

知床五湖の利用のあり方協議会（第 11 回）議事録

1. 場所：知床世界遺産センター レクチャールーム

2. 日時：平成 22 年 7 月 9 日（月） 17:30 ～20:50

3. 出席者：

しれとこフォーラム21：小川

ガイド協議会：関口、鈴木、岡崎、山本

ウトロ自治会：梅沢

斜里バス：菅原

知床温泉旅館協同組合：佐々木

エコツーリズム協議会：上野

知床斜里町観光協会：喜来、青木

環境省：則久、野川、中村、二戸

斜里町：岡田

北海道：大宮、石川

知床財団：増田、寺山、岡本

4. 配布資料

資料：

資料 1－1 知床五湖フィールドハウス配置図、平面図、立面図

知床五湖園地及び各施設における展示構成検討資料

資料 2－1 植生保護期の立入認定手続きの流れ（案）（第 9 回協議会 資料 1-2 を一部修正）

資料 2－2 植生保護期の立入認定手続きの流れ（第二案）

資料 2－3 認定手数料徴収方法の違いによる比較表

資料 3 立入認定手数料の試算について

資料 4－1 車両渋滞対策における検討

資料 4－2 リアルタイム交通情報の収集・発信方法（素案）

資料 5－1 知床五湖広報計画（案）

資料 5－2 知床五湖広報資料（案）

資料 6 知床五湖の利用のあり方協議会 全体作業スケジュール（案）

資料 7 知床五湖利用コントロール導入実験 実施状況

- 参考資料 1 立入認定手数料の試算について(第 10 回協議会 資料 4 抜粋)
- 参考資料 2 五湖駐車場拡張の効果予測シミュレーションモデルの結果
- 参考資料 3 知床五湖利用のあり方に関するアンケート (案)
- 参考資料 4-1 適正利用・エコツーリズム検討会議の設置について
- 参考資料 4-2 適正利用・エコツーリズム検討会議の推進体制
- 参考資料 4-3 適正利用・エコツーリズム検討会後の検討体制と今後の進め方

5. 議事概要：

【開会挨拶】 環境省釧路自然環境事務所 則久次長

【施設整備について】

環境省：資料 1-1 の説明。

しれとこ・フォーラム 21：広場に屋根はないのか？

環境省：広場の真ん中にはない。両側にある。

しれとこ・フォーラム 21：雨降ったとき収容は大丈夫か？混雑しないか？

環境省：寒い時には日のあたる場所も必要と考えた。屋根がある所とない所、日の当たる所と当たらない所のバランスを考えた。パークサービスセンターには休憩スペースがある。半分くらいは休憩スペースになっている。

しれとこ・フォーラム 21：パークサービスセンターと五湖フィールドハウスの両方の施設で混雑しないようにしていただければそれでよい。

環境省：従来に比べると雨宿りのスペースは増えている。

知床斜里町観光協会：関係車両は建物の裏側まで入ると思うが、どこを通るのか？

環境省：車両の通行部分は広場の真ん中となる。

知床斜里町観光協会：広場の路面はコンクリートか？

環境省：まだわからないが車両が通行しても大丈夫なようにする。広場左側に一般の人たちが入ってこられないような壁付けのドアがつく。

知床斜里町観光協会：業者の車両用の通路の幅は大丈夫か？

環境省：その点は考慮している。ゲートは車両が通過するたびに開け閉めすることになる。

しれとこ・フォーラム 21：フィールドハウスの中の展示の件だが、遊歩道がちよくちよく閉鎖になると、クマはほんとは出ているのか？という気持ちになる。リアルタイムでなくても、クマが五湖のどの辺に出ているのかわかるようにしてほしい。植生保護期も同様にクマがどの辺に出たのかわかるようにしてほしい。

