

1. 研究の目的

多様化社会においては、「多様化こそ都市の本質であり、都市を活性化する原点である。」との基本認識に立ち、まちづくりや施設づくりも多様化に応じて行うこととなる。しかし、多様化社会では、当然、価値観も変化し多様化するため、従来からある思想に基づくまちづくりでは、住民、市民の理解と協力を得にくくなることも予想される。

多様化社会におけるまちづくりの成果が、多くの人々から喜びと賛同をもって迎え入れられるようにするためには、それを住民、市民の多様化ニーズに答えたものとするとはいうまでもないことであるが、多様なまちづくりや施設づくりを束ねる新しい思想・概念が必要になると考えられる。

そこで、多様化に応じたまちづくりがどうすれば実現可能かと合わせ、多様化社会のまちづくりに際して欠けている思想・概念が何かを明らかにし、それをいかに導入すべきかを研究することとした。

ここでは、従来からある機能・効率の概念と異なる新しい思想・概念の導入を試み、先述の目的達成と深い関係を有し、重要な要素であると考ええる「もてなしの心、ぬくもりのある心づかい」を、計画や事業の当初から基本的概念として組み込むことを考え、それをどのように、どのような「かたち」や「行為」として表していけばよいのか（これを「ホスピタリティー」の導入と呼ぶ）を認識し、それを方法論まで高めて実際の計画や事業への組み込みを目指すものとする。

2. 研究の方針

- ①「概念」の明確化とその認識の深化（実際のまちづくりやものづくりを進めるために「ホスピタリティー」という概念を明確化し認識する）
- ②「方法論」の構築へ向けての展開（その概念を実際に適用するに当たって、ふさわしい方策、手段の方向性を見いだすこと）

3. 研究の内容

(1) 検討出発時点の定義

多様化の要因としての「個」を関連付けそれを「統合化」、さらには「融合化」するための触媒的役割を果たすもので、「もてなしの心」、「心づかい」、「やさしさ」、「肌合い」等を、かたちとして表す行為、手法を総称するものとした。

(2) ホスピタリティーに対する基本的知見の集約（キーワード中心に）

- i) ホスピタリティー要素は、「個」（人、事業、仕組、施設等）を相互に関連づけ統合化、融合化するための最大公約数的で必要最小要素

- ii) ホスピタリティー要素は、計画の当初段階から組み込むべき根本的なもの
 - iii) ホスピタリティーは「ソフトとソフト」、「ソフトとハード」、更には「ハードとハード」のつながりのシステムであり、相互関係の在り方の関係論でもある。
 - iv) ホスピタリティーは供給者の押し付けでなく受けての共感共鳴をえて成立するもの
- (3) ホスピタリティーの概念に対する共通認識の集約化
- KJ法により、ホスピタリティーの概念を下記の3つの要素に集約区分した。
- i) 人の感性及び人とのかかわりに関する要素
受けての共感、共鳴に係る構造の部分で、①個人と集団、モノとのかかわりに必要な要素群、②地域と人とのかかわりに必要な要素群、③人が持つ感性の要素群、の3要素群に整理した。
 - ii) 施設、都市づくりの方法論に関する要素
実際にかたちとして表す段階での方法論に関する部分で、①より高い機能のありかたに係る要素群、②施設やまちづくりの表現方法にかかる要素群、②作られ、使われる施設等の評価に係る要素群、の3要素群に整理した。
 - iii) ホスピタリティーの概念、定義に関する要素
定義から出発した認識論の大まかな構造のメカニズムの部分で、①もてなしの心と、②つながりのシステム、の相互関係を軸に、③基礎概念としての受け手と送り手の視点、④原点からのモノづくり、⑤計画当初からの取り組むべき魂、等との関係に整理した。
- この過程を通じてホスピタリティーに係る、ア.各要素の内容の深まり、イ.要素同士結び付き、ウ.それらの相互関係（つながりの関係）等が相当明確化できた。

4. 今後の課題と研究の方向

以上、当概念の明確化や方法論の構築に向けて現時点における全体の取りまとめを行った。これら成果をもとに、本研究テーマへの取組方法とその展開にむけての進め方の一定の足掛りは得られたと考えている。今後も引続き着実な研究を行う必要があるが、今後の課題と研究の方向としては、以下のようである。

①概念の深化と方法論づくりへの統合化

より具体の多くの事例をもとに、多角の観点からの成果を統合し、概念の具体化と方法論への展開を目指すこと。

②評価軸づくり

当概念の実際の計画や事業への組み込みには、先に延べた諸視点からの評価軸の作成も課題である。

③ホスピタリティー概念と地域マネジメント概念の結合、融合化

ホスピタリティーの効果を永続的に発揮させるため、当概念と地域マネジメントの概念、との緊密な統合と融合が求められる。そのため、それへ向けての今後の検討が必要となる。

以上