

e ラーニングを活用した職員アンケートの詳細分析について

職員満足度の向上に向け、平成 27（2015）年度に「働きやすさ・働きがいに関する職員アンケート」を実施しました（図表 1）。

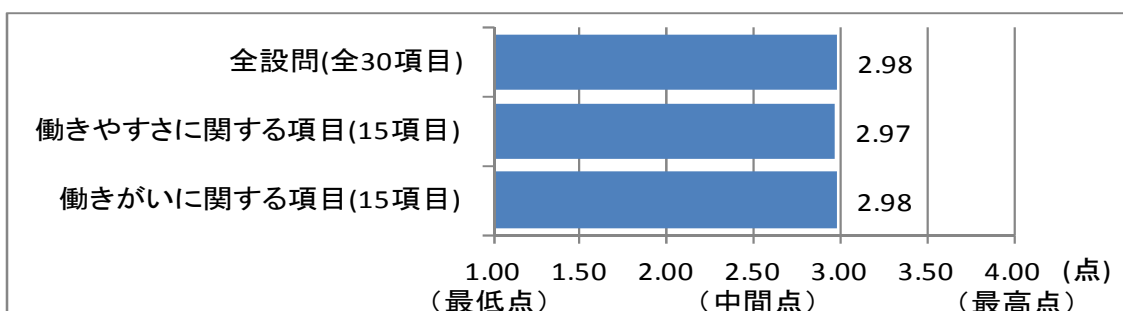
年代別、職位別などによる詳細な分析を行った結果は主に次のとおりです。

- 30代・40代のいわゆる「中堅職員」が、仕事上、過度な負担がかかっており、かつ、効率的に業務が行われていないと感じる傾向が強い。
- 係長級が、仕事上での過度のストレスを感じる傾向が強い。
- 主任、職員が、職場等での方針周知が足りておらず、また、職場の方針や業務の進め方の決定への参加の機会が少ないと感じる傾向が強い。
- 管理職とそれ以外の職員とで満足度の差が大きい（図表 2）。

以上から、総勤務時間数削減に向けた積極的な業務見直しや、心と身体の健康管理の推進、主任・職員に対する方針周知及び意思決定への参画機会の付与など、管理職のマネジメント力を強化する必要があります。また、効率的な業務遂行に向け、職場全体でも業務改善の取組を推進する必要があります。

加えて、能力や仕事の姿勢、成果への正当な評価、上司から部下への熱心な指導育成、職員の個性・能力を發揮させるための効果的な人材配置など、職員の意欲向上に向けた取組を推進する必要があります。

図表 1 働きやすさ・働きがいに関する職員アンケート



図表 2 管理職とそれ以外の職員で差が大きかった設問

設問	管理職 (A)	管理職以外 (B)	(A) - (B)
全設問	3.22	2.93	0.29
管理職を中心とした業務見直し	2.88	2.42	0.46
職場の方針・意思決定への参加	3.77	2.78	0.99
上司のマネジメントが十分	3.32	2.93	0.39
方針の周知	3.39	2.97	0.42
効率的な業務推進	2.96	2.63	0.33

※全体の平均点が3点以下のものを中心に抽出

<分析内容>

①全体の平均点が特に低い項目

- Q2「仕事上での過度のストレスを感じる」(全体平均点 2.17点)
 - ・係長級が2.06点と特に低得点(管理職2.13点、主任・職員2.23点)
 - ・40代が2.08点、50代以上が2.07点と比較的低得点。
(10~20代は2.37点、30代は2.24点)
 - ・係長級でこの設問に対し「そう思う」を選んだ職員(383名)について、他、最も得点が低い設問は、Q25「職場で、仕事上職員に過度の負担がかからない等、無理なく業務が行われている」(2.09点)。これは、40代以上の職員についても同様の結果(2.15点)となっています。
 - ・また、上記係長級は、「働きやすさ」について重要だと考える項目の第2位に、Q2を挙げています(1位は「Q5 職場の雰囲気・人間関係が良い」)。なお、職員全体では第5位となっています。

