第 35 回登録引率者審査部会 議事概要

日時: 2021年12月1日14:00~16:30

場所:知床世界遺産センター レクチャールーム

出席:渡邊・山田(環境省)、吉澤(北海道)、南出・吉田(斜里町)、米沢(ウトロ自治会)、向山(自然公園 財団)、松田・岩山(登録引率者)、若月(知床ガイド協議会)、林(知床斜里町観光協会)、岡本・石 名坂・秋葉(知床財団)

概要:

今年度の利用調整地区及びヒグマ活動期の運用結果、登録引率者研修の実施状況について報告があった。また、今年度の登録試験結果について承認された。

知床五湖登録引率者試験制度の見直し、新規養成のあり方、ヒグマ活動期運用ルールの見直しについて事務局より示され、議論が行われた。各種課題について引き続き検討を進め、次回の審査部会において詳細内容を決定することとした。

議事:

【報告事項】

- (1) 知床五湖利用調整地区の運用結果について
- (2) 知床五湖登録引率者研修の実施結果について

【決議事項】

(3) 知床五湖登録引率者 登録試験の結果について

【協議事項】

- (4) 知床五湖登録引率者試験制度の見直しについて
- (5) 今後の登録引率者の新規養成のあり方について
- (6) ヒグマ活動期運用ルールの見直しについて
- (7) その他

20220324 知床五湖の利用のあり方協議会(第43回)

議事概要:

【報告事項】

(1) 知床五湖利用調整地区の運用結果について 説明/知床財団・堺田

資料1-1 2021年度 知床五湖利用調整地区の運用結果について(速報)

資料1-2 2021年度 ヒグマ活動期の運用結果について

参考資料 1 2021 年度 知床五湖園地の来園者数について

今年度の利用調整地区立入認定実績やヒグマの目撃状況、ヒグマ活動期の運用結果、五湖園地全体の 来園者数など、知床五湖園地の運用結果について知床財団より報告があった。

ウトロの観光入込について (●:意見、✓:まとめ)

- 参考資料 1 では知床五湖園地の来園者数は例年の 5 割程度とあるが、道の駅の入込状況はどうだっ たか。(渡邊)
 - ・ 道の駅は例年の7割程度の入込であった。個人客は増えたが観光バスは依然として少ないため、 全体の入込数は少なくなっている印象がある。(林)
 - 道内外の入込比率はわかるか。(若月)
 - 具体比率はわからないが、例年はレンタカーの入込が多いところ、今年は道外ナンバーの自家用 車の入込が目立っていた。特に、公共交通機関を利用せずに自家用車で来られる年配層の入込が 多かった印象がある。(林)
- (2) 知床五湖登録引率者研修の実施結果について 説明/知床財団・堺田

資料2 登録引率者研修の実施結果について

今年度の登録引率者研修の実施結果、新型コロナウイルスの影響による研修内容の変更点とその対応 について、研修の運営を担当する知床財団より報告があった。

20220324 知床五湖の利用のあり方協議会 (第43回)

【決議事項】

(3) 知床五湖登録引率者 登録試験の結果について 説明/知床財団・堺田 資料3 知床五湖登録引率者 登録試験の結果について 参考資料2 2021 年度 登録2次試験の免除規定における特例措置について

今年度の登録引率者試験の結果について知床財団より報告があり、原案通り承認された。また、実地 試験の内容と審査要綱のあり方に関する議論があった。

登録試験の審査要綱について (●:意見、✓:まとめ)

