

独立行政法人国際観光振興機構  
平成19年度業務実績評価調書

平成20年8月

国土交通省独立行政法人評価委員会

業務運営評価（個別項目ごとの認定）

項目	項目	評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成19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. 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 海外にネットワーク（海外事務所）を有するNTO（政府観光局）としての機構のノウハウ、利点等を最大限活用し、ビジット・ジャパン・キャンペーン(VJC)事業に積極的に参画・貢献する等により、平成19年訪日外国人旅行者800万人を目指す。 具体的には、 ・ 主要市場ごとに設置されているVJCの事業推進チームの一員として、VJC事業の基本方針、具体的事業計画等の策定、個別事業の執行管理等に参画する。 ・ 各市場の情報収集、分析等を行い、これを踏まえた効果的・効率的な訪日ツアー造成等に関する具体的な事業提案を行う。 ・ 訪日ツアー造成支援、旅行博・イベント等への出展、VJC現地推進会の開催等のVJC事業を実施し、成果を挙げる。</p>	4	<p>ビジット・ジャパン・キャンペーンの市場別事業推進チームのメンバーとして積極的に関与し、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、事業パートナー等を活用した効果的な事業展開を行い、ノウハウや海外でのNTOの強みを活かしたVJCへの貢献を行った結果、平成19年の訪日外国人旅行者数は、835万人（対前年比14%増）となり、優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>(1) 組織運営 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。 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。  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>	<p>(1) 組織運営 ・ 機構の「ビジョン&amp;ミッション」の実現を目指して、組織一丸となって業務に取り組む。 ・ 中期計画の最終年度に当たり、組織横断的な体制で次期中期計画の検討を行う。 ・ 機構の活動に対する外部の理解を深めるため、事業パートナーやメディアに対する国内広報を強化する。 ・ 海外事務所については、所長の自主裁量権を拡大するとともに、現地職員の積極的活用のため雇用条件の見直しを行う。 ・ 海外事務所に関し、業績評価項目、数値目標等を設定し、その結果を評価する海外事務所評価制度を的確に運用することにより、海外事務所の業績向上を図る。 ・ 機構各部連携の下、運輸局・自治体への訪問を実施し、意見交換等を通じて地方との連携強化を図る。</p>	3	<p>役員・部長クラスから中堅・若手レベルに至るまで横断的に議論を行うとともに、海外事務所の自主裁量権を拡大し、また海外事務所評価制度を引き続き適切に運用し、業績向上を図っていることなどから、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19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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の能力及び実績を適正に評価し、処遇に反映させるとともに、職員の適性を考慮した人事異動を行う等により、組織力強化と職員の意欲の向上を図る。</li> <li>・ 海外事務所の海外採用職員については、各海外事務所の人事評価により能力及び実績を適正に評価し、成績優秀者には特別手当(一時金)の支給や業務の高度化に対応した昇格等により処遇に反映させ、意欲向上を図る。</li> <li>・ 益々深化するインバウンド業務の専門処理能力及び複雑、多様化する管理業務への対応能力向上等のための研修プログラムの整備、充実を図り、各専門分野毎に職員の能力開発に努める。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。</li> <li>・ 到達目標を設定した上で、外国語、簿記、ITその他の自己研修を行う職員に奨学金を支給する制度を活用し、職員の専門能力向上を図る。また、資格取得等能力開発において顕著な実績を挙げた職員を顕彰することにより、職員の意欲の向上を図る。</li> </ul>	4	<p>職員の能力・実績を適正に評価し、処遇に反映し、海外事務所の現地採用職員についても人事考課に基づく処遇を行うなど、職員の意欲向上と能力開発を図っており、優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<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>・ 事業実施等の意思決定の迅速化・効率化を推進するために、グループウェアを活用した情報の共有化や事務処理、決裁処理の簡素化を進める。</li> </ul>	3	<p>グループウェアを活用した情報共有が定着するなど、着実な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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中期目標期間の最終年度である平成19年度は、特殊法人の最終年度（平成14年度）に比べ、運営費交付金対象業務経費については5%程度に相当する額を、一般管理費については13%程度に相当する額を削減する計画を達成する。このため、引き続き、業務の効率化を推進するとともに、賃借料等の見直し及び消耗品等の計画的購入に取り組む。</li> <li>また、経費の節減を図るとともに、契約の透明性を確保するため、一般競争入札等を更に活用する。</li> </ul>	4	<p>一般管理費を19年度計画額を18.4百万円削減させ、特殊法人最終年度である14年度との比較で、中期目標における目標（13%）を上回る17%もの節減を実施し、役員報酬の更なる減額措置を行うなど、優れた実施状況にあると認められる。</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>	

