

環境省委託事業

平成24年度
知床五湖フィールドハウス等運営業務
委託業務完了報告書



平成25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 24 年度知床五湖フィールドハウス等運営委託業務

2. 事業の目的

平成 23 年度 5 月より、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、制度の運営拠点として知床五湖フィールドハウス（以下、五湖 F H 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 F H において

- 1) 総合案内窓口業務
 - 2) レクチャー業務
 - 3) ウェブサイトの管理運営
- をそれぞれ実施した。

3. 事業実施体制

本事業は、環境省からの委託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) 総合案内窓口業務

五湖 F H 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、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 五湖 F H 内における掲示の作成や更新 知床五湖利用調整地区ウェブサイト（以下、五湖 H P ）における 1 日 2 回程度のリアルタイム情報の発信を行った。

2) 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）は登録引率者がレクチャーを実施し、謝金の支払いを行った。4 月 20 日から 5 月 9 日ならびに 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。

3) ウェブサイトの管理運営

五湖 H P のレンタルサーバーの保守管理を行った。また、ヒグマ活動期における利用者アンケートをサイト上で運営した。また、五湖 H P における情報発信システムの改修（利用者アンケートを含む）を行った。

目次

はじめに	1
1. 業務の背景・目的	1
2. 報告書の構成	1
第1章 総合案内窓口業務	2
1. 実施体制	2
2. 窓口案内業務	2
3. 知床五湖園地における情報の提供と更新	6
4. ウェブサイト等を用いた情報の提供と更新	9
5. ヒグマ出没時の対応について	11
第2章 利用調整地区制度事前レクチャー業務	13
1. 事前レクチャーの意義と位置付け	13
2. ヒグマ活動期	14
3. 植生保護期	19
4. まとめと課題	28
第3章 ウェブサイトの管理運営	30
1. 情報発信システムの保守と管理の実施	30
2. 利用者アンケートの運営	30
3. 情報発信システムの改良	35
4. 五湖HPのアクセス状況について	40
5. まとめと課題	42

付録C D収録データ

平成24年度知床五湖フィールドハウス業務日報

1. 植生保護期（春）日報（4月20日～5月9日）
2. ヒグマ活動期日報（5月10日～7月31日）
3. 植生保護期（夏・秋）日報（8月1日～10月20日）
4. 自由利用期日報（10月21日～11月25日）

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あり、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 年度 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五湖フィールドハウス（以下、五湖 F H とする）が新設された。五湖 F H 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 F H において
利用調整地区制度事前レクチャー業務
総合案内窓口業務
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した。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、総合窓口案内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 総合案内窓口業務

1. 実施体制

開園（4月20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総合案内窓口業務を行う職員を常時1名以上配置した。また、本年はガイドツアーへの参加案内と受付を行うカウンターが知床ガイド協議会により設置され、担当職員が5月10日から9月25日までの期間、五湖F Hに派遣され、案内業務の一部を担っている。

本章では、総合案内窓口業務として実施した下記3業務の結果について解説する。

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等の窓口案内

五湖F H内における掲示の作成や更新

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1日2回程度のリアルタイム情報の発信

2. 窓口案内業務

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窓口案内を行った。利用者からの質問や問い合わせ、制度や施設に対する意見、クレーム等は、業務終了後に業務日報（付録C D参照）に集約し、記録した。日報は職員間で回覧するとともにウトロ自然保護官事務所にFAXすることで情報の共有を図った。寄せられた課題については、環境省担当官と協議の上、随時対応を図った。中長期的な対応が求められる事項については、知床五湖の利用のあり方協議会等への報告事項として整理した。

本項では、利用者から寄せられた質問、問合せ、意見の内、特に対策・対応の求められた事項や来期以降の課題となった事項について整理・報告する。

1) ヒグマ活動期における質問・意見等

質問・意見等	対応
<u>ツアー料金について</u> ・ ツアー料金が高い（単価そのもの、グループ割引等の料金体系） ・ 乳幼児、小児料金が不統一 ・ 料金に差異があるのはなぜか	・ 中長期的な課題として協議会に報告 ・ 当日受付の金額統一
<u>ツアーコース・ツアー時間について</u> ・ 小ループを歩きたい ・ 散策時間が長い（3時間） ・ 途中から引き返したい ・ 高架木道では短すぎる ・ 2時間のツアーコースとして商品化したい（旅行会社）	・ 中長期的な課題として協議会に報告 ・ 当日受付カウンターと連携した事前説明の実施
<u>予約制度について</u> ・ これからツアーに参加したい ・ 明日のツアーに参加したい ・（電話で）ツアーに参加したいがどうすればよいのか ・ 予約の仕方がわからない ・ どの引率者を選んで良いかわからない ・ 人数変更やキャンセルをしたい ・ 利用中止になり、再開後に振り替えたい ・ 参加したいが参加可能な空きがない	・ 当日受付カウンターによる当日受付の実施 ・ H P / 予約システムの改修 ・ 予約システムにアンケート機能の追加
<u>引率者へのリクエスト、ニーズ</u> ・ 他の利用者と同一ツアーではなく、プライベートでのガイドをしてほしい ・ 英語でのガイドを依頼したい ・ 長靴、雨具、防寒具等の貸出しについて、事業者により対応が異なる ・ トイレが我慢できなかった。限界だった	・ 当日カウンターによる説明とマッチング ・ 当日参加者用の長靴の準備
<u>制度全般について</u> ・ 危険は承知なので自己責任で歩きたい ・ クマの恐怖を煽り、権益を作っている ・ 制度そのものが複雑でよくわからない	・ 職員による散策制度の説明

2) 植生保護期における質問・意見等

質問・意見等	対応
<u>散策コースについて</u> ・遊歩道の入口が分からない ・高架木道に誤って入ってしまった ・高架木道に先に行ってしまったので、地上遊歩道だけ歩きたい ・途中で引き返したい ・ベビーカーで散策したい	・HP、パンフレットによる情報提供 ・園内外構工事による対応
<u>レクチャーについて</u> ・レクチャーの受講時間が長い ・レクチャーの待機時間が長い ・渋滞のためレクチャーに間にあわなかった ・飲食禁止の基準が分かりにくい ・前回見たのでレクチャーを免除してほしい	・HP、パンフレットによる情報提供 ・園内外構工事による対応 ・館内掲示の工夫
<u>地上遊歩道の緊急閉鎖と情報提供について</u> ・地上遊歩道の開閉状況を知りたい ・(閉鎖中に) 遊歩道がいつ開放するのか。再開時間を知りたい ・(閉鎖時に) 調査の開始時間と終了時間を知りたい ・(閉鎖時に) 明日以降の開閉見通しを知りたい ・開閉の判断基準を明確にしてほしい。決定時間も決めてほしい ・駐車場やバスターミナルで開閉情報が知りたい	・HPの改修によるリアルタイム情報の仕組みを構築 ・twitterの活用 ・館内掲示の工夫
<u>認定手続きについて</u> ・ヒグマ活動期のルールと混同した ・手続きの方法が分からない ・無料コースと有料コースの差異がわからない ・認定証の有効期限がわかりにくい	・職員による制度説明の強化 ・説明ツールの作成
<u>予約制度について</u> ・予約を変更したい ・予約に間にあわない ・予約をキャンセルしたい	・主に電話での対応と振替の実施
<u>認定手数料について</u> ・大ループと小ループの手数料がなぜ同一なのか ・障害者の手数料、レクチャーを免除してほしい ・乳幼児の手数料を免除してほしい	・職員による制度説明 ・掲示による説明

