

〈1〉おもてなしのまちづくり

一般社団法人うつのみやシティガイド協会
代表理事 藤本 由利子

1 はじめに

平成15年に第1回の観光ボランティア養成講座（旧、観光ボランティア育成事業）が宇都宮市商工部商業観光課（現、経済部観光交流課）のサポートにて始まった。

その3年後、平成18年7月1日に、当時の登録会員13名にて「うつのみやシティガイド協会」が設立された。

宇都宮の街中、今のオリオンスクエアの北西の角にマクドナルドがあった頃の事、その東隣の一角に毎週土・日・祝日に自分達でテントとテーブル、椅子を運んで来てパンフレットを並べ、観光案内をした。あれから15年になる。当初はオリオン通りを歩く人に声をかける事から始めた。逆に顔なじみの方、商店街の方々には応援の声をかけてくれた。その後、場所は旧宮カフェ前に移動し、毎週日曜日に宮検定や黄ぶな・ミヤリーちゃんの折り紙、希望者には釜川、松が峰教会、二荒山神社の案内を同行して行った。

暫くするとケーブルテレビからビデオ撮りの依頼があり、街中から長岡百穴、駅東の方面まで数回に分けて会員が交代で案内を行った。そのビデオは、オリオンスクエアのスクリーンや旧宮カフェの大型テレビにても流されていた。

平成28年4月に法人化し、「一般社団法人うつのみやシティガイド協会」とした。令和4年4月の時点で、協会員63名が在籍している。

(1) 目的

協会は宇都宮を代表する顔として、広く観光客

や一般市民に対して観光の振興、及びまちづくりの推進を図る活動に関する事業を行い、わが郷土「宇都宮」の素晴らしさを伝え「おもてなし」を提供することにより、宇都宮の街づくりに寄与することを目的とした。

観光コースを作り、下見や改善にて研鑽を積む。また、年に1回行われる養成講座にて新人を育成している。

(2) 事業

当協会の主な事業は以下のとおりである。

- ・宇都宮市の観光案内
- ・宇都宮市、宇都宮観光コンベンション協会、その他旅行者等が主催する観光事業及び各種イベントなどへの参画、支援
- ・高齢者との交流活動、障がい者支援などの福祉増進を図る活動
- ・観光ガイド養成講座の企画、開催、講師
- ・国、地方公共団体、福祉関係団体との連携による事業推進の為の活動 等

(3) 広報活動

平成18年、「広報うつのみや」に少しでも多くの市民が目を通すきっかけを作り、市民にとって身近な人が紙面に登場する機会を増やそうとの事で、市が当時進めていた「市民協働」の観点から、観光ボランティアをしていた当協会に「とっておきお勧めスポット」などを紹介するコーナーの依頼が来た。記事を読んだ方に、もっと宇都宮の魅力を知って頂き、「おもてなし」の心をもって市内外にPRをとの考えだった。

平成18年5月～19年4月号までの12回、月初めに会員が交代で広報広聴課の職員と一緒にスポットへ行き、写真と聞き取りを行った。記事を楽しみにしているとの声も聞かれた。

他にも下野新聞「わが町紹介」、とちぎテレビ「タッチと登る古賀志山」、とちぎテレビ「あん

ずチャンと大谷」, 「U字工事旅!発見」, 「生中継!ふるさと宮まつり」, また「ふるさとリポーター」月1~2回継続中, 「宮ラジ」月1回継続中, ユーチューブ撮影の協力, 絵本「天狗の投げ石」作成などに協力をしている。

2 デスティネーションキャンペーン

「本物の出会い 栃木」デスティネーションキャンペーンが栃木県とJRグループにて開催された。プレとアフターを含む3年に渡り, 地域一体となり全国の皆さんに栃木県(宇都宮市)の魅力を知って頂きたいと宣伝を展開した。

当協会も, 全ての期間において企画に参画し, 盛り上がりの一翼を担った。

(1) プレデスティネーションキャンペーン

(平成29年4月~6月)

- ①プレのエクスカッションコースの一部, カトリック松が峰教会から大谷資料館を担当した。
- ②大谷資料館から道の駅ろまんちっく村間をシャトルバスが1日5往復運行し, その車中にて大谷地域の魅力を案内した。なお, 乗客数は以下のとおりであった。

【ろまんちっく村→大谷資料館】約5人/台

【大谷資料館→ろまんちっく村】約6人/台

(2) デスティネーションキャンペーン本番

(平成30年4月~6月)

- ①宮島町(みんな前駐車場)にて観光案内
- ②連休期間中, シャトルバス内での沿線案内
【大谷資料館→ろまんちっく村→若山農場→宇都宮動物園】1日5往復, 9日間
- ③期間中の若山農場内の案内

