

独立行政法人国際観光振興機構  
中期目標期間業務実績評価調書

平成20年8月

国土交通省独立行政法人評価委員会

中期目標期間業務実績評価調書：国際観光振興機構

業務運営評価（個別項目ごとの認定）

中期目標項目	評価結果	評価理由	意見
2. 業務運営における効率化に関する事項	S	ビジット・ジャパン・キャンペーン事業推進チームの一員として積極的に関与し、ビジット・ジャパン・キャンペーンの具体的な事業を実現させるとともに、海外事務所の蓄積した現地情報、事業パートナーを活用した効果的な事業展開を行うなど、ビジット・ジャパン・キャンペーンへの貢献を行った結果、中期目標の最終年度において、訪日外国人旅行者数は835万人（平成14年度521万人、60%増）となり、優れた実績を上げていると認められる。	
（1）組織運営 多様化する諸外国の観光市場、及び、わが国の関係者のニーズ、並びに、外客来訪促進事業に係る技術・ノウハウの進展等に機動的、かつ効果的に対応するため、本部組織及び海外観光宣伝事務所の業務実施体制を整備する。	A	ビジット・ジャパン・キャンペーンの重点市場であるシンガポールへの海外事務所の設置、通訳案内試験の市場化テストの検討、理事長出席による定例記者会見の実施等国内広報の強化等、着実な実績を上げていると認められる。	
（2）職員の意欲向上と能力啓発 職員の人事評価を能力と実績に基づき実施し、これに応じた処遇を行うことを徹底し、職員の意識改革及び業務への取り組み意欲の向上を図る。	S	職員の実績を適正に評価する仕組みの構築を行うとともに、職員の能力開発を支援する奨学金制度の拡充を行うとともに、新たに能力開発、広報活動、業務改善等において顕著な成果を挙げた職員に対して表彰を行うなど、職員の意欲向上と能力開発を図っており、優れた実績を上げていると認められる。	

<p>(3) 業務運営の効率化の推進</p> <p>業績評価制度の導入により具体的な実施事業毎に評価を行い、事業の実施内容、実施方法を不断に見直すとともに、より効果的な事業へ資源を重点的に配分する。また、海外観光宣伝事務所においてはマーケティング機能を強化するため、一般消費者向けの情報提供活動を合理化し、これによって生じる資源を旅行者向けのマーケティング活動に重点的に配分する。</p>	<p>S</p>	<p>ウェブサイトのレンタルサーバへの移設、グループウェアの導入・活用に向けた取り組みを通じ業務の効率化が図られるとともに、数値目標についても、一般管理費の中期目標期間中の削減目標「13%」程度を上回る17%を達成したほか、運営費交付金対象業務経費の中期目標期間中の削減目標「5%程度」を大幅に上回り達成し、優れた実績を上げていると認められる。</p> <p>なお、随意契約の見直しについては、平成19年12月に「随意契約見直し計画」を策定・公表し、海上運送業務を随意契約から一般競争入札に移行するなど、計画に基づく取り組みを着実に実行した。</p>	
<p>(4) 人件費削減の取組み</p> <p>人件費（退職手当等を除く。）については、「行政改革の重要方針」（平成17年12月24日閣議決定）を踏まえ、平成18年度から平成22年度までの5年間において、国家公務員に準じた人件費削減の取組を行うこととする。</p> <p>国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。</p>	<p>S</p>	<p>役員報酬については17年度から19年度の3年間で段階的に削減するとともに、職員については18年度に3割の職員に据え置き又は減額を実施する等により、中期目標期間最終年度において、中期計画目標である「概ね2%」を上回る3.97%の人件費削減を行っており、優れた実績を上げていると認められる。</p>	
<p>3. 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事項</p> <p>(1) 成果主義に立った事業展開</p> <p>訪日外国人旅行者を増大させるため、官民一体となって実施する「ビジット・ジャパン・キャンペーン」に参画し、かつ、地方自治体、民間事業者等との協力・連携を図るとともに、機構の事業のあり方に対するこれら関係者のニーズ等を的確に反映して、外国人旅行者の来訪促進及び受入体制整備に確実な成果が上がる事業を展開する。</p> <p>① 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>重点的な調査・研究活動を充実させ、本部及び海外観光宣伝事務所においてその結果を踏まえた事業展開を徹底するものとする。</p>	<p>S</p>	<p>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。また、調査統計関係刊行物の新規情報掲載量については、「日本の国際観光統計」が平成14年度と比べ91.1%増加するなど、中期計画に定めた新規情報掲載料（頁数換算）「20%程度増」を上回る23.3%を達成しており、中期目標期間中に実施した「事業パートナー満足度調査」結果でも調査統計事業に対する評価が全事業中最も高いことを勘案すると、優れた実績を上げていると認められる。</p>	

