施設使用料・手数料の見直しに関するアンケート結果報告書

令和８年11月

苫小牧市

1　調査の概要

（1）調査の目的

公共施設の貸し出しや証明書の発行など、特定の利用者のための行政サービスでは、受益者負担の考え方に基づき、利用者に費用の一部を料金として負担いただくことで、利用する方と利用しない方との間に不公平が生じないようにしています。

本市では、これまで５年ごとに利用者の料金負担が適正であるか検討してまいりましたが、平成18年度以降は、全体的な見直しを見送ってきました。

しかしながら、昨今の物価高騰や労務単価の上昇により、施設の維持管理費などに必要となる行政費用は大きく増加しており、利用する方と利用しない方との負担のバランスが崩れてきています。

このことから、将来にわたり安定したサービスの継続や施設環境の向上を図りたいと考え、使用料・手数料の費用負担の在り方についてご意見をお伺い、今後の取組に反映させるためアンケートを実施いたしました。

（2）対象者

ア　アンケート用紙の送付による調査

・令和８年９月１日現在の住民基本台帳より無作為に抽出した、16歳以上の市民2,000人

・アンケート用紙を郵送配布し、郵送またはWebによる回答

イ　苫小牧市ホームページ掲載のWeb回答による調査

・対象は設定せず、どなたでも回答が可能

・ホームページ、公式ＬＩＮＥによる通知、各施設にＱＲコード記載のポスターを掲示し周知

ウ　市民説明会の会場での調査

・市民説明会参加者にアンケートへの協力を依頼し、その場で調査票を回収

（3）調査期間

・令和８年10月９日（金）～10月30日（金）（当日消印有効）

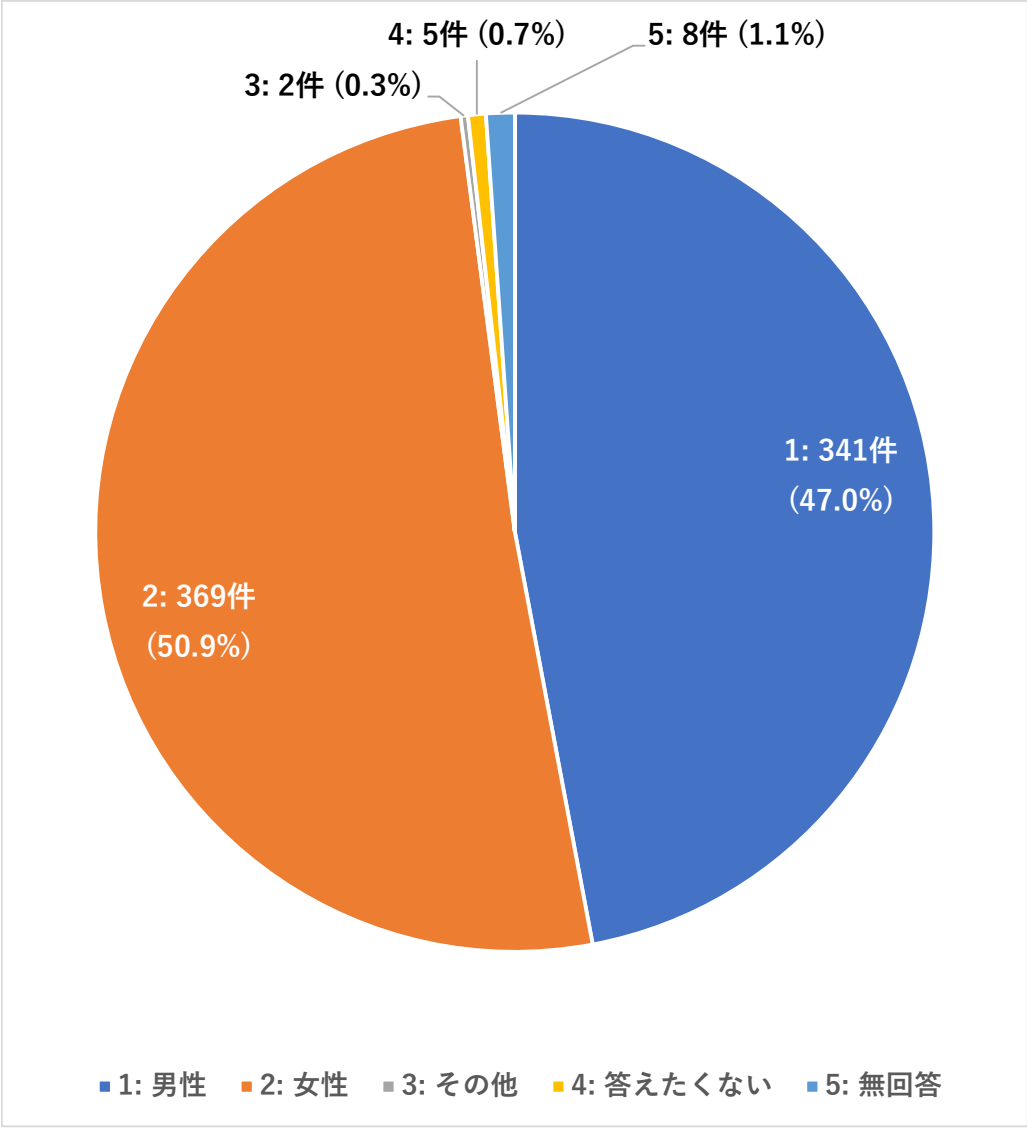
（4）回答結果

ア　アンケート用紙の送付による調査	配布数　2,000：回答数　620（回答率　31%）
イ　苫小牧市ホームページ掲載のWeb回答による調査	回答数　94
ウ　市民説明会の会場での調査	参加者　25：回答数　11（回答率　44%）

