

平成23年度
知床五湖フィールドハウスレクチャー等
運營業務 報告書



平成 24(2012)年 3 月
環境省釧路自然環境事務所
公益財団法人知床財団

報告書概要

1. 事業名

平成23年度知床五湖フィールドハウスレクチャー等運営業務

2. 事業の目的

本年度5月10日より、知床五湖において自然公園法に基づく利用調整地区制度が導入された。地上遊歩道への立ち入りには、立ち入り申請とレクチャーの受講が義務化され、制度の管理棟として知床フィールドハウス（以下、五湖FHとする）が新設された。

本業務では、知床五湖を訪れる利用者の便に供することを目的とし、五湖FHにおいて

- 1) 利用調整地区制度事前レクチャー業務
- 2) 総合案内窓口業務
- 3) レンタルサーバー管理及び情報発信システムの改良業務

をそれぞれ実施した。

3. 事業実施体制

本事業は、環境省からの請負事業として公益財団法人知床財団が実施した。

4. 事業の手法・概要

- 1) 利用調整地区制度事前レクチャー業務

立ち入り認定を受けた地上遊歩道の利用者に対し、10分程度の映像に5分程度の解説を加えた15分間の事前レクチャーを実施した。5月10日から7月31日までの期間（ヒグマ活動期）は登録引率者によるレクチャーを実施し、謝金の支払いを行った。

8月1日から10月20日までの期間（植生保護期）は、知床財団職員がレクチャーを実施した。また、各期それぞれのレクチャーマニュアルを作成した。

- 2) 総合案内窓口業務

五湖FHの開館期間中、窓口対応・情報提供を行う職員を常時1名配置した。職員は、①知床国立公園全般の利用情報、利用調整地区制度の制度説明②五湖FH内における掲示の作成や更新③知床五湖利用調整地区ウェブサイト（以下、五湖HP）におけるリアルタイム情報の発信を行った。

- 3) レンタルサーバー管理及び情報発信システムの改良業務

五湖HPのレンタルサーバーの管理と五湖HPにおける情報発信システムの構築、改良を行った。また、リアルタイム情報提供のためのマニュアル作成をおこなった。

目次

はじめに	1
第1章 利用調整地区制度事前レクチャー業務	2
1. ヒグマ活動期	3
2. 植生保護期	9
3. レクチャーマニュアルの見直しと改定	20
4. まとめと提言	21
第2章 総合案内窓口業務	24
1. 総合案内窓口に関する職員の配置	24
2. 利用者からの意見・質問と対応	25
3. 知床五湖園地における情報の提供と更新	34
4. ウェブサイト等を用いた情報の提供と更新	41
5. まとめと提言	47
第3章 情報発信システム運營業務	50
1. 情報発信システムについて	50
2. 情報発信システムの改良	50
3. 情報更新のマニュアル	57

参考資料

参考資料 2-1	平成24年度 知床五湖フィールドハウス日報(案)
参考資料 3-1	知床五湖ホームページ改定に向けた確認事項
参考資料 3-2	ホームページ改訂に関する意見交換会の記録
参考資料 3-3	引率者評価項目に関する投票について
参考資料 3-4	評価項目絞込みのための第2回アンケート実施について
参考資料 3-5	登録引率者評価項目の決定について

はじめに

1. 業務の背景・目的

知床五湖は知床の魅力が集約された景勝地であり、知床国立公園を代表する観光地である。一方、夏期を中心に利用が集中し、遊歩道の植生荒廃や混雑による自然体験の質の低下が懸念されている。また、ヒグマの高密度生息地であることから、ヒグマ遭遇による事故等の発生リスクが常に取り、利用制限や遊歩道の閉鎖等による不安定な利用状況が課題となっていた。

こうした課題に対応し、すぐれた自然環境を保全しつつ、より安全で安定的な利用機会を確保するため、平成23年5月より自然公園法による利用調整地区制度の導入を核とした、新たな利用の仕組みが導入された。新制度では、いつでも安全に自由通行が可能な高架木道が整備されるとともに、既存の地上遊歩道は「ヒグマ活動期」「植生保護期」「自由利用期」とそれぞれの利用期間ごとに立ち入りのルールが定められた。

制度の管理棟として知床フィールドハウス(以下、五湖FHとする)が新設された。五湖FHは、地上遊歩道のゲート施設として、立ち入り申請の認定手続きや認定者へのレクチャーを行う施設である。同時に、園地全体の拠点施設として、遊歩道や駐車場の状況といったリアルタイム情報の受発信や来園者への案内窓口等さまざまな機能を担う。

本業務では、知床五湖を訪れる利用者の便に供することを目的とし、五湖FHにおいて

- 1) 利用調整地区制度事前レクチャー業務
- 2) 総合案内窓口業務
- 3) レンタルサーバー管理及び情報発信システムの改良業務

をそれぞれ実施した。

2. 報告書の構成

報告書は、各業務に対応する章立てで構成される。第1章では、立入認定を受けた利用者全てに実施した事前レクチャーの実施状況とその内容、レクチャーマニュアルについて解説した。第2章においては、総合案内窓口業務の実施状況について解説した。利用者からの質問の内容と頻度、対応状況といった窓口業務の結果に加え、ウェブや掲示等による情報提供の取り組みの結果についてまとめた。第3章では、ウェブでの情報発信に用いたレンタルサーバーの管理と情報発信システムの構築・改良について報告した。

なお、各業務の運用体制や内容は、ヒグマ活動期と植生保護期といった利用期により大きく異なるため、まとめにあたっては利用期ごとに詳説する体裁としている。

第1章 利用調整地区制度事前レクチャー業務

事前レクチャー(以下、レクチャーとする)は、利用調整地区に立入る利用者に対し、遵守すべき注意事項を説明するため、利用適正化計画に基づき実施するものであり、制度の趣旨を伝え、適正な利用を実現する上で極めて重要な意味を持つ。また、最新のヒグマ出没状況や遊歩道の状況、気象情報等を伝える場でもあり、利用者との交流やサービスの機会としても位置付けられる。

レクチャーの内容や実施体制は、利用期により異なる(表 1-1)。自由利用期は、レクチャーの受講が必須化されておらず、手続きなしに立入りが可能な期間である。本稿では、ヒグマ活動期と植生保護期におけるレクチャーの実施体制と実施結果についてそれぞれ報告する。

表 1-1 利用期ごとの事前レクチャー実施体制

利用期	期間	レクチャー実施者	レクチャー1回あたりの定員	日最大実施回数
ヒグマ活動期	5月10日～7月31日	ガイド(登録引率者)	10名	24回
植生保護期	8月1日～10月20日	知床財団職員	50名	57回
自由利用期	10月21日～11月25日	—	—	—

1. ヒグマ活動期

1) 実施体制

ヒグマ活動期は、ヒグマとの遭遇リスクが特に高い期間として、知床五湖登録引率者(以下、登録引率者という)が引率するツアーへの参加が立ち入りの条件となっている。ヒグマ活動期の事前レクチャーは、ツアーを催行する登録引率者が行なった。これは、登録引率者が立入り認定を受ける際の代表者であり、ツアー参加者と終始行動を共にすることから、参加者とコミュニケーションをとりやすく、注意事項を周知しやすいためである。同時に、指定認定機関である知床財団のスタッフは、レクチャーの補助や最新情報の提供を行い、登録引率者と協力して円滑な制度の運用に務めた。知床財団は、全ての登録引率者とレクチャー実施に関する業務委託契約を締結し、1回の実施につき500円の謝金を支払った。

レクチャーは、五湖FH内の2つのレクチャールームを交互に使用して実施した。レクチャーは1日最大24回の枠が設定された。1日のタイムテーブルを**表 1-2**に示す。初回が8時10分から開始し、途中の中断時間を挟みながら、15時20分が最終回となるスケジュールである。ツアーが催行されなかった回ではレクチャーは行っていない。

集合からツアー開始までの一連の流れを**表 1-3**、**図 1-1**に示す。受付を済ませ、人数分の認定証を受け取った登録引率者は、レクチャー開始時間までに参加者を集合させ、指定したレクチャールームに誘導した。レクチャー映像の開始後、登録引率者はいったん退室し、受付カウンターにおいて知床財団職員より遊歩道の状況・ヒグマ出没状況等についての説明を受けた。

レクチャー映像の終了後、登録引率者は口頭で注意事項の再確認と最新情報を参加者に説明した後、レクチャールームより退室しツアーを開始した。

また、ツアー終了後登録引率者は五湖FHに帰着報告を行った。遊歩道の状況やヒグマの活動を示す足跡や糞、食痕といった痕跡情報をスタッフに報告し、受付カウンター内の遊歩道地図に書き込むことで情報の共有・更新を行った。

表 1-2 ヒグマ活動期レクチャースケジュール

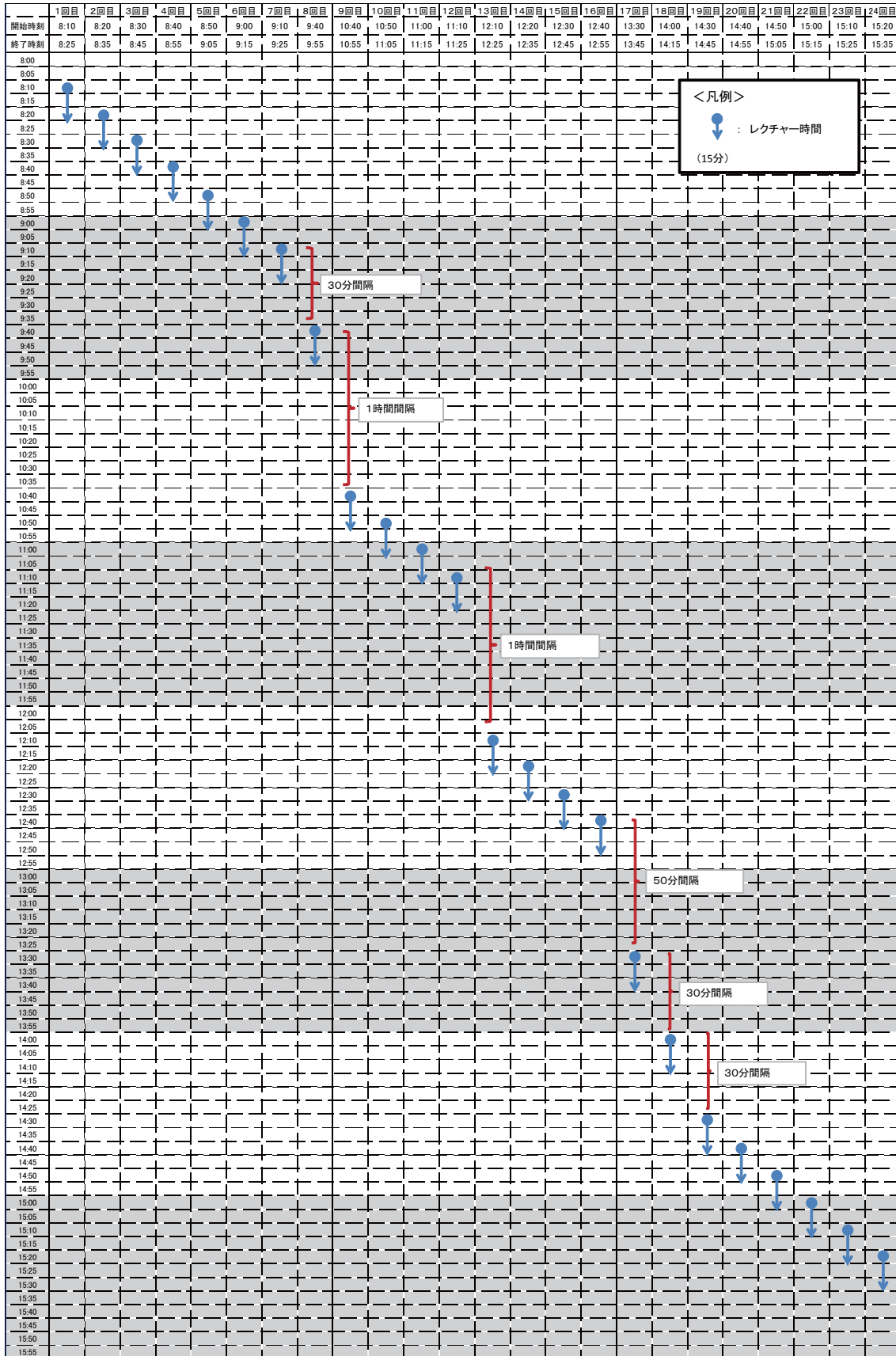
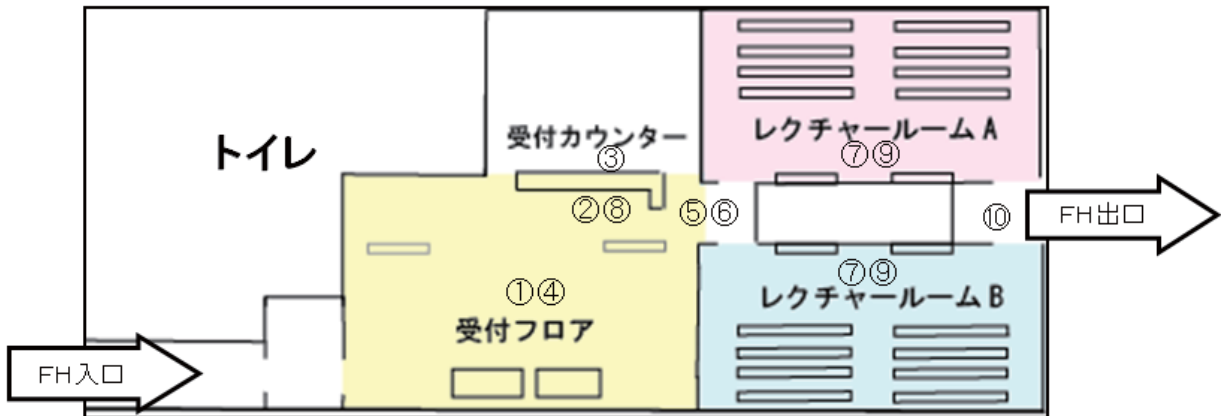


表 1-3 ヒグマ活動期レクチャー実施フロー

	登録引率者	指定認定機関 (知床財団)
認定関係事務	①参加者の集合・確認	
	②人数申請・受付手続き	
		③人数確認・認定証の発行
	④認定証の配布	
レクチャー業務		⑤レクチャー室の使用状況を確認後、開放。入室の案内を行う
	⑥参加者の誘導	
		⑦入室人数を確認後、レクチャー映像を開始。
	⑧受付カウンターで無線機・腕章を貸与。遊歩道の最新情報、ヒグマ出没状況の説明。	
	⑨レクチャー室に入室。口頭レクチャー開始。注意事項の再確認、ヒグマ最新情報の説明。	
	⑩ツアー開始	



* 図内番号は、表 1-3 に対応する。

図 1-1 ヒグマ活動期レクチャー実施フロー

2) 実施内容

レクチャーはおよそ15分間で、10分弱のレクチャー映像と5分程度の口頭による説明で構成した。レクチャー映像は、登録引率者による引率を前提として構成され、利用ガイドラインの内容をすべて包含している。下記6項目について、映像とイラスト、音声を用いながら説明する構成となっている。

- ①プロローグ……………知床五湖と制度の概説。
- ②「ヒグマ」について……………ヒグマの生態・特徴。
- ③ヒグマに出会わないために…ヒグマと出会わない、引き寄せないための注意事項。
- ④ヒグマと出会ったら……………ヒグマと出会った際の注意事項。
- ⑤植生の保護……………植生保護、外来種持ち込みの注意。
- ⑥エピローグ……………重要事項の再確認。

