

# 令和4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次の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を拡大するとともに、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ってきました。

令和4年5月に策定した第3次図書館ビジョンにあたる「さっぽろ読書・図書館プラン2022」では、「市民の生涯にわたる学びや創造的な活動を支える」を基本理念とし、さらなる図書館サービスの向上を推進することとしています。

図書館ではより利用者の皆様のニーズに沿ったサービスを実現するため、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4年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,024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4年10月1日から10月31日までの期間で各館2週間程度

(新琴似図書館では改修工事のため、12月に実施)

- ・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4年9月から令和5年3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、東、白石、豊平、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、ふしこ、拓北・あいの里、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

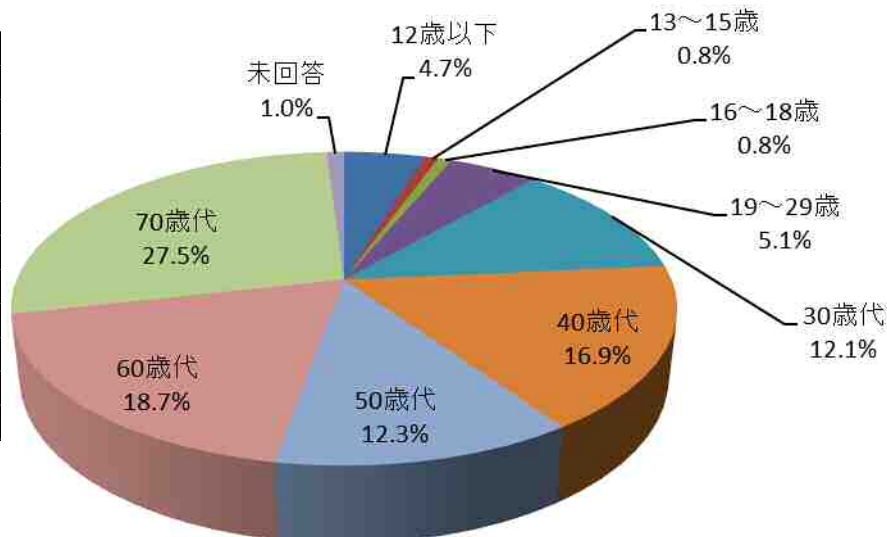
アンケート用紙をカウンターで配布及び記載台等への設置により実施

## 4 アンケート回収結果

|        | 令和4(2022)年度 |       |       | 令和3(2021)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         | 380   | 79.2% | 480         | 401   | 83.5%  |
| えほん図書館 | 160         | 159   | 99.4% | 160         | 160   | 100.0% |
| 図書・情報館 | 300         | 297   | 99.0% | 300         | 283   | 94.3%  |
| 地区図書館  | 1,440       | 1,203 | 83.5% | 1,440       | 1,312 | 91.1%  |
| 図書室等   | 1,400       | 985   | 70.4% | 1,350       | 875   | 64.8%  |
| 計      | 3,813       | 3,024 | 79.3% | 3,730       | 3,031 | 81.3%  |

## 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  | 143   | 4.7%   | 3.5%   |
| 13～15歳 | 23    | 0.8%   | 0.5%   |
| 16～18歳 | 24    | 0.8%   | 0.5%   |
| 19～29歳 | 155   | 5.1%   | 5.0%   |
| 30歳代   | 367   | 12.1%  | 13.5%  |
| 40歳代   | 511   | 16.9%  | 18.2%  |
| 50歳代   | 373   | 12.3%  | 11.8%  |
| 60歳代   | 566   | 18.7%  | 19.6%  |
| 70歳代   | 831   | 27.5%  | 26.2%  |
| 未回答    | 31    | 1.0%   | 0.8%   |
| 総数     | 3,024 | 100.0% | 100.0% |



【N=3,024】

## 6 アンケート結果

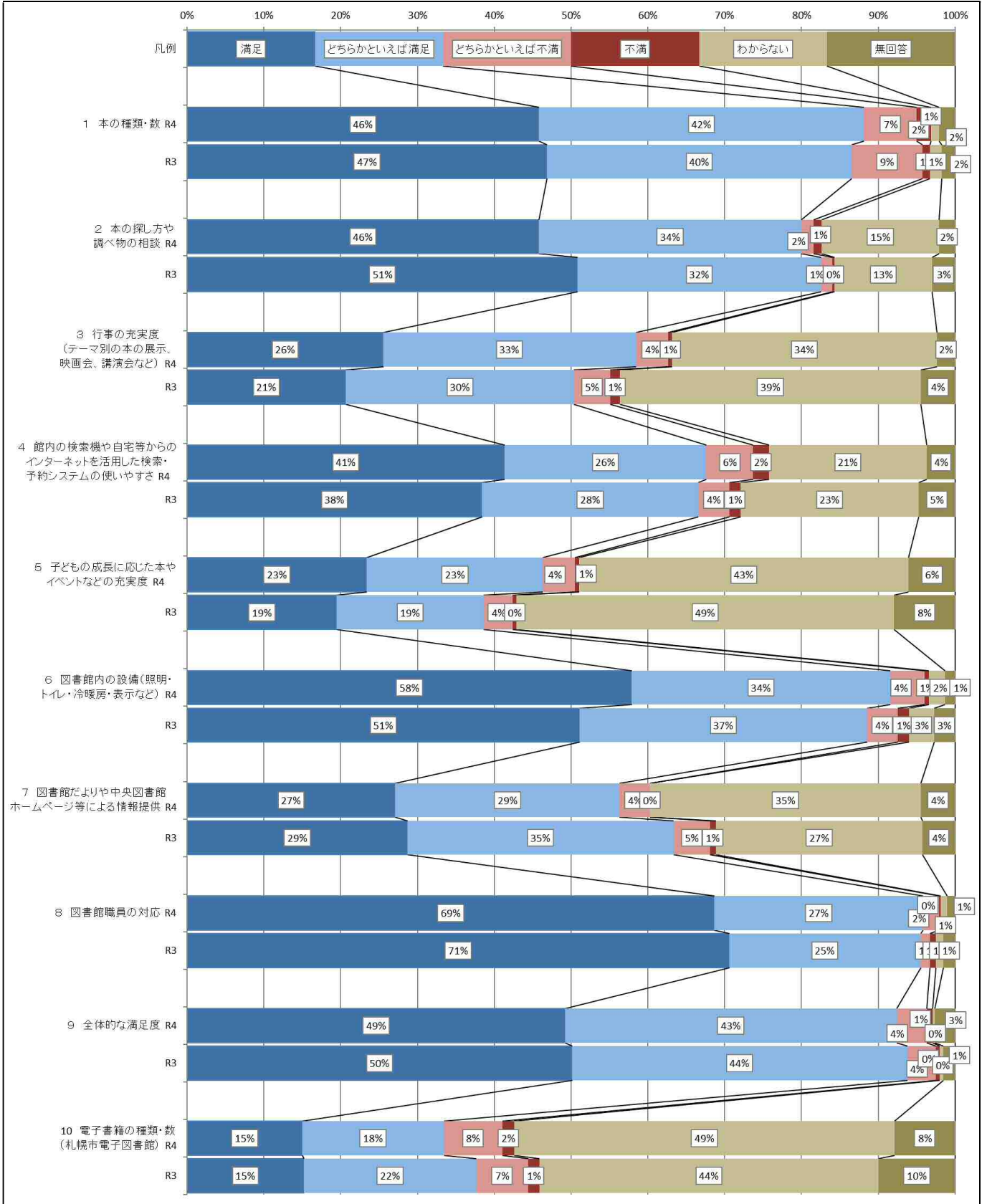
別紙のとおり

- ・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）

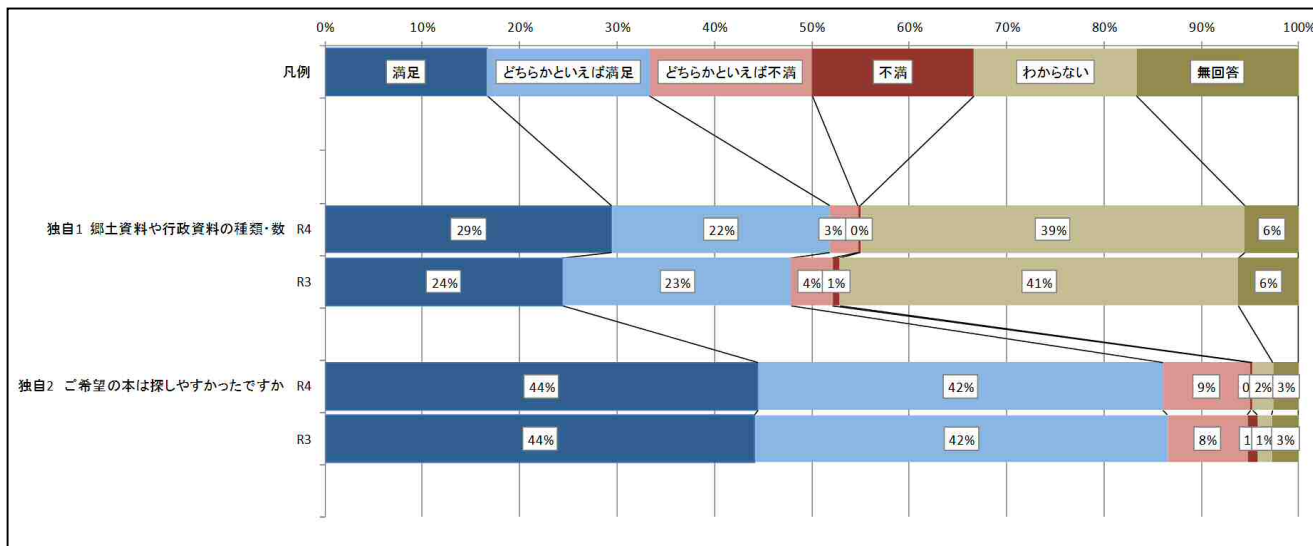
● アンケート配付数等

|    | 配付数   | 有効回収数 | 有効回収率 |
|----|-------|-------|-------|
| R4 | 480 人 | 380 人 | 79.2% |
| R3 | 480 人 | 401 人 | 83.5% |

