



## 「令和5年度第3回県政アンケート調査」の結果をお知らせします

県政運営の参考とするため、下記のとおり県政アンケート調査を行いました。今後の施策検討の基礎資料として活用していきます。

### 1 調査方法等

調査地域：長野県全域

調査対象：県内在住の18歳以上の男女（民間調査会社が保有するモニターを活用）  
回答者1,000人

調査方法：インターネット

調査期間：令和5年11月29日（水）～令和5年12月4日（月）

### 2 調査内容

次の3項目について11問を設定

#### (1) 消費生活に関する意識について

「第3次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画」で掲げた施策の評価及び施策推進のため、消費者トラブルの相談窓口の認知度やエシカル消費の認知度等を調査

#### (2) 生活全般に関する満足度について

「しあわせ信州創造プラン3.0」推進のため、参考指標である県民の生活全般に関する満足度等を調査

#### (3) 県の行政サービスに対する満足度について

行財政改革推進のため、「長野県行政・財政改革方針2023」の参考指標である県の行政サービスに対する県民の満足度や行財政改革の取組の実感等を調査

### 3 調査結果

調査結果の詳細は、下記ホームページをご覧ください。

<https://www.pref.nagano.lg.jp/koho/kensei/koho/monitor/monitor.html>

確かな暮らしを守り、  
信州からゆたかな社会を創る

しあわせ信州創造プラン3.0

～大変革への挑戦「ゆたかな社会」を実現するために～

[長野県総合5か年計画推進中]

(問合せ先)

担当 企画振興部 広報・共創推進課 県民の声係  
北澤、新山

電話 026-235-7110 (直通)  
026-232-0111 (代表) 内線 2268

FAX 026-235-7026

E-mail koho@pref.nagano.lg.jp

## 「令和5年度 第3回県政アンケート調査」 調査結果(概要)

県政運営の参考とするため、下記のとおり県政アンケート調査を行いました。

### 1 調査方法

- (1) 調査地域 : 長野県全域
- (2) 調査対象 : 県内在住の18歳以上の男女(民間調査会社が保有するモニターを活用) 回答者1,000人
- (3) 調査方法 : インターネット
- (4) 調査期間 : 令和5年11月29日(水)～令和5年12月4日(月)

### 2 調査の目的・内容

次の3項目について11問を設定

- (1) 消費生活に関する意識について
- (2) 生活全般に関する満足度について
- (3) 県の行政サービスに対する満足度について

### 回答者の内訳

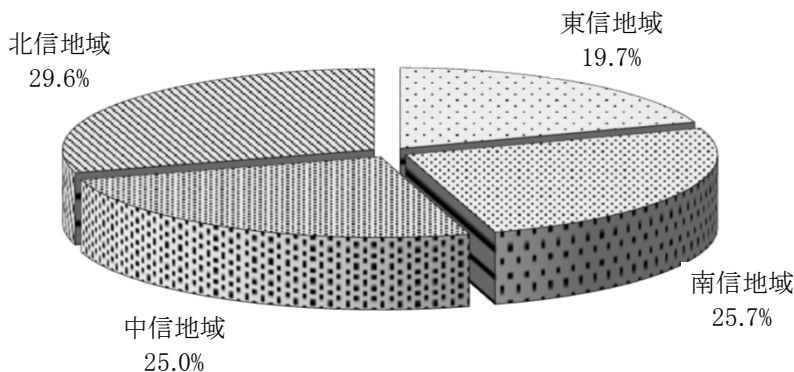
#### 【男女別と年代別】

	総数	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
総数	1000人	80人	185人	150人	218人	275人	92人
	100.0%	8.0%	18.5%	15.0%	21.8%	27.5%	9.2%
男性	501人	42人	96人	65人	121人	127人	50人
	50.1%	4.2%	9.6%	6.5%	12.1%	12.7%	5.0%
女性	499人	38人	89人	85人	97人	148人	42人
	49.9%	3.8%	8.9%	8.5%	9.7%	14.8%	4.2%

