

ビジターセンター
情報発信強化プロジェクト

取りまとめ

平成 29 年 7 月

環境省

ビジターセンター

情報発信強化プロジェクトチーム

目 次

はじめに	…	1
1. ビジターセンター情報発信強化プロジェクトについて	…	2
(1) 目的		
(2) 進め方及び経過		
2. ビジターセンター情報発信強化に向けた論点整理	…	3
(1) ビジターセンターの現状		
イ ビジターセンターとは		
ロ ビジターセンターの役割・機能		
ハ ビジターセンターの情報発信の現況		
(2) ビジターセンター情報発信強化に関する論点及び主な指摘		
3. 情報発信強化の取組の方向性	…	8
4. おわりに	…	12

(ビジターセンター情報発信強化プロジェクトチーム メンバー名簿)

(参考) ビジターセンターに関する資料

- 資料1 ビジターセンター情報発信強化プロジェクト活動記録
- 資料2 国立公園関連ビジターセンター一覧
- 資料3 国立公園関連ビジターセンター多言語化に関する状況
- 資料4 ビジターセンターに関する調査(環境省、平成27年)
- 資料5 国立公園ビジターセンター Book
「ビジターセンターに出かけよう ～国立公園をもっと楽しむために～」
- 資料6 Wi-Fi 設置箇所一覧

はじめに

平成 28 年 3 月、「観光先進国」への新たな国づくりに向けて、政府は「明日の日本を支える観光ビジョン(世界が訪れたくなる日本へ)」を策定し、その目標の一つとして、2020 年に訪日外国人旅行者数を 2015 年の約 2000 万人から、オリンピックが開催される 2020 年には約 2 倍の 4000 万人にするとした。そのための具体的な改革の 10 本柱の一つとして「国立公園」がとりあげられたことにより、国立公園満喫プロジェクトがスタートした。

国立公園満喫プロジェクトは、日本の国立公園を世界水準の「ナショナルパーク」としてブランド化を図り、2020 年までに訪日外国人国立公園利用者数を現状の 490 万人から 1000 万人に増やすという目標を立て実行している。現在、先行的・集中的に取り組を進める 8 つの国立公園(阿寒摩周、十和田八幡平、日光、伊勢志摩、大山隠岐、阿蘇くじゅう、霧島錦江湾、慶良間諸島)においては、公園毎の具体的な取組方針を取りまとめた「ステップアッププログラム 2020」に基づき、地域関係者の協力の下、着実に取組を進めているところである。ただ、先行 8 公園のみで 1000 万人の達成を目指すことは現実的ではなく、他の 26 公園においても訪日外国人の利用拡大に向けた取組を、できることから同時に進めていくことが効率的かつ効果的である。その際、8 公園でも共通ではあるが、それぞれの公園の固有の魅力や特性を活かしつつ、それらを損なわないよう、国立公園の基本理念である「保護」と「利用」の好循環を図っていくことが求められる。

上記を達成するためには、まず国立公園の素晴らしさや、何を楽しむことができるのか等の大まかな情報が事前に利用者の手に届き、また国立公園に来てからは、現地の更なる自然や利用等に関する詳細な情報や突発的な情報をストレスなく収集でき、さらには利用者自らが発信できる環境が重要である。国立公園満喫プロジェクトにおいては、その重要な情報発信拠点として国立公園のビジターセンターが位置づけられている。今回のビジターセンター情報発信強化プロジェクトは、ビジターセンターやその来訪者の現状を踏まえ、ビジターセンターにおける情報発信のどのような点において、どのように強化していくのかについてまとめ、内外の国立公園の利用者がより国立公園を楽しめるようにするとともに、訪日外国人の増加につなげていくことを目指して行うものである。

1. ビジターセンター情報発信強化プロジェクトについて

(1) 目的

ビジターセンター情報発信強化プロジェクト（以下、「プロジェクト」という。）は、国立公園満喫プロジェクトの動きと連動して、国立公園利用者がより一層楽しめるようにすること及びインバウンド増を図るため、環境省の国立公園の利用拠点であるビジターセンターを有効活用して、どのように情報提供を行っていくかについて、まとめることを目的とする。その際には国立公園を訪れる前、訪れてから、さらにはそれらをソフトハードの両面で検討することとする。