環境省：クマの位置に関する細かい情報は、五湖フィールドハウスの中に掲示する予定。五湖フィールドハウスの外部には掲示しない。

知床財団：現在正常に稼働している首輪の付いたクマは五湖周辺にいない。リアルタイムの位置情報は提示できない。痕跡などは提示できる。

知床斜里町観光協会：広場正面の掲示板間の幅はどれくらいあるのか？

環境省：2m70cm。大型車が入れるようになっている。

知床エコツーリズム推進協議会：屋根の奥行きに関して図面は誤りではないのか？

環境省：修正漏れです。

知床エコツーリズム推進協議会：フィールドハウスの後ろの部分は、新しい法面を作るよ
うだが、現在の法面を削るのか？

環境省：削る。

知床温泉旅館協同組合：パークサービスセンターの浄化槽の下の部分は空白になってい
るが。

環境省：発電機関係などをどこに置くのかなど未定なので空白になっている。

知床温泉旅館協同組合：限られたスペースしかないので、関係者の車両スペース等考慮し
てもらい有効に使うようにしていただきたい。

知床エコツーリズム推進協議会：パークサービスセンターと五湖フィールドハウスの浄化
槽は二分しなければいけないのか？

環境省：建物の設置者が違うのでパークサービスセンターのものを環境省で整備するこ
とはできない。

知床エコツーリズム推進協議会：パークサービスセンター側も予算が厳しい。今回の知床
五湖の取組は、協働事業であり、知床で新しい試みをするのだから、そういう点でも新
しいことをしたらどうか？環境省と一緒に面倒をみてもらえないか？

環境省：以前、一度検討したが、浄化槽を一体化させることは難しい。

知床エコツーリズム推進協議会：環境省がやると手をあげればいい。それが新しいとい
うこと。

環境省：お気持ちはわかるが、我々の役所ではないところの法律、国有財産や会計を規定
する法律の法で制約がある。

知床エコツーリズム推進協議会：とりあえず、作るところは両者で（金を）出し合っ
て、運営維持管理は（環境省で）やると決めればいいだけの話ではないのか？

環境省：ご指摘を踏まえてもう一度検討してみるが、変わらない可能性は高い。

【手数料について】

環境省：資料2の説明。券売機は高価なので他の方法も考慮、3つのパターンを比較して
みた。簡便的な券売機を利用するほうが手数料も低くなるので提案させていただいて
いる。賞味事務手数料にかかるものを認定手数料として試算した。後はどれくらいの人
が利用してくれるのかによる。安くしすぎると赤字、あまり儲け過ぎてもいけない。
ご意見を。

しれとこ・フォーラム 21：計算方法について聞きたい。246とは？

環境省：労働時間が長いので1.5倍の人工数で計算している。

しれとこ・フォーラム 21：単価とは？

環境省：一人の日当という意味。自然保護官の給与を参考に算出している。

しれとこ・フォーラム 21：常駐の3人に関して。ヒグマが出たときの対応可能と書いてあるがこれはどういうことか？例えばヒグマが出没した際、出ていって対応するのか？

環境省：場合によってはあり得る。ヒグマ活動期については、遊歩道にいるガイドとの無線のやり取りや指示、鳥獣保護区管理センターとのやり取り、鳥獣保護区管理センターから来たスタッフのサポートなどを行う。

しれとこ・フォーラム 21：植生保護期には無線連絡業務はないはずだが。

環境省：無線連絡業務はなくなるが、植生保護期でもクマが出ないとは限らない。その際の対処のための現場官と考えている。

しれとこ・フォーラム 21：ヒグマ対策業務の人と五湖フィールドハウス常駐3人の仕事はだぶるのか？

環境省：常駐者一人では対応できない場合が数多くある。五湖フィールドハウスを抜け出せない場合もあるし、鳥獣保護区管理センターから人を呼んで対応しなければならない場合もある。

しれとこ・フォーラム 21：ヒグマ対策業務は160人。本部スタッフで246人も要らないのでは？

環境省：ヒグマ対策業務は、知床全体のヒグマ対応をしている現行の体制のうち、知床五湖方面の出動がこれくらいあるということ。一方、本部スタッフは、ヒグマ対応のみやるわけではない。本部スタッフに関しては「ヒグマ対応可能」と書いてあるとおり、基本的には認定業務をやる統括責任者という位置づけであり、ヒグマ出没時の現地指揮もできるということ。