項目		評価結果	評定理由	意見
中期計画	平成19年度計画			
【数値目標】 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。		4	一般競争入札等の活用等により運営費交付金対象業務経費は、19年度計画額を約7百万円下回るとともに、特殊法人最終年度である14年度との比較で、中期目標における目標（5%）を大幅に上回る12.7%の節減を行っていることから、優れた実施状況にあると認められる。	
（4）人件費削減の取組み 「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、人件費（退職手当等を除く。）について5%以上の削減を行うこととし、うち、現中期目標期間においては、概ね2%以上の人件費を削減することとする。 これまで適正かつ厳格な人事考課を実施し、これを給与に反映させているが、更に、きめ細かく勤務実績を給与へ反映できるようにするため、俸給表の見直しを行う等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。	（4）人件費削減の取組み 平成17年12月の閣議決定を踏まえ、人件費を平成17年度比で概ね2%以上削減する。 これまで適正かつ厳格な人事考課を実施し、これを給与に反映させているが、更に、きめ細かく勤務実績を給与へ反映できるようにするため、給与体系の見直しを進める。	4	平成19年度の人件費については、既に中期計画における目標を達成している（対17年度比2.2%減）平成18年度比で1.79%のさらなる削減となっており、優れた実施状況にあると認められる。	
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  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）、職員の能力の向上等に努め、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。  （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  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。	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  ・ 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。 ・ 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。 ・ 官民パートナーシップの連携強化を図る。 ・ 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。 ・ 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。  （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  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。			
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  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。	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  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。 調査統計関係刊行物の内容の充実を図る。また、JNTOウェブサイト上で公開する統計データの充実を図る。	4	調査統計関係刊行物の新規情報掲載量について、19年度目標を上回るとともに、調査結果を活用するため、昨年からの引き継ぎ、賛助団体・会員に対し海外観光宣伝事務所長による「個別相談会」を年2回開催するなど、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19年度計画			
<p>【数値目標】</p> <p>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。）を平成19年度は平成14年度実績に比べ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>【数値目標】</p> <p>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19年度は平成14年度実績に比べ22%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>			
<p>②外国人旅行者の来訪促進に係る方策</p> <p>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>【数値目標】</p> <p>・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。</p>	<p>②外国人旅行者の来訪促進に係る方策</p> <p>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・番組放映等を図るための取り組みを引き続き強化していくが、限られた財源を有効活用するためにも、事業の採択・実施・評価を的確に行っていく。</p> <p>・JNTOウェブサイトの日本観光ポータルサイト化をさらに推進するため、VJC、地方自治体、民間事業者とも連携を図りつつ、訪日旅行者のニーズに応じた情報コンテンツの拡充を進める。</p> <p>・海外一般消費者に対する旅行目的先としての日本の認知度向上のため、ウェブサイトへのアクセス分析や、メールマガジン発行・ウェブアンケート等のコミュニケーション機能を強化し、マーケティング上も有効に活用する。</p> <p>・海外事務所運営ウェブサイトの整備を進めるとともに、各市場のニーズに応じたきめ細かな情報発信に努める。特に、中国語簡体字サイトの機能改善、情報コンテンツの充実を行い、中国語圏に向けた情報発信機能を強化する。</p> <p>・日本の観光魅力を海外にPRするためのフォトライブラリを充実し、各種情報ニーズへの対応を図る。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・JNTOウェブサイトのPR促進や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19年度は平成14年度実績に比べ150%程度増加させる。</p>	4	<p>ウェブサイトの情報コンテンツの大幅な見直し・拡充を行い、写真投稿、人気投票機能など参加型コミュニケーションツールも整備、さらには中国語圏への情報発信強化を行い、フォトライブラリも拡充し、ウェブサイトアクセス数について目標を大幅に上回る実績となっており、メディア向け広報についても目標を上回るなど優れた実施状況にあると認められる。</p>	<p>ウェブサイトアクセス数及び広告費換算額の増加は評価できる。</p>
<p>【数値目標】</p> <p>・有カ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。</p>	<p>【数値目標】</p> <p>・有カ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19年度は87.1億円とする（VJC事業も含む）。</p>			

