

令和 6 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実施及び指定管理者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各々情報ライブラリー利用者、貸室・ロビー利用者、講座参加者、相談利用者に呼び掛けました。同時に市政デジタル強化に呼応する形で、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（令和 6 年度）

情報：105（73）件、施設：88（100）件、講座：178（57）件、相談：50（51）件 合計 421（281）件

【アンケートの実施期間】

令和 6 年 11 月 30 日（土）～令和 7 年 1 月 31 日（金）

【アンケートの調査方法、対象者】（Web 回答用の 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】 421 件

【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

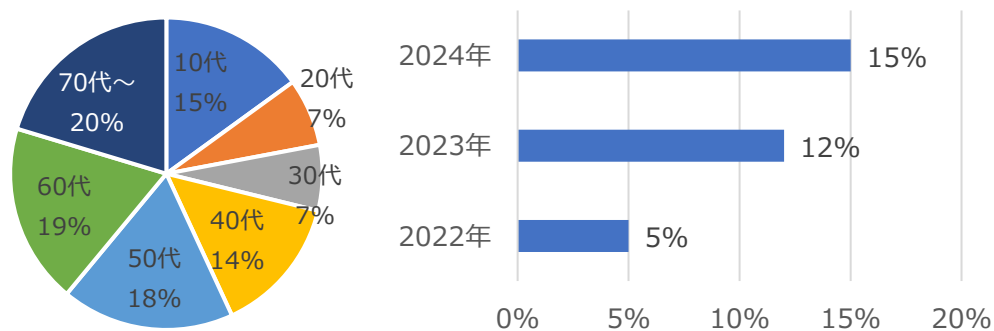
【アンケートの設問及び記述データ】 別紙 3

1. 利用者像、施設への関心、管理状態への評価

(アンケート共通設問 1～4)

10代のすてっぷ利用率がアップ

今回のアンケート結果では10代の利用者からの回答が大きく増えました。これは2022年12月のすてっぷリニューアル後に再開した自習室が無料で勉強に集中できる場として少しずつ学生に認知され、利用につながった結果だとみています。青年期からすてっぷを知ってもらうことでライフサイクルに応じて利用できる施設として、今後も情報や講座などの提供に注力して参ります。

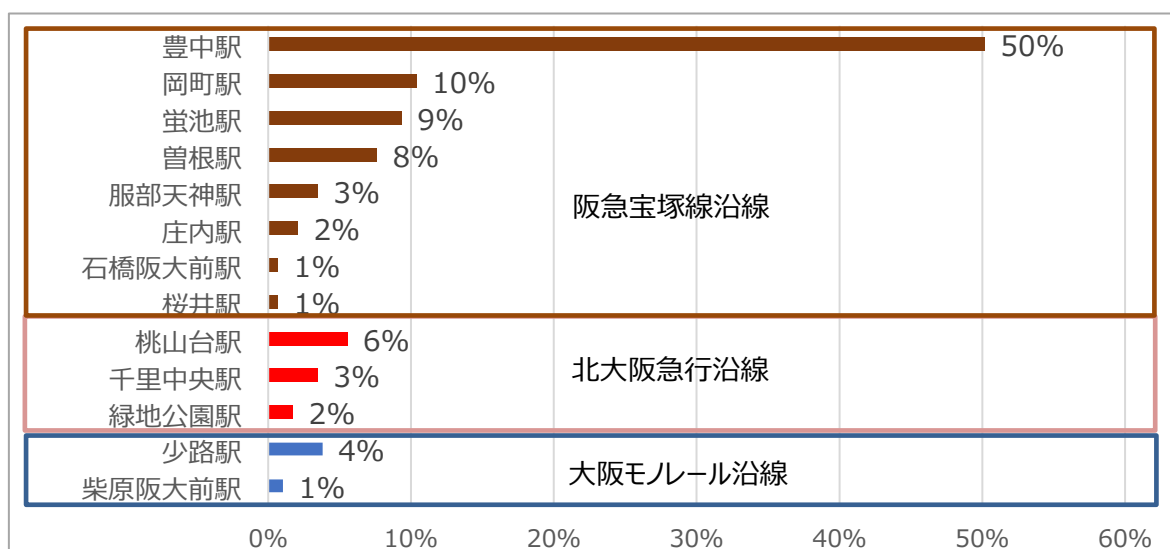


【共通2】年齢階層別のアンケート回収状況 (構成比%)

【共通2】10代のアンケート回収率の推移 (2022年～2024年)

豊中市内のすてっぷ利用者の最寄り駅は阪急宝塚線沿線が中心

住まいについての質問では豊中市内82%で、特に情報では100%が豊中市在住者でした。最寄り駅の内訳は、すてっぷのある阪急豊中駅が50%と約半数を占めており、豊中駅を含めた阪急宝塚線沿線は84%、次いで北大阪急行沿線11%、大阪モノレール沿線が5%と利便性が大きく影響した結果になりました。引続き、利用の少ない市内エリアからの拡大に努めて参ります。



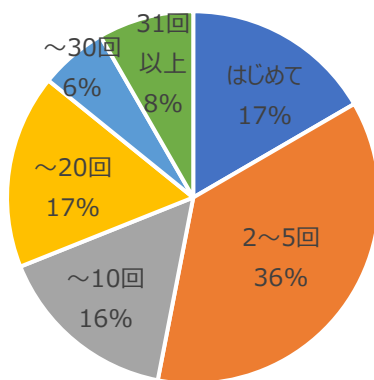
【共通4】住まいエリア 最寄り駅別回答割合 (%)

施設利用の最頻値は2～5回／年

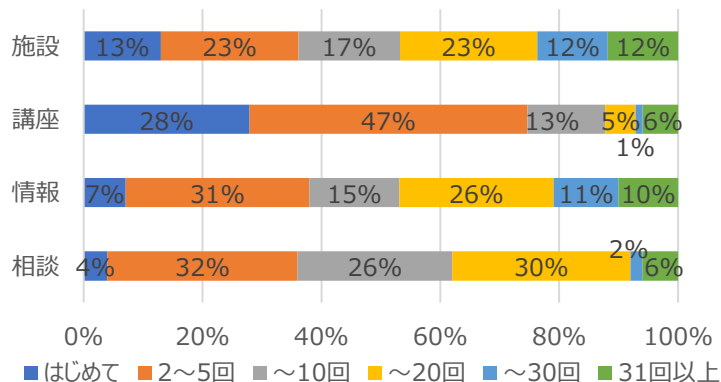
(アンケート共通設問 5～9)

