

事業評価書（事後評価）

1 政策評価の対象とした政策

皇居一般参観の利便性の向上等（事業評価）

2 担当部局名

管理部

3 評価の実施時期

平成28年度

4 政策の目的等

（1）目的

「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を踏まえ、皇居一般参観における当日受付・土曜参観の実施並びに参観者定員の拡大等により、皇居参観の利便性の向上を図るとともに、より多くの方に参観の機会を付与することを目的とした。

（2）必要性と背景

① 当日受付

従来、皇居一般参観の申し込みについては、参観窓口、郵送又はインターネットによる方法を提供してきたところであるが、いずれも事前申込み制としていたために、せっかく皇居近くを訪れた旅行者であっても、事前に皇居一般参観のことを知らなければ、参観ができないという状況にあった。このことは、とりわけ外国人旅行者にとって不便なものであったと考えられる。

② 土曜参観

従来、皇居一般参観は、平日（午前・午後の2回）に行われてきたが、勤労・就学世代等は平日の参観が難しいため、土曜参観の需要は高かったものと考えられる。現に平成26年度に天皇陛下の傘寿を記念して行われた土曜参観では、参観者数が平日を大きく上回っている。

*平成26年度

土曜参観日	土曜参観者数	土曜参観日直近の平日参観者数
4月19日	614人	429人
4月26日	611人	424人
5月10日	612人	420人
5月17日	624人	141人
10月18日	623人	287人

10月25日	598人	321人
11月22日	627人	272人
11月29日	626人	352人
合計	4,935人	2,646人

③ 政府の観光立国推進

観光立国実現に向けて政府においてとりまとめられた「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を受け、当庁としても、関係施設について、皇室の御活動や行事等に支障がない範囲で、これまでの公開の取り組みを拡充することとし、その一環として、皇居一般参観についても、その利便性向上を図ることとした。

(3) 政策の概要

皇居一般参観の拡充について、平成28年5月31日に報道発表・宮内庁ホームページ公表を行い、同年6月25日から以下のとおり実施した。

【皇居一般参観拡充の概要】

① 参観定員の拡大

従来は、各回おおむね300人程度を定員としていた運用を、各回500人定員とする。

〔内 訳〕

当日受付による参観定員：各回300人（先着順。整理券配布）

事前申請手続(参観係窓口、郵送、インターネット)による参観定員：各回200人

但し、平成28年7月5日から同年10月29日までは、休所である窓明館の改修工事のため、参観定員を縮小し、当日受付による参観定員（各回180人）のみとする（事前申請手続は、休止）。

② 当日受付の実施

従来は、事前申請手続のみによっていたが、これに加えて、当日受付も行う。

③ 土曜日の参観実施

従来は、月曜日から金曜日まで参観を実施していたが、これに加えて土曜日にも参観を実施することとし、替わりに月曜日は参観を行わないこととする。

④ 外国語対応の拡充

これまで英語の音声ガイド機器を希望者に貸与しているが、平成28年度中に多言語の音声ガイドの整備を進め、英語以外の音声ガイドも提供する。

5 政策評価の観点

① 必要性

皇居一般参観における参観者の利便性の向上を図る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、参観者の利便性の向上が図られ、皇室施設・皇室文化への理解が深められたかという有効性の観点から評価を実施

