

国際交流ラウンジ等満足度調査(2023)

調査結果報告書

令和6年3月

横浜市国際局政策総務課

1 趣旨

国際交流ラウンジ等の利用者満足度や在住外国人生活満足度を測り、多文化共生施策の新たな評価指標の一環とするため。

2 調査実施期間

令和5年11月6日（月）から令和5年11月27日（月）まで。

3 調査実施場所

(1) 青葉国際交流ラウンジ

横浜市青葉区田奈町76 青葉区区民交流センター（田奈ステーション）内

(2) ほどがや国際交流ラウンジ

横浜市保土ヶ谷区岩間町1-7-15 横浜市岩間市民プラザ1階

(3) 港南国際交流ラウンジ

横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー13階

(4) 港北国際交流ラウンジ

横浜市港北区大豆戸町316-1

(5) 金沢国際交流ラウンジ

横浜市金沢区泥亀2-9-1 金沢区役所2階

3 調査実施場所

- (6) 都筑多文化・青少年交流プラザ (つづきMYプラザ)
横浜市都筑区中川中央1-25-1 ノースポート・モール5階
- (7) なか国際交流ラウンジ
横浜市中区日本大通35 中区役所別館1階
- (8) みなみ市民活動・多文化共生ラウンジ
横浜市南区浦舟町3-46 浦舟複合福祉施設10階
- (9) 鶴見国際交流ラウンジ
横浜市鶴見区鶴見中央1-31-2 シークレイン2階
- (10) いずみ多文化共生コーナー
横浜市泉区和泉中央北5-1-1 泉区役所1階いずみ区民活動支援センター内
- (11) みどり国際交流ラウンジ
横浜市緑区中山1-6-15 パームビュービル5階・6階
- (12) いそご多文化共生ラウンジ
磯子区磯子3-4-23 浜田ビル3階
- (13) 公益財団法人横浜市国際交流協会
横浜市西区みなとみらい1-1-1 パシフィコ横浜 横浜国際協力センター5階

4 調査実施概要

(1) 調査対象者、実施方法及び回収数

相談、講座・教室、イベント参加等の目的で実施場所を訪れた利用者への紙の調査票配布及びオンラインで調査場所が実施した講座・教室・イベント等の利用者（電話・FAXによる相談者は除く）。いずれも国籍不問。ただし「在住外国人生活満足度調査」は外国人のみとする。

調査対象	横浜市内国際交流ラウンジ等13ヶ所。
調査票対応言語	やさしい日本語、英語、中国語、スペイン語、ベトナム語 ウクライナ語（YOKE実施分のみ）
調査方法	郵便にて送付・回収及びオンライン。
配布枚数 / 目標 回収枚数	1,660枚 / 820枚
回答数	906（紙の調査票による回答：872、オンライン回答：34）
回収率	54.6%（906回答 / 内、外国人利用者回答57.2%）
調査期間	令和5年11月6日～令和5年11月27日
調査実施機関	GLOBAX合同会社
調査結果の表記	n: 当該設問の有効回答数

※ 調査結果の比率はすべて小数点以下第2を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合がある。

言語 別 回収 数	やさしい日本語での 回答が6割近く その次に中国語、英 語の順に多い
------------------------------	---

言語	回収数	割合
やさしい日本語	506	55.8%
中国語	183	20.2%
英語	168	18.5%
ウクライナ語	21	2.3%
ベトナム語	16	1.8%
スペイン語	12	1.3%
計	906	99.9%

5 調査実施概要 (調査票・表面)

対面調査用調査票 (やさしい日本語) 表面

やさしいにほんご



国際交流ラウンジ等満足度調査 (2023)

よこはまし 国際交流ラウンジや(公財)横浜市国際交流協会を利用する方々の満足度を上げるこ

とを目指しています。相談窓口や日本語教室等を利用した方がどのように感じたのかを聞き、これから

の取組の参考としますので、アンケートへの協力をお願いします。

1 今日ここへ来たのはどのような理由ですか。あてはまる欄にチェックを入れてください(2つ以上あ

る場合は、主なものを1つ選んでください)。

生活等の相談 イベントなどの情報を得る 日本語教室 外国語教室

子どもの学習教室 ボランティアをする・さがす 本の貸し出し

その他 ()

2 (1) 利用したサービス(問1で選んだ項目)の満足度についてお聞かせください。(いずれか1つ)

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらともいえない

その理由を教えてください。

2 (2) 利用したサービス(問1で選んだ項目)は、対面と、リモート(オンライン)はどちらがよいですか。

対面 リモート(オンライン) どちらともいえない

3 国際交流ラウンジを最初にどこで知りましたか。(主なものを1つ)

区役所の案内 (公財)横浜市国際交流協会(YOKE)の案内

知人の紹介 国際交流ラウンジのホームページ・SNS

その他 ()

4 国際交流ラウンジのサービスを受けて、良かったこと、直してほしいことについてお書きください。

5 調査実施概要 (調査票・裏面)

対面調査用調査票 (やさしい日本語) 表面

やさしいにほんご

5 国際交流ラウンジのサービスについて、その他自由にお書きください。

6～9は、外国出身の人だけ答えてください。

6 年代 (いずれか1つ)

10代以下 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

7 あなたの出身の国・地域はどこですか。(いずれか1つ)

中国 韓国 ベトナム フィリピン ネパール インド 台湾
ブラジル 米国 インドネシア タイ ペルー ミャンマー スリランカ
英国 ドイツ モンゴル その他 ()

8 あなたは今の生活に満足していますか。(いずれか1つ)

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらともいえない

9 あなたは横浜の生活で、困っていることや心配なことはありますか。(2つ以上選んでも良いです)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 日本語の不自由さ | 2. <input type="checkbox"/> 母語の情報の少なさ |
| 3. <input type="checkbox"/> 外国語の表示の少なさ | 4. <input type="checkbox"/> 住むところがし |
| 5. <input type="checkbox"/> 行政の窓口で外国語が通じない | 6. <input type="checkbox"/> 病気になった時の対応・病院で外国語が通じない |
| 7. <input type="checkbox"/> 税金 | 8. <input type="checkbox"/> 年金 |
| 9. <input type="checkbox"/> 介護・福祉サービスの利用 | 10. <input type="checkbox"/> 出産・育児 |
| 11. <input type="checkbox"/> 子どもの教育 | 12. <input type="checkbox"/> ごみの出し方 |
| 13. <input type="checkbox"/> 結婚・離婚 | 14. <input type="checkbox"/> 自分の意見の市役所・区役所への伝え方 |
| 15. <input type="checkbox"/> DV (配偶者等からの暴力) | 16. <input type="checkbox"/> 仕事さがし |
| 17. <input type="checkbox"/> 職場での仕事、人間関係 | 18. <input type="checkbox"/> 在留資格の手続き |
| 19. <input type="checkbox"/> 災害時・緊急時の対応 | 20. <input type="checkbox"/> 警察の連絡先など犯罪に対する対応 |
| 21. <input type="checkbox"/> 近所でのつきあい | 22. <input type="checkbox"/> 自分または家族の健康 |
| 23. <input type="checkbox"/> その他 (具体的に) | |