また、主な検討事項は、

- ① ビジターセンターで提供する情報のあり方と提供手段について
- ② 上記観点も踏まえた今後のビジターセンターの整備及び管理運営の方針についてとする。

(2) 進め方及び経過

プロジェクトは、平成 29 年 1 月 12 日に、関環境副大臣のもと、自然環境局長をチーム長に、自然環境局内の関係する 3 課長（総務課、国立公園課、自然環境整備課）及び国立公園利用推進室長を副チーム長として、それぞれの課員で構成するプロジェクトチームを設置して進めた。

会合は月 1 回程度のペースで、議論や専門家ヒアリング、現地調査を行った。主な流れは、第 1 回会合において、ビジターセンターに関する基本情報を整理したうえで、論点の確認等を行い、第 2 回において 5 人の専門家からのヒアリング等による課題や留意点の洗い出し、第 3 回ではそれらを踏まえ阿蘇くじゅう国立公園にて現地調査を行った。さらに、第 4 回では、プロジェクトの成果についての骨子をまとめ、第 5 回は瀬戸内海国立公園において現地調査を行い、第 6 回においてプロジェクトの成果をとりまとめた。その他、関連分野の勉強会を 4 回開催した。

<プロジェクトチーム活動記録> （詳細は資料 1 参照）

- 1 月 12 日(木) プロジェクトチーム発足
 - 1 月 26 日(木) 第 1 回プロジェクトチーム会合
 - 2 月 3 日(金) 第 2 回プロジェクトチーム会合(専門家ヒアリング)
 - 3 月 3 日(金)・4 日(土) 第 3 回プロジェクトチーム会合(現地調査 阿蘇くじゅう国立公園)
 - 4 月 27 日(木) 第 4 回プロジェクトチーム会合
 - 6 月 11 日(日) 第 5 回プロジェクトチーム会合(現地調査 瀬戸内海国立公園)
 - 7 月 5 日(水) 第 6 回プロジェクトチーム会合(とりまとめ)
- その他、インバウンドや ICT 関係等の専門家を招いての勉強会を下記のように開催した。
- 2 月 2 日(木) 第 1 回勉強会
 - 2 月 3 日(金) 第 2 回勉強会
 - 2 月 27 日(月) 第 3 回勉強会
 - 3 月 27 日(月) 第 4 回勉強会

2. ビジターセンター情報発信強化に向けた論点整理

プロジェクトを進めるに当たり、ビジターセンター及びその情報発信に関する現状等についてとりまとめた。その上で、プロジェクトチームにおいて専門家ヒアリングや現地調査等を行い、その論点を整理した。

(1) ビジターセンターの現状

イ ビジターセンターとは

ビジターセンターは、自然とのふれあいを適切に進めるため、①自然保護思想の普及啓発、②公園の自然・人文の解説、③公園利用に関する情報提供を主な目的として、公園内に整備が行われる施設である。自然公園法施行令第1条第9号に掲げる博物展示施設に該当しており、「主としてその公園の地形、地質、動物、植物、歴史等に関し、公園利用者が容易に理解できるよう、解説活動又は実物標本、模型、写真、図表等を用いた展示を行うために設けられる施設（ビジターセンター及びこれに併設される自然研究路、解説施設、解説員研究施設等。）をいう。」と定義されている。

ビジターセンターは昭和38年から整備され始め、最初は日光国立公園の湯本集団施設地区に、国の直轄事業によるレクチャールームと栃木県の単独事業による休憩所が併せて作られたのが、最初と言われている。その後全国に広がっていった。

環境省が設置したエコミュージアムセンターやインフォメーションセンターなどビジターセンター以外の名称を使うものであっても、上記機能をもつ博物展示施設を一括りにビジターセンターと呼んでいる。

国立公園及びその周辺部には、同様の機能を持つものとして、世界遺産に関連する施設や野生生物保護センターもある。なお、国立公園内には、環境省の他に都道府県、市町村、民間で設置したビジターセンターもある。また、国定公園・都道府県立自然公園にもビジターセンターがある。

今回、国立公園満喫プロジェクトを進めるにあたり、他の施設のモデルとなるよう、世界遺産や野生生物に関する施設も含め国立公園に関連する65の環境省直轄のビジターセンターをプロジェクトの対象とすることとする(資料2参照)。

