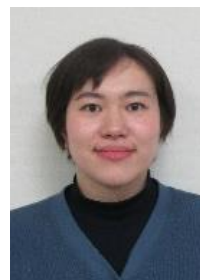


## 住民と観光客が交流する観光まちづくり



小海町 新井 あす美

### 1. はじめに

現在、観光振興を図ることにより、交流人口を増やすという新たなまちづくりの手法が地域の活性化の切り札として期待されている（国土交通省，2001）。また、近年、国内旅行における観光客は、物見遊山の旅から、趣味嗜好に沿ったその土地ならではの観光体験を求めるようになり、旅の形態は個別化・多様化が進んでいる。旅をするなら、地元の人と触れ合い、その地ならではの歴史や文化が体感できる深い探検や新鮮な感動を求めるようになり、旅の形態も、団体旅行から小グループや1人旅へと変化し、さらには、いつ、誰と何を目的に旅するかによって行く場所も、泊まる宿も異なっている（大社，2013）。

そうした旅のニーズや観光客の変化に対応するため、地域にあるありのままの資源の活用を基本とした新しい観光振興である「観光まちづくり」に取り組む地域が増えてきている。地域資源のなかには元々観光用に提供されていない場所や人も含まれており、その地域の住民が主体となって観光に取り組む必要がある。

そのためには、まちあるきであれば歴史文化などを知っていてガイドができる住民、収穫体験であれば農業を営んでいる住民など、観光事業者以外に、今まで観光に関わる機会がなかった住民が主体的に観光に参加し、観光客と交流することができる仕組みをつくるのが重要になってくる。

小海町では、豊かな自然を活かした体験メニューをいくつか提供しているが、観光事業者以外の住民が主体的に観光に参加し、観光客と交流するという、観光まちづくりに取り組むための仕組みはまだできていない。

そこで、本稿では、小海町において、住民が主体的に観光に参加し、観光客と交流できる観光まちづくりについて、小海町および小海町の観光の現状と課題を踏まえ、さらに、観光客・移住者・住民のニーズを調査し、検討する。

### 2. 小海町の概況

#### (1) 現状と課題

小海町は長野県東部の南佐久郡の中央に位置している。町の中央部を南北に千曲川が流れており、千曲川の西側には八ヶ岳連峰のすそ野、東側には秩父山塊のすそ野として広大で豊かな自然を擁する高原となっている。また、千曲川に沿って帯状の平坦地が形成され、ここを国道 141 号と JR 小海線が走り、主要な交通路となっている。長野新幹線（現在の北陸新幹線）が平成 9 年に東京・長野間において開通し、平成 30 年には中



図 1 小海町位置図

部横断自動車道が八千穂高原 IC まで開通したことにより、現在は首都圏から 3 時間以内でアクセスすることができる(図 1 参照)。

国勢調査によると、小海町が発足した昭和 30 年の人口は、9,605 人であったが、以降減少し続け、平成 22 年には 5,180 人と 55 年間で 4,425 人、率にすると 46.1%減少している。そして、令和 22 年には 2,777 人まで減少すると推測されている(図 2 参照)。

また、総合戦略策定のための町民アンケート(平成 27 年 6 月 15 日～6 月 30 日実施)によると、人口減少対策の具体的な取り組みについて「地域経済の活性化を行う際に、どのような取り組みに力を入れるべきと考えるか」という問いに対して、「八ヶ岳、松原湖、温泉などの地域資源を生かした観光業の充実への取り組み」が 53.5%と最も多く、続いて、「小海駅前、馬流商店街など、商工業の充実への取り組み」(39.9%)となっている。また、「地域を担う中小企業の振興への取り組み」(34.6%)や「企業誘致や起業しやすい環境を整備し、新しい産業を生む取り組み」(32.6%)など、産業の振興に関する意見も比較的多い(図 3 参照)。

これらのことから、住民は小海町の多様な観光資源が地域の強みになると認識していることが窺える。そこで、ここからは小海町における観光振興の現状について見ていくこととする。

## (2) 観光の現状

小海町の主な観光地は松原湖、八ヶ岳、八峰の湯、小海町高原美術館、小海リエックススキーバレー(スキー場)、松原湖高原スケートセンター(スケート場)である。

また、小海町主催の八ヶ岳開山祭、松原湖灯籠流し花火大会、北八ヶ岳・小海星と自然のフェスタ、紅葉ウォーク、氷上トライアスロンなど、自然や気候の特徴を活かしたイベントを開催しており、全国から観光客が小海町を訪れている。体験メニューとしては、春・夏は山菜取り、ヘラブナ釣り、自然の中でのヨガ、SUP、野鳥観察、トレッキング、野菜収穫体験、秋は紅葉狩り、冬は氷上ワカサギ釣り、年間を通してネイチャーワークショップ

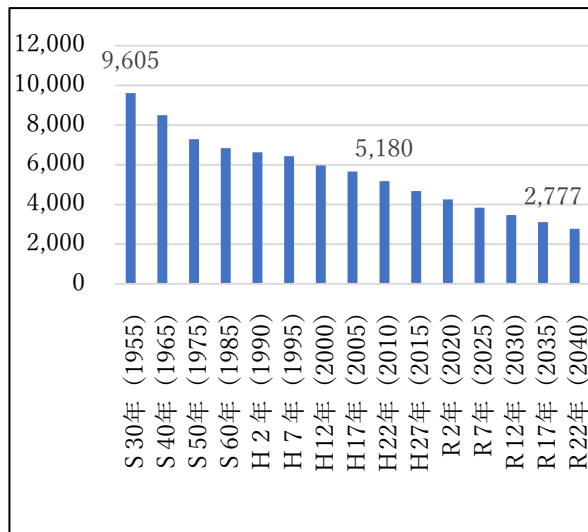


図 2 小海町人口推計  
(小海町人口ビジョンをもとに筆者作成)

