

# 令和2年度 来館者アンケート集計結果 (概要版)

中央図書館、地区図書館、えほん図書館、図書・情報館分

## 《集計結果の内容》

I	来館者アンケート実施概要……………	1
II	来館者アンケート回答者の年齢構成……………	2
III	「全体的な満足度」について……………	4
IV	図書館職員の対応について……………	6
VI	各項目の結果について……………	7
VII	その他の意見・要望等について……………	9
参考	各館ごとの「全体的な満足度」について	

札幌市中央図書館

2022年1月20日



# I 来館者アンケート実施概要

## 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2年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,183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（12か所）

- 中央図書館
- えほん図書館
- 図書・情報館
- 地区図書館9館（新琴似、元町、東札幌、厚別、西岡、清田、澄川、山の手、曙）

## 3 アンケート実施期間

令和2年10月1日から10月31日までの期間で各館2週間程度

## 4 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

## 5 アンケート回収結果

	令和2(2020)年度			令和元(2019)年度		
	配布数	回答数	回収率	配布数	回答数	回答率
中央図書館	480	369	76.9%	480	432	90.0%
えほん図書館	160	160	100.0%	160	160	100.0%
図書・情報館	300	288	96.0%	300	270	90.0%
地区図書館(9館)	1,473	1,366	92.7%	1,473	1,294	87.8%
計	2,413	2,183	90.5%	2,413	2,156	89.3%

