

「道の駅」情報提供機能の改善に関する チェックポイント

<第2版>



平成25年3月

道路局 国道・防災課 道の駅担当

・
チェックポイント作成チーム

はじめに

「道の駅」は、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に、「休憩」「情報発信」「地域の連携」の3つの機能を併せ持つ施設として登録されている。

これまでに登録された「道の駅」では、3つの機能のうち「休憩機能」と「地域の連携機能」は、トイレの利用や地域の特産品の販売による地域の核が形成されるなど十分にその機能を発揮しているものの、「情報発信機能」については、通行規制などの道路情報を提供するのみとなっている「道の駅」が多く（道路情報ですら適切に提供出来ない道の駅もある）、「地域の連携機能」などが盛況であれば満足している状況である。

「情報発信機能」を十分に発揮させるためには、「道の駅」が最終目的地ではなく、地域のゲートウェイとしての活用を図るなど、関係者が「道の駅」での「情報発信機能」の意義、「道の駅」における地域の役割を十分に理解するとともに、情報提供施設の新たな設置、現施設や情報内容の改善に際して、留意点（ノウハウ）を把握したうえで創造力を高めることが重要である。

本冊子は、「道の駅」で情報を発信する関係者を対象として、検討や設計を進めるにあたっての留意点などを「チェックポイント」として取りまとめたものである。

「道の駅」情報提供機能の改善に関する チェックポイント

基本事項	基本事項	1	「道の駅」が地域で果たす役割とは	3p	
		2	効果的な道路情報の発信	4p	
施設配置に関するポイント	施設の誘導・配置	3	情報提供施設の配置は、利用しやすい動線となっていますか	5p	
		4	情報提供施設は、施設内に入りやすい雰囲気、施設内は利用者の動線にあった設備配置になっていますか	6p	
	情報機器の配置・操作性	5	IT機器から提供する情報内容と機器の操作方法はわかりやすくなっていますか	7p	
		6	情報の更新が容易にできるシステムになっていますか	8p	
		情報提供の内容・方法	7	利用者が求める情報に加え、魅力的な地域情報を提供していますか	9p
			8	効果的に紙ベースでの情報も提供していますか	10p
情報発信に関するポイント	情報の提供体制	9	利用者のニーズに合った開館・営業時間になっていますか	11p	
		10	夜間、休館日も情報提供ができていますか	12p	
		11	災害等の緊急時に必要な情報が提供できますか	13p	
	情報提供の検討体制	12	提供する情報の内容を考える体制が整っていますか	14p	
		13	利用状況や様々な取組の効果が把握できるようになっていますか	15p	

チェックポイント

1

「道の駅」が地域で果たす役割とは

- ▶ 「道の駅」の利用者は、年間数十万人から数百万人に及び、地域の中でも突出した集客力を持つ施設であり、情報の提供、周知に非常に適した場所です。
- ▶ 「道の駅」は、道路情報を分かりやすく工夫して提供する、極めて重要な役割があります。
- ▶ 一方で、地域の情報などを提供することで、利用者と地域との「ふれあい」の機会が生まれます。
- ▶ これだけ多くの利用者が、「道の駅」だけにとどまらず、地域を奥深く周遊すれば、地域活性化の大きな牽引力となる可能性を秘めています。
- ▶ 「道の駅」を単なる目的地や通過点だけに留めるのではなく、地域の玄関口（ゲートウェイ）として活用することで、地域にとって大きな存在になることでしょう。
- ▶ 関係する自治体などに働きかけて、道路情報、観光情報に限らず幅広い情報を「道の駅」において提供していくことが重要です。

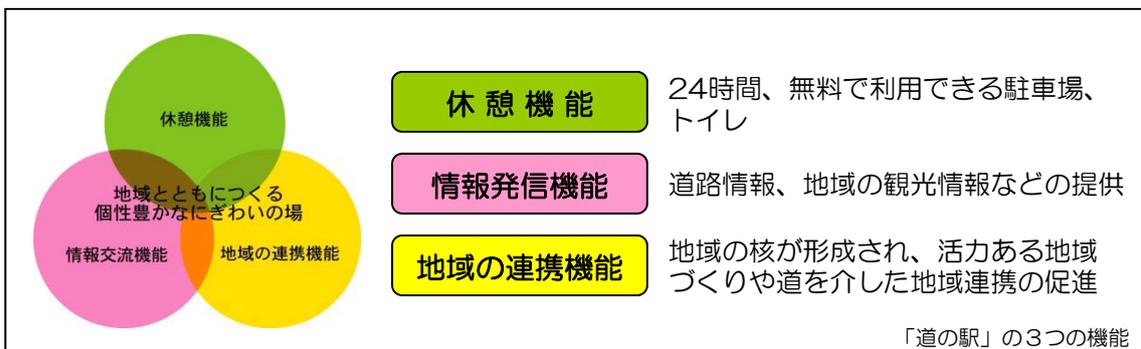
Check 1：「道の駅」に求められている、「地域での役割」は整理されていますか？

