

# 受益者負担の考え方 (素案)

令和〇年〇〇月



## 目 次

はじめに .....	1
第1章 基本方針及び対象について .....	2
1 受益者負担の見直しに向けた基本方針 .....	2
(1) 受益者負担の原則 .....	2
(2) 受益者負担と公費負担の負担割合の設定 .....	2
(3) 算定方法の明確化 .....	2
(4) 使用料等及び手数料の検証と見直し .....	3
2 対象について .....	4
(1) 使用料等 .....	4
(2) 手数料 .....	4
第2章 使用料等について .....	5
1 施設別負担割合 .....	5
2 算定方法 .....	7
(1) 原価算定方法 .....	7
(2) 使用料等の算定方法 .....	7
(3) 消費税及び端数処理 .....	8
(4) 公の施設のランニングコストに算入する経費 .....	9
3 留意事項 .....	10
(1) 曜日・時間帯別の料金設定 .....	10
(2) 近隣自治体及び民間事業者が運営する施設との均衡 .....	10
(3) 市外の利用者及び団体が利用する場合の料金設定 .....	10
(4) 商用利用の場合の料金設定 .....	10
(5) 激変緩和措置の適用 .....	10
(6) その他 .....	10
参考（算定方法の例） .....	11
① 専用利用（会議室等の一定区画を一定時間専用して利用する場合）（例） .....	11
② 個人利用（一定区画を専用せず個人で利用する場合）（例） .....	11
第3章 手数料について .....	12
1 負担割合 .....	12
2 算定方法 .....	12
(1) 原価算定方法 .....	12

(2) 手数料の算定方法 .....	12
(3) 消費税及び端数処理.....	12
(4) 事務提供経費に算入する経費 .....	13
3 留意事項.....	14
(1) オンライン化等の利便性向上に伴う料金設定 .....	14
(2) 近隣自治体及び民間事業者が運営する施設との均衡.....	14
(3) 激変緩和措置の適用.....	14
参考（算定方法の例） .....	14
第4章 減額免除について .....	15
(1) 使用料等の減額免除.....	15
(2) 手数料の減額免除 .....	15

## はじめに

本市における公の施設<sup>1</sup>の使用料<sup>2</sup>及び利用料金<sup>3</sup>（以下「使用料等」という。）並びに手数料<sup>4</sup>は、地方自治法に基づき、条例で額を定め、公の施設の利用や証明書の交付などの行政サービスを受ける方（以下「受益者」という。）にご負担いただいております。

現在、人件費や物価が高騰傾向にあり、行政サービスの提供に係るコストは年々上昇し、併せて光熱水費の上昇も公の施設における管理運営コスト増大の原因となっています。

一方、現在の使用料等及び手数料は、近隣自治体における水準との比較や本市の類似施設との均衡などを主な理由として設定されたものが多く、コストの上昇を反映することなく、これまで据え置かれたものも数多くあります。

また、本市では受益者の負担の見直しに向けた取組を行政改革の重要事項として位置付け、様々な議論と検討を重ねてきましたが、基準の策定には至りませんでした。

使用料等及び手数料の見直しをするには、行政サービスの提供に要する経費を明らかにし、これらを利用する方にご負担いただく「受益者負担」と利用しない方の負担も含めた「公費負担」の割合や、使用料等及び手数料の算定方法を明確にすることが重要です。

そのため、行政サービスを利用する方、利用しない方それぞれの理解が得られるよう、使用料等及び手数料に見直すとともに、すべての方が利用できる、利用したいと思う魅力あるサービスの提供に努めるための指針として、「受益者負担の考え方」を定め、本考え方に基づき使用料等及び手数料に見直すことで、持続可能な行政サービスの提供を目指します。

---

<sup>1</sup> 公の施設

住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設（地方自治法第 244 条）

<sup>2</sup> 使用料

地方自治法第 225 条の規定に基づき、公の施設の利用について、利用者から徴収する料金

<sup>3</sup> 利用料金

地方自治法第 244 条の 2 の規定に基づき、指定管理者が管理する公の施設の利用について、指定管理者の収入として収受する料金

<sup>4</sup> 手数料

地方自治法第 227 条の規定に基づき、特定の者のためにする事務について、徴収する料金

## 第1章 基本方針及び対象について

### 1 受益者負担の見直しに向けた基本方針

#### (1) 受益者負担の原則

受益者負担とは、公の施設や証明書交付等の行政サービスを利用する際にそのサービスの対価として、受益者に応分の負担をしていただくことです。

受益者から見ると負担する使用料等及び手数料は安価であればあるほど喜ばしいものですが、使用料等及び手数料が、そのサービスの提供に要する費用を下回る場合、その不足分は、公費（税金等）で賄うこととなり、サービスを受けない方に対しても、費用の負担をお願いすることとなります。

そのため、公の施設や証明書交付等の行政サービスを利用する方と利用しない方との負担の公平化を図るため、受益者負担の考え方にに基づき、使用料等及び手数料の見直しを行うこととします。

#### (2) 受益者負担と公費負担の負担割合の設定

本市は、市民全体の福祉を増進するために、様々な行政サービスを提供しています。

道路や公園などのように日常生活に必要不可欠な施設や戸籍等の住民情報に係る各種証明書の発行など、民間では提供されにくいサービスだけでなく、自動車駐車場などのように民間においても提供されている類似のサービスもあります。

行政サービスの使用料等及び手数料の見直しを行う際には、それぞれのサービスの内容を分類し、分類ごとに「受益者負担」と「公費負担」の割合を設定することで、使用料等及び手数料の見直しを行うこととします。

#### (3) 算定方法の明確化

受益者負担の見直しには、使用料等及び手数料の算定方法を明確にする必要があります。

公の施設の行政サービスに係る費用（以下「ランニングコスト」という。）及び証明書交付等の行政サービスに係る費用（以下「事務提供経費」という。）については、従事する職員の人件費、光熱水費、小規模修繕などの費用が含まれます。

これとは別に、建物建設費、土地購入費などの施設建設等及び大規模修繕にかかる費用などがあり、これらの費用のすべてを使用料等及び手数料で賄うことを前提として、見直すことが望まれます。

しかし、行政サービスは「福祉を増進する目的」で本市が提供し、公の施設においては災害時など必要に応じて多様な用途に利用できる資産として捉え、その恩恵はすべての市民が受けられるものであることから、施設建設等及び大規模修繕にかかる費用は原則として使用料等及び手数料原価への算入の対象としないこと（公費負担）とし、使用料等においてはランニングコストのみを、手数料においては事務提供経費のみを受益者負担の算入対象として見直しを行うこととします。

#### **(4) 使用料等及び手数料の検証と見直し**

行政サービスを取り巻く環境は刻々と変化しています。受益と負担の公平性を確保するためには、物価変動や税制改正を含めた社会経済情勢などを踏まえたランニングコストや手数料原価の変化を的確に把握し、使用料等及び手数料へ適切に反映する必要があります。

そのため、本考え方に基づき、行政サービスにおける使用料等及び手数料を見直します。

ただし、指定管理者制度導入施設においては、指定管理期間の更新に合わせて使用料等の見直しを実施することとします。

また、見直し後は定期的に本考え方に係る検証を実施し、検証を踏まえた上で近隣自治体及び民間事業者が運営する施設との均衡等を考慮し、必要に応じて使用料等及び手数料の見直しを検討することとします。

手数料については、国及び神奈川県による手数料の基準となる政令等に変更が生じた際にも見直しを検討することとします。

なお、見直しを進めていくにあたっては、既に有料化している行政サービスを優先して行うこととし、条例や規則の改正に加え、利用団体との意見聴取等を含め周知期間も必要となってくることから、十分な期間を確保することとします。

## 2 対象について

### (1) 使用料等

本考え方の対象は、公の施設の利用に係る使用料等とします。

### (2) 手数料

地方自治法第 227 条の規定に基づき、特定の者のためにする事務に対して徴収する料金を対象とします。

上記、(1)、(2)については、法令等により市が独自に定めることができないもの<sup>5</sup>や独立採算を目指す施設<sup>6</sup>等は、対象外とします。

