

平成25年11月22日  
総務省北海道管区行政評価局  
(局長：茂垣 栄一)

# 国立公園のビジターセンターの管理運営に関する行政評価・監視 ＜調査結果に基づく所見表示＞

総務省北海道管区行政評価局では、平成25年5月から7月にかけて、環境省が道内の国立公園に設置しているビジターセンター全10か所及びビジターセンターの機能の一部を有する園地等の付帯施設全4か所の合わせて14か所のビジターセンター等について、その管理運営の実態を実地に調査しました。

この調査は、ビジターセンター等や国立公園の利用者の安全・利便の確保、自然保護意識の普及啓発等の取組の一層の充実を図る観点から実施したものであり、ビジターセンター等の管理運営を対象とする初めての調査です。調査結果に基づき、本日、環境省北海道地方環境事務所に対して、必要な改善措置を講ずるよう通知しますので、その概要を公表します。

## ＜本件照会先＞

総務省北海道管区行政評価局第一部第一評価監視官室

なかはた はざま なかむら

(担当) 中 畠、間、中 村

(電話) 011-709-2311(内線3134) (直通) 011-709-1804

(FAX) 011-709-1843

(Eメール) hkd11@soumu.go.jp

# 概要

## 調査の背景

- 北海道内には6つの国立公園が存在し、毎年多くの利用者が来訪
- 環境省は、国立公園の地形、地質、動植物等を公園利用者が容易に理解できるよう、解説、展示するための施設であるビジターセンターを整備。  
また、園地及び野営場の付帯施設として、ビジターセンターの機能の一部を有する施設（類似施設）を整備
- 道内6か所の国立公園には、10か所のビジターセンターと4か所の類似施設の計14か所のビジターセンター等が存在

- 自然とのふれあいを求める国民ニーズの増大や多様化
- 政府が推進する自然環境や生物多様性の保全と利用の増進やエコツーリズムにおけるビジターセンター等が果たす役割に期待

※ ビジターセンター等がその機能をより効果的に発揮するため、管理運営の一層の充実を図る必要

- 国立公園の利用者の
- ① 安全の確保
  - ② 利便の向上
  - ③ 自然保護意識の普及啓発の推進
- 等の観点から、ビジターセンター等の管理運営の実態を調査し、関係行政の改善に資するために実施

## 実地調査

## 主な所見表示事項

- 1 公園利用者の安全確保
  - (1) ビジターセンター等利用者の安全確保等の徹底
  - (2) ヒグマ出没情報の内容及び提供方法の改善
- 2 多様な利用者への配慮  
障がいのある者及び外国人等多様な利用者への配慮
- 3 ビジターセンター等の利用の増進  
ビジターセンター等の入館無料の表示、利用者ニーズの把握等
- 4 ビジターセンター等の管理運営体制  
ビジターセンター等間の情報の共有化・連携の推進
- 5 その他

- 所見表示先  
環境省北海道地方環境事務所
- 所見表示日  
平成25年11月22日

# 1 公園利用者の安全確保

## (1) ビジターセンター等利用者の安全確保等の徹底

### 調査結果①

ビジターセンターは、自然への理解を深め、人と自然とのふれあいを一層推進するための施設であり、多様な者に配慮した快適かつ安全な利用への対応が必要

14か所のビジターセンター等における利用者の安全の確保のための取組の状況を調査

#### ➤ 緊急連絡網や緊急連絡先一覧の作成

- ・ ビジターセンター10か所のうち、事故等が発生した場合に迅速かつ的確に対応するための緊急連絡網や連絡先一覧を作成していないところが3か所（温根内、塘路湖及びぬかびら）
- ・ 同様に、類似施設4か所のうち、作成していないところが2か所（幌延及びシラルトロ）

→ 報告書P38、40

#### ➤ 木道での緊急時の通報先の案内

- ・ 温根内ビジターセンターの木道（延長約3km、うち約2kmは車椅子での利用も可能）には、ビジターセンターの電話番号の案内なし。木道において事故等の緊急事態が発生した場合、電話によるビジターセンターへの通報に難あり。