項目		評価結果	評定理由	意見
中期計画	平成19年度計画			
イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施 「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。 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、純然たるビジネスベ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とする。	イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施 ・ インバウンド・ツーリズム振興の公的専門機関としてのNTO（政府観光局）ブランドとネットワーク（海外事務所）を有効かつ最大限に活用し、世界の主要な市場国・地域の訪日ツアーの企画開発・造成・販売促進を推進する。 ・ 世界の各主要国・地域における市場（訪日ツアー）ニーズに対応したツアー商品の企画開発・ツアー商品造成・販売促進を国内外の有力な事業パートナーと協力して事業展開する。 ・ 平成19年度には、インド、ロシア、マレーシア、スペイン、イタリアなど、VJC重点市場国・地域以外の国・地域において出展事業等へ参加し、日本観光の魅力をPRする。			
a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援 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。 b 訪日ツアー開発・造成の直接支援 海外の旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供を行うことと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。	a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援 訪日ツアーを企画開発する旅行会社に対し企画提案や有用な情報の提供等により、ツアー開発・造成を促進、あるいは既存のツアーの質の向上を図る。 b 訪日ツアー開発・造成の直接支援 旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供、訪日視察旅行、商談のアレンジ等の支援を行い、主体的に新たな訪日ツアーの開発・造成を働きかける。 なお、リピーターの増大等の環境変化に対応するため、訪日ツアーのテーマ、訪問先の多様化を目指す。	3	各市場の特性に心し、訪日ツアー商品化に向けた招請やセミナーの開催などを実施しており、また重点市場国・地域以外の旅行見本市においても積極的に出展事業に参加しており、着実な実施状況であると認められる。	
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。	c 訪日ツアー販売支援 ・ リーダーまたは訪日ツアー販売担当者に対しての現地セミナーや訪日研修旅行等の販売支援事業を拡充する。 ・ インターネットウェブへの広告、雑誌・新聞への共同広告等の販売支援事業を拡充する。 ・ 米国において認定・登録されている「Japan Travel Specialist(JTS)」に対する訪日ツアー販売支援策として、ニュースレター等を通じて、日本の最新情報や訪日ツアー商品情報の提供を従来以上に積極的に行う。さらに、ドイツなど他の市場におけるJTS事業の拡大を図る。 ・ 販売要員育成を目的として実施されているJNTOウェブサイトを活用した「e-ラーニング」事業を拡充する。	3	訪日ツアーを販売する旅行会社に対し、セミナー、e-ラーニング等の支援、JTSプログラムの推進を行い、ツアー造成件数も目標を上回るなど着実な実施状況にあると認められる。	e-ラーニングの拡充や数値目標を上回っている点はもっと評価してもいいのではないかと。
【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。	【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、DESTINATIONの多様化に努めるとともに、平成19年度は、平成18年度実績（VJC事業、その他受託事業も含む）と比較して、集客数を9.1%増加させる。			