- 実地試験で不合格となった受験者について、ヒグマ遭遇後のビジターの安全確認は全く行われなかったのか、もしくは目配り等の安全確認は行ったが指差し確認を失念していたのか。実際のツアー現場では、ビジターに指を差す行為は失礼にあたるため通常は行われていない。試験結果自体に異論を唱えるわけではないが、実地試験の内容と実際のツアー実施状況に乖離が生じている点が本質的な課題と感じる。(若月)
 - ・ 指差しではなく目で人数確認は行っていただろう。審査要綱を定めた当時は、試験官から見て人 数確認が明確に行われているかを確かめるために、指差しの動作を必須と定めたと考えられる。 試験審査要綱が実情に則したものであるかという点に関しては議論の余地がある。(渡邊)
 - ・ ヒグマの対応技術を有する登録引率者が落第してしまうような実情に則していない試験制度は見直すべきである。ヒグマ活動期のツアー枠の増枠に関する協議が進行している中で、ツアーを担う引率者の数が少なくなってしまうと、そもそも制度の運用自体が今後立ち行かなくなるのではないか。(若月)
 - ・ 現行の実地試験の内容は改善すべきと思う。ビジターの人数と安全確認の審査方法については、 指差し確認ではなく無線交信時にビジターの人数を報告することによって、本部と引率者の双方 でダブルチェックを行うことができ、より効果的と思う。実際のツアー現場で行われることが望 ましい確認方法を実地試験の審査事項とするのが良い。(松田)
 - ✓ ツアー運用現場の実態に則しながらも、漏れなく安全確認が行われていることを確認できるよう、 試験内容と審査要綱の整合性を図っていきたい。(渡邊)

【協議事項】

(4) 知床五湖登録引率者試験制度の見直しについて 説明/環境省・山田 資料 4 知床五湖登録引率者試験制度の見直しについて

知床五湖登録引率者試験制度の見直しについて、事務局より共有された。来年度以降の筆記試験・研修カリキュラムの内容について中心的に議論が行われ、次回の審査部会において来年度以降の取り扱いを決定することとした。

筆記試験について (●:意見、✓:まとめ)

- 毎年筆記試験を受験する機会があれば制度やルールの内容を再確認することができる。ただし、妊娠や育児、その他諸事情によって年に一回の試験を受験できないことも想定して、試験の開催日数や受験できなかった場合の救済措置を検討する必要がある。また、実力のある引率者が落第する現行の試験制度は思わしくない。本質的な課題は、試験の難易度ではなく引率者に必要な実力を適切に測る試験内容になっていないことだ。(松田)
 - ・ 制度や運用ルールを再確認するため毎年実施して良いと考えるが、勘違いや誤解などによる軽微なミスによってツアー現場で安全に引率を行う実力のある引率者が落第する試験制度は厳しいのではないか。落第させるための試験ではないので、受験できなかったり筆記試験が合格点に達しなかった者は講習を受講するなどの救済措置を用意してはどうか。(岩山)
- ツアー現場でのヒグマへの対応はマニュアルを見るだけではできない。新規養成者はヒグマに遭遇 した際の基礎的な対応ができていないのに、養成課程ではマニュアルをこなすことに焦点が向いて いる。また、引率者のスキルアップは各事業所の自助努力で担われているのが現状である。(若月)
 - ・ 知床に新規で参入したガイドはプライベートでヒグマに遭遇する経験が少ない印象がある。様々なヒグマとの遭遇経験がないと、ヒグマと遭遇機会の多い五湖のヒグマ活動期に利用者を安全に引率することはできないだろう。(岩山)
- 第33回審査部会において、筆記試験を複数年に1回の実施とするべきといった内容の提案書がガイ ド協議会から提出されたことや運転免許制度など他の資格でも毎年試験は無いことから、今回見直 し案を提示したが、ご意見を踏まえ受験頻度を変更せずに引率者研修で制度などの知識を確認する 場を設ける、経験の少ない引率者が経験豊富な引率者から経験談などを聞く機会を設けるなどして、 引率者全体の底上げができるような制度にしていきたい。(渡邊)
- 登録試験は毎年行われるべきとは思うが、ベテランと引率年数の浅い引率者が同じ条件で試験を受験することは疑問に思う。一定の引率経験を満たしている場合には、効果測定として試験を位置付けるのが良いのでは。(林)
 - ・ 引率年数に応じて免除規定を設ける案もあったが、登録更新の仕組みが複雑になってしまう懸念がある。新規登録の引率者と引率経験のある引率者には差があるが、引率経験のある引率者は年数に応じた差をつけにくいのではないか。(山田)
- 引率者の減少傾向を改善するのであれば、登録更新をしなかった引率者に聞き取りをし、根本的な 課題を見出すべきである。(若月)
- 引率時にとるべき行動を理解していることと実際に行動できるかは違いがあり、現状では適切な行動を行えるかまでは実地試験で審査できていない。ヒグマへの対応において一番重要な能力は、ヒグマに遭遇した際でも冷静でいられることであり、その能力を培うためにはヒグマとの遭遇経験が重要な要素となるが、この能力を実地試験で測ることは難しいと考える。(松田)
- 新規養成研修の運営資金の一部は引率者の受験料で賄っているため、登録試験の受験回数を減らす のであれば、新規養成研修の運営資金についても検討しなければいけない。(松田)
- ✓ これまでの協議経過を踏まえ、従来通り引率者は筆記試験を毎年受験することとしながらも、試験 日を複数日数設けることや、合格点に満たない場合の救済措置の具体については、引き続き検討を

