

## 「将来の公共サービスのあり方に関する世論調査」の概要

平成28年3月  
内閣府政府広報室

調査対象	全国20歳以上の日本国籍を有する者 3,000人 有効回収数 1,727人（回収率 57.6%）
調査時期	平成28年1月14日～1月24日（調査員による個別面接聴取）
調査目的	将来の公共サービスのあり方に関する国民の意識を調査し、今後の施策の参考とする。
調査項目	身近な公共サービスの評価について 公共サービスのあり方について 社会保障分野のあり方について 国や地方の経済・財政について
調査実績	「人口、経済社会等の日本の将来像に関する世論調査」（平成26年8月調査） 「社会意識に関する世論調査」（平成23年1月、平成22年1月、平成21年1月、平成20年2月調査） 「公共サービスの改革に関する特別世論調査」（平成18年8月調査） 「規制改革・民間開放に関する特別世論調査」（平成17年10月調査）

（平成18年度の調査から、調査対象者に調査主体が「内閣府」であることを提示した上で実施。）

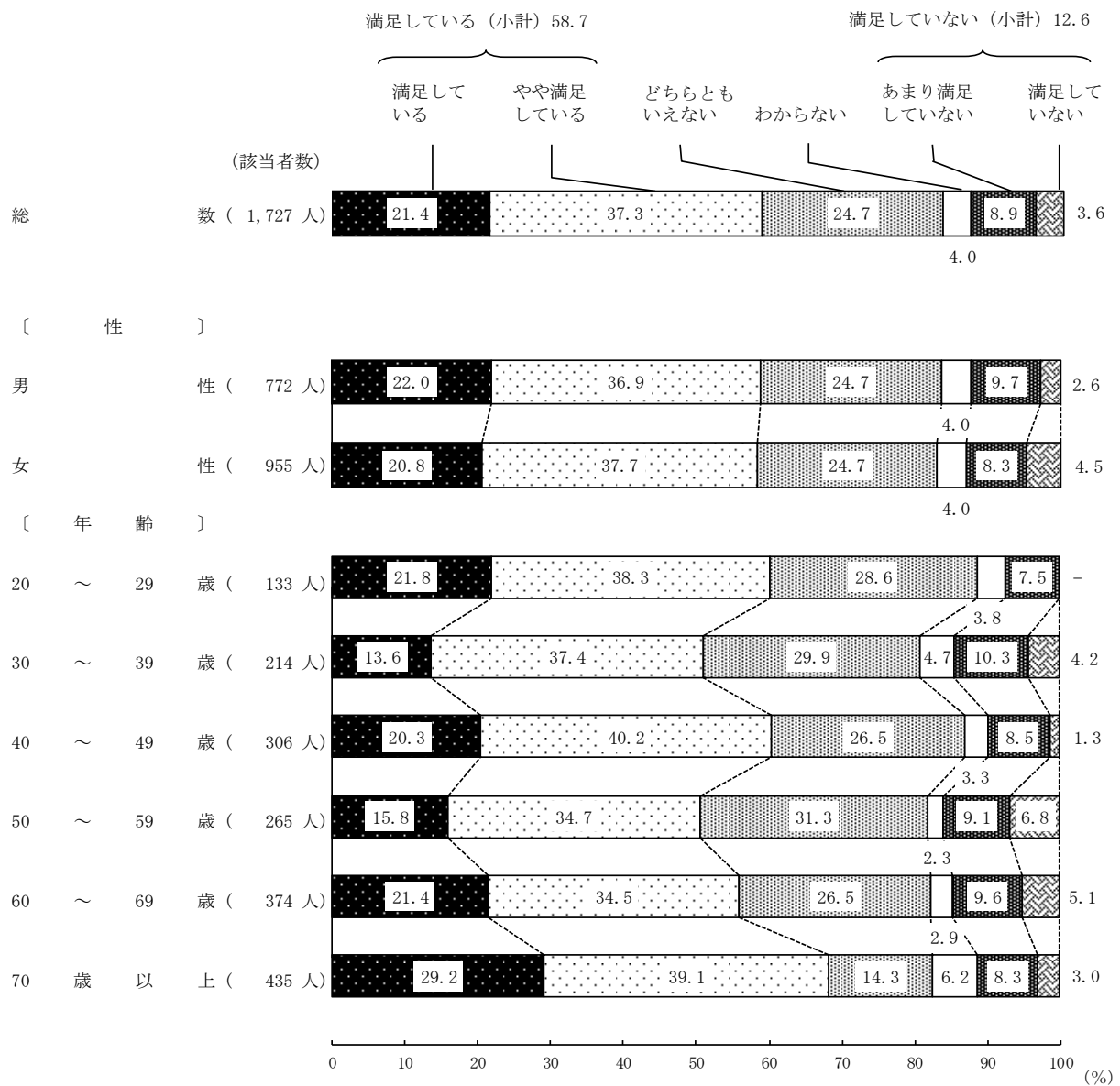
※ 本資料では、過去の調査結果との比較において、統計学的に有意差（信頼度95%）が認められる回答については、「(増)」または「(減)」と記載している。

# 1 身近な公共サービスの評価について

## (1) 公共サービスの満足度

問1 あなたは、お住まいの地域の公共サービスに全体として満足していますか。この中から1つだけお答えください。

		平成 28 年 1 月
・満足している (小計)		58.7%
・満足している		21.4%
・やや満足している		37.3%
・どちらともいえない		24.7%
・満足していない (小計)		12.6%
・あまり満足していない		8.9%
・満足していない		3.6%



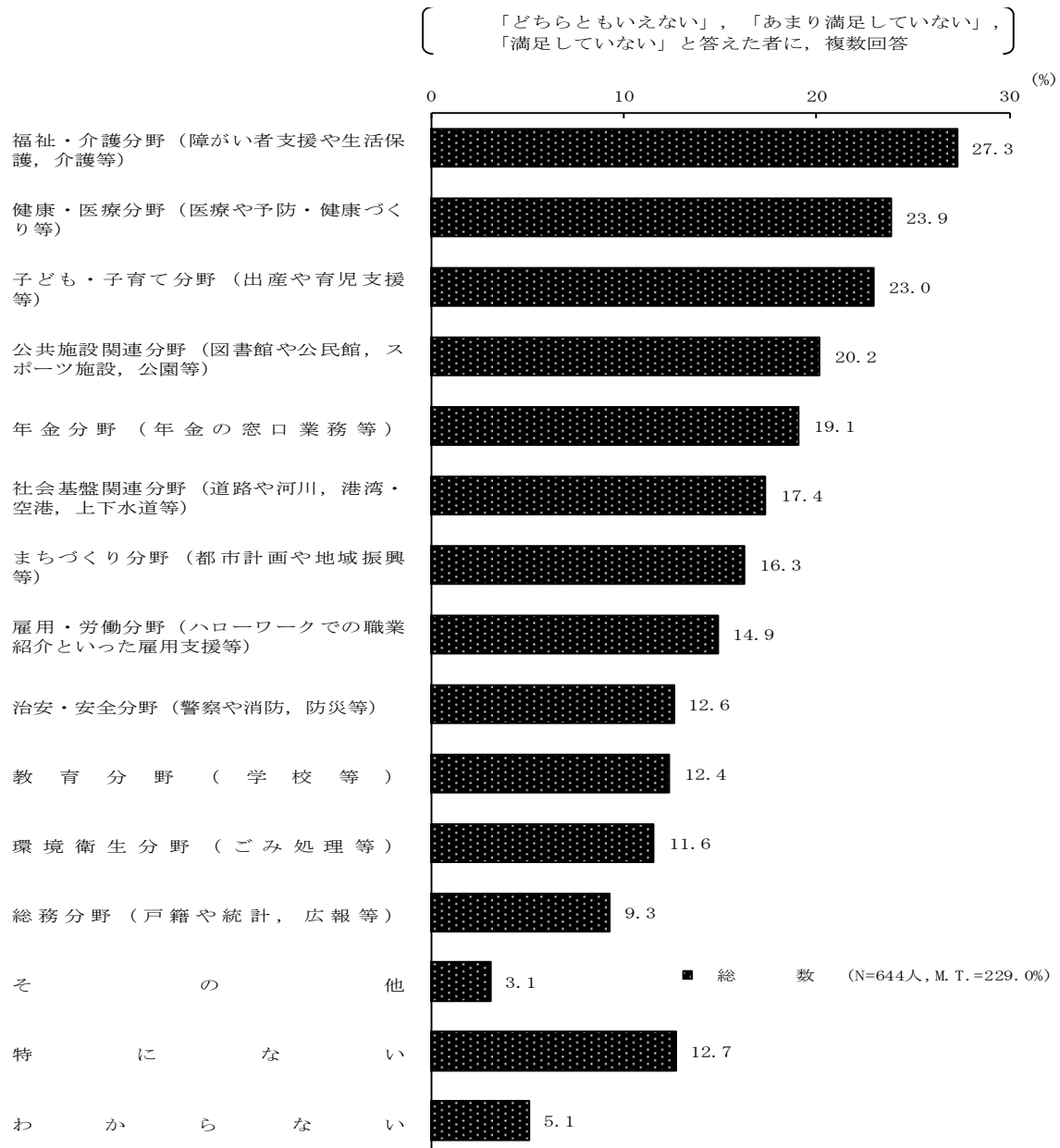
ア 公共サービスの満足していない分野

更問1（問1で「どちらともいえない」、「あまり満足していない」、「満足していない」と答えた方（644人）に）

あなたは、どのような分野の公共サービスに満足していませんか。この中からいくつでもあげてください。（複数回答）

（上位4項目）  
平成28年1月

- ・福祉・介護分野（障がい者支援や生活保護、介護等） 27.3%
- ・健康・医療分野（医療や予防・健康づくり等） 23.9%
- ・子ども・子育て分野（出産や育児支援等） 23.0%
- ・公共施設関連分野（図書館や公民館、スポーツ施設、公園等） 20.2%
  
