

II. 市民意識調査の結果集計

1. 回収結果

(1) 全体回収結果

内訳	母集団数	構成比 (母集団)	調査対象者数 (標本数)	有効回収数	回収率 (%)
市全体	293,440	100.0%	1,500	634	42.3%

(2) 性別、性年齢別の回収結果

(問1、問2の結果から)

区分	内訳	母集団数	構成比 (母集団)	調査対象者数 (標本数)	有効回収数	回収率 (%)
市全体		293,440	100.0%	1,500	634	42.3%
男性		146,038	49.8%	750	281	37.5%
女性		147,402	50.2%	750	351	46.8%
無回答		—		—	2	—

性別	区分	内訳	母集団数	構成比 (母集団)	調査対象者数 (標本数)	有効回収数	回収率 (%)
男 性	全体		146,038	100.0%	750	281	37.5%
	20～29歳		19,599	13.4%	125	14	11.2%
	30～39歳		22,007	15.1%	125	26	20.8%
	40～49歳		29,259	20.0%	125	39	31.2%
	50～59歳		23,374	16.0%	125	51	40.8%
	60～69歳		20,128	13.8%	125	75	60.0%
	70歳以上		31,671	21.7%	125	76	60.8%

性別	区分	内訳	母集団数	構成比 (母集団)	調査対象者数 (標本数)	有効回収数	回収率 (%)
女 性	全体		147,402	100.0%	750	351	46.8%
	20～29歳		18,350	12.4%	125	35	28.0%
	30～39歳		19,818	13.4%	125	59	47.2%
	40～49歳		26,700	18.1%	125	47	37.6%
	50～59歳		21,791	14.8%	125	54	43.2%
	60～69歳		20,873	14.2%	125	75	60.0%
	70歳以上		39,870	27.0%	125	81	64.8%

※ 調査対象者 1,500 人には、所在不明等により調査票が不着となった 7 人を含む。

※ 性別無回答者のうち 1 人は年齢について「20～29歳」と回答しているが、性年齢別結果には含まない。

(3) 回答方法別の回収結果

区分	内訳 有効回収数	郵送による回答		インターネットによる回答	
		有効回収数	構成割合	有効回収数	構成割合
市全体	634	550	86.8%	84	13.2%
男性	281	245	87.2%	36	12.8%
女性	351	304	86.6%	47	13.4%
無回答	2	1	50.0%	1	50.0%

区分	内訳 有効回収数	郵送による回答		インターネットによる回答		
		有効回収数	構成割合	有効回収数	構成割合	
全体	281	245	87.2%	36	12.8%	
男性	20～29歳	14	6	42.9%	8	57.1%
	30～39歳	26	18	69.2%	8	30.8%
	40～49歳	39	33	84.6%	6	15.4%
	50～59歳	51	44	86.3%	7	13.7%
	60～69歳	75	69	92.0%	6	8.0%
	70歳以上	76	75	98.7%	1	1.3%

区分	内訳 有効回収数	郵送による回答		インターネットによる回答		
		有効回収数	構成割合	有効回収数	構成割合	
全体	351	304	86.6%	47	13.4%	
女性	20～29歳	35	22	62.9%	13	37.1%
	30～39歳	59	45	76.3%	14	23.7%
	40～49歳	47	32	68.1%	15	31.9%
	50～59歳	54	51	94.4%	3	5.6%
	60～69歳	75	74	98.7%	1	1.3%
	70歳以上	81	80	98.8%	1	1.2%

※ 郵送とインターネットの双方から回答のあった1人分については、郵送回答を有効回収とし、インターネットによる回答は無効とした。

2. 回答集計

(1) 使用料に関する設問

【施設利用状況】

問3 過去1年間で、あなたは次の施設をどのくらいの頻度で利用しましたか。(施設区分ごとに利用頻度を1つ選択)

[n=634]

① 地域ふれあいセンター（北部地域ふれあいセンター又は東部地域ふれあいセンター）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	2	0.3%
月に数回	8	1.3%
年に数回	45	7.1%
一度も利用していない。	556	87.7%
無回答	23	3.6%

} 利用した方
8.7%

② 文化施設（やまぶき会館、川越駅東口多目的ホール、川越西文化会館又は川越南文化会館）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	7	1.1%
月に数回	11	1.7%
年に数回	144	22.7%
一度も利用していない。	447	70.5%
無回答	25	3.9%

} 25.6%

③ 総合福祉センター

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	7	1.1%
月に数回	12	1.9%
年に数回	27	4.3%
一度も利用していない。	566	89.3%
無回答	22	3.5%

} 7.3%

④ 老人福祉センター西後楽会館

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	2	0.3%
月に数回	2	0.3%
年に数回	12	1.9%
一度も利用していない。	594	93.7%
無回答	24	3.8%

} 2.5%

⑤ 芳野台体育館

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	1	0.2%
月に数回	0	0.0%
年に数回	9	1.4%
一度も利用していない。	597	94.2%
無回答	27	4.3%

} 1.6%

⑥ サンライフ川越

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	3	0.5%
月に数回	1	0.2%
年に数回	5	0.8%
一度も利用していない。	597	94.2%
無回答	28	4.4%

} 1.4%

⑦ 川越まつり会館

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	1	0.2%
月に数回	3	0.5%
年に数回	81	12.8%
一度も利用していない。	523	82.5%
無回答	26	4.1%

} 13.4%

⑧ テニスコート（川越運動公園、芳野台南公園、城下公園又は御伊勢塚公園）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	5	0.8%
月に数回	3	0.5%
年に数回	19	3.0%
一度も利用していない。	582	91.8%
無回答	25	3.9%

} 4.3%

⑨ 川越運動公園陸上競技場

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	3	0.5%
月に数回	7	1.1%
年に数回	28	4.4%
一度も利用していない。	570	89.9%
無回答	26	4.1%

} 6.0%

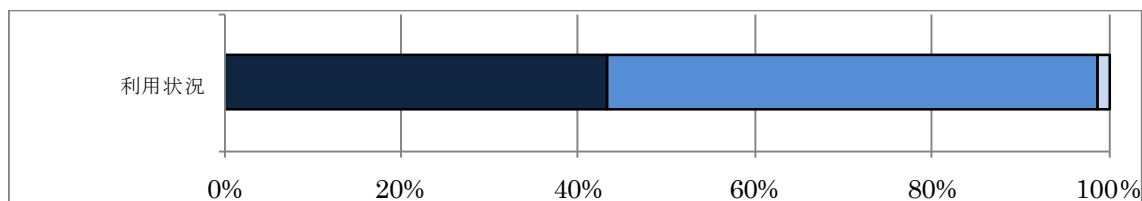
⑩ 川越運動公園総合体育館

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	2	0.3%
月に数回	10	1.6%
年に数回	43	6.8%
一度も利用していない。	556	87.7%
無回答	23	3.6%

} 8.7%

⑪ (①～⑩の回答結果から) すべての施設

利用状況	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
いずれかの施設を一度は利用した	275	43.4%
いずれの施設も利用していない	351	55.4%
無回答	8	1.3%



利用状況	1.いずれかの施設を一度は利用した	2.いずれの施設も利用していない	3.無回答
利用状況	43.4%	55.4%	1.3%

【管理運営経費の財源】

問4 公共施設の維持管理や運営には、人件費のほか光熱水費、消耗品費などの購入費、故障した機器や備品の修理代など様々な経費がかかりますが、こうした経費は何によってまかなわれるべきと思いますか。(1つ選択)

[n=634]

① 全体集計

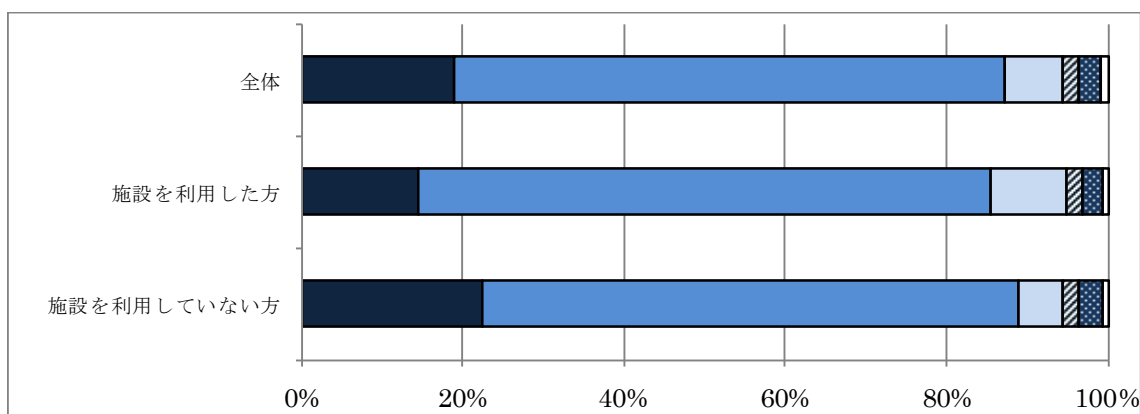
選択肢	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 公共施設を利用する人は限られているため、施設を利用する人の負担(使用料)のみでまかなうべき	120	18.9%
2. 施設を利用する人の負担(使用料)と市民全体の負担(税金)でまかなうべき	432	68.1%
3. 公共施設は市民共有の財産であるため、市民全体の負担(税金)のみでまかなうべき	46	7.3%
4. その他 (意見自由記載)	12	1.9%
5. 分からない	18	2.8%
6. 無回答	6	0.9%

○ 「4. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 利用する人と使わない人の差
- 市とか市民とかという限られた選択より柔軟に
- 市の職員が使用する駐車場代等、一般企業なら自分で払うべくお金をそちらに回したらどうですか？公民館にいる人もパートで十分でしょう。
- 利用者の多い施設は3番、そうでなければ1番
- 公費50%。使用者21%から50%へ負担増とする。※現況不足分29%を使用者負担とする。現在は使用料が安いと思います。
- 利用する人の負担を少し上げて税金の比率を下げる
- 維持管理と運営は税金、消耗品、機器や備品の修理代は使用料で。
- 「むだ」な施設が多すぎる。不必要なものはなくす。
- 市民利用は市税 従って市民は無料、市外者については割増料金
- 負担の割合を、利用する人が多くまかなうべき
- 高齢者への割増

