

## 第12回 国立公園満喫プロジェクト有識者会議 議事要旨

1. 日時：令和2年3月4日（水）13：00～15：30

2. 場所：環境省第一会議室

3. 出席者：

（政府側）

鳥居敏男自然環境局長、白石隆夫大臣官房審議官、庄子真憲総務課長、熊倉基之国立公園課長、中尾文子野生生物課長、山口富夫自然環境整備課長、中島尚子国立公園利用推進室長、辻本慎太郎国立公園官民連携企画官、河田敦弥観光庁観光地域振興部観光資源課長、齋藤哲林野庁経営企画課国有林野総合利用推進室長、藤田礼子日本政府観光局企画総室長、

（有識者・50音順、敬称略）

デービッド・アトキンソン（小西美術工藝社社長）

石井至（石井兄弟社社長）

江崎貴久（旅館海月女将、有限会社オズ代表取締役）

野添ちかこ（温泉と宿のライター）

星野佳路（星野リゾート代表）

涌井史郎（東京都市大学環境学部特別教授） 座長

### 4. 議事概要

#### ○鳥居局長より冒頭挨拶

- ・ 新型コロナウイルスの影響により、大変な状況となったこの年度末に、お集まりいただきまして本当にありがとうございます。
- ・ 司会からも話があったとおり、今日はイレギュラーな形で開催させていただきたいと思っている。現地の管理事務所から担当者が出席し、状況を生でお伝えする予定だったが、テレビ会議という形にさせていただく。昨年9月の前回会議から、新型コロナウイルスの影響など大きく状況が変わっており、今年は2020年、目標年であるが、かなり厳しい事態が生じていると認識している。とはいえ、これまでの取組をきちんと振り返って、2021年以降どのようにしていくのかをしっかりと議論していくことは、これからの国立公園の保護と利用の好循環を進めていく上でも重要だと認識している。
- ・ 目標年である今年は残すところあと10ヶ月と少しだが、2021年以降どのような取組をしていくべきか、忌憚のないご意見をいただければと思っており、どうぞよろしくお願ひしたい。

#### 【涌井座長】

- ・ 本日の会議の開催については公開の扱いだが、先ほど事務局から説明のとおり、感染症

予防の点から一般の方の傍聴は行われず、報道関係者の方のみが同席している。また、オンライン会議システムを通じて地方の現地事務所の職員の方への配信を行っている。会議資料についても公開となる。

- ・ 議事要旨は後ほど事務局で作成し、本日ご出席の委員の了承をいただいた上で公開することとなる。また、今回の会議を録画し、議事要旨が公開されるまでの間に Web で動画配信される点についてもご了承をお願いしたい。
- ・ 本日は、今年度までの成果について、人数、質の指標、テーマや公園ごとにまとめている。これらを踏まえて 2020 年末までにプロジェクトとして取り組むべきことや、取組の評価に向けて、ご議論をいただきたいと考えている。
- ・ また、アトキンソン委員、石井委員、野添委員には、会議の前に現地の視察に行っていたため、ご報告とそれを踏まえたご助言をお願いしたい。
- ・ その後、この成果と課題を踏まえ 2021 年以降の取組方針について、ご議論いただきたいと考えている。
- ・ 2020 年までと 2021 年以降に分けて議論を行うということで、まずは事務局より資料 1 から資料 4 までの説明をお願いしたい。

#### ○事務局から資料 1、2、3、4 に基づき説明

(資料 3 は、オンライン会議システムを通じて各国立公園管理事務所より報告。また、デジタルサイネージについてはモニターを用いてデモンストレーションを実施。)

#### 【涌井座長】

- ・ これまでの成果について、現地報告を交えて共有いただいた。
- ・ 先日、4 名の委員に各公園の視察を行ってもらった。その際の印象を各委員より報告いただきたい。

