

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～

平成 27 年 8 月

指定管理者

公益財団法人箕面市国際交流協会

アンケート 自由記述欄

【施設の総合的な印象について】

(センター)

ご意見	詳細	考え	件数
(1) 施設が明るい／きれい／使いやすい／清潔／設備が整っている	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前のMAFGAにいったから期待通りだった。 2. 設立時から知っているの良くなっているかんじがする。 3. 豊川支所より明るくきれいで使いやすいと思います。 4. 新しく清潔で、使い勝手のよい施設です。 5. とてもきれい。 6. とてもきれいで、清掃が行き届いている。 7. 採光がよく気持ちよく利用することができるとまた足を運びたいと思います。 8. とてもきれいな施設で次回も利用したい。 9. やはり施設が新しいことで美観が維持されており雰囲気が良い。 10. 一般的な公民館と比べ館内がきれいで設備が整っていたから、期待以上に良か 	<p>今後とも施設的美観を維持し、施設ご利用の皆さんに気持ちよくご利用していただけるよう施設の維持管理に努めます。</p>	17

		<p>った。</p> <p>11. 思っていたより良い場所になりました。信じられないくらい！</p> <p>12. ファシリテートの清潔さ、きれいさが良い。</p> <p>13. 施設もいつも清潔に、清掃をありがとうございます。</p> <p>14. 利用しやすい。</p> <p>15. きれいだし、カフェもあります。</p> <p>16. 保育室の充実がすばらしい。</p> <p>17. 図書館の併設がよかった。</p>	
(2) イベントが充実している（多彩／内容が良い／オープンなど）		<p>1. カフェや講座教室などもあっておもしろいです。</p> <p>2. 催しが充実している、という話を聞きます。機会があれば参加したい。</p> <p>3. 図書館だけかと思っていたが、様々なイベントがあり、国際交流協会の催しに注目し、できれば参加していきたい。</p> <p>4. 多彩な行事/レストラン</p> <p>5. 箕面市民外の人間も講座を受け入れたい、とても親切。</p> <p>6. 英会話を受講していますが、理解しやすいです。</p> <p>7. 講座がおもしろくて、設備もきれいだので、居心地がよかったです。</p>	<p>今後とも異文化を背景とする人たちの交流を軸としながら、地域の文化を豊かにするようイベントの充実を図ってまいります。</p> <p>8</p>

		8. 詩の朗読と音楽のイベント、とっても良かったです。他のイベントも参加したいです。		
(3)	スタッフの対応が良い	1. 河合さんたちが皆いい人だから。これからもよろしくお願いします。 2. スタッフの方の応対もいつもいいねい で、明るくて大変ありがたいです。	職員一同、より一層の接客力を高めてまいります。	2
(4)	地域貢献している。	1. 地域貢献でいろいろしている。 2. 色々な国の人との交流をコンセプトにしていることは素晴らしい。	今後も交流から相互理解、地域参加へとつながるような事業展開に努めてまいります。	2

(図書館)

	ご意見	詳細	考え	件数
(1)	館内の雰囲気・居心地が良い／利用しやすい い／清潔	1. 図書館をよく利用するが、借りやすいし 明るいので居心地が良い。 2. 初めて来たが、周囲の環境も良く、何度 も来たくなりました。 3. コンパクトで使いやすい。 4. 貸出・返却・予約も簡単でスピーディー なので利用しやすい。 5. 静かでトイレもきれいなこと。 6. 施設もきれいで不満なし。	今後とも施設利用をご利用者の目線から考え、皆様に気持ちよくご利用していただけるよう施設の維持管理に努めます。(図書館)	6
(2)	蔵書が充実している	1. 絵本・児童書が充実している。 2. 建物が小さいので本の種類も数も少ないと思っていたが、案外多かった。	今後引き続き充実に努めます。(図書館)	2

(コムカフェ)

