

令和２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、講座受講者、情報ライブラリー利用者、貸室利用者、ロビー利用者、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：123 枚、施設：130 枚、講座：67 枚、相談：70 枚 合計 390 枚

【アンケートの実施期間】

令和 2 年 11 月 1 日（日）～令和 2 年 12 月 19 日（土）

《*情報のみ蔵書点検期間（11 月 24 日～29 日）を除く》

【アンケートの調査方法、対象者】

- ① 貸室受付、ライブラリーカウンターに来た人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】 390 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

※前年度に引き続き、今年度も「無回答」を回答者割合の母数に加えています

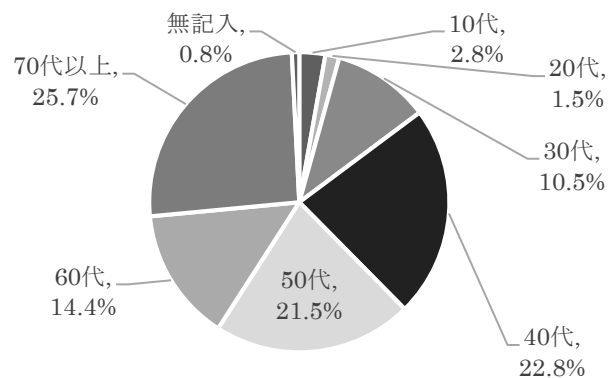
【アンケートの設問及び記述データ】 別紙 3

1. 利用者像

(アンケート設問 1～4)

中心利用層は豊中市在住の女性、男性利用者・シニア世代が増加傾向

回答者の性別は、女性 76.7% (昨年度 81.7%)、男性 21.8% (昨年度 15.7%) で、女性の利用者が中心ですが男性利用者は増加傾向にあります。年齢は 30～40 代の子育て世代が 33.3% (昨年度 36.9%)、50 代は 21.5% (昨年度 19.0%)、60 代以上シニア世代は 40.1% (昨年度 32.9%) と 7.2% 数字を伸ばしました。



設問2：回答者の年齢

利用者の住まいなど属性については、豊中市在住が 70% 以上で、地元市民が多数を占めています。

施設全体についての設問では「清掃の状態」は「①満足」「②まあ満足」と回答した人の合計が 83.5%、「安全性」は「①満足」「②まあ満足」と回答した人の合計が 81.0% との評価をいただきました。これからも利用者の皆様に満足してもらえるよう努めていきます。

また、「すてっぷに来てよかったこと・助かっていること・役に立ったこと」をたずねた設問では、学びの場として役に立っているという記述が多くありました。

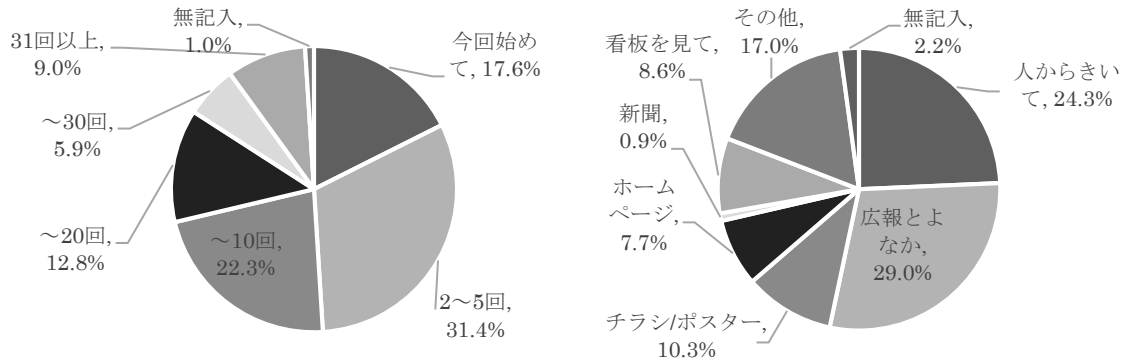
【ご意見事例】

回答者属性	内容
情報・女性 60代	詳しく知りたい事がある場合に役立っている。
施設・女性 20代	静かな学習環境がある
講座・女性 60代	こんな色々なことが学べて、もっと今まで利用すれば良かった。今回はとてもエクセルを学べて嬉しいです。
相談・女性 50代	相談員の方の傾聴能力が高く、どんどん気づきが生まれ、とてもありがたいです。講座も学ぶことで成長でき感謝しています。

2. 男女共同参画の推進について

(アンケート設問 5～8)

