

2020年度（令和元年度）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)

	ご意見	2019年記述内容	考え方（2019年回答）	2020年記述内容	考え方（2020年回答）	件数
(1)	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. きれいな空間、雰囲気が良い。 2. 子どものコーナーが良い雰囲気でした。ちゃぶ台とざぶとんが自宅のようで落ち着く。子どもも気に入っている様子。 3. 小規模だが清潔で来館し易い。 4. トイレなどが清潔で素晴らしい。 5. 場所も知らなかったのですが、実際に来てみて図書館もあり、楽しかった。 6. 大変、居心地が良い施設です。 7. 期待していたとおり、小さくてあたたかくてコミュニティだった。 8. 期待していたとおり、居心地が良く素敵な施設です。 9. 便利です。 10. 施設がきれい。 11. 証明書が発行してもらえるのでうれしい。 12. 証明書の発行ができる。 13. comm cafeがあるので、昼食をとることができる。 14. いつきても清潔で使い易い。 15. 海外の公共施設とスカイプつないで気軽に交流ができる点が面白いです。茨木市にもこういった施設があればいいなと思います。 16. ランチ、図書くらいしか利用したことないのですが、いろいろな国の料理が食べられること参考になります。本も見つけやすく借りやすさ。 17. 外観と内側もシンプルな建物ですきだから。 18. いままで証明書の発行に時間をかけていっていましたが、こちらでできて助かっています。図書館も気軽に来れるのでうれしいです。 19. とてもふんいきが良さだなと思った。 20. とってもきれいな施設で、つやいやしく利用した友達にも喜んでいただけました。 21. 街に合ったきれいな施設です。 	<p>今後も施設の美観を維持し、施設利用の皆様に気持ち良く利用していただけるよう施設の維持管理にさらに努めます。</p>	<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. とってもきれい。 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。居心地がよく、学びやすいです。 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。 23. 施設は非常に清潔で、整備されています。 24. 施設はととても清潔で、ちょっとした休憩の場所も見つけられ 	<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感染症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、引き続き努力します。</p>	30

		<p>22. 使い易い・清潔。</p> <p>23. 明るくて清潔で職員の方々の感じもよいので。</p> <p>24. 誰でも立ち寄りやすいオープンさがよい。</p> <p>25. 何度も利用しているので。</p> <p>26. いつも利用している通りの印象だったので。</p> <p>27. 清潔、ランチが充実、空間がいい。</p> <p>28. トイレも綺麗だし、各部屋も広くて良い。</p> <p>29. きれいで親切です。</p> <p>30. 利用するのが便利、綺麗で、温かい心を感じます。</p> <p>31. 若者（子ども）よりは高齢者 or 大人の施設のイメージ。</p> <p>32. 特になにもありませんがカフェが利用しやすくてありがたい。</p> <p>33. 私が住んでいるところから遠くて、交通の便がよくないので、評価3としましたが、それでもここまでくる価値はあると思います。</p> <p>34. すべてうまく運営されているのでこのままでOKだと思います。</p> <p>35. まだおもいつきませんが、今後も楽しい時間を過ごせたら良いなあとおもっています。</p> <p>36. 私は桜ヶ丘に住んでいて何十年にもなるのに、この小野原図書館は利用したことがありませんでした。去年の地震後の留学生や外国籍の人達の避難所での生活報告のセミナーがあった時に初めて利用しました。おいしいカフェにも初めて味わいました。そのからは週に1, 2度通わせてもらっています。駐車場があるので、便利だし、Ipadも利用できるので大変重宝しています。</p> <p>37. ゆっくりできる空間が良いです。考え事やタブレットで調べものができるWi-Fiのフリーでつながると助かります。</p> <p>38. とても居心地の良い場所を提供してくださってありがとうございます。</p>		<p>ます。</p> <p>25. 思った通りのいいところです。</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、ますます発展して行ってほしいと思います。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いただいております。これからも色々利用させて頂きますので、よろしくお願いします。</p> <p>30. 全てに満足しています。ありがとうございます。</p>		
(2)	スタッフの対応が良い	<p>1. 職員たちがみんな親しい、清潔。</p> <p>2. スタッフの皆さんも施設もすべて good!</p> <p>3. スタッフの方々は親切だし、ボランティアの方たちも良い人ばかりで、雰囲気もとても良いです。</p> <p>4. 対応がていねいでした。</p> <p>5. 楽器の音をご迷惑にならないかと気にしておりましたが、いつも気持ちよく対応していただき、感謝しております。これからもお世話になりますがよろしく願いいたします。</p> <p>6. 施設利用者もスタッフの方々も、皆さん親切で、あたたかく</p>	<p>研修等を実施し、さらなる接遇力の向上に努めます。</p>	<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> <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に、とても感謝しています!</p>	<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>	7

