

**利用者等による意見交換会の概要**

<b>施設名</b>	箕面市立多文化交流センター
<b>指定管理者名</b>	公益財団法人箕面市国際交流協会
<b>開催日</b>	2015年（平成27年）6月10日（水）
<b>開催場所</b>	箕面市立多文化交流センター 2階 会議室
<b>参加人数</b>	18名

【概要】別添のとおり

内容

指定管理者：配布資料に基づいて昨年度の実施事業報告と利用状況および6月初旬までに行ったアンケート結果（118名の回答）の概要について説明。本日は自由記述欄に記入された意見をまとめた資料をお配りしている。

質疑応答は次のとおり。

■職員の接遇について

利用者：昨年度末のボランティア交流会では、他市の国際交流協会と比較して、本センターは若干入りにくい印象を受けると発言されているかたがいた。受付カウンターの配置に問題があるのではないかと。

指定管理者：建物の構造上、ハード面では若干ご不便をおかけしている点はあるが、職員の対応によって気持ちよくご利用いただけるよう、ソフト面の改善を心がけながらカバーしていきたい。

利用者：どこの施設も、初めて入る時は躊躇するものなので、ボランティア交流会での一意見は参考にはなるが、全体化すべき意見とは言いがたい。

指定管理者：「図書館のスタッフが多すぎる」との意見があった。図書館スタッフ3名なので、利用者からは協会スタッフも図書館スタッフだと思われることが分かる。

利用者：スタッフの対応については、少し話しにくいと感じることもあるが、頻繁に利用していてよく知っているため、それほど気にはならない。

利用者：日本語教室の学習者からは、協会スタッフは親切でアットホームだという意見をよく聞く。協会スタッフの対応には概ね好印象なのだろうと認識している。多文化交流センターは、外国人利用者からの視点も大切にすべきなので、アンケートの取り方には工夫が必要だと思う。

指定管理者：今回のアンケートでは、外国人市民からの回答は4～5人だった。

■センターの実施事業について

利用者：福祉会と協会がコラボして、センターの日本語学習者が福祉会の行事に参加する事業を実施していた。これは本センターの特色で、地域における外国人市民との共生という点ではとても重要な取組だと感じている。

利用者：私はいつもコミュニティカフェにいるのでいろいろな人と話す機会があるが、警察の服を着た人がセンターに出入りしていることについて、何人かの客やカフェのスタッフから、「何か事件でもあったのか」と問い合わせがあった。中には、「自分の国では、何か大変なことが起きたときに警察が来るので、警察がこのセンターに来ると、どきどきとする」と不安がる外国人市民もいた。事前に説明がないと、自分もどのように説明して良いかわからない。このようなことは、事前に周知してほしいし、来館にあたっては利用者への配慮がほしい。協会は、もっと利用者目線に立って配慮するべきだ。

指定管理者：交通安全の説明や、外国人も自転車のひたたくり事件の被害者になりうることを説明するために来た。私服で来るよりも、あえて職務で来ていることを示すために制服で来た。

利用者：説明された内容そのものについては、学習者には好評だったと思うが、ボランティアとしても対応に困った。事前の説明がないのはどうかと思った。

指定管理者：今回の来館は急に言われて協会としても戸惑った。外国人市民の安

	<p>全を守るために説明することが目的であれば、できるだけ早く把握し、予め多言語スタッフを配置して、事前の周知を行うなどの準備ができるようにしたい。また、センターへの出入りについては、配慮を求めることとする。</p> <p>利用者：当センターに関わる団体で、似たような事業をしているグループがいくつかあるが、縦割りだと感じる。協会の職員には、グループやボランティアが横の協力関係を築けるような働きかけをしてほしい。</p> <p>利用者：そのようなことは、グループコーディネーター会議で前々から課題としてあがっていることだ。実際にニーズがあるのであれば、我々ボランティア自身もグループコーディネーター会議などを通して行動することも必要ではないか。</p> <p>指定管理者：事業間のコーディネートは事務局の仕事だと思うので、職員間での課を超えた連携が課題だと理解している。そのため、情報交換は密にすべきだと思っている。グループコーディネーター会議をベースにしつつ、みなさんからも積極的に職員へ直接ご指摘いただきたい。そして、そのことを職員で情報共有していく。</p> <p><b>■施設利用について</b></p> <p>利用者：セミナーなどのチラシには、「駐車場に限りがあるので公共交通機関を利用してほしい」と書いてあるのに、セミナーが終わったあとに駐車券が必要なかたへサービス券の案内をするのはどうかと思う。いっそのことサービス券を渡さない方が良いと思う。</p> <p>指定管理者：次回から改善したい。</p> <p>利用者：プレイルームの一般利用が賑わっているという印象だ。</p> <p>利用者：多文化子ども保育の時に、一般開放だと思ってくる人も結構いる。セミナーの一時保育で占有するときがあるが、実際には2名だったのに、一般利用ができないことを伝えるのは忍びない。もう少し融通を利かせた対応が必要ではないか。</p> <p>指定管理者：昨年度は原則に基づいた利用を進めてきたが、利用者の反応を見ながら、使い方の基準を変える必要はあると思っている。一時保育の時、相室で良ければ一緒にご利用いただくことは、保育者と相談し、検討する。</p> <p>利用者：保育者がついているのはセミナーの申込者のみであることをはっきり伝えれば、相室は問題ないと思う。</p> <p>利用者：おむつを替える場所が2階にはないので不便で殺到する(※)。授乳室の前で列ができることもある。プレイルームでは飲食禁止とされているが、授乳できないのか。</p> <p>指定管理者：使用後の清掃等に気をつけていただければ、授乳は良いと思う。</p> <p>指定管理者：昨年、子どもがエレベーターに指を挟んだとのご指摘があったが、シールを貼って注意喚起を促すとともに、指づめ防止の措置を講じた。また、1階入口前のスロープが滑りやすかったため、滑り止め加工を施した。</p> <p>※2階多目的トイレ内には、おむつ替え用の台が設置されている。</p> <p><b>■その他</b></p> <p>指定管理者：実施事業については、今年の「多民族フェスティバル」で地域のかたに作っていただいたイーゼルを活用して、館内のイベント案内版としている。日々、最新の情報提供ができるよう心がけているためか、</p>
--	---

	<p>立ち止まって見ている人もよく見かける。</p> <p>利用者：カフェのメニューには、アレルギー表示を徹底してほしい。入店してから気がついて、食べられるものがないから退出する、というのも居心地が悪い。</p> <p>指定管理者：その日のシェフの慣れ不慣れや、スタッフの配置状況等、日によって原材料の表示が徹底できる日とできない日があるのは事実だ。シェフに対する研修も必要で、シェフ自身も、何がアレルギーなのかを知らない、すべてを把握しきれないことになる。引き続き気をつけていきたい。</p> <p>指定管理者：施設の利用状況の向上と職員の待遇改善につなげていくため、お気づきの点は、いつでもお伝えいただきたい。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
--	--