- Q11「職場で、総勤務時間数削減のため管理職が中心となった業務見直しを行っている」(全体平均点 2.49点)
 - ・管理職のみでは2.88点である一方、管理職以外では2.42点。
 - ・また、管理職以外でこの設問に対し「思わない」を選択した職員(790名)について、関連する設問であるQ18「上司のマネジメントが十分である」の点数も、2.10点にとどまっています。
 - ・30代は2.36点、40代は2.42点と比較的低得点。
(10~20代は2.60点、50代以上は2.66点)

②職位・年代間で点数の差が特に大きい項目(概ね全体平均点3点以下の項目)

- Q17「職場の方針や業務の進め方の決定に参加する機会がある」(全体平均点 2.94点)
 - ・管理職のみでは3.77点である一方、主任・職員では2.60点。職位の性質上、管理職が高得点となる項目ですが、1点以上の差が出ています。
 - ・40代は2.97点、50代以上は3.37点と比較的高得点。
(30代以下は2.67点)
- Q18「上司のマネジメントが十分である」(全体平均点 2.99点)
 - ・管理職のみでは3.32点である一方、管理職以外では2.93点。
 - ・30代は2.88点、40代は2.94点と比較的低得点。
(10~20代は3.06点、50代以上は3.13点)

○Q22「職場で、市の方針及び、所属する局区室の方針が周知されている」（全体平均点 3.03 点）

- ・管理職のみでは 3.39 点である一方、主任・職員では 2.90 点。
- ・40代は 3.05 点、50代以上は 3.21 点と比較的高得点。
(30代以下は 2.91 点)

○Q26「職場で、効率的に業務が行われている」（全体平均点 2.69 点）

- ・管理職のみでは 2.96 点である一方、管理職以外では 2.63 点。
- ・また、管理職以外でこの設問に対し「思わない」を選択した職員（387 名）について、最も得点が低い設問は、Q25「職場で、仕事上職員に過度の負担がかからない等、無理なく業務が行われている」（1.50 点）であり、効率的に業務が行われていないことが、職員に負荷がかかる大きな要因の 1 つとなっていると考えられます。
- ・30代が 2.57 点、40代が 2.65 点と比較的低得点。
(10～20代は 2.70 点、50代以上は 2.83 点)

③その他

○「人間関係」に関する項目中、Q5～Q8は職位、年代に関わらず高得点。

○性別、所属別（区役所／区役所以外）では、各設問の得点について特筆すべき差は見られませんでした。また、「各職員が重要と考える項目」についても、職位・年代・性別・所属別で特筆すべき差は見られませんでした。

○職位別、年代別の結果については、次ページを御参照ください。

●職位別の平均点

	全設問平均	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
管理職	3.18	2.87	2.13	3.04	3.68	3.50	3.54	3.44
管理職以外	2.90	2.66	2.18	2.75	3.19	3.25	3.26	3.14
うち係長級	2.93	2.65	2.06	2.73	3.32	3.28	3.32	3.22
うち主任・職員	2.89	2.67	2.23	2.76	3.14	3.25	3.24	3.11

	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
管理職	3.50	3.14	2.44	2.88	3.19	2.94	3.60	3.54
管理職以外	3.35	2.91	2.71	2.42	2.87	2.83	3.26	3.18
うち係長級	3.33	2.94	2.62	2.40	2.91	2.78	3.28	3.24
うち主任・職員	3.37	2.90	2.75	2.43	2.85	2.85	3.26	3.16

	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
管理職	3.77	3.32	3.33	3.42	3.51	3.39	3.45	3.21
管理職以外	2.78	2.93	3.02	3.11	3.22	2.97	3.06	2.91
うち係長級	3.19	2.99	3.06	3.24	3.28	3.11	3.13	3.00
うち主任・職員	2.60	2.90	3.01	3.06	3.20	2.90	3.02	2.88

	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31
管理職	2.90	2.96	3.14	3.02	3.20	3.37	3.20
管理職以外	2.61	2.63	2.92	2.81	2.93	3.10	2.89
うち係長級	2.64	2.70	2.91	2.85	2.89	3.14	2.92
うち主任・職員	2.60	2.61	2.93	2.79	2.95	3.09	2.88

