

### Ⅲ 調 査 票

## 【消費生活に関する意識について】

県では、「第3次長野県消費生活基本計画」(令和5年度～令和9年度)に基づき、「全ての県民が安心して消費生活を営むことができるとともに、自立した消費者である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州の実現」に取り組んでおります。

つきましては、消費生活に関する皆様の意識などについて、以降の質問にお答えください。

問1 消費生活に関するトラブルの相談窓口を知っていますか。知っているものを選んでください。(いくつでも)

- ① 消費者ホットライン(電話番号188)
- ② 県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)
- ③ お住いの市町村の相談窓口
- ④ 警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)
- ⑤ 消費者団体等が設置した相談窓口
- ⑥ その他( )
- ⑦ 知らない

問2 消費生活に関するトラブルに「あった」又は「あいそうになった」時、どこに相談しましたか。当てはまるものを選んでください。(いくつでも)

- ① 消費者ホットライン(電話番号188)
- ② 県の消費生活センター(北信、中信、南信及び東信の4ヶ所)
- ③ お住いの市町村の相談窓口
- ④ 警察(相談専用番号#9110、最寄りの交番など)
- ⑤ 消費者団体等が設置した相談窓口
- ⑥ 家族、親族、友達等身近な人
- ⑦ 弁護士(無料の弁護士相談会等を含む。)等の専門家
- ⑧ 企業のお客様相談窓口
- ⑨ 相談していない
- ⑩ トラブルにあった、あいそうになったことはない
- ⑪ その他( )

問3 前問で、「⑨相談していない」を選ばれた方に伺います。相談しなかった理由で、当てはまるものを選んでください。(いくつでも)

- ① どこに相談していいか分からなかったから
- ② 相談窓口の受付時間内に相談するのが難しかったから
- ③ 人に知られたくない内容だったから
- ④ 自分で調べて解決できたから
- ⑤ 誰かに相談する程のことではないと思ったから
- ⑥ 解決は無理だと考え諦めたから
- ⑦ メールやSNSでの相談ができないから
- ⑧ その他( )

問4 エシカル消費(※1)をご存じですか。当てはまるものを選んでください。

(※1)エシカル消費とは  
倫理的消費ともいい、価格や品質だけでなく、「人・社会」「環境」「地域」などに配慮した消費行動のことです。例えば、地元産野菜の購入、災害被災地の地場産品の購入、省エネ家電製品の購入等があります。

- ① 意味を知っている
- ② 聞いたことがある
- ③ 知らない

問5 前問で、「①意味を知っている」を選ばれた方に伺います。エシカル消費の意味を知ったきっかけは何ですか。当てはまるものを選んでください。(2つまで)

- ① 学校の授業
- ② テレビ、ラジオの番組
- ③ インターネット上のコンテンツ
- ④ 講演会、シンポジウム等のイベント
- ⑤ 本や雑誌の記事
- ⑥ 家族、知人等の身近な方からの話
- ⑦ 行政機関の広報誌、ホームページ
- ⑧ その他( )

問6 エシカル消費について、例として次のような取組がありますが、普段の買い物の中で実践していることはありますか。当てはまるものを選んでください。(いくつでも)

- ① 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
- ② 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
- 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(すぐに消費する予定の場合など)
- ④ リサイクル商品、またリサイクル可能な商品を選ぶ
- 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
- ⑥ 障がい者や障がい者施設で作った商品などを選ぶ
- ⑦ フェアトレードで調達された商品を選ぶ
- ⑧ エコマーク等の環境ラベルの付いた商品を選ぶ
- ⑨ 寄付付き商品(売上げの一部が社会貢献活動や環境保護などの寄付に充てられる商品)を購入する
- ⑩ その他( )
- ⑪ 特に実施していない

## 【生活全般に関する満足度について】

長野県総合5か年計画「しあわせ信州創造プラン3.0」の推進にあたり、県民の皆様の主観的な満足度を参考指標として活用していくこととしています。

生活全般や、関係する様々な分野に関する満足度について、以降の質問にお答えください。

問7 あなたは全体として現在の生活にどの程度満足していますか。「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。

