

令和 6 年度 来館者アンケート集計結果

条例館に関する詳細分析

(中央図書館、地区図書館、えほん図書館、図書・情報館)

来館者アンケートにおける回収率の推移	1
来館者アンケート回答者の年齢構成	2
来館者アンケート回答者の住区構成	4
来館者アンケート回答者の職業構成	6
「全体的な満足度」について	8
各項目の結果について	12

来館者アンケートにおける回収率の推移

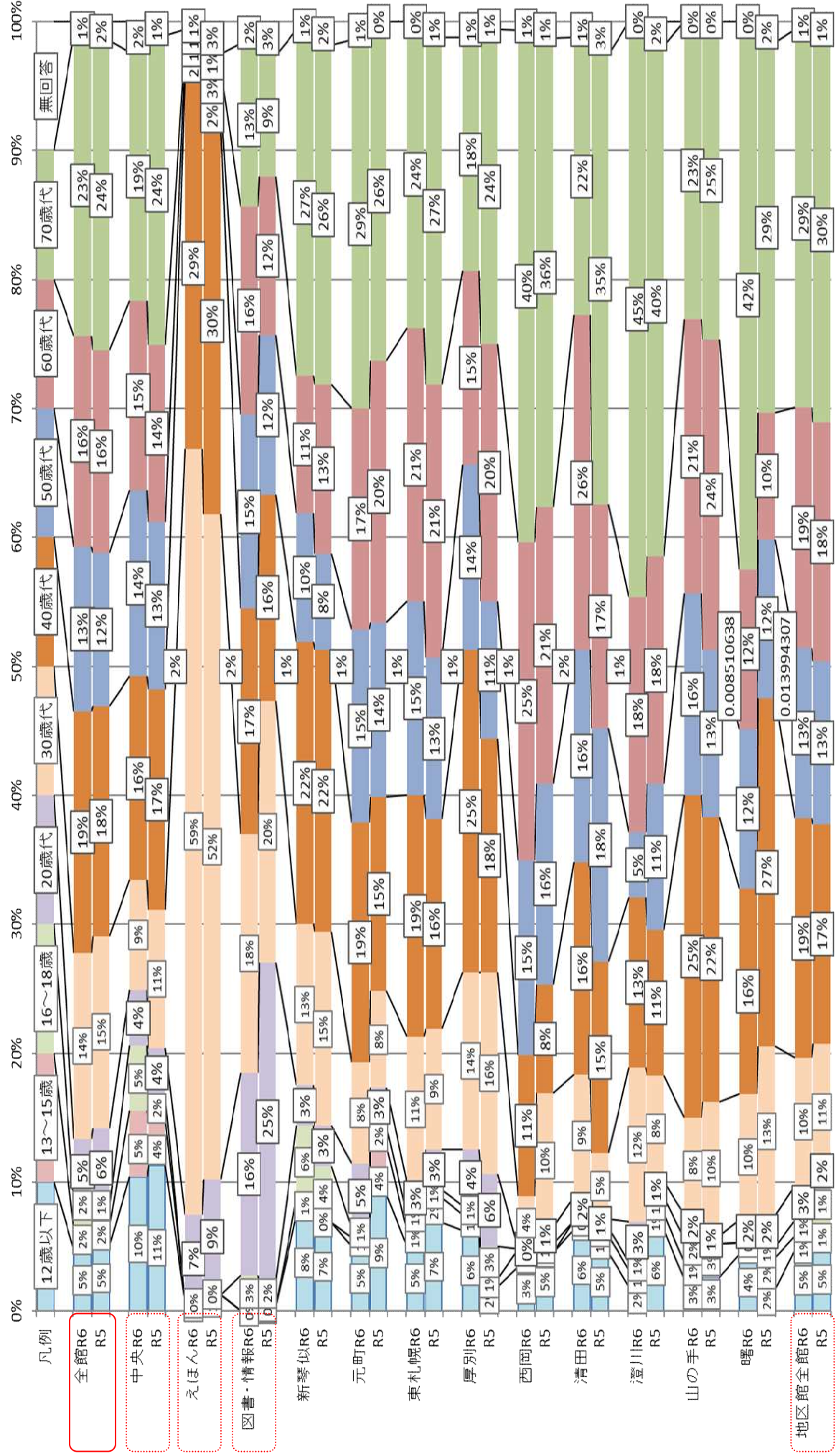


	中央図書館			えほん図書館			図書・情報館			地区図書館			条例館合計		
	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率
平成25年度	300人	256人	85.3%							900人	775人	86.1%	1200人	1031人	85.9%
平成26年度	300人	288人	96.0%							900人	825人	91.7%	1200人	1113人	92.8%
平成27年度	300人	264人	88.0%							900人	763人	84.8%	1200人	1027人	85.6%
平成28年度	300人	262人	87.3%							1350人	963人	71.3%	1650人	1225人	74.2%
平成29年度	480人	377人	78.5%	240人	208人	86.7%				1440人	1370人	95.1%	2160人	1955人	90.5%
平成30年度	480人	325人	67.7%	160人	159人	99.4%				1462人	1331人	91.0%	2102人	1815人	86.3%
令和元年度	480人	432人	90.0%	160人	160人	100.0%	300人	270人	90.0%	1473人	1294人	87.8%	2413人	2156人	89.3%
令和2年度	480人	369人	76.9%	160人	160人	100.0%	300人	288人	96.0%	1473人	1366人	92.7%	2413人	2183人	90.5%
令和3年度	480人	401人	83.5%	160人	160人	100.0%	300人	283人	94.3%	1440人	1312人	91.1%	2380人	2156人	90.6%
令和4年度	480人	380人	79.2%	160人	159人	99.4%	300人	297人	99.0%	1440人	1203人	83.5%	2380人	2039人	85.7%
令和5年度	480人	363人	75.6%	160人	157人	98.1%	300人	300人	100.0%	1440人	1357人	94.2%	2380人	2177人	91.5%
令和6年度	480人	374人	77.9%	160人	160人	100.0%	300人	292人	97.3%	1440人	1356人	94.2%	2380人	2182人	91.7%

※ えほん図書館は平成28年11月、図書・情報館は平成30年10月に開設のため、その翌年度から来館者アンケートを実施している。

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、各館それぞれがどの年代から親しまれているかを推測する。



図書館全館の傾向

- 昨年度と比較し、各年代の割合に大きな変化はみられない。
- 20 歳代以下の割合は 14% しかおらず、若年層の利用率が低い。
- 70 歳代が 23% と最も高く、30 歳代から 60 歳代についてはそれぞれ大きな差はみられない。

中央図書館の傾向

- 若年層の利用率が低いですが、中でも 20 歳代の割合が特に低い。
- 70 歳代が 19% と最も高く、40 歳代から 60 歳代についてはそれぞれ大きな差はみられない。
- 10 歳代の割合は 20% しかいないが、他の施設と比較すると高い。

