

事業評価書（事後評価）

1 政策評価の対象とした政策

皇室関連施設の参観の利便性の向上等（事業評価）

2 担当部局名

管理部，京都事務所

3 評価の実施時期

平成16年4月1日～平成18年3月31日
（中間報告書公表：平成17年6月3日）
（システム運用開始日：平成16年4月1日）

4 政策の目的等

（1）目的

オンライン参観受付システムを導入することにより，皇居等の参観申込みにおける利便性の向上を図ることを目的とした。

（2）必要性和背景

皇居及び京都御所・離宮等の参観申込みの方法は，平成16年3月まで，窓口での受付と郵送による受付の2通りの方法で行っていた。

しかし，春季や秋季には参観者の申込みが集中することから，窓口での受付と郵送による申込書の処理に忙殺され，参観コースについての詳細な説明や申込書への記入の仕方について丁寧な説明をし，申請者の意向を確認しつつ許可をするといったきめ細かな国民へのサービスの提供が困難な状況にあった。

e-Japan重点計画-2002（平成14年6月18日IT戦略本部決定）では，行政情報の電子的提供，申請・届出等手続の電子化，ITの活用による公共分野におけるサービスの多様化及び質の向上を図ること等により，広く国民がITの恩恵を享受できる社会の実現を目標としている。

このようなことから，国民への十分なサービスを行うための手段として，オンライン参観受付システムが必要となっていた。

（3）政策の概要

皇居等の参観申込み方法として，従来の窓口での受付と郵送による受付の2通りの方法のほか，オンライン参観受付システムを導入することにより，申込み手続きに要する時間や費用の軽減と申込締め切り日の延長を図ることとした。

また，同システムを一般に提供している参観案内のホームページにおいて，参観申込要領，参観希望日の空き状況，参観施設の概要及び交通アクセスの充実した情報提供も行えるようにした。

さらに，平成17年度には参観案内のホームページ内に参観に関するアンケート画面の立ち上げを行い，広く意見収集を行えるようにした。

また，参観受付システムに英語表示を行うことにより，外国の方が利用する際の利便性の向上を図るようにした。

なお，オンライン参観受付システムの構築，改修等に要した経費は次のとおりである。

① 平成15年度	構築に要した費用	67,701,900円
② 平成16年度	改修及び機能追加費用	15,592,500円
③ 平成17年度	改修及び機能追加費用	13,576,185円

5 政策評価の観点

- ① 必要性
皇居等の参観申込みにおける利便性の向上という目的に照らして、本事業が必要であったかという必要性の観点から評価を実施
- ② 有効性
本事業の実施により、皇居等の参観申込みにおける利便性の向上が図られたかという有効性の観点から評価を実施
- ③ 効率性
本事業の実施が効率的であったかの観点から評価を実施

6 政策効果の把握の手法及びその結果

利便性向上の効果を把握するため、以下の項目についてデータの集計等を行った。

① 参観希望日に対する受付期間の比較

各施設の参観希望日に対するオンライン参観受付システムを利用した場合と、従来の申込み方法による場合の受付締め切り日の比較は次のとおりである。

(運用開始直後：平成16年4月1日～)

	窓 口	郵 送	オンライン参観システム
皇 居	参観希望日の10日前	参観希望日の10日前	参観希望日の7日前
京都地区	参観希望日の前日	参観希望日の1月前	参観希望日の4日前

※皇居での窓口、郵送による申込みの場合は事前に電話で参観日時の手配が必要。

※京都地区とは、京都御所、仙洞御所、桂離宮、修学院離宮を総称している。(以下同じ)

(平成18年4月1日からの変更)

	窓 口	郵 送	オンライン参観システム
皇 居	参観希望日の7日前	参観希望日の7日前	参観希望日の4日前

② 情報提供としての役割

平成16年度及び平成17年度における参観案内ホームページ(トップページ)へのアクセス件数を調べてみると次のとおりである。

(単位：件)

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
平成16年度	460,156	32,838	37,566	29,330	30,701	39,924	47,276
平成17年度	614,350	48,335	38,717	34,954	41,990	57,193	70,703
対前年増加率	133.5%	147.2%	103.1%	119.2%	136.8%	143.3%	149.6%
	日平均	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成16年度	1,260	47,907	49,230	27,741	34,124	34,619	48,900
平成17年度	1,683	68,865	64,563	30,581	42,355	50,629	65,465
対前年増加率	133.5%	143.7%	131.1%	110.2%	124.1%	146.2%	133.9%

③ 参観の受付状況

オンライン参観受付システム利用の申込みと、従来の申込み方法における受付状況の比較は次のとおりである。

申込方法別 (受付実績)	オンライン 参観受付システム 件数				窓口受付件数				はがき・封書受付件数			
	16年度	%	17年度	%	16年度	%	17年度	%	16年度	%	17年度	%
皇居	2,480	43	3,585	58	841	15	912	15	2,408	42	1,690	27
京都御所	8,861	37	17,661	49	10,381	43	13,922	39	4,681	20	4,169	12
仙洞御所	760	17	1,054	17	1,650	37	2,337	38	2,029	46	2,706	45
桂離宮	2,089	17	2,897	17	3,853	30	5,488	32	6,757	53	8,935	51
修学院離宮	1,784	19	2,507	19	2,814	29	3,741	29	4,996	52	6,798	52
合 計	15,974	28	27,704	35	19,539	35	26,400	34	20,871	37	24,298	31

※参観の受付開始が、皇居については参観希望日の前の月の1日から、京都地区については参観希望日の3ヶ月前の月の1日からであることから、平成16年度における受付実績は、皇居は平成16年5月から、京都地区は平成16年7月分からの集計である。

