

## 甲府市議会「創政こうふ」行政視察報告書

1. 実施期日 令和2年2月4日（火）～令和2年2月6日（木）

### 2. 視察先及び内容

◎大分県 由布市（人口 33,120 人 面積 319.2 k m<sup>2</sup>）

1. 「日本版 DMO の取り組みについて」

◎宮崎県 高千穂町（人口 11,959 人 面積 237.3 k m<sup>2</sup>）

1. 「高千穂峡を活用した観光振興について」

◎宮崎県 宮崎市（人口 398,215 人 面積 287.0 k m<sup>2</sup>）

1. 「フェニックス自然動物園について」 （現地視察）

3. 参加者 清水 仁 金丸三郎 興石 修 山中和男  
天野 一 小沢宏至 望月大輔 寺田義彦

### 4.1 調査報告（報告者：天野 一）

#### 由布市 「日本版 DMO の取り組みについて」

視察対応者

（一社）由布市まちづくり観光局 専務理事兼事務局長 梅尾 英俊 氏

（一社）由布市まちづくり観光局 事務局次長 生野 敬嗣 氏

#### はじめに

ここ最近「DMO」という言葉をメディアなどで目にする機会が多くなった。DMO とは「Destination Management Organization」の略で、自然、食、芸術、芸能、風習、風俗など、それぞれの地域にある観光資源に精通し、地域と協力しながら観光地域を作り出す法人のことを指す。

海外では、地場に根付いた法人が活発に機能することで、観光客の集客にも成果が出始めており、日本でも観光庁が主導する形で、「日本版 DMO」を支援する動きが始まっている。

観光庁によれば、日本版 DMO は地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに、地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役となることが期待されているという。

今回の視察では、由布市まちづくり環境局の日本版 DMO の取り組みについて調査をおこなった。

#### （1）由布市まちづくり観光局立ち上げの背景

2005 年 10 月に由布市は、湯布院町、庄内町、挾間町が合併して誕生した。合併当時は、分庁舎方式をとっていたが、合併 10 年を機に、行政組織再編計画が進められ、観光課が湯布院町から消えた。将来的に観光を専門に行う組織が必要と言う議論もあり、これまで民間を中心に観光を進めていたが、できることに限界があると判断し、新たに官民で観光の推進組織を立ち上げた。

由布市まちづくり観光局は、約 7 年にわたる検討と実践を得て、行政と民間が一体となって由布市観光を推進するための中核的な役割を担う組織として 2016 年 4 月 1 日に設立した。そして日本版 DMO の目指すものは、観光局とほぼ同じであったため、DMO として活動に取り組んでいる。

## (2) 由布市まちづくり観光局の取り組み

立ち上げてすぐに熊本地震が発生。昨年の九州北部豪雨の影響もあり、災害対応に追われた2年間だった。現在も、風評被害対策としての各種情報発信事業を行いながら、観光客の動きについてビッグデータを取るなど、客観的な事実を洗い直している。まずは湯布院の観光に関する正しい客観的データを抽出し、数字から現状を分析し、次の戦略を立てる。そして直近3年間で分析を行い、観光客の発地や経路などの現場把握を行いながら対策を立てている。

由布市では2019年4月に、JR由布院駅に隣接した場所に情報発信拠点となる「由布市ツーリストインフォメーションセンター(TIC)」を開業する。TICを拠点とした観光案内や情報発信が主な業務だが、同時に滞在、周遊観光の促進にも取り組んでいる。

由布市グリーンツーリズム研究会など市内の多様な関係者との連携による滞在プログラムの開発や湯布院温泉を拠点とした周辺地域との相互送客の仕組み作りを行う。

パンフレットを並べるだけでは意味がない。案内所のスタッフが幅広い情報収集を行うとともにきちんと内容を理解し、説明によるあと一押しを行えるようにしている。

このほか、県をまたいだ広域連携にも取り組んでいる。由布市内だけでなく、周りの地域と共に客を取り込むことも必要。黒川温泉がある熊本県南小国町や阿蘇市などを沿線に持つ、やまなみハイウェイを活用した新たなエリアプランニングや周遊プログラム等の開発を行っている。

