

利用者から見た自然公園ビジターセンターの現状と将来の方向性に関する研究 —箱根、上高地、日光湯元を例として—

A Study on the Current Status and Future Directions of Visitor Center in Natural Parks from the Viewpoint of Visitors
— Case studies on Hakone, Kamikochi and Nikko Yumoto —

201521604 李 舒婷
LI Shuting

1. はじめに

(1) 研究背景と目的

日本の自然公園は、80年以上の歴史を有し、平成28年までに、401箇所¹⁾の自然公園(うち33箇所が国立公園)が指定された。また、平成25年国立公園の利用者数は合計3億5,495万人¹⁾で、これには外国人利用者255.7万人が含まれる。2016年環境省は、国立公園満喫プロジェクト推進事業として、2020年までに、外国人国立公園利用者数を年間1000万人に増やす数値目標を設定した²⁾。

自然公園は重要な自然教育の場の一つであり、公園利用者の利用体験をより高めるためには、情報提供、自然解説の拠点施設であるビジターセンターの役割は重要である。一方、ビジターセンターの利用率を高めるためには、公園利用者に焦点をあてた調査研究が必要である。

1980年代、油井らが、千葉大学園芸学部学術報告にビジターセンターの利用動機、知名度の問題などについて研究した結果を報告している。それ以降は、整備状況、適正利用などについて研究がいくつかあるが、大部分は整備運営主体と日本人利用者³⁾に注目して研究したものである。日本政府は将来的に、外国人利用者誘致を重視しているため、日本人と外国人利用者両方の意見や期待を把握する必要がある。

本研究は、日本の自然公園ビジターセンターにおいて、日本人利用者と外国人利用者両方から見たビジターセンターの利用に対する意見や期待を明らかにするとともに、ビジターセンターの将来の発展に提言することを目的とする。

(2) 研究方法

環境省が整備した箱根、上高地、日光湯元ビジターセンターを研究地として選定した。文献調査を通じて自然公園ビジターセンターの全体像を明らかにするとともに、アンケート調査を通じて、利用者の自然公園ビジターセンターへの意見や期待を把握した。アンケートは2016年9月から10月に行った。

2. ビジターセンターについて

日本では昭和38(1963)年にビジターセンターの整備が開始され、昭和39(1964)年に湯元ビジターセンター、尾瀬ビジターセンターが整備された³⁾。ビジターセンターの設立目的は以下の3点:①自然解説、②普及啓発、③情報提供である。ビジターセンターの機能としては以下の6点:①案内・情報提供機能、②解説機能、③体験の指導・促進機能、④休憩などの機能、⑤調査・研究機能、⑥管理・運営機能⁴⁾があり、うち、①~③は基本機能とである。

ビジターセンターの規模は、予算の充実に合わせて変化が見られ、1995年の緑のダイヤモンド計画による公共事業予算導入以降、規模が拡大した。スペースとしては、展示室、レクチャールーム、案内カウンター、休憩所、事務室が重要である。

ビジターセンターの自然教育活動は5項目にまとめられる:①窓口での質問に対する応答、②展示物を通じた解説、③映画やスライド上映を通じた解説、④資料販売を通じた普及啓発、⑤野外解説活動を通じた解説⁵⁾。しかし、日本の自然公園ビジターセンターでは室内の解説に比べて、野外の解説活動が不足していると指摘されている。

また、日本の自然公園の国際化を進め、訪日外国人旅行者に日本の自然の魅力に触れてもらうため、ビジターセンターの施設整備とともに、職員に対するユニバーサルマナーの研修が実施されている⁶⁾。

研究対象地として選んだ箱根ビジターセンターは芦ノ湖の湖尻集団施設地区に平成7年に整備された。延床面積688㎡で、常駐職員3人である。館内には、情報デスク、パネルが設置され、南側の一面は大きなガラス壁で、自然通風・採光がとて素晴らしい。ホームページは日本語版のみとなっている⁷⁾。平成26年の利用者数は60,667人である⁸⁾。