④ 無効なはがき等の減少と申込み集中時期のはがき等の取り扱い件数

オンライン参観受付システムの導入により、はがき・封書でも受付けている京都地区参観においては、必要な記入事項が記されていないもの、受付期間外に届いたもの、既に満員となっている日への申込み（以下「無効なはがき等」という。）といったはがき等の減少と、申込み集中時期のはがき等の取り扱い件数の減少といった効果が期待されていたが、その比較は次のとおりである。

	無効なはがき等件数		申込み集中時期のはがき等件数	
	件 数	前年度比	件 数	前年度比
平成15年度	26,594		32,235	
平成16年度	14,741	△11,853	20,923	△11,312
平成17年度	13,726	△ 1,015	19,306	△ 1,617

※申込み集中時期のはがき・封書件数とは、京都地区参観において特に申込みが集中する7月から10月までの間の取扱件数である。

⑤ 寄せられたアンケートの結果

平成18年2月1日より、利用者の意見を聞くため、参観案内ホームページ内にアンケートを掲載した。平成18年3月31日までに寄せられた意見は49件、その結果は次のとおりである。

設問1 参観案内のホームページは如何でしたか。

①見やすい 70% ②見づらい 16% ③どちらでもない 14%

設問2 参観案内のホームページとして情報量はいかがでしたか。

①適当である 73% ②多すぎる 2% ③少なすぎる 25%

設問3 ホームページをご覧になって皇室関連施設に対する理解や関心は深まりましたか。

①深まった 50% ②変わらない 21% ③意識していない 29%

設問4 これまでオンラインを利用して実際に参観を申し込まれたことはありますか。

①ある 35% ②ない 26% ③申し込んでみたい 39%

設問5 オンラインを利用して実際に申込みをされた方にお聞きします。使い勝手はいかがでしたか。

①使いやすい 32% ②使いづらい 25% ③どちらでもない 43%

7 学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

評価書の作成に当たり、学識経験者等からの支援・助言などは特に得なかった。

8 政策評価に使用した資料等

- ① 参観希望日に対する受付期間の比較
- ② 参観案内ホームページ（トップページ）のアクセス件数調べ
- ③ オンライン参観受付システム利用の申込みと従来の申込み方法における受付実績
- ④ 無効なはがき等の減少と申込み集中時期のはがき等の取り扱い件数

9 政策評価の結果

（1）必要性の観点からの評価

オンライン参観受付システムの導入は、自宅等において参観希望者が空き状況等を確認の上申込みができることから、時間的、経済的な利点を生み、また宮内庁としても、窓口及び郵送での受付けに要していた事務の省力化を図ることができ、参観申込者に対して参観コースについての詳細な説明や申込書への記入の仕方について丁寧な説明をし、申請者の意向を確認しつつ許可をするといったきめ細やかなサービスの提供ができるようになった。

さらに、オンライン参観受付システムの導入により、他の申込み方法に比べ受付締め切り日を延長することが可能となり利用者の利便性の向上につながった。

また、平日の勤務時間中にしか対応できなかった、電話での問い合わせの多い参観申込要領、参観希望日の空き状況、参観施設の概要及び交通アクセスの情報を、参観案内ホームページに掲載することにより、利用者が何時でも情報を得られるようサービスの向上を図った。

以上より本事業は、皇居等の参観申込みにおける利便性の向上を図るという当初の目的に照らし、必要性の高いものであったと言える。

（2）有効性の観点からの評価

オンライン参観受付システムによる申込みは、6の③表からも明らかなように平成17年度においては、27,000件を超え、申込み方法としては最も利用率が高くなっている。

また、6の②表でも示したとおり参観案内ホームページ（トップページ）のアクセス件数は前年度比で約1.3倍という数字を示している。

さらに、6の④表でも示すとおり、参観申込者の費用、時間面での損失が大きくなる無効なはがき等の件数が減少しており、また、宮内庁としてもはがき等の整理に要した事務の省力化が図られ、その時間を多くの参観希望者への参観コースについての詳細な説明や申込書への記入の仕方について丁寧な説明をし、申請者の意向を確認しつつ許可をするといったきめ細やかなサービスとして提供することが可能となった。この効果はとても大きいと言える。

さらに、窓口、郵送による申込みの場合は事前に電話での参観日時の予約が必要となる皇居の参観受付においては、オンラインでの申込み件数が全体の半数を超え、効率的な事務処理が出来るようになり、6の①表でも示すとおり、それぞれの申込み方法とも申込締め切り日を3日間延長することができた。

以上より本事業は、オンライン参観受付システム及び参観案内ホームページが多くの方に利用されており、皇居等の参観申込みにおける利便性の向上を図るという当初の目的に照らし、有効性の高いものであると言える。

(3) 効率性の観点からの評価

参観案内ホームページへのアクセス件数について、オンライン参観受付システム立ち上げ当初の平成16年度と1年経過後の平成17年度のアクセス件数（6の②表）を比較すると約1.3倍の増加であり、参観案内ホームページを宮内庁ホームページにリンクさせることにより、立ち上げ当初から比較的多くの人に周知することができたと言える。

以上より本事業は、皇居等の参観申込みにおける利便性の向上を図るという当初の目的に照らし、効率性の高いものであると言えることができる。

(4) 今後の課題

今後、インターネットを利用した参観の受付状況の把握に努め、インターネットからの申込み人数を増やすか否かを検討する。

また、寄せられたアンケートの結果を分析し、より一層使いやすいシステムに改修していくことを検討する。