## (3) 由布市における観光振興

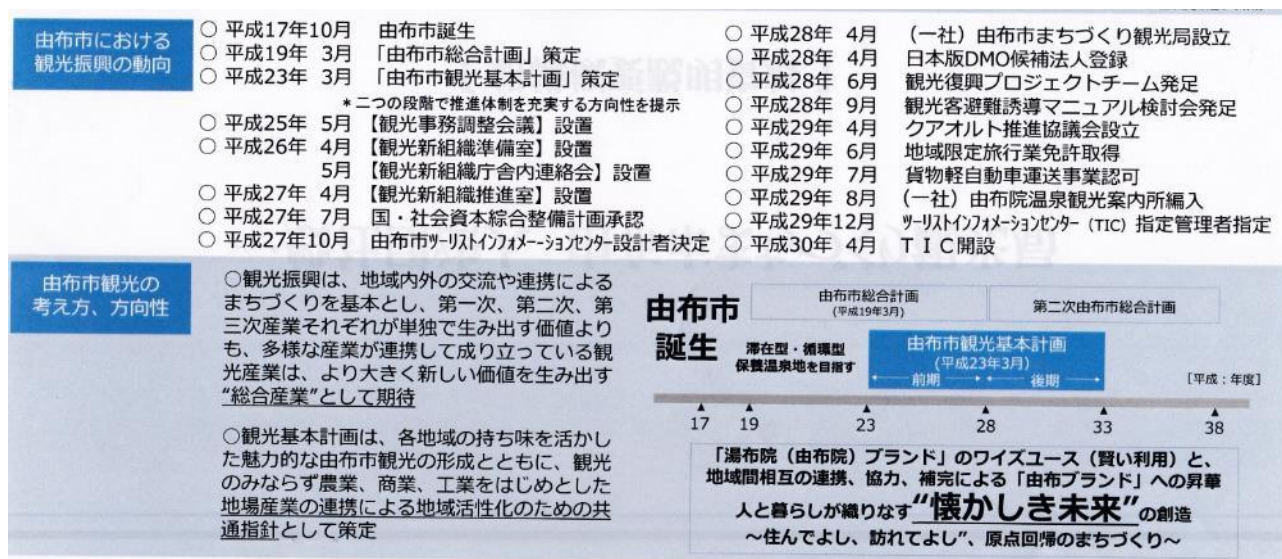
○年間約400万人の観光客が来訪

○観光客が由布市内で消費する金額は年間140億円(観光消費額)

