

独立行政法人国際観光振興機構  
平成23年度業務実績評価調書

平成24年8月

国土交通省独立行政法人評価委員会

業務運営評価(個別項目ごとの認定)

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p> <p>(1) 効率化目標の設定</p> <p>① 一般管理費 一般競争入札等の活用等により、業務運営の効率化を推進し、一般管理費のさらなる削減に努める。</p> <p>【数値目標】 一般管理費(人件費、公租公課等の所要額計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)について、中期目標期間の最後の事業年度において、平成19年度比で15%程度に相当する額を削減する。</p> <p>② 運営費交付金対象業務経費 一般競争入札等の活用、単価の見直しや事業執行方法の改善等を通じて、業務運営の効率化を推進し、運営費交付金対象業務経費の更なる削減に努める。</p> <p>【数値目標】 運営費交付金対象業務経費(公租公課等の所要額計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)について、中期目標期間の最後の事業年度において、平成19年度比で5%程度に相当する額を削減する。</p>	<p>1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p> <p>(1) 効率化目標の設定</p> <p>中期目標期間の最後の事業年度において、平成19年度に比べ、一般管理費(人件費、公租公課等の所要額計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については15%に相当する額を、運営費交付金対象業務経費(公租公課等の所要額計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については5%程度に相当する額を削減するとの目標を達成するため、一般競争入札等の活用、事業の見直しや事業執行方法の改善等により業務運営の効率化を推進する。</p>	A	<p>平成23年度は備品の更新が多かったものの、人件費の抑制を引き続き図るなど一般管理費の削減に努力し、平成19年度比15%削減という目標に対し、11百万円減(▲10.5%)となった。しかし、平成22年度の実績(平成19年度比で▲11.28%)から後退しているとともに、中期目標の期間が平成24年度で終了することを考慮すると、一般管理費の削減率は不十分である。</p> <p>一方、運営費交付金対象業務経費については、事業の実施にあたって一層の一般競争入札の実施、随意契約件数の縮減を図るなど効率化に努めたことにより、対平成19年度比1億円(14.9%)の減となり、平成19年度比で5%程度削減するという目標を大きく上回っており評価できる。</p> <p>平成23年度は、東日本大震災の影響によって激減した訪日外国人旅行者を復活させるべく、後述するように厳しい条件のもとで強力に事業に取り組んだ中で、人件費の抑制や運営費交付金対象業務経費を削減している。これらを踏まえつつ、一般管理費と運営費交付金対象業務経費で、後者の規模の大きさを考慮すると、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>(2)総人件費改革</p> <p>総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律(平成18年法律第47号)等に基づく平成18年度からの5年間で5%以上を基本とする削減について、引き続き着実に実施するとともに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」(平成18年7月7日閣議決定)に基づき、人件費改革の取組を平成23年度まで継続するものとする。</p> <p>また、機構の給与水準に関しては、国内事務所が東京のみであること、職員の学歴構成が高いこと等の理由から、国家公務員に対する指数では105.3、東京都勤務の国家公務員に対する指数では93.8(指数はともに平成18年度)となっているところであるが、引き続き、給与水準の適正化について検証し、これを維持する合理的理由がない場合には給与水準の適正化に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表する。</p>	<p>(2)総人件費改革</p> <p>総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律(平成18年法律第47号)等に基づく平成18年度からの5年間で5%以上を基本とする削減について、達成したところであるが、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」(平成18年7月7日閣議決定)に基づき、人件費改革の取組を継続する。</p>	A	<p>・総人件費については、人員の効率的な運用及び職員の能力、実績を適正に把握する人事評価制度により、昇給、昇格に際して勤務成績等を考慮したことにより、昨年から△3.3%を削減し、削減目標を大きく超えた19.9%を削減する結果となり、他の独立行政法人よりも先行しており、着実な実施状況にある。</p> <p>・また、平成23年度のラスパイレス指数(国家公務員と比較した給与水準)は、昨年から△3.9の105.0となっているが、国際観光振興機構は地方組織が無いため、東京都特別区在勤の国家公務員との比較を行うと、昨年比△3.6の90.8となった。今後も地域・学歴を考慮した東京都特別区在勤の国家公務員との比較でラスパイレス指数が100を上回ることのないよう、引き続き適切な措置を講じていく必要がある。</p>	<p>人件費削減の度合いは、他の独立行政法人より先行している。ただし、モラルの低下にならないよう注意が必要。</p> <p>大卒・大学院卒の職員が多く、その中で人件費削減には自ずと限度がある。</p>
<p>(3)組織体制の整備</p> <p>機構の経営資源を海外宣伝事業に重点的に配分するとともに、各業務の連携が効率的に行えるよう、本部組織の改革を行う。具体的には事業を行う事業本部と企画・管理業務を行う企画本部の2本部制とする。各本部の本部長は理事が務める。</p> <p>事業本部は海外宣伝事業を行う海外プロモーション部と国際会議等の誘致・開催支援業務を行うコンベンション誘致部の2部によって構成される。海外プロモーション部は、事業別の組織から市場別の組織に再編するとともに、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業を着実に推進していくためビジット・ジャパン・キャンペーン実施本部事務局が発揮していた機能を承継する。ビジット・ジャパン・キャンペーン実施本部事務局の機能を統合することで、機構のもつ様々な機能との相乗効果を発揮し、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業の効果的かつ効率的な実施に一層貢献し、これまで以上の実績を上げることを目指す。</p> <p>企画本部には、機構全体の計画の策定・実行管理等を行う企画部と人事・総務・経理業務を担う総務部を設置する。本部における業務運営の一層の効率化に努め、海外事務所へ経営資源を重点的に配分する。また、海外事務所については、活動内容の実績や市場の将来性等について毎年度厳格に評価を行い、事務所数や配置の適正性、予算や人員等の経営資源の配分等について、不断の見直しを行う。</p>	<p>(3)組織体制の整備</p> <p>機構の経営資源を海外宣伝事業に重点的に配分するとともに、各業務の連携が効率的に行えるよう、平成20年4月1日に、本部組織の改革を行ったが、引き続き本部における業務運営の一層の効率化に努める。</p> <p>また、訪日3000万人プログラムの推進を図るため、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、海外事務所を基盤とした業務に重点化する。具体的には、海外事務所は、訪日旅行促進事業(以下「ビジット・ジャパン事業」という。事業の一環として行う「情報提供・収集業務」を含む。)の海外現地マネジメント・支援を行う海外現地実施本部として機能し、プロモーションが現地密着型で効果的に実施されるよう努め、ビジット・ジャパン事業の実施結果の一層の底上げを図る。あわせて、海外事務所について、個々の必要性等を見直すと共に、連携効果が見込まれる他機関との共用化を進める。</p>	A	<p>・年度事業実施計画及び予算実施計画を策定し年度途中で定期的に見直しを行うなど、業務運営の効率化に努めている。</p> <p>・海外事務所が本来の機能を果たすには、それなりの組織体制、人員が必要であるが、そのなかでギリギリの努力を行っている認められる。</p> <p>・機構の海外事務所のネットワークを活用した海外現地発のマーケティングプロモーション活動を行うとともに、これらの活動を通じて情報収集・分析した海外訪日旅行市場の最新情報を観光庁にタイムリーに提供し、ビジット・ジャパン事業の企画・立案業務に貢献している。</p> <p>・海外事務所については、定量的・定性的パフォーマンスを把握し、事業・運営の検証を行うとともに、目標を明確化するため評価項目の見直しを行うなどその改善を図っている。</p> <p>・特に、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」に基づき、北京及びバンコク事務所については、平成23年7月～8月にかけて国際交流基金の入居ビルへの移転し、共用化を実現した。また、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」に基づき、他の国際業務型の法人の海外事務所との機能的な統合を進めることとし、3法人以上の海外事務所が設置されている都市を中心に、平成24年夏までに結論を得るべく検討を行うなど、着実な取り組みを行っている。</p>	

