

評価結果の政策への反映状況報告書

政策の名称	政策の目的・目標	政策評価の結果の概要	政策評価の結果の政策への反映状況
<p>皇室関連施設の参観の 利便性の向上等</p>	<p>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等を図ることを目的とした。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・平成18年2月から利用者の意見を聞くため「参観案内ホームページに関するアンケート」を実施。平成19年2月末までの回答数は141件であった。</p> <p>・アンケートの回答者のうち、オンライン参観受付システムを利用して申込みを行った者は約4割、同システムの使い勝手がよいとする意見は5割弱であった。</p> <p>・また、アンケートにおいて、「土日でも参観できるようにしてほしい」、「参観申込み画面になかなかとり着かない」、「オンラインで申込みした際のキャンセルの仕方がわからない」などの意見も示された。</p> <p>今後も国民の利便性の向上を図るという観点に立って、要望の把握分析に努め対策を検討することとしたい。</p> <p>・なお、平成18年2月から平成19年2月までの参観案内ホームページ閲覧者数が約74万件、オンライン参観受付システムを利用した申込件数が約5万2千件であることにかんがみれば、アンケートに協力していただいた件数(141件)は十分であるとは言い難い。</p> <p>そこで、今後はアンケートへの協力依頼を画面上に目立つ形で表示するなどの工夫を行い、より多くの意見を求め、更なる国民の利便性の向上に資するための資料として活用することとしたい。</p>