

独立行政法人国際観光振興機構  
平成16年度業務実績評価調書

平成17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16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) 組織運営</p> <p>多様化する諸外国の旅行市場及びわが国の地方自治体、観光関連事業者等関係者のニーズとシーズ（外国人旅行者の来訪促進事業に活用できる観光資源、アイデア、ノウハウ等）、並びに、IT化等世界の外国人旅行者の来訪促進事業に係る技術・ノウハウの高度化・効率化等に積極的に対応して、機動的かつ効果的に業務を実施するため、本部組織及び海外観光宣伝事務所の体制を整備する。</p> <p>本部組織については、業績評価と人事とを一体として所管する管理部、財務会計に加え管理会計も重視して経理業務を担う経理部、賛助金を拠出する地方自治体・観光関連事業者等の事業パートナーのニーズを把握して、機構の運営に反映する業務を行う事業開発部、海外の訪日旅行市場に対する事業展開を統括する「海外市場開拓部」、国内での訪日外国人旅行者受入体制の整備支援等を行う「国内サービス部」、国際コンベンション誘致及び開催支援を総合的・一体的に行う「コンベンション誘致部」を設置する。</p> <p>また、本部においては、固定的な課単位の組織に制約される課制を採らず、機動的な人材運用を可能とするマネージャー制を採用する。他方、海外観光宣伝事務所については、市場動向を的確に反映した体制を構築するため、事務所及び事務所要員の配置等の改善に努める。なお、業務量の変化、市場の変化等に適宜、柔軟に且つ迅速に対応できるよう継続的に組織のあり方の検討を行う。</p>		2	<p>本部における部編成の見直し、部の内部における課制の廃止、海外事務所の事務所及び要員配置の改善については、いずれも計画通り実施されており、全体として着実な実施状況にあると認められる。</p> <p>なお、ビジット・ジャパン・キャンペーンとの緊密な連携と役割分担の明確化を一層徹底すべきである。</p>	<p>・来年度からは、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業として、機構が具体的にどのような事業を行い、どのように貢献したかについてのデータを評価に反映させるべき。</p> <p>・平成18年度計画の策定及び中期計画の見直しに、この点を反映させるべき。</p> <p>・機構は、各市場の情報分析とキャンペーンの実施に当たっての作戦立案に注力すべき。</p>

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>(2) 職員の意欲向上と能力啓発</p> <p>職員個々人が、組織人として存分に力を発揮し、機構の組織全体として成果を上げることとなるよう、職員の能力及び実績を適正に評価する仕組みを確立し、適切に運用する。特に、海外観光宣伝事務所においては、人事評価を踏まえて処遇の改善を行い、海外採用職員の業務への取組意欲の向上を図るとともに、優秀な海外採用職員の抜擢を行う。また、人材育成の視点を十分に考慮した人事ローテーションに努めるとともに、業務を行う上で必要な知識、能力の向上等のためにOJT（現場で仕事をしながらの教育）、研修等を活用・充実する。</p>	<p>(2) 職員の意欲向上と能力啓発</p> <p>・職員個々人が、組織人として存分に力を発揮し、機構の組織全体として成果を挙げることとなるよう、職員の能力及び実績を適正に評価する仕組みを確立し、適切に運用する。</p> <p>・特に、海外観光宣伝事務所においては、人事評価を踏まえて処遇の改善を行い、海外採用職員の業務への取組意欲の向上を図るとともに、優秀な海外採用職員の抜擢を行う。</p> <p>・また、人材育成の視点を十分に考慮した人事ローテーションに努めるとともに、業務を行う上で必要な知識、能力の向上等のためにOJT（現場で仕事をしながらの教育）、研修等を活用・充実する。</p>	2	<p>全職員に対する適正かつ厳格な人事考課の実施、海外事務所の現地採用職員に対する人事評価制度の策定等、職員の実績を適正に評価する仕組みを構築しており、全体として着実な実施状況にあると認められる。</p>	<p>・諸外国の例を踏まえ、海外事務所について、現地採用をどの程度本格的に進めることができるか検討が必要。</p> <p>・顧客満足度の視点も重要ではないか。</p>

