

別府のみらい検討会議中間提言

～第1回から第3回検討会議までのとりまとめ～

平成29年12月25日

別府のみらい検討会議

「別府のみらい検討会議（関谷 忠議長（別府大学国際経営学部長）」（以下、検討会議）は、基幹産業である「観光」を基軸に「儲かる別府」を実現するべく、旅館ホテル業関係者、大学関係者、観光産業の有識者、市内 NPO 及び行政関係者等、幅広い部門から委員を集い（別紙 1 参照）、別府観光を取り巻く課題や可能性を共有し、将来に向けて取組むべき事項を整理するために設置された会議である。

第 1 回検討会議（10 月 27 日開催）では、市役所観光課より別府観光の課題等について報告したのち、行政（大分県観光・地域振興課、別府公共職業安定所）、及び各委員（日本交通公社、別府インターナショナルプラザ）より別府観光の可能性及び課題について報告があり、その後は各委員がそれぞれの立場から様々な意見が出された。大きな柱としては、別府観光全体に関わる課題、外国人観光客に関する課題、国内観光客に関する課題、観光産業を取り巻く雇用環境における課題、災害に関する課題、全国的な情勢に関する課題、別府市行政が抱える課題に分類された（別紙 2 参照）。意見には、これからの観光のあり方のような総論的なものから観光客を増やす具体的な手法まで様々であったが、第 1 回検討会議のまとめとしては、別府観光にはこのように多くの課題が存在していること、また、基幹産業である観光を推進していくためにはその課題への対応が必要であることを確認した。

第 2 回検討会議（11 月 16 日開催）では、別府市の財政状況、行財政改革の取組、定員適正化計画の進捗状況及び公共施設再編計画について、市役所担当部課から説明し、別府市行政が中長期的に抱える課題等を共有した。別府市の財政は全国の地方都市と同様或いはそれ以上に厳しい状況にあり、歳入不足や財政規律の事情から他の観光地と比較して観光予算が少ないことなど厳しい現状を確認した。その現状について様々な意見が出される中で、より効率的な行政運営を求める声と等しく、従前の観光行政への指摘も多くあった。例えば、産業連関表を用いて、観光産業が市経済に及ぼす効果等を広く市民に知らしめることによ

り、観光予算への理解を求める必要性や、データに基づいた予算配分の決定をするべきとの意見があった中で、戦略的に観光予算確保の必要性を求める意見も多数出された。各委員の意見から共通される内容をもとに、第2回検討会議のまとめとしては、「第1回検討会議で明らかとした課題に対応していくためには観光予算の確保を考えていかなければならないが、目下の別府市の財政事情や課題等を勘案すれば観光行政予算だけで全ての課題に対処するのは難しい」ということを全体で認識した。会議の後半では、全国の観光地において進められている観光のための独自財源確保の取組についての紹介があった。その内容は、東京都、大阪府、京都市といった都市部で導入されている宿泊税（法定外目的税）や、釧路市や美作市等の温泉地で導入された入湯税（目的税）の標準税率（150円）からの引き上げについて、その経過や税の使途等についての紹介があった。

第3回検討会議（12月1日開催）では、別府市の入湯税の現状について市役所担当課からの説明を聴取した後、これまでの会議の総括として、以下の内容を委員間で確認した。

- ① 観光は別府市の基幹産業であり、市内経済の中心。今後も成長の可能性があるが、一方で、多くの課題もあることから、官民合同で課題を克服し持続的な成長を可能とする取組が必要。
- ② そのため、観光への投資が必要となるが、別府市の財政事情として、歳出に占める扶助費の割合が他の自治体と比較し突出して高く、また、税収が減少していることから経常収支比率が悪化。歳出は経常的な事業が大半を占めることから、投資事業予算の確保が困難。
- ③ 観光予算も例外でなく、歳出に占める割合は全体の1.1%程度であり、他の観光地と比較して低く、必要とする事業を実施するための予算を中長期に亘って安定的に確保することは困難。
- ④ この財政事情を踏まえれば、市職員の削減（定員削減計画）を着実に進める必要があり、これまでも職員の削減を実行しているが、今後も更に削減を進めていかなければならない状況。この方針は、観光分野においても例外なく

