

使用料・手数料の見直しに関する意見書

佐倉市行政改革懇話会

平成28年12月

目次

| | | |
|---|-------------------------------|----|
| 1 | はじめに | 2 |
| 2 | 検討の経緯 | 3 |
| 3 | 使用料の見直し | 4 |
| | (ア) 市民が納得できる使用料のあり方について..... | 4 |
| | ① 公共施設のあり方について..... | 4 |
| | ②納得してもらえる説明資料について | 4 |
| | ③市民が納得する料金設定 | 5 |
| | ④公民館とコミュニティセンターの使用料について | 5 |
| | (イ) 利用率について..... | 5 |
| | ① 利用率の反映について..... | 5 |
| | ② 利用率の分析と向上について..... | 6 |
| | (ウ) 受益者（利用者）負担割合..... | 6 |
| | ① 受益者（利用者）負担の割合について..... | 6 |
| | ② 受益者（利用者）負担割合の分類について..... | 7 |
| | (エ) 減額及び減免について..... | 7 |
| | ① 取組の目玉や戦略的な考え方の提示..... | 7 |
| | ② 高齢者区分の見直し..... | 8 |
| | (オ) その他..... | 8 |
| | ① 市外利用者の料金設定について..... | 8 |
| | ② 隣接市との相互利用について..... | 8 |
| | ③ 情報提供の充実..... | 8 |
| 4 | 手数料の見直しについて | 8 |
| | (ア) 近隣他市との均衡について..... | 8 |
| | (イ) 自動交付機の手数料設定について..... | 9 |
| 5 | その他 | 9 |
| | (ア) 基本方針決定後の具体的な進め方について..... | 9 |
| | (イ) システム構築による改定事務の軽減について..... | 9 |
| 6 | おわりに | 9 |
| 7 | 資料 | 10 |

1 はじめに

コミュニティセンターやスポーツ施設など、市の施設を利用する場合、また、住民票や証明書の発行を受ける場合などには、使用料や手数料という形で料金の一部を市民の皆様にご負担いただいています。これは、施設運営や行政サービスにはコスト（経費）がかかるため、このコストは、サービスを利用する市民の皆様からの使用料や手数料と広く「税金」という形でまかなうしくみになっています。

しかし、佐倉市におけるこれらの料金は統一的な基準がなく、各施設で個別に設定しているため、施設間で不均衡が生じています。また、長年見直しがないものや減免等の基準のバラツキも散見されます。

このため、第5次佐倉市行政改革大綱では、市民に信頼される市政運営を確立するためにも、納得度の高い行政サービスを推進するべきとし、使用料・手数料についても受益と負担の適正化を図ることとしています。

佐倉市行政改革懇話会では、歳入総額が約9億円にもものぼる市の使用料・手数料の見直しにあたり、より納得度の高い見直しとなるよう、市民の視点、また専門的な見地から意見を述べてきました。

これまで4回にわたる懇話会の中で、市から提示された基本方針の骨子や案に対して、他市との使用料・手数料の比較や施設利用率の状況、また改定をした場合の試算額などの資料提供を求めながら意見を述べ、市は適正な修正を行ってきました。

本意見書は、市から最終的に示された「佐倉市使用料・手数料の見直しに関する基本方針(案)」についての意見をまとめたものです。また、本意見書では、各委員の多様な意見をひろいあげ、今回の見直しにおける配慮のみならず、将来的に取り入れていただきたい視点についても意見を述べています。

今後の見直しにあたり、当懇話会の意見を参考としていただき、市民の理解と納得、そして協力を得られるよう取組まれることを期待します。

2 検討の経緯

今回の使用料手数料の見直しにおいて、市から求められた佐倉市行政改革懇話会の役割は、「使用料手数料の見直しに関する基本方針（案）」の策定にあたり、必要な助言を行うものとし、検討に必要となる資料の提供を求めながら市が示す方針案等に4回にわたり意見を述べてきました。

| | 開催日 | 内容・資料 |
|-----|-------------|---|
| 第1回 | 平成28年5月12日 | [内容] ・使用料及び手数料の見直しにおける懇話会の役割について ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（骨子）について [資料] ・佐倉市行政改革懇話会の役割について ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（骨子） ・使用料一覧、手数料一覧 |
| 第2回 | 平成28年7月14日 | [内容] ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（案）について [資料] ・千葉県内の使用料・手数料の状況について ・佐倉市と近隣市等の使用料額について ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（案） |
| 第3回 | 平成28年9月29日 | [内容] ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（案）について [資料] ・使用料改定の試算結果 ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（案） |
| 第4回 | 平成28年11月16日 | [内容] ・使用料及び手数料の見直しに関する基本方針（案）について ・意見書（案）について |

