

地方創生先行型事業 有識者評価シート

北海道 白老町

担当部署	経済振興課(観光グループ)	交付区分	上乗せ交付タイプⅡ
事業名	おもてなし環境整備事業		

交付金充当額	5,000,000 円							
事業実績 (内容)	<p>2020年の「民族共生象徴空間」開設および「オリンピック・パラリンピック東京大会」開催による国内外からの大幅な来訪者増加を見据え、観光客の受入おもてなし体制の強化を図るため、統一デザインのサイン(看板・のぼり)を作成し、町内各事業所・観光交流施設・公共施設等118施設に設置したほか、町内における来訪者等へのインターネット接続環境の強化を図ることを目的に、町内6事業所に対しWi-Fiルーター機器導入費用の一部助成に取り組んだ。</p> <p>また、多言語(日本語・英語)表示とQRコード読取に対応した観光PR媒体(パンフレット)を作成し、道内外の主要観光・交通拠点等への設置を進めたほか、町内観光関連事業所をはじめとした接客対応等のおもてなし研修を開催し、幅広い客層に対する接客対応と意識の向上が図られた。</p>							
KPI	単位	2014 (平26)	2015 (平27)	2016 (平28)	2017 (平29)	2018 (平30)	2019 (平31)	上段: 目標値 下段: 実績値 上段: 目標値 下段: 実績値
1	PR運動参画事業者数	事業所	100	118				
2	Wi-Fi機器導入・多言語対応PR媒体設置による、来訪者の滞留時間拡大	倍以上		+2.0				
3				+1.2				
4								
5								
取組と課題	<p>PR看板・のぼりを全町的に掲示したことで、町内全域で一体感を持ったおもてなし体制が構築できたとともに、おもてなし研修実施により、参画事業者の待遇に対する意識が向上した。</p> <p>Wi-Fiルーター機器導入費用の一部助成については、対象が6事業者と少数ではあったが、導入した事業者からは「店舗がWi-Fiフリーとなったことで、新たな客層が来訪したほか、従来からのお客様の滞在時間も増加した」等、一部では滞留時間増加の兆しが見えたとともに、多言語対応パンフレット整備により、国内外からの来訪者に対し、更に利便性・周遊性を高めることが可能となった。</p>							
翌年度以降の事業の方向性	<p>今年度の事業実施結果を踏まえ、翌年度以降も継続的におもてなし意識の醸成・環境整備に町内全体で取り組み、幅広い層の来訪者に対応可能となる観光地域づくりを目指した事業を展開していく。</p>							

事業の評価	①評価	A: 取組事業が、白老町創生の推進(KPIの達成)に向け、成果が十分であった。 B: 取組事業が、白老町創生の推進(KPIの達成)に向け、相当程度の成果があった。 C: 取組事業が、白老町創生の推進(KPIの達成)に向け、成果がなかった。	総合評価 → B
	②評価に係る有識者意見等	<ul style="list-style-type: none"> ◆取組内容について評価する。 ◆Wi-Fi設置箇所のPR活動が必要。 ◆本取組により、町内全域での観光客の受入体制に一体感を持つことが出来たと考える。 ◆事業内容がイマイチであったと感じた。 ◆取組の成果として、新たな客層が来訪しており、成果があったものと捉えている。 ◆看板・のぼりが何を目標しているのか不明。町民にも浸透していない。 ◆PR看板・のぼり掲示は効果的であったが、Wi-Fi導入事業者が少ない。 	

事業実績を踏まえた今後の方向性	③今後の方向性	A: 事業の成果が十分にあったことから、内容の強化等さらに発展させて取り組むべき。【事業拡大】 B: 事業の成果が相当程度あったことから、内容を見直し(改善し)取り組むべき。【改善し事業継続】 C: 事業の成果が相当程度あったことから、現状どおり今後も取り組むべき。【現状どおり事業継続】 D: 事業の成果がなかったことから、事業を中止すべき。【事業中止・廃止】	総合評価 → B
	④今後の方向性に係る有識者意見等	<ul style="list-style-type: none"> ◆観光おもてなしガイド(ボランティア含め)・英文表記の案内板などに取り組んでいく中で、人数(育成人数)等によりKPIを設定し取り組んでみてはどうか。 ◆具体的活動内容の提示が必要と考える。 ◆看板・のぼりについては、定期的に入れ替えが必要と考える。また、Wi-Fi環境の整備・多言語対応パンフレット等についても継続して取組まれたい。 ◆本当に必要な環境整備を考え、継続すべき。 ◆各事業所において、おもてなし(接客など)の取組への意識を高めていくべき。 ◆事業者に限らず、町民も巻き込んだ商業・観光振興の事業を目指すべきである。 ◆事業の継続性が重要。おもてなしの必要性和意義を理解し、関係者の意識改革の手法を検討する必要がある。 ◆グッズではないPR方法を検討したい。 	