

令和2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2年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,112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

- ・区民センター及び地区センター図書室等(※2) (計27施設)

令和2年8月から令和3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27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、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

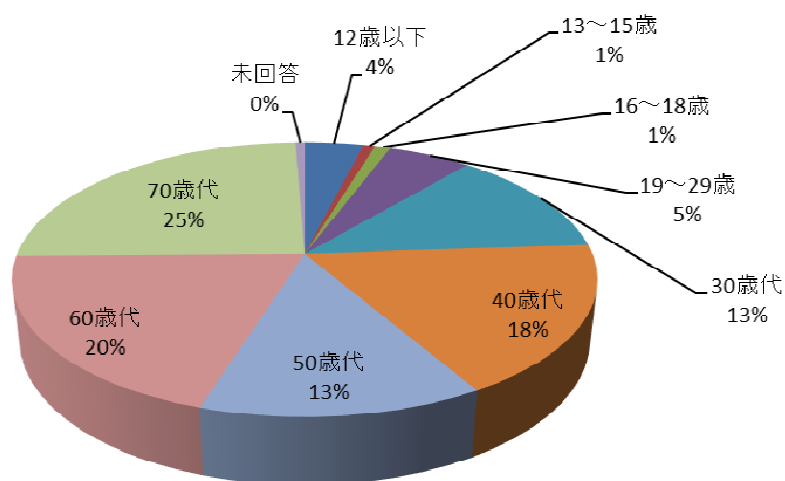
4 アンケート回収結果

令和 2(2020)年度(全館)

	配布数	回答数	回答率		配布数	回答数	回答率
中央図書館	480	369	76.9%	澄川図書館	160	160	100.0%
新琴似図書館	193	193	100.0%	山の手図書館	160	152	95.0%
元町図書館	160	144	90.0%	曙図書館	160	140	87.5%
東札幌図書館	160	153	95.6%	図書・情報館	300	288	96.0%
厚別図書館	160	135	84.4%	えほん図書館	160	160	100.0%
西岡図書館	160	148	92.5%	図書室等	1,350	929	68.8%
清田図書館	160	141	88.1%	計	3,763	3,112	82.7%

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	121	4%	5%
13～15歳	24	1%	1%
16～18歳	32	1%	1%
19～29歳	170	5%	4%
30歳代	396	13%	14%
40歳代	552	18%	17%
50歳代	412	13%	13%
60歳代	619	20%	20%
70歳代	767	25%	24%
未回答	19	1%	1%
総数	3,112	100%	100%



【N=3,112】

6 アンケート結果

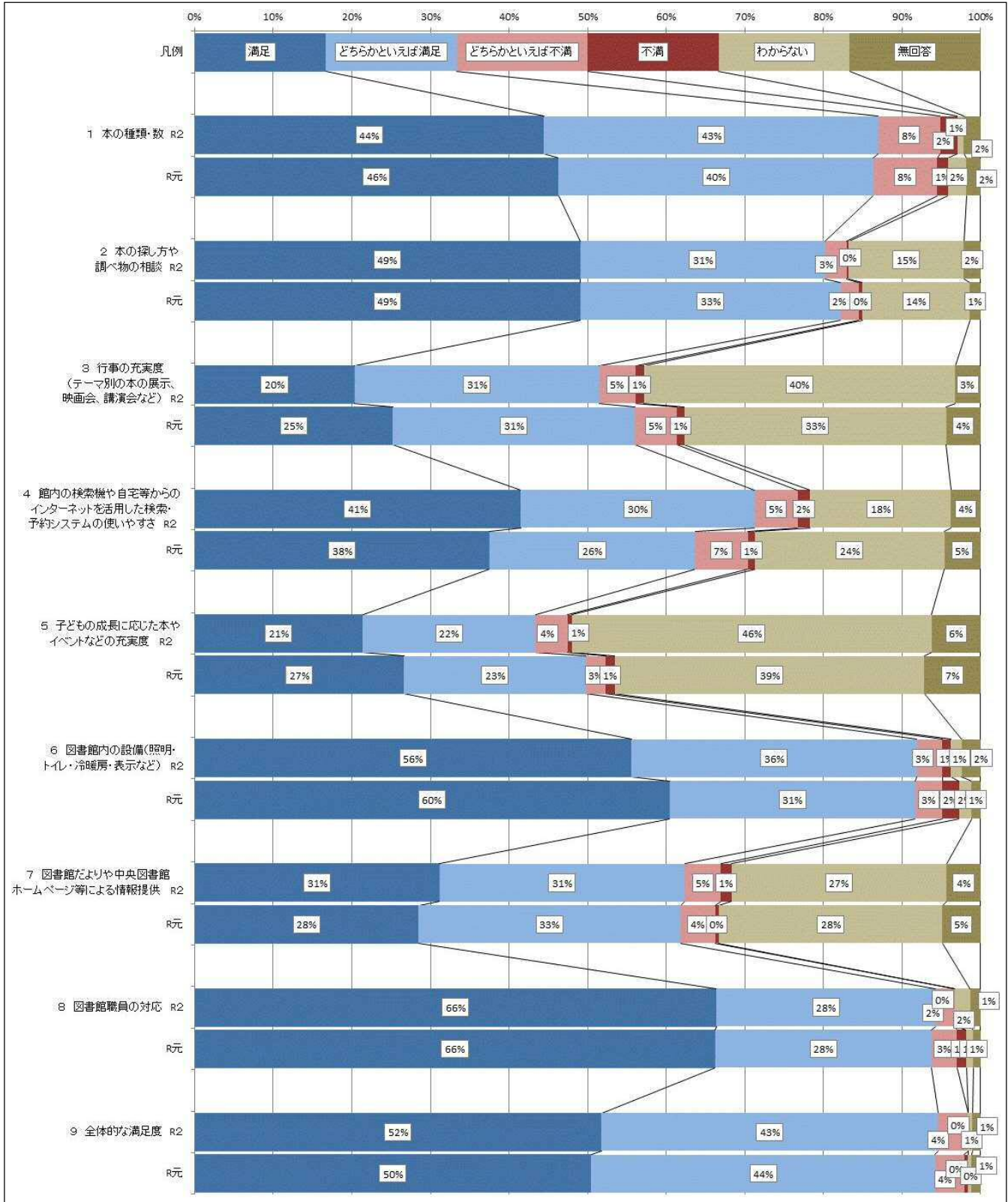
別紙のとおり

- ・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）

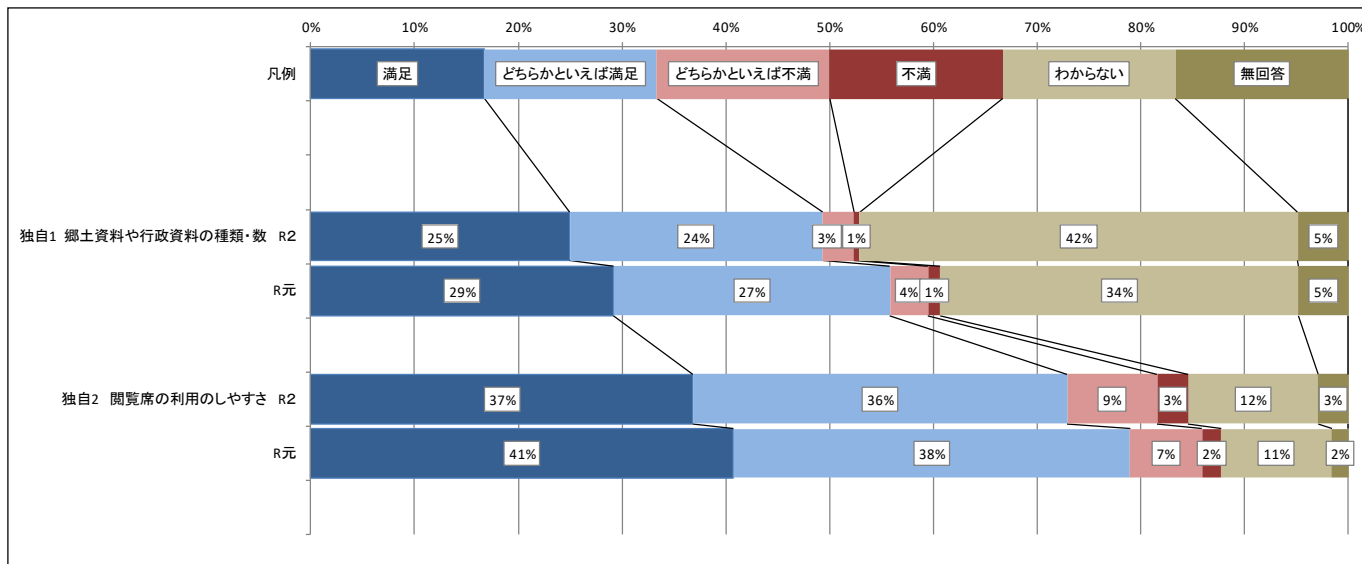
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	480人	369人	76.9%
R元	480人	432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



●中央図書館独自調査項目の満足度

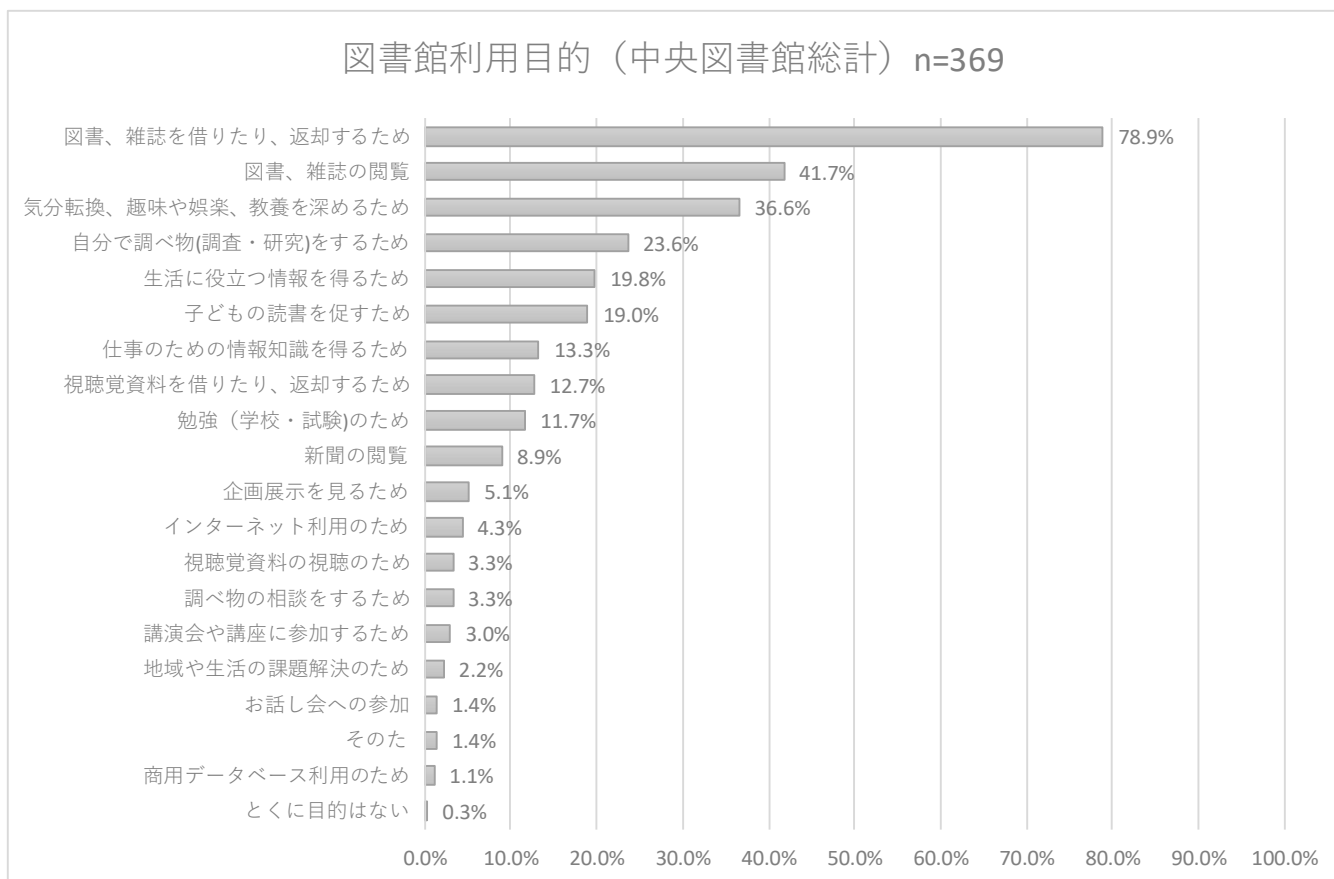


●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	25 件	<ul style="list-style-type: none"> ・新刊をもっと増やしてほしい。(4件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(11件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(7件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(3件)
その他	14 件	<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書の配架を工夫してほしい。(5件) ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。(5件) ・その他ご意見。(4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	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・改善すべき。(3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	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・資料数を増やしてほしい。(2件) ・貸出点数を増やしてほしい。(1件)
施設的环境に関すること	8 件	<ul style="list-style-type: none"> ・空気の入替が寒い。(1件) ・トイレを改善してほしい(3件) ・駐車場の利用時間を長くしてほしい。(2件) ・椅子等の配置について改善してほしい。(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	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・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	8 件	<ul style="list-style-type: none"> ・機能向上をしてほしい。(8件)
その他	17 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントをもっと充実してほしい。(4件) ・おすすめ本をPRしてほしい。(3件) ・貸出方法を改良してほしい。(4件) ・予約待ちを改善してほしい。(4件) ・電子図書館を改良してほしい。(2件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	2 件	<ul style="list-style-type: none"> ・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	2 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントに関する周知をもっとしてほしい。(1件) ・ホームページを充実してほしい。(1件)
その他	21 件	<ul style="list-style-type: none"> ・購入リクエストに関すること(2件) ・感謝、激励など。(13件) ・その他ご意見。(6件)