<p>② 外国人旅行者の来訪促進に係る方策  ア 旅行目的地としての「日本」の認知度の向上  世界の主要な市場国におけるメディア向け広報活動、インターネットによる情報発信等を通じ、旅行目的地としての「日本」の認知度を向上させる。</p>	<p>S</p>	<p>JNTOウェブサイトのコンテンツやリンク先の拡充を行った結果、アクセス件数は、中期計画に定めた数値目標の「40%程度増」を大幅に上回る193%増となっており、メディア広報についても、中期計画に定めた数値目標の「60%程度増」を大幅に上回る462.7%増となっており、優れた実績を上げていると認められる。</p>	<p>ウェブサイトのアクセス数及び広告換算額の増加について評価できる。</p>
<p>イ 訪日ツアーの開発・造成・販売支援  世界の主要な市場国において、海外旅行会社による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、販売支援を行う。海外旅行会社への役務の提供等により開発・造成された訪日ツアーの設定本数等を50%程度増加させる。</p>	<p>A</p>	<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、平成17年度からJNTO単独事業のみならず、ピジット・ジャパン・キャンペーン等の受託事業も含めた集計数とし、中期計画に定めた目標である平成14年度集客数16,713人の「50%増」を大きく上回る33万6千人となっており、着実な実績を上げていると認められる。</p>	<p>中期計画に定めた数値目標を大幅に上回っており評価できる。</p>
<p>③ 外国人旅行者受入体制の整備支援  国内の地方自治体等の関係者と連携し、地域の特性や固有の観光資源・魅力を損なうことなく、外国人旅行者の受入に係る諸要素（観光情報提供、外国語表示、各宿泊施設・観光施設におけるサービス）の整備・改善の支援を進める。</p>	<p>A</p>	<p>「i」/「v」案内所については、数値目標を達成できなかった年度もあるが、これは早期に中期目標を達成し、平成18年度中期計画において新たに100箇所という意欲的な数値目標を設定したものであり、平成18年度、平成19年度において86箇所指定しており、着実な実績を上げていると認められる。</p>	

<p>④ 国際コンベンション等の誘致及び開催支援</p> <p>ア 国際コンベンションの誘致に当っては、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、効率的・効果的な誘致事業の実施に努める。</p> <p>また、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、焦点を絞った誘致活動を重点的に行っていく。</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。</p> <p>また、寄附金募集・交付金交付制度について、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>S</p>	<p>国際会議及びインセンティブ旅行の誘致に関し、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省とともに各自治体を訪問したのをはじめ、国土交通省、国内学会・協会及び開催都市等と連携してきめ細かな誘致戦略をたて、実施している。</li> <li>・国内学会・協会等のニーズを把握し、具体的な対応ができる体制を構築している。</li> <li>・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、着実な実績を上げている。</li> </ul> <p>など開催情報の収集・コンサルティング等にとどまらず、戦略的な誘致活動を実施している。</p> <p>国際コンベンションの誘致は、結果ができるまで年数を要するが、中期計画に定めた国際会議及びインセンティブ旅行を中期目標期間中に「35件、50%増加させる」との目標に対し、国際社会学会世界社会学会会議（参加者見込み6000人）等の誘致成功をはじめ、平成15年度から平成18年度の間、国際会議236件、インセンティブ旅行818件の誘致に成功するなど、優れた実績を上げていると認められる。</p>	<p>・国際会議の誘致は、成果ができるまで時間がかかることは理解できる。結果に結びつけるために、誘致案件の管理や支援を継続するなど、民間的な視点での対応をするべき。</p>
<p>⑤ 通訳案内士試験事務の代行</p> <p>訪日外国人旅行者の満足度を高めるため、通訳案内士試験の実施を代行して、適切な語学力と専門の知識をもった人材の開発に努める。</p>	<p>S</p>	<p>受験言語の追加、外国での試験実施、試験免除制度の拡大、電子申請の導入等が行われており、中期目標の達成状況として優れた実績を上げていると認められる。</p>	<p>試験制度の改正等に適切に対応してきている。</p>

