

令和３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、講座参加者、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。同時に市政デジタル強化に呼応するカタチで、利用者にも普及が進む「スマートフォン」などからも回答可能な Web フォーマットも準備いたしました。

＜部署ごとのアンケート＞回収数（Web 回答も含むため単位を件とあらためました）

情報：92 件、施設：114 件、講座：112 件、相談：76 件 合計 394 件

【アンケートの実施期間】

令和３年 10 月 1 日（金）～令和３年 11 月 30 日（火）

《*情報ライブラリーの蔵書点検期間、施設の貸室工事期間を除く》

【アンケートの調査方法、対象者】（相談室帳票を除き QR コードを印刷しました）

- ① 貸室受付、ライブラリーカウンターにて調査票を配布しました。
- ② 自習室 My すてっぷ開始前、巡回時に配布しました。
- ③ 主催講座の参加者に調査票を配布しました。
- ④ 相談室利用者に調査票を配布しました。
- ⑤ 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】 394 件

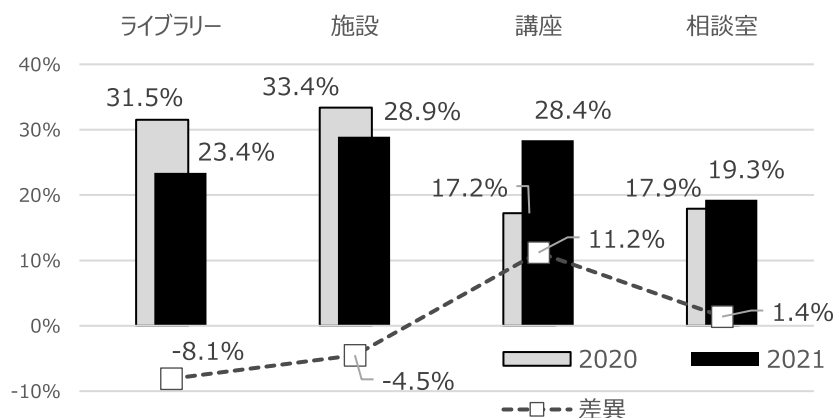
注. 数表、グラフの割合表記については、端数処理のため合計が 100% になりません。

1. 利用者像

(アンケート回収内容、設問 1～4)

コロナ禍、空調等工事下での調査工夫

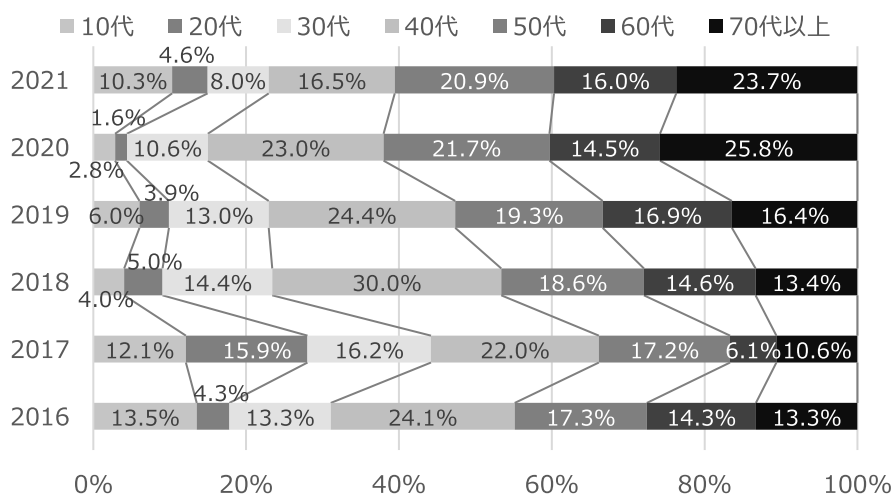
往来が制限される中、web フォームの回答や、各担当はたらきかけで 394 件（前年 390 件）のサンプルを得ました。また、共通設問での各事業別回答数の偏りが、2020 年度より改善しています。尚、回答者の 8 割が女性、2 割が男性（「ジェンダー平等社会の実現のために、がんばろうと思える講座や資料が充実している。」／50 代男性の方）となっています。



【1】事業別のアンケート回収状況（前年比較）

新指定管理の初年度、利用者年代に変化

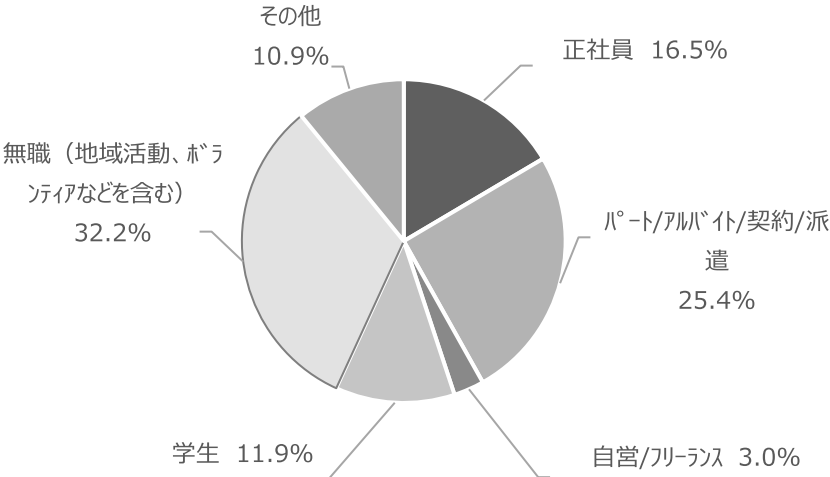
社会が高齢化する中、講座参加者、自習室Myすてっぷの学生など、館内に若年層の姿がよく見られ、サンプル数字では僅差でも、経年の取組みが実を結び、次世代につながる 10 代、学生の利用増加がみられました。一方、キッズスペース閉鎖や、感染不安で 20～30 歳代の子育て層の利用減少など、コロナ禍の影響もありました。



