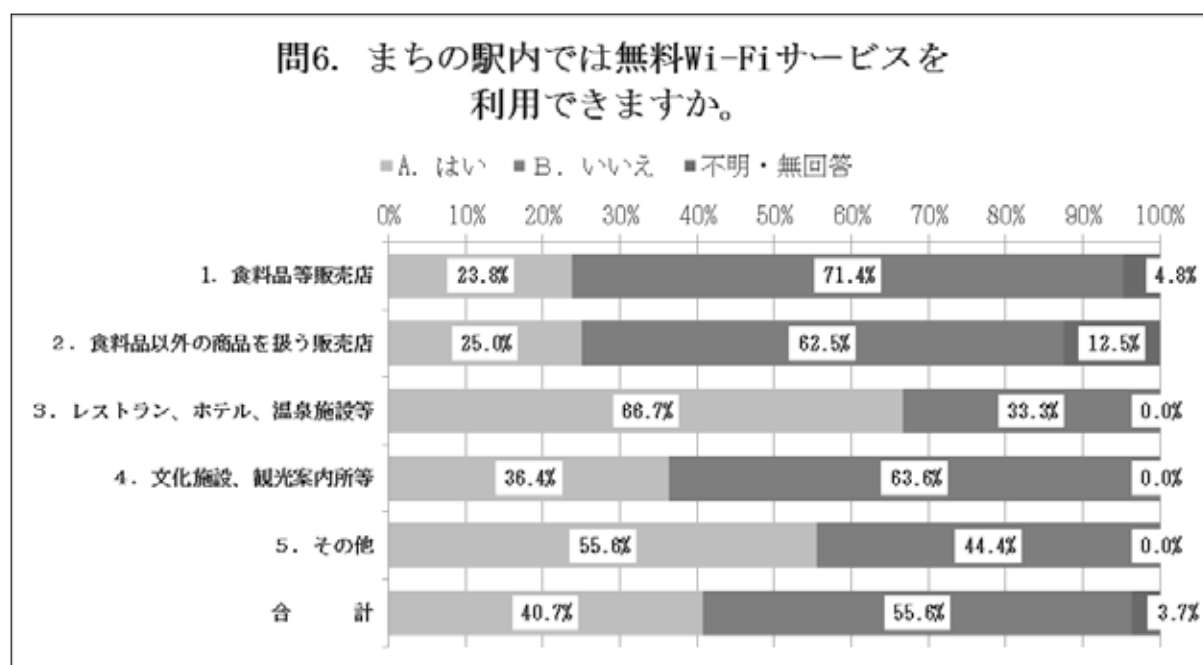


## (5) Wi-Fi サービスの利用

「問 6. まちの駅内では無料の Wi-Fi サービスを利用できますか」という質問に対しては、「利用できる」まちの駅は全体で 40.7%、「いいえ」55.6%、「不明・無回答」3.7%であった。本設問に対しては、利用できるところはやや少ないが、駅長さんが高齢者であったり、まちの駅自体が個人商店であったりもするので、ある程度は予想できた結果となっている。

### 問 6. まちの駅内では無料の Wi-Fi サービスを利用できますか。

施設種別（集計用）		A. はい	B. いいえ	不明・無回答	合計
1. 食料品等販売店	施設数	5	15	1	21
	割合	23.8%	71.4%	4.8%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	4	10	2	16
	割合	25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	10	5	0	15
	割合	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	4	7	0	11
	割合	36.4%	63.6%	0.0%	100.0%
5. その他	施設数	10	8	0	18
	割合	55.6%	44.4%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	33	45	3	81
	割合	40.7%	55.6%	3.7%	100.0%