Check 2：情報コーナーの利用者を増やすための工夫をしていますか？

Check 3：情報を積極的に配信していますか？

Check 4：地域情報は道路管理者には関係がないと思いませんか？

Check 5：「道の駅」で地域情報も提供することになっているのを知っていますか？
（「道の駅」登録・案内要綱参照）



【チェック項目の凡例】

Check 基礎チェック項目：最低限チェックし、改善を目指す項目

Check 応用チェック項目：関係者と連携が必要など、すぐに改善ができない項目

チェックポイント

2

効果的な道路情報の発信

- ▶道路利用者が求める情報を提供するためには、利用者の目線で検討する必要があります。
- ▶利用者が求める情報を考える時に、「道の駅」がおかれているロケーション（立地環境）が大きなヒントになるのではないのでしょうか。
- ▶効果的な道路情報を発信するためには、「道の駅」が置かれている四季を通じたロケーションを知り、道路利用者にとって不安に思う要素を把握し、それを解消する情報を提供することが重要です。
- ▶また、自らが管理する道路の情報だけでなく、広域的な情報を提供することも必要です。

Check 1：「道の駅」がどのような場所にあるのか（ロケーション）を考えていますか？

Check 2：どのような方々が「道の駅」を利用されているか把握していますか？（地元住民、県内、県外客など）

Check 3：提供する情報を利用者の目線で考えていますか？

<ロケーションとは？>

- ・積雪地方→積雪による通行規制情報、気象情報
- ・山岳地→積雪による通行規制情報、気象情報、事故情報
- ・海岸沿い→高波・越波情報、通行規制情報、気象情報

良い例

国道46号 道の駅「協和」（秋田県大仙市）

<<冬期、地域の気候に応じた情報発信を分かりやすく提供>>

- ・秋田側は湿った雪が降り、盛岡側は気温が低く秋田側より凍結が早い
- ・峠を越える手前の秋田側にある道の駅「協和」では、峠の天候、路面状況を気候データだけでなく、ＩＴＶカメラの動画情報と併せて提供
- ・また、峠の先の盛岡側の情報も分かりやすく提供



情報提供施設で提供している内容と連携して、インターネットで提供している画像

<http://akita-road.thr.mlit.go.jp/r-46navi/>

良い例

国道25号 道の駅「針テラス」（奈良県奈良市）

<<一般国道の自動車専用道路で事故多発区間をかかえるため、事故情報を提供>>

- ・名阪国道の大阪側と三重側は高速道路に挟まれ、実走行速度が高く事故多発（年間約1000件の（物損含む）事故、日平均約3件発生し、事故渋滞が日常化）
- ・さらに、道の駅「針テラス」から大阪側は、急勾配（Max6%）、急カーブ（Min250m）で事故多発区間があり、事故多発地点情報やＩＴＶ動画等の道路情報を提供
- ・奈良県警の協力も仰ぎ、事故の写真やポスターを掲示し、交通安全の啓発も併せて実施。
- ・また、冬期積雪による通行情報を、ＩＴＶ動画をはじめ、情報提供施設入り口の情報板で提供

46ナビ 検索

チェックポイント

3

情報提供施設の配置は、利用しやすい動線となっていますか

- 「道の駅」での利用者の動きは、駐車場で降りてトイレへ行き、物産館を見て駐車場へ戻るというのが一般的です。
- 情報提供施設は、このような動線上に配置することが重要であり、新たに「道の駅」を設置する時は、設計段階から考えておくことが必要です。
- また、情報提供施設が分かりづらい配置の「道の駅」では、情報提供施設へ誘導するための工夫が必要です。

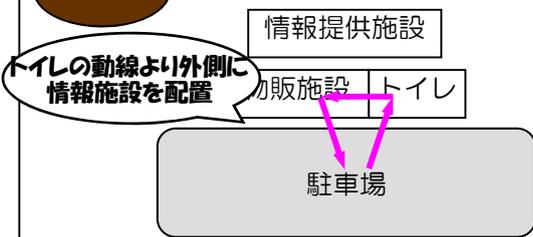
Check 1：情報提供施設が利用されやすい動線上に配置されていますか？または、動線上となるように工夫をしていますか？