3) サービス等全期間に共通する質問・意見等

質問・意見等	対応
<u>装備について</u> ・長靴、雨具のレンタルをしたい ・クマ鈴のレンタルをしたい ・必要な服装や足回りを知りたい	・近隣施設、売店との連携 ・ＨＰ、パンフレットでの情報提供
<u>カムイワッカ地区について</u> ・カムイワッカ行きのシャトルバスに乗りたい ・シャトルバスの仕組みが分かりにくい。情報不十分 ・五湖でシャトルバスに乗り換えしたい ・公共交通機関でカムイワッカに行きたい	・パンフレットでの情報提供
<u>ガイドサービスについて</u> ・ガイドツアーに参加したい	・当日カウンターでの対応
<u>その他</u> ・動植物に関する解説がほしい ・自然を解説したパンフレットがほしい ・荷物を預かってほしい ・犬、ペットを預かってほしい	

4) 園地施設と動線に関する課題

質問・意見等	対応
<u>施設・動線について</u> ・売店、トイレの場所がわからない ・高架木道の入口がわからない ・バス停はどこか ・地上遊歩道の入口がわからない	・園地整備、外構工事による対応検討
<u>喫煙所について</u> ・喫煙所はないのか ・タバコを吸ってよいのか	・園地整備、外構工事による対応検討
<u>高架木道について</u> ・高架木道の通行方向が決まっていない ・高架木道が混雑しすぎており、人にぶつかる ・自転車で入ってよいのか ・高架木道に物を落とした ・高架木道が短すぎる	・中長期的な課題として協議会に報告 ・園地整備、外構工事による対応検討

3. 知床五湖園地における情報の提供と更新

現行の散策制度においては、来園者は事前に各々の嗜好や希望に合わせた利用方法を選択することが求められており、適切な意思決定のためには、正確でわかりやすい情報提供が重要である。特に、頻繁に変化する情報については、きめ細やかな対応が求められる。

五湖F Hにおいては、園地内の看板類やモニター画面を用い、ヒグマの活動や遊歩道の状況といった情報をリアルタイムに提供した。提供した主なリアルタイム情報は、下記の3点である。

- 1) ヒグマの活動に関する情報
- 2) 地上遊歩道の開閉に関する情報
- 3) 観光関連情報

提供した情報の内容や掲示の配置、更新頻度は、各利用期の特徴に即して随時変更した。また、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。

1) ヒグマの活動に関する情報

ヒグマの活動に関する情報は、全期間を通じて収集、更新した。五湖F H内に設置したホワイトボードに集約し、掲示した。ヒグマの目撃、痕跡、食痕の各情報についてそれぞれ報告のあった際に随時記録し、色分けされたマグネット等を用いて表示した（

写真 1-1）。特に、目撃情報については最も重要な一次情報であることから、遭遇日時、ヒグマの構成、個体の特徴等を表示した。また、新規情報がより重要性の高い情報との観点から、概ね1週間を経過した活動情報についてはホワイトボードから消去した。

情報の信頼性を確保するため、ヒグマ活動期においては登録引率者から提供された情報を、植生保護期においてはヒグマ対策チームによるパトロール情報を主に用い、一般利用者からの情報については、関係者による検証が可能な場合にのみ用いた。



写真 1-1 ヒグマ情報ホワイトボードとボードを用いた案内の様子

2) 地上遊歩道の開閉に関する情報

地上遊歩道の開閉状況は、不特定多数の利用者が散策を行う植生保護期において重要であり、ヒグマ等による地上遊歩道の閉鎖があった場合、迅速に更新を行った。閉鎖情報は利用者の動線を考慮し、駐車場入り口、園内中央に位置する大看板、五湖F H入口に掲示した（写真 1-2）。また、地上遊歩道の閉鎖時には再開予定についての質問、問い合わせが増えることから、より詳しい情報を提供するために職員による口頭案内と併せて五湖F H管内のディスプレイモニターを活用した（写真 1-3）。



写真 1-2 ヒグマ出没閉鎖時の情報掲示



写真 1-3 館内ディスプレイと利用者への情報提供

3) 観光関連情報

知床地域全般の観光関連情報は、全期間を通じて収集、更新した。気象情報、道路情報、観光船の運航状況、カムイワッカ地区の利用状況をF H館内の掲示版に集約し毎朝開園前に更新し、パンフレット等と併せて情報提供を行った（写真 1-4）。



写真 1-4 観光関連情報の掲示

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、広く効率的に情報を発信することが可能であり、また、旅行者に計画段階から制度を広報できる利点がある。更新の簡便さや扱う情報の内容により知床五湖ウェブサイト <http://www.goko.go.jp/>（以下、五湖HP）やブログ、ツイッターといった複数の方法を用いて情報提供を行った。ウェブ上で発信した全ての情報は、五湖HPのトップページに集約することで、必要な最新情報が即時に入手できる体制を構築した（図1-1）。本項では、ウェブサイト上で扱った情報の内容と発信実績について下記にまとめる。



図 1-1 五湖HPのトップページと各情報の配置

1) 五湖ＨＰ

五湖ＨＰは、五湖の制度に関する総合的な情報提供窓口であり、旅行の計画段階での閲覧が多いと考えられる。また、近年では携帯電話やスマートフォンによるアクセスが容易になり、来園の直前に最新情報を確認する利用者も多い。そのため、最も目立つトップページの最上段に「お知らせ」として現在の利用期を表示し、利用期変更の初日に差し替えた。

また、地上遊歩道と高架木道の開閉状況についてリアルタイムに表示するシステムをトップページに組み込み、閉鎖／開放のタイミングに併せて随時更新した。

2) ヒグマ情報ブログ

ブログは、更新が容易であり、時系列にコンテンツを整理する機能に優れていることから、前項で解説したヒグマ情報を記録し、ウェブ上に公開するツールとして活用した。ブログは五湖ＨＰのトップページから「最新のヒグマ情報」として参照できる体裁とした。

ヒグマ情報ブログは、閉園後にその日の新規情報を記事としてまとめ、ホワイトボードの画像と併せて更新した。全開園期間を通じた更新回数は120回である。

3) ツイッター

ツイッターは最も更新が容易であることから、より即時的な情報提供を目的として運用し、1日のうちでたびたび変化する知床五湖の気象情報や駐車場の混雑状況、遊歩道の開閉情報等を発信した。ツイッターで発信した情報は登録した希望者に一斉に発信される他、五湖ＨＰのトップページから参照できる体裁とした。

ツイッターの更新は、1日2～5回程度の頻度で実施した。全期間を通じた更新回数は1030回である。

5. ヒグマ出没時の対応について

本年は例年を大きく上回るヒグマの出没により、地上遊歩道の開閉が繰り返された。次章で詳説する通り、8月においては地上遊歩道閉鎖が常態化し、案内業務と情報提供により多くの労力が割かれる一方、レクチャーそのものが実施できなくなるなど、想定した通常業務では対応できない状況が度々発生した。本項では、こうした不規則な条件下における五湖F Hの運営状況について報告し、課題をまとめる。

1) 案内業務の強化

地上遊歩道の閉鎖と開放（予定）に関する情報は利用者の行動に直接影響するため、緊急閉鎖の際には、窓口や電話等での問い合わせが集中する。また、レクチャー受講中の利用者や地上遊歩道から退出する利用者への案内を同時にしなければならない。緊急閉鎖時の窓口や電話での案内は、ヒグマ出没や閉鎖に至る状況、今後の見通しについての的確に伝えることが重要であり、職員間の役割分担と明確にし、トレーニングを実施した。

また、掲示やディスプレイを併用することで効率的に情報を伝達することが可能となる。遊歩道の供用状況は、来園者に最も早く伝えるべき情報であるため、野外の大看板や駐車場入り口でも確実に伝達できるシステムが必要である。

