

2022年（令和4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。

アンケートは質問用紙の配布およびオンラインの方法で、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、インドネシア語、ベトナム語、ネパール語（昨年度より追加）の計10言語で実施し、238件（うち外国語124件）の回答が得られました。なお、2023年1月4日より2023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70.6%、男性が21.8%となりました。女性はこれまで常に8割でしたが、今年度は7割となり、男性の割合がこの数年は増加しています。女性が多い背景としては、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。男性利用者が増加している背景としては、団塊の世代が高齢化する中で、ボランティアや市民活動等、地域の活動に参加する男性が増えてきたことが考えられます。当センターの日本語交流活動で活動するボランティアは以前は女性の割合が非常に高かったですが、近年は男性のボランティアも増えてきています。今後も地域活動への男性の参加が徐々に増えていくと考えられます。

<年齢>

年齢については、40代が23.9%と最も多く、次いで50歳代が17.6%、30歳代が16%、70歳代が13%、20歳代、60歳代が10.1%、80歳代が2.9%、10歳代が1.3%となりました。2021年度と順位は同じで、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っています。

<交通手段>

来館の交通手段で最も多いのは電車が31.3%、次いで自転車が29.3%、バスが18.9%、徒歩が9.2%、車が7.6%でした。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も例年通り多いですが、自転車、徒歩で来館される市内近隣の方も多くおられます。

利用者の居住地を見ると、豊中市内にお住まいの方は 68.9%、市外にお住まいの方が 23.5%、不明 7.6%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傾向があります。

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 73.4%、「満足」が 24.5%で満足度⁽¹⁾は 97.9%と 2021 年度より満足度が上がり、ほとんど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。利用者の皆さんと顔の見える安心できる関係づくりに努め、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えます。

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 94.8%（「大変満足」63.9%、「満足」30.9%）と、「施設の安全性」の満足度は 91.8%（「大変満足」30.3%、「満足」61.5%）と、例年通り 9 割を超えています。自由記述欄には「トイレが古いのでリフォームしてほしい／トイレの位置がわかりづらい／怖い」といったトイレに関するご意見が例年通り寄せられております。また、フリーWi-Fi については部屋によって利用できない場所があるなどご不便をおかけしておりましたので、2022 年度に Wi-Fi 増設工事を行い利便性の向上を図りました。

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ましたが、2021 年度秋から修繕を行い、2022 年度秋には工事が完了いたしました。今後、以前より快適にご利用いただけるものと考えております。照明につきましても、一部廊下で照明を増設しております。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。安心してご利用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

「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、機材の使いやすさ」についても満足度は 87.0%（「大変満足」54%、満足 33%）、「部屋の使いやすさ」については満足度が 92%（「大変満足」59.3%、「満足」32.7%）、「部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ」について満足度は 90.1%でした。

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「トイレへ行くまでの死角が安全面で気になる」という声を複数いただきました。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えます。部屋の予約については、2022 年度よりインタ

⁽¹⁾ 「大変満足」「満足」を合計した数値を「満足度」としています。

ーネット予約が可能となり、決済方法もクレジットカードおよびコンビニエンスストアでお支払いでき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。

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・民族衣装の貸出、ニュースレター「おしらせ」の発行、SNS、メールニュース、ホームページでの情報発信・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93.1%（「大変満足」58.8%、「満足」34.3%）と2021年度から10ポイント増加しました。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やSNS上での多言語情報発信を行っています。2021年度は2019年度から継続して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っています。2022年度は多言語でのメールニュースを終了し、新たにLINEを活用した多言語情報発信を開始しました。

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89.6%（「大変満足」53.4%、「満足」36.3%）と昨年度より5ポイント増加しました。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。2022年度も前年同様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が、世話人会の活動は継続しました。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について交流を通じて学ぶ場となっています。

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」や庄内地域での「しょうないREK」、大阪府下の国際交流協会のネットワークである「国際交流協会ネットワークおおさか」、他、近隣中核市で構成する会議等において情報共有を行い、積極的な機関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」や人権平和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91.1%（「大変満足」52.1%、「満足」39.1%）と昨年度から8.1ポイント増加しました。