上高地ビジターセンターは登山の基地である小梨平に、平成13年に再整備された。延床面積781㎡、常駐職員5人で、写真展示がとて素晴らしい。ホ

ホームページは日本語版、英語版、中国語（繁体字、簡体字）版、韓国語版の5言語で提供されている⁹⁾。平成26年の利用者数は205,514人である。

日光湯元ビジターセンターは湯の湖の湯元集団施設地区に立地し、平成4年に再整備された。延床面積577㎡、平成14年常駐職員5人である。休憩所は別館で無料利用することができる。開催するイベントの大部分は有料で、ホームページは日本語版と英語版の両方がある¹⁰⁾。平成26年の利用者数は53,714人である。

3. アンケート調査

(1) アンケート方法

箱根、上高地、日光湯元のビジターセンター館内と玄関で行った。2日ないし3日間、日本語の調査票と外国語の調査票（英語版、中国語簡体字版）を用いて実施した。無作為に調査票を手渡し、その場で回収した。研究にあたっては筑波大学芸術系研究倫理委員会に申請し承認を得ていることを記述した。

(2) アンケート内容とその意義

アンケート調査を通じて、回答者の属性、利用目的、印象に残ったもの、展示解説と職員の外国語解説の分かりやすさ、自然ふれあい活動への参加などを明らかにする。調査結果から、現在のビジターセンターの課題を発見し、今後の整備運営に対して提言することを目的とした。

4. 結果

いずれのビジターセンターでも、100枚以上の回収票数があった（表1）。箱根と日光湯元では外国人回答者数が少ないため、外国人のアンケート調査の分析は主に上高地の外国語票を中心に分析する。

表1 アンケート回収数

研究地	日本語調査票回収数	外国語調査票回収数
箱根ビジターセンター	153枚	13枚（英語12枚、中国語1枚）
上高地ビジターセンター	238枚	53枚（英語36枚、中国語17枚）
日光湯元ビジターセンター	100枚	11枚（英語10枚、中国語1枚）

(1) 日本語アンケート結果

(i) 回答者の属性

ビジターセンター日本語回答者の属性は、箱根、上高地、日光湯元のいずれにおいても、40代から60代までの人が一番多く、男女の差は少なかった（表2表3）。回答者の住所は、箱根と日光湯元は関東からの人が多く、特に箱根の回答者は神奈川県に集中していた。上高地ビジターセンターの回答者は日本全国幅広い地域から来ていた。

表2 日本人回答者の年齢と性別

	カテゴリー	箱根(人)	上高地(人)	日光湯元(人)
年齢	10代	9	7	0
	20代	11	22	9
	30代	19	27	7
	40代	31	58	28
	50代	36	65	16
	60代	30	39	29
	70代	16	16	9
	80代	1	4	2
	90代	0	0	0
性別	男性	75	113	54
	女性	78	125	46

表3 日本人回答者の住所

	箱根(人)		上高地(人)		日光湯元(人)	
上位5位	神奈川県	89	東京都	46	東京都	25
	東京都	24	神奈川県	32	栃木県	23
	静岡県	19	愛知県	31	埼玉県	18
	千葉県	4	大阪府	22	茨城県	9
	長野県	3	千葉県	17	群馬県	9
他	9県	14	33県	88	6県	16
無回答		0		2		0

(ii) ビジターセンターの利用目的

3つのビジターセンターとも回答者は、休憩と自然情報を知ることが重視していたが、上高地では、登山道・宿泊施設等の情報を知りたいという回答者が比較的多かった（図1）。今後重点化すべきビジターセンターの機能は、休憩機能と解説機能であり、一定の面積内休憩室と展示室をバランスよく配置することが重要である。

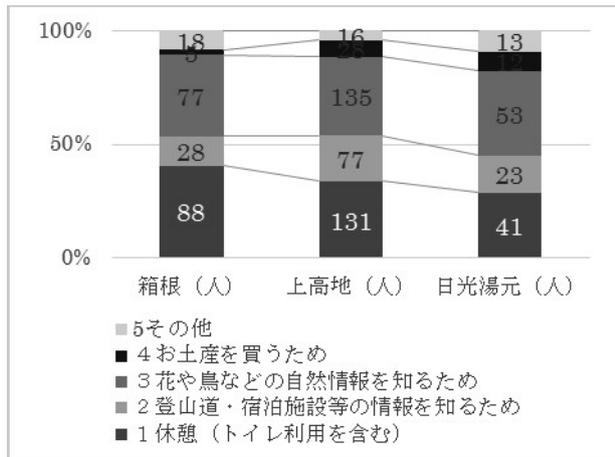


図 1 ビジターセンターの利用目的

年齢別利用目的を見ると 20 代の回答者は 30~60 代の回答者と比べて、ビジターセンターでの休憩を重視し、情報提供や自然解説はそれほど重視していなかった(図 2, 3, 4)。20 代の回答者はインターネットで情報を収集できるからだと考える。しかし、ビジターセンターの展示は、インターネットとは違い、五感を使って、自然を勉強できる利点がある。今後、若者に対するビジターセンターの情報提供、解説、普及啓発を重視する必要がある。