※ 割合(%)はすべて、総数(n=1000)に対する割合

#### 【地域別】

	総数	東信	南信	中信	北信
回答者数	1000人	197人	257人	250人	296人
	100.0%	19.7%	25.7%	25.0%	29.6%



# 1 消費生活に関する意識について

※( )内数値は、県政モニターアンケート調査の数値を参考として記載(問2・問3は令和3年度第2回、問4・問6は令和4年度第1回の県政モニターアンケート調査)

## 問1 消費者トラブルに関する相談先の存知

### ■「知らない」が4割超

①知らない	43.3 %
②警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)	35.2 %
③消費者ホットライン(電話番号188)	25.1 %
④お住いの市町村の相談窓口	24.6 %
⑤県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)	23.7 %
	(ほか複数回答)

## 問2 消費者トラブルの相談先

### ■「相談していない」が1割超

①トラブルにあった、あいさうになったことはない	59.0 %	(52.4 %)
②相談していない	15.8 %	( 7.7 %)
③警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)	7.6 %	( 8.9 %)
④県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)	7.3 %	(14.4 %)
⑤家族、親族、友達等身近な人	6.8 %	(17.1 %)
		(ほか複数回答)

(問2で「相談していない」を回答した方)

## 問3 消費者トラブルを相談しなかった理由

### ■「どこに相談していいか分からなかったから」が約4割

①どこに相談していいか分からなかったから	41.1 %	(29.4 %)
②自分で調べて解決できたから	21.5 %	(17.6 %)
③誰かに相談する程のことではないと思ったから	19.6 %	(17.6 %)
④解決は無理だと考え諦めたから	13.9 %	(20.6 %)
⑤相談窓口の受付時間内に相談するのが難しかったから	6.3 %	( 2.9 %)
		(ほか複数回答)

## 問4 エシカル消費の認知度

### ■「知らない」が6割超、「聞いたことがある」が3割弱、「意味を知っている」が約1割

①知らない	64.0 %	(56.8 %)
②聞いたことがある	27.4 %	(29.8 %)
③意味を知っている	8.6 %	(12.8 %)
		(単数回答)

## 問5 エシカル消費の意味を知ったきっかけ

■ 「インターネット上のコンテンツ」及び「テレビ、ラジオの番組」が約4割となっている。

①インターネット上のコンテンツ	39.5 %
②テレビ、ラジオの番組	38.4 %
③本や雑誌の記事	19.8 %
④行政機関の広報誌、ホームページ	14.0 %
⑤学校の授業	11.6 %
	(ほか複数回答)

## 問6 エシカル消費の実践状況

■ 「値段の安さだけでなく、長く使えるか、本当に必要かを重要視する」が4割弱、「地元産や伝統工芸品を選んだり、また地元商品で買い物をする」が約3割となっている。

①値段の安さだけでなく、長く使えるか、本当に必要かを重要視する	36.9 % (57.4 %)
②地元産や伝統工芸品を選んだり、また地元商店で買い物をする	29.7 % (58.2 %)
③同じ商品なら賞味（消費）期限が近付いているものから選ぶ	20.8 % (30.3 %)
④リサイクル商品、またリサイクル可能な商品を選ぶ	19.3 % (27.3 %)
⑤災害被災地や風評被害に遭っている地域の商品を選ぶ	11.4 % (20.0 %)
	(ほか複数回答)

## 2 生活全般に関する満足度について

### 問7 生活全般に関する満足度(生活満足度)

■5点が2割超(23.2%)で最多、次いで7点が約2割(18.8%)

平均は5.6点

① 0点 (全く満足していない)	4.0 %	⑦ 6点	15.7 %
② 1点	1.7 %	⑧ 7点	18.8 %
③ 2点	3.7 %	⑨ 8点	13.1 %
④ 3点	8.5 %	⑩ 9点	2.0 %
⑤ 4点	6.2 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	3.1 %
⑥ 5点	23.2 %		(単数回答)

### 問8 生活に関係するさまざまな分野における満足度

#### 1 家計と資産(収入や資産、借金など)

■5点が2割超(24.6%)で最多、次いで3点が約1割(12%)