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>(3) 業務運営の効率化の推進</p> <p>業務運営の効率化を図るため、業績評価に基づき現行事業の見直しを行い、より効果的・事業への重点的資源の配分、業務の集約化、外部委託、及び電子化等の措置を講ずること等により効率性の向上を図る。特に、国内2ヶ所のツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）については、日本全体の案内所としての本来の機能と、地方自治体等の運営する案内所の実態とを考慮して、案内業務のあり方を見直す。まず、京都TICを閉所し、これにより生み出される資源を活用して全国の案内所をサポートするセンターを設置する。</p> <p>また、海外観光宣伝事務所については、IT技術を用いた観光情報の発信等の活用により、一般消費者向けの情報提供活動を合理化する一方、旅行者向けのマーケティング活動を強化する。</p> <p>さらに、ITを活用した情報の共有化、書類等の電子化等により、ナレッジ・マネジメント（知識経営）・システムを確立し、業務運営の効率化を図る。</p>	<p>(3) 業務運営の効率化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業績評価に基づき現行事業の見直しを行い、より効果的・事業への重点的資源の配分、業務の集約化、外部委託、及び電子化等の措置を講ずること等により効率性の向上を図る。</li> <li>・ 海外観光宣伝事務所の一般消費者向けの情報提供活動を合理化する一方、旅行者向けのマーケティング活動を強化する。</li> <li>・ ナレッジ・マネジメント（知識経営）・システムを確立し、業務運営の効率化を図る。</li> <li>・ 一般管理費について、受託事業の確保、人事考課に基づく給与の見直し、汎用品の活用等により、経費の削減に努める。</li> <li>・ 運営費交付金対象業務経費について、単価の見直し、より一層ITを活用した情報提供や報告書類作成など、事業執行方法の改善等を通じて効率化を推進する。</li> </ul>	3	<p>業務運営の効率化に向け、賛助団体データベースの作成、新会計制度の導入などを行うとともに、平成16年度のラスパイレス指数を109.6に下げるなど、大幅な人件費の削減を図っており、全体として特に優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>【数値目標】</p> <p>一般管理費について、受託事業の確保、給与の見直し、汎用品の活用等により、中期目標期間の最後の事業年度において、特殊法人時の最終年度（平成14年度）比で13%程度に相当する額を削減する。</p>		2	<p>一般管理費の中核を占める人件費の大幅な削減により、一般管理費を削減しており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	
<p>【数値目標】</p> <p>運営費交付金対象業務経費について、単価の見直しや事業執行方法の改善等を通じて効率化を推進し、中期目標期間の最後の事業年度において、特殊法人時の最終年度（平成14年度）比で5%程度に相当する額を削減する。</p>		2	<p>事業の効率化・重点化により運営費交付金対象業務経費の削減が図られており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
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>前掲の政策目標の達成に向けて中核的な役割を果たすべく、外国人旅行者誘致に必要な市場情報の収集と分析、国内外の関係者のニーズ及びシーズ（外国人旅行者の来訪促進事業に活用できる観光資源、アイデア、ノウハウ等）の把握、官民パートナーシップの連携強化、新たな誘致技術の積極的な導入・活用（IT化等の強化）を図る。</p> <p>（1）官民パートナーシップで諸外国との競争に立ち向かう外国人旅行者誘致活動</p> <p>多数の国々がしのぎを削っている外国人旅行者の誘致活動の分野において、競争優位に立つためには、観光旅行の目的地としての日本を売る市場（訪日外国人旅行者の発地国・地域）及び消費者（訪日旅行をしようとする外国人）のニーズと特性を的確に捉えた上で誘致活動を展開していくことが重要である。このため、市場調査を実施するほか、日常的に、海外における観光関連事業者等と密接なコンタクトを保つことにより、有望市場及び有望な潜在的訪日旅行者層に関する情報を把握・分析し、その結果を誘致事業の展開に反映させる。</p>	<p>・外国人旅行者誘致に必要な市場情報の収集と分析を行う。</p> <p>国内外の関係者のニーズ及びシーズ（外国人旅行者の来訪促進事業に活用できる観光資源、アイデア、ノウハウ等）の把握に努める。</p> <p>・官民パートナーシップの連携強化を図る。</p> <p>・新たな誘致技術の積極的な導入・活用（IT化等の強化）を図る。</p> <p>・訪日外国人旅行者の誘致及び受入体制整備支援を積極的に行う。</p> <p>（1）官民パートナーシップで諸外国との競争に立ち向かう外国人旅行者誘致活動</p> <p>市場調査を実施するとともに、日常的に、海外における観光関連事業者等と密接なコンタクトを保つことにより、有望市場及び有望な潜在的訪日旅行者層に関する情報を把握・分析し、その結果を誘致事業の展開に反映させる。</p>			

