



国際交流ラウンジ等満足度調査(2024)

調査結果報告書

令和7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、多文化共生施策の評価指標の一環とするため。

2 調査実施期間

令和6年11月5日（火）から令和6年11月26日（火）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

(14) 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

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。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14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
調査方法	郵便にて送付・回収。
配布枚数／目標回収枚数	1,660枚／920枚
回収回答数	989回答のうち、外国人利用者回答数618回答（62.5%）
目標回収回答数の達成率	107.5%
配布枚数に対する回収率	59.6%（989回答）
調査期間	令和6年11月5日～令和6年11月26日
調査実施機関	GLOBAL X 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	517	52.3%
英語	186	18.8%
中国語	218	22.0%
スペイン語	19	1.9%
ベトナム語	49	5.0%
合計	989	100.0%

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 (2024)

よこはまし ことさいこうりゅうらうんじ こうざい よこはましこと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
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 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。

7~10 は、外国出身の人だけ教えてください。

7 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

8 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 ()

9 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

10 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"/> 住むところさがし |
| 5. <input type="checkbox"/> 行政の窓口で外国語が通じない | 6. <input type="checkbox"/> 病気になる時の対応・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。





目次

- ・ 利用者全体の満足度 P. 7
- ・ 利用目的別の回答割合 P. 8
- ・ 利用目的別の満足度 P. 9
- ・ 利用目的別の満足度（項目別） P. 10 ~ 23
- ・ 希望利用方法 P. 24
- ・ 国際交流ラウンジを知った場所 P. 25
- ・ 外国人利用者の国別割合 P. 26
- ・ 外国人利用者の年齢層 P. 27
- ・ 外国人利用者の生活満足度 P. 28
- ・ 外国人利用者の生活についての困りごと P. 29

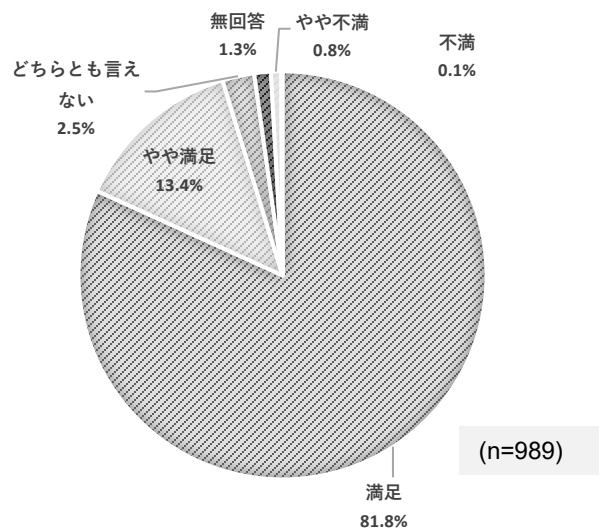
1 - 1 利用者全体の満足度

満足度	施設利用者全体の満足度は、95.2%
-----	--------------------

市内14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、95.2%に達し、前年度より1.0%上昇した。また、無回答（1.3%）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、3.4%にとどまったが、前年度より0.6%上昇した。全体的に利用者の高い満足度が示される結果となった。

満足度	2024			2023
	回答数	割合	前年比	回答数
満足	809	81.8%	8.3%	747
やや満足	133	13.4%	25.5%	106
どちらともいえない	25	2.5%	47.1%	17
無回答	13	1.3%	-53.6%	28
やや不満	8	0.8%	60.0%	5
不満	1	0.1%	-66.7%	3

(n=989)