知床斜里町観光協会：五湖フィールドハウスのオープン時間は3種期でどう変わる？五湖フィールドハウスを開けている時間で変わってくる。今は一緒くたになっているのでは？そこらへんは明確になっているのか？

環境省：植生保護期の終わりの時間は日没などによって変わってくるのももう少し下げられるかもしれない。現在はフルにレクチャーを受講する人が来るという前提での人工になっている。とりあえずスタートの年はフルに人を受け入れられる状態で計算しておいたほうが良いのではと思っている。時期による開館/閉館時間の変化を加味した試算をもう一度やってみる。

環境省：植生保護期の時間はどう考えたらよいか？遊歩道を出てくる時間は現在自由。最後まで残って待っているのか？ある程度時間を決めて閉めるのか？その点を考慮して考えてみる。たくさん来ていただけるほど安くなるという仕組みであり、空いている時間はもったいない。

知床斜里町観光協会：高くしてやってみる方法もあるが、0にならないというならそれに近いパターンで2~3年やってみるという考え方もある。

環境省：適正な手数料がいくらかは、1年経てば大体見えてくるだろう。大きな赤字が続く

なら指定認定機関のなり手がなくなる。儲けすぎてもいけないが、安い設定でやったとき予定した金額より少なくなると厳しいのでは。

知床斜里町観光協会：地元会員はこの制度そのものに不安を持っている。いままでお金がかからなかった所に、駐車料、ガイド料、手数料などの料金が発生することでお客さんが大きく減るかもしれない。新しい制度は魅力的だが、現実にはその反面お客さんにどう反映していくのか？という点で不安がある。新しい制度で目先が見えない状態でスタートするなら、できるだけ安く、なるべく0に近い形でスタートしてほしい。環境省の負担で立ち上がってほしい。その後、受益者負担ということが明確に期待されるところが現実として発生するならば、それでやっていただく。これが観光協会としての総意である。

環境省：利用調整地区制度では、赤字が出てら国が指定認定機関に補填するという制度ではない。最初から赤字覚悟を強いるのはどうか？高架木道はより安定的により安全に利用していただけるものとして整備している。この施設こそ有料にすべきだと言う意見もあるが、高架木道は無料で自由に使っていただける場だ。知床五湖の全部で手数料がかかるというわけではない。もちろんなるべく地上歩道への手数料金額は低く抑えるよう努力するが、あまりに安いとやってくれる人がなくなる。

環境省：パターン2について。遺産センターや各施設で事前に申請書を取得し書いてもらえる。協議会の方たちのご協力が必要。観光客へのサービスとしてよいのでは？この点については今後ご相談させていただきたい。

しれとこ・フォーラム 21：観光客は五湖に行かないと知床に来ない。五湖の入込数は知床の入込数に匹敵するのでは？他に行くところも少なくなっている。観光客が来なくなったら、この町皆が困ってしまう。観光客が来なくなるなら、この制度はやめたほうがいい。金額も観光客が減ると高くなる。高くなれば更に観光客が来なくなる。どかっと減る可能性もある。レクチャーやるためにこれだけのスタッフが何人必要だからいくらかかるという考え方は地元の人間は納得できない。京都の金閣寺などでは300円から500円の範囲で入るが、それは施設の管理料などが全部入っている。これは五湖の管理料ではなくて、遊歩道に入るためのレクチャーを受けるためのお金である。レクチャーを受けなくてはならないから、お金がかかる。お金がかかるから観光客が減る。観光客が減ったら補填してくれるのか？

