

## 「公共サービスの改革に関する特別世論調査」の概要

平成 18 年 9 月  
内閣府政府広報室

- 調 査 対 象      全国 20 歳以上の者 3,000 人  
有効回収数：1,848 人（61.6%）  
調査期間    平成 18 年 8 月 10 日～ 8 月 20 日
- 調 査 目 的      公共サービスの改革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      (1) 公共サービスの満足度  
(2) 民間が行う公共サービスについて  
(3) 市場化テストの認知度  
(4) 官民の交流について
- 調 査 実 績      「規制改革・民間開放に関する特別世論調査」（平成 17 年 10 月）

<お願い>

本資料の内容を引用された場合、その掲載部分の写しを  
下記宛にご送付ください。

内閣府大臣官房政府広報室  
世論調査担当

〒100-8914 東京都千代田区永田町 1 - 6 - 1  
電話 03(3581)0070  
FAX 03(3580)1186

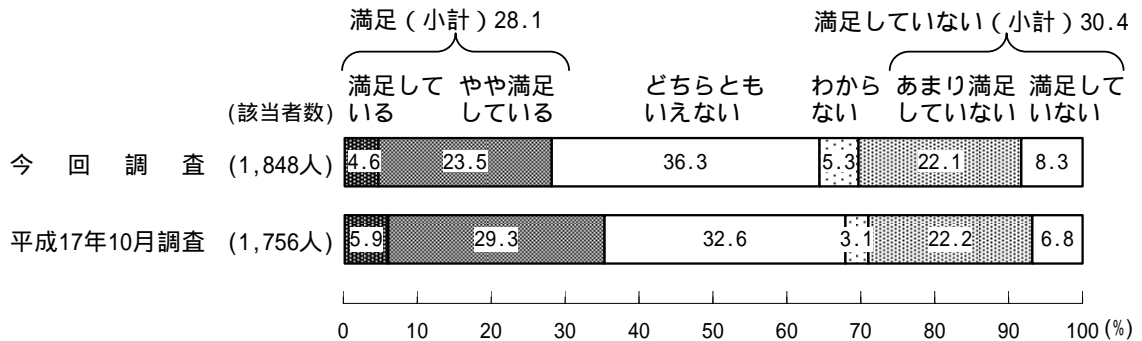
# 「公共サービスの改革に関する特別世論調査」の要旨

平成 18 年 9 月  
内閣府政府広報室

調査時期：平成 18 年 8 月 10 日から平成 18 年 8 月 20 日  
調査対象：全国 20 歳以上の者 3,000 人  
回収結果：1,848 人 (61.6%)

## 1 公共サービスの満足度 (1) 公共サービスの満足度

	平成 18 年 8 月
・満足している	4.6%
・やや満足している	23.5%
・どちらともいえない	36.3%
・あまり満足していない	22.1%
・満足していない	8.3%
・わからない	5.3%

