

「道の駅」の機能向上に関する調査
—防災機能及びバリアフリー化を中心として—

結果報告書

平成31年3月
近畿管区行政評価局

前 書 き

「道の駅」は、道路利用者の利便性の向上、安全で快適な道路交通環境の形成、地域の振興に寄与することを目的として、市町村等が国土交通省の登録を受け整備しており、平成 30 年 4 月現在、全国 1,145 駅、近畿地方（福井県を含む 2 府 5 県）には 147 駅が登録されている。

その基本機能は、①道路利用者のための「休憩機能」、②道路利用者や地域住民のための「情報発信機能」、③「道の駅」を接点に活力ある地域づくりを行う「地域連携機能」であるが、東日本大震災時等に避難所や復旧活動の拠点として活用されたことから、災害時に「防災機能」を発揮することも期待されている。

しかし、国土交通省の資料（「公共施設としての「道の駅」の役割」（平成 27 年 3 月））によると、近畿地方に所在する「道の駅」のうち、防災設備（情報装置、非常用発電機、災害時対応トイレ、備蓄倉庫、貯水槽等のいずれか）を備えているものの割合は、平成 27 年 1 月現在、約 36%となっており、全国平均の約 60%を大きく下回る状況となっている。

また、「道の駅」の登録・案内について（平成 5 年 2 月 23 日付け建設省道企第 19 号）で定められた「道の駅」登録・案内要綱（最終改正：平成 30 年 11 月 19 日）では、施設及び施設間を結ぶ主要な歩行経路をバリアフリー化するものとし、登録済みの「道の駅」においても早急にバリアフリー化を図ること、また、駐車場に障害者、妊婦向け屋根付き優先駐車スペースを確保すること等障害者・妊婦や幼児連れなど様々な人の使いやすさに配慮されていることが求められている。

さらに、近年のインバウンド観光の高まりから、訪日外国人旅行者に対する多言語案内等の促進も重要となっている。

本調査は、このような状況を踏まえ、「道の駅」における一層の機能向上を図る観点から、防災設備の整備状況や施設のバリアフリー化等の状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

今回の調査には、実地調査の対象とした近畿地方整備局、近畿「道の駅」連絡会、3 府県及び 16 市町村・「道の駅」20 駅のほか、アンケート調査の対象となった市町村など多数の方々にも御協力をいただいた。この場をお借りして感謝申し上げますとともに、この調査結果が「道の駅」の防災機能の向上、バリアフリー化の推進、訪日外国人旅行者への対応促進等の一助となれば幸いである。

平成 31 年 3 月

近畿管区行政評価局長 水上 保

目 次

第 1 調査の目的等	1
第 2 「道の駅」の概要と防災拠点化等の歩み	2
第 3 調査の結果	
1 「道の駅」における防災機能の推進	
(1) 防災機能に係るソフト対策の実施状況	
ア 地域防災計画への位置付け	15
イ 災害時協定の締結、災害時マニュアルの作成、防災訓練の実施等	24
(2) 防災機能に係るハード対策の推進	
ア 防災設備・物資の整備状況	37
イ 防災設備・物資の維持管理状況	49
ウ 災害情報提供等のための通信設備の整備状況	57
2 施設設備のバリアフリーの現況等	68
3 その他	
(1) 訪日外国人旅行者への対応のための取組状況	94
(2) 国土交通省ウェブサイトによる「道の駅」の適切な広報の実施	107

説明図表目次

第1 調査の目的等

図表なし

第2 「道の駅」の概要と防災拠点化等の歩み

図表① 「道の駅」の登録・案内について（平成5年2月23日付け建設省道企発第19号建設省道路局長通達）〈抜粋〉	5
図表② 「道の駅」登録・案内要綱（平成5年2月23日建設省道路局長。最終改正：平成30年11月19日）〈抜粋〉	5
図表③ 「道の駅」の目的及び基本コンセプト	7
図表④ 「道の駅」の整備主体と整備内容	7
図表⑤ 「道の駅」の整備フロー	8
図表⑥ 近畿各府県の「道の駅」（平成30年4月現在）	8
図表⑦ 社会資本整備重点計画（第3次。平成24年8月31日閣議決定）〈抜粋〉	10
図表⑧ 国土強靱化政策大綱（平成25年12月17日国土強靱化推進本部）〈抜粋〉	10
図表⑨ 国土強靱化アクションプラン2018（平成30年6月5日 国土強靱化推進本部決定）〈抜粋〉	10
図表⑩ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）〈抜粋〉	11
図表⑪ 「道の駅」登録・案内要綱の当面の運用方針	12
図表⑫ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令（平成18年政令第379号）〈抜粋〉	13
図表⑬ 移動等円滑化のために必要な道路の構造に関する基準を定める省令（平成18年国土交通省令第116号）〈抜粋〉	13
図表⑭ 観光立国推進基本計画（平成29年3月28日閣議決定）〈抜粋〉	13
図表⑮ 観光ビジョン実現プログラム2018—世界が訪れたくなる日本を目指して—（平成30年6月12日観光立国推進閣僚会議決定）〈抜粋〉	13
図表⑯ 外国人観光案内所の認定を受けている近畿地方の「道の駅」（平成31年1月1日現在）	14

第3 調査の結果

1 「道の駅」における防災機能の推進

(1) 防災機能に係るソフト対策の実施状況

ア 地域防災計画への位置付け

図表 1-(1)-ア-① 災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）〈抜粋〉	18
図表 1-(1)-ア-② 近畿地方整備局による「道の駅」防災設備の整備状況	19
図表 1-(1)-ア-③ 市町村地域防災計画における防災拠点への位置付け状況（アンケート調査結果）	19
図表 1-(1)-ア-④ 防災拠点に位置付けていない理由（アンケート調査結果）	19
図表 1-(1)-ア-⑤ 防災拠点への位置付けの有無と非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレの整備状況（アンケート調査結果）	20
図表 1-(1)-ア-⑥ 防災拠点としての位置付けと被災想定区域の所在との関係（アンケート調査結果）	20
図表 1-(1)-ア-⑦ 防災設備の整備状況と地域防災計画の防災拠点への位置付け状況	20
図表 1-(1)-ア-⑧ 「道の駅」を防災拠点とすることに関する設置市町村の基本的な考え、方針	21
図表 1-(1)-ア-⑨ 「道の駅」を地域防災計画の防災拠点に位置付けている理由等（10 駅）	23

イ 災害時協定の締結、災害時マニュアルの作成、防災訓練の実施等

図表 1-(1)-イ-① JICE REPORT 第 26 号「道路の防災・減災に関する JICE の取組」（平成 26 年 12 月。一般財団法人国土技術研究センター）〈抜粋〉	27
図表 1-(1)-イ-② 災害時協定の締結状況（アンケート調査結果）	27
図表 1-(1)-イ-③ 災害時協定の有無と協定当事者別内訳（アンケート調査結果）	27
図表 1-(1)-イ-④ 災害時マニュアルの作成状況（アンケート調査結果）	28
図表 1-(1)-イ-⑤ 被災想定区域への所在と災害時マニュアルの作成状況との関係（アンケート調査結果）	28
図表 1-(1)-イ-⑥ 防災訓練の実施状況（アンケート調査結果）	28
図表 1-(1)-イ-⑦ 被災想定区域への所在と防災訓練の実施状況との関係（アンケート調査結果）	29
図表 1-(1)-イ-⑧ 災害時における市町村と「道の駅」との間における施設の利用協定の締結状況	29
図表 1-(1)-イ-⑨ 災害時における物資提供等に関する協定書（例）	31
図表 1-(1)-イ-⑩ 災害時におけるガソリン等燃料の供給に関する協定（例）	32
図表 1-(1)-イ-⑪ 災害時マニュアルを未作成の理由等	33
図表 1-(1)-イ-⑫ 防災訓練を未実施の理由	34
図表 1-(1)-イ-⑬ 防災機能に係るソフト対策の推進に際して国等に求める支援等	35

(2) 防災機能に係るハード対策の推進

ア 防災設備・物資の整備状況

図表 1-(2)-ア-① 府県による防災設備を対象とした補助制度の例（わかやま防災力 パワーアップ補助金制度）	41
図表 1-(2)-ア-② 「道の駅」のトイレの改善に関するチェックポイント（平成 29 年 9 月）＜抜粋＞	42
図表 1-(2)-ア-③ 「道の駅」の防災設備等に関して市町村等に配布している資料の例	43
図表 1-(2)-ア-④ 府県がポータブル式非常用発電機を配備している例（和歌山県）	43
図表 1-(2)-ア-⑤ 防災設備の整備状況（アンケート調査結果）	44
図表 1-(2)-ア-⑥ 整備手法による非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイ レの整備状況（アンケート調査結果）	44
図表 1-(2)-ア-⑦ 実地調査対象「道の駅」（20 駅）における防災設備の整備状況	45
図表 1-(2)-ア-⑧ 防災設備を整備していない理由及び整備についての市町村の認識	46
図表 1-(2)-ア-⑨ 防災拠点となっているが停電時にトイレを使用できない「道の駅」 の例	47
図表 1-(2)-ア-⑩ 防災拠点施設（市町村設置施設）に非常用電源が備わっていない 「道の駅」の例	47
図表 1-(2)-ア-⑪ 防災設備として太陽光発電装置を整備している「道の駅」の例	48

イ 防災設備・物資の維持管理状況

図表 1-(2)-イ-① 国と市町村等の連携が不十分と考えられる例	51
図表 1-(2)-イ-② 防災倉庫の利活用が不十分な例	52
図表 1-(2)-イ-③ 備蓄倉庫の食料、飲料水等が賞味期限切れとなっている例	53
図表 1-(2)-イ-④ 防災設備の維持管理等に関する市町村の意見	53
図表 1-(2)-イ-⑤ ポータブル式非常用発電機を災害に伴う停電時に活用できていない 例	54
図表 1-(2)-イ-⑥ マンホールトイレの設営訓練を実施していない例	55
図表 1-(2)-イ-⑦ 防災設備を活用した防災イベントを実施している例	56

ウ 災害情報提供等のための通信設備の整備状況

図表 1-(2)-ウ-① 「道の駅」情報提供機能の改善に関するチェックポイント（平成 25 年 3 月）＜抜粋＞	60
図表 1-(2)-ウ-② 府県がタブレット端末や公衆無線 LAN（Wi-Fi）設備を配備した例	61
図表 1-(2)-ウ-③ 公衆電話の設置状況（アンケート調査結果）	61
図表 1-(2)-ウ-④ 公衆無線 LAN（Wi-Fi）設備の整備状況（アンケート調査結果）	62
図表 1-(2)-ウ-⑤ 平常時と災害時における公衆無線 LAN（Wi-Fi）設備の認証手順（ア ンケート調査結果）	62
図表 1-(2)-ウ-⑥ 平常時と比較した災害時における公衆無線 LAN（Wi-Fi）設備の接続 可能な時間及び回数（アンケート調査結果）	63
図表 1-(2)-ウ-⑦ 停電時の公衆無線 LAN（Wi-Fi）設備の使用可能時間（アンケート調 査結果）	63

図表 1-(2)-ウ-⑧ 実地調査 20 駅のうち 24 時間公衆電話が利用できない駅の状況とその理由等	64
図表 1-(2)-ウ-⑨ 実地調査対象「道の駅」(20 駅)における公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備の整備状況	64
図表 1-(2)-ウ-⑩ 情報提供設備が長期故障している例	65
図表 1-(2)-ウ-⑪ 情報案内施設が閉館する夜間等にも情報提供が可能となっている例	67

2 施設設備のバリアフリーの現況等

図表 2-① 「道路移動等円滑化基準」の概要	73
図表 2-② 「建築物移動等円滑化基準」の概要	73
図表 2-③ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号) <抜粋>	74
図表 2-④ 「道の駅」のトイレの改善に関するチェックポイント(平成 29 年 9 月) <抜粋>	75
図表 2-⑤ 施設のバリアフリー化の対応状況(アンケート調査結果)	76
図表 2-⑥ 「道の駅」登録時期による傾斜路(スロープ)の設置状況(アンケート調査結果)	77
図表 2-⑦ 「道の駅」登録時期による視覚障害者誘導用ブロック(点字誘導ブロック)の敷設状況(アンケート調査結果)	77
図表 2-⑧ 「道の駅」登録時期による多目的トイレの設置状況(アンケート調査結果)	77
図表 2-⑨ 「道の駅」登録時期によるオストメイト対応設備の設置状況(アンケート調査結果)	77
図表 2-⑩ 「道の駅」登録時期による障害者用駐車場の屋根等の設置状況(アンケート調査結果)	78
図表 2-⑪ 施設の出入口付近に施設案内板(点字表示されたもの)が設置されていない等の例	78
図表 2-⑫ 傾斜路に障害物があり、車いす使用者や視覚障害者等の通行に支障を来すおそれがある例	80
図表 2-⑬ 便所・多目的トイレの入口付近に 5cm 程度の段差があり、車いすや歩行者の通行に支障を来すおそれがある例	81
図表 2-⑭ 障害者用駐車場から便所、案内所までの歩行経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない例	82
図表 2-⑮ 視覚障害者誘導用ブロック付近に障害物が置かれているため、通行の妨げとなっている例	83
図表 2-⑯ 視覚障害者誘導用ブロックの色が周囲の路面と同系色となっているため、容易に識別できないおそれがある例	84
図表 2-⑰ 便所の出入口付近に便所案内板(点字表示されたもの)が設置されていない例	85
図表 2-⑱ 多目的トイレにオストメイト対応設備が設置されていない例	85
図表 2-⑲ 非常呼出ボタンが押しづらい場所に設置されている又は故障している例	86
図表 2-⑳ 多目的トイレが 24 時間利用可能となっていない例	87

図表 2-㉑	障害者用駐車場であることを示す標示板が設置されていない等の例	88
図表 2-㉒	障害者用駐車場に屋根、庇 ^{ひさし} が設置されていない例	89
図表 2-㉓	障害者用駐車場から便所、案内所等の施設に移動するためには、駐車場の自動車が通行する通路を横断しなければならない例	90
図表 2-㉔	エレベーターの出入口の幅が建築物移動等円滑化基準を満たしておらず、車いす使用者に対する配慮がなされていない例	92
図表 2-㉕	「道の駅」のバリアフリー化の整備状況（登録時期別）	92
図表 2-㉖	「道の駅」施設の入口に「ほじょ犬」ステッカー等を貼付している例	93

3 その他

(1) 訪日外国人旅行者への対応のための取組状況

図表 3-(1)-①	「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（平成 26 年 3 月国土交通省 観光庁）〈抜粋〉	96
図表 3-(1)-②	関西空港を利用して入国した後にレンタカーを利用した訪日外国人数等の推移	96
図表 3-(1)-③	平成 29 年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果（国土交通省 観光庁）〈抜粋〉	97
図表 3-(1)-④	「道の駅」における訪日外国人旅行者への対応状況等（アンケート調査結果）	98
図表 3-(1)-⑤	英語対応可能な職員の配置を行っている例	99
図表 3-(1)-⑥	人員配置に代わる手段の活用により多言語対応を行っている例	100
図表 3-(1)-⑦	施設内の案内板について、ピクトグラム表示に加え、多言語で表記を行っている例	102
図表 3-(1)-⑧	ディスプレイ装置による多言語の観光案内を行っている例	104
図表 3-(1)-⑨	パンフレットの言語別の配架を行っている例	104
図表 3-(1)-⑩	オリジナルサイトの多言語化を行っている例	105
図表 3-(1)-⑪	公衆無線 LAN（Wi-Fi）について多言語表示による案内を行っている例	106

(2) 国土交通省ウェブサイトによる「道の駅」の適切な広報の実施

図表 3-(2)-①	登録申請書、供用届、登録事項等変更届（共通様式）（登録・案内要綱別記第 1 号様式）	109
図表 3-(2)-②	「近畿 道の駅」（国土交通省ウェブサイト）の画面（例）	110
図表 3-(2)-③	「近畿 道の駅」（国土交通省ウェブサイト）掲載情報と現地の状況とが異なっている例	111
図表 3-(2)-④	「近畿 道の駅」（国土交通省ウェブサイト）掲載情報の更新に係る市町村の回答内容等	112
図表 3-(2)-⑤	施設の区域拡大に伴い、登録事項等変更届を提出した例	112
図表 3-(2)-⑥	施設の増設や一部閉鎖に係る登録事項等変更届が未届出となっている例	113

第1 調査の目的等

1 目的

この調査は、「道の駅」における一層の機能向上を図る観点から、防災設備の整備状況や施設のバリアフリー化等の状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

国土交通省近畿地方整備局

(2) 関連調査等対象機関

府県（大阪府、兵庫県、和歌山県）、市町村・「道の駅」（大阪府、兵庫県及び和歌山県内の16市町村・20駅）、近畿「道の駅」連絡会

(3) アンケート調査対象

近畿地方整備局管内2府5県（福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県）に所在する全ての「道の駅」（147駅）の設置者（2府県及び91市町村（回答：2府県及び90市町村・145駅））

3 担当部局

近畿管区行政評価局、兵庫行政評価事務所

4 実施時期

平成30年10月～31年3月（アンケート調査期間は、平成30年11月1日～12月28日）

第2 「道の駅」の概要と防災拠点化等の歩み

説 明	説明図表番号
<p>1 「道の駅」の概要</p> <p>「道の駅」は、「道の駅」の登録・案内について（平成5年2月23日付け建設省道企発第19号建設省道路局長通達）で定められている「道の駅」登録・案内要綱（最終改正：平成30年11月19日。以下「登録・案内要綱」という。）において、地域の創意工夫により道路利用者に快適な休憩と多様で質の高いサービスを提供する施設とされており、国土交通省は、①道路利用者のための「休憩機能」、②道路利用者や地域住民のための「情報発信機能」、③「道の駅」をきっかけに地域と地域が手を結び合う「地域連携機能」を有する施設としている。</p>	<p>図表① 図表② 図表③</p>
<p>2 整備手法</p> <p>「道の駅」には、①道路管理者である国（国土交通省）や都道府県が基本的な施設である駐車場や便所を整備し、市町村又は市町村に代わり得る公的な団体が地域振興施設などを設置する「一体型」と、②市町村等が地域振興施設や駐車場などを単独で整備する「単独型」があり、いずれについても国土交通省による登録を受けるものとされている。</p>	<p>図表④</p>
<p>3 登録</p> <p>「道の駅」の登録は、設置者である市町村又は市町村に代わり得る公的な団体が、登録・案内要綱に基づき、施設近傍の一般国道又は都道府県道の道路管理者を経由して登録申請書等を国土交通省道路局長に提出（地方整備局経由）し、登録されるものとなっており、平成30年4月現在、全国1,145か所の「道の駅」が登録され、近畿地方では147か所（福井県：15、滋賀県：20、京都府：18、大阪府：10、兵庫県：35、奈良県：15、和歌山県：34）が登録されている。</p> <p>なお、国土交通省道路局長は、登録・案内要綱に基づき、「道の駅」の登録及び供用の状況等に関して道路利用者への広報に努めることとされており、国土交通省は、同省のウェブサイトで全国の「道の駅」における施設の設置状況やサービスの提供状況等について広報を行っている。「道の駅」設置者は、登録申請を行う際、施設やサービスの概要等を記載した登録申請書を国土交通省に提出することとされているほか、登録後、軽微な変更である場合を除き、申請内容に変更があった場合に遅滞なく変更届を提出することとされている。</p>	<p>図表⑤ 図表⑥ 図表②（再掲）</p>
<p>4 「道の駅」の防災拠点化</p> <p>「道の駅」の基本コンセプトは、前述1のとおり、「地域の創意工夫により道路利用者に快適な休憩と多様で質の高いサービスを提供する施設」であるが、平成16年10月に発生した新潟県中越地震では、「道の駅」が道路利用者や周辺住民の避難場所となり、炊出しや仮設住宅の設置が行われるとともに、被害状況や周辺住民の安否確認など情報発信基地として利用され、その後の震災復興</p>	

<p>のための支援者ボランティアセンター及び援助物資の配給拠点など大規模災害の復興を支援する施設としても利用されたことから、「道の駅」の持つ「防災機能」が注目されるに至った。</p>	
<p>このような流れを受け、国は、①「社会資本整備重点計画」（第3次。平成24年8月31日閣議決定）において「道の駅…（中略）…を避難や救援活動の拠点として計画的、積極的に活用するための取組を進める」、</p>	<p>図表⑦</p>
<p>②「国土強靱化政策大綱」（平成25年12月17日国土強靱化推進本部）において「道の駅の防災拠点化…（中略）…を推進する」こととし、</p>	<p>図表⑧</p>
<p>③「国土強靱化アクションプラン2018」（平成30年6月5日国土強靱化推進本部決定）において、プログラム推進のための主要施策の一つである「8. 交通・物流（交通ネットワークの強靱化の推進）」で「地域防災計画等に基づき、地方公共団体と役割分担を図りながら、道の駅の防災設備…（中略）…の取組を推進する。【国土交通省】」としている。</p>	<p>図表⑨</p>
<p>以上のような状況の中、実際に、新潟県中越地震以降、防災機能を持った「道の駅」の検討が進められ、災害時の避難所、物資の輸送拠点等を想定した「非常用電源」、「貯水槽」、「給水タンク」、「情報提供施設」を整備した「道の駅」が設置されたほか、地域の防災拠点に指定されていなくても、近年の防災意識を反映して、「防災倉庫」や「災害時対応トイレ」などを備えた「道の駅」も増加している。</p>	
<p>5 「道の駅」のバリアフリー化</p>	
<p>国土交通省は、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号。以下「バリアフリー法」という。）及びユニバーサルデザインの考え方にに基づき、女性・年少者・高齢者・障害者・妊婦や乳幼児連れなど様々な人に配慮した「道の駅」の使いやすい利用空間の整備に取り組んでいる。</p>	<p>図表⑩</p>
<p>登録・案内要綱では、「施設及び施設間を結ぶ主要な歩行経路のバリアフリー化が図られていること」（2ロ＜施設構成＞）とされ、これを受けた「道の駅」</p>	<p>図表②（再掲）</p>
<p>登録・案内要綱の当面の運用方針」（以下「運用方針」という。）において、「駐車場と便所間を結ぶ主要な歩行経路（以下「歩行経路」という。）のバリアフリー化については、登録済みの「道の駅」においても早急にバリアフリー化を図ること。また、歩行経路以外についても、バリアフリー化に極力努めること、</p>	<p>図表⑪</p>
<p>「駐車場に障害者、妊婦向け屋根付き優先駐車スペースを確保するもの」としており、実際のバリアフリー化については、バリアフリー法第10条に基づく「道路移動等円滑化基準」等が定められている。</p>	<p>図表⑫</p>
<p></p>	<p>図表⑬</p>
<p></p>	
<p>6 「道の駅」における訪日外国人旅行者への対応</p>	
<p>「観光立国推進基本計画」（平成29年3月28日閣議決定）は、「第3. 1. (三)</p>	<p>図表⑭</p>
<p>④ オ 地域内の道路の整備等」において、「一般道路において「休憩機能」「情報発信機能」「地域の連携機能」の3つを併せ持つとともに、それ自体が観光資源にもなる「道の駅」の整備・活用を進め、免税店や外国人観光案内所の設置</p>	

<p>等のインバウンド対応の促進や Wi-Fi 等の整備・活用を推進する。」としており、「観光ビジョン実現プログラム 2018—世界が訪れたい日本を目指して—」（平成 30 年 6 月 12 日観光立国推進閣僚会議決定）は、「視点 3 すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に 通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現」において、「道の駅」について、免税店や外国人案内所の設置等のインバウンド対応を促進し、地域の情報発信の拠点とする取組を進める。【継続】、「道の駅」の電気自動車（EV）の充電施設及び Wi-Fi の整備を促進する。【継続】等としている。</p>	<p>図表⑮</p>
<p>平成 31 年 1 月 1 日現在、JNTO(注) ウェブサイトに掲載されている近畿地方における外国人観光案内所の「道の駅」は、「カテゴリー1」（常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供）が 12 駅、「パートナー」（観光案内を専業としない施設であっても、訪日外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供）が 3 駅となっている。</p> <p>（注）JNTO とは、日本政府観光局のことで、正式名称は独立行政法人国際観光振興機構である。</p>	<p>図表⑯</p>

図表① 「道の駅」の登録・案内について（平成5年2月23日付け建設省道企発第19号建設省道路局長通達）＜抜粋＞

近年、より安全で快適な道路交通環境が求められる中で、広域的な交流やレジャー交通の増加、高齢者・女性運転者の増加等を背景として、道路の休憩施設整備の必要性が急速に増大している。一方、各地域においては、地域振興のために、歴史・文化・産物等に関する情報提供と交流の場の整備が求められている。

これらのニーズに対応し、道路利用者の利便性の向上を図ると同時に活力ある地域づくりを支援するため、「道の駅」懇談会において多目的休憩施設「道の駅」のあり方に関する検討が進められ、別添の通り提言が取りまとめられたところである。

今般、この提言を踏まえ、別紙の通り「道の駅」登録・案内要綱を定め、休憩施設で地域に関する情報等を提供する機能を持つものについて、「道の駅」として登録し、広く道路利用者に案内することとした。

については、貴職におかれても、貴管下市町村に対し、この旨を周知するとともに、地域の創意工夫による質の高い「道の駅」の設置及び登録が推進されるよう特段の配慮をお願いする。

また、関係する道路管理者にあつては、案内標識の設置等「道の駅」の案内に関し相互に協力されたい。

図表② 「道の駅」登録・案内要綱（平成5年2月23日建設省道路局長。最終改正：平成30年11月19日）＜抜粋＞

（目的）

1. この要綱は、一定水準以上のサービスを提供できる休憩施設を「道の駅」として登録し広く案内することにより、道路利用者の利便性の向上と施設の利用促進を図り、安全で快適な道路交通環境の形成、並びに地域の振興に寄与することを目的とする。

（「道の駅」の基本コンセプト）

2. 本要綱において、「道の駅」とは、地域の創意工夫により道路利用者に快適な休憩と多様で質の高いサービスを提供する施設で、基本として次に掲げるサービス等を備える施設をいう。

＜設置位置＞

- イ. 休憩施設としての利用しやすさや、「道の駅」相互の機能分担の観点から、適切な位置にあること

＜施設構成＞

- ロ. 休憩目的の利用者が無料で利用できる十分な容量の駐車場と清潔な便所を備えるとともに、それらの施設及び施設間を結ぶ主要な歩行経路のバリアフリー化が図られていること
- ハ. 利用者に多様なサービスを提供する施設であつて、道路及び地域に関する情報を提供する案内所又は案内コーナーがあるもの（以下「案内・サービス施設」という。）が備わっていること
- ニ. 子育て応援施設として、乳幼児に対する授乳やおむつ交換が可能なスペース（以下「ベビーコーナー」という。）が備わっていること

＜提供サービス＞

- ホ. 駐車場・便所・ベビーコーナー・電話は24時間利用可能であること
- ヘ. 案内・サービス施設には、原則として案内員を配置し、親切な情報提供がなされること

＜設置者＞

- ト. 案内・サービス施設の設置者は市町村又は市町村に代わり得る公的な団体（以下「市町村等」という。）であること

なお、案内・サービス施設の管理または運営を市町村等以外のものが行う場合は、契約等により「道の駅」として必要なサービスが確保されるよう措置されていること

＜配慮事項＞

- チ. 女性・年少者・高齢者・身障者・妊婦や乳幼児連れなど様々な人の使いやすさに配慮されて

いること

リ。施設計画は景観に十分配慮し、特に景勝地にあつては、地域の優れた景観を損なうことのないよう計画されていること

(登録の申請)

3. 前条の「道の駅」の基本コンセプトに適合する施設の案内・サービス施設の設置者（以下「申請者」という。）は、当該施設「道の駅」として登録申請することができる。この場合、申請者は登録申請書（別記第1号様式）に次の書類を添えて、当該施設の近傍の一般国道又は都道府県道の道路管理者を経由し、これを道路局長に提出するものとする。

イ。申請に係わる施設の位置図及び配置図

ロ。申請者が市町村でない場合にあつては、市町村に代わり得る公的な団体であることを証する資料

ハ。施設の存する都道府県の関係する道路管理者が当該施設を「道の駅」として案内するにふさわしいものであるとして推薦することを証する資料

ただし、当該施設の一部が道路管理者が休憩施設として設ける駐車場である場合にあつては、道路管理者との協力体制が整っていることを証する資料

ニ。事業計画等供用開始の予定を明らかにする資料

ただし、既に供用中の場合にあつては、その旨を示す資料

(登録証の交付等)

4. 道路局長は、申請にもとづき、登録簿に登録し、申請者に登録証（別記第2号様式）を交付するものとする。

(供用開始の届け出)

5. 「道の駅」の登録を受けた者（以下「道の駅」登録者」という。）は、施設を供用する1か月以上前に道路局長に届け出るものとする。

(登録内容の変更の届け出)

6. 「道の駅」登録者は、登録申請の内容に変更（軽微な変更は除く）があつたときは、遅滞なく道路局長に届け出なければならない。

(「道の駅」の案内)

7. (1) 「道の駅」の設置者は、別図に示す標章を用いて施設の案内を行うとともに、登録証を施設内に見やすいように掲示するものとする。

(2) 道路局長は、「道の駅」の登録及び供用の状況等に関し、道路利用者への広報に努めるとともに、関係道路管理者に通知し、別図に示す標章を用いた「道の駅」の案内用に協力を求めるものとする。



(遵守義務)

8. 「道の駅」設置者は、次の事項を遵守し、利用者への良好なサービスの確保に努めなければならない。

イ。施設全体、特に便所について常に安全で快適な利用が可能となるよう適切な維持管理を行うこと

ロ。道路管理者の行う道路に関する情報の収集・提供に協力すること

ハ。案内員に対する研修等を行い、提供する情報の質の向上につとめること

ニ。全体の機能と魅力を高めるため、相互に連携し、協力すること

(登録の取り消し)

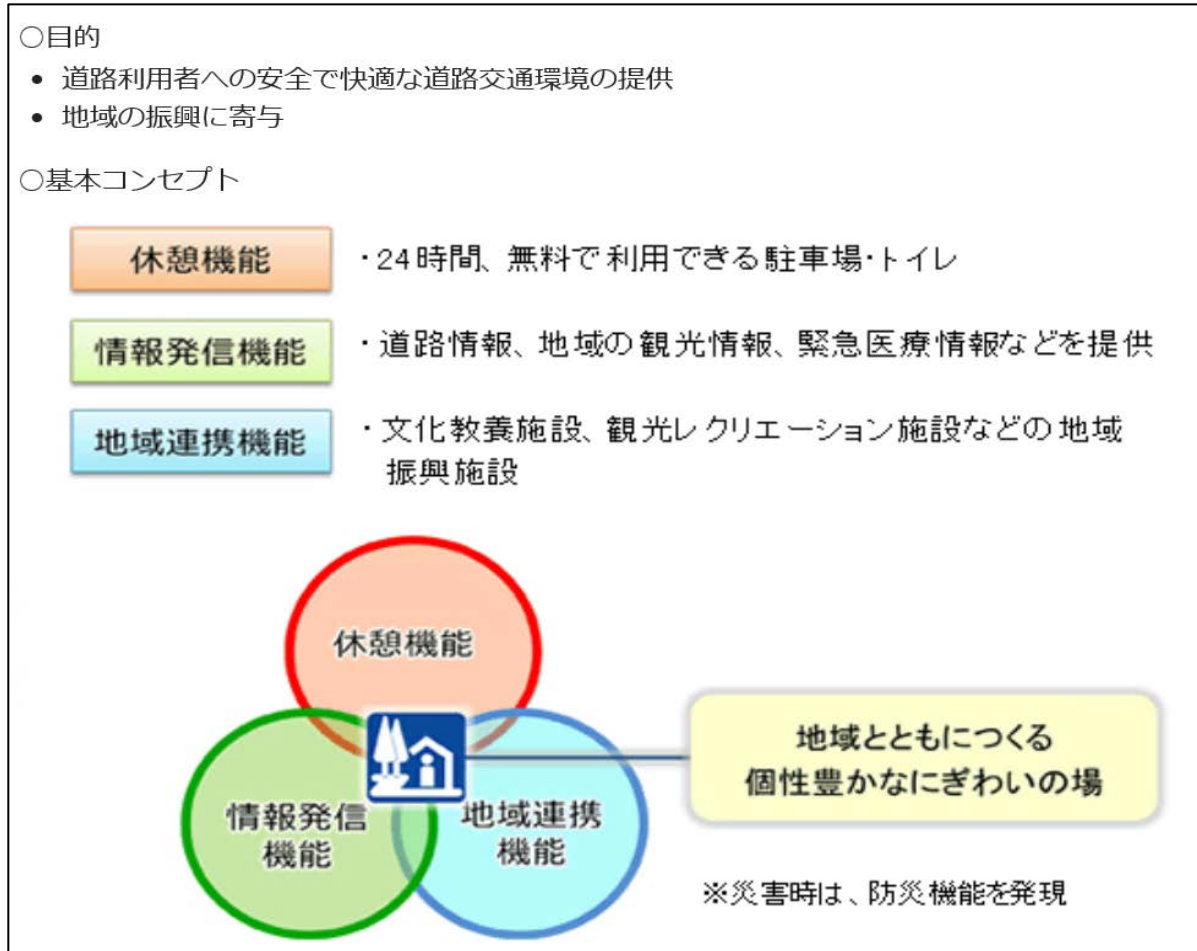
9. 道路局長は、登録された「道の駅」が内容の変更により2の各号に該当しないと認められるに至った場合、または「道の駅」登録者が8の義務を遵守せず、「道の駅」として案内することが適切でないと認められるに至った場合は、当該施設の登録を取り消すことができる。

(「道の駅」登録後の要綱変更の扱い)

10. 登録された「道の駅」が登録後の要綱の変更により、2の各号に該当しないと認められるに至った場合は、リニューアル等の機会をとらえて要綱への適合をはかるものとする。