※観光客の消費による経済効果は、観光産業に留まらず、幅広い産業へと経済波及、雇用も誘発

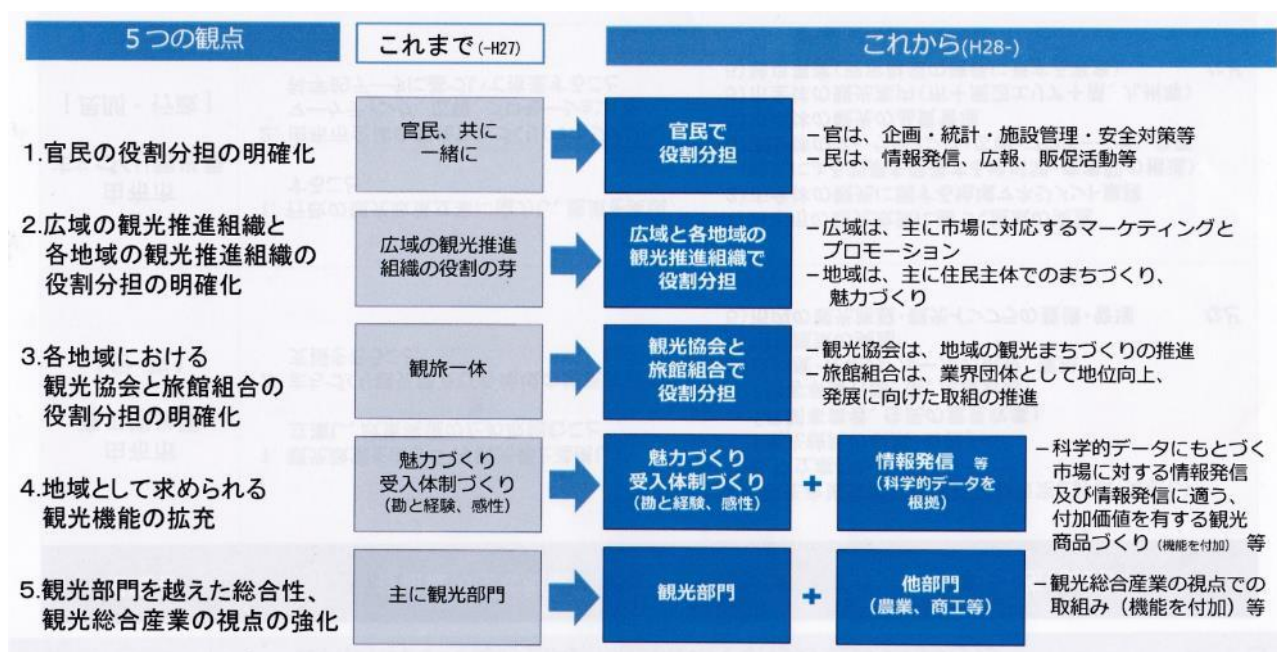


## 由布市における観光振興の動向及び考え方・方向性



## 由布市の観光推進体制の検討

○これまでの、由布市一体・全体で観光を推進するための段階的な体制整備の歩みを踏まえて、更に5つの観点から体制を拡充している。



## 由布市内の観光関係組織の役割分担

| 組織名                 | 各組織の主な機能                                                                                                                                                            | 各組織の主要業務（役割）                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 商工観光課<br>〔行政〕       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.観光政策をまちづくり観光局と連携して立案し、政策実現のために取り組むこと</li> <li>2.まちづくり観光局及び各地域の政策実現の支援を行うこと</li> </ol>                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.「観光政策立案」<br/>（観光計画のセット策定と評価・見直し）</li> <li>2.政策立案のため<br/>「観光統計の収集・公表」<br/>「民間事業者、住民の意見収集」<br/>「誘客事業」（国、県、広域対応）</li> <li>3.法制度・仕組み・ルールの創設、運用</li> <li>4.担当政策の実施</li> <li>5.市内の観光施設・観光インフラの整備・管理 など</li> </ol>                    |
| まちづくり観光局<br>〔民間・行政〕 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.行政の観光政策立案に協力し、政策を実現すること</li> <li>2.由布市全体の観光まちづくり(マネジメント、マーケティング、広報、プロモーション)を科学的データに基づいて推進すること</li> </ol>                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.由布市の観光政策に基づく政策の実現</li> <li>2.市全体の観光に関する地域マネジメント業務（観光による効果を促進する地域間・産業間の推進）</li> <li>3.市全体のマーケティング・広報・プロモーション業務</li> <li>4.市全体の観光の品質管理</li> <li>5.市全体の観光案内<br/>（市＋周辺エリア＋県、九州等）</li> <li>6.独自事業<br/>（安定財源の確保に資する事業） など</li> </ol> |
| 各観光協会<br>旅館組合等      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.地域の観光まちづくりを推進すること</li> <li>2.地域の政策を実現すること</li> <li>3.地域に関するイベント開催業務</li> <li>4.地域の観光関連業界等を取りまとめ、地域発展のための事業を行うこと</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.由布市の観光政策に基づく政策の実現</li> <li>2.地域の観光まちづくり</li> <li>3.地域の観光案内所の運営</li> <li>4.地域の（観光客）受け入れ環境整備<br/>（景観づくり、おもてなし……）</li> <li>5.地域に関する施設管理（指定管理）</li> <li>6.地域に関するイベント開催業務</li> <li>7.独自商品づくり など</li> </ol>                          |



#### (4) 質疑応答

Q. 由布市観光の課題について

A. 「憧れの由布院のようなブランドイメージが崩れつつある。世代交代も始まっている。これまでのブランドイメージにとらわれず、これからの地域をどう作るかを早く決めないと持続が難しくなる。そのためにも、観光がどのように地域に貢献できるか、観光基本計画の見直しや理念についてなど、改めて将来像を議論していきたい。」

