

令和元年度 すてっぷ利用者アンケート調査結果報告

【アンケート調査の目的】

「とよなか男女共同参画推進センターすてっぷの管理運営に関する基本協定書」第28条に基づく自己モニタリングの実施及び指定管理者としての業務改善に役立てるために実施しました。アンケートの回答者は、情報ライブラリー利用者・貸室利用者・ロビー利用者講座受講者・相談利用者、と、幅広い層に呼び掛けました。

＜部署ごとのアンケート＞回収数

情報：112枚、総務：127枚、講座：110枚、相談：71枚 合計 420枚

【アンケートの実施期間】

令和元年12月1日（日）～令和2年1月31日（金）

《*情報のみ蔵書点検期間（12月1日～5日）を除く

【アンケートの調査方法、対象者】

- ① ライブラリーカウンター、貸室受付に来られた方に調査票を配布しました。
- ② 主催講座の受講者に調査票を配布しました。
- ③ 相談室利用者に調査票を配布しました。
- ④ キッズスペース・授乳室・印刷コーナーなどロビー利用者に調査票を配布しました。

【アンケートの調査票 回収数】 420枚

【アンケート調査票】 別紙1

【アンケートの設問及び集計データ】 別紙2

※2019年度は「無回答」を回答者割合の母数に加えています

【アンケートの設問及び記述データ】 別紙3

1. 利用者像

(アンケート設問 1～6)

中心利用層は豊中市在住の 40 代以上の女性・子育て世代、シニア世代が半数

回答者の性別は、女性 81.7%、男性 15.7 %で、昨年度と大きく比率は変わらず、女性の利用者が中心となっています。年齢は 30～40 代の子育て世代が 36.9%、50 代以上シニア世代は 51.9%となり、年齢層は若干高い傾向です。

若年層が集中する「自習室 My すてっぷ」ではアンケート配布を行っていないため、若年層の割合は

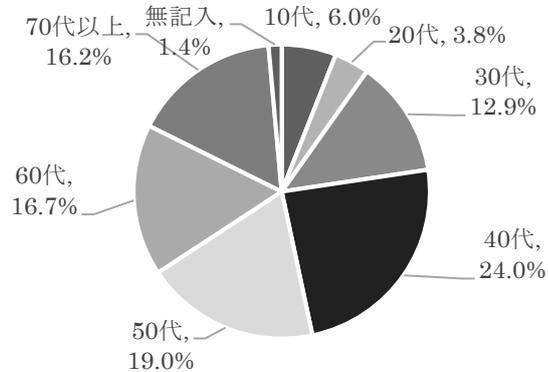
減少していますが、20 代よりも 10 代のほうがわずかに多くなっています。自習室利用にはライブラリーカードが必要なため、情報ライブラリー利用等、センター内の循環利用につながっていると考えています。「大学の課題でジェンダーの本を探していて、高校生の頃に利用していたすてっぷに本を借りに来た」という事例もあります。

住まいの傾向は、豊中市在住が 73.8%、中でも中部在住者が多数を占めます。ただ、市内在住であっても町名は無記入の方が 19%、住居地についてすべて無記入の方と合わせると全体の 25%となりました。近年、個人情報漏洩事故などへの関心が高くなっている影響もあるかと思われます。今後のアンケートへの理解・協力のために、アンケート結果を館内掲示するなど検討したいと思えます。

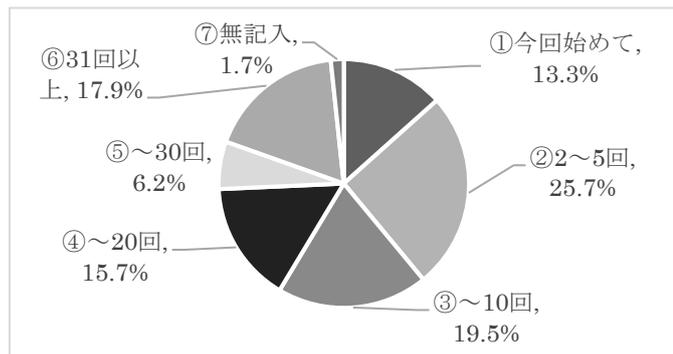
年間の利用頻度は「②2～5回」が最も多いものの、年 20 回以上のヘビーユーザーも同程度みられます。地域の公共施設として市民の方に足繁く通っていただける施設であることは例年と変化はありません。

一方でこの実績からは、初めて来られた方や 2 ヶ月に 1 回程度のライトユーザー（回答①または②）が、リピーターとなる可能性を感じています。

設問 6 の利用状況では複数の事業を利用している方が半数を超えており、実際に相談室から情報ライブラリーの利用につながる事例もあります。事業間での連携や利用者のセンター内での循環利用は、今後も促進していきたいと思えます。



