

利用実態から見た尾瀬ビジターセンターの今後の方向性について

Study on Future Direction of the Visitor Center from the View Point of Visitor Activities in Oze

古谷 勝則* 一場 博幸** 栗原 雅博*** 中島 敏博*

Katsunori FURUYA* Hiroyuki ICHIBA** Masahiro KURIHARA*** Toshihiro NAKAJIMA*

1. はじめに

厚生省は昭和 38 年度からビジターセンターの建設に着手した¹⁾。わが国の国立公園では、昭和 38 年(1963 年)に日光国立公園の湯元集団施設地区に整備されたものが最初といわれている²⁾。尾瀬沼地区には昭和 39 年(1964 年)に厚生省がビジターセンターを建設した³⁾。山ノ鼻地区には昭和 42 年(1967 年)に群馬県教育委員会が文部省の補助を受けて「群馬県尾瀬管理保護センター」を設置したのが山の鼻ビジターセンターの前身である⁴⁾。昭和 56 年(1981 年)環境庁自然保護局施設整備課は、博物展示施設(ビジターセンター)整備基本計画作成要領をまとめた⁵⁾。この要領にも記されているように、ビジターセンターの役割は公園利用者に対し、「自然をとうとび、自然を愛し自然に親しもう」とする自然保護思想の高揚を図ることである。

自然公園のビジターセンターに関する研究を整理する。油井(1983)⁶⁾は、ビジターセンターの建設位置及び施設内容に関する事項に考察を加えた。石井ら(1985)⁷⁾は、利用者へのアンケートからビジターセンターの利用目的や展示への興味を明らかにした。石井ら(1986)⁸⁾は、国立公園と国定公園内の教化施設としての分布状況と整備内容を考察した。油井(1987)⁹⁾は、自然公園の教化施設を対象に施設計画論の立場からビジターセンター施設の施設配置の現状や施設特性、将来の整備の方向性までを考察した。油井(1995)¹⁰⁾は、アメリカ合衆国の西部地域の国立公園を調査し、施設の実態を明らかにした。自然環境保全整備フォーラム利用研究部会(部会長油井正昭)は、ビジターセンターの現状と今後の整備展開への課題を整理した¹¹⁾後に、調査対象を広げて自然ふれあい施設について施設の概要と管理運営の現状を考察した¹²⁾。

しかし、これまでの研究では、ビジターセンターの現状や施設の特徴を述べているか、管理者や計画者の視点での研究が多い。利用者の視点では石井ら(1985)⁷⁾と自然環境保全フォーラム利用研究部会(1998)¹¹⁾があるが、利用者の意識だけで利用行動は調査していない。また、

近年インターネットが発達し、情報提供・収集にインターネットを使う比重が高まってきている中で、ビジターセンターの利用実態について調査した事例はない。そこで、本研究では人と自然との豊かな触れ合いが保たれる利用を実現するために、ビジターセンター利用者の利用行動と利用者意識から、尾瀬ビジターセンターの今後の方向性について考察することを目的とした。

調査は、現地で撮影したビデオ映像を解析した「ビジターセンターの利用率調査」と、ビジターセンター内での利用状況を観察した「ビジターセンター内の利用状況調査」、アンケートによる「利用者意識調査」の3つを実施した。本研究の独自性は、これまでの研究が主に広範囲のビジターセンターを網羅的に調査していたのに対し、特定のビジターセンターに限定し、利用者の行動と意識の双方を詳細に検討したところにある。

2. 研究方法

(1) 調査対象ビジターセンター

尾瀬国立公園の特別保護地区内において利用情報を提供する施設として、尾瀬ヶ原の山ノ鼻地区には山の鼻ビジターセンターと見晴休憩所があり、尾瀬沼には尾瀬沼ビジターセンターがある。山の鼻ビジターセンターと尾瀬沼ビジターセンターは年間利用者数が多く、展示施設やレクチャールームが整備され、複数名の職員が勤務しているので本研究の調査の対象とし、表-1に施設の概要を示した。見晴休憩所は、展示パネルと多目的ルームの設置された休憩所のため、今回のビジターセンターの調査対象とはしなかった。なお、山ノ鼻地区と山の鼻ビジターセンターの「ノ」と「の」の表記については、固有名詞のため、そのまま使うこととした。

(2) ビジターセンターの利用率調査

ビジターセンターにおける利用行動を把握するために、山の鼻ビジターセンターと尾瀬沼ビジターセンターにおける利用率を調査した。調査は2005年7月23日(土)5時~16時に現地でビデオを撮影し、そのビデオに写っている利用者数と、ビジターセンター利用者数をカウン

