

広島県府中市との実証的共同研究（概要）

背景・目的

- 府中市では、府中市が府中駅周辺に整備している施設（主に右下図の4施設）を利用してもらうことにより、府中駅周辺の活性化を図りたい意向があり、各施設の利用者数等を把握しているが、一方で、具体的な利用者の属性等は把握できていない。
- 詳細な利用状況や施設の課題を把握することにより、今後の府中駅周辺におけるにぎわいを創出する施策立案の検討に役立てるとともに、総務省は、得られた知見を各府省や自治体に共有し、EBPMの実践を後押しする。



取組概要（令和5年度）

- 令和5年度は、課題の発掘のため、府中市及び周辺地域の居住者に対し、施設の認知度や利用実績、不満点等についてアンケートを実施。また、人流データを活用して、府中駅周辺の施設の来訪者数や来訪者の属性、居住地域等を把握。これらの結果に基づき、主な利用者像を把握し、各施設の課題を明確化。
- 令和6年度は、課題解消に向けた介入方策を検討し、実施することを想定。



本調査研究の取組内容

・施設の認知から利用までのステップを右図のとおり整理し、想定されるボトルネックを測るための指標を整理。その指標をアンケート及び人流データを用いて確認した。

フェーズ		認知	興味	行く	利用する	共有・レポート
想定されるボトルネックの例		・府中市にこんな施設があるのを知らなかった	・食べたい／ほしいものがない ・より立派な類似施設が近くにある	・自宅から遠い ・混んでそうと思う	・駐車できない ・昼食できる/買えるところがない ・飲食スペースない	・自宅から遠く、頻繁に行けない ・混雑していた（特に休日は周辺の駐車場がすぐ満車） ・飲食スペース狭い
測定の手段と指標	アンケート項目	・認知度	・関心度	・未利用の理由	・利用有無、回数 ・施設の不満点	・おすすめ度
	人流データ	—	—	・居住地別の来訪者数	・来訪者数 ・来訪者の属性	・来訪頻度

アンケート調査の概要

- ・ NTTドコモが提供するアンケート機能を活用し、府中市やその周辺地域に居住する者を対象として、施設の認知度や利用経験などを調査。
- ・ 配布対象者は、
 - 府中市及び周辺市町村に居住する者、
 - i 以外の広島県内及び岡山県に居住する者等。
- ・ 配布数、回答数及び回収率は、129,503人のうち6,304回答 (4.9%)
 - 32,200人のうち3,104回答 (9.6%)
 - 97,303人のうち3,200回答 (3.3%)

分析に当たっての留意点

- ・ 回答者は40～50代が多く占め、世代の偏りがあることや、回答数が少ない（府中市民は130人）ことに留意が必要。

人流データ分析の概要

- ・ データワイズ社が扱う人流データを活用し、分析対象4施設やこれと類似する周辺施設について、主に2020年1月～2023年12月までの人流を分析。

今回扱った人流データの特徴

- ・ ドコモが携帯アプリを通じて取得するGPS情報が元となっており、国勢調査のデータを基準に、当該GPS情報1人分が何人分の重みを持つかを推計している。さらに、人口分布の実情や施設の業態等に合わせてAIにより補正を加えている。
- ・ GPS情報のデータが少ない場合、個人が特定されないよう、GPSに紐づく個人情報の秘匿処理を行うためデータがゼロとなる場合がある。また、20代未満のデータは取得していない。
- ・ 2地点間の人の流れの把握は可能であるが、個人の行動の軌跡は把握できない。

分析に当たっての留意点と方針

- ・ 人流データは、1,000人/日（36.5万人/年）を超えると相対的に精度が高くなるとされているが、分析対象施設はこれに達していない。（分析の期間等を細かくすると、異常と思われる値が散見）
- ・ 府中市が把握するデータと乖離がある。