【2】年齢階層別のアンケート回収状況（過去 5 年推移と当年比較）

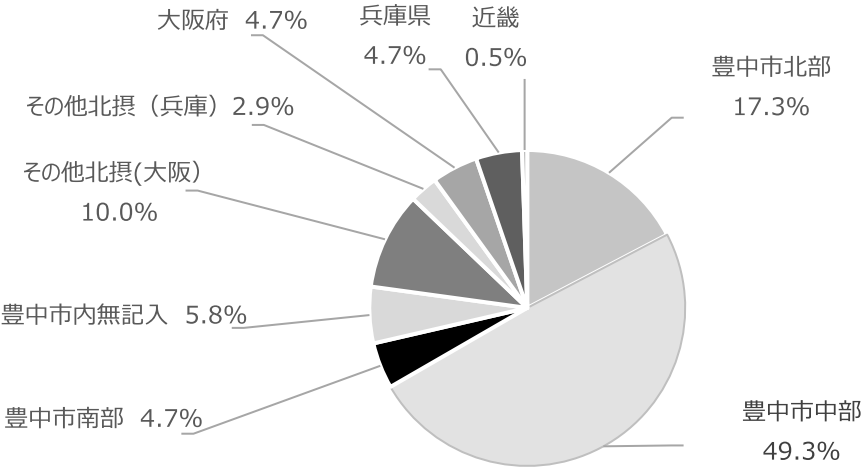
豊中市中部エリア在住で半数を占めるも、独自性のある取組みに利用者エリアが拡大

利用者は正社員、パート、アルバイト、契約社員、派遣社員、自営といった多彩な就業者で約半数を占め、残りの半数は学生、ボランティアその他となっています。



【3】就業等別のアンケート回収状況

すてっぷや市役所のある中部エリア在住が半数、豊中市在住で3/4を占めています。数字は少なめですが、ニーズに合致した北部千里エリアからの自習での利用もあります。



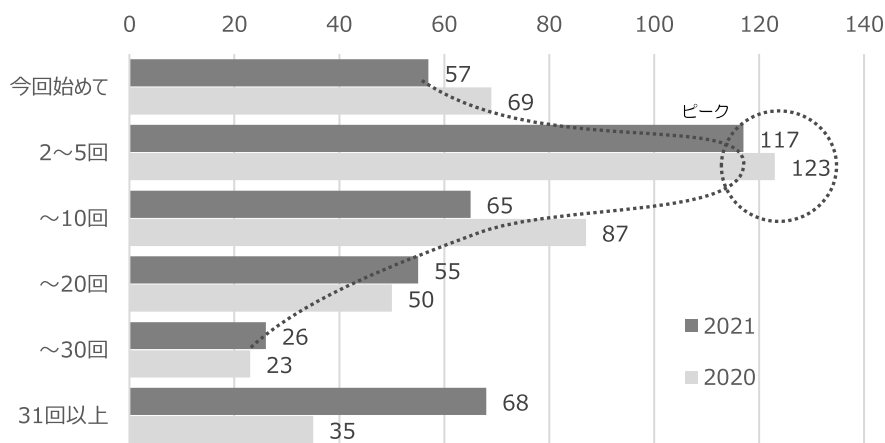
【4】住まいエリア別のアンケート回収状況

回答者属性	内容
講座20代女性	駅チカで様々な人が利用できる施設があるのは素晴らしいことだと思っています。講演会も興味深いものが多く、気軽に参加して学べるので有難いです。すてっぷでの学びの機会を通して手話に関心をもてたり、人とつながれたりしました。
情報20代女性	自習ができる。千里の図書館などは自習ができないので、とても助かっています。土日割と遅い時間まであいている。
情報30代女性	ライブラリー内は落ち着いていて静かで来やすい、心が安定する。図書表示はとても面白いし、読みたい本がすぐ見つかる。岡町図書館とはまた違った良さがあり、すてっぷの図書館の方に行く回数が自然と増えている。
施設30代女性	会議ではじめて利用しました。市外なので存在を知りませんでしたが、来てみたらとても利用しやすいなと思いました。

施設利用の最頻度は2～5回／年

(アンケート設問 5～7)

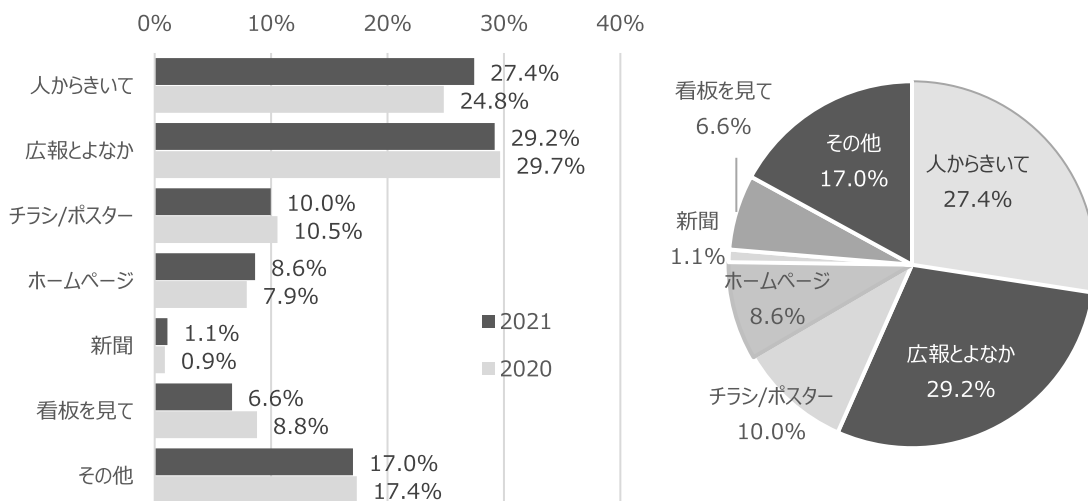
2020 年度同様、施設利用は年に 2～5 回がピークですが、2021 年度は年に 31 回以上利用する方の回答数が倍増しています。コロナによる休館を除けば、毎週利用していた計算になります。今回調査ではすてっぷをよく利用されている方々の意見がやや強く反映されています。



【5】施設利用頻度（実数表示／件）

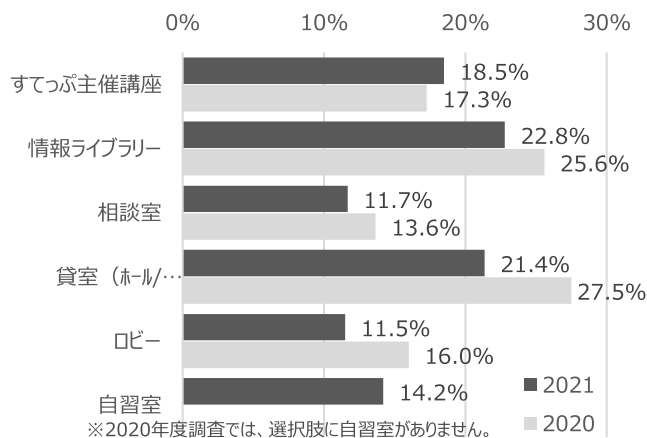
認知は「口コミ」と「広報とよなか」を足して半数以上、目的では「自習室」利用増

認知媒体は「人からきいて」（口コミ）と「広報とよなか」が半数を占め「自習室の解放日時情報で助かった」など、利用者から好評の「ホームページ」（「自習室の開放日時をホームページで確認できるようにしてくださっているのも、助かりました。」／40 代女性の方）は微増となっています。



【7】きっかけ、認知媒体（複数選択 左／前年比較構成比% 右／当年構成比%）

2020 年度から 2021 年度の差異で利用目的を見ると、情報ライブラリーは 3 ポイント減、貸室は 6 ポイント減、その減少分は 2021 年度からの選択肢「※自習室利用」の 14.2%の中に含まれます。その自習室では学生、社会人とも資格試験や受験の参考書を広げる姿がよく見られました。



