

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

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えていません。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

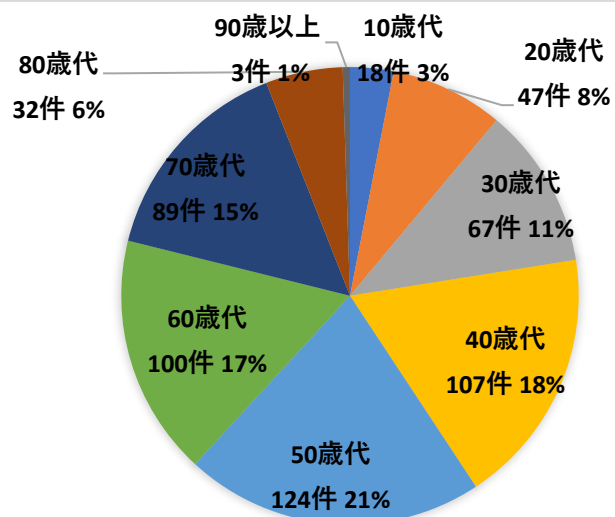
ハガキ発送数…3,000

有効回答数…587

回答率…19.6%

2. 年代を選択してください。

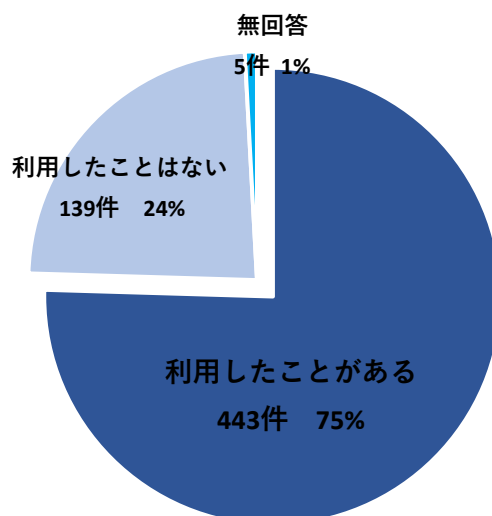
10歳代 / 20歳代 / 30歳代 / 40歳代 / 50歳代 / 60歳代
/ 70歳代 / 80歳代 / 90歳以上