環境省：今まで五湖は長期的にしまっていた。知床を訪れても一つの湖すら見られずに帰る利用者が多かった。その状況を打開するために地元の強い要望を受けて高架木道を作った。その一方で地上遊歩道も、継続的に利用できるようにするには、利用コントロールを導入していこうということで議論してきた。入込数が減ってはいけないから高架木道が作られたのであり、高架木道を利用のメインとするようもっとアピールしていかなくてはならないと思っている。減ったら困るという心配もわかるが、新しい制度に注目していただきながら2つの自然体験が選択できる知床五湖ということをアピールして

いきたい。そのためにも観光協会、皆さんに協力いただきながら考えていきたいと思っている。

しれとこ・フォーラム 21：同じ日にもう一度遊歩道に入る場合 2 回目もお金を払うのか？

環境省：立ち入りする限り認定料は発生する。そこはご理解いただきたい。

しれとこ・フォーラム 21：危険だからレクチャー受けてください、お金がかかりますという理屈はわかるが同じレクチャーを受けるのに 2 回目も金を出すというのは普通の人は納得できないと思う。

ガイド協議会：ホテル関係者から「認定料という言葉がわかりづらい。利用者が認定されるということが素直に理解できない、入場料のほうがわかりやすい」ということを言われた。お金は結果的には事務手数料だ。これを払わなければいけないというのはお客さんに素直に受け入れられるのだろうか？例えば、お金が知床の自然のために使われるというのであれば素直に払えるかもしれない。お客さんに受け入れられ易いお金のいただき方を検討してもらいたい。言葉一つをとっても重要だと思う。

知床財団：「入場料カッコ認定手数料含むカッコ閉」という表記ならばある程度理解されやすいということか？

しれとこ・フォーラム 21：入場料は取らない。入場料という言葉は使えない。

ガイド協議会：お客さんの払ったお金の使われ方が問題。支払ったお金が生きたお金として知床のために使われるのならお客さんも納得して出してくれるだろう。認定料が人件費だとわかったらお客さんが怒る。認定手数料が人件費になるということを表に出してほしくない。

環境省：本質的には手数料であるが、払う人の立場にたって払った人がすとんと落ちるようなネーミングは工夫してみてもいい。検討してみる。入場料と誤解する言い方は NG。

しれとこ・フォーラム 21：五湖の入込数は何人を見込んでいるのか？昨年五湖は何人来ているのか？

環境省：23 万人。来年度からヒグマ活動期は小ループがなくなる。広報の仕方が大切。いい利用のできる場所であることを PR していきたい。計算方法や名前については再度検討する。

【渋滞対策について】

愛甲：参考資料 2 についての説明。

環境省：資料 4-2 の説明。

知床温泉旅館協同組合：段差解消後の+7 台とはどういうことか？

環境省：現状斜めになっているので 20 台。少しスペースを広げて縦に駐車することで 7 台増えるということ。

知床温泉旅館協同組合：この費用対効果は薄いということか？

環境省：7 台増えたから渋滞が解消されるわけではないということ。

知床温泉旅館協同組合：やらないということか？

環境省：今すぐ動くということではない。

知床温泉旅館協同組合：ある日のある時間帯は渋滞が発生している。それを少しでも解消する方法を取らないで、更に新しいシステムを入れていくと、余計渋滞が大きくなるのでは？

環境省：対策の一つとして情報提示をすることでお客様の行動を変えるように仕向ける。何時から何時までの間は混む時間帯である、または今混んでいる等の情報を流すことによって2割ほど渋滞を緩和できるという調査結果もある。

知床温泉旅館協同組合：そうなるのか？

環境省：絶対渋滞が起これないと言うことは出来ない。しかし、最初にやるべきこととして情報提供によって五湖来園の時間帯をずらしてもらうような努力をしていこうと考えている。

知床温泉旅館協同組合：高架木道ができて往復時間は延びている。駐車場の滞留時間も延びている。更に2時間半というシステムを導入すると考えられないくらいの駐車場の滞留時間というのが出てくると思う。それを考慮しないで、情報を流すだけで渋滞が解消されるとは全く思わない。

