



国際交流ラウンジ満足度調査（2025）

調査結果報告書

令和8年3月

横浜市国際局政策総務課

## 目次

1	趣旨 .....	3
2	調査実施期間 .....	3
3	調査実施場所 .....	3
4	調査実施概要 .....	5
5	調査票（調査内容） .....	6
6	来館理由 .....	7
7	満足度分析 .....	9
7-1	全体満足度 .....	9
7-2	来館理由別満足度 .....	10
8	認知経路分析 .....	11
8-1	自由記述（その他）について .....	12
9	属性分析 .....	13
9-1	年齢層 .....	13
9-2	国籍 .....	14
10	外国人回答者の分析 .....	15
10-1	外国人回答者の年齢構成 .....	15

## 1 趣旨

---

国際交流ラウンジの利用者満足度を測り、多文化共生施策の評価指標の一環とするため。

## 2 調査実施期間

---

令和8年1月16日（金）から令和8年2月6日（金）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

横浜市磯子区磯子 3 - 4 - 23 浜田ビル 3 階

- (13) 神奈川区多文化共生ラウンジ

横浜市神奈川区西神奈川 1 - 9 - 3 グレース竹和式番館 2 階

## 4 調査実施概要

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。  
いずれも国籍不問。

調査対象	横浜市内国際交流ラウンジ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、ネパール語
調査方法	郵便にて送付・回収
配布枚数／目標回収枚数	1,495枚 / 920枚
回収回答数	1,067回答 / うち外国人回答数722回答（67.7%）
目標回収回答数の達成率	115.7%
配布枚数に対する回収率	71.4%
調査期間	令和8年1月16日～令和8年2月6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		
言語	枚数	割合
やさしい日本語	566	53.1%
英語	215	20.2%
中国語	240	22.5%
スペイン語	9	0.8%
ベトナム語	22	2.1%
ネパール語	15	1.4%
合計	1067	100.0%

## 5 調査票

やさしいにほんご

## 国際交流ラウンジ満足度調査 (2025)



横浜市は、国際交流ラウンジ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。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。

- 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）。
  - 情報を得る・相談する
  - 日本語教室で学ぶ
  - こどもの学習教室で学ぶ
  - ボランティアをする・研修に参加する
  - イベントに参加する
  - 異文化理解講座や外国語教室で学ぶ
  - その他（ ）
- 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
- 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
  - 学校の案内
  - 家族や知人の紹介
  - 横浜市のホームページ
  - 国際交流ラウンジのホームページ・SNS
  - 「広報よこはま」(横浜市の広報紙)
  - その他（ ）
- 住んでいる区を教えてください。
  - 横浜市（ ）区\*
  - 横浜市以外

\*区が分からない人は、在留カードをみてください
- 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
- あなたの出身の国・地域はどこですか。（いずれか1つ）
  - 韓国
  - 韓国
  - ベトナム
  - ラオス
  - ニュージーランド
  - 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
  - 英国
  - スリランカ
  - ドイツ
  - モンゴル
  - 日本
  - その他（ ）

