

平成31年3月22日  
北海道管区行政評価局



## 「道の駅」の運営・管理等に関する調査 《調査結果に基づく改善通知》

北海道管区行政評価局では、「道の駅」に求められている各種機能の効果的な発揮を推進する観点から、「道の駅」の運営・管理の実態等を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について北海道開発局に通知しましたので、公表します。



### 【本件照会先】

担 当：北海道管区行政評価局 評価監視部第一評価監視官 角（すみ）  
電 話：011-709-2311（内線3142）／011-709-1806（直通）  
F A X：011-709-1843  
メー ル：hkd11@soumu.go.jp

本報道資料は、北海道管区行政評価局のホームページに掲載しています。

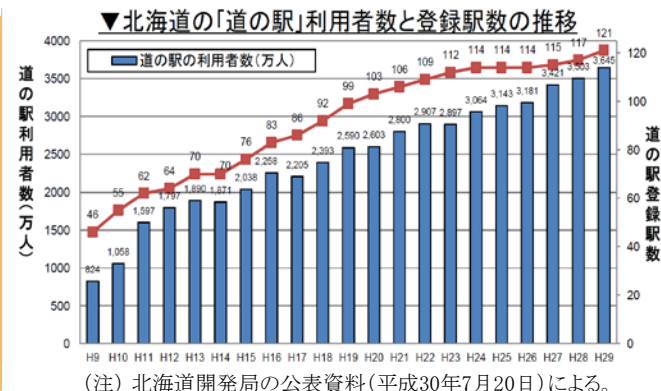
<http://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido.html>

(注)「道の駅」のイメージ(国土交通省の資料)

# 「道の駅」の運営・管理等に関する調査（概要）

## 調査の背景

- ◆ 「道の駅」は、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り、国土交通省による登録が必要
- ◆ 「道の駅」は、休憩機能、情報発信機能、活力ある地域づくりを行うための地域連携機能を併せ持ち、地域のにぎわいの場として注目。災害時には防災機能も発現
- ◆ 道内の登録数は、平成30年7月末現在122駅と、平成5年の登録制度創設時の14駅から大幅に増加（都道府県で最多）。平成29年の利用者数は約3,645万人
- ◆ 「道の駅」に求められている各種機能の効果的な発揮を推進する観点から、運営・管理の実態等を調査



## 調査結果の概要

～ 北海道内の13駅を抽出し、現地調査を実施～

### 1 「道の駅」の運営・管理の実態

- 利用者数及び売上は、「道の駅」によって差。冬期に大幅に減少
  - 売上の最多月と最少月の差をみると、「道の駅」によって最大20倍の差
- 市町村から管理費用の交付がなければ、経営困難な「道の駅」あり
  - 収支を確認できた10駅のうち、交付額を除いても黒字となるのは1駅のみ

### ＜北海道内「道の駅」の課題＞

- 冬期の集客、売上の確保に苦慮
- 整備には、十分な検討と慎重な判断が必要

### 2 バリアフリー化の対応状況

- 駐車場とトイレ間を結ぶ歩行経路等でのバリアフリー化に課題
  - 北海道開発局と設置者との連携不足により、身体障害者等用駐車スペースからトイレまで点字ブロックが一体的に敷設されていない例 など

### ＜北海道開発局への所見表示（改善意見の通知）＞

- バリアフリー法の趣旨を踏まえた施設整備を徹底し、設置者が整備する施設との一体性の確保に向けた対応の要請を図ること

(注) 「バリアフリー法」とは、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)の略称である。

### 3 利用者に対する案内状況

- 案内標識の内容が誤解や混乱を与える可能性
  - 駐車場入口からの案内が不十分であり、身体障害者等用駐車スペースの場所が分かりづらい例 など

- 誘導や案内の一体性や連続性の確認を徹底し、必要な改善を図ること

### 4 情報発信機能の発揮状況

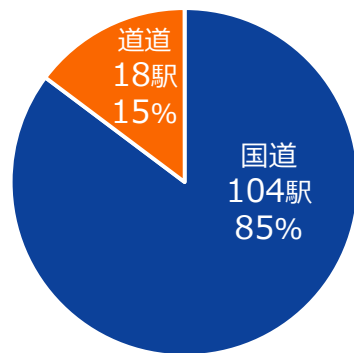
- 「道の駅」に整備されている無料公衆無線LAN（道の駅SPOT）の接続、利用案内の周知に課題
  - 利用案内が日本語版しか掲示されていない例 など