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



設問5：過去1年間で来館したおおよその回数

設問7：すてっぷを知ったきっかけ

すてっぷが男女共同参画推進のための施設だと「知っていた」人は51.5%と半数以上で、「知らなかった」人は22.6%でした。「すてっぷに来館して知った」人が25.9%であることから、「知らなかった」と回答した人についても、今回来館したことで、知る機会になったと考えられます。

また、過去1年間での来館回数を尋ねた設問では、「今回初めて」が17.6%となっています。まだ施設を知らない人への周知とともに、何かのきっかけで来館した利用者に、興味を持っていただけるような事業展開等が必要であると考えます。

すてっぷを知ったきっかけは「広報とよなか」が最も多く29.0%、「人からきいて」は24.3%（昨年度30.7%）と減少しました。「ホームページ」が7.7%（昨年度6.4%）と昨年度よりも増加していることから、今後もホームページやSNS等の情報発信を通じて、男女共同参画の趣旨をわかりやすく伝える工夫をしていきます。

尚、自由記述には施設の目的を理解し有益に利用しているという意見もありました。

【ご意見事例】

情報・女性 40代	普通の図書館と違ってここにしかない本が多い。子供もこちらでたくさん本を読ませて頂くためになりました。
施設・女性 70代	ジェンダーについて学んだ。

3. 施設管理について

(アンケート設問施設 17～22)

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う、利用制限など

2020年3月より新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う全額還付対応に続き、今年度は4月10日から5月31日の臨時休館、それに伴う利用料還付の郵送対応を行いました。複雑な利用料還付について、利用者事情に応じて個別に説明、迅速かつ丁寧な対応を心がけました。11月には第3波や緊急事態宣言対応など、設置者の豊中市の指示に基づいて適正に処理していますが、対応方法が都度、変更となっています。

不特定多数が利用するロビーなどのフリースペースは、感染防止拡大のため現在も利用制限を継続しています。一部のトイレ個室（飛沫感染を防げない和式等）や、洗面台等もソーシャルディスタンス維持のため制限しています。利用者の皆様にはご不便をおかけしていますが、安心安全に利用いただくために、館内掲示などでご協力をお願いしています。ホール客席消毒は、施設提供担当だけではなく、センター職員全体で協力しながら対応しています。

施設設備の満足度は高く維持。(13-16)

「清掃の状態」「安全性」項目では、選択肢「①満足」「②まあ満足」での満足度は昨年度より高いいずれも80%超となりました。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が、清掃担当者や施設職員が継続して取組みした成果だと考えられます。「館内の表示」「ロビーの使いやすさ」についての満足度は、前述2項目より低いものの、視認性を高く、かつユニバーサルな配色を考慮しました。

【ご意見事例】

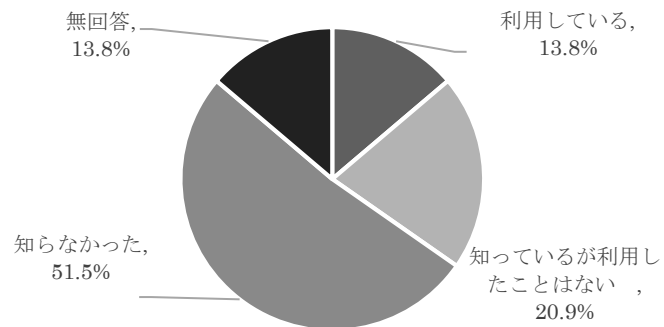
相談・女性 60代	コロナの為ロビーが制限されて残念です。早く使用できるようになるとありがたいです。
情報・女性 70代	ロビーの照明が少し暗い。テーブルがなかなか空かない。(待ちが長い)
施設・男性 50代	トイレにオストメイト用の設備をおいて欲しい

自習室 My すてっぷを拡充して開催。新たな利用者層の獲得へ。(2, 19)

ロビーの一部利用停止に伴い、「自習室 My すてっぷ」は7月より再開、平日開催を拡充しました。今年度の利用者アンケートでは「自習室 My すてっぷ」利用者にもアンケートへご協力をお願いしていますが、アンケート結果での利用者の年代（設問2）での10代20代は大きく増加していません。一方で My すてっぷの認知度は大きく上昇し、新たな利用者層としてリモートワークや資格取得の学習のための30代40代の男性利用者が増加し

ています。「自習室 My すてっぷ」については口コミや主にウェブ上の情報発信で広がっています。利用者はリピーターが多く、新型コロナウイルス感染拡大防止の状況下での空室活用と市民ニーズに応えた取り組みとなりました。