口頭レクチャーについては、**表 1-4** に示すレクチャーマニュアルを作成し、登録引率者に対しマニュアルに即した実施を指示・指導した。

表 1-4 ヒグマ活動期レクチャーマニュアル

所要時間	手順と内容	
	①レクチャー映像の視聴	
10分	ツアー参加者に対し、レクチャー映像を視聴させる。	
	②最新情報および指示事項の確認	
—	引率者は、前項の映像の再生中において、ヒグマの出没や痕跡等に関する遊歩道の最新情報および、利用者への指示事項について、知床五湖フィールドハウス職員もしくは同職員が掲示した情報板より確認する。	
	③引率者による遵守事項の口頭確認	
5分	レクチャー映像の視聴後、引率者は掲示されたボードを用いて、利用者に対し遵守事項の再確認を口頭で行う。併せて、②において確認した事項の説明を行う。なお、ボードの内容は右図の通りとするが、適宜改善するものとする。	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">最後に……</p> <p><input type="checkbox"/> ヒグマを目撃した際は、 引率者に知らせること。</p> <p><input type="checkbox"/> ヒグマに遭遇した際は、 <input checked="" type="checkbox"/> あわてず <input checked="" type="checkbox"/> さわがず <input checked="" type="checkbox"/> 走って逃げず <input checked="" type="checkbox"/> 引率者の背後に集まること</p> <p><input type="checkbox"/> 食品の持ち込みはありませんか？</p> <p><input type="checkbox"/> ヒグマ等の出没により、 ツアーの変更や中止があります。</p> <p style="text-align: right;">では、いってらっしゃい！</p> </div>

3) 外国語対応等

レクチャー映像は、英語字幕が表示されており、日本語音声と英語字幕に対応できない難聴者や外国人の立入り者に対しては、レクチャー映像の説明資料を配布した。説明資料は、日本語及び2種類の中国語(繁体語、簡体語)、韓国語による4種類を使用した。

4) 実施結果

ヒグマ活動期において、レクチャーは910回実施され、計5609名が受講した。1回あたりの平均受講者数は6.2人で9割以上は大人であった。月別のレクチャー実施状況を**表 1-5**に示す。実施回数、受講者共に7月が最も多く、ヒグマ活動期の半数以上を占めた。また、実施時間別のレクチャー実施回数の合計を**図 1-2**に示す。午前9時および午後2時前後に実施するレクチャーの実施回数が多く、正午が顕著に少なかった。

レクチャーを実施した登録引率者別の実績を**表 1-6**に示す。本年の登録引率者は24名であり、1人あたりの平均実施回数は38回である。一方、各人の実績については、最多の108回から最低の2回までおおきなばらつきがあった。

表 1-5 ヒグマ活動期における月別のレクチャー実施状況

日付	レクチャー 実施回数	受講人数		人数合計
		大人人数	子供人数	
5月計(5/10~31)	131回	461人	0人	461人
6月計(6/1~30)	317回	1595人	32人	1627人
7月計(7/1~31)	462回	3346人	175人	3521人
総計(83日間)	910回	5402人	207人	5609人

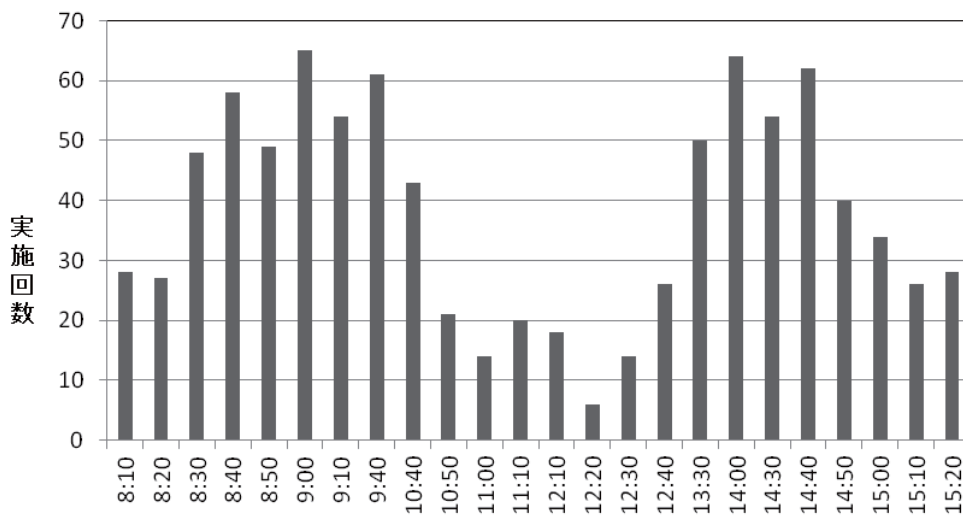


図 1-2 実施時間別レクチャー実施回数

表 1-6 登録引率者別レクチャー実施状況

登録引率者名	レクチャー 実施回数	登録引率者名	レクチャー 実施回数
鈴木 謙一	108	綾野 雄次	38
西尾 朋高	58	菅沼 宏基	33
小林 慎治	57	梅林 弘道	32
若月 愛	57	岩山 直	31
伊東 毅	56	梅林 歌奈子	29
藤川 友敬	55	松田 多満子	26
寺田 紋子	53	岡崎 義昭	26
早坂 雅賀	50	山岸 良二	17
浅井 裕紀子	47	関口 均	7
松田 光輝	42	熊崎 亮	4
畑谷 雅樹	41	岩本 秀竜	3
若月 識	38	藤崎 達也	2

2. 植生保護期

1) 実施体制

植生保護期は、年間で最も多くの来訪者を迎えるお盆時期を含めた、8月1日から10月20日までの期間である。団体ツアー、個人を問わず立入り申請が可能な期間であり、利用適正化計画により、時間毎の立入り者数は300人、日最大の立入り者数の上限は3000人と規定されている。さらに、利用の平準化を図るため、10分ごとの最大立入り者数も50名までに制限されている。このため、レクチャールームの定員を50名とし、終日10分間隔でレクチャーを実施することで、利用コントロールの実現を図った。

期間中のレクチャーの実施スケジュールを表 1-7 に示す。レクチャーは毎時00分より10分間隔で実施し、時間当たり6回実施した。初回の開始時刻は7時40分からで、終了時間は日没時間と連動して変動した。また、散策中に日没となるような事態を防止するため、大ルートについては、最終レクチャー時刻の30分前に閉鎖した。レクチャー1回あたりの所要時間は約15分間であるため、2室あるレクチャールームを規則的に交互に利用し、円滑な実施に務めた。

表 1-7 植生保護期のレクチャー実施スケジュール

期間	初回レクチャー時刻	最終レクチャー時刻		フィールドハウス 閉館時刻
		大ルート	小ルート	
8/1～8/20	7 : 40	16 : 30	17 : 00	18 : 00
8/21～8/31	7 : 40	16 : 00	16 : 30	17 : 30
9/1～9/10	7 : 40	15 : 40	16 : 10	17 : 10
9/11～9/20	7 : 40	15 : 20	15 : 50	16 : 50
9/21～9/30	7 : 40	15 : 00	15 : 30	16 : 30
10/1～10/20	7 : 40	14 : 30	15 : 00	16 : 00

レクチャーは、知床財団職員が直接実施した。レクチャー担当の職員として常時2名を配置し、2つのレクチャールームをそれぞれ専任で担当した。担当職員は表 1-8 のタイムテーブルに従い、下記の職務を担った。

① レクチャー開始前の館内アナウンス

レクチャー室内の無人を確認し入口ドアを開放。レクチャー開始前の事前アナウンスを実施。

② レクチャー室への誘導

開始時間までに受講対象者をレクチャー室へ誘導。

③ レクチャー映像の再生およびレクチャー機器の管理

開始時間に入口ドアを閉め、レクチャー映像を開始。照明の操作。

④ 口頭レクチャーの実施

映像開始前と終了後、ヒグマ出没の最新情報やコース案内に関する口頭レクチャーの実施。

⑤ 認定証の確認と送り出し

口頭レクチャーの終了後、認定証を確認。出口を開放し、遊歩道への送り出しと退出確認。

表 1-8 レクチャータイムテーブルと担当職員の動き

時間	回	レクチャールーム(A)	レクチャールーム(B)
0	1回目 (00分)	②00分 映像レクチャースタート、ボタン押す	
1		レクチャー映像上映中	
2			口頭レクチャー終了
3			④認定証確認・送り出し
4			
5			⑤空室確認、ドア閉める
6			①10分案内開始、ドア開け
7			
8			
9		③映像レクチャー終了、口頭レクチャー開始	
10	2回目 (10分)	②10分 映像レクチャースタート、ボタン押す	
11		レクチャー映像上映中	
12			口頭レクチャー終了
13			④認定証確認・送り出し
14			
15			⑤空室確認、ドア閉める
16			①20分案内開始、ドア開け
17			
18			
19		③映像レクチャー終了、口頭レクチャー開始	
20	3回目 (20分)	②20分 映像レクチャースタート、ボタン押す	
21		レクチャー映像上映中	
22			口頭レクチャー終了
23			④認定証確認・送り出し
24			
25			⑤空室確認、ドア閉める
26			①30分案内開始、ドア開け
27			
28			
29		③映像レクチャー終了、口頭レクチャー開始	
30	4回目 (30分)	②30分 映像レクチャースタート、ボタン押す	
31		レクチャー映像上映中	
32			口頭レクチャー終了
33			④認定証確認・送り出し
34			
35			⑤空室確認、ドア閉める
36			①40分案内開始、ドア開け
37			
38			
39		③映像レクチャー終了、口頭レクチャー開始	
40	5回目 (40分)	②40分 映像レクチャースタート、ボタン押す	
41		レクチャー映像上映中	
42			口頭レクチャー終了
43			④認定証確認・送り出し
44			
45			⑤空室確認、ドア閉める
46			①50分案内開始、ドア開け
47			
48			
49		③映像レクチャー終了、口頭レクチャー開始	
50	6回目 (50分)	②50分 映像レクチャースタート、ボタン押す	
51		レクチャー映像上映中	
52			口頭レクチャー終了
53			④認定証確認・送り出し
54			
55			⑤空室確認、ドア閉める
56			①00分案内開始、ドア開け
57			
58			
59		③映像レクチャー終了、口頭レクチャー開始	

2) 実施方針および設計

引率者の存在を前提としたヒグマ活動期と異なり、植生保護期は多様な利用者を想定する必要がある。また、レクチャーの質は立入り者の満足度に影響すると考えられる。こうした事情を鑑み、レクチャーは下記の方針の基に行った。

- 容易で明瞭であること

レクチャーと制度の必要性や内容が理解できるよう、わかりやすさを心がけ、野外経験の初心者や高齢者、子どもにも配慮する。早口や専門用語は避け、はっきりと聞き取りやすい話し方をする。

- 正確で均一であること

すべての実施担当者が漏れなく、必要十分な内容を伝えることができること。1日の実施回数が多く、担当者は繰り返しの対応が必要となるが、受講人数や対象者の属性等に配慮しつつ、等質の内容を確保すること。推測や曖昧な説明を避け、正確性をこころがけること。

- 楽しく、迅速であること

飽きさせず、集中して受講させるために、興味を引く内容、話し方をする。楽しい雰囲気や損なわないこと。手際の悪さや受講者をいたづらに待たせることは、満足度の低下につながる。時間的な制限を意識し、スピード感持つこと。

立入り者の属性やグループ人数、野外活動に対する経験は各々異なり、バスツアー等の団体利用者や外国人も多い。レクチャー1回の定員は50名であり、多数の受講者に確実に注意事項を伝えなければならない。制度そのものの仕組みや意義についての認知にも差異があるため、立入り者に対する情報提供は、レクチャー開始以前から総合的かつ段階的に行う必要がある。特に、五湖FHの施設構造上、レクチャー室からの退室はできないため(写真 1-1)、トイレや持ち物に関する情報提供を事前に行うことは円滑に制度を運用し、混雑を防ぐために重要であった。五湖FHに来館してから遊歩道に立ち入るまでの各段階における情報提供の内容とタイミングを表 1-9 に示す。次節では、レクチャー室内におけるレクチャー実施内容について詳説し、その他の総合的な情報提供の手法と内容については、第2章で解説する。



写真 1-1 レクチャー室内の様子。出入り口が異なり、受講後は出口から退出する構造となっている。

表 1-9 立入り者に対する段階的な情報提供の内容とタイミング

1. 館外および総合案内窓口			2. 受付手続きカウンター
制度の説明	希望の確認	手続きの説明	事前説明と確認事項
<input type="checkbox"/> 有料(地上遊歩道)・無料(高架木道)が選択できること <input type="checkbox"/> 大ループ・小ループ各コースの長所・短所、所要時間 <input type="checkbox"/> 認定手数料とレクチャーの意義について <input type="checkbox"/> レクチャーの開始時間と所要時間について	<input type="checkbox"/> 地上遊歩道の散策を希望するか <input type="checkbox"/> 予約の有無	<input type="checkbox"/> 人数分の利用券を券売機で購入すること <input type="checkbox"/> 申請書に記入し、受付窓口で手続きすること <input type="checkbox"/> グループの代表者1名で手続き可 ※団体利用者の場合は、代表者以外を待機スペースに誘導	<input type="checkbox"/> ここで人数分の認定証を発行すること <input type="checkbox"/> レクチャー開始時間とレクチャー室の案内 <input type="checkbox"/> レクチャー室から直接遊歩道に出発すること <input type="checkbox"/> この先、トイレはないため、事前に済ませること ※外国人等の場合は、レクチャー資料の配布

3. レクチャー室(映像開始前)		4. レクチャー室	5. レクチャー室(映像終了後)	
待機時間における事前説明	口頭レクチャー(映像前)	映像視聴	口頭レクチャー(映像後)	送り出し
<input type="checkbox"/> レクチャー開始以降は退室できないこと <input type="checkbox"/> 食べ物の持ち込みができないこと <input type="checkbox"/> もし、持ってきてしまった場合の対応 <input type="checkbox"/> 水・お茶は持ちこめること ※受講人数の大まかな把握 ※受講者層の把握	<input type="checkbox"/> 受付済みであること、認定証を持参しているかを確認 <input type="checkbox"/> レクチャーの目的と内容および実施時間 ※特別な注意事項があれば、ここで解説	<input type="checkbox"/> 利用のガイドライン <input type="checkbox"/> 植生保護 <input type="checkbox"/> ヒグマに合わないために <input type="checkbox"/> ヒグマ遭遇時の対処	<input type="checkbox"/> ヒグマ出没の最新情報 ・目撃、遭遇、痕跡 ・その他最新情報 <input type="checkbox"/> 遭遇時の対処法確認 <input type="checkbox"/> コース説明 ・大ループ、小ループ ・所要時間と散策順路 <input type="checkbox"/> 認定証の取扱い ※気象・日没情報 ※遊歩道の状況	<input type="checkbox"/> 認定証の確認 ※非常用トイレの使用について ※混雑時の送り出し手順 ※外国人利用者へのフォロー

3) 実施内容

レクチャーはおよそ 15 分間で、10 分弱のレクチャー映像と職員による口頭説明で構成した。

レクチャー映像は引率者のいない状態での自由散策を念頭とし、野外活動の初心者やヒグマに対する知識の全くない立入り者でも理解できる内容となっている。また、利用適正化計画による利用ガイドラインの内容をすべて包含している。下記6項目について、映像とイラスト、音声を用いながら説明する構成となっている。

