

2018年（平成30年）度 とよなか国際交流センター

自己モニタリングおよびアンケート調査結果報告

【自己モニタリングおよびアンケート調査の目的】

「とよなか国際交流センターの管理運営に関する基本協定書」第28条に基づき、利用者のニーズの把握および受託団体としての業務改善等に役立てるため、利用者へのアンケート調査や、同調査をもとにした自己モニタリングを実施するものです。

アンケートは日本語に加え英語、フィリピン語、中国語、韓国・朝鮮語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語、インドネシア語、ベトナム語の計10言語で実施し、294件（うち外国語107件）の回答が得られました。なお、2019年1月4日より2019年1月31日を実施期間としました。

【自己モニタリングおよびアンケート調査結果の分析及び改善策】

（1）管理施設について

① 利用者の属性

<性別>

性別については、女性が69%、男性が24.5%となりました。2016年度の女性回答者が80%を超えていましたが、昨年度、今年度と男性の割合が少しずつ増加しています。それでも女性が7割近いのは、例年協会事業に参加するボランティアや協会事業参加者の多くが女性であることに加え、5階6階の共有スペース（料理室、音楽・健康作りルーム、プレイルーム）を男女共同参画の利用目的で貸室利用をする団体も多いことを鑑みると、女性利用者の割合は必然的に高くなるといえます。また、女性の多さは外国人利用者においても共通しており、外国人利用者の場合女性が64.5%、男性が26.2%でした。例年通り、これは平日の日中に実施されている日本語交流活動「とよなかにほんご木ひる」「とよなかにほんご金あさ」や毎週金曜の日中に行われている「多言語相談サービス」など、活動が平日の日中のため配偶者などの外国人女性が参加しやすい事業を展開していることも反映していると考えられます。

今後はこれまでのように女性が活発に活動へ参画したり、利用したりできる場としての長所を活かしつつ、男性へのアプローチも引き続き模索したいと考えます。

<年齢>

年齢については、2017年度同様40歳代が21.3%で最も多くありました。次いで30歳代が19%、60歳代が17.6%、20歳代が11.2%、70歳代と50歳代が7.3%、10歳代が3.9%、80歳代が2%となりました。記述の通り、2017年度は例年とは異なる利用者層へのアンケートを積極的に実施した結果、2016年度と同様年齢層の偏りが少なく、あらゆる年代の方が協会事業に限らず幅広くセンターを利用されていることが明らかとなりました。

<交通手段>

来館の交通手段で最も多いのは2017年度同様、電車で38.8%でした。その他バス利用者が18.7%で、施設が阪急豊中駅に隣接していることなどから公共交通機関を利用しての来館が多いことが例年通り確認できました。また、自転車利用者が22.5%、徒歩で来館される方が14.2%いました。このことから、これまでと同様利用者はセンター近隣に住んでいる方が多いことが予測されます。

利用者の居住地を見ると、豊中市内にお住まいの方は66.3%と、2017年度の53.7%から12ポイント増加しました。2016年度の70.4%だったので、一昨年に近い数となっています。市外にお住まいの方が26.2%、不明0.6%でした。豊中市外の場合、池田市、箕面市、吹田市、大阪市、伊丹市、茨木市といった豊中に隣接する市に在住する利用者が多い中、守口市、東大阪市、豊能郡、川西市など大阪府内の他地域や他府県からの利用者もあり、北摂地域にとどまらない広範囲からの利用者がおられます。週4日開催される日本語交流活動、子どもサポート事業、多言語相談サービスなど、他地域では得られないサービスも多いため、市外からも多く参加されています。引き続き、市内在住の方々へのセンターの周知を工夫して取り組み、市内の方々に利用いただきやすい取り組みを考えていきたいと思ひます。

② 利用者の満足度

以下の質問は、当センターの施設利用についての満足度を尋ねたものです。

1. 職員の受付対応や接客姿勢

「大変満足」が60.5%、「満足」が28.6%で満足度⁽¹⁾は89.1%と2017年度より5ポイント下降しました。この理由は、今年度のアンケートは事業参加者だけではなく貸室利用者にも積極的によびかけて記入いただいたため、前年度より層が広がったことが考えられます。9割近くの利用者に満足していただいていることがわかりましたが、層が広がるとポイントが下降したことは真摯に受け止め、今後一層の対応能力の向上に努めます。一方自由記述欄には「こちらから声をかけないと挨拶いただけない」など受付対応での不十分さに関するご意見も昨年同様いただきました。利用者の方々に気持ちよく利用していただけるよう、引き続き努力していききたいと思ひます。