また、若年層、学生からのニーズは依然として高く、センターに来館することでジェンダーに関する情報や、相談窓口の存在を認知してもらうきっかけにつながっています。



相談：設問19：空室を自習室として開放する“My すてっぷ”を知っていましたか。

【ご意見事例】

施設・女性 70 代	コロナ禍のおり、自宅で友人と自習が出来ないので、すてっぷの自習室(空室)利用が出来て、嬉しいです。
施設・男性 50 代	なかなか無料で利用できる施設がコロナ禍でない中非常に助かっております。
施設・女性 10 代	自習出来る環境が見つかってとても助かっています。
施設・男性 10 代	自習出来る。たまに男女平等について興味がわく。

総合カウンターの接遇と、感染防止対策対応(20)

受付での職員の対応については、「満足」「まあ満足」が 76.7%と昨年度より若干低くなりました。新型コロナウイルス感染拡大防止対策により施設提供事業では手続きの複雑さや、利用縮小についてのご意見も多くいただき、「やや不満」「不満」は昨年度の 0%から微増しました。利用料還付や定員制限など取扱いルールが急に変更決定されることもあり、利用者にはご不便をおかけすることになりました。一方で、臨時休館時の郵送還付など前例のない対応も、職員が丁寧に聞き取りや説明することで、問題なく行いました。接遇についても良い評価をいただけています。今後も利用者目線での説明を心がけ、ご意見等を真摯に受け止めながら、設置者である豊中市と協力して施設提供に努めます。

【ご意見事例】

施設・女性 30 代	子どもが急に着替えが必要な時に、授乳室をおかりしてすぐ対応することができた。
相談・女性 40 代	清掃、コロナ対策についても十分されていて安心できる。
施設・女性 60 代	(職員対応について)大変良くなったと思います。
施設・女性 60 代	事務所の方の対応は以前と比べて良くなったと思います。
情報・女性 30 代	いつも静かで落ち着いている。授乳室が過ごしやすく、いつも利用させてもらってます。ありがとうございます。

施設・女性 70 代	(職員対応について)登録団体として利用しているので、相談や疑問にも気軽にできありがたいと思っている。
施設・女性 50 代	給湯が利用出来なくて不便。コロナ対策とは理解しているが、他市では利用出来ているのに、なぜ豊中は？と思う。施設側の言い分はよく申されるが、利用者の声は聞き流されている気がする。
施設・女性 60 代	登録団体で利用させて頂いています。申請書類を簡略化して頂けると嬉しいです。(毎月同じ事(活動目的・内容など)を書くので)
施設・女性 50 代	急な打ち合わせ等の時にロビーを利用できた。コロナ渦での職員さんの努力も感じています。個々の対応差はありますが、ありがたく思っています。
施設・無記入 60 代	色々な人達との交流。職員さんが助けてくれる。
施設・男性 60 代	丁寧に対応して下さいありがとうございます。
施設・女性 60 代	受付や施設の説明他、とても親切で感謝しています。

<貸室事業：今後の取組み>

安心安全を第一とした施設提供事業

職員、利用者だけではなく、センター全体の感染リスクを低減するためにも、感染防止対策の呼びかけ、協力要請は必要です。施設提供事業では、利用者の安心安全を最優先し、感染防止対策のお知らせや、ご理解ご協力をお願いに努めます。同時に、公平公正な施設運営のためにも、不適切な利用やルール遵守いただけない利用者に対しては毅然と対応してまいります。

コロナ禍での施設提供事業について

2020 年度は Zoom 等を利用したオンライン開催での施設利用も増えていきます。旧式なホール機材と、新しいモバイル機器（スマートフォン等）の接続方法など課題は多いのですが、専門業者のアドバイスも受けながら、改善をはかりました。今後導入が検討されているフリーWi-Fi については、機器操作の説明や告知など、利用者にわかりやすく利用いただけるように、職員の習熟に努めます。

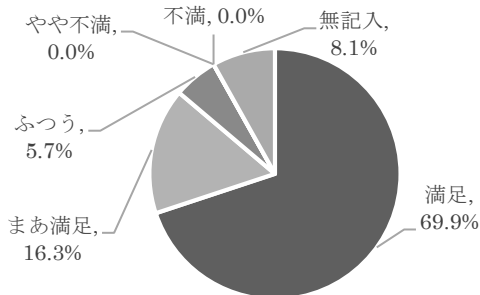
【ご意見事例】

施設・女性 10 代	wifi がとんでたらいいのに。大学の講義、自習室で聞きたい。
施設・女性 70 代	HPでの登録団体紹介
施設・女性 60 代	いつもお世話になりありがとうございます。映画会、読書会など、コロナの制約の中で何とか続けていって下さいますようお願いします。
施設・女性 70 代	人との出会いにより、人生を豊かにできること。