図書・情報館の傾向

- 昨年度と比較し、20 歳代の割合が 9% も減少した。
- ターゲットである「働く世代」が 82% を占めている。
- 10 歳代の割合が極端に低い。

えほん図書館の傾向

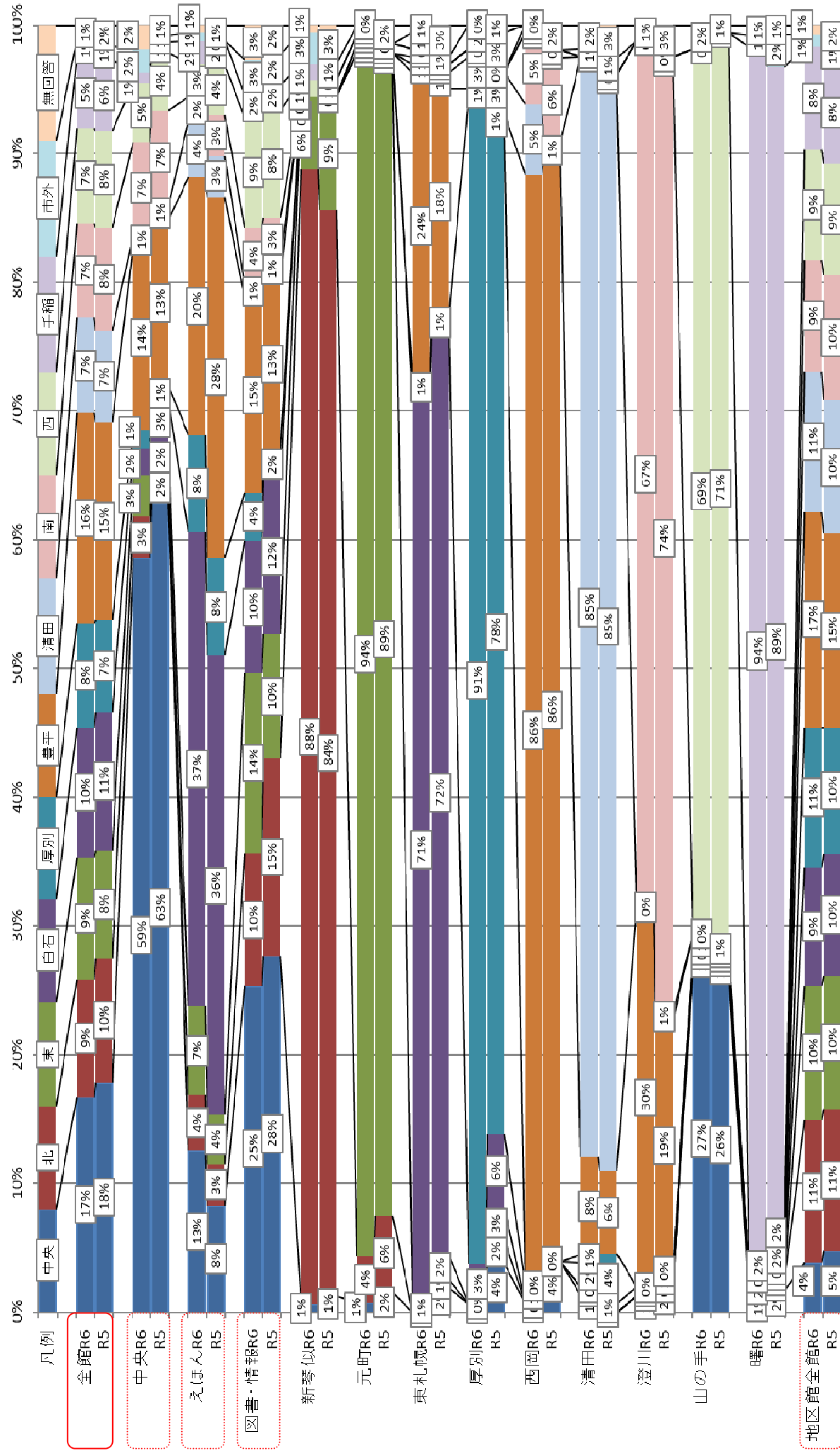
- 30～40 歳代の割合が非常に高く、昨年度と比較しても上昇し、合計 88% となっている。
- 50 歳代以上の割合がどれも低い。
- 若年層の割合は見かけ上低いですが、実際は子ども連れの来館者が非常に多い。

地区図書館（9 館）の傾向

- 昨年度と比較し、各年代の割合に大きな変化はみられない。
- 他の世代と比較し、10 歳代、20 歳代の割合は合計しても 2 割しかおらず、若年層の利用率が低い。
- 70 歳代の割合が最も高い。

来館者アンケート回答者の住区構成

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住区構成を確認することで、それぞれの図書施設と地域との密接関係や、外区利用者からの需要の有無を推測する。



図書館全館の傾向

- 昨年度と比較し、各区の割合に大きな変化はみられない。
- 中央区、豊平区の割合がそれぞれ高い。
- 各区の人口分布は北区、東区、中央区、豊平区の順に多いが、各区の来館者数とは比例していない。
- 市外からの利用者はほとんどいない。

中央図書館の傾向

- 中央区の割合が最も高く、次いで豊平区が高い。
- その他それぞれの区は1割未満となっている。

図書・情報館の傾向

- 昨年度二番目に割合が高かった北区の割合が減少し、豊平区、東区の割合が上昇している。
- 他の施設と比較すると、どの区からもバランスよく利用されている。

えほん図書館の傾向

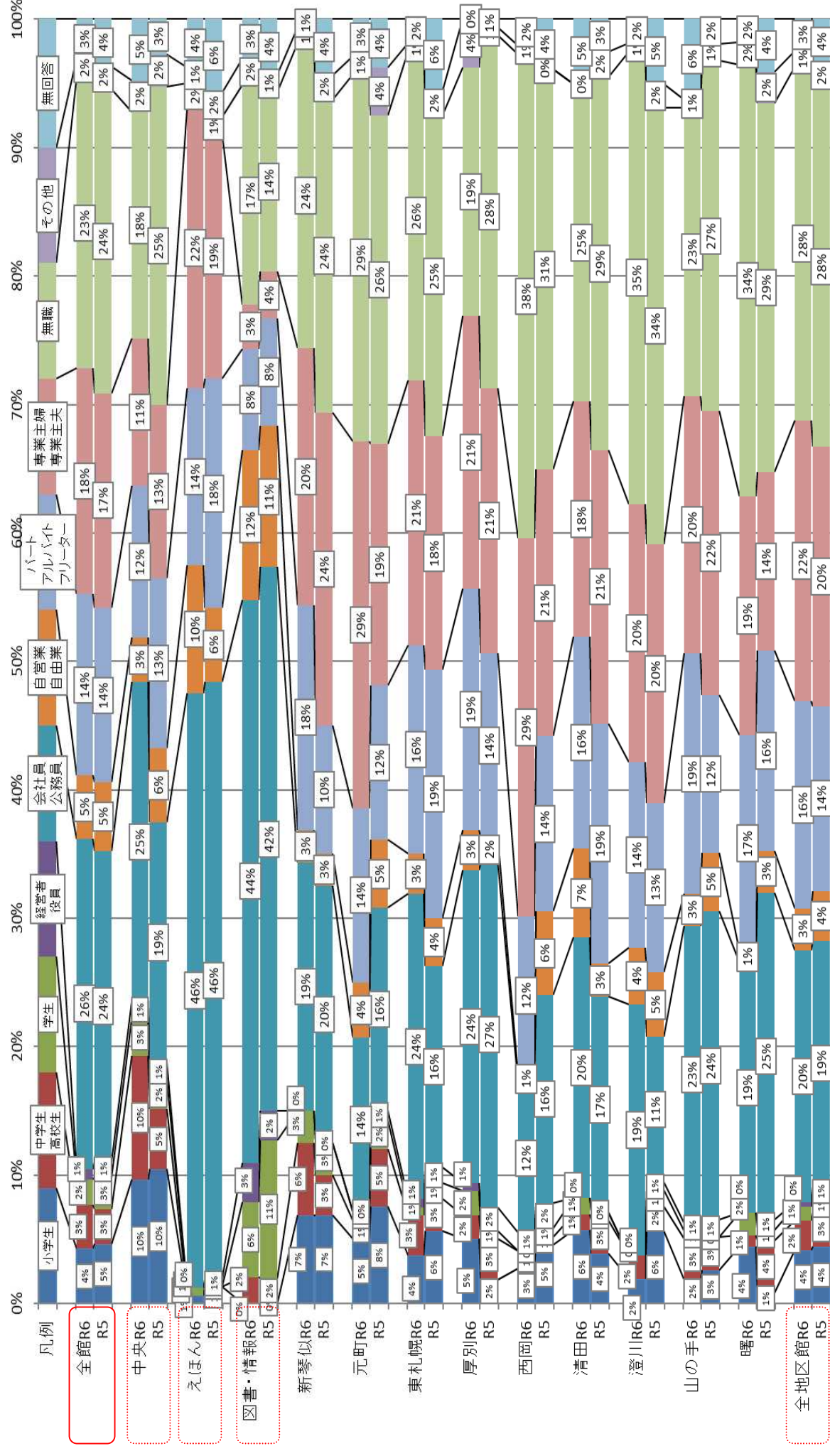
- 昨年度と比較し豊平区の割合が減少したが、減少後でも白石区に次いで二番目に高い。
- 中央区の割合が上昇した。