#### 【アトキンソン委員】

- ・ 十和田八幡平国立公園への訪問視察を行った。全体としては改善している印象を受けた。Wi-Fi も各所で入るし、アクティビティも充実してきている。多言語対応も改善してきている。その上で、更なる改善点は 2 点挙げられる。
- ・ 1 つ目は宿泊施設の改善について。しばらく設備投資をしていないような施設が複数見受けられた。
- ・ 2 つ目はビジターセンターについて。現状では、情報を提供していても、内容が抽象的である。ビジターセンターに来てから本来は周辺を回ってもらいたいはずだが、そうした満喫を促進するための情報提供になっていない。花、鳥、動物の説明や、地図、ジオラマが資料館的に展示してあるだけでなく、「こう回って欲しい」「こう見てほしい」「こんなことができる」といった紹介が本来は必要である。

- ・ ビジターセンターの受入体制の整備の仕方についてのマニュアルがあって然るべきである。
- ・ 新宿御苑で国立公園紹介をする動画を見る機会があったが、そこでの台詞も国立公園の数や動物の紹介に終始しており、「訪れてください」のメッセージの部分が弱い。情報を提供するだけでなく、何かのアクションを起こすための情報になっていることが重要。

#### 【石井委員】

- ・ 阿蘇くじゅう国立公園を視察したが、満喫プロジェクトのモデル公園としてふさわしいと実感した。
- ・ 国立公園オフィシャルパートナーについて。阿蘇くじゅうでは地元の地方銀行とオフィシャルパートナーを結んで、銀行からの出向も受け入れている。地銀の幅広い地域ネットワークを活かすための好事例である。
- ・ 他省庁の連携も進んでいる。国土交通省が所管する「道の駅ゆふいん」でも国立公園の紹介を行おうとしている。道の駅自体は全国にあるものであり、こうした取組は各国立公園でも倣うべきである。その他、アジア立命館大学との連携協定で留学生を活用する仕組みも参考になる。
- ・ 今回、内牧温泉に宿泊した。この温泉では連泊率が約3割と高くなっている。その要因は泊食分離の取組だと聞いたが、それ以外にも要因があると思う。泊まった印象では、値段もそこそこ安く温泉の質も良く、食事のバリエーションも豊富ということで総合評価が高いように感じた。また、地域をまとめ上げているリーダーがいることも大きな要因の一つになっているだろう。
- ・ また、道の駅 阿蘇でも、道の駅自体がDMO的な役割を果たしており、地域全体を博物館に見立てたコンセプトで道の駅の職員が観光客に地域の紹介を自然にできているが、そこでもリーダーの役割の大きさを感じた。中長期的な視点では人材がやはり大事になってくる。

#### 【野添委員】

- ・ 霧島錦江湾を訪問したが、一言で表すと記憶に残る観光コンテンツがたくさんある地域であった。
- ・ 例えば、佐多岬は九州最南端の国立公園であるが、南国・ジャングルのような植生があって、見た目のインパクトも大きかった。そこでは岬の先まで車椅子で移動できるよう整備がされていた。そうした自然環境以外の整備面についてもアピールポイントになるのではないか。
- ・ 鰻温泉では「スメ」と呼ばれる温泉の蒸気を利用した調理法を体験できる他、指宿の砂蒸し体験は、ホテルなど室内で体験するもの以外に、山川温泉のようにダイナミックな

自然景観の中で体験できるものもある。こうした国立公園らしい体験ができるということもアピールポイントになる。

- ・ 一方、えびの高原では災害によってホテルや施設の撤退が出てきている。今後、こうした地元の業者も離れつつある地域をどう支援するのかも考えて行かなくてはならない。

#### 【涌井座長】

- ・ 阿寒摩周国立公園を訪れた。訪問して印象が強かったのは、個々のステークホルダーが生き生きし始めたという点。例えば、ガイドや地元自治体職員といった末端で頑張っている人たちが、夢を持ってそれぞれ取り組もうとしている姿を感じることができた。
- ・ また、協議会が形骸化していくことを非常に懸念していたが、阿寒摩周では活力ある活動が行われており、将来性の高さを感じた。
- ・ 例えば、廃屋撤去にしても1軒の廃屋撤去をするだけでなく、他のシステムを使いながら周辺も含めてエリア丸となって整備する仕組みが出来上がりつつある。
- ・ また、新たなアクティビティを探す取組も行われている。例えば、硫黄山における安全を確保した上で冒険的な体験を行うトレッキングツアーの仕組み作りが始まっていた。このようなアドベンチャートラベルについては、国立公園の利用の魅力を上げる取組とともに、地域全体で国際的な大会誘致に向けて一致団結して取り組むなど、魅力を可視化する取組が行われている点は評価できる。
- ・ その上で最後の課題としては、隣接の釧路湿原・知床とどう戦略的にネットワーク・連携を図っていくのかである。アウトドアのアクティビティにおいてキャッシュレスは非常に重要であり、MaaSの取組における先導者としての役割を期待したい。

