

箕面市立多文化交流センター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和 3 年 9 月

指定管理者

公益財団法人箕面市国際交流協会

2021 年度（令和 3 年度）多文化交流センター利用者アンケート自由記述欄まとめ

【施設の総合的な印象について】

（センター）

(1)	ご意見	2020 年記述内容	考え方（2020 年回答）	2021 年記述内容	考え方（2021 年回答）	件数
	施設が明るい／きれい／使いやすい／雰囲気が良い／設備が整っている	<ol style="list-style-type: none"> 1. きれいで清潔である。 2. とくに不都合、不満はありません。 3. カフェがあるので、うれしいです。スタッフの方も親切です。 4. 海外とリアルタイムでつながっているのが良いと思いました。 5. 私は北千里公民館を定時利用していますので箕面へはイタリア語講座だけに参ります。事情がよく分かりませんので、印象は良いことだけをお伝えします。 6. 近くて便利。 7. 小規模だが必要なものは揃っている。静かでよい。 8. とても清潔であった。 9. 清潔でカフェもあるため。 10. いつも快適に使用させてもらっています。 11. 場所が少し奥まった所にあるので、初めて来た時は「こんな場所があったのか」とうれしく思った。 12. 様々な文化にふれることができ、しかも図書館もあるので、とても充実した時間がすごせます。 13. 清潔。 14. きれいな建物でした。 15. いつも落ち着ける空間でリラックスすることができる。 16. とてもきれい。 17. 良くもわるくもない。 18. 箕面市民ではありませんが、近所にこんな施設があれば良いのに・・・と思います。うらやましいです。 19. 数年も貸室を利用しています。コムカフェも楽しみです。 20. 施設について全て満足しています。 21. 教室に使われている部屋は、清潔で十分な状態です。居 	<p>アルコール消毒液の設置をはじめ、ソーシャルディスタンスやこまめな換気など、新型コロナウイルスの感染拡大防止に気を配りながら、施設利用の皆様に気持ち良く利用していただけるよう、引き続き努力してまいります。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 海外の方と関われる、すばらしい場所なので、ぜひ存続して欲しいです。 2. 明るい雰囲気。職員さんとの交流が気軽にできる。 3. 1つの建物の中で色々とバラエティーがあるのが良いと思う。 4. 図書館、貸室、Cafe があって使いやすい。Cafe 完全復活、楽しみに待っています。 5. 活動が多岐にわたっている。 6. 「どこからこのような題材を入手するのだろうか？」と感心する程のアンテナの感度がすごく（時に、前のめりな印象も受けますが、）アグレッシブな姿勢で運営されていて、いつも刺激を分けていただいています。「外国人当事者やそれに近い人」以外の層からの知名度を上げて、色々な人が関心を寄せて、さらなる交流が増える場になれば良いなと思います。 7. 施設として地域に根差し、しかもコムカフェで地域の外国人・日本人の交流もできています。とてもバランスの良い場所になっていると思います。なかなかこうした所は、あるようで無いと思い、スタッフに感謝しています。 8. 食で繋がるコムカフェ。音楽・ダンスなど、芸術を通して多文化に触れ、ひいては、日本文化について考えること。「いま」の地球上で起きている、様々な社会の問題を知ることなど、多方面で活発な刺激を受ける、とても大切な場所となっています。裏の鎮守の森に守られ、この土地に根をはっている印象を抱いています。 9. すごく綺麗で、自分の子供ができたときに、是非通わせたいと思いました。 10. 初めて証明書の発行に来ました。丁寧な感じが良かったです。色々催しがあるみたいで、びっくりしました。今度、利用させていただきます。 11. 場を提供しているのだけではなく、雰囲気作りまでできているのがいいところの1つだと思います。 	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止に気を配りながら、施設利用の皆様に気持ち良く利用していただけるよう、引き続き努力してまいります。</p>	41