地区図書館（9館）の傾向

- 昨年度と比較し、各区の割合に大きな変化はみられない。
- 東札幌図書館、澄川図書館、山の手図書館以外は、利用者8割以上が立地する区の住民である。
- 市外からの利用者はほとんどいない。

来館者アンケート回答者の職業構成

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職業構成を確認することで、各館それぞれがどのような目的で利用されているかを推測する。



図書館全館の傾向

- 昨年と比較し、各割合に大きな変化はみられない。
- 会社員・公務員、無職の割合がそれぞれ2割を超えている。
- 小学生、中学生・高校生、学生、自営業の割合がそれぞれ低く、1割未満となっている。

中央図書館の傾向

- 昨年と比較し、無職の割合が減少し、会社員・公務員の割合が25%と最も高くなった。
- 小学生、中学生・高校生の割合が1割を超え上昇した。

図書・情報館の傾向

- 会社員・公務員の割合がさらに上昇し、44%と非常に高い。
- 昨年と比較し、学生の割合が減少した。
- 自営業・自由業の割合が1割を超えており、他の施設と比較して高い。

えほん図書館の傾向

- 会社員・公務員の割合が46%と非常に高い。
- 次いで専業主婦・専業主夫、パート・アルバイト・フリーターが高い。
- 自営業・自由業の割合が上昇し、1割を超えた。

地区図書館（9館）の傾向

- 昨年と比較し、各割合に大きな変化はみられない。
- 無職の割合が28%と最も高く、次いで専業主婦・専業主夫、会社員・公務員となっている。
- 小学生、中学生・高校生、学生は合計しても1割未満である。

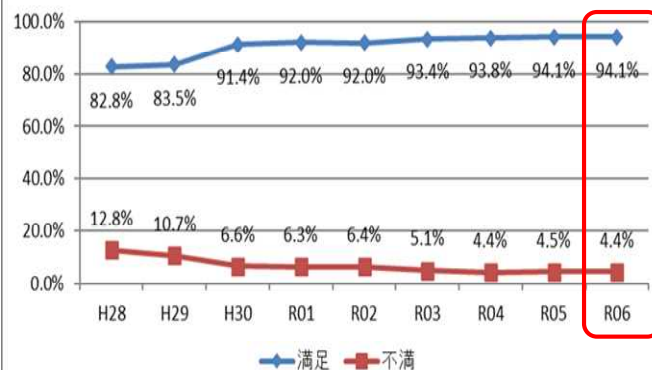
「全体的な満足度」について

アンケート項目9「全体的な満足度」の過去の推移は以下のとおり。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→：94.1%、不満：4.4%】

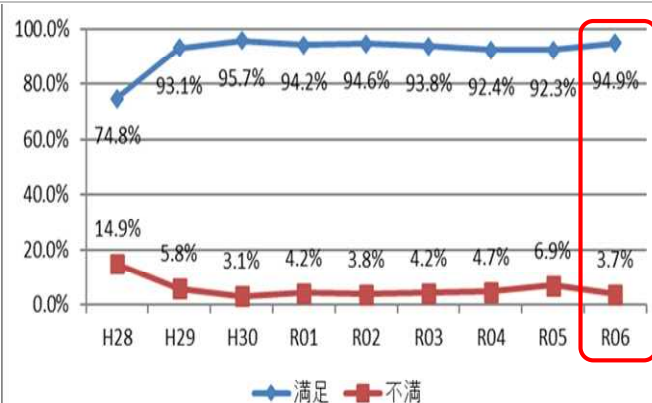
- 「満足」の割合は、平成28年度以降上昇傾向にある。令和2年度からは90%を超え上昇し続けており、令和5年度、令和6年度は過去最高の94.1%を記録した。
- 「不満」の割合は、平成27年度以降減少傾向にある。令和6年度は昨年度比0.1ポイントの減となった。



2 中央図書館

【満足↑：94.9%、不満：3.7%】

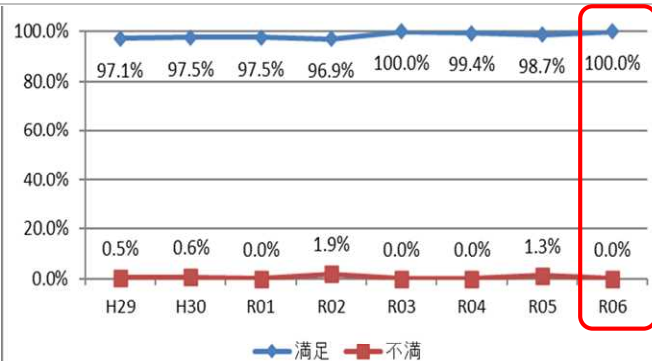
- 「満足」の割合は、平成28年度から上昇に転じている。平成30年度に最も高くなり、それ以降は緩やかに漸減していたが、令和6年度は昨年度比2.6ポイント増となった。
- 「不満」の割合は、平成28年度以降減少傾向となっており、平成30年度に最も低くなった。令和6年度は昨年度比3.2ポイントの減となり、二番目に低い結果となった。



3 えほん図書館

【満足↑：100.0%、不満：0.0%】

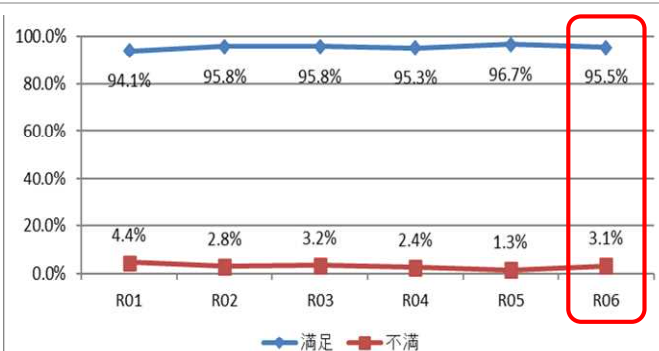
- 「満足」の割合は、調査を開始した平成29年度以降、概ね同水準で推移している。令和3年度に100%を達成し、令和6年度も昨年度比1.3ポイントの増となり100%を達成した。
- 「不満」の割合も同様に、令和3年度、令和4年度に0%を達成し、令和6年度は昨年度比1.3ポイントの減となり0%を達成した。



4 図書・情報館

【満足↓：95.5%、不満：3.1%】

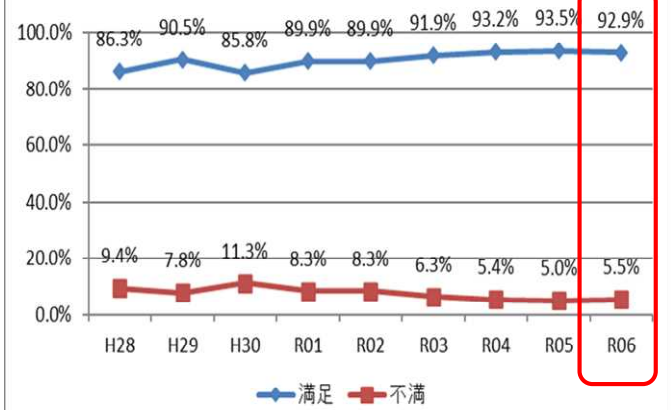
- 「満足」の割合は、調査を開始した令和元年度から概ね同水準で推移している。令和6年度は昨年度比1.2ポイントの減となったが、十分に高い水準を保っている。
- 「不満」の割合は、概ね減少傾向にあったが、令和6年度は昨年度比1.8ポイントの増となった。