計 104 件

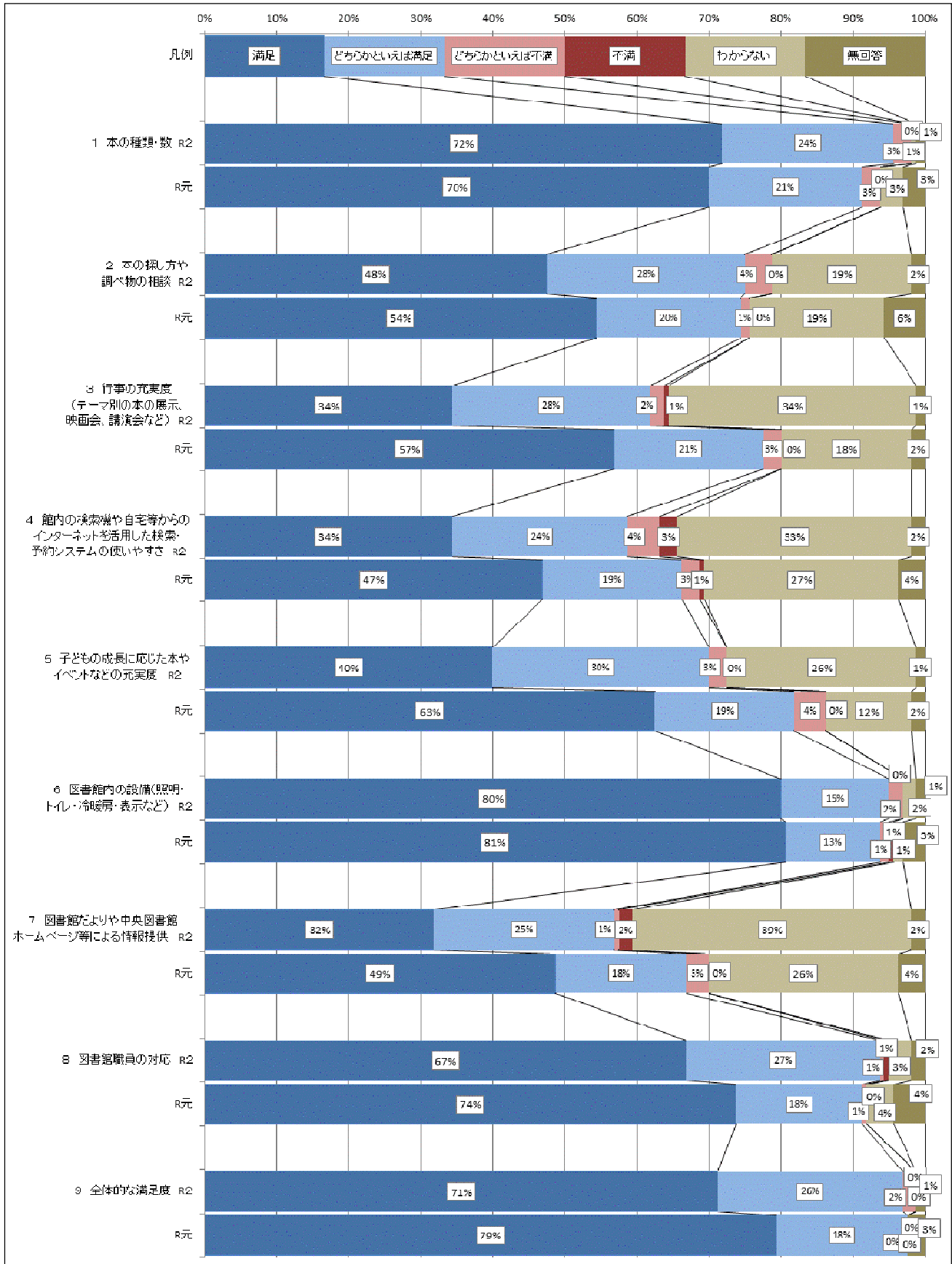
●中央図書館独自調査項目結果



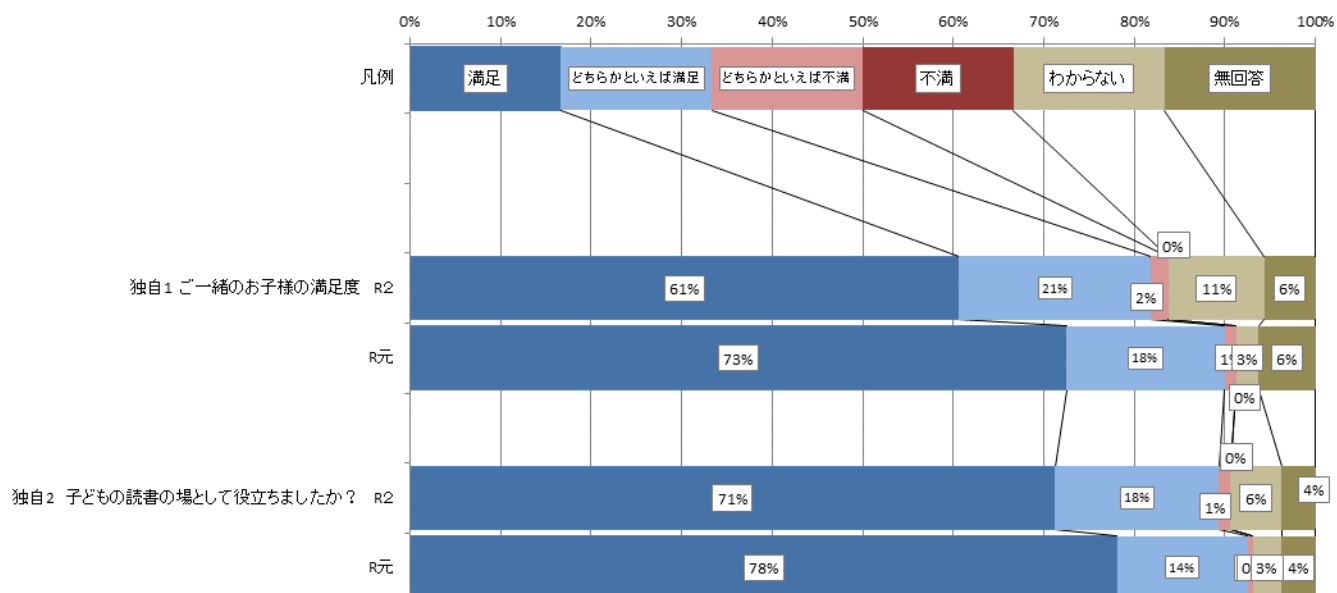
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160人	160人	100.0%
R元	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



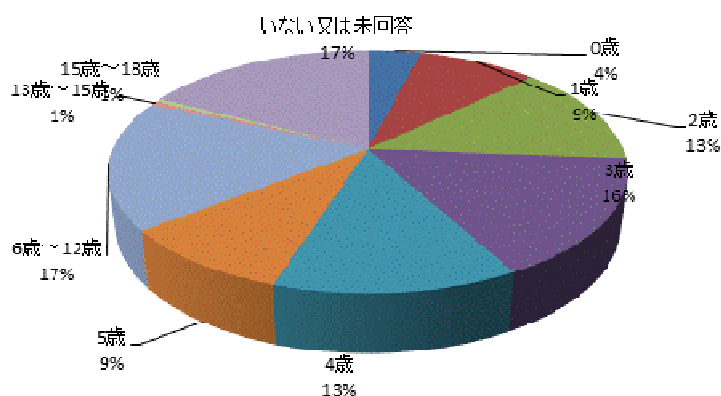
●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	6件	・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(4件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(1件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(1件)
その他	2件	・蔵書の配架を工夫してほしい。(5件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
施設的环境に関すること	3件	・視聴覚資料の保有点数を増やしてほしい(1件) ・大人用のトイレも作ってほしい(1件) ・あそび場を作してほしい。(1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こと	2件	・貸出点数を増やしてほしい(1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	4件	・機能向上をしてほしい。(4件)
その他	6件	・イベントをもっと充実してほしい。(2件) ・おすすめ本をPRしてほしい。(2件) ・予約待ちを改善してほしい。(1件) ・電子図書館を改良してほしい。(1件)
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関すること	1件	・休館日の周知をもっとしてほしい。(1件)
その他	12件	・感謝、激励など。(10件) ・その他ご意見。(2件)

計 36件

●アンケート回答者と一緒に来た子どもの年齢別人数

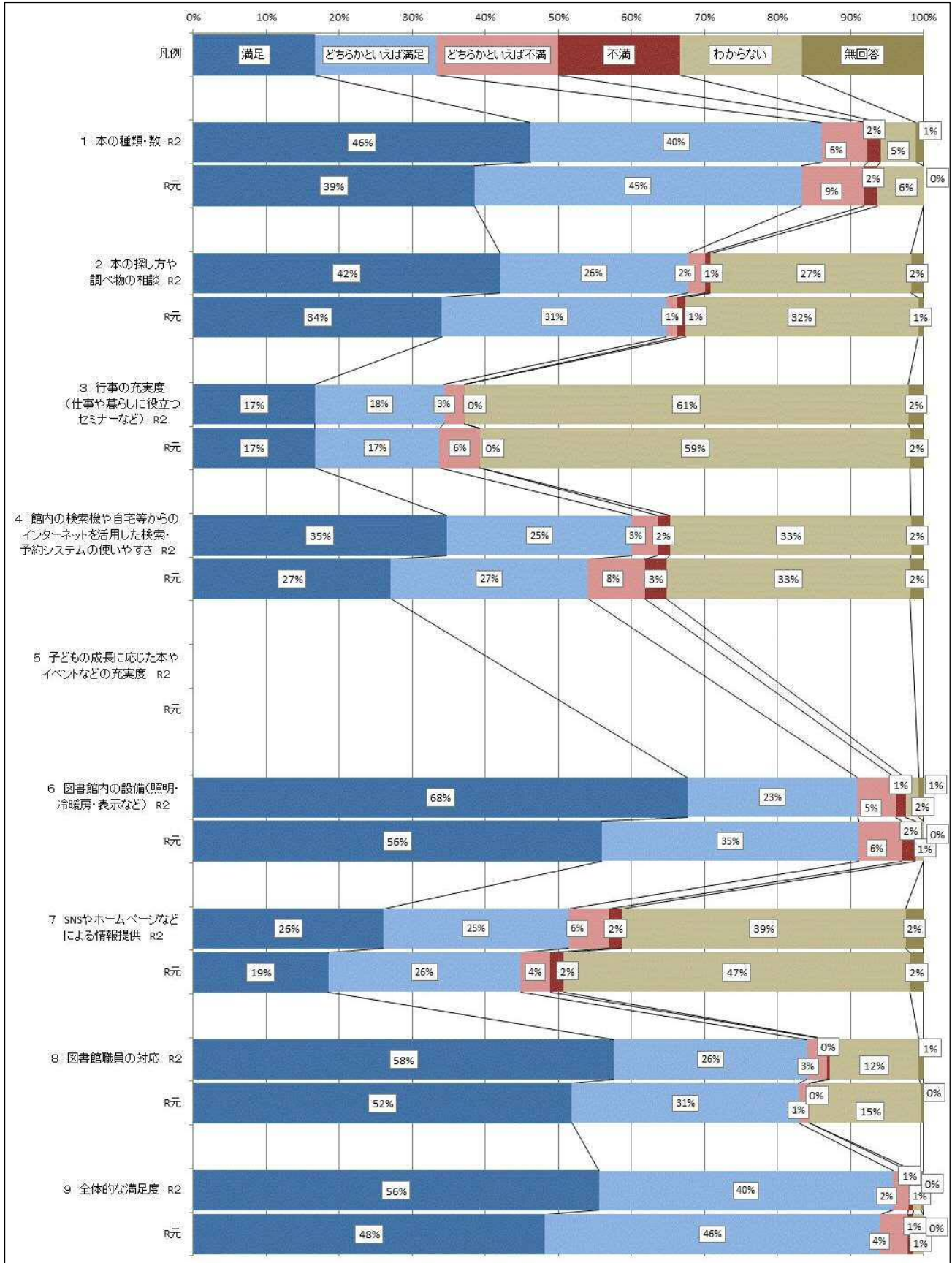
	人数	%	昨年度(%)
0歳	8	4%	11%
1歳	18	9%	17%
2歳	27	13%	12%
3歳	32	16%	17%
4歳	26	13%	11%
5歳	19	9%	10%
6歳～12歳	35	17%	15%
13歳～15歳	1	0%	0%
15歳～18歳	1	0%	0%
いない又は未回答	35	17%	5%
総数	202		