利用頻度でみると、2023 年度に多かった 10 回までの利用の方が 17% (前年度 25%) で 8 ポイント減少し、2～5 回が 36% (前年度 21%) と 15 ポイント増加しピーク (最頻値) となりました。

はじめて来館利用された人と 2～5 回利用された人を合わせると 53%と過半数を占め、新たな利用者が増えてきている結果だとみています。



【共通5】施設利用頻度（構成比％）

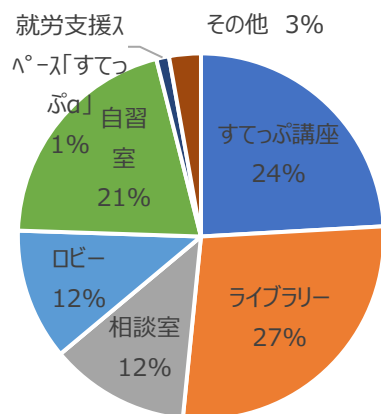


【共通5】施設（部署別）利用頻度（構成比％）

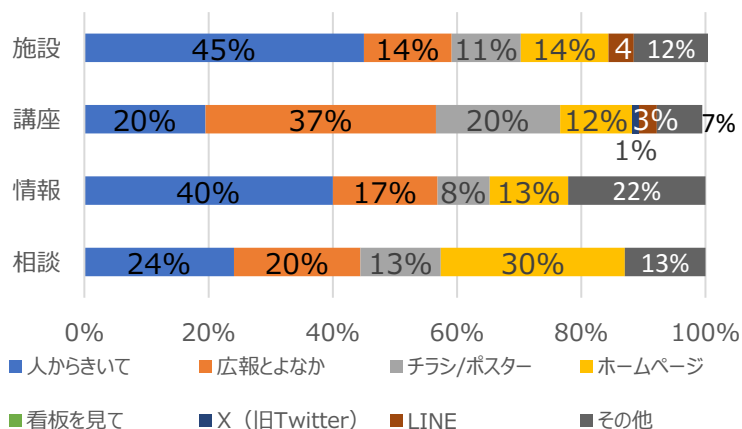
前年度に引き続きライブラリーの利用が最多に

利用目的別では情報ライブラリー利用が最多、次いで講座、自習室となっています。ライブラリーでは読書や DVD 視聴、自習など、利用者が自分に合った形で利用していることが前年に引き続き最多の利用につながっていると分析しています。

認知媒体でみると人から聞いてすてっぷに来館された人が前年度と同様に最多でした。すてっぷの施設が一定の評価をいただいている結果であり、今後も足を運びたい施設づくりを心掛けて参ります。

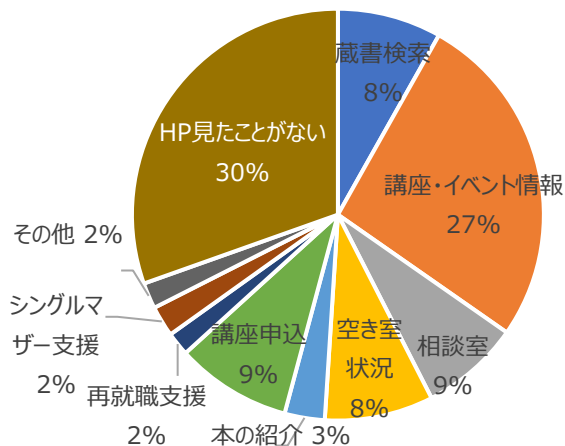


【共通6】利用目的（複数選択 構成比％）



【共通7】きっかけ、認知媒体（複数選択 構成比％）

ホームページから取得している情報のトップは「講座・イベント情報」



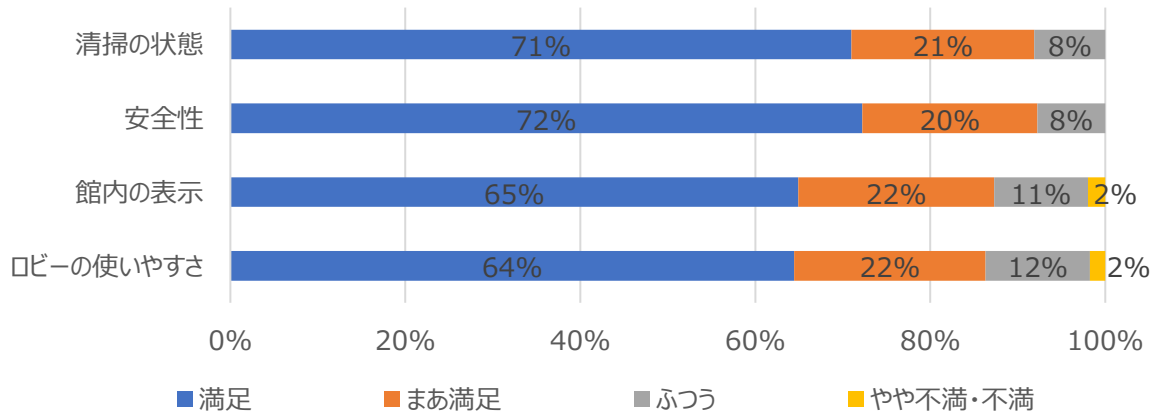
すてっぷのホームページで取得している情報のトップは講座・イベント情報の 27%（前年度 21%）で前年度より 6 ポイント増加しました。好きなときにインターネットで知りたい情報を検索できるため、今後もさまざまな情報を掲載してホームページを充実させて参ります。一方で、ホームページを見ない 3 割の層には、ホームページ以外の媒体でも情報が行き渡るように検討して参ります。

【共通 9】HP を見た、または利用したことがある（構成比 %）

施設全体の管理状態は良好

（アンケート共通設問 10～13）

施設全体の管理状況について「まあ満足」「満足」を足してみると、【共通 10】「清掃の状態 92%」、【共通 11】「安全性 92%」、【共通 12】「館内の表示 87%」、【共通 13】「ロビーの使いやすさ 86%」であり、管理状態は良好といえます。



【共通 10～13】施設管理状況満足度（構成比 %）

2. 相談事業についての関心

【共通 14】すてっぷの相談が無料であることを知っているか、【共通 15】男性のための電話相談を悩んでいる知人にすすめたいか、につきましては、P. 16 6. 性別に起因する人権侵害及び悩みに関する相談事業で詳しく記載しています。