環境省：おっしゃるとおり、このシステムを入れていくと駐車場の滞留時間は延び、それによって渋滞する可能性はあると思うが、更に渋滞する可能性があることに期待して、段差を解消するだけでは渋滞は解消できない。

知床温泉旅館協同組合：段差の解消のみで渋滞が解消されるとは思っていない。しかしやっておく必要はある。それだけの意味はあると思う。

環境省：段差の解消よりも、情報を出すことで行動を変えるという方がより効果的なのではないか。それをやっても問題が解決されない可能性はあるわけだが、お金がないからやらないということではなく、どちらを先にやるかということ考えた場合、リアルタイムで混雑情報を出していくなどの取り組みをまずやっていきたい。

知床温泉旅館協同組合：そっちも必要だが、ひとつだけというのは解消にはならないのではないかと思うが。

環境省：両方でできればいいのだが。

知床エコツーリズム推進協議会：五湖 FH の裏の法面工事をするなら一緒にやってしまったほうがいいのか？滞在時間が長くなるのは必然。それに対してできることはやっておいた方がいいのでは。後で追加してやるよりもこの機会に一緒にやって少しでも駐車スペースを増やしてほしい。費用対効果の問題もあるが、もう一回スペースを増やす方向で検討してくれないか？

知床斜里町観光協会：混雑情報等のリアルタイムの提供ということで資料2に載っているが、公園財団と我々はFAXを流すわけだが、現場の人間が一生懸命やっているのに、その状況、駐車場の混雑を関係機関の誰が把握しているのか？環境省の中村君たちが来て

いるのかもしれないが、斜里町の職員が来て見たのか？ここに書いてある「関係機関職員、地元関係者の協力が必要」という言葉が出てくるのならば、五月の連休についてもどれだけ混んでいたのかということに関係機関が把握してもらわないと。観光協会が一生懸命 FAX を流してそれで終わってしまっているのが現状ではないのか。関係機関や地域の協力が必要ですよという課題が出ているのならば、関係機関がしっかりした情報交換をしてとらえてほしい。(3)の電光掲示板での発信情報についても確か去年話をしている。協力が必要ですよというのなら、先に「どうでしょうか」ということで道路管理者と決めた中で話をするのならいいが。資料だけで終わるのではなく、方向性、進め方を出してくれるなら我々も協力する。

環境省：昨年度確かに指摘していただいた。昨年度はマイカー規制期間中、国道に関しては混雑情報を道路管理者にも FAX を流し電光掲示板に載せていただいている。本年度も同様である。また、昨年度は遺産センターでも情報版を更新して来館者の方に混雑情報をリアルタイムで提供させていただいたという対応をさせていただいている。本年度も同様に行っている。

環境省：詳細についてはこれから。もっと具体的に検討を進めさせていただければと思っている。実はリアルタイムというのはどこまで正確さを問うかという問題があって、10分待ちと言われたのに、実際は30分待たされたということになると利用者の不満が増えてしまうということもあるし、ただ単に渋滞混雑中だとよく分からない。どういうかたちで情報を出していったらよいのかということも相談いただきながら考えていきたい。

知床財団：愛甲先生に質問だが、今すぐやれることとして、例えば自然センターでこの時間帯は混むという情報を今来ている人に伝えることはできると思うが、ある程度その混雑する時間を出すことは可能か？

愛甲：お盆期間に限ってはある程度わかるが、それ以外の期間については不安なところはある。先程も言われたようにリアルタイム情報を出し過ぎると逆効果になるので、うまく過去のデータを使いながら、また絶対この時間に行ったら混んでいるといったようなことは皆さんご存じのはずであり、そういった経験値を使いながら情報を流していくのがいいのでは。ただそれにお客さんが従ってくれるかは、やってみなければわからない。