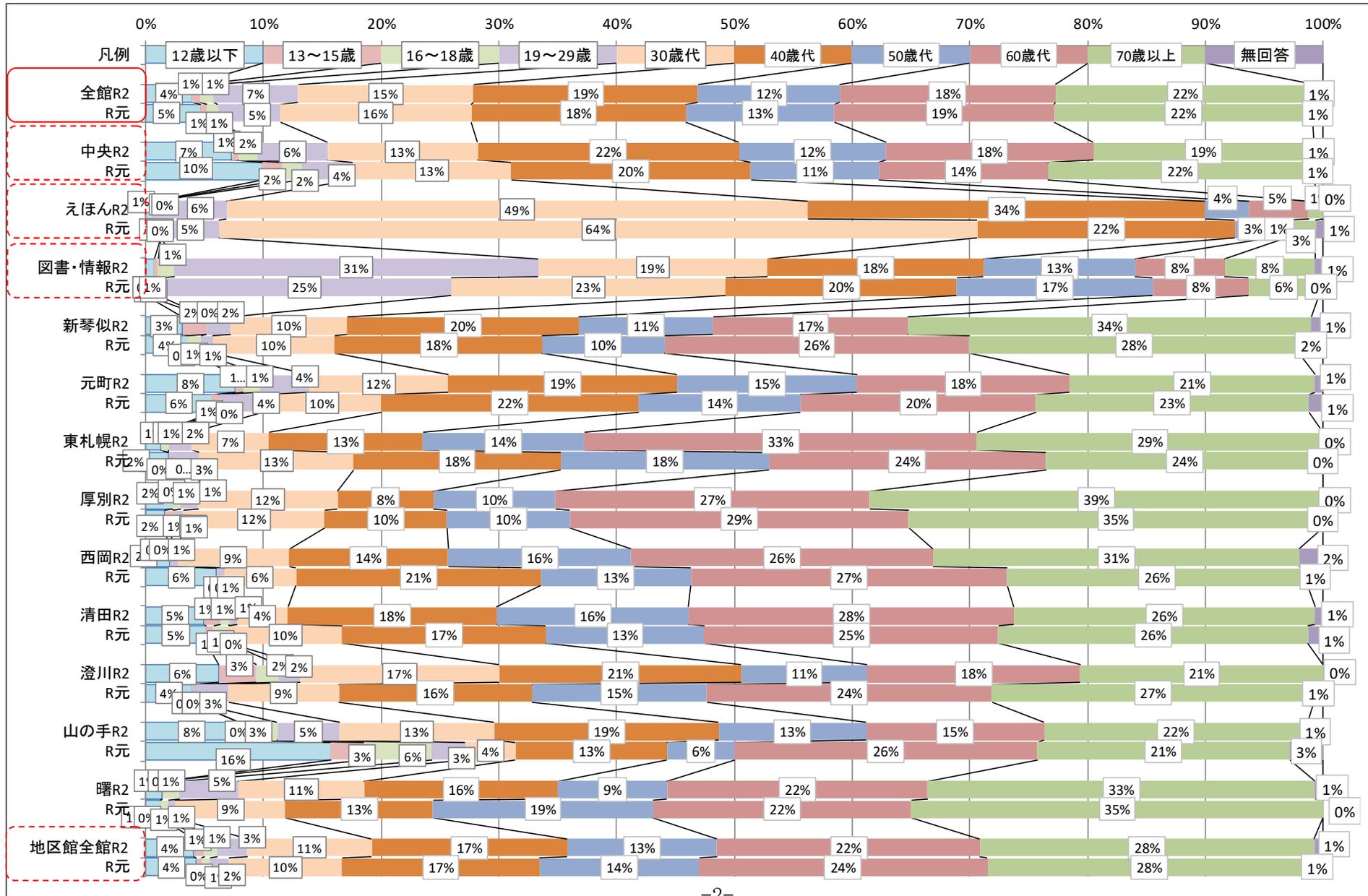
※各地区図書館回答数内訳（R元(2019)回答数→R2(2020)回答数）

新琴似（193⇒193）、元町（160⇒144）、東札幌（153⇒153）、厚別（125⇒135）

西岡（146⇒148）、清田（156⇒141）、澄川（128⇒160）、山の手（70⇒152）、曙（160⇒140）

## II 来館者アンケート回答者の年齢構成

中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館（9館）の利用者アンケート調査回答者の年齢構成を確認することで、来館者の年齢構成を推測する。



## 図書館全館の傾向

- 他の世代と比較し、10～20 歳代の割合が極端に低い。
- 70 歳以上が 2 割超となっており、次いで 40 歳代、60 歳代が 2 割、30 歳代、50 歳代が 1 割超となっている。
- 20 歳代の割合は、1 割未満となっている。

## 中央図書館の傾向

- 他の世代と比較し、20 歳代の割合が極端に低い。
- 40 歳代が 2 割超となっており、次いで 70 歳代、60 歳代、30 歳代が続いている。
- 10 歳未満、10 歳代の割合は合計で 1 割となっている。

## 図書・情報館の傾向

- 20～40 歳代が 2 割程度となっており、次いで 50 歳代が 1 割超となっている。
- 10 歳未満、10 歳代、60 歳代、70 歳代以上は、1 割以下となっている。

## えほん図書館の傾向

- 20～40 歳代の利用者が多く、その中でも 30 歳代の利用が半数以上を占めている。

## 地区図書館（9 館）の傾向

- 他の世代と比較し、20 歳代の割合が極端に低い。
- 60 歳代、70 歳以上が 2 割超となっており、次いで 40 歳代、50 歳代が 1 割超、30 歳代が 1 割となっている。
- 10 歳未満、10 歳代の割合は、1 割未満となっている。

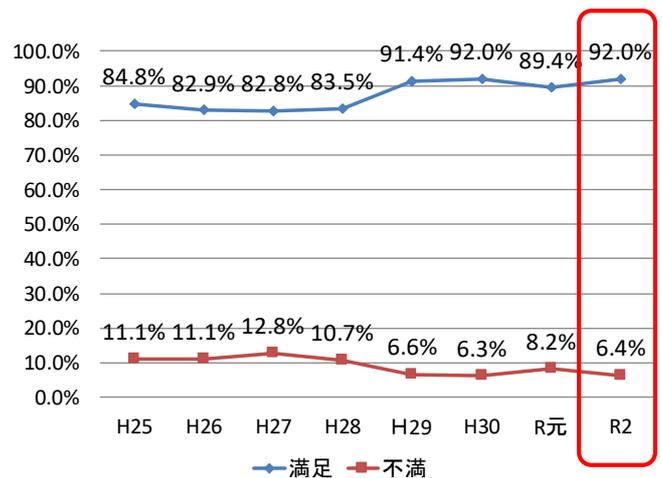
### Ⅲ 「全体的な満足度」について

アンケート項目 9「全体的な満足度」の過去 5 年間の推移は以下の通り。表中「満足」は「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合、「不満」は「不満足」「どちらかといえば不満足」の割合の合計。

#### 1 全館（中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館（9 館）の合計）

【満足↑：92.0%、不満：6.4%】

- 「満足」の割合は、平成 25 年度から下降傾向であったが、平成 28 年度から上昇に転じている。平成 30 年度に過去最高の 92.0%を記録した。令和 2 年度は昨年度比 2.6 ポイントの増の 92.0%となった。
- 「不満」の割合は、平成 30 年度に過去最低の 6.3%を記録した。令和 2 年度は昨年度比 1.8 ポイントの減となった。