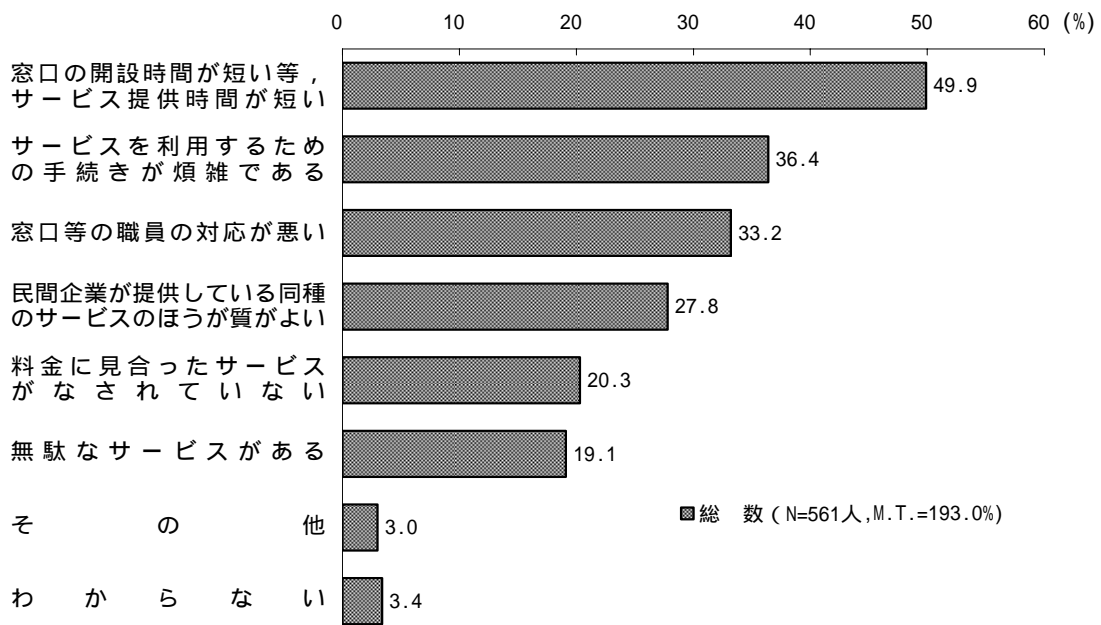


注)平成 17 年 10 月調査は、調査対象者に内閣府名を提示しないで実施しているため、比較には注意を要する。

## (2) 公共サービスの満足していない点

(公共サービスに「あまり満足していない」、「満足していない」と答えた者(561人)に複数回答)

	平成 18 年 8 月
・窓口の開設時間が短い等、サービス提供時間が短い	49.9%
・サービスを利用するための手続きが煩雑である	36.4%
・窓口等の職員の対応が悪い	33.2%
・民間企業が提供している同種のサービスのほうが質がよい	27.8%

