

# 令和元年度 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 |
| VII | 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

2020 年 9 月 4 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。

令和元年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,156 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

### 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(9 館) | 1,473       | 1,294 | 87.8%  | 1,462         | 1,331 | 91.0% |
| 計          | 2,413       | 2,156 | 89.3%  | 2,102         | 1,815 | 86.3% |

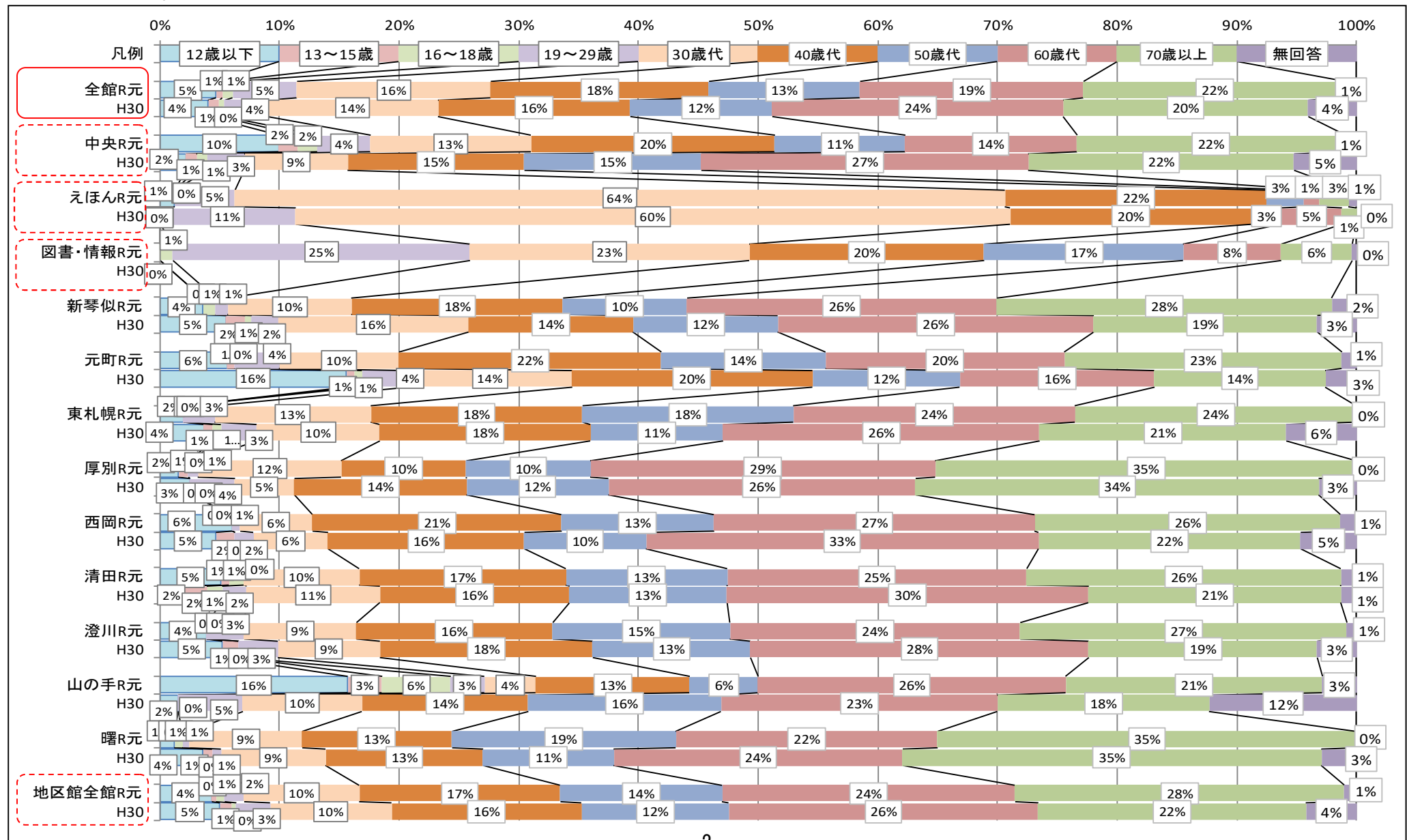
※各地区図書館回答数内訳（H30(2018)回答数→R 元(2019)回答数）

新琴似（182⇒193）、元町（154⇒160）、東札幌（136⇒153）、厚別（160⇒125）

西岡（128⇒149）、清田（152⇒156）、澄川（152⇒128）、山の手（130⇒70）、曙（137⇒160）