2) リアルタイム情報の提供

現地における情報提供を強化したものの、利用者からは「予約をしてきたのに散策できなかった」「再開時間がわからず、旅行の予定が立てられない」「もっと事前に知りたかった」「明日の見通しを知りたい」といった、不満やクレームが多かったことも事実である。このような状況において、より即応性のあるリアルタイム情報を事前に提供することの重要性が浮き彫りとなった。

ウェブサイトを用いた情報発信は有力な手法である。こまめな情報発信が可能なツイッター等を用いた発信回数が1000回を越すなど、リアルタイム情報の発信を強化した。一方、インターネット経由での情報アクセスが可能な利用者は限られる。近隣の関連施設や関係者とはメーリングリストやFAXを用いた情報共有の仕組みを整備し、これについても繰り返しこまめな発信を実施した。

こうした取り組みを一層推進し、事前情報を容易に取得できる体制を構築する必要がある。同様に渋滞情報や気象情報といった刻一刻と変化する情報は、知床に着地した利用者にとって最も関心のある事項であり、こうした層に向けたリアルタイム情報の発信は、円滑な制度運用のためにも欠くことができない。

3) 独自レクチャーの実施

地上遊歩道の散策ができない状況においても高架木道の利用は可能であり、一定の利用機会を確保することができた。しかし、大ループ等の散策を期待した利用者にとっては、時間的にも内容的にも不十分との感想は多く聞かれた。また、ヒグマ活動期・植生保護期共に地上遊歩道の再開を待つ利用者は多かったが、待機時間における高架木道の利用は「体験の先取り」になるため、案内先としては不適であり、一時的に他地区に移動するにも駐車料金を既に支払っているという事情がある。

五湖F Hにおいては、より多面的なサービスの提供が求められる。本年は、地上遊歩道閉鎖時に、レクチャー映像と口頭での解説を交えた独自レクチャーをおよそ30分間隔で可能な限り実施した。通常実施しているレクチャーは、地上遊歩道立入りを前提とはしているが、その内容には知床の来訪者に伝えるべき普遍的な内容も多く、これをアレンジする内容とした。利用者に直接メッセージを伝えることで制度への理解が深まる効果も期待できる。

今後は、より効果的なレクチャーを開発すると共に、館内展示の充実や書籍閲覧等の多面的なサービス提供を検討すべきである。

第2章 利用調整地区制度事前レクチャー業務

1. 事前レクチャーの意義と位置付け

事前レクチャー（以下、レクチャー）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重要である。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 2-1）。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 2-1 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	登録引率者	10名	25回
植生保護期	4月20日～5月9日 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	-	-	-

2. 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申請を行う際の代表者であり、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。

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F H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。

レクチャーは、五湖F H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25回の枠が設定された。1日のタイムテーブルを表2-2に示す。初回は8時10分から開始し、途中の中断時間を挟みながら、15時30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。

また、本年度はヒグマ遭遇による地上遊歩道閉鎖が続いたことから、現行制限内で利用機会提供について各関係機関での検討が行われ、ヒグマ遭遇再開後の臨時枠が設定された。ヒグマ遭遇再開後の臨時枠は、再開時間により同時滞在8枠の範囲で1～3枠の臨時枠を五湖F Hの判断で設定できるルールとして運用された。ヒグマ遭遇再開後の臨時レクチャー設定のルールを表2-3に示す。

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は対して、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。

表 2-2 ヒグマ活動期レクチャースケジュール

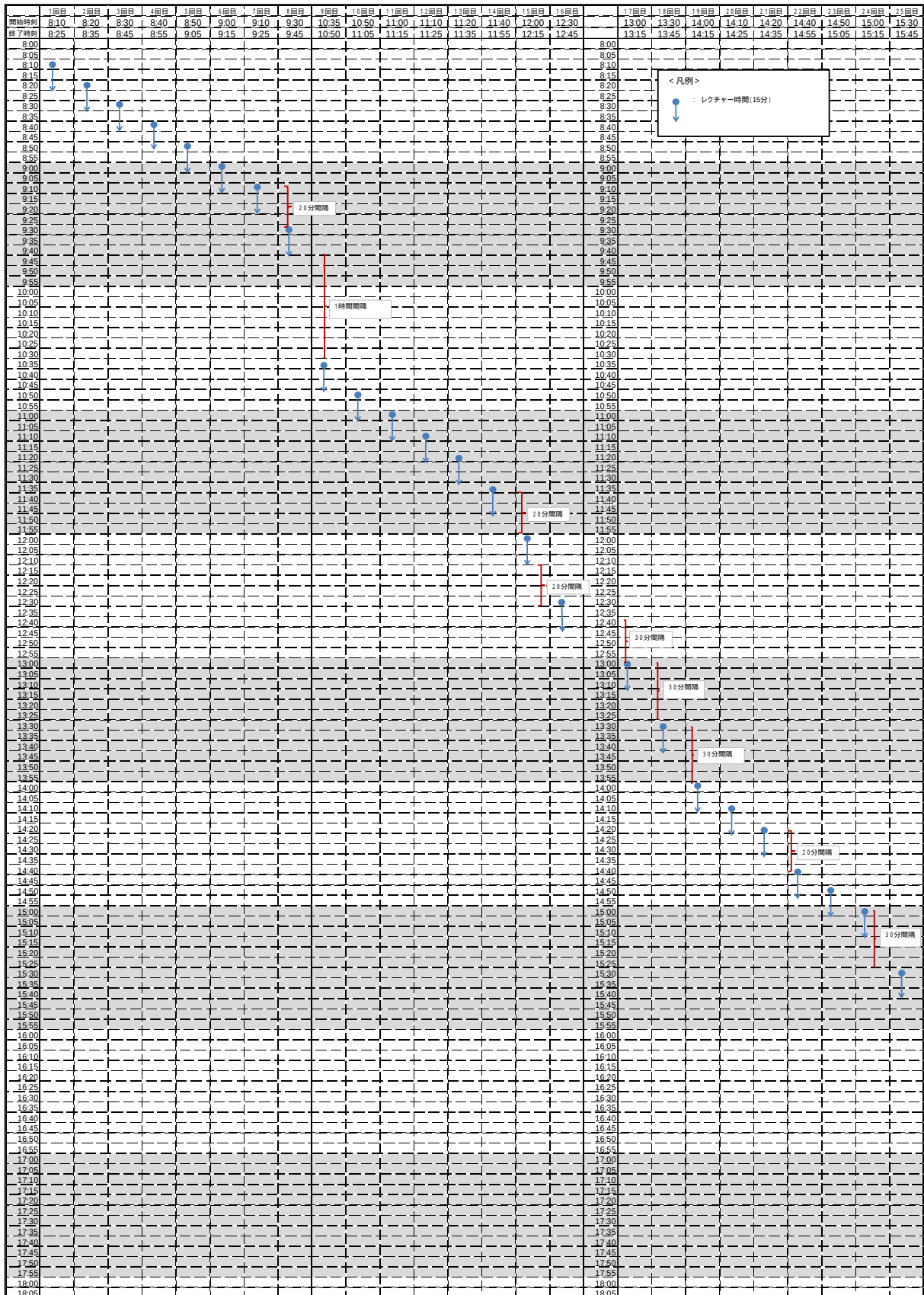


表 2-3 ヒグマ遭遇再開後の臨時レクチャーの設定ルール

中止判断時刻	再開時刻	臨時枠時刻
9:20~ 9:30 中止	11:20~11:30 再開	11:30 枠設定可
9:40~ 9:50 中止	11:40~11:50 再開	11:50 枠設定可
10:00~10:10 中止	12:00~12:10 再開	12:10 枠設定可
11:40 中止	13:40 再開	13:40 枠設定可
11:50 中止	13:50 再開	13:50 枠設定可
12:00 中止	14:00 再開	14:30 枠設定可
12:10 中止	14:10 再開	14:30、15:10 枠設定可
12:20 以降中止	14:20 以降再開	14:30、15:10、15:20 枠設定可

