

令和 7 年度 すてっぴ利用者アンケート調査結果報告

【アンケート調査実施の目的】

利用者アンケート調査は、「とよなか男女共同参画推進センターすてっぴ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業務の実情を把握のために実施しています。

アンケートはセンターへの来館者(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)に直接職員が声をかけ、協力を呼び掛けました。市政デジタル強化対応として、アンケート用紙には、「スマートフォン」から回答可能な Web フォームの QR コードを掲載しました。

(実際に来館した方限定とするため、Web フォームの URL はホームページ等では公開しない)

【アンケートの実施期間】

令和 7 年 9 月 22 日(月)～令和 7 年 11 月 30 日(日)

【アンケートの調査方法、対象者】(Web 回答用の QR コードは配布した紙調査票に掲載)

- ① 貸室受付、ライブラリーカウンター等、センターの来館者に調査票を手渡して配布。
- ② 自習室 My すてっぴ利用者に配布しました。
- 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。

【アンケートの調査票 回収数】 353 件

部署ごとのアンケート回収数(令和 7 年度)

情報:92 件、相談:57 件、講座:100 件、施設 104 件 (合計 353 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

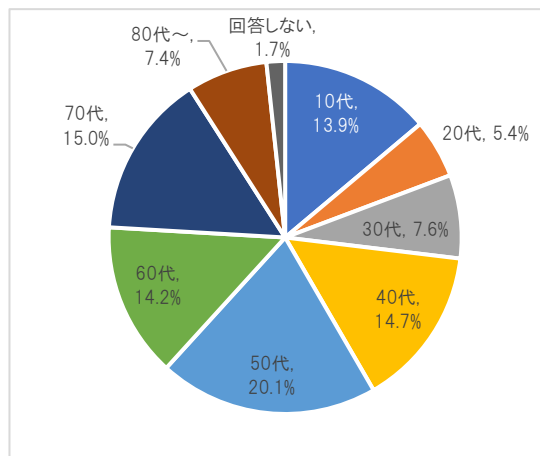
(1)利用者像、施設への関心、管理状態への評価(アンケート共通設問1～13)

10代の新規利用者呼び込みながら、多様な利用者に対応

2022年の施設内リフォーム以降、徐々に増加している10代の利用者数は一定維持しています。多くは、施設提供事業の空室活用である自習室「My すてっぷ」の利用者で、学齢が変わる4月を境に入替わりが見られます。自習室の利用には情報ライブラリーカードの作成を必須としており、これをきっかけとして若年期から「すてっぷ」を知ってもらい、将来的なライフステージの変化に応じてセンター利用につながる認知度向上に努めています。

事業別の利用者は、事業ごとに特徴が異なります。

講座事業では、取り扱うテーマによって利用者年代が異なり、豊中市内だけではなく、広域からの参加者が認められます。一方で、情報ライブラリーは近隣のシニア世代の利用が多く、多様な利用者を受け入れています。



【共通2】年齢（構成比）

市内在住者が多く、最寄り駅は阪急宝塚線沿線が中心ながらも、事業によって参加者は異なる

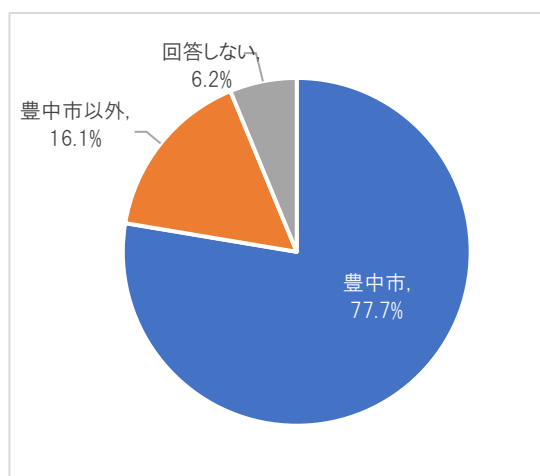
住まいについては、豊中市在住者が最も多く、全体では77.7%となりました。事業ごとには、情報ライブラリーは近隣のリピート利用者が多く豊中市内からが91.3%となる一方で、講座事業や貸室の利用者は豊中市外からの利用者割合が増加する傾向が見られます。

最寄り駅の内訳では、阪急豊中駅が圧倒的に多く、曽根～豊中駅間の市内中部の割合が高くなりました。対して、北部・南部からの利用者は多くありません。

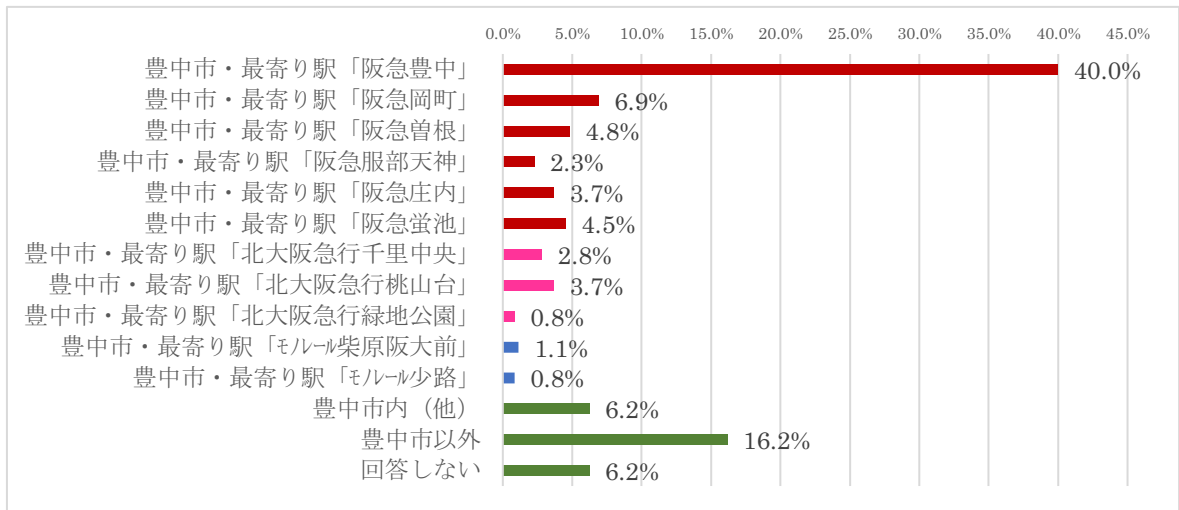
北部についてはバス利用についての設問はないもののモノレールや北大阪急行線などの公共交通機関の構造が影響していると考えています。

南部の阪急宝塚沿線駅(例:庄内など)からは、アクセスこそ容易ですが、交通費のかからない自転車では距離的に遠く、生活圏の中に「すてっぷ」が認知されにくい構造があると考えられます。

身近に立ち寄りやすい市内中部が利用者の主体となる構造は経年比較でも変化はありません。しかしながら、市内唯一の「男女共同参画推進」目的施設としての役割を市内全域へ働きかけられるよう、今後も事業運営を考慮してまいります。