*千葉大学大学院園芸学研究所

**田園都市研究所

***電力中央研究所

*Graduate School of Horticulture, Chiba University

**Research of Garden City Inc.

***Central Research Institute of Electric Power Industry

表-1 尾瀬国立公園特別保護地区のビジターセンター

施設名	設置管理者	設置年	現施設の新築・改築年	概要
山の鼻 ビジター センター	群馬県 尾瀬保護財団	1967年 群馬県尾 瀬管理保護セン ターが前身	1993年・鉄骨木造2階建・延床 面積344㎡・展示室69㎡、レク チャールーム80㎡	・展示 展示パネル、掲示板、パソコン、地形模型、実物標本 他 ・職員 8人(正職員2人、臨時職員6人)8月のみ正職員3人 ・運営期間 5月15日～10月23日(162日間)*1 ・開館時間 平日:8:00～19:00 土日祝日:7:00～19:00 ・入館者数 101,150人*1
尾瀬沼 ビジター センター	環境省 尾瀬保護財団	1964年 厚生省に より尾瀬沼集団施 設地区内に整備	1986年・鉄骨木造2階建・延床 面積492.9㎡・展示室132㎡、レ クチャールーム99㎡	・展示 展示パネル、掲示板、地形模型、実物標本 他 ・職員 5人(正・契約職員2人、臨時職員3人) ・運営期間 5月14日～10月23日(163日間)*1 ・開館時間 7:00～16:30 ・入館者数 77,311人*1

*1 財団法人尾瀬保護財団(2006)平成17年度尾瀬山の鼻・尾瀬沼ビジターセンター運営記録、1-32

表-2 尾瀬ビジターセンターの利用者意識調査

調査場所	調査日	調査時間	配布数	回収数	回収率	天気
山の鼻VC	6月4日(土)*1	8時30分～12時15分	300	249	83%	時折小雨
	6月5日(日)	8時30分～13時30分	400	354	89%	快晴
小計			700	603	86%	
尾瀬沼VC	6月4日(土)*2	7時30分～14時30分	350	293	84%	晴後雷雨
	6月5日(日)	8時30分～13時30分	180	144	80%	雨後晴
小計			530	437	82%	

VCはビジターセンターの略。調査年は2005年。VC前の広場等で無作為に調査票を手渡し、その場で回収。

*1 VCのリニューアル・セレモニーが10:30～11:30に開催され、一般利用者が立ち寄りできなかった。12:15以降は大雨のため中止。

*2 12:00以降は雨によりビジターセンター内が混乱し調査しにくい状況であった。

トした。調査日の尾瀬全体の利用者数は7,309人で2005年の利用者数の多い方から2番目となる混雑日であった¹³⁾。山の鼻ビジターセンターの前はスペースが狭く、人が滞留することはほとんどなく、ビジターセンター前を通過するか、立ち寄るかの二者択一の状況下にある。したがって、山の鼻ビジターセンターでは、ビジターセンター前にビデオカメラを設置した(図-1)。利用率については、ビジターセンターに入る人数を往来する利用者数(湿原に向かう人数と鳩待峠に向かう人数)で割って算出した。尾瀬沼ビジターセンターでは、ビジターセンター入口が映るようにビジターセンター前広場にビデオカメラを設置した。利用率については、ビジターセンターに入った人数(テラスでの休憩利用者数を含む)を尾瀬沼ビジターセンター前広場への流入人数で割って算出した。尾瀬沼ビジターセンター前広場へは、大江湿原方向と三平下から流入するので、大江湿原の分岐点及び三平下においてビジターセンター前広場に流入する人数を調べた。なお、三平下はビジターセンターまで1kmあるため、大江湿原の分岐点と30分の時差をつけて集計した。

(3) ビジターセンター内の利用状況調査

ビジターセンター内部の利用状況について観察調査した。調査は2005年7月23日(土)に、山の鼻ビジターセンターは6時～16時、尾瀬沼ビジターセンターは7時～16時に調査した。調査員がビジターセンター内部において、入室してきた人から、性別、年代、グループ構成、入室時刻に著しい片寄りが生じないように利用状況を観察し、記録した。山の鼻ビジターセンターにおける

