

令和3年度 来館者アンケート集計結果（概要）

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	来館者アンケート回答者の住区構成……………	4
IV	来館者アンケート回答者の職業構成……………	5
V	「全体的な満足度」について……………	6
VI	各項目の結果について……………	10
VII	その他の意見・要望等について……………	16

札幌市中央図書館

2022年3月15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3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3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3(2021)年度			令和2(2020)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	401	83.5%	480	369	76.9%
えほん図書館	160	160	100.0%	160	160	100.0%
図書・情報館	300	283	94.3%	300	288	96.0%
地区図書館	1,440	1,312	91.1%	1,473	1,366	92.7%
計	2,380	2,156	90.6%	2,413	2,183	90.5%

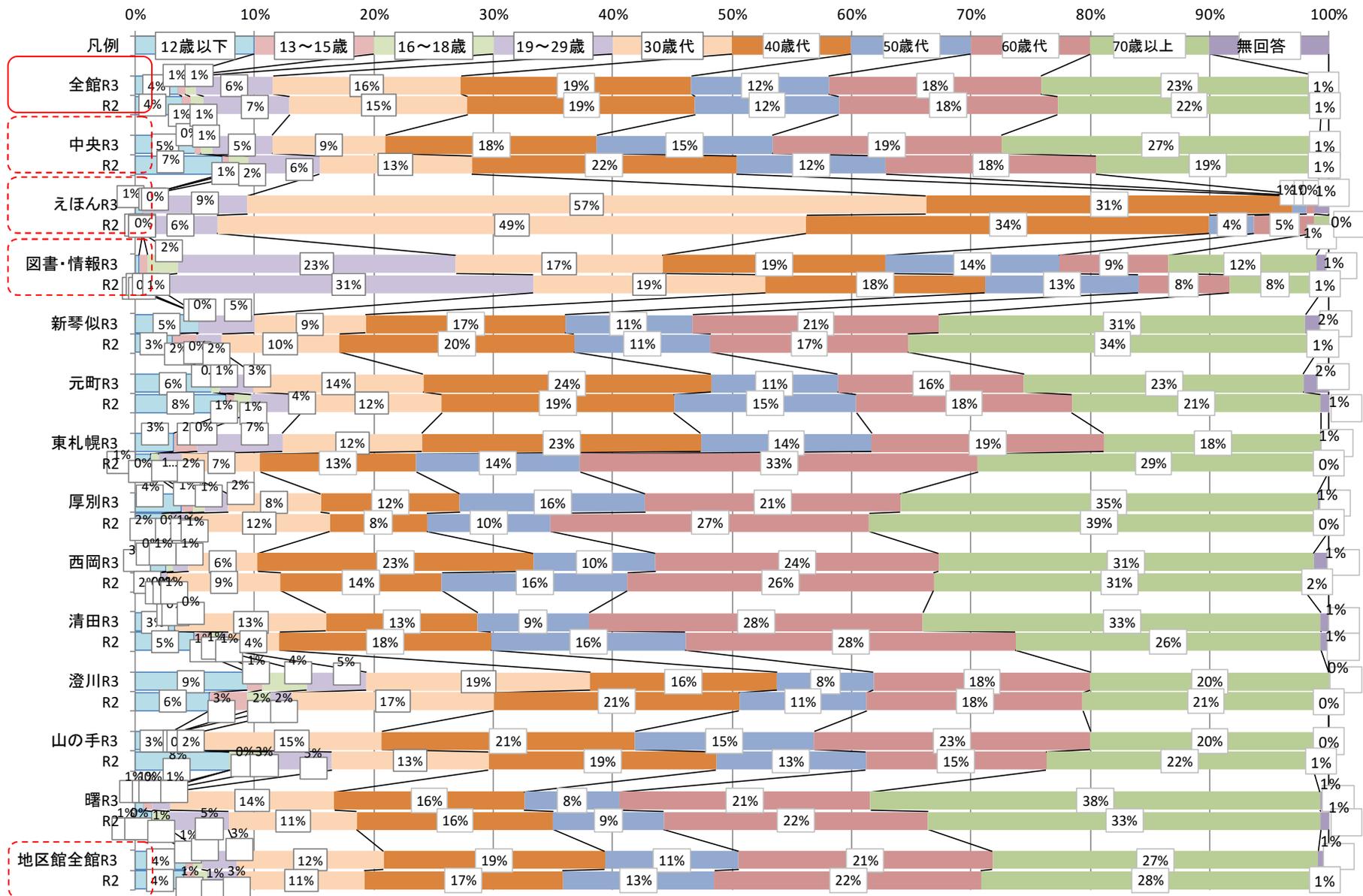
※各地区図書館回答数内訳(R2(2020)回答数→R3(2021)回答数)

新琴似(193⇒150)、元町(144⇒141)、東札幌(153⇒154)、厚別(135⇒103)

西岡(148⇒156)、清田(141⇒150)、澄川(160⇒160)、山の手(152⇒160)、曙(140⇒138)

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歳代の割合が低い。
- 70歳代が3割となっており、次いで60歳代、40歳代、50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歳代が2割超、30～40歳代がそれぞれ2割程度となっており、次いで50歳代、70歳代が1割超となっている。
- 10歳未満、10歳代、60歳代は、1割以下となっている。