■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）

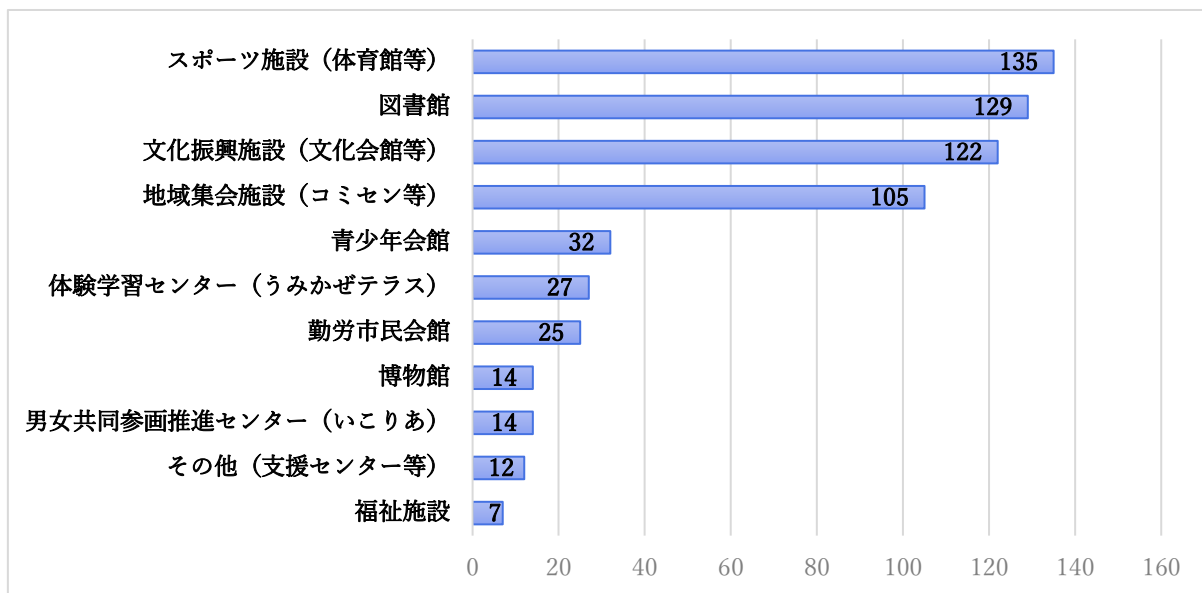


3-2 どの公共施設を利用したことがありますか（複数選択可）

※「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）

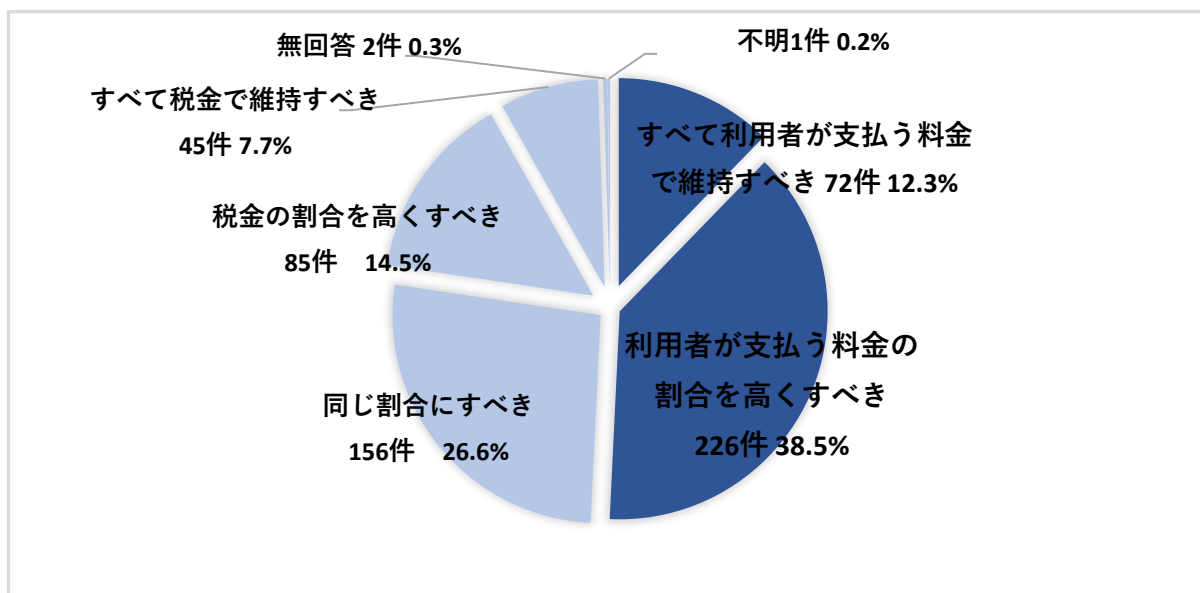


3-3 公共施設は、「利用者が支払う料金」と「税金」のどちらで維持すべきだと思いますか

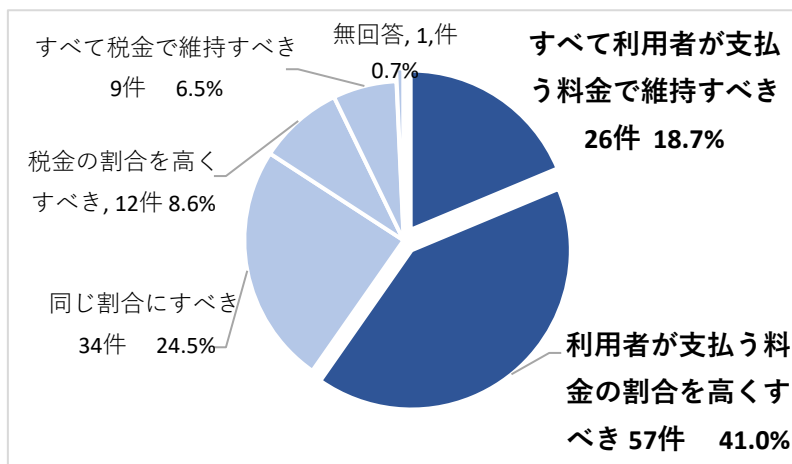
※公共施設は、利用する方が支払う利用料金と市民の皆様にご負担いただく税金によって維持されています。そのため公共施設を利用しない方にも、当該公共施設の維持に要する費用を一部ご負担いただいている状況です。このことについて、公共施設の維持に関する考えをお伺いします。