ロ ビジターセンターの役割・機能

ビジターセンターは、整備する位置の立地条件や環境条件によって果たすべき役割が異なり、また、立地の特性や対象とする利用者層によって、重点とする機能や必要とする機能が異なる。例えば、国立公園の入り口にあるか、利用の中心地に立地しているのか、または都市の近くにあるのか、海や山の近くにあるのか、子供向けなのか、周囲に特徴的な興味地点があるのかによって、公園の自然体験プログラムなどアクティビティに重点を置くものや、園内の自然情報や利用情報などの情報発信に重点を置くもの、重点とする機能が複合するものなど様々である。

ハ ビジターセンターの情報発信の現況

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観点から野外の利用や野外での自然観察等の活動を支援するための施設として整備される。そのた

め、対象とする地域の自然とビジターセンターの利用とが調和するよう整備され、ビジターセンター内には、展示室、レクチャールーム、休憩室、展望室、管理者用スペースなどがある。これらの場所において、ビジターセンターでは主に以下のような手段で情報発信が行われる。

＜ビジターセンターにおける情報発信手段＞

- ・インフォメーションボード
公園のトピック、気象情報、イベント情報など
- ・展示（常設）
標本、はく製、生体の展示、観察装置、ジオラマ、模型、解説板など
- ・展示（企画）
作品展、季節の花の展示など
- ・情報端末
パソコンでの情報提供など
- ・音響映像機器
自然などを紹介・解説する映像など
- ・紙媒体
公園マップ、パンフレット、ガイドブックなど
- ・プログラム・アクティビティ
自然観察会、ウォークラリー、工作教室など
- ・人による展示解説
- ・WEB
HP、Facebook など

国立公園満喫プロジェクトにおいて、訪日外国人の目線で、国立公園の各所を改善していくことが重要である。そのため、ビジターセンターが訪日外国人を迎える環境になっているか、特に展示施設等の多言語対応の状況や、外国人が重要視している無料公衆無線 LAN 環境の状況について、直轄ビジターセンター65施設を調査したところ以下のとおりであった。

○多言語対応の状況について(資料3参照)

- ・展示物について題名のみも含めて何らかの多言語対応を行っているのは 65 施設中 50 施設(77%)。映像展示が現在ある施設 (60 施設) のうち、映像展示について何らかの多言語対応を行っているのは、29 施設(48%)。中には翻訳冊子などを用いて 7 カ国語に対応しているなどの事例や、タブレットなどを用いて他言語に対応している事例もあった。
- ・各ビジターセンターにおいて外国語に対応できるスタッフの有無について調査したところ、常駐職員のいない 2 施設を除く 63 施設のうち、26 施設(41%)において外国語(25 施設は英語)で対応できるスタッフがいた。その他韓国語、タイ語が各 1 施設(英語との重複あり)。中国語で対応できるスタッフがいる施設はなかった。

○無料公衆無線 LAN 環境の状況について

平成 27 年度に総務省及び観光庁により「訪日外国人旅行者の国内における受け入れ

環境整備に関する現状調査」が行われた(平成 28 年 1 月 12 日発表)。その結果によれば「旅行中に困ったこと」としては、「無料公衆無線 LAN 環境がない」が 46.6%で最も多かった。一方、環境省の直轄ビジターセンターにおいて無料公衆無線 LAN 環境が整っている施設は、環境省直接だけでなく、市町村が設置したものも含めて 65 施設中 7 施設(11%)となっている。そもそもビジターセンターの立地している地域には衛星電波しか届かないなど、電波条件が悪く設置が難しい場所があることは事実であるが、そのことを差し引いても設置箇所数が少なく、課題が多いといえる。

また、情報発信やそのための情報の収集等の役割を担うビジターセンターの管理状況や、実際の公園利用者がどのようにビジターセンターのことを捉えているかについて、整理してみたところ以下のものであった。

○管理運営の状況について

ビジターセンターの運営は、地元自治体や地域関係者（公園事業者、観光事業者、交通機関事業者等）を含む協議会組織を形成して行う場合や、公園施設の管理・運営を担う団体等において行う場合など、様々な形態がある。

現在、約 6 割の直轄ビジターセンターが協議会方式で運営されている。また、常駐職員は約 5 割のビジターセンターが 2 名以下の体制となっており、運営体制としては脆弱なものになっている。そのため、情報発信やその元となる自然や地域の情報の収集やネットワーク化等に力点をおけていない事例も見られた。

