

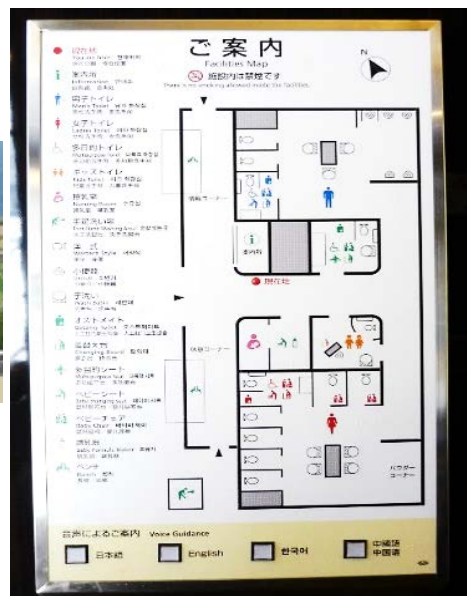
平成31年3月25日
近畿管区行政評価局

「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－ ＜調査結果に基づく通知＞

近畿管区行政評価局(局長:水上 保)は、^{みずかみ たもつ}「道の駅」に求められている、①近年多発する自然災害に対応できる防災機能、②全ての人々が利用しやすい施設のバリアフリー化、③訪日外国人旅行者の増加に対応した多言語案内等を促進する観点から、その実態を把握し課題の整理を行うことを目的として、近畿管内(注)の「道の駅」を設置する全ての市町村等に対してアンケート調査を行うとともに、大阪府、兵庫県及び和歌山県内で実地調査を実施しました。

この度、調査結果を取りまとめ、平成31年3月25日、国土交通省近畿地方整備局に対し、必要な改善措置を講ずるよう通知しましたので、その内容を公表します。

(注) 近畿地方整備局管内の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)



(「道の駅」トイレを多言語・点字・音声〔音声ボタン〕により案内している例)

【調査対象等】

- 調査担当局所 近畿管区行政評価局、兵庫行政評価事務所
- 調査実施期間 平成30年10月～31年3月
- 調査対象機関 近畿地方整備局
- 関連調査等対象機関 3府県16市町村(20駅)、近畿「道の駅」連絡会
- アンケート調査対象 近畿管内の「道の駅」(147駅)設置者(93市町村等)

【照会先】 総務省 近畿管区行政評価局

評価監視部 第5評価監視官 前川 継央
電話:06-6941-8761 E-mail:knk13@soumu.go.jp
兵庫行政評価事務所 評価監視官 土井 広一
電話:078-331-9096 E-mail:hyogo10@soumu.go.jp

結果報告書は、近畿管区行政評価局等のホームページに掲載しています。

<http://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>
<http://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/hyogo.html>

調査の概要

調査の背景等

- 「道の駅」は、平成16年10月の新潟県中越地震、23年3月の東日本大震災、28年4月の熊本地震時等に、**被災者の避難場所、被災地救援のための様々な支援拠点として活用**。「国土強靱化政策大綱」や「国土強靱化アクションプラン2018」でも「道の駅」の**防災拠点化を推進**
- 「道の駅」登録・案内要綱^(注)で、**施設及び主要な歩行経路をバリアフリー化**することを明記
- また、近年急増する**訪日外国人旅行者に対応した取組や多言語案内**が課題

(注) 「道の駅」登録・案内要綱とは、国土交通省道路局長が、道路利用者の利便性の向上と施設の利用促進を図ること等を目的として、「道の駅」の施設構成・提供サービス・配慮事項等を定めたもの

《 全ての「道の駅」に対するアンケート調査を実施 》

- 総務大臣の承認を得た「政府統計」として、「道の駅」の防災機能、バリアフリー化、多言語対応等に関するアンケートを実施し、実態を把握
- **近畿管内(2府5県)の全147駅(93市町村等)にアンケートを依頼、うち145駅(92市町村等)から回答を受領(駅の回答率98.6%)**
- 「道の駅」に求められている課題や国に対する意見等も収集。アンケート調査結果報告書として取りまとめ、公表

