

平成 30 年度丹政会
大分県 杵築市・由布市・別府市視察報告書

視察年月日 平成 31 年 1 月 29 日（火）～1 月 31 日（木）
視 察 者 （丹政会）谷津伸幸、池田恵一、東田真希、中野勝友

視 察 先 大分県杵築市
視察年月日 平成 31 年 1 月 29 日（火）
目 的 買物弱者・見守り支援事業について

1. 杵築市の概況

大分県の北東部、国東半島の南部に位置し、総面積 280.08 km²で大半は中山間地となっている。また大分空港に隣接し、市中心部まで車で 20 分とアクセスもよく、中心地は「坂道の城下町」として知られており、海外の観光客も多い。平成 17 年に旧杵築市、旧山香町、旧大田村が合併し杵築市となった。人口 29,437 人、世帯数 13,505 世帯、高齢化率 36.1%（平成 30 年 12 月末現在）となっている。

2. 視察概要

杵築市では、平成 29 年 1 月に杵築市社会福祉協議会、大分県社会福祉協議会、生活協同組合コープおおいたの 4 者で「暮らしのよりどころづくり包括協定」を締結し、買物が困難な中山間地域での移動販売だけでなく、地域の見守り・声かけ、地域活力の醸成など様々な面で協力体制を構築し官民一体となって包括的に支援を行っている。その取り組みを視察した。

