

1 基本情報

事業名称	おもてなしサポート事業				
事業目的	堺への来訪者等に堺区の良さを知ってもらい、安心して堺を楽しんでもらえるよう、堺区の魅力を伝えられる人材を育成し、来訪者等に優しい堺区をめざす。				
事業概要	来訪者に対応する機会が多いホテル従業員を対象に、堺の「伝統産業」や「食」の体験、歴史・文化巡りなどの堺区体験ツアーを実施する。 令和7年度は、区が実施するおもてなしサポート講座を通して体験したことや学んだことなど堺区の魅力を来訪された方などに伝える際に、ご利用いただけるような冊子の作成を検討する。				
実施主体	堺区役所 企画総務課	実施場所	堺区内	実施時期	令和7年4月から令和8年3月まで

2 設定指標

活動指標	区が主催する講座参加者の満足度（単位：％）		R4	R5	R6	R7
		目標	－	80	80	－
		実績	－	71	100	－
成果指標	当講座を受講したホテル従業員等のうち、組織内で共有したり、接客時に学んだ内容を活かすなど実践した者（単位：人）		R4	R5	R6	R7
		目標	－	－	－	－
		実績	－	6	5	4

3 事業評価

決算額 1,199,000 円

①妥当性	○	②費用対効果	△	⑤総合評価	○	評価基準
歴史的・文化的資源の多い堺区の特徴をいかした事業である。		令和5年度・6年度の講座においては、ボランティアガイドの豆知識等を交えた説明や堺区の魅力を十分に取り入れた内容にすることで、高い満足度を得ることができ、想定を超える効果があったといえる。また、講座の内容を基にマップを作成したことで、継続的な活用が見込まれる。		今年度は、令和5年度・6年度に実施した講座をもとに、ホテルの窓口等での案内の一助になるようなマップを作成した。 講座で訪れたスポットを中心にマップに盛り込み、モデルコースやアレンジ可能な項目等も記載した。マップを有効に活用することで、おもてなし力向上が期待される。		◎：非常に高い水準で達成 ○：十分な水準で達成 △：達成度が限定的 ×：達成されていない －：評価対象外
③庁内・公民等連携	○	④区の計画への寄与度	○			
協働の度合いが高く、ボランティアガイド等と協働ができている。		当該事業は、主に基本方針3に寄与したと考えられる。施策3-2では「堺らしいおもてなしの精神で、来訪者に優しい堺区をめざします」という施策を掲げ、ホテル従業員を対象に堺区の魅力を伝える講座を実施することで、人材の育成をすすめた。				

4 課題と対応方針及び今後の方向性

課題	—	今後の方向性	廃止
対応方針	おもてなしのサポートに関して一定の効果が見込めたことから、当事業を廃止する。		