



国際交流ラウンジ等満足度調査（2022）

調査結果報告書

令和5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4年11月25日（金）から令和4年12月16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) 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

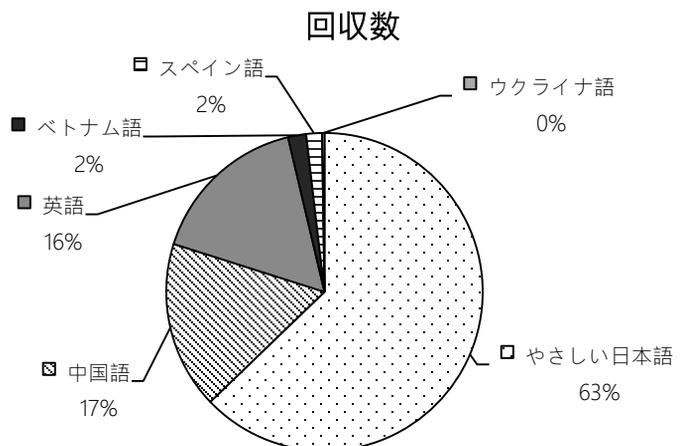
4 調査実施概要

調査対象	横浜市内国際交流ラウンジ等12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	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）
配布枚数 / 目標 回収枚数	1,605枚 / 800枚
回収枚数	810（紙の調査票による回答：767、オンライン回答：43）
回収率	50.5%（810回答 内、外国人利用者53.0%）
調査期間	令和4年11月25日～令和4年12月16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割以上 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	509	62.8%
中国語	138	17.0%
英語	133	16.4%
ベトナム語	15	1.9%
スペイン語	13	1.6%
ウクライナ語	2	0.2%
計	810	100%



4 調査実施概要 (調査票)

対面調査用調査票 (やさしい日本語) 表面

(横浜市) やさしいにほんご



国際交流ラウンジ等満足度調査 (2022)

よこはまし こくさいこうりゅうらうんじ こうざい よこはましこくさいこうりゅうきょうかい りょう かたがた まんぞくど あげるこ
横浜市では、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

とを自指しています。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
- こどもの学習教室 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 ()

うらめん
裏面あり

4 調査実施概要 (調査票)

対面調査用調査票 (やさしい日本語) 裏面

(横浜市) やさしいにほんご

4 国際交流ラウンジのサービスについて、感じたことや望むことなどがあれば、自由にお書きください。

5～8は、外国出身の人だけ答えてください。

5 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

6 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 ()

7 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

8 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。

ありがとう!

4 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（2022）
（こくさいこうりゅうらうんじとうまんぞくどちょうさ（2022））

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)をすする・さがす
- 本(ほん)の貸(か)し出(だ)し
- その他

戻る 次へ

国際交流ラウンジ等満足度調査（2022）
（こくさいこうりゅうらうんじとうまんぞくどちょうさ（2022））

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。（いずれか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。

戻る 次へ



調査結果 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
・ 希望利用方法	P. 11
・ 国際交流ラウンジを知った場所	P. 12
・ 外国人利用者の年齢層	P. 13
・ 外国人利用者の国別割合	P. 14
・ 外国人利用者の生活満足度	P. 15
・ 外国人利用者の生活における困りごと	P. 16