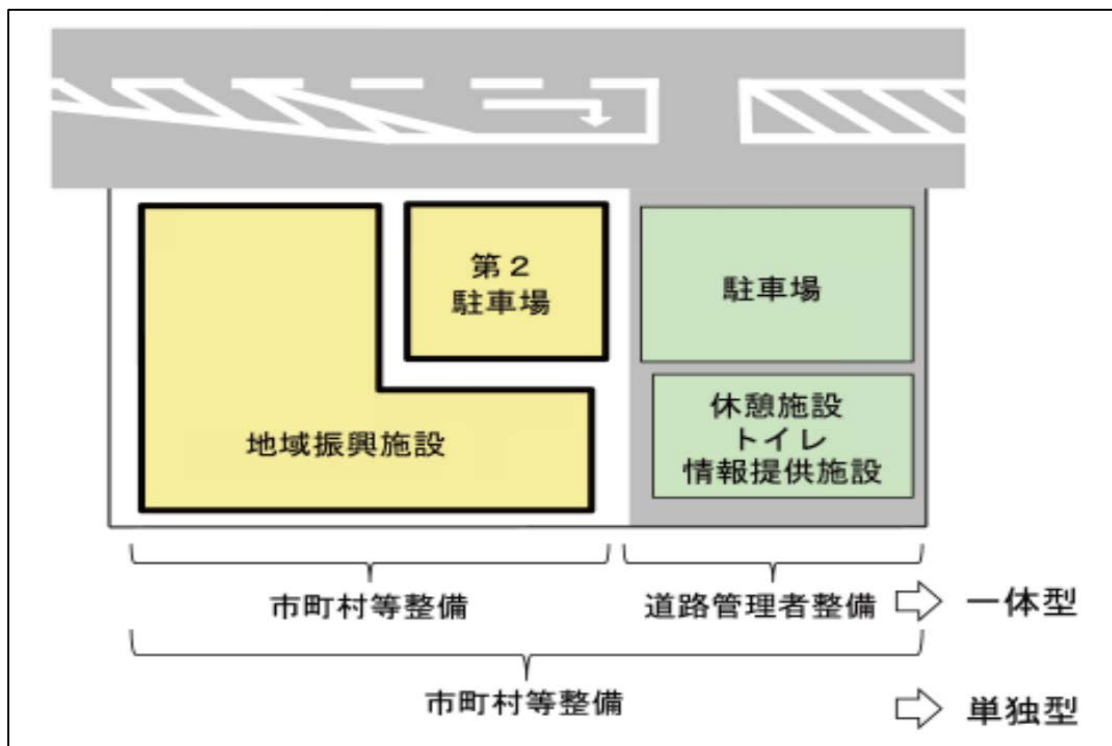
(注) 別記第1号様式及び別記第2号様式は省略した。

図表③ 「道の駅」の目的及び基本コンセプト



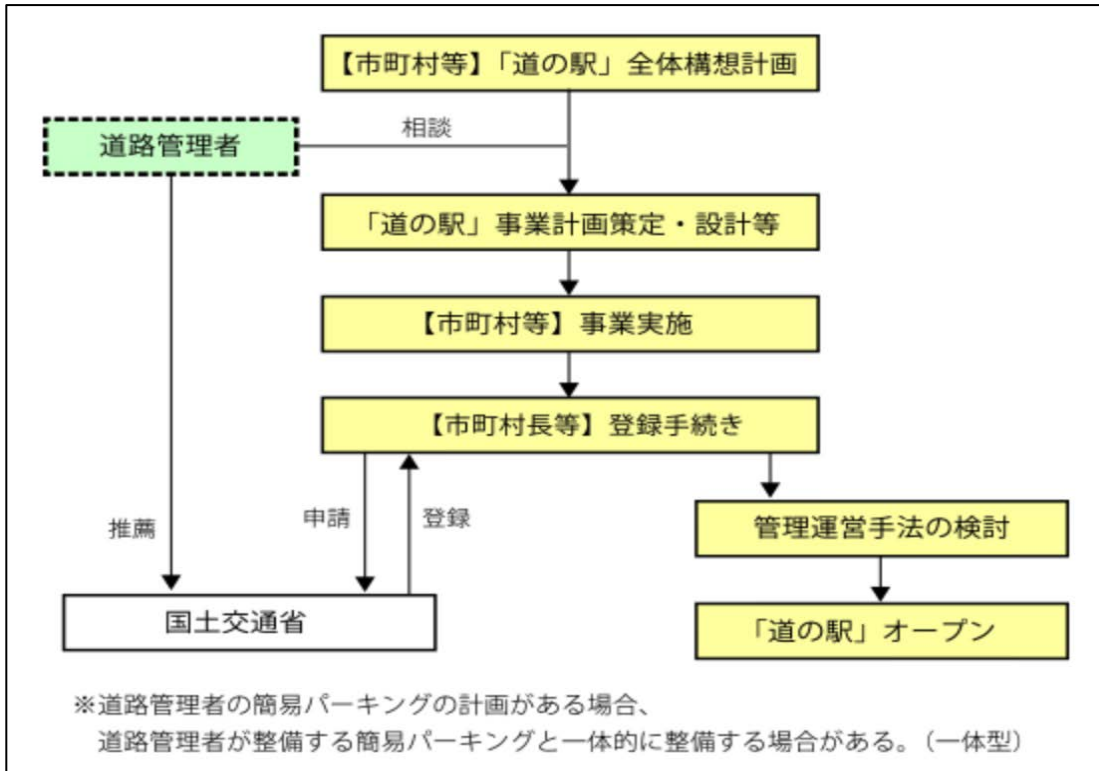
(注) 国土交通省ウェブサイトによる。

図表④ 「道の駅」の整備主体と整備内容



(注) 国土交通省ウェブサイトによる。

図表⑤ 「道の駅」の整備フロー



(注) 国土交通省ウェブサイトによる。

図表⑥ 近畿各府県の「道の駅」(平成30年4月現在)

府県	「道の駅」の名称(設置者)
福井県 15 駅	九頭竜(大野市)、河野(南条郡南越前町)、パークイン丹生ヶ丘(丹生郡越前町)、若狭熊川宿(三方上中郡若狭町)、名田庄(大飯郡おおい町)、みくに(坂井市)、さかい(坂井市)、シーサイド高浜(大飯郡高浜町)、若狭おぼま(小浜市)、うみんぴあ大飯(大飯郡おおい町)、西山公園(鯖江市)、越前(丹生郡越前町)、三方五湖(三方上中郡若狭町)、一乗谷あさくら水の駅(福井市)、禅の里(吉田郡永平寺町)
滋賀県 20 駅	しんあさひ風車村(高島市)、くつき新本陣(高島市)、あいの土山(甲賀市)、東近江市 あいとうマーガレットステーション(東近江市)、近江母の郷(米原市)、こんぜの里りっとう(栗東市)、びわ湖大橋米プラザ(滋賀県)、草津(草津市)、湖北みずどりステーション(長浜市)、竜王かがみの里(蒲生郡竜王町)、アグリ郷栗東(栗東市)、マキノ追坂峠(高島市)、伊吹の里(米原市)、藤樹の里あどがわ(高島市)、塩津海道あぢかまの里(長浜市)、せせらぎの里こうら(犬上郡甲良町)、妹子の郷(大津市)、奥永源寺溪流の里(東近江市)、アグリパーク竜王(蒲生郡竜王町)、浅井三姉妹の郷(長浜市)
京都府 18 駅	舟屋の里 伊根(与謝郡伊根町)、シルクのまち かや(与謝郡与謝野町)、てんきてんき丹後(京丹後市)、和(なごみ)(船井郡京丹波町)、瑞穂の里・さらびき(船井郡京丹波町)、丹波マーケス(船井郡京丹波町)、ギャラリーかめおか(亀岡市)、京都新光悦村(南丹市)、舞鶴港とれとれセンター(舞鶴市)、農匠の郷やくの(福知山市)、丹後王国「食のみやこ」(京都府)、美山ふれあい広場(南丹市)、ウッドイー京北(京都市)、くみはま SANKAIKAN(京丹後市)、スプリングスひよし(南丹市)、京丹波 味夢の里(船井郡京丹波町)、海の京都 宮津(宮津市)、お茶の京都 みなみやましろ村(相楽郡南山城村)

府県	「道の駅」の名称（設置者）
大阪府 10 駅	ちはやあかさか（南河内郡千早赤阪村）、近つ飛鳥の里・太子（南河内郡太子町）、能勢（くりの郷）（豊能郡能勢町）、かなん（南河内郡河南町）、しらとりの郷・羽曳野（羽曳野市）、いずみ山愛の里（和泉市）、とっとパーク小島（泉南郡岬町）、愛彩ランド（岸和田市）、みさき（泉南郡岬町）、奥河内くろまるの郷（河内長野市）
兵庫県 35 駅	村岡ファームガーデン（美方郡香美町）、神鍋高原（豊岡市）、はが（宍粟市）、ちくさ（宍粟市）、あさご（朝来市）、やぶ（養父市）、但馬楽座（養父市）、みなみ波賀（宍粟市）、しんぐう（たつの市）、杉原紙の里・多可（多可郡多可町）、あおがき（丹波市）、ハチ北（美方郡香美町）、あわじ（淡路市）、うずしお（南あわじ市）、みき（三木市）、とうじょう（加東市）、宿場町ひらふく（佐用郡佐用町）、播磨いちのみや（宍粟市）、フレッシュあさご（朝来市）、あゆの里矢田川（美方郡香美町）、いながわ（川辺郡猪名川町）、北はりまエコミュージアム（西脇市）、東浦ターミナルパーク（淡路市）、あいおい白龍城（相生市）、淡河（神戸市）、丹波おばあちゃんの里（丹波市）、但馬のまほろば（朝来市）、ようか但馬蔵（養父市）、みつ（たつの市）、あまるべ（美方郡香美町）、福良（南あわじ市）、山田錦発祥のまち・多可（多可郡多可町）、神戸フルーツ・フラワーパーク大沢（神戸市）、山陰海岸ジオパーク浜坂の郷（美方郡新温泉町）、銀の馬車道・神河（神崎郡神河町）
奈良県 15 駅	吉野路 大塔（五條市）、吉野路 黒滝（吉野郡黒滝村）、吉野路 上北山（吉野郡上北山村）、杉の湯 川上（吉野郡川上村）、ふたかみパーク當麻（葛城市）、宇陀路 大宇陀（宇陀市）、十津川郷（吉野郡十津川村）、宇陀路 室生（宇陀市）、針 T.R.S（テラス）（奈良市）、大和路めぐり（生駒郡平群町）、吉野路大淀 i センター（吉野郡大淀町）、伊勢本街道 御杖（宇陀郡御杖村）、かつらぎ（葛城市）、レスティ唐古・鍵（磯城郡田原本町）、飛鳥（高市郡明日香村）
和歌山県 34 駅	しみず（有田郡有田川町）、San Pin 中津（日高郡日高川町）、ふるさとセンター大塔（田辺市）、龍神（田辺市）、イノブータンランド・すさみ（西牟婁郡すさみ町）、志原海岸（西牟婁郡白浜町）、熊野古道中辺路（田辺市）、しらまの里（有田郡有田川町）、みなべうめ振興館（日高郡みなべ町）、紀州備長炭記念公園（田辺市）、瀨峡街道 熊野川（新宮市）、奥熊野古道ほんぐう（田辺市）、おくとろ（東牟婁郡北山村）、水の郷日高川 龍游（田辺市）、紀の川万葉の里（伊都郡かつらぎ町）、明恵ふるさと館（有田郡有田川町）、根来さくらの里（岩出市）、あらぎの里（有田郡有田川町）、一枚岩（東牟婁郡古座川町）、白崎海洋公園（日高郡由良町）、椿はなの湯（東牟婁郡白浜町）、瀧之拝太郎（東牟婁郡古座川町）、なち（東牟婁郡那智勝浦町）、田辺市龍神ごまさんスカイタワー（田辺市）、くしもと橋杭岩（東牟婁郡串本町）、柿の郷くどやま（伊都郡九度山町）、虫喰岩（東牟婁郡古座川町）、たいじ（東牟婁郡太地町）、すさみ（西牟婁郡すさみ町）、くちくまの（西牟婁郡上富田町）、かつらぎ西（伊都郡かつらぎ町）、青洲の里（紀の川市）、くしがきの里（伊都郡かつらぎ町）、ねごろ歴史の丘（岩出市）

（注）国土交通省「近畿道の駅一覧」による。

図表⑦ 社会資本整備重点計画（第3次。平成24年8月31日閣議決定）〈抜粋〉

<p>第2章 社会資本整備のあるべき姿</p> <p>2 各プログラムの内容</p> <p>プログラム1. 災害に強い国土・地域づくりを進める</p> <p>[災害応急対応]</p> <p>○実施すべき事業・施策</p> <p>(災害時に拠点となる施設等の整備・耐震化)</p> <p>災害発生時の復旧・復興拠点や復旧のための資機材・生活物資の中継基地等となる防災拠点の整備や救援活動や緊急物資輸送の拠点となる空港、港湾や主要な鉄道ターミナル駅、防災拠点となる官庁施設等の耐震化を進める。また、<u>道の駅やSA/P A、河川防災ステーション等による河川空間、駅、駅前広場等を避難や救援活動の拠点として計画的、積極的に活用するための取組を進める。</u></p> <p>さらに、大規模地震発生時に、緊急物資や避難者等の輸送、地域の産業・物流機能の維持だけではなく、我が国全体の国際輸送、幹線輸送を維持するため、耐震強化岸壁の整備を進めるとともに、大都市圏の基幹的広域防災拠点について、災害時に適切な運用が図られるよう防災訓練を定期的実施するなど、適切に対応を進める。</p>

(注) 下線は当局が付した。

図表⑧ 国土強靱化政策大綱（平成25年12月17日国土強靱化推進本部）〈抜粋〉

<p>(別紙3) 施策例</p> <p>【個別施策分野】</p> <p>8. 交通・物流</p> <p>○ 大規模災害発生時に道路の機能を発揮するため、災害への予防的対策等として、耐震補強や斜面・盛土等の対策、無電柱化、避難路・避難階段の整備、代替性の確保のための道路ネットワークの整備等による交通ネットワークやサプライチェーンの機能確保を推進する。あわせて、<u>道の駅の防災拠点化</u>や、改正道路法に基づく協議会を活用した緊急輸送道路の再構築と広域啓開体制の構築・強化等 <u>を推進する。</u></p>

(注) 下線は当局が付した。

図表⑨ 国土強靱化アクションプラン2018（平成30年6月5日国土強靱化推進本部決定）〈抜粋〉

<p>第4章 プログラム推進のための主要施策</p> <p>8. 交通・物流</p> <p>(交通ネットワークの強靱化の推進)</p> <p>○ <u>地域防災計画等に基づき、地方公共団体と役割分担を図りながら、道の駅の防災設備、海拔表示シートの整備、道路施設への防災機能の付加（避難路、避難階段）、道路啓開計画の実効性向上の取組を推進する。</u>また、山間部等において民間を含めた多様な主体が管理する道を把握し、避難等に活用する。【国土交通省】</p>
--

(注) 下線は当局が付した。

図表⑩ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）〈抜粋〉

第1条 この法律は、高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性にかんがみ、公共交通機関の旅客施設及び車両等、道路、路外駐車場、公園施設並びに建築物の構造及び設備を改善するための措置、一定の地区における旅客施設、建築物等及びこれらの間の経路を構成する道路、駅前広場、通路その他の施設の一体的な整備を推進するための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。

（略）

（道路管理者の基準適合義務等）

第10条 道路管理者は、特定道路の新設又は改築を行うときは、当該特定道路（以下この条において「新設特定道路」という。）を、移動等円滑化のために必要な道路の構造に関する条例（国道（道路法第3条第2号の一般国道をいう。以下同じ。）にあつては、主務省令で定める基準（以下この条において「道路移動等円滑化基準」という。））に適合させなければならない。

2 前項の規定に基づく条例は、主務省令で定める基準を参酌して定めるものとする。

3 道路管理者は、その管理する新設特定道路を道路移動等円滑化基準に適合するように維持しなければならない。

4 道路管理者は、その管理する道路（新設特定道路を除く。）を道路移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（略）

（特別特定建築物の建築主等の基準適合義務等）

第14条 建築主等は、特別特定建築物の政令で定める規模以上の建築（用途の変更をして特別特定建築物にすることを含む。以下この条において同じ。）をしようとするときは、当該特別特定建築物（次項において「新築特別特定建築物」という。）を、移動等円滑化のために必要な建築物特定施設の構造及び配置に関する政令で定める基準（以下「建築物移動等円滑化基準」という。）に適合させなければならない。

2 建築主等は、その所有し、管理し、又は占有する新築特別特定建築物を建築物移動等円滑化基準に適合するように維持しなければならない。

3、4（略）

5 建築主等（第1項から第3項までの規定が適用される者を除く。）は、その建築をしようとし、又は所有し、管理し、若しくは占有する特別特定建築物（同項の条例で定める特定建築物を含む。以下同じ。）を建築物移動等円滑化基準（同項の条例で付加した事項を含む。第17条第3項第一号を除き、以下同じ。）に適合させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（以下略）

図表⑪ 「道の駅」登録・案内要綱の当面の運用方針

<施設構成>

1. 十分な容量の駐車場とは、交通量・立地条件・施設内容等に応じて利用需要に対応できると認められるもので、駐車台数概ね 20 台(大型車用は 2 台分に換算)以上のものとする。
2. 駐車場に障害者、妊婦向け屋根付き優先駐車スペースを確保するものとする。
3. 十分な容量をもつ清潔な便所とは、水洗式便所で駐車場の規模に応じて利用需要に対応できると認められるもので、便器数が概ね 10 器以上のものとする。なお、水洗式便所については、原則として全て洋式便座とする。また、温水洗浄便座とすることを推奨する。
4. 駐車場と便所間を結ぶ主要な歩行経路(以下「歩行経路」という)のバリアフリー化については、登録済みの「道の駅」においても早急にバリアフリー化を図ること。また、歩行経路以外についても、バリアフリー化に極力努めること。
5. 案内・サービス施設は駐車場から徒歩で 2~3 分以内に位置しており、一体的に利用可能であること。
6. 登録済みの「道の駅」においても、ベビーコーナーの設置、妊婦向け屋根付き優先駐車スペースの確保、子供用トイレやキッズスペースなどの子育て応援に関する更なる機能改善について、ニーズの高い箇所から優先的に実施するものとする。

<提供サービス>

7. 利用者数の著しく少ない施設で、案内・サービス施設に案内員を配置することが困難な場合は、電話等により道路及び地域に関する問い合わせに応じられる体制が整っていること。
8. 情報提供にあたっては、利用者に情報を提供するのに必要な空間を適切な場所に確保し、以下に掲げる情報を含めて積極的に行うこと。
 - (1) 道路情報及び近隣の「道の駅」情報
 - (2) 近隣地域まで含めた観光情報
 - (3) 緊急医療情報
 - (4) その他利用者の利便に供する情報
9. 関係者の協力のもと、おむつのばら売りを実施すること。登録済みの「道の駅」においても、ニーズの高い箇所から優先的に実施するものとする。

<設置者>

10. 市町村に代わり得る公的な団体とは以下の各号のいずれかに該当するものとする。
 - イ. 都道府県
 - ロ. 地方公共団体が三分の一以上を出資する法人
 - ハ. 地域を代表して「道の駅」を設置するにふさわしいとして市町村が推薦する公益法人なお、申請者が都道府県である場合にあっては、登録要綱 3. ロの資料は提出を要しない。

<「道の駅」の案内>

11. 「道の駅」の標章を用いて案内板を設置する際は、当該「道の駅」の機能について別添の図記号を用いて併せて表示すること。
また、機能表示がない設置済みの案内板についても、案内板の更新等の際に機能表示を行うこと。
(別添の図記号：略)

(注) 下線は当局が付した。

図表⑫ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令（平成 18 年政令第 379 号）

<抜粋>

（建築物移動等円滑化基準）

第10条 法第14条第1項の政令で定める建築物特定施設の構造及び配置に関する基準は、次条から第23条までに定めるところによる。

（以下略）

図表⑬ 移動等円滑化のために必要な道路の構造に関する基準を定める省令（平成18年国土交通省令第116号）<抜粋>

第1条 この省令は、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下「法」という。）第10条第1項に規定する道路移動等円滑化基準を条例で定めるに当たって参酌すべき基準（道路法（昭和27年法律第180号）第3条第2号の一般国道にあっては法第10条第1項に規定する道路移動等円滑化基準）を定めるものとする。

（以下略）

図表⑭ 観光立国推進基本計画（平成 29 年 3 月 28 日閣議決定）<抜粋>

第3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

1. 国際競争力の高い魅力ある観光地域の形成

（三）観光旅行者の来訪の促進に必要な交通施設の総合的な整備

④ 国内の地域交通に係る施設の整備等

オ 地域内の道路の整備等

観光の振興に寄与し地域の経済・社会を支えるため、地方の自主性を生かしつつ、観光施設、インターチェンジ等へのアクセス確保等地域内の道路の整備を支援する。また、一般道路において「休憩機能」「情報発信機能」「地域の連携機能」の3つを併せ持つとともに、それ自体が観光資源にもなる「道の駅」の整備・活用を進め、免税店や外国人観光案内所の設置等のインバウンド対応の促進やWi-Fi等の整備・活用を推進する。

（注）下線は当局が付した。

図表⑮ 観光ビジョン実現プログラム 2018—世界が訪れたい日本を目指して—（平成 30 年 6 月 12 日観光立国推進閣僚会議決定）<抜粋>

視点3. すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

<関連施策>

○ 観光案内拠点の充実

「道の駅」について、免税店や外国人観光案内所の設置等のインバウンド対応を促進し、地域の情報発信の拠点とする取組を進める。【継続】

○ 「道の駅」の通信環境等の整備

ドライブ観光の促進のため、「道の駅」の電気自動車（EV）の充電施設及びWi-Fiの整備を促進する。【継続】

図表⑯ 外国人観光案内所の認定を受けている近畿地方の「道の駅」(平成31年1月1日現在)

カテゴリー	都道府県	設置者	「道の駅」の名称
カテゴリー1 (12 駅)	福井県	大野市	九頭竜
		丹生郡越前町	越前
	滋賀県	米原市	伊吹の里
		米原市	近江母の郷
	京都府	京都府	丹後王国「食のみやこ」
		舞鶴市	舞鶴港とれとれセンター
		船井郡京丹波町	和(なごみ)
	兵庫県	朝来市	但馬のまほろば
		養父市	ようか但馬蔵
	和歌山県	田辺市	紀州備長炭記念公園
		西牟婁郡白浜町	椿はなの湯
		伊都郡九度山町	柿の郷くどやま
パートナー施設 (3 駅)	福井県	小浜市	若狭おばま
		大飯郡高浜町	シーサイド高浜
	兵庫県	川辺郡猪名川町	いながわ

(注) JNTO ウェブサイト「JNTO 認定外国人観光案内所」による。

第3 調査の結果

1 「道の駅」における防災機能の推進

(1) 防災機能に係るソフト対策の実施状況

ア 地域防災計画への位置付け

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>国土交通省は、「道の駅」が平成16年10月の新潟県中越地震や23年3月の東日本大震災で避難場所等として活用されたことを受け、「社会資本整備重点計画」、「国土強靱化政策大綱」及び毎年度策定されている「国土強靱化アクションプラン」において、地域防災計画等に基づき、地方公共団体と役割分担を図りながら、防災設備の整備に向けた取組を推進するものとしている。</p> <p>また、国土交通省の地方機関である地方整備局は、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）の指定地方行政機関として都道府県及び市町村の地域防災計画の作成及び実施が円滑に行われるように助言等を行うこととされており（同法第3条第4項）、地域防災計画では、市町村長は、①一時避難場所について、防災施設の整備の状況、地形、地質等を総合的に勘案し、政令で定める基準に適合する施設又は場所を自然災害等の種類ごとに指定（同法第49条の4）、②指定避難所について、想定される災害の状況、人口の状況等を勘案し、政令で定める基準に適合する公共施設等を指定（同法第49条の7）するものとされているほか、③地域の実情に応じて、その他の防災拠点を地域防災計画に位置付けるものとされている。</p> <p>このことから、近畿地方整備局は、市町村が行う「道の駅」の市町村地域防災計画の防災拠点への位置付けに向けた取組を推進し、災害時には防災拠点としての機能をより有効に発揮するよう助言や情報提供等を行うことが求められると考えられる。</p> <p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」の地域防災計画への位置付け状況について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>（近畿地方整備局）</p> <p>近畿地方整備局は、直轄国道一体型「道の駅」として管内で計23駅を整備しており、「道の駅」における防災機能を向上させる観点等から、このうち計11駅（47.8%）で各種防災設備を直轄整備している。</p> <p>また、近畿地方整備局は、管内の「道の駅」設置市町村等が参加する近畿「道の駅」連絡会（注）での会議等において、適宜、防災機能の先進事例について紹介を行う等の啓発を行っており、必要に応じて市町村等と個別に防災機能に関する協議・相談を行うこととしている。</p> <p>（注）「道の駅」設置市町村等で構成され、「道の駅」相互の連絡調整、広報等の役割を担う団体であり、一般社団法人近畿建設協会が事務局を務めている。</p>	<p>図表⑦～⑨ （再掲）</p> <p>図表 1-(1)-ア - ①</p> <p>図表 1-(1)-ア -②</p>

<p>(アンケート調査結果)</p> <p>今回、近畿地方整備局管内（福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県）の全ての「道の駅」（147 駅）を対象に実施したアンケート調査結果では、市町村地域防災計画の防災拠点に位置付けられている「道の駅」は、回答のあった 145 駅中 41 駅（28.3%）であり、防災拠点に位置付けられていない駅が多数（104 駅、71.7%）を占めている。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -③</p>
<p>また、地域防災計画の防災拠点に位置付けられていない「道の駅」（104 駅）について、その理由（有効回答 103 駅、複数回答あり）をみると、「近辺に指定避難所等あり」（62 駅）が最も多く、次に「受入態勢を有せず」（32 駅）、「被災想定区域に所在」（31 駅）となっている。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -④</p>
<p>また、「道の駅」が市町村地域防災計画の防災拠点に位置付けられている場合、41 駅中 33 駅（80.5%）で防災設備を整備（注）しており、防災拠点に位置付けられていない場合（104 駅中 18 駅（17.3%））に比べ防災設備を整備している割合が高い状況がみられた。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -⑤</p>
<p>（注）アンケート調査結果で防災設備の整備済みとは、非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレのいずれかの整備を行っているものをいう。</p>	
<p>なお、「道の駅」が自然災害の被災想定区域外にあるものは 145 駅中 76 駅であり、このうち地域防災計画の防災拠点に位置付けられていたものは 24 駅（31.6%）であったが、「道の駅」の一部又は全部が自然災害の被災想定区域に所在する場合（69 駅）であっても、17 駅（24.6%）は被災の範囲・災害種別により影響を受けない場合等について地域防災計画の防災拠点として位置付けられている。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -⑥</p>
<p>(「道の駅」における実地調査結果)</p>	
<p>今回、実地調査を行った大阪府、兵庫県及び和歌山県内の「道の駅」20 駅においても、地域防災計画の防災拠点に位置付けられている駅（計 10 駅）の方が、防災拠点に位置付けられていない駅（計 10 駅）に比べ、非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレ、備蓄倉庫（食料、飲料水、マンホールトイレ、毛布、テント等を備蓄）等の防災設備を整備している駅が多い（防災拠点に位置付けられている場合、8 駅で防災設備を整備しているが、防災拠点に位置付けられていない場合、3 駅のみ整備している）状況がみられた。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -⑦</p>
<p>また、調査対象 20 駅を設置する市町村では、「道の駅」を防災拠点とすることについて、①指定避難所として地域ごとに小・中学校や公民館等、屋内に避難者を収容可能な防災拠点を指定しており、当該施設において十分な災害時対応が可能と考えていることから、当面、「道の駅」を指定避難所として活用する方針はない（「道の駅」を指定避難所以外の防災拠点に位置付けている 2 市町村、防災拠点に位置付けていない 3 市町村）とする意見がある一方、②幹線道路に面している利便性や、広い敷地・空間を擁し、被災しにくいことから一時避難場所、物資の備蓄・輸送拠点等の防災拠点に向いている（「道の駅」を地域防災計画に位置付けている 5 市町村）とする意見がみられ、③近年の大規模災害時に、防災拠点とされていなかった「道の駅」でも被災者支援や復旧支援に貢献した事例等があるため、今後、防災拠</p>	<p>図表 1-(1)-ア -⑧</p>

<p>点化について検討したい（「道の駅」を防災拠点に位置付けていない1市町村）との意見も聞かれた。</p> <p>さらに、一部又は全部の区域が被災想定区域内に所在する「道の駅」についても、①被災が想定される箇所が区域の一部に限られることから、一時避難場所及び輸送・ボランティア活動の拠点となり得る（2市町村）、②発災時における駅利用者及び道路利用者の一時的な避難場所になり得る（3市町村）等として、地域防災計画の防災拠点に位置付けている駅が7駅みられ、被災想定区域内に所在する「道の駅」であっても区域内の被災想定区域及び災害の種別を精査し、あるいは発災時における一時的な避難場所と位置付けることで、地域防災計画の防災拠点に位置付けることが可能であると考えられる。</p> <p>【所見】</p> <p>したがって、近畿地方整備局は、今後の災害に備え、「道の駅」の立地等の相違に応じた防災機能の向上を図る観点から、「道の駅」を防災拠点に位置付ける意義・有用性について、管内の「道の駅」設置市町村等に対して、防災拠点化に関する理解と検討を促すための更なる助言や情報提供等を行う必要がある。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -⑨</p>
---	--------------------------

図表 1-(1)-ア-① 災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）〈抜粋〉

（国の責務）

第 3 条 1～3（略）

4 指定行政機関の長及び指定地方行政機関の長は、この法律の規定による都道府県及び市町村の地域防災計画の作成及び実施が円滑に行われるように、その所掌事務について、当該都道府県又は市町村に対し、勧告し、指導し、助言し、その他適切な措置をとらなければならない。

（都道府県の責務）

第 4 条 都道府県は、基本理念にのっとり、当該都道府県の地域並びに当該都道府県の住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係機関及び他の地方公共団体の協力を得て、当該都道府県の地域に係る防災に関する計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施するとともに、その区域内の市町村及び指定地方公共機関が処理する防災に関する事務又は業務の実施を助け、かつ、その総合調整を行う責務を有する。

2（略）

（市町村の責務）

第 5 条 市町村は、基本理念にのっとり、基礎的な地方公共団体として、当該市町村の地域並びに当該市町村の住民の生命、身体及び財産を災害から保護するため、関係機関及び他の地方公共団体の協力を得て、当該市町村の地域に係る防災に関する計画を作成し、及び法令に基づきこれを実施する責務を有する

2～3（略）

（指定緊急避難場所の指定）

第 49 条の 4 市町村長は、防災施設の整備の状況、地形、地質その他の状況を総合的に勘案し、必要があると認めるときは、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合における円滑かつ迅速な避難のための立退きの確保を図るため、政令（補足：災害対策基本法施行令第 20 条の 3）で定める基準に適合する施設又は場所を、洪水、津波その他の政令で定める異常な現象の種類ごとに、指定緊急避難場所として指定しなければならない。

2～3（略）

（指定避難所の指定）

第 49 条の 7 市町村長は、想定される災害の状況、人口の状況その他の状況を勘案し、災害が発生した場合における適切な避難所（避難のための立退きを行った居住者、滞在者その他の者を避難のために必要な間滞在させ、又は自ら居住の場所を確保することが困難な被災した住民、その他の被災者を一時的に滞在させるための施設をいう。）の確保を図るため、政令で定める基準（補足：災害対策基本法施行令第 20 条の 6）に適合する公共施設その他の施設を指定避難所として指定しなければならない。

2～3（略）

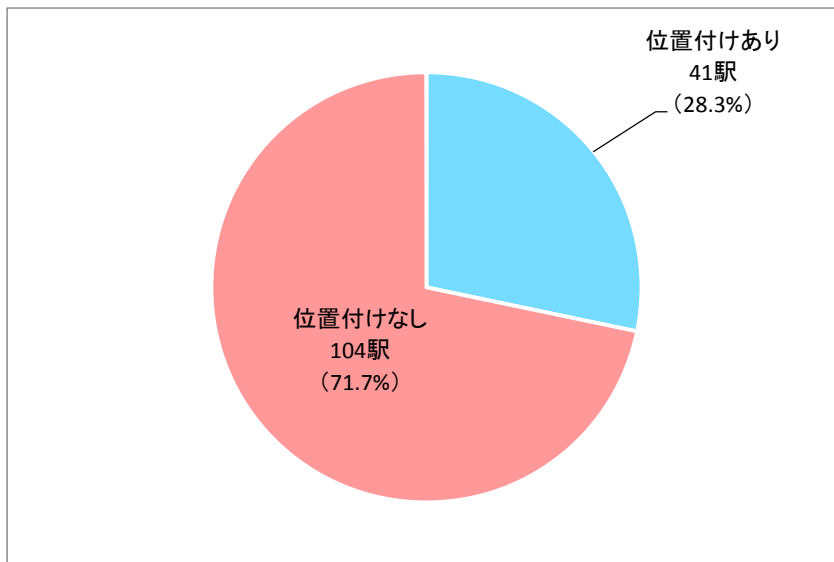
図表 1-(1)-ア-② 近畿地方整備局による「道の駅」防災設備の整備状況

(単位：駅、%)

管内の直轄国道一体型駅数	国が直轄で防災設備を整備した駅数及びその内容					
	いずれかの防災施設を整備した駅数	非常用発電機	貯水槽等	トイレ施設の防災対応	簡易トイレマンホールトイレ	備蓄倉庫
23 (100)	11 (47.8)	11 (47.8)	2 (8.7)	5 (21.7)	1 (4.4)	2 (8.7)

- (注) 1 近畿地方整備局の資料による。
2 () 内は全体数に対する割合を表す。

図表 1-(1)-ア-③ 市町村地域防災計画における防災拠点への位置付け状況 (アンケート調査結果)



(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-ア-④ 防災拠点に位置付けていない理由 (アンケート調査結果)

一時避難場所、指定避難所等に指定されている施設が「道の駅」の近辺にあるため	62 駅
「道の駅」が、災害時の避難者等の受入態勢を有していないため	32 駅
洪水、土砂災害、津波、高潮、ため池災害等のいずれかの被災想定区域内 (浸水想定区域、土砂災害警戒区域、土砂災害危険箇所等) に「道の駅」が所在しているため	31 駅
市町村地域防災計画に防災拠点として位置付けられるべき施設は、地域住民の避難先に限ったものであり、道路利用者のためにある「道の駅」は当てはまらないと考えているため	5 駅
その他	6 駅
検討したことがなくわからない	7 駅
無回答	1 駅

- (注) 1 アンケート調査結果による。
2 複数回答可としたため、各数値には重複がある。

図表 1-(1)-ア-⑤ 防災拠点への位置付けの有無と非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレの整備状況（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	1つでも整備		いずれも未整備	計
		全てを整備		
防災拠点に位置付けられている	33 (80.5)	4 (9.8)	8 (19.5)	41 (100)
位置付けられていない	18 (17.3)	1 (1.0)	86 (82.7)	104 (100)
計	51	5	94	145

（注）アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-ア-⑥ 防災拠点としての位置付けと被災想定区域の所在との関係（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	防災拠点としての位置付けあり	防災拠点としての位置付けなし	計
被災想定区域内	17 (24.6)	52 (75.4)	69 (100)
区域外	24 (31.6)	52 (68.4)	76 (100)
計	41	104	145

（注）アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-ア-⑦ 防災設備の整備状況と地域防災計画の防災拠点への位置付け状況

道の駅	地域防災計画の防災拠点への位置付けの有無、内容、位置付けに関する考え方	防災設備の整備状況
A1	○ 一時避難場所 備蓄もある隣接する指定避難所施設と共用の駐車場を一時避難場所として指定	なし （ただし、隣接の指定避難所に備蓄物資等あり）
A2	○ 備蓄、物資輸送拠点	非常用発電機、受水槽、備蓄倉庫、災害時飲料自動販売機
A3	○ 一時避難場所、輸送拠点、ボランティア活動拠点	非常用発電機、太陽光発電、貯水槽、備蓄倉庫、マンホールトイレ、かまどベンチ、薪ストーブ
A4	× 駐車場の規模がそれほど大きくなく元々防災拠点として活用することを想定していない。	なし
A5	× 市町村内の各小学校等が指定避難所に指定され、防災設備・物資が整備されている。また、「道の駅」周辺に一時避難場所が指定されており、災害時にはこれらの施設に避難者を誘導することとなっている。	貯水槽
A6	× 住宅地から離れた場所にあるため一時避難場所等に指定していない。	なし
A7	× 市町村内には二次避難所を含め 54 箇所の防災拠点があり、災害発生時のマンパワーが不足するため、新たに防災拠点を増やすことは困難	受水槽

