



## 満足度（質的データ）

戸田 淳仁

(リクルートワークス研究所研究員)

### I はじめに

回答者の主観を表す質的データは、本来社会学や心理学の分野で様々な分析が行われてきたが、近年経済学の分野においても質的データが盛んに行われている。日本では価値観が多様化していると言われ、その中で例えば、フリーターといってもそのとらえ方は人様々であろう。その意味で、質的データにより人々がどのように認識しているのかを把握していることは重要である。また、「失われた20年」と呼ばれるように、日本では経済成長が期待できない中で、人々が幸せに暮らすためにはどうすればよいか、そもそも人々の幸福度はどのように測定すればよいのかという観点<sup>1)</sup>で、幸福度の研究についても進められている。

このように質的データに対するニーズがますます高まっている中で、本稿では満足度を表す統計として、仕事満足度、生活満足度、幸福感に限定して紹介したい。なお著者の能力的問題と紙幅の関係で、すべての論点を取り上げることができなかったことをあらかじめお詫びしたい。

### II 満足度を調査している統計

表1は満足度に関する質問項目のある主な統計調査を示したものである。この表からわかることとして、

第1に、満足度のような主観的な調査項目について、いわゆる官庁統計はあまりカバーされておらず、唯一内閣府の『国民生活選好度調査』において時系列比較可能な形で調査されている。

第2に、仕事満足度と生活満足度については、仕事全般もしくは生活全般というように全般にわたり満足度を尋ねる方法と、各要素について分けて尋ねる方法がある。例えば、内閣府『国民生活選好度調査』においては、仕事についてやりがいや雇用の安定、休暇といった各要素に分けて聞いている。生活満足度についても、『JGSS（日本版総合的社会調査）』において、家庭生活や住んでいる地域、余暇の過ごし方といった項目に分けている。この点は後で見えていくように、仕事全般、生活全般の満足度だけを調査しても実態が分からないことがあり、具体的にどの要素で満足だと思っているのかを把握することが重要となりつつある。逆に、個別の要素の調査結果を用いて、生活満足度や幸福度を表す指標を作る取り組みもある。例えば、OECDは国民生活の幸福度を評価した「より良い暮らし指標（BLI, Better Life Index）」を2011年からまとめている。

第3に、近年日本でも整備されているパネル調査においても、満足度が調査されている。表1には、家計経済研究所『消費生活に関するパネル調査』と東京大

表1 満足度に関連した質問項目のある主な統計一覧

	仕事満足度に関する質問	生活満足度に関する質問	幸福度に関する質問	統計の主な特徴
『国民生活選好度調査』(2008年)、内閣府	下記の点が満たされているか。1(十分満たされている)～5(ほとんど満たされていない)・6(わからない)・無回答 ・やりがいのある仕事や自分に適した仕事があること ・失業の不安がなく働けること ・年間を通じて休みを多く取れること など	質問文「あなたは生活全般に満足していますか。それとも不満ですか。」1(満足している)～5(不満である)・6(わからない)・無回答	※2009年以降の幸福度調査において調査(質問文:「現在、あなたはどの程度幸せですか」)0(とても不幸)～10(とても幸せ)の11段階	15～75歳の男女6000人を対象。1978～2008年まで3年おきに実施。2009年以降は幸福度調査となっている
『JGSS(日本版総合的社会調査)』(2010年)	質問文「現在の仕事にどれくらい満足していますか。」1(満足)～5(不満)の5段階	以下の項目にどれくらい満足しているか。1(満足)～5(不満)の5段階 ・家庭生活 ・住んでいる地域 ・余暇の過ごし方 など	質問文「あなたは、現在幸せですか。」1(幸せ)～5(不幸)の5段階	20～89歳の男女9000人を対象。面接と訪問留め置きとの2種類。2000年より継続的に実施。
『消費生活に関するパネル調査』(2011年第9回)、家計経済研究所	—	質問文「あなたは生活全般に満足していますか。」1(満足)～5(不満)の5段階	質問文「あなたは幸せだと思っていますか。それとも、不幸だと思っていますか。」1(とても幸せ)～5(とても不幸)の5段階	1993年に24～34歳の女性を対象(その後数回の追加あり)としたパネル調査。
東大社研・『若年パネル調査』(2009年)	質問文「次のことについてどれだけ満足していますか」として「仕事」という項目がある。1(満足している)～5(不満である)・6(非該当)。	質問文「次のことについてどれだけ満足していますか」として「生活全般」という項目がある。1(満足している)～5(不満である)・6(非該当)。	—	2006年に20～34歳の男女を対象としたパネル調査。