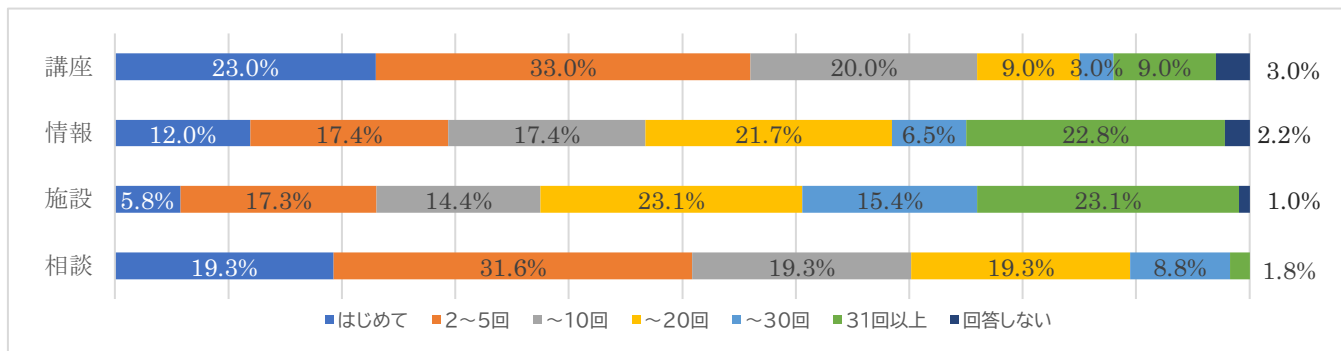
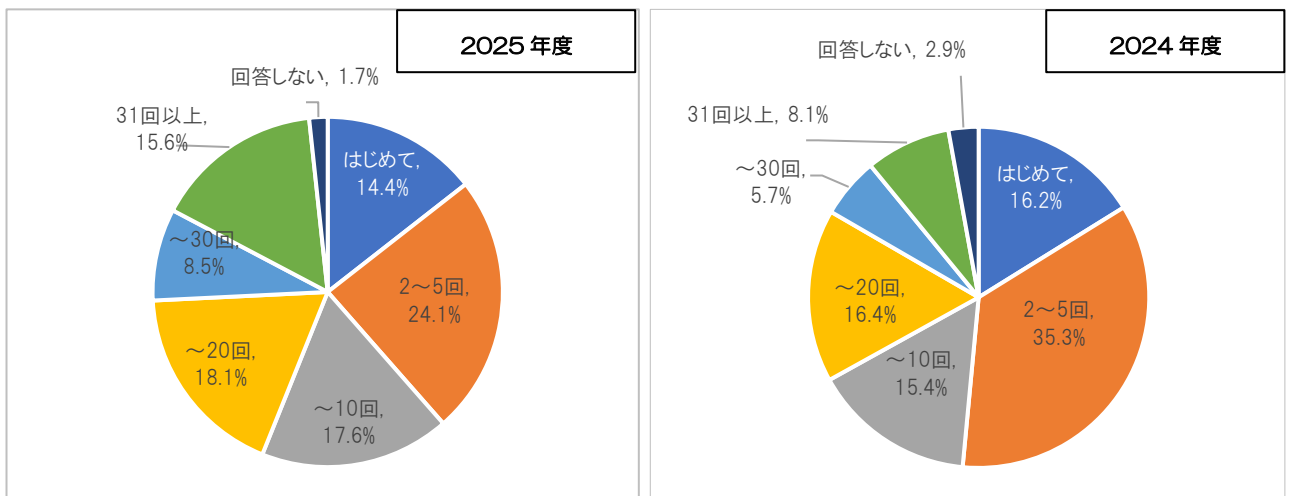
【共通4】住まい（構成比）



【共通4】住まいエリア 最寄り駅別回答割合 (%)

センター利用の最頻値は2～5回/年、繰り返し利用いただける施設として

利用頻度でみると、2025年度は前年度より「2～5回」と回答した割合が24.1%と低くなりました。(前年度35.3%)事業別にみると、講座・相談事業には「はじめて」「2～5回」の回答者が多く、センター利用の入口となっていると考えられます。対して情報ライブラリーや施設提供事業は、繰り返し利用するリピーターが多くなります。



【共通5】過去1年間ですてつびに来館したおおよその回数/【共通6】利用したことがあるもの<複数回答可>

一方で、今年度アンケートでは、年間 31 回以上利用するヘビーユーザー割合が上昇傾向となりました。市民活動支援事業では、男女共同参画目的利用団体への登録団体制度など、リピーター利用を促進しています。センター主催の講座事業では、受講終了後「自主グループ」として団体活動が軌道に乗るよう一定期間支援するなど、男女共同参画目的利用での市民活動支援を行っています。情報ライブラリーも周辺にお住いの方が定期的に利用する様子が見られます。

複数の事業展開による、利用者の循環

センター事業の利用体験についての設問では、回答者数 353 に対して、のべ 556 の回答が得られており、利用者がセンター内で複数の利用体験を得ていることが推察できます。

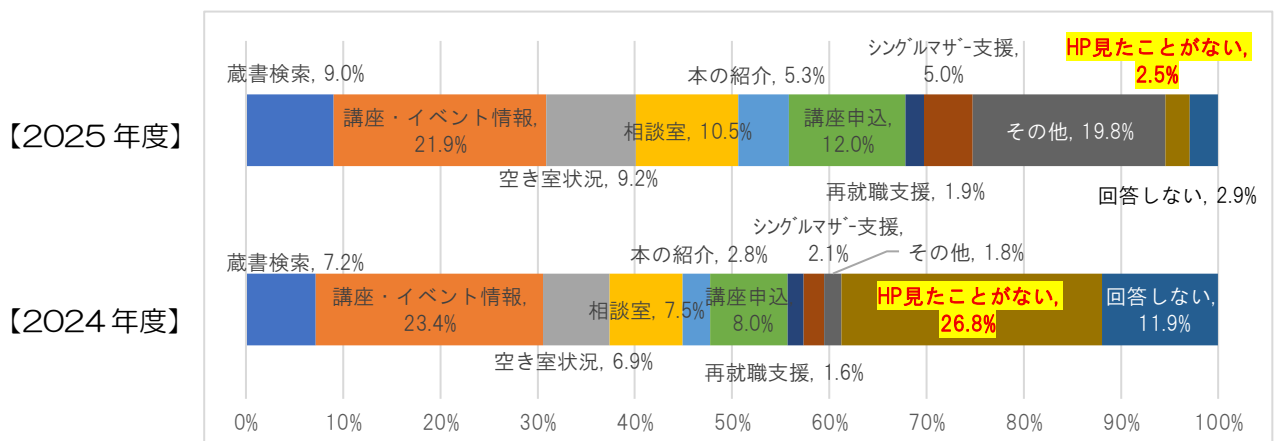
相談室の利用をきっかけに、ジェンダーに関する知識を得られるライブラリーの利用を提案したり、ユース世代の利用が多い自習室「My すてっぷ」にセンター内の事業告知を掲示したり、と循環利用できる提案を行っています。

また、財団は中長期継続して指定管理者としてセンター運営を担ってきました。これにより、利用者のライフステージの変化に応じ、その時々で必要となる事業にアクセスを提供しています。学齢期の自習室利用に始まり、子育て期の両立支援、転職時の再就職支援・資格取得支援、高齢期の地域活動やコミュニティ参加機会の創出などがあげられます。これからも、豊中市の男女共同参画社会実現に向け、社会変化に応じたタイムリーかつ、多様な事業実施に努めてまいります。

すてっぷ講座	107
情報ライブラリー	121
相談室	64
貸室（ホール / セミナー室 / 視聴覚室）	75
PC	61
自習室	97
就労をめざすためのスペース「すてっぷα」	4
その他	13
回答しない	14
合計	556