3. 取り組みの内容

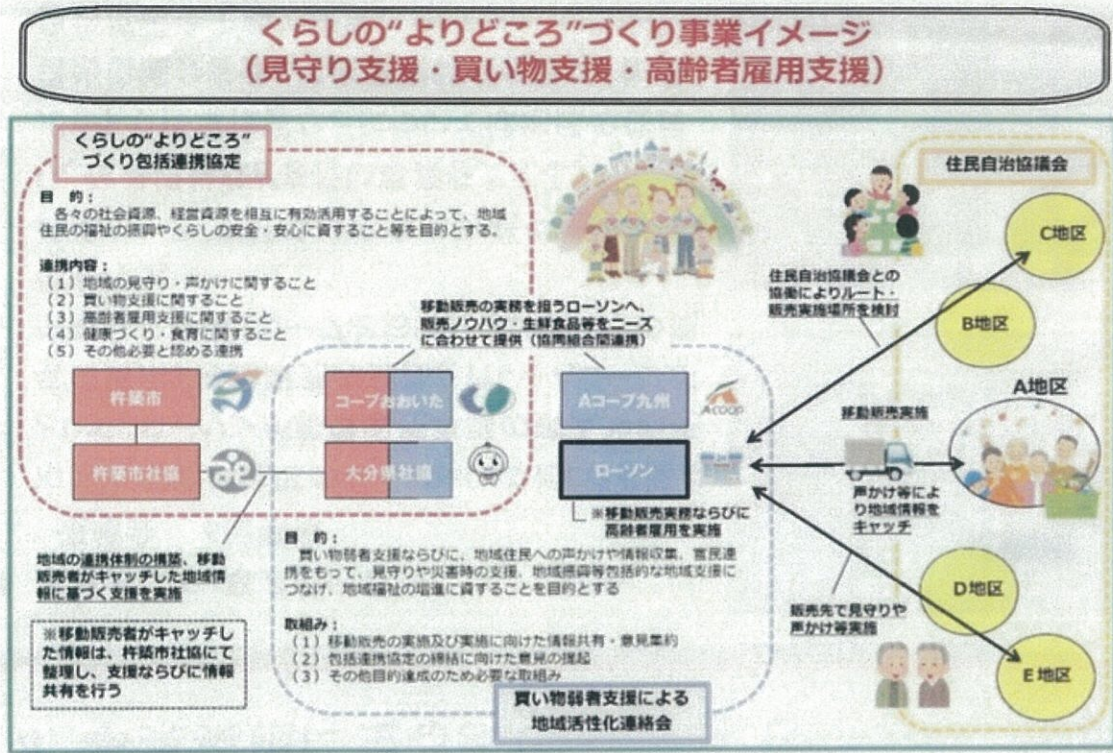
(1) 移動販売車事業実施の経緯

生活協同組合コープおおいたやローソンから大分県社会福祉協議会へ地域貢献ができないかとの働きかけにより、買い物支援を軸とした「買い物弱者支援による地域活性化連絡会」を設立。その後、移動販売だけでなく、見守りや高齢者雇用など様々な面で連携できないか、杵築市、杵築社会福祉協議会と連絡会で協議を開始し、平成 29 年 1 月に杵築市・市社会福祉協議会、県社会福祉協議会・コープおおいたの 4 者で「暮らしの“よりどころ”づくり包括的な連携協定」を締結した。

(2) 内容

「買い物弱者支援による地域活性化連絡会」（大分県社協、コープおおいたローソ

ン)が移動販売車を購入し運営はローソンが行う。またAコープが生鮮品の提供、コープ大分はノウハウの提供を行う。その他協定に基づき、住民自治協議会などを含め協議を行い、見守りや災害時の物資支援、高齢者雇用、健康づくりに関することなど、様々な面で協力体制を構築し、包括的な支援を行っている。杵築市、県・市社協は事業の啓発や仕組みづくり、情報提供等を行い、事業を支える。



4. 所見

この事業の背景は、全国的な地域の課題である少子高齢化、過疎化、地域小売店や路線バスなどの公共交通の減少・廃止により、買い物弱者が増加しているというものである。その中でまず民間事業者からの働きかけにより、この事業がスタートした。実施に至るまでも連絡会にて事業内容等について協議連絡会を6回開催した。移動販売のルート停車位置については地区の住民自治協議会を介して住民説明会を行い、住民自治協議会主導で決定するなど、官と民が地域住民を巻き込みながら三者で地域づくりをすすめていった。また事業にかかる移動販売車は地域活性化連絡会の民間で購入し、市は地域と事業者とをつなぐ役割となっており、直接の費用負担は発生していない。また移動販売車の運行に合わせて地域の事情に詳しい地元住民が同乗し、買い物のサポート、見守り、声かけなどを市社会福祉協議会の委託事業として向野地区住民自治協議会で取り組んでいる。そしてこの支援事業がきつ

けとなり 30 年 12 より向野コミュニティセンター内に住民自治協議会で運営する売店（向野小店）をオープンするなど地域の取組みにも動きが出てきている。今後どのように継続していくのか、その取組みに注目したい。

地域づくりには行政と住民だけではなく、そこに事業者が入ることでより効果的で持続可能な取組みが進むのではないかと考える。本市でも買い物弱者の支援が課題となっているが、杵築市の例は事業者も含め三者が一体となり、それぞれの専門性を活かしながら課題解決や地域づくりをすすめている好事例となっているので参考にしたい



視察年月日 平成31年1月30日(水)

視察先 大分県由布市

目的 民・官協働による地域マネジメントと観光推進体制について

1. 由布市の概要

由布市は、大分県のほぼ中央に位置し、平成17年10月1日に、挾間町・庄内町・湯布院町の3町が合併して誕生した。

(面積319.32km²、人口約36,000人、世帯数15,000戸)

北部から南西部にかけては、由布岳や黒岳など1,000m級の山々が連なり、由布岳の麓には標高450mの由布院盆地が広がっている。由布岳、金鱗湖と由布院温泉、湯平温泉、塚原温泉の3つの温泉地が主な観光資源である。