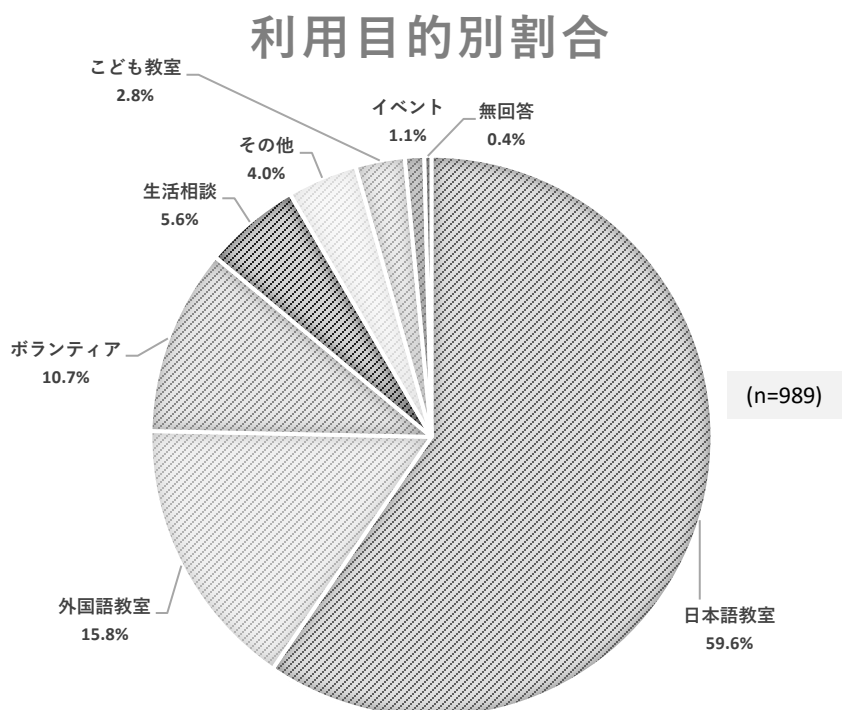


2 - 1 利用目的別 回答割合

回答割合

回答者全体の78.1%が学習者

ご回答頂いた利用者様の中で、「日本語教室」(59.6%)、「外国語教室」(15.8%)、「こどもの学習教室」(2.8%)と、学習を目的とした利用者の回答が全体の78.1%に達し、また、学習を支えるボランティアの回答割合は10.7%であった。「生活の相談」(5.6%)、「イベント情報」(1.1%)や、その他の回答として、おしゃべり会や研修会などがあつた。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

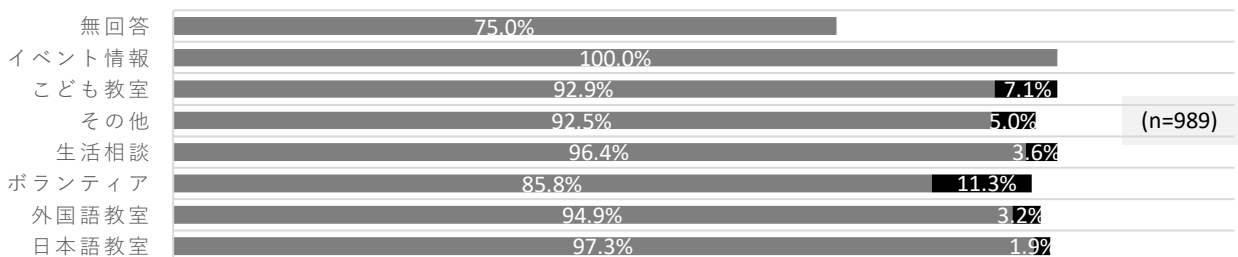
全体の満足度は、95.2%

満足度が最も高かった利用目的は、「イベント情報」(100%)。「日本語教室」(97.3%)、「生活相談」(96.4%)、「外国語教室」(94.9%)、「こども教室」(92.9%)、「その他」(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」(11.3%)で、順に「こども教室」(7.1%)、「その他」(5.0%)、「生活相談」(3.6%)、「外国語教室」(3.2%)が続いた。不満足度ランクの1位と2位は昨年と同様の結果。

利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度
日本語教室	515	58	7	3	1	5	589	97.3%	1.9%
外国語教室	117	31	3	2	-	3	156	94.9%	3.2%
ボランティア	59	32	11	1	-	3	106	85.8%	11.3%
生活相談	50	3	2	-	-	-	55	96.4%	3.6%
その他	34	3	2	-	-	1	40	92.5%	5.0%
こども教室	22	4	-	2	-	-	28	92.9%	7.1%
イベント情報	10	1	-	-	-	-	11	100.0%	0.0%
無回答	2	1	-	-	-	1	4	75.0%	0.0%
総計	809	133	25	8	1	13	989	95.2%	3.4%

(n=989)

■ 満足度 ■ 不満足度

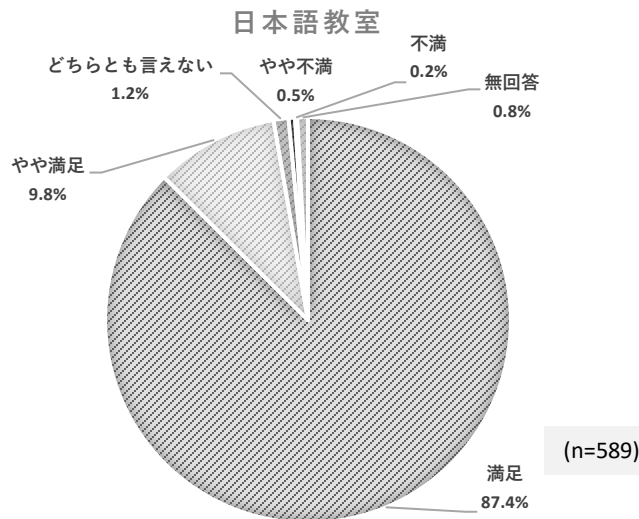


2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

日本語教室

満足度は、97.3%

989回答中、589回答（59.6%）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**97.3%**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、**1.9%**の結果となった。昨年度調査と比べ、満足度は**0.7%**低下し、不満足度は、**0.9%**上昇した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2024年データ		(n=589)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度	
日本語教室	515	58	7	3	1	5	589	97.3%	1.9%	

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



2 - 3 利用目的別の満足度 (項目別・ご意見)