(3) アフターデスティネーションキャンペーン

(平成31年4月~6月)

- ①連休期間中「くるくるバス」内にて沿線案内【大谷資料館⇄ろまんちっく村】10日間
- ②期間中の若山農場内の案内
- ③来らっせ(MEGAドン・キホーテ宇都宮店地下1階)にて観光案内



写真1 来らっせ内の臨時案内所

筆者撮影

僅かな期間であり, 地下という目立たない場所ではあったが, インパクトのあるボードや大きな張り子の餃子(写真1)に大人も子供も喜び, 写真を撮って楽しんでいました。外国の方もパンフレットを手に, 宇都宮の街に興味を示していたので, 観光案内所を開設した効果はあった。

3 日本遺産認定

(1) 地下迷宮の秘密を探る旅

平成30年5月24日に『大谷石文化が息づくまち宇都宮』のキャッチフレーズで日本遺産に登録された。

日本遺産とは地域の活性化を図る事を目的とし, (当初)令和2年の東京オリンピックまでに全国100件程度を認定する国の計画の事である。

その中に, 地域活性化のための取組の概要として, 環境拠点の形成, 情報発信・周知啓発の推進, 維持発展, 保存・保全の推進が挙げられている。その実施体制として「大谷石文化推進協議会」が発足し, 微力ながらも協議会メンバーとして参画した。

中でも、人材育成・普及啓発部会に属し、ガイド経験実績を有する立場からガイドの育成、大谷石文化学立ち上げなどに関わり、ファムツアー（3回）、養成講座のガイドを請け負った。

他にも、大谷地区景観づくり推進協議会のメンバーにも加わり、広く地域の現況を知ることができたのは大きな収穫であった。

当協会には、令和元年度に開催された第1回目の大谷石養成講座の入門、中級と全ての課程を終了し、日本遺産「大谷石文化ガイド」の任命を受けた会員が10名いる。また、翌年には10名（一部先程のガイドと重複）が自費にて更なるガイドとしての資質向上を目指しツアーコンダクター（添乗員）の資格を取得した。

現在も日本遺産ガイドの養成講座が行われているが、当協会のメンバーも受講しているため、更なる案内強化に繋がる。

(2) 情報収集

日本遺産に認定される以前から大谷地域は案内を行っていたが、より多方面においての案内を行うための研修会を協会独自で計画・実行している。現在は採掘されていないが、フランス製の機械を使用したオープンカット工法の跡地や現在も採石している堅坑の見学など、実際の様子を確認した。また、構成文化財38カ所の、大谷地域の中にある小野口家住宅、高橋佑知商店を訪問し、見学と共に詳細を伺った。

毎年度の研修会の訪問先は、同時期に日本遺産に認定された県北の明治貴族別邸・那須疎水などを往訪し研鑽を図っている。

その後も有識者の方にアドバイスを頂きながら、現在までに38カ所を回り終えた。

当たり前のように目にしている大谷石が、単なる石としての見方から、歴史・文化・産業と結び付けた時に、古代から受け継がれたストーリーが大きな市民の財産であり、遺産であると感じた。

多くの観光客に、いかに分かりやすく、関心を持って頂けるように、魅力的に伝えるべきかという使命を改めて与えられた思いがする。

4 石の里 大谷地区の案内

(1) 大谷資料館

平成25年4月のゴールデンウィークから東日本大震災により休館していた大谷資料館が、安全確認ができたとして、尚且つ、オーナーが交代し一般公開が再開した。

再開以前は中を案内するガイドはいなかったが、再開を機に、うつのみやシティガイド協会が拠点の1か所として請け負う事となり、当初は土・日・祝日の10時～15時の間、2名常駐にて一般のお客様に対して坑内を同行し、案内を行った。団体の依頼に対しては、事前連絡を受けガイドを増員した。

しかし、全国的にも珍しい場所である事とマスコミによる紹介が広がり、知名度が高くなったため、現在は団体の事前申し込みのみの案内を行っている。

新型コロナウイルス感染症の流行により団体の依頼が令和2年以降かなり減少したが、オープン当時は5月の連休やお盆の頃は、入館するだけで2時間待ち、1日7,000人近くの混雑という事もあった。

昨年の夏頃から、東京方面の小・中学校の修学旅行客も復活し、連日のように大型バスが列をなして見学に来ている。

(2) 大谷観光案内所

平成28年10月から、土・日・祝日の10時～15時の間、2名常駐にて平和観音横にある大谷石造りの観光案内所（写真2）を拠点に案内を始めた。以前は地域の方が委託を受け、開けていたようだが、10年以上も使用されていなかった。