注：上記に示している統計調査は、関連する統計一部を示したものであり、すべてをカバーしているわけではない

学社会科学研究所『若年パネル調査』について紹介したが、それだけでなく大阪大学や慶應義塾大学のグローバルCOEにおいて収集されているパネル調査においても、満足度や幸福度に関する調査項目がある。

### Ⅲ 満足度データから把握できること

仕事満足度、生活満足度に関する調査について紹介してきたが、これらの項目についてどのようなことが分かるのだろうか。いくつかの論点に絞って考察したい。

#### 1 仕事満足度

仕事満足度については、内閣府『国民生活選好度調査』の時系列比較を見ていきたい。図1は仕事に関連する項目において「十分満たされている」と「かなり満たされている」と回答した者の割合である<sup>2)</sup>。調査開始の1970年代、1980代においては、仕事のやりがい、雇用の安定性、休暇のそれぞれ高い水準であったが、その後どれも大きく落ち込み、仕事満足度が趨勢的に落ち込んでいることが分かる。特に雇用の安定性は、先に挙げた3つの中では、30年間で最も落ち込みが大きい。一方で転職の容易さについては過去30年にわたり一環として低位で推移している。この30年を振り返ると、多くの要素で満足度が下がっていることが分かる。

厚生労働省(2004)によると、賃金、労働時間などの個別の項目への満足度について、仕事全体の満足度との関係を見るために回帰分析を行い、仕事全体の満足度への結びつきという観点から係数の大きさをみると、1)仕事のやりがいが他の項目に比べて大きく、次いで2)賃金、3)能力開発、4)労働時間の順となっている。また正社員についても経済が低迷し魅力的な仕事を進めることのできる可能性が低くなって

いる可能性もある。そして、人々が働く要因として賃金よりも仕事のやりがいが大切であるというのは、仕事を行う目的が収入を得ることという価値観が薄れつつあることを示唆している。仕事満足度について全般を見るとしてもどの要素が影響を与えているのか丁寧に考察する必要がある。

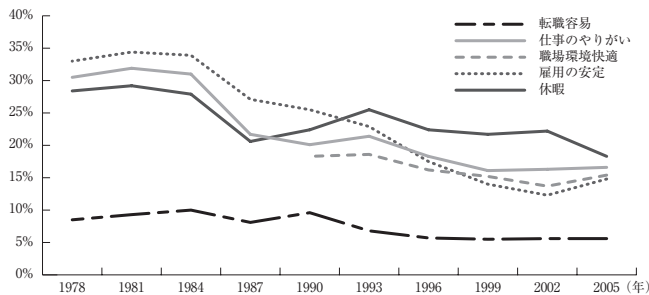
1990年代は経済が低迷する一方で非正規雇用が拡大した時期であり、非正規雇用者ほど仕事のやりがいを感じていないとすると、仕事への満足度が低い非正規雇用者が増えたために全体として仕事満足度が低下したと見ることができる。この点を確認する傍証として、雇用形態別に仕事満足度の違いについてみておこう。図2は直近のデータではあるが、男女、雇用形態ごとに仕事満足度の違いを見たものであるが、正社員とそれ以外において、満足度に大きな変化はないといえる。「とても満足している」と「満足している」をあわせると、男性正社員や契約社員は5割に近い数字となっているが、パートタイマーでも4割強である。ただし、フリーターは3割、派遣は2割程度となっている。女性についても同様である。

正社員とそれ以外で仕事満足度に大きな差が見られないとすると、過去30年にわたり仕事満足度が下がった理由は、経済が低迷する中でやりがいのある仕事をなかなか見つけることができないことにある。企業も成長が期待できない中でコスト削減と労働生産性の維持といった相異なる命題を実現しようと、業務量が課題になったとしても最低限の人員を配置しないことも考えられる。

