

令和3年度 来館者アンケート集計結果

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
別紙1	令和3年度 来館者アンケート結果（各館ごと）	19
別紙2	令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較	51
別紙3	令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較 （「わからない(利用していない)」及び「無回答」を除いたもの）	61
別紙4	令和3年度 来館者アンケート調査票	71

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%

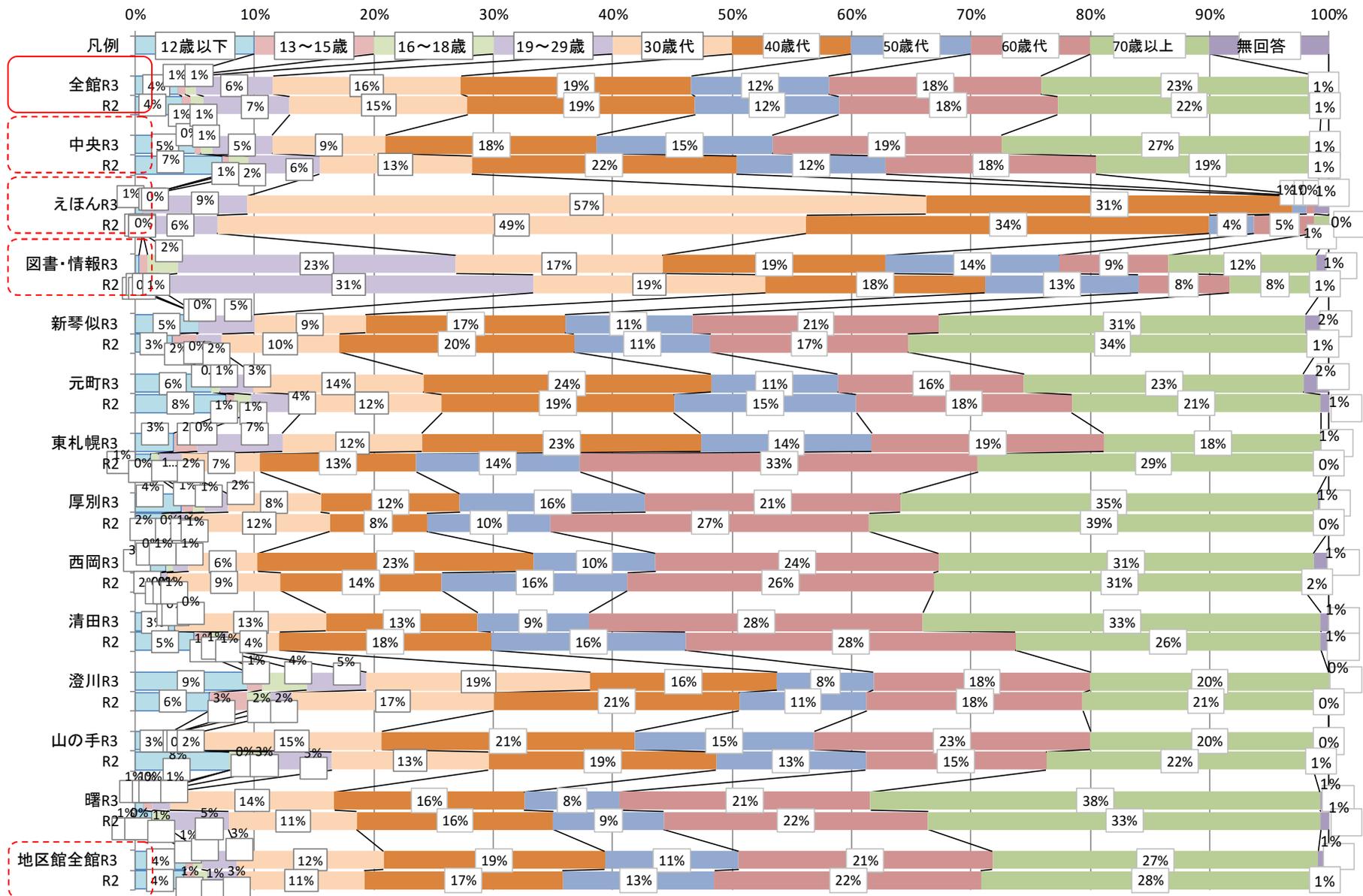
※各地区図書館回答数内訳(R2(2020)回答数→R3(2021)回答数)

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。

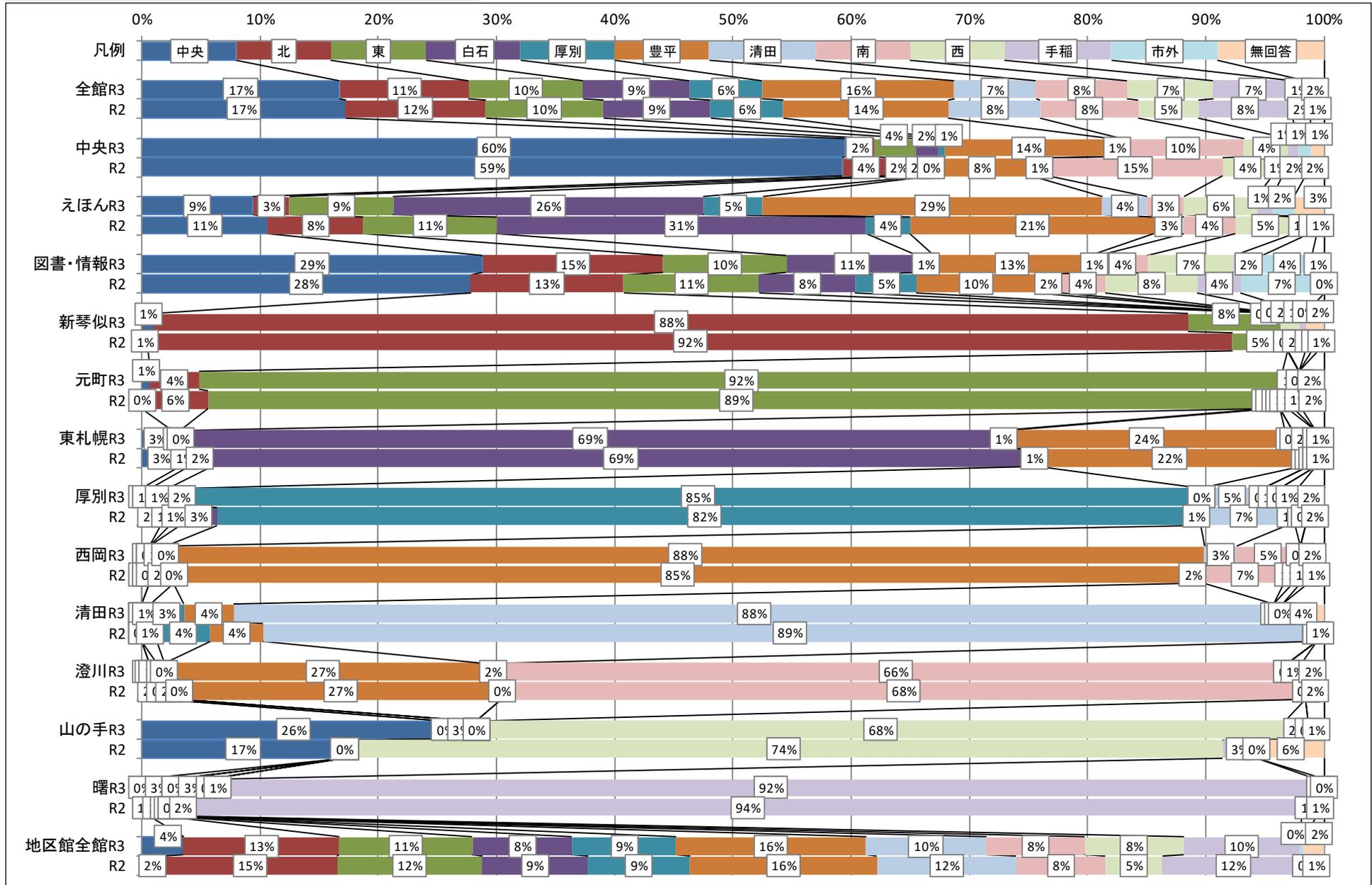
えほん図書館の傾向

- 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。

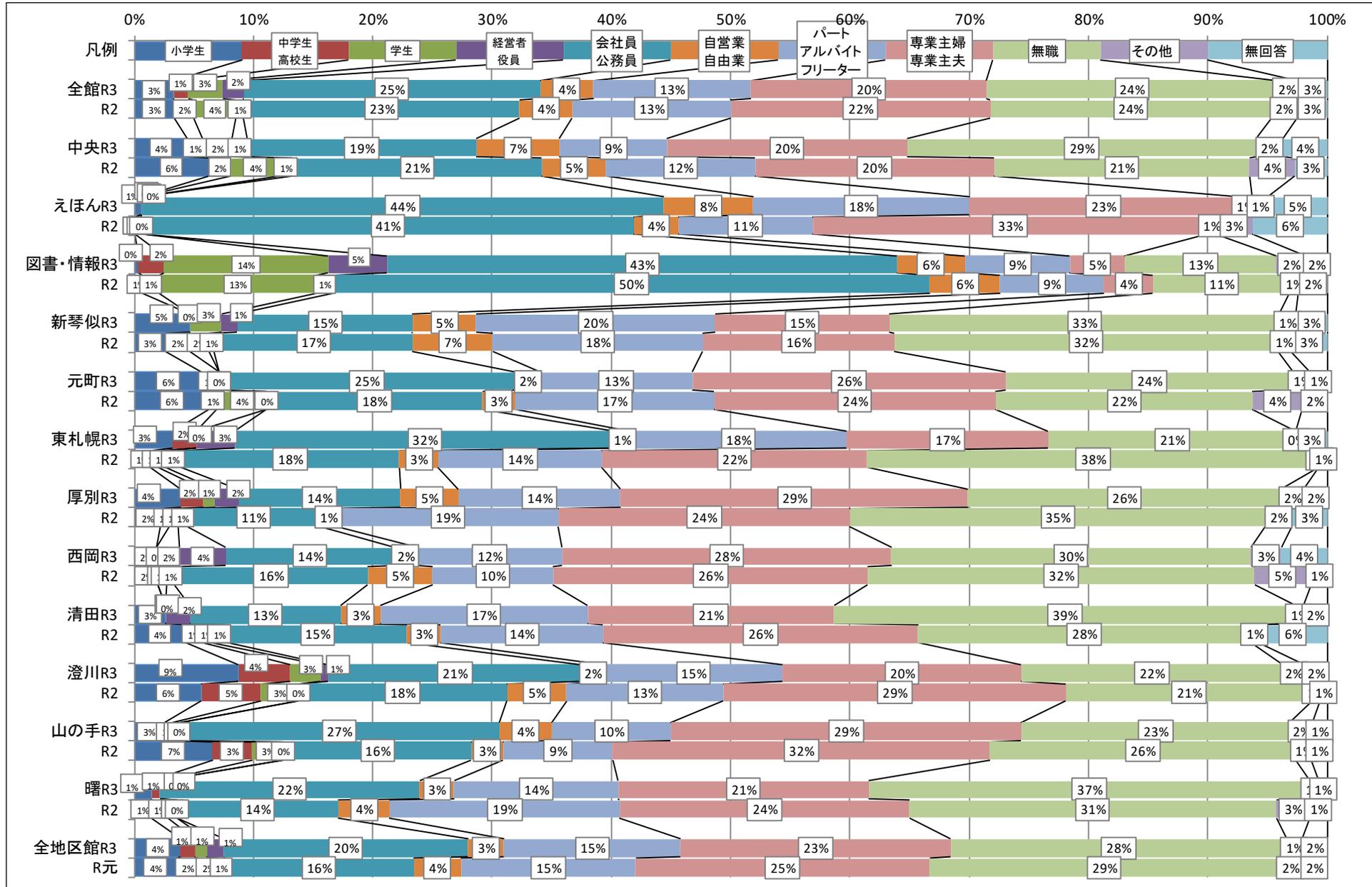
地区図書館（9館）の傾向

- 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



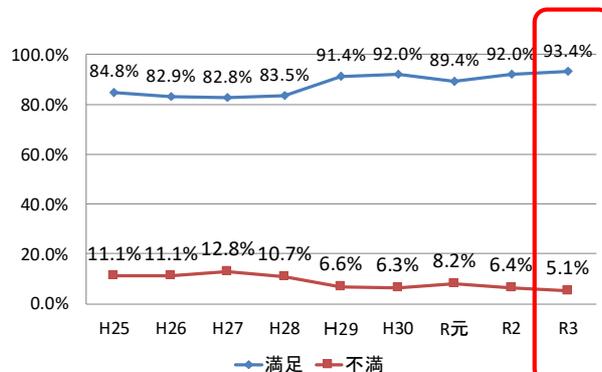
V 「全体的な満足度」について

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%】

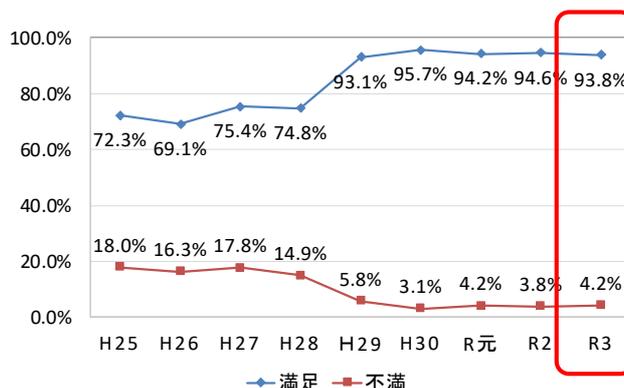
- 「満足」の割合は、平成 25 年度から下降傾向であったが、平成 28 年度から上昇に転じている。平成 30 年度及び令和 2 年度に 92.0% を記録。令和 3 年度は昨年度比 1.4 ポイントの増となった。
- 「不満」の割合は、平成 30 年度に 6.3% を記録した。令和 3 年度は昨年度比 1.3 ポイントの減となった。



2 中央図書館

【満足↓：93.8%、不満：4.2%】

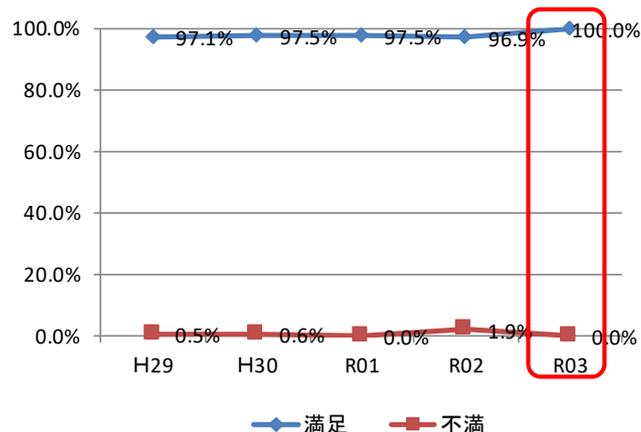
- 「満足」の割合は、平成 26 年度以降上昇傾向となっており、平成 30 年度に最も高くなった。令和 3 年度は昨年度比 0.8 ポイントの減となった。
- 「不満」の割合は、平成 25 年度以降下降傾向となっており、平成 30 年度に最も低くなった。令和 3 年度は昨年度比 0.4 ポイントの増となった。



3 えほん図書館

【満足↑：100.0%、不満：0.0%】

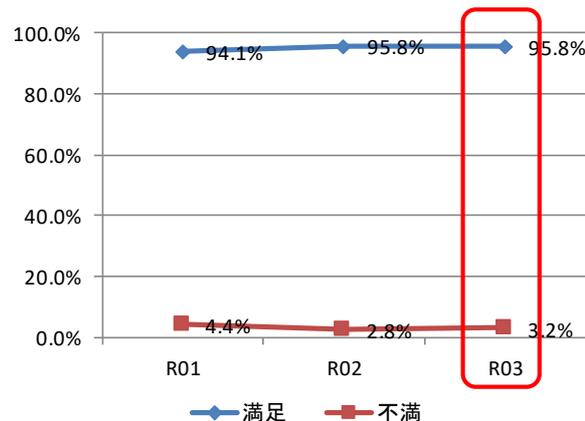
- 「満足」及び「不満」の割合は、調査を開始した平成 29 年度以降、ほぼ同程度で推移しており、令和 3 年度は 100.0%。また、満足の内訳を昨年度と比較すると、「満足」の割合は 71.3%⇒94.6%、「どちらかといえば満足」の割合は、25.6%⇒18.8%となっている。



4 図書・情報館

【満足→：95.8%、不満：3.2%】

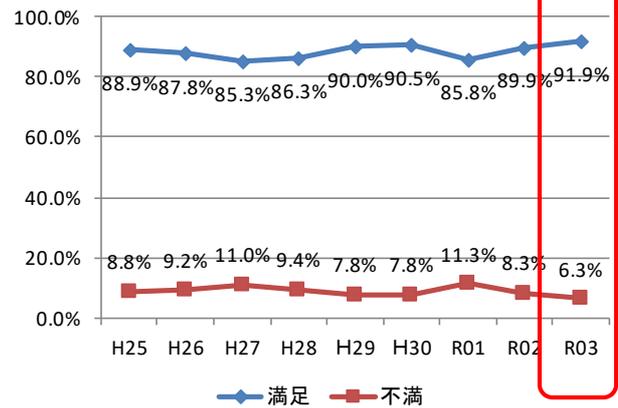
- 「満足」及び「不満」の割合は、調査を開始した令和元年度からほぼ同程度で推移している。「満足」の割合は、95.8%⇒95.8%と昨年度と同値。「不満」の割合が、2.8%⇒3.2%と昨年度比 0.4 ポイントの増となった。



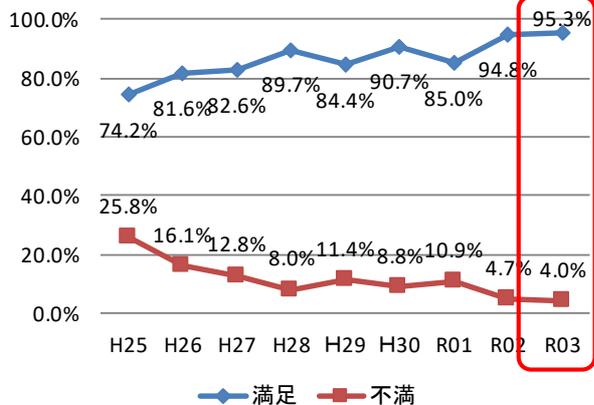
5 地区図書館（9館）

【満足↑：91.9%、不満：6.3%】

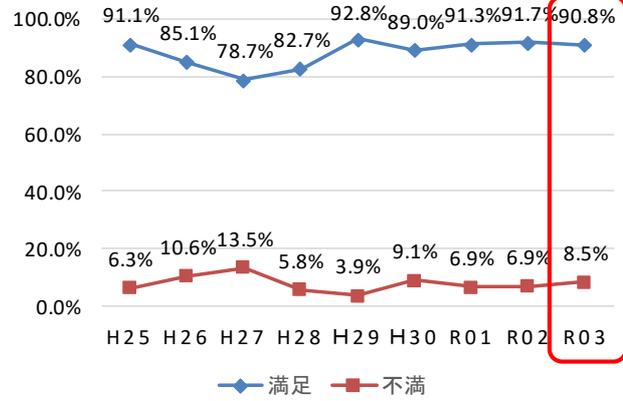
- 「満足」の割合は、平成25年度から下降傾向であったが、平成28年度から上昇に転じている。令和3年度は昨年度比2.0ポイントの増となり過去最高となった。
- 「不満」の割合は、平成25年度から上昇傾向であったが、平成28年度から減少に転じている。令和3年度は昨年度比3.0ポイントの減となり過去最低となった。
- 地区図書館における各館の状況は、以下のとおり。