毎年秋に実施してきた「とよなか国際交流フェスタ」はコロナ禍において休止しておりましたが、2022年度は3月に3年ぶりに対面開催しました。一方、市民向け講座として「まるわかりセミナー」「パンソリライブ」（朝鮮半島の伝統芸能）や、市内関係団体と連携した「とよなかシネコン」を引き続き開催しましたが、こちらはいずれも多く申し込みがあり、市民の関心の高さ知る機会となっています。また、地域の幅広い世代の方々向けに国際理解を一步深めるための「セカイの『ミカタ』」を実施しました。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積極的に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。2023年度も感染予防対策に留意しながら、地域に暮らす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、つながれとよなかオンライン、南部日本語、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93.6%（「大変満足」66.1%、「満足」27.5%）となっております。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。若者支援事業は2021年度より自主事業から指定管理事業に移行し、継続的に若者世代の人のための支援の場を実施しています。2022年度は若者支援事業の内容について再検討するために外部の有識者を交えて定期的な会議を開催し、その中で活動曜日と時間帯を変更しました。相談サービス事業もコロナ下から ZOOM などのオンライン相談も開始し、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。今後も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。また、アウトリーチの一環として豊中市社会福祉協議会と連携したケース対応、また、大阪弁護士会と共催の一日離婚相談ホットラインを開催しました。外国人のための防災事業については、地域での防災訓練が再開されず参加できませんでしたが、国際交流センターと千里公民館で外国人向け防災セミナーを開催したり、事業者への啓発等を実施しました。

今後も引き続き、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所存です。

アンケート集計結果

実施期間: 2023年1月4日～2023年1月31日
回答者数: 238(うち外国語124)

質問項目		合計(人)	(うち外国人)	全体%	(うち外国人)
Q1-①(性別)	男性	52	29	21.8%	23.4%
	女性	168	79	70.6%	63.7%
	不明	18	16	7.6%	12.9%
	合計	238	124	100.0%	100.0%
		100%	52.1%		

Q1-②(年齢)	10代	3	1	1.3%
	20代	24	14	10.1%
	30代	38	33	16.0%
	40代	57	45	23.9%
	50代	42	18	17.6%
	60代	24	1	10.1%
	70代	31	1	13.0%
	80代	7	1	2.9%
	不明	12	10	5.0%
	合計	238	124	100.0%

Q1-③(交通手段) (複数回答)	電車	78	49	31.3%
	バス	47	12	18.9%
	車	19	12	7.6%
	自転車	73	41	29.3%
	バイク	6	2	2.4%
	徒歩	23	9	9.2%
	不明	3	1	1.2%
	合計	249	126	100.0%

Q2居住地	市内	164	82	68.9%
	市外	56	26	23.5%
	不明	18	16	0.6%
合計		238	124	100.0%

Q3: 施設満足度について

上段: 人数		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	有効回答数	回答なし	合計	満足度
下段: %										
Q3-a 職員の受付対応や接客姿勢	a	171	57	3	1	1	233	0	233	97.9%
		73.4%	24.5%	1.3%	0.4%	0.4%		0.0%	100.0%	
b 施設内の快適さ・清潔さ	b	149	72	9	2	1	233	0	233	94.8%
		63.9%	30.9%	3.9%	0.9%	0.4%		0.0%	100.0%	
c 施設の安全性	c	70	142	18	0	1	231	0	231	91.8%
		30.3%	61.5%	7.8%	0.0%	0.4%		0.0%	100.0%	
d コピー機等、機材の使いやすさ	d	95	58	20	2	1	176	0	176	有効回答数より算出 86.9%
		54.0%	33.0%	11.4%	1.1%	0.6%	100.0%			
e 部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ	e	51	50	9	1	1	112	0	112	有効回答数より算出 90.2%
		45.5%	44.6%	8.0%	0.9%	0.9%	100.0%			
f 部屋の使いやすさ	f	118	65	14	1	1	199	0	199	有効回答数より算出 92.0%
		59.3%	32.7%	7.0%	0.5%	0.5%	100.0%			
総平均		54.4%	37.8%	6.6%	0.6%	0.5%				