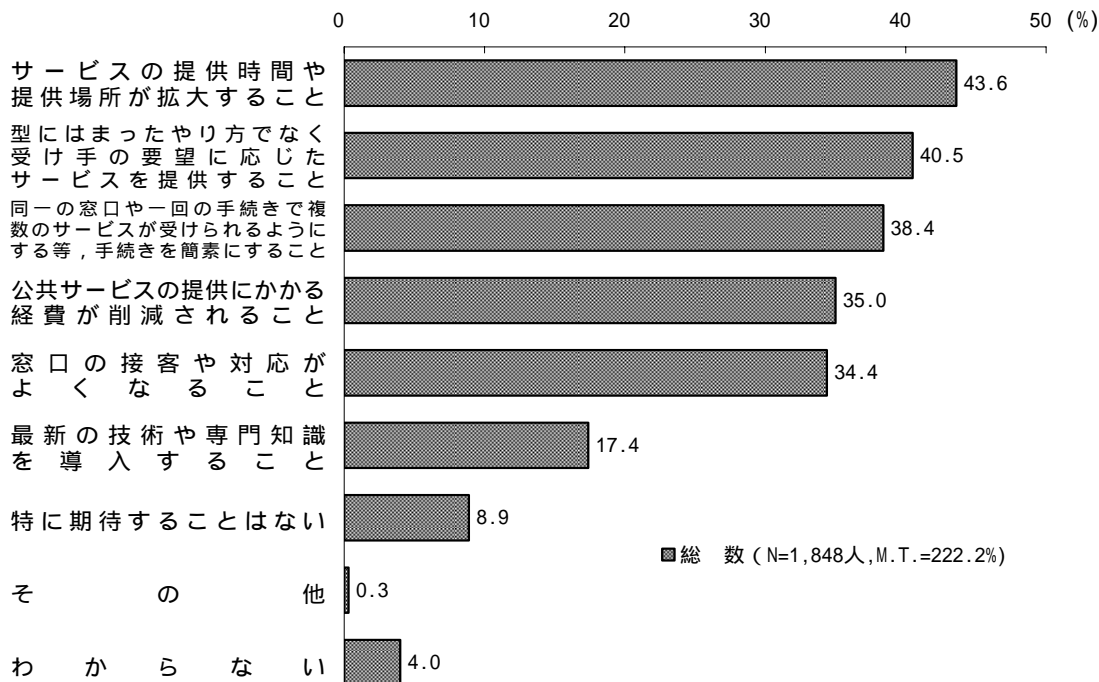


## 2 民間が行う公共サービスについて

### (1) 民間が行う公共サービスに期待すること(複数回答)

平成 18 年 8 月

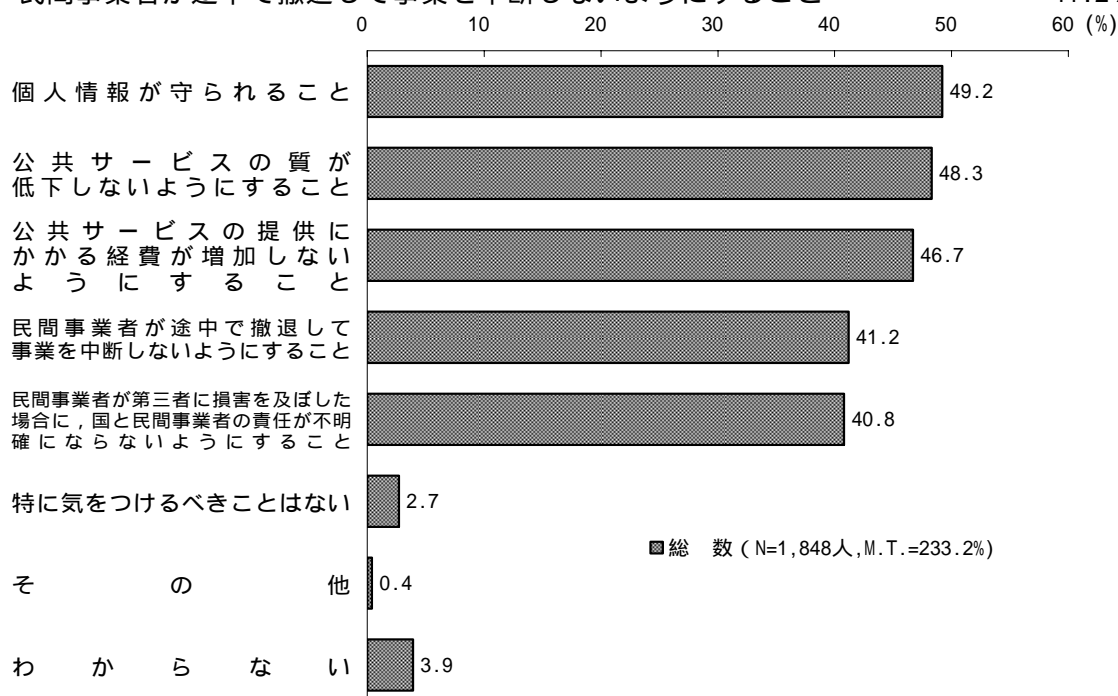
- ・サービスの提供時間や提供場所が拡大すること 43.6%
- ・型にはまったやり方でなく受け手の要望に応じたサービスを提供すること 40.5%
- ・同一の窓口や一回の手続きで複数のサービスが受けられるようにする等、手続きを簡素にすること 38.4%
- ・公共サービスの提供にかかる経費が削減されること 35.0%



### (2) 民間が公共サービスを行う場合の留意点

平成 18 年 8 月

- ・個人情報が守られること 49.2%
- ・公共サービスの質が低下しないようにすること 48.3%
- ・公共サービスの提供にかかる経費が増加しないようにすること 46.7%
- ・民間事業者が途中で撤退して事業を中断しないようにすること 41.2%

