

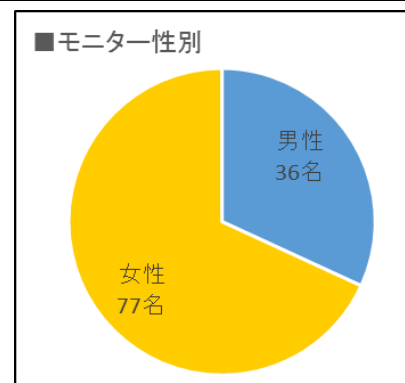
平成30年度 市政ネットモニター 第2回調査結果  
「公共施設の使用料・各種証明書等の手数料について」

テーマ	公共施設の使用料・各種証明書等の手数料について
目的	この調査は、本市公共施設の使用料や、各種証明書等の手数料に関する市民の意識を調査するため行ったものです。 なお、平成31年10月から消費税率が改定（8%⇒10%）されることや、昨今の物価等上昇の事情を踏まえ、使用料・手数料の適正化という視点から、使用料・手数料の見直しや負担のあり方について、市民のみなさんがどのような意識を有しているのかを確認するとともに、使用料・手数料の負担の仕組みについて理解を深めていただくことも目的として行ったものであり、使用料・手数料の見直しを前提とした調査ではありません。
調査期間	平成30年7月18日（水）～8月2日（木）
モニター数	134名（男性：45名 女性：89名）
回答者数	113名（男性：36名 女性：77名）
回答率	84.3%

【今回の回答者の基本属性】

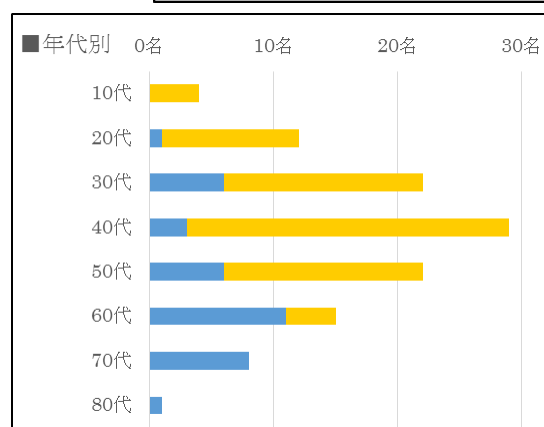
《性別》

男性	36名
女性	77名
合計	113名



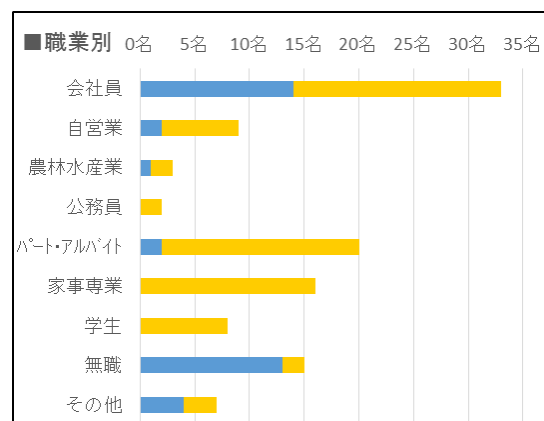
《年代別》

年代	男性	女性	合計
10代	0名	4名	4名
20代	1名	11名	12名
30代	6名	16名	22名
40代	3名	26名	29名
50代	6名	16名	22名
60代	11名	4名	15名
70代	8名	0名	8名
80代～	1名	0名	1名
合計	36名	77名	113名



《職業別》

職業	男性	女性	合計
会社員	14名	19名	33名
自営業	2名	7名	9名
農林水産業	1名	2名	3名
公務員	0名	2名	2名
パート・アルバイト	2名	18名	20名
家事専業	0名	16名	16名
学生	0名	8名	8名
無職	13名	2名	15名
その他	4名	3名	7名
合計	36名	77名	113名