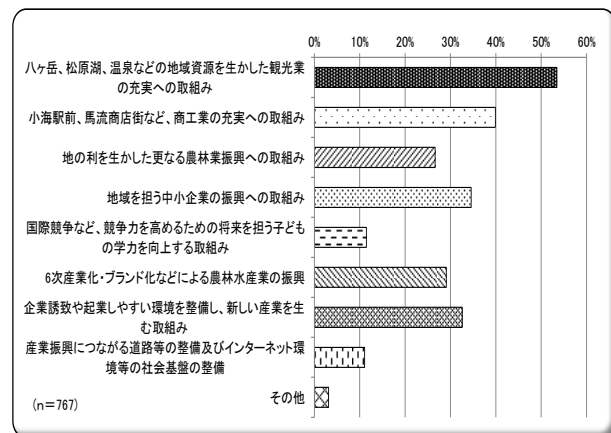


図 3 小海町まち・ひと・しごと創生総合戦略策定のための町民アンケートの結果

や星空観察などがある。

そして、町は更なる観光客数の増加を目指し、東京・名古屋などで観光キャンペーンを行い、体験メニューや特産品の PR を行っている。

しかし、このように自然を活用したイベントや、体験メニューの提供を数多く行っているが、情報発信の仕方に課題があり、集客に苦労している。また、体験メニューの提供者は、個々で活動しており、つながりが希薄であるため、観光客は、自身が体験したメニュー以外にも体験できることがあるということを知らずに、1つの観光地にしか寄らないで帰ってしまうことも多い。

近年では、信州 DC キャンペーン(H29)、また美術館における『君の名は。展』(H28)や『新海誠展』(H29)を行った年以外、観光入込客数は減少している(図 4 参照)。また、松原湖を訪れた観光客の日帰り・宿泊比率をみると、日帰りの割合が多くなっている(図 5 参照)。松原湖畔には 7 棟の宿泊施設があるが、松原湖を訪れることはあっても、宿泊につながっていないことが分かる。

### (3) 観光戦略

小海町まち・ひと・しごと創生総合戦略(平成 27 年 10 月策定)では、まちづくりの施策のひとつとして「小海町への新しい人の流れをつくる」ことを掲げている。

小海町には八ヶ岳、松原湖高原、湖、温泉などの多くの観光資源がある。また、登山やスキー、スケート、釣りなど自然の中で四季折々の活動を楽しむこともできる。美術館や音楽堂もあるので芸術文化も身近である。しかし、それら地域資源を活かした観光振興に取り組んできたものの、観光入込客数は伸び悩んでおり、停滞傾向と言わざるを得ない状況となっている。

そこで、小海町では、時代のニーズに適切にマッチングを図り、テーマ型や体験型などの新たな観光メニューやイベントを積極的に発信し、地域の魅力を伝えて新たな人の流れを作るという観点から、施策に取り組むこととしている。

施策としては、①地域資源をより磨き上げ、有効活用し、地域特性のあるイベントの開

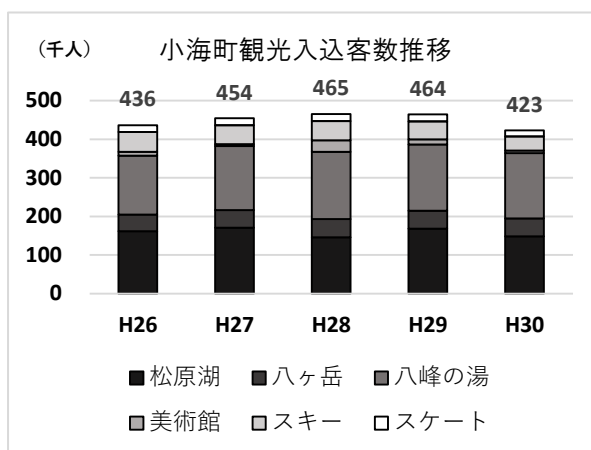


図 4 小海町観光入込客数

観光庁『「観光入込客統計に関する共通標準」に基づく長野県観光入込客統計結果』及び長野県『観光利用者統計調査』報告により筆者作成

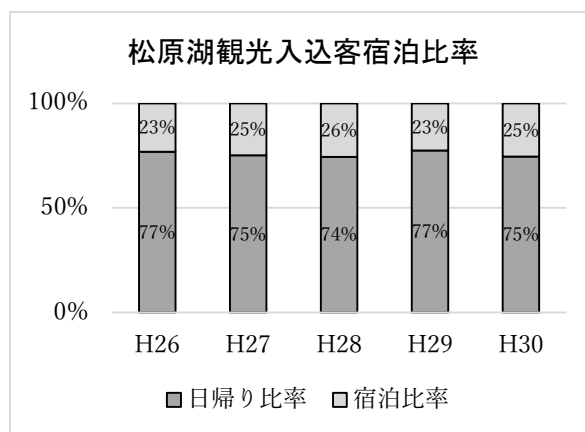


図 5 松原湖観光入込客数

長野県『観光利用者統計調査』報告により筆者作成

催や体験交流型観光に取り組み、駅舎の機能や来訪者への情報提供を充実させること、②観光客の集客を図るべく、観光キャンペーンの実施など、地域の宝を広く内外へアピールするとともに新たな観光ルートの創設に取り組むこととしている。そして、交流人口を平成25年の基準値363,100人から、1万人増加させることを目標値として設定している。

人口減少が進む中、住民も町も、小海町の豊かな自然を活かして、観光振興に取り組み、交流人口を増やすことを希望し、目標としている。しかし、実際のところは、町はイベントの開催や体験メニューのPRをするのみに留まっている。豊かな自然という地域資源があり、体験メニューも多数ある小海町において、住民が主体となって観光に参加し、観光客と交流するという、観光まちづくりができれば、変化する観光客ニーズに応え、交流人口を増やしていくことができると考える。