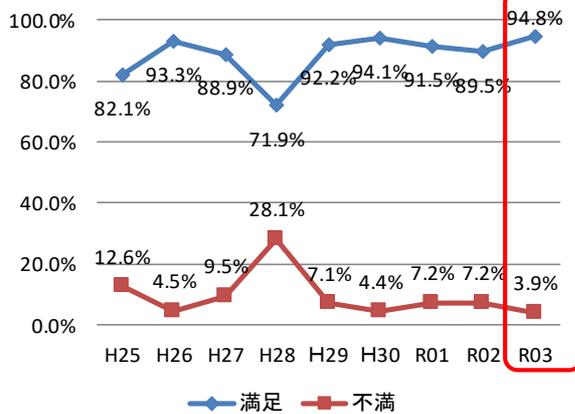
○新琴似【満足↑：95.3%、不満：4.0%】



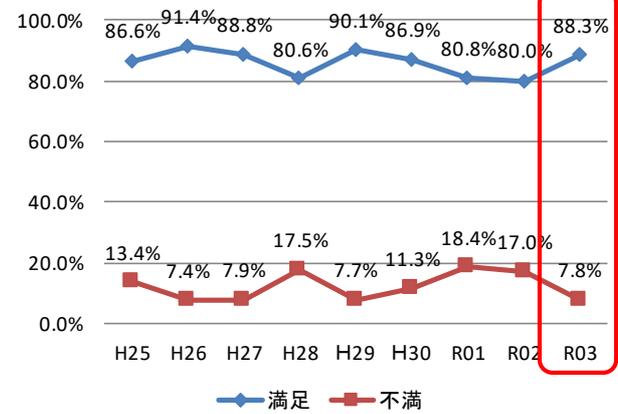
○元町【満足↓：90.8%、不満：8.5%】



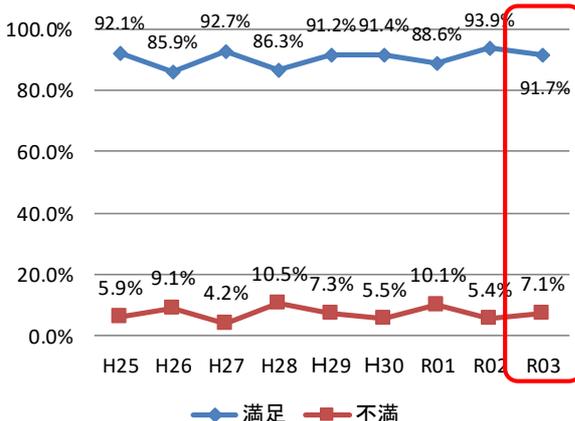
○東札幌【満足↑：94.8%、不満：3.9%】



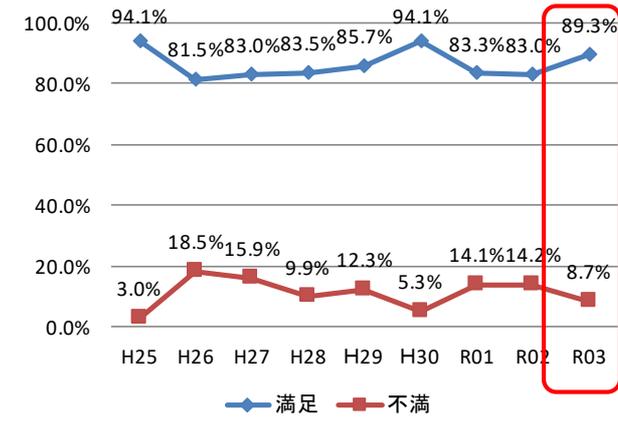
○厚別【満足↑：88.3%、不満：7.8%】



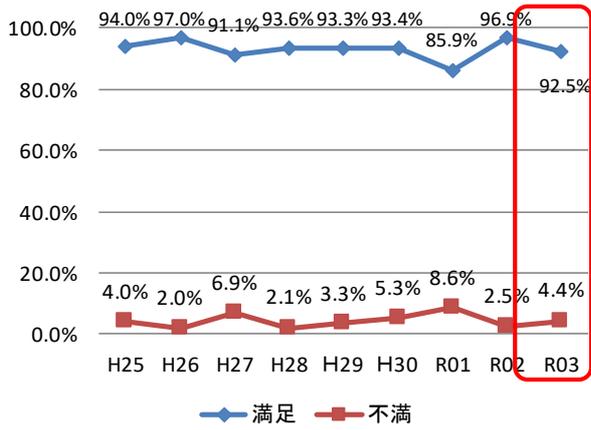
○西岡【満足↓：91.7%、不満：7.1%】



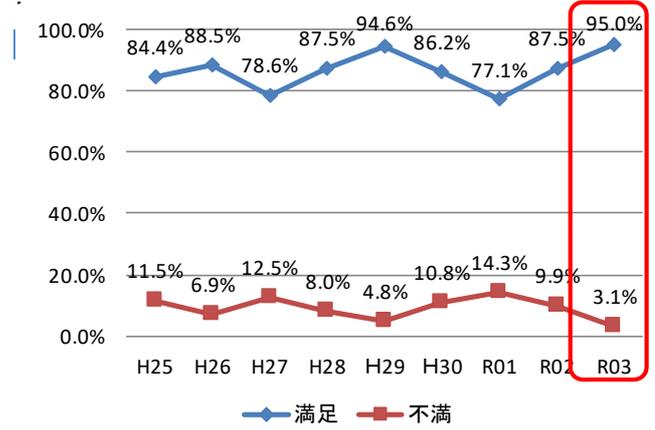
○清田【満足↑：89.3%、不満：8.7%】



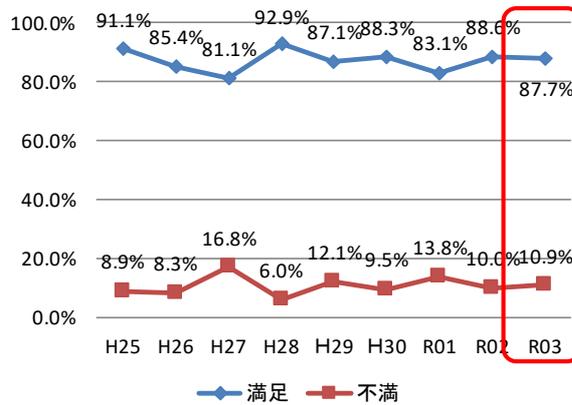
○澄川【満足↓：92.5%、不満：4.4%】



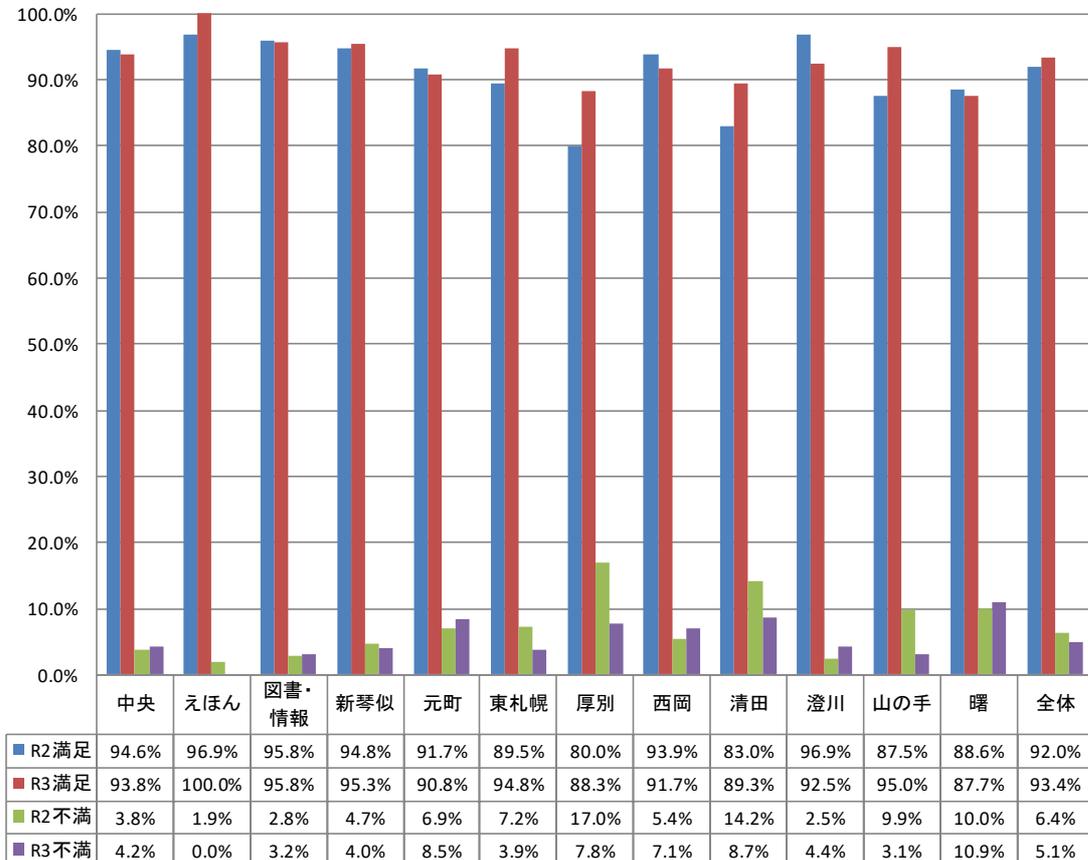
○山の手【満足↑：95.0%、不満：3.1%】



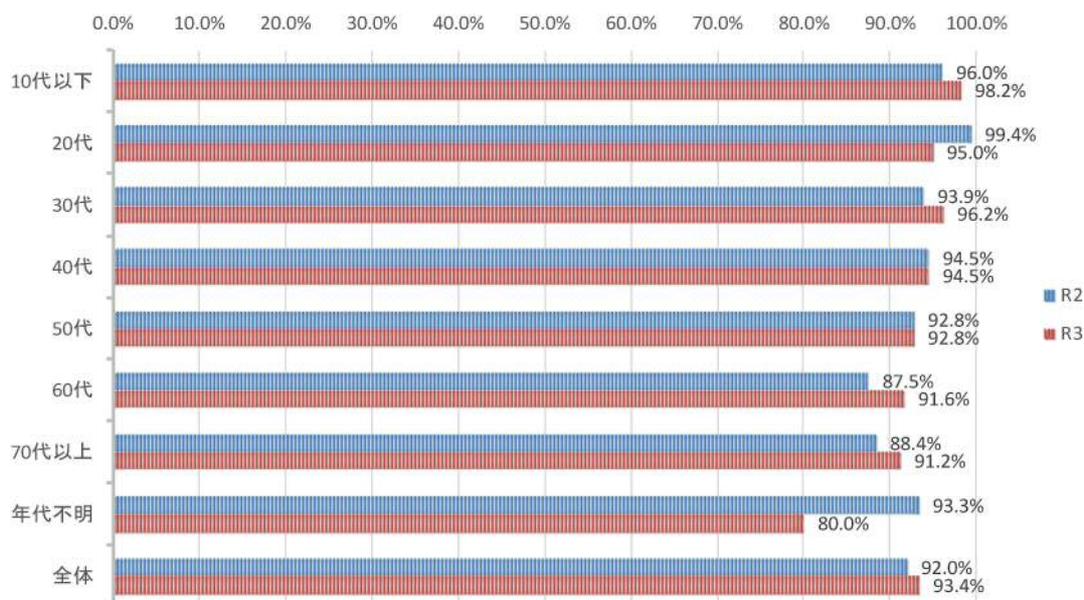
○曙【満足↓：87.7%、不満：10.9%】



6 各館の状況（昨年度との比較）



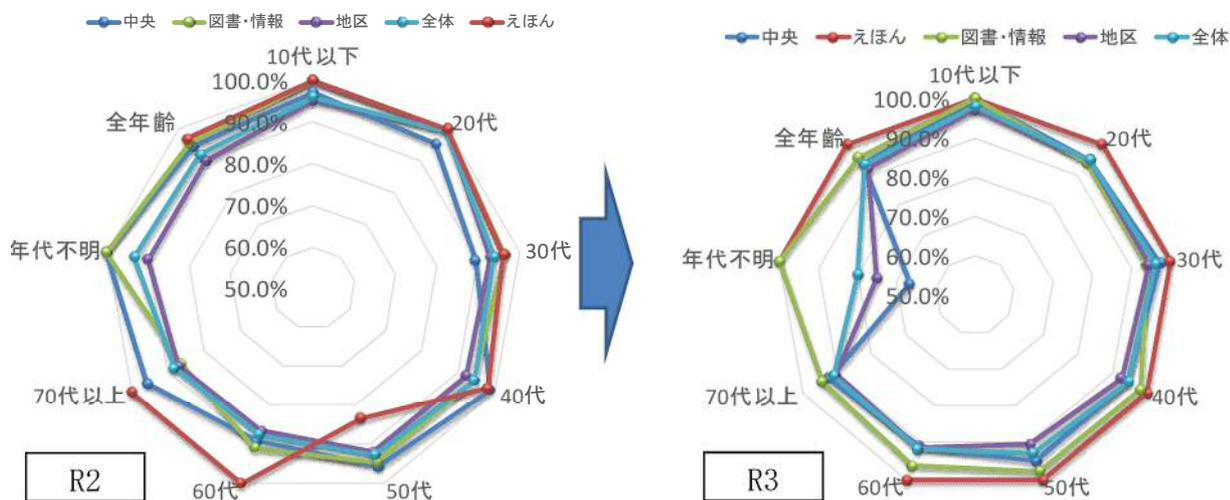
7 年代別の「全体の満足度」及び「満足」の割合（全館）



※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。

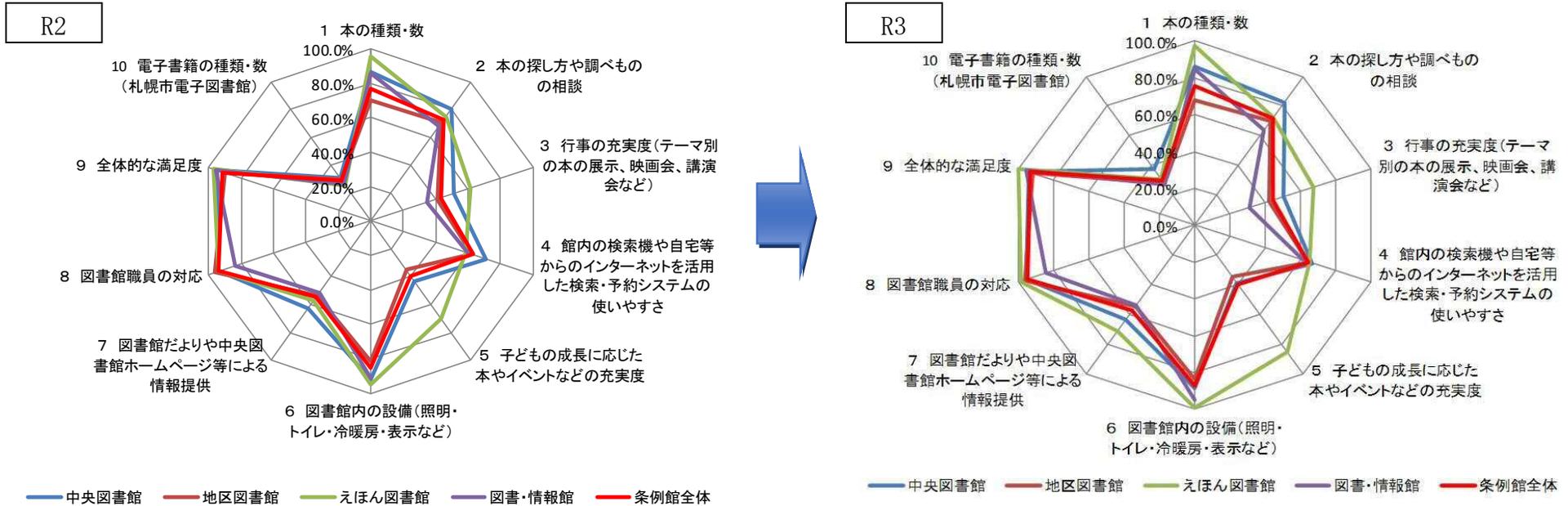
8 各館の「全体の満足度」の「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合



- 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

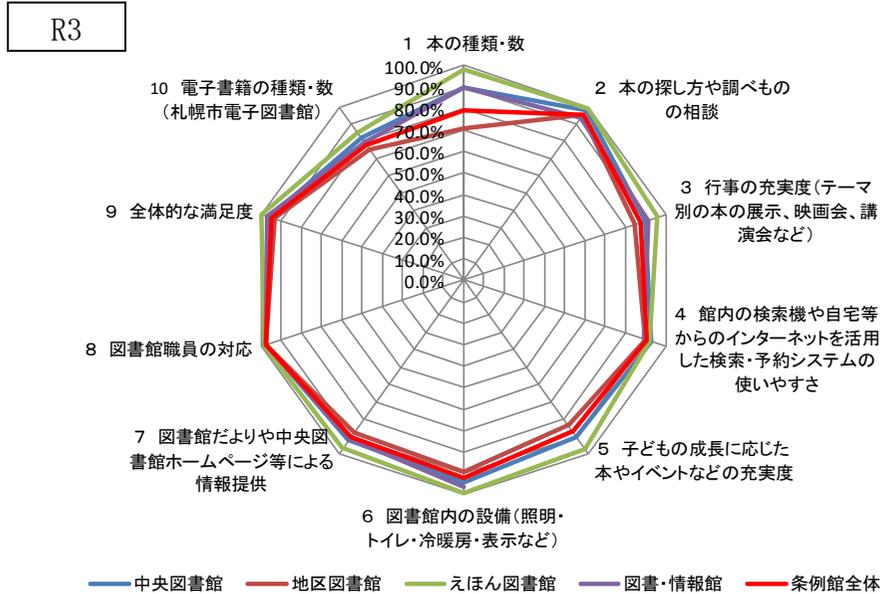
- 他の施設と比較し、「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「図書館職員の対応」の2項目が低い満足度。
- 「わからない」及び「無回答」の合計の割合が3割以上なのが、「本の探し方や調べ物の相談」、「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、「館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ」、「SNS やホームページなどによる情報提供」の4項目。
- 「不満」及び「どちらかといえば不満」の割合が1割以上の項目は、「本の種類・数」の1項目。

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。

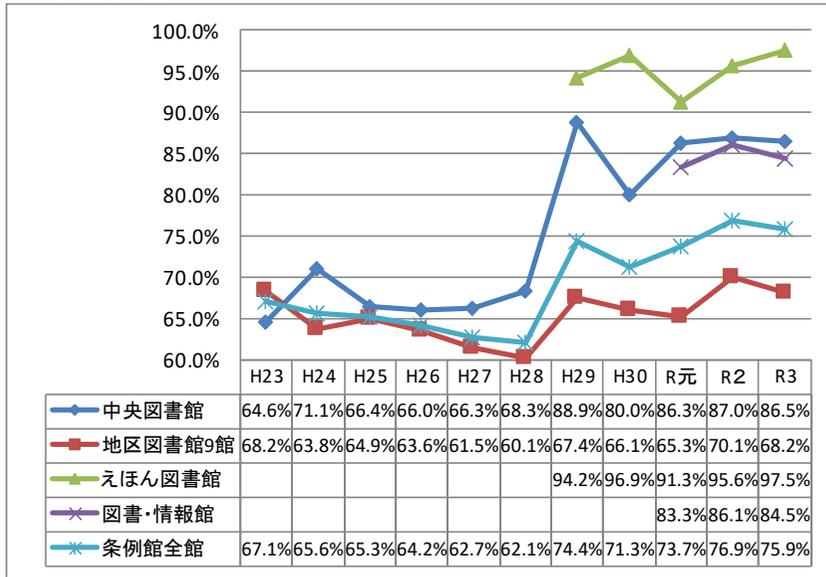


- 全体的にみると、ほとんどの項目において、8割を超える満足度となっている。
- その中でも6～7割の満足度となり、不満が2～3割となっている館がある項目は、「本の種類と数」、「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の2項目となっている。
- 地区図書館9館の平均で、「本の種類と数」については70.9%、「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」については75.1%となっている。

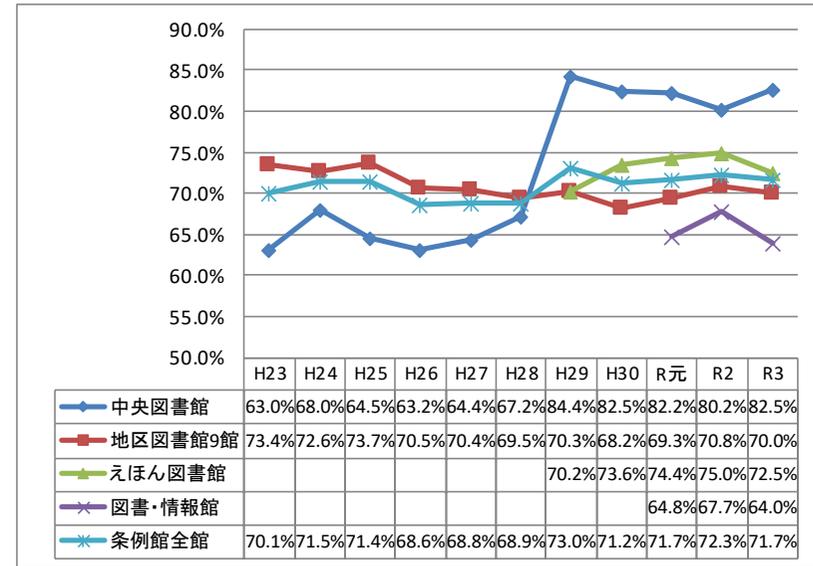
令和3年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体
1 本の種類・数	89.4%	98.1%	89.5%	70.9%	75.4%	69.3%	73.5%	54.7%	73.2%	65.5%	78.3%	77.4%	63.7%	78.9%
2 本の探し方や調べものの相談	97.9%	99.1%	93.3%	94.8%	93.0%	99.0%	96.4%	90.5%	97.5%	91.5%	98.4%	95.2%	90.1%	95.6%
3 行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)	89.4%	95.6%	90.8%	84.3%	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）

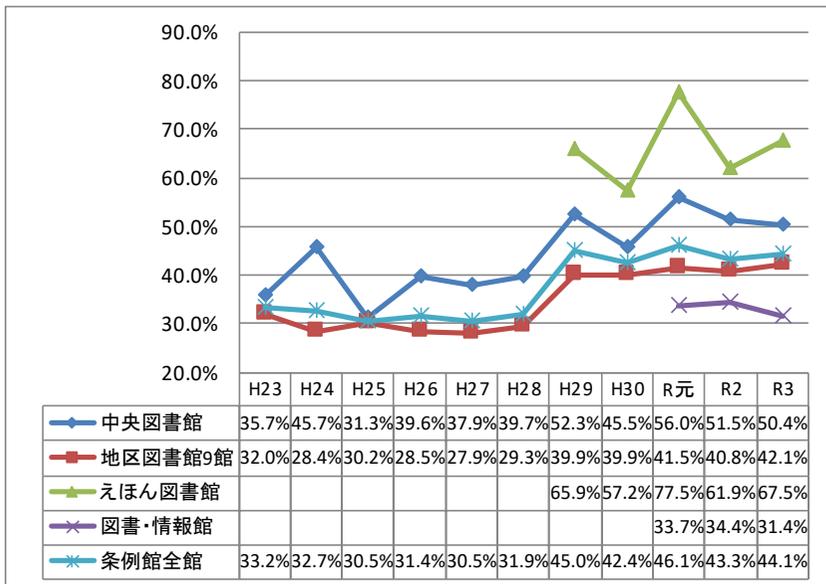
●本の種類・数



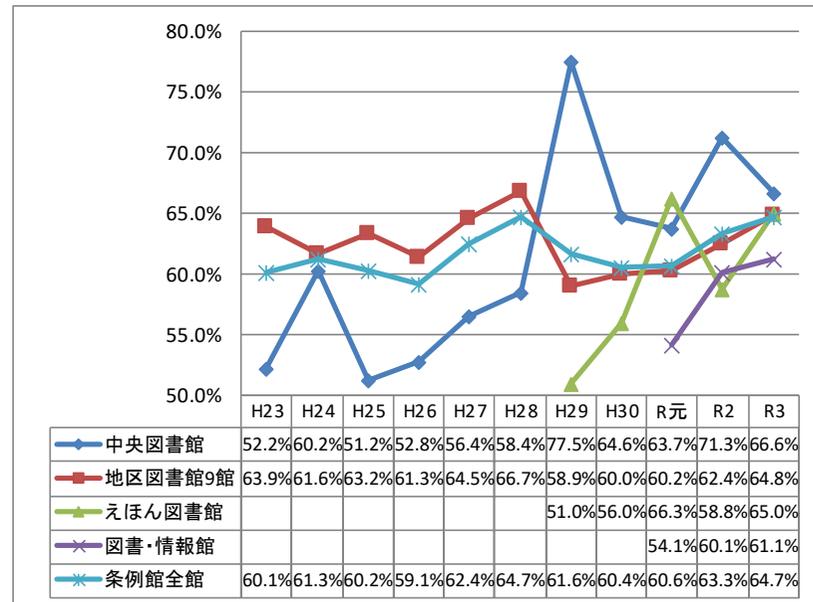
●本の探し方や調べものの相談



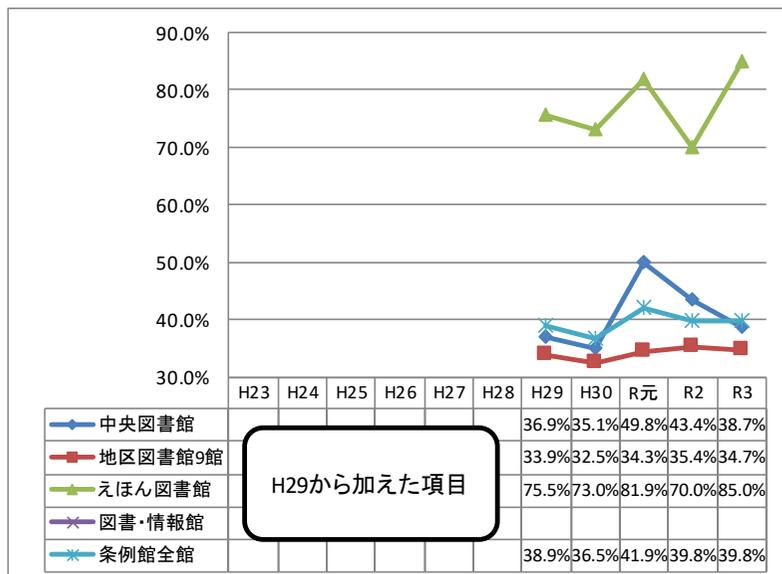
●行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）



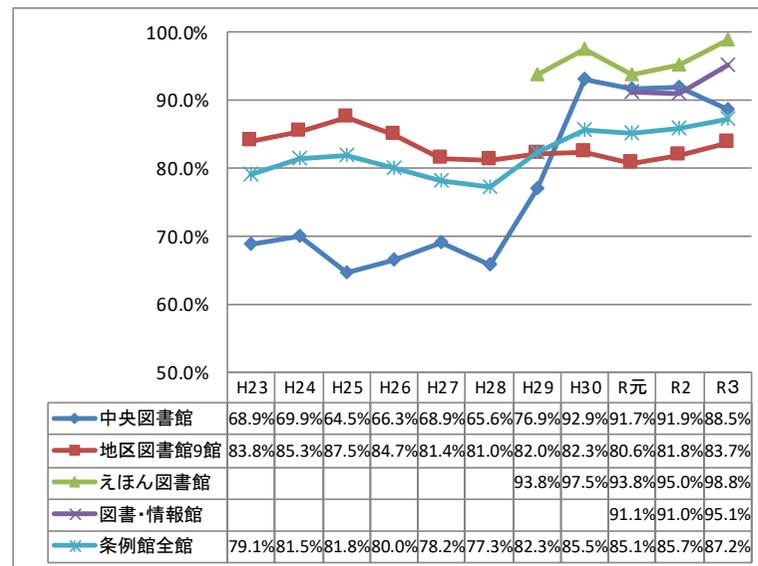
●館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ



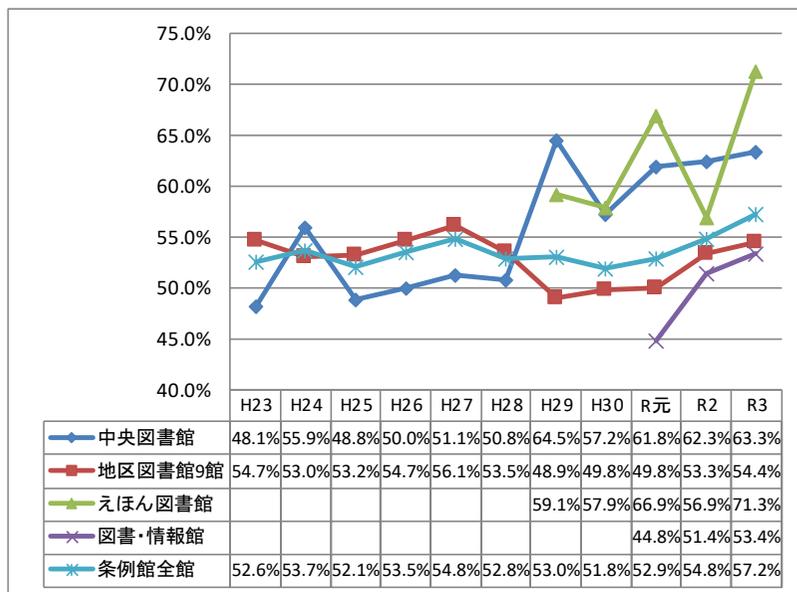
●子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度



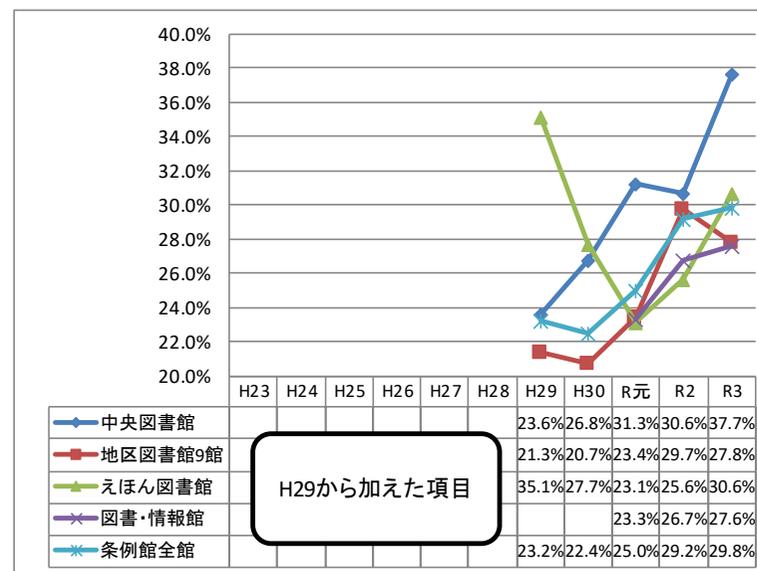
●図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）



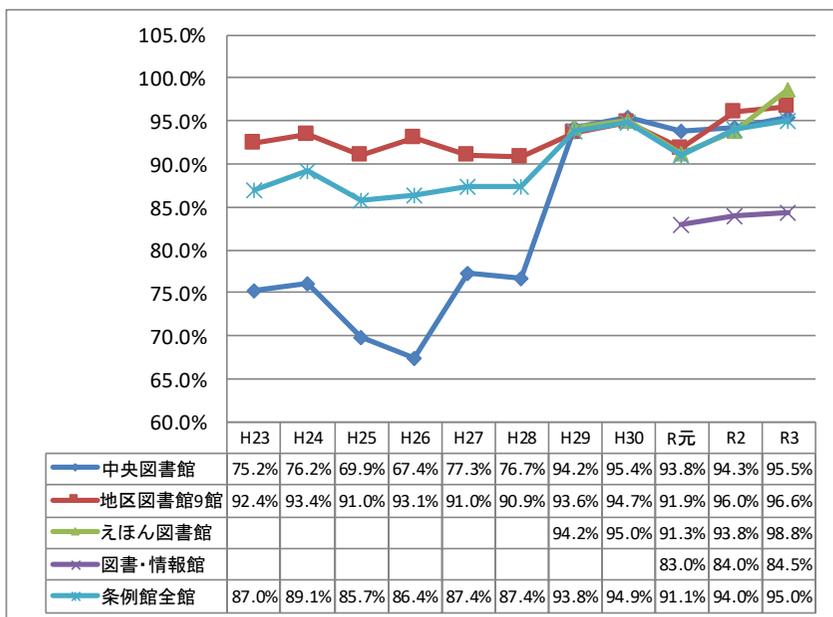
●図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供



●電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）

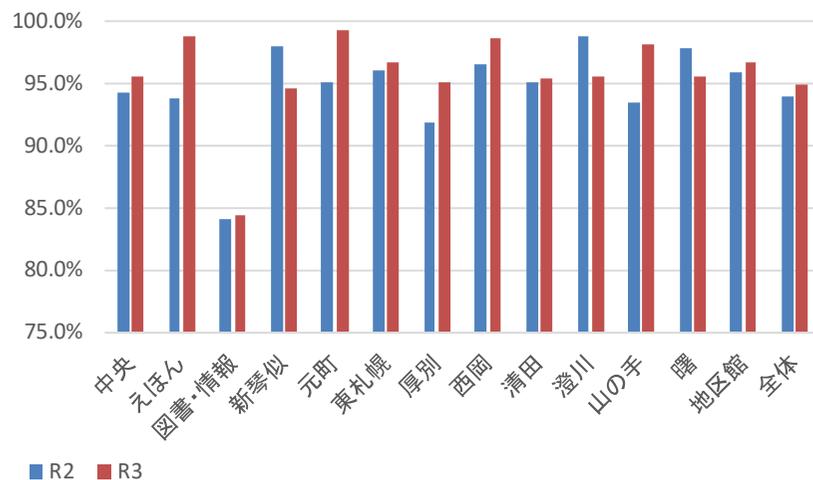


●図書館職員の対応

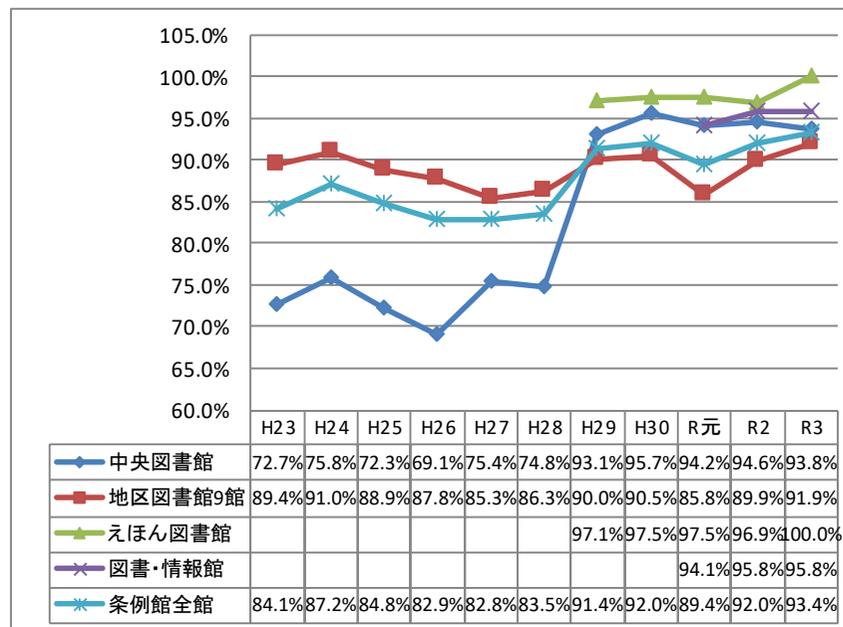


【図書館職員の対応について】

- 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））

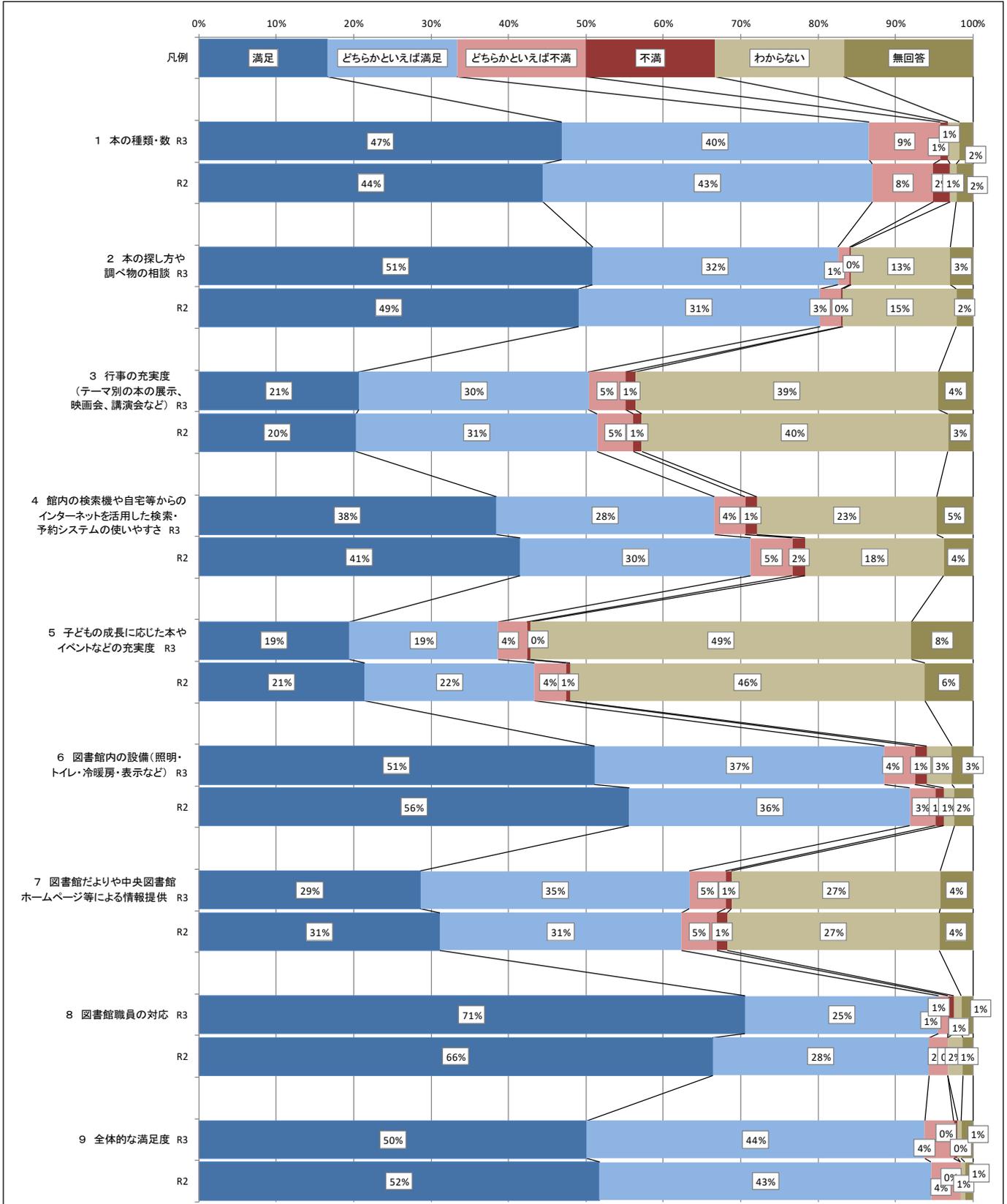
- 頂いた意見の約 2 割が、感謝・激励であった。
- **図書館の蔵書に関する意見・要望**に関しては、「新刊や特定のジャンルの蔵書の増」、「蔵書の量と種類の増」、「蔵書の配架の工夫」、「汚れている蔵書の入替」を望む声が寄せられた。
- **図書館の職員に関する意見・要望**に関しては、「職員の態度等の改善」を望む声が寄せられた。
- **図書館の施設環境に関する意見・要望**に関しては、「トイレの環境改善」、「閲覧や自習スペースの増」、「空調、冷暖房の環境改善」、「視聴覚資料の資料数の増」を望む声が寄せられた。
- **図書館のサービスに関する意見・要望**に関しては、「検索システムの機能向上」、「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。