24. 特になし

ご協力いただき、ありがとうございました。

5 調査実施概要（調査票）

オンライン調査フォーム（やさしい日本語）

国際交流ラウンジ等満足度調査（2023）
（こくさいこうりゅうらうんじとうまんぞくどちょうさ（2023））

2. 今日(きょう)ここへ来た(きた)のはどのような理由(りゆう)ですか。あてはまる欄(らん)にチェック(ちえっく)を入(い)れてください（2つ以上(いじょう)ある場合(ばあい)は、主(おも)なもの(もの)を1つ選(えら)んでください）。

生活(せいかつ)等(とう)の相談(そうだん)

イベント(いべんと)などの情報(じょうほう)を得(え)る

日本語(にほんご)教室(きょうしつ)

外国語(がいこくご)教室(きょうしつ)

こどもの学習(がくしゅう)教室(きょうしつ)

ボランティア(ぼらんていあ)をする・さがす

本(ほん)の買(か)いし出(だ)し

その他

国際交流ラウンジ等満足度調査（2023）
（こくさいこうりゅうらうんじとうまんぞくどちょうさ（2023））

3. 利用(りよう)したサービス(さーびす)（問(と)い2で選(え)らんだ項目(こうもく)）の満足度(まんぞく)についてお聞(き)かせください。（いづれか1つ）

満足(まんぞく)

やや満足(まんぞく)

やや不満(ふまん)

不満(ふまん)

どちらともいえない

4. その理由(りゆう)を教(お)しえてください。

目次

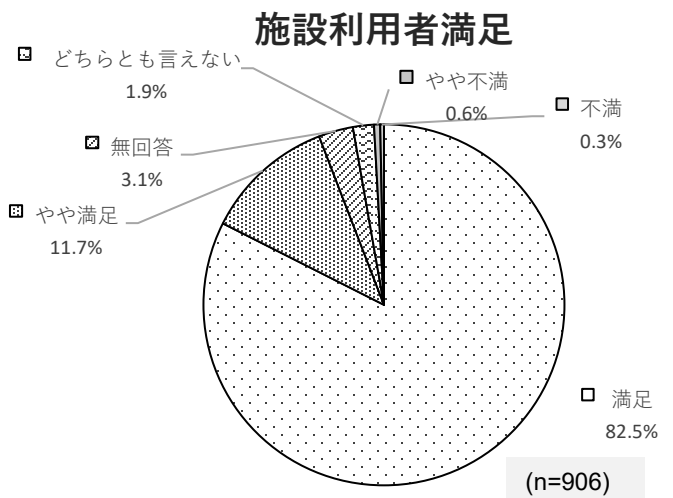
- ・ 利用者全体の満足度 P. 8
- ・ 利用目的別の回答割合 P. 9
- ・ 利用目的別の満足度 P. 10
- ・ 利用目的別の満足度（項目別） P. 11 ~ 22
- ・ 希望利用方法 P. 23
- ・ 国際交流ラウンジを知った場所 P. 24
- ・ 外国人利用者の年齢層 P. 25
- ・ 外国人利用者の国別割合 P. 26
- ・ 外国人利用者の生活満足度 P. 27
- ・ 外国人利用者の生活における困りごと P. 28

1 - 1 利用者全体の満足度

満足度	施設利用者全体の満足度は、94.2%
-----	--------------------

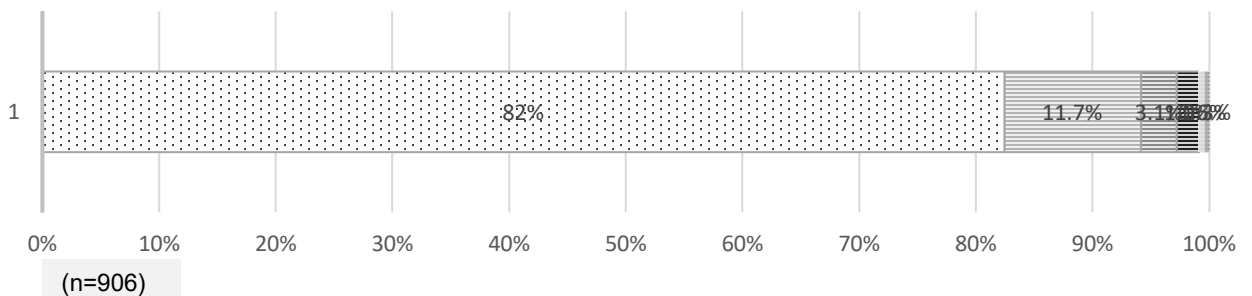
市内13の国際交流ラウンジ等の施設での「満足」・「やや満足」を含む満足度は、94.2%に達し、また、無回答（3.1%）を除く、「やや不満」・「どちらともいえない」・「不満」を含む不満足度は、2.8%にとどまった。利用者全体の高い満足度が示される結果となった。

2023			2022	
満足度	回答数	割合	割合	
満足	747	82.5%	85.2%	
やや満足	106	11.7%	10.7%	
無回答	28	3.1%	2.0%	
どちらともいえない	17	1.9%	1.5%	
やや不満	5	0.6%	0.6%	
不満	3	0.3%	0%	



(n=906)

