

## 事業評価書（事後評価）要旨

### 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）

### 政策の目的

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。

### 政策評価の結果の概要

オンライン参観受付システムの導入により、参観希望者は、自宅等において空き状況等を確認の上申込みが可能となり、時間的、経済的な利点が生まれた。また、宮内庁としては、窓口及び郵送での受付に要していた事務の省力化が図られ、参観申込者に対して、参観コースについての詳細な説明、申込書記入方法についての丁寧な説明、申請者の意向を確認しての許可など、きめ細やかなサービスの提供が可能となった。

さらに、オンライン参観受付システムにおいては、他の申込み方法に比べ受付締め切り日を延長したことから、申込み可能期間が拡大し、利用者の利便性が向上した。

また、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について、これまでは平日の勤務時間中に対応してきたが、これらの情報を参観案内ホームページに掲載することにより、利用者は何時でも情報を得られることとなり、サービスの向上が図られた。

以上、オンライン参観受付システムの導入により、様々な効果が生まれているところであり、最近のアクセス状況を見ても、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は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に果たしてきた役割は大きいと言える。