1 利用者全体の満足度

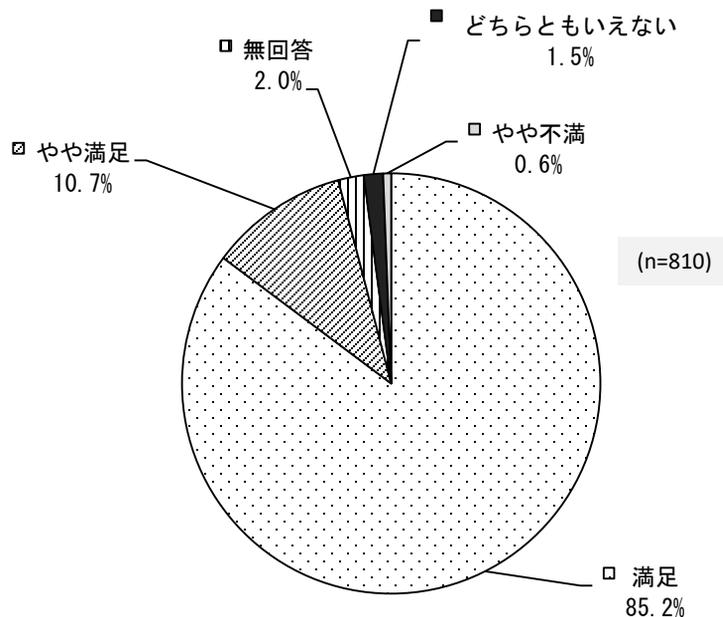
満足度

施設利用者全体の満足度は、95.9%

市内12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、95.9%に達し、また、無回答（2.0%）を除く、「やや不満」・「どちらともいえない」を含む不満足度は、2.1%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。なお、「不満」と答えた方はいなかった。

利用者全体の満足度

満足度	回答数	割合
満足	690	85.2%
やや満足	87	10.7%
無回答	16	2.0%
どちらともいえない	12	1.5%
やや不満	5	0.6%
不満	0	0%
計	810	100%



2 利用目的別の回答割合

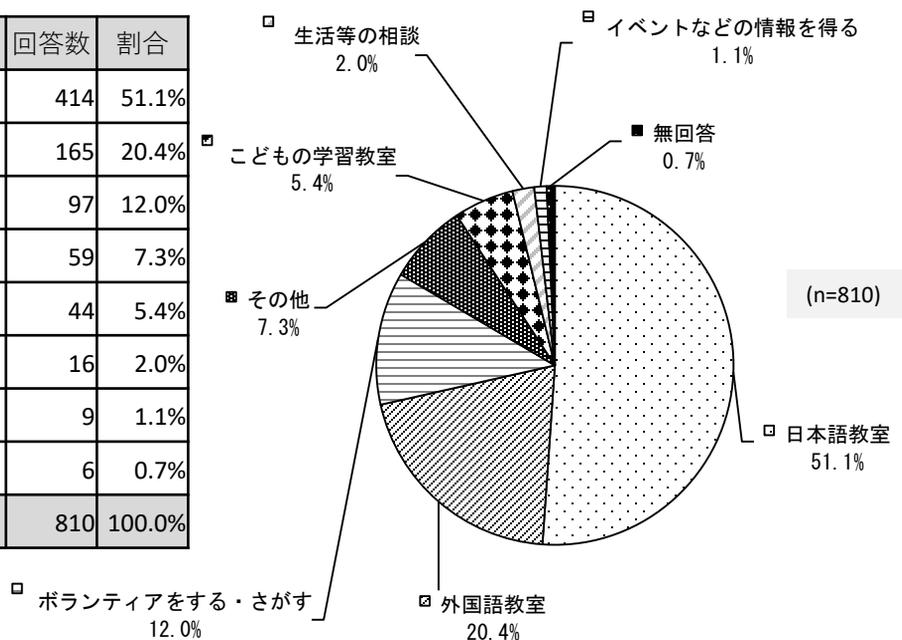
回答割合

回答者全体の76.9%が学習者

ご回答頂いた利用者様の中で、日本語教室（51.1%）、外国語教室（20.4%）、こどもの学習教室（5.4%）と、学習を目的とした利用者の回答が全体の76.9%に達し、また、学習を支えるボランティア様の回答割合は12%であった。生活の相談（2%）、イベント情報（1.1%）や、その他の回答として、研修会、演劇鑑賞、講座の受講、フリースクール、パソコン教室などのがあった。一方、「本の貸し出し」目的でラウンジ等の施設を訪れた方はいなかった。