- 接続状況について、機会を捉えて点検・確認するとともに、サービス内容や利用開始手続をより積極的に周知すること

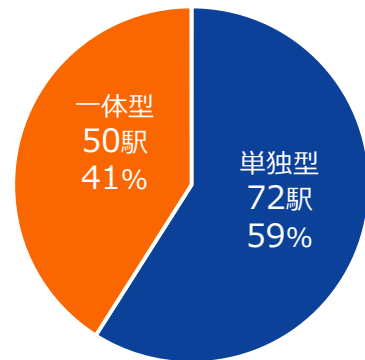
# 1 「道の駅」の運営・管理の実態

## 道内全体（122駅）の状況

① 接する道路

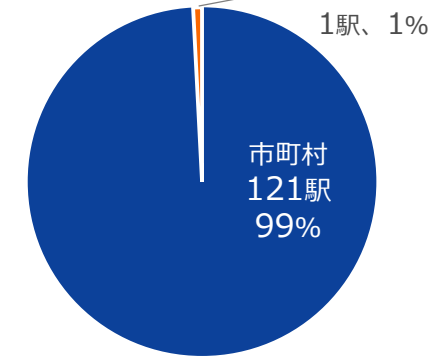


② 整備方法

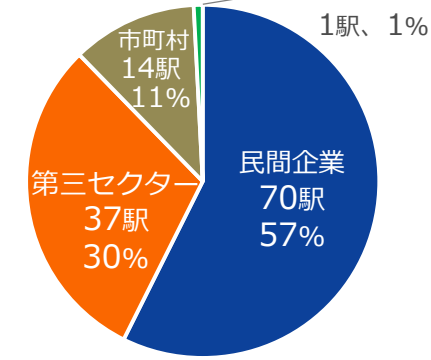


(注)  
一体型：道路管理者が整備する駐車場やトイレ等と、市町村等が整備する施設を一体的に整備するもの  
単独型：市町村等が単独で施設を整備するもの

③ 設置者



④ 運営者



(注) 北海道開発局による(平成31年2月21日現在)。なお、割合は、端数処理のため、合計が100%にならない場合がある。

## 主な調査結果（調査対象13駅の運営・管理の実態）

結果報告書P64~112

### ○ 整備費用は、整備時期が新しくなるにつれて増加

- ✓ 平成4年度以前に整備した6駅では1億円～5億円未満となっている一方、20年度以降に整備した4駅では5億円～15億円未満
- ✓ 財源は、市町村の一般財源、地方債（過疎対策事業債等）、国又は北海道の補助制度を活用

### ○ 利用者数及び売上（平成29年度）をみると、「道の駅」によって大きな差。冬期に大幅に減少

- ✓ 利用者数は、2駅で年間10万人未満となっている一方、3駅で40万人以上  
5月、7月又は8月が最多 ⇔ 12月、1月又は2月が最少（最多月と最少月の差は、約2倍から8倍）
- ✓ 売上は、2駅で年間5,000万円未満となっている一方、2駅で3億円以上  
7月又は8月が最多 ⇔ 12月、1月又は2月が最少（最多月と最少月の差は、約4倍から20倍）

冬期の集客・売上の確保が課題

### ○ 利用者数及び売上の年度別推移をみると、減少傾向にある「道の駅」あり

- ✓ 利用者数は、増加6駅、概ね一定4駅、減少2駅。売上は、増加6駅、概ね一定4駅、減少1駅

(注) 利用者数は年度別推移が確認できた12駅、売上は同11駅の状況を整理(対象期間は3～23年間)