4. 情報ライブラリー業務について

(アンケート設問情報 17～24)

ライブラリーカウンターの職員対応および環境は、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。

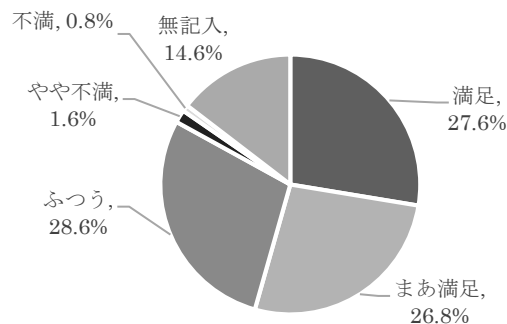
「カウンターでの職員の対応」の設問については「満足」「まあ満足」を合わせると 86.2%と、高い評価を維持しています。一方「不満」「やや不満」は昨年度と同じく 0%を達成しました。自由記述では、「係の方がとても丁寧で感じがいいです」などのスタッフの対応に対して好意的な意見が寄せられました。

これからもパート職員も含めスタッフ全員で、丁寧な接遇を心掛けていきます。

また、「ライブラリー内では落ち着いて快適に利用できるか」の設問では、「できる」「まあできる」が 89.5%、不満が 0%でした。今後もライブラリー内の環境に注意を払い、快適に利用できるように努めます。

専門図書室としての評価は「満足」が増加へ (19-20)

「専門図書室としての資料収集」の設問では、「満足」「まあ満足」の合計が 54.4%と昨年度 (45.5%) より増加しました。「やや不満」「不満」の合計は 2.4%と低く抑えられています。自由記述では、「普通の図書館と違ってここにしかない本が多い。子供たちもこちらでたくさん本を読ませて頂くためになりました」「社会の色々な悩みを持っている人のことが書いてある本をたくさん読めて、辛い人たちを想像できるようになった」との声が寄せられました。



情報：設問 19：男女共同参画に関する専門図書室としての資料収集には満足ですか。

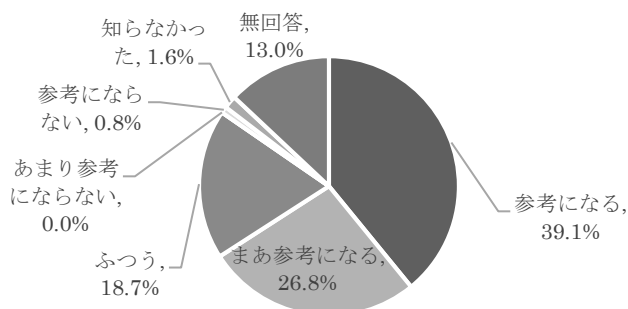
資料においては、専門図書室としての収集方針に基づいて、利用者のニーズを取り入れた選書を行っています。

また、資料を手にとってもらう工夫として、書架内の展示や本を紹介する書評ブログ、本の福袋などの取組みを実施しました。

今後も専門性を保ちながら、利用者の満足度向上につながる資料収集に努めます。

展示の工夫を継続 (21-22)

各コーナーの図書の展示やPOPの参考度を問う設問に対しては、「参考になる」「まあ参考になる」と回答した方が65.9%でした。一方で「知らなかった」という方は1.6%でした。テーマ展示やコーナー展示が利用者に注目されていることが伺えます。



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、面展台のテーマも、防災や親子関係、アンガーマネジメント、女性の暴力防止に関する資料など、身近に感じられるテーマや社会問題を取り入れて実施しました。

「ライブラリー入口やホール廊下でのパネル展示は参考になりますか」との設問では、「参考になる」「まあ参考になる」が48.8%、「あまり参考にならない」「参考にならない」が4.1%で、満足度が昨年度（65.8%）よりも減少しました。