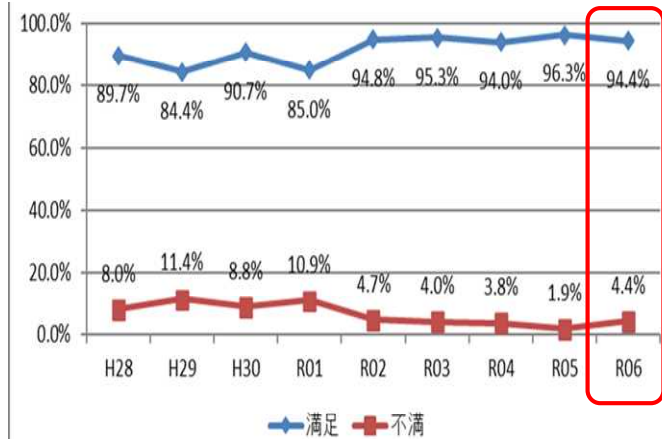
5 地区図書館（9館）

【満足↓：92.9%、不満：5.5%】

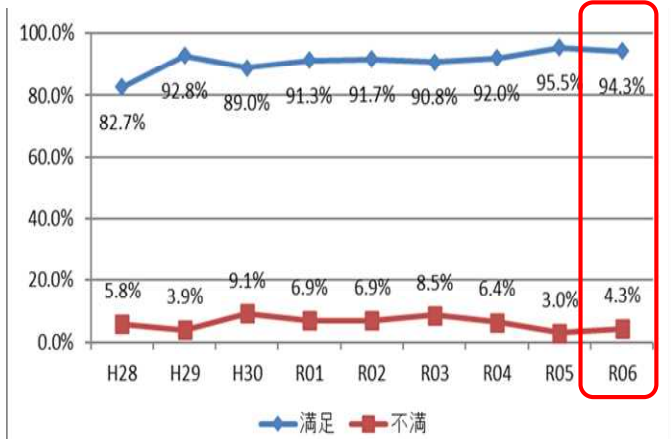
- 「満足」の割合は、令和6年度は昨年度比0.6ポイントの減となったものの、三番目に高い数値である。
- 「不満」の割合は、令和元年度から減少傾向にあり、令和6年度は昨年度比0.5ポイントの増となったが、令和4年度以降は5%代で落ち着いている。
- 地区図書館における各館の状況は、以下のとおり。