		<p>心地がよく、学びやすいです。</p> <p>22. 私は施設に満足しています。自分にとって便利だからです。</p> <p>23. 施設は非常に清潔で、整備されています。</p> <p>24. 施設はとても清潔で、ちょっとした休憩の場所も見つかります。</p> <p>25. 思った通りのいいところですよ。</p> <p>26. 私は、いつもこの施設の清潔さに満足しています。</p> <p>27. 全てにおいて満足です。ありがとうございます。</p> <p>28. 本当にコロナがあって、大変だったと思いますが、ますます発展して欲しいと思います。コロナは「グローバル化の弊害」とも言われていますが、グローバル化のよい面（国際交流、理解の活発化）が進むよう、スタッフのみなさん、がんばってください。</p> <p>29. 開設時より貸室利用させて頂いたら楽しく活動させてただいております。これからも色々利用させて頂きますので、よろしく願います。</p> <p>30. 全てに満足しています。ありがとうございます。</p> <p>31. がんばってください。</p>		<p>12. 印刷をしにキューズモールまで行っていたが、とても快適で近くに印刷ができる場所があった。数分なのにクーラーもつけていただいて、ありがとうございました。</p> <p>13. 施設がきれいなことに加えて、多国籍の人が共生する良い場所と感じた。</p> <p>14. コロナ禍は、しばらく続くので、対応は大変ですが、新しいことへの挑戦として頑張ってください。</p> <p>15. なし。もうすごいから。</p> <p>16. 最高。</p> <p>17. とてもきれいですごい！</p> <p>18. 便利性が良く、清潔である。</p> <p>19. 満足しています。</p> <p>20. 清潔です。</p> <p>21. 清潔でフレンドリーな雰囲気。</p> <p>22. エアコンが良く効きます。</p> <p>23. 応援しています。</p> <p>24. ありがとうございます。次回、利用させていただきます。</p> <p>25. 大変ありがとうございます。</p> <p>26. 楽しい場所でもとてもよかったです。</p> <p>27. 今のところ問題ないと思います。</p> <p>28. 特になし。現状維持。</p> <p>29. 感染対策の解除、早くしてほしい。感染対策の意味がないと思う。</p> <p>30. MAFGA は私の居場所なので、ありがとうございます！</p> <p>31. コムカフェや図書館など、複数の目的が達成できる。</p> <p>32. 施設の綺麗さなど、利用するにあたって非常に満足度が高かったです。</p> <p>33. 図書室もカフェもあって、催しにも使える。</p> <p>34. おしゃれで、とてもきれいでした。（カフェが特に。）</p> <p>35. 利用しやすかった。</p> <p>36. 2回目だったが、スムーズに証明書発行ができた。</p> <p>37. 多くの英語説明や英語による選択が可能で助かります。</p> <p>38. 外国人市民が安心できる場所だと感じるから。</p> <p>39. 自宅から近い。やさしいメンバーと先生。</p> <p>40. 初めて来ましたから。</p> <p>41. 今のところありません。</p>		
(2)	スタッフの対応が良い	<p>1. 優しく応対していただきました。</p> <p>2. 職員はみなフレンドリーで、あたたかい感じがします。</p> <p>3. フレンドリーな対応で清潔、来館者も品が良い。</p> <p>4. 私たちをみんなでサポートしてくれて、全てのスタッフに感謝したい。</p>	引き続き研修等を実施し、さらなる接遇力の向上に努めます。	<p>1. MAFGA のスタッフの皆さん頑張ってますね！</p> <p>2. スタッフさんの対応が素晴らしい。</p> <p>3. 職員の方々の対応が常に良いと感じています。</p> <p>4. (カフェでコックをしていたとき、) カフェの担当者が調理の準備やシェフの作業を助けてくれるとは予期していませんでした。</p>	引き続き、皆様が快適にセンターをご利用いただけるような対応を心がけていきます。	5

		<p>5. 先生たちは素晴らしく、いい方達です。施設はとても清潔です。このことは学習者を助け、より居心地の良いものにしてくれます。</p> <p>6. 暖かく、歓迎してくれる雰囲気、とても感謝しています！スタッフはとてもフレンドリーで助けてくれます。</p> <p>7. 私たちにレッスンしてくれて、また助けてくれて、本当に感謝しています！</p>		<p>5. 人がやさしい所で、来るのも気軽にできます！</p>		
(3)	イベント・事業が充実/役に立つ	<p>1. 以前、阪大とのコラボ(?)で、保存食等の講座に参加したのがとても興味深かった。映画会もおもしろかった。</p> <p>2. 外国人たちが地域社会に参加できる機会が思ったより多かった。外国人同士の交流ができたこと。人間関係が広がったこと。</p>	<p>大学や企業、地域団体、市民など多様な人々との連携のなかで、より豊かな交流と学びの機会を提供できるような事業づくりに努めます。</p>	<p>1. コロナが終わった後のイベントに期待しています。</p> <p>2. コロナ開けに、色んなものを開催して下さい。</p> <p>3. 行事が結構楽しい。でも、もっとみんなで公園に行くなどの行事を増やしてほしい。</p> <p>4. 設立当初、すごく楽しいイベントが多かった。</p>	<p>大学や企業、地域団体、市民など多様な人々との連携のなかで、より豊かな交流と学びの機会を提供できるような事業づくりに引き続き努めます。</p>	4

(図書館)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	利用しやすい	<p>1. 私の家から徒歩5分なので便利(図書室利用)。</p> <p>2. 図書館でもゆっくりできる。</p> <p>3. 図書館があるから。</p> <p>4. 図書の充実。予約(リクエスト)本の入手が早い。</p> <p>5. ネットで他の図書館の本も借りられるので、うれしい。『次に読みたい本リスト』を便利に使わせてもらっています。</p> <p>6. 通いやすい立地。本の予約が簡単(次に読みたい本リストが便利)。</p> <p>7. 図書数も内容も豊富だと思います。</p> <p>8. 家から近いので図書館をよく利用させて頂いています。ありがたいです。</p>	<p>皆様が気持ちよく利用できるような図書館施設の維持管理を行います。</p>	<p>1. 図書館について。他所では見られない特徴として、英語だけでなく他の外国語の書籍が充実している。これは、外国語を学習する者にとって非常に有難い。</p> <p>2. 図書館があったから。住民票が取れるから。</p> <p>3. 探していた本も見つかりました。</p>	<p>皆様が気持ちよく利用できるような図書館施設の維持管理を行います。</p>	3