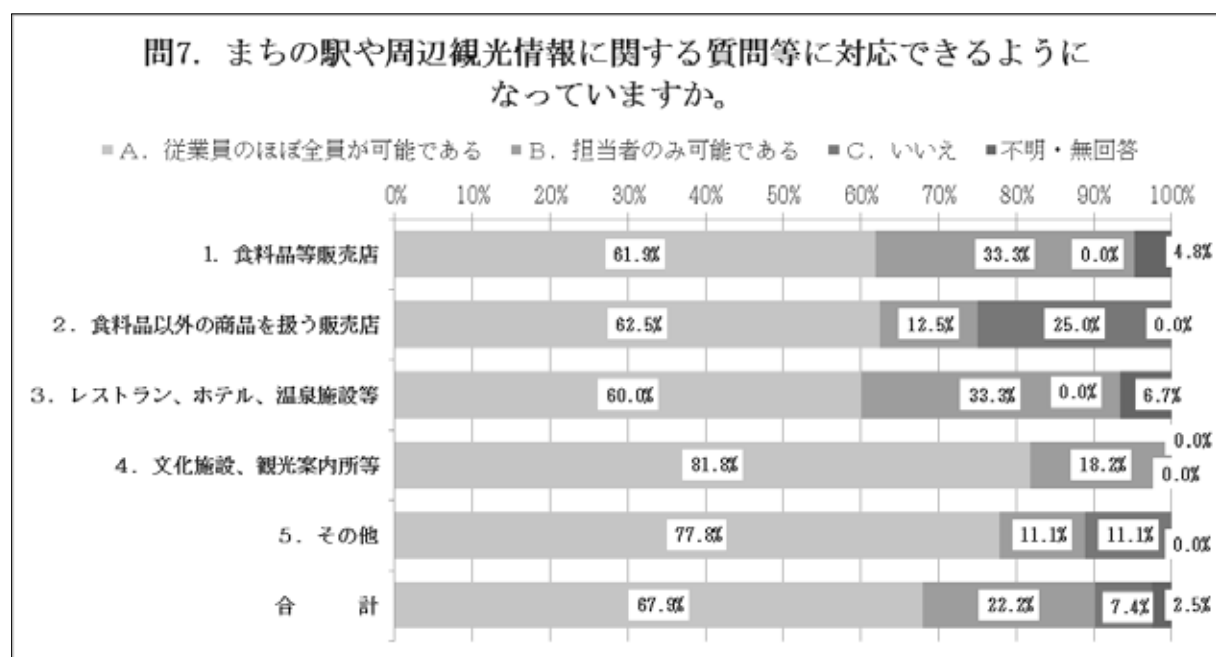
## (6) 周辺観光情報への対応

「問7. まちの駅や周辺観光情報に関する質問等に対応できるようになっていますか。」との質問については、結果は以下の通りである。

まちの駅全体では、「従業員のほぼ全員が可能である」との答えは67.9%、「担当者のみ可能」22.2%、「いいえ」7.4%、「不明・無回答」2.5%であった。この結果から見ると、駅長さんの皆さんは誠意をもって、対応していると思われる。

### 問7. まちの駅や周辺観光情報に関する質問等に対応できるようになっていますか。

施設種別（集計用）		A. 従業員のほぼ全員が可能である	B. 担当者のみ可能である	C. いいえ	不明・無回答	合計
1. 食料品等販売店	施設数	13	7	0	1	21
	割合	61.9%	33.3%	0.0%	4.8%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	10	2	4	0	16
	割合	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	9	5	0	1	15
	割合	60.0%	33.3%	0.0%	6.7%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	9	2	0	0	11
	割合	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	100.0%
5. その他	施設数	14	2	2	0	18
	割合	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	55	18	6	2	81
	割合	67.9%	22.2%	7.4%	2.5%	100.0%



