

令和2年度職員満足度調査の結果について

横浜市では職員の仕事に対する意識や課題認識を把握し、全市的な組織改善や組織運営の向上及び職場における業務改善を推進していくため、2年に1度職員満足度調査を実施し、結果を庁内に周知し、業務や制度の改善に活用しています。

このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

■ 調査概要

調査期間：令和2年10月15日から11月12日まで

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
※水道局・交通局職員及び市立学校の教職員は対象外（ただし、市立高校事務は対象）

回答率：88.8% 回答者数（21,876名） [前回（平成30年度）89.8%：21,358名]

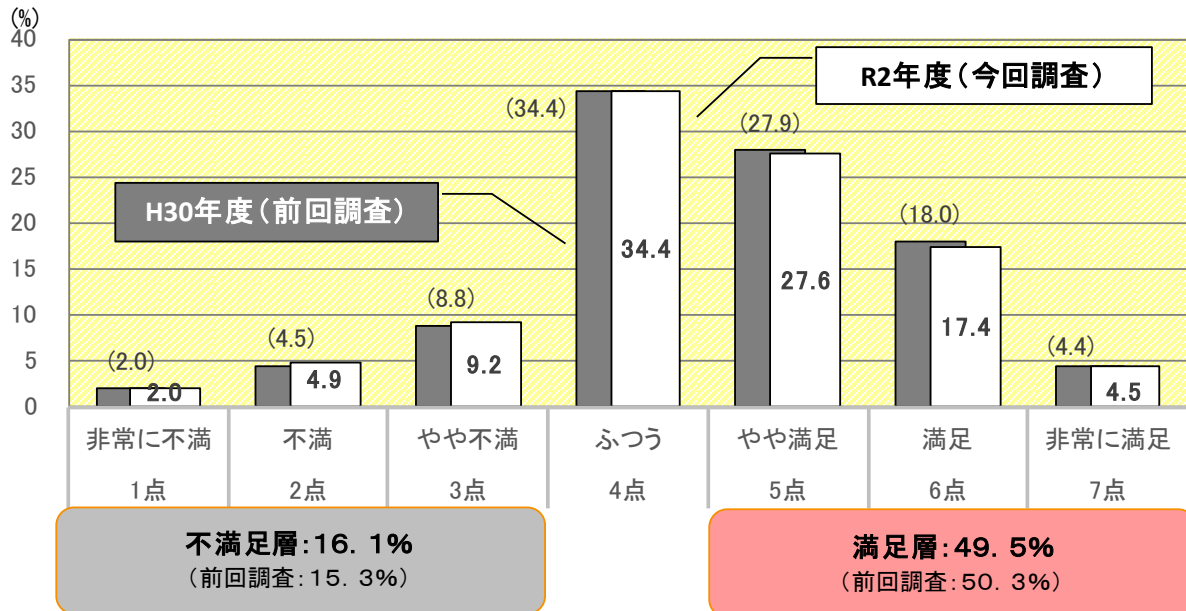
■ 結果概要（別紙参照）

(1) 総合満足度

7点満点中4.51点（中間点：4.00点）で、前回調査（平成30年度4.53点）と比較し0.02点のマイナス、横ばい傾向となっている。

回答別構成比をみると、満足層は49.5%である。内訳を見ると「ふつう」が34.4%と前回調査（34.4%）と同等であり、満足層が0.8ポイント減少、不満足層が0.8ポイント増加している。

◀回答別構成比▶



(2) 個別満足度

個別満足度（総合満足度を除く）の平均値は前回より微減した（2.74（-0.04））。また、前回より数値が上昇した項目数は6項目、低下は24項目、横ばいは4項目だった。

お問合せ先

総務局行政・情報マネジメント課長 笹原 務 Tel 045-671-2112

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%]

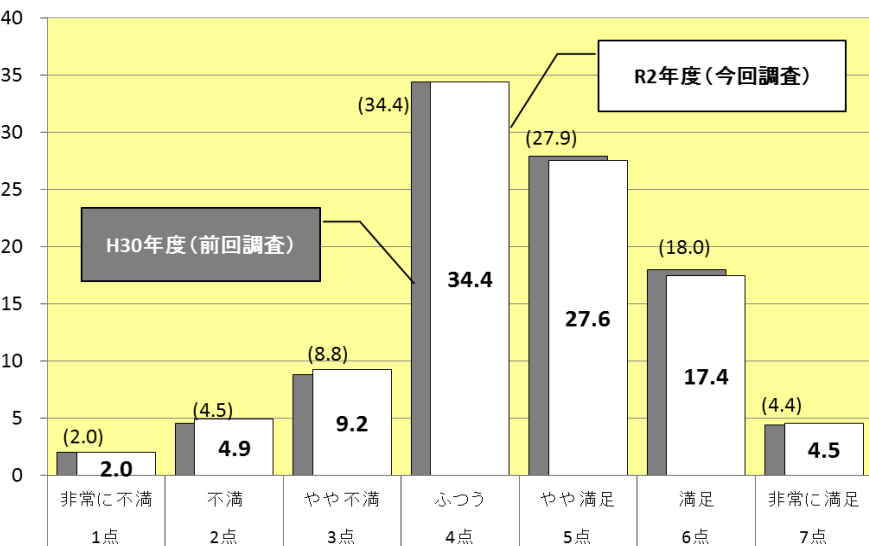
2. 総合満足度

■ 結果概要	7点満点中 4.51点 （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 0.02点のマイナス 、 横ばい傾向 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(%)