道の駅名	地域防災計画の防災拠点への位置付けの有無、内容、位置付けに関する考え方	防災設備の整備状況
A8	○ 一時避難場所 滞在可能な避難所等として指定していないが、周辺地区住民が一時的に災害を避けるための避難地として指定している。	なし
A9	× フェリーボートの廃止に伴い、高速バスターミナルと駐車場を整備した後に隣接して地域振興施設を建設し、それらの施設を一体とした観光施設として「道の駅」の登録を受けており、防災拠点として整備したものではない。	なし
A10	○ 広域防災拠点（物資集積拠点）	非常用発電機、貯水槽、災害時対応トイレ
A11	○ 物資の中継基地、後方支援基地、帰宅困難者用避難所	非常用発電機、災害時対応トイレ、備蓄倉庫
A12	× 周辺に人家がなく、市町村の中心部から離れた場所にあることに加え、沿線国道が寸断されると孤立するおそれがあるため、防災拠点として適していないと判断	なし
A13	× 府県が想定する最大規模の降雨量を前提とした場合、浸水が想定される区域内にあり、風水害発生時には、平屋の施設であることから避難所や防災設備・物資を備蓄する防災拠点には適していない。	なし
A14	× 津波、土砂災害の被災想定区域内であり、一時避難場所及び指定避難所として不適	なし
A15	○ 一時避難場所	非常用発電機、太陽光発電、備蓄倉庫
A16	○ 救護所、指定避難所 「道の駅」内の案内所を救護所として指定しており、隣接する宿泊施設を指定避難所に指定	非常用発電機、防災無線、災害用自動販売機
A17	× 土砂災害警戒区域内に所在することや隣接する施設が指定避難所であることから、一時避難場所及び指定避難所としていない。	なし
A18	× 駅周辺に複数の市町村指定の避難施設が存在していること、駅施設は建屋部分が少なく長期の避難には向かないため指定していない。	非常用発電機、マンホールトイレ、災害時飲料自動販売機、備蓄倉庫
A19	○ 広域避難施設（広域防災拠点）	非常用発電機、太陽光発電、貯水槽、災害時対応トイレ、備蓄倉庫
A20	○ 一時避難場所、指定避難所 「道の駅」敷地内にある防災複合施設が指定避難所の指定を受けている。	非常用発電機、防災無線、畳、備蓄食料・飲料水
計 20 駅	○ 位置付けあり 10 駅	防災設備あり 8 駅、なし 2 駅
	× 位置付けなし 10 駅	防災設備あり 3 駅、なし 7 駅

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(1)-ア-⑧ 「道の駅」を防災拠点とすることに関する設置市町村の基本的な考え、方針

市町村	位置付け状況	「道の駅」を防災拠点とすることについての基本的な考え、方針
a 1	○	「道の駅」施設が古く、狭隘で収容能力が不足することから単独では指定避難所として不相当であるが、隣接する公共施設（指定避難所）と共用する広い駐車場を一時避難場所として指定している。
a 2	○	「道の駅」は、幹線道路に接していること、敷地が広大であることの要件を満たしており、当初から災害時の備蓄・物資輸送拠点として整備を行った。

市町村	位置付け状況	「道の駅」を防災拠点とすることについての基本的な考え、方針
a 3	○	広い敷地・空間を擁し、被災しにくいことから防災拠点に向いているとして、設置当初から防災拠点として期待されていた。近畿地方整備局からは協議当初から防災機能を持たせることを案内され、各種防災設備を整備した。
a 4	○	駐車場など広いスペースを利用できることに加え、高速道路から出入りでき、ドライバーの利便性が高いことを考慮した結果と考えられる。なお、指定避難所等については、地域ごとに小・中学校や公民館等が既に指定されている。
a 5	×	市町村と指定管理者との間で締結されている基本協定について、災害時の支援を盛り込む予定であり、災害時の支援を要請する可能性はあるが、市町村内の各小学校等が指定避難所に指定され、防災設備・物資が整備されていることや「道の駅」周辺に一時避難場所が指定されており、災害時にはこれらの施設に避難者を誘導することから、「道の駅」を防災拠点として位置付けることまでは考えていない。
a 6	○	幹線道路に接していること、住民、観光客等多くの方が訪れること、駐車場・トイレ等に十分な規模があることから、一時避難場所や自衛隊等の拠点基地等として活用することを考えている。
a 7	×	二次避難所を含め市町村内に多くの防災拠点を指定しており、災害発生時には、各施設に市町村職員が張り付くため、人手が足りない。災害対応のマンパワーが不足する現状で、新たに防災拠点を増やすことは考えていない。
a 8	○	広い駐車場を一時避難場所に指定している。屋内に住民を収容できないため、滞在可能な指定避難所等には指定できないが、住民を屋内に収容可能な小中学校を避難所に指定しており、そこに物資の備蓄を行っている。
a 9	×	市町村内の「道の駅」は防災拠点として整備された施設ではないものの、近年の大規模災害時には地域防災計画の防災拠点とされていなかった「道の駅」でも、被災者支援や復旧支援に貢献した事例等があるため、今後、防災拠点化について検討したい。
a 10	×	防災拠点に指定するには、人家から近く避難が容易であることや災害時に一つの道路が通行止めになったとしても孤立するおそれがないことが求められるが、市町村内の「道の駅」は当該要件を満たしていない。
a 11	×	地震の際には、「道の駅」利用者や道路利用者等の一時避難場所になり得ると考えられるが、想定する最大規模の降雨量を前提とすると浸水想定区域であるため、風水害発生時の指定避難所や防災設備・物資を備蓄する防災拠点には適していない。
a 12	○	防災拠点として適当な規模、立地であり、被災が見込まれない避難場所として適地を地域防災計画の防災拠点として指定している。
a 13	○	広い敷地、24時間利用可能なトイレが整備されているという状況だけを考えれば防災拠点として不足はないと思われるが、現実の運用に当たっては、他の施設の整備内容と比較する必要がある。
a 14	○	市町村内の「道の駅」は被災しにくい広い場所に立地しており、地域防災計画で案内所を救護所予定場所に、隣接する宿泊施設を指定避難所に位置付けており、発災時に駅にいる観光客などがいれば宿泊施設に誘導する。
a 15	×	「道の駅」には、一定の防災機能（ポータブル発電機、備蓄倉庫、マンホールトイレ、食料・飲料水等）を持たせ、いつでも防災拠点として活用できるような施設として整備しているが、災害時には近隣にある指定避難所（コミュニティセンター、児童館、体育館）への避難を想定しており、「道の駅」の役割は特に定めていない。
a 16	○	敷地内の防災施設が指定避難所の指定を受けていて、非常用発電機、防災無線、畳、備蓄食料等の避難所機能を整備している。 なお、その他の施設については津波浸水区域に位置しており、被災が懸念されること、防災拠点にするには便所棟と物販施設のみで手狭であることから「道の駅」全体を防災拠点とするには至らなかった。

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(1)-ア-⑨ 「道の駅」を地域防災計画の防災拠点に位置付けている理由等（10 駅）

道の駅	防災拠点としての位置付け	被災想定区域	位置付けの理由、検討状況
A1	一時避難場所	なし	「道の駅」単独では建屋が狭く指定避難所として不適格であるが、隣接する指定避難所施設と共用している駐車場を一時避難場所として指定
A2	備蓄・物資輸送拠点	一部土砂災害警戒区域	広い敷地と幹線道路に接していることが物資の輸送・受入に好適であったことから地域防災計画に備蓄・物資輸送拠点に位置付け、整備を進めた。 なお、駐車場の一部が被災想定区域内に含まれるが被災の実害はないと判断している。
A3	一時避難場所、輸送拠点、ボランティア活動拠点	一部土砂災害警戒区域	「道の駅」設置を近畿地方整備局と事前協議していた段階から同局から防災機能を付加することを案内されていたため、市町村では防災拠点とすることを前提に整備を進めた。 被災想定箇所は敷地の一部に限られるため、防災拠点としての位置付けに支障はないと判断した。
A8	一時避難地	一部浸水想定区域	広い駐車場を有しており、大規模地震等の発生時に屋外退避する場所として適しているため、一時避難地として指定（滞在可能な一時避難場所・指定避難所は小中学校等の施設を指定） なお、一部被災区域内にはあるが、災害発生時には「道の駅」に一時的に避難し、その後、滞在可能な指定避難所等に順次移動することとしており、駅内に長期残留しないことから実害がないと判断している。
A10	広域防災拠点（物資集積拠点）	なし	詳細経緯は不明。駐車場など広いスペースを利用できることに加え、高速道路から出入りでき、ドライバーの利便性が高いことを考慮した結果と考えられる。
A11	物資の中継基地、後方支援基地、帰宅困難者用避難所	一部土砂災害警戒区域	幹線道路に接していること、駐車場、トイレ等十分な規模の「道の駅」であり、道路情報等の情報発信や食料の物資供給・集積拠点として活用できることから、防災拠点として位置付けている。
A15	一時避難場所	津波浸水区域	地域防災計画には、当該「道の駅」について「国交省により、防災拠点施設として利用者の避難施設を兼ねた公衆便所が整備されたところ」と記載 なお、当駅は被災想定区域内にあるが、避難場所は便所・案内施設の屋上であること、駅利用者及び道路利用者の一時避難場所として利用することが主な役割となることから、防災拠点としての位置付けに支障はない。
A16	救護所、指定避難所	一部土砂災害警戒区域	「道の駅」内の案内所を救護所として指定しており、隣接する宿泊施設は指定避難所に指定している。 なお、一部被災想定区域内であるが、住民の救護や駅利用者の一時避難等を想定して、防災拠点としての位置付けを行っている。
A19	広域避難施設（広域防災拠点）	なし	中学校廃校跡地を防災ヘリポートにする計画を発端とし、市町村内の防災拠点の整備を検討していたところ、国の「道の駅」の整備プログラムとして「重点「道の駅」（防災）」の募集があることを知り、応募した。整備当初から地域防災計画上の防災拠点として位置付けている。
A20	一時避難場所、指定避難所	津波浸水区域 一部土砂災害警戒区域	国費補助で造営した防災複合施設が指定避難所の指定を受けており、当該施設を取り込む形で「道の駅」が整備された。

(注) 当局の調査結果による。

イ 災害時協定の締結、災害時マニュアルの作成、防災訓練の実施等

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>大規模災害時には、「道の駅」に近隣住民や道路利用者が情報や避難場所を求めて駆け込んでくるものとみられるが、一般財団法人国土技術研究センターは、発災後の72時間程度は人命救助、被害の拡大防止が優先され、避難者等への公的支援は機能しないことから、防災拠点での自助・共助が求められ、①防災拠点とするための体制を協定・覚書により強化しておくこと、②平時より定期的に防災訓練や防災教育を実施することが重要になると指摘している。</p> <p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」の災害時協定の締結、災害時マニュアルの作成、防災訓練の実施等について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>(近畿地方整備局)</p> <p>近畿地方整備局は、南海トラフの巨大地震・津波又は紀伊半島大水害に代表される台風による豪雨・出水による大規模災害等の発生時に迅速かつ的確な応急対策等を実施するため、平成27年度及び28年度に、同局、和歌山県及び同県内で「道の駅」を設置する18市町村との間で、災害発生時に「道の駅」施設を住民の避難・休憩、救援物資の提供・保管等、防災活動への利用に努めるものとする防災基本協定を締結（「道の駅」防災利用に関する基本協定書）（平成27年11月17日、近畿地方整備局、和歌山県、同県紀南地域12市町村との間で締結。28年5月11日、同局、同県、同県紀北6市町村との間で締結。計34駅を対象）するなどの取組を行っている。</p> <p>また、近畿地方整備局は、前述1(1)アに記載のとおり、管内の「道の駅」設置市町村等が参加する会議等において、適宜、防災機能の先進事例について紹介を行う等の啓発等を行っており、駅の登録前等に必要に応じて個別に防災機能に関する協議を行うこととしているが、市町村等に対して「道の駅」との防災協定や災害時マニュアルの作成等のソフト対策については具体的な情報提供等までは行っていない。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -①</p>
<p>(アンケート調査結果)</p> <p>① 災害時協定</p> <p>「道の駅」に関して災害時協定を締結しているものは、回答のあった145駅中42駅（29.0%）であり、当該42駅における協定の締結当事者は、「国と府県と市町村」に係る協定が34駅、「国と市町村」に係る協定が2駅、「市町村と道の駅」に係る協定が7駅、「市町村と商業者」に係る協定が3駅の計46駅（複数回答）である。</p> <p>ただし、このうち、「国と府県と市町村」に係る協定を締結している34駅は、前述のとおり、近畿地方整備局の主導により、平成27年度及び28年度に同局、</p>	<p>図表 1-(1)-イ -② 図表 1-(1)-イ -③</p>

<p>和歌山県及び和歌山県内の「道の駅」設置各市町村が締結した防災基本協定であり、これらを除いた「国と市町村」、「市町村と道の駅」及び「市町村と商業者」間で災害時協定を締結しているのは計 12 駅（複数回答）のみとなっている。</p>	
<p>② 災害時マニュアル</p>	
<p>災害時マニュアルを作成していない「道の駅」は 145 駅中 134 駅（92.4%）と多数を占めている。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -④</p>
<p>また、被災想定区域に所在する「道の駅」については、被災のおそれが高く、災害時マニュアルがないことによる混乱がより助長される可能性があるが、当局のアンケート調査結果では、一部又は全部が被災想定区域内に所在する「道の駅」（69 駅）で災害時マニュアルを作成しているのは 3 駅（4.3%）のみとなっている。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑤</p>
<p>③ 防災訓練</p>	
<p>防災訓練を実施していない「道の駅」は 145 駅中 121 駅（83.4%）と多数を占めている。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑥</p>
<p>また、被災想定区域に所在する「道の駅」については、災害の発生時に迅速な避難を行う等の対応が求められるが、当局のアンケート調査結果では、一部又は全部が被災想定区域内に所在する「道の駅」（69 駅）で防災訓練を行っているのは 11 駅（15.9%）のみとなっている。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑦</p>
<p>（「道の駅」における実地調査結果）</p>	
<p>① 災害時協定の締結状況</p>	
<p>実地調査した「道の駅」20 駅の中には、市町村と駅の指定管理者との間で災害時協定を締結した例や、管理運営協定の中で災害時における対応を規定している例が 4 駅でみられた。一方、他の 16 駅では、災害時には市町村が適宜状況判断を行い、「道の駅」はその判断に基づき所要の対応をとることになることから協定の必要がない等として、災害対応に関する具体的な協定等を締結していない状況がみられた。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑧</p>
<p>災害時協定を締結又は管理運営協定の中で災害時における対応を規定している 4 駅では、災害発生時の災害対策本部の運営体制（組織と役割等）を具体的に定めている駅が 1 駅、災害発生時における施設利用の内容等を定めている駅が 3 駅あり、また、いずれの駅も災害の発生に伴う費用負担を市町村が負担する旨を明確にしているため、非常時において迅速で的確な対応が行われる可能性が高いものと考えられる。</p>	
<p>このほか、災害時における物資供給協定については、i) 市町村が費用負担者となって、「道の駅」敷地内で食料品等の販売を行っている業者に物資の供給を要請する協定を締結している例（2 駅）、ii) 利用者が費用負担者となって、「道の駅」に隣接するガソリンスタンドから燃料の供給を受ける協定を締結している例（1 駅）がみられた。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑨ 図表 1-(1)-イ -⑩</p>
<p>② 災害時マニュアルの作成状況</p>	
<p>実地調査した「道の駅」20 駅の全てで災害時マニュアルが未作成であった。各駅からは、i) 駅利用者の誘導等を行うだけであり、マニュアル化を図る必要は</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑪</p>

<p>ない(2 駅)、ii) 災害時の対応について市町村の指示を受けながら適宜対応するので不要(2 駅)との意見がある一方、iii) どのようにしてマニュアルを作成すればよいか分からず未作成のままとなっており、国からマニュアルを作成するための情報提供をしてほしい(5 駅)との意見が聞かれた。</p> <p>マニュアルが未作成となっている 20 駅の中には、防災設備が整備され、一時避難場所等の防災拠点に指定されている「道の駅」(8 駅)も含まれており、災害時の職員の役割分担、実施手順等を定めたマニュアルがないことから、発災時に設備等の有効活用を図ることができず、施設利用に当たって混乱を招く等の可能性がある。</p> <p>③ 防災訓練の実施状況</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅の全てで、直近 3 年間において自然災害が発生した場合の関係機関との連携や防災設備の稼働確認を行う防災訓練を実施した駅はみられなかった(1 駅において「道の駅」登録前の平成 28 年度に市町村、駅及び連合自治会による防災訓練を兼ねた「防災フェア」が開催された例が唯一の例。後述 1(2)イ参照)。</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅からは、i) 防災拠点の位置付けがないため(6 駅)、ii) 防災訓練を実施するという意識がなく検討したことがなかった(3 駅)との意見が聞かれる一方、iii) 実施する必要性は感じているもののどのような内容の訓練を行えばよいか分からない(2 駅)との意見が聞かれた。</p> <p>防災訓練を実施していない「道の駅」の中には、地域防災計画で防災拠点に位置付けられている駅(10 駅)も含まれており、これらの駅については関係機関との連携、被災者の円滑な受入等、発災時を想定した防災訓練の必要性がより高いものと考えられる。</p> <p>④ 防災機能向上に係るソフト対策に関する市町村の意見要望</p> <p>調査対象とした市町村からは、①国土交通省や近畿地方整備局において全国の「道の駅」におけるソフト対策の取組事例を収集し、地域や立地条件を類型化した雛形を示してもらいたい(1 市町村)、②災害時マニュアルについて知見がないので国から雛形、具体例を示してもらいたい(5 市町村)、③どこの駅が災害時マニュアルを作成しているのか分からず、先進地の市町村に照会ができない(1 市町村、再掲)との意見が聞かれた。</p> <p>【所見】</p> <p>したがって、近畿地方整備局は、「道の駅」の防災機能向上に係るソフト対策の促進を図る観点から、「道の駅」設置市町村等及び「道の駅」に対し、次のとおり、更なる啓発を行う必要がある。</p> <p>① 災害時の運営体制や費用負担も含めた具体的な災害時協定の締結事例を収集し、情報提供すること。</p> <p>② 災害時マニュアルの作成事例を収集し、情報提供すること。</p> <p>③ 防災訓練の実施事例を収集し、情報提供すること。</p>	<p>図表 1-(1)-イ -⑫</p> <p>図表 1-(1)-イ -⑬</p>
---	---

図表 1-(1)-イ-① JICE REPORT 第 26 号「道路の防災・減災に関する JICE の取組」（平成 26 年 12 月。一般財団法人国土技術研究センター）〈抜粋〉

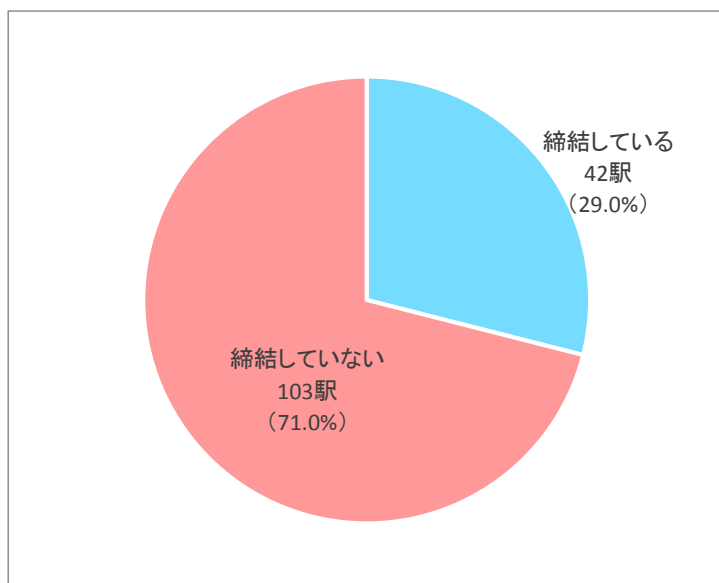
2.6 「道の駅」における防災機能の考え方

(4) 協定・覚書の締結

災害発生の初動期（発災～ 72 時間程度）は、第一に人命の救助、被害の拡大防止が優先されることから、発災後 72 時間は避難者等への公的支援は機能しないといえる。そのため地域の生活様式に合わせた自助、共助が求められることから、地域の自治会や農産物生産者等との連携といった多様な主体の関与による連携態勢の強化や災害が発生した場合における物品の無償提供にかかる営業補てん等、規定内容の工夫による災害時対応の実効性の向上など、特に共助の視点から 防災拠点とするための体制を協定・覚書により強化しておくことが重要である。また、あわせて 平時より、定期的に防災訓練や防災教育を実施することで、これら協定・覚書の実効性の更なる向上を図る必要がある。

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-(1)-イ-② 災害時協定の締結状況（アンケート調査結果）



(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-イ-③ 災害時協定の有無と協定当事者別内訳（アンケート調査結果）

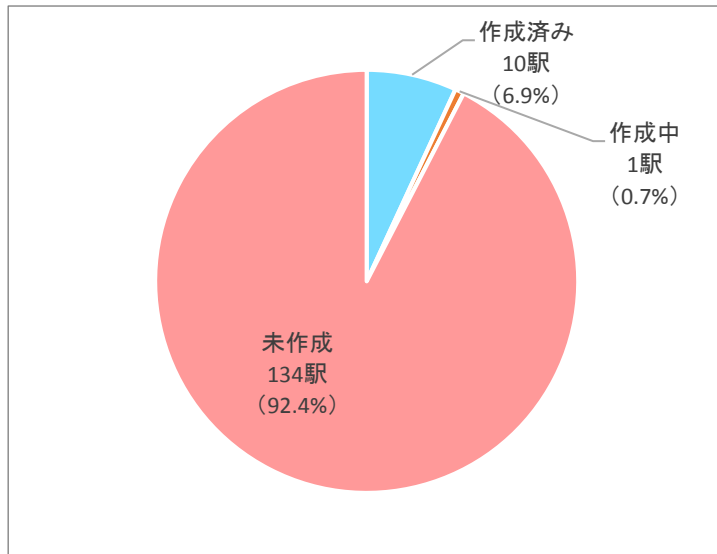
(単位：駅、%)

協定を締結している				締結していない
42 (29.0)				
国と府県と市町村	国と市町村	市町村と道の駅	市町村と商業者	103 (71.0)
34	2	7	3	

(注) 1 アンケート調査結果による。

2 複数の協定を締結している駅があるため、「国と府県と市町村」、「国と市町村」、「市町村と道の駅」及び「市町村と商業者」の各数値には重複がある（複数回答：計 46 駅）。

図表 1-(1)-イ-④ 災害時マニュアルの作成状況
(アンケート調査結果)



(注) アンケート調査結果による。

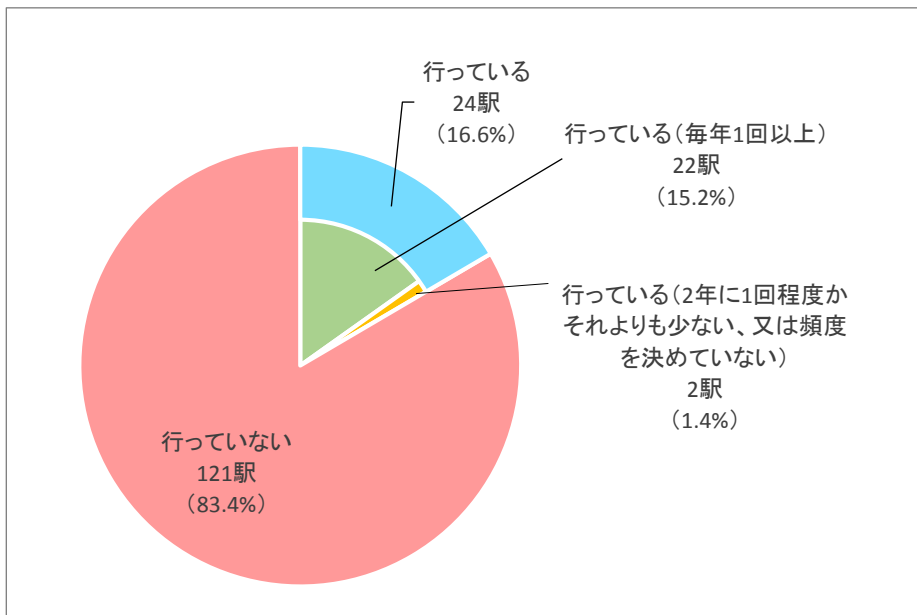
図表 1-(1)-イ-⑤ 被災想定区域への所在と災害時マニュアルの作成状況との関係 (アンケート調査結果)

(単位：駅、%)

区分	災害時マニュアル 作成済み	災害時マニュアル 作成中又は未作成	計
被災想定区域内	3 (4.3)	66 (95.7)	69 (100)
区域外	7 (9.2)	69 (90.8)	76 (100)
計	10	135	145

(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-イ-⑥ 防災訓練の実施状況 (アンケート調査結果)



(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-イ-⑦ 被災想定区域への所在と防災訓練の実施状況との関係（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	防災訓練実施あり	防災訓練実施なし	計
被災想定区域内	11 (15.9)	58 (84.1)	69 (100)
区域外	13 (17.1)	63 (82.9)	76 (100)
計	24	121	145

（注）アンケート調査結果による。

図表 1-(1)-イ-⑧ 災害時における市町村と「道の駅」との間における施設の利用協定の締結状況

道の駅	締結有無	協定締結の状況、協定等の内容、市町村の考え等
A1	×	防災設備を備えておらず、発災時には運営を継続することが困難になるため、店舗を閉鎖することとしている。このため、災害時の対応は特段取り決めていない。
A2	×	「管理・運営に関する基本協定書」では、災害等の緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じるとともに、関係者に対して緊急事態発生旨を通報することとしているが、その他具体的な内容については特に決めていない。
A3	○	「地域活性・交流施設の管理運営に関する基本協定書」を締結 この中で、災害が発生した場合には速やかに必要な措置を講じるとともに、関係者に対して速やかに連絡をするものとしている（第16条）ほか、「防災・業務継続計画」において、自然災害発生時の災害対策本部の組織と役割（別紙規定）、緊急連絡系統（別紙規定）等の事項を具体的に定めている。 また、災害の発生に伴う費用負担については、市町村と協議した上で決定することとしている（第29条）。
A4	×	災害が発生した場合には、市町村が適宜状況判断を行い、これに基づき対応を実施することになるため、災害時に関する協定を締結する必要性を感じていない。
A5	×	大雨等の災害時に沿線道が通行止めになったことがあるものの、駅に帰宅困難者等が避難してくる例はなかったため、これまで特に災害時対応に関する協定は締結していなかった。 ただし、今後、避難者が発生する可能性もあるため、次期指定管理契約時（2021年）の基本協定において、市町村の防災活動に「道の駅」が協力する旨を盛り込むことを検討している。
A6	×	広域防災拠点に指定されている他の「道の駅」が近くに所在しており、当駅は防災拠点として位置付けられていないため、災害時対応に係る協定も締結していない。 なお、駅の支配人が理事長を務める市町村観光協会と市町村との間で災害時における市町村内宿泊施設の提供に関する協定が締結されている。
A7	×	月に1度、市町村と「道の駅」職員が定例協議会を行うなど、普段から密に連絡を取り合っており、災害時においても、市町村と駅の間で情報を共有しながら適宜対応することとしている。
A8	×	指定管理者の社長は副首長であり、災害発生時における「道の駅」の運用方法等について協定を締結する必要がない。
A9	×	当駅は地域防災計画において防災拠点等に指定されておらず、災害時の対応（避難所開設、物資提供等）に関する協定等は必要ないと考えている。
A10	×	災害が発生した場合には、市町村が適宜状況判断を行い、これに基づき対応を実施することになるため、災害時に関する協定を締結する必要性を感じていない。

道の駅	締結有無	協定締結の状況、協定等の内容、市町村の考え等
A11	○	「災害協定書」を締結 この中で、地震、風水害等の大規模災害が発生または発生が予想される時、当該「道の駅」が市町村の要請に基づき、①帰宅困難者の避難場所の提供、②緊急消防援助隊等の集結等場所及び救援物資集配拠点の提供、③その他「道の駅」が可能とする災害情報及びサービスの提供を行うものとし（第2条）、発生した費用の負担は市町村が負うものとしている（第3条）。
A12	×	「管理運営に関する基本協定書」では、市町村は、災害の発生その他特別の事情がある場合、施設を優先的に使用できるものとし、指定管理者はこれに協力しなければならないとしているが、その他具体的な内容については特に定めていない。
A13	×	地域振興を目的として設置されたものであり、防災拠点として位置付けしていないため、災害時の施設の運用方法を定めた協定・覚書はない。災害が発生した場合、市町村と駅が連携して適宜対応する予定
A14	×	津波と土砂災害の被災想定区域に含まれていることから、防災拠点とすることはできないと考えており、災害時に関する協定も必要性はないと判断
A15	×	当駅は、被災想定区域内にある一時避難場所として位置付けているが、市町村と「道の駅」との間で具体的な協定の締結には至っていない。
A16	×	地域防災計画では駅内に市町村職員等が常駐する案内所を救護所と位置付けており、特に災害時対応に関する協定を締結する必要性はない。
A17	×	当駅は、地域防災計画上の防災拠点に位置付けられていないため、災害時対応に関する協定を締結する必要性はないと判断
A18	○	「地域振興交流施設の管理運営に関する協定書」を締結 この中で、市町村は、天災地変等の発生により、道の駅を地域住民の避難場所又は援助物資の保管倉庫に使用するなど、緊急に必要なときは、指定管理者に対して業務の変更等について協力要請することとし、指定管理者は誠実に協力要請に応じるものとする（第16条）と定めている。 また、費用負担については、不可抗力によるものとして市町村が負うものと定めている。
A19	○	「地域振興交流施設 管理運営に関する協定書」を締結 この中で、①市町村は、天災地変等の発生により、道の駅を地域住民の避難場所又は援助物資の保管倉庫に使用するなど、緊急に必要なときは、指定管理者に協力を要請し、指定管理者は市町村の協力要請に応じること、②市町村は、天災地変等の発生に伴う避難場所の開設に備え、飲料備蓄水用の給水タンクと太陽光発電による蓄電池を設置するものとし、指定管理者は両設備の日常管理を行うとともに避難者に供給すること（第16条）を定めている。 また、費用負担については、不可抗力によるものとして市町村が負うものと定めている。
A20	×	当駅内の防災複合施設（市町村が直接管理）を指定避難所として指定しているものの、主要施設である地域振興施設は被災想定区域内であり、市町村と駅との間で災害時対応に関する協定を締結する必要性はないと判断

(注) 1 当局の調査結果による。

- 2 上記のほか、近畿地方整備局の主導で、同局、和歌山県、和歌山県内の全ての「道の駅」設置18市町村（34駅）の間において、「道の駅」防災利用に関する基本協定書が締結されている。

図表 1-(1)-イ-⑨ 災害時における物資提供等に関する協定書（例）

●市（以下「甲」という。）と農産物直売所「●」（以下「乙」という。）は、災害時における物資の提供等に関し、次のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 本協定は、市内で地震、風水害等による大規模災害が発生し、又は発生するおそれがある場合（以下「災害時」という。）において、甲が乙と協力して、物資を迅速かつ円滑に被災者に提供すること及び地域住民の安全確保のため、必要な事項を定めるものとする。

（協定事項の発効）

第2条 （省略）

（提供等の協力要請）

第3条 甲は、災害時において物資を調達する必要があると認めるときは、乙に調達可能な物資の供給を要請するものとする。

（調達物資の範囲）

第4条 甲が乙に供給を要請する物資の範囲は、乙の店舗内に商品として提供できる物資とする。

（要請の方法）

第5条 第3条の規定による要請は、調達する物資名、数量、規格、引渡場所等を記載した文書をもって行うものとする。ただし、緊急を要するときは、口頭又は電話で要請し、要請後速やかに文書を提出するものとする。

（物資の供給の協力）

第6条 乙は前条の規定により甲から要請を受けたときは、物資を甲に対して優先的に提供するよう努めるものとする。

2 乙は物資の提供を実施したときは、その提供の終了後速やかにその実施状況を報告書により甲に報告するものとする。

（費用の負担）

第7条 第3条の規定により、甲の要請に基づき乙が供給した物資の代金は、甲が負担するものとする。

2 前項に規定する費用は、災害発生直前における小売価格等を基準とし、甲乙協議の上速やかに決定するものとする。

（以下、省略）

（注）調査対象市町村の協定内容を基に当局が作成した。

図表 1-(1)-イ-⑩ 災害時におけるガソリン等燃料の供給に関する協定（例）

（目的）

第1条 この協定は大規模な災害の発生等により、●町内にガソリン等燃料（以下「燃料」という。）が不足した場合（以下「災害時等」という。）において、町民の安全を確保するために必要な燃料の供給について、●町（以下「甲」という。）と●（以下「乙」という。）との間で必要な事項を定める。

（供給への協力要請）

第2条 甲は、災害時等において、次の各号に掲げる町民の安全を確保するために特に重要な施設等のうち甲が指定するものに対する燃料の供給及び供給のあっせんについて、乙の協力を要請することができる。

- （1） 町内に設置された避難所
- （2） 災害応急対策、ライフラインの維持に重要な施設・車両等
- （3） 災害対策基本法第76条の規定に基づく緊急通行車両
- （4） 医療・福祉関係施設・事業のうち特に緊急度の高いもの
- （5） 災害時対策業務を行う行政機関
- （6） その他、町民の安全を確保するために特に重要な施設等で甲が指定するもの

2 甲は、県、一部事務組合等から前項各号に掲げる施設等について要請があった場合には、本協定に基づき、乙に協力を要請することができる。

3 前二項の要請は、文書をもって行うものとする。ただし、文書をもって要請するいとまがないときは、口頭で要請し、後日、速やかに文書を提出するものとする。

（燃料の備蓄）

第3条 （省略）

（供給の実施）

第4条 乙は、甲から要請を受けたときは、燃料の供給及び供給のあっせんに可能な限り協力するものとする。なお、燃料不足の状況により、要請どおりの燃料供給ができないときは、甲は必要な調整を行うものとする。

2 乙は、災害時等において、備蓄している燃料については、甲からの要請に基づき、甲が指定する施設等に対し、可能な限り供給するものとする。

3 甲は、乙が要請内容を円滑に実施できるよう、必要な措置を講じる。

（費用の負担）

第5条 本協定に基づき供給された燃料の対価及び運搬等の費用については、当該燃料の供給を受けた者が負担する。

（以下、略）

（注）調査対象市町村の協定内容を基に当局が作成した。

図表 1-(1)-イ-⑪ 災害時マニュアルを未作成の理由等

道の駅	防災拠点としての位置付け	防災設備の整備	未作成の理由・現況
A1	一時避難場所	なし	災害時には、「道の駅」の委託業者が駅利用者を隣接の指定避難所に誘導することとなっており、マニュアルを作成するほどの必要性はないと判断
A2	備蓄・物資輸送拠点	非常用発電機、受水槽、備蓄倉庫、災害時飲料自動販売機	市町村でどのような内容のマニュアルを作成すればよいかイメージを描けていないこと、現在のところ指定管理者が指定業務をこなすのに手一杯であることから、災害時マニュアルの作成には至っていない。
A3	指定緊急避難場所、輸送拠点、ボランティア活動拠点	非常用発電機、太陽光発電、受水槽、備蓄倉庫、マンホールトイレ、かまどベンチ、薪ストーブ	災害への対応が必要であることから、管理運営に関する基本協定に基づく業務仕様書でマニュアルの作成を求められているが、現在のところは、台風時のチェック表作成にとどまっており、自然災害を想定した対応マニュアルまでは作成できていない。
A4	なし	なし	「道の駅」の利用者を建物内に避難誘導する際などの手順について、マニュアル化の必要性を感じているが、どのようにしてマニュアルを作成すればよいか分からず、未作成のままとなっている。
A5	なし	貯水槽	当駅は、地域防災計画上の防災拠点として位置付けられていないため、マニュアル作成は不要と判断
A6	なし	なし	災害発生時には、市町村と観光協会の協定に基づき避難者に市町村内の宿泊施設の空室を利用してもらうことを想定しており、当施設についても特に対応手順を策定する必要はないと考えている。
A7	なし	受水槽	市町村の災害時マニュアルは作成しているが、市町村内の公的施設では、学校等を除いてマニュアルを作成している例はない。
A8	一時避難場所	なし	普段から密に市町村と連絡を取っており、災害時の対応についても、市町村の指示を受けながら適宜対応するため不要と判断
A9	なし	なし	被災想定区域でないため災害の発生を予想しておらず、マニュアルの作成を検討したことがなかった。
A10	広域防災拠点（物資集積拠点）	非常用発電機、貯水槽、災害時対応トイレ	マニュアルを作成していないことについて特に理由はないが、平成 29 年 11 月に新たに就任した駅管理代表者は、今後、災害時マニュアルの作成についても検討するとしている。
A11	物資の中継基地、後方支援基地、帰宅困難者用避難所	非常用発電機、災害時対応トイレ、備蓄倉庫	災害時には市町村と連絡を取り、指示等を受けることになるため、特にマニュアルを作成する必要性を感じていない。
A12	なし	なし	当駅は、地域防災計画上の防災拠点に位置付けられていないため、マニュアル作成は不要と判断
A13	なし	なし	マニュアルを作成していないことについて特に理由はないが、市町村内の公的施設では学校等を除いてマニュアルを作成している例はない。
A14	なし	なし	当駅は被災想定区域内にあり、周囲に住居はなく防災拠点にも位置付けられておらず、災害の発生が予測される場合は駅を閉鎖して従業員が撤退することから、マニュアルを作成する必要はないと判断
A15	一時避難場所	非常用発電機、太陽光発電、備蓄倉庫	津波警報解除後の避難者を最寄りの指定避難所へ誘導することや物資の配分など、一時避難場所が対応すべき内容をマニュアル化していない理由は不明