- ・特にない 12.7%

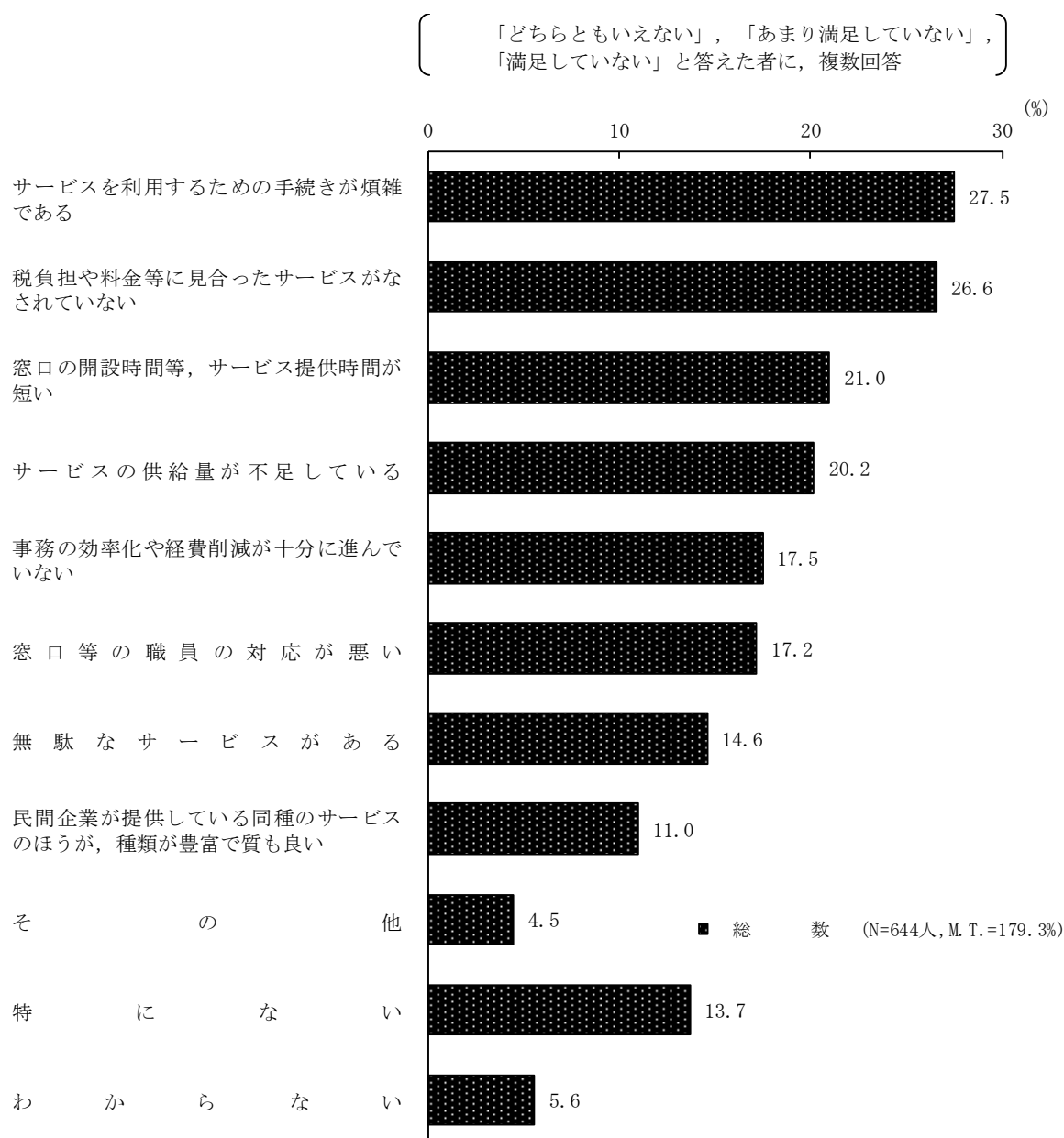


## イ 公共サービスの満足していない点

更問2（問1で「どちらともいえない」、「あまり満足していない」、「満足していない」と答えた方（644人）に）  
 あなたは、現在の公共サービスのどのような点に満足していませんか。この中からいくつかもあげてください。（複数回答）

（上位4項目）  
 平成28年1月

- ・ サービスを利用するための手続きが煩雑である 27.5%
- ・ 税負担や料金等に見合ったサービスがなされていない 26.6%
- ・ 窓口の開設時間等、サービス提供時間が短い 21.0%
- ・ サービスの提供量が不足している 20.2%
  
- ・ 特にない 13.7%

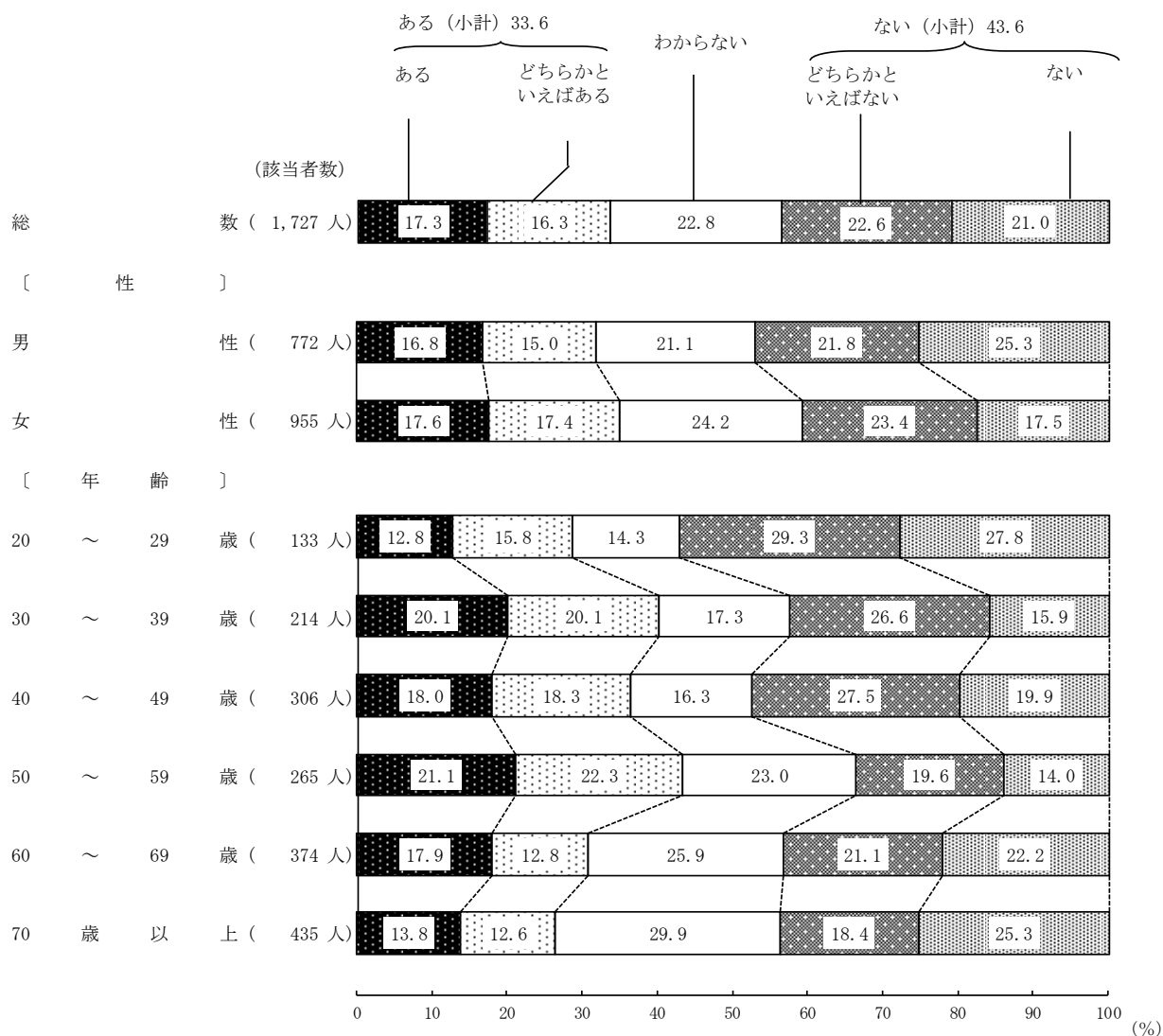


(2) 公共サービスの地域差の有無

問2 あなたは、お住まいの地域の公共サービスの水準について、近隣の地域との間で差異があると思いますか。この中から1つだけお答えください。

平成 28 年 1 月

・ある (小計)	33.6%
・ある	17.3%
・どちらかといえばある	16.3%
・ない (小計)	43.6%
・どちらかといえはない	22.6%
・ない	21.0%
・わからない	22.8%