		居心地が良い場所で、感謝しています。 7. MAFGA は地域と結びついたすてきで楽しい場所です。スタッフの皆さんもとても親切です。 8. MAFGA はとてもありがたい、居心地がいい。		スタッフはとてもフレンドリーで助けてくれます。 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！		
(3)	イベント・事業が充実/役に立つ	1. 日本語学習だけでなく、何か困った時にも MAFGA に相談できるのでとてもありがたいです。 2. 日本語クラスがお気に入りです、毎回出席できなくても来れば、いつもスタッフや先生たちが歓迎してくれます。 3. 私はここで図書館と日本語クラスを利用しています。MAFGAのおかげで自分の勉強もできて、日本での生活が成り立ってきたと言っても過言ではありません。先生方もとても親切に指導して下さいます。 4. 学習者に希望を与えてくださる。だから楽しい時間のように感じています。 5. イベント・講座等が或る程度充実している。 6. 様々なイベントも積極的にされていて、頼もしい。カフェもよく利用させていただいています。今後も期待しています。 7. (タイ語の絵本をよもうの会) 初めましての人たちとどう会話できるか、ドキドキしていました。ですが思ったよりもリラックスしてお話や質問ができたのは参加された方々のあたたかさ、優しさのおかげだととてもありがたく、感謝しています。また伺いたいです。	様々な文化や人の交流から相互理解、地域参加へとつながるような事業展開に努めます。	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。 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。	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。	2

(図書館)

	ご意見	2019年記述内容	考え方(2019年回答)	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	件数
(1)	利用しやすい	1. 図書館があつてうれしいです。 2. 主に図書館を利用しています。ウェブで予約後の借出しですので不便はありません。 3. 資料が新しく美しい。 4. 大きな図書館も魅力的ですが、こじんまりしているのも落ち着けて、目的なく何か読みたい本をさがすのに、ちょうど良い感じでした。 5. 本の項目別の分類が分かり易い、着実に置かれている点 6. 本の数が充実です。	利用者の目線から考え、皆様が気持ちよく利用していただけるような図書館施設の維持管理を行います。(図書館)	1. 私の家から徒歩5分なので便利(図書室利用)。 2. 図書館でもゆっくりできる。 3. 図書館があるから。 4. 図書の充実。予約(リクエスト)本の入手が早い。 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。 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)。 7. 図書数も内容も豊富だと思います。 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。	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。(図書館)	8

(コムカフェ)