## 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、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 30 歳代、40 歳代、50 歳代、60 歳代が 1 割超となっている。
- 10 歳未満、10 歳代の割合は、1 割未満となっている。

### 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、70 歳以上が 2 割超となっており、次いで 30 歳代、50 歳代、60 歳代が 1 割超となっている。
- 10 歳未満、10 歳代の割合は、1 割以下となっている。

### 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

- 前年度同様、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。

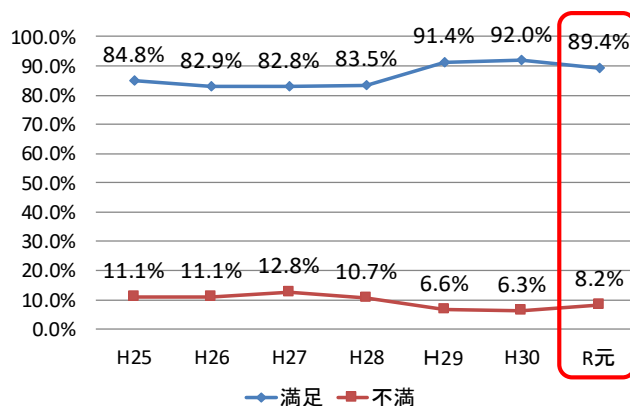
### Ⅲ 「全体的な満足度」について

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」「どちらかといえば不満」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↓：89.4%、不満：8.2%】

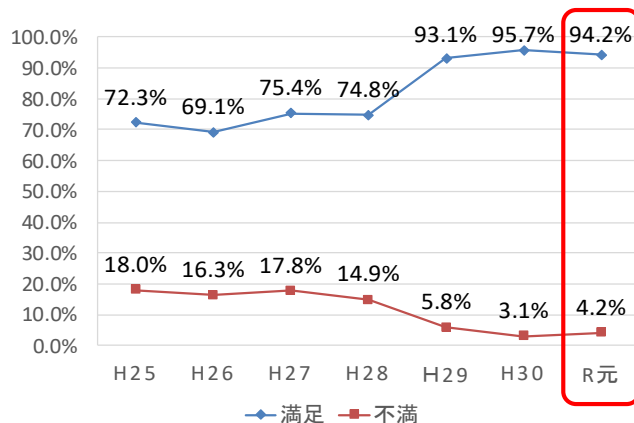
- 「満足」の割合は、平成 25 年度から下降傾向であったが、平成 28 年度から上昇に転じている。平成 30 年度に過去最高の 92.0%を記録したが、令和元年度に昨年度比 2.6 ポイントの減となった。
- 「不満」の割合は、平成 30 年度に過去最低の 6.3%を記録したが、令和元年度に昨年度比 1.9 ポイントの増となった。