令和3年度 来館者アンケート結果（中央図書館）

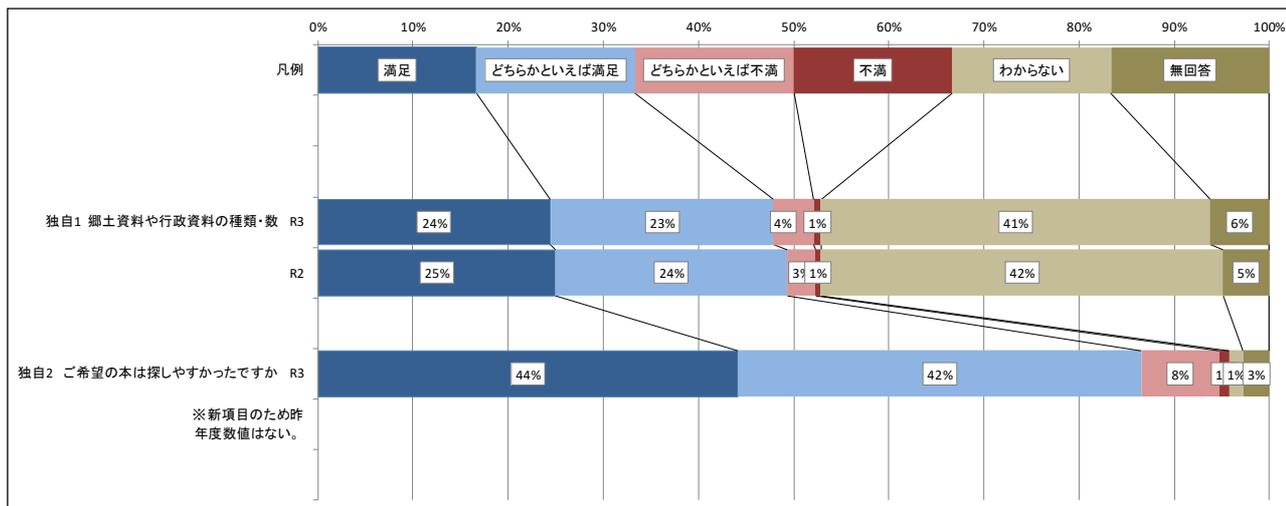
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	480人	401人	83.5%
R2	480人	369人	76.9%

● 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

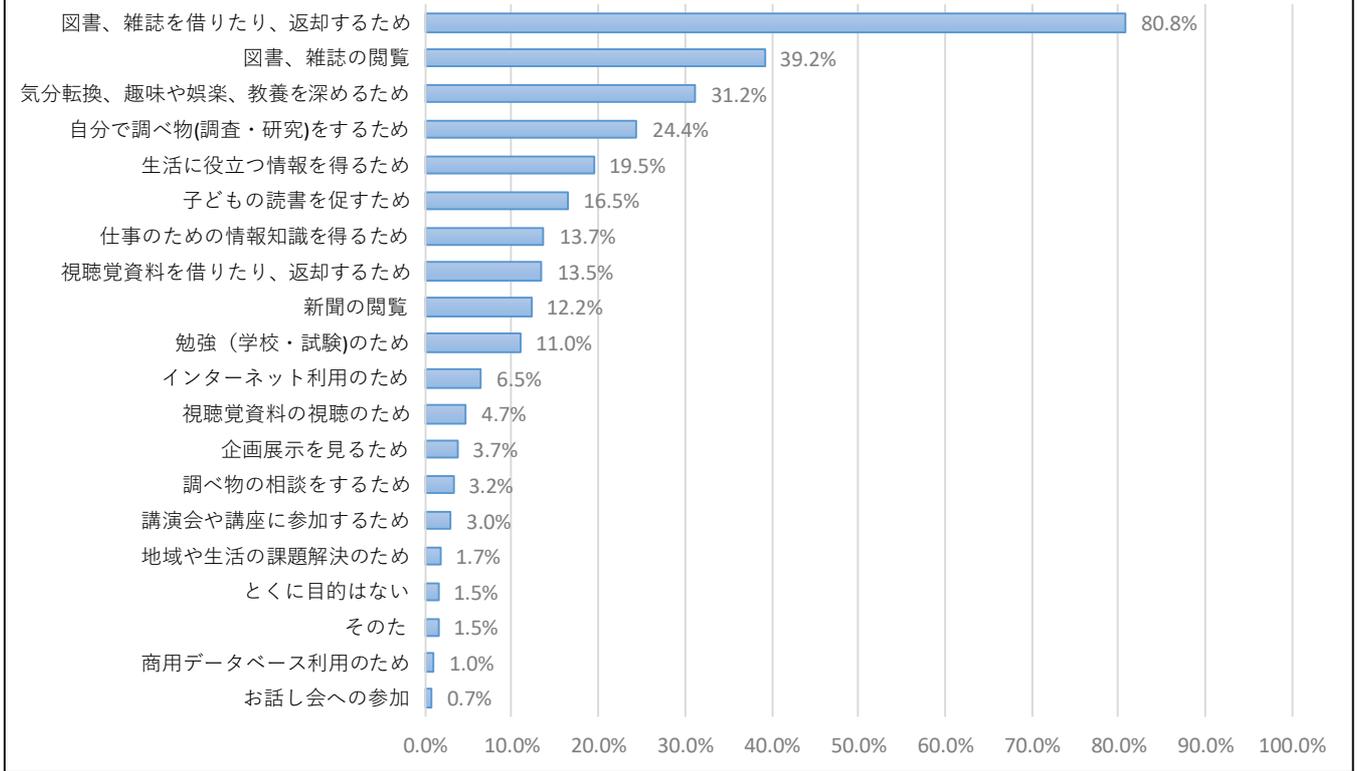


●その他の意見・要望等記述

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	34 件	<ul style="list-style-type: none"> ・新刊をもっと増やしてほしい。（8件） ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（15件） ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。（2件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（9件）
その他	11 件	<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書の配架を工夫してほしい。（7件） ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。（2件） ・その他ご意見。（2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	4 件	<ul style="list-style-type: none"> ・改善すべき。（4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	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の案内表示に関すること（1件）
視聴覚資料に関すること	7 件	<ul style="list-style-type: none"> ・資料数を増やしてほしい。（5件） ・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	9 件	<ul style="list-style-type: none"> ・温度調整について（1件） ・トイレを改善してほしい（2件） ・駐車場について改善してほしい。（2件） ・椅子等の配置について改善してほしい。（3件） ・その他ご意見。（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	6 件	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍での開館について（3件） ・開館時間の拡充（1件） ・施設数を増やしてほしい（1件） ・貸出期限について（1件）
蔵書検索システムに関すること	9 件	<ul style="list-style-type: none"> ・機能向上をしてほしい。（9件）
その他	11 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントをもっと充実してほしい。（7件） ・おすすめ本をPRしてほしい。（1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。（2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	<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）
その他	39 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。（20件） ・その他ご意見。（17件）
計	131 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=401



●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	85%	5%	20%	0%	0%	30%	30%	20%	5%	0%	25%	15%	5%	0%	5%	5%	5%	0%	15%	0%	20
13～15歳	100%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2
16～18歳	100%	0%	75%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4
19～29歳	75%	0%	80%	5%	10%	15%	40%	50%	10%	25%	0%	45%	0%	0%	5%	0%	10%	0%	0%	5%	20
30歳代	84%	8%	34%	3%	3%	11%	16%	3%	0%	13%	47%	24%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	38
40歳代	80%	14%	34%	4%	6%	30%	18%	14%	3%	21%	44%	32%	3%	0%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	71
50歳代	88%	14%	42%	5%	17%	20%	24%	15%	2%	22%	7%	27%	0%	2%	10%	2%	0%	2%	2%	7%	59
60歳代	81%	21%	42%	4%	22%	19%	25%	3%	1%	13%	1%	36%	3%	3%	9%	1%	5%	4%	1%	0%	77
70歳以上	76%	13%	37%	7%	14%	15%	25%	4%	0%	6%	4%	28%	5%	1%	8%	0%	5%	7%	1%	1%	107
不明	67%	67%	0%	0%	0%	33%	67%	33%	0%	33%	67%	67%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3
総計	81%	13%	39%	5%	12%	19%	24%	11%	2%	14%	16%	31%	3%	1%	6%	1%	4%	3%	1%	1%	100%

●職業別図書館利用目的

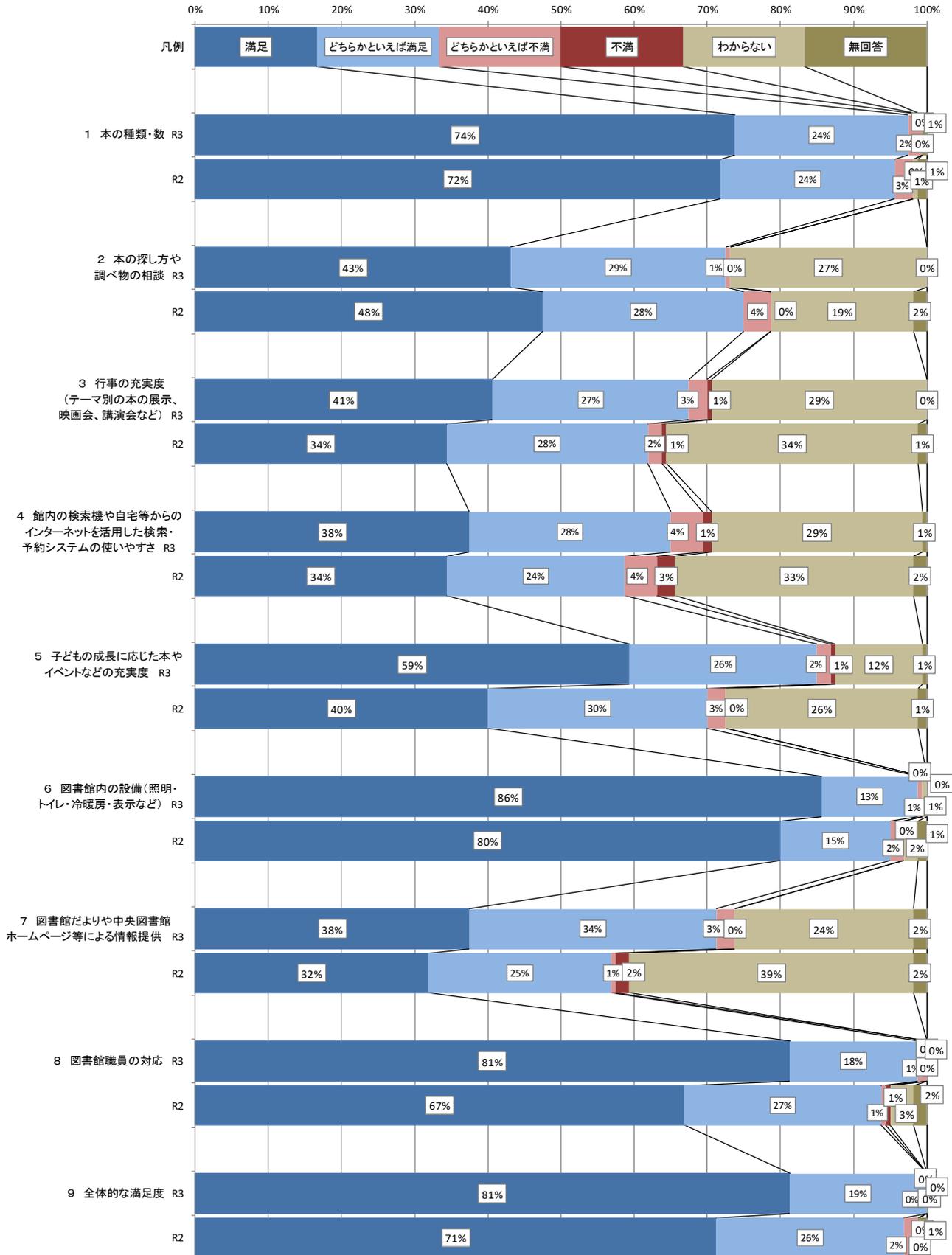
	図書、雑誌を借りたり、返却するため	視聴覚資料を借りたり、返却するため	図書、雑誌の閲覧	視聴覚資料の視聴のため	新聞の閲覧	生活に役立つ情報を得るため	自分で調べ物(調査・研究)をするため	勉強（学校・試験）のため	地域や生活の課題解決のため	仕事のための情報知識を得るため	子どもの読書を促すため	気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため	調べ物の相談をするため	商用データベース利用のため	インターネット利用のため	お話し会への参加	企画展示を見るため	講演会や講座に参加するため	その他	特に目的はない	回答者総数各職業別
小学生	89%	6%	22%	0%	0%	28%	28%	17%	6%	0%	17%	17%	0%	0%	0%	6%	6%	0%	11%	0%	18
中学生・高校生	100%	0%	40%	0%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5
学生	80%	0%	60%	0%	10%	10%	50%	80%	20%	10%	0%	60%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	10%	10
経営者・役員	20%	0%	20%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	60%	0%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5
会社員・公務員	79%	17%	44%	5%	12%	21%	29%	17%	0%	27%	22%	21%	5%	0%	8%	0%	1%	0%	1%	5%	77
自営業・自由業	75%	11%	43%	7%	18%	29%	36%	7%	4%	43%	7%	29%	0%	7%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	28
パート・アルバイト	94%	11%	53%	3%	6%	22%	11%	8%	0%	11%	31%	36%	0%	0%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	36
専業主婦・専業主夫	80%	5%	22%	1%	9%	16%	10%	4%	2%	4%	27%	35%	4%	0%	0%	1%	4%	4%	1%	0%	81
無職	83%	22%	44%	9%	18%	21%	25%	7%	1%	5%	3%	35%	3%	1%	12%	0%	5%	7%	1%	1%	117
その他	78%	11%	44%	11%	22%	11%	22%	0%	0%	33%	22%	33%	0%	0%	11%	0%	11%	11%	0%	0%	9
不明	60%	13%	33%	0%	13%	13%	53%	13%	0%	13%	27%	20%	13%	0%	13%	0%	0%	0%	7%	0%	15
総計	81%	13%	39%	5%	12%	19%	24%	11%	2%	14%	16%	31%	3%	1%	6%	1%	4%	3%	1%	1%	100%

令和3年度 来館者アンケート結果（えほん図書館）

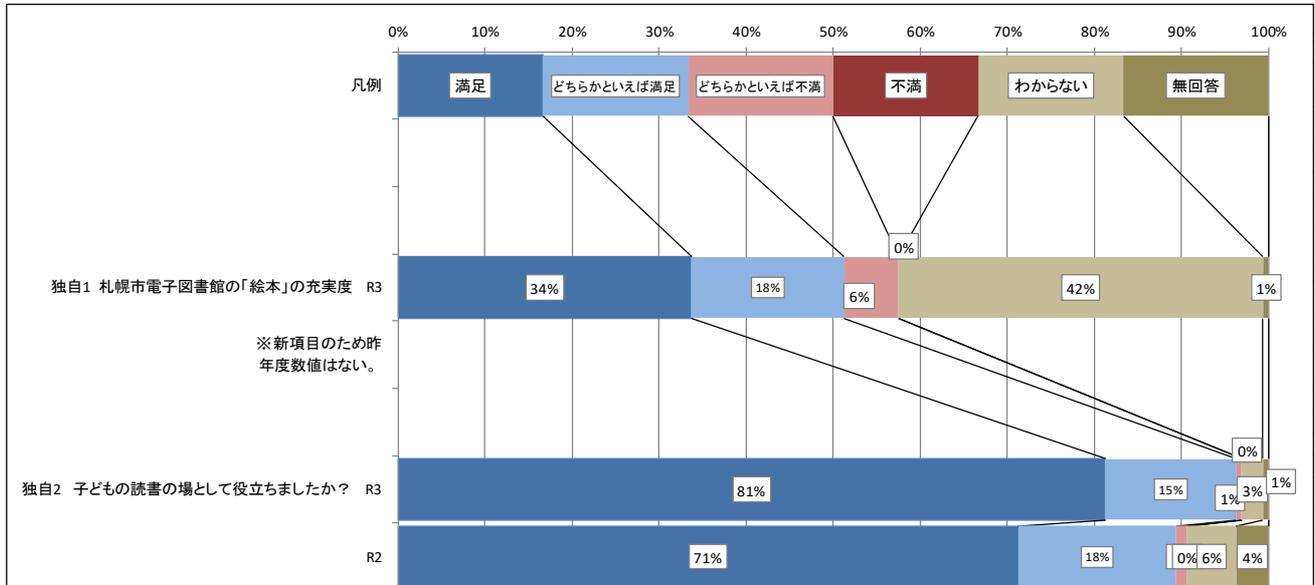
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	160人	100.0%
R2	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



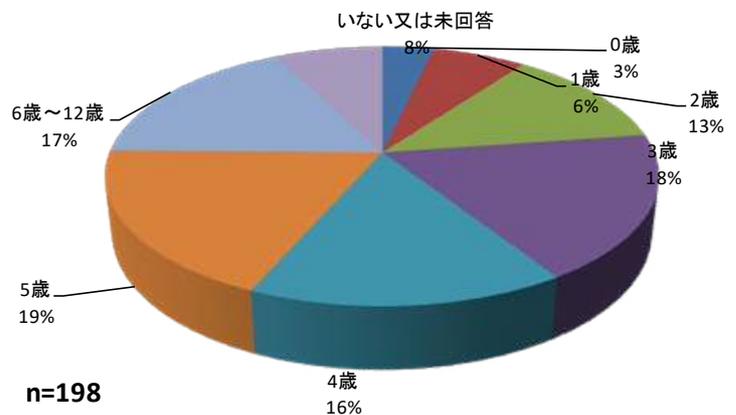
●その他の意見・要望等記述

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	3件	・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（3件）
その他	3件	・蔵書の配架を工夫してほしい。（3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	7件	・館内表示を改善してほしい（1件） ・館内が暑い（2件） ・靴を脱げるスペースを作ってほしい（2件） ・もう少し2人で座れる椅子が欲しい（1件） ・ロッカーが欲しい（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	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	2件	・機能向上をしてほしい。（2件）
その他	5件	・イベントをもっと充実してほしい。（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。（2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	・行事（イベント）のPRが少ない（1件）
その他	9件	・感謝、激励など。（7件） ・その他ご意見。（2件）

計 31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	7	4%	11%
1歳	13	7%	17%
2歳	25	13%	12%
3歳	36	18%	17%
4歳	31	16%	11%
5歳	37	19%	10%
6歳～12歳	34	17%	15%
13歳～15歳		0%	0%
15歳～18歳		0%	0%
いない又は未回答	15	8%	5%
総数	198		

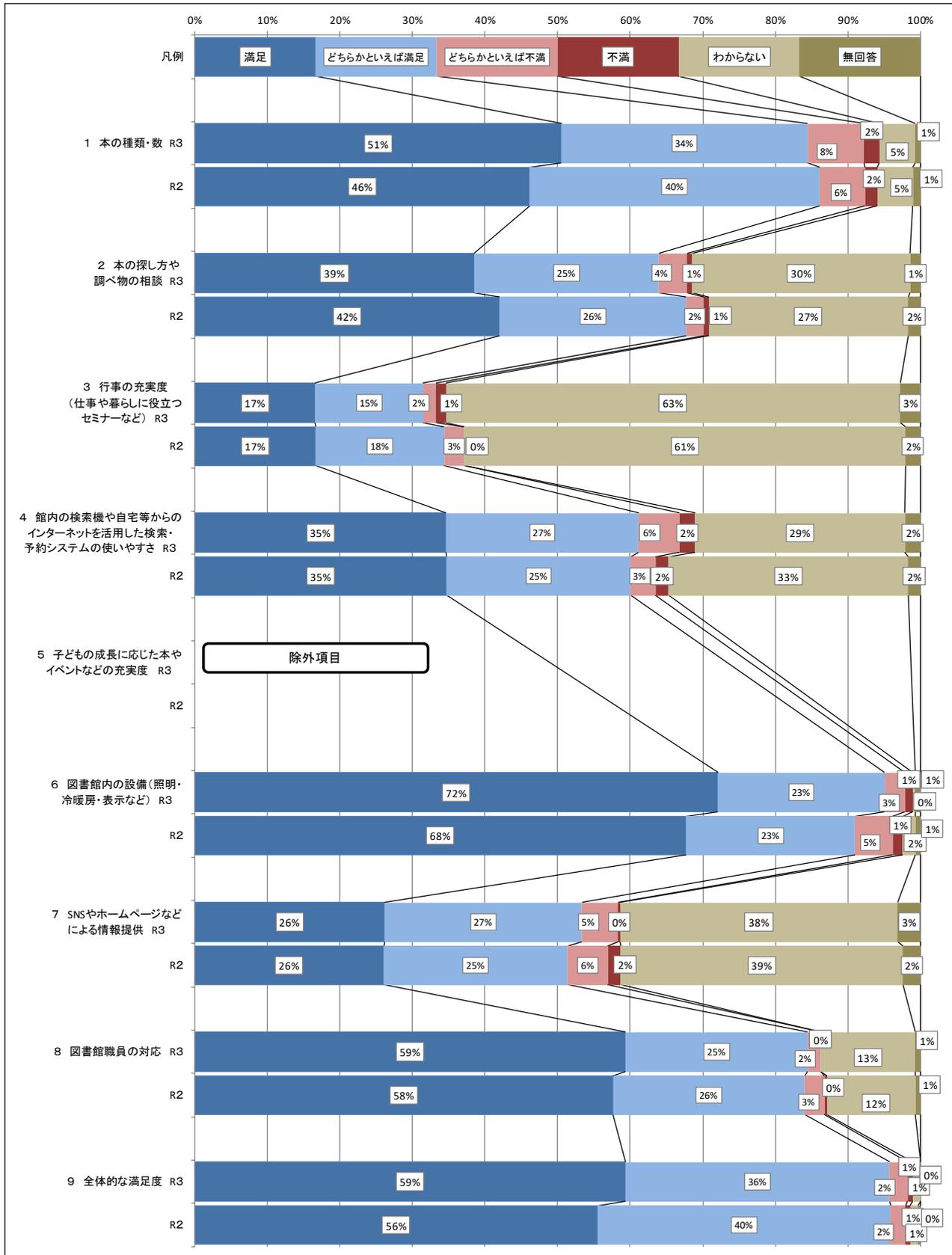


令和3年度 来館者アンケート結果（図書・情報館）

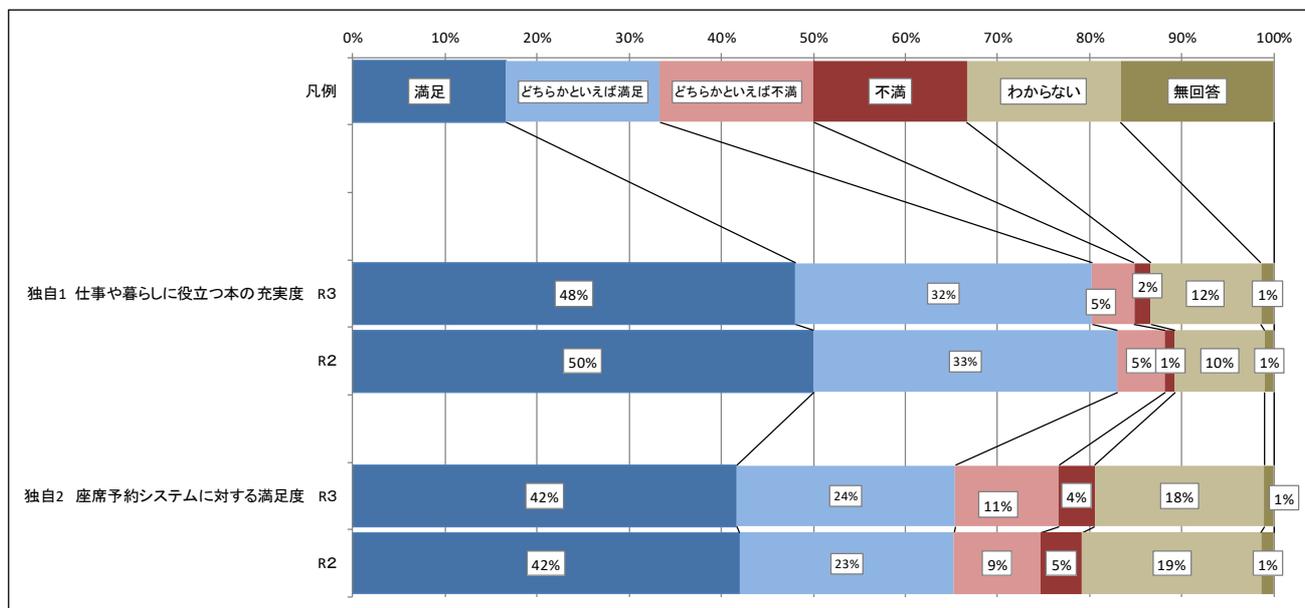
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	300人	283人	94.3%
R2	300人	288人	96.0%

● 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

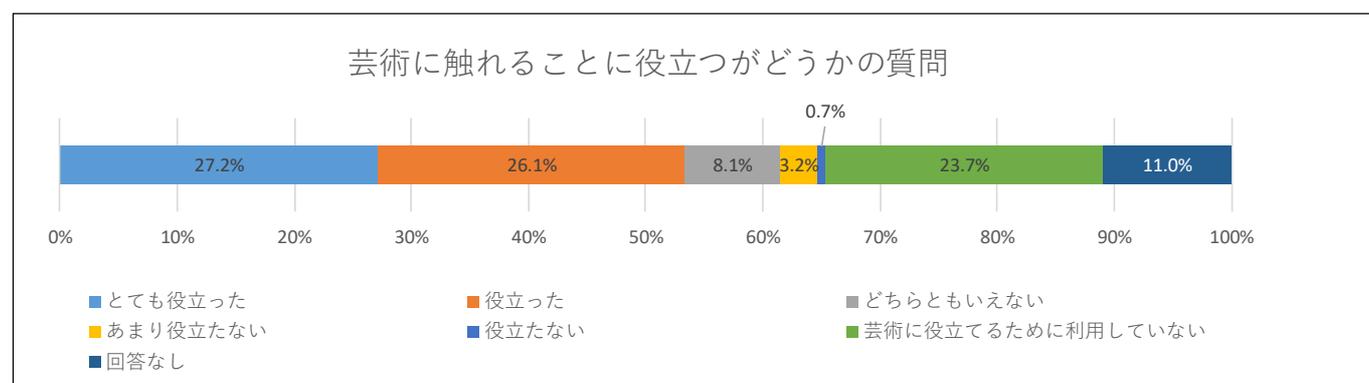
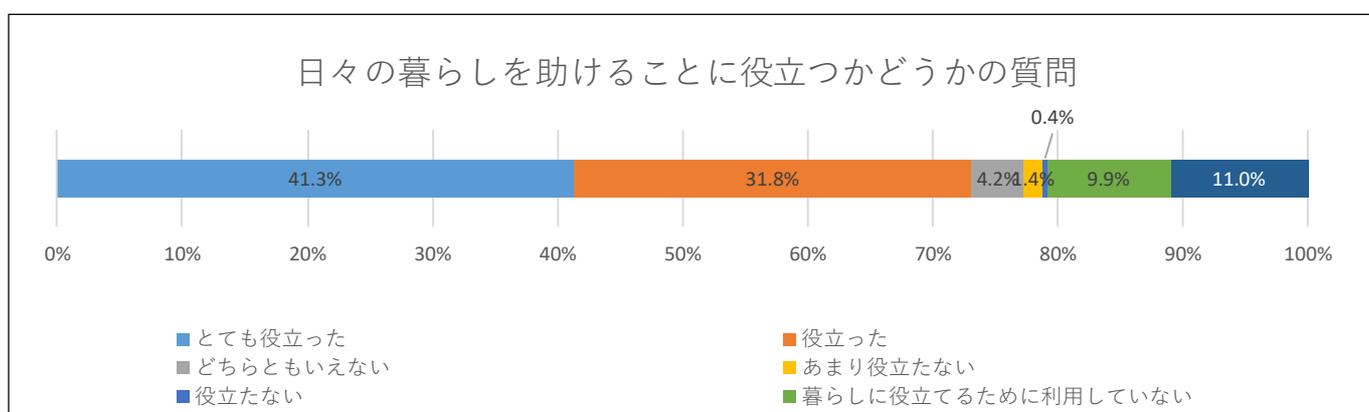
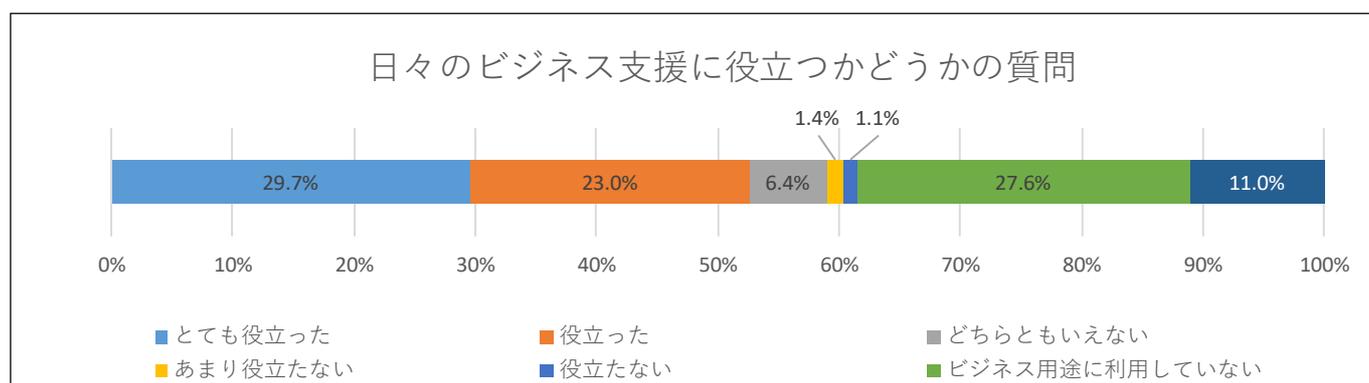
分類	件数	主な意見（概要）
■ 図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	9件	・新刊をもっと増やしてほしい。(2件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(7件)
その他	4件	・本を探しやすくしてほしい。(1件) ・その他ご意見。(3件)
■ 図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	1件	・改善すべき。(1件)
■ 図書館の施設環境に関する意見・要望		
施設の環境に関すること	7件	・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(6件) ・トイレの改善。(1件)
その他施設・設備に関すること	8件	・Wi-Fiが繋がらない。(2件) ・ごみ箱等を置いてほしい。(2件) ・その他(4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	5件	・年末年始以外は休まないでほしい。(1件) ・開館時間を延長してほしい(4件)
その他	1件	・予約全般について。(1件)
座席予約に関すること	24件	・座席予約に関して改善を求める意見。(25件) (内訳: 利用時間の改善⑨、予約席を指定できるようにしてほしい⑤、空席について③、同じ席の利用について②、利用がわかりにくい②、座席予約時間の設定を改善してほしい①、その他③)
■ その他意見・要望		
利用者のマナーに関すること	3件	・騒がしさに関すること。(2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	2件	・休館日のGoogleへの反映について。(1件) ・もっと広報をしてほしい。(1件)
その他	50件	・感謝、激励など。(33件) ・コロナ禍でも開館してほしい(4件) ・本の貸出しをしてほしい。(2件) ・その他ご意見。(11件)
計	114件	

●セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者283人のうち62人(約22%)から要望)

分類	件数	割合	備考
暮らしに役立つ内容のもの	25件	41%	・女性向けのライフプランやお金の相談など
その他	21件	34%	・特になしなど
ビジネスに関するもの	7件	11%	・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	3件	5%	・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	3件	5%	・クラシック(アマチュアで良い)のミニコンサートなど
総計	61件		

●図書・情報館独自調査項目結果

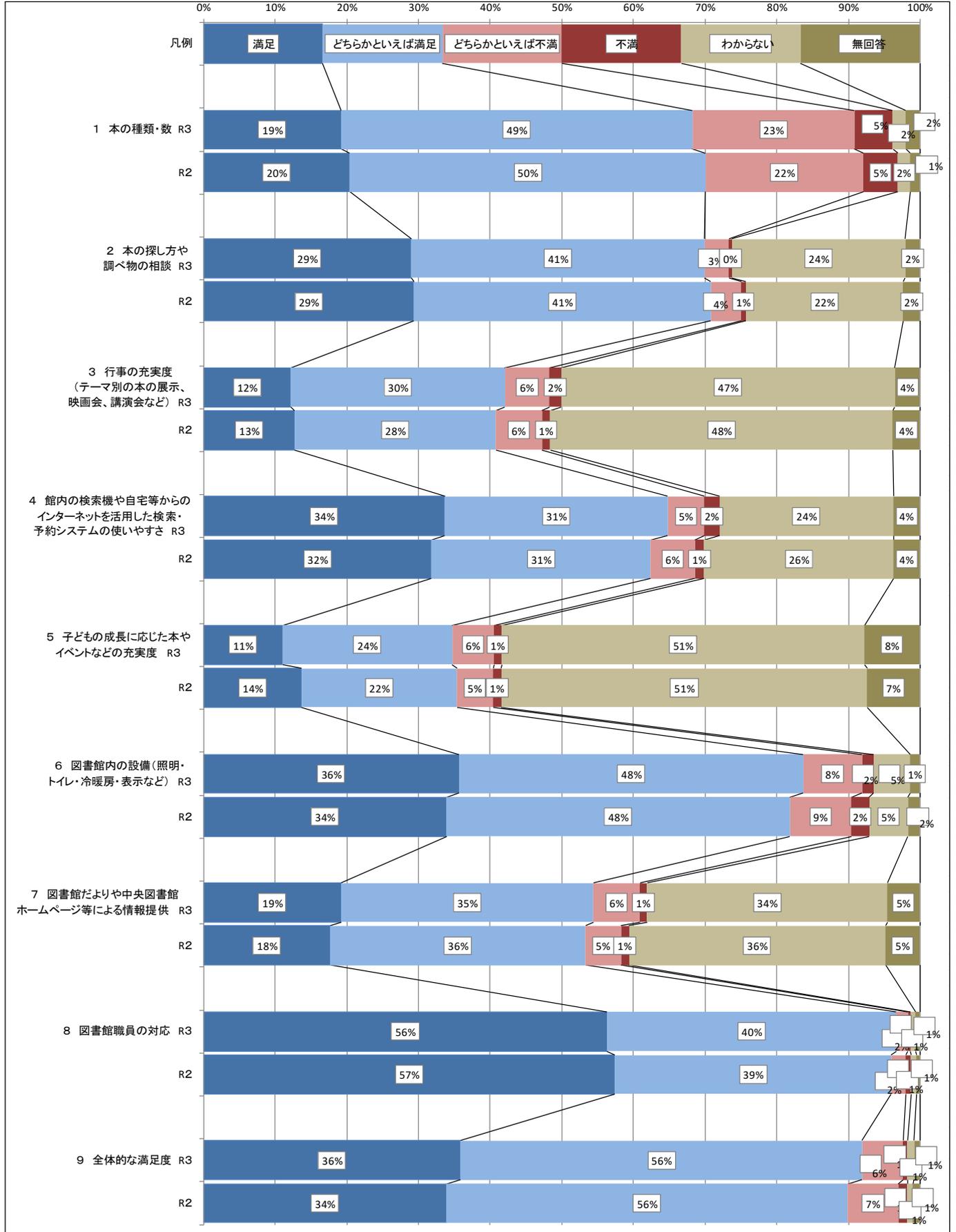


令和3年度 来館者アンケート結果（地区図書館9館）

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	1,473人	1,312人	89.1%
R2	1,473人	1,366人	92.7%

● 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

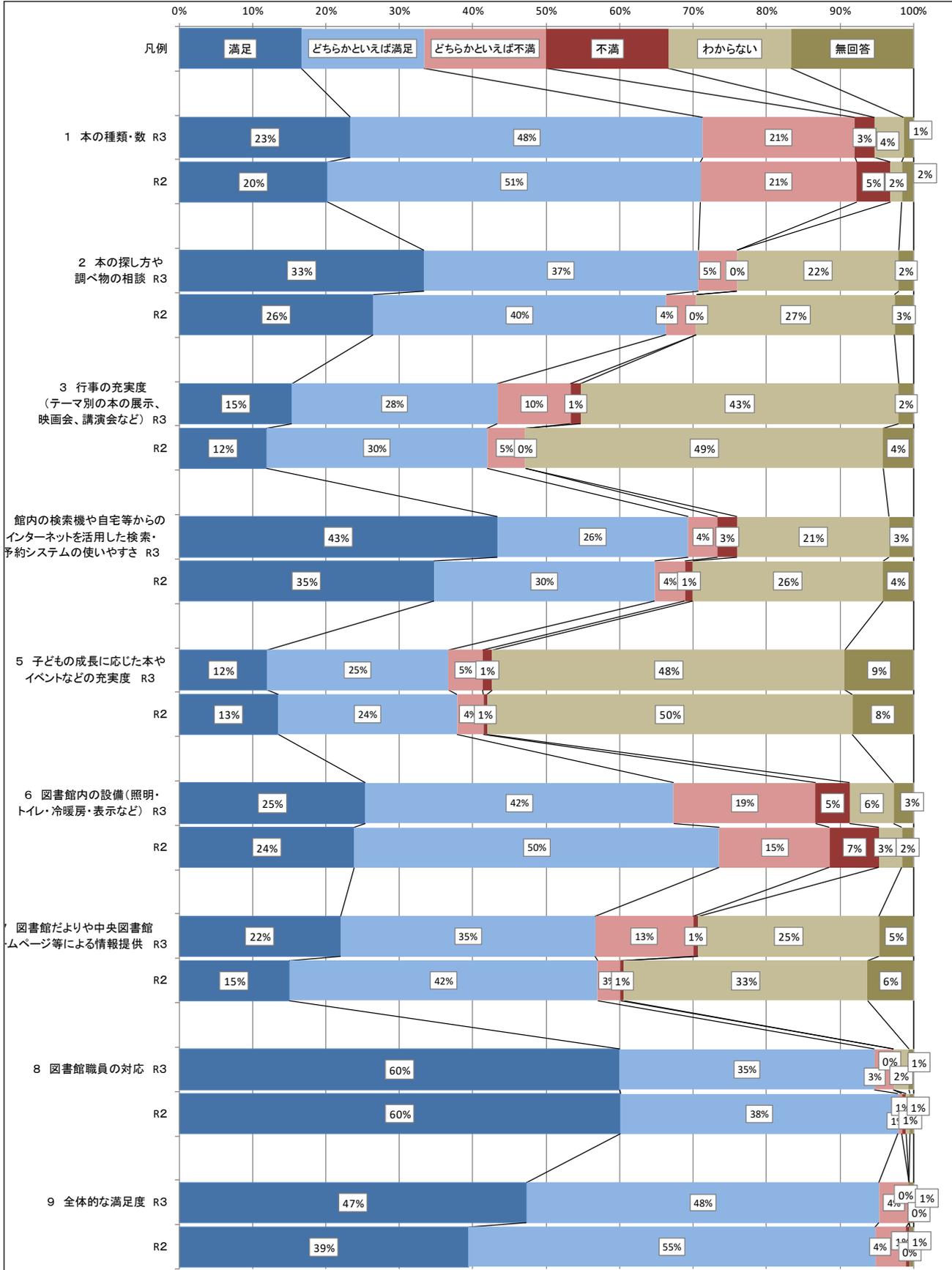
分類	件数	主な意見（概要）	新刊	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	件数	
■図書館の蔵書に関する意見・要望													
蔵書数に関する こと	151 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(52件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(41件) ・マンガを入れてほしい。(3件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(26件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(29件)	6	8	2	4	8	9	2	6	7	52	
			3	8	4	3	3	5	6	6	3	41	
				1					1	1			3
			2		4	6	6	1	4	1	2		26
			4	1	8	4	2	3		5	2		29
その他	26 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(11件) ・選書の工夫をしてほしい。見直しをしてほしい。(1件) ・蔵書の汚れ、破損、臭い等で蔵書を新しくしてほしい。(14件)		2		3				2	4	11	
			1										1
			1		3			2	3	2	3		14
■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。(4件) ・その他ご意見。(4件)	2								2	4	
			1				1				2	4	
■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)	1		1							2	
視聴覚資料に 関すること	7 件	・資料数を増やしてほしい。(7件)			2	1		1		1	2	7	
施設の環境に 関すること	13 件	・トイレの環境を改善してほしい。(5件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(5件) ・駐車場について、改善してほしい。(3件)	3	1	1							5	
			1			1		2		1		5	
							1		1		1		3
その他施設・設 備に関する こと	12 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(1件) ・施設の改修、設備の更新等充実してほしい。(10件) ・その他ご意見。(1件)					1					1	
			3		3	2				2		10	
											1		1
■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	18 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。(4件) ・予約冊数を増やしてほしい。(6件) ・貸出冊数を増やしてほしい。(4件) ・施設数を増やしてほしい。(1件)	1	1			1					3	
							2				2		4
			1	1	1				2			1	6
			1	1								2	4
				1									1
蔵書検索システ その他	41 件 28 件	・機能向上をしてほしい。(41件) ・イベントをもっと充実してほしい。(4件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(4件) ・貸出方法を充実してほしい。(4件) ・予約全般について改善してほしい(11件) ・電子図書館を充実してほしい。(5件)	1	6	7	5	6	2	3	5	6	41	
					1			2	1				4
			1	1					2				4
						1	2				1		4
			1	3		1			4	1	1		11
1		1	1		2					5			
■その他の意見・要望													
利用者のマナー に関する こと	4 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。(4件)						2			2	4	
情報提供のあり 方に関する こと	6 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	
								1	1			2	
					1								1
					1		1						2
その他	132 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。(6件) ・感謝、激励など。(70件) ・その他ご意見。(56件)	1	1				1	2	1		6	
			8	10	6	2	10	9	12	4	9	70	
			8	6	5	2	8	2	7	7	11	56	
計	448 件		(内訳)	52	52	51	36	52	47	49	46	63	448

令和3年度 来館者アンケート結果（新琴似図書館）

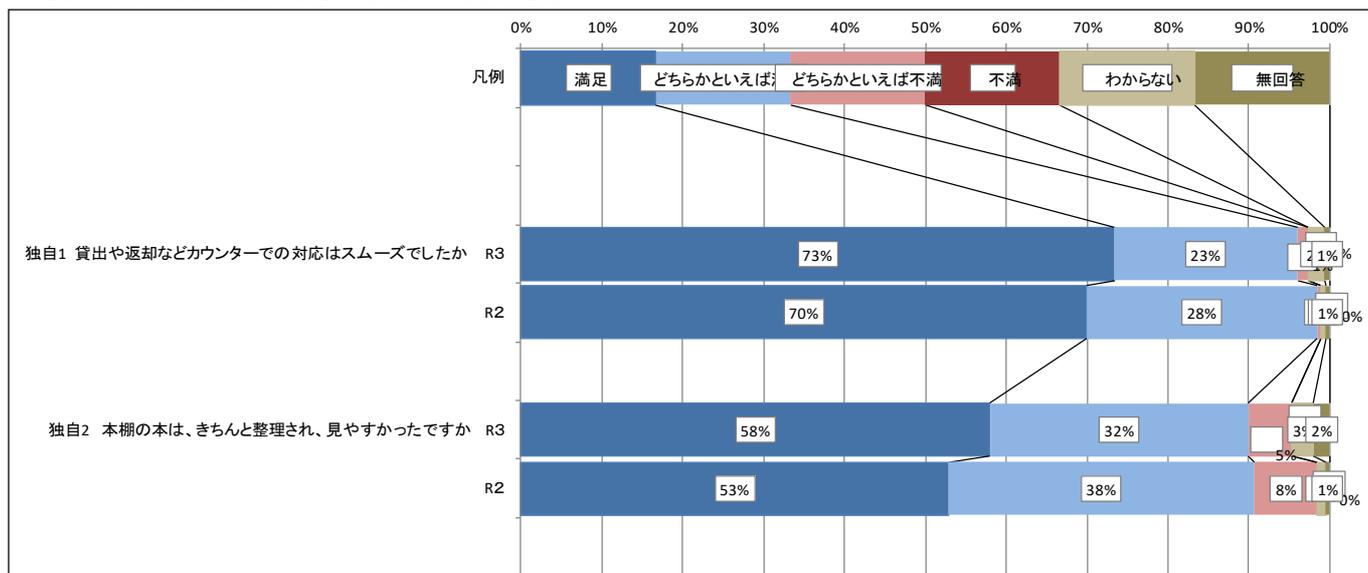
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	193 人	150 人	77.7%
R2	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

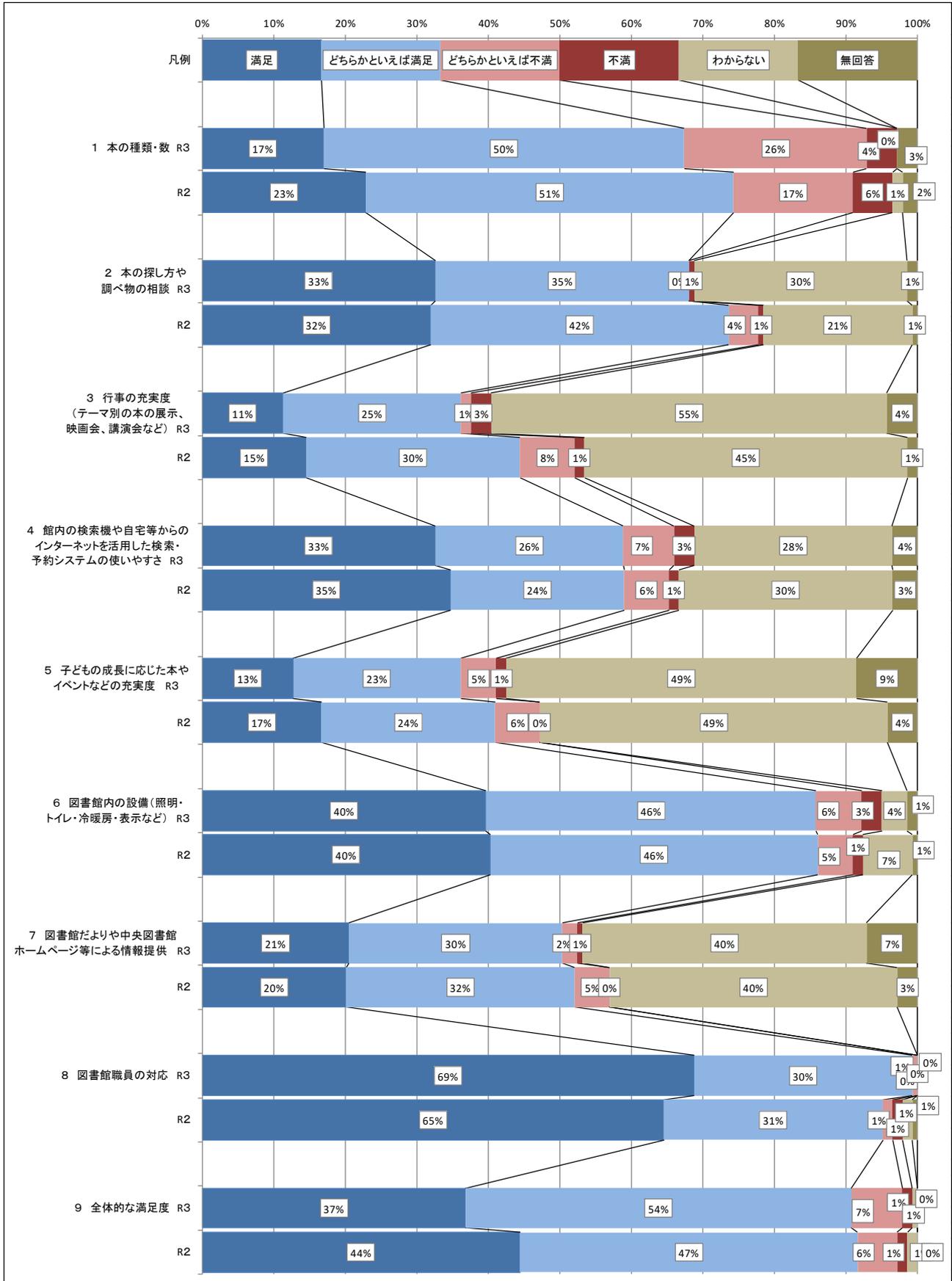


令和3年度 来館者アンケート結果（元町図書館）

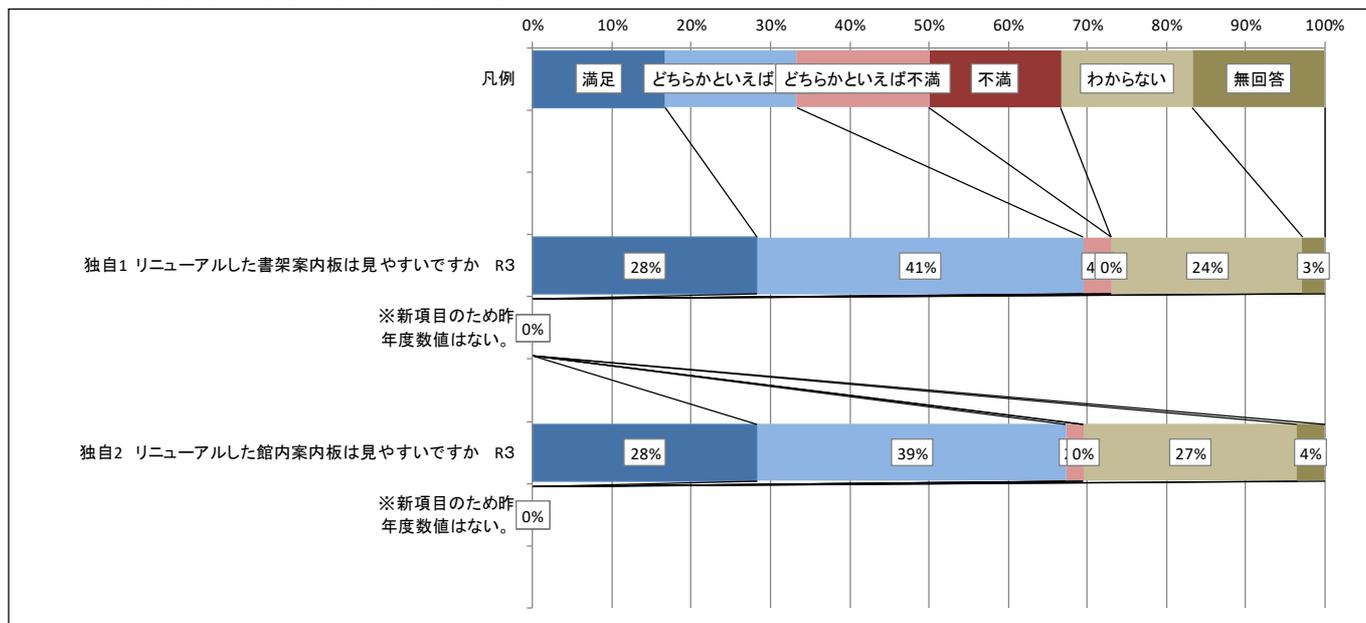
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	141人	88.1%
R2	160人	144人	90.0%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●元町図書館独自調査項目の満足度

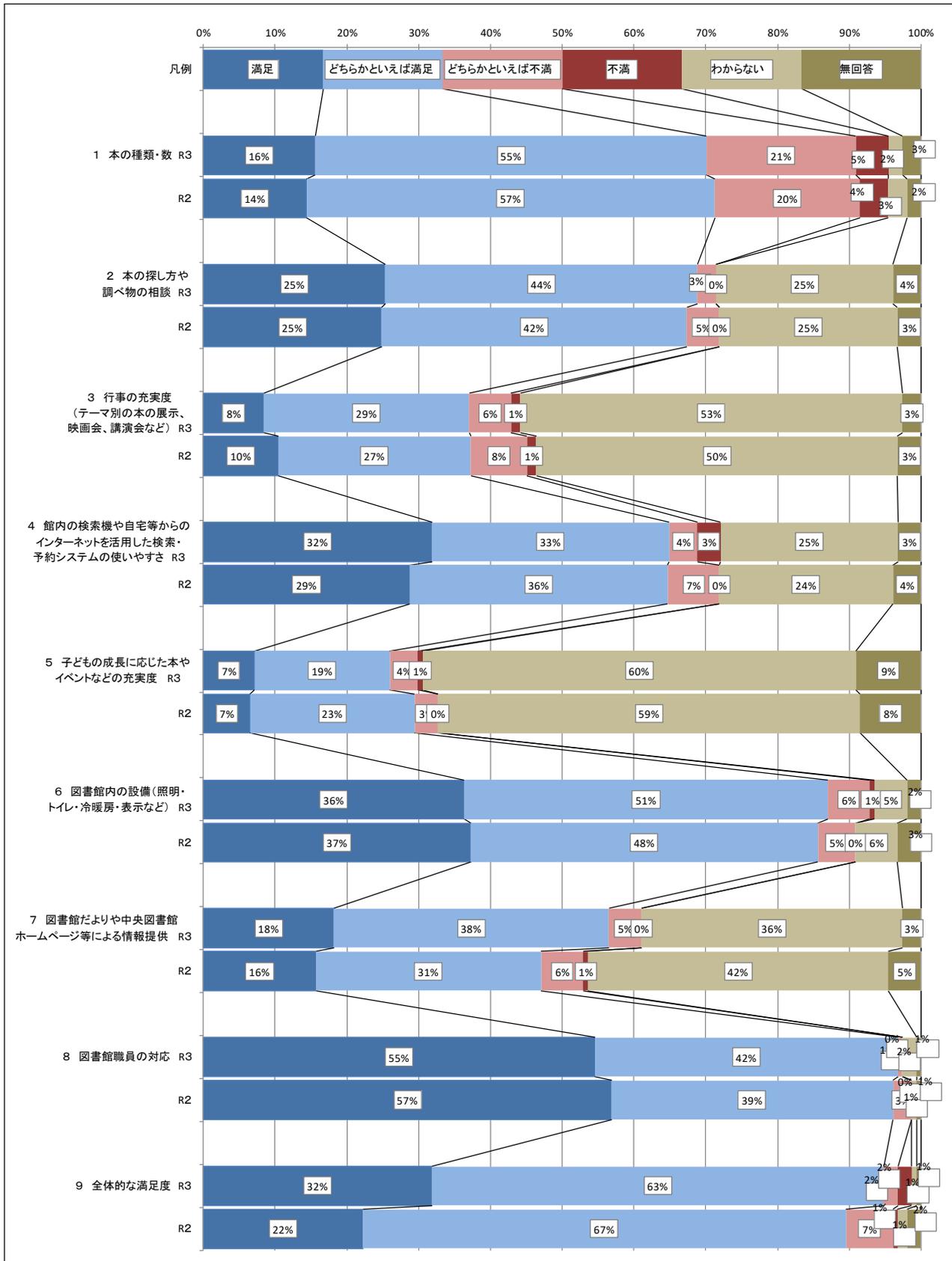


令和3年度 来館者アンケート結果（東札幌図書館）

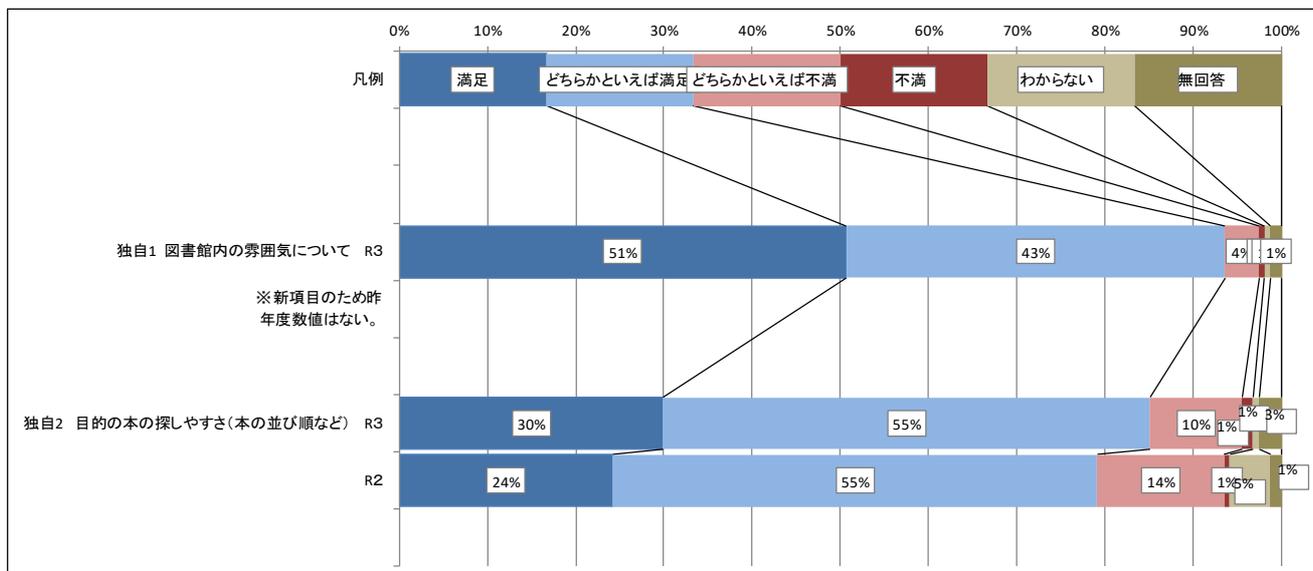
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	154人	96.3%
R2	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