Check 2：駐車場、トイレ、物販施設から情報提供施設まで、施設全体の案内板やサイン等により案内されていますか？

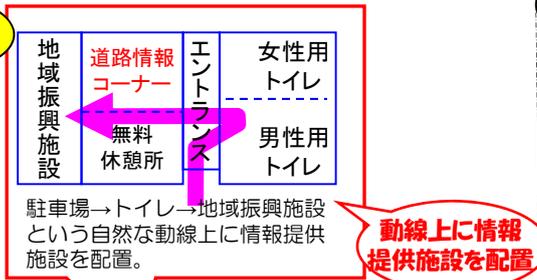
Check 3：外から見て「情報コーナー」であることがわかりますか？

【配置の事例】

悪い例



良い例



道の駅「協和」(秋田県大仙市)

【外から見える事例】

改善前



改善後



道の駅「針テラス」(奈良県奈良市)

チェックポイント

4

情報提供施設は、施設内に入りやすい雰囲気、施設内は利用者の動線にあった設備配置になっていますか

- 建物が、情報提供施設であることが分かり、どのような情報を提供しているのかがすぐ理解できる工夫が必要です。
- 情報提供施設内でも、「道の駅」の施設配置と同様に利用者が興味を引く設備への動線上に是非見て欲しい設備（情報）を配置するなど、設備の位置づけ、役割や利用状況等を考えて有機的に配置しましょう。
- また、利用者数に応じて多くの人々が利用できるように、IT機器やリーフレット置き場、ポスター掲示板などの設備配置を工夫する必要があります。

Check 1：死角となって気づかない設備（ラック、モニタ、PC、掲示板など）はありませんか？

Check 2：可能なスペースを最大限有効に活用できていますか？

Check 3：利用者がゆっくりと閲覧できるベンチや机などを設置していますか？

良い例 ・ 情報施設に関するサインを分かりやすく掲示。



良い例 ・ 中央部にある掲示物を移動させ、ベンチを中央に集めることで全体が見渡せるよう改善。



チェックポイント

5

IT機器から提供する情報内容と機器の操作方法是わかりやすくなっていますか

- ▶情報提供施設を利用する人は、IT機器になじみのない人や外国人、障がい者など様々な方がおられます。
- ▶IT機器は外観上単なる箱に過ぎません。操作して初めて情報の種類等が分かるのではなく、操作しなくてもどんな情報が提供されているのか分かる工夫が必要です。
- ▶操作はシンプルかつ必要な情報へ簡単にたどり着ける工夫が必要です。
- ▶またIT機器の稼働状況や古い情報を確認する体制を整えることも必要です。

Check 1：利用されていないIT機器はありませんか？

Check 2：IT機器で提供している情報内容は、わかりやすくお知らせしていますか？

Check 3：説明等は専門的な用語を使わずにわかりやすくなっていますか？

Check 4：IT機器の操作は、わかりやすく簡単なものになっていますか？

悪い例

- ・専門用語がいろいろなところで使用されている。
- ・IT機器で多くの情報を提供しているが、階層が何重にもなり複雑になっている。
- ・外国人がよく利用する「道の駅」なのに、多国語による案内が全くない。

良い例

- ・大型モニターで遠くからでも情報内容が分かり、併せて掲載内容もわかりやすく表示。



良い例

- ・提供内容や操作方法をわかりやすく掲示しコンテンツも改善。



チェックポイント

6

情報の更新が容易にできるシステムになっていますか

- ▶利用されやすい情報提供施設は、情報が頻繁に更新され、常に最新の情報であることが重要です。
- ▶情報更新するのに、専門的な業務委託が必要となれば、長期間を要することになり、新鮮な情報ではなくなり、費用もかかります。
- ▶情報の内容に合った更新時期や更新者を明確にするとともに、更新しやすい提供媒体も考え、情報が固定化するのを防ぐ必要があります。

Check1：IT機器の故障等、トラブル発生時の対応を考えていますか？

Check2：最新の情報内容になっていますか？

Check3：入手した様々な媒体の情報をすぐに提供できますか？

Check4：誰がこういった頻度で更新するか決めていますか？

Check5：IT機器（特にリクエスト端末）等の更新が職員等でも簡単に行えますか？

例

・道路情報	—	道路管理者	リアルタイム
・気象情報	—	道路管理者	リアルタイム
・観光	—	自治体、協会	{ 長期情報：半固定 短期情報：随時更新
・物産	—	自治体、協会	
・緊急医療	—	自治体	半固定