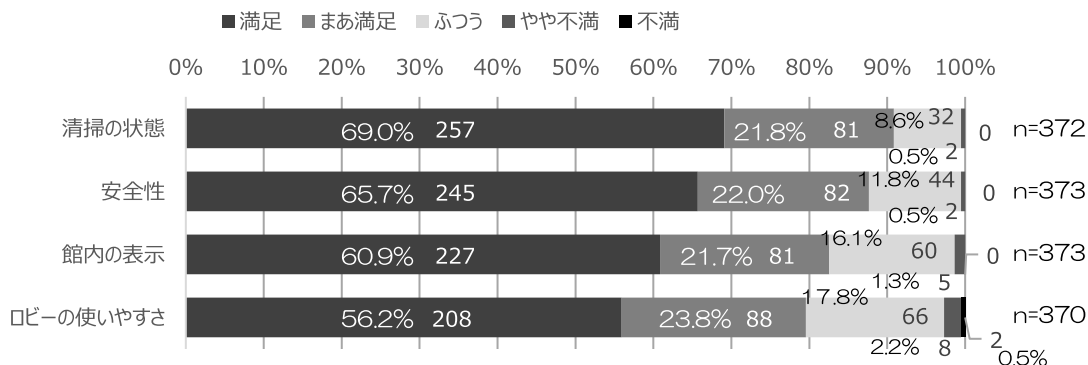
【6】利用目的（複数選択 構成比%）

回答者属性	内容
施設40代女性	情報ライブラリーのおすすめ本を自習室の後方ラックにおいてくださり、そこから図書室へも足が向きました。
施設50代女性	本が借りられる。パソコンの講座が受けられる。
未記入 女性	映画を通して色々勉強になります。普段見ないタイプの映画が多いので。

施設全体の管理状態は良好

（アンケート設問 11～14）

施設全体についての設問 11 から 14 では、「満足」「まあ満足」合計で各々「清掃の状態 90.8%」「安全性 87.7%」「館内の表示 82.6%」「ロビーの使いやすさ 80.0%」であり、管理状態は良好といえます。



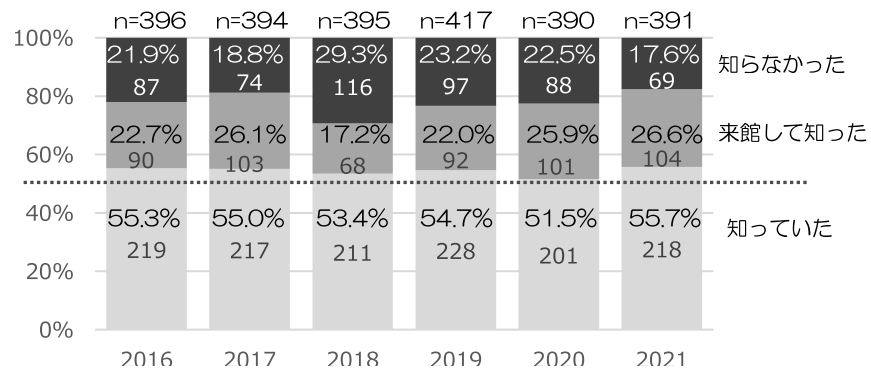
施設管理状況満足度（100%比率図示、後述数字は回答実件数）

2. 男女共同参画や相談事業についての関心

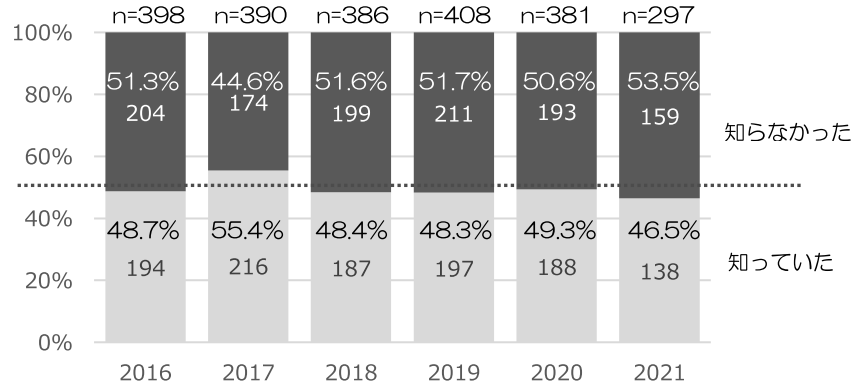
(アンケート設問 8、15、16)

【設問 8】すてっぷが男女共同参画推進の施設であることを「知っていた」「知らない」、
【設問 15】女性向けの各種相談が無料であることを「知っていた」「知らない」、は経年でみても半数前後で推移しています。(「相談にのってもらえる(無料)ところ、アドバイスをもらえて役立った。」/50代 女性の方)

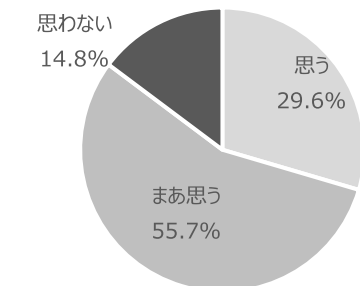
一方【設問 16】男性の電話相談を知人男性にすすめてみたいか、では 85.3%とほとんどが賛同しています。



【8】施設の目的 (経年実数表示/構成比図示)



【15】相談無料 (経年実数表示/構成比図示)