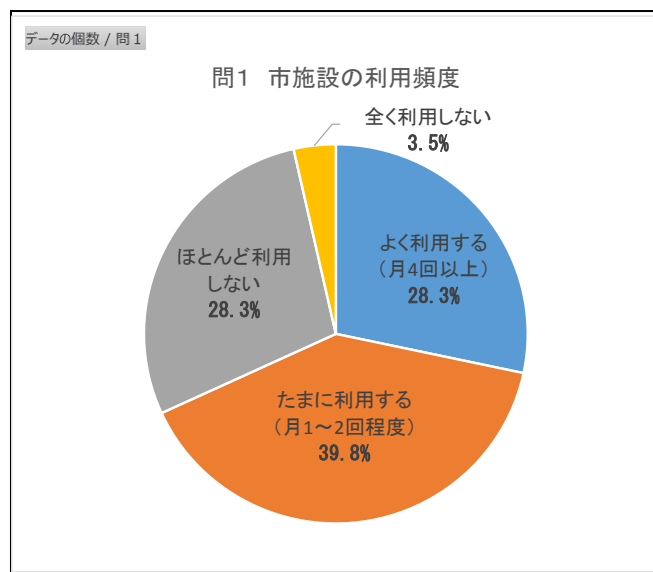


問 1

あなたは、どのくらいの利用頻度で、福島市の公共施設を利用していますか？

ア よく利用する(月4回以上)	32 名
イ たまに利用する(月1~2回程度)	45 名
ウ ほとんど利用しない(年1~2回程度)	32 名
エ 全く利用しない	4 名

(全 113 名)



【財産マネジメント推進室】

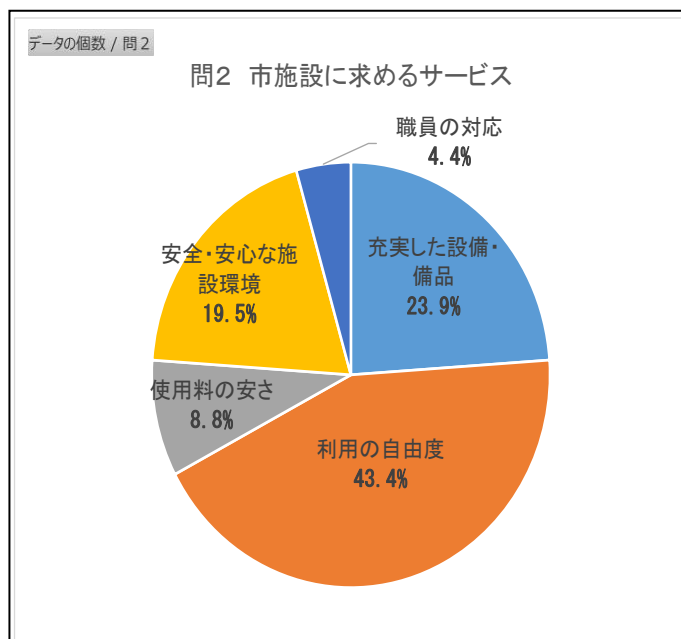
本モニターの約 7 割の方が、市施設を「よく利用する」又は「たまに利用する」と回答しており、平成 28 年 10 月にアンケート調査を実施し約 2 千人から回答を得た、『公共施設等総合管理計画アンケート』での利用状況の調査結果(「週に 1 回以上」又は「月に 1 回以上」で約 1 割)を大きく上回っていることから、回答者の多くの方が本市公共施設の利用に興味関心がある層であることがうかがえました。

問 2

あなたが福島市の公共施設に最も求めるサービスは何ですか？

ア 充実した設備・備付け備品	27 名
イ 利用の自由度(いつ・誰でも・多目的に使える部屋があるなど)	49 名
ウ 使用料の安さ	10 名
エ 施設の安全性や安心して利用できる環境	22 名
オ 施設職員の対応	5 名

(全 113 名)



【財産マネジメント推進室】

「利用の自由度」を求める回答が全体の半数近くありましたが、前問を「利用している・していない」の大区分で分類し、本問のクロス分析を実施すると、利用している方ほど「利用の自由度」を求める回答が非常に多く見られ、利用していない方は「利用の自由度」とほぼ同数で「設備・備品の充実」を求める回答が多く見られます。