項目		評価結果	評定理由	意見
中期計画	平成19年度計画			
<p>③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>③ 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さらに向上させるため、全国各地にある外国人対応可能な観光案内所ネットワークの呼称を、「i」案内所から外国人歓迎をイメージする「ビジット・ジャパン案内所（英文名：Visit Japan Information Network）」へ変更し、外国人旅行者対応能力の向上のために、外部講師による講演、接遇マニュアルの配付等を行い案内所の機能向上を図る。</p> <p>ネットワーク拡大のため、各地の観光案内所、“YOKOSO!JAPAN WEEKS”期間中に「YOKOSO!JAPANデスク」へ参画した宿泊施設を中心に、「ビジット・ジャパン案内所」への参画を積極的に働きかける。</p> <p>さらには、外国人旅行者が容易に「ビジット・ジャパン案内所」の場所が分かるよう、JNTOウェブサイト上の観光地情報に案内所の所在地を表示したり、海外事務所での情報発信やリーフレットをさらにわかりやすくリニューアルしたり等の方策を講じる。</p> <p>平成18年度に引き続き、ツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）の業務を成田空港（2箇所）及び関西空港において外国人旅行者案内業務を行っている（財）国際観光サービスセンターに委託することにより、これらの案内所が緊密に連携し、一層充実した案内業務が実施できるようにする。</p>	3	<p>「V」案内所については、年度計画における数値目標を達成できなかったものの、すでに中期計画の目標は達成しており、平成20年6月末時点で9箇所を新規に指定を行うなど、今後の増加も見込めるため、着実な実施状況にあると認められる。今後更なる増加に取り組む必要がある。</p>	
<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】 平成18年度末で全国に155箇所（2007年3月末日現在）ある「ビジット・ジャパン案内所」について、平成19年度は80箇所程度増加させることを目標に取り組むこととする。</p>			
<p>④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びことから、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、シンガポール、台湾に焦点を絞った誘致活動を重点的にやっていく。</p> <p>また、効率的な誘致活動を展開するため、地方のコンベンション推進機関の人材育成に努める。</p> <p>さらに、ロンドン、ニューヨーク、ソウルの3海外観光宣伝事務所における誘致体制の見直しを行い、より機能的かつ効率的に誘致活動を展開できるように、3事務所での情報の共有、要員の運用の弾力化等を図る。</p>	<p>④ 国際コンベンション等の誘致・支援事業</p> <p>ア 国際会議・インセンティブ旅行の誘致活動強化 政府の掲げる国際会議開催件数に関する数値目標の達成に向け、国、関係機関等と連携して誘致に取り組む。平成19年度は以下のような施策に重点をおく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誘致の対象とする国際会議を絞りこみ、個々の案件が抱える課題を抽出し、きめ細かい対応ができるようにする。特に他国との誘致競合が予想されるものについては、国土交通省、日本の会議主催者及び関係都市・コンベンション推進機関等と連携して誘致に取り組む。</li> <li>・ 会議・宿泊施設、支援内容、交通アクセス、観光魅力等に関する情報を分析し、都市の会議受入能力に対応した誘致施策を展開する。</li> <li>・ インセンティブ旅行の誘致強化のために、従来収集してきた情報に加え、各都市固有の観光施設、体験メニュー、企画・演出等の情報の収集に努める。</li> </ul> <p>イ VJC事業との効果的な連携 平成19年度よりVJC事業として行われるコンベンション誘致関連事業に積極的に参画する。</p> <p>出展事業に関しては、VJC事業とJNTO事業の連携を図ることで日本の存在感をアピールするとともに、相乗効果を高める。</p> <p>ウ コンベンションの開催支援 国際会議観光都市のコンベンション推進機関に対する人材育成、会議開催情報等の提供、会議主催者に対する寄附金募集・交付金交付制度の運営等の支援事業を実施する。</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ JNTOのデータベースを活用し、開催可能性が高い国際会議の抽出や国内受入団体の調査等を行った上で、国土交通省とともに都市を訪問し、開催都市とともに必要な誘致戦略をたて、実行するなどきめ細かな誘致活動を実施している。</li> <li>・ 国内学会・協会等の開催・誘致に係るニーズを把握するためJNTOのwebサイト上において要望の受付を開始するなど、具体的な対応を実施している。</li> <li>・ VJC事業と連携し、主要見本市出展事業において、共同出展者として都市や関連企業をとりまとめ、VJCとともにジャパンバビリオンの形成に努め、効果的なPRを行った。また、都市とのネットワークを駆使して必要なデータや素材収集に積極的や素材収集に積極的に努めた結果、内容の充実した「コンベンションガイド」等を作成している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民の実感からすると、成果がわかりにくい。</li> <li>・ 国際会議の誘致は、成果がで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。</li> </ul>

