

令和元年度来館者アンケートの概要

1 アンケート目的

札幌市では、平成 14 年 1 月に第 1 次となる図書館ビジョンを策定し、開館日や開館時間の拡大、また、インターネット予約の導入などサービスの利便性向上に努め、図書館を利用できる機会の拡大を図りました。

さらに、平成 24 年 1 月には、第 2 次となる図書館ビジョンを策定し、これまで築いてきたサービス体制を基盤にしながら、利用される方が必要な情報を得られるよう、図書館サービスの質の向上を図ることとしました。

そのため、利用される方の満足度を調査し、その結果を分析して次年度のサービスに反映させていくことを目的として、平成 23 年度から利用者アンケート実施しています。

令和元年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,233 人の利用者の皆様からご回答をいただきました。

2 アンケート実施場所及び実施期間

- ・中央図書館、えほん図書館、図書・情報館及び地区図書館 9 館(※1) (計 12 館)

令和元年 10 月 1 日から 12 月 26 日までの期間で各館 2 週間程度

- ・区民センター及び地区センター図書室等(※2) (計 28 施設)

令和元年 8 月から令和 2 年 2 月までの期間で各施設 2 週間程度

※1 地区図書館 9 館

新琴似図書館、元町図書館、東札幌図書館、厚別図書館、西岡図書館、清田図書館、澄川図書館、山の手図書館、曙図書館

※2 図書室等 28 施設

区民センター図書室(中央、北、東、白石、南、西)、地区センター図書室(旭山公園通、新琴似・新川、太平・百合が原、拓北・あいの里、ふしこ、栄、苗穂・本町、白石東、菊水元町、北白石、厚別西、厚別南、東月寒、藤野、もいわ、西野、はっさむ、はちけん、新発寒、星置)、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ図書コーナー

3 アンケート調査方法

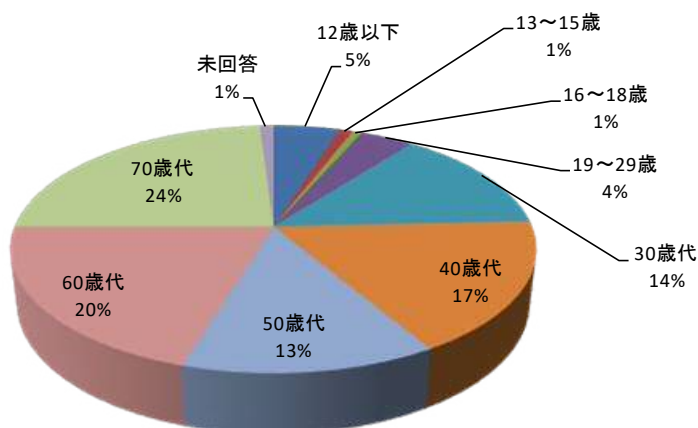
アンケート用紙をカウンターで配布及び記載台等への設置により実施

4 アンケート回収結果

	令和元(2019)年度			平成 30(2018)年度		
	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率
中央図書館	480	432	90.0%	480	325	67.7%
えほん図書館	160	160	100.0%	160	159	99.4%
図書・情報館	300	270	90.0%	-	-	-
地区図書館	1,473	1,294	87.8%	1,462	1,331	91.0%
図書室等	1,400	1,077	76.9%	1,450	1,002	69.1%
計	3,813	3,233	84.8%	3,552	2,817	79.3%

5 アンケート回答者の年齢構成

年代別	回答数	%	昨年度 (%)
12歳以下	156	5%	4%
13～15歳	33	1%	1%
16～18歳	22	1%	1%
19～29歳	126	4%	3%
30歳代	448	14%	12%
40歳代	557	17%	15%
50歳代	428	13%	13%
60歳代	654	20%	24%
70歳代	776	24%	24%
未回答	33	1%	3%
総数	3,233	100%	100%



【N=3,233】

6 アンケート結果

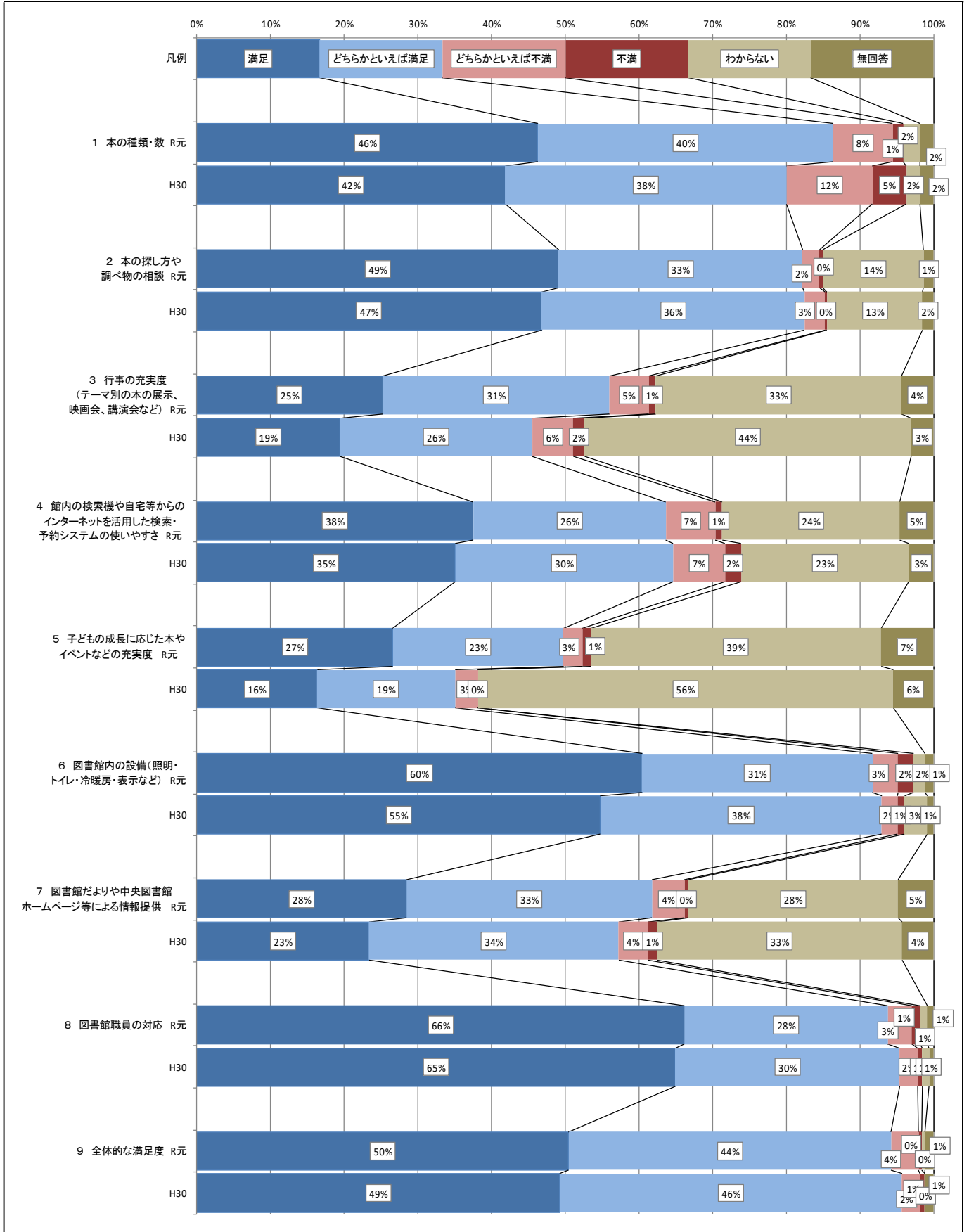
別紙のとおり

- ・別紙1 アンケート結果（中央図書館）
- ・別紙2 アンケート結果（えほん図書館）
- ・別紙3 アンケート結果（図書・情報館）
- ・別紙4 アンケート結果（地区図書館）
- ・別紙5 アンケート結果（図書室等）
- ・別紙6 アンケート結果まとめ（中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館、図書室等）

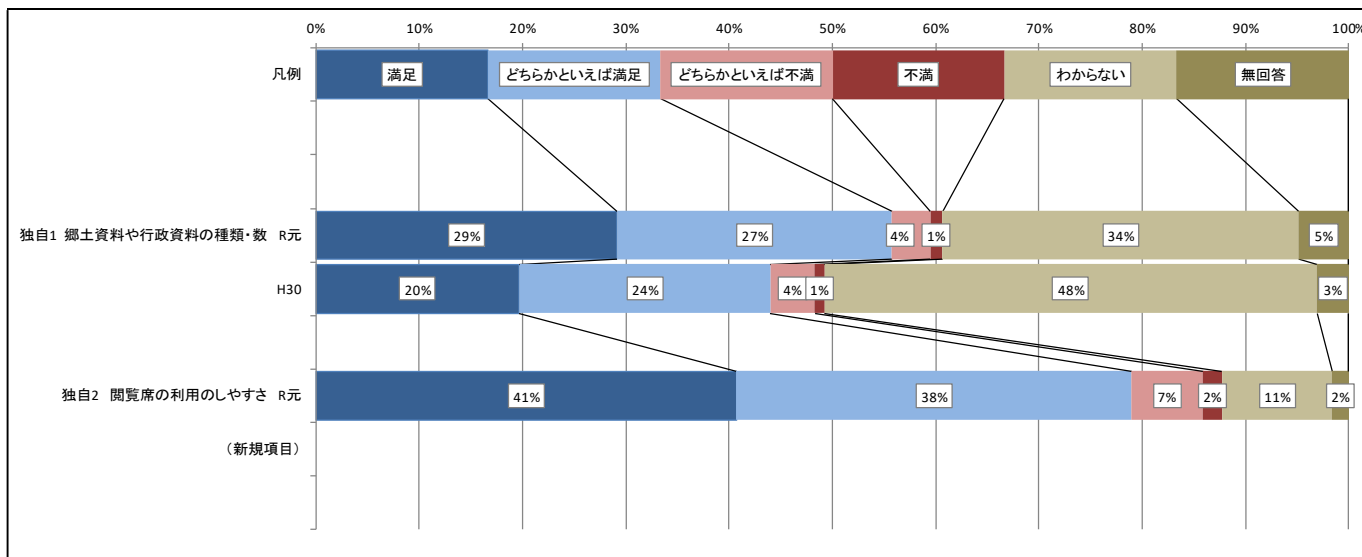
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R 元	480 人	432 人	90.0%
H30	480 人	325 人	67.7%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●中央図書館独自調査項目の満足度

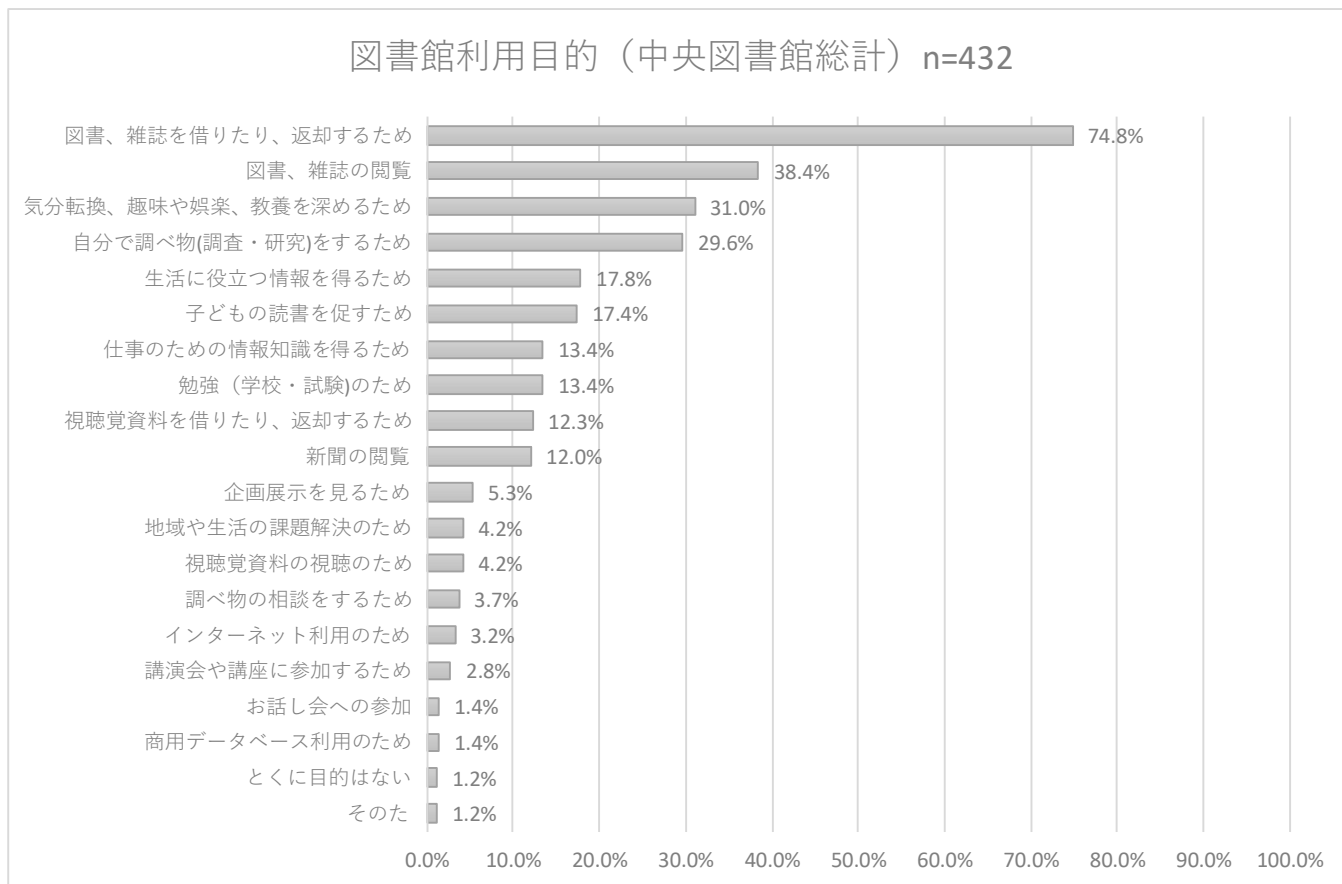


●その他の意見・要望等記述

(各回収場所の内訳)