そして、その体制をつくるためには、住民が活動していく中で足りないと感じていることを補い合うことができ、また、観光客に向けてそれぞれのメニューの紹介ができるよう情報共有をして、つながることができる場所が必要だと考える。

そこで、そのような場所をつくるにあたり、(1)主体となる住民の意識やニーズ、(2)地元住民が気付かない移住者目線の小海町の魅力や特徴、(3)観光客が小海町に来ている目的や、観光客目線の小海町の魅力、観光客のニーズに合った体験メニューを知るため、住民・移住者・観光客にヒアリング調査を実施した。

### 3. ヒアリング調査の実施

#### (1) 住民へのヒアリング調査

令和元年12月25日(水)から29日(日)に、ワークショップや体験プログラム、地元特産品を作っている住民、コミュニティスペースを作ろうとしている地元医師など、現在町内で活動している8名にヒアリング調査を行った(別添資料1参照)。

住民が現在実施している活動に関しては、町の自然の魅力を伝えるための活動(星空観察・野鳥観察・トレッキングガイド・松原湖ガイド・森の中でヨガ)、地域独自の体験の提供(農業体験・山菜採り体験・ブルーベリー採り体験・まゆだま作り体験・草履作り体験)、特産品等を活用したもの作り(饅頭・こだわりのもち米で作るおこわおにぎり・桜餅・柏餅・餅・草木染・陶芸・手芸)、町内外の出店者を集めたマルシェの企画や開催とのことであった。

また、今後実施する予定の活動としては、「コミュニティスペースの開設」「現在の活動の幅を広げる活動」があげられた。やりたいが実現できるか分からない活動としては、「ボルダリング施設の開設・後継者育成」があげられた。

次に、前述の活動を誰かに体験してほしい・一緒に作りたい・作り方を教えたいと思っているかについて調査したところ、全員が「地域住民または観光客に提供したい」と回答しており、自身の活動を通し、小海町の魅力を観光客や住民に体験してほしい、また、一緒に何か作ったり活動してみたいと考えていることが分かった。

次に、住民が体験してほしい、一緒に何か作る活動をしたいと思い実施していることに対して、足りないと感じていることを尋ねると、「仲間が足りない」という回答が最も多く、

その内容は「高齢化していく仲間たちの中に若い担い手が欲しい」「一緒に考えて作り上げていく仲間が欲しい」「相談相手が欲しい」とのことであった。他には「星空ガイドをするのに集客につながる資格を取得したい」「人気の教室は広いところでやりたい」「忙しくて時間がない時もある」「広い場所を借りるとお金がかかる」といった意見もあった。また、実施する予定の活動に関しては「仲間やお金が足りないかもしれないという不安がある」「自分の知識をさらにつけたい」「仲間が欲しい」という意見があった。実現できるか分からないことに関しては「担い手がいるかなどの情報が分からない」という意見があった。

では、住民が足りないと感じていることについて、どのようにすれば補うことができるのだろうか。人手が足りないということに関しては「やってみたい人を紹介してほしい」「手伝ってくれる人を紹介してほしい」「自分で仲間を見つける」との意見があった。その他、「話し合える機会がほしい」という意見もあった。

また、それぞれの活動・今後実施する予定の活動・やりたいが実現できるか分からない活動を行うときに、同じように（ジャンルは同じでも、異なっても）活動している人と情報などを共有する場所が必要なのだろうか。また、必要であればどこにあり、何ができ、どのような形態が良いのかについて調査した。その結果、8名中7名が必要であると回答した。場所はどこでも良いとの回答がほとんどであったが、中には具体的な場所として小海駅を挙げた人がいた。その場所で何ができると良いか尋ねると「活動の発表をして内容を知ってもらいたい」「お手伝いや後継者を紹介してもらいたい」「ざっくばらんに話をして今後の活動の幅を広げ、一緒に新しいことをやってみたい」「定期的に来るのは負担だが、話す機会は欲しい」との意見があった。また、「小海町にはいいところが沢山あるのに1か所しか行かずに帰ってしまう観光客が多くて残念。魅力をまとめて伝えられるものを話し合っ、作り上げたい」との意見もあった。一方で、情報を共有する場所が不要であると答えた人からは、「現在は困っていることもなく、特に必要ないが、頼まれれば行って何か力になりたい」との意見があがっていた。

最後に、情報を共有すればつながりができ、悩みを解消することができるのかと尋ねると、全員が「できる」と回答した。「話し合いをすることで悩みを解消できる」「人手不足の時はお互いに手伝える」「教え合うことでつながりができる」「新たなアクティビティにつながっていく」などの意見を聞くことができた。

ヒアリングの結果から、小海町には観光客や住民に体験メニューを提供したり、一緒にものづくりをしたいと考えている住民がいることが分かった。そして、その住民の多くが、同じように活動している人たちと情報を共有したり、ざっくばらんに話し合える場が必要であると感じており、そのような場を通じて、住民同士のつながりができることを望んでいた。

## （2）移住者へのヒアリング

令和元年12月23日（月）から25日（水）に、観光客や住民に対して地域資源を活用した体験メニューやワークショップを提供している移住者（移住して10年未満）7名にヒアリング調査を実施した（別添資料2参照）。

まず、小海町への移住の決め手に関して、「八ヶ岳が広がる壮大な自然の景色が魅力」「四季が感じられる」「冬は湖が凍るほどの寒さになる」など、小海町の豊かな自然をあげていた。他に「親睦会での住民の穏やかで優しい雰囲気」「移住セミナーで話を聞いた若者2人が町のことをよく知っていて話してくれた」など、小海町に住む人の魅力も決め手にもなっていた。また、「地元（千葉）や東京にもアクセスがいい」「生活していく上で時間がゆっくり流れているように感じた」などの意見もあった。