主な調査結果

《 3府県16市町村・「道の駅」20駅を対象とした実地調査を実施 》

- 1 「道の駅」における防災機能の推進(ソフト及びハード対策)
 - ◆ 災害時マニュアルが未作成、防災訓練が未実施などの例あり
 - ◆ 防災設備が利活用されていない、賞味期限切れの備蓄物資を保管している等の例あり
- 2 「道の駅」施設等のバリアフリー化
 - ◆ 多目的トイレの出入口に段差があるものやオストメイト対応設備^(注)が未設置の例あり
 - ◆ 障害者用駐車場の標識がなく路面表示が消えかけているものや、視覚障害者誘導用ブロック上に障害物があり通行に支障がある等の例あり

(注) 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
- 3 「道の駅」の多言語対応、広報の実施
 - ◎ 英会話可能な職員や電話通訳サービスによる多言語対応、施設内の多言語表示等、他の参考となり得る例あり
 - ◆ 国土交通省のウェブサイト掲載内容が現況と相違する例あり

主な改善意見(近畿地方整備局)

- 1 災害時マニュアルや防災訓練の先進事例等の情報を提供し、市町村等の取組を推進すること
また、国が整備した防災設備の有効な利活用や適正な管理を実施すること
- 2 施設のバリアフリー化の適合状況について改めて点検し、必要な改善を助言等すること
- 3 有益な多言語表示例等について他駅にも情報提供すること
また、現状と異なる国土交通省ウェブサイトの案内を速やかに修正すること

1 「道の駅」の防災拠点化と防災機能

(1) ソフト対策の推進

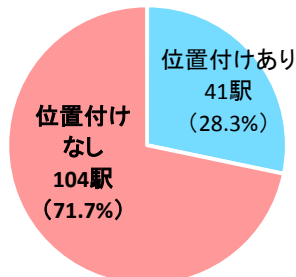
<結果報告書 P15~36>

- 国は、「国土強靱化政策大綱」(平成25年12月)や「国土強靱化アクションプラン2018」(30年6月)で、「道の駅」の防災拠点化等の取組を推進
- 近畿地方整備局は、災害対策基本法の指定地方行政機関として、市町村等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する立場

調査結果

① 地域防災計画の防災拠点の位置付け

《アンケート調査結果》



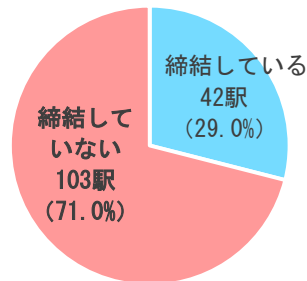
- ◆ 防災拠点に位置付けている「道の駅」は **3割弱**

《実地調査結果》

- ◆ 「道の駅は、幹線道路に面し、広い敷地、空間を擁して被災しにくいことから、一時避難所、物資の備蓄・輸送拠点に向いている」との意見あり(16市町村中 5市町村)

② 災害時協定の締結

《アンケート調査結果》



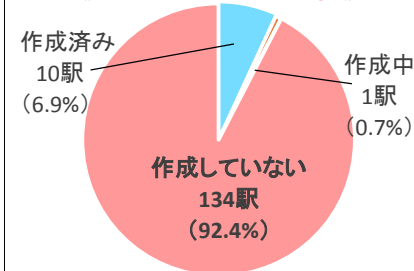
- ◆ 災害時協定を締結している「道の駅」も **3割弱**

《実地調査結果》

- ◆ 「災害時には市町村の状況判断に従って対応するため、特に協定は必要ない」等として、具体的な内容を定めた災害時協定を未締結(20駅中16駅)

③ 災害時マニュアルの作成

《アンケート調査結果》



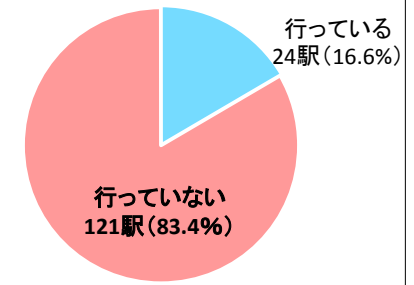
- ◆ 災害時マニュアルを作成している「道の駅」は **1割未満**

《実地調査結果》

- ◆ 「国から災害時マニュアルを作成するための情報を提供してほしい」との意見・要望あり(20駅中5駅)

④ 防災訓練の実施

《アンケート調査結果》



- ◆ 災害時を想定した防災訓練を実施している「道の駅」は **2割弱**

《実地調査結果》

- ◆ 「防災訓練を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のか分からない」との意見・要望あり(20駅中2駅)