3. 施設提供事業について

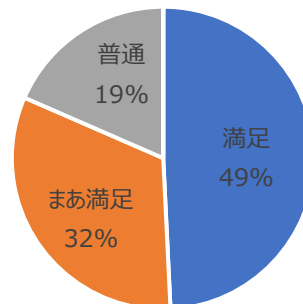
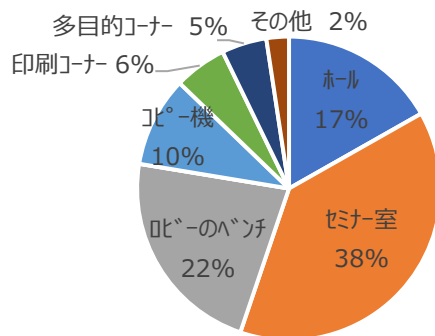
(アンケート施設設問 16～17)

地域に開かれた施設提供、利用者の安全安心への取組み

駅前という立地を活かし、利用者に開かれた、利用しやすい施設をめざして運営を行ってきました。その結果、ホールやセミナー室といった貸室の利用が全体の55%を占める一方で、ロビーや印刷コーナーなどのオープンスペースの利用も45%にのぼりました。特に猛暑の時期には、暑さを避けてロビーで休憩する人が増え、それ以降、子ども連れの親子や女性同士、学生、会社員などがロビーで楽しく会話をしたり、本を読んだり、パソコンや携帯電話を使って過ごす姿が見られるようになりました。

ちょっと休憩したいときに立ち寄れる場所、待ち合わせ場所としての利用も定着しており、利用者満足度にもつながっています。また、休憩目的で来館した人が、男女共同参画に関する展示や情報ライブラリーの資料にふれる機会を提供することにもつながっています。

10月に実施した「すてっぷ de 防災」では、災害発生時を想定したすてっぷホールからの避難訓練や避難所運営ゲームを使った啓発講座、ペット防災に関する展示などを実施しました。その他にも日常的な感染症予防のためのロビー設備の消毒、定期巡回時の利用者への声かけなど、安心して安全にご利用いただくための取り組みを今後も継続していきます。



【施設16】 利用したことがある施設（構成比%）

【施設17】 利用したことがある施設の満足度（構成比%）



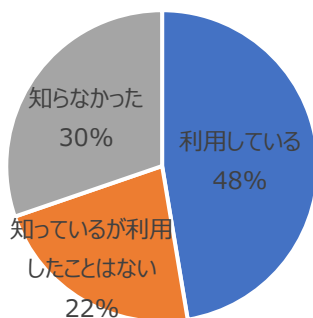
すてっぷ de 防災の様子

自習室 My すてっぷの認知拡大、多面的な情報発信の効果

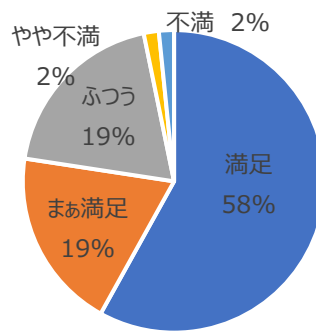
(アンケート施設設問 18～20)

【施設 18】空室を自習室として開放している「自習室 My すてっぷ」を「利用している」「知っているが利用したことがない」という回答は 70%、「知らない」という回答が 30%でした。「知らない」という回答が 2023 年より 7%減少し、徐々に周知が進んでいます。性別、年代を問わず利用者が多く（2024 年度実績 9,533 人）、すてっぷ利用の入り口的な位置づけの事業であるため、今後も積極的な事業の広報に努めます。

【施設 19】受付対応満足度が 77%（満足 58%＋まあ満足 19%）と 8 割近い数字を維持した一方、やや不満、不満との回答が 1 件ずつありました。利用内容で料金区分が異なる目的施設である以上、利用者の希望に沿うことができないケースも稀にありますが、利用者の気持ちに寄り添う意識を高め、丁寧に対応していきます。

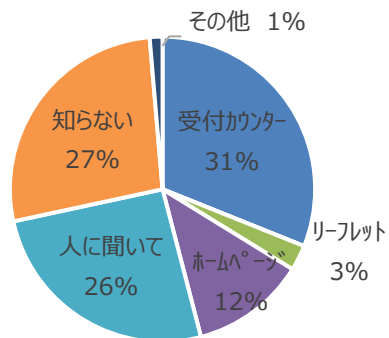


【施設 18】自習室 My すてっぷ利用等（構成比%）



【施設 19】受付の満足度（構成比%）

【施設 20】貸室申し込み方法やルールについては「受付カウンターで知った」方が 42%で 2023 年度に引き続き最も多く、「人に聞いて」という方が 35%、2023 年度の 23%から大幅に増加しました。2022 年度からリニューアルされた「とよなか公共施設案内予約システム」と Web 審査フォームを使いこなす方が定着してきた結果であると考えます。ホームページ、リーフレットについてもそれぞれ割合が増えており、多面的な情報発信による効果が見えてきました。2022 年度に一新された貸室申し込みルールの導入により、施設の設置目的や利用審査の必要性について、窓口で十分に説明する時間を割くことが可能になりました。貸室申し込み手続きに対する苦言も大幅に減少しております。引き続き、丁寧な説明、ホームページ、リーフレット等の事前情報の発信もさらに工夫して参ります。



【施設 20】貸室申し込み方法やルールについて（構成比%）

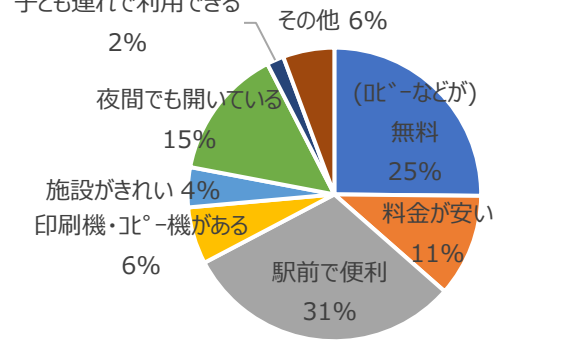
選ばれる施設をめざして

(アンケート施設設問 21)

すてっぷを利用している理由は「駅前で便利」31%、「ロビーが無料」25%、と上位は前年から大きな変化はみられません。「夜間でも開いている」は15%で、昨年より2%増加しました。立地の良さに加え、21時30分まで利用できること、一般利用が可能な施設が少ないことから、「社会人グループの交流や研修に使いやすい。」と窓口にてご意見をいただきます。