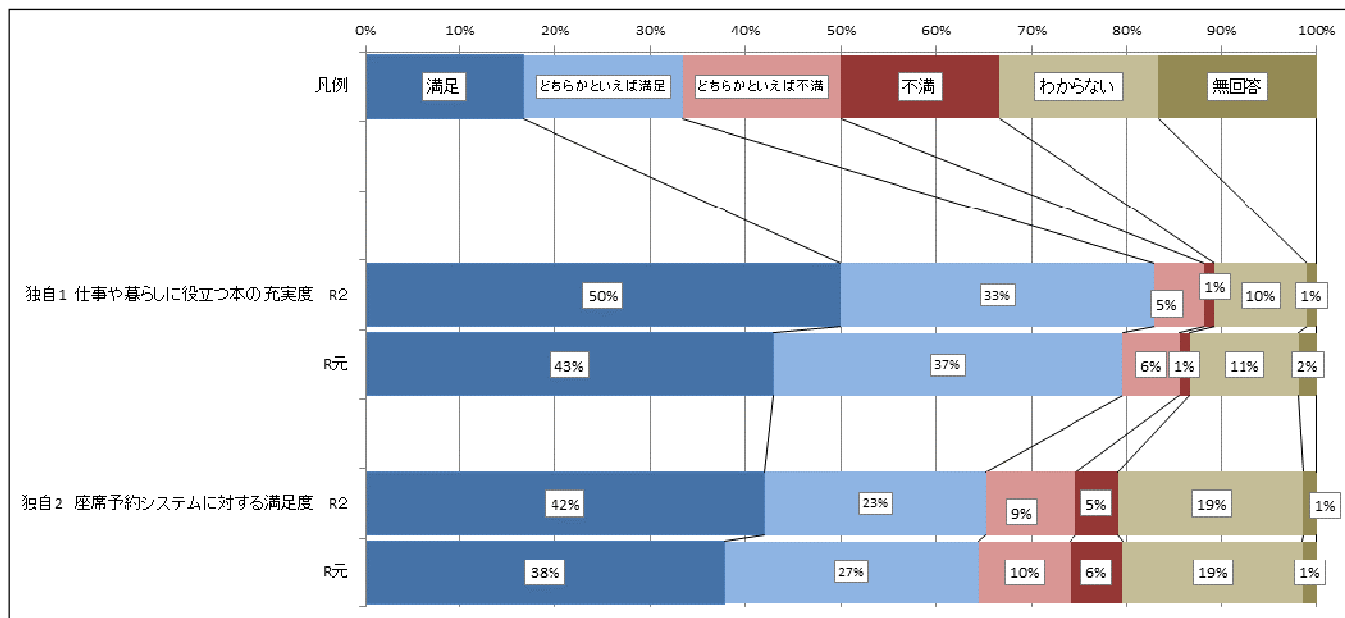
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	300人	288人	96.0%
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

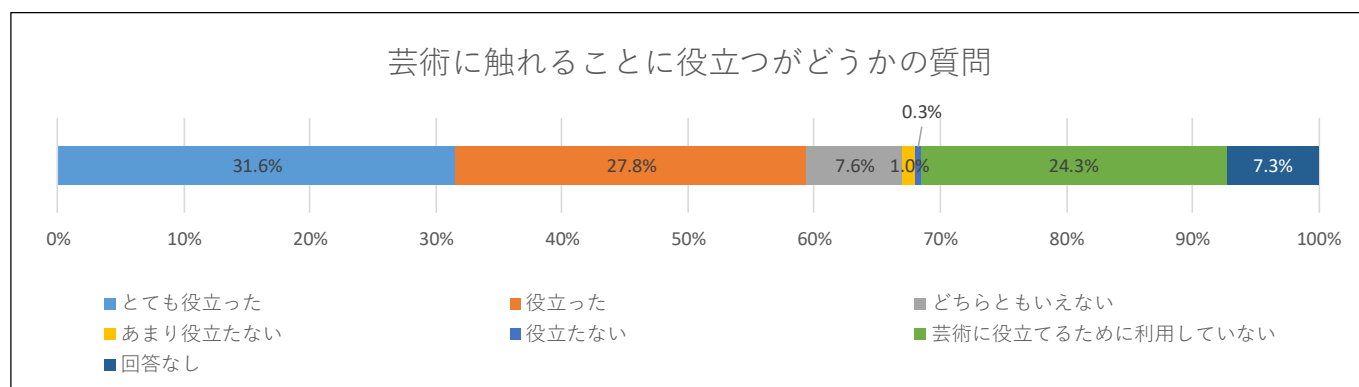
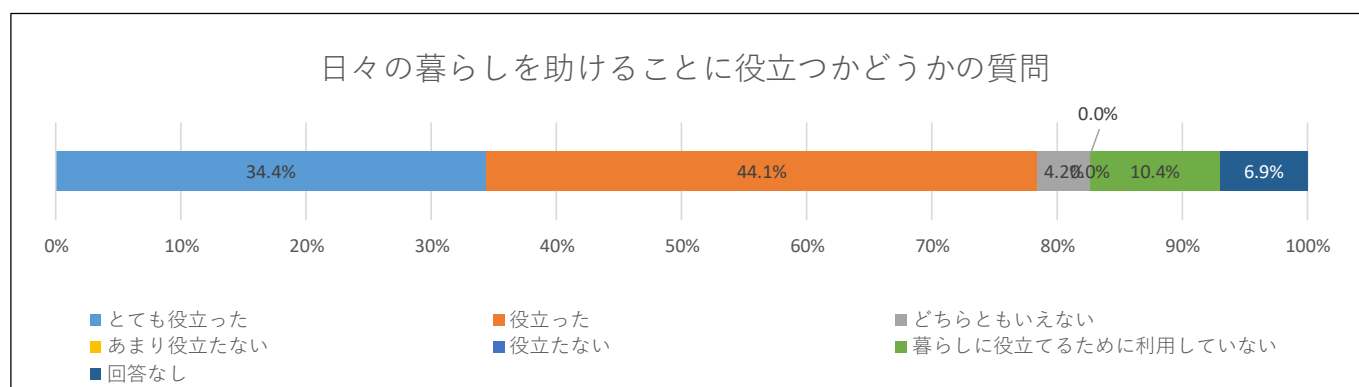
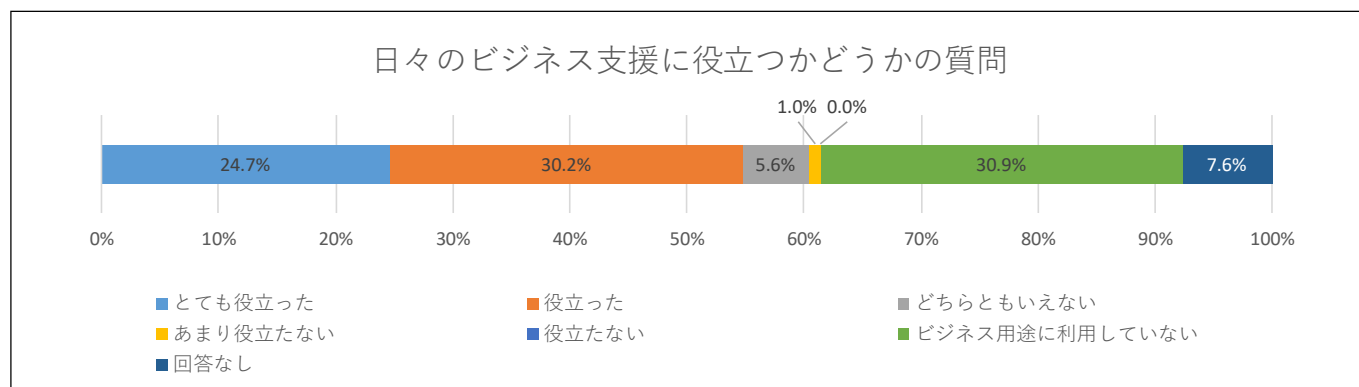
分類	件数	主な意見(概要)
■ 図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	10 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(1件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(8件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(1件)
その他	2 件	・蔵書の配架を工夫。本を取りやすくしてほしい。(1件) ・その他ご意見。(1件)
■ 図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	1 件	・改善すべき。(1件)
■ 図書館の施設環境に関する意見・要望		
館内の案内表示に関すること	1 件	・館内の表示に関して工夫してほしい。(1件)
視聴覚資料の設備等に関すること	1 件	・資料数を増やしてほしい。(1件)
施設的环境に関すること	6 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。(1件)
その他施設・設備に関すること	3 件	・システムが使えるパソコンを置いてほしい。(1件) ・ゴミ箱を設置してほしい。(1件) ・荷物入れを置いてほしい。(1件)
■ 図書館のサービスに関する意見・要望		
蔵書検索システムに関すること	1 件	・その他ご意見。(1件)
その他	4 件	・イベントをもっと充実してほしい。(2件) ・蔵書が貸出しされないのが不便。(2件)
座席予約に関すること	25 件	・座席予約に関して改善を求める意見。(25件) (内訳: 予約席の増②、自由席の増④、予約席を連続で取れるようにしてほしい②、長時間利用の希望①、自習デスクを広げてほしい①、空席なのに使用できない状況の改善②、予約席を指定できるようにしてほしい③、座席予約のシステムについて③、座席予約時間の設定を改善してほしい④、利用者のマナー改善②、その他①)
■ その他意見・要望		
利用者のマナーに関すること	6 件	・騒がしきに関すること。(3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。(3件)
情報提供のあり方に関すること	3 件	・休館日の周知について、工夫してほしい。(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) ・ホームページを充実してほしい。(1件)
その他	38 件	・感謝、激励など。(30件) ・館内BGMについて改善してほしい。(4件) ・イベント場所の改善。(1件) ・その他ご意見。(3件)
計	101 件	

●セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者288人のうち54人(約19%)から要望)

分類	件数	割合	備考
その他	28件	52%	・民間企業と市民の架け橋となる様なきっかけ作り
暮らしに役立つ内容のもの	12件	22%	・健康、医療、年金、法律に関するセミナーなど
ビジネスに関するもの	6件	11%	・フリーランスや個人事業主の女性向けセミナー
著名人の講演会	4件	7%	・札幌または道外の作家を招いた講演
読書・情報活用支援に関するもの	3件	6%	・おすすめの本など
音楽・芸術・スポーツに関するもの	1件	2%	・芸術、スポーツなどを楽しく学べるような講演など
総計	54件	26%	・アート系のもの

●図書・情報館独自調査項目結果



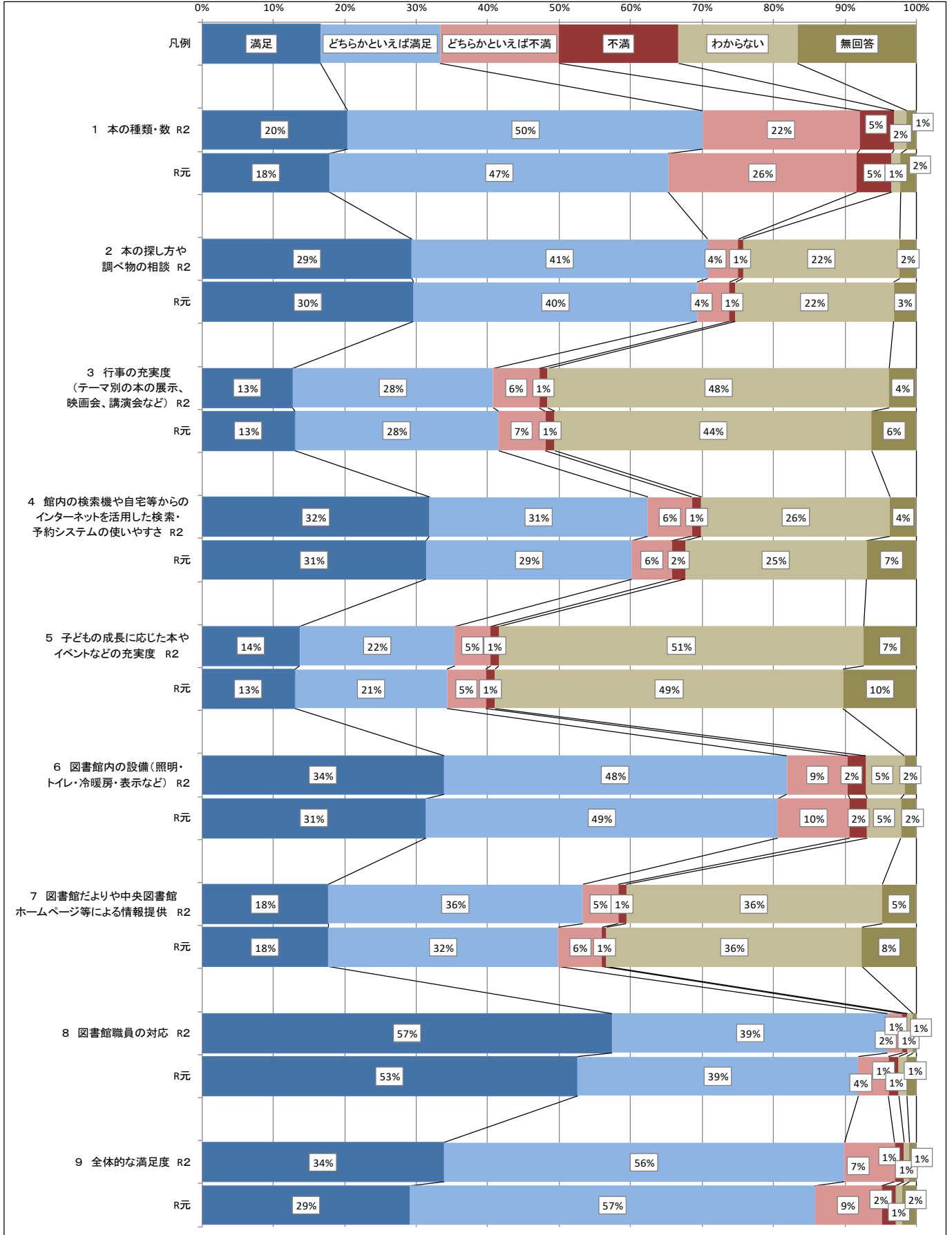
令和2年度 来館者アンケート結果（地区図書館9館）

別紙4

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	1,473人	1,366人	92.7%
R元	1,473人	1,294人	87.8%