② 施設利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの施設を一度は利用した方 (n=275)		いずれの施設も利用していない方 (n=351)	
	回答数 (a)	構成割合 (a/n)	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 公共施設を利用する人は限られているため、施設を利用する人の負担（使用料）のみでまかなうべき	40	14.5%	79	22.5%
2. 施設を利用する人の負担（使用料）と市民全体の負担（税金）でまかなうべき	195	70.9%	233	66.4%
3. 公共施設は市民共有の財産であるため、市民全体の負担（税金）のみでまかなうべき	26	9.4%	19	5.4%
4. その他 (意見自由記載)	5	1.8%	7	2.0%
5. 分からない	7	2.5%	11	3.1%
6. 無回答	2	0.7%	2	0.6%



	1. 使用料のみ	2. 使用料と税金	3. 税金のみ	4. その他	5. 分からない	6. 無回答
全体	18.9%	68.1%	7.3%	1.9%	2.8%	0.9%
施設を利用した方のみ	14.5%	70.9%	9.4%	1.8%	2.5%	0.7%
施設を利用していない方のみ	22.5%	66.4%	5.4%	2.0%	3.1%	0.6%

【使用料で考慮すべきこと】

問5 公共施設の使用料を決める際、施設の維持管理経費のほかに考慮すべきことは何だと思えますか。(2つ以内で選択)

[n=634]

① 全体集計

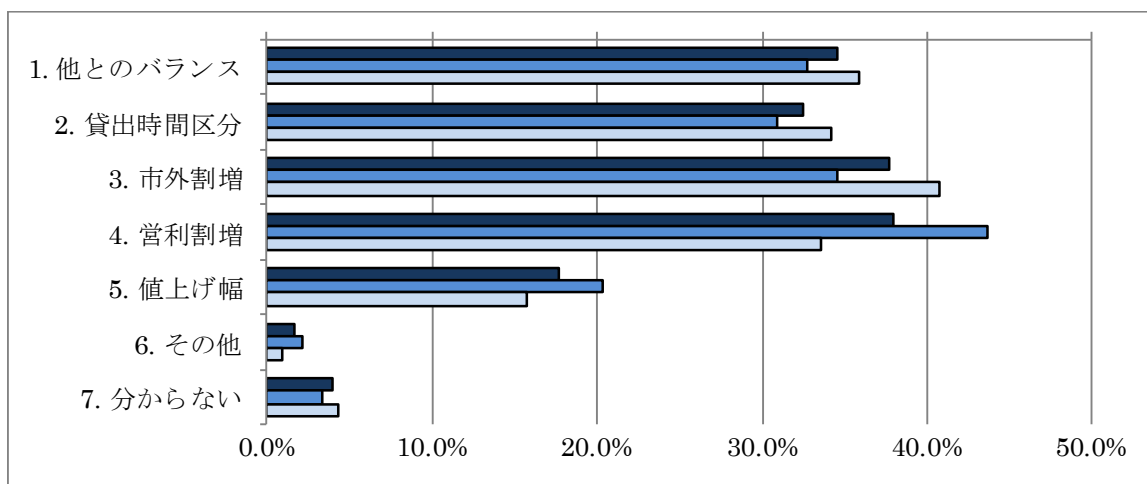
選択肢	回答数 (a)	割合 (a/n)
1. 近隣自治体や民間企業が設置する類似施設の料金とのバランス	219	34.5%
2. 貸出時間区分(1時間単位など利用しやすい時間区分)	206	32.5%
3. 市外の人や団体が利用する場合の割増料金の設定	239	37.7%
4. 営利目的で利用する場合の割増料金の設定	240	37.9%
5. 料金改定を行う際の値上げ幅(急激な増加を避ける)	112	17.7%
6. その他 (意見自由記載)	10	1.6%
7. 分からない	25	3.9%

○ 「6. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 1~5の理由で考慮するのはあたりまえだが、ラインの引き方がいつもおかしい。
- 障害者、老人等福祉団体の利用の際は使用料免除等の優遇処置をしてほしい。
- 何の為に施設かともっとわかりやすく。
- 一般的な市民の収入に見合う料金
- 当該団体の月毎利用回数
- 民間企業は含まず、近隣自治体が設置する類似施設の料金とのバランス
- 大巾値上げ必要なものと異なるものを区別
- 公共施設の利点は、営利目的でない為、安さだと思いますので、民間よりは安く設定すべき。
- 使用率、平日や休日、時間帯、人数、回数などのバランス

② 施設利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの施設を一度は利用した方 (n=275)		いずれの施設も利用していない方 (n=351)	
	回答数 (a)	割合 (a/n)	回答数 (a)	割合 (a/n)
1. 近隣自治体や民間企業が設置する類似施設の料金とのバランス	90	32.7%	126	35.9%
2. 貸出時間区分（1時間単位など利用しやすい時間区分）	85	30.9%	120	34.2%
3. 市外の人や団体が利用する場合の割増料金の設定	95	34.5%	143	40.7%
4. 営利目的で利用する場合の割増料金の設定	120	43.6%	118	33.6%
5. 料金改定を行う際の値上げ幅（急激な増加を避ける）	56	20.4%	55	15.7%
6. その他 （意見自由記載）	6	2.2%	3	0.9%
7. 分からない	9	3.3%	15	4.3%



	全体	施設を利用した方のみ	施設を利用していない方のみ
1. 他とのバランス	34.5%	32.7%	35.9%
2. 貸出時間区分	32.5%	30.9%	34.2%
3. 市外割増	37.7%	34.5%	40.7%
4. 営利割増	37.9%	43.6%	33.6%
5. 値上げ幅	17.7%	20.4%	15.7%
6. その他	1.6%	2.2%	0.9%
7. 分からない	3.9%	3.3%	4.3%

【使用料改定についての考え】

問6 市民の皆さんに今後も安定して公共施設をご利用いただくため使用料を改定（値上げ）する、ということについて、あなたの考えに近いものはどれですか。（1つ選択）

[n=634]

① 全体集計

選択肢	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 施設を適正に維持し長く使用できるようにするために、一定の方針に基づき使用料を改定すべきである	187	29.5%
2. 使用料を改定することはやむを得ないが、それに伴い施設や備品の整備を行い、利便性の向上を図るべきである	375	59.1%
3. 施設や備品の整備が不十分であっても、使用料はこのまま据え置くべきである	17	2.7%
4. その他 (意見自由記載)	24	3.8%
5. 分からない	20	3.2%
6. 無回答	11	1.7%

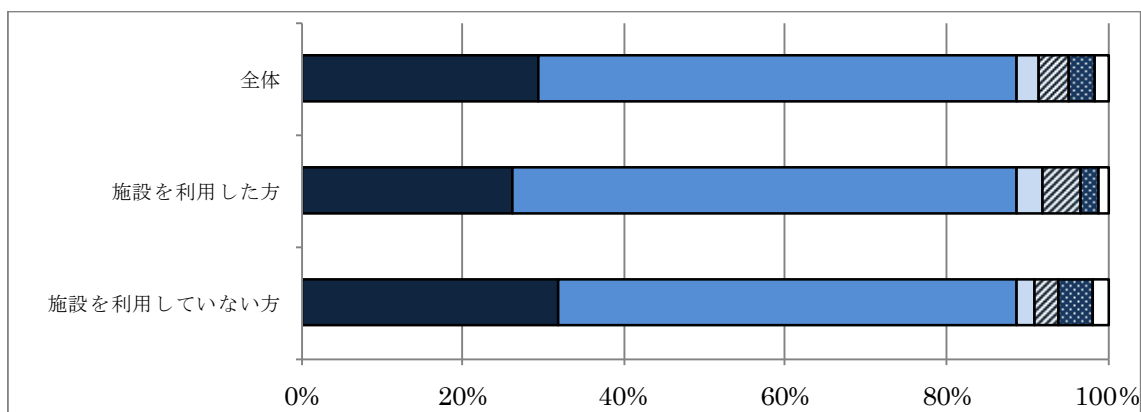
○ 「4. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 使用料改訂ありきでなく、施設整備の見直し、利用増の研究・改善
- 施設の数減らす事もやむを得ない。
- 整備不十分とは思いません。窓口負担の値上げ前提で考えるべきではないと思う。
- 市民の声を聞くのも大切だが、決める人が実際にお金を払って使ってみたらどうですか？目で見て足を使って調べる事が大事。
- 文化厚生施設として料金は極力押える。
- 値上げ前提なのがわからない。無駄なものはないのか？使われてないものにお金は出したくない。
- 全てのバランスを考えて、一般人の感覚で。
- 据え置き。不足分は税金
- 税金は据え置き、使用者負担を上げる。
- 料金と充実の両方を工夫し、金額は今のまま
- 施設ごとに考えるべき（1～3の中で）
- 施設の備品等が不十分なのは良くないが、使用料は据え置くべき
- 使用料の改定はやむを得ないが、徹底した経費削減を行うべき。
- 学生等の料金は据え置くべき。
- 近隣の自治体では無料で利用できる場所もあるため、財源を工夫し、安くすべきである。
- 十分に現状分析がなされていれば可
- 交通の便が悪く、利用したくても殆ど出来ない。税金同じように払ってるのに!!
- 使用頻度の多い少ないによりますが、整備を十分にすることは値上げも必要と思います。
- 利用している施設は老朽化しており、値上げは納得いかない。
- 施設や備品の整備は税金でやり、使用料はこのまま据え置くべきである。
- 使用する人で用意できるものは自身でまかなう。使用料すえおき。
- 高齢者への割増

- 値上げありきで考えると何も改革できない。
- 値上げは必要だが、その結果利用者数減少の可能性があるため、一律値上げより利用目的区分で値上げ率を調整すべきだと思う。

