

2023年（令和5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、ネパール語の計10言語で実施し、252件（うち外国語157件）の回答が得られました。なお、2023年12月1日より2024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72%、男性が18.5%となりました。例年女性は常に7割～8割で、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。しかしながら、当センターの日本語交流活動で活動するボランティアにも男性のボランティアが少しずつ増えてきており、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、2022年度と同様40代が26.6%と最も多く、次いで30歳代が19.8%、60歳代が15.1%、50歳代が12.7%、20歳代が8.7%、70歳代が7.9%、80歳代が2%、10歳代が1.6%、不明5.6%となりました。毎年わずかな順位の変動はありますが、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2022年度と同じく電車が31.3%、次いで自転車が25.9%、バスが16.5%、徒歩が12.6%、車が11.2%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71%、市外にお住まいの方が22.2%、不明0.6%でした。豊中市居住者の割合が2022年度比で約2ポイント増加しています。

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 67.6%、「満足」が 27.1%で満足度⁽¹⁾は 94.7%と多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。引き続き利用者の皆さんと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努力していききたいと思います。

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 95.1%（「大変満足」68.3%、「満足」26.8%）と、「施設の安全性」の満足度は 94.9%（「大変満足」30.1%、「満足」64.8%）と、例年通り 9 割を超えています。自由記述欄には「トイレまでのアプローチが複雑、清潔さに少し難」といったトイレに関するご意見も例年寄せられております。また、フリーWi-Fiについては 2022 年度に Wi-Fi 増設工事を行ったため、利便性が向上しました。さらに日本語が分からない利用者の利便性向上のため、会議室等の場所を多言語で示した案内を作成し、館内に置いています。

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が、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。「コピー機等、機材の使いやすさ」についても満足度は 91.1%（「大変満足」59.7%、満足 31.4%）、「部屋の使いやすさ」については満足度が 93.7%（「大変満足」62.8%、「満足」30.9%）、「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 85.7%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います。

市民の要望を受け、cc スペースの貸室化をスタートしました。まだ一般市民の利用は十分には伸びていませんが、オープンスペースの良さを生かしていきたいです。

部屋の予約については 2022 年度より約 4 ポイント減少しています。2022 年度よりインタ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が、まだ使い方が周知されていない可能性もあるため、今後も周知に努めるとともに、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

⁽¹⁾ 「大変満足」「満足」を合計した数値を「満足度」としています。

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。新型コロナウイルスの五類移行に伴い、災害時外国人多言語支援センターは終了しましたが、ウェブサイト、言語別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。また、2022年度に引き続き、2023年度もLINEを活用した多言語情報発信のほか、Instagramによる広報も始めました。

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92.1%（「大変満足」59.5%、「満足」32.6%）でした。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。コロナ禍で留学生の受け入れができない状況でしたが、2023年度より活動が徐々に再開しています。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、かつ、地域に暮らす外国人の居場所となっており、交流を通じて学び合える場となっています。

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を行うものです。事業の満足度は92%（「大変満足」54.5%、「満足」37.4%）でした。

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、2023年度も2022年度に続いて対面開催しました。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。今後も、市民が気軽に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。

2023年はセンターの設立30周年の年であり、特別記念講演、ファッションショー、連続セミナーなどの企画を行い、センターの周知広報及び国際理解・多文化共生の理解の推進を図りました。

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、庄内にほんご（南部日本語より改名）や相談サービス事業（生活相談、女性相談）、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91.9%（「大変満足」67.1%、「満足」24.9%）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。2023年度は若者支援事業の内容について外部有識者を招いて定期的な会議を開催し、活動内容の検証を継続しています。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。また、協議離婚問題研究会（リコン・アラート）の代表事務所として協議離婚と無断離婚をテーマにしたシンポジウムを開催し、全国から 100 人以上の参加があり反響を得ました。今後もこのように制度上の課題を発信するアドボケート機能を備えつつ、より当事者が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、個別の訪問支援、また、大阪弁護士会と共催の一日離婚相談ホットライン等を開催しました。外国人のための防災事業については、地域での防災訓練への参加や外国人向け防災セミナー等を積極的に開催しました。