#### ○事務局から資料5に基づき説明

#### 【涌井座長】

- ・ 2020年の残り10ヵ月はどうするのか、2020年以降は残された課題についてどう解決するのか。資料では分けていただいたが、これからは一括した議論としたい。まず、あと10ヶ月、何をどうやって頑張ろうかというご意見からいただければ。

#### 【江崎委員】

- ・ アトキンソン委員からあったビジターセンターの話だが、私も地元のビジターセンターの職員研修をさせていただいている。
- ・ 以前は地元の観光事業者から見てビジターセンターに送客力・集客力は期待しておらず、資料館といったイメージがあった。始まってすぐは期待感も少なかったが、伊勢志摩だけでなく、ビジターセンターの機能が向上し、集客力が上がっているのが資料から理解できた。

- ・ 職員の方の人材育成が課題。職員の方がどうモチベーションを持って仕事するか。ビジターセンターの中は縦割りで仕事が決まっています、なかなかチームワークが作りづらいのではないかと。
- ・ ビジターセンターの設えが整ってきているからこそ、職員の方々の占める重要度が高くなってきている。お客さんと初めに会う場面がすごく大事な部分である。ソフトとしてのビジターセンターの接遇が課題。翻訳ソフトが導入されていても、置いてある翻訳ソフトを使うところまで至らないことがあるのではないかと。お客様との会話の中でどの場面を使うかの判断が難しい。操作の話ではなくきちんと接遇のマニュアルとしてビジターセンターのやり方を決めていくと職員の方々もやりやすくなる。
- ・ 各地域のビジターセンターの運営は、施設によって方法が違う。ただ、個人の委託契約でも委託の場合でも、やれることが狭くなっている可能性がある。契約にないことはできないというのがあるのではないかと。
- ・ 例えばお客様に伝えていただく役割が必要なのに、伝える業務が契約の中に入っていない場合もある。プログラムについて実施されていても、事業建てによって、啓発事業なのか収益事業、集客事業なのかによって位置づけが変わるため、目的や実施方法は変わってくる。

#### 【石井委員】

- ・ この後の10ヵ月、日本全体の観光においてインバウンドは大変である。個人的には来年度後半に国際観光旅客税を活用したインバウンド復興割等ができるのではと予想している。国内旅行やアウトバウンドは業界団体に頼めば動員力があるが、インバウンドに関しては日本の旅行代理店では難しい面がある。そこで、インバウンド対策をするなら、エアラインやOTAに補助するという形になるのではないかと。
- ・ いざ実施する際には、エアラインやOTAが急仕立てで商品を作ることになると思うが、その時には材料が揃っているやりやすい地域から始めることになるだろう。
- ・ 今は逆風下ではあるが、各国立公園では今のうちにこれまでの成果を踏まえ、マーケットイン的な、市場に受ける形での観光情報をまとめておく必要がある。
- ・ 各国立公園はきちんとインターネット上にリンクできる形にした上で、エアラインやOTAに今のうちから営業をかけておくとよい。風向きが変わった瞬間にスタートダッシュできるよう、ぜひご準備いただきたい。

#### 【星野委員】

- ・ 今観光でインバウンドは確かに傷んでいるが、来たくないという人に色々なことをやってもなかなか来てくれないので待つしかない。ウイルスの件はそれほど長い期間続かないと思うので、短期的な対策を採ることは、私も考えていないし、そこに投資しても効率は良くない。