今回大きく変化したのは前年度比較で13%減少した「施設がきれい」4%です。設備のメンテナンスや清掃には変わらず注力しておりますが、子ども連れで利用できる経年劣化による美観の低下は否めません。

また、2023年はロビーのカーペットを新調したことにより「明るくなった。」という印象がより強かったことも原因の一つと考えられます。利用者に気持ちよく利用していただけるよう、恵まれた立地や環境に甘んずることなく、設備のメンテナンスに気を配り、必要に応じてロビーや貸室の備品を置き換える等、指定管理者として可能限り対応していきます。



【施設 21】すてっぷを利用している理由（構成比%）

【ご意見・希望事例】

施設 40 代女性	駅から近いので便利。ライブラリーに絵本があり助かっている。
施設 30 代女性	ロビーで飲食できるので助かっている。受付に人がいるので安心して利用できる。
施設 60 代女性	自習室があり助かっている。ロビーは市民の休憩室のような存在で助かっている人たちが多いただろうと感じる。
施設 10 代女性	塾が開いていない時間に利用できるため助かっている。 また、ロビーで飲食できるので場所を探す時間や寒さに凍えることなく利用できるのが嬉しい。
施設 40 代女性	自習室がとても助かっている。大人が使えるところが少ないので。 資格を取って就職にもつながりました。ありがとうございます。
施設 50 代女性	ジェンダーに関する様々なテーマについて考える機会を持てること。
施設 10 代女性	最近は無料で開放している自習室が少ないため、無料で集中しやすく、開放時間が長いという点で役に立っている。
施設 20 代女性	パソコンを無料で借りられ職務経歴書を作成でき助かった。
施設 10 代女性	最寄り駅に近く施設もきれいなのでよく自習室を使っています。 無料で使用できるので助かっている。
施設 70 代男性	セミナー室が静かで集中できる。手続きかんたん。

施設 20 代 性別不明	自習室は朝 8 時～夜 23 時まで開いていたらかなり助かる。平日・休日とわず開いていたら嬉しい。
施設 50 代女性	トイレの改善。ウォシュレットでなくてもウォームレットくらいつけて少し快適にしてほしい。

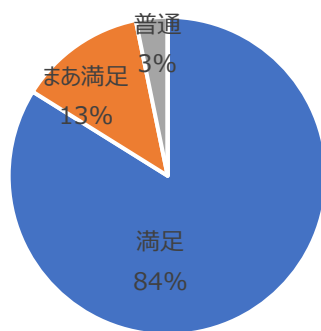
4. 情報ライブラリー業務について

(アンケート情報設問 16～20)

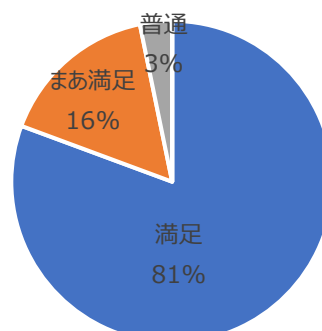
ライブラリーカウンターの職員対応および環境は、「満足」回答が増加

【情報 16】「カウンターでの職員の対応」では「満足」が 84%と最も高く、前年度（67%）より 17 ポイント増加しました。「不満」「やや不満」はいずれも前年度から引き続き 0%でした。

【情報 17】「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、「満足」81%、「まあ満足」16%と、両者を合わせて 97%の高い評価をいただきました。前年度の 89%と比較しても大きく向上しており、丁寧な接遇を心がけてきたことが、評価につながったものと考えます。一方で、【情報 16】および【情報 17】に全体の約 1 割に無回答が見られたことから、今後はすべての設問に回答していただけるよう、利用者への積極的な声かけの必要性を感じています。今後も利用者の高い満足度を維持・向上させるために、接遇マナーを意識しながら、より快適なライブラリー環境の整備に努めて参ります。



【情報 16】ライブラリー職員の
対応満足度（構成比%）



【情報 17】ライブラリーの快適性
について（構成比%）

専門図書室としての評価を維持しつつ、新たな展開を打ち出す

【情報 18】「専門図書室としての資料収集」に関する評価では、「満足」「まあ満足」を合わせて 72%となり、前年度の 73%から 1 ポイントの微減となりました。また、無回答の割合が前年度よりやや増加していることから、アンケートの回答率を高める工夫の必要性を感じています。今後は、利用者の関心やニーズを的確に捉え、興味のある分野の資料を積極的に収集することで、満足度の向上につなげ参ります。

【情報 19】「どのような資料の収集を希望するか」の上位 3 位は、家族（パートナー/親/育児等）36%、社会問題（貧困/介護等）27%、労働（ハラスメント/就職等）21%でした。利用者の関心が高いジャンルを新刊の選書や展示内容に反映させ、就労支援情報コーナーでは、情報提供の場として利用者の方々に活用いただけるように就職関連のチラシやリーフレットの配架を頻繁に行い、就職活動やキャリアプランに役立つ本を収集していきます。

【情報 20】各コーナーでの図書展示については、「参考になる」と回答した割合が 48%となり、前年度（38%）から 10 ポイントの増加が見られましたが、「まあ参考になる」と合わせると 77%と前年度の 74%からは大きな変化は見られませんでした。一方、「知らなかった」と回答した割合は 11%で、前年度の 3%から大きく増加しており、展示の存在自体を認知していなかった層への周知が課題となっています。今後は、こうした層に対して、図書の貸出促進や展示への関心喚起を図る取り組みの一環として、専門書だけでなく、ジェンダーを題材にしたマンガや小説など親しみやすい資料も積極的に取り入れ、市民の皆さまが気軽にジェンダー問題に触れることができるきっかけづくりを進めていきたいと考えています。

今年度は、時流に即したテーマを軸にした専門的な資料展示を館内 7 か所に設置し、1 カ月ごとに内容を入れ替える運用を行いました。そして、展示図書の回転率から利用者ニーズを把握し、今後の資料収集の参考としてきました。また、面展台では男女共同参画週間や女性に対する暴力防止週間と連動したテーマ展示のほか、防災、男性学、職場のハラスメントなど多様な社会的トピックを取り上げる工夫を行い、関心喚起と啓発を図ってきました。

毎年恒例の「本の福袋」貸出も、今年度は前年度の 2 倍となる貸出数を記録し、大変好評を得ました。大人用と子ども用でデザインを分けたり、季節ごとにポップを変更したことが、利用者の興味を引き、貸出増につながったと考えています。