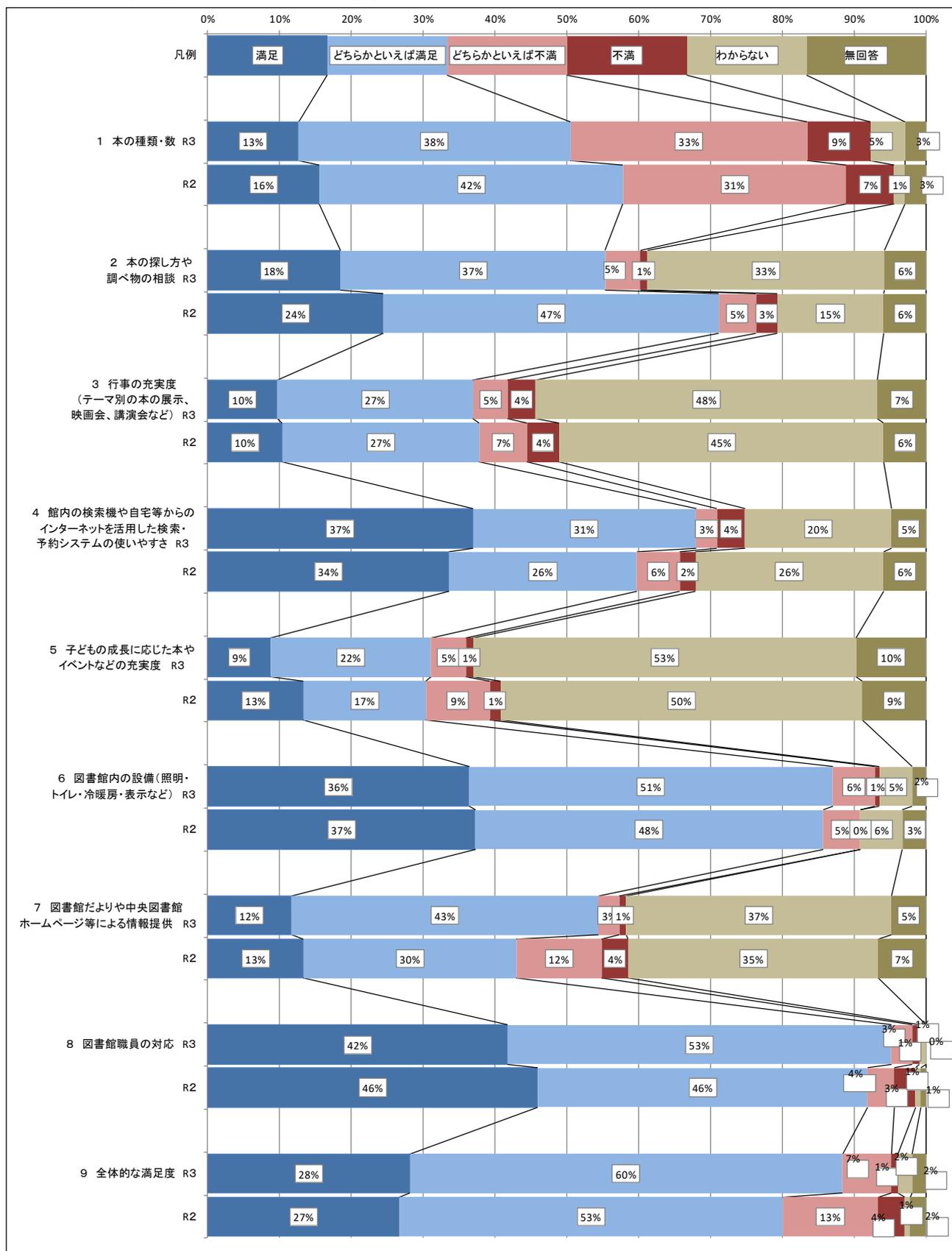


令和3年度 来館者アンケート結果（厚別図書館）

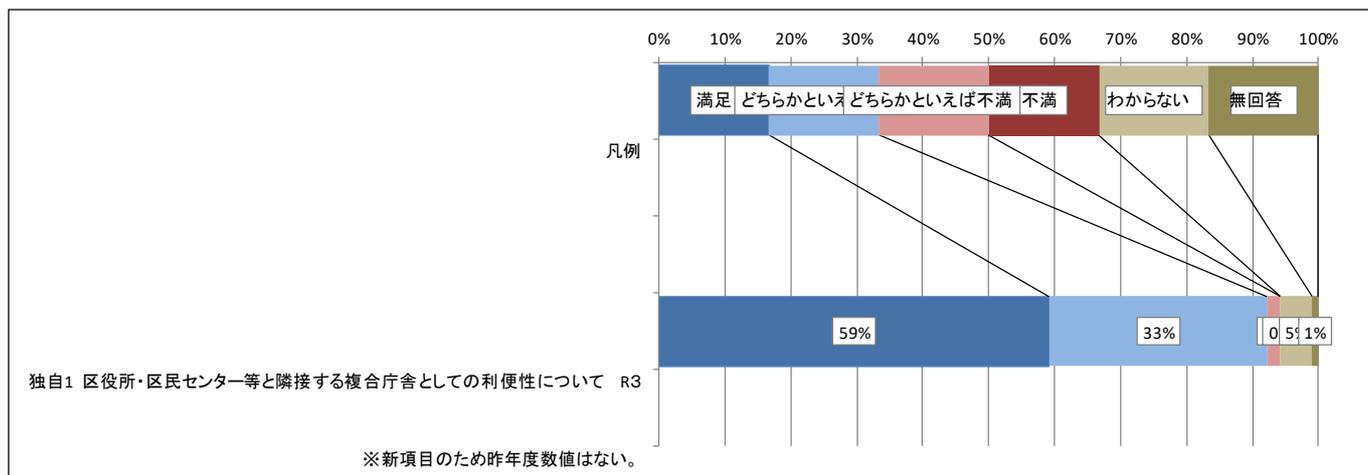
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	103人	64.4%
R2	160人	135人	84.4%

● 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

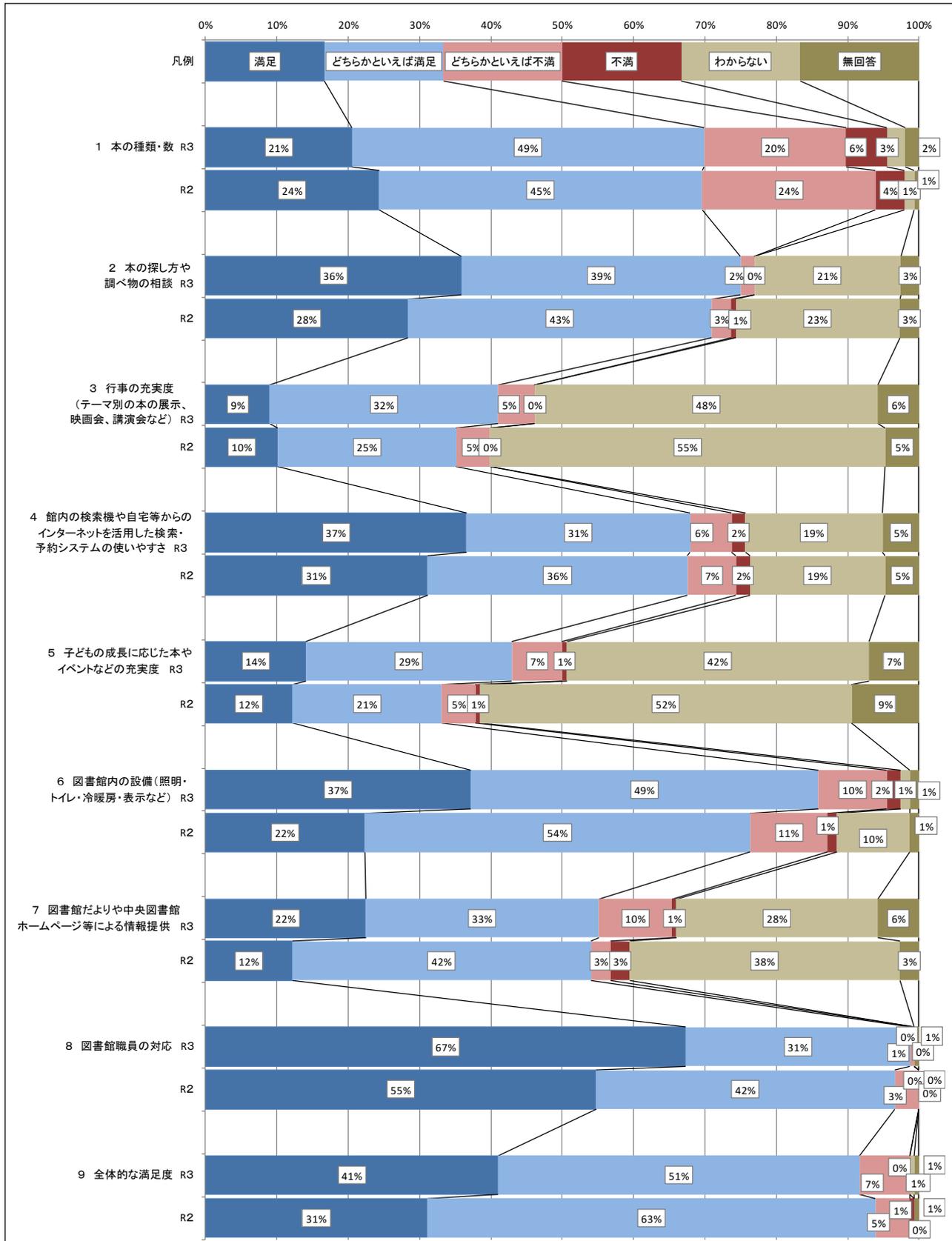


令和3年度 来館者アンケート結果（西岡図書館）

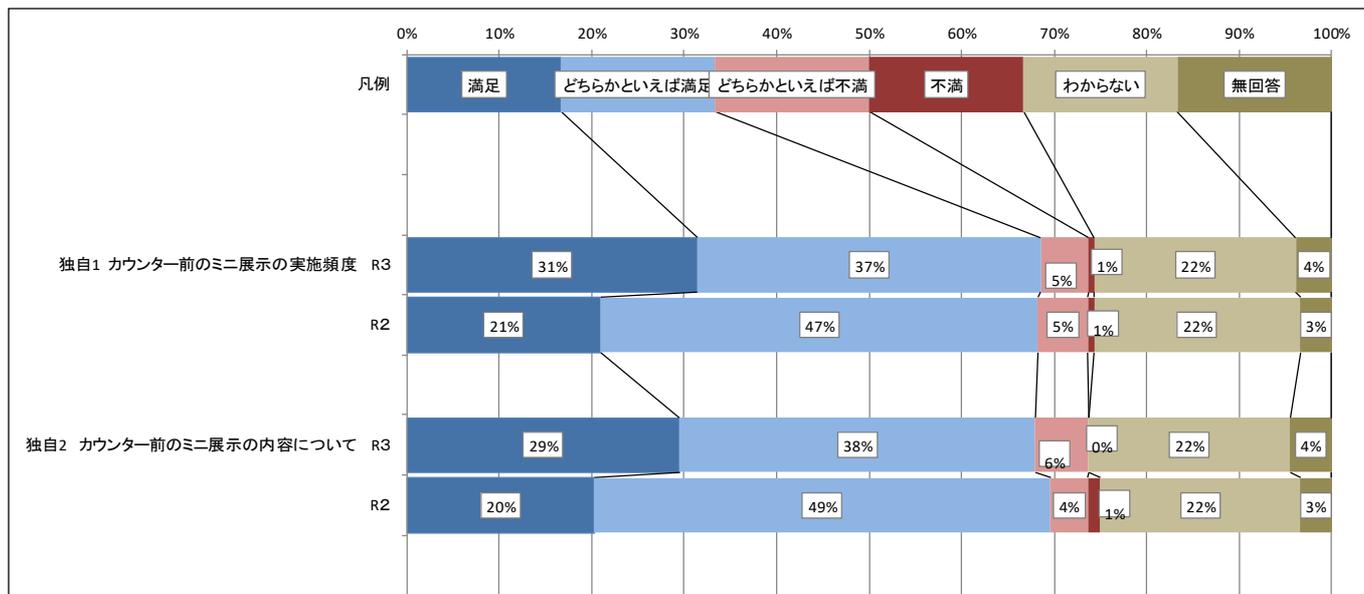
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	156人	97.5%
R2	160人	148人	92.5%

● 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

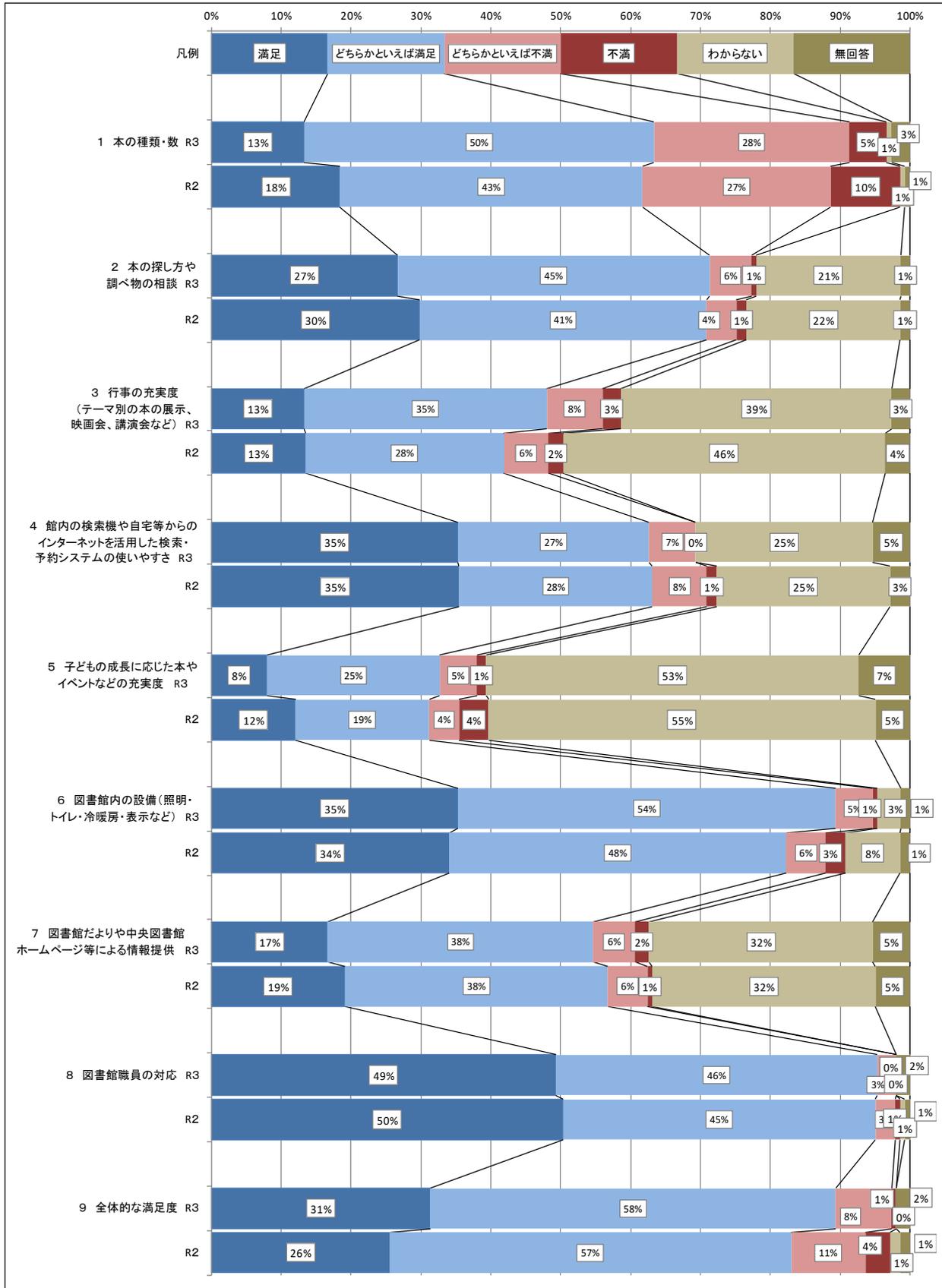


令和3年度 来館者アンケート結果（清田図書館）

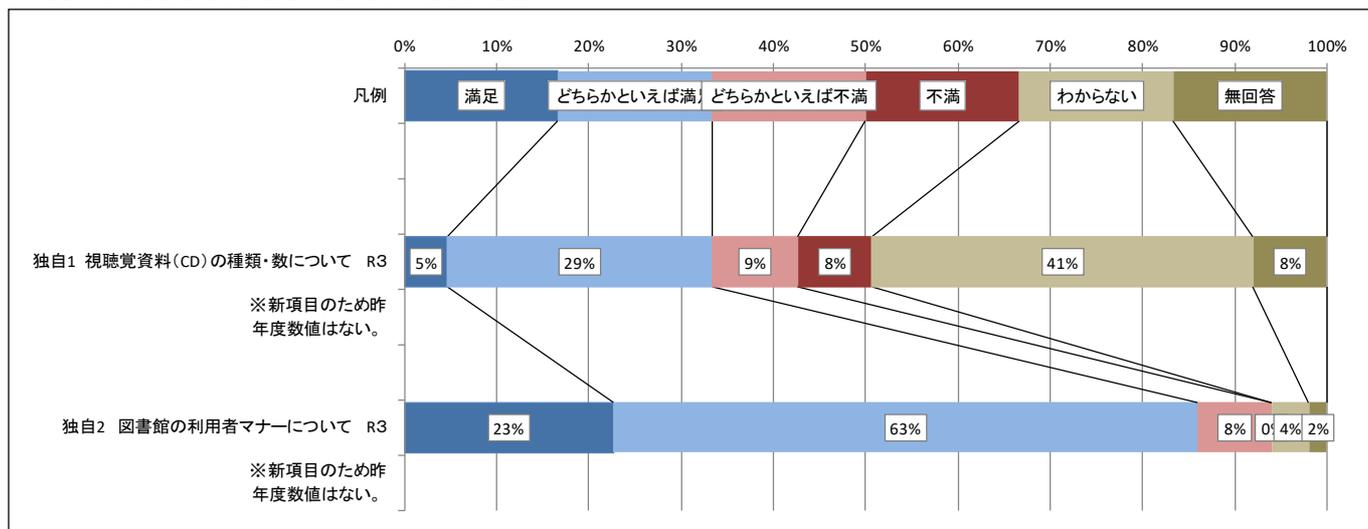
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	150人	93.8%
R2	160人	141人	88.1%

● 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

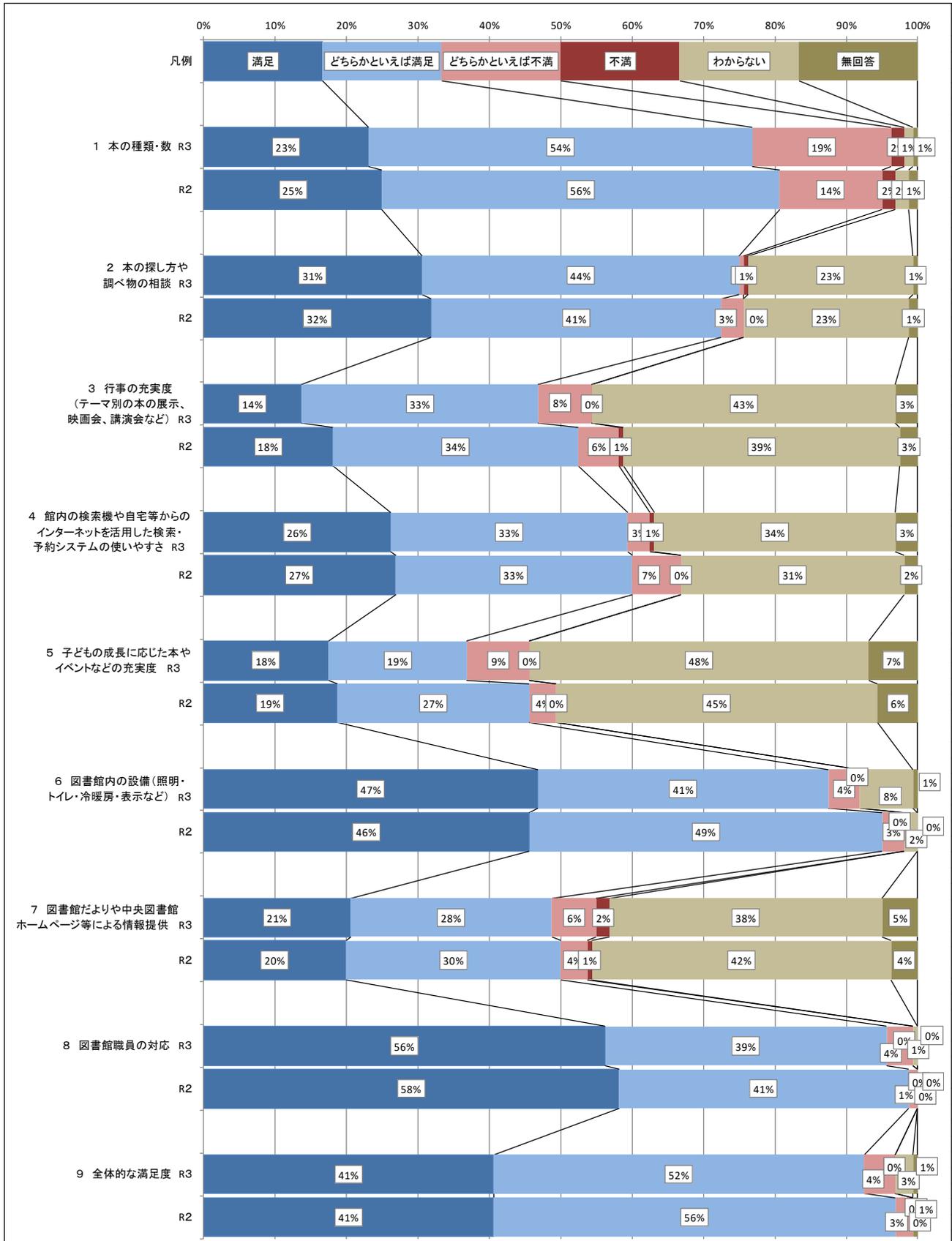


令和3年度 来館者アンケート結果（澄川図書館）

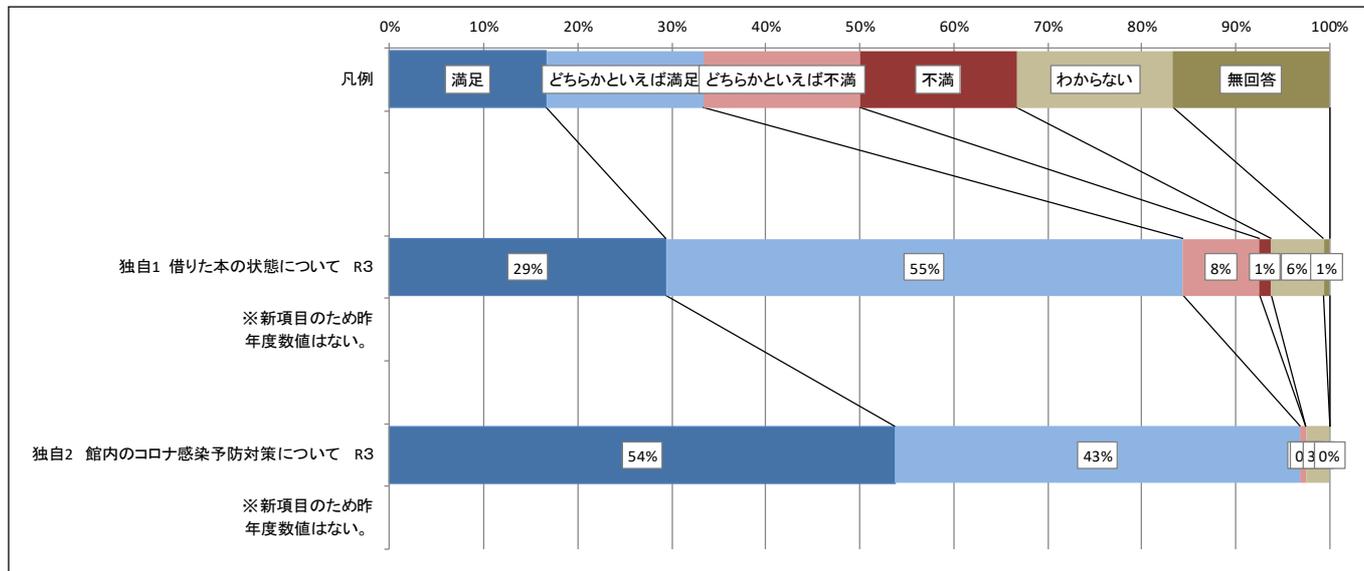
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160人	160人	100.0%
R2	160人	160人	100.0%

● 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

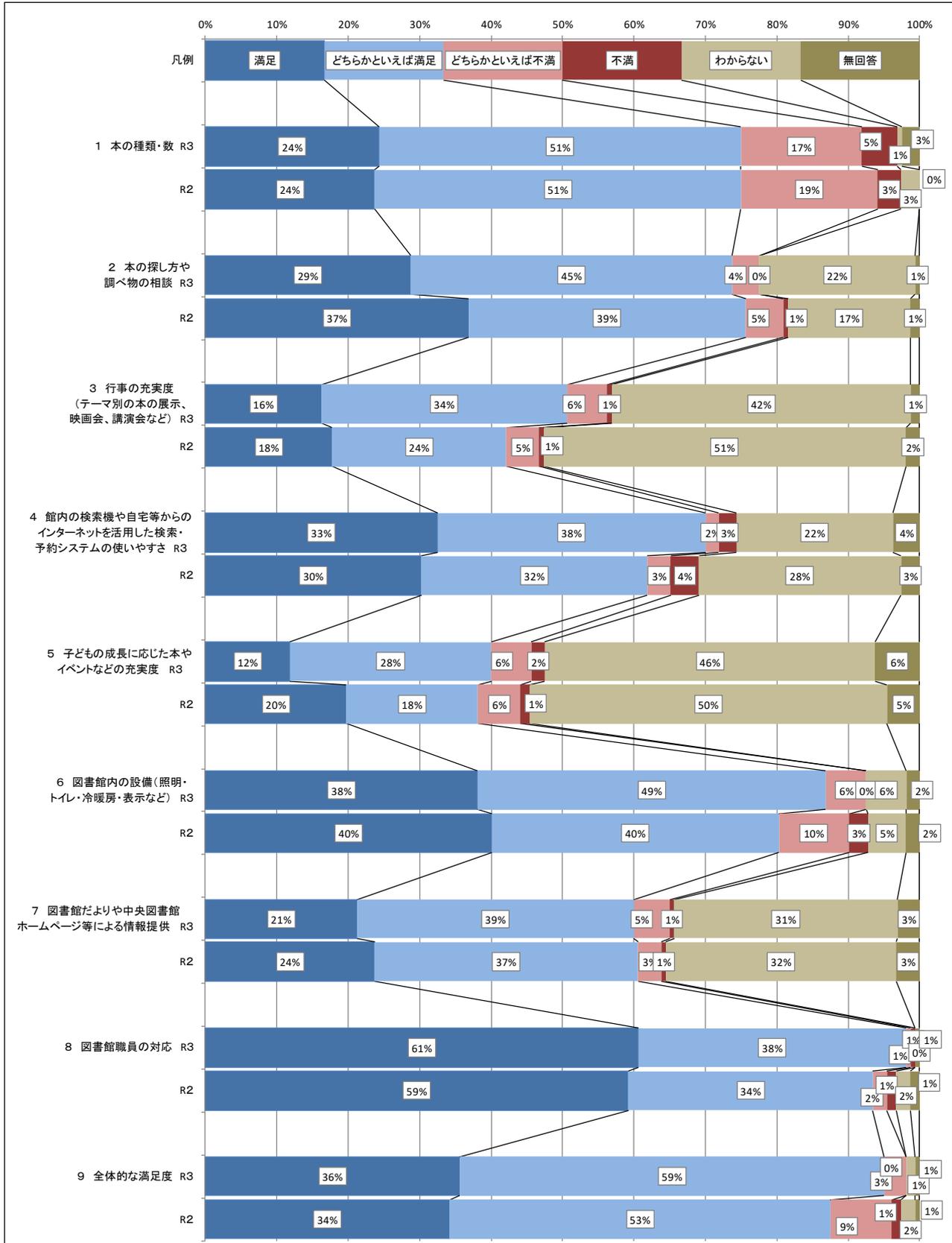


令和3年度 来館者アンケート結果（山の手図書館）

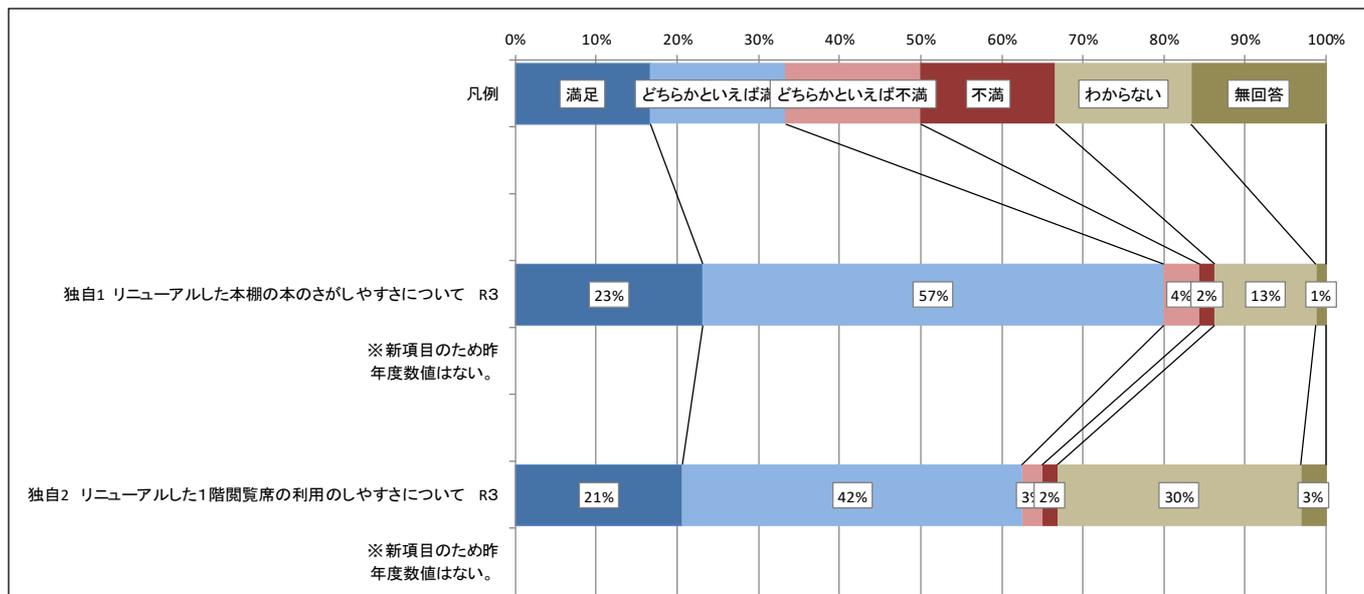
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160 人	160 人	100.0%
R2	160 人	152 人	95.0%