次に、移住して新たに感じた小海町の魅力を尋ねると、「町を歩いていて、知らない人でも挨拶をしてくれる」「すぐに親近感がわく、壁がない」「猟友会、遭対協に入ってみなさんに親切にしてもらえ、つながりができてとても楽しい」「下の名前で呼び合うフレンドリーさ」「地域の人とうまく関わっていけるか不安だったけど、皆さん良く面倒を見てくれる」など、住民の親切で世話好きな人柄が魅力であるとの意見が最も多かった。また、「小さい星まではっきり見ることができ、流れ星も頻繁に見ることができる」「毎日顔が変わる八ヶ岳を間近に見ることができる」など、より一層自然に魅力を感じるようになったとの意見もあった。さらに、「すぐに温泉に行ける」「旬な野菜を食べることができる」という意見もあった。

次に、移住前に住んでいた地域との違いや、移住して驚いたことを尋ねると、「人との近さ」「家族以外のお葬式に行くことがなかったが、近所やお世話になった人のお葬式に行った」「住民との距離が近い」「道を歩いていて声を掛けてくれたり、車で前後になると気付いてくれ手を振ってくれる」「家に帰ったら野菜が置いてあった」「困った時に助けてくれる」など、近所の住民や交流のある住民との関係性の違いに驚いたという意見が最も多かった。その他に「四季の移り変わりが面白い（秋がない・冬が長い・春が短い・新緑って5月だと思っていた・暦感覚が2か月遅い）」「毎日が驚き（シカが家の上の山で出た、空気・水がおいしい）、言葉は通じるけど異国のよう」など自然に関する意見もあった。

最後に、魅力に感じた地域資源を活用して提供・体験したいことを尋ねると、「澄んだ空気、森の中（音がない、構造物がない）で空気を感じながらやるヨガ」「植物などを活用した何十種類ものブッシュクラフト体験」「都会の人を癒す星空ガイド」を提供したい、また「地元住民のガイド付き山の植物巡りツアー・野鳥観察」を体験してみたいなど、観光客に自身が魅力に感じた自然を体験してもらおうプログラムを提供したいという意見や、地元の人ガイド付きで野鳥観察や、植物を説明してもらいながら山や松原湖を散策してみたいとの意見があった。

ヒアリング調査から、移住者は小海町の豊かな自然に魅力を感じており、それが移住の決め手にもなっていることが分かった。また、住民の親切で世話好きな人柄に魅力を感じる人も多く、移住前に住んでいた地域とは大きな違いがあるとのことであった。

また、移住者自身が感じた小海町の自然の魅力を観光客に伝え、住民にも魅力を再確認してほしいとの思いから、住民に協力してもらいながら体験メニューの提供者として活動している人が多いことも分かった。

### (3) 観光客へのヒアリング調査

令和元年12月28日(土)から30日(月)まで、小海駅と、主要観光地の松原湖や小海リエックスホテルにて、観光客21名に、小海町を訪れた目的や求めているものを知るためヒアリング調査を実施した(別添資料3参照)。

まず、小海町に来た目的であるが、冬ということもあり、小海リエックススキーバレーでのスキー・松原湖でのワカサギ釣りのために来町している観光客や、温泉目的で八峰の湯を訪れている人が多かった。

また、目的地を知ったきっかけに関しては「インターネットで調べて知った」という人が半数以上であった。

次に、スキー・ワカサギ釣り・温泉に関して、他の地域でも体験することができるにもかかわらず、なぜ小海リエックス・松原湖・八峰の湯を訪れたのかについて尋ねた。小海リエックスに関しては、「アクセスの良さ」や、「ホテルが併設されていて移動が楽にできる」とのことであった。松原湖は、「アクセスの良さ」や、「昨年も来ていて楽しめた」とのことであった。八峰の湯に関しては、リピーターが多く、「露天風呂からの眺めが好き」という人や、「八ヶ岳(八峰)とヤッホー(掛け声)をかけてつけられた名前がお気に入り、長期休みには必ず訪れる」というファンもいた。

また、松原湖近くの民宿宿泊者は「毎年宿泊先のオーナーに会えるのを楽しみに来ている」とのことであった。

最後に、小海町で体験してみたいことを尋ねると、前回訪れた際に小海町の星に魅了された人や、前は天候が悪く星を見ることができなかったという理由から、星空観測や星を見るツアーを希望する人がいた。また、自然を活かしたヨガ・魚釣り・トレッキング・収穫体験・SUPなどの体験プログラムを希望する人が多かった。さらに、子供が遊べるアスレチック・温泉・手ぶらBBQ・キャンプなど、町内施設で体験できることを希望している声もあった。また、地元のもを活かして思い出に残るものを作りたいという人や、八峰の湯に飾ってあるプティリッツア作り(小海町のイメージキャラクターである森の妖精プティリッツアを丸太で作った置物で、各家や施設の玄関に置かれている)などワークショップを希望している人もいた。少数意見であったが、新海誠監督とコラボした企画や冬キャンプを希望する声もあった。

ヒアリングの結果から、観光客は、スキー場や温泉などの既存の観光地を目的として小海町を訪れていることが分かった。そして、自然を活かしたメニューを体験したいと思っていることも分かった。一方で、毎シーズン小海町を訪れていても、夏の体験メニューやスキー、ワカサギ釣り以外の体験メニューを知らないということも分かった。体験してみたいメニューとして挙げられたものは、すでに小海町で体験できるものばかりであったことから、情報発信の仕方に課題があるといえる。

## 4. 他地域での取り組み

ヒアリング調査から、住民は地域資源を活かした体験メニューを提供したいと考え、移住者は小海町の自然や住民を地域資源だと感じていることが分かった。そして観光客は小

海町で提供可能な体験メニューを望んでいることも分かった。一方で、住民が必要としているつながりの場がないことや、観光客のニーズに合った体験メニューの情報発信ができていないということから、今後対応が必要であることが見えてきた。