---

<sup>5</sup> 法令等により市が独自に定めることができないもの

- ・算定方法や受益者負担の基準が定められている施設（市営住宅など）
- ・「地方公共団体の手数料の標準に関する政令」に定める手数料など

<sup>6</sup> 独立採算を目指す施設

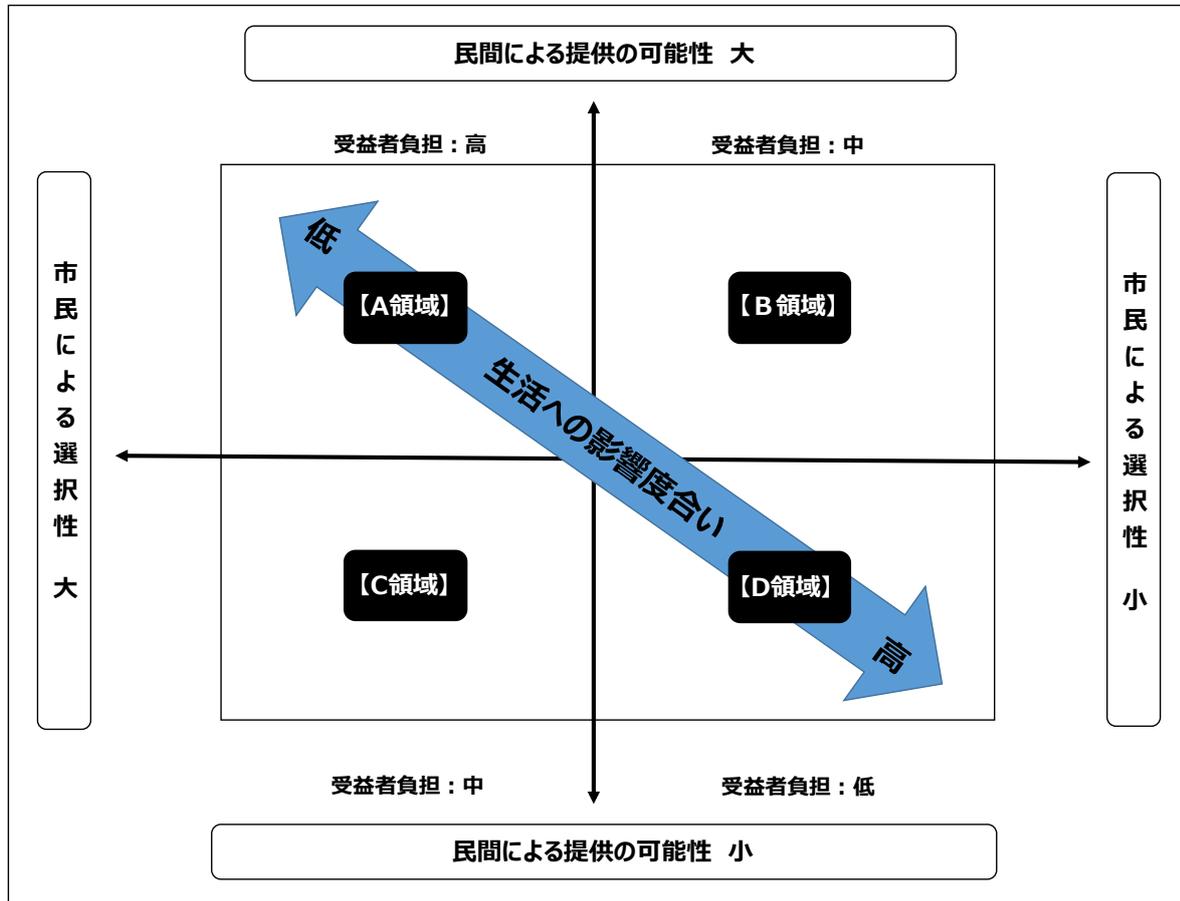
地方公営企業法が適用される事業に係る施設（下水道に係る施設、病院など）

## 第2章 使用料等について

### 1 施設別負担割合

それぞれの公の施設におけるサービスの提供内容に応じて、施設ごとに2段階で負担割合を判定します（図1参照）。

【図1 施設別負担割合の判定イメージ】



第1段階では、各施設を「民間による提供の可能性の大小」と「市民による選択性の大小」の2軸により、4つの領域に分類します。

施設別負担割合を判定するにあたっての指標の考え方については、次のとおりです。

【指標の考え方（第1段階）】

要素	内容
民間による提供の可能性	民間によって提供されている、あるいは行政の提供だけでは供給が需要を下回っているものであるか
市民による選択性	市民が意思や興味・関心に基づいて、利用を主体的に選択するものであるか

【指標の考え方（第1段階）で分類した各領域における負担割合及びサービスの性質】

領域	負担割合	サービスの性質
A領域	受益者負担 100・75%	民間により提供されているかつ民間による提供だけでニーズを賄うことができるサービスであり、利用者がそのサービスを利用するかどうか選択の余地が大きいもの
B領域	受益者負担 75・50・25%	民間により提供されているかつ民間による提供だけでニーズを賄うことができるサービスであるが、利用者がそのサービスを利用することが必要不可欠であるもの
C領域	受益者負担 75・50・25%	民間では提供されていない、または民間による提供はされているが行政が運営しなければニーズを賄うことができないサービスであり、利用者がそのサービスを利用するかどうか選択の余地が大きいもの
D領域	受益者負担 50・25%	民間では提供されていない、または民間による提供はされているが行政が運営しなければニーズを賄うことができないサービスであり、利用者がそのサービスを利用することが必要不可欠であるもの

第1段階で分類した各領域の負担割合には一定の幅があるため、第2段階として次の指標を用い、各施設の最終的な負担割合を決定することとします。

【指標の考え方（第2段階）】

要素	内容
生活への影響度合い	施設が存在しないことによる日常生活や公衆衛生等への影響を総合的に勘案して決定することとします。

## 2 算定方法

### (1) 原価算定方法

使用料等を算定する際の基礎額となる使用料等原価は、施設の利用形態に応じて、次の方法により算定します。

【専用利用…会議室など一定区画を一定時間専用して利用する場合】(例)

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等原価} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{(1 m}^2\text{あたりの時間単価)} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{ランニングコスト} \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline \text{延床} \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline \text{年間開館} \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline \text{時間} \\ \hline \end{array}$$

【個人利用…プールなど一定区画を専用せず個人で利用する場合】(例)

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等原価} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{(1 人あたりの単価)} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{ランニングコスト} \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline \text{年間利用者数} \\ \hline \end{array}$$

- ※ ランニングコストは、使用料等改定予定年の直近3箇年の決算額の平均値を使用します。
- ※ 年間利用者数は、使用料等改定予定年の直近3箇年の年間利用者数の平均値を使用します。

### (2) 使用料等の算定方法

使用料等は、公の施設の利用形態に応じて、次の方法により算定します。

【専用利用…会議室など一定区画を一定時間専用して利用する場合】(例)

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{原価} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{施設別} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{負担割合} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{利用面積} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{利用時間} \\ \hline \end{array}$$

【個人利用…プールなど一定区画を専用せず個人で利用する場合】(例)

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{原価} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{施設別} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{負担割合} \\ \hline \end{array}$$

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{使用料等} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{原価} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{施設別} \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \text{負担割合} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{利用時間} \\ \hline \end{array}$$

- ※ 実際の算定では、施設の実情などを考慮して算定することとします。

### (3) 消費税及び端数処理

#### ア 消費税及び地方消費税

使用料等が消費税及び地方消費税（以下「消費税等」という。）の課税対象の場合は、税込価格で条例等に定めることとします。

#### イ 算定における端数処理

市民の利便性や料金取扱事務の効率性を考慮し、算定した使用料等の金額に対して端数処理を行うこととし、その取扱いは原則として次のとおりとします。

#### 【使用料等における端数処理フロー】

- ① 算定した使用料等の金額の1円未満の端数を切り捨て…(A)
- ② 消費税等課税対象の場合は、(A)の金額に、消費税等を加算し、非課税の場合は(A)の金額を保持…(B)
- ③ (B)の金額が1,000円以上の場合は100円未満を切り捨てるものとし、(B)の金額が100円以上1,000円未満の場合は10円未満を切り捨てるものとし、(B)の金額が100円未満であるときは100円とします。

#### (4) 公の施設のランニングコストに算入する経費

公の施設のランニングコストの範囲は、次の表1のとおりです。それぞれの費用を積算し、使用料等原価へ算入することとします。

【表1 公の施設のランニングコストの範囲】

費用		内容
人件費		管理運営に携わる職員等の人件費
需用費	消耗品費	事務用品などの消費的な物品の取得及び修繕等に要した費用 ※ 修繕料は軽微なもの（100万円未満）のみ
	燃料費	
	印刷製本費	
	修繕料	
	光熱水費	管理運営に要した電気、ガス、水道の使用料
役務費	通信運搬料	郵便・運搬・電話などのサービスに要した費用
	広告料	
	手数料	
	筆耕翻訳料	
	各種保険料	
委託料		管理運営における外部委託に要した費用
使用料及び賃借料		その他、管理運営に要した費用
原材料費		
備品購入費		
※ 施設の特性により積算の対象は変更します。 ※ 国や県などから補助がある場合は、費用から控除して計算します。 ※ 人件費の積算には、その事務に直接従事する職員の人件費だけでなく、間接的に事務に従事する職員（決裁を行う際に事務の確認を行う職員など）の人件費も計算することとします。		

### 3 留意事項

#### (1) 曜日・時間帯別の料金設定

施設特性により、曜日や時間帯により混雑、あるいは閑散となる時期があります。

混雑時には多数の利用があり、利用者が希望する日時に施設を利用できないといった事例もあることから、より多くの方が利用できるよう、利用の実態等を勘案した上で、曜日や時間帯によって使用料等に差を設けることができることとします。

#### (2) 近隣自治体及び民間事業者が運営する施設との均衡

使用料等の算定にあたっては、本考え方を原則としつつも、近隣自治体や民間事業者が運営する同種施設との使用料等に著しい格差が生じる場合は、一定の調整ができることとします。

#### (3) 市外の利用者及び団体が利用する場合の料金設定

市外の利用者及び団体が利用する場合に、市民の利用が制限されることになると考えられる施設については、通常料金とは別に「市外料金」を設けることができることとします。

#### (4) 商用利用の場合の料金設定

金銭的利益が発生し得る事業等の開催を目的として利用することが想定される公の施設においては、通常料金とは別に「商用利用の場合の料金設定」ができることとします。

#### (5) 激変緩和措置の適用

市民生活への影響や近隣類似施設の状況を踏まえ、受益者の急激な負担増を抑制し、一定幅の値上げに収まるよう激変緩和措置を検討した上で、使用料等を決定することとします。