3 使用料の見直し

(ア)市民が納得できる使用料のあり方について

① 公共施設のあり方について

公共施設の使用料を見直す議論の前提として、公共施設のあり方を議論すべきです。そもそもニーズにあった施設サービスを提供できているのか、市域に対する施設配置は適正なのか、利用しやすい貸室の規模や必要な設備が提供できているのか、その施設は現在必要なのかといった点について、見直しを併せて行う必要があります。

市では今後、公共施設等総合管理計画を策定することとしています。公共施設の適正配置が市民の満足度、納得度、公平感の根幹となるため、総合管理計画側で公共施設のあり方そのものについて議論を深めていただきたいと考えます。行政改革における使用料の見直しと総合管理計画とは連携を図り、市としての方針を明確にして進めていただけることを期待します。

再配置の基本的な考え方としては、人口減少や地域の状況によるメリハリをつけたものであるはずです。現状のままでは相当の経費がかかり、既存施設を単に新しい施設へ置き換えることではとても賄えないはずです。どうすれば住民の満足度を維持できるか、長寿命化など安全面への配慮として最低限の投資をどう計画するか、他市との施設相互利用、利用率の上昇策検討なども含めた多面的な議論を進めていただきたいと考えます。

② 納得してもらえる説明資料について

使用料の見直しにあたっては、資料のわかりやすさに心がけ、他市との比較など、納得度を高めることに充分配慮してほしいと考えます。

見直しを行うことで、市が負担すべきところは負担し、利用者に負担すべき部分を払ってもらえるようにすることで今までよりも公平性が高まるということを分かりやすく説明し、納得を得て欲しいと考えます。

その結果として使用料が増加するのであれば、本来払うべき金額を支払ってもらえるようにした結果と理解されるはずです。

使用料を安くするということは、利用していない人の税金を財源としてサービスを提供するということになります。単に安くしたからといって市民全体の納得が得られるわけではないということも念頭において取

組む必要があります。

③市民が納得する料金設定

料金の設定は〔A〕施設ごとに単価設定、〔B〕類似施設で同一単価、〔C〕会議室など用途ごとに同一単価といった算出方法がありますが、市の方針（案）では基本的に〔B〕を選択しています。

しかし、〔C〕会議室など用途ごとに同一単価にすることについての検討も必要と考えます。例えば 15 人で会議をする場所を探すと、便利な場所が安くて、不便な場所が高いといったことも発生する可能性があります。利用者目線、市民ファーストで考えるならば、会議室という種類で一律設定するといった考え方もあるのではないのでしょうか。

「利用者からみてどう違うのか」ということへ納得のいく説明ができるか、類似貸室で料金に違いが出てきた時に納得を得られる説明を用意できるかということが重要となります。市は、利用者だけではなく、多様な市民の納得を得るため、政策的な視点も含め十分に検討を行った上で料金を決定し、その説明にあたっては実例なども踏まえたわかりやすい資料作成に努力してください。

また施設の特徴や政策的判断によって固有の料金設定となる施設については、より丁寧な説明が必要であると考えます。

④公民館とコミュニティセンターの使用料について

会議室を利用する場合、公民館に申請を行い抽選となり、漏れてコミュニティセンターを使用することがあります。公民館を利用できれば無料で、コミュニティセンターになると有料になるという現実は、市民目線ではなく行政側の目線で料金が決定されていると感じます。今回の改正において、納得度が高く、受益と負担の適正化を図る中で、原則有料化する方向で、この不平等感が解消されるように見直しを検討してください。

(イ)利用率について

①利用率の反映について

市の方針案では料金算出にあたって「利用率」は反映していません。今回は初めての見直しであり、算出方法をシンプルにするとの考えは理解します。ただし、次回以降の見直しにあたっては利用率を反映させることも検討してください。例えば「公共性が低く市場性が高いもの」の区分施設に部分的に導入するなどにより公平性が高まる可能性がある

考えます。

利用率を単純に反映すると、利用率の低い施設の料金が高くなり、よけいに利用されなくなる懸念があります。逆に利用率が高い施設は、料金が下がることとなりますが、市場感覚で言えば逆に料金を高くすることもありえると考えます。