上記以外の再開時間では同時滞在 8 枠上限のため臨時枠の設定はできない。

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。

プロローグ 知床五湖と制度の概説。

「ヒグマ」について ヒグマの生態・特徴。

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。

ヒグマと出会ったら ヒグマと出会った際の注意事項。

植生の保護 植生保護、外来種持ち込みの注意。

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 2-4 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 2-4 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	
	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。	
	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。	
	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、 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。	

3) 実施結果

レクチャーは 1105 回実施され、計 7551 名が受講した。1 回あたりの平均受講者数は 6.8 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 2-5 に示す。実施回数、受講者共に 7 月が最も多く、ヒグマ活動期の約半数を占めた。また、実施時間別のレクチャー実施回数の合計を図 2-1 に示す。昨年同様、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 2-6 に示す。1 人あたりの平均実施回数は 46 回であり昨年の 38 回に比べて増加した。一方、各人の実績については、最多の 111 回から最低の 6 回まで大きなばらつきがあった。

ヒグマ遭遇再開後の臨時枠の利用は、14：30 の回 1 組 10 名、15：10 の回 2 組 18 名、15：20 の回 1 組 2 名に留まった。

表 2-5 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(1.00)	440人(1.05)	9人(9.00)	449人(0.97)
6月計(6/1～30)	426回(1.34)	2557人(1.60)	30人(0.93)	2587人(1.59)
7月計(7/1～31)	548回(1.19)	4302人(1.29)	213人(1.21)	4515人(1.28)
総計	1105回(1.21)	7299人(1.35)	252人(1.21)	7551人(1.35)

* 表中のカッコ内は前年比率を表す

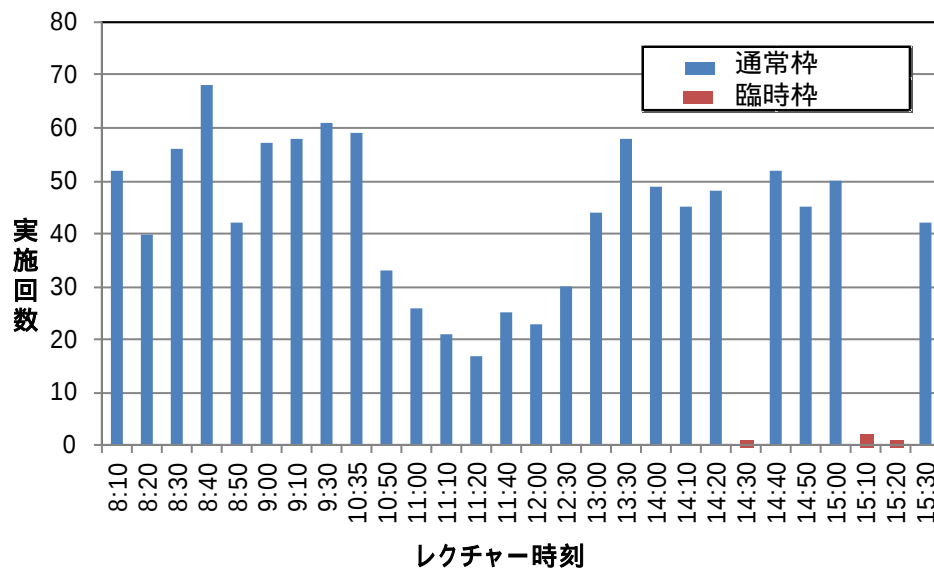


図 2-1 実施時間別レクチャー実施回数

表 2-6 登録引率者別レクチャー実施状況

登録引率者	レクチャー 実施回数	登録引率者	レクチャー 実施回数
A	111	M	47
B	72	N	47
C	69	O	47
D	67	P	46
E	59	Q	44
F	58	R	43
G	56	S	21
H	54	T	21
I	53	U	20
J	49	V	13
K	48	W	6
L	48	X	6

3. 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日までと本年度から新たに加わった開園から5月9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2-7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、大ループについては、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。

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。

表 2-7 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
		大ループ	小ループ	
4 / 20 ~ 5 / 9	7:40	16:30	17:00	18:00
8 / 1 ~ 8 / 20	7:40	16:30	17:00	18:00
9 / 1 ~ 9 / 10	7:40	16:00	16:30	17:30
9 / 11 ~ 9 / 20	7:40	15:30	16:00	17:00
9 / 21 ~ 9 / 30	7:40	15:30	16:00	17:00
10 / 1 ~ 10 / 20	7:40	15:00	15:30	16:30

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。

プロローグ..... 知床五湖の概要と自己責任の原則。

植生の保護..... 指定コースの遵守、子連れの注意、外来種の防止。

知床はヒグマのすみか ヒグマの基本的な特徴・生態。

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。

ヒグマに出会ったら..... 遭遇した際の対処方法、注意事項。

エピローグ..... 重要事項の再確認。

レクチャーの一連の流れを表 2-8 に示す。口頭説明は、映像視聴の前後に実施した（写真 2-1）。受講者の数や特質に応じて柔軟な対応が求められ、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。昨年度の状況を踏まえて改訂した本年度レクチャーマニュアルを表 2-9 に示す。

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 2-1 レクチャー実施の様子

表 2-8 植生保護期レクチャーフロー

時間	回	Aルーム	Bルーム
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

表 2-9 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
レクチャー予告アナウンスの実施		
開始時刻 5 分前 レクチャー室入口 付近でアナウンス	1. 当該レクチャー室のドアを開け、照明を点ける。館内マイクを使用する。	○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配慮する。
	2. 「お待たせいたしました。ただいまより、○時○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、1 人 1 枚認定証をお持ちになって、レクチャー室 A (B) にお入りください。	○場合によって繰り返す(混雑時など)
	(3 .) 混雑時の案内 「なお、混雑が予想されますので、後方奥手の席より順に着席いただきますようお願いいたします。」 「(実施直前に) ただいまより、○○時○○分受付のレクチャーを開始いたします。受付を済ませたお客様は至急、レクチャー室 A (B) にお入りください」	○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。
待機時間		
開始時間までの待機時間 レクチャー室	1 - 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」 1 - 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」	○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入室済みの場合、左記案内を積極的に行う。 ○待機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。

(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。	○受講者の数や特徴を把握する。
	「こんにちは！(元気よく)知床五湖によろこ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。まず最初に 10 分程度映像をご覧いただき、その後、ヒグマなどの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いたします」	○最初の挨拶で注意を引きつける。 ○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。
(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ます。こちらは、これから皆さんが歩く遊歩道の地図で、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、自分の存在を早めにヒグマに知らせてください。もし出会ったら、映像にあった通り、静かに引き返してきてください。」 「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	○ホワイトボードの横に立つ。 ○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。

	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。」	
	3. コース案内 「では、コースの案内に移ります」 「ここには2つのコースがあります。こちらが、今私たちがいるF Hです。出たすぐの分岐を右に進むと、ロングコース。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。」 「ショートコース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。」 「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。」	○引き続きホワイトボードを使用。 ○分岐の説明などは、手振りも使用し、方向を強調する。
	(4.) 特定の場合における追加案内事項 (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) 「本日の日没時間は○時○分です。暗くなる前に、遊歩道から退出して下さい。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」 (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) 「本日の日没時間は○時○分です。日没時間が近いため、ロングコース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」 (4-2.) 遊歩道の部分閉鎖時のコース案内 「ヒグマ出没のため昨日より、ロングコースを閉鎖しております。ショートコースのみの利用になりますが、ご了承ください。」 (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。 (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」	