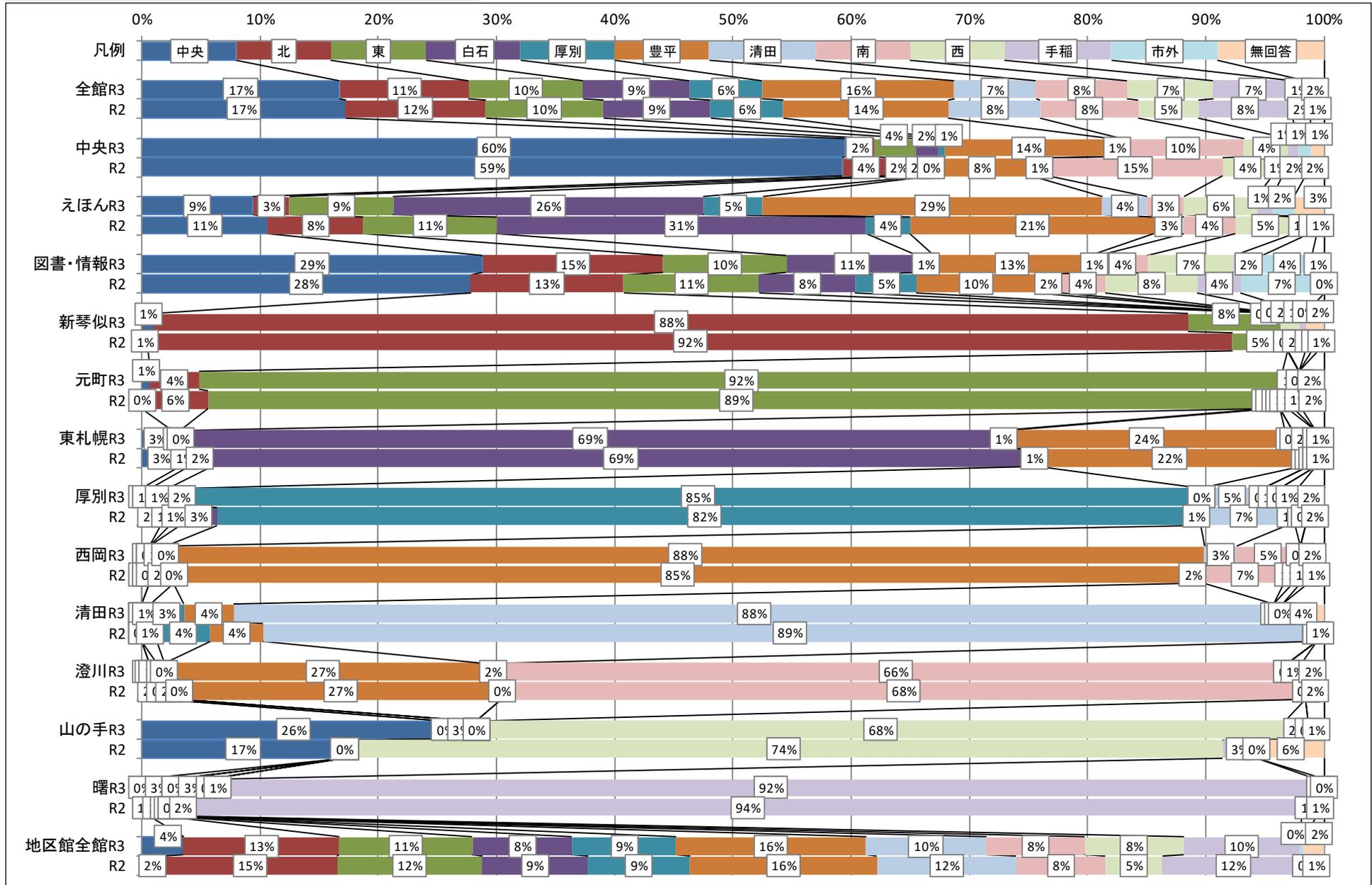
えほん図書館の傾向

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

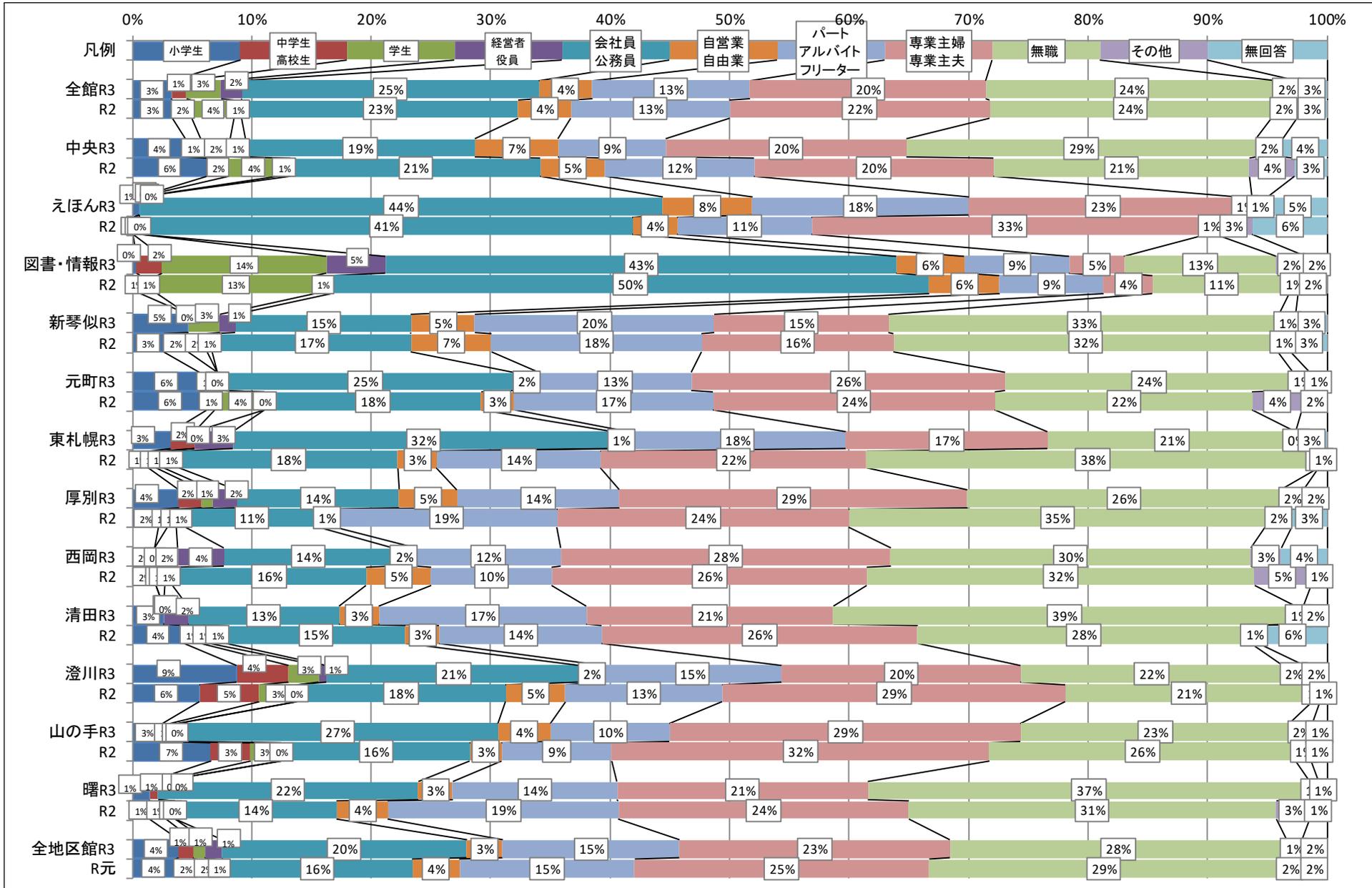
地区図書館（9館）の傾向

- 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歳代が2割、30歳代、50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 来館者アンケート回答者の住区構成



IV 来館者アンケート回答者の職業構成



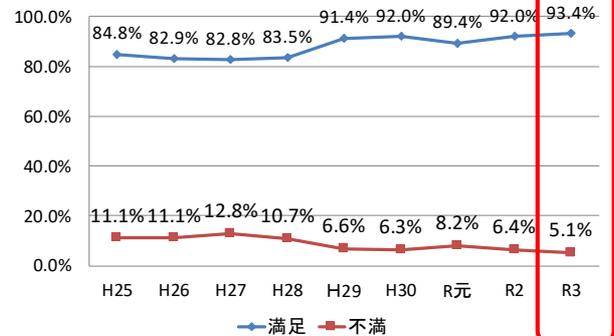
V 「全体的な満足度」について

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↑：93.4%、不満：5.1%】

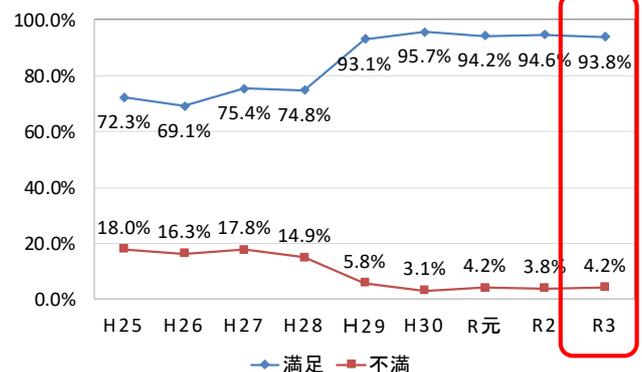
- 「満足」の割合は、平成 25 年度から下降傾向であったが、平成 28 年度から上昇に転じている。平成 30 年度及び令和 2 年度に 92.0% を記録。令和 3 年度は昨年度比 1.4 ポイントの増となった。
- 「不満」の割合は、平成 30 年度に 6.3% を記録した。令和 3 年度は昨年度比 1.3 ポイントの減となった。



2 中央図書館

【満足↓：93.8%、不満：4.2%】

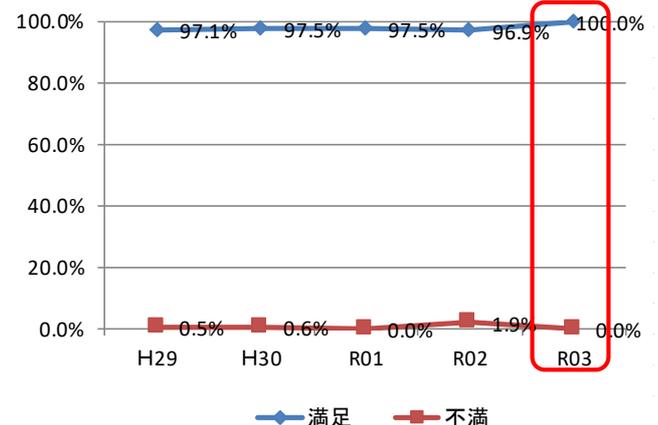
- 「満足」の割合は、平成 26 年度以降上昇傾向となっており、平成 30 年度に最も高くなった。令和 3 年度は昨年度比 0.8 ポイントの減となった。
- 「不満」の割合は、平成 25 年度以降下降傾向となっており、平成 30 年度に最も低くなった。令和 3 年度は昨年度比 0.4 ポイントの増となった。



