

独立行政法人国際観光振興機構  
平成25年度業務実績評価調書

平成26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		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成25年度計画			
1. 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すべき措置	1. 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すべき措置	S	<p>地域コンサルティング窓口の設置、 地方連携ミニ個別相談会の開催、パート ナー情報のデータベース化等の取 組を進め、事業パートナーとの連携を 強化するとともに、機構が提供するサ ービスを向上させ、個別相談会やイン パウンド旅行振興フォーラムのセミ ナープログラムの充実を図った。</p> <p>また、国際観光統計、訪日旅行誘致 ハンドブック（欧米豪6市場編）、ニ ュースフラッシュ等を継続的に発行 し、最新のマーケティング情報を提供 するとともに、事業パートナーのニ ーズに合わせムスリムセミナーを開催 した。</p> <p>上記のような取組の結果、個別コン サルティングの件数は年間延べ2,9 05件となり、目標を大幅に上回ると ともに、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の評価 が、4段階評価で上位2つを得た割合</p>	<p>2020年に向けて、今後コン サルティング事業や相談会へ のニーズはますます高まると 予想され、我が国のインパウン ドに対する送客市場動向を十分 に勘案し、前年の実績を踏ま えた目標の見直しが重要であ る。</p>
<p>（1）訪日プロモーション業務</p> <p>①海外事務所を活用した市場動 向の収集・調査・分析・提供</p> <p>海外事務所の海外現地における ネットワークや社会的ステイタ スを最大限に活用して、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 情報をリアルタイムで収集し、市 場別に分析を行う。また、その結果 について、ウェブサイト、ニュース レター、出版物、セミナー、個別 コンサルティング等の様々な方法 を通じて、事業パートナー等へ提供 することにより、インパウンドビジ ネスを支援するサービスの向上を図 る。平成25年度は、パートナー情 報のデータベース化を行い、パート ナーのニーズを把握して事業へ反</p>	<p>（1）訪日プロモーション業務</p> <p>①海外事務所を活用した市場動 向の収集・調査・分析・提供</p> <p>海外事務所の海外現地におけ るネットワークや社会的ステイ タスを最大限に活用して、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リア ルタイムで収集し、市場別に分 析を行う。また、その結果につ いて、ウェブサイト、ニュース レター、出版物、セミナー、個 別コンサルティング等の様々な 方法を通じて、事業パートナー 等へ提供することにより、イン パウンドビジネスを支援するサ ービスの向上を図る。平成25 年度は、パートナー情報のデー</p>			

<p>映するとともに、インバウンド旅行振興フォーラム、個別相談会等における相談対象市場を拡大する。</p> <p>【数値目標】 事業パートナーに対し、海外事務所員や本部職員による面談方式の個別コンサルティングを年間延べ1, 500件以上実施し、インバウンド関係者の育成とインバウンドビジネスの活性化を目指す。 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、4段階評価で上位2つの評価を得る割合が7割以上となることを目指す。</p>	<p>データベース化を行い、パートナーのニーズを把握して事業へ反映するとともに、インバウンド旅行振興フォーラム、個別相談会等における相談対象市場を拡大する。</p> <p>【数値目標】 事業パートナーに対し、海外事務所員や本部職員による面談方式の個別コンサルティングを年間延べ1, 272件以上実施し、インバウンド関係者の育成とインバウンドビジネスの活性化を目指す。 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、4段階評価で上位2つの評価を得る割合が7割以上となることを目指す。</p>		<p>は約97%となり、目標である7割以上を大きく上回り、事業パートナーの高い評価を得た。</p> <p>以上のとおり、海外事務所を活用した市場動向の収集・調査・分析・提供に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	
<p>②訪日外国人旅行者誘致のための業務</p> <p>海外事務所の機能を最大限に活用し、海外の市場動向、競合国の活動事例や日本における成功事例等の情報を積極的・機動的に収集・分析することにより、マーケティングの高度化を図るとともに、その結果に基づき、観光庁と共同で効率的・効果的な訪日プロモーション方針を策定・公表し、日本の観光魅力の発信や訪日旅行商品の造成・販売支援等を推進する。また、訪日プロモ</p>	<p>②訪日外国人旅行者誘致のための業務</p> <p>海外事務所の機能を最大限に活用し、海外の市場動向、競合国の活動事例や日本における成功事例等の情報を積極的・機動的に収集・分析することにより、マーケティングの高度化を図るとともに、別添1の各市場別の訪日プロモーション方針・事業計画概要に基づき、観光庁と連携して日本の観光魅力の発信や訪日旅行商品の造成・販売支援</p>	-		

<p>ーション事業の海外現地における事業実施の推進機関として、国内外におけるネットワークを形成・発展させ、関係者との連携を図ることによりオールジャパン体制を確立し、同事業を機動的・効果的に推進する。</p>	<p>等を推進する。また、訪日プロモーション事業の海外現地における事業実施の推進機関として、国内外におけるネットワークを形成・発展させ、関係者との連携を図ることによりオールジャパン体制を確立し、同事業を機動的・効果的に推進する。</p>			
<p>ア 多様なメディアを活用した日本の観光魅力の発信</p> <p>各市場のターゲット・セグメントに対する日本の観光魅力の発信に当たっては、様々な媒体（ウェブサイト、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努力する。</p> <p>特に、ウェブサイトはプロモーションだけでなく、重要なマーケティング手段としても位置づけ、媒体トレンドの変化やICTの技術革新を踏まえながら各種ソーシャルメディアの活用を図るとともに、一般消費者、旅行会社、メディア等に向けて、良質の情報を効率的に提供する。</p> <p>また、機構のウェブサイトにおいて、訪日外国人旅行者や海外の送客旅行会社等の対象に応じた情報コンテンツの充実や機能の改善を行う。</p> <p>海外メディアを通じた情報発信に当たっては、海外の有力なメディア（在日外国人メディアを含む。）</p>	<p>ア 多様なメディアを活用した日本の観光魅力の発信</p> <p>各市場のターゲット・セグメントに対する日本の観光魅力の発信に当たっては、様々な媒体（ウェブサイト、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努力する。</p> <p>特に、ウェブサイトはプロモーションだけでなく、重要なマーケティング手段としても位置づけ、媒体トレンドの変化やICTの技術革新を踏まえながら各種ソーシャルメディアの活用を図るとともに、一般消費者、旅行会社、メディア等に向けて、良質の情報を効率的に提供する。</p> <p>また、機構のウェブサイトにおいて、訪日外国人旅行者や海外の送客旅行会社等の対象に応じた情報コンテンツの充実や機能の改善を行う。</p> <p>平成25年度は、インドネシ</p>	S	<p>訪日旅行の有望新興市場である東南アジア向けに、新たにベトナム、インドネシア版Facebookページを開設し、あわせて15市場を対象とするFacebookページから、「日本の今」を伝える旬な情報や、各市場における日本関連情報などの発信を行った。その結果、Facebookファン数は1年間で約66万人から約128万人へとほぼ倍増した。</p> <p>また、訪日外客が関心を持つ多様なテーマを深掘りして特集するマンスリーウェブマガジンの5言語での発行、地域特産品情報を始めとする新規コンテンツ整備、スマートデバイス向け機能拡充など、ICT技術を活用した各種情報提供に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25年度の実績として、約41%増の4億6,100万ページビューとなり（平成24年度実績（約3億2,660万ページビュー））平成25年度計画の数値目標である3億4,200万ページビューを大きく上回った。</p>	<p>WEBの数値目標については、ページビューのみであるが、数値目標の設定について、より訪日誘客に繋がる数値目標となるような工夫について検討すべきである。</p>