改善意見 (近畿地方整備局)

- ① 「道の駅」を防災拠点に位置付ける意義・有用性について、更なる助言・情報提供を行うこと
- ② 災害時における「道の駅」の具体的な対応を定めた協定の必要性について啓発すること
- ③ 災害時マニュアルの作成事例について情報提供すること
- ④ 防災訓練の実施事例について情報提供すること

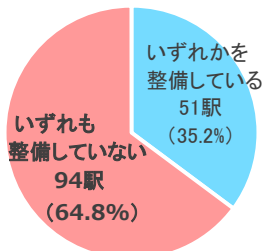
- 国は平成16年10月の新潟県中越地震以降、「道の駅」に防災機能を付加することを推進
- 「道の駅」登録・案内要綱では、「道の駅」には24時間利用できる公衆電話の設置を求めている

調査結果

① 防災設備等の整備促進

《アンケート調査結果》

〔非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレの整備〕



○ 3割強の駅で非常用発電機等主要な防災設備を整備

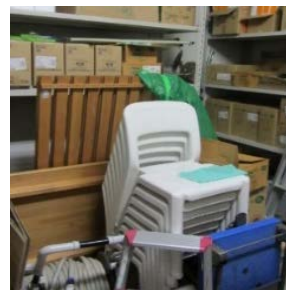
《実地調査結果》



◎ 平時の節電だけでなく、災害時にも有効な太陽光発電システム・蓄電池を整備（推奨事例）

② 防災設備等の有効活用と適正管理

《実地調査結果》



◆ 国の防災倉庫にもかかわらず市町村の観光案内所の備品倉庫として利用



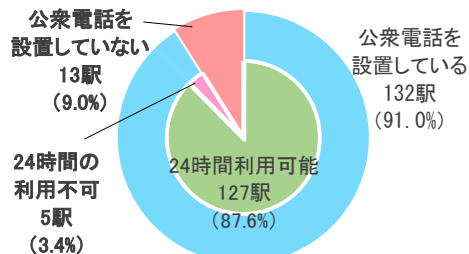
◆ 国の備蓄倉庫内に賞味期限切れの食料、飲料水が保管されたまま（調査日2018年11月）

③ 災害時の情報提供手段の確保

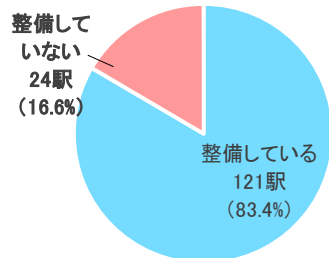
《アンケート調査結果》

〔公衆電話の設置〕

〔公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備〕



◆ 1割強の駅で24時間利用できる公衆電話が設置されておらず



◎ 8割以上の駅で公衆無線LAN(Wi-Fi)を整備

《実地調査結果》



◆ 国が整備したタブレット端末やテレビモニターなどの情報提供機器が長期間故障のまま作動せず



◎ 非常用発電機に接続し停電時・夜間でも屋外モニターで防災情報等を提供（推奨事例）

改善意見（近畿地方整備局）

- ① 市町村等に対し防災設備の整備や活用の工夫事例を広く情報提供すること
- ② 国が直轄整備した防災設備等を適正に管理するとともに、駅設置者である市町村等との連携を図ること
- ③ 災害時等に有効な公衆電話を設置していない駅の背景等を把握し、設置に向けた助言等を行うこと

2 「道の駅」のバリアフリー化の状況

- 「道の駅」登録・案内要綱では、主要な歩行経路(駐車場～トイレ・施設間等)のバリアフリー化を図るとともに、高齢者、障害者等の様々な人の使いやすさに配慮した施設の整備を、また、同要綱の当面の運用方針では、登録済みの「道の駅」についても、早急なバリアフリー化を推進
- 「道の駅」のバリアフリー化に当たっては、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)に基づく道路移動等円滑化基準等に準拠して整備

調査結果

《アンケート調査結果》

多くの「道の駅」で多目的トイレや障害者用駐車場の設置が行われている(9割以上)一方で、

- ◆ 視覚障害者誘導用ブロックの敷設(駐車場からトイレまで) → 5割強の駅が未対応
- ◆ 多目的トイレのオストメイト対応設備の設置 → 4割強の駅が未対応
- ◆ 障害者用駐車場への屋根等の設置 → 1割未満の駅のみ設置