- ①プロローグ…………… 知床五湖の概要と自己責任の原則。
- ②植生の保護…………… 指定コースの遵守、子供連れの注意、外来種持ちこみの防止。
- ③知床はヒグマのすみか…………… ヒグマの基本的な特徴・生態。
- ④ヒグマに出会わないために…………… 遭遇回避のための注意事項。誘引防止の注意事項。
- ⑤ヒグマに出会ったら…………… 遭遇した際の対処方法、注意事項。
- ⑥エピローグ…………… 重要事項の再確認。

口頭説明は、映像視聴の前後に実施した(写真1-2)。説明の重複を避け、均質化を図るため、レクチャーマニュアルを作成した。マニュアルは、解説文のみならず、話し方や立ち居振る舞い、使用する小道具等についても言及し、短時間で効果的な周知が可能な内容とした。

一方、職員による口頭レクチャーは、同じ内容を同じ口調で繰り返せばよいわけではない。受講者の数や特質に応じて柔軟な対応が求められる場合も多い。特に、団体利用や混雑時、外国人が多い場合などには、特別な配慮が必要となる。また、荒天時やヒグマの出没時等の環境変化に即した解説が求められる。レクチャーマニュアルは、こうした多様な状況への対応も考慮して作成した。レクチャーマニュアルを表1-10に示す。

4) 外国語対応等

レクチャー映像は、英語字幕が表示されており、日本語音声と英語字幕に対応できない難聴者や外国人の立入り者に対しては、レクチャー映像の説明資料を認定手続きの際に配布した。説明資料は、日本語及び2種類の中国語(繁体語、簡体語)、韓国語による4種類を使用した。



写真 1-2 口頭レクチャー実施の様子

表 1-10 植生保護期レクチャーマニュアル

場所と時間	手順と内容	備考
①レクチャー予告アナウンスの実施		
<p>開始時刻 5 分前</p> <p>レクチャー室入口付近でアナウンス</p>	<p>1.レクチャー室のドアを開け、照明を点ける。館内マイクを使用し、呼び出し音を鳴らす。</p>	<p>○部屋を間違わないよう誘導。受講者がフロアに残留しないよう気を配ること。</p>
	<p>2.「お待たせいたしました。ただいまより、〇〇時〇〇分受付のレクチャーをご案内いたします。受付済みのお客様は、お手洗いを済ませた上、レクチャー室AorB にお入りください。</p>	<p>○場合によって繰り返す(混雑時など)</p>
	<p>(3.) 混雑時の案内 「今回、レクチャールームは混雑することが予想されます。後方奥手の席より順に着席いただきますようお願い申し上げます。」 「(実施直前に)ただいまより、〇〇時〇〇分受付のレクチャーを開始いたします。受付を済まされたお客様は至急、レクチャー室A(B)にお入りください」</p>	<p>○受講者が 40 名を超える場合や館内が混雑している場合に実施する。</p>
②待機時間		
<p>開始時間までの待機時間</p> <p>レクチャー室</p>	<p>(1.)「まもなくレクチャーを開始いたします。みなさん手続きはお済みでしょうか？ 受付でお渡しした認定証は、出発の際に確認いたしますので、しまわずにお手元にご用意下さい」 (2.)「ここから先は、水・お茶以外の飲食物の持ち込みができません。もし、今、お持ちの方がいらっしゃいましたら、密閉できる袋を前方に用意してあります。この袋に入れて、落とさないようにお持ち下さい」</p>	<p>○レクチャー開始まで 5 分程度の待ち時間があり、かつ多数の受講者が既にレクチャールームに入室済みの場合、左記案内を積極的に行う。 ○待機中の利用者を飽きさせないようにする。 ○これからの段取りを説明することで退出がスムーズに進行する。</p>

③(映像開始前)口頭レクチャー		
1分間を目安に レクチャー室	1. ドアを閉め、全員が落ち着くまで一呼吸。	○受講者の数や特徴について把握する。
	2. 「こんにちは！(元気よく)知床五湖によろそお越しくございました。みなさん受付は済まされているでしょうか。これより、遊歩道を散策する際の注意事項についてレクチャーを行います。このレクチャーは、五湖の自然環境を守りながら、みなさんが安全で楽しく散策をするために実施するものです。レクチャーは10分程度で最初に映像をご覧いただき、その後、最新情報についてお話しさせていただきます。それではよろしくお願いたします」	○最初の挨拶により注意を引きつける。 ○受付を済ませていない人がいた場合は、退室させ受付へ。 ○所要時間とレクチャーの目的に触れること。
	(3.) 「(例)特に、最近ヒグマとの遭遇が頻繁に起きています。最近にも目撃があり、遊歩道を閉鎖しておりました。もし、ヒグマに遭遇した場合、どのように対処すればよいか、という内容も含めて映像で解説があります。」	○頻繁にヒグマが出没している場合や荒天時など、特に注意が必要な場合は、このタイミングで強調。
	4. スタートボタンを押す。一礼して退室。	○受講者の視線が映像に映ったことを確認してから退出。
④(映像終了後)口頭レクチャー		
3分間を目安に レクチャー室	1. レクチャー映像終了30秒ほど前に静かに入室。端で待機。	○受講者数が多い場合は、マイクを用意
	2. 最近のヒグマ情報の提供 「それでは、私から最近のヒグマの出没状況をお知らせしておきます。こちらに、これから皆さんが歩く遊歩道の地図があり、ここ10日間ほどのヒグマの痕跡情報が表されています。黄色は足跡、緑は食痕、このあたりではヒグマはタモギダケというきのこを食べていたことが確認されています。そして赤は、実際に目撃された地点です。一番最近の目撃は○日前ですね。」 「この出口を出た後は、普通にヒグマが住んでいる森です。ですから、ビデオにありましたように、手をたたいたり、声を出して、自分の存在を知らせてください。もし出会ったら、静かに引き返してきてください。」	○ホワイトボードを見やすい位置に移動し横に立つ。 ○人数の多い場合は指し棒を使用。 ○具体的な数字や状況を説明することで説得力を持たせる。

	<p>「そうすれば、皆さんがヒグマに傷つけられることは避けられるでしょうし、人に慣れた危険なクマを作り出さずに済みます。結果として、知床の自然をそのまま守りながら、安全に楽しんでいただくことができると思います。ご協力よろしくお願いします。」</p>	
	<p>3. コース案内</p> <p>「ここには2つのコースがあります。出たすぐの分岐を右に進むと、大ループ。5湖、から1湖まで全ての湖を巡る1周3Km、ゆっくり歩いて1時間半のコースです。」</p> <p>「小ループは出たすぐの分岐を左に進みます。2湖が見えてしばらくいくと三叉路があり、そこから2湖展望地まで往復し、1湖へ抜ける1.6km、約40分のコースです。」</p> <p>「いずれのコースも一方通行で最後は高架木道という高さ4mほどの展望台から戻ってきます。この展望台はヒグマが登れない構造になっていますので安心です。1湖の展望台に上がる場所には、鉄の扉と階段があります。」</p>	<p>○引き続きホワイトボードを使用。</p> <p>○分岐の説明などは、手振りも使用し、方向を強調する。</p>
	<p>(4.) 特定の場合における追加案内事項</p> <p>(4-1.) 日没・閉園時間の案内(最終レクチャー時刻の1時間前から)</p> <p>「本日の日没時間は〇時〇分です。暗くなる前に、遊歩道から退出下さい。なお、知床五湖の駐車場は18時30分に閉鎖されますのでご注意ください」</p> <p>(4-2.) 日没・大ループ閉鎖の案内(最終レクチャー時刻の30分前から)</p> <p>「本日の日没時間は〇時〇分です。日没時間が近いので、大ループは閉鎖しておりますのでご了承ください。なお、知床五湖の駐車場は18時30分に閉鎖されますのでご注意ください」</p> <p>(4-2.) 遊歩道の部分閉鎖時のコース案内</p> <p>「ヒグマ出没のため昨日より、大ループを閉鎖しております。小ループのみの利用になりますが、ご了承ください。」</p>	

	<p>(4-3.) 荒天時の気象情報、警報・注意報の案内 強風時、激しい降雨がある場合、気象警報等が発令されてる際は、状況に応じて注意喚起を行う。</p> <p>(4-4.) 事前にトイレに行けなかった人がいる場合 「出口のドアの先に緊急用の男女共用トイレが1つあります。こちらをご利用下さい」</p>	
⑤送り出し		
<p>2分間を目安に</p> <p>レクチャー室</p>	<p>1. 認定証の確認 「それでは準備はよろしいでしょうか。発行した認定証を1人1枚お手元にご用意下さい。これは運転免許証と同様に散策中は1人1人携行する義務があります。折り曲げて結構です。私がお見送りの際に確認しますので、掲示して下さい。」 「行ってらっしゃいませ。存分に五湖の自然をお楽しみ下さい。」</p>	○認定証を拡大印刷したサンプルを持ち、確認を促す。
	<p>(2.) 「今回は、レクチャー室がほぼ満室となっております。混雑を避けるため、個人のお客様から先に退室して下さい。」</p>	○団体利用者、個人の利用者共に入り混じり、混雑している場合に実施。
	<p>3. 出口ドアの袖に移動し、ドアを開ける。動線を乱さない位置に立ち、認定証の確認を行う。 各々に「行ってらっしゃいませ」「ありがとうございました」の声をかける。</p>	
	<p>(4.) 口頭レクチャーの個別説明 外国人利用者や身障者等、口頭レクチャーの伝達が十分にできない場合は、個別に補足説明を行う。</p>	○個別に説明が必要な場合は、いったん室内で待機させ、他の利用者が退出した後に説明を行う。
	<p>5. 全員退室を確認。忘れ物の確認を行う。出口ドアを閉め、入り口ドアを開放。</p>	

4) 実施結果

植生保護期において、レクチャーは3,692回実施され、計53,072名が受講した。日平均の受講者数は655名であり、レクチャー1回あたりの平均受講者数は14.4名だった。また、受講者の8%が小学生以下の子どもであった(表 1-11)。

表 1-11 植生保護期におけるレクチャー受講者数

日付	レクチャー 実施回数	受講人数		受講者 数計	日平均 受講者数
		大人人数	子供人数		
8月計(8/1~31)	1,659回	26,200人	3,725人	29,925人	965人
9月計(9/1~30)	1,375回	16,197人	431人	16,628人	554人
10月計(10/1~20)	658回	6,377人	142人	6,519人	326人
総計(81日間)	3,692回	48,774人	4,298人	53,072人	655人

特徴的な点は、時期や曜日、時間帯により受講者数は大きくばらついていることである。日別の受講者数の推移を図 1-3 に示す。8月の受講者数が最も多く、特に中旬のお盆時期は、連日1,000名を超える受講者数があり、子どもの割合も高いのが特徴的である。最も受講者数が多かったのは、8月14日の1,434名だった。続いて9月のシルバーウィークにもピークがあったが、台風通過の影響もあり、日受講者数が1,000名を超える日はなかった。9月下旬以降は、400名前後とピーク時の1/3程度に落ち着いて推移し、混雑はほとんど発生していない。期間を通じて立入り数の上限である1日3,000名に達する日はなかった。

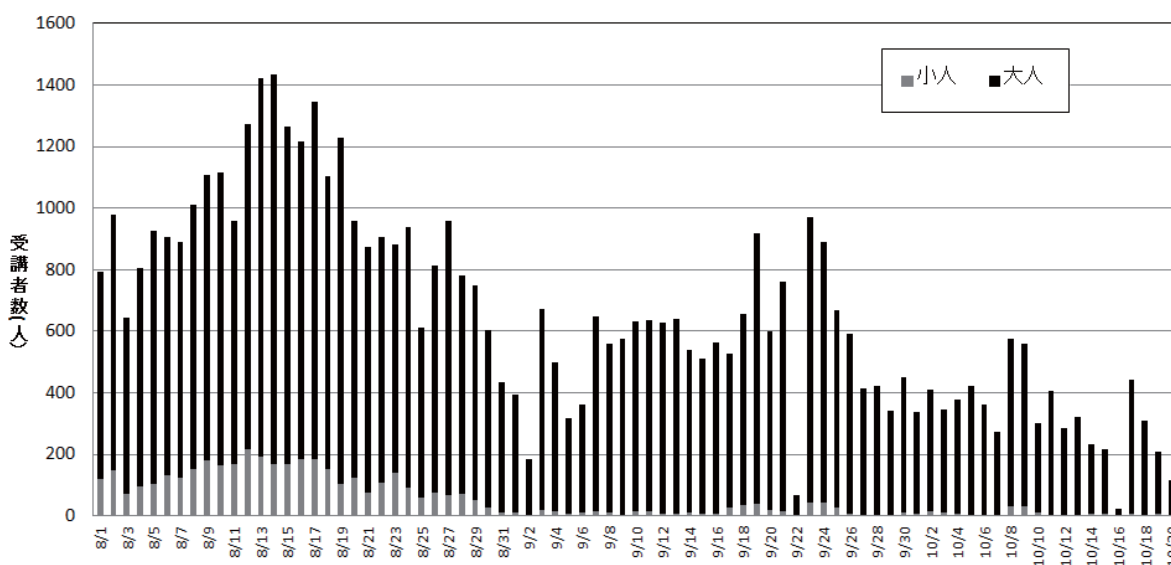


図 1-3 植生保護期におけるレクチャー受講者数の日別推移

時間軸に沿ったレクチャー実施状況を把握するため、時間枠ごとの受講者数の平均を図1-4に示す。午前8時30分および午前10時30分、午後2時それぞれの時間帯の前後にピークがあり、受講者数が多かった。これらの時間帯においては、レクチャー室の定員である50名に達することがあったものの、1時間当たりの立ち入り上限である300名を越えることはなかった。また、ヒグマ活動期と同様に、12時前後の時間帯は顕著に受講者数が少なかった。

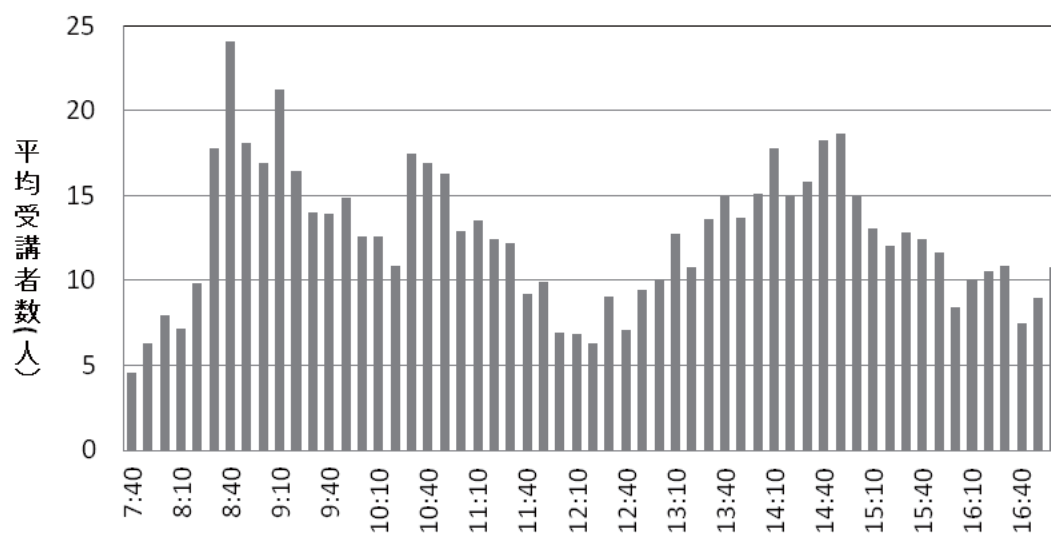


図1-4 植生保護期におけるレクチャー時間毎の平均受講者数

3. レクチャーマニュアルの見直しと改定

レクチャーマニュアルは、利用調整の期間中、また期間終了後、担当職員によるミーティングを実施し、表 1-12 の通り見直し・改定を行った。なお、○ページ表○に示したレクチャーマニュアルは、改定後の最終版を示している。