② 施設利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの施設を一度は利用した方 (n=275)		いずれの施設も利用していない方 (n=351)	
	回答数 (a)	構成割合 (a/n)	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 施設を適正に維持し長く使用できるようにするために、一定の方針に基づき使用料を改定すべきである	72	26.2%	112	31.9%
2. 使用料を改定することはやむを得ないが、それに伴い施設や備品の整備を行い、利便性の向上を図るべきである	172	62.5%	199	56.7%
3. 施設や備品の整備が不十分であっても、使用料はこのまま据え置くべきである	9	3.3%	8	2.3%
4. その他 (意見自由記載)	13	4.7%	11	3.1%
5. 分からない	6	2.2%	14	4.0%
6. 無回答	3	1.1%	7	2.0%



	1.改定すべき	2.改定やむなし利便性向上	3.据え置くべき	4.その他	5.分からない	6.無回答
全体	29.5%	59.1%	2.7%	3.8%	3.2%	1.7%
施設を利用した方のみ	26.2%	62.5%	3.3%	4.7%	2.2%	1.1%
施設を利用していない方のみ	31.9%	56.7%	2.3%	3.1%	4.0%	2.0%

【市内・市外の料金差】

問7 市内（居住又は通勤、通学）と市外の利用者の施設使用料に差を設けることについて、どのように思いますか。（1つ選択）

[n=634]

① 全体集計

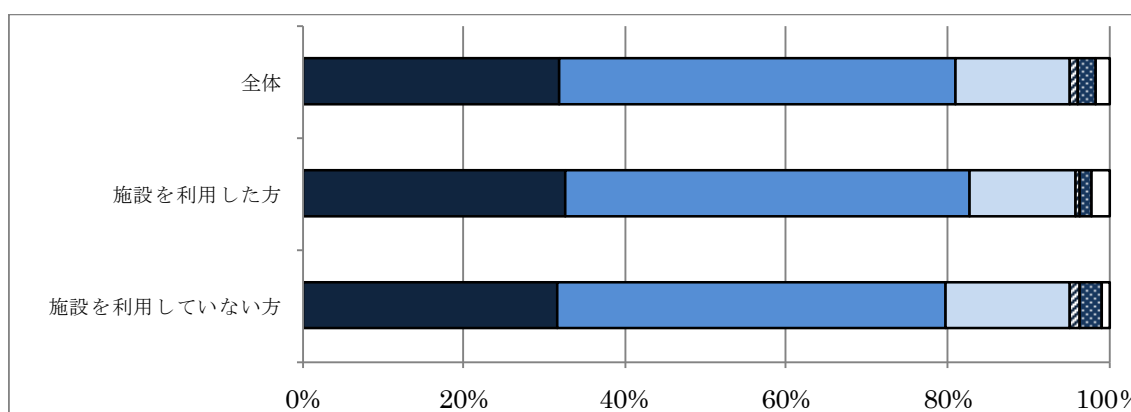
選択肢	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 市外の利用者は、市内の利用者より割高にすべきである	202	31.9%
2. 施設の種類や性質によっては、市外の利用者を割高にしてもよい	312	49.2%
3. 市内、市外を問わず、同一の料金にすべきである	90	14.2%
4. その他 (意見自由記載)	5	0.8%
5. 分からない	15	2.4%
6. 無回答	10	1.6%

○ 「4. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 施設から遠い市民への活用拡大と使用料値下げの広報を。
- 同一料金にした場合には、利用者が増加するならば同一。
- 学生及び高齢者、幼児・子供は市民と同等が良い。
- 利用率（使用率）により、2、3にする。
- 使用料や修繕費が税金で賄われるならば、市外の人は割高にすべきである。

② 施設利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの施設を一度は利用した方 (n=275)		いずれの施設も利用していない方 (n=351)	
	回答数 (a)	構成割合 (a/n)	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 市外の利用者は、市内の利用者より割高にすべきである	90	32.7%	111	31.6%
2. 施設の種類や性質によっては、市外の利用者を割高にしてもよい	138	50.2%	169	48.1%
3. 市内、市外を問わず、同一の料金にすべきである	36	13.1%	54	15.4%
4. その他 (意見自由記載)	1	0.4%	4	1.1%
5. 分からない	4	1.5%	10	2.8%
6. 無回答	6	2.2%	3	0.9%



	1. 市外は割高にすべき	2. 施設によって割高にすべき	3. 同一にすべき	4. その他	5. 分からない	6. 無回答
全体	31.9%	49.2%	14.2%	0.8%	2.4%	1.6%
施設を利用した方のみ	32.7%	50.2%	13.1%	0.4%	1.5%	2.2%
施設を利用していない方のみ	31.6%	48.1%	15.4%	1.1%	2.8%	0.9%

(2) 手数料に関する設問

【手続利用状況】

問8 過去1年間で、あなたは次の手続をどのくらいの頻度で利用しましたか。(手続区分ごとに利用頻度を1つ選択)

[n=634]

① 住民票の写しの交付（市の窓口で）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	3	0.5%
月に数回	6	0.9%
年に数回	357	56.3%
一度も利用していない。	257	40.5%
無回答	11	1.7%

} 57.7%

② 住民票の写しの交付（コンビニ交付で）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	2	0.3%
月に数回	2	0.3%
年に数回	37	5.8%
一度も利用していない。	558	88.0%
無回答	35	5.5%

} 6.5%

③ 印鑑登録に関する証明（市の窓口で）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	1	0.2%
月に数回	4	0.6%
年に数回	254	40.1%
一度も利用していない。	353	55.7%
無回答	22	3.5%

} 40.9%

④ 印鑑登録に関する証明（コンビニ交付で）

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
週に数回	0	0.0%
月に数回	1	0.2%
年に数回	23	3.6%
一度も利用していない。	572	90.2%
無回答	38	6.0%

} 3.8%

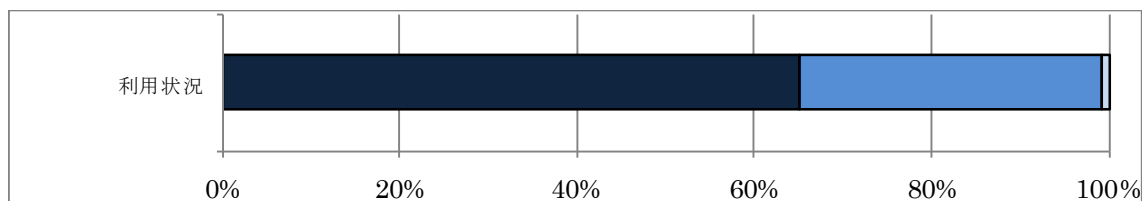
⑤ 納税、課税、所得など税金に関する証明

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
週に数回	3	0.5%
月に数回	4	0.6%
年に数回	223	35.2%
一度も利用していない。	377	59.5%
無回答	27	4.3%

} 36.3%

⑥ (①～⑤の回答結果から) すべての手続

利用頻度	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
いずれかの手続を一度は利用した	413	65.1%
いずれの手続も利用していない	216	34.1%
無回答	5	0.8%



	1. いずれかの手続を一度は利用した	2. いずれの手続も利用していない	3. 無回答
利用状況	65.1%	34.1%	0.8%

【事務処理経費の財源】

問9 証明書の発行や許認可などの事務には、人件費のほか消耗品などの購入費、必要な事務機器の維持管理費など様々な経費がかかりますが、こうした経費は何によってまかなわれるべきと思いますか。(1つ選択)

[n=634]

① 全体集計

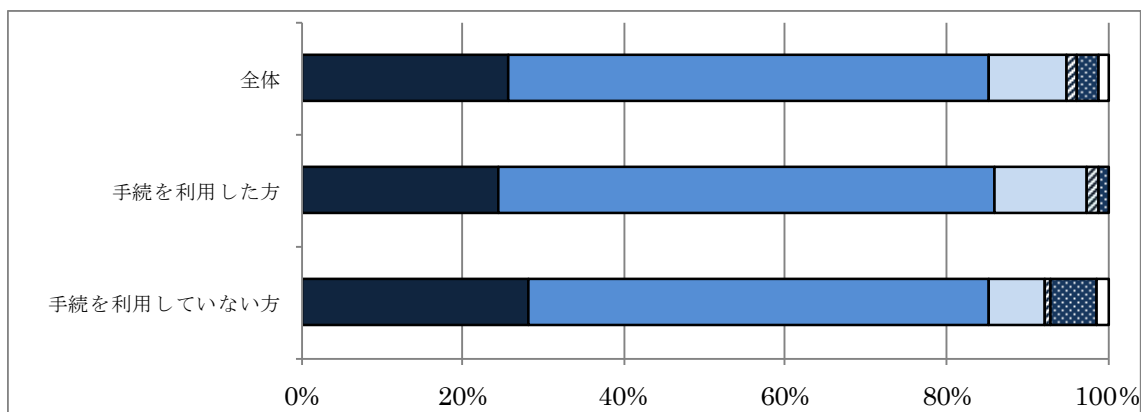
選択肢	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 証明書の発行や各種申請を利用する人は限られているため、その人の負担(手数料)のみでまかなうべき	163	25.7%
2. 証明書の発行や各種申請を行う人の負担(手数料)と市民全体の負担(税金)でまかなうべき	377	59.5%
3. 市民全体の負担(税金)のみでまかなうべき	62	9.8%
4. その他 (意見自由記載)	8	1.3%
5. 分からない	17	2.7%
6. 無回答	7	1.1%

○ 「4. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 人件費削減目的で機械化も考慮されたら？と考えます。
- 行政サービスとして無料とすべき。
- 現在の手数料がどの項目にあてはまるかわからないが、同じで良いと思う。
- 国からの補助金
- 申請者負担にした方がよいと思うが、金額による。
- 個人の所得によって決める。
- 手数料と税金でまかなうべきと思うが、税金の割合を多くすべき。
- 高齢者への割増