男性電話相談を知人におすすめしたいと思うか

【16】男性相談

【ご意見事例】

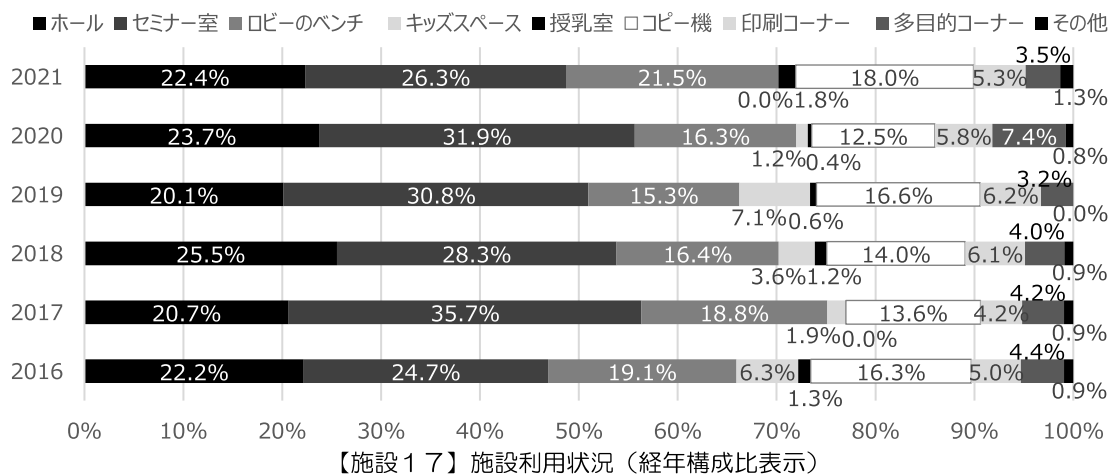
回答者属性	内容
講座50代女性	いつ来ても、職員さんが親切に対応して下さるので、助かります。
講座60代女性	講演会等も来てよかった。勉強になった事たくさんあります。＜知らなかった事を＞知る”>チャンスになっています。
講座60代女性	相談員の方の傾聴能力が高く、どんどん気づきが生まれ、とてもありがたいです。講座も学ぶことで成長でき感謝しています。
講座60代女性	映画などいろいろ企画して頂き、場所も来やすいのでありがたい
情報70代女性	活動内容をもっと積極的にわかりやすく説明してほしい。
情報30代女性	自習スペースがあるので助かっています。絵本もあり、雨の日など子供もこちらで絵本を読むのが楽しいみたいです。
情報40代女性	今はできないけれど、子どもを少し遊ばせたり、情報を集められたりと便利に使用させてもらっていました。
情報50代女性	求人検索で落ち着いて探せる。DVDや本が充実している。
情報60代女性	展示の図書は自分で手に取らなかった本に気付くことができる。社会の問題点に気付くことができる。
情報70代女性	千里や岡町の図書館に配架されていない本がある。
相談30代女性	情報ライブラリーで絵本が借りられるので助かっています。
相談40代女性	あえてなのかもしれないが、待合が暗い。
相談40代女性	人に言いにくいテーマを扱っていただいてうれしいです。
相談50代女性	話をきいていただいて元気が出たこと。 自分自身でも気が付かなかった自分のことを知ったこと。
施設10代女性	自習室への入館、とても丁寧に教えてくださり、ありがとうございました！
施設20代男性	政治や労働における男女格差是正への取り組みや問題点が、ロビーでの展示や図書館の特設コーナーで学べ、男性側からも大変有意義な学びを得られました。
施設 未回答	自習室の隣がうるさいのは仕方ないですね
施設40代女性	勉強できる空間がなく、すてっぷを知らなかった時は、勉強がなかなか集中できずつらかったので、受付の方はじめおそうじの方皆様にとても感謝しています。
施設50代女性	駅から近いのがとても助かります。きれいにしておさって気持ちよく使わせて頂いています。ありがとうございます。
施設70代男性	自己啓発の勉強に自習室をいつも利用させていただいております。昨今このような場所が少ないため、とても助かっております。

3. 施設管理について

コロナ禍のルール遵守と利用促進のジレンマから、工夫による新生活様式対応へ

2021年度は4月25日（日）から6月20日（日）までの2ヵ月におよぶ休館から始まりました。伴う利用料還付、同郵送対応を行いました。還付手続きは煩雑なため個別の事情に照らし丁寧に説明、その他ルール外の事案は所管部課と連携し、適切に対応しました。

コロナ禍も2年目となり、マスク着用、ワクチン接種等への考え方が多様化し、不特定多数が利用するロビー対応では苦慮する場面もありました。そのような時でも丁寧にご意見を伺うことで、気持ちよくご利用いただけるよう努めました。ホール利用の合間に行う客席の消毒は全職員で協力し、短時間で完了するよう工夫しました。その他、経年で利用状況を見ると、コピー機の利用が18.0%で過去最高となりました。



11月からの空調工事で区画する壁が立ち、ロビー周辺や貸室（ホール、セミナー室視聴覚室）は利用停止となりました。利用者の圧迫感を低減するため、ロッカーを撤去、工事業者と連携しながら、日々の安全衛生に努めています。（写真→）

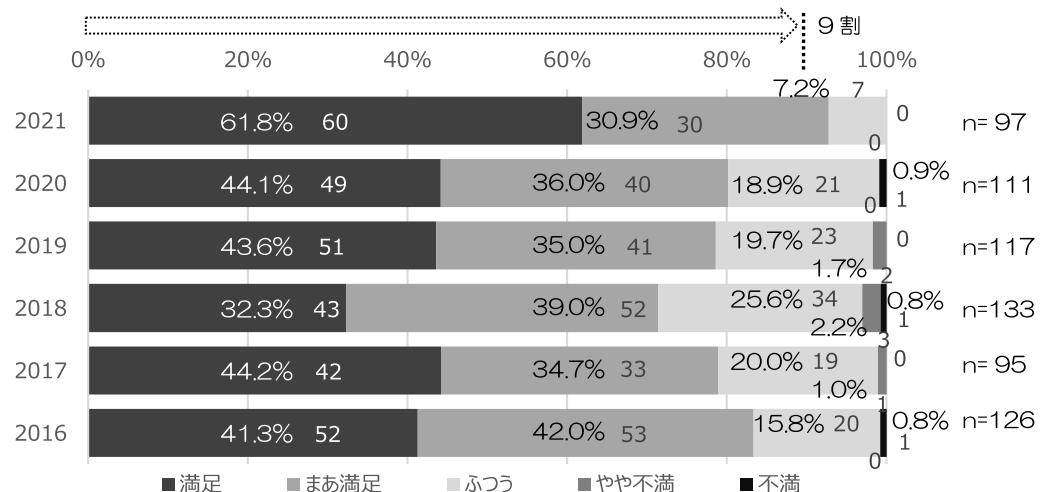
通路に椅子を置き、チラシ等掲示物の閲覧、落着ける※ロビーの役割を残して極力利用者のニーズに応えました。（※ロビー利用評価 2020年度→2021年度+5.2ポイント）また利用者が多いコピー機、印刷機を受付近くに移動、チラシ等掲示物の配架棚を近接することで、ライブラリー利用や講座申し込みがしやすい工夫をしています。（写真→）



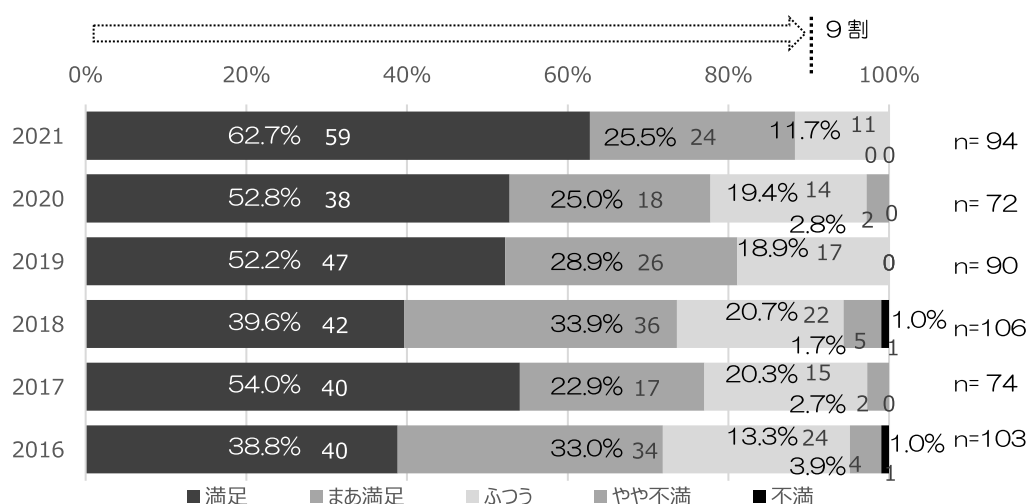
さらに2022年度は事務所、ライブラリー、相談室とも貸室側へ移設し環境が大きく変わります。館内の利用状況を見ながら、調査方法の見直しや設問を工夫することで、少しでも適正な自己モニタリングとなるよう準備をして参ります。

