

# 令和2年度職員満足度調査（全市版集計結果）

## 1. 調査概要

- 調査期間：令和2年10月15日～11月12日
- 調査対象：市長部局・行政委員会事務局の全職員（再任用・会計年度任用職員を含む）24,649名  
[前回調査(平成30年度): 23,791名]  
※水道局・交通局職員及び市立学校教職員は対象外（ただし、市立高校事務は対象）
- 回答者数：21,876名 [前回調査(平成30年度)：21,358名]
- 回答率：88.8% [前回調査(平成30年度)：89.8%]

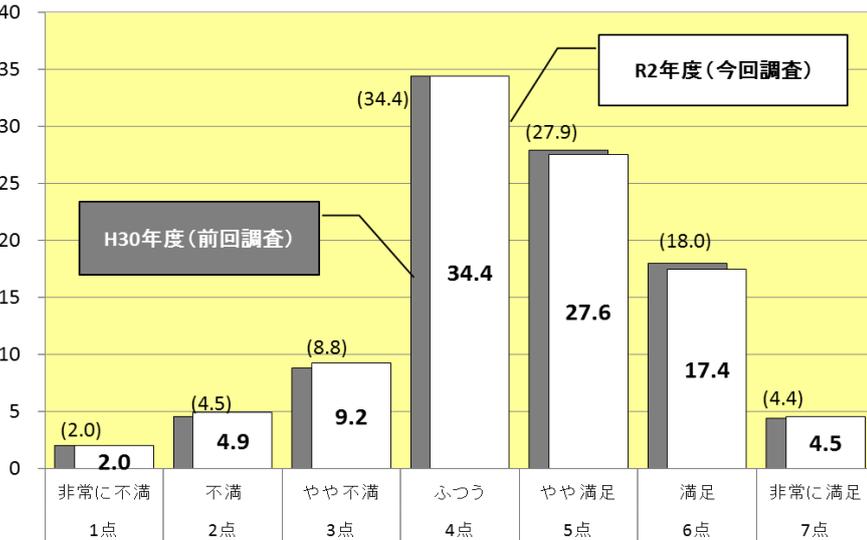
## 2. 総合満足度

■ 結果概要	7点満点中 <b>4.51点</b> (中間点: 4.00点) となり、前回調査(平成30年度 4.53点)と比較し <b>0.02点のマイナス</b> 、 <b>横ばい傾向</b> となっている。
■ 回答別構成比	回答別構成比を見ると、ふつうが34.4%と前回調査(34.4%)と同等、やや満足・満足ともに僅かに減少(それぞれ▲0.3%、▲0.6%)している。その結果、満足層は49.5%と、前回調査(50.3%)よりも0.8ポイント微減している。また、不満足層は16.1%と前回調査(15.3%)よりも0.8ポイント微増した。

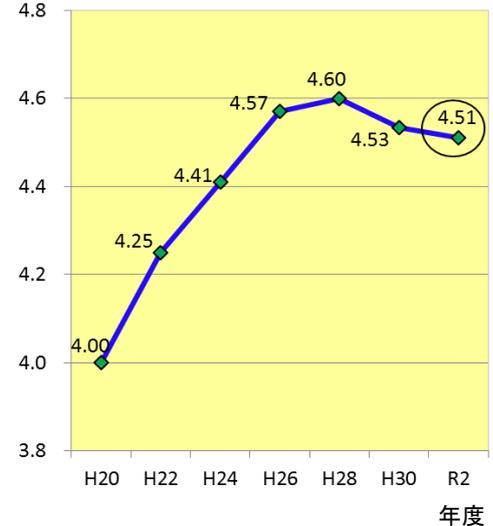
図表1. 総合満足

Q01.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

(1) 回答別構成比(%)



(2) 時系列推移(点)



**不満足層: 16.1%**  
(前回調査: 15.3%)



**満足層: 49.5%**  
(前回調査: 50.3%)

※「非常に不満」1点から「非常に満足」7点として加重平均  
※7点満点、中間点「ふつう」=4.00点  
※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合がある。