(コムカフェ)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	良い/楽しい/色々な国の料理が食べれる	<p>1. TVの放送で見ました。</p> <p>2. 明るく、リフレッシュ出来る場所です。日頃、食べられない珍しい物を食べて幸せな気分になります。ありがとうございます。</p> <p>3. コムカフェは知らない国のお料理を食べることができるのがとても気に入っています。知っている国も家庭の味が楽しめて毎回楽しませてもらっています。</p>	<p>いただいたご意見はカフェのスタッフ会議やシェフ、ボランティアで共有し、より親しみを持てるカフェの運営をめざしてまいります。</p>	<p>1. いつも家族揃って外国料理のお弁当を楽しませてもらっています。慢性防止の措置が緩和されたら、また積極的に利用させてもらおうと思っています。暖かい人付き合いと美味しい食事の感謝をこめて。</p> <p>2. コムカフェについて。毎週世界各地の料理を日替わりで出しているのが非常に面白い。留学生や元阪大外語生の方が店番をしているので面白い数々の話を聞いて楽しめる。大変さくの方が多し。</p> <p>3. comm cafeを利用したが、多文化のメニューを楽しめるということで</p>	<p>いただいたご意見はカフェのスタッフ会議やシェフ、ボランティアで共有し、より親しみを持てるカフェの運営をめざしてまいります。</p> <p>次の日の準備があるた</p>	8

		<p>4. コムカフェはフレンドリー。</p> <p>5. ここのカフェでは、多種多様な食事、おやつが楽しめます。カフェは時間を過ごすのにいい場所です。</p> <p>6. 日曜のランチを楽しみにしています。とても気分転換になります。</p> <p>7. カフェの外国料理を食べに来ています。レシピ等がわかると更に興味深いです。</p>		<p>良かった。(現在は食事をできないのが残念。)</p> <p>4. カフェでのお国柄の食事が興味深くコストも良く、美味しい。</p> <p>5. 多国籍料理が充実。料理も安い。</p> <p>6. 以前よく Cafe を利用しました。久しぶりですが、外国の方が活躍されて、運営の確実さを感じる事が出来ました。</p> <p>7. 16時に来たからランチは食べれなく、次に来た時は食べたい。</p> <p>8. 16時すぎに来たので、ランチはできなかったけど、スナックのテイクアウトをしました。ていねいにメニューの説明をして頂きました。ランチに来たいです。</p>	<p>め、ランチは14時まで(ラストオーダーは13時半まで)となっていますが、現在はテイクアウトのみ営業しておりますので、予め予約いただいた方には、ランチの受け渡しを14時～17時までとすることは可能です。詳しくは直接店舗にお問合せください。</p>	
(2)	料理がおいしい	<p>1. ランチとってもおいしかったです。色んな国の料理が食べられて楽しい！</p> <p>2. コムカフェ初めて利用しました。とても美味しかったです。また来ます。</p> <p>3. カフェのランチが本格的でおいしかったです。</p>	引き続き世界各地の多彩な家庭料理を提供できるよう、努力してまいります。		引き続き世界各地の多彩な家庭料理を提供できるよう、努力してまいります。	
(3)	雰囲気	<p>1. コムカフェの取組(運営方法)が面白い。</p> <p>2. 緑の環境、自然の借景が今時オシャレ!!カフェをよく利用していますが、のんびりできて好きです。</p> <p>3. Caféしか利用していないが、居心地は悪くなかった。</p> <p>4. 開放的で清潔な空間が感じよかったです。カフェの人にも活気がある。</p> <p>5. 以前から来たいと思っていたカフェによく来ることができました。思った以上に居心地良く、美味しかったので週末など家族と一緒に来たいと思いました。</p>	ソーシャルディスタンスや換気など、新型コロナウイルスの感染拡大防止に気を配りながら、引き続き居心地のよい雰囲気づくりに努めます。	すごくきれいだし、いいカフェだったから。	引き続きソーシャルディスタンスや換気など、新型コロナウイルス感染拡大防止に気を配りながら、居心地のよい雰囲気づくりに努めます。	1

