

第19回知床五湖の利用のあり方協議会

<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23年6月1日（水）17：30～20：00

3.出席者：別紙の通り

4.議事：

- (1) 知床五湖利用適正化計画の進捗状況
- (2) 知床五湖園地でのサービス提供について
 - ・ フィールドハウスの運営状況報告
 - ・ パークサービスセンターでのサービス提供について
- (3) 各部会からの報告と今後の課題整理
 - ・ 利用推進・広報戦略部会（ウェルカム部会）報告
 - ・ 知床五湖登録引率者審査部会報告
- (4) その他

5.配付資料：

- | | |
|-------|--------------------------------|
| 資料1 | 知床五湖利用調整地区 利用適正化計画進捗状況追記版 |
| 資料2—1 | 知床五湖利用調整地区制度実施状況 |
| 資料2—2 | 知床五湖フィールドハウスにおける利用者からの意見 |
| 資料3 | 知床五湖パークサービスセンター売店配置図・フードメニュー構成 |
| 資料4—1 | 知床五湖に関する旅行業界説明会の実施報告 |
| 資料4—2 | 地上遊歩道利用の予約方法についての詳細 |
| 資料4—3 | 旅行商品造成にかかる Q&A |
| 資料5 | 知床五湖登録引率者審査部会活動報告と今後の予定 |
| 参考資料1 | 第6回知床五湖登録引率者審査部会会議事メモ |

6. 議事概要：

(1) 開会挨拶：環境省釧路自然環境事務所 則久次長

(2) 議題 1. 知床五湖利用適正化計画の進捗状況

環境省：資料 1 の説明

ウトロ地域協議会：駐車場整備について、今回の議題に入っていないが、どのようになっているのか。

環境省：アクセスと併せてこの協議会の中でこれから議論する必要があると思っている。今の段階では、駐車場整備の一環として、駐車場外縁部の植生調査を行う予定である。そのデータによって、拡張できるかどうかなどの検討をしたい。

ウトロ地域協議会：モニタリングをするというが、乗用車の駐車時間の把握はするのか。

環境省：北海道大学で、調査することになっている。ナンバーを追跡し、カムイワッカと知床五湖でどのような車の動きがあるかを調べる。また、環境省としても一定間隔で撮影ができるインターバルカメラを設置し、渋滞状況の把握を行う。

知床ガイド協議会：インターバルカメラの設置で、その情報を提供するためのリンクはできるのか。今現在の情報を提供できれば、渋滞緩和に繋がるのではないかと。

環境省：インターバルカメラは記録をするだけのものであり、リアルタイムでの情報提供は難しい。データ収集を続ければ、今後「渋滞カレンダー」などを作成して情報提供はできるだろう。

環境省：北海道大学の先生方が参加した協議会で議論になったことがあった。問題は、情報の出し方の正確さであった。例えば、15分の渋滞という情報を与えたが、実際は30分以上待ったということになると、利用者の印象も悪くなる。生の情報を出すことはリスクも伴う。その点の整理が仕切れていない。今は渋滞情報提供というよりも、利用者の集中緩和の方法を探ってみようという話になっている。

ウトロ地域協議会：観光客も少ないので、今のデータを基準とするのではなく、ぜひ長期的に見て、データをとってってもらいたい。

NPO 法人知床斜里町観光協会：旧トイレは撤去するのか。また、フィールドハウスとパークサービスセンターの間の改修など、もっと施設管理が必要だ。そういった整備はいつやるのか、その時期が確定するのはいつか。また、交通機関をどう利用するのも具体的に示していただきたい。

北海道：旧トイレに関しては、秋に撤去となる。環境省の外構整備の前に撤去をする予定。

環境省：外構整備は、夏に設計を行い、秋に進める。アクセスについては、各所でバスの使用を利用者に薦めている。

しれとこ・フォーラム 21：旧トイレの建物を撤去した後、そこの敷地は何になるのか。トイレは必ず撤去しなければならないのか。

環境省：駐車用のスペースや遊歩道出口として少し広めのスペースをとるなど、いくつか考えられる。旧トイレのある場所は少し雑然としているので、きれいな空間に再整備をしたいと考えている。法的に言えば、用途の無い建物については原則撤去となっている。