利用目的別割合

来館の理由	回答数	割合
日本語教室	414	51.1%
外国語教室	165	20.4%
ボランティアをする・さがす	97	12.0%
その他	59	7.3%
こどもの学習教室	44	5.4%
生活等の相談	16	2.0%
イベントなどの情報を得る	9	1.1%
無回答	6	0.7%
計	810	100.0%



3 利用目的別の満足度

利用目的別 満足度

全体の満足度は、95.9%

810回答中、777回答が「満足」・「やや満足」と回答し、全体の95.9%に上った。また、「無回答」を除く、「どちらとも言えない」・「やや不満」が17回答にとどまり、不満足度は全体の2.1%という結果となった。

満足度が高かった、利用目的は、「生活相談」（100%）と「イベント情報を得る」（100%）を筆頭に、「日本語教室」（97.6%）・「外国語教室」（95.2%）が続いた。また、不満足度が高かった利用目的は、順に「こどもの学習教室」（9.1%）、「外国語教室」（2.4%）、「ボランティアをする・さがす」（2.1%）が続いた。

利用目的	満足	やや満足	無回答	どちらとも いえない	やや不満	総計	全体割合	満足度	不満足度
日本語教室	379	25	4	4	2	414	51.1%	97.6%	1.4%
外国語教室	131	26	4	3	1	165	20.4%	95.2%	2.4%
ボランティアをする・さがす	68	23	4	1	1	97	12.0%	93.8%	2.1%
その他	55	0	3	1	0	59	7.3%	93.2%	1.7%
こどもの学習教室	32	8	0	3	1	44	5.4%	90.9%	9.1%
生活等の相談	15	1	0	0	0	16	2.0%	100.0%	0.0%
イベントなどの情報を得る	6	3	0	0	0	9	1.1%	100.0%	0.0%
無回答	4	1	1	0	0	6	0.7%	83.3%	0.0%
総計	690	87	16	12	5	810	100.0%	95.9%	2.1%

4 希望利用方法

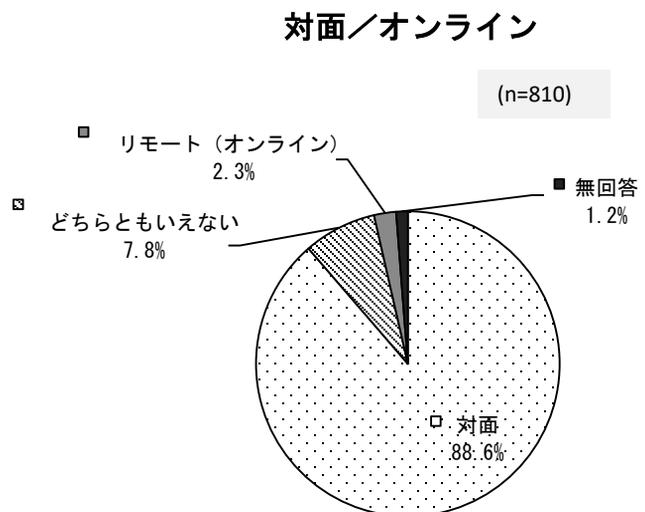
希望の 利用方法

88.6%が対面、2.3%が非対面

810回答中、718回答（88.6%）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、63人（7.8%）で、その理由として、「両方ともいい部分がある」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19人（2.3%）で、「時間と費用の節約」や「オンラインで十分」などの声があった。

全体的に、学習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	回答数	割合
対面	718	88.6%
どちらともいえない	63	7.8%
リモート（オンライン）	19	2.3%
無回答	10	1.2%
総計	810	100.0%