#### 2 中央図書館

【満足↓：94.2%、不満：4.2%】

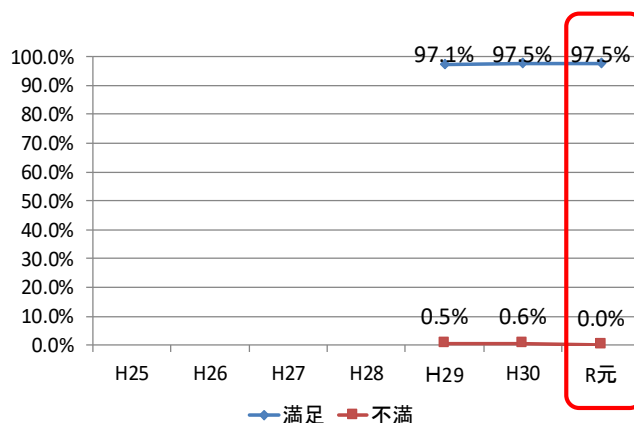
- 「満足」の割合は、平成 25 年度以降上昇傾向となっており、平成 30 年度に過去 5 年間で最も高くなったが、令和元年度に昨年度比 1.5 ポイントの減となった。
- 「不満」の割合は、平成 25 年度以降下降傾向となっており、平成 30 年度に過去 5 年間で最も低くなったが、令和元年度に昨年度比 1.1 ポイントの増となった。



### 3 えほん図書館

【満足→：97.5%、不満：0.0%】

- 「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 64.8%⇒79.4%、「どちらかといえば満足」の割合は、32.7%⇒18.1%となり、「満足」の割合が高くなっている。



### 4 図書・情報館

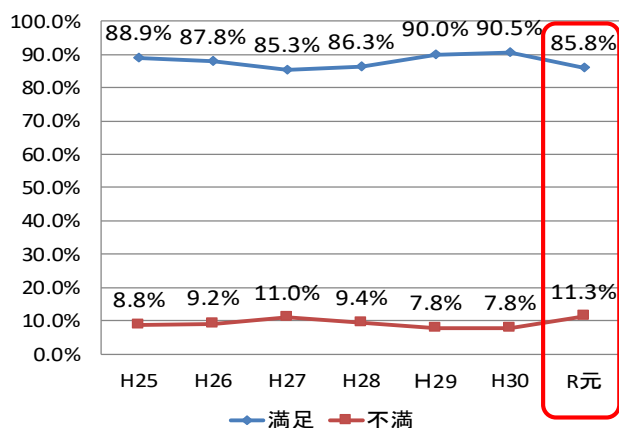
【満足：94.1%、不満：4.4%】

- 来館者アンケート実施の初年度であり、昨年度との比較はないが、「満足」の割合が、94.1%、「不満」の割合が、4.4%であった。

### 5 地区図書館（9館）

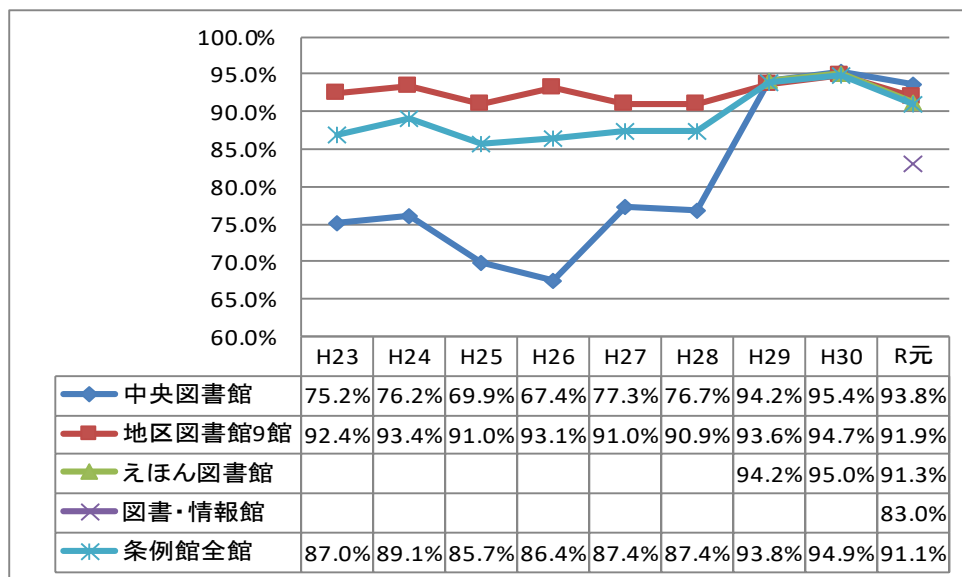
【満足↓：85.8%、不満：11.3%】

- 「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%を記録したが、令和元年度に昨年度比 4.7 ポイントの減となった。
- 「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%を記録したが、令和元年度に昨年度比 3.5 ポイントの増となった。