そこで、住民が必要としているつながりの場を作るため、また、観光客が必要としている情報を提供できるようにするため、小海町で新たにに取り組むべきことについて検討する。検討にあたり、人のつながりの場をつくることに長けている『オンパク』を参考としたい。

#### (1) オンパク

オンパクとは、平成13年に別府市で始まった「別府八湯温泉泊覧会」の略称で、「ハットウ・オンパク」という通称で展開されてきたイベントである。その後、「ジャパン・オンパク」という組織を通じて、このイベントの手法をモデル化してノウハウを他所に広める活動が行われてきた。ハットウ・オンパクは、発祥の地である別府の多様な地域資源を活用するためのイベントであり、別府らしい素材を活かしたものであれば何をしていても良いというルールのもとでスタートしている。しかも、プログラムの提供者（「パートナー」と呼ばれている）も個人や自治会、NPOなどの各種住民組織、民間企業など誰でも参加可能である。それゆえ、エントリーされた地域資源も多岐にわたるが、提供する人たちも多様で、地域おこし系のまちづくり団体はもとより、市内飲食店やエステショップ、農家や漁協、クラフト講師や趣味を持った主婦、食べ歩きが好きだけの個人など様々な人や組織が参加している。地域らしいプログラムであれば、何でも、誰でも良いという伝統は、オンパク手法を導入した多くの地域で共有されている（大澤，2017）。

#### (2) オンパクがつくり出す場

##### ①多様な人が交流する場

オンパクは各種プログラムやイベントに来訪したゲストと、ホストとしてのパートナーの交流機会を創り出し、提供する側の住民や事業者といった地域内の人が相互に交流し、協働しながら連携を行う場をつくることを可能にする。運営の中心になる人たちの協働、プログラムを提供するパートナーと事務局の協働、パートナー相互間での協働など地域内に多様な協働と連携の機会が生まれることになる。住民や民間事業者の主体的参加意欲を基本にし、互いに尊重し合いながら、対等の立場で協働できる分野横断的な横のネットワークを地域内に創り出すことができる。また、そのような横のネットワークを創ることは、地域の活性化において重要になってくる。単に顔見知りだとか、話をしたことがあるという程度では横のネットワークは生まれにくい。共通の課題を解決するためや、共通の目的を達成するために、ともに何かするという協働の場を通じ、強いつながりが生まれる。オンパクは人々が主体的に参加できる場、さらにはそうした人たちが協働する場をつくることで、やる気のある人たちの強いネットワークを新たに創り出すための手段として大きな力を発揮する。

##### ②地域住民や民間事業者が主体的に観光に参加できる場

オンパクは、地域らしいプログラムの提供者である多種多様なパートナーが主体的に自



分のやりたいことを提供できる場をつくり出している。そして、持ち寄り型の博覧会形式のイベントであるため、組織としての集約的な意思決定をせず、提供者は自分の意志で何をするかの決定をすることができる。つまり分散型意思決定が可能となり、それぞれのパートナーは自己決定によって自分のプログラムを実施でき、自己実現を動機として参加することができる。また、住民主導を実現するための非常に効果的な仕組みとなっており、こうしたオンパクの機能はプラットフォームという言葉で表現されることもある。地域の人たちが分散型意思決定の下で自らの主体的な意欲によって活躍できる場をつくることは、住民の主体的な活動を引き出すうえで非常に重要な意味を持っている。

#### 5. 観光まちづくりのための体制づくり

ヒアリング調査から判明した住民のニーズに応え、課題を解決するために、前述のオンパクを参考にし、小海町で新たに取組むべきことを考案する。

##### (1) 住民がつながることができる場所をつくる

###### ① 駅に設けられるコミュニティスペースにて話し合える機会の提供

住民へのヒアリングで、地域で同じように活動している人と、話し合う機会や場が欲しいとの意見があった。自分たちや他の人がどのような活動をしているのか発表し合い、活動を手伝ってくれる人の募集や紹介など、活動についての情報や悩みを共有したいとのことであった。場所については、小海駅が集まりやすいのではないかと意見があった。これから小海駅にコミュニティスペースを作るという地元の医師によると、そのコミュニティスペースは居場所機能と暮らしの相談機能を兼ねており、誰でも来て良い、どのようなことをしても良い、何もせずただいるだけでも良いスペースにする予定とのことであった。このように自由に活動できる場所で、話し合う機会を設ければ、住民は参加しやすいのではないかと考える。

話し合いの機会をつくるにあたり、住民のワークショップ会場にもなっていて住民が訪れる頻度が高い直売所、観光案内所に窓口を設置する。ここにおける窓口は、話し合いの機会を設けられることを周知し、情報や悩みを共有したい時に住民から開催日時や話し合いのテーマなどの相談や希望を受け、他の住民に向けて案内し参加者を募集する役割を持つ。直売所には自身でワークショップや体験メニューの提供を行っている住民、観光案内所には展示会やワークショップの企画を行っている住民が働いており、活動をしている他の住民と関わる機会が多いため、住民が相談しやすいと考える。行政としては、窓口設置場所へ定期的に顔を出し、話し合いの状況を聞いたり、窓口の役割を担っていく上で感じる悩みを共有し、窓口となっている住民が負担を感じず、話し合いの機会を継続して設けていけるように支援をしていくことが重要である。また、住民が主体となり話し合いをする中で、行政も話し合いの機会に参加し、資金面や広報、活動場所などにおいて課題が出てきた場合には、情報や悩みを共有しサポートしていくことも必要である。

###### ② 住民主権のマルシェでつながる

ヒアリングの際、町内でマルシェを開催している住民と、そのマルシェに出店している

住民に話を伺った。マルシェを開催している住民によると、自分で企画して開催することが好きで、マルシェは、出店者同士や出店者と客が交流してほしくて始めたそうである。現在は、開催場所と宣伝方法に課題があるとのことであった。そして、出店している住民は、出店することで、出店後に出店者同士のつながりができたと話していた。また、住民主催で、マルシェのようにいくつもの店舗が出店し、出店者同士や、出店者と客が交流し、交流することで生まれる楽しい時間を共有することが、最もつながりやすい機会になると話していた。また、他地域の取り組みとして取り上げたオンパクでは、運営者・プログラム提供者・プログラム参加者である住民が主体となってイベントで交流し、共通の課題を解決するためや、共通の目的を達成するためにともにイベントをするという協働の場を通じ、強いつながりが生まれている。