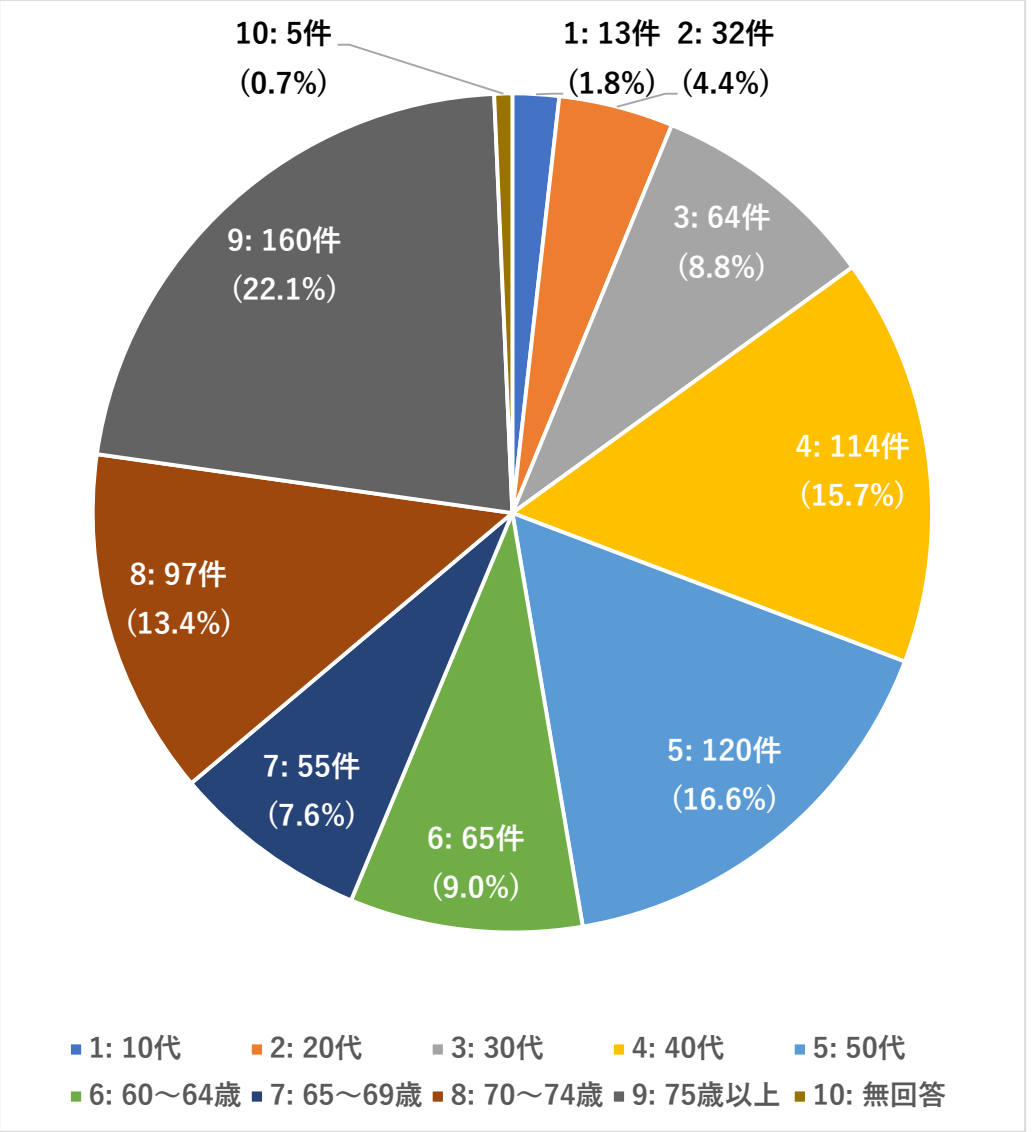
2　調査結果

（1）単純集計

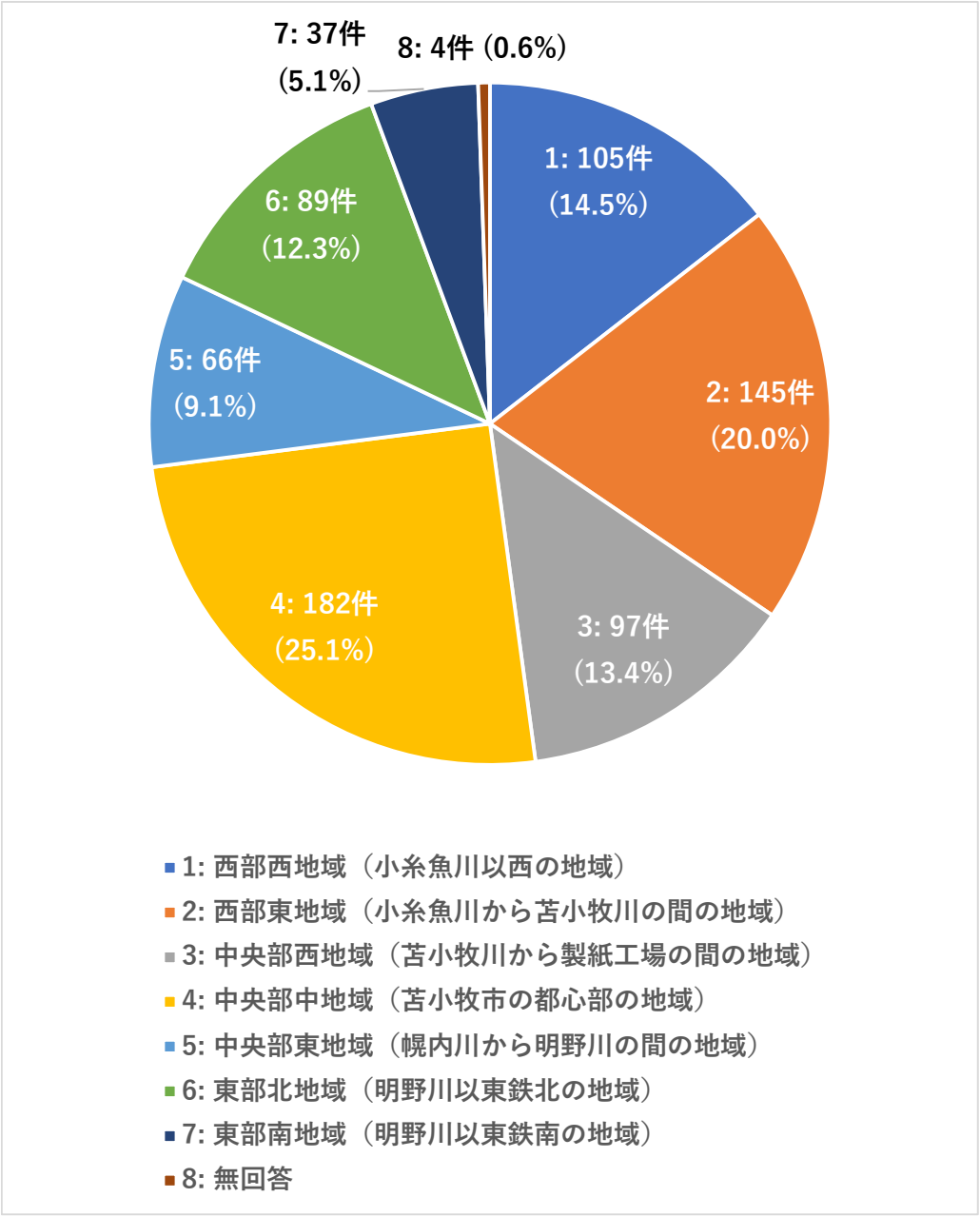
Q１．あなたの性別を選んでください