送り出し		
2 分間を目安に レクチャー室	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。」 「い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。」	○認定証を拡大印刷したサンプルを持ち、確認を促す。
	(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。」	○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。
	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。	
	(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。	○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。
	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。	

3) 実施結果

レクチャーは3,591回実施され、計36,578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10.2名だった。また、受講者の4.8%が小学生以下の子どもであった(表2-10)。

本年度の植生保護期の受講者数は、昨年同期と比較して4割減となった。これは、最も来園者の集中する8月に、ヒグマの恒常的な出没により地上遊歩道の閉鎖が多発したことが影響している。8月の1か月間で比較すると7割以上の減少となった。

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2-2に示す。お盆時期である8月7日～12日、8月14日～8月20日が地上遊歩道終日全面閉鎖となっていたため、8月の受講者数は著しく落ち込んだ。好天でヒグマ遭遇がなかった8月4日、8月29日には700名以上の受講者数であった。また8月は子どもの受講者数が多いのも特徴的である。最も受講者数が多かったのは、9月16日の865名だった。この日の天候は雨のち曇りと好天とは言えないが、シルバーウィーク2日目であることと観光船の欠航が影響したと考えられる。続いて10月の連休にもピークが見られた。今年度は、10月における受講者数が顕著に多く、連休中日の前年比は、1.5倍である。これは、10月に入りヒグマ遭遇による地上遊歩道閉鎖がほとんどなくなったことと好天が影響していると考えられる。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。

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2-3に示す。午前8時30分および午前9時30分、午後2時および午後3時それぞれの時間帯の前後の受講者数が多く、昨年度同様の傾向を示しているが、本年度は午前の利用が減少し、13:00～15:00の利用が増加した。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時前後の時間帯は受講者数が少なかった。

表2-10 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		
4/20~5/9計	585回	3481人	339人	3820人	191人
8月計(8/1~31)	540回 (0.33)	7407人 (0.28)	884人 (0.24)	8291人 (0.28)	267人 (0.27)
9月計(9/1~30)	1448回 (1.05)	15091人 (0.93)	292人 (0.68)	15383人 (0.93)	513人 (0.93)
10月計(10/1~20)	1018回 (1.55)	8840人 (1.39)	244人 (1.71)	9084人 (1.39)	454人 (1.39)
総計(101日間)	3591回 (0.81)	34819人 (0.64)	1759人 (0.33)	36578人 (0.61)	446人 (0.39)

*カッコ内は前年比を表す

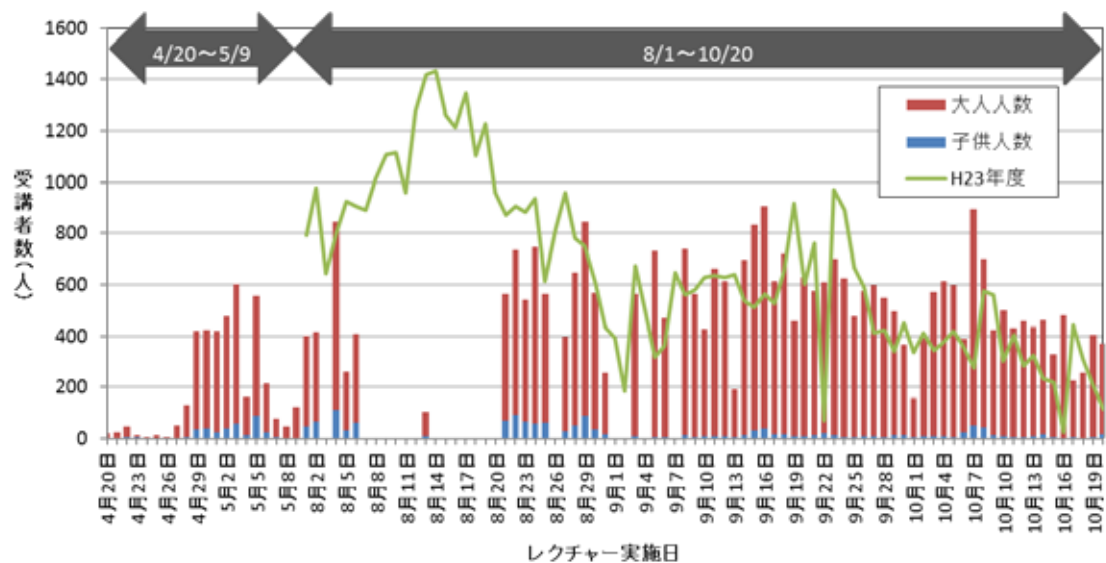


図 2-2 植生保護期レクチャー受講者数の日別推移

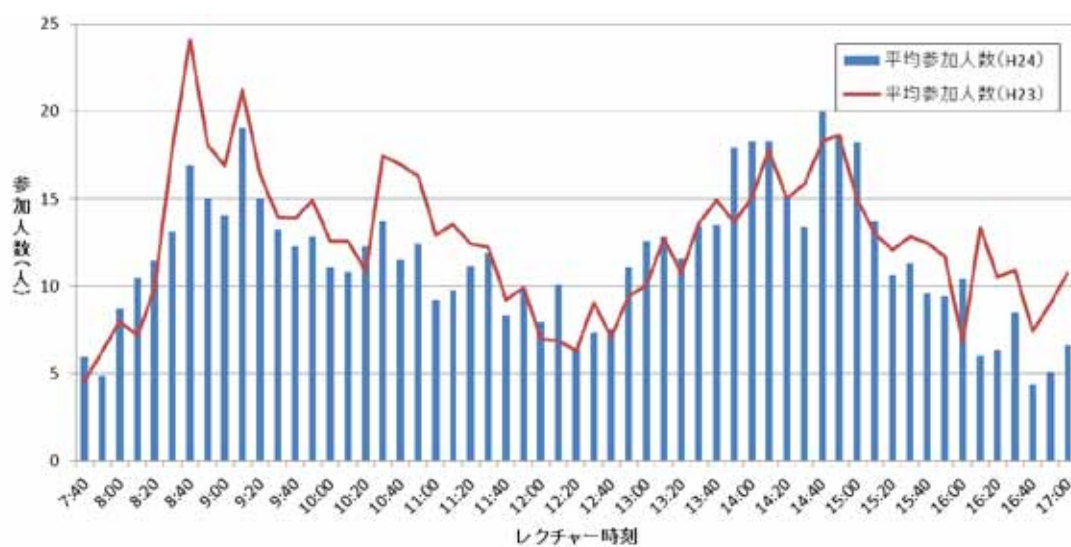


図 2-3 植生保護期におけるレクチャー時間毎の平均受講者数

4. まとめと課題

制度実施期間を通じて、総計 4 万 5 千人弱の立入り者に対しレクチャーを実施した。これは昨年度の 75%に留まり、8 月の 1 カ月間で比較すると昨年の 7 割以上の大幅な減少となった。一方、ヒグマ活動期はツアー参加者数が昨年と比較して 3 割以上増加した。6 月、7 月が好調で人気の時間帯は予約枠が満席に近くなる日も発生している。このように 8 月の大幅な受講者数の減少があったものの、その他の期間は概ね昨年を上回っており、新設された春の植生保護期を加え、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。

連日のヒグマ出没による遊歩道閉鎖があったにもかかわらず、深刻な事故やトラブルは発生しておらず、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、事前レクチャーの果たした役割は大きい。しかし、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、多くの課題が残る。本項では、植生保護期を中心として本章の課題を列挙する。