今回の分析に当たっては、**細かな変動は追わず、経年の傾向を大まかに把握する。**

《アンケート》

施設の認知度

府中市とその周辺地域は約4割であり、ターゲットとなる子育て世代の40代以下も同程度。府中市民は約9割が認知。

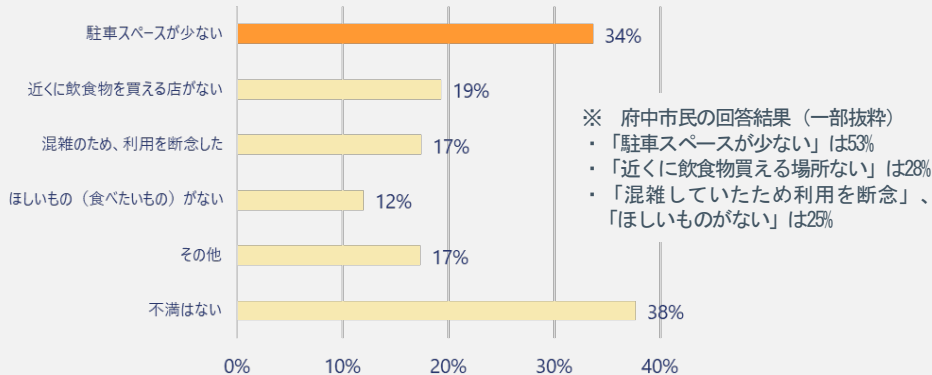
施設の利用率

府中市とその周辺地域は約4割が利用経験あり。周辺地域に比べて府中市民の利用経験はやや少ない。(※)

※ 利用したことがあると回答 府中市民 3割、福山市・尾道市民 4割

施設のおすすめ度・不満点

他施設に比べておすすめ度は8割と非常に高い。不満点には「駐車スペースが少ない」が最も多く、府中市民の半数以上がこの不満を挙げていた。(※)



結果を踏まえた改善の方向性 (案)

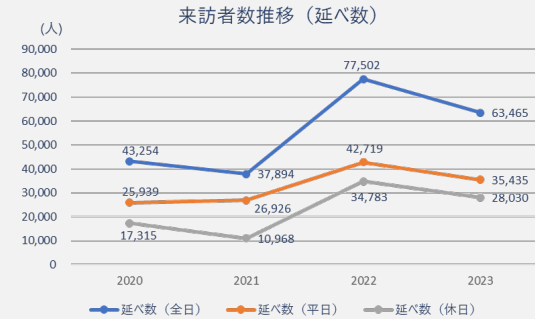
- ・ 府中市民の利用も一定数みられ、おすすめ度も高いことから、利用者が満足していることがうかがえる。
- ・ 府中市民の来訪者数の増加を図るのであれば、府中市民が挙げる不満点を踏まえ、市民のみ利用可能な日時の設定や他市民への施設料の徴収など、他市民とのすみ分けを図ることで、府中市民の利用の増加につながるのではないか。

