

平成28年度実施施策に係る政策評価書

(内閣府28-54(政策17-施策①))

政策名	迎賓施設の適切な運営					
施策名	迎賓施設の適切な運営					
施策の概要	日本の外交に資するため、迎賓施設において海外の賓客に対し接遇を行うとともに、賓客が満足できる安全・快適な施設の提供など、円滑な接遇を行うための迎賓施設の管理・運営を行う。 また、迎賓施設の役割について、多くの国民及び外国人観光客の理解を深めるため、平成28年度から接遇に支障のない範囲内で通年公開を行う。					
達成すべき目標	迎賓施設において、海外の賓客に対し接遇を行う等、日本の外交に資するものとする。 また、迎賓施設の一般公開は観光立国の推進に大きく資するという考えの下、一般公開を通年で行うものとする。					
施策の予算額・執行額等	区分	26年度	27年度	28年度	29年度	
	予算の状況 (百万円)	当初予算(a)	29	31	297	1,122
		補正予算(b)	-	-	945	
		繰越し等(c)	-	-	-100	
		合計(a+b+c)	29	31	1,142	
執行額(百万円)	35	42	852			
施策に係る内閣の重要政策(施政方針演説等のうち主なもの)	【迎賓館の運営大綱について】(昭和49年7月9日閣議了解) 「迎賓館の公開予定に関する質問」(昭和49年2月26日衆議院内閣委員会)					

測定指標	1.年間参観者数	基準値	実績値					目標値	達成
		平成27年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
		33,000	-	-	-	33,000	861,000	(設定変更)	未達成
	年度ごとの目標値		-	-	-	33,000	868,000		
測定指標	2.接遇業務に関して、迎賓館施設管理についての苦情等の数	基準	施策の進捗状況(実績)					目標値	達成
		平成25年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
		0	-	0	0	0	0	(設定変更)	達成
	年度ごとの目標		-	0	0	0	0		
測定指標	3.接遇業務に関して、賓客国からの要請(施設管理上)に対応できた割合	基準	施策の進捗状況(実績)					目標値	達成
		平成25年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
		100%	-	100%	100%	100%	100%	(設定変更)	達成
	年度ごとの目標		-	100%	100%	100%	100%		
測定指標	4.赤坂・京都迎賓館一般公開(通年)参観者アンケート実施による肯定的評価(「満足」、「まあ満足」の合計割合)	基準	施策の進捗状況(実績)					目標値	達成
		平成28年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
		-	-	-	-	-	96.5%	(設定変更)	達成
	年度ごとの目標		-	-	-	-	90%		

目標達成度合いの測定結果	(各行政機関共通区分)	相当程度進展あり
	(判断根拠)	測定指標2~4の項目については、目標値を達成している。なお、測定指標1の年間参観者数については、一般公開の実施と接遇はトレードオフの関係にあり、想定日数より公開日数が少なかったため、目標値に若干及ばない結果となったものである。全体として、概ね目標は達成されているものと考えられる。