○ビジターセンター来館者の状況について

ビジターセンターの来館者は平成 26 年度のデータでは、当時開館していた 59 施設で、約 370 万人となっている。これらの来館者がビジターセンターについてどのように感じているか、それに関連して平成 27 年に環境省が現地及び WEB でアンケート調査を行った(資料 4 参照)。回答者は、現地で約 800 人、WEB で約 2.5 万人(スクリーニング対象含む)から回答があった。その結果の抜粋は次のとおりである。

- ・ 国立公園への来訪経験があると答えた人のうちビジターセンターに来訪経験のある人の割合は、26.9%(WEB)。
- ・ ビジターセンターの認知度については、来訪前から認知していた人の割合が、約 4 割前後(現地・WEB)。来訪してからビジターセンターがあることを知った人の割合はそれぞれ 42.4%(現地)、27.2%(WEB)
- ・ ビジターセンターの総合的な満足度は「満足」、「まあ満足」と回答した人の割合は 8 割超(現地・WEB)
- ・ 「このビジターセンターにまた来たいと思いますか」の質問については、「是非来たい」、「機会があれば来たい」の回答した人の割合は 8 割超(現地・WEB)
- ・ 「このビジターセンターを訪れて、今後、自然の中に出かけてみたくありませんか」という質問に対して「出かけた」、「すぐに出かけたくなくなった」、「機会があれば出かけてみたい」という回答が約 9 割を占めた。

- ・ 「ビジターセンターで充実させて欲しいサービスや、あったら良いサービスは何ですか」という質問に対して、現地では「動植物、登山道のリアルタイム情報の提供」が最も多く、WEB アンケートでは「観光情報の提供」が最も多かった。

これらの結果からは、ビジターセンターの認知度は低く、国立公園を訪れたからといって必ずしも訪れるものではないが、実際に訪れると満足してまた行きたくなる施設であるといえる。また、自然の中に出かけるきっかけとなっていることがわかった。そのため、ビジターセンターにおける情報発信強化を図るとともに、ビジターセンター自体の認知度を上げ、国立公園を訪れた際には、必ず立ち寄りたくなるような魅力あふれるものにしていく必要があることも判明した。

(2) ビジターセンター情報発信強化に関する論点及び主な指摘について

プロジェクトを進めるにあたり、①ビジターセンター等で提供する情報のあり方と提供手段について、②上記観点も踏まえた今後のビジターセンター等の整備及び管理運営の方針について、の2点の検討事項を検討するに当たって、論点を以下の3つに整理した。

1. ビジターセンターからは、何を発信すべきか。
2. 1の情報をどのように発信していくべきか、そのための基盤整備として必要な事項は。
3. 情報発信強化のための体制整備及び連携をどのように図るか。

これらについて、専門家へのヒアリングや現地調査、会合等を行い、論点ごとに指摘事項を整理した結果は以下のとおりである。

論点1. ビジターセンターからは、何を発信すべきか

- ・ ビジターセンター自体を知ってもらうための情報を発信すべき。そのためにビジターセンターの役割や立ち位置、長所を明確にし、副題やテーマを設けるなどして発信してはどうか
- ・ ビジターセンターが地域情報のワンストップサービスを担ってはどうか
(自然、アクティビティ、観光、宿泊、交通、気象、災害等の情報)
- ・ 各ビジターセンターのここしかない No. 1 や地域特有の情報を強調して発信すべきではないか(地形と調和した人の暮らし、固有の動植物情報、地域の自然を背景にした祭りや食などの文化や歴史)
- ・ 他の国立公園情報、自然保護運動、自然再生の歴史を発信してはどうか
- ・ 次世代を担う子ども達への環境教育のために、子ども向けの情報を増やしてはどうか
- ・ 国立公園の最も良い時期をビジターセンターの映像等で楽しめるよう検討してはどうか
- ・ 国立公園特有の動画コンテンツを増やすべきではないか(ドローンによる空撮映像、野生動植物やアクティビティの映像など)

論点2. 1の情報をどのように発信していくべきか、そのための基盤整備として必要な事項は

＜発信方法・手段＞

- ・世界につながるウェブサイトの強化と情報発信の強化をしてはどうか
- ・案内カウンターからの声かけなど、ビジターセンター職員による積極的な情報発信をすべき
- ・アクティビティ情報がビジターセンターに入っすぐわかる工夫を検討すべき
- ・定期的な季刊紙の発行やマップ付きニューズレターの発行をしてはどうか
- ・国立公園の宣伝にもなる特徴的なグッズ（お土産など）や子どもの学習につながる物品（塗り絵など）の販売をしてはどうか
- ・展示物の多様化、強化を図るべき
- ・臨場感が高まるよう五感で感じられる情報や体験ができるよう整備してはどうか

