

# 平成22年度横浜市職員満足度調査結果

【調査概要】 調査期間：平成22年10月1日～10月22日  
 調査対象：嘱託員・再任用職員を含む全職員(22,815名)  
 企業局(水道局・交通局・病院経営局)職員及び市立小  
 中学校、高校の教職員を除く  
 回答率：85.7% 回答者数(19,542名)(前回:83.0%、18,596名)

## 1. 総合満足度

### 【総合満足度の傾向】

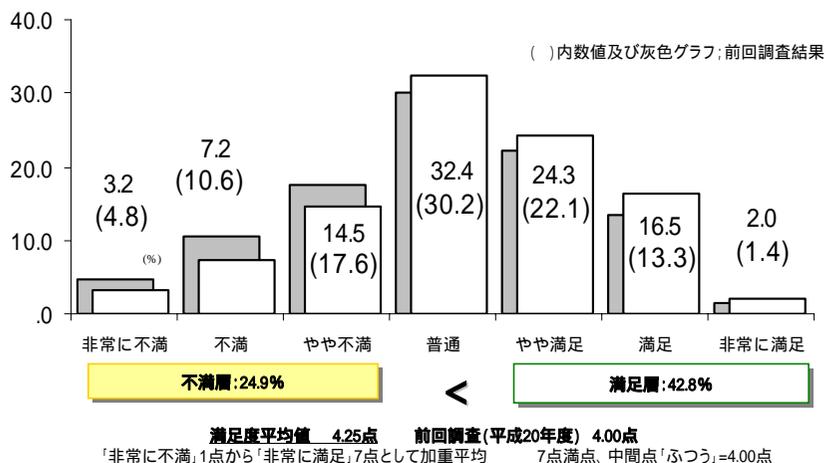
7点満点中4.25点(中間点:4点)で、前回調査(平成20年度)の4.00点と比較し、0.25点のプラスとなっている。

満足層と不満層を比較すると、満足層は42.8%(前回調査比6ポイント増)であり、不満層の24.9%(前回調査比8ポイント減)を17.9ポイント上回っている。

「非常に満足」と答えた者2.0%(350名)と比較して、「非常に不満」と答えた者3.2%(554名)の割合は多く、前回調査よりは改善したものの、依然として注意が必要。

今後の総合満足度向上にあたり、「普通」と答えた者が32.4%と多く、この層を満足層に引き上げることが重要

Q1. あなたは総合的に考えて、現在の仕事・職場・横浜市役所に、どの程度満足していますか。



## 2. 総合満足度の構造分析(影響度分析)

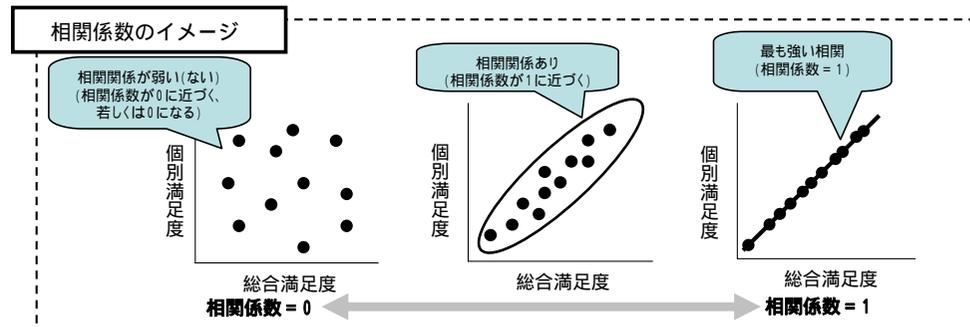
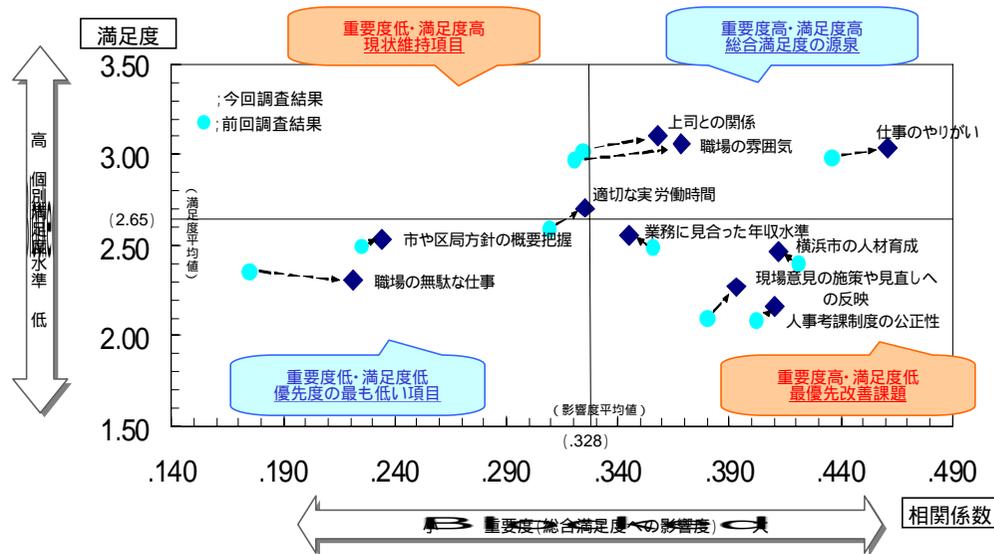
【総合満足度の構造分析とは】