《人流データ》

来訪者数

2020～2023年で5万人前後で推移。

2022年に増加傾向にあるのは、大型遊具を新設した影響の可能性。



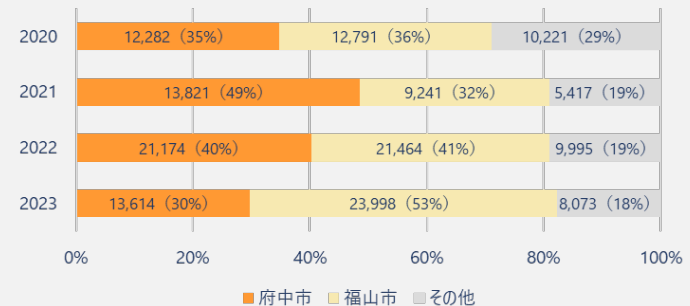
来訪者属性

平日は50～70代、女性が多く、休日は30～40代、男性が多い。
→平日は祖父母世代、休日は父親を含む家族の来訪の可能性。

福山市民に次いで府中市民の来訪が多い。

居住地別比率※

※実数はユニーク数を示す。



▲ 数値にブレがあることに留意は必要だが、府中市総人口(R6.3末時点で3.5万人)を考慮すると、府中市内の子育て世代には一定の来訪があると考えられる。

《アンケート》

施設の認知度

府中市とその周辺地域は約2割であり、府中市民は約9割が認知。

施設の利用率

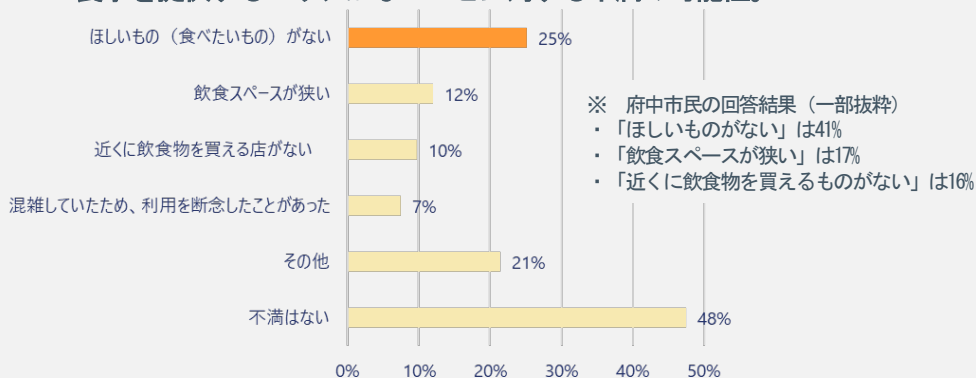
府中市とその周辺地域は約4割が利用経験あり。周辺地域に比べて府中市民の2回以上の利用経験はやや高い。(※)

※ 2回以上利用したことがあると回答：府中市民 4割、福山市・尾道市民 2割

施設の不満点

不満点には「ほしいものがない」が最も多く、府中市民の4割がこの不満を挙げていた。(※)

→食事を提供するエリアがないことに対する不満の可能性。



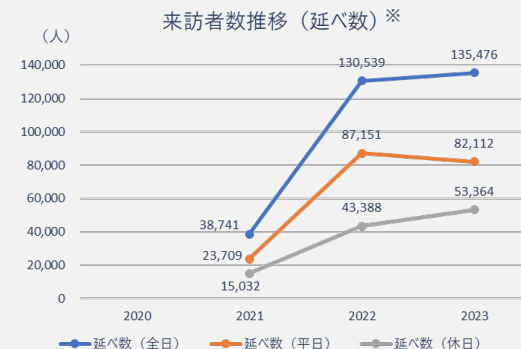
結果を踏まえた改善の方向性
(案)

- ・ 2021年7月の開業以降、来訪者数は増加傾向ではあるものの、開業以降の2年分のデータに過ぎず、正しく傾向を読み取るのが難しい。
- ・ 2024年夏にカフェが開業予定であり、「ほしいものがない」との不満解消にもつながるとみられる。長期的にデータを収集しつつ、カフェ開業の影響等を見極めることが望ましい。