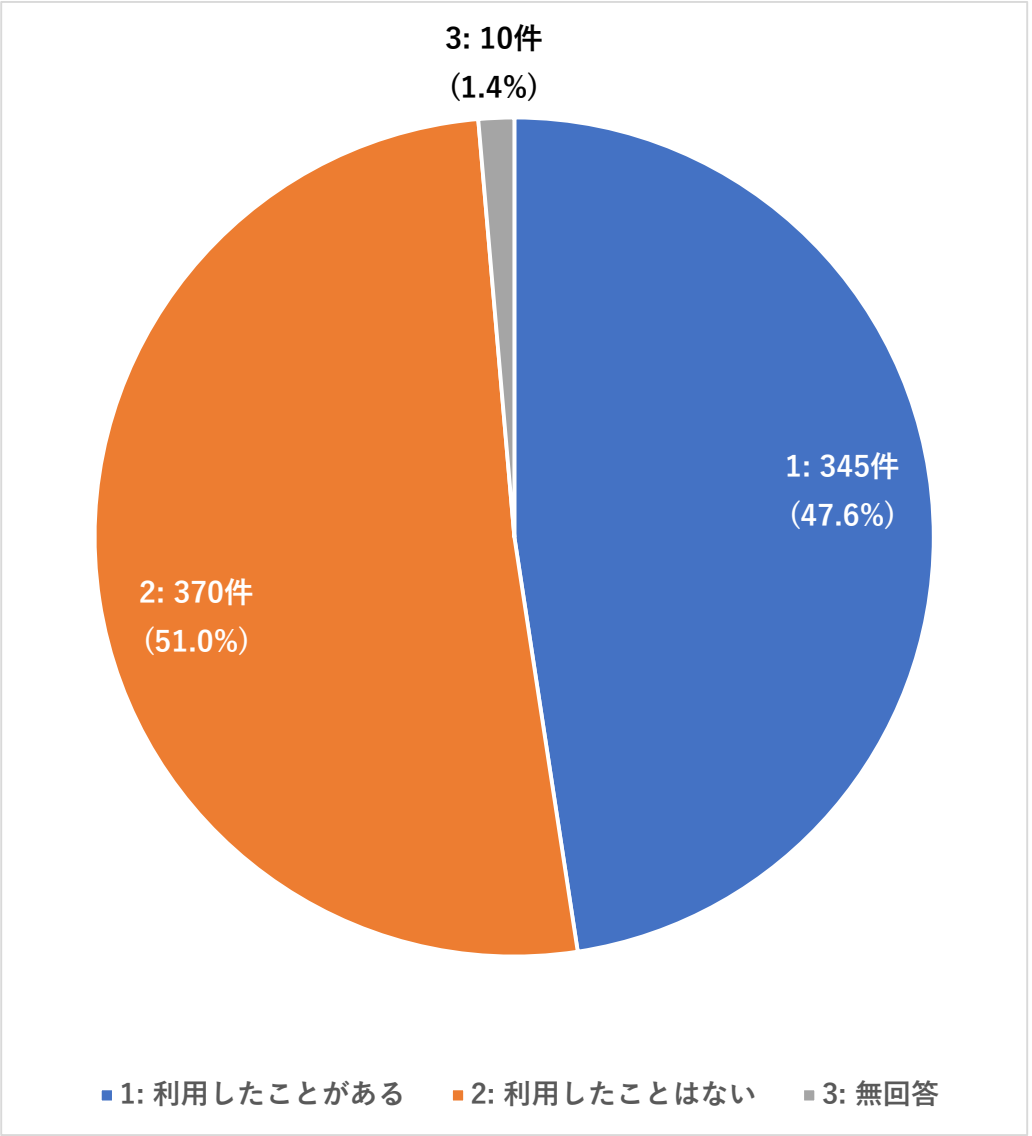
Q２．あなたの年齢を選んでください



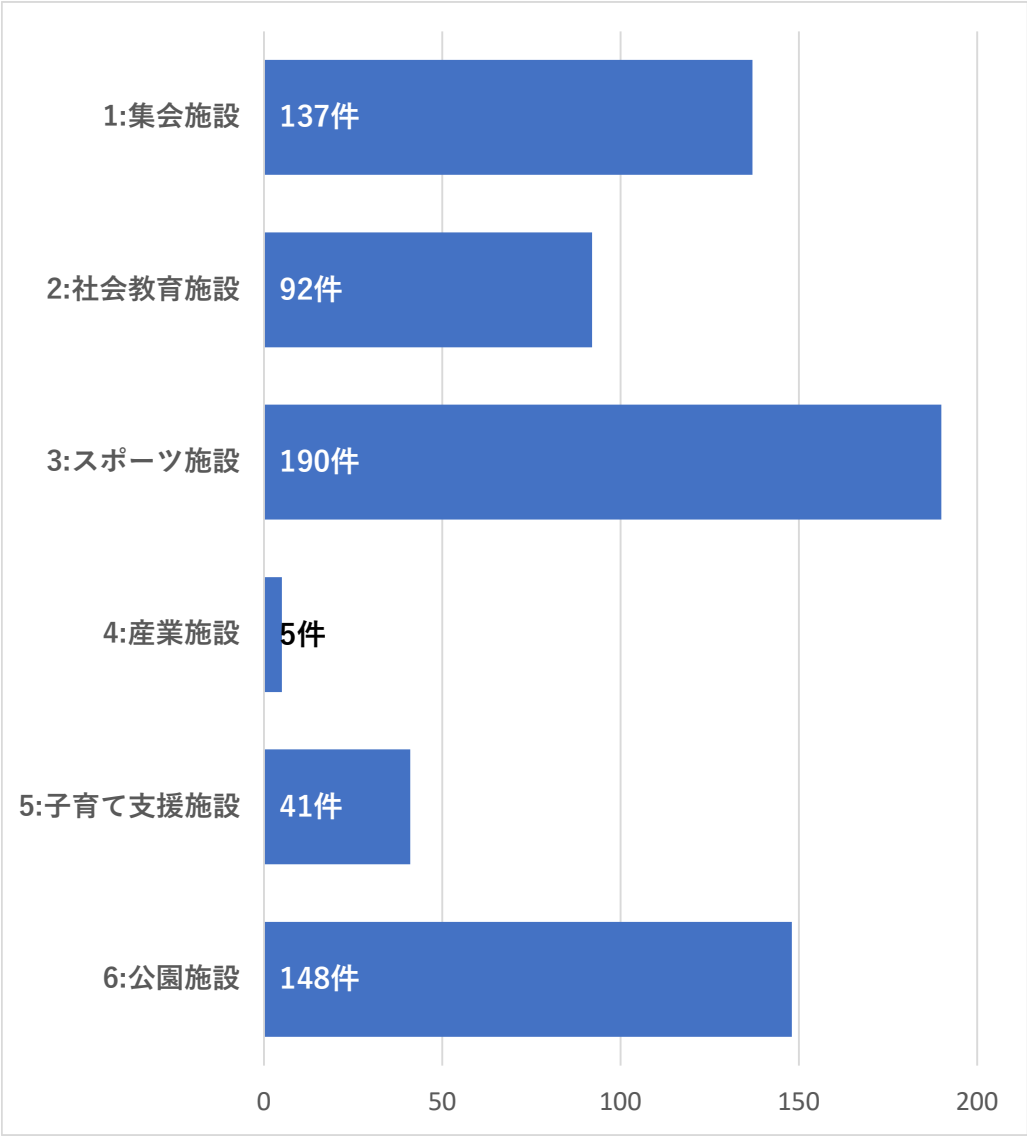
Q３．あなたのお住まいの地域を選んでください