2. 施設の管理運営状況

「施設内の快適さ・清潔さ」では、満足度は89.1%（「大変満足」53.7%、「満足」35.4%）、「施設の安全性」では85.4%の満足度（「大変満足」28.9%、「満足」56.5%）と高評価をいただきました。満足度の計は昨年度とほぼ同じ水準ですが、昨年度の「施設の安全性」が「大変満足」63.4%、「満足」27.8%だったため、「大変満足」の数は減り、「満足」は増加しております。自由記述欄には「空調の不具合」、「トイレが死角になっていて気になる」といった例年同様のご意見もいくつか寄せられております。

空調管理については空調設備の老朽化の影響もあり空調の調整がききにくくなっているため、利用者にはご不便をいただくことになっておりますが、修繕については市も具体的に検討中です。その間は、貸室の柔軟な運用を行うなどで対応して参ります。また、トイレや死角の存在については施設の設計上の問題ですが、構造的に死角が多いことで利用者が不安感を抱かれることも多いことが

⁽¹⁾ 「大変満足」「満足」を合計した数値を「満足度」としています。

例年の課題となっております。この課題をふまえ 2018 年度はモニターカメラの修繕を行い、現在カメラの画像は事務局にて日々確認することができております。カメラ以外にも、引きつづき職員が日常的に目を配りつつ、日常点検や安全管理の視点を全職員で周知徹底していきます。

3. 施設、設備の利便性

「コピー機等、機材の使いやすさ」、「部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ」「部屋のつかいやすさ」の項目では、回答を「使ったことがある方のみ」としているため、回答なしは無効回答とみなしております。その結果、「コピー機等、機材のつかいやすさ」では満足度が 80.3%（「大変満足」54.5%、「満足」25.8%）、「部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ」についても満足度は 83.0%（「大変満足」57.8%、満足 26.5%）、「部屋の使いやすさ」については満足度が 89.5%（「大変満足」57.7%、「満足」31.8%）となりました。概ね満足いただいている結果となっておりますが、前述の通り全体的に微減しています。

施設、設備の利便性に関するご意見としては、「机が大きく目的にあわせてレイアウトするのがやりにくい」といった設備の不備や、CC スペースやふれあい交流サロンに関するレイアウトについても例年と同じ内容のご意見をいただきました。いただいたご意見をもとに、より使いやすい工夫を凝らしてまいりたいと思います。

その他、「掲示物や展示物の主張が弱い」というご意見もいただいております。2019 年度からは計画的にギャラリー等を活用して発信力と魅力のある展示をしていきたいと考えております。

（2）実施事業について

国際交流センターで実施している事業についての満足度を尋ねたものです。回答者の中には、施設の貸室利用のみで事業に参加したことのない方や、事業によっても参加の有無が異なるため、過去のアンケートにおいては無回答のものが多く見られました。そのため、より正確な満足度を図るため、実際に参加したことがある事業のみに評価をいただき、その回答のみを有効回答としてデータを算出し（有効回答率 51%）、回答のなかったものを無効回答としてデータ処理を行いました。今年度のアンケート対象者の多くが貸室利用者に広がったことから、実施事業に関する質問項目に対しての有効回答率は 2017 年度より 14 ポイント下降しました。事業に参加していない人たちにもセンター事業を周知していくために、様々な媒体を通じて広報力をアップさせていきたいと考えています。

① 国際交流に関する情報提供について

この事業は、市民への情報サービス事業（新聞・図書・雑誌・ビデオなどの視聴覚教材）、市民向け情報交換ボードの設置、お知らせコーナーの設置（国際交流・国際協力・多文化共生・国際人権などの催し、その他についてのチラシやポスター掲示）、民族楽器・民族衣装・関係パネルや写真の貸出、ニュースレター「おしらせ」の発行、ホームページの運営管理などを行うことで、市民への情報提供や情報発信を行うものです。

事業の満足度は 95.6%（「大変満足」57.1%、「満足」38.5%）と多くの利用者に満足していただいている結果になりました。有効回答率は低いものの、事業に参加したことのある方からは例年通