《人流データ》

来訪者数

2021年7月開業以降、2022・2023年は13万人前後で推移。



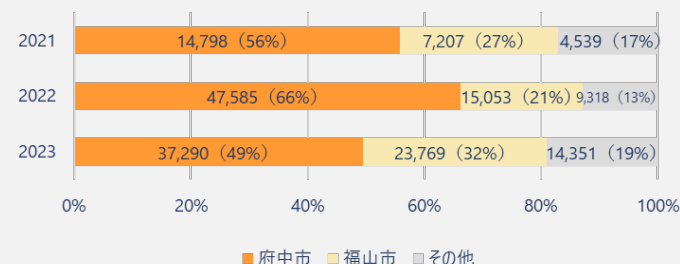
来訪者属性

50～60代、女性が多い。

→府中市は10代の来訪が増えている実感があるとしており、人流データで取得していない10代の利用が増えている可能性。

来訪者の半数が府中市民。

居住地別比率※



※2021年7月に開業のため、2020年のデータはなし。居住地別比率の実数はユニーク数を示す。

《アンケート》

施設の認知度

府中市とその周辺地域は約5割、府中市民は約9割が認知。
→比較的広域で認知度の高い施設といえる。

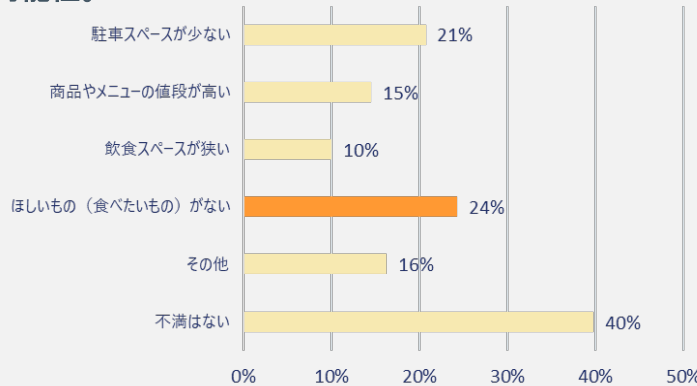
施設の利用率

府中市とその周辺地域は約7割が利用経験あり、周辺地域住民に比べて府中市民は2回以上利用したことがある者が約7割と多い。

施設の不満点

「ほしいものがない」が最も多い。

→産直売場が主であり、周辺の道の駅と比べて来街者を呼び込めるコンテンツが弱い可能性。



結果を踏まえた改善の方向性
(案)

来訪者の増加のためには来街者の増加が重要と考えられ、そのためには来街者がほしいものが何かを検討し、より充実させていくと良いのではないかと考えられます。

《人流データ》

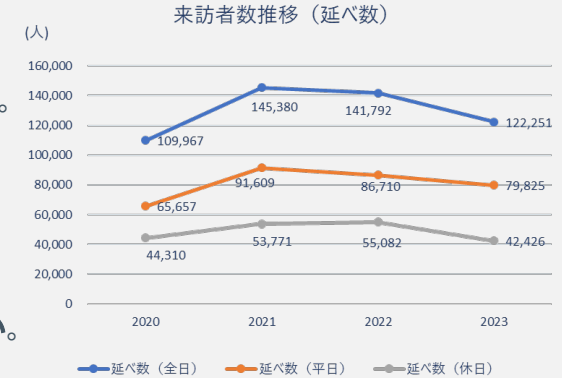
来訪者数

2020～2023年で13万人前後で推移。

来訪者属性

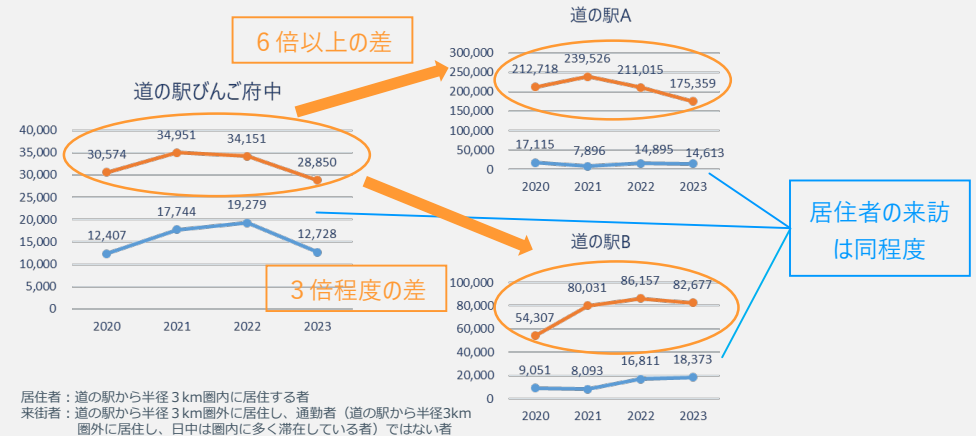
60～70代、女性が多く来訪。

福山市民・府中市民の来訪が多い。



休日の来訪者数 (居住者・来街者別)