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>重点的な調査研究活動とその結果を活用した事業展開</p> <p>世界の主要な市場国・地域における社会経済の動向及び一般消費者の旅行動向、ニーズ等に関する重点的な調査並びに日常的活動において収集・把握した情報、データを分析し、その結果を外国人旅行者の来訪促進事業に活用する。</p> <p>【数値目標】 調査、情報収集及び分析の成果として作成している「マーケティング・マニュアル」、「JNTO国際観光白書」、「日本の国際観光統計」の刊行物については、事業パートナーのニーズを踏まえ、質の向上を図り、かつ、新規情報掲載量（新規付加価値量。データ更新は含まない。頁数換算。）を、中期目標期間中に20%程度増加させる。また、アンケート調査等を活用して各刊行物の顧客満足度が向上するよう努める。</p>	<p>重点的な調査研究活動とその結果を活用した事業展開</p> <p>世界の主要な市場国・地域における社会経済の動向及び一般消費者の旅行動向、ニーズ等に関する重点的な調査並びに日常的活動において収集・把握した情報、データを分析し、その結果を外国人旅行者の来訪促進事業に活用する。</p> <p>【数値目標】 中期計画の数値目標で指定されている調査統計関係刊行物については、事業パートナーのニーズを踏まえつつ、新規情報掲載量（新規付加価値量。データ更新は含まない。頁数換算。）を平成16年度は平成14年度実績に比べ6.9%程度増加させるとともに、アンケート調査を実施する等により質の向上を図り、顧客満足度の向上に努める。</p>	3	<p>観光統計等の調査研究活動について、訪日外国人旅行者満足度調査等、新たな調査を実施するとともに、これまでの調査研究活動についても、アンケート結果を踏まえ、新規項目の追加、質の向上を図っている。さらに、新規情報掲載量についても、年度目標を上回る実績を上げており、顧客満足度も高く、全体として、特に優れた実施状況にあると認められる。</p>	<p>・訪日外国人旅行者満足度調査は、新たな取り組みとして評価できる。</p>

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>外国人旅行者の来訪促進に係る方策 ア「日本」の認知度を向上させるための観光 宣伝事業の実施</p> <p>「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と連 携し、世界各国との厳しい外国人旅行者誘致競 争の中、世界の有望な市場国・地域において、 旅行目的地としての「日本」の認知度を向上さ せ、日本の差別化を図り、訪日旅行意欲の醸成 を図るため、対象を的確に捉え、焦点の定まっ た広報宣伝活動を積極的に展開する。具体的 には、メディアへの広報宣伝活動等を通じた訪日 旅行に関する記事掲載・番組放映等、及び、イ ンターネットによる世界へのわが国の観光魅力 に関する情報発信により、広報効果を増大させ ることにより、旅行目的地としての「日本」の 認知度を向上させる。その事業の実施に当たっ ては、事業パートナーを募って市場セグメント (働き掛けの対象の区分)を絞り込み、具体的 な送客実績につながる事業展開を行い、中期目 標期間中に継続して実施する事業(同一の事業 がない場合には同種の事業とする。)につい て、旅行目的地としての「日本」の認知度向上 効果を、事業実施後に低廉な手法を用い可能な 範囲で測定し、事業の実施内容・方法の改善を 図ることに努める。</p>	<p>外国人旅行者の来訪促進に係る方策 ア「日本」の認知度を向上させるための観光 宣伝事業の実施</p> <p>・「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と 連携し、旅行目的地としての「日本」の認知度 を向上させ、日本の差別化を図り、訪日旅行意 欲の醸成を図るため、メディアへの広報宣伝活 動等を通じた訪日旅行に関する記事掲載・番組 放映等を図る。</p> <p>・JNTOウェブサイトの認知度向上、ウェブ サイトへのアクセス増を図るため、ウェブアド レスの積極的なPR、主要なウェブサイトから のリンクに努める。また、利用実績の多い地図 情報の改良など、ニーズに応じた情報の提供を 促進する。さらに、顧客満足度の解析を行い、 結果をウェブサイトのコンテンツ整備、機能拡 充等に反映させる。</p>	2	<p>JNTOウェブサイトの改 善等により、インターネッ トのアクセス数は着実に増 加しており、海外のメディ ア関係者への取材協力・招 請等についても実効を上 げ、全体として着実な実施 状況にあると認められる。 なお、広告費換算額につい ては、昨年度に引き続き目 標と実績の乖離が著しいこ とから、中期計画及び平成 17年度計画の目標数値の 見直しについて検討する必 要がある。</p>	<p>・通訳案内業法の改正を契機 として、機構のウェブサイト に通訳ガイド検索機能をもた せられないか。 ・各国政府観光局における広 告費換算額は、もっと高いの が通常であり、メディア向け 広報活動を一層充実させる必 要があるのではないか。</p>

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットのアクセス件数を、中期目標期間中に40%程度増加させるとともに、アンケート調査等を活用して顧客満足度が向上するよう努める。</li> <li>・有力メディアとの連携を強化して、メディア向け広報活動(海外観光宣伝事務所等によるニュースリリースの発行、情報提供、ジャーナリスト招請及び取材協力等)の成果(事業の結果として掲載/放映された記事/番組を、各媒体に同じ分量の広告として掲載/放映した場合の広告費換算額。換算に用いる通貨レートは、平成14年度における支出官レートに統一する。)を、中期目標期間中に平成14年度実績の60%程度増加させる。</li> </ul>	<p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・JNTOウェブサイトのURLのPRやサイトのコンテンツ及び操作性の改善を通じて、アクセス件数を、平成16年度は平成14年度実績に比べ14%程度増加させる。</li> <li>・有力メディアとの連携を強化して、メディア向け広報活動(海外観光宣伝事務所等によるニュースリリースの発行、情報提供、ジャーナリスト招請及び取材協力等)の成果を、平成14年度実績に比べ平成16年度は20%程度増加させる。</li> </ul>			