利用者満足度は常に高く、2021 年度は過去最高レベル

施設利用及び職員対応満足度は 2021 年度で「満足」と「まあ満足」を足したラインで約 9 割、サンプルモニターとは言え、経年でみて過去最高レベルでした。工事で貸室は来年度 11 月末まで（年度の 3/4 期間）使えませんので、まずは施設再開に向けて、関係各所と連携を密に、取り組んでいきます。



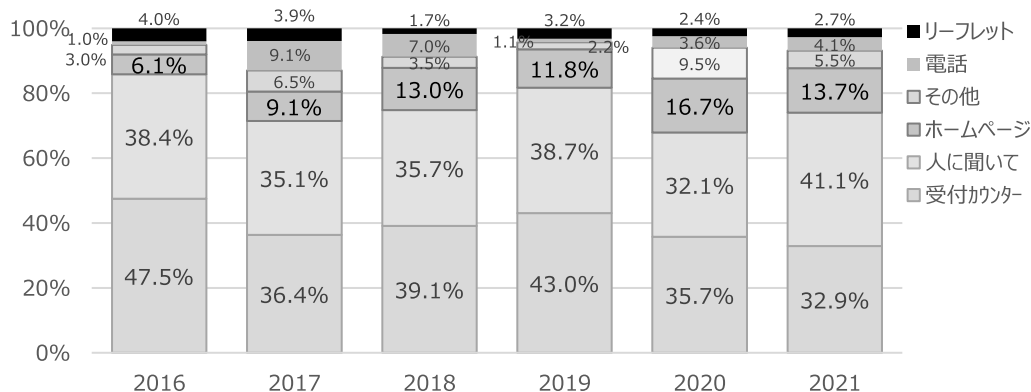
【施設 18】施設利用 満足度（経年実数表示／構成比図示）後述数字は回答案件数



【施設 20】職員対応 満足度（経年実数表示／構成比図示）後述数字は回答案件数

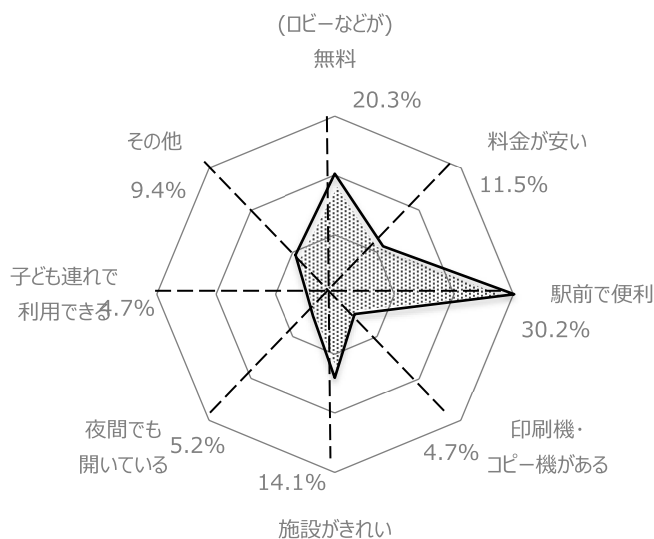
「駅前で便利」なだけではない”すてっぷ”へ、web 情報による新しい価値の創造

【設問 21】「ホールやセミナー室の貸室申し込み方法やルールは何で知りましたか」の回答は「受付カウンター」「人に聞いて」が多く、職員の説明が 7 割強です。これはリーフレットやホームページで理解できないことも一因です。今後、予約（個人情報取得、利用申請）やリモート審査等の新システムにあわせ、貸室ルールも Web 情報で周知し、合理化と感染防止を進め、その分、来館時の対応を手厚くします。

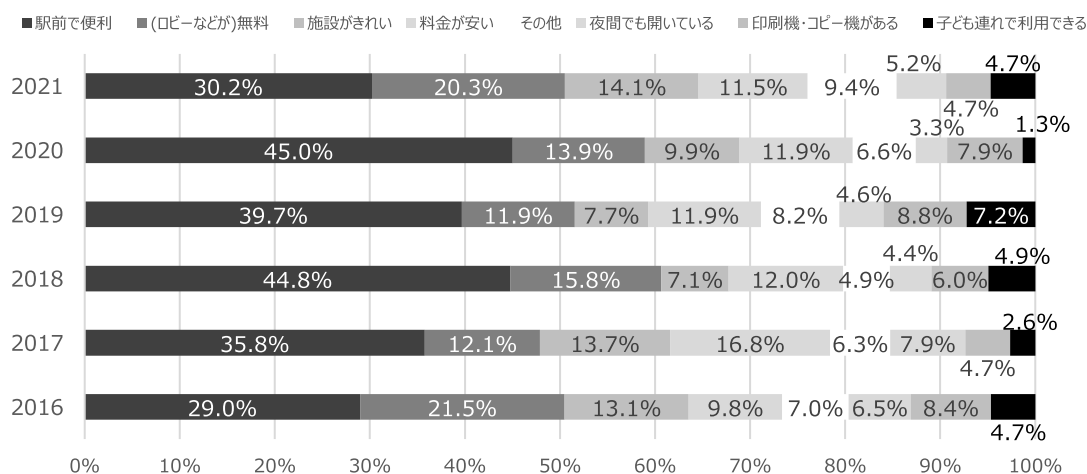


【施設 21】施設利用ルール（経年構成比実数）

続くコロナ禍で、施設の利用理由トップ「駅前で便利」が前年から 14.8 ポイント減少した結果も好機と捉え、web 情報による新しい価値を創造して参ります。



【施設 22】施設利用の理由（レーダーチャート）

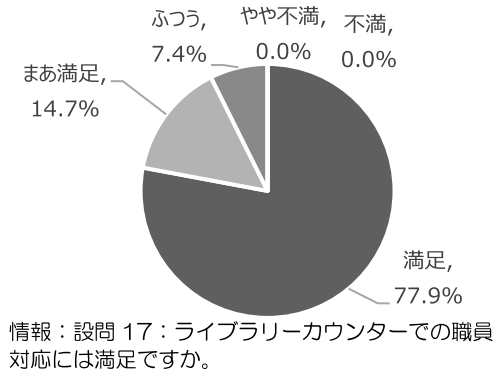


【施設 22】施設利用の理由（経年構成比）

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)