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）



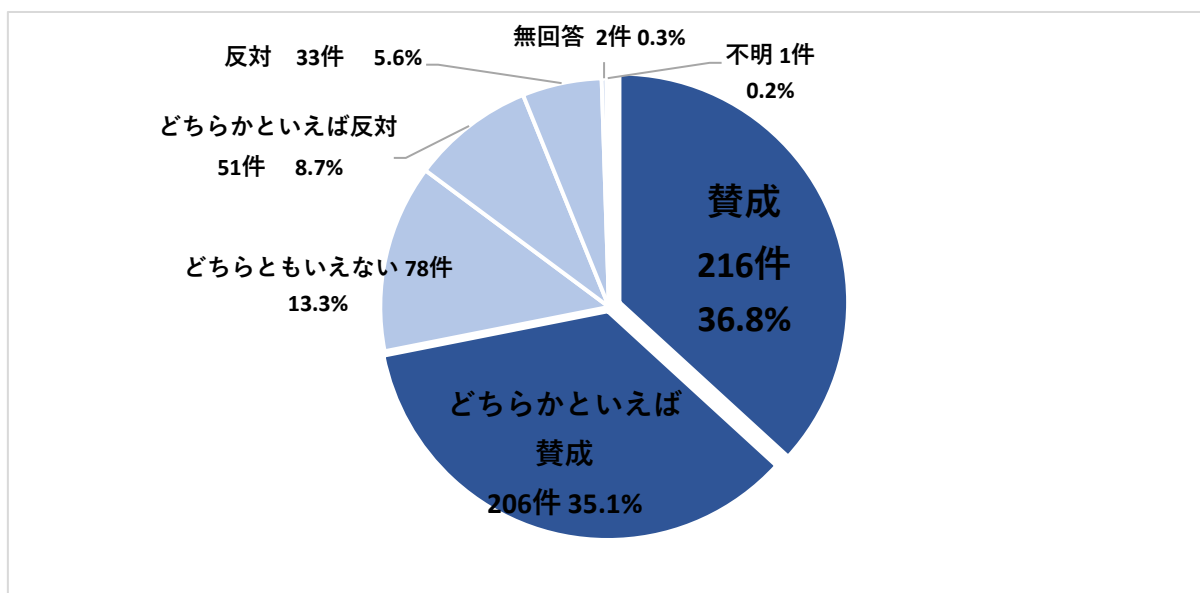
3-4 公共施設の利用における曜日・時間帯別の料金設定について

※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）