項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施</p> <p>「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と連携し、世界の主要な市場国・地域において、これまで旅行商品としての日本を取り扱っていない旅行会社に訪日ツアー（個人旅行者向けツアーを含む。以下同じ。）の新規開発を働き掛け、また、これまで訪日ツアーを扱ってきた旅行会社には、新たなセグメント（働き掛けの対象の区分）を対象としたツアーの開発を働き掛けることにより、訪日旅行の新たな流れを作り出し、新規需要及び波及効果を創出することを主な目的として、現地旅行会社による市場の特性に応じた新しい魅力的な訪日旅行商品の開発・造成を支援するとともに、販売支援を積極的に展開し、訪日ツアーの催行本数及び顧客数の増大を図る。</p> <p>なお、機構の支援を受けて開発・造成・販売されたツアーは、いわばモデル事業、パイロット事業であり、その成功の結果を受けて、純然たるビジネススペースで海外の旅行会社により類似のツアーが造成・販売される等の波及効果が期待されるものである。</p>	<p>イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド・ツーリズム振興の公的な専門機関としてのNTO（政府観光局）ブランドを最大限に活用し、海外における旅行関係業界、メディアのネットワークを通じて、世界の主要な市場国・地域において、各々の市場ニーズに合致する訪日旅行商品の企画開発・造成・販売促進を展開する。</li> <li>・機構のNTOブランド並びに永年に亘って培ってきた海外における事業展開のノウハウ及び旅行関係業界、メディアのネットワークを活用することにより、国が「ビジット・ジャパン・キャンペーン」として行う、旅行目的地としての日本の認知度の向上のための事業及び新規訪日ツアー（個人旅行者向けツアーを含む。以下同じ。）の企画開発・造成・販売促進の事業との連携を図る。</li> <li>・これまで訪日ツアーを扱ってきた旅行会社には、新たなセグメント（働き掛けの対象の区分）を対象としたツアーの開発を働き掛けることにより、現地旅行会社による市場の特性に応じた新しい魅力的な訪日旅行商品の開発・造成を支援するとともに、販売支援を積極的に展開し、訪日ツアーの催行本数及び顧客数の増大を図る。</li> </ul>			

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援</p> <p>訪日ツアーを企画開発する海外の旅行会社に対し企画提案を行うこと、必要な情報を提供すること等により、ツアー開発・造成を促進、或いは既存のツアーの質の向上を図る。</p> <p>b 訪日ツアー開発・造成の直接支援</p> <p>海外の旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供を行うにとどまらず訪日視察旅行、商談等のアレンジ等、海外旅行会社の要請に応じて費用の一部の負担等のサポートを行うこと等により、機構が主体的に新たな訪日旅行商品の開発・造成を働きかける。</p> <p>【数値目標】 海外旅行会社に対する訪日視察旅行、商談等のアレンジ等の直接支援により開発・造成された訪日ツアーについて、中期目標期間中に、平成14年度実績（種類数：56種、設定本数：1,343本、催行本数：773本、集客数：16,713人）と比較して、その種類数を50%程度、設定本数を50%程度、催行本数を50%程度及び集客数を50%程度、それぞれ増加させる。</p>	<p>a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援</p> <p>訪日ツアーを企画開発する海外の旅行会社に対し企画提案を行うこと、必要な情報を提供すること等により、ツアー開発・造成を促進、或いは既存のツアーの質の向上を図る。</p> <p>b 訪日ツアー開発・造成の直接支援</p> <p>海外の旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供を行うとともに、訪日視察旅行、商談等のアレンジ等、海外旅行会社の要請に応じて費用の一部の負担等のサポートを行い、機構が主体的に新たな訪日旅行商品の開発・造成を働きかける。</p> <p>【数値目標】 海外旅行会社に対する訪日視察旅行、商談等のアレンジ等の直接支援により、開発・造成された訪日ツアーについて、平成16年度は、平成14年度実績と比較して、その種類数を17.5%程度、設定本数を17.5%程度、催行本数を17.5%及び集客数を17.5%、それぞれ増加させる。</p>	3	<p>現地旅行会社等に対して、セミナーの開催や商談会の実施等によって、訪日ツアーの開発・造成支援を着実に実施しており、機構が間接、直接に造成を支援した訪日ツアーに係る集客数は数値目標を大幅に上回り、全体として特に優れた実施状況にあると認められる。</p> <p>なお、訪日ツアーに係る集客数等の集計方法の見直しを踏まえ、中期計画及び平成17年度計画の目標数値の見直しについて検討する必要がある。</p>	<p>・ 機構の支援により開発・造成された訪日ツアーの目標について、中期目標期間（4年6か月）中に、平成14年度実績と比較して、種類数や設定本数等を50%程度増加させることとしているが、16年度実績を見ると、目標を大幅に超えているのが見られることから、今後、実績の経年推移を把握すること等により、目標数値の見直しの検討を行うべきである。</p>