Q. 財源について

A. 「市からの補助金と観光案内所の事業収益で運営している。観光案内所は、宿泊あっせん、辻馬車など着地型観光の手数料やレンタサイクル、ゆふいんチッキ（旅館への手荷物配送など）で収益をあげているが、運営経費で消えてしまう。受け入れの間口を大きくし、新たな財源を作る必要がある。新たな商品を作り、市内の店と競合しながら財源を作ることもできるだろうが、商品かぶりや民業の圧迫につながりあつれきが生まれる。地域内で競合しながら稼ぐということは地域 DMO が本来やるべきものではないと思っている。地域を稼がせ活性化することが役目。隣の別府市は入湯税を上げた。海外の DMO は税金で財源をまかなっているところが多い。別府市の動向を見ながら、新たな財源確保について由布市でも行政と共に考え、今後の方向性を探していきたい」

Q. 今後の取り組みについて

A. 「消費額を上げるためにも、インバウンドを増やしていく。ラグビーワールドカップ、東京オリンピック・パラリンピックをきっかけにアジア圏以外の人も受け入れ対応していく。良質な地域イメージを損なわないよう、観光客に満足してもらえるレベルのものを提供し、単価を上げる努力を行う。今後、地域の持続性を確保していくにあたり、自然や景観の保全をどう守るかはもちろん、現在ある由布院ブランドのワイズユースと、地域間相互の連携・協力、保管による『由布ブランド』への昇華を、DMO が率先して地域内外の人をまき込みながら進めていきたい」

#### (5) 考察

今回の視察調査は、由布岳を望み自然と調和した町並みと温泉で国内外ともに有名な観光地の湯布院において、由布市まちづくり観光局を立ち上げた経緯や日本版 DMO の取り組みについて、由布市まちづくり観光局の生野敬嗣氏よりご教示していただいた。

本市全体と昇仙峡の観光入り込み客数は、全体では平成 26 年の約 455 万人から平成 30 年は約 629 万人と約 174 万人増加しているものの、昇仙峡地域は、すぐれた観光資源としての魅力があるにもかかわらず、平成 24 年の約 56 万人から平成 30 年には約 40 万人になり約 3 割減少している。2019 年 11 月に昇仙峡の再活性化のための昇仙峡リバイバルプランを策定するため、昇仙峡リバイバル会議を設置した。会議では、昇仙峡の再活性化を図るため、現状と課題を洗い出し、さらなる魅力向上や誘客への対応策を検討し、昇仙峡リバイバルプランを策定することになっている。

2018 年度、観光庁の「訪日外国人が日本に滞在中に経験したこと」の調査結果によると、「日本食を食べること」「自然・景勝地観光」「温泉入浴」「旅館に宿泊」が上位に入っていることか

ら、工夫をすることによって、昇仙峡や湯村温泉にもっと多くのインバウンドを呼び込めるのではないかとされる。

由布市では、季節ごとに多種多様なイベントを開催し、年間を通じて観光客を呼び込む取り組みがなされている。

官民で観光の推進組織を立ち上げた由布市の取り組みを参考に、本市の観光産業に活かして行きたい。

## 由布市ツーリストインフォメーションセンター

平成 30 年 4 月 1 日、JR 由布院駅隣にオープンした由布市ツーリストインフォメーションセンター「YUFUINFO」。美しいアーチ状の木柱に囲まれ、大きな吹抜けの中に自然の光があふれる空間は、建築家坂茂氏の設計によるものです。

誰でも気軽に立ち寄れる新たな観光情報発信拠点施設として、由布市内はもとより、大分県内外の観光情報を提供している。

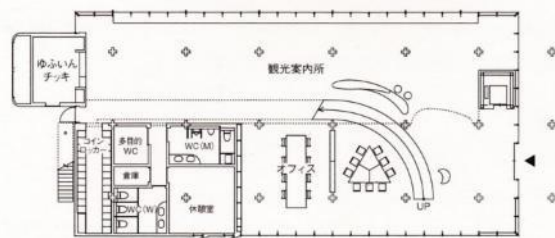
1 階のゆったりとした空間の中には、観光案内カウンターや、手荷物預かり・配送を行う「ゆふいんチッキ」があります。大きなガラス越しに、由布院駅を行き交うゆふいんの森号やななつ星クルーズトレインを眺めることもできる。