平均は4.8点

① 0点 (全く満足していない)	7.4 %	⑦ 6点	11.1 %
② 1点	3.3 %	⑧ 7点	11.0 %
③ 2点	8.4 %	⑨ 8点	9.3 %
④ 3点	12.0 %	⑩ 9点	2.3 %
⑤ 4点	8.1 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	2.5 %
⑥ 5点	24.6 %		(単数回答)

#### 2 雇用環境と賃金(給料の額、就業形態、労働環境など)

■5点が2割超(26%)で最多、次いで3点が1割超(12.8%)

平均は4.4点

① 0点 (全く満足していない)	8.4 %	⑦ 6点	10.3 %
② 1点	5.5 %	⑧ 7点	7.7 %
③ 2点	8.3 %	⑨ 8点	6.5 %
④ 3点	12.8 %	⑩ 9点	0.9 %
⑤ 4点	11.0 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	2.6 %
⑥ 5点	26.0 %		(単数回答)

#### 3 住宅(住宅の快適性、安全性、家賃・住宅費など)

■5点が2割超(23.1%)で最多、次いで7点が1割超(14.5%)

平均は5.4点

① 0点 (全く満足していない)	3.9 %	⑦ 6点	13.1 %
② 1点	2.2 %	⑧ 7点	14.5 %
③ 2点	6.2 %	⑨ 8点	12.0 %
④ 3点	7.9 %	⑩ 9点	3.7 %
⑤ 4点	9.1 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	4.3 %
⑥ 5点	23.1 %		(単数回答)

## 問8 生活に関係するさまざまな分野における満足度

### 4 仕事と生活(ワークライフバランス(労働時間、家事や育児時間、自由に使える時間など))

■5点が3割弱(26.8%)で最多、次いで6点が1割超(13.4%)

平均は5.2点

① 0点 (全く満足していない)	6.1 %	⑦ 6点	13.4 %
② 1点	2.7 %	⑧ 7点	9.9 %
③ 2点	4.9 %	⑨ 8点	10.9 %
④ 3点	8.7 %	⑩ 9点	4.1 %
⑤ 4点	9.0 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	3.5 %
⑥ 5点	26.8 %		(単数回答)

### 5 健康状態

■5点が2割超(24.7%)で最多、次いで6点が1割超(14.3%)

平均は5.5点

① 0点 (全く満足していない)	3.8 %	⑦ 6点	14.3 %
② 1点	1.5 %	⑧ 7点	14.0 %
③ 2点	4.1 %	⑨ 8点	13.0 %
④ 3点	9.4 %	⑩ 9点	5.1 %
⑤ 4点	7.0 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	3.1 %
⑥ 5点	24.7 %		(単数回答)

### 6 あなたご自身の教育環境・教育水準(社会人の学び直しや生涯学習などの環境を含む)

■5点が4割弱(36.7%)で最多、次いで7点が1割超(13.0%)

平均は5.2点

① 0点 (全く満足していない)	4.5 %	⑦ 6点	11.7 %
② 1点	1.7 %	⑧ 7点	13.0 %
③ 2点	4.4 %	⑨ 8点	8.2 %
④ 3点	7.7 %	⑩ 9点	2.6 %
⑤ 4点	7.1 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	2.4 %
⑥ 5点	36.7 %		(単数回答)

### 7 交友関係やコミュニティなど社会とのつながり

■5点が約3割(28.1%)で最多、次いで7点が1割超(13.2%)

平均は5点

① 0点 (全く満足していない)	4.9 %	⑦ 6点	12.8 %
② 1点	3.0 %	⑧ 7点	13.2 %
③ 2点	4.9 %	⑨ 8点	9.3 %
④ 3点	10.4 %	⑩ 9点	1.9 %
⑤ 4点	9.5 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	2.0 %
⑥ 5点	28.1 %		(単数回答)

### 8 生活を取り巻く空気や水などの自然環境

■8点、7点、5点が約2割

平均は6.4点

① 0点 (全く満足していない)	2.5 %	⑦ 6点	13.7 %
② 1点	0.8 %	⑧ 7点	19.3 %
③ 2点	2.4 %	⑨ 8点	19.4 %
④ 3点	5.2 %	⑩ 9点	9.0 %
⑤ 4点	3.7 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	6.0 %
⑥ 5点	18.0 %		(単数回答)