● 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

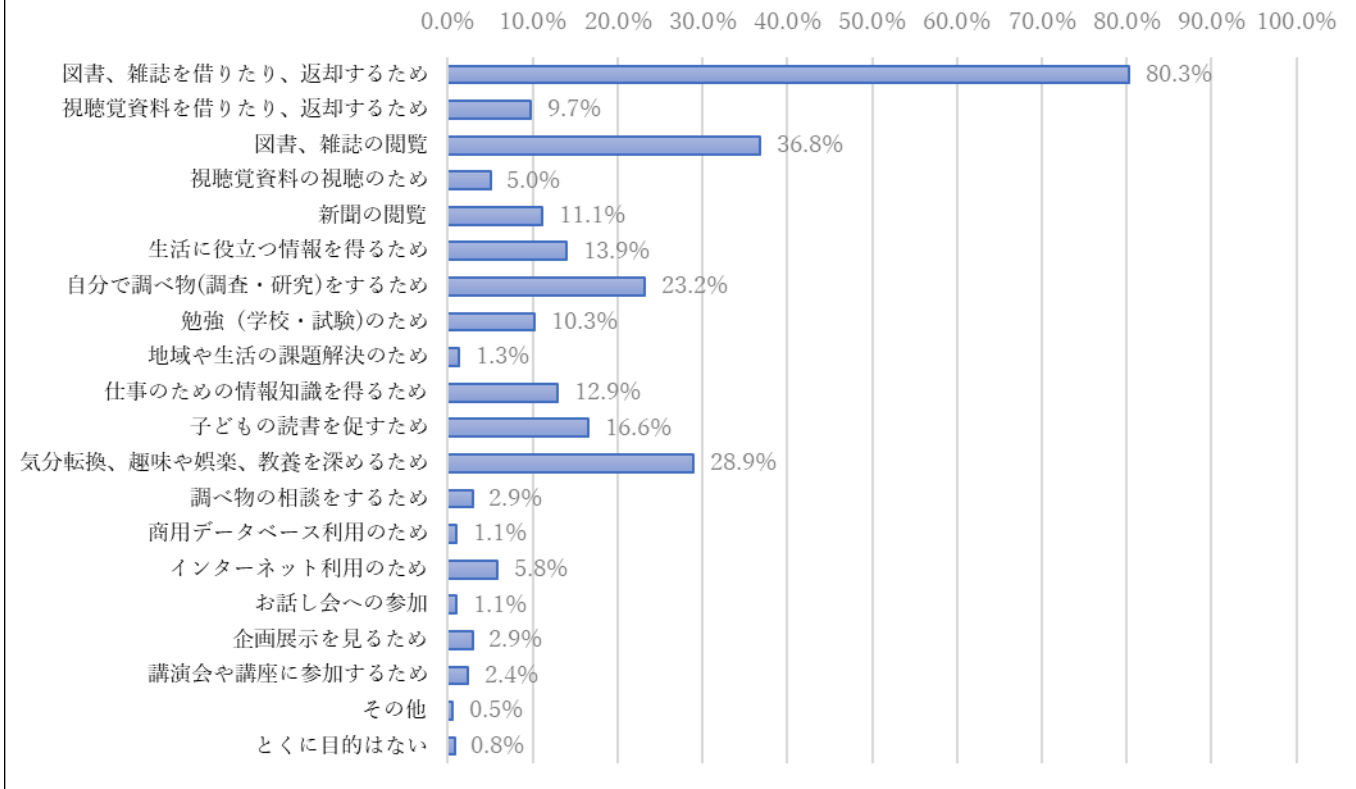
| 分類                        | 件数   | 主な意見（概要）  |
|---------------------------|------|---|
| <b>■図書館の蔵書に関する意見・要望</b>   |      |   |
| 蔵書数に関すること                 | 22 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新刊をもっと増やしてほしい。（2件）</li> <li>・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（11件）</li> <li>・マンガを配架してほしい。（1件）</li> <li>・蔵書の量と種類を増やしてほしい。（7件）</li> <li>・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（1件）</li> </ul>                                       |
| その他                       | 11 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書の配架を工夫してほしい。（5件）</li> <li>・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。（4件）</li> <li>・その他ご意見。（2件）</li> </ul>  |
| <b>■図書館の施設環境に関する意見・要望</b> |      |   |
| 視聴覚資料に関すること               | 4 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料数を増やしてほしい。（2件）</li> <li>・貸出点数を増やしてほしい。（2件）</li> </ul>   |
| 施設の環境に関すること               | 20 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・温度調整について（2件）</li> <li>・トイレを改善してほしい（3件）</li> <li>・飲食可能スペースを広げてほしい。（2件）</li> <li>・駐車場について改善してほしい。（3件）</li> <li>・自習スペースを増やしてほしい。（1件）</li> <li>・椅子等の配置について改善してほしい。（3件）</li> <li>・その他ご意見。（6件）</li> </ul> |
| <b>■図書館のサービスに関する意見・要望</b> |      |   |
| サービスの量的な面での拡充に関すること       | 6 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間の拡充（2件）</li> <li>・予約冊数を増やしてほしい。（2件）</li> <li>・貸出冊数を増やしてほしい。（1件）</li> <li>・貸出期限について（1件）</li> </ul>   |
| 蔵書検索システムに関すること            | 14 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・機能向上をしてほしい。（14件）</li> </ul>   |
| その他                       | 12 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントをもっと充実してほしい。（4件）</li> <li>・おすすめ本をPRしてほしい。（1件）</li> <li>・貸出方法を改良してほしい。（2件）</li> <li>・予約待ちを改善してほしい。（3件）</li> <li>・電子図書館を改良してほしい。（2件）</li> </ul>   |
| <b>■その他の意見・要望</b>         |      |   |
| 利用者のマナーに関すること             | 1 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のマナーが悪い。（1件）</li> </ul>  |
| その他                       | 39 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・購入リクエストに関すること（3件）</li> <li>・感謝、激励など。（31件）</li> <li>・その他ご意見。（5件）</li> </ul>  |

計

129 件

●中央図書館独自調査項目結果

図書館利用目的（中央図書館総計） n=380



●年代別図書館利用目的

|        | 図書、雑誌を借りたり、返却するため | 視聴覚資料を借りたり、返却するため | 図書、雑誌の閲覧 | 視聴覚資料の視聴のため | 新聞の閲覧 | 生活に役立つ情報を得るため | 自分で調べ物(調査・研究)をするため | 勉強(学校・試験)のため | 地域や生活の課題解決のため | 仕事のための情報知識を得るため | 子どもの読書を促すため | 気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため | 調べ物の相談をするため | 商用データベース利用のため | インターネット利用のため | お話し会への参加 | 企画展示を見るため | 講演会や講座に参加するため | その他  | 特に目的はない | 回答者総数各年代 |    |
|--------|-------------------|-------------------|----------|-------------|-------|---------------|--------------------|--------------|---------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|--------------|----------|-----------|---------------|------|---------|----------|----|
| 12歳以下  | 81.6%             | 2.6%              | 18.4%    | 0.0%        | 0.0%  | 10.5%         | 21.1%              | 28.9%        | 2.6%          | 0.0%            | 18.4%       | 21.1%               | 0.0%        | 0.0%          | 0.0%         | 0.0%     | 0.0%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 2.6%     | 38 |
| 13~15歳 | 100.0%            | 0.0%              | 20.0%    | 0.0%        | 0.0%  | 0.0%          | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%          | 0.0%            | 0.0%        | 60.0%               | 0.0%        | 0.0%          | 0.0%         | 0.0%     | 0.0%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 0.0%     | 5  |
| 16~18歳 | 100.0%            | 0.0%              | 50.0%    | 0.0%        | 0.0%  | 0.0%          | 50.0%              | 50.0%        | 0.0%          | 0.0%            | 0.0%        | 0.0%                | 0.0%        | 0.0%          | 0.0%         | 0.0%     | 0.0%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 0.0%     | 4  |
| 19~29歳 | 73.3%             | 0.0%              | 33.3%    | 0.0%        | 0.0%  | 0.0%          | 33.3%              | 33.3%        | 0.0%          | 13.3%           | 6.7%        | 26.7%               | 0.0%        | 0.0%          | 6.7%         | 0.0%     | 0.0%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 0.0%     | 15 |
| 30歳代   | 73.7%             | 5.3%              | 28.9%    | 5.3%        | 0.0%  | 13.2%         | 7.9%               | 7.9%         | 0.0%          | 7.9%            | 50.0%       | 34.2%               | 0.0%        | 0.0%          | 2.6%         | 5.3%     | 2.6%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 0.0%     | 38 |
| 40歳代   | 86.7%             | 5.3%              | 38.7%    | 4.0%        | 5.3%  | 16.0%         | 21.3%              | 8.0%         | 0.0%          | 12.0%           | 38.7%       | 26.7%               | 0.0%        | 1.3%          | 1.3%         | 1.3%     | 4.0%      | 1.3%          | 0.0% | 0.0%    | 0.0%     | 75 |
| 50歳代   | 78.7%             | 14.8%             | 36.1%    | 4.9%        | 18.0% | 19.7%         | 29.5%              | 11.5%        | 3.3%          | 31.1%           | 4.9%        | 36.1%               | 6.6%        | 1.6%          | 13.1%        | 0.0%     | 1.6%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 1.6%     | 61 |
| 60歳代   | 78.0%             | 16.0%             | 52.0%    | 12.0%       | 22.0% | 14.0%         | 24.0%              | 6.0%         | 2.0%          | 20.0%           | 2.0%        | 32.0%               | 4.0%        | 2.0%          | 16.0%        | 0.0%     | 6.0%      | 4.0%          | 4.0% | 4.0%    | 0.0%     | 50 |
| 70歳以上  | 79.5%             | 13.6%             | 39.8%    | 5.7%        | 18.2% | 14.8%         | 27.3%              | 2.3%         | 1.1%          | 6.8%            | 1.1%        | 27.3%               | 5.7%        | 1.1%          | 3.4%         | 1.1%     | 3.4%      | 6.8%          | 0.0% | 1.1%    | 0.0%     | 88 |
| 不明     | 66.7%             | 16.7%             | 33.3%    | 0.0%        | 0.0%  | 0.0%          | 0.0%               | 0.0%         | 0.0%          | 0.0%            | 33.3%       | 0.0%                | 0.0%        | 0.0%          | 0.0%         | 0.0%     | 0.0%      | 0.0%          | 0.0% | 0.0%    | 0.0%     | 6  |
| 総計     | 80.3%             | 9.7%              | 36.8%    | 5.0%        | 11.1% | 13.9%         | 23.2%              | 10.3%        | 1.3%          | 12.9%           | 16.6%       | 28.9%               | 2.9%        | 1.1%          | 5.8%         | 1.1%     | 2.9%      | 2.4%          | 0.5% | 0.8%    | 100%     |    |

