

事業評価中間報告書

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

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

(中間報告書の測定時期：平成16年4月1日～平成17年3月31日)

4 政策の目的・内容

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する。

皇居及び京都御所・離宮等の参観の申込みは，平成16年3月まで，窓口での受付と郵送によるものの2通りの方法で行ってきたが，オンライン参観受付システムを導入することにより，新たにインターネットでも申込みができるようになった。

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，参観希望日の空き状況や参観施設の概要，交通アクセスなどの情報を閲覧できるようにしている。

5 政策の必要性

上記のとおり，皇居及び京都御所・離宮等の参観の申込み方法は，平成16年3月まで，窓口での受付と郵送によるものの2通りの方法で行ってきた。

参観の希望が集中する春や秋には申込みが殺到し，きめ細かな，国民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を実現することとしている。

このようなことから，国民サービスの十分な提供を行うための手段として，オンライン参観システムが必要となっていたといえる。

6 現時点での効果

参観希望者が窓口への来訪や郵送による申込み手続きに要する時間や費用などが省けること、また、申込締め切り日と参観希望日の間の日数を短縮することが可能となるなど、利用者の利便性が向上した。

また、従前、参観窓口への電話の内容は、皇室関連施設の参観申込みだけではなく、交通アクセスや施設の概要などの問い合わせも多くあり、これらの情報提供に対する需要が高い状況にあった。

この点、参観案内ホームページにおいて、これらの情報を提供できるようになったので、利用者は何時でも情報を得ることができるようになり、利用者の利便性が向上した。

具体的には次のとおり。

参観希望日に対する受付期間の延長

各施設の参観希望日に対する受付締め切り日は次のとおり

	窓 口	郵 送	インターネット
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

京都地区とは、京都御所、仙洞御所、桂離宮、修学院離宮を総じていう。(以下同じ)

上記のとおり、インターネットと郵送の受付締め切り日の比較では、皇居、京都地区のどちらも、受付期間が延長となっており、さらに、皇居においては、インターネットと窓口との比較においても、受付期間の延長が可能となった。

情報提供としての役割

平成16年4月から平成17年3月までの参観案内ホームページへのアクセス件数及びインターネットからの申込み件数と人数を調べてみると次のとおりである。

	トップページ		件 数
アクセス件数	460,156	申込み件数	24,025
1日当たり	1,260	1日あたり	66

インターネットからの申込み件数を参観案内ホームページのトップページのアクセス件数で除すと、インターネットからの申込者数は参観ホームページ閲覧者数の約5%であり、参観案内ホームページは、参観申込みのためだけではなく、掲載されている情報を必要としてアクセスされていることが推測されるところであり、情報提供のための手段として大きな役割を担っているものと思われる。

参観の受付状況

インターネットによる参観の申込みには定員枠を設けており、特に、仙洞御所・桂離宮・修学院離宮では、インターネットでの申込み枠は約1割としているが、申込み方法別による受付実績件数を比較すると、他の申込み方法と大差なく活用されている。

申込み方法別 (受付実績)	総件数	インターネット		はがき・郵便		窓 口	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
皇居	5,739	2,480	43.2%	2,408	42.0%	851	14.8%
京都御所	23,923	8,861	37.0%	4,681	19.6%	10,381	43.4%
仙洞御所	4,439	760	17.1%	2,029	45.7%	1,650	37.2%
桂離宮	12,699	2,089	16.5%	6,757	53.2%	3,853	30.3%
修学院離宮	9,594	1,784	18.6%	4,996	52.1%	2,814	29.3%
合 計	56,394	15,974	28.3%	20,871	37.0%	19,549	34.7%

* 受付実績：皇居参観は平成16年5月、京都地区参観は平成16年7月から、それぞれ平成17年3月末までの集計である。

なお、参観場所別の1日の参観者の定員枠は次のとおりとなっている。

	皇 居	京 都 御 所	仙洞御所	桂 離 宮	修学院離宮
1日の総人数	1,000人	2,100人	100人	210人	250人
内ネット枠	200人	600人	8人	24人	20人

無効なはがき等の減少

はがき申込みにおいては、参観希望日が既に満員であり、無効な申込となってしまう場合など（記載事項の不備により返送される場合を含む。）、申込者の費用、時間面での損失が大きくなるが、平成16年度については、このような無効なはがき等の数が前年度比で11,853件の減となった。

このことについては、インターネットでの申込みが可能となったことと、参観案内のホームページにおいて申込要領を掲載したことや“お知らせ”による満員状況の情報提供によるものであると考えられ、利用者の利便性にも大きく貢献していると言える。

京都地区参観における無効なはがき等の件数

	件数	前年比
平成12年度	21,232	
平成13年度	20,460	772
平成14年度	19,702	758
平成15年度	26,594	6,892
平成16年度	14,741	11,853

寄せられた意見やアンケート

参観申込者からのメールや宮内庁ホームページあてメールで、オンライン参観システムについて寄せられた意見・問い合わせ件数等は次のとおりである。

皇 居				京 都 地 区			
参観申込者から		ホームページあて		参観申込者から		ホームページあて	
総件数	うち 外国人	総件数	うち 外国人	総件数	うち 外国人	総件数	うち 外国人
103	42	37	21	794	58	113	45

さらに意見・問い合わせ内容についての主なものは次の通りである。

参観申込者からのメール（皇居・京都地区）

- ・参観受付システムへの感想（満足）... 6件
- ・申込み時における機能等に対する照会... 210件
- ・配信メールのトラブル... 53件
- ・駐車場の有無・身分証明書の携帯の要否等の問い合わせ... 17件
- ・参観内容・申込み方法の問い合わせ... 12件

宮内庁ホームページあてメール（皇居・京都地区）

- ・参観受付システムへの感想（満足）... 7件
- ・申込み時における機能等に対する照会... 24件
- ・参観受付システムの機能向上に関する意見... 15件
- ・空きがなく予約できなかった... 16件
- ・申込み要領の問い合わせ... 12件
- ・個人情報の取り扱いに対する照会... 1件

これらの意見・問い合わせで回答を要するものに対しては、その都度回答を行い、利用者の声を今後の参観への向上に役立てるよう努力している。

加えて、皇居参観について平成17年3月以降の窓口での申込手続き者に対し、アンケート用紙を配布して参観案内ホームページに対するアンケート調査を実施した。ただし、期間が1ヶ月という短期間だったので、回収件数は22件にとどまっている。

このうち、インターネットで申込みが出来る事を知っているという答は、22件中15件であった。ホームページを実際に見て見やすいという答えは12件、更に利便性が向上したという答えは、15件であった。

7 所用経費

平成15年度	構築に要した費用	67,701,900円
平成16年度	機能追加費用	15,592,500円