【共通 6】 利用したことがあるもの＜複数回答可＞件数

ホームページの認知が大幅に上昇、デジタル化ニーズの高まり



【設問 9】 HP を見た、または利用したことがある（構成比） 2025 年度、2024 年度の比較

HP：ホームページ ※アンケート用紙は紙面の限界から表記を簡略して HP と表記

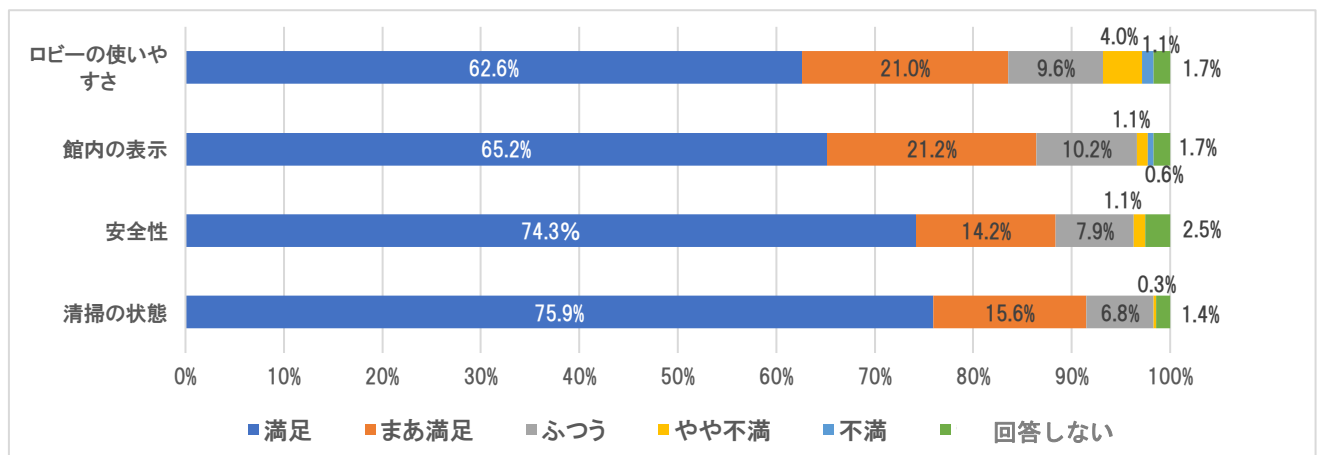
すてっぷのホームページ閲覧についての設問では、「ホームページを見たことがない」が 2.5%と、前年度 26.8%から大きく減少し、ホームページ閲覧者が増えていることがわかりました。アクセスが増加したコンテンツとして目立つものは、「講座申込」「相談室」などでした。「講座申込」は、著名な講師によるセミナーや、再就職支援のパソコン講座など、定員に限りがあり事前申込が必須となるものがあります。電話等の受付も行っていますが、24 時間申込みが可能な WEB フォーム受付が浸透してきた影響も考えられます。

2024 年～2025 年のこの間、ホームページの大規模な変更は実施していません。しかしながらセンターのホームページはデジタル環境の変化に合わせて、スマートフォン対応や、SSL 対応などの改変を随時実施してきました。アクセス数の維持や、更新頻度を上げるなど、努めています。SNS による情報発信は X(旧 Twitter)が開設から 9 年目、新たに公式 LINE アカウントも運用し、センター利用者がセンターの発信する情報に正しくかつ容易にアクセスできるよう誘導しています。情報発信のデジタル対応を行ってきた成果があらわれたものと感じています。

一方で、「広報とよなか」や「チラシ」など、従来からのアナログ発信は継続し、電話、FAX 受付窓口も設置しています。デジタル・ディバイドによる利用者不利益が生じないように努めています。

施設の管理状態は良好、引き続き高い満足度を維持している

施設全体の管理状況については、いずれの項目も「まあ満足」「満足」の合計が 80%を超えています。開設から 25 年が経過し老朽化は否めませんが、管理状態は良好といえます。



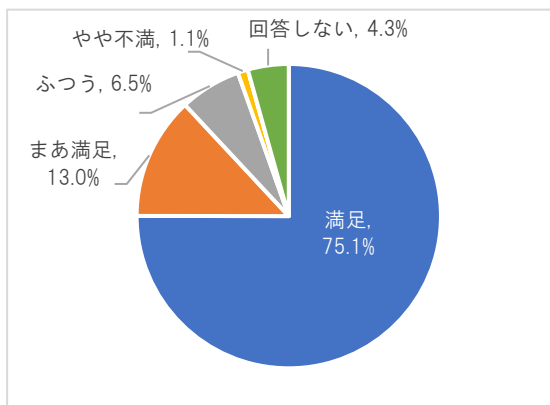
【共通 10～13】施設管理状況満足度（構成比%）

(2)情報ライブラリー事業について(情報設問 16-23)

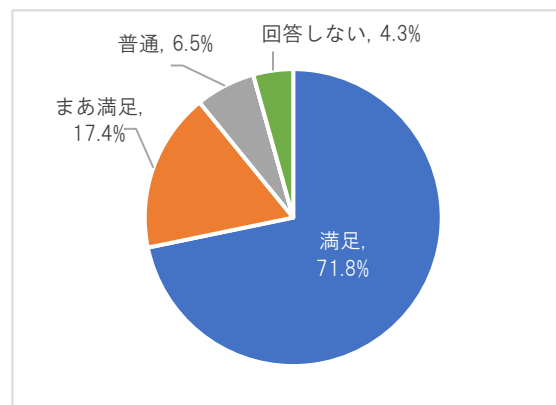
ライブラリーカウンターの職員対応および環境については、無回答が減少(16-17)

「カウンターでの職員の対応」では「満足」「まあ満足」を合わせて 88.1%で前年度(97%)より 9 ポイント減少しました。この結果を真摯に受け止め、職員の接客スキルや情報サービスの向上をめざして研鑽に努めてまいります。昨年度の「無回答」11%に比べて約 7 ポイント減少しています。

「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」71.8%、「まあ満足」17.4%と、両者合わせて 89.2%の高い評価ですが、前年度(97%)より 7.8 ポイント減少しました。一方、無回答は 4.3%と、昨年度の 11%より 6.7 ポイント減少し改善されました。無回答の割合が減ったことで、利用者の皆様のご意見をより反映した結果になったといえます。「やや不満」は 1.1%と低く抑えられています。今後も丁寧な接客を心がけ、利用者の方々が快適にご利用いただける環境づくりに注力いたします。



【情報 16】ライブラリーカウンターでの職員対応には満足ですか。(構成比%)



【情報 17】ライブラリー内は落ち着いて快適に利用できますか。(構成比%)

専門図書室としての評価は、一定の満足度を維持

「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 64.1%となり、前年度(57%)から 7.1 ポイントの増加となりました。また、「やや不満」「不満」の合計は前年度(3%)より 1.9 ポイント減少の 1.1%であり、一定の高評価をいただいています。利用者からは、「男女共同参画について理解する事が出来る。」、「フェミニズムについての本がたくさんあり、助かっています。」などの声が寄せられました。資料を通して、ジェンダー問題について知る機会の提供ができています。また、今年度は新刊の入れ替えをほぼ毎月 3 回行い、資料収集の積極性を視認されやすいよう工夫しました。短期間に繰り返し来館する利用者にも、目新しさを提案できたと考えます。引き続き、ジェンダーやフェミニズムに関する気づきを提供できるよう、情報発信に努めます。

「どのような資料の収集を希望するか」の上位 3 位は、社会問題(貧困/介護等)27.5%、労働(ハラスメント/就職等)16.1%、家族(パートナー/親/育児等)14.8%で、昨年度と同じでした。需要の高さがうかがえます。