③ 効率性

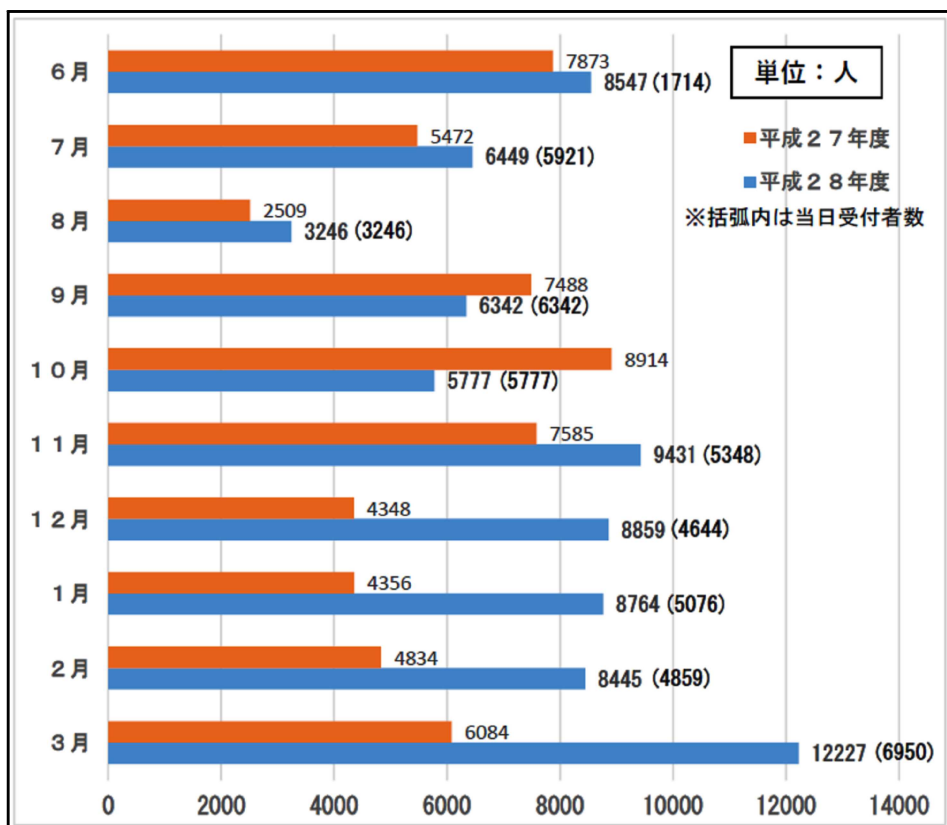
本事業の実施が効率的であったかの観点から評価を実施

6 政策効果の把握の手法及びその結果

(1) 参観者数の分析

拡充後にどれくらい参観者がいたかを把握するため、参観者数の集計を行った。

表1 参観者数（平成27年度・28年度比較）



※備考

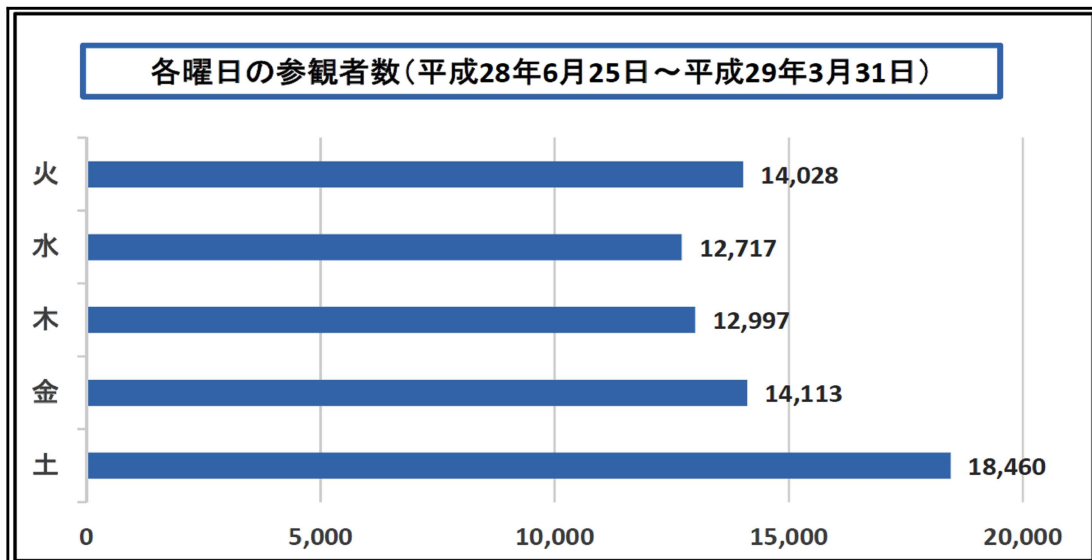
- ・平成28年6月25日から、皇居一般参観の拡充（4（3）参照）を実施。
- ・平成28年7月5日～10月29日は、参観休所（窓明館）改修工事につき、参観実施を縮小（当日受付のみとし、参観定員を180人に限定）。
- ・平成27年、28年とも、7月21日～8月31日は、猛暑につき参観実施は午前中のみ。
- ・平成28年10月27日午後～11月4日は、崇仁親王殿下下葬に伴い、参観を休止。