評価結果	施策の分析	<p>【平成28年度に実施した具体的内容】</p> <p>○接遇については、各国から多くの国公賓等をお迎えし、安全で快適な施設提供及びおもてなしを行い、国の迎賓施設として日本外交の一翼を担った(28年度接遇実績は23件(赤坂10件、京都13件))。</p> <p>○一般公開については、平成27年度までは年間10日程度の公開を行っていたが、観光立国の実現に資するため、平成28年度(赤坂は4月、京都は7月)から、接遇等に支障のない範囲で可能な限り通年での一般公開を開始した。これにより赤坂迎賓館では約765,000人、京都迎賓館では約95,000人の計約86万人が参観した(公開実施日数は、赤坂187日間、京都125日間)。</p> <p>○平成28年度の一般公開の参観者の状況を踏まえると、高齢層の割合が高いこと等から、若年層を始め外国人観光客などの新たな参観者層の開拓やリピーターの増加につながるよう、参観者の満足度向上の取組、情報発信などを一層推進する。</p> <p>【測定指標の分析】</p> <p>○測定指標1については目標未達成となった。</p> <p>・前年度より接遇の実施回数が増加し、想定日数より公開日数が少なかったことが要因として考えられるが、目標値を0.8%下回るにとどまっており、赤坂・京都の平成28年度の実績人数は目標値設定時の1日あたりの参観者想定人数を超えたことから、概ね目標値に近い実績となっていると考えられる。(赤坂 想定人数:約3,160人→実績人数:約4,100人、京都(自由参観) 想定人数:約1,060人→実績人数:約1,064人、京都(ガイドツアー) 想定人数:約400人→実績人数:約620人)</p> <p>○測定指標2については目標を達成した。</p> <p>・賓客が迎賓施設を安心かつ快適に滞在できるよう事前の入念な準備・打合せを行ったほか、接遇中の柔軟な対応が寄与したと考えられる。</p> <p>○測定指標3については目標を達成した。</p> <p>・賓客国側の要望について懇切丁寧に対応したことが寄与したと考えられる。</p> <p>○測定指標4については目標を達成した。</p> <p>・迎賓館の持つ歴史と伝統に溢れる魅力及び国の迎賓施設としての品格を損なうことなく一般公開を実施したできたことが要因と考えられる。</p>
	次期目標等への反映の方向性	<p>【施策】</p> <p>引き続き、来年度以降も本施策を継続する。接遇においては、引き続き賓客に対し安全で快適な施設を提供し、おもてなしを行うことにより、地球儀を俯瞰する外交に資するよう努める。一般公開においては、観光立国の実現に資するよう、引き続き、より多くの国民・外国人観光客に参観いただくとともに、参観者の満足度向上、リピーターの増加に向けた取組を進める。また、迎賓館をユニークベニューとして活用する「特別開館」についても、引き続き実施事例の積み重ねに努める。</p> <p>【測定指標】</p> <p>○測定指標1については、一般公開の政策目標を的確に測定するため、赤坂・京都ごとに一般公開における1日当たりの参観者数の平均を設定(測定指標1として赤坂を、測定指標2として京都を設定。)。なお、引き続き目標達成に努めることとする。</p> <p>・平成28年度においては、参観者数の総数を測定指標としていたところ、接遇と一般公開の実施がトレードオフの関係にあることから、より適切な指標とするものとする。なお、目標値を施設ごとにセグメント化し、それぞれの施設ごとの課題を明確化した上で、取組を進める必要があることから、1日当たりの平均参観者数を測定指標に設定。</p> <p>○測定指標4については、参観者の満足度向上の政策目標をより適切に測定する観点から、赤坂・京都ごとに、参観者アンケートで「やや不満、不満」と答えた人の割合を設定(測定指標3として赤坂を、測定指標4として京都を設定。)。引き続き目標達成に努めることとする。</p> <p>・一層の満足度向上を図るため、参観者の不満の要因を丁寧に拾い上げ、改善の取組を進める。</p> <p>○また、新たに測定指標5として、特別開館に係る目標値として、特別開館HPの閲覧数を設定。</p> <p>・特別開館HPの閲覧数の測定により、特別開館に関する関心の分析及び利用者に分かりやすい情報提供に努める。</p> <p>○なお、測定指標2及び3の接遇関連の測定指標については、接遇に係る当該測定指標が必ずしも迎賓館の業務のみに基づくものではないこと及び接遇の実施を通じて国民に理解されることが重要との観点から、当該関連指標を参考指標とすることとし、接遇に関する国民の関心度・理解度を測定するため、接遇に関するHPの閲覧数を設定するものとする。</p>

学識経験を有する者の知見の活用	
-----------------	--

政策評価を行う過程において使用した資料その他の情報	通年公開(赤坂、京都)の満足度:アンケート結果
---------------------------	-------------------------

担当部局名	迎賓館	作成責任者名	内田 立国 接遇課長 井上 秀敏 運営課長 西牧 則和 運営課長 (京都事務所)	政策評価実施時期	平成29年8月
-------	-----	--------	---	----------	---------