ビジターセンターに備えているAED（自動体外式除細動器）を活かせないおそれあり。

- ・ 木道のある2か所の類似施設（サロベツ及び幌延）についても同様 → 報告書P38、41

〈木道の様子〉



〈木道内の説明板〉



### 所見表示の要旨

- 緊急連絡網や緊急時の連絡先一覧を作成していない3か所のビジターセンターについては、その作成を指導すること。
- 木道において事故等が発生した場合に、速やかにビジターセンターの職員に通報できるよう、適切な措置を講じること（例えば、木道に多数設置されている自然を解説する説明板にビジターセンターの連絡先電話番号を記載するとともに、事故等の位置が特定できるよう説明板に番号を記載する等）。
- また、類似施設についても、施設の態様に応じて、所要の措置を講じること。

## 調査結果②

### ➤ 車椅子では通行が困難及び危険な箇所の情報提供

- ・ 木道の一部が損傷している箇所が複数あり、車椅子での利用は困難。また、木道が沼に向かって傾斜している箇所があり、車椅子の利用者にとっては危険

しかし、このことが木道の案内板や類似施設の館内において利用者に案内されていない（幌延）。

→ 報告書P39、42～43

〈損傷箇所の例〉



〈傾斜箇所の例〉



## 所見表示要旨

- 木道が破損して通行に注意を要する場合や車椅子での通行ができなくなっている場合など、利用者の安全に関わる情報については、利用者に対して注意を喚起するなど速やかに情報を提供すること。

### 調査結果③

#### ➤ ビジターセンターの周囲や経路の安全の確保

利用者の安全確保のため、次の箇所について改善が必要なビジターセンターが1か所（温根内）

- i) 駐車場からビジターセンターへの経路にある木製階段の段差が高齢者や視覚障がい者等にとって分かりづらい。
- ii) 階段の手すりの一部が突出している危険な箇所あり。

—報告書P39、44～46

〈階段の段差が分かりづらい例〉



〈手すりの一部が突出している箇所〉



### 所見表示要旨

- ビジターセンターの周囲や経路にある階段等の設備については、危険箇所の有無を点検し、高齢者や視覚障がい者も安全に利用できるよう所要の改善を図ること。
- また、類似施設についても、施設の態様に応じて、所要の措置を講じること。

## (2) ヒグマ出没情報の内容及び提供方法の改善

### 調査結果

北海道は、ほぼ全域がヒグマの生息地。ヒグマとの遭遇は人身への被害の危険がある。

各ビジターセンター等が所在する国立公園内におけるヒグマの出没に関する情報の提供について調査

- 10か所のビジターセンター及び職員が配置されていない1か所を除く3か所の類似施設では、警察、役場等からヒグマの出没に関する情報を入手した都度、館内に掲示。また、必要に応じ施設職員が口頭で利用者に提供。