再開時、来園者（推定）は下期（46日間）で約25,000人、ガイドは延べ128人が担当した。

開設当時の多くは大谷資料館への行き方や食事が出来る店、バスの時刻などを尋ねられた。案内所に人がいる、それだけでも地元の人には安全になったと喜ばれ、昔の地域の様子を話しに来てくださる方などもいた。

現在は多種多様な問い合わせや、地域の歴史、伝説なども含めて案内を行っている。



写真2 大谷観光案内所

筆者撮影

(3) カネホン採石場

アフターデスティネーションキャンペーンの平成31年4月末のゴールデンウィークより高橋佑知商店（カネホン）の案内の委託を受けた。当初は土・日・祝日の10時～14時の間、1名常駐にて行った。

案内は原則、旅行会社への事前申し込みをした予約の団体のみを行った。しかし全てが埋まるには時間が掛かりそうだったため、予約の少ない日は当日の受け入れも可能とした。

大谷観光案内所にて、大谷資料館との相違点や雄大な景色などの話をし、知名度アップを図り誘致した。大谷公園から歩くには少々遠い為、人数的に急激に増えることは無かった。

しかし昨年、大谷地域の周遊性の向上に向けて実施してきた社会実験の成果を踏まえ、グリーンスローモビリティがカネホンまで延長し走った。

珍しさも相まって、多くのお客様が見学に訪れるようになったため、12月から2月の閑散期を除いては、ガイドを2名～3名/時に増やして回している。

令和4年に大谷町の露天掘り採石場で空中に架け渡したワイヤロープを滑り降りる「ジップライン」の運行が始まり、他では見られない過去と現在をコラボさせた斬新な宇都宮の観光名所が、1つ増えた。

(4) 大谷寺

現在、大谷寺の案内は住職や職員の方が行うため私達ガイドが常駐することは無い。

しかし以前、テレビの番組録画でお笑いの方が訪問し放映された後は、驚くほど大勢の観光客の方が拝観に訪れた。その為、一年間ほどの間は、9時～15時まで1名が常駐し対応、案内した。

(5) トコテクハイキング

新型コロナウイルス感染症の流行により令和2年12月より3密回避を重点に置いた案内を開始した。

感染対策として、①サーマルカメラによる検温、②ガイドレシーバーを使用し、ソーシャルディスタンスを保つ。③ガイドはマスク、またはフェイスガードを着用する。を行った（写真3）。

宇都宮コンベンション協会の協力の下、ガイドの依頼の窓口は「えにしトラベル」、案内担当を当協会が受け持ち、大谷地区を4コースに分けて案内している。

（原則、土・日・祝日の日1回）

コース1…基本コース

コース2…KANEHONコース

コース3…健脚コース

コース4…大谷奇岩群コース



写真3 ガイドレシーバーを使用して案内

筆者撮影

対策は万全だったが、残念ながら令和2年以降の感染症緊急事態宣言の期間延長により、現在に至るまで数件の依頼しかない。

5 街中の案内

当協会は組織的に現在3部会（大谷部会、企画案内部会、山部会）に分け、部会ごとに勉強会・下見・コースづくりを行っており、企画案内部会は更に「百景班」「企画班」「宮散歩班」と分かれている。

百景班は、市景観みどり課と共に「うつのみや百景」に選ばれた場所を、バスと徒歩コースにて、年間6～8回オリジナルのコースを作り案内をしている。

企画班においては、宇都宮の魅力令和4年度現在37コース作成し、月に2～3コースを広報誌にて募集し、案内している。

宮散歩は以前「街さ行こう」のネーミングで各地域の自治会ごとに申し込みを頂き、送迎、昼食付で街の中心部やオリオン通りを案内していたが、コロナにて中止となった。今は団体ではなく個人にて申し込みを受け、原則街中を中心に、約2時間のコースを案内付きでノンビリ、楽しんで歩く、を目的に変更した。

参加者のアンケートに、「長く宇都宮市に在住

していても知らない場所が沢山あった」と言う方が多く、今後も継続の必要性を感じている。

そのような中、宮カフェが閉店になり、宇都宮の中心部の情報発信の基地が失われた事は、観光において非常に残念であり、損失に思う。

6 国体ボランティアから見たおもてなしの街づくり

(1)いちご一会とちぎ国体

栃木県にて第77回国民体育大会（国体）が42年ぶりに行われた。宇都宮市では、令和4年9月10日から会期前実施競技3種目、10月1日～10月11日まで会期内競技11種目と開会式・閉会式が行われた。

一般公募の約1年前に、当協会に専任として臨時観光案内所を担当して欲しいとの話が来た。

会期前のJR宇都宮駅と東武西川田駅、本大会にはJR宇都宮駅、総合運動公園、JR雀宮駅との依頼だった。出来る事なら全ての協力をと考えたが、観光シーズンでもあり、大谷方面の担当者も必要なため、JR宇都宮駅と総合運動公園のみを全行程、25日間引き受けた（表1）。