ただし、激変緩和措置は使用料等を改定してから原則3年以内として適用し、本来の使用料等で運用することを検討します。

#### (6) その他

公の施設の使用料等の見直しは、使用料等原価に施設のランニングコストが算入されることから、民間のノウハウの活用などをとおして、効果的・効率的な運営により、低廉な使用料等とするための工夫を行います。

また、施設の利用率など、現状の施設の利用状況を十分把握した上で、休館日・開館時間・運営主体などの見直しや、提供するサービスの質を向上させることなどで、「使用料等に見合った魅力ある施設づくり」に努めます。

## 参考（算定方法の例）

### ① 専用利用（会議室等の一定区画を一定時間専用して利用する場合）（例）

- 次の施設（800㎡）で、A会議室（400㎡）を1時間利用する場合の使用料等  
ランニングコスト：6,000,000円（使用料等改定予定年の直近3箇年の決算額の平均値）  
年間開館時間：2,500時間  
施設別負担割合：50%（受益者負担割合）  
現行の使用料等：500円（1時間あたり）  
激変緩和措置：なし
  - (a) 使用料等原価（1㎡あたりの時間原価）  
$$= 6,000,000 \text{円} \div 800 \text{㎡} \div 2,500 \text{時間} = 3.0 \text{円}$$
  - (b) 使用料等 =  $3.0 \text{円} \times 50\% \times 400 \text{㎡} \times 1 \text{時間} = 600 \text{円}$ （改定使用料等）この場合、(b)使用料等（600円）を新たな使用料等として適用します。

### ② 個人利用（一定区画を専用せず個人で利用する場合）（例）

- 個人利用の施設を利用する場合の使用料等  
ランニングコスト：10,000,000円（使用料等改定予定年の直近3箇年の決算額の平均値）  
年間平均利用者数：5,000人（直近3箇年の年間利用者数の平均値）  
施設別負担割合：100%（受益者負担割合）  
現行の使用料等：300円（1回あたり）  
激変緩和措置：あり（現行使用料等の200%を上限とした場合）
  - (a) 使用料等原価（1人あたりの単価） =  $10,000,000 \text{円} \div 5,000 \text{人} = 2,000 \text{円}$
  - (b) 使用料等 =  $2,000 \text{円} \times 100\% = 2,000 \text{円}$
  - (c) 近隣自治体：1,000円この場合、(b)及び(c)を比較した結果、(b)使用面積から算出した使用料等（2,000円）が(c)近隣自治体使用料（1,000円）を上回ったため、1,000円を新たな使用料等として適用します。
  - (d) 激変緩和措置 =  $300 \text{円} \text{（現行の使用料等）} \times 200\% = 600 \text{円}$ （改定上限額 = 改定使用料等）さらに、新たに算定した使用料等（1,000円）が(d)激変緩和措置による金額（600円）を上回ったため、原則最大3年間は(d)激変緩和措置を講じた金額（600円）を改定使用料等として適用します。

## 第3章 手数料について

### 1 負担割合

手数料は、必要に応じて特定の者のためにする事務により生じるという性質を鑑みて、原則として事務提供経費については、受益者負担割合を100%とします。

### 2 算定方法

#### (1) 原価算定方法

手数料を算定する際の基礎額となる手数料原価は、次の方法により算定します。

$$\boxed{\text{手数料原価}} = \boxed{\text{事務提供経費}} \div \boxed{\text{事務処理件数}}$$

- ※ 事務提供経費は手数料改定予定年の直近3箇年の決算額の平均値を使用します。
- ※ 事務処理件数は手数料改定予定年の直近3箇年の平均値を使用します。

#### (2) 手数料の算定方法

手数料は、次の方法により算定します。

$$\boxed{\text{手数料}} = \boxed{\text{手数料原価}}$$

- ※ 実際の算定では、事務性質などを考慮して算定することとします。

#### (3) 消費税及び端数処理

##### ア 消費税及び地方消費税

手数料が消費税等の課税対象の場合は、税込価格で条例等に定めることとします。

##### イ 手数料の算定における端数処理

市民の利便性や料金取扱事務の効率性を考慮し、算定した手数料の金額に対して端数処理を行うこととし、その取扱いは原則として次のとおりとします。

##### 【手数料における端数処理フロー】

- ① 算定した手数料の金額の1円未満の端数を切り捨て…(A)
- ② 消費税等課税対象の場合は、(A)の金額に、消費税等を加算し、非課税の場合は(A)の金額を保持…(B)
- ③ (B)の金額が1,000円以上の場合には100円未満を切り捨てるものとし、(B)の金額が100円以上1,000円未満の場合には10円未満を切り捨てるものとし、(B)の金額が100円未満であるときは100円とします。

#### (4) 事務提供経費に算入する経費

事務提供経費の範囲については、次の表2のとおりです。それぞれの費用を積算し、手数料原価へ算入することとします。

【表2 事務提供経費の範囲】

費用		内容
人件費		当該事務の提供に要する職員等の人件費
需用費	消耗品費	消費的な物品の取得及び修繕等に要した費用 ※ 修繕料は軽微なもの（100万円未満）のみ
	燃料費	
	印刷製本費	
	修繕料	
	光熱水費	管理運営に要した電気、ガス、水道の使用料
役務費	通信運搬料	各種証明を発行するために要した費用
	広告料	
	手数料	
	筆耕翻訳料	
	各種保険料	
委託料		当該事務の提供のために全部又は一部を外部委託にした際に要した費用
使用料及び賃借料		その他、当該事務を提供するにあたり要した費用
原材料費		
備品購入費		
※ 事務の特性により積算の対象は変更します。 ※ 国や県などから補助がある場合は、費用から控除して計算します。 ※ 人件費の積算には、その事務に直接従事する職員の人件費だけでなく、間接的に事務に従事する職員（決裁を行う際に事務の確認を行う職員など）の人件費も計算することとします。		

### 3 留意事項

#### (1) オンライン化等の利便性向上に伴う料金設定

市税や戸籍に関する書類等の各種証明書の発行は、オンライン化（電子申請やキャッシュレス決済）を進め、来庁せずとも必要な書類が取得できる環境づくりに取り組んでいます。

加えて、マイナンバーカード等を利用することにより、コンビニエンスストアにて住民票などの一部証明書を取得できる「コンビニ交付サービス」を実施しており、さらなる利便性の向上を図っています。

今後も市民が来庁することなく、自宅などの身近な場所で行政手続きが完結でき、利便性の向上と事務効率化が図られるようにするための取組として、特定のサービスにおける手数料の額を必要に応じて調整できることとします。

#### (2) 近隣自治体及び民間事業者が運営する施設との均衡

手数料の算定にあたっては、本考え方を原則としつつも、近隣自治体の手数料等と著しい格差が生じる場合は、一定の調整ができることとします。

#### (3) 激変緩和措置の適用

市民生活への影響や近隣類似施設の状況を踏まえ、受益者の急激な負担増を抑制し、一定幅の値上げに収まるよう激変緩和措置を検討した上で、手数料を決定することとします。

ただし、激変緩和措置は手数料を改定してから原則3年以内として適用し、本来の手数料で運用することを検討します。

### 参考（算定方法の例）

【例】

#### ● 次のような許認可事務の手数料

事務提供経費：1,200,000円（手数料改定予定年の直近3箇年に決算額の平均値）

処理件数：1,000件

現行の手数料：500円

激変緩和措置：あり（現行手数料の200%を上限とした場合）

(a) 手数料原価 =  $1,200,000 \text{円} \div 1000 \text{件} = 1,200 \text{円}$ （改定手数料）

(b) 激変緩和措置 =  $500 \text{円}$ （現行の手数料） $\times 200\% = 1,000 \text{円}$ （改定上限額）

この場合、(a)手数料原価（1,200円） $\geq$ (b)激変緩和措置を講じた金額（1,000円）となるため、(b)激変緩和措置を講じた金額を新たな手数料として適用します。

## 第4章 減額免除について

### (1) 使用料等の減額免除

公の施設における使用料等の減額や免除は、現在、施設の特性や利用団体の状況に応じて多様に運用されており、それぞれの活動支援を目的として一定の役割を果たしています。

こうした状況を踏まえ、現時点では、現行の各施設における運用を当面継続しつつ、整理・統一に向けた基礎的な情報収集・検討を行う段階と位置づけ、今後における減額免除の在り方について、利用団体の実態や活動状況などを確認しながら、本来負担を求めるべき利用者からは使用料等を徴収できるよう、見直しに向けて検討します。

### (2) 手数料の減額免除

手数料における減額や免除は規定が多岐に渡っている一方で、提供されるサービスは法令等に基づき、他の自治体と同様であることから、近隣自治体等との均衡を考慮し、見直しに向けて検討します。

受益者負担の考え方（素案）

令和〇〇年（20〇〇年）〇〇月発行 第1刷

発行 茅ヶ崎市 企画政策部行政改革推進課行政改革推進担当

〒253-8686 神奈川県茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話 0467-81-7122（直通）