さらに、同時期に実施したスタンプカードラリーではイベントも開催し、来館者が気軽に資料に触れられる仕掛けとして機能したことで、多くの方にご参加いただきました。福袋とスタンプカードのアンケートでは「本を借りた冊数が目に見えて分かるので、読書のモチベーションにつながった。」「自分だったら選ばないだろうと思う本も入っていた。しかし、子どもにとってはヒットしたようで、親の見立てだけでなく、様々な本に出会わせる機会になってよかったと思う。」などのコメントをいただきました。

引き続き専門性を保ちつつ、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。

男性学をテーマにした展示（面展台例）



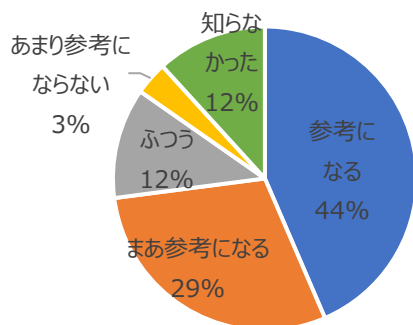
パネル展示の認知度は昨年度より向上

(アンケート情報設問 21～23)

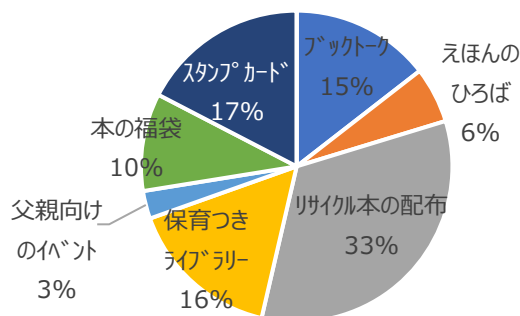
ジェンダーに関するパネル展示を情報ライブラリー入口やロビーの多目的コーナーで実施しました。【情報 21】「パネル展示が参考になるか」では、「参考になる」・「まあ参考になる」合わせて 73%でした。昨年度 (65%) に比べて 8 ポイントの増加でした。「あまり参考にならない」は 3%で昨年度の 2%から微増、「知らなかった」が 12%でした。

展示を見た方々からは高評価を得ている一方、展示を見ることなく通り過ぎてしまう人も一定数います。より多くの利用者の目を引くようなパネル作成と展示方法を考えて、内容のさらなる充実をめざします。

【情報 22】「ライブラリー主催のイベントで、知っているものもしくは参加したことがあるもの」では、「リサイクル本の配布」33%、「スタンプカード」17%、「保育つきライブラリー」16%、「ブックトーク」15%でした。今後も継続的に事業を行い、ライブラリー主催イベントの認知度向上に努めます。



【情報 21】ライブラリー入口やライブラリー内でのパネル展示は参考になるもの（構成比％）



【情報 22】ライブラリー主催のイベントで、知っているものもしくは参加したことがあるもの（構成比％）

【情報 23】「ライブラリーで開催してほしいイベント」では、「収集している書籍の著者の講演会や特定のテーマの勉強会」、「シニア(老後の不安対策など)関連」、「絵本セラピー」などが挙げられました。講座担当と連携して、イベント開催の実現に向けて取り組んでいきます。

【ご意見事例】

情報 70 代女性	ライブラリーではゆっくり本とすごすことができて満足。
情報 40 代女性	悩みをためこまずに解決に向かえる気持ちになれます。
情報 70 代女性	ひとり暮らしで生活していく上で参考になる本が多く揃っている。

【苦言、要望】

情報 40 代女性	DVD 視聴の際、聞き取れないセリフ、もう一度見たいシーンがある時にリモコンを貸してほしい。
情報 20 代男性	家族・貧困・介護等の社会課題を扱った専門書・学術書の資料を拡充してほしい。
情報 40 代女性	警備員やスタッフの頻繁な巡視をお願いしたい。

利用者に気軽に利用してもらえらる専門図書室をめざして

すてっぷウェブサイトやX（旧 Twitter）、LINE を使ってセンター及び情報ライブラリーの取り組みを定期的に発信しました。動画では、蔵書点検の取り組みについて紹介し、普段見られない情報ライブラリーの一面について知ってもらう内容にしました。年1回発行しているすてっぷ情報誌では、「フェミニズム」をテーマに、専門的な事柄を取り入れつつフェミニズムを身近に感じてもらえるような内容になっています。また、スタッフ同士の連携を高めて、レファレンスサービスの質の向上に努めます。

今後も専門図書室としての資料の充実を図るほか、幅広い世代の市民の方々にご利用いただけるような環境づくりに努めます。具体的には、児童書コーナーに保育マットを導入し、ソファに加えゆっくりと絵本を読めるスペースを作り、親子連れの利用者増加をめざします。展示コーナーでは、棚のレイアウトを変更したり、ポップを定期的に変えたりして見せ方の工夫を行い、利用者が「手に取ってみたい」と思えるような展示に努めて参ります。自習室の利用も高い需要があるため継続しつつ、すてっぷの資料にも触れてもらえるように新刊コーナーやパネル展示の内容を充実させていきたいと思ひます。

市民ニーズを情報相談や普段のカウンターのやり取りを通して探りつつ、今後の資料収集に活かしていきます。利用者の方々に気軽に利用してもらえらるような専門図書室として鋭意努力して参ります。



情報ライブラリー

【ご意見事例】

情報 70 代女性	脳梗塞を患い行動に制限があるが、すてっぷへ本を借りに来ることが第一目標。家との往復がやっとなった。(9 年)
情報 70 代男性	多種の書籍本棚から本を取り読み次回に続きを読む。映像コーナーでは泣き笑い…楽しい貴重なひと時だ。
情報 30 代女性	絵本好きの娘に家になく本を読み聞かせできる。同じ階にオムツ替えもあり駅前利用しやすい。
情報 40 代女性	ふと不安になる時にこちらのライブラリーで今知りたい本(求め出る本)が見つかるので感謝している
情報 60 代女性	施設がゆったりとしていることや、書籍の充実、自習室の確保は維持が大変だと思うが、豊中が市民の成長に大きなチャンスを作っていると思う。
情報 70 代女性	いつも親切な対応をしていただけて感謝申し上げます。
情報 10 代女性	自習室がなくて勉強場所に困っていたので無料で利用できて助かります。
情報 60 代女性	読んだ事のなかった本を読む事ができた。ジェンダーについて考えた。