	ご意見	2019年記述内容	考え方 (2019年回答)	2020年記述内容	考え方 (2020年回答)	件数
(1)	良い／楽しい／ 色々な国の料理 が食べれる	<ol style="list-style-type: none"> コムカフェ(スタッフの方)で外国の方とお話できること。 清潔で皆さんが親切、お店も入りやすく美味! 色々な国のランチが食べれて good! コムカフェのランチのみの利用ですが、楽しみに毎回来ています。 コムカフェが利用しやすい。安くてめずらしい、美味しい、異国の料理を食べれる。 	利用者のご意見をカフェ会議でシェフやスタッフにも報告し、より満足いただけるカフェをめざします。	<ol style="list-style-type: none"> TVの放送で見ました。 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。 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。 コムカフェはフレンドリー。 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。 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。 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。 	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ます。	7
(2)	料理がおいしい	<ol style="list-style-type: none"> コムカフェでの食事は美味し、コーヒーもオイシイ。 カフェのごはんも美味しく、ボリュームもあって食べたことのない料理に出会えてとても良いです 食べ物がおいしいです。 食べ物がおいしいです。 コムカフェのランチがとてもおいしい カフェのごはんがおいしい ランチは毎週楽しみです。どれもすごくおいしいです。 ロシアのナタリヤさんのランチ、とてもおいしかったです。私はそばの実を食べたことがなかったので、おどろいて、ドキドキしました。(とてもいい意味で)ハリネズミがなぜハリネズミというネーミングになったのか?などミルクゼリーのおいしさにキュンとしたことや、スープの温かい味のこと、サラダのどこかしたしみのある味やみたかんじのことや、最初に出していただいたアイスコーヒーとクッキーもすごくおいしかったこと。伝えたいことだらけど、とてもうれしい時間でした。ありがとうございました。そして、ごちそうさまでした。 	同上	<ol style="list-style-type: none"> ランチとってもおいしかったです。色々な国の料理が食べられて楽しい! 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。 カフェのランチが本格的でおいしかった。 	引き続き世界各地の多彩な家庭料理を提供できるよう、努力します。	3
(3)	雰囲気	<ol style="list-style-type: none"> カフェが多文化交流を兼ねていて、講座の内容、食事内容やくつろぎやすさなど気に入りました。 	世代や文化の異なる様々な方々が、居心地よく感じていただけるようなカフェの運営に努めます。	<ol style="list-style-type: none"> コムカフェの取組(運営方法)が面白い。 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。 Caféしか利用していないが、居心地は悪くなかった。 開放的で清潔な空間が感じよかった。カフェの人にも活気が 	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症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。	5

				ある。 5. 以前から来たいと思っていたカフェにようや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。		
--	--	--	--	--	--	--

(駐車場)

	ご意見	2019年記述内容	考え方(2019年回答)	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	件数
(1)	便利/使いやすい	1. 車以外では不便なところに住んでいるため、駐車券はありがたい制度です。	利用し易い駐車場の維持・管理に努めます。			0

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	2019年記述内容	考え方(2019年回答)	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	件数
(1)	設備の向上/修繕	<p>1. 白板マーカーがかすれていることがたびたびあります。</p> <p>2. 図書館入り口にドアがないため、外部（レストランや事務所での対応声）の音（音楽など）と声（会話・大声での笑い声）が洩れ、読書に集中できない。・子どものコーナー（読み聞かせの声や子供達のハシャギ声）にも、シャッター等で、消音の工夫が欲しい。</p> <p>3. ホワイトボード用のマーカーがかすれていることが多い。</p> <p>4. 箕面市で実施している暑さ指数 厳しすぎます。熱中症対策は理解できますが、せめてほかの市町村（豊中、茨木、大阪市内に合わせてください）。</p>	<p>施設の清掃については、日々のチェックを欠かさず行い、修繕の必要な備品（机や椅子、マーカー等）については、早急に点検を実施し、改善に努めます。</p>	<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）→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>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しています。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>	9