項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>(4) 関係機関との連携強化</p> <p>在外公館、日本貿易振興機構、国際交流基金等他の公的機関の海外事務所、民間企業の海外事業所等に対し、外国人旅行者の来訪促進事業についての理解が深まるように働きかけ、できる限り、広報宣伝・情報提供等の分野での協力を求める等、連携を強化する。また、国土交通省が諸外国の政府と連携して実施する国際観光協議について協力するとともに、他国の政府観光局等との連携・協調を図り、日本を含む複数国を訪れる旅行需要の喚起に努める。さらに、国内の関連団体との連携・協調を図る。</p>	<p>(4) 関係機関との連携強化</p> <p>在外公館、日本貿易振興機構、国際交流基金等他の公的機関の海外事務所、民間企業の海外事業所等に対し、外国人旅行者の来訪促進事業についての理解が深まるように働きかけ、できる限り、広報宣伝・情報提供等の分野で協力を求める等、連携の強化に努める。</p> <p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、北京及びバンコクの事務所については、諸条件を整えつつ、国際交流基金の事務所との共用化等を図る。</p> <p>また、国土交通省観光庁が諸外国の政府と連携して実施する国際観光協議について協力するとともに、他国の政府観光局等との連携・協調を図り、日本を含む複数国を訪れる旅行需要の喚起に努める。さらに、国内の関連団体との連携・協調を図る。</p>	A	<p>・震災後大きく落込んだ訪日外客数を早期に回復させるため訪日外国人旅行者誘致を強化し、在外公館、国際交流基金、日本貿易振興機構等他の公的機関や民間企業の海外事業所等との連携、外国政府観光局との連携、国土交通省が実施する国際観光協議への協力、観光関連団体等日本国内の関係者との連携等、関係機関との連携強化を図っており、とりわけ震災対応でオールジャパンでの対応を求められていることもあり、その連携実績は平成22年度の2.8倍に増え、震災後の訪日外国人旅行者の回復に大きく貢献しており、着実に取り組んでいると認められる。</p>	<p>大使館などとの連携が以前より強まっているが、あとは、むしろ在外公館等連携相手の積極性を期待。</p>
<p>(5) 随意契約の見直し</p> <p>国における見直しの取組等を踏まえ、「随意契約見直し計画」等に基づき、不断の見直しを行い、一般競争入札の導入・範囲拡大や契約の見直し等を通じた業務運営の一層の効率化を図るとともに、その取組状況を公表する。また、契約が一般競争入札等による場合であっても、特に企画競争、公募を行う場合には、競争性、透明性が確保される方法により実施する。さらに、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p>	<p>(5) 随意契約の見直し</p> <p>外部業者との契約については、平成22年6月に策定した「随意契約等見直し計画」に基づき、原則として一般競争入札等によることとするほか、契約に係る情報の公表を行う。</p> <p>また、監事による監査や契約監視委員会において、入札・契約の適正な実施について徹底的なチェックを行う。</p>	A	<p>競争性のない随意契約については、前年度に対し件数・金額共に下がっている。なお、残る内容は本部事務所の借家料等が主であり、競争契約等への移行は困難であると認められる。また、随意契約等見直し計画のフォローアップの公表等契約関係情報の公表を行うとともに、契約監視委員会の開催や随意契約に係る監事監査を実施する等入札・契約の適正な実施についてチェックを行っており、随意契約の着実な見直しを行っている。</p>	<p>数年利用するシステム等、契約会社が変わると運営方法も毎年違うなどの不具合がないようにするべき。</p>
<p>(6) 民間からの出向者等の活用</p> <p>海外宣伝業務担当部門を中心に、民間からの出向者や中途採用者の積極的な活用を図るとともに、海外事務所においては、現地採用職員の積極的な活用を図る。また、地方自治体等からの有能な人材の登用も行い、他機関との連携強化による効率的な業務運営を図る。</p>	<p>(6) 民間からの出向者等の活用</p> <p>海外宣伝業務担当部門を中心に、民間からの出向者や中途採用者の積極的な活用を図るとともに、海外事務所においては、現地採用職員の積極的な活用を図る。また、地方自治体や観光関連事業者からの有能な人材の登用も行い、他機関との連携強化による効率的な業務運営を図る。</p>	A	<p>地方自治体、観光関連事業者等から人材の積極的な受け入れを進め、23年度は新たな団体含め、前年度比2名増の11名の人材を受け入れることにより出向者等の活用を図っており、他機関・団体等との連携が何え、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>(7)プロパー職員の育成等</p> <p>本部採用職員に対しては、海外事務所勤務を含め様々な業務を経験できるようキャリア形成に配慮した人事異動を行い、OJTや内外の研修なども活用し、職員の意欲向上と能力開発を図る。また、現地採用職員に対しては、その能力・意欲に合わせた処遇の改善を行い、業務への取組意欲の向上を図るとともに、一層の活用を進める。</p> <p>職員個々の能力と実績に基づいた適切な人事考課を実施し、適材適所の人事配置を行う。現地採用職員についても、事務所所在国の人事・労務に係る法令・慣行に配慮しつつ、可能な限り人事考課を実施する。</p> <p>プロパー職員を中核とした体制を構築するため、語学を始めとする専門能力をもった職員の採用・育成に努め、プロパー職員が国際観光振興機構の中核として担うべき役割を的確に果たすことのできる体制を構築する。また、国からの出向者については、プロパーの育成状況等を踏まえ、段階的に受入れを縮小するものとする。</p>	<p>(7)プロパー職員の育成等</p> <p>本部採用のプロパー職員に対しては、海外事務所勤務を含め様々な業務を経験できるようキャリア形成に配慮した人事異動を行い、OJTや内外の研修等も活用し、職員の意欲向上と能力開発を図る。</p> <p>また、現地採用職員に対しては、その能力・意欲に合わせた処遇の改善を行い、業務への取組意欲の向上を図るとともに、一層の活用を進める。</p> <p>職員個々の能力と実績に基づいた適切な人事考課を実施し、適材適所の人事配置を行う。現地採用職員についても、事務所所在国の人事・労務に係る法令・慣行に配慮しつつ、可能な限り人事考課を実施する。</p> <p>プロパー職員を中核とした体制を構築するため、語学を始めとする専門能力をもった職員の採用・育成に努め、プロパー職員が機構の中核として担うべき役割を的確に果たすことのできる体制を構築する。</p>	A	<p>・常にキャリア形成に配慮した人事異動、職員の個別能力向上、現地採用職員の処遇の改善に努めており、階層別研修や目的・テーマ別研修、内部統制等の研修に加え、新規取組みとして、スマートデバイスの活用法等の研修を行うとともに、また、全職員を対象に人事評価を行い、その結果を処遇に反映するなど、職員の意欲向上や能力開発に努めており、着実な実施状況であると認められる。</p> <p>・また、語学力よりコミュニケーション能力・提案力等を重視して採用・育成を行っていることは評価できる。</p>	<p>現地採用職員の管理職への登用状況を明確にすること。</p>
<p>(8)内部統制の充実</p> <p>組織規程等について、必要に応じて適切に見直しを行うとともに、職員等に対する周知を徹底する。</p>	<p>(8)内部統制の充実</p> <p>組織規程及び倫理規程等について、必要に応じて適切に見直しを行うとともに、業務遂行のあり方を含めたコンプライアンスの意識を徹底するため、研修等の機会を活用し、職員等に対する周知を行う。</p>	A	<p>・コンプライアンス体制整備のため、諸規程の整備、研修・オリエンテーション、法人文書の開示や保有個人情報の適正管理のための教育指導を強化するなど、適切な管理を行っており、「業務監査」において、機構の保有法人文書の管理が適正であること、また、保有個人情報についても概ね適正に整備・保護管理されていることが認められている。</p> <p>・特に平成23年度には、新規に、①バンコクの洪水を契機として「海外における緊急事態対応マニュアル」を作成するとともに、②組織上・業務上の重要課題等について、役員及び幹部職員による意見交換を行う場として、「JNTOの今後のあり方に関する検討会」を開催し、その際には職員からの意見を募集し、議論に反映させる等の取り組みを行っているなど、年々体制の整備を図っており、着実な取組が行われていると認められる。</p>	