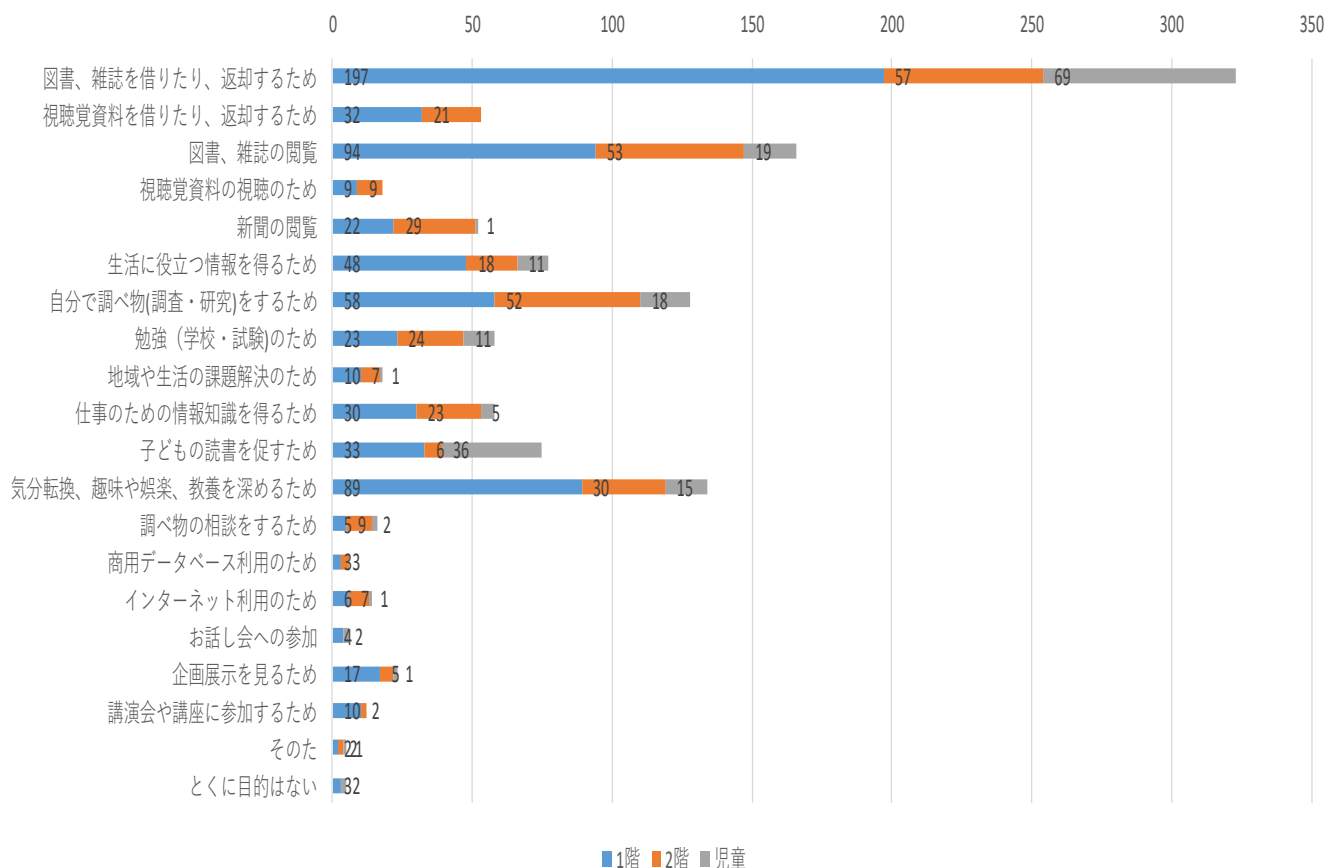
分類	件数	主な意見(概要)	1階	2階	児童
■図書館の蔵書に関する意見・要望					
蔵書数に関すること	22 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(7件)	7		
		・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(10件)	7	3	
		・マンガを入れてほしい。(2件)	2		
		・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(1件)			1
		・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(2件)		1	1
その他	13 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。(8件)	6	1	1
		・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。(4件)	4		
		・その他ご意見。(1件)	1		
■図書館の職員に関する意見・要望					
職員の態度・体制に関すること	4 件	・改善すべき。(4件)	4		
■図書館の施設環境に関する意見・要望					
視聴覚資料に関すること	5 件	・資料数を増やしてほしい。(4件)	3	1	
		・貸出点数を増やしてほしい。(1件)		1	
施設の環境に関すること	25 件	・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(5件)	2	3	
		・駐車場の利用時間を長くしてほしい。(4件)	3	1	
		・自習スペースを増やしてほしい。(8件)	2	5	1
		・その他ご意見。(8件)	4	3	1
■図書館のサービスに関する意見・要望					
サービスの量的な面での拡充に関すること	4 件	・予約冊数を増やしてほしい。(2件)	2		
		・その他ご意見。(2件)	2		
蔵書検索システムに関すること	6 件	・機能向上をしてほしい。(5件) ・その他ご意見。(1件)	4	1	
その他	9 件	・イベントをもっと充実してほしい。(4件)	1	3	
		・予約待ちを改善してほしい。(5件)	2	2	1
■その他の意見・要望					
利用者のマナーに関すること	4 件	・利用者のマナーが悪い。(4件)	3	1	
情報提供のあり方に関すること	3 件	・利用方法に関する周知をもっとしてほしい。(3件)	2		1
その他	54 件	・感謝、激励など。(31件)	23	3	5
		・その他ご意見。(23件)	14	7	2
計	149 件		99	36	14

●中央図書館独自調査項目結果

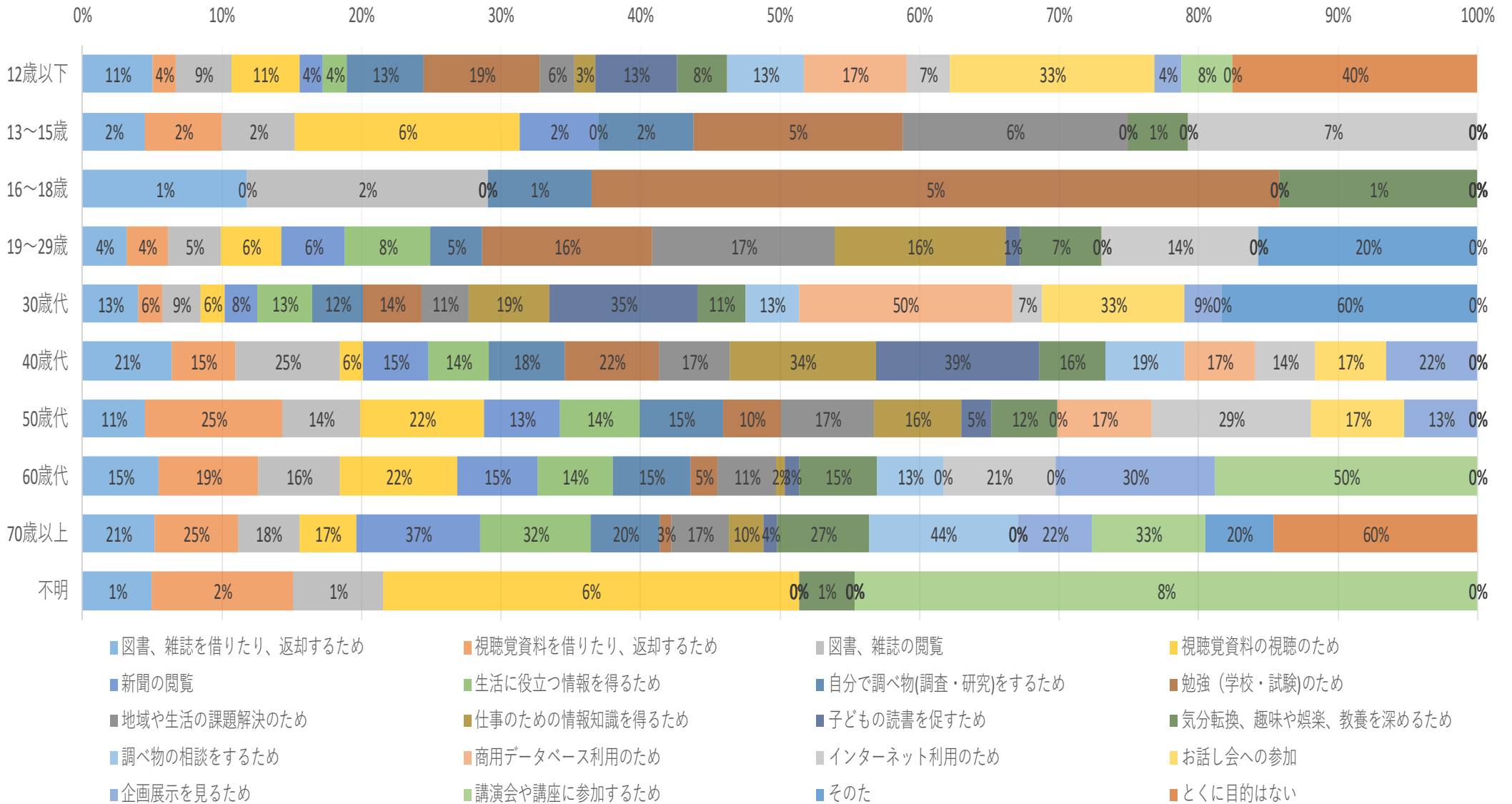


中央図書館の利用目的（アンケート回収場所ごと）

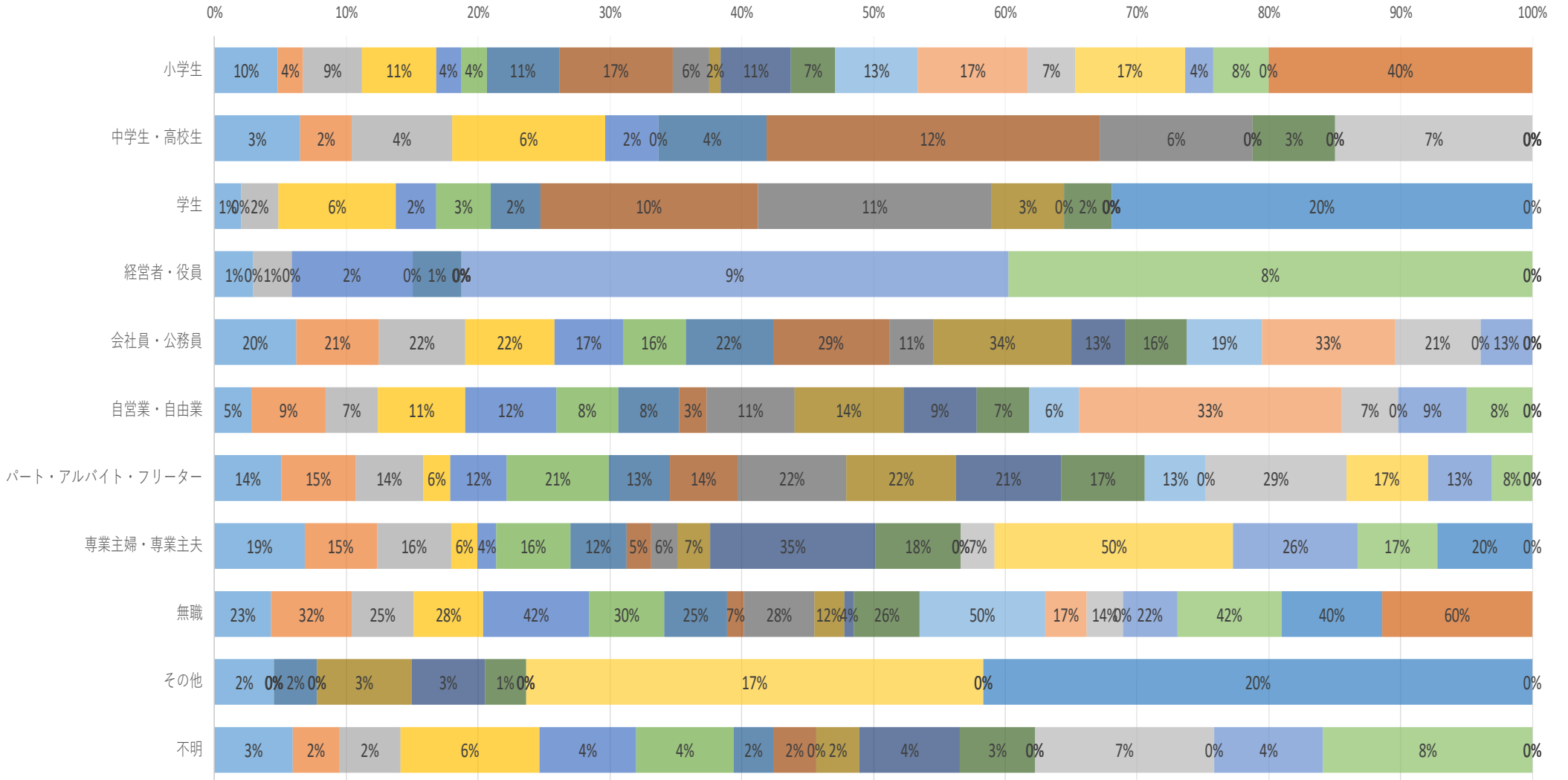
(人)