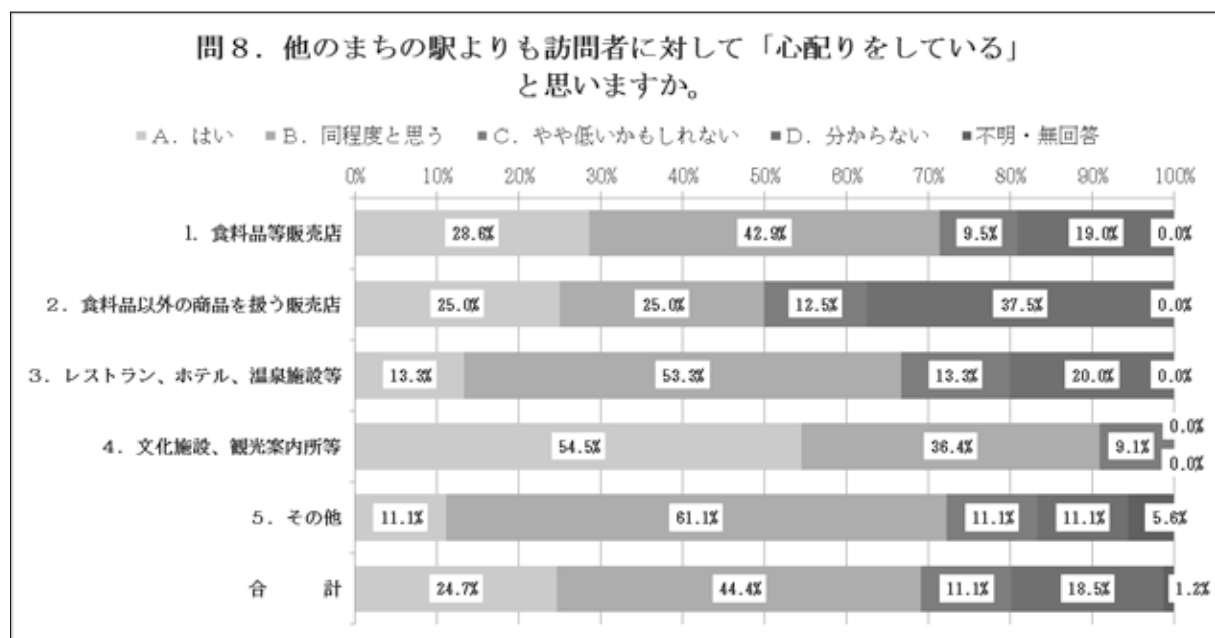
## (7) 心配りの相対的評価

「問8. 他のまちの駅よりも訪問者に対して「心配りをしている」と思いますか。」との質問については、結果は以下の通りである。

まちの駅全体で、「はい」という回答は24.7%、「同程度と思う」44.4%、「やや低いかもしれない」11.1%、「分からない」18.5%、「不明・無回答」1.2%であった。本設問はまちの駅の方に「おもてなし」行動の自信度の調査という目的で行ったものであり、謙虚な態度が回答に表れている可能性が高い。施設別に見ると文化施設、観光案内所等で評価が高く出ているが、これは業務内容が影響しているとも考えられる。レストラン、ホテル、温泉施設等はその業務内容がまさしく心配りであり、まちの駅としての心配りとは考えていない可能性もある。

問8. 他のまちの駅よりも訪問者に対して「心配りをしている」と思いますか。

施設種別（集計用）		A. はい	B. 同程度と思う	C. やや低いかもしれない	D. 分からない	不明・無回答	合計
1. 食料品等販売店	施設数	6	9	2	4	0	21
	割合	28.6%	42.9%	9.5%	19.0%	0.0%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	4	4	2	6	0	16
	割合	25.0%	25.0%	12.5%	37.5%	0.0%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	2	8	2	3	0	15
	割合	13.3%	53.3%	13.3%	20.0%	0.0%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	6	4	1	0	0	11
	割合	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
5. その他	施設数	2	11	2	2	1	18
	割合	11.1%	61.1%	11.1%	11.1%	5.6%	100.0%
合 計	施設数	20	36	9	15	1	81
	割合	24.7%	44.4%	11.1%	18.5%	1.2%	100.0%



# (8) 自慢できる「おもてなし」(複数回答)

「問9. まちの駅の「おもてなし」として自慢できるところはどこですか」との質問については、まちの駅全体で見ると、「丁寧な説明や案内を心がけている。」56.8%、「トイレを快くお貸ししている」85.2%、「元気な声、笑顔で挨拶している」65.4%、「心地よい雰囲気」を心がけている」61.7%、「周辺の観光情報やニュースを提供している」56.8%、「誠意と感謝の気持ちを持って、優しい態度で対応している」63.0%で、50%を超えていた。