ホームページ <https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>



# 公共施設の利用や証明書等の料金に関するアンケート結果報告書(案)

令和7年6月

茅ヶ崎市

# 1 調査の概要

## (1)目的

近年、様々な物の値段や働く人の給料が高くなってきており、私たちの生活にも大きな影響を与えています。

茅ヶ崎市で行っている公共施設の維持や証明書等の発行に関する経費は、ご利用いただく方に決められた金額を支払っていただいておりますが、サービスの継続に係るすべての費用を賄っていません。不足分は市民の皆様にご負担いただいている税金を充てていますが、その負担額は増加しています。

そこで、茅ヶ崎市ではこれらを利用する方と利用しない方の公平性を確保することを目的として、公共施設の利用や証明書等の料金の見直しを進めており、今後の取組に反映させるため本アンケートを実施することとしました。

## (2)対象者

無作為に抽出した16歳以上の市民 3,000人

## (3)調査機関

令和7年3月28日（金）から令和7年4月25日（金）まで

## (4)調査方法

インターネット上のアンケート回答フォームのアドレスが記載されたハガキを郵送し、回答者のPC・スマートフォン等から回答

## (5)回答率

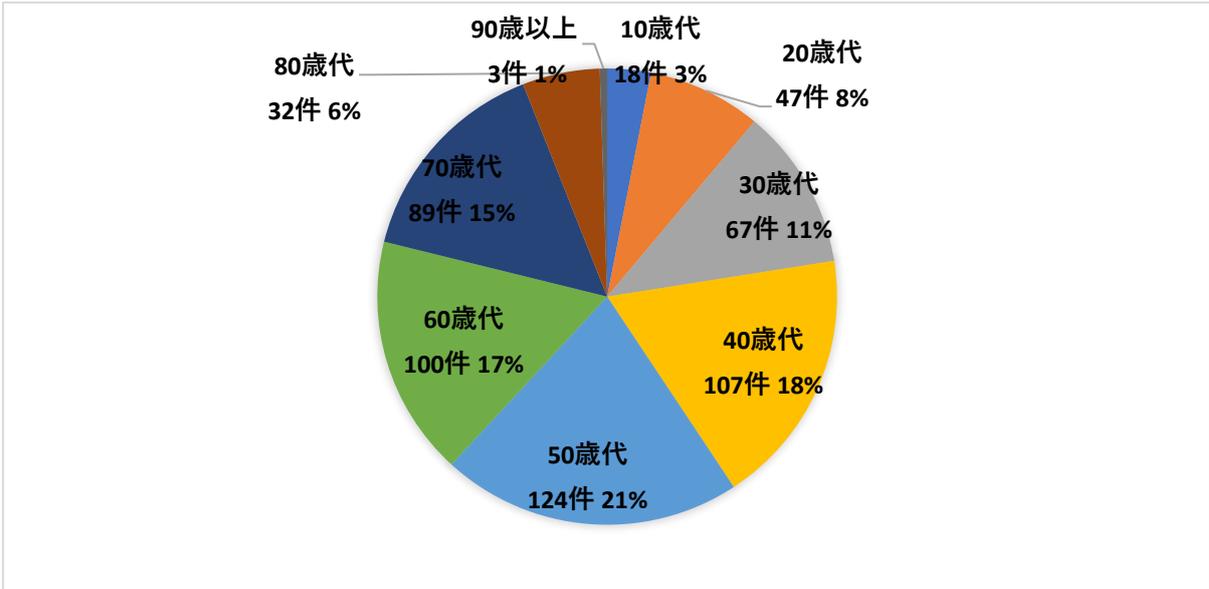
ハガキ発送数…3,000

有効回答数…587

回答率…19.6%

2. 年代を選択してください。

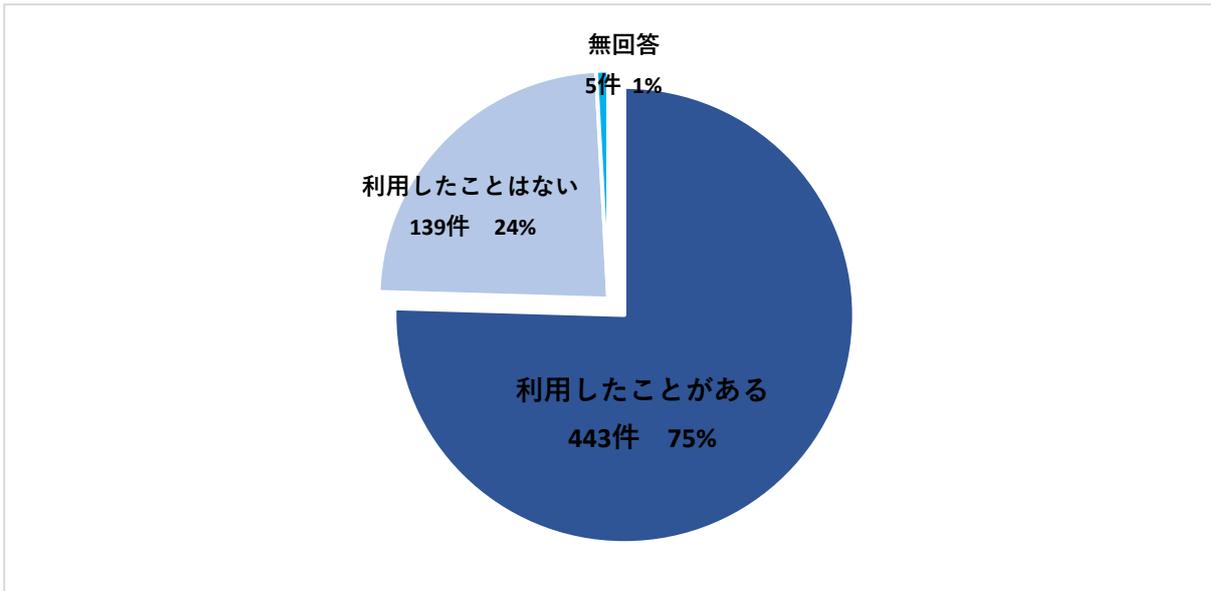
10歳代 / 20歳代 / 30歳代 / 40歳代 / 50歳代 / 60歳代 / 70歳代 / 80歳代 / 90歳以上



■公共施設の利用について

3-1 本市の公共施設を利用したことがありますか。

利用したことがある（3-2へ進んでください） / 利用したことはない（3-3へ進んでください）

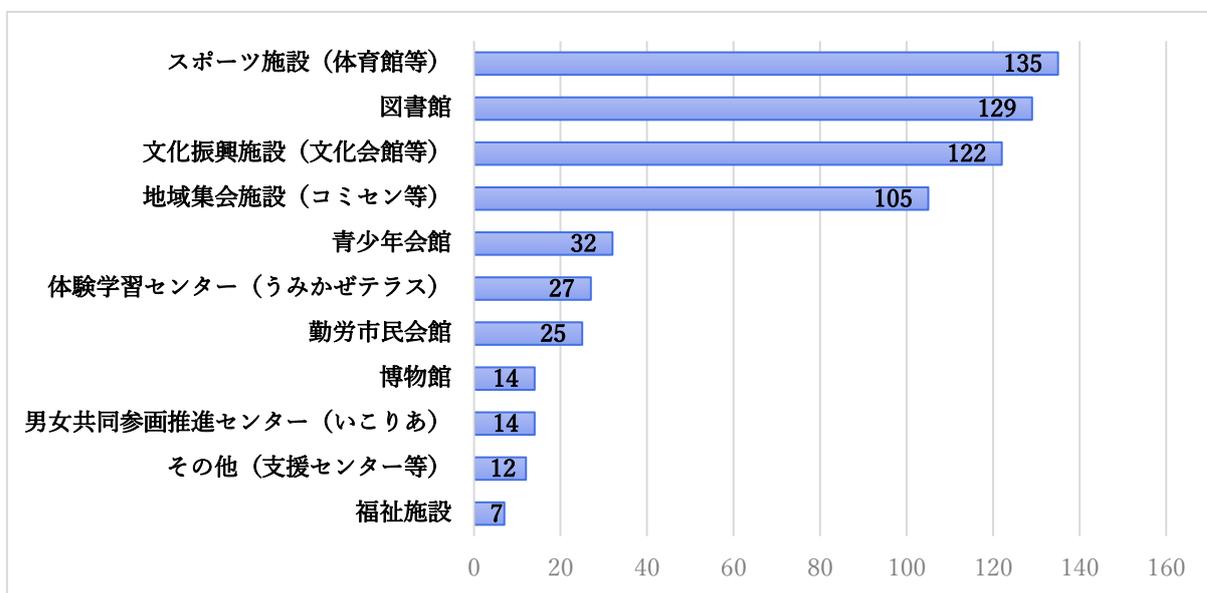


### 3-2 どの公共施設を利用したことがありますか（複数選択可）

※「その他」を選択した場合、具体的な施設の名称を記入してください。

スポーツ施設（例：総合体育館、柳島スポーツ公園など） / 文化振興施設（例：市民文化会館、美術館など） / 体験学習センター（うみかぜテラス） / 柳島キャンプ場 / 勤労市民会館 / 男女共同参画推進センター（いこりあ） / 博物館 / 図書館 / 公民館 / 青少年会館 / 福祉施設（例：老人憩の家、老人福祉センターなど） / 地域集会施設（例：コミュニティセンター） / その他（ ）