<p>(2) 効率的・効果的な業務運営の促進</p> <p>①事業の再編等 過去の経緯から継続している事業のうち、現在の状況に適合していないものについては、例えば日本人海外旅行者に対する海外安全情報の提供事業を廃止するなど抜本的に見直す。</p> <p>②業績評価の充実 外部有識者による評価を含む業績評価制度を充実し、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、事業のあり方に関して不断の見直しを行い、従来以上に事業パートナーのニーズに応えた事業を効率的に実施する。</p>	A	<p>外部有識者による業績評価を行うとともに、CSI調査の実施により事業パートナーの満足度が高まるなど、着実な実績を上げていると認められる。</p>	
<p>③適正な人事制度の確立 職員の能力と実績を適正かつ厳格に評価し、その結果を処遇に反映させるとともに、適材適所の人事配置とし、職員の能力の向上を図る。また、海外観光宣伝事務所においても現地採用職員の人事評価を行い、有能な人材の登用を進める。</p>	A	<p>全職員を対象とした面談や外部の専門家に研修の実施など、人事考課の徹底について、着実な実績を上げていると認められる。</p>	
<p>④外部人材の活用 地方自治体・民間事業者等から有能な人材を登用・活用する。</p>	A	<p>観光関連業務経験者の中途採用や地方自治体との人事交流を積極的に進めており、着実な実績を上げていると認められる。</p>	
<p>⑤海外の在外公館、諸外国の政府、観光関連機関等との連携強化 海外の在外公館、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。 また、国土交通省が諸外国の政府との国際間の観光の交流促進のために行う政府間協議等について協力するとともに、機構も当該国の政府観光局等との連携・強調を図り、日本を含む複数国を目的地とするツアーの開発・造成に取り組む。</p>	S	<p>在外公館と協力し、ビジット・ジャパン・キャンペーン現地推進会の事務局運営の中核的役割を果たした。中期目標期間開始以降の現地推進会の開始状況は次のとおり。 平成15年度 台湾（1回） 平成16年度 米国（2回）、英国、香港、フランス、ドイツ、韓国台湾（各1回） 平成17年度 米国（4回）、シンガポール（2回）、タイ、カナダ、オーストラリア、台湾、韓国（各1回） 平成18年度 中国、カナダ、英国、ドイツ、フランス、タイ（各1回）</p>	

		平成19年度 韓国(2回)、英国、フランス、米国(各1回) このほか、在外公館の実施する事業への協力、JETRO や国際交流基金等との連携事業を実施するなど連携を強化するなど、優れた実績を上げていると認められる。	
(3) 情報の公開 公正で民主的な組織運営を実現し、機構に対する国民の信頼を確保するという観点から、情報の公開を積極的に推進する。	S	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に掲載によって、一般紙記事掲載やテレビ放映の件数が大幅に増加しており、優れた実績を上げていると認められる。	
4. 財務内容の改善に関する事項 中期目標期間中における予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し、健全な財務体質の維持を図る。 また、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ことにより、自己収入の増加に努める。	S	賛助団体・会員とも増加しているとともに、JNTO外国語ウェブサイトへのバナー広告の有料化を行っている。特に外国人旅行者の消費力が注目を浴びつつある中で、特殊法人時代には縁のなかった百貨店や小売店にも会員加入を働きかけ、ゴールド会員化するなど会員業種の裾野拡大にも積極的に取り組んでおり、優れた実績を上げていると認められる。	
5. その他業務運営に関する重要事項 資金拠出を行う事業パートナーに対し、「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。	A	現地市場動向の調査等を行い、関係機関に働きかけを行った結果、査証手続きの簡素化が図られるなど着実な実績を上げていると認められる。	