表 1-12 レクチャーマニュアルの改訂記録一覧

	見直し・改定内容
①開始前アナウンス	□トイレ・手続きを済ませているか確認する内容を追加。
②レクチャー待機時間	□レクチャー開始までの待機時間における下記案内を追加。 ①受付手続き完了の確認、認定証の取扱いの注意。 ②飲食物持ちこみについての注意。密閉袋の案内。 ③トイレの案内。
③(映像開始前) 口頭レクチャー	□レクチャーの所要時間の案内を追加。 □ヒグマの頻出時等、より注意を促す必要のある場合の対応を追加。
④(映像終了後) 口頭レクチャー	□解説内容と解説順番を整理し、統一化。 □ヒグマ情報の解説のまとめとして下記文句を追加。 「そうすれば、皆さんがヒグマに傷つけられることは避けられるでしょうし、人に慣れた危険なクマを作り出さずに済みます。結果として、知床の自然をそのまま守りながら、安全に楽しんでいただくことができますと思います。ご協力よろしくお願いします。」 □コース解説の際の案内を下記内容に統一。 ①コースの名前は大ループ・小ループとする。 ②距離・所要時間の案内を統一。 ③2湖展望地、高架木道接続部の注意事項を説明する。
⑤送り出し	□団体と個人が混在する場合の送り出し手順を規定。 □外国人利用者等へのフォローアップを追加。

4. まとめと提言

制度実施期間を通じて、総計 6 万人弱の立入り者に対しレクチャーを実施した。立入り者数は、事前の予測を3割程度上回っており、深刻な事故やトラブルは発生していない。制度導入の初年度であり、不確定要素の多い中での実施であったが、レクチャー業務の運用やその効果については、一定の成果をあげることができたと評価できる。特に、安全を確保しながら最大の利用機会を提供するという新制度の目的を実現するにあたり、レクチャーの果たした役割は大きい。

一方、予約が前提となり、登録引率者の協力のもとにレクチャーが行われたヒグマ活動期に比べ多様な利用者層が集中的に訪れる植生保護期は、多くの課題が生じている。本項では、植生保護期を中心として本業務の課題を列挙するとともに、次年度以降の展望について提言する。

1) レクチャースケジュール

植生保護期におけるレクチャーの実施スケジュールは、あらゆる条件において非常に制約が強かった。立ち入り者数が1,000人を超える混雑日において時間的、人的な余裕はほとんどなく、施設的な容量も限界に達した。利用適正化計画における1時間あたり300人を受入れることを想定すると、受付や誘導のための人員配置が必須である。

スケジュール上の課題

2室を交互に使用し、終日10分間隔でレクチャーを行う計画だが、**表 1-8** 示した通り、レクチャー終了から次回開始までの時間的猶予は各室において2分～3分ほどしかない。もし、口頭レクチャーや送り出し等が数分長引いた場合、直ちに次の開始時刻が遅延する事態となる。きめ細やかな対応や個別の質問等への対応を行う余裕はなかった。

施設容量上の課題

当然、レクチャー室に入室できるのは、開始時間の直前となる。それまで受講予定者は、受付フロアに滞留するが、受付フロアにおける専用の待機スペースはない。五湖FHの設計として、レクチャー室の定員は確かに50名分あるものの、待機スペースについてはほとんど考慮されておらず、2回先の受講者まで待機することを想定すれば、最大100名程度の待機者が発生する。

スタッフの配置に関わる課題

レクチャーを担当するスタッフは、各室に1名ずつ配置しなければならず、分単位のスケジュールに拘束されるため、案内などの業務を兼任することは難しく、休憩をとることもままならない。

2) レクチャーの実施時間

レクチャーの所要時間は15分程度で、受講者が飽きずに集中できる時間の上限に近い。映像レクチャーの内容は、既に受付や案内、掲示等で解説している内容と重複していることも多く、居眠りをしたり、携帯電話等を操作したりする受講者も散見された。特に、映像の最終パ

ートである「まとめ」においてその傾向は顕著だった。

レクチャーの実時間は15分であるが、受付手続きや待機時間を含めると、30分程度が立ち入りまでに必要な時間と推察される。小ループの散策時間が30分～40分程度であることを考えると、散策時間と同様の時間が手続きに必要となる。クレームや不満の多数が、レクチャー時間や混雑、待機によるストレスを原因としている現状を鑑みれば、レクチャー時間を含めた一連の手続き負担の軽減が課題となろう。

3) 団体利用者への対応

本年度は、受講者に占める団体利用者の割合は1割程度であったものの、30名を越える団体ツアーの立ち入りではしばしば混雑が発生した。原因として、添乗員等の代表者が制度の利用方法を熟知していなかったことに加え、前項で述べた制度上の制約が大きい。すなわち、団体の待機スペースがないにも関わらず、開始までの猶予時間は数分しかなく、その時間内に全員を集合させ、認定証を配布し、スムーズに誘導しなければならない。

今後、団体利用者の増加を想定したマニュアルの整備や同線の確保の検討が必要となる。

4) 外国人利用者への対応

映像レクチャーに関しては、英語・韓国語・中国語の3カ国語への対応が完了しており、ほぼすべての外国人に対応することが可能であった。一方、口頭レクチャーについては、内容を確実に伝える体制は未整備である。スタッフの外国語能力に加え、前述した通り、個別に外国語で解説する時間的猶予がほとんどないためである。

5) 再度受講の取扱い

レクチャーは立ち入りの度に受講することが義務付けられているが、2回目以降の受講について、その必要性や煩雑性についてのクレームが複数聞かれた。次年度以降は、こうした「昨年と同じものを見た」という受講者は確実に増加すると考えられる。また、地域住民やガイド、熱心なリピーター等は利用回数も多く、中には数十回以上レクチャー映像を視聴する立ち入り者もいた。

6) 次年度への提言

レクチャーの質と効率性について

口頭レクチャーを中心に、レクチャーの内容をよりわかりやすく、魅力的に構成する必要がある。また、スタッフによる質の落差を最小化するためにもレクチャーマニュアルの積極的な活用と改定が望まれる。また、多様な利用者を受け入れながら、制度を厳格に運用するためには、きめ細やかなサービスが重要となる。映像だけでなく、人によるレクチャーを行う意義はこうしたサービスの実現にある。

一方、本年度の主要な課題は、レクチャー実施間隔と実施時間の不均衡による、タイトなス

ケジュールに起因している。今後、団体利用者や外国人利用者をより積極的に受け入れるためには、下記のような施策が実施されるべきである。

- 時間的な猶予の確保、レクチャー時間の短縮
- 館内動線の整理と誘導スタッフの増員
- 総合的な接客から外国語対応まで、スタッフの継続的な教育と訓練

総合的な情報提供体制の構築

レクチャーを効果的かつスムーズに実施するためには、来訪者の計画段階からの段階的な情報提供体制を構築することが重要である。特に、五湖FHでの総合案内や手続きの際に確実な情報提供を行うことで、レクチャーの負担は大きく軽減し、効果も上昇する。

パンフレットや掲示物の内容や配置をより精査すると同時に、スタッフによる案内を強化する必要がある。

第2章 総合案内窓口業務

1. 総合案内窓口に関する職員の配置

開園(4月29日)から閉園(11月25日)までの期間中、利用調整地区制度を含む知床国立公園の利用に関する情報提供を行った。各利用期における五湖FH職員の配置人数を表2-1に示す。ヒグマ活動期は、2名の職員が指定認定機関としての認定事務と窓口業務をそれぞれ担当した。最も多くの来園がある植生保護期前半(8月1日～9月25日)は、5名の職員を配置し、認定事務とレクチャー業務をそれぞれ2名が担当し、残りの1名が総合案内業務を担当した。なお、植生保護期の後半(9月26日～10月20日)は、来館者数も減少することから1名減の体制とした。自由利用期は、認定事務およびレクチャー業務が終了するため、総合案内業務を2名体制で行った。また、6月9日以降は、1～2名のボランティア(学生実習含む)が無償の非常勤スタッフとして案内業務に従事している。

7月1日～31日の期間は、当日ツアーに参加するための受付カウンターが知床ガイド協議会により設置され、案内業務の一部を担う体制となった。

表 2-1 知床五湖園地地区への来園者数と五湖FH職員の配置状況

利用期	五湖FH職員配置人数	うち総合案内業務 従事者数
期間外 (4月29日～5月9日)	2人	2人
ヒグマ活動期 (5月10日～7月31日)	2～3人	1人
植生保護期<前半> (8月1日～9月25日)	5人	1人
植生保護期<後半> (9月26日～10月20日)	4人	1人
自由利用期 (10月21日～11月25日)	2人	2人

2. 利用者からの意見・質問と対応

来館者および電話等による各種質問・問合せに対応し、五湖園地、周辺観光地、利用調整地区制度等の利用に関する情報提供を行った。

開園日の4月22日から5月9日までの制度導入前期間(以下期間外)、ヒグマ活動期、植生保護期、自由利用期における来館者(一般来園者、登録引率者、添乗員など)からの意見、質問などを日報より抽出し、関連する記述を1件とカウントし、表 2-2 に示す区分に従って分類した。

各利用期によって質問内容の比率が変化した(図 2-1)。ヒグマ活動期にはサービスに関する質問が多く、植生保護期と自由利用期には、制度に関する問い合わせが半数以上を占めた。特に植生保護期には、認定手続きに関する質問が大半を占めた。

表 2-2 五湖FHにおける来館者からの質問・意見についての整理区分

区分	内容
制度	利用調整地区制度に関する意見・質問 ・認定手続き方法 ・料金体系 ・散策コース順路
施設	知床五湖園地内の施設に関する意見・質問 ・地上遊歩道、高架木道の利用状況の可否 ・付属施設(トイレ、売店の他、案内看板)
サービス	上記2項目以外の意見・質問 ・観光情報提供 ・車いす貸出 ・ウェブ、パンフレット等

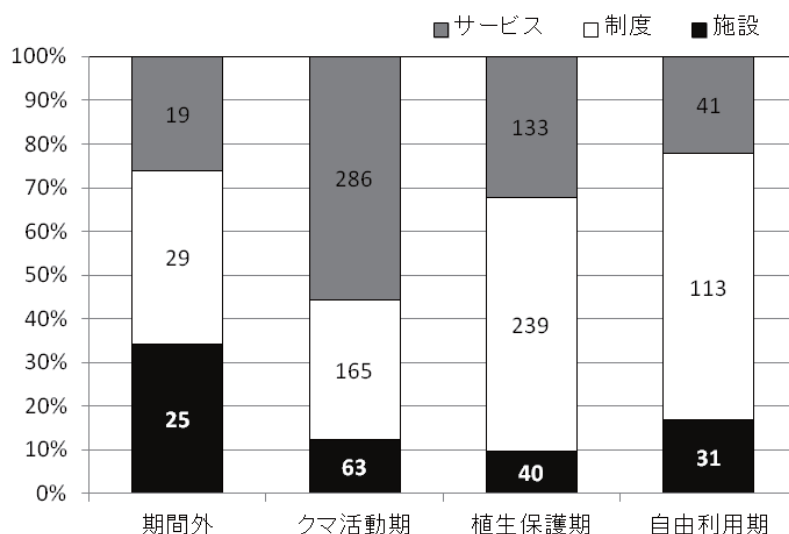


図 2-1 各利用期における問い合わせの構成比(図内の数字は件数を表す)

1) 年間を通してよくある質問・意見と対応 (表 2-3,表 2-4)

全期間を通じた意見・質問のうち、約 46%が制度について、41%がサービスについてであった。(図 2-2)。

制度に区分された問い合わせの多くは、利用調整地区と利用方法についての質問であり、特に初めて訪れる利用者からの質問が多かった。一方、制度導入前より来園していた利用者(以下リピーター)からは、散策コースや認定ガイド同行の有無、認定手数料等、従来からの変更点について質問やクレームが集中した。

サービスに区分された問い合わせは、高架木道や地上遊歩道から観察できる動植物に関する質問や観光情報についての内容が多かった。また、車いすの貸出は、述べ100回以上あり、利用者からは非常に満足したという高評価を得た。一方、繁忙期においては、貸し出し台数を上回る希望があった。

施設に区分された問い合わせの多くは、コース内の状況(段差や水たまりの有無)や、高架木道から地上遊歩道へ降りることはできないという案内が不親切であるというクレームであった。特に、「高架木道から地上遊歩道へは接続していない」という案内が充分でなかったため、最終展望台まで行った後に、誤りに気付くケースが頻発した。一方、高架木道は晴天の日には遠くまで景色を望めることができ概ね好評であった。また、バリアフリーで高齢者や身体障害者から歩きやすかったという感想が多かった。

来園者がFHをトイレと間違えて来館するケースが多発した。

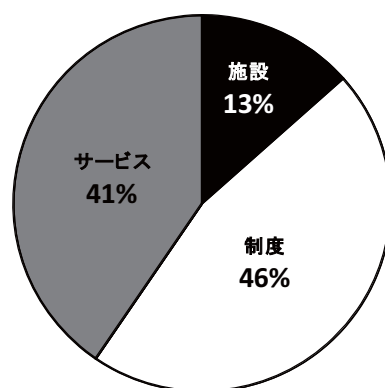


図 2-2 五湖FHにおける問い合わせの内訳(全期間)

表 2-3 年間を通してよくある質問と対応

	内容	対応
制度	(ヒグマが地上遊歩道に出没し、地上遊歩道が閉鎖したとき) ○本当にヒグマがいるのですね。 ○ヒグマが出てしまったのなら、地上遊歩道へ入れないのは仕方ない。 ○いつから解放になるのか。	○地上遊歩道の開閉状況確認の取れるツイッターや FH 電話番号、自然センター電話番号など連絡先を伝えた。
	○コース順路以外で散策はできるのか。 ○途中で引き返してくることは可能か。	○植生保護のため、コースは期間により設定されており、順路を外れると植物の踏み荒らしにつながるため、散策路に従うよう案内。
サービス	○カムイワッカ関連の質問 利用期間、利用方法(マイカーの可否や自転車の乗り入れについて)、シャトルバスの利用方法等。	○時刻表と規制期間が書かれたパンフレットを配布。
	○登山道について 硫黄山の入山方法の問い合わせや、羅臼岳の登山情報。	○入山許可証を配布したほか、最新の登山道情報は最寄り施設を紹介。
	○クマ鈴、長靴、雨具、双眼鏡等のレンタルを行っているか。	○雨具、クマ鈴は売店で販売している。 ○長靴、双眼鏡は最寄りの施設売店を紹介。
施設	○高架木道の建設費や施工期間、工法、使用木材は何か。	○約7億円、4年間をかけ、間伐材を用いて建設された。

表 2-4 年間を通してよくある意見

	内容
制度	自社のコース設定が高架木道へとシフトしたため、地上遊歩道を歩くことがなくなり、安心した(大型バス添乗員より)。
施設	歩きやすい道(高架木道)のおかげで、家族と一湖まで行けることができた。

2) 期間外によくある意見・質問と対応 (表 2-5)

五湖FH窓口では、団体ツアーの添乗員やバスガイド等の関係者からの質問が多く、積極的に新制度の案内や、施設の利用方法を案内した。特に、トイレの場所が従前より変更になったため、重点的な説明を行った。地上遊歩道内には残雪があったため、遊歩道内の状況を説明した。

