

平成 29 年 1 月 31 日
総務省中国四国管区行政評価局

「道の駅の機能向上に関する調査-地方創生の推進-」の結果

総務省中国四国管区行政評価局(局長:若林成嘉)は、鳥取行政評価事務所及び島根行政評価事務所と合同で、中国地方の「道の駅」を対象に、地方創生に資する取組の実態を把握するとともに、利用者の利便・安全を確保する観点から、道の駅の管理・運営状況を調査しました。

本日、その結果を取りまとめ、必要な改善措置等について国土交通省中国地方整備局に通知しましたので、公表します。

- 調査実施時期 平成 28 年 4 月～29 年 1 月
- 調査対象道の駅 中国 5 県にある道の駅 101 駅のうち 30 駅を対象に実地調査
- 結果の処理 平成 29 年 1 月 31 日、中国地方整備局に対し改善意見を通知



道の駅「みはら神明の里」(広島県三原市)



道の駅「萩しーまーと」(山口県萩市)

＜本件照会先＞

中国四国管区行政評価局

第二部第 2 評価監視官 新居(ニイ)

(電話)082-228-6359

第二部第 3 評価監視官 内田(ウチダ)

(電話)082-228-6386

道の駅の機能向上に関する調査の概要

1 道の駅における地方創生の取組の実施状況(実態)

背景

経済界や自治体などから、道の駅の①休憩機能、②情報発信機能、③地域連携機能に着目し、道の駅が「広域的な交流連携」、「観光振興」、「中山間地域の再生」等の拠点として、地方創生の推進に資する役割を期待

調査結果

道の駅が地方創生に資する様々な取組を実施
○産業振興: 地域製品の販売、商品開発・ブランド化など
○観光振興: 地域の観光窓口としての機能、道の駅自体が観光施設として多数を集客など
○生活支援: 買物弱者に対する移動販売、公共交通の拠点機能など

2 道の駅の管理・運営状況(改善通知)

制度の概要

- 道の駅は設置者(市町村等)の申請により国土交通省道路局長が登録
 - ・ 「道の駅登録・案内要綱」により、道路情報等の提供や施設のバリアフリー化等の登録要件(基本コンセプト)を規定
- 道の駅の管理・運営には複数の行政機関等が関与
 - ・ 道路管理者が駐車場・便所等を整備
 - ・ 市町村等が地域振興施設を整備 など
- 「観光立国実現に向けたアクションプログラム 2015」では、道の駅を地域の観光振興の核と位置付け、外国人旅行者のニーズが高いサービスの提供の拡大等を推進

下記を踏まえて調査

道の駅は、地方創生の拠点となる公的施設であり、その質をより一層高め、取組を推進するためには、関係行政機関等間で連携を図り、道の駅の基本的な機能の充実・向上を図ることが必要

調査事項

- 1 利用者の利便確保
 - (1) 情報提供等の実施状況
 - (2) 国土交通省ホームページによる道の駅の広報の実施状況
 - (3) バリアフリー化の推進状況
- 2 利用者の安全確保
- 3 訪日外国人利用者への対応

通知事項

- 有用で、正確な道路情報等の提供
- ホームページにおける正確な情報の提供等
- 設置者に対するバリアフリー化の点検及び必要な改善の実施の助言等
- 道の駅の駐車場の交通安全対策に係る課題の把握、必要な対策の実施
- 道の駅に対する外国人観光案内所の認定制度に関する情報提供の実施等

道の駅が抱える課題

特徴的な取組例

産業振興

- ・商品開発、商品の高付加価値化
- ・農産物出荷者の高齢化・後継者不足

雑魚と呼ばれた魚の魚価を高めるブランド化、駅長自らが関与するメディア戦略、著名シェフとのコラボによる商品開発等により地元水産物を核として売上げの拡大、多数の集客を達成【萩しーまーと】

地元特産物を活用して製造された菓子をブラッシュアップして、全国おみやげグランプリで賞を獲得。売上の増加に貢献するとともに、これを契機に、新たに複数の女性が生産者に加わり、後継者の確保を実現【来夢とごうち】

生産者の販路拡大や容易な出荷のため、3市町（雲南市、飯南町、奥出雲町）の道の駅、直売所等が連携し、3市町内に約40箇所ある集荷場のいずれかに農産物等を持ち込めば、3市町の道の駅を含む19箇所の直売所等のどこでも販売できる新たな出荷システムを構築【掛合の里、さくらの里きすき、たたらば壱番地】

観光振興

- ・観光客数や地域内人口の減少による道の駅の利用者減
- ・道の駅の集客力の周辺観光施設への波及効果不足

周囲に何も無い干拓地に整備されたこともあって目的地としての道の駅を目指し、様々な工夫により、道の駅のみで従来の市全体の観光客数を上回る利用客を集めるなど高い集客力を達成【笠岡ベイファーム】

情報発信基地をコンセプトとし、観光コンシェルジュと呼ばれる道の駅職員が対面で地元の観光情報等を提供し、道の駅はアンテナショップとして最低限の在庫数に抑え、できるだけ町内を周遊してもらうよう誘導することにより、道の駅単独の売上げよりも町全体での集客増と販売増を目標【世羅】