#### 2 中央図書館

【満足↑：94.6%、不満：3.8%】

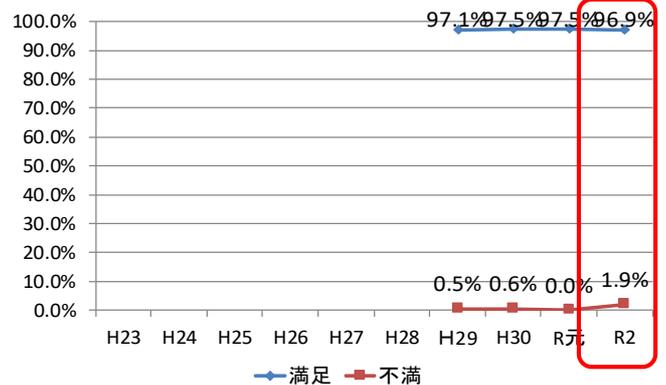
- 「満足」の割合は、平成 25 年度以降上昇傾向となっており、平成 30 年度に過去 5 年間で最も高くなった。令和 2 年度は昨年度比 0.4 ポイントの増となった。
- 「不満」の割合は、平成 25 年度以降下降傾向となっており、平成 30 年度に過去 8 年間で最も低くなった。令和 2 年度は昨年度比 0.4 ポイントの減となった。



### 3 えほん図書館

【満足↓：96.9%、不満：1.9%】

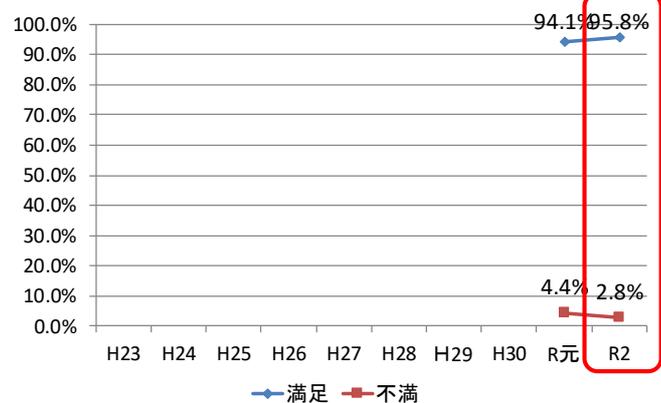
- 「満足」及び「不満」の割合は、調査を開始した平成 29 年度以降、横ばいで推移している。また、満足の内訳について昨年度と比較すると、「満足」の割合は 79.4%⇒71.3%、「どちらかといえば満足」の割合は、18.1%⇒25.6%となっている。



### 4 図書・情報館

【満足↑：95.8%、不満：2.8%】

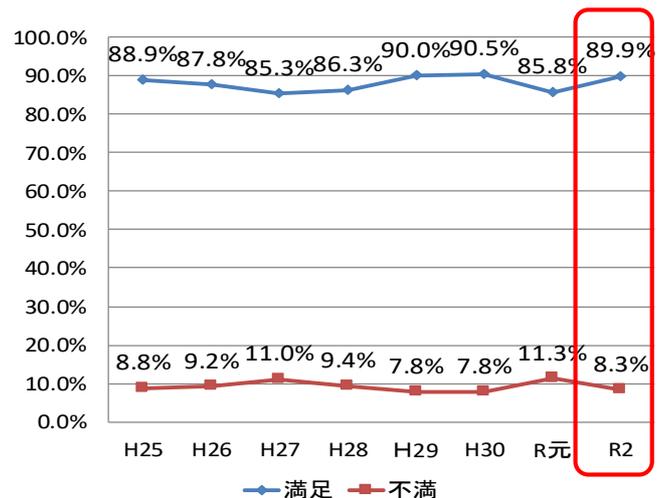
- 来館者アンケート実施の 2 年目であり、「満足」の割合が、94.1%⇒95.8%と昨年度比 1.7 ポイントの増、「不満」の割合が、4.4%⇒2.8%と昨年度比 1.6 ポイントの減となった。