中央図書館の利用目的（年代別）



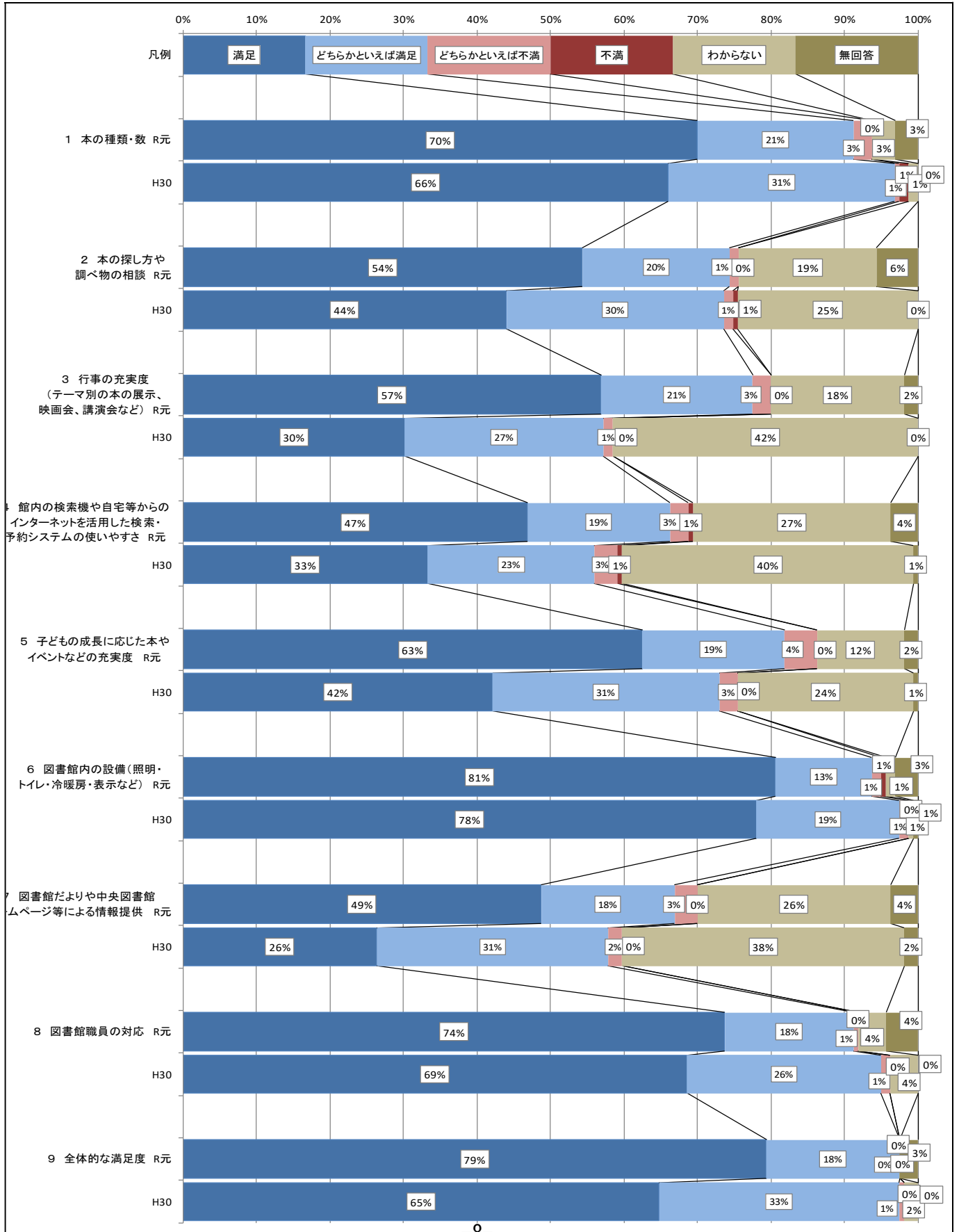
中央図書館の利用目的（職業別）



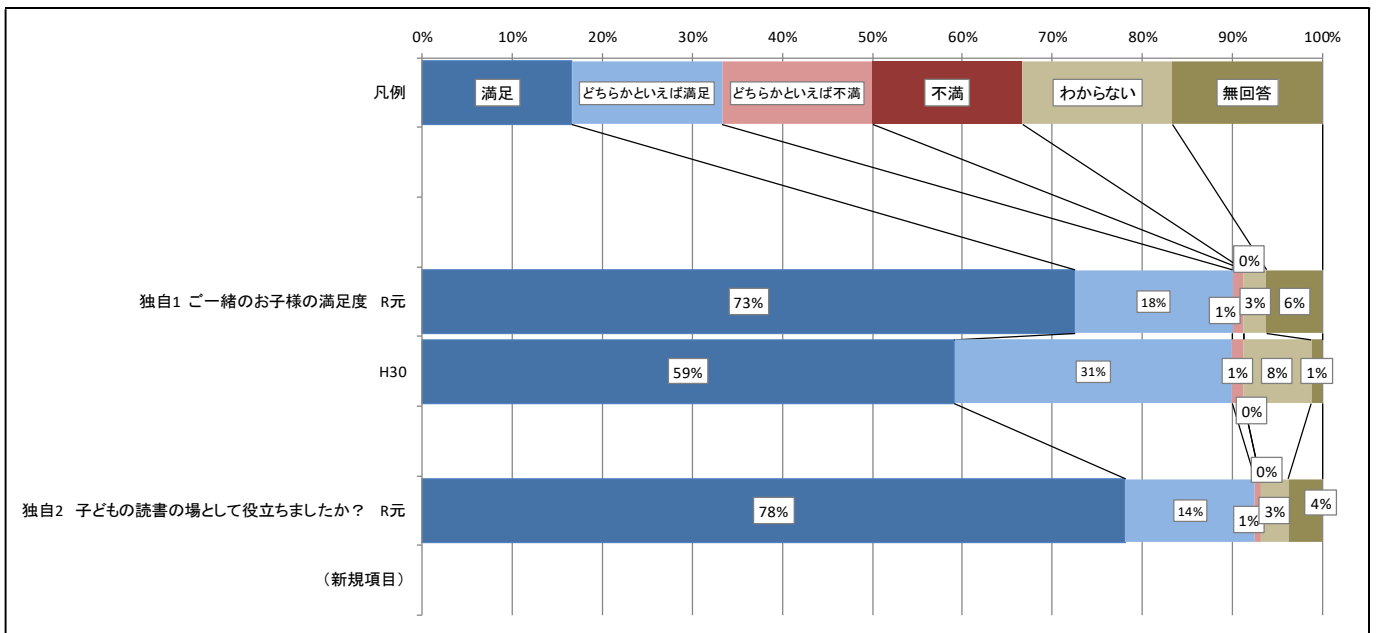
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R 元	160 人	160 人	100.0%
H30	160 人	159 人	99.4%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●えほん図書館独自調査項目の満足度

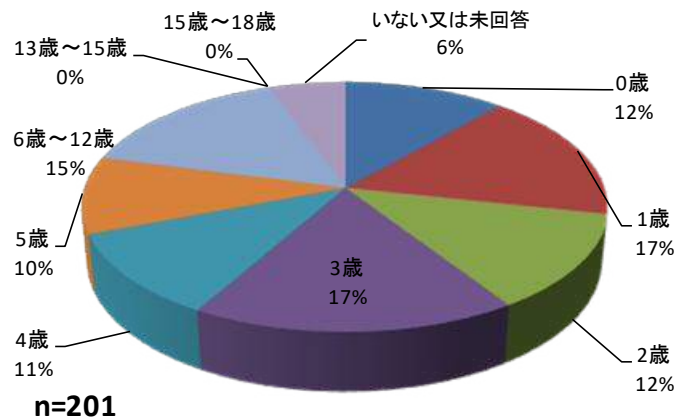


●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関する事	4件	・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(3件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(1件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
施設の環境に関する事	5件	・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(1件) ・その他ご意見。(4件)
■図書館のサービスに関する意見・要望		
図書館のサービスに関する事	3件	・イベントをもっと充実してほしい。(3件)
蔵書検索システムに関する事	4件	・機能向上をしてほしい。(4件)
その他	2件	・予約待ちを改善してほしい。(2件)
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関する事	1件	・イベント内容に関する周知をもっとしてほしい。(1件)
その他	23件	・感謝、激励など。(17件) ・その他ご意見。(6件)
計	42件	

●アンケート回答者と一緒に来た子どもの年齢別人数

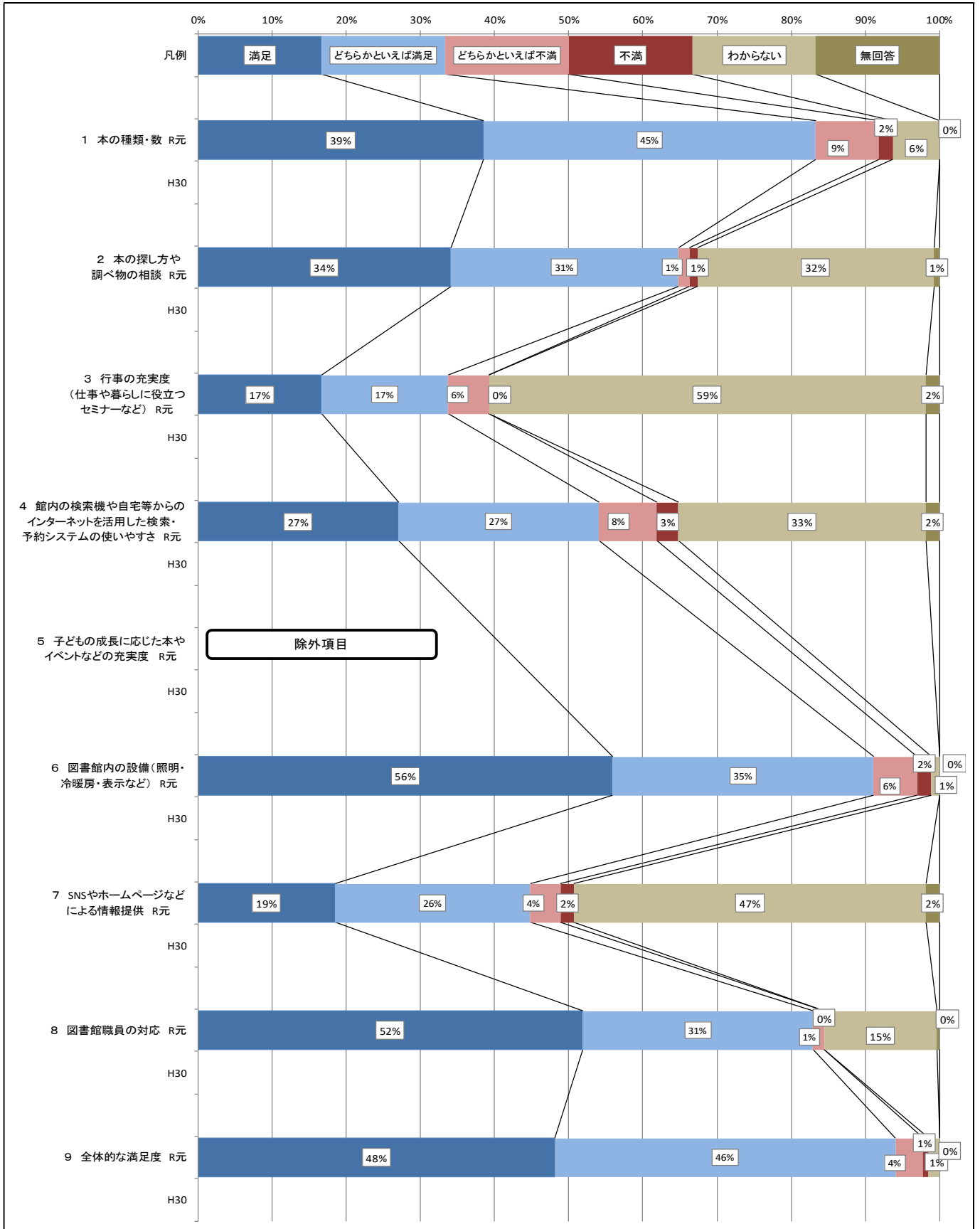
	人数	%	昨年度(%)
0歳	23	11%	12%
1歳	34	17%	18%
2歳	25	12%	16%
3歳	35	17%	16%
4歳	22	11%	10%
5歳	20	10%	7%
6歳～12歳	31	15%	5%
13歳～15歳	0	0%	0%
15歳～18歳	0	0%	0%
いない又は未回答	11	5%	16%
総数	201		



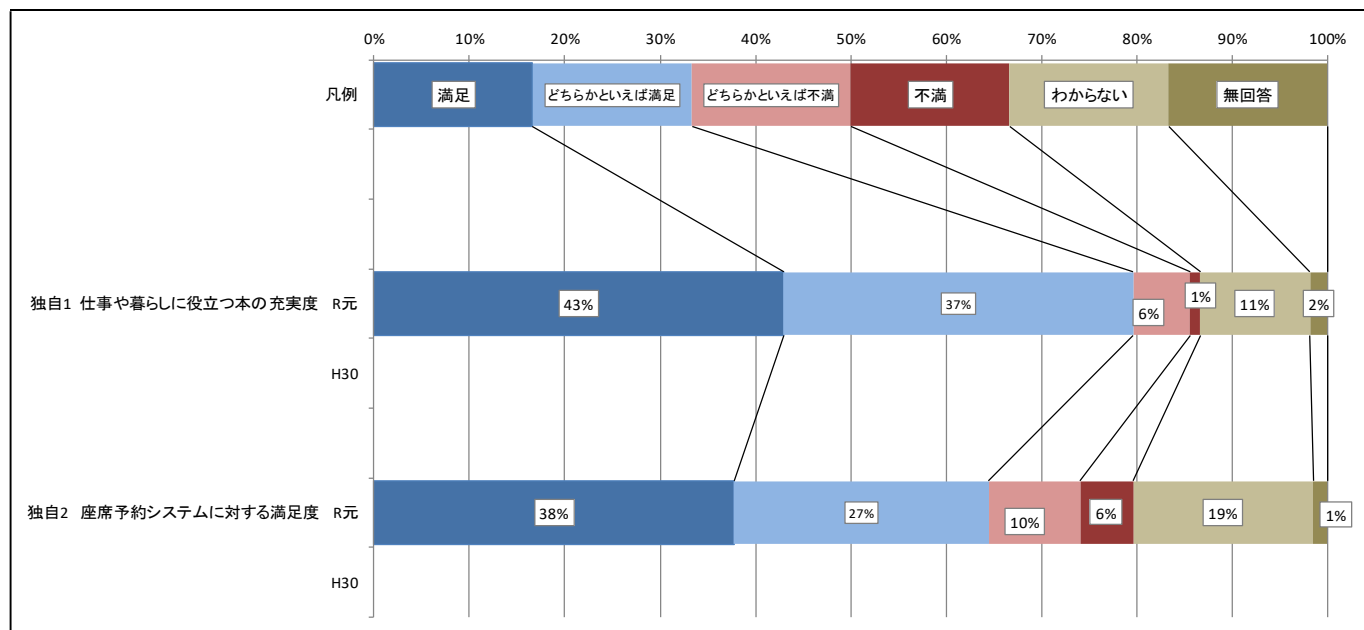
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R 元	300 人	270 人	90.0%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