●年代別の平均点

	全設問平均	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
10～20代	3.00	2.79	2.37	2.90	3.17	3.33	3.31	3.12
30代	2.92	2.63	2.24	2.75	3.16	3.28	3.25	3.15
40代	2.91	2.64	2.08	2.73	3.25	3.25	3.25	3.18
50～60代	3.03	2.77	2.07	2.85	3.47	3.34	3.43	3.28

	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
10～20代	3.46	3.03	2.74	2.60	2.87	3.00	3.33	3.26
30代	3.43	2.94	2.71	2.36	2.88	2.84	3.27	3.21
40代	3.33	2.92	2.64	2.42	2.91	2.77	3.27	3.20
50～60代	3.33	2.96	2.58	2.66	3.00	2.83	3.42	3.31

	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
10～20代	2.64	3.06	3.07	2.94	3.20	2.91	3.14	2.95
30代	2.68	2.88	3.03	3.10	3.19	2.91	3.01	2.87
40代	2.97	2.94	3.02	3.22	3.29	3.05	3.09	2.95
50～60代	3.37	3.13	3.18	3.29	3.37	3.22	3.27	3.08

	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31
10～20代	2.72	2.70	3.07	2.84	3.15	3.19	3.02
30代	2.58	2.57	2.97	2.83	2.89	3.10	2.85
40代	2.59	2.65	2.92	2.81	2.88	3.09	2.89
50～60代	2.78	2.83	2.93	2.90	3.05	3.23	3.05

<参考>アンケートの概要

- 期 間 平成 27 年 5 月 21 日（木）～6 月 18 日（木）
- 対 象 常時、本市イントラネットシステムを利用可能な環境下にある職位・職種の全職員
- 項 目 「働きやすさ」・「働きがい」に関する項目を設定。また、それらの項目の中から、各職員が重要と考える項目をそれぞれ 3 項目選択（Q16、32）。
- 評 価 各項目につき、「そう思う」（4 点）「やや思う」（3 点）「あまり思わない」（2 点）「思わない」（1 点）の 4 つの選択肢により回答、総点数を単純平均して満足度を算出。
※Q 2 と Q10 は満足度が低い場合に「そう思う」を選択する設問であるため、「そう思う」を 1 点とするなどの数値変換をしている。
※各項目及び評価については、次ページに記載。

【結果概要】

- 回答率 59.8%（回答者数 5,672 名／対象者数 9,484 名）
- 全項目の平均点 2.98 点
- 各項目の満足度について
 - ・最高点は、「Q 8 職場の、仕事上で相談できる雰囲気」（3.38 点）。
なお、Q 8 を始めとして、「人間関係」に関する項目（Q 5～Q 9）は概ね 3 点を上回っている。
 - ・最低点は、「Q 2 仕事上での過度のストレス」（2.17 点）。
「Q11 総勤務時間数削減のため管理職が中心となった業務見直し」（2.49 点）とともに、中間点 2.50 点を下回っている。
- 各職員が重要と考える項目について
 - ・「働きやすさ」では、「Q 5 職場の雰囲気・人間関係」の割合が最も高い。
 - ・「働きがい」では、「Q19 今の仕事のやりがい」の割合が最も高い。