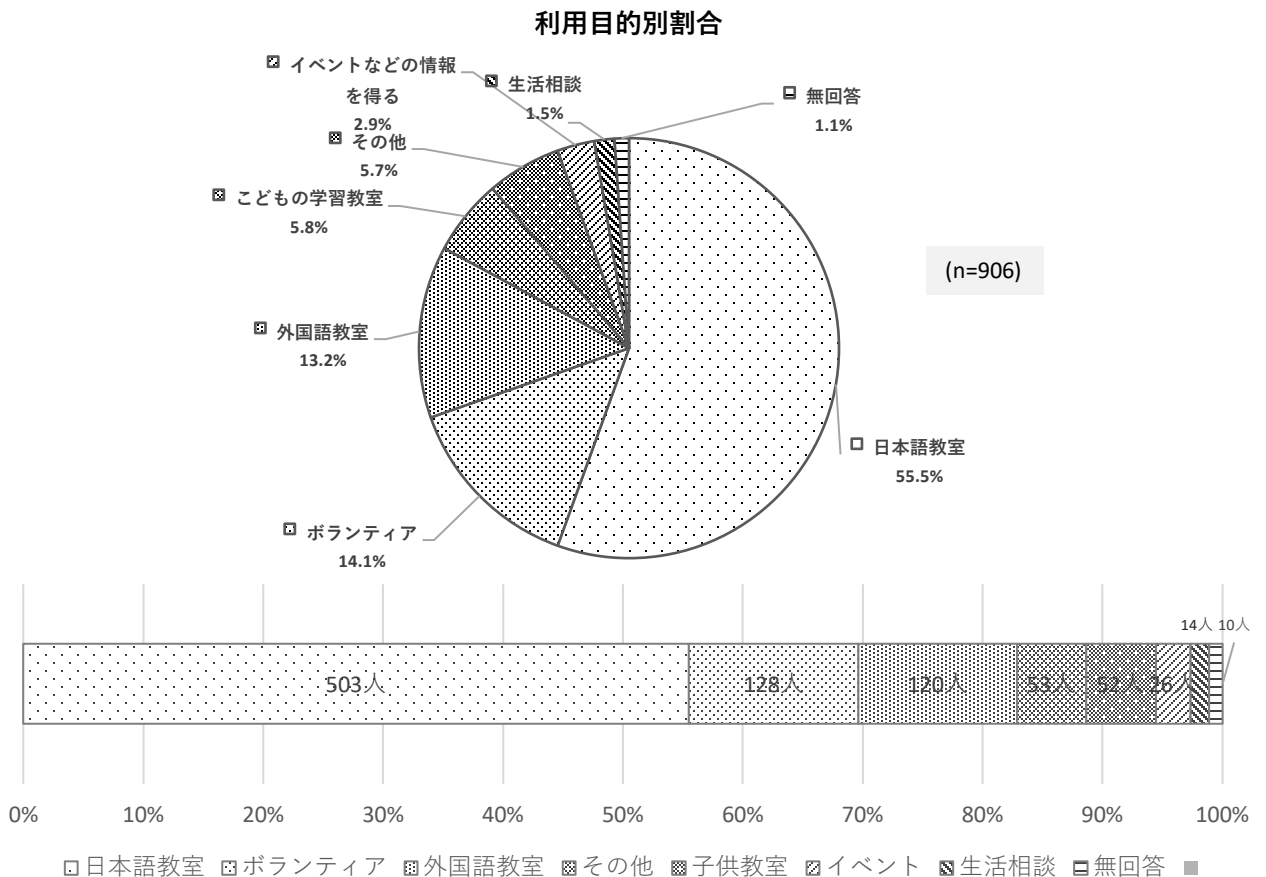
□ 満足 ■ やや満足 ■ 無回答 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 不満



2 - 1 利用目的別 回答割合

回答割合	回答者全体の74.3%が学習者
------	-----------------

ご回答頂いた利用者様の中で、「日本語教室」(55.5%)、「外国語教室」(13.2%)、「こどもの学習教室」(5.8%)と、学習を目的とした利用者の回答が全体の74.3%に達し、また、学習を支えるボランティア様の回答割合は14.1%であった。「生活の相談」(1.5%)、「イベントなどの情報を得る」(2.9%)や、その他の回答として、研修会、学習支援、フリースクール、情報交換会などがあつた。一方「本の貸し出し」目的でラウンジ等の施設利用はなかつた。



2 - 2 利用目的別 満足度

利用目的別 満足度	全体の満足度は、94.2%
--------------	---------------

満足度が最も高かった利用目的は、「生活相談」（100%）。また、「日本語教室」（98%）、「外国語教室」（95%）、「イベント情報」（92.3%）、「こどもの学習教室」（92.5%）が続いた。一方、不満足度が高かった利用目的は、「ボランティアをする・さがす」（7.8%）で、順に「こどもの学習教室」（5.7%）、「イベント情報」（3.8%）、「外国語教室」（2.5%）、「日本語教室」（1%）が続いた。

(n=906)

利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度
日本語教室	454	39	5	4	1	0	503	98.0%	1.0%
ボランティア	91	19	8	6	3	1	128	85.9%	7.8%
外国語教室	90	24	3	3	0	0	120	95.0%	2.5%
こどもの学習教室	37	12	1	2	1	0	53	92.5%	5.7%
その他	41	5	6	0	0	0	52	88.5%	0.0%
イベント	21	3	1	1	0	0	26	92.3%	3.8%
生活相談	10	4	0	0	0	0	14	100%	0.0%
無回答	3	0	4	1	0	2	10	30.0%	30.0%
総計	747	106	28	17	5	3	906	94.2%	2.8%

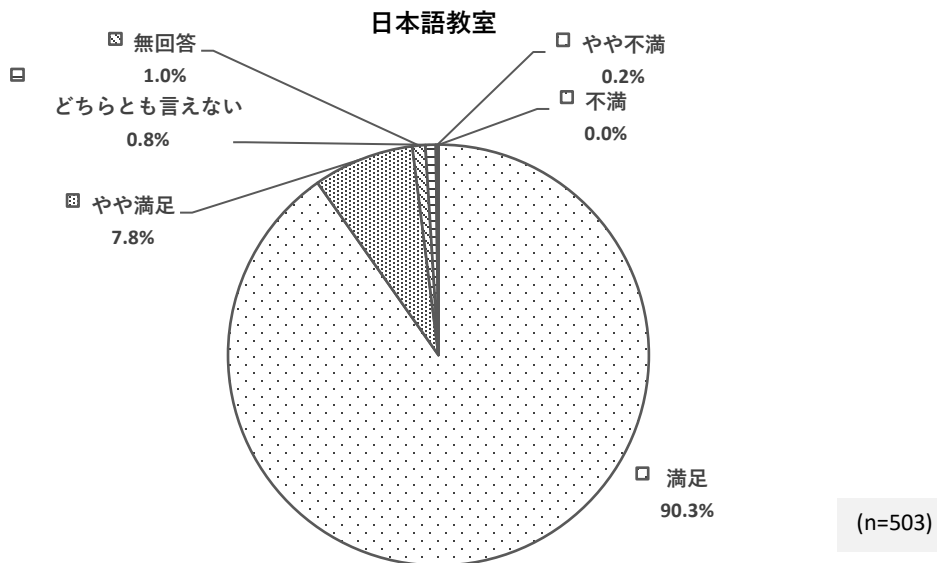
2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