そこで、まずは、行政が前述の住民とともに、プログラム提供者が提供したいことを実現できるマルシェを開催したい。しかし、ここでの行政の役割はあくまで事務局や開催者の支援で、行政主導のマルシェにならないようにする。これは行政の担当者が変わったことによってマルシェの開催が途切れてしまうことを防ぐため、また、行政の考えによって出店者や実施するプログラムが制限されないようにするためである。行政としては、開催場所の提供や宣伝方法の紹介、費用に関する課題を解決するための小海町チャレンジ支援金（町の活性化を目的とする自主的かつ主体的な取り組みに要する経費に対し予算の範囲内で交付）の案内など、開催に向けての支援や相談窓口としての役割を担うことが重要だと考える。

マルシェを通じて、開催者・プログラム提供者・プログラム参加者である住民や観光客が同じ時間を共有し、協働することで、情報共有や話し合いの機会にもつながっていくのではないかと考える。また、自己決定により参加していることで、今後の住民主導によるプログラムやイベントの開催につながっていくと考える。

## （2）住民による情報発信

現在、小海町で行っている観光に関する情報発信の媒体は、HP・SNS・ラジオ・パンフレット・ポスターなどであり、観光地やイベントの写真を使用していることが多く、観光まちづくりにおいて主体となる住民についての情報が掲載されていない。移住者へのヒアリングから、小海町においては、自然だけでなく、住民も地域資源であることが改めて分かった。観光客が住民と触れ合う深い体験を希望する際には、まずその地域にどのような人がいて、どのような交流ができるかが旅先の選択において重要になってくるため、これからは住民に焦点を当て、小海町の魅力を発信していきたい。

小海町では、平成 28 年度から FM 軽井沢の放送局内に『小海の森に妖精はいるよ』という番組を持っており、毎月テーマを決め、飲食店の紹介や、陶芸などの作品作り、地域内のイベントなどの紹介を行っている。来年度で 4 年目を迎えることもあり、この番組の再編を求められている。そこで、来年度からは、行政側でテーマを決めるのではなく、住民が伝えたい、自分の趣味や地域との関わりなどについてインタビューを行っていききたい。住民に焦点を当て、住民とともに作っていくことで、より住民に興味を持ってもらえ、自

分が映っているものを家族や近所の人に教え、自分の SNS にも載せたいと思う。また、その際に動画も撮影し、町の HP や Facebook に載せ、そして、小海町を訪れた人にも見てもらえるよう、小海駅や各施設に QR コード付きのチラシを貼り、動画サイトにアクセスできるようにして、より多くの人の目に留まるようにしていく必要がある。

## 6. おわりに

今回、小海町における、住民が主体となり観光客と交流する観光まちづくりについて、ヒアリング調査を行いながら、本稿を作成した。その過程において、住民が必要としていたり、観光まちづくりを行っていく上での課題について確認することができた。まず、私がすべきことは、今回考案した取り組みを実行していくことである。実行するにあたっては①地域に出て更に住民と話し合い計画を練り、②相談窓口の設置や、マルシェの開催を実行し、③反省会や更なるニーズを聞き出しより良い場所や機会にしていくことである。

しかし、今回筆者が体制づくりについて考案したことは、観光まちづくりを行っていく上での基礎作りに過ぎない。全国的には、地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れ観光地域づくりを行う舵取り役となる日本版 DMO などの行政以外の運営組織が存在し、観光まちづくりを推進している。令和元年 11 月 10 日に視察研修で訪れた福岡県八女市では、日本版 DMO である（一財）FM 八女が主体となり、観光案内所という同じ空間で行政と連携し協力し合っている。さらに、FM 八女は、官民・産業間・地域間と持続した連携を図るために、多機関との様々な話し合いの機会を設け、合意形成の仕組みを作っている。また、群馬県みなかみ町では、行政や観光協会、事業者などが集まる戦略会議を設置し、その中に複数の委員会を設け、様々な施策を検討、提案している。委員会による提案を受け、実務にあたるのは行政ではなく観光協会である。

今回考案した取り組みを出発とし、行政と連携、または行政の代わりに観光まちづくりを推進していく運営組織が生まれるよう、住民との話し合いやつながりを大切に、住民主体の観光まちづくりに取り組んでいきたい。

### 【参考文献・ホームページ】

- ・大社充(2013)『地域プラットフォームによる観光まちづくり』
- ・大澤健(2017)『観光振興におけるオンパク手法の有効性と「御坊日高博覧会」についての考案』
- ・観光庁(2014～2018)「観光入込客統計に関する共通標準に基づく長野県観光入込客統計結果」
- ・小海町(2015)「小海町まち・ひと・しごと総合戦略人口ビジョン」
- ・長野県(2014～2018)「観光利用者統計調査」
- ・橋本将志(2019)『観光まちづくりにおけるプラットフォームについての一考案』
- ・前田勇 編著(2019)『新現代観光総論 第3版』
- ・国土交通省ホームページ (2020年1月2日アクセス)

[https://www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/tosin/kansin/kansin1\\_.html](https://www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/tosin/kansin/kansin1_.html)

