

# 職員満足度アンケート2011の概要

平成 24 年 3 月 23 日  
総務部人材政策室

本アンケートは、県と県職員労働組合が「労使協働」の取組の一環として、職員の満足度や意欲・問題意識を把握し、職員の満足度向上に向け改善していくため、平成 13 (2001) 年から実施しており、今回で 11 回目となります。

## 1 調査方法

### (1) 調査対象

職員 5,367 人（派遣職員等を除く）を対象に実施し、有効回答者 3,845 人、回答率 71.64%（昨年度実績 62.80%）でした。

### (2) 調査期間

平成 23 (2011) 年 11 月 4 日～11 月 18 日

### (3) 調査内容

仕事に関する設問 7 問、勤務条件に関する設問 7 問、職場環境に関する設問 6 問の 3 分野、計 20 問について、「そう思う」「やや思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の 4 つの選択肢により、職員がどれだけ満足しているか（「満足度」）及び「アンケートの有効度」について調査を行いました。

### (4) 算出方法

設問は 5 点満点で、全体の最高は 100 点となるようになっています。

## 2 調査結果の概要

### (1) 全体の特徴

① 全体の満足度は (61.62 点) で、過去最高を記録した昨年度調査 (62.64 点) から 1.02 ポイント低下しました。

H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23
57.55	58.73	57.98	59.33	59.81	60.28	60.53	61.45	61.89	62.64	61.62

② 設問の最高点は「問 13 通勤時間」(3.76 点)、最低点は「問 16 休憩・休息場所」(2.06 点) で、最高点・最低点の設問は 9 年連続で同じでした。

なお、昨年度調査と比べ満足度が上昇したのは「13 通勤時間」及び「17 ハラスメント」の 2 設問、「10 昇任」及び「15 職場環境」の 2 設問が昨年度と同点、残りの 16 設問は満足度が低下しています。

- ③ アンケートの有効度については、肯定的な回答(「そう思う」「やや思う」)が56.8%(昨年度59.0%)でした。また、昨年度までと同様に、本庁の方が地域機関(地域庁舎の事務所、他の地域機関、県立学校)よりも肯定的な回答がやや多く見られました。(本庁:57.74%、地域機関:56.00%)

## (2) 項目別の満足度の特徴

### ① 所属

本庁(60.16点)、地域庁舎の事務所(62.07点)、他の地域機関(63.99点)、県立学校(63.17点)で、他の地域機関及び県立学校は昨年度の結果を上回りました。

### ② 部局・地域庁舎

各部局の総計では、議会事務局(66.84点)、各種委員会等(65.32点)、政策部(64.99点)が高く、環境森林部(58.43点)、健康福祉部(59.08点)、県土整備部(59.79点)が低い結果となりました。

地域庁舎では、昨年度と同様に、伊賀庁舎(64.00点)が最も高く、桑名庁舎(57.66点)が最も低い結果となりました。

### ③ 役職

課長級以上(補佐級室長を含む)(67.43点)、一般(62.93点)、係長級(59.70点)、課長補佐級(59.31点)の順となりました。

## (3) 自由記載意見

全体で380件の意見がありました。

① 最も多かったのは、職場環境に関する意見で、職場がせまい、ロッカーのスペースがないといった意見が約20件、省エネルギー対策等による照明オフの柔軟な運用を求める意見が約18件、空調(冷暖房)に関する意見が約14件ありました。

② 職員定数や総勤務時間に関する意見も多く、定数を減らすのにあわせて業務も削減すべき、業務の量や質に見合った定数が配置されていないという意見が約18件ありました。また、鳥インフルエンザや地震等の災害に備えて業務量や定数にある程度余裕を持たせるべきという意見が約10件ありました。

③ パワハラがある、パワハラを許さない意識醸成を今まで以上に進めるべきなど、ハラスメントに関する意見も約20件ありました。

## 3 今後の取組

数値、自由記載意見を各部局へ提供し、必要に応じて労使協働委員会の議題等に活用してもらいます。

(参考：自由記載欄に記載された意見のうち、わかりやすいものを抜粋しています。)

## ●職場環境に関する意見の例

### (1) 職場スペース

一人当たりの執務スペースが狭すぎ書類に挟まれた状態となっている。後ろの人とぶつかるような座席配置を解消してほしい。休憩・休息時にリフレッシュできるスペースがほしい。スペースを有効活用するため、効率よく収納できるロッカーが必要。

### (2) 冷暖房

フロアによって寒暖の差が激しく、空調を改善してほしい。夏場は冷房がないと仕事に集中できる環境ではなく、今年の夏は節電対策のなか非常に厳しかった。省エネ性能の高い空調機器を導入するなど、省エネ推進と職場環境の改善を両立できる方策を立ててほしい。

### (3) 照明

消灯においては、季節や天候、職場の位置なども配慮し、柔軟な対応をしてほしい。節電による消灯で職場全体が暗く、執務中も一部消灯しているので視力が下がった。職場が北側なので、雨の日などは非常に暗い。

## ●定数・総勤務時間に関する意見の例

- ・業務内容が年々、高度化・細分化され、精度が一層求められているなか、それに見合った人員配置がなされていない。新たな行政課題等への対応で業務量が増加しているが、現在の職員数で対応できる限界が来ていると感じる。
- ・業務量や求められる業務の質に見合った適切な人員配置がなされなければ、災害など万一の時に業務が回らず、危機管理上問題がある。
- ・総勤務時間・時間外勤務の縮減を達成するため、従来業務のやり方を工夫・見直したり、実用的なマニュアルを作成したりする初期段階では、逆に一時的に業務量が増えるが、総勤務時間や時間外勤務縮減の取組推進に当たっては、「今から一切の時間外を認めない」というような対応ではなく、引継や日報を作成するために一時的に増える事務量についても、その分、将来的な総勤務時間削減につながる効果が見込めるのであれば、しっかりと評価し認めてほしい。
- ・本庁と地域機関の業務量の差が大きすぎる。また、県庁内でも同様に業務量にあきらかな格差がある。