など、バリアフリー化が進んでいない状況もみられた

《「道の駅」20駅のバリアフリー化を実地調査》

直轄国道一体型として国が整備した施設を含め、以下のような例がみられた

(1) 通路・傾斜路

- ◆ 傾斜路に障害物があるもの(2駅)、トイレの出入口付近に5cm程度の段差があるもの(2駅)

(2) 視覚障害者誘導用ブロック

- ◆ 障害者用駐車場からトイレ、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(14駅)
- ◆ 視覚障害者誘導用ブロック上に車止め等の障害物が置かれている等のため、視覚障害者の通行の妨げ(8駅)
- ◆ 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(2駅)

(3) トイレ

- ◆ トイレの出入口付近に案内板(トイレの構造等を点字表示)が設置されていない(11駅)、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(7駅)
- ◆ 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、又は当該ボタンが故障等により機能していない(4駅)
- ◆ 多目的トイレが夜間施錠される建物内にあり、障害者等が24時間利用できる状態となっていない(1駅)

(4) 障害者用駐車場

- ◆ 障害者用であることを示す表示がない、又は消えかかっている(11駅)。屋根等が設置されていない(15駅)
- ◆ 障害者用駐車場からトイレ等に移動する際に自動車用の通路を横断しなければならず、安全に移動できないおそれ(4駅)

改善意見(近畿地方整備局)

- ① 直轄国道一体型として自ら整備した施設(駐車場、トイレ、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等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」登録・案内要綱等について改めて周知するとともに、バリアフリー法に基づく道路移動等円滑化基準等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



傾斜路に冷凍庫があり、車いす通行上の支障



視覚障害者誘導用ブロック上に車止めが設置

3 その他～利用者目線に立った多言語対応、広報の実施～

(1) 訪日外国人旅行者への対応のための取組状況

<結果報告書 P94～106>

- 「観光立国推進基本計画」(平成29年3月)では、「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。
- 観光庁が平成29年度に国内6空港で実施したアンケート結果では、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%で最多、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%

調査結果

《アンケート調査結果》

- 訪日外国人旅行者の増減傾向
→ 約半数の駅が増加していると回答
- トイレ・案内所等施設の多言語表示
→ 約4分の1の駅が多言語表示できていると回答
一方、4割強の駅は多言語やピクトグラムでの表示ができていない

《実地調査した「道の駅」20駅の実施状況》

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

- ◎ 英語対応可能な職員の配置を行っている例(2駅)
- ◎ 人員配置に代わる手段の活用を行っている例(7駅)
〔内訳:電話通訳(3駅)、翻訳アプリ(2駅)、指さし会話集(2駅)〕

② 施設等の多言語表示に関する取組状況

- ◎ 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(4駅)
- ◎ その他の多言語表示の取組を行っている例(延べ10駅)
〔内訳:ディスプレイ装置(2駅)、パンフレット等の言語別配架(4駅)、ウェブサイトの多言語化(4駅)〕

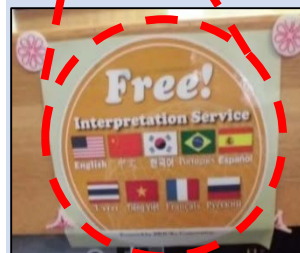
③ 公衆無線LAN(Wi-Fi)の接続環境に関する取組状況

- ◎ 接続環境整備済みの18駅中8駅で公衆無線LAN(Wi-Fi)の接続方法について張り紙やポップにより掲示、このうち5駅で多言語による表記
- ◎ 事故や災害、けがなどの緊急時を想定し、公衆無線LAN(Wi-Fi)の案内と併せて、情報収集等に役立つウェブサイトのQRコードを周知の例あり

改善意見(近畿地方整備局)

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ため、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こと

① コミュニケーション



電話通訳サービスを無料で受けられる旨を受付カウンターに表示

② 多言語表示



案内板の多言語化



パンフレット等の言語別配架

③ 公衆無線LAN(Wi-Fi)



(表面)



(裏面)