<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：中期目標の達成状況として特筆すべき優れた実績を上げている。

S：中期目標の達成状況として優れた実績を上げている。

A：中期目標の達成状況として着実に実績を上げている。

B：中期目標の達成状況として概ね着実に実績を上げている。

C：中期目標の達成状況として十分な実績が上げられていない。

- ・ 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。

中期目標期間業務実績評価調書：国際観光振興機構

総合的な評定

業務運営評価（実施状況全体）

	SS	S	A	B	C
評点の分布状況 (項目数合計：18項目)	項目	11項目	7項目	項目	項目

総合評価

<p>(中期目標の達成状況)</p> <p>業務運営の効率化に関する事項、国民に提供するサービスその他の業務の向上に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項については、数値目標を含むすべての項目で、中期目標の達成状況として優れた実績を上げていると認められる。</p>
<p>(課題・改善点、業務運営に対する意見等)</p> <p>第2期中期目標期間においては、2010年に訪日外国人旅行者数を1,000万人にするとの目標に向けて、ビジット・ジャパン・キャンペーン実施本部事務局としての役割も果たしつつ、より主導的な貢献をしていく必要がある。</p>
<p>(その他)</p>

<p>総合評定 (SS, S, A, B, Cの5段階)</p> <p>S</p>	<p>(評定理由)</p> <p>別紙のとおり</p>
---	-----------------------------



## 別紙

### 中期目標期間業務運営評価において総合評定を「S」とした理由

国際観光振興機構は、業務の質の向上及び業務運営の効率化に関して、中期計画を策定し、この計画のもと業務を実施している。個々の項目について評価を行った結果、下記に掲げる項目においてS評価となり、結果としてS評価が最も多くなった。これは機構の核となる事業である外国人旅行者の来訪促進について、ビジット・ジャパン・キャンペーンと連携をとり、訪日外国人旅行者数の増加に大きく貢献したことが高い評価を得たことによる評価であり、総合的な評定としてS評価とした。

#### 1. ビジット・ジャパン・キャンペーン（以下「VJC」という。）との連携

VJCへの積極的な貢献により、中期目標期間中の訪日外国人旅行者数は、平成14年度の521万人から835万人（60%増）と大きく増加した。

#### 2. 業務運営の効率化について

- (1) 職員の実績を適正に評価する仕組みの構築や職員的能力開発への支援等の取り組みを行った。
- (2) ウェブサイトのレンタルサーバへの移設・活用等効率化に取り組んだ。
- (3) 平成17年度と比較し、3.97%の人件費削減を行った。

#### 3. 業務の質の向上について

- (1) 調査統計関係刊行物への新規情報掲載量を23.3%増加させた。
- (2) ウェブサイトのコンテンツの拡充等によりアクセス数を193%増加させた。
- (3) データベースを活用し、国土交通省や開催都市と連携した誘致戦略を基に、国際コンベンション等の誘致活動を実施した。
- (4) 通訳案内士試験の受験言語の追加、外国での試験実施等に取り組んだ。
- (5) 在外公館との連携を強化するとともに、関係企業と連携した事業展開などを行った。
- (6) インターネットを通じた情報公開やプレスリリース等に取り組んだ。
- (7) ウェブサイトバナー広告の有料化など自己収入の増加に努めるとともに、会員業種の裾野拡大に積極的に取り組んだ。