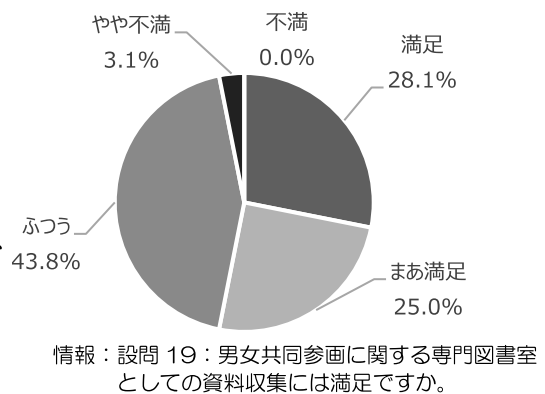


「カウンターでの職員の対応」の設問については「満足」「まあ満足」を合わせると 92.6%で昨年度 (86.2%) をさらに上回り、高い評価を維持しています。「不満」「やや不満」は昨年度から引き続いて 0%でした。これからもスタッフ全員で、丁寧な接遇を心掛けていきます。

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 95.7%となり、昨年度 (89.5%) より高い満足度を示しています。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一定の満足度を維持 (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 53.1%と昨年度 (54.4%) よりわずかに減少し、「やや不満」「不満」の合計は 3.1%と昨年度 (1.9%) より微増しました。原因としては、利用者から寄せられた「もっといろいろな本が読みたい。」「絵本、実用書や今人気の書籍を増やしてほしい。」などの意見からわかるように、専門図書室としての認識が十分にされていないことが考えられます。



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。専門図書室のテーマ性に沿った豊富な資料に触れてもらい、男女共同参画を身近に感じてもらえるよう機会創出に努めます。

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。

「展示の図書は自分で手に取らなかった本に気付くことができる。社会の問題点に気付くことができる。」「本の福袋はおもしろい。他の図書館ではやっていない。このまま続けてほしい。」「図書展示は色々なところであって、パッと興味がある本が見つかるので良い。」などの声が寄せられました。また自習利用者からは、「大学にない本がある。」「土日遅い時間まであいている。」といった記述がありました。

今後も男女共同参画に関する専門図書室としての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と提供に努めます。

展示の工夫を継続 (21-22)

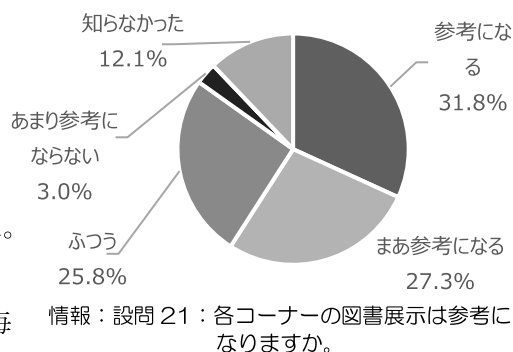
各コーナーの図書の展示についての参考度を問う設問に対しては、「参考になる」「まあ参考になる」が 59.1%でした。昨年度の 65.9%からは低下しています。「知らなかった」は 12.1%で昨年度の 1.6%からは増加しました。

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、面展台のテーマでは、男性の家事育児参画、メノポーズ、女性に対する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。

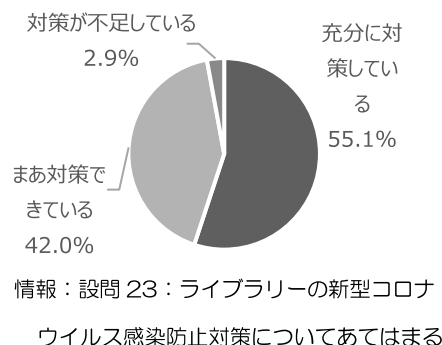
「ライブラリー入口やホール廊下でのパネル展示は参考になりますか」との設問では、「参考になる」「まあ参考になる」が 47.8%、「あまり参考にならない」「参考にならない」が 7.5%でした。昨年度（「参考になる」「まあ参考になる」48.8%、「あまり参考にならない」「参考にならない」4.1%）と比べてほぼ横ばいとなっています。

今後も引き続き、利用者に男女共同参画に関心を持ってもらえるよう工夫した展示を行い、周知を継続していきたいと考えます。



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が長引くなか、閲覧席の席数は戻せたものの、自習利用やイベントでは席数を減らしています。新型コロナウイルス感染症防止対策の設問では、「充分に対策している」「まあ対策できている」は、97.1%と高く評価されています。引き続き、スタッフ全員で換気や消毒など、感染防止対策をしっかりと行っていきます。



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 69.7%、「ブックトーク」が 24.2%、「父親向けのイベント」が 6.1%と、リサイクル本やブックトークの人气が高く、父親向けのイベントにも興味が示されています。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、7月から再開した保育つきライブラリーなどのイベントは、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うえで実施しました。

今後も感染状況を踏まえながら、オンラインでのイベントを検討するなど、多くの市民が男女共同参画に触れる機会になる事業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>

専門図書室としての周知と利用者目線の情報発信

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。また、センターのホームページをリニューアルし、より必要な情報がわかりやすく、目的のページが探しやすいものになりました。また、職員が作成した紙芝居の動画やすてっぷへのアクセス動画など、すてっぷとよなか YouTube チャンネルと連動させて公開しています。

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、男女共同参画推進のための専門図書室として、市民や利用者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。

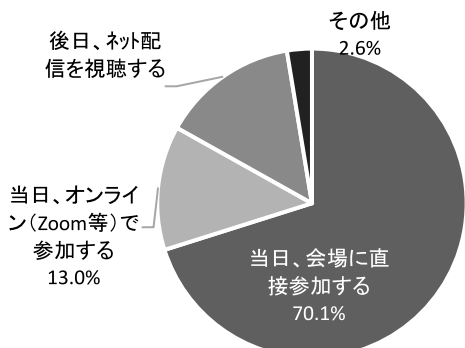
【ご意見事例】

回答者属性	内容
情報10代女性	すてっぷ情報ライブラリーでの自習利用をしてみて、とても静かで快適な空間だったので、すごく集中して勉強することができました。
情報10代女性	自習できる場所があること。大学にない本があったりする。
情報30代女性	ライブラリー内は落ち着いていて静かで来やすい、心が安定する。図書表示はとても面白いし、読みたい本がすぐ見つかる。岡町図書館とはまた違った良さがあり、すてっぷの図書館の方に行く回数が自然と増えている。
情報40代男性	最近の図書館の自習室は、ほとんどが図書館の本を利用したの自習でないとダメな事、すてっぷにめぐりあえてとても満足している。
情報50代男性	求人検索で落ち着いて探せる。DVDや本が充実している。
情報60代女性	ほっとできる空間に役立つ本があるので大好きです。
情報70代男性	静かに本が読めて学習もできること。
情報70代女性	静かでゆったりと自分の時間、かんがえさせられる時間をもつことができる。
情報70代女性	月刊誌や週刊誌、DVD 等楽しませてもらっています。
情報70代女性	私は本を読むのが苦手なので DVD を貸してもらえるのはとてもありがたいです。