② 手続利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの手続を一度は利用した方 (n=413)		いずれの手続も利用していない方 (n=216)	
	回答数 (a)	構成割合 (a/n)	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 証明書の発行や各種申請を利用する人は限られているため、その人の負担(手数料)のみでまかなうべき	101	24.5%	61	28.2%
2. 証明書の発行や各種申請を行う人の負担(手数料)と市民全体の負担(税金)でまかなうべき	253	61.3%	123	56.9%
3. 市民全体の負担(税金)のみでまかなうべき	47	11.4%	15	6.9%
4. その他 (意見自由記載)	6	1.5%	2	0.9%
5. 分からない	5	1.2%	12	5.6%
6. 無回答	1	0.2%	3	1.4%



	1.手数料のみ	2.手数料と税金	3.税金のみ	4.その他	5.分からない	6.無回答
全体	25.7%	59.5%	9.8%	1.3%	2.7%	1.1%
手続を利用した方のみ	24.5%	61.3%	11.4%	1.5%	1.2%	0.2%
手続を利用していない方のみ	28.2%	56.9%	6.9%	0.9%	5.6%	1.4%

【手数料で考慮すべきこと】

問 10 証明書の発行や各種申請などの手数料を決める際、事務処理経費のほかに考慮すべきことは何だと思えますか。(2つ以内で選択)

[n=634]

① 全体集計

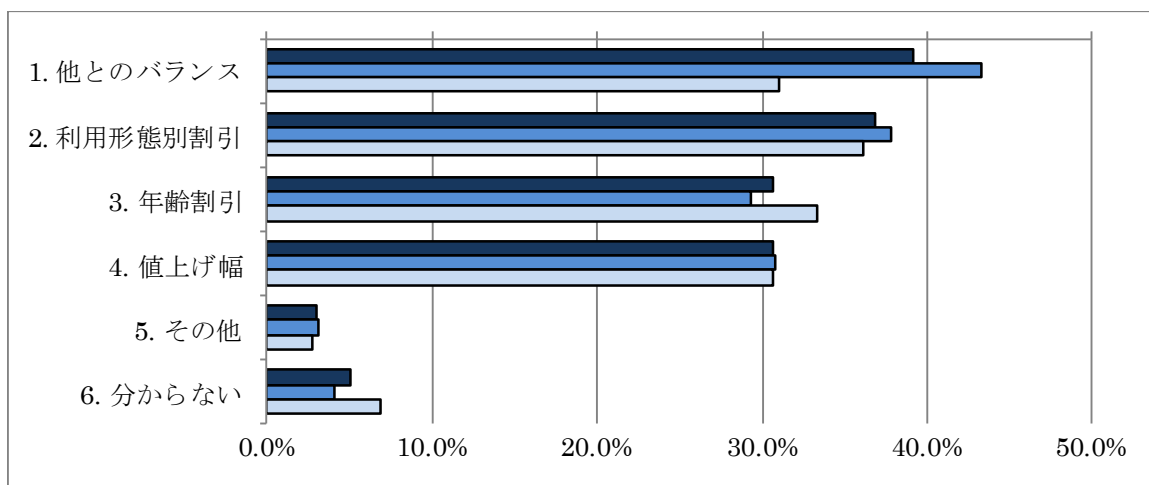
選択肢	回答数 (a)	割合 (a/n)
1. 近隣自治体における同種手続の手数料とのバランス	248	39.1%
2. コンビニ交付や電子申請など、市の窓口を利用しない場合の割引料金の設定	234	36.9%
3. 高齢者や学生への割引料金の設定	194	30.6%
4. 料金改定を行う際の値上げ幅(急激な増加を避ける)	194	30.6%
5. その他 (意見自由記載)	19	3.0%
6. 分からない	32	5.0%

○ 「5. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 市内の転入者より転出者の書類手数料を上げる。
- サービスの一つだが、有料があたりまえ。ただ接客であるから、もっと親切に迅速にして。
- 手続きで複数枚使用する場合の割引、転居、転籍などの諸手続の出費を考慮
- 税金のみ
- 電子化が進んでいるので安くなるはず。市職員を減らすなど市内の改革が先。
- 割引は学生のみで良いのではないか。
- 土日に開所してほしい。
- 実際の必要経費で決める。
- 証明や許認可は市の最重要(市民に対して)項目無償で!!
- 年金生活者には無償化
- そもそも手数料を支払う程の窓口業務の内容とは思えない。払っても100円程度が妥当。民間だったら無料にする。
- 年に1回無料、2回目以降有料など、手数料は基本的に無料
- 事務処理経費のほかに考慮すべきことはないと思います。
- 窓口以外でもそのコンビニへの手数料システムがかかっている。割引は不要。
- 高額所得の人からとるべき
- 高齢者への割増

② 手続利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの手続を一度は利用した方 (n=413)		いずれの手続も利用していない方 (n=216)	
	回答数 (a)	割合 (a/n)	回答数 (a)	割合 (a/n)
1. 近隣自治体における同種手続の手数料とのバランス	179	43.3%	67	31.0%
2. コンビニ交付や電子申請など、市の窓口を利用しない場合の割引料金の設定	156	37.8%	78	36.1%
3. 高齢者や学生への割引料金の設定	121	29.3%	72	33.3%
4. 料金改定を行う際の値上げ幅（急激な増加を避ける）	127	30.8%	66	30.6%
5. その他 (意見自由記載)	13	3.1%	6	2.8%
6. 分からない	17	4.1%	15	6.9%



	全体	手続を利用した方のみ	手続を利用していない方のみ
1. 他とのバランス	39.1%	43.3%	31.0%
2. 利用形態別割引	36.9%	37.8%	36.1%
3. 年齢割引	30.6%	29.3%	33.3%
4. 値上げ幅	30.6%	30.8%	30.6%
5. その他	3.0%	3.1%	2.8%
6. 分からない	5.0%	4.1%	6.9%

【手数料改定についての考え】

問 11 証明書の発行や許認可などの事務に必要な経費をまかなうため手数料を改定（値上げ）する、ということについて、あなたの考えに近いものはどれですか。（1つ選択）

[n = 634]

① 全体集計

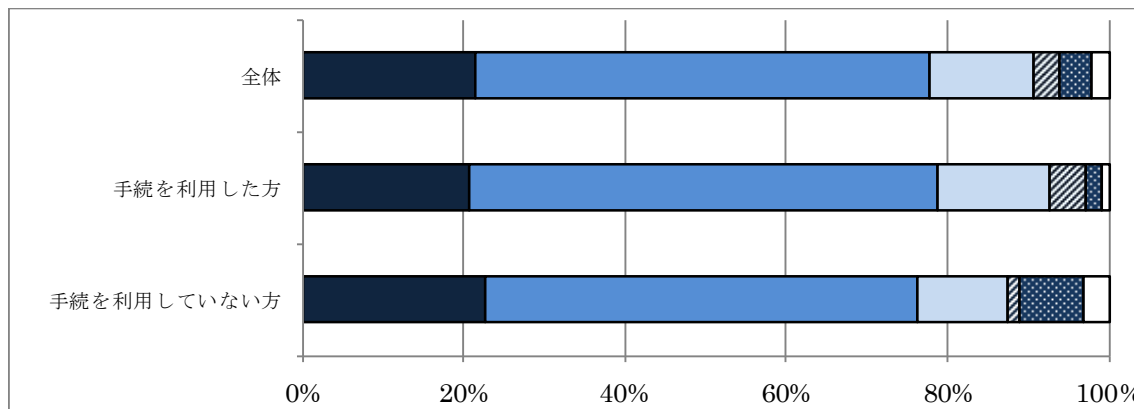
選択肢	回答数 (a)	構成割合 (a / n)
1. 市民全体の負担（税金）を減らすために、一定の方針に基づき手数料を改定すべきである	136	21.5%
2. 手数料を改定することはやむを得ないが、それに伴いサービスの充実（窓口受付時間の延長や郵送、インターネットでの受付など）を図るべきである	356	56.2%
3. サービスの充実は図られなくても、手数料はこのまま据え置くべきである	82	12.9%
4. その他 (意見自由記載)	21	3.3%
5. 分からない	25	3.9%
6. 無回答	14	2.2%

○ 「4. その他」を選択した方から寄せられた意見

- 手数料は据え置き、サービスの効率化を含めた充実を図る。
- サービスの充実について具体案がほしい。
- 公的書類を取得するのに手数料を取られるのは嫌。ネットから印刷できるようにするなど、人件費をおさえて税金のみでまかなってほしい。
- 手数料は据え置くべき
- 手数料は職員の仕事取るべきでない。
- 本当の事を見て考えれば良いと思います。
- 税金のみ
- 改定には反対
- 手数料はなくて良い
- インターネットの活用、自宅での発券とか
- 値上げをしないとサービスは向上できないのでしょうか？
- 手数料は据え置きありがたいですが、諸経費がかかる最近それがどうなのか悩みます。
- AI化で人手をかけず処理へ
- 基本的には無償化
- 手数料値上げを考慮するよりも、無駄な過剰な郵便物や書面を廃止すれば良いのでは？
- 手数料自体、高いと感じる。
- 手数料は廃止、作業の自動化、コスト削減を実施
- 分かりやすければ料金にこだわらない。
- 川越市の努力が見られるのであれば良い。
- サービスのレベルは向上させるべきだが手数料は据え置くべき

② 手続利用状況に応じた集計

選択肢	いずれかの手続を一度は利用した方 (n=413)		いずれの手続も利用していない方 (n=216)	
	回答数 (a)	構成割合 (a/n)	回答数 (a)	構成割合 (a/n)
1. 市民全体の負担（税金）を減らすために、一定の方針に基づき手数料を改定すべきである	86	20.8%	49	22.7%
2. 手数料を改定することはやむを得ないが、それに伴いサービスの充実（窓口受付時間の延長や郵送、インターネットでの受付など）を図るべきである	239	57.9%	116	53.7%
3. サービスの充実は図られなくても、手数料はこのまま据え置くべきである	58	14.0%	24	11.1%
4. その他 (意見自由記載)	18	4.4%	3	1.4%
5. 分からない	8	1.9%	17	7.9%
6. 無回答	4	1.0%	7	3.2%