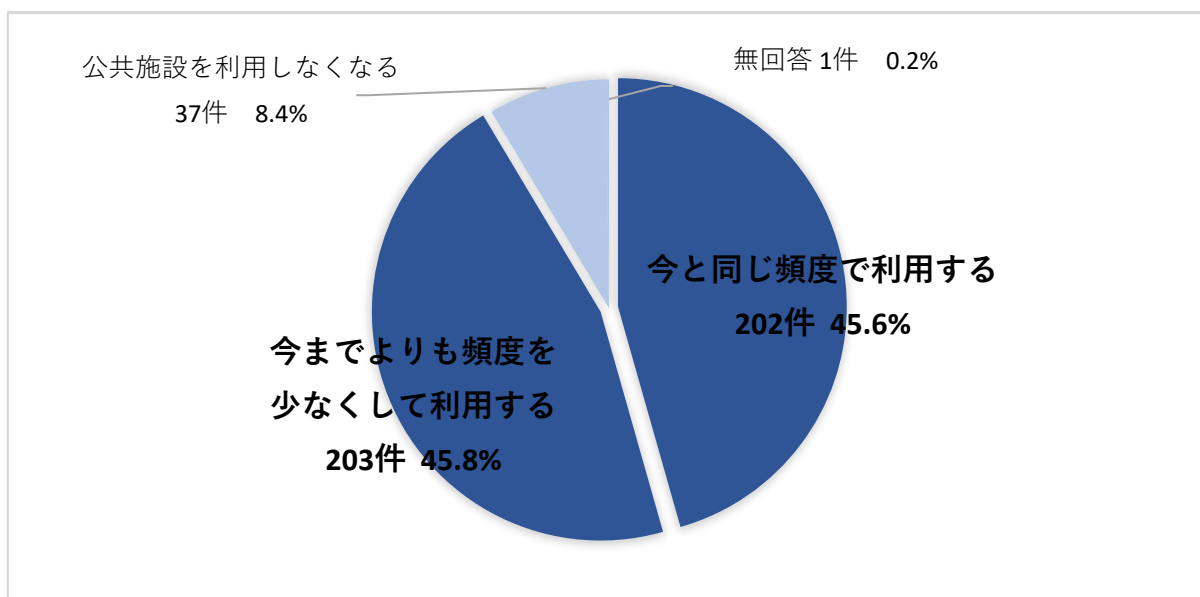


3-5 公共施設を利用する料金が値上げとなった場合の施設の利用意向について

※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 /

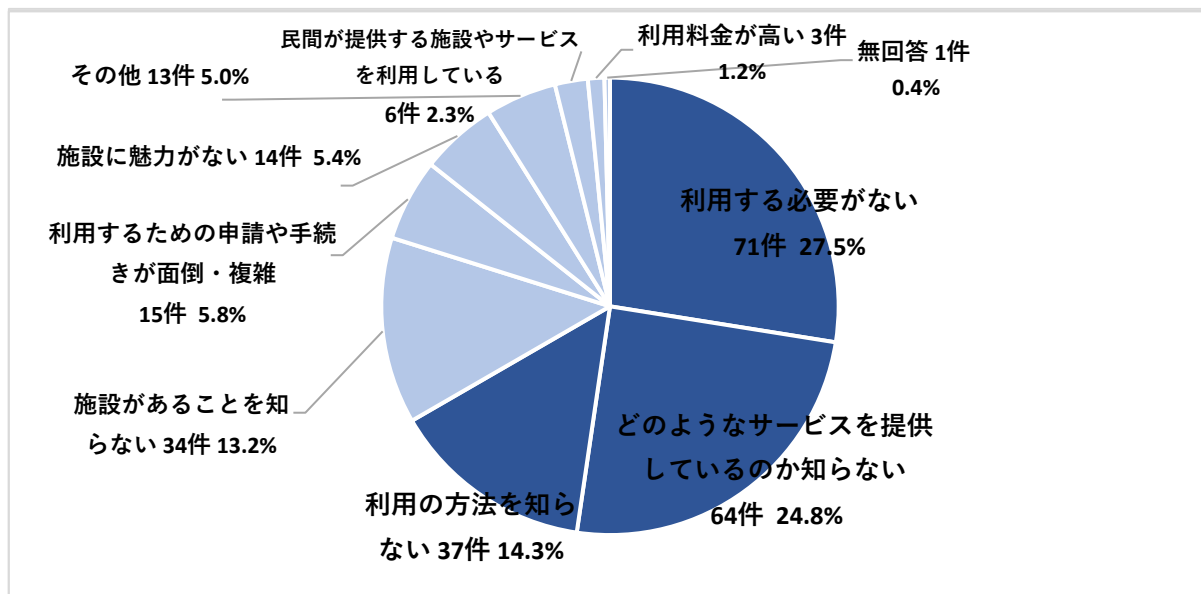
利用するための申請や手続きが面倒・複雑 / 利用料金が高い / 施設に魅力がない