上記以外でも、「お茶の提供」や「休憩場所の提供」「リラクセスできる雰囲気作り」「イベント紹介」なども積極的になされており、来訪者に「おもてなしの心」で対応している駅長さんや駅員の皆さんに、「お疲れ様でした」を伝えたい。

## 問9. まちの駅の「おもてなし」として自慢できるところはどこですか。(いくつでも)

施設種別 (集計用)		1. 丁寧な説明や案内を心がけている。	2. お茶等を無料で提供している。	3. 有料だが、市価より安価で飲み物等を提供している。	4. 休憩用の場所を設置して、ゆっくりして頂いている。	5. 休憩場所に、リラクセス用の雑誌、本、絵、花などを置いている。
1. 食料品等販売店	施設数	11	7	2	10	4
	割合	52.4%	33.3%	9.5%	47.6%	19.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	5	8	0	9	6
	割合	31.3%	50.0%	0.0%	56.3%	37.5%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	11	4	2	2	5
	割合	73.3%	26.7%	13.3%	13.3%	33.3%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	9	4	2	7	4
	割合	81.8%	36.4%	18.2%	63.6%	36.4%
5. その他	施設数	10	9	1	12	10
	割合	55.6%	50.0%	5.6%	66.7%	55.6%
合 計	施設数	46	32	7	40	29
	割合	56.8%	39.5%	8.6%	49.4%	35.8%

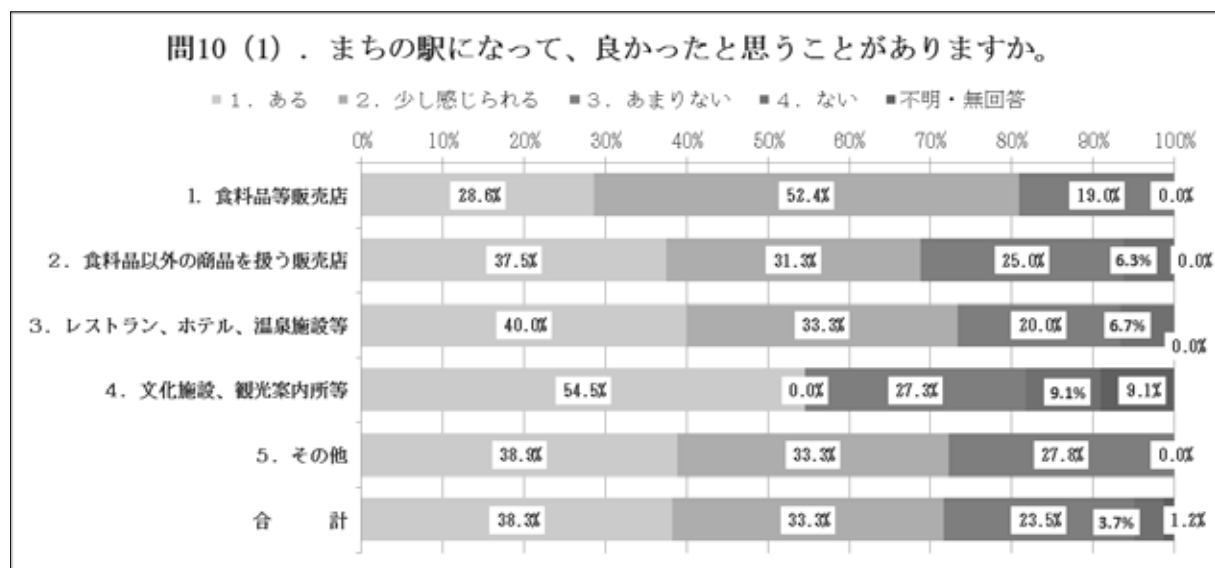
6. トイレを快くお貸ししている。	7. 元気な声、笑顔で挨拶している。	8. 心地よい雰囲気を心がけている。	9. 周辺の観光情報やニュースを提供している。	10. まちの駅のイベントなどを紹介している。	11. 誠意と感謝の気持ちを持って、優しい態度で対応している。	12. その他	13. 残念ながら特にない。	合計
17	12	13	9	7	14	1	0	21
81.0%	57.1%	61.9%	42.9%	33.3%	66.7%	4.8%	0.0%	100.0%
14	10	11	9	5	10	0	0	16
87.5%	62.5%	68.8%	56.3%	31.3%	62.5%	0.0%	0.0%	100.0%
14	9	11	10	4	8	1	0	15
93.3%	60.0%	73.3%	66.7%	26.7%	53.3%	6.7%	0.0%	100.0%
7	8	6	7	5	8	2	0	11
63.6%	72.7%	54.5%	63.6%	45.5%	72.7%	18.2%	0.0%	100.0%
17	14	9	11	8	11	1	0	18
94.4%	77.8%	50.0%	61.1%	44.4%	61.1%	5.6%	0.0%	100.0%
69	53	50	46	29	51	5	0	81
85.2%	65.4%	61.7%	56.8%	35.8%	63.0%	6.2%	0.0%	100.0%