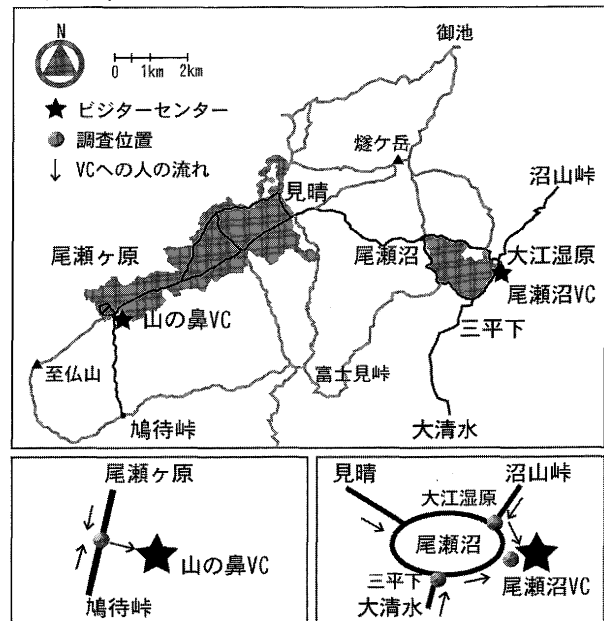


図-1 尾瀬の歩道とビジターセンターと調査位置

利用観察のサンプル数は31件であり、尾瀬沼ビジターセンターにおける利用観察のサンプル数は33件であった。今回の利用行動調査のサンプル数がそれぞれ30件ほどしかないので確実なことは言えないが、利用状況の傾向は知ることができると考えた。利用状況調査として、性別、年代(推定)、グループ数、利用時間、利用内容(展示パネル、掲示板、パソコン、パンフレット、ジオラマ、剥製、職員への質問など)、室内環境などを記録した。

(4) 利用者意識調査

尾瀬利用者を対象にして既存ビジターセンターの利用意識と利用内容について明らかにするため、アンケート調査を実施した。表-2に示したように調査は2005年6月4日(土)と5日(日)に実施した。調査日の尾瀬全体の利用者数は6月4日が5,809人で6月5日が5,658人であり、2005年の利用者数の多い方から5番目と8番目となる混雑日であった¹³⁾。山の鼻ビジターセンター前広場では、無料休憩所、至仏山荘のオープン・テラス、案内板のある広場で休息している個人及び団体を対象にして、無作為に調査票を700枚配布し603枚回収した(回収率86%)。尾瀬沼ビジターセンター前広場では、ビジターセンター前の広場で、しばらく休息している個人及び団体を対象にして、無作為に調査票を530枚配布し437枚回収した(回収率82%)。利用者意識調査

表-3 山の鼻ビジターセンターの利用率

	鳩待峠側				尾瀬ヶ原側			
	通過	利用	小計	利用率	通過	利用	小計	利用率
6時台	392	63	455	13.8	46	4	50	8.0
7時台	153	75	228	32.9	23	43	66	65.2
8時台	361	48	409	11.7	24	26	50	52.0
9時台	340	92	432	21.3	97	71	168	42.3
10時台	423	109	532	20.5	261	88	349	25.2
11時台	347	49	396	12.4	258	68	326	20.9
12時台	211	20	231	8.7	448	106	554	19.1
13時台	210	43	253	17.0	549	131	680	19.3
14時台	38	21	59	35.6	530	113	643	17.6
15時台	11	0	11	0.0	191	15	206	7.3
計	2,486	520	3,006	17.3	2,427	665	3,092	21.5

単位:人 利用率の単位:%

として、回答者の属性(性別、年齢、職業、居住地、尾瀬利用回数、旅程、尾瀬山麓までの交通手段)、ビジターセンターの利用実態、ビジターセンターの評価、ビジターセンターに欲しい情報などを調査した。

3. 結果と考察

(1) ビジターセンターの利用率調査

山の鼻ビジターセンターの利用率を表-3に示した。鳩待峠側から湿原に向かう場合で17%、湿原側から鳩待峠に向かう場合で22%、両者の平均では19%となった。しかし、山の鼻ビジターセンターでは日帰り利用客がビジターセンターの前を行きと帰りの2度利用するので、このことを考慮して利用率を計算してみた。日帰り利用客の割合は、古谷ら(2007)の調査によると尾瀬ヶ原利用者の55%と言われている¹⁴⁾。また、今回の利用者意識調査の回答者の属性でも日帰りの利用者が45%いた。もし、50%の人が日帰り利用客と仮定すると、鳩待峠側から入山した利用客の約半分が尾瀬ヶ原側から帰ってくることになる。そこで、利用者が行きか帰りの1回のみ利用するとして、鳩待峠側から入山した人数の5割を引いて計算すると利用率は26%となった。