<p>に対し、ウェブサイトやニュースレターによる日本観光情報の提供等を通じて日本特集記事の掲載等を働きかける。</p> <p>訪日取材に際しては、日本のインバウンド関係者のニーズや訪日旅行商品の造成・販売に連動した適切な取材対象の選定・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、訪日促進効果の高い記事の掲載を促すとともに、機構のウェブサイトへの誘引を働きかける。</p>	<p>ア語ウェブサイト及びFacebook ページを新規に開設し、有望新興市場である東南アジア向けのソーシャルネットワークサービスを活用した情報発信を強化する。さらに、訪日需要喚起や旅行者支援に資する記事で構成したマンスリーウェブマガジンの4言語（英語、中文簡体、中文繁体、韓国語）での発行、スマートデバイス向けコンテンツの拡充等により、ウェブサイトへのアクセス増を図る。</p> <p>海外メディアを通じた情報発信に当たっては、海外の有力なメディア（在日外国人メディアを含む。）に対し、ウェブサイトやニュースレターによる日本観光情報の提供等を通して日本特集記事の掲載等を働きかける。</p> <p>訪日取材に際しては、日本のインバウンド関係者のニーズや訪日旅行商品の造成・販売に連動した適切な取材対象の選定・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、訪日促進効果の高い記事掲載を促すとともに、機構のウェブサイトへの誘引を働きかける。</p>		<p>以上のとおり、多様なメディアを活用した日本の観光魅力の発信について、優れた事業展開が行われていると認められる。</p>	
---	---	--	--	--

<p>イ 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、要望に基づく提案や情報・販促素材等の提供、モデル的な訪日旅行商品の素材提供等による企画コンサルティング、旅行博覧会や展示会等への参加、現地有力旅行会社キーパーソンの日本への招請、日本における商談会の開催等の支援を行う。一般消費者向けに日本の観光プロモーション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、効果的・効果的な事業展開を図るべく努力する。</p> <p>また、現地旅行会社等のスタッフを対象とした研修・セミナーの実施、現地有力旅行会社との共同広告、訪日旅行販売担当のスキルアップを目的とするJTS（Japan Travel Specialist）育成事業等により訪日旅行商品販売支援を行う。</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年間90万人とする。</p>	<p>イ 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、旅程等の提案や情報・販促素材等の提供、モデル的な訪日旅行商品の素材提供等による企画コンサルティングや、観光庁等と連携し、旅行博覧会や展示会等への参加、有力旅行会社キーパーソンの日本への招請、日本における商談会の開催等の支援を行う。一般消費者向けに日本の観光プロモーションをあわせて行う際には、地方自治体、民間事業者等と連携し、オールジャパン体制による効果的・効果的な事業展開を図る。</p> <p>また、現地旅行会社等のスタッフを対象とした研修・セミナーの実施、現地有力旅行会社との共同広告、訪日旅行販売担当者のスキルアップを目的とするJTS（Japan Travel Specialist）育成事業等により訪日旅行商品販売支援を行う。</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65万人とする。</p>	<p>S</p>	<p>在外公館、地方自治体、民間事業者等と連携し、オールジャパン体制により効果的・効果的な訪日旅行商品の造成・販売支援事業を展開することにより、機構が支援を行った旅行商品により訪日した外国人旅行者について、目標の65万人を大きく上回る91万6,217人となった。</p> <p>中期計画の数値目標に達する成果を上げており、優れた実施状況と認められる。</p> <p>以上のとおり、訪日旅行商品の造成・販売支援について、優れた事業展開が行われていると認められる。</p>	<p>販売支援、旅行博・展示会の参加などと同時に、地元旅行会社に旅行商品を造成させるような取組みについても引き続き行っていくべきである。</p>
--	--	----------	--	--

<p>(2) 国内受入環境整備支援業務</p> <p>①観光案内所の整備支援業務</p> <p>訪日外国人旅行者の国内受入環境整備を推進するため、外国人観光案内所の認定・支援を行い、ボランティアガイドの活用も視野に入れつつ、外国人観光案内所の更なる質の向上・質の担保を図る。支援の実施に当たっては、外国人旅行者の動向や認定案内所のニーズを踏まえ、支援の充実を図ることとする。</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。）については、機構がこれまでに培ってきたネットワークや手法に基づき、民間のノウハウを取り入れた効果的な運営を行うとともに、案内所支援業務の中核として全国の案内所との連携を強化する。運営に当たっては、ウェブを活用した情報提供コンテンツを創設するとともに、海外事務所等を通じたTICの広報の強化を行い、対面、電話又はウェブによって情報提供を行う機会を増加させる。また、立地や他の外国人観光案内所との連携方法等を含め、現行の在り方を利用者視点に立って見直す。</p>	<p>(2) 国内受入環境整備支援業務</p> <p>①観光案内所の整備支援業務</p> <p>訪日外国人旅行者の国内受入環境整備を推進するため、外国人観光案内所の認定・支援を行い、ボランティアガイドの活用も視野に入れつつ、外国人観光案内所の更なる質の向上・質の担保を図る。平成25年度は、地方運輸局と連携して新たに認定案内所実態調査を行うほか、認定観光案内所専用サイトを立ち上げる。支援の実施に当たっては、外国人旅行者の動向や認定案内所のニーズを踏まえ、支援の充実を図ることとする。</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。）については、機構がこれまでに培ってきたネットワークや手法に基づき、民間のノウハウを取り入れた効果的な運営を行うとともに、案内所支援業務の中核として全国の案内所との連携を強化する。具体的にはTICと認定案内所（特に拠点案内所）との相互案内に取り組む。また、ウェブを活用した情報提供コンテンツを創設するとともに、海外事務所等を通じたTICの広報の強化を行い、対面、電話又はウェブによって情</p>	<p>A</p>	<p>外国人観光案内所の認定制度を適切に運用し、全国的な外国人観光案内所ネットワークの量的拡大と質的向上に努めた。認定案内所数は、25年度末は366ヶ所（24年度末時点の342ヶ所）となり順調に拡大した。</p> <p>また、認定案内所専用ウェブサイトの構築・運用、ブロック別研修会（9月：広島市、10月：高松市）の開催等の取組みを進め、参考情報や資料の共有、ネットワーキングに資する基盤整備により、認定案内所が提供するサービスの質の向上を着実に支援するとともに、認定済みの案内所の質の向上に資するコンサルティングにも注力し、2ヶ所の案内所のカテゴリ変更（カテゴリ1から2への変更）が実現した。</p> <p>さらに、TICに関して、TICの作成資料を中心とする情報提供コンテンツを創設や認定案内所職員の視察受入や、簡易通訳サービスの提供等の支援活動にも力を入れ、全国的な外国人観光案内所ネットワークの中核たる総合外国人観光案内所として、外国人旅行者に提供するサービスの質の一層の向上に努めた。今後、その在り方について不断の見直しを行う必要性を認識し、所要の検討を進めている。</p> <p>なお、認定案内所研修会におけるアンケートの結果、回答者の95.2%が「役立った」と本事業を評価した。また、TICによる情報提供件数については、目標値を大幅に上回る実績1</p>	
---	---	----------	--	--