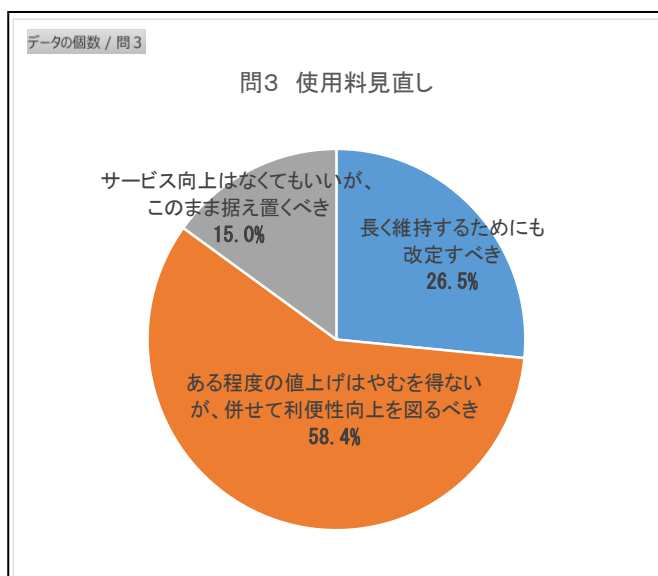
なお、問9での自由記載でも、利用人数の不適應や利用時間の制約、冷房設備の不備などで利用のしにくさを感じるとの声が多数見られたため、これら利用者ニーズを捉えた施設サービスの提供が、新たな利用者のほり起しや継続的利用にもつながることがわかりました。

問 3

福島市では、将来にわたって安定した公共施設サービスを提供するため、使用料の見直しを行うことが必要と考えています。  
このことについて、あなたの考え方に最も近いものを選択してください。

ア 施設を長く維持していくためにも、使用料の改定(値上げ・値下げともに)をすべき	30 名
イ ある程度の値上げはやむを得ないが、新たに施設サービスや備品の整備を行い、利便性の向上を図るべき	66 名
ウ 新たな施設サービスや備品整備(耐用限度による更新は除く)はなくてもいいので、このまま据え置くべき	17 名

(全 113 名)



【財産マネジメント推進室】

使用料の適正化に関しては、回答アとイの合計で約 8 割を占め、使用料見直しの結果値上げとなった場合にも理解が得られるものと考えます。しかし、問9の自由記載でも、受益者負担の適正化を是とする意見が大勢を占める一方、値上げと同時に施設サービスの改善も行うべき、との意見も多数見られたため、(施設の老朽化や機能の陳腐化が進む中)単純な値上げのみでは、市民や利用者の理解を得ることは難しいことがわかりました。

問 4

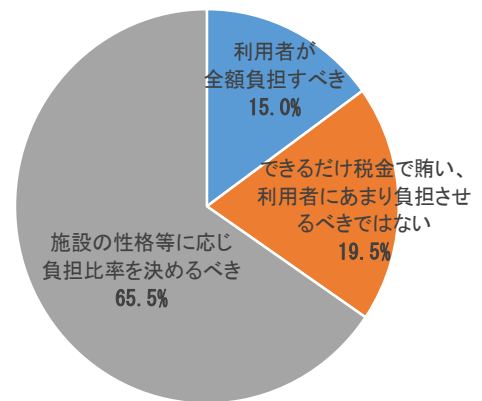
福島市では、使用料の決定にあたり、公平性の観点から、施設の性格や提供するサービスの内容に応じ、目安となる『受益者負担比率』(運営コストに対して0～100%の負担)を設定し、施設利用者(受益者)の使用料を決定する仕組みを検討しています。  
そこで、使用料の負担のあり方について、あなたの考え方に最も近いものを選択してください。

ア 一部の市民が利用する施設であれば、利用者が運営コストの全額を負担すべき（【問8】へ）	17名
イ 公共施設なのだから、運営コストもできるだけ税金でまかない、利用者にはあまり負担させるべきではない	22名
ウ 施設の性格や、その施設で提供するサービスの内容に応じて、利用者の負担比率を決めるべき	74名

(全 113 名)