## 問8 生活に関係するさまざまな分野における満足度

### 9 身の回りの安全(自然災害、交通事故、犯罪被害など)

■5点が2割超(24.3%)で最多、次いで7点が約2割(17.9%)

平均は6.1点

① 0点 (全く満足していない)	1.9 %	⑦ 6点	14.0 %
② 1点	1.0 %	⑧ 7点	17.9 %
③ 2点	2.2 %	⑨ 8点	16.1 %
④ 3点	5.3 %	⑩ 9点	6.7 %
⑤ 4点	6.4 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	4.2 %
⑥ 5点	24.3 %		(単数回答)

### 10 子育てのしやすさ

■5点が約4割(37.9%)で最多、次いで7点が約1割(11.3%)

平均は5.1点

① 0点 (全く満足していない)	7.2 %	⑦ 6点	10.8 %
② 1点	1.7 %	⑧ 7点	11.3 %
③ 2点	4.7 %	⑨ 8点	10.0 %
④ 3点	5.5 %	⑩ 9点	2.0 %
⑤ 4点	6.1 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	2.8 %
⑥ 5点	37.9 %		(単数回答)

### 11 介護のしやすさ・されやすさ

■5点が約4割(39%)で最多、次いで4点が約1割(10.3%)

平均は4.6点

① 0点 (全く満足していない)	6.8 %	⑦ 6点	9.3 %
② 1点	2.6 %	⑧ 7点	9.2 %
③ 2点	6.1 %	⑨ 8点	4.8 %
④ 3点	9.0 %	⑩ 9点	1.0 %
⑤ 4点	10.3 %	⑪ 10点 (非常に満足している)	1.9 %
⑥ 5点	39.0 %		(単数回答)

### 3 県の行政サービスに対する満足度について

#### 問9 県の行っている行政サービス全般についての満足度

■ 「満足」「やや満足」が全体の2割超

① 満足	3.1 %
② やや満足	21.9 %
③ どちらともいえない	56.2 %
④ やや不満	12.4 %
⑤ 不満	6.4 %
(単数回答)	

#### 問10 県が取り組んでいる行財政改革の取組の進み具合について

##### 1 共創の推進(県民、NPO、企業など多様な主体との共創の推進)

■ 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約1割

① かなり進んでいる	0.6 %
② それなりに進んでいる	9.0 %
③ どちらともいえない	64.6 %
④ あまり進んでいない	20.6 %
⑤ まったく進んでいない	5.2 %
(単数回答)	

##### 2 対話型の行政運営の推進(施策の企画立案や事業実施における県民や関係者の意見の把握と県政への反映)

■ 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約1割

■ 「まったく進んでいない」、「あまり進んでいない」が約3割

① かなり進んでいる	0.7 %
② それなりに進んでいる	10.1 %
③ どちらともいえない	57.6 %
④ あまり進んでいない	24.7 %
⑤ まったく進んでいない	6.9 %
(単数回答)	

##### 3 市町村等との連携推進(災害対応、観光振興など広域的課題における国、他県、市町村等との連携)

■ 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約2割

① かなり進んでいる	0.8 %
② それなりに進んでいる	17.0 %
③ どちらともいえない	56.7 %
④ あまり進んでいない	19.8 %
⑤ まったく進んでいない	5.7 %
(単数回答)	

##### 4 人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上

■ 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約1割

■ 「まったく進んでいない」、「あまり進んでいない」が4割超

① かなり進んでいる	0.6 %
② それなりに進んでいる	8.4 %
③ どちらともいえない	47.6 %
④ あまり進んでいない	32.5 %
⑤ まったく進んでいない	10.9 %
(単数回答)	



## 問10 県が取り組んでいる行財政改革の取組の進み具合について

5 ファシリティマネジメントの推進(県有財産の総量縮小・有効活用、県有施設の長寿命化、省エネルギー化などによる維持管理の適正化)

- 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約1割
- 「まったく進んでいない」、「あまり進んでいない」が約3割

① かなり進んでいる	1.0 %
② それなりに進んでいる	8.4 %
③ どちらともいえない	59.4 %
④ あまり進んでいない	25.0 %
⑤ まったく進んでいない	6.2 %
(単数回答)	