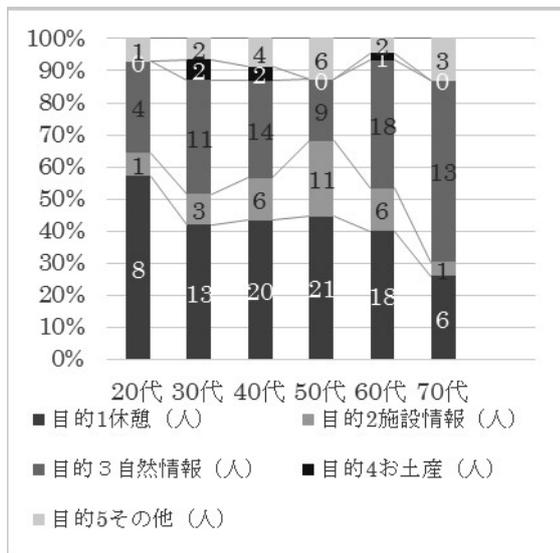


図 2 箱根ビジターセンターにおける年齢と利用目的の関係

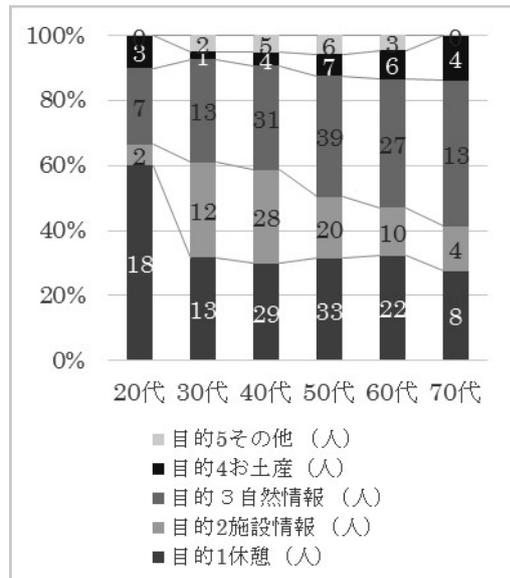


図 3 上高地ビジターセンターにおける年齢と利用目的の関係

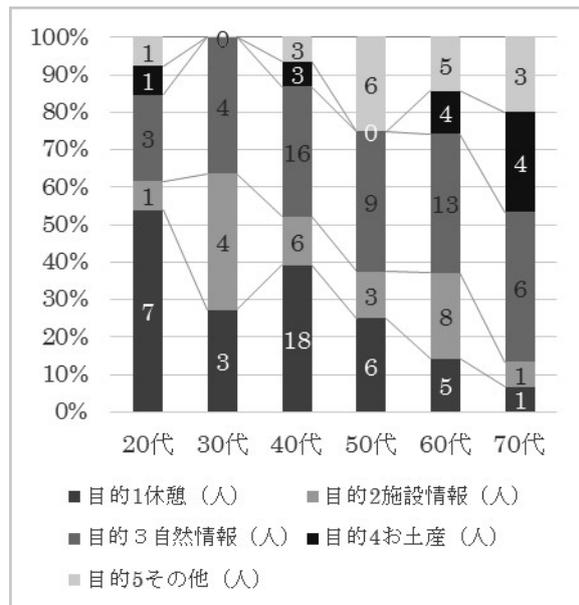


図 4 日光湯元ビジターセンターにおける年齢と利用目的の関係

(iii) ビジターセンターで印象に残ったもの

利用者がビジターセンターで印象に残ったものについて自由記述した回答を以下の 4 項目に分類した。①立地：アクセス、フィールドとの関連など、②建屋：建屋の規模、構造、デザインなど、③展示解説：解説内容、解説方法、間取りなど、④対面解説：解説内容、解説方法、規模などである¹¹⁾。