データの個数 / 問 4

問4 受益者負担の考え方



**【財産マネジメント推進室】**

他都市でも採用している「施設の性格に応じて受益者の負担比率を定める方式」については、本モニターの過半数以上の方が選択しているように、市民にも受け入れうる方式であると感じました。なお、本モニターの多くが、市施設の利用層であり、利用者負担の低減について約2割（22名）の方が選択していますが、そのうち約9割（20名）の方は前問においてア又はイを選択し、使用料の改定に一定の理解を示していることからしても、相応の負担については理解が得られるものと考えます。

今後は「受益者負担と税負担の相関関係」について市民に周知し、受益者負担に対する理解をさらに深めていただくことも大切であると感じました。

**問 5**

問4で「イ」または「ウ」を選択した方にお聞きします。

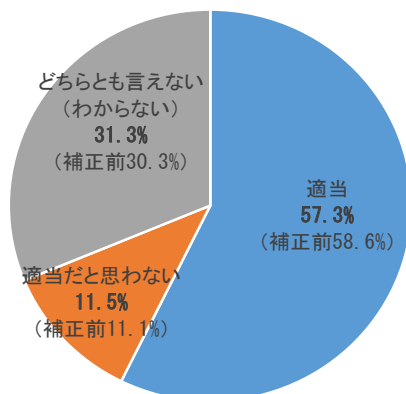
例えば、公衆浴場やスポーツ施設など、民間でも同種のサービスが提供されていたり、その施設サービスの提供により恩恵を受ける者の範囲が限定的（例えば、利用者だけが恩恵を受ける場合など）である施設については、運営コストに対する利用者の負担は大きくてもよいとの考え方もあります。この考え方をどのように思いますか？

(回答数補正前) (回答数補正後)

ア 適当だと思う	(58名)	55名
イ 適当だと思わない	(11名)	11名
ウ どちらとも言えない (わからない場合も含む)	(30名)	30名

(全 96 名)

問5 受益者負担比率のあり方①  
(利用者負担大)



**【財産マネジメント推進室】**

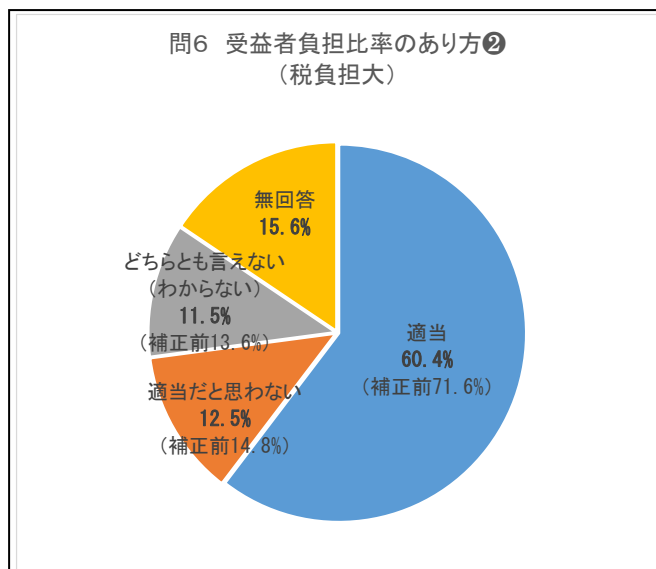
本問は、市施設において提供するサービスが、「民間と同種のサービス」であったり、「受益者が限定」される場合に、『利用者負担を大きく設定する』という考え方に対する意識調査ですが、本モニターの過半数以上の方が「適当」を選択しています。また、問4で「ア」を選択した17名の方と、本モニターの属性としてその多くが市施設の利用層であることに鑑みれば、実際はさらに、「適当」と思われる方の割合が高くなると見込まれ、より多くの市民の理解が得やすい受益者負担比率の考え方であると考えます。

なお、「どちらとも言えない（わからない）」と答えた方も多数見られますが、具体的な見直しを実施する場合にあたっては、個別施設の利用状況や収支状況なども明らかにした上で理解を深めていただくことが大切であると感じました。