6 持続可能な財政運営(税收・新たな歳入の確保、重要施策・課題への予算の重点化、行政コストの公表など財政の「見える化」)

- 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約1割
- 「まったく進んでいない」、「あまり進んでいない」が3割超

① かなり進んでいる	0.6 %
② それなりに進んでいる	9.6 %
③ どちらともいえない	54.6 %
④ あまり進んでいない	26.9 %
⑤ まったく進んでいない	8.3 %
(単数回答)	

7 客観的な根拠(データ)に基づく政策立案(EBPM)の推進、県が保有する統計データの公開(オープンデータ化)

- 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約1割

① かなり進んでいる	0.8 %
② それなりに進んでいる	7.8 %
③ どちらともいえない	63.3 %
④ あまり進んでいない	21.6 %
⑤ まったく進んでいない	6.5 %
(単数回答)	

8 広報・情報発信の充実(SNSやチャットを活用した様々な媒体による県行政の取組や長野県の魅力の効果的な発信、見やすくわかりやすいホームページづくり)

- 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が約2割

① かなり進んでいる	1.3 %
② それなりに進んでいる	18.8 %
③ どちらともいえない	53.6 %
④ あまり進んでいない	20.7 %
⑤ まったく進んでいない	5.6 %
(単数回答)	

9 行政手続のデジタル化、業務プロセスの見直し、ICTツールの活用など県の業務効率化

- 「かなり進んでいる」、「それなりに進んでいる」が1割超
- 「まったく進んでいない」、「あまり進んでいない」が約3割

① かなり進んでいる	1.0 %
② それなりに進んでいる	12.5 %
③ どちらともいえない	55.6 %
④ あまり進んでいない	23.9 %
⑤ まったく進んでいない	7.0 %
(単数回答)	

## 問11 現在の取組のうち、今後も重点的に取り組むべきだと思うもの

■ 今後も重点的に取り組むべきだと思うものとして、「人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上」が最も多く回答され、(46.1%)、次いで、「持続可能な財政運営」(40.5%)、「市町村等との連携推進」(33.7%)と続いた。

・ 人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上	46.1 %
・ 持続可能な財政運営（税金・新たな歳入の確保、重要施策・課題への予算の重点化、行政コストの公表など財政の「見える化」）	40.5 %
・ 市町村等との連携推進（災害対応、観光振興など広域的課題における国、他県、市町村等との連携）	33.7 %
・ 行政手続のデジタル化、業務プロセスの見直し、ICTツールの活用など県の業務効率化	24.8 %
・ 広報・情報発信の充実（SNSやチャットを活用した様々な媒体による県行政の取組や長野県の魅力の効果的な発信、見やすくわかりやすいホームページづくり）	17.5 %
・ 対話型の行政運営の推進（施策の企画立案や事業実施における県民や関係者の意見の把握と県政への反映）	14.9 %
・ ファシリティマネジメントの推進（県有財産の総量縮小・有効活用、県有施設の長寿命化、省エネルギー化などによる維持管理の適正化）	13.7 %
・ 共創の推進（県民、NPO、企業など多様な主体との共創の推進）	12.9 %
・ 客観的な根拠（データ）に基づく政策立案（EBPM）の推進、県が保有する統計データの公開（オープンデータ化）	10.1 %
・ その他	3.1 %

(複数回答)

## 調査結果を踏まえた今後の対応

### 1 消費生活に関する意識について

(問い合わせ先：くらし安全・消費生活課 電話 026-235-7286)

#### (問1) 消費者トラブルに関する相談先の存知

##### 結果の分析

「知らない」が43.3%と最も多く、知っている相談先は、「警察」が35.2%、「消費者ホットライン」が25.1%、「お住いの市町村の相談窓口」が24.6%、「県の消費生活センター」が23.7%となっている。

#### (問2) 消費者トラブルの相談先

##### 結果の分析

「トラブルにあった、あいさうになったことはない」が約6割いたが、トラブルにあった人の相談先は、「警察」が7.6%と最も多く、「県の消費生活センター」が7.3%、「家族、親族、友達等身近な人」が6.8%と続いている。また、「相談していない」は15.8%となり、令和3年度に実施した県政モニターアンケート調査結果(7.7%)と比較して、約2倍となった。