売店、売店付属施設(ロッカー)が営業を開始していなかったため、これらの施設に関連する質問も多く寄せられ、ベビーカーや大きな荷物は五湖FHで一時的に預かった。

表 2-5 期間外によくある質問と対応

	内容	対応
制度	○入園料はいつから発生するのか。	○制度説明資料を用意し、各期間の料金体系を案内した。
	○(ヒグマ遭遇により高架木道へ退避した利用者)地上遊歩道から高架木道へ抜けることができ満足していた。	○ヒグマ遭遇の可能性がある旨をレクチャー受講者以外へも伝達するよう徹底。

3) ヒグマ活動期によくある意見・質問と対応 (表 2-6, 表 2-7)

新制度導入がテレビや新聞等で取り上げられ、一部の来園者は制度を認知していたが、認知レベルには差があり、誤認されているケースもあった。また、リピーターからはツアー料金に関するクレームが聞かれた。特に、コース設定や所要時間、ガイド料金に関する問い合わせが目立った(図 2-3)。

初めて訪れた利用者からは、ガイドツアーの参加方法に関する質問が多く、当日に散策を希望する利用者へは、手続き方法並びに料金体系に関する説明をした。こういったサービスを十分に行った結果、散策希望者が当日五湖FHで予約を作成する(以下当日受付という)ことによりガイドツアーへ参加した人数は延べ952名(五湖FH窓口並びにガイド協議会当日受付窓口を含む。クマ出没によってキャンセルになった当日申込者は除外した)であった。

施設の問い合わせは、売店が営業を開始したため減少した。

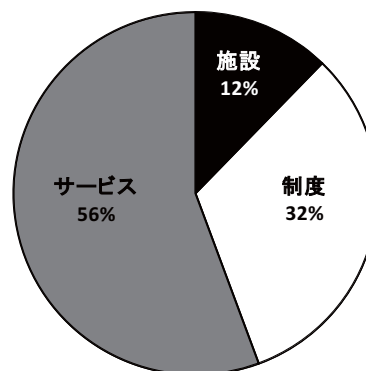


図 2-3 五湖FHにおける問い合わせの内訳 (ヒグマ活動期)

表 2-6 ヒグマ活動期によくある質問と対応

	内容	対応
サービス	○動植物系の名前・鳴き声に関する質問 ・一湖に咲く花の名前。 ・セミの名前。 ・高架木道下の大きな葉は何か。	○FH のホワイトボードに旬の動物情報を職員が記入した。希望者へは図鑑の貸し出しを行った。
	○制度を知らずにやってきた。今日、散策をしたいのだが、どのように申し込みを行えばよいのか。	○館内展示を用い制度説明を行い、散策希望時間に最も近い催行決定ツアーを紹介(電話予約の補助を行う)、もしくは各ガイド事業所並びに登録引率者が記載されたパンフレットを提供し、本人に予約していただいた。7/1 からはガイド協議会による当時受付カウンターが設置されたため、そちらを案内した。
	○駐車場に入る際に係員(公園財団職員)から、「本日は高架木道のみ。遊歩道はガイドがいなければダメ」と説明され、ガイドツアーを予約済みであったが、一瞬戸惑ってしまった。	○関連施設へ統一された案内を行えるよう、情報の共有化を図った。
制度	○ガイドツアー参加費 5000 円は高額である。 ○団体割引はないのか。	○ガイド事業者一覧を掲示し、事業者別の料金も明示した。
施設	○受付手続きの案内看板が見づらい。	○当日受付に関してのパネルを設置。受付手順とガイド一覧を掲示した。また、券売機上のディスプレイには、当日の予約システムの画面を掲示し、随時更新を行う。

表 2-7 ヒグマ活動期の代表的な意見や感想

	内容
制度	ヒグマ遭遇によってガイドツアー中止となったが、クマの住む森であるため、仕方ない。
	ヒグマ遭遇によりツアー中止・引き返りとなったが、ヒグマを目撃することができ満足し。しかし、目撃によってツアー継続の意欲は消失した。(ヒグマ遭遇パーティーの利用者)
	レクチャーの BGM が大きく、ナレーションの説明が聞きづらい。ヒグマが怖いモノというのを恣意的に演出しすぎて、逆効果では。
	ガイドの説明が詳しく、楽しく遊歩道内を散策することができた。

4) 植生保護期によくある意見・質問と対応 (表 2-8)

制度に関する問い合わせが半数以上を占め、そのうち開園時間や散策コースに関する問い合わせが大多数を占めた。次いで、レクチャー内容やレクチャーの受講の必要性、利用料金、申請手続き方法に関する質問・意見であった(図 2-4)。

サービス区分では、団体利用者への案内・対応の比重が多かった。具体的には、前日の予約確認、当日の事前打ち合わせ、FH 内における混雑緩和対策のための誘導等を行った。また、幼児を連れて保護者からは家族連れの利用者からは、幼児でも散策可能か、服装はこのような格好で大丈夫かなどの質問が多かった。

また、外国人利用者がヒグマ活動期に比べ増加し、制度説明や利用方法を個別にレクチャーし、理解を得るよう努めた。

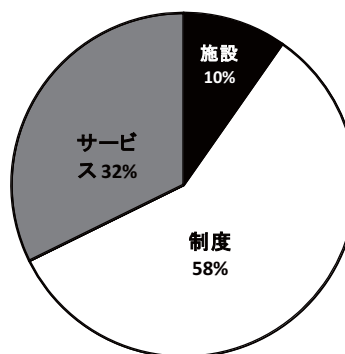


図 2-4 五湖FHにおける問い合わせの内訳 (植生保護期)

表 2-8 植生保護期によくある質問と対応

	内容	対応
制度	○大ループ・小ループ共に同じ料金か。	○料金についての説明を、FH入口に設置。
	○身体障害者の割引、乳幼児の割引はないか。	
	○地上遊歩道を散策希望であったが、先に高架木道を歩いてしまった。高架木道を通らずに帰ってくることはできないのか。	○コースマップを配布し、いずれのコースも地上遊歩道を散策後必ず高架木道へ上がらなければならないことを説明。
	○申請手続きをどのように行えばよいのかわからない。	○FH 内館内導線を整備するとともに、フロア内に人員を配置し申請手続きサポートをした。
	○以前(当日も含む)レクチャーを受講したが、またレクチャーを受講し遊歩道内へ立ち入らなければならないのか。	○最新のヒグマの出没状況を提供しているため必ずレクチャーは受けていただく必要があることを説明。
	○レクチャーの所要時間・開始時間。	○券売機上部のモニターに常時表示した。
施設	○大ループの最終案内時刻が早すぎる。	○次年度検討課題として環境省へ報告。
	○案内看板が不親切である。先に高架木道を歩いてしまった。	○人員が豊富な期間は屋外で案内した。また、FHが地上遊歩道入口であることを強調する展示を作成。

5) 自由利用期によくある意見・質問と対応 (表 2-9)

自由利用期開始直後は団体バスツアーが個人利用者より多く、大多数は高架木道を利用し、地上遊歩道の利用者は減少した。11月上旬より来園者は徐々に減少してゆき、11月中旬より来園者はわずかとなった。これに伴い、地上遊歩道利用者数も連日十数人となり、利用者へ向けた案内業務は減少した。一方、寒さしのぎや雨宿りなどでFHへ訪れる利用者が増加した。また、11月中旬より園地内において積雪がある状態が続いたため、利用者へ防寒対策や散策に適した足元の装備に変えることを案内した。

さらに周辺観光地も冬季に向け徐々に休業となり、峠の開通状況や観光船情報を求める利用者が多かった。また、ヒグマの出没が頻発したため、大ループは連日閉鎖となり利用者より不満の声が聞かれた。

表 2-9 自由利用期によくある質問と対応

区分	内容	対応
施設	○仮設トイレしかないのか。 ○仮設トイレ内が暗く、段差も大きく使用しづらい。	○最寄り施設の自然センターを案内。
サービス	○寒かった・道のコンディションが悪かったため、途中で引き返してきた。	○散策前にコース状況に関する事前説明を行う。

6) 電話問い合わせの内容と回答

旅行業者対応

新制度導入により、旅行代理店や添乗員より制度の趣旨や仕組み、手続きについての問い合わせが多数あった。また、植生保護期には、立ち入り予約の電話も増加した。

主な問い合わせ内容は、地上遊歩道へ立ち入る際の、手続き方法、料金の支払い方法、最大利用可能人数等についてである。五湖HPやFAXにより制度説明と事前予約の案内を行った。団体による利用直近の問い合わせに関しては、電話で予約対応を行った。

一般利用者対応

予約に関する問い合わせ(予約システムに関する問い合わせを含む)、散策方法の問い合わせ、服装に関する問い合わせ、遺失物問い合わせなど、種々雑多の電話問い合わせがあった。

予約についての問い合わせは、システムの不具合に関する質問が多く、システム管理者へ連絡を行い問題の解決に努めた。また、予約確認・予約状況についての問い合わせも多かった。

散策方法に関する問い合わせについては、インターネットを利用できる環境にある者へは知床五湖ホームページを紹介し、その環境にない者へは口頭で説明を行い、あわせて FAX でガイド事業所一覧や知床五湖のパンフレットを送信した。また、足元の装備や服装に関する質問、園地内の開花時期や紅葉時期に関する質問も寄せられ、適宜対応し、必要に応じてアドバイスした。

遺失物に関しては関連施設と情報の共有に努め、持ち主への返還に努めた。

7) トラブル等への対応

来館者による苦情や意見の内、特に数名のスタッフが交代し対応した事例や、5分以上対応した代表事例を下記に示した。

● 受付時間に関するトラブル

内容

五湖 FH 入り口の受付時間の掲示(15:40 まで)と、実際の地上遊歩道への受付時間が異なる点、および、駐車場入り口では、地上遊歩道の情報がなく、HP だけの情報発信では不十分との指摘であった。そのため利用者は、時間外にガイドなしの地上遊歩道の利用を申し出、自己責任での利用であると、強引に立ち入ろうとした。

対応

制度の説明、お詫びしお引き取り頂いた。指摘のあった FH 前の看板の時刻は変更し、駐車場入り口へは新たに掲示物を作成し掲載した。また、ツアー時間の表示も園内にはないため作成した。

- ヒグマ活動期の制度に関するトラブル

内容

ヒグマ活動期において、ガイドツアーに参加しなければ地上遊歩道を散策できないということを知らず、ツアーには時間が合わず参加できなかった。同日自然センターへ立ち寄り、案内不足であるとの指摘を受けた。特にネットでの周知不足、ガイド料金の提示が五湖園地内で不十分との指摘であった。

対応

自然センター担当者が事情を聴取、制度説明を行った。

- 申請手続きに関するトラブル

内容

植生保護期において、リピーターであるにもかかわらず、なぜレクチャーを受けなければならないのか、申請手続きが煩雑であることに立腹しクレームを受ける。

対応

受付窓口にて制度の説明を行うが、理解を得られないままレクチャーを受講した。その後地上遊歩道で従前のコースを利用しようとし道に迷い、散策後更なるクレームを受ける。新制度導入によりコースが変更になったことを説明するが、納得できない様子。

3. 知床五湖園地における情報の提供と更新

本項では、園地内における情報提供の方法と内容について解説する。五湖園地における情報をリアルタイムで更新・提供することとで、来園者の利便性や満足度の向上に努めた。更新した主な情報は、下記の4点である。

- ①利用調整地区制度に関する情報
- ②来園者の利便に供するサービス関連情報
- ③ヒグマ出没や遊歩道の状況に関するリアルタイム情報
- ④その他自然情報や観光情報等

これらの情報を来園者に迅速に正確にわかりやすく提供するため、五湖FHを含む園内の看板類やモニター画面、配布物、貸出備品等を用いるとともに五湖FH職員による口頭案内を行った。

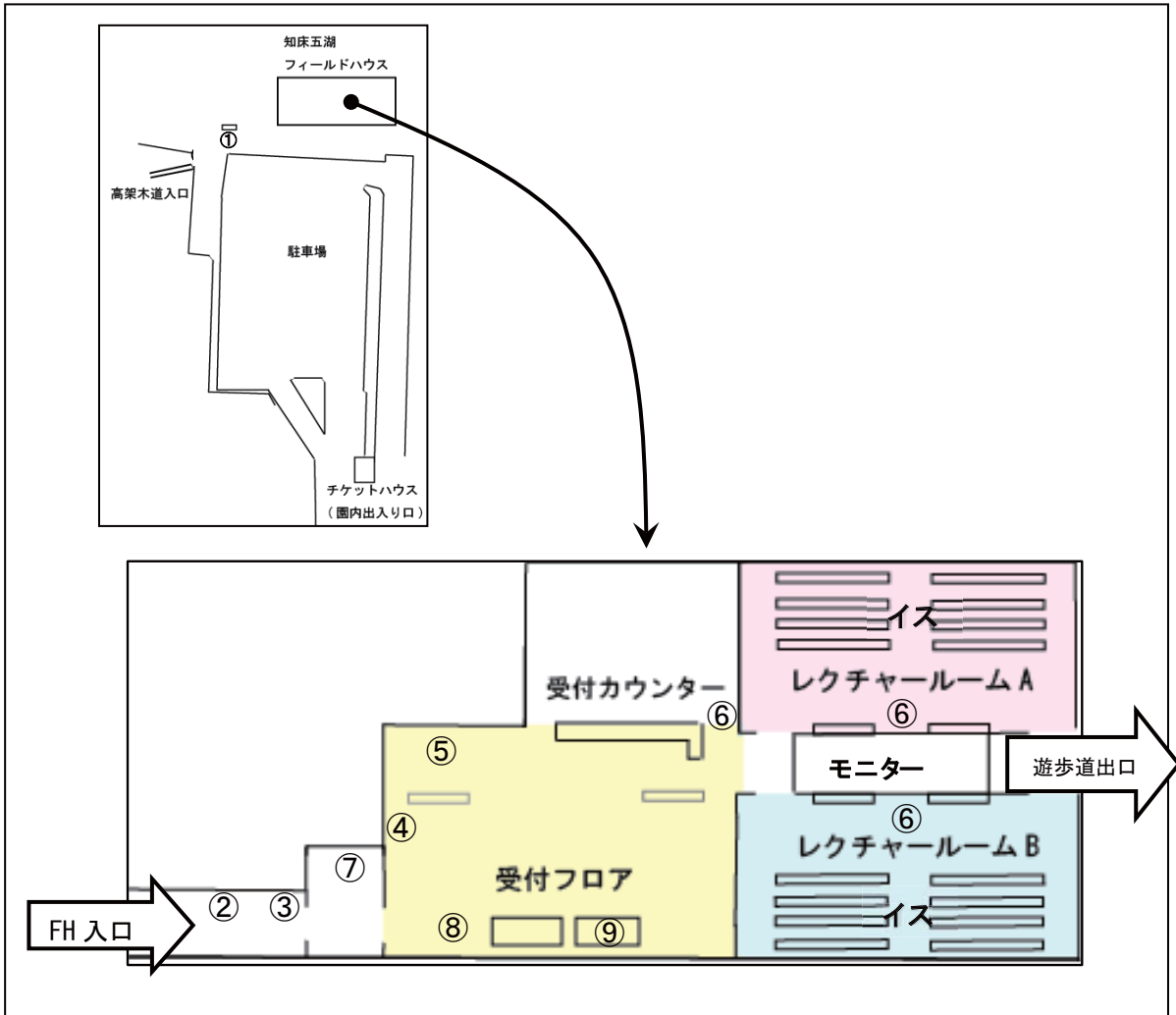
1) 掲示情報の提供と更新

提供した情報の種類や内容は利用期により変化した(表 2-10)。また、掲示物の配置や更新頻度も随時変更し、外国人利用者に対応するため、一部は多言語での表示を行った。