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)

講座などの催しへ、参加しやすい形式について (17)



講座：設問 17 講座などの催しへ、参加しやすい形式について

性を再確認できました。

コロナ禍で近隣の関連施設でもオンライン講座の利用が増えました。今回、来場された方への調査でも7割（「当日、会場に直接参加する」70.1%）は直接の参加を希望していますが、残り3割弱（「後日、ネット配信を視聴する」14.3%、「当日、オンライン（Zoom等）で参加する」13.0%の合計）はオンライン参加でもかまわない、と回答しています。今後、利用者がZoom等ICT活用に慣れていくと益々需要が高まりますので、情報発信側として相応な準備をして参ります。

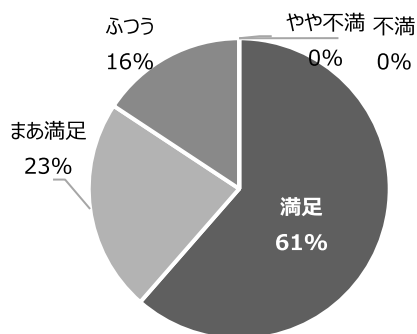
一方で、講座をきっかけに来館していただくことは、相談室やライブラリーの利用ニーズを掘り起こす機会や市民の交流の場にもなっています。多面的な機能をもつセンターにとって利用者の来館の機会が減ることは、男女共同参画社会に向けた活動拠点としての存在意義にもかかわる問題でもあります。しかし、オンラインの活用は、コロナ禍以前より会場に直接参加しにくい状況にあった方にも参加していただけるメリットもあり、講座の内容や対象者により異なりますが、今後は会場とオンラインを併用して実施していくことが時代に即した現実的な方策だと考えます。

また、オンライン講座の実施にあたり、職員のICTスキルを高めることが課題であり、研修などの機会には積極的に参加するようにしていきたいと思います。

【ご意見事例】

講座20代女性	気軽に参加して学べるので有難いです。すてっぷでの学びの機会を通して手話に関心をもてたり、人とつながれたりしました。
講座50代男性	ジェンダー平等社会の実現のためにがんばろうと思える講座や資料が充実している。
講座40代女性	仕事をしていると活用できる時間に限りがあります。登録会員が見られる youtube 動画や zoom 講座等があればもっと活用できると思います。

講座担当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：設問 18 講座担当の職員の対応はいかがでしたか。

講座担当の職員対応について満足 84%（「満足」61%、「まあ満足」23%）と、大変高い評価をいただきました。昨年は「やや不満」が1件ありましたが、今回は0%*を達成できました。今後も利用者の皆さまに満足いただけるよう、高い接遇意識をもって対応いたします。

新型コロナウイルス感染症防止対策について「できている」は100%（「充分に対策している」49%、「まあ対策できている」51%）でした。

具体的には、マスク着用、手指の消毒、非接触型体温計での検温、連絡先の確認など基本的な対策を徹底しました。また、講座の定員を収容人数の50%以下に設定し、室内空気の入替えのための休憩時間を設けました。基本的な対策の徹底が高評価につながったと思います。

センターの空調工事に伴い、他施設で講座を実施する際も参加者のみなさまに安心して参加いただけるよう、感染防止対策には細心の注意を払っていきます。

【ご意見事例】

講座70代女性	スタッフの対応が良いので、ロビーに來たり、本を読んでいてもホッとします。
講座50代女性	いつ來ても、職員さんが親切に対応してくださるので、助かります。

男女共同参画を推進する市民活動支援について（20）

2021 年度は空調工事に伴い貸室利用が停止し、ロビーの利用も縮小されるなど、利用者が減り、市民活動の場を提供する機会が少なくなっていました。そのような中でも、市民活動支援について「よい」が約7割（「とてもよい」31%、「よい」37%）と、高い評価をいただきました。

一方「支援内容が分からない」18%と、昨年度6%より12ポイント増加しており、周知に向け、広報のさらなる工夫が求められています。

市民活動支援のひとつであるすてっぷ助成金事業の見直しを行いました。登録団体と若年世代を対象にしていた枠を外し、さらに助成金事業の目的である男女共同参画推進を広く豊中市域に還元することを条件に他市を拠点とする団体も対象に実施しました（表参照）。

	A コース	B コース	C コース
対象	男女共同参画推進に資する事業		
	以下のいずれかに該当する団体・グループが実施する事業 ・活動を始めて4年以内 ・「すてっぷ助成金事業」の採択実績がない		
助成額 (税込み)	上限4万円(3事業程度)	上限4万円 (12事業程度)	上限20万円 (1事業程度)

【ご意見事例】

講座70代女性	ステップの主目的、男女共同参画はすごく大切な事、でもどこをどうアピールしたら市民・全市民的課題共有になるのかと、我が身を振り返り思います。若い世代に育児中心に関心を持ってもらうのは良いと思う。
---------	--

講座事業：今後の取組みについて

今後の重要課題の一つは広報活動です。講座の申込状況をみると全世帯配布の「広報とよなか」に依るところが大きい状況にあり、2022年度から「広報とよなか」のリニューアルに伴い指定管理事業の誌面掲載が縮小されることは非常に厳しいと言わざるを得ません。効果的な広報について、さらなる工夫を検討していきます。

重要課題の二点目は、男性参加者を増やすことです。2年連続で男性対象に「アンガーマネジメント講座（2回連続）」を実施し大変好評をいただきました。定員（10人）を越す申し込み、参加者は30代から70代と幅広く、100%の出席率など、必要としている人に届く講座でした。このような「男らしさ」に関連する問題を焦点化した講座を今後も企画していくことで、男性の利用促進につなげていきます。

また、「政策提案ゼミ」などは関係先からの評価は高かったのですが、必ずしも市民の興味を得て、参加人数につながった講座とはなりません。しかし、評価に値する事業は、男女共同参画社会の実現をめざす拠点施設の使命であり、時節を捉えた事業とともに展開してかなければならないと考えています。

