「おもてなし」の表出にみられる地域コミュニティと景観形成に関する考察

── 長野県小布施町における観光をめぐる状況から ──

土屋　薫*・林　香織**

要　約

長野県小布施町は，人口 11,000 人程度の小さな町であるにも関わらず，町内の美術館「北斎館」利用者 165,547 人，町内 7 観光施設利用者合計のべ 384,822 人，長野電鉄小布施駅定期外乗降客数 319,095 人（平成 24 年度実績）におよぶ，近年注目の観光地である（小布施町 ,2013）。地方の過疎化という社会問題に対応するため，観光に根差した町おこしをした地域は多いが，うまくいかないところも多い。それは観光客が日常生活を脱し，お金を払うに値する景観形成を意識するあまり，生活主体である住民が置き去りになることが原因である。小布施町では，観光まちづくりの基本概念を，町のグランドデザインを構築することから始め，その過程で「外はみんなのもの，内は自分のもの」という共有意識を持ったコミュニティを形成することに成功した。その結果，強固なグランドデザインの上に，調和のとれた活動が，更なる町の活気を作ることとなったのである。

本稿では，そのプロセスを小布施町町づくりのキーパーソンへのインタビューを中心に分析，検証した。

キーワード：おもてなし，町づくり，景観形成

はじめに

2013 年 9 月，猪瀬直樹東京都知事を会長とする東京オリンピック招致委員会の招致活動が実を結び，2020 年第 32 回夏季オリンピックが東京で開催されることが決まった。最終プレゼンテーションで，フリーアナウンサーの滝川クリステルさんが日本におけるおもてなしの心を訴えた。彼女のパフォーマンスとともに，「お・も・て・な・し」という言葉は非常に印象的で，ユーキャン新語・流行語大賞の候補語 50 語に選出され，注目を集めた。

2013 年 11 月 30 日受付
* 江戸川大学　現代社会学科准教授　レジャー社会学，観光情報学
** 江戸川大学　マス・コミュニケーション学科講師　社会学，コミュニケーション学，メディア論

我々がここ数年取り組んできた観光資源としてのオープンガーデンに着目した研究のフィールドとして，長野県小布施町があげられる。小布施町は長野県の人口 11,000 人程度の小さな町でありながら，まさしくおもてなしの心が感じられる，近年注目を集める観光地である。何よりも小布施町を訪ねると，町のコンセプトが景観にうまく落とし込まれていることがわかる。栗，北斎そして花，という 3 つの文化的キーワードを軸に，景観がデザインされ，訪ねる場所で出会う人が語る「外はみんなのもの，内はじぶんのもの」という概念が，日常生活の部外者であるはずの観光客に居心地の良い空間であることを認識させる。こうした小布施町におけるおもてなしとは何なのか，観光を軸に文献調査及び関係者のインタビューにより分析していくことが，本稿の目的である。

なお，本研究は，平成 25 年度科学研究費（基盤研究（C）課題番号 25501015,「オープンガー

デンマップの設計による観光情報の類別」，研究代表者：土屋薫，研究分担者：林香織，下嶋聖）の一環として行われた。

1. 研究背景

まず，研究背景の整理としてフィールドとなる小布施町の概要と，「おもてなし」という言葉の定義をしていきたい。

長野県小布施町は，千曲川東岸に広がる平坦な地に築かれた農村である。周辺には滋賀高原，菅平，戸隠や妙高，黒姫といった北信五岳の雄大なパノラマを望むことができる。雨が少ない乾燥した内陸性気候のため，りんごやぶどうなどの果実が多く生産され，その中でも栗は収穫量こそ少ないが，独特の色と味わいを持つ「小布施栗」として知られている。栗を使った栗菓子は小布施の名物である。栗菓子の名店，小布施堂によると，栗の栽培が始まったのは室町時代，栽培環境に適した小布施の風土に守られ，江戸時代には年貢を栗で納るようになり，その中でも特に最上のものは「ご献上栗」として将軍に献上されたという[(1)]。江戸の後期になって，当時普及しはじめた砂糖を使った栗菓子が作られるようになった。