＜基盤整備として必要な事項＞

- ・ICTの基盤環境の強化をすべきでは
国立公園の情報については、環境省等の管理運営者による直接発信だけでなく、訪問者による間接発信が重要。そのため、外国人利用者を含め、来園者がいつでも情報を受発信できるようWi-Fiの整備、また情報の入手や多言語対応ができるようPC、タブレットの設置などの利用環境を整備してはどうか
- ・訪日外国人利用者向けに多言語化の進展が重要であるが、その人たちに伝わる表現を使うことが必要
- ・ツアーデスクの設置、案内カウンターの充実を図ってはどうか。併せてビジターセンターに飲食店やカフェなどを併設し、自然や景色をゆっくり楽しみスマートフォンなどによる情報発信もしやすいようくつろぎスペースを拡充し、ビジターセンターの魅力を高めるべきでは
- ・館内だけでなく付帯施設（屋外展示、自然研究路）からの情報発信ができるようにしてはどうか

論点3. 情報発信強化のための体制整備及び連携をどのように図るか

- ・人材の確保、育成

ビジターセンター職員を増員し、また職員が長く働けるような環境を整えてはどうか。さらに外国人利用者も視野に含めた解説能力の向上のため、必要に応じて研修を行ってはどうか

- ・地域の他機関との連携を図り（行政、観光機関など）、その上で地域情報が自動的に集まる仕組み（ボランティア掲示板、地域人材のネットワーク）をつくってはどうか
- ・ビジターセンター間の情報の連携を図るべきではないか
- ・地域の強みを活かす工夫をしてはどうか
（大雪山国立公園旭岳（北海道東川町）での日本語学校との連携による情報の多言語化）

3. 情報発信強化の取組の方向性

上記の指摘事項やビジターセンターの現状についてプロジェクトチームで議論を行い、利用者目線に立ちビジターセンターの情報発信強化に関して、今後行うべき取組の方向性を以下にまとめた。

まとめ方としては、公園利用者が国立公園に来る前の時点、実際に国立公園のビジターセンターを訪れた時点、さらには情報発信のための基盤整備、の3つに分けて整理し、それぞれ、①国立公園やビジターセンターに関する情報が事前によりわかりやすく、②ビジターセンターに寄って国立公園をより楽しく、③ビジターセンターがより便利に、とのコンセプトを設定した。

なお、これらの取組を進めるに当たっては、ビジターセンターの性質・置かれている状況等に合わせて実際の対策の内容が異なることに留意する。

① 国立公園やビジターセンターに関する情報が事前によりわかりやすく！

・ビジターセンターのアピールポイントとできること(概要)の周知徹底

環境省直轄の65のビジターセンターについて、アピールポイント(キャッチコピーの形)や特徴、できることを、各ビジターセンターにて整理し、利用者に一目でわかるビジターセンター集として、ビジターセンターBook「ビジターセンターに出かけよう！！～国立公園をもっと楽しむために～」(資料5)をまとめた。

今後この各ビジターセンターの情報について、「国立公園へ出かけよう」などのHPにも掲載するとともに、各地域の観光地や交通拠点、ビジターセンターにも、近隣のビジターセンターの情報を含めて周知し、情報の更新をしながら活用を進めていく。