## ア 公共サービスの地域差がある分野

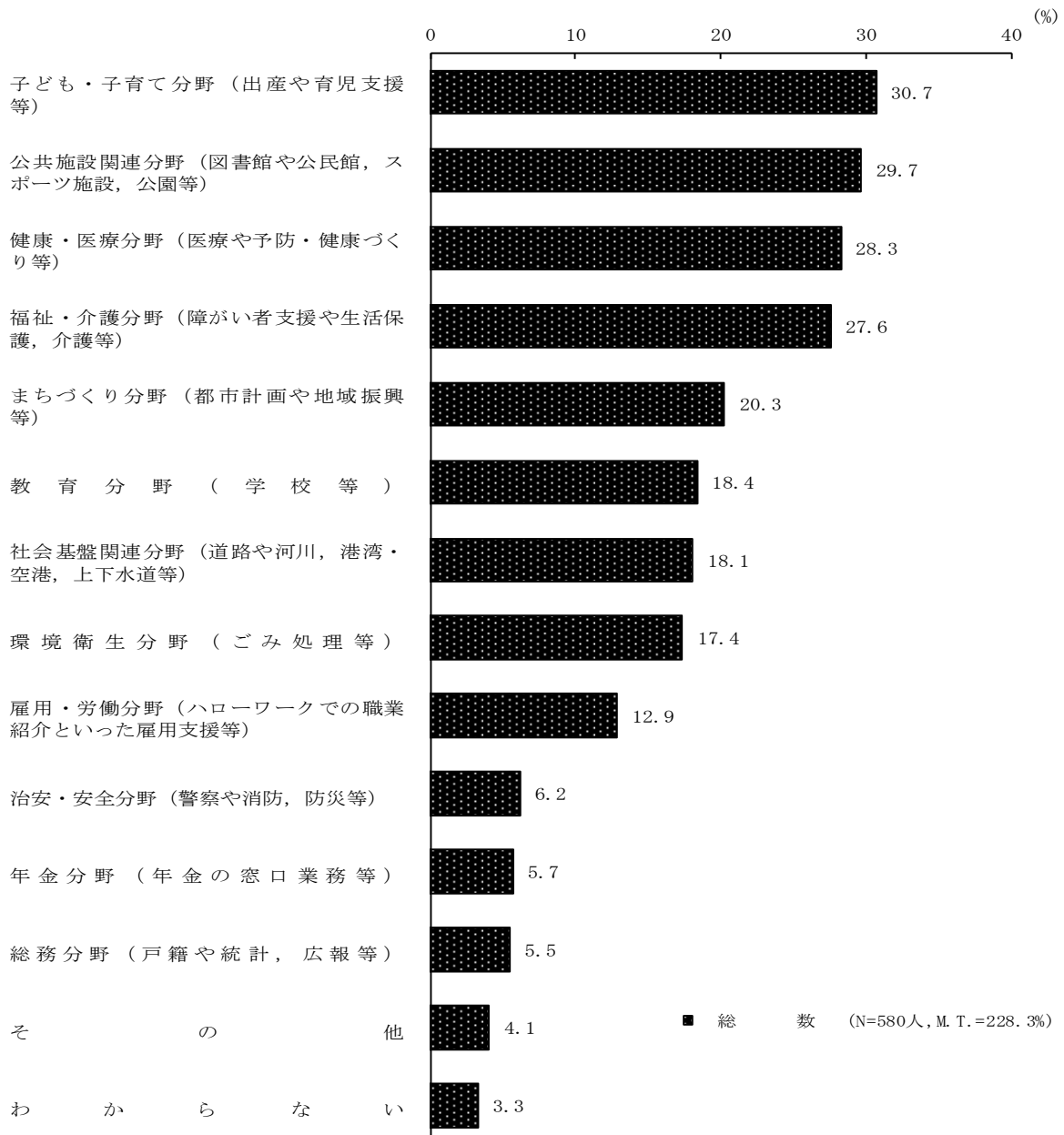
更問 1（問 2 で「ある」、「どちらかといえばある」と答えた方（580 人）に）

あなたは、お住まいの地域の公共サービスの水準について、近隣の地域との間で差異があると思うのは、どのような分野ですか。この中からいくつでもあげてください。（複数回答）

（上位 4 項目）  
平成 28 年 1 月

- ・子ども・子育て分野（出産や育児支援等） 30.7%
- ・公共施設関連分野（図書館や公民館、スポーツ施設、公園等） 29.7%
- ・健康・医療分野（医療や予防・健康づくり等） 28.3%
- ・福祉・介護分野（障がい者支援や生活保護、介護等） 27.6%

（「ある」、「どちらかといえばある」と答えた者に、複数回答）



## イ 公共サービスの地域差がある点

更問2（問2で「ある」、「どちらかといえばある」と答えた方（580人）に）

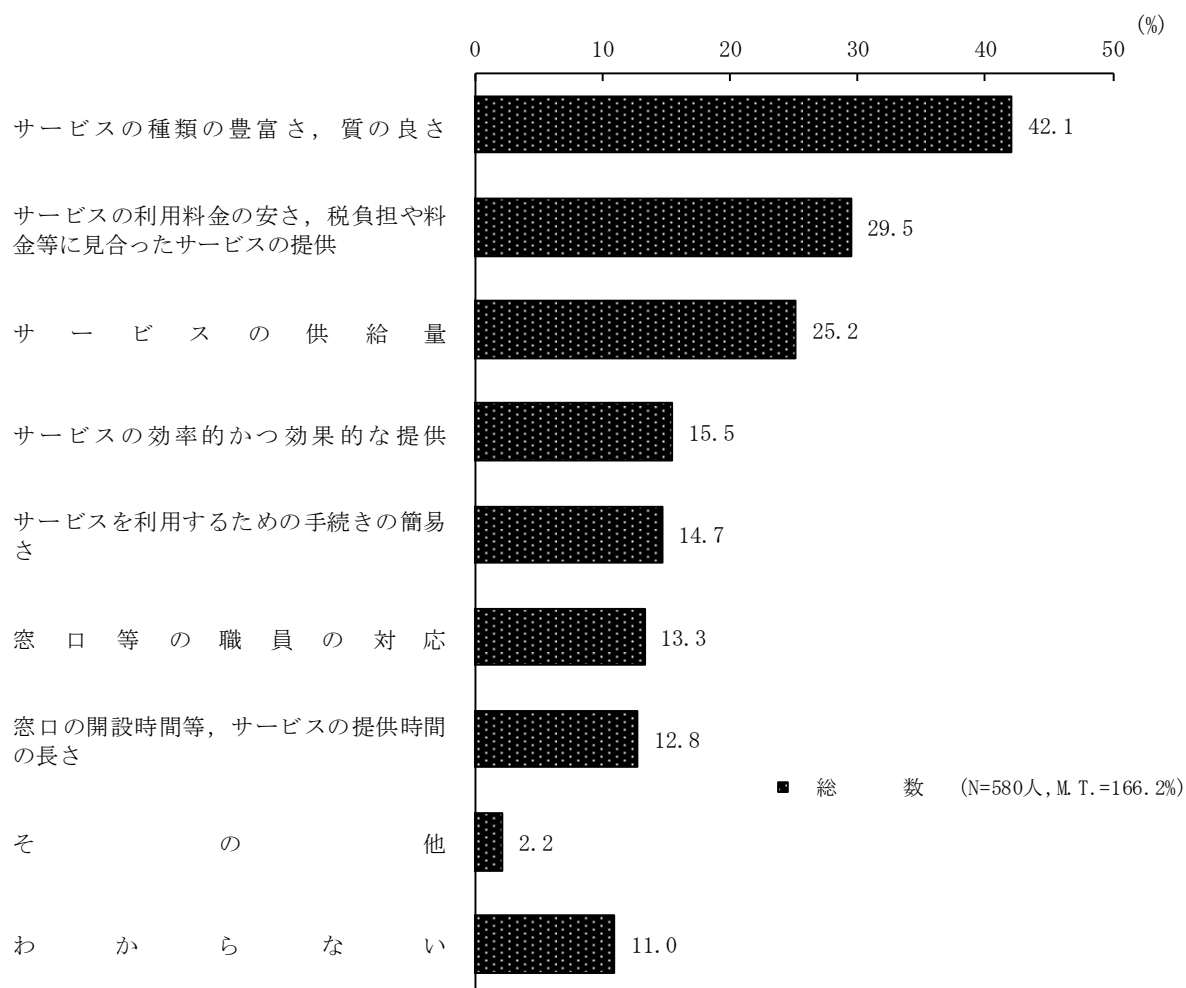
あなたは、お住まいの地域の公共サービスの水準について、近隣の地域との間で差異があると思うのは、どのような点ですか。この中からいくつでもあげてください。  
（複数回答）

（上位3項目）

平成28年1月

- ・サービスの種類の豊富さ、質の良さ 42.1%
- ・サービスの利用料金の安さ、税負担や料金等に見合ったサービスの提供 29.5%
- ・サービスの供給量 25.2%
  