(2)	トイレのウォッシュレット化	<ol style="list-style-type: none"> 既に前述しましたが、トイレの便座はあたたかい便座にしてほしい。冬場、腰かけると心臓に悪いです。 トイレットの便器、冬場は冷たすぎる、ウォッシュレットにしてほしいです。 特にありませんが、あえて言うと冬のトイレ寒いかな 	1F、2Fとも多目的トイレはウォッシュレット化をしているので、そちらをご利用ください。	<ol style="list-style-type: none"> ウォッシュレットにしてほしい。 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。 トイレの電気がすぐ消えてしまい、時に不便を感じる。 特にありませんが、トイレにおしり洗浄があれば。 	<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、新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策としても必要と考えるので、改修について市に要望します。</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>	4
(3)	もっとイベントや講座を充実させてほしい	<ol style="list-style-type: none"> もっとイベント・講座を充実させてほしい。 レストランや会議室で、月一回程、演奏会等を開催してほしい（図書館の防音対策と合わせて） 会議室で月1回程、映画会（ワンコイン@500）が開催できないでしょうか。 会議室で、月1回程、教養講座（健康、文化等をテーマに）の開催を希望します（無料 or ワンコイン@500） 国際交流イベントを増やしてほしい。 講座の充実。 上級者向けの英会話教室があればうれしいです。 語学講座（トルコ）イスラム文化への理解の啓もう。 もっと日本の文化関連イベントをしてほしい。 語学講座をいろいろやっていただければと思います。 韓国語や中国語の入門コース（初級コース）があればいいなと思います。 	<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通して行っているところですが、</p> <p>今後は特に、子どもたちにこうした機会を提供できるように事業の検討を行っているところです。</p> <p>また、多文化交流センターが主催する企画だけでなく、箕面市を中心に国際交流の活動をしている個人や市民団体、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きたいと思います。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 もっとイベントを増やしてほしい。 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。 クラスのレベルを増やしてほしい。 外国語講座の充実（フランス語も講座開いてほしい） 映画などを、もっと増やしたら楽しいかも・・・。 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。 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） 子どものための取り組みを増やしてほしい。 英語教室、ドイツ語。 土曜、日曜に週1回～2回程度の語学講座（トルコ語）。 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>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、様々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様々な企画をおこなう「サイエンスカフェ」を開催しています。</p> <p>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</p>	12

					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きたいと思います。	
(4)	協会の事業の取り組み方	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国際交流をもっと見る身近にできないかと。。 2. 子どもが多い地域なので、子ども向けイベントなど 3. コムカフェについて、当初外国人の方たちの便宜を考慮してきめられたのだと思いますが、いろいろルールが多くて使いづらい。 	<p>防災の取り組みについては、昨年6月の大阪府北部地震の経験もあり、地域・行政・外国人市民と連携した防災体制づくりに向けて、具体的な検討を進めていききたいと思います。</p> <p>市内の学校との連携としては、外国にルーツを持つ子どもへの日本語教育、進路保障等での連携、また小学校を中心に外国人市民をゲスト講師として派遣し、異文化理解の授業を行うプログラムなどでの連携を行っています。地域づくりの一環として、今後も各学校との連携を深めていききたいと思います。</p> <p>非日本語母語話者の子どもたちが母語に触れ、学習する機会を提供することは地域の多言語を操る人材の育成及び多様性を促進する観点からも大変重要だと考えています。多文化交流センターとしては、保護者や各言語コミュニティによる母語教育活動をサポートする仕組みづくりを進めたいと考えています。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。自分は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。 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・・・） 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） 	<ol style="list-style-type: none"> 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消毒液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。 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いきます。 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 	3

					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っております。	
(5)	その他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職員の人達もうちょっと休憩した方がいい。 2. イフタール（断食月ラマダンの日没後に取る食事）を食べられる場所があると良い。 3. 長期休暇時の学習室があると便利です。 4. 箕面市立多文化交流センターでは住民票の交付など役所的な仕事を行っているのですが、できたら（近畿2府4県でもいいので）他市の住民票などの交付をしていただけたらいいですけど。 5. 図書館をもう少しおおきくしていただきたい。ネットで利用しているので、小さくてもいいが、もう少しゆっくりできるスペースがほしい。 	<p>長期休暇中には「自習室」を設けています。</p> <p>利用方法を工夫しながらより多くの方のニーズに応えたいと思いますが、センターの面積には限りがありますので、すべての方に満足いただくことは難しい状況もあります。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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・・・と残念に思います。 2. 改善すべきこと、この記入式のアンケートは面倒と思われるので選択式か○×式にした方が良く思う。 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>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、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>	3

(コムカフェ)