ビジターセンターBook

・環境省HP「国立公園へ出かけよう」等の充実

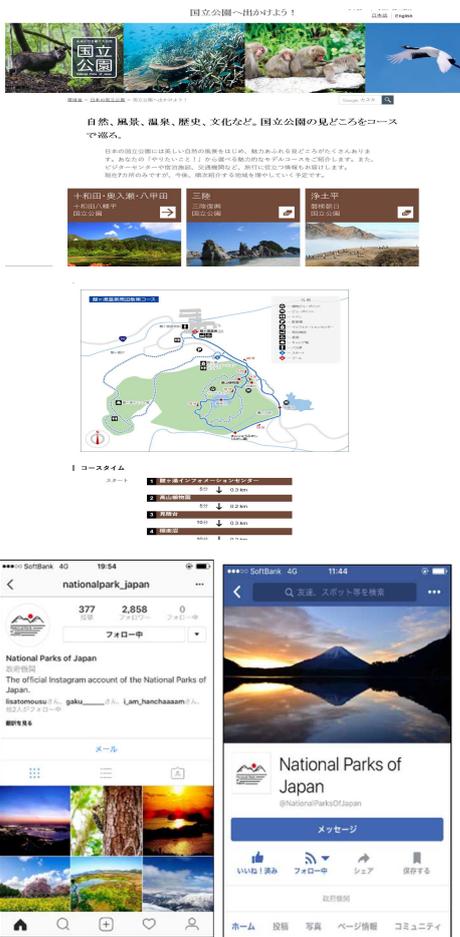
「国立公園へ出かけよう」は、国立公園で「できること、やりたいこと」をテーマに、体験できるアクティビティ、ビジターセンター、ホテルなどの利用施設、目的別のおすすめコース等の情報をマップ付きで提示したHPである。現在「箱根、浄土平、妙高戸隠」など7カ所について開設している。平成29年度については、まず国立公園満喫プロジェクトにて選定された8公園のページを作成し、今後順次全公園に拡張していく。

また、国立公園公式SNS(Instagram、Facebook)でもビジターセンターや国立公園の旬の情報を積極的に流していく。

なお、情報発信に当たっては、最新の情報を発信するとともにインフルエンサーの活用等の効果的な手法を検討する。

さらに、国立公園のプロモーション映像等の作成を検討する。その際には、自然の風景だけでなく、アクティビティに関する情報の充実を図るほか、ドローンの活用や音声入り等臨場感を伴う映像となるよう留意する。

〈「国立公園へ出かけよう」HP、国立公園公式Instagram・Facebook〉



ウェブサイト「国立公園へ出かけよう」は、平成 27 年に設置。国立公園の魅力だけではなく、利用者の視点に立ち、「やりたいこと」から選べる見どころコースの紹介や、ビジターセンターなどの施設の紹介、ユニバーサル対応状況のほか、主要な交通アクセス、国立公園内の宿泊施設等、実際に国立公園を訪れる際に役に立つ情報を発信している。

また、国立公園の公式Instagramを平成 28 年 10 月から、公式 Facebook を平成 29 年 1 月からそれぞれ立ち上げている。

Instagramでは、全国 34 の国立公園のレンジャーが日々業務の中で接する国立公園の魅力を「感動」をテーマに写真で切り取り、平日は毎日投稿を行っている。

Facebook では、季節に応じた国立公園の魅力を平日は毎日発信している。

※国立公園へ出かけよう HP <http://www.env.go.jp/park/guide/index.html>

※Instagram アカウント名 nationalpark_japan

https://www.instagram.com/nationalpark_japan

※Facebook アカウント名 National Parks of Japan

<https://www.facebook.com/NationalParksOfJapan/>

②ビジターセンターに寄って国立公園をより楽しく！

・地域の特徴や公園を楽しむ展示等の充実

今後、その地域の本物や最もよい時期を体験できる展示の工夫(その土地の鳥の鳴き声を聞ける、シマフクロウの羽根に触れる、昆虫や魚などの生体飼育を見られる、地域特有の文化を体感できる、四季や動物の映像を鑑賞できる)を行えるよう検討する。なお、その際には、「見た」、「聞いた」、「さわった」など、五感により臨場感を体験できるような工夫が必要である。この点は、視覚障がい者等も楽しめるようにするというユニバーサルデザインの観点からも重要である。また、ビジターセンター近傍の歩道等の付帯施設での自然解

説等の情報発信(ICTによる解説の代用可)も今後検討する。

さらには、ドローン等の技術を用い空撮映像もコンテンツの一つとして加えることも検討する。その際には自然への影響、公園利用者への安全性の観点から環境省が関わって行うことも重要である。

なお、予算が限られている中で展示の充実を図るため、例えば開放感を演出するための吹き抜け構造をやめるなどにより冷暖房の効率化等施設の維持管理の削減を図ることで、展示に予算を回すといった工夫も必要である。

・アクティビティ・プログラムの充実

その地域や季節ならではの特徴がより明確化できるアクティビティやプログラムの充実を検討する。単純に動植物の名前などを教えるという知識享受型ではなく、気づきや発見、体験等を重視してプログラムを構成する。また、社会貢献活動の気運の高まりや利用者のより深い体験へのニーズの増加なども考慮し、自然再生活動への参加などもメニューに加えていくことも検討する。