$$\text{利用率} = (520 + 665) \div (3,006 + 3,092 - 3,006 \times 0.5)$$

尾瀬沼ビジターセンターの利用率を表-4に示した。尾瀬沼ビジターセンター前広場への流入人数に対するビジターセンター利用率について推計すると、35%になった。しかし、今回の調査で明らかにした流入人数には山小屋から広場へ直接流入する人数が含まれていない。そこで、広場周囲の山小屋の宿泊者数を調べる必要がある。ここで言う宿泊者数とは前日から泊まっている人数である。山小屋への聞き取りによると、前日は満室に近い状態であった。山小屋2軒と三平下の山小屋1軒が満室になると約450人が宿泊できる。調査で明らかにした3,969人と合計して約4,400人が尾瀬沼ビジターセンター前広場を移動・滞留していたことになる。この約4,400人で、ビジターセンター利用率を計算すると、31%となった。

$$\text{利用率} = 1,373 \div (3,969 + 450)$$

表-4 尾瀬沼ビジターセンターの利用率

	広場への流入人数			利用	利用率
	沼山峠側	三平下側	小計		
7時台	350	39	389	115	29.6
8時台	365	46	411	128	31.1
9時台	325	106	431	175	40.6
10時台	450	102	552	169	30.6
11時台	465	170	635	200*	31.5
12時台	430	135	565	225	39.8
13時台	354	158	512	189	36.9
14時台	192	53	245	124	50.6
15時台	199	30	229	48	21.0
合計	3,130	839	3,969	1,373	34.6

単位:人 利用率の単位:%

11時台の利用者数は実測できていないため、推計値200人を入れた。

なお、尾瀬沼ビジターセンターはテラスで休憩ができるので、室内の展示だけの利用率について計算することとした。現地観察では利用者の1割がテラスだけの休憩利用であったので、この比率分を利用者数から減らすと、ビジターセンター展示施設の利用率は31%から28%に低下した。

$$\text{利用率} = (1,373 - 1,373 \times 0.1) \div (3,969 + 450)$$

(2) ビジターセンター内の利用状況調査

山の鼻ビジターセンター内の利用状況を表-5に示した。山の鼻ビジターセンターは、平均利用時間3分23秒であった。展示パネルは5割が利用した。これまでの展示パネルで表示していたものがパソコンで表示する方式に切り替わったために、展示パネル自体が少ないことも利用されない一因になっているように思われる。掲示板は7割が利用した。手書きで、湿原の花の情報などをリアルタイムに提供している点がニーズに合っているように思われる。掲示板前で、どこで花が咲いているかなど、登山者同士のコミュニケーションも見られた。パソコン(プロジェクター付きも含む)は3割が利用した。パソコンに不慣れな人(特に中高年)が多いためか、パソコンの利用率は低い。お年寄り女性2人が、花のことにパソコンで検索するために試行錯誤していて、その操作が次第にわかると普通に使っていた。使い方を説明し、使う抵抗感を減らすことが重要なようである。パンフレットは4割が利用した。トレッキングガイド、熊情報など、ビジターセンターが発行している冊子やチラシを入手する人もいた。ジオラマは2割が利用した。意外に利用率が低かった。野鳥の剥製は3割が利用した。これを詳しく見る人は少なかった。1割が子供連れで、子供の利用をただ見守っているケースが少なくなかった。剥製は子供には人気があるようであった。職員に何らかの質問をしている利用者は2件であった。展示室内で休憩するのは3割であった。パソコン用のイスしか腰を下ろせるベンチがないことも一因と見られる。その代わりにレクチャールームのベンチで休息している人がいた。