/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。

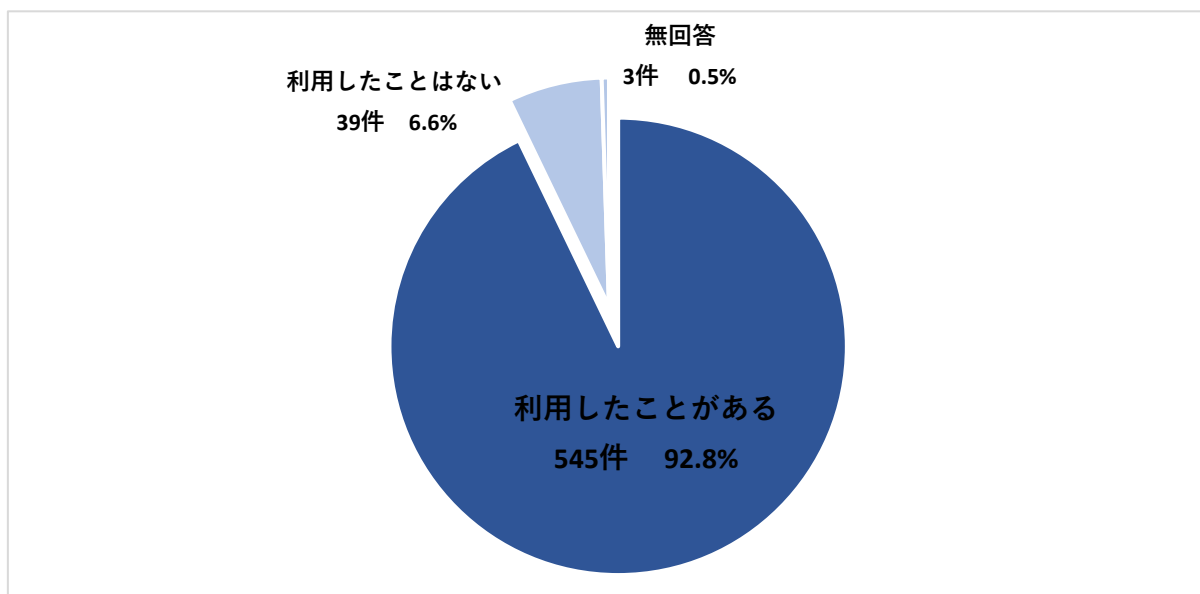
4-1 本市の手数料が発生するサービスを利用したことがありますか

※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

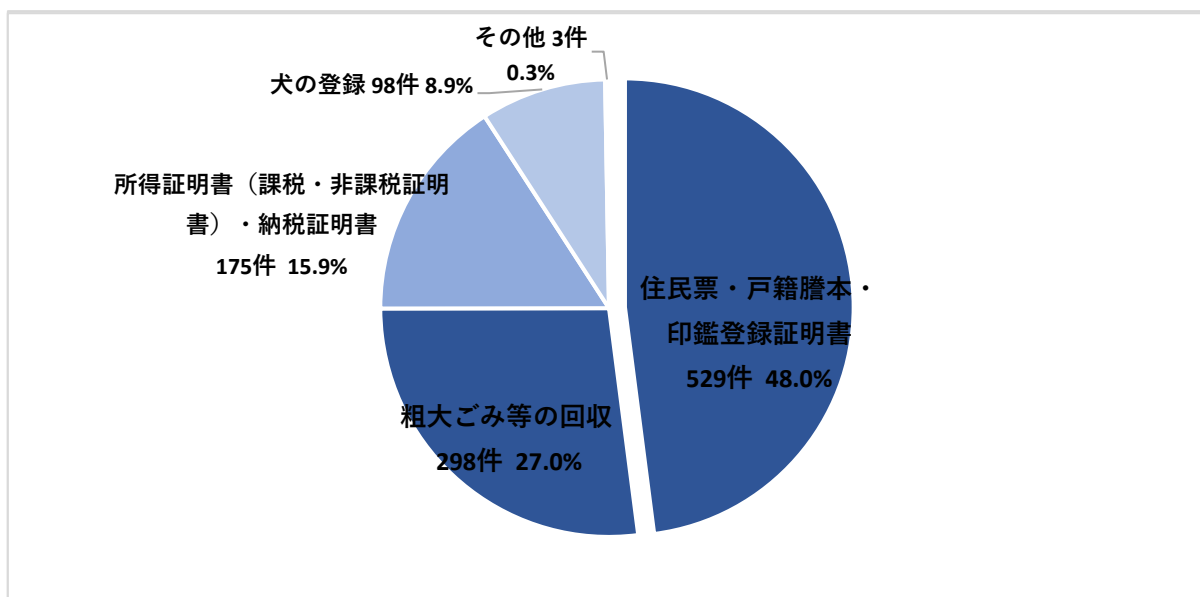


4-2 どのサービスを利用したことがありますか（複数選択可）