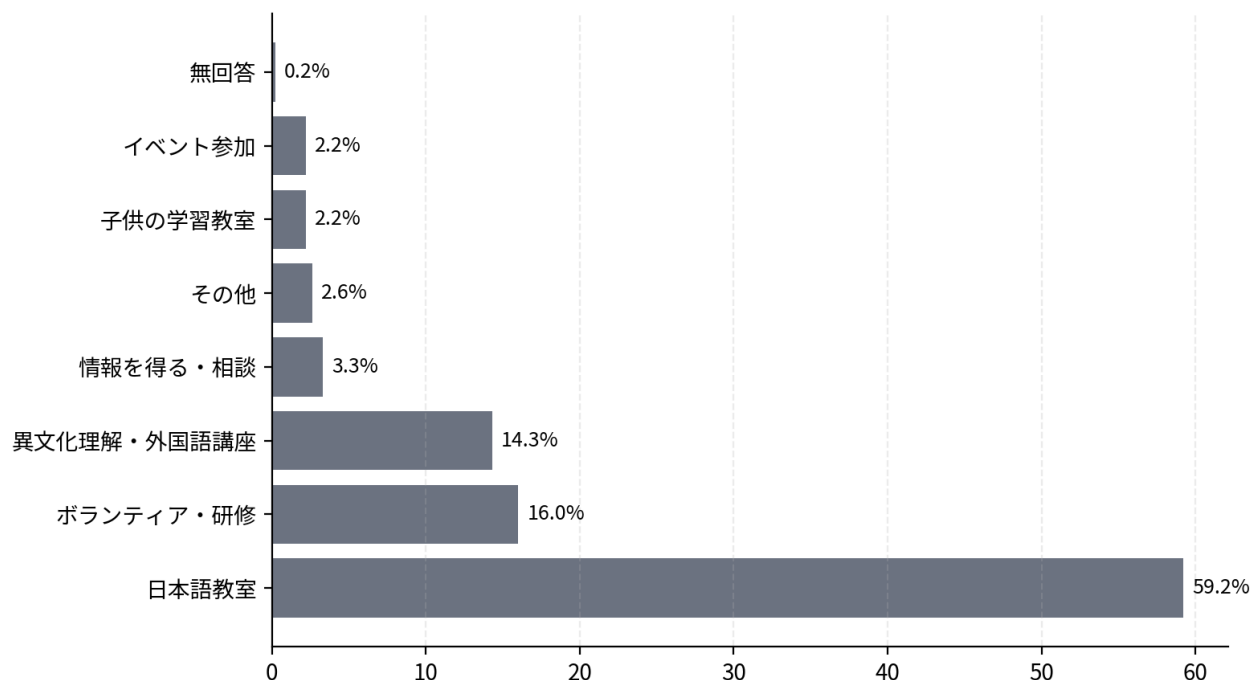
ご協力いただき、ありがとうございました。

ありがとう!

## 6 来館理由

来館理由では、日本語教室が59.2%で最も多く、ボランティア・研修16.0%、異文化理解・外国語講座14.3%が続いた。学習目的（日本語教室・異文化理解/外国語講座・子供の学習教室）の合計は全体の75.7%に達している。

来館理由別 構成比



項目	回答数	割合
日本語教室	632	59.2
ボランティア・研修	171	16.0
異文化理解・外国語講座	153	14.3
情報を得る・相談	35	3.3
その他	28	2.6
イベント参加	23	2.2
子供の学習教室	23	2.2
無回答	2	0.2

## 6-1 自由記述（その他）について

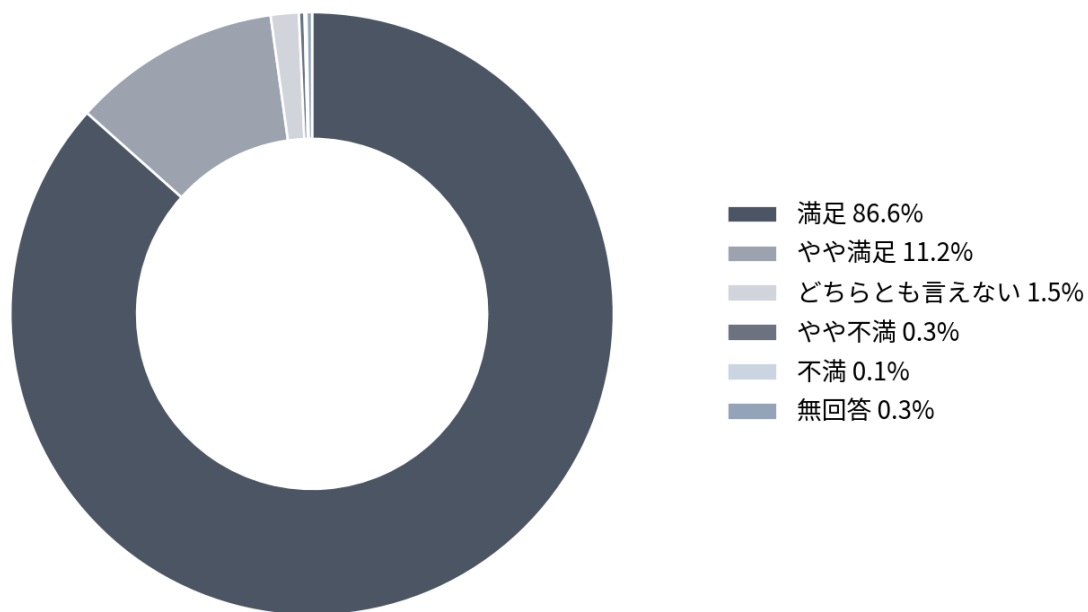
記述内容	件数
日本語指導	3
教えるため	3
韓国語教室	2
職場体験	2
暇だから	1
ハングル語学習	1
中国人向け医療申請フォームの支援申請のため	1
相談	1
英語学習	1
フリースクール	1
漢字クラブボランティア	1
英会話サークル	1
サークル参加	1
自習のため	1
観光で	1