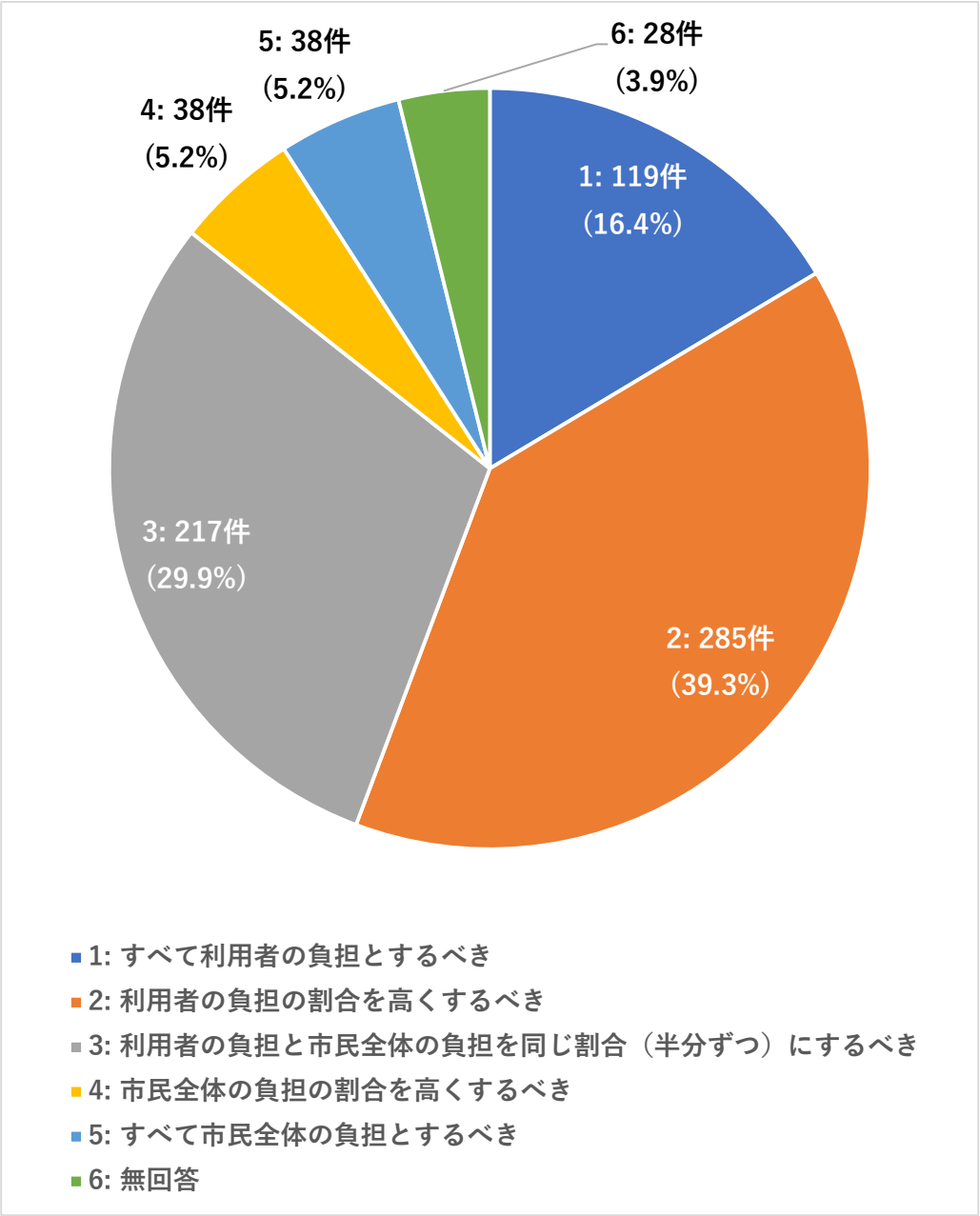
Q４－１．本市の公共施設で貸室など使用料を支払って利用したことはありますか



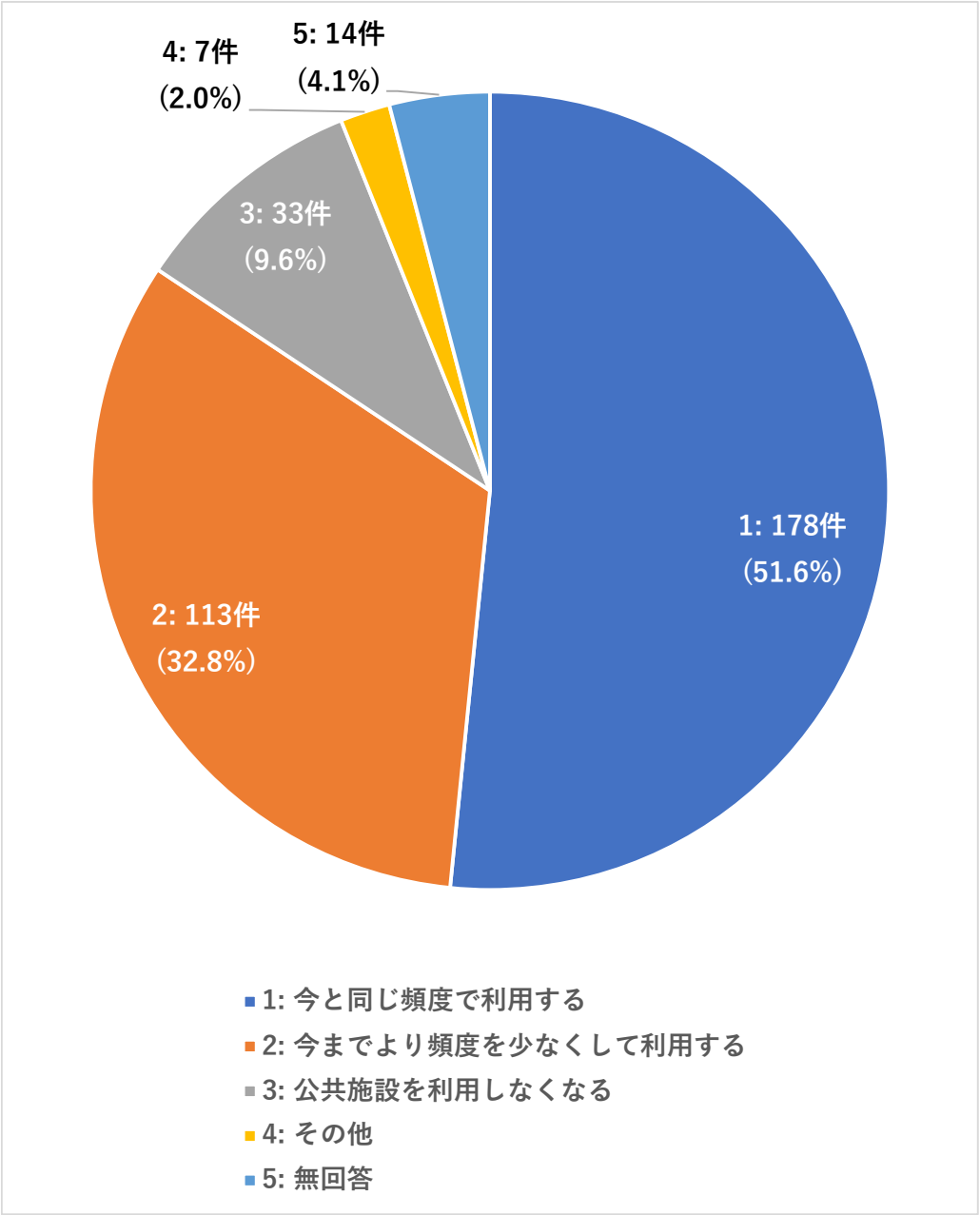
Q4－2．どの公共施設を利用したことがありますか（複数回答可）