ゆるやかなスロープを登った 2 階には、旅に関する図書約 1500 冊を紹介する「旅の図書館」と、外の風に吹かれながら由布岳を間近に眺めることができる「展望デッキ」がある。

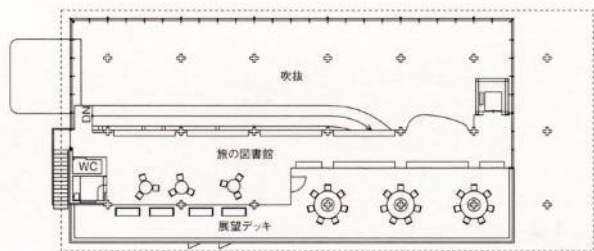


1 階 観光案内カウンター：観光案内、宿泊案内、辻馬車等予約窓口、レンタサイクル窓口

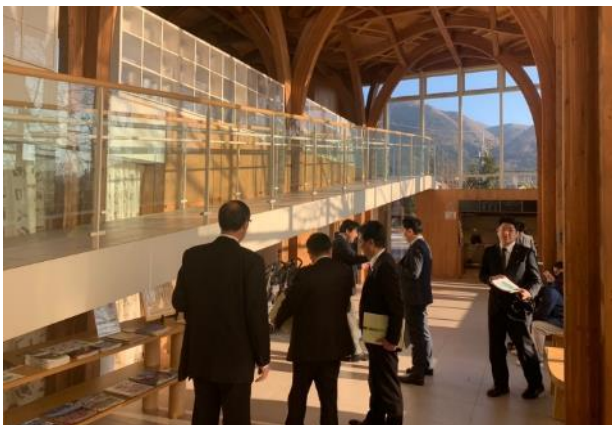
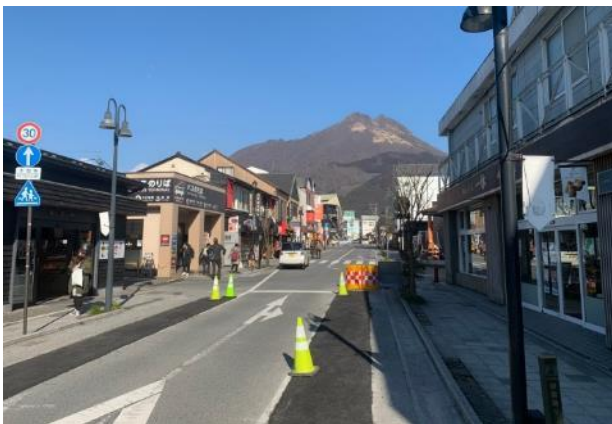
ゆふいんチッキ：手荷物配送、手荷物預かり  
由布市まちづくり観光局オフィス



2 階 展望デッキ：由布岳への眺望  
旅の図書館：旅に関する図書の紹介







## 4.2 調査報告（報告者：寺田義彦）

### 高千穂町「高千穂峡を活用した観光振興について」

視察対応者

高千穂町企画観光課 課長補佐 谷川祐一

#### 視察目的

現在、甲府市では昇仙峡リバイバルプランの策定など、観光産業の振興に注力している。

そこで、日本屈指の渓谷美を有し、年間を通じて多数の観光客が訪れる高千穂峡を視察し、その観光振興策を研究することは、本市の観光施策に資するものである。

特に、交通の利便性が高いとは言えない立地である点で、高千穂峡は昇仙峡にとって非常に参考になるスポットである。

視察日時：令和2年2月5日（水）

視察都市：高千穂町

人口：約1万2100人

観光客入込総数：約140万140人（平成30年）前年比7.6%増

観光客宿泊数：約20万1400人（平成30年）前年比5.4%増

観光客消費額：約60億3192万円（平成30年）前年比9.5%増

視察内容：高千穂町の観光施策

#### 神都「高千穂」

「高千穂」は古事記、日本書紀にも記載されるなど、天孫降臨の地として知られ、日本のルーツを探りたいと国内外から観光客が訪れている。

かつて神々が暮らした「神都」として、町民の誇り、自信、自覚を取り戻す活動を行いながら、首都「東京」、古都「京都」、それに並ぶ、神都「高千穂」として国内外に広くアピールし、観光地としての地位、認知向上を図っている。