### ○ 運営・管理者等の収支をみると、市町村から管理費用の交付を受けなければ経営困難な「道の駅」あり

- ✓ 黒字6駅 ⇔ 赤字5駅
- ✓ 黒字額から、市町村から交付された管理費用を差し引くと、黒字は1駅（直売所の管理者）のみ

(注) 収支を確認できた10駅の11運営・管理者等(直売所の管理者2者を含む。)の状況。25年度に販売施設を休業した1駅は直前の24年度、残りは29年度の収支により整理

「道の駅」の経営面に課題

### ○ 設置者からは、運営・管理の課題に関する意見あり

- 利用者数の減少に伴い閉鎖を含めた検討が必要。道路交通量が変化した場合、運営が困難となる懸念
- 地域振興に力を入れる駅と休憩機能に力を入れる駅に分けて取組を行っていく仕組みが必要
- 国との協定により、国が整備した施設の維持管理費用を負担しており、財政上の負担が大きい など

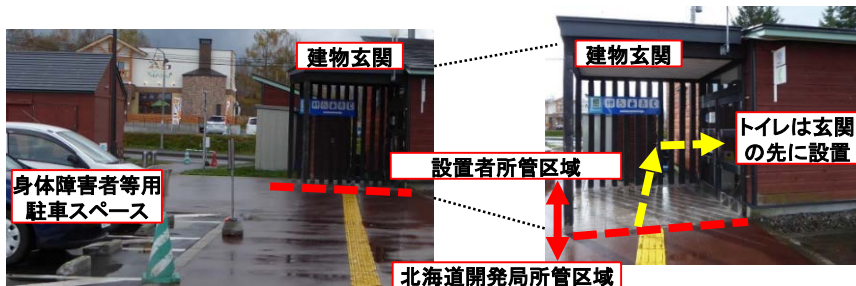
「道の駅」の整備の可否を判断するには、十分な検討と慎重な判断が必要

## 2 バリアフリー化の対応状況 ～様々な利用者にとってのやさしい施設に向けて～

### 主な調査結果

「道の駅」では、駐車場とトイレ間を結ぶ主要な歩行経路でのバリアフリー化が必要

- 点字ブロックが敷地内に敷設されていない例、敷設箇所が一部のみとなっている例あり
- 北海道開発局と設置者との連携不足により、身体障害者等用駐車スペースからトイレまでの点字ブロックが一体的に敷設されていない例あり



#### 他の「道の駅」での工夫

- 北海道開発局と設置者が連携し、敷地内の点字ブロックを一体的に敷設している例あり

- 敷地内の歩道終点に行き止まりであることを示す警告ブロック等が敷設されていない例あり
- 身体障害者等用駐車スペースの屋根の設置状況が「道の駅」によって区々となっている例あり

結果報告書P138～158

### 北海道開発局への改善通知

- 一体型「道の駅」として施設の整備、更新等を行うに当たって、バリアフリー法の趣旨を踏まえ、「道の駅」の状況に応じた施設整備を徹底するとともに、設置者が整備する施設との一体性を確保することが求められる場合には、一体性の確保に向けた協議を行い、対応を要請すること。

## 3 利用者に対する案内状況 ～より分かりやすい案内に向けて～

### 主な調査結果

- 身体障害者等用駐車スペースの場所が分かりづらい例あり



結果報告書P174～180

#### 他の「道の駅」での工夫

- 駐車場入口付近からも駐車場所を確認できる大型の案内板を設置している例あり

- 「道の駅」に整備されている施設が、国道の案内標識には表示されていない一方、進行した先に設置された別の案内標識には表示されており、案内の一体性が確保されていない例あり
- 国道の案内標識にEV（電気自動車）用充電設備のピクトグラムが表示されていない例あり

### 北海道開発局への改善通知

- 施設・設備の案内標識、案内板等の設置又は更新時のほか、機会を捉えて誘導や案内の一体性や連続性について確認を徹底するとともに、当局が把握した事例を含め、必要な改善を図ること。