この他、今年度寄せられた「文庫本をふやしてほしい」、「高齢者に関する本もあればと思う」などの利用者の声もあり、今後はこれらを反映させた資料収集を心がけ、満足度向上に努めます。また、次年度新設される「女性活躍推進拠点コーナー（仮称）」に資するよう労働分野の資料拡充を行う予定です。

多様さを意識した専門図書室としてのコーナー展示や、イベントの実施

各コーナーでの図書展示については、「参考になる」と「まあ参考になる」の合計が 64.1%となり、前年度(77%)から 12.9 ポイント減少しました。気軽に手にとりいただけるよう、身近なテーマ(仕事、旅行、介護など)を設定してきましたが、昨年度より低い結果となりました。「知らなかった」と回答した割合は10.9%で、前年度(9%)から1.9ポイント微増しています。利用者のニーズを意識しながらも、専門図書室らしい資料を手にとってもらえるようにPOPなどの工夫に継続して取り組みます。

毎年恒例の「本の福袋」貸出は、過去最高を記録した昨年度より貸出数は減ったものの、好評を得ました。昨年度に引き続き、季節ごとにPOPを変更し、大人用と子ども用のデザインを分ける工夫を行いました。アンケートでは「自分では手に取らない本でも流し読みして面白かった。」、「昨年も借りて、自分では選ばない本が入っていたので、面白くて今年も借りました。」と概ね好意的な感想をいただきました。一方で、「選書がストレートで意外性がなかった。」というような感想もあり、何が入っているのかワクワクするという福袋の醍醐味を失わないよう、今後も多様なテーマで選書を行ってまいります。

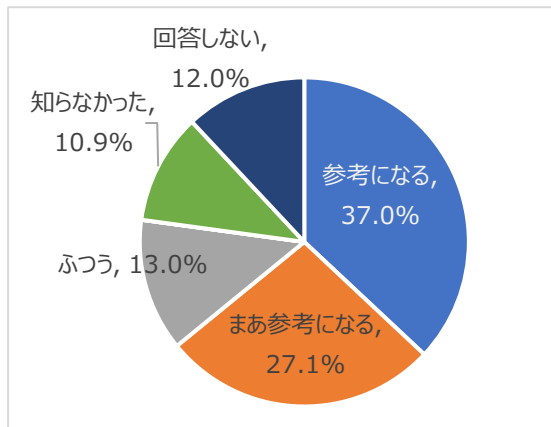
同時期に実施したスタンプカードラリーでは、多くの方にご参加いただきました。「かわいしいしおりがもらえて嬉しいです。」、「到達した際のプレゼントの内容(しおり)も含め、いい取り組みだと思います。」などのコメントをいただきました。このようなイベントで、楽しみながら資料に触れてもらうことで、さらなる貸出促進をめざします。



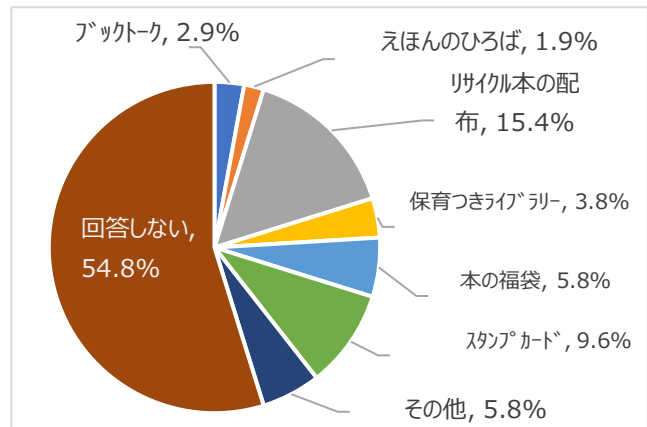
メイン展示以外にも、小さなコーナー展示を多数設置

パネル展示の認知度は昨年度より減少も、一定の評価

昨年度に続き、男女共同参画に関するパネル展示を情報ライブラリー入口や多目的コーナーで実施しました。「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」が 64.1%で前年度から 8.8 ポイント減少したものの、「あまり参考にならない」、「参考にならない」は 0%で前年度の 3%から改善されました。展示を見た方からは一定評価された、という手ごたえがあります。今後も男女共同参画週間や利用者が関心をもて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。



【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%）

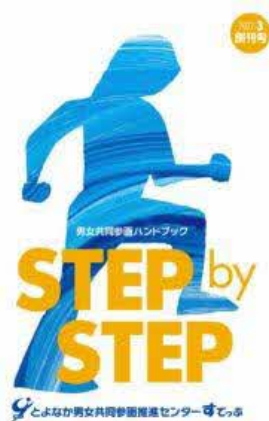
「ライブラリー主催のイベントで、知っているものもしくは参加したことがあるもの」では、「リサイクル本の配布」15.4%、「スタンプカード」9.6%、「本の福袋」5.8%、「ブックトーク」2.9%、「えほんのひろば」1.9%でした。イベント実施が認知されている一方で、その他や無回答が半数を占め、アンケートの回答しやすさ、イベント認知度向上には、見直しが必要だと考えます。

「開催してほしいイベント」では、「老人問題」「老人(男・女)の生きる意味」「絵本読み聞かせ講座」などが挙げられました。今後も、幅広い年齢層の方々に利用してもらえるような取り組みを進めてまいります。

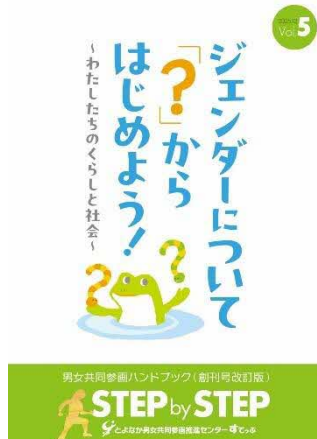
多様な形の新しい情報発信をめざして

ホームページで公開している動画では、災害時の備えに役に立つ女性向けアイテムを紹介しました。今後もメッセージ性のある題材をテーマにして積極的に動画を作成し、情報発信を行います。また、すてっぷホームページや X(旧 Twitter)、LINE を活用してセンターの実施事業や情報ライブラリーの資料やイベントについて定期的に発信しました。

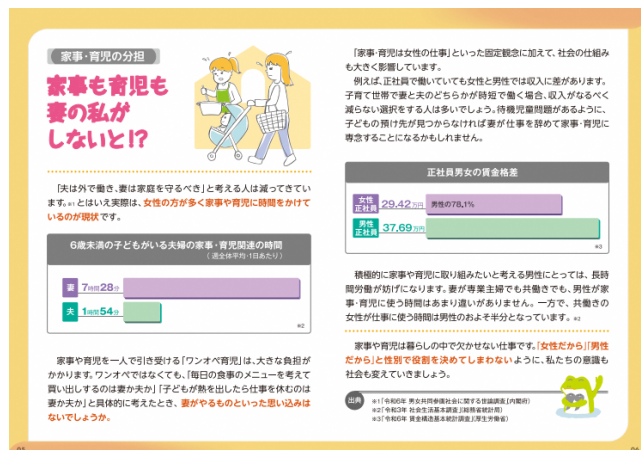
年 1 回発行のすてっぷ情報誌「STEP by STEP」では、最新 vol.5 で創刊号の統計値を最新に差替え、ジェンダー平等の現状をより反映したものに更新しました。講座事業でアウトリーチとして実施している「ジェンダー平等教育」や「デートDV 防止出前講座」の際に近隣の中高生を対象に広く配布しました。