進める必要があることから、市役所の中だけでは、専門的な知識を備えた観光人材を確保することや、長期的に専門人材を育成していくことは不可能。

- ⑤ 別府が観光を中心として、将来に亘って持続的に成長し、市内経済、及び地域全体の活性化に貢献するためには、湯～園地のように、今まで出来てこなかった取り組みに挑戦すること、自由に使える財源を確保していくことが必要。例えば、新たな方法により必要な観光予算を確保することを考え、財源確保した上で、持続的な成長が可能となる観光地経営の仕組みを考えていかないといけない。一方では、一般財源の大きな税源である固定資産税、市民税への対応を図るべきであり、新たな方法はある程度先に考えるべきとの意見も出された。
- ⑥ 「遊～園地」などの取組により全国的に別府が注目されチャンスであると思われる今、国策としても観光立国として内外から注目を浴びている。今、別府の観光について考えていくことが、別府市の未来のために必要という問題意識と情報を本検討会議の中で共有し、他の観光地でも取組が進んでいる観光のための独自財源確保について議論を深めていきたい。

以上を踏まえ、第4回目の会議から、一部慎重な意見も挙げられたが、全体の意見を踏まえる中で、入湯税の引き上げについて、特に集中的に議論を行い、結論を得ることに努めることとする。とりわけ、各委員から指摘されている論点については、検討に必要な情報、データ等の十分な資料を準備いただくよう事務局に要望する。

なお、多くの関係者からのご意見を聞くために、特別徴収義務者（旅館、ホテル）、宿泊者等を対象としたアンケートの実施を検討したいが、その設問、実施時期等の詳細は、本会議メンバー及び旅館ホテル組合連合会関係者と相談のうえ、決定していくこととする。

別府のみらい検討会議

役職等	所属等			氏名
議長	大学	別府大学	国際経営学部長 大分県よろず支援拠点 チーフコーディネーター	関谷 忠
副議長	商工	別府商工会議所	専務理事	渡邊 秀一
顧問	有識者	温泉研究	東海大学海洋学部教授	斉藤 雅樹
		(公益財団法人)日本交通公社	観光政策研究部部长	梅川 智也
			観光政策研究部次長	山田 雄一
		(公益社団法人) ツーリズムおおいた	初代会長	桑野 和泉
委員	大学	大分大学	経済学部教授	松隈 久昭
		立命館アジア太平洋大学	副学長	今村 正治
		別府溝部学園短期大学	国際交流課長	松浦 倫
	社団法人 NPO法人	(一般社団法人) 別府インターナショナルプラザ	代表理事	隈田 京子
		(NPO法人) 自立支援センターおおいた	理事長	後藤 秀和
		(NPO法人) 別府八湯温泉道名人会	理事長	佐藤 正敏
	観光	別府市観光協会	専務理事	安波 照夫
		日本旅館協会	九州支部連合会会長	鶴田 浩一郎
			大分県支部長	上月 敬一郎
		全国旅館ホテル生活衛生同業組合 連合会青年部	副部長	木村 大成
		旅館ホテル組合連合会	連合会会長 別府市旅館ホテル組合	西田 陽一
			鉄輪旅館組合	甲斐 賢一
			鉄輪・やまなみ旅館組合	西岡 透
			明礬旅館組合	岩瀬 智昭
	杉乃井ホテル		佐々木 耕一	
	オブザーバー	国土交通省	九州運輸局観光部長	阿部 雄介
環境省		阿蘇くじゅう国立公園 管理事務所長	小口 陽介	
別府公共職業安定所		所長	鶴岡 道弘	
大分県企画振興部観光・地域局		観光・地域振興課長	阿部 万寿夫	

別府観光の課題整理

【別紙 2】

【可能性】

区 分	内 容
全 体	●これから先、別府はもっとのびる可能性がある。ポテンシャルがある。別府と湯布院はこんなに近いのに別々の営業をしている。別府と湯布院はこんなに近いことを関東の人は知らない。別府湯布院温泉郷として連携した方が商売は上手にできると考える。温泉地ランキング等でも別府と湯布院は良いものがたくさんあるのだから、それぞれで取り組むのではなく一緒に乗り越えていくと大きく伸びていくと思う。
	●知らないところに観光客は行かない。広域で連携して、知名度をさらに上げ、国内・海外の観光客の増加を図る。まもなく長崎に新幹線、世界遺産、場合によってはカジノと考えると後手を踏むとかなり厳しいが、今ならまだやれると思う。
	●富士山は日本一と言えるが、2位は言えない(琵琶湖は日本一と言えるが)。ナンバーワンはすごく大事と思う。
	●別府温泉にも肩書き、称号が必要。例えば特区で外国人を雇用しやすい別府になれば、世界からも認められもっと伸びると思う。
国内客	●今、旅行に行くということは、写真を撮り、SNSにあげて自慢するツールになってきている。自慢するには行った場所が、カッコいい、おもしろい所でないといけない。その観光地の印象が大事で、別府がカッコいい、おもしろい所であれば、みんなにうらやましがられる。ダメだと逆にバカにされる。別府はここ数年すごくイメージアップしている。湯一園地の動画などの取組みが功を奏していると感じる。
外国人観光客	●受入面では他地域に遅れているわけではなく、留学生が多い別府は圧倒的に有利な立場にある。
	●国内、海外の課題を整理して抽出する。足早で行けば、3年くらいで外国人観光客受入のインフラ整備ができると思う。
	●学生の父母（海外の富裕層）から、5万円以上の料金のホテルを紹介してほしいという問い合わせが増えているが現在対応できていない。
外国人観光客	●国立公園は自然保護という面があるが、利用という大きな柱もある。もともと制度発足のときに外貨の獲得という大きな目的もあったのでぜひ使っていただきたい。欧米からの観光客は長期滞在が多いので、自然体験など阿蘇くじゅう国立公園を観光のツールに使うことができないかと考えている。現在、プロジェクトの中で外国人が興味を持つ観光ツールも考えている。