※「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（ ）

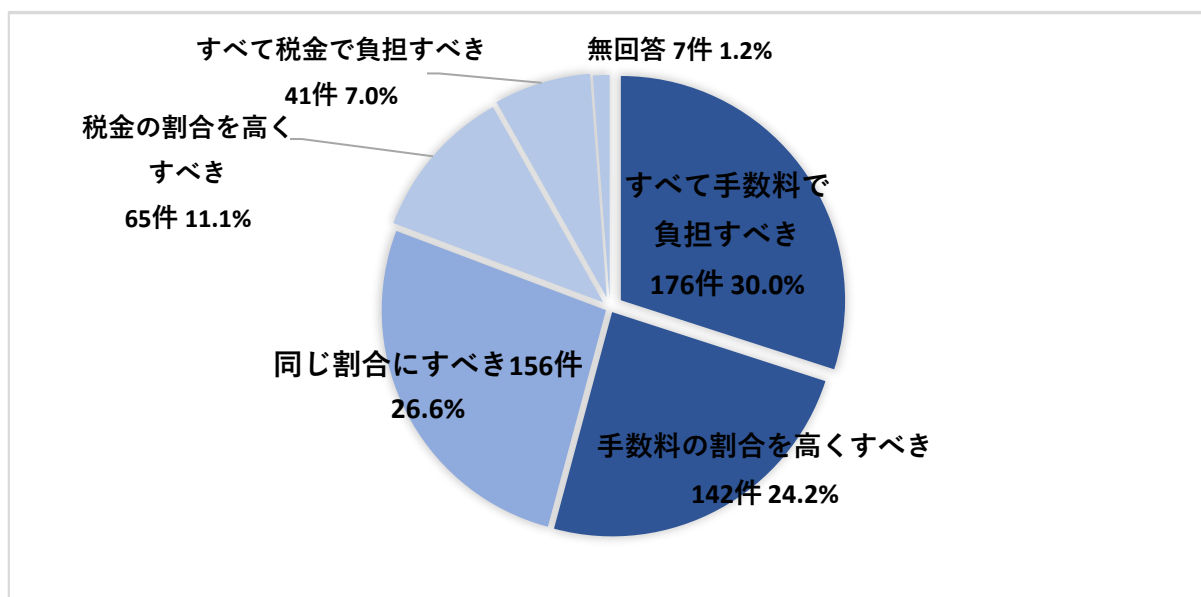
■利用したことがある：545件の内訳（複数選択可）



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



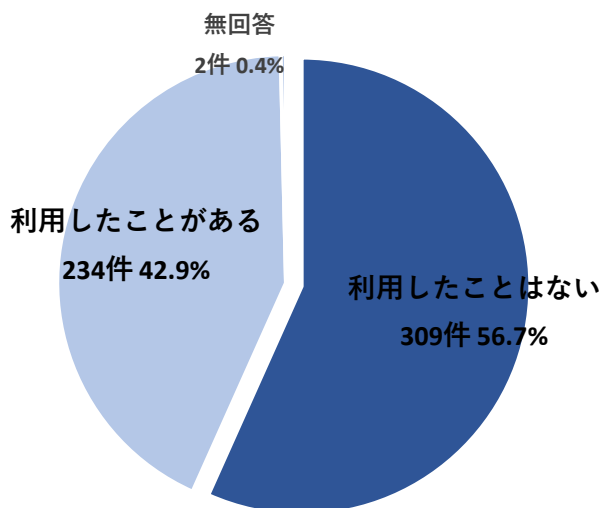
4-4 各種証明書の発行に係る「コンビニ交付サービス」を利用したことがありますか