行うこととする。(南出)

研修カリキュラムについて│(●:意見、✓:まとめ)

- 変更案にある6月のスキルアップ研修は従来通り3年に一回の参加が必須ということか。(松田)
 - 示した案はあくまで例示であるが、ここでは任意の取り扱いとしている。現行のスキルアップ研 修は、コース外踏査研修(任意参加)と 3 年に一回必須の参加が義務付けられている搬送訓練が同 日に実施されており、わかりにくい状況となっている。そのため、変更案では現在 6 月に実施さ れているシーズン中研修(必須参加)をスキルアップ研修(任意参加)に置き換え、11 月に参加が必 須の搬送訓練を設定した。(渡邊)
- 6月はマダニが付くリスクが高いため、この時期にコース外踏査を行うことは如何かと思う。また、 植生への影響もあるのではないか。(石名坂)
 - コース外踏査はスキルアップ研修の必須項目として挙げられているが、毎回必要でないなら別日 程で閉園後の11月に任意研修として機会を設ける案もある。6月は夕方以降でないと研修参加の 都合はつきにくいものか。(山田)
 - ツアーを実施している際には、コース外の草が動く音に注意を払っているため、ヒグマ活動期の 日中にコース外踏査が行われるとツアーに支障をきたす。また、コース外を人が歩くことでヒグ マを遊歩道へ押し出してしまう可能性もあり、6月の実施はリスクが高い。コース外踏査を行う のであれば従来通り11月が良い。(若月)
- これまで 6 月に参加が必須のシーズン中研修が行われていたのは、ヒグマ活動期の比較的早い時期 に危険なヒグマがいないかを全体で確認することと、経験の少ない新規登録引率者向けにケースス タディを行うことが主な目的であったと記憶している。これらの目的を伴わない研修内容にするの であれば、6月に必須の研修行う意味はない。(若月)
 - スキルアップ研修は制度上必須ではなく自己研鑽の位置付けで実施しているため、五湖で実施さ れているモニタリング調査結果のフィードバックの場などとして活用しても良いと考えている。 新規登録の引率者に対しては、危険なヒグマとの遭遇事例があれば研修内容に追加し、積極的な 参加を促すといったことも考えられる。(渡邊)
- ✔ 現行の引率者研修カリキュラムを見直し、6 月に座学やコース外踏査などの任意研修、11 月に必須 研修を行う方向で関係者と協議を進め、次回審査部会において具体案を提示したい。(南出)

新規養成者へのアンケート実施について│(●:意見、✓:まとめ)

- 新規養成者を増やしたいという事であれば、既に応募している養成者にアンケートをとっても参考 にならないのではないか。(松田)
 - 新規養成研修の過程で辞退する養成者が複数いるというこれまでの事例を受け、養成制度や研修 の改善点などの意見を募るためにアンケートを実施したい。(山田)
- 登録引率者が減っているとのことだが、これまでは登録を更新しない引率者がいたとしても毎年新 規養成者の募集を行っていたため、引率者の全体数は増加または横ばいであった。現在の減少要因

20220324 知床五湖の利用のあり方協議会(第43回)

として、新規養成者の募集が行われていなかったことが挙げられる。コロナ禍でも新規養成研修を 継続できる体制をつくることが重要だと考える。(松田)

(5) 今後の登録引率者の新規養成のあり方について 説明/環境省・山田 資料 5 2022 年度 新規養成者の募集及び研修実施方針について

新規養成者の募集再開へ向けた検討事項について事務局より共有され、募集再開へ向けた新規養成研 修カリキュラムの運営体制に関する課題を中心に議論が行われた。2022年より新規養成者の募集を再開 する方針が確認され、次回の審査部会において新規養成の募集要綱及び研修の具体的な内容を決定する こととした。