#### 2 生活満足度

次の生活満足度の動向について確認しよう。内閣府『国民生活選好度調査』によると、「満足している」と回答した人の割合は、1978年には10.9%であった

図1 満足感を感じる者の割合



注：各項目に対して、「十分満たされている」または「かなり満たされている」としたものの割合各項目については、仕事のやりがい：「やりがいのある仕事や自分に適した仕事であること」、職場環境快適：「職場環境が快適に保たれること」、雇用の安定：「失業の不安がなく働けること」、休暇：「年間を通じて休みを多くとれること」、転職容易：「希望する職業への転職が容易なこと」。

出所：内閣府『国民生活選好度調査』

が低下傾向が続き、2005年にはわずか3.6%となった(図3)。そして「満足している」「まあ満足している」と回答した人の割合を合わせても35.8%と4割弱にとどまり、過去最も低い値となっている。一方、「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した人の割合を合わせると、78年は15.6%であったが、2005年には28.3%にまで高まった。このように生活に満足する人の割合が低下し、その一方で、不満である人の割合が高まるなど、総じて人々の生活に対する満足度は低下しているといえる。

どのような人が生活に対して満足と感じているのだろうか。図4は、性別と年齢階層別ごとの生活満足度の違いを見たものである。男女共通して50歳代が一番低く、それより年齢層が若くなるにつれ、または高くなるにつれ生活満足度が高くなる。世代ごとによって何を満足と感じるのかといった背景が異なっている可能性がある。また、男性と女性の比較ではどの年齢層においても女性の方が男性よりもわずかに高い。このことから所得水準だけではなくそのほかの要因が生活満足度を規定していることがわかる。

生活満足度の規定についての分析を2つ紹介しよう。内閣府(2007)では生活満足度を高める要素として回帰分析を行っているが、その結果下記の点が有意に生活満足度を高めることが分かった。

- ・家族と一緒に過ごす時間が取れている人
- ・隣近所の人との交流が多い人
- ・職場の人との交流が多い人
- ・単身世帯以外の人
- ・既婚の人
- ・年取が高い人

年取が高いほど生活満足度が高いということは直感的に理解できるが、それ以外にも家族や隣近所、職場とのつながりが大切であることが分かる。

### 3 まとめ

過去数十年にわたり満足度を経年比較すると仕事も生活も低下していることが分かった。経済が成熟化す

る中で必ずしも仕事や生活に対する満足度が向上していないことは、例えば世代や生活環境によって、人々が満足と感じることについては多種多様である可能性がある。例えば、近年フリーターはネガティブな意味合いが強いと思われるが、フリーターで働いている人の中にも、仕事満足があるという人も一定数いる。世代ごとによって生活満足が異なり、若い人ほど生活に満足していることもわかった。また、要因分析でも所得だけでなく仕事のやりがいや人間付き合いといった関係が影響を与えることから、単純に仕事満足度が経年比較で低下していることを悲観すべきでないかもしれない。

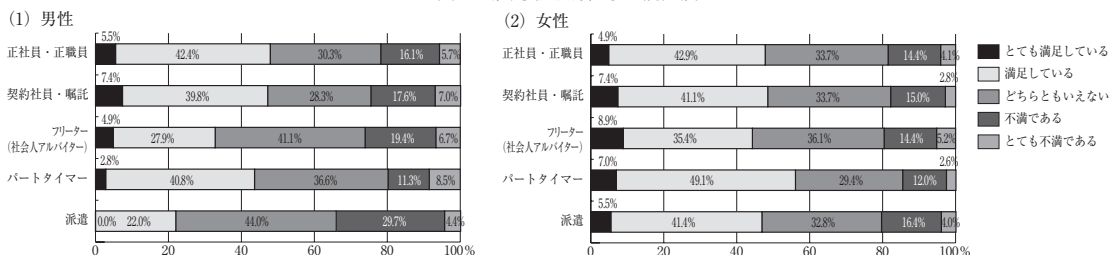
仕事満足度や生活満足度といった一つの変数を見ていく場合、世代や生活環境により満足度が異なる結果になることを真摯に受け止めたうえで結果を解釈する必要があるだろう。またデータを解釈する上では主観的なデータゆえに内在する課題にも注意を向ける必要がある。