● 図書・情報館独自調査項目の満足度



● その他の意見・要望等記述

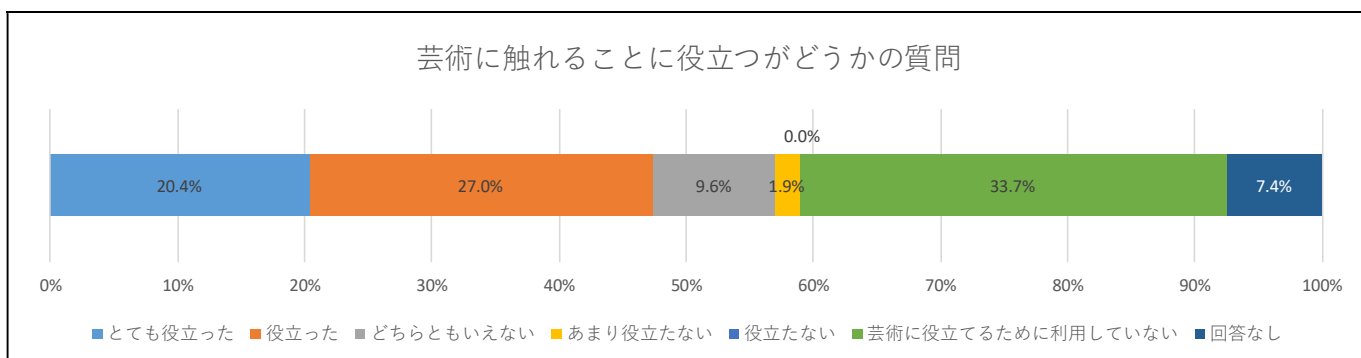
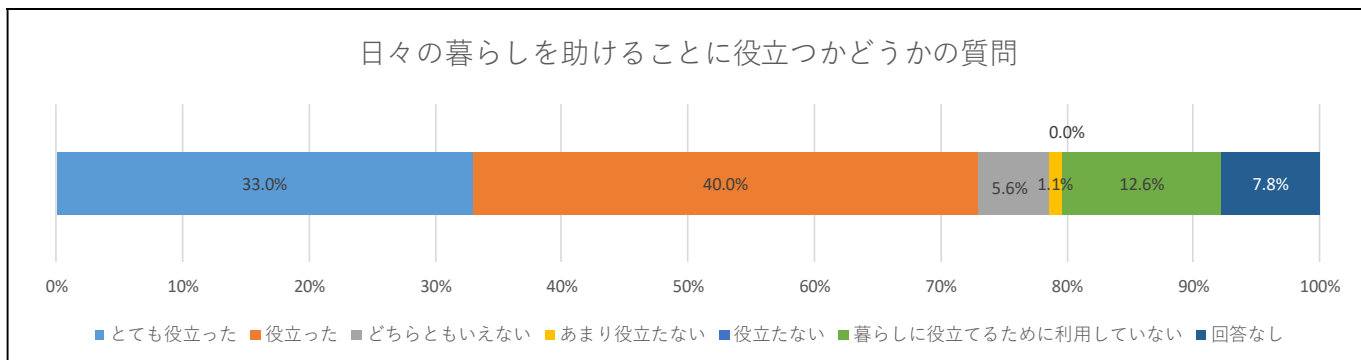
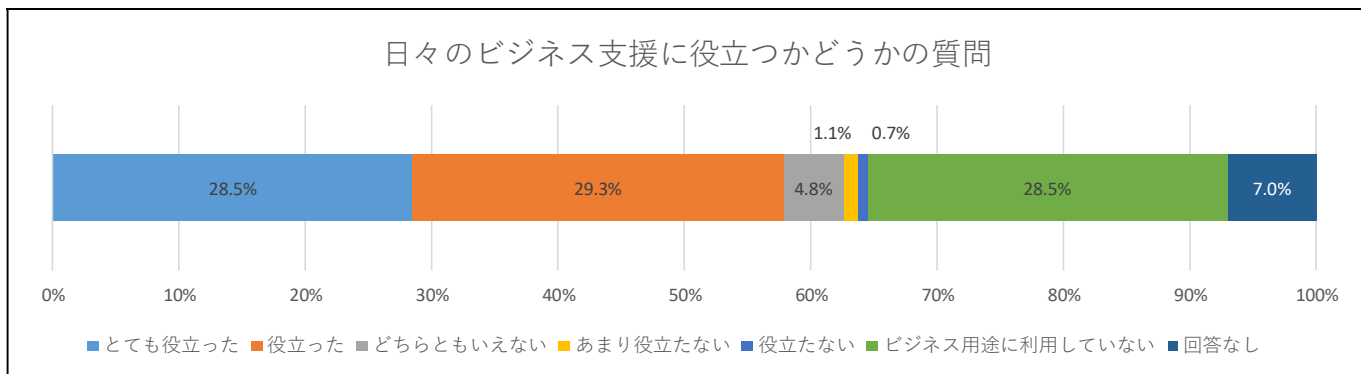
分類	件数	主な意見(概要)
■ 図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関する事	13 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(2件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(8件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(3件)
■ 図書館の施設環境に関する意見・要望		
館内の案内表示に関する事	1 件	・館内の表示に関して工夫してほしい。(1件)
施設の環境に関する事	10 件	・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(5件) ・照明が暗い、明るすぎるなど。(2件) ・自習スペースを増やしてほしい。(3件)
その他施設・設備に関する事	3 件	・その他ご意見。(3件)
■ 図書館のサービスに関する意見・要望		
サービスの量的な面での拡充に関する事	3 件	・開館時間の延長を求める意見。(3件)
蔵書検索システムに関する事	4 件	・機能向上をしてほしい。(4件)
座席予約に関する事	33 件	・座席予約に関して改善を求める意見。(33件) (内訳: 予約席を選択できるようにしてほしい⑩、自由席の増⑤、予約席を探しにくい④、利用者のマナー改善③、空席なのに使用できない状況の改善②、長時間利用の希望①、自習可としてほしい①、その他⑦)
その他	1 件	・その他ご意見。(1件)
■ その他意見・要望		
利用者のマナーに関する事	12 件	・騒がしさに関すること(8件) ・その他ご意見。(4件)
情報提供のあり方に関する事	1 件	・イベント内容に関する周知をもっとしてほしい。(1件)
その他	58 件	・感謝、激励など。(32件) ・購入リクエストの方法がわからない。(2件) ・館内BGMIについて改善してほしい。(6件) ・その他ご意見。(18件)
計	139 件	

● セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者270人のうち50人(約19%)から要望)

分類	件数	割合	備考
ビジネスに関するもの	14 件	28%	
暮らしに役立つ内容のもの	12 件	24%	・健康、医療、年金、法律に関するセミナーなど
読書・情報活用支援に関するもの	8 件	16%	・図書館の活用方法など
著名人の講演会	4 件	8%	
その他	4 件	8%	
音楽・芸術・スポーツに関するもの	3 件	6%	・芸術、スポーツなどを楽しく学べるような講演など
交流イベントの実施	2 件	4%	
自己啓発的な内容のもの	2 件	4%	・交流会的なもの
著名人の講演会	1 件	2%	
総計	50 件	100%	

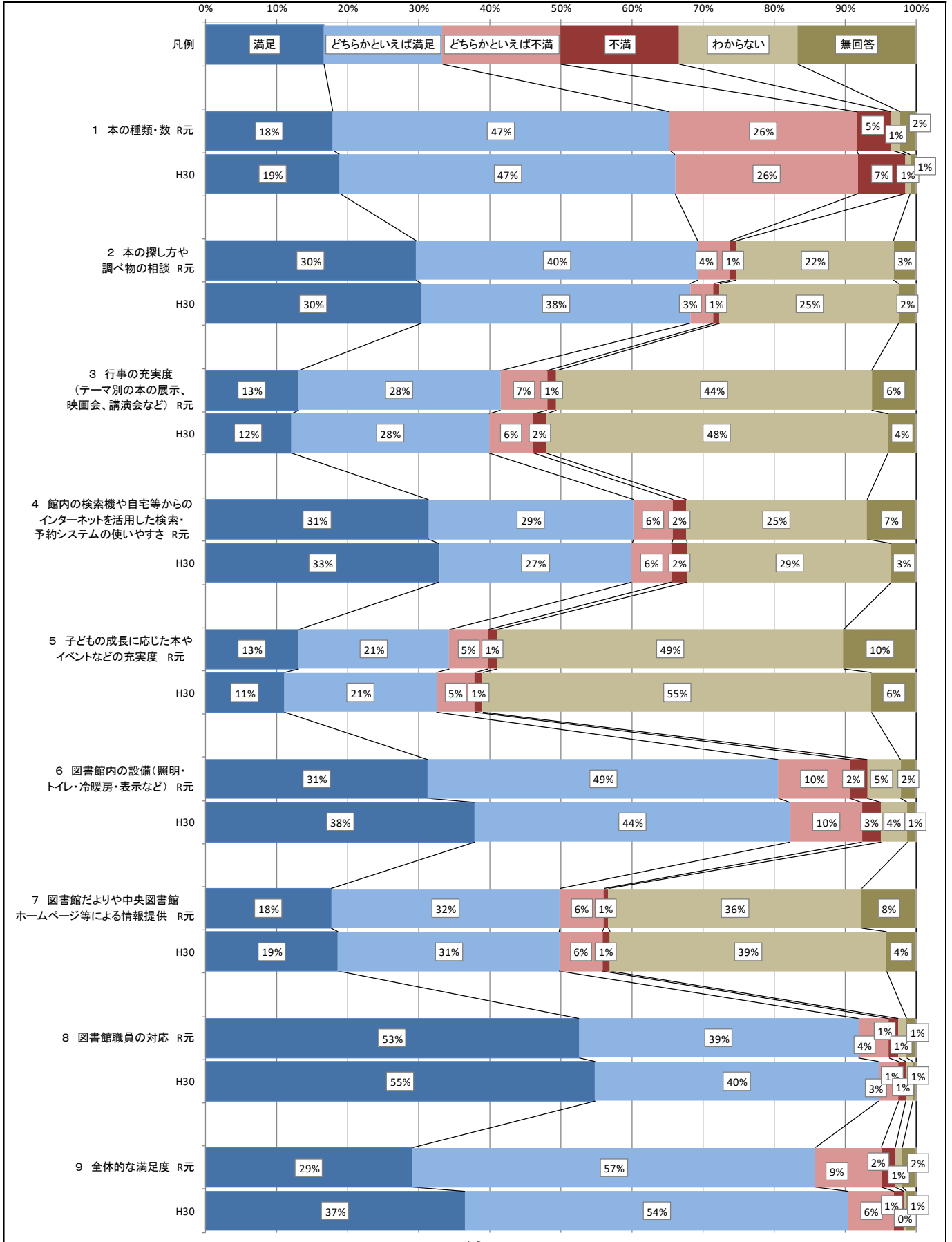
● 図書・情報館独自調査項目結果



● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R 元	1,473 人	1,294 人	87.8%
H30	1,462 人	1,331 人	91.0%

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●その他の意見・要望等記述

(内訳)

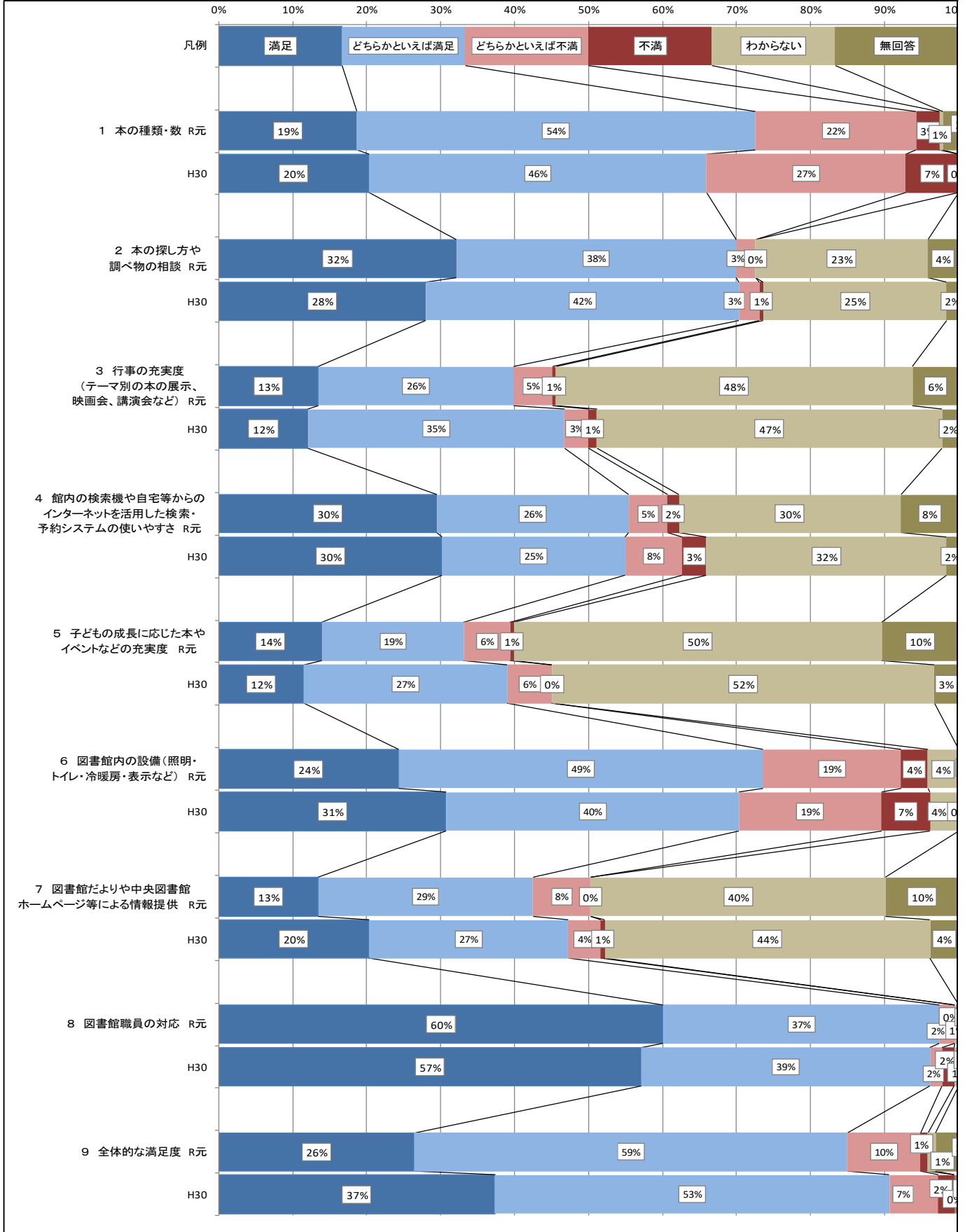
分類	件数	主な意見(概要)	(内訳)									
			新華版	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の平	曙	
■図書館の蔵書に関する意見・要望												
蔵書数に関する こと	128 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(33件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(61件) ・マンガを入れてほしい。(4件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(25件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(5件)	7	4	5	1	3	2	5		6	
			9	9	4	5	8	9	4	3	10	
			1	1		1					1	
			2	3	2	4	5	2	4	2	1	
その他	38 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(10件) ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。(18件) ・その他ご意見。(10件)	1	1	3	1	1	2			1	
			6	1		4	1		4	1	1	
			4		1	1	1	1			2	
■図書館の職員に関する意見・要望												
職員の態度・体 制に関すること	18 件	・改善すべき。(16件) ・その他ご意見。(2件)		3	1	1	1	1		5	4	
■図書館の施設環境に関する意見・要望												
館内の案内表示 に関すること	1 件	・案内表示を見やすく改善してほしい。(1件)					1					
視聴覚資料に関 すること	7 件	・資料数を増やしてほしい。(7件)					1	1	1	3	1	
施設の環境に関 すること	21 件	・トイレの環境を改善してほしい。(5件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(9件) ・館内の照明が暗いので改善してほしい。(2件) ・駐車場の除雪をしっかりとしてほしい。(2件) ・駐車スペースが少ない。(3件)	1					2		2		
					1		1	1	1	4	1	
									1		1	
			1	1							1	
その他施設・設備 に関すること	36 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(9件) ・エレベータを設置してほしい。(6件) ・施設の改修、設備の更新等充実をしてほしい。(15件) ・その他ご意見。(6件)	2				1	1	2	2	1	
				1			4				1	
			1	2	1	1			1	4	5	
■図書館のサービスに関する意見・要望												
サービスの量的 な面での拡充に 関すること	46 件	・開館時間を延長してほしい。(7件) ・貸出期間を延長してほしい。(9件) ・予約冊数を増やしてほしい。(10件) ・予約本の待ち期間が長い。(20件)			1		1	2		2	1	
			2	2	1	1		1		2		
				1	2	2			1		4	
			1	4	3	2	5	3			2	
蔵書検索システ ムに関すること	19 件	・機能向上をしてほしい。(18件) ・その他ご意見。(1件)	1	4	1	2		5	1	3	1	
その他	16 件	・イベントをもっと充実してほしい。(16件)	1	5	4	1	1	2		2		
■その他の意見・要望												
利用者のマナー に関すること	8 件	・利用者のマナーが悪い。注意喚起をしっかりとしてほしい。(8件)			1		1	2	1	1	2	
情報提供のあり 方に関すること	1 件	・イベントの周知について、工夫してほしい。(1件)						1				
その他	149 件	・購入リクエストをインターネットでできるようにしてほしい。(4件) ・感謝、激励など。(86件) ・その他ご意見。(59件)		1	1					1	1	
			10	11	10	9	9	10	8	6	13	
			5	5	11	12	4	4	4	13	1	
計	488 件		(内訳)	55	59	58	49	54	52	39	58	64