日本語教室

満足度は、98.0%

906回答中、503回答（55.5%）が「日本語教室」の利用目的でラウンジを訪問したと回答し、「満足」・「やや満足」と回答した満足度の割合は**98.0%**で、「やや不満」・「どちらとも言えない」と回答した、一定の不満を持つ不満足度の割合は、**1.0%**の結果となった。一方、「不満」と回答した方はいなかった。

なお、昨年度調査と比べ、満足度は**0.4%**上昇し、不満足度は、**0.4%**減少した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2023年データ		(n=503)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
日本語教室	454	39	5	4	1	0	503	98.0%	1.0%	

2022年データ		(n=414)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
日本語教室	379	25	4	4	2	0	414	97.6%	1.4%	

2 - 3 利用目的別の満足度 (項目別)

日本語教室	満足度は、98.0%
--------------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 言葉の壁がありながらも、先生が私たちに熱心に教えようとしているその姿にとっても満足しています。
- 先生方はとても丁寧で少しずつ教えてくれるので、少しずつ上達しています。
- このラウンジに来る前までは、何も日本語を話せませんでしたが、1年間通って行った後、日本語の能力がつくようになりました。
- とても満足しています。物事を吸収するのが遅い方ですが、それでも学んでおります。
- クラスで学ぶことができ、楽しむこともできるから。
- 受付の方の対応、環境など、いずれも不満を覚えた事はありません。
- 私は日本語が勉強したくて、なか国際交流ラウンジは最高の選択肢だったし、他に日本語を勉強したい人にとっても最高の選択肢だと思います。
- 先生方はとても親切で助けてくれます。勉強できる環境もとても良い。
- 先生方がとても親切で丁寧です。
- 先生はすべての学生に注意を払い、すべての学生を教えるために最善を尽くします。
- 自分の持つ疑問に、皆さん親切に助けてくれます。ここにいてとても幸せです。
- 相談内容が分かりやすく優しい伝え方です。
- 先生方の教え方に助けられてます。彼らは素晴らしいです。

どちらとも言えない・やや不満と回答した方々のご意見：

- ご意見はございませんでした。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

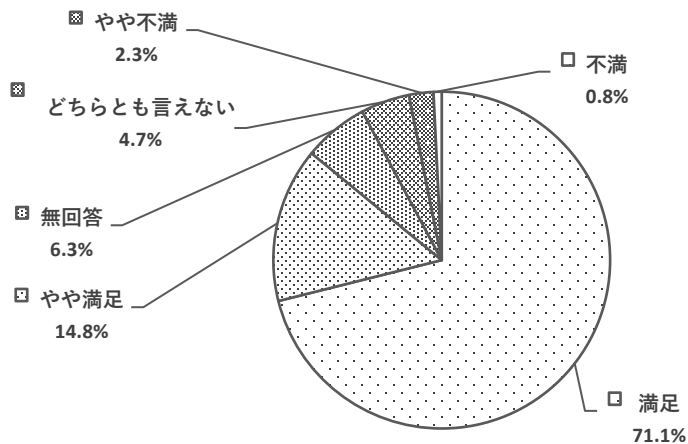
ボランティアを
する・さがす

満足度は、85.9%

906回答中、128回答（14.1%）がボランティアをする・さがすの利用目的でラウンジを訪問したと回答し、「満足」・「やや満足」と回答した満足度の割合は**85.9%**で、「不満」・「やや不満」・「どちらとも言えない」と回答した、一定の不満を持つ不満足度の割合は、**7.8%**の結果となった。

なお、昨年度調査と比べ、満足度は**7.9%**下落し、不満足度は、**5.7%**増加した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。

ボランティア



2023年データ		(n=128)					2022年データ				(n=97)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度
ボランティア	91	19	8	6	3	1	128	85.9%	7.8%	ボランティア	68	23	4	1	1	0	97	93.8%	2.1%

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別・ご意見）

ボランティアをする・さがす	満足度は、85.9%
---------------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 学習者と楽しく日本語を勉強し、満足してもらっている。
- 日本語を教えるボランティア教師として十分な設備が整っている。
- 窓口の対応が良く、施設もよく管理されている。
- 色々なバックグラウンドを持つ子ども達と交流できるため。
- 知りたいことがわかった。
- ボランティアの内容を詳細に説明していただいた。
- 日本語を教えることによって、こちらも学びがあるから。
- 設備も適度に整っており、活動しやすい。
- 地域住民と外国の方が日本語を勉強しながら交流ができているから。
- 教室はいつもきれいです。
- 自分を生かせる場を持てるから(日本語、ボランティア)
- 外国の方の日本での生活に、少しでもお役に立てるのが嬉しいです
- 楽しい雰囲気です授業ができていと思うので、これを継続していきたい
- 外国の方々とのお話での交流ができて、楽しい。新しい世界が見えます。
- 日本語教室開催の為に利用させて頂いているが、駅近だし綺麗で使いやすいので。
- 教える経験ができる。いろんな人と話せる。

どちらとも言えない・やや不満と回答した方々のご意見：

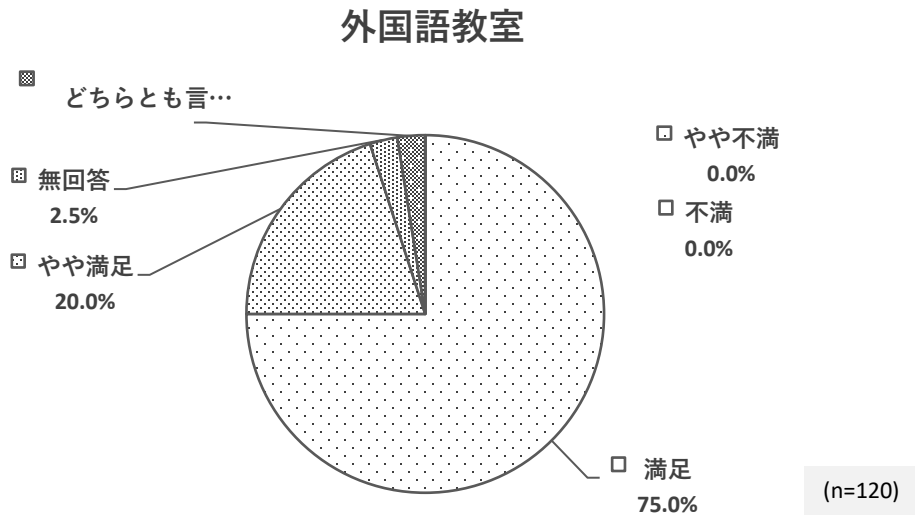
- 日本語ボランティアをしています。学習者がお休みでした。
- テキスト等多くの種類を利用していないので、過不足の評価が困難。
- 日本語教室ボランティア。交通費が自前です。
- 日本語教室でも大きな部屋が使えると良い。
- イベントや教室運営などボランティアの負担が大きい。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