<p>【数値目標】 外国人観光案内所に対する調査において、機構からの支援サービスの評価が、4段階評価で上位2つの評価を得る割合が7割以上となることを目指す。 中期目標期間中に、TICによる情報提供件数を年間12万件とする。</p>	<p>報提供を行う機会を増加させる。また、立地や他の外国人観光案内所との連携方法等を含め、現行の在り方を利用者視点に立って見直す。</p> <p>【数値目標】 外国人観光案内所に対する調査において、機構からの支援サービスの評価が、4段階評価で上位2つの評価を得る割合が7割以上となることを目指す。 TICによる情報提供件数を6万3,000件とする。</p>		<p>6万6,992件をあげた。</p> <p>以上のとおり、観光案内所の整備支援業務に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	
<p>②通訳案内士試験業務</p> <p>通訳案内士法に基づき、通訳案内士試験の実施に関する事務を行う。通訳案内士試験の受験手数料収入で試験業務経費を償うことができず赤字化している現状を踏まえ、その原因を分析した上で、受験者数の予測を行い、会場費の削減等試験実施方法の見直し等による試験事務の更なる効率化を実施し、あわせて、広報強化等により受験者数の増大を図ることにより、本試験事務の収支が償う状態とする。</p>	<p>②通訳案内士試験業務</p> <p>通訳案内士法に基づき、通訳案内士試験の実施に関する事務を行う。通訳案内士試験の受験手数料収入で試験業務経費を償うことができず赤字化している現状を踏まえ、その原因を分析した上で、受験者数の予測を行い、会場費の削減等試験実施方法の見直し等による試験事務の更なる効率化を実施し、あわせて、広報強化等により受験者数の増大を図ることにより、本試験事務の収支が償う状態とする。具体的には、低廉な会場の利用により経費の削減を図るとともに、ソーシャルメディア等を活用した通訳案内士試験の広</p>	<p>B</p>	<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、試験事務を代行した。</p> <p>収支が償う状況には至らなかったものの、試験会場の統合による運営の効率化、マークシート方式採用に伴う問題作成業務、採点業務の効率化等の取組を通じて試験業務の効率化を更に進めるとともに、Facebookの開設、通訳ガイドサービス体験デーへの協力による広報の強化や新たな取組として準会場を導入することにより受験者数の減少幅を縮小した。</p> <p>以上のとおり、通訳案内士試験業務について、受験手数料収入で試験業務経費を償う状況とする目標を達成できなかった。</p>	<p>2000万人の高みを目指して訪日外国人の増加を図るとの政府全体の方針の下、通訳案内士に対するニーズに的確に対応することが必要であり、通訳案内士の受験者数、合格者数の増加を図り、供給不足を解消することや地域の個別ニーズに対応するための特例ガイドの導入などの検討を観光庁と共に進めていくべきである。</p>

	報・周知の強化を通じて受験者の増大を図りつつ、準会場設置の働きかけを行い、受験者の増大及び経費の削減に取り組む。			
(3) 国際会議等の誘致・開催支援業務	(3) 国際会議等の誘致・開催支援業務			
①国際会議等の誘致支援業務	①国際会議等の誘致支援業務			
<p>我が国のナショナルコンベンションビューローとしてのマーケティング機能を強化し、市場分析、誘致対象のターゲティング、ポジショニング等を踏まえた誘致戦略を策定する。関係者のニーズを的確に反映しつつ、従来からのMICE（Meeting、Incentive Travel、Convention、Exhibition/Eventの総称）誘致・開催支援業務を一層充実するとともに、都市・コンベンションビューローの強化のためのコンサルティング機能の拡充を図ることで、我が国のMICE誘致主体のマーケティング戦略の高度化とその着実な実施に対する支援を行う。</p> <p>また、ICCA（International Congress and Convention Association）を始めとする国際的なMICE関連団体の活動への積極的な参画等による国際ネットワークの充実を図るとともに、海外における市場や会議主催者等の動向及び競合国・都市等の誘致活動に関</p>	<p>我が国のナショナルコンベンションビューローとしてのマーケティング機能を強化し、市場分析、誘致対象のターゲティング、ポジショニング等を踏まえた誘致戦略を策定する。関係者のニーズを的確に反映しつつ、従来からのMICE（Meeting、Incentive Travel、Convention、Exhibition/Eventの総称）誘致・開催支援業務を一層充実するとともに、都市・コンベンションビューローの強化のためのコンサルティング機能の拡充を図ることで、我が国のMICE誘致主体のマーケティング戦略の高度化とその着実な実施に対する支援を行う。</p> <p>また、ICCA（International Congress and Convention Association）を始めとする国際的なMICE関連団体の活動への積極的な参画等による国際ネットワークの充実を図るととも</p>	A	<p>国際会議については、マーケティング機能の強化、海外におけるネットワーク拡大とMICE専門見本市等への参加を通じた情報収集・分析、国内における有力な会議主催者との関係強化等の取り組みにより新規誘致案件の発掘機能を拡大した結果、昨年を10件上回る67件の誘致に成功した。特に9月以降には、観光庁と連携し、内閣総理大臣、所管大臣等の招請状の発出、会議主催者、学協会、自治体等関係者が一致団結し国を挙げたオールジャパン体制による誘致活動等が奏功し、開催規模4,000名以上の大型会議が決まる等、機構が誘致に成功した国際会議への外国人参加者予定数は、3万911人となった。</p> <p>一方、インセンティブ旅行については、東アジア、東南アジア等の有望市場からの企業や旅行会社キーパーソンを対象とした訪日視察旅行や海外現地でのインセンティブセミナーの実施等の取り組みの結果、約900件の誘致に成功し、インセンティブ旅行への外国人参加者予定数は6万1,217人となった。その結果、両者を合わせた同予定数は9万2,128人となり、平成25年度の目標である8万2,700人を大きく上回った。</p> <p>また、国際会議の開催支援業務とし</p>	

する情報の収集・分析を強化し、国内の誘致関係者への情報提供を行う。また、国内においては有力な会議主催者等との関係強化や会議誘致への啓蒙活動の充実等により主催者への動機づけを行い、誘致・開催に向けた意欲を高める等、大学・産業界等との一層の関係強化を通じた新規案件発掘機能を拡大する。

あわせて訪日インセンティブ旅行（企業報奨旅行）等の市場分析の強化を通じ、東南アジア、欧米豪等の有望市場からの誘致拡大を図る。

なお、これらの取組に当たり、支援対象等の絞りこみ、効率的な実施に留意する。

に、海外における市場や会議主催者等の動向及び競合国・都市等の誘致活動に関する情報の収集・分析を強化し、国内の誘致関係者への情報提供を行う。また、国内においては有力な会議主催者等との関係強化や会議誘致への啓蒙活動の充実等により主催者への動機づけを行い、誘致・開催に向けた意欲を高める等、大学・産業界等との一層の関係強化を通じた新規案件発掘機能を拡大する。

あわせて訪日インセンティブ旅行（企業報奨旅行）等の市場分析の強化を通じ、東南アジア、欧米豪等の有望市場からの誘致拡大を図る。

なお、これらの取組に当たり、支援対象等の絞りこみ、効率的な実施に留意する。具体的には、別添2の業務計画に基づき、業務を推進する。

## ②国際会議の開催支援業務

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。

## ②国際会議の開催支援業務

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。

て、国際会議観光都市、コンベンション推進機関等を対象とした人材育成事業を実施した。実施にあたっては、参加者のニーズに即したプレゼンテーション資料等の作成や研修参加者自身によるセミナー課題の事前準備等により業務の効率化を図った。