改善すべきこと・今後取り組んでほしいこと】

(センター)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	設備の向上/修繕	<p>1. 私は全て満足しています。ありがとうございます。</p> <p>2. マフガはとてもいいので、改善点は何も思いつきません。</p> <p>3. 全て気に入っています。</p> <p>4. この施設はすでに素晴らしいと思います。</p> <p>5. まだ1年足らずですが、ここを利用させていただいています。とても自由に書けるまで至りません。</p> <p>6. ホワイトボードのペンがうすいことが多いです。</p> <p>7. キッズコーナー、コムカフェの防音(読書中気になる)</p>	<p>ご指摘の件については、常時注意して新しいものに交換するようになっています。気付かない場合もありますので、色が薄くなれば、ご遠慮なく事務室に申し出てください。</p> <p>コムカフェについては、図書館との距離が近く、会話などが漏れ聞こえ、キッズコーナーの喧騒も</p>	<p>1. カーペットの掃除が必要かと。子供が手をつくため。</p> <p>2. 施設自体に入りづらいこと。</p> <p>3. みのおCinemaに初めて出席しました。賛助会員が無料だったから参加。お昼にしてほしいと希望しましたら、カーテン暗幕の部屋がないと言われました。</p> <p>4. 今のところありませんが、グリーンがあると雰囲気UPかもです。</p>	<p>清掃に関しては、定期的に行っていますが、激しい汚れがある等、気付かれた場合は、職員にお伝えください。</p> <p>施設の構造上の問題もあるため、分かりにくい入口でご不便をおかけしますが、ご理解ください。</p>	4

		<p>→パーテーション（キッズコーナー）、ドアを完全に閉めておく（コムカフェ）</p> <p>8. ペンを常に新しくしてほしい。</p> <p>9. ダンス、ヨガができるように鏡を付けてほしいです。</p>	<p>聞こえる場合があります。その都度、扉を少し閉めたり、職員が注意をしています。</p> <p>なお、現在、コロナ禍で密閉を避け、換気が必要なことから、気になる場合には、職員にお知らせください。</p> <p>貸室の利用内容や利用方法は多岐、多様に渡ります。個別の利用種別の必要性に特化する設備の整備はできませんので、ご理解ください。</p>		<p>暗幕については、カーテンレールの問題もあり、暗室利用が少ないため設置は考えておりません。</p> <p>少しですが、テラスにはグリーン環境を取り入れています。施設内については維持管理を含め、今後検討してまいります。</p>	
(2)	トイレのウォッシュレット化	<p>1. ウォッシュレットにしてほしい。</p> <p>2. トイレの洗面の手洗い用の水道が自動だったらうれしい。</p> <p>3. トイレの電気がすぐ消えてしまい、時に不便を感じる。</p> <p>4. 特にありませんが、トイレにおしり洗浄があれば。</p>	<p>特に冬期の便座については、ご指摘を多くいただいています。今後の改修時にウォッシュレット及び暖房便座に変更するよう市に要望します。</p> <p>なおご不便の場合は、1階又は2階の多目的トイレをご利用ください。</p> <p>手洗い用水道については、今のところ改修の予定はありませんが、コロナウイルス等の感染防止対策としても必要と考えますので、改修について市に要望いたします。</p> <p>最近、センサーの感知機能が低下したように感じます。業者に確認し、センサー機能及び点灯点滅時間を調整します。</p>	<p>1. トイレの便座を冬温めてほしい。</p> <p>2. ウォッシュレットをトイレに設置すること。</p> <p>3. トイレウォッシュレット付けて下さい。</p>	<p>以前からの要望もあり、一部に暖房便座を設置しました。今後も計画的に設置していきます。</p> <p>なお、ウォッシュレットのご利用については、多目的トイレをご使用ください。</p>	3
(3)	もっとイベントや講座を充実させてほしい	<p>1. 人々と知り合い、気軽に交流できるイベントを企画してほしい。そこでの日本語の日常会話を通して、施設外での簡単なコミュニケーションの学習に役に立てたい。</p> <p>2. もっとイベントを増やしてほしい。</p> <p>3. 日本語でのちょっとしたコミュニケーションを含む、参加型のイベントを増やしてほしい。</p> <p>4. クラスのレベルを増やしてほしい。</p> <p>5. 外国語講座の充実（フランス語も講座開いてほしい）</p>	<p>多文化交流センターでは開館以来、地域のなかでの国際交流を促進するため、さまざまなイベントを開催しているところです。</p> <p>2018年度に開始した子ども向けプログラム「まふがっこ」は、地域で暮らす外国人市民が子どもたちに様々な文化を紹介し、交</p>	<p>1. 世界の映画。</p> <p>2. 催し物、イベント等してくれたら。但し、今はコロナでなかなか難しいけど。</p> <p>3. 利用客増加のために、学生で催し物をして、認知度を向上させる。</p> <p>4. 今はコロナで難しいかと思いますが、イベントが増えるとよいと思いました。</p> <p>5. 様々な言語のプログラムがあると、より多文化になるのではと思います。</p>	<p>対面でのイベント開催につきましては、新型コロナウイルス感染状況の収束後、再開してまいります。</p>	16