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。

アンケート集計結果

実施期間: 2023年12月1日～2024年1月31日
回答者数: 252(うち外国人157)

質問項目		合計(人)	(うち外国人)	全体%	(うち外国人)
Q1-①(性別)	1 男性	46	29	18.3%	18.5%
	2 女性	189	113	75.0%	72.0%
	3 不明	17	15	6.7%	9.6%
	合計	252	157	100.0%	100.0%
		100%	62.3%		

Q1-②(年齢)	1 10代	4	3	1.6%
	2 20代	22	15	8.7%
	3 30代	50	43	19.8%
	4 40代	67	56	26.6%
	5 50代	32	19	12.7%
	6 60代	38	8	15.1%
	7 70代	20	0	7.9%
	8 80代	5	2	2.0%
	9 不明	14	11	5.6%
	合計	252	157	100.0%

Q1-③(交通手段) (複数回答)	1 電車	87	63	31.3%
	2 バス	46	18	16.5%
	3 車	31	22	11.2%
	4 自転車	72	47	25.9%
	5 バイク	4	1	1.4%
	6 徒歩	35	18	12.6%
	7 不明	3	4	1.1%
	合計	278	173	100.0%

Q2居住地	1 市内	179	104	71.0%
	2 市外	56	41	22.2%
	3 不明	17	12	6.8%
合計		252	157	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	167	67	12	1	0	247	0	247	94.7%
		67.6%	27.1%	4.9%	0.4%	0.0%		0.0%	100.0%	
b 施設内の快適さ・清潔さ	b	168	66	12	0	0	246	0	246	95.1%
		68.3%	26.8%	4.9%	0.0%	0.0%		0.0%	100.0%	
c 施設の安全性	c	71	153	12	0	0	236	0	236	94.9%
		30.1%	64.8%	5.1%	0.0%	0.0%		0.0%	100.0%	
d コピー機等、機材の使いやすさ	d	114	60	17	0	0	191	0	191	有効回答数より算出 91.1%
		59.7%	31.4%	8.9%	0.0%	0.0%	100.0%			
e 部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ	e	59	37	14	2	0	112	0	112	有効回答数より算出 85.7%
		52.7%	33.0%	12.5%	1.8%	0.0%	100.0%			
f 部屋の使いやすさ	f	130	64	12	0	1	207	0	207	有効回答数より算出 93.7%
		62.8%	30.9%	5.8%	0.0%	0.5%	100.0%			
総平均		56.9%	35.7%	7.0%	0.4%	0.1%				

使用していないから
トイレまでのアプローチが複雑、清潔さに少し難
利用数が少ないため、判断できません。
事務所の雰囲気が冷たい。話しかけづらい人が多い。
空調が夏は寒すぎ、冬は暑すぎる
ほとんど行ったことがないので
センターに行くことがあんまりないため
ほとんどいったことがないのでよくわかりません。すみません。スマセン。
安全性については、特に説明された覚えがないため予約はいたことがないので不明
このアンケートもセンタの意志であり、主旨を自ら充分に説明して実施してほしい。ボランティアにやれとは
CCスペースの場所によって寒暖差がある
本当に満足です
学習場所は明るく、広くて環境がいいです。

よかった感じです
スタッフはフレンドリーで環境は最高です(工作人员很友善, 环境很好)
とても満足しているので(因为很满意)
まるで家にいるような気分になり、素晴らしい経験ができます(有宾至如归感觉, 体验感很好)
とても温かくて温かくて思慮深い(很温馨, 热情周到)
温かくて思いやりのある(热情周到)
あまり難しい問題には遭遇しませんでした(没遇到太难的问题)
すべてとても良い(都非常好)
とても親切です(很亲切)
便利、安心です、助かります。
ここで授業を受けることができて光荣です
カウンターにいる人はとても親切と優しくしてくれます。施設内もきれいです私はここ来る時とても嬉しい
すべてのことがとてもよいです。
便利なので