皇居一般参観の拡充は、平成28年6月25日からであったため、同月における拡充の実施は4日間となったが、この間に多くの参観者があり、平成28年6月の参観者数は、前年6月の参観者数を上回ることとなった。

また、平成28年7月5日から10月29日までは、参観実施を縮小することとなったが、それでも、平成28年7月及び8月の参観者数は、前年7月及び8月の参観者数を上回っている。

参観実施の縮小により，平成28年9月及び10月の参観者数は，前年9月及び10月の参観者数よりも下回っているが，縮小の期間が過ぎ，平成28年11月には前年11月を上回り，平成28年12月から平成29年3月までは，前年の約2倍の参観者数で推移している。

表2 平成28年度における各曜日の参観者数比較



土曜参観の実施については，表のとおり，平日において最も合計参観者数の多い金曜日（14,113人）よりも土曜日（18,460人）の合計参観者数が4,347人多くなっている。

(2) アンケート調査の実施

本事業の効果及び今後の検討課題を把握するため，アンケート調査を実施した。

[アンケートの方法及び結果]

平成28年6月25日から平成29年3月末日まで，参観者にアンケートを実施した。同じ設問について，日本語と外国人用の英語で行い，アンケート総数1880件の結果は次のとおりである。

性別		
回答	①男	48.2%
	②女	51.8%

年齢		
回答	①19歳以下	6.3%
	②20歳から39歳	32.7%
	③40歳から59歳	33.7%
	④60歳から69歳	17.4%
	⑤70歳以上	9.6%
	未回答	0.3%

設問 1	本日の皇居参観の人数について、どう思いましたか？	
回答	①多すぎる	28.8%
	②ちょうどよい	66.9%
	③もう少し多くてもよい	3.8%
	未回答	0.5%

※ 回答の選択肢は、1回当たりの参観者数の規模に関するものです。

設問 2	皇居参観のコースや所要時間はいかがでしたか？	
回答	①長い	6.4%
	②ちょうどよい	84.5%
	③短い	9.0%
	未回答	0.1%

設問 3	皇居参観のガイダンスはいかがでしたか？	
回答	①よくわかった	41.7%
	②わかった	40.9%
	③あまりわからなかった	17.0%
	未回答	0.4%

設問 4	皇室施設・皇室文化への理解は深まりましたか？	
回答	①とても深まった	29.0%
	②深まった	60.7%
	③あまり深まらなかった	9.7%
	未回答	0.6%

設問 5	(当日受付をされた方にお伺いします) 当日受付についてどう思いますか？	
回答	①便利である	87.2%
	②時間がかかる	11.4%
	③確認事項が多い	1.4%
	未回答	0.0%

設問 6	皇居参観に参加して、いかがでしたか？	
回答	①よかった	85.2%
	②どちらでもない	11.6%
	③よくなかった	2.5%
	未回答	0.7%

設問 7	この皇居一般参観についてのご意見、ご要望があればお願いします。	
回答	【肯定的な評価】 (266件/658件中) ・また参観したい。(62件) ・参加してよかった。(46件) ・説明がよかった。(40件)	

- ・皇室についてより親しみが湧いた・理解が深まった。(20件)
- ・当日受付があつてよかった。(19件)
- ・楽しかった。(16件)
- ・素晴らしい。(10件)
- ・係員の対応がよかった。(7件)
- ・これからも続けてほしい。(7件)
- ・貴重な体験だった。(6件)
- ・有意義だった。(5件)
- ・オーディオガイドが良かった。(4件)
- ・このサービスなら有料化しても良いと思う。(4件)
- ・記念になった。(3件)
- ・無料で説明つきの案内もあり、素晴らしい。(2件)
- ・車いすを借りることができ良かった。(2件)
- ・土曜参観があつて良かった。
- ・土曜日に当日受付があり、旅行者にはありがたい。
- ・友人にも勧めたい。
- ・係員が礼儀正しく、良い印象を受けた。
- ・リーフレットの説明が良かった。
- ・乾通り一般公開と違い、説明もあつたのでよくわかつた。
- ・皇居内の厳かな空気がとても良かった。
- ・ウィットに富んだ説明と優しい誘導に感動した。
- ・参観のペースはとても良かった。
- ・インターネットで申し込みができるのでとても便利。
- ・子供連れでも無理なく参加できて良かった。
- ・お年寄りと一緒にだったが、時間・距離もちょうどよかった。
- ・英語のパンフレットがよかった。