別添資料 1 住民へのヒアリング結果

住民①

|   |
|---|
| <b>活動していること</b>   |
| 星空観察  |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>  |
| 地域住民および観光客  |
| <b>活動していく中で足りないと感じること</b>   |
| 仲間  |
| <b>足りないことへの対処</b>   |
| ボランティアを呼び掛けても来ないしあきらめもあるけど星空観察のガイドをやりたいと言っている人もいるのでどう一緒に活動していくか考えたい |
| <b>活動する予定のこと</b>  |
| 星空ガイドブック・星フェス以外のこと仕掛けたい・星空案内したい人へのレクチャー                             |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>  |
| 地域住民  |
| <b>活動しようとする中で足りないと感じること</b>   |
| 機会・仲間   |
| <b>足りないことへの対処</b>   |
| 他の活動をしている人と話し合える機会が欲しい・つながりたい                                       |
| <b>情報を共有する場が必要か、それはどのような場所（形式）か</b>                                 |
| 必要：食事しながらざっくばらんに話し合える機会が欲しい   |
| <b>つながりができるか</b>  |
| できる：新たなアクティビティにもつながる、ほかに星空観察している人も相談に来てほしい                          |

住民②

|                           |
|---------------------------|
| <b>活動していること</b>           |
| 星空観察                      |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>    |
| 地域住民および観光客                |
| <b>活動していく中で足りないと感じること</b> |
| 星空案内人の資格（人を呼び込みやすい気がする）   |
| <b>足りないことへの対処</b>         |
| 勉強し、資格を取得する               |
| <b>活動する予定のこと</b>          |
| 民泊                        |

|  |
|--|
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>   |
| 観光客  |
| <b>活動しようとする中で足りないと感じること</b>  |
| 足りないことはない  |
| <b>情報を共有する場が必要か、それはどのような場所（形式）か</b>  |
| 必要：小海町はいいところ沢山あるのに1か所しか行かずに帰っている観光客も多く、もったいない。小海町中を回ってほしい。個々で活動していてもったいないと思う。駅前に定期的に話し合え、相談窓口があるといいと感じる。 |
| <b>つながりができるか</b>   |
| できる：人がいないときなど手伝いができたり、話し合えることで問題解消しやすいのではないかと思う  |

### 住民③

|   |
|---|
| <b>活動していること</b>   |
| 農業体験・山菜採り（花豆・山ごぼう・モロッコ・白菜・キャベツ・サニー・たらのめ・コシアブラ・フキノトウ・こごみ・栗拾い・ワサビ・ブルーベリー）       |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>  |
| 観光客   |
| <b>活動していく中で足りないと感じること</b>   |
| 足りないと感じることはない   |
| <b>活動していることを提供するときの参加の仕方</b>  |
| 時間がある時に要望があればいつでも提供できる  |
| <b>実現できるか分からないが活動してみたいこと</b>  |
| 農業体験や山菜採り提供者の後継者を育てたい   |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>  |
| 後継者   |
| <b>活動しようとする中で足りないと感じること</b>   |
| 足りないと感じることはない、後継者がいれば紹介してほしい  |
| <b>情報を共有する場が必要か、それはどのような場所（形式）か</b>   |
| 不要：毎年ある程度のお客さん対応しているし、来たい人いるならいつでも対応できる。自分の活動には必要ないけど、同じように提供したい人がいたら相談に乗りたい。 |
| <b>つながりができるか</b>  |
| できる：教えあうことでつながっていくことができると思う   |

住民④

|   |
|---|
| <b>活動していること</b>   |
| 特産品づくり(手作り饅頭、おこわおにぎり(こだわりの小豆を煮て着色)、豆大福、こだわりのもち米で作った桜餅・柏餅・餅、まゆだまづくり) |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>  |
| 地域住民  |
| <b>活動していく中で足りないと感じること</b>   |
| 時間・場所・仲間  |
| <b>足りないことへの対処</b>   |
| 仕事と被らなければ対応できる・人気の体験教室だからもう少し大きいところでできたらいい・一緒にやってくれる人を紹介してほしい       |
| <b>情報を共有する場が必要か、それはどのような場所(形式)か</b>                                 |
| 必要: 場所はどこでも参加できるが、話しあえる機会・場所が欲しい                                    |
| <b>つながりができるか</b>  |
| できる: 助け合いができる   |

住民⑤

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>活動していること</b>                     |
| マルシェの開催(人とのつながり・交流の場を作りたい)          |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>              |
| 地域住民                                |
| <b>活動していく中で足りないと感じること</b>           |
| 場所・宣伝の手段                            |
| <b>足りないことへの対処</b>                   |
| 同じようにマルシェを行っている人に意見を聞いたり、話し合いをしたい   |
| <b>活動する予定のこと</b>                    |
| 自分もマルシェでセラピーなどの出店をしたい               |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>              |
| 地域住民                                |
| <b>活動しようとする中で足りないと感じること</b>         |
| 時間                                  |
| <b>足りないことへの対処</b>                   |
| 今後は、子供も小学校に入学するため時間ができるようになると思う     |
| <b>情報を共有する場が必要か、それはどのような場所(形式)か</b> |
| 必要: 話し合える場所で、今は昼間開催だとありがたい          |

|                                      |
|--------------------------------------|
| <b>つながりができるか</b>                     |
| できる：住民や観光客に活動を通して魅力を伝えたいという同じ思いでいるから |

住民⑥

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>活動していること</b>                     |
| 古布再生（草履・ふんどし・下着づくり）                 |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>              |
| 地域住民                                |
| <b>活動していく中で足りないと感じること</b>           |
| 時間・場所                               |
| <b>足りないことへの対処</b>                   |
| 場所の提供や広報を行政にしてほしい                   |
| <b>活動する予定のこと</b>                    |
| 古布再生で作れる種類を増やす                      |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>              |
| 地域住民                                |
| <b>活動しようとする中で足りないと感じること</b>         |
| 場所                                  |
| <b>足りないことへの対処</b>                   |
| お金と広さの折り合いがつく場所の提供                  |
| <b>情報を共有する場が必要か、それはどのような場所（形式）か</b> |
| 必要：マルシェなどを一緒に行う                     |
| <b>つながりができるか</b>                    |
| できる：一緒に作業して同じ時間を共有することでつながりができると思う  |

