

第1回別府のみらい検討会議概要

- 1 日 時 平成 30 年 4 月 4 日（水） 13 時 30 分～
- 2 場 所 別府市保健センター 湯のまちけんこうパーク 1 階 多目的ホール
- 3 出席者 委員 16 名（総数 20 名） オブザーバー 4 名（総数 4 名）

4 報告事項

- (1) 「別府市税条例改正（入湯税超過課税）の経過」（資料 1）を事務局より説明する。

「1 市議会上程までの経過」の説明が終わったあとに委員より「『多くの委員は将来の観光振興のためには入湯税の引上げは妥当であるという考えであったと判断する』について大切だったことは何に使うかをはっきりした場合という前提条件があったと思う。議会への説明の仕方がまずいと思う。」と意見される。事務局から、文章では簡潔な表現をしているが、議会ではしっかりと使い方についても議論されたことを報告し、説明を続ける。説明後に、議長よりこれからの検討会議の協議事項の中で意見のあった「使い方について」「公民一体の新しい組織のあり方」について十分に検討していくことになることを説明する。

5 協議事項

- (1) 用途について

『「用途について」「公民一体の新しい組織のあり方」（協議資料）』（資料 2）を用い全体の流れとして、第 1 回第 2 回で内容を固め、第 3 回は提言をまとめる会議とすることを説明する。続いて、平成 29 年度第 1 回検討会議において、委員より出された別府観光に関する課題整理（可能性・課題・提言・要望の 4 つに分類）をもとに、温泉課長と観光課長が市における現在の取組、データ、基本計画等の説明をした。別府の恩返しのプロモーションビデオを視聴した。

■議長より

本日の協議資料は、事務局よりのたたき台としての原案であるので、委員で意見を出しながらブラッシュアップをお願いしたい。入湯税引上げ分の用途の原則の確認をする。まだほかにも柱としてあげたほうが良いものがあれば出してください。

■委員より

・別府観光に関わる多くのステークホルダー（利害関係者）が、データや課題を共有する例として、B-biz Link も示されているが、どのように関わっていくのか。

→これまで平成 29 年度 6 回にわたり丁寧にご議論いただいた。資料 2 における例示は、協議を進めていくためのたたき台としてのものであり、今年度も、提言をいただいてか

らのことになるので、議論を進めていただきたい

- ・引上げ部分の用途は、別府温泉がリーダーシップをとってのスタートで注目度が高い
- ・足元的なこと（インバウンドやラグビーワールドカップの対応、滞在時の快適性）と、長期的なこと（これまでできなかったことの実現、別府のファンを増やす資産作り）の2つを考えてほしい

- ・基金として積み立てをし、単年度での歳出ではなく、年度を越えて複数年で使っても良いと理解している

→用途によっては、目標額に達したときに使うという柔軟な対応ができる

- ・やるべきこととして、外部から資金調達できないもの、3年5年と続けていくものは、入湯税引上げ分という安定的な財源の中から支出していく。事業を観光予算の中にするのか、引上げ分にするのかは議論になる

- ・泉源の保護に関して、近隣での温泉の掘削や、関連した拡大事業により温泉が枯渇すると困る

- ・今後の3年間は観光環境が激変し、新規参入や宿泊施設の増築で40万人の宿泊客を増やす必要があり、供給と需要のバランスが取れない。観光客数は外国人で補っておりゲストハウス（簡易宿泊所）も増えている。この先2年は緊急事態であり、観光関係者も含め地場の業者が余程頑張らないと、2021年からの次のステージに行けない現状を共通認識したい

- ・市の各種計画の中で、どう位置づけられるのか、整理する必要がある

- ・経営者の資質向上が必要で、2020年までにやらないといけない

- ・入湯税の引上げ分は、迅速にすぐ実行できる予算だと思っている

- ・優先順位をつけること。プロモーションはアイデアだけで波及効果が大である

- ・外国人のお客様のために、マンパワーで頑張っている方々がいて、外国人のお客様の意見をフィードバックして何かをするための予算、安心して継続して運営をやっている予算が必要であり、そこでのお客様の声を生かせるような流れが作れると良い

- ・温泉まつりでは、地元の温泉を感謝するためのお祭りだったが、昨年からは集客としてフロマラソンと井フェスタを始めた。井フェスタに外国人が多い。駅の商店街活性化、インバウンド、案内プラザの方も一緒になってやっていくために使ってほしい

- ・Wi-fiの整備状況はどうなっているか

→市の施設と高速道路の休憩所等19ポイントは整備している

- ・いいイメージでやって来た外国人のお客様に、質問に答えることができる人がいない

- ・インバウンドに詳しい人達の集まりを作って引上げ分を使っていったらよい

- ・情報を発信してくれる人として、留学生を活用してはどうか

- ・インバウンドの中で、多様なサービスの検討として、富裕層と下の階層とレベルごとにどんなサービスが必要か議論が必要

- ・外国人が日本に来てからの満足度も重要だが、入国する前の情報を取れることも重要

- ・温泉の可能性の研究の面から、学校が目指していることと、市のメリットがあることがリンクしていない。研究の範囲が狭く捉えられており、ホスピタリティ、マネジメント、食などインバウンドの使いようはもっとある
- ・韓国からのお客様は国内旅行気分で来日しているので、化粧品が中心の買い物しかない。誰をターゲットにするかが基本である