#### (問3) 消費者トラブルを相談しなかった理由

##### 結果の分析

「どこに相談していいか分からなかったから」が41.1%と最も多く、令和3年度に実施した県政モニターアンケート調査結果(29.4%)と比較して、10ポイント以上増加した。続いて、「自分で調べて解決できたから」が21.5%、「誰かに相談する程のことではないと思ったから」が19.6%である一方、「解決は無理だと考え諦めたから」が13.9%となった。

#### (問4) エシカル消費の認知度

##### 結果の分析

最も多い回答である「エシカル消費を知らない」は64.0%となった。「エシカル消費を聞いたことがある」は27.4%、「エシカル消費の意味を知っている」は8.6%となり、これらを合わせた認知度は36.0%と、令和4年度に実施した県政モニターアンケート調査(42.6%)と比較して、下回る結果となった。(全国29.3%※)

また、年代別の認知度を比較すると、18歳～20代が47.4%と最も高く、50代が32.5%と最も低い。

※消費者庁 令和5年度第3回消費生活意識調査

#### (問5) エシカル消費の意味を知ったきっかけ

##### 結果の分析

「インターネット上のコンテンツ」が39.5%、「テレビ、ラジオの番組」が38.4%となっており、次に「本や雑誌の記事」は19.8%となり、インターネット、テレビ等のメディアが主な情報源となっていると考えられる。

#### (問6) エシカル消費の実践状況

##### 結果の分析

「値段の安さだけでなく、長く使えるか、本当に必要かを重要視する」が36.9%(57.4%)※、「地元産や伝統工芸品を選んだり、また地元商店で買い物をする」が29.7%(58.2%)となり、実践している割合は全ての選択肢で令和4年度に実施した県政モニターアンケート調査と比較して下回る結果となった。一方で、「特に実践していない」が39.1%(12.8%)となった。

なお、新しく追加した選択肢としては、「エコマーク等の環境ラベルの付いた商品を選ぶ」が10.7%、「寄付付き商品を購入する」が4.4%となった。

※( )内は令和4年度県政モニターアンケート調査結果

消費者トラブル（問1から問3）について、「トラブルにあった、あいさうになったことはない」が約6割いた一方で、消費者トラブルに関する相談先を知らない人が4割超、どこに相談していいか分からなかった人も約4割となった。

消費者がトラブルにあった時に、どこに相談していいか分からない事がないように、様々な広告媒体を活用するとともに、市町村等と連携し、相談窓口の周知を図っていく。また、トラブルにあわない「自立した消費者」になっていただくために、消費者大学をはじめ、出前講座など、消費者教育についても取り組んでいく。

エシカル消費（問4から問6）について、「エシカル消費」の意味を知っている人の割合は、令和4年度の県政モニターアンケート調査同様に約1割に留まり、認知度向上に向けた一層の取組の強化が求められる。

エシカル消費の意味を知ったきっかけとしては、「インターネット上のコンテンツ」及び「テレビ、ラジオの番組」がいずれも約4割と最も多く、様々な広告媒体を活用した啓発活動が必要であると考えられる。

また、取り組みやすい身近なエシカル消費を消費者へ情報発信するとともに、単に「エシカル消費」という言葉を知ってもらうだけでなく、買い物を通じてエシカル消費を実践してもらうことが重要であることから、買い物時にエシカルな商品を分かりやすく表示する取組を事業者と連携して進める。

引き続き、県政出前講座、消費者大学の講座や県の各事業とエシカル消費を結びつける部局間連携等により、県民の皆様が直接エシカル消費を学び、商品の背景にあるストーリーに共感して買い物をしていただくような、エシカル消費を実践する機会を増やすように努める。

## 調査結果を踏まえた今後の対応

### 2 生活全般に関する満足度について

(問い合わせ先：総合政策課 電話 026-235-7014)

#### (問7) 生活全般に関する満足度 (生活満足度)

##### 結果の分析

生活全般に関する満足度 (0点から10点の11段階で評価) を見ると、平均は5.6点であり、「0～4点」(＝不満足層) が24.1%、「6～10点」(＝満足層) が52.7%となった。