#### 4.2.3 まちの駅になって良かった点

「問 10. まちの駅になって、良かったと思うことがありますか。」との質問については、まちの駅全体で、「ある」という答えが 38.3%、「少し感じられる」33.3%、「あまりない」23.5%、「ない」3.7%、「不明・無回答」1.2%であった。このことから、7 割以上の方は何らかの形で良かったと思われることがわかる。残りの 3 割弱のまちの駅は良かったと思わない（「あまりない」を含む）と回答されており、今後、各地域の皆さんと連携して、良かったと思ってもらえるように工夫する必要があると思われる。

問10(1). まちの駅になって、良かったと思うことがありますか。

施設種別（集計用）		1. ある	2. 少し感じられる	3. あまりない	4. ない	不明・無回答	合計
1. 食料品等販売店	施設数	6	11	4	0	0	21
	割合	28.6%	52.4%	19.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2. 食料品以外の商品を扱う販売店	施設数	6	5	4	1	0	16
	割合	37.5%	31.3%	25.0%	6.3%	0.0%	100.0%
3. レストラン、ホテル、温泉施設等	施設数	6	5	3	1	0	15
	割合	40.0%	33.3%	20.0%	6.7%	0.0%	100.0%
4. 文化施設、観光案内所等	施設数	6	0	3	1	1	11
	割合	54.5%	0.0%	27.3%	9.1%	9.1%	100.0%
5. その他	施設数	7	6	5	0	0	18
	割合	38.9%	33.3%	27.8%	0.0%	0.0%	100.0%
合 計	施設数	31	27	19	3	1	81
	割合	38.3%	33.3%	23.5%	3.7%	1.2%	100.0%



具体的に良かったと思うことをお聞きしたところ、以下のような意見が得られた。

- ・ 駅同士や来られた方との交流ができること。
- ・ 情報交換と情報発信がしやすいこと。
- ・ いろんな人と出会え、話ができること。
- ・ 店の知名度が上がったこと。

などが挙げられており、交流の重要性が強調されているようである。今後、全国的に高齢化が進む中で、まさしく交流の場を提供するまちの駅の重要性が増すものと思われる。

#### 4.2.4 今後の具体的行動

「問 11. まちの駅の重要なコンセプトは「おもてなしの心」ですが、あなたのまちの駅やあなた自身で、これから、何か行動したいまたは心掛けて対応したいと思っていることがありますか。ご自由にお書きください。」について、以下のような意見が得られた。

- ・ 来られた方に明るく笑顔、元気な挨拶で対応していきたい。
- ・ もっと多く人が来られるように行動していきたい。
- ・ 地域の活性化に協力したい。
- ・ 気軽に立ち寄れる雰囲気づくり、場所を提供して行きたい。
- ・ 来られた人に「おもてなし」を感じられるように行動したい。

