

**使用料・手数料の見直しに関する市民意識調査・施設利用者意見聴取  
結果報告書**

令和2年3月

|      |                         |    |
|------|-------------------------|----|
| I.   | 調査の概要                   | 1  |
| 1.   | 調査の目的                   | 1  |
| 2.   | 調査の内容                   | 1  |
| (1)  | 市民意識調査                  | 1  |
| (2)  | 施設利用者意見聴取               | 1  |
| 3.   | 調査の設計                   | 1  |
| (1)  | 市民意識調査                  | 1  |
| (2)  | 施設利用者意見聴取               | 1  |
| 4.   | 回収結果                    | 2  |
| (1)  | 市民意識調査                  | 2  |
| (2)  | 施設利用者意見聴取               | 2  |
| 5.   | この報告書の見方                | 2  |
| II.  | 市民意識調査の結果集計             | 3  |
| 1.   | 回収結果                    | 3  |
| (1)  | 全体回収結果                  | 3  |
| (2)  | 性別、性年齢別の回収結果            | 3  |
| (3)  | 回答方法別の回収結果              | 4  |
| 2.   | 回答集計                    | 5  |
| (1)  | 使用料に関する設問               | 5  |
| (2)  | 手数料に関する設問               | 16 |
| (3)  | 全般的な事項に関する設問            | 24 |
| III. | 施設利用者意見聴取の結果集計          | 34 |
| 1.   | 回収結果                    | 34 |
| (1)  | 全体回収結果                  | 34 |
| (2)  | 施設別回収結果                 | 34 |
| 2.   | 回答集計                    | 35 |
| (1)  | 全体集計                    | 35 |
| (2)  | 施設別集計【北部地域ふれあいセンター利用者】  | 42 |
| (3)  | 施設別集計【東部地域ふれあいセンター利用者】  | 48 |
| (4)  | 施設別集計【やまぶき会館利用者】        | 54 |
| (5)  | 施設別集計【川越駅東口多目的ホール利用者】   | 61 |
| (6)  | 施設別集計【川越西文化会館利用者】       | 68 |
| (7)  | 施設別集計【川越南文化会館利用者】       | 75 |
| (8)  | 施設別集計【総合福祉センター利用者】      | 82 |
| (9)  | 施設別集計【老人福祉センター西後楽会館利用者】 | 88 |

|      |                              |     |
|------|------------------------------|-----|
| (10) | 施設別集計【芳野台体育館利用者】 .....       | 94  |
| (11) | 施設別集計【サンライフ川越利用者】 .....      | 100 |
| (12) | 施設別集計【川越まつり会館利用者】 .....      | 107 |
| (13) | 施設別集計【川越運動公園テニスコート利用者】 ..... | 113 |
| (14) | 施設別集計【芳野台南公園テニスコート利用者】 ..... | 119 |
| (15) | 施設別集計【城下公園テニスコート利用者】 .....   | 125 |
| (16) | 施設別集計【御伊勢塚公園テニスコート利用者】 ..... | 131 |
| (17) | 施設別集計【川越運動公園陸上競技場利用者】 .....  | 137 |
| (18) | 施設別集計【川越運動公園総合体育館利用者】 .....  | 143 |
| IV.  | 資料.....                      | 149 |
| 1.   | 市民意識調査の調査票と回答用紙.....         | 149 |
| 2.   | 施設利用者意見聴取の調査票.....           | 149 |



## I. 調査の概要

### 1. 調査の目的

この調査は、公共施設等を利用する方に負担していただいている使用料及び証明書の交付や許可の申請などの際に負担していただいている手数料のあり方や見直しの可否などについて市民の意向等を把握し、使用料・手数料の見直しに係る検討において参考とすることを目的に行った。

### 2. 調査の内容

#### (1) 市民意識調査

- ① 属性（年齢層、性別）
- ② 公共施設、証明書等交付手続きの利用頻度
- ③ 公共施設の維持管理、運営経費や事務事務に要する経費の負担のあり方
- ④ 使用料・手数料の設定において考慮すべき事項
- ⑤ 継続的な施設利用を可能にしたり事務に必要な経費を賄うために、使用料・手数料の改定を行うことに対する考え方
- ⑥ 市民と市外住民との料金の差に対する考え方
- ⑦ 使用料・手数料の見直しについての意見

#### (2) 施設利用者意見聴取

- ① 属性（利用者・団体の種別）
- ② 公共施設の利用頻度
- ③ 公共施設の維持管理、運営経費の負担のあり方
- ④ 使用料の設定において考慮すべき事項
- ⑤ 継続的な施設利用を可能とするために、使用料の改定を行うことに対する考え方
- ⑥ 市民と市外住民との料金の差に対する考え方
- ⑦ 使用料の見直しについての意見