● 居住者 ● 来街者



▲今回選定した府中市近郊の道の駅4つの中で、来訪者数が多い道の駅と道の駅びんご府中と比較すると、居住者の来訪者数は道の駅びんご府中と同程度であるが、来街者の来訪者数に3倍以上の差が生じている。

《アンケート^(※)》

施設の認知度

府中市とその周辺地域は約2割であり、道の駅びんご府中の半分程度。
府中市民は約9割が認知。

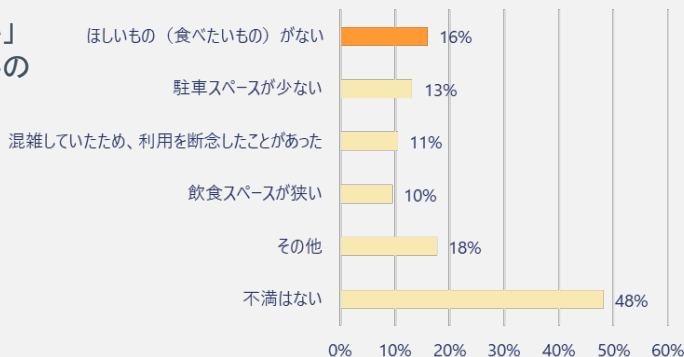
施設の利用率

府中市とその周辺地域は約5割が利用経験あり。**府中市民に比べて周辺地域の利用経験はやや多い。** (※)

※ 利用したことがあると回答 府中市民 4割、福山市・尾道市民 5～6割

施設の不満点

「ほしいものがない」
が最も多いが、ほかの
不満点も同程度あり。



※キテラスは北館(観光案内所)と南館(府中焼き店)があるが、回答者が混同するおそれを考慮し、分けずに質問している。

《人流データ^(※)》

来訪者数

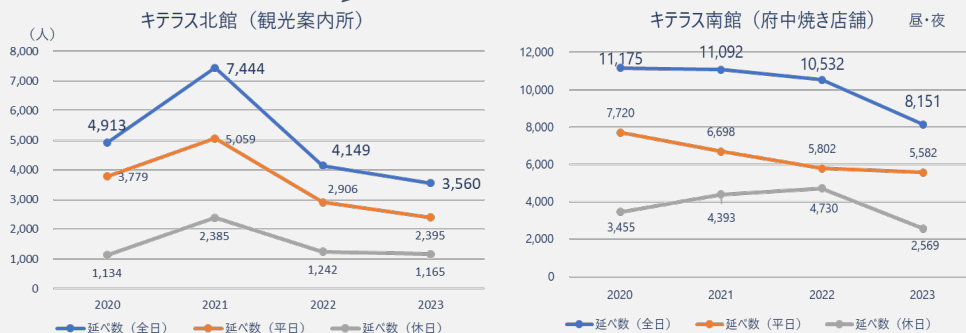
2020～2023年で5,000人前後で推移。

来訪者属性

性別、年代に特定の傾向なし。

福山市民の来訪が多い。

今回分析対象とした施設の中で、最も少ない



※キテラス北館は、施設内のトイレのみの利用者が多く含まれている可能性があり、本当に知りたい観光案内スペースの訪問数等は不明であるため、来訪者属性等の詳細な分析は行っていない。
※キテラス南館は、オープン当初(H27.1)からテイクアウト販売を行っており、15分以内でテイクアウトを利用した場合にはデータに含まれないため、実際の同施設の利用者はデータより多い可能性がある。

結果を踏まえた改善の方向性
(案)

アンケートは北館・南館に分けずに聞いたが、認知度は2割と道の駅びんご府中の半分であり、観光客向けの施設であることを知ってもらうための認知度の向上と観光客の利用の増加に向けた方策の検討が必要ではないか。