その際には、上記の展示等の充実と併せて、これらのアクティビティやプログラムを通じて、子供たちを始めとした国立公園の利用者が、自然とふれあい、その不思議さに感動し、自然の大切さや畏敬の念を育むことができるような体験を提供していくことに努めていく。

・地域のワンストップサービスの実施

ビジターセンターにおける情報の多角化を図る。まずは国立公園内における自然情報(公園内の見どころ、野生動植物の情報、自然と調和することで育まれた暮らし文化など)、アクティビティ情報及び利用者の安全に関わる火山活動、気象等に関する情報の充実・徹底を図る。その上で、国立公園の内外の交通、宿泊施設、観光地、食などの情報の充実を、下記のツアーデスクの設置と併せて検討する。そのため、同じ国立公園内のビジターセンター同士の連携及び市町村(特に観光部門)、教育機関等の地域の他機関と連携し、情報のネットワーク化をはかるとともに、そこにしかない地域の強みを活かす工夫を図る。

また、それらの情報が利用者等に見やすいようビジターセンターの入り口付近に情報を集める等の工夫や、カウンターからの声かけなども積極的に行う。さらに、季刊情報など定期的な情報発信を行うことも検討する。これらについては既に実施しているビジターセンターの取組も参考にしつつ、満喫プロジェクトで先行する8公園から着手し他の公園に広めていく。

国立公園を訪れる訪日外国人旅行者は、今後更に増加することが見込まれているが、自然保護や利用者間のトラブル回避の観点からも、公園内のマナー及びルールを徹底することが重要である。これらの周知徹底を図るため、マナーブック及び英語でマナーを記載したイラスト入りクリアファイルの配布を行う。

③ビジターセンターがより便利に!

・ビジターセンターを中心とした直轄施設における Wi-Fi 整備

本年8月より全国 67 箇所のビジターセンター等に無料の公衆無線 LAN(Wi-Fi)を整備し、今年度中に供用を開始する(整備箇所は資料 6 参照)。携帯電話会社(キャリア)によらず、誰もが無料で安全に利用できるよう、セキュリティ対策を実施する。また、これらのビジターセンター等において Wi-Fi に接続すると、国立公園ポータルページ等に自動で移動し、より国立公園の情報が得られやすくなるようにする。

・展示等における多言語等ユニバーサルデザイン対応

ビジターセンターの展示の訪日外国人対応として、今後の整備に当たっては、日本語の逐次翻訳でなく、英語についてはコピーライティング(書き下ろし)による対応等を工夫する。また、前記の「国立公園に出かけよう」HP についても同様の対応を行う。さらに、展示盤面の見やすさ等も踏まえ、多言語への対応とし QR コードの利用等も検討する。

加えて、訪日外国人の方も含めすべての公園利用者に配慮して、筆談具、「コミュニケーション支援ボード」等の設置を進めるとともに、英語等の通訳ソフトをインストールした情報端末の導入も検討する。

・ビジターセンター機能の拡充

国立公園及びその周辺でのアクティビティや宿泊・観光に関する情報の収集ができるよう、また、くつろぎながらゆっくりと情報の収集や発信ができるよう、休憩所の設置や、ビジターセンターの民間開放を進め、ツアーデスクやカフェ等を設置する。まずは国立公園満喫プロジェクトで先行する 8 公園から検討する。また、一部のビジターセンターで行っている物品販売についても、持ち帰った後も国立公園の宣伝となるような国立公園や地域特有の自然に関するグッズ、環境教育に貢献する物品、公園利用に関連する装備品やガイドブック、地域の特産品等の販売など、より工夫を図る。

・ビジターセンターの体制の強化

直轄ビジターセンターの約 5 割が常駐職員 2 名以下となっており、今回の取組を実現に移していくには、人員の確保が重要である。そのため、公園内のビジターセンターのコーディネーターや地域との連携、さらには外国人を含むビジターセンターの利用者への意見聴取を行いその結果を基に取組の改善などを主に行う人員について、国立公園満喫プロジェクトで先行する 8 公園から増員を図り、他の公園へと拡充を図っていくことを検討する。