② 利用率の分析と向上について

利用率については、現状分析が必要と考えます。同一施設、同一料金での、時間帯やロケーションなどによる利用率の違いについては詳細分析を行い、将来的な見直しの参考としてください。利用率が低いものは利用を高める取組を行うべきです。交通利便性が低いために利用率が上がらない施設も、市内で利用場所を探している人へ情報提供することで活用される可能性があります。抽選を行っている施設は代替施設の提示をしてはいかがでしょうか。

利用率、人気度を料金に反映することが公平感を高める可能性もあります。自転車駐車場料金の見直しにあたり、立地利便性による料金差を設けずに一律で使用料金を上げた結果、住民から不満の声が多かったとの他市事例もあります。将来的な見直しの視点、また施設の有効活用の観点からも利用率などに関するデータを集積してください。また利用者のリピート率、市民の利用か市外の方の利用か、時間帯、休日平日の利用状況なども調べてみることを提案いたします。

(ウ) 受益者（利用者）負担割合

① 受益者（利用者）負担の割合について

市が提示した受給者負担の区分は重要です。これにより施設の位置づけが市民にも理解されます。なお、提示された施設分類表については一見して違和感はなく、わかりやすさからも4区分は適正と考えます。なお受益者（利用者）負担区分表については、施設の特性について利用者に理解しやすい表現方法の工夫に努めてください。現時点では記載がありませんが、最終的な方針では、類似施設などを表中に明記いただきたいと考えます。

受益者（利用者）負担区分表

| | | | |
|------------------------------------|---|---|---|
| 低 ↑ 市場性 (収益の程度) ↓ 高 | A | <p style="text-align: center;">A 1</p> <p style="text-align: center;">公 費 100%</p> <p style="text-align: center;">受益者 0%</p> <p style="text-align: center;">〔道路、公園、小中学校、 図書館〕</p> | <p style="text-align: center;">A 2</p> <p style="text-align: center;">公 費 50%</p> <p style="text-align: center;">受益者 50%</p> <p style="text-align: center;">〔保健・福祉施設、集会施設、 大規模スポーツ施設他〕</p> |
| | B | <p style="text-align: center;">B 1</p> <p style="text-align: center;">公 費 50%</p> <p style="text-align: center;">受益者 50%</p> <p style="text-align: center;">〔保育園、幼稚園、学童保育所、 市営住宅〕</p> | <p style="text-align: center;">B 2</p> <p style="text-align: center;">公 費 0%</p> <p style="text-align: center;">受益者 100%</p> <p style="text-align: center;">〔浴室、自転車駐車場、観光・宿泊施 設、スポーツ施設〕</p> |
| | | 1 | 2 |
| | | 高← | →低 |
| 必需性（公共関与の必要性の程度） | | | |

② 受益者（利用者）負担割合の分類について

受益者（利用者）負担割合を分類すると、市民から総論では同意を得られたとしても、各論ではこの施設は何故この区分なのかといった不満も出てくることも考えられます。市はその疑問へ明確な説明が出来るようにすべきです。納得してもらえる方法、説明の仕方が大切です。

区分について、見直しの要望が多かった場合、次回改定で見直しを検討するのか、またそのような見直しも行うと明記するのか検討してください。

(エ)減額及び減免について

① 取組の目玉や戦略的な考え方の提示

今回の料金改定が結果として増額となるのであれば、使用料の減免等については、少子高齢化への対応や、公共交通の利用促進、シティプロモーションといった政策的観点も踏まえた検討も必要です。メリハリのある使用料の見直しにより、市民の納得度も上がるものと考えます。例えば子どもはすべて無料など、市長のマニフェストや重点施策との連動を狙ってはいかががでしょうか。

② 高齢者区分の見直し

高齢者に関する考え方について、市では減免上、60歳以上となっている施設もありますが、統計など高齢者施策では65歳が一般的であり、70歳への引き上げも制度によっては検討の余地があると思います。今回の改正において、社会情勢を反映し、高齢者年齢の設定について見直しを検討してください。

(オ) その他

① 市外利用者の料金設定について

方針案では、市外利用者の料金は原則として市民利用の2倍程度としています。倍率については近隣他市との連携を検討する中で適正な数値を調整いただきたいと思います。また市外者料金を上げて差をつけるという方向ではなく、市民側はパスを配って安くするという方法もあります。

利用状況や施設の性質によっては、市外利用者料金を設定しないことや年間パスポートの設定も考慮してはいかがでしょうか。戦略的な検討が必要となりますが、事例として千葉市の動物公園入園料の改定などが上げられます。