年代別に平均値をみると、18歳～20代が5.7と比較的高いものの、30代で5.1と最も低くなり、70歳以上が6.4と最も高い。全国での調査(内閣府-満足度・生活の質に関する調査)同様、30代で低下し、年代が上がるにつれ上昇する傾向が本調査においても確認できた。引き続き年代ごと生活満足度の推移を把握していく必要がある。

#### (問8) 生活に関係する様々な分野における満足度

##### 結果の分析

生活に関連するさまざまな分野(11分野)の満足度の平均値をみると、上位は「自然環境」6.4、「身の回りの安全」6.1、「健康状態」5.5となった。

一方、下位は「雇用環境と賃金」4.4、「介護のしやすさ・されやすさ」4.6、「家計と資産」4.8となった。

#### 今後の対応

長野県総合5か年計画「しあわせ信州創造プラン3.0」では、施策の進捗状況を測る達成目標に加え、県民の生活全般に関する主観的な満足度(生活満足度)を参考指標として把握し、政策運営に生かしていくこととしている。

計画の初年度に当たる今回の調査結果をもとに、主観的なデータの経年変化を把握・分析することにより、総合5か年計画の達成目標と合わせて、多面的に現状把握を行いながら政策づくりに取り組んでいく。

## 調査結果を踏まえた今後の対応

### 3 県の行政サービスに対する満足度について

(問い合わせ先：コンプライアンス・行政経営課 電話 026-235-7029)

#### (問9) 県の行っている行政サービス全般についての満足度

##### 結果の分析

全体では、満足層（「満足」、「やや満足」）が25.0%、不満足層（「不満」、「やや不満」）が18.8%と満足層が不満足層を上回っており、4人に1人の割合で、県民が県の行政サービス全般に満足していることがうかがえる。

年代別では、18歳～20代、70歳以上の満足層が高く、40代～60代では全体の満足層（25.0%）より低かった。

また、どの年代も「どちらともいえない」と回答した人の割合が最も高かった（40.0%～64.7%）。

#### (問10) 県が取り組んでいる行財政改革の取組の進み具合について

##### 結果の分析

「かなり進んでいる」「それなりに進んでいる」と回答したのは、割合が高い順に「8 広報・情報発信の充実（20.1%）」、「3 市町村等との連携推進（17.8%）」、「9 行政手続のデジタル化、業務プロセスの見直し、ICTツールの活用など県の業務効率化（13.5%）」だった。

「まったく進んでいない」「あまり進んでいない」と回答したのは、割合が高い順に「4 人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上（43.4%）」、「6 持続可能な財政運営（35.2%）」、「2 対話型の行政運営の推進（31.6%）」だった。

広報・情報発信の充実が進んでいると感じている一方、効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上や持続可能な財政運営について、取組が進んでいないと感じていることが明らかになった。

#### (問11) 現在の取組のうち、今後も重点的に取り組むべきだと思うもの

##### 結果の分析

今後も重点的に取り組んでいくべきだと思うものとしては、「人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制の構築、県職員の能力・資質向上」が最も多く回答され（46.1%）、次いで、「持続可能な財政運営」（40.5%）、「市町村等との連携推進」（33.7%）となった。

問10と同様、人口減少時代を踏まえ、効率的な組織・職員体制の構築による行政の効率化と行政サービスが持続的に提供できる財政運営、市町村等との更なる連携推進、これらを担う県職員の能力・資質の向上が必要とされていることがうかがえる。

#### 今後の対応

調査を踏まえ、人口減少時代を見据えた効率的な組織・職員体制や持続可能な財政運営など持続可能な行財政基盤の構築を一層進めていくとともに、県行政を担う県職員の能力・資質の向上に努め、行政サービスの質の向上を図っていく。

また、問10で、広報・情報発信の充実が進んでいると感じている一方、問9や問10において「どちらともいえない」との回答割合が高かったことから、県民に対して県の行財政改革の取組の情報が十分に届いていないことが推測されるため、より一層、分かりやすい情報発信に努めていく。