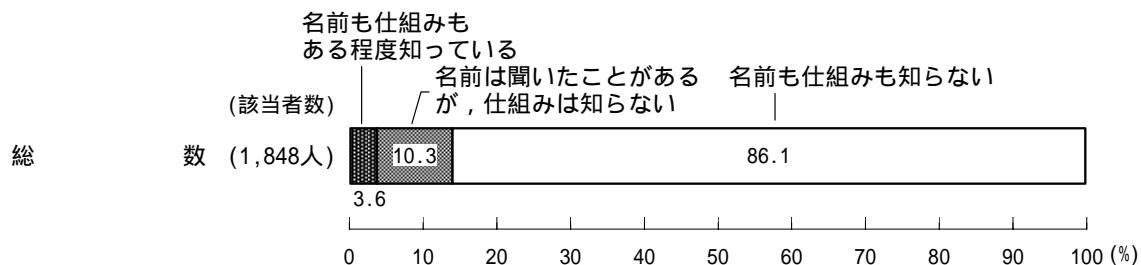


### 3 市場化テストの認知度

#### (1) 市場化テストの認知度

平成 18 年 8 月

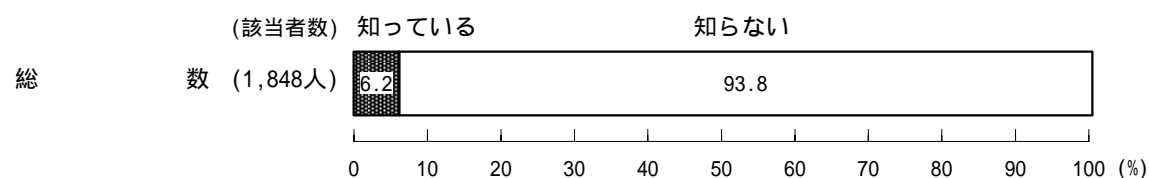
- ・「市場化テスト」の名前も仕組みもある程度知っている 3.6%
- ・「市場化テスト」の名前は聞いたことがあるが、仕組みは知らない 10.3%
- ・「市場化テスト」の名前も仕組みも知らない 86.1%



#### (2) 公共サービス改革法の認知度

平成 18 年 8 月

- ・「公共サービス改革法」(市場化テスト法)が成立したことを知っている 6.2%
- ・「公共サービス改革法」(市場化テスト法)が成立したことを知らない 93.8%