新規養成研修の受け入れ体制について│(●:意見、✓:まとめ)

- 新規養成研修 D の受け入れについては、ヒグマの対処法を養成者に教えるべきと思うが、これ以外 のガイド技術は依頼先の引率者に費用を払って教わるべきだ。受け入れ側の引率者の事情を考えず に、同行を希望するツアー実施日の直前に電話で依頼されたため、受け入れを断ったことがある。 当時は養成研修の運営資金が十分でなかったために、無償で研修を受け入れていたはずだ。(若月)
- 現在、養成研修D、Gの受け入れを担当した引率者に対し一回あたり謝金6,400円が支払われる。 (渡邊)
- 養成者を育てていくことは制度として大切だと思うが、民間のガイド事業所からすると、ガイド 事業のライバルとなる者に対してガイド技術やノウハウを見せてしまうことになる、という懸念 が生じる。また、養成者が将来的に同じフィールドで仕事をすることになるため、養成研修の実 施前に受け入れ先へ挨拶に出向くことは、社会人として当然のことだと考える。(岩山)
- 狭いフィールド内でヒグマの危険性が伴う中で一緒にツアーを運用していくためには、相互の信 頼関係を築くことが大切であり、基本的なコミュニケーションを取り合えないと、現場で困って しまうといった意見を引率者から聞いている。(山田)
- 養成者が引率者に同行してガイド技術を見るのではなく、ヒグマ活動期に養成者の引率のもと引率 者が同行して少人数のツアーを行う方がむしろ良い経験になるのではないか。(若月)
 - 現行の養成研修カリキュラムには、講師の引率者とヒグマ活動期の五湖を歩く実地研修(研修C)、 ヒグマ活動期の五湖で実施される引率者ツアーに養成者が同行する研修(研修 D)、植生保護期 の五湖で養成者が実施するツアーに引率者が同行し指導評価する研修(研修 G)がある。(松田)
- 年度初めの養成者のオリエンテーションの場において研修 D を行う際の注意事項として、実施の 1 週間前までに受け入れ先へ依頼することや、実施前までに直接挨拶へ伺うことなどを強調して説明 するといった対応も考えられる。(渡邊)
 - 形式的な挨拶というよりは、実際のツアー現場ではコミュニケーションや連携を取ることが大事 だという事を強調して説明いただきたい。(松田)
 - 来年度以降のオリエンテーションの場ではこの点を強調するようにしたい。それでも解決しない

20220324 知床五湖の利用のあり方協議会 (第43回)

ようであれば、養成者が研修の費用を別途自己負担することで自覚を強く持ってもらうといった考え方もあるが、新規養成の間口が狭まってしまう懸念がある。(渡邊)

- 研修 C の充実が大切だと思う。研修 D のように単純に引率者のツアーに同行するだけでは現場での 臨機応変な対応技術などは養われないため、研修 C の場を活用することでより有効な研修が行える のではないか。(若月)
 - ・ 研修 C の担い手は知床ガイド協議会となっているが、実際にどの引率者が研修を担当している かは他の引率者が把握されていないとのことであった。ガイド協議会内部で担当者をどのよう に決定しているのか。熱意や思い入れのある引率者が研修を担当するのが良いのではないか。 (向山)
- 研修 G のような自主引率研修としてヒグマ活動期に養成者がツアーで五湖に立ち入る機会が必要ではないか。(若月)
 - ・ ヒグマ活動期は引率者しかツアー引率を行えないといった制度上の制約があり難しい。(渡邊)
- ✓ 養成研修の内容や受け入れ体制についてご意見いただいた。新規養成の募集については 2022 年より再開する方向性で引き続き検討を進めていくこととしたい。また、いただいたご意見も踏まえ次回の審査部会において養成研修の内容などの詳細な案を提示したい。(南出)
- (6) ヒグマ活動期運用ルールの見直しについて 説明/環境省・山田、知床財団・堺田
- 資料6-1 ヒグマ活動期ガイドツアー運用ルールの見直しについて