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
c 訪日ツアー販売支援  インターネット、共同広告等により、訪日旅行商品の魅力を消費者にアピールするほか、市場の状況に応じて、当該市場の旅行業者において「日本」について十分に知識を有する販売要員を「Japan Travel Specialist」として認定、養成することにより、訪日旅行商品の販売を支援する。	c 訪日ツアー販売支援  インターネット、共同広告等により、訪日旅行商品の魅力を消費者にアピールするほか、市場の状況に応じて、当該市場の旅行業者において「日本」について十分に知識を有する販売要員を「Japan Travel Specialist」として認定、養成することにより、訪日旅行商品の販売を支援する。	2	インターネット・共同広告やパンフレット作成など、全体として着実な実施状況にあると認められる。 なお、インターネット、共同広告等に関する数値目標の設定について検討する必要がある。 また、Japan Travel Specialistについても、引き続き販売支援への具体的な貢献方策を明確にしていくことが求められる。	・販売支援への資金投入額の伸びを踏まえて判断すべきではないか。

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>外国人旅行者の受入体制の整備支援事業</p> <p>訪日外国人旅行者の増大を着実に図っていくためには、国内における外国人旅行者の受入体制の整備を図り、旅行目的地「日本」の観光魅力の国際競争力を高めることが不可欠である。受入体制の整備は、外国人旅行者が日本に到着し、出国していく間に、何らかの形で関わりをもつ全ての機関に関係する課題であり、第一義的には、訪日外国人旅行者を受け入れる地方公共団体、民間事業者等外国人旅行者と直接接する主体が取り組むべき課題である。</p> <p>その中で、機構は、直接自らが行う訪日外国人旅行者に対する観光情報提供業務を行うこと以外は、主に地方公共団体、民間事業者等が行う受入環境整備に対する支援を行うことを使命とする。外国人旅行者の来訪促進事業の専門機関である機構は、そのノウハウを活用し、国、地方自治体及び観光関連事業者との連携のもと、地域の特性や固有の観光資源・魅力を損なうことなく、僅かな工夫・努力で、最大のホスピタリティが発揮されることを目指して、観光案内所の運営、サポートセンター（地方自治体等が運営する、基本的に外国人対応可能な観光案内所である全国の「i」案内所における、韓国語、中国語等による対応能力を補強するために、機構が電話、Fax、Eメールを活用して案内支援、情報提供するもの）による外国人旅行者への電話対応等の地方観光案内所の運営支援、各地の観光施設における外国語表示の充実支援、宿泊施設、観光施設における外国人旅行者対応能力の向上等の受入体制の整備（グローバル・スタンダード化）を支援することとする。</p>	<p>外国人旅行者の受入体制の整備支援事業</p> <p>訪日外国人旅行者に対する利便性を向上させるため、全国の「i」案内所における外国人旅行者対応能力の向上等の受入体制の整備（グローバル・スタンダード化）を支援する。このため、「i」サポートセンターを設置することにより外国人旅行者への電話対応等の運営支援を行なう。</p>	2	<p>「i」案内所を目標を大きく上回る形で、確実に増加させているとともに、案内所職員に対する研修や、接遇マニュアルの改定等を行い、訪日外国人への案内支援を充実させており、全体として着実な実施状況にあると認められる。</p> <p>なお、「i」案内所の大幅な増加を図るべく中期計画及び平成17年度計画の目標数値の見直しについて検討が必要である。</p>	

項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>【数値目標】            全国の「i」案内所（平成15年10月1日現在115箇所）について、指定要件を見直すとともに、韓国語、中国語及び英語による電話問い合わせに対するサポートサービスや全国各地を案内するサポートサービスの開始など、案内所の支援機能を充実することによって、提供するサービスレベルを維持しつつ、中期目標期間中に10箇所程度増加させる。</p>	<p>【数値目標】            全国の「i」案内所について、平成16年は2箇所程度増加させる。</p>			