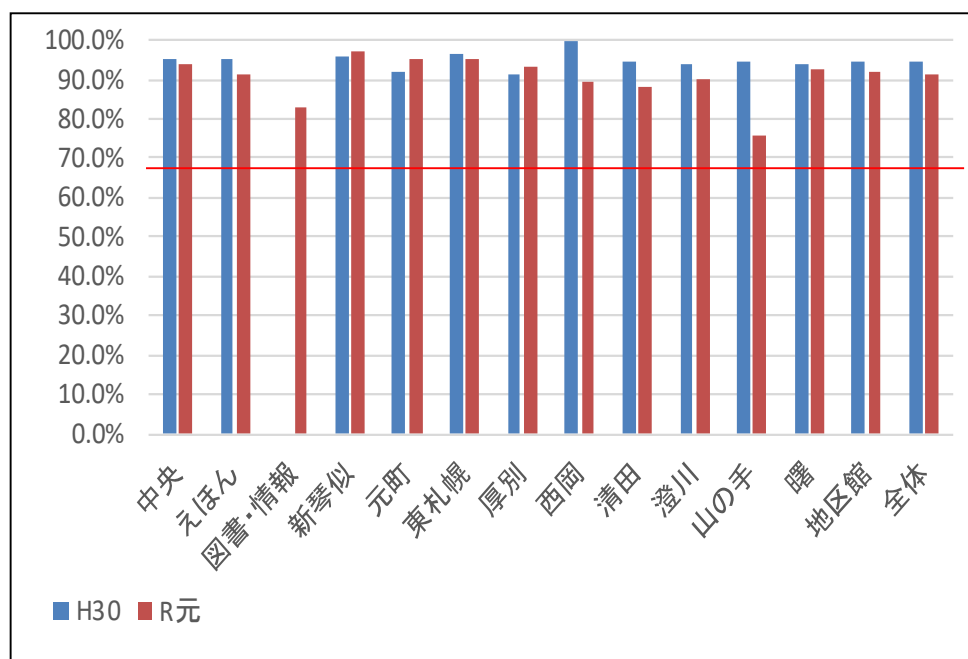


#### Ⅳ 「図書館職員の対応」について

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。



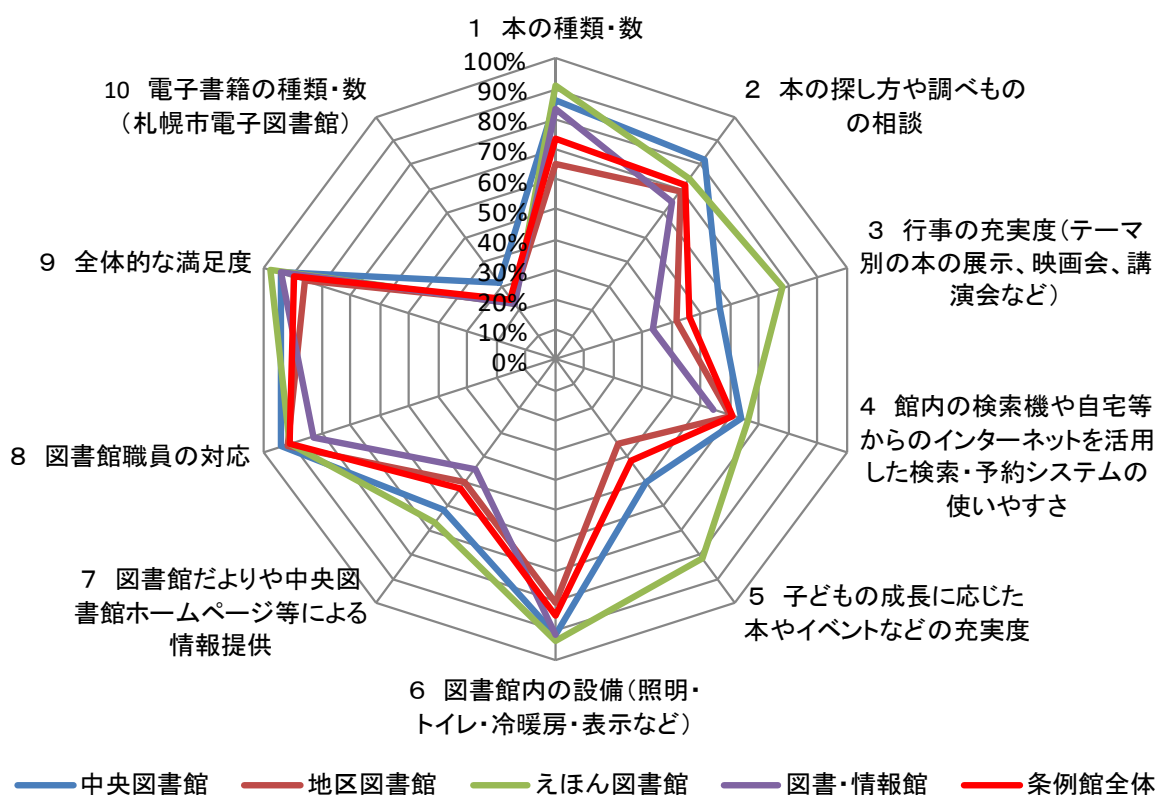
図書館の対応（各館の満足度）



- ほとんどの施設において 80% 超と高い結果だが、前年度に比較し、下降している。中でも、西岡図書館、山の手図書館の 2 館の落ち込みが大きく 10 ポイント以上の下落となっている。
- 上昇したのは、新琴似図書館、元町図書館、厚別図書館の 3 館。
- 中央図書館、えほん図書館、新琴似図書館、元町図書館、東札幌図書館、厚別図書館、曙図書館の 7 館は、12 館全体（91.1%）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）」、「図書館職員の対応」、「全体的な満足度」の6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」、「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」、「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。なお、「電子書籍の種類・数」については、「利用していない」が約4割、「知らない」が約1割、「無回答」が約2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」、「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」の2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」、「図書館職員の対応」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、10ポイントを超える上昇。
- 「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。

### 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）」、「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」、「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）」、「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」、「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）」、「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項目について、10ポイントを超える上昇。
- 「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、「本の探し方や調べものの相談」、「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やホームページ等による情報提供」、「図書館職員の対応」の5項目が低い満足度。