● 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

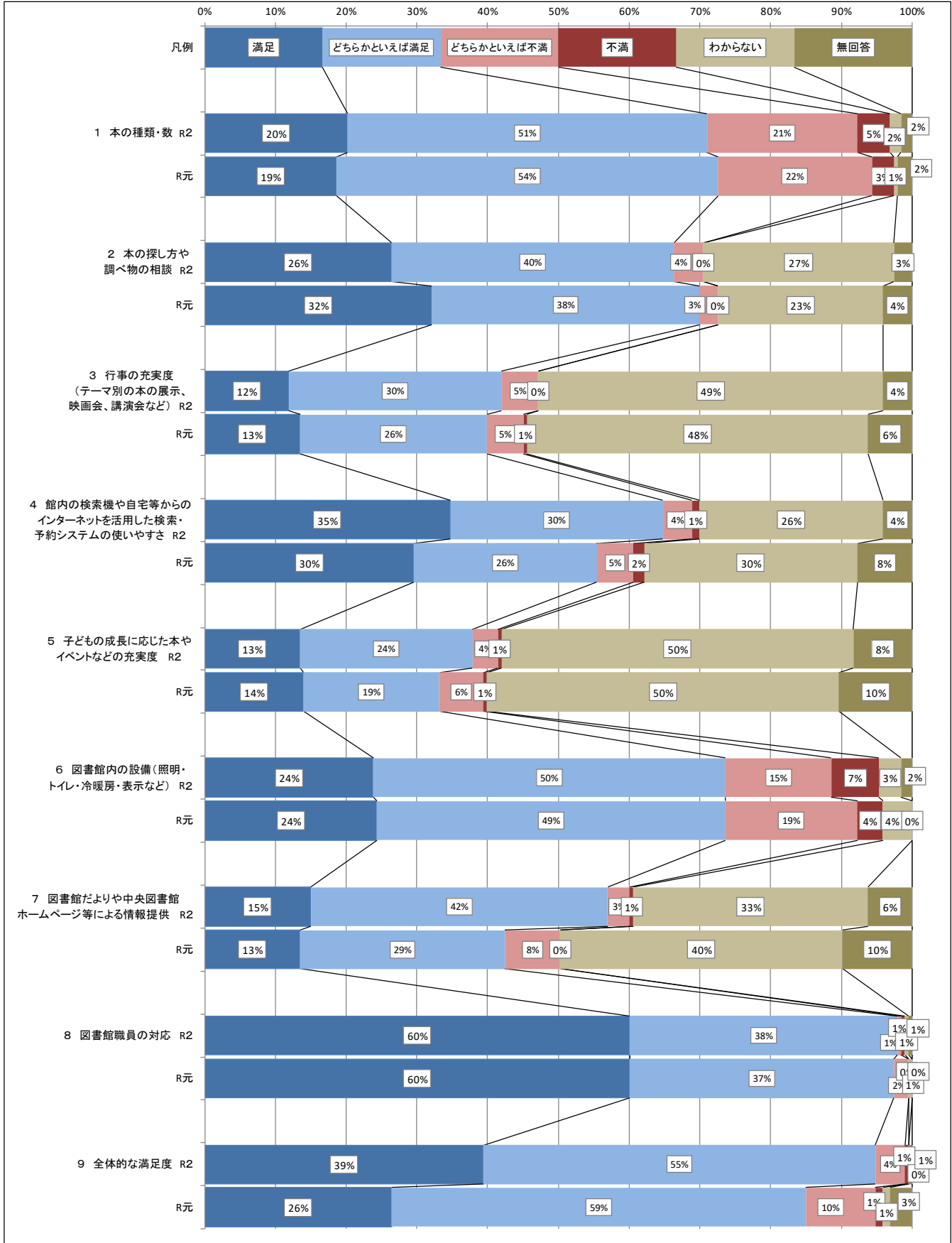
分類	件数	主な意見(概要)	新年度	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	件数	
■図書館の蔵書に関する意見・要望													
蔵書数に関する こと	146 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(34件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(62件) ・マンガを入れてほしい。(4件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(22件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(24件)	3	3	4	1	5	2	6	3	7	34	
			6	8	6	7	7	6	8	7	7	62	
				1				3					4
			3	2	5	2	1	5	2	1	1	22	
			4	3	2		2	2	2	5	4	24	
その他	40 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(19件) ・選書の工夫をしてほしい。見直しをしてほしい。(4件) ・蔵書の汚れ、破損、臭い等で蔵書を新しくしてほしい。(13件) ・その他ご意見。(4件)	4	3	2	4			2	2	2	19	
							3	1					4
			2			1	1	3	2	3	1	13	
				1	1				1		1	4	
■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	8 件	・改善すべき。(7件) ・その他ご意見。(1件)		2		1	1		1		2	7	
									1		1		
■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	2 件	・案内表示を見やすく改善してほしい。(2件)			2							2	
視聴覚資料に関 すること	4 件	・資料数を増やしてほしい。(4件)	1					1		1	1	4	
施設の環境に関 すること	16 件	・トイレの環境を改善してほしい。(10件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(4件) ・館内の照明が暗いので改善してほしい。(1件) ・飲食場所の席数について、改善してほしい。(1件)	7				1			2		10	
				1		1			1	1		4	
			1									1	1
											1		1
その他施設・設備 に関すること	15 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(7件) ・施設の改修、設備の更新等充実してほしい。(3件) ・その他ご意見。(5件)			2		1	1	3		7		
				1		1			1		3		
			2			1			2		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	33 件	・開館時間を延長してほしい。(3件) ・貸出期間を延長、見直しをしてほしい。(3件) ・予約冊数を増やしてほしい。(6件) ・予約本の待ち期間が長い。(15件) ・貸出冊数を増やしてほしい。(5件) ・施設数を増やしてほしい。(1件)	1		1			1				3	
						1	1	1					3
			1				1	2	1		1		6
			1	3	3	1	3	1	2		1		15
					1		2	1				1	5
												1	1
蔵書検索システ ムに関すること	26 件	・機能向上をしてほしい。(23件) ・蔵書検索機を増やしてほしい。(2件) ・その他ご意見。(1件)	1	1	4	4	3	1	4	4	1	23	
						1				1		2	
							1						1
その他	24 件	・イベントをもっと充実してほしい。(10件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(2件) ・貸出方法を充実してほしい。(4件) ・電子図書館を充実してほしい。(8件)		2	2		2		1	1	2	10	
				1					1			2	
					1		2					1	4
					2	2		1		2	1		8
■その他の意見・要望													
利用者のマナー に関すること	5 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。(5件)			1		2				2	5	
情報提供のあり 方に関すること	7 件	・休館日の周知について、工夫してほしい。(1件) ・イベントの周知について、工夫してほしい。(2件) ・ホームページを充実してほしい。(2件) ・その他ご意見。(2件)	1									1	
					2							2	
					1				1				2
その他	96 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。(4件) ・感謝、激励など。(74件) ・その他ご意見。(18件)		1	1	1				1		4	
			12	8	6	6	10	5	7	6	14	74	
			2	1	3	1	2	2	1	3	3	18	
計	422 件		(内訳)	52	42	50	36	53	39	44	51	55	422

令和2年度 来館者アンケート結果（新琴似図書館）

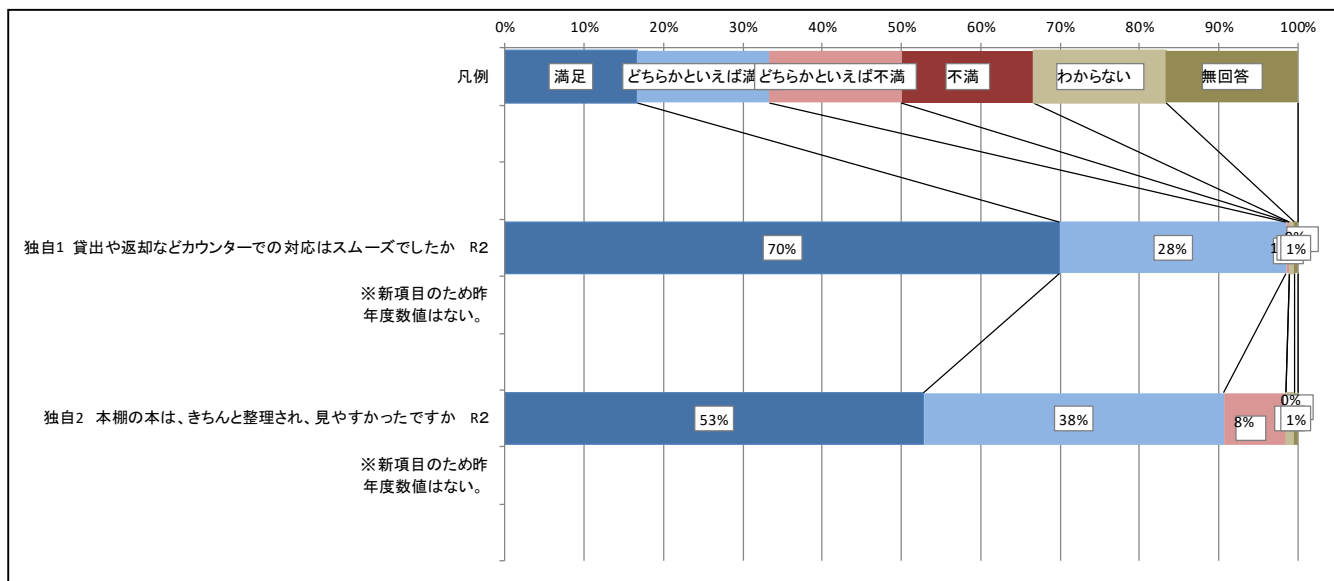
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	193 人	193 人	100.0%
R元	193 人	193 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

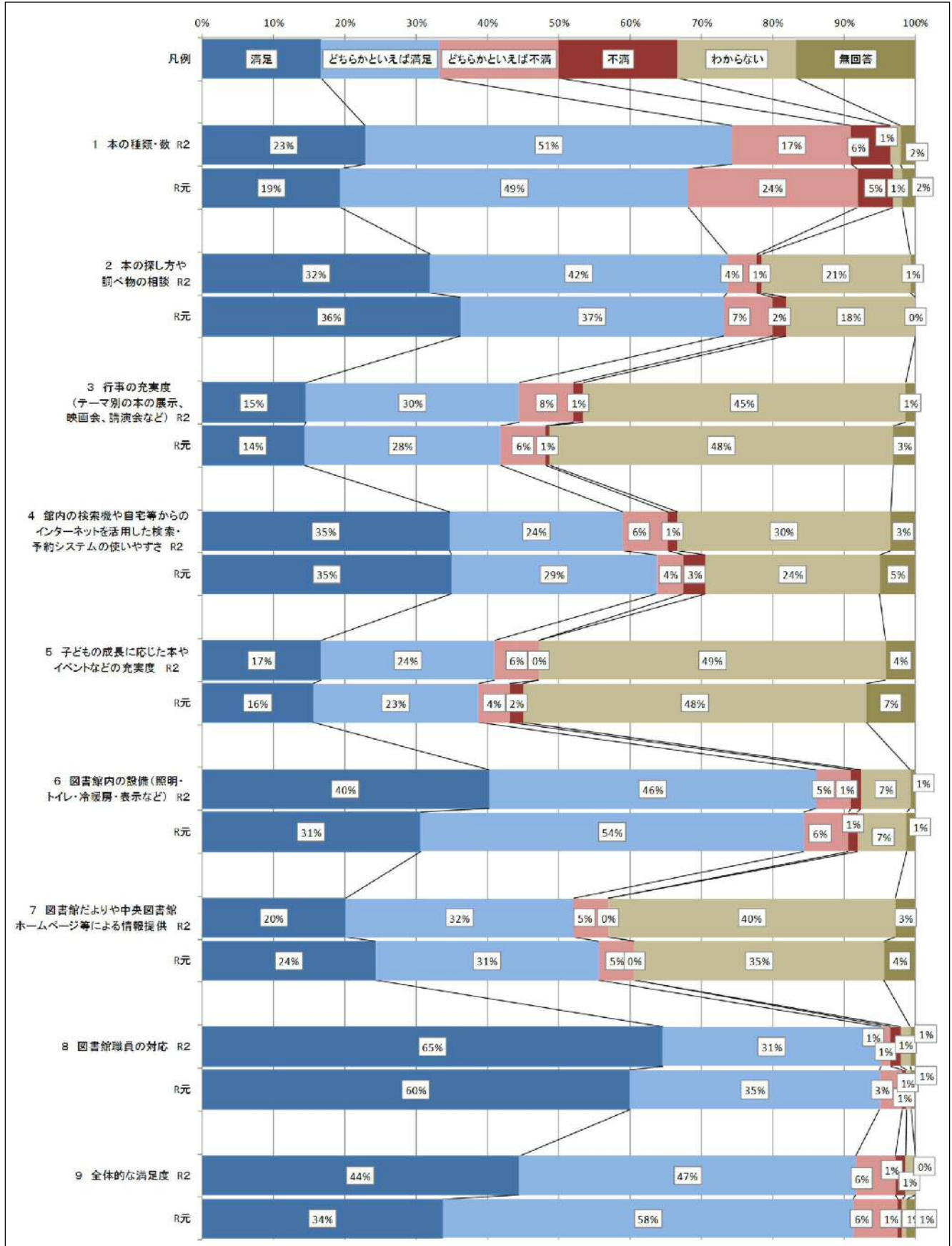


令和2年度 来館者アンケート結果（元町図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160人	144人	90.0%
R元	160人	160人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