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い。混雑日においては、最低でも受付 2 名、レクチャー 2 名、誘導 1 名の設置が望ましい。

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 2-7 に示した通り、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ため、レクチャー後に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乏しい。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い。混雑日において絶え間なくレクチャーの合間を縫っての案内を行うことは、現在の人員では非常に厳しい。

2) 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が 21.7%と昨年より 7.3%の伸びがあった。30 名を超える団体ツアーの立ち入りがしばしばあり、初めて利用する添乗員の場合には混乱が発生した。一方、かつて制度を利用したことのある添乗員の場合はスムーズな対応が可能であった。このように、添乗員への周知と理解を得ることが重要であることから、予約段階からの丁寧な案内とコミュニケーションが重要である。

3) 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、同レクチャーに外国人と日本人が混在することがほとんどであり、レクチャー全体を通して外国語で行うことは難しく個別に解説する必要があるが、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。可能な限り、事前に口頭で個別解説を行った。

また、日本語の理解が十分な添乗員が引率する外国人団体の場合は、事前に同席する日本人客の了承を得た上で、添乗員に同時通訳を依頼した。その際は、レクチャーを行う職員の声を遮らないように、区切りをつけその都度通訳を行うように依頼した。

4) 再度受講の取扱い

レクチャーは立入りの度に受講することが義務付けられているが、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。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たびたびあった。短い期間での複数回の受講については、利用者の負担を減らす仕組みの検討が求められる。

具体的には、同日中の再入場希望者については、レクチャーの受講を免除とし、認定証を確認の上、最新情報を口頭で伝え入場させるといった方法が考えられる。

第3章 ウェブサイトの管理運営

1. 情報発信システムの保守と管理の実施

知床五湖利用調整地区ウェブサイト（<http://www.goko.go.jp/> 以下五湖HP）は、第1章で前述した制度説明、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や、植生保護期におけるレクチャーの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重要である。利便性が高く、正確でわかりやすい使用方法が求められる。サイト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。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。なお、管理者IDは当日受付業務を行った知床ガイド協議会の受付スタッフも共有利用した。

本章では、新たに追加された利用者アンケート機能の運営状況、五湖HPの改修状況、五湖HPへのアクセス解析の3点について報告する。

2. 利用者アンケートの運営

1) 利用者アンケート機能

ヒグマ活動期のツアー参加者を対象にツアーの評価フォームをサイト内に作成し、回答結果を蓄積するシステムを構築し、2012年5月10日より運用を開始した。回答結果はツアーの担当引率者とサイト管理者にメール通知されるとともに、事業所IDまたは管理者IDのログインにより予約ツアーシステムから閲覧可能とした。回答結果の一部は、2012年7月3日よりHP上において一般公開した。

利用者アンケート機能の目的

HP上で利用者がツアーを予約する際に、引率者情報を提供することで利用者のニーズと登録引率者の得意分野のマッチングと満足度向上を目指した。

アンケートの参加方法

ツアー参加者に配布される立入認定証にアンケートフォームへ接続可能なQRコードを印字し、利用者はQRコードを携帯端末で読み取り、設問へ回答するものとした。

アンケートの設問（図3-1）

「制度に関する総合評価」と「ガイドの総合評価」をそれぞれ7段階（非常に満足、満足、どちらかというと満足、普通、どちらかというと不満、不満、非常に不満）で評価し、「ガイドの評価」（ガイドの特徴）を10項目（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）の中から当てはまる特徴を最大3つ選択する形式とした。また、利用者が自由に記入できる「投稿者名欄」と「感想コメント欄」を設置した

アンケートへの返答機能

アンケートに回答した利用者に対し返答可能な引率者とサイト管理者の「返答欄」をそれぞれ設定し、HP上で閲覧可能とした。

利用者アンケートへの公開状況

これらのアンケート結果は、アンケート開始より約2ヵ月後の2012年7月3日からHP上の「登録引率者一覧」画面にて、一部の設問結果（「ガイド評価」と「感想コメント」）とアンケートに対する「ガイドの返答コメント」についてのみ限定公開した（図3-2）。「ガイド評価」は各引率者においてもっとも多く選択された上位3項目、「感想コメント」と「ガイドの返答コメント」は全て公開した。

アンケート公開後の2013年3月1日には、HP上の「ガイド一覧」において各引率者へのアンケートの投稿数の表示と、投稿件数による引率者の並べ替え表示、「ガイド評価」（ガイドの特徴）をもとにした絞り込みの検索機能を追加した（図3-3）。

感想登録

この度は知床五湖を訪れていただきありがとうございました。

知床五湖をより一層多くの人々に楽しんでもいただくため、訪れた皆さまに一言感想をいただきたいと思っています。

ご投稿いただいた評価（一部は非公開）・感想は、個人情報をお付けの状態で知床五湖のホームページ（goko.go.jp）上、ガイド事業所一覧において一般公開させていただきます。また、お客様から頂いたご感想は、知床五湖あり方協議会で共有されます。この場合も個人情報は非公開とさせていただきます。

ご来園日時 2012/07/01 08:10

レクチャー、ガイド同伴の業務付け、敷設ルートや時間など知床五湖の特別ルールに対する評価を教えてください

制度に関する総合評価

- 選択 -

お客様をご案内した登録引率者（ガイド）に対する総合的な満足度を教えてください

ガイドの総合評価

- 選択 -

お客様をご案内したガイドはどのようなガイドでしたか？あてはまるものを3つまで選択してください

ガイドの評価 ☐ ヒグマ出没時に細心になる ☐ 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、管理員より高評価をご希望の方はご記入ください

投稿者

ご意見、ご感想等ありましたらご記入ください

コメント

☐ この内容で投稿します*

感想を送る

Or キャンセル

Copyright © 2011 ~ 2013 Shiretoko Goko Lakes. All rights reserved.

図 3-1 利用者アンケート設問項目（入力画面）

ガイド

感想

ツアーに参加された方の感想



ツアー参加者 12/08/08 19:35

植物について詳しく説明していただき、自然を満喫できて
贅沢で楽しい時間を過ごすことができました。ありがとうございました。



鈴木 謙一

先日は知床五湖のツアーにご参加頂きましてありがとうございました。
ご満足いただけたようで何よりです。
是非また遊びに来てくださいね。

図 3-2 利用者アンケートの感想コメント例

ガイド一覧

名前

自己紹介文

評価項目

ガイド一覧は、←左枠のような情報を表示しています。評価項目は、ヒグマ活動期にガイドツアーに参加されたお客様より評価をいただき集計したものを表示しています。
各ガイドさんについて詳しく知りたい場合は、もっと詳しくボタンをクリックして下さい。

評価で絞り込み/並び替え

評価で絞り込み

☒ ヒグマ出没時に頼りになる
☐ 自然の仕組みに詳しい
☐ おもしろい
☐ 事前のアドバイスが充実

☐ 植物に詳しい
☒ 観察力・洞察力が鋭い
☒ 礼節を重んじる

☐ 動物に詳しい
☒ 親切・優しい
☒ 森の雰囲気を楽しめる

並び替え

☒ 感想投稿の多い順

鈴木 謙一 感想投稿数 (61件) 知床五湖ガイド実績NO.1のガイドです。(回数で最多……) 1. 自然の仕組みに詳しい 2. ヒグマ出没時に頼りになる 3. 植物に詳しい もっと詳しく	綾野 雄次 感想投稿数 (6件) 季節や時代とともに変わっていく知床の自然を、体験しましょう…… 1. ヒグマ出没時に頼りになる 2. 自然の仕組みに詳しい 3. 事前のアドバイスが充実 もっと詳しく	佐々木 恵 感想投稿数 (3件) 1. 親切・優しい 2. 動物に詳しい 3. 観察力・洞察力が鋭い もっと詳しく	菅沼 宏基 感想投稿数 (3件) 知床大好き！ 動物大好き！ 私と一緒に自然を楽しみましょう…… 1. おもしろい 2. 親切・優しい 3. ヒグマ出没時に頼りになる もっと詳しく
---	---	---	---