これらは、まちの駅の全国大会への参加でまさしく得られた印象であり、次年度以降は「まちの駅 長岡大学」のメンバーとしても活動していく必要を感じる結果であった。

#### 4.3 アンケート調査結果のまとめ

今年度の「おもてなしの心」に関するアンケート調査は、新潟県内 127 のまちの駅に実施した。調査結果から見ると、各まちの駅は、基本的な機能を果たしながら、来られたお客様に「おもてなし」の心で対応していることが分かった。「おもてなし」の意識が薄いと感じている駅長さんからは、これから努力して行動していきたいという自由回答も多く見られた。

「おもてなし」は、簡単に説明すると“相手に対する気遣い”と“相手も自分も楽しむこと”と考えられています。したがって、駅長さんや駅員の皆さんが、自分の言葉や行動などに、この2つの言葉を入れて対応すると、最高の「おもてなし」で来訪者を歓待できると思われます。最後ですが、本アンケートは「おもてなし」の基本的な仕組みを理解した上で質問を設定したつもりですが、人によって理解が若干違うところもあるかもしれないと今思っております。今後ともアドバイザーの方やまちの駅の駅長さんとの交流を通じておもてなしと地域の活性化について考えていきたいと思っております。

## 5. とりまとめ

以下、今年度の活動・研究の結果、明らかになった点をまとめ、今後の課題を整理する。  
今年度の活動、研究テーマはまちの駅の情報発信とおもてなし事例調査をすることである。

まちの駅の情報発信については、

- ① 新潟県内に新設された5駅と施設変更された1駅にヒアリングを実施し、パネルを作成すること
- ② 平成27年度の悠久祭でパネル展を実施すること
- ③ 今年度の活動を受けてホームページ「鯉江ゼミナールの取組 新潟まちの駅の紹介」を更新すること
- ④ 第18回まちの駅全国大会（富山県）に参加し、「まちの駅 長岡大学」や新潟の全まちの駅の今後の研究や活動に役立てる知識を得ること
- ⑤ ボランティア活動に参加することによって実際に地域貢献すること

を目的に活動をした。

ヒアリングでは、駅名や住所、電話番号などの基本項目の確認、店または施設の紹介・PR、まちの駅になった理由などを伺った。パネルについては、ヒアリングの情報を基に、それぞれの駅の基本情報や駅長からのメッセージ、駅の様子が分かるように写真などを載せた。また、学生それぞれが思い思いの「学生のつぶやき」を載せることで、よりそのまちの駅に興味を持ってもらえるようにした。

今年度この取組に参加したゼミ生は、留学生の4人、日本人1人の小グループであり、ヒアリング調査では苦労した。その上に、様々な点で調査方法がわからず、ヒアリングのスケジュールもギリギリで、バタバタな感じであった。地域活性化プログラムをサポートしてくださる職員の方や先生が同行してくれたのですが、事前に質問の準備をしてなかったとか、日本語が上手く伝えられなかったなど、まちの駅の方と同行の先生方にご迷惑をかけたと思います。事前にヒアリングにお伺いする駅について調べ、質問したいことを纏めておく必要があると思う。

大学の悠久祭では、例年通りパネル展を開催した。今年度は、前年に作成したパネルと合わせて127枚を展示した。教室にはもちろん、廊下にも紹介パネルを展示した。また、今年の2日目は、突然寒くなったため、温かいお茶を来られた方に「おもてなし」した。今年は2日間で、172名の方たちに来場していただきました。昨年よりは来場者数は減少しましたが、学生にまちの駅について質問をしてくれる方が多くいらっしやって、留学生でも積極的に各まちの駅についてお話をすることができた。

ホームページの更新については、トップページの一部変更と今年新たに作成したまちの駅の追加作業だけで目新しいものを出せなかった。来年、もっと見やすいホームページに変更することを期待している。