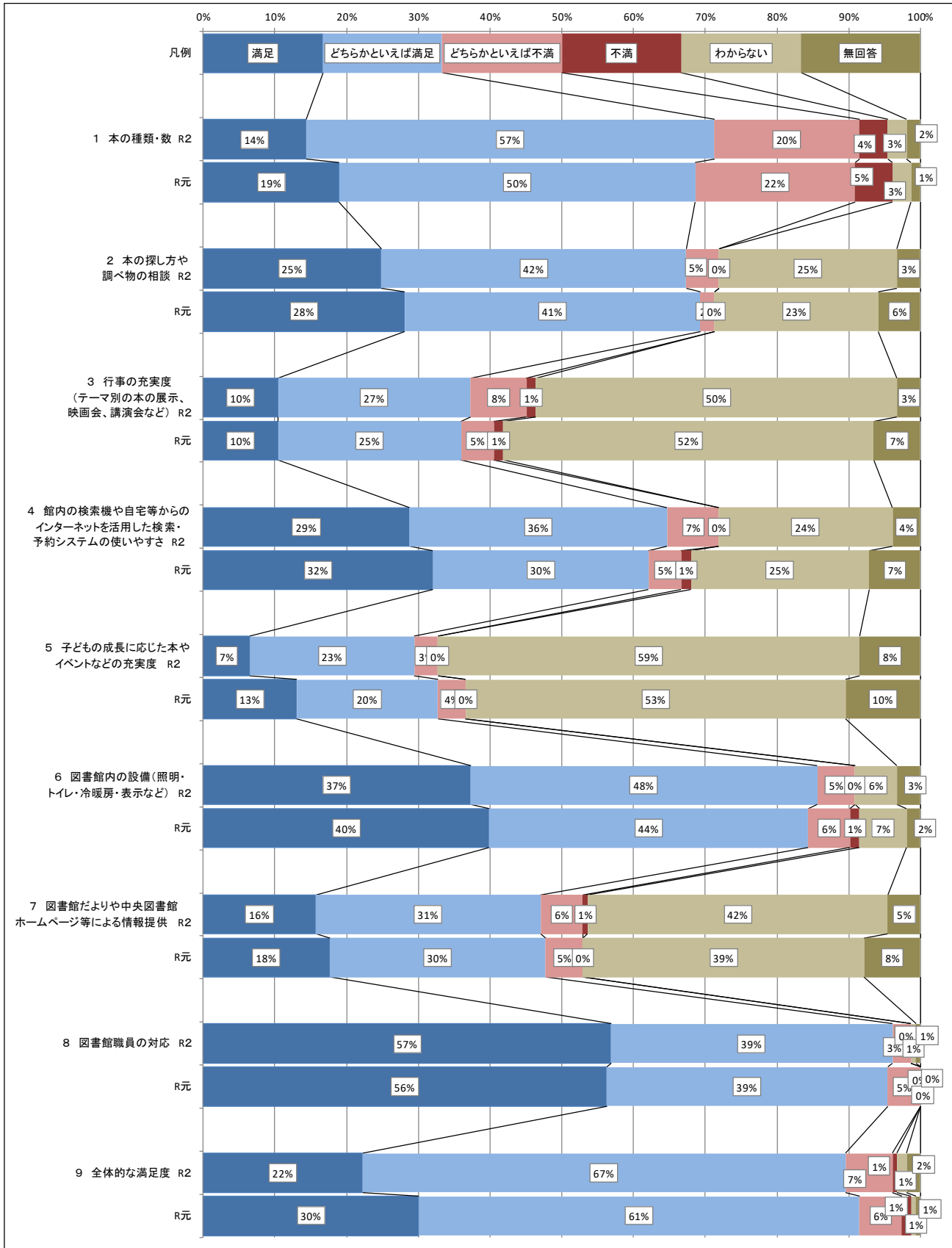


令和2年度 来館者アンケート結果（東札幌図書館）

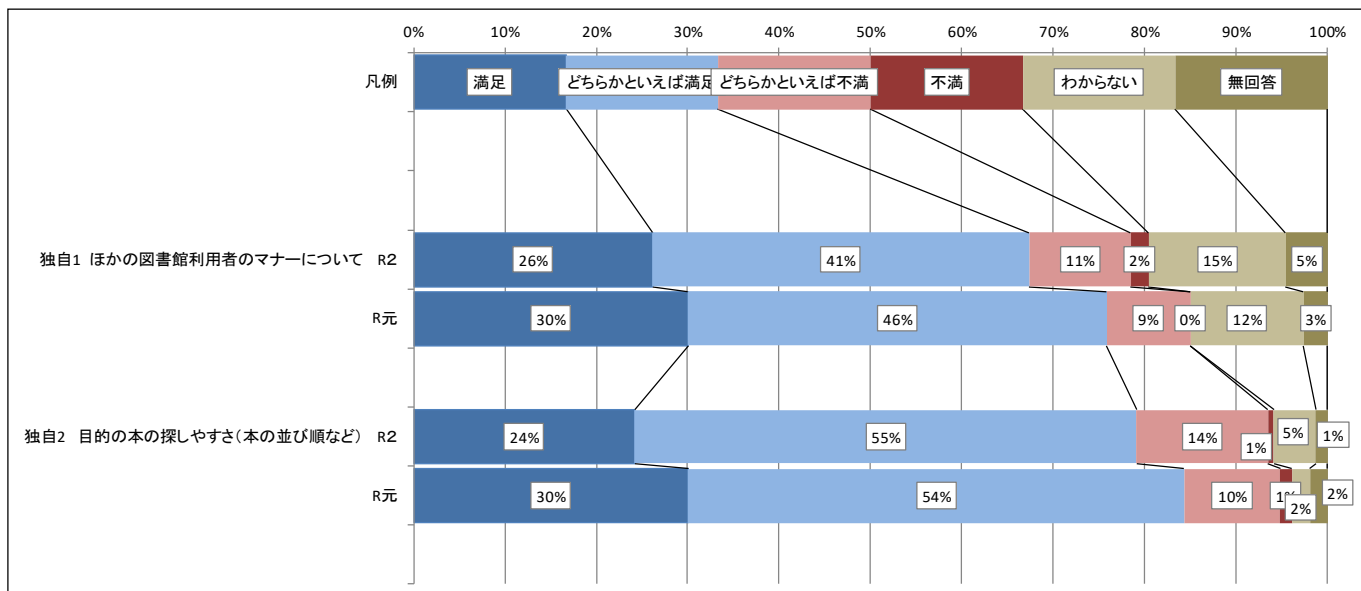
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160人	153人	95.6%
R元	160人	153人	95.6%

●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

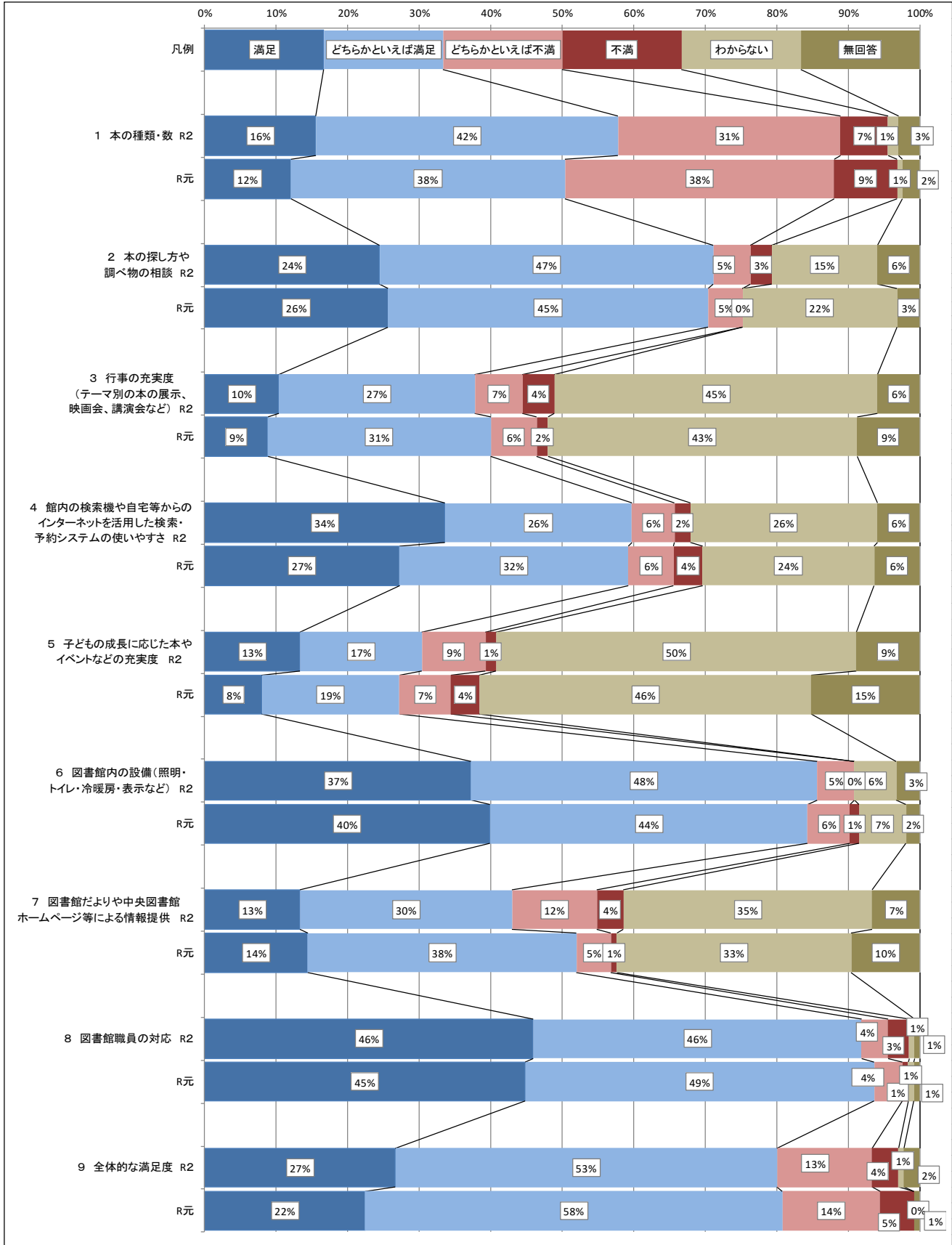


令和2年度 来館者アンケート結果（厚別図書館）

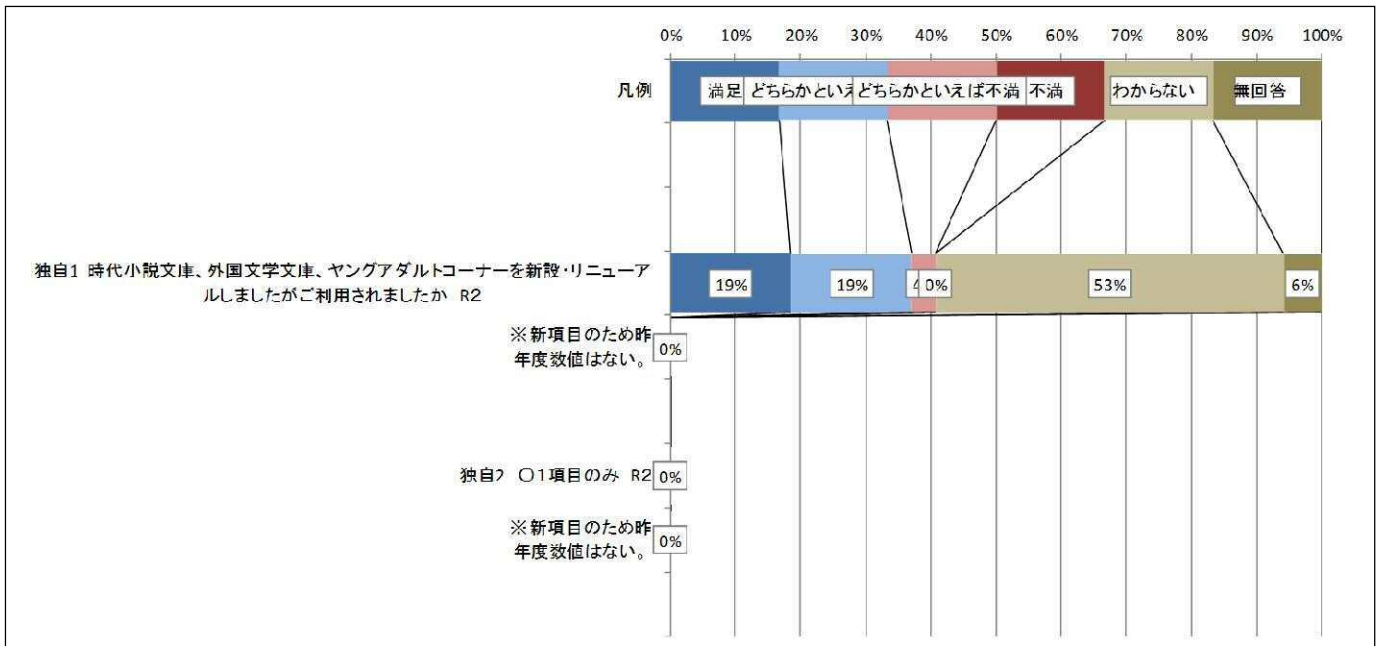
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H30	160人	135人	84.4%
R元	160人	125人	78.1%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●厚別図書館独自調査項目の満足度