設問 2：回答者の年齢



設問 5：過去 1 年間で来館したおおよその回数

【ご意見事例】

相談・女性 40代	様々な講座や相談会の情報を得ることが出来実際に参加したり話を聞いてもらってサポートしていただいています。
講座・女性 50代	豊中市は近隣の市町に比べてとても進んでいると思います。男女共同参画、また生きづらさを抱えた人たちの応援をよくされていると思います。
相談・女性 60代	情報室の本や DVD とても充実していて勉強になりました。これからも利用させていただきます。
講座・女性 30代	ロビーや情報ライブラリー利用させて頂いています。チラシも様々な講座があり CHECK しています。

2. センターとセンター事業の認知度について

(アンケート設問 7~8)

すてっぷが男女共同参画推進の施設だと知っている人は半数以上

すてっぷが男女共同参画推進のための施設だと「①知っていた」人は 54.3%と半数以上で、「③知らなかった」人は 23.1%と減少傾向にあります。「②すてっぷに来て知った」人が 21.9%と微増し、館内の掲示物や主催事業を通じて、センターと、センター目的への認知度向上につながる事がうかがえます。

すてっぷを知ったきっかけとしては「①人から聞いて」「②広報とよなか」「③チラシ/ポスター」など、従来からの認知経路が多くを占めています。ウェブサイトや SNS での発信を行っているものの、来館動機としてはまだ十分に活用されていません。後述の広報活動とあわせて、ウェブサイトや SNS 等の新しい発信方法に積極的に取り組んでいきます。



Twitter では、相談関連の投稿に反応が見られる

(アンケート設問 9~10)

相談事業への周知度は大きく変化していない

すてっぷの相談室が無料であることについては、半数程度の方が「②知らなかった」と回答しています。また、相談メニューの充実については「⑥わからない」が半数近くを占めました。いずれも前年と比較して大きな差はありません。この設問については、あえて全部署での共通設問にしています。これは、すてっぷに「無料で利用できる相談事業」があることを、アンケート回答者に向けての広報する目的も併せ持っています。

相談室をもっと知っていただくために、ロビー等館内の掲示や手に取って持ち帰りやすいように二つ折りのリーフレットを作成するなど工夫をしています。相談室では複雑に絡む問題に対応できるよう多種多様な相談メニューがあります。ガールズ相談、男性相談など、社会の課題や講座事業等からのニーズを受けて充実させてきました。また男性相談では、悩んでいる方が利用しやすいように年3回テーマを打ち出し実施しました。

記述回答では特に相談室の利用者から感謝の声をいただき、相談を必要としている方が多くいらっしゃるのだと感じました。すべての悩みに応えることは難しいですが、今後も利用者のニーズを汲み取りながら、相談事業に取り組んでいきます。

また、ウェブサイトの利用状況では「相談室」を選択した方が一番多いという結果になりました。すてっぷのウェブサイトは2017年にスマートフォン対応にリニューアルしています。相談室ページには常に一定の閲覧数があることから、今後も相談を必要とされている方が簡単につながるができるようウェブサイトでの広報に取り組んでいきます。

【ご意見事例】

講座・女性 50代	相談事業は他に比べて細分化されていてとても充実していると思います。男性のための相談も今後もっと必要になるでしょう。
相談・女性 30代	相談させていただくことでとても気持ちが落ち着き、心の整理ができました。ありがとうございました。初回は話しながら涙が止まらなかったけれど3回目はこれからのことを冷静に前向きに考えることができるようになりました。
相談・女性 40代	今まで1人で悩んでいた事を聞いてもらうと1人じゃないって思う。こんな私でも大丈夫って思えるようになった。
相談・女性 60代	カウンセリングでお世話になっていますが日頃の生活で整理しきれない心の中を少しずつときほぐしてってもらってとても助かっています。お世話にならなくて生きていけるようもう少しお願いいたします。
相談・女性 40代	定期的に家族の問題について話を聞いてもらえて話をした後は少し心が軽くなります

(アンケート設問 11~12)

センター事業の広報活動状況

情報誌すてっぷ ON! (8P/2500部) は年2回定期発行しています。依然として「⑨読んだことがない」と回答した方が半数近くいました。「すてっぷ ON!」の認知度対策としては、今年度より過去掲載記事をパネル化して館内掲示する「二次利用」を行いました。(12月・

1月に実施)制作物の二次利用は、過去の作成記事が時間を経てもなお活用できる充実した内容だったことで実現しました。また同じ設問内で「関心のある記事」についてたずねた結果、複数の記事にチェックを入れる方が多数いました。

(対象回答数 210、実人数 129人)