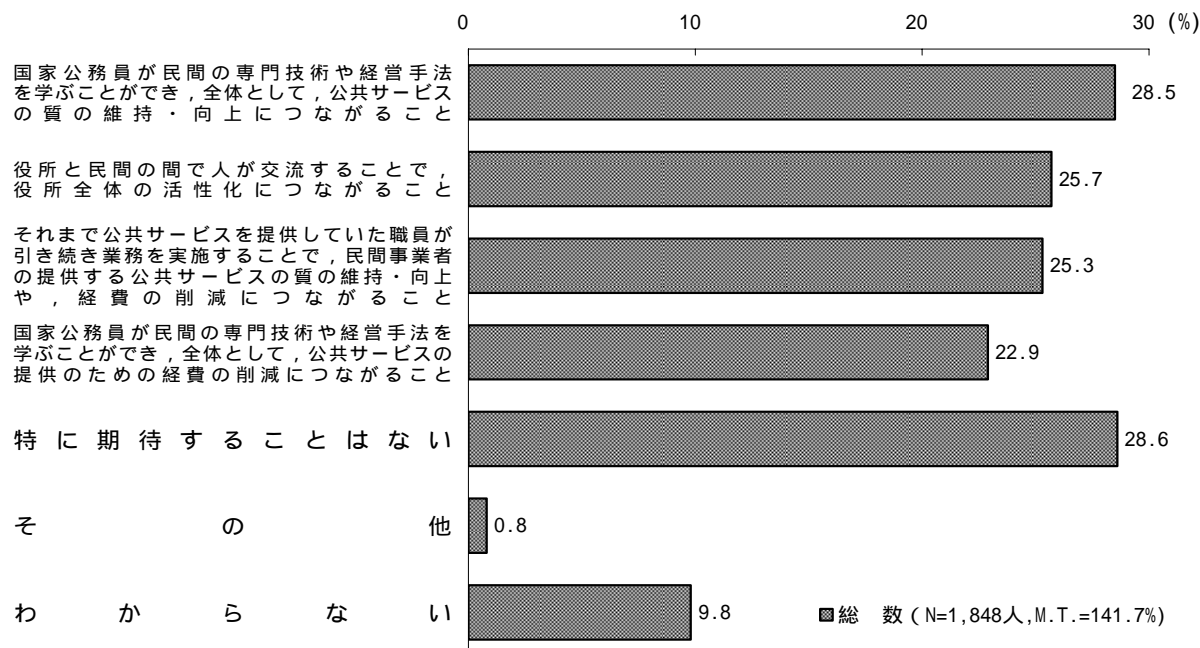


#### 4 官民の交流について

##### (1) 官民の交流に期待すること (複数回答)

平成 18 年 8 月

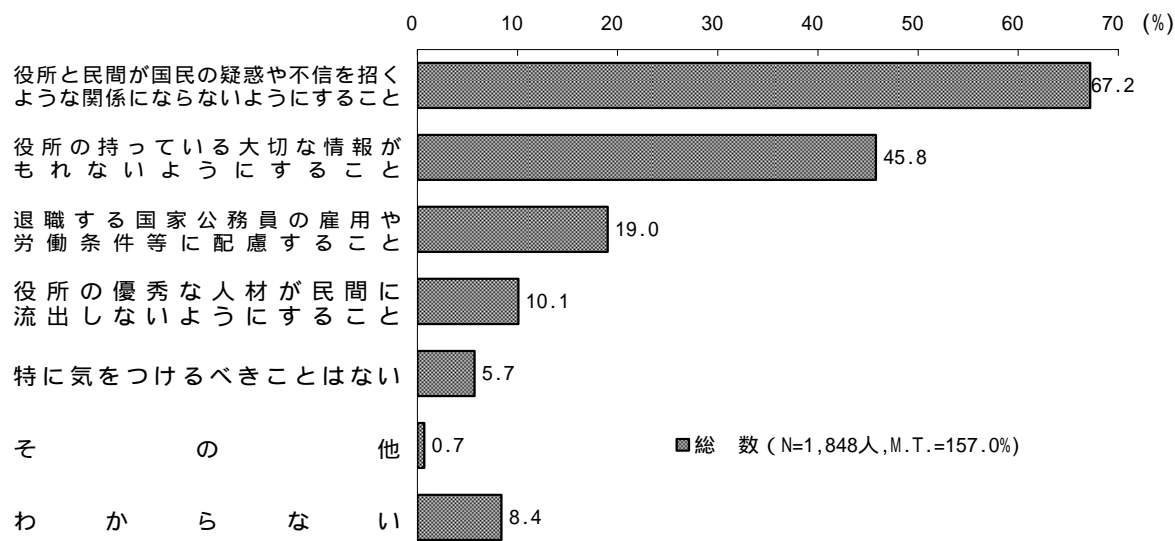
- ・ 国家公務員が民間の専門技術や経営手法を学ぶことができ、全体として、公共サービスの質の維持・向上につながる事 28.5%
- ・ 役所と民間の間で人が交流することで、役所全体の活性化につながる事 25.7%
- ・ それまで公共サービスを提供していた職員が引き続き業務を実施することで、民間事業者の提供する公共サービスの質の維持・向上や、経費の削減につながる事 25.3%
- ・ 国家公務員が民間の専門技術や経営手法を学ぶことができ、全体として、公共サービスの提供のための経費の削減につながる事 22.9%