個別満足度の7つの分野(仕事、職場、人材育成...)の中から、10項目を指標として抽出(前回調査と同様の項目)し、例示的に総合満足度への影響度(相関係数)を分析。総合満足度の影響度...指標ごとに満足度を高くつけた人が、総合満足度も高くつけている、または、指標ごとの満足度を低くつけた人が、総合満足度も低くつけている。このような関係が多い場合は、影響度(相関係数)が高くなる。それを計算式により導き出したもの。

【分析結果】

各代表指標の満足度は一部を除き、前回調査よりも向上しているが、影響度については、ほぼ前回と同様の傾向であった。

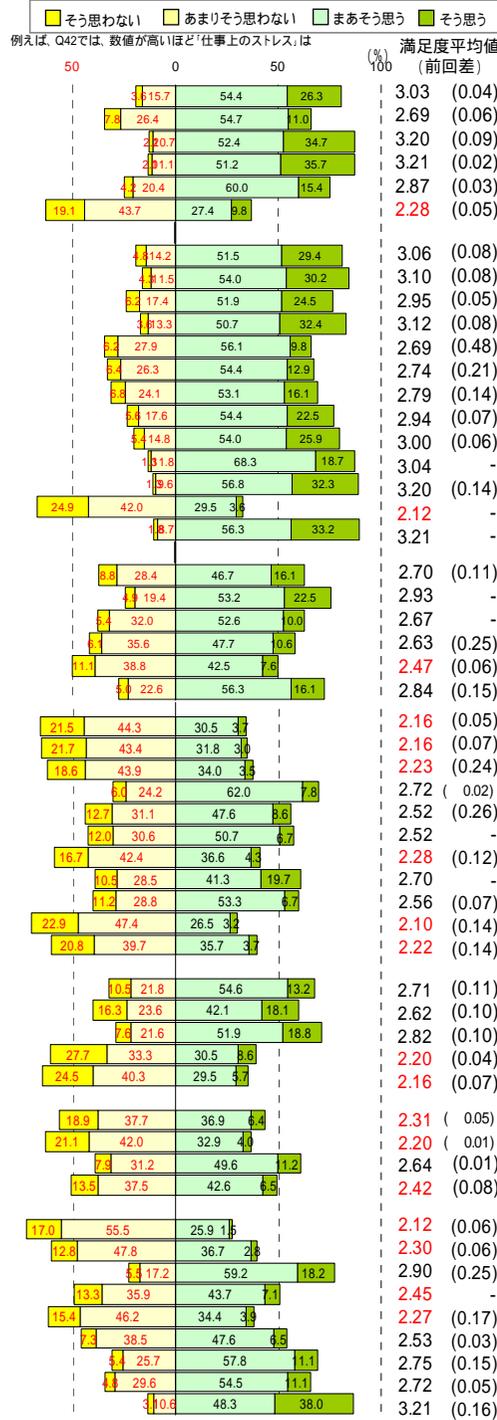
「影響度高・満足度低」の最優先改善課題に分類された個別満足度は、「横浜市の人材育成」「人事考課の公正性」「現場意見の施策や見直しへの反映」の3指標であり、引き続き最優先改善課題であると言える。



### 3. 個別満足度

個別満足度は4点満点 中間点は2.50点 平均点は2.65点

Q19、Q42、Q43、Q44は逆設問の数値変換をしており、数値が高いほど項目の満足度は高い、少ない。



### 4. 自由意見

自由意見記入者数 3,806人(前回:3,977人)

分類項目別意見数 5,286件(前回:5,722件)

各分類項目の意見数の割合は、前回と同様の傾向。

項目の分類別に見ると、「人事・給与関係」への意見が多く、特に「人員配置」と「人事考課制度・人事評価」が多い。

分類項目	意見数(件)
<b>1 やりがい・雰囲気等</b>	<b>512(9.6%)</b>
やりがい・モチベーションについて	207
職場の雰囲気・人間関係について	226
コンプライアンスについて	79
<b>2 市幹部・上司・同僚について</b>	<b>442(8.3%)</b>
市長・副市長(トップマネジメント)について	58
管理職(区局長・部長・課長・係長)について	359
職員について	25
<b>3 人事・給与関係</b>	<b>2,236(42.3%)</b>
人材育成(研修・指導)について	250
人事考課制度・人事評価について	705
人員配置(異動・人員不足)について	765
給与・手当について	516
<b>4 労働環境</b>	<b>652(12.3%)</b>
ワークライフバランス・業務量・休暇について	359
健康・メンタルについて	73
設備について	220
<b>5 改革改善関係</b>	<b>587(11.1%)</b>
業務改善提案・業務の無駄について	371
システム(文書管理・庶務事務等)について	61
改革・改善への不満	155
<b>6 連携・情報共有関係</b>	<b>360(6.8%)</b>
他部門との連携について	78
情報の共有について	76
朝礼について	10
現場の声(ボトムアップ)について	196
<b>7 その他</b>	<b>497(9.4%)</b>
職員満足度調査について	202
その他	295

### 5. 今後の進め方(意識改革と具体的取組)

本調査は、職場の問題を大まかに把握するもので、この結果を基に問題点の原因を探ることが重要となります。

そこで、まずは本調査結果を責任職と職員で共有し、問題点について、一体となって議論し、原因を探り、その改善に向けて、具体的な取組を行っていきます。

また、依然として「職場に無駄な仕事がある」あるいは「仕事をすることで無駄な手続きが多い」との回答が多くあることに対しては、改善の具体策を職場全体で検討し、取り組んでいきます。

「制度上の問題」や「運用上の問題」については、制度所管課が主体となって、改善の具体策を検討し、市全体で取り組むことを徹底していきます。

しごと改革推進室については、改善取組の方向性や手法等を検討します。その結果をもとに23年度以降、区局事業本部との意見交換や制度所管課等との調整・進行管理等を実施します。