Wi-Fiと緊急情報サイトについて、多言語の表記とQRコードで周知する広報カード

(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

<結果報告書 P107~113>

- 「道の駅」登録・案内要綱では、国土交通省道路局長は、「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よう規定
- また、「道の駅」設置市町村等は、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、遅滞なく道路局長に届け出ることが必要

調査結果

《実地調査20駅のウェブサイト「近畿 道の駅」掲載情報（調査日現在）について確認》

◆「近畿 道の駅」(国土交通省近畿地方整備局ウェブサイト内) 掲載情報と現地の状況が異なっている例あり

- 施設の開設時間**に関する情報が相違しているもの
 - ・休業日が未表示であったり、営業時間が実際より長く掲載されているなど4駅
- 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 5駅
 - ・障害者用施設 4駅
 - ・その他（閉鎖した交通情報提供施設が掲載されているなど）5駅
- EV充電器及び無線LAN**について未掲載
 - ・EV充電器整備済み15駅中6駅、無線LAN整備済み18駅中11駅
- オリジナルサイト**
 - ・各「道の駅」のウェブサイトへのリンク未設定(オリジナルサイトがある18駅中7駅)

◆ 一方、駅施設の増設や一部閉鎖を行ったが、「道の駅」設置市町村等からの登録事項等変更届が未提出であり、「近畿 道の駅」の掲載情報にも当該変更内容が反映されていない例(2駅)あり

改善意見（近畿地方整備局）

- ① 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
- ② 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

「近畿 道の駅」(国土交通省近畿地方整備局ウェブサイト内)の画面(例)

The screenshot shows the website for '近畿 道の駅' (Kinki Dohokuei). The page layout includes a header with the logo and title, a search bar for station names, and a menu on the right. The main content area is divided into several sections:

- 施設外観写真** (Facility Exterior Photo): A photo of the station building with a caption '施設外観写真'.
- オリジナルサイトはこちら** (Original Site Here): A button linking to the station's official website.
- 基本情報** (Basic Information): A table with fields for '路線名' (Route Name), '所在地' (Location), 'TEL' (Phone Number), '開設時間' (Opening Hours), '駅長名' (Station Manager Name), and '設置市町村名' (Setting City/Town/Village Name).
- 施設** (Facilities): A table listing various facilities such as restrooms, parking, and shops, along with their operating hours.

Red arrows point to specific areas with labels:

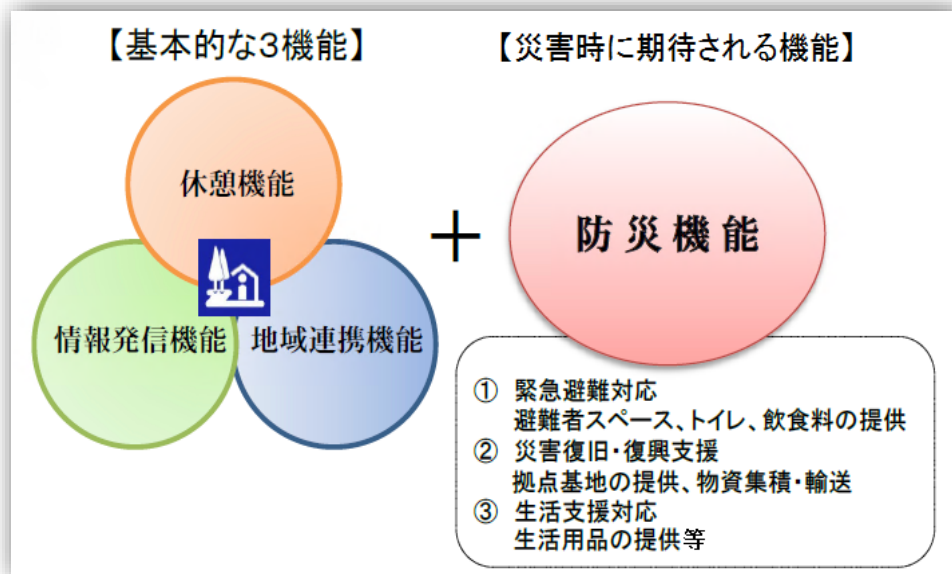
- i) 開設時間** 「開設時間」欄及び「施設」欄に掲載 (Opening Hours displayed in the 'Opening Hours' and 'Facilities' columns)
- ii) 施設設置状況** 「施設」欄に掲載 (Facility installation status displayed in the 'Facilities' column)
- iii) EV充電器及び無線LAN** 「施設」欄下部等に掲載 (EV charging equipment and wireless LAN displayed in the lower part of the 'Facilities' column)
- 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 (Original site banner displayed below the facility exterior photo)