五湖園地における看板・掲示板等の配置を図 2-5 に示し、各々の運用について以下に詳説する。

表 2-10 更新した情報の種類と内容

		ヒグマ活動期 (5/10~7/31)	植生保護期 (8/1~10/20)	自由利用期 (10/21~11/25)
制度案内	屋外大看板	○(ヒグマ活動期案内)	○(植生保護期案内)	○屋外大看板
	FH開館時間表示	開館時間に併せて更新		
	FH外壁看板	○(ヒグマ活動期案内)	○(植生保護期案内)	○(自由利用期案内)
	FH内壁看板	○(ガイドツアー参加方法)	○(立ち入り認定手続き方法)	○(植生保護期案内)
	イーゼル案内板	-	○(散策方法)	○(散策方法)
リアルタイム 情報	自然情報ボード	1日1回程度の更新		
	ヒグマ情報ホワイトボード	1日2回程度の更新		
	館内入口モニター	○(ガイドツアー実施予定)	○(レクチャー実施案内)	○(手続き不要案内)



* 図内の数字は下記本文の番号と対応する

図 2-5 園地内における掲示物等の配置(ヒグマ活動期)

① 屋外大看板(写真 2-1、写真 2-2)

来園者が知床五湖を散策する際に必要となる地上遊歩道や高架木道の地図、ルート距離、所要時間といった基本情報が掲示された。看板は利用期毎に計3回内容を更新した。

また、ヒグマ出没や悪天による遊歩道閉鎖の際は、ネジ留めのボードと取り外し可能なマグネットを用い、遊歩道の状況や地上遊歩道と高架木道の接続状況をその都度更新した。



写真 2-1 屋外大看板の表示(盤面ごと3回更新)



写真 2-2 屋外大看板とヒグマ出没時情報の掲示例

② 五湖F H外壁看板(写真 2-3)

五湖F Hエントランスの外壁に「注意事項」と「地上遊歩道を歩くために」という題名で、基本的に屋外案内大看板と同様の内容が掲示された。「地上遊歩道を歩くために」は利用期に従い3回掲示内容が変更された。



写真 2-3 FH外壁看板の表示(盤面ごと3回更新)

③ 開館時間の表示 (写真 2-4)

来園者が計画的な散策を行うことができるよう、五湖F Hの開館時間を入口付近に掲示した。植生保護期においては、レクチャーの最終回の時刻も併せて掲示した。開館時間の変更に伴い期間中、計 8 回更新した。



写真 2-4 開館時間と最終レクチャー時刻の表示

④ F H内壁看板(写真 2-5、写真 2-6)

館内に設置した、地上遊歩道の「利用のしかた」と「受付手続きの流れ」を説明する掲示。現在の利用期を案内し、各期に即した利用方法を説明するために、計 3 回の更新を行った。

ヒグマ活動期においては、ガイドツアーの参加方法と登録引率者の情報を作成し、空きガイドの情報等を随時更新した。



写真 2-5 立入り手続きの説明(ヒグマ活動期)



写真 2-6 立入り手続きの説明(植生保護期)

⑤ 館内入口モニター

五湖HPの予約システムをモニターに表示し、レクチャー時間や残数をリアルタイムで表示した(写真 2-7)また、ヒグマ出没や悪天による遊歩道閉鎖時には、遊歩道の状況や今後の開放見込みについての情報に切り替えた(写真 2-8)。



写真 2-7 館内入口モニターの表示



写真 2-8 ヒグマ出没時の館内入口モニターの表示例

⑥ ヒグマ情報ホワイトボード(写真 2-9、写真 2-10)

遊歩道内における過去一週間程度のヒグマの出没、食痕、フンの有無などの情報を記録し、受付カウンターとレクチャールームに各1基ずつ、計2基設置した。情報は随時記録し、全てのホワイトボードを同期して更新した。



写真 2-9 受け付けカウンター内のヒグマ情報ポ



写真 2-10 ヒグマ情報ホワイトボード
(レクチャー室内)

⑦ イーゼル案内板(写真 2-11)

簡単なルート案内を印刷したものを掲示した。主に散策ルートの地図と、各ルートを散策する際に要する料金と地上遊歩道散策に関する注意事項を表示したものをイーゼル板に張り付け、五湖F Hの入口付近に設置した。



写真 2-11 イーゼルの用いた案内掲示

⑧ 自然情報ボード、天気・観光情報ボード
(写真 2-12)

自然情報ボードは、園内マップを作り、スタッフやネイチャーガイド、来園者の情報を園内にて観察できる動植物の貼り付けシールを作り、観察場

所とともに表記した。更新は1週間に1回を目安に努めた。天気・観光情報ボードは、天気予報の結果、観光船の運航状況、園内の利用可能なルートの表示、知床峠といった観光地の開放状況などを表示し、更新は毎日行った。園内に生息している昆虫や植物の種、エゾシカの角といった標本も不定期に展示した。



写真 2-12 自然情報ボード(左)と天気・観光情報ボード(右)

2) パンフレット類の提供

全期間を通じ、計5種類の案内パンフレットが作成され、園内での情報提供の目的で使用した。配布したパンフレットの種類と内容は、下記の通りである。

- (a) 総合パンフレット（日本語および4ヶ国語、4つ折り）

五湖までのアクセスや園内マップ、コース案内、施設案内、各利用期に応じた散策方法等を解説した総合パンフレット。外国語版としては、英語、中国語（繁体語・簡体語）、韓国語の4種類を配布した（写真 2-13）。



写真 2-13 総合パンフレットと外国語版

- (b) 簡易パンフレット(日本語のみ、A4版)

総合パンフレットの簡易版として作成。コース案内と利用方法が掲載されており、植生保護期を中心とした、遊歩道への立入り者へ配布した。（写真 2-14）。



写真 2-14 簡易パンフレット

- (c) 申請書付きルートマップ

（日本語のみ、A4版）

植生保護期のみを対象としたパンフレット。コース案内や立入り認定手続きの解説に加え、ミシン目で切り離すことのできる立ち入り申請書が印刷されており、事前に記入することで認定手続きが省略できる（写真 2-15）。



写真 2-15 申請書付きマップ

- (d) 旅行会社向けパンフレット

旅行会社や添乗員等、関係者向けとして、利用調整地区制度と立入りの方法を詳細に解説した内容。

4. ウェブサイト等を用いた情報の提供と更新

ウェブ上での情報発信は、知床五湖ウェブサイト <http://www.goko.go.jp/> (以下HP)、2種類のブログ(最新のヒグマの出没状況、旬の自然情などの提供)、ツイッターを用いて行った。

さらに、特定の関係機関へはヒグマの出没状況や地上遊歩道の開閉状況等のリアルタイム情報を提供するため、FAX送信(発信回数65回)並びにメールリスト(発信回数76回)を用いた。

1) ウェブサイト情報の種類と内容

HPは主に利用調整地区の制度説明、散策可能コース等を案内する恒常的な情報提供の場として運営した。HPのコンテンツは、知床五湖の「散策ルール」、「高架木道」および「地上遊歩道」の散策コース、旬の情報提供のための「トピックス」を作成、公開した。

リアルタイム情報を発信するために、ブログおよびツイッターをHP内に組み込んだ。ブログは「知床五湖ヒグマ情報」と「トピックス」の2種類を作成した。「知床五湖ヒグマ情報」では最新のヒグマの出没状況並びに地上遊歩道の開閉状況を掲載し、「トピックス」ではシーズンごとの旬の自然情報を提供した。ツイッターはより即時的な情報発信を目的として運用し、1日のうちで変化する知床五湖の気象情報や駐車場の混雑状況などを発信した。

その他、来園者が知床五湖について評価できるシステム(トリップアドバイザー)を導入し、口コミによる評価を行えるようにした。また、口コミに対して返信できるように設定し、クレーム等の意見に関しては迅速に対応した。

2) ウェブサイト情報の更新頻度と実績

HPは、利用期ごとに3パターンのトップページを作成し、利用期変更の初日にトップページを差し替えた。ブログ2種とツイッターについては、4月22日から10月10日までは、1日2回程度の更新を行い、10月11日から11月25日までは1日1回程度の更新を行った。情報発信実績を表 2-11 に示す。

表 2-11 情報発信回数の実績

	4月22日～ 10月10日(172日)	10月11日～ 11月25日(46日)	計
知床五湖トピックスブログ	61件	15件	76件
知床五湖ヒグマ情報ブログ	85件	24件	109件
ツイッター	234件	104件	338件
期間合計	380件	143件	523件

3) 知床五湖HPアクセス分析

① 知床五湖HPアクセス数

HPのアクセス解析は4月1日から11月25日までの期間について行った。閲覧総数(PCと携帯端末訪問件数の合算)は62,449件、1日平均約260件のアクセスがあり、平均サイト内滞在時間は4分であった。さらに、キーワード検索によってアクセスした訪問数は合計25,590件、参照元サイト(他サイトのリンクからアクセスした訪問者のこと)が24,319件、ノーリファラー(URLの直接入力やお気に入りなどから閲覧)が8,897件であった。アクセス数は繁忙期である8月をピークに一峰性の変動を示した(図2-6)。

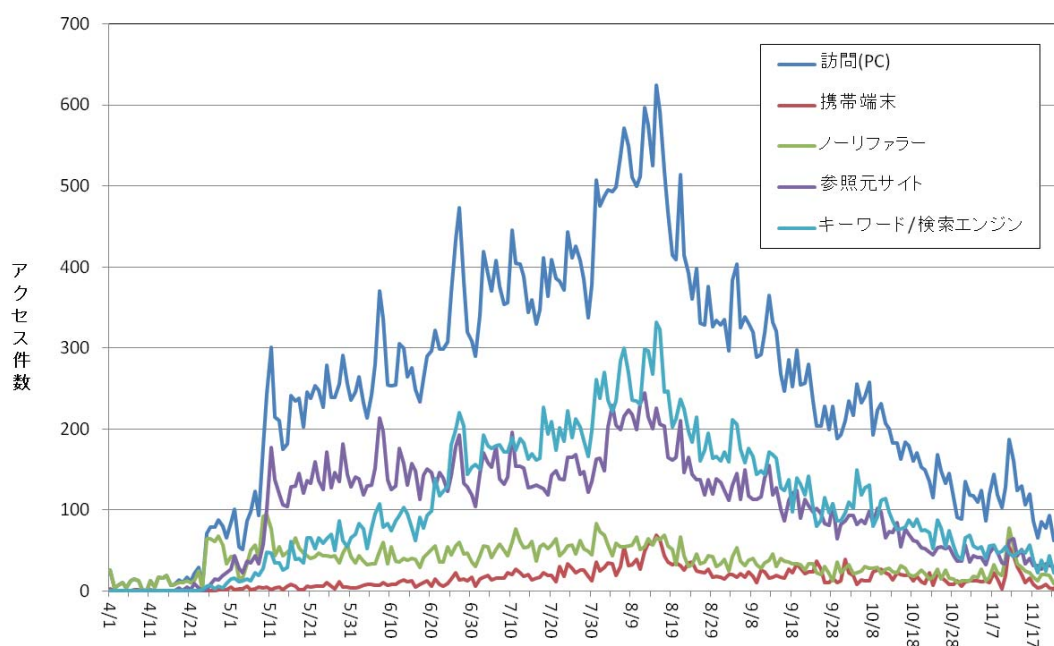


図2-6 HPへのアクセス手段別閲覧数の推移

② ユーザー情報

ユーザーの所在地

全期間を通じ、国内からのアクセスが56,465件と約95%を占め、外国からのアクセスは、5%程度だった。国別の内訳は、台湾1,030件、香港675件、アメリカ131件、中国112件、シンガポール104件とアジア圏からのアクセスが多かった。

ユーザーのアクセス手段

パソコンからのアクセスが90%以上を占め、携帯端末からのアクセスは約5%であった。知床五湖園地では圏外となるキャリアが多数であるため、来訪者の多くは事前にHPにアクセスしていると考えられる。

③ トラフィック情報

知床五湖HPへの訪問経路について解析した。

他サイト経由

4月の開園前の時期を除く各期間の上位3位までは、知床観光関連のポータルサイトを經由したアクセスであった。特に、上位1位ないし2位は知床自然センターHPを經由したアクセスであり、同HPへリンクを張ったことは非常に有効であった。

知床の宿泊施設のウェブサイトからのアクセスは全体の3.2%、観光関連施設のウェブサイトからのアクセスは、0.6%であった。

検索エンジン経由

検索エンジンによる検索キーワードの上位10位を図示した(図 2-7)。全期間を通じたキーワードのトップは「知床五湖」であった。さらに「知床五湖」「知床5湖」等、読みが「シレットゴゴ」となるキーワードが4件ランクインしており、割合としても約86%を占めた。

次いで多かったキーワード検索は「知床五湖／散策」で地上遊歩道の散策に関して制限があるヒグマ活動期、植生保護期で検索数が上昇した。「知床五湖／予約」という検索は9位であり、予約が必要であるという認識は「知床五湖＝散策」という言葉の関連付けよりも低いことが分かる。

なお、大手検索エンジン(yahoo! およびgoogle)による「知床五湖」というキーワード検索結果は、当該HPの掲載順位はともに2位であり、1位は環境省の作成した「国立公園 知床国立公園－知床五湖(http://www.env.go.jp/park/shiretoko/guide/rule_1/rule_goko.html)」であり、最上位にランクされていない(2011年11月25日現在)。

閲覧時間

知床五湖HPの閲覧時間は、平均でおよそ4分30秒だった。利用期により閲覧時間は顕著な差があった。利用調整地区制度の開始以前の閲覧時間は5分を越えており、開園期間の後半になるにつれ、閲覧時間は減少した。ヒグマ活動期及び、植生保護期においては散策に予約が必要のため、閲覧時間が自由利用期に比べ長かった(図 2-8)。

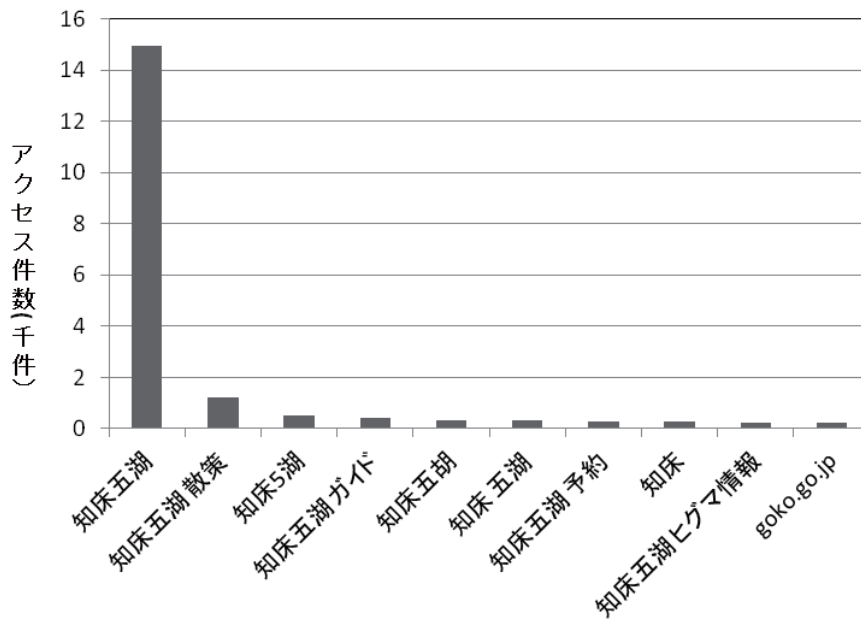


図 2-7 検索エンジンによるキーワード検索結果

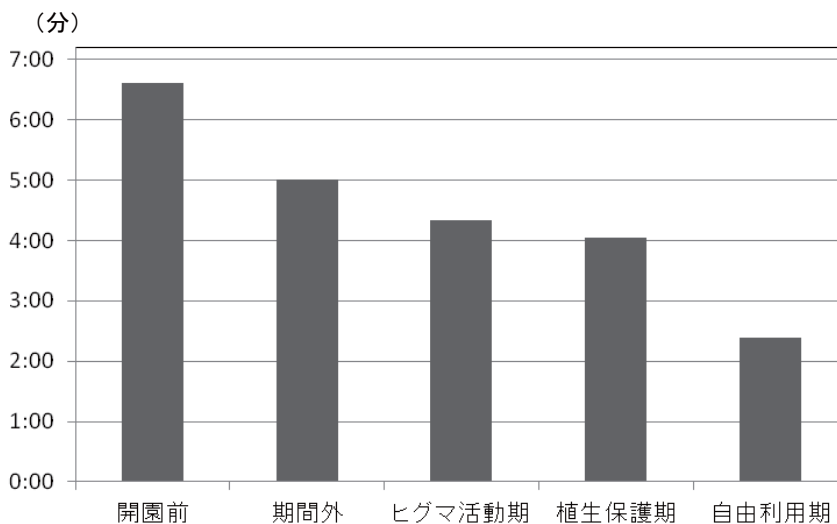


図 2-8 利用期別のウェブサイト閲覧時間

④ コンテンツ情報

知床五湖 HP は、「ホーム(以下トップページ)」「トピックス」「地上遊歩道」「高架木道」「散策ルール」「もっと知る」「FAQ」の7つのコンテンツで構成されている。「トピックス」は旬の自然情報を提供し、「地上遊歩道」「高架木道」では散策方法や散策コースを紹介している。HP内の各コンテンツの閲覧状況を解析することで、ユーザーの関心がどこにあるかが理解できる。

