

2019年（令和元年）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、207件（うち外国語57件）の回答が得られました。なお、2019年12月1日より2020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77.3%、男性が19.3%となりました。女性が例年通り8割近いのは、センター事業に参加するボランティアや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78.9%、男性が19.3%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、2019年度は30歳代が18.1%と最も多くありました。次いで60歳代が17.6%、50歳代が15.7%、70歳代が15.3%、40歳代が12.5%、20歳代が10.6%、10歳代が4.6%、80歳代が2%となりました。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2018年度同様、電車で33.2%でした。次いで自転車が24.4%、バス利用者が15.5%、徒歩が13.4%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

関を利用される方、また、自転車や徒歩で来館される方もこれまでと同様多いため、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 68.4%です。市外にお住まいの方が 28.4%、不明 0.6%でした。豊中市外の場合はこれまで同様、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、東大阪市など大阪府内の他地域や他府県からの利用者もあり、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。

また、とよなか国際交流センター登録団体の活動体験会の開催を呼びかけ、広報を行うなど多様な人々がセンターを訪れ、利用し、多文化共生や国際交流について理解を深められるよう取り組みました。

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 66.2%、「満足」が 28.6%で満足度⁽¹⁾は 92.6%と 2018 年度より 3.5 ポイント上昇しており、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。事務的な対応にとどまることなく、利用者との間で積極的にコミュニケーションを取るようになってきました。会話の中で具体的なニーズを知ることもあり、今後も継続していきます。一方で自由記述には「職員に笑顔がない」といったご指摘もいただきましたので、今後も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たいと思います。

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 88.9%（「大変満足」 59.7%、「満足」 29.2%）、「施設の安全性」では 88%の満足度（「大変満足」 26.4%、「満足」 61.6%）と高評価をいただきました。昨年度とほぼ同じ高水準ですが、自由記述欄には「空調の不具合」、「トイレが死角になっている」「エスカレーター付近が危ない」といったご意見も寄せられております。また、清掃が行き届いていないというご指摘もいただきました。

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いますが、大規模修繕が今後行われることになっています。その間は、扇風機の貸し出し等、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構造上、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ようですが、モニターカメラの画像は事務局にて日々確認しております。また夜間対応の警備員の業務も開始時間を前倒しし、より安全に過ごすことができるようにしました。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。

⁽¹⁾ 「大変満足」「満足」を合計した数値を「満足度」としています。

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 85.8%（「大変満足」59.7%、「満足」26.1%）、「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 86.0%（「大変満足」67.5%、「満足」18.4%）、「部屋の使いやすさ」については満足度が 90.3%（「大変満足」59.4%、「満足」30.9%）となり、昨年度よりも高評価をいただきました。

施設、設備の利便性に関するご意見としては、「照明が暗い」という声を複数いただきました。また、トイレに行く通路が入り組んでいるなど、例年と同じ内容のご意見をいただきました。施設の構造上の問題ではありますが、いただいたご意見をもとに工夫を凝らしてまいりたいと思います。

「貸室はインターネットで予約できるようにしてほしい」というお声もありますが、こちらについては豊中市が具体的に検討中です。備品の不具合などについてもいただいたお声をふまえて随時買い替えや修繕を行うなど、可能な限り速やかに対応して参りたいと思います。

また、2018 年度の「壁面展示の主張が弱い」等のご指摘を踏まえ、2019 年度からは計画的にギャラリーを活用して当センター主催の事業に関する展示や、関係機関と連携した展示を工夫して提供して参りました。今後は壁面なども活用し、発信力のある掲示物を展示していきたいと思っております。

（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 48.5%）、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。

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 91.9%（「大変満足」58.1%、「満足」33.8%）と例年通り多くの利用者に概ね満足していただいている結果になりました。この事業では、上記取り組みの他、外国人向けにホームページでの多言語情報発信も行うと同時に、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。2019 年度はホームページのリニューアルを行うと共に、新型コロナウイルスの拡大に関して多言語支援センターが開設されたため、より効果的な情報提供を行うために言語別のフェイスブックページを作成し、10 言語での情報発信ツールとして活用することができました。今後も外国人に対する情報発信にも一層尽力する所存です。また、毎日新聞で月 1 回「つながり紡いで」というタ