(参考資料)

(注)いずれも国土交通省の資料に基づき当局が作成

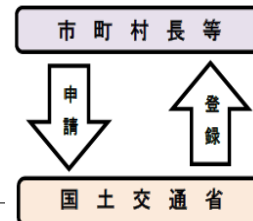
「道の駅」の目的と機能

- 【目的】 ・道路利用者への安全で快適な道路交通環境の提供
 ・地域の振興に寄与



「道の駅」登録手続

- ・市町村又はそれに代わり得る公的な団体が設置
- ・登録は、市町村長等からの申請を受け、国土交通省で実施
- ・登録要件として、無料で利用できる十分な容量の駐車場と清潔なトイレ、ベビーコーナー等があり、24時間利用可能であること、施設及び主要経路のバリアフリー化を図ること等



「道の駅」整備手法

「道の駅」の施設	一体型	単独型
駐車場・トイレ・情報提供施設等	道路管理者(国・府県等)	市町村等
地域振興施設	市町村等	

近畿の「道の駅」の登録数(平成30年4月現在)

(単位: 駅、機関)

府県	福井県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	計
「道の駅」登録数	15	20	18	10	35	15	34	147
駅設置者数(市町村等)	11	11	12	9	19	13	18	93

(参考) 近畿の「道の駅」の防災機能・バリアフリー化等に関するアンケート調査結果の概要

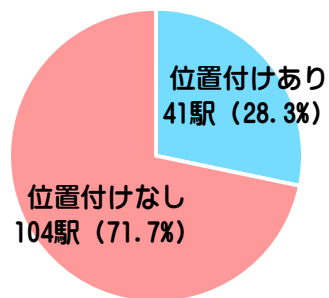
調査の目的等

調査期間：平成30年11月1日～12月28日 回答率：98.6% (全147駅中145駅から回答受領)

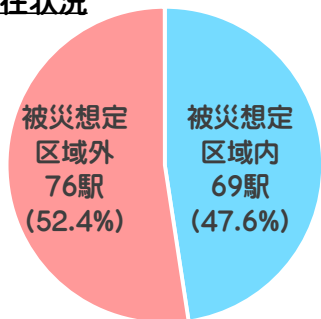
近畿地方整備局管内2府5県における「道の駅」の防災機能やバリアフリー化等の基礎的資料を各「道の駅」設置者から収集し、その実態と課題を明らかにすることを目的として実施（総務大臣の承認を受けた「政府統計」として実施）

防災機能

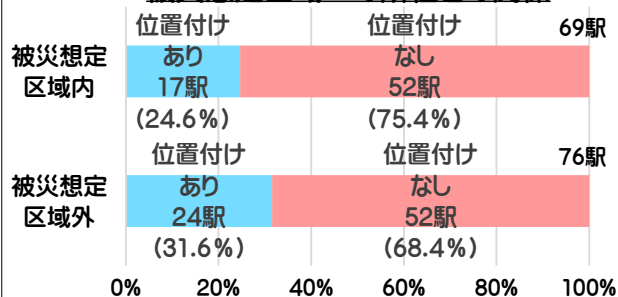
市町村地域防災計画における防災拠点への位置付け



自然災害の被災想定区域への所在状況

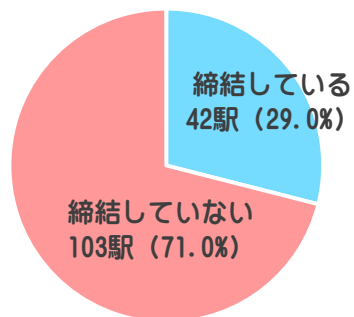


防災拠点への位置付けと被災想定区域への所在との関係

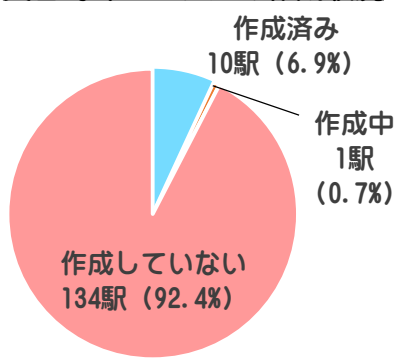


- ◆ 防災拠点に位置付けている駅は3割弱
- ◆ 被災想定区域内、区域外に所在する駅はいずれも約半数
- ◆ 被災想定区域への所在と防災拠点への位置付けに有意の差なし