- ・わからない 11.0%

（「ある」、「どちらかといえばある」と答えた者に、複数回答）



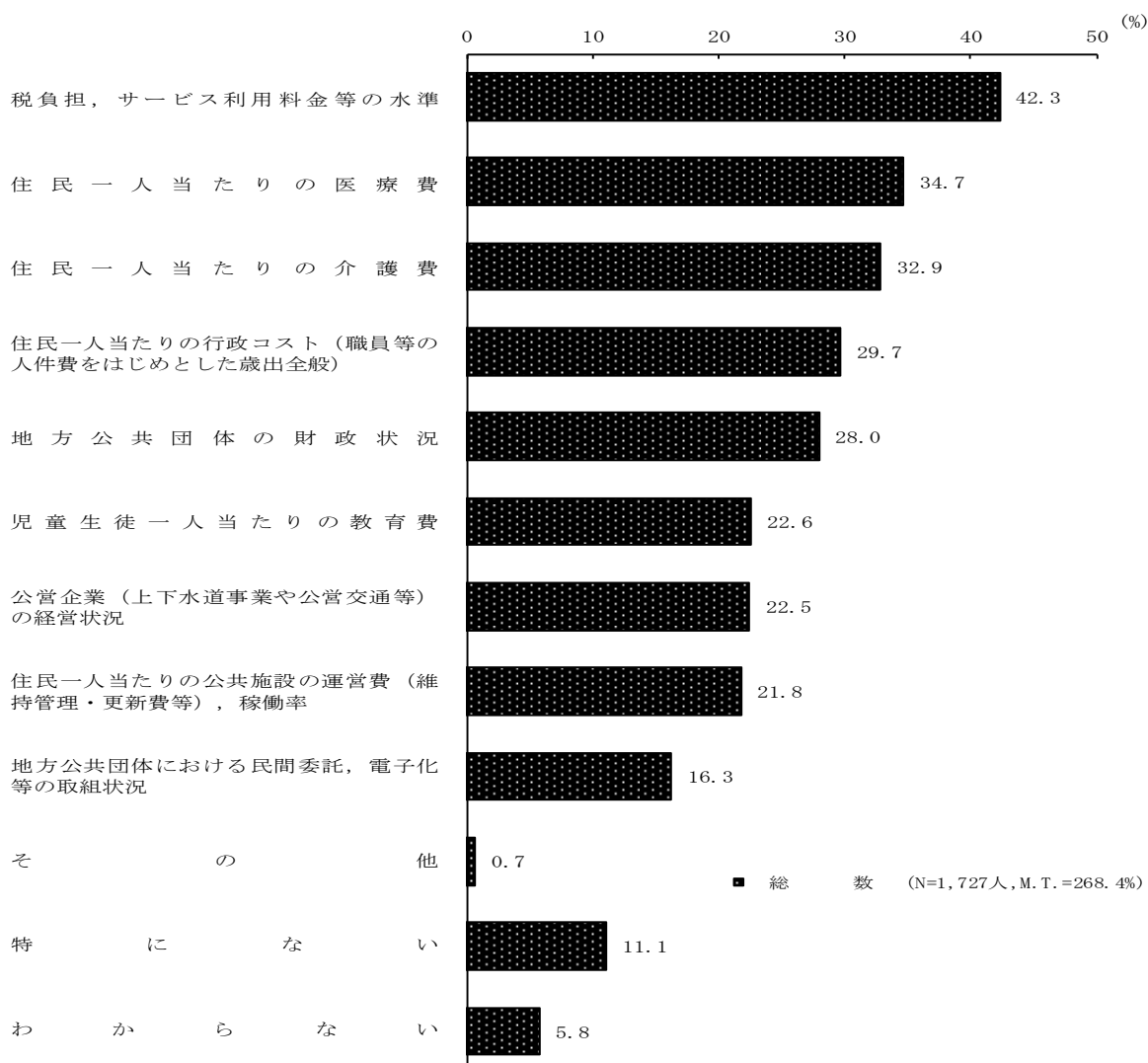
(3) 「見える化」を行うことが重要な行政情報

問3 行政の情報開示を通じて「見える化」を図ることにより、公共サービスの地域間での比較や改革に向けた課題の特定などがしやすくなると考えられます。現在、国では、ここに例示したような行政情報を「見える化」するための検討を行っていますが、あなたは特にどのような行政情報の「見える化」を行うことが重要であると思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位5項目)  
平成28年1月

・ 税負担、サービス利用料金等の水準	42.3%
・ 住民一人当たりの医療費	34.7%
・ 住民一人当たりの介護費	32.9%
・ 住民一人当たりの行政コスト（職員等の人件費をはじめとした歳出全般）	29.7%
・ 地方公共団体の財政状況	28.0%
・ 特にない	11.1%

(複数回答)





## 2 公共サービスのあり方について

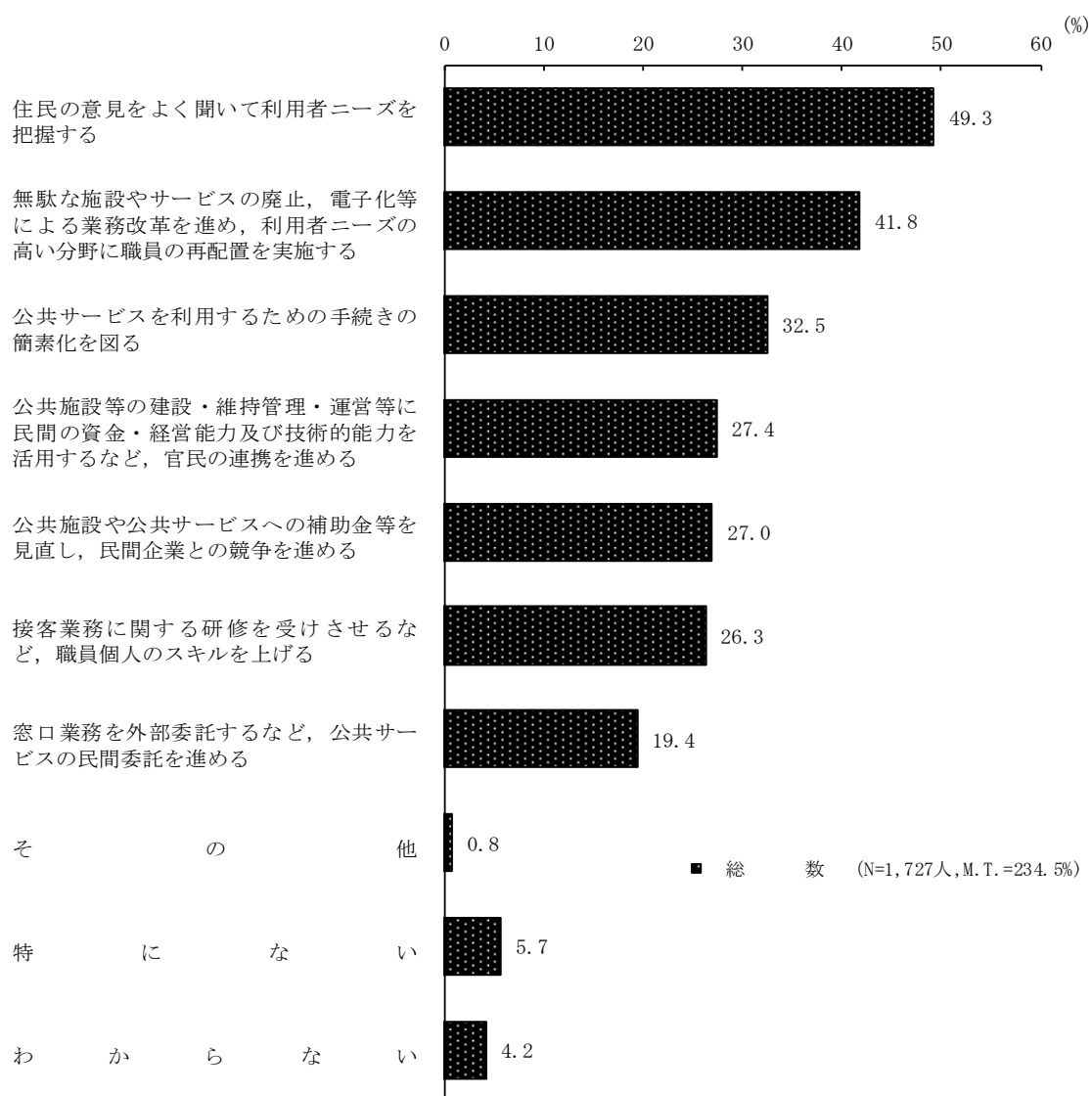
### (1) 公共サービスの質の向上のために特に力を入れること

問4 あなたは、公共サービスの質を向上させ、より利用者にとって便利かつ満足の高いものとするために、今後、どのようなことに特に力を入れていくべきだと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位3項目)  
平成28年1月

- ・ 住民の意見をよく聞いて利用者ニーズを把握する 49.3%
- ・ 無駄な施設やサービスの廃止、電子化等による業務改革を進め、利用者ニーズの高い分野に職員の再配置を実施する 41.8%
- ・ 公共サービスを利用するための手続きの簡素化を図る 32.5%

(複数回答)



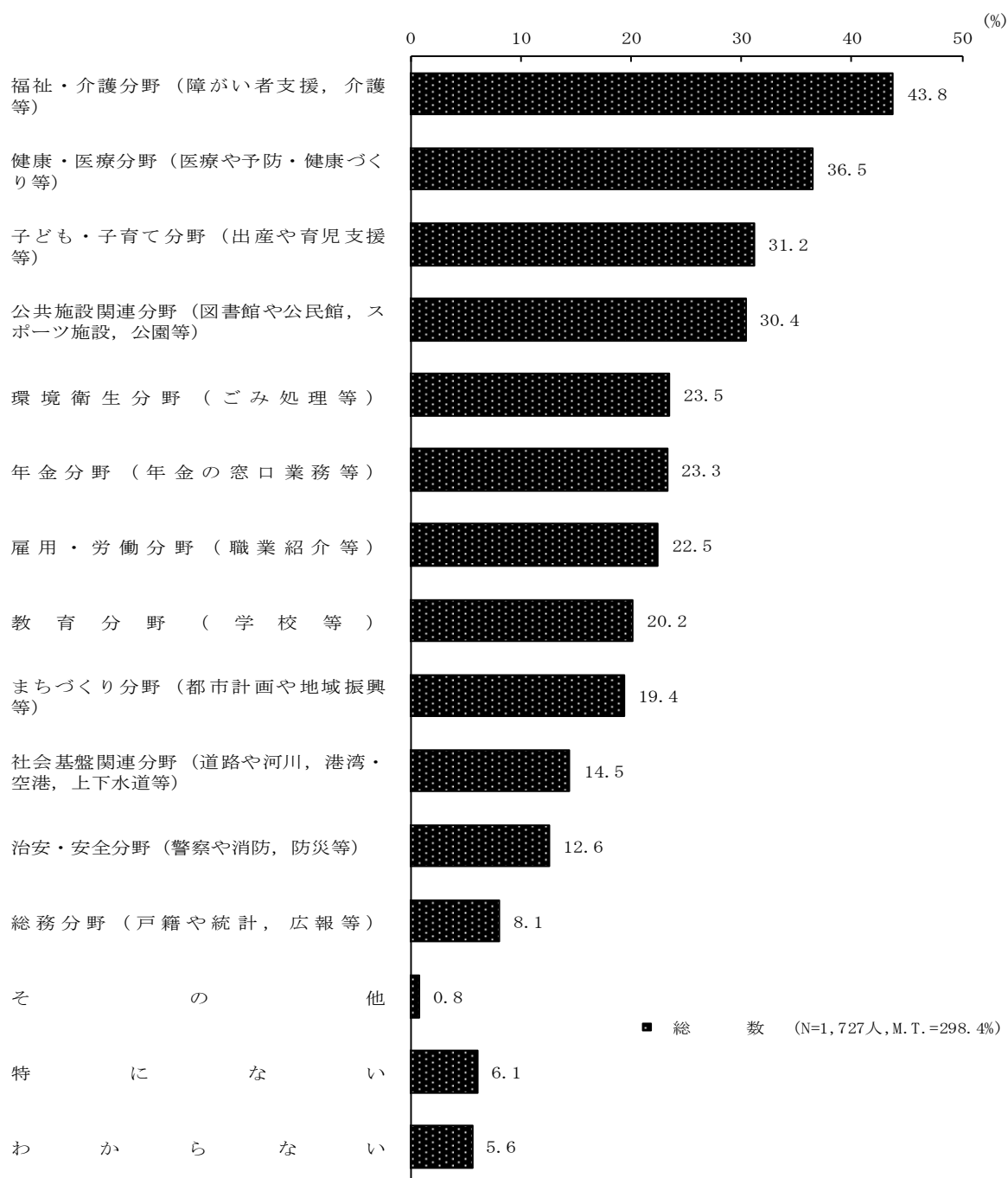
(2) 「公的サービスの産業化」を進めるべき分野

問5 あなたは、特にどのような分野において「公的サービスの産業化」を進めるべきだと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位4項目)  
平成28年1月