●職業別図書館利用目的

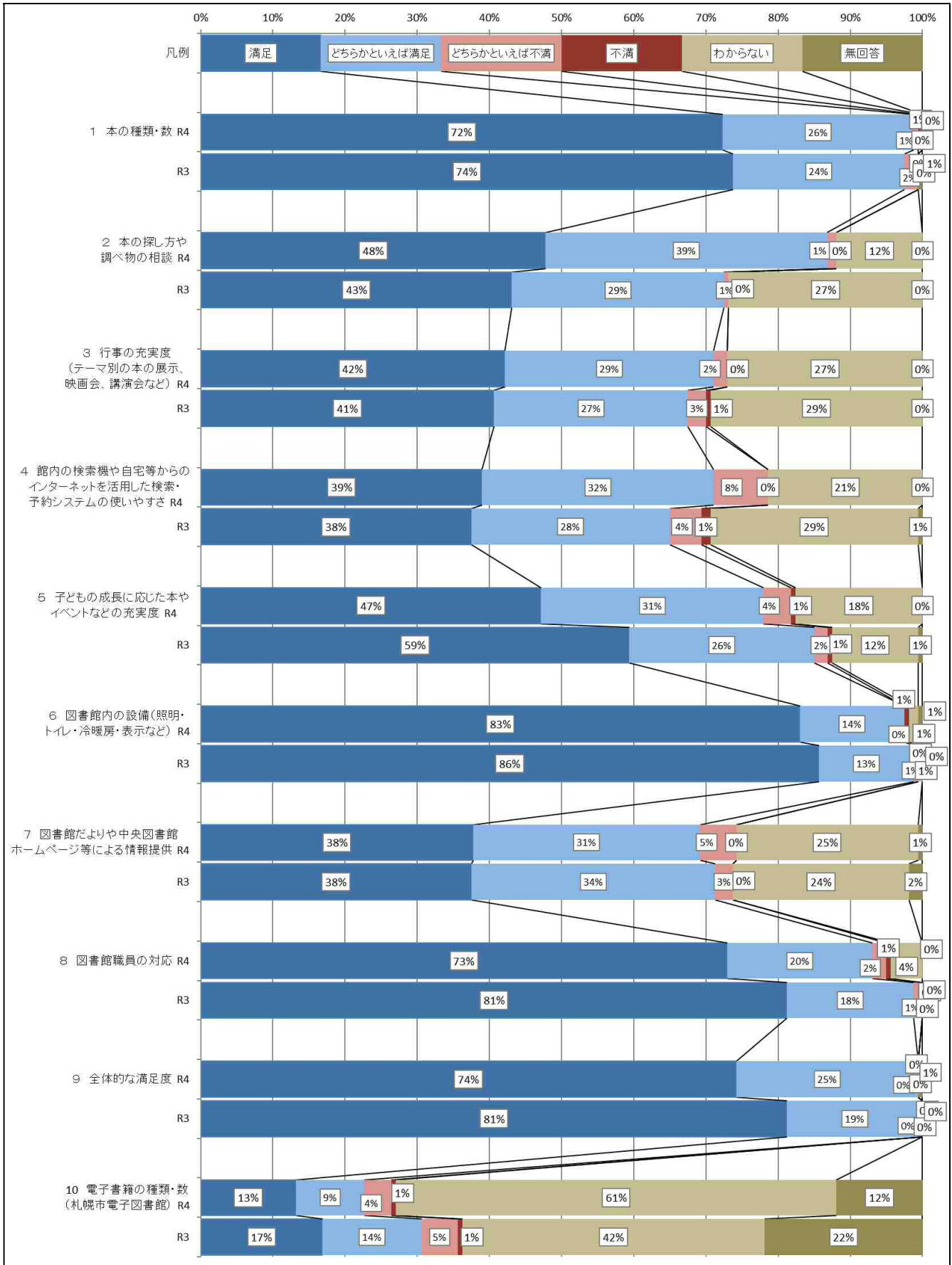
|       | 図書、雑誌を借りたり、返却するため | 視聴覚資料を借りたり、返却するため | 図書、雑誌の閲覧 | 視聴覚資料の視聴のため | 新聞の閲覧 | 生活に役立つ情報を得るため | 自分で調べ物(調査・研究)をするため | 勉強(学校・試験)のため | 地域や生活の課題解決のため | 仕事のための情報知識を得るため | 子どもの読書を促すため | 気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため | 調べ物の相談をするため | 商用データベース利用のため | インターネット利用のため | お話し会への参加 | 企画展示を見るため | 講演会や講座に参加するため | その他 | 特に目的はない | 回答者総数各職業別 |    |
|-------|-------------------|-------------------|----------|-------------|-------|---------------|--------------------|--------------|---------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|--------------|----------|-----------|---------------|-----|---------|-----------|----|
| アルバイト | 74%               | 12%               | 44%      | 2%          | 9%    | 23%           | 23%                | 9%           | 2%            | 19%             | 16%         | 35%                 | 5%          | 0%            | 12%          | 7%       | 5%        | 0%            | 2%  | 0%      | 43        |    |
| その他   | 89%               | 11%               | 56%      | 11%         | 22%   | 11%           | 22%                | 22%          | 0%            | 33%             | 11%         | 33%                 | 0%          | 0%            | 22%          | 0%       | 0%        | 0%            | 0%  | 0%      | 0%        | 9  |
| 会社員   | 84%               | 8%                | 45%      | 4%          | 9%    | 15%           | 26%                | 10%          | 0%            | 24%             | 24%         | 28%                 | 1%          | 1%            | 5%           | 0%       | 4%        | 0%            | 0%  | 0%      | 0%        | 80 |
| 学生    | 56%               | 0%                | 33%      | 0%          | 0%    | 0%            | 33%                | 44%          | 0%            | 0%              | 0%          | 11%                 | 0%          | 0%            | 0%           | 0%       | 0%        | 0%            | 0%  | 0%      | 0%        | 9  |
| 経営者   | 80%               | 0%                | 40%      | 0%          | 0%    | 0%            | 60%                | 20%          | 0%            | 40%             | 20%         | 40%                 | 20%         | 0%            | 20%          | 0%       | 0%        | 0%            | 0%  | 0%      | 0%        | 5  |
| 自営業   | 75%               | 17%               | 29%      | 4%          | 8%    | 21%           | 29%                | 13%          | 8%            | 38%             | 13%         | 33%                 | 0%          | 0%            | 8%           | 0%       | 0%        | 0%            | 0%  | 0%      | 0%        | 24 |
| 小学生   | 88%               | 3%                | 21%      | 0%          | 0%    | 12%           | 24%                | 30%          | 3%            | 0%              | 18%         | 21%                 | 0%          | 0%            | 0%           | 0%       | 0%        | 0%            | 0%  | 0%      | 3%        | 33 |
| 専業主婦  | 87%               | 2%                | 25%      | 0%          | 2%    | 20%           | 7%                 | 3%           | 0%            | 0%              | 38%         | 38%                 | 0%          | 2%            | 0%           | 0%       | 7%        | 2%            | 0%  | 0%      | 0%        | 60 |
| 中学生   | 100%              | 0%                | 30%      | 0%          | 0%    | 0%            | 20%                | 30%          | 0%            | 0%              | 0%          | 30%                 | 0%          | 0%            | 0%           | 0%       | 0%        | 0%            | 0%  | 0%      | 0%        | 10 |
| 無職    | 77%               | 20%               | 39%      | 13%         | 24%   | 9%            | 25%                | 2%           | 1%            | 7%              | 1%          | 26%                 | 7%          | 2%            | 9%           | 0%       | 2%        | 8%            | 1%  | 1%      | 92        |    |
| (空白)  | 60%               | 7%                | 47%      | 7%          | 27%   | 7%            | 33%                | 0%           | 0%            | 13%             | 13%         | 13%                 | 7%          | 0%            | 7%           | 0%       | 7%        | 0%            | 7%  | 0%      | 7%        | 15 |
| 総計    | 80%               | 10%               | 37%      | 5%          | 11%   | 14%           | 23%                | 10%          | 1%            | 13%             | 17%         | 29%                 | 3%          | 1%            | 6%           | 1%       | 3%        | 2%            | 1%  | 1%      | 100%      |    |