小布施はまた，江戸時代後期の浮世絵師，葛飾北斎は晩年に長く逗留したことで知られている。谷街道（信濃国稲荷山（現在の長野県千曲市）を起点とする飯山に至る街道）沿いに位置する小布施は，交易都市として当代の文人を惹き付けていたという[(2)]。北斎は，小布施の豪商である高井鴻山の庇護を受け，岩松院の天井絵や，東町・上町の祭屋台を作り上げた。祭屋台は北斎が手掛けた唯一の立体造形物である。齢 80 を超えた北斎が，足しげく通った小布施には高井の手厚いもてなしがあったことが知られている。前掲の小布施堂の現社長，市村次夫氏は高井家の末裔で，過去から続く小布施流おもてなし守り，景観に取り入れた町づくりの中心的存在なことは，非常に象徴的である。

ではそもそもおもてなしとは何なのか。観光分野の研究領域において，おもてなしを定義するために，検討されるのが「ホスピタリティ（hospitality）」という言葉との差別化である。おもてなしとホスピタリティには，客人を歓待するという意味合いが共通している一方，ホスピタリティには「信頼関係」「対等性」「一期一会」「役割交換」「もてなされる側の感受性・教養」「空気を読む」といった伝統に基づく独特の要因がみられるという（長尾 , 根室 2012）。これをもとに，おもてなしの評価ツールを開発した長尾, 根室は，実際に評価因子を 12 見出し，その中に上記項目が含まれていることを確認している（同掲）。ホスピタリティという言葉には，物質的，経済的なサービスの提供といった意味合いが強く，逆におもてなしは，物やお金では価値をはかることのできない，目に見えないサービスが加味されているという理解が，相応しい。

以上を踏まえ，小布施市のおもてなしを分析していくこととする。

2. 観光まちづくりにおける景観の共有

1960 年代頃から，特に地方の人口減少が顕著になり，都市部への人口流出，つまり地方の過疎化が社会課題となった。人口が減少するということは，地域内の消費が落ち込み，ひいては地域経済が縮小することを意味し，これを背景に，町おこし事業が活発に展開されるようになる。

こうした中，注目されてきたのが，「観光まちづくり」である。観光まちづくりの定義は様々あるが，西村は「地域社会が主体となって地域環境を資源として生かすことによって地域経済の活性化を促すための活動の総体」と定義している（西村 2009）。1980 年代後半からのバブル経済期には大型のリゾートホテルやレジャー施設の誘致，巨額の税金を投入し観光地化するための各地方の町おこし運動が展開されたが，うまくいった事例はあまりない。なぜ，そうした町おこし運動が失敗したのか。それは，まちづくりと観光とは真逆の概念であることに起因している。西村は「まちづくりとは，基本的に地域社会を基盤とした地域環境の維持・向上運動であるのに対して，観光は

資源としての地域環境の利活用をベースとした地域経済の推進活動である」と述べている。地域経済の効率化をはかろうと，レジャー施設を誘致した結果，観光地化された生活空間に，地元住民はギャップを意識し，日常生活環境の維持・向上を感じられなくなるといったサイクルが生まれたものと考えらえる。確かに観光地化され，多くの観光客が訪れるようになれば，経済活動の幅は広がり，地元の雇用も増えるだろう。しかし，観光客にとっては日常から脱却した非日常空間であっても，地元住民にとっては，生活空間である。観光客としてお金を払いたい空間と，日常生活とを一致させることが新たな課題として持ち上がってきた。このギャップを埋める考え方こそ，「観光まちづくり」の位置づけといえよう。