		<p>6. 映画などを、もっと増やしたら楽しいかも・・・。</p> <p>7. 幅広い年齢層向けのイベントを開催してほしい。カフェでミニコンサートなど。</p> <p>8. コムカフェにて（ドアを閉めて）又は会議室で音楽イベントを希望（ジャズ、歌声喫茶など）。会議室で文化講演会を希望。（健康、宗教、文化、生き甲斐などをテーマに）</p> <p>9. 子どものための取り組みを増やしてほしい。</p> <p>10. 英語教室、ドイツ語。</p> <p>11. 土曜、日曜に週1回～2回程度の語学講座（トルコ語）。</p> <p>12. 催し事は興味あるものが多いのですが仕事や交通の問題で来られません。いつか参加できたらなと思います。</p>	<p>流する月1回の定例事業として定着しています。</p> <p>また、大阪大学大学院人間科学研究科附属未来共創センターとの連携では、大学教員が持つ知見と地域ニーズをもとに毎回さまざまな企画をおこなう「サイエンスカフェ」を開催しています。今後も個人や市民団体、多彩な経験を持った外国人市民の方々などの活躍を応援する仕組みをつくりながら、地域の国際化に資する機会の充実を図っていきたいと思います。</p>	<p>6. イベントがあると嬉しい。</p> <p>7. コロナが落ち着いたら、外国人も日本人も一緒に参加できる日本の食に関するワークショップとかあると楽しそうですね（もちろん、外国のものでも可）。シソジュース、梅ジュース、味噌作り等。</p> <p>8. イベントもまた開催してほしいです。</p> <p>9. 催し物を増やしたらと思います。</p> <p>10. コンサートを増やすこと。</p> <p>11. 色々な種類のレクチャーやクラス。</p> <p>12. 子供向けのもの。日本語クラス。</p> <p>13. イベント、遊び、ゲーム。</p> <p>14. ゲーム大会。イベント。</p> <p>15. ガレージセール等も希望</p> <p>16. ちゃんとしたドラムセット。</p>		
(4)	協会の事業の取り組み方	<p>1. コロナウィルスの対策がなさすぎだと思います多世代交流センターは使用の都度アルコールで除菌していましたが、自分もアルコールセットを持ってきて自分で拭いていますが、それでも心配になります。</p> <p>2. 十分把握はしていませんが各国の方の文化体験は色々あるようですが外国ルーツの方に日本の文化や習慣（特に食文化）などを紹介する機会がもっとあってもいいのかなと思います。（日本の方もあまり意識してないかもですが・・・）</p> <p>3. 小中高校など教育機関ともっと厳密に連携できたらいい。学校の先生たちも国際理解の重要性も切実なものとして理解してほしい。（先生たちのための教育も必要だと思います）</p>	<p>1、事業の開始前には、各部屋の机やイスのアルコール消毒をおこなっています。また館内の複数個所にアルコールを設置しているので、各自でご利用願います。館内の換気は玄関、カフェ、トイレ前のドア等常に開けておくことで実施しています。すべての利用者の方には、「大阪コロナ追跡システム」の登録もお願いしていますが、引き続き感染拡大防止に向けて努力します。</p> <p>2、これまで多文化交流センターでは地下1階に事務所を持つ豊川南小地区福祉会と協力して、外国人市民向けの書道体験、絵手紙づくり、浴衣体験などの企画を行ってきました。また、阪大と連携して実施している留学生交流事業でも、着物体験、七夕や鏡開きのイベントなどを行っています。今後も地域の方々の協力も得ながら、企画の充実を図ってまいります。</p>	<p>1. 現在、管轄について検討されているという話をお聞きしていますが、この施設の良さを損なうことなく、また、この施設が今のバランスの良さ、顔が見える、心の触れ合う対応が続いていけるよう、切に願っています。</p> <p>2. MAFGA に入達は、独自の幅広い活動をされています。メイプル財団との統合（案）は、それらに重大な制約が加わるので、反対です。</p> <p>3. MAFGA の人達が制約なく活動しやすいように。</p> <p>4. 外国人住民の中には、生活上の実際問題に関するサポートのみならず、多文化環境で暮らすストレスや人間関係のトラブルなど、心理的ストレスを抱き、そのサポートが必要な方もおられるのでは・・・と思います。心理的問題に関する相談窓口があってもいいのではないかと考えます。</p> <p>5. 貸室利用がもっとないと、せっかくの施設がもったいないと思います。</p> <p>6. MAFGA がもっと多くのプロモーションや物事の紹介を、例えば箕面中部又は私が住む西部箕面地区など、箕面全域で行ってくれればと思う。</p>	<p>協会の今後の運営については、箕面市議会でも議論になっていますが、拙速な変更はないとのことですので。今後、船場のまちづくりにおける国際交流と文化芸術に関する様々な事業を実施しながら、現在の協会事業を継続し、多文化共生の更なる推進をめざした事業運営を行ってまいります。</p> <p>貸室利用に関しては、利用率の向上策を検討するうえで、船場のまちづくり事業を含め、市の中部・西部への情報発信を積極的に行います。</p>	6