【アンケート結果】

「働きやすさ」に関する項目

「働きがい」に関する項目

アンケート項目	平均 点数	■ そう思う	■ やや思う	■ あまり思わない	■ 思わない
Q1 職場の物理的な環境が良い	2.69	22.3%	37.1%	28.4%	12.2%
Q2 仕事上での過度のストレスを感じる	2.17	21.0%	46.3%	27.7%	5.0%
Q3 職場で、心と体の健康について配慮されている	2.80	18.9%	48.7%	25.6%	3.8%
Q4 職場で、セクハラ・パワハラは許されないという認識が浸透している	3.27	47.1%	36.7%	12.1%	4.1%
Q5 職場の雰囲気・人間関係が良い	3.29	43.6%	44.3%	9.7%	2.4%
Q6 職場に、みんなが協力しあう雰囲気がある	3.30	44.8%	43.0%	9.8%	2.4%
Q7 職場に、自由に提案し合える雰囲気がある	3.19	37.4%	46.8%	12.8%	3.0%
Q8 職場に、仕事上で相談できる雰囲気がある	3.38	50.6%	38.7%	8.4%	2.3%
Q9 勤務時間外の職場外での職員・上司等との交流が有効である	2.95	25.8%	49.7%	18.1%	6.4%
Q10 最近の時間外勤務時間数・休日勤務時間数が多い	2.66	16.1%	25.4%	34.5%	24.0%
Q11 職場で、総勤務時間数削減のため管理職中心に業務見直しを行っている	2.49	11.2%	40.3%	35.1%	13.4%
Q12 職場で、休暇取得しやすい	2.92	33.1%	37.5%	17.6%	11.8%
Q13 仕事と家庭生活の両方が充実し、バランスが取れている	2.85	24.0%	45.1%	22.5%	8.4%
Q14 職場に、子育てや介護を行う職員への理解がある	3.32	45.7%	42.6%	9.3%	2.4%
Q15 職場に、性別等にかかわらず能力を発揮出来る環境が整っている	3.24	43.4%	40.4%	12.6%	3.6%
Q17 職場の方針や業務の進め方の決定に参加する機会がある	2.94	29.8%	41.4%	21.4%	7.4%
Q18 上司のマネジメントが十分である	2.99	28.2%	48.2%	17.8%	5.8%
Q19 今の仕事のやりがいがある	3.07	32.7%	47.2%	14.7%	5.4%
Q20 事業・業務にかかるコストを意識して仕事に取り組んでいる	3.16	33.1%	51.9%	13.0%	2.0%
Q21 市民や企業等と協働することの大切さを理解し、業務に取り組んでいる	3.27	39.8%	48.7%	10.1%	1.4%
Q22 職場で、市の方針及び、所属する局区室の方針が周知されている	3.03	26.8%	52.0%	18.6%	2.6%
Q23 職場で、仕事に関する情報共有が図られている	3.12	30.9%	52.4%	14.3%	2.4%
Q24 職場で、仕事を進める上で、関係部署との連携がうまくいっている	2.96	20.2%	58.8%	17.9%	3.1%
Q25 職場で、職員へ過度の負担がない等、無理なく業務が行われている	2.66	14.8%	46.4%	28.7%	10.1%
Q26 職場で、効率的に業務が行われている	2.69	11.6%	51.9%	29.8%	6.7%
Q27 自分の能力や仕事の姿勢、成果が正当に評価されている	2.96	23.1%	54.6%	17.2%	5.1%
Q28 現在の仕事で、自分の個性や能力を発揮できている	2.84	18.1%	53.5%	23.0%	5.4%
Q29 職場で、直属の上司が、部下に対して熱心に指導育成にあっている	2.97	27.7%	47.6%	18.6%	5.1%
Q30 職場に、職員がお互いに教えあい、育成しあう風土がある	3.14	33.5%	50.1%	13.7%	2.7%
Q31 職場で、研修や自己啓発の機会が十分に確保されている	2.94	24.7%	49.0%	22.0%	4.3%

Q16 「働きやすさ」に関する項目（Q1～Q15）のうち、職員が重要だと考える項目 上位3項目
※15項目中、3項目を回答

- Q5 職場の雰囲気・人間関係 62.1%
- Q6 職場のみんなが協力しあう雰囲気 43.8%
- Q8 職場の、仕事上で相談できる雰囲気 32.2%

Q32 「働きがい」に関する項目（Q17～Q31）のうち、職員が重要だと考える項目 上位3項目
※15項目中、3項目を回答

- Q19 今の仕事のやりがい 60.6%
- Q27 自分の能力や仕事の姿勢、成果への正当な評価 40.0%
- Q30 職員がお互いに教えあい、育成しあう風土 34.2%