読んでいただいている方にとって、情報誌の記事内容は一定の関心を持っていただけていることがうかがえます。今後も、タイムリーかつ重点的に取り組む社会課題について内容を充実させてまいります。

同時に、限られた予算の中で、情報誌の年間発行回数は少なくなっており、情報誌単体での認知度の向上は難しい状況です。パネル化やウェブサイト掲載等の二次利用を進め、当財団の持つリソースの有効活用に努めます。



連載「みんなのちよこっと相談」をパネル化・展示し情報誌をPR



ウェブサイトのトップには「DV ページ」を常設している

ウェブサイトについては「⑤カレンダー」や「⑥講座等の申込み」の利用が昨年と比較すると微増しました。実際のウェブサイトのページビュー分析では「交通アクセス」「相談室」「講座案内」などの閲覧実績が多く、本アンケートの結果とは乖離が見られます。

また、部署別の傾向として、相談室利用者が「相談室」ページを利用している傾向は高く(全体回答者数 420 に対して相談室マーク 31、相談室回答者数 71 に対して相談室マーク 27)、いつでも閲覧できるウェブサイトの特性と、悩みを抱える相談者との親和性が高いことがうかがえました。

ウェブサイトからの講座申込受付は 2014 年から一部の講座で開始し、現在は週間事業や再就職講座などで活用しています。近年のスマートフォンの普及に伴い、ウェブサイトへのアクセスもスマートフォン経由が半数以上を占めています。電話以外の申込方法としてウェブサイトを利用した申込みが定着していると感じられます。

今後は、本アンケート結果や解析結果をふまえながら、センターのウェブサイトを終着点としたセンター全体の広報活動を整理し、事業間の循環利用や、リピーター獲得等、幅広い層への情報発信ができる体制づくりが必要だと考えます。

3. 施設管理について

(アンケート設問 13~16)

満足度は維持しているが、マンパワー対応での限界

「清掃の状態」「安全性」項目では、「①満足」「②まあ満足」となる満足度は75%を維持できましたが、センターは開館20年を迎えてなお、大きな改装は実施されていません。施設の設備や備品の不具合は、慢性的に増加しています。館内の美化・清潔感の維持については施設管理担当の職員が継続して注力して取り組んでおり、マンパワーの限界を感じています。

「館内の表示」「ロビーの使いやすさ」についての満足度が、前述2項目より低いのも例年と変化はありません。「館内の表示」については、複雑なフロア構造を少しでもわかりやすいように大きな表示を天井吊りし、色に統一性をもたせることで視認性向上に努めています。しかし、省エネ対策での照明の暗さ等の指摘は依然として多く、ロビー利用者から不満の声も出ています。空調管理についても同様に節電に努めていますが、フロア構造的に空気が滞留しやすく、不満の声があります。また、冷暖房設備不具合等があれば、考えられるマンパワーでの最善を尽くしている状況です。このような設備老朽化による不具合は深刻な状況です。

【ご意見事例】

講座・女性 30代	空間の臭いが独特で少し苦手だな、といつも思います。特にロビー。エスカレーターで上ってきたらいつも感じます。
総務・女性 70代	いつも安全面に気を付けていただき、きれいにしてくださっているので満足。館内表示もいつも新しいものを表示されているので関心をもちやすい。
総務・女性 50代	貸室(セミナー室)の換気が気になります。どのようにされていますか？空調エアコンも冷房が選択できない(12月)ところが不便です。暑くなる時があります。 ※セミナー室やホール空調は氷蓄熱式空調システム(冷房・暖房の切り替えに3日程度を要する)で、冷房か暖房のいずれかしか使用できない。
総務・女性 50代	貸室(セミナー室)の換気が気になります。どのようにされていますか？空調エアコンも冷房が選択できない(12月)ところが不便です。暑くなる時があります。
相談・女性 60代	ロビーを使わせてもらっているが本を呼んだり文章を書いたりするには暗くて困っている。

自習室 My すてっぷ (空室の有効利用) の取り組みが定着している一方で、ロビーの自習目的者は常に一定数、長時間利用する傾向があります。自由回答では、テーブルやイスをグループ活動や、休憩に使えないことへの不満が目立ちました。これまでも授乳室を設けたり、キッズスペース利用者の見守り優先席をつくる等の工夫を重ねていますが、多様な利用者のすべてのニーズに応えることには限界があり、特にシニア層を中心にロビーへの不満は増加傾向にあります。

若年層や子育て世代の利用が増えることは、センター目的の認知度向上や、社会課題を抱える現役世代へのアプローチに有効です。多くの人が利用するロビーだからこそ、ゆずり合ってお使いいただけるよう、日々の点検業務や巡回時に気を配り、利用者の相互理解を促していきたいと考えています。後述の各部署の接遇を含めて、明るく前向きに利用者へ声をかけていけるセンターでありたいと考えます。