#### 観光の歴史

昭和 4 年 地元有志で高千穂観光同好グループを結成。活動開始。

昭和 9 年 高千穂峡が名勝天然記念物に指定される。

昭和25年 日本観光地百選、渓谷の部で3位入選→高千穂峡観光ブーム

昭和26年 高千穂町観光協会設立。観光客8万人。

昭和40年 祖母・傾が国定公園に指定される。

昭和46年 東洋一の高さ（当時）の「高千穂鉄橋」が完成。

昭和47年 国鉄高千穂線が開通。

高千穂神社での観光神楽が年中無休公開となる。観光客80万人。

昭和49年 観光客100万人突破。

昭和53年 高千穂夜神楽が国の重要無形民俗文化財に指定される。

平成 2 年 観光客120万人突破。



平成17年 台風14号による甚大な被害。高千穂鉄道、廃線へ。  
平成19年 東国原知事就任。多くのメディアに取り上げられる。→スピリチュアルブーム。  
平成21年 観光客150万人突破。  
平成22年 市街地に「高千穂がまだせ市場（レストラン・直売所）」開設。  
平成27年 宮崎空港内にアンテナショップ「神都高千穂そら市場」開設。  
世界農業遺産に高千穂郷・椎葉山地域、認定。観光客160万人突破。  
平成28年 熊本地震発生。観光に甚大な影響。  
平成29年 祖母・傾・大崩ユネスコエコパーク登録。  
令和 1年 台湾花蓮市と姉妹都市を締結。

## 課題と取り組み

急激に増加するインバウンドへの対応

サイン整備、パンフレット、インターネットサイト等の多言語化、Wi-Fi 整備等

日本語が少しできる外国人向けの「やさしい日本語ツーリズム」の開催など。

外国人に対するおもてなしの心の醸成。町民が積極的に関わる環境づくり。

## 情報発信

ネイティブ外国人による多言語化作業。

SNS、メディア等での発信。

メディア取材等のロケ地選定、アテンドなどのコーディネート。

高千穂峡をはじめとする環境整備

バリアフリー化や老朽設備の整備。

ライトアップに伴う夜間の安全確保。

災害被害からの復旧整備。

2次、3次交通の確保

←「来てから」のアクセスの問題。外国人や運転免許を持たない観光客の増加。

バス・タクシー会社との意見交換。

レンタル自転車、レンタルバイクなどの取り組み。

駐車場の確保

←マイカーによる観光客の増加。

新たな駐車場の確保。無料、有料駐車場の混在。

高千穂町は平坦地が少ないため、非常に難しい問題。

登山をはじめとする新しい観光への対応

←健康志向、ユネスコエコパーク登録により、ハイキング客の増加。

登山道、標識、休憩所の整備。

農家民泊などの活性化。



### まとめ、所感

歴史と溪谷美を有する高千穂峡。ただ、それだけで観光客誘致が成功しているわけではない。

山間地域、良好とは言えない交通アクセス、限られた宿泊施設、観光立地として恵まれていない側面もある。

それにも関わらず、人口1万2千人あまりの町に、国内外から多くの観光客が来ているのである。皆、何時間もかけてやって来る。30分2,000円のボートが数時間待ちの時さえあるらしい。

結局、多くの課題と検討、気遣い、配慮、長年の積み重ねによって、今の日本屈指の観光地となりえたのである。

社会変化、時代によってニーズも変わる、環境も変わる。これからも、課題が尽きぬことはない。それでも、「また来たい」と思わせる魅力が高千穂にはあるように思える。

アクセス整備、広報活動なども大切である。ただ、やはり、「景観」も「人」も含めて、目的地それ自体に魅力を感じて貰わなければはじまらない。魅力ある環境整備が肝心であると素直に思った。

#### 4.3 調査報告（報告者：望月大輔）

日時：令和2年2月6日

場所：「宮崎市フェニックス自然動物園」について

対応：宮崎市フェニックス自然動物園 出口 智久 園長

宮崎市都市整備部公園緑地課 徳村 一哉 課長補佐

##### （1）設立経緯

宮崎市フェニックス自然動物は、昭和46年に、フェニックス国際観光(株)が、県内の人たちに気軽に動物を見ることが出来る場を提供することを目的に開設した動物園であるが、民設民営で経営を行ってきたところ、平成13年2月に会社更生法の適用を申請し、存続が危ぶまれた経緯がある。市民アンケートで存続を望む声が強く、同年、宮崎市が約10億5千万円で買収した。

