

平成29事業年度

自 平成29年 4月 1日
至 平成30年 3月31日

監査報告

独立行政法人国際観光振興機構

監査報告

独立行政法人通則法（以下「通則法」という。）第19条第4項及び同法第38条第2項の規定に基づき、独立行政法人国際観光振興機構（以下「法人」という。）の平成29事業年度（平成29年4月1日～平成30年3月31日）の業務、事業報告書、財務諸表（貸借対照表、損益計算書、利益の処分又は損失の処理に関する書類（案）、キャッシュ・フロー計算書、行政サービス実施コスト計算書及びこれらの附属明細書）及び決算報告書について監査を実施し、その方法及び結果を取りまとめたので、以下のとおり報告する。

I 監査の方法及びその内容

各監事は、監査計画に基づき、理事長、理事、監査室、経営管理部、その他職員（以下「役職員等」という。）と意思疎通を図り、情報の収集及び監査の環境の整備に努めるとともに、法人の理事会その他重要な会議に出席し、役職員等からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求め、法人本部及び海外事務所において業務、財産の状況及び主務大臣に提出する書類を調査した。また、役員（監事を除く。以下「役員」という。）の職務の執行が通則法、個別法又は他の法令に適合することを確保するための体制その他法人の業務の適正を確保するための体制（以下「内部統制システム」という。）について、役職員等からその整備及び運用の状況について定期的に報告を受け、必要に応じて説明を求めた。

さらに、当該事業年度に係る財務諸表及び決算報告書（以下「財務諸表等」という。）について検証するに当たっては、会計帳簿又はこれに関する資料の調査を行った。

以上の方法に基づき、法人の当該事業年度に係る業務、事業報告書及び財務諸表等の監査を行った。

II 監査の結果

1 法令遵守及び中期目標達成状況について

(1) 業務の執行状況について

① 第三期中期計画に基づく年度計画の柱である訪日プロモーション業務、国内受入体制の整備支援業務、国際会議等の誘致・開催支援業務の分野において、法人は、事業パートナーに対する個別コンサルティング件数と情報提供の評価、ソーシャルネットワークサービス（SNS）のファン数とウェブサイトのアクセス数、訪日旅行商品の販売・造成のための商談件数と商談の評価、外国人観光案内所に対する支援サービスの評価、国際会議等の開催に向けた商談件数などの目標をそれぞれ上回る実績を上げ、中期目標の達成に向け着実に業務は執行された。

② 訪日外国人旅行者誘致のための業務においては、前年度から新たに6ヵ所増設

された法人の海外事務所（合計20か所）のネットワークを活用するなど、海外現地の市場動向の収集と分析を行い、その結果についてウェブサイト、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、情報提供に努めた。

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は、Facebook を活用するほか、Instagram のアカウントの開設、スマートフォン向け観光情報アプリの提供を開始するなど媒体トレンドの変化や ICT の技術革新を踏まえた情報発信を行ったほか、外国人目線に立ち、法人が運営する英語グローバルウェブサイトの抜本的リニューアルを行い、情報コンテンツの充実も推進した。

訪日プロモーション業務においては、観光庁とも情報共有を行い、市場別プロモーション方針を踏まえ、東北をはじめとする訪日客の地方分散、時期の分散を図りつつ、富裕層向けなど様々な事業を実施したが、ターゲットに対し有効な訴求内容・方法にすべく、ビッグデータ分析が可能なデジタルマーケティングを始めるなど、市場動向に即したきめ細かな事業実施に努めた。

欧米豪向けでは、訴求コンテンツ等を見直し、多様な魅力の対外発信を推進するため、訪日無関心層の誘客を行う訪日グローバルキャンペーンを開始し、9か国、46日間のオンライン広告では、約1億回の視聴回数を記録し、広く動画を配信するなど情報発信に取り組んだ。

今後においては、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催に向けた高まる関心を活かすべく、デジタルマーケティング、外部コンサルタントの活用等による市場動向の把握及びプロモーションの高度化をより一層推進し、アジアにおいて拡大するリピーター層の取り込みや欧米豪を中心とした訪日無関心層等の誘客を確実に実現していくことが期待される。

- ③ 国内における受入体制整備については、認定外国人観光案内所が平成30年3月末時点で911カ所となり、前年度末に比べ60カ所増加し、全国の認定外国人観光案内所ネットワークはいっそう充実、又、24カ所の認定外国人観光案内所が上位カテゴリーへ移行、多言語対応や観光情報など提供サービスの強化も図られた。