尾瀬沼ビジターセンターは、平均利用時間7分3秒で

表-5 ビジターセンター内の利用状況

利用観察事項		山の鼻ビジターセンター		尾瀬沼ビジターセンター	
		件数	%	件数	%
利用時間	1分未満	3	10	0	0
	1～3分未満	9	29	6	18
	3～5分未満	6	19	6	18
	5～8分未満	5	16	11	33
	8～12分未満	6	19	5	15
	12分以上	2	6	5	15
	平均利用時間	3分23秒		7分3秒	
展示パネル	詳しく読む	8	26	14	42
	簡単に眺める	6	19	12	36
	利用しない	17	55	7	21
掲示板	詳しく読む	19	61	10	30
	簡単に眺める	3	10	10	30
	利用しない	9	29	13	39
パソコン	操作する	6	19	—	—
	簡単に眺める	4	13	—	—
	利用しない	21	68	—	—
パンフレット	入手する	8	26	5	15
	触れる	3	10	3	9
	簡単に眺める	0	0	3	9
	利用しない	20	65	22	67
ジオラマ	詳しく見る	6	19	16	48
	簡単に眺める	2	6	1	3
	利用しない	23	74	16	48
動物剥製	詳しく見る	4	13	6	18
	簡単に眺める	10	32	3	9
	利用しない	17	55	24	73
職員への質問	質問した	2	6	0	0
	質問しない	29	94	33	100
休息	休息した	8	26	7	21
	休息しない	23	74	26	79

あった。展示パネルは8割が利用した。特に、花暦のパネルは人気が高かった。入口から真っ直ぐに向かって行く人やそこで詳しく見る人が多かった。花の多い7月特有の現象かもしれないが、花の情報を最も強く求めていることがわかった。掲示板は6割が利用した。特に、熊の出没情報と天気予報について興味を抱いて見ていた。パンフレットは3割が利用した。セルフガイドなどの有償物入手する人はあまりいなかった。ジオラマは5割が利用した。利用する場合は、連れの人と一緒に詳しく見ている人が多かった。野鳥の剥製と鳴き声は3割が利用し、特に子供には人気があった。子供連れの人が子供の利用を見守っているケースも少なくなかった。職員へ何らかの質問をしている人はいなかった。展示室内で休憩している人は2割であった。室内中央に設置されたベンチに座って休憩している人もいたが、平均滞留時間7分余りの中で、興味のある展示を見たら、すぐに外へ出るの方が多かった。

(3) 利用者意識調査における回答者の属性

山ノ鼻地区と尾瀬沼東岸地区のデータを合わせてみる

表-6 ビジターセンターへの立ち寄り

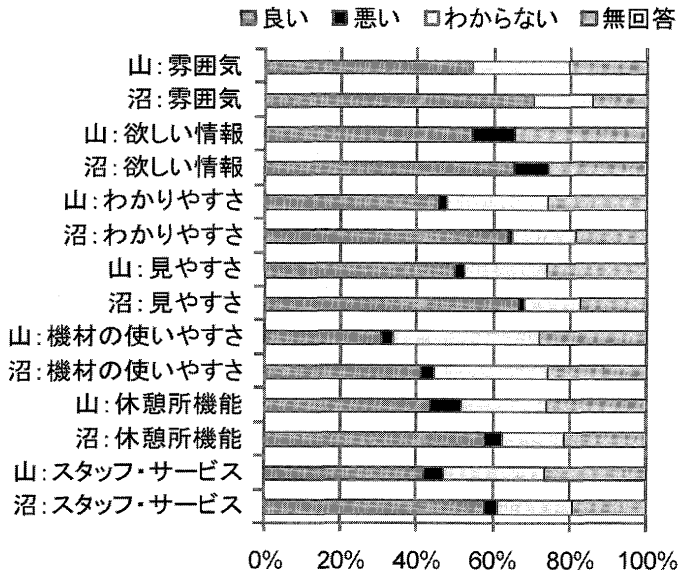
	山ノ鼻		尾瀬沼東岸		合計	
	人	%	人	%	人	%
今回のビジターセンター立ち寄り経験						
立ち寄った	238	39.5	311	71.2	549	52.8
立ち寄っていない	341	56.6	110	25.2	451	43.4
無回答	24	4	16	3.7	40	3.8
回答者数	603	-	437	-	1,040	-
以前のビジターセンター立ち寄り経験						
立ち寄った	143	23.7	126	28.8	269	25.9
立ち寄っていない	244	40.5	114	26.1	358	34.4
無回答	216	35.8	197	45.1	413	39.7
合計(回答者数)	603	-	437	-	1,040	-
今回ビジターセンターに立ち寄っていない理由						
を知らない	114	33.4	28	25.5	142	31.5
時間がない	91	26.7	31	28.2	122	27.1
場所を知らない	52	15.2	10	9.1	62	13.7
休憩できない	34	10	8	7.3	42	9.3
興味が無い	19	5.6	4	3.6	23	5.1
混雑している	16	4.7	2	1.8	18	4
欲しい情報がない	13	3.8	1	0.9	14	3.1
スタッフがいない	7	2.1	1	0.9	8	1.8
展示がわからない	5	1.5	2	1.8	7	1.6
PCが苦手	1	0.3	2	1.8	3	0.7
その他	38	11.1	12	10.9	50	11.1
無回答	50	14.7	27	24.5	77	17.1
合計(複数回答)	440	-	128	-	568	-
回答者数	341	-	110	-	451	-