観光まちづくりにおいて重要なのは，地域のロケーションそのものをテーマとするようなまちづくりが行えるかどうかである。例えば，日本屈指の温泉地として知られる温泉地，九州熊本県の黒川温泉は，1960年代を境に，客足が落ちる一方だった。1980年代に，町おこしの一環として，旅館の温泉を自由に行き来できる「入場手形」を発行し始めたのと同時に，町並みのデザインを変更していった。黒川温泉が目指したものは，計算しつくされた景観であるといえる。素晴らしい景色が望める高台から写真を撮影しようとすると，眼下に，日常空間である駐車場や電線，電信柱などが移りこむ場合はよくある。こうした日常的産物は，観光客を一気に現実に引き戻すことになるが，黒川温泉では，そうしたものの映り込みを，植樹することで取り払っていった。黒川温泉の緑化デザインに関わった甲斐徹郎氏にインタビューしたところ，「駐車場の映り込みは，森のように木を植えることで取り払っていき，曲がりくねった上り坂の角々にシンボルツリーを植えることで，その先に何があるのだろう？と期待させる効果を発揮する。またそうした木々は，この旅館のもの，誰が手入れしなくてはならないといった形ではなく，共有物である。景観を計算して植えられた樹木を共有することで，街全体の一体感も生まれる。その意味で，黒川温泉は非常に，人工的に作られた町並みを持つ温泉だ。」とのことだった。黒川温泉の成功は，景観を通じた樹木の共有と，旅館同士の「入場手形」を用いた温泉の共有がなされたことで得られた成果である。実際に，黒川温泉では「街全体が一つの宿，通りは廊下，旅館は客室」なるキャッチコピーが用いられ，街全体で取り組む姿勢をアピールしている。

2002年度版の『観光白書』では，観光まちづくりは「持続的発展可能な観光地づくりの取り組み」として紹介されている。地元がどう観光客を受け入れるか，観光地としての質を落とさず，かつ町並みの保存を妨げない観光とは何か。この問に答える方法の一つが,「景観の共有」であろう。窪田は「共有に価値を置く思想が，まちづくりを支えてきた」ことを指摘し，地域内における住民と観光客を分離させないまちづくりの重要性について指摘している（窪田2009）。

3. 小布施町における共有の概念

黒川温泉が，街全体を一つの宿と考えたのに対し，小布施では出会う人出会う人がこんな言葉を口にする。「外はみんなのもの, 内は自分のもの」という考え方が小布施には伝統的にあるということだ。例えば，自分の家の前の落ち葉を掃除する際，きっちりと自分の家の前だけ掃除するのではなく，みんなが少しずつ共有スペースを掃除していけば，町全体を綺麗にすることができる。それこそが小布施流であり，小布施のおもてなしの心なのだと言う。黒川温泉のそれとは，やや異なる概念としてとらえておきたい。なぜなら，黒川温泉はある意味，内であるはずの旅館の湯を共有することで，全体を意識しようとしたのに対し，小布施の概念は，個の連鎖としての全体を強く意識しているため，個つまり内が協調されるといった違いである。どこからが外，内と考えるかであるが，我々の現在までの研究成果であるオープンガーデンを基準に考えると，庭は外，玄関から敷居をまたぐと内、という線引きのようである。小布施に行って驚くのは，庭は完全に外の扱いであるため，小布施堂社長宅の庭を，声もかけずに通路

のように人が往来していることだ。常に誰かが庭先を通るなど，考えられないことのようだが，通るほうも，通られる方にも「外はみんなのもの」という概念が根付いているので，遠慮はない。むしろ遠慮しながら通るのは，観光客である。人の家の庭，しかも小布施堂の社長の家の庭を通るのだから，おっかなびっくりであるが，こうした他愛もないことで観光客は小布施流のおもてなしを体感することになる。

小布施の町づくりが本格化したのは，1980 年代である。背景にあるのは人口の過疎化で，1960 年代半ばには人口が 9,500 人を割り込んだという（市村 2011）。対策として，開発公社がつくられ，宅地分譲を行った結果，徐々に人口は回復していった。人口の回復に一役買ったのが，町並み，つまり景観の重要性に着目した「町並み修景事業」に取り組んだことが大きい。町並修景事業は，1，対象地域に関わる個人や事業者，行政がそれぞれの役割を明確にし，再開発方式をとらずに，補助金なしで整備を行ったこと，2，それぞれの権利が入り組んだ土地を，売買はせずに賃貸や交換という手法を使い，幹線道路に面した民家を奥に，奥にあった店舗を道路沿いにそれぞれ移動したこと，3，北斎が滞在した高井鴻山低を移築し，記念館として保存するといったことが特徴として挙げられる（市村 ,2009）。土地開発公社が土地を売って得た利益は，1976 年開館の北斎館となり，版画ではない肉筆画の北斎作品の展示にこだわる記念館として知られるようになった。この北斎館を取り囲むように，栗菓子屋の小布施堂，竹風堂，古くからの酒造元である市村酒造などが点在する町の形が作られた。