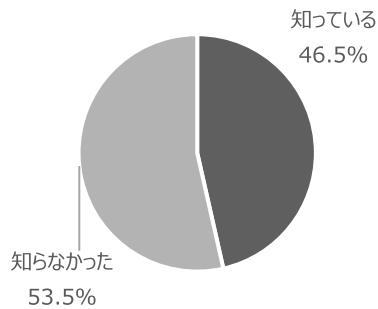
【ご意見事例】

講座50代男性	女性、女性・・・と言うのも、少々しんどいかな・・・。男も女も関係ない社会にほぼなっている。
情報50代女性	もっと講座を増やしてほしい。座学だけでなく、体を動かせるものもしてほしい。
施設50代男性	女性の為のセミナーが多い中、男女共同参画というものを掲げているので男性も興味あるセミナーなので受講してみたい。
講座60代女性	講演会等も来てよかった。勉強になった事たくさんあります。＜知らなかった事を”知る”＞チャンスになっています。

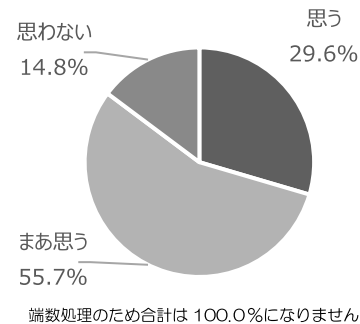
6. 性別に起因する人権侵害及び悩みに関する相談事業

(アンケート設問相談 15～16、17～22)

総合的に”エンパワメント”する、多様なメニューの周知を継続(15-16)



相談：設問 15：女性のための相談には常設で以下があります。全て無料であることを知っていますか。面接相談/電話相談/働く女性のための生き方相談/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



相談：設問 16：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 46.5%（昨年度 48.2%）で、53.5%（昨年度 49.5%）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減少しており、「知らなかった」は増加しています。全ての相談メニューを無料で受けられることを広く知ってもらえるよう、引き続きホームページ等での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 85.3%（昨年度 76.7%）と大幅に増加しました。昨年度に引き続き、男らしさに捉われ生きづらい男性が相談につながるように、国際男性デーにちなんだ特別電話相談を実施しました。ひとりで悩みを抱えがちな男性に、利用しやすいと感じてもらえるよう相談事業に取り組んでいきます。

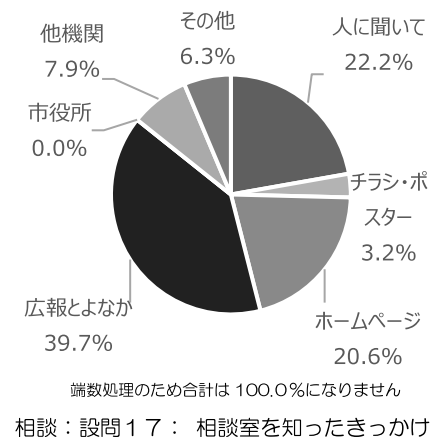
【ご意見事例】

相談40代女性	どうしていいか悩んでいたことに、進方向が複数あることがわかり、とてもすっきりしました。
相談40代女性	相談室では人に言えない内なる悩みを安心して話せます。一人では無いこと。自分に向き合い、立ち上がることができ本当にありがたいです。
相談50代女性	自分でダメだと思っていたところを受け入れられ、私は私で良いんだと思わせてくれ前向きになりました。
相談50代女性	いろんな講座で学べたり、交流できるのがありがたいです。相談(面接)は、とても傾聴力の高いカウンセラーさんで、気持ちの整理ができ、気づきを得て、自分が成長できているのを感じています。ありがとうございました。

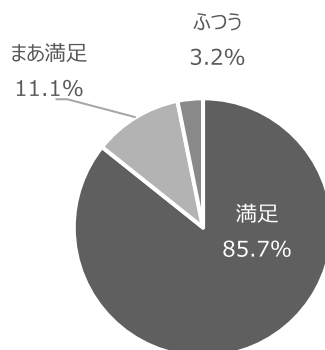
相談室を知ったきっかけは「広報とよなか」(17)

相談室を知ったきっかけの設問では、「広報とよなか」が最も回答が多く 39.7%（昨年度 47.4%）、2 番目に多かったのは「人に聞いて」22.2%（昨年度 22.4%）でした。続いて「ホームページ」は 20.6%（昨年度 14.5%）という結果になりました。

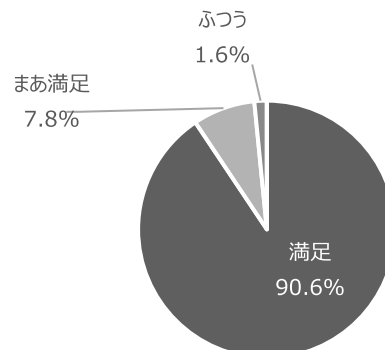
「広報とよなか」が、相談室につながるきっかけとして多数を占め、家族や友人など「人に聞いて」勧めてもらったことが 2 番目の相談室を知るきっかけになっている結果からも、より多くの人に相談できる場所があることを情報として届ける必要性を感じています。また、ホームページを見て知った人は昨年度より大幅に増加しました。ホームページをリニューアルしたことで、以前よりも相談メニューにつながりやすくなったと考えられます。



相談対応への満足度は高水準を維持(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 98.4%（昨年度 95.7%）と昨年度以上に満足度の高い結果となりました。「話すことで気持ちの整理ができる」「自分自身でも気が付かなかった自分のことを知ることができた」「自分を見つめ直すきっかけになりとても有難い」などの声が寄せられています。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、相談者が自ら行動していけるようエンパワメントしています。

また、受付職員の対応についての設問でも「満足」「まあ満足」を合わせて 96.8%と相談員の対応とともに、高い満足度を維持しています。

女性に対する暴力防止への取組み(20)

毎年、内閣府の「女性に対する暴力をなくす運動」に合わせて女性に対する暴力防止のポスター・パネル展示を行っています。このような啓発への取組みについての問いには「良いと思う」「まあ良いと思う」と回答した人の合計が 96.9%でした。コロナ禍における DV 増加が社会課題となり、女性に対する暴力防止への取組みがより一層求められています。ひとりで悩み苦しむことのないよう、また周囲が気づいた時に安心して相談できる場所があることを知ってもらえるよう周知活動に取り組みます。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策(21)

2021 年度も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症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 98%と高い評価をいただいています。「今後もコロナ禍において相談が中止にならないように願っている」といったご意見もいただきました。コロナ禍における相談業務の必要性を改めて感じています。一方で、「対策が不足している」の回答が 1 件 (2%) ありました。利用者の声として真摯に受け止め、安心して利用いただけるよう引き続き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)

相談室では相談から見える課題をテーマとして取り上げ、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 位は「コミュニケーション」18.3%、2 位が「母娘関係」17.4%、続いて 3 位は「結婚・離婚」12.8%という結果になりました。

前回の利用者アンケートでご意見を多くいただいていた「更年期」をテーマにした、グループ相談会は、同じ悩みをもつ少人数のグループの中でお互いに聴く、話すことにより、悩んでいるのはひとりではないと安心できる場づくりとなるよう工夫して実施しています。

今後も参加者同士が互いに気持ちを受けとめ仲間と分かち合えるようなグループ相談会を企画し、エンパワメントにつながるよう提案していきます。