●アンケート配付数等

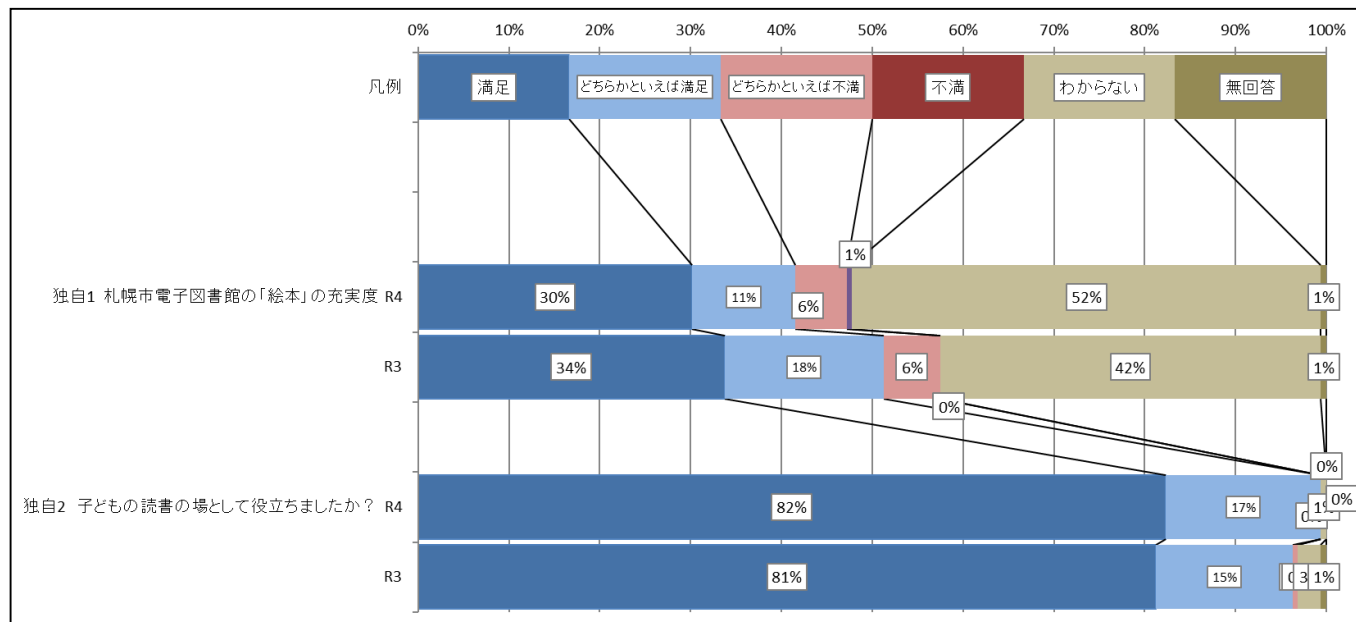
|    | 配付数  | 有効回収数 | 有効回収率  |
|----|------|-------|--------|
| R4 | 160人 | 159人  | 99.4%  |
| R3 | 160人 | 160人  | 100.0% |

●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

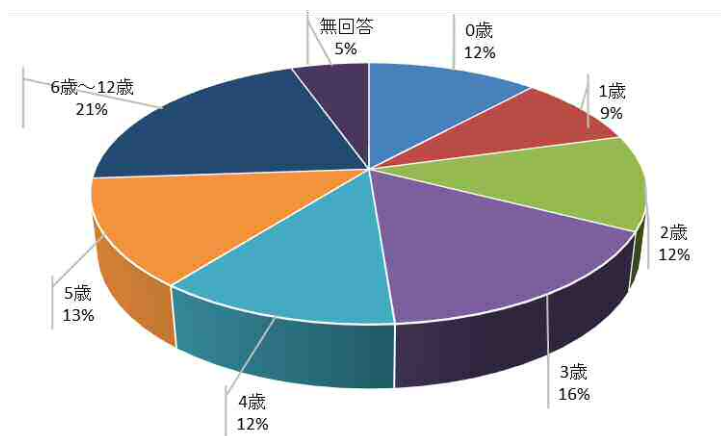
| 分類                        | 件数   | 主な意見（概要）   |
|---------------------------|------|--|
| <b>■図書館の蔵書に関する意見・要望</b>   |      |  |
| 蔵書数に関すること                 | 9 件  | ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（6件）<br>・蔵書の量と種類を増やしてほしい。（3件）               |
| その他                       | 6 件  | ・蔵書の配架を工夫してほしい。（6件）  |
| <b>■図書館の職員に関する意見・要望</b>   |      |  |
| 職員の態度・体制に関すること            | 1 件  | ・改善すべき。（1件）  |
| <b>■図書館の施設環境に関する意見・要望</b> |      |  |
| 施設的环境に関すること               | 7 件  | ・館内が暑い（2件）<br>・靴を脱げるスペースを作してほしい（2件）<br>・無料で駐車場を利用できる時間を長くしてほしい（1件） |
| <b>■図書館のサービスに関する意見・要望</b> |      |  |
| 図書館のサービスに関すること            | 0 件  | ・施設数を増やしてほしい（1件）   |
| 蔵書検索システムに関すること            | 7 件  | ・機能向上をしてほしい。（7件）   |
| その他                       | 6 件  | ・イベントをもっと充実してほしい。（3件）<br>・予約待ちを改善してほしい。（2件）<br>・児童雑誌も貸し出してほしい。（1件） |
| <b>■その他の意見・要望</b>         |      |  |
| その他                       | 12 件 | ・感謝、激励など。（7件）<br>・その他ご意見。（2件）                                      |

計

47 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      | 24  | 12% | 4%     |
| 1歳      | 18  | 9%  | 7%     |
| 2歳      | 24  | 12% | 13%    |
| 3歳      | 33  | 16% | 18%    |
| 4歳      | 24  | 12% | 16%    |
| 5歳      | 27  | 13% | 19%    |
| 6歳～12歳  | 42  | 21% | 17%    |
| 13歳～15歳 | 0   | 0%  | 0%     |
| 16歳～18歳 | 0   | 0%  | 0%     |
| 無回答     | 11  | 5%  | 8%     |
| 総数      | 203 |     |        |