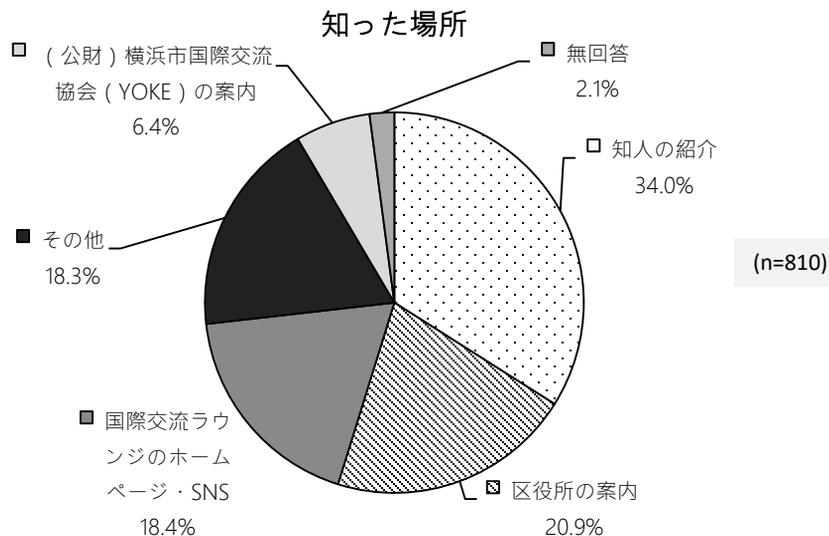
5 国際交流ラウンジを知った場所

ラウンジを知った場所

知人の紹介が34.0%

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（34.0%）、区役所の案内（20.9%）、国際交流ラウンジのホームページ（18.4%）、その他（18.3%）、YOKEの案内（6.4%）と続く。その他の回答には、「広報よこはま」、「通りがかり」、「学校」「先生」などがあつた。

中でも、知人の紹介が非常に多く、口コミでの新規利用者の割合が多いという結果となつた。



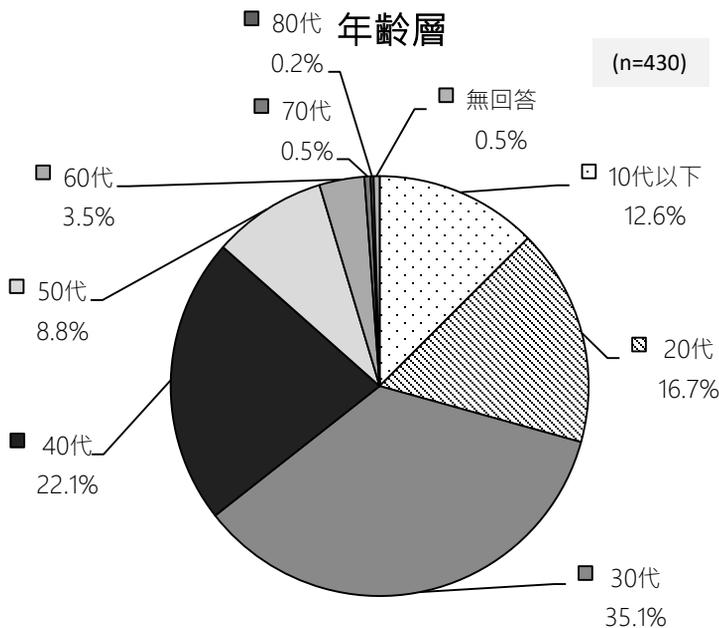
知った場所	回答数	割合
知人の紹介	275	34.0%
区役所の案内	169	20.9%
国際交流ラウンジのホームページ・SNS	149	18.4%
その他	148	18.3%
(公財)横浜市国際交流協会(YOKE)の案内	52	6.4%
無回答	17	2.1%
総計	810	100.0%

6 外国人利用者の年齢層

年齢層

10代以下～30代が全体の6割強

外国人利用者の30代（35.1%）と40代（22.1%）が半数以上を占め、次いで、20代（16.7%）、10代（12.6%）、50代（8.8%）、60代（3.5%）と続く。若年層の利用が多いことがわかる。



年代	回答数	割合
10代以下	54	12.6%
20代	72	16.7%
30代	151	35.1%
40代	95	22.1%
50代	38	8.8%
60代	15	3.5%
70代	2	0.5%
80代	1	0.2%
無回答	2	0.5%
総計	430	100.0%