### 5 地区図書館（9館）

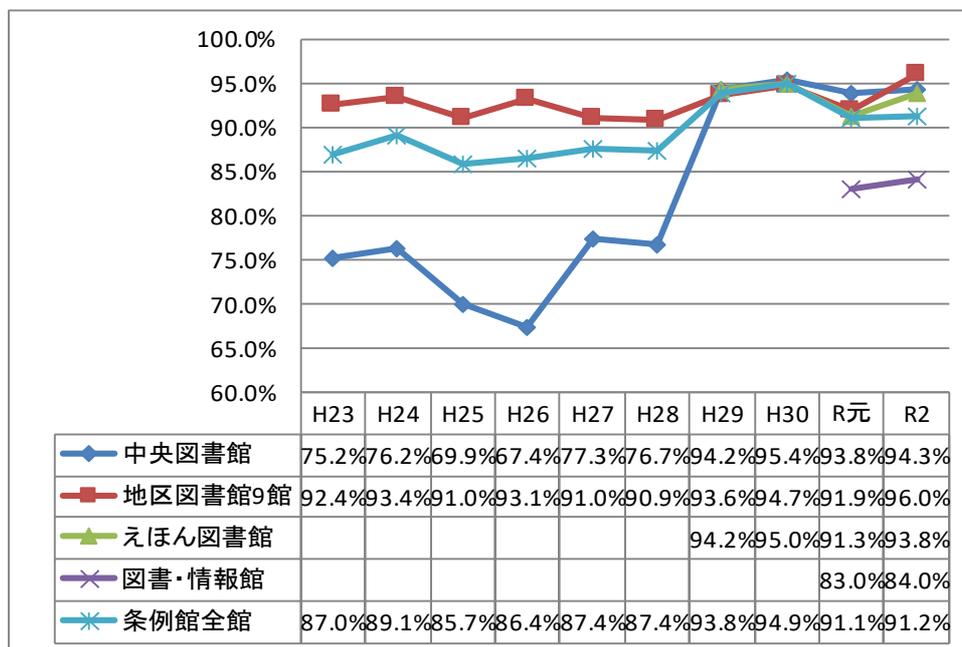
【満足↑：89.9%、不満：8.3%】

- 「満足」の割合は、平成 25 年度から下降傾向であったが、平成 28 年度から上昇に転じている。平成 30 年度に過去最高の 90.5%を記録した。令和 2 年度は昨年度比 4.1 ポイントの増となった。
- 「不満」の割合は、平成 25 年度から上昇傾向であったが、平成 28 年度から減少に転じている。平成 30 年度に過去最低の 7.8%を記録した。令和 2 年度は昨年度比 3.0 ポイントの減となった。