※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。

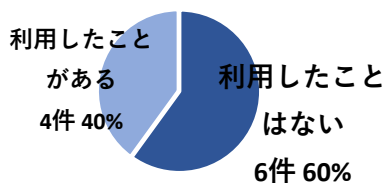
利用したことがある / 利用したことはない（理由を記入してください）
理由記入欄

※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

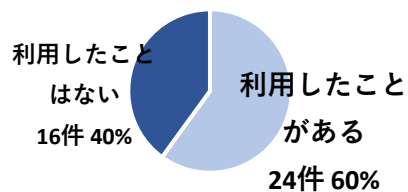


■（年代別内訳）

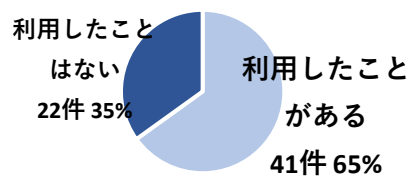
10歳代



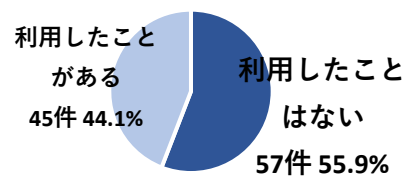
20歳代



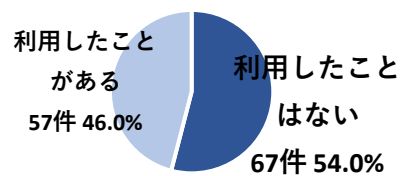
30歳代