- ・福祉・介護分野（障がい者支援、介護等） 43.8%
- ・健康・医療分野（医療や予防・健康づくり等） 36.5%
- ・子ども・子育て分野（出産や育児支援等） 31.2%
- ・公共施設関連分野（図書館や公民館、スポーツ施設、公園等） 30.4%

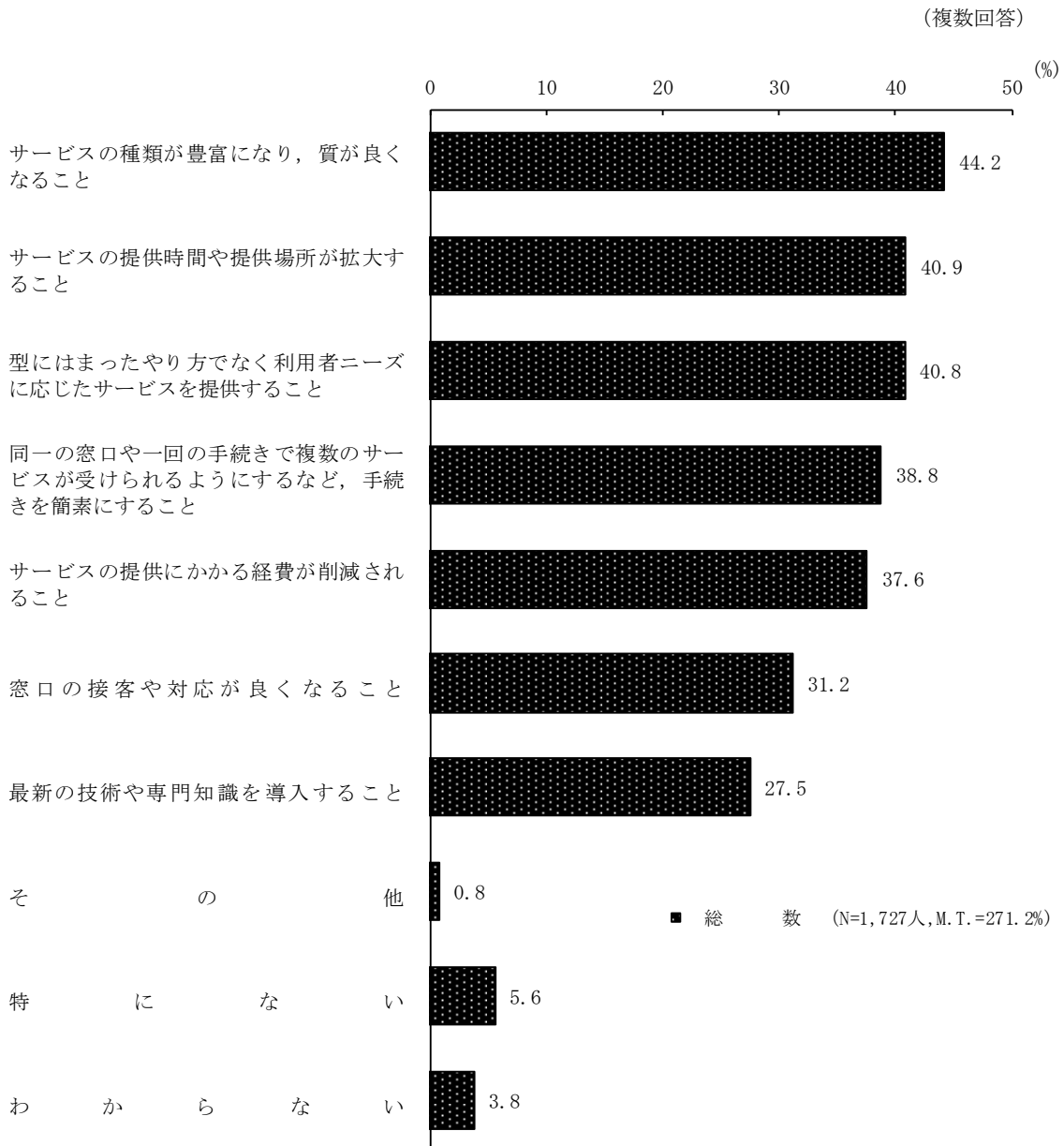
(複数回答)



(3) 「公的サービスの産業化」で民間事業者などに期待すること

問6 あなたは、「公的サービスの産業化」を進めるに当たって、民間事業者などに期待することは何ですか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

	(上位5項目) 平成28年1月
・サービスの種類が豊富になり、質が良くなること	44.2%
・サービスの提供時間や提供場所が拡大すること	40.9%
・型にはまったやり方でなく利用者ニーズに応じたサービスを提供すること	40.8%
・同一の窓口や一回の手続きで複数のサービスが受けられるようにするなど、手続きを簡素にすること	38.8%
・サービスの提供にかかる経費が削減されること	37.6%



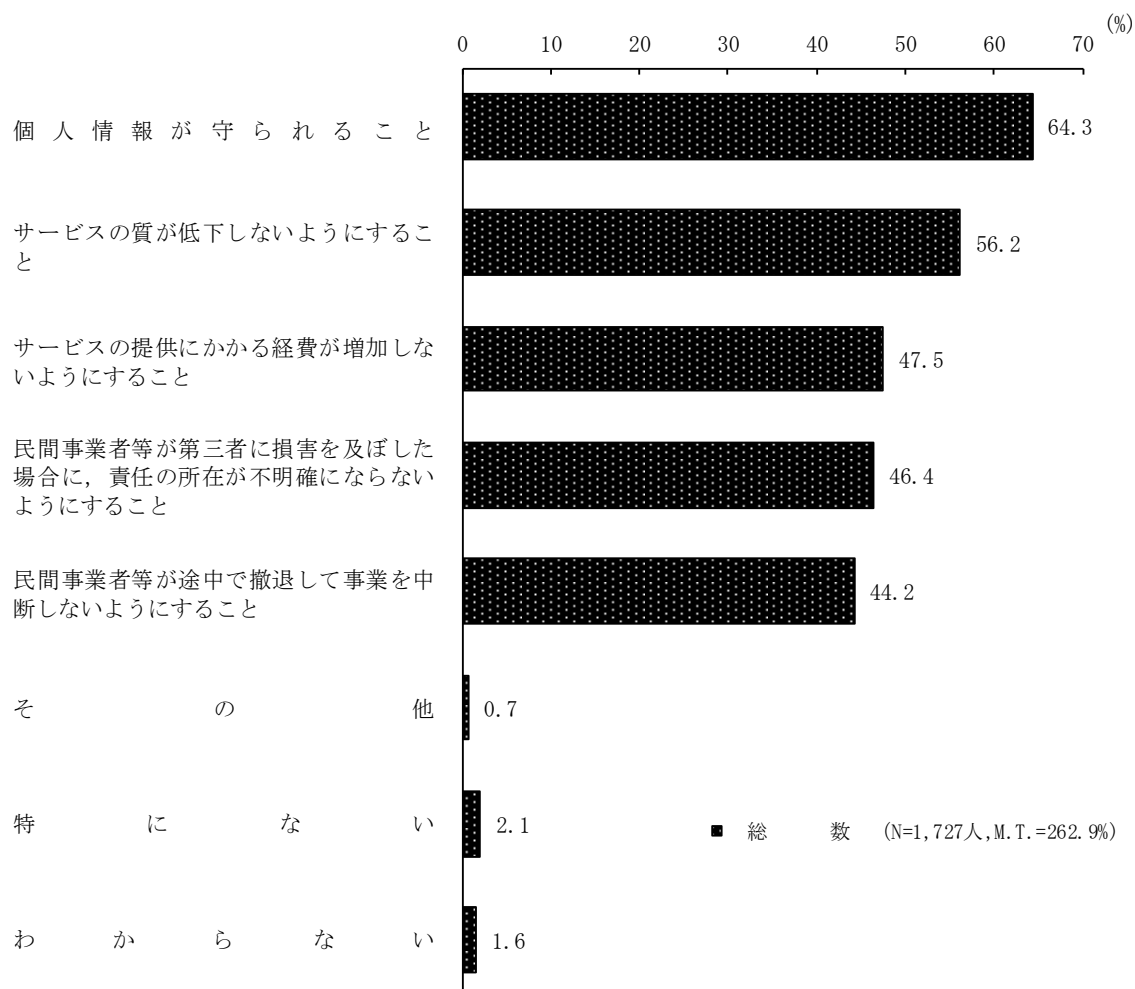
(4) 「公的サービスの産業化」で気をつけること

問7 あなたは、「公的サービスの産業化」を進める場合に、気をつけるべきことは何だと思えますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位2項目)  
平成28年1月