コンテンツ別のアクセス数

コンテンツ別のアクセス数を検討すると、全期間を通じトップページの閲覧件数が最も多く、次いで「散策ルール」、「地上遊歩道」、「高架木道」の順であった(図 2-9)。利用方法やコース情報の関心が高いと考えられる。

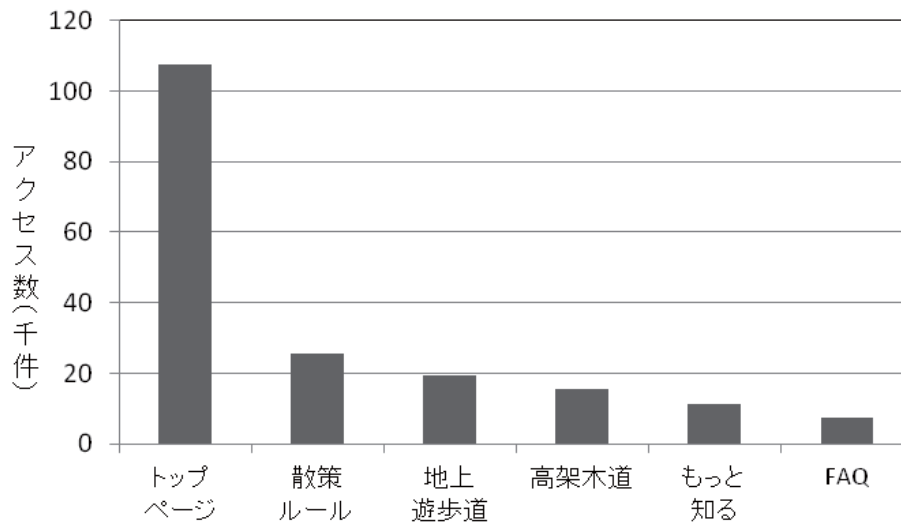


図 2-9 コンテンツ別のHPアクセス数

トップページアクセス後の動態

全期間を通じ、約 60%のユーザーがトップページより閲覧を開始し、その後約 30%が「散策ルール」を閲覧、約 16%が「地上遊歩道」、約 15%が「高架木道」のコンテンツを閲覧した。トップページ閲覧後、そのまま離脱(サイトを閉じる)するユーザーは約 30%であった。

ユーザーの閲覧変遷(次にどのコンテンツを閲覧し、どのサイトから離脱したか)は利用期により異なる。コース設定や利用のルールが利用期毎に異なることから、ユーザーの関心も変化したと考えられる。(表 2-12)。

図 2-表 2-12 トップページ閲覧後に移動したコンテンツ(上位 3 位)

	1 位	2 位	3 位
ヒグマ活動期	散策ルール	高架木道	地上遊歩道
植生保護期	散策ルール	地上遊歩道	高架木道
自由利用期	地上遊歩道	散策ルール	もっと知る

4) ブログの閲覧状況

ブログへのアクセス数は、「トピックス」が5667件で「知床五湖ヒグマ情報」が2037件だった。いずれのブログも植生保護期のアクセス数が多かった(図 2-10)。

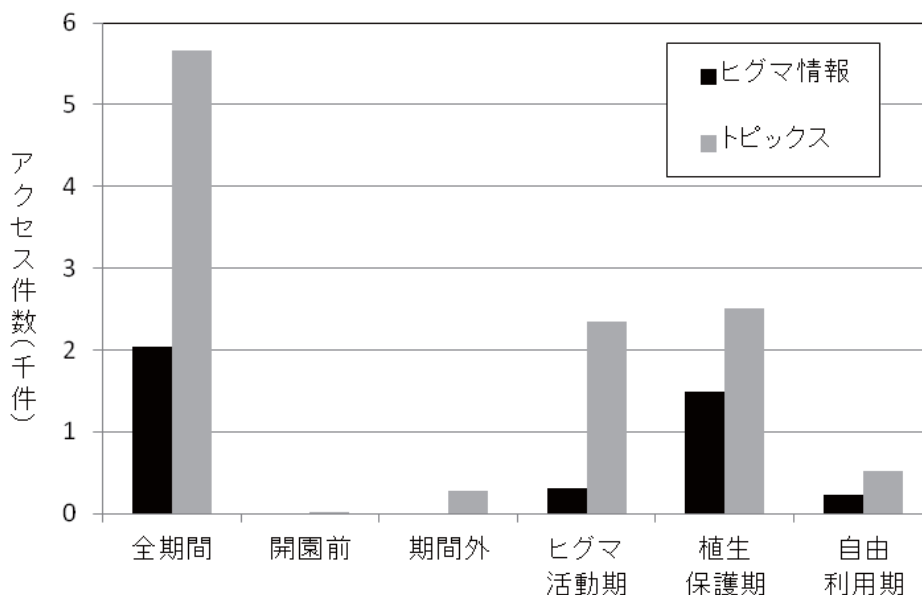


図 2-10 ブログの利用期別アクセス数

5) ツイッター解析

7月29日よりツイッターを開始し、天候、駐車場混雑状況、遊歩道内の写真などを掲載し、リアルタイムでの現地情報を発信した。総発信回数は338件、発信最多時刻は午前8時台であった。参照者の大多数は北海道圏内であった。

ツイッターによる情報は、現地情報の入手に役立ったとの評価を一般利用者のみならず、地元ガイドや観光業者等からも得た。また、駐車場渋滞の発生する繁忙期には、こうしたリアルタイム情報を参照し、シャトルバスに乗り換えて来園する利用者もおり、混雑緩和の手法としての有用性も示唆された。

5. まとめと提言

1) 総合窓口案内業務について

混雑の発生と人員配置について

五湖FHにおける案内窓口は、立入り認定手続きを行う受付カウンターを兼ねている。認定手続きによる混雑が発生すると、事務処理の迅速さが優先され、相談や問い合わせといった案内窓口として機能は相対的に低下した。この傾向は、植生保護期において顕著であり、立入り手続きの件数が多くなる特定の曜日や時間帯において混雑が発生した。施設の構造上の問題のみならず、配置されるスタッフも複数の業務を兼務して行うため、混雑が発生した際には認定事務の処理に追われ、より質の高いサービスの提供は難しくなる。本年度は、ボランティアを中心とする無償スタッフやヒグマ活動期の一時期には、ガイド協議会により設置された当日受付カウンターが案内業務の一部を担うと同時に、利用者の誘導を行うことで混雑の発生を避けたが、来年度以降も確保できる保証はない。

十分なサービスとしての総合案内を行うためには、立入り手続きのカウンターと案内窓口を物理的に切り離し、専門の案内スタッフを配置することが望ましい。また、混雑を緩和するためには、基本的な案内や誘導を積極的に行う必要があり、案内スタッフはこうした業務の担い手としても期待できる。人による案内と同時に、看板等の掲示による案内・誘導も重要である。これらの整理・設置は、今後行われる外構工事に期待する部分である。

スタッフのトレーニングとマニュアルの作成

利用者が窓口業務に求めるニーズは利用期によって変化した。ヒグマ活動期、自由利用期においてはきめ細やかな制度説明やサービスが求められた。特にヒグマ活動期は、ツアーへの参加が必須であることから当日の参加申し込みは、非常に案内に時間も労力も必要とした。植生保護期においては、迅速な利用方法の案内と手続きが求められた。混雑時には、利用者のストレスが増大しており、不用意な案内がクレームに発展しやすくなる。

このような観点からも次年度以降は、専門の案内窓口の設置と人員の配置が望ましい。またスタッフには、より質の高い接客技術や知床全般についての知識が求められる。総合窓口案内に関するマニュアルの作成とスタッフトレーニングを積み重ねる必要がある。

外国語対応について

外国人の来園者は今後も増加すると予想されることから、外国語での窓口対応を強化しなければならない。ルールへの順守と秩序ある利用を実現するためには、英語に加え中国語、韓国語といった言語での案内対応を検討すべきである。

2) 五湖FHにおける情報提供のありかたについて

パンフレット

総合案内パンフレットは7万部印刷され、園地内外において設置されたが予想を上回るスピードで消費され、開園後わずか4か月でほぼ在庫はなくなり、植生保護期以降は簡易パンフレット

を設置することになった。また、同一の内容でありながら用語や意匠の異なるパンフレットが混在して配布されたため、利用者へ誤解を与えることになった。例えば、散策コースは「Aコース」「ロングコース」など同一のコースが異なる表現で記載されていた。パンフレットの種類や内容はできるだけ統一されていることが望ましい。FH内で設置するパンフレットは1種類のみとし、それを多言語化対応させる運用が理想的である。来年度は、発行するパンフレットを目的別に整理し、計画的に発行・配布すべきである。

館内掲示について

館内の案内表示の配置は、利用期毎にレイアウトを変更し、利用者がより快適に立入り手続きを行えるよう努めたが、煩雑でわかりにくいという意見も聞かれた。手続きの順番や方法は、掲示のみでは理解できない利用者が大多数であり、スタッフのいる受付窓口へ直行したため、動線が乱れ、混雑が加速した。

よりわかりやすい表現や手法を検討しつつ、人による案内を強化すべきである。

屋外掲示について

大看板の地図の記載が分かりづらく、多くの利用者は高架木道から地上遊歩道へ入ることができると誤認するケースが後を絶たなかった。また、「地上遊歩道」「高架木道」の名称もわかりづらい、との意見が目立った。高架木道入口においては、直感的に理解できるようなイラスト等を併用した掲示への改善が求められる。

3) ウェブサイトのありかたについて

コンテンツの内容について

ウェブサイトの閲覧時間は、ヒグマ活動期・植生保護期において大きな変動はなく、5分程度であり、コンテンツは興味をひくものであったと推察される。今後もブログやツイッターなど、知床五湖のリアルタイム情報を積極的に発信することが、アクセス数を増加させ、リピーターを定着させる手段と思われる。

コンテンツ関連の 評価と改善点

ユーザーのサイト内変遷は概ねトップページより「地上遊歩道」、「高架木道」、「散策ルール」といったコンテンツを閲覧後離脱しており、制度に関する十分な情報提供は行えたと考えられる。

一方、ブログで提供した「知床五湖ヒグマ情報」に関しては閲覧数が伸びず、改良の余地がある。この理由として、サイト内でのアイコンの表示位置が考えられる。ツイッターと組み合わせることで「知床五湖ヒグマ出没状況」への誘導を狙ったが、ツイッターからの参照数は伸び悩んだ。次年度以降は、アイコンの配置を目立つ場所へ移動させることを検討中である。

トラフィック関連の評価と改善点

五湖HPへのアクセスは、知床自然センターHPや斜里町観光協会HP、斜里町役場HPのリンクから参照された件数が多く、宿泊施設や観光関連施設からのアクセスは低値にとどまった。

来年度に向けこれら関係施設への積極的な広報を行い、利用調整地区制度の認知度の全体的な底上げを行うことが急務である。

4) 利用のモニタリングについて

館内掲示や案内等は、いたずらに種類や量を増加させることがサービスの向上に繋がるわけではない。適切な場所、タイミング、表現が重要であり、施設整備や掲示類の効果を検証するためには、利用者の動態や質問・意見がどのように変化したのかをモニタリングする必要がある。

利用者の意見や、動態をモニタリングする手段として、日報の活用が考えられる。しかし、今年度の日報は、自由記入方式が主であったため、質問の分類や整理が困難であった。日報をより積極的に活用するための新たな様式を提案する(参考資料 2-1)。

第3章 情報発信システム運營業務

1. 情報発信システムについて

- 知床五湖利用調整地区ウェブサイト (<http://www.goko.go.jp/> 以下 HP) は、前章で述べた制度説明、散策コース案内等の情報提供機能に加えて、ヒグマ活動期における五湖登録引率者が行うツアー(以下ツアー)や、植生保護期におけるレクチャーのスケジュールと空席情報を表示し、利用者が直接予約することができる予約システムとしての機能がある。利用調整地区の利用にはツアー参加やレクチャー受講が必須であるため、利用者にとって予約状況は非常に重要な情報となり、利便性が高く、正確でわかりやすい機能が求められている。本章で述べる情報発信システムとは、この予約システム機能について記述する。
- 予約システムを含む HP のサーバーは、環境省と契約した(株)リバーストーン社により運用されている。予約システムの運用と改良については、リバーストーン社と連携して実施した。
- 予約システムは日程情報や利用者個人情報をウェブより入力し、データベースで管理し、常に最新状況を表示するシステムである。一般利用者は最新状況を参照することが基本であり、一定のケースに限り直接予約入力が可能である。このため ID 登録を不要とし不特定多数が利用しやすい形で運用した。一方、適切な情報管理のために、特定のシステム利用者には ID を発行し、システムの様々な機能の利用を可能にした。具体的には指定認定機関の受付スタッフ 3 名に管理者レベルの ID を、登録引率者が所属する12事業所には事業所レベルの ID を付与し、予約情報の共有と管理を行った。

2. 情報発信システムの改良

予約システム改良には以下の3つ方針に従って行った。

- ① 正確な情報管理: 予約情報は一般利用者にとっても、登録引率者などの事業者にとっても非常に重要な情報であり、正確であることが求められる。今シーズンは利用調整地区初年度であり、4月にリリースされた当システムも、本格稼働する最初の年であったので、様々な不具合、想定外ケースによる不整合があることが予想された。不具合を迅速に修正し、正確な情報提供をする改良を最優先で取り組んだ。
- ② 利用機会の最大化: より多くの利用者に適切に五湖を利用してもらうのが制度の趣旨である。予約システムでは、一般利用者が利用機会を失わないために、観光事業者によるツアー造成時に発生する仮押さえを適切に管理する、受付処理を正確に迅速に行うなどの機能が必要となる。主に事業者と管理者の機能について強化を行った。
- ③ より良い体験を提供するための情報発信: 初年度の運用実績から、ガイドツアーへの参加が必要なヒグマ活動期において、利用者の満足度と利便性の向上が必要と考えられた。利用者のニーズと登録引率者の得意分野のミスマッチを解消することで満足度向上を目指し、各