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	123	66	18	0	1	208			0	208
		59.1%	31.7%	8.7%	0.0%	0.5%	100.0%	90.9%	100.0%		
h 国際交流への住民参加促進	h	118	75	11	1	1	206			0	206
		57.3%	36.4%	5.3%	0.5%	0.5%	100.0%	93.7%	100.0%		
I 国際理解のための講座など	i	102	70	13	1	1	187			0	187
		54.5%	37.4%	7.0%	0.5%	0.5%	100.0%	92.0%	100.0%		
j 在住外国人に対する相談および支援事業	j	116	43	10	1	3	173			0	173
		67.1%	24.9%	5.8%	0.6%	1.7%	100.0%	91.9%	100.0%		
総平均		59.5%	32.6%	6.7%	0.4%	0.8%	100.0%	92.1%	100.0%		

Q4: 自由記述(原文ママ)

交流センターは日本に来たばかりの外国人にとっても役に立ちました。
豊富なアクティビティと高い参加率(丰富的活动, 参与度高)
とても便利なので満足です
学習内容は簡単なものから深いものまであり、先生はとても根気強く教えてくれます。(学习内容从简入深 老师很耐心)
温かく思いやりのあるサービス(服务热情周到)
温かくて思いやりのある(热情周到)
アクティビティは非常に実践的で、私にとってとても役に立ちます(活动很切合实际, 对自己很有用处)
星4の方は聞いたことはあるけどまだ参加したことがないので楽しみです、よろしく願います。(4星的是听说了, 但还没参加, 很期待, 也很感恩有这些
子供たちもここで授業を受けることができ、とても満足しています

Q5:自由記述(原文ママ)

日本人ボランティアとして、およそ半年前から参加を始めました。最初は慣れない中大変な事も多かったですが、今では環境にも慣れ、優しいボランティア
参加者の条件として“外国にルーツを持つ”という表現をよく使われていますが、意味が分からない、分かりにくい、という意見が英語圏の人、中国の人が
私はインド人ですのでヒンディー語の言語も入れてください
積極的に活動をされていて集まりやすく良いと思います
最近外国人が極端に少ないように感じる
更なる相互理解の為に、とよなか国際交流協会には進化して頂きたい
北大阪急行沿線に住んでいると、事業への参加、情報収集が不便、千里コラボと連携したとりくみを検討にもらいたい
色々な活動を参加されていて外国籍の方にはとても心強いと思います
直接担当スタッフは非常に頼りない
外国人の訪問者が6階にそんなに多くないと思います。もう少し気楽に過ごせるようなスペースが必要ではないでしょう

ニコニコ 保育という責任を伴う仕事をボランティアに頼るではないとおもいます

図書館に韓国の本がもっとあればいいと思います

なし(无)

外国人に日本社会を知ってもらうためのプラットフォームを提供し、とても良い場所です。

いつも素敵なイベントを企画していただき、ありがとうございます ♪ 今年も宜しくお願いします。

いいえ(没有)

とても気に入っていて、すべてがうまくできていると思います。(很喜欢, 觉得各项工作很到位。)

心から感謝しています

感謝、感謝、感激

いつもありがとうございます。来年もよろしくお願いします。

豊中での国際プログラムは池田より良かったです。これから池田での国際プログラムは豊中とよくなると言うことを期待します。

ありがとうございます。

庄内の日本語クラスは会話だけ教わっていますが、読み書きはありません

タイの通訳者はタイ人の要求に応じない

ネパール語で話ができます。(Nepali bhasha ma kura garnu milxa tehi vaera)

使ってみました

|