イトルの連載で協会事務局長が寄稿した他、NHK や読売テレビのニュース番組で事業が取り上げられるなど、メディアを通じての発信も積極的に行うことができました。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、世界の多様な人々と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 97.1%（「大変満足」59.3%、「満足」35.8%）と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、日本語交流活動は外国人が日本語学習をする場だけではなく、参加する市民ボランティアにとっても貴重な交流の機会となっており、地域に暮らす外国人の抱える課題を交流の中で学ぶ場となっています。自由記述欄では、例年のように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が、十分な周知がはかられていないことの表れだと思われます。アンケートにあった要望に応え、日本語指導に関する講座をボランティア向けのフォローアップ研修として開催いたしました。今後もボランティアには丁寧な説明と、より具体的なニーズに沿った勉強の企画も随時検討して参りたいと思っております。外国人の方からは「ここにきて日本語が話せるようになった」と前向きなお声もいただいております。

また、2019 年度はとよなか男女共同参画推進財団「すてっぷ」との共催事業として「人生 100 年、誰とどう生きますか」という講演会を開催、豊中市スポーツ振興事業団とは「サムライプロジェクト」と題して外国人向けの武道体験を開催、豊中市社会福祉協議会とは同協議会の地域福祉と外国人をつなぐプロジェクトにおける外国人向けアンケート調査への協力などを行ったほか、市内の中間支援組織のネットワークである「市民活動共同デスク」において情報共有を行い、連携を図っています。さらに行政やすてっぷ、人権まちづくりセンターなどとも協力して ESD セミナー「ちゃんぶる屋台村」を開催し、多様な市民団体にセンターに足を運んでいただきました。今後も、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 90.1%（「大変満足」56.4%、「満足」33.7%）と高い満足度を得る結果となりました。

毎年秋に実施している「とよなか国際交流フェスタ」はセンターの登録グループを始め地域の団体との実行委員会形式で開催し、例年多くの地域の方々にお越しいただいています。市民向け講座では映像上映&トーク&パンソリ公演から構成された「アリラン峠を越えていく～在日コリアン音楽の今」や公開講座「人生 100 年～誰とどう生きますか～外国人×介護労働×地域×家族」を実施したほか、「学びほぐしセミナー」を開催しました。また、お盆の閑散期に 2 回目となる「せかいのおばけやしき」を開催。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ました。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大学生インターンの協力のもとで創出しました。

韓国・朝鮮のことばとあそびのつどいは「ハギハッキョ（夏期学校）」が 40 周年を迎えてセンターにおいて記念イベントを開催しました。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、様々な活動を通して仲間づくりを行っています。卒業生や保護者も参加して交流を深めました。

今後も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 96.7%（「大変満足」75.6%、「満足」21.1%）と、こちらも高い評価を得ています。

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、活動の場が定着しています。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、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。2019 年度も相談に関わる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の場としています。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、インドネシア語、日本語、ベトナム語、ネパール語の 10 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。2019 年度も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」を実施し、多くの外国人利用者とスタッフ、ボランティアが交流を深めました。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、2019 年度も大阪弁護士会と共催して「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作成を行いました（日本加除出版より 2019 年に出版）。大阪入国管理局に啓発ポスターを掲示、パンフを配架していただくこともできました。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。

自由記述欄でも前向きな評価をいただくことができました。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、「何をする会議がわからない」「参加しづらい」といった声が事務局に寄せられていたため、ネーミングや内容を再考し、2019 年度より「ATOMS ふりかえり会」という愛称に変更して実施しました。2019 年度は新型コロナウイルス感染症の拡大もあり、同会は規模を縮小しての開催となりましたが、ボランティアがより参加しやすく、交流できる場にできるよう今後も工夫して参りたいと考えています。「内容がよくわからない」「これまで知らなかったので、もっとアナウンスしてほしい」という声もいただいておりますので、今後も引きつづき、支援事業における広報の強化に尽力してまいります。また「アンケート結果をいかしてすすめてほしい」というご意見もいただいております。皆様からのご意見、ご要望を事務局内で共有し、利用者の皆様に満足いただけるよう改善の努力を重ねてまいります。