## 7 満足度分析

### 7-1 全体満足度

「満足」「やや満足」を合わせた満足度は 97.8% に達した。一方、「どちらとも言えない」「やや不満」「不満」を合計した不満足度は 1.9% にとどまり、全体として極めて高い評価を得ている。

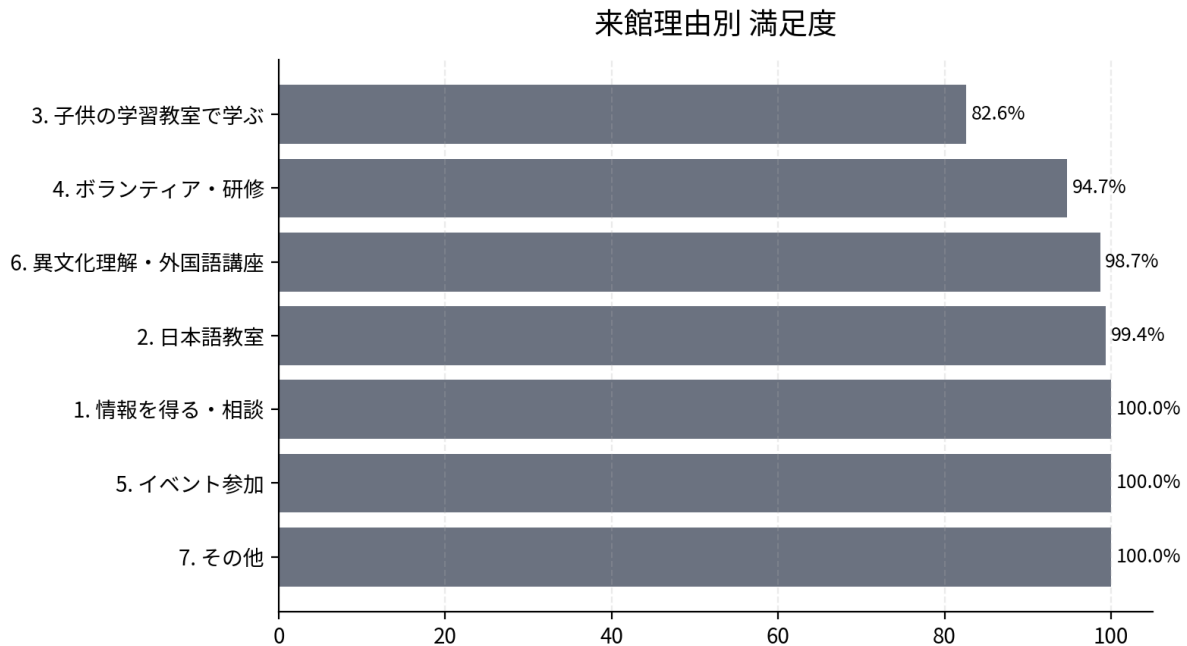
全体満足度



項目	回答数	割合
満足	924	86.6%
やや満足	120	11.2%
どちらとも言えない	16	1.5%
やや不満	3	0.3%
不満	1	0.1%
無回答	3	0.3%

## 7-2 来館理由別満足度

来館理由別では、「情報を得る・相談」「イベント参加」「その他」がいずれも100%であった。主要カテゴリーの中では、日本語教室99.4%、異文化理解・外国語講座98.7%と極めて高水準である。他方、子供の学習教室は82.6%、ボランティア・研修は94.7%であり、特に子供の学習教室はサンプル数が少ないものの、相対的に改善余地が大きい。