- ・ 個人情報を守られること 64.3%
- ・ サービスの質が低下しないようにすること 56.2%

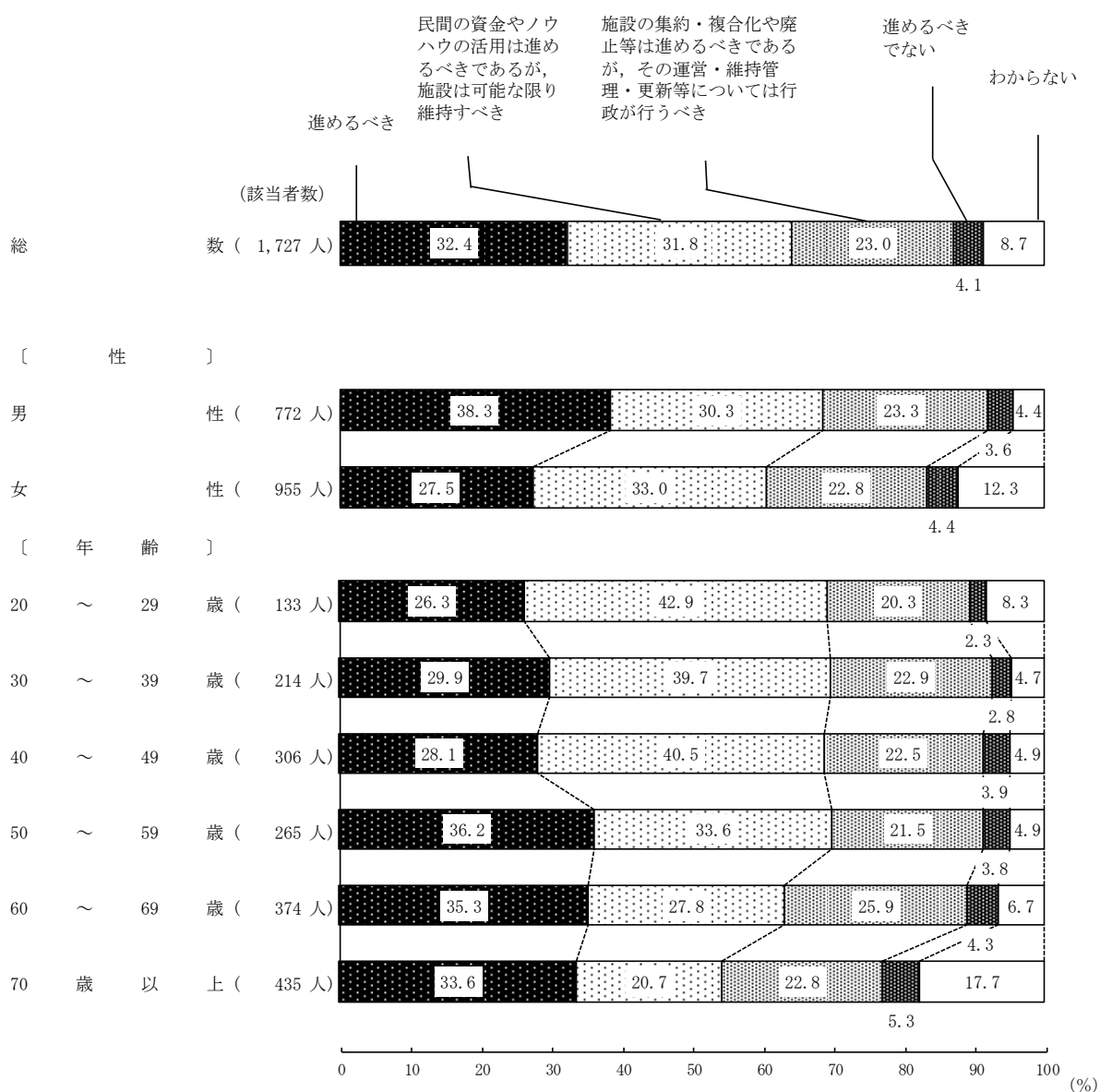
(複数回答)



(5) 公共施設の集約・複合化等や民間の活用の是非

問8 あなたは、施設の集約・複合化、廃止などを進めることや、民間の資金やノウハウの活用を進めることについてどう思いますか。この中から1つだけお答えください。

- ・進めるべき 平成 28 年 1 月  
32.4%
- ・民間の資金やノウハウの活用は進めるべきであるが、施設は可能な限り維持すべき 31.8%
- ・施設の集約・複合化や廃止等は進めるべきであるが、その運営・維持管理・更新等については行政が行うべき 23.0%
- ・進めるべきでない 4.1%



### 3 社会保障分野のあり方について

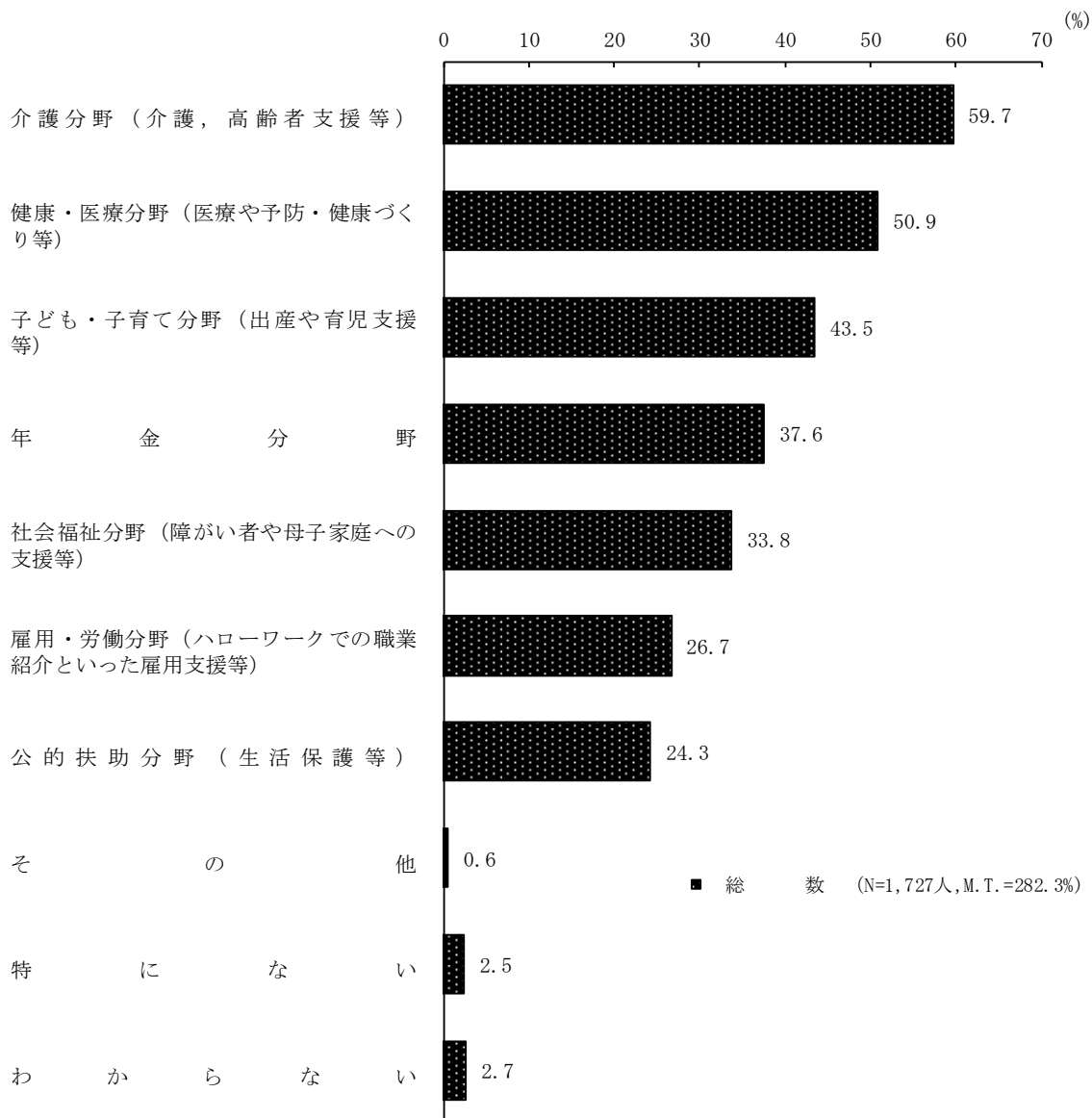
#### (1) 持続的に公共サービスを提供していくために改革が必要な分野

問9 ここにお示した社会保障の主な分野のうち、今後、持続的に公共サービスを提供していくために、あなたが改革の必要性が高いと考える分野はどれですか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位5項目)  
平成28年1月

- ・介護分野（介護、高齢者支援等） 59.7%
- ・健康・医療分野（医療や予防・健康づくり等） 50.9%
- ・子ども・子育て分野（出産や育児支援等） 43.5%
- ・年金分野 37.6%
- ・社会福祉分野（障がい者や母子家庭への支援等） 33.8%

(複数回答)