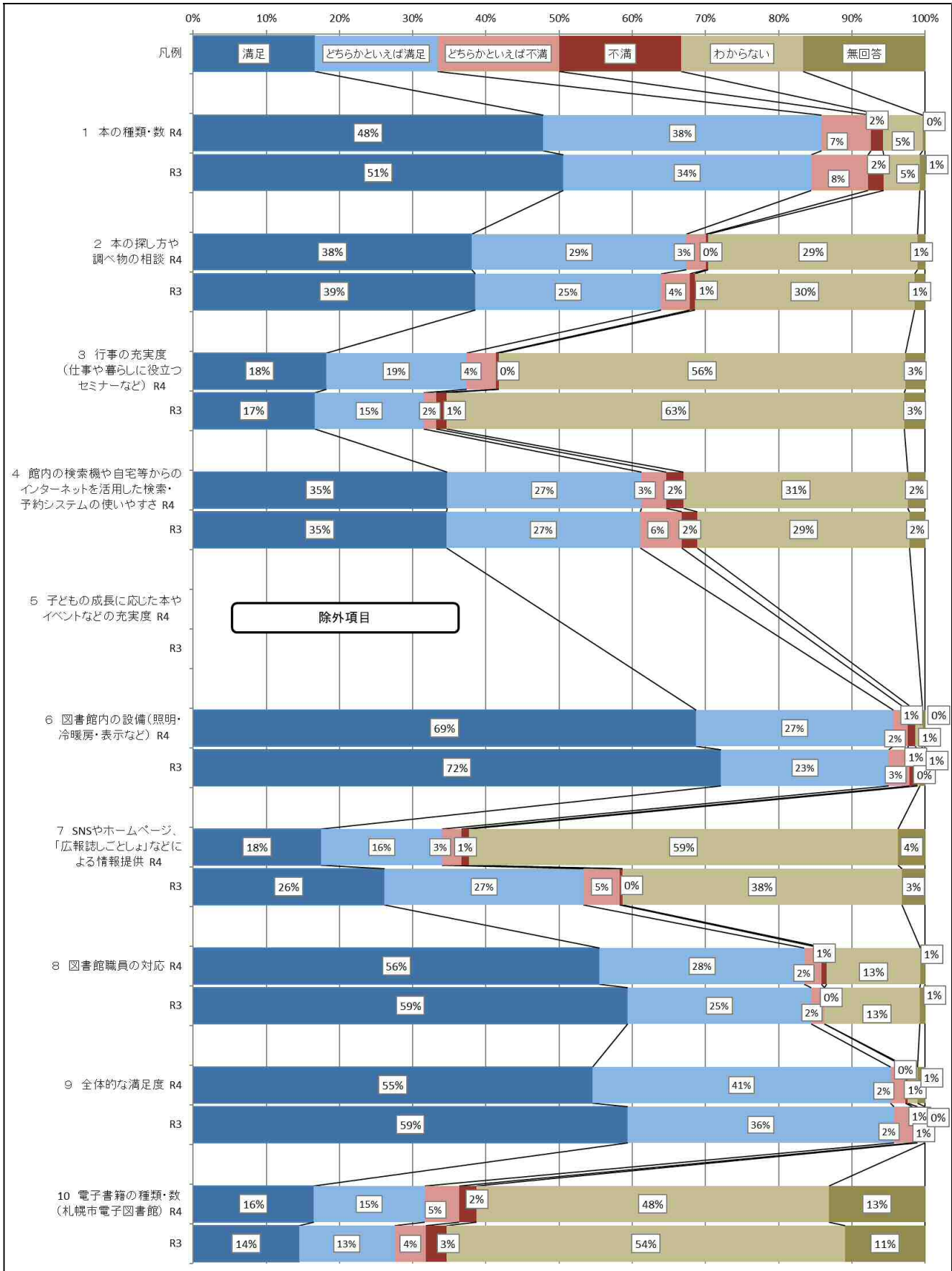




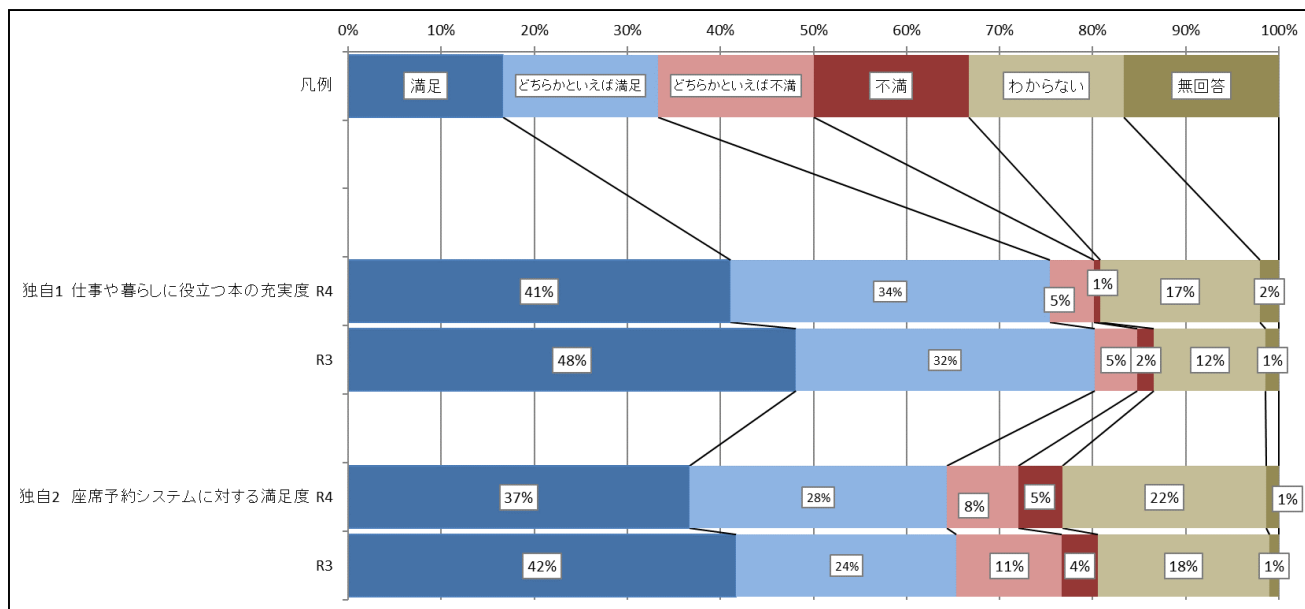
●アンケート配付数等

|    | 配付数  | 有効回収数 | 有効回収率 |
|----|------|-------|-------|
| R4 | 300人 | 297人  | 99.0% |
| R3 | 300人 | 283人  | 94.3% |

●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）   |
|----------------------------|------|--|
| <b>■ 図書館の蔵書に関する意見・要望</b>   |      |  |
| 蔵書数に関すること                  | 8 件  | ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（8件）  |
| その他                        | 2 件  | ・本を探しやすくしてほしい。（1件）<br>・蔵書の配架を工夫してほしい。（1件）  |
| <b>■ 図書館の職員に関する意見・要望</b>   |      |  |
| 職員の態度・体制に関すること             | 2 件  | ・改善すべき。（2件）  |
| <b>■ 図書館の施設環境に関する意見・要望</b> |      |  |
| 施設的环境に関すること                | 15 件 | ・冷暖房の温度調整について改善してほしい。（2件）<br>・飲食スペースを拡大してほしい。（2件）<br>・照明を明るくしてほしい。（2件）<br>・座席を増やしてほしい。（7件）<br>・BGMをやめてほしい。（2件） |
| その他施設・設備に関すること             | 8 件  | ・ごみ箱等を置いてほしい。（4件）<br>・その他（4件）  |
| <b>■ 図書館のサービスに関する意見・要望</b> |      |  |
| サービスの量的な面での拡充に関すること        | 4 件  | ・開館日を増やしてほしい。（2件）<br>・開館時間を延長してほしい（2件）   |
| 蔵書検索システムに関すること             | 2 件  | ・機能向上をしてほしい。（2件）   |
| 座席予約に関すること                 | 21 件 | ・座席予約に関して改善を求める意見。（21件）<br>（内訳：予約席を指定できるようにしてほしい④、座席予約時間の設定を改善してほしい④、利用時間の改善②、同じ席の利用について②、利用がわかりにくい②、その他⑦）     |
| <b>■ その他意見・要望</b>          |      |  |
| 利用者のマナーに関すること              | 5 件  | ・騒がしさに関すること。（2件）<br>・利用者のマナーが悪い。（3件）   |
| 情報提供のあり方に関すること             | 1 件  | ・もっと広報をしてほしい。（1件）  |
| その他                        | 53 件 | ・感謝、激励など。（36件）<br>・本の貸出しをしてほしい。（3件）<br>・その他ご意見。（14件）   |

計

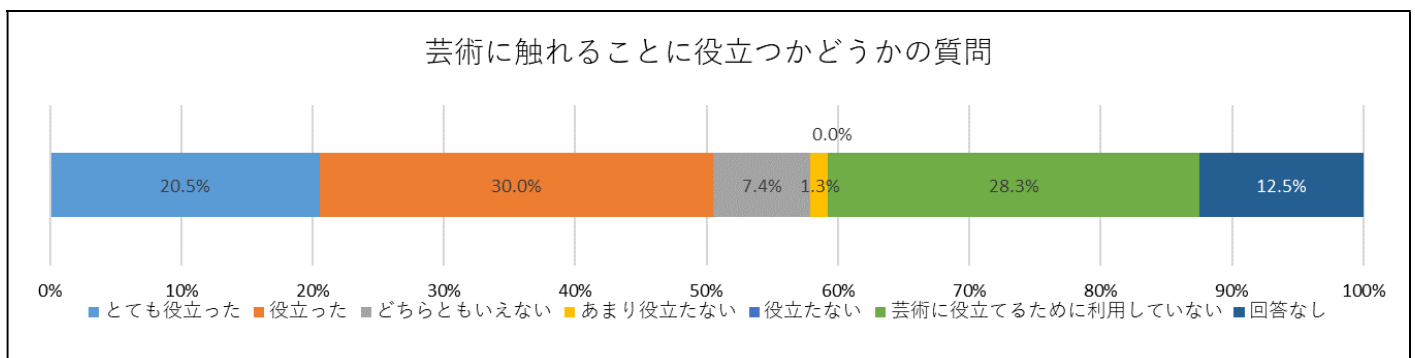
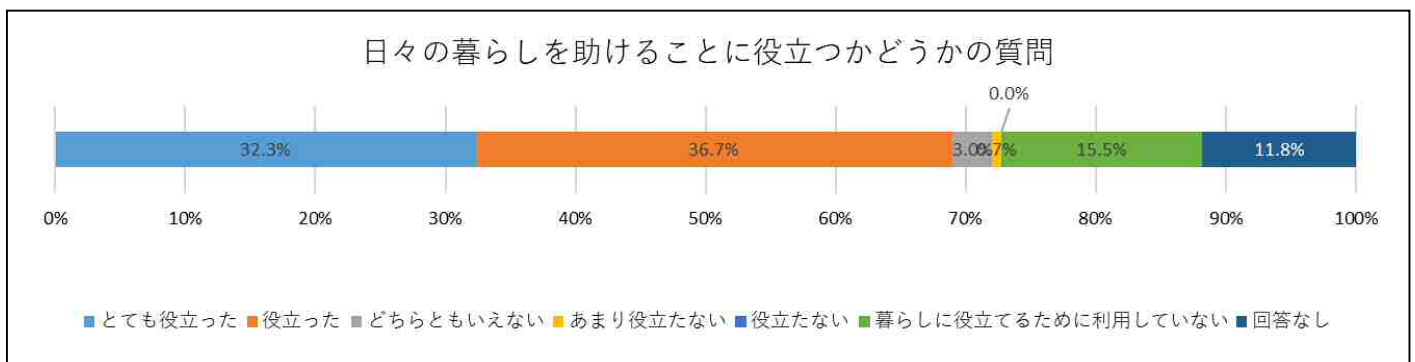
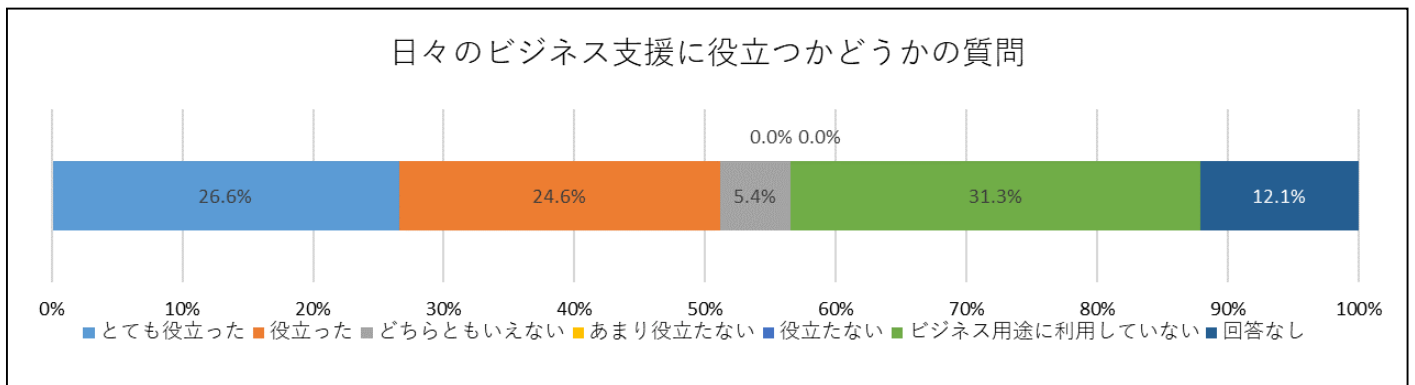
121 件