2. 視察概要

〔観光の現状〕

- 年間約400万人の観光客が来訪
- 観光消費額は年間約140億円

〔由布市観光の考え方、方向性〕

人と暮らしが織りなす“懐かしき未来”の創造

～住んでよし、訪れてよし、原点回帰のまちづくり～

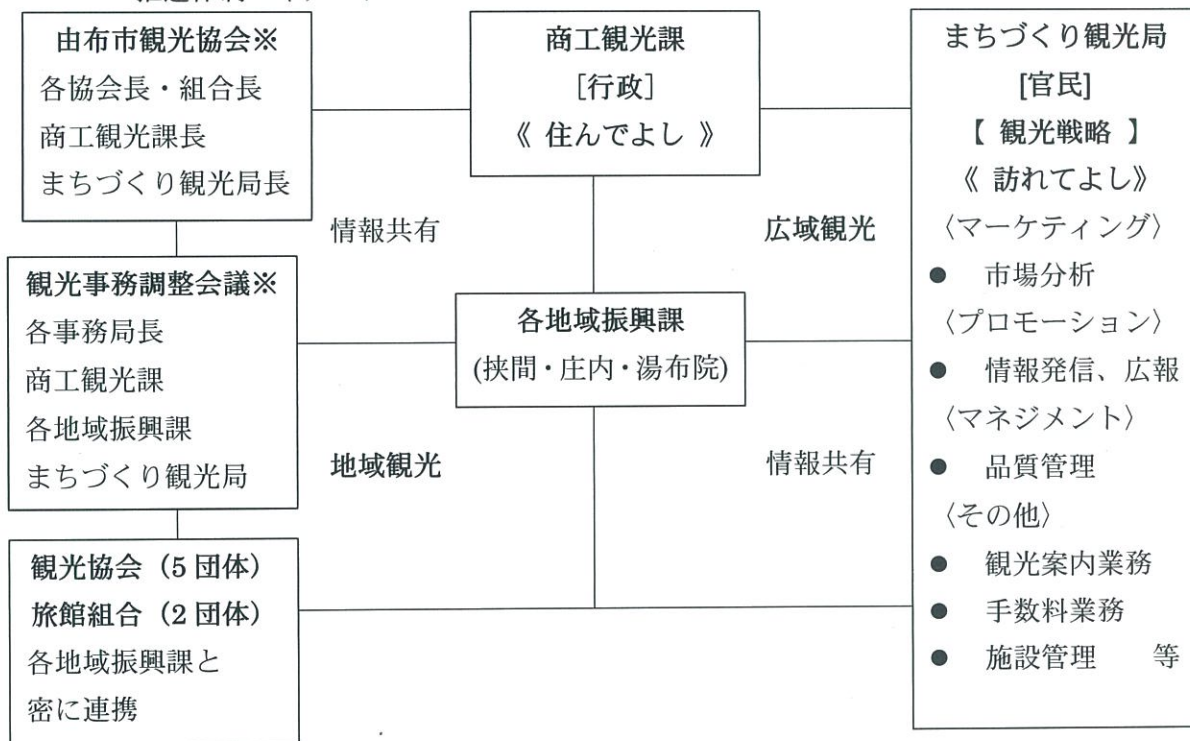
- 観光振興は、地域内外の交流や連携によるまちづくりを基本とし、大きく新しい価値を生み出す「総合産業」として期待
- 観光基本計画は、各地域の持ち味を活かした魅力的な観光形成とともに、地場産業の連携による地域活性化のための共通指針として策定

〔由布市の観光推進体制の概要〕

5つの観点

1. 官民の役割分担の明確化
2. 広域の観光推進組織と各地域の観光推進組織の役割分担の明確化
3. 各地域における観光協会と旅館組合の役割分担の明確化
4. 地域として求められる観光機能の充実
5. 観光部門を越えた総合性、観光総合産業の視点強化