3 えほん図書館

【満足↑：100.0%、不満：0.0%】

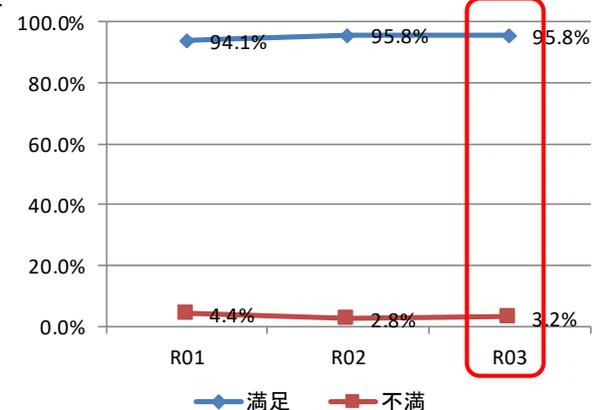
- 「満足」及び「不満」の割合は、調査を開始した平成 29 年度以降、ほぼ同程度で推移しており、令和 3 年度は 100.0%。また、満足の内訳を昨年度と比較すると、「満足」の割合は 71.3%⇒94.6%、「どちらかといえば満足」の割合は、25.6%⇒18.8%となっている。



4 図書・情報館

【満足→：95.8%、不満：3.2%】

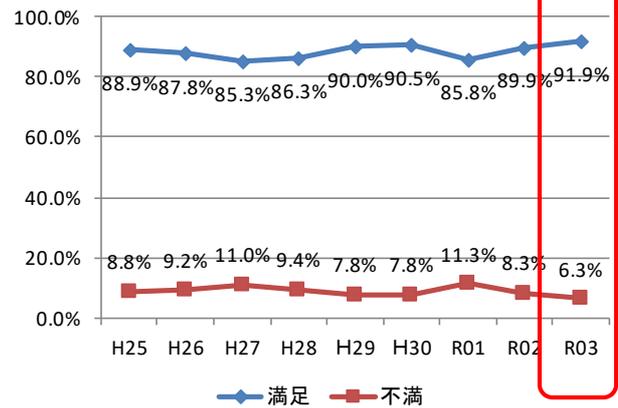
- 「満足」及び「不満」の割合は、調査を開始した令和元年度からほぼ同程度で推移している。「満足」の割合は、95.8%⇒95.8%と昨年度と同値。「不満」の割合が、2.8%⇒3.2%と昨年度比 0.4 ポイントの増となった。



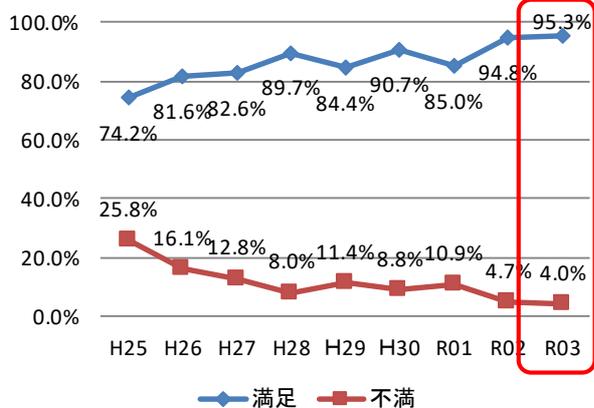
5 地区図書館（9館）

【満足↑：91.9%、不満：6.3%】

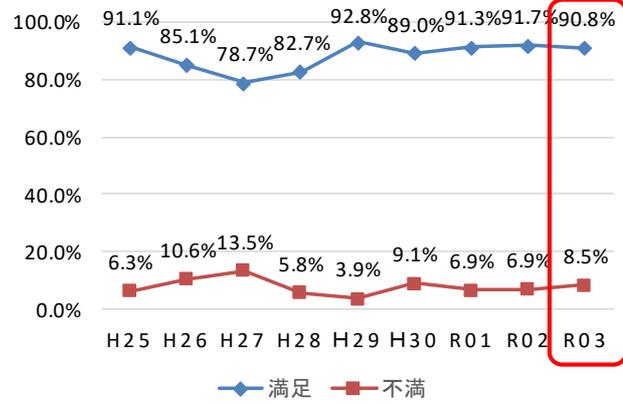
- 「満足」の割合は、平成 25 年度から下降傾向であったが、平成 28 年度から上昇に転じている。令和 3 年度は昨年度比 2.0 ポイントの増となり過去最高となった。
- 「不満」の割合は、平成 25 年度から上昇傾向であったが、平成 28 年度から減少に転じている。令和 3 年度は昨年度比 3.0 ポイントの減となり過去最低となった。
- 地区図書館における各館の状況は、以下のとおり。