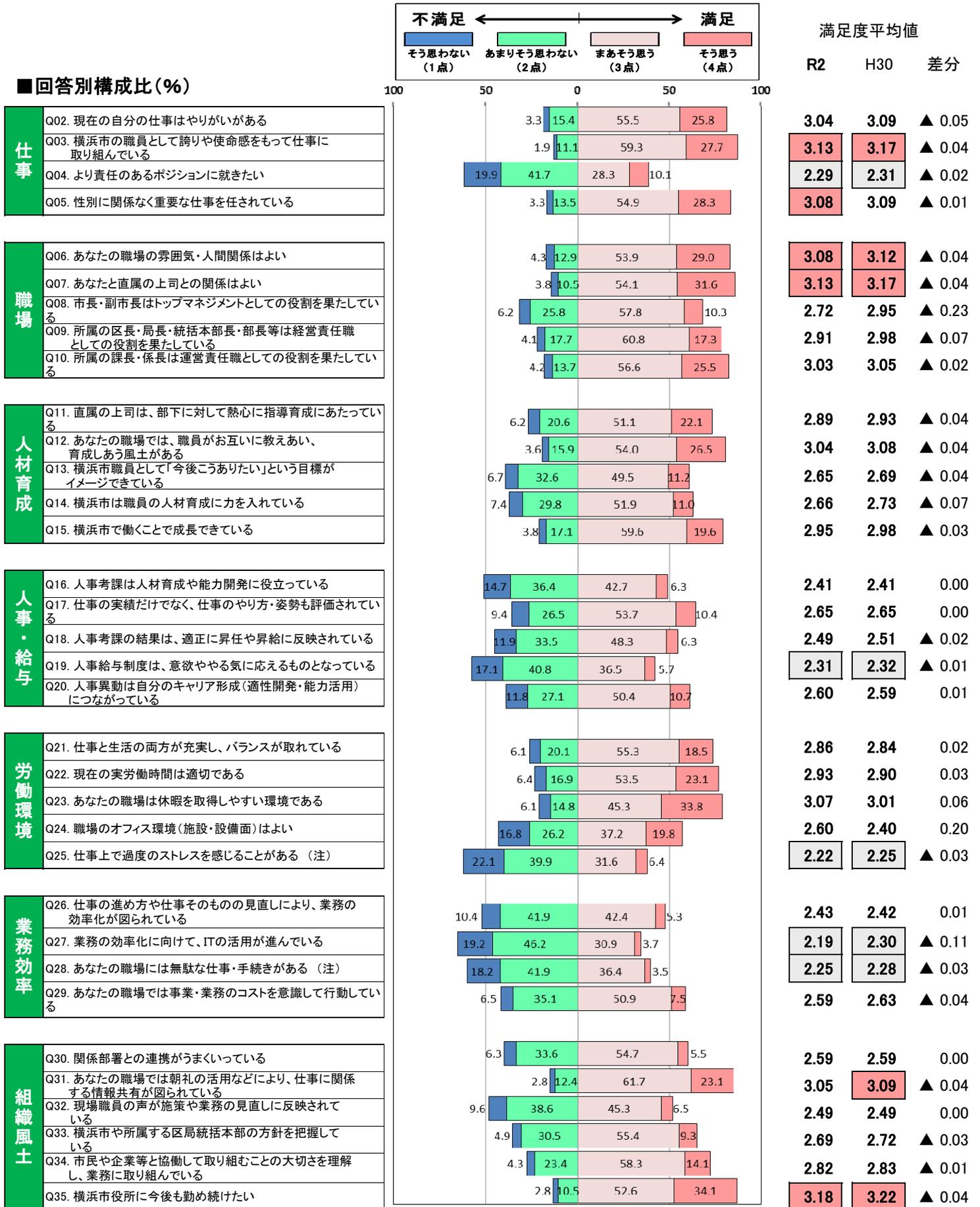
## 3. 個別満足度

■ 個別満足度水準	勤続意向や職員としての誇り、上司との関係等で満足度が高い一方で、IT活用、仕事上のストレスなどが低い水準に留まった。 ・値の高い項目：Q35、Q03、Q07、Q05、Q06など ・値の低い項目：Q27、Q25、Q28、Q04、Q19など
■ 前回調査比較	個別満足度の平均値※は前回より微減となった(2.74(-0.04))。 項目別では、オフィス環境を始めとした労働環境面での改善が見られた一方、経営層のマネジメント、IT活用、人材育成などの項目で低下がみられた。 ・前回比で上昇した項目：6項目(Q24、Q23、Q22、Q21、Q20など) ・低下した項目：24項目(Q08、Q27、Q09、Q14、Q02など) ・横ばいの項目：4項目(Q16、Q17、Q30、Q32)  ※ 総合満足度を含まない個別満足度のみ平均値

図表2. 個別満足度

※ 個別満足度は34の設問からなり、各設問は4点満点であり(中間点2.50点、「そう思わない(1点)」~「そう思う(4点)」の4つの選択肢から1つを回答)、今回調査の平均値は2.74点であった(平成30年度 2.78点)。

■ 上位5項目  
■ 下位5項目



(注) Q25、Q28は、回答結果の数値を変換し、他の設問と同様、数値が高いほど項目の満足度が高くなるよう調整している。例えば、Q25では、数値が高いほど仕事上のストレスは小さい。構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合がある。