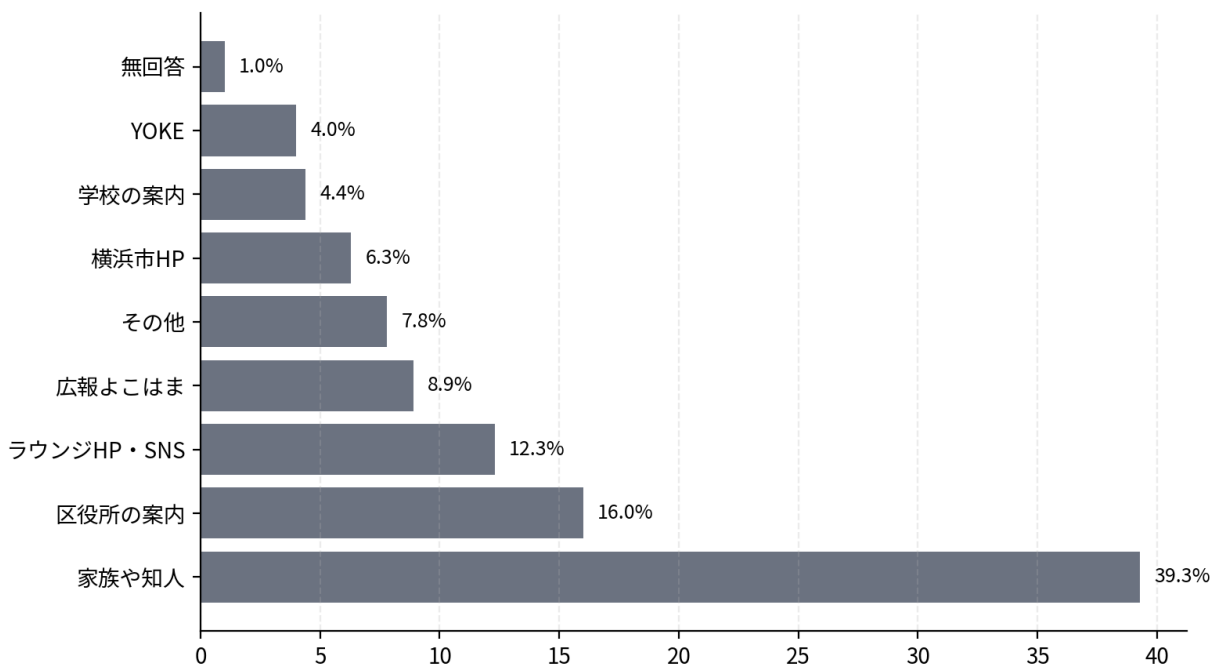


来館理由	回答数	満足度(%)	不満足度(%)
2. 日本語教室	632	99.4%	0.6%
4. ボランティア・研修	171	94.7%	5.3%
6. 異文化理解・外国語講座	153	98.7%	1.3%
1. 情報を得る・相談	35	100.0%	0.0%
7. その他	28	100.0%	0.0%
3. 子供の学習教室で学ぶ	23	82.6%	17.4%
5. イベント参加	23	100.0%	0.0%

## 8 認知経路分析

ラウンジを知った経路は「家族や知人」が39.3%で最大であり、口コミ効果が非常に高い。「区役所の案内」16.0%、「ラウンジHP・SNS」12.3%、「広報よこはま」8.9%が続いた。行政窓口と既存利用者からの紹介が多い一方、デジタル媒体（横浜市HP+ラウンジHP・SNS）も合計18.6%を占める。既存利用者の体験価値向上を目指すとともに、行政窓口での紹介、デジタル媒体を組み合わせた広報の強化が、利用者拡大において重要である。

ラウンジを知った経路



項目	回答数	割合
家族や知人	419	39.3%
区役所の案内	171	16.0%
ラウンジHP・SNS	131	12.3%
広報よこはま	95	8.9%
その他	83	7.8%
横浜市HP	67	6.3%
学校の案内	47	4.4%
YOKE	43	4.0%
無回答	11	1.0%