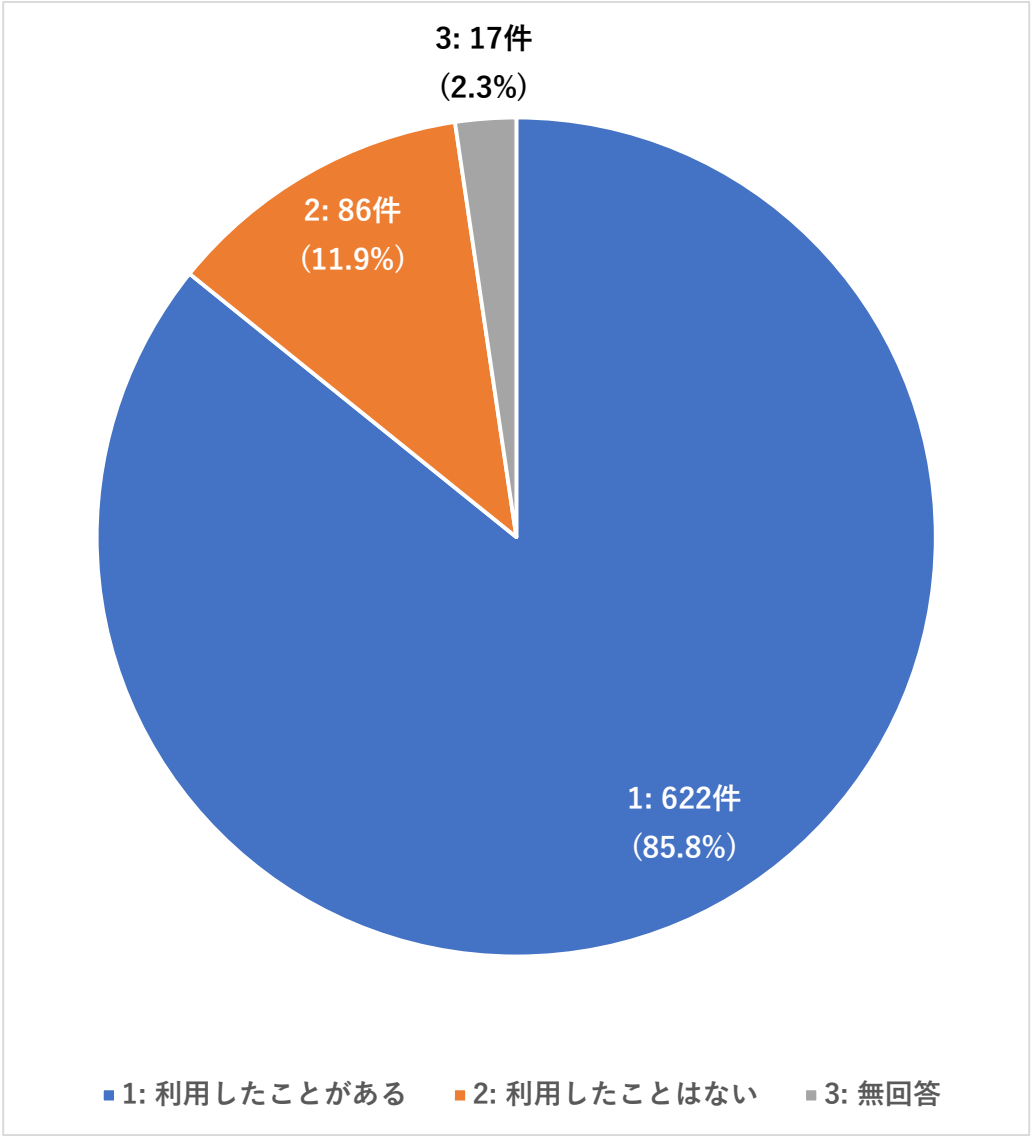
Q4－3．公共施設の維持管理や運営にかかる経費について、「利用者の負担　（使用料）」と「市民全体の負担（税金）」の割合はどのようにするのがよいと思いますか