道の駅	防災拠点としての位置付け	防災設備の整備	未作成の理由・現況
A16	救護所、指定避難所	非常用発電機、防災無線、災害時対応自動販売機	地域防災計画で当駅の役割として指定した救護所に係る「初期医療体制の整備」手順が定められており、当該内容で足りると判断
A17	なし	なし	当駅は、地域防災計画上の防災拠点に位置付けられていないため、マニュアル作成は不要と判断
A18	なし	非常用発電機、マンホールトイレ、災害用自動販売機、備蓄倉庫	これまで大きな災害はなく、災害時対応やマニュアルの作成について検討したことがなかった。
A19	広域避難施設（広域防災拠点）	非常用発電機、太陽光発電、貯水槽、災害時対応トイレ、備蓄倉庫	今後、市町村内の各所にある指定避難所に適用される避難所マニュアルを「道の駅」に合わせた形にアレンジして作成することを予定している。 国から他の「道の駅」、特に「防災重点道の駅」が持っている災害時マニュアルの提供があれば参考となるので提供を要望したい。
A20	一時避難場所、指定避難所	非常用発電機、防災無線、非常用飲料水・食料、毛布、寝具用マット	どのような内容を災害時マニュアルに盛り込むかノウハウがない。

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(1)-イ-⑫ 防災訓練を未実施の理由

道の駅	防災拠点としての位置付け	防災設備の整備	未実施の理由・現況
A1	一時避難場所	なし	指定避難所となっている施設が隣接しているが、「道の駅」として訓練を実施したことがない。
A2	備蓄・物資輸送拠点	非常用発電機、受水槽、備蓄倉庫、災害時飲料自動販売機	物資の受入・搬送を想定した防災拠点であることから避難者を想定した訓練を実施していない。
A3	指定緊急避難場所、輸送拠点、ボランティア活動拠点	非常用発電機、太陽光発電、受水槽、備蓄倉庫、マンホールトイレ、かまどベンチ、薪ストーブ	自然災害に対応する訓練は実施する必要性を感じているものの、現段階では台風時チェック表のチェック項目を整理し、マニュアル作りを始めているところで、訓練の実施までには至っていない。なお、駅登録前に「防災フェア」を実施
A4	なし	なし	市町村では、毎年9月に警察・自衛隊等の団体や住民などと協力した合同防災訓練を実施しているが、当該訓練の参加機関に「道の駅」は含まれていない。
A5	なし	貯水槽	防災拠点でないため訓練実施の必要性を感じていない。市町村からも訓練実施を求められていない。
A6	なし	なし	防災拠点として指定避難所等に指定されていないため、特に防災訓練を実施していない。
A7	なし	受水槽	防災拠点として指定避難所等に指定されていないため、特に防災訓練を実施していない。 緊急時には、市町村職員と密に連絡を取りながら適宜対応することとしている。
A8	一時避難場所	なし	普段から密に市町村と連絡を取っており、災害時の対応についても、市町村の指示を受けながら適宜対応するため、特段、訓練の必要はない。
A9	なし	なし	被災想定区域でないため災害の発生を予想しておらず、防災訓練の実施を検討したことがなかった。

道の駅	防災拠点としての位置付け	防災設備の整備	未実施の理由・現況
A10	広域防災拠点 (物資集積拠点)	非常用発電機、貯水槽、災害時対応トイレ	市町村では、毎年9月に警察・自衛隊等の団体や住民などと協力した合同防災訓練を実施しているが、当該訓練の参加機関に「道の駅」は含まれていない。
A11	物資の中継基地、後方支援基地、帰宅困難者用避難所	非常用発電機、災害時対応トイレ、備蓄倉庫	消防訓練は実施しているが、防災訓練については実施する意識がなかった。なお、マンホールトイレの設営については、今後、駅職員に対する設営訓練を行う必要があると考えている。
A12	なし	なし	防災拠点として位置付けられていないため、特に防災訓練を実施していない。なお、校区単位で実施される防災訓練にも「道の駅」は参加していない。
A13	なし	なし	市町村内を8ブロックに区分した自主防災組織ごとに防災訓練を実施しているが、「道の駅」など特定の施設を対象とした訓練は実施していない。
A14	なし	なし	当駅は被災想定区域内にあり、周囲に住居はなく防災拠点にも位置付けられておらず、災害の発生が予測される場合は駅を閉鎖して従業員が撤退することから、防災訓練を実施していない。
A15	一時避難場所	非常用発電機、太陽光発電、備蓄倉庫	災害時を想定した訓練を検討する必要はあると考えているが、実施に至っていない。
A16	救護所、指定避難所	非常用発電機、防災無線、災害時対応自動販売機	各地区で消防団を中心に訓練を実施しているが、「道の駅」主体で実施したことはない。
A17	なし	なし	防災拠点として位置付けられていないため、特に防災訓練を実施していない。
A18	なし	非常用発電機、マンホールトイレ、災害用自動販売機、備蓄倉庫	日常業務に追われていたこと、これまで大きな災害が発生したことがなかったことから、災害時対応や防災訓練の実施を検討したことがなかった。
A19	広域防災拠点	非常用発電機、太陽光発電、貯水槽、災害時対応トイレ、備蓄倉庫	地区の自主防災訓練として指定避難所である「道の駅」に避難する訓練が実施されているが、「道の駅」側の受入活動を含めた訓練は実施規模が大きくなりすぎるため実施していない。
A20	一時避難場所、指定避難所	非常用発電機、防災無線、非常用飲料水・食料、毛布、寝具用マット	市町村を小字単位に4分割し、地区ごとに防災訓練を行っており、「道の駅」がある地区についても自主防災訓練が行われているが、「道の駅」を主眼においた訓練は行われていない。

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(1)-イ-⑬ 防災機能に係るソフト対策の推進に際して国等に求める支援等

市町村	ソフト対策の推進に際して求める支援等
a 1	特になし
a 2	自然災害に対する防災マニュアルについて知見がないので、国からマニュアルの雛形、具体例を示してもらいたい。なお、近畿地方整備局から定期的に照会がある「道の駅」調査のフィードバックがないので、どこの駅がマニュアルを持っているのかが分からない。
a 3	特になし 現実に被害が発生するほどの災害に遭遇しないと何が必要か分からないが、現在のところ、特に支援の必要は感じてない。
a 4	特になし 災害時のマニュアルを策定する場合には、防災規定等の作成について、ノウハウを有している防災担当課に相談に応じてもらうことが可能であるため、特に支援の必要は感じていない。

市町村	ソフト対策の推進に際して求める支援等
a 5	特になし 防災拠点ではないので、ソフト対策の取組を行っていない。
a 6	国土交通省において、「道の駅」における防災の取組に関する最新の動向を示してもらえば参考となる。
a 7	特になし
a 8	国土交通省や近畿地方整備局において、全国の「道の駅」における取組に関する事例を収集し、地域や立地条件を類型化したソフト対策の雛形を示してほしい
a 9	特になし 市町村の防災担当課が町内会等を指導しており、道の駅の防災訓練についても、防災のノウハウを有する同課による支援が有効ではないかと考えている。
a 10	特になし
a 11	特になし
a 12	他の道の駅（特に防災重点「道の駅」）が持っている災害時マニュアルがあれば参考になるので、国から提供してもらえればありがたい。
a 13	マニュアルの作成を今後の課題としていることから、被災事例やそれを踏まえた対応マニュアル等の提示をお願いしたい。
a 14	特になし
a 15	他の周辺駅や近畿地方整備局、県からソフト対策に関して、情報を入手したことや提供を依頼したことがないが、資料としてあれば有効と思われ、もし入手できれば参考になる。
a 16	特になし

(注) 当局の調査結果による。

(2) 防災機能に係るハード対策の推進

ア 防災設備・物資の整備状況

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>国土交通省は、国が直轄で管理する道路沿いにあり市町村等と一体で設置している「道の駅」(直轄国道一体型)の一部について、道路管理者としての立場から、駅設置者でありかつ地域住民の防災対策を所掌する市町村等との役割分担を図りつつ、災害発生時に道路利用者の利用に供するための非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレ、防災倉庫等の防災設備や避難者に配布するためのアルファ米等の食料品、飲料水、毛布等の備蓄物資を整備している。</p> <p>また、道路管理者である都道府県と市町村等が一体となって設置した「道の駅」に対しては、国の社会資本整備総合交付金等の助成制度があり、このほか府県の中には、市町村が単独で設置したものを含む管内全ての「道の駅」を対象として防災設備の整備等を行う補助制度(注)が設けられている例もあることから、各市町村等は、それらを活用しながら防災設備・物資を整備している。</p> <p>(注) 例えば、和歌山県の「わかやま防災力パワーアップ補助金」は、「道の駅」に限らず、市町村が行う地域防災対策事業等に対する補助制度である。</p> <p>「道の駅」における防災設備・物資は、市町村地域防災計画における「道の駅」の位置付け(防災拠点化)や駅施設の規模、その所在する地形等によって、その整備状況に差異が認められる。</p> <p>このような中で、これまで各地で発生した地震等災害において、例えば地域住民等への炊出し提供や一時避難者の受入れ、地域における災害支援対策基地としての活用等、24時間使用可能な駐車場やトイレなどを有する「道の駅」が果たしてきた役割を踏まえると、いずれの「道の駅」においても、これら補助制度等を活用しながら、大規模災害等に伴う停電等非常事態に備えた防災設備・物資を、可能な限り整備していくことは有効かつ重要であると考えられる。</p> <p>また、国土交通省が作成した「道の駅」のトイレの改善に関するチェックポイント(平成29年9月)では、これまでの大災害時に、「道の駅」が道路利用者の一時避難場所や被災情報の発信、支援者の待機スペース等として役割を果たしてきたことを踏まえ、「道の駅」の新設・改修に当たっての付加機能として、必要な電源、水を確保すること、災害用トイレを整備すること等が留意点として提示されている。</p> <p>特に、これまでの大災害での経験から、災害時でのトイレの確保は避難生活における重要な課題とされ、自宅に簡易トイレ等災害時に使用できるトイレを備える住民が少ない(注)ことから、防災拠点となり得る「道の駅」には、災害時でも安心して使用できるトイレが準備されていることが望まれる。</p> <p>(注) 特定非営利活動法人日本トイレ研究所の調査によると、自宅に災害時に使用できるトイレを準備しているのは16.9%とされている。</p>	<p>図表 1-(2)-ア -①</p> <p>図表 1-(2)-ア -②</p>

<p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」の防災設備・物資の整備状況について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>(近畿地方整備局及び府県)</p> <p>近畿地方整備局は、管内「道の駅」における防災設備・物資について、各市町村の地域防災計画において「道の駅」が防災拠点として位置付けられているか、また被災想定区域外に立地しているか等を勘案し、必要により整備していくとの方針を有している。</p> <p>同局が直轄国道一体型として設置した管内の「道の駅」23 駅における、道路利用者のための防災設備・物資の整備状況をみると、前述 1(1)アに記載のとおり、主たる防災設備としての非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレのいずれかを直轄で整備しているのは11 駅(47.8%)と半数近くに上っている。</p> <p>また、府県一体型や単独型も含め、管内全ての「道の駅」に対して、同局を始め、府県や「道の駅」関係機関で構成する「道の駅」連絡会においても、国土交通省が作成した「道の駅」の防災設備・物資に関する資料を会議等で配布するなどにより、「道の駅」に防災機能を備えることについて周知している。</p> <p>このほか、府県の中には、府県単費により、単独型も含めた府県道沿いの「道の駅」に対し、災害時でも道路情報を提供できるようにするための各種情報提供設備や、停電時でもそれを運用できるようにするためのポータブル式非常用発電機について、これらを未整備の「道の駅」に配備(和歌山県)するなどして、その防災拠点化を支援している例もみられる。</p> <p>(アンケート調査結果)</p> <p>① 防災設備のうち、非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレのいずれかを整備しているのは、回答のあった145 駅中51 駅(35.2%)となっている。</p> <p>② ①を「道の駅」の整備手法別でみると、直轄国道一体型が23 駅中12 駅(52.2%:市町村単独で整備した施設を含む。)と半数以上で整備されているが、府県一体型が50 駅中13 駅(26.0%)、単独型が72 駅中26 駅(36.1%)にとどまっている。</p> <p>③ 前述 1(1)アに記載のとおり、市町村地域防災計画において防災拠点として位置付けている41 駅のうち、①のいずれかの防災設備を整備しているのは33 駅(80.5%)であり、防災拠点として位置付けた上で設備整備を行っている駅の割合が高い。</p> <p>以上のことから、近畿管内の「道の駅」における防災設備・物資については、直轄国道一体型として国が直接又は国から支援を受けて整備され、市町村の地域防災計画に位置付けられた駅の方が、市町村が単独で設置した駅や同計画に位置付けられていない駅に比べて、その整備状況や防災拠点化が進んでいる傾向がうかがえる。</p>	<p>図表 1-(1)-ア -② (再掲)</p> <p>図表 1-(2)-ア -③</p> <p>図表 1-(2)-ア -④</p> <p>図表 1-(2)-ア -⑤</p> <p>図表 1-(2)-ア -⑥</p> <p>図表 1-(1)-ア -⑥ (再掲)</p>
--	---

<p>(「道の駅」における実地調査結果)</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅において各防災設備・物資の整備状況を調査したところ、例えば最も整備が進んでいる非常用発電機（ポータブル式を含む。）については9 駅（45.0%）で見られるが、これを「道の駅」の整備手法別にみると、直轄国道一体型では7 駅のうち6 駅（85.7%）が整備済みとなっている一方、単独型では11 駅のうち3 駅（27.3%）のみが整備するにとどまっている。</p> <p>単独型の「道の駅」で防災設備を整備していない市町村では、その理由として、①地域防災計画において防災拠点として位置付けていないこと、②近隣地区に設置する避難所等で各種防災設備を整備していること、③「道の駅」の建屋が狭く、そもそも防災拠点になじまないこと等を挙げている。</p> <p>一方、地域防災計画において「道の駅」全体又は施設の一部が何らかの防災拠点として位置付けられている駅の中には、次のとおり防災設備が十分備わっていないために、防災拠点として災害時に必要となる機能が発揮できないおそれのあるものがみられた。</p> <p>① 「道の駅」区域内に災害時対応トイレが整備されておらず、ポータブル式非常用発電機が整備されているものの、トイレを機能させるだけの容量がないため、停電時にトイレが利用できないもの（2 駅）</p> <p>② 「備蓄・物資輸送拠点」と位置付けられた「道の駅」で、国が整備した非常用発電機が情報施設やトイレ等、駅区域内の一部施設にのみ接続されており、災害時に活用することを想定している地域振興施設などその他の主要施設には非常用電源が備わっていないもの（3 駅）</p> <p>なお、地域の指定緊急避難場所として位置付けられた単独型の「道の駅」の中には、災害時対応トイレとしてマンホールトイレを整備するほか、かまどベンチ、薪ストーブやポータブル式非常用発電機等を備え、停電時でも必要最低限の機能維持が可能となるようにしているほか、省エネルギーに係る国の補助制度を活用して非常用発電機より安価な太陽光発電を導入することにより平時の光熱費を節減するとともに、蓄電機能により停電時の非常用電源として確保しているもの（1 駅）もあるなど、「道の駅」を整備する際、災害時に対応するための防災設備を工夫して導入しているものもみられる。</p> <p>このように、防災設備・物資の整備状況に違いがあっても、特に防災拠点として位置付けられている「道の駅」については、災害時に道路利用者のみならず地域住民もその支援を求めて来訪することが想定されることから、停電等非常時であっても継続してその機能を維持できるような防災設備・物資を備えておくことが重要と考えられる。</p> <p>また、一体型の駅と比較して防災設備・物資の整備状況が低調な単独型の駅についても、例えば比較的低予算で調達が可能なポータブル式非常用発電機や蓄電機能のある太陽光発電の導入例など、停電時に備え工夫している例等の参考情報を</p>	<p>図表 1-(2)-ア -⑦</p> <p>図表 1-(2)-ア -⑧</p> <p>図表 1-(2)-ア -⑨</p> <p>図表 1-(2)-ア -⑩</p> <p>図表 1-(2)-ア -⑪</p>
--	--

提供することにより、防災設備・物資を整備することの有効性や重要性の啓発につながるものと考えられる上、今後新たな「道の駅」が整備されるに当たって、防災機能を備えることの意義等を紹介するための参考情報になるものと期待できる。

【所見】

したがって、近畿地方整備局は、災害時における「道の駅」の防災機能の向上を図る観点から、「道の駅」を地域防災計画等に位置付けて防災設備・物資を工夫して整備している例等を情報収集した上で、防災設備・物資を整備していない「道の駅」設置市町村等に対し、各種会議等の機会を通じ、必要最低限の防災機能を持つハード対策を促すための情報提供等を一層行う必要がある。

図表 1-(2)-ア-① 府県による防災設備を対象とした補助制度の例（わかやま防災カパワーアップ補助金制度）

区分	内容
支援対象事業	市町村地震防災対策アクションプログラムの減災目標を達成するために市町村が行う以下の事業（「道の駅」を含む） ① 要配慮者支援対策 ② ブロック塀耐震化促進 ③ 津波対策等 ④ 自主防災組織の設置及び活動促進 ⑤ 防災意識の普及促進 ⑥ 地域防災拠点等施設整備 ⑦ 津波避難計画等策定支援 ⑧ 地震・津波災害復興計画の事前策定支援
補助要件	上記①～⑧の事業で、国庫補助事業などの対象にならないもの
補助率	2分の1以内（一部限度額あり）

（注）和歌山県からの提供資料により当局が作成した。

図表 1-(2)-ア-② 「道の駅」のトイレの改善に関するチェックポイント（平成 29 年 9 月）
 <抜粋>

付加機能

8

災害対策について

- 新潟県中越地震や東日本大震災時には「道の駅」が道路利用者の一時避難場所や被災情報の発信、支援者の待機スペース等としての役割を果たしました。
- 今後想定される大規模災害に対して地域防災計画も踏まえて、「道の駅」の果たすべき役割を整理し、必要となる設備の整備を検討しましょう。
- また、平時から災害時の「道の駅」の役割を案内しておくことで、利用者に安心感を与え、「道の駅」が地域で果たす役割の向上が期待されます。

チェック 1：災害時に必要な電源・水を確保できるようになっていますか？

チェック 2：災害用トイレを整備していますか？

チェック 3：災害時にも「道の駅」が利用可能であることがわかる案内がされていますか？

<チェック 1>



<チェック 1>



<チェック 2>



<チェック 3>



図表 1-(2)-ア-③ 「道の駅」の防災設備等に関して市町村等に配布している資料の例

災害時に高度な防災機能を発揮する「道の駅」

○ 「道の駅」は、停電時でも24時間サービス可能な発電設備、備蓄倉庫、ヘリポートなどを備え、地域の防災拠点化。

○ 東日本大震災でも、救命・救急活動、物資集配、住民避難、食料供給などの拠点として機能。

<防災機能を強化した「道の駅」の事例>

「美濃にわか茶屋」(岐阜県美濃市)

- 発災後3日間を想定した非常用電源を整備(食堂、情報提供施設、トイレの利用が可能)
- 災害時は食堂が炊き出し施設として使用(40tの飲料水貯水タンクを設置)



○ 「道の駅」に整備する防災施設の例


非常用発電機


備蓄倉庫


飲料水貯水槽


ヘリポート

<東日本大震災で機能した「道の駅」の事例>

○ 自衛隊の後方支援拠点



「遠野風の丘」(岩手県遠野市)

○ 住民避難所

- ・ 自家発電により24時間開館し、おにぎり、菓子等を提供



「三本木」(宮城県大崎市)

○ 被災住民へ食料・日用品の供給

- ・ 震災後、地元農家の出荷により1週間で営業再開
- ・ 町で唯一の食料・日用品販売店



「やまだ」(岩手県山田町)

○ 支援物資集配の拠点

- ・ 全国から届く支援物資の中継地として利用



「そうま」(福島県相馬市)



(注) 近畿地方整備局の提供資料による。

図表 1-(2)-ア-④ 府県がポータブル式非常用発電機を配備している例 (和歌山県)

道路管理者としての和歌山県が、災害に伴う停電時においても、最新の道路情報が入手できるようにしておく必要があるとして、①一体型により整備した「道の駅」、②災害時に重要な役割を持つ第1次緊急輸送道路に指定している単独型の「道の駅」について、平成26年度に予算化し、公衆無線LANを含む情報端末とともに、それを起動させるためのポータブル式非常用発電機を、当時まだ保有していない駅に配備している。

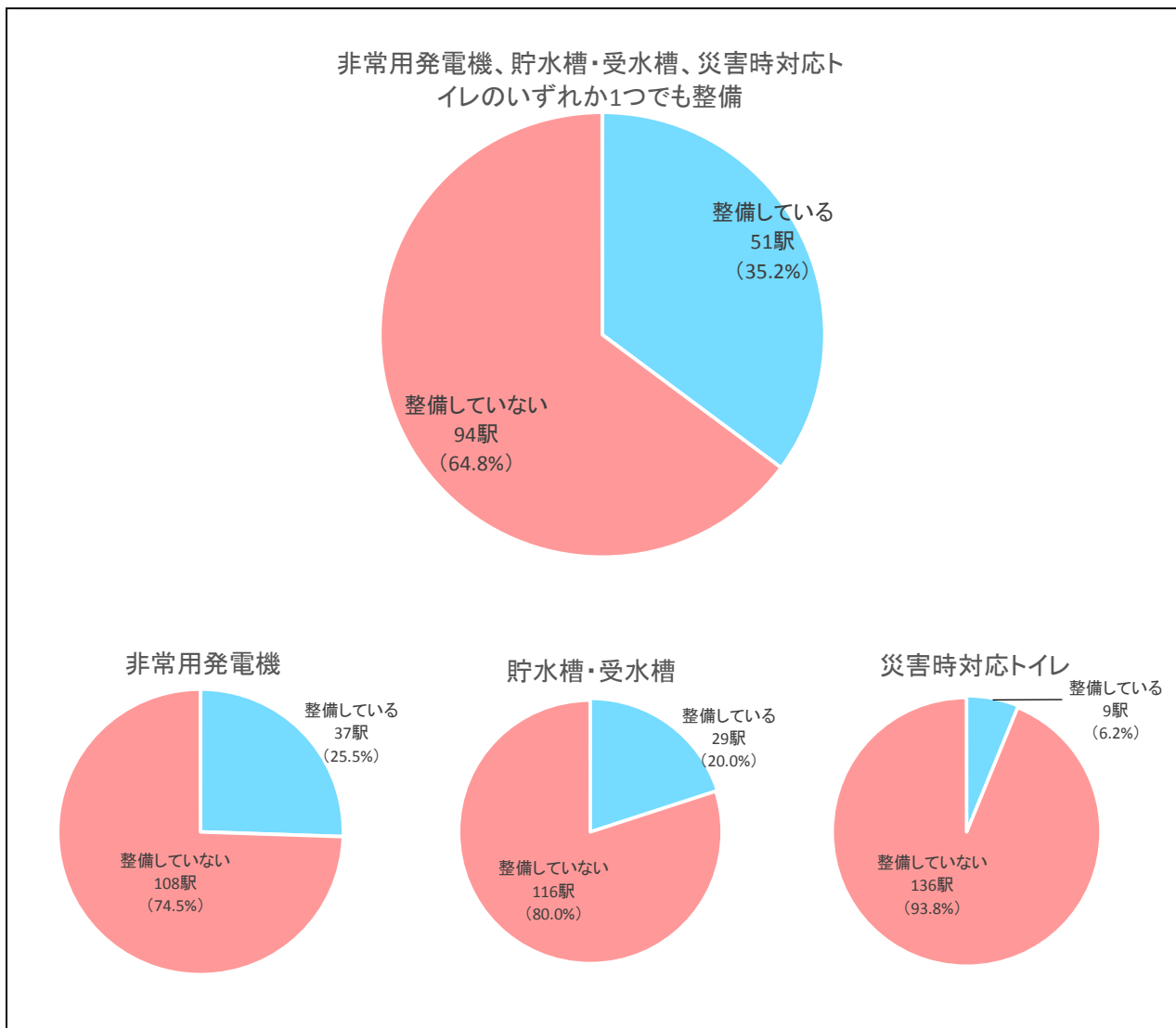
整備手法	接する道路の緊急輸送道路指定状況	該当駅数	当時既に発電機を保有していた駅数	県が発電機を配備した駅数	
				配布済み	今後配布予定
府県一体型	第1次	5	5	0	0
	第2次	1	0	1	0
単独型	第1次	7	3	3	1



(注) 今後配布予定の駅は平成29年4月に「道の駅」登録

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑤ 防災設備の整備状況（アンケート調査結果）



(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑥ 整備手法による非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレの整備状況（アンケート調査結果）

(単位：駅、%)

区分	1つでも整備		いずれも未整備	計
		全てを整備		
一体型	25 (34.2)	3 (4.1)	48 (65.8)	73 (100)
直轄国道沿い	12 (52.2)	2 (8.7)	11 (47.8)	23 (100)
府県管理道沿い	13 (26.0)	1 (2.0)	37 (74.0)	50 (100)
単独型	26 (36.1)	2 (2.8)	46 (63.9)	72 (100)
計	51	5	94	145

(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑦ 実地調査対象「道の駅」(20 駅)における防災設備の整備状況

道の駅	整備手法	地域防災計画における位置付け	整備している防災設備			
			非常用発電機	貯水槽・受水槽	災害時対応トイレ	防災倉庫
A1	単独型	○				
A2	直轄国道一体型	○	○	○	○	○
A3	単独型	○	○	○	○	○
A4	単独型	×				
A5	単独型	×				
A6	単独型	×				
A7	単独型	×				
A8	単独型	○				
A9	単独型	×				
A10	直轄国道一体型	○	○	○	○	
A11	直轄国道一体型	○	○		○	○
A12	府県一体型	×				
A13	府県一体型	×				
A14	直轄国道一体型	×				
A15	直轄国道一体型	○	○			○
A16	単独型	○	○			
A17	単独型	×				
A18	単独型	×	○		○	○
A19	直轄国道一体型	○	○	○	○	○
A20	直轄国道一体型	○	○			○
整備済み駅 計			9	4	6	7

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑧ 防災設備を整備していない理由及び整備についての市町村の認識

道の駅	整備手法	整備していない理由・整備についての市町村の認識
A1	単独型	市町村で最も大きい拠点施設が隣接し既に避難所指定していたこと、駅は耐震が不十分で二次被害の可能性もあり防災設備を備えることについても特に検討したことはなし
A4	単独型	地域防災計画において防災拠点に位置付けていないため
A5	単独型	市町村の財政状況を考慮し、指定避難所等の防災拠点においても既存の設備等を活用し、新たな設備は付加しないとする方針を有していることから、防災設備等を整備する考えはないため
A6	単独型	地域防災計画において防災拠点となっていないため
A7	単独型	地域防災計画、近隣施設を避難所として指定しており、災害時は同施設を中心とした対応を考えているため
A8	単独型	既存の「道の駅」を防災拠点とすることについて、特段の方針等を有していないため（今後、新たな「道の駅」を現在の駅とは別の場所に新設する計画があるが、現状は農地であり、ハザードマップ上は浸水想定区域（0.5～1m）となっており、防災設備等を整備することには支障あり）
A9	単独型	地域防災計画の防災拠点等に指定されておらず、災害時の対応（避難所開設、物資提供等）は必要なく、同駅に防災設備等を整備する必要性はないと認識
A12	府県一体型	現時点では、道の駅を防災拠点とすることを考えていないため
A13	府県一体型	地域防災計画における防災拠点としての位置付けがなく、特に防災設備等を整備する方針等もなし
A14	直轄国道一体型	もともと津波と土砂災害の被災想定区域に含まれていることから、防災拠点とすることはできないと判断し、特段防災設備を整備せず
A17	単独型	地域防災計画における防災拠点としての位置付けがなく、特に防災設備等を整備する方針等もなし

（注）当局の調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑨ 防災拠点となっているが停電時にトイレを使用できない「道の駅」の例

道の駅	A16、A20			
<p>当該「道の駅」2 駅は、駅施設が地域の中核的な施設として設置されていることを踏まえ、市町村地域防災計画の中で駅区域内に所在する施設を地区住民等のための避難所として指定しているが、いずれも据置型の非常用発電機がないため、災害に伴う停電が発生すれば、電源が必要となるトイレを使用することができなくなる上、マンホールトイレなど災害時対応トイレも設置していないため、避難者がトイレを使用できない状況となっている。</p> <p>なお、2 駅を設置する各市町村は、「道の駅」一帯が観光拠点として訪日外国人が増加していることもあり、災害が発生したときのトイレ対策について今後の課題としている。</p>				
道の駅	地域防災計画における避難所指定	非常用電源の有無	停電時の一般トイレの使用	災害時対応トイレの有無
A16	避難所、救護所	ポータブル式発電機のみ	不可	無
A20	指定避難所	ポータブル式発電機のみ	不可	無

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑩ 防災拠点施設（市町村設置施設）に非常用電源が備わっていない「道の駅」の例

道の駅	A2（近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）			
<p>平成 29 年に開業した当該「道の駅」では、非常用発電機や貯水槽等の防災設備を整備している。このうち、据置型の非常用発電機は国が設置し、国管理のトイレ及び情報案内所に接続されているため、駅を設置する市町村によると、停電時にはおおむね 1 週間程度、これら施設を継続して運用することが可能となっている。</p> <p>しかし、同市町村が設置した地域振興施設（駅運営者が常駐し、駅管理業務等を実施）には非常用発電機が整備されておらず、国の同発電機にも接続されていないため、同施設は停電時に運用することは困難となっている。同駅は、市町村地域防災計画において「備蓄、物資輸送拠点」と位置付けられ、災害時には市町村が設置した地域振興施設も活用することを想定しているが、同施設ではポータブル式も含め非常用電源を備えていないことから、例えば施設内の照明機器や冷暖房、物資や冷蔵品を保管する冷蔵庫などが使用することができない状況となっている。</p>				

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-ア-⑪ 防災設備として太陽光発電装置を整備している「道の駅」の例

道の駅	A3 (単独型「道の駅」)	
<p>当該「道の駅」は、災害による停電時の発電用として非常用発電機を設置しているが、敷地内でテナントとして入居している農業協同組合が自らの物販施設でのみ供給する施設であり、指定管理事業者が営む地域振興施設には接続されていない。</p> <p>このため、駅の設置者である市町村は、独自に太陽光発電装置（発電機及び蓄電設備）を導入し、停電時でも事務室内が通電する対策を講じている。これらの装置は、特に災害用として整備したものではないものの、事務室内のパソコン等だけでなく、駅利用者向けのモニターや公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備にも接続しているため、被災状況や道路交通などの情報を適時に提供することが可能となっている。</p> <p>また、一般的に、同装置は、非常用発電機より整備費が安く抑えられる(注)上、環境省の補助制度を活用したため、安価に災害対策を講ずることができている。</p> <p>(注) 自家用発電機、太陽光発電を双方導入している他駅での導入金額を比較したところ、下表のとおり、発電容量差はあるものの、太陽光発電の方が安価に導入できている。</p>		
発電装置	整備費用 (千円) (非常用発電機を 100 とした場合の割合)	発電容量
据置型非常用発電機	14,713 (100.0)	36kW
太陽光発電 (蓄電設備含む)	11,016 (74.8)	9.6kW、蓄電設備 5kW

〈太陽光発電機 (赤枠内)〉



〈蓄電設備〉



(注) 当局の調査結果による。

イ 防災設備・物資の維持管理状況

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>「道の駅」に整備されている防災設備・物資は、道路管理者である国、都道府県等の整備主体と、駅設置者である市町村等や現地の駅管理者の間で、その管理方法や災害時における対処方法等について、例えば非常用発電機の使用や簡易トイレなどの災害時対応トイレの使用、防災倉庫に収納されている備蓄物資の迅速な提供など、これら関係機関間における役割分担を明確にしておくことで、災害時においてその機能が十分発揮されることとなる。</p> <p>また、防災設備の運用訓練や備蓄物資の適切な更新など、災害時に的確に対応するためには、日常における適切な維持管理が行われていることが重要である。</p> <p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」の防災設備・物資の維持管理状況について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>（「道の駅」における実地調査結果）</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、防災設備・物資（非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレ、防災倉庫とそれに収容する備蓄物資のいずれか一つ以上）を整備している 9 駅について、その維持管理状況を調査したところ、いずれも法令に定められた定期点検は適切に実施されているものの、直轄国道一体型の「道の駅」において、次のとおり改善を要するものが認められた。</p> <p>① 防災設備を整備した国と、駅設置者である市町村や駅管理者である事業者間において、その機能や操作方法等についての情報共有が図られておらず、災害時に迅速な対応ができないおそれがあると考えられるもの（3 駅）</p> <p>② 防災倉庫の利用方法について、整備した国と駅設置者の市町村との調整がつかず、防災用としてではなく、日常的な資機材置場として使用されていたり、空の状態となったまま使用されていないなど、有効に利活用されていないもの（2 駅）</p> <p>③ 災害時に駅利用者等に提供するための食料、飲料水等の備蓄物資が賞味期限切れとなったまま保管され、その安全な提供に疑問があるもの（1 駅）</p> <p>これらはいずれも、防災設備・物資を整備した国の管理が必ずしも十分でないほか、駅設置者である市町村との連携が十分とられていないことに起因しているものと考えられ、市町村の中にはその維持管理方法等について、国からの情報提供や助言を求める意見が聞かれた。</p> <p>また、府県一体型や単独型として整備された「道の駅」の中には、防災設備・物資を備えていても、非常時への備えが十分でないため、災害時に有効活用できない、又はできないおそれのあるものが、次のとおりみられた。</p>	<p>図表 1-(2)-イ-①</p> <p>図表 1-(2)-イ-②</p> <p>図表 1-(2)-イ-③</p> <p>図表 1-(2)-イ-④</p>

<p>① ポータブル式非常用発電機を備えているが、あらかじめその利用箇所や利用方法を定めていないため、台風に伴う停電時に活用することなく駅施設を一時閉鎖したもの（2駅）</p>	<p>図表 1-(2)-イ-⑤</p>
<p>② マンホールトイレ等の防災設備・物資を整備しているが、非常時に活用できるようにするための訓練を実施していないもの（1駅）</p>	<p>図表 1-(2)-イ-⑥</p>
<p>一方、単独型の「道の駅」の中には、駅構内で防災に関するイベントを開催し、その中で非常時に活用するためのマンホールトイレやかまどベンチを組み立てる等の実演紹介を定期的に行うことで、非常時に迅速に活用できるようにするための対応や駅利用者等の意識啓発を行っているもの（1駅）もみられ、当該例は、防災設備・物資を非常時に有効活用するための準備や維持管理を適切に行っている一例として、他の防災設備・物資を整備している駅や今後整備を予定している駅にも広く情報提供することで、今後の運営の参考になるものと考えられる。</p>	<p>図表 1-(2)-イ-⑦</p>
<p>【所見】</p>	
<p>したがって、近畿地方整備局は、「道の駅」利用者等を対象として整備された防災設備・物資の機能を十分発揮させる観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p>	
<p>① 直轄国道一体型「道の駅」において自ら整備した防災設備・物資の適正な管理を行うとともに、駅設置者である市町村等とその管理方法や有効活用等に関する情報共有及び役割分担を明確化するなど、双方が連携した適切な維持管理を行うこと。</p>	
<p>② 「道の駅」において防災設備・物資が有効に活用されている例や適正に管理を行っている例等、参考となる情報を「道の駅」設置市町村等に提供すること。</p>	