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>(9)活動成果の明確化</p> <p>機構に対する国民の信頼を確保するという観点から、事業成果に関して業務実績報告書及び年次報告書においてとりまとめるとともに、それらを機構のWEBサイトで公開する。</p> <p>その際、外国人旅行者の増減要因を分析するとともに、国の政策目標である外国人旅行者の増加への貢献を始めとする機構の活動成果がより明確となるよう、諸外国の政府観光局の事例研究、サービスの満足度の測定等を実施し、アウトカム指標の設定に向けた取組を着実に推進する。</p> <p>海外事務所に関しては、各事務所ごとに、その活動内容や事業の成果を報告する。その際は、事務所ごとの活動内容を示す明確な指標を設定するとともに、経年変化も踏まえた具体的なかつ定量的な報告となるよう努める。</p>	<p>(9)活動成果の明確化</p> <p>機構に対する国民の信頼を確保するという観点から、事業成果に関して業務実績報告書及び年次報告書においてとりまとめるとともに、それらを機構のWEBサイトで公開する。</p> <p>その際、訪日外国人旅行者の増減要因を分析するとともに、国の政策目標である外国人旅行者の増加への貢献を始めとする機構の活動成果がより明確となるよう、諸外国の政府観光局の事例研究、サービスの満足度の測定等を実施し、アウトカム指標の設定に向けた取組を着実に推進する。</p> <p>海外事務所に関しては、各事務所ごとに、その活動内容や事業の成果を報告する。その際は、事務所ごとの活動内容を示す明確な指標を設定するとともに、経年変化も踏まえた具体的なかつ定量的な報告となるよう努める。</p>	A	<p>・報道発表、理事長定例記者発表会とも例年を上回る実績を上げ、またマスコミからの取材にも即応し、過去最高の年間約1400件のJNTO記事等が掲載されているとともに、日本語WEBサイトについても約5年ぶりに全面リニューアルし、国民に対する情報開示と機構の組織や活動等の広報について質量両面で拡充強化しており、国内において、観光関係者だけでなく異業種や国民にも機構が認識されてきている。また、賛助団体・会員専用サイト及びパートナーページのリニューアルも行き、より良いサービスの提供に努めている。さらには「JNTO個別相談会」等での参加者アンケートによる顧客満足度等の把握、海外事務所の活動内容等をニューズレター等を通じて示すことで、機構の活動成果の明確化に努めているなど、着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>更に、機構の活動について発信していった欲しい。</p>
<p>2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p> <p>(1)海外宣伝業務</p> <p>①海外マーケット情報の収集・調査・分析・提供</p> <p>世界の主要な市場国・地域における一般消費者の旅行動向、ニーズ等のマーケティング情報を収集・分析し、最新の各市場での情報や分析結果を出版物、セミナー等により、事業パートナー等へ提供する。</p>	<p>2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p> <p>(1)海外宣伝業務</p> <p>① 海外マーケット情報の収集・調査・分析・提供</p> <p>世界の主要な市場国・地域における一般消費者の旅行動向、ニーズ等のマーケティング情報を収集・分析し、最新の各市場での情報や分析結果を出版物、セミナー等により、事業パートナー等へ提供する。</p> <p>また、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、ビジット・ジャパン事業の効果的な実施に資するため、日本政府観光局としての公平・中立的な立場、現地メディア・旅行会社との間で築いたネットワークを最大限に活用して、海外現地発のマーケティング・プロモーション活動の強化を図る。</p>	A	<p>国際観光統計等を継続的に発行するとともに、訪日旅行誘致ハンドブックの新編を作成、「個別相談会」を二会場で開催するなど、市場情報提供事業の向上・実施など、事業パートナーに対するサービスの向上に努めており、個別相談会などへの参加企業や団体も増加している。また、「個別相談会」の参加者アンケートで、回答者の満足度の評価平均点は4.2点(5点満点)で、平成22年度よりも0.2点下がったものの、回答者の98%が「役立った」と本事業を評価した。また、「インバウンド旅行振興フォーラム」の参加者アンケートにおいても、99%が「役立った」と高い評価をしており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>目まぐるしく変わる国際情勢なども配慮し、年に二回以上のセミナー形式の市場説明会を開催して、情報提供の場を多く作っていただきたい。</p>
<p>【数値目標】</p> <p>事業パートナーに対する調査において、機構からの情報提供が「役に立つ」という回答が平均して7割を上回ることを目指す。</p>	<p>数値目標</p> <p>事業パートナーに対する調査において、機構からの情報提供が「役に立つ」という回答が平均して7割を上回ることを目指す。</p>			

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>②訪日外国人旅行者誘致のための事業 ア 事業計画の策定</p> <p>我が国の観光魅力を海外に発信し、訪日旅行の需要を喚起するとともに、訪日旅行商品の開発・販売を支援する事業を効果的・効率的に実施するため、海外事務所が入手する情報や、本部が実施する調査結果等を活用し、各市場の具体的なプロモーションの事業計画を策定する。 事業実施に当たっては、機構が、民間事業者、地方自治体等との間のコーディネート機能を主導的に発揮し、事業の効果的実施を図る。</p>	<p>② 訪日外国人旅行者誘致のための事業 ア 事業計画の策定</p> <p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、国が実施するビジット・ジャパン事業を通じ、我が国の観光魅力を海外に発信し、訪日旅行の需要を喚起するとともに、訪日旅行商品の開発・販売を支援する事業を効果的・効率的に実施するため、別添1の各市場別の事業計画に基づき、ビジット・ジャパン事業の海外現地マネジメント業務等を行う。 事業実施に当たっては、費用対効果を検証しつつ、ビジット・ジャパン事業が最大限効果を上げるべく、民間事業者、地方自治体等とも連携して取り組む。</p>	A	<p>・東日本大震災という逆風の中、年度計画に定めた各海外市場別の事業計画に基づき事業を着実にやっている。 ・観光庁が実施した「Visit Japanおもてなしキャンペーン」への協力、JRグループと青森県／群馬県によるdestinationキャンペーンへの協力、VJ事業の海外現地マネジメント業務等を通じて、民間事業者や地方自治体等との間のコーディネート機能を主導的に発揮しており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>・JNTO自体の具体的な事業スケジュールなどを見やすく提示していただきたい。 ・コーディネイト機能に役割が限定しているのは、むしろ事業仕分けの弊害ではないのか。</p>
<p>②訪日外国人旅行者誘致のための事業 イ 広告宣伝・メディア広報事業</p> <p>各市場のターゲット・セグメントに対する広告宣伝事業では、様々なメディア媒体(WEBサイト、テレビ、新聞・雑誌、等)を効果的に組み合わせることで相乗効果をあげるよう努力する。 特に、WEBサイトを最も重要なマーケティング手段として位置づけ、WEBサイトの効率的・効果的な活用を図るとともに、一般消費者、旅行会社、メディア等からの問合せに対してもWEBサイトを最大限活用し、良質の情報を効率的に提供する。 また、訪日旅行者及び海外送客事業者を対象とする情報コンテンツや機能の拡充(訪日旅行者に関心の高い「食」や「ショッピング」等に関する実用情報、ユーザー参加型機能、言語追加、動画ライブラリ整備等)を行う。 メディア広報事業については、海外の有効なメディア(在日外国人メディアを含む。)に対し、WEBサイトやニュースレターによる日本観光情報の提供などを通して訪日取材を働きかける。 訪日取材に際しては、国内マーケットのニーズやツアー造成事業に連動した適切な取材対象の選定、国内旅行関連業界との協力による取材先のアレンジ、取材経費の一部負担の支援等を行うことにより、より訪日促進効果の高い記事掲載を促すとともに、WEBサイトへの誘引を働きかける。</p>	<p>② 訪日外国人旅行者誘致のための事業 イ 広告宣伝・メディア広報事業</p> <p>ターゲット・セグメントに対する広告宣伝事業を訪日需要喚起を目的とするプロモーション事業の最重要分野と位置付け、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、国が実施するビジット・ジャパン事業を通じ、様々なメディア媒体(WEBサイト、テレビ、新聞・雑誌等)を効果的に組み合わせることで相乗効果を上げるよう、ビジット・ジャパン事業の海外現地マネジメント業務等を行う。 特に、WEBサイトを最も重要なマーケティング手段として位置づけ、WEBサイトの効率的・効果的な活用を図る。 海外の有効なメディアに対し、WEBサイトや海外事務所が発行するニュースレターによる日本観光情報の提供等を通して訪日取材を働きかける。 訪日取材に対しては、国内事業パートナー(地方自治体、事業者等)のニーズやビジット・ジャパン事業で実施するツアー造成事業に連動した適切な取材対象の選定、国内旅行関連業界との協力による取材先のアレンジ等を行うことにより、より訪日促進効果の高い記事掲載を促す。</p>		S	<p>東日本大震災後の訪日旅行に関する懸念や風評被害を払拭するため、いち早く4言語のポータルサイトを立ち上げ、放射線量の状況をはじめとする安全安心情報を継続的に発信するとともに、外国人著名人や訪日お客自身の視点による動画メッセージ提供等を通じて、海外に対して日本の状況を正しく伝える情報発信を行っていることは高く評価できる。しかも、そのサイトは、関係省庁や地方自治体、観光関連民間事業者等からも評価され多くリンクされていることも、この取組は高く評価できるものであると言える。 また、Facebookページを更に6箇所追加して13箇所での運用とする等、広報チャネルの拡大を図り、その結果、Facebookファン数は1年間で約20万人から約40万人へ倍増し、日本の政府機関のFacebookページの中で最多となっている。 加えて、アラビア語サイト、台湾市場向けサイトなど、新たな市場向けWEBサイトの整備や、情報コンテンツのスマートデバイス対応等にも積極的に取り組んだ結果、JNTOウェブサイトのアクセス数は平成22年度実績(約1億6,890万ページビュー)から約30%増の約2億1,900万ページビューとなり、平成23年度計画の数値目標(1億7,500万ページビュー)を大幅に上回っている。 さらには、各種メディアに対する情報発信を強化し、積極的に本事業に取り組んだ結果、ビジット・ジャパン事業での招聘・取材協力による記事掲載・番組放映等の成果は、416件(平成22年度:257件、62%増)、約411億円(平成22年度:約242億円、70%増)に達するなど、限られた予算の中で優れた実施状況にある。</p>
<p>【数値目標】 中期計画期間中に、機構のWEBサイトのアクセス数を1億ページビューにする。</p>	<p>数値目標 機構のWEBサイトのアクセス数を1億7,500万ページビュー以上にする。</p>			