- ① 0点(全く満足していない)
- ② 1点
- ③ 2点
- ④ 3点
- ⑤ 4点
- ⑥ 5点
- ⑦ 6点
- ⑧ 7点
- ⑨ 8点
- ⑩ 9点
- ⑪ 10点(非常に満足している)

問8 生活に関係するさまざまな分野(以下の11項目)における満足の度合いについて、「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。あなたご自身のことについてお答えください。

※⑩及び⑪について、現在、子育てをされていない方、介護をしていない方・されていない方は、その状況を想定してお答えください。

- ① 家計と資産(収入や資産、借金など) 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ② 雇用環境と賃金(給料の額、就業形態、労働環境など) 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ③ 住宅(住宅の快適性、安全性、家賃・住宅費など) 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- 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)) 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ⑤ 健康状態 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- 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) 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ⑦ 交友関係やコミュニティなど社会とのつながり 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ⑧ 生活を取り巻く空気や水などの自然環境 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ⑨ 身の周りの安全(自然災害、交通事故、犯罪被害など) 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ⑩ 子育てのしやすさ 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10
- ⑪ 介護のしやすさ・されやすさ 0 — 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8 — 9 — 10

## 【県の行政サービスに対する満足度について】

県では、組織としての取組方針である「長野県行政・財政改革方針2023」において「県の行政サービスに対する県民満足度」を「参考指標」として掲げています。県民満足度を把握するため、以降の質問にお答えください。

問9 県の行っている行政サービス全般について、あなたはどれくらい満足していますか。当てはまるものを選んでください。(※ 以下の施策分野も参考)

### 【参考・県の施策分野】

1. 防災(危機管理・災害対応、防災情報発信、消防)
2. 暮らし・健康・福祉・医療(公共交通、人権・男女共同参画、共創・NPO、交通安全、防犯、消費者保護、健康づくり、地域医療、介護、障がい者福祉、食品・生活衛生)
3. 環境(脱炭素社会づくり(ゼロカーボン)、自然・環境保護・保全、ごみ・リサイクル)
4. 教育・子育て(学校教育、教育のICT化等環境整備、高校改革、スポーツ推進、文化・芸術、生涯学習、児童福祉、子育て支援、結婚支援、子ども・若者支援)
5. 産業振興(農業・畜産業・林業・水産業、生産振興、技術支援、普及指導、後継者育成、ブランド化、工業、雇用創出、能力開発、産業・中小企業支援、産業誘致)
6. 観光振興(山岳観光振興、観光振興・支援、観光PR・ブランド化、移住推進、国際交流推進)
7. 社会基盤(道路、河川、砂防、都市計画、上下水道・電気、土地対策)

- ① 満足
- ② やや満足
- ③ どちらともいえない
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

問10 県では、行政サービスの質の向上に向け、「長野県行政・財政改革方針2023」に基づき、行政・財政改革に取り組んでいます。現在取り組んでいる以下の取組について、どの程度取組が進んでいると感じますか。当てはまるものを選んでください。

### (※2)ファシリティマネジメントとは

土地、建物、工作物などの財産を経営資源と捉え、総合的かつ長期的な観点によりコストと便益の最適化を図りながら、財産を戦略的かつ適正に保有・処分・維持・利活用を行う手法。

	まったく 進んでい ない	あまり進 んでいな い	どちらと もいえない	それなり に進んで いる	かなり進 んでいる				
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)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
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)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
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)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
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	1	—	2	—	3	—	4	—	5
⑤ ファシリティマネジメントの推進(※2)(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)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
⑥ 持続可能な財政運営(税込・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」)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
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)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
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的な発信、見やすくわかりやすいホームページづくり)	1	—	2	—	3	—	4	—	5
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	1	—	2	—	3	—	4	—	5

問11 現在取り組んでいる以下の取組について、今後も重点的に取り組むべきだと思うものを選んでください。(3つまで)

- 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)
- 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)
- 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)
- 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
- ⑤ ファシリティマネジメントの推進(※2)(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)
- ⑥ 持続可能な財政運営(税収・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」)
- 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)
- 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)
- 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
- ⑩ その他( )