ご意見	詳細	考え	件数
(1) 雰囲気が良い/居心地が良い/きれい	<ol style="list-style-type: none"> 1. キレイで一人でも利用しやすい雰囲気 が good 2. 明るくて広いのでのびのびゆっくりく つろぎながら食事ができるのがとても うれしく思います。 3. 施設内はとてもきれいで、子供といっし よなのでとても安心です。 4. 初めて来たが、とてもきれいな施設。こ んな素敵なカフェがあるのを知らなか った。また来たいです。 5. とてもきれいで開放的な雰囲気。 	<p>今後とも世代や文化の異なる様々なかたがたが、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てまいります。</p>	5
(2) 新しい可能性が見つかる/出会いの場になっている	<ol style="list-style-type: none"> 1. コムカフェの存在がやはり大きい。 2. Exactly same as my dream. 3. 気軽に利用でき、新たな情報、出会いが あり良かった。 4. ここで英語を習っている。自分の見聞を 広げていきたい。 5. コムカフェ、様々なイベント等開催さ れ、その運営と関係者の方々の熱意と努 力をすばらしいと思います。 	<p>今後も引き続き、カフェを利用したイベント等を開催し、新たな情報や出会の場を提供していきま す。</p>	5
(3) 料理が美味しい	<ol style="list-style-type: none"> 1. コムカフェも毎回楽しみにしています。 運営も大変かもしれませんが、これから も美味しい各国の特徴をいかしたお料 	<p>ご意見をシェフやスタッフによるカフェ会議で 報告し、さらに満足いただけるカフェになるよう努 めます。</p>	4

		<p>理の提供をお願いします。</p> <p>2. コムカフェで多国籍料理が食べられるのも良い機会提供があり良かった。</p> <p>3. いつも図書館を利用しているが、今回始めてカフェを利用した。きれいでおいしくて満足。</p> <p>4. コムカフェのごはんが大変おいしいです。</p>		
(4)	スタッフの対応が良い	<p>1. 期待どおりスタッフの皆さんもあたたかくオープンで、とても居心地の良い場所です。</p> <p>2. きれい、スタッフはベリーナイス。</p> <p>3. 対応もすごく丁寧でした。</p> <p>4. 受付での、事務局の皆さんの笑顔&元気の良いあいさつはとてもすばらしいと思います。</p>	外国人シェアスタッフとともに、より一層接遇力を高めてまいります。	4

【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	詳細	考え	件数
(1)	多様な利用者がいることに配慮してほしい	<ol style="list-style-type: none"> 1. Police dressed man : it' s very uncomfortable for me. It' s not good for foreigner and local customers. 2. 施設内利用の多様化 3. このアンケートは日本語だけでなく多言語ですべきだと思います。 4. このアンケートをパソコンで記入できるように。 	外国人市民の声を、いままで以上に施設の運営や事業展開に活かすことができるよう、多言語でのアンケートの実施などを検討してまいります。	4
(2)	もっと設備を充実させてほしい	<ol style="list-style-type: none"> 1. 音楽室があればなお良いと思います。 2. 音楽室があれば、音が漏れないのでなおベター。 3. 印刷機が、パソコンまたはUSBメモリ、スティックなどをつなげてできるようなものになると印刷時の効率が上がります。失敗も防げます。2台はないと時間がかかりすぎるので、今後せひ2台使用できる環境にしてください。 4. プリンター（印刷機？）が一度に両面印刷できないこと。（印刷室）ネットにもサーバーでつながっておらず、古さを感じ 	設備の充実については、利用者のニーズに配慮されるよう、まずは既存機器の機能を最大限活用できるように職員のスキルアップを行い、利用方法の案内を行ってまいります。 音楽室の設置に関しては、大規模な改修はすぐには無理ですので、当センターで利用可能な音量の範囲での利用をお願いしながら、必要な場合は近隣の施設をご案内させていただいております。	4