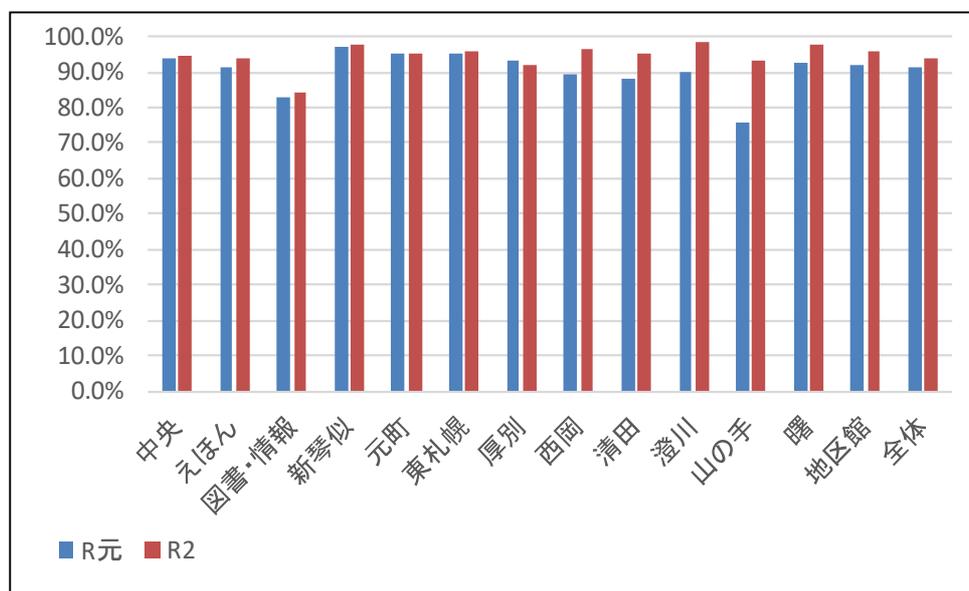


## VI 「図書館職員の対応」について

アンケート項目 8 「図書館職員の対応」について、各館の平成 23 年度以降の満足度の推移は以下のとおり。グラフは「満足」「どちらかといえば満足」の合計。



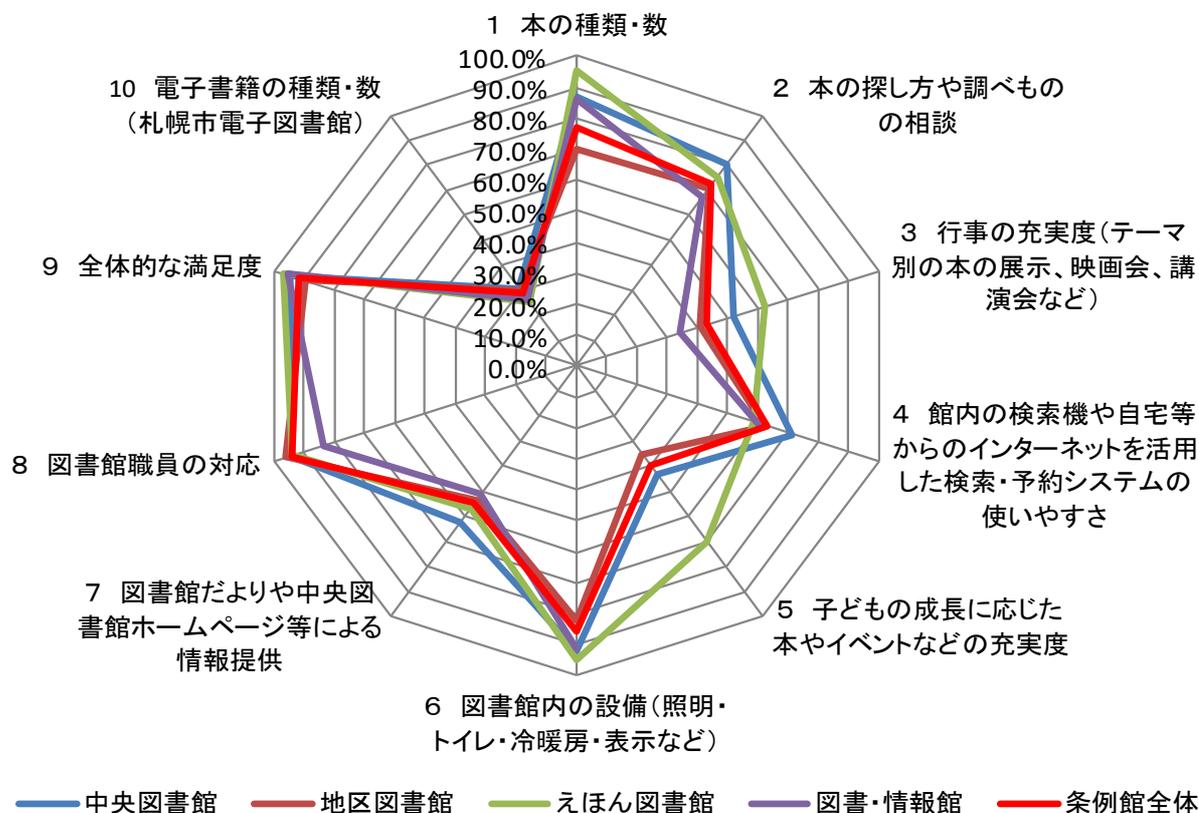
図書館の対応（各館の満足度）



- ほとんどの施設において 80% 超と高い結果。
- 中央図書館、新琴似図書館、元町図書館、東札幌図書館、西岡図書館、清田図書館、澄川図書館、曙図書館の 8 館は、12 館全体（94.0%）を超える高い満足度となっている。

## V 項目ごとの各館比較について

(「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合)



### 図書館全館の傾向

- どの館においても、「本の種類・数」、「本の探し方や調べものの相談」、「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」、「図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)」、「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」、「図書館職員の対応」、「全体的な満足度」の7項目については、半数超の方が、「満足」及び「どちらかといえば満足」と回答。
- 条例館12館全体として、「行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)」、「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、「電子書籍の種類・数」については、「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が半数未満となっている。これらの項目については、「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合は1割以下であり、「わからない」及び「無回答」の割合が4~5割。
- 昨年度と比較し、10ポイントを超える増減のあった項目はない。
- 「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合が1割以上の項目は、「本の種類・数」の1項目。