さらに、人材育成事業後のアンケートでは、8～9割以上の参加者が満足している。また、配布資料を基に、自都市での会員向けセミナーを実施するなどの結果も得ており、MICE産業を支える人材の育成に貢献した。

以上のとおり、国際会議等の誘致・開催支援業務に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。

<p>【数値目標】 中期目標期間中に、機構が誘致に成功した国際会議及びインセンティブ旅行への外国人参加者予定数を年間10万2,000人にする。</p>	<p>【数値目標】 機構が誘致に成功した国際会議及びインセンティブ旅行への外国人参加者予定数を8万2,700人にする。</p>			
<p>2. 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>2. 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) 組織運営の効率化</p> <p>「観光立国推進基本計画」(平成24年3月30日閣議決定)等を踏まえ、観光庁との役割分担の下、海外事務所を基盤とした業務へのより一層の重点化を図るべく、各海外事務所のこれまでの実績及び各国における訪日旅行に対する需要や海外旅行者数等を参考とした市場の将来性等を踏まえ、経営資源と権限の海外シフトを進める。このため、常勤職員については、中期目標期間中に国内：海外＝1：1となるよう、国内における地方自治体、民間企業、国際会議主催者等の国内関係者との連携、組織の統括等の本部機能を維持しつつ、計画的にシフトするものとする。さらに、当該シフトにあわせて、海外事務所長の判断により、活動経費の柔軟な執行ができる仕組みを構築する。これら海外業務への重点化の方策の実施に当たっては、更なる業務の効率化を図り、追加的な国費の投入を生じさせ</p>	<p>(1) 組織運営の効率化</p> <p>「観光立国推進基本計画」(平成24年3月30日閣議決定)等を踏まえ、観光庁との役割分担の下、海外事務所を基盤とした業務へのより一層の重点化を図るべく、各海外事務所のこれまでの実績及び各国における訪日旅行に対する需要や海外旅行者数等を参考とした市場の将来性等を踏まえ、計画的に経営資源と権限の海外シフトを進める。</p> <p>平成25年度は、新たにジャカルタ事務所を新設するとともに、海外事務所の常勤職員等を増員する。また、海外現地の市場動向の変化に応じたマーケティング活動を海外事務所において実施できるよう、海外事務所長の判断で執行可能な経費を配分する。</p> <p>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</p>	<p>A</p>	<p>ジャカルタ事務所の開設により、成長が期待される東南アジア市場における業務執行体制を強化する一方、海外事務所長の判断で執行可能な経費を新設し、海外への権限のシフトを行い、機動的かつ効果的な事業実施を実現した。また、国内においては本部の地域に対するインバウンド振興の支援体制を強化し、効率的な組織運営のための体制強化を行った。</p> <p>さらに、海外事務所の業績を定量的(数値目標の達成度)・定性的(実績値に至るまでの具体的な取組み)に把握し、事業・運営の検証を行うとともに、その結果を踏まえ、海外事務所運営の改善を図った。</p> <p>以上のとおり、組織運営の効率化に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	<p>今後、海外事務所を開設するに当たっては、訪日実績のみならず、市場の将来性も踏まえ、戦略的な体制の強化を図るべきである。</p> <p>また、各海外事務所においては、本年6月に決定された「市場別プロモーション方針」に沿って、外国人目線を活かした戦略的な訪日プロモーションを行うとともに、今後も、成果検証と改善を重ねていくことが必要である。</p>

ないよう留意する。  
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、国の外国人観光旅客誘致施策の動向も踏まえつつ、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。

ついて毎年度厳格に評価を行い、国の外国人観光旅客誘致施策の動向も踏まえつつ、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。

(2) 業務運営の効率化

(2) 業務運営の効率化

①効率化目標の設定等

①効率化目標の設定等

一般競争入札等の活用、業務執行方法の改善等を通じて、一般管理費の更なる削減と業務運営の効率化に努める。

一般競争入札等の活用、業務執行方法の改善等を通じて、一般管理費の更なる削減と業務運営の効率化に努める。

運営費交付金を充当して行う業務については、今中期目標期間中、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。）及び業務経費（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。）の合計について、毎年度平均で前年度比1.25%以上の効率化を行う。

運営費交付金を充当して行う業務については、今中期目標期間中、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。）及び業務経費（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。）の合計について、毎年度平均で前年度比1.25%以上の効率化を行う。

②随意契約の見直し

②随意契約の見直し

「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）を踏まえ、

「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）を

A

効率化対象経費については、円安傾向であった中、一般管理費の削減に向けての努力し、事業の実施にあたっては、一般競争入札を実施することを原則とし、出来る限り競争性の高い契約を採用すること等による効率化に努めたことにより、対前年度比1.25%削減という目標に対し、12.5百万円減（▲1.88%）となり目標を達成した。

また、競争性のない随意契約については、前年度に対し件数は増加しているものの、金額は下がっている。これらの契約は、競争契約等への移行が困難である本部事務所の借家料等である。なお、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、随意契約の不断の見直しを行っている。

以上のとおり、業務運営の効率化に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。

<p>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、監事による監査及び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チェックを受けるものとする。</p>	<p>踏まえ、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、監事による監査及び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チェックを受けるものとする。</p>			
<p>(3) 関係機関との連携強化</p> <p>オールジャパンによる訪日プロモーションを実施するため、在外公館を始めとする関係省庁・政府関係法人、インバウンドへの取組を強化する地方公共団体、日本ブランドを海外展開する経済界との連携を強化することにより、プロモーションの高度化を支える効率的・効果的な体制を構築する。</p>	<p>(3) 関係機関との連携強化</p> <p>オールジャパンによる訪日プロモーションを実施するため、在外公館を始めとする関係省庁・政府関係法人、インバウンドへの取組を強化する地方公共団体、日本ブランドを海外展開する経済界との連携を強化することにより、プロモーションの高度化を支える効率的・効果的な体制を構築する。</p>	<p>A</p>	<p>在外公館・日本貿易振興機構・国際交流基金・他国政府観光局・民間事業者等との連携事業を積極的に推進し、民間の持つブランド力やノウハウ・ネットワークを活用した費用対効果の高い共同プロモーションやPR事業を実施し、日本ブランドの確立と訪日旅行のPRに貢献した。</p> <p>特に経済産業省、日本貿易振興機構とは、観光庁及び機構との4者による「訪日外国人増加に向けた共同行動計画」に基づき連携を強化し、平成25年度中に99件（暫定値）の具体的な連携実績を上げることができた。</p> <p>また、各海外事務所において、国際交流基金、国際協力機構、日本貿易振興機構の海外事務所との定期的な会議を開催するとともに、事業連携のみならず、広報用資料の相互配置、各種イベントの関係者への周知及びボス</p>	