項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>② 訪日外国人旅行者誘致のための事業 ウ 訪日旅行商品の造成・販売支援</p> <p>海外の旅行会社の訪日旅行商品造成を支援するため、情報提供・コンサルティング、旅行博覧会や展示会等への出展、有力旅行会社の日本への招請、日本における商談会の開催等の支援を行う。また、民間競争入札の導入等により、可能な限り民間委託を推進するとともに、一般消費者向けに日本の観光宣伝をあわせて行う際には、地方自治体、民間事業者等と連携することで、効率的・効果的な事業展開を図るべく努力する。</p> <p>また、機構が主催する研修・セミナーの実施、現地旅行会社との共同広告、有力な訪日旅行販売担当となる可能性のあるJTS (Japan Travel Specialist) 育成事業等により現地旅行会社の訪日旅行商品販売活動を支援する。</p>	<p>② 訪日外国人旅行者誘致のための事業 ウ 訪日旅行商品の造成・販売支援</p> <p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、海外現地実施本部の役割を担い、海外での旅行見本市への出展や海外旅行会社の招請等のビジット・ジャパン事業の海外現地マネジメント業務等を行う。</p>	A	<p>・東日本大震災・円高等の影響により、海外の訪日旅行市場はいずれも低迷し、訪日旅行商品の造成・販売を見合わせる旅行会社も少なくなかったが、そうした逆風の中で、旅行会社との共同広告、招請事業、ウェブサイト等を活用した訪日旅行商品の販売支援等を積極的に強化した結果、北京、バンコク、ニューヨーク等の事務所においては、旅行商品の造成・販売支援による送客数に関して年度目標を上回る実績をあげている。こうした取組もあって、訪日外客数の減少幅は急速に縮小しており、平成24年1月には平成22年同月比でプラスとなり、中国、台湾、タイ等をはじめとして、回復が鮮明な市場が複数見られる状況となっているなど、着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>商談会にただ単なる参加を促すだけではなく、有意義な商談会となるよう方法や内容を指導すべき。</p> <p>またJNTO自身も旅游博覧会などで現地旅行会社がどれだけ訪日商品を販売してもらえたか、指導と調査をする必要があるのではないかな。</p>
<p>【数値目標】 中期目標期間中に、機構が造成・販売支援を行った旅行商品により訪日した外国人旅行者の数を60万人とする。</p>	<p>数値目標 機構が造成・販売支援を行った旅行商品により訪日した外国人旅行者の数を51.3万人とする。</p>			
<p>(2) 国内受入体制整備支援業務 ① 観光案内所の整備支援業務</p> <p>外国語対応可能な観光案内所の整備を支援するために、機構のビジット・ジャパン案内所に加え加入した観光案内所に対し外国人対応に関するノウハウを提供するなどの支援を行い、観光立国推進基本計画に掲げられている「平成23年度までにビジット・ジャパン案内所の数を300箇所とする」目標の実現に国交省と協力して取り組むとともに、案内所の提供するサービスの質の向上に努める。</p> <p>ビジット・ジャパン案内所指定・支援業務については、地方運輸局や地方自治体、業界団体等関係機関との役割分担や各案内所に求められるサービス内容を踏まえ、中期目標期間終了時までには事業の在り方を検討する。</p> <p>「ツーリスト・インフォメーション・センター(以下、「TIC」という。))は、TICを利用する訪日外客の動向、ニーズ等に関する情報を随時把握し、TICに求められるサービス内容を踏まえつつ、その情報を海外宣伝事務所、地方公共団体、民間事業者等にフィードバックするためのアンテナショップとしての機能を積極的に果たしていく。また、TICは最新日本観光情報の収集・整備を行い、海外事務所及びTICを訪れる外国人旅行者や、ビジット・ジャパン案内所に提供する情報収集整備機能を果たす。</p>	<p>(2) 国内受入体制整備支援業務 ① 観光案内所の整備支援業務</p> <p>外国語対応可能な観光案内所の整備を支援するために、ビジット・ジャパン案内所に加え加入した観光案内所に対し外国人対応に関するノウハウを提供するなどの支援を行い、観光立国推進基本計画に掲げられている「平成23年度までにビジット・ジャパン案内所の数を300箇所とする」目標を達成したところであるが、引き続き指定案内所の増加に観光庁と協力して取り組むとともに、案内所の提供するサービスの質の向上に努める。また、観光庁が進めている案内所のICT化についても協力する。</p> <p>「ツーリスト・インフォメーション・センター(以下「TIC」という。))は、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の指摘等を踏まえ、業務の効率化を図った上で民間委託を行う。その際、TICを利用する訪日外客の動向、ニーズ等に関する情報を把握し、それらの情報を機構の海外事務所、地方自治体、民間事業者等にフィードバックすることで、訪日外国人旅行者のニーズを探るアンテナショップとしての機能を積極的に果たしていくよう、委託先を支援する。また、最新の日本観光情報の収集・整備を行い、海外事務所及びTICを訪れる外国人旅行者や、ビジット・ジャパン案内所に提供する。</p>	A	<p>ビジット・ジャパン案内所については、前年の306か所から313か所までに増加させたほか、研修会の実施や情報の発信等、観光案内所の機能向上のための支援を着実に実施している。また、TICにおいて、東日本大震災発生直後より平成23年4月末まで24時間の電話問い合わせサービスを実施し、震災後の外国人向け情報提供に貢献するとともに、震災後の訪日外客の不安の軽減したことは素晴らしい取組であると認められる。一方、このTICは、平成24年1月に外部委託を行ったが、立地や設備の向上、民間のノウハウを活かした情報発信により、訪日外客の利便性が一層高まったものと認められる。機構はTIC来訪動向等について委託先と情報共有を密に行い、必要に応じて報告回数を増やすなど、アンテナショップとしての機能を果たしており、着実に実施状況にあると認められる。</p>	