図表 1-(2)-イ-① 国と市町村等の連携が不十分と考えられる例

道の駅	A19（近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）
<p>当該「道の駅」は、国が防災機能を重点として選定した駅であり、情報施設やトイレを整備した国、及び売店やレストラン等地方振興施設を整備した市町村がそれぞれ災害発生時に対応した非常用発電機や貯水槽等を整備している。</p> <p>しかし、駅を設置する市町村及び駅を運営する事業者は、国が設置した非常用発電機や防災倉庫等について、規格や起動方法、備蓄内容等詳細を把握しておらず、それらを開錠するための鍵も保有していないため、災害発生等の緊急時に迅速に対応することができない状況となっている。</p> <p>また、当該市町村は、同駅が地域の防災拠点として位置付けられていることを踏まえ、国が整備した防災倉庫について、道路利用者のために必要とする防災物資等を入れてもなお余るスペースについては、地域住民のための備蓄物資も入れられるよう要望しているが、当局の調査日（平成30年11月）現在、国との調整がついていない(注)としている。</p> <p>（注）近畿地方整備局は、当局の現地調査後、防災倉庫に収容する物資について当該市町村と調整中であると説明している。</p> <p>なお、国が整備したトイレと情報提供施設については、市町村が日常の清掃管理や施錠を行う必要があり鍵を保有している。</p>	
道の駅	A15（近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）
<p>当該「道の駅」には、国が整備した倉庫の中に非常用発電機が設置され、地元の市町村は同倉庫の鍵を保有し開閉はできるものの、発電機起動用の鍵は保有しておらず、またその運用について国、町間での取り決めがなく緊急時には現場対応できない状況となっている。</p>	
道の駅	A10（近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）
<p>当該「道の駅」では、駅設置者（市町村）と国がそれぞれ非常用発電機を整備している。</p> <p>しかし、駅設置者及び駅の運営管理事業者は、国の非常用発電機について、「当該施設の機能や用途を把握しておらず、鍵の管理もしていない。」と説明しており、国と駅設置者等との間で防災施設に関する情報共有が行われていないことにより、非常時等の対応に支障が生じるおそれがある。</p>	

(注) 1 当局の調査結果による。


- 2 近畿地方整備局は、直轄で整備した非常用発電機は停電時自動的に起動するため、特に機器操作が必要なく、地元市町村には開閉のための鍵を渡していないと説明している。

図表 1-(2)-イ-② 防災倉庫の利活用が不十分な例

道の駅	A2（近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）
	<p>当該「道の駅」は、平成 29 年 4 月、直轄国道一体型として整備され、国は、情報施設及びトイレを整備するとともに、非常用発電機、貯水槽及び防災倉庫を整備している。</p> <p>このうち、防災倉庫は、一般的に災害時に利用する資材や備蓄物資を保管しておくものであるところ、当局が現地調査時（平成 30 年 12 月）に確認したところ、空の状態となっており活用されていないなかった。</p> <p>このことについて駅を設置する市町村は、当該倉庫が道路利用者のための施設と理解しており、駅開業時にその利活用について国と協議するまでに至らず、設置以降物資を収納したことはないとしている（注）。</p> <p>（注）近畿地方整備局は、当局の現地調査後、道路管理者としての備蓄品を調達し防災倉庫を利用中であると説明している。</p> <p>当該市町村の地域防災計画では、同駅について、災害時に物資を受け入れて市町村内各避難所に輸送、供給する「備蓄、物資輸送拠点」と定めており、指定避難所として避難者を受け入れること等を想定していないが、当該市町村は津波被災が想定されない比較的安全な高台に所在することから、今後、駅利用者だけでなく住民の一時避難所として位置付けることも検討していく方針としている。このため、同市町村では、新たに地域住民用の備蓄物資を保管するなど、その有効活用について国と協議する必要があると説明している。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>〈倉庫外観〉</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>〈倉庫内部〉</p>  </div> </div>
道の駅	A11（近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）
	<p>当該「道の駅」は、市町村地域防災計画において「地域防災拠点・帰宅困難者用避難所」に位置付けられ、非常用発電機、備蓄倉庫及び災害時対応トイレが整備されている。</p> <p>しかしながら、同駅の備蓄倉庫スペースは、隣接する観光案内所を運営する市町村観光協会の倉庫として利用されており、防災物資・資材は備蓄されていない。</p> <p>このことについて、同駅の駅長は、「設置当初のことは承知していないが、以前から防災物資（食料品・飲料水、毛布等）が配備されておらず、道路情報案内所スペースを市町村観光協会が観光案内所として使用することとなってからは、同協会の備品や広報物品及び清掃業者のロッカー等が保管されていた。」と説明している。</p> <div style="text-align: right;">  </div>

（注）当局の調査結果による。

図表 1-(2)-イ-③ 備蓄倉庫の食料、飲料水等が賞味期限切れとなっている例

道の駅	A15（近畿地方整備局の直轄整備施設）		
<p>当該「道の駅」は、市町村ハザードマップにおいて津波浸水想定区域内に所在し、実際に平成 30 年 9 月に発生した台風 21 号の際には、駅区域内及び沿線国道の浸水や、駅が保有する倉庫の破損などの被害が生じている。</p> <p>国は、津波発生時において国道や「道の駅」の利用者が避難する場所として、平成 18 年度に道路管理者として直轄整備した情報案内施設の 2 階を外階段から登れるよう整備し、併せて食料や飲料水などの備蓄物資を中 2 階に位置する倉庫に保管し、非常時に提供できるようにしている。</p> <p>しかし、当局が現地調査時（平成 30 年 11 月）に倉庫に保管されている食料や飲料水の備蓄状況を確認したところ、下表のとおり賞味期限を大きく経過しているものもあり、保管状態として適切ではない状況(注)がみられた。</p> <p>(注) 近畿地方整備局は、その後期限切れの備蓄物資について、平成 30 年度中に入替え予定と説明している。</p>			
	保管されていた備蓄物資	数量	賞味期限
	米	5 箱	確認できず不明
	水	16 箱	「2015 年 9 月 19 日」
	缶入りカンパン	7 箱	「2018 年 1 月」
<p>倉庫内備蓄物資の保管状況</p> 			
<p>(注) 当局の調査結果による。</p>			

図表 1-(2)-イ-④ 防災設備の維持管理等に関する市町村の意見

市町村	a 12（A19 の「道の駅」を設置する市町村）
<p>当該市町村は、「道の駅」を地域の重要な防災拠点として位置付けていることを踏まえ、駅に設置されている防災設備について国と一体的に利用できるよう希望している。また、当該市町村は、国が整備した防災倉庫などの防災設備についてその開閉のための鍵を保有しておらず、規格や収容している内容も把握していないので、駅全体を管理する立場としては、これら基礎的な事項を承知しておきたいとしている。</p>	

図表 1-(2)-イ-⑤ ポータブル式非常用発電機を災害に伴う停電時に活用できていない例

道の駅	A16、A18（いずれも単独型「道の駅」）
<p>「道の駅」には、道路利用者のためのトイレや情報案内施設等が整備され、地域住民も含め、災害時における拠点施設として活用されることが期待されていることから、万一停電等が起きても、利用者が安心してこれら施設を使用できるように、非常用発電機を備えておくことが望ましい。</p> <p>今回、実地調査した 20 駅のうち 6 駅には据置型の非常用発電機が備えられ、停電時には自動切替により継続して駅施設内が通電されるようになっているほか、A16 及び A18 の「道の駅」にはポータブル式の非常用発電機が整備されている。</p> <p>このうち A16 の「道の駅」が備えている非常用発電機は、近畿「道の駅」連絡会が和歌山県を通じて寄贈したものであり、また A18 の「道の駅」が備えている非常用発電機は、同県が第 1 次緊急輸送道路に指定する県道に接する「道の駅」に配備したものである。</p> <p>実際の停電時に当該発電機を利用できるようにするためには、職員が利用したい場所に準備した上で、通電させたい電気機器とコンセント接続する必要があるが、発電量の限りがあるため、迅速な対応が行えるようにするためにも、あらかじめ「道の駅」において接続を優先すべき電気機器を定めておくことが必要と考えられる。</p> <p>しかし、両駅とも平成 30 年 9 月の台風により駅施設全館が停電した際、非常用発電機を利用することについての認識を有していなかったことから、トイレや館内照明、情報設備等いずれも長時間通電できないと判断して駅自体を閉鎖している。これについて両駅ともに、これまで同発電機を試作動させたことはあっても、実際の機器接続までの作業を行ったことはなく、災害時にどの機器を優先的に接続するかについてあらかじめ定めていなかったとしている。</p>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-イ-⑥ マンホールトイレの設営訓練を実施していない例

道の駅	A18 (単独型「道の駅」)
<p>当該「道の駅」を設置する市町村は、同駅を開業（平成 26 年 4 月）するに当たって、将来的に防災時に活用できるようマンホールトイレの鉄蓋を駐車場内に 5 基分整備している。同駅には非常用電源としてポータブル式の非常用発電機しかなく、もし断水や停電があれば一般用及び多目的トイレのいずれも使用できないが、災害時対応トイレとして水を使用する必要のないマンホールトイレが有効活用できる。</p> <p>しかし、同駅ではこれまで自然災害を想定した訓練を実施していないこともあり、同トイレを実際に設営しての訓練や実演などを行ったことがなく、また、この設営に必要となるポータブルトイレ本体や個別に仕切りのための個別テントについて、平成 30 年 3 月に市町村が 4 セット分調達し、防災倉庫に収納しているが、いまだ開封しておらず、指定管理者である事業者はその内容も把握していなかった。</p> <p>このため、実際に災害が発生した場合でも、駅内において迅速に設営することは難しい状況と考えられ、また、停電時には自家用発電による照明設備がなく、夜間では安全に使用することが困難になることも想定される。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="312 893 753 1211" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="836 893 1323 1211" style="text-align: center;">  </div> </div> <p>写真左：駐車場内にあるマンホールトイレの鉄蓋（赤矢印）</p> <p>写真右：防災倉庫に保管されているポータブルトイレ等のセット（未開封）</p>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-イ-⑦ 防災設備を活用した防災イベントを実施している例

道の駅	A3 (単独型「道の駅」)
<p>当該「道の駅」を設置する市町村は、災害時に同駅の防災設備を機能的に活用するため、また、同駅が防災拠点となっていることや各種防災設備を備えていることを広く周知するため、同駅を利用して防災に関する行事（震災パネル展等）を開催している。同駅は、「道の駅」に登録される前から施設を開設しており、特に登録前の平成 29 年 3 月には、「防災フェア」とする行事の中で、災害時に活用するマンホールトイレを組み立てたり、普段は腰掛用として利用しているベンチを非常時に炊き出し用かまどとして使用できることを実演するなどしており、駅内の防災設備を広く紹介することで、近隣住民や駅利用者の防災意識を高めることに寄与している。</p>	
実施日時	平成 29 年 3 月 11 日 (土) 10 時～15 時
参加機関	市町村、道の駅、市町村自主防災協議会 小学校区連合防災部会、土木事務所、市町村消防本部等
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・防災用品・施設（かまどベンチ、マンホールトイレ等）の展示紹介 ・地域防災の取組紹介 ・アルファ化米炊出し訓練（350 食配布） ・電気自動車による災害時非常用電源のデモンストレーション等
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>(イベント時のマンホールトイレ組立て状況)</p>	

(注) 当局の調査結果による。

ウ 災害情報提供等のための通信設備の整備状況

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>「道の駅」は、登録・案内要綱により、「道路及び地域に関する情報を提供する案内所又は案内コーナー」が備えられ、「電話は24時間利用可能であること」とされているなど、その情報提供や案内機能、利用者が主体的に情報収集できる機能の確保が重要な機能の一つとして位置付けられている。</p> <p>また、国土交通省が作成した「「道の駅」情報提供機能の改善に関するチェックポイント」（平成25年3月）では、「道の駅」において災害等の緊急時に必要な情報が提供できるかどうかを留意することとして、災害時に必要最低限の照明、機器類の電力確保やテレビなど一般の情報が提供できる設備が設置されているか等を現施設や情報内容の改善に際しての留意点として提示されている。</p> <p>このため、近年多発している台風や地震等大きな自然災害が発生した際には、道路利用者や地区住民が各種情報を求めて公共的な施設である「道の駅」に駆け込んでくることを想定し、特に停電等が発生した場合でも、迅速かつ適切に防災や道路交通の情報が提供されることが重要である。</p> <p>現在、多くの「道の駅」で整備されている主な情報提供設備としては、停電が発生しても運用可能な非常時優先の公衆電話を始め、行政機関等が提供する道路映像や各種ウェブ情報を映写するテレビモニター、パソコン・タブレット端末、さらに利用者自身が携帯電話やスマートフォンにより情報収集や情報交換が手軽に可能となる公衆無線LAN（Wi-Fi）設備等が挙げられる。</p> <p>なお、公衆無線LAN（Wi-Fi）設備については、総務省が策定した「無線LANビジネスガイドライン第2版」（平成28年9月23日）において、「大規模災害発生時には公衆無線LANサービスを自社の利用者限定することなく無料で開放する等の措置を講ずることが推奨される」として、大規模災害時では公衆無線LAN（Wi-Fi）の認証手順を省略する等の「災害時モード」への切替え措置が推奨されている。</p> <p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」における災害情報提供等のための通信設備の整備状況について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>（近畿地方整備局及び府県）</p> <p>近畿地方整備局は、直轄国道一体型「道の駅」の一部で、情報案内施設の建屋部分を整備した上で、公衆無線LAN（Wi-Fi）設備やテレビモニター等の情報提供設備を導入し、災害発生に伴う停電時でも継続して運用できるよう非常用発電機と接続しているものがあり、この場合送電が止まれば同発電機が自動的に運転を開始するようになっているとしている。</p> <p>また、府県においても、管理する道路沿いの「道の駅」に対し、道路情報等を検索するためのタブレット端末を配備するほか（和歌山県）、地域観光拠点となっている駅に公衆無線LAN（Wi-Fi）設備を整備したり（和歌山県）、設置者である市</p>	<p>図表 1-(2)-ウ -①</p> <p>図表 1-(2)-ウ -②</p>

<p>町村が整備を予定していない府県一体型の「道の駅」に公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備を配備 (兵庫県) する取組を行っている。</p> <p>このように、近畿地方整備局及び府県では、災害時の情報提供手段としてのみならず、観光面でも有効な公衆無線 LAN (Wi-Fi) など、「道の駅」の情報提供機能の強化を行っている。</p> <p>(アンケート調査結果)</p> <p>① 公衆電話</p> <p>回答のあった 145 駅のうち、公衆電話を設置していないとしているのは 13 駅 (9.0%) で、24 時間使用できる箇所に設置していないものを含めると 18 駅 (12.4%) が登録・案内要綱に沿った公衆電話を設置していない。</p> <p>② 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備</p> <p>公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備は 121 駅 (83.4%) で整備されており、地区住民や駅利用者の多くに普及し、一つの有効なツールとして携帯電話等が利用しやすい環境作りが進められている状況がうかがえる。</p> <p>また、これらのうち、次のとおり災害時の対策をとっているものがみられる。</p> <p>i) 利用に当たってメールアドレス入力等の認証手続を経る必要のあるものは、回答のあった 120 駅のうち 86 駅 (71.7%) あり、そのうち災害時に認証を省略できるものが 28 駅 (23.3%)</p> <p>ii) 通常時には接続可能時間を制限しているものが 67 駅あり、このうち災害時には無制限にするものは 22 駅 (32.8%)。また、通常時に接続可能回数を制限しているものが 46 駅あり、このうち災害時には無制限にするものは 18 駅 (39.1%)</p> <p>iii) 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備を整備する 121 駅のうち、非常用発電機等により停電時でも同施設を 24 時間以上継続して使用できる駅は 6 駅 (4.9%)</p> <p>(「道の駅」における実地調査結果)</p> <p>① 公衆電話</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、24 時間使用可能な公衆電話を設置していないものが次のとおり 5 駅みられた。</p> <p>なお、後述 3(2) のとおり、国土交通省のウェブサイト (「近畿 道の駅」) では、このうち公衆電話が未設置の 2 駅について、当局の調査日現在、公衆電話が設置されている旨が掲載されており、利用者に誤った情報が提供されていた。</p> <p>i) 開設当初から設置していないもの (1 駅)</p> <p>ii) 開設当初は設置していたが、その後利用が低調であるため等により撤去されたもの (3 駅)</p> <p>iii) 当初、24 時間利用可能な屋外に設置していたが、その後、夜間等に利用できない屋内施設に移設されたもの (1 駅)</p> <p>これらの駅では、常時公衆電話を利用できないために、災害に伴う停電時等に、携帯電話等を所持していない者や所持していても携帯・固定電話の通信制限により利用が困難となる者の情報伝達機能が低下するおそれがある。</p>	<p>図表 1-(2)-ウ -③</p> <p>図表 1-(2)-ウ -④</p> <p>図表 1-(2)-ウ -⑤</p> <p>図表 1-(2)-ウ -⑥</p> <p>図表 1-(2)-ウ -⑦</p> <p>図表 1-(2)-ウ -⑧</p>
--	---

<p>② 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備等各種情報提供設備</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅において、公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備は 18 駅 (90%) とほとんどの駅で整備されているほか、タブレット端末やテレビモニター等を備えている駅もみられた。</p> <p>しかし、これら整備済みの情報提供設備の中には、次のとおり、災害時に備えた設備としての運用に支障を来すおそれがある状況がみられた。</p>	<p>図表 1-(2)-ウ-⑨</p>
<p>○ 国が整備した情報提供設備が長期にわたり故障したままとなっており、国が早期に修繕整備を行うか、修繕までの見通しや目途を設置者である市町村に連絡等行うことが望ましいと考えられるもの (4 駅)</p> <p>これに対し、「道の駅」が果たす役割として、「24 時間の情報提供・案内」や災害に伴う停電時でも継続して情報提供できる機能を備えているものが、以下のとおりみられた。</p>	<p>図表 1-(2)-ウ-⑩</p>
<p>i) 防災や道路情報を映写するテレビモニターを利用者が窓越しに確認できるように設置し、情報案内施設が閉館する夜間等にも情報提供できるようにしているもの (1 駅)</p>	<p>図表 1-(2)-ウ-⑪</p>
<p>ii) 据置型の非常用発電機を情報提供設備に接続し、停電時でも公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備等を使用できるようにしているもの (4 駅)</p>	<p>図表 1-(2)-ウ-⑨ (再掲)</p>
<p>【所見】</p>	
<p>したがって、近畿地方整備局は、「道の駅」において災害時にも有効に利用できる情報提供設備の充実を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p>	
<p>① 直轄国道一体型「道の駅」に整備した情報提供設備について、定期的な点検や補修等を行い利用者が有効活用できるよう適切に管理すること。また、その状況について「道の駅」設置市町村等に連絡するなどその維持管理について連携を図ること。</p>	
<p>② 常時利用できる公衆電話が設置されていない「道の駅」について、その背景等を把握するとともに、「道の駅」設置市町村等に対し、その設置に向けた助言等を行うこと。</p>	
<p>③ 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備等各種情報提供設備の適切な管理や災害時での有効性等について、「道の駅」設置市町村等に対する情報提供を行うこと。</p>	

図表 1-(2)-ウ-① 「道の駅」情報提供機能の改善に関するチェックポイント（平成 25 年 3 月）＜抜粋＞

チェックポイント

11

災害等の緊急時に必要な情報が提供できますか

- ▶ 気象情報、通行規制の情報、被害情報、緊急避難経路や救急病院の連絡先など災害時特有の情報を、常日頃からどのように提供するのかを考えておく必要があります。
- ▶ 災害発生時には、避難者にとってTVからの情報が非常に役立ったという事例があり、道路情報だけでなくニュースなど一般の情報も提供できる設備が必要です。
- ▶ また、物資輸送拠点や一時避難場所となる「道の駅」では、普段から利用者に周知してすぐに利用できる環境を整える必要があります。

- Check 1：これまでの災害時に、道の駅で求められた情報を把握できていますか？
- Check 2：提供する情報項目は整理されていますか？
- Check 3：情報の優先順位は、想定される災害に応じて決めていますか？
- Check 4：災害時に必要最低限の照明、機器類の電力が確保されていますか？
- Check 5：道路管理者から「道の駅」へリアルタイム情報が提供できるシステムや体制が整っていますか？
- Check 6：TVなど一般の情報が提供できる設備を設置していますか？
- Check 7：災害発生時には有用な情報が提供され防災対応の拠点になることを、普段から利用者に周知していますか？

良い例



道の駅「美濃にわか茶屋」(岐阜県美濃市) 非常用の電源装置を設置



リアルタイムに道路情報を提供

道の駅「さくらの里きすき」(島根県雲南市)



道の駅「あらい」(新潟県妙高市) FM局の緊急災害情報放送の発信 TVで東日本大震災の情報を放映



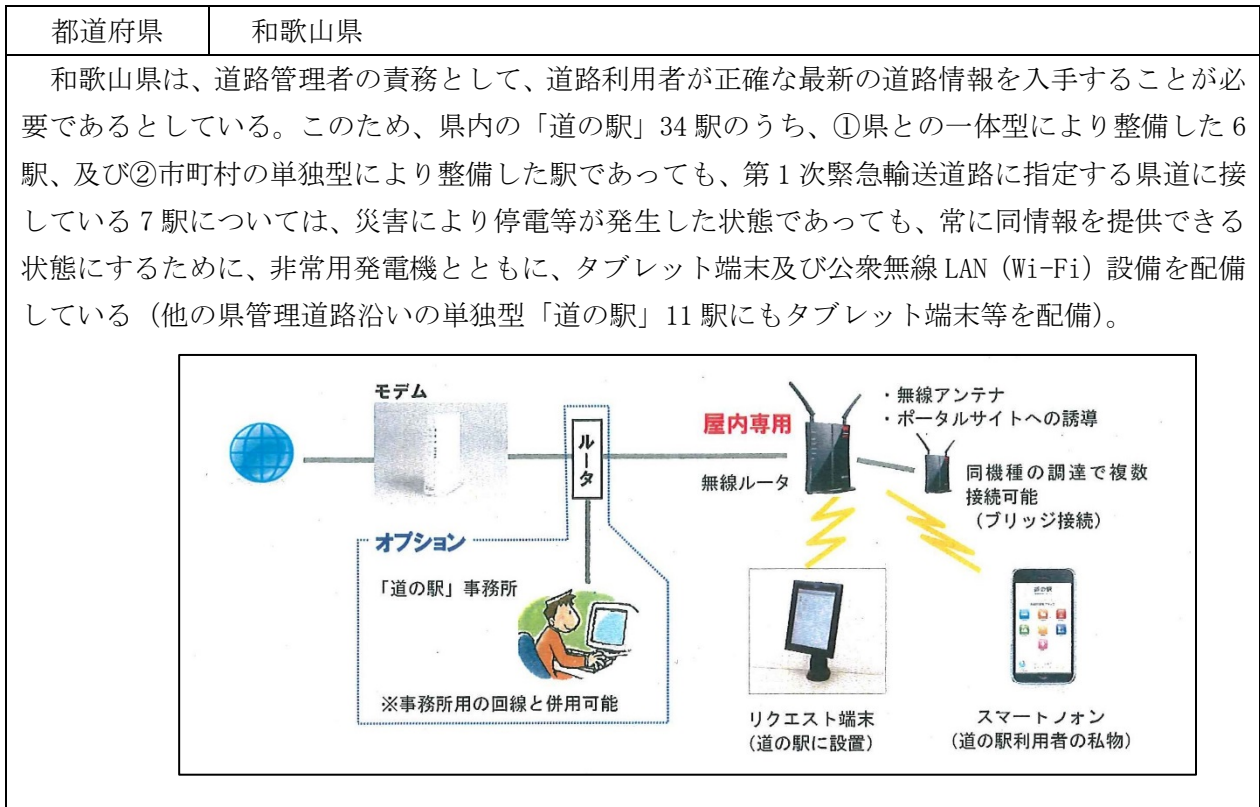
写真提供：道の駅「三本木」



資料：火山防災マップ鳥海山全域版 火山泥流等を想定した火山ハザードマップ

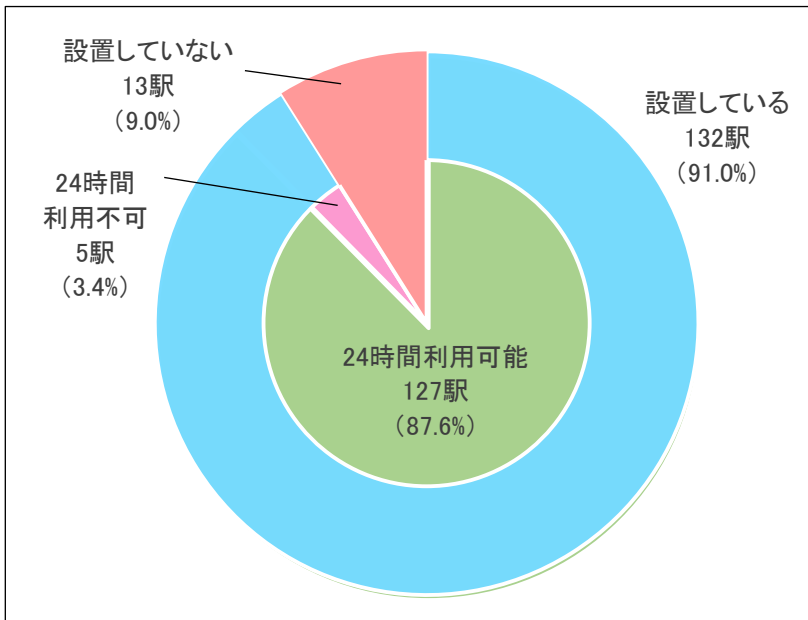
(注) 国土交通省ウェブサイトによる。

図表 1-(2)-ウ-② 府県がタブレット端末や公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備を配備した例



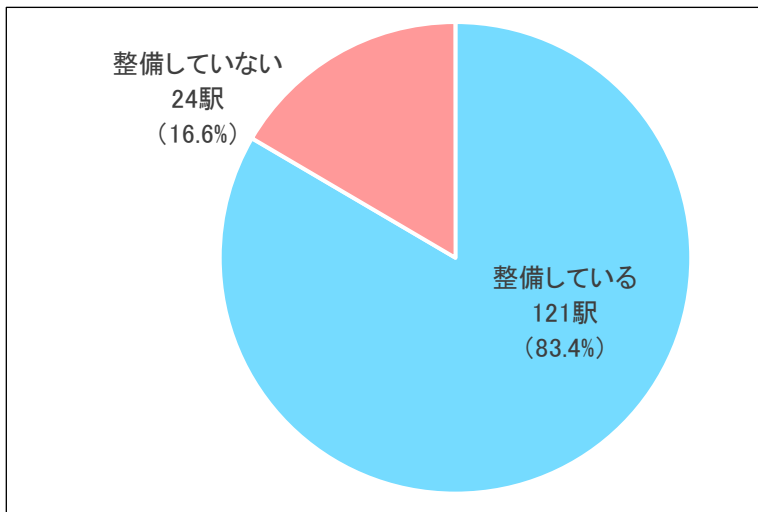
(注) 当局の調査結果による (図は和歌山県の資料を引用)。

図表 1-(2)-ウ-③ 公衆電話の設置状況 (アンケート調査結果)



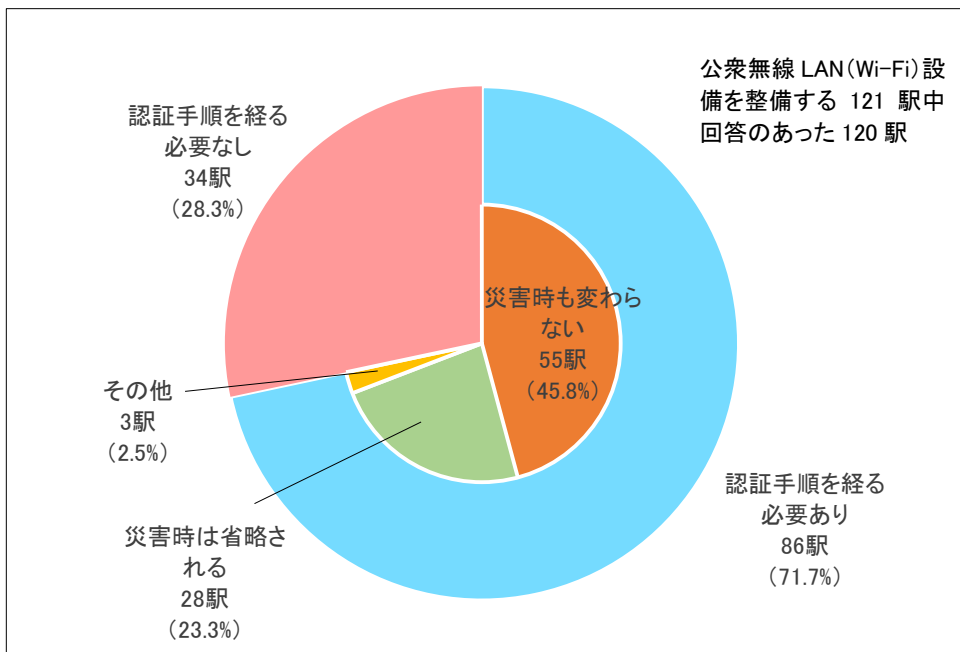
(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ウ-④ 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備の整備状況
(アンケート調査結果)



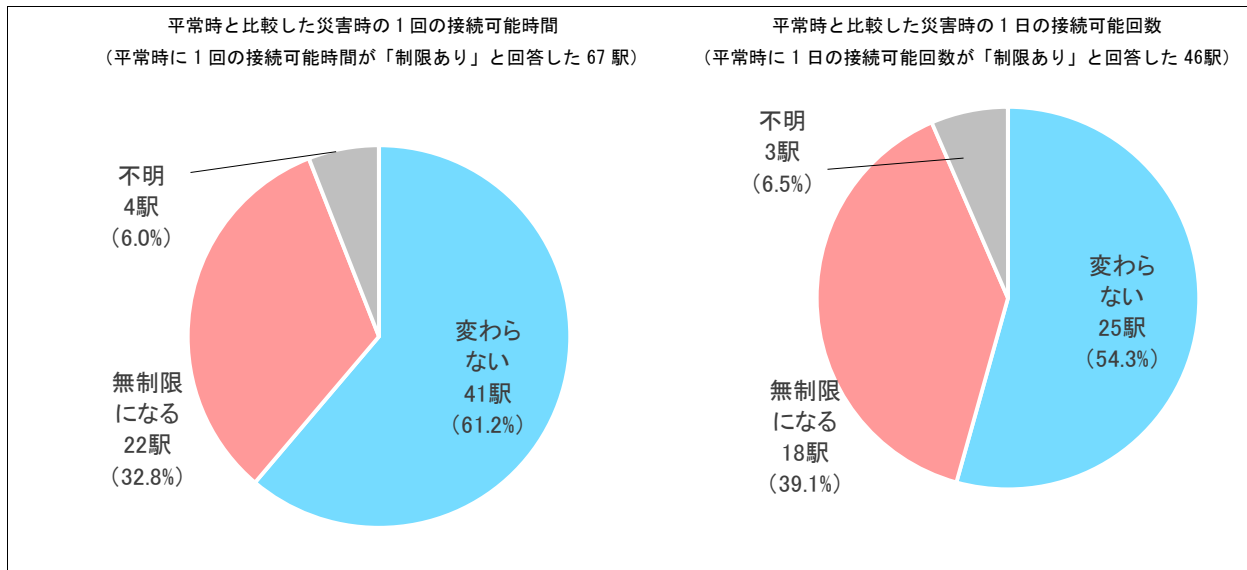
(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ウ-⑤ 平常時と災害時における公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備の認証
手順 (アンケート調査結果)



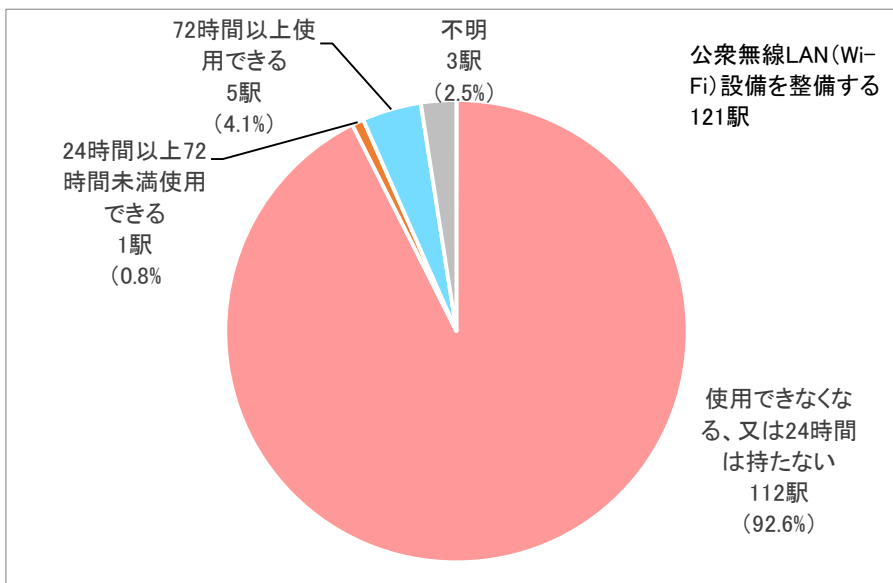
(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ウ-⑥ 平常時と比較した災害時における公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備の接続可能な時間及び回数 (アンケート調査結果)



(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ウ-⑦ 停電時の公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備の使用可能時間 (アンケート調査結果)



(注) アンケート調査結果による。

図表 1-(2)-ウ-⑧ 実地調査 20 駅のうち 24 時間公衆電話が利用できない駅の状況とその理由等

道の駅	設置等の内容	撤去された時期	設置されていない（撤去された）理由に関する市町村担当者の見解等
A20	未設置	開業(平成 29 年度) 当初から設置なし	駅開業前の国との協議の中で公衆電話の設置について明確化せず、結局、未設置のまま開業した。
A16	未設置	時期不明 (10 年以上前)	使用頻度が低いとの理由から NTT が撤去。財源の問題もあり、市町村として再設置できていない。
A8	未設置	平成 21 年度頃	撤去された経緯は不明。使用頻度が低いとの理由から NTT が撤去したものと推察
A5	未設置	平成 27 年度以前	撤去された経緯は不明。携帯電話の普及により、使用頻度が低いとの理由から NTT が撤去したものと推察
A12	施錠する 屋内施設 に移設	時期不明	当初、24 時間利用できる屋外に設置していたが破壊されたことがあり、やむなく施設内に設置

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(2)-ウ-⑨ 実地調査対象「道の駅」(20 駅)における公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備の整備状況

道の駅	公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備	停電時の利用可 (据置型非常用発電機接続)
A1	○	
A2	○	○
A3	○	○
A4	○	
A5	○	
A6		
A7	○	
A8		
A9	○	
A10	○	
A11	○	
A12	○	
A13	○	
A14	○	
A15	○	○
A16	○	
A17	○	
A18	○	
A19	○	○
A20	○	
整備済み 計	18	4