	(3) もっと広く利用されるような仕組みが必要	<p>じる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 講座の参加方法がわかりにくい。 2. イベント etc のお知らせが1Fのものでは少し分かりにくい。かといって2Fに人が流れるようにつくりにもなっていないので、2Fのたぐさんの掲示物（情報）をもっと活かすようにしたらよいと思う。多言語相談があることをもっと効果的にアピールすべきである。 3. 施設をふんだんあまり使ったことのない人へ、もっとイベントや講座の宣伝をしたら良いと思います。 4. ネットやSNSを活用したPR活動。 	<p>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さらに検討してまいります。</p>	4
	(4) もっと施設の独自性を発揮した方がよい	<ol style="list-style-type: none"> 1. どうやって地域との交流を広げていくか難しいと思いますが頑張ってください。 2. たくさんの人に知ってもらって発展してほしいです。 3. 多文化交流センターとしてのイメージが足りないと思います。 4. タブー視しない、とられない。 	<p>外国人市民の人権課題や地域との共生、また世界各地での社会的課題への取り組みの紹介などについて、企画展示や講演会、語り合いの場づくりなど、さまざまな企画を実施し、多文化交流センターの独自性を活かした地域への貢献を図ってまいります。</p>	4
	(5) もっとイベントを充実させてほしい	<ol style="list-style-type: none"> 1. 子どもが気軽に参加できる教室を増やしてもいいと思う。 2. 希少言語の講座はできませんか。 3. 今後協会の存在意義はますます重要に 	<p>希少言語については、地域の外国人市民の力を活かしていただく形で実施している「朝の語学カフェ」の経験をもとに、実現可能な形を検討してまいります。</p>	3

		なる。近隣の大学ともコラボして企画を組んでください。	子どもたちを対象にした国際理解、多文化理解の事業については、単発イベントだけではなく、継続した学びと交流の場づくりなどを今後、検討してまいります。	
(6)	アクセスが不便	<ol style="list-style-type: none"> 1. 栗生方面への交通 2. 利用してもらいたい人にとってアクセスしやすい施設であってほしいです。 3. The place is far for me. So I think it's a big problem for them who lives in far place, who doesn't have car. They have a big big problem. (私にとって、このセンターは遠いです。センターから離れたところに住んでいる人や、車がない人にとって、これはとても大きな問題です。) 	現状のアクセスの状況は理解していませんが、今後北大阪急行の延伸（2020年度予定）にあわせて改善されることを期待しています。	3
(7)	スタッフの対応	<ol style="list-style-type: none"> 1. 窓口の声が図書館に聞こえず。 2. 駐車場が満車の時の職員の態度 	接遇研修等を実施しつつ、より良い対応を心がけてまいります。	2
(8)	利用形態に応じて、駐車料金を安くしてほしい	<ol style="list-style-type: none"> 1. 子ども活動室利用の時、駐車場を安くしてほしい。 	箕面市と委託業者と協議しながら、利用者に優しい駐車場の運営方法を検討してまいります。	1

(コムカフェ)

	ご意見	詳細	考え	件数
(1)	メニューの改善	<ol style="list-style-type: none"> 1. カフェで和食を出してほしい。 2. ドリンクがサービスだったならなお良いと思います。 	メニューの内容等につきましては、利用者の意見を参考にしつつ、外国人シェフの思いや文化背景を尊重しつつ、改善策を検討してまいります。	8

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 箕面ビールをカフェでのみだい。 4. カフェのコーヒーの味を改善してほしい。 5. 子どもの食べられるアイスクリームやストロー付パックジュースを売ってほしい。 6. 国際色豊かな料理と言いたい。 7. ランチの量が多くて残りました。すみません。 8. 平日のデザート 		
(2) サービスの向上		<ol style="list-style-type: none"> 1. コムカフェのサービス 2. カフェが入りにくい。 3. 飲み物だけで良いのでカフェを19:00～20:00ぐらいまで開けてほしい。 4. 酒の提供をイベントの時はしてほしい。 5. 毎回出せるような多言語のアンケートをしたらどうでしょうか。(料理について、サービスについて等) 	<p>夜間の営業につきましては、現在行っております各種イベントを定例開催する等、また、それを今後発展させる形で実施する等も検討いたします。</p>	5
(3) 宣伝の強化		<ol style="list-style-type: none"> 1. カフェをもっと宣伝してください。 2. 興味のない人へのPRも必要。 3. もっと広報すれば発展できると思う。 4. カフェのイメージアップ(①国際色豊かなメニュー、②①に合わせた音楽等) 5. 情報誌や雑誌などに掲載してアピールしても良いと思う。 	<p>カフェのPRにつきましては、職員が積極的にあらゆる機会を捉えて広報するとともに引き続き広報物やメディアなどを通して宣伝するよう努力してまいります。</p>	5