資料6-2 大・小ループツアー枠の検討具体について

参考資料 3 ガイドツアー運用ルールに係る登録引率者の意見一覧

来年度以降のヒグマ活動期の運用ルールの見直しについて、現行のガイドツアー枠の見直しと今後のあり方について議論が行われ、次回の審査部会において来年度以降のツアー枠の取り扱いを決定することとした。

ツアー枠設定について (●:意見、✓:まとめ)

- 高齢者や家族連れなどニーズが多様化し、小ループツアーの需要が年々高まっている。過去に植生やヒグマへの影響がない範囲で、ヒグマ活動期における一日あたりの立入人数の上限を 300 人から 500 人へ引き上げた経緯がある。法制度の変更には相応の時間を要すが、これらに影響がない範囲であれば現行の規制上限を変更できる可能性がある。引率者から要望のある小ループツアーの団体利用の検証なども視野に検討を進めていきたいと考えている。(渡邊)
 - ・ 引率者全体としてツアー枠自体を増やしてほしいと思っているはずだが、大・小ループツアー いずれの増枠を図るべきか意見が割れると思う。(松田)
 - ・ 来年度のヒグマ活動期の団体ツアーは既に予約が決定しているものも多いことに加え、ツアー 枠に上限がある現状においては団体利用の検証は非常に難しいだろう。 仮に団体利用を入れる のであれば10分間隔で8枠くらい必要。ツアー枠の予約を仮押さえできない現状で、希望する

ツアー枠の予約が取れなかった際の担保となるツアー枠が別途確保されるようでなければ難しい。大ループツアーは高架木道を自由時間にすれば時間調整がしやすいが、小ループツアーは高架木道を含めた全区間を案内しなければ参加者の満足度は低いだろうし、引率者側の時間調整も難しい。(松田)

- ・ 今まで小ループツアーは引率者からの反対意見もありながらも、なんとか押し進めてきた経過があり、現在も望まずに担っていただいている引率者もいると思うので、小ループツアー枠を増やしたとしても担い手が見つからず催行ツアー数が減る可能性もあるのではないか。(若月)
- ・ 小ループツアー枠を増設しても現実的に運用できるのか、またピーク時にツアー枠を持て余してしまうことにはならないか。担い手を確保し安定的に運用できるという担保を引率者側からいただけないと、増枠を進められないのではないか。(岡本)
- ・ すべての小ループツアー枠に引率者を付けることは難しいと思う。大ループツアーと同様に事 前予約を基本にするのであれば、時期や時間帯によって予約の入らない小ループツアー枠もで ると予想される。特に、現行の小ループツアー枠数においても利用者が少ない時期には担い手 となる引率者が手を挙げないのでは、という懸念はある。利用者が早い段階で事前予約をする ことが浸透していけば良いが、現状ではこれがすべての問題解決には繋がらない。(松田)
- ・ 変更案においては、小ループツアーの予約方法は五湖 FH への直接予約か、もしくは大ループ ツアーと同様に公式予約サイトから予約できるようにする想定か。(若月)
- ・ 大ループツアーと同様に予約サイトからの予約を想定している。(堺田)
- ・ 現行のルールではツアーの仮予約ができないため、確定した団体予約を小ループツアーの空き 枠に入れる前に他の一般予約が先に入ってしまう可能性もある。団体予約専用の小ループツア ー枠がない限り団体予約を取り扱うことは難しい。(松田)
- ・ 小ループツアーの起ち上げ当時から団体利用の受け入れに関する話はあった。小ループツアー 枠を増設し団体利用の枠組みを今からつくっておけば、いずれは根付いていくのではないか。 (岩山)
- これまでは当番の引率者を終日配置し、小ループツアーという当日申込専用のツアー枠を設けることで一定数の利用者の救済措置となっていた。今後、これを事前予約制にするのであれば事前予約で小ループツアーの空席が埋まり当日申込できる空席が残らない懸念がある。また、事前予約が入っていなかった場合には空席はあるが引率者がいないためツアー自体が催行されないといった当日来て五湖を楽しむことができないといったデメリットが生じる懸念がある。小ループツアーの予約方法については、五湖の楽しみ方を今後どのようにしていくべきか、という議論に関わってくるので、観光や地域関係者の意見も踏まえた上で決めていきたい。(渡邊)
- 将来的に小ループツアーの団体利用が可能となれば、大ループツアーとの棲み分けができるようになる。利用調整地区制度が導入される以前の団体利用における一番の需要は一湖から二湖を周るガイドツアーであった。(若月)
- ヒグマ活動期における地上遊歩道の団体利用については、需要がないわけではないがツアーの種類が多い方が集客に結びつきやすいと言える。大ループツアーは参加のハードルが高いと思っている利用者も一定数いる。また、登録引率者というお墨付きがあることで、植生保護期よりもヒグマ活動期の方が旅行会社のニーズがあるはずだ。(松田)

