

2025年（令和7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、271件（うち外国語131件）の回答が得られました。なお、2025年12月1日より2026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70.1%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に参加する学習者、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、2024年度と同様40代が28.4%と最も多く、次いで70歳代が21.4%、60歳代が12.2%、50歳代が11.8%、30歳代が10.3%、80歳代と20歳代が4.8%、10歳代が4.1%、不明2.2%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自転車29.7%、次いで電車が27.1%、バスが19.0%、徒歩が15%、車が7.5%、バイク1.0%、不明が0.7%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72.7%、市外にお住まいの方が24.0%、不明3.3%でした。

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 85%、「満足」が 13.2%で満足度⁽¹⁾は 98.1%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、自由記述では事務所スタッフが不在の時があるというご指摘もいただいております。担当者が不在でご不便をおかけしたということかと思われませんが、今後も引き続き職員間での情報共有による対応の充実、利用者の皆さんとの関係づくりに努め、今後も気持ちよく利用していただけるよう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 95.9%（「大変満足」76.1%、「満足」19.8%）と、「施設の安全性」の満足度は 95.9%（「大変満足」18.4%、「満足」77.4%）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」についての満足度は 94.6%（「大変満足」68.7%、満足 25.9%）、「部屋の使いやすさ」については満足度が 91.9%（「大変満足」69.9%、「満足」22.1%）、「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 94.0%（「大変満足」65.5%、「満足」28.6%）でした。

施設、設備の利便性に関するご意見としては、「トイレがわかりづらい」「暖房便座をつけてほしい」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、複数の声をいただいております。場所については施設の構造上の問題もありますが、いただいたご意見をもとに工夫を凝らしてまいります。

部屋の予約については 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利便性が高まりましたが、自由記述ではインターネット予約を知らないというお声もいただいております。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っております。

（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、ホームページでの情報発信・运营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97.8%（「大変満足」69.4%、「満足」28.5%）となっております。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、災害時多言語支援情報サイトを2年前より立ち上げており、日本語を含む16言語で情報提供しています。2024年度に引き続き、2025年度もウェブサイト、Facebook、LINEやInstagramを活用した多言語情報発信で幅広く情報を届ける努力を継続します。

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98.3%（「大変満足」73.3%、「満足」25.0%）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年度からはコロナ禍以前の活動に戻り、世話人会のボランティアが中心となって積極的に活動しています。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。2025年度からは土曜日午前にも新しい活動が増え、担い手育成のためのボランティア養成講座も従来の年1回から年2回に増やしました。外国人の日本語交流活動へのニーズが急増しているため、今後運営の工夫を凝らしていきたいと考えています。

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」では、カフェに加え、衣装や踊り、ゲームの体験を通じて世界に触れる機会を設け、多くの市民に参加してもらいました。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、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と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97.8%（「大変満足」71.9%、「満足」25.9%）でした。

毎年秋に実施している「とよなか国際交流フェスタ」は年々参加者が増えており、大変ご好評いただきました。多くの市民ボランティアの参加があり、見る・聞く・味わうだけでなく、関わる機会になっています。市民向け講座として、外国人を取り巻く歴史、マイクロアグレッションや登山など様々な切り口から多文化共生を考えるセミナー・トークイベント、地域在住の外国人が英語で自国紹介をする「English Day」、キムチづくりと文化紹介がセットとなった体験講座「ジャンジャンキムジャン」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っております。

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。2025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。自由記述欄に、申し込みは電話以外にメールでもできるようにしてほしいとお声をいただいております。メールでの申し込みは現時点で可能であるものの、申込み時の利便性をより高めるためにオンラインフォームも積極的に活用していきたいと考えております。

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おります。

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、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]（おやこでにほんごより改名）、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、みんなでにほんご・どうようあさ（2025年度より新規開始）や相談サービス事業（生活相談、女性相談）、子ども若者サポート事業（子ども母語、学習支援サンプレイス、わかもののたまりば）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99.3%（「大変満足」80.6%、「満足」18.7%）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。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ながら、2025年度からは毎週日曜（第一日曜除く）の開催となっています。外国にルーツを持つ若者が出会い、話し合う場として「まぎ☆るうつ」という交流イベントを初めて開催し、好評を得ました。居場所の運営と共に、渡日もない子どもの高校入学手続きのニーズは今年度も高いため、支援の体制を整えていきたいと考えています。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、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語の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。センターの相談だけではなく、地域に出向いての相談会も開催しました。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、2025年度で9回目を迎えました。また、領事館・大使館向けと支援者向けに無断離婚と共同親権に関する勉強会を対面・オンラインで2回開催しました。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、親子関係や社会保険など、多く寄せられる相談ニーズから多言語セミナーを開催して必要な情報提供を行うとともに、防災教育の一環としての消防署見学や避難訓練などの実施、地域で行われる防災訓練に地域の外国人とともに参加するなどしました。

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: 2025年12月1日～2026年1月31日
回答者数: 271(うち外国語131)

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	70	48	25.8%	36.6%
	2 女性	190	76	70.1%	58.0%
	3 不明	11	7	4.1%	5.3%
	合計	271	131	100.0%	100.0%
		100%	48.3%		