一番印象に残ったものについて 7 割以上の回答者が展示解説物をあげている(表 4)。ビジターセンターにとって展示室は、最も重要なスペースである。展示品の豊富さが、回答者に印象に残った理由の一つであると思う。とくに上高地の写真展が印象に残

ったと回答した回答者は105人(55%)にのぼった。日光湯元では38人(48%)がセンター内のニホンジカなどの剥製が印象に残ったと回答した。地域の自然の特徴を展示でうまく表現していると思われる。

次いで建屋について、箱根ビジターセンターでは大きなガラス窓が明るく印象的だと思う人が38人(55%)にのぼった。上高地ビジターセンターの回答者のうち、木製の机、椅子などの木製品をあげた人が45人(66%)にのぼった。

表4 ビジターセンターで印象に残ったもの

	箱根 (人)	上高地 (人)	日光湯元 (人)
1 立地	16	13	3
2 建屋	69	68	10
3 展示解説	111	191	79
4 対面解説	35	48	21
無回答	11	2	10

(iv) 認知度、利用習慣と普及啓発について

回答者の約半分はビジターセンターを利用する習慣がある(表5)。3か所とも7割以上の利用者が今後、別のビジターセンターに行きたいと回答したが、具体的なビジターセンターの名を上げる人は少なかった。合計31のビジターセンターの名が上げられた。

表5 自然公園に行く时必须ビジターセンターを利用しますか

	箱根 (人)	上高地 (人)	日光湯元 (人)
1、はい	74	120	51
2、いいえ	75	114	49
無回答	4	4	0

(v) 自然ふれあい活動について

ビジターセンターで行われた自然ふれあい活動に参加したことがある人は15%以下であった。今後さらに宣伝活動を活発化する必要があると思う。

回答者は体力を適度に使って、ハイキングや観察など自然を楽しむとともに勉強できる活動に興味を持っている。

(2) 外国語アンケート結果

普及啓発と自然ふれあい活動など日本人回答者の回答と類似した回答結果は省略し、日本人とは、結果が違うものを紹介する。

(i) 回答者の属性

箱根の外国語アンケート回答者のうち、約7割は

欧米からの回答者であった。30代の人が一番多く34%を占めており、女性のほうが多く7割以上を占めている。日光湯元ビジターセンターの外国語回答者の中では、タイからの来訪者が一番多く、6割以上を占めていた。また、女性が70%、20から30代の若者が60%を占めていた。この2つのビジターセンターは、上高地ビジターセンターに比較して、外国人回答者が少なかった。その理由の一つは広報が不十分なためであり、外国語ホームページが少ないためではないかと思う。上高地の外国語アンケート回答者の中では、中華圏からの人が最も多く、とくに20代の若い人が多かった。また、箱根、奥日光とは異なり、やや男性が多かった(表6、7)。

表6 外国語アンケート回答者の年齢と性別

		箱根		上高地		日光湯元	
		英語	中国語	英語	中国語	英語	中国語
年齢	10代	1	0	0	0	0	0
	20代	3	1	21	8	3	0
	30代	4	0	8	5	3	1
	40代	2	0	6	3	1	0
	50代	1	0	0	0	2	0
	60代	1	0	1	0	1	0
	70代	0	0	0	1	0	0
	合計	12	1	36	17	10	1
性別	男性	3	0	21	10	3	1
	女性	8	1	15	7	7	0

表7 外国語アンケート回答者の国籍

	箱根	上高地	日光湯元
欧米	7人	15人	2人
中華圏	2人	28人	1人
他(オセアニア 中華圏以外)	3人	10人	8人(タイ7人)