**問 6**

問4で「イ」または「ウ」を選択した方にお聞きします。  
 例えば、学校や市役所、クリーンセンターなど、生活する上で必要不可欠な公共性の高い施設については、運営コストに対する利用者の負担は低くして（負担なしも含む）、そのほとんどを税金で負担してもよいとの考え方もあります。この考え方をどのように思いますか？

	(回答数補正前)	(回答数補正後)
ア 適当だと思う	(58名)	58名
イ 適当だと思わない	(12名)	12名
ウ どちらとも言えない (わからない場合も含む)	(11名)	11名
無回答	(—)	15名
(全 96名)		



**【財産マネジメント推進室】**

本問は、市施設において提供するサービスが、「生活上必要不可欠なもの」である場合に、『利用者負担を小さく設定する』という考え方に対する意識調査ですが、本モニターの過半数以上の方が「適当」を選択しており、理解が得られるものと考えます。

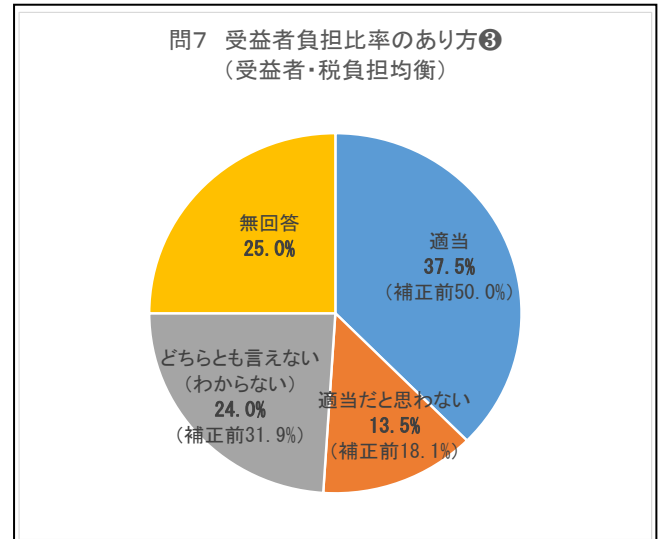
しかしながら、設問内容が分かりづらかったためか、無回答の方が多数見られたため、具体的に見直しを実施する場合にあたっては、個別施設の目的や利用・収支状況などを明らかにした上で理解を求めていくことが大切であると感じました。

**問 7**

問4で「イ」または「ウ」を選択した方にお聞きします。  
 例えば、保育所・幼稚園など、そのサービス自体に必要性はあるものの、そのサービスを利用する・しないに選択の余地があったり、利用時期が限られている施設については、運営コストに対する利用者の負担と同程度に、税金でも負担してもよい、との考え方もあります。この考え方をどのように思いますか？

	(回答数補正前)	(回答数補正後)
ア 相当だと思う	(36名)	36名
イ 相当だと思わない	(13名)	13名
ウ どちらとも言えない (わからない場合も含む)	(23名)	23名
無回答	(-)	24名

(全 96名)



**【財産マネジメント推進室】**

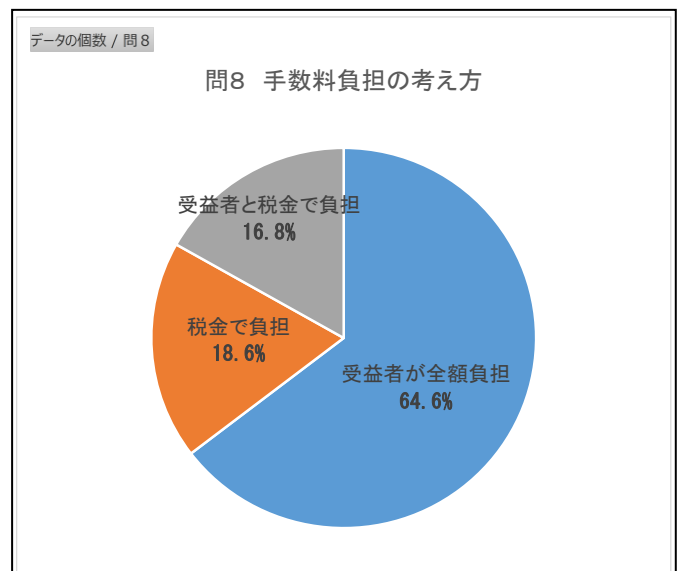
本問は、市施設において提供する「サービス自体に必要性」はあるが、「利用に選択の余地」や「利用時期の限定」がある場合に、『利用者負担と税負担とを均衡（50%ずつ）させる』という考え方に対する意識調査ですが、「相当」の選択が多く見られ、無回答者を除いた回答補正前の数値でも過半数に達しているため、理解が得られるものと考えます。