図 3-3 引率者一覧画面

33

2) 投稿実績

アンケートはツアーの全利用者 7,551 名より 131 件投稿された(投稿率約 2%)(表 3-1)。アンケートは引率者 25 名中 13 名に投稿され、残り 12 名は未投稿であった(表 3-2)。感想コメントの記入は 131 件中 107 件あり、これらに対する引率者の返答コメントは 103 件あった(表 3-2)。

表 3-1 利用者アンケートの投稿率

ツアー利用者総数	7,551 名
アンケート投稿総数	131 件
アンケート投稿率	2%

表 3-2 引率者別のアンケートの投稿数

引率者	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
アンケート投稿数	6	1	3	3	2	2	5	1	1	23	10	2	72
感想コメント数	6	0	3	3	1	2	3	1	0	17	8	2	61
ガイドの返答コメント数	6	0	3	2	1	2	3	1	0	17	8	2	58
引率者	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
アンケート投稿数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
感想コメント数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ガイドの返答コメント数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
全引率者数	25 名												
アンケート投稿総数	131												
感想コメント総数	107												
ガイドの返答コメント総数	103												

3. 情報発信システムの改良

今年度利用調整地区制度を運用した 5 / 10 ~ 10 / 20 間の期間内に生じたシステム上の課題について、担当自然保護官および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は計 4 回実施し、不具合の修正、業務改善に伴う変更、機能追加などのシステム改良を 4 回実施した。詳細な改良内容を表 3-3 に示す。

主な改良・修正点

- Ⅰ ガイドツアー利用者による引率者への評価アンケート機能の公開
- Ⅰ H P 上に「お知らせ欄」を追加（H P トップ画面の目立つ位置に設置）
植生保護期、ヒグマ活動期、自由利用期に応じて散策方法が異なることを通知した。
- Ⅰ 2 つの散策路（高架木道と地上遊歩道）の開閉状況をリアルタイムで表示。
通常時は散策の受付時間などを表示した。ヒグマ出没などにより散策路を緊急閉鎖した場合は、開放の見込みなどを表示し、状況に応じて更新した。
- Ⅰ H P の地上遊歩道の説明画面において、4 つの利用期のマークを挿入し、利用期に応じた散策方法が理解しやすいように表示した。

表 3-3 予約システムの改良作業詳細一覧

*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

1) 第 1 回改良作業（打ち合わせ日 4 月 18 日）

区分	内容	対応日
追加	HPトップ画面に「お知らせ欄」を設置。植生保護期の散策方法の情報提供。 掲載文：【お知らせ】ただいまの時期は「植生保護期（開園～5/9 まで）」です。高架木道（無料）、地上遊歩道（大人 250 円）ともに散策できます。積雪のため、地上遊歩道の一部（大ループ）は当面ご利用いただけません。	4 月 19 日
更新	HPトップ画面のお知らせ欄の掲載文変更。大ループの開放を告知。 掲載文：【お知らせ】ただいまの時期は「植生保護期（開園～5/9 まで）」です。高架木道（無料）、地上遊歩道（大人 250 円）ともに散策できます。地上遊歩道はすべてのコースがご利用いただけます。	5 月 7 日
更新	HPトップ画面お知らせ欄の掲載文をヒグマ活動期用に変更。 文中に散策予約システムへのリンクを設定。 掲載文：（5/10～）【お知らせ】ただいまの時期は「ヒグマ活動期（5/10～7/31 まで）」です。高架木道はいつでも無料でご利用いただけます。地上遊歩道はガイドツアー限定でお楽しみいただけます（要予約：リンク）	5 月 10 日
バグ	HPトップ画面「深い森を楽しめる地上遊歩道」リンク先が「植生保護期の解説ページ」表示。 対応：ヒグマ活期解説ページへ差し替え。	5 月 25 日
変更	ガイド事業所向け認定手数料の〆払い請求書の様式の変更および、ツアー引率者欄にすべてのガイド名が表記されるよう修正。	6 月 1 日

2) 第2回改良作業(打ち合わせ日6月20日)

区分	内容	対応日
変更	ツアー予約画面における引率者のグーグルカレンダー表示(引率者スケジュールと連絡先掲載)の廃止。 変更前:「ガイドを選択し、電話で申し込む」表示からグーグルカレンダーへのリンク。 変更後:「五湖FHにお電話でお問い合わせください 0152 - 24 - 3838」(リンク等なし)	6月21日
変更	アンケートの投稿方法の変更。ガイドの評価項目の選択数を上限3点までに制限。	7月2日
追加	アンケートの一部の情報(利用者感想コメントとガイドの返信コメント)をHP上で一般公開。	7月3日
追加	HPトップ画面「引率者」のガイド評価コメントのウィンドウ上部にガイド名を追加。	7月3日
追加	引率者コメントの投稿の利便性の向上。HPトップ画面「引率者」のガイド評価の「感想」タブ内にガイド名の表示枠を設定。	7月24日
追加	増枠実験時の臨時ツアーのデータを追加。	8月4日

3) 第3回改良作業(打ち合わせ日7月21日)

	内容	対応日
バグ	iphoneからのインターネット予約において、URLの一部自動書き換えアクセスによるツアー予約の不整合が発生(ガイドおよび事業未設定の予約受付)。 対応:URL書き換えによるアクセスの遮断を設定。	7月23日
変更	HPトップ画面「旅行者様へ」内の団体予約確認書のフォーマットを変更。 予約確認書(ファイナル返信用)記入欄に「利用日」と「時間」欄を追加。	7月27日
変更	散策の利用期に伴うHPトップ画面「地上歩道を歩く」のリンク変更。 変更前: http://www.goko.go.jp/promenade_ground_higuma.html 変更後: http://www.goko.go.jp/promenade_ground_summer.html	7月31日
追加	HPにルートマップ付申請書(植生保護期用)のダウンロードリンクを設定。利用者の申請手続きの事前準備を紹介。	7月31日
変更	予約システムの残席数の表示をマークに変更 40～20→ 、19～10→○、(9～0は変更なし)	7月31日
更新	HPトップ画面のお知らせ欄の掲載文を植生保護期用に変更。 掲載文:【お知らせ】ただいまの時期は「植生保護期(8/1～10/20まで)」です。高架木道はいつでも無料でご利用いただけます。地上遊歩道はレクチャー(有料、10分おきに実施)を受けることでお楽しみいただけます。(リンク)詳しくは→ http://www.goko.go.jp/promenade_ground_summer.html	8月1日
バグ	スマートフォンからのガイド評価コメントが投稿できない問題。	8月8日
修正	iphone(ブラウザ:サファリ)によるツアー予約時のエラーの発生。連絡先メールアドレスにezweb.ne.jpを登録した場合に動作するプログラムに問題あり。	8月10日
バグ	PC画面に散策受付(予約編集)画面がすべて表示されない(スクロール非表示)。	8月16日
追加	トップページに散策路の開放状況欄をリアルタイム表示(googleスプレッドシートを利用)	8月23日

4) 第4回改良作業(打ち合わせ日9月2日)