外国語教室	満足度は、95.0%
-------	------------

906回答中、120回答（13.2%）が外国語教室の利用目的でラウンジを訪問したと回答した。「満足」・「やや満足」と回答した満足度の割合は**95.0%**で、「どちらとも言えない」と回答した、一定の不満を持つ不満足度の割合は、**2.5%**の結果となった。一方、「やや不満」・「不満」と回答した方はいなかった。

なお、昨年度調査と比べ、満足度は**0.2%**下落し、不満足度は、**0.1%**増加した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2023年データ		(n=120)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
外国語教室	90	24	3	3	0	0	120	95.0%	2.50%	

2022年データ		(n=165)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
外国語教室	131	26	4	3	0	0	97	95.2%	2.4%	

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別・ご意見）

外国語教室	満足度は、95.0%
-------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 受付の対応が親切で丁寧です。感じがいいです。
- 外国語教室はもっと話す機会を作って欲しい。ママカフェは楽しい企画をありがとうございます。
- 同じ目的を持ったいろんな方達と学べて良い。
- 安い価格で充実した授業内容なので満足しています。
- 先生の教え方が素晴らしいので。
- 部屋が綺麗。明るい。。
- 先生がとても優しく指導してくださり、長く続けたい。
- 通いたい教室のため大満足です。
- 子どもが他の子どもたちと対話できるから。
- 学修計画がきちんと練られていて、スタッフ講師陣が良い。
- クラスの雰囲気がとても良く、楽しくレッスンを受けています。
- 語学を通じ、いろいろなことが学べる。
- スペイン語の話をよく聞けるから。
- 教え方が丁寧だから。
- 場所が便利で、スタッフのサービスが良い。
- 外国人の先生の生の声を聞けるのは勉強になります。
- 自ら発表の場にある少人数で発信する機会が多い。
- 施設が清潔で、職員さん達が親切です。ゆったりとした雰囲気も心地よいです。
- 先生は優しい。

どちらとも言えないと回答した方々のご意見：

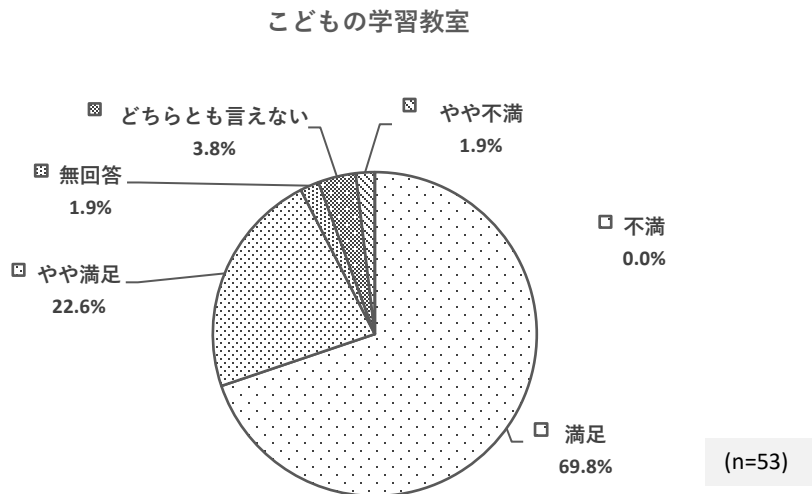
- 自分の実力をつけられているか心配。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

こどもの学習 教室	満足度は、92.5%
--------------	------------

906回答中、53回答（5.8%）がこどもの学習教室の利用目的でラウンジを訪問したと回答した。「満足」・「やや満足」と回答した満足度の割合は**92.5%**で、「どちらとも言えない」・「やや不満」と回答した、一定の不満を持つ、不満足度の割合は、**5.7%**の結果となった。一方、「不満」と回答した方はいなかった。

なお、昨年度調査と比べ、満足度は**1.6%**上昇し、不満足度は、**3.4%**減少した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2023年データ		(n=53)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
子供の学習教室	37	12	1	2	1	0	53	92.5%	5.7%	

2022年データ		(n=44)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
子供の学習教室	32	8	0	3	1	0	44	90.9%	9.1%	

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別・ご意見）

こどもの学習 教室	満足度は、92.5%
--------------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 友達がいるから。3時45分から遊べるから。
- いつも気持ちよく利用している。
- 運営の仕方が良い。
- 事前によく準備されていて、スムーズに学習支援ができました。
- 微力ながら、中学生の日本語支援ができるので。
- 先生はとても上手に教えてくれます。Nice!
- 英語をしゃべれるから。
- 休みの時に楽しいから。
- 清潔感があり、勉強に集中できます。
- いつも快く受け入れてくださいます。対応も満足しています。
- 子どもたちはとても良い対応を受けています。彼らはとてもよく学んでいて、私たちも満足です。
- 環境が整っている。
- きれいな教室で教えることができます。
- 算数をうまくいったから。
- 落ち着いた雰囲気運営されている。
- 勉強が気軽にできる。わからない問題があれば、先生に聞ける。
- 他の団体の方のお話が聞けてよかったです。

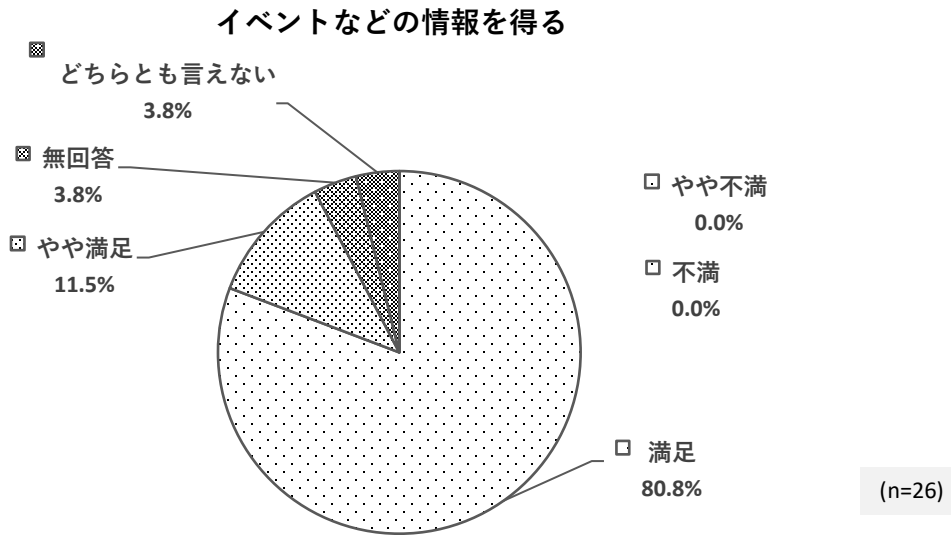
どちらとも言えない・やや不満と回答した方々のご意見：

- 室内で食事ができないため。
- 十分な設備とサポートをいただいておりますが、本棚が狭いので少し使いにくいです。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