その一方で、「無回答」と「どちらとも言えない（わからない）」の回答を合すると半数近くを占めることとなりますが、問6及び問7で「相当」を選択した方のうち9名の方が、その回答をしていることからしても、個別施設の目的や性格、利用・収支状況に応じて判断されるべきと考えている方が多くいることがうかがえました。

**問8** 各種証明書等の手数料についてお聞きします。  
福島市では様々な証明書の発行業務や許可・認可業務などを行う際に、その事務にかかった費用をまかなうため、手数料を徴収しています。  
そこで、手数料の負担のあり方について、あなたの考え方に最も近いものを選択してください。

ア 証明書等を必要とする者が、事務にかかる費用全額を負担すべき	73名
イ 事務にかかる費用は市民全体で負担(税金)し、証明書等を必要とする者に負担させるべきではない	21名
ウ 事務にかかる費用は、証明書等を必要とする者だけでなく、市民全体でも負担(税金)すべき	19名

(全 113名)



**【財産マネジメント推進室】**

本間は、手数料に関する受益者負担のあり方について調査したのですが、回答者の半数以上が「受益者が全額負担すべき」と回答しているほか、問9の自由記載でも「受ける人が負担するのは当然」といった意見が複数見られるため、「受益者の全額負担」については理解が得られるものと考えます。

その一方で、問9の自由記載では、そもそも証明書類等の添付を不要とすべきという規制緩和の推進や、民間活力などによるコストの縮減を求める意見も複数あり、「それらの結果の値上げであればやむを得ない」との意見もあることから、手数料の見直しとともに、継続した事務の改善が求められていると考えます。

**問9**

そのほか、使用料・手数料全般について、ご意見等がありましたら、ご自由に記載ください。(500字以内)

No.	意見等種別	回答者数	主な内容
1	利用者負担の適正化について	10名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく使う人が多く払うのは当然</li> <li>・利用する人の使用料負担が大きいのはやむを得ない</li> <li>・使用料については多少値上げしてもよいが、利用制限など自由度を上げてほしい</li> <li>・受益者負担はあってしかるべき</li> </ul>
2	利用者負担の低減について	6名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・できるだけ安くしてほしい</li> <li>・子育てに関するものは無料にすべき</li> <li>・住民票等の料金が安い</li> </ul>
3	料金設定方式の提案について	11名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもにかかる料金は安く、大人にかかる料金は高く</li> <li>・市民と市外の方で料金格差を持たせてもよい</li> <li>・住民票などよく請求するものは安く</li> <li>・受益者負担は施設によって様々なため、収支決算に基づき決定してほしい</li> <li>・価格を見直すなら慎重に。価格を上げて維持するのか、利用者を増やして維持するのか、収益事業を加えて維持するのか、公共の枠にとらわれず活かす方法を考えてほしい。</li> </ul>
4	サービス・事務改善について	9名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用を希望している人が平等に利用できることが、税負担の条件</li> <li>・利用者が限られるものは、民間委託や民間経営にしてもよい</li> <li>・最初から値上げありきには反対。民間でできることは民間に</li> </ul>
合 計		36名	

(全 113 名)

【お問合せ先】福島市役所（〒960-8601 福島市五老内町3番1号）

《アンケート内容に関して》

財務部 財産マネジメント推進室

電話 024-563-3093（直通）

《市政ネットモニター制度に関して》

市民安全部 市民協働課 広聴係

電話 024-563-7488（直通）

## 【市政ネットモニター対象】7月アンケート調査[公共施設の使用料・各種証明書等の手数料について]

本アンケートは、福島市の公共施設の使用料・各種証明書等の手数料に関する意見を把握し、今後の市政運営の参考とするものです。

### 【使用料の仕組み】

公共施設の運営コストについて、利用者が負担する使用料でまかないきれない場合には、不足分について市民の皆さんの税金などが補てんされています。※下記参考リンクを参照

- [【参考リンク】使用料の仕組み](#)