## IV 質的データを分析する際の注意点

注意点として第1に、満足度は調査回答者の主観に基づくという点である。猪木(2012)は社会科学における認識の主体と認識の体調の関係を示し、社会科学での分析対象となる人々が「こう感じた」という自己申告を参考することになる。そのため、Aさんの「とても満足している」という認識とBさんの「とても満足している」という認識をどこまで同一のものとして取り扱っていいのかという問題が内在している。この問題は特に意識調査の国際比較では深刻な問題となる。例えば、日本では5段階の意識調査において、大体真ん中に回答する傾向が見られるが、他の国では極端な回答をする傾向がある。国によって回答傾向がことなることは、分析をする際にきちんと注意しないといけない。

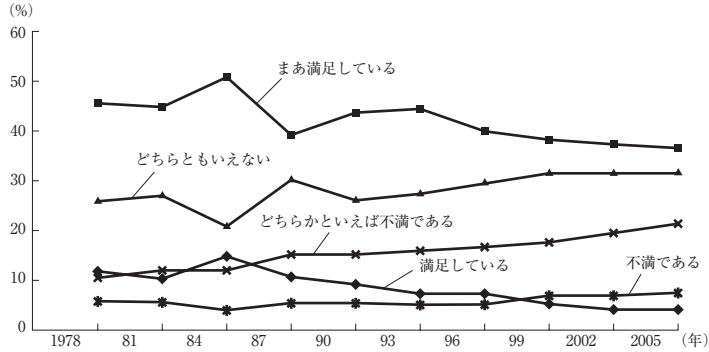
第2に、質的データを分析する際に因果関係を特定することは難しい。通常の回帰分析を実行しても回答

図2 雇用形態別仕事の満足度



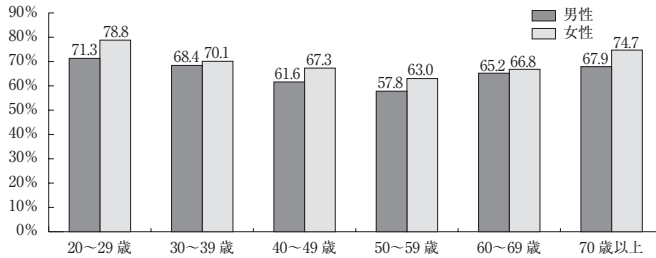
出所：リクルートワークス研究所『ワーキングパーソン調査』(2010年)

図3 生活全般の満足度



備考：1. 内閣府『国民生活選好度調査』により作成。  
 2. 「あなたは生活全般に満足していますか。それとも不満ですか。(○は1つ)」との問いに対する回答者の割合。  
 3. 「わからない・無回答」の割合は掲載を省略。

図4 年齢階層別 生活満足度



出所：内閣府『国民生活に関する世論調査』（2012年6月調査）  
 注：生活全般に「満足」「まあ満足」としている回答割合

者の主観による結果は、計量経済学でいうところの測定誤差を含んでいると解釈することができるため、望ましい推定値が得られる可能性が低い。一つの方向性としては、パネルデータを収集し、個人特有の固定効果をコントロールしたモデルを推定することである。パネルデータについては、個人のライフイベントによって同一個人の満足度がどう変わったかという変化を見る際には有用であるが、それだけでなく因果関係がある程度厳密に特定化していく際には有用であると言える。

\* 本稿で述べられている主張、見解は著者個人によるものであり、所属機関によるものではない。

1) 多くの研究者が幸福度に関する研究を行っている中で著者なりの理解を示したに過ぎない。もちろん他に研究の動機

はありうる。幸福度の研究については大竹・筒井・白石(2010)を参照。

2) 仕事満足度は仕事に従事することによりどのように認知するかを表すものであるから、就業者に限定すべきであるが、公表されている報告書には、就業者に限定した集計結果がなかったため、対象者全体となっている。

参考文献

猪木武徳(2012)『経済学に何ができるか』中公新書。  
 大竹文雄・白石小百合・筒井義郎(2010)『日本の幸福度一格差・労働・家族』日本評論社。  
 厚生労働省(2004)『労働経済白書』。  
 内閣府(2007)『国民生活白書』。

とだ・あきひと リクルートワークス研究所研究員。最近の主な著作に「有期労働契約の雇止め制限法理に関する実証分析」『日本労働研究雑誌』No.631, 2013年。労働経済学, 応用計量経済学専攻。