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>国際コンベンション等の誘致・支援事業</p> <p>ア 純然たる観光目的での訪日旅行に比べて訪日外国人旅行者1人当りの地域経済波及効果が大きいとの試算がある国際コンベンションの誘致に当っては、コンベンション開催地決定までの期間が数年に及ぶことから、地方自治体・民間事業者のニーズを把握し、地方のコンベンション推進機関と連携して、常に誘致働きかけ対象を蓄積するとともに、きめ細かく管理し、誘致事業の実施に努める。他方、インセンティブ旅行（企業報奨旅行）については、参加者1人当たりの消費額も一般観光旅行に比べて高くなる傾向にあるため、見込まれる経済効果も大きくなるとともに、キーパーソンに対し効果的な働きかけを行えば、比較的短期間に決定することから、日常的に海外における企業の情報を収集することにより、我が国との観光、ビジネス等の交流が密接なアジア地域、特に韓国、香港、中国、タイ及びシンガポール等からの、誘致の促進を積極的に行い、デスティネーションとしての日本を効果的にアピールさせる。</p> <p>ウ ロンドン、ニューヨーク、ソウル事務所を中心とした海外観光宣伝事務所における情報収集活動を強化し、本部において情報の集約を図ることにより、機動的な誘致活動を実施する。</p>	<p>国際コンベンション等の誘致・支援事業</p> <p>ア 国際会議観光都市・コンベンションビューローへの日常的なセールスコンタクトにより、夫々のニーズを把握し、情報・ノウハウの提供等の必要な支援活動を行う。また、各ビューロー、PCO等を組織化した「日本コンGRESS・コンベンション・ビューロー（JCCB）」との連携を強化し、担当者レベルの相互交流活動を実施する。</p> <p>イ インセンティブ旅行（企業報奨旅行）については、日常的に海外における企業の情報を収集することにより、我が国との観光、ビジネス等の交流が密接なアジア地域、特に韓国、香港、中国、タイ及びシンガポール等からの、誘致の促進を積極的に行い、デスティネーションとしての日本を効果的にアピールさせる。</p> <p>ウ ロンドン、ニューヨーク、ソウル事務所を中心とした海外観光宣伝事務所における情報収集活動を強化し、本部において情報の集約を図ることにより、機動的な誘致活動を実施する。</p>	2	<p>インセンティブ旅行については、アジア地域においてセミナーを実施するなどにより、目標を大幅に上回る誘致に成功している。コンベンションについても、目標を上回っており、全体として、着実な実施状況にあると認められる。なお、国際コンベンションとインセンティブ旅行については、その内容、誘致手法等が異なることから、中期計画及び平成17年度計画においてそれぞれの目標を設定する方向で見直しを行うべきである。</p>	<p>・機構が定めた国際コンベンションの基準が、国際的な統計基準とことなるものであることについて、合理的な説明が求められる。</p>

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>【数値目標】 会議開催の決定権者の招請事業の実施等直接的に機構が誘致に関与した結果、誘致に成功した国際会議等（機構の定める基準に合致する国際会議及びインセンティブ旅行）を、平成14年度実績（67件）と比較して、中期目標期間中に35件、50%程度増加させる。</p> <p>イ 誘致が決定したコンベンションの開催の準備を円滑に進めるため、人材育成、寄附金募集・交付金交付制度の運営等の支援事業を積極的に実施する。特に、機構の運営する寄附金募集・交付金交付制度は、国際コンベンションの開催コストの低減に資するのみならず、資金管理を効率的に処理することにも役立つものである。国際コンベンション主催者による活用を促進するため、交付対象となる国際会議等の要件、申請手続き等の周知を図るとともに、運営の効率化を進め利便性を高める。</p>	<p>【数値目標】 会議開催決定権者の招請事業の実施等、機構が直接的に誘致に関与した結果、誘致に成功した国際会議等（機構の定める基準に合致する国際会議及びインセンティブ旅行）を、平成14年度実績と比較して、平成16年度に11件程度（平成14年度比16.4%相当分の増加件数）増加させ、78件とする。</p> <p>エ 誘致が決定したコンベンションの開催の準備を円滑に進めるため、人材育成、寄附金募集・交付金交付制度の運営等の支援事業を積極的に実施する。 オ 交付対象となる国際会議等の要件、申請手続き等の周知を図るとともに、運営の効率化を進め利便性を高める。</p>			
<p>通訳案内業試験事務の代行</p> <p>通訳案内業試験について、時代のニーズにあった試験問題に改めるよう内容を見直すとともに、通訳案内業試験の認知度を高めるよう努める。</p>	<p>通訳案内業試験事務の代行</p> <p>通訳案内業試験について、時代のニーズにあった試験問題に改めるよう内容を見直すとともに、通訳案内業試験の認知度を高めるよう努める。</p>	2	<p>試験問題について、時代のニーズにあった内容に改めるように見直すべく試験委員に働きかけるとともに、通訳案内業試験の認知度向上に取り組んでおり、全体として着実な実施状況にあると認められる。</p> <p>なお、平成18年度から試験制度が抜本的に見直されることを踏まえ、外国人の受験者増への対応策（海外での試験実施等）について至急検討する必要がある。</p>	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
(2) 効率的・効果的な業務運営の促進  事業の再編等 (項目なし)	(2) 効率的・効果的な業務運営の推進  事業の再編等 項目なし	-	-	-
業績評価の充実  成果主義を徹底するとともに、顧客満足度、費用対効果の向上を図るため、外部有識者による評価を含む業績評価制度を充実し、事業毎に評価を行う。 特に、実施する事業の実績あるいは成果毎に費用の経年比較を行う等、事業のあり方に関して不断の見直しを行う。また、業績評価の結果を踏まえ、従来以上に事業パートナー（地方自治体・観光関連事業者等）のニーズの変化に応えた事業を実施することに努める。	業績評価の充実  ア 外部有識者による評価を含む業績評価制度を充実し事業毎に評価を行う。特に、実施する事業の実績あるいは成果毎に費用の経年比較を行う等、事業のあり方に関して不断の見直しを行う。 イ 従来以上に事業パートナー（地方自治体・観光関連事業者等）のニーズの変化に応えた事業を実施することに努める。	2	外部有識者による業績評価に関する会議を実施し、当会議の指摘を事業に反映させている。また、事業パートナーのニーズへの適切な対応として、CSI調査を実施して、その具体的なニーズを把握し、それを事業に反映させることとしている。以上、全体として着実な実施状況にあると認められる。	
適正な人事制度の確立・人事考課の徹底  全ての職員につき、業績評価の結果も参考にして、定期的に能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施し、これを処遇に反映させるとともに、適材適所の人事配置とする（但し、海外において雇用した職員については、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）。他方、人事ローテーション、OJT（現場で仕事をしながらの教育）研修等により職員の業務知識の習得、能力の向上を図る。なお、海外において雇用した職員については、特に優秀と認められる者については、将来の基幹職員への登用の道を開くこととする。	適正な人事制度の確立・人事考課の徹底  ア 全ての職員につき、定期的に能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施し、これを処遇に反映させるとともに、適材適所の人事配置とする（但し、海外において雇用した職員については、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）。 イ 人事ローテーション、OJT（現場で仕事をしながらの教育）研修等により職員の業務知識の習得、能力の向上を図る。	-	(評価済み)	