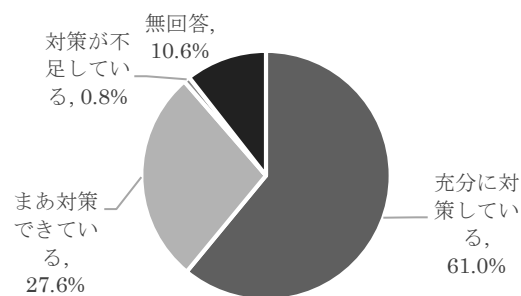
利用者がパネル展示に関心を持ってもらえるように、工夫を行っていきます。

新型コロナウイルス感染症の防止対策は、「充分に対策できている」が過半数である (23)

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、閲覧席の席数を減らしたため、情報ライブラリーでの自習利用が実施できませんでした。それに変わり、新型コロナウイルス感染症防止対策の設問をもうけました。

「充分に対策している」「まあ対策している」は、88.6%と高く評価されています。

引き続き、スタッフ全員で新型コロナウイルス感染症拡大の防止対策をしっかりと行っていきます。



情報：設問 23：ライブラリーの新型コロナウイルス感染防止対策についてあてはまるものに○をつけてください。

イベントへの期待値が高いライブラリー (24)

「ライブラリー主催のイベントで、どんな内容なら参加してみたいですか」の設問については、「リサイクル本の配布」が24.3%、「ブックトーク」が17.6%、「工作イベント」が11.5%と、リサイクル本や工作イベント、ブックトークの人気の高いという結果になりました。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により一部イベントが中止となりました。7月から保育つきライブラリーや土曜の朝はパパタイム（工作イベント）などのイベントは、体温測定やマスクの着用及び手指の消毒や定員を半数に減らすなどの対策をした上で実施しました。新規に申込み方も増えてきています。

今後も感染状況を踏まえながら、多くの市民が男女共同参画の資料に触れる機会につながるイベントの実施を継続していきます。

<情報ライブラリー：今後の取組み>

利用者目線の情報発信の両立

情報発信では、事業などの告知やWebサイトでの書評ブログや資料紹介のリストなど、センターの取組みを発信しました。共通記述からも情報ライブラリーについて「情報がよく入ってくるので役立っている」との意見が寄せられました。また、デートDVの動画公開や緊急Web調査「新型コロナウイルスによる影響について」をWeb上で実施し、結果を公開しました。

今後も新型コロナウイルス感染症の影響が続くと予想されますが、男女共同参画の推進に関する専門図書室として、市民に情報を提供していくとともに、状況に合わせた情報発信をインターネットなどを活用しながら取り組んでいきます。

5. 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)

働く女性やこれから働きたい女性向け講座のニーズ (17)

「働く女性やこれから働きたい女性向け講座」のニーズを把握するための設問(※複数回答可)において最も回答が多かった項目は、「技能・資格講座」(38.1%・55人)でした。昨年度の同じ質問に対しても、「技能・資格講座」の回答が1番多かったことから、根強いニーズを確認できました。その中で、更に個別の選択肢として「Word・Excel・TOEIC・その他」を設けました。選択肢の中で1番多かったのが「Excel」(22人)、2番目が「Word」(17人)、3番目が「TOEIC」(11人)でした。この結果を、今後の事業に反映させていきます。

2番目に多かった項目は、「履歴書や職務経歴書の書き方」(14.6%)でした。すてっぷでは、受託事業(指定管理事業以外)として再就職支援講座を実施し、そのプログラムの中に「履歴書や職務経歴書の書き方」は含まれています。ただ、年1回の実施のため時期がずれてしまうと受講できないことは、今後の課題だと考えます。

3番目に多かった項目は、「仕事の効率化や時間管理の方法」(11.1%)でした。無駄な時間を減らすためのタイムマネジメントや業務の優先順位のつけ方など、誰でも取り入れやすい具体的な方法をテーマにして、今後の事業で検討します。

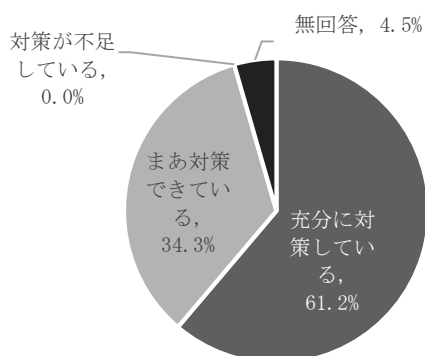
【ご意見事例】

講座・女性 60代	こんな色々なことが学べて、もっと今まで利用すれば良かった。今回はエクセルを学べてとても嬉しいです。
講座・女性 50代	以前に就労支援の講座に参加させて頂きました。現在の仕事に就く際に大きな自信につながり支えとなるもろもろを身につけさせてもらい感謝しています。