区分	内容	対応日
修正	HP内の散策経路地図の誤字(地上遊歩道が地上遊歩道同と表示)。	9月3日
追加	団体の予約調整の機能、「確認書」フォーマット一部変更、返信用の記入欄に 1行追加:「当日連絡のつく連絡先(代表者の携帯電話等)」	9月13日
修正	「レクチャー時間」「フィールドハウス閉館時刻」の修正(11/1～閉園までの期間) 修正前:「閉館」 修正後:「15:00 閉館」	10月18日
更新	HPトップ画面お知らせ欄の掲載文を自由利用期用に変更。 掲載文:(10/21～閉園)現在は自由利用期です。手続きは不要です。	10月21日
更新	HPトップ画面お知らせ欄の掲載文を冬季閉鎖用に変更。 掲載文:冬期閉鎖中です。2012年シーズンの営業は終了いたしました。2013年4月下旬ごろの開園を予定しています。	11月26日
変更	引率者アンケートにおいて、利用者がコメントを空登録した場合、ガイドの返答コメント欄は表示しない。	1月30日
追加	引率者アンケートの感想項目と感想投稿件数順による並び替え機能の追加	3月1日

4. 五湖ＨＰのアクセス状況について

1) アクセス件数と推移

ＨＰのアクセス解析は2012年4月1日から2012年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103,450件（前年比175%）であり、昨年度よりアクセス件数が増加した。

図3-4より、1日当たりのアクセス件数は平均約239件、サイト内滞在時間は平均約4分であった。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。

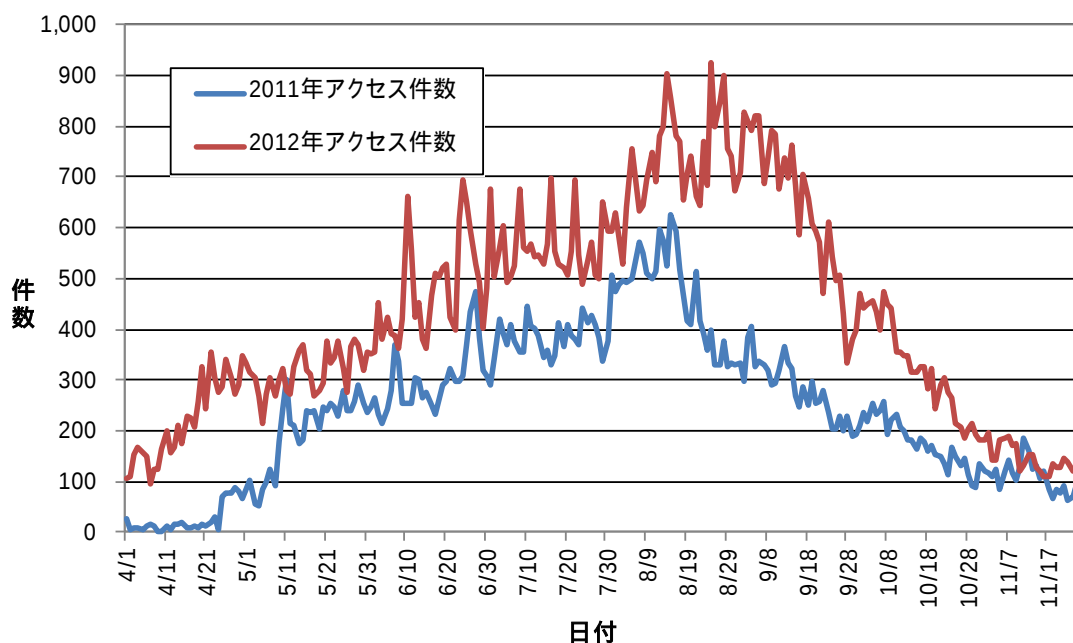


図3-4 ＨＰへの日別アクセス件数

2) 端末別アクセス状況

全アクセス数（103,450件）の内、PCによるアクセス数は89,359件（全体の86.4%、前年比162%）、タブレット端末が8,392件（8.1%、1,079%）、携帯電話が4,807件（4.6%、247%）、その他の携帯端末が892件（0.9%、102%）であった（図3-5）。特にタブレット端末によるアクセス数が増加しており、2012年では携帯電話によるアクセス数を上回った。

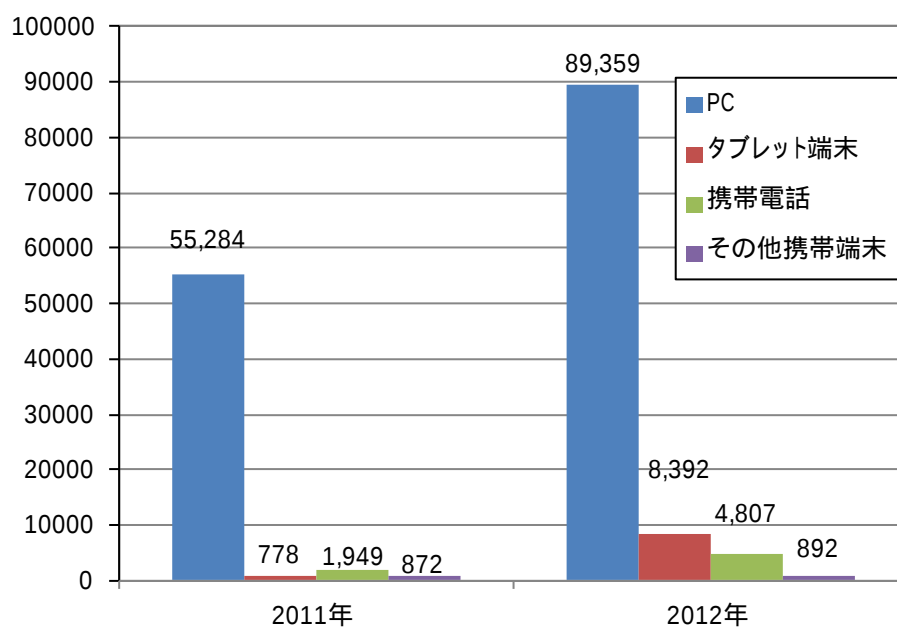


図 3-5 HPへのアクセス手段別閲覧件数

5. まとめと課題

1) 利用者アンケート機能

各引率者により利用者のアンケート投稿率にばらつきが顕著に確認された。利用者へのアンケートコード付の認定証配布やこれらに関する説明は引率者が中心になって実施した。そのため、引率者から利用者に対しアンケート投稿を告知する場合としない場合において、投稿率に差が生じた可能性がある。投稿数が極端に少ない引率者と投稿数が多い引率者において、評価の信頼性が異なる恐れがあり、利用者ニーズと登録引率者の得意分野のマッチングを目指すためには今後何らかの改善が必要である。

2) 情報発信システム全般に関して

フィールドハウスに寄せられる質問や意見から、利用者が最も必要としている情報をＨＰ上の目立つ位置にリアルタイムで表示することで、利用者のニーズに答えるよう取り組んだ。ＨＰや予約システムに関わる不具合の報告を受けた場合は、当日中にシステムの改善取り組むなどして迅速な対応を心掛けた。不具合の多くは、急速に普及しているスマートフォンや特定のブラウザから予約システムへのアクセスに関するものであった。よって、システムの修正や強化は情報端末の更新に応じて継続的に実施することが肝要である。

3) ＨＰアクセス結果について

ＨＰへのアクセス数は前年より70%以上増加しており、情報発信の基本として必須である。特にタブレット端末のアクセス数は前年の10倍になっており、情報端末の中で増加率が著しい。今後は、ＰＣだけではなくタブレット端末の機能に合わせたＨＰ構築が必要であることが示唆される。

平成 24 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等運營業務

事業期間：平成 24（2012）年 4 月 2 日～平成 25（2013）年 3 月 31 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宇別 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