しかし、情報の提供の在り方の改善が必要な事例あり。

i) ヒグマの出没日のみを知らせ、出没場所が掲示により知らされていないところが1か所（阿寒湖畔） → 報告書P35～36

ii) ヒグマの出没の詳細な情報の掲示場所が足元付近の低い位置であるため、利用者に分かりにくくなっているところが1か所（川湯） → 報告書P35、37

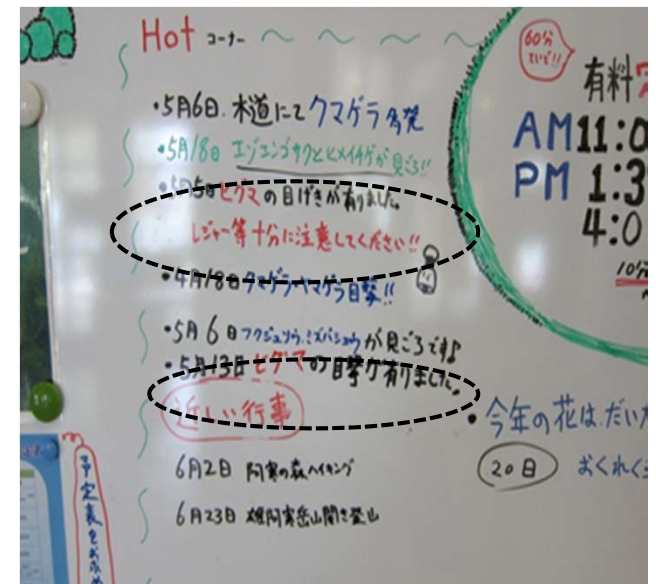
〈情報の掲示場所が足元付近になっている例〉



〈左の場所で掲示されている情報〉



〈出没日だけの情報が掲示されている例〉



### 所見表示の要旨

- 2か所のビジターセンターのヒグマ出没情報の内容又は提供方法について、利用者の視点から所要の改善を図るよう指導すること

## 2 多様な利用者への配慮～利用者の利便の向上～

### 調査結果

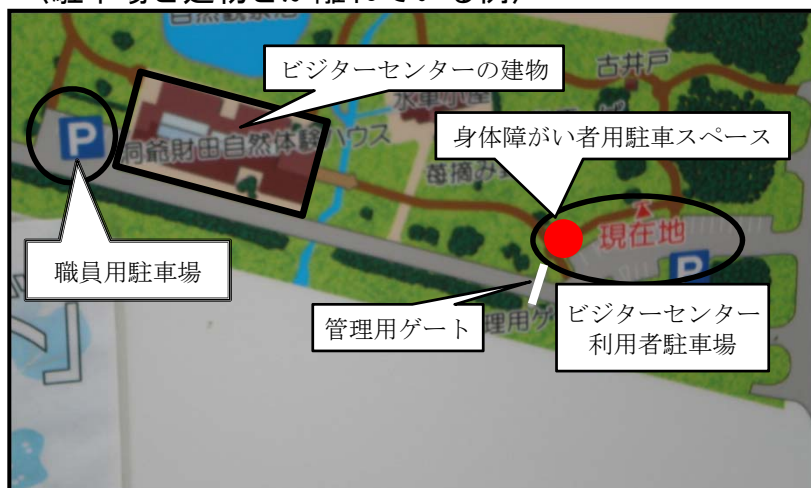
ビジターセンターについては、すべての利用者が快適に利用できるよう、駐車場等からのアクセス、建物内部を含めてすべての利用者の円滑な移動経路を確保するとともに、情報提供に当たっては、可能な限り多様な利用者へ配慮した、わかりやすい手法とすることが求められている。

障がいのある者及び外国人への配慮に着目し、14か所のビジターセンター等の駐車場から建物への移動経路及び展示物の外国語による案内や解説の状況を調査

#### ➤ 駐車場からビジターセンター等の建物への移動経路の確保

駐車場と建物とが離れている3か所のビジターセンター（温根内、塘路湖及び洞爺財田）では、車椅子の利用者等の障がいのある者は、建物の隣にある職員用駐車場の利用が可能。しかし、そのことが利用者に案内されていない。 → 報告書P21、23～28

#### 〈駐車場と建物とが離れている例〉



#### 〈案内されていない例〉



通常は、建物の隣にある職員用駐車場まで車両は乗り入れできない。案内がないと車椅子の利用者等の障がいのある者は、建物の隣にある職員用駐車場を利用できない。

### 所見表示の要旨

- 障がいのある者が建物の隣にある職員用駐車場に駐車可能な3か所のビジターセンターについては、各施設の態様に応じて、そのことをホームページやリーフレット及び現地において分かりやすく案内すること。

## 調査結果

### ➤ 展示物の外国語による案内や解説

10か所のビジターセンターのうち、6か所で、来道者数の多い訪日外国人の言語圏である4言語（中国語繁体字、同簡体字、韓国語及び英語）での案内や解説が行われていない。そのうち、i) 3言語（中国語繁体字、韓国語及び英語）で行われているところが1か所（層雲峡）、ii) 英語のみが2か所（羅臼及び川湯）、iii) 外国語による案内や解説がないところが3か所（温根内、塘路湖及び洞爺財田）

また、4か所の類似施設のうち、外国語による案内や解説が英語のみのところが1か所（サロベツ）、外国語による案内や解説がないところが2か所（幌延及びシラルトロ）

→ 報告書P21、29～30

#### 〈解説が日本語だけの例〉



#### 〈外国語による案内や解説の例〉



## 所見表示の要旨

- 展示物について中国語繁体字、同簡体字、韓国語及び英語の4言語での案内や解説が行われていない6か所のビジターセンターについては、展示物の経年や改修の見込み、外国人の利用状況を勘案しつつ、計画的に4言語による案内や解説の整備を図ること。
- また、4言語での案内や解説が行われていない3か所の類似施設についても、施設が有している機能に応じて所要の措置を講じること。



### 3 ビジターセンター等の利用の増進

#### 調査結果

ビジターセンターは、人と自然とのふれあいを一層推進するための中心的な施設  
10か所のビジターセンター及び1日の利用者数を制限している1か所を除く3か所の類似施設における利用の増進に係る取組を調査