※3-1 問で「利用したことがある」と回答した **443 件** の回答より集計（複数回答）

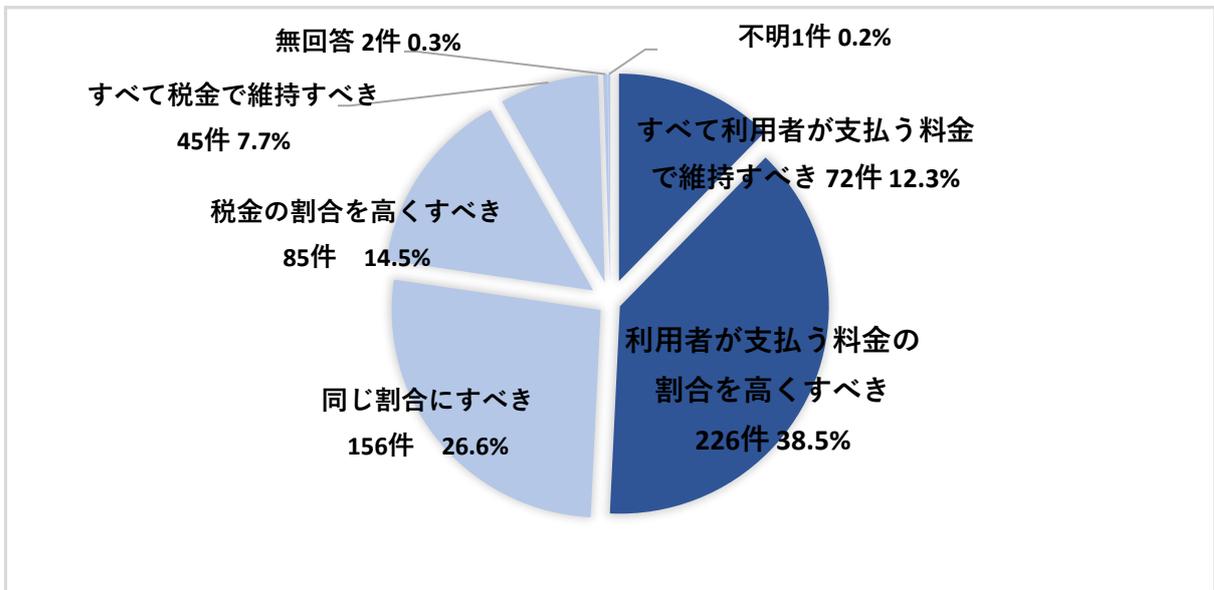


### 3-3 公共施設は、「利用者が支払う料金」と「税金」のどちらで維持すべきだと思いますか

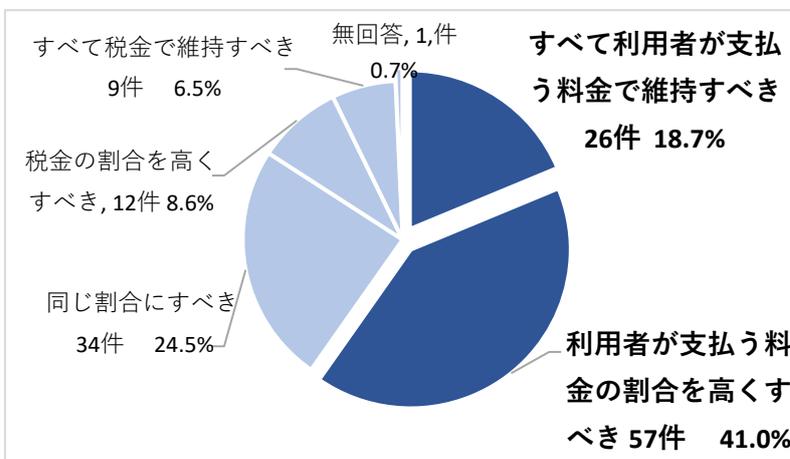
※公共施設は、利用する方が支払う利用料金と市民の皆様にご負担いただく税金によって維持されています。そのため公共施設を利用しない方にも、当該公共施設の維持に要する費用を一部ご負担いただいている状況です。このことについて、公共施設の維持に関する考えをお伺いします。

すべて利用者が支払う料金で維持すべき / 利用者が支払う料金の割合を高くすべき / 同じ割合にすべき / 税金の割合を高くすべき / すべて税金で維持すべき

回答：587件（回答数が多い順）



(参考：上記のうち3-1で「公共施設を利用したことはない」と回答した139件を抽出)



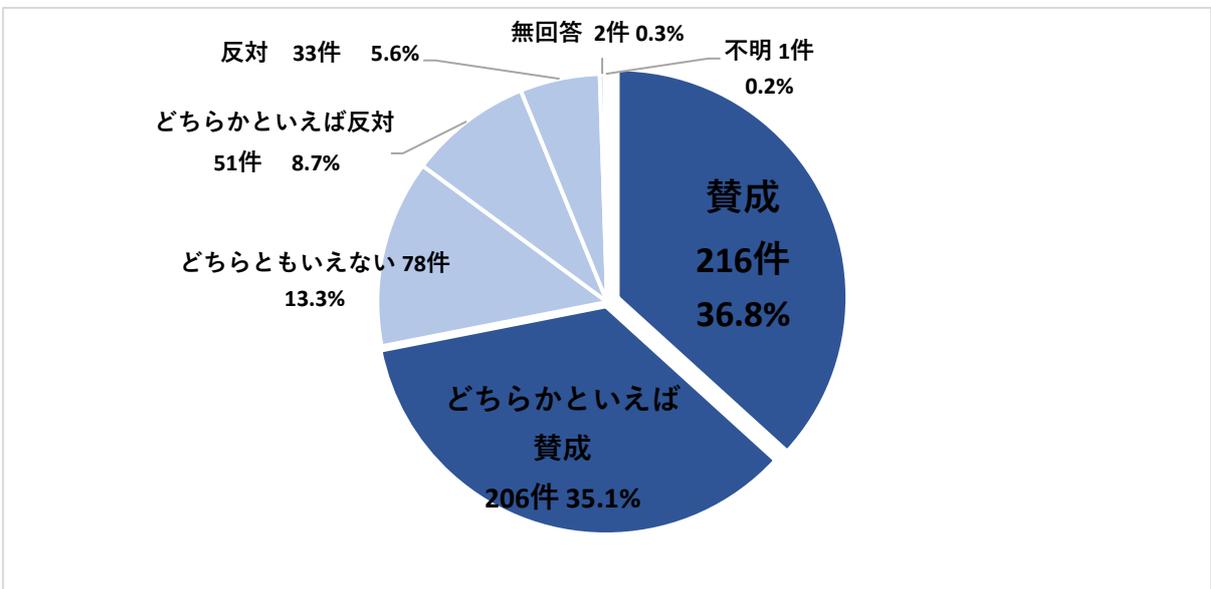
### 3-4 公共施設の利用における曜日・時間帯別の料金設定について

※公共施設において特定の曜日や時間帯に利用が集中するなど、利用状況に著しくバラつきがあります。

このバラつきの解消を目的として、公共施設の利用状況に応じた「曜日・時間帯別の料金設定」とすることで利用の平準化を図ることを検討していますが、この取組についての考えをお伺いします。