	1.改定すべき	2.改定やむなし 利便性向上	3.据え置くべき	4.その他	5.分からない	6.無回答
全体	21.5%	56.2%	12.9%	3.3%	3.9%	2.2%
手続を利用した方のみ	20.8%	57.9%	14.0%	4.4%	1.9%	1.0%
手続を利用していない方のみ	22.7%	53.7%	11.1%	1.4%	7.9%	3.2%

(3) 全般的な事項に関する設問

【自由意見】

問 12 今後の使用料・手数料の見直しについて、ご意見がございましたらご記入ください。

※ 個人ごとに、ご意見の主な内容によりカテゴリー別に分類整理しています。

※ 問 3～問 11 において「その他」以外を選択したうえでご意見の記載があったものについても、{ } を付したうえで以下に分類整理しています。

※ 番号は、市の受領番号です。(Yは郵送による回答、Iはインターネットによる回答)

① 主に「使用料・手数料の見直し」に関するご意見

Y-3	いつもテニスコートを使用させてもらっています。1月から芳野台が改修され、とても使いやすくなりました。城下と御伊勢塚も補修をしてくれてますが、ひっかかることが多くプレイしててこわいです。全面改修を望みますが、それに伴って、使用料が上がるのは仕方ないと思っています。早急に改修して頂けるとうれしいです。
Y-10	時代の進歩(技術的等)に合致させて、不公平感が生じないように見直しを図っていくべきである。
Y-14	住民票、印鑑登録、納税・課税・所得等に使用する際、料金を低減してもよいと思う。私事で使用するのではなく、必要性の為、必要だから。
Y-18	・市民が納得行くような各種手数料の見直しに最善をお願いします。・なぜ見直すのか客観的事由を固めて下さい。・いろいろな行政面の改善に緊張感を持って対処願います。以上
Y-25	近隣自治体とのバランスを考えて使用料・手数料の見直しをしてほしい。
Y-29	各公共施設の手数料の収入に対して、税金での負担の割合等について、公表して手数料の見直しの必要性をアピールしては。
Y-31	マイナンバーでインターネットからダウンロードできるよう(無料)にして使用料は窓口だけにする方法もある。役所に行く交通費や時間も自己負担である。
Y-44	使用料・手数料の見直し(ほぼ値上げということ)については検討する必要があると考えますが、施設には地域性(駅に近いとか、地域の特異性とか)があると思います。一律、値を上げるのではなく、もう少し各施設の利用内容等を具体的に確認する必要があると考えます。交通の便利度が高ければ、他市民、営利の使用度もたかいのでは。便が悪ければ地域市民の使用が高いでしょう。いっぽうの一律値上げは検討をお願いしたい。
Y-45	川越市は住民票のうつし等の交付手数料が高いと思います。同じ県内でも川越市より安い所があります。たとえ50円でも市民の負担軽減につながると思います。
Y-48	財政は年々厳しく成って行く事を鑑み、行政サービスには限りがあるので、負担の公平性を図るため、サービスの提供を受ける人の負担が増えるのは必然的である事を基本にして、見直す必要があると考えます。
Y-49	仕事現役の事もあり、施設使用は程ないのですが、10年後には老人会等で利用することもあると思います。その時国民年金(満額以下です)の身で高額になっていたら参加し利用することを躊躇しそうですね。
Y-54	手数料、使用料が高くなるなら、最少限以下の利用になると思う。(今でもあまり使わない為) 公民館等は、小学生や中学生迄なら、20人以上は人/円で決めてほしい!とくに夏場。多人数であそびたくても場所がない。20人以上30人未満3000円みたいな。そしたら、子供のおこずかいであそびにいける。また、4館無料券って、使うのは老人が多いのでは?30~40代ならふれあいセンターのがたすかります。
Y-56	使用料・手数料の値上げは仕方ないことだと思います。私は使用料も手数料もあまり支払いしていないので、市民全員で負担すべきなのであれば、市民税が多少上がってしまうのは仕方ないことだと思います。ですが、川越市の市民税は他の地域に比べるとまだ高い方だと耳にしたことがあるので、あまり市民税を上げないでもらいたいと思っています。

Y-59	見直しの検討については賛成です。5年程前から川越の街をあちこち散策するようになり、文化施設や観光施設等、今まで知らなかった市の施設の多さにおどろいています。維持管理に必要な経費は、今後の川越市のために多少の値上げは、仕方ない事と思います。ただ、高齢者、低所得者には、やさしいものであってほしいとも思います。
Y-63	使用者は経費の負担は払って当たり前と思う。
Y-66	使用料が高くなるのは望まないが、ある程度の維持費は使用者負担はしょうがない。
Y-67	選定していただきましたありがとうございます。しっかりと返答しないとならないと思いますが、わたくしが使用するのは、研修や会議への参加で会議室を使用することがあります。市内で働き、研修場所もしないなので使用するかと思いますが、その他の市民は多くは働いているなどであまり利用する機会が少ない人も多いと思います。今回の質問は、わたくしが偏った見方をしているようでしたら申し訳ないのですが、値上げ前提での質問に感じられました。どうかこのご時世値上げせずに必要な人が利用できる方がよいのではないかと思います。良く諸事情を把握せずに物事を申し上げすみません。
Y-77	使用料、手数料の改定にあたっては、社会的弱者に配慮して欲しい。例えば母子家庭、高齢者、障害者、低所得者など。
Y-78	今、以上のサービスの向上の必要はなく、経費増の負担は受益の負担となるのはやむなし。
Y-80	働いていると、なかなか証明書などをとりにいくのが大変なこともあるので、利便性が上がるのであれば多少の値上げもやむを得ないと思います。
Y-81	住民票の発行手数量が高いと思います。
Y-82	消耗品、事務機器の維持管理費等、使用料・手数料の見直しはやむを得ない。
Y-85	公平・公正な負担
Y-87	施設の使用については、利用者は相当の負担があつて良い。証明書等の発行は、もともと市の仕事であるので安い方がよい。
Y-89	経費をまかなうための値上げは、増税や物価上昇もあり、ある程度はやむを得ないと思いますが、市民が納得できる価格設定にさせていただきたいですし、他の予算の見直しも行って削減できることから、値上げが必要な部門にまわすことを第一にやっていただきたいと思います。削減できることが必ずあると思います。
Y-97	ある程度の値上げは仕方ないと思います。
Y-103	値上げについては、定期的（3年程度）に見直しが必要であると思います。また、時代と共に、時によっては、値下げもあつても良いと思う。また、公平性ということも重視願いたい。 ※ 使用料の見直しを長年行ってなかった事は、「職員の怠慢」であり遺憾に思う!!
Y-108	・手数料については、一般の家庭では頻度が少ないと思う。何かの事業を営んでいる人は頻度が一般の家庭より多いと思われるので、多少料金に差をつけてもよいのでは。 ・使用料、特に備品（例 卓球台等）は有料なので、安全な物、使い易いものを用意して欲しい。
Y-114	利用するための料金が、安いかどうかということが注目されがちですが、良い意味で、「これくらい出していい!!」と思えるような利便性や使いやすさのために税金と、利用者と共に支える仕組みがあつていいと思います。
Y-116	◎僕は今88才に入りまた何でも手数料は少なくしてほしいのです◎国民年金ではたりないのでこの先お孝へて体が悪くなって店おやめました。2年2月に店お売の事にしました。今まで物おきだったのお次女が450万かりて直してそこに3月から入る事になります。次女が支拂をしています。店を次女にかへすと少しあまったお金で何年か生きられる孝へです。今は、（個人情報のため省略）にしていますのでよろしくお願いします。
Y-117	文化・厚生施設料金は極力押えるべき。手数料は市民サービスとして押える。（他市と比較で検討もすべき。）観光
Y-123	テニスコートの利用料金が安価すぎます。民間の施設と比しても嘘みたいに安価すぎる。
Y-124	使用料は使用者負担が基本と思います。原資はわき出して来ません。有効活用をお願いします。
Y-126	主人が亡なり書類を出張所でそろえましたが高いと思いました。
Y-130	施設を利用する事があまりないので……。利用料の改定はやむを得ないのかと思います。
Y-136	施設の利用、（借出、見学）などは個人の楽しみなので、それぞれの回数に応じた負担があつてもかまわない。書類の交付などは、転居や転職転籍などやむをえぬ事情で複数枚必要となるので、大きな負担とならないようになるとありがたい。