- ・ 長期的な視点を持ったほうがよい。長期的な取組を淡々と進める良いチャンスである。
- ・ 国立公園とその周囲で事業している方は、インバウンドと国内マーケットのバランスを考えリスク分散しておくのが重要。日本の観光は 25~26 兆円のうち 20 兆円は国内消費。なので、国内に対し「日本の国立公園」をしっかりと出していくべきである。
- ・ 先ほど石井委員が需要が戻ってくる時の話をされたが、国内のほうが早く戻ってくる可能性が高い。その後にインバウンドが戻ってくる。中長期的にインバウンドと国内の市場のバランスを考える必要がある。
- ・ 中国一辺倒のインバウンド対策は非常に危険と前から申し上げている。全世界から来ていただけるようにしなくてははいけない。
- ・ 長期的には分散を考えてマーケティングをしていくべきで、短期的に来訪者数の数字を設定するのではなく、リスク分散する「強い国立公園の集客体制」を構築すべきだ。
- ・ 8 公園プラス 3 公園以外の横展開には懐疑的だったが、各公園皆さんの発表を聞いて、横展開すべき内容と独自に集中すべき内容と分かれるのではないかとの感想を持った。
- ・ まず、ビジターセンターの課題の根幹はサービスのコンセプトが明確ではない点にある。資料館なのか、他の役割を果たすべきなのか、定義が決まっていないことが問題である。
- ・ 次に、多言語化、Wi-Fi、トイレの洋式化、キャッシュレスの取組はどんどん横展開をするのに向いている。
- ・ また、公園内のカフェの話があったが、国立公園内のカフェは「廃棄物を出さない」飲食にすべき。国立公園らしさを出すべきで、国立公園満喫プロジェクトが単なる観光事業者の取組になってはいけない。国立公園の中のカフェはプラスチックおよび廃棄物をなくし、リサイクルできる器で提供するといった基準を国立公園で横展開を図る際に取り入れてはどうか。
- ・ なぜ国は国立公園として指定したのかという理由を伝える仕掛けを持ちたい。日本の環境政策が世界で批判されたりしているが、日本の環境に対する配慮をアピールする良いチャンスでもある。
- ・ 世界に通用する強い国立公園へ集中投資することが大事。34 公園全部でインバウンドを呼ぶのは無理で、世界に誇れる・世界から集客する 3~4 の国立公園に集中して取り組んでいくことが大切。
- ・ 廃屋撤去に取り組んできた引き算の取組は、素晴らしい取組で大切だと思うが、空いた土地で何をするか、全体計画で地域全体がどうなっていくのかを考えること。
- ・ 最後に要望だが、冬になると交通が遮断される国立公園がある。奥入瀬溪流から八甲田山への道が閉ざされるなど、冬季に閉ざされる習慣のある場所がある。本格的に冬の魅力を発信しようとする豪雪は大きな魅力であり、将来的なことを含めて冬の間の交通アクセスについて考え始めてもいい時期に来ている。

#### 【アトキンソン委員】

- ・ DMO との関係はどうするのか。観光庁が DMO の改革を進める中で連携するという話をよく聞くが、私の考える DMO は全部の当事者が集まって物事を進めるというもの。
- ・ 地元の国立公園の関係者が DMO に正式なメンバーとして入る仕組みを考えるべき。非公式に関わるとか、たまに打合せをすとか、そういったものではなくて正式な組織のメンバーとして入るべき。
- ・ 日本の中で特定の地域がブランディングできるかというとはほぼ無理だと思うが、東京・京都・沖縄はブランディングができる場所であり、「ナショナルパーク」「国立公園」というのも私はブランディングできると思う。
- ・ そろそろ「Japanese National Parks」をブランドとして JNTO をフル活用し、本当のグローバルキャンペーンをやるべきタイミングではないか。自然のアクティビティを継続的にブランディングすることが大事である。
- ・ 先ほどの話にもあったが「行きたくない」という所にいくら言っても無理で、万が一実際に感染したら、というリスクも有る。今のこの時期は準備をするための最大のチャンスとすべきだ。