	ご意見	2019年記述内容	考え方 (2019年回答)	2020年記述内容	考え方 (2020年回答)	件数
(1)	メニューの改善	<ol style="list-style-type: none"> 1. カフェを利用させて頂き、カフェを愛し、カフェによって生かされています。メニューはワンパターン化されていて、○○さんの日は、この料理と決まっているので、日々、人気があったり、なかったり、バランスがとれてない気が致します。例えば、いずみさんは炭水化物ばかり、○○さんはスープでお腹がたばたばになる料理、全く変化がないです。もう少しバランスを考えてほしいです。 2. ランチの売り切れが時にあり、残念 3. カフェにもっとデザートが欲しい 4. アジア中心のメニューですが、ヨーロッパやアフリカ等、いろんな国を入れてほしいです。モロッコもメニューからなくなってしまったし、残念です。 5. コムカフェの各国の料理の種類を多くしてほしい（国の数も含めて）バイキングやイベントと催しも希望。 	<p>メニューの内容等については、利用者のご意見を参考にするとともに、外国人シェフの思いや文化背景を尊重し、改善策を検討します。</p> <p>また、売り切れ時には定番メニューを提供するようにするなど、工夫を重ねてまいります。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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・・・) 2. カフェのランチメニューがもう少しあれば良いと思った。 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。 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>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、ベラルーシ、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いきます。</p>	4
(2)	サービスの向上	<ol style="list-style-type: none"> 1. カフェに充電可能なコンセントがあればうれしいです。 2. 私は comm cafe を利用しますが、カフェのテーブルにケータイとか充電するためおコンセント(プラグでしょうか)(電源かな?)をつけてください。スターバックスみたいに。 3. ベビーチェアを少し用意されたらいかがですか? 子育て中のママ達のいこいの場となります。 	<p>ベビーチェアは4脚ご用意しております。必要な場合はスタッフまでお声かけください。</p> <p>接遇には気をつけるよう、スタッフで共有いたします。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 箕面ビールを飲めるようにしてください。 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。 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 	<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</p>	7

		4. カフェを利用した時、水のお代わりを頼んだ時に、ご自分と と言われて、いやな気分になりました。最初に水をくれると き「おかわりはご自分でいれてください」と言ってくれると ありがたいと思います。		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。 5. 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。」 6. Bさん他： 7. 「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。」 8. 私も上記は共感できます。 9. 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。温かいご対応をして頂き本当にありが 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。 10. カフェはシェフによってばらつきがある。とくに材料にすご 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。 11. 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。	いただいています。 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。 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、改善していきます。	
(3)	広報	1. カフェがあることは以前から認識していました。どんな方が 利用できるか広報を読まない限り入りづらい。 2. メニューの表示。 3. もう少しカフェに入りやすいと良いのかと。	カフェ内のレイアウトを工 夫したいと思います。			

(図書館)

	ご意見	2019年記述内容	考え方(2019年回答)	2020年記述内容	考え方(2020年回答)	件数
(1)	蔵書の充実	1. 図書館のみの利用(本の数量は不満) 2. 貸出可能書物の充実度が期待はずれでした。希望の書物がほ とんど予約せねばならないし、待ち時間も想像以上に長期間 なことが多い。(近くに図書館ができると知ってすごくきた いしていました。スペースが狭いので、仕方ないのかもしれ ませんが。。。) 3. 人が多くなくて過ごしやすいが、本の種類がもう少し多けれ ば良いと思います。 4. 図書館の書籍の充実。 5. 図書の本数をさらに充実させていただきたいです。 6. 冊子の種類を増やしてほしい。 7. 本の数がもう少し増えればうれしいです。	市内在住・在勤の方は、イン ターネットでの貸出予約をお すすめします(図書館)。	1. 本の種類をもう少し増やしてもらえれば。 2. 本の冊数を増やしてほしい。 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。 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。 5. 特にありませんが、図書の最新刊本の充実を望みます。 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)	書籍の販売は図書館では行 っていません。 「大阪日日新聞」は中央図書 館で所蔵しています。 規模的に一定の冊数しか所 蔵できませんが、最新刊本の受 入・他館への移管により、蔵書 を更新しています。(図書館)	6