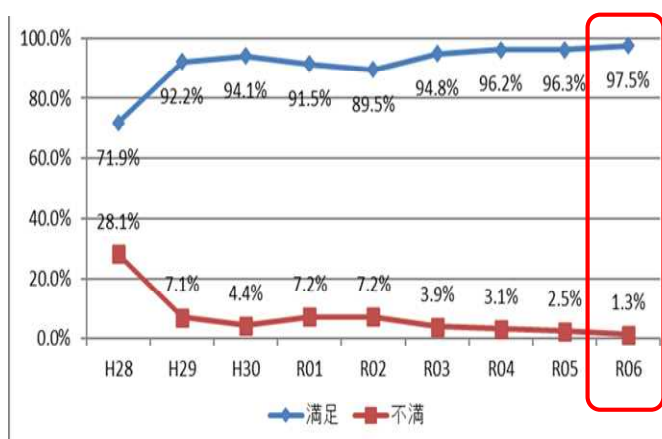
○新琴似【満足↓：94.4%、不満：4.4%】



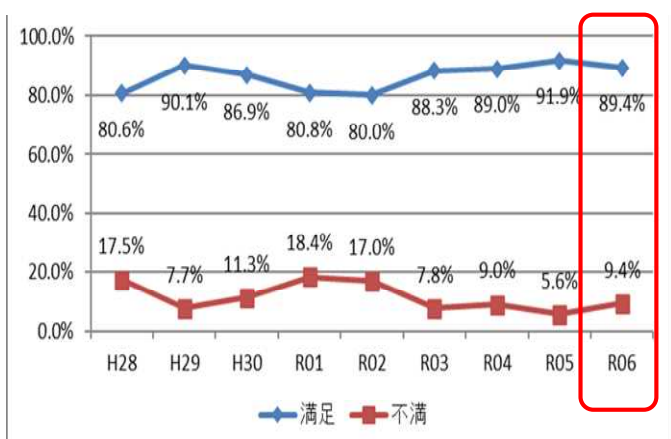
○元町【満足↓：94.3%、不満：4.3%】



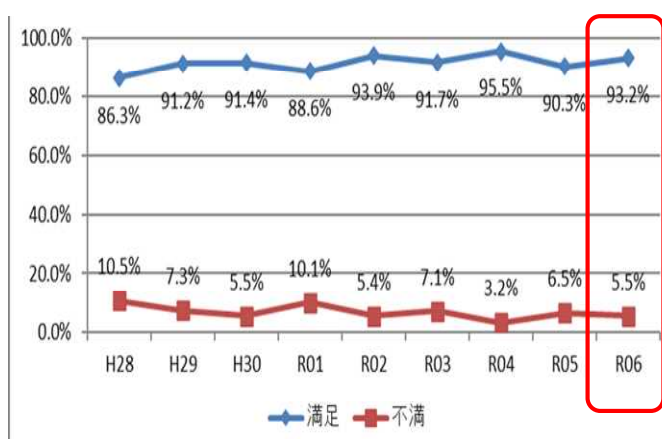
○東札幌【満足↑：97.5%、不満：1.3%】



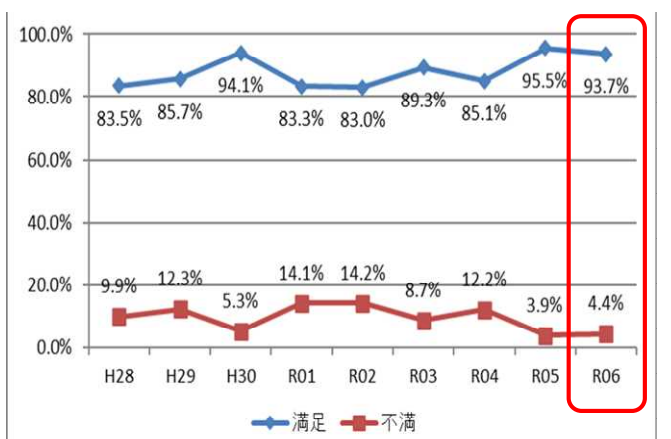
○厚別【満足↓：89.4%、不満：9.4%】



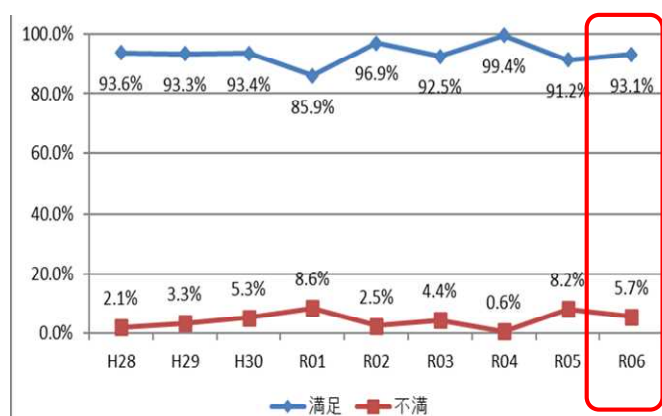
○西岡【満足↑：93.2%、不満：5.5%】



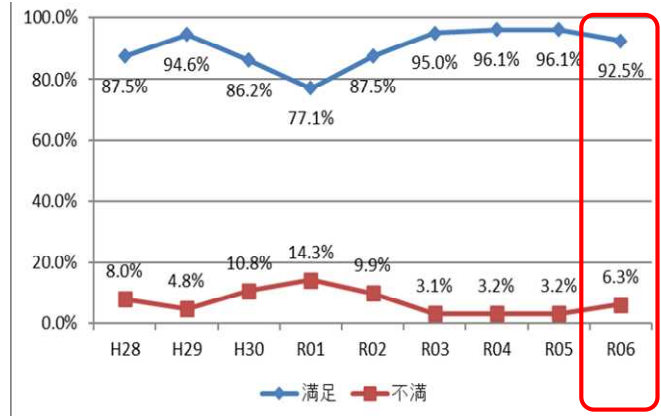
○清田【満足↓：93.7%、不満：4.4%】



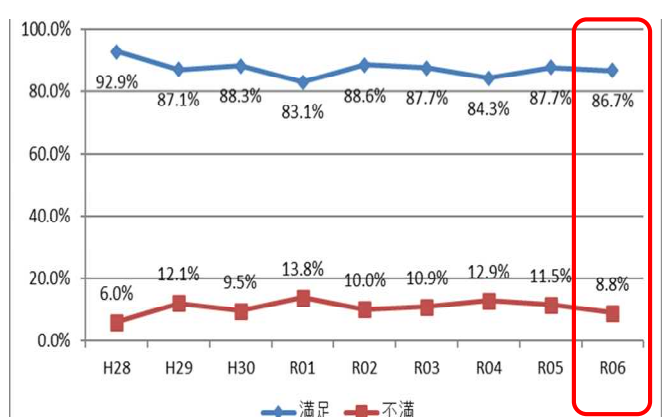
○澄川【満足↑：93.1%、不満：5.7%】



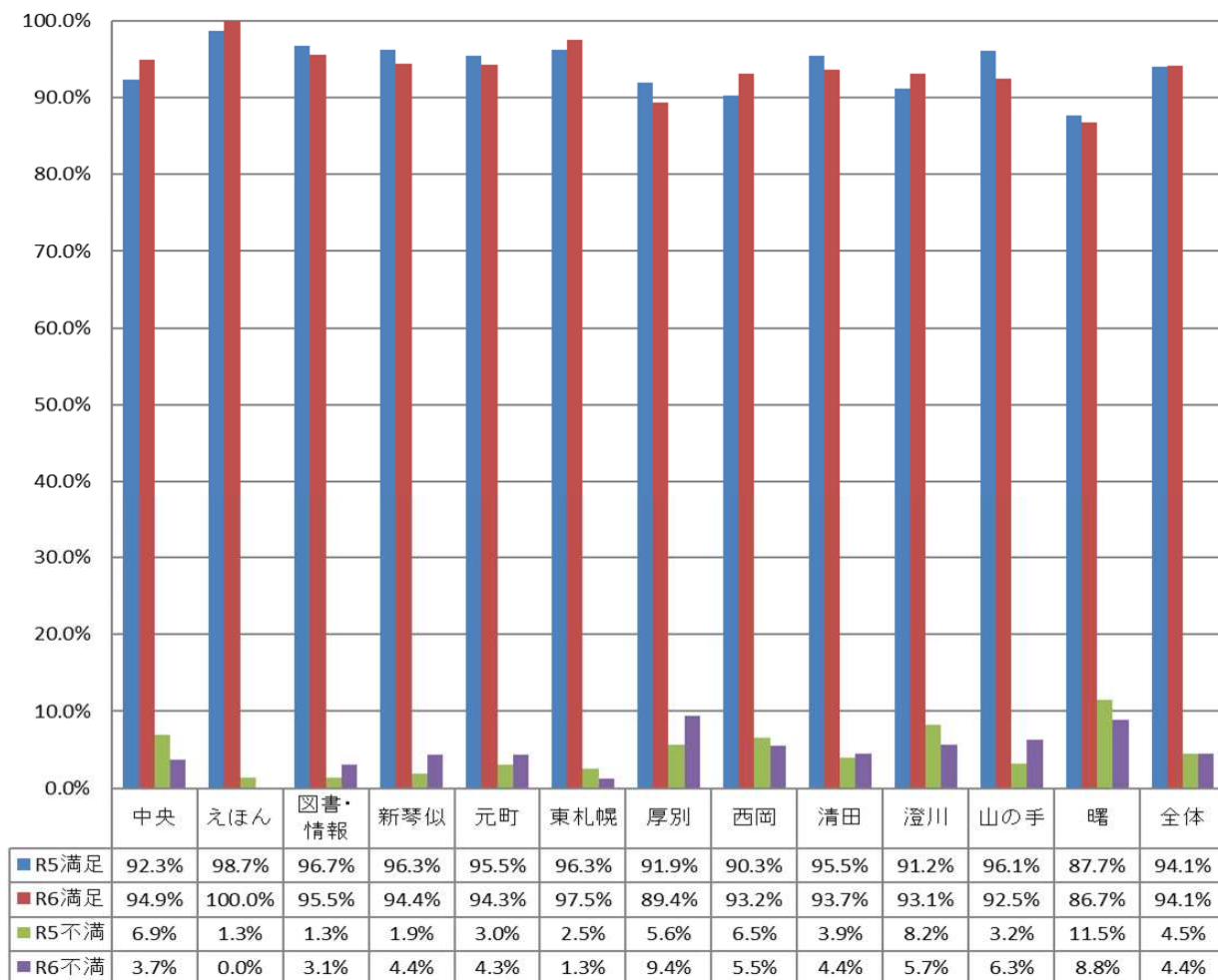
○山の手【満足↓：92.5%、不満：6.3%】



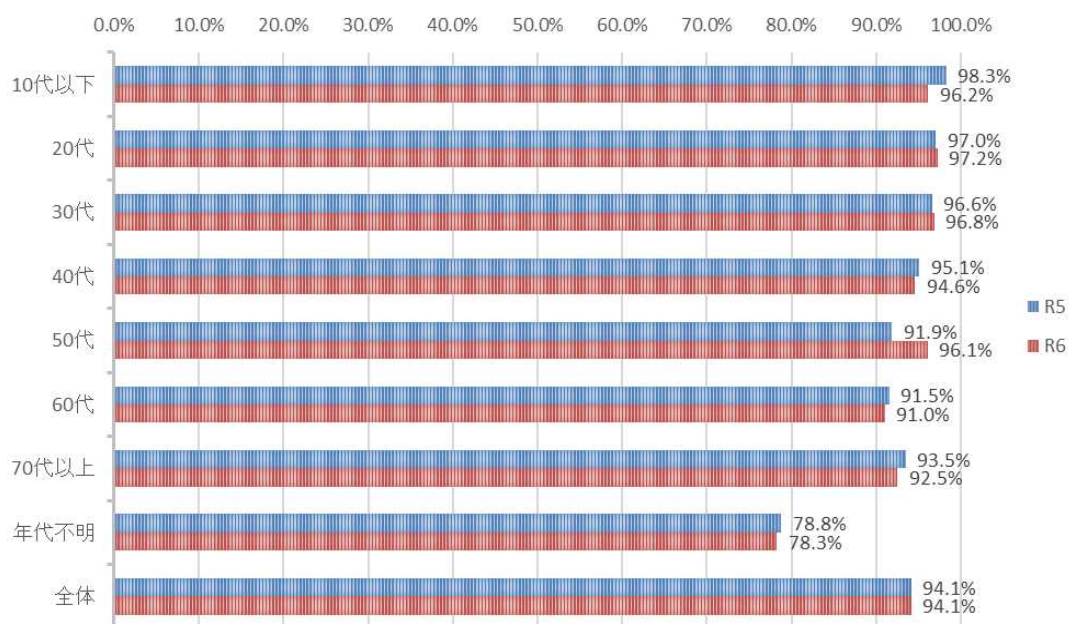
○曙【満足↓：86.7%、不満：8.8%】



6 各館の状況（昨年度との比較）



7 年代別の「全体の満足度」の「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合（全館）



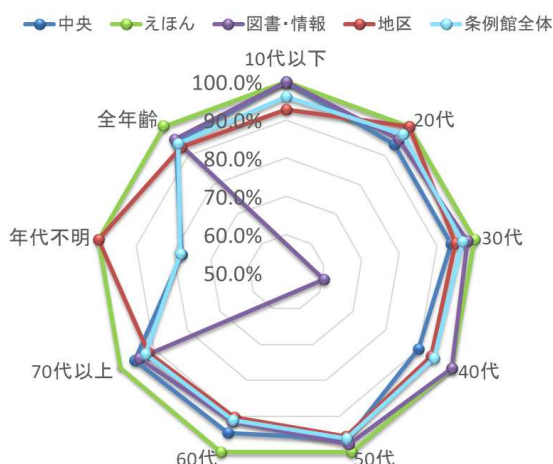
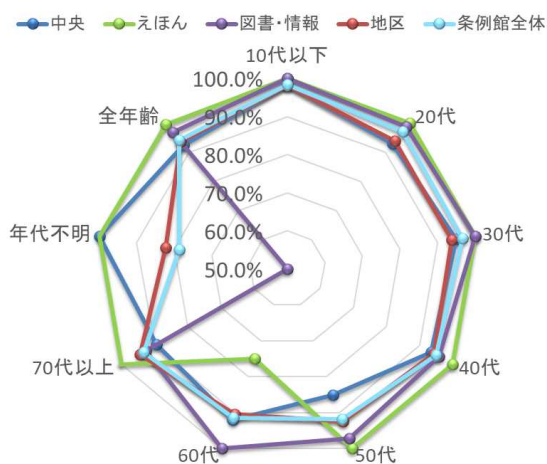
グラフ中、10代以下としているのは「12歳以下」、「13～15歳」、「16～18歳」の合計。20代としているのは「19～29歳」。

- 年代不明を除く全ての年代で、90%を超える満足の割合となっている。
- 50年代の割合が昨年度比 4.2 ポイント増となり、大幅に上昇している。
- 40代、60代の満足の割合が他の年代と比較しやや低い。
- 昨年度と比較し、全体としての満足の割合に変化はないが、10代以下が 2.1 ポイント減となった。

8 各館の年代別の「全体の満足度」の「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合

R5

R6



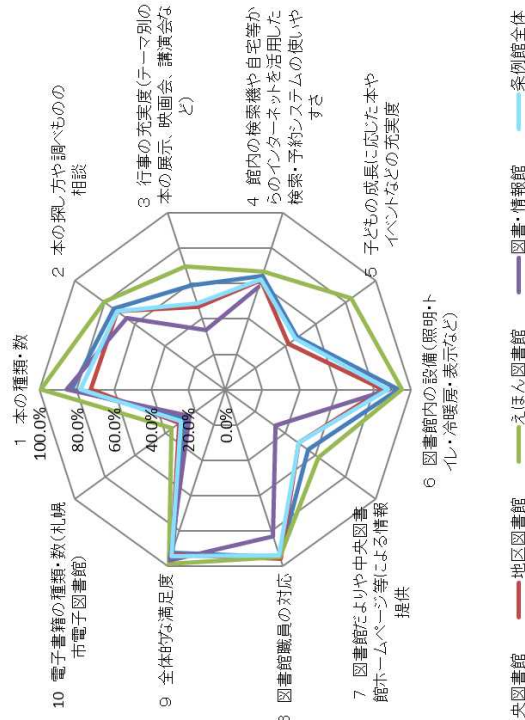
- 中央図書館については、昨年 80%台を推移していた 50 代、70 代の満足度が上昇し、どちらも 95%を超えている。40 代は昨年度比 3.7 ポイント減少し、唯一の 80%台となった。20 代については、昨年度大幅に上昇がみられたものの、今年度はさらに上昇する結果となった。
- えほん図書館については、今年度は 100%の満足度を達成した。
- 図書・情報館については、年代不明以外は 90%を超える満足の割合となっている。40 代については、昨年度比 4.2 ポイント上昇し、100%の満足度となった。
- 地区図書館（9 館）については、すべての年代で 90%を超える満足の割合となっている。

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）

R5

R6



令和6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	85.3%	98.8%	83.9%	71.1%	79.4%	72.9%	68.8%	63.8%	64.4%	70.3%	74.2%	73.8%	72.6%	77.3%