トイレが古いので、リフォームして欲しい

Wi-Fi 環境が少し難。CCルームは少し寒い。

夏場部屋が暑い。

すごく便利、と思うこともないですが、使いにくいと思うこともないので。

利用の方法をホームページなどでもう少し詳しく紹介して欲しい。

とても快適に利用できています。

ワイヤレスマイクが使いにくい、部屋によってWi-Fiの使いやすさが違う。

Zoom活動がメインで、改装後のセンターをあまり利用しておらず、無難な普通にしました。

とてもフレンドリーで明るい雰囲気。今回改造したことで明るくなり良くなった。

安全性でどうかと思うことがある。

豊中市になくてはならない施設です。

c: いつも思うのですが、トイレへ行くまでの死角の多さが安全面で気になる。 d: ホワイトボードの「こま」がうまく動かなかったり、机の足の高さ調節の部品がなくなっていて机がたがたしたり。

ホワイトボードのインクがかすれているときがある。

空調が寒い時がある。

c: トイレが奥まっいて外部の人の出入りはないので一安心かもしれないが、少し不安な時がある。 f: 消灯のしかなどスイッチのon offがわかりにくい。

トイレが使いにくい迷路。

Q4:事業満足度について

上段:人数		大変満足	満足	普通	少し不満	不満	有効回答数	満足度	有効 回答率	不明	合計
下段:％											
g 国際交流に関する情報提供について	g	120	70	13	0	1	204			0	204
		58.8%	34.3%	6.4%	0.0%	0.5%	100.0%	93.1%	100.0%		
h 国際交流への住民参加促進	h	103	70	19	0	1	193			0	193
		53.4%	36.3%	9.8%	0.0%	0.5%	100.0%	89.6%	100.0%		
i 国際理解のための講座など	i	88	66	14	1	0	169			0	169
		52.1%	39.1%	8.3%	0.6%	0.0%	100.0%	91.1%	100.0%		
j 在住外国人に対する相談および支援事業	j	113	47	10	1	0	171			0	171
		66.1%	27.5%	5.8%	0.6%	0.0%	100.0%	93.6%	100.0%		
総平均		57.6%	34.3%	7.6%	0.3%	0.3%	100.0%	91.9%	100.0%		

自由記述(原文ママ)

スタッフはいつも親切で、尊敬の念を持ち、知識も豊富です。安心感がある。
精力的な活動をいつも興味深くみています。
他のアジア諸国との文化交流。
これからもよろしく願います。
流行が落ち着いた後、学童の母親のために、より多くの交流と相談活動が組織されることを願っています
これからも外国人向けの色々な活動を楽しみにしております。
多言語で色々な活動が行われていることに感謝しております。
十分に理解できていないこともあり普通です。
国際交流に興味のない人は知る機会が少ないと思う。
実際にはよくわからない。
多言語による相談サービスは、登録団体に関しては、対応していただけなかった。
自分から動いて情報を探す人は必要な情報が手に入ると思いますが、大多数のそれ以外の人はほとんど知らないのではないかと考えています。町内会の回覧板でも、国際交流についてのトピックがあがったのを見たことがありません。
とても勉強になった。
PRIに努め住民参加を促したほうが良い。
知ってはいるが、利用もしくは外国人を紹介していないので、無難に普通を選びました。
ニュースレターで活動が良くわかる。参加したいと思うこともある。
日本人なので知っているけど利用参加したことはない。
ボランティアのためのステップアップ講習などをしてほしい。
具体的な「日本語の教え方」を学ぶ講座があるといいと思います。
なかなか難しいとは思いますが、外に向けての発信に力を入れてほしいと思いました。
他の都市の様子を知らないなので、答えにくかった
図書にある書籍の種類がやや左翼市民運動関係に偏っているように感じます。
何時も大変お世話になっております。豊中の拠点としてこれからも宜しく願います。
いつもありがとうございます。
いつも郵便での案内。メールでもいい人もいると思うので、個人別でもメールと郵便分けてもいいのでは？
いつもセンターの職員の方々には様々な国の方との相談などに親身になって答えています。日本に来て不安な外国の方にとってどれだけ頼りになり、力になることが……。皆様の姿勢に感心しています。見習いたいと思います。
いつもありがとうございます
グループで散歩したり、外に出たり活動したりしたいです。thank u!
ボランティア始めたばかりでまだやり方を模索中
日本語交流活動について:初級の学習者が増えてきている。初級または入門レベルの学習者対象のクラスを既存の活動とは別に立ち上げてほしい。プロの日本語教師による有料クラスを希望する。
国際交流センターは外国人によって大きい助けになります。ありがたいです。