## ●セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者297人のうち67人(約23%)から要望)

| 分類               | 件数  | 割合  | 備考                       |
|------------------|-----|-----|--------------------------|
| 暮らしに役立つ内容のもの     | 12件 | 18% | ・ライフプランやお金の相談するなど        |
| その他              | 38件 | 57% | ・特になしなど                  |
| ビジネスに関するもの       | 4件  | 6%  | ・独立(副業も含む)や起業についてのセミナーなど |
| 著名人の講演会          | 2件  | 3%  | ・作家等をまじえたセミナー、講演会など      |
| 読書・情報活用支援に関するもの  | 6件  | 9%  | ・職員によるお勧めの本の紹介など         |
| 音楽・芸術・スポーツに関するもの | 5件  | 7%  | ・写真集の展覧会など               |
| 総計               | 67件 |     |                          |

## ●図書・情報館独自調査項目結果

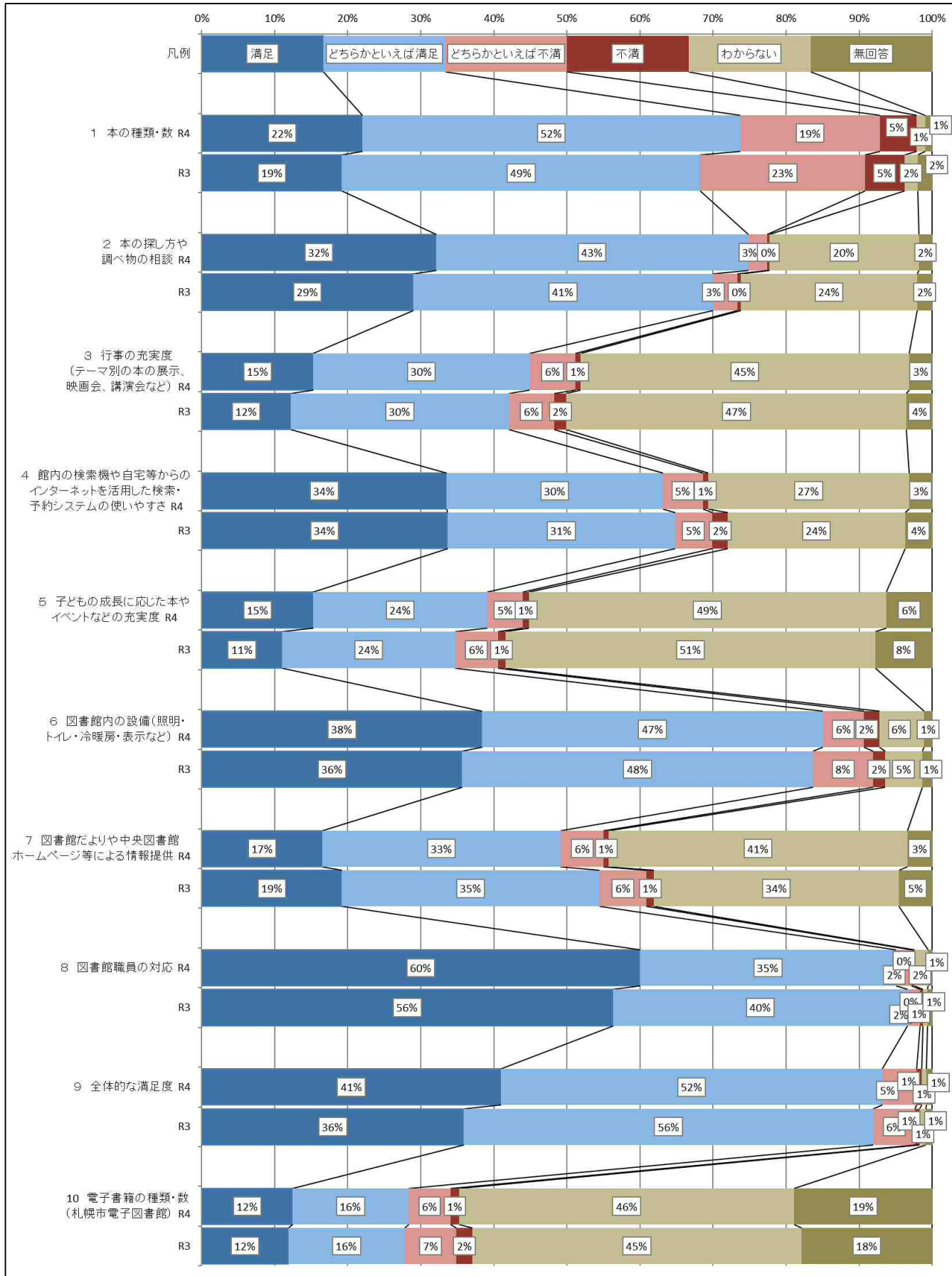




● アンケート配付数等

|    | 配付数    | 有効回収数  | 有効回収率 |
|----|--------|--------|-------|
| R4 | 1,440人 | 1,203人 | 83.5% |
| R3 | 1,440人 | 1,312人 | 89.1% |