##### （2）概要

面積：15.4ha （甲府：2.7ha）

主要施設：建物 レストラン併設管理棟、入園ゲート、観覧橋など

遊戯施設 全15種類

飼育動物 約100種 1,200点

併設施設 流れるプール

最新動物舎 チンパンジー舎（平成31年3月リニューアル）

駐車場 935台 普通車400円 大型バス1000円

指定管理者：宮崎市フェニックス自然動物園管理株式会社

入園料：大人840円 中学生420円 小学生310円 未就学児は無料

年間パス：大人2090円 中小学生1040円

入園者数：平成30年度 322,942名（甲府：約13万人）

##### （3）事業予算

平成31年度事業（当初予算）

- ・指定管理料 6,738万円余・運営事業※借地料 693万円余 ・リニューアル事業 5,250万円余
- ・施設安全整備事業 2,000万円

#### (4) イベント

・春と秋、年2階の市民感謝デーやカキのサマースクール、ナイト ZOO ウォッチャーのほか、毎月、季節等に応じたイベントが実施されている。

#### 宮崎市フェニックス自然動物園管理株式会社

◆設立経緯：市がフェニックス自然動物園を買収した際に、「動物園」の管理運営を目的として、市と㈱宮崎銀行が出資して設立した。

◆会社名称：宮崎市フェニックス自然動物園管理株式会社

◆資本金：50,000千円

(内訳：宮崎市 48,000千円 96%、宮崎銀行 2,000千円 4%)

◆株主総会：6月(定款：毎決算期の翌日から3ヶ月以内)

◆取締役会：定例年4回

◆役員：代表取締役社長 市職員OB

取締役専務 市職員OB

取締役 宮崎市副市長

取締役 宮崎市副市長

取締役 動物園園長

監査役 ㈱宮崎銀行常勤監査役

監査役 宮崎市上下水道局長

◆職員数：役員を除く職員数は次のとおり

(単位：人)

|           | 動物園 | フローランテ宮崎 | 合計 |
|-----------|-----|----------|----|
| 正職員       | 38  | 8        | 46 |
| 契約社員及び準職員 | 16  | 9        | 25 |
| 合計        | 54  | 17       | 71 |

(平成31年4月1日現在)

◆事業内容：平成13年7月から動物園の管理運営を行うとともに、平成15年4月から市の施設であるフローランテ宮崎の管理運営を行っている。指定管理者制度の導入により、平成18年度から指定管理者として両施設の管理運営を行っている。

◆現在の指定管理料

(単位：円)

| 年度     | 動物園        | フローランテ宮崎    | 合計          |
|--------|------------|-------------|-------------|
| 平成29年度 | 66,765,600 | 194,874,120 | 261,639,720 |
| 平成30年度 | 66,765,600 | 194,874,120 | 261,639,720 |
| 平成31年度 | 67,383,800 | 196,678,510 | 264,062,310 |
| 令和2年度  | 68,002,000 | 198,482,900 | 266,484,900 |
| 令和3年度  | 68,002,000 | 198,482,900 | 266,484,900 |



#### (5) まとめ

・甲府市との規模が5倍以上違うので全てが比較になるかわからないが、

平成20年度から10年間をめどにしているが、現在でもリニューアル工事を行っている。  
まだ、完成はしていないとのことだったが、動物展示の難しさがあると想像できる。

園内において、大規模な休憩スペースやレストランがあるのが、子ども連れの方に（特に一人で子どもを連れてくる場合）とても安心感があった。

圧倒的に県内からの入場者があるとのこと。平日は市内、週末は県内からお客さんが見える。入場料の改訂は、増税時のみ増税分を値上げした。

広報にも力を入れており、現在、11万5千部を市内小学校や保育所等全てに配布している。

広報は、特に甲府市も力を入れて、今後の計画などを市民や地域住民とへ共有できるように努力が必要と考える。また、収益含めて動物園の運営体制も根気強く民間活力の可能性を考えさらに甲府市の動物園の魅力をアピールしていただきたい。

