

知床五湖利用コントロールにおける課題整理表

課題：

知床五湖コントロール導入に向けて、課題となっている項目を列挙した。

対策のアイデア：

各課題項目に関する対策として、各種検討会などで事務局に寄せられたアイデアについて、その概要を記述した。対策として決定されたものではなく、これまでに出たアイデアであり、今後の検討事項である。

アイデアに関する検討事項：

対策のアイデアを実施する際に留意すべきポイントなどについて記述

	課題	対策のアイデア	アイデアに関する検討事項
広報	(ア) 旅行業界向け広報	業界向け説明会	実施タイミングと期限
	(イ) 地域向け広報		
	(ウ) 一般旅行者向け広報		知らずに現地に来る利用者は必ずいる。
施設	(ア) レクチャー施設		
	(イ) 高架木道と地上歩道の接続部		
	(ウ) その他の圃地整備		
制度	(ア) 法的担保 (イ) 主催者 (ウ) 認定ガイド認定者 (エ) 費用負担 ・ 現地の受付・ヒグマ対策体制 ・ 予約・集客体制 ・ 認定ガイド制運営体制	利用調整地区制度など	環境省にて検討

課題	対策のアイデア	アイデアに関する検討事項
(ア) 管理側とサービス側のギャップ *受益者負担を謳う仕組みでありながら、利用者へのサービス意識が低い		
サービス商品としてのチェック機能	協議会メンバー全員への周知をチェック機能として、情報提供を徹底する？	周知のみで十分か？ メールでの連絡体制の構築要
	観光協会・ガイド協会などの特定の担当者が事務局に加わる？	誰が担当者となる？
中止判断の仕組みと責任の所在	判断にガイドなども加わる？ *制度確定により、実質的に決定か？	判断者の責任を明確化
(イ) ヒグマ活動期の基本ルール 実験で使用したたたき台の改訂。ガイドなど利用者側と、管理側と一緒に作り上げる仕組みが必要		
50m (安全圏基準) の見直し	数値はそのまま柔軟運用	形骸化の不安
	より明確な別基準を検討	
誰が何を判断するかの線引き	ヒグマ遭遇したガイドが、前進・後退を判断？	ガイドという立場上、後退判断はしにくい。
	全体の引き返し等は、本部が判断？	本部において無線交信だけで現場の詳細を把握するのは難しい
上記判断基準の明確化		お客様、他のガイドに引き返しを納得させるためにも、極めて明確な基準にする
ヒグマ目視 わからなくなった その後の対応		
引き返し 利用再開の復旧方法	現地をパトロール後、利用再開（現行？）	運用コストが大きい、時間がかかる
	利用中止後、一定時間経過後に自動的に利用再開	利用再開までの予約は自動キャンセル？
その他：無線交信の簡略化	出発時の申告は本部のみ等、できるだけ簡略化	無線スキルが上がらないのでは？
ポイント名の改良	日本語にする、五湖側からA,B,C...に改定など	

運営体制

課題	対策のアイデア	アイデアに関する検討事項
(ウ) ヒグマ活動期のガイド認定制度 実験を基に、認定制度を再検討する		
応募要件（有償100日、五湖30日）は適当か	より緩やかにする より厳しくする 管理作業を担う、毎月研修に参加などの条件で、実質現時点同様のハードルを設ける	ガイドに管理上何を求めるか要整理
応募者の要件チェックを厳格化	複数の推薦者を要件とする？	
	認定主体による厳格なチェックを行う？	チェック可能な基準は何か？
研修回数と内容	5・6月に実習と認定試験、11月、4月に訓練 5・6月実習、ガイドシーズンにも確認、11月に認定試験、4月に訓練	研修の費用負担は？
合否判定の方法		
住民は入れないのか		
(エ) ヒグマ活動期の予約・集客システム		
当日受付、現地受付	ガイド事業者直接契約なら、現地に来た参加希望者と契約可？	本部受付はできない。事業者ごとに対応が異なる？
	ネット上の一般向け予約は前日締め切りガイドは当日の出発まで予約入力可能？	五湖でのインターネット開通すれば、ネット上の最終リストを基に受付可
時間枠&事業者を選ぶ仕組みで複雑	あらかじめ時間枠を配分する 受付窓口の強化、条件検索機能などの付加	どこが窓口となる？
	9時台に何ツアーといった大きな時間枠にする	安全上のマイナスとならないか？
	混雑時間帯と閑散時間帯で予約方法を変える	複雑にならないか？
時間枠の配分はどう調整する	観光協会などで調整？	調整役はどこ？
	希望する時間枠を入札する？	制度上可能か？
	公開の上先着順？	仮押さえにより、予約を埋めてしまう可能性あり

課題	対策のアイデア	アイデアに関する検討事項
旅行社のツアーを受け入れづらい	団体名と人数だけの予約をOKとする？	仮押さえにより、予約を埋めてしまう可能性あり 法制度上、個人名なしの予約は可能？
ガイド毎の予約管理が煩雑 ガイドの変更ができない	ガイドごとではなく、事業者ごとの予約管理？	法制度と主催者の判断次第？ ガイドの数以上に予約を作成できないような仕組みを検討
顧客情報の詳細入力が煩雑	*法制度の決定により、どの情報が必要か精査	
外国語対応が必要	HPなどの多言語化	予算
(オ) ヒグマ活動期の現地運用体制		
ツアーの時間間隔	遊歩道上の最大数8グループを前提に、20分、15分、10分から選択	受付は可能。予約の利便性、遭遇時の待機時間、体験の質などの要素で決定可能
	遊歩道上の最大数グループ数も含めて再検討	安全上の検証が無いまま、前提を変えるのは安全度が下がらないか？
現地受付のヒグマ対策体制	現地にヒグマ対策系スタッフが1名常駐	パトロールなどの対応が必要な場合は、別途対策スタッフの応援が必要で、時間がかかる
	現地にヒグマ対策系スタッフが複数常駐	パトロールなどの対応は迅速に行えるが、スタッフ増のコストがかかる
受付～出発までの手続き時間	実験では受付～出発までを15分としたが、10分程度が適当	
駐車場渋滞対策	ガイド事業者による送迎	バンは9人まで、ツアー定員は10人
	シャトルバス	1時間に1本程度では、利便性上、マイカーを選択される傾向がある