推進体制のイメージ



※ 商工観光課対応

〔由布市まちづくり観光局について〕

〔目的〕住んでよし、訪れてよしの「滞在型・循環型保養温泉地」を目指すとともに持続可能な観光まちづくりに貢献することを目的とする。

〔組織体制〕

- 組織運営
代表理事：行政代表として副市長、
民間代表として由布市観光協会（7 団体連絡会）長
専務理事兼事務局長：法人職員 1 名
- 事業運営（15 名）
専務理事兼事務局長：法人職員 1 名（再掲）
観光戦略部門：マーケティング・プロモーション・マネジメント等
（法人職員 2 名、行政派遣 2 名、民間派遣 1 名）
観光案内部門：観光情報の提供・旅行商品代理販売・宿泊斡旋
レンタルサイクル・手荷物預かり・手荷物集配送 等
（法人職員 9 名）
- その他
顧問：由布市長、社員：代表理事 2 名（再掲）・監事 1 名、
賛助会員：観光協会 5 団体、旅館組合 2 団体

〔由布市まちづくり観光局の経営理念・ビジョン〕

(経営理念)

私たち由布市まちづくり観光局は、世界に一つしかない由布の“未来”と由布で暮らす人、訪れる人、働く人の心豊かな“暮らし”“出会い”“夢”の実現に貢献します。

(行動指針)

① 人間中心、2.企画創造、3.魅力表現

(ビジョン)

効果的なマーケティングとプロモーションを通じて、地域の世界観を表現し、“由布の市場価値”を高める組織となることを目指します。

3. 所見

由布院のまちづくりの基本は、西ドイツのクアオルト構想にある。「最も住みよい“まち”こそ、優れた観光地である」との考えから、旅館の若手経営者3名が50日間ヨーロッパを視察し、民間主導で実践されてきた。こうして流れを汲む5つの観光協会、2つの旅館組合と市が、事務調整会議など、段階的な体制整備を経て、新たな官民組織として、(一社)由布市まちづくり観光局が平成28年に設立された。

由布市の観光推進は、5つの観点から整備しており、官と民との役割を明確化したうえで、これまでの地域毎に行っていたまちづくりや魅力づくりに加え、広域で行なった方が有意な事業を由布市まちづくり観光局の役割として明確化している。由布市観光協会もあるが、行政政策のご意見番として存在するのみで、各観光協会が、地域の観光まちづくりの推進を、旅館組合は、業界団体として地位向上・発展に向けた取組の推進を役割として明確化している。

行政は、「住んでよし」の視点から施策の企画・立案と評価・見直し並びに民間ではできない観光施設をはじめとするインフラ整備・管理を行ない、それ以外の施策の実施は、まちづくり観光局、各観光協会及び旅館組合等が担っている。今回、視察を行った由布市まちづくり観光局は、「訪れてよし」の視点からマーケティング・プロモーションといった観光戦略部門、観光情報の提供など観光案内部門を担っている。由布市まちづくり観光局の運営は、観光案内所としての機能を持つツーリストインフォメーションセンターの指定管理事業に加え、旅行商品の販売や宿泊斡旋、レンタサイクルなどの収益事業で運営されている。各観光協会は、地域の観光まちづくりの推進のための人件費(1名分)以外の補助を受けていない。

本市においては、合併以前は観光に関心のない地域にも同様に観光協会を設置し、市全域を統括する京丹後市観光協会としたことが、今日の混乱を招いている。由布市の観光は、それぞれの地域の特徴を活かし、それぞれの役割を明確にすることで、自立した事業を促している。広域的に行う事業を観光局が担っているが、指定管理や委託事業だけに頼ることなく、独自の収益事業があることが成功の要因のようだ。

視 察 先 大分県別府市
視察年月日 平成 31 年 1 月 31 日 (木)
目 的 市行政における多言語対応について

1. 視察概要

別府市は、九州の北東部、瀬戸内海に面した大分県の東海岸のほぼ中央に位置し、阿蘇くじゅう国立公園に属する由布・鶴見岳の麓で裾野をなだらかに別府湾へと広げる扇状地特有の地形により、緑豊かな山々や高原と波静かな別府湾に囲まれた美しい景観を誇り、大地から立ちのぼる「湯けむり」は別府を象徴する風景として市民はもちろん観光客からも親しまれています。