2 図書館員による調査相談 サービス (探している本や調べ物の相談など)	62.6%	60.6%	52.1%	60.3%	58.1%	63.6%	58.1%	54.4%	65.1%	60.1%	56.6%	65.0%	63.7%	59.6%
3 イベントや本の企画展示の充実度	63.9%	85.6%	55.8%	57.4%	50.6%	56.4%	62.5%	48.8%	60.3%	57.0%	55.3%	65.0%	62.8%	60.4%
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	60.7%	67.5%	62.7%	63.9%	50.6%	60.7%	69.4%	68.1%	61.0%	71.5%	59.1%	71.9%	61.1%	63.4%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	46.0%	85.0%	—	40.3%	45.6%	45.0%	41.9%	32.5%	35.6%	43.7%	35.8%	42.5%	39.8%	45.2%
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)	93.9%	96.3%	94.2%	85.9%	81.9%	81.4%	90.6%	82.5%	78.8%	91.8%	95.0%	86.9%	82.3%	89.1%
7 図書館 だより、ホームページ、SNSなどによる情報 提供	53.2%	61.9%	39.4%	48.4%	46.9%	50.7%	50.0%	38.1%	52.7%	46.2%	45.9%	56.3%	49.6%	49.0%
8 図書館職員の対応	93.0%	96.9%	86.3%	96.2%	96.3%	97.9%	95.6%	93.8%	97.3%	96.8%	96.9%	97.5%	93.8%	94.4%
9 全体的な満足度	94.9%	100.0%	95.5%	92.9%	94.4%	94.3%	97.5%	89.4%	93.2%	93.7%	93.1%	92.5%	86.7%	94.1%
10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)	29.9%	36.3%	31.2%	30.4%	28.1%	35.0%	35.0%	30.0%	26.0%	29.1%	20.1%	38.8%	31.9%	30.8%

図書館全館の傾向

- どの施設においても、1「本の種類・数」、2「図書館員による調査相談サービス（探している本や調べ物の相談など）」、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」、6「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、8「図書館職員の対応」、9「全体的な満足度」の6項目については、過半数の方が、「満足」及び「どちらかといえば満足」と回答している。
- 2「図書館員による調査相談サービス（探している本や調べ物の相談など）」の項目は、昨年度から設問の表現を変えたため、「わからない・利用していない」の回答率が極端に上昇し、相対的に満足の割合も減少した。
- 満足度が9割を超えている項目は、8「図書館職員の対応」、9「全体的な満足度」の2項目である。
- 「電子書籍の種類・数」について、昨年度と比較し上昇したものの、未だ他項目と比較し極端に満足度が低い。

中央図書館の傾向

- 昨年度と比較し、9「全体的な満足度」については満足度が上昇したものの、項目ごとに見ると減少した項目が多い。
- 10「電子書籍の種類・数」について、昨年度比3.5ポイント上昇したが、未だ29.9%と他の施設と比較しても満足度が低い。