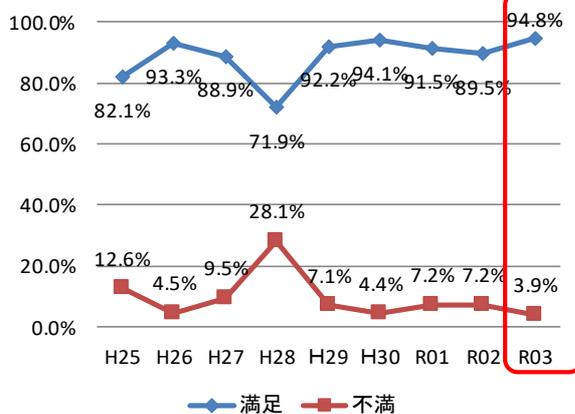
○新琴似【満足↑：95.3%、不満：4.0%】



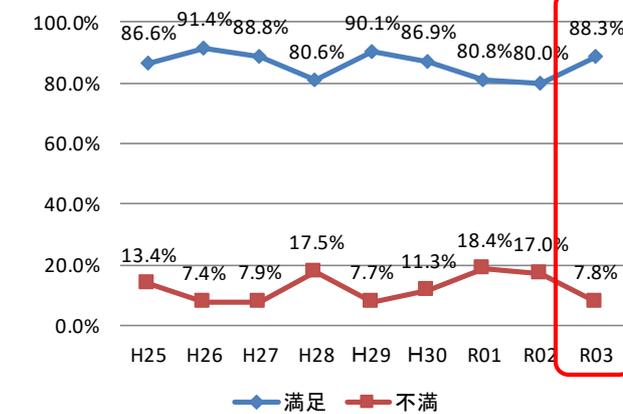
○元町【満足↓：90.8%、不満：8.5%】



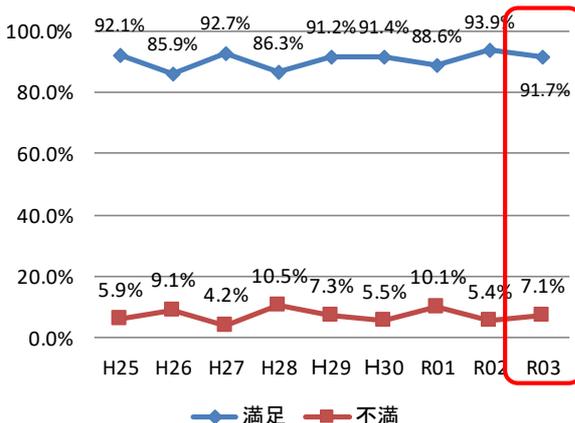
○東札幌【満足↑：94.8%、不満：3.9%】



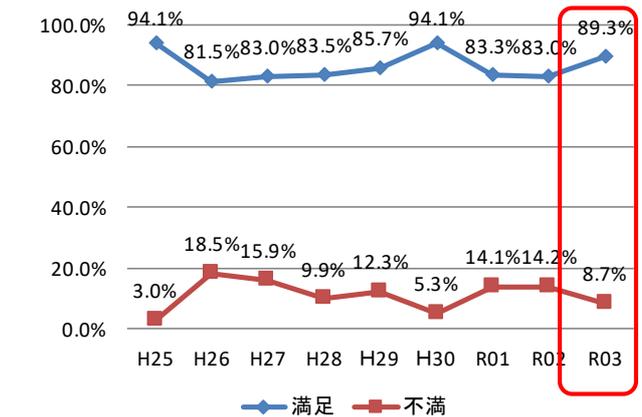
○厚別【満足↑：88.3%、不満：7.8%】



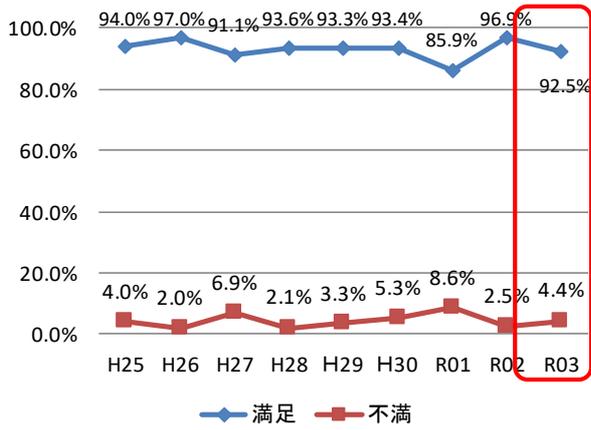
○西岡【満足↓：91.7%、不満：7.1%】



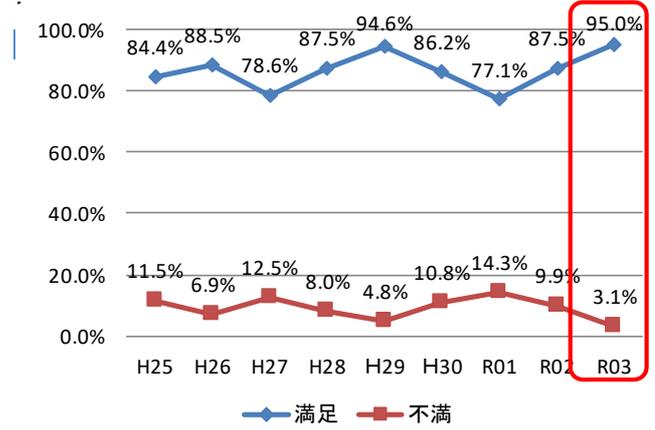
○清田【満足↑：89.3%、不満：8.7%】



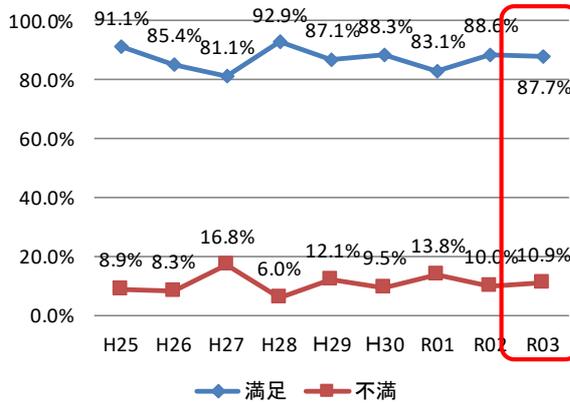
○澄川【満足↓：92.5%、不満：4.4%】



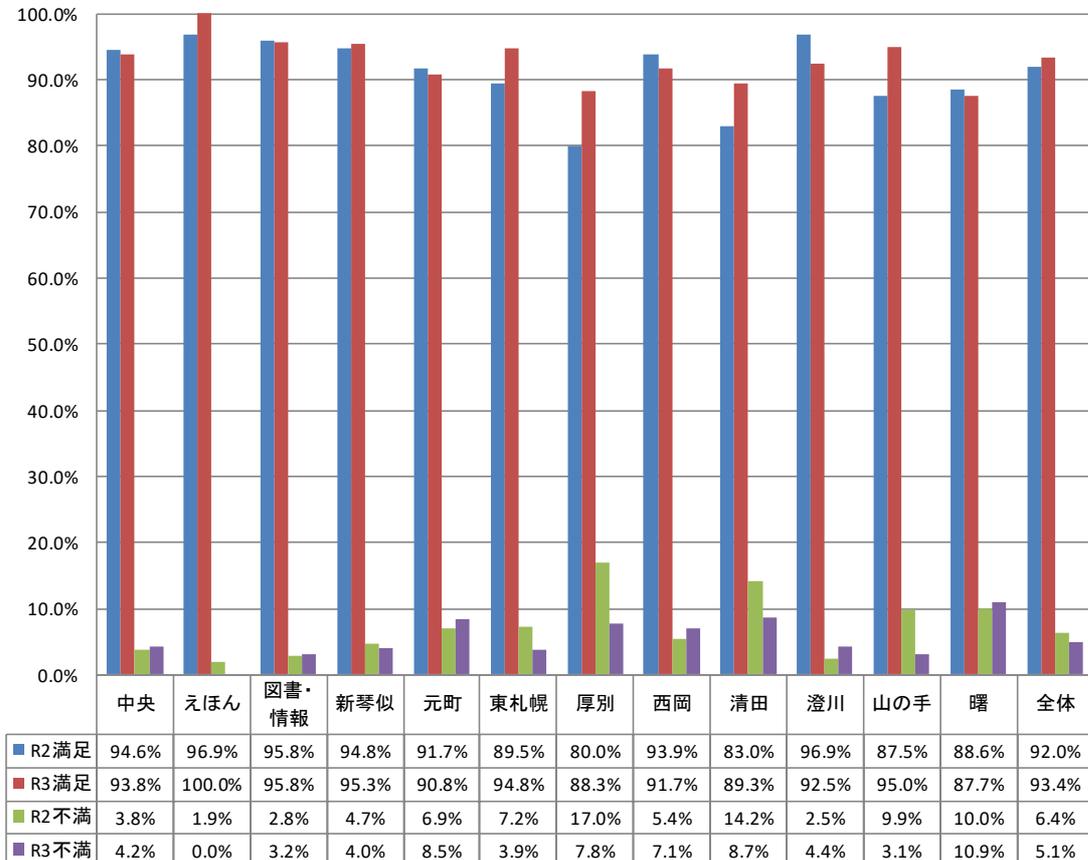
○山の手【満足↑：95.0%、不満：3.1%】



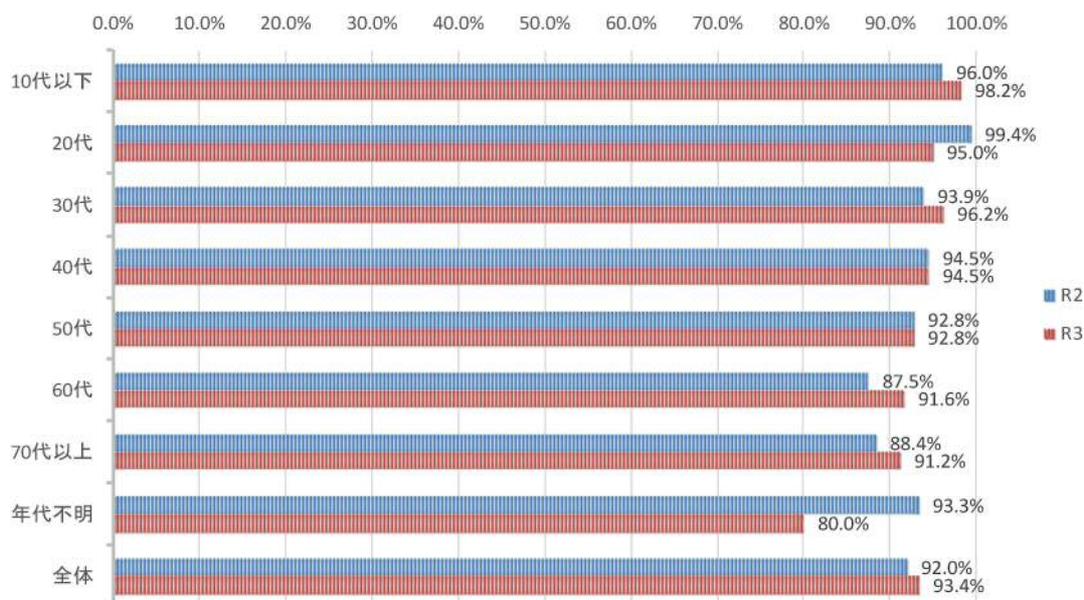
○曙【満足↓：87.7%、不満：10.9%】



6 各館の状況（昨年度との比較）



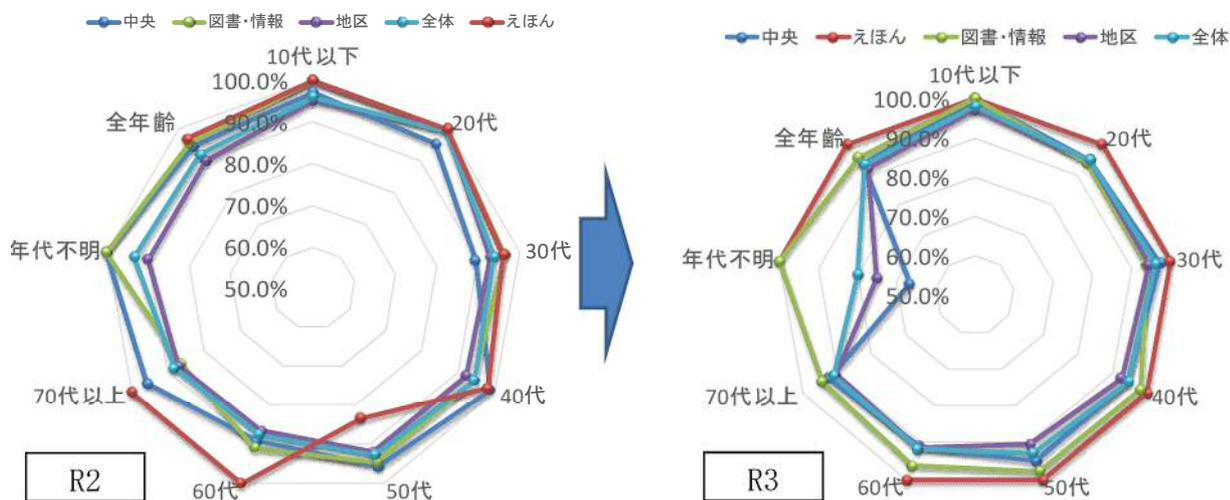
7 年代別の「全体の満足度」及び「満足」の割合（全館）



※グラフ中、10代以下としているのは「12歳以下」、「13～15歳」、「16～18歳」の合計。20代としているのは「19～29歳」。

- 年代不明を除く年代で、90%を超える満足の割合となっている。
- 比較的60代及び70代以上の満足の割合が他の年代と比較し、低い状況となっている。
- 昨年度と比較し、ほとんどの年代で満足の割合が上がっている中、20代と年代不明の割合が減少している。

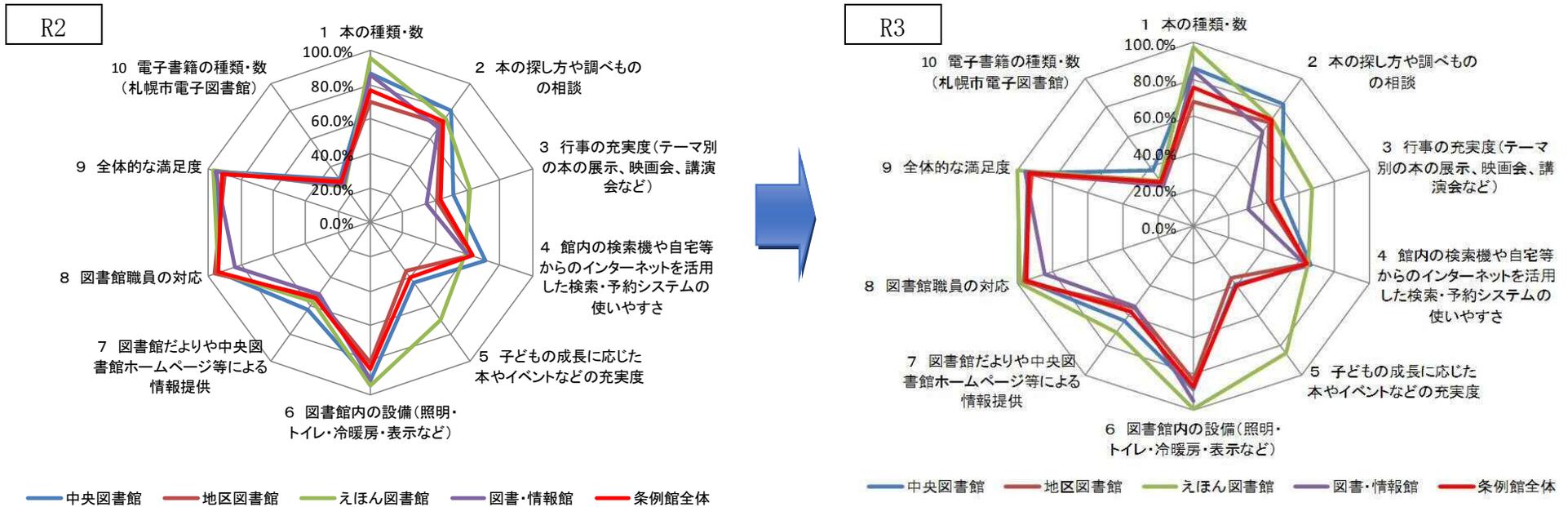
8 各館の「全体の満足度」の「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合



- えほん図書館については、回答がいなかった70代を除き100%の満足の割合となっている。
- 中央図書館については年代不明を除き、図書・情報館については全世代で90%を超える満足の割合となっている。ただし、中央図書館は40代で4.4ポイント、図書・情報館は20代で6.1ポイントの減少がみられた。
- 地区図書館（9館）については、60代及び70代以上を除いて90%を超える満足度の割合となっている。特に、60代は4.1ポイント、70代は3.4ポイント改善している。

VI 各項目の結果について

1 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）※詳細は、別紙2（P53～62）を参照してください。