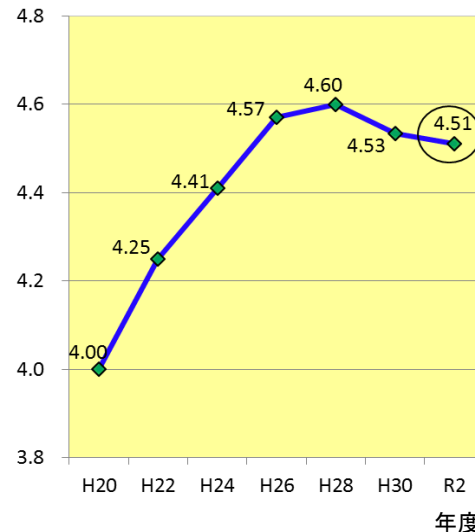


不満足層: 16.1%
(前回調査: 15.3%)



満足層: 49.5%
(前回調査: 50.3%)

(2) 時系列推移(点)



※「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。

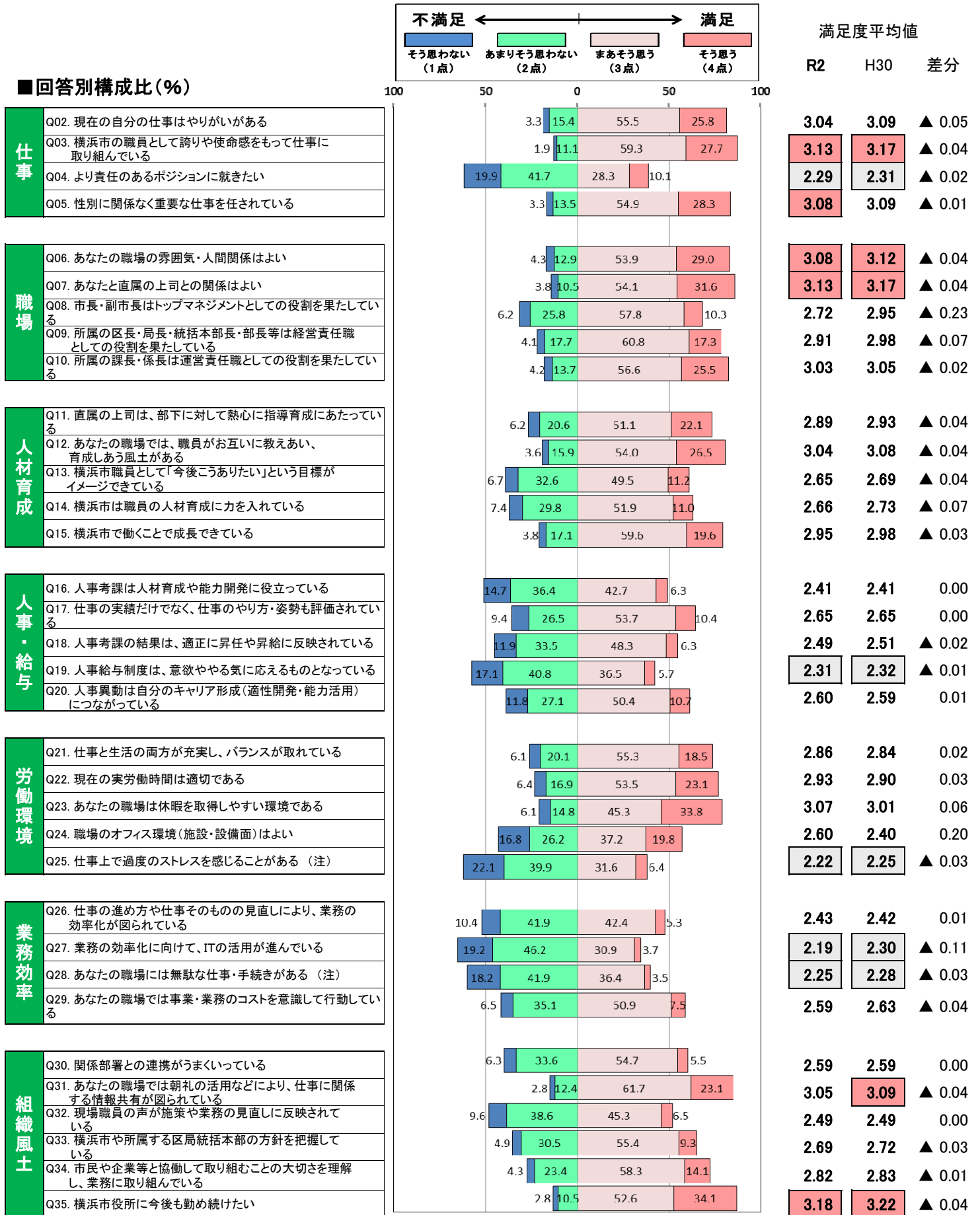
3. 個別満足度

■ 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。