

「佐渡金銀山」保存・活用行動計画  
令和5年度事業点検・評価調書

4-IV-12

4-IV-12

章	第4章 世界遺産登録に向けた来訪者の受入体制整備	取組項目	宿泊施設等でのホスピタリティの向上
節	IV.ホスピタリティの醸成	事業主体	佐渡観光交流機構
事業(施策)名	12 飲食店・土産物店の観光案内機能充実・ホスピタリティ向上の取組	関連団体	新潟市観光推進課、長岡市観光企画課、上越市魅力創造課、佐渡市観光振興課、佐渡市農業政策課、県観光協会
事業実施期間	H28～R6		
事業概要	<p>【事業目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 多様な来訪者への対応に向けて、飲食店・土産物店でのホスピタリティの向上を図る。</li> </ul> <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 飲食店・土産物店の従業員及び関係者を対象に、ホスピタリティの向上に向けた研修会の開催や関連情報の提供など各種啓発活動とともに、関係者間の情報交換の機会拡充を図る。</li> </ul> <p>【本計画終了時点のゴール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 外国人観光客へのPR周知をする(国内観光客を含む)。</li> </ul>		
これまでの取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地元の学校と連携した観光ツアー造成のワークショップ等開催</li> <li>○ 地域ワークショップ等開催</li> <li>○ 新潟市内の学校へ佐渡市の学校の取り組みをオンラインを通じて発表</li> <li>○ 観光地域づくりマネージャー育成研修実施</li> </ul>		
事業計画と実績	<p>【R5年度計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 島内事業者及び当機構会員に向けたホスピタリティ研修の実施</li> <li>● 7月から月1回をベースに意見交換・情報交換会を実施</li> </ul> <p>【R5年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 当機構会員を含む島内飲食店向けのインバウンド対応セミナーの実施(令和6年2月26日) 【島内の飲食店の経営者と従業員など23名参加】</li> </ul>		
課題・今後の取組	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ホスピタリティや対応・接遇は、一定のレベルを想定して(持続可能性に対する認識や目標の設定など)、意識啓発セミナーの次の段階である「行動」に結びつくような内容で実施をする必要がある。</li> </ul> <p>【今後の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国際交流員同行でヒアリングや意見交換会の実施</li> <li>■ 機構会員間での意見交換・研修会の実施</li> </ul>		
事業評価	<p>【ゴールに対するR5末の達成度】 ◇ インバウンド対応セミナーを実施し、飲食店側の外国人観光客に対する心理的なハードルを下げる等、一定の成果があったことから、B評価とした。</p> <p>[ A ・ (B) ・ C ]</p>		

A: 予定を上回る進捗  
B: 概ね予定どおり  
C: 遅れている。