令和3年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体
1 本の種類・数	86.5%	97.5%	84.5%	68.2%	71.3%	67.4%	70.1%	50.5%	69.9%	63.3%	76.9%	75.0%	62.3%	75.9%
2 本の探し方や調べものの相談	82.5%	72.5%	64.0%	70.0%	70.7%	68.1%	68.8%	55.3%	75.0%	71.3%	75.0%	73.8%	65.9%	71.7%
3 行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)	50.4%	67.5%	31.4%	42.1%	43.3%	36.2%	37.0%	36.9%	41.0%	48.0%	46.9%	50.6%	35.5%	44.1%
4 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	66.6%	65.0%	61.1%	64.8%	69.3%	58.9%	64.9%	68.0%	67.9%	62.7%	59.4%	70.0%	62.3%	64.7%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	38.7%	85.0%	-	34.7%	36.7%	36.2%	26.0%	31.1%	42.9%	32.7%	36.9%	40.0%	27.5%	39.8%
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)	88.5%	98.8%	95.1%	83.7%	67.3%	85.8%	87.0%	87.0%	85.9%	89.3%	87.5%	86.9%	84.1%	87.2%
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	63.3%	71.3%	53.4%	54.4%	56.7%	50.4%	56.5%	54.4%	55.1%	54.7%	48.8%	60.0%	52.9%	57.2%
8 図書館職員の対応	95.5%	98.8%	84.5%	96.6%	94.7%	99.3%	96.8%	95.1%	98.7%	95.3%	95.6%	98.1%	95.7%	95.0%
9 全体的な満足度	93.8%	100.0%	95.8%	91.9%	95.3%	90.8%	94.8%	88.3%	91.7%	89.3%	92.5%	95.0%	87.7%	93.4%
10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)	37.7%	30.6%	27.6%	27.8%	30.0%	26.2%	30.5%	29.1%	30.1%	24.7%	23.8%	30.6%	25.4%	29.8%