(4) 内装・設備の改善	<p>1. コムカフェの配膳台下の棚、見栄え良くしてほしい。ファイルとか、乱雑に置かれていて見た目がよくないです。</p> <p>2. カフェを利用したが、扉が開いていて、事務所内が見えているのが目ざわり。閉めてほしい。</p> <p>3. もっと大きいPAミキサーがほしい。</p> <p>4. 講演とか多くするならスクリーンなどもあれば良い。</p>	<p>カフェ内の美観の維持については、スタッフの意識を高めて向上に努力してまいります。</p>	4
(5) イベントの充実	<p>1. 前に実施していた「読書会」の復活</p>	<p>ご意見を参考にし、今後の企画検討を進めます。</p>	1

(図書館)

	ご意見	詳細	考え	件数
(1) レイアウトの改善		<p>1. 図書館のスペースが狭い。</p> <p>2. 椅子や机が少なく落ち着いて読めない。</p> <p>3. 土・日の読書コーナーが狭く感じられることの改善。</p> <p>4. 図書館の勉強室を作ってほしい。図書館を広くするべきです。</p>	<p>指定管理者として、ご意見を図書館に伝えております。</p>	4
(2) 蔵書の充実		<p>1. 大人の専門的なものも。ビジネス系。</p> <p>2. 置いている本の種類が少ない。</p> <p>3. 順番待ちが出る人気図書館にしてほしい。</p>	<p>同上</p>	3
(3) イベントの実施		<p>1. ブックカフェのようなもの</p> <p>2. (図書館での) イベントのようなもの</p>	<p>同上</p>	2

(4) 開館時間の延長	1. 図書館の時間を延長してほしい。 2. 図書館の時間をのばしてほしい。 3. 利用時間が短い。19:00 ぐらいまで。	同上	3
(5) スタッフの配置	1. 人が多すぎる。半分で可能。 2. 事務的。いやな顔をする人の多い感じ。	同上 ※センター全体の職員を見られて、勘違いされていると思います。(図書館職員：通常2～3人勤務)	2
(6) 手続きの簡素化	1. 利用者情報も図書カードのスキヤンで出てくると便利だと思う。(プライバシーも大切だが、パスワード、カード番号の手動入力の手間です。)	同上	1

(駐車場)

	ご意見	詳細	考え	件数
(1) 駐車できる台数が少なすぎる／料金が高い		1. 図書館、カフェ、日本語教室などたくさんあるのに駐車場が小さすぎる。 2. スペースが少ない。 3. 駐車場を大きくしてほしい。 4. Parking is main problem. 5. 駐車場の確保 6. 駐車場が満車になっていることが多い 不便 7. 駐車場がすぐに満車になってしまうことが多い とが多く、気軽に足を運ばない。 8. 軽自動車は軽に駐車するようご指導を。	台数には限りがあります。また、接触事故等の防止にご留意いただきますよう、ご利用につきましては、ご理解とご協力をお願いしています。	8
(2) 駐車料金が高い		1. 駐車料金は30分でなくて60分くら	駐車料金は市内の公共施設設置の有料駐車場利	3

		<p>い無料にしてほしい。</p> <p>2. 駐車券が少し面倒な気がする。東図書館のように30分無料で券なしがよい。</p> <p>3. 駐車料金は不満</p>	<p>用料金とほぼ同額の設定となっております。割引サービスについては、図書館のご利用、証明書発行、貸し部屋料金お支払いのお手続きのお客様には、もちろん30分の無料サービス券をお渡ししております。</p>	
(3)	駐輪場をもっと充実させてほしい	<p>1. 駐輪場を増やしてほしい。</p> <p>2. 地下駐輪場がとめにくいので配置を変えてほしい。特にバイクは壁沿いはとめにくい。</p>	<p>スペースの制約がありますが、土曜日など混雑が予想される時間の見回りと整理を行い、利用しやすい環境づくりに努めてまいります。</p>	2

(その他)

	ご意見	詳細	考え	件数
	よく分からない	<p>1. 今、取り組んでいることを知らない。</p> <p>2. 今まで図書館以外あまり利用したこと がなかったのもので、これからはボランティア活動等とおして利用していきたい と思います。</p> <p>3. 利用し始めたばかりなのでよくわかり ません。</p> <p>4. 語学講座しか利用していないので良く わからない。</p> <p>5. 期待というものをあまりしない性格な ので。</p>		1