## 8-1 自由記述（その他）について

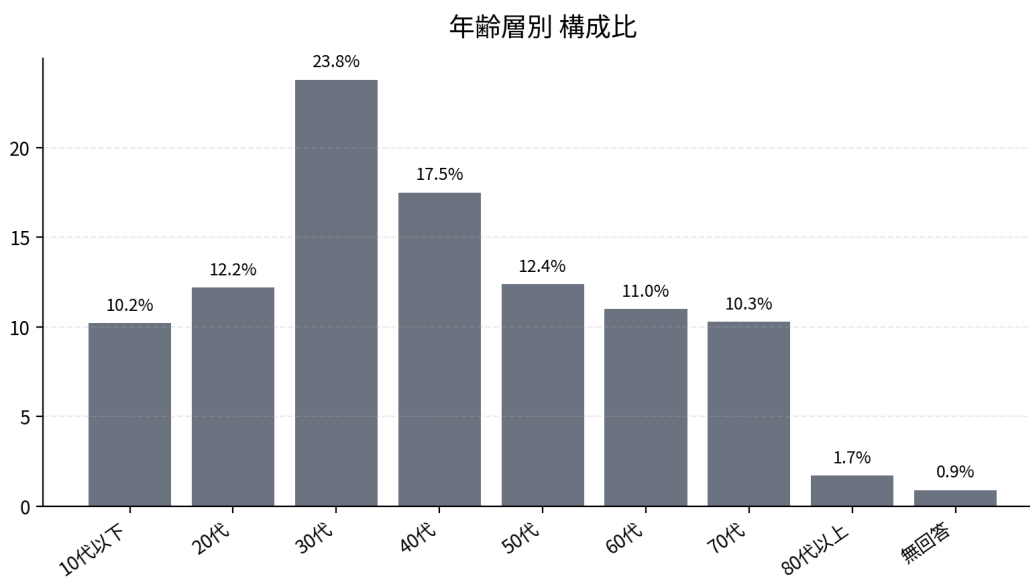
「その他」の自由記述では、少数回答ではあるが検索エンジンや海外 SNS 経由の認知も確認できた。

記述内容	件数
ネット検索	9
交流イベント	6
Google	4
中国の SNS	3
近所	3
小紅書	2
ボランティア募集ページ	2
たまたま通りかかった	2
語学教室の先生	2
前から知ってた	2

## 9 属性分析

### 9-1 年齢層

年齢層は30代が23.8%で最多、40代17.5%、50代12.4%、20代12.2%と続いた。10代以下から40代までで63.7%を占める一方、60代以上も23%を占めており、幅広い年齢層に開かれた拠点として機能している。

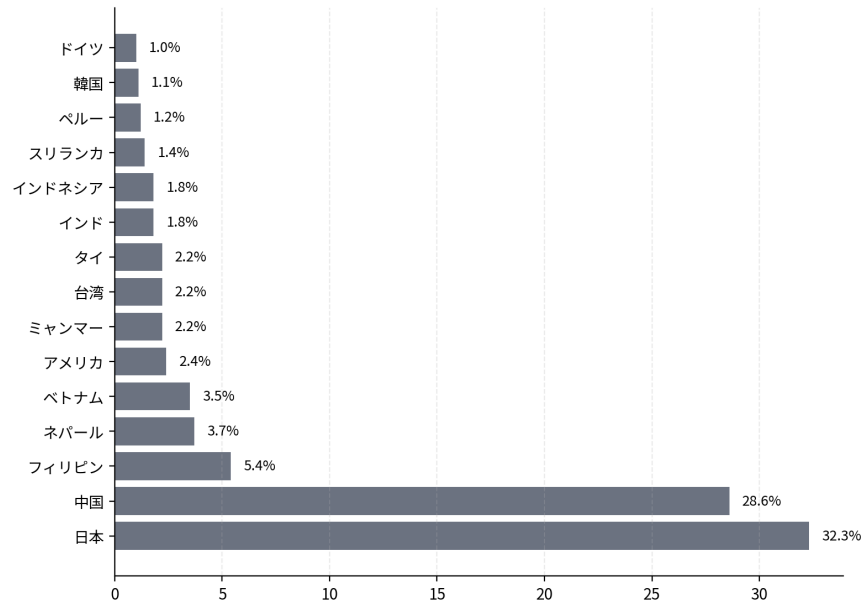


項目	回答数	割合
10代以下	109	10.2%
20代	130	12.2%
30代	254	23.8%
40代	187	17.5%
50代	132	12.4%
60代	117	11.0%
70代	110	10.3%
80代以上	18	1.7%
無回答	10	0.9%