知床温泉旅館協同組合：現在制限されて行けない場所がたくさんある。五湖が混んでいるからどこか回ってから来て下さいといっても代わりに行くところが少ない。観光船など、時間が決まっているものもある。なかなか情報だけで、お客さんがその情報にのっつて思惑どおりに動くかどうかということについては、疑問である。お客さん全てをコントロールできない。そういう中であって、少しでも最大限五湖あたりで受け入れる所を作っておかないとパンクする。それが悪評にもつながっていくのではと思う。

環境省：人が滞在できる場所として高架木道がある。しかしアプローチが問題。私もゴールデンウィークに家族と車で訪れた際、五湖に駐車場に入るのに50分待った。その間、路線バスが何台も入っていくのだが、乗っている人の数は少ない。何十分待つというこ

とが早めに分かっていたら、バスの利用を選択する人も増えるのではないかと考えていく部分がある。五湖での住宅という事実が明快にあるので、公共交通機関への誘導はやりやすいのではないかと考えていいアイデアを出していきたい。

知床温泉旅館協同組合：車で来ている人を、シャトルバス等を利用してもらうことで無料、かつよい自然体験、CO2削減など、意味のあるものならば、そういうのもありかもしれない。ただ有料でバスに乗ってくれというのでは誘導できるか疑問。

知床エコツーリズム推進協議会：繁忙期、特に午前中観光船が欠航になった時が大変。現実の流れとしては大型バスが減って、どんどんマイカー、レンタカーになってきている。そういう部分を考慮してある程度できることはやっておいたほうがいい。基本的に午前の山が一番大きい。各宿泊者にアプローチして誘導していくとか、直に入って来る人には看板などで少しでもチャンスを作っていくことはできるだろうが、それをやったとしても、やることは思い切ってやらないといけないのでは？知床は見る所が少なくなってきて、行ったら渋滞だったということでどんどん状況が悪化してきているという不安感をみんな持っている。やることはやってほしい。やるならば少しでも安くやった方がいいだろうということで先程から言っているように、重機を動かす時にはいっしょにやった方がいいということである。

ウトロ自治会：7台しか取れないのかというように考えるのか、それとも7台も増えるのかと考えるか？計算してみたのだが、1日10時間で1台が最高2時間滞在したとして、35台増える。ヒグマ活動期と植生保護期合わせて166回、それを掛け合わせると5,740台増えることになる。そういうことも考えてほしい。「7台も」と考えてほしい。五湖FHの裏の法面工事と一緒にやってほしい。

ガイド協議会：今の駐車場のレイアウトは本当に正しいのか疑問。もう数台とめられるのでは？コンピュータでシミュレーションか何かできないのか？

ガイド協議会：あまり混雑しない時間にどのように誘導するのも考えなくてはいけない。

環境省：お昼の時間帯のことか？

ガイド協議会：そうだ。

しれとこ・フォーラム 21：電光掲示板とかというのはあくまでもサービスだと思う。駐車場対策にも確かになるがそれはあくまでもサービスであって、根本を直すものではない。もっと根本的なことをやらないとだめだと思う。五湖の規制も、知床が世界遺産になったときに人がたくさん来て遊歩道が踏み荒らされると言っているが、先生がやったのは去年である。お客さんがこれだけ落ちているときにやったのがこれだから、これからどんどん増えていってもらわなくてはならないのに、一番悪い時のことを基準に考えてもらってもぜんぜんダメである。基本的に駐車場をちゃんと設備するということがあって、それからサービスとして電光掲示板とかという考えでないといけない。まず駐車場問題をきちっと解決してほしい。せめて段差をなくしてレイアウトを考えてできるだけことはしてスタートしてほしい。