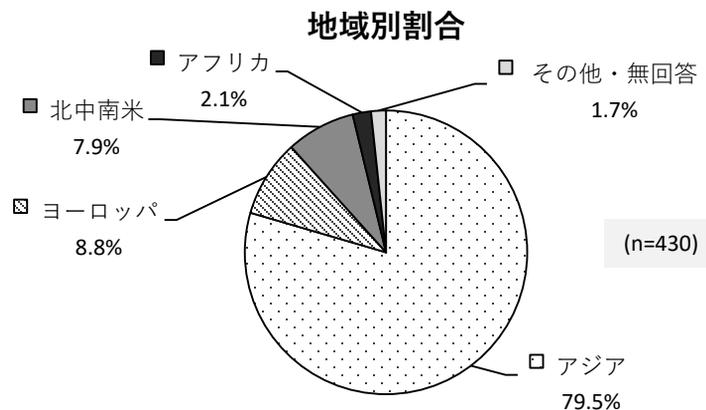
7 外国人利用者の国別割合

国籍別	利用者の国籍数は、50カ国に上る。
------------	--------------------------

外国人回答者の国籍は50カ国に上り、アジア圏の出身者の割合が最も多く、全体の79.5%であった。

地域	割合
アジア	79.5%
ヨーロッパ	8.8%
北中南米	7.9%
アフリカ	2.1%
その他・無回答	1.7%

(n=430)



国籍	割合	国籍	割合	国籍	割合	国籍	割合	国籍	割合
1 中国	38.6%	12 インドネシア	1.9%	23 ブラジル	0.7%	34 ルーマニア	0.5%	45 ベルギー	0.2%
2 フィリピン	7.7%	13 パルー	1.9%	24 フランス	0.7%	35 ジャマイカ	0.5%	46 日本生まれ、中国育ち。	0.2%
3 ベトナム	5.8%	14 パキスタン	1.4%	25 イラン	0.7%	36 マダガスカル	0.2%	47 アフガニスタン	0.2%
4 インド	5.1%	15 ドイツ	1.2%	26 アルゼンチン	0.7%	37 セルビア	0.2%	48 コロンビア	0.2%
5 ネパール	3.3%	16 カナダ	1.2%	27 バングラデシュ	0.7%	38 イスラエル	0.2%	49 カメルーン	0.2%
6 台湾	3.3%	17 イギリス	1.2%	28 香港	0.5%	39 ガーナ	0.2%	50 タジキスタン	0.2%
7 韓国	3.0%	18 ウクライナ	1.2%	29 メキシコ	0.5%	40 アイルランド	0.2%		
8 タイ	2.3%	19 マレーシア	1.2%	30 その他	0.5%	41 オーストリア	0.2%		
9 スリランカ	2.3%	20 無回答	1.2%	31 スーダン	0.5%	42 モンゴル	0.2%		
10 アメリカ	2.3%	21 スペイン	0.9%	32 イタリア	0.5%	43 セネガル	0.2%		
11 ロシア	1.9%	22 オーストラリア	0.7%	33 ベナン	0.5%	44 モロッコ	0.2%		

(n=430)

8 外国人利用者の生活満足度

生活満足度

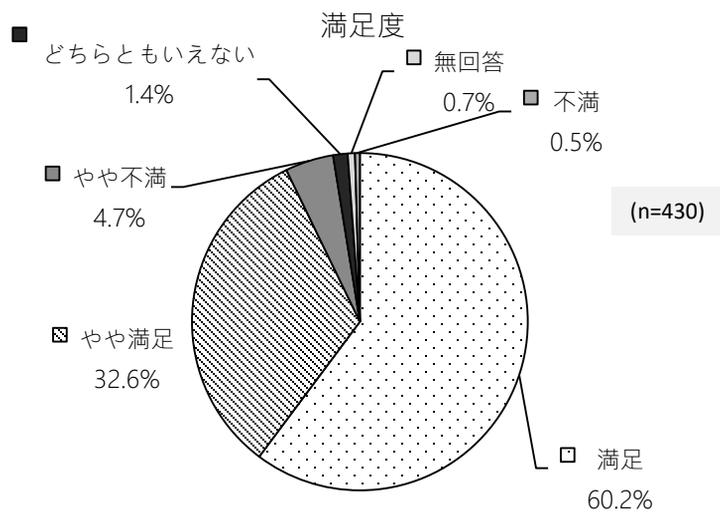
満足度は、92.8%

外国人回答者430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92.8%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6.5%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、430人中364人（84.7%）であったことも注目すべき点である。