● 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

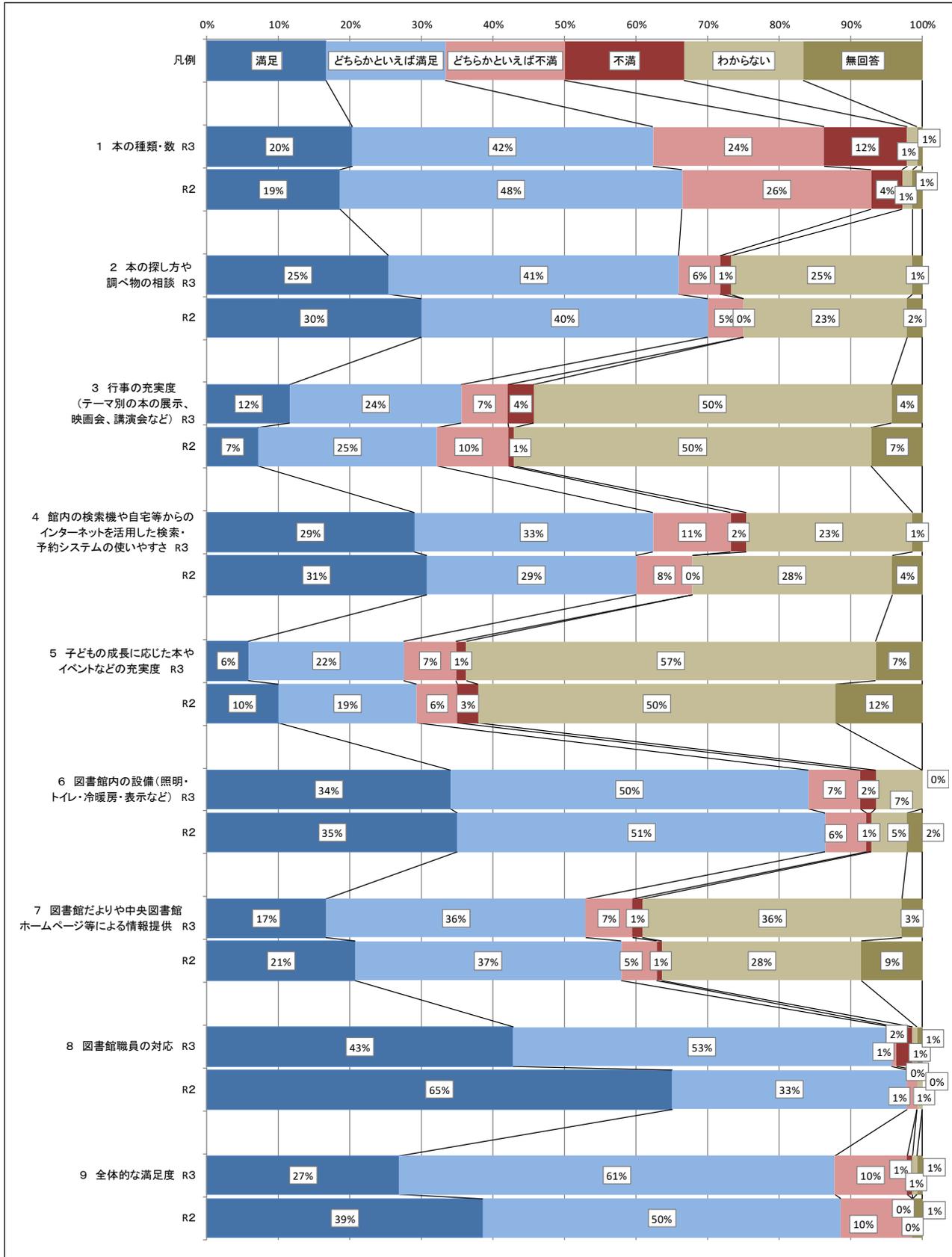


令和3年度 来館者アンケート結果（曙図書館）

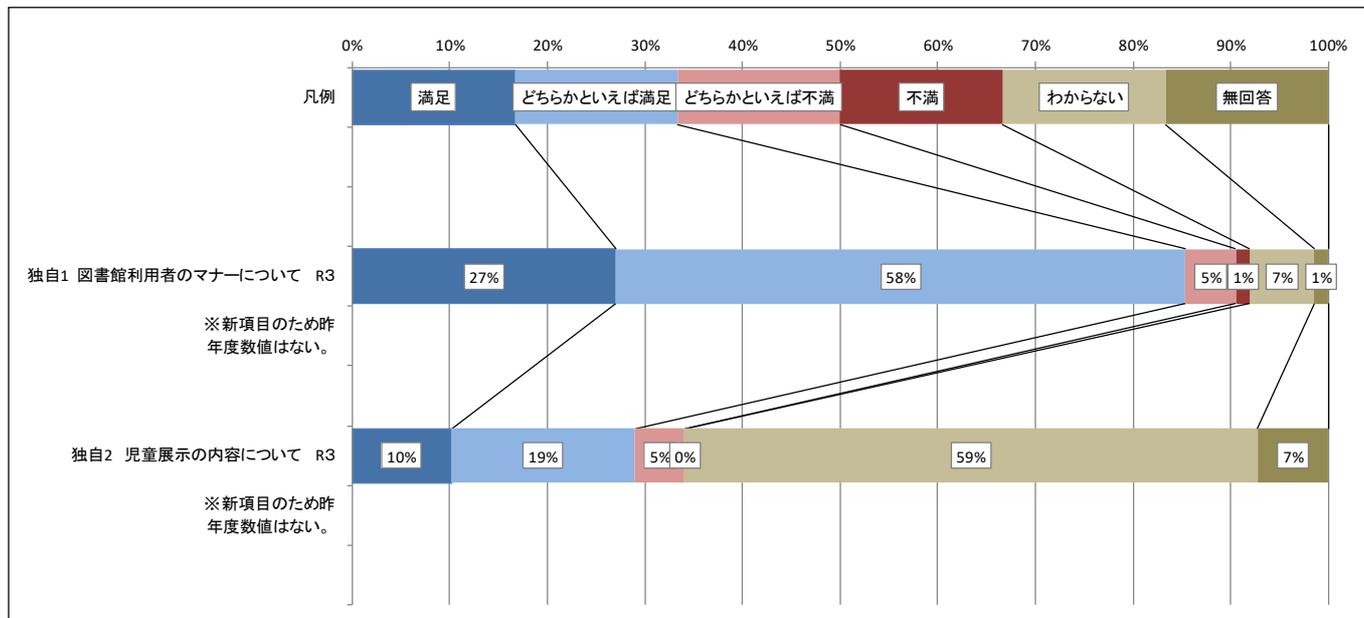
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	160 人	138 人	86.3%
R2	160 人	140 人	87.5%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



●曙図書館独自調査項目の満足度

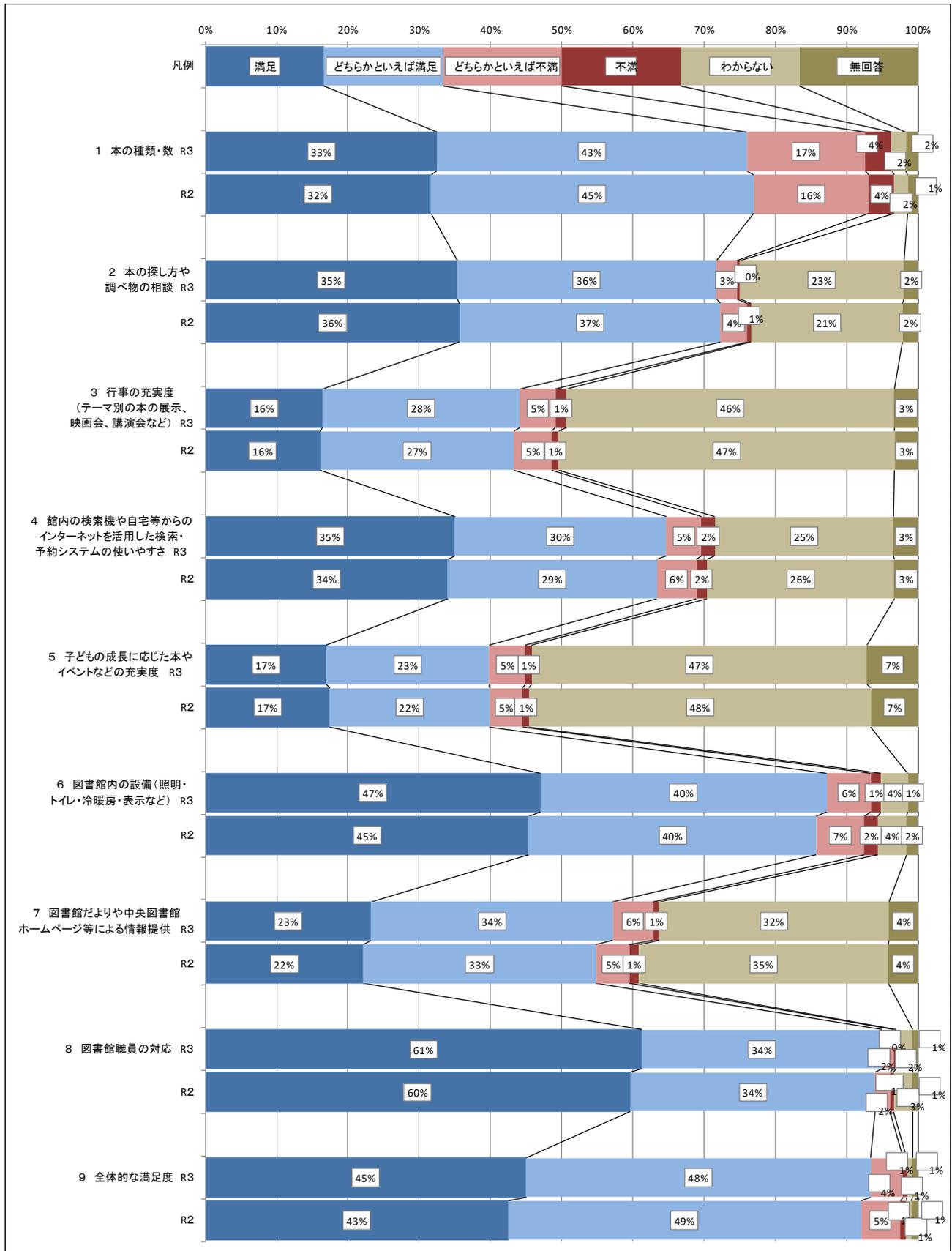


令和3年度 来館者アンケート結果（条例館全館（12館））

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R3	2,413人	2,156人	89.3%
R2	2,413人	2,183人	90.5%

● 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 9 館)

●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」、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」を除く 10 項目中）。

【えほん図書館】

①「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、①「図書館職員の対応」、③「本の種類・数」、④「子どもの読書の場として役立つ」、⑤「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、⑥「本の探し方や調べものの相談」、⑥「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」、⑧行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）、⑤「一緒に来た子どもの満足度」、⑨「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 9 項目（「全体的な満足度」を除く 10 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「座席予約システムに対する満足度」、⑥「本の探し方や調べものの相談」、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 9 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 8 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】

該当項目なし。

【えほん図書館】

該当項目なし。

【図書・情報館】

①「本の種類・数」、「座席予約システムに対する満足度」の 2 項目（「全体的な満足度」を除く 9 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（「全体的な満足度」を除く 8 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「行事の充実度」の4項目（「全体的な満足度」を除く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（「全体的な満足度」を除く10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（「全体的な満足度」を除く9項目中）。

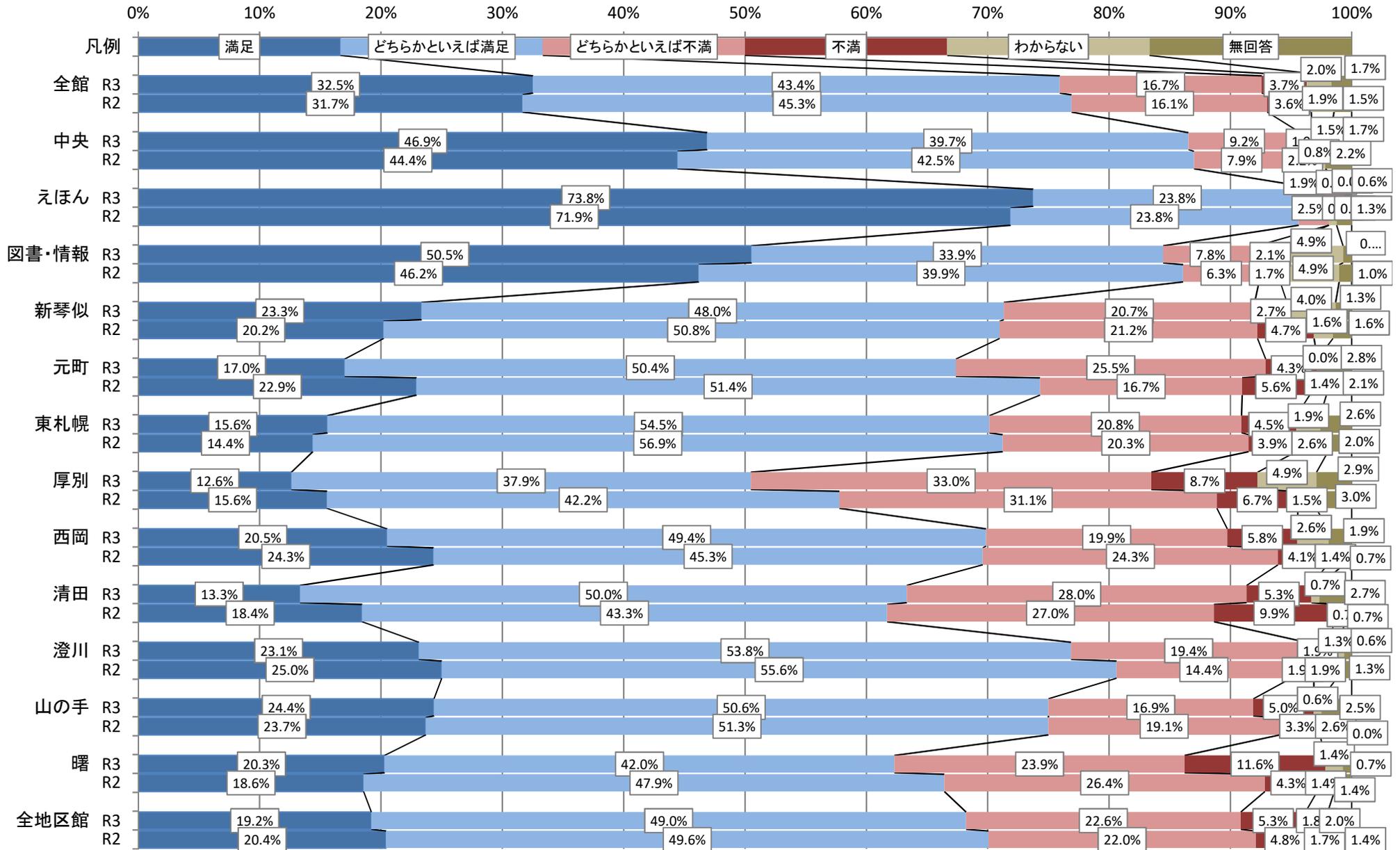
【地区図書館】

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）」の3項目（「全体的な満足度」を除く8項目中）。

●その他の意見・要望等記述

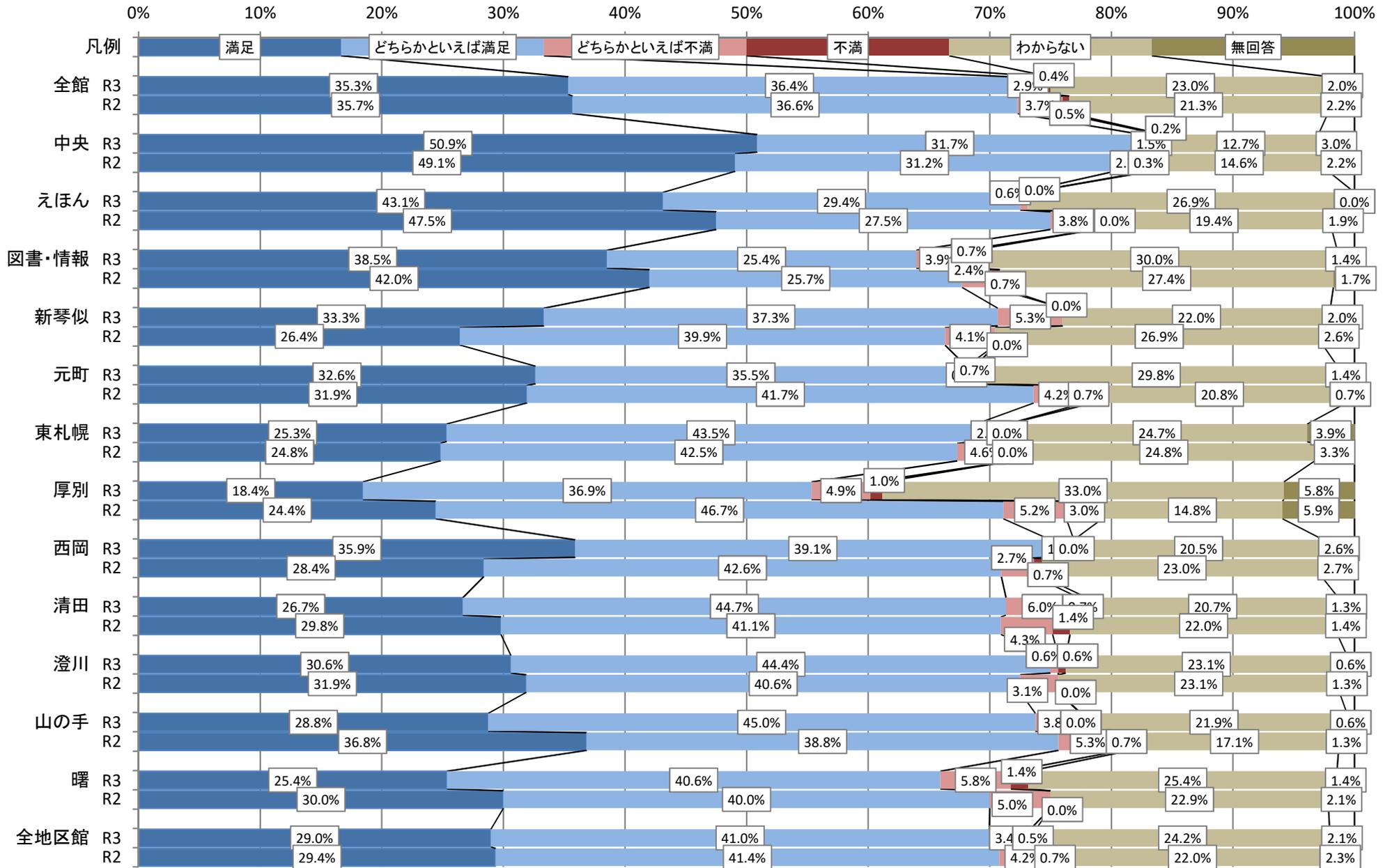
利用者の皆様からいただいた多くの意見・要望についても参考とさせていただきながら、今後の図書館サービスの向上を図っていきます。

1 本の種類・数

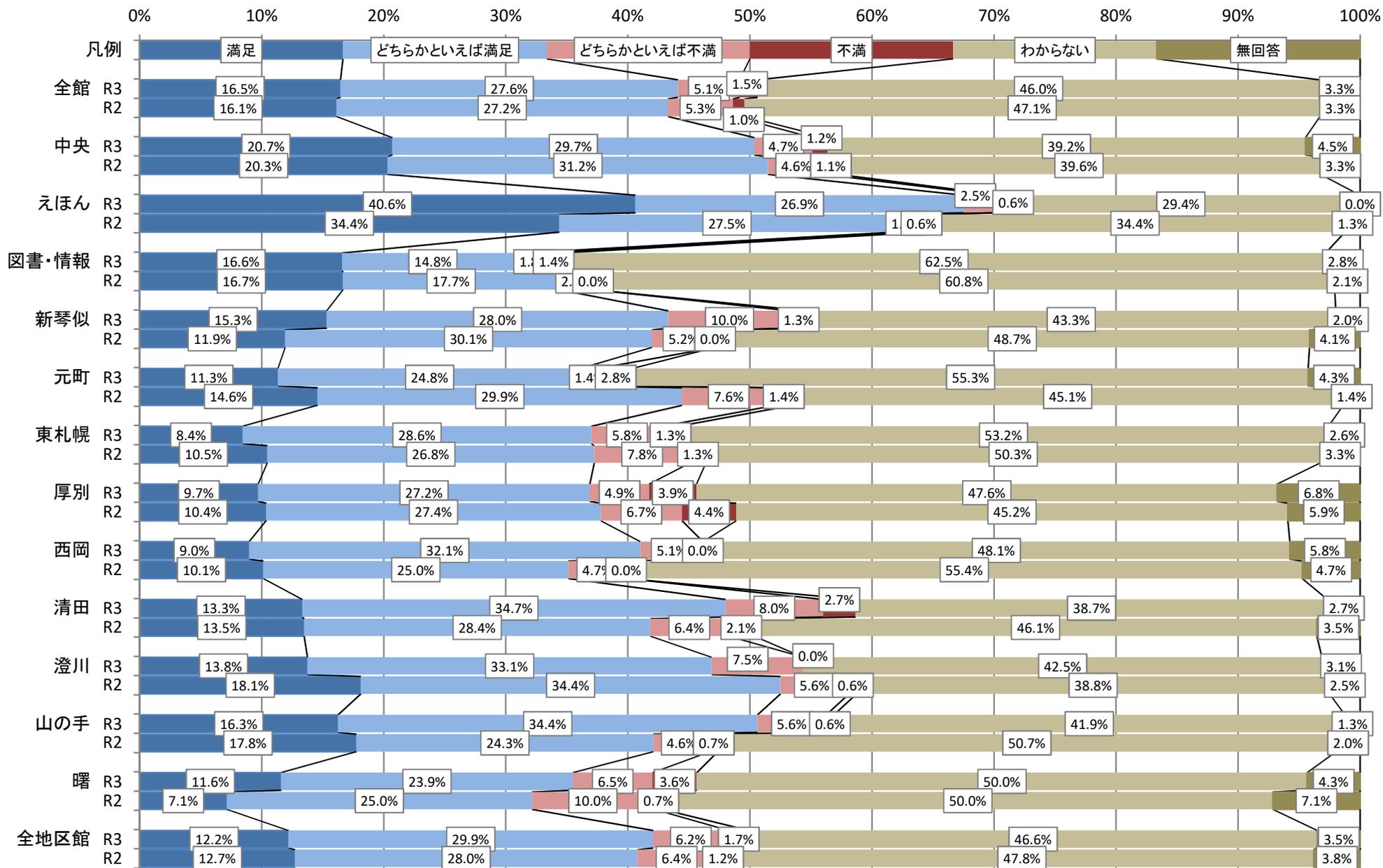


令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較

2 本の探し方や調べものの相談

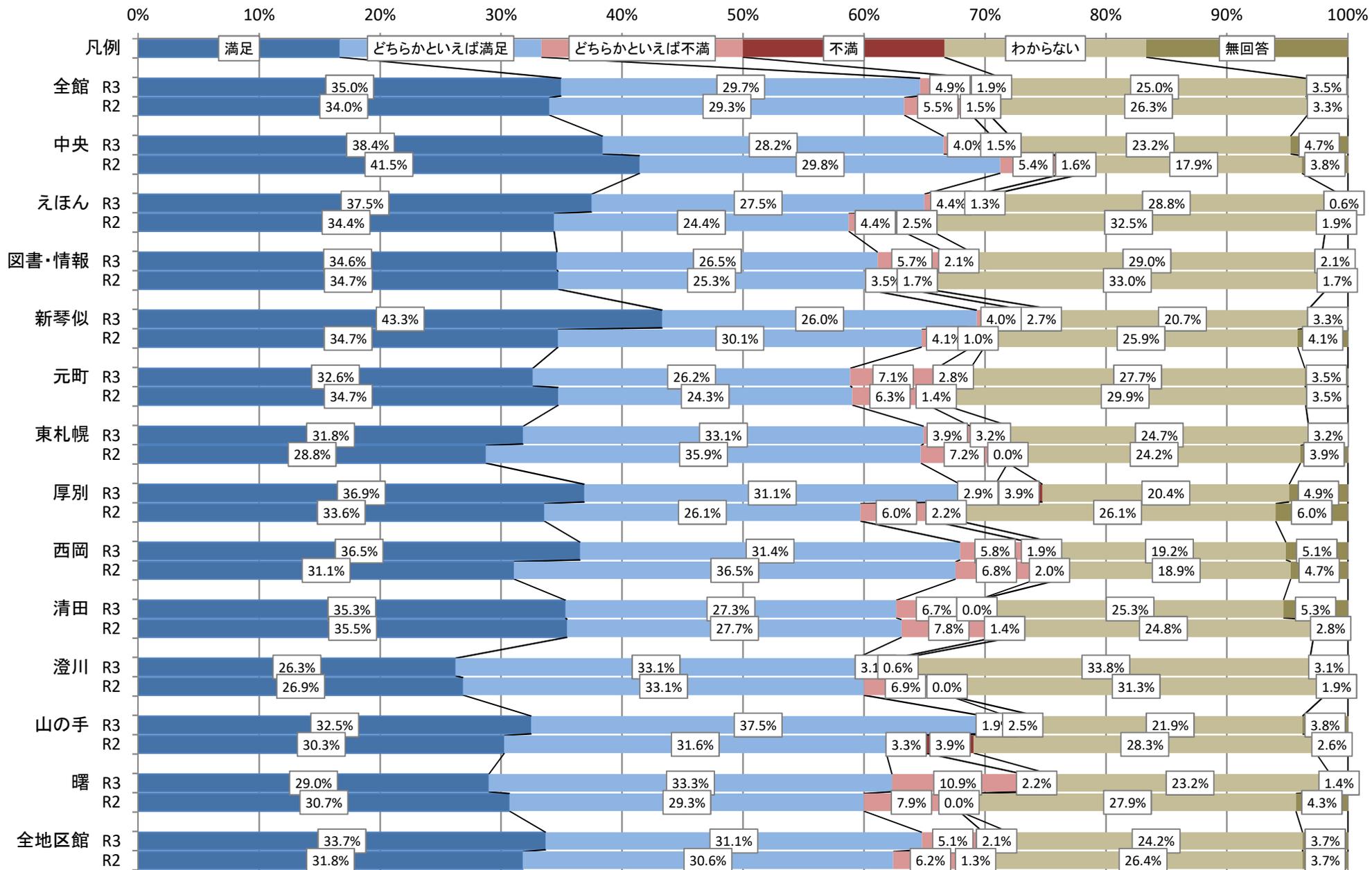


3 行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)

