

令和7年12月15日

総務環境委員会資料

企画管理部

目次

【報告事項】

- 1 「富山市公の施設の使用料の適正化に関する基本方針」について
[行政経営課] …… 1 頁
- 2 「富山市カスタマーハラスメント対策基本方針」について
[職員課] …… 4 頁
- 3 ガラス美術館の開館時間見直しについて [ガラス美術館] …… 5 頁

1 「富山市公の施設の使用料の適正化に関する基本方針」 について

[行政経営課]

(1) 趣旨

公の施設の維持管理に必要となる財源を適切に確保するとともに、施設の利用者と非利用者の公平性を確保する観点から、「富山市公の施設の使用料の適正化に関する基本方針」を策定したものの。

(2) 基本方針の内容

① 見直しの対象範囲

一部の対象外施設を除き、原則として、既に使用料（利用料金の上限額を含む。）が設定されている全ての公の施設において使用料の見直しを実施する。

② 使用料の算定方法

使用料の算定方法は以下のとおりとする。

$$\text{使用料} = \text{原価} \times \text{受益者負担割合}$$

③ 原価の対象経費

原価の算定基礎となる対象経費は、次に掲げる施設の維持管理及び運営に係る費用（過去3か年の平均）とする。

対象経費：人件費、物件費（需用費、役務費、委託料、備品購入費等）、
指定管理業務に係る費用等

※ 使用料を除く財源（国、県支出金等）は、費用から控除する。

なお、次に掲げる費用については、原価の算定基礎には含めない。

- ・ 大規模修繕費（概ね50万円超）、災害復旧に要する臨時的経費、指定管理者が行う自主事業に要する費用等

④ 原価の計算

1人あたりの利用料金を徴収する「個人利用」と、一定時間の部屋等の貸出について料金を徴収する「スペース利用」について、次のとおり原価を計算する。

ア 個人利用（美術館、プール等）の原価計算

$$1 \text{人あたり原価} = \frac{\text{対象経費（3か年平均）}}{\text{年間施設利用者数}}$$

イ スペース利用（ホール、会議室等）の原価計算

$$1 \text{ 時間あたり原価} = \frac{\text{対象経費（3か年平均）}}{\text{年間施設利用可能時間}} \div \frac{\text{貸出対象総面積} \times \text{利用（室）面積}}$$

⑤ 受益者負担割合

施設の設置目的やその性質に応じて、次の2つの視点により、施設分類ごとに施設の利用者が原価を負担する割合（25～100%）を定めた「受益者負担割合」を設定する。

ア 必需性：市民が日常生活を営む上で欠かせない必需的施設か、サービスを必要とする特定の市民のみが受益を受ける選択的施設か。

イ 市場性：民間によるサービス提供可能性のある市場的施設か、行政が提供することで多数の市民に受益が及ぶ公共的施設か。

⑥ 激変緩和措置

基本方針に基づき算出した使用料が現行の使用料を大幅に上回る場合は、施設利用者への過度な負担とならないよう、激変緩和措置として現行使用料の1.5倍を改定上限とする。

※ 算定した改定料金が、市場価格や同種施設の使用料等と著しく乖離する場合には、必要に応じて個別の改定上限率を設定することも可能とする。

(3) 減免の考え方の明確化

使用料の減免措置については、真にやむを得ないものに限定するため、全庁的に減免割合等を統一する「共通減免」と、施設ごとに政策目的等に応じて設定する「政策的減免」に分けた上で、考え方を明確化している。

① 共通減免

共通減免基準で定める減免事由を適用する場合、対象の定義や減免割合は、次のとおり全施設共通のものとする。

⇒後援を理由とした減免は令和8年3月31日で廃止することとする。

○共通減免基準(令和8年4月1日から適用)

減免事由	対象の定義	減免割合 (上限)
主催	・市(教育委員会、公民館等を含む。以下同様。)が当該行事の企画及び運営を行うこと。 ・指定管理者が指定管理業務で使用する場合を含む。	100%
共催	・市が主催者の一員として当該行事の企画または運営に参加し、共同責任者として責任の一部を分担すること。 ・市が加入し、企画または運営に参加する実行委員会等を含む。	50%
後援	・市が当該行事の企画または運営に参加はしないが、その趣旨に賛同し、奨励の意を表すること。	0% (減免なし)

② 政策的減免

各施設において独自に減免対象を定める場合には、特例的措置として、施設の設置目的等に応じた減免規定(政策的減免)を設定できるものとする。

(減免対象の例：小中学生、高齢者等)

なお、新たに政策的減免を設ける場合には、減免の目的・政策的な効果等について十分な検討を行った上で減免規定を設定することとし、減免規定を設定した後も、監査で目的や効果が不明確と指摘される等、減免する意義が低下した場合には、施設ごとに適宜規定の見直しを行うこととする。

(4) 今後のスケジュール

年度	内容	時期等
R7	・「 <u>公の施設の使用料の適正化に関する基本方針</u> 」の策定	11月
	・減免規定(条例施行規則、要綱)の改正 ⇒「 <u>後援</u> 」による減免を廃止(令和8年4月1日施行)	12月
R8	・「 <u>共通減免基準</u> 」の適用開始	4月1日～
	・使用料改定案の検討(令和5～7年度の3か年実績で作成)	～10月
	・政策調整会議(使用料改定案の決定)	2月
R9	・条例改正案提出(使用料改定案)	9月
R10	・ <u>新使用料の適用開始</u>	4月1日～

2 「富山市カスタマーハラスメント対策基本方針」 について

[職員課]

(1) 趣旨

カスタマーハラスメントから職員を守り、行政サービスを適切に提供するため、「富山市カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定したものの。

なお、国では、令和7年6月にカスタマーハラスメント対策を講じることを事業主に義務化した「労働施策総合推進法等」の一部が改正され、令和8年10月に施行される予定。

(2) カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの。

(例 職員の人格を否定する言動や暴力、過度な要求、長時間対応の強要など業務に支障を及ぼす行為)

(3) 対応方針

ア 安易なカスタマーハラスメントの判断の禁止

イ 組織として毅然とした態度での対応

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士への相談など法的な対応を行う。

ウ 職員の相談体制の充実強化

庁内の各窓口にポスターを掲出し、カスタマーハラスメントの抑止を啓発する。

3 ガラス美術館の開館時間見直しについて

[ガラス美術館]

(1) 趣旨

ガラス美術館の開館時間について、平成27年の開館当初から通年で行っている金・土曜日の午後8時までの夜間延長措置（その他の曜日は午後6時までの開館）について、需要が高いとは言えない状況（※）が続いていることから、実需要に応じた開館時間に見直すもの。

（※）午後6時以降の観覧者数は、延長日の観覧者数全体の4%程度で推移している。

(2) 見直し内容（令和8年度からの開館時間）

下表のとおり、原則、午前9時30分から午後6時までの開館時間として統一する。

	現 行	見直し (令和8年4月1日から)
日～木曜日	午前9時30分～午後6時	午前9時30分～午後6時
金、土曜日	午前9時30分～ <u>午後8時</u>	午前9時30分～ <u>午後6時</u>

※館内施設（2階ロビー、カフェスペース等）を活用した夜間に行うべきイベントを開催する際には、必要に応じて開館延長することで、メリハリを付けた運用とするもの。

(3) その他参考

県内博物館、美術館の開館時間は、午後5時、午後6時までが一般的であり、一部の館（富山県美術館、富山県立山博物館等）で1、2日間の期間限定イベントとして夜間延長が実施されている。