えほん図書館の傾向

- 他の施設と比較し、概ね全ての項目で満足度が大きい。
- 3「イベントや本の企画展示の充実度」について、昨年度比16.2ポイント上昇し、8割を超える満足度となった。
- 1「本の種類・数」について、昨年度比0.6ポイント減少しているものの、98.8%と他の施設と比較しても極端に高い満足度を保っている。
- 1「本の種類・数」、6「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、8「図書館職員の対応」、9「全体的な満足度」の4項目について、満足度が9割を超えている。

図書・情報館の傾向

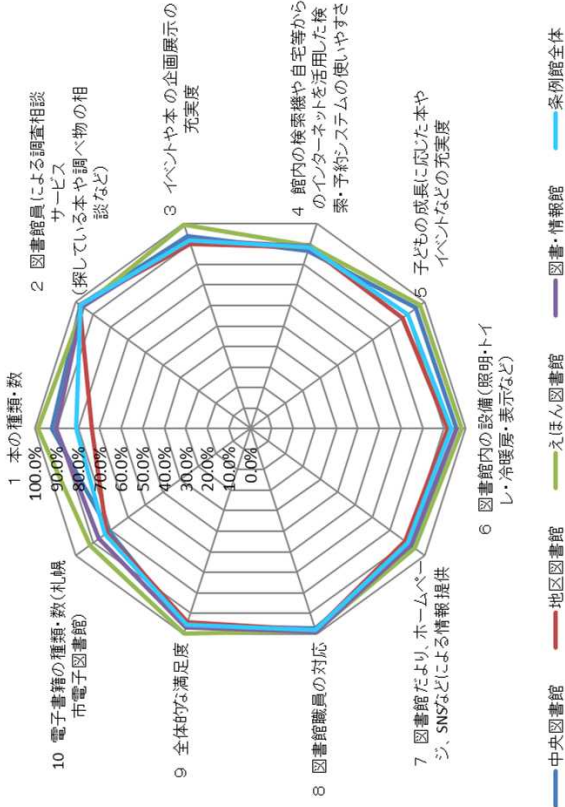
- 他の施設と比較し、9「全体的な満足度」について満足度が高い。
- 他の施設と比較し、2「図書館員による調査相談サービス（探している本や調べ物の相談など）」、3「イベントや本の企画展示の充実度」、7「図書館だより、ホームページ、SNSなどによる情報提供」、8「図書館職員の対応」の4項目について満足度が低い。
- 3「イベントや本の企画展示の充実度」について、昨年度比22.2ポイント上昇している。

地区図書館（9館）の傾向

- 他の施設と比較し、1「本の種類・数」、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）」について、満足度が低い。
- 8「図書館職員の対応」について満足度が高く、9館平均しても96.2%と9割を超えている。

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）

R6

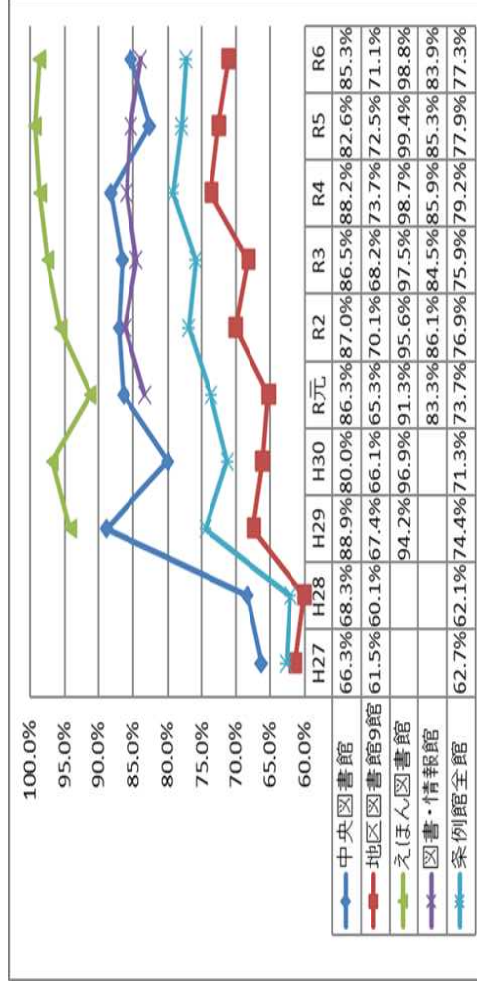


- 条例館全館としてみると、全ての項目において、8割を超える満足度と
なっており、設問2・3・5・6・7・8・9の7項目については、満
足度が9割を超えている。
- 2「図書館員による調査相談サービス(探している本や調べ物の相談
など)」の設問については、「わからない」及び「無回答」を除くと、すべ
ての施設で95%を超える満足度であり、昨年度と比較した今年度の結
果の変化は、設問の表現の変化により、当サービスを利用していない方
の回答率が増えたことによるものと思われる。
- 中央図書館では昨年度と比較するとほぼすべての項目で満足度が上昇
しており、減少した項目も1ポイント以下の減少である。

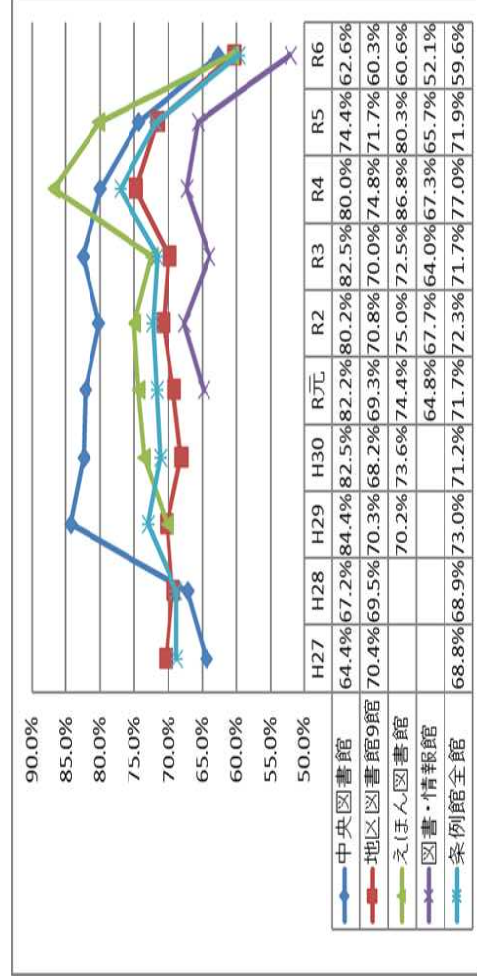
令和6年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体
1 本の種類・数	92.2%	98.8%	90.1%	73.5%	85.2%	74.5%	71.4%	65.0%	68.6%	71.6%	76.1%	75.2%	73.9%	80.7%
2 図書館員による調査相談サービス (探している本や調べ物の相談など)	97.5%	96.0%	96.2%	97.7%	98.9%	98.9%	98.9%	100.0%	96.0%	96.9%	100.0%	96.3%	93.5%	97.4%
3 イベントや本の企画展示の充実度	93.7%	99.3%	92.1%	90.0%	90.0%	90.8%	95.2%	84.8%	88.0%	90.0%	93.6%	88.1%	88.8%	91.8%
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	86.6%	89.3%	88.8%	88.4%	88.8%	87.6%	90.2%	85.2%	90.8%	95.0%	88.7%	88.5%	82.1%	88.2%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実 度	95.0%	97.1%	-	87.1%	91.3%	91.3%	88.2%	75.4%	81.3%	89.6%	90.5%	91.9%	81.8%	90.1%
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示 など)	95.6%	98.1%	95.8%	91.7%	87.9%	89.1%	96.0%	90.4%	87.8%	94.2%	96.8%	92.7%	87.7%	93.4%
7 図書館だより、ホームページ、SNSなどによる 情報提供	93.0%	94.3%	92.0%	88.8%	93.8%	88.8%	87.9%	80.3%	89.5%	88.0%	92.4%	90.0%	87.5%	90.4%
8 図書館職員の対応	97.5%	98.7%	98.8%	98.3%	99.4%	99.3%	98.1%	98.7%	99.3%	98.1%	98.1%	98.1%	95.5%	98.3%
9 全体的な満足度	96.2%	100.0%	96.9%	94.5%	95.6%	95.7%	98.7%	90.5%	94.4%	95.5%	94.3%	93.7%	90.7%	95.5%
10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)	81.2%	92.1%	86.7%	82.6%	84.9%	84.5%	80.0%	81.4%	69.1%	82.1%	91.4%	88.6%	83.7%	83.6%