項目		評定結果	評定理由	意見
中期計画	平成19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ため、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の結果、誘致に成功した国際会議及びインセンティブ旅行（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。VJC事業を含む。）を、平成19年度は国際会議を70件、インセンティブ旅行を274件とする。</p>		<p>国際コンベンションの誘致は誘致活動の結果が出るまで数年を要するが、上記のとおりこれまでにない積極的な取り組みを行い、平成19年度の事業実績は優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>⑤通訳案内士試験事務の代行</p> <p>通訳案内士試験について、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、通訳案内士試験の認知度を高めるよう努める。</p>	<p>⑤ 通訳案内士試験事務の代行 ・新規追加免除科目、地域限定通訳案内士への対応 新たに加わる科目別合格免除及び地域限定通訳案内士試験の外国語試験の併願による受験者の属性の大幅な増加（140通り）に的確に対処して、円滑な試験実施を図る。 ・願書申請のシステム化 受験願書についてインターネットによる24時間対応の申請受付システムを構築し、クレジットカードおよびコンビニエンスストアでの支払いを可能にするにより国内・海外からの受験者の利便性の向上を図る。</p>	4	<p>科目別合格免除及び地域限定通訳案内士試験による受験者属性の増加に適切に対処し、また24時間対応の電子申請システムも導入するなどにより、受験者数の増となっており、優れた実施状況にあると認められる。</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業績評価の充実</p> <p>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。</p>	<p>(2) 効率的・効果的な業務運営の促進</p> <p>① 業績評価の充実</p> <p>ア 前年度に引き続き、アドバイザー・コミティ(年2回)、特別顧問会議(年1回)を開催し、機構及びその事業に関する意見や提案を聴取し、業務運営の改善に反映させる。</p> <p>イ 平成18年度に実施した事業パートナー（地方自治体・観光関連事業者等）を対象とした顧客満足度調査の分析結果に基づき、機構の事業改善を進めるとともに、事業提案を行う等PDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを実施する。</p> <p>ウ 機構が行う事業の実施に際して、利用者や関係者に対するアンケート調査等を実施し、事業の目標達成度を測定するとともに、改善点の把握に努める。</p>	3	<p>外部有識者による業績評価、昨年実施した賛助団体・会員を対象としたCSI調査の分析結果を元に事業の見直しを適切に行っているなど、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19年度計画			
③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、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。	② 人事考課の徹底  ア 定期的に職員の能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施する。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、人事考課を実施する）。  イ 研修の充実、人事ローテーション、OJT（現場で仕事をしながらの教育）等により職員の業務知識の習得、能力の向上を図る。	3	身上報告書・面談等を通じて職員の意向、意欲等を把握し労務管理、配置転換に反映、職員を対象に各種プレゼンテーション、勉強会といったOJT兼研修を実施しており、着実な実施状況にあると認められる。	
④外部人材の活用  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。	③ 外部人材の活用  賛助団体や会員などの事業パートナーを中心とする関連事業者や地方自治体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。	3	地方自治体、観光関連業界からの積極的な受け入れを進めており、着実な実施状況にあると認められる。	
⑤海外の在外公館等関連機関との連携の強化  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。	④ 海外の在外公館等関連機関との連携の強化  ア VJC現地推進会の運営をはじめ、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、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。	4	韓国で2回、英国、フランス及び米国で各1回開催された現地推進会に参加した。また、ミュンヘン総領事館の出展事業への協力及びニューヨーク総領事館でのVJCの夕べの開催をはじめ、JETROと4件、日本航空と2件、日系スーパー1件連携事業を実施するなど連携を強化し、優れた実施状況にあると認められる。	
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。	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し、相互観光交流の拡大に資するとともに、他国の政府観光局との連携をさらに強化し、日本を含む複数国を訪れるツアー開発を進める。具体的には米国、カナダに於いて、中国、韓国、タイ等の政府観光局と共同で実施している日本を含む複数国を訪問するツアーの造成・販売支援事業を拡充するとともに、既存事業の成果を踏まえ他の国への同事業拡大を検討する。	3	国土交通省が実施する韓国等との国際観光協議に協力し、米国、カナダでのアジアのNTOとの共同事業を積極的に進め、着実な実施状況にあると認められる。	
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。	ウ VJC事業への積極的な参画等を通して、（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。	3	農水省、法務省等と連携・協力を行っており、着実な実施状況にあると認められる。	
⑤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。	⑤ ナレッジ・マネジメント（知識経営）の確立  グループウェアの活用を進めることにより、付加価値の高い業務運営の実現に努める。	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) 事業成果の公表  機構業務への理解を深め、その活動に対する国民の信頼を確保するという観点から、機構が実施する事業の概要と成果等を、プレスリリースやインターネット等を通じて広く国民に発信・公開する。	4	記者発表会の開催、プレスリリース等、全機構的に積極的な広報を行うことにより、国内広報実績が過去最高となるなど、優れた実施状況にあると認められる。	