物理的に町を変化させるだけでなく，住民に対してまちづくりの基本的な 3 つの考えを示し，一貫した町づくりを行うことを心掛けていった。小布施町の開発に大きく尽力した元小布施町助役，唐沢彦三氏は著作の中で，町づくりのポイントを 3 つ挙げている（唐沢 2013）。1，美しいまちづくりの推進，2，心の文化を育てること，3，町の資源を多用に活用すること。優れた自然の景観と豊かな文化活動が調和した美しい町を維持して育てるため，「潤いのあるまち環境デザイン協力基準」が設けられた。また，外観の美しさだけでなく，内からにじみ出る美しさのために，音楽や芸術を共有するための野外音楽会のような住民交流イベントが開催されるようになった。そして，地域を構成する一つ一つが大切な資源だと考え，掘り起しを行い，他産業と連動させた小布施産業ともいうべき総合的な地域おこしをおこなったと語っている。その過程で広がっていったのが，「外はみんなのもの，内は自分のもの」という概念だった。

現町長の市村良三氏にインタビューしたところ，「1960 年代から行われてきた町並み修景事業によって，地元の住民は，景観の重要性に気が付いていった。生活空間である以上，使いやすさや便利さも重要だが，それと同じように，町並みというデザインは非常に重要であるということに気が付いた結果，外はみんなのもの，内は自分のものという共通認識が育ってきたのではないか。」のではないかという。確かに小布施町を歩くと，小布施名産の栗の木の木片が，タイルのように歩道に敷き詰められている。コンクリートではなく，栗の木という自然が，生活空間にマッチした，素晴らしいアイディアだ。実際，コンクリートと違い，木のタイルは湿気に弱く，腐ったり，ひび割れたりして，メンテナンスはコンクリートよりずっと大変だ。しかし，住民も観光客も，歩道を歩くたびにそこが小布施であることを実感する。足元に広がる栗の木のタイルによって，小布施＝栗，の概念を常に意識することになるからである。また，町の中心的位置に配された北斎館は，小布施町のランドマーク的存在といえる。鴻山が北斎をもてなしたように，外からの人をもてなす，これもまた町並みというグランドデザインに起因する意識の共有といえよう。

4. 小布施町のおもてなしを実践する人々

町の景観を整備することで，住民の共有概念を作り上げた小布施町では，様々な形でそれを実践しようとしている人々が存在している。小布施町

のキーパーソンとなる人物のインタビューを中心に，活動をひも解いていきたい。

町長：市村良三氏

現町長の市村良三氏は，バイタリティあふれる人物で，小布施の新たな資源を開発しようと様々な取り組みを行ってきた。インタビューを行った中で非常に印象的だったのは，小布施ブランドの開発における市村氏の考え方である。小布施はりんごの産地であるが，「ブラムリー」という非常に酸味の強い品種がある。酸味が強いため，生食には不向きで捨てられていたものを，料理用のりんごとして売り出したところ，非常に注目を集めているという。農村である小布施町は第6次産業産業センター「フローラルガーデンおぶせ」を併設しているが，ここを訪ねると確かに，ブラムリーアップルを利用したアップルパイなどが人気を集めていた。捨てられるようなものも無駄にせずに，いかに資源として考えるか。それは，町おこしの一つの基本理念である，地域の資源を無駄にしない高い意識の表れであろう。

関悦子さん：現小布施町議員，元ア・ラ小布施取締役企画部長

関悦子さんは，小布施町の町おこしを後押しし，小布施町の良さ，絆を大切に，活動を続ける女性である。彼女の明るさと活力は，まさに「小布施流おもてなし」を体言し，出会う人を虜にする力のある人物でもある。