Y-137	スマホをやたらに買い替える人と長年使い続ける人とは、毎月の料金支払いが公平ではないとのことから、毎月の料金体系が見直されていますが、川越市の使用料・手数料についても、サービスの提供を受ける人と受けない人の負担の公平性を図るため、使用料・手数料の見直しは必要だと思います。
Y-152	見直しは仕方ないと思いますが、削減できることの見直しもしっかりやってもらいたい。私たち老人はお金がないので安く利用できる、安く払うとうれしいです。
Y-174	市内の利用者は、近隣自治体と同等レベルにすべきで公共のサービスの観点から民間企業より割安にすべきと考える。
Y-176	同一書類取得の場合（住民票 2 枚等）は割引（手数料）にしてほしいです。
Y-185	無駄に値上げはするべきではない。ほぼ増税なのにこの上市のサービス値上げはさけない。{値上げの明細はつけた方がよい。}
Y-187	施設の使用料は維持管理のために変更する事は良いと思いますが、手数料は人件費で職員の仕事である手数料の上げるなら市税を下げて下さい 又職員の給料も上げないで下さい 使用料・手数料は市税との 2 重取りだと思います。又招待券もせめて 2 人とか 3 人使用可にして！1 人では行きません
Y-188	どちらの使用料・手数料について、使用、利用者の負担を増加し、公費負担割合を減少させるべきと考えます。
Y-193	市の職員の方には都度お世話になっており、本当にありがたい限りですが、証明書の発行料は少し高いと思います。又、各書類の料金の差（200 円だったり 450 円だったり）は、どうしてそんなに差があるのか疑問です。
Y-202	税金を払っているのに料金を上げるのは、おかしい。無料にして欲しい。
Y-204	公共施設利用に関し、医療費削減につながるものも多いのでこれらに関しては税金でまかなわれるべき
Y-206	特に高額でもないし今のままでも良い。{個人で使用するので個人で支払うべき}
Y-214	市民へのサービスだから基本税金でまかなうべきだと考えますが、それによって財政を圧迫するようでは、サービスの向上がはかれなくなるので、利用者からの負担もやむを得ないと思います。
Y-221	改定するのは、やむを得ない。
Y-223	公共施設の使用料の改定は必要だと思います。特に施設等は維持費がかかるので、手数料の改定については、理解できていません。
Y-233	受益者負担の原則に基づくべきと考えます。
Y-235	長く維持していくために使用料は、改定していくべきだと思います。
Y-238	使用料、手数料の見直しで改定する事は、やむを得ないと思いますが、サービスの充実は図るべきだと思います。
Y-242	手数料について、現行より低い料金に設定してほしい。時間も延長してほしい。
Y-243	手数料は高齢者は、無しにするべき。川越市は福祉が弱すぎます。もっと福祉に、財源を注ぐべき。私は月 4 回ウエスタ川越を使用してます。何のサービスもなく高い料金をはらってます。是非考えて下さい。ひどい！考えて下さい！
Y-247	よく分かりかねています。使い易い値段の方を、希待していますが。
Y-249	住民にとって使用料は安いに越した事はないです。手数料に関してもどれほどの金額が、今、赤字なのか？値上げは誰でもイヤな事ですが、諸事情で値上げが必要ならば、それも仕方のない事だと思います。でもいつも利用されていらっしゃる方にとってはちょっと辛いのかな？と思いますが、私はあまり感じません。手数料はほぼ利用がないので・・・。
Y-252	使用料・手数料の改定はやむを得ないと思うが、値上げの理由は、市民に端的に示す必要があると考える。
Y-255	川越市は観光客も増え、増収が見込まれるのではないかと思うので、手数料を上げる必要はないと思います。
Y-261	必要であれば、料金の見直しは、すべきである。
Y-264	見直しは、状況によってやむなしと考えるが、施設毎に充分検討すべきであろう。全て一律値上などは避けていただき度い。
Y-265	経費の削減、ムダな作業の見直しから値上げがやむをえない場合に行うべき。まず、利用者が負担すをすべき。一度も利用したことがない施設が多く、利用する予定もない人もいる。証明書の発行にインターネットや郵送の受けとりもできるようにしてほしい。仕事などで行けない人には良いサービス。

Y-267	使用する人が負担するべき。使用する割合（川越市に住民票がある住民が、どの程度使用しているか）開示教えて欲しい。
Y-269	料金と需要のバランスが大事。需要を減らす様な事が有ったり、維持整備不良で老朽、閉鎖、市民サービスの低下は市の衰退を促す。他市との魅力比較で評価が上がらなければ、川越市の将来は無いと肝に銘じ英断して欲しい。
Y-275	所得の少ない人への便宜の計らいを切望。母子家庭等々。
Y-286	利用しない者から言わせてもらえば、税金より使用料からまかなってもらいたいと思う気持ち大きい。
Y-299	少しの見直しをしてもよい。
Y-308	既存の施設は市民からの要望にて建設されたものであり、中短期的には料金改訂を進めるべきと思います。長期的には若い人（20才～50才未満）の意見等を参考に施設の在り方等を含め検討すべきと思います。
Y-310	市民の利便性の向上と経費の増加を抑正を計るという相反する目標の中で利用者の負担増もやむを得ないことと思う。但我々市民の中にその様な施設で働く市の職員の方々に対してその待遇や職場環境についてどうしても恵まれているという感覚をもってしまうので（間違っているかもしれないが）、市も人員の適正配置やその他経費の削減等も努めてほしい。又その様な施設で障害の方達も積極採用して頂きたい。
Y-312	利用しない人達への負担がないようにしたいものです。
Y-314	全体的に急激な増加は避け、市民全体で、負担し、支え合えば良いと思います。高齢者や学生、子育て中の家族への配慮も必要だと思います。したがって営利目的や企業の方々が多少負担が多くても良いのではないかと思います。又、子供達にもっと川越の歴史に触れて欲しいです！宜しくお願い致します。
Y-339	あらゆる経費は必要ですが全て値上げしたり改善する事は断固反対です。高齢者も全体的に生活に困窮しております。
Y-351	生活しやすい環境づくりに助するしてほしい 公共施設ですから高齢者や若者・学生らの割引を十分充実してほしいです。
Y-355	市県民税の他に、紙1枚で200円やら500円など、そもそも高すぎると思う。
Y-357	手数料などは、市の職員がいますのでそれはナシ 消耗品などは使用料から。赤字であれば値上げはやもえない（使用人からの料金で）
Y-363	料金を上げるのは、仕方がないが、利用しやすくするようサービスを改善すべきだと思う。また、無駄な経費をもっと削減すべき。（人件費も）。役所に行かなくても済むような体制も整えてほしい。
Y-364	公共施設の利用については、基本的には利用者負担であるも、地方自治体も管理等責任があるので、使用料、手数料共に半分は、負担すべきでしょう。御苦勞様です。
Y-369	使用料・手数料の見直しは必要だと思います。又市役所の出張所の人数も多すぎます。減らして税金を安くすべきです。人数を減らした分待たされてもやむをえないと思います。
Y-374	納税・課税・所得などの証明は補助や奨学金と経済的に十分な余裕のある人が交付してもらいます。考慮して下さい。
Y-375	検討対象の施設を利用していないので実感がありませんが各施設の活用が維持されるのであれば手数料の見直しも必要かと。公費負担をおさえるための道がないのであれば。最近、戸籍とう本をとる機会があり、あの原価はどのぐらいと思ったことはありましたが。（結構いい値段だなと思いましたが）
Y-379	川越市は税金が高いんだから手数料は無料にしてほしい。市の職員へらせばいい。色々な課が多すぎ。紙の時代じゃないでしょ。
Y-380	住民票や戸せき謄本（その他・・・）など市内の人は無料でも良いと思う。
Y-386	課税証明書を毎年とるくらいでの使用頻度ですが、それでも手数料が高く感じてしまうことがある。値上げも実際のところやむを得ないと思うが、あまりにも大幅な値上げなどはさけてほしい。また施設の使用料については、ほぼ使用したことがないのでわからないが、その前に使用する際の手続きなどわかりにくく、敷居が高い気がする。もっと多くの人利用すれば、それなりの収益ができるのではないかと。
Y-388	使用料・手数料の見直しを今後するならば、今現在の市の財源や改定の必要性を説明すべきだと思う。でないと、手数料、使用料値上げに関して納得できない。
Y-389	見直しをするからには、利用者、市民にとってよりよいものになるようお願いします。
Y-392	・見直しはやむをえないとして、少しずつ値上げしていくのを希望。・公共施設をもっと利用しやすく、人が増えるよう努力されたし。・近隣の料金表等の参考資料があったら良かったです。

Y-394	ケース by ケースで時代、経済変動に合わせて設定して行けば良いと思います。市内、市外の住人については差異が有っても多少は矢無を得ない。
Y-395	○施設は利用してもらってこそ、意味がある。利用回数による割引、メリットはあっても良いと思う。 ○問 8 の手数料に関して、高いと思う。内訳を出した時、人権費が多過ぎるのでは？働いている会社で同じような手続きを社内で求められた時、どれだけ給料として支払ってもらえるのか甚だ疑問を感じます。
Y-413	利用する人が、手数料を払い公費を削減する方針でお願いします。
Y-415	本当に必要な場合に値上げしてください。
Y-416	公共施設の使用料が安価な額なら利用者は助かりますが、市の予算配分等でとりくむ他の分野との調整・バランスをどうとるか悩ましいところだと思います。市には様々な要望もあげられていると思いますので、必要とあれば使用料・手数料の見直しは、是かなとも考えます。
Y-424	使用料等必要とする為の人に限られている為自分で払うべきであると思う。
Y-425	市の財政が厳しくなっている中で、今後も引き続き行政サービスを継続させるためには、使用料・手数料の見直しはやむを得ないと思う。しかし色々な事情を抱えた市民がいるので、このアンケートのように広く市民の意見を聞いてから見直しを考えるべきだと思う。
Y-428	税金についてはある程度お金を納めるのでこのままの方が良い。
Y-436	施設の使用料はある程度の改定は仕方ないけれど、証明書等の交付手数料はすえおきにしてほしい。証明書等の必要経費を他の財源で補てんできないかを検討してほしい。
Y-442	本アンケートは改定を前提としているので頂けない 特に手数料は、市民になる時強制的にデータを届け出ている 本来は料金を市が支払うべきである。手数料の性格上、他官庁に届出る書類に添付されるものが大半である。官庁間の証明書は一般的には無料である その間に住民が介在すると有償になる。証明書の用途が官庁用でなければ有償も理解できるが市民が市への貢献しているのに、証明は不用ではないか。{改定を前提にアンケートを出すのは責任逃れ。市としての努力が不足である。}
Y-444	使用料はそれなりに戴いたほうが良いと思います。
Y-450	いままで良いと思います。
Y-452	値上げは、仕方ないと思います。
Y-455	川越まつり会館の観覧料については、現行の 300 円（一般）を維持すべきと考えます。川越を訪れた観光客が気軽に入館できる金額設定にして、川越のよさを感じてほしいです。福祉施設の使用料については改定してほしいです。若者や子育て世代がよく使う施設の値上げ幅を小さくしてほしいです。
Y-457	使用頻度の高い公民館や体育館は施設設備の内容充実が実感できれば、使用料は値上げしても仕方ないと思いますが、出しても+数百円/1h ですね。手数料は市民に負担増するのは違うと思う。職員の業務で努力してほしい。紙を減らすなど。
Y-471	お年よりや子供など、働いて稼ぐことができない人は、使用料・手数料は、安いといいです。
Y-488	なるべく今後の使用料、手数料の値上げがないように努力していただきたい。
Y-492	年金で生活者にとっては、値上げは、かえって利用が（使用料）少なくなるので、値上幅を配慮してほしい。
Y-494	大幅な値上げは避けて頂きたいのですが、少なくとも最低限、現在と同程度のサービスが継続できる値段設定にして頂けたらと存じます。（年度末が近づき、ご多忙の所と存じますが、皆様ご自愛くださいませ。）
Y-505	手数料について、住民票の写しの交付等簡単なものについては極力安くしてもらいたい。（この仕事を含めて職員には賃金を払っているから）
Y-516	外国人を優遇する為の値上げはやめてもらいたい。
Y-521	{税金のみでは不公平感があるし、使用料のみでは収入減になると思う。}
Y-531	手数料の見直しは、理解できます。サービスの充実を、お願いします。
Y-539	・手数料は行政のみが取り扱うことができる事務であり、代替のものがない。税金主体でまかなうべきだと考えます。 ・使用料は受益者負担を施設の性質とあわせて検討すべき。使う人と使わない人との不公平もある。
Y-543	使用料については、殆んど特定の団体の方が利用しており、一般市民全員が使用しているわけではないので利用者（使用者負担）として値上げをしても良いとおもいます。又、初めての方などには割引きをしてもいいのかと思います。