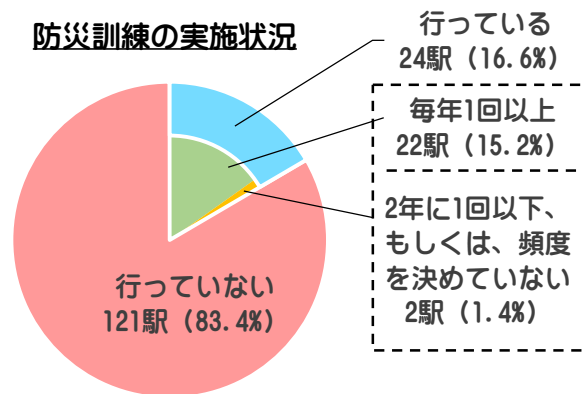
災害時協定の締結状況



災害時マニュアルの作成状況



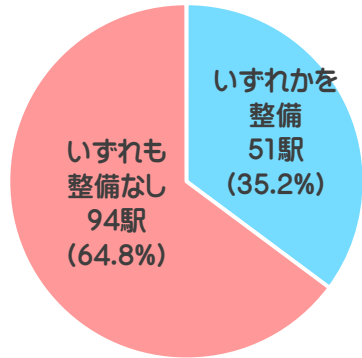
防災訓練の実施状況



- ◆ 災害時協定を締結している駅は3割弱
- ◆ 災害時マニュアルを作成している駅は1割未満
- ◆ 災害時を想定した防災訓練を実施している駅は2割弱

防災機能

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

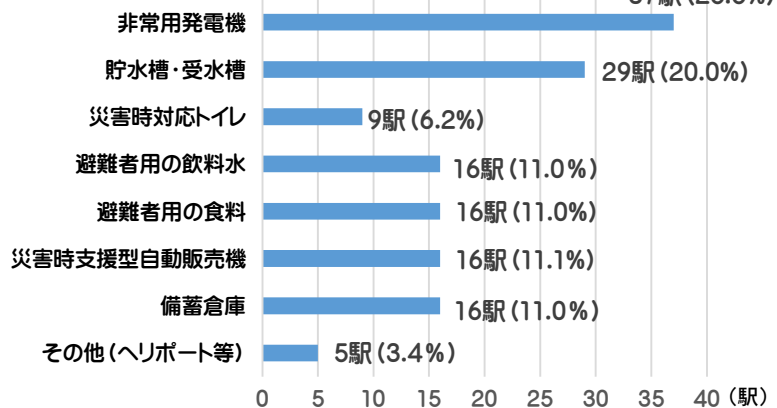


◆ 「道の駅」が 市町村地域防災計画の防災拠点に位置付けられている場合、主たる防災設備（非常用発電機、貯水槽・受水槽、災害時対応トイレ）の整備が進んでいる

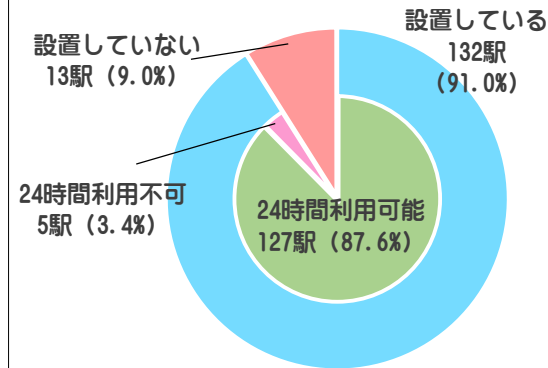
(単位：駅、%)

区分	主な防災設備を1つでも整備		いずれも未整備	計
		全て整備		
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