【提言】

区 分	内 容
全 体	●油屋熊八は別府観光の祖ではなく大分県観光の祖であり、湯布院との連携など広域的な視点での課題解決が大切であると感じる。
	●体験型は観光客が集まる。一気登山は5,000円も払い鶴見山山頂まで走るイベントだが、全国からたくさんのお客様が来る。
	●別府は元気があるホテルとそうでないホテルがある。これは温泉地でも同じで元気がある温泉地とそうでない温泉地がある。知名度があること、行動を起こさせる仕組みがあること、行くためには具体的にどうしたら良いかがパッと見える仕組みがあることが必要。それをきちんとしているところは元気があると思われる。
国内客	●70歳以上の方が、ゆっくりゆったり過ごせるのが別府である。温泉とゆっくりゆったりは非常に結びつくので、この部分を売り出す必要がある。
	●ボランティア団体としては、お客様が別府に来て楽しんでもらっているのか、別府のことを知って帰っているのかというところを考えている。温泉の魅力やまちの魅力を来たお客様が旅館ホテルの中でも知ってもらうことができればと思う。
	●別府は国内では高齢者に人気がある。多分、日本一だと思う。国内旅行の客層が今から高齢者を迎えることとなる中で、高齢者が行きたいと思う仕掛けが必要と考える。狭い中にすべてがそろっていることは魅力的である。高齢者は別府でゆっくりしたい。ゆっくりごはんが食べたいという人が多いと思う。高齢者や障がい者へ多くの情報を発信して新しい客層をつかんでいきたい。課題としては受け入れる宿泊施設がない。高齢者、障がい者、家族も宿泊できるユニバーサルルームの整備が必要と感じる。
	●70歳以上の観光客を取り込むためには、別府のキャッチフレーズである国際温泉観光文化都市の文化の取組みがきちんできていないのではないかと。共同温泉、それを楽しむ温泉道、温泉科学（別府の論文は多い）などの文化を取り上げることも必要と思う。
外国人観光客	●数年前までは、地獄めぐり中心の問い合わせであったが、現在では観光施設の照会が多様化している。体験型（地獄蒸し工房、きものレンタル、夕食は小さな居酒屋、日本人とのコミュニケーション、温泉道など）で日本人が普段していることをしたい傾向に変化している。

別府観光の課題整理

【 提 言 】

区 分	内 容
外国人観光客	●外国人観光客はここ3年間増加している。韓国以外の旅行者が増加することが重要である。
	●外国人観光客を増やす方法はLCCの就航であり、韓国が延びた要因はLCCで価格が下落したことによる。
	●外国人観光客を受け入れるために、2次交通の整備や大分、福岡、北九州空港へのLCC就航などの交通インフラ整備が必要となる。
	●欧米からの観光客を増やすためには、LCC就航させ、そこに補助金を入れることが最も効果的である。（旅費の負担軽減）
	●外国人観光客に対応するためには、旅館ホテルへの同時翻訳機（イリー）の導入は効果がある。
雇用環境	●旅館ホテル業は、(就労時間・形態により)働き方改革がうまく行かない。これからは働き方を変えて、働きたいと思える待遇をつくる必要がある。
	●今後、2、3年かけて別府に経営者のいない（全国チェーンなどの）ホテルができてくる。いろんな情報交換や連携ができるのか心配がある。全国チェーンの雇用環境までに中小の旅館ホテルが持っていけるのかなどを考えていかなければならない。
	●留学生の就職は、本人に意欲があっても規制があり、時間がかかる場合があり困難な現状がある。アルバイトは28時間/週の壁もある。長期休暇の場合は40時間働けるが、事業者の方とこのような情報共有が必要と感じる。
	●留学生の就職は、上場企業の就労ビザは問題なく降りるが、地方の中小企業には降りにくいという現実はある。この大分から変えていきたい課題である。
災害関連	●今年豪雨や台風によるキャンセルにより国内客が減少した。国内客にいか（安全を）情報発信していくかが大切である。
	●民泊の解禁やウーバーへの対応などをしっかりと取り組まなければならない。