(注) 当局の調査結果による。


図表 1-(2)-ウ-⑩ 情報提供設備が長期故障している例

道の駅	A14、A15、A19（いずれも近畿地方整備局の直轄整備施設）
<p>直轄国道一体型として整備された「道の駅」では、道路管理者が道路情報等を道路利用者へ供するための設備を整備しており、当該3駅ではいずれも国が直轄で整備している。</p> <p>これらの駅では、利用者が「道の駅」に関する情報サイトで提供される道路情報や災害情報等を検索・操作できるタブレット端末、及び公衆無線 LAN（Wi-Fi）設備等が整備されているが、当局の現地調査日（平成30年11月）において、これら3駅に備付けのタブレット端末が故障中であるとして取り外されているか、端末があっても画面が表示されないなど、いずれも利用者が使用できない状況となっていた。このうち1駅では、タブレット端末とは別にテレビモニター、据置型情報端末も備えているが、これらの機器全てが平成29年度以前から故障(注)している。</p> <p>(注) 駅を設置する市町村の説明による。</p> <p>なお、このことについて駅の設置者である市町村は、以下のとおり説明している。</p>	
市町村	説明
a 12	整備主体である国が随時各駅を巡回し状況を把握しているはずであり、また、市町村からも、特に観光案内拠点としている「道の駅」(A19)の端末については早期の修繕を依頼しているが、半年以上はこの状態が続いており、国になかなか対応してもらえない。「道の駅」(A14)の機器も少なくとも平成29年度以前から使用できない状態となっている。
a 13	当該「道の駅」(A15)のタブレット端末は、平成30年9月末の台風被害を受けた後に取り外されたように思うが、その後の改修見込み等は承知していない。

〈情報提供機器が使用できない状況となっている「道の駅」の現地写真：2駅〉





(注) 枠内の機器は、いずれも当局の調査日時時点で使用できない状態となっている。

道の駅	A7（近畿地方整備局の直轄整備施設）
<p data-bbox="180 224 1409 304">当該「道の駅」では、市町村及びその周辺の観光情報を提供するスペースとして観光センターを整備し、各種観光パンフレットやテレビ（地上波受信）等を設置している。</p> <p data-bbox="180 318 1409 539">同スペースには、国が直轄で整備した機器としてタブレット端末「道の駅情報提供システム（リクエスト端末）」が設置され、タッチパネルを操作することにより、道路交通、気象災害、防災情報等の検索ができるとされているが、当局の調査日（平成30年11月）において故障により使用できなくなっていた。これについて駅を設置する市町村の担当者は、「設置当初（時期不詳）から接続がうまくいかず長期間にわたって使用できていない。」と説明している。</p> <div data-bbox="568 564 967 1093" style="text-align: center;">  </div> <p data-bbox="1019 745 1409 848" style="text-align: right;">利用できないタブレット端末（表面には「歳末たすけあい」のチラシが貼付）</p>	

(注) 1 当局の調査結果による。

- 2 近畿地方整備局は、当局の現地調査後、タブレット端末は故障していたため、当面 QRコードを設置し、利用者個人の携帯端末で同局の「道の駅道路情報システム」にアクセスできるよう対応する予定と説明している。

図表 1-(2)-ウ-⑪ 情報案内施設が閉館する夜間等にも情報提供が可能となっている例

道の駅	A2 (近畿地方整備局の直轄整備施設)
	<p>「道の駅」の情報案内機能には、各種パンフレットの掲出や掲示板のほか、テレビモニター、タブレット端末、公衆無線 LAN (Wi-Fi) 設備等の電子機器による提供が挙げられる。通常、夜間は無人となる「道の駅」では、携帯電話やスマートフォンがあれば公衆無線 LAN (Wi-Fi) により最新の情報を得ることが可能となるが、それらを所持していない利用者や非常用発電機を設置していない駅では、停電時も含め常時道路情報等を確認できない。</p> <p>特に、テレビモニターやタブレット端末等精密な電子機器は、ほとんどの「道の駅」において、盗難防止等を理由に情報提供施設内に配備され、通常、夜間等閉館時に利用できない状態となっている。</p> <p>これに対して当該「道の駅」では、下写真のとおり、国が直轄整備した情報案内施設で屋外にテレビモニターを 2 台設置し、道路情報や防災情報などを駅利用者が常時確認できるようにしている。当該機器は盗難や風雨などから保護するため、鍵付きのガラスケースに収納されており、非常用電源とも接続されているため、災害に伴う停電時や夜間においても、最新の情報が提供可能となっている。</p> <p>また、ケース上部にはインフォメーションのピクトグラム (情報コーナーを示す ) を掲載し、駅利用者の目に留まりやすいような工夫がなされている。</p> <div style="text-align: center;">  </div>

(注) 当局の調査結果による。

2 施設設備のバリアフリーの現況等

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>国土交通省は、バリアフリー法に基づいて、女性・年少者・高齢者・障害者・妊婦や乳幼児連れなど様々な人の使いやすさに配慮した「道の駅」の整備に取り組むこととし、登録・案内要綱では、駐車場と便所及びこれらを結ぶ主要な歩行経路のバリアフリー化を図ることとされている。</p> <p>当該バリアフリー化に関する規定は、平成14年3月に登録・案内要綱を改定した際に追加されたもので、同時に改定された運用方針では、駐車場と便所間を結ぶ主要な歩行経路については、登録済みの「道の駅」においても早急にバリアフリー化を図り、歩行経路以外についてもバリアフリー化に極力努めることとされている。</p> <p>また、平成30年11月19日に登録・案内要綱が改定された際には、「駐車場に障害者、妊婦向け屋根付き優先駐車スペースを確保する」ことが運用方針に追加された上、登録済みの「道の駅」が、その後の要綱変更により「道の駅」の基本コンセプト（施設構成、提供サービス等）に適合しなくなった場合には、リニューアル等の機会を捉えて適合を図るものとされている。</p> <p>上記の登録・案内要綱及び運用方針では、優先駐車スペースの設置を除き、「道の駅」各施設のバリアフリー化の内容、基準は示されておらず、実際のバリアフリー対策はバリアフリー法の規定に基づいて実施されることになる(注)。</p> <p>(注)「道路」のバリアフリー化については、バリアフリー法第10条に基づく「道路移動等円滑化基準」に、「建築物」のバリアフリー化については、同法第14条に基づく「建築物移動等円滑化基準」にそれぞれ具体的な構造等が定められている。</p> <p>なお、バリアフリー法施行前においては、高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（平成6年法律第44号）及び高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（平成12年法律第68号）に基づいてバリアフリー化が実施されていた。</p> <p>このほか、平成28年度に施行された障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）では、行政機関等及び事業者が事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないものと規定している。</p> <p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」施設設備のバリアフリーの現況等について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>（近畿地方整備局）</p> <p>近畿地方整備局は、市町村等が設置する公共施設において福祉的配慮によりバリアフリー法に基づく基準以上の措置を講じて施設のバリアフリー化を図っている例</p>	<p>図表⑩（再掲）</p> <p>図表②（再掲）</p> <p>図表⑪（再掲）</p> <p>図表⑫（再掲）</p> <p>図表⑬（再掲）</p> <p>図表2-①</p> <p>図表2-②</p> <p>図表2-③</p>

があり、「道の駅」施設についてもこれら公共施設と同様にバリアフリー化されているものと認識し、同局の担当者が、登録申請の審査時や供用開始後に、バリアフリー法等の基準に適合しているか否かを現地確認するなどの取組は行っていないとしている。

また、同局は「道の駅」の新規整備や改修に関して、市町村等と事前相談や個別協議を行うことはあるものの、同局として、優良なバリアフリー対策の事例等を把握し、事前相談等の場で紹介する等の取組までは行っていない。

なお、国土交通省は、「道の駅」のトイレの改善に関するチェックポイント〈第2版〉を平成29年9月に公表し、バリアフリー対策の実施とともに、訪日外国人や高齢者の利用しやすさ向上のため、トイレの洋式化の促進等に係る基準を市町村等に示している。

図表2-④

(アンケート調査結果)

アンケート調査結果は次のとおりであり、バリアフリー化への取組は、登録・案内要綱の改定後やバリアフリー法の施行後に登録された駅の方がより進んでいる状況がみられた。ただし、同要綱の改定後又は同法施行後に登録された駅であっても、高齢者、障害者等の施設利用に配慮した取組が遅れている駅もみられる。

① 傾斜路 (スロープ)

障害者用駐車場から便所、案内所までの歩行経路に係る傾斜路については、回答のあった144駅中18駅(12.5%)が「設置していない」と回答

図表2-⑤

また、「設置していない」と回答した18駅の内訳は、登録・案内要綱にバリアフリー化が追加(平成14年3月)される前に登録されたものが75駅中10駅(13.3%)、追加後に登録されたものが69駅中8駅(11.6%)

図表2-⑥

② 視覚障害者誘導用ブロック (点字誘導ブロック)

障害者用駐車場から便所、案内所までの歩行経路上の視覚障害者誘導用ブロックについては、回答のあった142駅中74駅(52.1%)が「敷設していない」と回答

図表2-⑤ (再掲)

また、「敷設していない」と回答した74駅の内訳は、登録・案内要綱にバリアフリー化が追加される前に登録されたものが73駅中43駅(58.9%)、追加後に登録されたものが69駅中31駅(44.9%)

図表2-⑦

③ 多目的トイレ

多目的トイレ(注)については、回答のあった145駅中3駅(2.1%)が「設置していない」と回答

図表2-⑤ (再掲)

また、「設置していない」と回答した3駅の内訳は、いずれも登録・案内要綱にバリアフリー化が追加される前に登録された駅であり、「設置する予定はない」と回答

図表2-⑧

(注) 車いす使用者が利用できる広さや手すりがあり、オストメイト対応設備(人工肛門・人工膀胱等を洗浄するためのシャワー等の水洗器具)やおむつ替えシートなどを備えたものもあるなど、高齢者、障害者、子ども連れなどの多様な人が利用可能なバリアフリーに配慮したトイレ

<p>④ オストメイト対応設備</p> <p>道路移動等円滑化基準に基づき多目的トイレ内等に設置することとされているオストメイト対応設備については、回答のあった145駅中62駅(42.8%)が「設置していない」と回答</p> <p>また、「設置していない」と回答した62駅の内訳は、オストメイト対応設備の設置を定めた道路移動等円滑化基準の根拠法令であるバリアフリー法施行(平成19年1月)前に登録されたものが95駅中52駅(54.7%)、施行後に登録されたものが50駅中10駅(20.0%)</p> <p>なお、「設置していない」と回答した62駅のうち2駅については、平成31年度までに「設置予定である」と回答</p>	<p>図表2-⑤(再掲)</p> <p>図表2-⑨</p>
<p>⑤ 障害者用駐車場(駐車スペース)</p> <p>障害者用駐車場については、回答のあった145駅全てで「設置している」と回答</p>	
<p>⑥ 障害者用駐車場の屋根等</p> <p>障害者用駐車場の屋根又は^{ひさし}庇については、回答のあった145駅中131駅(90.3%)が「設置していない」と回答</p> <p>また、「設置していない」と回答した131駅の内訳は、障害者用駐車場の屋根又は^{ひさし}庇の設置を定めた道路移動等円滑化基準の根拠法令であるバリアフリー法の施行前に登録されたものが95駅中90駅(94.7%)、施行後に登録されたものが50駅中41駅(82.0%)</p>	<p>図表2-⑤(再掲)</p> <p>図表2-⑩</p>
<p>(「道の駅」における実地調査結果)</p> <p>実地調査した「道の駅」20駅について、施設のバリアフリー化状況を調査した結果、次のとおり、近畿地方整備局が道路管理者として直轄で整備した施設を含め、高齢者、障害者等の施設利用に配慮した対応が行われていない例がみられた(括弧内の数字は、近畿地方整備局が直轄で整備した施設が該当する場合の駅の数(内数))。</p>	
<p>① 通路・階段・傾斜路</p> <p>i) 施設の出入口付近に施設案内板(点字表示したもの)が設置されていない、又は設置されているものの老朽化により点字が判読できないなど、視覚障害者に配慮した施設案内が十分でないもの17駅(6駅)</p>	<p>図表2-⑪</p>
<p>ii) 傾斜路に障害物があり、車いす利用者や歩行者の通行に支障を来すおそれがあるもの2駅(0駅)</p>	<p>図表2-⑫</p>
<p>iii) 便所・多目的トイレの出入口付近に5cm程度の段差があり、車いす利用者や歩行者の通行に支障を来すおそれがあるもの2駅(0駅)。</p>	<p>図表2-⑬</p>
<p>② 視覚障害者誘導用ブロック</p> <p>i) 障害者用駐車場から便所、案内所までの歩行経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されておらず、視覚障害者に配慮した誘導が行われていないもの14駅(2駅)。この中には、平成29年度に便所をリニューアルした1駅(0駅)も含まれる。</p>	<p>図表2-⑭</p>
<p>ii) 視覚障害者誘導用ブロック付近に障害物が置かれているため、通行の妨げとなっているもの8駅(2駅)</p>	<p>図表2-⑮</p>

<p>iii) 視覚障害者誘導用ブロックの色が周囲の路面と同系色となっているため、弱視者が容易に視認できないおそれがあるもの2駅(1駅)</p>	<p>図表 2-⑯</p>
<p>③ 便所</p>	
<p>i) 便所の出入口付近に便所案内板(点字表示されたもの)が設置されておらず、視覚障害者に配慮した施設案内が十分でないもの11駅(1駅)</p>	<p>図表 2-⑰</p>
<p>ii) 多目的トイレにオストメイト用設備が設置されていないもの7駅(0駅)。この中には、平成25年度に施設をリニューアルした1駅も含まれる。</p>	<p>図表 2-⑱</p>
<p>iii) 多目的トイレの非常呼出ボタンが押しづらい場所に設置されている、又は故障等により機能していないため、利用者の体調急変時等に適切な対応ができないおそれがあるもの4駅(2駅)</p>	<p>図表 2-⑲</p>
<p>iv) 多目的トイレが「道の駅」施設内に設置されており、同施設の営業時間外には利用できない状態となっているもの1駅(0駅)</p>	<p>図表 2-⑳</p>
<p>④ 障害者用駐車場</p>	
<p>i) 障害者用であることを示す標示板が設置されていない、又は路面標示が消えかかっているため、利用対象者ではない人が使用する等のおそれがあるもの11駅(4駅)</p>	<p>図表 2-㉑</p>
<p>ii) 障害者用駐車場に屋根、庇<small>ひさし</small>が設置されておらず、降雨時等に高齢者、障害者等が円滑に乗降できないおそれがあるもの15駅(3駅)</p>	<p>図表 2-㉒</p>
<p>iii) 障害者用駐車場から便所、案内所等の施設に移動するためには、駐車場の自動車が行き止まりの通路を横断しなければならず、高齢者、障害者等が安全に移動できないおそれがあるもの4駅(0駅)</p>	<p>図表 2-㉓</p>
<p>⑤ エレベーター</p>	
<p>エレベーターの出入口の有効幅員が建築物移動等円滑化基準を満たしておらず、車いす使用者に配慮した施設となっていないもの1駅(0駅)</p>	<p>図表 2-㉔</p>
<p>また、実地調査した「道の駅」20駅における各施設・設備のバリアフリー化の状況を見ると、前述のアンケート調査結果と同様に、登録・案内要綱の改定後やバリアフリー法の施行後に登録された駅の方がより対応が進んでいる傾向がみられた。ただし、同要綱改正後や同法施行後であっても、必ずしも対応が行われていない駅もみられる。</p>	<p>図表 2-㉕</p>
<p>さらに、実地調査した「道の駅」を設置する16市町村において、障害者差別解消法に基づく取組状況を聴取したところ、「道の駅」管理者等に対して合理的配慮事項を例示するなどの具体的な取組を行っている例はみられなかったが、実地調査した20駅の中には、駅管理者において、次のような合理的配慮事項に係る取組を行っている例がみられた。</p>	<p>図表 2-㉖</p>
<p>① 補助犬との同伴利用を可とするステッカーを施設入口ドアに貼付しているもの4駅(2駅)</p>	
<p>② 筆談対応に関するステッカー(耳マーク)を施設入口ドアに貼付しているもの1駅(1駅)</p>	

【所見】

したがって、近畿地方整備局は、「道の駅」を利用する高齢者、障害者等の利便性及び安全性を向上させる観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 直轄国道一体型として自ら整備した施設（駐車場、便所、歩行経路等）について、バリアフリー法に基づく道路移動等円滑化基準及び建築物移動等円滑化基準への適合状況を改めて点検し、必要な改善を行うこと。
- ② 「道の駅」設置者及び関係道路管理者に対し、「道の駅」連絡会等の機会を活用して、登録・案内要綱及び運用方針を改めて周知するとともに、道路移動等円滑化基準及び建築物移動等円滑化基準への適合状況の点検及び改善について、必要な助言等を行うこと。
- ③ 「道の駅」施設における障害者差別解消法に基づく合理的配慮に関する取組事例等を情報収集するとともに、優良な事例等について「道の駅」設置者及び関係道路管理者に対して情報提供を行うこと。

図表 2-① 「道路移動等円滑化基準」の概要

道路移動等円滑化基準

< ii. 道路移動等円滑化基準の概要 >

○道路管理者は、管理する道路に関するバリアフリー化基準に適合するよう努めなければならない。
 ○特定道路の新設・改築の際には、同基準への適合が義務付けられている。
 ○新築・改築後に関しても、同基準を維持し管理することが義務付けられている。

バスに乗りやすい歩道の高さの確保

エレベーターの設置

案内標識の設置

視覚障害者誘導用ブロックの設置

歩道の段差解消・勾配改善

幅の広い歩道の設置

ベンチなどの休憩施設の設置

出典：バリアフリー新法の解説～ユニバーサル社会の実現を目指して～、国土交通省、警察庁、総務省

(注) 国土交通省ウェブサイトによる。

図表 2-② 「建築物移動等円滑化基準」の概要

建築物移動等円滑化基準

< v. 建築物移動等円滑化基準の概要 >

○特定建築物のうち、2,000m²以上の特別特定建築物は、新築、増築、改築の際には、建築物移動等円滑化基準(最低限のレベル)を満たすことが義務付けられている。
 ○特定建築物は、建築物移動円滑化誘導基準(望ましいレベル)を満たすことを目指し、容積率の特例や税制上の特例措置が受けられる認定制度を行っている。

<p>1 出入口</p> <p>建築物の出入口、商業の出入口などは、車いすで容易に利用できるようにすることが必要です。出入口の幅と前後のスペースを確保してください。</p> <p>● 商業出入口の幅 (1以上) 1000mm以上、2000mm以上</p> <p>● 商業等の出入口 800mm以上、900mm以上</p>	<p>2 廊下等</p> <p>車いすを使用する際の通行が容易なように十分な幅を確保することが必要です。</p> <p>● 幅 1500mm以上、2000mm以上</p>	<p>3 傾斜路</p> <p>スロープは緩やかなものとし、手すりや柵、上端は保護ブロック等を設置してください。高いスロープには踏み上げを設けることも必要です。</p> <p>● 高さの制限 1:12</p> <p>● スロープの幅 1500mm以上、2000mm以上</p> <p>● 踏み上げの幅 150mm以上、180mm以下</p>	<p>7 アプローチ</p> <p>建築物の出入口に通じる通路を車いすで容易に利用できるようにすることが必要です。勾配等での妨げのない状態とし、高低差のある場合には緩やかなスロープ等を設けてください。</p> <p>● 傾斜の幅 1500mm以上、2000mm以上</p>	<p>8 駐車場</p> <p>駐車場を設ける場合は、車いすを使用する方への十分な幅を確保し、車いすを使用する方が乗る十分な幅の駐車スペースを確保してください。</p> <p>● 車いす専用駐車スペースの幅 1700mm以上、2000mm以上</p> <p>● 車いす専用駐車スペースの幅 1500mm以上、2000mm以上</p>	<p>9 浴室等</p> <p>浴槽の設置やシャワー浴槽を設ける場合には、1700mm以上の幅等を十分に確保し、車いすを使用する方が使える状態とさせていただきます。</p> <p>(建築物移動等円滑化誘導基準)</p>
<p>4 エレベーター</p> <p>幅と奥の距離は、車いすで行けるようにすることが必要です。車いすを使用する方や目の不自由な方向に容易に移動した状態とさせていただきます。</p> <p>● 出入口の幅 800mm以上、900mm以上</p> <p>● 奥の距離 1500mm以上、1800mm以上</p> <p>● 奥の幅 (一定の場所の場合) 1000mm以上、1200mm以上</p> <p>● 奥の幅 (一定の場所の場合) 1500mm以上、1800mm以上</p>	<p>5 トイレ</p> <p>トイレを設ける場合には、車いすを使用する方や目の不自由な方向に容易に移動した状態とさせていただきます。</p> <p>● 車いす専用駐車スペースの幅 1700mm以上、2000mm以上</p> <p>● セットバックの幅 1500mm以上、1800mm以上</p> <p>● 車いす専用駐車スペースの幅 1500mm以上、1800mm以上</p>	<p>6 ホテルや旅館の客室</p> <p>ホテルや旅館の客室の敷居や浴室等は、車いすを使用する方へ十分な幅を確保するようにすることが必要です。</p> <p>● 車いす専用駐車スペースの幅 1700mm以上、2000mm以上</p>	<p>10 「案内表示」について</p> <p>バリアフリー化されたエレベーターやトイレ、駐車場の案内は、視や聴覚でわかりやすい表示が必要です。これらの案内が配置がわかる案内板や音声案内を設けてください。</p>	<p>11 案内設備に至る経路</p> <p>道路から案内板や案内所に至る経路には、目の不自由な方が容易に使えるように視覚障害者誘導ブロックを設置するが、音声による誘導設備を設けてください。</p>	<p>12 増築等の場合</p> <p>増築等の部分とその部分に接する部分が標準の幅確保となります。なお、増築等が設置にむかひから多数の者が利用する場合は、駐車場、浴室等を設ける場合には、一以上車いすを使用する方などを利用できるようにする必要があります。</p> <p>(建築物移動等円滑化誘導基準)</p>
<p>13 修繕等の場合</p> <p>修繕等の部分とその部分に接する部分が標準の幅確保となります。なお、増築等の設置にむかひから多数の者が利用する場合は、駐車場、浴室等を設ける場合には、一以上車いすを使用する方などを利用できるようにする必要があります。</p> <p>(建築物移動等円滑化誘導基準)</p>					

出典：「ハートのあるビルを作ろう ～バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)～」(国土交通省住宅局建築指導課、2011.11)

(注) 国土交通省ウェブサイトによる。

図表 2-③ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）〈抜粋〉

第一章 総則

（目的）

第 1 条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

（略）

（国及び地方公共団体の責務）

第 3 条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（略）

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第 5 条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（略）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第 7 条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第 8 条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

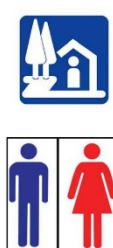
（以下略）

（注）下線は当局が付した。

図表 2-④ 「道の駅」のトイレの改善に関するチェックポイント(平成 29 年 9 月) <抜粋>

「道の駅」のトイレの改善に関する チェックポイント

< 第 2 版 >



平成29年9月
道路局 国道・防災課

はじめに

「道の駅」は平成5年の制度発足から25年が経過し、全国で1,117駅が登録されています(平成29年4月21日現在)。当初は、通過する道路利用者へのサービスが中心でしたが、近年は農業・観光・福祉・防災・文化など、地域の個性や魅力を活かした様々な取り組みが進められており、地方創成を具体的に実現していくための極めて有力な手段として、その重要性が高まっています。このような背景を踏まえて、国土交通省では「道の駅」の基礎機能向上について、平成26年9月22日付け事務連絡を発出し、更なる機能強化に向けた整備促進を図ってきているところであり、トイレの改善も重要な課題であるといえます。

近年の公共トイレは「明るい」「臭わない」「キレイ」だけでなく、バリアフリー対応はもちろんのこと、子供や女性にも配慮した快適な空間として利用するニーズが高まっており、また、訪日外国人観光客の増加に伴い、案内誘導の多言語対応や災害時にも利用可能な機能も兼ね備えた施設整備が進められています。

一方「道の駅」のトイレについては「暗い」「臭いがする」「汚い」等の声が多く、あわせて施設の老朽化も進行している等、必ずしも利用者ニーズに対応した施設とはいえない状況にある反面、和式から洋式に改修する等、トイレの改善を実施した「道の駅」については、売上高が向上したとのデータもあります。

さらにトイレの維持管理に関しては「トイレがきれいなのに感謝している」という声もあり、「道の駅」で一番気になるのがトイレ。きれいなところにはまた行ってみたい」といった意見のように、トイレを清潔にしておくことで母道観光促進や「道の駅」へのリピーター増加といったメリットも期待されます。

本冊子は、施設の新築・改築時に留意する項目をとりまとめた「新設・改築(改修)編」と日常的な維持管理の側に留意する項目をとりまとめた「日常管理編」で構成されています。本書を「道の駅」トイレの計画、設計、維持管理の各段階において関係者の方々に参考としていただき、全ての「道の駅」のトイレが利用者にとって快適となる一助となれば幸いです。


■「道の駅」のトイレ施設状況


○調査実施: 1,072 駅 ○調査期間: H28.4月～H28.5月末

2週間	1週間	1週間未満	不明
0 (0.0%)	10 (0.9%)	22 (2.1%)	38 (3.5%)
38 (3.5%)	57 (5.3%)		


「道の駅」の施設状況把握について


【清潔さ】・清掃はされているが、壁・壁等が汚れている。
・ゴミ(ペーパー)が散らしていた。小便器の水が流れない。
・洗面台のひび割れを確認。



窓が割れている


網戸が破れている



床が汚い


蛍光灯カバーが壊れている


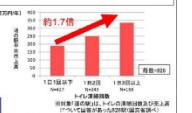

便器が汚い


仕切りパネルが劣化


便座をゴムテープで補修


洗面台のひび割れを確認

■トイレの清掃回数が多い(1日2回以上)「道の駅」は、売上高が高くなっている。
■トイレの洋式化率は94%、洋式化率が高い(50%以上)「道の駅」は、売上高が高くなっている。

新設・改築(改修)編 目次

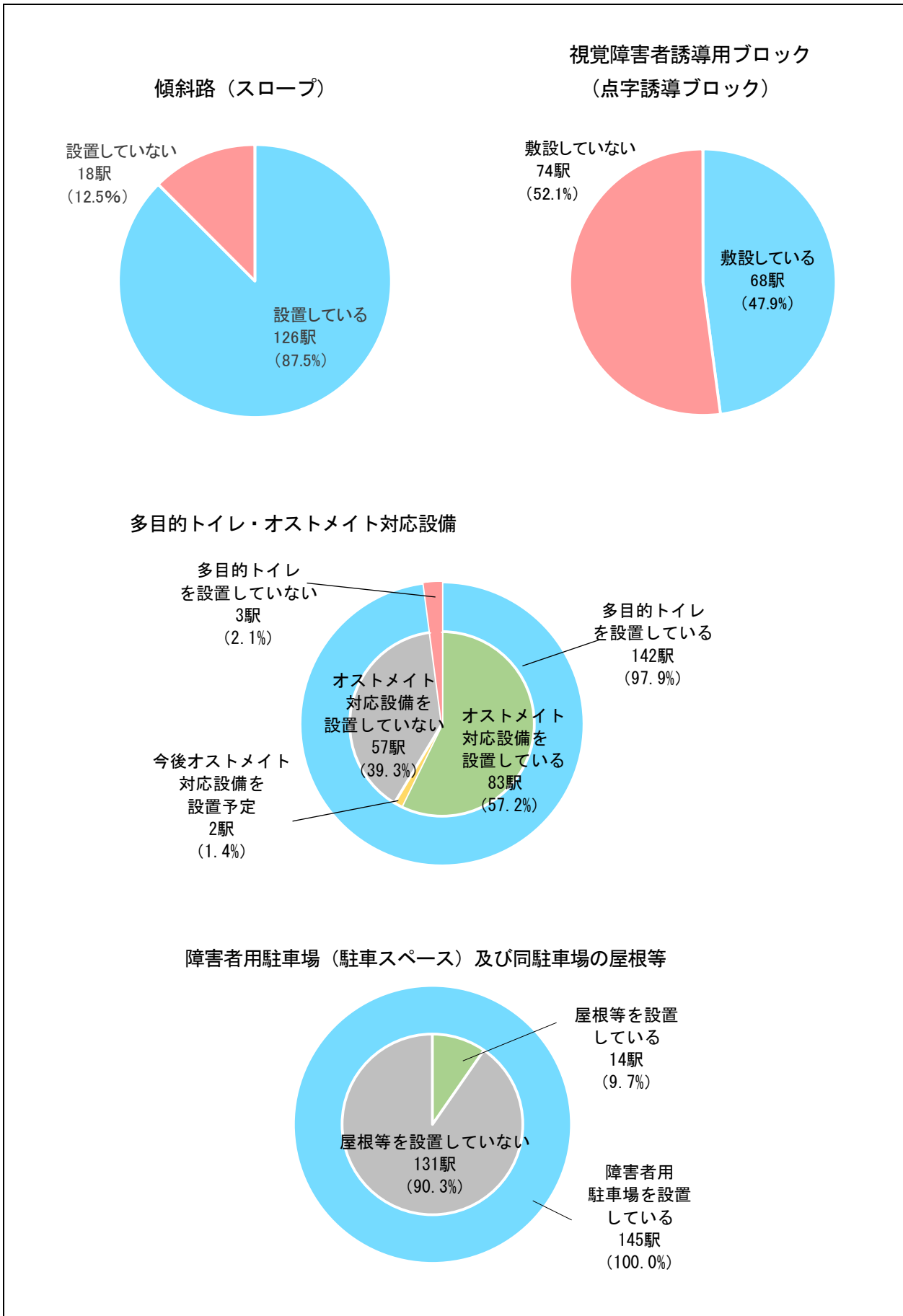
項目	ページ
1 適切な規模について	p1
2 利用時間帯について	p1
3 必要な設備について	p2
4 動線の確保について	p5
5 快適で利用しやすい設備について	p7
6 案内について	p13
7 配慮事項について	p15
8 災害対策について	p17
9 一工夫について	p18

チェック項目の凡例

チェック 必須項目: 最低限チェックし、整備や改善を目指す項目

チェック 望ましい項目: チェックし、可能な範囲で整備や改善を目指す項目

図表 2-⑤ 施設のバリアフリー化の対応状況（アンケート調査結果）



(注) アンケート調査結果による。

図表 2-⑥ 「道の駅」登録時期による傾斜路（スロープ）の設置状況（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	設置している	設置していない	計
平成 14 年 3 月以前に登録された「道の駅」	65 (86.7)	10 (13.3)	75 (100)
平成 14 年 4 月以降に登録された「道の駅」	61 (88.4)	8 (11.6)	69 (100)
計	126 (87.5)	18 (12.5)	144 (100)

（注）アンケート調査結果による。

図表 2-⑦ 「道の駅」登録時期による視覚障害者誘導用ブロック（点字誘導ブロック）の敷設状況（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	敷設している	敷設していない	計
平成 14 年 3 月以前に登録された「道の駅」	30 (41.1)	43 (58.9)	73 (100)
平成 14 年 4 月以降に登録された「道の駅」	38 (55.1)	31 (44.9)	69 (100)
計	68 (47.9)	74 (52.1)	142 (100)

（注）アンケート調査結果による。

図表 2-⑧ 「道の駅」登録時期による多目的トイレの設置状況（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	設置している	設置していない	計
平成 14 年 3 月以前に登録された「道の駅」	72 (96.0)	3 (4.0)	75 (100)
平成 14 年 4 月以降に登録された「道の駅」	70 (100)	0 (0)	70 (100)
計	142 (97.9)	3 (2.1)	145 (100)

（注）アンケート調査結果による。

図表 2-⑨ 「道の駅」登録時期によるオストメイト対応設備の設置状況（アンケート調査結果）

（単位：駅、％）

区分	設置している	設置していない 又は設置予定	計
平成 18 年 12 月以前に登録された「道の駅」	43 (45.3)	52 (54.7)	95 (100)
平成 19 年 1 月以降に登録された「道の駅」	40 (80.0)	10 (20.0)	50 (100)
計	83 (57.2)	62 (42.8)	145 (100)

（注）アンケート調査結果による。

図表 2-⑩ 「道の駅」登録時期による障害者用駐車場の屋根等の設置状況(アンケート調査結果)

(単位：駅、%)

区分	設置している	設置していない	計
平成 18 年 12 月以前に登録された「道の駅」	5 (5.3)	90 (94.7)	95 (100)
平成 19 年 1 月以降に登録された「道の駅」	9 (18.0)	41 (82.0)	50 (100)
計	14 (9.7)	131 (90.3)	145 (100)

(注) アンケート調査結果による。

図表 2-⑪ 施設の出入口付近に施設案内板(点字表示されたもの)が設置されていない等の例

道の駅	16 駅 (うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 6 駅)
<p>【関係規定】 道路移動等円滑化基準に基づく整備を行う際の考え方が示された「道路の移動等円滑化整備ガイドライン」(一般財団法人国土技術研究センター策定。最終改訂平成 23 年 8 月。以下「移動等円滑化ガイドライン」という。)では、施設案内板の設置について、「自動車駐車場には案内標識を設置し、目的施設(障害者用駐車施設、障害者用停車施設、便所、移動円滑化された出入口等)の情報提供を行うものとし、これを設置する際には、点字又は音声案内など、高齢者や障害者等の利用に配慮するもの」とされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】 実地調査した「道の駅」20 駅のうち、施設の出入口付近に主要な施設の配置を表示した施設案内板(点字表示されたもの)が設置されておらず、視覚障害者に配慮した案内が十分でないものが 16 駅みられた。 また、点字表示された施設案内板が設置されているものの、老朽化により点字が判読できなくなっているものが 1 駅みられた。</p> <p><施設案内板(点字表示されたもの)を設置しているものの老朽化している例></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>施設の出入口付近に設置されている施設案内板は、駅内の各施設が点字により表示されているが、老朽化により判読できなくなっている。</p>	

＜適切に施設案内板（点字表示されたもの）を設置している例＞
（事例①）



多目的トイレの入口付近に施設案内板（点字表示されたもの）が設置され、視覚障害者に配慮した案内が行われている。

（事例②）

多目的トイレの入口付近に施設案内板（点字表示されたもの）が設置され、視覚障害者に配慮した案内が行われている。



（注）当局の調査結果による。




図表 2-⑫ 傾斜路に障害物があり、車いす使用者や視覚障害者等の通行に支障を来すおそれがある例

道の駅	1 駅 (単独型「道の駅」)
<p>【関係規定】 道路移動等円滑化基準では、傾斜路（踊り場を含む）の有効幅員は 2m 以上として、やむを得ない場合でも 1m 以上とされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】 実地調査した「道の駅」20 駅のうち、障害者用駐車場から「道の駅」施設（売店）までの経路となっている傾斜路上に販売用アイスクリームの冷凍庫が設置されているため、車いすが通行できる幅（80cm 以上）が確保されておらず（当該箇所の通行幅は約 70cm）、車いす使用者の通行に支障を来すおそれがあるものが 1 駅みられた(注)。</p> <p>(注) 当該冷凍庫は、当局の現地調査後、駅管理者において直ちに移動されている。</p> <p>〈写真①〉 〈写真②〉</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	
道の駅	1 駅 (単独型「道の駅」)
<p>【関係規定】 道路移動等円滑化基準では、傾斜路に手すりを設けることとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】 実地調査した「道の駅」20 駅のうち、障害者用駐車場から便所・案内施設までの経路に傾斜路が整備されているが、手すりに多くの<small>のぼり</small>の<small>のぼり</small>の幟が取り付けられているため、手すりが利用できない状態となっており、視覚障害者等の円滑な通行に支障を来すおそれがあるものが 1 駅みられた(注)。</p> <p>(注) 設置者（市町村）担当者は、「今後、<small>のぼり</small>の幟の取付け場所について検討したい。」としている。</p> <p>〈手すりに多数の<small>のぼり</small>の幟が取り付けられている例〉</p>  <p>(注) 当局の調査結果による。</p>	