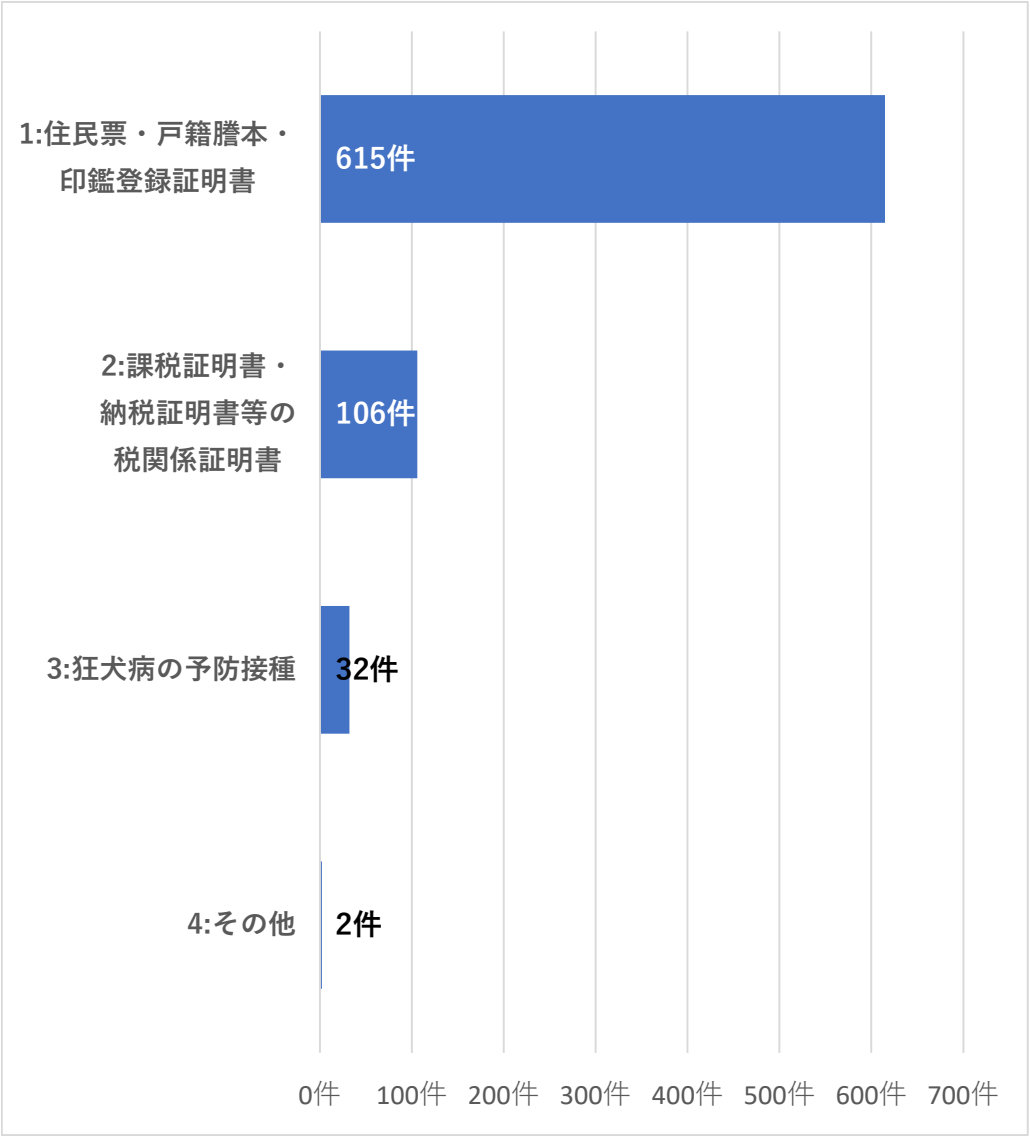
Q4－4．利用する料金が値上げとなった場合の公共施設の利用意向について



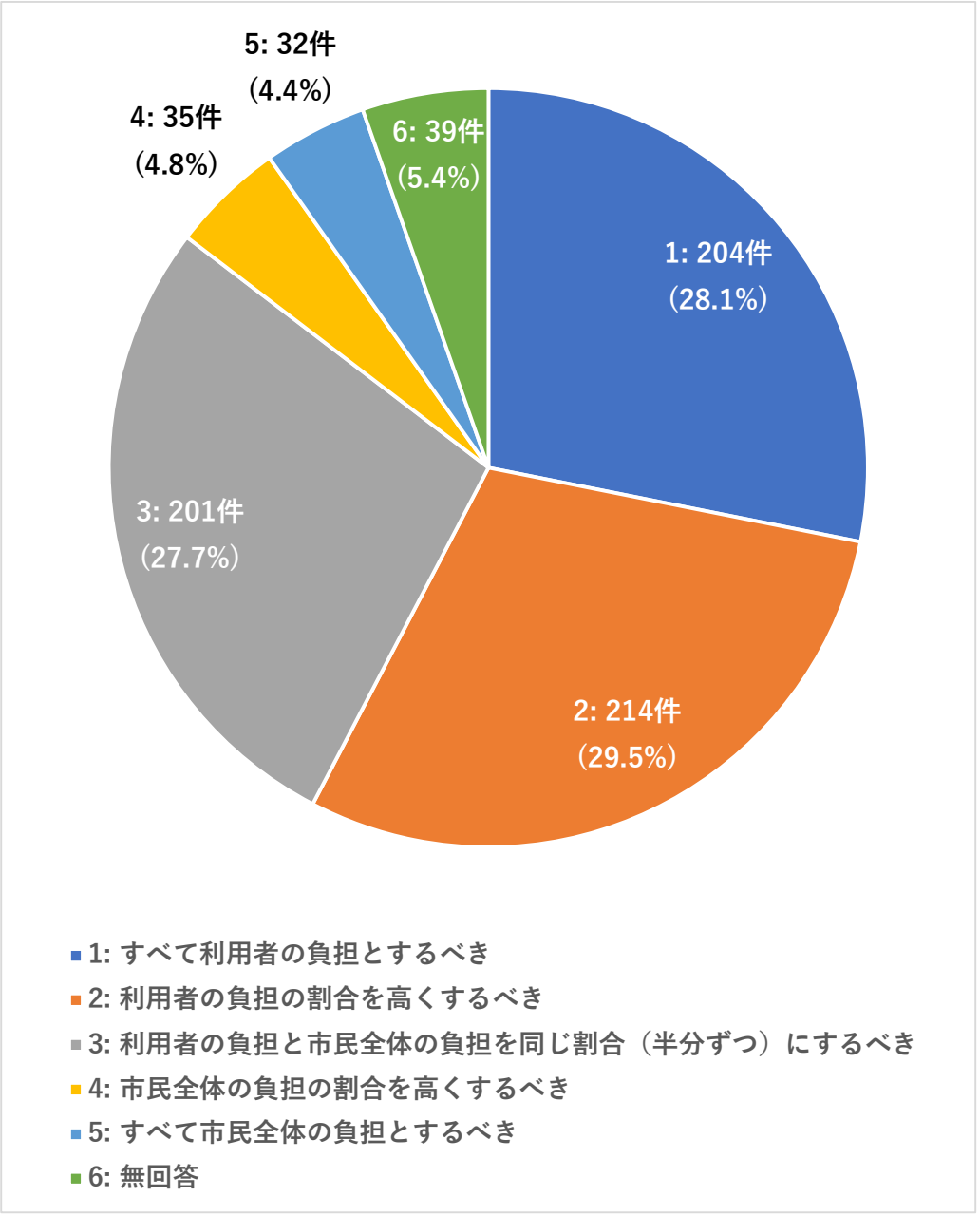
Q５－１．本市の手数料が発生するサービスを利用したことはありますか



Ｑ５－２．どのサービスを利用したことがあります（複数回答可）



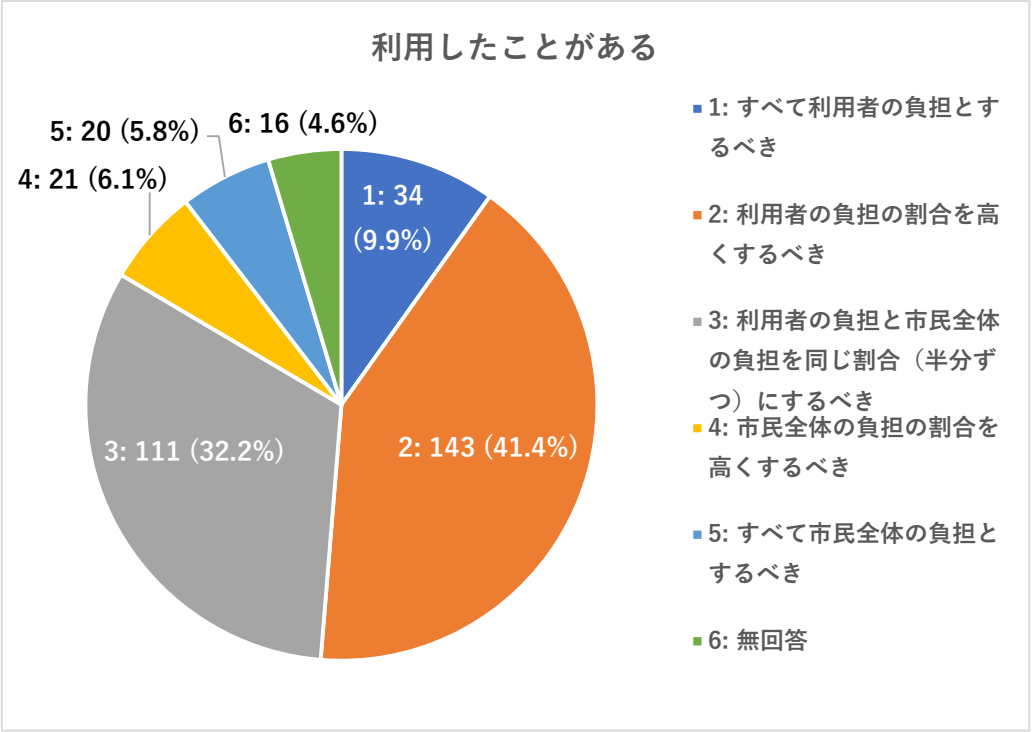
Ｑ５－３．証明発行など各種申請に関する経費は、「利用者の負担（手数料）」と「市民全体の負担（税金）」の割合をどのようにするのがよいと思いますか