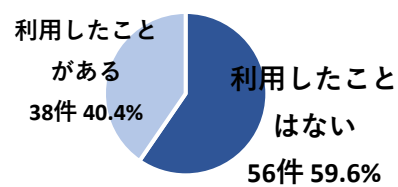
40歳代



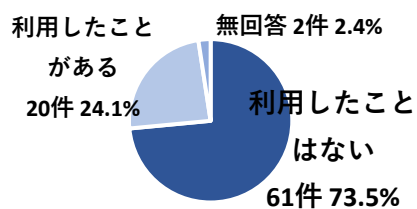
50歳代



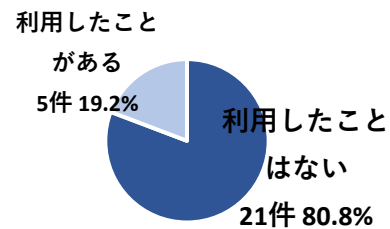
60歳代



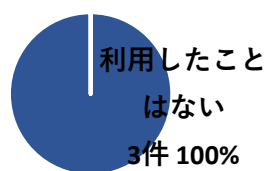
70歳代



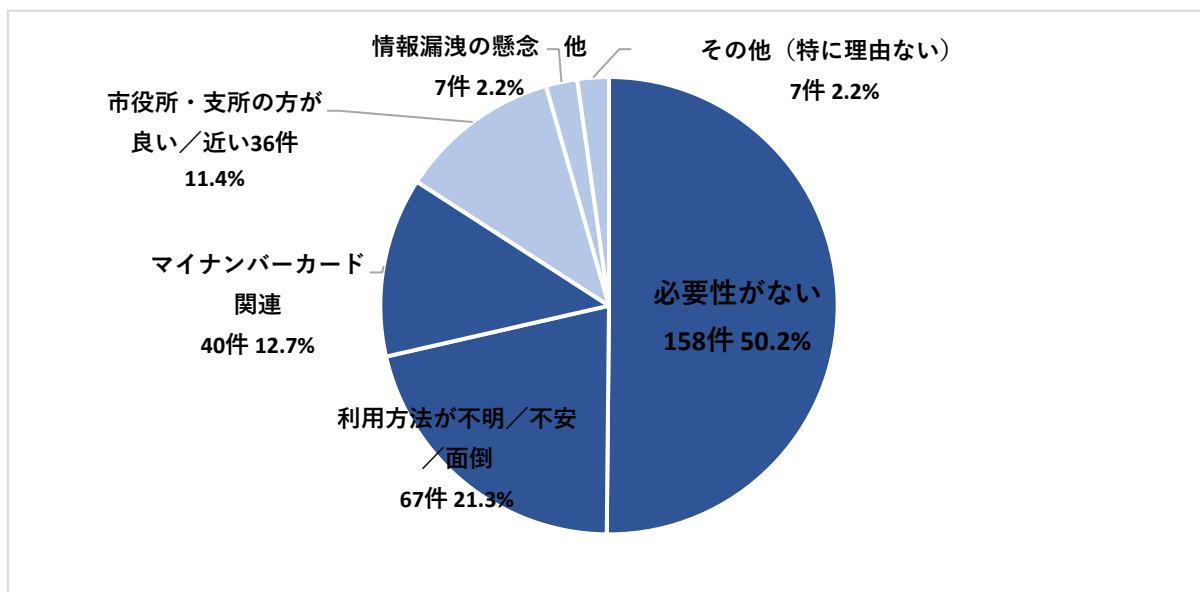
80歳代



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

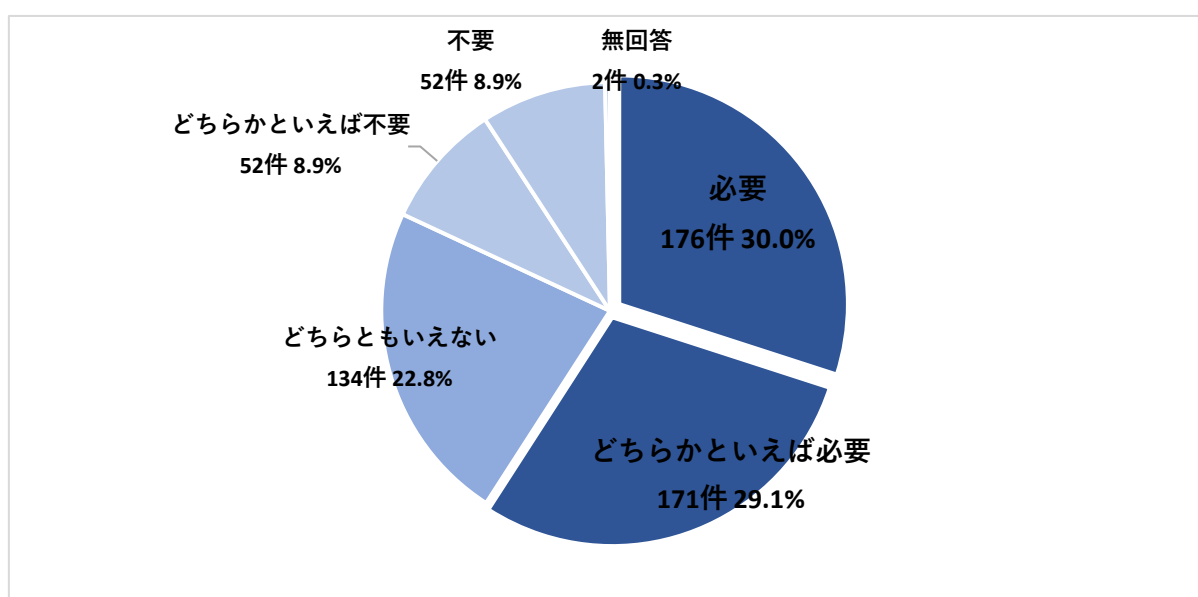
■減額免除について

※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