日本語教室	満足度は、97.3%
--------------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 先生たちは真面目に教えてくれているし、大体私の日本語のレベルに合わせてくれます。
- スタッフさん達が親切だ。
- 皆さん(ボランティアの方々、スタッフ、学習者)協力的で、楽しく活動できているからです。
- 先生たちはとても親切です。ここで勉強できるのは嬉しいです。
- 先生が優しく教えてくれて、日本の文化と生活がだんだん慣れてきます。
- 私は言語初心者なのですが、先生はとても忍耐強く、誠実にいろいろ教えてくれます。
- ボランティア教師はとてもプロフェッショナルで、辛抱強く助けてくれます
- ここに通って多くの日本語を勉強しました。日に日に自信が増していきます。
- 基本的には料金はかからないので感謝です。
- スタッフは皆良い人格の方ばかりで、言語能力を向上させてくれます。私たちが学びやすくなるために様々な工夫をして下さりとても感謝しております。これまでの人生でこんなにいい方々に会ったことがありません。
- 助け合いの環境と素晴らしい先生方。毎回来るたびに勉強するのにとても勇気付けられます。
- ボランティアと学習者の関係が良好だから。
- いろいろな国の方たちが常に出入りしていて、活気があり、スタッフさんも親切だから。

どちらとも言えない・やや不満と回答した方々のご意見：

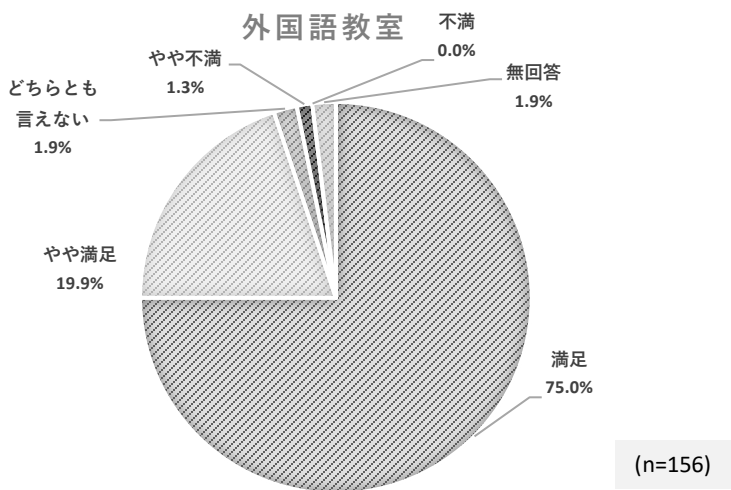
- 学習者さんが増えるのはいいことだと思いますが、室内でお互いの声が聞きづらくなることがあり、少しやりにくさがあります。
- 私は日本の知識がゼロの状態の初心者です。日本語しか話されない授業では理解するのが難しいです。
- やや狭く、他のボランティア学習者の授業の音が気になってしまう。(10組20人程度が同時に授業することになる。)

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

外国語教室	満足度は、94.9%
-------	------------

989回答中、156回答（15.8%）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**94.9%**で、「どちらとも言えない」や「やや不満」を含む、一定の不満を持つ不満足度の割合は、**3.2%**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**0.1%**低下し、不満足度は、**0.7%**増加した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2024年データ		(n=156)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度	
外国語教室	117	31	3	2	0	3	156	94.9%	3.2%	

2023年データ		(n=120)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度	
外国語教室	90	24	3	0	0	3	120	95.0%	2.5%	



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、94.9%
-------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- とても気軽な心持ちで参加することができる。参加している方がとてもフレンドリー。ラウンジの方も感じが良い。
- 人との交流ができるから(一人暮らしのため話し相手がいない)。外国人(先生)と会話ができるから(アウトプット)。
- 先生やボランティアの方が大変親切にしてくださり、楽しく学ぶことができます。
- しっかりしたテキストで講義が進められるので大変良いです。また講師が日本語を話せるのも良いです。
- 楽しいレッスンなので満足。しかしなかなか身に付かないのでやや満足。
- 先生の人格も良いですし、何より熱心に授業をしていただいています。
- 以前から英会話を習いたいと思っていましたが、なかなかハードルが高く踏み出せずにいました。こちらの外国語教室は気負うことなく通えるきっかけを作ってください、とても感謝しています。
- 教室で楽しく学習できる。教室が清潔で気持ちが良い。スタッフの方々の対応が良い。
- スペイン語教室を対面で受講できること。
- 生活のけじめになっている。