さらに、優良事例や経験の共有を通じたビジターセンター職員の技術の向上やネットワーク形成のため、職員の合同研修等の開催を検討する。

・自然公園等施設技術指針への反映

自然公園に関する施設を作る際の指針である自然公園等施設技術指針について、平成 27～29 年度にビジターセンターに関する部分を検討するため、「自然公園等施設技術指針のビジターセンターに関する検討委員会」を開催している。今回のプロジェクトの方向性に示された施設整備面の取組について、技術指針に反映を図り今後の実効性を担保する。

4. おわりに

「はじめに」で記したとおり、現在、国を挙げて「観光先進国」を目指し取組を加速しているところである。その取組は、訪日外国人の増加と関連産業の発展を通じて我が国の経済成長に貢献するのみならず、人口減少・高齢化等により活力を失った地域社会を活性化することにも資するものである。

中でも、国立公園は、我が国の自然を代表する風景地であり、観光資源としてのポテンシャルは非常に大きい。一方、現在そのポテンシャルを十分発揮している状況であるとは言いがたい。そのため、国立公園満喫プロジェクトにより、国立公園の魅力の磨き上げとその情報発信を強化しているところである。

ビジターセンターは、これまで見てきたとおり、国立公園等を訪れた観光客に対し、国立公園がどんなところであるか、何が見どころであるかなどの基礎的な情報を伝え、自然とのふれあいをサポートするという重要な役割を担っている。日本の国立公園のビジターセンターは、昭和38年に設置されてから54年が経過したが、世間への浸透度という意味では、一部を除いて全体としては残念ながらアメリカの国立公園のように公園利用者すべてが立ち寄り、頼りとする施設となっていない。

そのような問題意識から、本年1月にプロジェクトを発足し、多くの関係者の協力を得て、議論を重ね、ビジターセンターにおける情報発信強化について、今般取組の方向性をとりまとめた。

今後これに基づき、今回のプロジェクトで明らかになった課題について着実に解決を図ることにより、ビジターセンターの機能強化を図り、国立公園の魅力を利用者に一層わかりやすく伝えていく。その際には、保護と利用の好循環を旨として、国立公園を様々な形で楽しんでもらうと同時に、国立公園は単なる観光地ではなく、貴重な自然を保護する上で重要な場であるという制度の趣旨を理解いただき、さらには自然保護や自然再生へ参加を促すことにも力を入れていく。また、ビジターセンターの職員は、自然を守りその魅力を一人でも多くの人に伝えたいという強い情熱を持ち日々努力している。情報発信を進める上で、伝える「人」が極めて重要であることから、そのような職員が一層の創意工夫をこらして、生き生きと働けるようにすることも最重要課題であることを指摘しておきたい。

最後に、プロジェクトに際し、助言を頂いた専門家の方々、先進的な取組をご紹介下さった皆様方、現地調査でご案内して頂いた方々に、改めて御礼申し上げます。

ビジターセンター情報発信強化プロジェクトチーム メンバー名簿

関 芳弘 環境副大臣

(チーム長)

亀澤 玲治 自然環境局長

(副チーム長)

上田 康治 自然環境局総務課長(*)

岡本 光之 自然環境局国立公園課長

堀内 洋 自然環境局国立公園課利用推進室長

木村 英雄 自然環境局自然環境整備課長

吉田 一博 自然環境局自然環境整備課長(*)

(プロジェクトチーム員)

香具 輝男 自然環境局総務課課長補佐

荒牧 まりさ 自然環境局国立公園課課長補佐

河野 通治 自然環境局国立公園課課長補佐(*)

谷垣 佐智子 自然環境局国立公園課利用推進室室長補佐

大林 圭司 自然環境局自然環境整備課課長補佐

千田 智基 自然環境局自然環境整備課課長補佐

二戸 治 自然環境局自然環境整備課課長補佐(*)

笹渕 紘平 自然環境局国立公園課海域公園専門官

小林 誠 自然環境局国立公園課公園計画専門官(*)

土田 詠子 自然環境局国立公園課利用推進室専門官

寺田 英司 自然環境局国立公園課利用推進室専門官(*)

瀧口 晃 自然環境局国立公園課計画係長

比嘉 祐介 自然環境局自然環境整備課施設第二係長

小保根 聡 自然環境局自然環境整備課施設第一係員

松山 紘大 自然環境局自然環境整備課施設第一係員

*は在籍時の役職