イベントなどの 情報を得る	満足度は、92.3%
------------------	------------

906回答中、26回答（2.9%）がイベントなどの情報を得るの利用目的でラウンジを訪問したと回答した。「満足」・「やや満足」と回答した満足度の割合は**92.3%**で、「どちらとも言えない」と回答した、一定の不満を持つ、不満足度の割合は、**3.8%**の結果となった。一方、「やや不満」・「不満」と回答した方はいなかった。なお、昨年度調査と比べ、満足度は**7.7%**下落し、不満足度は、**3.8%**増加した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2023年データ		(n=26)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
イベント	21	3	1	1	0	0	26	92.3%	3.8%	

2022年データ		(n=9)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
イベント	6	3	0	0	0	0	9	100%	0%	

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別・ご意見）

イベントなどの 情報を得る	満足度は、92.3%
------------------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 日本語教室の便を臨機応変にいただき感謝しています。
- 親切で丁寧でした。
- 非常に丁寧に対応してもらったから。
- 楽しくいろいろなことを勉強できました。
- 良い内容。
- 500円でこれほどのクオリティは充分すぎます。大満足です。
- いろんな文化を知ることができてうれしいです。
- 磯子駅近くて便利です。
- スタッフはとても親切で、中国語を話せるスタッフもいます。
- いろんな方と交流ができてとても楽しいです。これからも参加させてもらって日本での生活を満喫したいです。
- 情熱的で思いやりがあり、たくさん学んでいます。
- グループ親交。

どちらとも言えないと回答した方々のご意見：

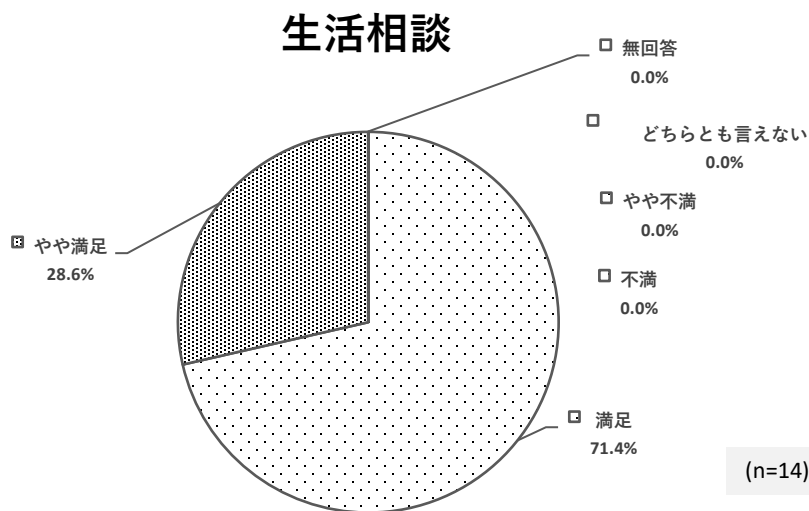
- 日本語の難しさを感じた。外国人は日本語が難しい。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

生活等の相談

満足度は、100%

906回答中、14回答（1.5%）が生活等の相談の利用目的でラウンジを訪問したと回答した。「満足」・「やや満足」と回答した満足度の割合は**100%**。一方、「どちらとも言えない」・「やや不満」・「不満」と回答した方はいなかった。なお、昨年度調査と比べ、満足度、不満足度ともに同水位に維持された。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2023年データ		(n=14)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
生活等の相談	10	4	0	0	0	0	14	100.0%	0.0%	

2022年データ		(n=16)								
利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも言えない	やや不満	不満	総計	満足度	不満足度	
生活等の相談	15	1	0	0	0	0	16	100%	0%	

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別・ご意見）

生活等の相談	満足度は、100%
--------	-----------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- とても丁寧な対応で満足のいく回答をいただけていました。
- 皆さんフレンドリーで親切です。

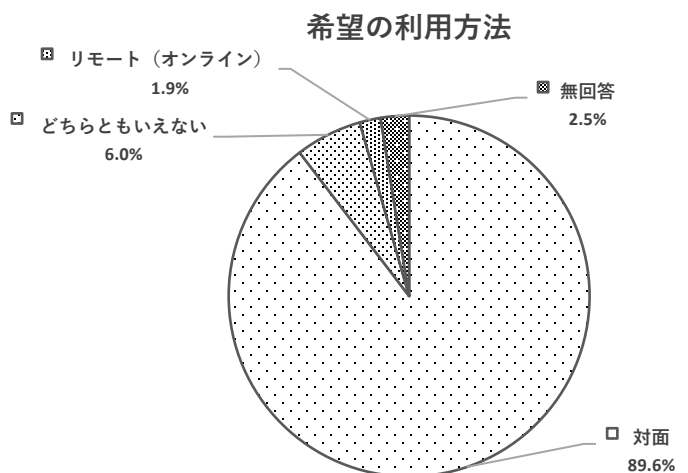
3 希望利用方法

希望の 利用方法	89.6%が対面、1.9%が非対面
-------------	-------------------

906回答中、812回答（89.6%）が国際交流ラウンジ等の利用方法を対面利用を希望すると回答した。また、その理由としては、対面の方がコミュニケーションが取りやすく、学びやすいという回答が最も多かった。次いで、「どちらともいえない」と回答したのは、54人（6.0%）で、「基本は対面が良いが、病気の時はリモートが良い」「臨機応変に使える」といった意見が目立った。「無回答」を除く、「リモート（オンライン）」と回答したのは17人（1.9%）で、「出張の時は助かる」や「働く女性としては、授業に参加するのが簡単」「オフィスでも受講できる」など、仕事をしながら学べる利便性を評価する声が目立った。