どちらとも言えない、やや不満と回答した方々のご意見：

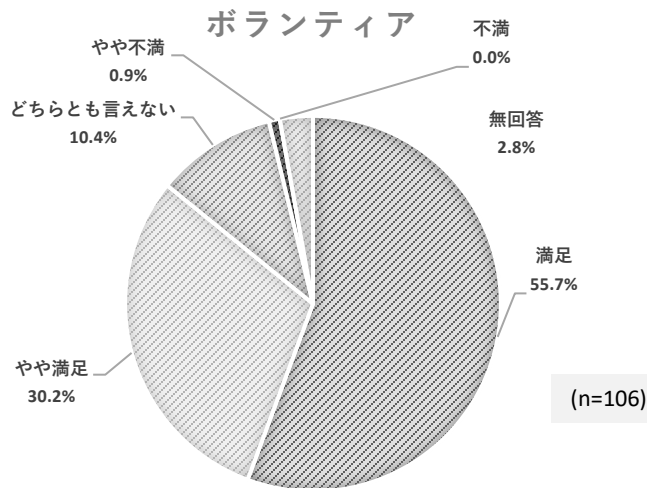
- 文法や作文が中心で会話の練習がとても少ない。
- 私の能力がなかなかクラスのスピードに追いついていけないので悩んでいます。
- 自分の力が及ばないので。
- 講師が日本語を使うことが多い。
- 次のステップアップがない所。
- 時間にならないと入室できない！JUSTには来れない！

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、85.8%

989回答中、106回答(10.7%)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**85.8%**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、**11.3%**の結果となった。「不満」と回答した方はいなかった。昨年度調査と比べ、満足度は**0.1%**低下し、不満足度は、**3.5%**増加した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2024年データ		(n=106)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度	
ボランティア	59	32	11	1	-	3	106	85.8%	11.3%	

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



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：

- ボランティア同士の交流、外国人との交流とも予想以上に充実している。
- 日本語を習得したい外国の人々を少しでもサポートできると思うから。
- 皆さん密にご連絡等して下さる。また制度がしっかりしている。
- 楽しく勉強でき、自分のレベルアップ向上にもなっている。
- 学習者が真面目に取り組んでくれる。宿題もきちんとやってくれる。
- 20年以上、ボランティアとして活動させてもらっております。
- 設備が充実している。
- 普段出会えない外国の方と出会えたから。
- スタッフの皆さんの熱意がすごい。少しでも力になれば良い。
- 外国児童の学習指導のために無料で使えるデスクがあって、とても助かっています。
- 子供たちがワイワイできるスペースと勉強するスペースが分けられたらいいと思いました。
- 会場費がかからない。定期的に使える。
- 来日間もない中学生の日本語支援をしたかったから。

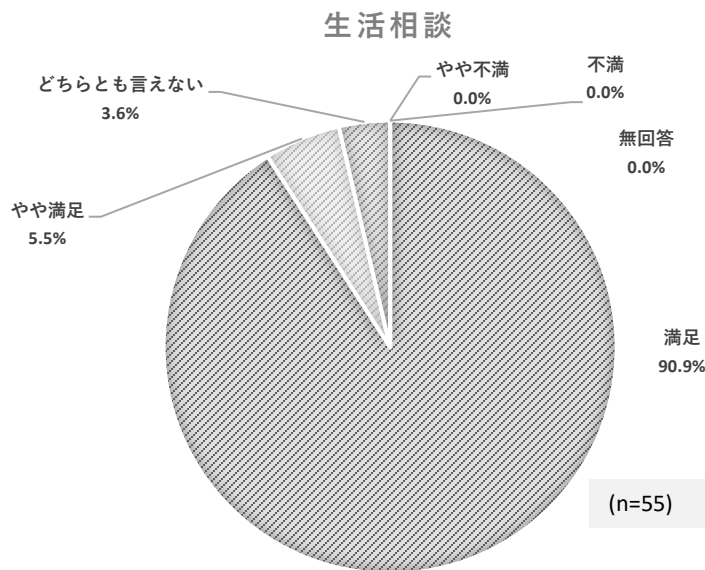
どちらとも言えない・やや不満と回答した方々のご意見：

- 細かい設備についてやや不満。空調が効かない。みんな汗だくだった。ホワイトボードメーカーが薄くて書けない。モニターが小さい。
- 学習より運営の割合の方が多いアンバランスさが是正されたらと思う。
- 日本語教室ボランティア。交通費が自前です。
- 伝統文化で茶道体験のボランティアをしています。今日は人数が少なめだったので、もう少し外国人の方に宣伝をしていただくと良いかなと思います。
- 交通費の支給があると嬉しいです。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

生活等の相談	満足度は、96.4%
--------	------------

989回答中、55回答（5.6%）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**96.4%**。一方、「どちらとも言えない」は**3.6%**が回答し、「やや不満」・「不満」の回答をした方はいなかった。昨年度調査と比べ、満足度は**3.6%**低下し、不満足度は**3.6%**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=55)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度	
生活相談	50	3	2	0	0	0	55	96.4%	3.6%	

2023年データ		(n=14)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	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%	



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、96.4%
--------	------------