Q1-②(年齢)	1 10代	11	10	4.1%
	2 20代	13	10	4.8%
	3 30代	28	20	10.3%
	4 40代	77	63	28.4%
	5 50代	32	17	11.8%
	6 60代	33	7	12.2%
	7 70代	58	1	21.4%
	8 80代	13	1	4.8%
	9 不明	6	2	2.2%
	合計	271	131	100.0%

Q1-③(交通手段) (複数回答)	1 電車	83	46	27.1%
	2 バス	58	21	19.0%
	3 車	23	9	7.5%
	4 自転車	91	54	29.7%
	5 バイク	3	1	1.0%
	6 徒歩	46	18	15.0%
	7 不明	2	1	0.7%
	合計	306	150	100.0%

Q2居住地	1 市内	197	93	72.7%
	2 市外	65	34	24.0%
	3 不明	9	4	3.3%
	合計	271	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	226	35	4	1	0	266	0	266	98.1%
		85.0%	13.2%	1.5%	0.4%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
b 施設内の快適さ・清潔さ	b	204	53	10	1	0	268	0	268	95.9%
		76.1%	19.8%	3.7%	0.4%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
c 施設の安全性	c	49	206	10	1	0	266	0	266	95.9%
		18.4%	77.4%	3.8%	0.4%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
d コピー機等、機材の使いやすさ	d	114	43	8	1	0	166	0	166	有効回答数より算出 94.6%
		68.7%	25.9%	4.8%	0.6%	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	95	30	10	1	0	136	0	136	有効回答数より算出 91.9%
		69.9%	22.1%	7.4%	0.7%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
f 部屋の使いやすさ	f	110	48	9	1	0	168	0	168	有効回答数より算出 94.0%
		65.5%	28.6%	5.4%	0.6%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
総平均		63.9%	31.2%	4.4%	0.5%	0.0%				

Q4: 自由記述回答

- ・備品の保管場所が色々な場所にあり覚えきれない、手間がかかる
- ・トイレの設備(便座のクリーン設備)、Wi-fi の環境を整えてほしい
- ・職員不在が多い、窓が開かない、じゅうたんが汚れてる
- ・CDの使い方が難しくて、時間がかかった。
- ・お手洗いの改善を望みます。
- ・いすが重くて移動が面倒
- ・よくわからないところですので、不満はないです。
- ・非常階段が分かりにくい
- ・3.トイレの場所が分かりにくい、5.手続したことがないので不明、6.部屋に窓がないので空調が使いにくい(換気ができない)できない
- ・ホワイトボードがきれいに消せない時がある。マーカーが薄いときがある。
- ・トイレ暖房便座をつけて欲しい。予約がネットでできれば嬉しい
- ・毎月日曜日の午前9時～TELすることを覚えておかないといけな。ネット予約したい。
- ・音響用電気コードが床に乱れることが良くある。

- ・トイレの行き方の複雑さ。清潔さ等も少し改善されればと思います。
- ・いすもお世話になっています
- ・職員の方々、全員とても優しく接してくださるし、きちんと施設内のものは直す場所に決まったりで使用しやすいから。
- ・特にないです。
- ・トイレの暖房がほしい
- ・トイレの位置

Q7: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	129	53	4	0	0	186			0	186
		69.4%	28.5%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%	97.8%	100.0%		
h 国際交流への住民参加促進	h	132	45	3	0	0	180			0	180
		73.3%	25.0%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%	98.3%	100.0%		
I 国際理解のための講座など	i	100	36	3	0	0	139			0	139
		71.9%	25.9%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%	97.8%	100.0%		
j 在住外国人に対する相談および支援事業	j	108	25	1	0	0	134			0	134
		80.6%	18.7%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%	99.3%	100.0%		
総平均		73.8%	24.5%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%	98.3%	100.0%		

Q7-5:自由記述(原文ママ)

- ・SNSは少し分かりにくく、目を引きにくい？かな
- ・日本語の勉強について教室の入口密度が高すぎる、活気はあるが、声も気になるし、集中できない時がある。
- ・学校では、つかみきれていないこどもたちや保護者の方々の思いやなやみ等キャッチしてくださり、ありがとうございます。

Q8:自由記述(原文ママ)

- ・イベントが平日開催だと参加しにくいので土日のイベントが増えるとありがたいです。電話だけでなくメール申し込みなど申し込み方法複数あると助かります。

- ・教職員です。いつも学校に情報提供ありがとうございます。広げていきたいと思います。
- ・トイレに行くのに複雑で暖房便座にして欲しい。
- ・日本語の勉強:増加傾向にある学習者に対しての対応をいかかすべきか！
- ・学習者の欠席連絡の方法工夫してほしい。
- ・参加人数が増え活発に活動しているためお互いの声が聞こえづらくなっている。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・国際交流センターで活動している案内(見学・参加など)をとよなか広報(月刊)に掲載出来たら嬉しい！
- ・改めてセンターでいろいろな取組をされていることに驚くやら、うれしいやらの気持ちです。もっと参加できるよう意識していきたいと思っています。
- ・ボランティアスタッフの皆様のご尽力に対し、感謝の意をお伝えください。
- ・ありがとうございます
- ・多くの学生は自転車駐輪が2時間無料であることを知りません。授業で伝えると、自転車で来る人は分かりやすいかも。
- ・本当にありがとうございます！
- ・ウオッシュレットがついていたらいいなと思います。
- ・アクティビティ用の音響システムがもっと良くなるといい。