● 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

| 分類                                  | 件数    | 主な意見（概要）  | 新琴似 | 元町 | 東札幌 | 厚別 | 西岡 | 清田 | 澄川 | 山の手 | 曙  | 件数  |    |
|-------------------------------------|-------|---|-----|----|-----|----|----|----|----|-----|----|-----|----|
| <b>■図書館の蔵書に関する意見・要望</b>             |       |   |     |    |     |    |    |    |    |     |    |     |    |
| 蔵書数に関する<br>こと                       | 123 件 | ・新刊をもっと増やしてほしい。(32件)<br>・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(47件)<br>・マンガを入れてほしい。(2件)<br>・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(28件)<br>・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(14件) | 3   | 4  | 5   | 1  | 8  | 5  | 2  | 2   | 2  | 32  |    |
|                                     |       |   | 6   | 3  | 7   | 4  | 6  | 6  | 3  | 7   | 5  | 47  |    |
|                                     |       |   |     |    | 1   |    |    |    |    |     | 1  |     | 2  |
|                                     |       |   | 6   | 5  | 1   | 2  | 1  | 6  | 3  | 1   | 3  | 28  |    |
|                                     |       |   | 1   | 2  |     | 3  |    |    | 1  | 5   | 2  | 14  |    |
| その他                                 | 31 件  | ・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(18件)<br>・選書の工夫をしてほしい。見直しをしてほしい。(1件)<br>・蔵書の汚れ、破損、臭い等で蔵書を新しくしてほしい。(12件)                                | 1   | 5  | 2   |    | 2  | 4  |    | 3   | 1  | 18  |    |
|                                     |       |   |     |    |     |    |    |    | 1  |     |    |     | 1  |
|                                     |       |   | 1   | 1  | 1   | 1  | 2  | 5  |    |     |    | 1   | 12 |
| <b>■図書館の職員に関する意見・要望</b>             |       |   |     |    |     |    |    |    |    |     |    |     |    |
| 職員の態度・体制に関する<br>こと                  | 7 件   | ・改善すべき。(3件)<br>・その他ご意見。(4件)   |     |    | 1   |    |    | 1  |    |     | 1  | 3   |    |
|                                     |       |   | 1   |    | 1   |    |    |    |    |     | 2  | 4   |    |
| <b>■図書館の施設環境に関する意見・要望</b>           |       |   |     |    |     |    |    |    |    |     |    |     |    |
| 館内の案内表示<br>に関する<br>こと               | 2 件   | ・案内表示を見やすく改善してほしい。(2件)  | 1   |    | 1   |    |    |    |    |     |    | 2   |    |
| 視聴覚資料に<br>関<br>する<br>こと             | 2 件   | ・視聴覚設備を設けてほしい。(1件)<br>・資料数を増やしてほしい。(1件)   |     |    |     |    | 1  |    |    |     |    | 1   |    |
|                                     |       |   |     |    |     |    |    |    |    | 1   |    | 1   |    |
| 施設の環境に<br>関<br>する<br>こと             | 8 件   | ・トイレの環境を改善してほしい。(3件)<br>・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(3件)<br>・館内の飲食スペースを増やしてほしい。(1件)<br>・駐車場について、改善してほしい。(1件)                           | 1   |    |     |    |    |    |    | 1   | 1  | 3   |    |
|                                     |       |   |     |    |     | 1  |    |    | 1  |     | 1  | 3   |    |
|                                     |       |   |     |    | 1   |    |    |    |    |     |    |     | 1  |
|                                     |       |   |     |    |     |    | 1  |    |    |     |    |     | 1  |
| その他施設・設<br>備に<br>関<br>する<br>こと      | 18 件  | ・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(8件)<br>・施設の改修、設備の更新等充実をしてほしい。(9件)<br>・その他ご意見。(1件)  |     | 1  |     | 1  |    |    | 2  | 2   | 2  | 8   |    |
|                                     |       |   |     | 3  |     |    |    | 1  | 1  | 3   | 1  | 9   |    |
|                                     |       |   |     |    |     |    | 1  |    |    |     |    |     | 1  |
| <b>■図書館のサービスに関する意見・要望</b>           |       |   |     |    |     |    |    |    |    |     |    |     |    |
| サービスの量的<br>な面での拡充に<br>関<br>する<br>こと | 18 件  | ・開館時間を延長してほしい。(3件)<br>・貸出期間を延長、見直しをしてほしい。(5件)<br>・予約冊数を増やしてほしい。(6件)<br>・貸出冊数を増やしてほしい。(4件)                                     |     |    |     |    |    |    |    | 2   | 1  | 3   |    |
|                                     |       |   |     | 2  | 1   |    | 1  |    |    | 1   |    | 5   |    |
|                                     |       |   |     |    | 1   | 1  | 1  | 1  |    | 1   | 1  | 6   |    |
|                                     |       |   |     |    |     |    |    |    |    | 1   |    | 3   | 4  |
| 蔵書検索システ<br>ム                        | 26 件  | ・機能向上をしてほしい。(26件)   | 2   | 6  | 2   | 1  | 4  | 3  | 2  | 4   | 2  | 26  |    |
| その他                                 | 51 件  | ・イベントをもっと充実してほしい。(10件)<br>・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(4件)<br>・貸出方法を充実してほしい。(7件)<br>・予約全般について改善してほしい(23件)<br>・電子図書館を充実してほしい。(7件)        | 4   | 2  |     |    | 1  | 1  |    | 1   | 1  | 10  |    |
|                                     |       |   | 1   | 1  |     |    |    |    | 1  | 1   |    | 4   |    |
|                                     |       |   |     | 2  |     |    | 1  |    | 1  | 1   | 2  | 7   |    |
|                                     |       |   | 1   | 4  | 4   | 2  |    | 4  | 2  | 4   | 2  | 23  |    |
|                                     |       |   | 1   |    | 2   |    | 1  | 1  | 1  | 1   |    | 7   |    |
| <b>■その他の意見・要望</b>                   |       |   |     |    |     |    |    |    |    |     |    |     |    |
| 利用者のマナー<br>に関する<br>こと               | 10 件  | ・利用者のマナーが悪い。注意喚起をしっかりしてほしい。(10件)  |     |    |     |    | 2  | 2  | 3  | 2   | 1  | 10  |    |
| 情報提供のあり<br>方に関する<br>こと              | 3 件   | ・休館日の周知について、工夫してほしい。(1件)<br>・イベントの周知について、工夫してほしい。(1件)<br>・ホームページを充実してほしい。(1件)   |     |    |     |    |    |    | 1  |     |    | 1   |    |
|                                     |       |   |     |    |     |    | 1  |    |    |     |    | 1   |    |
|                                     |       |   |     |    | 1   |    |    |    |    |     |    |     | 1  |
| その他                                 | 137 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。結果通知をしてほしい。(3件)<br>・感謝、激励など。(87件)<br>・その他ご意見。(47件)   |     |    |     | 1  |    |    |    | 2   |    | 3   |    |
|                                     |       |   | 4   | 13 | 14  | 7  | 11 | 9  | 12 | 13  | 4  | 87  |    |
|                                     |       |   | 4   | 2  | 7   | 5  | 4  | 9  | 10 | 1   | 5  | 47  |    |
| 計                                   | 436 件 |   | 38  | 56 | 53  | 30 | 49 | 58 | 48 | 60  | 44 | 436 |    |

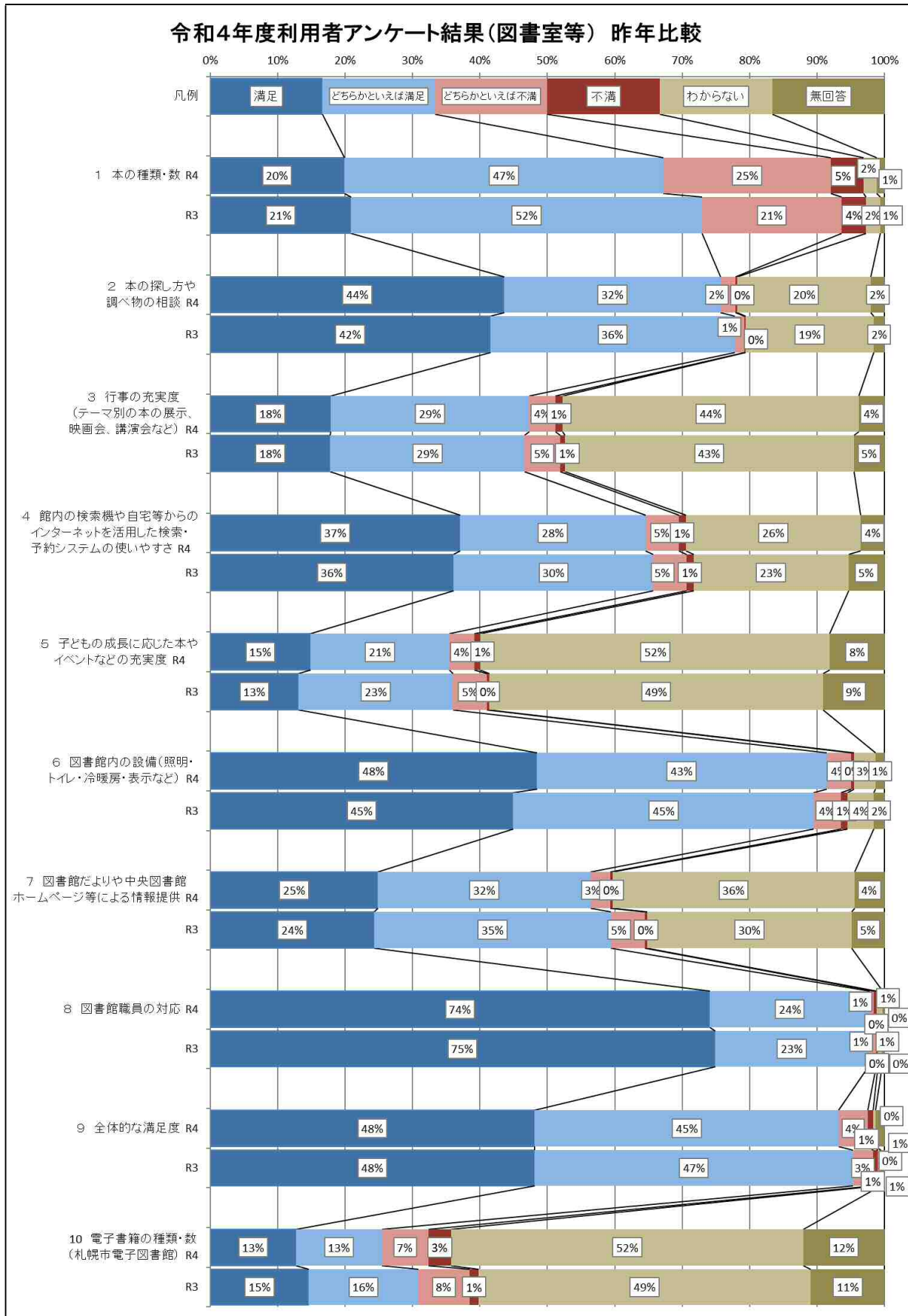
(内訳)



● アンケート配布数等

|    | 配布数    | 有効回収数 | 有効回収率 |
|----|--------|-------|-------|
| R4 | 1,400人 | 985人  | 70.4% |
| R3 | 1,350人 | 875人  | 64.8% |