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」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」の満足度が高い。
- 昨年度と比較し、「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」の2項目について、4.7ポイントの下落。
- 「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「本の種類・数」の1項目。

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）」、「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6項目が高い満足度。
- 昨年度と比較し、「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2項目について、10ポイントを超える増加。
- 「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

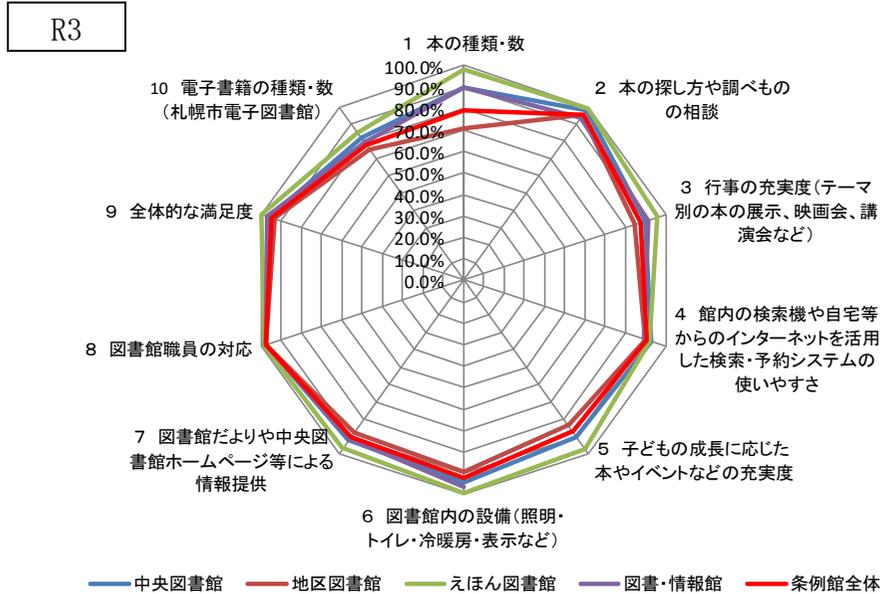
- 他の施設と比較し、「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「図書館職員の対応」の2項目が低い満足度。
- 「わからない」及び「無回答」の合計の割合が3割以上なのが、「本の探し方や調べ物の相談」、「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、「館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ」、「SNS やホームページなどによる情報提供」の4項目。
- 「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合が1割以上の項目は、「本の種類・数」の1項目。

地区図書館（9館）の傾向

- 「図書館職員の対応」の満足度が高い。
- 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、「本の探し方や調べものの相談」は3.8ポイントの下落。
- 「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、「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。

2 「わからない」及び「無回答」を除いた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）

※詳細は、別紙3（P63～72）を参照してください。

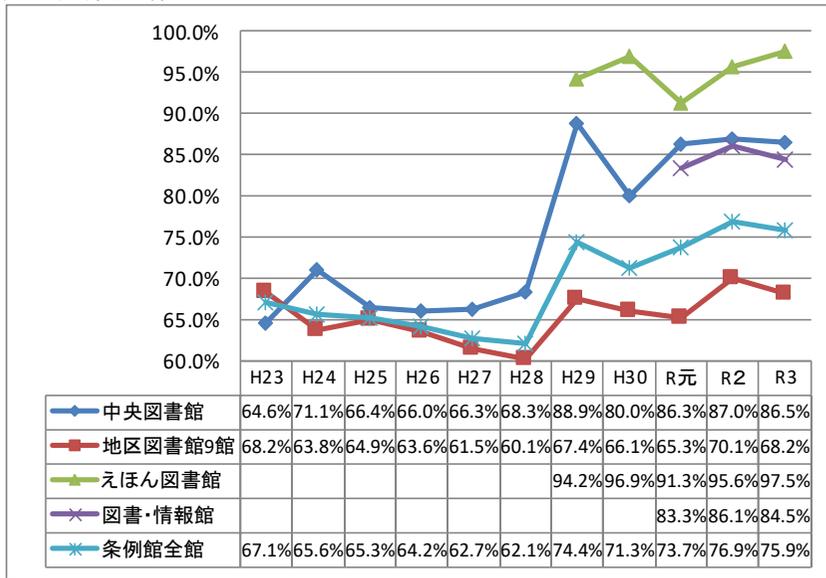


- 全体的にみると、ほとんどの項目において、8割を超える満足度となっている。
- その中でも6～7割の満足度となり、不満が2～3割となっている館がある項目は、「本の種類と数」、「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の2項目となっている。
- 地区図書館9館の平均で、「本の種類と数」については70.9%、「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」については75.1%となっている。

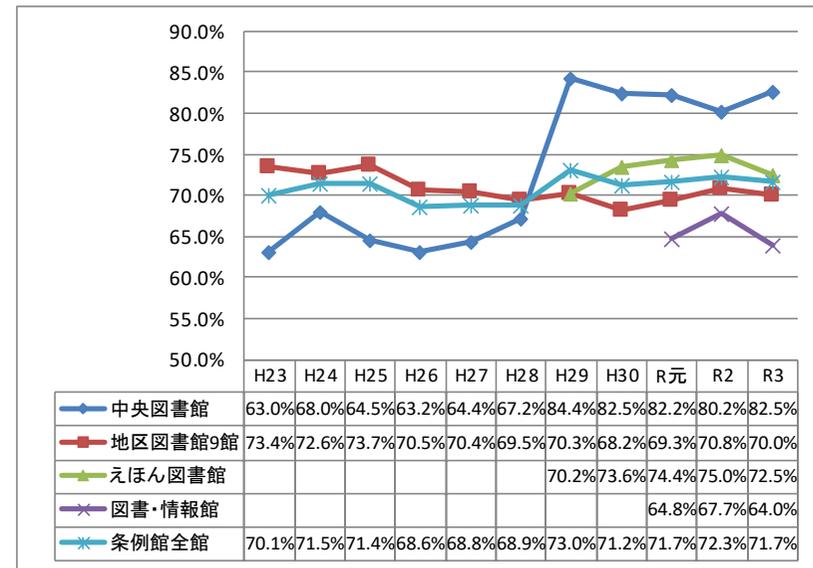
令和3年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体
1 本の種類・数	89.4%	98.1%	89.5%	70.9%	75.4%	69.3%	73.5%	54.7%	73.2%	65.5%	78.3%	77.4%	63.7%	78.9%
2 本の探し方や調べものの相談	97.9%	99.1%	93.3%	94.8%	93.0%	99.0%	96.4%	90.5%	97.5%	91.5%	98.4%	95.2%	90.1%	95.6%
3 行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）	89.4%	95.6%	90.8%	84.3%	79.3%	89.5%	83.8%	80.9%	88.9%	81.8%	86.2%	89.0%	77.8%	87.1%
4 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	92.4%	92.0%	88.7%	89.9%	88.7%	85.6%	90.1%	90.9%	89.8%	90.4%	94.1%	94.1%	82.7%	90.4%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	90.1%	97.1%	—	83.3%	85.9%	85.0%	85.1%	84.2%	84.8%	83.1%	80.8%	84.2%	76.0%	86.9%
6 図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）	94.2%	99.4%	96.1%	89.5%	73.7%	90.3%	93.1%	84.9%	88.2%	93.7%	95.2%	93.9%	89.9%	92.0%
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	92.0%	96.6%	91.0%	87.9%	80.2%	94.7%	92.6%	93.3%	83.5%	87.2%	85.7%	91.4%	86.9%	89.9%
8 図書館職員の対応	98.0%	98.8%	98.0%	97.9%	97.3%	99.3%	99.3%	96.1%	99.4%	97.3%	96.2%	98.7%	97.1%	98.0%
9 全体的な満足度	95.7%	100.0%	96.8%	93.6%	96.0%	91.4%	96.1%	91.9%	92.9%	91.2%	95.5%	96.8%	89.0%	94.9%
10 電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）	82.1%	84.5%	79.6%	75.1%	81.8%	68.5%	73.4%	73.2%	81.0%	69.8%	84.4%	69.0%	77.8%	77.8%