項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>②通訳案内士試験業務</p> <p>通訳案内士試験ガイドラインに基づき、通訳案内士試験事務を代行する。試験実施に当たっては、試験事務の安定性、統一性、公正性を確保しつつ、民間競争入札を導入して業務の効率化を図る。</p> <p>また、自治体を実施する地域限定通訳案内士試験事務に対して、試験問題の提供等の支援を行う。</p>	<p>② 通訳案内士試験業務</p> <p>通訳案内士試験ガイドラインに基づき、通訳案内士試験事務を代行する。試験実施に当たっては、試験事務の公正性等を確保しつつ、業務の効率化を図る。</p> <p>平成23年度は、前年度に引き続き競争入札により願書受付や試験会場運営など広範・多岐にわたって試験事務を行う事業者と連携を密にして、公正かつ確に業務を実施する。</p> <p>併せて、自治体を実施する地域限定通訳案内士試験事務に対して、試験問題の提供等の支援を行う。</p>	A	<p>・「通訳案内士試験ガイドライン」に基づき、試験事務の公正性等を確保しつつ、試験問題内容の妥当性の確保に努める等、試験事務を代行するとともに、地域限定通訳案内士試験を実施する6道県に対して支援を行う等、着実な実施状況にある。</p>	<p>・6道県の取り組みが、どのように活用されているかなどを調査し、他県へのPRが必要である。</p> <p>・地域限定通訳士が広がるよう、観光庁・自治体も努力すべき。</p>
<p>(3)国際会議等の誘致・開催支援業務</p> <p>①国際会議等の誘致支援業務</p> <p>国として誘致することとしている大規模な会議や、地域活性化への効果が期待される会議等に誘致活動の対象を重点化し、取り組むべき目標を明確にした上で、優先度を付けて効率的に実施していく。</p> <p>また、海外の国際団体・機関の本部や、受け入れ先となる国内の関係団体・機関、地方自治体、コンベンションビューロー等からの情報収集活動を強化するとともに、これまでの誘致活動の効果についての分析・検証を行い、その結果に基づき、海外事務所を活用した支援や、地方自治体、コンベンションビューロー等に対するノウハウの提供等、誘致活動を効果的・効率的に実施する。</p> <p>国際会議の開催件数については、我が国における開催件数が正確に統計に反映されるよう、地方自治体等を通じた調査を実施するとともに、国際機関への働きかけを行う。</p> <p>インセンティブ旅行(企業報奨旅行)の誘致については、韓国、中国、タイ、シンガポール等アジア諸国からの誘致活動を拡大するとともに、欧米のインセンティブ旅行市場開拓も強化する。</p> <p>②国際会議の開催支援業務</p> <p>誘致が決定した国際会議の開催を円滑に進めるため、ノウハウ事例の提供、人材育成、寄附金募集・交付金交付制度の運営等の事業を実施する。</p>	<p>(3)国際会議等の誘致・開催支援業務</p> <p>① 国際会議等の誘致支援業務</p> <p>観光庁が取りまとめた「MICE推進アクションプラン」に基づき、MICEの啓発、推進を行う。国として誘致することとしている大規模な会議や、地域活性化への効果が期待される会議等に誘致活動の対象を重点化し、取り組むべき目標を明確にした上で、優先度を付けて効率的に実施していく。</p> <p>また、海外の国際団体・機関の本部や、受け入れ先となる国内の関係団体・機関、地方自治体、コンベンションビューロー等からの情報収集活動の強化、国際会議データベースの充実等を図る。また、誘致活動を効果的・効率的に実施するために海外事務所を活用した主催者等に対する会議誘致に関する支援や、地方自治体、コンベンションビューロー等との連携強化を図る。</p> <p>我が国における国際会議の開催件数が正確に統計に反映されるよう、地方自治体等を通じた調査を実施し、国際機関へ報告を行う。</p> <p>さらに、地域経済への効果が高いインセンティブ旅行(企業報奨旅行)の誘致については、市場が拡大している韓国、中国、タイ、シンガポール等アジア諸国からの誘致拡大に加え、欧米からのインセンティブ旅行市場の開拓を図る。</p> <p>具体的には、別添2の事業計画に基づき、事業を推進し、または国に対して協力を行う。</p> <p>② 国際会議の開催支援業務</p> <p>国際会議の開催を円滑に進めるため、ノウハウや事例の提供を含むコンサルティングを行い、人材育成、寄附金募集・交付金交付制度の運営等の事業を実施する。</p> <p>具体的には、別添2の事業計画に基づき、事業を推進し、または国に対して協力を行う。</p>	A	<p>・震災・原発事故の影響により、夏頃までの間は、日本で開催予定であった国際会議の中止や延期等が相次ぎ、数年後に開催される会議等の日本への誘致活動にも大きな影響があったが、主要メディアへの正確な情報発信や機構理事長によるサポートレターの発出、MICE業界で大きな影響力を有するICCA(国際会議協会)CEOの訪日機会を捉えた取組等が功を奏し、誘致復活への足がかりとなった。その後も国際会議決定権者のキーパーソン招請、海外でのMICE専門見本市出展等積極的な取組を行った結果、目標件数である45件を超えて、合計47件の国際会議誘致を達成したことは、大震災の逆風下、評価できるものであり、着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>地方では小さな規模から受入させ、少しずつ慣らしていくのがよい。</p> <p>今後は小型でも良質なものにも目を向けてゆくべきである。</p>

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
【数値目標】 中期目標期間中に、機構が誘致した国際会議の数を90件とする。	数値目標 機構が誘致した国際会議の件数を45件とする。			
3. 予算、収支計画及び資金計画  (1) 自己収入の確保  個別相談会の開催やビジット・ジャパン・キャンペーン事業の実施に当たっての支援、国際会議の開催・誘致の支援等を通じて、事業パートナーとの連携を強化し、顧客満足度を高めることにより、地方自治体、民間事業者等からの賛助金拠出の維持・増加に努めるとともに、賛助会員の増加による会費収入の増加を図る。 (2) 予算(人件費の見積りを含む。) 別紙 (3) 収支計画及び資金計画 別紙	3. 予算、収支計画及び資金計画  (1) 自己収入の確保  インバウンド・フォーラム及び個別相談会の開催や海外プロモーション事業の実施に当たっての支援、国際会議の開催・誘致の支援等を通じて、事業パートナーとの連携を強化し、顧客満足度を高めることにより、地方自治体、民間事業者等賛助団体からの賛助金拠出の維持・増加に努めるとともに、賛助会員の増加による会費収入の増加を図る。また、受託業務にも積極的に取り組み、収入増を図る。 (2) 予算(人件費の見積りを含む)  別紙  (3) 収支計画及び資金計画  別紙	B	平成23年6月より、新規会員獲得につなげるため、「トライアル会員制度」を導入し、観光業界以外の企業も含め、会員拡大による自己収入の確保を進めた結果、賛助団体として8団体、会員として13団体が新たに加入するなど優れた取組を行っている。しかしながら、財政事情・東日本大震災の影響等の理由により、賛助団体2団体、会員29団体が退会しており、自己収入確保の観点からは憂慮するところである。今後更なる勧誘活動の強化等努力が必要である。 一方、支出関係については、総人件費改革を踏まえ、人件費の抑制を図り、一般管理費及び業務経費の削減等、着実に推進している。	自己収入確保の取り組みや工夫がたりない。 ① 賛助団体・会員に対してもう少しきめ細やかな対応が必要。例えば、企業と観光協会と自治体とではインバウンドに対しての意識や求めるものが違うのではないか。また、取り扱う業務内容を利用しやすいバックものやメニューにして購入し易くするなど。 ② 一般向けのセミナーなども開催し、収入を確保するという意識を育てる必要がある。 ③ 収入向上委員会などを組織して収入確保を考える。
4. 短期借入金の限度額  予見し難い事故等の事由に限り、資金不足となる場合における短期借入金の限度額は、100百万円とする。	4. 短期借入金の限度額  予見し難い事故等の事由に限り、資金不足となる場合における短期借入金の限度額は、100百万円とする。	—	該当なし	
5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画  なし	5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画  なし	—	該当なし	
6. 剰余金の使途  剰余金が発生した場合には、独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第44条第3項の規定による国土交通大臣の承認を受けて、海外からの訪日旅行の促進の効果が高く見込まれる海外宣伝事業費の使途に充てる。	6. 剰余金の使途  剰余金が発生した場合には、独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第44条第3項の規定による国土交通大臣の承認を受けて、海外からの訪日旅行の促進の効果が高く見込まれる海外宣伝事業費の使途に充てる。	—	該当なし	

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成23年度計画			
<p>7. その他主務省令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 人事に関する計画 前述のとおり、人件費の削減や、民間からの出向者等の活用、プロパー職員の育成等に努める。</p> <p>(2) 独立行政法人国際観光振興機構法(平成14年法律第181号)第10条第1項に規定する積立金の用途 なし</p> <p>(3) その他中期目標を達成するために必要な事項 なし</p>	<p>7. その他主務省令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 人事に関する計画 前述のとおり、人件費の削減や、民間からの出向者等の活用、プロパー職員の育成等に努める。</p> <p>(2) 独立行政法人国際観光振興機構法(平成14年法律第181号)第10条第1項に規定する積立金の用途 なし</p> <p>(3) その他中期目標を達成するために必要な事項 なし</p>	<p>評価済</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>該当なし</p> <p>該当なし</p>	