*15 分間休憩

- ・別府インターナショナルプラザでは、今日来たインバウンドのお客様に、今日満足していただくことをしている。人材育成に力を注いでいるが、個人が善意で負担している。予算が増えればもっと人材を確保することができ、お客様の満足度は上げられる
- ・段差解消、間口を広げるなど、バリアフリーに先行投資してほしい。全体的に底上げができれば、誰もが楽しめる別府をPRできる。
- ・使い方として、貯金の部分も必要、市民に還元できるという点で使うことも必要
- ・全体の客数が減ると税収が下がるので、効果的などところに投資する、お客様を集めること、お金をかけなくても効果的なことが大事。
- ・温泉はいいけど、別府に行ったら、そこに行ったら楽しいという所、個人が歩いて楽しめる所がない
- ・学生が動ける組織作りができていない
- ・条例改正できたのは素晴らしく、別府の市民が関心を持っていること、引上げ部分の使途に市民の目が入ってくることは、今後を考えた場合、力強いものになって来る
- ・使途の大きな柱の3つとプラス2つは別府だけでなく、どこも同じで基本。各種計画の中で位置づけられていること、緊急的なこと長期的なこととリンクすること。結果が出るのが市民に繋がる
- ・インバウンドが急増する中で、別府のあり方が日本の温泉地の中でモデルとなる
- ・泉質（硫化水素）の影響に対する一部助成金をもらいたい
- ・温泉道の事務局の場所、駅の観光案内所の開設時間の問題。業務終了時間後に来た外国人のお客様はどこを頼ったらいいのか、スタッフの人件費の問題
- ・開設時間、Wi-fi、マンパワーなど事案を組み合わせると、取っ掛かりとして良い
- ・別府は楽しい町で、潜在的にいいものがある。温泉本等をうまく活用すればいろいろ繋がっていく
- ・入湯税は日本にしかない。海外で宿泊税の体制が進んでいるのはアメリカで、州ごとに細かく設定している。まずマーケティングをして、お金を増やすことの体制を作りしっかりやっていく。お客様が増えるとゴミの問題などが増える。地域の住民環境も含めて環境を整えること。そして環境インフラを整えることが次のステージになる
- ・何を持ってゴールとするのか、どこまでいって安心安全というのか、満足度はどこまで上げればよいか。不満を減らすことに注力するのか、将来像を決めて何が必要か、何

が課題なのかを逆算すると、すべきことがわかる

- ・とりあえず全部使わないで貯金し、使途が分かった段階で取り崩していくこともひとつである
- ・事業の周りに必要なのは人材。どういう人に働いてもらうのか、どういう人がどういう組織に必要なのか、あわせて議論していくことが必要
- ・鉄輪から明礬への遊歩道があるが歩けない
- ・オルレは人と人の交流があるので興味深い
- ・総合計画の関連部分の資料がほしい

(2) オブザーバーより感想をいただく

- ・国も国際観光税（出国税）について同じ議論をしている。産官学が集まって議論することは意義がある。引上げ分について、地域の皆さんが合意形成を図られて、きちっと進めていければよい
- ・個人旅行者は地域に入っていきたい傾向があり、地域の受け入れ対応が必要となる。そこに引上げ分を使ったらよい
- ・環境省は観光面にも力を入れ、国立公園満喫プロジェクトを進めており、目標値に近づいている。別府は阿蘇くじゅう国立公園の東の玄関口であり、重要と考えている。周辺地域と連携を取りながら、インバウンド誘致を取り組んでいきたい
- ・外国人も含めて雇用状況の解消に努めたい。働き方改革、女性の活躍促進を進めている。魅力のある職場になってほしい。温泉がいいよとPRすると、温泉に関心がない人もお客として増える
- ・インバウンドの潜在部分も多い。来県数の伸びが大きく、まだ伸びる。湯布院・別府以外の周辺にインバウンドがオーバーフローしている。引上げ部分の使い方によっては、まだまだインバウンドが伸びるので期待している

議長よりまとめ

既存の計画との整合性を取りながらやっていく。今日の議論と平成29年度第1回検討会議の議論を含めてまとめ、入湯税引上げ部分の使途として適切と考える大きな柱を作る

6 事務局より

次回第2回は平成30年4月24日（火）13時00分、別府市公会堂にて、引き続きの議論を依頼した。また第3回は平成30年5月9日（水）13時30分、別府市湯のまちけんこうパークにての開催をご案内した。閉会(16時20分)