と、回答者の性別では男性が57%、女性が42%となった。年齢では50代が37%、60代以上が27%であり、中高年の利用者が多かった。尾瀬の利用回数では「初めて」が40%、2回以上が59%であった。グループ構成は、1人が4%、2人が28%、3～10人が44%、11人以上が20%であった。山麓までの交通手段は、マイカーが43%、公共交通が11%、ツアーバスが41%であった。地区別に見ると利用回数が2回以上のリピーターは、山ノ鼻地区が55%、尾瀬沼東岸地区が66%であった。尾瀬の旅程では山ノ鼻地区は日帰りが45%、1泊2日が36%、2泊3日以上が14%であり、尾瀬沼東岸地区は日帰りが30%、1泊2日が45%、2泊3日以上が17%であった。

(4) 利用者意識調査

ビジターセンターへの立ち寄りを表-6に示した。今回、ビジターセンターに「立ち寄った」が山ノ鼻地区で40%、尾瀬沼東岸地区で71%になった。次に、以前の立ち寄り経験を見てみると、山ノ鼻地区は24%が、尾瀬沼東岸地区は29%が立ち寄っていた。

今回、ビジターセンターを立ち寄っていない理由について、合計で見ると最も多いのが「ビジターセンターを知らない」が32%、次いで、「時間がない」が27%、「場所を知らない」が14%、「休憩できない」が9%であった。「ビジターセンターを知らない」という回答が、およそ3人に1人の割合になっているのは、ビジターセンターの役割が利用者には十分浸透していない結果といえ



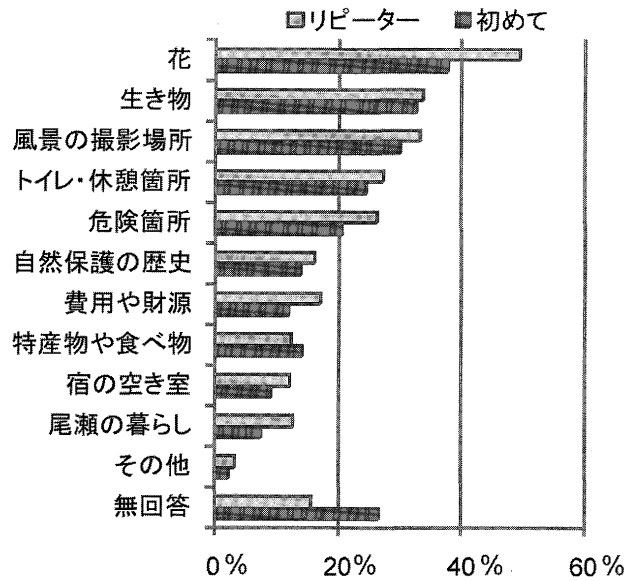
山：山ノ鼻地区（回答数318件）
沼：尾瀬沼東岸地区（回答数345件）

図-2 ビジターセンターの評価

る。「時間がない」が3割弱となったのは、ツアーバスの利用者が4割回答していることが大きいと見られる。

ビジターセンターの評価を図-2に示した。山の鼻ビジターセンターの回答数は318件、尾瀬沼ビジターセンターの回答数は345件である。これら件数は今回ビジターセンターに立ち寄った回答数よりも多いが、これは以前の立ち寄り経験のある者にも回答してもらっているためである。山の鼻ビジターセンターで、各評価項目の中で最も「良い」の割合が低かったのは「機材の使いやすさ」であった。パソコン画面の操作に不慣れな50代以上が全回答者の6割を占めており、50代以上の反応と見ることもできる。尾瀬沼ビジターセンターでもやはり「機材の使いやすさ」の「良い」の割合が他の調査項目より低くなっている。次に、「悪い」評価については、人数は少ないが、改善すべきポイントが明確になる。やはり、利用者が欲しい情報が「悪い」と1割が回答しており、利用者のニーズにあった情報を提供することが評価を高くする近道である。山の鼻ビジターセンターでは休憩所機能が「悪い」が9%ある。山の鼻ビジターセンター前広場には、無料休憩所はあるが、展示を楽しみながら休憩できるような尾瀬沼ビジターセンターのような配慮があってもよい。もちろん、山の鼻ビジターセンターのレクチャールームのベンチで休息している人も少なくないが、こちらでは展示施設を見ながらの休憩はできない。