			3、箕面市国際交流協会では、箕面市教育委員会からの委託を受けて、地域で暮らす外国人市民がゲストティーチャーとなって市内小学校で授業を行う「多文化理解プログラム」を実施しています。また、外国にルーツを持つ子どもの支援について、各学校での職員研修、初任者研修などで講演を行ったほか、渡日児童の受け入れにおいて様々に連携を行っています。多文化な地域づくりにとって教育の分野は欠かすことができません。今後も連携を進めていきたいと思ひます。			
(5)	その他	<p>1. 講座入金について、郵便振り込み・銀行振り込みだけで、本人が現金払いができません。折角料金を持参したのに・・・と残念に思ひます。</p> <p>2. 改善すべきこと、この記入式のアンケートは面倒と思ひれるので選択式か○×式にした方が良く思ひます。</p> <p>3. 特に期待していません。当たり前の市民サービスを提供してほしい。</p>	<p>語学講座の受講者も多く、かつ取り扱う金額が高額になるため、正確な事務処理及び事故防止のために、振込による入金をお願いしています。賛助会費やイベントの参加費は、現金でも承っています。</p> <p>本アンケートにつきましては、利便性の向上をはかるため、回答様式の改善を検討します。</p>	<p>1. コロナになってからは、来る回数が減りました。前は月2、3回でした。</p> <p>2. 交通。</p>	<p>コロナ禍での対応となっており、ご理解ください。</p> <p>交通については、バス路線において2年半後の北大阪急行線の延伸による箕面船場阪大前駅の開設に伴い、バス路線(ゆずるバスを含む)の見直しが行われる予定です。小野原地域への増便を要望していきます。</p>	2

(コムカフェ)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	メニューの改善	<p>1. 特にありません。(コムカフェのランチについて、料理の説明にマップだけでなく、その国の文化について、ワンポイント解説などが付くと、もっといいかも・・・)</p> <p>2. カフェのランチメニューがもう少しあれば良いと思ひました。</p> <p>3. メニューにシェフの写真と国旗。BGMはその国の音楽を流せば良いのです。</p> <p>4. カフェ利用しましたがおいしかったです。ありがとうございました。また、来ます。</p>	<p>日替わりランチのない日には、協会独自のメニューとして、世界各地のランチメニューを充実させています。(韓国、インド、ペラルーシ、トルコなど) また、ドリンクや軽食メニューの開発にも力を入れてまいります。</p>	<p>comm cafe は、プラスコーヒーは、デミタスカップにしてサービスしてほしい(セルフでいい)。</p>	<p>コーヒーマシンの設定や配置、カップの保管場所などの理由から、セルフサービスの導入は難しいこと、また、ランチはシェフが管理している性質上、無料のセットドリンクの提供はできかねます。</p>	1

(2)	サービスの向上	<p>1. コムカフェでお茶をしながら本をゆっくり読む時間が好きです。テラスカフェにペット可の席がほしい。</p> <p>2. 箕面ビールを飲めるようにしてください。</p> <p>3. 小野原は犬などペットを飼育している人が多いのでしつけのよい犬はカフェ席に（テラス）に同席させてほしい。</p> <p>4. 私は何か提案したり、意見を出したりしたら、いつも聞いて下さり、カフェの会議でも取り上げてくださいます。しかし、以下のような意見も聞いています。</p> <p>Aさんなど、カフェに来なくなったボランティアさんの言い分：「一生懸命意見を出してきたけれど改善されない。『シェフに直接アドバイスしないでください』と言われ、気を悪くした。」</p> <p>Bさん他： 「友達関係になれば良い事も悪い事も言いあえる。メニューをもっとこうすれば?!と案を出しても聞いてくれない。」</p> <p>私も上記は共感できます。</p> <p>5. ランチの予約をせず来店してしまった為、ソールドアウトだったが急ぎ二人分（2名で訪れた）を用意してくれて食事することが出来ました。温かいご対応を頂き本当にありがとうございました。美味しくいただきました。ごちそうさまでした。</p> <p>6. カフェはシェフによってばらつきがある。とくに材料にすぐくけちだなーと思うランチがあった。めずらしい国にだけに……。がっかりした。</p> <p>7. 今まで何回もアンケートに回答したけど何も聞いてくれませんでした。</p>	<p>車や自転車で来館される方が多いため、当カフェでは原則として、アルコール類は提供しておりません。また、動物アレルギーの方たちへの配慮からも、盲導犬以外の同伴はご遠慮いただいております。</p> <p>カフェのボランティアの方たちから寄せられた意見は、スタッフ間で共有し、より活動しやすい環境を整えられるよう、コミュニケーションの改善を図ります。</p> <p>また、日によってメニューにバラつきが生じることについては、シェフ及びスタッフで共有し、改善してまいります。</p>	<p>1. 今日のランチメニューが何なのか、HPで探したけど、分かりにくかったです。</p> <p>2. 昼ごはんを食べたり飲んだりする場所をはっきりわかるようにしてほしい。</p> <p>3. イートインできないことは不満。</p>	<p>毎日のメニューをFacebookに掲載しています。HPのリニューアルをすすめていますので、よりわかりやすい配置に努めます。</p> <p>現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、府や市の基準に応じて、テイクアウトのみ営業しております。</p> <p>感染状況が落ち着いてきましたら、イートインを再開したいと考えています。</p>	3
(3)	広報/その他			<p>1. Cafeの宣伝、発信を他の市町にも。</p> <p>2. もう少しアクセスが良くなればと思うが、これは市やバス会社の問題。地下駐車場への階段がほしい。この場所のことが、あまり知られていないような気がする。広報活動には工夫が必要かと思う。大通りから見た外観が地味すぎる。</p> <p>3. コムカフェ園芸部(?)の活動を広げてみるとかは、如何でしょうか?</p> <p>4. カフェ内にグリーンがあると良いですね。</p> <p>5. comm cafeの7年間を振り返るコーナーで、A4用紙がはがれかけていた。大きなポスターにするか、四角をきっちりシールすることで、見映えが良くなると思う。</p>	<p>カフェ事業については、オンラインで地域外の方たちに向けても広く発信していく予定です。店内のグリーンや掲示につきましては、より工夫してまいります。キッチン環境の向上については、スタッフやシェフたちとより安全かつ便利な使用について改善してまいります。</p>	8