【 課 題 】

区 分	内 容
国内客	●国内の課題は、過去と同じで一言で言えば市民を巻き込んだ観光まちづくりをどうしていくかと思う。
	●国内客は全国的な課題と相似しており、人口が減少し、高齢者の人口割合が増加すれば、70歳以上は旅行しなくなる傾向から、これから10年を見ると国内旅行は滞在日数が増えないと宿泊客数は微減傾向が続くと考える。
外国人観光客	●国内客の減少を外国人観光客の増加でカバーしている。客室稼働率と定員稼働率を上げるためには海外宿泊者数をいかに増加させるかが課題である。
	●全国的に、急増する外国人観光客への受入体制で様々な課題を抱えている。案内表記の多言語化、観光案内所の外国語対応、多言語対応のパンフレット、外国人観光客とのコミュニケーションが図れないなど。
	●ほとんどがアジアからのお客様。英語より韓国語、中国語での会話が多い。
	●場所がわかりやすい、お金が払いやすい、入浴ルールがわかるなどを調べて、外国人向けに紹介できる温泉施設をリストアップしているが、タトゥーがある時点で入浴できない温泉も多い。
	●（当館では）皆さんがインバウンドに力を入れているから当館に国内客が来ていただいているという現状。あえてインバウンドには力をいれていない理由は、部屋食を行っており対応するスタッフの年齢が高いためコミュニケーションが取れないと料理が出にくい、国内客が外国人のお客様のことを理解していないことからのクレームがある、年配のスタッフが外国人観光客へのストレスを感じ辞めてしまうなどの理由がある。
●スタッフが外国人観光客とのコミュニケーションを図るために、語学研修、翻訳機の活用等が必要となっている。	
雇用環境	●宿泊業は、この5年間新規求人は増加しているが、希望する求職者が減少の傾向にある。また、宿泊業、飲食サービス業は、求人充足率（求職が成立した割合）が全産業で最も低い。
	●留学生のアルバイトについて、28時間/週の就業制限という制約や文化の違いなどの課題がある。
	●別府市全体で宴会場が足りないため、当館での宴会場が満席状態で良いことだが、しかし人が足りない、求人しても一人も来ないという状況である。

別府観光の課題整理

【課題】

区 分	内 容
雇用環境	●外国人労働者がどのように日本で働いてもらうかという雇用問題。旅館ホテルに限らず、店舗でも同じと考える。
	●留学生はもっとアルバイトができるのであるが、働くための条件は厳しい
災害関連	●地震や台風などの風評被害をいかに少なくしていくかという課題を解決できればと考えている。報道の応援が応援になっていない現実。
行政課題	●国内客の減少を外国人観光客の増加でカバーしている。客室稼働率と定員稼働率を上げる手段として、外国人宿泊者数をいかに増加させるかが課題である。
	●開館より22年が経過しているビーコンプラザ市民ホールの維持管理費に、今後多額の費用が見込まれる。
	●観光予算約6億円（人件費を除く。）のうち、まつり・イベントや団体負担金・補助金及び維持管理費等の経費が、全体の約9割を占めており、プロモーションなどに使える金額は、約6,400万円程度という現状である。

【国・県等への要望】(再掲)

区 分	内 容
外国人観光客	●外国人観光客を受け入れるために、2次交通の整備や大分、福岡、北九州空港へのLCC就航などの交通インフラ整備が必要となる。
	●欧米からの観光客を増やすためには、LCC就航させ、そこに補助金を入れることが最も効果的である。（旅費の負担軽減）
雇用環境	●留学生の就職は、上場企業の就労ビザは問題なく降りるが、地方の中小企業には降りにくいという現実はある。この大分から変えていきたい課題である。
	●留学生のアルバイトについて、28時間/週の就業制限という制約や文化の違いなどの課題がある。
	●外国人労働者がどのように日本で働いてもらうかという雇用問題。旅館ホテルに限らず、店舗でも同じと考える。
	●留学生はもっとアルバイトができるのであるが、働くための条件は厳しい