〔改善してほしい事項〕 (392件/658件中)

①事前申し込み(インターネット予約)

- ・申し込み方法が分かりづらい。
- ・インターネットで予約が取りづらい。
- ・インターネットでの予約人数を増やしてほしい。

②当日受付・入門

- ・入門までの待ち時間が長かつた。(10件)
- ・ツアーを待つ時間が長すぎる。(4件)
- ・(荷物検査等)セキュリティを強化すべき。(4件)
- ・待っている時間が寒かつた。

③参観者数

- ・より少ない人数にするべき。(27件)
- ・より少ない人数で回数を増やすべき。(4件)
- ・人数が多いので、幾つかのグループに分けた方がよい。(3件)
- ・1日の参観回数を多くしてほしい。(2件)

④参観コース・見所

- ・建物内部の参観も行ってほしい。(12件)
- ・もっと皇居の奥の方まで参観したい。(8件)
- ・より多くの見所や説明があると良い。(5件)
- ・吹上御所が見られるようにしてほしい。(6件)
- ・他の場所も見学できればよい。(3件)
- ・もう少しじっくり見たい。(3件)
- ・参観中にトイレ休憩があるとよい。(3件)
- ・もう少し長いコースもあるといいと思った。(2件)
- ・参観コースが短すぎる。(2件)
- ・もっとゆっくり見たい。(2件)
- ・もっと観光客向けスポットがほしい。
- ・皇居一般参観コースを常に自由に歩けたらよい。
- ・表御座所あたりも見たい。
- ・庭も見たかった。
- ・もう少し写真を撮る時間をとってほしい。
- ・高齢者のみの参観の回があると良い。

③説明・ガイドンス

- ・説明が聞こえなかった・聞き取りづらかった。(18件)
- ・人数が多くて聞こえにくかった。(13件)
- ・ガイドンスはもう少しゆっくり話してほしい。(4件)
- ・マイクの性能を良くしてほしい。(4件)
- ・もう少し詳しい説明があるとより理解が深まる。(4件)
- ・建築様式についての説明がほしい。(2件)
- ・日本の中での天皇陛下の役割についてもっと知りたい。(2件)
- ・植物について説明があると良い。
- ・庭木の樹齢が知りたかった。
- ・皇居の成り立ち(江戸城からの)も聞きたい。
- ・質問の時間が欲しい。
- ・植物の名前が木についていると良い。
- ・各所に説明用掲示(案内板)があると良い
- ・パンフレットがもう少し充実していると良い。
- ・訳が分からなかった。

《多言語対応》

- ・英語の説明がほしい。(30件)
- ・英語ツアーを別に用意するべき。(20件)
- ・英語や外国語のできるガイドを増やしてほしい。(14件)
- ・外国人と日本人の参観を分けてほしい。(11件)
- ・ガイドの英語をもっと上達させてほしい。(10件)
- ・中国語にも対応してほしい。(9件)
- ・英語のできるガイドが必要(8件)

- ・多くの言語でガイドしてほしい。（6件）
- ・外国人が理解できるように努力してほしい。（5件）
- ・日本語ガイドと英語ガイドを分けるべき。（2件）
- ・ネイティブスピーカーツアーを行うべき。（2件）
- ・もっと英語表示を。
- ・英語または中国語のガイドツアーを付け加えるか、各所に英語又は中国語の標示を用意した方が良い。
- ・英語の話せる人間を配置できないなら、各国語の、より詳しい説明が書かれたペーパーがあれば良い。
- ・ガイドは中国語か英語で行うべき。
- ・スペイン語などの言語でも説明があるといい。
- ・外国人へのアナウンスを工夫すべき
- ・英語と日本語を混ぜて話さない方がよい。