2022年3月発行 vol.1



2025年12月発行 vol.5



統計等を最新に入替、ジェンダー平等教育でテキストとして使用

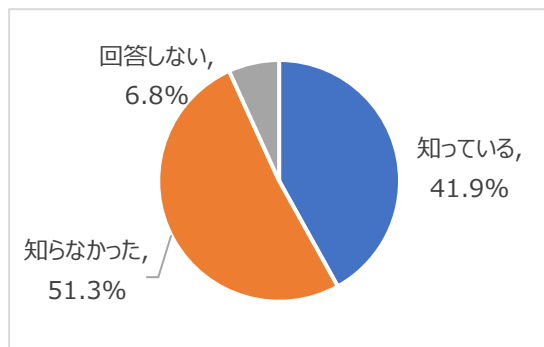
今後も、男女共同参画推進のための専門図書室としての選書、ブックリストや展示においては、男女共同参画やジェンダー問題を身近に感じてもらえる機会の創出に努めます。

【ご意見・希望事例】

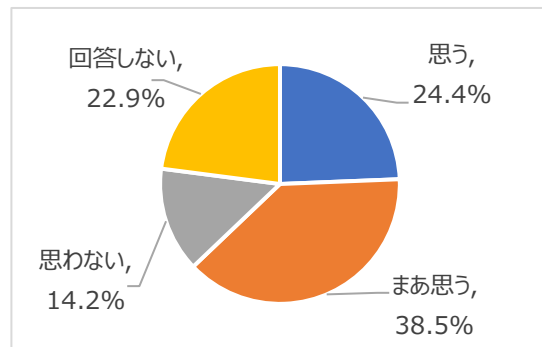
20代男性	情報ライブラリーの自習室が静かかつ綺麗でとても使いやすい。
70代男性	小さな声ではあるが、係員間の会話が気になることがある。静かな室内だけに、声がよくひびく。
50代男性	男女共同参画について理解することが出来る。(中略)少しずつでも、共同参画を進めていけたら！と思う。
60代	館内の展示は、本を借りる、読む際の参考になっています。
30代男性	借りた本のデータが欲しいです。
50代女性	文庫本をふやしてほしいです。家にある不要な本でよければ寄付したいです。
70代女性	年齢幅の広い本をお借りしたい。
10代女性	静かに自習できる。窓がある。安心感がある。
40代女性	女性のための資料が多く備わっている事を知り、何か必要になった時に心強くと感じます。
50代女性	何年前に来た時は興味深い内容だと思いました。その時にリサイクル本をたくさんいただきました。感謝！
80代男性	スタッフが親切であることに感謝しています。
60代女性	無料なので行き場のないときに助かっています。
70代女性	いつでも来れて色々読んでホッとする。

(2)性別に起因する相談事業について(アンケート共通設問 14・15、及び相談設問)

広報方法により一層の工夫が必要であることを実感



【共通 14】
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 (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%)

「相談をすべて無料で行っていることを知っているか」という設問について、すてっぷ全体のアンケート結果では、「知っている」が41.9%(前年度 48%)、「知らなかった」が51.3%(前年度 53%)でした。前年度と比較すると、「知っている」は6.1ポイント減少しました。

相談利用者の年齢層を分析すると、「広報とよなか」を見て来室された60代以降の世代は減少している一方で、インターネット検索をきっかけに相談につながった世代が増加しています。こうした結果から、今後は従来の紙媒体に加え、インターネットを活用した広報方法について、より一層の工夫が必要であると考えています。

「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」という設問に対して、「思う」「まあ思う」と回答した割合は62.9%となり、前年度の62%から微増しました。

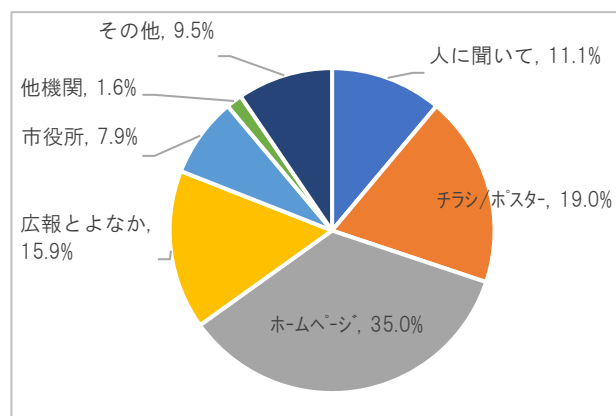
日本では、「(経済的に)家族を支える役割」を担うことが多い男性が、経済的・社会的なプレッシャーを強く感じやすいとされています。こうした期待や役割意識から、男性は悩みを誰にも相談できず、社会的孤立が深刻化しやすいという背景があります。

このような社会的背景を踏まえ、今後も男性電話相談の周知に力を入れるとともに、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まいります。

今年度も「ホームページ」が相談室を知ったきっかけの首位に

相談室の認知については、今年度も「ホームページ」が前年度より 3 ポイント増加し、前年に引き続き最も多い結果となりました。次いで「チラシ・ポスター」、「広報とよなか」が続いています。

この結果から、インターネットを活用して、自身が必要とする情報を主体的に探す相談者が増えてきていることがうかがえます。一方で、チラシやポスターといった紙媒体も引き続き一定の役割を果たしており、相談先を探している人の目にどのように留まるかが重要であると考えています。



【相談 16】 相談室を知ったきっかけ (構成比%)

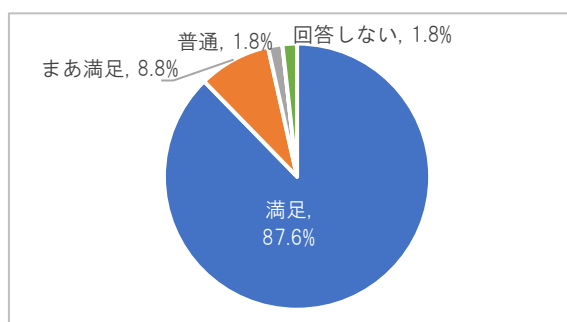
今後も、ホームページをはじめ、チラシやポスターなど複数の媒体を効果的に組み合わせながら多くの方に届く情報発信のあり方を検討してまいります。

相談対応への満足度は高レベルを達成

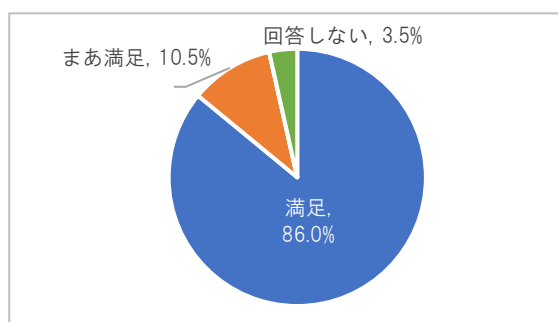
受付および相談対応については、「満足」「まあ満足」を合わせて 96.4%、96.5%と、前年度と比べて大きく改善しました。(前年度 85%)

その要因の一つとして、受付・相談員ともに、これまで以上に相談者一人ひとりに丁寧に向き合う姿勢を意識し、信頼関係の構築に努めてきたことが挙げられます。その結果、相談者にとって「安心」「安全」な相談の場を提供できたものと分析しています。

今回の結果に満足することなく、今後も受付は相談者の気持ちにより一層寄り添った対応を心掛け、相談員は相談者の思いや状況を受け止めながら整理を支援し、相談者が自ら行動を選択できるようエンパワーメントの視点を大切にした支援に努めてまいります。