図表 2-13 便所・多目的トイレの入口付近に 5cm 程度の段差があり、車いすや歩行者の通行に支障を来すおそれがある例

道の駅	2 駅（いずれも単独型「道の駅」）
<p data-bbox="193 309 328 342">【関係規定】</p> <p data-bbox="180 349 1414 427">道路移動等円滑化基準では、便所の出入口には、車いす使用者が通過する際に支障となる段差を設けないこととされている。</p> <p data-bbox="193 468 494 501">【調査結果に基づく事例】</p> <p data-bbox="180 508 1414 586">実地調査した「道の駅」20 駅のうち、便所・多目的トイレの出入口付近に 5cm 程度の段差があり、車いす利用者や歩行者の通行に支障を来すおそれがあるものが 2 駅みられた。</p> <p data-bbox="185 636 935 669"><多目的トイレ前に傾斜路の設置による段差が生じている例></p> <div data-bbox="180 674 971 1122">  </div> <p data-bbox="180 1135 1414 1256">傾斜路が多目的トイレ前まで設置されているが、丸で囲った部分には最大で約 5 cm の段差があるため、車いす使用者が多目的トイレに入る際に方向転換しづらい状態となっているほか、歩行者がつまずくおそれがある(注)。</p> <p data-bbox="185 1267 1372 1301">(注) 管理運営者は、当該箇所を改修する必要があると認識し、業者に費用の見積りを依頼中であると説明している。</p> <p data-bbox="185 1359 855 1393"><障害者用を含む便所の出入口に段差が生じている例></p> <div data-bbox="180 1397 833 1901">  </div> <p data-bbox="180 1912 1414 1991">便所（障害者用を含む。）の出入口のうち的一方（西側）に約 5 cm の段差があるため、車いす使用者や歩行者の通行に支障を来すおそれがある（東側の出入口には段差はない。）。</p> <p data-bbox="185 2002 526 2036">(注) 当局の調査結果による。</p>	

図表 2-⑭ 障害者用駐車場から便所、案内所までの歩行経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない例

道の駅	14 駅（うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 2 駅）
<p>【関係規定】 道路移動等円滑化基準では、歩道等の通路には、視覚障害者の移動等円滑化のために必要であると認められる箇所に視覚障害者誘導用ブロックを敷設するものとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】 実地調査した「道の駅」20 駅のうち、障害者用駐車場から便所や案内所を結ぶ歩行経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていないものが 14 駅みられた。</p> <p><視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない例></p>	
<p>< 事例① ></p> 	<p>当該「道の駅」では、障害者用駐車場から便所等を結ぶ傾斜路の入口と出口に、視覚障害者誘導用ブロックの点状警告ブロックを敷設し注意喚起しているが、線状誘導ブロックを敷設していないため、視覚障害者を便所へ誘導する上で障害となるおそれがある（近畿地方整備局の直轄整備施設）。</p>
<p>< 事例② ></p> 	<p>当該「道の駅」では、障害者用駐車場から便所に至る歩行経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない（近畿地方整備局の直轄整備施設）。</p>
<p>< 事例③ ></p> 	<p>当該「道の駅」は、平成 29 年度に便所がリニューアルされているものの、障害者用駐車場から便所に至る歩行経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。</p>

（注）当局の調査結果による。

図表 2-15 視覚障害者誘導用ブロック付近に障害物が置かれているため、通行の妨げとなっている例

道の駅	8 駅（うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 2 駅）
<p>【関係規定】</p> <p>建築物移動等円滑化基準では、道路等から点字案内設備又は案内所までの経路は、そのうち一以上を、視覚障害者が円滑に利用できる経路にしなければならないとされている。</p> <p>また、道路移動等円滑化基準では、歩道等の通路には、視覚障害者の移動等円滑化のために必要であると認められる箇所に視覚障害者誘導用ブロックを敷設するものとされている。</p>	
<p>【調査結果に基づく事例】</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、視覚障害者誘導用ブロック上に車止めや泥よけマット等が置かれているため、視覚障害者の通行の妨げとなっているものが 8 駅みられた。</p>	
<p><視覚障害者の通行の妨げとなっている例></p>	
<p>〈写真①〉</p> 	<p>〈写真②〉</p> 
<p>敷地内通路に視覚障害者誘導用ブロックが設置されているが、一部箇所に車止めが設置されており、視覚障害者の通行の妨げとなっている。</p>	<p>便所の配置を表示した点字案内板に至る視覚障害者誘導用ブロック上に泥よけマットが置かれており、視覚障害者の通行の妨げとなっている。(左の写真と同じ駅の案内所)</p>


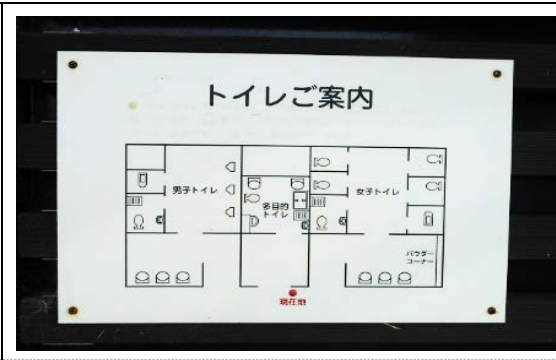
(注) 当局の調査結果による。

図表 2-16 視覚障害者誘導用ブロックの色が周囲の路面と同系色となっているため、容易に識別できないおそれがある例

道の駅	2 駅（うち 1 駅は、近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）
<p>【関係規定】 道路移動等円滑化基準では、視覚障害者誘導用ブロックの色は、黄色その他の周囲の路面との輝度比が大きいこと等により当該ブロック部分を容易に識別できる色とするものとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】 〈施設設置者間で整合性が取られていない例〉 実地調査した「道の駅」20 駅のうち、周囲の路面と同系色の視覚障害者誘導用ブロックを敷設しているため、弱視者が容易に視認できないおそれがあるものが 2 駅みられた。</p> <p><事例①>（直轄国道一体型「道の駅」）</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>近畿地方整備局が整備したエリアでは、黄色の視覚障害者誘導用ブロックが敷設されているが、同エリアに接続する市町村の整備エリアでは、当該ブロックが路面と同系色の薄い灰色となっているため、弱視者が容易に視認できないおそれがある。</p> <p><事例②></p>  <p>駅入口の国道歩道部から建物（便所、施設案内板等が所在）までの視覚障害者誘導用ブロックは黄色であるが、建物内では当該ブロックが路面と同系色の薄い灰色となっているため(注)、弱視者が容易に視認できないおそれがある。</p> <p>(注) 市町村は、建物内の視覚障害者誘導用ブロックの色を薄グレーにした理由について、駅施設が和風建築物となっており、これに同調させるためであったと説明している。</p>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑰ 便所の出入口付近に便所案内板（点字表示されたもの）が設置されていない例

道の駅	11 駅（うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 1 駅）
<p>【関係規定】</p> <p>道路移動等円滑化基準では、便所の出入口付近に、男子用及び女子用の区別（当該区別がある場合に限る。）並びに便所の構造を視覚障害者に示すための点字による案内板その他の設備を設けることとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、便所の出入口付近に便所案内板（点字表示されたもの）が設置されていないものが 11 駅みられた。</p> <p><適切に便所案内板（点字表示されたもの）を設置している例></p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>男子用及び女子用並びに多目的トイレの位置、便所の構造について、便所の出入口に点字による案内板が設置されている。</p>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑱ 多目的トイレにオストメイト対応設備が設置されていない例

道の駅	7 駅（いずれも単独型「道の駅」）
<p>【関係規定】</p> <p>道路移動等円滑化基準では、高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造を有する水洗器具を設けることとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、多目的トイレにオストメイト対応設備が設置されていないものが 7 駅みられた。</p> <p>オストメイト対応設備が設置されていない駅の中には、平成 25 年度に便所施設をリニューアルしたものの、多目的トイレのスペース不足から設置できなかったとする駅もあるが、29 年度に便所施設をリニューアルした別の「道の駅」では、限られた施設スペースの中で、便器に洗浄水栓を取り付けた簡易型オストメイト用設備を設置している駅もみられた。</p> <p><多目的トイレにオストメイト用設備が設置されている例></p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>オストメイト対応設備の設置例（右の写真は簡易型オストメイト対応設備）</p>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-19 非常呼出ボタンが押しづらい場所に設置されている又は故障している例

道の駅	4 駅（うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 2 駅）
<p>【関係規定】</p>	
<p>道路移動等円滑化基準に基づく整備を行う際の考え方が示された移動等円滑化ガイドラインでは、多目的トイレ内の非常呼出ボタンについて、「便器に腰掛けた状態、車いすから便器に移乗しない状態、床に転倒した状態のいずれからでも操作できるように通報装置を設置することが望ましい。」とされている。</p>	
<p>【調査結果に基づく事例】</p>	
<p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、多目的トイレの非常呼出ボタンが故障している、又はボタンが押しづらい場所に設置されているものが 4 駅みられた。</p>	
<p>< 非常呼出ボタンが押しづらい場所に設置されている例 ></p>	
<p>(事例①)</p> 	<p>(事例②)</p> 
<p>非常呼出ボタンが便座から遠く、また低いため、座ったまま操作することができない。 さらに、手すりが手洗いやトイレトペーパーホルダに被さる形で設置されており、利用しづらい。</p>	<p>便座に座った状態では、非常呼出ボタンが、ベビーチェアに隠れて見えづらい上、ボタンまで手が届きにくい。</p>
<p>< 非常呼出ボタンが故障している例 ></p>	
<p>(事例③)</p> 	<p>(事例④)</p> 
<p>非常呼出ボタンが故障により使用できない。</p>	<p>非常呼出ボタンを押しても、多目的トイレの出入口付近に設けている警告灯が点灯せず、機能していない。</p>

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑳ 多目的トイレが 24 時間利用可能となっていない例

道の駅	1 駅 (単独型「道の駅」)
<p>【関係規定】 登録・案内要綱では、便所は 24 時間利用可能であることとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】 実地調査した「道の駅」20 駅のうち 1 駅では、多目的トイレが施錠される施設内に設置されており、同施設の営業時間外（午後 9 時から翌朝の午前 6 時まで）は、原則として利用できない。 なお、同駅の屋外に設置されている便所は、24 時間利用可能であるものの、障害者用便所は整備されていない。</p> <p><屋外に設置されている便所></p>  <p>(注) 駅敷地内には 24 時間利用可能な便所が設置されているが、障害者用便所は設置されておらず、便所入口には、乳幼児コーナーと障害者用便所は施錠される施設内に設置されている旨が掲示されている。</p>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑳ 障害者用駐車場であることを示す標示板が設置されていない等の例

道の駅	11 駅（うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 4 駅）
<p>【関係規定】</p>	
<p>道路移動等円滑化基準では、障害者用駐車場について障害者用である旨を見やすい方法により表示することとされており、具体的な表示方法については、同基準に基づく整備を行う際の考え方が示された移動等円滑化ガイドラインにおいて、「国際シンボルマークを用いた標示板の設置及び路面への塗装標示を行うこととされており、これにより施設利用者に対して障害者用駐車施設である旨を認識させるとともに、一般の人による使用の抑制を図る。」こととされている。</p>	
<p>[参考] 国際シンボルマークを用いた標示板のデザイン例</p>	
<div style="text-align: center;">  </div> <p>(注) 移動等円滑化ガイドラインによる。</p>	
<p>【調査結果に基づく事例】</p>	
<p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、障害者用駐車場に障害者用であることを示す標示板が設置されていないものが 11 駅みられ、このうち 1 駅（近畿地方整備局の直轄整備施設）では路面標示が消えかかっている状況がみられた。</p>	
<p>このため、障害者用駐車場を利用対象者ではない人が使用するおそれや積雪時に路面標示が雪で覆われることにより当該施設の位置が分かりにくくなるおそれがある（屋根等が設置されている駅を除く）。</p>	
<p><障害者用であることを示す標示板が設置されていない等の例></p>	
	
<p>路面標示はあるが、標示板が設置されていない。</p>	<p>2 か所とも標示板が設置されておらず、路面標示も消えかかっている。</p>
<p><適切に標示板の設置及び路面標示が行われている例></p>	
	

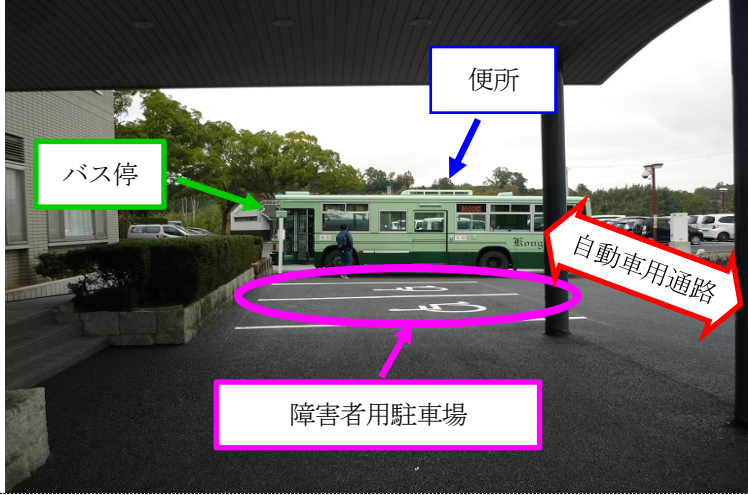

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑳ 障害者用駐車場に屋根、庇^{ひさし}が設置されていない例

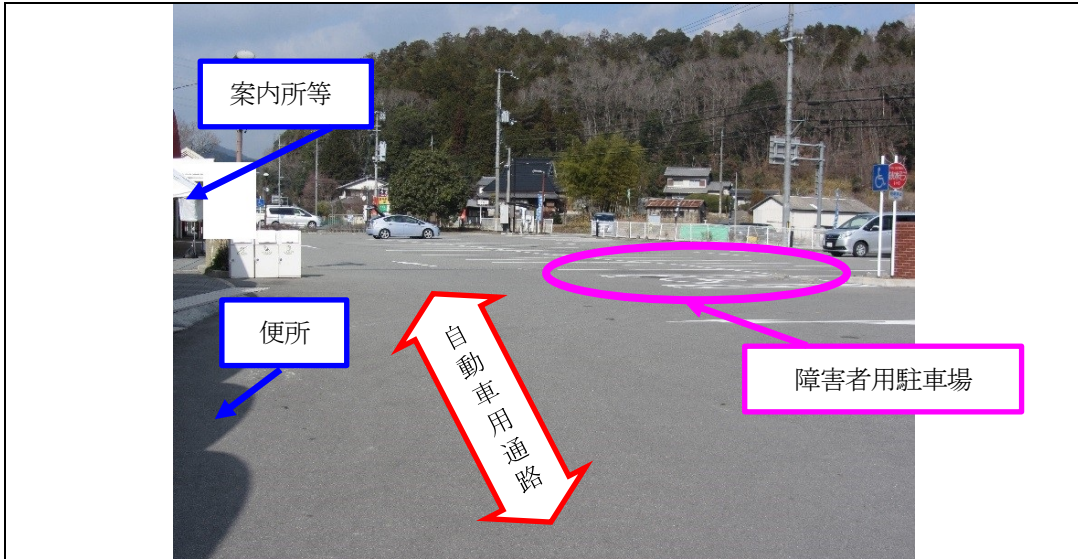
道の駅	15 駅（うち近畿地方整備局が直轄整備した施設は 3 駅）
<p>【関係規定】 道路移動等円滑化基準では、屋外に障害者用駐車場を設ける場合には、屋根を設置することとされている。</p> <p>【調査結果】 実地調査した「道の駅」20 駅のうち、障害者用駐車場に屋根又は庇^{ひさし}が設置されておらず、降雨時等に障害者が円滑に乗降できないおそれがあるものが 15 駅みられた。</p> <p><障害者用駐車場に屋根等が設置されていない例></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p><適切に障害者用駐車場の屋根等を設置している例></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑳ 障害者用駐車場から便所、案内所等の施設に移動するためには、駐車場内の自動車が通行する通路を横断しなければならない例

道の駅	4 駅（いずれも単独型「道の駅」）
<p>【関係規定】</p>	
<p>道路移動等円滑化基準では、障害者用駐車場の設置場所について、施設へ通じる歩行者の出入口からの距離ができるだけ短くなる位置に設けることとされている。また、移動等円滑化ガイドラインでは、「歩行者出入口から当該施設まで自動車動線との交錯が極力少ない安全な歩行者用通路が確保できることを考慮するものとする。」とされており、障害者等が自動車の通る通路を横断することは安全確保上、望ましくない旨が規定されている。</p>	
<p>【調査結果に基づく事例】</p>	
<p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、障害者用駐車場から便所、案内所等の施設に移動するためには、駐車場内の自動車が通行する通路を横断しなければならない、高齢者、障害者等が安全に移動できないおそれがあるものが4 駅みられた。</p>	
<p>＜障害者用駐車場から駅施設に移動するため自動車用通路を横断しなければならない例＞ ＜事例①＞</p>	
	
<p>障害者用駐車場から便所までの経路にバス停が設置されており、便所を利用するには、路線バスも通行する自動車用の通路を横断する必要がある。</p>	
<p>＜事例②＞</p>	
	
<p>駅内に2か所設置されている障害者用駐車場のうち1か所から便所等まで移動するためには、自動車用の通路を横断する必要がある。</p>	

〈事例③〉



駅内に2か所設置されている障害者用駐車場のうち、1か所から便所等まで移動するためには、自動車用の通路を横断する必要がある。

〈事例④〉



障害者用駐車場から便所等まで移動するためには、自動車用の通路を横断する必要がある。

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑳ エレベーターの出入口の幅が建築物移動等円滑化基準を満たしておらず、車いす使用者に対する配慮がなされていない例

道の駅数	1 駅
<p>【関係規定】</p> <p>建築物移動等円滑化基準では、エレベーター施設について、かご及び昇降路の出入口の幅は、80cm 以上とすることとされている。</p> <p>【調査結果に基づく事例】</p> <p>車いす使用者が「道の駅」の地域振興施設 2 階で営業している喫茶・軽食店舗を利用する際には、エレベーターで上階に昇る必要があるが、当該エレベーター内部の中扉の幅を計測すると、車いすが通行する際の有効幅は 79cm であり、上記基準である 80cm を満たしておらず、車いす使用者に対する配慮がなされた構造となっていないものが 1 駅みられた。</p>	
	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-㉑ 「道の駅」のバリアフリー化の整備状況（登録時期別）

(単位: 駅)

「道の駅」の登録時期 バリアフリー化の項目		登録・案内要綱改正前 [~H14.3] 【全 10 駅】		登録・案内要綱改正後 [H14.4~] 【全 10 駅】	
		整備済み	未整備	整備済み	未整備
通路・階段・傾斜路	点字による施設案内板の設置	0	10	3	7
	便所・多目的トイレの出入口付近の通路は段差がないものとなっている	8	2	10	0
視覚障害者誘導用ブロックの敷設（障害者用駐車場から便所、案内所に至る歩行経路）		1	9	5	5
便所	便所の出入口付近への点字案内板（便所設備）の設置	2	8	7	3
	オストメイト用対応設備の設置	3	7	10	0
障害者用駐車場	障害者用であることを示す標示板設置	3	7	6	4
	屋根、庇 <small>ひさし</small> の設置	1	9	4 (3)	6 (5)

(注) 1 当局の調査結果による。

2 () 内の数は、道路移動等円滑化基準が制定されたバリアフリー法施行（平成 19 年 1 月）後に登録された駅数である。

図表 2-26 「道の駅」施設の入口に「ほじょ犬」ステッカー等を貼付している例

道の駅	4 駅（うち 2 駅は、近畿地方整備局と市町村との直轄国道一体型「道の駅」）		
<p>【調査結果に基づく事例】</p> <p>実地調査した「道の駅」20 駅のうち、施設の入口ドアに、補助犬との同伴利用が可能である旨を明示したステッカー等を貼付しているものが 4 駅みられた。</p> <p>また、同様に、「耳マーク」を施設入口に掲示し、聴覚障害者からの筆談を受け付けることを明示しているものが 1 駅みられた。</p> <p><補助犬の同伴利用が可能である旨等の表示が行われている例></p>			
<p>(事例①)</p> <p>【ほじょ犬】</p> 	<p>(事例②)</p> <p>【ほじょ犬】</p> 	<p>(事例③)</p> <p>【盲導犬同伴可】</p> 	
(事例④)			
<p>【介助犬同伴可】</p> 	<p>【補助犬同伴可】</p> 	<p>【耳マーク】</p> 	

(注) 当局の調査結果による。

3 その他

(1) 訪日外国人旅行者への対応のための取組状況

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>「道の駅」における訪日外国人旅行者への対応について、「観光立国推進基本計画」では、「一般道路において「休憩機能」「情報発信機能」「地域の連携機能」の3つを併せ持つとともに、それ自体が観光資源にもなる「道の駅」の整備・活用を進め、免税店や外国人観光案内所の設置等のインバウンド対応の促進やWi-Fi等の整備・活用を推進する」としている。</p> <p>また、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成26年3月国土交通省 観光庁)では、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等における多言語対応について、「名称・標識・サイン・情報系」、「解説系」等の情報区分を示すとともに、対応言語の基本ルールを「日本語及び英語」とし、「外国人の来訪者数や誘致目標等、施設特性や地域特性の観点から英語以外の表記の必要性が高い施設」については、「日本語、英語、中国語、韓国語及びその他の必要とされる言語」としている。</p> <p>さらに、国土交通省では、訪日外国人の流動量の分析を行うことができる訪日外国人流動データ (FF-Data : Flow of Foreigners-Data、エフエフデータ) を作成・公表しており、同データによると、関西国際空港を利用して入国した後にレンタカーを利用した訪日外国人は、平成26年の4万2,800人に対し、29年は12万700人と、3年間で2.8倍に増加している。</p> <p>一方、観光庁が平成29年度に実施した「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果をみると、訪日外国人旅行者が旅行中困ったこととして「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が26.1%で最も多く、次いで「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が21.8%、「無料公衆無線LAN環境」が21.2%となっている。</p>	<p>図表⑭ (再掲)</p> <p>図表 3-(1)-①</p> <p>図表 3-(1)-②</p> <p>図表 3-(1)-③</p>
<p>【調査の結果】</p> <p>今回、「道の駅」における訪日外国人旅行者への対応のための取組状況について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>(近畿地方整備局)</p> <p>近畿地方整備局は、定期的開催される近畿「道の駅」連絡会等の会合の機会や、随時のメール連絡により、「道の駅」設置市町村等に対して、JNTO認定外国人観光案内所への申請を促すための周知を行うなど、「道の駅」における訪日外国人旅行者への対応を促進しているとしている。</p> <p>平成31年1月1日現在、JNTO ウェブサイトに掲載されている認定外国人観光案内所の「道の駅」は、近畿管内で15駅 (認定区分別にみると、「カテゴリー1」(常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供) が12駅、「パートナー」(観光案内を専業としない施設であっても、訪日外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供) が3駅) ある。</p>	<p>図表⑯ (再掲)</p>

<p>(アンケート調査結果)</p> <p>アンケート調査結果で「道の駅」を利用する訪日外国人旅行者が増加傾向にあるとしているのは、回答のあった145駅中68駅(46.9%)と半数近くに上っている。また、多言語化の取組状況については、次のとおりとなっている。</p> <p>① 案内板の多言語表示を行っている駅は、145駅中38駅(26.2%)</p> <p>② 道路情報や地域観光のための案内の多言語対応を行っている駅は、回答のあった144駅中50駅(34.7%)</p> <p>③ 公衆無線LAN(Wi-Fi)の接続方法の多言語表示を行っているのは、回答のあった119駅中44駅(37.0%)</p>	<p>図表 3-(1)-④</p>
<p>(「道の駅」における実地調査結果)</p> <p>実地調査した「道の駅」20駅のうち11駅(55.0%)において、「道の駅」を利用する訪日外国人旅行者が増加傾向にあるとしており、これらの駅を中心に、次のとおり、訪日外国人旅行者への対応のための取組を行っている例がみられた。</p>	
<p>① 訪日外国人旅行者とのコミュニケーションに関する取組状況</p> <p>「道の駅」を訪れる訪日外国人旅行者への対応をスムーズに行うため、英語対応可能な職員の配置を行っている駅が2駅みられたほか、訪日外国人旅行者の来駅頻度や取組に係る経費を勘案し、電話通訳(3駅)、翻訳アプリ(2駅)、指さし会話集(2駅)などの人員配置に代わる手段の活用を行っている例がみられた。</p>	<p>図表 3-(1)-⑤ 図表 3-(1)-⑥</p>
<p>② 施設等の多言語表示に関する取組状況</p> <p>「道の駅」を利用する訪日外国人旅行者の利便性向上のため、施設内の案内板について、ピクトグラム表示に加え、多言語で表記を行っている駅が4駅みられたほか、案内板以外にも、ディスプレイ装置による多言語の観光案内(2駅)、パンフレット等の言語別の配架(4駅)、オリジナルサイト(各「道の駅」のウェブサイト)の多言語化(4駅)などの取組を行っている例がみられた。</p>	<p>図表 3-(1)-⑦ 図表 3-(1)-⑧ 図表 3-(1)-⑨ 図表 3-(1)-⑩</p>
<p>③ 公衆無線LAN(Wi-Fi)の接続環境に関する取組状況</p> <p>訪日外国人旅行者からのニーズが高い公衆無線LAN(Wi-Fi)については、18駅で接続環境が整備されていた。</p> <p>また、公衆無線LAN(Wi-Fi)の接続方法について張り紙やポップにより掲示している駅は8駅あり、このうち5駅では、訪日外国人旅行者が利用しやすいよう、多言語による表記が行われていた。中には事故や災害、けがなどの緊急時を想定し、多言語による公衆無線LAN(Wi-Fi)の案内と併せて、緊急時の情報収集等に役立つウェブサイトをQRコードで周知している例もみられた。</p>	<p>図表 1-(2)-ウ-⑨(再掲) 図表 3-(1)-⑪</p>
<p>【所見】</p> <p>したがって、近畿地方整備局は、訪日外国人旅行者がより快適に「道の駅」を利用できる環境整備を図る観点から、「道の駅」設置市町村等が参加する会議等の機会を通じて、推奨的な取組事例等の情報を提供するなどして、訪日外国人旅行者への対応を促進する必要がある。</p>	

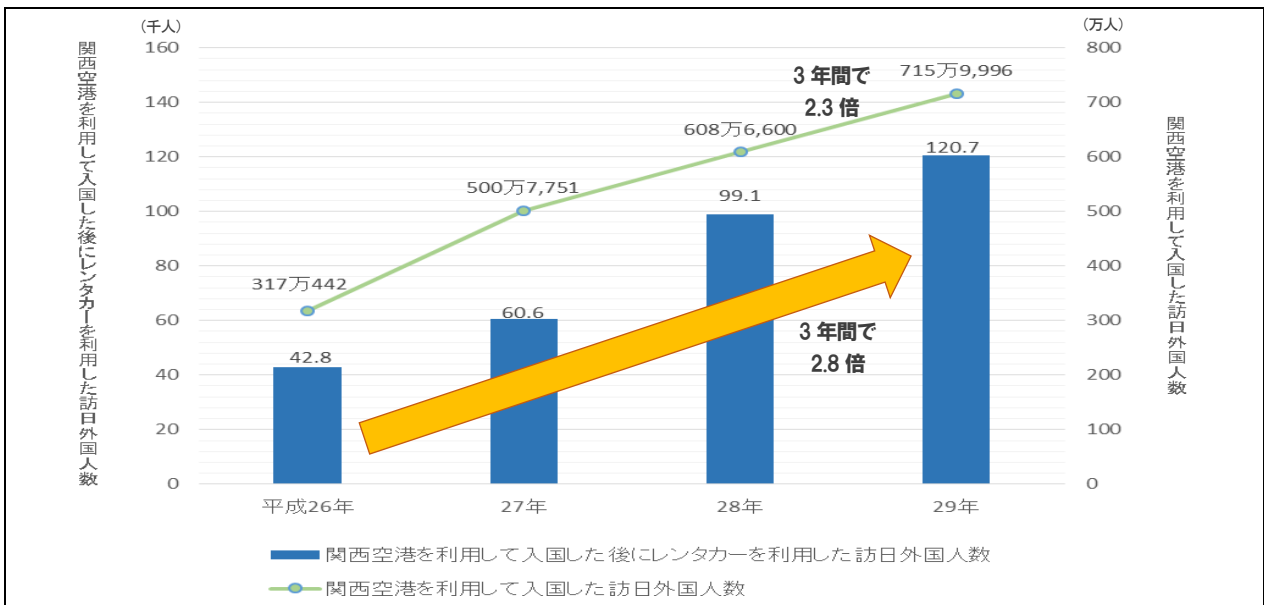
図表 3-(1)-① 「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成 26 年 3 月国土交通省 観光庁) <抜粋>

第1編：多言語対応の方向性			
1. 多言語対応を行う対象・範囲等			
b. 対応言語の考え方			
“多言語対応の対象となる情報”の種類		対象施設	
名称・標識・サイン・情報系	基本ルール	外国人の来訪者数や誘致目標等、施設特性や地域特性の観点から、英語以外の表記の必要性が高い施設	専ら地域住民の用に供されている施設等
禁止・注意を促す (タイプA) (例) ・立入禁止、危険 ・禁煙、飲食禁止 ・非常時等の情報提供	日本語 # 英語	日本語 # 英語 中国語 韓国語 その他の必要とされる言語	日本語
名称・案内・誘導・位置を示す (タイプB) (例) ・駅名表示 ・路線図、停車駅案内 ・施設名称表示 ・駅構内図の表記 ・乗車券・入館券 ・ICカードの使い方	日本語 # 英語	日本語 # 英語 中国語 韓国語 その他の必要とされる言語	日本語
展示物等の理解のために文章で解説をしている (タイプC) (例) ・展示物の作品解説 ・展示テーマの解説 ・展示会全体の解説	日本語 英語	日本語 英語 中国語 韓国語 その他の必要とされる言語	日本語

: 併記を行うことを基本とする
 # : 視認性や美観に問題がない限り、表記を行うことが望ましい

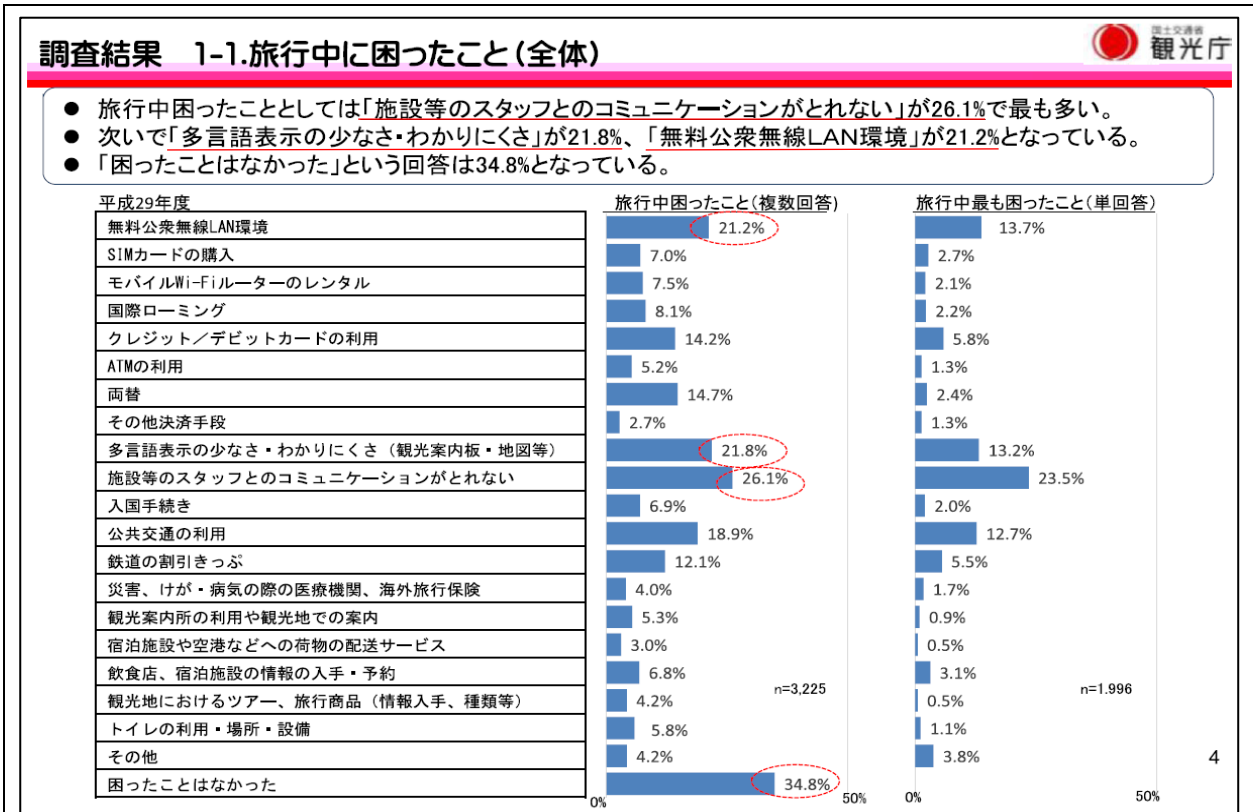
(注) ピクトグラムは、視覚的な図による表現で内容の伝達を直感的に行うことができるため、言語の種別を問わず情報を伝達することができる。禁止・注意を促したり、案内・誘導等を示す上で、見た目の分かりやすさが特に重視され、ピクトグラムで十分必要な情報を伝えることができる場合は、ピクトグラムの使用が有効であり、外国語の併記を必ずしも必要としない。

図表 3-(1)-② 関西空港を利用して入国した後にレンタカーを利用した訪日外国人数等の推移



(注) 「関西空港を利用して入国した後にレンタカーを利用した訪日外国人数」は、国土交通省の「訪日外国人流動データ (FF-Data)」に基づき、「関西空港を利用して入国した訪日外国人数」は、「法務省出入国管理統計」に基づき、当局が作成した。

図表 3-(1)-③ 平成 29 年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果（国土交通省 観光庁）〈抜粋〉

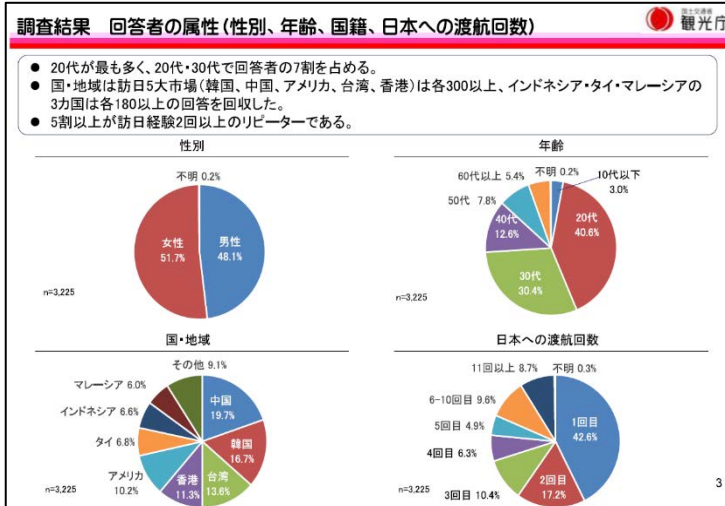


訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート

調査の概要

- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境(多言語対応、通信環境、公共交通等)へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 前回調査(平成28年度調査)で「困った」との回答が最も多かった「多言語表示・コミュニケーション」に関して詳細なアンケートを実施した。
- 訪日外国人利用者の多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、新千歳空港、福岡空港、那覇空港で回答を収集した。

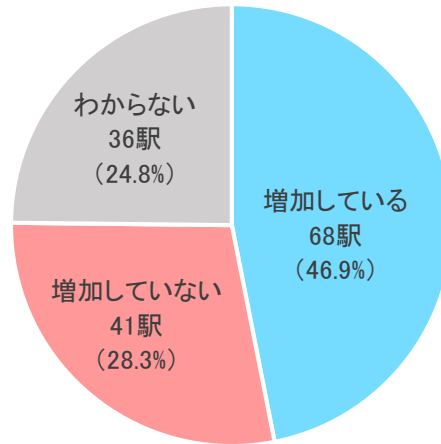
	平成29年度調査日	回収件数
成田国際空港	9月28日～30日、10月1日～5日、10日・11日	1,389
東京国際空港	10月12日～17日	548
関西国際空港	9月18日～23日	881
新千歳空港	10月16日～18日	54
福岡空港	10月19日～21日	227
那覇空港	10月25日～27日	126
回収合計		3,225