分析結果のまとめ

施設	市が想定する利用者像	アンケート・人流データを踏まえた利用者像	ターゲット層の不満点 (アンケート)	不満点を踏まえた 解決策
こどもの国 ポムポム	<ul style="list-style-type: none"> 平日（日中）は保育所等に所属していない未就学児童とその保護者（父・祖父母含む）が自動車で来訪。 平日（夕方）は学校から帰宅した児童が自転車で来訪。 休日はファミリー層が自動車、駅から徒歩で来訪。 	<p>【実際に利用していると思われる層】</p> <ul style="list-style-type: none"> 30～40代、60～70代以上 府中市外の市民 小6以下、未就学児のこどもを持つファミリー層（祖父母・孫でも利用） <p>【ターゲット層が来ているか】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平日（日中）は保育所等に所属していない未就学児童とその保護者（父・祖父母含む）が自動車で来訪。 <p>→アンケートでは未就学児世帯の回答者の約7割が利用、人流データでは平日に祖父母世代と思われる50～70代が利用。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平日（夕方）は学校から帰宅した児童が自転車で来訪。 <p>→10代以下は把握できない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 休日はファミリー層が自動車、駅から徒歩で来訪。 <p>→人流データでは休日に30～40代が利用。移動手段までは把握できなかった。</p>	<p>子育て世代である20～40代のうち、小6以下の子どもと同居する者の不満点のうち、回答割合の高い上位3つは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐車スペースが少ない 24% 近くに飲食物買える店ない 17% 混雑のため利用を断念 16% 	<ul style="list-style-type: none"> 府中市民だけが使用できる日や時間帯を設ける。 他市民から施設料を徴収する。
i-coreFUCHU	<ul style="list-style-type: none"> 平日（日中）は子育て世代、高齢者 平日（夕方）は若者、ビジネスパーソン 休日は若者、子育て世代、高齢者 	<p>【実際に利用していると思われる層】</p> <ul style="list-style-type: none"> 府中市民の利用が多いとみられる。 小6以下、未就学児のこどもを持つファミリー層 年代は、アンケートでは30代・70代以上の利用が多いが、人流では50～60代が多いとデータにバラツキがあり、一概に言えない。 <p>【ターゲット層が来ているか】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平日（日中）は子育て世代、高齢者 平日（夕方）は若者、ビジネスパーソン 休日は若者、子育て世代、高齢者 <p>→人流データでは平日・休日にかかわらず50～60代が多い。アンケートでは30代や小6以下のこどもと同居する者の利用が多いことから、子育て世代も利用が一定数ある可能性。</p>	<p>子育て世代である20～40代のうち、小6以下の子どもと同居する者の不満点のうち、回答割合の高い上位3つは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ほしいもの/たべたいものがない 17% 混雑していたため利用を断念 9% 駐車スペースが少ない・近くに飲食物買える店ない 8% 	<p>2024夏のカフェ開業により「ほしいもの・/食べたいものがない」や「近くに飲食物を買える店がない」は解消されるのではないかと。</p> <p>また、カフェ開業により座席数が増えるのであれば、「混雑していたため利用を断念」も多少解消される可能性はある。</p>