				<p>6. (コムカフェキッチンの) ナイフを研ぐ必要があります。(調理) 器具もメンテナンスや調整が必要です。</p> <p>7. (コムカフェキッチンの) 調理器具の使用説明書とキッチン使用後の掃除方法に関して記載された指示書作成を提案。</p> <p>8. comm cafe は、ボランティアが必要ですか?何か、ボランティアをしたいと頼まれています。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

(図書館)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	蔵書の充実	<p>1. 本の種類をもう少し増やしてもらえれば。</p> <p>2. 本の冊数を増やしてほしい。</p> <p>3. クラスや学習キット/参考書における、レベルの選択肢を増やしてほしい。オンラインで買うのではなく、簡単にここで買えたらと思います。</p> <p>4. 西日本新聞や大阪日々新聞等、地方版の充実したものを置いてほしい。</p> <p>5. 特にありませんが、図書の新刊本の充実を望みます。</p> <p>6. 利用時間をもう少し長くして頂けるとありがたいと思います。(仕事帰りの方もおられると思います)</p>	<p>書籍の販売は図書館では行っておりません。</p> <p>「大阪日日新聞」は中央図書館で所蔵しています。</p> <p>規模的に一定の冊数しか所蔵できませんが、新刊本の受入・他館への移管により、蔵書を更新しています。</p>	<p>1. 折角多文化交流を打ち出して運営している施設なのだから、もっと図書館の外国語書籍の比重を増やしてもよいと思う。留学生や外国語学習をする人がこうした本を読みに来ることが増えるだけでも施設の活気が更に付くと思う。</p> <p>2. 新しくできた船場の図書館と比べると、やはり小さい。でも本は多いと思う。</p>	<p>図書館活性化のご意見ありがとうございます。</p> <p>多文化交流を意識した蔵書構成になるよう、今後とも外国関連の書籍の充実に努めます。</p>	2
(2)	サービス向上	<p>1. 週に一度は19:00まであけてください。世の中は、土日休みの人ばかりじゃないですよ。</p> <p>2. サンケイ新聞はいらないのでは?日本経済新聞もあるし、他の新聞で足りている。</p> <p>3. 週に一度は19時まであけること!</p> <p>4. 自分の図書の貸出履歴が見られるようにしたい。</p> <p>5. 週に1度でも図書館利用時間を19:00時にしてほしい。</p> <p>6. 図書の持ち帰り用に家で不用となった紙袋をおかせてほしい(寄付したい)。</p> <p>7. 大活字本コーナーをよく利用します。ほとんど読んでしまったので他館と入れ替えしてほしい。</p> <p>8. きちんと勉強して資格をもった司書が選んだ本を取り扱ってほしい。リクエストだからといって、なんでも購入、一つの本を大量購入するのは考えてほしい。</p>	<p>開館時間の変更等については箕面市立図書館全館での運営方針の整合が必要と考えるので、ご理解とご協力をお願いします。</p> <p>プライバシーを保護するため、返却時に履歴は消去される仕組みになっています。履歴が必要な場合は、貸出時、印字されたレシートを保管しておくことをお勧めします。</p>	<p>1. コロナで図書館がやっているかどうかわからないので、電話にて確認したところ、「やっている」とのことでした。しかし、行くとやってはいるものの、予約した人のみしか借りられませんでした。その旨、電話でも伝えてほしかったです。</p> <p>2. その歳に応じた、おすすめ本などを展示していただくと選びやすいです!</p> <p>3. 図書館のネットで借りた本の履歴が出るように設定してほしい。</p> <p>4. 図書館の本の予約システムがイマイチ使いづらい。</p>	<p>コロナ禍における休館期間中のサービス内容について、ご案内が不十分で申し訳ありませんでした。職員の接遇の向上に努めてまいります。</p> <p>箕面市立図書館では赤ちゃんから中学生までの年齢に応じたおすすめの本のリストを作成し、ホームページで公開しています。是非ご利用下さい。</p> <p>プライバシーを保護するため、返却時に履歴は消去される仕組みになっています。履歴が必要な場合は、貸出時、印字されたレシートを保管しておくことをお勧めします。</p>	4
(3)	その他	<p>コロナで閉館していた時の案内(返却・予約本の受取)を玄関にわかるように表示して欲しかった。スロープの案内</p>	<p>わかりやすい場所へ動線案内を掲示するなど、改善をはかりま</p>	<p>図書館が狭すぎると思う。もう少し、ゆったりと座ったり、読めたりするスペースありませんか。注文した本が並べてある所も、1人しか入れ</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のため、図書館内の座席の</p>	1