講座担当の職員の対応及び新型コロナウイルス感染防止対策について (18-19)

講座担当の職員対応についての満足度は、高い評価をいただきました(「満足」67.2%、「まあ満足」16.4%)。一方で、「やや不満」の回答が1件(1.5%)ありました。具体的な記述はありませんでしたが、利用者の声として真摯に受け止め、講座参加者に常に明るく丁寧な対応を心がけるよう努めます。

また、2020年度は新型コロナウイルスの影響で、従来のような対面やグループワークを取り入れた内容の講座実施が難しく、どうすれば参加者の安全を確保できるのかという感染拡大防止対策を考慮したうえでの講座運営を考え行ってきました。そのため、今年度のアンケートでは、新たに「講座の新型コロナウイルス感染防止対策について」という設問をつくりました。その回答結果は、「充分に対策している」と「まあ対策できている」を合わせると95%を越え、非常に高い評価をいただきました。具体的な感染防止対策として



講座：設問 19：講座の新型コロナウイルス感染防止対策について

は、定員を貸室収容人数の 50%以下で行う、講座の所要時間を通常の 2 時間より短く 1 時間 30 分に設定する、参加者の席はできるだけ間隔を取って密にならないようにするなどの工夫です。また、講座参加者へマスク着用と手指の消毒を呼びかけ、連絡先の提供や非接触型体温計での検温の協力もお願いしました。今後も、安心して講座に参加いただける環境づくりに努めます。

【ご意見事例】

講座・女性 70代～	きめ細やかな対応をされている（講座内容・新型コロナウイルス感染防止対策など）。ロビーの開放はとてりラックス出来る（落ち着いたら、机を置いて欲しい）。
---------------	--

<講座事業：今後の取組み>

ニーズに添った講座、多様な対象設定の講座を

利用者の課題解決につながる講座実施が必要だと感じています。女性に対する就職支援事業は、重要課題として継続実施したいと思います。特にニーズの高い Word や Excel の講座に取組みます。

また、ジェンダー平等の実現の取組みとしては、女性だけでなく男性の関心をもっと高めることも、男女共同参画推進センターに期待される役割だと考えます。そのため、男性対象の講座や男女ともに関心のあるテーマでの講座実施も必要です。例えば、今年度に男性対象の講座として「男性のためのアンガーマネジメント講座（全 3 回）」を実施した際、申込みが多く早々に定員に達し、その後も問合せが複数あり、関心の高さが伺えました。次年度も、同様の事業を実施し、ニーズに応えたいです。

男女共同参画を推進する市民活動支援の周知

市民活動の支援については、「とてもよい」（43.2%）と「よい」（35.8%）という回答結果で、高い評価をいただきました。しかし、少数ではありますが「支援内容が分からない」（6.0%）という回答もありました。

市民活動支援では、施設利用縮小の影響により多目的コーナーの閉鎖やロビー利用の制限が続いています。また登録団体への支援だけでなく、協賛事業を例年利用されていた団体からの申込みが無い、協賛事業として承認していた事業の中止など、市民活動にも新型コロナウイルスの影響が及んでいることを踏まえた支援内容を検討する必要があります。併せて、助成金事業や協賛事業などの複数の支援プログラムがあることも含めて、幅広い世代に

すてっぷの市民活動支援について知ってもらえるように努め、新規の登録団体の増加や、男女共同参画を推進する助成金事業の多様な企画応募にもつながりたいです。

参加者の傾向に合わせたオンラインまたは対面の選択

自主事業では、今年度の女性起業セミナー修了生の交流会では、10 月以降はオンライン（Zoom）で開催しています。Zoom を使い慣れている方が多く、「子どもが幼い」「感染予防のため外出を控えている」「仕事の予定が前後に入っている」など、さまざまな理由でこれまで参加されなかった方の参加も複数ありました。一方で、「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の事業で、オンライン（Zoom）実施について聞いたところ「対面が良い」という参加者がほとんどでした。参加者の傾向に合わせた設定が必要だと感じました。オンラインの操作やネット環境に接続することが難しい方をとりこぼさないことを念頭に置きながら、今後も事業に取り組めます。