総合的な評価

業務運営評価（実施状況全体）

評点の分布状況（項目数合計：17項目） （17項目）

SS	0項目	
S	1項目	□
A	15項目	□□□□□□□□□□□□□□□
B	1項目	□
C	0項目	

総合評価

（法人の業務の実績）

1. 業務運営の効率化

- ①一般管理費については、平成19年度比15%削減という目標に対し10.5%減となったものの、平成22年度の実績（▲11.28%）から後退しているとともに、中期目標の期間が平成24年度で終了することを考慮すると、一般管理費の削減率は不十分である。しかし、運営費交付金対象業務経費については、対平成19年度比14.9%の減となり、平成19年度比で5%程度削減するという目標を大きく上回っており評価できる。とりわけ、東日本大震災の影響という厳しい条件のもとで強かに事業に取り組んだ中で、人件費の抑制や運営費交付金対象業務経費を大きく削減していることは、着実な実施状況にあると認められる。
- ②・総人件費については、昨年から△3.3%を削減し、削減目標を大きく超えた19.9%を削減する結果となった。平成23年度のラスパイレズ指数は、地域・学歴を考慮した東京都特別区在勤の国家公務員との比較を行うと、昨年比△3.6の90.8となっている。
- ③海外事務所については、事業・運営の検証を行うとともに、特に、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」に基づき、北京及びバンコク事務所については、国際交流基金との共用化を実現した。また、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」に基づき、他の国際業務型の法人の海外事務所との機能的な統合について検討を行うなど、着実な取り組みを行っている。
- ④震災後大きく落ち込んだ訪日外客数を早期に回復させるため、在外公館等公的機関や民間企業との連携等、関係機関との連携強化を図っており、その連携実績は平成22年度の2.8倍に増えている。
- ⑤競争性のない随意契約については、前年度に対し件数・金額共に下がっている。
- ⑥国民に対する情報開示と機構の組織や活動等の広報について質量両面で拡充強化している。

以上のように、中期目標を大きく上回る成果を上げている事項や、着実に閣議決定を進めるなど、業務運営の効率化を積極的に進め、着実に実績を上げていると認められる。

2. 業務の質の向上について

- ①東日本大震災後、いち早く4言語のポータルサイトを立ち上げ、海外に対して日本の状況を正しく伝える情報発信を行っていることは高く評価できる。しかも、そのサイトは、関係省庁等からも評価され多くリンクされていることも、この取組は高く評価できるものであると言える。また、Facebookページを6箇所追加して13箇所運用し、その結果、Facebookファン数は1年間で約20万人から約40万人へ倍増し、日本の政府機関のFacebookページの中で最多となって

いる。加えて、アラビア語サイト等新たなWEBサイトの整備や、スマートデバイス対応にも積極的に取り組んだ結果、ウェブサイトのアクセス数は平成22年度実績から約30%増の約2億1,900万ページビューとなり、平成23年度計画の数値目標（1億7,500万ページビュー）を大幅に上回っている。さらには、各種メディアに対する情報発信を強化した結果、記事掲載・番組放映等の成果は、416件（平成22年度比62%増）に達するなど、限られた予算の中で優れた実施状況にある。

- ②東日本大震災・円高等の影響による逆風の中で、北京、バンコク、ニューヨーク等の事務所においては、旅行商品の造成・販売支援による送客数に関して年度目標を上回る実績をあげている。こうした取組もあって、訪日外客数の減少幅は急速に縮小している。
- ③TICにおいて、東日本大震災発生直後より平成23年4月末まで24時間の電話問い合わせサービスを実施し、外国人向け情報提供はじめ震災後の訪日外客の不安を軽減する素晴らしい取組を実施した。一方、このTICは、平成24年1月に外部委託を行ったが、訪日外客の利便性が一層高まったものと認められる。
- ④国際会議等についても、震災・原発事故の影響により中止や延期が相次ぎ、誘致活動にも大きな影響があったが、積極的な取組を行った結果、目標件数である45件を超えて、合計47件の国際会議誘致を達成したことは評価できるものである。

以上のように、東日本大震災の影響という厳しい条件の中にあつて、積極的な取組を行い、中期計画・年度計画の数値目標を達成した事業も多いなど、激減した訪日外国人旅行者数の急速な回復に貢献していることが認められ、着実に実績を上げていと認められる。

### 3. 予算、収支計画及び資金計画

- ①新規会員獲得につなげるため、「トライアル会員制度」を導入した結果、新規加入も多数あったが、一方で退会も多く、自己収入確保の観点からは憂慮するところである。今後更なる勧誘活動の強化等努力が必要である。
- ②支出関係については、総人件費改革を踏まえ、人件費の抑制を図り、一般管理費及び業務経費の削減等、着実に推進している。

以上のように、支出削減も図られており、着実に実績を上げていと認められる。ただ、今後とも、自己収入確保の観点から、新規勧誘に加え、賛助団体・会員との一層の連携強化や満足度を高める取組が必要であろう。

（課題・改善点、業務運営に対する意見等）

- ①東日本大震災に当たっての取組は特筆すべき素晴らしい対応であった。今後ともこうした緊急時の対応が確実に実施できるよう、日頃からの準備を期待する。
- ②今後とも海外事務所を中心としたネットワークやノウハウを活用すること等により、「訪日外国人300万人プログラム」への積極的な連携・貢献を図ること。

（その他）

特になし

総合評定 (SS, S, A, B, Cの5段階)  A	(評定理由)  平成23年度は、東日本大震災の影響、世界的な経済不況や円高等、訪日外国人旅行者を誘致する上には極めて厳しい状況にあった。しかしながらこうした厳しい条件の中で積極的に事業を展開し、その結果、訪日外国人旅行者が急速に回復してきている。 このように積極的に事業を行いながら、一方で、業務運営の効率化や業務の質の向上にも積極的に取り組んでおり、中期目標・中期計画について着実な実施状況にあると認められる。
---------------------------------------	---

	実績	評価
<p>1 政府方針等</p> <p>○ 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定。以下「基本方針」という。)で個別に措置を講ずべきとされた事項等で、平成23年度において取り組むこととされている事項についての法人の取組。</p>	<p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の指摘を踏まえ、平成23年度より企画・立案・海外で実施する必要のない調査(国際観光白書、消費動向調査、訪問地調査)に関する業務を国(観光庁)に一元化した。また、海外プロモーションの国委託事業には不参加とし、民間に委ねるとともに、プロモーションが現地密着型で効果的に実施されるよう必要な管理・監督業務を行った。また、ツーリスト・インフォメーション・センター(TIC)の直営を廃止し、平成24年1月2日より民間委託を開始した。</p> <p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」に基づき、北京及びバンコク事務所については、平成23年7月～8月にかけて国際交流基金(JF)の入居ビルへ移転し、共用化を実現した。また、北京及びバンコク事務所を除く海外事務所についても、平成22年度中に行った見直しの結果を踏まえ、会議室使用や宣伝ツールの配布ラックを設置する等施設の共用化を積極的に実施した。</p> <p>また、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」に基づき、他の国際業務型の法人の海外事務所との機能的な統合を進めることとし、3法人以上の海外事務所が設置されている都市を中心に、平成24年夏までに結論を得るべく検討を行っている。</p>	<p>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)を踏まえ、企画・立案・調査業務の国への移管、民間との役割分担、直営の外国人国内観光案内所(TIC)の廃止・民間委託、北京事務所及びバンコク事務所の国際交流基金の事務所との共用化を実施するとともに、その他事務所についても平成22年度の検討結果を踏まえて施設の共用化を図るなど、着実な取組を行っていると認められる。また、平成24年夏までに結論を得ようとしている、他の国際業務型の法人の海外事務所との機能的な統合の検討についても期待する。</p> <p>なお、昨年の評価で、「TICの外部委託では、外国人旅行者の利便が悪化しないよう注意が必要である。」と指摘したところであるが、今般の外部委託では、設置場所が外国人旅行者も訪れやすい好立地でかつ1階路面となり、非常に利便が高まったものと認識する。今後、この新たな設置場所を訪日外国人に周知徹底することが肝要である。</p>
<p>○ 政独委が国土交通大臣に通知した勧告の方向性のうち、平成23年度において取り組むこととされている事項についての法人の取組。</p>	<p>該当無し</p>	<p>左記事項について確認した。</p>
<p>○ 公益法人等に対する会費の支出について、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)で示された観点を踏まえた見直し。</p>	<p>公益法人等に対する会費の支出はすべて平成24年度、停止した。</p>	<p>「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)を踏まえて、公益法人に対する会費の支出を停止しており、着実に取組を行っていると認められる。</p>
<p>2 財務状況</p> <p>(1) 当期総利益(又は当期総損失)</p> <p>○ 当期総利益(又は当期総損失)の発生要因が明らかにされているか。また、当期総利益(又は当期総損失)の発生要因の分析を行った上で、当該要因が法人の業務運営に問題等があることによるものか。</p>	<p>一般勘定の当期総損失(△11百万円)の主な発生要因は、為替差損△7百万円であり、業務運営に問題等があることによるものではない。</p> <p>交付金勘定の当期総利益(5百万円)の発生要因は、寄附金収益を主とする経常収益(325百万円)と経常費用(320百万円)の差額であり、業務運営に問題等があることによるものではない。</p>	<p>一般勘定・交付金勘定ともに発生要因は明確にされており、法人全体としての当期総損失は、△6百万円であるが、左記のとおり法人の業務運営に起因するものでなく問題ないと認められる。</p>