		板では見落としていて、どこにブザーがあるのかもわからなかった。	す。	ないほど狭いです。	数を減らしています。 ご不便をおかけしますが、ご理解のほどをお願いいたします。	
--	--	---------------------------------	----	-----------	--	--

(駐車場)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	駐車サービス	駐車場がもうちょっとほしい(出来たら広い駐車場)。B1の駐車場への階段がないのが残念。いつも1人で1階分エレベーターを使うたびに少々もったいないと思う。	最近、車両の大型化により入庫時や駐車スペースが狭隘に感じられると思いますが、既存の施設を拡大することはできません。また、満車時は別の民間駐車場等の利用か、空くまで待機していただくしかありませんのでご理解ください。 内部階段があれば便利だと考えますが、既存施設を改修することは費用対効果の観点からも不可能と考えます。	1. 箕面市の公共施設の駐車場代が、なぜ割り引きすらないのか。使用料金を支払っていないのであれば、料金の割り引きがなくてもいいが、2000円とか使用料を払っているのに割り引きがないのはどうかと思います。 2. 駐車場。空マークになっていて入ったら、軽のスペースのみで、3シーターの車には駐車できず、退出しようとしたら、私と同じように空マークを見て入ってくる3ナンバーの車と遭遇。そんなときは、駐車場から出るのに一苦労することも。 3. 図書館等利用者の駐車場代無料化。 4. 施設利用者の駐車場代割り引き。	駐車場に関しては、様々なご意見があり、徒歩や自転車で来館される方も多く、受益者負担の観点もあり、現在の利用料金を徴収しています。入場後30分は無料でご利用可能です。ご理解ください。 コムカフェのご利用については、飲食料金により割引を行っています。 図書館等利用者の駐車場利用につきましては、利用の有無を問わず、駐車後最初の30分間は無料です。また、障害者手帳をお持ちの方には減免を実施しています。	4
(2)	その他	駐車場がどこにあるのか分からなかった。前は自転車で来た。今回は分からない。本の貸出目的→ランチ目的も楽しい。	駐車場や駐輪場の場所がもう少し分かり易いように案内表示やホームページの内容を検討します。			

(その他)

	ご意見	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	2021年記述内容	考え方(2021年回答)	件数
(1)	その他各種ご意見	1. 海外からの留学生の方や仕事で来られている方々から気軽に話が聞ける機会がふえれば良いと思います。海外から来られている方々の母国の歴史や現状を聞きたいと思います。 2. 事情が不案内なので特にありません。 3. 19時まで開館 4. いつも明るく、元気に、ニコニコ、誰にでも!!! 又来たいと思える、思われる場所に。私には皆さんいつもそ	スタッフの接遇につきましては、引き続き研修等を通して向上をはかります。館内の展示物につきましても、引き続き工夫してまいります。	元市長倉田さんは、T.V.や新聞に掲載されていますが、2級建築士をパスされたとの事。建築も良いのですが、箕面駅前の商店街を今後、改善したいようですが、先ず、電柱と電線を改善すべき。小野原は、関西スーパーから、千里国際学園の間は、すっきり「北口和平さん」が努力されたとお聞きしています。	市にお伝えします。	1

		<p>うして下さっているのでもいつも又来たいと思っています。が、知人からスタッフの対応が悪かったと聞いて残念に思いました。</p> <p>5. 国際交流の場としても海外民芸のインテリア等の工夫があれば良いかな。(パーテーション、花びん、タペストリー、ラグ etc.)</p> <p>6. 今日、初めてなので分かりません。</p> <p>7. 本国に帰国する予定。</p> <p>8. たまに覗いてみようと思います。その時に何か面白いイベントをやっていたり、利用ができるといいなと思います。</p> <p>9. 施設に関しては不満がないが、来にくい。</p>				
(2)	広報	<p>1. 外から見てももう少し分かるようにした方がよいのでは。メインの道路を車で走っていても、何の建物か分かった方がよいと思う。</p> <p>2. 宣伝をできるだけたくさんしたら多くの人が利用できて楽しめる。</p> <p>3. 図書館のイメージが大きい。図書館は多文化交流センターの一部だと認識させた方がよい。外国人市民が自然に集まる場所。日本人市民と外国人市民と一緒に集まる場所としての認識をみんなに伝えること。</p>	<p>昨年度、南側の広い市道から当センター、MAFGA(コムカフェ)などの存在が分かる看板の設置を市と調整したのですが、街並み景観の観点、近隣住民との約束事など、規制や制限が多く断念した経緯があります。ホームページなどでの啓発をより積極的に行っています。</p>	<p>市民に使いやすいことを、もっと広報活動をする。</p>	<p>広報、啓発が重要であることは認識しており、今年度、協会のホームページのリニューアルを予定しています。引続き、積極的に情報発信を行っていきます。</p>	1