新たな地域資源の発掘と発信、集客力強化のため、道の駅が旅行業法に基づく登録を受け、独自企画の旅行商品を販売【清流茶屋かわはら】

地域住民の生活・交流支援

- ・地域の過疎化、高齢化等による生活圏機能の維持・確保
- ・公的施設としての地域住民への貢献

地域の高齢化に対応して、i)買物弱者、交通弱者等のために道の駅の職員が農産物や加工品の集荷を兼ねて食料品等の移動販売等を実施、ii)道の駅内に「高齢者相談窓口」を設置【ソレーネ周南】

高速バス、路線バスの発着拠点となっており、24時間利用可能な駐車場を利用したパーク＆ライドによる通勤、通学をするなど地域の交通拠点として機能【クロスロードみつぎ】

道の駅が学校給食に食材を提供することを通じて、小中学生に対する食育教育、学校給食における地産地消率の向上、出荷者における安定的な出荷量の確保等に寄与【サンピコごうつ】

2 道の駅の管理・運営状況

[参考資料 P4]

[報告書 P27～P32]

通知事項 1 情報提供等の機能の向上

制度の概要

- 国土交通省が定めた「道の駅」登録・案内要綱(以下「登録要綱」という。)では、道の駅は、利用者に対し、次に掲げる情報を含めて積極的に情報提供する旨を規定
 - ・ 道路情報及び近隣の「道の駅」情報
 - ・ 近隣地域まで含めた観光情報
 - ・ 緊急医療情報
 - ・ その他利用者の利便に供する情報

調査結果

- 直轄国道沿いに整備された道の駅に対し、道路管理者(国)から通行規制情報が提供されていないため、道の駅利用者に通行規制に関する情報が提供されていない(1駅)
- 国土交通省が整備した道路情報案内パネルで、高速道路開通前の道路情報を基に、目的地までの所要時間や経路の情報を提供しているなど、古い道路情報を提供している(4駅)
- 緊急医療情報の提供の必要性について認識が不足しており、119番通報以外に急病人、けが人発生時の取扱いを定めておらず、緊急医療情報が提供できる態勢が整えられていない(4駅) 等

中国地方整備局に対する通知事項

- 直轄国道沿いにある道の駅に対し、道路の通行に関する情報等、道の駅利用者にとって有用な情報を提供するよう一層努めること
古い道路情報に基づき案内している中国地方整備局の施設は、最新の情報を反映したものに改善すること
- 道の駅設置者に対し、最新の情報を反映した道路情報を提供するよう助言すること
- 119番通報以外に緊急医療情報を提供する態勢を整えていない道の駅設置者に対し、必要に応じて緊急医療情報の提供について助言すること
等

制度の概要

- 登録要綱において、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
- 国土交通省では、同省のホームページ「道の駅案内」において、道の駅の施設の整備状況やサービスの提供状況についての広報を実施
- ホームページの更新は、登録申請の内容に変更があった場合に道の駅設置者が提出する変更届等に基づき、中国地方整備局が実施
- 「道の駅」設置者は、登録の内容に変更(軽微な変更を除く)があったときは遅滞なく国土交通省道路局長に届け出ることが必要

調査結果

- 変更届が提出されていないものがあること、中国地方整備局のホームページの更新作業が遅れていることもあって、国土交通省ホームページ「道の駅案内」の掲載内容(施設・設備やサービス提供状況)と現地の状況が異なっている
 - ・ ホームページ上では「情報端末機器あり」、「案内人を配置」、「EV充電器あり」と掲載しているが、実際にはそれらが無い(10 駅)、あるいはホームページ上で案内している飲食店とは異なる店舗が営業している(3 駅)
 - ・ 道の駅には、無料公衆無線LAN、EV充電器、飲食店などが設置されているが、ホームページに掲載されていない(11 駅)
 - ・ 既に廃業している医療機関等を緊急時の対応医療機関としてホームページに掲載している(2 駅)
- 駐車場の増設、場所変更、飲食店の新設等を行っているが、変更届が提出されていない(8 駅)
 - 道の駅設置者ではない道路管理者(国、県)が整備した部分についても道の駅設置者が変更届を行う必要があるが、これを行っていないなど、変更届の提出に関する道の駅設置者の認識不足が原因

中国地方整備局に対する通知事項

- ① 登録申請書、供用届、変更届、各種照会等により速やかに国土交通省ホームページ「道の駅案内」の内容を修正すること
- ② 道の駅設置者に対し、道路管理者が施設の増設等を行った場合を含め、登録事項の内容に変更があった場合は、軽微な変更を除き、変更届の提出が必要である旨を助言すること

通知事項3 バリアフリー化の推進

制度の概要

- 登録要綱では、道の駅について、「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」と規定(平成14年3月の登録要綱改正時に追加)
運用通達では、平成14年3月までに登録済みの道の駅についても、「駐車場と便所間を結ぶ主要な歩行経路については早急にバリアフリー化を図ること、駐車場と便所についても、バリアフリー化に極力努めること」と規定
- バリアフリー化の具体的基準については、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」等による