- 「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、「SNSやホームページ等による情報提供」の2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4～6割。
- 「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。

### 地区図書館（9館）の傾向

- 他の施設と比較し、「本の種類・数」、「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3項目が低い満足度。
- 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。
- 「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）」、「全体的な満足度」の3項目。
- 9館全施設の中で、山の手図書館が10項目のうち半数となる5項目で低い結果。

## 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、149 件（H30 年度は 93 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、「自習スペースの増」、「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、「検索システムの機能向上」、「予約待ちの改善」を望む声が多く寄せられた。

### 2 えほん図書館（寄せられた意見・要望等は、42 件（H30 年度は 38 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、「検索システムの機能向上」、「イベントの充実」、「予約待ちの改善」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、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」、「自習スペースの増」、「照明の明るさや暗さの改善」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」、「検索システムの機能向上」、「開館時間の延長」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、488 件（H30 年度は 337 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」、「蔵書の量と種類の増」、「汚れている蔵書の入替」、「蔵書の配架の工夫」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、「空調、冷暖房の環境改善」、「閲覧や自習スペースの増」、「施設の改修、設備の更新等」、「トイレの環境改善」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、「予約待ちの改善」、「検索システムの機能向上」、「イベントの充実」、「予約冊数の増」、「貸出期間の延長」、「開館時間の延長」を望む声が寄せられた。

## 参考 各館ごとの「全体的な満足度」について