令和元年度 来館者アンケート結果（新琴似図書館）

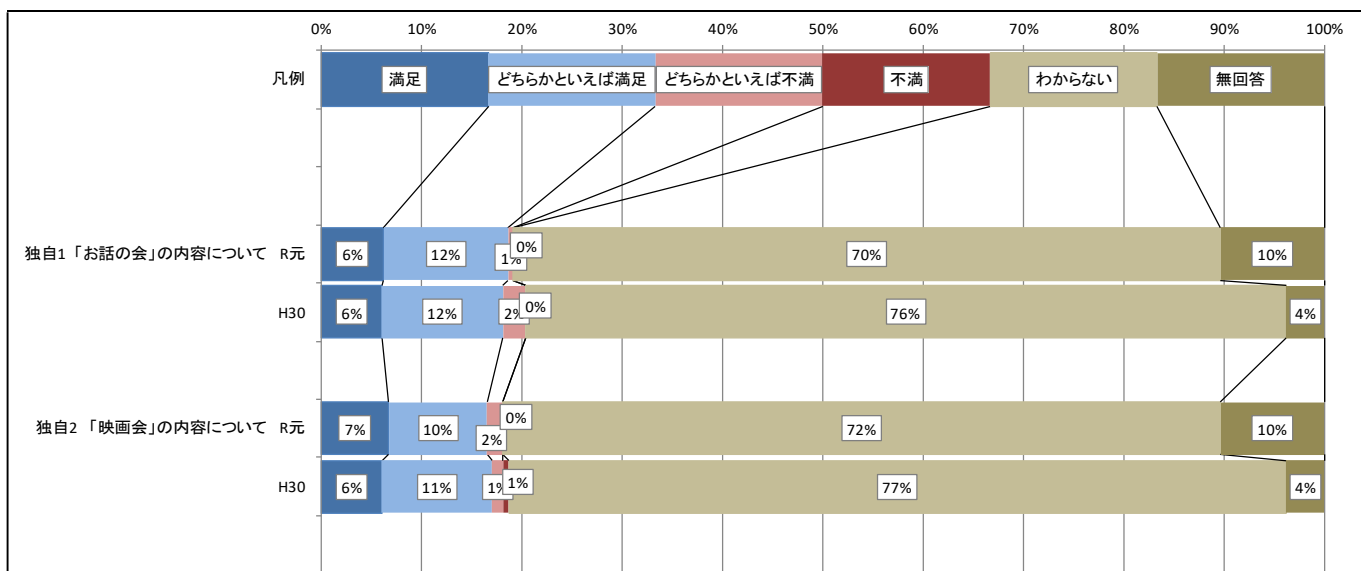
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	193人	193人	100.0%
H30	182人	182人	100.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●新琴似図書館独自調査項目の満足度

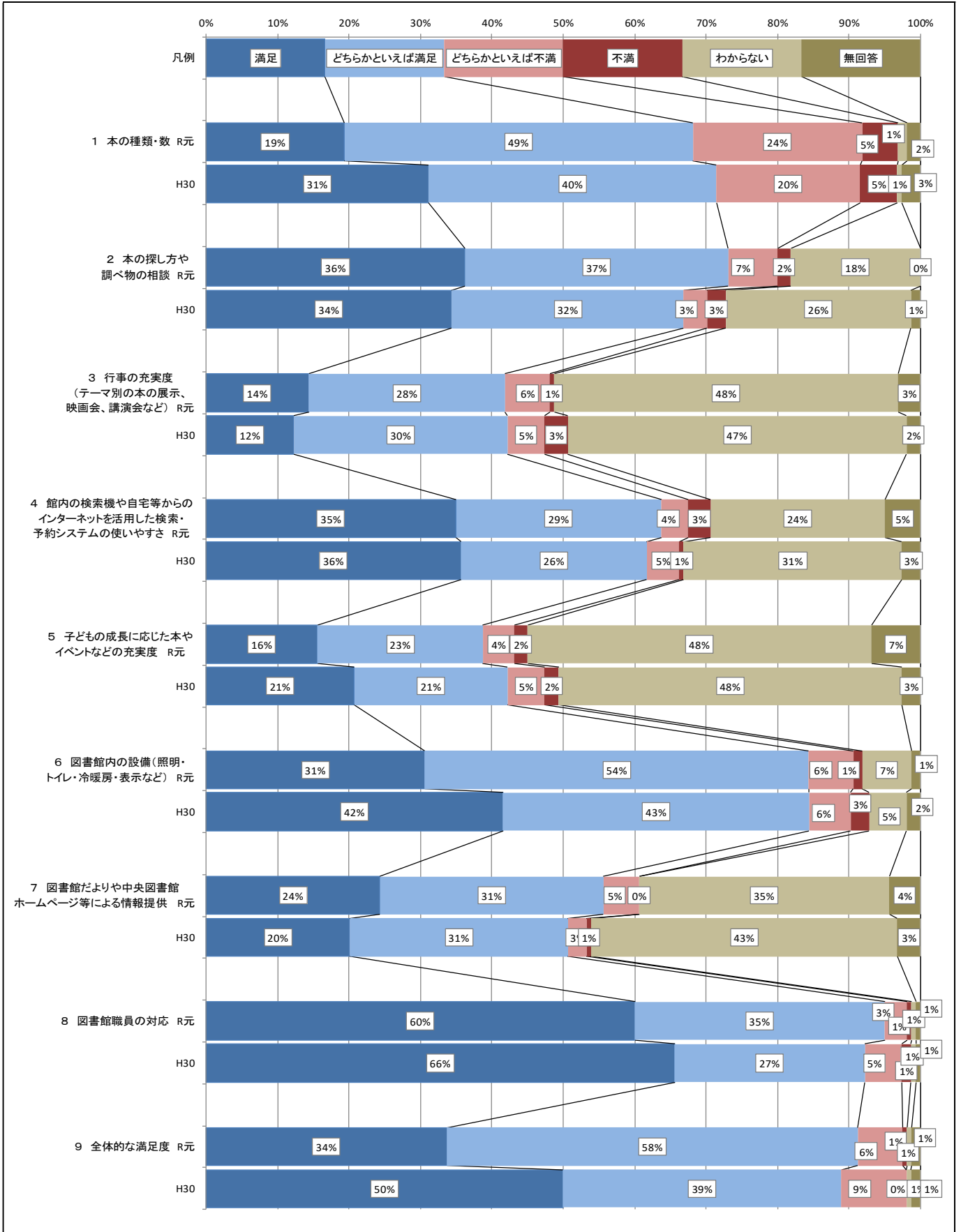


令和元年度 来館者アンケート結果（元町図書館）

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	160人	160人	100.0%
H30	160人	154人	96.3%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

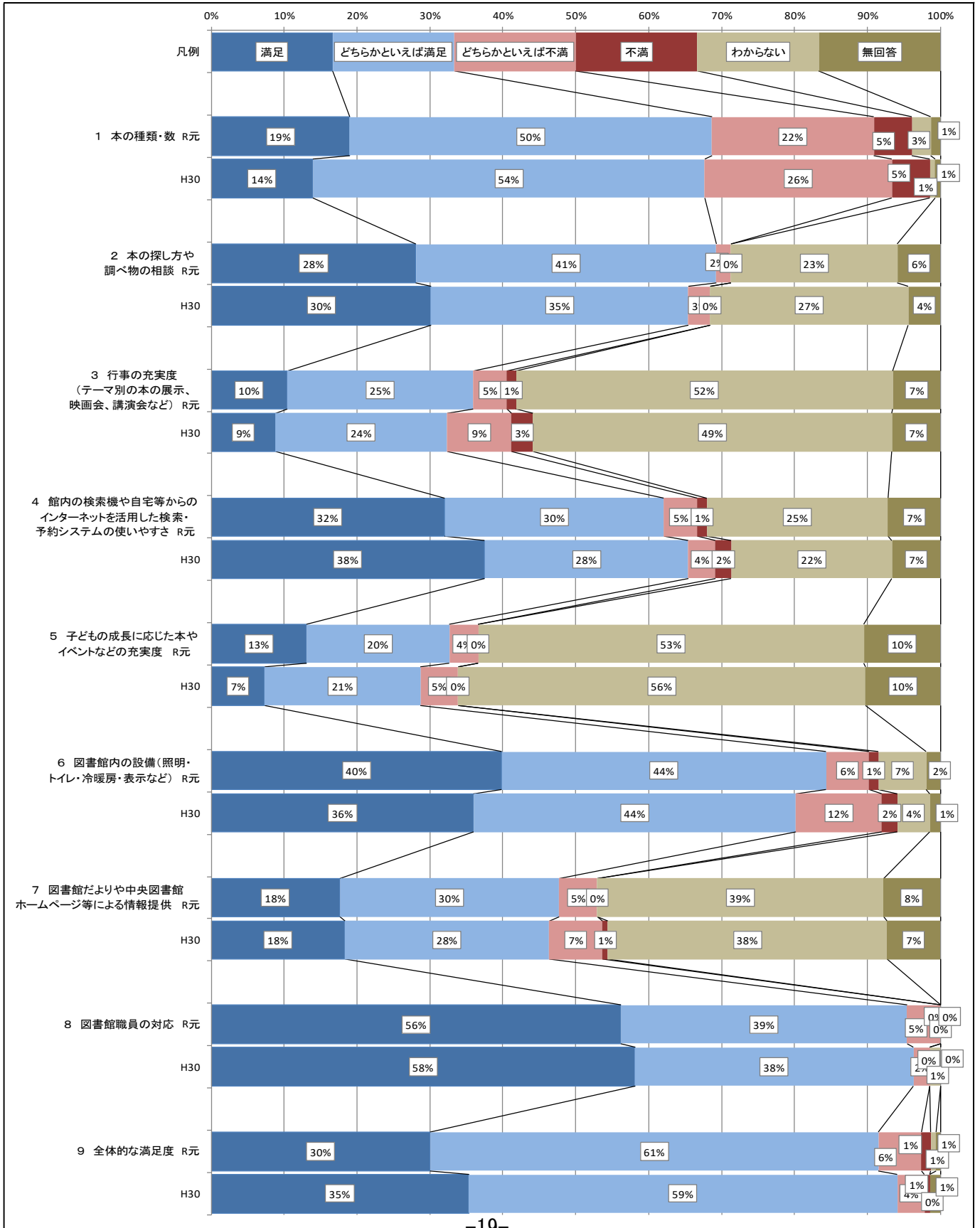


令和元年度 来館者アンケート結果（東札幌図書館）

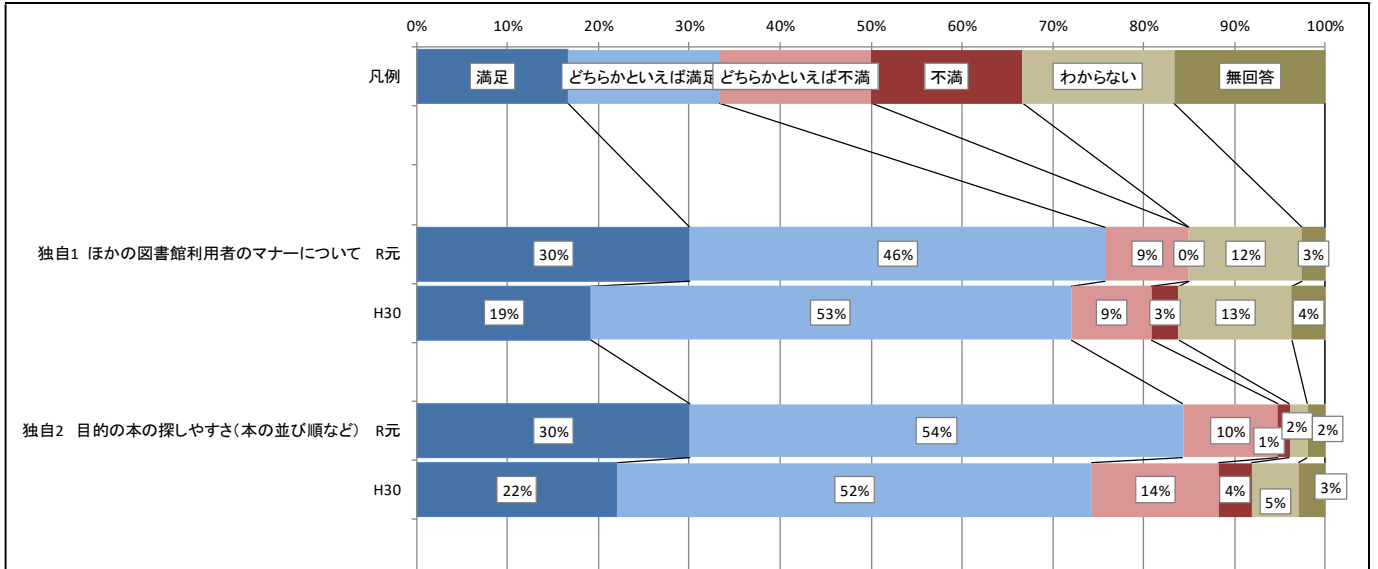
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	160人	153人	95.6%
H30	160人	136人	85.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●東札幌図書館独自調査項目の満足度