ア・ラ・小布施とは，1993年12月に設立した第3セクターのまちづくり会社で，住民54名と町の55名の共同出資によって作られた。利益は地域に還元することが基本条件である。設立当時の取締訳事業部長，木下豊氏が事業内容を以下のようにまとめている（木下1998）。1，農林産加工品の開発販売（信州産のカラ松と杉を使った家庭園芸品「信州ウッドプランター」，リンゴジュースなどの開発・販売）2，まちづくり情報の発信（小布施の総合ガイドブック『コンセプト＆ガイド　遊学する小布施』などの出版。視察の受け入れ・講師派遣など）3，来訪者との交流（おぶせガイドセンター・プチホテル「ゲストハウス小布施」の運営と交流）。

関さんは特に，おぶせガイドセンターで，多くの人と交流し，小布施の魅力について伝えてきた。関さん自身，結婚によって小布施に移り住んできた住民で，土地になじもうと積極的に交流をしていく過程で，小布施町の「外はみんなのもの……」という考え方に感銘を受けたのだという。関さんは小布施が，現在のように観光地として注目を集めるきっかけを以下のように分析している。

「小布施が有名になるきっかけは，町づくりももちろんだが，市村郁夫さんの影響が大きい。40年ほど前に，小学校の建て替えをすることになったときに，郁夫さんが「古いものはなるべく残す」精神を説いた。つまり，移築しても使えるものは直して使ったらどうかという考え方だった。郁夫さんが昭和54年に亡くなったあと，東京へ出ていた息子の次夫さん（小布施堂の現社長）が小布施に戻ってきた。時を同じくして，町並み修景事業が始まり，町屋風の街並みが形づくられる過程で，「観光」ではなく，居住空間としての町の構造をみんなで考えていく習慣がみんなに根付き始めた。次夫さんは，古いもは価値づけして残すことに協力的で，納屋や蔵を移築して，ホテルに再利用したりすることで，町に貢献してきたことが大きい。」

古いものを捨てるのではなく，再利用することで，経済的付加価値を付けるという考え方は，その後も受け継がれ，補助金に頼らず，「想い」で形作っていこうという町づくりを継続するきっかけにもなっているのだという。

小布施町の不思議なところは，こうした町の住民の魅力に惹かれ，次々に魅力的な人物を取り込んでいることである。

花井裕一郎氏：前小布施町立図書館　まちとしょテラソ館長

花井氏は，小布施町に魅力を感じ小布施に移り住んできた住民である。花井氏は2009～2012年まで小布施町町立図書館のまちとしょテラソの館長を務めた。花井さんが小布施町にやってきた

当初，小布施には書店がなかった。町の近隣の書店を利用する住民から，図書館をもっと素晴らしいものにという要望を受けて，2007年から2年に渡る新図書館建設に加わり，徹底的な議論をした。図書館サービスの観点からの著述で花井氏は以下のように指摘している。「まちとしょテラソのサービスは，まず理念の『交流と想像を楽しむ，文化の拠点』に基づいて行う。これ以上もこれ以下もないのだ。その理念のもとに「おもてなし」を行うのだ」と（花井2013）。

実際に，花井さんはインタビューにおいて以下のような印象的なサービスを語ってくれた。

「図書館を開館して，スタッフには様々なサービスを考えてもらった。図書館に来てくれる人に，ただ本を貸し出すのではなく，自分のできることを生かす何かができないのかと。それぞれのスタッフが一生懸命に知恵を絞った結果，他の図書館にはない新しいサービスのアイディアがたくさん出てきた。例えば，美術大学出身のスタッフが「テラソ美術部」を立ち上げ，子ども達を集めてビニール傘にペイントを施し，世界にひとしかない傘を作ったり，自分の織り機を持ってきて，織物を制作する講習会をしたりするなど人気を集めている。印象的だったのは，「おとうさんの読み聞かせ会」企画。日頃，絵本を読むのはお母さんが多く，子どもとお父さんの絆と深めるために，図書館にやってきたお父さんが，子どものために絵本を読み聞かせる。うまいお父さんの時は，他人の子どもであっても歓声をあげて子ども達がよろこぶが，下手なお父さんが読み聞かせると，子ども達はつまらなそうにしてしまう。大慌てのお父さんだが，回を重ねて子ども達から歓声があがっているを見るのがとても嬉しい。」