			<p>ター等の所内掲示、Facebook 等で他法人事業の紹介、会議室の共同利用等の連携強化等を通じたワンストップサービスの提供、施設の共用化の実績を上げることができた。</p> <p>さらに、インドネシア・ジャカルタにおいて平成26年3月に国際交流基金及び日本貿易振興機構と同一のビルに機構ジャカルタ事務所を開設し、共用化を実現した。</p> <p>新たな取組として、観光庁及び機構、フランス観光機構の3者による「日仏間観光協力に関する声明」に調印し、同声明に基づき、共通のビジュアルを活用した日仏両国における双方向の広告実施の取組等の実績を上げた。</p> <p>以上のとおり、関係機関との連携強化に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	
<p>(4) 内部統制の充実</p> <p>内部統制については、内部規定の整備、業務運営方針や組織・業務目標の明確化を行い、役職員による共有を図るとともに、定期的に業務実績や課題を整理し、改善を行う。</p> <p>法令等について、職員等に対する周知を行い、機構全体の職員のコンプライアンスの更なる徹底を図る。また、訪日旅行商品の造成・販売支援等の事業の実施に当たっては、広</p>	<p>(4) 内部統制の充実</p> <p>内部統制については、内部規定の整備、業務運営方針や組織・業務目標の明確化を行い、役職員による共有を図るとともに、定期的に業務実績や課題を整理し、改善を行う。</p> <p>法令等について、職員等に対する周知を行い、機構全体の職員のコンプライアンスの更なる徹底を図る。また、訪日旅行商</p>	<p>A</p>	<p>内部規程を整備し全職員を対象としたコンプライアンス及び内部統制（情報セキュリティ対策を含む）や会計関連の研修を強化実施することで内部規程等の周知徹底を図った。</p> <p>新たな取組として、年度計画を踏まえ、部・海外事務所ごとに果たすべき役割や職員の行動規範を定めた「組織・業務目標」を策定し、役職員に周知することにより、業務運営方針や組織・業務目標を明確化した。</p> <p>また、監事監査計画により各種監査</p>	<p>今後、JNTO が訪日プロモーション事業の実施主体となることに対応するため、内部統制体制を不断に見直すことが重要である。</p>

<p>く機会の平等を担保するとともに、特定の企業への利益誘導にならないよう留意する。</p> <p>「国民を守る情報セキュリティ戦略」等の政府方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進する。</p>	<p>品の造成・販売支援等の事業の実施に当たっては、広く機会の平等を担保するとともに、特定の企業への利益誘導にならないよう留意する。</p> <p>「国民を守る情報セキュリティ戦略」等の政府方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進する。</p>		<p>を実施し、指摘事項を踏まえ業務の改善に取り組んだ。</p> <p>以上のとおり、内部統制の充実に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	
<p>(5) 戦略的な情報発信</p> <p>機構の取組や業務成果を幅広く発信し、各事業の必要性・効率性等の評価に資するため、市場別プロモーション方針・事業計画概要、事業・活動の成果物等の公表の充実を図るとともに、統計・マーケティングデータ等保有資料・データの公開やウェブサイトの内容の充実を図ること等により、情報公開・発信を積極的に推進する。</p>	<p>(5) 戦略的な情報発信</p> <p>機構の取組や業務成果を幅広く発信し、各事業の必要性・効率性等の評価に資するため、市場別プロモーション方針・事業計画概要、事業・活動の成果物等の公表の充実を図るとともに、統計・マーケティングデータ等保有資料・データの公開やウェブサイトの内容の充実を図ること等により、情報公開・発信を積極的に推進する。</p>	<p>A</p>	<p>ウェブサイトにおける統計、マーケティングデータを活用したトピックス等の随時の更新と新規情報・資料の掲載に努めた結果、機構の日本語ウェブサイトのアクセス数は前年比55%の増加となり、情報発信の強化を図ることができた。</p> <p>国内広報の取組強化の結果、過去最高の年間1,709件の機構関連記事が掲載され、機構のプレゼンスの向上につながった。</p> <p>また、平成25年度はムスリム旅行者への対応の関心の高まりを受けて、関連の情報発信に注力し、関係省庁・民間企業等が開催するムスリム旅行者対応のセミナー16件に講師を派遣するなど、積極的な情報発信を行い、国内におけるムスリム旅行者の受入体制整備に貢献した。</p> <p>以上のとおり、戦略的な情報発信に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	<p>今後も国内のインバウンド需要に対するマーケティングが必要であり、国内の市場動向を把握の上、海外、国内の商談会などの予定を立てるなど、戦略的な情報発信を引き続き図っていくべきである。</p>

3. 予算、収支計画及び資金計画	3. 予算、収支計画及び資金計画			
<p>(1) 自己収入の確保</p> <p>海外事務所を活用した市場動向の情報提供、個別相談会の開催等事業パートナー等を対象とする事業等の強化・拡大やビジット・ジャパン事業の実施に当たっての支援、国際会議の誘致・開催の支援等を通じて、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・会費等の維持・増加に努めるとともに、賛助団体・会員等の増加による収入の増加を図る。また、機構のノウハウを活かした受託業務等にも積極的に取り組み、収入増を図る。</p>	<p>(1) 自己収入の確保</p> <p>海外事務所を活用した市場動向の情報提供、個別相談会の開催等事業パートナー等を対象とする事業等の強化・拡大やビジット・ジャパ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・会費等の維持・増加に努めるとともに、賛助団体・会員等の増加による収入の増加を図る。また、機構のノウハウを活かした受託業務等にも積極的に取り組み、収入増を図る。</p>	A	<p>観光業界以外の業種も含め、会員拡大による自己収入の確保を進めた。その結果、賛助団体として13団体、会員として35団体が新たに加入した。財政事情等の理由により、賛助団体4団体及び会員10団体が退会したものの、全体では、34団体の増加となり、賛助団体・会費収入の拡大につながった。</p> <p>なお、機構が毎月発行するウェブマガジンを活用した記事広告事業の広報に務めた結果、年度内で11枠の申し込みがあり、その他のウェブサイト関連収益事業とあわせて、全体で約2,200万円の収入となった。</p> <p>また、旅行者向け地図(日本、東京、京都奈良)の有償販売の開始、地域の外国語版観光宣伝印刷物の受託制作などにも取り組んだ結果、印刷物全体では約390万円の新たな収入につながった。</p> <p>以上のとおり、自己収入の確保に積極的に対応しており、年度当初計画を着実に実行していると認められる。</p>	
<p>(2) 予算(人件費の見積りを含む。)</p> <p>別紙</p>	<p>(2) 予算(人件費の見積りを含む。)</p> <p>別紙</p>			

(3) 収支計画及び資金計画 別紙	(3) 収支計画及び資金計画 別紙			
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。	—		
4の2. 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産がある場合には、当該財産の処分に関する計画  なし	4の2. 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産がある場合には、当該財産の処分に関する計画  なし	—		
5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画  なし	5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画  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4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。	—		