知床ガイド協議会：現場に行くと、トイレの場所を探している人を多く見かける。もっとわかりやすい位置にトイレの看板を設置するなど、対応が必要である。

環境省：外構整備の中で、看板等についても再考していく。必要であれば、すぐに仮設のものでも取り付けていきたい。

知床ガイド協議会：高架木道のエントランスについては、どうなっているか。

環境省：エントランスをウッドデッキ風にして、パークサービスセンターから自然に高架木道へと人が流れていくようなものにしたい。

知床ガイド協議会：駐車場が狭くなるということか。

環境省：今のバスやタクシーの駐車位置を移動させ、駐車場の形状を修正することを想定している。エントランス整備は、今年度設計をしてこの場でまた検討をしていきたい。意見をとりまとめ、夏にはかためたい。

ウトロ地域協議会：高架木道の途中に、看板をつけると聞いていたと思うが、その件に関してはどうなっているか。

環境省：五湖全体のサイン計画と合わせてエントランスの整備と併せて行う予定である。

ウトロ地域協議会：高架木道上に、利用者が写真を撮るような場所に、記念になるような看板を設置してはどうか。

知床財団：高架木道については、もう一工夫ほしい。例えば解説のものが各ポイントにあるなど。800mあるが、単調すぎるので、高架木道にはもっとアイデアを入れられるのではないかと思う。

環境省：工事と併せての設置であれば、看板も可能。

しれとこ・フォーラム21：高架木道には何もないな、と感じた。ただ何かを取り付けたりとすると、自然の景色も台無しになることがある。看板を取り付けるのであれば、素朴なものでいい。変な看板であればない方がいい。また、看板前でも写真待ちの渋滞ができることがあるので、よく考える必要がある。

環境省：看板がありすぎると、高架木道自体の見栄えが悪くなることもある。高架木道の看板については、今後皆の意見を受けていきたいと思う。

(3) 議題2. 知床五湖園地でのサービス提供について

知床財団：資料2-1、2-2について説明

自然公園財団：自然公園財団で整備をしている知床五湖パークサービスセンターは4月22日にオープンし、現在は知床の自然や自然公園財団の活動などをパネル展示している。今後は、売店が6月8日オープンを予定。パークサービスセンターでは、フィールドハウス

ではできないことを補完するようなサービスを検討。ガイド情報板の設置も考えている。また、五湖から他の観光情報も発信したいと考えている。この場で相談させてもらいたい。

ユートピア知床：6月8日の売店オープンに合わせて準備を進めている。今後も知床のものを使い、知床らしい商品を販売したいと考えている。資料にもメニューがあるが、シカバーガーを始め、知床の地元の食材を使っている。地元の斜里ブランドの商品を販売したいと考えている。書籍に関しても、知床のものを中心に70点以上そろえる予定。環境に配慮した営業も心がける。店内は車いすでも通れるスペースを確保している。

環境省：説明した中で、何か質問はありますか。

しれとこ・フォーラム21：ガイド料金が低い、料金が統一でない、という声を利用者だけでなく、それに関わる地域の人からも聞く。ガイド内容がそれほど変わらないのに、違うとしても利用者には分からないのに、金額が異なる。そのことに関する苦情があるのは当然。改善できないのか。また、フィールドハウスの中に客待ちのようにガイドがいるのもおかしい。フィールドハウス内のガイドの営業行為は無いほうがいい。そういった行為は全く無くすか、ガイドの窓口となる場所・人の設置が必要。

知床財団：統一料金に関しては、こちらもほしいと思っている。当日希望の利用者への説明でほとんどの時間・労力を使っているのが現状である。利用者の利便性を考えると、ガイドの待機があったほうが良い。料金の統一と窓口の設置がやはり望ましいが、現状では間に合っていないという状況。

しれとこ・フォーラム21：フィールドハウスは手続きをするためであり、ガイドが説明をするような場所ではない。繁忙期の夏では、混乱を招く。建物の目的が違うので、そういったことは「ない」という方向で考えるべきである。

知床ガイド協議会：待機をするならば、利用者からは見えない方がよい。金額についても、当日料金に関しては統一する必要があると考える。今のやり方では混乱をきたす。具体的には、バックヤードが見えているのが問題。利用者から、受付をする人とそうでない人の区別をはっきりさせるほうが良い。