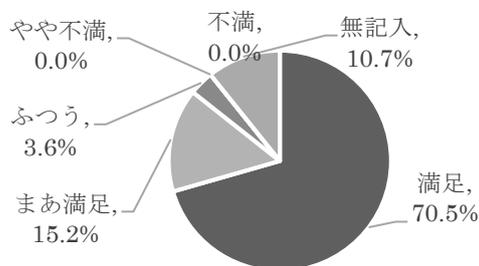
【ご意見事例】

講座・女性 60代	学生が多い時間、使用時間が長いので席がない。
情報・男性 40代	ロビーのテーブル席で長時間同じ人が利用し続けているのがありますが他の人が利用できないので工夫してほしい。
情報・男性 30代	無料の自習スペースがあるのが助かる。
情報・男性 40代	女性グループの方が長時間雑談をしているが(ロビー)周りの方に迷惑もあるので工夫してほしい。

4. 情報ライブラリー業務について

(アンケート設問 17~24)

ライブラリーカウンターの職員対応は、高い満足度を維持 (17-18)



情報：設問 17：ライブラリーカウンターでの職員対応には満足ですか。

としては、「できる」「まあできる」が80.3%となりました。不満については0.9%と低く抑えられています。今後も利用環境には注意を払い、快適に利用できるよう努めます。

「カウンターでの職員の対応」については「満足」「まあ満足」と合わせると85.7%と高い評価を維持しています。一方「不満」「やや不満」は0%を達成しました。パート職員を含めて、接遇に対して、気持ちのいい挨拶や声掛けを心がけたことが結果につながっています。

「ライブラリー内では落ち着いて快適に利用できるか」という設問に対しては、

専門図書室としての評価は「不満」が減少へ (19-20)

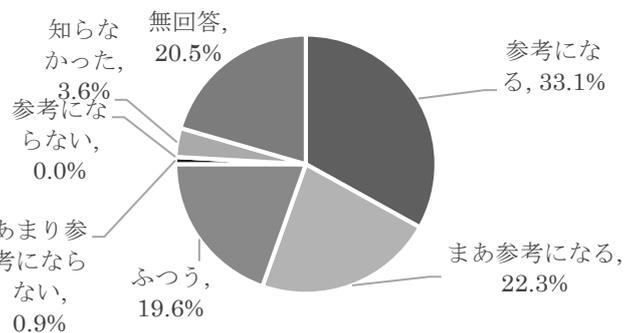
「専門図書室としての資料収集」について「⑤不満」「④やや不満」の合計は0%と昨年度(4.2%)より減少しています。自由記述では、専門図書室としての特色について好意的な意見も多く見られました。

今年度は新たな設問として「どのような資料の収集を希望しますか」として、専門図書室

として収集対象としている分野についてたずねました。「⑥社会問題（貧困／介護等）」はもっとも関心のある対象で、続いて、「①労働」「②家族」と、センターの講座事業でも取り上げているテーマが続きました。一方で「③ひとり親」や「④単身」「⑤性的マイノリティ」「⑦暴力防止」等、社会的に弱い立場で当事者が見えにくい課題については注目がされにくいことがわかりました。いずれも、情報ライブラリーの収集分野として順位をつけるものではなく、回答割合の低いものは「可視化されていない課題」だと考え、今後の事業へ結果を活かしていきます。

展示の工夫と継続 (21-22)

各コーナー図書の展示や POP の参考度を問う設問に対しては、「①参考になる」「②まあ参考になる」と回答した方が半数近くになりました。「⑥知らなかった」という方はごく少数で、テーマ展示やコーナー展示は利用者に意識されていることがうかがえます。



情報：設問 21：各コーナーの図書展示は参考になりますか。

昨年度と同様に、メインとなるテーマ展示では、イベントや講座などに合わせた展示を毎月実施し、Twitter を通じて周知を図りました。また、面展台のテーマでも、ワーク・ライフ・バランスや女性の健康に関する資料など、身近に感じられるテーマを取り入れた展示を実施しました。今後も継続して、利用者の関心を得られる展示を実施していきます。

自習席の認知度の定着 (23)

ロビーでの自習利用者による混雑緩和の一助として、情報ライブラリーでは夜間自習に加えて昼間自習席を設け、閲覧者の妨げにならない範囲で自習利用に開放しています（先着順、人数・時間制限あり）。この取り組みについて「知らなかった」という方は 10.7% と低く、「自習室 My すてっぷ」と比較すると、利用者は学生だけではなく働いている世代や転職活動中の方の利用が目立つことが特徴です。駅前でも夜間にも安心して利用できる点を活かした取り組みは一定の評価を得られていると考えられます。自習席開放の実施による利用者数の増加や利用者カードの発行は、ライブラリー内の展示や男女共同参画の資料に触れる機会創出でもあり、今後も継続して取り組んでいきます。