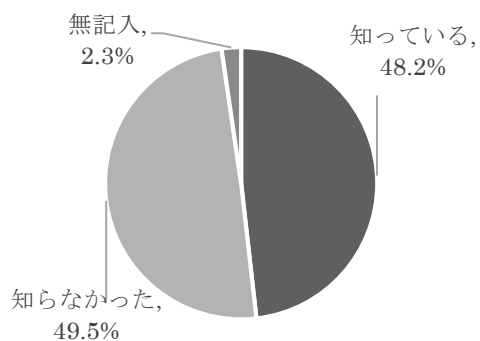
【ご意見事例】

情報・女性 50代	家族問題をはじめ様々な社会問題を抱えている人の当事者グループの集いやピアカウンセリング。
講座・男性 50代	駅前での利点をもっと活用して欲しい。
講座・男性 50代	男性のためのアンガーマネジメントに参加させてもらって人生のプラスになりました。
情報・女性 70代	コロナ禍が終わりましたら、又新しい講座を期待しています。
情報・女性 70代	今日の講演会には男性も参加されておられた。男性もたくさん来られる講座が必要。助成金事業は多様性の話を聞けるのでこれからも継続して下さい。豊中駅前3施設での話し合いをして市民にとってなくてはならないよりよいものにして欲しいです。

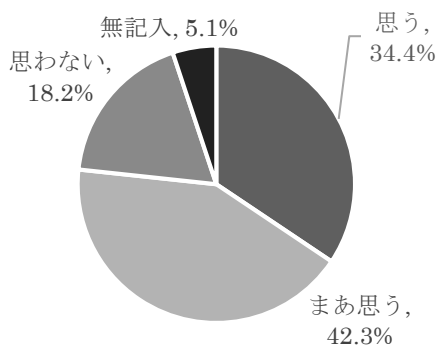
6. 性別に起因する人権侵害及び悩みに関する相談事業

(アンケート設問相談 9～10、17～22)

女性相談だけではない相談メニューの充実(9-10)



相談：設問9：女性のための相談には「面接相談」「電話相談」「働く女性のための生き方電話相談」「おとな-girls 電話相談」「法律相談」「からだと心と性の相談」「労働相談」「就労相談」の常設相談が、あります。相談はすべて無料であること知っていますか。



相談：設問10：女性相談の他に「男性のための電話相談」もあります。悩んでいる男性の知人にすすめたいと思いますか。

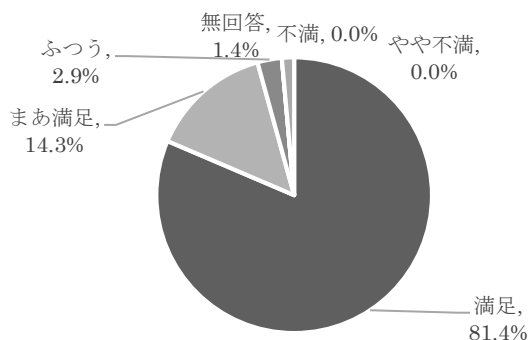
相談を全て無料で行っていることを知っているかについての設問では、「知っている」が48.2%（昨年度46.9%）で、49.5%（昨年度50.2%）が「知らなかった」と回答しています。「知っている」については昨年度から若干増加しており、「知らなかった」は若干減少しています。すてっぷ相談室では無料で安心して相談を受けられることを知ってもらえるよう引き続き周知に努めていきます。

「男性のための電話相談」を悩んでいる男性の知人にすすめたいかという設問では、「思う」「まあ思う」と回答した人の合計が76.7%でした。すてっぷでは、女性のための相談だけでなく、「男性のための電話相談」も行っていることを、評価していただけたと感じています。より一層多くの人に知ってもらうための広報の工夫が必要であると改めて感じています。

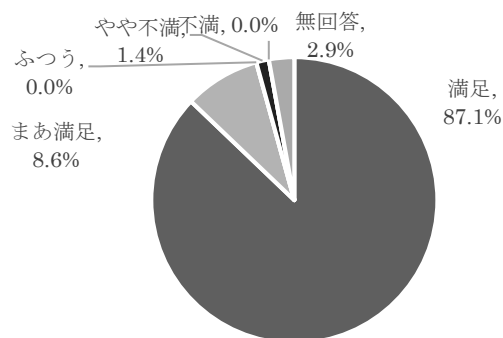
【ご意見事例】

相談・女性 40代	長く相談に通わせていただいておりますが、気持ちの整理がつき前向きになりました。無料でここまで対応して下さるのは有難いです。
相談・女性 50代	話すことによって、自分の心の声があったこと。それを引き出して下さって感謝しています。
相談・女性 30代	一人ではどう進めて行けば分からなくなっている時に相談できる場所があることが分かったこと。
相談・女性 40代	自分だけではどうしたら良いのかわからなかったことを相談員の方に丁寧に教えていただきとても助かりました。事前の電話での問い合わせにも親切に対応していただき有難かったです。

