

平成26年3月12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 ＜所見表示に対する改善措置状況の概要＞

総務省北海道管区行政評価局では、「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」の結果に基づき、必要な改善措置を講ずるよう環境省北海道地方環境事務所に対し所見表示を実施（平成25年11月22日）。今般、その改善措置状況について、同事務所からの回答の概要を取りまとめましたので公表します。

＜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

(F A X) 011-709-1843

(Eメール) hkd11@soumu.go.jp

「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」 の所見表示に対する改善措置状況(概要)

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

回答日 : 平成26年2月28日

実施調査対象 : 北海道内の国立公園にあ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施設(類似施設)全4か所

利用者の安全・利便の確保等に対する取組の一層の充実

《主な所見表示事項》

利用者の安全確保

- 緊急連絡網や緊急連絡先一覧の作成
- 木道の車椅子での通行が困難又は危険な箇所のご案内の実施
- ビジターセンターまでの経路の安全確保
- ヒグマ出没情報の内容及び提供方法の改善

多様な利用者への配慮等

- 障がい者の駐車場の利便の確保
- 外国語による展示物の案内や解説の充実
- 利用者が守るべきルールやマナーの適時適切な周知

利用の増進等

- 入館無料の案内の実施
- 利用者ニーズの把握結果の活用による利用の増進
- ホームページの開設及びホームページ掲載情報の適切な更新
- ビジターセンター等間の情報の共有化・連携の推進

1 利用者の安全確保

主な所見表示(調査結果)

(1) ビジターセンター等利用者の安全確保等の徹底

- ① 緊急連絡網や緊急連絡先一覧の作成
 - ・ 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等を作成していない。(ビジターセンター3か所、類似施設2か所)
- ② 木道の車椅子での通行が困難又は危険な箇所の案内の実施
 - ・ 木道が損傷していて車椅子での利用が困難又は危険な箇所が複数あるにもかかわらず、利用者に案内されていない。(類似施設1か所)
- ③ ビジターセンターまでの経路の安全確保
 - ・ 経路の途上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。(ビジターセンター2か所)
 - ・ 階段の手すりの一部が突出し危険(ビジターセンター1か所)

主な改善措置状況

- ① 3か所のビジターセンターについて、緊急連絡網等を作成。また、2か所の類似施設については、今後作成予定
- ② 木道の危険箇所の点検を実施するとともに、利用者に対する注意喚起の適切な実施を指示
- ③ 指摘の3か所について、危険な箇所の点検を行い、手すりの突出した部分の除去等を実施

(2) ヒグマ出没情報の内容及び提供方法の改善

- ヒグマ出没情報の内容及び提供方法の改善
 - ・ ヒグマの出没日のみを知らせ、出没場所が不明(ビジターセンター1か所)
 - ・ ヒグマの出没の掲示場所が足元付近の低い位置で、利用者に分かりにくい。(ビジターセンター1か所)

- 2か所のビジターセンターでのヒグマ出没情報の提供方法等について、利用者の視点を勘案し、出没情報の内容及び提供方法を改善

2 多様な利用者への配慮等

主な所見表示(調査結果)

- ① 障がい者の駐車場の利便の確保
 - ・ 車椅子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であるが、案内されていない。(ビジターセンター3か所)
- ② 外国語による展示物の案内や解説の充実
 - ・ 来道者数の多い訪日外国人向けの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。(ビジターセンター6か所、類似施設3か所)

主な改善措置状況

- ① 障がいのある者への職員用駐車場への現地での案内表示について、年度内に2か所のビジターセンター、来年度に1か所のビジターセンターで実施
また、ホームページやリーフレットでの案内については、それぞれ更新等に合わせて対応
- ② 展示物の4言語対応について、展示物の改修の見込みや外国人の利用状況を勘案しつつ、おおむね5か年を目途に取組を推進

3 利用の増進等

主な所見表示(調査結果)

- ① 入館無料の案内の実施
 - ・ 入館が無料であることの表示なし(ビジターセンター3か所、類似施設2か所)
- ② 利用者ニーズの把握結果の活用による利用の増進
 - ・ アンケート等による利用者ニーズを管理運営の参考としているのは1か所

主な改善措置状況

- ① 入館無料が表示されていなかった5か所のビジターセンター等について、入館無料であることを表示
- ② アンケートの実施や来館者ノート、ご意見箱など施設の利用特性に応じた方法により利用者ニーズを把握し、より積極的に施設の管理運営に活用