ビジターセンターに欲しい情報を尾瀬沼利用回数の「初めて」と「リピーター」でクロス集計し、図-3に示した。合計してみると「花」が4割強で、最も多かった。次いで、「生き物」「風景の撮影場所」が3割強、「トイレ・休憩ポイント情報」「危険箇所情報」が3割弱などとなっている。その他の事項についても1~2割のニーズがあることが明らかになった。特に「花」について



リピーター（回答数159件） 初めて（回答数270件）

図-3 ビジターセンターに欲しい情報

の情報をリピーターは望んでいるようである。リピーターは、初めてのビジターセンター利用者より各項目で欲しい情報の割合が高い。この結果から、リピーターはより、詳しい情報を望んでいる可能性がある。

4. 総合考察

尾瀬の混雑日におけるビジターセンターの利用率は、山の鼻ビジターセンターが26%で、尾瀬沼ビジターセンターが31%であった。表-1に示したようにビジターセンターの年間入館者数は山の鼻ビジターセンターが101,150人であり、尾瀬沼ビジターセンターが77,311人である。これらの合計を平成17年度の尾瀬入山者数の317,847人¹³⁾で割ると、56%となる。この56%は、今回の調査で明らかにした山の鼻ビジターセンターの26%と尾瀬沼ビジターセンターの28%を合計した値と近似した。2つのビジターセンターを同日に利用することがほとんど無いため、単純に加算した利用率が年間の利用者数から計算した利用率と近似したと思われる。したがって、尾瀬のビジターセンターに限れば、混雑日の利用率調査と、年間のビジターセンター利用率が近似した。利用者意識調査（表-6）ではビジターセンターの立ち寄りで山ノ鼻地区が40%で尾瀬沼東岸地区が71%であった。特に尾瀬沼東岸地区が71%とビデオによる利用率調査と大きく離れた値となった。この理由としては、尾瀬沼東岸地区の調査が、尾瀬沼ビジターセンター前の広場でしばらく休息している個人及び団体を対象にして、調査していることによる。アンケートでは、回収率や調査日時、調査場所が結果に大きな影響を与えることがあるので、ビジターセンターの利用率を検討する場合は、実際の利用行動調査の必要性が再確認された。一方で、利用行動では利用者の評価や要望を知ることが難しいので、両者を併用しながらビジターセンターの将来像を検

討することが重要である。

次に利用状況調査について検討する。尾瀬沼ビジターセンターの花暦のパネルや、湿原の花の情報などをリアルタイムに提供している掲示板の利用が多く、また、熊の出没情報や天気予報についても興味を抱いていることがわかった。ビジターセンターでは新鮮でリアルタイムな情報を提供することが利用者のニーズに合っている¹⁴⁾。一方で、今回の調査に限れば職員に質問をしている人は極めて少なかった。田村剛(1955)が、国立公園の利用にあたって、教化施設だけでなく、現地において案内し指導する人の重要性を指摘している¹⁵⁾ように、案内カウンターに常時、人を配置できるような体制づくりも今後検討すべきである。山の鼻ビジターセンターの平均利用時間は3分23秒で、尾瀬沼ビジターセンターの平均利用時間は7分3秒であった。この差については、展示施設の差だけでなく、休憩施設の有無やセンターの立地の特性が関係していると考えている。展示施設では、山の鼻ビジターセンターの展示の特徴として展示解説パネルが少なく、パソコンのデータに集約している。このため、湿原に入る段階でのパソコンの利用が敬遠された可能性がある。休憩施設の有無では山の鼻ビジターセンターは、尾瀬沼ビジターセンターのように室内中央にベンチが配置されておらず、ゆとりスペースがない。このため、落ち着いて利用することが難しい。立地では、山の鼻ビジターセンターは湿原入口にあって、主要な興味対象の湿原のスタート段階にあるため、先を急ぐ心理が働く可能性がある。それに対して、沼のほとりにある尾瀬沼ビジターセンターはコースの中間地点もしくはゴール地点に捉えられていて、ゆとりの心理が働く可能性がある。

今回のビジターセンター内の利用行動調査のサンプル数が64件しかないので確実なことは言えないが、ビジターセンターの展示内容は5分程度で必要な情報を得られるような展示と、休憩しながら展示を眺められるような休憩施設を併用することも、重要と考える。