賛成 / どちらかといえば賛成 / どちらともいえない / どちらかといえば反対 / 反対

回答：587件（回答数が多い順）

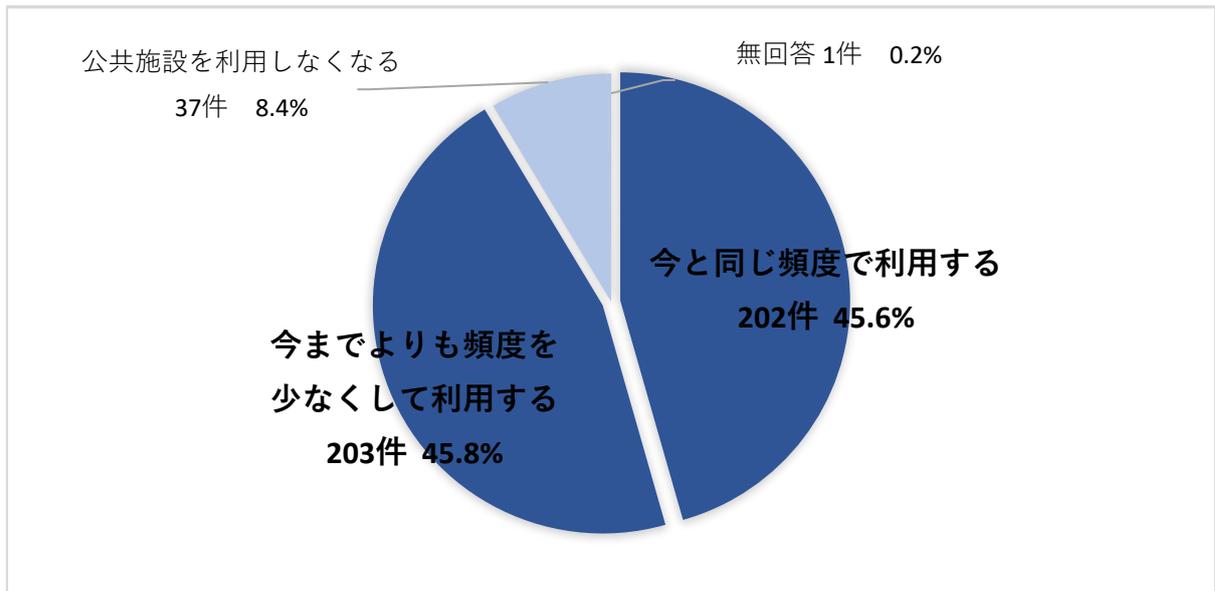


3-5 公共施設を利用する料金が値上げとなった場合の施設の利用意向について

※3-1にて、「利用したことがある」を選択した方のみ回答してください。

今と同じ頻度で利用する /  
今までよりも頻度を少なくして利用する /  
公共施設を利用しなくなる

※3-1 問で「利用したことがある」と回答した 443 件の回答より集計



### 3-6 公共施設を利用したことがない理由について（複数選択可）

※3-1にて、「利用したことはない」を選択した方のみ回答してください。

利用する必要がある / 施設があることを知らない /

どのようなサービスを提供しているのか知らない / 利用の方法を知らない /

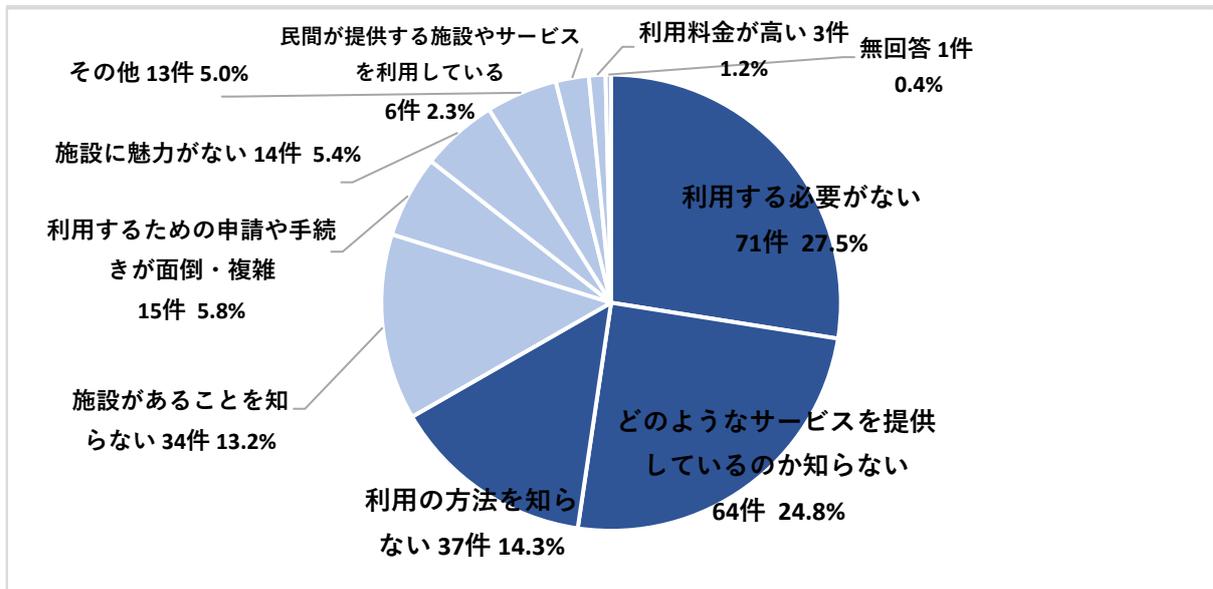
利用するための申請や手続きが面倒・複雑 / 利用料金が高い / 施設に魅力がない

/民間が提供する施設やサービスを利用している /

その他（理由を記入してください。）

理由記入欄

※3-1 問で「利用したことはない」と回答した139件の回答より集計



### 「その他」の理由について

- 藤沢市の図書館を利用している
- 体育館の工事をしていたため
- 利用する時間があまりなく
- まだ越してきたばかりなので
- 平日仕事で不在の為
- これから利用予定
- 場所が遠く行きづらい。駐車場が有料
- 運動施設などで他の利用者(常連者)のマナーが悪いのを見て同じ空間を利用する事を考えてしまう。
- ライフタウン在住の為近くに施設がない
- 利用する機会がない
- 近くに利用したい施設がない。
- 藤沢市に住んでいた頃は図書館をよく利用していたが茅ヶ崎市に引っ越してからはまだ利用していない
- 藤沢市との境に住んでいる為、図書館など藤沢市のものを使わせて貰っています。

## ■手数料について

※手数料とは、証明書等を必要とする方が支払う料金のことを指します。

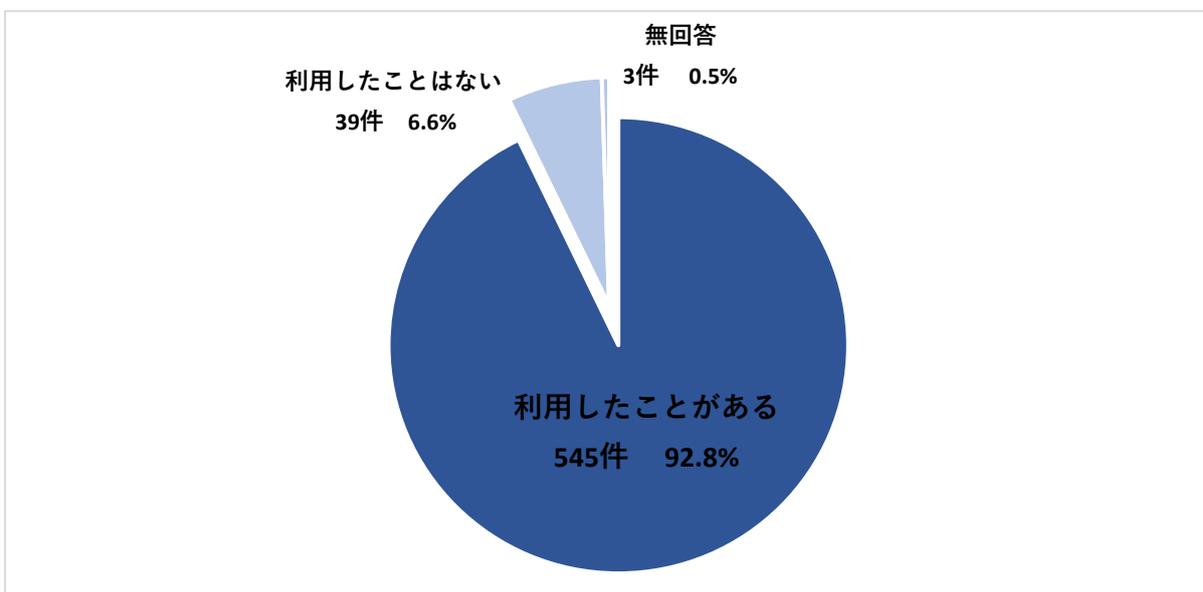
### 4-1 本市の手数料が発生するサービスを利用したことがありますか

※手数料が発生するサービスとは、「住民票」、「戸籍謄本」、「印鑑登録証明書」、「所得証明書（課税・非課税証明書）」、「納税証明書」、「粗大ごみ等の回収」、「犬の登録」などを指します。