表1 国体ボランティア協力人数

会場	前々日	前日	会期前実施競技												
	9/7	9/8	9/9	9/10	9/11	9/12	9/13	9/14	9/15	9/16	9/17	9/18	9/19		
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
JR宇都宮駅	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
会場	前々日	前日	会期内実施競技												
	9/29	9/30	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7	10/8	10/9	10/10	10/11		
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火		
JR宇都宮駅	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
総合運動公園	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		

筆者作成

会員の多くが貴重な体験が出来ることに、快く喜んで協力してくれた。

開催前に「おもてなし」の講座も開き、お迎えの気持ちは万全であったが、想定外の問い合わせが多く非常に戸惑う事もあった。

しかし終了後、参加した会員の感想として、「県・市職員と多種多様な職業のボランティアが1つになり『おもてなし』が出来て有意義だった。」「今回の連携が、今後の発展に繋がると思った。」「コロナ禍で開催が危ぶまれたが、実施できて良かった。」「皆が開催中の活動に、自信と誇りを持っていた。ボランティアは、その時だけだが、職員は長年、企画運営に苦勞をして頑張ってくれた。」「開会式当日は厳戒体制で驚きだったが、現在の社会情勢を考えると適切だった。」「弁当の箱のデザインや(写真4)、中の素材も地産地消で工夫されていて良かった。」「他県の方とも交流が出来、今後の



写真4 弁当の箱のデザイン

筆者撮影

国体への関心も高まった。」「県民が皆、心から『おもてなしの気持ち』で来訪者に接していた。」「総合運動公園は広いため、現在地が分からなくなる人も多くいたが、目的地まで同行する姿も見られた。」「1番心配されたトイレも、仮設トイレが多く、清潔で、コロナ対策が行われていて安心した。」の大会運営等を評価する言葉が多く見られた。

運営関係者の殆どが初めての経験であり、前回とは状況も大きく変わっている中、笑顔で会話を交わし、積極的な行動によって、県民の優しさ「おもてなし」を十分に発揮できていた。

(2) いちご一会とちぎ大会

「いちご一会とちぎ国体」終了後の10月29日～31日の3日間「第22回全国障害者スポーツ大会」が行われた。

個人的に障がい者の同行援護の資格とS T T(視覚障がい者卓球)の審判の資格を有しているため、是非とも協力したいとボランティアに申し込み、幸いにも視覚障がい者の競技役員として関わることができた(写真5)。

国体との違いは、役員の仕事はボランティアでも大会期間の当日だけではなく、事前の公式練習から閉会式まで(27日～31日)4泊5日の間、選手と寝食を共にする。ホテルと競技会場間は貸し切りバスにて移動し、原則、外出は禁止。



写真5 TKCいちごアリーナ卓球競技会場の様子

筆者撮影

抗原定性検査の実施を1日おきに役員・選手共に起床時に行うなど、コロナ対策を含め全ての計画が綿密で、選手に寄り添い、変化に直ぐに対応できる体制にしなければならなかった。

大会に数回参加している選手も多く、他県の選手と競技終了後には再会を約束している姿を見て、今回の大会が無事に開催され、お客様を迎え入れることが出来た事に胸が熱くなった。

鹿沼の会場では高校生のボランティアの方が、夕方の寒い中、笑顔で挨拶し誘導している姿や、専門学校の生徒の皆さんが朝早くから学校に集合し、団体会場にきて活躍している姿が見られ、次回の栃木国民スポーツ大会に間違いなく「おもてなしの心」が継承されると確信した。

大会のスローガンである「夢を感動へ。感動を未来へ。」の通り、多くの人の心に残る大会になった。

7 おわりに

宇都宮市は今後も更にLRTの開通、大谷スマートインターチェンジの開通、JR宇都宮駅東口の開発、西口南の再開発と大きく変貌を遂げようとしている。

しかし、宇都宮の観光地は点在している為、公共機関にて周遊するのは時間的に無駄も多い。出来れば柔軟性をもったインフラを考え、訪問客に長時間の滞在、ストレスの無い移動を提供する必要があると思う。地域ごとの周遊ミニバスや観光タクシーの充実などの必要性を感じる。

基準が無く、正解・不正解の線引きも難しい「おもてなし」だが、誰にでも出来る事は笑顔での挨拶と、相手の事を察して気遣う気持ち。さりげない行動で人の気持ちを変えることは可能であると思う。

私達は「宇都宮が大好き人間」の集まり。令和3年に頂いた「市民憲章最優秀賞」に恥じない様に、今後も一丸となって、来訪者を気持ちよくお迎えし、お見送りする事を常に頭に置き、活動を継続していきたい。