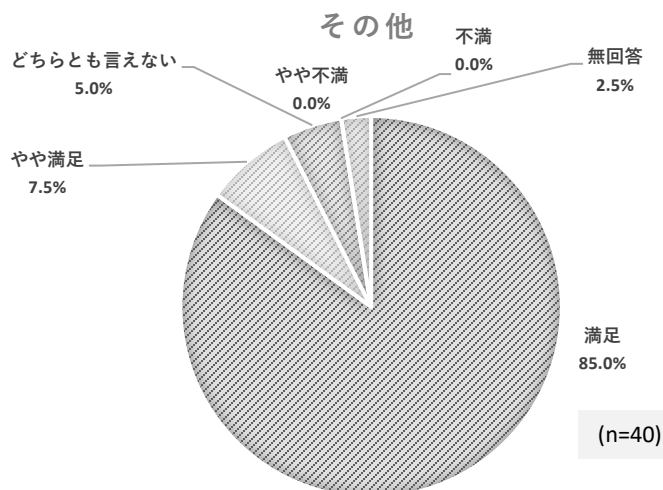
満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- スタッフの方々はとても親切で優しい。日本での生活でとても助かっています。
- 中国語を話せる人いるので。
- 今では本を読んだり、ひらがなやカタカナを書けるようになりました。とてもうれしいです。
- 今日マイナンバーの取得手続きについて教えていただきとても助かりました。ありがとうございます。
- たまにいくつかの書類について誰もわからないことがある。
- わからない言葉を教えてもらえたから、満足。
- いつも問題解決してくれるし、助けてくれるので助かってます。

2 - 3 利用目的別の満足度 (項目別)

その他	満足度は、92.5%
-----	------------

989回答中、40回答(4%)がその他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」が**5%**で、「やや不満」や「不満」と回答した方はいなかった。昨年度調査と比べ、満足度は**4%**上昇し、不満足度は、**5%**増加した。なかでも、「高校受験」は4回答(10%)、「法律相談」は3回答(7.5%)、「おしゃべり」は2回答(5%)などと言った個別の目的であった。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2024年データ (n=40)		満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度
利用目的										
その他		34	3	2	0	0	1	40	92.5%	5.0%

2023年データ (n=52)		満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度
利用目的										
その他		41	5	0	0	0	6	52	88.5%	0.0%



2 - 3 利用目的別の満足度（項目別・ご意見）

その他	満足度は、92.5%
-----	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 満足だが、おもちゃはもっとあった方がいい
- いつも教室をありがたくお借りしています。
- 日本の方と交流できます。日本文化を勉強できます。
- たくさん勉強できますし、先生方やスタッフの皆様はとても親切です。
- 私の日本語は日本に来た時よりも上達した
- 利用方法が簡単。スタッフの対応が良い。
- 他の国にルーツがある子供たちと貴重な交流ができるため
- スタッフさんがとても親切です。施設や設備も整っていました。
- 駅近でおもちゃや本が揃っている
- いろんな人と知り合ひまして、日本語の文化や言葉を学んできました
- 無料で使用できるのはすばらしいと思います
- とても親切で助けていただきました
- 知識が多くとてもプロフェッショナルでした

どちらとも言えないと回答した方々のご意見：

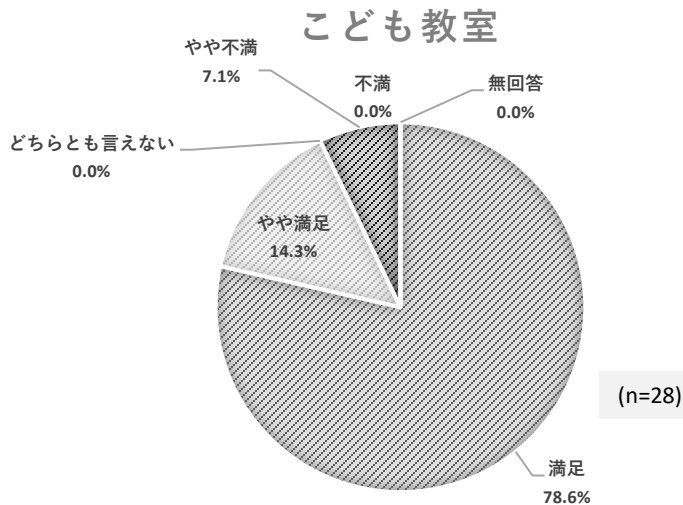
- ご意見はございませんでした。

2 - 3 利用目的別の満足度（項目別）

こどもの学習
教室

満足度は、92.9%

989回答中、28回答（2.8%）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**92.9%**で、「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、**7.1%**の結果となった。一方、「どちらとも言えない」や「不満」と回答した方はいなかった。昨年度調査と比べ、満足度は**0.4%**上昇し、不満足度は、**1.4%**増加した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2024年データ		(n=28)								
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度	
こどもの学習教室	22	4	0	2	0	0	28	92.9%	7.1%	