以下の分析については、箱根、日光湯元の外国語アンケート回答者の人数が少ないため、上高地ビジターセンターの外国人回答者のみを対象として行う。

(ii) ビジターセンターの利用目的

欧米の人は、登山道などの施設情報の収集を重視するのに比べて、中華圏の回答者はトイレ休憩や

Wi-Fi の利用を含む休憩を重視していた (図 5)。

中華圏からの回答者と比べて、欧米からの回答者が登山道に関する情報収集に関心があるのは、近代登山運動が欧米で開始されたためではないかと思う。

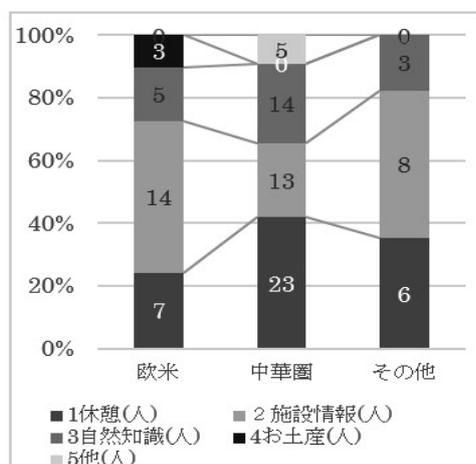


図 5 外国語アンケート回答者のビジターセンター利用目的

(iii) ビジターセンターで印象に残ったもの

ビジターセンターで印象に残ったものに関して、日本人回答者が展示解説や写真展示に注目しているのに対して、外国人の大部分は上高地ビジターセンターの建屋をあげた(表8)。外国人回答者にとって、木造建築は自然性が強いからだと思う。英語回答者のうち、登山などの情報をビジターセンターで収集する人が多いため、案内カウンタースペースで滞在する人が多い。中国語回答者は休憩を目的として利用する人が多いため、展示室より休憩所などを重視している。その上、中国語の表示、解説は少ないため、展示に対する印象は日本人のように深くはない。

表 8 ビジターセンターで印象に残ったもの

印象に残ったもの	欧米	中華圏	その他
1 立地	1	7	2
2 建屋	9	21	5
3 展示解説	8	13	8
4 対面解説	6	7	5

(iv) 外国語標識、展示、職員による外国語解説について

欧米系とその他からの回答者の3分の2がわかりやすいと回答したのに対して、中華圏の回答者の半数以上は展示解説が一部分わかりやすいと回答した(表9)。英語以外の外国語展示や標識が少ないことに加え、中華圏の回答者の英語レベルは欧米回答者より低いため、英語標識のみではわかりにくいと回答した人が多いと思う。

職員の解説について、外国語回答者の多くが案内

カウンターで職員の説明を聞き、欧米からの回答者の約半数がわかりやすいと回答したのに対して、中華圏と他の地域からの回答者の半数以上が一部分わかりやすいと回答した。中華圏の来訪者が多い上高地で、中国語の対応ができる職員の必要性が感じられる。

表 9 展示解説と対面解説の分かりやすさ

		欧米 (人)	中華圏 (人)	他 (人)
展示、標識	1 わかりやすい	10	12	8
	2 一部分わかりやすい	5	16	2
	3 わかりにくい	0	0	0
	無回答	0	0	0
職員解説	1 聞いたことがあり、わかりやすい	7	11	4
	2 聞いたことがあり、一部分わかりやすい	4	13	6
	3 聞いたことがあり、わかりにくい	0	0	0
	聞いたことがない	4	4	0

5. 提言

(1) 利用者の誘致と認知度の向上

アンケート調査の結果を見ると、日本人回答者のうち、10代、20代の若い人の割合は相対的に少ない。また、箱根、日光湯元の回答者は関東地方に集中している。自然公園に行くとき必ずビジターセンターを利用する利用者は半分ぐらいであり、ビジターセンターの認知度はまだ低い。箱根と日光湯元ビジターセンターの外国人回答者数は上高地と比較して相対的に低い。これに対して宣伝力を高めることが大事である。これには、総務省北海道管区行政評価局の評価などが参考になる¹²⁾。無料のリーフレット、パンフレット以外、有料雑誌、日本語と外国語の機関誌の発行などを通じて社会的認知度を高めることが考えられる。自然公園財団はすでに国立公園ガイドブックを発行しているが、日本語版のみであり、外国人利用者も誘致するためには、外国語のガイドブックを増やす必要がある。

配布場所については、観光者数が多い道の駅や空港など公共施設以外に、宿泊施設や交通施設と協力し、宣伝するのが効果的である。

また、入館が無料であることを看板にわかりやすく表示することも重要である。箱根と上高地のビジターセンターの看板には入館無料と表示されている

が、文字が小さくわかりにくい。今後、英語、中国語、韓国語も加えて明確に表記することが必要である。

若い人や外国人を誘致するため、既存の情報提供手段の効果的活用とホームページの最新の情報の充実、特に箱根と日光湯元の外国語ホームページの作成が必要である¹³⁾。人気ウェブサイトや若者が利用する SNS を利用するのも効果的である。