知床財団：ヒグマ活動期のフィールドハウススタッフ2名の体制の中で、受付には一人、もう一人は死角にはいる位置で別の仕事をしている。現状の設備の中では、できることをやっている。

ウトロ自治会：5月の利用者数をみても、混雑期の10分の1も入っていない。フィールドハウス中でガイドの紹介などをやっているのは、とてもさばききれないだろう。今の状況を変えていかないと、クレームは増えていく。根本的なやり方を変える必要があるのではないか。当日受付に関して、全く別にする必要があるのではないかと。

知床財団：今の実感としては、去年のプレハブでもさばけていたので、当日受付を考えなければ、制度説明などはこなすことができるだろうと思う。

ウトロ自治会：観光にはおもてなしの心が必要であり、当日受付も視野に入れてやるべき

である。

知床財団：その考えの元、職員は対応している。

ウトロ自治会：実験の時と実際では違う。ホームページを事前に見ない人、情報を得ていない人がクレームをいうのであって、さばききれないだろう。少なくともガイドの当日料金は統一すべき。

知床ガイド協議会：今の5月の利用者数を見ていると、これでは赤字だろう。今の状況では今後やっていけない。料金を下げるには、利用者数を増やすしかない。予約客を増やすことはもちろんだが、必要なのは当日の希望者をどれだけとれるかということだ。そのための対応が必要。料金の統一に関しては、ガイド協議会でも考えていきたい。

知床エコツーリズム推進協議会：当日予約に対するトラブル少なくするよう対処するか、より制度を理解してもらうために周知を徹底する必要がある。どんなに周知を徹底しても、制度を知らなかったという人は必ずいる。知床財団の基本姿勢が見えない。当日受け付けについては、仕事の範囲と考えていなかったのか。

環境省：当日受付をしっかりと対応するというのは、知床財団も含め我々みんなの一致している意見である。そのためのやり方に、何か良いのかという議論になっている。施設に関してはこれから対処していきたい。

知床エコツーリズム推進協議会：当日受け付けに対する姿勢が足りなかったのではないか。ガイドがフィールドハウスの中に入れば、現実問題として客引きが始まるだろう。そこまで考えての対応をする必要がある。前向きな議論にしてほしい。旧トイレの場所をガイドの待機場にするということは考えられないか。今あるものをうまく利用するようにしてほしい。

環境省：旧トイレの撤去については、事業施設として用途がなくなったものとして撤去することとしていた。別の用途に使うというのであれば、旧トイレもそのままつかうことができる。見栄えということで撤去も考えた。その点は考えていく必要があると思う。

知床エコツーリズム推進協議会：知床財団の業務の中に、当日客の対応は入っているのか。

環境省：当日客の案内という項目は入っている。しかし、具体的に当日予約の対応・代行手続きという項目では入っていない。

知床財団：当日の予約対応に約8割の時間・労力を使っている。批判があることは承知しているが、当日希望の利用者のために、何とか知床をみてもらいたいと職員一同、尽力している。それは理解をしていただきたい。

知床エコツーリズム推進協議会：当日予約はあらかじめ予見できたはずだ。システムに頼りすぎていたのではないか。ガイドの人々にも考えてもらいたい。

ウトロ自治会：新しい制度で問題が起きるのは当然のこと。どれだけ短い時間で悪いところを修正できるか、それには勇気が必要になる。環境省にはそれを望む。柔軟な姿勢で対応してもらいたい。

知床ガイド協議会：フィールドハウスでは2人という体制でよくやっていると思う。しかし、当日対応に8割の時間・労力を使っているのは、怪我人がでた時やクマの対応など本来の業務ができないのではないかと。このままでは、崩壊してしまう。スタッフの人数を増やすといった対応も必要だろう。今から試していけるようにしたい。

環境省：今すぐ人数を増やすことは難しいかもしれないが、これから良くしていけるところはどんどん改善をしていきたいと思っている。関係機関と連携をして詰めていきたい。その他、ユートピア・売店の関係で質疑はあるか。

知床ガイド協議会：食べる場所はどこか。

環境省：パークサービスセンターの休憩スペースで飲食をしてもらうことになる。

ユートピア知床：環境省か自然公園財団で、案内板がサービスセンターの中の展示スペースに設置することになっている。その案内板で、飲食は休憩スペースか車の中で、と案内をする。