各項目で更新時期、担当者を明確にする

※半固定の長期情報でも、定期的なチェックが必要

悪い例

・情報提供装置のシステムが複雑で、データ更新をするとシステム変更が伴い、膨大な費用が発生する。



機器が並べられているが全てが調整中



明らかに使われていない機器

チェックポイント

7

利用者が求める情報に加え、魅力的な地域情報を提供していますか

▶季節毎の景観、歴史的な行事、イベントなど地域特有の情報は、単に、周辺地域のメジャーなものだけを提供するのではなく、利用者が行きたくなる仕掛けが必要です。

Check 1：人をひきつける仕掛けを考えていますか？

Check 2：単にメジャーな施設の案内だけでなく、穴場的な情報も関連づけてメリハリのある地域情報となっていますか？

Check 3：季節毎のタイムリーな情報を提供していますか？

Check 4：近隣の市町村等の情報も提供していますか？

良い例

- 観光地の周遊情報の例
- ・数ある観光地を機械的に全て並べるのではなく、季節毎に目玉となる観光地を選定。
- ・併せて、あまり知られていない観光地も掲載し、周遊してくれることを期待。



「冬」
 ■メイン観光地:室生寺、長谷寺等
 □サブの観光地:周辺温泉地



「春」
 ■メイン観光地:又兵衛桜
 □サブの観光地:長谷寺、談山神者寺



「秋」
 ■メイン観光地:曾爾高原
 □サブの観光地:周辺寺社、温泉地等

道の駅「針テラス」
 (奈良県奈良市)

良い例

- 複数の「道の駅」で共通のテーマで周遊を促す例

- ・複数の「道の駅」で共通のパンフを試作
- ・この取り組みは、提言「菅江真澄の足跡を活かした観光振興に向けて」を受けて実したものの。



秋田河川国道事務所

<http://www.thr.mlit.go.jp/akita/etc/masumi/>

菅江真澄の足跡と秋田・再発見 検索

良い例

- 利用者に地域情報を提供していただく双方向情報提供の例

- ・周遊先の満足度調査（行って良かったと思う）周遊先について、シール貼付・投票）
- ・クチコミ情報の募集・掲示



道の駅「みやま公園」(岡山県玉野市)

チェックポイント

8

効果的に紙ベースでの情報も提供していますか

- ▶世の中には様々な媒体による情報が存在しますが、IT機器の整備だけに終始すると、提供する情報内容が偏りがちになります。
- ▶また、様々なニーズを持った多くの利用者への情報提供や、車に持ち込めて移動時の参考になる情報は、ITよりも紙媒体の方が有効だと言えます。
- ▶紙媒体には、ポスターなど壁に貼る物から、パンフレット、リーフレットなどのように大きさや形状が様々な物があり、それらを見やすく配置できる工夫や設備が必要となります。
- ▶さらに、設備配置を壁際に集中するのではなく、立体的にすることで、外側から見て賑わいが感じられます。

Check 1：二重三重に重ねられ下のパンフ等の存在が分からない状態になっていませんか？

Check 2：情報の内容に応じた配置や分類分けがなされていますか？

Check 3：壁面のみでの平面的な配置ではなく、立体的な配置にするなど、魅力的な配置にも心がけていますか？

悪い例



パンフレットが雑然と置かれている



人目に付かない場所に設置されている

良い例



パンフレットを選別し、箱で整理



壁面にチラシを貼付、筒で整理



パンフレット掲載内容の位置をマップで表示

チェックポイント

9

利用者のニーズに合った開館・営業時間になっていま
すか

- ▶冬場は日の入りが早く、夏場は日の入りが遅く、季節により「道の駅」の利用時間帯が異なります。
- ▶また、近隣の休憩施設の有無など、立地条件によっても利用時間帯は異なります。
- ▶利用者のニーズに合った開館時間を設定しましょう。

Check1：利用者のニーズに合った情報提供施設利用の時間設定になっていますか？

悪い例

- 営業時間が利用者のニーズに合っていない例
 - ・夕日が沈む光景が美しい海岸沿いの「道の駅」であるにもかかわらず、閉館が17:00となっており、折角の景勝地が活かされていない。
 - ・レストランのラストオーダーが15:00、情報提供施設全体が17:00に閉館され、夕刻時には駐車場とトイレのみの施設となっている。
 - 自治体が直営で管理する場合などにおいて、各施設の営業時間が、行政職員の勤務時間（午後5時まで）と同じになっていることが問題。
 - 帰宅渋滞が始まる時間帯に閉館し、交通情報が発信できていない。