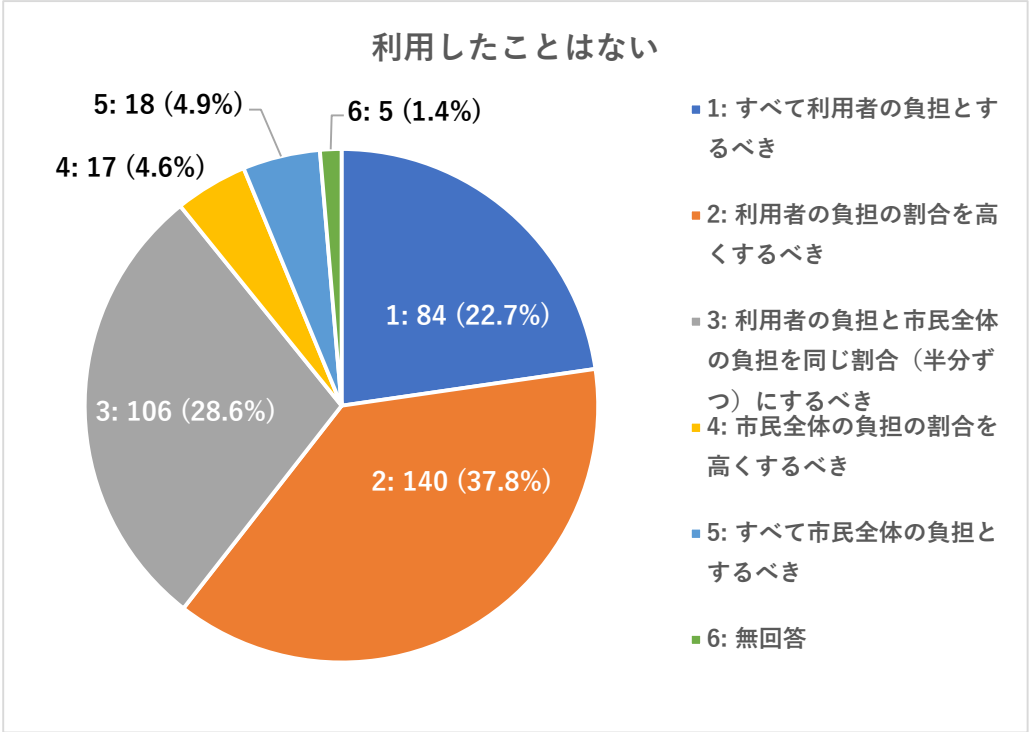


（2）クロス集計

Q4－1．「施設利用の有無」　×　Q4－3．「経費の負担割合」

		すべて利用者の負担とするべき	利用者の負担の割合を高くするべき	利用者の負担と市民全体の負担を同じ割合（半分ずつ）にするべき	市民全体の負担の割合を高くするべき	すべて市民全体の負担とするべき	無回答	合計
利用したことがある	345	34	143	111	21	20	16	345
	47.6%	9.9%	41.4%	32.2%	6.1%	5.8%	4.6%	47.6%
利用したことはない	370	84	140	106	17	18	5	370
	51.0%	22.7%	37.8%	28.6%	4.6%	4.9%	1.4%	51.0%
無回答	10	1	2	0	0	0	7	10
	1.4%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	70.0%	1.4%
合計	725	119	285	217	38	38	28	725
	100.0%	16.4%	39.3%	29.9%	5.2%	5.2%	3.9%	100.0%