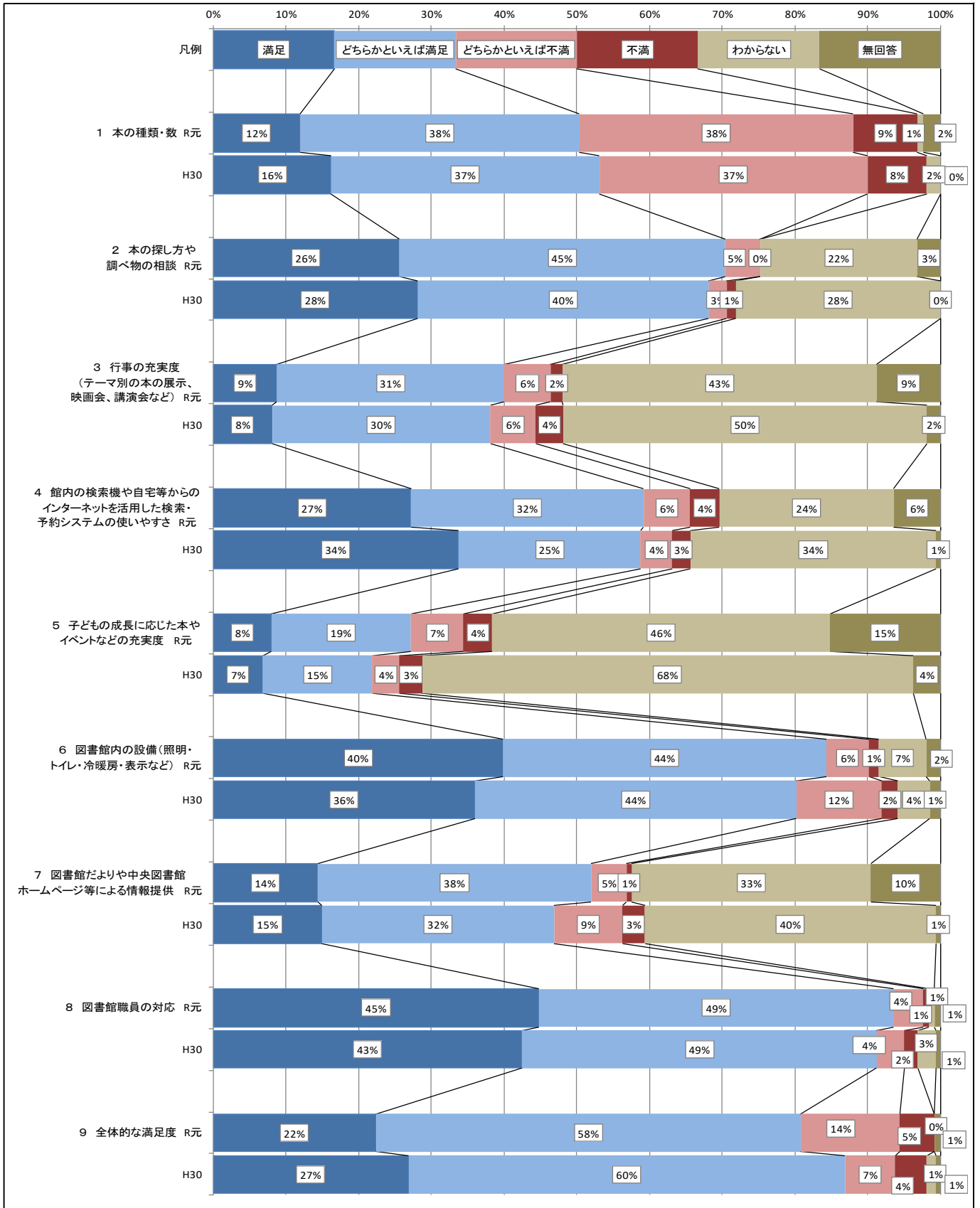


令和元年度 来館者アンケート結果（厚別図書館）

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H30	160 人	125 人	78.1%
H30	160 人	160 人	100.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

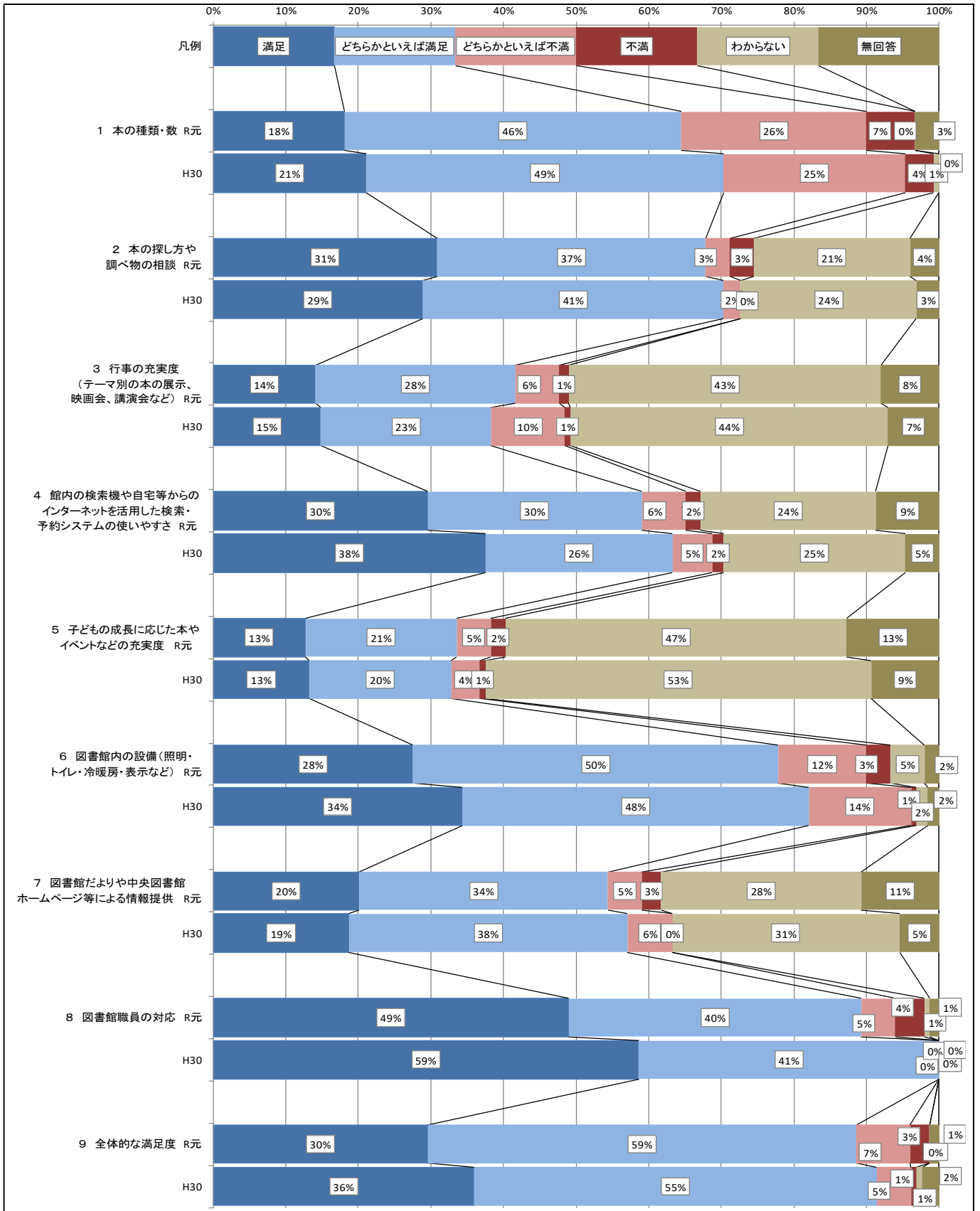


令和元年度 来館者アンケート結果（西岡図書館）

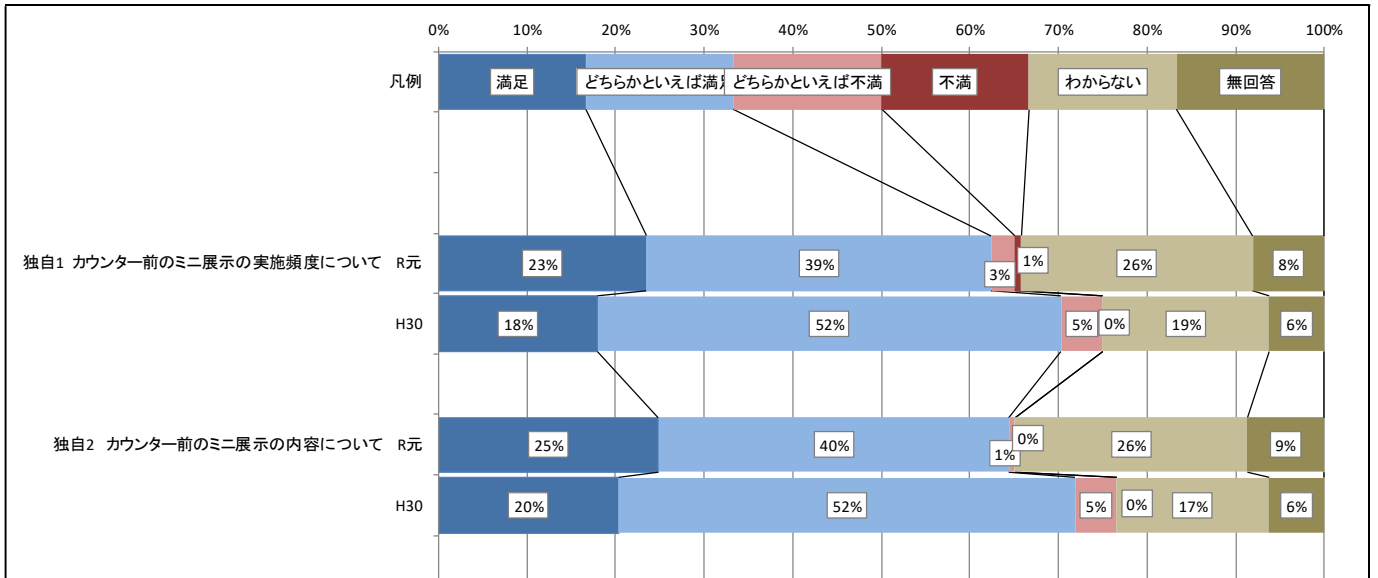
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R 元	160 人	149 人	93.1%
H30	160 人	128 人	80.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●西岡図書館独自調査項目の満足度

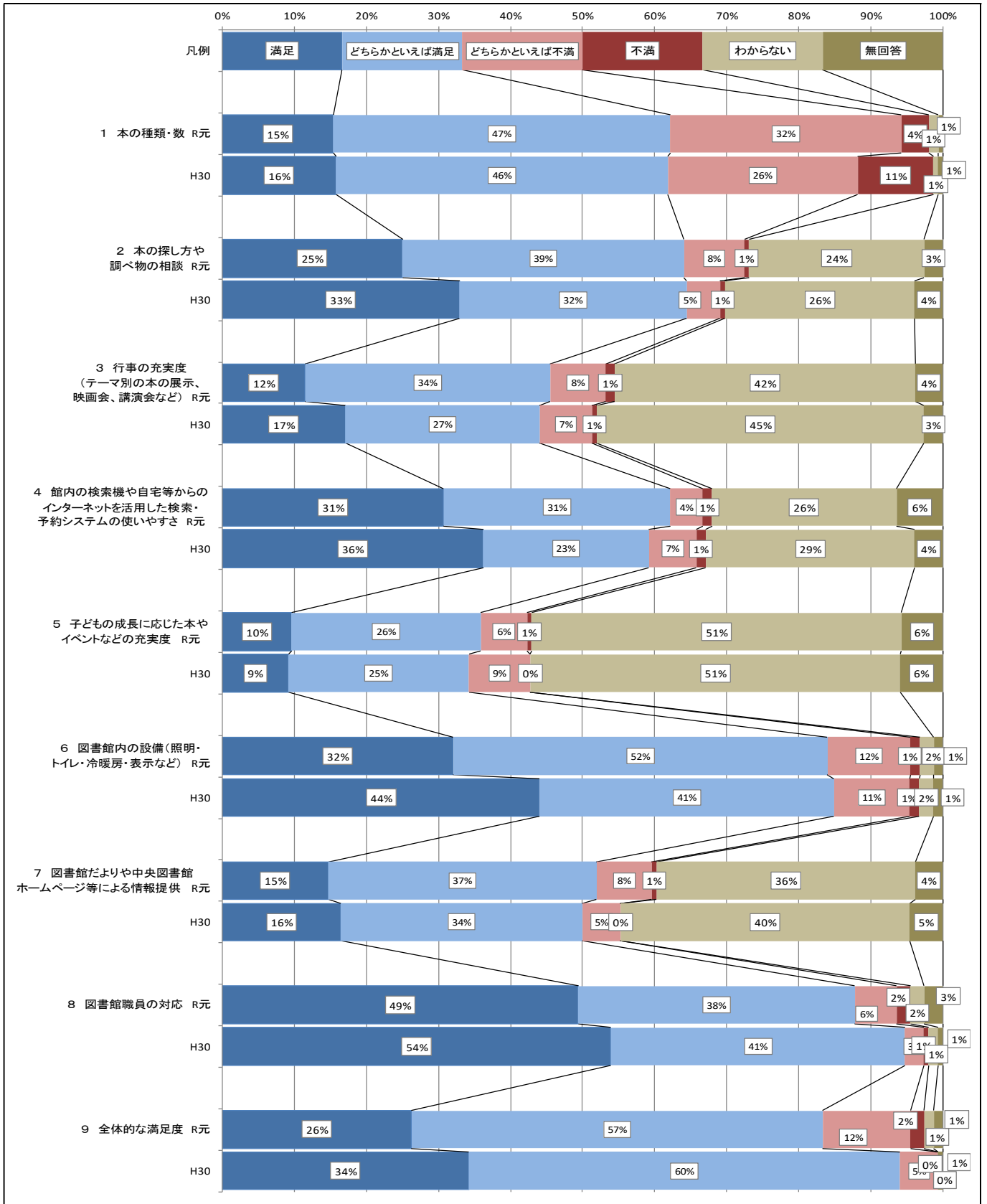


令和元年度 来館者アンケート結果（清田図書館）

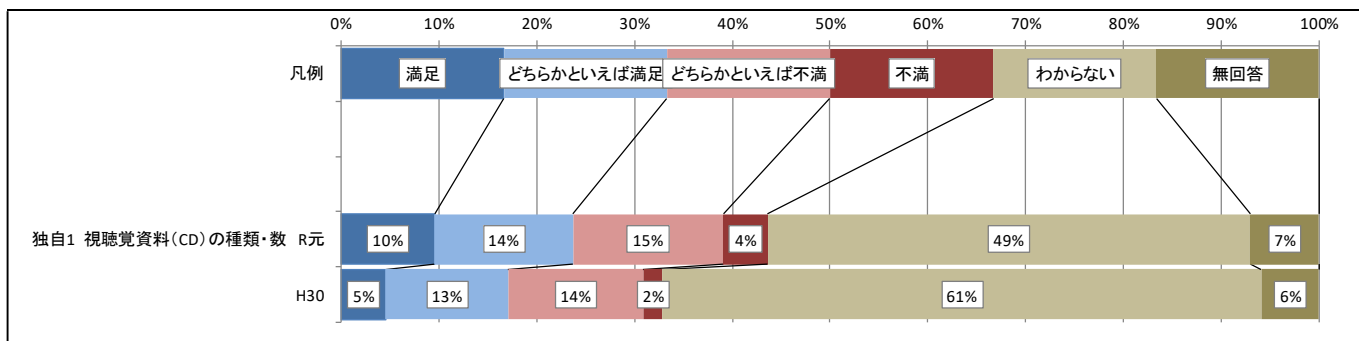
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	160人	156人	97.5%
H30	160人	152人	95.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●清田図書館独自調査項目の満足度