#### 【涌井座長】

- ・ 政策目標で掲げた数量目標は軽んじるべきではないと思っている。ただし、現実的には今の状況からすると目標の達成は非常に厳しいだろう。
- ・ 次に 2021 年以降はどうするのかということと併せて考えると、中期的な数量目標を自主的に考えるのが重要となる。例えば、仮想した目標を実現するために現在我々がやっている仕組みがそこに「到達できる角度」をキープしているかどうか。その点をきちんとチェックすべきである。
- ・ 日本はほぼ 10 年ごとに色んなことが起きている。東日本大震災があり、今回はこのようなことが起こった。次は東南海（トラフ地震）が来るかもしれない。このような節目は別として「角度」を見るのが重要だ。そしてそれぞれの国立公園を評価した時にその「角度に達せない」難しい部分があれば、そこに重点的に力を注ぎこむべきである。
- ・ 今回、土地利用や空間的な整備はかなり進んだ。問題は、これから先を計画論としてきちんと位置付けることができるかどうかである。
- ・ その時、課題として量と質の混在を許すのか、もしくはきちんと仕分けるのか。地域によって事情は違うだろう。
- ・ 例えば富裕層に対し作り込んでいくという考え方の場合は一定の隔離距離がないといけないだろうし、みんなで一体化した方がいいという地域についてはないまぜで構わないという考え方もあるだろう。廃屋撤去の後の計画的戦略をどう考えていくのが非常に大きな課題。
- ・ 国立公園とは自然資源だけではない。日本の場合は地域制の国立公園であり、厳しい自

然と向き合った暮らしが国立公園の中にもある。「暮らし」も国立公園のリソースと捉えるべきだ。また、無形物・無形の資源である伝統・しきたり・お祭り・宗教といったものを軸に物語を紡いでいき、国立公園の魅力を語っていくことが重要である。

- ・ 先ほどから話題のビジターセンターにおいても、有形物だけを展示するというのではなく、暮らしや文化を語れるインストラクターやガイドを養成していく。自然と文化が一体化して初めて日本の国立公園というのを世界に明示できる。
- ・ 最後に、今の状況を機会とすべき。不幸な動機ではあるが今回在宅勤務などが広がり、ある意味国立公園の将来への大きなヒントをもらっているのではないか。ビジターセンターの中にはワークステーションがなぜないのか。あればそこで仕事ができるかもしれない。今回のことを契機として、自然の中で仕事をするということがどれほどクリエイティブかに気付くという可能性もある。トランスフォーマティブチェンジ・社会的大変容がこういう時に起きうる。その中で国立公園は何ができるか。
- ・ Society5.0の話もあり、MaaSに私はこだわっている。国立公園ほど様々なものを一連のシームレスなメニューとして仕上げるができる場所はそんなにはないのではないか。MaaSはポスト2020年をどうするかというテーマにも繋がる。

#### ○環境省より回答

- ・ ご指摘いただき感謝。全体を通じて重い、有意義なご意見をいただいた。本日の意見を受けてしっかりと実現をしていきたい。現在、新型コロナウイルスの影響で冷え込んでいるが、耐える時期としてしっかり準備をしていく。政府の終息宣言が出ればインバウンド復活に向けた様々な施策が出てくると思われるが、間髪入れず環境省として国立公園のコンテンツを仕込めるようこの時期に準備をしておくことを肝に銘じておきたい。
- ・ 利用拠点上質化事業については廃屋撤去の後、地域全体でどういうビジョンを作っていくか。環境省と地元と一緒に計画を作っていくために自然公園法の改正により枠組みを法律の中にどう位置付けるかというのも検討している。継続的に取り組んでいく。
- ・ アトキンソン委員、江崎委員からビジターセンターについてのご指摘があった。現在どういう指針・マニュアルがあるかは確認したい。「展示の中身をどうするか」「スタッフの接遇をどうするか」についても満喫の経験を踏まえて、マニュアル部分も含めて改善を検討していく。
- ・ 涌井先生にご指摘いただいた件について、目標の2020年1千万人はしっかり目指していくが、色々な情勢変化の中で「角度」という部分、取組として右肩上がりになっているか、しっかり評価していきたい。
- ・ 星野委員からご指摘の国立公園内カフェの廃棄物については、環境省としても国立公園は環境全体のショーケースだと捉えており、自然保護に限らず、3Rや温暖化対策など最新の取組が外国の方にも伝わるような発信機能を大切にしたい。

- ・ 涌井先生が仰っていた自然と向き合うくらしや文化については、まったく同感であり、外国の方も文化や宗教に関心が高く、日本の自然はそれらと融合した特異なものだと思っている。観光庁や文化庁とも連携し、総合的に自然を楽しんでいただけるコンテンツ作りを頑張っていく。