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



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、92.9%
--------------	------------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 簡単とわかるように勉強
- わかりやすいから
- 先生がおもろいだからです。
- 研修室を自由に使わせてもらっているから。
- ボランティアをしており、参考書やコピー機がある。
- 先生方全員優しくて、丁寧に見てくれてわからなかったところがわかるようになったからです。
- 事務所の方が親切で思いやりがある
- 外国人の学習支援として貢献できている活動なので、満足を感じることができる。地域の国際交流活動の質が高いため勉強になり楽しく参加できる。
- 特に問題ありません
- 教科書がよく揃っている
- 教科書とか、文房具もそれなりにあるので
- とても良いサービスです
- 楽しそうに遊んでいた時間があっという間でした
- 皆さん、親切でとても楽しいです

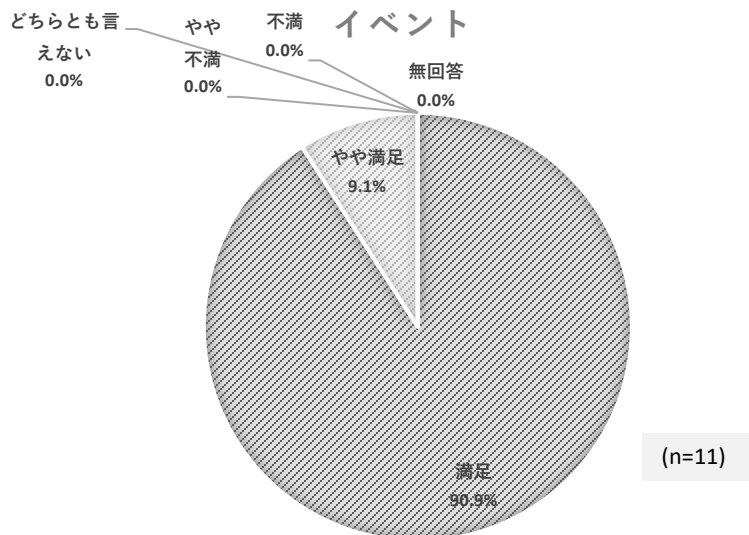
どちらとも言えない・やや不満と回答した方々のご意見：

- ホワイトボードが消えにくくて、黒い粉が飛び散っている。
- カードを使っていたのですが、カードの内容がもう少し違ったのが欲しかった

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、100%
------------------	-----------

989回答中、11回答(1.1%)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**100%**で、「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、満足度は**7.7%**上昇し、不満足度は、**3.8%**減少した。満足・不満足等のご意見は、次ページの通り。



2024年データ		(n=11)							
利用目的	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	総計	満足度	不満足度
イベント	10	1	0	0	0	0	11	100.0%	0.0%

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



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、100%
------------------	-----------

満足・やや満足と回答した方々のご意見：

- 国際交流ラウンジのスタッフはみんな優秀です
- 茶道についていろいろ勉強になりました。
- 対応がよかった
- 皆さん、親切です

3 希望利用方法

希望の 利用方法

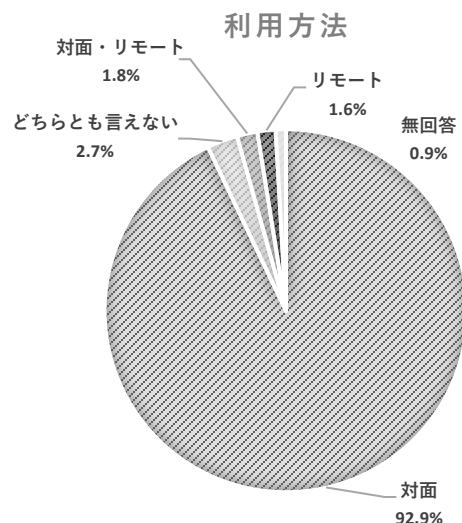
92.9%が対面、1.6%が非対面

989回答中、919回答（92.9%）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、意思が伝わりやすいから、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、27人（2.7%）で、「ケースバイケースで対応できると良い」や「どちらにも良い点と悪い点があるため」といった意見が目立った。

「リモート（オンライン）」と回答したのは16人（1.6%）で、「病気のときは助かる」や「もっと多くの人学べると思う」など、利便性を評価する声が目立った。また、両方を利用したいと答えた方は18人（1.8%）で「天気が悪い時」や「交通の便が悪い時」などに利用したいとの答えが多かった。

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。

2024			2023
利用方法	回答数	割合	割合
対面	919	92.9%	89.6%
どちらともいえない	27	2.7%	6.0%
対面・リモート	18	1.8%	-
リモート	16	1.6%	1.9%
無回答	9	0.9%	2.5%
総計	989	100.0%	100.0%