##### (2) 官民の交流における留意点 (複数回答)

平成 18 年 8 月

- ・ 役所と民間が国民の疑惑や不信を招くような関係にならないようにすること 67.2%
- ・ 役所の持っている大切な情報がもれないようにすること 45.8%
- ・ 退職する国家公務員の雇用や労働条件等に配慮すること 19.0%
- ・ 役所の優秀な人材が民間に流出しないようにすること 10.1%



## 公共サービスの改革に関する特別世論調査

調査時期：平成 18 年 8 月 10 日から平成 18 年 8 月 20 日  
 調査対象：全国 20 歳以上の者 3,000 人  
 入力数：1,848 人 (61.6%)

平成 18 年 9 月

話は変わりますが、次に時事問題として「公共サービスの改革」についてお伺いします。

(資料 1 を提示して、調査対象者によく読んでもらってから、以下の質問を行う。)

(資料 1)

国や地方公共団体では、役所での窓口業務、図書館やスポーツ施設の運営、ハローワークでの職業紹介、研修や教育業務等、様々な「公共サービス」を提供しています。

現在、国では、サービスを受ける国民の視点にたつて、サービスの質の維持・向上と経費の削減をめざすため、「民間にできることは民間に」という考えから、民間の専門知識・技術や創意工夫を活用する取り組みを進めています。

Q 1〔回答票 26〕あなたは、現在の公共サービスに全体として満足していますか。それとも満足していませんか。この中から 1 つだけお答えください。

( 4.6 )	( 23.5 )	( 36.3 )	( 22.1 )	( 8.3 )	( 5.3 )
(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(オ)	わからない
満足して いる	やや満足して いる	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	わからない
	↳ (Q 2 へ)		↓		↳ (Q 2 へ)

S Q〔回答票 27〕現在の公共サービスで満足していない点は何ですか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)(N = 561 人)

- ( 33.2 ) (ア) 窓口等の職員の対応が悪い
- ( 49.9 ) (イ) 窓口の開設時間が短い等、サービス提供時間が短い
- ( 27.8 ) (ウ) 民間企業が提供している同種のサービスのほうが質がよい
- ( 20.3 ) (エ) 料金に見合ったサービスがなされていない
- ( 19.1 ) (オ) 無駄なサービスがある
- ( 36.4 ) (カ) サービスを利用するための手続きが煩雑である
- ( 3.0 ) その他 ( )
- ( 3.4 ) わからない

(M.T. = 193.0)

(全員に)

Q 2〔回答票 28〕国や地方公共団体が実施している「公共サービス」を民間に任せる場合、民間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。(M.A.)

- (34.4) (ア) 窓口の接客や対応がよくなること
- (43.6) (イ) サービスの提供時間や提供場所が拡大すること
- (35.0) (ウ) 公共サービスの提供にかかる経費が削減されること
- (40.5) (エ) 型にはまったやり方でなく受け手の要望に応じたサービスを提供すること
- (38.4) (オ) 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等、手続きを簡素にすること
- (17.4) (カ) 最新の技術や専門知識を導入すること
- ( 8.9) (キ) 特に期待することはない
- ( 0.3) その他( )
- ( 4.0) わからない

(M.T. = 222.2)

Q 3〔回答票 29〕国や地方公共団体が実施している公共サービスを民間に任せる場合に、気をつけるべきことは何だと思いませんか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)

- (48.3) (ア) 公共サービスの質が低下しないようにすること
- (46.7) (イ) 公共サービスの提供にかかる経費が増加しないようにすること
- (41.2) (ウ) 民間事業者が途中で撤退して事業を中断しないようにすること
- (40.8) (エ) 民間事業者が第三者に損害を及ぼした場合に、国と民間事業者の責任が不明確にならないようにすること
- (49.2) (オ) 個人情報を守られること
- ( 2.7) (カ) 特に気をつけるべきことはない
- ( 0.4) その他( )
- ( 3.9) わからない

