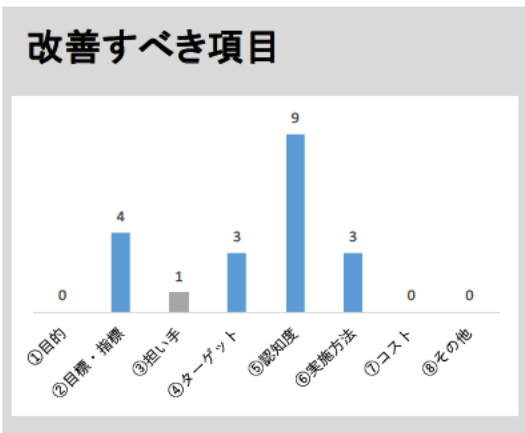


事業の名称	観光振興事業		
部名	経済観光部	課名	観光まちづくり課
事業の目指すべき姿	市民にとっては地域に愛着を感じ住み続けたいような、来訪者にとっては何度も訪れたいようなまちを実現する。		

総合評価	改善すべき
評価結果	改善すべき

各評価人の評価	
よく取り組んでいる	2人
改善すべき	7人
大いに改善すべき	0人
廃止すべき	0人



評価人の意見

(1) 認知度
町田にはいろいろな魅力があるだけに、それが認知されていないのは残念な状況であるため、認知度の向上に取り組んでいく必要がある。

- 町田の魅力や強みを生かした観光情報は、認知度を高めるために、より見つけやすく、届きやすくする工夫が必要である。
- 駅における観光情報の充実と、ぽっぽ町田に観光情報があることの認知度を向上させる必要がある。
- 広報事業と連携して、まちのブランディングを強化していく必要がある。

(2) 目標・指標
成果指標について、現在設定している観光入込客数よりも、観光客数等の実態調査で調べている満足度などを指標にすることを考えてほしい。また、現在設定している指標について、環境整備の実施件数といった取組指標(アウトプット)ではなく、成果で測定するような指標(アウトカム指標)を設定する必要がある。

- 指標は取組指標(アウトプット指標)ではなく、事業の目的に適した成果指標(アウトカム指標)を設定する必要がある。

(3) ターゲット・実施方法
イベントなどを実施する際はターゲットを絞り、有効な誘客策を検討し、実施してほしい。

- ターゲットを絞り、ターゲットに応じた有効な誘客策を検討する必要がある。
- 市民団体等と連携するなどして、町田市の特性を活かした観光施策を実施する必要がある。

改善の基本的な考え方

(1) 認知度
町田の魅力や強みを明確にし、その情報を市民や観光客に着実に伝えていく。

(2) 目標・指標
事業の目的に適した成果指標を設定する。

(3) ターゲット・実施方法
現在実施しているイベントでは、若者向けのコンテンツが少ないため、若者をターゲットとしたイベントを企画する必要がある。
実施にあたっては、大学等と連携して行う。

事業所管課の改善に向けた具体的な取組

(1) 認知度
①小田急やJRと連携し、小田急改札前のタッチパネル式情報発信端末「町田みんなのプラットフォーム」や駅構内のパンフレットスタンドなどを活用するなど、「まちの案内所 町田ツーリストギャラリー」※及びイベント等のPRを行う(4、8、10、11月を予定)。
※「まちの案内所 町田ツーリストギャラリー」: ぽっぽ町田内にある、町田市観光コンベンション協会が運営する観光案内所
②効果的なシティセールスを展開するため、これまでに効果的に情報を発信できた事例を集め、そのノウハウを記載した情報発信マニュアルを作成する。
③街歩きをする観光客や市民の多くの方が目にする機会がある媒体に、観光情報の掲載が可能か検討する。

(2) 目標・指標
①イベント毎に満足度やリピーター率などの適切な成果指標(アウトカム指標)を設定する。
②アンケート等を実施し、効果を測定する。

(3) ターゲット・実施方法
①さがまちコンソーシアム※等と連携して、若者を対象としたイベントを実施する。
※さがまちコンソーシアム: 町田市と相模原市の行政と、大学、NPO法人、企業など、さまざまな主体が連携し、それぞれの特性を活かした協働を通じて、魅力あふれる地域社会を創造することを目指す団体

目標

指標	現状値(時点)	目標値(時点)
①周知回数(年間)	①—(2020年3月)	①4回(2021年3月)
②マニュアルの作成	②—(2020年3月)	②作成(2020年12月)
③掲載方法の検討	③—(2020年3月)	③検討完了(2021年3月)

指標	現状値(時点)	目標値(時点)
①指標の設定	①—(2020年3月)	①設定(2020年6月)
②アンケート等の実施	②—(2020年3月)	②実施(2021年3月)