		<p>8. 毎月の新刊について、昨年の12月に依頼した本がまだに読めないのこまったものです。希望者が多い場合は書籍を増やすような事はできないのですか？（5ヶ月～6ヶ月かかる場合も有）</p> <p>9. 購入する図書が現代の売れている作家に手厚いのは一長一短であろうと思われます。</p> <p>10. 本の種類がもっとあると嬉しいです。</p>				
(2)	サービス向上	<p>1. 図書館の利用時間の延長</p> <p>2. 箕面市在住だが、住民票が市外のため図書館の本の貸し出しができないと言われ残念だった。郵便物などの証明があれば利用できるようにしてほしいです。よろしくお願いします</p>	<p>開館時間の変更等については、市立図書館全館での運営方針の整合が必要と考えますので、ご理解とご協力をお願いします。</p>	<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ぬのでは？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ますので、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>	8
(3)	その他			<p>1. 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。</p>	<p>分かりやすい場所へ動線案内を掲示するなど、改善を図ります。</p>	1

(駐車場)

	ご意見	2019年記述内容	考え方（2019年回答）	2020年記述内容	考え方（2020年回答）	件数
(1)	駐車サービス	<p>2. 駐車場が30分なので、少し焦りながら本を探してしまうので、できれば1時間くらい頂きたいです。</p> <p>3. 駐車場が時々停められないことがあるので、もう少し台数が停めれたらと思います。</p> <p>4. 駐車場が狭い</p> <p>5. 駐車スペースがせまい。</p> <p>6. 駐車場がもっと広ければ。</p> <p>7. 駐車場と駐輪場の拡充を期待します。</p> <p>8. 周辺に parking が無い為、満車になりやすいため、利用者のみにするが、駐車場を別スペースであればうれしいです。</p> <p>9. 駐車スペースをもう少しあればと思います。</p>	<p>駐車台数には限りがあり、また、スペースの大・小で普通車・軽自動車の区別があります。ご利用につきましては、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>	<p>1. 駐車場がもうちょっとほしい（出来たら広い駐車場）。</p> <p>2. 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。</p>	<p>最近、車両の大型化により入庫時や駐車スペースが狭く感じられることがあるかと思いますが、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。</p> <p>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</p>	2

					ることは費用対効果の観点からも不可能と考えます。	
(2)	その他	1. ランチを予約したが、駐車できずにランチを食べられなかった。昼時の駐車場を増やす。	同上	1. 駐車場がどこにあるのか分からなかった。前は自転車であった。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やすいように案内表示やホームページの内容を検討します。	1

(その他)

	ご意見	2019年記述内容	考え方 (2019年回答)	2020年記述内容	考え方 (2020年回答)	件数
(1)	その他各種ご意見	1. 他施設(他市の図書館や大学の図書館など)との連携がよく目に見えるようにして、相談の窓口も設けてほしい。 2. 月曜日も利用できるようにしてほしい。自習室の時間の延長。 3. 図書館からいつもエレベーターを使っていますが、階段の位置が分かりにくいと思います。	祝日の月曜日は開館しています。 センター内の表示を工夫するよう心がけます。わからないことがあれば、気軽にスタッフまでお問い合わせください。	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うして下さいなので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。 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.) 6. 今日、初めてなので分かりません。 7. 本国に帰国する予定。 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、利用できるといいなと思います。 9. 施設に関しては不満がないが、来にくい。	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図ります。館内の展示物につきましても、引き続き工夫していきます。	9
(2)	広報	1. とても良いイベントが多いので、告知、申込方法が今まで以上にわかりやすいと嬉しいです。 2. すこし、施設広報が必要だと思う。 3. 地域への周知、存在感のアピール(もっと知ってほしい)。 4. 安全対策の広報	イベント・講座の告知に関しては、現在1階受付前の掲示ボードとチラシ配架、カフェ内のチラシ置き場、2階の掲示板などで行っています。より多くの皆様に情報が行き届くように館内での掲示、チラシ配架の方法について更に検討します。 その他、HPやSNS等、広報の充実に努めます。 また、地域の皆さんとのつながりをさらに強化できる事業等に取り組みます。	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。 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。 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いい。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になれる場所としての認識をみんなに伝えること。	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きます。	3