利用したことがある（4-2へ進んでください） /

利用したことはない（4-3へ進んでください）

回答：587件

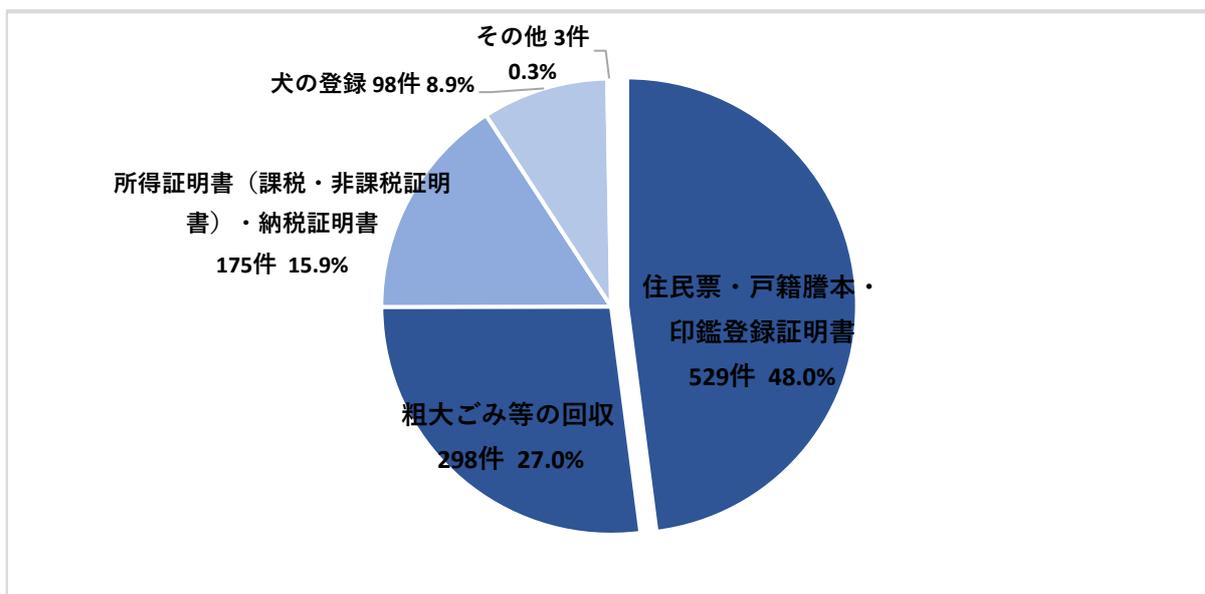


#### 4-2 どのサービスを利用したことがありますか（複数選択可）

※「その他」を選択した場合、具体的なサービスの名称を記入してください。

住民票・戸籍謄本・印鑑登録証明書 / 所得証明書（課税・非課税証明書）・納税証明書  
/粗大ごみ等の回収 / 犬の登録 / その他（ ）

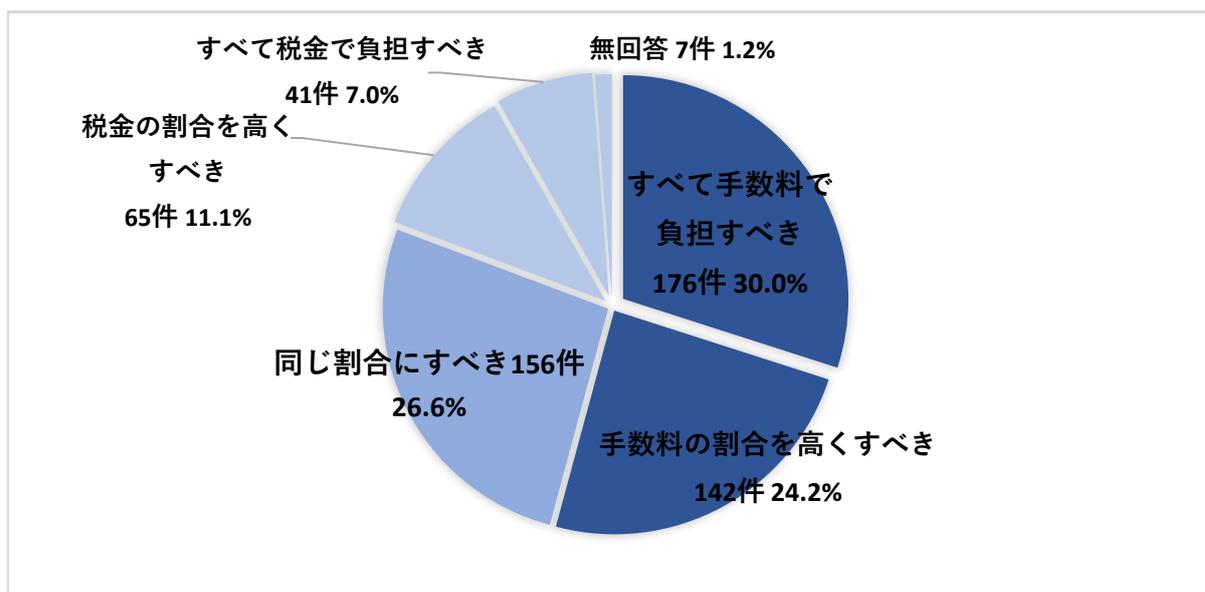
#### ■利用したことがある：545件の内訳（複数選択可）



4-3 証明書発行など各種申請に関する経費は、「手数料」と「税金」のどちらで負担すべきだと思いますか

すべて手数料で負担すべき / 手数料の割合を高くすべき / 同じ割合にすべき / 税金の割合を高くすべき / すべて税金で負担すべき

回答：587件



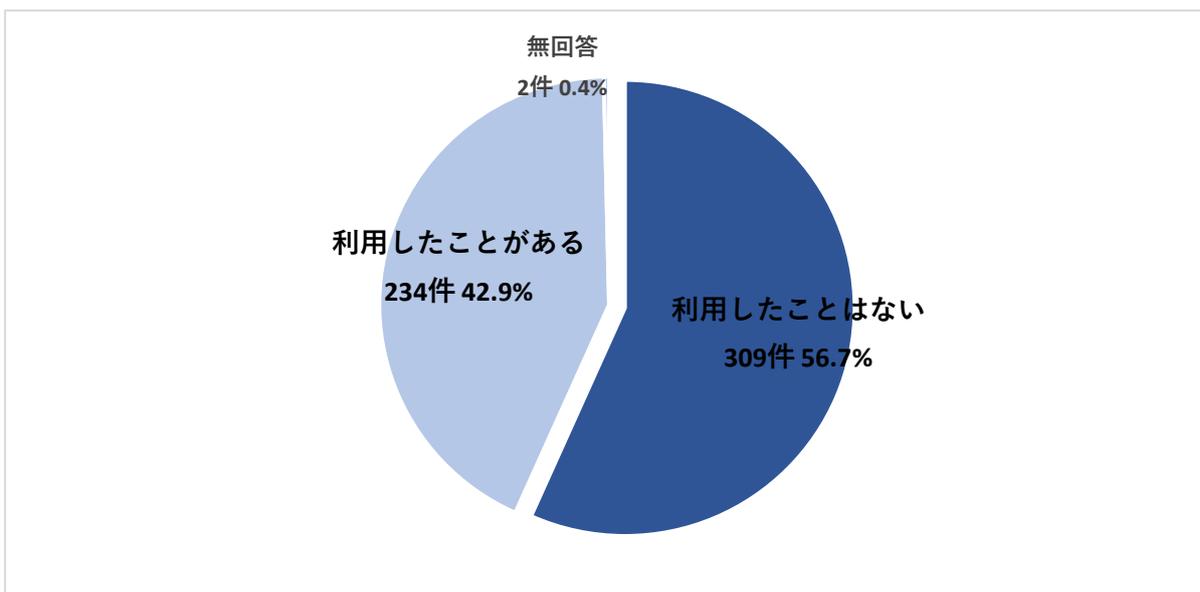
**4-4 各種証明書の発行に係る「コンビニ交付サービス」を利用したことがありますか**

※4-1にて、「利用したことがある」を選択した方のみ回答してください。

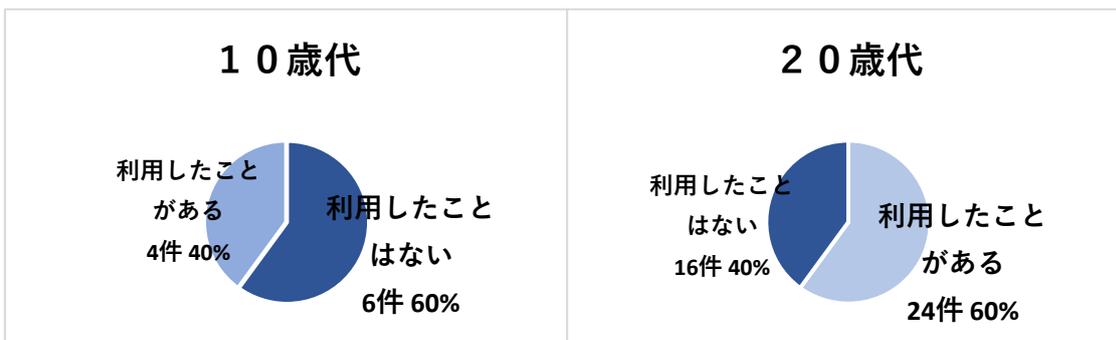
※現在、本市ではマイナンバーカード等を利用することにより、コンビニエンスストアで住民票などの一部証明書を取得できる「コンビニ交付サービス」を実施しています。