その上で、昨年行われた調査同様、学習面においては対面学習を希望する割合が大多数であるという結果となった。

利用方法	2023		2022
	回答数	割合	割合
対面	812	89.6%	88.6%
どちらともいえない	54	6.0%	7.8%
リモート（オンライン）	17	1.9%	2.3%
無回答	23	2.5%	1.2%
総計	906.0	100%	100%



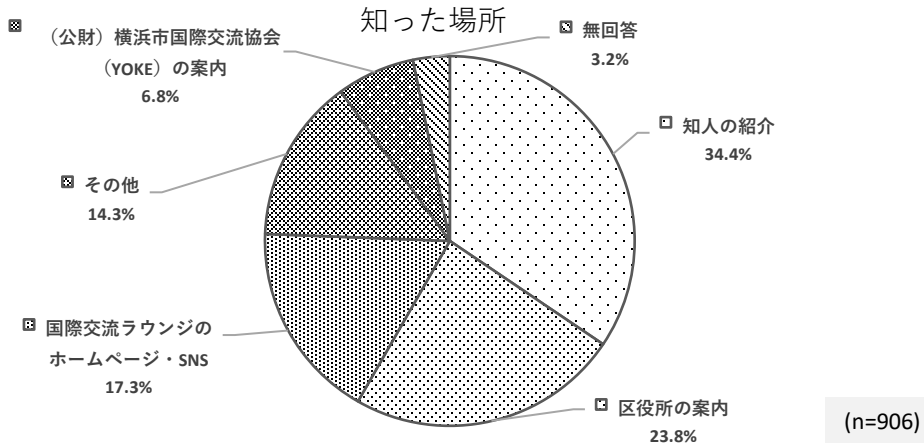
4 国際交流ラウンジを知った場所

ラウンジを
知った場所

知人の紹介と区役所の案内で
58.3%

国際交流ラウンジ等を知ったきっかけとして、知人の紹介（34.4%）、区役所の案内（23.8%）、ラウンジ等のページ（17.3%）、その他（14.3%）、YOKEの案内（6.8%）と続く。

中でも、知人の紹介が特に目立ち、口コミでの新規利用者の割合が多い結果となったが、区役所の案内で知った割合も昨年を2.9%上回り上昇傾向にあった。



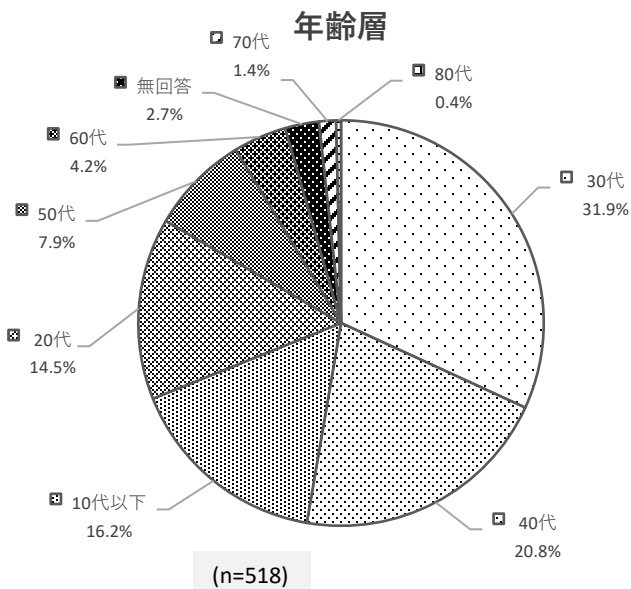
2023			2022
知った場所	回答数	割合	割合
知人の紹介	312	34.4%	34.0%
区役所の案内	216	23.8%	20.9%
国際交流ラウンジのホームページ・SNS	157	17.3%	18.4%
その他	130	14.3%	18.3%
(公財)横浜市国際交流協会 (YOKE) の案内	62	6.8%	6.4%
無回答	29	3.2%	2.1%
総計	906	100%	100.0%

5 外国人利用者の年齢層

年齢層

10代以下～40代までの利用者が83.4%を占める。

906回答中、外国人利用者が占めた回答数は518回答にのぼり、全体の半数以上の56.4%を占める。回答数も、昨年度実施調査と比較して120.5%の上昇となった。10代以下から40代までの利用者が83.4%を占める結果となった。一方、昨年度実施調査と比較して、60代、70代、80代の利用者もわずかではあるが、上昇傾向にあった。



年代	2023		2022
	回答数	割合	割合
30代	165	31.9%	35.10%
40代	108	20.8%	22.10%
10代以下	84	16.2%	12.60%
20代	75	14.5%	16.70%
50代	41	7.9%	8.80%
60代	22	4.2%	3.50%
無回答	14	2.7%	0.50%
70代	7	1.4%	0.50%
80代	2	0.4%	0.20%
総計	518	100%	100.00%

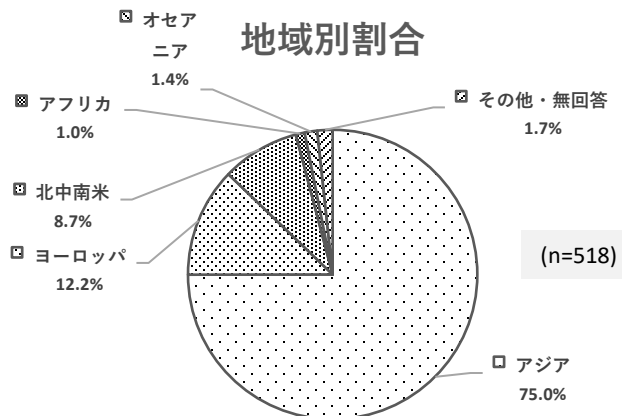
6 外国人利用者の国別割合

国籍別
外国人利用者の国籍は、
52カ国に上る。

外国人回答者の国籍は52カ国に上り、アジア圏の出身者の割合が最も多く、全体の74.9%の結果となった。

2023		2022	
地域	割合	割合	割合
アジア	74.9%	79.5%	
ヨーロッパ	12.2%	8.8%	
北中南米	8.7%	7.9%	
アフリカ	1.0%	2.1%	
オセアニア	1.4%	0.0%	
その他・無回答	1.7%	1.7%	

(n=518)



(n=518)