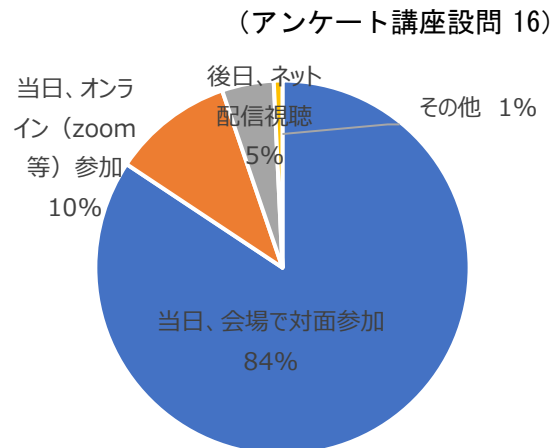
5. 講座への、参加形式のニーズ

【講座 16】講座の「参加しやすい形式」について、「当日、会場で対面参加」84%が回答、前年度の 45%から大きく増加しています。

一方、「当日、オンラインで参加」10%（前年度 24%）は 14 ポイントの減少、「後日、ネット配信を視聴」5%（前年度 16%）が 11 ポイントの減少となり、前年度と比べ多くの方が対面形式を希望しています。

オンライン参加については、来館しにくい方にとっての利便性や若年層への認知向上なども含めて、会場での対面との併用を検討していく必要はありますが、前年度に比べ多くの方が対面形式を希望しており、別設間でも講座に期待するものは「交流」や「語り合いの場」との回答も目立っており、コロナ禍が明け対面で講座を受講し、意見交換や参加者と交流する場が再度求められていると考えます。

一方で、アーカイブ配信を望む声もあるため講座の特性や開催時間なども考慮したうえでハイブリッド開催についても視野に入れていきます。



【講座 16】講座などの催しへ、参加しやすい形式（構成比%）

【ご意見事例】

講座 50 代女性	セミナーや講座や単身者や家族がいる方達等いろんな方がいますので、皆さんが心地よく一緒に楽しめる場がありいいと思います。
講座 30 代女性	意識しないと日常生活に追われて学ぶ機会を持てないが、自分のための充実した時間を持つことができ良かった。ありがとうございました。
講座 50 代女性	近くでいろんなテーマでひらかれる講座は関心があり学びの機会として得られています。
講座 40 代女性	自宅から通いやすい場所でお得に資格取得講座を受講できるのはとてもありがたい。
講座年代不明女性	女性のためになる講座が数多くあり気持ちの上でとてもありがたい。
講座 70 代女性	子育てやシングルマザーの企画もよいですが、高齢者にも企画に入れてほしいです。

講座内容に期待するもの

【講座 17】 講座などの催しに期待するものでは、「学習（男女共同参画・フェミニズム・ジェンダー）」が 57%、次いで「資格取得」が 23%、「参加者同士の交流」が 12%と続いています。

最も期待されているものが「学習（男女共同参画・フェミニズム・ジェンダー）」であり、2022 年度より人気が高く継続開催しているフェミニズム連続講座や、若年層を対象にした男女共同参画週間事業など幅広い世代への地道な啓発と学習提供が反映されている結果であり、今後もセンターの事業展開の参考にするべき数字であると考えています。

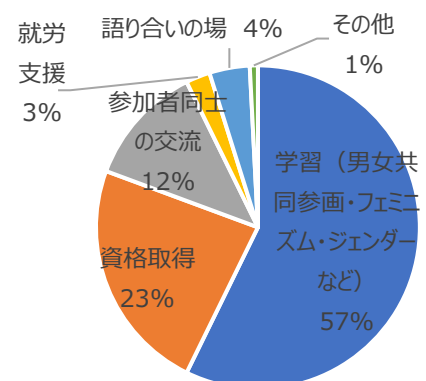
また、「資格取得」が 23%（前年度 14%）、「参加者同士の交流」12%（前年度 11%）、「語りの場」4%（前年度 11%）となりました。

記述アンケートや問い合わせでも資格取得講座には関心が寄せられており、前年度に比べ 9 ポイント増加しているため、今後は新たな分野の資格取得を視野に入れた企画を検討していきます。

「就労支援」3%（前年度 11%）は大幅に減少しているものの、資格取得講座の参加者に有意義な情報提供ができるよう女性のエンパワーメント推進に向け事業を行っていきたいと考えています。

前年度から新規事業として開始した「すてっぷ市民協働フォーラム」では、「ヤングケアラー」をテーマに公募で選ばれた 6 人の市民委員と会議を重ね、講演会とシンポジウムを実施し、好評を得ることができました。

（アンケート講座設問 17）



【講座 17】 講座などの催しに期待するもの（構成比%）

【ご意見事例】

講座 50 代女性	今回の講座で始めて来たが、色々な支援がある事を知った。
講座 50 代女性	同じ様に人との繋がりを求めていることを知れた。
講座 30 代女性	ヤングケアラーという言葉しか知らない社会問題について有識者から詳しく話を聞けるのでとても勉強になる。
講座 50 代女性	低価格で資格講座などの受講ができる。



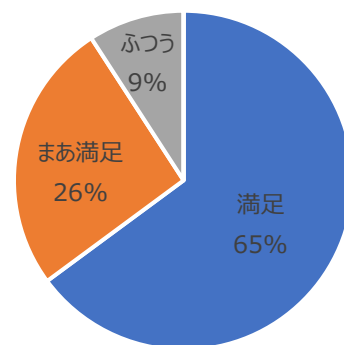
←すてっぷ市民協働フォーラムのようす

講座担当職員の対応

【講座 18】 講座担当職員の対応「満足」 65%
（前年度 58%）と前年度から 7 ポイント、「まあ満足」は 26%（前年度 11%）と 15 ポイント増加しました。