花井さんの目指す，おもてなしをする図書館は，従来の図書館＝本を読む，本を貸すではない，確かに交流が根付いた図書館といえる。

市村次夫氏：現小布施堂社長

様々な人を惹きつける小布施町の活力を，鈴木は「旦那文化」の活力だと分析している（鈴木,2002）。小布施には学びの精神を大切にする書生精神の持ち主が多いという。学生は無料，会費が手軽な額，若い精神が大切にされることは，いわゆる書生に対しての旦那の庇護であるという考え方である。そうした旦那衆の中心的存在といえるのが，この市村次夫氏だろう。

彼の考え方は，経営するホテル「枡一客殿」のコンセプトに如実に現れている。

「かつて，遠方からの客人（まれびと）をもてなした枡一本宅の座敷は『客殿』でした。小布施のような地方では客人の『訪れ』は，主はもちろん，家族や使用人にとっても小さな祭りのようにハレの日でした。それは知的刺激を受ける絶好の機会であり，重要な情報収集の場でもありました。（中略）本来なら我が家にお泊りいただくべきですが……」の気持ちを，すべてのサービスの基本としています。」

遠くから来た客人をもてなす，その心の根底にあるのは，「こんな遠くまでよくぞおいでくださった」という気持ちなのだという。市村さんは，インタビューを本宅で設定してくれ，学生共々大人数で押しかけた我々を，快く迎えてくださった。特に学生の意見や感想には注意深く耳を傾けておられたが，まさしくこれが鈴木のいう旦那の精神ではないだろうか。

「小布施には若い力が非常に重要だと思っている。古いものだけに固執しても良くないし，新しいものは，取り入れて，発展していきたい。それだけでなく，小布施には，小布施で育った人ではない人がたくさん魅力を感じて移り住んできて，活気を作ってくれている。古いものと新しいものが融合する精神，それを大切にしていきたい。」

まとめと今後の展望

このように，小布施では住民が「外はみんなのもの，内はみんなのもの」という基本概念を共有し，それぞれが出来ることに取り組んだ結果，全体としての調和を保った町づくりが行われていることがわかる。そうした共有する概念を生んだきっかけは町のグランドデザインにある。グランドデザインがしっかりしているからこそ，その上に

成り立つものに調和を保つことができるのではないだろうか。

小布施町のもう一つのキーワードである「花の町小布施」，この概念の形成に大きな影響を果たしているのがオープンガーデンというイベントである。町のグランドデザインから生まれた，栗・北斎を通じたおもてなしとは違い，イベントから発生している概念形成と考えられるため，今後の比較検討を試みたい。

参考文献

小布施町 ,2013,『統計でみる小布施町の姿（平成 24 年度版）』, 小布施町 ,9
市村良三 ,2009, 官民協働による“小布施方式”のまちづくりはさらなる質の向上を目指し第 2 ステージへ , アカデミア 91 号 ,24-27
市村良三 ,2012, 協働と交流のまちづくり―まちづくりの第 2 ステージへ―, 講演会発表用資料
市村良三 ,2011, わが町・わが村を語る　小布施町 , 経済月報 2011 年 3 月号 ,10-13
唐沢彦三 ,2013,『心を繋ぐまちづくり』, 龍鳳書房 ,12-35
木下豊 ,1998, 観光資源は「暮らしぶり―小布施の「結果観光」推進構想―,『観光地づくりの実践 1』, 日本観光協会 ,235-248
鈴木輝隆 ,2002,『小布施ッションは「まちづくり」の核となるか』, 日経 BP 社 ,235-237
長尾有記・梅室博行 ,2012, おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発 , 日本経営工学論文誌 ,63 号 ,126-137
西村幸夫・窪田亜矢 ,2009,『観光まちづくり―まち自慢からはじめる地域マネジメント―』, 学芸出版社 ,10-28,269-283
花井裕一郎 ,2013, おもてなしから始まる図書館演出 , 図書館界 64 号 , 日本図書研究会 ,356-361

《注》

（1）小布施堂ウェブサイト　http://www.obusedo.com/（2013.11.25）
（2）北斎館ウェブサイト　http://hokusai-kan.com/（2013.11.25）