

## 2024年（令和6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、ポルトガル語の計11言語で実施し、256件（うち外国語132件）の回答が得られました。なお、2024年12月1日より2025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71.9%で、例年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、2023年度と同様40代が27.5%と最も多く、次いで50歳代が18.0%、60歳代が13.3%、70歳代が12.9%、20歳代が11%、30歳代が8.6%、80歳代が4.3%、10歳代が2.7%、不明1.7%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2023年度と同じく電車が31.8%、次いで自転車が28.8%、バスが18.1%、徒歩が13%、車が7.7%、バイク0.6%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77.7%、市外にお住まいの方が21.9%、不明0.4%でした。豊中市居住者の割合が2023年度比で約7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 73.4%、「満足」が 23.8%で満足度<sup>(1)</sup>は 97.2%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。一方、自由記述ではスタッフの接客態度、言葉遣い等についてご指摘いただいた点もありますので、研修を実施するなどして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たくと思います。

### 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 96.4%（「大変満足」70.6%、「満足」25.8%）と、「施設の安全性」の満足度は 94.4%（「大変満足」23.8%、「満足」70.6%）と、例年通り 9 割を超えています。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掲示しています。

モニターカメラ（館内 14 か所に設置）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まいります。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」についての満足度は 93.1%（「大変満足」72.8%、満足 20.3%）、「部屋の使いやすさ」については満足度が 92.6%（「大変満足」68.1%、「満足」24.5%）、「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 95.7%（「大変満足」74.2%、「満足」21.5%）でした。

施設、設備の利便性に関するご意見としては、「トイレが使いにくい」というトイレに関することや、机や椅子が動かしづらい等、複数の声をいただきました。備品や施設の構造上の問題ではありませんが、修繕は速やかに行い、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。

部屋の予約については 2023 年度より満足度が約 10 ポイント増加しています。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、その使い方が周知されてきた結果であるといえます。今後もインターネット予約の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

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

<sup>(1)</sup> 「大変満足」「満足」を合計した数値を「満足度」としています。

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97.9%（「大変満足」69.7%、「満足」28.2%）と2023年度から約5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、2023年度に引き続き、2024年度もLINEやInstagramを活用した多言語情報発信に力を入れています。

## 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97.7%（「大変満足」74.4%、「満足」23.3%）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。2024年度はコロナ禍以前の活動に戻っています。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」の実施、庄内地域での「しょうないREK」の一環で庄内コラボセンターのカフェスペースを活用した「世界とつながる交流カフェ」の開催、大阪府内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、積極的な機関連携や事業展開を図っています。今後も、より視野を広げた事業展開するためによなか男女共同参画推進センター（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96.6%（「大変満足」67.6%、「満足」29%）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、2024年度も2023年度に続いて対面開催し、多くの来場者にご好評いただきました。一方、市民向け講座として「パンソリライブ」（朝鮮半島の伝統芸能）、難民問題のセミナー、「English Day」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、市民の関心の高さを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。

子ども国際事業のおまつり地球一周クラブで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。2024年度も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（もっともつつかえるにほんご、とよなかにほんご木ひる・金あさ、千里にほんご、外国人ママのための場所「おやこ」[おかまち・しょうない・せんり]（おやこではほんごより改名）、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）などを行いました。それら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98%（「大変満足」79.2%、「満足」18.8%）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。2024年度は、2025年度より新たに土曜日午前中に日本語交流活動を開始するために、ボランティアがトライアルで月に2回開催しました。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年度より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対面、電話、ZOOM、メールなど多様な媒体を活用し、日本語、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、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様々な領域の相談に対応しました。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加盟機関とのミーティングや、大阪弁護士会と「1日離婚相談ホットライン」を開催し、2024年度で8回目を迎えました。今後もこのように制度上の課題を発信するアドボケイト機能を備えつ

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、身寄りのない外国人高齢者の支援を検討するために関係機関と共に市内の高齢者施設への視察を実施し、継続して相談事業として取り組める事業について検討していきます。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: 2024年12月1日~2025年1月31日  
回答者数: 256(うち外国人133)

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	62	36	24.2%	27.1%
	2	女性	184	92	71.9%	69.2%
	3	不明	10	5	3.9%	3.8%
		合計	256	133	100.0%	100.0%
			100%	52.0%		

Q1-②(年齢)	1	10代	7	3	2.7%
	2	20代	28	13	11.0%
	3	30代	22	18	8.6%
	4	40代	70	63	27.5%
	5	50代	46	27	18.0%
	6	60代	34	8	13.3%
	7	70代	33	0	12.9%
	8	80代	11	0	4.3%
	9	不明	4	0	1.7%
		合計	255	132	100.0%

Q1-③(交通手段) (複数回答)	1	電車	95	55	31.8%
	2	バス	54	25	18.1%
	3	車	23	14	7.7%
	4	自転車	86	49	28.8%
	5	バイク	2	1	0.6%
	6	徒歩	39	14	13.0%
	7	不明	0	0	0.0%
		合計	299	158	100.0%