しかし、全体の 26%が無回答のため、今後はもっと回答しやすい利用者アンケートづくりや声掛けを行い利用者満足度向上に貢献して参ります。

（アンケート講座設問 18）



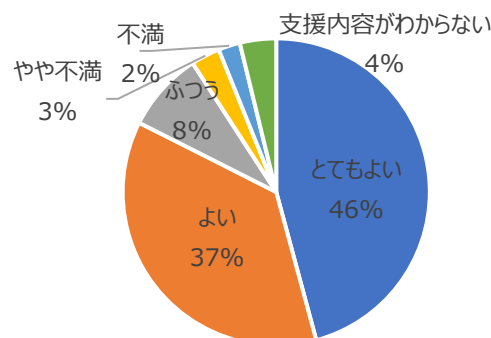
【講座 18】 講座担当の職員の対応はどうか（構成比%）

男女共同参画を推進する市民活動支援について

（アンケート講座設問 19）

【講座 19】 市民活動支援に関する満足度では、「とてもよい」が 46%（前年度 44%）、「よい」が 37%（前年度 22%）となっており、両者を合わせた肯定的な評価は 83%（前年度 66%）と、前年度から 17 ポイントの増加となりました。一方で、「ふつう」は 8%（前年度 27%）と減少し、「やや不満」「不満」を合わせた否定的な評価は 5%（前年度 4%）にとどまり、これらの結果から、市民活動支援は概ね良好な評価をいただいております。記述式部分では理由も記載いただいているため、今後何らかの形で市民活動支援の後押しができるような事業展開を検討していきます。

また、今年度より開催しております 50 代～60 代の女性限定居場所づくり事業は大変好評で多く参加者がいるため、今後は多様なニーズに沿って展開できるよう利用者の声を取り入れて企画運営して参ります。



【講座 19】 すてっぴの市民活動支援をどう思うか（構成比%）

【ご意見事例】

講座 50 代女性	ロビーを自由に使えるのが助かる。登録団体になるまでの一年の会場費を無料にしてもらえて助かった。（すてっぴの制度を利用）
講座 70 代女性	助成金を復活してください。
講座 50 代女性	同じ様に人との繋がりを求めていることを知れた。

今年度の成果と今後の方向性について

今年度は、すてっぷの指定管理業務である男女共同参画推進のための講座等の開催及び啓発事業において、リコチャレ等ですてっぷを知らなかった層へのアプローチが実現しました。また、女性の技術・資格取得支援や男性対象講座では定員を上回る申し込みをいただきニーズの高さを実感しました。

アウトリーチのジェンダー平等教育推進助成事業やデートDV防止出前講座では、それぞれの地域特有の課題等もあり次年度のプログラム作成に反映して参ります。

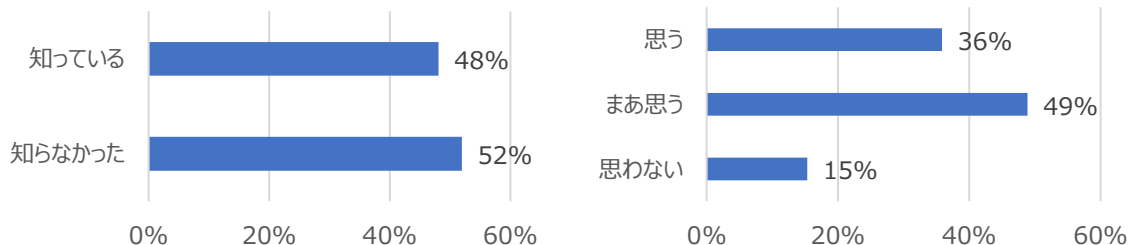
講演会や講座においても、社会情勢の変化や多様なニーズに対応できる参加形式や申込方法についても検討し、より参加しやすい事業をめざし運営を行います。

また、豊中市の施策を注視しつつ、地域課題や市の特色を的確に捉えた事業を展開することで、市域への還元を図るとともに、ジェンダー問題解決のための拠点施設としての役割を果たして参ります。

6. 性別に起因する人権侵害及び悩みに関する相談事業について

(アンケート共通設問 14～15)

総合的に”エンパワーメント”する、多様なメニューの周知を継続



【共通 14】 面接相談/電話相談/働く女性のための生き方電話相談/ガールズ電話相談/法律相談/離婚にまつわるお金の相談/からだと心の相談/労働相談/就労相談 (構成比%)

【共通 15】 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。(構成比%)

【共通 14】「相談をすべて無料で行っていることを知っているか」という設問に関して、すてっぷ全体のアンケート結果を見ると、「知っている」が48%（前年度45%）、「知らなかった」が52%（前年度55%）という結果でした。前年度に比べて「知らなかった」が3ポイント減少したものの、依然として市民への周知が十分でないことを痛感しています。

今年度は、女性の利用率が高い場所での周知活動の一環として、豊中市内の一部スーパーマーケットのトイレに、名刺サイズの「すてっぷ相談室案内カード」を設置しました。想定以上の反響があり、補充の頻度も高まっています。すぐに相談につながらなくても、「いつか必要になるかもしれない」と、お守り代わりにカードを携える女性もいるのではないかと感じています。

今後もこのような地道な取り組みを継続しつつ、相談メニューが無料で受けられることをより多くの方に知っていただけるよう、ホームページの見せ方を工夫し、SNSを活用した広報に努めて参ります。

【共通 15】すてっぷ全体のアンケート結果を見ると、「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」という設問に対して、「思う」「まあ思う」と回答した割合は62%で、前年度の77%から15ポイント減少しました。

一方で、厚生労働省が公表している令和5年度の男性の自殺率を見ると、30歳代から70歳代までの各年齢層で増加傾向にあります。原因・動機として最も多いのは「健康問題」ですが、近年は「経済・生活問題」も増加しており、男性が抱える性別役割分業の影響が背景にあると考えられます。

こうした社会的背景をふまえ、今後も男性電話相談の周知に力を入れ、男性が安心して弱音を吐ける場を提供できるよう、引き続き取り組んで参ります。

【「ホームページ」が相談室を知ったきっかけの首位に

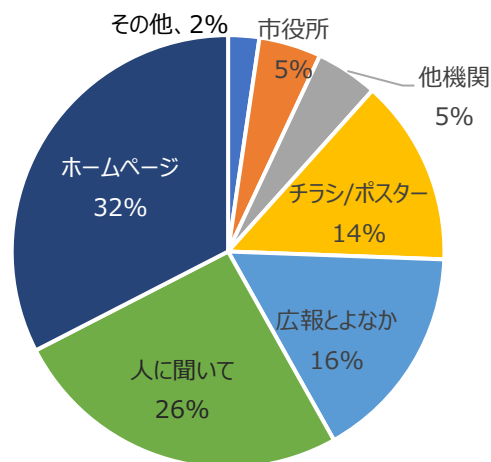
(アンケート相談設問 16～18)

【相談 16】相談室を知ったきっかけをみると順位が入れ替わり、前年度 3 位だった「ホームページ」が首位になりました。次いで「人に聞いて」、「チラシ/ポスター」、「広報とよなか」と続いています。