知床エコツーリズム推進協議会：見積を取ったことはないのか？

斜里町：役場で積算はしているが、安くはない。

環境省：たぶんここだけではなくて取り付け道路にも関係してくるので。

知床エコツーリズム推進協議会：ここで出た土砂をそのまま利用したら相当安くなるのでは？

環境省：そのままつかえない。ただ単純に発生した土砂をそのまま使えると言うものでもないことをご理解いただきたい。

環境省：渋滞対策については、できる部分はどんどん詰めていきたいと思う。

【広報計画について】

知床財団：資料5の説明。

知床斜里町観光協会：我々資料を持って東京、大阪、名古屋などに行って説明しているが彼らにはなかなか理解できない。環境省、斜里町などの公共機関が主体になって企画担当者を現場に呼んで説明会を開く、また体験ツアーなどをやってほしい。企画、対応を検討してもらいたい。彼らを現場に呼ぶ努力をしていただきたい。

知床エコツーリズム推進協議会：新しい価値の創成と思って我々はやっているはずだが、観光業界・旅行者の人たちはおしなべて、「知床世界遺産って大変だね。これからどんどん規制がかかる、また五湖も大変だ。」という世界だ。その環境はずっと変わらない。新しいことだからなかなか理解されない。あくまでも旅行会社にとっては規制が入ったのだという意識である。新しいチャンスが生まれるのだからとずっと言い続けても変わらない。私の周りの人たちも「そうなの」とは言うけれどもリアリティーがない。そういう部分を認識してもらいたい。環境省も一体となって全国に発信してもらえるようなスタイルでやってもらいたい。今は周りのそういった環境を感じているから皆が不安に思っている。マスコミの人たちも、あくまでも制限するのだ、環境省がやるのだからあたりまえ、という意識でとらえていた。最近になって話が具体的になって来ると少し新しくなったというような文言が出てくるようにはなったが。私たち民間の力では限界がある部分もある。

ガイド協議会：遅くとも10月までをお願いしたい。来年の企画がたてられない。

環境省：企画の方々の所在地は東京が多いのか？

ガイド協議会：東京、名古屋、大阪、札幌。

知床斜里町観光協会：そこらへんにアプローチすれば情報は流れる。

環境省：お金を出して呼ぶのか？

知床エコツーリズム推進協議会：先方から興味を持ってきてもらえると思う。ネイチャーツアーを専門にやっているところなどに案内をきちっと出せば来てくれる可能性あり。

環境省：具体的に検討してみようか？お金がないので招待はできないが、皆さんの力をいただきながら、今後実現するようにしたい。

知床財団：例えば最初に東京で説明会を開くので皆さんのお知り合いの企画担当者にその日程をお知らせくださいというご協力はいただけるのか？

知床エコツーリズム推進協議会、知床温泉旅館協同組合：それはできる。

知床財団：東京などで会を設定し、それを皆さんに周知をお願いして、集まった方＋αぐらいで現地でもやる、という3段階がいいのでは。

知床温泉旅館協同組合：認定手数料などが決まらないうちに広報するのか？

知床財団：認定手数料については9月くらいに決まりますとコメントした上で、今配付できるものとしてやるというのは？

ガイド協議会：金額が決まらないと企画が立てられないし料金が決まらないということもでてくる。先にいくらという料金が決まっていとエージェントにとっては何のこらやということになる。

知床温泉旅館協同組合：先に広報だけするというのは不安要素が大きい。

環境省：そういう点で行くと手数料に関しては10月までに検討していく予定だったが、今月来月にでも決めさせていただきたい。広報が9月ということであれば8月ぐらいに集まっていたら、それらを固めていく作業をやらせていただければと思う。来ていただく時期もなるべく早い方がいいと思われるので、観光シーズンは無理として、夏休みが終わった時点で来てもらえるようにしたいがいかが？

【スケジュールについて】

環境省：資料6についての説明。五湖FHの着工は当初の9月から10月に変更になっている。

知床エコツーリズム推進協議会：パークサービスセンターのほうは動きがあるのかないのかわからないが大丈夫なのか？

斜里町：設計は進めている。ストップしているわけではない。

環境省：来週から平日にボウリング調査が始まる。2箇所同時に行う。もっと速くやろうと思ったが希少猛禽類の影響を考慮して大丈夫かどうかの確認をとるのに時間がかかった。