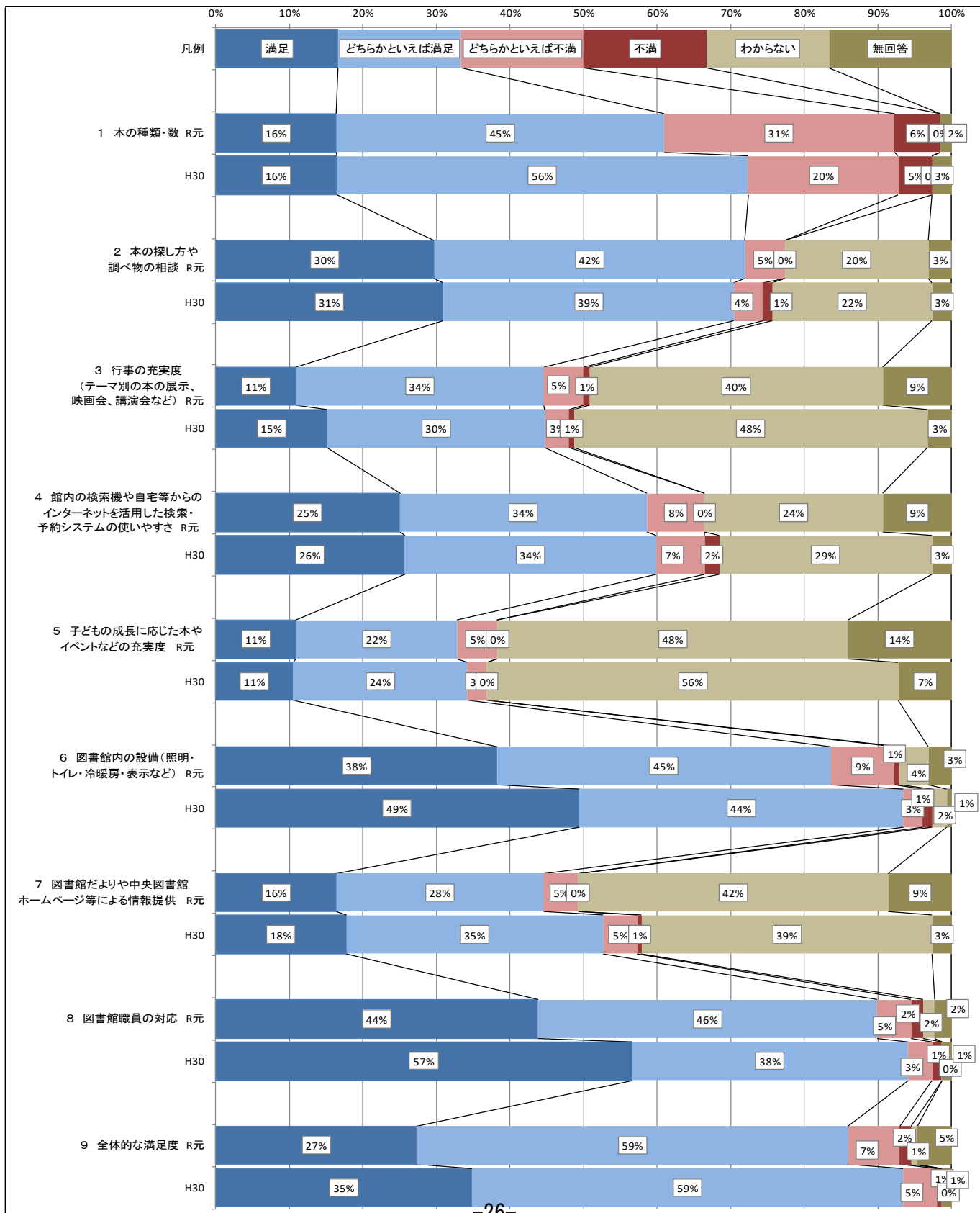


令和元年度 来館者アンケート結果（澄川図書館）

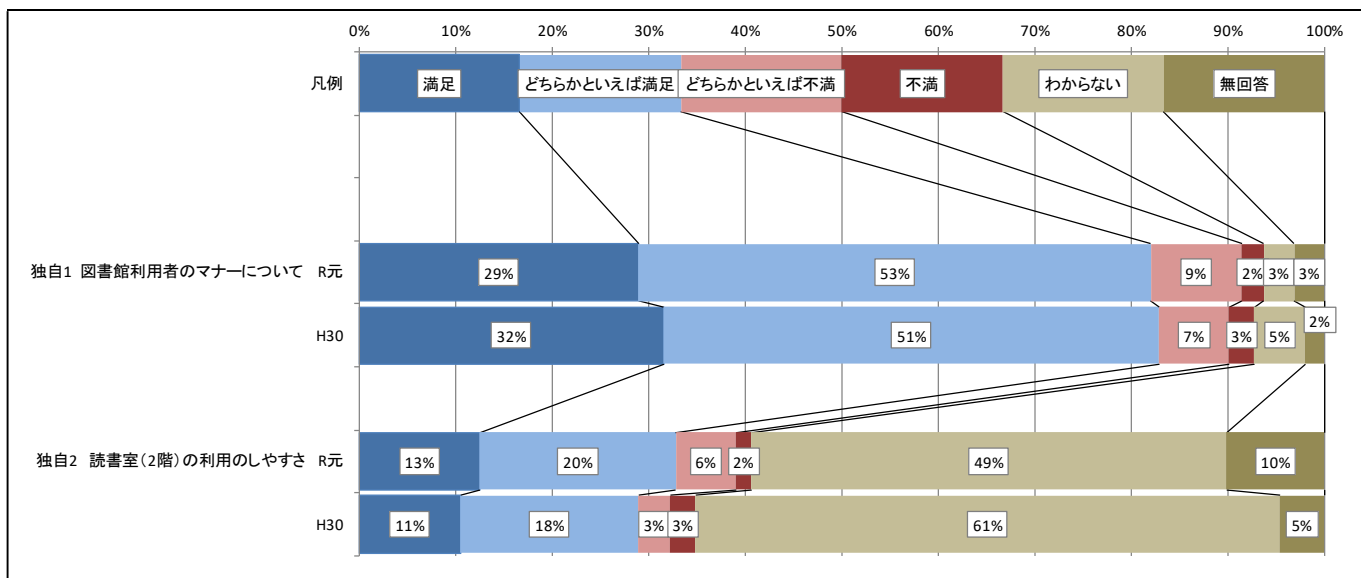
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	160人	128人	80.0%
H30	160人	152人	95.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



● 澄川図書館独自調査項目の満足度

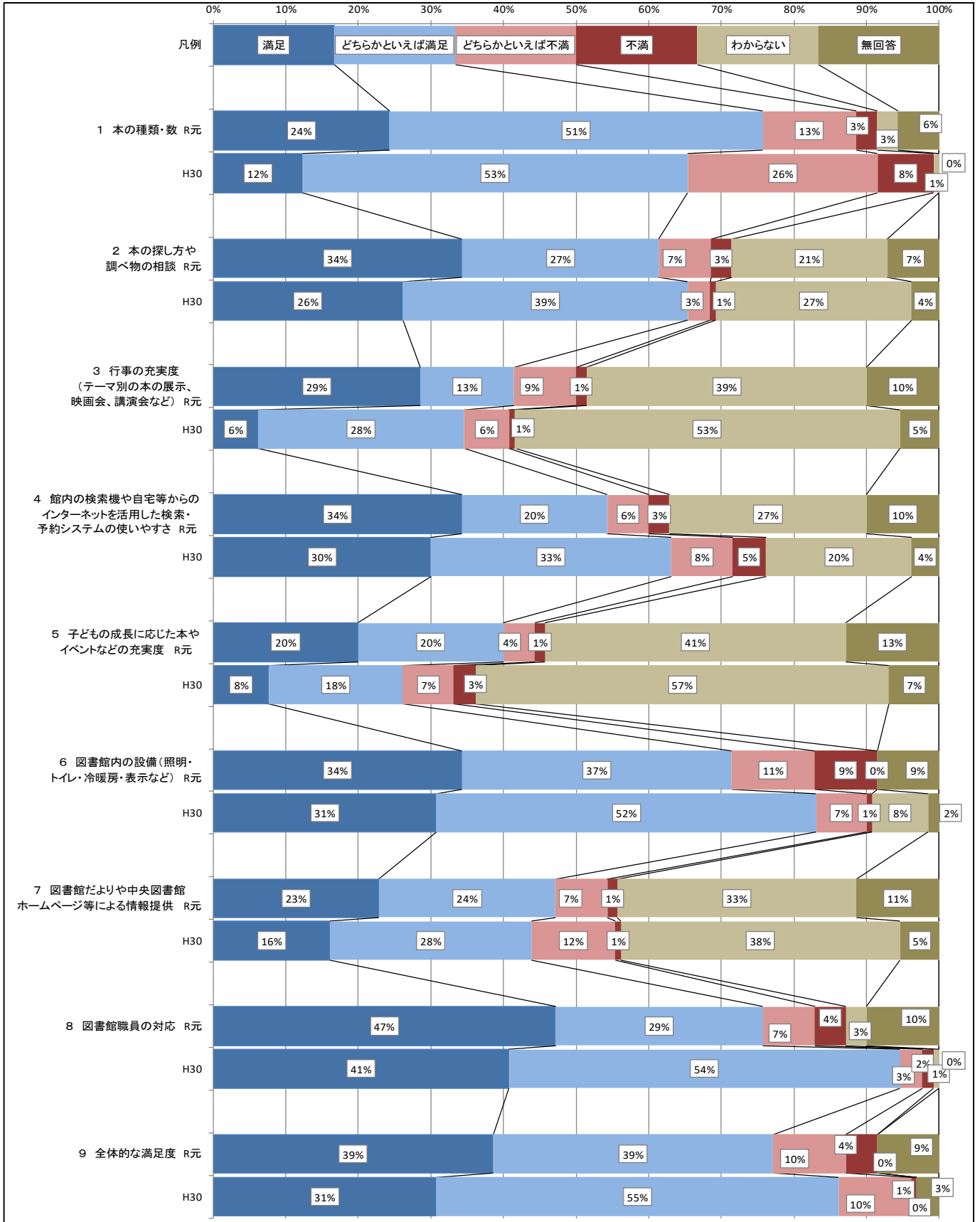


令和元年度 来館者アンケート結果（山の手図書館）

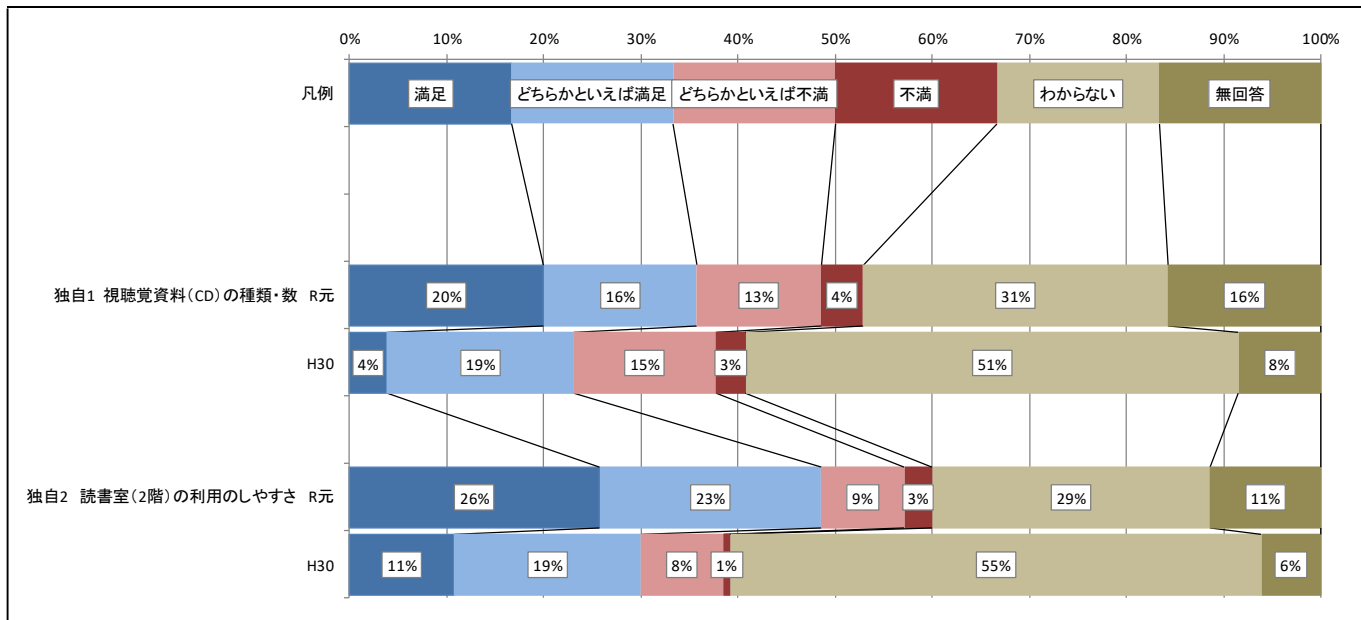
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	160人	70人	43.8%
H30	160人	130人	81.3%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●山の手図書館独自調査項目の満足度