[※ドメイン指定受信をご利用の方へ](#)

項目名	入力内容
氏名 <b>必須</b>	<input type="text"/> [全角]
メールアドレス(再入力あり) <b>必須</b>	ご登録時のメールアドレスをご入力ください。 <input type="text"/> [半角英数字] <input type="text"/> <b>再入力してください。</b>
問1 <b>必須</b>	あなたは、どのくらいの利用頻度で、福島市の公共施設を利用していますか？ <input type="radio"/> ア よく利用する(月4回以上) <input type="radio"/> イ たまに利用する(月1～2回程度) <input type="radio"/> ウ ほとんど利用しない(年1～2回程度) <input type="radio"/> エ 全く利用しない
問2 <b>必須</b>	あなたが福島市の公共施設に最も求めるサービスは何ですか？ <input type="radio"/> ア 充実した設備・備付け備品 <input type="radio"/> イ 利用の自由度(いつ・誰でも・多目的に使える部屋があるなど) <input type="radio"/> ウ 使用料の安さ <input type="radio"/> エ 施設の安全性や安心して利用できる環境 <input type="radio"/> オ 施設職員の対応
問3 <b>必須</b>	福島市では、将来にわたって安定した公共施設サービスを提供するため、使用料の見直しを行うことが必要と考えています。 このことについて、あなたの考え方に最も近いものを選択してください。 <input type="radio"/> ア 施設を長く維持していくためにも、使用料の改定(値上げ・値下げともに)をすべき <input type="radio"/> イ ある程度の値上げはやむを得ないが、新たに施設サービスや備品の整備を行い、利便性の向上を図るべき <input type="radio"/> ウ 新たな施設サービスや備品整備(耐用限度による更新は除く)はなくてもいいので、このまま据え置くべき
問4 <b>必須</b>	福島市では、使用料の決定にあたり、公平性の観点から、施設の性格や提供するサービス内容に応じ、目安となる『受益者負担比率』(運営コストに対して0～100%の負担)を設定し、施設利用者(受益者)の使用料を決定する仕組みを検討しています。 ※『受益者負担比率』については、上記の参考リンクを参照 そこで、使用料の負担のあり方について、あなたの考え方に最も近いものを選択してください。 <input type="radio"/> ア 一部の市民が利用する施設であれば、利用者が運営コストの全額を負担すべき(【問8】へ) <input type="radio"/> イ 公共施設なのだから、運営コストもできるだけ税金でまかない、利用者にはあまり負担させるべきではない <input type="radio"/> ウ 施設の性格や、その施設で提供するサービスの内容に応じて、利用者の負担比率を決めるべき