### 中央図書館の傾向

- 他の施設と比較し、「本の探し方や調べものの相談」、「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2項目が高い満足度。
- 昨年度と比較し、「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」の2項目について、5ポイントを超える下落。

### えほん図書館の傾向

- 他の施設と比較し、「本の種類・数」、「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、「全体的な満足度」の7項目が高い満足度。
- 昨年度と比較し、「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、「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3項目について、10ポイントを超える下落。
- 「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合が1割以上の項目はない。

### 図書・情報館の傾向

- 他の施設と比較し、「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、「図書館職員の対応」の2項目が低い満足度。
- 「わからない」及び「無回答」の合計の割合が3割以上なのが、「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、「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」、「SNSやホームページなどによる情報提供」、「暮らしや生活に役立つ本の充実度」の3項目。
- 「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合が1割以上の項目は、「予約システムに対する満足度」の1項目。

### 地区図書館（9館）の傾向

- 他の施設と比較し、「図書館職員の対応」が高い満足度。
- 昨年度と比較し、10ポイントを超える増減のあった項目はない。
- 昨年度と比較し、「行事の充実度」以外は全て改善。
- 「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合が1割以上の項目は、「本の種類・数」、「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」の2項目。

## VI その他の意見・要望等について

### 1 中央図書館（寄せられた意見・要望等は 104 件（R 元年度は 149 件））

- **図書館の蔵書に関する意見・要望**に関しては、「新刊や特定のジャンルの蔵書の増」、「蔵書の量と種類の改善」を望む声が寄せられた。
- **図書館の職員に関する意見・要望**に関しては、「職員の態度等の改善」を望む声が寄せられた。
- **図書館の施設環境に関する意見・要望**に関しては、「トイレの改善」「駐車場の利用時間増」、「椅子の配置の改善」を望む声が寄せられた。
- **図書館のサービスに関する意見・要望**に関しては、「検索システムの機能向上」、「イベントの充実」、「貸出方法の見直し」、「予約待ちの改善」を望む声が寄せられた。

### 2 えほん図書館（寄せられた意見・要望等は 36 件（R 元年度は 42 件））

- **図書館の蔵書に関する意見・要望**に関しては、「新刊や特定のジャンルの蔵書の増」、「蔵書の配架の工夫」を望む声が寄せられた。
- **図書館のサービスに関する意見・要望**に関しては、「検索システムの機能向上」、「イベントの充実」、「おすすめ本の PR」を望む声が寄せられた。
- **その他の意見・要望**に関しては、「図書手帳」を望む声が寄せられた。

### 3 図書・情報館（寄せられた意見・要望等は 101 件（R 元年度は 139 件））

- **図書館の蔵書に関する意見・要望**に関しては、「新刊や特定のジャンルの蔵書の増」を望む声が寄せられた。
- **図書館の施設環境に関する意見・要望**に関しては、「冷暖房の温度調整の改善」を望む声が寄せられた。
- **図書館のサービスに関する意見・要望**に関しては、「座席予約に関する改善」、「イベントの充実」、「蔵書の貸出し」を望む声が寄せられた。

#### 4 地区図書館 9 館（寄せられた意見・要望等は 422 件（R 元年度は 488 件））

- 頂いた意見の約 2 割が、感謝・激励であった。
- **図書館の蔵書に関する意見・要望**に関しては、「新刊や特定のジャンルの蔵書の増」、「蔵書の量と種類の増」、「蔵書の配架の工夫」、「汚れている蔵書の入替」を望む声が寄せられた。
- **図書館の職員に関する意見・要望**に関しては、「職員の態度等の改善」を望む声が寄せられた。
- **図書館の施設環境に関する意見・要望**に関しては、「トイレの環境改善」、「閲覧や自習スペースの増」、「空調、冷暖房の環境改善」、「視聴覚資料の資料数の増」を望む声が寄せられた。
- **図書館のサービスに関する意見・要望**に関しては、「検索システムの機能向上」、「予約待ちの改善」、「イベントの充実」、「電子図書館の充実」、「予約冊数の増」を望む声が寄せられた。
- **その他の意見・要望**に関しては、「利用者マナーの改善」、「購入リクエストの改善」、「イベントの周知の工夫」、「ホームページの充実」を望む声が寄せられた。

## 参考 各館ごとの「全体的な満足度」