防災設備の整備状況



公衆電話の設置状況



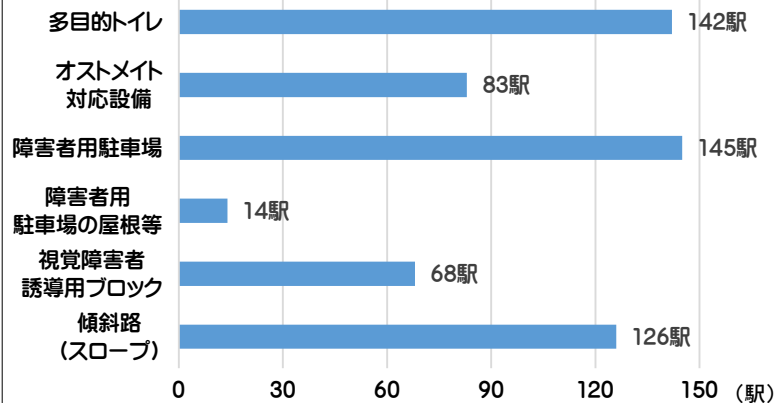
◆ 防災設備のうち、非常用発電機や貯水槽・受水槽は2割以上の「道の駅」で整備されている

◆ また、**1割強**の駅で 24時間利用できる公衆電話が未設置

(注) 上記のうち災害時支援型自動販売機の整備率は、無回答の1駅を除く144駅が母数である。

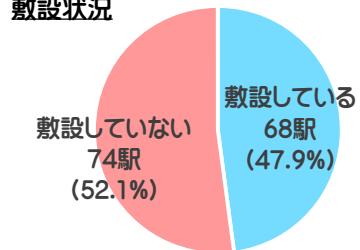
施設のバリアフリー化

バリアフリー施設の設置状況

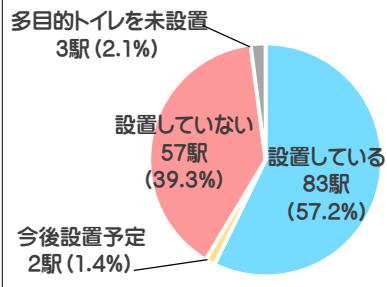


(注) 視覚障害者誘導用ブロック及び傾斜路 (スロープ) は、障害者用駐車場からトイレまでの歩行経路における設置状況を指す。

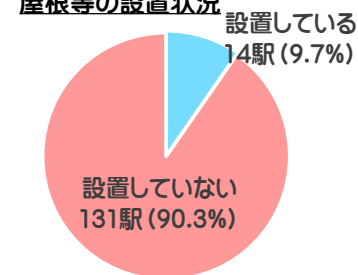
障害者用駐車場からトイレまでの視覚障害者誘導用ブロックの敷設状況



オストメイト対応設備の設置状況



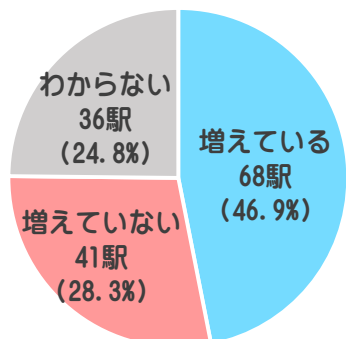
障害者用駐車場の屋根等の設置状況



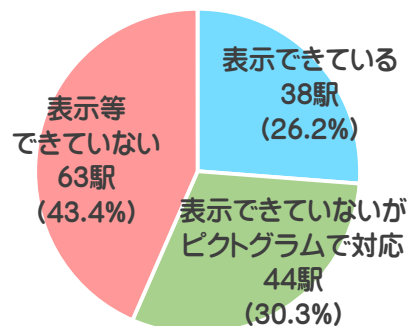
- ◆ 多くの「道の駅」で多目的トイレや障害者用駐車場の設置が行われている (9割以上)
- ◆ 一方、視覚障害者誘導用ブロックは5割強、多目的トイレのオストメイト対応設備は4割強の駅が未設置
- ◆ また、障害者用駐車場に屋根等を設置している駅は1割未満

訪日外国人旅行者への対応

訪日外国人旅行者の増減傾向



トイレ・案内所等施設の多言語表示



- ◆ 訪日外国人旅行者が増えているとする駅は約半数
- ◆ 約4分の1の駅で施設の多言語表示ができている
- ◆ 一方、4割強の駅で多言語やピクトグラムでの表示ができない