3 各項目の満足度推移（「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合）

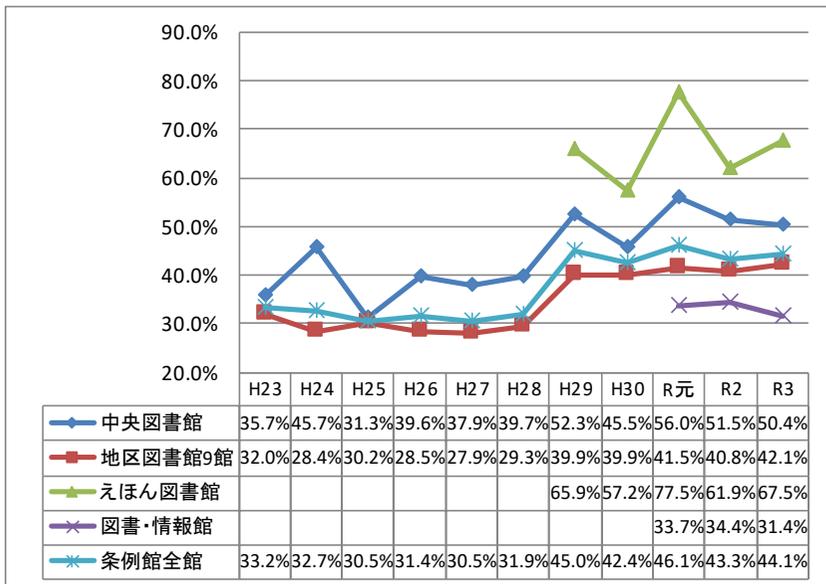
●本の種類・数



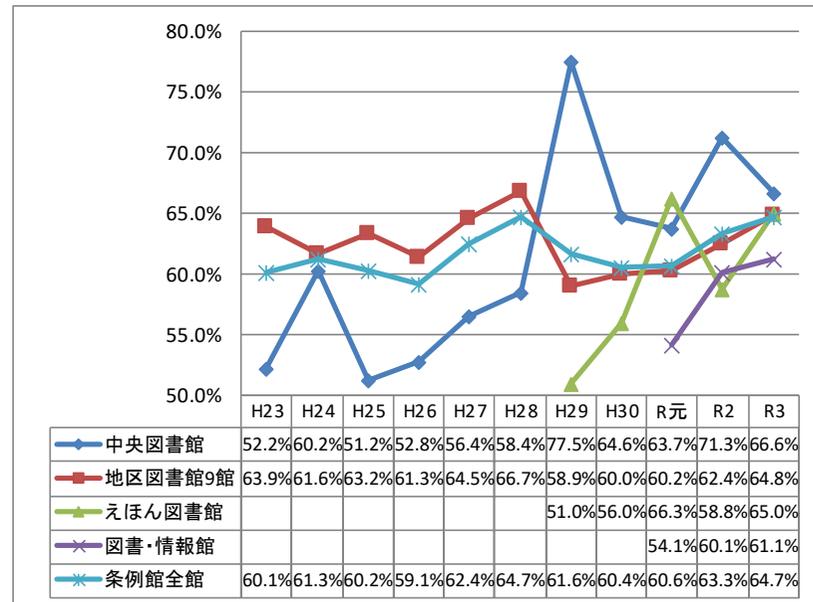
●本の探し方や調べものの相談



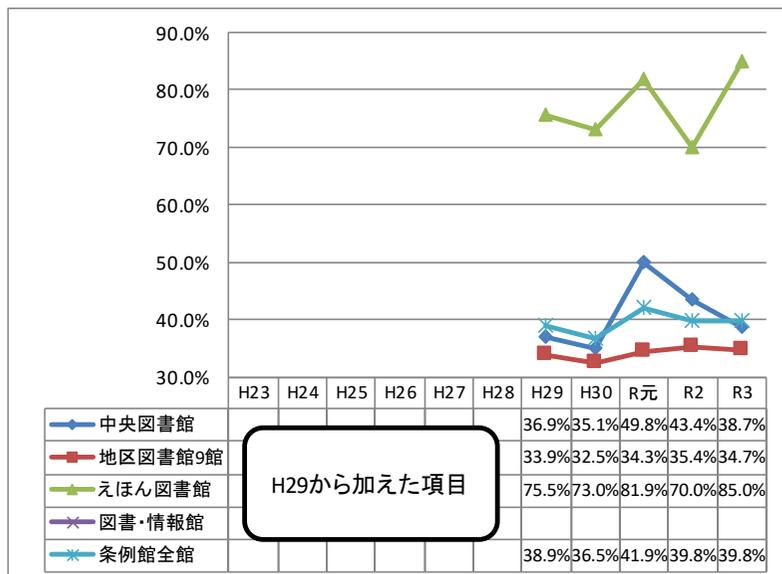
●行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）



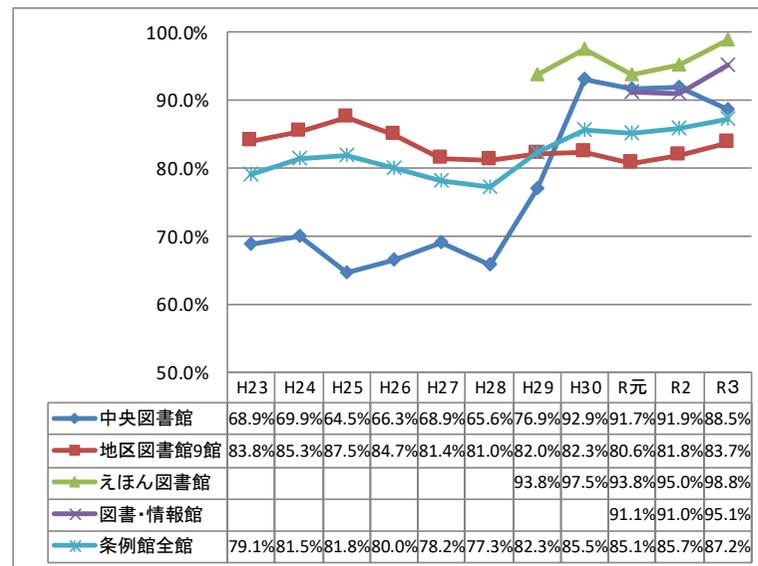
●館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ



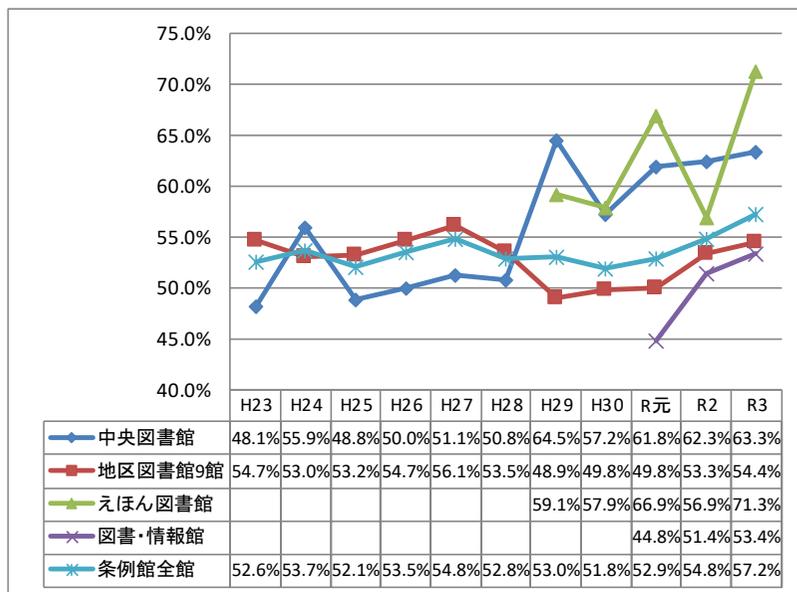
●子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度