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成19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 日本コンgres・コンベンション・ビューローについては、中期計画に掲げた自主運営の移行は完了したことに伴い、IME（国際ミーティングエキスポ）及び人材育成研修実施において、協力して事業を行い、コンベンションの振興に努める。 国際観光テーマ地区等推進協議会の事務局業務については、会員に対する便益の向上をもたらすことという会員からの要望を勘案しつつ、一部業務の外部委託化を進めることとする。	3	日本コンgres・コンベンション・ビューロー関連業務、国際観光テーマ地区等推進協議会事務局関連業務について、それぞれ適切に対応しており、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。	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や会員数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。	4	賛助団体・会員とも増加しており、優れた実施状況にあると認められる。	
(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	3	着実な実施状況にあると認められる。	
(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	3	着実な実施状況にあると認められる。	
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。	—		
6. 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	—		
7. 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よ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よく見込まれる海外宣伝事業費の使途に充てる。	—		

項 目		評定 結果	評定理由	意見
中期計画	平成19年度計画			
<p>8. 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</p> <p>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。 (参考) 人件費削減の取り組みによる前年度予算に対する各年度の人件費削減率は以下のとおり(%)</p> <p>18年度      19年度 △2.2%      △2.4%</p>	<p>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 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。</p>	評価 済み		
<p>(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。</p>	<p>(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。</p>	評価 済み		
<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、入国手続きの簡素化等の施策が不可欠であることから、機構は、必要に応じ、これらの施策を担当する関係機関に適宜要請を行う。</p>	3	VJC現地推進会や観光二国間協議等の場において働きかけを行っており、着実な実施状況にあると認められる。	

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＝90 項目数 26×3＝78 下記公式＝115%

<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3を乗じた数）が120%以上である場合には、「極めて順調」とする。
  - （各項目の合計点数）／（項目数に3を乗じた数）が100%以上120%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3を乗じた数）が80%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3を乗じた数）が80%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。

総合評価

（法人の業務の実績）

- ・2010年に訪日外国人旅行者数を1,000万人にするとの我が国の目標達成に向けて、関係者と連携しながら各事業に積極的に取り組み、ビジット・ジャパン・キャンペーンの推進に貢献。
  - ・海外事務所の自主裁量権の拡大、積極的な国内広報の実施、ウェブサイトのコンテンツ拡充、通訳案内士試験の24時間受付電子申請システムの導入など、新たな取り組みを実施。
  - ・数値目標については、「√」案内所の指定件数を除きすべて達成。
  - ・意思決定の迅速化、人件費削減、運営費交付金対象業務経費の削減等により業務運営の効率化を推進。
  - ・昨年度指摘を受けた事項については、第2期中期目標への盛り込み等概ね対応済み。
- 以上から平成19年度における法人の業務評価は順調であると評価。

（課題・改善点、業務運営に対する意見等）

- ・今後とも海外観光宣伝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、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業への積極的な連携・貢献を図ること。

（その他）

特になし。