り高い満足率をいただくことができました。

この事業では、ホームページでの多言語情報発信も行くと同時に、多言語でのメールニュースを毎月希望者に配信しています。2018年度は災害時に多言語での情報発信ツールとしてもメールニュースとフェイスブックを活用することができました。自由記述欄には「もっと広めたい」というご意見もありました。事業の周知は毎年の課題です。ホームページについては、昨年度からリニューアル作業中であり、2019年度には新しいホームページを開設予定です。また、2018年度はセンター25周年にあたる年でした。また協会も25周年であり、これを記念し、『外国人と共生する地域づくり～大阪・豊中の実践からみえてきたもの』という本を作成しました。センターおよび運営団体である協会のこれまでと現在の取り組みをまとめており2019年4月からは全国の書店で入手可能となっています。今後も様々な広報媒体について、今後も継続して検討・実施していきます。

② 国際交流活動への住民参加の促進

この事業は、市民活動中間支援組織共同デスクにおける協働事業、留学生・ホストファミリー事業、多文化子育て支援ボランティア養成講座事業、日本語ボランティア養成講座事業などを通じて、世界の多様な人々や文化との相互理解を図るとともに、市民活動を促進するために必要な支援や共同催事を実施するものです。

事業の満足度は92.2%（「大変満足」65.7%、「満足」31.4%）と昨年度より微減しましたが、高い評価をいただきました。留学生・ホストファミリー事業は、留学生とホームビジットを受け入れるホストファミリーとの橋渡しをすることで、多文化理解の入り口としての役割を担い、またお互いの文化を直接知る機会となっています。また、多文化子育て支援ボランティアや日本語ボランティアの養成講座は、地域に暮らす外国人の抱える課題を日本人に知ってもらい、すべての人が安心して暮らすために地域で何ができるかを考え、また実践するため、講座とその後のボランティア活動、および研修を行っており、継続的に活動する多くのボランティアに加えて、毎年度、多くの新しいボランティアの参加を得ています。2017年度に開始した「千里にほんご」の活動も順調に継続しており、千里地域におけるボランティアの場として定着しています。自由記述欄では、昨年度同様、日本語ボランティア養成講座の内容が具体的な日本語指導の内容ではないことに対するご意見等も頂戴しております。ボランティア養成講座は事業実施主体であるとよなか国際交流協会の活動理念、参加者である外国人が抱える課題および対人支援に考え方等に関する内容に重点をおいた構成となっております。2018年度は日本語ボランティア向けのフォローアップ研修で日本語教育の専門家を迎えて活動に役立つ具体的な内容を盛り込むなどしましたが、今後も工夫を凝らしていきたいと考えております。

また、とよなか男女共同参画推進財団「すてっぷ」をはじめ、豊中市スポーツ振興事業団、豊中市社会福祉協議会、豊中市民環境会議アジェンダ、とよなか市民公益活動協議体・らっぷといった市内中間支援組織とは、「市民活動共同デスク」において情報共有と壁新聞の発行を定期的に行い、ゆるやかな連携を図っています。2019年度には「すてっぷ」との共催事業を実施するため、その準備会議を2018年度に数回実施しました。今後、より視野を広げた事業展開するために「すてっぷ」や人権まちづくりセンターほか他団体との連携を継続発展してまいります。

③ 国際理解のための講座など

この事業は、子ども国際事業（おまつり地球一周クラブ、韓国・朝鮮のことばとあそびのつどい）などを通じて、さまざまな背景で地域に暮らす外国人の人権課題や、その他生活にかかわる課題などについて学びの機会を設けるとともに、同事業にかかわるボランティアを主たる対象としボランティア研修事業（哲学カフェ、「学びほぐしセミナー」など）を行うものです。

事業の満足度は 92.6%（「大変満足」54.9%、「満足」41.7%）と非常に高い満足度を得る結果となりました。

2018 年度は「多文化共生入門」と題した一般市民向け講座を実施したほか、「ネパール語通訳者スキルアップ研修」では全国で活動するネパール語通訳者の交流の場を開催しました。また、お盆の閑散期に「せかいのおばけやしき」を初めて開催。これらの取り組みでは、センターに初めて来館した人も多く、センターの周知、また取り組みに関する理解のすそ野を拡げる機会となりました。