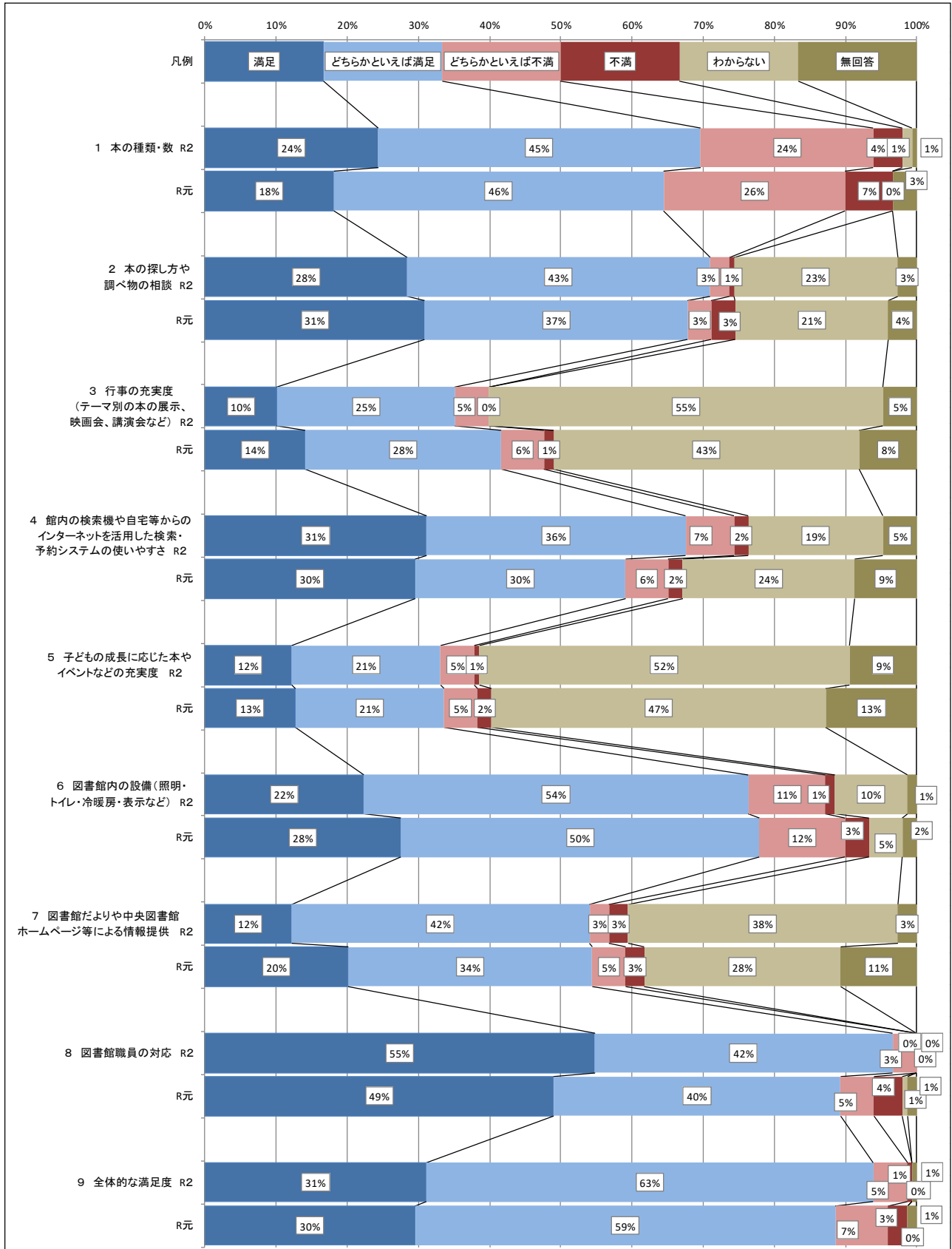


令和2年度 来館者アンケート結果（西岡図書館）

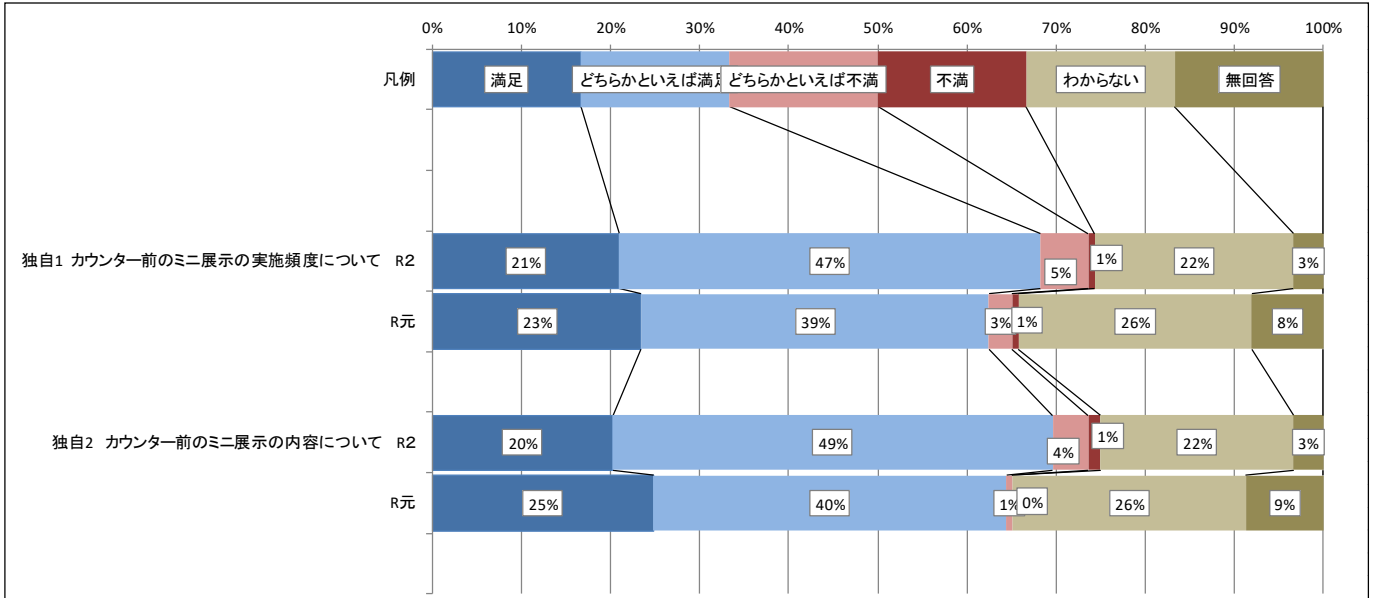
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R元	160人	148人	92.5%
H30	160人	149人	93.1%

● 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

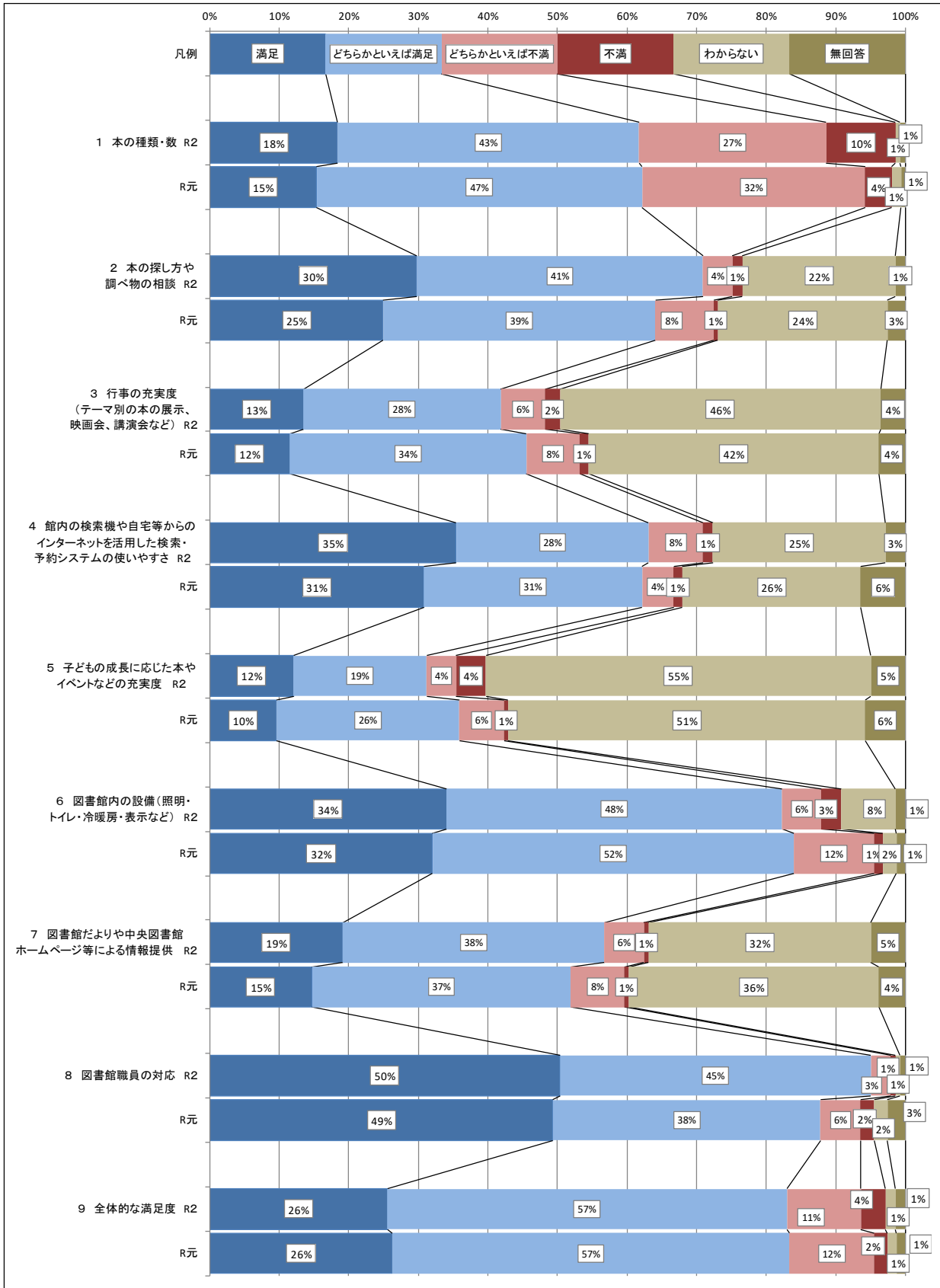


令和2年度 来館者アンケート結果（清田図書館）

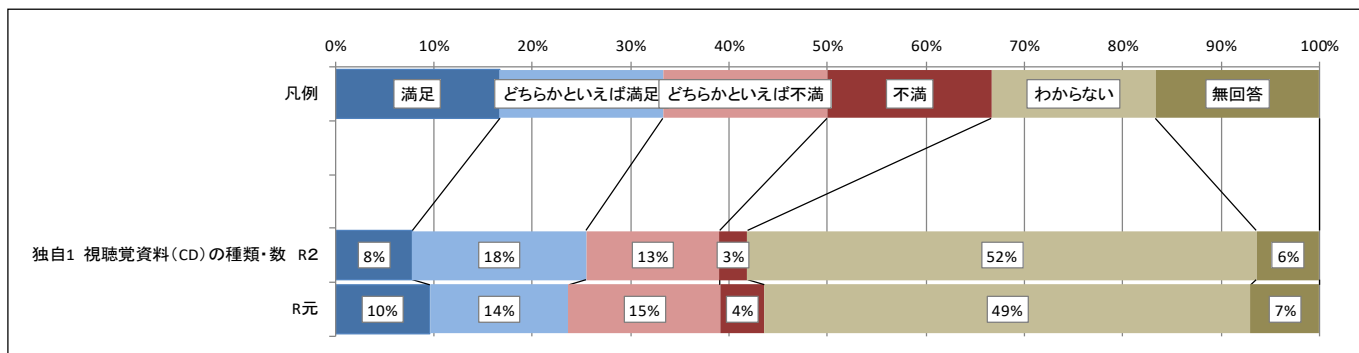
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160人	141人	88.1%
R元	160人	156人	97.5%