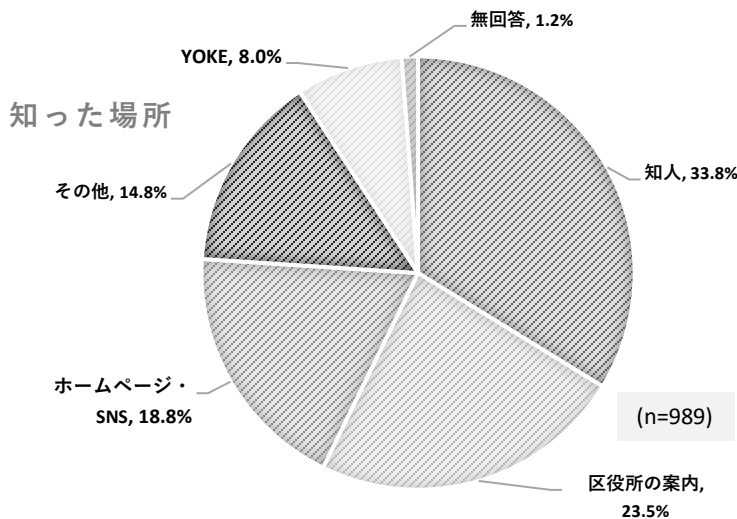
4 国際交流ラウンジを知った場所

ラウンジを
知った場所

知人の紹介と区役所の案内で
57.2%

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（33.8%）、区役所の案内（23.5%）、ラウンジ等のページ（18.8%）、その他（14.8%）、YOKEの案内（8.0%）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と似た値となった。



2024			2023
知った場所	回答数	割合	割合
知人の紹介	334	33.8%	34.4%
区役所の案内	232	23.5%	23.8%
国際交流ラウンジのホームページ・SNS	186	18.8%	17.3%
その他	146	14.8%	14.3%
(公財) 横浜市国際交流協会 (YOKE) の案内	79	8.0%	6.8%
無回答	12	1.2%	3.2%
総計	989	100%	100%

5 外国人利用者の国別割合

国籍別	外国人利用者の国籍は、 51カ国に上る。
-----	-------------------------

外国人回答者の国籍は51カ国に上り、アジア圏の出身者の割合が最も多く、外国人利用者全体（618・国籍無回答含む）の80.6%の結果となった。

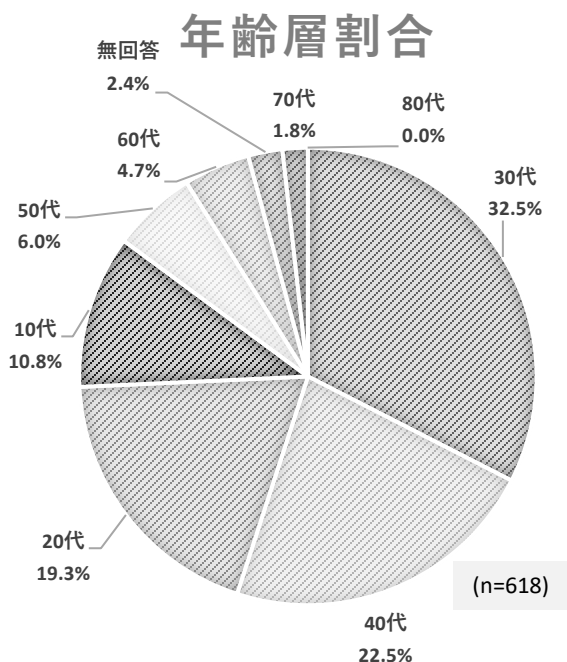
エリア	国名	人数	エリア	国名	人数	エリア	国名	人数
アジア (498)	中国	254	ヨーロッパ (28)	イギリス	8	アフリカ (14)	エジプト	3
	ベトナム	60		ドイツ	7		チュニジア	2
	フィリピン	43		ウクライナ	5		モザンビーク	1
	ネパール	31		ロシア	2		南アフリカ	1
	台湾	21		フランス	2		マリ	1
	インド	19		アイルランド	2		マダガスカル	1
	スリランカ	16		オーストリア	1		ブルキナファソ	1
	タイ	13	イタリア	1	タンザニア		1	
	韓国	10	アメリカ	14	コンゴ		1	
	パキスタン	7	カナダ	7	ガーナ		1	
	インドネシア	6	メキシコ	3	アルジェリア		1	
	ミャンマー	4	ジャマイカ	3	オーストラリア		6	
	マレーシア	3	ニカラグア	1	ソロモン諸島		1	
	イラン	3	ペルー	12	その他		無回答	16
	香港	3	ブラジル	6				
	バングラデシュ	2	アルゼンチン	6				
	サウジアラビア	1	コロンビア	1				
カンボジア	1	ボリビア	1					
アフガニスタン	1	エクアドル	1					
			南米 (27)					
								(n=618)

6 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85.1%を占める。
-----	----------------------------

989回答中、外国人利用者回答数は618回答にのぼり、全体の半数以上の62.5%を占める。回答数も、昨年度実施調査と比較して119.3%の上昇となった。10代以下から40代までの利用者が85.1%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。



(n=618)

年代	2024		2023
	回答数	割合	割合
10代	67	10.8%	16.2%
20代	119	19.3%	14.5%
30代	201	32.5%	31.9%
40代	139	22.5%	20.8%
50代	37	6.0%	7.9%
60代	29	4.7%	4.2%
70代	11	1.8%	1.4%
80代	0	0.0%	0.4%
無回答	15	2.4%	2.7%
合計	618	100.0%	100.0%