父親向けイベントの定着・人のあつまるライブラリーへ (24)

情報ライブラリーでは、毎月第 3 週土日に「おとうさんのひろば」として、父親が絵本の読み聞かせをできる広いスペースを設けています。また年に 4 回「土曜の朝はパパタイム」

として工作イベント等を実施しています。ライブラリー主催のイベントへの関心をたずねた設問では「④父親向けイベント」「⑤工作イベント」への関心を多くを占めています。ライブラリーまつりでも、工作や読み聞かせのイベントをおこなっており、その結果、情報ライブラリーでは子育て世代の男性利用者が増加しています。今後も継続してイベントを実施し、子育て世代の男性に男女共同参画の裾野を広げていきたいと考えています。

<情報ライブラリー：今後の取組み>

専門図書室としての情報発信と、利用者目線の情報発信の両立



情報ライブラリーの展示

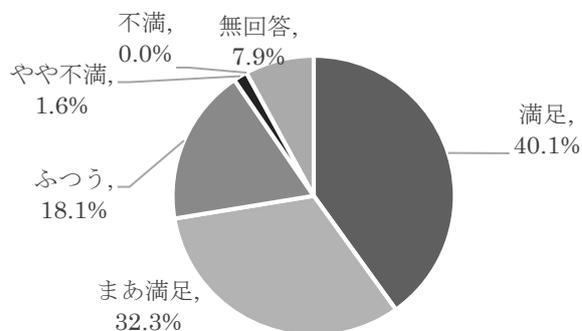
自由記述において「小説などを増やして欲しい」などの意見もいただきました。専門図書室としての資料収集方針に基づいて、利用者のニーズを汲み取った選書を行うように進めてまいります。あわせて、設問20のような分野の社会課題に取り組んでいるセンターであることを、引き続き周知してまいります。また、社会課題を身近な自分自身の問題として感じてもらえるように展示やブックリストなどで積極的に情報発信をするように努めます。

利用者層の拡大のための取組みには、イベント等で男性の育児参加に継続して取り組んできた結果が表れつつあります。センター事業の重要な「情報提供と発信」を工夫を重ねて担っていきます。

5. 貸室事業、総合カウンター業務

(アンケート設問総務 17~19)

貸室利用の満足度維持・窓口対応の満足度は高い (17-18)



総務：設問 18：利用したことがあるものについてあてはまるもの

利用したことがあるものについては、「①ホール」「②セミナー室」の有料利用が最も多く、「⑥コピー機」「③ロビーの机・ベンチ」が続きました。利用したことがあるものの「①満足」「②まあ満足」が 72.4%と、おおむね、高い水準を維持できています。

開館 20 年を迎え、古くなった貸室機器設備の更新が難しい状況の中、ホ

ールやセミナー室でのイベントを行う利用者向けには、持ち込み機器の聞き取りや接続テスト、当センター設備の仕様の説明を丁寧に應對して利用当日のトラブルを未然に防ぐ工夫を行っています。

自習室 My すてっぷの認知度は限定的（19）

昨年度に続き、自習室利用者へのアンケート配布を実施しなかったため、「①利用している」はわずかで、「③知らなかった」が多数を占めています。有料で貸室を利用している利用者には「自習室 My すてっぷ」への認知度は低くなりました。

センターの貸室事業では「男女共同参画目的利用」が優先されるべきですが、自習室の開設はロビーの混雑緩和や、若年層のすてっぷ来館への機会創出として役立っています。また、自習室を利用している中心層である10代は、センターが取り組み課題としているデートDVや、2018年から告発されてきた性別による入試差別問題などの当事者でもあります。来館することで、館内の掲示物や、相談事業のカード設置などの情報に触れる機会があります。

今後も自習室については、従来型の事業ではアプローチできない若年層へと働きかける機会として有効活用を検討してまいります。

総合カウンターの接遇は高水準を維持

受付での職員の対応については、「満足」「まあ満足」が87.4%と高水準を維持しています。

「やや不満」「不満」は0%を達成しました。自由記述では「鍵の受渡し時間を早くしてほしい」等、貸室ルールについて個別の便宜を求めるものがあります。しかし、ホールの転換（シアター座席⇄フラット作業にスタッフ4～5人が20分程度従事）・備品入替作業・セミナー室のパーテーション開閉・その後の清掃等を5階6階ともに全室、安全・確実に行うためにコマ間1時間の確保は必要です。この点についても、可動式の貸室設備を少ない職員数で安全に提供する限界があり、利用者の皆様にはご不便に感じる点については申込時から丁寧に理解を求めてまいります。