## 9-2 国籍

国籍は日本が345件（32.3%）で最多であるが、外国人回答は722件（67.7%）を占めた。外国人回答者の内訳では中国が305件（外国人の42.2%）で最も多く、フィリピン58件、ネパール39件、ベトナム37件が続く。国籍構成は多様であり、50の国籍が確認された。

国籍別 構成比（上位15）

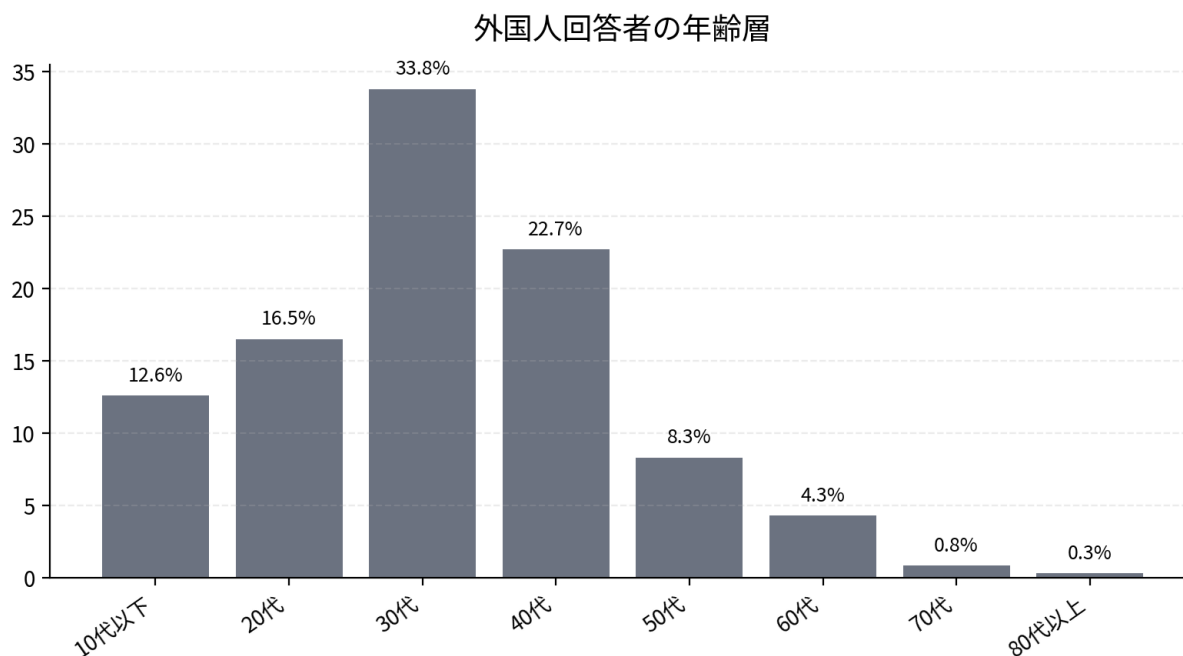


国名	回答数	割合
日本	345	32.3%
中国	305	28.6%
フィリピン	58	5.4%
ネパール	39	3.7%
ベトナム	37	3.5%
アメリカ	26	2.4%
タイ	23	2.2%
台湾	23	2.2%
ミャンマー	23	2.2%
インド	19	1.8%
インドネシア	19	1.8%
スリランカ	15	1.4%
ペルー	13	1.2%
韓国	12	1.1%
ドイツ	11	1.0%
ブラジル	10	0.9%
イギリス	9	0.8%
フランス	7	0.7%
ロシア	6	0.6%
パキスタン	6	0.6%

## 10 外国人回答者の分析

外国人回答者は 722 件で、全体の 67.7% を占めた。満足度有効回答ベースの満足度は 98.9% と高く、外国人利用者に対する支援機能は概ね有効に機能していると評価できる。

### 10-1 外国人回答者の年齢構成



項目	回答数	割合
10代以下	91	12.6%
20代	119	16.5%
30代	244	33.8%
40代	164	22.7%
50代	60	8.3%
60代	31	4.3%
70代	6	0.8%
80代以上	2	0.3%