【営業時間】

レストラン 8:30～15:30
 （ラストオーダー 15:00）
 物産館 8:30～17:00
 情報館 8:30～17:00

チェックポイント

10

夜間、休館日も情報提供ができていますか

- 夜間、休館日においても、利用者のために情報を発信することが必要です。
- 夜間、休館日は、利用者が少なくなり、そのためだけに多大な投資をするのではなく、既存の施設の利用も含めて幅広い工夫が重要です。

Check 1：夜間、休館日も情報提供をしていますか？

Check 2：夜間、休館日に更新される情報（例えば道路規制や緊急医療施設に関する情報）を利用者に提供可能な体制や施設配置になっていますか？

良い例

・情報提供施設外部（ガラス・柵越し）からも見ることができる情報板等により、24時間情報を提供することも有効。



道の駅「針テラス」(奈良県奈良市)
屋外にも電光掲示板で情報提供



道の駅「公方の郷なかかわ」
(徳島県阿南市)
屋外にも大型モニターで情報提供



道の駅「日和佐」(徳島県美波市)
道路情報は外からも柵越しにみられる



室内の電光掲示板は外からもガラス越しにみられる

良い例

・夜間、休館日には、携帯端末を活用した情報提供へ転換することも有効。
施設出入口付近に、情報毎にQRコードを分かり易く掲示することで、携帯電話を経由してHPへの誘導ができ、情報提供が可能。

出入口付近への掲示イメージ

Wi-Fiが利用できます
ここから半径0mの範囲で
Wi-Fiがご利用になります。

緊急医療施設に関する情報は、
以下のHPをご覧ください。
<http://000-44/...>



特に、緊急医療施設に関する情報提供は、「道の駅」の情報提供として有益であり、24時間提供できる環境を整えておく必要があります。

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



道の駅「さくらの里きすき」(島根県雲南市) リアルタイムに道路情報を提供



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



道の駅「三本木」(宮城県大崎市) TVで東日本大震災の情報を放映



資料：火山防災マップ鳥海山全域版 3
火山泥流等を想定した火山ハザードマップ

チェックポイント

12

提供する情報の内容を考える体制が整っていますか

- ▶ 提供する情報を適切に管理するためには、事務所の中で担当や体制を決めておく必要があります。
- ▶ また、地域の情報を反映するために、近隣の地方自治体、駅長等とも連携した体制を考える必要があります。

Check 1：提供する情報の事務所内の取りまとめ役や検討体制は決まっていますか？

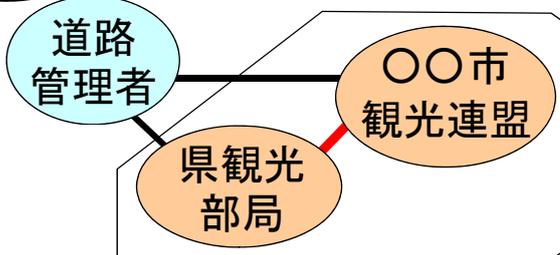
Check 2：設置者、施設管理者の責任者名、連絡先（TEL、E-mail）を知っていますか？