市内には、別府八湯と呼ばれる 8 つの温泉エリアが点在し、毎分 8 万 7 千リットルを越える温泉は、日本一の湧出量と源泉数を誇り、医療、浴用などの市民生活はもとより観光、産業などにも幅広く活用され、古くから日本を代表する温泉地として賑わい、歴史と文化あふれる国際観光温泉文化都市です。

人口は、県内では大分市につぎ 2 番目となる約 12 万人ですが、市内には約 3,000 人の留学生が勉学に励んでおり、日本でも有数の異文化あふれる国際交流都市として成長を続けています。

2. 内容

(1) 事業の背景



2000年4月に立命館アジア太平洋大学 (APU) が設立されて以来、外国人留学生の数が年々増加しており、全人口 117,916 人に占める外国人の割合は、2018年12月末時点で、外国人数 4,305 名のうち、留学資格で在住している外国人 3,040 名となっている。このような状況において、必然的に入国・転居転出等の住民票異動手続きなどで来庁する外国人が増えたことにより、窓口手続きでの対応が多様

化し、多言語への対応が必要であり、有数の温泉地であることから、在住外国人だけでなく、海外からも多くの観光客が訪れている。

市内にある立命館アジア太平洋大 (APU) が熊本地震後に留学生約 1 千人に行ったアンケートでは、「テレビのニュースが理解できなかった」「なぜ避難所に行くのか分からなかった」など、言語や文化の違いに戸惑った声が多数寄せられており、海外からも多くの観光客が訪れる別府市では、外国語での災害・観光情報などの提供が必要であり、別府市は熊本地震で最大震度 6 弱を観測した教訓から、英語や韓国語など 10 カ国語で災害情報を発信する「多言語支援センター」を新設し、県も観光客向けに「多言語コールセンター」

を設けている。

(2) 取り組みについて

平成27年にマイナンバー制度が施行されたことを機に、発券機のタッチパネルで言語を変更することが可能であり、日本語、韓国語、中国語、英語の4か国語から選択された言語での呼び出しアナウンスが自動で選択される。窓口で記入する書類の外国語訳文記入例等を作成し、窓口対応がスムーズに行え、留学生の手続きなどは、学校側（APU）との連携をとり、新入生となる留学生の転入手続きを大学へ出張し、窓口を開設することで400名以上の新入生の手続きを一度で行える様にしている。



(3) 所見



有数の温泉地があり、海外からも多くの観光客が訪れる別府市では、窓口業務での4か国語対応の発券機や、専門職員の配置、また、外国語での災害・観光情報の提供に力を入れる。別府市は熊本地震で最大震度6弱を観測した教訓から、英語や韓国語など10か国語で災害情報を発信する「多言語支援センター」を設置、県も観光客向けに「多言語コールセンター」を設けるなど、外国人への情報支援が充実している。別府市に

よると、市には留学生を含む多くの外国人が暮らしており、支援センターは市や大学、国際交流団体などをつくる協議会が運営。非常設で、震度5弱以上の地震発生など市災害対策本部の設置と同時に、市役所に置かれ、事前登録した語学のできるボランティア約90人が交代で情報を公式の会員制交流サイト（SNS）に発信したり、電話での問い合わせに応じたりする。県は外部に委託する形で、海外からの観光客を対象に、24時間対応のコールセンターを設置している。240カ所の宿泊施設や飲食店を介し、12か国語で温泉の利用方法や忘れ物などの情報を提供している。京丹後市では言語対応に対する支援や体制はなく、インバウンド事業などの観光施策の推進には、多言語対応もある程度必要と考える。しかしながら別府市には市立病院が存在しないため病院での対応は把握しておらず、市立病院が2つある同市とは単純に比較はできない、市の窓口業務では、概ね英語での対応が可能であり、仕組み作り次第では複数言語への対応は必要としないとの説明であった。