子ども国際事業では、おまつり地球一周クラブは地域の外国人とともに国際理解を通じて子どもの居場所づくりや、次代を担う人権意識・国際感覚を持った子どもたちを育成し、豊かな地域社会を構築することを目的に実施し、多くの子どもや外国人、ボランティアが参加しました。地域の外国人を講師に迎えたプログラムを中心に実施して、地域の子どもたちが各国の生活文化に親しみ、身近な外国人と交流する機会を創出しました。

韓国・朝鮮のことばとあそびのつどいでは、韓国・朝鮮にルーツをもつ子どもたちが民族講師からことばや遊びを学ぶなど、例年通り様々な活動を通して仲間づくりを行いました。

今後も時事的な社会的課題や市民のニーズに合わせながら、多様な国際理解事業を展開していきたいと思っています。

④ 在住外国人に対する相談および支援事業

この事業は、日本語活動事業（もっとももっとつかえるにほんご、とよなかにほんご木ひる・金あさ、千里にほんご、おやこでにほんご（おかまち・しょうない・せんり）、にちようがちゃがちゃだん、自主グループと協働でのコミュニケーション・コモンスペースの活用）や相談サービス事業（生活相談、女性相談、子ども・若者相談）、子どもサポート事業（子ども母語、子ども学習支援）などを通じて、他事業とも連携をとりながら外国人の生活全般に対応する多言語の総合相談窓口を設置するとともに、多文化共生社会を築くために、地域で暮らす外国人のニーズに合致した支援事業を行うものです。

事業の満足度は 89.2%（「大変満足」77.6%、「満足」22.6%）と高いものの、2017 年度より 8 ポイント減少しました。

日本語活動事業は、上述の②国際交流活動への住民の参加促進事業でも紹介していますが、多くのボランティアの主体的な参加のもと、2017 年度からは千里地域での活動も定着した事業として親しまれ、活動の場も拡大しています。子ども母語では、ルーツやことばや文化を学ぶことを通じて、多様な背景を持つ子どもたちが出会い、また、親とのコミュニケーションが高まることを目指した活動を行い、「学習支援・サンプレイス」では、勉強や遊びを通じて同じ背景を持つ子どもたちが集まり、出会う場として、いずれも多くのボランティアの参加のもとで数多くの子どもが参加しています。2018 年度も担当職員のためのスーパービジョンを月 1 回継続し、支援者の自己覚知の促進、

研鑽の機会としています。2019 年度も引き続き積極的に研修を実施していきたいと考えています。相談サービス事業では、外国人が抱える様々な課題についての相談に対して、中国語、韓国・朝鮮語、フィリピン語、英語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語、インドネシア語、日本語、ベトナム語、ネパール語の 11 言語で、ケースワーク、心理カウンセリング、情報提供、関係機関との連携などで対応しました。また、相談ケースから見えてくる外国人のニーズに応じて外国人向けの勉強会や健康相談会などのイベントも継続して実施し、多くの地域の外国人に参加いただきました。センターに集う外国人同士が出会い、交流する場所がほしいという利用者の声に応え、多言語スタッフが中心となって「インターナショナルポットラックパーティ」を初めて企画・実施し、多くの外国人利用者が事業の垣根を越えて参加しました。このほか、日本人配偶者に勝手に離婚届けを出されたという外国人女性からの相談が頻発していたことをふまえ、関西の外国人支援団体、弁護士、法学者とネットワークで「協議離婚問題研究会」を結成し、2018 年度は大阪弁護士会と共催し 1 日離婚電話相談ホットラインの開催や、無断離婚に関する実務者向け書籍の執筆を行いました（日本加除出版より 2019 年度中に刊行予定）。今後も、勝手に離婚されないための啓発動画やパンフレットの作成・配布を継続して行ってまいります。今後とも相談窓口の周知につとめ、地域の外国人がよりアクセスしやすく、安心して対応できる相談事業をめざします。

自由記述欄には、「自分の活動以外にはなかなか機会が無く、知識はありません」という声もありました。事業を越えてボランティアが出会い、互いの活動内容を知り・交流できる機会としては年に 1 度開催される「事業評価会」がありますが、この場に多くのボランティアが参加できるよう、「評価会」のネーミングや内容を再考し、より敷居が低く、参加しやすい場にできるよう工夫して参りたいと考えています。今後も引きつづき、支援事業における人材育成と事業の質の向上、支援が必要な人に情報が行き渡るような広報などに尽力してまいります。