#### ➤ 利用者ニーズの把握による利用の増進の取組

- ・ アンケートによって利用者ニーズや利用者の満足度を把握し、その結果をビジターセンターの管理運営の改善に活用して積極的に利用を増進しているビジターセンター1か所（川湯）
- ・ しかし、他の9か所のビジターセンターでは、利用者ニーズの把握とそれをビジターセンターの管理運営の参考とする取組なし。また、3か所の類似施設においても同様の取組なし。→ **報告書P6～7**

#### ➤ 入館無料の表示

- ・ ビジターセンター等はいずれも入館無料。10か所のビジターセンターのうち、入館が無料であることの表示がないビジターセンターが3か所（温根内、洞爺湖及び洞爺財田）
- ・ 表示のある7か所のビジターセンターのうち、4か所は屋外の駐車場付近に入館無料を表示  
しかし、文字が小さく目立たない（羅臼、川湯、阿寒湖畔及び塘路湖）。
- ・ また、類似施設においても、入館無料の表示がないところが2か所（幌延及びシラルトロ）

→ **報告書P4、15、17**

〈アンケートの実施例〉



〈表示の文字が小さい例〉



#### 所見表示の要旨

- ビジターセンターの管理運営の実施主体に対し、例えばビジターセンターの利用者に対しアンケートを実施するなど、利用者ニーズを把握してその結果を施設の管理運営に活用するよう促すこと。
- ビジターセンターの入館が無料であることを各ビジターセンターの施設の態様に応じて、通りがかりの者にも分かりやすく目にとまりやすいように表示すること。
- 類似施設についても、施設の規模やそれぞれが有する機能に応じて、所要の措置を講じること。

## 4 ビジターセンター等の管理運営体制 (ビジターセンター等の間の情報の共有化・連携の推進)

### 調査結果

- ・ 14か所のビジターセンター等の管理運営の実態をみると、
  - i) ビジターセンターの利用の増進
  - ii) 障がいのある者や外国人による利用への配慮
  - iii) ヒグマの出没に関する情報の内容や提供方法
  - iv) 利用者の安全確保等に関して、改善の余地が認められるところあり。ビジターセンター等の間で取組に差異。
- ・ 14か所のビジターセンター等が連携して、あるいは近隣のビジターセンター等同士が相互に協力して取り組むことにより、管理運営の一層の改善・充実が見込まれる。
- ・ ビジターセンター等の管理運営に関するビジターセンター等間の情報の共有や連携について調査
  - 環境事務所は、ビジターセンター等の間の情報の共有や連携を図るような仕組みを設けていない。→ 報告書P64
  - また、14か所のビジターセンター等の間において、相互の情報の共有や連携により管理運営の充実に取り組んだ例はみられない。→ 報告書P64

### 所見表示の要旨

- 各ビジターセンター等の管理運営の実施主体である地元市町村や協議会による会議の開催や、ビジターセンター等の管理運営に関して推奨すべき取組や好事例を他のビジターセンター等にも紹介するなどして、ビジターセンター等の間の情報の共有や連携を図る仕組みを構築し、実施すること。

## 5 その他の所見表示事項

上記の1～4の事項のほか、次のア～エについても改善すべき事項が認められることから、所見表示

### ア ビジターセンター等の利用の増進（上記3関連）

- i) 環境事務所が作成している各ビジターセンター等のリーフレットの効果的な活用
- ii) 観光関係団体等が作成している観光客向けパンフレット等へのビジターセンター等の情報の掲載
- iii) ビジターセンターのホームページの情報の適切な更新及び類似施設におけるホームページでの情報提供
- iv) ビジターセンター等に通じる道道と国道との交差点における案内の実施

報告書  
P3～7

### イ 自然保護意識の普及啓発の一層の推進

利用者が守るべきルールやマナーについて、適時適切な周知の仕組みの構築

報告書  
P31～34

### ウ 公園利用者の安全確保（上記1関連）

- i) 自然ふれあい活動における参加者の安全確保の強化
- ii) 災害対策の充実（災害時の対応マニュアル等の作成及び非常用電源の確保等）

報告書  
P47～54

### エ ビジターセンター等の管理運営体制（上記4関連）

- i) 協議会組織の活性化
- ii) 地元市町村等への業務委託の明確化

報告書  
P55～57  
P67～74