相談対応への高い満足度(18-19)



相談：設問18：受付職員の対応はいかがでしたか。



相談：設問19：相談員の対応はいかがでしたか。

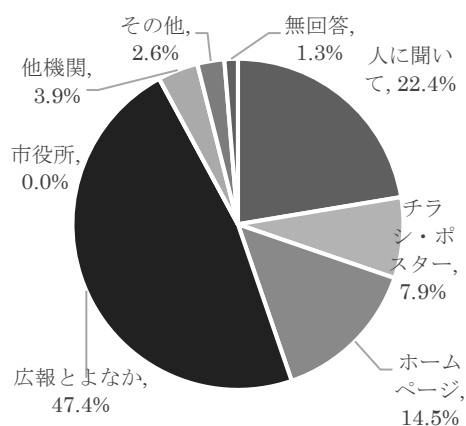
相談員の対応満足度についての設問では、「満足」「まあ満足」を合わせると 95.7%（昨年度 95.8%）と昨年度と同じ高い結果となりました。「話すことによって、自分の心の声があったこと。それを引き出して下さって感謝している」「人に言えない悩み、共感してもらえない悩みについて聞いてもらえる事は自尊心を育むことだと実感している」「自分では考えがまとまらずにいたので少しずつ自分でまとめられるようになってきたことがとても嬉しい」などの声が寄せられています。相談者が前向きになれるよう気持ちを受け止めながら一緒に整理していき、自ら行動していけるようサポートしている相談員の対応が、相談者のエンパワメントにつながっていると考えられます。

受付相談員の対応についての設問でも、「満足」「まあ満足」を合わせて 95.7%と相談員の対応とともに、高い満足度を得ています。

相談室を知ったきっかけは広報とよなかが多数(17)

相談室を知ったきっかけでは、「広報とよなか」が最も多く 47.4%（昨年度 36.3%）、2位の「人から聞いて」が 22.4%（昨年度 23.7%）でした。続いて「ホームページ」が 14.5%（昨年度 15.0%）でした。

相談室につながるきっかけとして「広報とよなか」が多数を占める結果となりました。また、相談者の身近な人（友人、家族、知人など）からすてっぷを紹介されたことが相談室を知るきっかけとなっている場合も少なくありません。ホームページを見て知った人は、昨年度より減少しました。ホームページでわかりやすく伝えるにはどのようにすればよいのか工夫が必要であると感じています。



相談：設問17：相談室を知ったきっかけ

多様な相談メニューの充実を知ってもらえる広報(20)

10 月には国際ガールズ・デーにちなんで 10～30 代の女性を対象に「おとな-girls 相談 WEEK」を実施しました。若年層の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「思う」「まあ思う」と回答した人の合計が 34.3%で、昨年度の数値 29.6%と比べ増加しています。一方、「わからない」と回答した人の合計が 47.1%（昨年度 56.3%）と昨年度より減少したものの、相談を必要としている若年層の女性に安心して相談してもらえるような広報の取組みが一層求められていると感じています。相談室を知るきっかけとなる広報とよなか、個別の相談チラシと配布方法、ホームページなど、これまで以上に SNS 等発信も含めて工夫を重ねていきたいと考えています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策(21)

今年度はコロナ禍におけるアンケート調査となり、相談室の新型コロナウイルス感染防止対策についての設問には「充分に対策している」「まあ対策できている」と回答した人の合計が 92.9%と高い評価をいただいています。引き続きマスクの着用、手指の消毒、検温など協力してもらいながら安心して利用いただけるよう感染症拡大防止対策に努めていきます。

グループ相談会で求められるもの(22)

相談室では毎年グループ相談会を実施しています。「どんなテーマのグループ相談会なら参加してみたいか」という設問では、1 位「子育て」が 17.3%、2 位「コミュニケーション」14.0%、続いて 3 位は「母娘関係」という結果になりました。また、自由記述では、「エイジング（更年期含む）」などの要望が寄せられました。

アンケートに寄せられた意見も参考にしながら、毎年その時々が必要だと思われるテーマでグループ相談会を実施しています。また、同じ悩みを持つ人同士が、互いに安心して気持ちを語り合い、自分ひとりではないという思いを共有する場となるよう企画しています。今後も参加者の気持ちに寄り添い、仲間とつながりながらエンパワメントできるようなグループ相談会を提案していきます。