【導入実験の中間報告】

知床財団：資料7の説明。当日受付に対してどういう対処をするかが課題。

ガイド協議会：当日受付を円滑にすることは重要だが、それと同様に旅行を始める前に予約をしっかりと入れていただくということをいかにうまくやっていくかのほうが重要ではないかと考えている。

環境省：申し込みの予約はツアー？個人？

ガイド協議会：私どものお客さんは100%個人。個人で知床に来るお客様で日帰りツアーに申し込まない人たちにどうできるのかというところは大事と思われる。

知床エコツーリズム推進協議会：お客さんのからみで、ガイドさん同士でのやり取りはあ

るのか？

ガイド協議会：かなりある。

知床エコツーリズム推進協議会：うまくいっているのか？

ガイド協議会：だいたいうまくいっている。

知床斜里町観光協会：当日お客様がツアーに参加したいというときに、現地に来てからだと例のWebシステムを見ることができないので結局最大12箇所かけなければいけない。ガイドが断るケースも結構ある。その対応が全部観光案内所に来ている。対応に1回10分ぐらいの時間を要する。電話の問い合わせもありその間回線が埋まる。結局観光案内所、観光協会というところに電話しやすい。当日受付も1箇所でガイドを集約して空いているガイドがわかるようなシステムを作らないとお客さんもたらい回しになってしまうし、観光協会も手間を取られるので、ちょっと考えてもらいたい。

知床エコツーリズム推進協議会：観光協会にきている苦情もある。今度クレームを箇条書きでとってあるのでお渡しする。

知床斜里町観光協会：今の予約システムでは観光協会では受け付けは受けられない。

知床財団：受け入れられない？

知床斜里町観光協会：現状のままではむずかしい。

知床財団：実際ガイド事業者さん同士で空き時間の共有、情報提供は可能か？

ガイド協議会：今回の実験で10人満員というのは少なかった。そういった意味で、その代わりに当日飛び込みの受け入れは可能。認定引率者の組織は新たに必要だろう。そこでの情報のやり取りと円滑な回し方のシステム作りは当然必要になる。そのところで観光協会のいわれていることはかなり改善されるのではないか。空いている時間もあるので、我々も売ってはいるが、業者の方々ももっと売ってしてほしい。このシステムでは2時間半かかるので半日潰れる。そうすると1日のプログラムはできなくなる。そこで参加するお客さんが一人しかいないとなると食べていけない状況になる。これが来年の新たな課題と考えている。

知床温泉旅館協同組合：空いている時間に全く担当者がいるのかいないのかわからないと受付の窓口は苦勞する。

知床斜里町観光協会：予約システムに関してはこの場ではなく別ところでまた協議を。

しれとこ・フォーラム 21：宿泊する客の話によるとガイドの評判にばらつきがある。このようなシステムの中でやるのであれば、ばらつきは困るのでは？

知床エコツーリズム推進協議会：時間をかけてレベルを均一化していく。当日発生するお客さんとのやり取りは大切。どうやって効率的にお客さんをさばるか、スムーズなシステムの構築が必要。

ガイド協議会：ガイド料金に幅があり、それを統一できないかという意見もあるが、現状では法律に触れるので無理だということをご理解いただきたい。

【その他】

愛甲：参考資料 3（アンケート）についての説明。

環境省：参考資料 4-1、4-2、4-3（他の会議についての報告）についての説明。

知床斜里町観光協会：適性利用・エコツーリズム検討会議では 1 年間の結果をまとめてその報告をした中でエコツーリズムの検討会議に合流してほしいという座長の話だった。しかしカムイワッカについては来年状況が大きく変わる。来年 1 年でけりがつくのか？1 年で検討会議に合流できるかどうか検討させてほしい。

環境省：それは将来的な図。個別の協議の場を尊重していただいて結構だ。

【全体についての質問】

知床エコツーリズム推進協議会：浄化槽はこの施設の中でおそらく一番高い構造物。是非検討を。

環境省：難しいですが、検討します。

環境省：閉会挨拶