総合受付カウンターは貸室業務だけではなく、ロビーやトイレ等を含めた館内巡回、印刷機やコピー機の操作など、幅広いサービスの受け皿です。その窓口の接遇で「不満」0%を達成できたことは、職員の日頃の取り組みの成果だと考え、今後も接遇水準の維持に努めてまいります。

【ご意見事例】

総務・男性 50代	朝一番や昼からの利用の際準備等が必要なので少し前の時間から入室させてほしい。
総務・女性 70代～	室の鍵を始まる5分前より早く貸してほしい。 ※現状は利用時間の5分前から鍵をお渡ししています。

＜貸室事業：今後の取組み＞

「利用者目線」を心がけた明るい声掛け、国際交流センターとの連携など

貸室の申込手続きや利用は、目的館であるゆえの複雑さがあります。貸室申し込み方法をたずねた設問 21 では「①受付」がもっとも高い割合となりました。定期的な館内巡回（1日4回）を行う中、総合受付カウンターには年金窓口、住民票発行など市民サービスについてのさまざまな問い合わせがあります。職員は明るい接遇を心がけ、様々なトラブル等にも真摯に対応してきました。施設設備の経年劣化については限界を感じる部分がありますが、今後も努力は怠りません。

同じ館の6階にある国際交流センターとの相互利用については、市の所管課へよりよい運用方法の協議について当財団から働きかけを行っています。事業連携だけにとどまらず、駅前で夜間利用が可能な公共施設の側面から施設を十分に活用いただけるよう努めていきます。

安心・安全な施設管理

昨年の災害による設備の故障に続き、情報ライブラリー書庫での浸水（6階料理室の配管老朽化による漏水が要因）など、施設不具合への対応は年々増加しています。巡回や点検等を通して、異常の早期発見、被害の最小限化に努めています。

一方で、指定管理者としては、警備・清掃委託業者やエトレ豊中の防災センターと連携を図りながら、共同防災訓練の実施や、災害時緊急対応マニュアルの作成など、安心・安全な施設管理を行っています。今年度は防犯カメラの設備刷新に伴い、運用マニュアルを新たに整備しました。



エトレ豊中を管理する豊中都市管理株式会社及び国際交流センター、他テナントと合同の避難訓練を実施（2020年2月）写真は消火栓の使用方法の様子

6. 男女共同参画の推進のための講座

（アンケート設問講座 17～20）

働く女性への支援、ニーズ（17）

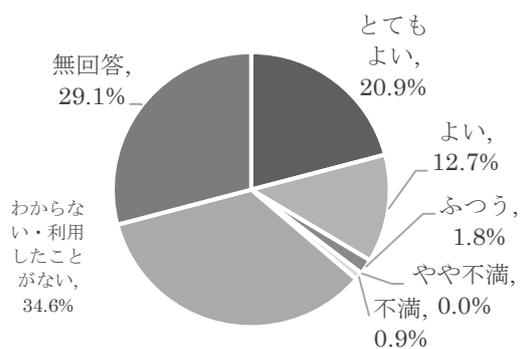
本アンケートで新設した設問では、講座事業の重点的な取り組みである「働く女性への支援」のニーズについてたずねました。最も回答が多かった項目は、「技能・資格講座」でした。記述として、PowerPoint やスマートフォンの操作方法、SNS やテレワーク、ワーク・ライフ・バランス等、具体的な回答も多く、時代の変化に伴う課題への関心とその解決についてのニーズが伝わってきます。2番目に多かったのは「職場のコミュニケーション改善方法」、3番目が「同じ雇用形態の人との交流の場」でした。（無回答を除いた有効回答者実数 72 人に対し有効回答数 171 ※複数回答可）

すてっぷでは、指定管理事業以外にも受託事業として再就職支援に取り組んでいますが、これらの意見を踏まえながら、事業内容の充実に努めます。

【ご意見事例】

講座・女性 30代	転職してきて知り合いも少ない中講座を通じて多くの方と出会い、刺激を受けることが出来ました。仕事も実際に決まって本当に参加してよかったです。
講座・女性 50代	自分の世間、情報量、考えの狭さに気づかせてもらい本当に今の時点で振り返ることが出来、よかったです。書いたり話したりすることで心と頭の活性化となり前向きになれたこと。あと自己分析？精神？分析できるシステムがこんなにそろっているのだと実感しました。
講座・女性 40代	起業を支援するには営利目的の利用を柔軟に認めてほしいです。女の子の生理について学ぶ講座。

一時保育・市民活動支援については、さらなる認知度向上が必要（19-20）



講座：設問 19：すてっぷの一時保育についてどう思いますか。

(すべての主催講座で、講座中に子どもを別室で保育者が一時預かりしています)