今年度の全国大会は9月11日と12日に富山県で開催され、昨年よりは、一ヶ月早めになった。2日間に渡って、全国のまちの駅について学ぶことができた有意義な時間となった。特に「まちの駅自慢コンテスト」の発表者の4人の方は各自のまちの駅を代表し、自分のまちの駅の自慢できることを素晴らしいプレゼンテーションで発表し、周りの人に感動を与えていた。さらに、まちの駅を通して、地域活性化に役立ちたいという情熱も感じられた。全国大会に参加した4年生は、まちの駅に1年以上関わってきたにも関わらず、

まだまだ知らないことが多かった。今回の全国大会を通して、まちの駅のそれぞれの取り組みを知り、新たな発見も多くて、これから社会に出る身としても良い経験と知識を身に付けることができたと思う。残念ながら、今年の3年生は都合が悪くて、参加できなかった。来年は、是非、先生と一緒にまちの駅全国大会に参加してもらいたい。もっと多くのことを吸収し、まちの駅を広めるため、地域の活性化のため、より一層の活躍をしてもらいたい。

ゼミでのボランティア活動は、小人数のグループでも、3つのイベントに参加した。一つは栃尾の「とうきび観音祭り」である。私たちは「一円投げ」の運営を担当した。来られた子供たちが多く、景品も最後はほとんどなくなってしまった。少し疲れたが、充実でき楽しかった。あと二つは、見附本町と今町のハロウィンイベントであった。活動しながら、私達はハロウィンの雰囲気も味わうことができた。来年度は、今年度より、ボランティア活動に活躍して、地域との繋がりを強めてもらいたい。

ヒアリングやまちの駅全国大会、ボランティアに参加することで、留学生の私たちにとって、身近な日本人、日本語、日本の風俗、習慣などを体験できたと思う。今後、社会人になっても役立つ貴重な経験を得られたと思う。これからのゼミの後輩は、実際の活動に参加し、まちの駅を理解を深め、学生一人一人がまちの駅としての役割を理解したうえで自分が生きている地域のまちの駅の魅力を知り、自慢できるように努力してもらいたい。まちの駅を広めると言うよりは、自分自身がまちの駅の魅力を発見することが一番大事なことであると思う。

おもてなし事例調査については、新潟県内127まちの駅に実施した。アンケートの回収率は64.6%で、一昨年のアンケート調査よりも若干低くなった。調査結果から見ると、各まちの駅は、基本的な機能を果たしながら、来られたお客様に「おもてなし」の心で対応していることが分かった。アンケート結果の繰り返しになるが、「おもてなし」の意識が薄いと感じられているまちの駅では、これから努力して行動していきたいという意見が多くみられた。「おもてなし」は、簡単に説明すると“相手に対する気遣い”と“相手も自分も楽しむこと”と考えられている。したがって、駅長さんや駅員の皆さんが、自分の言葉や行動などに、この2つの言葉を入れて対応すると、最高の「おもてなし」で来訪者を歓待できると思われる。本アンケートは「おもてなし」の基本的な仕組みを理解した上で質問を設定したつもりであるが、人によって理解が若干違うところもあるかもしれない。今後ともアドバイザーの方やまちの駅の駅長さんとの交流を通じて「おもてなし」と「地域の活性化」について考えていきたいと思っています。

### ＜謝 辞＞

最後に、お忙しい中、私たちの取組を全面的に応援して下さった「長岡市市民協働推進室」の安達さん、「ネーブルみつけ」の中川さんを始め、ヒアリング調査、パネル作成に協力してくださいました地域の皆様、誠にありがとうございました。

また、日頃の活動のサポートや報告書の作成などでいろいろとご協力して頂いた「地域連携研究センター」の職員の方々にもお礼を申し上げます。ありがとうございました。

(以上)

平成27年度 学生による地域活性化プログラム  
鯉江康正ゼミナール活動報告書

【発行日】 平成28年 3 月31日

【発行人】 村山 光博

【発 行】 長岡大学 地域活性化プログラム推進室

〒940-0828 新潟県長岡市御山町80-8

T E L 0258-39-1600 (代)

F A X 0258-39-9566

<http://www.nagaokauniv.ac.jp/>