国籍	割合	国籍	割合	国籍	割合	国籍	割合	国籍	割合
1 中国	40.0%	12 ドイツ	1.5%	23 ロシア	1.0%	34 マダガスカル	0.4%	45 チェコ	0.2%
2 フィリピン	6.9%	13 オーストラリア	1.4%	24 その他	0.8%	35 ミャンマー	0.4%	46 トリニダード・トバゴ	0.2%
3 台湾	5.2%	14 ブラジル	1.4%	25 ジャマイカ	0.6%	36 イタリア	0.2%	47 トルコ	0.2%
4 ウクライナ	5.0%	15 フランス	1.4%	26 メキシコ	0.6%	37 ウズベキスタン	0.2%	48 ニカラグア	0.2%
5 ベトナム	4.4%	16 ベルギー	1.4%	27 アルゼンチン	0.4%	38 エジプト	0.2%	49 ブータン	0.2%
6 アメリカ	3.3%	17 香港	1.4%	28 イラン	0.4%	39 ガイアナ	0.2%	50 ポルトガル	0.2%
7 インド	2.9%	18 インドネシア	1.2%	29 イングランド	0.4%	40 カンボジア	0.2%	51 ルーマニア	0.2%
8 タイ	2.7%	19 バングラデシュ	1.2%	30 カナダ	0.4%	41 カボベルデ	0.2%	52 レバノン	0.2%
9 ネパール	2.5%	20 パキスタン	1.0%	31 スペイン	0.4%	42 シンガポール	0.2%		
10 韓国	2.1%	21 マレーシア	1.0%	32 ハンガリー	0.4%	43 スイス	0.2%		
11 スリランカ	1.7%	22 無回答	1.0%	33 ポリビア	0.4%	44 セネガル	0.2%		

7 外国人利用者の生活満足度

生活満足度	満足度は、93.6%
-------	------------

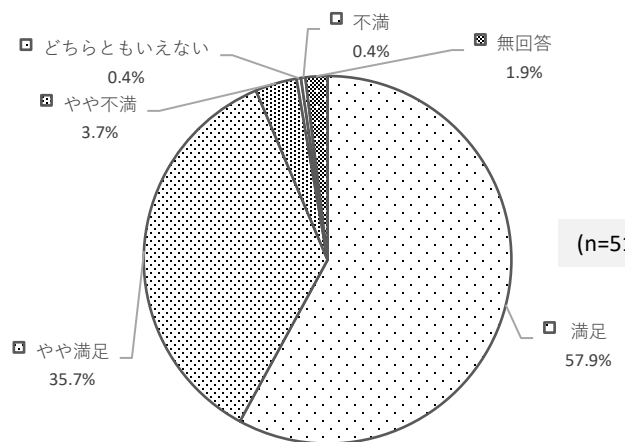
外国人回答者518人の中で、日本での生活において「満足」や「やや満足」と回答したのは、全体の93.6%で、「不満」・「やや不満」・「どちらともいえない」と答えたのは、全体の4.4%の結果となった。

高い満足度の中にも、日常生活の中で何らかの困りごとがあると回答したのは、518人中415人(80.1%)であったことも注目すべき点である。

満足度	回答数	割合	割合
満足	300	57.9%	60.20%
やや満足	185	35.7%	32.60%
やや不満	19	3.7%	4.70%
どちらともいえない	2	0.4%	1.40%
不満	2	0.4%	0.50%
無回答	10	1.9%	0.70%
総計	518		100.00%

(n=518)

外国人生活満足度

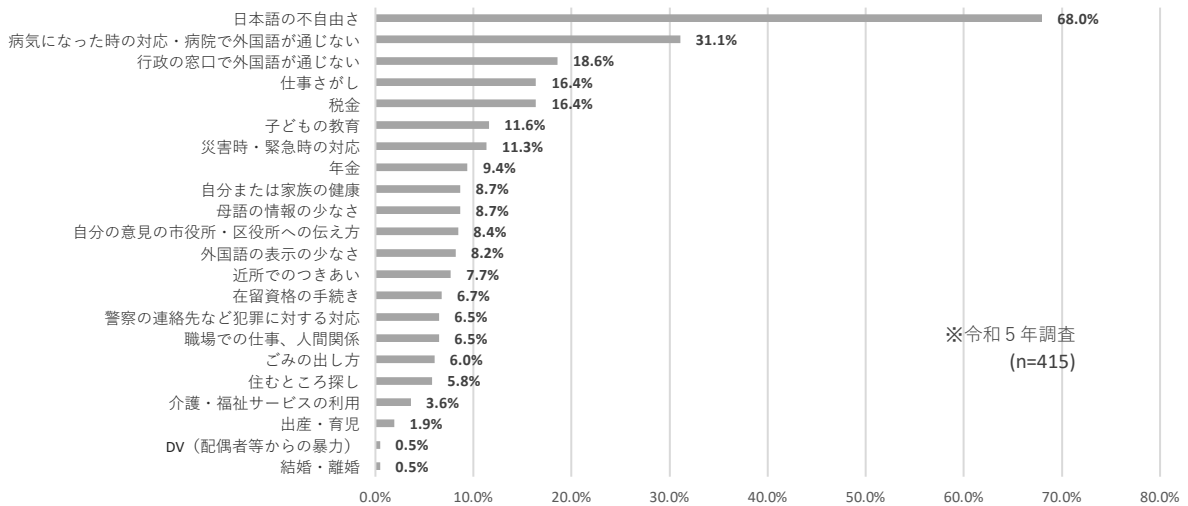


8 外国人利用者の生活における困りごと

困りごと	日本語の不自由さ、68.0%
------	----------------

外国人回答者518人の中で、困りごとがあると回答したのは415回答（80.1%）だった。その中で、困りごととして最も多く上がったのが、言葉の不自由さに関連した日常生活での困りごとでした。特に、「日本語の不自由さ」は、回答者の半数以上の68.0%にのぼり、言語に関連した「病気になった時の対応・病院で外国語が通じない」（31.1%）や「行政の窓口で外国語が通じない」（18.6%）が上位を占めた。

生活での困りごと



	令和4年(※n=364)		令和5年(※n=415)			
	困りごと	困りごと全体割合	困りごと	困りごと全体割合	回答数割合	回答数
1位	日本語の不自由さ	26.0%	日本語の不自由さ	25.9%	68.0%	282
2位	病気になった時の対応・病院で外国語が通じない	9.8%	病気になった時の対応・病院で外国語が通じない	11.8%	31.1%	129
3位	行政の窓口で外国語が通じない	7.9%	行政の窓口で外国語が通じない	7.1%	18.6%	77
4位	仕事さがし	6.7%	税金	6.2%	16.4%	68
5位	子どもの教育	5.6%	子仕事さがし	6.2%	16.4%	68