地元病院の医師

|                              |
|------------------------------|
| <b>活動する予定のこと</b>             |
| コミュニティスペースの創設                |
| <b>提供したい人・一緒にやりたい人</b>       |
| 地域住民                         |
| <b>活動しようとする中で足りないと感じること</b>  |
| 仲間・資金                        |
| <b>足りないことへの対処</b>            |
| 協力してくれる人や助成金の相談に乗ってくれる場所が欲しい |

|                              |
|------------------------------|
| 情報を共有する場が必要か、それはどのような場所（形式）か |
| 必要：コミュニティスペースをそういう場にしたい      |
| つながりができるか                    |
| できる：つながることによって健康・介護予防になる     |

**観光事業者**

|                                  |
|----------------------------------|
| 活動していること                         |
| 野鳥観察・トロッコ軌道ガイド・松原湖周辺ガイド（木の実、山野草） |
| 提供したい人・一緒にやりたい人                  |
| 観光客                              |
| 活動していく中で足りないと感じること               |
| 仲間（一緒に考えて活動できる仲間）                |
| 足りないことへの対処                       |
| 仲間を見つける・知り合いに相談する                |
| 活動する予定のこと                        |
| 山岳ガイド・溪流釣りガイド                    |
| 提供したい人・一緒にやりたい人                  |
| 観光客                              |
| 活動しようとする中で足りないと感じること             |
| 自分の知識                            |
| 足りないことへの対処                       |
| 勉強する                             |
| 実現するか分からないが活動してみたいこと             |
| ボルダリング施設つくりたい                    |
| 提供したい人・一緒にやりたい人                  |
| 観光客                              |
| 活動しようとする中で足りないと感じること             |
| 自分の知識                            |
| 足りないことへの対処                       |
| 勉強する                             |
| 情報を共有する場が必要か、それはどのような場所（形式）か     |
| 必要：定期的に集まるのは負担だけど話し合える場は欲しい      |
| つながりができるか                        |
| できる：話して情報共有することでつながることができる       |



別添資料 2 移住者へのヒアリング結果

|  |
|--|
| <b>小海町を知ったきっかけ</b>   |
| ・ 移住体験ツアーの HP  |
| ・ 協力隊の募集   |
| ・ 移住セミナー   |
| ・ 知人から聞いて  |
| <b>小海町のどのようなところに魅力を感じ移住を決意したのか</b>                                       |
| ・ 自然（八ヶ岳）、親睦会での住民・移住者の穏やかで優しい雰囲気   |
| ・ 山が好き、山の‘中’に住みたい  |
| ・ 松原湖の星ポスターに惹かれ見ていたら職員が声をかけてくれ何を質問しても答えてくれた（ほかのところは声掛けなし、聞いてもすぐ答えてもらえない） |
| ・ 湖が凍っていた（前住んでいたところは寒さが物足りなかった）  |
| ・ 四季が感じられる   |
| ・ 自分に合った仕事があった、趣味の登山がすぐできる、コンパクトサイズな町、地元（千葉）や東京にもアクセスがいい                 |
| ・ 移住セミナーで話を聞いた若者 2 人が町のことをよく知っていて話してくれた                                  |
| ・ 時間がゆっくり流れているように感じた   |
| ・ 八ヶ岳の近くに住みたい  |
| <b>小海に実際に住んでみて、新たに魅力に感じたところはどこか</b>                                      |
| ・ 町を歩いていて、知らない人でも挨拶をしてくれる  |
| ・ 野菜を分けてくれる  |
| ・ すぐに親近感がわく、壁がない   |
| ・ 小さい星、流れ星を頻繁にみることができる   |
| ・ 猟友会、遭対協に入ってみなさんに親切にしてもらえ、つながりができてとても楽しい                                |
| ・ すぐ温泉に行ける   |
| ・ 下の名前で呼び合うフレンドリーさ   |
| ・ 地域の人とうまく関わっていけるか不安だったけど、皆さん良く面倒を見てくれる                                  |
| ・ 標高の高い、山に囲まれたところで生活しているということ  |
| ・ 気さくな町長、お父さんみたい   |
| ・ 元気なお年寄り  |
| ・ 旬の野菜を食べられる   |
| ・ 毎日顔が変わる八ヶ岳を間近に見ることができる   |
| <b>自分が住んでいた地域と異なっていると感じることはあるか</b>                                       |

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・人との近さ</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・四季の移り変わりが面白い（秋がない・冬が長い・春が短い・新緑って5月だと思っ<br/>ていた・暦感覚が2か月遅い）</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族以外のお葬式に行くことがなかった→近所やお世話になった人のお葬式に行った</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の方との距離が近い</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・道を歩いていて声掛けしてくれる、車で前後になると気付いてくれ手を振ってくれる</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・家に帰ったら野菜が置いてあった</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日が驚き（シカが家の上の山で出た、空気・水がおいしい）、言葉は通じるけど異国<br/>のよう</li> </ul>           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・人との距離が近い（よくも悪くても）困った時に助けてくれる</li> </ul>                              |
| <p><b>地域資源を活用して体験したいこと・あったら良いと感じる体験メニュー</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・澄んだ空気、森の中（音がない、構造物がない）で空気を感じながらやるヨガを提供</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・植物などを活用した何十種類ものブッシュクラフト</li> </ul>                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・山の植物巡りツアー（ガイド付き）</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・田舎暮らし体験</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・野鳥観察（民宿のご主人ガイド付き）</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・モルック大会やりたい（テクニックいらず簡単にできる）</li> </ul>                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハンバーガー屋さん、ケバブ屋さんつくりたい（高原のパン屋さんのパン）</li> </ul>                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・都会の人を癒す星空ガイド</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレッキングや山登りなど地元の人に地元の山を登ってほしい</li> </ul>                              |

別添資料3 観光客へのヒアリング結果