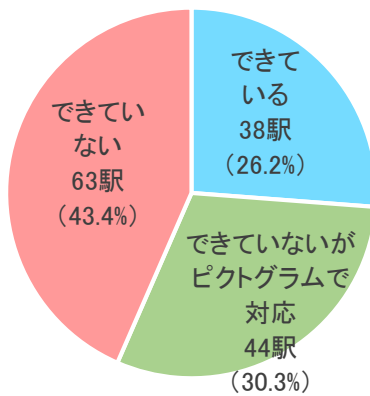
(注) 観光庁ウェブサイトによる。

図表 3-(1)-④ 「道の駅」における訪日外国人旅行者への対応状況等（アンケート調査結果）

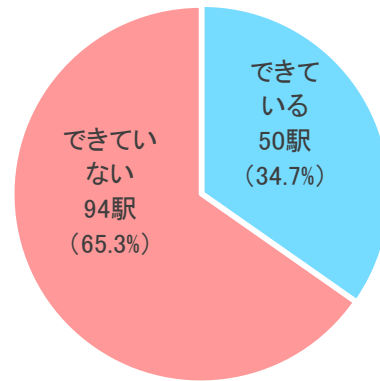
「道の駅」における外国人観光客の増減傾向



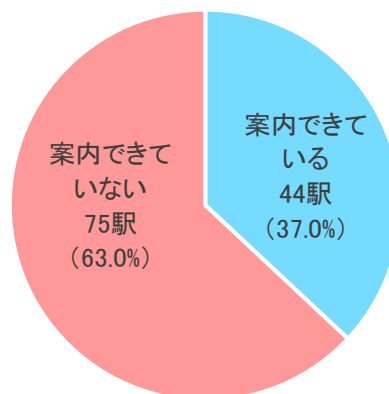
トイレ・案内所等施設の多言語表示状況



道路情報・地域情報の多言語対応状況



公衆無線 LAN (Wi-Fi) 接続方法の多言語表示による案内状況



(注) アンケート調査結果による。

図表 3-(1)-⑤ 英語対応可能な職員の配置を行っている例

【事例 1】JNTO認定の外国人観光案内所における英語対応可能な職員の採用

当該「道の駅」では、平成27年3月から外国人観光案内所（カテゴリー1：常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能）としてJNTOの認定を受けており、ディスプレイ装置による英中韓仏4か国語の観光案内等を行っていたが、さらなるサービス向上のため、30年4月、運営事業者において外国語大学出身者を採用し、対面による英語対応が可能な体制としている。

また、同駅では、売店で販売している土産品等について、消費税を免税して購入できる免税カウンターを併設しており、窓口で免税手続等の案内も行っている。

(当該「道の駅」パンフレットの一部分抜粋)



【事例 2】地域おこし協力隊員等による英語対応

当該「道の駅」では、施設内の観光センターに設けている窓口において、平成30年2月から地域おこし協力隊員として勤務し、観光協会の業務を行っている職員が、訪れる訪日外国人旅行者に対して英語での対応を行っている。当該地域おこし協力隊員については、観光に力を入れたいという首長の強い意向により東京都出身者を採用したものであり、3年間の勤務後に定住するかどうかを決定することとなる。

また、同駅では、平成28年度から同窓口勤務している臨時職員も英語での会話ができるため、現在は2人の職員による英語での対応が可能となっている。設置市町村担当者は、今後、府県が提供している多言語電話通訳サービスを併せて活用した上で、JNTOへ訪日外国人観光案内所としての認定申請を行うことを検討中であるとしている。

(参考：地域おこし協力隊の制度概要)

都市地域から過疎地域等の条件不利地域に住民票を移動し、生活の拠点を移した者を、地方公共団体が「地域おこし協力隊員」として委嘱。隊員は、一定期間、地域に居住して、地域ブランドや地場産品の開発・販売・PR等の地域おこしの支援や、農林水産業への従事、住民の生活支援などの「地域協力活動」を行いながら、その地域への定住・定着を図る取組

(注) 総務省ウェブサイトによる。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑥ 人員配置に代わる手段の活用により多言語対応を行っている例

【事例 1】電話通訳サービスの活用

当該「道の駅」では、来訪者への案内を行っている情報提供施設において、外国語を話すことができる担当者がいないため、平成28年度から、和歌山県が提供している電話通訳サービスを活用し、訪日外国人旅行者への多言語対応を行っている。

(情報提供施設の受付カウンターに無料で通訳サービスを受けられる旨を表示)



(電話通訳サービスの仕組み)

電話通訳



- 1 外国人観光客施設を訪問
- 2 施設担当者コールセンターに電話



- 3 受話器を観光客に渡す



- 4 観光客がコールセンターに用件を言う
- 5 コールセンターが通訳をする



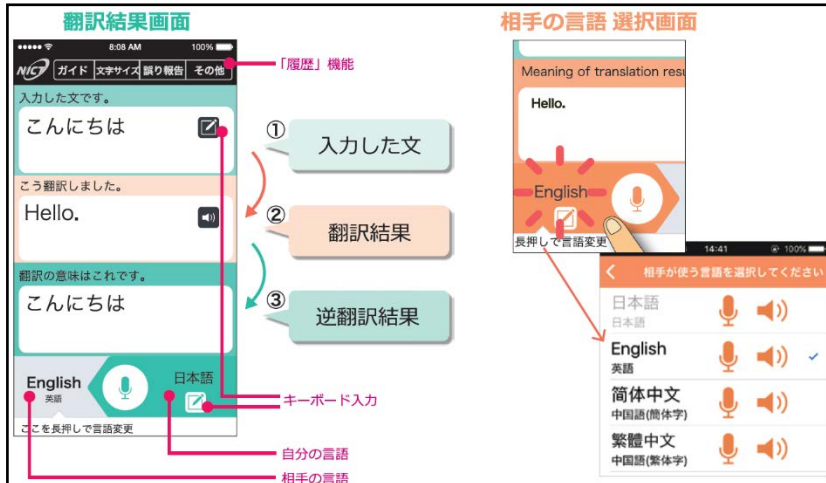
(注) 和歌山県の報道資料による。

【事例 2】 翻訳アプリの活用

当該「道の駅」では、過去に訪日外国人旅行者にうまく応対できないうちに立ち去られてしまったことがあったため、訪日外国人が来駅した場合の対応方法を検討した結果、交代で「道の駅」の接客業務を行っている5人の担当者（パート2人を含む。）が、平成30年5月に設置市町村が開催した観光案内研修に参加し、翻訳アプリ「VoiceTra（ボイストラ）」の操作方法を習得した。

また、別の「道の駅」では、訪日外国人が来駅した場合に備えて、同翻訳アプリをインストールしたタブレット端末を窓口に配備している。

（翻訳アプリ「VoiceTra（ボイストラ）」の画面例）



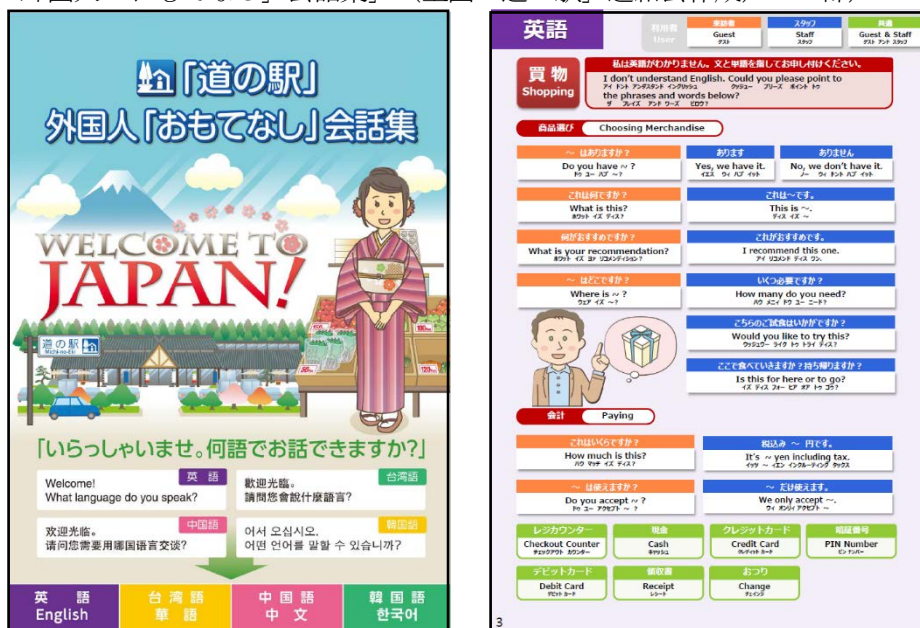
（注）「VoiceTra」パンフレットの掲載内容による。

【事例 3】 指さし会話集の活用

当該「道の駅」では、設置市町村担当者が、全国「道の駅」連絡会ウェブサイトの会員専用ページからダウンロードした「外国人「おもてなし」会話集」を、訪日外国人旅行者への応対に役立ててもらえるよう、窓口担当者へ提供している。

また、別の「道の駅」では、設置市町村の観光協会で作成している「外国人観光客接遇マニュアル」を窓口に配備している。

（「外国人「おもてなし」会話集」（全国「道の駅」連絡会作成）の一部）



（注）当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑦ 施設内の案内板について、ピクトグラム表示に加え、多言語で表記を行っている例

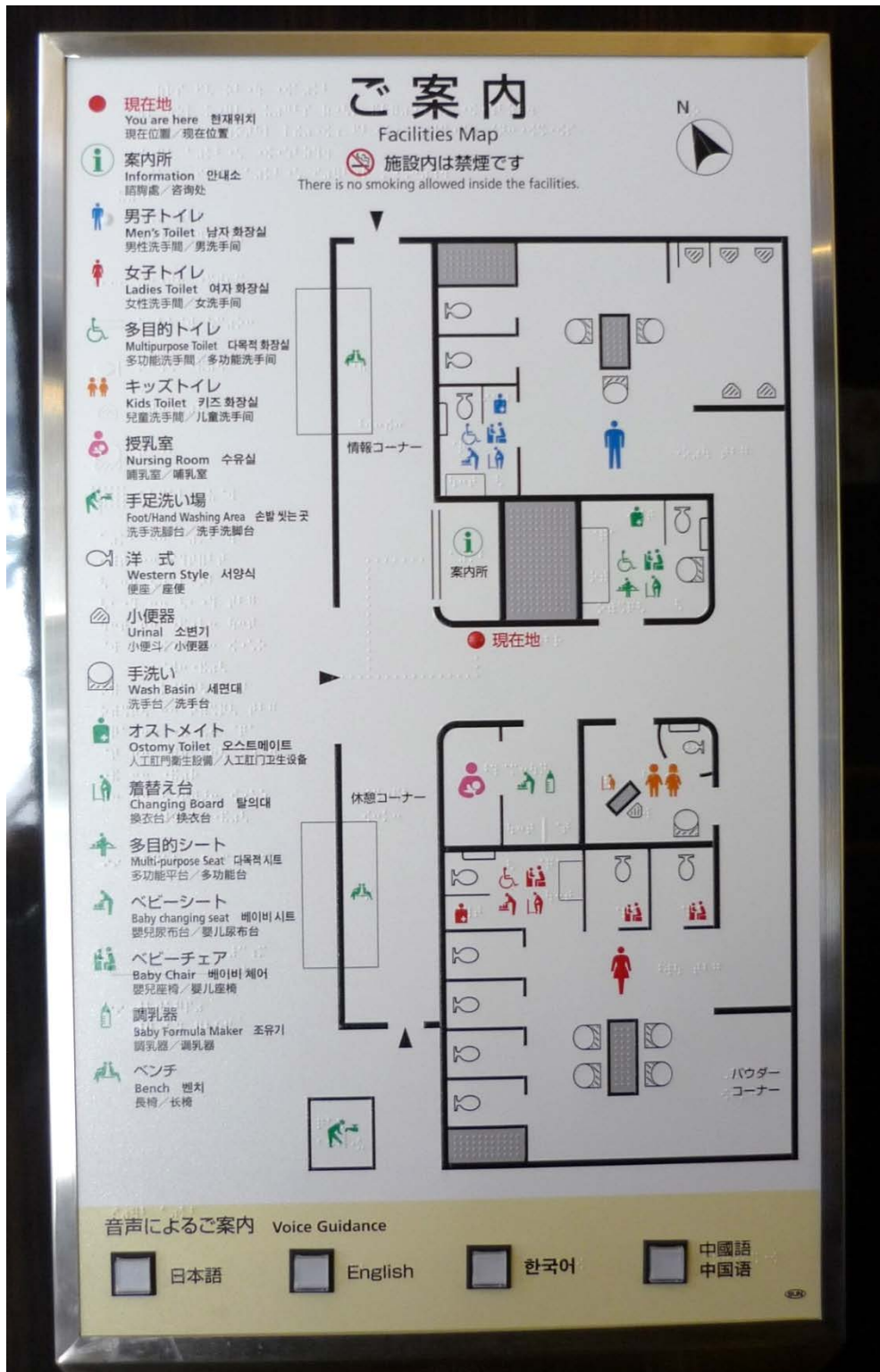
【事例 1】案内板（施設内位置関係図）の多言語化

当該「道の駅」では、平成26年4月の供用開始当初から訪日外国人旅行者の利用を想定し、施設内の位置関係を示す案内板について、ピクトグラム表示に加え、日英2か国語で表記している。



【事例 2】便所付近の案内表示の多言語化

当該「道の駅」では、便所付近の案内表示について、ピクトグラム表示、日英韓中4か国語の表記に加え、同4か国語の音声案内ボタンも備わっている。



[音声案内の内容] (日本語)

この建物は「トイレ・情報提供施設」棟です。向かって左側が情報・休憩コーナーです。向かって右側がトイレです。背面は授乳スペースになっています。左側の情報・休憩コーナーに案内所がございますので、お気軽に御利用ください。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑧ ディスプレイ装置による多言語の観光案内を行っている例

【事例】 情報提供施設における地域観光・文化案内映像の多言語化
当該「道の駅」では、設置市町村が作成した地域の観光や文化を案内する英語の映像を、情報提供施設内のモニターで映写している。



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑨ パンフレットの言語別の配架を行っている例

【事例】 情報提供施設における観光案内パンフレットの言語別の配架
当該「道の駅」では、情報提供施設において、英語、中国語等の観光案内パンフレットを言語別に配架している。



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑩ オリジナルサイトの多言語化を行っている例

【事例】オリジナルサイト（「道の駅」ウェブサイト）での自動翻訳システムの活用
 当該「道の駅」では、同駅ウェブサイトにおいて自動翻訳システムを活用し、日英韓中4か国語への言語切替えを可能としている。



(注) 当局の調査結果による。

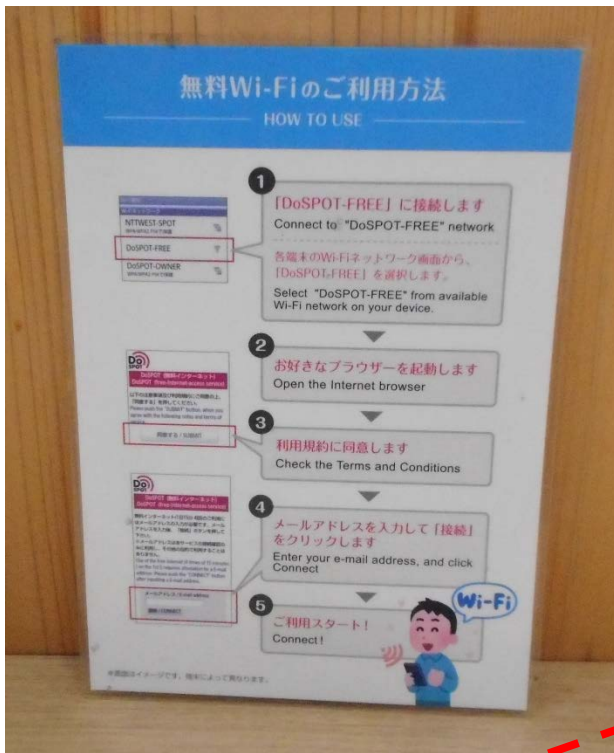
図表 3-(1)-⑪ 公衆無線 LAN (Wi-Fi) について多言語表示による案内を行っている例

【事例】公衆無線LAN (Wi-Fi) の接続方法等の掲示を多言語化

大阪府内にある当該「道の駅」では、公衆無線 LAN (Wi-Fi) の接続方法についてポップにより掲示しているが、訪日外国人旅行者が利用しやすいよう、案内の記載を日英 2 か国語で表記している。

また、事故や災害、けがなどの緊急時を想定し、英中韓タイ 4 か国語表記の名刺サイズの広報カードにより、公衆無線 LAN (Wi-Fi) の案内と併せて、緊急時の情報収集等に役立つ「緊急時お役立ちポータルサイト」(公益財団法人大阪観光局が運営) を QR コードで周知している。

(Wi-Fi 接続方法の案内 (日英))



(Wi-Fi と緊急情報サイトの周知 (英中韓タイ))



(広報カード・表面)



(広報カード・裏面)



(注) 当局の調査結果による。

(2) 国土交通省ウェブサイトによる「道の駅」の適切な広報の実施

調査結果	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>登録・案内要綱では、「道の駅」設置市町村等は、「道の駅」の登録申請を行う場合、施設とサービスの概要、駐車台数、トイレ器数等を記載した登録申請書（供用届、登録事項等変更届との共通様式）を、当該施設の近傍の一般国道又は都道府県道の道路管理者を経由して、国土交通省道路局長に提出することとされている。</p> <p>また、「道の駅」設置市町村等は、道路局長に対して、登録後、施設を供用する1か月以上前に供用開始の届出を行うほか、供用開始後、軽微な変更を除き、登録申請の内容に変更があった場合には、遅滞なく届け出なければならないとされている。</p> <p>さらに、登録・案内要綱では、道路局長は、「道の駅」の登録及び供用の状況等に関し、道路利用者への広報に努めることとされている。</p> <p>【調査の結果】</p> <p>今回、国土交通省ウェブサイトによる「道の駅」の広報実施状況等について調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p>(近畿地方整備局)</p> <p>近畿地方整備局では、「道の駅」に係る利用者への広報の一環として、同局ウェブサイト内の「近畿 道の駅」(国土交通省ウェブサイトからもリンク接続可)で管内の「道の駅」の施設内容やサービスの提供状況について広報を行っている。</p> <p>同局は、「近畿 道の駅」の内容について、管内の「道の駅」に対して更新が必要な箇所の有無を不定期にメール照会するとともに、随時、「道の駅」設置市町村等から連絡があれば更新を行うこととしている。直近では、平成30年6月から7月にかけて管内全駅に対してメール照会し、半数程度の「道の駅」から回答を得ており、平成30年度中の作業完了を目指して、順次、回答内容を反映させる更新作業を行っているとしている。</p> <p>また、同局は、登録・案内要綱における「軽微な変更」の具体的内容が必ずしも明確に示されていないことから、「道の駅」設置市町村等から登録事項等変更届提出の要否について照会があれば、変更内容を確認した上で、その都度判断し、回答するとしている。</p> <p>(「道の駅」における実地調査結果)</p> <p>① 国土交通省ウェブサイト(「近畿 道の駅」)による広報の実施状況</p> <p>実地調査した20駅の「近畿 道の駅」掲載情報(施設及びサービス提供内容)について現地の状況を確認(注)したところ、次のとおり、当該情報と現地の状況が異なっている例がみられ、当該情報を基に駅を利用しようとする者に対して誤った情報を与えるおそれがある状況がみられた。</p> <p>(注) 「近畿 道の駅」情報について、各駅の現地調査日現在(平成30年11月～12月)の画面を確認した。</p> <p>i) 施設の開設時間に関する情報が異なっているもの(休業日が未表示であったり、レストラン、売店等の営業時間が実際より長い時間が掲載されているなど4駅)</p>	<p>図表②(再掲) 図表 3-(2)-①</p> <p>図表 3-(2)-②</p> <p>図表 3-(2)-③</p>

<p>ii) 施設の設置状況に関する情報が誤っているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 公衆電話（設置ありと掲載されているが実際には未設置のもの 2 駅や、実際とは異なる台数が掲載されているもの 3 駅） ・ 障害者用施設（障害者用便所の数が掲載情報より少ないものなど 4 駅） ・ その他（既に閉鎖されている交通情報提供施設が掲載されているなど 5 駅） <p>iii) EV 充電器及び無線 LAN について整備されている旨が掲載されていないもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ EV 充電器（整備済みの 15 駅中 6 駅が未掲載） ・ 無線 LAN（整備済みの 18 駅中 11 駅が未掲載） <p>iv) オリジナルサイト（各「道の駅」ウェブサイト）にリンク設定されていないもの（オリジナルサイトがある 18 駅中 7 駅が未設定）</p> <p>これについて実地調査した「道の駅」の設置市町村では、「近畿 道の駅」掲載情報に関して、近畿地方整備局等に対して随時、内容変更に伴う更新依頼をして対応しているとする市町村（2 市町村）がみられた一方で、誤った情報が掲載されているため、同局に更新依頼を行ったものの 1 年以上更新されず、正しい情報が掲載されていないとする市町村（1 市町村）や、「道の駅」担当者として、これまで同局から更新の要否の照会を受けたことがないとする市町村（3 市町村）もみられた。</p>	<p>図表 3-(2)-④</p>
<p>② 登録事項等変更時の届出の実施状況</p> <p>実地調査した「道の駅」の中には、区域拡大に伴い、駅を設置する市町村から速やかに登録事項等変更届が提出された例（1 駅）がみられた一方、駅施設の増設や一部閉鎖を行ったが、「道の駅」設置市町村において国に同届の提出等について特段照会せず未提出となっており、「近畿 道の駅」の掲載情報に当該変更内容が反映されていない例（2 駅）がみられた。</p> <p>また、一体型の施設において、道路管理者が整備する箇所の変更についても設置者である市町村等が同届を提出する必要があることを理解していない市町村（1 市町村）がみられた。</p>	<p>図表 3-(2)-⑤ 図表 3-(2)-⑥</p>
<p>【所見】</p> <p>したがって、近畿地方整備局は、「道の駅」利用者に対してより適切な広報を実施する観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 「道の駅」設置市町村等からの連絡、登録事項等変更届の提出、各種照会等で得られた情報に基づき、現状と異なるウェブサイトの案内を速やかに修正すること。</p> <p>また、ウェブサイト掲載内容の更新が必要な箇所の有無を「道の駅」設置市町村等に確認する際、i) 会議等の機会を利用することで確実に担当者へ照会する、ii) 多数の駅で誤りがみられる箇所を示す等の方法により、正確な情報の収集に努めること。</p> <p>② 「道の駅」設置市町村等に対し、登録事項等変更届の提出が必要となる場合の具体例を示す等の方法により、その励行を促すこと。</p>	

図表 3-(2)-① 登録申請書、供用届、登録事項等変更届（共通様式）（登録・案内要綱 別記第 1 号様式）

別記第 1 号様式

登 録 申 請 書
 供 用 届
 登 録 事 項 等 変 更 届

年 月 日

() 經由

道路局長 殿

氏 名 法人にあつてはその
 名称及び代表者の氏名

印

登録を申請

下記のとおり「道の駅」登録・案内要綱に基づき関係資料を添えて供用の届出を
 します。 変更の届出を

登録番号 ※	登録 第 号	登録年月日	年 月 日
「道の駅」の名称			
「道の駅」の所在地			
接する道路の 路線名		道路管理者	
施設と サービスの概要			
「道の駅」の 電話番号		駅長氏名	
駐 車 台 数	(台) 台	トイレ器数	(器) 器
供 用 年 月 日	年 月 日 予定		

注 1) ※印の箇所は、登録申請書の場合に記入しないこと

2) 駐車台数、トイレ器数の上段 () 書きは、道路管理者が整備したものの
 数（内書）である。

図表 3-(2)-② 「近畿 道の駅」(国土交通省ウェブサイト)の画面(例)

近畿 道の駅

駅名

ようこそ **駅名**

駅名 は、森林空間が周辺に広がる高台に位置し、正面には異国風情たぐよう「**地域名**パーク」が広がっています。「道の駅」周辺には、豊かな森林空間の中に「**施設名**」や観水広場、アスレチックなど憩いの空間を提供する「**地域名**」多目的広場（トラック競技施設）、野球場、屋内プールなどを備えた「**地域名**」公園があります。

施設外観写真

オリジナルサイトはこちら

MENU

- 地域交通拠点部門
モデル「道の駅」
- 住民サービス部門
モデル「道の駅」
- 道の駅とは
- スタンプラリー
- リンクコーナー

道の駅
公式ホームページ

近畿「道の駅」
ユーザーズクラブ

近畿の風景街道

路線名	国道 <input type="text"/>
所在地	<input type="text" value="住所"/>
TEL	<input type="text" value="電話番号"/>
開設時間	特産品売場 9:00-18:00 土産品売場 9:00-19:00 レストラン 11:00-19:00 (18:30ラストオーダー) 展示施設 9:00-17:00
	休館日/無休 ※年末年始一部店舗は休みまたは一部時短営業 ※トイレ・駐車場・公共電話は24時間利用できます。 ※各施設の営業時間等は変更になる場合がございますので、お電話もしくはオリジナルサイトにてご確認のうえお越し下さい。
駅長名	<input type="text" value="個人名"/>
設置者	<input type="text" value="設置市町村名"/>

施設

P 197台 [大型車18台/普通車179台]	C 1台
♂ 男性 21器 ♀ 女性 20器 ベビーベッド	トイレ 2器 駐車場 3台 スロープ
 【レストラン】 (開)11:00~19:00 (18:30オーダーストップ) (休)無休,年末年始時短営業	f 【土産品売場】 (開)9:00~19:00 (休)無休,年末年始時短営業
f 【特産品コーナー】 (開)9:00~18:00 (休)年末年始休みまたは時短営業	展示施設 (開)9:00~17:00 (休)年末年始 (おみやげ)

無線LAN

iv) 「オリジナルサイトはこちら」バナー
施設外観写真の下部に表示

i) 開設時間
「開設時間」欄及び「施設」欄に掲載

ii) 施設設置状況
「施設」欄に掲載

iii) EV 充電器及び無線 LAN
「施設」欄下部等に掲載

(注) 国土交通省ウェブサイトの掲載情報に基づき、当局が作成した。

図表 3-(2)-③ 「近畿 道の駅」(国土交通省ウェブサイト) 掲載情報と現地の状況とが異なっている例

i) 施設の開設時間に関する情報が異なっているもの 【20 駅中 4 駅】

[例 1] 当該「道の駅」内の売店について、「近畿 道の駅」には「(休) なし」と掲載されているが、実際には 1 か月に 1 度、売店の休業日を設けている。

また、営業時間の開始及び終了に誤りがみられる。

区分	「近畿 道の駅」掲載の営業時間	実際の営業時間
レストラン	11:00～14:30 (ラストオーダー 14:00) 17:00～20:00 (ラストオーダー 19:30)	11:00～ 14:00 (ラストオーダー 13:30) 17:00～20:00 (ラストオーダー 19:30)
売店	9:00～20:00	9:00～ 18:30
入浴施設	11:00～21:00 (最終受付 20:30)	11:00～ 20:30 (最終受付 20:00)

[例 2] 当該「道の駅」内の施設開設時間について、「近畿 道の駅」には「9:00～17:00 (フードコート 10:00～14:30)」と記載されているが、実際には 7:00 から朝食 (モーニング) や飲料が利用可能であること等が掲載されていない。

「近畿 道の駅」の掲載情報	レストラン・売店の実際の営業時間
9:00～17:00 (フードコート 10:00～14:30)	モーニング 7:00 ～10:00 コーヒー・ソフトクリーム・ジュース 7:00～16:30 レストラン 10:00～14:30 (ラストオーダー) 物産販売 9:00～17:00

- このほか、レストラン、売店等の営業時間が実際より長い時間として掲載されている例が 2 駅で見られた。

ii) 施設の設置状況に関する情報が誤っているもの

○ 公衆電話 【20 駅中 5 駅】

[例 1] 「近畿 道の駅」には「2 台」と掲載されているが、実際には設置されていない (1 駅)。

[例 2] 「近畿 道の駅」には「1 台」と掲載されているが、実際には設置されていない (1 駅)。

- このほか、「近畿 道の駅」に掲載されている台数より設置台数が少ないものが 3 駅みられた。

○ 障害者用施設 【20 駅中 4 駅】

[例] 「近畿 道の駅」には障害者用便所が「3 器」と掲載されているが、実際には「1 器」しか設置されていない (1 駅)。

- このほか、「近畿 道の駅」に障害者用駐車場の掲載情報はないが、実際には 2 台分設置されているもの (2 駅) や、障害者用便所の設置数が掲載情報より多く設置されているもの (1 駅) がみられた。

○ その他 【20 駅中 5 駅】

[例 1] 既に閉鎖されている交通情報提供施設が「近畿 道の駅」に掲載されたままとなっている (1 駅)。

[例 2] 「近畿 道の駅」には大型車駐車場が「2 台」と掲載されているが、実際には設置されていない (1 駅)。

- このほか、「近畿 道の駅」に掲載されていないが、実際には営業している売店があるものなどが 3 駅みられた。

iii) EV 充電器及び無線 LAN について整備されている旨が掲載されていない例

「近畿 道の駅」では、「施設」欄の下部に、EV 充電器、無線 LAN 等の整備状況が掲載されているが、これらが整備されているにもかかわらず、その旨が掲載されていない例がみられる。

○ EV 充電器 【整備済みの 15 駅中 6 駅が未掲載】

○ 無線 LAN 【整備済みの 18 駅中 11 駅が未掲載】

iv) オリジナルサイトにリンク設定されていない例 【オリジナルサイトがある18駅中7駅が未設定】
「近畿 道の駅」では、施設外観写真の下部に、オリジナルサイト（各「道の駅」ウェブサイト）へとリンク設定されている「オリジナルサイトはこちら」バナーが掲載されているが、オリジナルサイトがあるにもかかわらず、同バナーが掲載されていない。

(注) 当局の調査結果による。

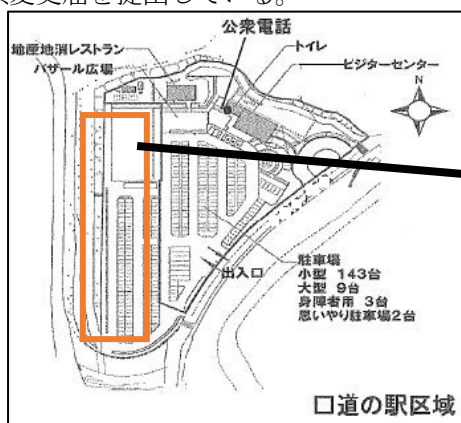
図表 3-(2)-④ 「近畿 道の駅」(国土交通省ウェブサイト) 掲載情報の更新に係る市町村の回答内容等

市町村	回答内容等
a 13	更新の可否に関する照会があったタイミング以外でも、施設リニューアル時など、随時、更新依頼をして対応してもらっている。
a 5	開設時間の変更に伴い平成30年11月に更新依頼を行い、変更された。
a 1	駐車場に大型車を駐車するスペースがないため「大型車」という記載を削除してほしい旨と、公衆電話の台数を「2台」から「1台」に修正してほしい旨を、平成29年9月に国道事務所に対して依頼しているが、近畿地方整備局本局での対応となり時間がかかるとして、1年以上その内容を反映してもらっていない。
a 16	更新に関する照会を受けた覚えがない。「道の駅」担当部署（総務課）ではなく、他の部署（道路担当課等）へ照会がなされている可能性がある。
a 14	更新を検討したことがなく、更新の可否の照会された記憶もない。照会されるのであれば、掲載項目が示され、有無や設置数を選択できるような方法であれば分かりやすく簡便でありがたい。
a 3	設置当初から特段の変動事項がないため、更新が必要な箇所はない。更新に関する照会があったかどうかは覚えていない。国土交通省の「近畿 道の駅」には、駅の基本情報しか掲載されていないが、オリジナルサイトへのリンクもあり、詳しく知りたい人はオリジナルサイトで情報を確認するのではないかな。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-⑤ 施設の区域拡大に伴い、登録事項等変更届を提出した例

当該「道の駅」(平成29年4月登録)では、登録後、隣接する農産物直売所を「道の駅」区域に含めることとし、駐車場やトイレの設置数も増加することとなったことから、近畿地方整備局へ必要な手続内容を確認し、登録から約2か月後の平成29年6月に道路管理者である都道府県経由で同局へ登録事項変更届を提出している。



新たに「道の駅」区域に含めることとなった農産物直売所及び駐車場区画

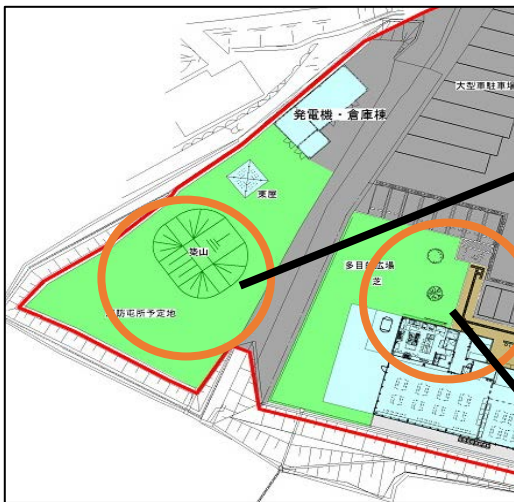
登録申請時の図面

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-⑥ 施設の増設や一部閉鎖に係る登録事項等変更届が未届出となっている例

[例1] 当該「道の駅」(平成27年4月登録)では、市町村が設置管理する施設として平成29年にそれまで土嚢用の砂山としていた箇所新たに地元地区の消防設備等を備えた消防屯所を建設し、翌30年4月に多目的広場としていた箇所鮮魚売店施設を増設しているが、当局の調査日(30年11月)時点で登録事項変更届は提出されていない。

同駅は直轄国道一体型の施設であり、今後、直轄部分を含めて駐車場施設等の整備を予定(平成31年度以降)しているが、同市町村担当者は当該届について、道路管理者(国)が整備する箇所の変更についても設置者である市町村が提出する必要があることについて正しく理解していなかったとしている。



登録申請時の図面(抜粋)



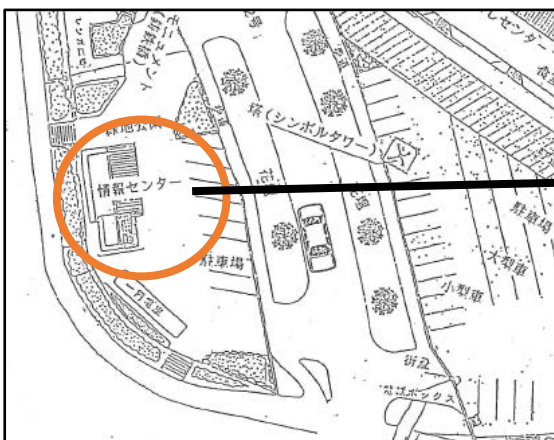
新たに建設された消防屯所



増設された鮮魚売店施設

⇒ ウェブサイト(「近畿 道の駅」)では、増設された施設について記載されていない。

[例2] 当該「道の駅」(平成5年4月登録)では、平成20年頃、利用が低調であったことなどから交通情報提供施設を閉鎖しているが、同駅の設置市町村は、登録事項変更届の提出を失念していたとしており、同届が未提出となっている。



施設位置関係図(抜粋)



閉鎖された交通情報提供施設
(建物内への立入不可)

⇒ ウェブサイト(「近畿 道の駅」)では、閉鎖された施設について記載されたままとなっている。

(注) 当局の調査結果による。