

「佐渡金銀山」保存・活用行動計画
令和元年度事業 点検・評価調書

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(施策)名	16 観光・交通事業者研修の取組	事業主体	佐渡市観光振興課
事業実施期間	H28～R4	関連団体	県観光企画課、新潟市広域観光課、長岡市観光企画課、上越市観光交流推進課、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㈱、新潟交通㈱
事業概要	<p>【事業目的】</p> <p>○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。</p> <p>【事業内容】</p> <p>○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。</p>		
元事業計画と実績	<p>【元年度計画】</p> <p>●指差しシートの活用等、来訪者マナーの向上について周知する。</p> <p>【元年度実績】</p> <p>●指差しシートを活用し、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会話について、英語の出前講座を行った。(1件/1回)</p>		
課題・今後の取組	<p>【課 題】</p> <p>■観光・交通事業者において、外国人観光客に対する言語対応力の向上が必要である。 ■外国語が完璧でなくても、コミュニケーションがとれるという意識を変える必要がある。</p> <p>【今後の取組】</p> <p>■先進地の取り組みを学ぶ機会の継続開催と、おもてなし意識の高揚を図る。 ■インバウンド対応の研修機会の拡充を図る。 ■インバウンド対応向上のため、指差しシートを活用した語学講座を勧める。</p>		
事業評価	<p>【事業の達成度】 [a ● b ● c]</p> <p>◇当初計画どおり事業実施できているためBとした。</p> <p>【事業実施の効果】 [a ● b ● c]</p> <p>【総合評価】 [A ● B ● C]</p>		

a:進んでいる。高い。
b:概ね順調。概ね適切。
c:遅れている。低い。

A:計画を上回る進捗で、十分な成果が得られている。
B:概ね計画どおり進んでおり、一定の成果が得られている。
C:計画から遅れが見られ、十分な成果が得られていない。