<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>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</p> <p>上記目標の達成に向けて、効率的かつ効果的な業務運営を行うための人材確保、人材育成を着実に実施する。</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。また、プロパー職員の育成とあわせて外部からの有能な人材の登用を行う。</p> <p>職員個々の能力と実績に基づいた適切な人事評価を実施し、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、可能な限り人事評価を実施する。</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や内外の研修等も活用し、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>給与水準については、国家公務員</p>	<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>上記目標の達成に向けて、効率的かつ効果的な業務運営を行うための人材確保、人材育成を着実に実施する。</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。また、プロパー職員の育成とあわせて外部からの有能な人材の登用を行う。</p> <p>職員個々の能力と実績に基づいた適切な人事評価を実施し、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、可能な限り人事評価を実施する。</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や内外の研修等も活用し、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、</p>	<p style="text-align: center;">A</p>	<p>平成25年度は新卒採用(4名)に加え、中途採用(1名)を実施し、即戦力の強化を図るとともに、全職員を対象とした人事評価制度を見直し、能力評価及び業績評価の2種類に区分することにより、各職員の能力及び業績をより適切に評価し、その結果を処遇に反映した。</p> <p>なお、キャリア形成に配慮した人事異動を行うとともに、業務遂行に必要な知識・スキルを習得する機会を拡充すべく、目的・テーマ別研修等(奨学金を含む)を実施し、職員の能力開発・向上を支援し、職員の能力・資質向上を図ると共に、職員表彰制度を導入した。</p> <p>また、平成25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110.2(前年比▲3.7ポイント)、地域と学歴を勘案した国家公務員との比較では、100を下回る94.7(前年比▲2.0ポイント)となった。</p> <p>さらに平成24年度は55歳超職員の昇給抑制制度の導入、勤務成績を反映した勤勉手当制度の導入(平成25年12月より)、「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律」に基づく国家公務員の給与の見直しに準じる措置の実施(平成24年度から継続)、「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について」(平成24年</p>	

<p>の給与水準も十分に考慮し、引き続き手当を含め役職員給与の在り方について検証した上で、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。また、総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、厳しく見直す。</p>	<p>一層の活用を進める。 給与水準については、国家公務員の給与水準も十分に考慮し、引き続き手当を含め役職員給与の在り方について検証した上で、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。また、総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、厳しく見直す。</p>		<p>8月7日閣議決定)に基づく退職手当の引下げ措置を実施し、給与水準の適正化等に取り組んだ。</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使途</p> <p>前中期目標期間の最終事業年度において、独立行政法人通則法第44条の処理を行った後の積立金に相当する金額のうち主務大臣の承認を受けた金額について、前中期目標期間終了までに自己収入財源で取得し、今中期目標期間に繰り越した固定資産の減価償却に要する費用等に充当する。</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使途</p> <p>前中期目標期間の最終事業年度において、独立行政法人通則法第44条の処理を行った後の積立金に相当する金額のうち主務大臣の承認を受けた金額について、前中期目標期間終了までに自己収入財源で取得し、当期中期目標期間に繰り越した固定資産の減価償却に要する費用等に充当する。</p>	<p>—</p>		

<記入要領>・項目ごとの「評定結果」の欄に、以下の段階的評定を記入するとともに、その右の「評定理由」欄に理由を記入する。

- SS：中期目標の達成に向けて特筆すべき優れた実施状況にあると認められる。
- S：中期目標の達成に向けて優れた実施状況にあると認められる。
- A：中期目標の達成に向けて着実な実施状況にあると認められる。
- B：中期目標の達成に向けて概ね着実な実施状況にあると認められる。
- C：中期目標の達成に向けて着実な実施状況にあると認められない。

- ・SSをつけた項目には、特筆すべきと判断した理由として、他の項目における実績との違いを「評定理由」欄に明確に記述するものとする。
- ・必要な場合には、右欄に意見を記入する。

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：13項目）

（13項目）

SS	0項目	
S	3項目	
A	9項目	
B	1項目	
C	0項目	

総合評価

（法人の業務の実績）

1. 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
  - ① 機構の取組の結果、個別コンサルティングの件数は年間延べ2,905件となり、目標を大幅に上回るとともに、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の評価が、4段階評価で上位2つを得た割合は約97%となり、目標である7割以上を大きく上回り、事業パートナーの高い評価を得た。
  - ② 新たにベトナム、インドネシア版Facebookページを開設し、15市場を対象とするFacebookページから、各市場に対して日本関連情報などの発信を行った。その結果、Facebookファン数は1年間で約66万人から約128万人へとほぼ倍増した。また、JNTO ウェブサイトのアクセス数は平成25年度の実績として、約41%増の4億6,100万ページビューとなり（平成24年度実績（約3億2,660万ページビュー））平成25年度計画の数値目標である3億4,200万ページビューを大きく上回った。
  - ③ 在外公館、地方自治体、民間事業者等と連携し、オールジャパン体制により効果的・効率的な訪日旅行商品の造成・販売支援事業を展開することにより、機構が支援を行った旅行商品により訪日した外国人旅行者について、目標の65万人を大きく上回る91万6,217人となった。
  - ④ 全国的な外国人観光案内所ネットワークの量的拡大と質的向上に努めた。認定案内所数は、25年度末は366ヶ所（24年度末時点の342ヶ所）となり順調に拡大した。なお、認定案内所研修会におけるアンケートの結果、回答者の95.2%が「役立った」と本事業を評価した。また、TICによる情報提供件数については、目標値を大幅に上回る実績16万6,992件をあげた。
  - ⑤ 「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、試験事務を代行したが、収支が償う状況には至らなかった。運営の効率化、試験業務の効率化を進めるとともに、広報の強化や準会場を導入することにより受験者数の減少幅が縮小した。
  - ⑥ 国を挙げたオールジャパン体制による誘致活動等が奏功し、開催規模4,000名以上の大型会議が決まる等、機構が誘致に成功した国際会議への外国人参加者予定数は、3万911人となった。インセンティブ旅行については、企業や旅行会社キーパーソンを対象とした訪日視察旅行や海外現地でのインセンティブセミナーの実施等の結果、約900件の誘致に成功し、インセンティブ旅行への外国人参加者予定数は6万1,217人となった。その結果、両者を合わせた同予定数は9万2,128人となり、平成25年度の目標である8万2,700人を大きく上回った。

以上のように、⑤については、収支を償う状態とするための取組みが引き続き必要であるが、①～④及び⑥については、着実に成果をあげている。この結果、平成25年の訪日外国人旅行者数は初めて1000万人を達成したところであり、機構の貢献は大いに評価できるものである。

2. 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

- ① ジャカルタ事務所の開設により、成長が期待される東南アジア市場における業務執行体制を強化する一方、海外事務所長の判断で執行可能な経費を新設し、機動的かつ効果的な事業実施を実現した。また、国内においては本部の地域に対するインバウンド振興の支援体制を強化し、効率的な組織運営のための体制強化を行った。
- ② 効率化対象経費については、円安傾向であった中、一般管理費の削減に向けての努力し、事業の実施にあたっては、一般競争入札を実施することを原則とし、出来る限り競争性の高い契約を採用すること等による効率化に努めたことにより、対前年度比1.25%削減という目標に対し、12.5百万円減(▲1.88%)となり目標を達成した。
- ③ 在外公館・日本貿易振興機構・国際交流基金・他国政府観光局・民間事業者等との連携事業を積極的に推進し、民間の持つブランド力やノウハウ・ネットワークを活用した費用対効果の高い共同プロモーションやPR事業を実施し、日本ブランドの確立と訪日旅行のPRに貢献した。
- ④ 内部規程を整備し全職員を対象としたコンプライアンス及び内部統制(情報セキュリティ対策を含む)や会計関連の研修を強化実施することで内部規程等の周知徹底を図った。
- ⑤ ウェブサイトにおける統計、マーケティングデータを活用したトピックス等の随時の更新と新規情報・資料の掲載に努めた結果、機構の日本語ウェブサイトのアクセス数は前年比55%の増加となり、情報発信の強化を図った。