## 4 情報発信機能の発揮状況 ～知りたい情報の円滑な入手に向けて～

### 主な調査結果

北海道開発局は、北海道と協力し、「道の駅」で利用できる無料公衆無線LAN(道の駅SPOT)の整備を推進

道の駅SPOTに接続した場合に表示されるポータルサイトからは、道路交通、気象、災害、観光等の情報閲覧が可能

- 道の駅SPOTに接続することができなかった例あり
- 利用開始手続が変更されたにもかかわらず、以前の利用案内が掲示されたままとなっている例あり
- トイレ等の24時間利用可能な施設と24時間利用可能でない施設のいずれも接続可能であるにもかかわらず、利用案内が一方の施設にしか掲示されていない例あり
- 利用案内が、日本語又は英語のいずれか一方でしか掲示されていない例あり

### 結果報告書P159～173



道の駅SPOTのポータルサイト

### 北海道開発局への改善通知

- 道の駅SPOTの接続状況について、機会を捉えて「道の駅」で点検・確認するとともに、確認を補完するため、必要に応じて設置者等に対し協力を要請すること。
- 道の駅SPOTについて、外国人利用者を含む利用者が円滑に利用することができるよう、必要に応じて設置者等の協力を得て、サービス内容や利用開始手続をより積極的に周知すること。

## 5 災害に備えた対応状況

### 主な調査結果

「道の駅」での災害対応は、原則として設置者が運営・管理者と協力して実施

北海道開発局は、「道の駅」が地域の災害拠点として位置付けられる場合に、「道の駅」を防災拠点とするための協定を市町村と締結し、相互協力する取組を推進  
防災拠点化された「道の駅」では、北海道開発局が非常用発電機、照明装置等の防災用資機材を整備

- 調査対象13駅のうち8駅が指定避難所又は指定緊急避難場所に指定
  - ✓ 指定避難所等に指定されていない「道の駅」でも災害発生時には、市町村が作成する地域防災計画に基づき主に市町村職員が中心となって対応
- 北海道内122駅のうち30駅（約25%）で協定締結（平成31年2月21日現在）  
調査対象13駅では5駅が協定締結済み
- 北海道胆振東部地震発生後における調査対象13駅での対応例
  - ✓ 停電により照明が点灯しない、トイレの水道や浄化槽が利用できないなどのため、トイレ等を終日閉鎖又は利用制限した「道の駅」あり  
一方、市町村が自ら整備したり、北海道開発局が協定により整備した非常用発電機や照明装置を使用し、トイレ等を開放した「道の駅」や携帯電話等の充電サービスを提供した「道の駅」、自動販売機を稼働させた「道の駅」あり
  - ✓ 避難者に対し飲料水や食料を提供した「道の駅」や、停電中に販売商品を限定して営業した「道の駅」あり

### 結果報告書P191～209

#### 他の「道の駅」での工夫

- 災害発生時の対応や職員間の役割分担を取りまとめたマニュアルの作成
- 災害を想定した訓練の実施など、災害に備えた準備を行っている「道の駅」あり

## 【参考】 利用者に配慮した主な取組（設置者の工夫） 例

### ① 24時間利用可能な施設等で地域の情報が提供されている例



(注) 飲食、観光、宿泊施設の情報が記載されたカードを配布

### ② 外国人利用者に配慮されている例

外国人による逆走を防ぐため、道路標識に英語で入口や出口であることが併記されている例



### ③ 乳幼児を連れた利用者に配慮されている例

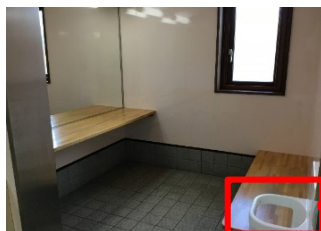
i 24時間利用可能な身体障害者等用トイレ又は男性用・女性用トイレに、乳幼児用いすやベッドが設置されている例



iii 乳幼児用いすやベッドが設置されていることが分かりやすく表示されている例



ii トイレ内のパウダールームに乳幼児用いすが設置されている例



### ④ 受動喫煙の防止に配慮されている例

i 分煙措置が講じられた喫煙室が設置されている例



ii 歩行経路から離れた場所に灰皿等が設置されている例