Y-545	そもそも手数料を取る事自体がおかしい！市民は証明書の発行や申請を行うための運営経費として税金を払っています。上記の書類の発行は役所のみでしか出来ません。それをいい事に、手数料とは何の手数料ですか？税金で運営されている公共の機関が民間企業と同じ事をするのは・・・。地方でも大企業並みの厚待遇の正規職員の人件費のために税金を払っているではありません！財源が足りないのならそれは運営方法が悪いからです。ならば、市民に負担を強いるのではなく先ず人件費を削るなどすべきです。
I-12	値上げするものは値上げしても良い。
I-14	高額所得者からもらうべき
I-15	原則として、利用者が相応の負担をすべきと考え
I-18	少子高齢化なので、高齢者へある程度の負担をお願いしたい。負担をかけず出生を促さなければ、出生率も下がるのである程度、バブル世代、高齢者への負担増を希望します。税金の負担が上がっているのに将来の年金保証されないう経済状況なので、見直しが必要。生活補助などの見直しも必要。身体障害は致し方ないが、精神疾患による就職難は理由にならない。心室不全の死亡と同じ理屈と考えます。
I-21	高齢化が進み、市の収入が年々減少していく中で利用費用の値上げはやむなしと考えるが、ITなど更に有効活用し人件費含め支出をどのように削減するかが重要だと思う。企業であれば待った無し状態で、収入増や支出削減の施策を随時実施している。
I-23	マイナンバーカードの普及による手数料の廃止方向への転換。そのために普及に対する啓発活動。
I-24	体育館をよく利用しますが川越市は料金が高めだと思います。市民の為の施設であるなら、もう少し安い設定でよいのでは？と思う場所もあります。他市の施設の方が料金も安く、利用しやすいのは何故なのか？常々思っています。今回のアンケートは値上げありきなイメージでしたが、根本的に市の財政配分の見直しや利用率上げる工夫などで値上げせずに運営できる方法がないのかと、一市民として思いました。使用料に関しましては、料金を良心的に設定し、市民の皆さんのコミュニケーションや健康維持などにたくさん利用されることを期待します。手数料に関しましては、身分の証明だったり、高額なお買い物時に必要になったり、とにかく必要に迫られて仕方なく取り寄せることが多い中、使用料同様に良心的な料金設定を希望します。
I-30	公的施設は、新しい世代の育成や市民の交流、老人の健康維持等の役割もあると思う。なので、こういった施設を市及び市民全体で維持管理していく必要があると考える。使用料及び手数料もどちらかが負担するのではなく、お互いに支え合い協力して住みやすい市にしていくことが重要だと思う。これらの料金が上がっても、将来の子供達のため、そして自分たちの利便性が上がるのであれば、増やすべきだと思う。
I-51	使用料・手数料が上がるのは給料が上がらないのに物価や消費税が上がってただでさえ生活が苦しいで嫌ですが、今ある施設を長く使うためには修繕していく必要があるので、少しだけならしょうがないのかなと思います。ただ見直しをするからにはキチンと必要な金額を計算して市民が納得のいく形で進めて欲しいです。
I-61	値上げすることが結果、市民の為になるなら仕方ない
I-67	使用量、手数料は時代の流れで値上げすることは仕方ないこと、当然のことと考えます。その中で、市民がより生活しやすく、住みたい街にしていくことが大切だと思います。より魅力的な街にしないと高齢化社会の中で廃れていくだけだと思います。よりわかりやすく、施設使用を促す、ホームページ等の見直し含む も検討し川越に住んで良かったと思える街作りをお願いします。
I-78	使用料収入か2割というのは少なく感じた。受益者負担の考えに基づき、施設の性質にもよるが、使用料、利用料で半分程度は賄うべき。証明書関係は、手数料の見直しもそうだが、土曜の窓口開庁を毎週にしてもらいたい。

② 主に「市の業務運営」に関するご意見

Y-6	値上げする前に税金でまかなわなくても済む事をもっと考え、経ヒの無駄をなくして下さい。{多くの人が使用しやすくする。市の施設であるから多くは市税でまかなった建物施設。税金を払っているのので税を使って当たり前。学生、高齢者は証明書が必要が多い。役所の人の多い事。人件ヒをもっと低くすべき}
Y-11	使用料や手数料を見直すのは良いと思いますが、値上げをする前に維持する上での必要経費の中で無駄がないかを確認すべきだと思います。
Y-19	人件費、事務処理経費の削減は図ってほしい。
Y-46	ネットを活用し、人件費を抑えることで使用料・手数料の値上げを抑えてほしいです。
Y-52	証明書の発行時に用紙やインク代等は経費と思いますが、市の職員の手間は仕事でお給料の中に含まれるものではないか。 大事な税金をもっと水害がおきない様に使って欲しい。
Y-75	事務負担等考慮しインターネット等積極的に導入した方が良いのでは
Y-76	税金に関する証明を年に2回発行してもらっていますが、200円という金額は「高いなあ」と毎回感じています。さらに高くなるかもしれないですね。用意してもらっている封筒を有料にするとかは如何でしょう。
Y-95	私は、以前に、封筒に広告をのせるという案を出した事があるが、返事は全くそんな事をする気がないという答えだった。しばらくして、そういう封筒ができたが、本当に一般市民の話聞く気があるのか？公務員のやり方はひどく、給料が血税から出ると本当に分かっているのか？本当のサービス業はもっと必死だし、ボランティア仕事で給料もらってる意識ですか？その態度によって金額を決定するとしたらどうでしょう。
Y-115	高齢者が増えるためインターネットやコンビニ受付と合わせて郵送の交付を充実させてほしい。高齢者はインターネットが使えず、コンビニ交付に必要なマイナンバーカードの申請がむずかしくて出来ません。マイナンバーカードへの交付をもっとわかりやすく出来ませんか？{文化的施設やスポーツ施設などは市民の財産です。税金と利用者負担でまかなわれるべきだと思います。}
Y-122	人件費の削減により、コンビニ、インターネットの活用がふえているが、高齢者の中にはインターネットがわからない方や、コンビニでの機械操作の苦手な方が沢山います。この様な方の為の窓口（専用の窓口等）を設置する事も検討に入れた、使用料、手数料の見直しを考えてもらいたい。◎使用内容、方法等により、使用料を変える事も必要ではないか？
Y-133	○インターネットを使用しない人の事も考えて欲しい。(持っていない人もいる。) ○施設に行っても初めて、一人で行くと利用しにくい。(利用の仕方が良く分からない)
Y-135	市職員の業務の仕方、効率化、工夫を画り、当初予算内にて遂行出来る様、努力すべきです。民間企業体に比し努力不足であるとの認識が過少に思える。
Y-199	国税による負担も検討すべき。
Y-200	マイナンバーカードの更なる活用を行ない、簡便性を追求戴きたい。
Y-201	こうした料金の設定にあたっては、民間会社の料金、サービスに従って決めた方がいいと思います。手続きにおける人件費の人数やコストが、市の場合高く、効率も良くないので、結果として割高な料金になっていると感じます。
Y-207	時代に沿って、人件費のかからない方向（体制）を主とするように変えていくべきだと思います。
Y-209	使用料・手数料の前に、稼働率で削減したりはできないのでしょうか？このアンケート自体に協力的になれませんでした。長年見直してないのなら見直して、数字出してアンケート取ってくれないと、答えようがない。
Y-222	足りない理由を、しっかり見る。都合は考えない。
Y-225	税金が少し高いようですが？公務員の人数？見直し？民間へ委託を検討
Y-234	使用料や手数料の見直し（即ち、値上げ）をしたい意図はありあり。誘道設問と受け止めた。市民サービス向上の為の見直しならば、止むを得ないが、同時並行して諸経費削減、人件費の圧縮等の管理面の見直しも併せてやって欲しい。民間に比べ、官公庁の行革は甘っちょろい。人事についても、年功序列でなく、業績主義を大いに取入れて貰いたい。
Y-258	見直しは必要なことと思いますが、それに加えて、適正な税金の使い方、ムダをなくすこと徹底して下さい。