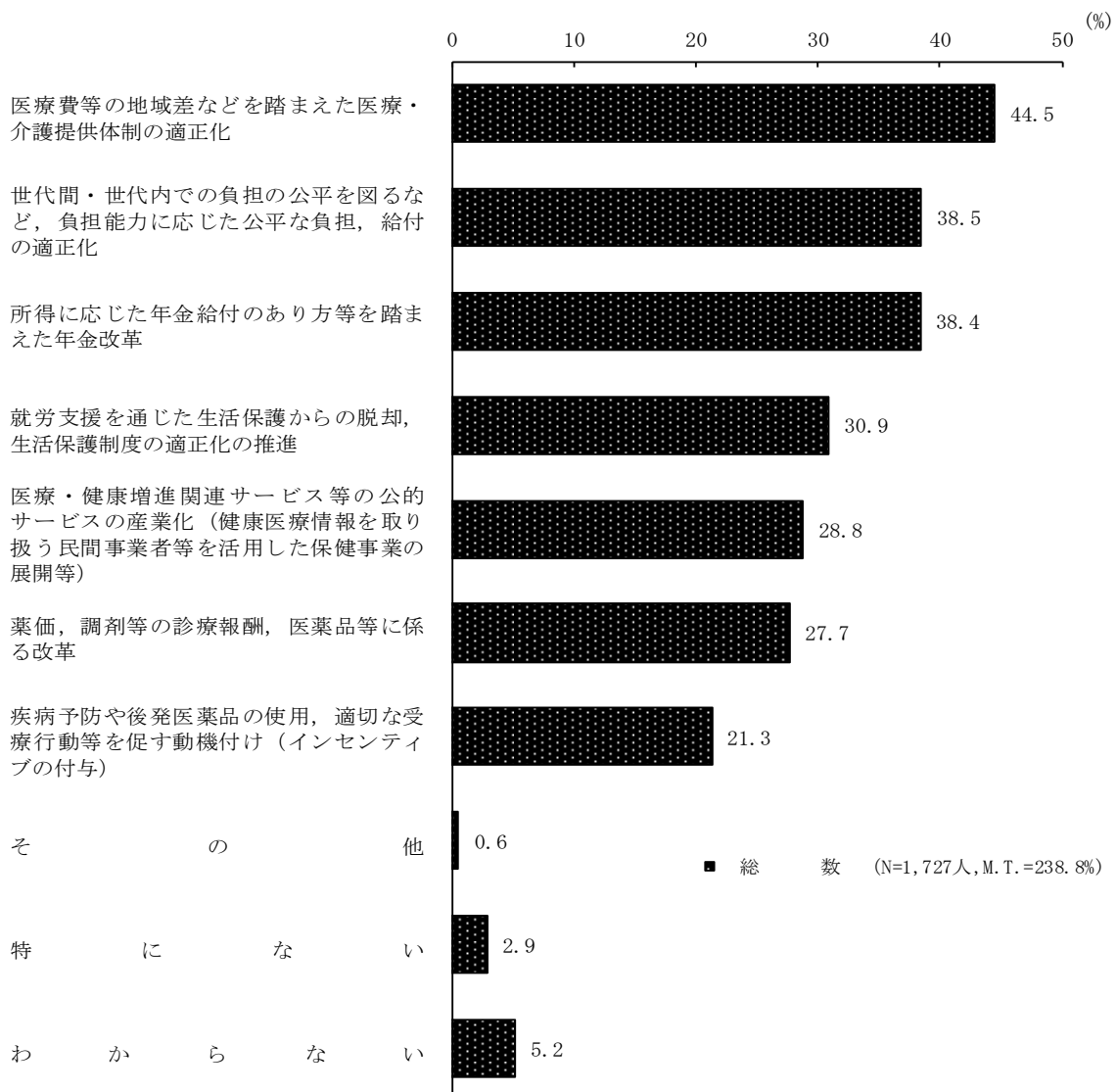
(2) 社会保障費の増大を抑制するための今後の取組

問10 社会保障費の増大を抑制するために、政府が今後取組を強化しようとしているこれらの対策のうち、あなたが特に重要であると思うものはどれですか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位3項目)  
平成28年1月

- ・ 医療費等の地域差などを踏まえた医療・介護提供体制の適正化 44.5%
- ・ 世代間、世代内での負担の公平を図るなど、負担能力に応じた公平な負担、給付の適正化 38.5%
- ・ 所得に応じた年金給付のあり方等を踏まえた年金改革 38.4%

(複数回答)



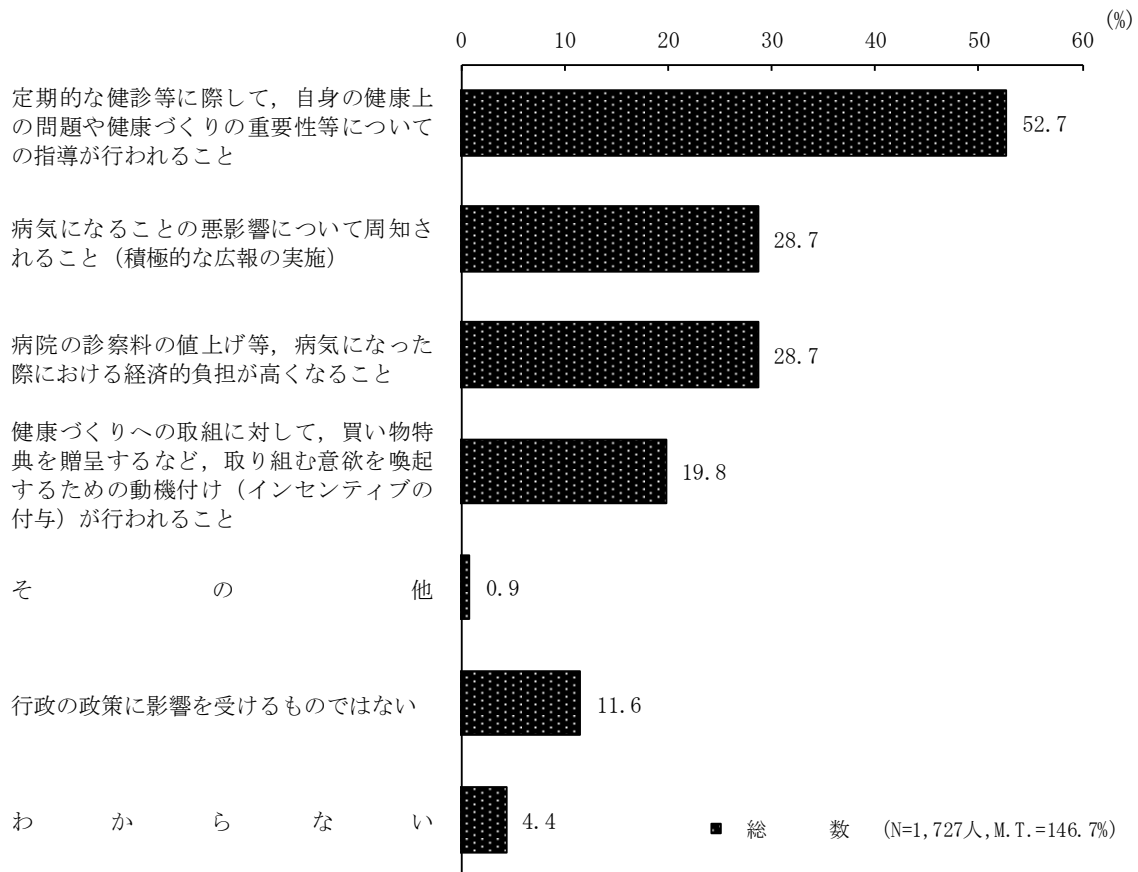
(3) より積極的に健康づくりに取り組めるための政策

問 1 1 あなたは、どのような政策が講じられれば、自らの健康づくりにより積極的に取り組もうと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位 3 項目)  
平成 28 年 1 月

- ・ 定期的な健診等に際して、自身の健康上の問題や健康づくりの重要性等についての指導が行われること 52.7%
- ・ 病気になることの悪影響について周知されること (積極的な広報の実施) 28.7%
- ・ 病院の診察料の値上げ等、病気になった際における経済的負担が高くなること 28.7%
- ・ 行政の政策に影響を受けるものではない 11.6%

(複数回答)





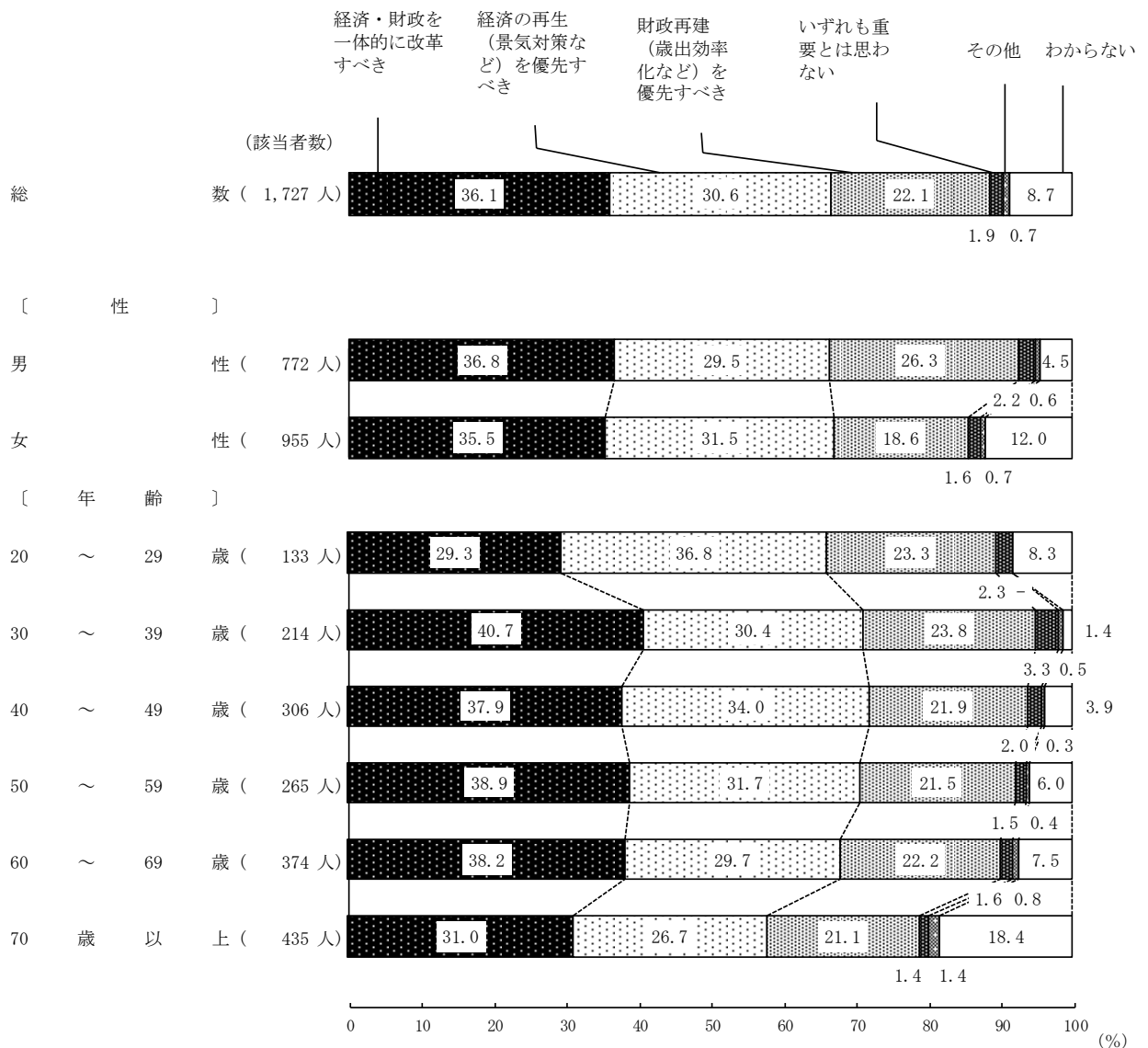
#### 4 国や地方の経済・財政について

##### (1) 経済・財政改革を進めるための方策

問 1 2 国や地方の経済・財政状況が厳しい状況にある中で、あなたは、経済や財政に関わる改革をどのように進めることが重要と考えますか。この中から1つだけお答えください。