7 外国人利用者の生活満足度

生活満足度

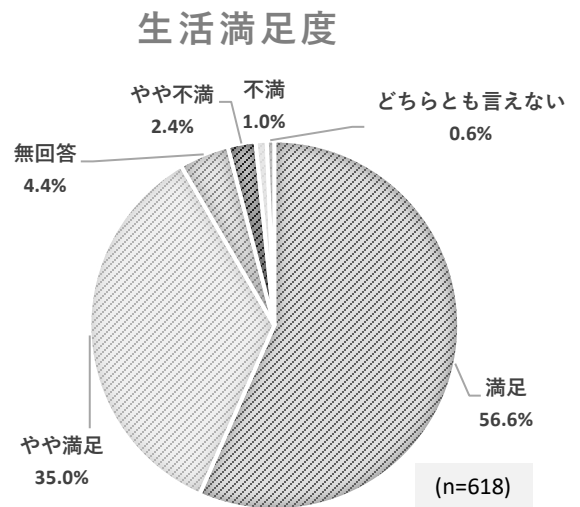
満足度は、91.6%

外国人回答者618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91.6%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4.0%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、618人中523人（84.6%）であったことも注目すべき点である。

2024年			2023年
満足度	回答数	割合	割合
満足	350	56.6%	57.9%
やや満足	216	35.0%	35.7%
やや不満	15	2.4%	3.7%
不満	6	1.0%	0.4%
どちらともいえない	4	0.6%	0.4%
無回答	27	4.4%	1.9%
総計	618	100%	100%

(n=618)

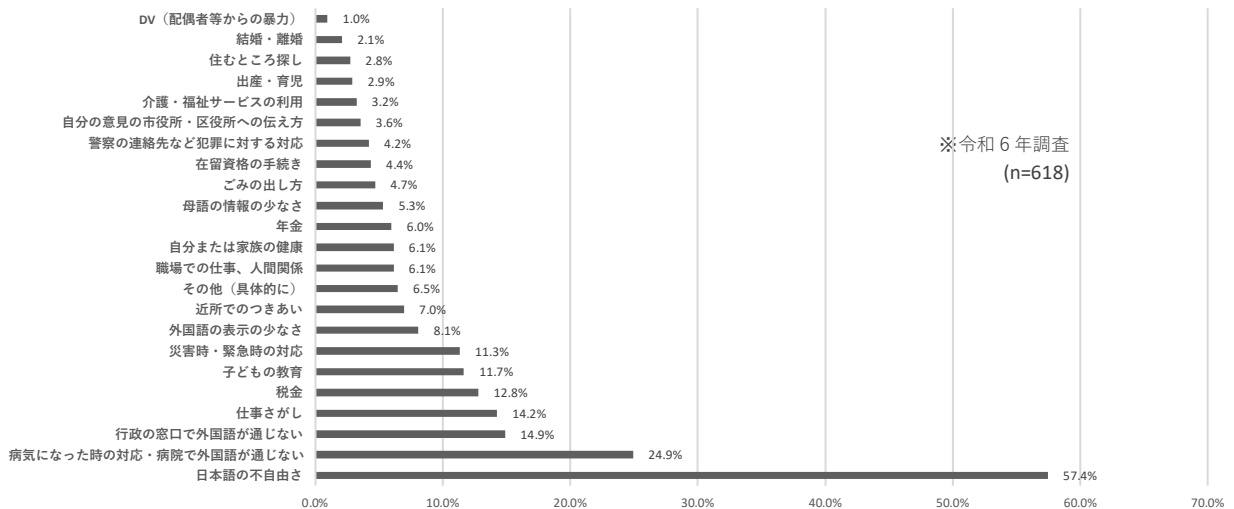


8 外国人利用者の生活における困りごと

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

外国人回答者618人の中で、困りごとがあると回答したのは523人(84.6%)であった。その中で、困りごととして最も多く上がったのが、言葉の不自由さで、355回答(57.4%)に登った。また、「病気になった時の対応・病院で外国語が通じない」(24.9%)や「行政の窓口で外国語が通じない」(14.9%)、「仕事探し」(14.2%)、「税金」(12.8%)が上位を占めた。

生活での困りごと



	2024年(※n=618)			2023年(※n=518)		
	困りごと	回答数割合	回答数	困りごと	回答数割合	回答数
1位	日本語の不自由さ	57.4%	355	日本語の不自由さ	54.4%	281
2位	病気になった時の対応・病院で外国語が通じない	24.9%	154	病気になった時の対応・病院で外国語が通じない	24.9%	127
3位	行政の窓口で外国語が通じない	14.9%	92	行政の窓口で外国語が通じない	14.8%	77
4位	仕事さがし	14.2%	88	税金	13.1%	68
5位	税金	12.8%	79	仕事さがし	13.1%	68