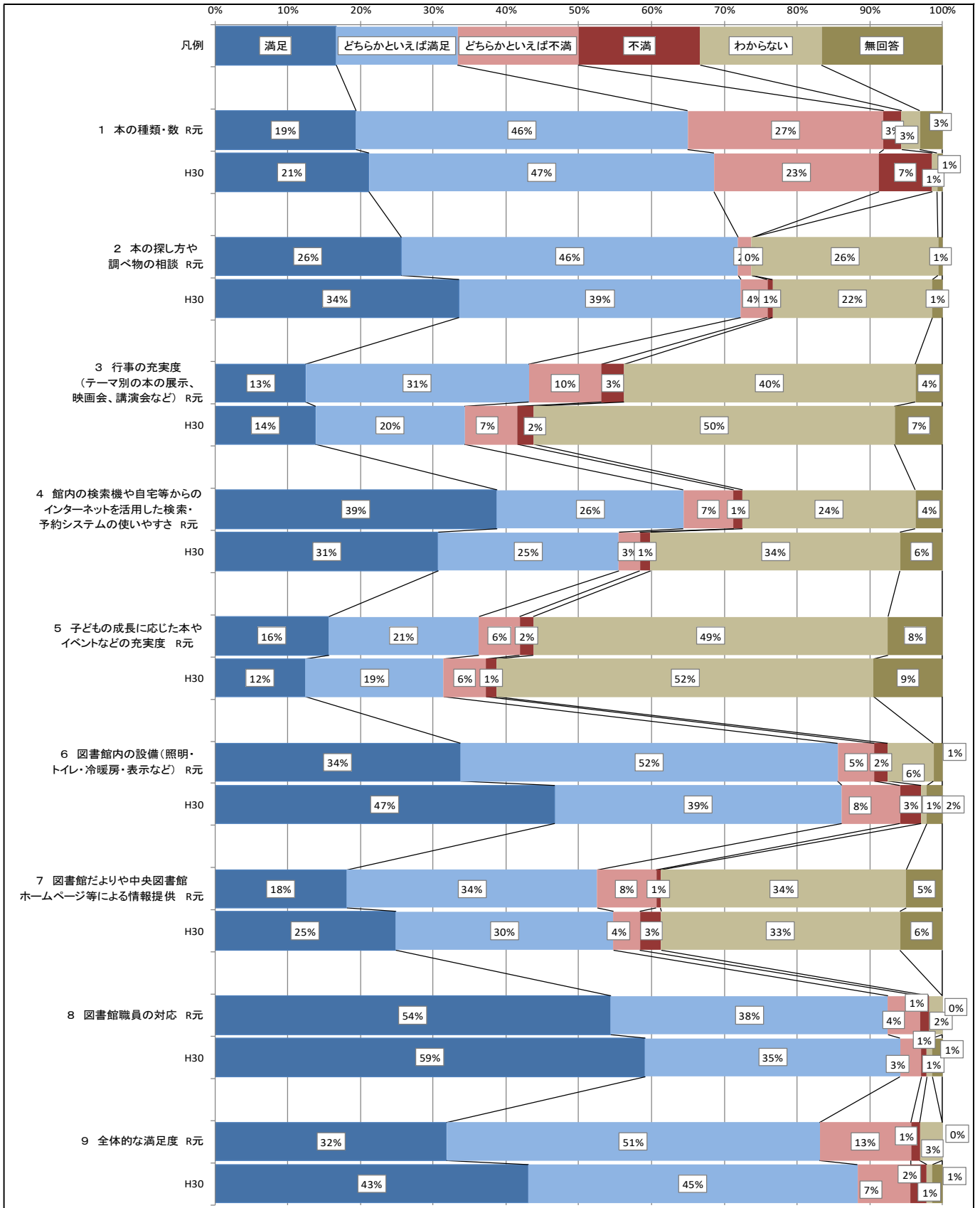


令和元年度 来館者アンケート結果（曙図書館）

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R 元	160 人	160 人	100.0%
H30	160 人	137 人	85.6%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

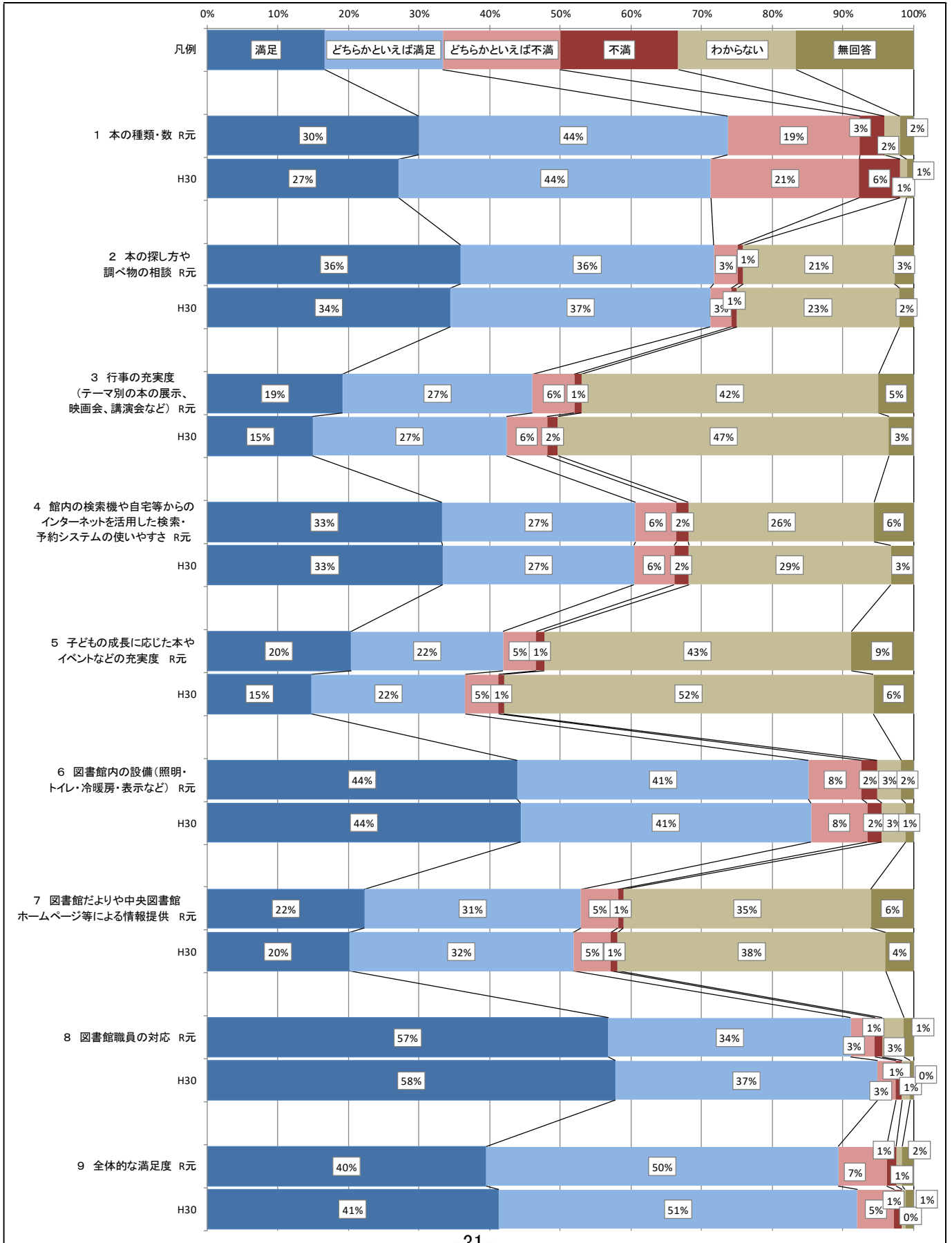


令和元年度 来館者アンケート結果（条例館全館（12館））

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	2,413人	2,156人	89.3%
H30	2,102人	1,815人	86.3%

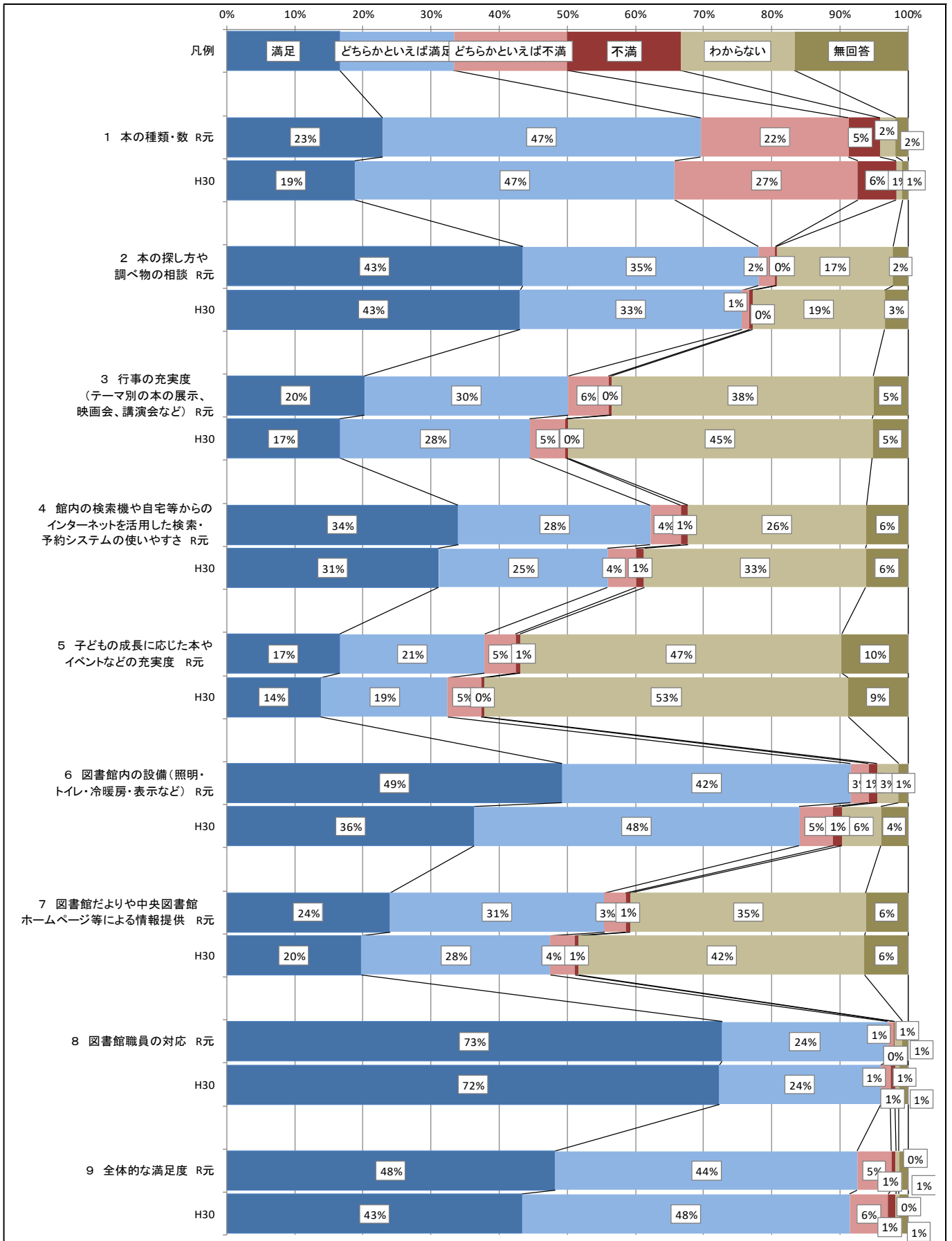
● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



● アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
R元	1,400人	1,077人	76.9%
H30	1,450人	1,002人	69.1%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	85 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(16件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(40件) ・マンガを入れてほしい。(3件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(19件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(7件)
その他	27 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(11件) ・本が汚れている、破損している。(13件) ・その他ご意見(3件)
■図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	4 件	・改善すべき。(4件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
視聴覚資料に関すること	4 件	・視聴覚資料の保有点数・貸出点数を増やしてほしい。(4件)
施設の環境に関すること	5 件	・トイレの環境を改善してほしい。(1件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(1件) ・駐車場を増やしてほしい。(3件)
その他施設・設備に関すること	8 件	・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(6件) ・その他ご意見。(2件)
■図書館のサービスに関する意見・要望		
サービスの量的な面での拡充に関すること	33 件	・休館日を少なくしてほしい。(1件) ・開館時間を延長してほしい。(8件) ・予約冊数を増やしてほしい。(1件) ・貸出期間を長くしてほしい。(1件) ・予約本の待ち期間が長い。(22件)
蔵書検索システムに関すること	14 件	・機能向上をしてほしい。(13件) ・蔵書検索機を増設してほしい。(1件)
その他	16 件	・イベントをもっと充実してほしい。(7件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(4件) ・電子図書館の機能向上。(5件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	2 件	・利用者のマナーが悪い。(2件)
情報提供のあり方に関すること	3 件	・図書館の利用方法やイベントの案内を充実してほしい。(3件)
その他	152 件	・購入リクエストをインターネットでできるようにしてほしい。(2件) ・購入希望の図書を購入してほしい。(3件) ・感謝、激励など。(103件) ・その他ご意見。(44件)

計 353 件

※ 区民センター図書室6室、地区センター図書室20室、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ 計28室分

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度

「全体的な満足度」について、「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合は、中央図書館、えほん図書館及び地区図書館のいずれの施設も9割超と高い結果です。

なお、各項目において「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合が6割以上の項目、「不満」「どちらかといえば不満」の合計の割合が1割以上の項目、「わからない」「無回答」の合計の割合が4割以上の項目は次のとおりです。

・「満足」、「どちらかといえば満足」の合計の割合が6割以上の項目

【中央図書館】

①「図書館職員の対応」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「本の探し方や調べものの相談」、④「本の種類・数」、⑤「館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ」の5項目。

【えほん図書館】

①「本の種類・数」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「図書館職員の対応」、④「一緒のお子様の満足度」、⑤「育児支援の場として役立ちましたか」、⑥「本の探し方や調べものの相談」、⑦「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」の7項目。

【地区図書館】

①「図書館職員の対応」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「本の探し方や調べものの相談」、④「本の種類・数」、⑤「館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ」の5項目。

・「不満」、「どちらかといえば不満」の合計の割合が1割以上の項目

【中央図書館】

①「本の種類と数」、②「視聴覚資料の種類・数」の2項目。

【えほん図書館】

該当項目なし。

【地区図書館】

①「本の種類・数」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の3項目。

・「わからない」、「無回答」の合計の割合が4割以上の項目

【中央図書館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、③「視聴覚資料の種類・数」、④「郷土資料や行政資料の種類・数」、⑤「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」の5項目。

【えほん図書館】

該当項目なし。

【地区図書館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、③「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、④「図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供」の4項目。

●その他の意見・要望等記述

利用者の皆様からいただいた多くの意見・要望についても参考とさせていただきながら、今後の図書館サービスの向上を図っていきます。