問5	<p>問4で「イ」または「ウ」を選択した方にお聞きます。</p> <p>例えば、公衆浴場やスポーツ施設など、民間でも同種のサービスが提供されていたり、その施設サービスの提供により恩恵を受ける者の範囲が限定的(例えば、利用者だけが恩恵を受ける場合など)である施設については、運営コストに対する利用者の負担は大きくてもよいとの考え方もあります。</p> <p>この考え方をどのように思いますか？</p> <p><input type="radio"/>ア 適当だと思う  <input type="radio"/>イ 適当だと思わない  <input type="radio"/>ウ どちらとも言えない(わからない場合も含む)</p>
問6	<p>問4で「イ」または「ウ」を選択した方にお聞きます。</p> <p>例えば、学校や市役所、クリーンセンターなど、生活する上で必要不可欠な公共性の高い施設については、運営コストに対する利用者の負担は低くして(負担なしも含む)、そのほとんどを税金で負担してもよいとの考え方もあります。</p> <p>この考え方をどのように思いますか？</p> <p><input type="radio"/>ア 適当だと思う  <input type="radio"/>イ 適当だと思わない  <input type="radio"/>ウ どちらとも言えない(わからない場合も含む)</p>
問7	<p>問4で「イ」または「ウ」を選択した方にお聞きます。</p> <p>例えば、保育所・幼稚園など、そのサービス自体に必要性はあるものの、そのサービスを利用する・しないに選択の余地があったり、利用時期が限られている施設については、運営コストに対する利用者の負担と同程度に、税金で負担してもよいとの考え方もあります。</p> <p>この考え方をどのように思いますか？</p> <p><input type="radio"/>ア 適当だと思う  <input type="radio"/>イ 適当だと思わない  <input type="radio"/>ウ どちらとも言えない(わからない場合も含む)</p>
問8 必須	<p>各種証明書等の手数料についてお聞きます。</p> <p>福島市では、様々な証明書の発行業務や許可・認可業務などを行う際に、その事務にかかった費用をまかなうため、手数料を徴収しています。</p> <p>そこで、手数料の負担のあり方について、あなたの考え方に最も近いものを選択してください。</p> <p><input type="radio"/>ア 証明書等を必要とする者が、事務にかかる費用全額を負担すべき  <input type="radio"/>イ 事務にかかる費用は市民全体で負担(税金)し、証明書等を必要とする者に負担させるべきではない  <input type="radio"/>ウ 事務にかかる費用は、証明書等を必要とする者だけでなく、市民全体でも負担(税金)すべき</p>
問9	<p>そのほか、使用料・手数料全般について、ご意見等がありましたら、ご自由に記載ください。(500字以内)</p> <div data-bbox="555 1668 1125 1780" style="border: 1px solid gray; height: 50px; width: 100%;"></div>

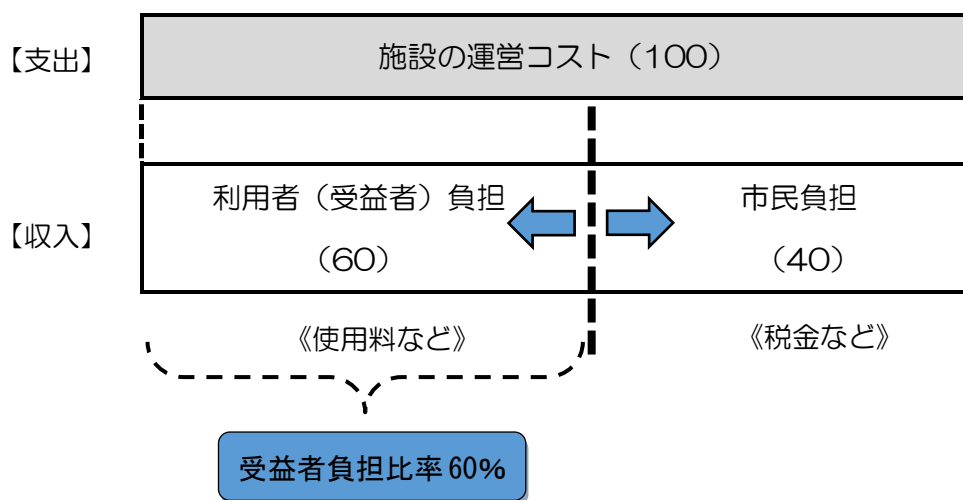
【ドメイン指定受信をご利用の方へ】

メールの設定でドメイン指定受信をご利用の方は、お手数ですが「@mail.city.fukushima.fukushima.jp」からのメールが受信できるように設定変更をお願いいたします。

(参考)

利用者が負担する使用料により、施設の運営コストを賄い切れない場合には、不足分について市民の皆さんの税金などが補てんされています。

(※次のイメージ図を参照ください)



たとえば、施設の運営コストが年間1億円かかっているとした場合に、利用者からの使用料収入が6千万円（運営コストの60%）であるときは、残りの4千万円（運営コストの40%）が利用していない方も含めた市民の皆さんの負担となり、その多くを税金で負担しています。

このことは、利用者が減るなどして使用料収入が減少した場合には、市民負担が増加し、逆に、使用料収入が増加した場合には、市民負担が減少する関係性にあります。