20220324 知床五湖の利用のあり方協議会(第43回)

✔ これまでの意見を踏まえ、大・小ループツアー枠は増枠する方向で引き続き関係者間での協議を進 めることとし、これに付随してツアー枠の時間設定なども見直した上で、次回の審査部会で来年度 のツアー全体の催行スケジュールを提示することとしたい。(南出)

(7) その他

事務局より地上遊歩道再整備工事に関しての情報共有があった。また、引率者の利用者評価の取り扱 いとWeb サイト上での表示方法に関する意見が挙げられた。意見や課題の取り扱いについては、引き続 き審査部会で検討することとした。

|地上遊歩道再整備工事について| (●:意見、✓:まとめ)

● 11 月の豪雨の影響で三湖の水位が上昇したことで、大ループ M 地点付近の木橋の撤去と新設の施 工を行うことが困難な状況であり、当初予定していたスケジュールで工事が完了しない可能性があ るため、早い段階で工事予定の見直しの要否を決める必要がある。そのため、当該箇所のみ今年度 中に工事が終わらない可能性があることをご承知おきいただきたい。(吉澤)

五湖モニタリング調査に関わる意見 (●:意見、✓:まとめ)

- 過去2回の審査部会において、知床五湖Webサイトの登録引率者の紹介ページ内で利用者アンケー ト結果を基にした引率者の評価を星マークの数で表示・公開していることが利用者の誤解を招く要 因になっている、と意見させていただいた。未だに表示が取り下げられていないが、事務局内で当 件について検討されていたか。(岩山)
 - ヒグマ活動期の利用者アンケートは五湖のモニタリング調査の一環として行っており、現在モ ニタリング項目の見直しを進めているところだ。今回の審査部会では時間の都合上議題には挙 がっていないが、次回の審査部会にて協議させていただきたい。(渡邊)
 - アンケートの内容を公開することは必要だと思うが、公正であるべき環境省所轄の Web サイト で現在の形で評価を公開するべきではない。民間会社としてはこれが障害となっているし、そ もそも五湖の Web サイト上で営業が行われていることはおかしい。即刻取り下げるべきであ る。また、当件は五湖のモニタリングと直接関係ないものと考えている。(岩山)
 - 現在の評価の表示方法が導入された当初は、引率者間での競争が行われることで知床五湖をよ り良くしていきたいという趣旨があったのかと思う。(渡邊)
 - 切磋琢磨することは大切だが、公正な立場である環境省の所轄する Web サイト上で競争させる ことは間違っているのではないか。利用者アンケートの投稿件数は累積方式で表示されるため、 必然的に投稿件数が少ない新規の引率者にとっても障害になってしまっているのではないか。 (岩山)
 - 過去の審査部会の場で議論の上現在の形が取り入れられたのであれば、審査部会で改めて見直 しをすればよいと考えている。次回の審査部会ではモニタリングの議題において当件を取り扱

20220324 知床五湖の利用のあり方協議会 (第43回)

いたいと思う。その後、知床五湖の利用のあり方協議会に諮っていきたい。(渡邊)

・ 利用者にメリットのある情報はツアーとのマッチングを図る上で必要だと思うが、安全を第一としている引率者制度では個人事業者の引率者は傷病などの緊急時の対応が難しいという事実もあるため、利用者が引率者を選ぶ際の基準としてこういった要素も提示されるべきである。 総合的な観点から利用者に提示する情報の見直しを検討するべき。(松田)

以上