

知床五湖フィールドハウスにおける利用者からの意見・状況について(2011/4/29~5/30)

	日報に記載されている意見内容	日報出現頻度	対応・回答
FHIについての意見	トイレの場所がわからない	3	案内板を設置・口頭で説明
	英語版の案内がほしい	1	
	フィールドハウスはいつ開館したのか	3	4月29日
	コインロッカーは置いていないのか?	2	貴重品が入っていないことを確認の上、カウンター内で無料預かり
	ヒグマ活動期の制度説明の案内がほとんどなく不親切(※1参照)	2	入口に説明書きが必要
高架式木道についての意見	湖畔展望台の柵下部に隙間があり、危険。	1	環境省に連絡済
	風雨が強すぎて途中で引き返す	1	
	雨天でも足元が安全で利用しやすい	1	
	天気がよく高架木道からの眺めが最高だった	1	
	高架式木道から二~五湖は見えないのか	1	
	幼児の手指にささくれ	2	FH設置の救急箱で対応
レクチャー映像関係	映像にショックを受け、地上遊歩道の利用断念	2	(自由利用期の家族連れ)
	BGMが大きすぎてナレーションの説明が聞きづらい	1	(登録引率者意見)
	ヒグマが恐ろしいということを恣意的に演出しすぎ	1	(登録引率者意見)
	動物の本来の姿を伝える写真・動画を積極的に使うと説得力が増す	1	(添乗員意見)
売店がらみの意見	売店はどこか? コーヒーが飲める場所はないのか?	6	6月上旬に入ることを案内
制度についての意見	利用のゾーニングが完璧に行われており、五湖を独占できるツアー形態は素晴らしい	7	(バスガイドからの肯定の意見多い)
	三~五湖へいけないのか	1	(自由利用期の質問)
	五湖へは入れないのか?	2	クマ活動期での質問; 制度を説明
	野鳥観察早朝ツアーがあれば参加したい	1	
	地上遊歩道の40分コースは利用できないのか	1	(観光雑誌に古い情報が掲載されているため)
	時間が長すぎて利用できない	2	
	遊歩道の利用料は無料なのか	1	
	有料化になつたことに対しての不満(料金が高過ぎ)	9	制度を説明の上納得される方とそうでない方の2極化
	駐車場料金所での地上遊歩道に対する説明が十分ではない(※2参照)	2	
	有料化する時期はいつか?	1	(自由利用期の質問)
	当日予約が可能か?	1	可能
	ガイド引率と料金に関する質問(※3参照)	2	一覧表を作成済み
	制度を新聞・テレビで見聞きした利用者がある 中高年層のネット環境不慣れな層への対応(※4参照)	1	場合によっては、フィールドハウススタッフが、代行してガイド事業者に連絡することあり。
その他	本当にクマ、いますか?	4	
	生き物の質問(鳥やカエル)	5	
	長靴レンタルの要望	1	自然センターをご案内
	貸し出し用・販売用の傘はないか?	1	
	防寒具・レインコートは置いていないのか?	1	
	車いすの貸し出しはないのか?	3	自然センターからレンタルし設置。近口中に環境省により整備
	ベビーカーでの遊歩道内散策は可能か?	1	抱っこで散策していただく(自由利用期での質問)
	クマ鈴の貸し出しは行っているのか?	1	現在は行っていない
	スタンプはないのか、記念になるものが欲しい	3	自然センターをご案内
	ツアー団体のバスの利用者は高架木道がほとんど	2	
観光案内系	観光船関連の質問	1	
	カムイワッカの道路が開くのはいつか?	1	
	五湖が一番見ごろになるのはいつか	3	
	地上遊歩道と高架木道どちらが良いか?	1	長所短所を説明
	羅臼岳についての質問(山の名称・標高)	1	

重点項目  
※1

### FH内でのヒグマ活動期の制度説明の難しさ

- ・FHが遊歩道入口であることが館内見取り図がないため分からない。  
レクチャールームから出口まで案内しなければ理解できない方が多数。
- ・認定手続きと登録引率者によるツアー参加という2つの要件が必要であるとの説明が難しい。特に、ヒグマ活動期は、2重の制度が重複して存在するため、それをわかりやすく説明する必要がある。また、登録引率者によるツアーが民間ベースで動いていることも、参加費等について納得いただくために説明が必要。
- ・現在のヒグマ活動期についての説明が館内にほとんどなく、制度も複雑であることから、口頭での説明を随時実施する状況

→ 現在掲示されている認定手続きについての案内表示は植生保護期対応なので現在不要。  
むしろ無用の誤解を招く可能性があるため、表示を覆う大型のパネルを作成し、  
ヒグマ活動期の説明や当日参加についての案内に有効活用。

※2

### 各案内所での説明の不一致

- ・チケットハウスで「現在、高架木道のみの利用」と案内された。
- ・道の駅で「五湖の遊歩道は現在歩けない」と案内された。ツアーなら歩けるとは知らなかった。
- ・料金所の案内とFHの案内が異なるとの意見が2件。

→ 各案内所とも業務はスピードが優先され、それぞれシフト勤務であることから、  
説明の不一致のリスクは十分ある。情報交換や意見交換の仕組みが必要。  
ガイド事業者の空き情報カレンダーを整備するなど、各案内所で簡単に説明できる、  
案内ツールの開発・配布を実施中。

※3

### ガイドツアーの当日受付などについて

- ・当日参加希望者より、なぜ受付カウンターに申し込みできないのか。
- ・料金はなぜ統一しないのか。
- ・どの会社がよいのか。
- ・料金が高すぎる。ガイドを儲けさせるための制度だ。
- ・自己責任で入ることはできないのか。
- ・当日に待機しているガイドのツアーに参加する利用者が、FHが主催もしくは斡旋したツアーと誤解し参加費をカウンターに渡そうとした。

→ 当日のツアー参加希望者を受け付けるため、数人の登録引率者がFHに待機してる場合があり、  
利用者サービスとして非常に有効であるが、利用者にはスタッフが混然一体と見えるため、  
FHの案内及び認定手続きの業務と、ガイドへの紹介、ツアーの契約には一定の線引きが必要。  
現在、登録ガイドの待機スペースを作ると共に、  
利用者へのツアー斡旋をカウンターと離れた所で行うなどの展示、動線の配慮を行っている。

\* 4

### 中高年層のネット環境不慣れな層への対応

- ・予約に関する情報をすべて参照できるのはwebのみ。
- ・ガイドの連絡先、出発時間などの掲示がFHにもない。

→ ガイド事業者リストを大型パネルで表示。(当日予約を受けられるなどの情報も適宜付記)  
当日の予約状況を館内ディスプレイで表示。  
電話を持っていない外国人利用者などには、特例として、ガイド事業者への連絡を行う場合もあった。