指標	現状値(時点)	目標値(時点)
①実施回数(年間)	①—(2020年3月)	①1回(2020年11月)

結果(概要)

実績値(時点)	取組内容
①4回(2021年3月)【改善済】	①沿線鉄道会社と連携し、観光イベントや町田ツーリストギャラリーをPR
②作成(2021年3月)【改善済】	②効果的な情報発信方法やターゲットの設定方法をまとめた情報発信マニュアルを作成
③検討完了(2020年11月)【改善済】	③町田市観光コンベンション協会と連携し、新聞社やラジオ局等のメディアと意見交換し、情報発信方法を検討

実績値(時点)	取組内容
①設定(2020年7月、11月)【改善済】	①町田薬師池公園四季彩の杜西園で開催した各イベントにおいて成果指標を設定
②実施(2020年7月、11月)【改善済】	②①のイベントでアンケートを実施し、効果を測定

実績値(時点)	取組内容
①1回(2020年12月)【改善済】	①町田製菓専門学校と連携し、若い世代を対象とした「スイーツカフェ町田」を実施し、町田の食の魅力をもっとPR

事業の名称	観光振興事業		
部名	経済観光部	課名	観光まちづくり課

項目	結果(詳細)			
	2020年度		2021年度	

①認知度	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
	①4回 (2021年3月) 【改善済】	①沿線鉄道会社と連携し、年間を通じ、以下の取組により、観光イベントや「まちの案内所 町田ツーリストギャラリー」をPRした。 ・JR町田駅構内に観光イベントチラシを設置 ・小田急線町田駅構内に観光イベントチラシを設置 ・京王線多摩境駅に観光MAPを設置 ・小田急町田駅及びJR町田駅連結のペDESTリアンデッキに観光イベントポスターを設置	①4回 (2021年3月) 【改善済】	①2020年度で改善済
	②作成 (2021年3月) 【改善済】	②町田市観光コンベンション協会と連携し、ネット広告や雑誌を活用したシティセールス活動を進めてきた成果を踏まえ、ネット広告や雑誌等を使った効果的な情報発信方法や、ターゲットの設定方法をまとめた情報発信マニュアルを2021年3月に作成した。今後、本マニュアルを活用し、効果的なシティセールス活動を展開していく。	②作成 (2021年3月) 【改善済】	②2020年度で改善済
	③検討完了 (2020年11月) 【改善済】	③町田市観光コンベンション協会と連携して、新聞社やラジオ局等のメディアと意見交換を行う「メディア懇談会」を2020年11月に開催し、適切な情報発信方法を検討した。その結果、新型コロナウイルスの状況下ではマイクロツーリズムのニーズが高まりつつあり、町田市近隣の住民に向けた情報発信の有効性が高まっている等、社会情勢やターゲットを明確にした情報発信が重要であることがわかった。今後は、メディアと情報交換を随時行いながら、ニーズのある観光情報を有効な媒体を使って発信していくことで、まちのブランディングを強化していく。	③検討完了 (2020年11月) 【改善済】	③2020年度で改善済

②目的・指標	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
	①設定 (2020年7月、11月) 【改善済】	①イベント毎に適切な成果指標を設定することとし、2020年度に観光まちづくり課主催で行った町田薬師池公園四季彩の杜西園で行ったイベント(2020年7月のゼルビアウォーキング※1及び11月のグリーンスローモビリティ※2イベント)において、指標を成果指標となる満足度に設定した。 ※1 ゼルビアウォーキング:FC町田ゼルビアとコラボしたウォーキングイベント ※2 グリーンスローモビリティ:時速20km未満で走る環境に優しい電気自動車	①設定 (2020年7月、11月) 【改善済】	①2020年度で改善済
②実施 (2020年7月、11月) 【改善済】	②①のイベントにおいて、参加者にアンケートを配布し、満足度等の効果を測定した。 アンケート回答数及び満足度 ・ゼルビアウォーキング 回答数:831件、満足度:95% ・グリーンスローモビリティイベント 回答数:45件、満足度:100%	②実施 (2020年7月、11月) 【改善済】	②2020年度で改善済	

③ターゲット・実施方法	実績値 (時点)	取組内容	実績値 (時点)	取組内容
	①1回 (2020年12月) 【改善済】	①町田製菓専門学校と連携し、若い世代を対象とした町田のスイーツを集めたイベント「スイーツカフェ町田」を2020年12月にレンブラントホテル東京町田で実施し、300人の来場があった。町田の名産品と食材を使用したスイーツプレートの販売や、ブース出店によるスイーツの販売により、若い世代に向け町田の食の魅力をPRした。	①1回 (2020年12月) 【改善済】	①2020年度で改善済