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、認定外国人観光案内所に対し、研修会開催等の人材育成をはじめ、取組事例の共有等を通じたサービス向上にかかる支援により質的向上を図った。今後とも、TICによる認定外国人観光案内所への観光情報提供、又、観光案内所間の情報交換等が促進され、認定外国人観光案内所の質的向上・質の担保が図られることを期待する。

また、通訳案内士試験業務については、国土交通省が定めた「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を確保しつつ試験事務を代行した。試験事務の効率化を行い、又、広報強化等により受験者増を図ることにより、受験

手数料収入と試験業務経費の収支均衡に向け努力した。

- ④ 国際会議等の誘致・開催支援業務については、海外の国際会議・インセンティブ旅行主催者等との商談件数が、海外の見本市への出展数は減ったものの、目標の約2倍増と大きく上回った。また、商談の評価もプログラムの構成、バイヤーの選考等が奏功して90.0%と良好な結果となった。具体的な活動として、MICE誘致達成に向け、国際的なMICE関連団体の活動への積極的参加をして会議主催者の動向や情報収集の強化を図ったほか、国内主催者への情報等の提供による積極的な支援、国際会議キーパーソン個別招請などを実施した。こうした努力の結果として、平成29年度中に22件の誘致に成功した。

国際会議誘致については、アジア諸都市との激しい誘致競争に対応すべく、今後とも法人において、人材育成によるコンサルタント力の強化を行うとともに、観光庁、自治体等ともより一層の連携を図り、誘致増に取り組んでいくことを期待する。

(2) 組織運営・業務運営の効率化について

① 組織運営の効率化

「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）に基づき、法人が訪日プロモーション事業の実施にあたり、海外事務所において市場のニーズに即応した迅速な意思決定を行えるよう、予算や人員等の経営資源の海外事務所への適切な配分を実施した。

本部組織については、事業及び予算の適切な執行と契約に係る適正性等を確保しつつ、訪日プロモーション事業の強化・高度化を図るため、平成29年4月にグローバルマーケティング部を新設し、テーマ別又は市場横断的な事業の実施体制を整備した。

また、自治体等との連携による多様な魅力の発信をおこない、地方への誘客を促進するため地域プロモーション連携室を、ビッグデータ分析を通じた市場動向を把握し、効果的なプロモーションを推進するためデジタルマーケティング室を、それぞれ新設した。

② 業務運営の効率化

第三期中期目標においては、その目標期間中、運営費交付金を充当して行う業務について、一般管理費及び業務経費の合計額を毎年度平均で平成24年度比1.25%以上の削減・効率化に取り組むこととなっていた。法人は、一般競争入札等の活用、業務執行方法、システムの改善等を通じて、業務運営の効率化に努めたものの、本部及び海外事務所の体制強化による管理費用の増、情報セキュリティ対策費用の増等により毎年度平均の効率化比率は3.9%増

となった。

(3) 業務執行における手続きについて

業務執行にあたっては、規程に則って手続きがなされ、法人の理事会等により、法令等に従って適正に行われるかについても十分に吟味確認の上実施されている。また、執行の状況、結果については、法人の海外事務所、本部担当部署より理事会等に適確に報告され、確認する体制となっている。

(4) 監査結果

以上により、法人の業務は、法令等に従い適正に実施され、また、中期目標の着実な達成に向け効果的かつ効率的に実施されたものと認める。

2 法人の内部統制システムの整備とその運用状況

(1) 法人の内部統制システム整備に向けた取組みについて

① 内部規程等の制定又は改正を実施し、規程に基づく体制整備を行い、随時職員に周知し、制定、改正の趣旨・運用についての理解の促進を図った。

② 職員に対するコンプライアンスに係る研修をオンラインで実施するなど、海外事務所を含め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、意識の醸成とその徹底に務めた。

③ 当該年度計画を踏まえ、本部各部・海外事務所ごとに業務運営方針や組織・業務目標の明確化を図るとともに、期中を通じて定期的に、法人の中核業務であるビジット・ジャパン事業をはじめ主要業務の進捗状況と数値目標の達成状況を理事会等に報告を行い、リスクの回避または低減のために事業計画の変更が必要な場合は、その内容を審議し、速やかに計画に反映した。

また、経営アドバイザリー委員会を開催し、外部有識者の専門的・実務的なアドバイス、意見を組織運営（内部統制を含む。）の改善に適切に反映させてきた。

④ 内部統制委員会を開催し、機構における内部統制の推進状況を確認するとともに、各部門のリスクの認知と分析結果等について審議し、リスクの評価と軽減への必要な取組などを検証した。とりわけ、組織の運営リスク低減のための業務効率化について検証を行い、その結果、法人は、業務プロセスの整理、手続きの電子化などの改善事項を抽出、実施に取り組んでいる。