(M.T. = 233.2)

(資料 2 を提示して、調査対象者によく読んでもらってから、以下の質問を行う。)

(資料 2)

これまで国や地方公共団体が行ってきた「公共サービス」の中には、民間の創意と工夫を活かすことで、公共サービスを受ける国民にとってさらに使いやすく、質の高いサービスとなる可能性を持ったものが数多くあります。

こうした「公共サービス」について、役所と民間企業とが対等な立場で競争し、価格と質の面でより優れた方がそのサービスを提供する「市場化テスト」(官民競争入札・民間競争入札)という方法があります。

この市場化テストを実施するため、今年の 6 月に「公共サービス改革法」(市場化テスト法)が成立し、役所と民間事業者が競争するための手続きが定められました。

Q 4 あなたは、このような「市場化テスト」の仕組みや「公共サービス改革法」をご存じですか。この中からそれぞれ 1 つだけお答えください。

(1)〔回答票 30〕「市場化テスト」をご存じですか。

- ( 3.6) (ア) 「市場化テスト」の名前も仕組みもある程度知っている
- (10.3) (イ) 「市場化テスト」の名前は聞いたことがあるが、仕組みは知らない
- (86.1) (ウ) 「市場化テスト」の名前も仕組みも知らない

(2)〔回答票 31〕「公共サービス改革法」が成立したことをご存じですか。

- ( 6.2 ) (ア) 「公共サービス改革法」(市場化テスト法)が成立したことを知っている  
( 93.8 ) (イ) 「公共サービス改革法」(市場化テスト法)が成立したことを知らない

(資料3を提示して、調査対象者によく読んでもらってから、以下の質問を行う。)

(資料3)

国の公共サービスにおける市場化テストの結果、公共サービスを民間が行うこととなった場合、その公共サービスに従事していた国家公務員が退職し、その民間事業者に雇用されて公共サービスに従事した後、国家公務員に復帰することも想定されます。

公共サービス改革法では、このような場合を想定して、役所と民間の間の人動きを円滑にする仕組みを取り入れています。

Q5〔回答票 32〕このように、市場化テストの結果、国家公務員が退職して、受託した民間業者に雇用された後、再び国家公務員に復帰するといった形での役所と民間の交流について、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。(M.A.)

- ( 28.5 ) (ア) 国家公務員が民間の専門技術や経営手法を学ぶことができ、全体として、公共サービスの質の維持・向上につながる  
( 22.9 ) (イ) 国家公務員が民間の専門技術や経営手法を学ぶことができ、全体として、公共サービスの提供のための経費の削減につながる  
( 25.3 ) (ウ) それまで公共サービスを提供していた職員が引き続き業務を実施することで、民間事業者の提供する公共サービスの質の維持・向上や、経費の削減につながる  
( 25.7 ) (エ) 役所と民間の間で人が交流することで、役所全体の活性化につながる  
( 28.6 ) (オ) 特に期待することはない  
( 0.8 ) その他( )  
( 9.8 ) わからない

(M.T. = 141.7)

Q6〔回答票 33〕市場化テストの結果、国家公務員が退職して民間業者に雇用された後、再び国家公務員に復帰するといった形での役所と民間の交流について、気をつけるべきことは何だと思いませんか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)

- ( 67.2 ) (ア) 役所と民間が国民の疑惑や不信を招くような関係にならないようにすること  
( 10.1 ) (イ) 役所の優秀な人材が民間に流出しないようにすること  
( 45.8 ) (ウ) 役所の持っている大切な情報がもれないようにすること  
( 19.0 ) (エ) 退職する国家公務員の雇用や労働条件等に配慮すること  
( 5.7 ) (オ) 特に気をつけるべきことはない  
( 0.7 ) その他( )  
( 8.4 ) わからない

(M.T. = 157.0)