項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>外部人材の活用</p> <p>関係者のニーズを業務に適正に反映させるとともに、業務を効率的に実施するため、地方自治体・観光関連事業者等から有能な人材を登用し積極的に活用する。</p>	<p>外部人材の登用</p> <p>関係者のニーズを業務に適正に反映させるとともに、業務を効率的に実施するため、地方自治体・観光関連事業者等から有能な人材を登用し積極的に活用する。</p>	3	<p>観光関連事業者、地方自治体等の外部の人材の活用等について、着実な実施状況にあると認められる。また、平成16年度において、350名程度の応募から17名の中途採用を行うなど、有能な人材の積極的な登用を図っており、全体として特に優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>海外の在外公館等関連機関との連携の強化</p> <p>ア 在外公館、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、海外における連携の強化を図る。</p>	<p>海外の在外公館等関連機関との連携の強化</p> <p>ア 在外公館、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、海外における連携の強化を図る。</p>	2	<p>在外公館等と共同して参画しているVJC現地推進会の運営において、リーダーシップを発揮している等、全体として着実な実施状況にあると認められる。なお、以上のような連携について、JNTOとして外部に積極的にPRしていくことが求められる。</p>	
<p>イ 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ツアーの開発に努める。</p>	<p>イ 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ツアーの開発に努める。</p>	2	<p>国土交通省が実施している各政府観光協議に参加するなど、全体として着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
ウ (社)日本ツーリズム産業団体連合会、 (財)アジア太平洋観光交流センター等の国内 の関連団体との連携・協調を図る。	ウ (社)日本ツーリズム産業団体連合会、 (財)アジア太平洋観光交流センター等の国内 の関連団体との連携・協調を図る。	2	(社)日本ツーリズム産業 団体連合会や(財)アジア 太平洋観光交流センター等 との訪日旅行に関するシン ポジウムやセミナーの共同 開催あるいは協力、トヨタ 自動車との愛知万博への訪 日促進PR広告の掲載な ど、全体として関係団体と の連絡・協調が着実に図ら れていると認められる。	
ナレッジ・マネジメント(知識経営)の確立  役職員の間でノウハウ・情報の共有を徹底 し、効率的で付加価値の高い業務運営を図るた め、ITを活用したナレッジ・マネジメント・シ ステムを構築する。	役職員の間でノウハウ・情報の共有を徹底 し、効率的で付加価値の高い業務運営を図るた め、ITを活用したナレッジ・マネジメント・シ ステムを運用する。	-	(評価済み)	
(3) 情報の公開・事業成果の公表  機構に対する国民の信頼を確保するという観 点から、インターネットを活用して機構が実施 する事業の状況並びに事業の成果等を明らかに する等、情報の公開を積極的に推進する。	(3) 情報の公開・事業成果の公表  機構に対する国民の信頼を確保するという観 点から、インターネットを活用して機構が実施 する事業の状況並びに事業の成果等を明らかに する等、情報の公開を積極的に推進する。	3	インターネットを通じた情 報公開を着実に実施すると ともに、事業の状況や成果 に関するプレスリリースや ウェブサイトへの掲載に よって、一般紙記事掲載や テレビ放映の件数が前年度 を大幅に上回っており、全 体として特に優れた実施状 況にあると認められる。	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
(4) 附帯する業務  機構が委託を受けている日本コンgres・コンベンション・ビューロー、国際観光テーマ地区等推進協議会等の事務局業務について、受入体制が整った段階で外部委託し、それによって生じるマンパワーを、外国人旅行者の来訪促進に係る他の業務に投入することを検討する。	(4) 附帯する業務  機構が委託を受けている日本コンgres・コンベンション・ビューロー、国際観光テーマ地区等推進協議会等の事務局業務について、受入体制が整った段階で外部委託し、それによって生じるマンパワーを、外国人旅行者の来訪促進に係る他の業務に投入することを検討する。	2	日本コンgres・コンベンション・ビューローについては、業務の整理がなされ、国際観光テーマ地区等推進協議会についても、業務の整理についての検討が進められており、全体として着実な実施状況にあると認められる。	
3. 予算、収支計画及び資金計画				
(1) 自己収入の確保  地方自治体及び民間事業者の財政・経営状況が非常に厳しいことから、現在、機構の賛助金収入は漸減傾向にあるが、今後、事業パートナーの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増加を図るとともに、受託事業、募集事業、講演、研修等を積極的に開拓するなど、自己収入の確保を図る。	(1) 自己収入の確保  地方自治体及び民間事業者の財政・経営状況が非常に厳しいことから、事業パートナーの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増加を図るとともに、受託事業、募集事業、講演、研修等を積極的に開拓するなど、自己収入の確保を図る。	2	賛助団体・会員数を着実に増加させているとともに、コンベンション協賛金制度を改正するなど、自己収入の増加に向けて、全体として着実な実施状況にあると認められる。 なお、今後より大規模な収入増を図っていく必要がある。	
(2) 予算（人件費の見積を含む。）  別紙	(2) 予算（人件費の見積を含む。）  別紙	2	適正に執行されている。	
(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	2	適正に執行されている。	・経費削減が順調に進んでいることは評価できるが、利益剰余金が単に拡大している現状は問題。節約した経費を有効活用するための方策を確立することが不可欠。