《ガイドンス機器関係》

- ・ガイドンス機器の数が不足。（46件）
- ・英語ガイドンス機器があることを知らなかった（教えてもらえなかった）。（10件）
- ・オーディオガイドでも詳しい説明をしてほしい。（10件）
- ・オーディオガイドを聴くために何番を選べばよいかよく分からなかった。（5件）
- ・オーディオガイドをもう少し聞きやすくしてほしい。（4件）
- ・スペイン語のオーディオガイドが必要。（3件）
- ・日本語以外の多言語のオーディオガイドが必要。（3件）
- ・オーディオガイドのため各地点に標識を出してほしい。（2件）
- ・売店でオーディオガイドを売ってほしい。
- ・英語等多言語のイヤホンガイドを借りられるようにすべき。
- ・音が不鮮明だった。
- ・中国語のオーディオガイドが必要。
- ・オーディオガイドの付け心地が悪かった。
- ・スマートフォンにダウンロードできる多言語アプリが必要。
- ・外国の方には音声ガイド機器が必要。
- ・記念ステッカーの配布などがあると良い。

⑤広報

- ・もっとこういう機会をアピールしたら良い。（3件）
- ・もっとメディアを使ってアピールしてほしい。
- ・もっと多くの人にも知ってもらいたい。

《施設その他》

- ・窓明館のゴミ箱の位置が分かりづらい。
- ・トイレをウォシュレットにしてほしい。
- ・トイレの便座が冷たい。
- ・トイレの芳香剤が臭い。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・売店でクレジットカードが使用できない。・売店の品揃えを増やして、品もいいものにして。・お腹がへったが、売店で食べられない。 |
|--|

7 政策評価に使用した資料等

- ① 皇居一般参観における参観者数（平成27年度・平成28年度）
- ② 皇居一般参観についてのアンケート調査の結果

8 政策評価の結果

(1) 必要性の観点からの評価

① 当日受付

平成28年6月25日から平成29年3月31日までのうち、当日受付のみしか実施していない平成28年7月5日から10月29日までを除き、当日受付による参観者数と事前申込みによる参観者数を比較すると、当日受付による参観者数は29,635人、事前申込みによる参観者数は22,438人であり（6（1）参照）、当日受付による参観者数は、参観者全体の56.9%を占めることとなっている。

このことから、当日受付の必要性は高いものであったとすることができる。

※ 1回の参観の定員は、当日受付が300人、事前申込みが200人である。

② 土曜参観

平成28年6月25日から平成29年3月31日までの曜日ごとの参観者数を比較すると、土曜日の参観者数が18,460人と最も多く、平日で最も参観者数の多い金曜日の14,113人よりも4,347人多く（6（1）参照）、1.3倍となっている。

このことから、土曜参観の必要性は高いものであったとすることができる。

(2) 有効性の観点からの評価

アンケート結果によると、当日受付をされた方への質問に対して、当日受付について、便利であると思うという回答が87.2%となっている（問5参照）。

また、ガイドンスについては、よくわかった、わかった、の合計が82.6%（問3参照）、皇室施設・皇室文化への理解については、とても深まった、深まったという肯定的な回答が89.7%となっている（問4参照）。

以上により、本事業は、参観者の利便性の向上が図られ、皇室施設・皇室文化への理解を深められたか、という当初の目的に照らして、有効性の高いものであるとすることができる。

(3) 効率性の観点からの評価

本事業を広く国民に紹介するという点においては、拡充決定時に報道機関へ事前に発表を行い、当庁ホームページにてお知らせを行った。また、信任状捧呈式馬車列事前広報のために観光庁が作成しているメーリングリストを用いて、東京都内の観光案内所等に皇居一般参観拡充についてお知らせするなどにより、費用をかけずに大きな広報効果を得ることができている。

以上により、本事業は、皇居一般参観の参観者を増やし、参観者の利便性の向上を図るという当初の目的に照らして、効率性の高いものであるとすることができる。

(4) 今後の課題

アンケート結果においては、外国人参観者から、参観は日本語中心の解説で、ガイド機器の数も不足していたことから、説明がよく理解できなかったという意見が最も多く寄せられている。

今後は外国人参観者の利便を図るべく、多言語の音声ガイドの配備を早期に行うこととしたい。具体的には、日本語、英語、中国語、韓国語、フランス語及びスペイン語の音声ガイドアプリを「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）に基づき平成28年度に開発したので、今後、参観者への周知を行いたい。

併せて、ガイドについても、担当職員に対する語学研修を充実させるとともに、外国語に堪能な者にガイド業務を委嘱することなどについても検討することとしたい。