登録引率者の個性や得意分野をアピールし、利用者が選択しやすくなる機能を強化した。

1) 運用期間中のシステム改良作業

今年度利用調整地区制度を運用した5/10～10/20の期間内に生じたシステムの課題について、ウトロ自然保護官事務所や登録引率者の所属する事業所と打ち合わせを行い、適宜改良・改善を講じた。

関係機関との打合せを20回実施し、不具合の修正、業務改善に伴う変更、機能追加など49項目に対応した。具体的な改良作業を表3-1に示す。

表 3-1 予約システムの改良作業一覧

(*区分 バグ:不具合の修正、 変更:業務改善に伴う変更、 追加:機能追加)

打合せ日	区分	内容	対応日
4/26	バグ	入力項目が全角・半角の指定があればシステムより提供している日本語コントロールその旨を項目下に記述する。	5/17
4/27	追加	当日予約を積極的に取り込む事を目的として、ガイドの空き情報を共有したカレンダーを一般へ公開する。	5/19
	バグ	予約日時変更で変更前のツアーの事業所・ガイド情報が表示されなくなる不具合。	5/19
4/28	バグ	事業所別集計リストが、その期間通期での集計にならず、日付ごとの事業者毎の集計リストになっていた。	5/20
	バグ	各種帳票で、子供人数が0なのに、集計行のみ数字が出る。	5/20
	バグ	各種帳票全てにおいて、ガイド自身の人数、手数料が集計されていなかった。	5/20
5/6	変更	当日の予約入力画面の利便性向上。 ツアーのない時間帯「ガイド会社を選択し、電話で申し込む」としてGoogleカレンダーを表示。 ツアーのある時間帯で空席がある場合は、このツアーに参加するボタンの代わりに、「このツアーに参加希望の方は(事業者電話番号)へ連絡願います」とする。	5/26
5/9	追加	HPでのガイドツアー情報の表現を変更。 それに伴い事業者マスタへ「事業所PR欄・画像1枚」、「料金体系欄」を追加。 利用者予約画面では、料金体系を表示し、人数のみ入力してもらい料金計算はしない。 事業者は、承認するときに「合計料金」を入力し承認済みメールを送付す	6/6

		ることによりガイド料金を確定させる。 事業者一覧の項目(大人料金を)大人標準料金(2名催行時の大人1人当たりの料金)へ変更。 子供料金の欄は削除。	
	追加	事業者一覧の表現を変更。 事業者名をクリックしても詳細情報を表示させる。 詳細表示に大人標準料金(2名催行時の大人1人当たりの料金)、事業所PR、料金体系を掲載。	6/6
5/14	変更	予約システム多言語版の暫定対応。 利用者が閲覧する事業所一覧、予約一覧画面で事業所データが日本語のままでは多言語化の意味が薄れてしまう。回避策として、事業所データの事業所名、ガイド登録のガイド名にそれぞれローマ字表記の項目を新たに設け、日本語以外の言語に対してはこれらの項目を表示させる。	6/6
	変更	植生保護期の入力画面の改良。 人数表記を、大人(中学生以上)人数、子供(小学生以下)人数とする。レクチャー料金、表記を大人料金(中学生以上)、子供料金(小学生以下)に変更。	6/6
	変更	植生保護期の入力画面のチェック機能。 年齢登録情報で20歳未満の年齢が登録された場合、「申込代表者が20歳未満の場合は申込者自身の予約しか出来ません」という警告を表示し人数制限を施す。	6/6
	変更	ヒグマ活動期 利用者入力画面の改良。 備考欄の名称を「ご質問・ご希望などありましたら入力して下さい」へ、個人情報欄の名称を「申込代表者」変更。	6/6
	変更	簡易受付レイアウトを変更し作業効率の向上。 予約取り消しを追加。 料金表示をツアー代金から認定手数料に変更。 「キャンセルを含む」のチェックボックスを追加。	6/6
5/18	追加	基本的な感想投稿機能の追加。 ツアー参加者へツアー3日後に感想投稿を促すメッセージを送付する機能の追加する。	6/20
	追加	予約データに変更を加えた時に、予約編集画面下部に、変更内容を利用者へ通知するというチェックを設け任意でメールを送信できる機能を搭載する。	6/20
	追加	植生保護期の事業者予約フローの改良。 予約段階では、「リクエスト中」というようなステイタスになり、これを該当日	6/20

		の1ヶ月前～2週間前ころに管理者が承認して「予約済み」に変更する、というフローに変更。	
5/24	バグ	過去日付は予約出来ないようにする。	6/20
	変更	申請書印刷機能の強化。 受付で急ぎよ予約を作らなければならないケースを想定し、申請書は受付済みのものしか印刷出来なかったものを、どんなステータスであっても印刷出来るように変更。	6/20
	変更	植生保護期の予約者へのメールに利用者への注意事項を掲載できる機能を追加。	6/20
	変更	事業者一覧でロボットによるスパム収集を回避。 TEL番号のリンクを消す又はクリックさせない。	6/20
	変更	管理画面の簡易受付・予約受付の処理フロー改良。 予約の編集をするとトップが予約一覧にもどる。作業が混乱するので受付をし終わった後作業していたページに戻って終了するよう変更。	6/20
5/27	変更	日報レイアウトの変更し、作業効率の向上。	6/20
	変更	受付・清算での混乱を低減するため、各種帳票での人数表記を予約数表記から、受付済み人数表記に変更。	6/20
	変更	支払い方法に再利用券を追加し、受付の不整合を解消。	6/20
5/30	変更	受付作業の迅速化のための機能追加。 受付をした後の予約をキャンセルする機能を追加し、予約一覧と簡易受付画面にボタンを設置。	6/20
	変更	ヒグマ活動期の入力画面の簡易化。 利用者データの入力項目から 年齢・国・〒番号・市区町村・住所・申込者も参加しますか？を削除。	6/20
	変更	予約調整作業の迅速化。 操作履歴に検索機能を追加 日付、ツアー時間、予約番号で検索。	6/20
	変更	帳票レイアウトを実務に併せて変更(請求書の項目など)。	6/20
	変更	HPの事業者一覧を見やすく改良。 事業所名クリックでアコーディオンオープンさせる動作を追加。	6/20
6/23	追加	植生保護期の当日受付枠のオープン機能。 レクチャー開始時刻30分より予約人数の上限を50に増加する。	6/29
	追加	事業者からの予約のオーバーブック調整機能。 レクチャー開始28日前に予約か40オーバーの予約を抽出し調整するための機能。オーバーブック発生により調整する場合、管理者がステータスを「調整中」に変更→メール送信→事業所にて、調整を受諾する場合「調整済み」に変更。	6/29

7/1	追加	予約一覧(検索結果)を任意の期間でCSVファイルに出力する機能。予約データの日付、時間、会社、引率者、予約NO、大人人数、子供人数、合計人数、支払方法、予約状況を出し、確認や分析を可能とする。	7/12
	バグ	HPからの個人予約の支払い方法が、システムからのデフォルト入力で「 <input checked="" type="checkbox"/> 払い」になっていたのを、「 <input type="checkbox"/> 発券機」に修正。	7/12
7/13	変更	予約受付レイアウトの変更。 予約取り消しを追加。 「キャンセルを含む」のチェックボックスを追加。 検索条件の追加(会計上のチェックをするために、明確な絞り込みがしたい)。会社名、ガイド名、支払方法、予約状況。	7/30
	変更	予約一覧レイアウトの再配置し、作業性を向上。	7/30
	変更	予約変更画面の改良。 空いている時間しか選択できない機能を追加。 支払方法に「再利用券」を追加。 縦スクロール無しで入力できるように、コンパクトにして作業性を向上	7/30
7/29	変更	簡易受付の作業性向上。 ツアー内予約の並び順を予約番号の降順に修正。 予約追加を先頭に修正。また、追加時にNewを表示。 予約時刻の検索条件を追加。	8/8
8/5	追加	インターネット回線ダウンに対する対応。 テキストだけのデータ量が軽量の予約一覧ページの追加。	8/11
	バグ	ezweb宛のメール文字化け対応。	8/11
8/8	バグ	締め払い以外の支払方法の際に、ガイド分的人数がカウントされない問題。	8/16
	バグ	ヒグマ期締め払い以外の支払方法の際にガイド分的人数がカウントされない問題の対応。	8/16
	変更	予約一覧レポートの追加。	8/16
8/16	変更	受付での人数管理のため簡易受付にて受付合計数を表示。	8/22
9/1	バグ	CSVデータ処理に時間が掛かりDL出来ない。SQLのチューニング実施	9/7
9/5	バグ	感想投稿メール対象リストのバグ対応。	9/21
	バグ	AJAX関連の不具合。	9/21
10/1	バグ	受付済み人数リンクが時々動作しないバグ対応。本対応により日付変更が時々効かないバグにも対応。	10/12
	バグ	人数変更がない場合に、定員チェックがされない問題の解消。	10/12

2) 運用期間終了後のシステム改良作業

今年度の利用調整期間終了後に、次年度に向けた機能強化として、関係機関との打合せを 4 回実施し以下の改良作業を実施した。

- システムの軽量化

利用者の受付を行う知床五湖フィールドハウスでは、インターネット回線の脆弱さが今年度の大きな課題となった。現在使用している携帯電話網による接続では、観光繁忙期に回線利用が増加すると、しばしば通信回線ダウンが起き、受付業務が混乱した。根本的には、回線の強化が必要であるが、緊急避難的な対応として、受付を行うために必要な最低限の機能に絞り込んだ作業画面を作成し、繁忙期の通信状態悪化に備えた。

- 旅行会社向け受付機能の強化

五湖利用者の半数以上を占める団体利用者は、主に旅行会社を通じて五湖を利用する。旅行会社からの予約・受付に適切に対応するための受付画面の追加、予約確認書の出力機能などを追加した。

- HP の情報発信強化

シーズン中の運用実績からニーズが高いと考えられる HP のコンテンツについて、内容の見直し、多言語化、写真の追加など充実を図った。また、近年アクセスが増加しているスマートフォンに対応した画面を追加した。

- ガイドツアー利用者からの感想投稿機能

ヒグマ活動期の利用者は、知床五湖登録引率者(以下、引率者)によるガイドツアーへの参加が必須である。しかし、利用者が引率者を選択するにあたり、今年度当初の HP では、各引率者の個性や実績に関する情報は少なく、十分な情報とは言えなかった。そこで、ガイドツアー参加者が、ツアーの評価や引率者の個性について感想を投稿する機能を追加し、次年度以降の運用でこれらの感想や評価を HP に公開する改訂を行った。利用者は、投稿結果を HP で参照することにより、自らのニーズにあった引率者を選ぶことができ、知床五湖全体の満足度向上に寄与すると考えられる。この機能の追加に当たっては、実際に評価を受ける引率者と投稿方法や内容について意見交換を行い、以下のようなプロセスで進めた。

- 2012年2月2日 知床五湖ホームページ改訂に関する意見交換会
(参考資料 3-1 ホームページ改訂に向けた確認事項)
(参考資料 3-2 ホームページ改訂に関する意見交換会の記録)

- 2012年2月14日～20日、2012年2月23日～29日
ホームページでの評価項目を決定するために、引率者に評価項目に関するアンケートを実施した。項目のアイデアだしのために1回目のアンケート投票を行い、出されたアイデアを絞り込み、確定するために2回目のアンケートを実施した。
(参考資料 3-3 引率者評価項目に関する投票について)
(参考資料 3-4 評価項目絞り込みのための第2回アンケート実施について)

調整の結果、利用者が投稿する内容を以下のとおり定めて、システムを作成した。

(参考資料 3-5 登録引率者評価項目の決定について)

- ・ 制度に関する総合評価(7段階評価)
 - ・ ガイドの総合評価(7段階評価)
 - ・ 自由記述方式のコメント
 - ・ ガイドの評価項目(ガイドのよかった点を、以下の項目について投票する形式)
 - ◇ ヒグマ出没時に頼りになる
 - ◇ 植物に詳しい
 - ◇ 動物に詳しい
 - ◇ 自然の仕組みに詳しい
 - ◇ 観察力・洞察力が鋭い
 - ◇ 親切・優しい
 - ◇ おもしろい
 - ◇ 礼節を重んじる
 - ◇ 森の雰囲気を楽しめる
 - ◇ 事前のアドバイスが充実
- * ガイドの評価項目に関しては、複数回答が可能な項目を設け、得票数の上位5位をガイド個人の欄に公表し、そのガイドの得意分野をアピールできるようにする。
- * 将来的にコメントと点数等を両方とも掲載するが、2012年はコメントのみ公開する試験運用とし、総合評価2項目に関しては2013年以降公開を予定する。
- * 苦情や不適切な口コミ等に返信もしくは削除などができる管理機能を設ける。ガイドなどからの返信も公開する。

3. 情報更新のマニュアル

前述のウェブサイトを用いた情報の提供と更新(2章4項参照)のため、以下のマニュアルを作成した。

1) 1日の情報更新スケジュール

発信方法 更新タイミング	ツイッター	トピックスブログ	ヒグマ情報ブログ
朝	当日の天候などを発信		
通常運用時		スタッフが撮影した写真を用いて、主に自然情報を発信	
終業時			引率者や利用者から得たその日のヒグマ遭遇・痕跡情報をとりまとめ発信。
駐車場渋滞発生時	渋滞状況を駐車場スタッフから聞き取り発信 渋滞解消についても発信		
ヒグマ出沒による遊歩道閉鎖時	ヒグマ遭遇による遊歩道の閉鎖を速報する		終業時に発信する情報に、出沒したヒグマの頭数、遭遇地点などをまとめて発信。
遊歩道開放時	遊歩道が開放になったことを速報。		

2) 情報発信の例と注意点

- ブログやツイッターは全国各地から閲覧されているので、「五湖」ではなく「知床五湖」、「クマ」ではなく「ヒグマ」などと略称を用いない。
- ブログはユーザーが五湖に行きたいと思うような情報を発信する。「旬」の情報をできる限り収集し発信する。自分たちが日々通勤する何気ない風景もできる限り写真にする。
- ツイッターは、天候や渋滞情報など、「今日五湖へいこう！」と思う利用者があったらうれしい情報を発信する。一方、リツイート等の機能で情報が安易に拡散されるため、情報の取り

扱いには十分な注意が必要。

- ツイッターの書き方例と注意点

- あくまでもツイートなので、長くなりすぎないように注意。

- ・ 出勤時の天気、気温、連山の見え方。
- ・ 風の状況、自分の感想「暑い！寒い！！」など。
- ・ どういった服装が良いのか。
- ・ 渋滞情報の発信。

- 例

- ◇ おはようございます！本日の気温 18 度、快晴で連山もよく見えます。帽子が必要なお天気です。
- ◇ 北風が強く寒いです。防寒対策をしっかりとっていらしてください。
- ◇ 現在渋滞 100m、15 分待ちです。

平成23年度 環境省釧路自然環境事務所 委託事業

事業名： 知床五湖フィールドハウスレクチャー等運營業務

事業期間：平成 23(2011)年 4 月 21 日～平成 24(2012)年 3 月 23 日

事業実施者：公益財団法人 知床財団

〒099-4356 北海道斜里郡斜里町岩尾別 531 知床自然センター内



リサイクル適正の表示：紙へリサイクル可

この印刷物は、グリーン購入法に基づく基本方針における「印刷」に係る判断の基準にしたがい、印刷用の紙へのリサイクルに適した材料[A ランク]のみを用いて作製しています。