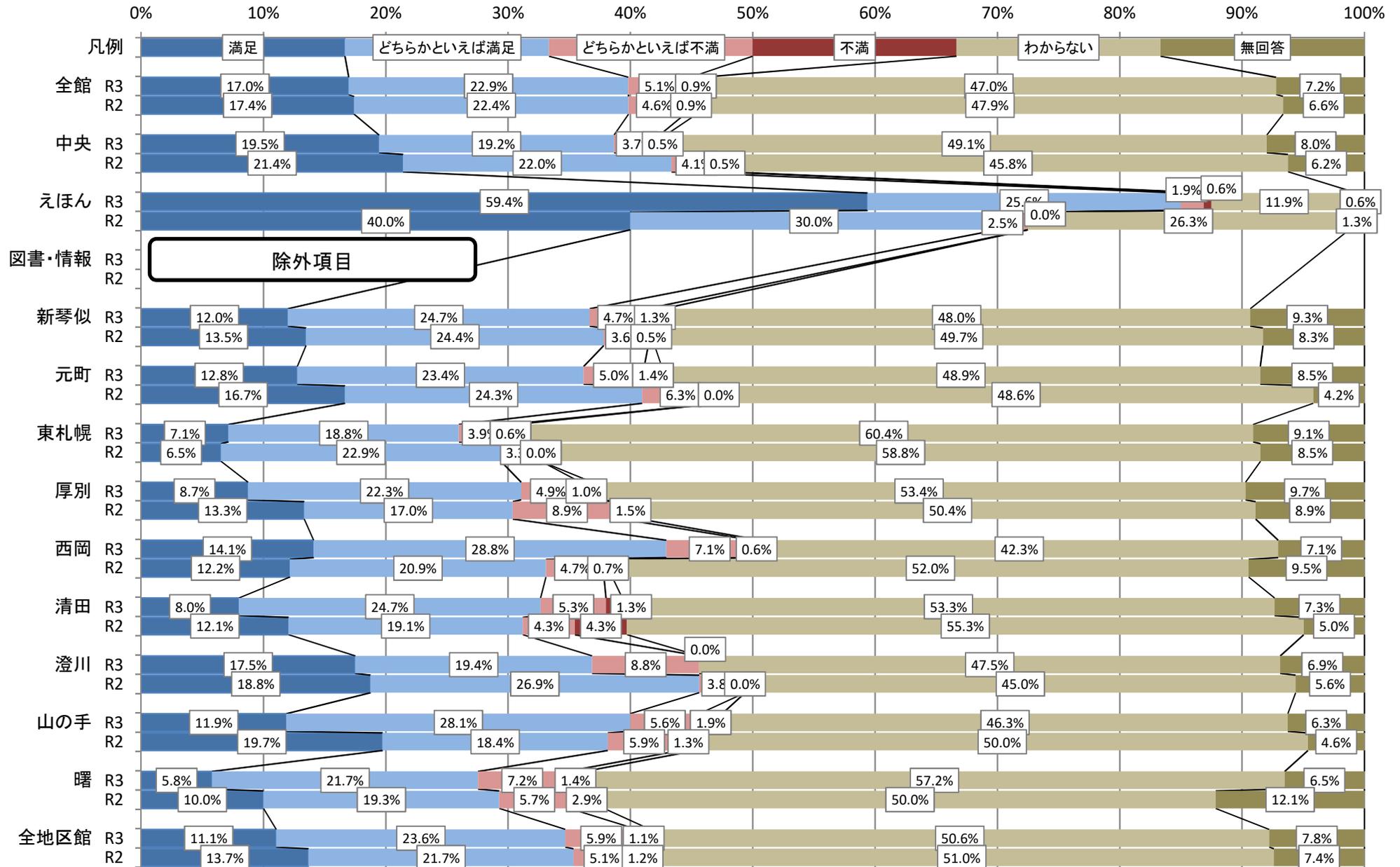


令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較

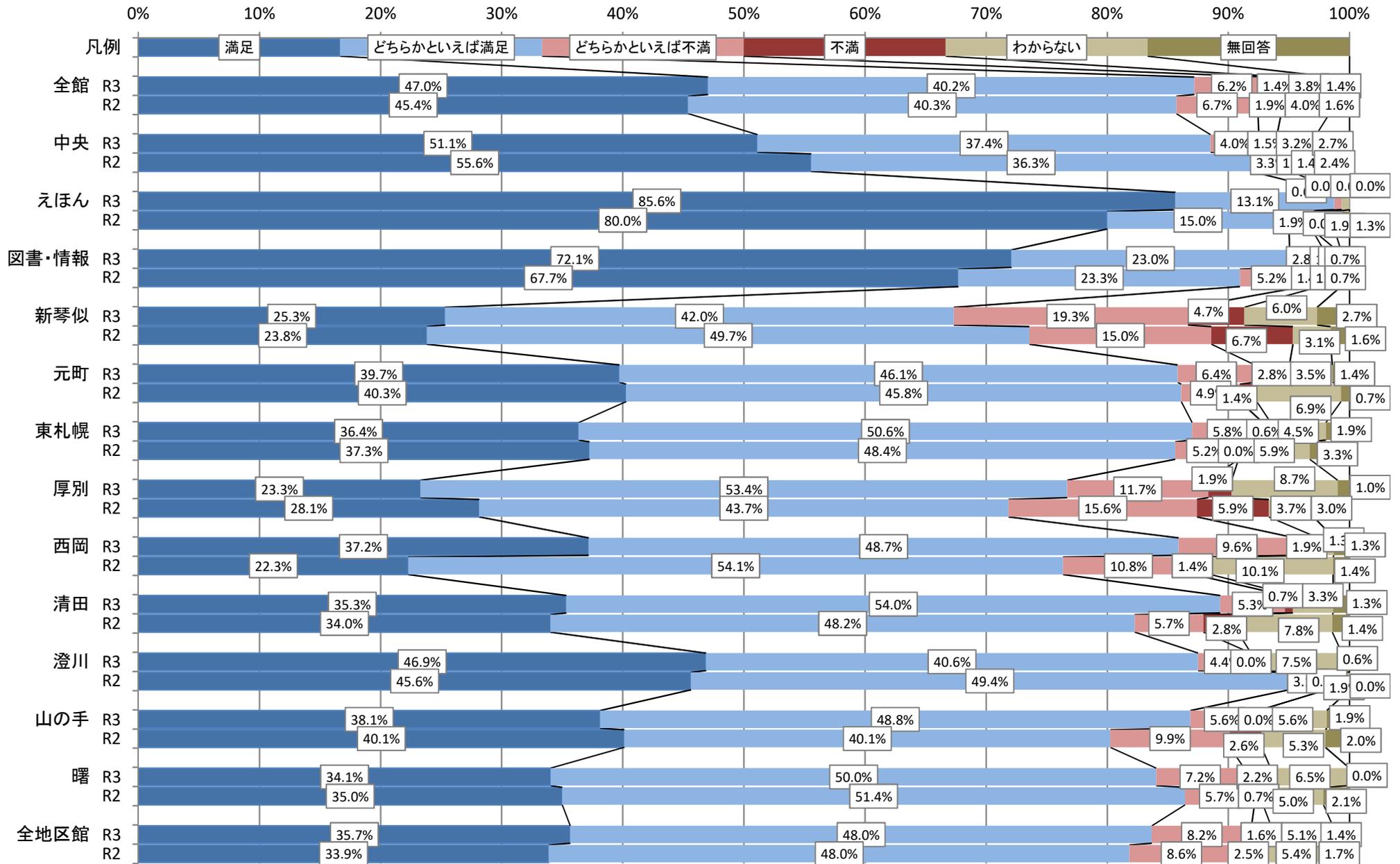
4 館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ



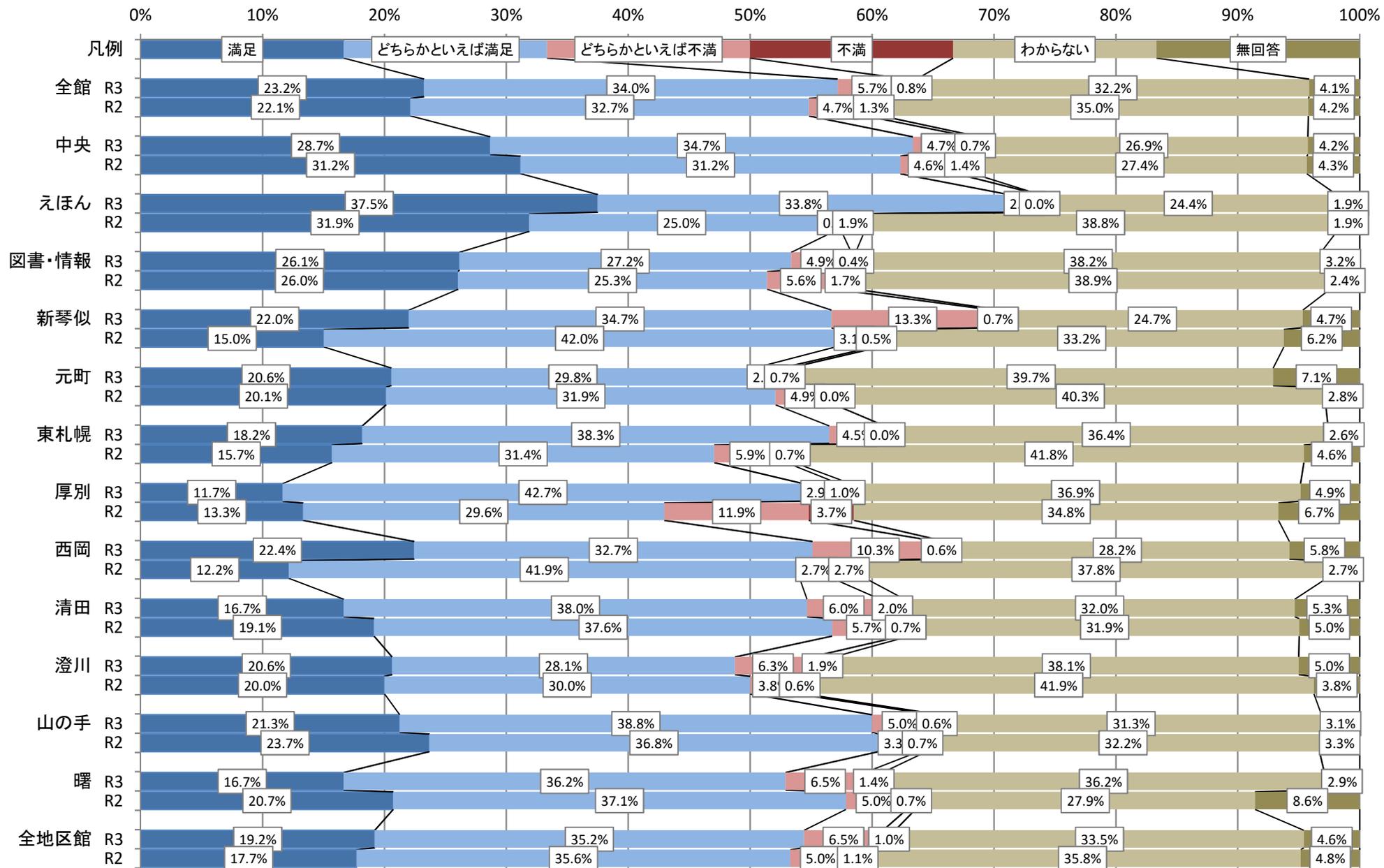
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度



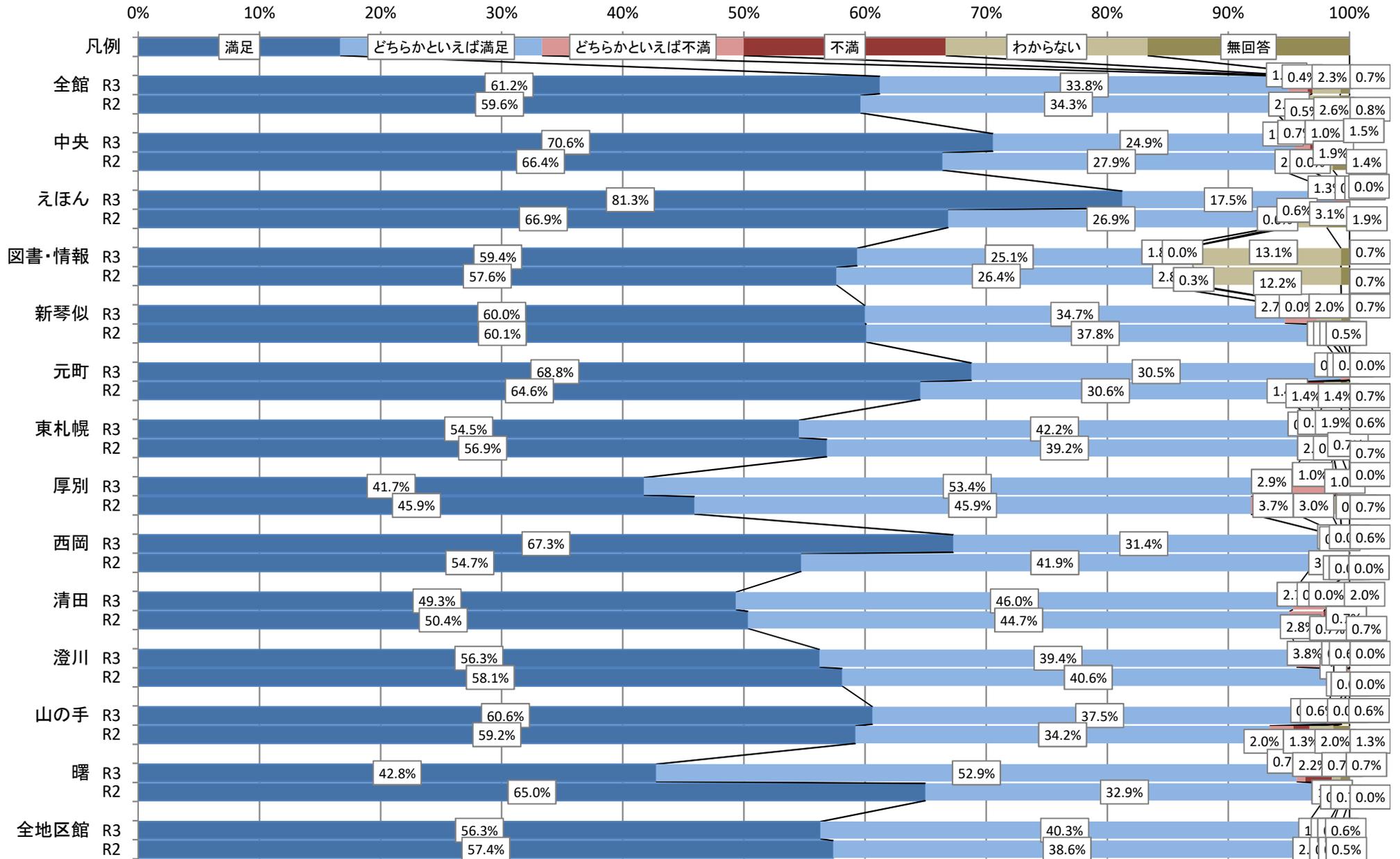
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)



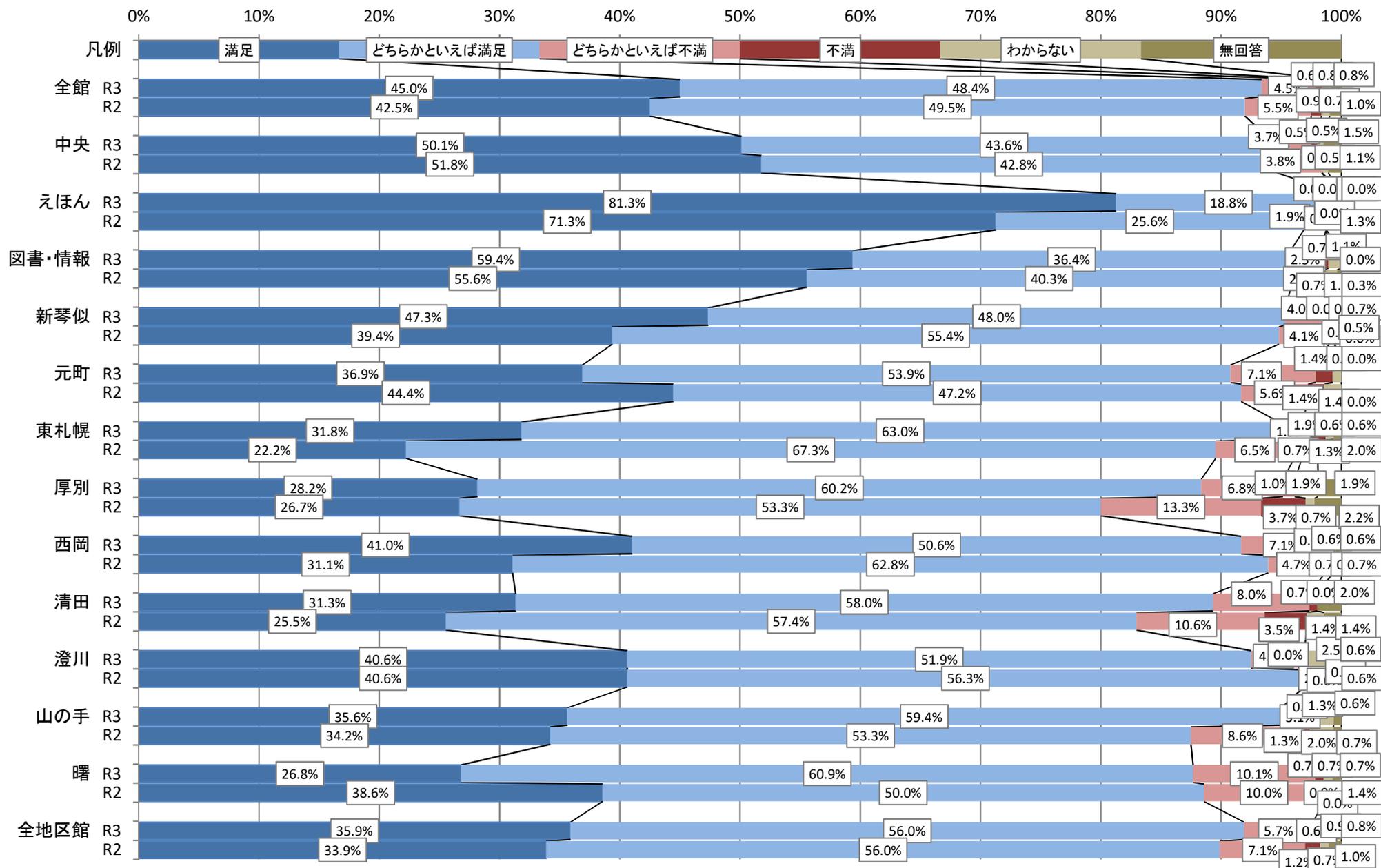
7 図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供



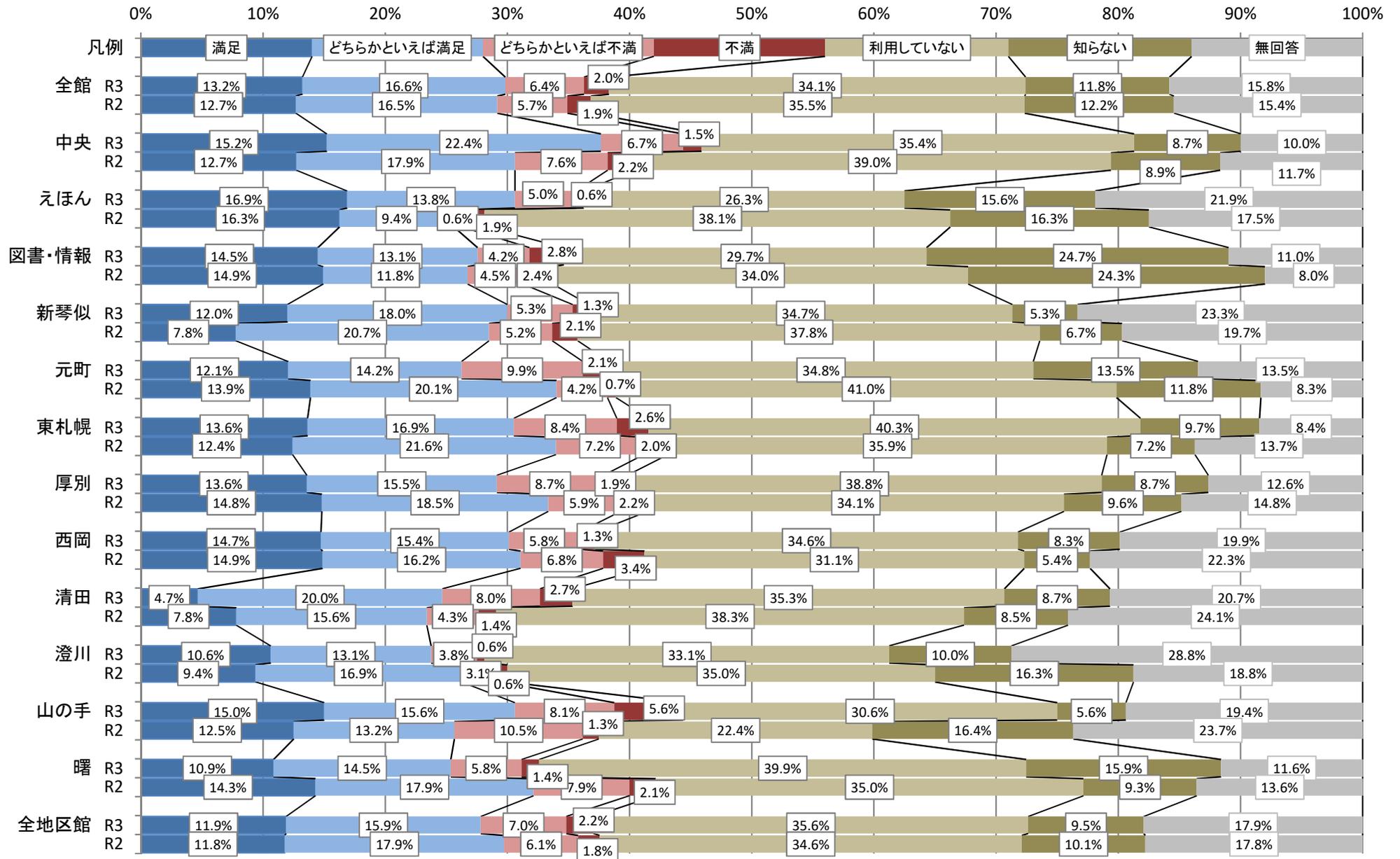
8 図書館職員の対応



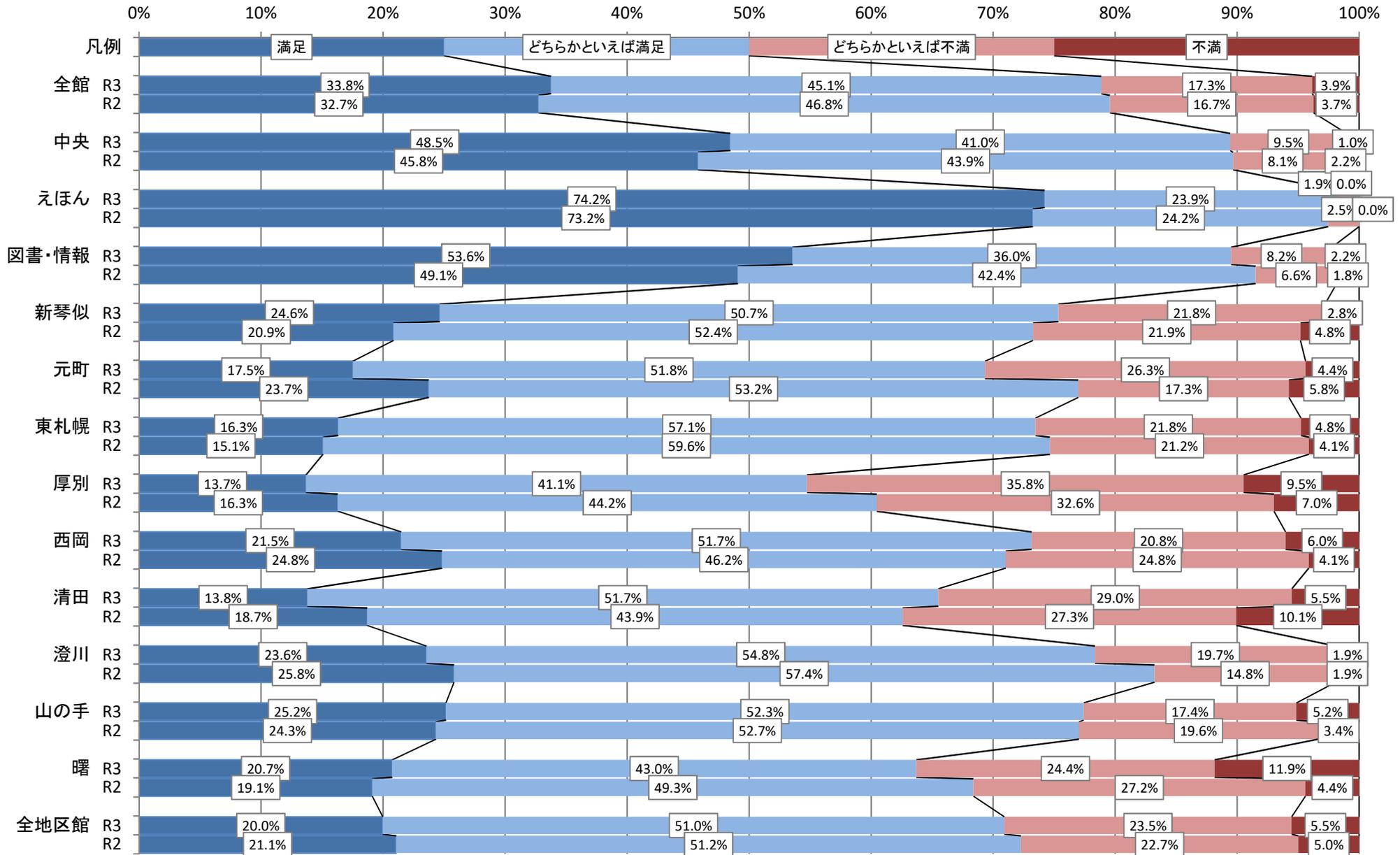
9 全体的な満足度



10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)



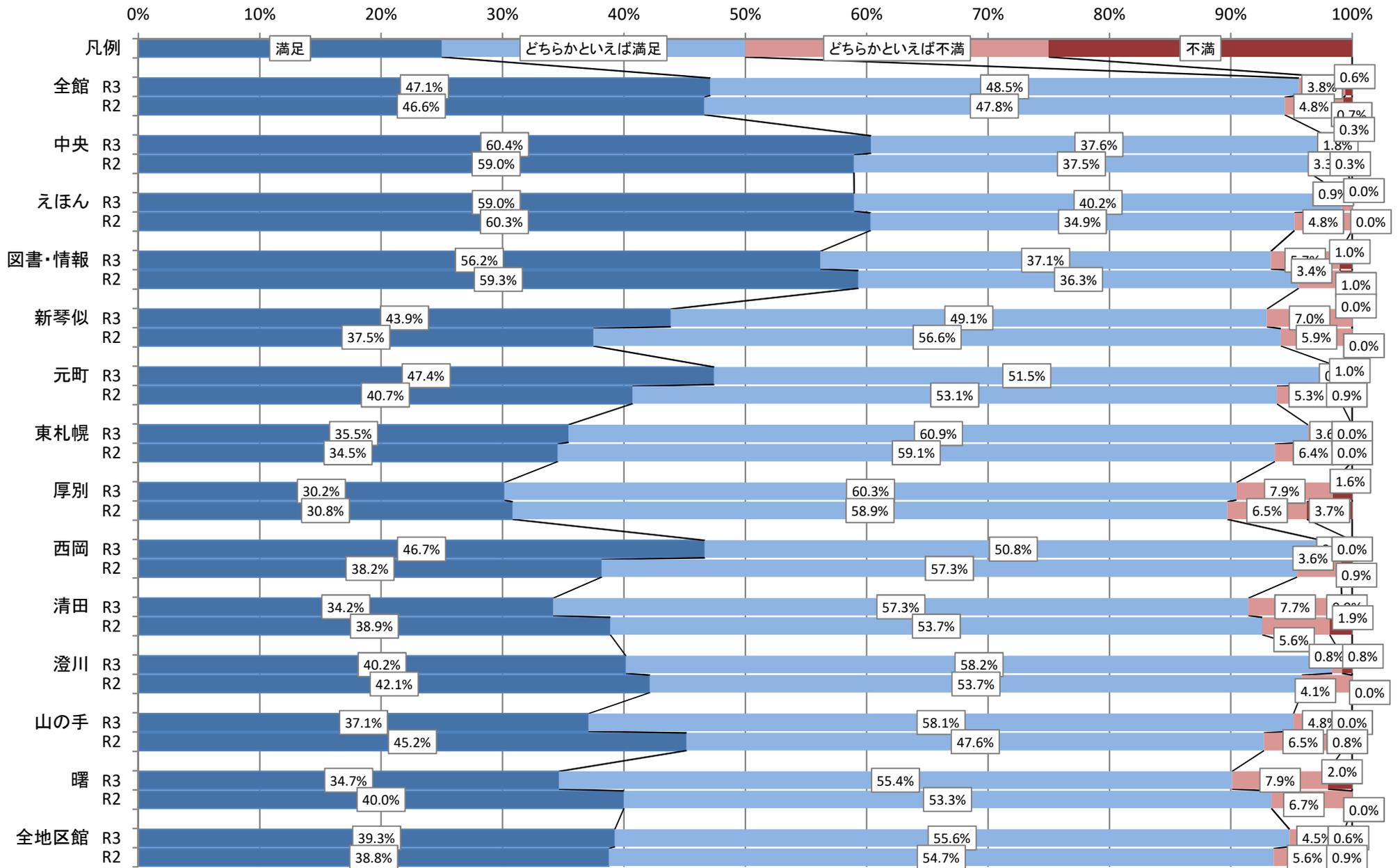
1 本の種類・数



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

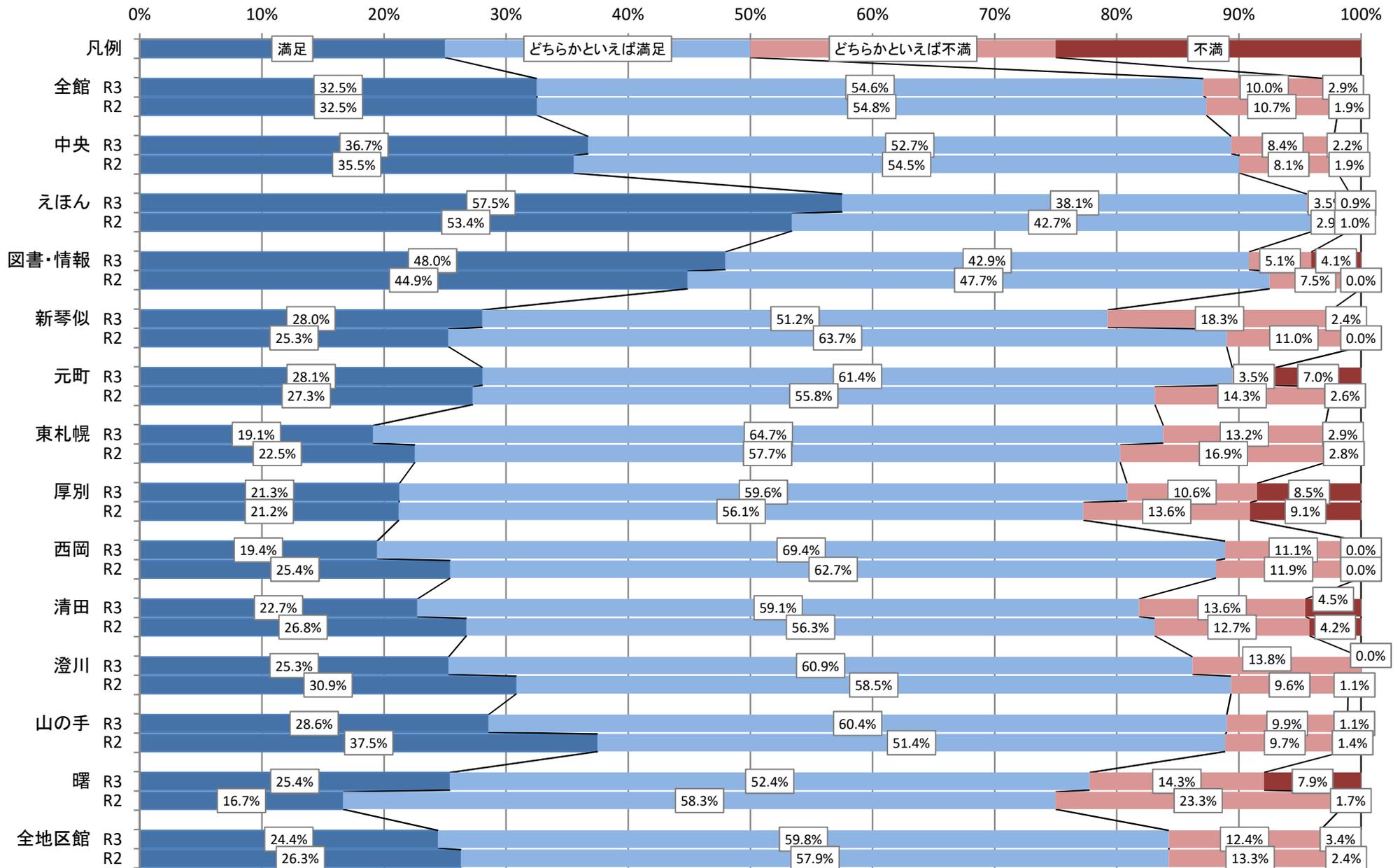
令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較(「わからない(利用していない)」及び「無回答」を除いたもの)