Y-281	使用料・手数料を改定する場合、窓口の対応等、サービスも、充実して頂けると良いと思います。(高齢者等に各種手数の際、わかりやすく対応して頂ける事をお願いします。)
Y-290	サービスの向上を測ると人件費が増す。高齢者や学生はネットやコンビニでの発行はわかりづらいので窓口で発行するのが一番だと思う。若い世代にはネットやコンビニを使ってもらいたいと思う。
Y-296	使用料・手数料の見直し(値上げ)を検討する前に税金の使用配分の見直しを検討してほしいです。
Y-298	値上げ「ありき」ではなく、その利用価値をいかに高めるかを検討すべき
Y-316	必要なことにはお金をかけて良いが、できるだけムリムダなことはしないで欲しい。
Y-317	身内の死亡手続き、遺産相続が重なった時は、証明書発行、手続きと本当に大変でした。本川越駅に在った窓口も今は無く、サービスの低下と思います。使用料・手数料の見直し以前に煩雑さ、サービスの質をご再考下さい。
Y-320	<ul style="list-style-type: none"> ・見直しをする際の基本方針をしっかりと決めて、今後ブレないようにして欲しい。 ・窓口を土日でも開く等、根本的なことをしっかりと議論して欲しい。 ・もっとネットで完結できるように抜本的に見直して欲しい。 ・料金の見直しの前に、どこまで「削減努力」をしたのかをしっかりと説明して欲しい。
Y-325	仕事の効率化の方をもっと考えたほうが良いのではないのでしょうか？
Y-330	どの項目も頻繁に利用するものではありませんが、税金や手数料が、市民・利用者の望む形で生かされることを願っています。料金が値上げしても、更に施設等の利用が増えるような環境づくりをお願いします。
Y-332	維持管理と運営は税金、消耗品、機器や備品の修理代は使用料で。あと、民間企業のように人件費の見直し、サービスの向上の比較検討を切に願っております。
Y-349	税金や使用料・手数料を見直す前に他に税金でまかなっているものを見直しをするのはどうでしょうか？一般市民の負担を増やすより先にやることはないのでしょうか？
Y-360	住民票の写しの交付をコンビニでするのは情報がもれそうであり信用できない。そこをカットして経費をうかす事はどうでしょうか？
Y-400	アンケート以外についても、税金でまかなうべきと思う。
Y-403	市の財政が赤字続きにならないように、うまくまわして頂ければと思います。よろしくお願い致します。
Y-441	<ul style="list-style-type: none"> ・値上げを前提とした調査の様に感じます。 ・気持は理解しますが、AI化、簡略化etcにより人員の削減が最重要課題と思えるのですが・・・
Y-475	市職員の数が多いように思える。これだけ事務機器が改良され事務効率が高いのに職員が多すぎるように思える。人件費の削減につとめるべきであろう。
Y-489	事務処理の自動化やコスト削減など取組や成果、問題点など開示し市民の意見も考慮しながら改定に取り組んで頂きたいです。
Y-529	高齢化の加速と共に、安全性が求められる状況にあり、便利さの追求、特に証明書の発行や申請手続きについてはガソリン代を含め、利用者のコストダウンが求められる。如何に近場で対応いただけるか、仕組改善をお願いしたい。施設については、利用度を上げるべく、イベントを充実させる必要があります。
Y-530	ネット社会です。手間+料金がかからなかった有効に活用して欲しいです。
I-2	まず最初に、出来るだけ、市の職員を減らし、人件費を減らす。それにより、出来るだけ、手数料を値上げしない努力をして下さい。
I-27	役所の営業時間以外でもオンライン申請等で住民票等を取得したいと感じる事がある。しかしオンライン結合等は役所の規定や個人情報保護の観点から、早期の実現は難しいと思うので、じっくりと検討してリスクマネジメントしながら利便性を向上させて欲しい。
I-36	手続きの簡略化や効率化をしたり、窓口などでは備品や経費などに無駄がないか棚卸した上で削減できるところは削減し、本当に値上げすることが最善か考えるべき。
I-39	安全確保に費用をかけて必要により見直しを行い、わかりやすくそして広く周知して欲しい。
I-80	値上げは、施設を使用する人は限られていて、利用しない人からすれば、不満が出てもおかしくは無い。最低賃金が上がっているなか、人件費は高くつく。施設費を市内と市外で料金設定をし、値上げするならば、年間多く利用してもらい努力が必要。ただの箱物で税金負担するなら市民が納得しないと思います。

③ 主に「公共施設」に関するご意見

Y-143	近場に適当な文化施設がない。
Y-170	{利用率を上げる対策も検討して下さい。}
Y-191	公共施設の使用料、手数料の料金改定(値上げ)だけを考えるのではなく、市所有の公共施設の中で、特に赤字施設についての縮小、又は民間委託等への検討をすべきではないか。
Y-293	テニスコートについて、希望者がたくさんいるのに実際にはコートが空いていてもつたいない。キャンセルがぎりぎりまで可能なのがまずい。半月位前には、確定としてコート代を振りこんでもらい直前3日のキャンセルは返金しない。さいたま市の公民館がただなのは本当ですか? どうして可能なのですか?
Y-311	・必要性の強弱により、施設の統廃合をすべき。・無駄な施設がないか、あるいは本当は必要なのに現在ないものはないか。
Y-313	ここに示されている施設は、私の自宅からは遠く、徒歩圏内で行ける所や、駅の近くに作っていただけるともっと利用できて、利用者も増えると思います。特に、私が住んでいる鶴ヶ島付近では、川越市の端ということもあり、充実していませんので、よろしくをお願いします。
Y-337	特に使用料に関して施設にもよりますが、運動施設トレーニングルーム等々使用したい人が利用できる状況でないような(常連が幅を巾をかかせている)施設も多々あります。交通整理もしっかりやってほしい。同じ料金を払っていますから。
Y-447	各公共施設が住居地から遠い為利用したことはないが近くの人と遠い人では感覚がちがうと思われる。手数料・使用料ともに維持管理の面は税金でまかなわれているので利便性も考慮してほしいものだ。
Y-448	料金見直しと同時に利用率の悪い施設の封鎖も考えの1つとして、施設本体その物の見直しも必要では?
I-16	安く運営できても魅力がなく一部の市民しか利用しない施設は必要はないと考える。利用者だけでなく、市民全体で多少のコストを負担し、幅広い層に対して魅力ある施設運営をしてほしい。税金で運営する以上、平日昼の利用など利用者が少ない時間帯の割引は歓迎するが、一部の市民(年齢など)の割引は公平性を欠くため不要と考える。

④ 主に「職員等」に関するご意見

Y-50	別にありません。市役所の皆さまはいつもいてねいに応待して下さいましてありがとうございます。
Y-99	使用料・手数料の見直した事により、誰か一個人が得をするようなことは、あってはいけません。特に、権力のある方!!
Y-178	やむを得ないと思ひます。市会議員他の歳費が高かすぎる(絶対に)。やだったら出なければ良い。ろくな仕事をしてないので
Y-226	すべての事ム処理で電子化が進んでいるので手数料は安くなって当然です。まず、市職員の定員、仕事の効率を考えて下さい。定刻間際の職員が仕事をしないでポーっとしている姿をよく見かけます。そちらの改革が先だと思います。
Y-490	人件費とか、事務処理経費とありますが、特に(市民課、公民館等)の窓口では、正規職員は奥に座ったままで、主な事務処理(窓口)を臨時職員が対応している。人手が足りないのではなく、臨時職員ありきの風景です。もっと職員は100%の仕事をして下さい。それが市役所職員の職務です。{一定の方針に基づきとありますが、一定の方針とは何んですか?}

⑤ 主に「このアンケート」に関するご意見

Y-5	今回の「使用料・手数料の見直しアンケート」に対し、「値上げ」を条件としての設問に疑問を感じました。必要経費や人手不足、サービス改善案は理解できますが、施設の利用状況、受付、窓口 etc での対応状況、広報の見直し等の改善結果としての必要な提案(アンケート)であれば、身近に感じられると思ひました。今後、更に前進されることを期待しております。
Y-7	アンケートの経費を削減していただきたい。
Y-216	「使用料」の見直し検討対象としている施設案はふだん利用する機会がほとんどないため、アンケートに対してなかなかイメージができませんでした。

Y-217	アンケートに答えての招待券 あまり1人で行く人数ないのでは?と思います。せめて2人分もしくは家族分が良いと思います。
Y-230	見直しについて市民の直接の考えをアンケートすることは大変良いことと思います。
Y-282	今回の質問は、現在の使用料や手数料の金額が、どのくらいの負担になっているのか個々の項目ごとに分からないので、まず明確にするべきである。できれば、他の市との比較もあればもっと良いと思います。
Y-288	すべての使用・手数料等、市民全体の方が使用する訳ではないので金額のアップは、いくらか全体でかかるか!等、細かく表示など説明が必要だと思います。
Y-322	使用料・手数料の明細を示さないと意見が言えない 決算額からでは大雑把すぎる故。
Y-397	見直しを検討しなければならなくなった理由が、書かれていないので回答もちょっと曖昧になりがちです。予算の配分を変えるとかはしないのですか?ゴミ袋の有料が近々他市であります、川越市は粗大ゴミ以外は大丈夫なようですし。この辺は恵まれて(?)いると思います。その辺のバランスが、よくわかりません。
Y-431	実際あまり利用しないので回答が分からないことが多かった。
I-79	経費がかさんでしまうが、基本方針の現状のデータも同封してもらえると考える際に参考にしやすい。あまり利用したことがないサービスに関してはそういった資料がないと考えづらい。

⑥ ①～⑤以外の「感想」など

Y-132	楽しく使わせて頂いています。ありがとうございます。
Y-148	正直なぜ私にこの用紙が届いた事が信じられません。
Y-454	遠くて不便この上ない。だからいつも上福岡を利用している。同じように税金を取るのはおかしい。※地名は(個人情報のため省略)です。路線バス、シャトルバスもない。利用支度でも病院も遠いです。生活圏は上福岡になりますが、今水門を建設していますが※新河岸川渡れる、自転車歩行できればいいのですが。
Y-470	いつも便利に利用させていただいています。ありがとうございます。
Y-496	施設など一度も利用した事がないのでよくわかりません。
Y-503	川越市好きです。
Y-547	以前住んでいた地域と比べ、川越市は税金が高い。(近い内に引越しを考えている。)