Check 3：自治体との連携体制があり、定期的に検討会等を開催していますか？

Check 4：「道の駅」が置かれている首長と定期的に、意見交換を行っていますか？

良い例

・地元が主体となった取組体制の例

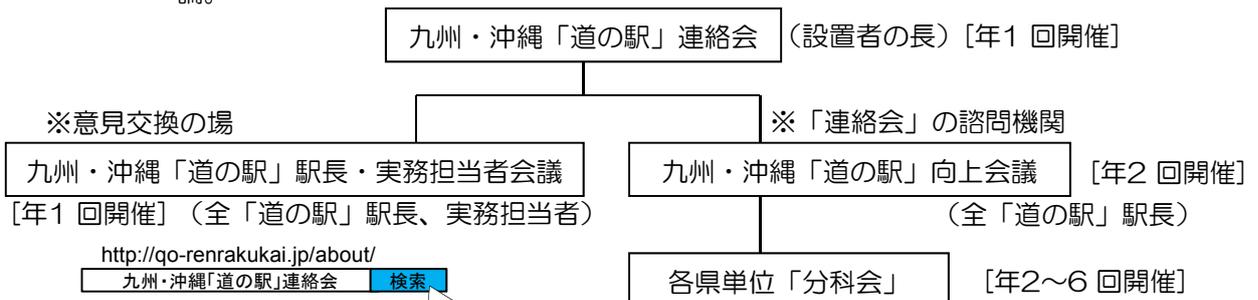


← 地元自治体や観光連盟が主体に運営。道路管理者はオブザーバーとして参加。

- Point：各首長と懇談会で、当該地域の観光周遊をテーマに集中討議
- Point：国や県はアイデアを出すか、地元観光連盟が主体に考えるよう促す

良い例

- 「道の駅」連絡会、駅長会議等の充実の事例
- ・九州・沖縄地区では、『九州・沖縄 道の駅向上会議』及び各県単位の分科会の組織を設置し、九州・沖縄全域や各県毎で、向上に関し定期的に意見交換を実施。
- ・この向上会議及び各県分科会において、「道の駅」・設置者（市町村）・県・国交省（オブザーバー）が参加し、「道の駅」相互連携による様々な課題・提案を議論。



◆NPOとの連携も検討していく

チェックポイント

13

利用状況や様々な取組の効果が把握できるようになっていますか

- ▶効果を把握をするためには、来館者数や館内の人の動きなど基本的な状況を把握することが大切です。
- ▶また、イベントなどは対象が不特定多数で、長期間に及ぶこともあり、その効果を把握することは困難な面もありますが、有効な手段を考え、工夫する必要があります。

Check 1：「道の駅」の来客数や情報提供施設の入館者数を把握していますか？

Check 2：パンフレット等の配布量を把握していますか？

Check 3：アンケートや意見箱などの利用者のニーズを把握する手段を有していますか？

Check 4：利用者の動きや設備の利用状況を把握していますか？

Check 5：把握した利用者ニーズ等について、分析し施設改善に反映させていますか？

Check 6：情報提供による効果について、把握ができますか？

良い例

■割引クーポンにより来訪者の周遊状況を把握した例

- ・クーポンの回収枚数で地域への流入効果を把握
- ・ドライブマップ毎の割引クーポンに固有の数字を付すことで、どこでもらったクーポンをどこで使ったかが分かり周遊効果を把握



<http://nara-uda-kanko.info/>

宇田エリアいこしえルート

検索

良い例

（制作・発行：奈良県・桜井市・宇陀市・曾爾村・御杖村・東吉野村・桜井宇田広域連合）

入場者数の把握



出入り口の赤外線センサーカウンター



トラフィックカウンター

「道の駅」情報提供機能の改善に関するチェックポイントについての 問い合わせ先

担当課	連絡先
道路局 国道・防災課 道の駅担当	03-5253-8492(直通) 80-37-843(マイクロ)
東北地方整備局 道路部 交通対策課 道の駅担当	022-225-2171(代表) 82-4516(マイクロ)
関東地方整備局 道路部 交通対策課 道の駅担当	048-600-1346(直通) 83-4513(マイクロ)
北陸地方整備局 道路部 道路管理課 道の駅担当	025-370-6744(直通) 84-4416(マイクロ)
中部地方整備局 道路部 交通対策課 道の駅担当	052-953-8178(直通) 85-4512(マイクロ)
近畿地方整備局 道路部 交通対策課 道の駅担当	06-6945-9107(直通) 86-4613(マイクロ)
中国地方整備局 道路部 交通対策課 道の駅担当	082-221-9231(代表) 87-4512(マイクロ)
四国地方整備局 道路部 道路管理課 道の駅担当	087-811-8325(直通) 88-4413(マイクロ)
九州地方整備局 道路部 交通対策課 道の駅担当	092-476-3534(直通) 89-4512(マイクロ)
北海道開発局 建設部 道路計画課 道の駅担当	011-709-2370(直通) 81-5362(マイクロ)
沖縄総合事務局 開発建設部 道路管理課 道の駅担当	098-866-1915(直通) 90-4412(マイクロ)

第1版作成チーム

幹事長：近畿地整 道路部 交通対策課長(幹事長補佐 道路構造保全官)
副幹事長：中国地整 交通対策課 課長補佐
九州地整 交通対策課 課長補佐

第2版作成チーム

幹事長：九州地整 道路部 交通対策課長(幹事長補佐 交通対策課 課長補佐)
副幹事長：関東地整 交通対策課 建設専門官
中部地整 交通対策課 課長補佐
中国地整 交通対策課 課長補佐