【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・希望事例】

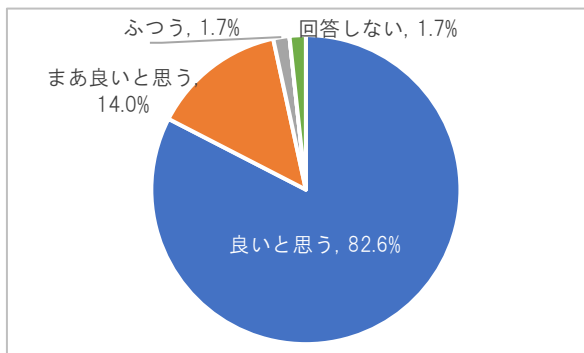
20代女性	なかなか気軽に相談できる場所がないため、こういう相談できる場所があるのは大変ありがたいです。
30代女性	今まで話せなかったことを吐き出すことができ少しスッキリしました。解決できるように自分でも頑張ってみようと思います。
40代女性	話しやすい環境でしっかり聴いてくださるので本当にありがたいです。自分の想像以上にモヤモヤや思っていることが整理されて次の行動につながり良い方向に向かっていると思います。
50代女性	悩みを聞いてくださり、解決に向けて一緒に考えてくださり、自分にはない考え方や自分の思いに気づくことができ、大変有難く思います。ありがとうございます。
60代女性	悩み事を話せ、聞いてもらえ、心が落ち着きます。無料でありがたいです。
70代女性	話すことで視点を変えて自信を見つめることができとても役に立っていると感じています。

女性に対する暴力防止への取組みは今後も継続

毎年、内閣府が実施する「女性に対する暴力をなくす運動」にあわせ、女性に対する暴力防止を目的としたポスター・パネル展示を行っています。これら啓発の取組みについて、「良いと思う」「まあ良いと思う」と回答した人の合計は、96.6%となりました。

近年、DVに関連する事件が相次いで報道されるなど、社会全体として関心が高まっているように感じられます。その一方で、長期間にわたり夫やパートナーから暴言や暴力といった加害を受けていても、自身をDV被害者として認識できずにいる女性も少なくありません。

このような潜在的なDV被害者が、女性に対する暴力防止のポスター・パネル展示を通じて「私も被害者かもしれない」と気づき、相談につながるきっかけとなるよう、今後も意義ある啓発の機会として取り組んでいきたいと考えています。



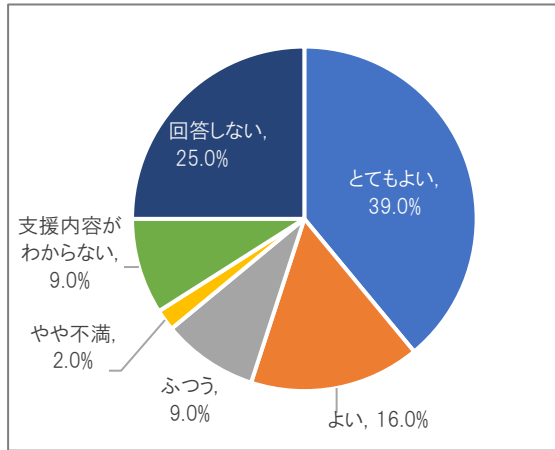
【相談19】女性に対する暴力防止の取組みへの関心 (構成比%)



パネルと、市民参加の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の様子(2025年11月)

(3)市民活動支援について(アンケート講座設問)

市民活動支援への理解度について



【講座 19】 すてっぷの市民活動支援をどう思うか
(構成比%)

市民活動支援に関する満足度では、「とてもよい」が39.0%(前年度46%)、「よい」が16.0%(前年度37%)となっており、両者を合わせた肯定的な評価は55.0%(前年度83%)と、前年度から28ポイントの減少となりました。一方で、「ふつう」は9.0%(前年度8%)とわずかに増加したものの、「やや不満」は2.0%(前年度5%)と減少しています。「回答しない」が全体の25.0%となっていることから、アンケートの設問方法については見直しが必要かもしれません。回答いただいた中からは、市民活動支援は概ね良好な評価をいただいています。今後も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、好評をいただいている50代・60代の女性限定居場所づくり事業「CoCoカフェ」は引き続きたくさんの方の参加をいただいています。今後は参加者のより多様なニーズに沿って事業実施できるよう、企画運営も工夫して行ってまいります。

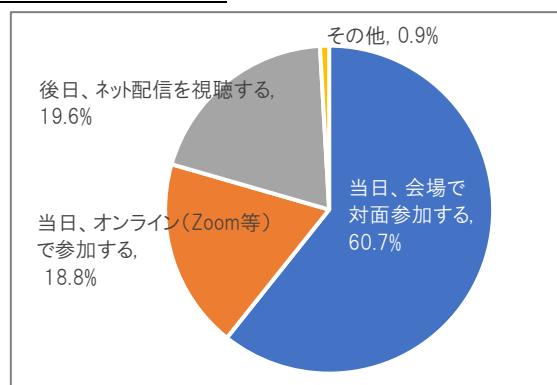
(4)学習啓発・講座事業について(講座設問 16-19)

講座への参加形式は、オンライン、ハイブリッドを望む声が増えている

講座の「参加しやすい形式」については、例年同様に「当日、会場で対面参加」60.7%がもっとも多くなりましたが、前年度の 84%からは、大きく減少しています。

一方、「当日、オンラインで参加」18.8%(前年度 10%)は 8 ポイントの増加、「後日、ネット配信を視聴する」19.6%(前年度 5%)が 14 ポイントの増加となり、前年度と比べ多くの方が対面形式だけではなく、オンライン配信または後日アーカイブ配信を希望していることがわかりました。

特にオンライン参加については、資格取得講座など実施期間が長い事業ほど、オンラインや後日アーカイブ配信を希望する声が多い結果となりました。各事業の特性を踏まえながら、ハイブリッド開催も前向きに検討してまいります。



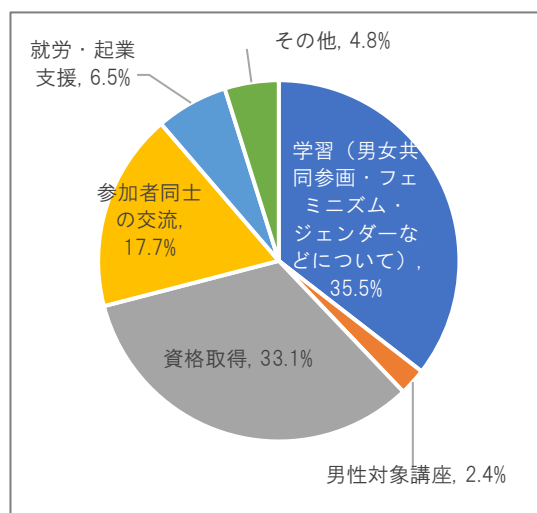
【講座 16】 講座などの催しへ、参加しやすい形式 (構成比%)

センター設置目的である男女共同参画講座のニーズ、資格取得を望む声

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 35.5%、次いで「資格取得」が 33.1%、「参加者同士の交流」が 17.7%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、若年層を対象にしたリコチャレ事業や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軸にしてまいります。

また、「資格取得」が 33.1%(前年度 23%)、「参加者同士の交流」17.7%(前年度 12%)、「就労・起業支援」6.5%(前年度なし)となりました。



【講座 17】 講座などの催しに期待するもの (複数回答可)