また、尾瀬では、リピーターが過半数(尾瀬沼で7割弱、尾瀬ヶ原で5~6割)を占めている。尾瀬のビジターセンターでは、尾瀬の基礎的な解説や注意事項を中心とした初めての利用者に対するサービスと同時にリピーターに対するサービスのあり方も検討する必要がある。これまでビジターセンター等は、どちらかと言うと初めての利用者向けのものであった。リピーターの多くは、花情報や危険情報などのリアルタイムな情報を除いて、同じ展示物を繰り返し見ることはほとんどないと言ってよい。リピーターのニーズにあった情報提供のあり方を考えなければならない。

おわりに

尾瀬は、環境教育活動の場として自然資源や地域の生活文化資源に恵まれているので、ビジターセンターを学校団体などの環境教育活動や自然ガイドツアーの拠点と

して一層活用することが望まれる。今後は、公園の自然保護と利用サービスを下支えしている地域の経済振興にも貢献できるように、これまでのビジターセンターにおけるサービス内容を総合的に見直し、エコツーリズムにも対応し、さらには現地でしか得られないサービスを重視したビジターセンターにするべきである。

尾瀬国立公園には今回調査した特別保護地区以外に、入山口にビジターセンター機能やインフォメーション機能を持った施設があり、風景写真のパネル展示など、全体的に見れば似たような内容になっている。各施設にもっと特色を持たせることによって、利用者にとって“立ち寄り甲斐”があるものになる。また、各施設間を巡り歩く動機付けも生まれるものと思われる。さらには、利用者が尾瀬に行く前に情報を入手できるインターネット・ビジターセンターの立ち上げも検討する時代となっている。既存のビジターセンターなどに設置した展示パネルやリーフレットなどの資料は、基本的にすべて「尾瀬インターネット・ビジターセンター」のホームページで閲覧・印刷できるようにすることも可能と考える。

なお、本来、ビジターセンターは公園の入口部に設置されるべきものであるが、尾瀬の場合は公園の中心部もしくはその隣接部に設置されている。それがビジターセンターの3割前後の利用率に反映されているという見方もあるが、ここではその問題について言及することができなかつたので、別の機会に譲ることにしたい。

本論文は、環境省関東地方環境事務所が(財)国立公園協会に委託し実施した「日光国立公園尾瀬地域利用情報提供施設基本計画策定調査報告書」のデータを一部活用し、とりまとめたものである。

引用文献

- 1) 天野重幸(1967):ビジターセンター(自然教室):国立公園,206,12-22
- 2) 牛場雅己(2003):国立公園のビジターセンターの現状と課題:国立公園,612,10-13
- 3) 国立公園局(1964):自然公園の施設 ビジターセンター:国立公園,180,10-17
- 4) 財団法人国立公園協会(2005):日光国立公園尾瀬地域利用情報提供施設基本計画策定調査報告書:財団法人国立公園協会,60
- 5) 自然保護局施設整備課(1981):自然公園の施設 ビジターセンターの整備基本計画:国立公園 385,18-24
- 6) 油井正昭(1983):ビジターセンターの施設に関する研究:千葉大学園芸学部学術報告第31号,19-29
- 7) 石井弘・油井正昭・浅野正史(1985):利用者サイドからみたビジターセンターの機能の改善と利用に関する研究:千葉大学園芸学部学術報告第35号,19-28
- 8) 石井弘・油井正昭(1986):国立公園と国立公園内の教化施設に関する研究—博物館,植物園,動物園,水族館を対象として—:千葉大学園芸学部学術報告第36号,37-46
- 9) 油井正昭(1987):自然公園の教化施設に関する研究:千葉大学園芸学部学術報告第40号,1-83
- 10) 油井正昭(1995):アメリカ合衆国西部地域の国立公園のビジターセンターに関する研究:千葉大学園芸学部学術報告第49号,131-141
- 11) 自然環境保全整備フォーラム利用研究会編(1998):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,1-196
- 12) 自然環境保全整備フォーラム利用研究会編(2002):自然ふれあい施設に関する研究:自然環境保全整備フォーラム,1-263
- 13) 環境省(2008):平成19年度尾瀬国立公園 尾瀬地域 入山者調査:<http://www.env.go.jp/park/oze/intro/files/plan3.pdf> <2008.2.1作成,2008.8.17閲覧>
- 14) 古谷勝則・一場博幸・中島敏博・望月寛・山崎人詩・麻生恵(2007):尾瀬における混雑感に関する利用体験評価:ランドスケープ研究,71(1),47-54
- 15) 田村剛(1955):国立公園の教化施設:国立公園 67,1