	実績	評価
(2)利益剰余金(又は繰越欠損金)		
○ 利益剰余金が計上されている場合、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から実施されることが必要な業務を遂行するという法人の性格に照らし過大な利益となっていないか。	利益剰余金161百万円のうち、104百万円はカナダ政府による諸税の還付金であり、過大な利益とはなっていない。	左記のとおりトロント事務所における諸税の還付であり、今中期計画終了後速やかに国庫返納予定であり、法人の性格に照らし過大な利益と評価するものでない。残りは国費とは関係のない交付金勘定の積立金等で、国際会議等の開催者に交付されるものである。
○ 繰越欠損金が計上されている場合、その解消計画の妥当性。当該計画が策定されていない場合、未策定の理由の妥当性(既に過年度において繰越欠損金の解消計画が策定されている場合の、同計画の見直しの必要性又は見直し後の計画の妥当性を含む)。 さらに、当該計画に従い解消が進んでいるかどうか。	該当無し	左記事項について確認した。
(3)運営費交付金債務		
○ 当該年度に交付された運営費交付金の当該年度における未執行率が高い場合において、運営費交付金が未執行となっている理由が明らかにされているか。	財務諸表の付属明細書に記載しているとおり運営費交付金債務は、主に事業の効果的な実施等により運営費交付金の収益化額が計画額を下回ったため発生したものである。	総人件費改革の実績については、詳細は後述するが、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」において、平成18年度から平成22年度までの5年間の取組みが規定されているところであるが、国際観光振興機構は、23年度も「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」(平成18年7月7日閣議決定)に基づき引き続き実施しており、その成果が現れていると認められる。
○ 運営費交付金債務(運営費交付金の未執行)と業務運営との関係についての分析。	運営費交付金の未執行の内訳は総人件費改革の取り組みの成果により人件費の割合が多いものであり、業務自体に及ぼす影響は少ない。	同上。
3 保有資産の管理・運用等		
(1)保有資産全般の見直し		
ア 実物資産		
○ 職員宿舎について、「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画」(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)で示された方針等を踏まえた見直し。	職員宿舎は保有していない。	左記事項について確認した

	実績	評価
○ 基本方針において既に個別に措置を講ずべきとされた施設等以外の建物、土地等における、i) 利用実態の把握状況、ii) 利用実態を踏まえた保有の必要性等の検証状況。(未利用又は利用の程度が低い資産関係)	該当無し	左記事項について確認した
イ 金融資産		
○ いわゆる溜まり金の精査における、次のような運営費交付金債務と欠損金等との相殺状況に着目した洗い出し状況。 i) 運営費交付金以外の財源で手当てすべき欠損金と運営費交付金債務が相殺されているもの。 ii) 当期総利益が資産評価損等キャッシュ・フローを伴わない費用と相殺されているもの。	該当無し	左記事項について確認した
ウ 知的財産等		
○ 特許権等の知的財産について、法人における保有の必要性の検討状況。	該当無し	左記事項について確認した
○ 検討の結果、知的財産の整理等を行うことになった場合は、その法人の取組状況や進捗状況等。	該当無し	左記事項について確認した
(2)資産の運用・管理		
ア 実物資産		
○ 活用状況等が不十分な場合は、原因が明らかにされているか。その妥当性。	該当無し	左記事項について確認した
○ 実物資産の管理の効率化及び自己収入の向上に係る法人の取組。	実物資産は、事務所の間仕切り、パソコン等、通常業務の実施上不可欠なものがほとんどであり、いずれも規程に基づき効率的な管理に努めている。	国際観光振興機構は、土地・建物は保有しておらず、左記の適正な管理に努めていることが認められる。
イ 金融資産		
a) 資金の運用		
○ 事業用金融資金の管理・運用に関する基本方針の策定状況及び委託先の選定・評価に関する規定状況。	該当無し	左記事項について確認した



	実績	評価
○ 運用委託先の評価の実施状況及び定期的見直しの状況。	該当無し	左記事項について確認した
○ 資金管理機関への委託業務に関する管理・監督状況。	該当無し	左記事項について確認した
b) 債権の管理等		
○ 貸付金、未収金等の債権について、回収計画が策定されているか。回収計画が策定されていない場合、その理由の妥当性。	貸付金については該当がないため回収計画は策定していない。 未収金については、ほとんど例は無いものの、請求書発行後、一定期間が過ぎても入金が無い場合には、担当部署を通じて督促することとしている。	未収金については、ほとんどが地方公共団体等からの受託収入であり、回収不能になるケースは考えづらく妥当であると認められる。
○ 回収計画の実施状況。i) 貸倒懸念債権・破産更生債権等の金額やその貸付金等残高に占める割合が増加している場合、ii) 計画と実績に差がある場合の要因分析を行っているか。	該当無し	左記事項について確認した
○ 回収状況等を踏まえ回収計画の見直しの必要性等の検討が行われているか。	該当無し	左記事項について確認した
ウ 知的財産等		
○ 特許権等の知的財産について、特許出願や知的財産活用に関する方針の策定状況や体制の整備状況。	該当無し	左記事項について確認した
○ 実施許諾等に至っていない知的財産の活用を推進するための取組。	該当無し	左記事項について確認した

	実績	評価
4 人件費管理		
(1) 総人件費		
○ 取組開始からの経過年数に応じ取組が順調であるかどうかについて、法人の取組の適切性。また、今後、削減目標の達成に向け法人の取組を促すものとなっているか。	<p>総人件費改革の取組として、平成18年度からの5年間で5%以上の削減を目標としてきたが、平成23年度の人件費はこの目標を大きく超え、19.9%を削減した結果となった。</p> <p>平成23年度のラスパイレース指数は、国家公務員との比較では105.0とその水準を上回っているものの、地域を考慮した場合は90.8、地域・学歴を考慮した場合は87.8と国の水準を下回っている。当機構は地方組織が無く、職員の9割が大卒・大学院卒であるため、今後も地域・学歴を考慮した東京都特別区在勤の国家公務員との比較でラスパイレース指数が100を上回ることのないよう、引き続き適切な措置を講じていく。</p>	<p>総人件費は、平成23年度についても、人事評価制度による評価結果を職員の昇給等の処遇に確実に反映させるなど、削減目標を大きく超え19.9%を削減する結果となった。これについては、大変評価できる実施状況であると認められる。また、平成23年度のラスパイレース指数に関しては、国際観光振興機構は地方組織が無く、職員の9割が大卒・大学院卒であるため、地域を考慮した場合は90.8、地域・学歴を考慮した場合は87.8と国の水準を下回っており問題になる水準にはないと認められる。</p>
(2) その他		
○ 法人の福利厚生費について、法人の事務・事業の公共性、業務運営の効率性及び国民の信頼確保の観点から、必要な見直しが行われているか。	<p>福利厚生費への支出については、職員の健康管理(健康診断等)と借上宿舎に限っている。</p>	<p>「独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて」(平成22年5月6日総務省行政管理局長通知)の内容を踏まえて、毎年度観光庁長官から国際観光振興機構理事長あて適切な措置を要請しているところであるが、着実に守られており、国の水準や社会一般の情勢に適合していると認められる。</p>
5 契約		
(1) 契約に係る規程類、体制		
○ 契約方式等、契約に係る規程類について、整備内容や運用の適切性等。	<p>契約については、会計規程及び契約事務実施細則等の規程を整備し、規程に基づき適切な運用を行っている。また、会計検査院からの指摘事項を踏まえ、既に以下の規程改正を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 包括的随意契約条項の削除。</li> <li>・ 複数事業年度にまたがる契約についての条項を追加。</li> <li>・ 「一般競争契約(総合評価落札方式)に関する基本指針」の策定。</li> </ul>	<p>契約方式等規程類については、左記のとおり包括的随意契約条項を削除し競争性を高め、複数年の契約で経済性、効率性を担保するなどの改正を行い適切に対処している。今後においても、不断の見直しを行っていくべきである。</p>
○ 契約事務手続きに係る執行体制や審査体制について、整備・執行等の適切性等。	<p>契約手続きの執行体制は、金額に関わらず、必ず、契約締結前に、その妥当性について契約担当部門(経理グループ)で審査している。また、1件の予定価格が300万円以上1,000万円未満の契約については経理担当理事まで、1件の予定価格が1,000万円以上の契約については理事長までの承認が必要である。なお、500万円以上の契約については、監事に回付している。契約の締結に際しては監督職員、検査職員を任命し、履行終了後は必ず検査・検収を行った上で支払いをしている。</p>	<p>契約事務手続きに係る執行体制は左記の決裁体制の強化の他にも、監事が、定例の決算監査の他、随意契約に係る監査も実施する等契約事務の適切性の一層の確保が認められる。</p>

