

箕面市立多文化交流センター

利用者等の意見交換会

～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

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	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。	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ます。	1
2	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るべきなので、アンケートの取り方には工夫が必要だと思う。	多言語でのアンケート実施などを検討してまいります。	1
3	警察の服を着た人がセンターに入入りしていることについて、不安がる外国人市民もいた。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べきだ。	外国人市民の安全を守るための説明会を多言語スタッフを配置して開催することが目的であったが、今後は事前の周知を行うなどの配慮を行います。	1
4	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。	事業間をコーディネートするため、職員間の情報交換を密にし、連携することが課題と考えています。グループコーディネーター会議をベースにしつつ、ボランティアのかたからも積極的に職員へ直接ご指摘いただくとともにそのことを職員で情報共有していきます。	1
5	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よいと思う。	利用者への駐車場利用の案内の仕方については、今後配慮していきます。	1
6	「多文化子ども保育」の時に、一般開放だと思って入室されるかたが多い。セミナーの一時保育で占有しているとき、少人数にも関わ	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可能と考えます。保育ボランティアさんと相談し、検討していき	1

	らず一般利用ができないと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。	ます。	
7	利用者がおむつを替える場所に殺到したり、授乳室の前で列ができたたりすることがある。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。	使用後の清掃等に気をつけていただければ、授乳は良いと考えています。	1
8	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、食べられないものがないから退出する、ということも居心地が悪い。	その日のシェフやスタッフの配置状況等、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です。シェフ自身が何がアレルギーなのかを知っておくためにも、シェフに対する研修も必要と考えていますので引き続き気をつけていきます。	1