以上のように、業務運営の効率化に対する業務の積み上げの結果、着実に成果を上げていると認められる。

### 3. 予算、収支計画及び資金計画

- 観光業界以外の業種も含め、会員拡大による自己収入の確保を進めた。その結果、賛助団体として9団体が増、4団体が減、会員として35団体が増、10団体が減となり。全体では、34団体の増加となり、賛助団体・会費収入の増加につながった。  
 なお、機構が毎月発行するウェブマガジンを活用した記事広告事業の広報に務めた結果、ウェブサイト関連収益事業とあわせて、全体で約2,200万円の収入となった。  
 また、旅行者向け地図の有償販売の開始、地域の外国語版観光宣伝印刷物の受託制作などにも取り組んだ結果、印刷物全体では約390万円の新たな収入につながった。

以上のように、賛助団体・会員拡大への取り組みや受託業務等による収入増を図る取組みの結果、着実に成果を上げていると認められる。

### 7. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

- ① 人事評価制度を見直し、能力評価及び業績評価の2種類に区分することにより、各職員の能力及び業績をより適切に評価し、その結果を処遇に反映した。
- ② キャリア形成に配慮した人事異動を行うとともに、業務遂行に必要な知識・スキルを習得する機会を拡充した。
- ③ 平成25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110.2(前年比▲3.7ポイント)、地域と学歴を勘案した国家公務員との比較では、100を下回る94.7(前年比▲2.0ポイント)となった。
- ④ 55歳超職員の昇給抑制制度の導入、勤務成績を反映した勤勉手当制度の導入、国家公務員の給与の見直しに準じる措置の実施、「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について」(平成24年8月7日閣議決定)に基づく退職手当の引下げ措置を実施し、給与水準の適正化等に取り組んだ。

以上のように、その他主務省令で定める業務運営に関する事項について、着実に成果を上げていると認められる。

(課題・改善点、業務運営に対する意見等)

- 2020年に向けて、今後コンサルティング事業や相談会へのニーズはますます高まると予想され、我が国のインバウンドに対する送客市場動向を十分に勘案し、前年の実績を踏まえた目標の見直しが重要である。
- WEBの数値目標については、ページビューのみであるが、数値目標の設定について、より訪日誘客に繋がる数値目標となるような工夫について検討すべきである。
- 販売支援、旅行博・展示会の参加などと同時に、地元旅行会社に旅行商品を造成させるような取組みについても引き続き行っていくべきである。
- 2000万人の高みを目指して訪日外国人の増加を図るとの政府全体の方針の下、通訳案内士に対するニーズに的確に対応することが必要であり、通訳案内士の受験者数、合格者数の増加を図り、供給不足を解消することや地域の個別ニーズに対応するための特例ガイドの導入などの検討を観光庁と共に

<p>に行っていくべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 海外事務所を開設するに当たっては、訪日実績のみならず、市場の将来性も踏まえ、戦略的な体制の強化を図るべきである。</li> <li>● 各海外事務所においては、本年6月に決定された「市場別プロモーション方針」に沿って、外国人目線を活かした戦略的な訪日プロモーションを行うとともに、今後も、成果検証と改善を重ねていくことが必要である。</li> <li>● 今後、JNTOが訪日プロモーション事業の実施主体となることに対応するため、内部統制体制を不断に見直すことが重要である。</li> <li>● 国内のインバウンド需要に対するマーケティングが必要であり、国内の市場動向を把握の上、海外、国内の商談会などの予定を立てるなど、戦略的な情報発信を引き続き図っていくべきである。</li> </ul> <p>(その他) 特になし</p>
--

<p>総合評定 (SS, S, A, B, Cの5段階)</p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p>(評定理由)</p> <p>機構は、コスト削減を図りながら、訪日外国人旅行者の増加と外国人旅行者の日本滞在における案内業務等に積極的かつ効果的な役割を果たしたことにより、平成25年の訪日外国人旅行者数1000万人達成に寄与する着実な成果を上げていると認められるため。</p>
---	--

	実績	評価
<p>1 政府方針等</p> <p>○ 過去の指摘(勧告の方向性、年度評価意見、会計検査院指摘等)を踏まえた取組について明らかにした上での評価(【年度評価の視点】ii 関係)</p>	<p>○ 独立行政法人の主要な事業の改廃に関する勧告の方向性(平成25年1月21日)を踏まえ、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 海外業務への経営資源及び権限のシフトについての指摘を踏まえ、人員の海外事務所へのシフトした結果平成24年度末に55:34であった国内、海外の常勤職員の比率は平成25年度末には52:37となり、海外職員比率が増加。また、海外への権限のシフトの一環として、海外事務所長の判断により活動経費の執行ができる「海外マーケティング活動費」を創設</li> <li>・ 観光旅客来訪促進業務の見直しについての指摘を踏まえ、コンプライアンス研修、会計研修の実施により、機構の活動の公平性を確保のための取組を推進するとともに、観光旅客来訪促進業務の実施にあたっては、各国・地域の旅行会社の旅行商品取扱資格、送客実績、取扱商品のデータベースに基づき、特定の者に偏らないよう留意の上、支援対象の旅行会社を選定するよう徹底</li> <li>・ 外国人観光案内所の整備支援業務の見直しについての指摘を踏まえ、同業務の定量的かつ具体的な成果目標として、機構からの情報提供に対する評価、ツーリスト・インフォメーション・センター(TIC)による情報提供件数について数値目標を設定するとともに、「TICの今後の在り方について検討する「認定案内所の在り方に関する検討会」を設置し、TICの在り方の抜本的な見直しに着手</li> <li>・ 通訳案内士試験代行業務の見直しについての指摘を踏まえ、事務の効率化と、受験数の増大を図る取組を推進</li> <li>・ 内部統制の充実・強化についての指摘を踏まえ、コンプライアンス研修の実施等により、職員のコンプライアンスの更なる徹底を推進</li> <li>・ 運営交付金額の算定についての指摘を踏まえ、運営費交付金債務の残高の発生状況について留意した上で交付金額を算定</li> <li>・ 既往の閣議決定等に示された政府方針に基づく取組についての指摘を踏まえ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において講ずべきと措置とされた、国際交流基金、日本貿易振興機構等の海外事務所との共用化、国際交流基金との本部事務所共用化についての取組を推進</li> </ul>	<p>独立行政法人の主要な事業の改廃に関する勧告の方向性(平成25年1月21日)を受けて、①海外職員比率の増加、海外マーケティング活動費の創設、②コンプライアンス研修、会計研修の実施等、③TICによる情報提供件数について数値目標を設定等、④通訳案内試験代行業務の事務の効率化と受験数の増大を図る取組、⑤職員へのコンプライアンスの徹底、⑥運営費交付金債務の残高の発生状況について留意した上での交付金額の算定、⑦国際交流基金、日本貿易振興機構等の海外事務所との共用化、国際交流基金との本部事務所共用化についての取組を機構において着実に実施していると認められる。</p>