●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

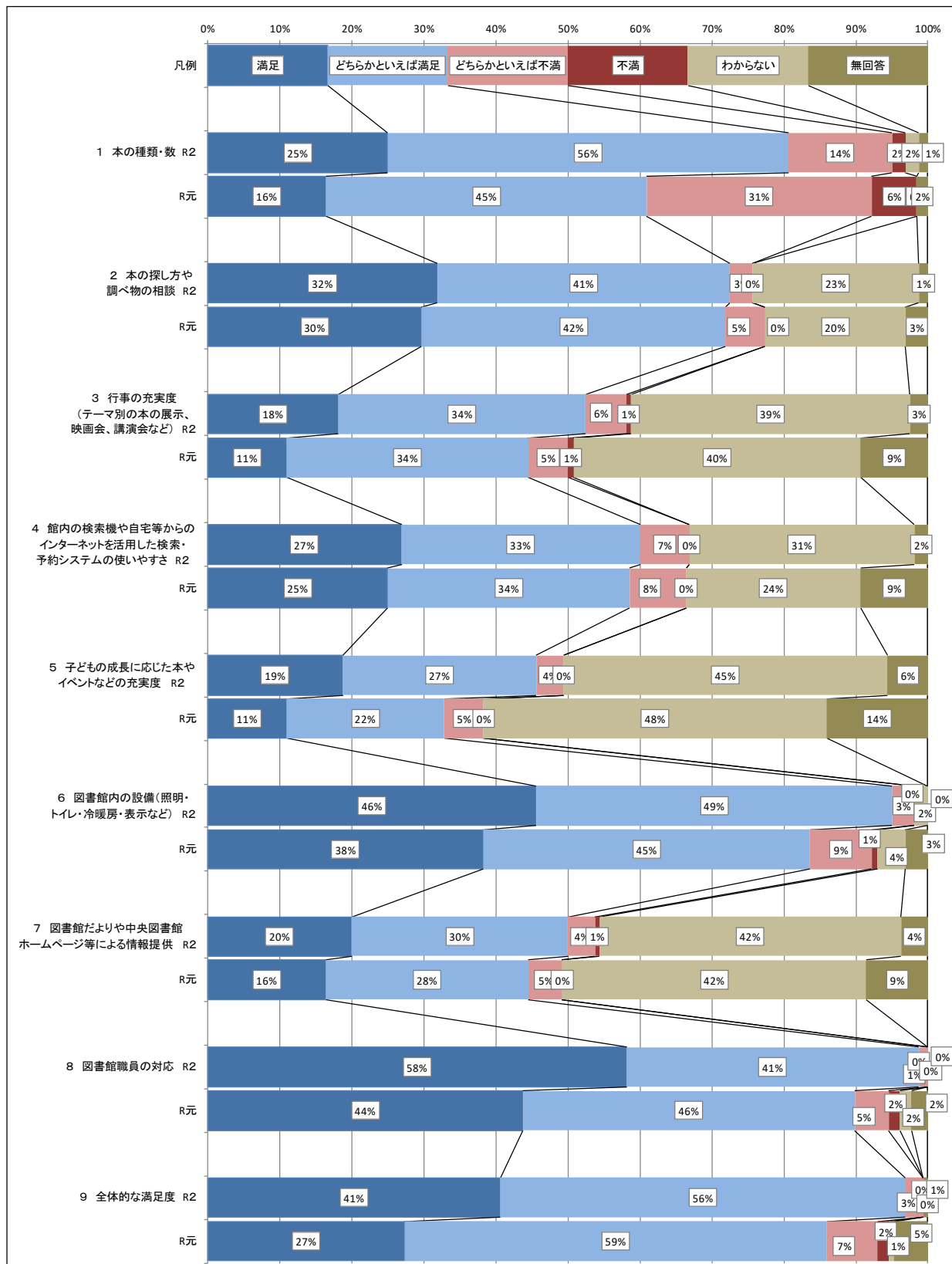


令和2年度 来館者アンケート結果（澄川図書館）

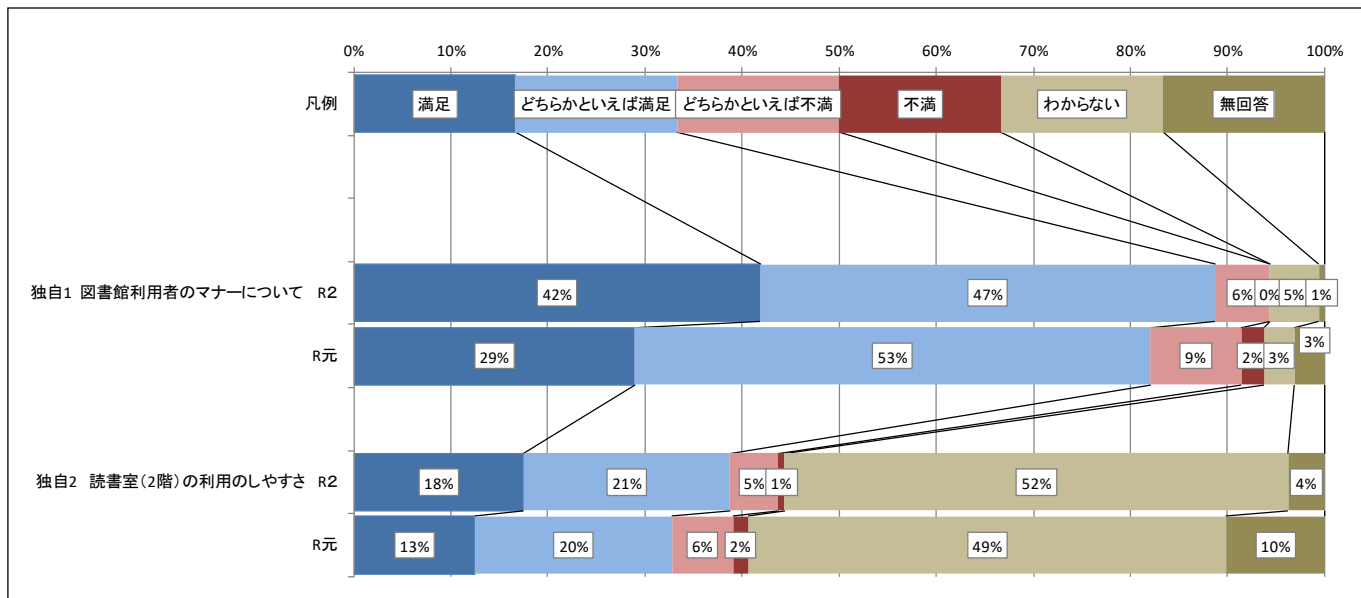
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160 人	160 人	100.0%
R元	160 人	128 人	80.0%

● 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

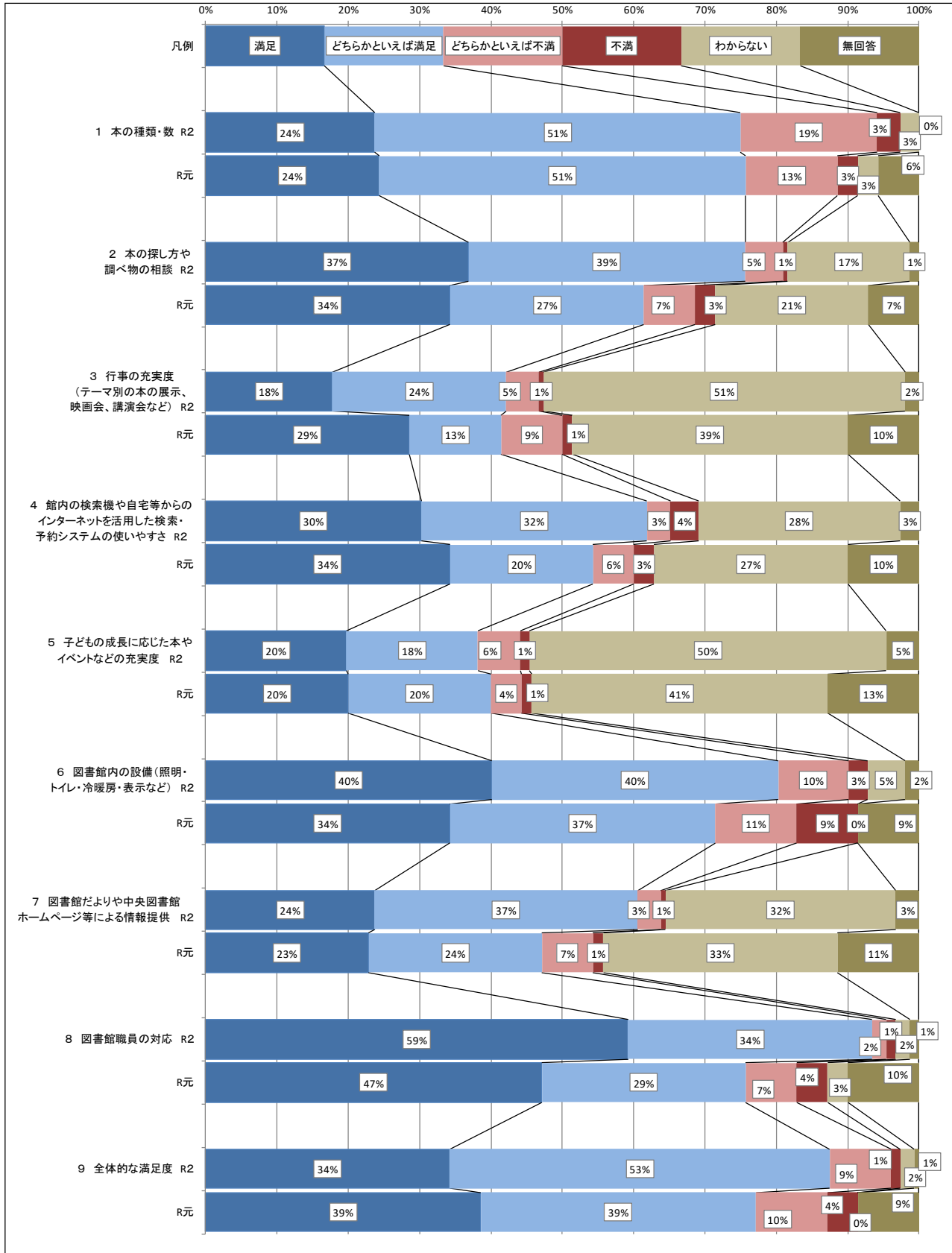


令和2年度 来館者アンケート結果（山の手図書館）

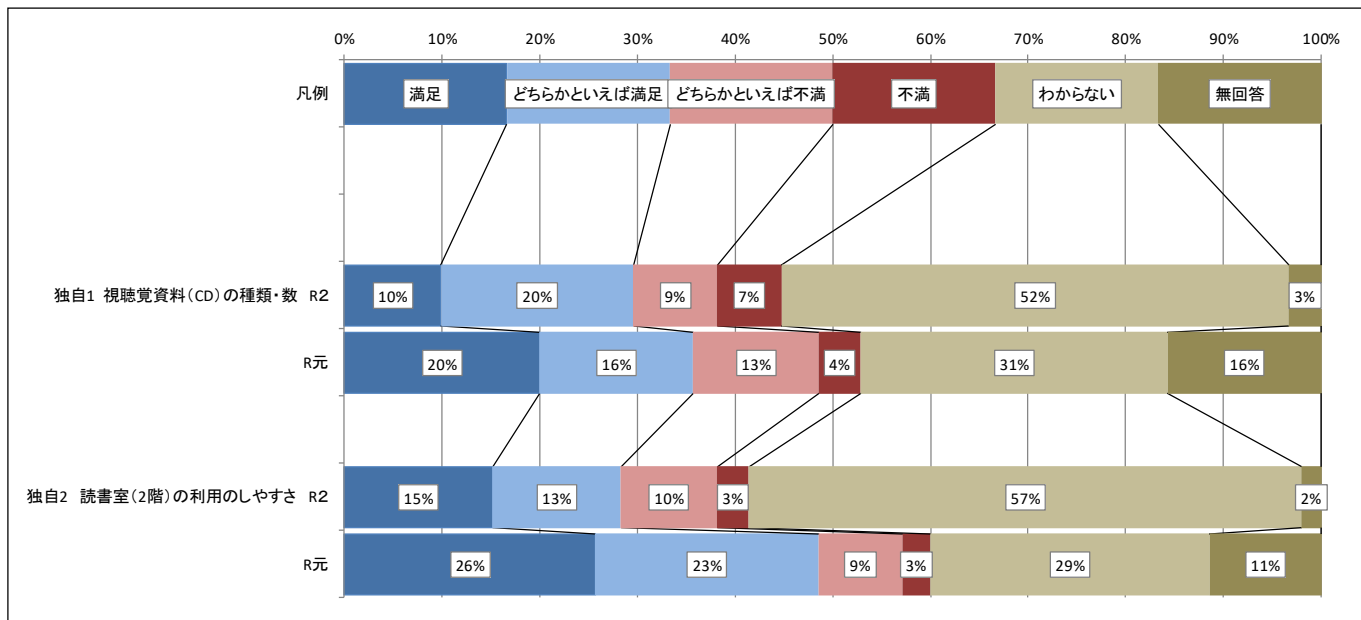
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160人	152人	95.0%
R元	160人	70人	43.8%