記述アンケートや日頃の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、今年度は新たな分野の資格として「IT パスポート講座」を企画したところ、定員を上回るお申込みをいただきました。目新しさから、現役世代の年齢層の参加も確認できています。

【ご意見・希望事例】

40代女性	社会で求められる資格取得講座が増えると、女性が今以上に活躍しやすくなると思います。
40代女性	資格支援の講座があり、ハローワークの求職活動にもなるので大変助かっています。他にも資格支援講座を開催していただきたいです。
50代 その他	講座に来られているのが、同世代の女性が多いので受講意欲につながります。
50代女性	いろいろな話が聞けて、世界が広がっていくように感じた
60代女性	60歳を過ぎてすばらしい仲間にも出会えてうれしく思っています。イベント・講座もいい勉強になります。
40代女性	IT パスポート講座で初めてすてっぷを利用しました。もっと認知度を高めると市民のためになると思います
50代女性	視点が多種多様に富んでいる。
60代女性	はじめて来ましたが、情報がたくさんあって驚きました。安心ですね。
50代女性	現代社会で必要と思われるニーズをひろい、講座セミナーを開催していること。
50代女性	いろんな学びをひろげるきっかけを与えてくださってありがたいです。
50代女性	土日に交流会のようなイベントをもっとしてほしい。
70代女性	登録団体助成金制度の再開！
50代女性	希望する情報を得ることができる。自習スペース等、集中できる環境がありがたい。
50代女性	いろいろな話が聞けて、世界が広がっていくように感じた

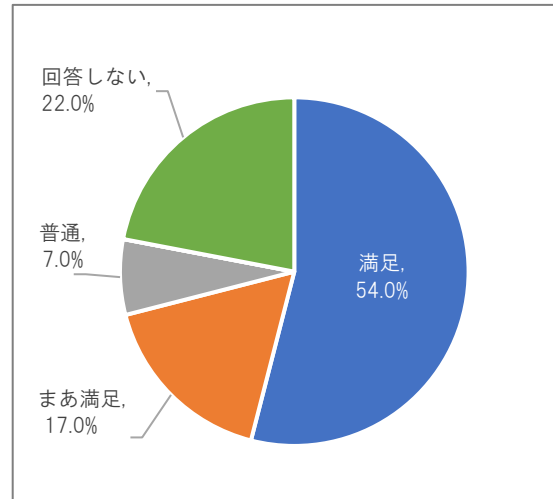


2025年度 すてっぷ市民協働フォーラムの様子

この他、今年度は市民協働事業の演劇プログラムとして、公募で選ばれた8人の市民委員と会議や練習を重ね、発表。「学びにつながった」など、多数の参加者から好評を得ています。アンケートからもジェンダー問題について考えるきっかけになったとの声をいただきました。

講座担当職員の対応はおおむね肯定的

講座担当職員の対応については、「満足」54.0%(前年度 65%)と前年度から 11 ポイント、「まあ満足」は 17.0%(前年度 26%)と 9 ポイント減少しました。しかしながら、「満足」と「まあ満足」を合わせた肯定的な意見は 7 割を超えており、「回答しない」(22.0%)の割合を考慮しながら、引き続き安心して講座事業にご参加いただける接遇に努めます。



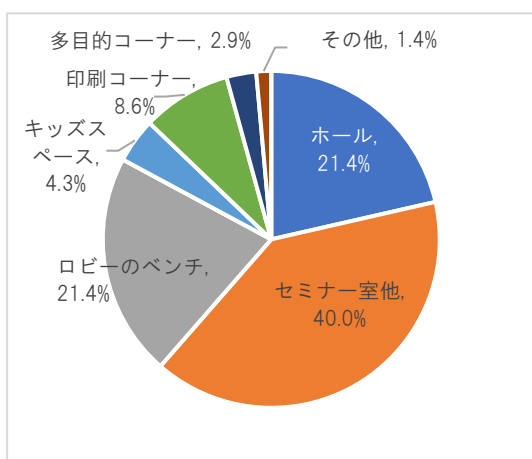
【講座 18】 講座担当の職員の対応はどうか（構成比%）

(5)施設提供事業について(施設設問 16-21)

利用しやすい、地域に開かれた施設提供事業

昨年度から引き続き、立ち寄りやすく、利用しやすい施設をめざして運営しました。その結果、ホール・貸室の利用が61.4%に対し、ロビーやキッズスペースなどのオープンスペースの利用が合計37.2%となりました。オープンスペースは、用事がなくても立ち寄ることができる場所として、利用者に定着している様子がうかがえます。暑さ寒さを避けるため年間を通してロビーで寛ぐ人が増えており、施設利用者に公開している無料 Wi-fi 環境を利用して、パソコンやスマートフォンを使って過ごす様子も散見されました。

特に4月に遊具を刷新したキッズスペースは子ども連れの利用者でにぎわいます。様々な世代の親子連れがキッズスペースで知り合い、次回の待ち合わせ場所にするケースや、小学生が偶然居合わせた幼児のお世話をする様子も見受けられ、小さな交流の場が形成されています。ロビー等のオープンスペースは、館内の掲示物や配架資料を見て、男女共同参画に関する知見やジェンダー課題への興味を持つきっかけになる場でもあります。引き続き、安心安全な環境の維持に努めます。



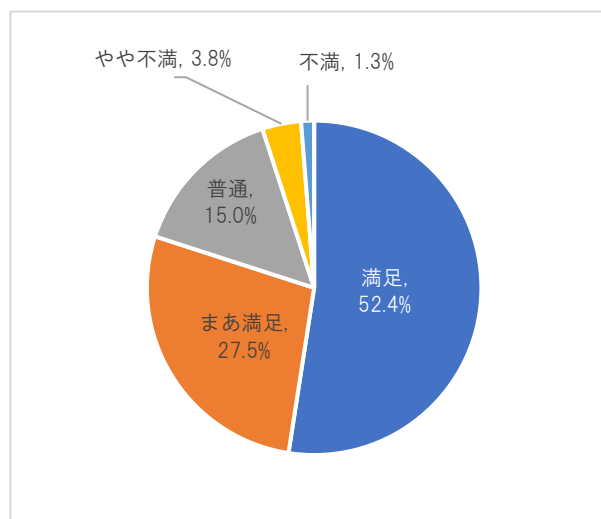
【施設 16】 利用したことのあるもの（構成比）



設備を刷新したキッズスペース

施設への利用者満足度は79.9%が「満足」「まあ満足」という回答になりました。しかし、5.1%の「やや不満」「不満」という回答もあり、その内容はホール、セミナー室の音響設備やトイレなど、老朽化している設備への改善要望でした。

今後もこうした要望を、施設設置者である豊中市に届けつつも、利用者の感じる不便さには可能な限り寄り添い、不満感を軽減できるような対応をしていきたいと考えております。



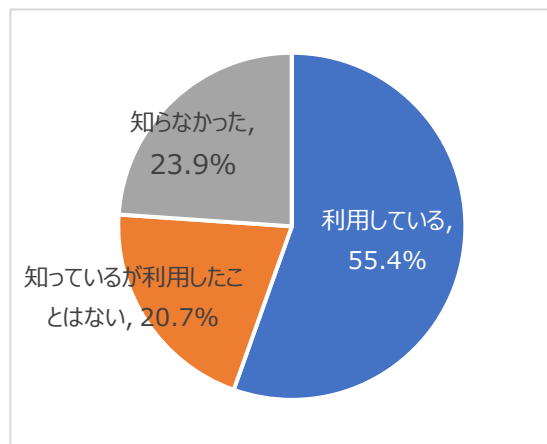
【施設 17】 利用したことがある施設の満足度（構成比）

自習室 My すてっぷの認知拡大、利用者対応について

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 76.1%、「知らない」という回答が 23.9%でした。「知らない」という回答は、2023 年度が 37%、2024 年は 30%であり、減少傾向がみられ、「自習室 My すてっぷ」の周知は進んでいると感じます。