⑤ 法人における情報管理業務の適切な実施のため、必要な規程、内規の制定・改正を随時実施している。「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、情報セキュリティ研修、訓練、情報システム部門からの周知メール等を通じて、情報セキュリティ面での各種注意喚起や、PCの脆弱性対策プログラムの確実な適用を行った。また、新たにファイル暗号化システムの導入など一層の情報セキュリティ対策に努めた。

(2) 監査結果

上記の取組み等により、内部統制システムは適切に整備及び運用されていると認める。

3 役員の職務執行に関する不正行為又は法令等違反

役員の職務の執行に関する不正の行為又は法令等に違反する重大な事実は認められない。

4 財務諸表等

(1) 平成29事業年度決算について

① 一般勘定における当該事業年度の収入総額は135億44百万円であった。このうち、運営費交付金は127億20百万円となり、自己財源となる賛助金収入及び事業収入等は8億24百万円となった。

② 自己財源については、当該事業年度を通して、賛助団体・会員の維持・増加に向けた取組みを展開し、その結果、年度末時点の賛助団体・会員数合計は過去最多、賛助金収入は3億14百万円となり、事業収入と併せて引き続き自己収入の増加を達成した。

③ 支出については、186億88百万円となった。

④ 交付金勘定では国際会議に係る民間企業等からの寄附金収入を得て、会議主催者への交付金交付事業を行っている。当該事業年度の収入は66百万円、支出は59百万円となった。

(2) 監査結果

法人が作成した財務諸表等は、法人の財政状態、運営状況、利益の処分(案)、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。

5 事業報告書

法人が作成した事業報告書は、法令に従い、法人の状況を正しく示しているものと認める。

Ⅲ 独立行政法人改革等に関する基本的な方針等過去の閣議決定において定められた監査事項についての意見

1 人事に関する計画

(1) 効果的かつ効率的な業務運営を行うための人材確保、人材育成については、プロパー職員を中核とした体制を構築するため、語学を始めとした専門能力の高い職員の採用を継続実施したほか、前年度に新たに6海外事務所が開設されたことを受け、経験者を対象とした中途採用も実施した。また、外部の研修も活用した各種研修、Eラーニング等を実施し、職員の能力開発・向上を図るとともに、適材適所の人事配置を行った。

(2) 全職員を対象とした人事評価制度については、能力評価及び業績評価に区分して人事評価を行い、その結果を昇給・昇格等の処遇に反映した。海外事務所の現地職員については人事評価の結果に基づいた昇給等を行うとともに、物価等の上昇が著しい国に所在する事務所の現地職員については、それを踏まえた給与の調整を行った。

(3) 当該事業年度の給与水準については、ラスパイレス指数が地域・学歴を勘案した国家公務員との比較において95.0となった。

(4) 以上の点から、法人は人事に関する計画を着実に実行していると認められる。

2 独立行政法人における調達等合理化の取組みの推進について

法人は、当該事業年度において、「独立行政法人における調達等合理化の取組みの推進について」(総務大臣決定)に基づき、事務・事業の特性を踏まえ公正性・透明性を確保しつつ、自律的かつ継続的に調達等の合理化に取り組むため、調達等合理化計画を取りまとめ推進した。調達の現状を分析し、重点的に取り組む分野を定め、総合評価落札方式の実施、競争性のない随意契約の新規分については監査室による点検の実施等、ガバナンスの徹底を図りながら改善に向けた取組みを行った。

また、法人の「契約監視委員会設置規程」に基づき設置された、外部有識者及び監事を委員とする委員会で契約の実情や在り方等に係わる審議を経て、意見具申を受ける等、契約の点検・見直しを行った。

以上により、調達等合理化の取組みは着実に推進されていると認められる。

3 関係機関との連携強化及び施設の共用化について

- (1) 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、在外公館をはじめ、関係省庁、地方自治体、国際交流基金などインバウンドの推進に積極的な関係機関、経済団体等との連携を行い、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した。加えて国連世界観光機関（UNWTO）等との連携を通じ、国際的な相互交流の促進、法人のプレゼンス向上に努めた。
- (2) 「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、国際交流基金、国際協力機構及び日本貿易振興機構の海外事務所と事業の連携強化等を図るため、海外事務所の共用化又は近接化を進めてきた。その結果、当該事業年度末には、海外 20 事務所のうち 11 事務所が共用化・近接化を実施している。なお、平成 29 年 1 月には、国際交流基金と法人の本部事務所の共用化を行っている。
- (3) 以上の点から、法人は関係機関との連携強化について、着実に実行していることが認められる。

平成 30 年 6 月 29 日

独立行政法人国際観光振興機構

監事

多田 均



監事（非常勤） 大塚 美智子