知床ガイド協議会：たばこを吸ってもよいところはあるか。

環境省：基本的にはない。

知床財団：バスガイドなどには、建物の裏で吸ってもらっている。公園財団との話では、灰皿は置かない方がいいだろう、という話になっている。

知床ガイド協議会：携帯灰皿を持っている利用者は多いが、どこを案内したらいいのか分からない。

ユートピア知床：基本的にたばこを吸うスペースはなく、建物の中や外には灰皿を置かないこととしている。現状では、関係者は建物の裏で吸っている。

知床エコツーリズム推進協議会：自然公園財団は、灰皿の設置を検討しているか。

自然公園財団：設置しないこととしている。ただ、長時間滞在する関係者については柔軟に対応したい。

環境省：国立公園らしい運営をお願いしたい。

しれとこ・フォーラム21：フィールドハウスの床は掃除がしにくい。また、外の窓に格子がはまっているが、それを外して掃除をするのも余分な費用がかかりすぎである。その点をもっと考えてほしい。引率者についてだが、ガイドの説明を聞きながら歩きたい人と、静かに歩きたい人がいるはずだ。低料金で案内できる、クマの対応をするだけの引率者がいてもいい。今のままでは敷居が高い。新たなシステムも考えなくてはいけない。

環境省：いずれ、そのような引率者もでてくるだろうと思う。そういったことも視野にいられて考えていきたい。

(4) 議題3. 各部会からの報告と今後の課題整理

・利用推進・広報戦略部会（ウェルカム部会）報告

観光協会：資料4-1、4-2、4-3の説明

知床エコツーリズム協議会：補足説明。修学旅行の問い合わせが一部きている。海外からの問い合わせもきているが、原発の影響でどうなるかは分からない。知床の商品自体は数が減っているようである。一部こだわっている修学旅行については、ヒグマ活動期の問い合わせもある。6月下旬～7月に関しては人が動いているが、8月の見通しはたっていないのが現状。道内の修学旅行は、約70～80校が知床へと行き先を変えたという。だが、中学ではクラス別での行動ができないため、ヒグマ活動期では対応が難しい。高架木道の利用はあるようだ。

一同：承認した

(5) 議題3. 各部会からの報告と今後の課題整理

・知床五湖登録引率者審査部会報告

環境省：資料5、参考資料1の説明

知床ガイド協議会：当日予約に関する対応を詰めないといけない。

知床財団：6月20日にヒグマとの遭遇事故ケーススタディをするので、それまでにはスタッフとすりあわせていきたいと考えている。

環境省：その他何か、また、次回の協議会の議題にすべきことはあるか。

知床エコツーリズム推進協議会：駐車場についてだが、入り口の左側の拡張と段差の解消について、この議題について話し合ってもよいのか。

環境省：植生調査の範囲には入っている。その次にどうするのか、はこれから考えていく。国立公園の管理計画では、駐車場の規模は変えないということになっている。広げるといふことであれば、この計画の変更から必要になる。今はデータを集めているところだ。

知床ガイド協議会：もし、当日予約のためにガイドを常駐させるということになった場合、駐車場料は免除してもらいたい。ガイド業としてではなく義務として入る場合に、料金を徴収しにくい。

しれとこ・フォーラム21：割引はあってもいいが、基本的には支払うべきであろう。

ウトロ地域協議会：知床財団は駐車料金についてはどうしているのか。

知床財団：年間払いとなっている。

知床エコツーリズム推進協議会：地上遊歩道を利用するガイドの手数料はどうなっているのか。

環境省：登録引率者については、ヒグマ活動期にレクチャーを事前にしてもらうことになっている。手数料を支払ってもらっているが、レクチャー業務をしてもらうことで相殺としている。

しれとこ・フォーラム21：冬期の利用についても、話していくようにしなければならないのではないか。道道と高架木道を除雪すれば、2月からでも一般の利用ができるのではないか。そういった話はないのか。

斜里町：道路管理者とのすりあわせやトイレの問題などで現実としては、冬期の利用は難しい。冬期利用は良い考えであると思うが、今後の検討が必要。

20：00 協議会終了。