#### 【涌井座長】

- ・ 観光庁、林野庁、JNTO からもご意見を伺いたい。

#### 【観光庁】

- ・ 観光庁も当事者として、今このタイミングは仕込みの時期だと捉え、やるべきことをしっかりやることが重要だと考えている。
- ・ 多言語表記、Wi-Fi やトイレの整備等の施策に注力し、インバウンドが戻ってきた時に訴求できるような形にするため、環境省と引き続き連携して取り組んでいきたい。

#### 【林野庁】

- ・ 国有林内には国民の皆さんに森林のまま利用していただくために設定したレクリエーションの森があり、国立公園の多くにレクリエーションの森がある。委員から御指摘があった「自然を大切にすること」や「暮らし」については、我々としても大切にしていきたいと思っており、そういう思いを地域や環境省とも共有し、取り組んでいきたい。

#### 【JNTO】

- ・ 初めて参加させていただいた。廃屋の撤去、カフェテラスの整備など、コンテンツの磨き上げがここまで進んでいたのかと、恥ずかしながら改めて認識したところである。JNTO としても、磨かれたコンテンツをしっかり発信していきたい。
- ・ さらに高みのものに絞っていくという話もしたが、それらをどう特徴づけてプロモーションするかが大事だと考えている。それぞれの地域において「この体験をここでやらなければもったいない」というコンテンツをどう磨き上げ、見せていくかも重要だと感じた。

#### 【涌井座長】

- ・ 江崎委員が最後に意見を述べたいとのことなので、お願いしたい。

#### 【江崎委員】

- ・ 全国のガイドや体験プログラムに取り組んでいる事業者と話をする機会があるのだが、OTA について、手数料が高くなっていっていることが問題点として挙がっている。
- ・ 地域の人に関わる体験型の上質なコンテンツは原価が嵩むため、経営のことを考える

と、20%を超える手数料との両立は厳しい。

【星野委員】

- ・ OTAの手数料について、世界的には旅行商品の価格に上乗せするという潮流になっている。マージンを削るのではなく、価格自体が上がっていくという方向である。価値があれば、価格を上げてても意外に集客できるはずだ。価格は市場原理であり、介入による副作用の方が懸念される。

【江崎委員】

- ・ 事業者とは、手数料 15%を目安として、それ以上なら商品の価格を上げよう、といった話をしている。しかし、現実的にはそれができない事業者もあり、「本当にその価値があるか」と疑問に思っている場合もある。

【星野委員】

- ・ 値上げできないというのは思い込みの可能性もある。また OTA も競争なので、利用する価値がないと思うのならやめればよい。

【江崎委員】

- ・ 断ると手数料を下げてもくることもある。

【星野委員】

- ・ 地域コンテンツは価値があるからそうした対応になるのだろう。だからこそ、価格を上げても問題ないと考えている。

【江崎委員】

- ・ 地域側はそう考えられない場合もあるということ、OTAの手数料について問題提起したということ、議事として残していただきたい。

○白石大臣官房審議官より挨拶

- ・ 本日はお忙しい中、雨が降って足元も悪い中ご参集いただき、ご熱心な議論をいただきありがとうございました。
- ・ 国立公園については、本有識者会議の皆様の様々なご意見をお伺いし、その都度できる範囲で取り組んできたつもりである。廃屋の問題も、これまでご指摘いただいて曲がりなりにも進めようとしてきたところであるし、掲示版の問題、ブランディングなど、拙いながらも取り組んできたところである。
- ・ 目標の一千万人も達成できるのではと思っていたが、関係者にもご協力いただいてき

ている中で申し訳ないが、昨今のように苦しい時期もある。そんな中で、今後ロングレンジでできることを進めていくというのが我々に求められる態度かと思う。

- ・ 本日も様々のご指摘をいただいた。私もご指摘いただく中で、一つ一つご尤もと思うこともあり、その都度、各自でできることをもう一度議論して取組を進めて行きたいと思う。2020年に目標を定めており、その後の議論もこれから逐次またお願いしたいと思っているので、引き続きお付き合いをお願いしたい。
- ・ いろいろ騒がしい中で本日お越しいただき、貴重なご意見をいただき、感謝申し上げます。今後のご協力もよろしくをお願いしたい。

以上