● 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)   |
|---------------------------|-------|--|
| <b>■図書館の蔵書に関する意見・要望</b>   |       |  |
| 蔵書数に関すること                 | 102 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新刊をもっと増やしてほしい。(28件)</li> <li>・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(25件)</li> <li>・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(30件)</li> <li>・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(8件)</li> <li>・予約数の多い本は数を増やしてほしい。(11件)</li> </ul> |
| その他                       | 33 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(5件)</li> <li>・本が汚れている、破損している。(7件)</li> <li>・その他ご意見(21件)</li> </ul>  |
| <b>■図書館の職員に関する意見・要望</b>   |       |  |
| 職員の態度・体制に関すること            | 5 件   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善すべき。(5件)</li> </ul>  |
| <b>■図書館の施設環境に関する意見・要望</b> |       |  |
| 館内の案内表示に関すること             | 2 件   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内表示を見やすく改善してほしい。(2件)</li> </ul>   |
| 視聴覚資料に関すること               | 2 件   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・視聴覚資料の保有点数・貸出点数を増やしてほしい。(2件)</li> </ul>  |
| 施設の環境に関すること               | 2 件   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(1件)</li> <li>・駐車場を増やしてほしい。(1件)</li> </ul>   |
| その他施設・設備に関すること            | 17 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(5件)</li> <li>・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(5件)</li> <li>・その他ご意見(7件)</li> </ul>   |
| <b>■図書館のサービスに関する意見・要望</b> |       |  |
| サービスの量的な面での拡充に関すること       | 27 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日を少なくしてほしい。(2件)</li> <li>・開館時間を延長してほしい。(3件)</li> <li>・予約冊数を増やしてほしい。(6件)</li> <li>・貸出期間を長くしてほしい。(4件)</li> <li>・予約本の待ち期間が長い。(12件)</li> </ul>                           |
| 蔵書検索システムに関すること            | 20 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・機能向上をしてほしい。(20件)</li> </ul>  |
| その他                       | 25 件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントをもっと充実してほしい。(5件)</li> <li>・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(5件)</li> <li>・貸出返却方法を改善してほしい。(5件)</li> <li>・電子図書館の機能向上(10件)</li> </ul>  |
| <b>■その他の意見・要望</b>         |       |  |
| 利用者のマナーに関すること             | 1 件   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のマナーが悪い。(1件)</li> </ul>   |
| その他                       | 164 件 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・購入希望の図書を購入してほしい。(4件)</li> <li>・感謝、激励など(103件)</li> <li>・その他ご意見(55件)</li> </ul>   |

計 400 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

## (中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館9館、図書室等28施設)

## ●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、図書・情報館、地区図書館及び図書室等のいずれの施設も約9割と高い結果です。

なお、「全体的な満足度」を除いた各項目において「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「本の種類・数」、④「本の探しやすさ」、⑤「本の探し方や調べものの相談」、⑥「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6項目（「全体的な満足度」を除く11項目中）。

## 【えほん図書館】

①「子どもの読書の場として役立つ」、②「本の種類・数」、③「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、④「図書館職員の対応」、⑤「本の探し方や調べものの相談」、⑥「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、⑦⑦「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「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」、⑨「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9項目（「全体的な満足度」を除く11項目中）。

## 【図書・情報館】

①「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、②「本の種類・数」、③「図書館職員の対応」、④「仕事や暮らしに役立つ本の充実度」、⑤「本の探し方や調べものの相談」、⑥「座席予約システムに対する満足度」、⑦「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7項目（「全体的な満足度」を除く10項目中）。

## 【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（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

## 【図書室等】

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（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

## ・「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「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の1項目（「全体的な満足度」を除く11項目中）。

## 【えほん図書館】

該当項目なし。

## 【図書・情報館】

①「座席予約システムに対する満足度」の1項目（「全体的な満足度」を除く10項目中）。

## 【地区図書館】

①「本の種類・数」の1項目（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

## 【図書室等】

①「本の種類・数」の1項目（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

・「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「郷土資料や行政資料の種類・数」の3項目（「全体的な満足度」を除く11項目中）。

**【えほん図書館】**

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「札幌市電子図書館の「絵本」の充実度」の2項目（「全体的な満足度」を除く11項目中）。

**【図書・情報館】**

①「SNSやホームページなどによる情報提供」、②「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、③「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」の3項目（「全体的な満足度」を除く10項目中）。

**【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（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

**【図書室等】**

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（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

●**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。

# 令和4年度（2022年度） 来館者アンケート

標準

今後の図書館運営に役立てるため、アンケート調査を実施しております。来館者の皆様には、お忙しい中  
たいへん恐縮ですが、ぜひご協力いただきますようお願い申し上げます。

問1 あなたご自身のことについておたずねします。各項目であてはまるもの1つに○をつけてください。

|   |          |            |            |        |           |            |            |                       |              |      |            |
|---|----------|------------|------------|--------|-----------|------------|------------|-----------------------|--------------|------|------------|
| 1 | 年齢 ⇒     | 12歳以下      | 13～15歳     | 16～18歳 | 19～29歳    | 30歳代       | 40歳代       | 50歳代                  | 60歳代         | 70歳代 | 80歳以上      |
| 2 | お住まいの区 ⇒ | 中央         | 北          | 東      | 白石        | 厚別         | 豊平         | 清田                    | 南            | 西    | 手稲 市外      |
| 3 | 職業 ⇒     | 小学生<br>高校生 | 中学生<br>高校生 | 学生     | 経営者<br>役員 | 会社員<br>公務員 | 自営業<br>自由業 | パート<br>アルバイト<br>フリーター | 専業主婦<br>専業主夫 | 無職   | その他<br>( ) |

問2 本日ご利用になった図書館の所蔵資料・設備・サービスについて、各項目であてはまる満足度1つに○をつけてください。

| 項目   | 満足 | どちらか<br>といえば満足 | どちらか<br>といえば不満 | 不満 | わからない<br>(利用していない) |
|--|----|----------------|----------------|----|--------------------|
| 1 本の種類・数   | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 2 本の探し方や調べ物の相談                                   | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 3 行事の充実度<br>(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)                | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 4 館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度                         | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 6 図書館内の設備<br>(照明・トイレ・冷暖房・表示など)                   | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 7 図書館だよりやホームページなどによる情報提供                         | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 8 図書館職員の応対                                       | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 9 (各館独自項目-1)                                     | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 10 (各館独自項目-2)                                    | A  | B              | C              | D  | E                  |
| 11 全体的な満足度                                       | A  | B              | C              | D  | E                  |

問3 インターネットで利用可能な札幌市電子図書館の電子書籍の種類や数の満足度についておたずねします。  
あてはまるもの1つに○をつけてください。

- A 満足
- B どちらかといえば満足
- C どちらかといえば不満
- D 不満
- E 札幌市電子図書館を利用していない
- F 札幌市電子図書館を知らない

問4 図書館についてご意見・ご提案などがございましたら、ご自由にお書きください。  
(もしよろしければ、問2、問3でC、Dと回答された項目の具体的な内容についてもお書きください)

ご協力ありがとうございました。

いただいたアンケートを参考に、今後の図書館のサービスの向上に努めてまいります。

【問い合わせ先: 札幌市中央図書館運営企画課 ☎512-7330】

## ■各館独自項目

|            | こうもく<br>項目                                    | まんぞく<br>満足 | どちらか<br>といえ<br>満足 | どちらか<br>といえ<br>不満 | ふまん<br>不満 | わからない<br>(利用して<br>いない) |
|------------|---|------------|-------------------|-------------------|-----------|------------------------|
| 中央1        | 郷土資料や行政資料の種類・数                                | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 中央2        | ご希望の本は探しやすかったですか                              | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 新琴似1       | 貸出や返却などカウンターでの対応はスムーズでしたか                     | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 新琴似2       | 本棚の本は、きちんと整理され、見やすかったですか                      | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 元町1        | ○独自項目なし ※1                                    | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 元町2        | ○独自項目なし ※1                                    | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 東札幌1       | パンフレット設置やポスター掲示などによる白石区の福祉情報<br>やイベント情報の提供 ※2 | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 東札幌2       | 目的の本の探しやすさ（本の並び順など）                           | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 厚別1        | 区役所・区民センター等と隣接する複合庁舎としての利便性について               | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 厚別2        | ○独自項目なし                                       | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 西岡1        | カウンター前のミニ展示の実施頻度                              | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 西岡2        | カウンター前のミニ展示の内容について                            | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 清田1        | 視聴覚資料（CD）の種類・数について                            | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 清田2        | 図書館の利用者マナーについて                                | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 澄川1        | 借りた本の状態について                                   | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 澄川2        | 館内のコロナ感染予防対策について                              | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 山の手1       | 本棚の本のさがしやすさについて ※3                            | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 山の手2       | 1階閲覧席の利用のしやすさについて ※3                          | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 曙1         | 児童展示の内容について                                   | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 曙2         | ○独自項目なし ※4                                    | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| えほん1       | 札幌市電子図書館の「絵本」の充実度                             | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| えほん2       | 子どもの読書の場として役立ちましたか？                           | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 情報1        | 仕事や暮らしに役立つ本の充実度                               | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 情報2        | 座席予約システムに対する満足度                               | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 情報<br>標準改3 | 行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）                      | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 情報<br>標準改6 | 図書館内の設備（照明・冷暖房・表示など）                          | A          | B                 | C                 | D         | E                      |
| 情報<br>標準改7 | SNSやホームページ、「広報誌しごとしよ」などによる情報提供 ※5             | A          | B                 | C                 | D         | E                      |

※1 元町の昨年は「リニューアルした書架案内板の見やすさ」、「リニューアルした館内案内板の見やすさ」

※2 東札幌の昨年は「図書館内の雰囲気について」について

※3 山の手は「リニューアルした本棚の本のさがしやすさ」と「リニューアルした1階閲覧席の利用のしやすさ」

※4 曙の昨年度は「図書館利用者のマナーについて」

※5 昨年の設問に「広報誌しごとしよ」を追加

## ■山の手図書館のみ設定した設問

問4 3月にリニューアルした芸術書コーナー「komichi」は芸術に触れることに役立っていますか。

問5 今後、館内をリニューアルするとしたら、どのコーナーをリニューアルしてほしいと思いますか？

## ■図書・情報館のみ設定した自由記載欄

問7 セミナー、講演会、相談窓口等でどのようなものを希望しますか。

問8 図書・情報館についてご意見・ご感想などがございましたら、ご自由にお書きください。