一時保育については、利用する人とならない人で関心の度合いが大きく異なります。「わからない・利用したことがない」「無回答」が60%以上を占めました。これは一時保育を利用しない人あるいはしたことの無い人の回答であることが推測されます。一方で「とてもよい」「よい」の33.6%の多くは一時保育利用者であり、利用経験に基づく高い評価と、非常に高い満足度であると思われます。

市民活動支援の設問では、「とてもよい」「よい」が46.4%と半数近く、自由記述で特記される方もおられます。対象となる協賛・後援・助成金事業等は、継続利用する団体においては、企画内容の充実や規模拡大などの変化が見られます。今後も市民や市民活動団体の活用を広めるよう、すてっぷの事業の周知方法を工夫していきます。

【ご意見事例】

総務・女性 70代～	長年利用させていただいています。女性の身体や精神にかかわる具体的な講座があり、とても役にたっています。
講座・女性 50代	今後も良い講座、上映会、相談など、より良い社会の実現の為に進んでいってほしいと思います。
総務・女性 60代	女性が活動する施設が市内にあるというのはとても心強いです。シングルマザーを含め女性が活動できたり。支援できる場がこのように豊中であってよかったです。

＜講座事業：今後の取組み＞

働く女性、働きたい女性支援と、出口支援とは異なる視点での取組み

「女性が働く」ことを重点課題の1つとして、働く女性のスキルアップ講座や受託事業の再就職講座などを実施しています。「技能・資格講座」といっても、その内容は多岐にわたり、民間企業と同じような講座をするのは難しいです。しかし、今回のアンケート結果でニーズの高さが感じられたものを、働く女性の課題解決につながるという観点と、民間企業では行っていない内容で検討し、今後の事業に取り入れたいです。

また自主事業では、女性起業家同士や「毎日がしんどいと感じている39歳くらいまでの独身女性」同士が交流できる居場所づくり事業を続けています。同じ境遇の人同士の交流も意義はありますが、すてっぷの他の講座で多様な人とも交流してみようと思ってもらえるような展開にもしていければと思います。

【ご意見事例】

講座・女性 40代	独身中年女性が集まれる場所を作っていただきありがとうございます
講座・女性 40代	今後とも弱者向けの講座、集まりを企画していただけると大変ありがとうございます。
講座・女性 20代	月に一回女子会に参加することがよい気分転換になっています。

子育て世代の講座参加をサポート

すてっぷの主催事業のすべてに、一時保育を設定しています。主催事業の参加者で、一時保育の利用者は限られていますが、必要な支援です。2019年度の週間事業講演会では、夫婦の家事分担の中の「見えない家事」をテーマに取り上げたところ、多くの子育て世代の参加があり20人の子どもを一時保育で預かりました。また、豊中市の母子保健課と共催で実施している「両親教室」にはプレパパが多数参加されるので、毎回男性の育休取得や育児への積極的な関りを促すよう働きかけています。今後の事業においても、固定的性別役割分担に関わる身近な課題をわかりやすく可視化できるよう努めます。

市民への広報活動を推進

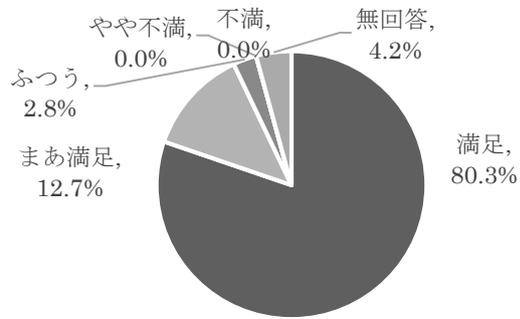
これまで講座参加者や来館者へのチラシ配布やポスター掲示による告知、広報とよなかや全国紙への記事掲載のほか、ウェブサイト・SNSを用いた発信など、さまざまなツールでの広報を行っています。講座情報を配信しているメーリングリストへの登録は、徐々に増えています。特に、豊中の市民活動団体や、これから活動したいと思っている市民に、すてっぷが「使える」という情報をダイレクトに伝えられるよう工夫してまいります。

7. 性別に起因する人権侵害及び悩みに関する相談事業

(アンケート設問相談 17~22)

対応への満足度は高水準を維持 (18-19)

職員・相談員の対応満足度についての設問では、「満足」「まあ満足」を合わせて90%以上を維持しています。「やや不満」「不満」は0でした。相談室職員は、多様な相談メニューの中から利用者に適切な相談につながるインテークを丁寧に行っています。また相談員は相談者の悩みを受け止めながら一緒に状況を整理し、自ら決定していけるようにエンパワーメントに向かうサポートを大切にしています。