平成 28 年 1 月

- ・ 経済・財政を一体的に改革すべき 36.1%
- ・ 経済の再生（景気対策など）を優先すべき 30.6%
- ・ 財政再建（歳出効率化など）を優先すべき 22.1%
- ・ いずれも重要とは思わない 1.9%

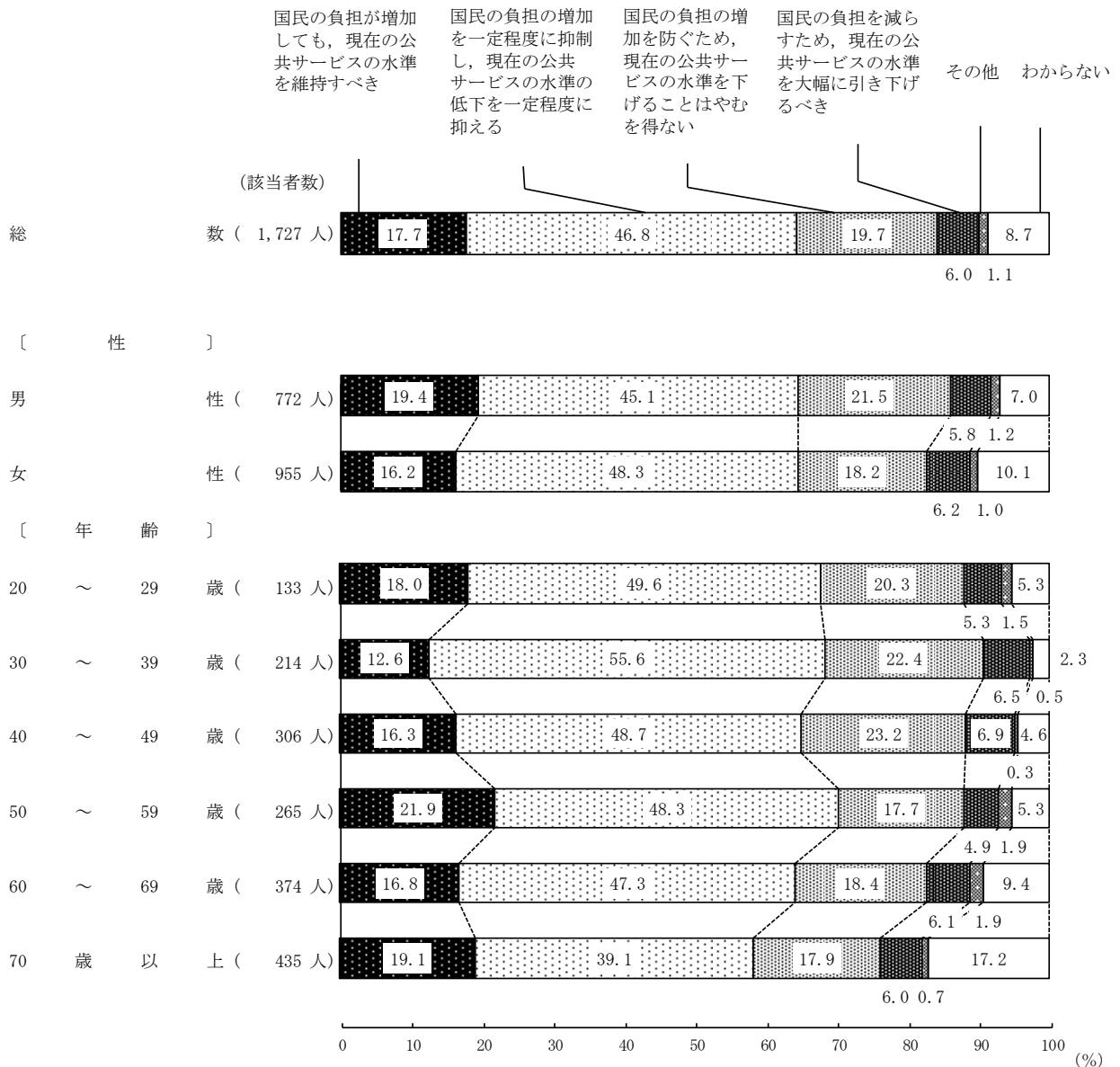


(2) 公共サービスの水準と負担の関係についての考え方

問 1 3 仮に国や地方の経済・財政状況がさらに悪化した場合、現在の公共サービスの水準を維持することが難しくなることが想定されます。このような中で、あなたは、公共サービスの水準と負担の関係について、どうするのがよいと思いますか。あなたの考えに近いものをこの中から1つだけお答えください。

平成 28 年 1 月

- ・ 国民の負担が増加しても、現在の公共サービスの水準を維持すべき 17.7%
- ・ 国民の負担の増加を一定程度に抑制し、現在の公共サービスの水準の低下を一定程度に抑える 46.8%
- ・ 国民の負担の増加を防ぐため、現在の公共サービスの水準を下げることはやむを得ない 19.7%
- ・ 国民の負担を減らすため、現在の公共サービスの水準を大幅に引き下げるべき 6.0%

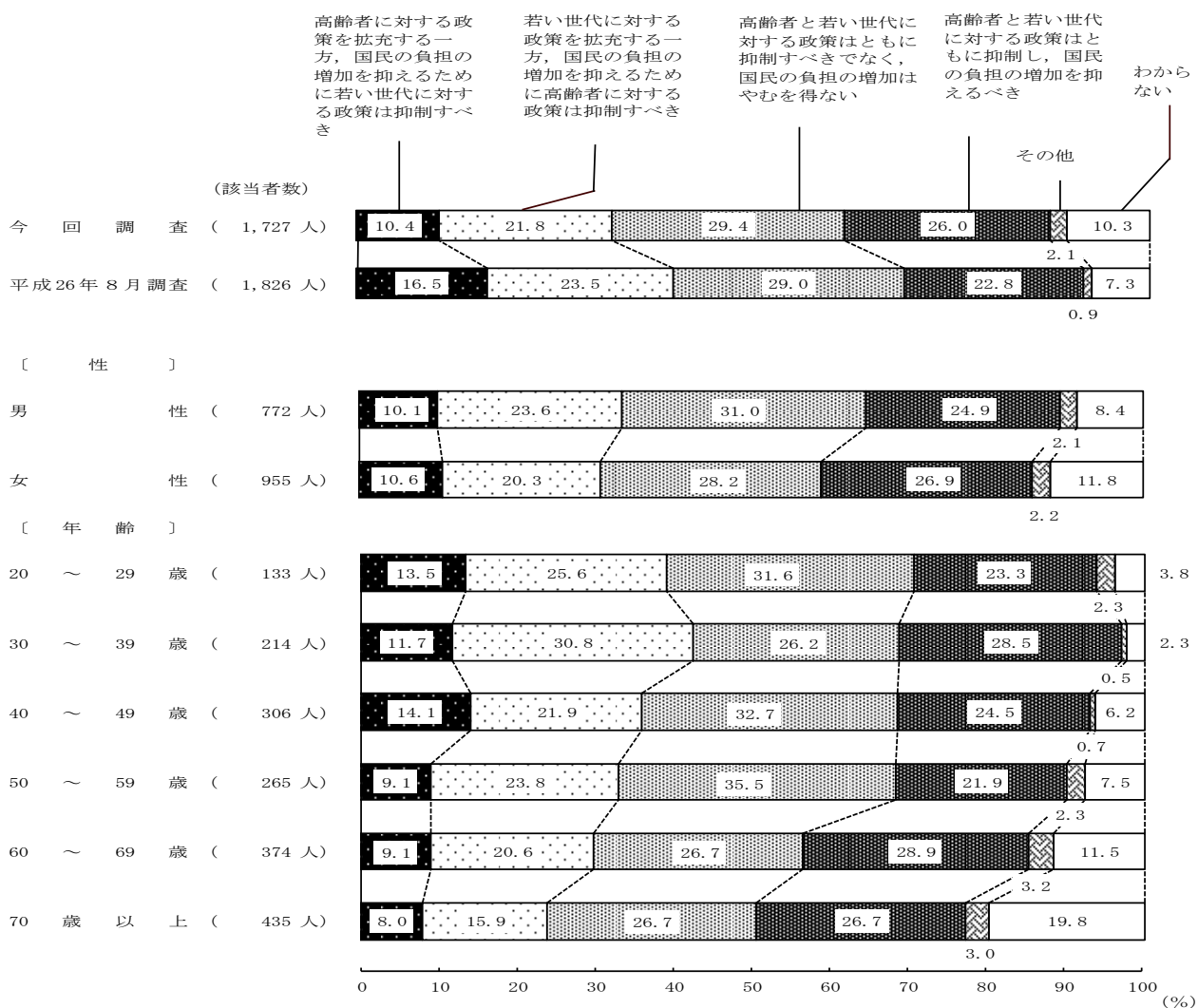


### (3) 高齢者、若い世代に対する政策と負担の関係についての考え方

問14 日本は今後、高齢化がさらに進展することが見込まれ、高齢者に対する社会保障給付を中心として、国民の負担がますます増えることが想定されます。あなたは、このような状況について、どうするのがよいと思いますか。あなたのお考えに近いものをこの中から1つだけお答えください。

平成26年8月 平成28年1月

- ・ 高齢者に対する政策を拡充する一方、国民の負担の増加を抑えるために若い世代に対する政策は抑制すべき 16.5% → 10.4% (減)
- ・ 若い世代に対する政策を拡充する一方、国民の負担の増加を抑えるために高齢者に対する政策は抑制すべき 23.5% → 21.8%
- ・ 高齢者と若い世代に対する政策はともに抑制すべきでなく、国民の負担の増加はやむを得ない 29.0% → 29.4%
- ・ 高齢者と若い世代に対する政策はともに抑制し、国民の負担の増加を抑えるべき 22.8% → 26.0% (増)
- ・ わからない 7.3% → 10.3% (増)



(注) 平成26年8月調査では、「日本は今後、高齢化がさらに進展することが見込まれ、高齢者に対する社会保障給付のための国民の負担がますます増えることが想定されます。あなたは、このような状況について、どうするのがよいと思いますか。この中から1つだけお答えください。」と聞いている。