

「佐渡金銀山」保存・活用行動計画  
令和5年度事業点検・評価調査

4-IV-16

4-IV-16

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	観光・交通事業者向け研修会の実施
節	IV.ホスピタリティの醸成	事業主体	佐渡市観光振興課
事業(施策)名	16 観光・交通事業者研修の取組	関連団体	県観光企画課、新潟市観光推進課、長岡市観光企画課、上越市魅力創造課、佐渡市交通政策課、県観光協会、佐渡観光交流機構、佐渡汽船(株)、新潟交通佐渡(株)
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、観光・交通事業者におけるホスピタリティの向上と来訪者マナーの周知を図る。</li> </ul> <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 観光・交通事業機関の従業員及び関係者を対象に、ホスピタリティの向上と来訪者マナーの周知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>○ 観光関係者がおもてなしについての理解を深め、実践しつつ相互コミュニケーションによりブラッシュアップができる体制。</li> </ul>		
これまでの取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 観光事業者を中心に観光セミナーを実施した。</li> <li>○ 観光施設を対象とした中国語講座を実施した。</li> <li>○ 多言語指差しシートを作成し、島内事業者に配布した。</li> <li>○ 訪日外国人に対する宿泊施設でのフロント対応等を想定した英語講座を実施した。</li> <li>○ コロナ禍における対応について、宿泊施設と意見交換を行った。</li> <li>○ 宿泊事業者向けWEBセミナーを実施した。</li> <li>○ 宿泊事業者向けにおもてなし研修会を実施した。</li> </ul>		
事業計画と実績	<p>【R5年度計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 航空事業者と連携し、観光関係者を対象としたおもてなし研修会を実施する。</li> <li>● 来訪者マナー向上のため、公式サイト「さど観光ナビ」で啓発のための記事を掲載する。</li> </ul> <p>【R5年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 航空事業者と連携したおもてなし研修会を3回実施した。</li> <li>● さど観光ナビ内で自然にやさしいトキの観察方法を掲載したほか、観光に関するQ&amp;Aを公開。</li> </ul>		
課題・今後の取組	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 観光シーズンに行う研修会は参加者の集まりが悪く、開催時期について検討が必要。</li> </ul> <p>【今後の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 来訪者へのおもてなしの意識を定着させるため、継続して研修会等を実施する。</li> </ul>		
事業評価	<p>【ゴールに対するR5末の達成度】 ◇ 概ね事業が計画通りに進んでいることから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。