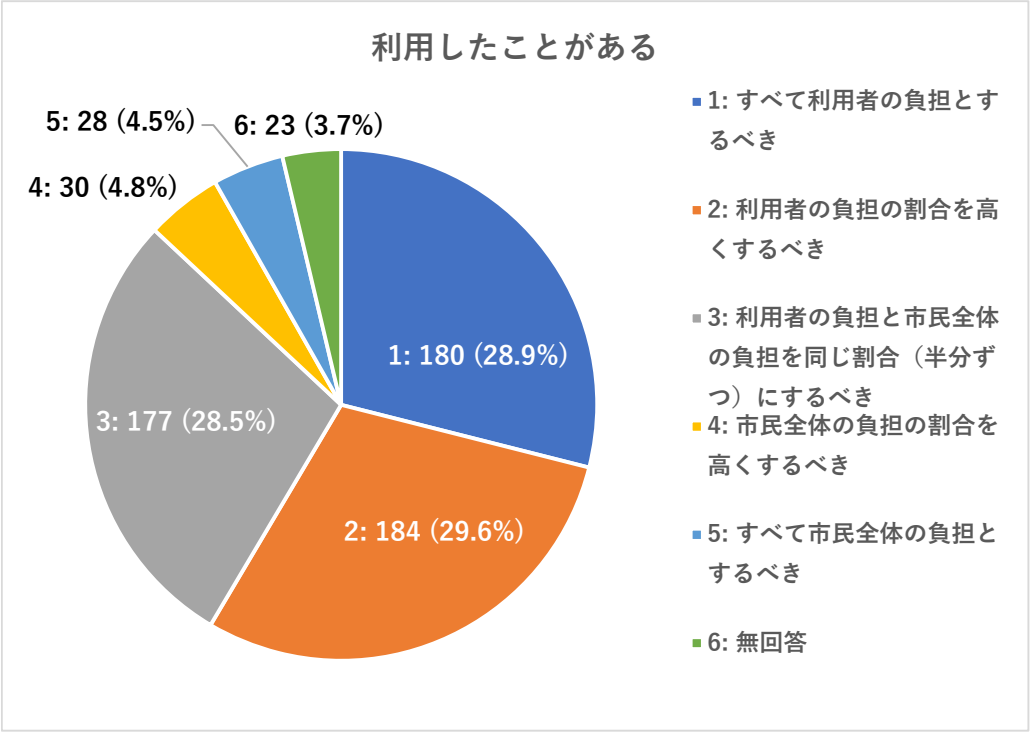


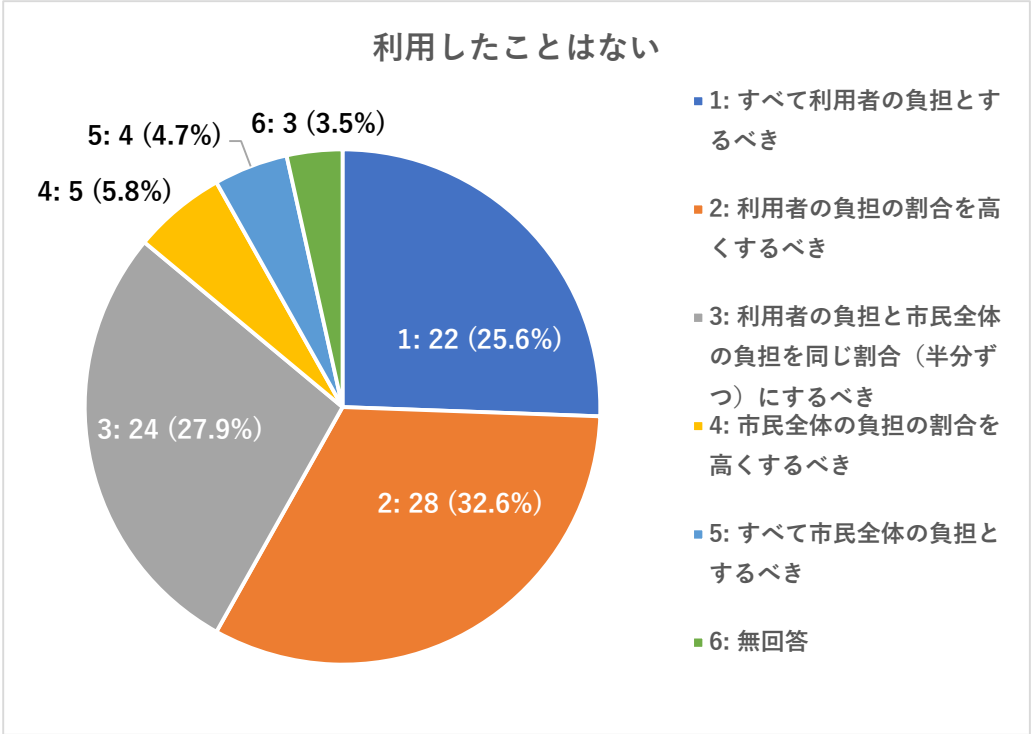
Q4－4．「値上げ後の施設利用意向」　×　Q4－3．「経費の負担割合」

		すべて利用者の負担とするべき	利用者の負担の割合を高くするべき	利用者の負担と市民全体の負担を同じ割合（半分ずつ）にするべき	市民全体の負担の割合を高くするべき	すべて市民全体の負担とするべき	無回答	合計
今と同じ頻度で利用する	178	16	84	56	9	7	6	178
	51.6%	9.0%	47.2%	31.5%	5.1%	3.9%	3.4%	51.6%
今までより頻度を少なくして利用する	113	10	40	41	7	8	7	113
	32.8%	8.8%	35.4%	36.3%	6.2%	7.1%	6.2%	32.8%
公共施設を利用しなくなる	33	6	8	9	5	4	1	33
	9.6%	18.2%	24.2%	27.3%	15.2%	12.1%	3.0%	9.6%
その他	7	0	4	3	0	0	0	7
	2.0%	0.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
無回答	14	2	7	2	0	1	2	14
	4.1%	14.3%	50.0%	14.3%	0.0%	7.1%	14.3%	4.1%
合計	345	34	143	111	21	20	16	345
	100.0%	9.9%	41.4%	32.2%	6.1%	5.8%	4.6%	100.0%

Ｑ５－１．「サービス利用の有無」　×　Ｑ５－３．「経費の負担割合」

		すべて利用者の負担とするべき	利用者の負担の割合を高くするべき	利用者の負担と市民全体の負担を同じ割合（半分ずつ）にするべき	市民全体の負担の割合を高くするべき	すべて市民全体の負担とするべき	無回答	合計
利用したことがある	622	180	184	177	30	28	23	622
	85.8%	28.9%	29.6%	28.5%	4.8%	4.5%	3.7%	85.8%
利用したことはない	86	22	28	24	5	4	3	86
	11.9%	25.6%	32.6%	27.9%	5.8%	4.7%	3.5%	11.9%
無回答	17	2	2	0	0	0	13	17
	2.3%	11.8%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	76.5%	2.3%
合計	725	204	214	201	35	32	39	725
	100.0%	28.1%	29.5%	27.7%	4.8%	4.4%	5.4%	100.0%





（３）自由意見（244件）の抜粋

【賛成意見（104件）】

・利用者が負担するのは当たり前だと思います。高齢者や会社員など使用したくても使用出来ない人もいます。働いてて使用出来ないのに、使用する人の為に負担するのは、とてもおかしいと思います。【受益者負担に関する意見　49件】

・物価高騰の中、施設等を維持していくにはある程度の値上げは仕方ない。【物価高騰に関する意見　22件】

・公共施設の利用料金は、施設を安全に快適に利用するための整備費用やそこで働く人材の育成、確保の面から考えて、今はかなり安いと思いますので、値上げは致し方ないです。【使用料に関する意見　15件】

・証明書等の発行手数料は、個人が必要に応じて請求するものなので、全額利用者負担とし、値上げは当然。【手数料に関する意見　8件】

【反対意見（48件）】

・市で管理して市民にて利用するものであることから、市民全体で負担すべき、利用者に負担させるのは公平と言えない。【税金（市民全体）での負担に関する意見　8件】

・やり方に問題があると思う。１００円未満を１００円に切り上げるのは反対。１０円単位にすべきではないかと思います。【値上げ幅に関する意見　8件】

・利用料金手数料などは現状でよいと思います。【現状維持の意見　7件】

・公共施設の利用も証明書等料金も、もう少し安くなるといいなと思います。【値下げ希望の意見　6件】

【その他の意見（92件）】

・７０歳以上無料の施設などあるが、７０歳以上の方にも１００円でも５０円でもいいから負担してもらう方が良いと思う。７０歳以下の負担ばかり増えるのは不満な方も多いかと思います。【高齢者の有料化に関する意見　11件】

・公共施設の統廃合も含めて今後は必要。【公共施設の縮減に関する意見　10件】

・入館料ですが市外の方も同額かと思います。千歳・恵庭もそうですが市外の方は倍額で利用してもらうのを今回を期に検討してもらうのはいかがでしょうか？【市外利用者の割増料金設定に関する意見　7件】

・公共施設の利用に関しては、施設の利用目的に応じて使用料と税金の割合を検討してもよいのかなと思います。【受益者負担率の設定に関する意見　6件】