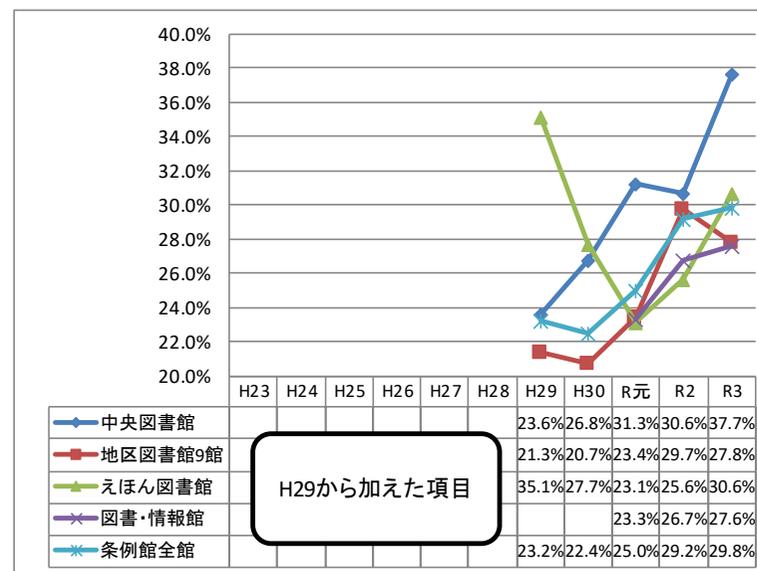
●図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）



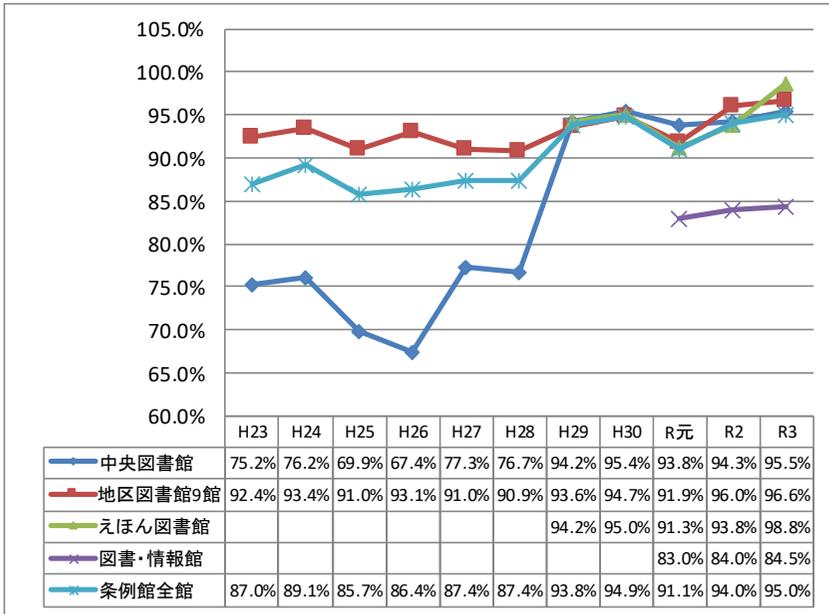
●図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供



●電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）

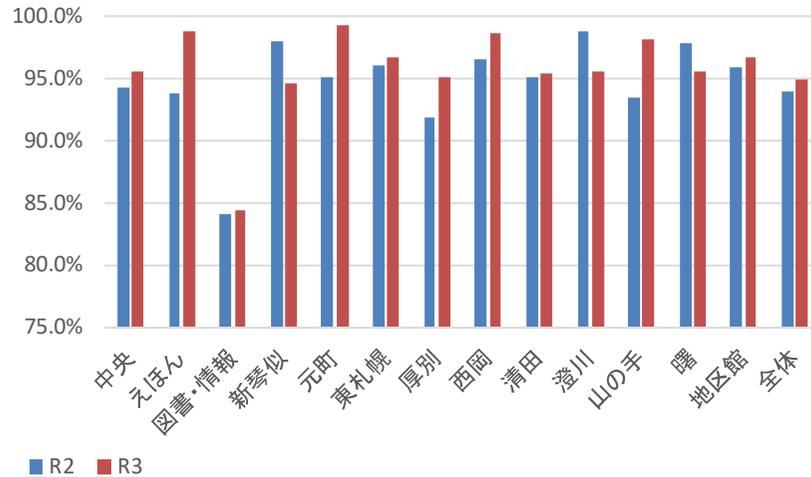


● 図書館職員の対応

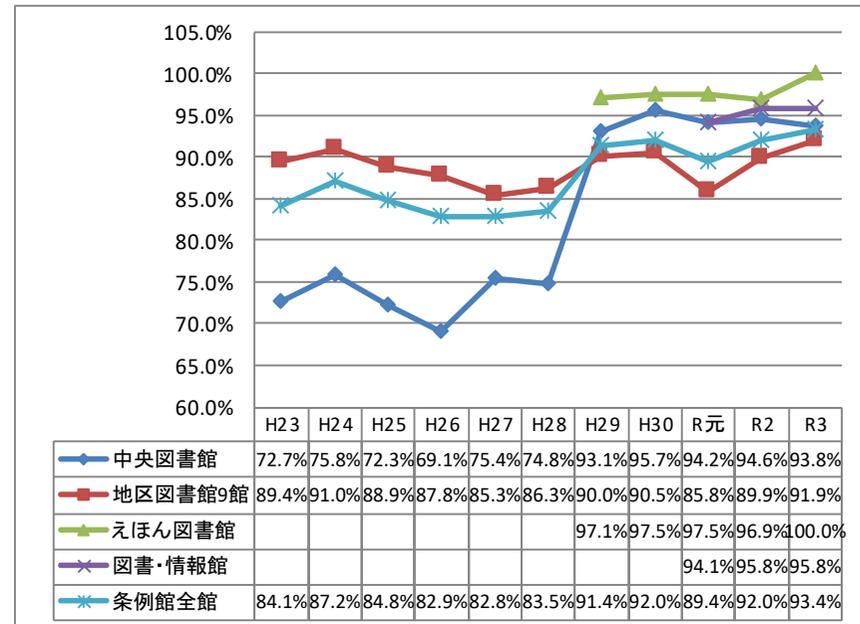


【図書館職員の対応について】

- ほとんどの施設において 80%超と高い結果。
- 中央図書館、えほん図書館、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、曙図書館の 10 館は、12 館全体 (95.0%) を超える高い満足度となっている。
- 特に元町図書館 (99.3%)、えほん図書館 (98.8%)、西岡図書館 (98.7%)、山の手図書館 (98.1%) が高い。



● 全体的な満足度



Ⅶ 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 131 件（R2 年度は 104 件））

- 頂いた意見の約 1 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」、「電子書籍の蔵書数の増」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、「椅子の配置の改善」、「トイレの改善」、「駐車場の利用時間増」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」、「イベントの充実」、「コロナ禍での開館」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」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 31 件（R2 年度は 36 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」を望む声が寄せられた。
- **その他の意見・要望**に関しては、「えほんマイスターの他館での活用」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 114 件（R2 年度は 101 件））

- 頂いた意見の約 3 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」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」、「開館時間の延長」を望む声が寄せられた。
- **その他の意見・要望**に関しては、「資料の貸出」、「騒がしさの改善」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448件（R2年度は422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。