今年度は「ホームページ」を経由した新規相談者が増加しました。これは、必要な情報を自ら収集することに慣れた世代が、インターネットを通じて「すてっぷ」の相談窓口を知り、24 時間いつでも申し込める Web 申込みを活用した結果と分析しています。2 年前から始めた Web 申込みがようやく軌道に乗り、ターゲットである 20～50 歳代のあらゆる悩みを抱える世代にアプローチが着実に進んでいると捉えています。

「人に聞いて」は、前年度から順位は一つ下がったものの、相談員の対応が引き続き信頼を得ていることの表れであるとしています。

これからも多くの方々にすてっぷ相談室を知っていただける工夫をして参ります。

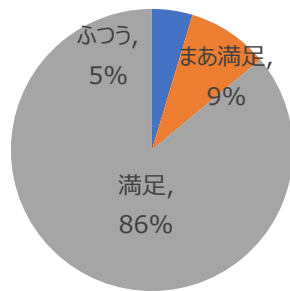


【相談 16】相談室を知ったきっかけ（構成比）

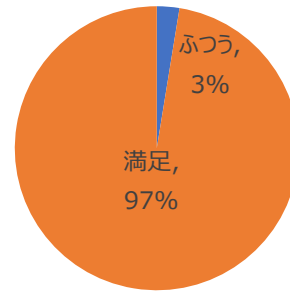
相談対応への満足度

受付、相談ともに「満足」「まあ満足」を合わせて約 85%以上の対応満足度となり、前年度と比べて大きく改善しました。その要因の一つとして、相談者の年齢層が少しずつ若い世代へと変化してきていると分析しています。以前は高齢者の割合が高く、長きに渡り相談を継続しているため特段変化を感じる機会が少なかったようですが、今年からは 50 歳以下の相談者が増えてきており、相談者の望むゴールに向けてサポートがしっかりできていることが相談員への満足度を向上させた結果につながったと考えています。

今後も受付はさらに相談者の気持ちに寄り添った対応を意識し、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、相談者が自ら行動できるようエンパワーメントのサポートに努めていきます。



【相談17】受付職員の対応満足度（構成比）



【相談18】相談員の対応満足度（構成比）

【ご意見事例】

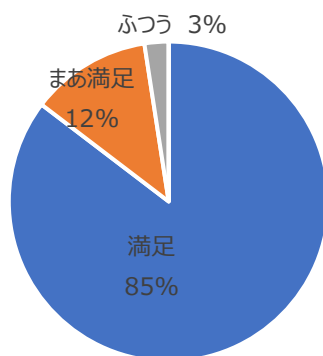
相談 20 代女性	気持ちの整理のつけ方がうまくなりました。ありがとうございます。
相談 30 代女性	相談員の言葉で考え方が変わって気持ちが楽になりました。
相談 40 代女性	離婚後の生活設計について具体的な数字を示していただけ大変参考になりました。
相談 50 代女性	いろいろと不安だったが、安心できる環境(市の施設)で受けることができ感謝しています。

女性に対する暴力防止への取り組み

（アンケート相談設問 19）

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。このような啓発の取り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 97%と前年度の 67%から大きく伸びました。これは DV を扱ったテレビドラマの影響や、すてっぷの中学生を対象としたデート DV 防止出張講座などによって幅広い世代が女性に対する暴力を社会課題と認識し、高い関心を寄せるようになった結果だと分析しています。

とはいえ、今もまだ誰にも相談できず暴力に耐える女性が一定数いる現状があり、女性に対する暴力防止への取り組みがより一層求められています。誰にも相談できず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。



【相談19】女性に対する暴力防止の取り組みへの関心（構成比%）



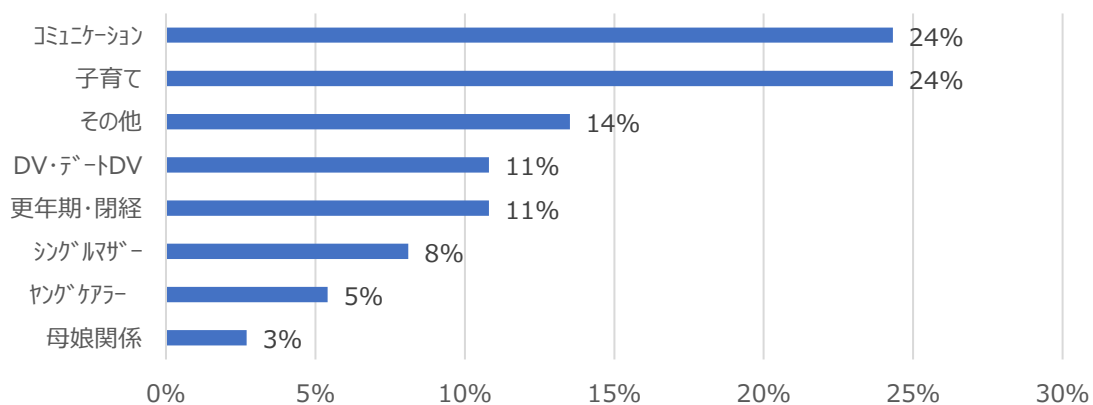
パープルキルトを通して、女性に対する暴力防止を訴える展示

グループ相談会への要望

(アンケート相談設問 20)

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。【相談 20】「どんなテーマのグループ相談会なら参加してみたいか」を項目（無回答を除く）でみると、同率 1 位が 2 つあり 1 つ目は前年度も 1 位だった「コミュニケーション 24%（前年度 16%）」、そして 2 つ目が前年度 3 位だった「子育て 24%（前年度 11%）」となりました。続いて「その他 14%（前年度 35%）」、「DV・デート DV 11%（前年度 5%）」、「更年期・閉経 11%（前年度なし）」という結果になりました。50 歳以下の年齢層の相談者が増え、グループ相談会へのニーズも子育て世代へと変わってきている結果だとみています。

人が抱える課題は世の中の動きに影響を受けながら日々変化しています。常に状況を意識しながら女性のニーズをキャッチして、参加者同士の気持ちを受けとめ仲間と分かち合い、エンパワーメントにつながるグループ相談会を開催していきます。



【相談 20】グループ相談会への要望（構成比%）

【苦言、要望】

相談 30 代女性	相談回数の上限を増やしてほしいです。
相談 40 代女性	時代は変わってきているので、男性にも同じようなサポートがあればいいと思います。
相談 50 代女性	相談内容に対して具体的なアドバイスが欲しいです。
相談 50 代女性	定期的に情報発信があると嬉しいです。