2 本の探し方や調べものの相談



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

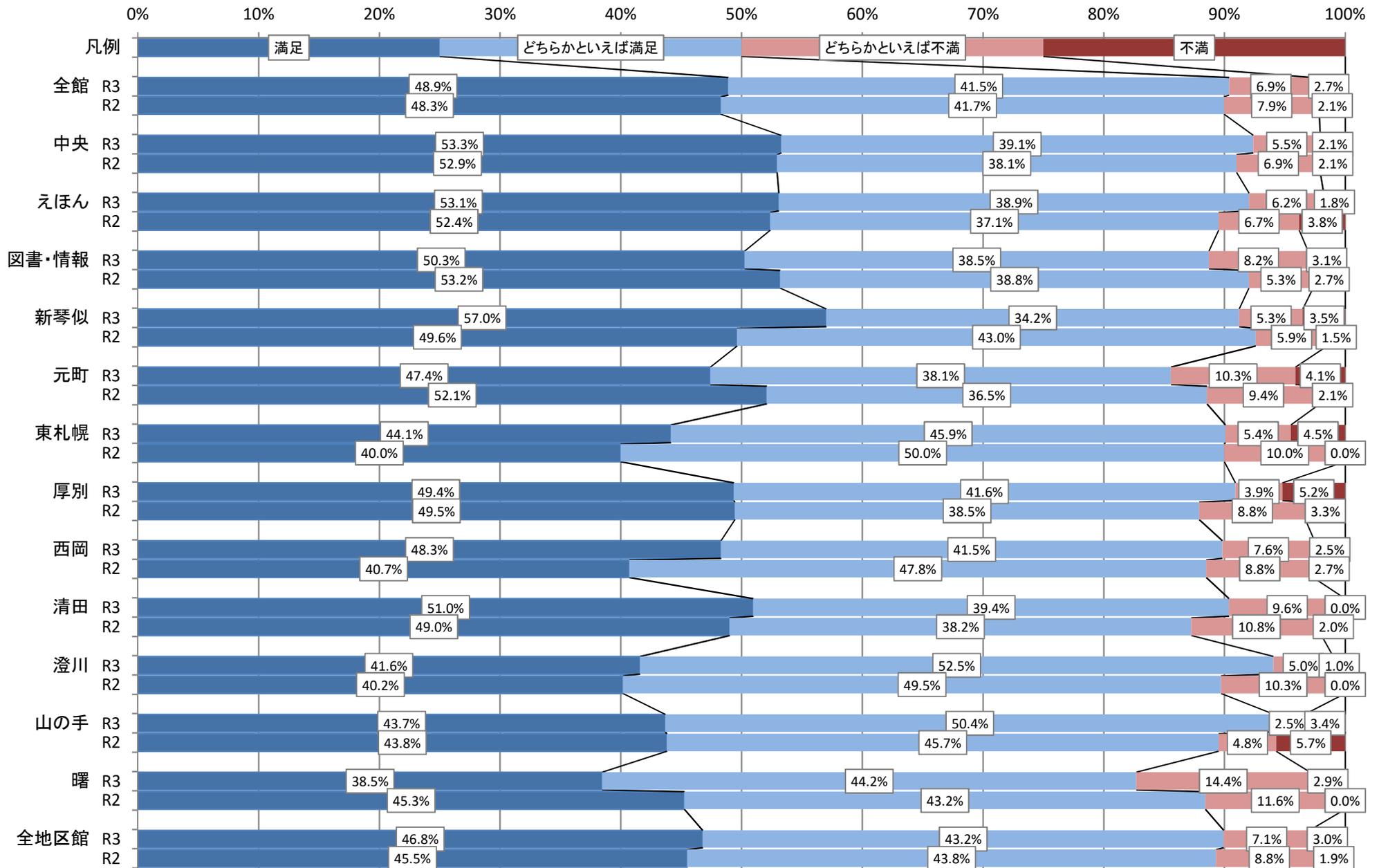
3 行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

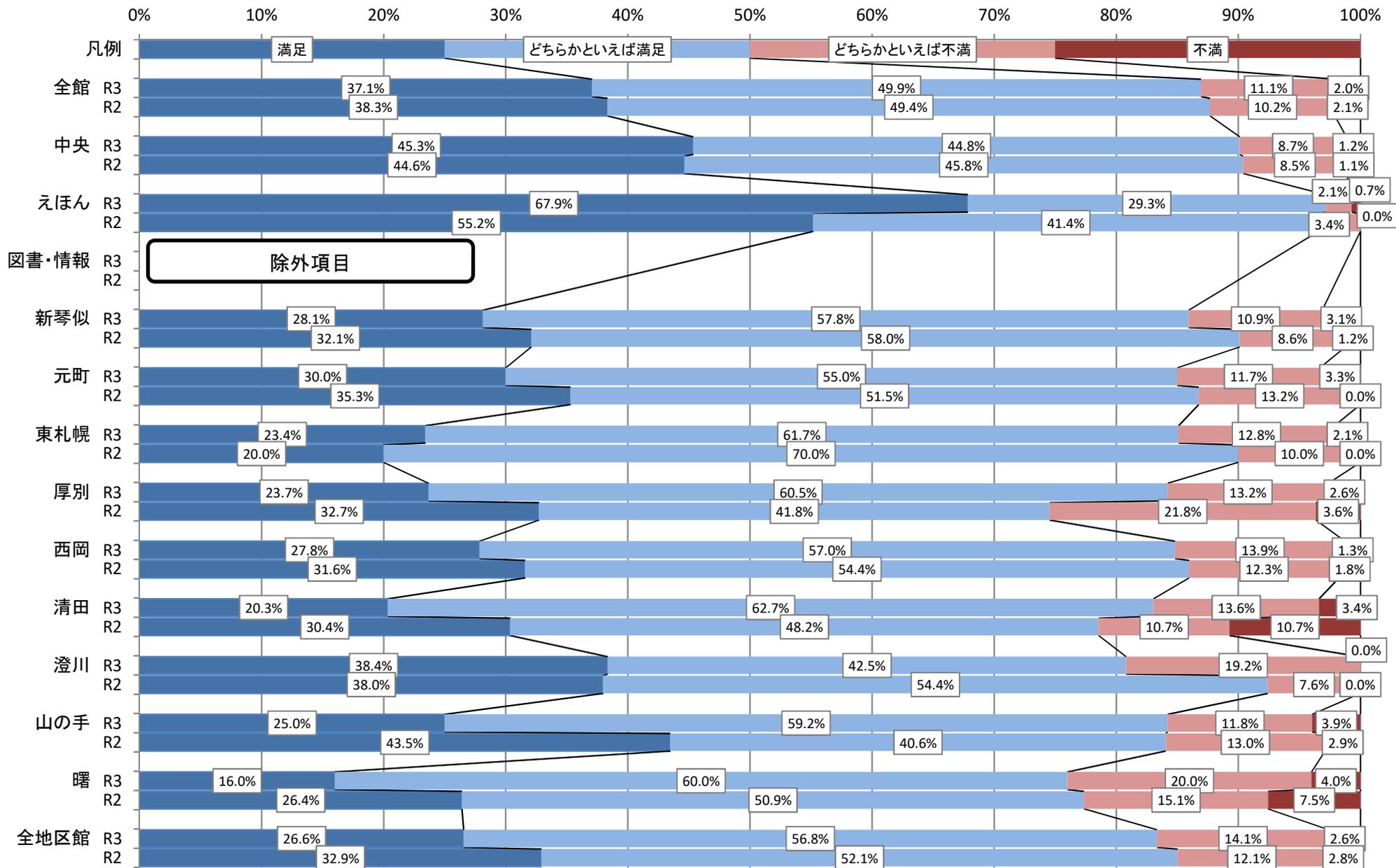
令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較(「わからない(利用していない)」及び「無回答」を除いたもの)

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



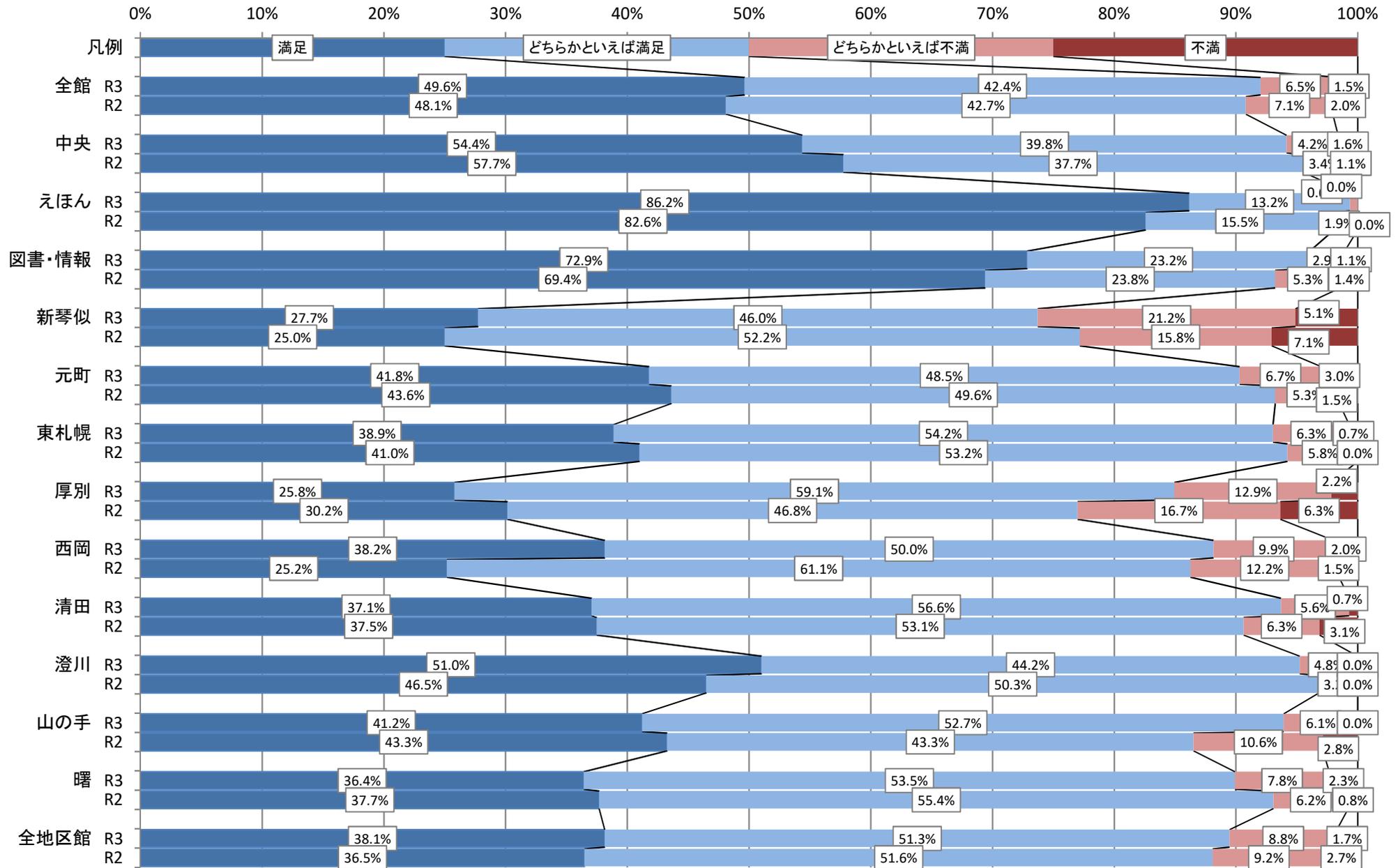
※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度



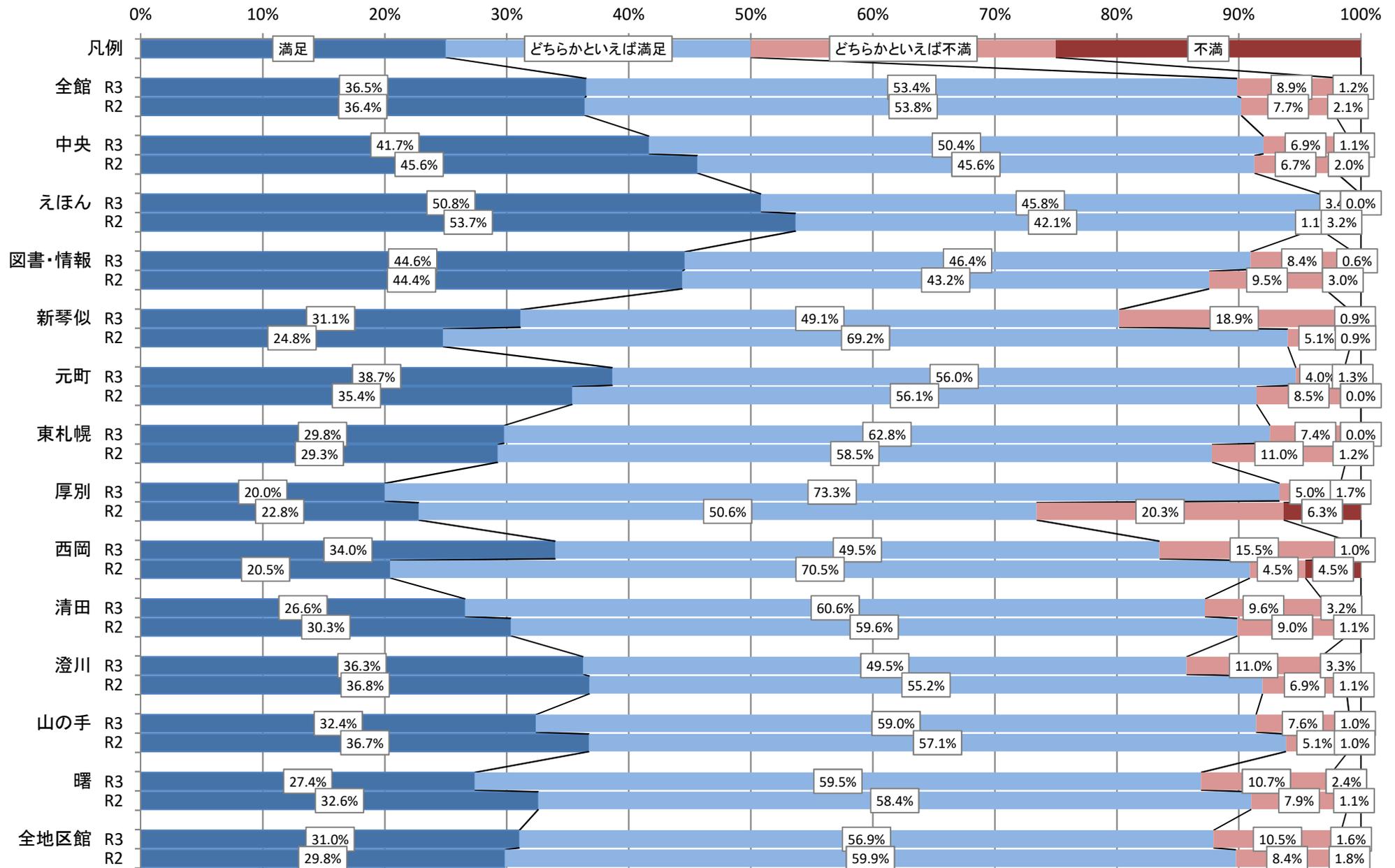
※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

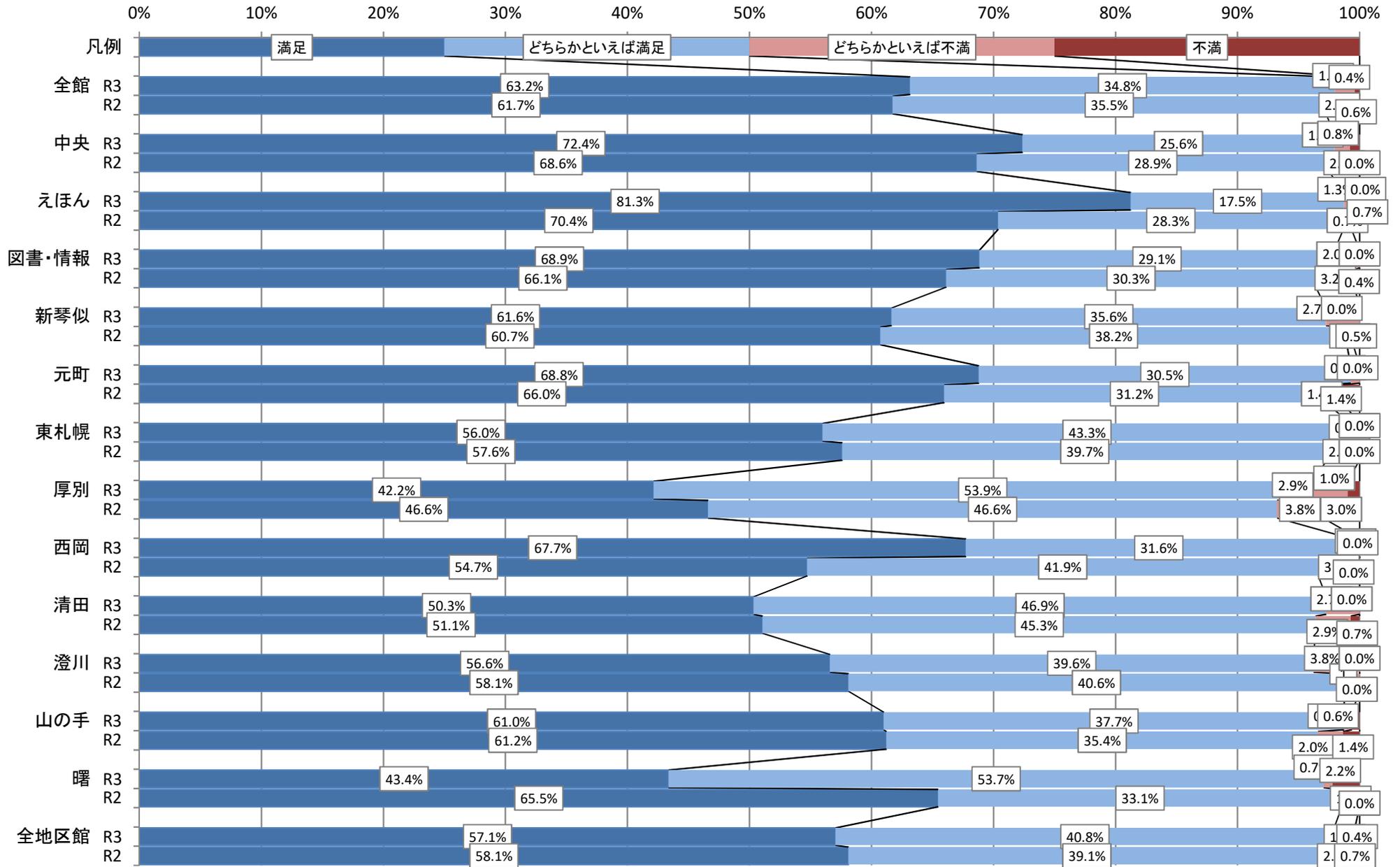
7 図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較(「わからない(利用していない)」及び「無回答」を除いたもの)

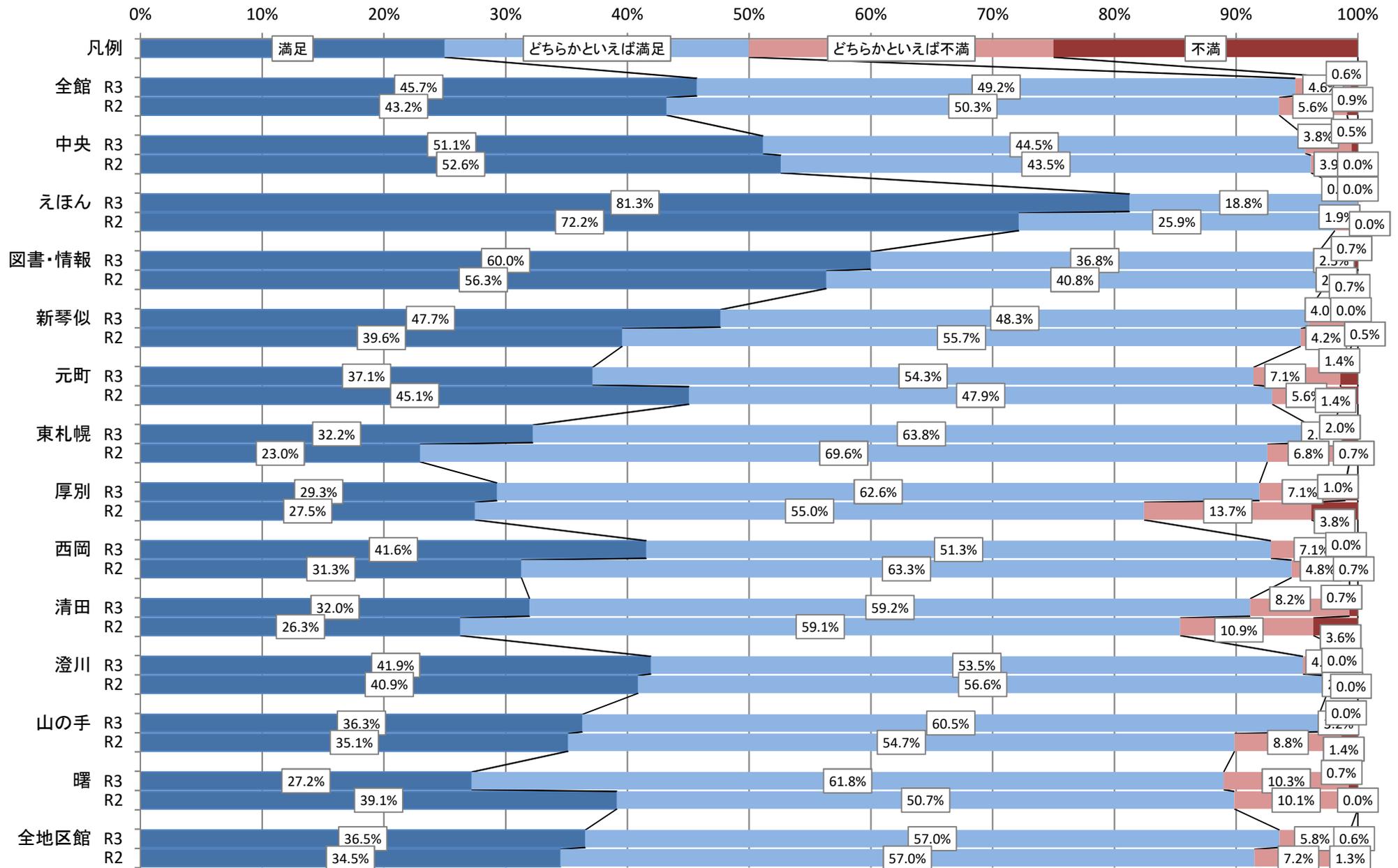
8 図書館職員の対応



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

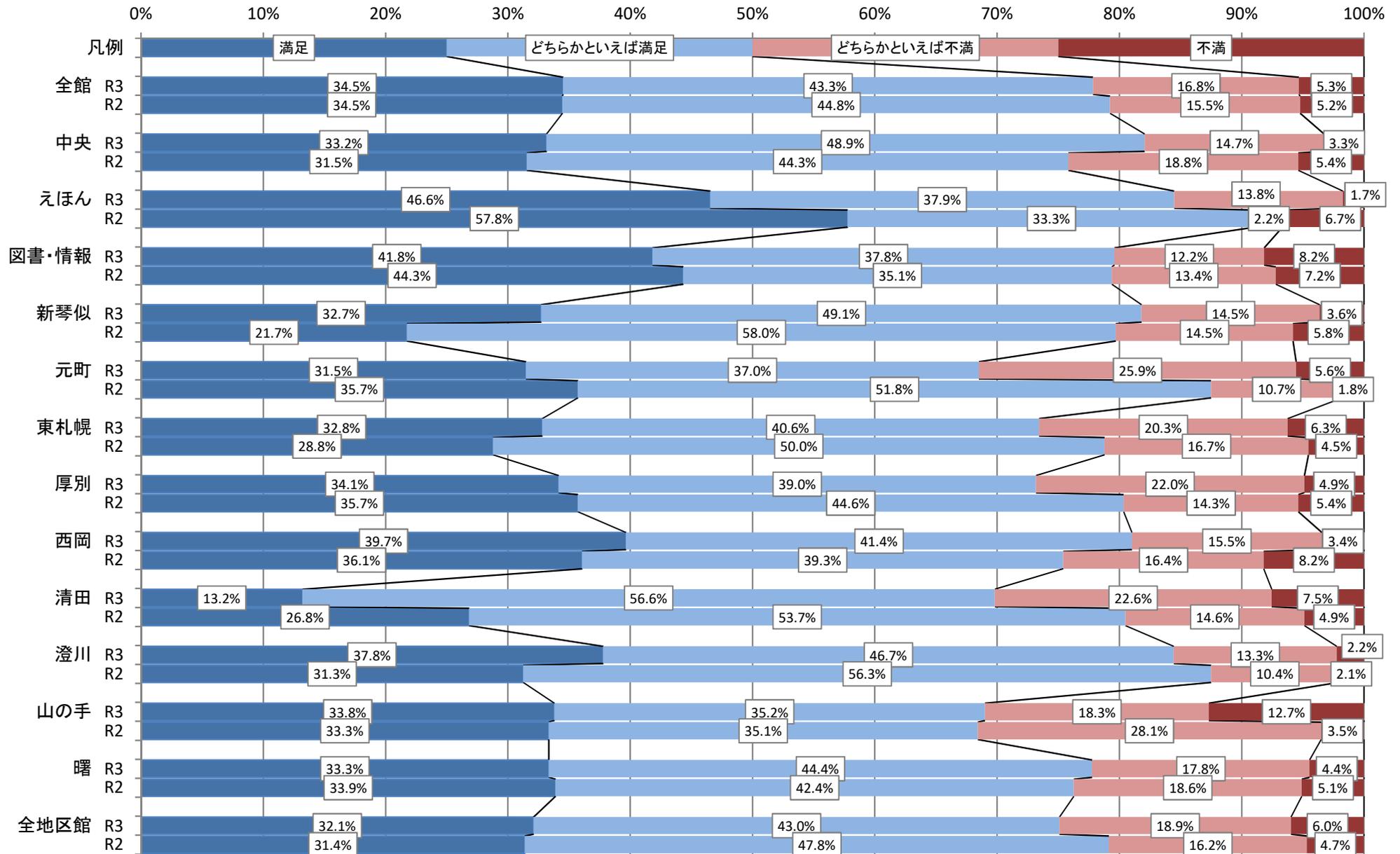
令和3年度 来館者アンケート結果 項目別比較(「わからない(利用していない)」及び「無回答」を除いたもの)

9 全体的な満足度



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)



※「わからない(利用していない)」、「無回答」を除いた、各項目の割合。

令和3年度（2021年度） 来館者アンケート

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 高校生	中学生 高校生	学生	経営者 役員	会社員 公務員	自営業 自由業	パート アルバイト フリーター	専業主婦 専業主夫	無職	その他 ()

問2 本日より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		どちらか といえば		どちらか といえば		わからない (利用して いない)	
		満足	満足	不満	不満		
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 (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 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 (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】

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 高校生	中学生 高校生	学生	経営者 役員	会社員 公務員	自営業 自由業	パート アルバイト フリーター	専業主婦 専業主夫	無職	その他 ()

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 といえば満足	どちらか といえば不満	不満	わからない (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 (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 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 (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 郷土資料や行政資料の種類・数	A	B	C	D	E
10 ご希望の本は探しやすかったですか	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 図書館を主にどのような目的で利用されていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1 図書、雑誌を借りたり、返却するため | 2 視聴覚資料を借りたり、返却するため |
| 3 図書、雑誌の閲覧 | 4 視聴覚資料の視聴のため |
| 5 新聞の閲覧 | 6 生活に役立つ情報を得るため |
| 7 自分で調べ物(調査・研究)をするため | 8 勉強(学校・試験)のため |
| 9 地域や生活の課題解決のため | 10 仕事のための情報知識を得るため |
| 11 子どもの読書を促すため | 12 気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため |
| 13 調べ物の相談をするため | 14 商用データベース利用のため |
| 15 インターネット利用のため | 16 お話し会への参加 |
| 17 企画展示を見るため | 18 講演会や講座に参加するため |
| 19 そのた(具体的に：) | 20 とくに目的はない |

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】

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 高校生	中学生 高校生	学生	経営者 役員	会社員 公務員	自営業 自由業	パート アルバイト フリーター	専業主婦 専業主夫	無職	その他 ()

問2 本日より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 といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	わからない (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 (仕事や暮らしに役立つセミナーなど)	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 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 図書館内の設備 (照明・冷暖房・表示など)	A	B	C	D	E
6 SNSやホームページなどによる情報提供	A	B	C	D	E
7 図書館職員の対応	A	B	C	D	E
8 仕事や暮らしに役立つ本の充実度	A	B	C	D	E
9 座席予約システムに対する満足度	A	B	C	D	E
10 全体的な満足度	A	B	C	D	E

～～裏面につづく～～