Q2居住地	1	市内	192	111	77.7%
	2	市外	54	19	21.9%
	3	不明	1	1	0.4%
		合計	247	131	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	182	59	7	0	0	248	0	248	97.2%
		73.4%	23.8%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
b 施設内の快適さ・清潔さ	b	178	65	9	0	0	252	0	252	96.4%
		70.6%	25.8%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
c 施設の安全性	c	59	175	11	3	0	248	0	248	94.4%
		23.8%	70.6%	4.4%	1.2%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
d コピー機等、機材の使いやすさ	d	147	41	13	1	0	202	0	202	有効回答数より算出 93.1%
		72.8%	20.3%	6.4%	0.5%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
e 部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ	e	121	35	6	1	0	163	0	163	有効回答数より算出 95.7%
		74.2%	21.5%	3.7%	0.6%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
f 部屋の使いやすさ	f	139	50	13	2	0	204	0	204	有効回答数より算出 92.6%
		68.1%	24.5%	6.4%	1.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
総平均		63.8%	31.1%	4.6%	0.5%	0.0%				

## 自由記述回答

普通と思い、理由は必要なしと考えました。

机、椅子の移動が大変。鏡が欲しい。

廊下の奥の方など事務所から見えないところなど防犯カメラを付けるなどで安全性を高めてほしい。

いつも職員の方々には丁寧にご対応いただいております。ありがとうございます。

職員の方が、大人同士の会話の中でご自身のお子さんの名前を「くん」「ちゃん」づけで呼んでおられるのは、社会人としてふさわしい話し方ではないかもしれません。ちょっとしたことですが気に入りましたのでお伝え下さい。

国流を訪れるすべての人が事務所の前を通らなければ施設を利用できない配置になっていない。トイレ内に荷物を置く場所がない。フックは最低2個つけてほしい。

温度の調節が難しい

もう少し広くて鏡のある部屋がもうちょっとあったらいい。トイレを新しくしてほしい。

びょうぶのようなホワイトボード(CCスペース)はとても使いにくいです。

建物が古くて不安です。

ホワイトボードの動きが悪かったり、ネジが抜けていたりがある。

机や椅子の移動が大変。

トイレが使いにくい

配慮が良い

お料理がたくさん一度に作るのにちょうどいい広さの調理室や子供たちがステージにたてるイベントなどあってすごく施設が快適でいろんなやりたいことの可能性を広げてくれると思いました。

備品についてあまり存じ上げないため。

イスの破損が時々ある。定期的にチェック要

電気系統の調子が時々悪くなる。運びづらい所がある。

イスの片づけが大変

いずれも平均的だと思います。民間企業のオフィスでもなく、役所の会議室でもないのです。

カーペットのシミが目立ちます

職員の方がとても親切でした

階段はありません。エレベーターの1台が6階に止まりません。(No staircase. 1 of elevator doesn't stop on 6th floor.)

彼らはとてもフレンドリーなので、あらゆる状況で助けてくれます(They are so friendly they will help you on all kind of situation)

イベント中のアルファベットバナーは多言語理解への入り口(Alphabet Banner during Events is the gate for multilingual understanding)

#### 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	131	53	3	1	0	188			0	188
		69.7%	28.2%	1.6%	0.5%	0.0%	100.0%	97.9%	100.0%		
h 国際交流への住民参加促進	h	128	40	4	0	0	172			0	172
		74.4%	23.3%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%	97.7%	100.0%		
i 国際理解のための講座など	i	98	42	5	0	0	145			0	145
		67.6%	29.0%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%	96.6%	100.0%		
j 在住外国人に対する相談および支援事業	j	122	29	3	0	0	154			0	154
		79.2%	18.8%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%	98.1%	100.0%		
総平均		72.7%	24.8%	2.3%	0.1%	0.0%	100.0%	97.5%	100.0%		

#### Q4: 自由記述(原文ママ)

質・量とも不十分

広報誌のみ

支援やサポートがしっかりしている

詳細がわからない

本当にスタッフの方々が優しいかたばかりで

ここで語学が学べるようにしてはどうでしょうか(I suggest you to learn language here)

部屋を予約したことがない(wala pang karanasan na magpareserve ng room)

#### 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さんやスタッフさんのおかげで、楽しく活動できています。ただ、個人的に感じたボランティアの課題もあります。それは日本人ボランティアの人たちが辞めない、モチベーションづくりです。

やはり、外国籍住民の方々を対象に行なっているので、日本人支援者の気持ちは、あまり活動内でも意識されない事が多いと思います。

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、中国の人からありました。

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て良いと思います

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してもらいたい

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か

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

ちょうかいをするスペースがないので、そのスペースを用意していただければ嬉しいです。

準備、計画ありがとうございます。

初めて豊中市に来た時、とてもお世話になって今も感謝している

窓口応対もうひとつ。「いらっしゃいませ」の姿勢がない人もいる(面倒くさそうな)。

日本語交流活動で小さなホワイトボードを使っていますが、タブレットがあればもう少し可能性が広がるのではないかと思います。

もっと子ども(外国にルーツを持つ)が日本語を学べる機会があればよいと思う。官民連携で。

今回広報誌を見て初めて6階にきました。豊中にけっこう長く住んでいるのですが、仕事をしている時には気づかなかったなどと改めて思いました。

お茶の販売機が欲しい

引っ越して2年このような場があると知りませんでした。これからいろいろ参加させていただきたいと思います。ありがとうございます。

とても大事な活動だと思います！

全体的に雰囲気が変わってきて良くなったと思います。

最近は参加できていないが、サンプルに参加し、地域の子どもたちがまっすぐに、子どもたち同士やボランティアと繋がっていくのを感じ、形だけではない交流のあり方に非常に感動した。

いつもお世話になっています。

施設がとても清潔です

人へのサービスがない(Wala naman - tuloy lang ang serbisyo sa tao)