### 3. 調査の設計

#### (1) 市民意識調査

- ① 調査地域：川越市全域
- ② 調査対象：令和元年12月1日時点で川越市に在住する満20歳以上の男女
- ③ 調査対象数：1,500人

|    | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 合計   |
|----|------|------|------|------|------|-------|------|
| 男性 | 125人 | 125人 | 125人 | 125人 | 125人 | 125人  | 750人 |
| 女性 | 125人 | 125人 | 125人 | 125人 | 125人 | 125人  | 750人 |

- ④ 抽出方法：住民基本台帳に基づく単純無作為抽出
- ⑤ 調査方法：郵送配布ー郵送・インターネット回収法  
(郵送もしくはWEBフォームでの回答)
- ⑥ 調査期間：令和2年1月8日（調査票発送）～1月31日

#### (2) 施設利用者意見聴取

- ① 調査地域：川越市が設置する公共施設（③の表を参照）
- ② 調査対象：公共施設を利用する個人又は団体の代表者
- ③ 調査対象数：各施設 原則10件以上（施設別件数は下表のとおり）

| 施設名          | 聴取数  |
|--------------|------|
| 北部地域ふれあいセンター | 33 件 |
| やまぶき会館       | 37 件 |
| 川越西文化会館      | 40 件 |
| 総合福祉センター     | 30 件 |
| 芳野台体育館       | 18 件 |
| 川越まつり会館      | 15 件 |
| 芳野台南公園テニスコート | 27 件 |
| 御伊勢塚公園テニスコート | 14 件 |
| 川越運動公園総合体育館  | 10 件 |

| 施設名           | 聴取数   |
|---------------|-------|
| 東部地域ふれあいセンター  | 55 件  |
| 川越駅東口多目的ホール   | 28 件  |
| 川越南文化会館       | 54 件  |
| 老人福祉センター西後楽会館 | 12 件  |
| サンライフ川越       | 37 件  |
| 川越運動公園テニスコート  | 15 件  |
| 城下公園テニスコート    | 29 件  |
| 川越運動公園陸上競技場   | 3 件   |
| 合計            | 457 件 |

- ④ 抽出方法：施設利用者に協力依頼し、同意が得られた方を抽出
- ⑤ 調査方法：インタビュー調査又は調査票配布一回収法
- ⑥ 調査期間：令和2年1月8日～1月31日（一部施設では2月中旬まで実施）

#### 4. 回収結果

##### (1) 市民意識調査

有効回収数 634 件（郵送回収 550 件 インターネット回収 84 件）  
 有効回収率 42.3%

※同一人から郵送、インターネット双方で回答があったものは、郵送回答のみを有効回答とした。（回答用紙を用いている回答のみを採用）

##### (2) 施設利用者意見聴取

有効回収数 457 件

#### 5. この報告書の見方

- (1) 各図表において、回答の比率（%）は当該設問の対象者数を「n」とし、比率算出の基数とした。そのため、複数回答の設問では、すべての比率を合計すると、100%を超えることがある。
- (2) 集計は小数第2位を四捨五入して算出した。そのため、すべての比率を合計したときに100.0%にならず、1%の範囲で増減することがある。
- (3) 図表及び文章中において、選択肢の表現を一部省略している場合がある。
- (4) 施設利用者意見聴取の設問番号は、市民意識調査の設問番号に準じて整理した。
- (5) 当調査で回答のあった意見については、一切手を加えずに原文のまま掲載しているため、誤字や脱字等も含まれている。
- (6) 標本を無作為抽出した調査結果では、統計上の誤差（標本誤差）が生じることがある。市民意識調査の標本誤差（信頼度を95%とした場合）の範囲は、以下の早見表のとおりである。

【標本誤差早見表】

| 回答者の比率(P)<br>基数(n) | 10%または<br>90%前後 | 20%または<br>80%前後 | 30%または<br>70%前後 | 40%または<br>60%前後 | 50%前後   |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
| 634 人              | ±2.38%          | ±3.17%          | ±3.64%          | ±3.89%          | ±3.97%  |
| 500                | ±2.68%          | ±3.57%          | ±4.10%          | ±4.38%          | ±4.47%  |
| 300                | ±3.46%          | ±4.62%          | ±5.29%          | ±5.65%          | ±5.77%  |
| 100                | ±6.00%          | ±8.00%          | ±9.16%          | ±9.80%          | ±10.00% |
| 50                 | ±8.48%          | ±11.31%         | ±12.96%         | ±13.86%         | ±14.14% |

例) 対象者数が634人である質問において、ある選択肢の回答比率が20%であった場合、その回答比率の誤差の範囲は、上表から±3.17%（16.83%～23.17%）であることが95%の信頼度でいえる、ということとなる。