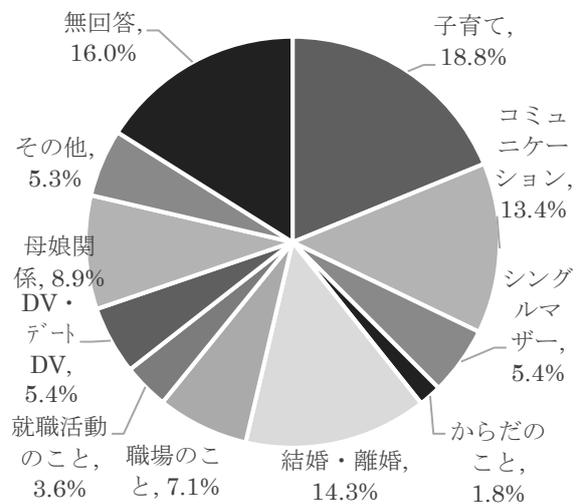
相談：設問 18：受付職員の対応はいかがでしたか。

特化したテーマの相談について (20-21)

「ガールズ相談 WEEK」や「ワークライフカウンセリング」など、特化したテーマに絞った相談があります。これらの相談があることで若年女性やワーク・ライフ・バランスで悩む女性が「相談しやすくなったと思いますか」という問いには「わからない」が60%以上でした。数字だけを見ると関心が低い状況だと言えます。すてっぷでは、生きづらさを感じる若年女子向けの「ガールズ相談」「ガールズ相談 WEEK」を実施していることをアンケート設問を通じて利用者に広く知っていただき、口コミなどで相談を必要としている若年女性に届くことを期待しています。

高いニーズがみられるグループ相談会 (22)

例年実施しているグループ相談会では、昨年度「夫は発達障害かも知れない」、今年度は「母と娘」を取りあげました。いずれも、多数の参加申し込みがありました。今後取りあげてほしいテーマについて、アンケートでは「①子育て」(18.8%)「⑤結婚・離婚」(14.3%)が高い数字となりました。家族関係について悩んでおられる方が多いことが読み取れます。今後もアンケートでいただく声を大切にしながら同じ悩みを持つ者同士で気持ちを分かち合うグループ相談会を企



相談：設問 22：どんなテーマのグループ相談会

なら参加してみたいですか。

画していきます。

<多様な相談メニューがあることをもっと知っていただくために>

必要とされている男性相談

今回のアンケート調査では、2017年度から始めた「男性のための電話相談」を含めた相談メニューについて、前述の全体共通で設問を設けました。すてっぷには、女性のための相談だけでなく男性のための電話相談があることを広く知っていただくための工夫が必要だと感じています。男らしさに囚われ生きづらい男性が相談につながるように「広報とよなか」やウェブサイトなどで周知していきます。

すてっぷ内事業との連携

昨年度に続いて、再就職支援事業参加者へ就労相談の利用を呼びかけるなど、すてっぷの事業を多くの方に活用していただけるよう働きかけています。今年度のグループ相談会では「母と娘」を取りあげました。これは、シングル女性の生きづらさをテーマにした自主事業や、相談事例から見える課題を反映させました。今後も、講座・情報事業との連携を活かしながら相談事業に取り組んでいきます。

女性に対する暴力の防止のために

2017年度に豊中市配偶者暴力相談支援センターが開設し、すてっぷの相談からは「DV専門相談」はなくなりましたが、多くの人にDVやデートDVについて知っていただき、女性への暴力防止につながるよう、10月・11月に来館者にもDV防止を訴えるパネル展示を実施しました。それぞれ、相談室が監修したデートDVとDVについてまとめたパネルでウェブサイトでも公開しています。無料でダウンロード利用が可能で、2019年度は他の公共施設でも活用いただきました。

配偶者や交際相手からの暴力に関するテーマですが、多くの人を受け入れやすいデザインにしたことで当事者支援を行う団体から高く評価いただきました。



パープルリボンツリーにはメッセージを記入

【パネル利用実績】

女性に対する暴力防止パネル	武蔵野市立男女平等推進センター
女性に対する暴力防止パネル	東大阪市立男女共同参画センターイコーラム

ウェブサイトとの親和性

全体共通設問 12 でウェブサイトの利用状況をたずねたところ、相談事業回答者 71 人中 27 人 (38.0%) が「相談室」ページの利用を挙げています。全体のウェブサイト周知度と比

較して、非常に高い親和性がうかがえます。ウェブサイトは24時間、気兼ねなく利用できる情報提供の場として、ニーズがあると考えられます。ウェブサイトでは、相談メニューの他、配偶者からの暴力で悩んでいる方の相談先などを記載しています。誰にも話せずひとりで悩んでいる方にすてっぷのウェブサイトをご覧になり、地域に相談先があることを知っていただけたらと思います。

以上