満足度	回答数	割合
満足	259	60.2%
やや満足	140	32.6%
やや不満	20	4.7%
どちらともいえない	6	1.4%
無回答	3	0.7%
不満	2	0.5%
総計	430	100.0%

(n=430)

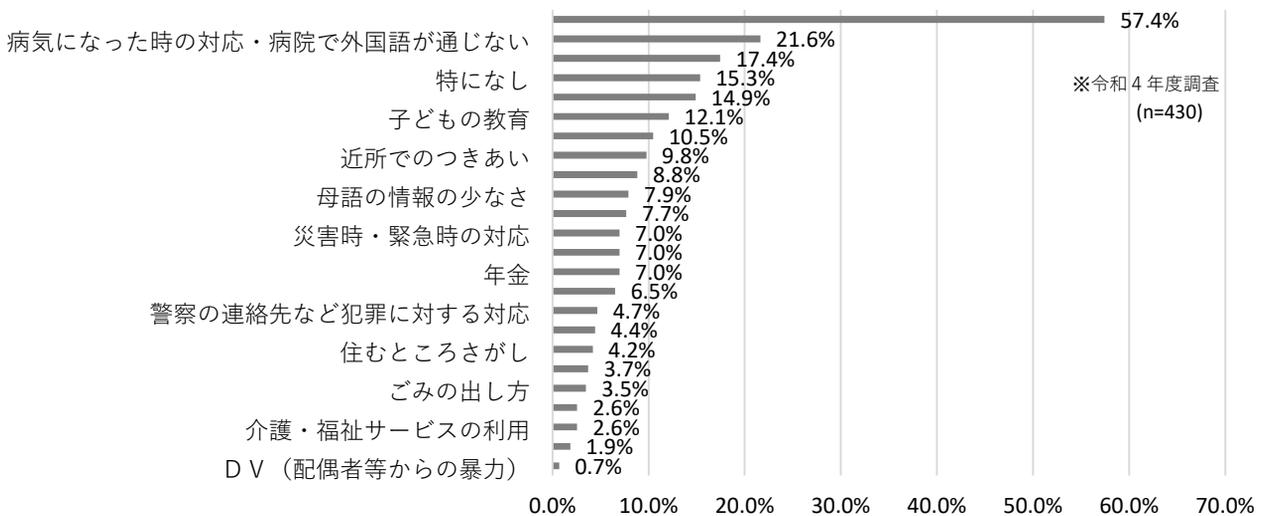


9 外国人利用者の生活における困りごと

困りごと	日本語の不自由さ、57.4%
------	----------------

外国人回答者430人の中で、最も多く上がったのが、言葉の不自由さに関連した日常の困りごとだった。特に、「日本語の不自由さ」は、回答者の半数以上の57.4%に上り、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」（21.6%）や「行政の窓口で外国語が通じない」（17.4%）が上位を占めた。

生活での困りごと



	（参考）R1年度外国人意識調査		今回調査（※n=430）		
	困りごと	割合	困りごと	割合	回答数
1位	日本語の不自由さ	29.8%	日本語の不自由さ	57.4%	247
2位	病気になった時の対応・病院で外国語が通じない	19.3%	病気になった時の対応・病院で外国語が通じない	21.6%	93
3位	自分または家族の健康	14.7%	行政の窓口で外国語が通じない	17.4%	75
4位	災害時・緊急時の対応	14.6%	仕事さがし	14.9%	64
5位	子どもの教育	14.5%	子どもの教育	12.1%	52