分析結果のまとめ

施設	市が想定する利用者像	アンケート・人流データを踏まえた利用者像	ターゲット層の不満点（アンケート）	不満点を踏まえた解決策
道の駅 びんご府中	<ul style="list-style-type: none"> 平日・休日とも地元住民を中心に来街者も利用。 カフェレストランは女性客、子連れ客、若年層が利用。 カフェレストラン以外は60歳代以上が利用。 	<p>【実際に利用していると思われる層】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福山市民に次いで府中市民の利用が多い。 60～70代以上の利用が多い。 アンケートでは40～50代の利用も一定数あるが、人流データではあまりみられていない。 小6以下のこどもと同居する者の約8割が利用経験あり。 <p>【ターゲット層が来ているか】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平日・休日とも地元住民を中心に来街者も利用。 →府中市民の利用も多いが、人流データ上は福山市民の利用の方がやや多い。 カフェレストランは女性客、子連れ客、若年層が利用。 →女性客、子連れ客、若年層はあまり利用していない。 カフェレストラン以外は60歳代以上が利用。 →60代以上の利用は多い。 	<p>ターゲット層が幅広いため、年代や居住地に限定せず、得られた回答全てにおける不満点は以下のとおり。なお、ターゲット層である子連れ客・若年層となりうる20～40代で小6以下の子どもと同居する者で絞ってみても、同様の不満点を挙げていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ほしいもの/食べたいものがない 24% 駐車スペースが少ない 21% 商品やメニューの値段が高い 15% 	<p>来街者が行きたくなくなるようなコンテンツ（品揃え）を充実させることは必須と考えられるが、その上で、例えば週末にくるであろう、遠方の居住者に向けて、若年層やファミリー層に向けたイベントを実施するなど、PRの取組も合わせて行うとより効果的と考えられる。</p>
キテラス （北館・南館）	<ul style="list-style-type: none"> 平日は地元住民、ビジネス客が中心。 休日は来街者が中心。 幅広い世代が自動車により来訪。 	<p>【実際に利用していると思われる層】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福山市民の利用が多い。 年代は、アンケートでは70代以上が多く、人流データでも平日夜は年齢層が高めの来訪者が多い。そのほかの年代はバラツキあり、一概に言えない。 <p>【ターゲット層が来ているか】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平日は地元住民、ビジネス客が中心。 休日は来街者が中心。 →平日休日に限らず他市民の利用が多い。 幅広い世代が自動車により来訪。 →幅広い年代が利用。交通手段は不明。 	<p>ターゲット層が幅広いため、年代や居住地に限定せず、得られた回答全てにおける不満点は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ほしいもの/食べたいものがない 16% 駐車スペースが少ない 13% 混雑していたため利用を断念 11% 	<ul style="list-style-type: none"> 認知度が23%と低い結果のため、北館は、まずは観光案内を行っている施設であることをもっと知ってもらう必要がある。市は当施設を別の集客施設に変えていくことも今後検討していくとしている。 南館は民間事業者による経営のため、メニューを増やすといった介入を市が行うことは難しいが、新規来訪者の獲得のためには来街者、リピーターを増やすためには居住者への働きかけがそれぞれ重要と考えられる。

今後に向けて

■ 今回の分析の留意点と今後の方向性

- 今回の分析を通じて、分析対象とした施設の利用者像については、ある程度把握できたものと考えられる。一方で、アンケートにはサンプルに偏りがあり、人流データにはサンプルサイズやデータの特徴等に起因するブレ※があり、必ずしも正確かつ詳細に把握・分析できたものではないことに留意が必要。
- そのため、今後、施策を検討する際は、今回把握した結果だけでなく、これまで府中市が把握してきたデータや、関係者の意見等も踏まえて、総合的な見地から課題を特定し、改善のための施策を立案し、実行することが望ましい。
- なお、人流データには様々な種類があることから、今後実施する施策の目的を踏まえて、主に把握したいことは何か、把握した結果をどう活かすかを予め検討した上で適切なデータを活用したり、あるいは必要に応じて他のデータと組み合わせる分析することが重要である。

※府中市からは、特に2023年の人流データについては、手持ちのデータとの乖離が大きいとの指摘があった。

■ 改善方策（アイデア）

個々の施設ごとの改善の方向性は前述のとおりであるが、各施設間で連携して取り組むことで、まとめて課題の解決を図ることができる可能性がある。そのアイデアとして、以下が考えられる。

- ✓ ポムポムの駐車場が満杯で入れない場合、府中天満屋（あるいは道の駅）の駐車場に誘導することを積極的に推奨する。
- ✓ ポムポムやi-coreFUCHUに来た親子連れに、キテラスや道の駅のクーポン券を配布すること等により、それらの施設への親子連れの利用を促す。
- ✓ 比較的対外的に広く知名度がある道の駅びんご府中に、府中市の観光案内情報を集約させる。