利用したことがある / 利用したことはない（理由を記入してください）  
理由記入欄

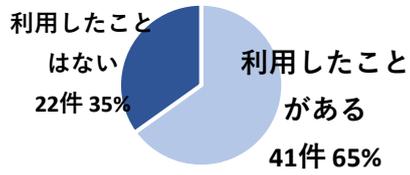
※4-1 問で「利用したことがある」と選択した545件の回答より集計



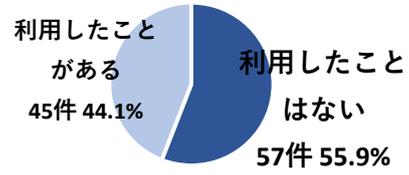
■（年代別内訳）



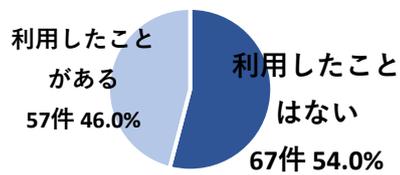
### 30歳代



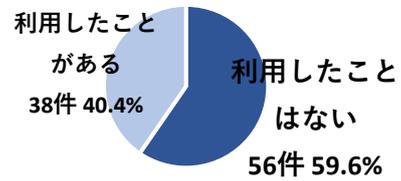
### 40歳代



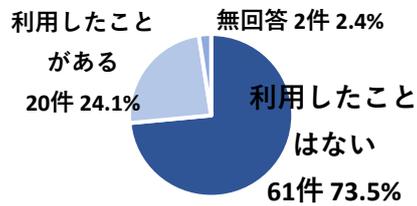
### 50歳代



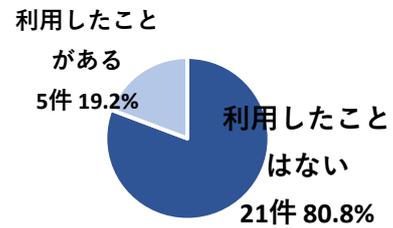
### 60歳代



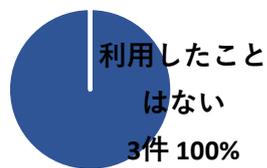
### 70歳代



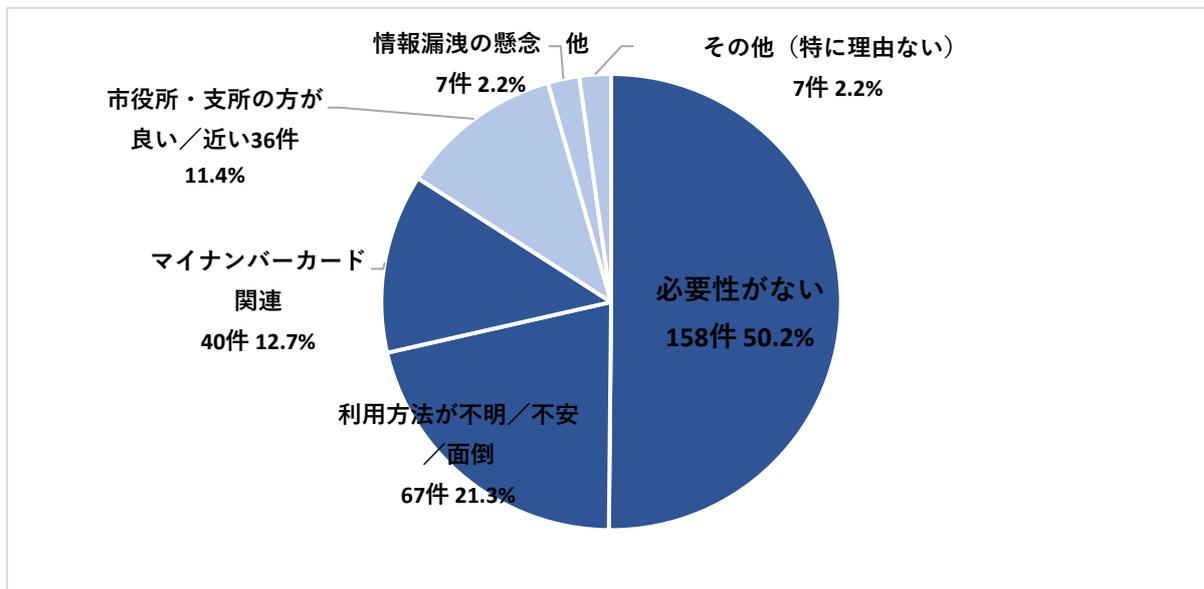
### 80歳代



### 90歳代



## 利用したことはない「309件」の理由内訳



### ■ 「利用したことない」回答の主な理由

#### 1 機会や必要性の欠如

- ・ 利用する機会がない
- ・ 必要性がない
- ・ 証明書が必要ない

#### 2 認知や理解の不足等

- ・ 利用方法がわからない
- ・ よくわからない
- ・ 不安・信頼できない
- ・ 手続きが面倒・難しそうに感じる

#### 3 マイナンバーカード関連

- ・ マイナンバーカードを持っていない
- ・ マイナンバー未申請
- ・ マイナンバーカード利用への抵抗感・不安
- ・ マイナンバーカード

#### 4. 利便性の問題

- ・ 市役所や窓口の方が確実だと感じる
- ・ 公共施設が近くにあり便利

- 市役所が安心できる
- コンビニでの手続きが手間だと感じる
- コンビニをあまり利用しない

## 5 その他

- 特に理由はない

## 6 情報漏洩やコンビニ対応の懸念

- 個人情報漏洩の不安
- コンビニでの対応に不安
- セキュリティ面で信頼できない
- 東京で利用した時に上手くいかなかった

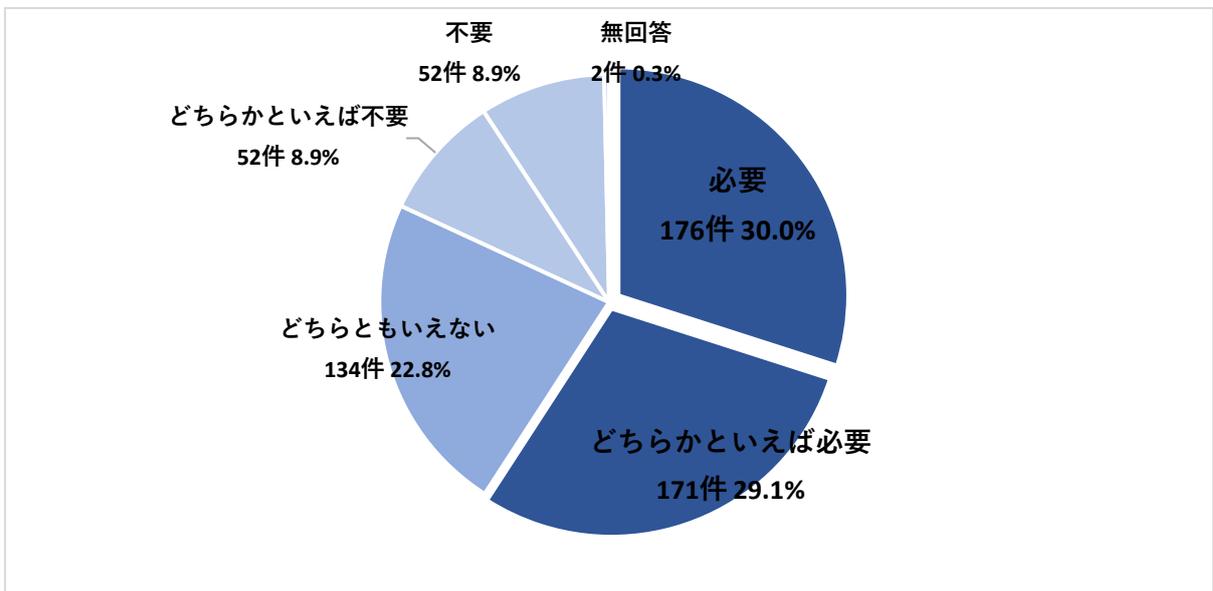
## ■減額免除について

※減額免除とは、特定の条件を満たした団体、個人の方が公共施設の利用や証明書等を取得する際に料金を安くする、または無料とする制度です。

### 5 減額免除の必要性について

必要 / どちらかといえば必要 / どちらともいえない / どちらかといえば不要 / 不要

回答：587件（回答数が多い順）



## 6 公共施設の利用や証明書等の料金に関する意見を記入してください（自由記載）

（主な意見）

### ■ 料金設定・負担方法

#### 利用者負担

- ・利用者負担は当然
- ・利用しない人との公平性
- ・税負担軽減のため利用者負担増を容認
- ・公共施設は利用者のみが負担すべき

#### 税金負担

- ・税金で賄うべき
- ・特に生活必需施設（図書館、体育館、文化会館など）は税金で賄うべき

#### 費用と税金のバランス

- ・利用者負担と税金負担のバランスが重要
- ・現状維持を望む

#### 料金値上げ反対

- ・値上げに反対
- ・生活が苦しい

#### 減免制度

- ・若年層、高齢者、障がい者、低所得者などの減額・免除
- ・特定の団体（自治会など）への優遇措置

#### 所得に応じた料金設定

- ・所得に応じた料金
- ・高額納税者の優遇
- ・利用頻度に応じた料金設定
- ・ポイント制導入や会員特別料金

#### 時間帯別料金設定

- ・曜日・時間帯別の料金設定
- ・休日料金導入

### ■ 施設・サービスの質・向上

#### 施設の老朽化

- ・公園、プール、保健所、図書館など施設の老朽化
- ・改修を求める

#### 設備改善

- ・冷暖房設備やロッカーの設置、Wi-Fi 環境の改善、トイレの増設・改修を求める

### バリアフリー化

- ・施設のバリアフリー化
- ・トイレ、歩道橋、道路歩道の整備

### サービス向上

- ・図書館の開館時間延長、土日窓口開設、コンビニ交付の拡大、オンライン申請推進

### 情報提供の充実

- ・公共施設の情報不足
- ・パンフレット作成、PRの充実

### 手続きの簡素化

- ・施設利用や証明書発行の手続きの煩雑さ
- ・簡素化、オンライン化

### 無駄な事業の削減

- ・無駄な事業への支出を削減し、公共施設の改修など

## ■ その他

### アンケート方法への意見

- ・アンケートの設問内容、実施方法に疑問
- ・現状の負担割合の情報開示

### 行政への不信感

- ・市の対応への不満、税金の使い道への疑問、行政サービスの低下

### 地域格差

- ・市内の地域格差を指摘、市境住民へのサービス改善

### マナーの向上

- ・公共施設利用者のマナー向上

### 茅ヶ崎市の魅力向上

- ・近隣自治体と比較して茅ヶ崎市の魅力が低い、改善を求める