●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

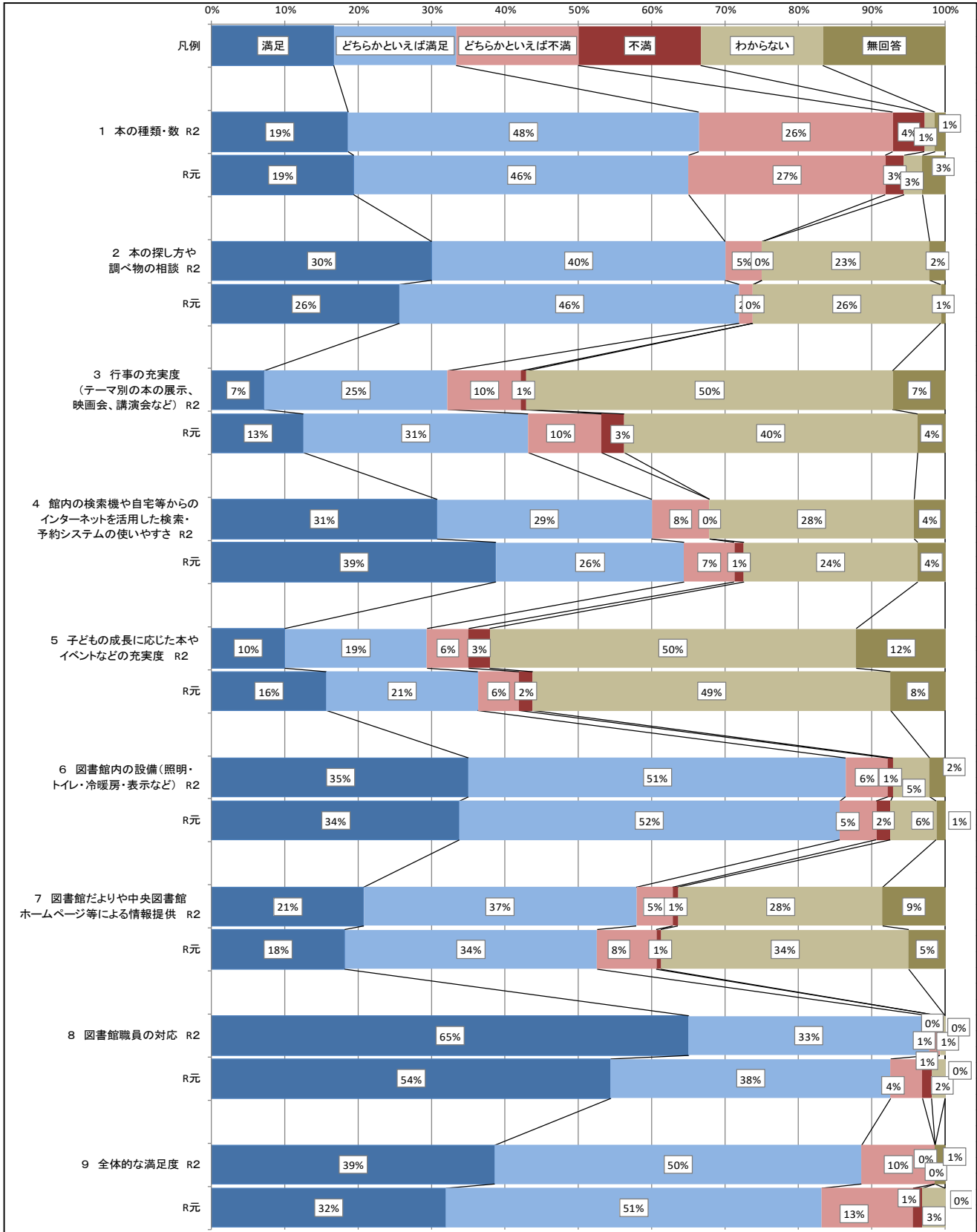


令和2年度 来館者アンケート結果（曙図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	160人	140人	87.5%
R元	160人	160人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

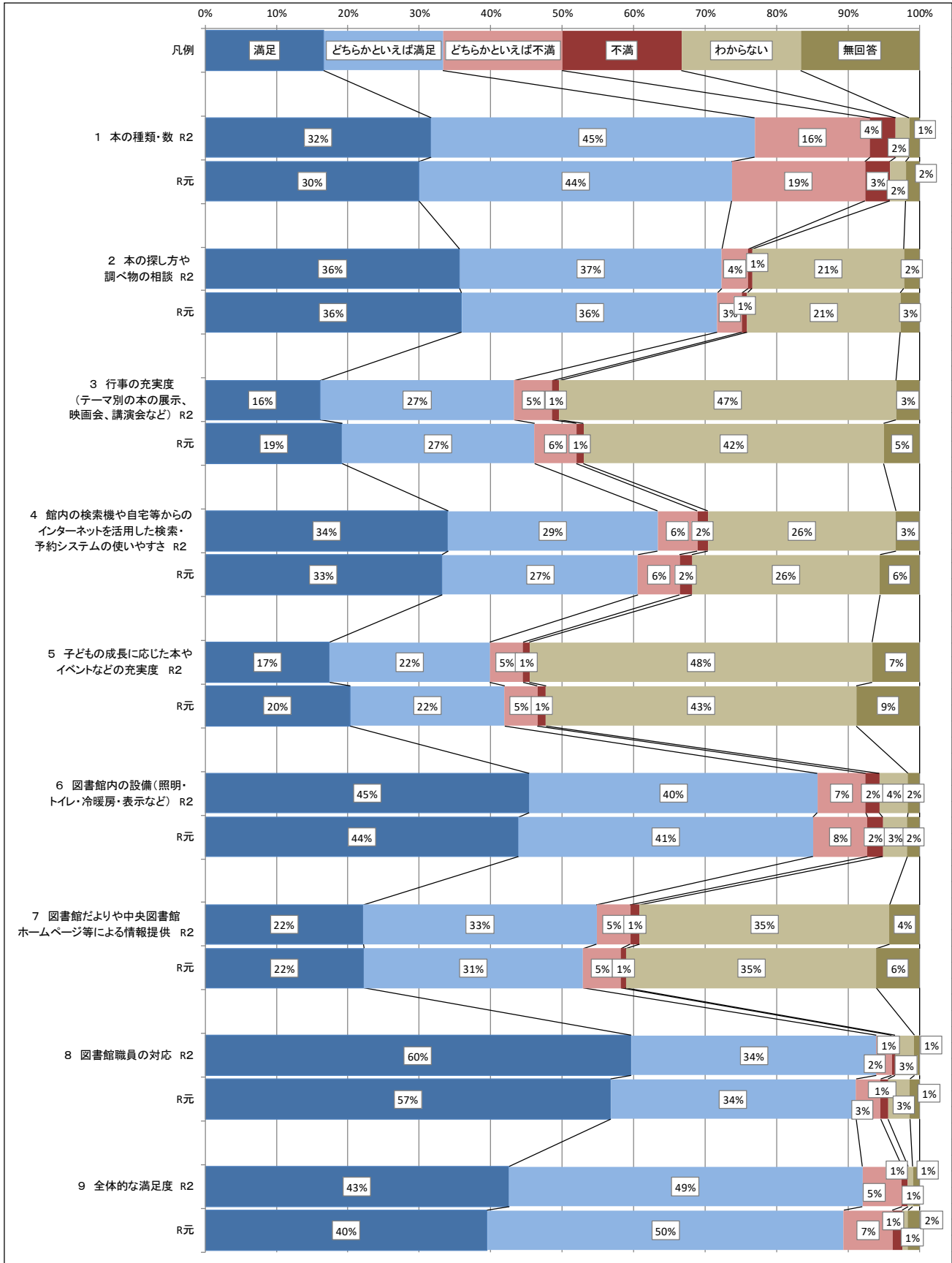


令和2年度 来館者アンケート結果（条例館全館（12館））

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R2	2,413人	2,183人	90.5%
R元	2,413人	2,156人	89.3%

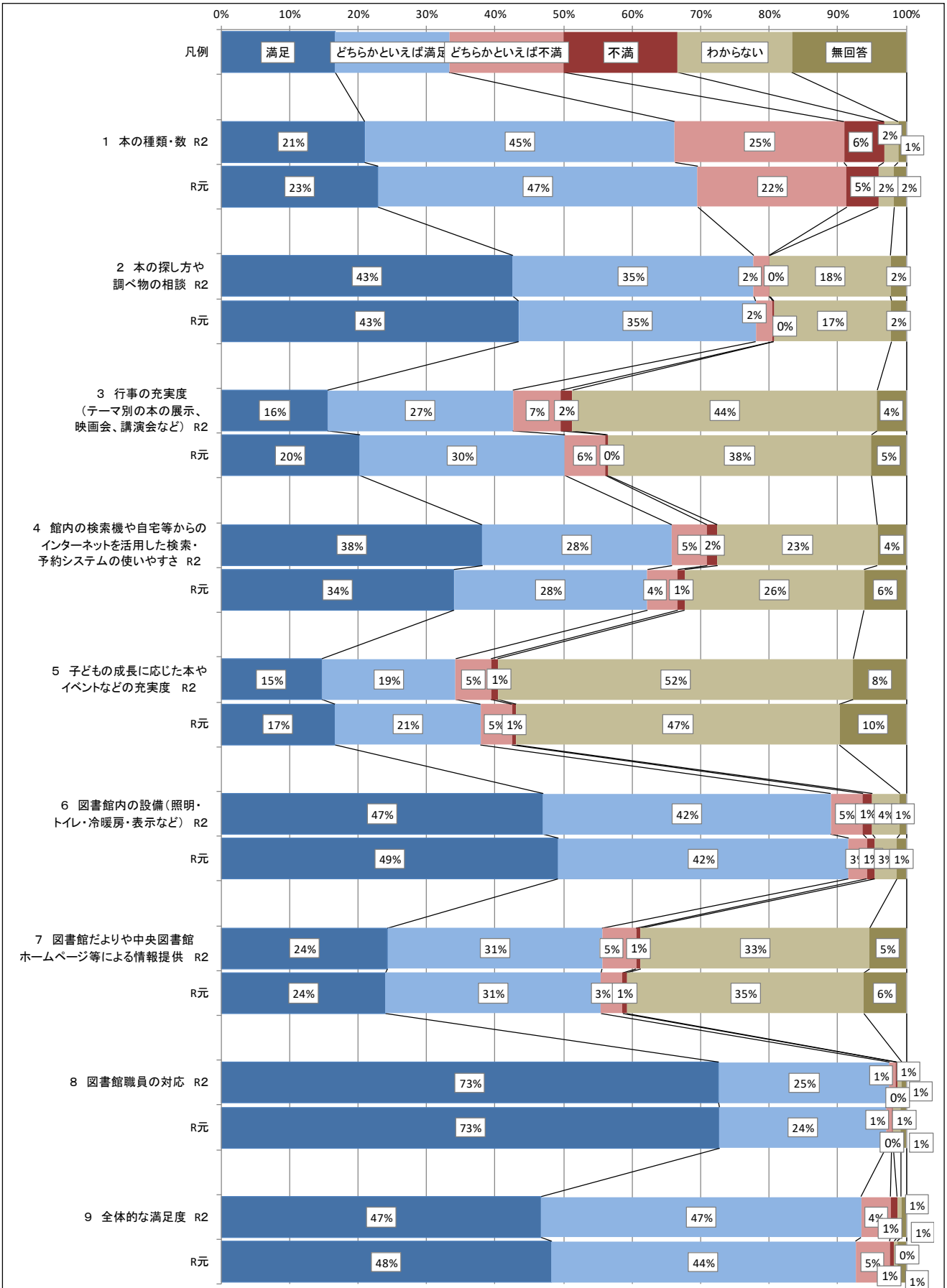
● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



● アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
R2	1,350人	929人	68.8%
R元	1,400人	1,077人	76.9%

● 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。(23件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(22件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(30件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(10件)
その他	19 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。(11件) ・その他ご意見(4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	1 件	・改善すべき。(1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	2 件	・視聴覚資料の保有点数・貸出点数を増やしてほしい。(2件)
施設の環境に関すること	8 件	・トイレの環境を改善してほしい。(2件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(5件) ・駐車場を増やしてほしい。(2件)
その他施設・設備に関すること	13 件	・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(4件) ・その他ご意見(9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	23 件	・休館日を少なくしてほしい。(2件) ・開館時間を延長してほしい。(2件) ・予約冊数を増やしてほしい。(2件) ・貸出期間を長くしてほしい。(4件) ・予約本の待ち期間が長い。(13件)
蔵書検索システムに関すること	26 件	・機能向上をしてほしい。(26件)
その他	20 件	・イベントをもっと充実してほしい。(2件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(3件) ・電子図書館の機能向上(15件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	1 件	・利用者のマナーが悪い。(1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	107 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(89件) ・その他ご意見(14件)

計 308 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27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27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、地区図書館及び図書室等のいずれの施設も約8～9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「本の探し方や調べものの相談」、⑤「閲覧席の利用のしやすさ」、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」、⑦「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7項目（「全体的な満足度」を除いた11項目中）。

【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「一緒に来た子どもの満足度」、⑤「子どもの読書の場として役立つ」、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」、⑧行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）の8項目（同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」の6項目（同11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（同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（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「閲覧席の利用のしやすさ」、②「本の種類・数」の2項目（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」（11項目中）。

【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）」の2項目（9項目中）。

【図書室等】

①「本の種類・数」の1項目（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」、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（10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）」の1項目（11項目中）。

【図書・情報館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、③「SNSやホームページなどによる情報提供」の3項目（11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（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（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。