2024 年度実績では、利用者の半数が 10 代、男女比は概ね 1:1 でした。中高生の利用が多く、毎年利用者の入れ替わりが一定数発生する事業

にもかかわらず認知が拡大しているということは、先輩から、友人からの口コミによる周知もあると考えられます。「若者の居場所」として徐々に定着しており、センター利用の入口的な位置づけの事業の一つです。今後も積極的な広報と、職員

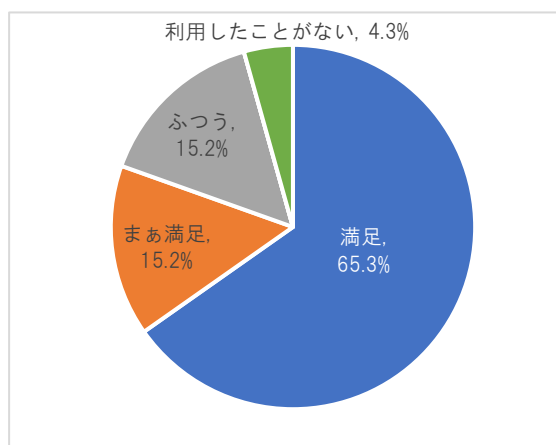


【施設 18】自習室「My すてっぷ」の認知度（構成比%）

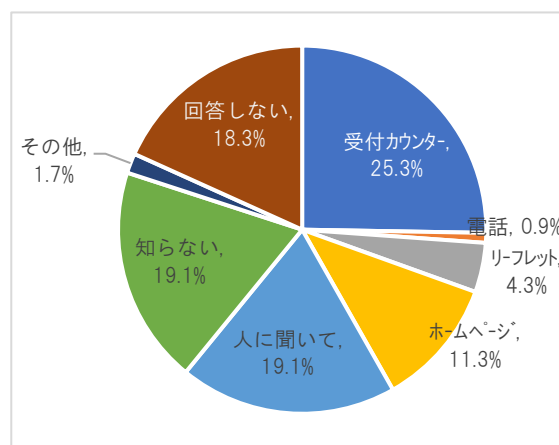
職員の対応や、施設提供事業の認知度について

受付職員の対応に対する満足度は、80.5%（満足 65.3%+まあ満足 15.2%）と昨年同様 8 割を維持しました。昨年度は 1 件ずつ存在した「やや不満」「不満」の回答が 0 件となり、昨年度のご意見をふまえ、受付職員一同、丁寧な対応を心がけたことによる結果であると考えます。

2022 年度以降「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ケースが定着してきたこともあり、今年度より Web 抽選を試験的に導入しました。受付事務手続きの効率化が進み、窓口での対人対応の更なる充実につながっています。施設の設置目的を十分に説明し、ご理解の上でご利用いただけるよう、そして、すてっぷのリピーターになっていただけるよう、今後も努めてまいります。



【施設 19】事務所受付での職員の対応（構成比%）



【施設 20】貸室申込方法を知った媒体（構成比%）

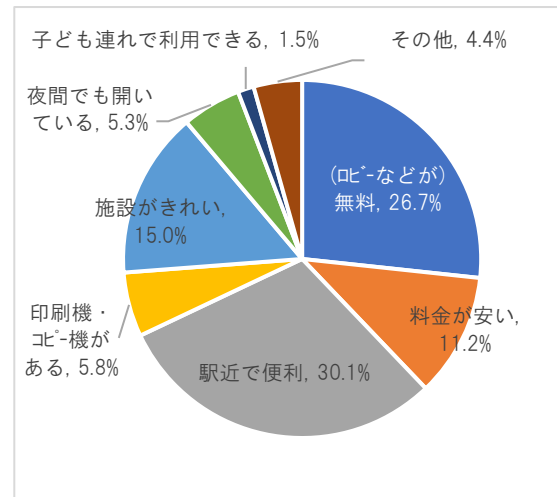
貸室申し込み方法や利用ルールについては「受付カウンターで知った」方が 25.3%で 2024 年度に引き続き最も多く、続いて「人に聞いて」という方が 19.1%でした。ホームページ、リーフレットなど、多面的な情報発信による効果も垣間見えます。利用内容に応じて料金や予約期間が異なるなど、他の公共施設とは異なる点に戸惑う利用者は多く、ご利用には十分な説明が必要になります。引き続き設置目的などの丁寧な説明、ホームページ、リーフレット等の事前情報の発信もさらに工夫してまいります。

地域に根ざした、選ばれる施設をめざして

すてっぷを利用している理由は「駅近で便利」30.1%、「ロビーが無料」26.7%、と上位は前年から大きな変化はみられません。

今回大きく変化したのは前年度比較で 11%増加した「施設がきれい」15.0%です。設備のメンテナンスや清掃に対する姿勢は変えておりませんが、2025 年 4 月のキッズスペースの刷新にともない、ロビーソファの配置の変更、古くなった掲示板の入替などが寄与したと考えられます。センター開館から 25 年が経過し、経年劣化による美観の低下は否めませんが、利用者に気持ちよく利用していただけるよう、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な限り対応してまいります。

昨年比較で 10%減少した「夜間でも開いている」5.3%は、夜間利用者が固定化していることが原因の一つであると考えます。夜間 21 時 30 分まで開館している施設であることや、無料 Wi-fi のセキュリティレベルや安定性が大幅に向上したこと等を、一般市民だけではなく、近隣の事業者へもアピールしていきたいと考えております。



【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】

10代女性	塾に行っていない人からすると自習室が周りに全然ないので、自習室として集中した環境を作って頂けてとても助かっています。
10代女性	自習室の時間を夜もう少し長くして貰えたら嬉しいです。
30代	無料できれいな場所を使用させていただきとてもありがたいです。 いつもありがとうございます。
60代女性	ホールの音響設備がいつまで経っても改善されていない！！ 洗面所の手洗いの音が気になる。
30代女性	いろいろな展示をされていて勉強になります。
70代女性	ホール、セミナー1Aの音響を改善してほしいです。
40代	就職支援でスーツ etc 一式お借りしました。とても助かりました。
30代男性	落ち着いた環境で資格の勉強ができるので助かっています。
20代女性	家では集中できないので、近くに自習できる場所があることが本当に助かってます。 看護師の国試のための勉強してるのですが、同じ勉強の人もたまに見かけて、一緒に頑張れます。いすと机の高さがあっていなくて首が痛くなります…。机がもう少し高いと大喜びします。
60代女性	静かで短時間でも利用できること。 マナーのよさ、豊中市民以外でも利用できるので助かっています。
80代女性	毎月2回お世話になっています。私はおなじ町内ですが、仲間には豊中市以外から通っている人もいますが、便利、使いやすいので好評です。以後も利用させてほしいと思います。
40代男性	社会人ですが、休日は自習室を利用。とても有意義に活用させてもらってます。自習室の利用時間を拡大して頂きたい。
70代男性	1. 自習室はPM8:00まで利用可としていただきたい (庄内コラボはAM9:00～PM9:00まで使用可でAC100Vも使用出来ます) 2. パソコン使用するためAC100V使用可としてもらいたい(ノートパソコンバッテリー5～6時間しかもたない)