(2) ビジターセンターの整備について

アンケート調査の結果から、利用目的が登山道、宿泊などの施設の情報を知らずと答えた回答者は相対的に少ない。これに対して、休憩、自然に関する知識を利用目的とした回答者数は相対的に多い。ビジターセンターの利用を促進するには、利用者の目的に合わせて整備運営することが必要であるため、スペース構成については、休憩所、展示室をさらに充実すべきことが分かった。予算が限られていることから、休憩所、展示室をバランスよく整備することが大切である。

油井（1987）によれば、展示室と休憩所との併用することは利用上良い効果がある¹⁴⁾。日光湯元ビジターセンターでは休憩所とトイレが別館に設置されているため、利用者が箱根と上高地より少なかった（平成 26 年の箱根ビジターセンターの利用者数は 60,667 人、上高地は 137,747 人に対して、日光湯元は 53,714 人であった）。

また、外国人回答者の利用目的に合わせるためにも、Wi-Fi の整備、スマートフォン充電コーナーの設置、上高地ビジターセンターにおける登山器具の貸し出しサービスなどが必要である。

(3) 外国語標識について

ビジターセンターの展示解説・標識を観察すると、外国語の展示解説・標示、特に英語以外の解説・標示が少ない。大きいポスター展示は、本文に英語標示も可能だが、他の展示は、本文に外国語表記する空間がないため、少なくとも本文は日本語表記のみにしても、テーマの部分に英語とその以外の外国語表記を入れたほうがいい。

(4) 職員による外国語解説について

アンケート結果を見ると、職員の英語レベル、専門知識について回答者はおおむね満足しているが、英語以外の外国語を話せる人材を育成できたら、外国人利用の促進に効果がある。人材の確保育成のため、ボランティア等の効果的な育成と活用の仕組みづくり、規模に見合った十分な数の職員の確保が重

要である。

特に上高地で近年、中華圏の観光客が増加し、今後、職員やアルバイトなどに中国語が話せる人を採用すれば、中国語のみならず、中国人の習慣や興味関心をよく理解しているため、対応が容易となる。

大学などと協力して、外国人留学生をインターンシップとして募集するのもいい方法だと思う。

参考文献

- 1) 環境省 「国立公園利用者数」
https://www.env.go.jp/park/doc/data/national/np_91.pdf 2017年1月29日に参照
- 2) 環境省 「国立公園満喫プロジェクト推進事業」
https://www.env.go.jp/guide/budget/h29/h29-beppyu/1_b050.pdf 2017年1月29日に参照
- 3) 岩永幸呼 「自然解説施設のデザインに関する研究」 筑波大学大学院人間総合科学研究科鈴木雅和研究室 p49 2004
- 4) 「ビジターセンターについて」
https://www.env.go.jp/nature/ari_kata/shiryu/031010-7.pdf 2017年2月15日に参照
- 5) 自然環境保全整備フォーラム 「ビジターセンターの整備に関する研究」 pp190-191 1998 (平成 10) 年
- 6) 環境省 「国立公園におけるユニバーサルデザインプロジェクト事業」
<https://www.env.go.jp/guide/budget/h28/h28-gaiyo/098.pdf> 2017年1月21日に参照
- 7) 箱根ビジターセンターホームページ
<http://hakonevc.sunnyday.jp/> 2017年2月9日に参照
- 8) 環境省 「国立公園内ビジターセンター等利用者数」
https://www.env.go.jp/park/doc/data/national/np_10.pdf 2017年1月20日に参照
- 9) 上高地ビジターセンターホームページ
<https://www.kamikochi-vc.or.jp/> 2017年2月9日に参照
- 10) 日光湯元ビジターセンターホームページ
<http://www.nikkoyumoto-vc.com/> 2017年2月9日に参照
- 11) 「ビジターセンターの整備に関する研究」 自然環境保全整備フォーラム p176 1998 (平成 10) 年
- 12) 総務省北海道管区行政評価局 「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」平成 25 年 11 月 22 日
- 13) 環境省 「ビジターセンターの課題」
https://www.env.go.jp/nature/ari_kata/shiryu/031010-9.pdf 2017年2月7日参照
- 14) 油井正昭 「ビジターセンターの施設に関する研究」 千葉大園学報第 31 号 19- 29 p45 1983