調査結果

【駐車場】

- ・ 標識が設置されていない又は設置されていても経路案内が不十分なため、障害者用駐車場の位置が分かりづらい(11駅)
- ・ 障害者用駐車場及びこれに接続する通路に屋根が設置されていない(7駅)
- ・ 障害者用駐車場から障害者用便所までの間に車路を横断する必要がある、利用者の安全確保措置が十分でない(3駅)

【便所】

- ・ オストメイト用設備が設置されていない(4駅)
- ・ オストメイト用設備が設置されているが、便所入口にオストメイトマークが表示されていない(4駅)
- ・ 一般用便所、障害者用便所の標識が小さいことなどから便所の場所が分かりづらい(3駅)

【駐車場と便所を結ぶ通路等の敷地内通路】

- ・ 階段に手すりが設置されていない(2駅)
- ・ 階段の踏面端部に明度差がない(1駅)
- ・ 視覚障害者誘導用ブロックに従って進んでも便所の入口に行き着かないなど、視覚障害者の適切な誘導になっていない(1駅)

中国地方整備局に対する通知事項

- ① 中国地方整備局が整備した施設(駐車場、便所、歩行経路)については、バリアフリー化の状況を改めて点検し、必要な改善を行うこと
- ② 道の駅設置者や中国地方整備局以外の道路管理者が整備した施設については、バリアフリー化の状況を改めて点検し、必要な改善に努めるよう、道の駅設置者及び道路管理者に助言すること等

通知事項 4 利用者の安全確保

制度の概要等

道の駅は、多数の車両が利用することから、道の駅への出入りや道の駅構内での通行の際の事故を防止し、利用者の安全を確保することが必要

調査結果

- 道の駅の駐車場内における利用者の車両通行の安全確保対策が不十分な例あり
 - ・ 駐車場の入口と出口がそれぞれ別に設けられているが、入口から出る車両があり、入口から入る車両との接触事故のおそれがある(1駅)
 - ・ 2か所の駐車場出口のうち信号機がない出口については右折を禁止しているが、右折する車両があり、通行車両と接触事故が発生している(1駅)
- 上記の状況が生じている要因の一つには、いずれも出口への誘導が路面表示のみで案内板(立て看板)等による誘導がなく、分かりづらいことがあるとみられる

中国地方整備局に対する通知事項

中国地方整備局が道路管理者として駐車場等を整備した道の駅の交通安全対策に係る課題を把握し、対策が必要と判断されるものについては、関係機関(道の駅設置者、関係する道路管理者、警察等)と連携の上、必要な対策を講ずること

通知事項 5 訪日外国人利用者への対応

制度の概要

- 「観光立国実現に向けたアクションプログラム 2015」(平成 27 年 6 月 5 日観光立国推進閣僚会議決定)では、「日本政府観光局認定の外国人観光案内所、無料公衆無線LANなど外国人旅行者のニーズが高いサービスを提供する「道の駅」の拡大」を推進
- 国土交通省(道路局)は、道の駅における外国人観光案内所認定の取得を促進するため、地方運輸局と連携し、関係自治体に対し、認定制度に関する情報提供等を行うよう、地方整備局に事務連絡を发出
- 中国地方整備局では、管内の直轄国道沿いにある全ての道の駅(34 駅)に無料公衆無線LAN「道の駅SPOT」を設置する方針で、平成 27 年 12 月から整備に着手。「道の駅SPOT」は、日本語のほか、韓国語、中国語(簡体)、中国語(繁体)、英語で情報提供
※「道の駅SPOT」とは、無料公衆無線LANを活用して道の駅情報や道路情報等を提供するシステムである。

調査結果

- 外国人観光案内所
 - ・ 中国地方整備局は、道の駅が外国人観光案内所の認定を受ける意思があるか否かの意向確認を平成 26 年度に実施。この結果、道の駅2 駅が認定を取得
 - ・ 中国地方整備局は、上記の認定に関する情報提供及び意向確認を平成 27 年度以降行っていないが、調査した道の駅の中には、平成 26 年度当時はインバウンド観光にそれほど関心はなかったが、現在は当時と状況も異なり、外国人観光客の誘致に強い関心があることから、外国人観光案内所の認定を受ける意思を示しているところあり(2 駅)
- 無料公衆無線 LAN
中国地方整備局が道の駅に整備している無料公衆無線LAN「道の駅SPOT」の取扱説明書は日本語のみで表記され、外国語による説明なし
一方、自治体が整備した無料公衆無線LANにおいて、取扱説明を日本語と英語で表記している例あり

中国地方整備局に対する通知事項

- 道の駅における外国人観光案内所の認定の取得を促進するため、中国運輸局と調整の上、道の駅設置者に対し、外国人観光案内所の認定制度に関する情報を提供すること
- 無料公衆無線LAN「道の駅SPOT」の取扱説明書の多言語化を検討すること