	実績	評価
(2) 随意契約見直し計画		
○ 「随意契約見直し計画」の実施・進捗状況や目標達成に向けた具体的取組。	<p>平成22年6月に「随意契約等見直し計画」を策定・公表し、引き続きその実施に取り組んでおり、平成23年3月に引き続き、平成23年8月には平成22年度における見直し計画のフォローアップをホームページで公表した。「随意契約等見直し計画」を踏まえ、競争性のない随意契約の削減を図った。</p> <p>&lt;競争性のない随意契約件数&gt; 平成23年度 12件(前年度15件) 金額178百万円(前年度198百万円)</p>	<p>毎年同計画のフォローアップを行い着実に競争性のない随意契約は削減されている。国際観光振興機構の競争性のない随意契約の内容は会計規程第34条第1項第1号「契約の性質又は目的が競争を許さないとき」に該当する本部事務所の借家料等が主であり、もうこれ以上の移行が困難の中、平成23年度においては、長期継続契約であった国内通話料について、一般競争を取り入れたことは、評価できる。</p>
(3) 個々の契約		
○ 個々の契約の競争性・透明性の確保。	<p>「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)の趣旨を踏まえ、入札及び契約の手続等の透明性を確保し、公正な競争を促進するため、外部有識者を委員とする契約監視委員会を平成21年12月に設置し、個別の契約状況について点検、見直しを行い、その結果、報告の内容又は審議した対象契約に係る理由及び経緯等に不適切な点又は改善すべき点があると認めるときは、必要な範囲で、理事長に対し意見の具申又は勧告を行うことができることとされているとともに、その内容を公表することとしている。なお、平成23年度においては、意見勧告は特段ないが、委員会における委員の意見等を踏まえ、不断の見直しを行っているところ。</p>	<p>平成23年度については、12月に契約監視委員会を開催し、委員に個々の契約をランダムに選定審査してもらい、その審査結果も公表し透明性を確保しつつ実施されている。平成23年度においては、意見勧告はなかったが、平成21年度平成22年度に1者応札1者応募はなかったのに対し、平成23年度の一般競争に4件あった。従ってこの4件については、次回の契約監視委員会で審査いただき改善方法があれば、今後の入札に生かすべきである。また、国際観光振興機構は関連会社等はないが、平成23年度から入札公告に国際観光振興機構に関連する者が再就職している法人と契約する場合、当該法人への再就職の状況や当該法人との間の取引等の状況を公開する旨記載する取組みを始めており、徹底した透明性の確保に努力していることは評価できる。</p>

	実績	評価
<p>6 内部統制</p> <p>○ 内部統制の充実・強化に向けた法人の長の取組。監事監査結果への対応。内部統制の充実・強化に関する法人・監事の積極的な取組。</p>	<p>・前年度受講した職員を除く全職員を対象に、外部専門家を招いてコンプライアンスの研修会を実施した。</p> <p>・コンプライアンス体制の整備のため、組織運営、労務管理、文書管理・情報公開、危機管理等についてそれぞれ規程を定めている。また、平成23年度は、海外での危機管理マニュアルを新規に作成し、今後の不測の事態への対応を整備した。</p> <p>・監事監査計画に基づく「業務監査」において、機構の保有法人文書の管理の実態調査を監査された結果、概ねリストにある法人文書が所定の保存場所に保存管理されていることが認められた。また、保有個人情報の管理に係る監査においては、概ね適正に整備・保護管理されていると認められた。</p> <p>・理事会を定期的に行い、理事長をはじめとした役員で重要な情報を共有し、審議事項については議論の上、意思決定した。理事会の議事録は電子メールで役員に配信し、周知した。</p> <p>・組織上・業務上の重要課題等について、役員及び幹部職員による意見交換を行う場として、「JNTOの今後のあり方に関する検討会」を平成23年11月に設置した。平成23年度は計6回の検討会を開催し、開催に当たっては職員からの意見を募集し、議論に反映させた。</p>	<p>コンプライアンス研修に58名が参加したり、また、危機管理マニュアルの新規作成、「JNTOの今後のあり方に関する検討会」の設置等、着実な取組を行っていると思われる。また、理事会の定期開催により法人の長は適確に重要情報等を把握すると共に、その結果を役員に周知する等、法人の動向やミッション等を役員に徹底している。また、昨年の評価で「業務改善に関する提案制度」をより一層活用することも重要であると指摘したところであるが、今般「JNTOの今後のあり方に関する検討会」を設置し、職員からの意見を募集し役員・幹部の意見交換に反映させるようにしたことは、待ちの姿勢ではなく積極的に職員から意見を吸い上げようとする姿勢が見られ、評価出来る。</p>
<p>7 関連法人</p> <p>○ 法人の特定の業務を独占的に受託している関連法人について、当該法人と関連法人との関係が具体的に明らかにされているか。 当該関連法人との業務委託の妥当性。</p> <p>○ 関連法人に対する出資、出えん、負担金等について、法人の政策目的を踏まえた出資等の必要性。</p>	<p>該当無し</p> <p>該当無し</p>	<p>左記事項について確認した。</p> <p>左記事項について確認した。</p>

	実績	評価
<p>8 業務改善のための役職員のイニシアティブ等についての評価</p> <p>○ 自然災害等に関するリスクへの対応について、法令や国等からの指示・要請に基づくもののほか、法人独自の取組。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年度は、海外での災害等(バンコク)が発生したことを契機に、機構の海外での危機管理マニュアルを新規に作成し、今後の不測の事態への対応を整備した。</li> <li>・東日本大震災以降の機構の対応について詳細な記録をまとめ、観光庁とともに震災対応について検証を行った。</li> <li>・組織上・業務上の重要課題等について、役員及び幹部職員による意見交換を行う場として、「JNTOの今後のあり方に関する検討会」を平成23年11月に設置した。平成23年度は計6回の検討会を開催し、開催に当たっては職員からの意見を募集し、議論に反映させた。</li> <li>・業務・マネジメントに対する国民からの意見・感想等について、機構のホームページにおいて、各業務の電話番号、FAX番号、メールアドレスを問い合わせ先として案内し、随時質問、意見等を受け付け、業務運営の参考とした。</li> </ul>	<p>左記の実績の他にも、東日本大震災発生直後より24時間の電話問い合わせサービスの実施や、4言語による情報ポータルサイトを直ちに立ち上げ日本の状況を正しく伝える情報発信を行ったり、国際会議誘致の関係でも主要メディアへの正確な情報発信や機構理事長によるサポートレターの発出等、今回の震災において、直ちに役職員が一体となって訪日外国人旅行者及び海外市場に対する対応を強力かつ積極的に行っていることは高く評価出来る。</p>