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
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。	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。	-	-	
5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画				
なし	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。	剰余金が発生した場合には、独立行政法人通則法第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。	-	-	
7. その他主務省令で定める業務運営に関する事項				
(1) 人事に関する計画	(1) 人事に関する計画			
全ての職員につき能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施し、その結果を給与等の処遇に反映することにより人件費の抑制を図るとともに、適材適所の人事配置とする。 また、中期計画の下に、人事ローテーション、OJT、研修等により職員の能力の向上を図る。	ア 全ての職員につき能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施し、その結果を給与等の処遇に反映することにより人件費の抑制を図るとともに、適材適所の人事配置とする。 イ 中期計画の下に、人事ローテーション、OJT、研修等により職員の能力の向上を図る。	-	(評価済み)	
(2) 機構の事業パートナーである地方自治体、観光関連事業者等の賛助金拠出者に対し、機構が実施する事業に係る「負担と受益」についての説明責任を果たし、事業パートナーとの連携を強化する。	(2) 機構の事業パートナーである地方自治体、観光関連事業者等の賛助金拠出者に対し、機構が実施する事業に係る「負担と受益」についての説明責任を果たし、事業パートナーとの連携を強化する。	-	(評価済み)	

項 目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成16年度計画			
<p>(3) 外国人旅行者の来訪を促進するためには、査証発給手続きの簡素化・迅速化、輸送力（航空便座席の供給量等）の増強等の施策が不可欠であることから、機構は、これらの施策を担当する関係機関に適宜要請を行う。</p>	<p>(3) 外国人旅行者の来訪を促進するためには、査証発給手続きの簡素化・迅速化、輸送力（航空便座席の供給量等）の増強等の施策が不可欠であることから、機構は、これらの施策を担当する関係機関に適宜要請を行う。</p>	2	<p>要請活動については、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

総合的な評定

業務運営評価（実施状況全体）

極めて順調	順調	概ね順調	要努力	評定理由
				各項目の合計点数 = 51 項目数 (23) × 2 = 46 下記公式 = 111%

- <記入要領>・個別項目の認定結果をもとに、以下の判断基準により、それぞれの欄に を記入する。
- （各項目の合計点数） / （項目数に2を乗じた数）が130%以上である場合には、「順調」とする。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に2を乗じた数）が100%以上130%未満である場合には、「順調」とする。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に2を乗じた数）が70%以上100%未満である場合には、「概ね順調」とする。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に2を乗じた数）が70%未満である場合には、「要努力」とする。
- ・ 但し、評価の境界値に近接している場合であって、法人の主要な業務の実績に鑑み、上位又は下位のランクに評価を変更すべき特段の事情がある場合には、理由を明記した上で変更することができる。

自主改善努力評価

評定	評定理由

- <記入要領>・自主改善努力が意欲的かつ前向きで、優れた実践事例として認められる場合には、評定欄に「相当程度の実践的努力が認められる」と記入し、認められない場合には「-」と記入する。いずれの場合においても、その右の「評定理由」欄に、取組みの事例を含め、その理由を記入する。

業務全般に関する意見

特になし