

2020年（令和2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、206件（うち外国語96件）の回答が得られました。今年度、調査期間が新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため対面でのセンター事業を中止していた時期に重なったため、従来の質問用紙に加えてオンラインでのアンケートを実施しました。なお、2020年12月1日より2021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79.6%、男性が18.4%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から、女性利用者の割合は高くなっています。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84.4%、男性が13.5%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。

<年齢>

年齢については、2020年度も30歳代が28.2%と最も多く、次いで40歳代が20.4%、60歳代が17%、50歳代が12.1%、70歳代が11.7%、20歳代が7.8%、10歳代と80歳代が1.5%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2019年度同様、電車で30.9%でした。次いで自転車が27.5%、バス利用者が20.8%、徒歩が11%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 71.6%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（オンライン含む）、子どもサポート事業、多言語相談サービスなどでは、市外からも多く参加されています。今年度はコロナ禍のために対面での活動が制限されましたが、来年度も継続して館内での感染対策に配慮しつつ、オンラインでの取り組みも充実してまいります。

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 64.9%、「満足」が 27.3%で満足度⁽¹⁾は 92.2%と 2019 年度とほぼ同じ水準で、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「挨拶がない」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っております。

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 91.3%（「大変満足」53.7%、「満足」37.6%）、「施設の安全性」では 86.5%の満足度（「大変満足」33.5%、「満足」53%）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、自由記述欄には例年のように「空調の不具合」、「トイレの場所がわかりにくく、トイレが死角になっている」「電球が少なくて暗い」といったご意見も寄せられています。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、次年度に大規模修繕が行われる予定となっています。それまでの間は、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。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。「感染症対策に対応していない部分がある」とのご意見もいただきました。現在は定期的な館内消毒、消毒液の設置（施設入り口及び各貸室）、換気、事業実施前の検温・消毒や定員の削減を行っていますが、安心してご来館いただけるように今後も継続して対策を強化してまいります。

3. 施設、設備の利便性

⁽¹⁾ 「大変満足」「満足」を合計した数値を「満足度」としています。

「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、機材のつかいやさ」では満足度が 82.8%（「大変満足」48.9%、「満足」33.9%）、「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 84.0%（「大変満足」49.7%、満足 34.3%）と昨年度と同程度の評価をいただいた一方、「部屋の使いやすさ」については満足度が 81.9%（「大変満足」46.5%、「満足」35.4%）と 8.4 ポイント低下しました。今年度は感染対策の一環で貸室利用が制限されたり、定員が平常時の 50%になるなど、利用者の皆様にご不便をおかけすることになった結果によるものと推察されます。

施設、設備の利便性に関するご意見としては、例年のように「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、こちらについては来年度より仮予約がネット上で行えるようになっております。今後も皆様のご意見に柔軟に対応して参りたいと思います。

（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、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。今年度はコロナ禍の中、休館に伴って事業が一時中止になった時期もあり、またオンラインで実施するなど新たな実施形態で試行しましたが、全体的に昨年度より満足度は減少傾向となりました。

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 80.5%（「大変満足」43.7%、「満足」36.8%）と昨年度から 11.7 ポイント減少しました。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。2020 年度は昨年度から引き続き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を運営しており、ウェブサイトや言語別のフェイスブックページにおいて 10 言語での情報発信を行いました。

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 81%（「大変満足」 46%、「満足」 35%）と昨年度より 16.1 ポイント減少しました。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が、2020 年度は留学生の受け入れができない状況にあったため、活動は休止しています。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。今年度は緊急事態宣言時の休館期間には一時活動の休止、またその後は市内感染者数に応じて活動をオンラインに切り替えるなどして感染対策を行いましたが、従来に比べると制限された中での取り組みとなってしまいました。

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盆ダンス体験を開催、豊中市包括支援プロジェクトチーム、豊中市社会福祉協議会や大阪弁護士会等との一日相談会を開催したほか、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。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 81%（「大変満足」 46%、「満足」 35%）と昨年度から 9.1 ポイント減少しました。毎年秋に実施している「とよなか国際交流フェスタ」や「せかいのおばけやしき」は例年多くの地域の方々にお越しいただいていますが、2020 年度は感染拡大防止のため中止となりました。一方、市民向け講座として韓国の伝統芸能である「パンソリ」のライブや、市内関係団体と連携した「とよなかシネコン」を開催しましたが、こちらは定員を大幅に上回る申し込みがあり、このような場を求めている市民の多さを知る機会となりました。今後も感染対策に配慮しながら、市民が国際に触れる機会を創出していきたいと思います。

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。今年度は実施回数を減らしましたが、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、身近な外国人と直接交流する機会を創出しました。

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（もっともつ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 89.8%（「大変満足」58.5%、「満足」31.3%）と、昨年度より 6.9 ポイント減少しましたが、比較的高い評価を維持することができました。

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、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。前述の通り休館中は一時活動が休止した期間もありましたが、子ども事業については感染対策に努めながらできるだけ対面の活動を継続すると共に、日本語交流活動についてもオンラインを導入して活動を継続しております。2020 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および相談援助技術向上の場としています。相談サービス事業は 2020 年度より対応時間を拡充し、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。休館期間中よりオンラインでの相談を開始し、今後によりアクセスしやすい相談窓口を目指したいと考えています。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、2020 年度に 4 回目となる「1 日離婚電話相談ホットライン」を大阪弁護士会と実施しました。今後も、勝手に離婚されないための啓発を継続して行ってまいります。

今後も引きつづき、交流や支援の取り組みを継続すると共に、支援事業における広報の強化に尽力してまいります。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。