	実績	評価
	<p>○ 平成24年度評価意見を踏まえ、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人にとって優先的に対応すべき重要な課題(リスク)の把握及び対応の取組について、リスクが何であるかを明らかにした上で、それへの対応を行っているかとの意見を踏まえ、内部規程を整備し全職員を対象としたコンプライアンス及び内部統制(情報セキュリティ対策を含む)や会計関連の研修を強化実施することで内部規程等の周知徹底を図った。また、年度計画を踏まえ、部・海外事務所ごとに果たすべき役割や職員の行動規範を定めた「組織・業務目標」を策定し、役職員に周知することにより、業務運営方針や組織・業務目標を明確化した。さらに、監事監査計画により各種監査を実施し、指摘事項を踏まえ業務の改善に取り組んだ。</li> <li>・ 人材育成業務を行っている法人について、関連業界への就職率、資格取得割合、終了後の活動状況等の業務の成果・効果を客観的かつ具体的に表す指標やそれに対応した実績を明らかにした上で実施されているかとの意見を踏まえ、国際会議の開催支援業務の一環として実施した国際会議観光都市、コンベンション推進機関等を対象とした人材育成セミナー(MICEセミナー)においては、参加者の満足度調査を行い、8割以上の参加者から満足という結果を得た。また、配布資料を基に、自都市での会員向けセミナーを実施するなどの成果も得ており、MICE産業を支える人材の育成に貢献した。</li> <li>・ 人材育成業務を行っている法人について、受益者負担の妥当性・合理性について、受益者負担額やコストとの関連性等を明らかにした上で実施されているかとの意見を踏まえ、国際会議の開催支援業務の一環として実施した人材育成セミナー(MICEセミナー)については、同事業の財源を成すコンベンション協賛金の拠出都市の参加を無料とした上で、その他の団体・企業からの参加は有料とし、参加者に対し合理的な受益者負担を求めた。</li> <li>・ 複数の施設・事務所等において行われる業務等に関し、個別の実績を明らかにした上での評価が実施されているかの意見</li> </ul>	<p>平成24年度評価意見を受けて、①優先的に対応すべき重要な課題(リスク)の把握及び対応への取組、②人材育成業務を行っている法人について、関連業界への就職率、資格取得割合、終了後の活動状況等の業務の成果・効果を客観的かつ具体的に表す指標やそれに対応した取組、③受益者負担の妥当性・合理性について、受益者負担額やコストとの関連性等を明らかにした上での実施への取組、④複数の施設・事務所等において行われる業務等に関し、個別の実績を明らかにした上での評価への取組、⑤検査・試験・評価等業務を行っている法人について、利便性の向上を客観的に表す指標を設定させ、利便性向上に向けた取組の実績とそれにより得られた成果・効果との関連性等に対応した取組、⑥運営費交付金債務残高に関する未執行となっている評価への取組、⑦人材育成業務の評価に当たっては、業務の効率化の取組状況を明らかにする取組、⑧</p>

	実績	評価
	<p>を踏まえ、海外事務所の業績を定量的(数値目標の達成度)・定性的(実績値に至るまでの具体的な取組み)に把握し、事業・運営の検証を行うとともに、その結果を踏まえ、海外事務所運営の改善を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検査・試験・評価等業務を行っている法人について、利便性の向上を客観的に表す指標を設定させ、利便性向上に向けた取組の実績とそれにより得られた成果・効果との関連性等を明らかにすべきとの意見を踏まえ、通訳案内士試験業務の実施にあたり、一定数の受験生確保を条件に試験会場を設置する「準会場」を導入し、受験者の利便性の向上を図った。平成25年度は3ヶ所の準会場を設置し、57人が受験した。</li> <li>・ 運営費交付金債務に関する評価について、運営費交付金債務残高のうち、評価対象年度だけでなく、過去の年度に交付された分についても、未執行となっている理由及び資金保有の必要性について評価を行うべきとの意見を踏まえ、機構の未執行債務残高については、事務所移転経費23,676千円以外は、ほとんど人件費に当たる残高である。</li> <li>・ 今後の人材育成業務の評価に当たっては、業務の効率化の取組状況を明らかにすべきとの意見を踏まえ、国際会議の開催支援業務における人材育成事業について、セミナー参加者向けの教材作成業務、研修プログラム開発業務の効率化の取組(印刷教材を作成せず、講師のプレゼンテーション資料等を教材として使用する、事前に参加者に課題を与え当日ワークショップ形式で研修を実施することにより限られた研修時間の有効活用を図る等の取組を実施)を業務実績報告書に明記</li> <li>・ 中途採用者の積極的な活動も検討すべきとの意見を踏まえ、ICT分野の経験者を中途採用</li> <li>・ 訪日旅行者が増えている国に対する体制強化を図るべきとの意見を踏まえ、インドネシアにジャカルタ事務所を新設</li> </ul> <p>○「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)を踏まえ</p>	<p>中途採用者の積極的な活動への取組、⑨インドネシア・ジャカルタにおいて国際交流基金、日本貿易振興機構の海外事務所との共用化を機構において着実に実施していると認められる。</p> <p>「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)を受けて、</p>

	実績	評価
	<p>・ インドネシア・ジャカルタにおいて国際交流基金、日本貿易振興機構の海外事務所との共用化を実現</p> <p>・ 「国際交流基金と国際観光振興機構の本部事務所の共用化に関する検討会議」を設置し、平成26年夏までに国際交流基金との本部事務所の共用化について具体的な工程表を策定すべく検討</p> <p>○ 会計検査院指摘については該当なし</p>	<p>①インドネシア・ジャカルタにおいて国際交流基金、日本貿易振興機構の海外事務所との共用化、②「国際交流基金と国際観光振興機構の本部事務所の共用化に関する検討会議」を設置し、平成26年夏までに国際交流基金との本部事務所の共用化について具体的な工程表を策定すべく検討を機構において着実に実施していると認められる。</p>

	実績	評価
2 保有資産の管理・運用等	年度	
○ 保有資産の保有の妥当性について、政府方針、会計検査院の指摘等を踏まえた評価(【年度評価の視点】v 関係)	○ 平成24年12月の会計実地検査を契機に、平成22年の独立行政法人通則法改正の趣旨、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針(平成25年12月閣議決定)」等を踏まえ、当機構の保有資産の見直しを行い、不要財産の額を439,185,428円と確定した上で、平成26年3月に不要財産の国庫納付を行い、資本金減資登記を行った。	特になし。
3 内部統制		
○ 過去の指摘を踏まえた内部統制の充実・強化に係る取組についての適切な評価(特に、最近の独立行政法人をめぐる動き等を踏まえ、ガバナンス機能の発揮、契約事務の適正化等に係る評価について留意)(【年度評価の視点】iv 関係)	該当なし	今後、JNTOが訪日プロモーション事業の実施主体となることに対応するため、内部統制体制を不断に見直すことが重要である。
4 その他		
○ 電子化等による業務の効率化に関する取組状況を明らかにした上での評価(【年度評価の視点】iii 関係)	○ 訪日プロモーション業務、国内受入体制整備支援業務、国際会議等の誘致・開催支援業務の実施に当たっては、ウェブサイト、SNS等を重要な情報発信のツールと位置付け、その活用を通じて、業務の効率化と効果的な事業実施を図った。  ○ 給与計算システム、財務会計システム、スケジュール管理・掲示板・設備予約・海外事務所と共有するファイル管理などを行うグループウェア等の的確な運用に努め、業務の効率化を図った。  ○ 機構の取組や業務成果、保有資料・データの公開に当たっては、ウェブサイトを積極的に活用し、業務の効率化を図った。	電子化等により業務の効率化が図られているが、更なる効率化に向けた取組や工夫を期待する。