② 隣接市との相互利用について

市民が必要とする施設を市がすべて用意するのではなく、近隣自治体との相互利用など近隣他市との連携を佐倉市が主導する形で積極的に検討してください。現在も保育園の相互受け入れなどを行っていますが、他の施設についても積極的に検討し、効率的な施設運営を図ることが必要です。

③ 情報提供の充実

施設サービス向上の一環として、施設に関する情報提供も重要です。部屋面積の情報だけでなく、縦横の長さといった会場の形状や、利用人数、設備まで含めた利用者側に立った情報提供を行い、施設利用の促進を図るべきです。

4 手数料の見直しについて

(ア) 近隣他市との均衡について

手数料については各自治体が個別に条例を制定して料金を決定していま

すが、金額にほぼ差がない状況が見受けられます。近隣他市との均衡に配慮する必要が使用料より強いものと考えます。

(イ)自動交付機の手数料設定について

本当に困っている市民に対応する人員を確保するための工夫として、自動交付機料金を窓口よりも安く設定することを検討してください。

5 その他

(ア)基本方針決定後の具体的な進め方について

個々の施設における使用料算定にあたっては、施設ごとに担当課が検討するとのことですが、基本方針の原則をどの程度守るべきか、またどのような手続きを踏めば方針の原則からはずれてもよいのかという目安を示すべきではないでしょうか。各施設の料金改定に向けての具体的な手順や検討方法を基本方針の中で示すことも検討してください。

(イ)システム構築による改定事務の軽減について

次回以降の見直しにあたっては、改定事務に膨大な事務量を要しないで済むよう、施設ごとのコスト算出、利用率やリピート率などを含めた必要なデータ収集について、システム化すべきと考えます。またデータの入力についても予約時の利用者入力に対応するなど、出来るだけ省力化し、検討や改善に注力できる仕組みが必要です。

6 おわりに

今回の見直しにおける最大のポイントは「市民の納得度」だと考えます。市がその点を意識し使用料等の算定ルールづくりに向き合っていることについては評価します。しかし一方で市民の納得を得るためには、施設そのものの必要性から問われるべきであり、今後市のやるべきことは多いと考えます。

施設を利用している市民と、利用せず税金として間接的に負担している市民の双方に納得いただくため、受益と負担の考え方を整理する意味は非常に大きいと言えます。懇話会は今後も継続します。市がどこまで本気で改革を進めるのか、担当課での作業となる各論の使用料等の見直し結果を見守り、随時適切に意見を述べていきたいと考えます。今回の議論が持続可能な行政運営の一助となれば幸いです。

7 資料

資料 1

佐倉市行政改革懇話会名簿

任期 平成27年2月1日～平成29年1月31日
(五十音順、敬称略)

| No. | 氏名 | 役職 | 経歴等 |
|-----|-------|------|-----------------------------|
| 1 | 池田 幸代 | | 東京情報大学 総合情報学部 総合情報学科 准教授 |
| 2 | 石原 茂樹 | | 公募による市民 |
| 3 | 川村 健 | | 公募による市民 |
| 4 | 稗田 省三 | 副委員長 | 元企業監査役等 |
| 5 | 水野 創 | 委員長 | 株式会社 ちばぎん総合研究所 取締役社長 |

資料2 佐倉市行政改革懇話会設置要綱

佐倉市行政改革懇話会設置要綱

(設置)

第1条 社会経済状況の変化に対応した効率的で質の高い市政を推進するため、佐倉市行政改革懇話会（以下「懇話会」という。）を置く。

(所掌事項)

第2条 懇話会は、次に掲げる事項について専門的な視点や市民の幅広い視点から意見を述べ、又は市長の求めに応じ、必要な助言を行うものとする。

- (1) 行政改革大綱の策定及び推進に関する事項
- (2) その他行政改革に関する事項

(組織)

第3条 懇話会は、委員5人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 行財政運営に関する優れた識見を有する者
- (2) 公募市民

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

2 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長及び副委員長)

第5条 懇話会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、会務を総理し、懇話会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 懇話会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が招集し、委員長が会議の議長となる。

2 懇話会は、委員の二分の一以上の出席がなければ会議を開くことができない。

3 委員長は、必要と認めるときは、委員以外の者を出席させ、意見を求めることができる。

(庶務)

第7条 懇話会の庶務は、企画政策部企画政策課において処理する。

(補則)

第8条 この要綱に定めるもののほか、懇話会の運営に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成24年10月1日から施行する。

(佐倉市行政改革推進懇話会設置要綱の廃止)

2 佐倉市行政改革推進懇話会設置要綱（平成17年4月7日市長決裁17佐行第51号）は廃止する