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）

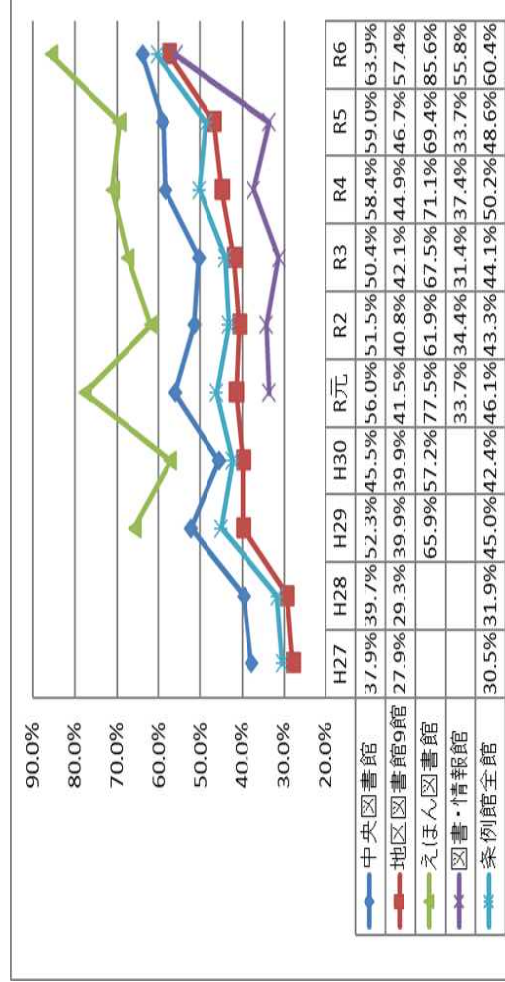
- 本の種類・数



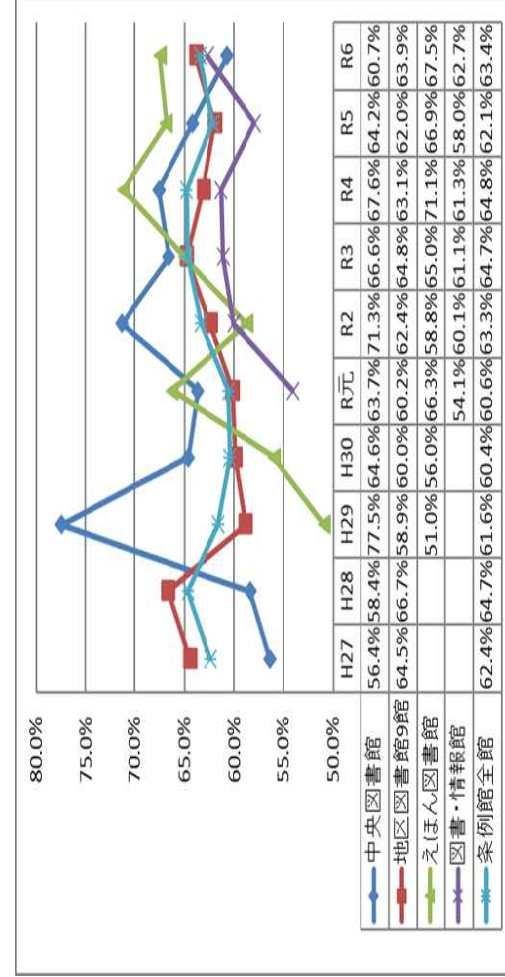
- 図書館員による調査相談サービス（探している本や調べ物の相談など）



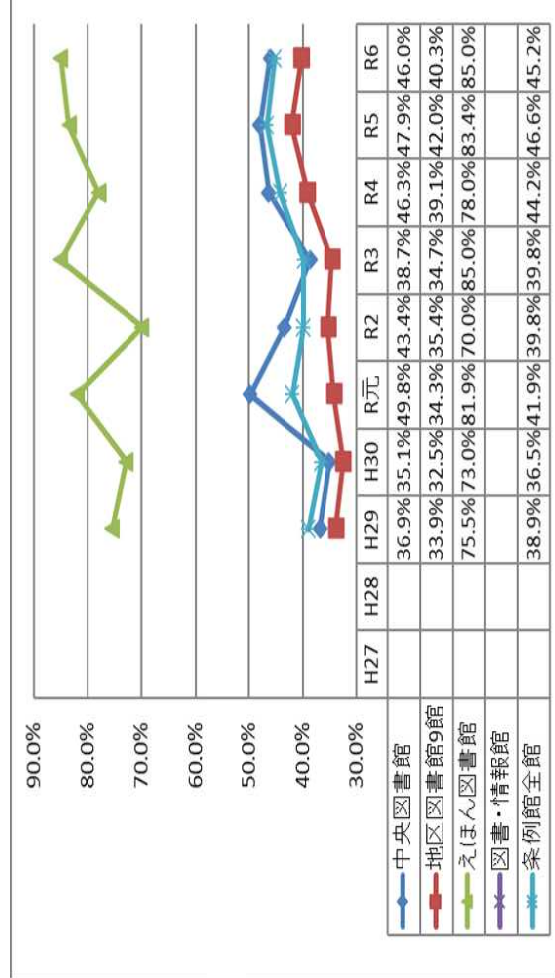
- イベントや本の企画展示の充実度



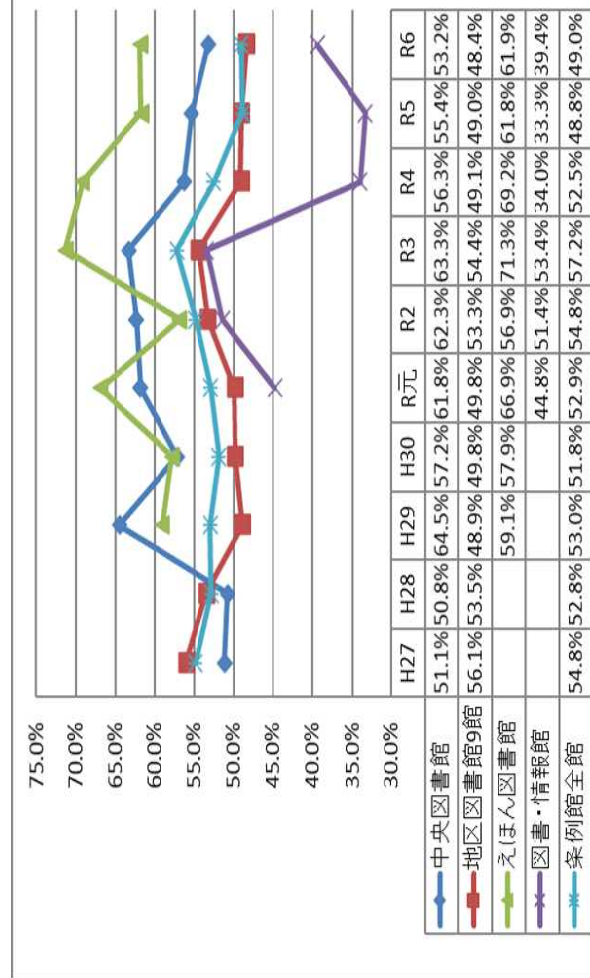
- 館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ



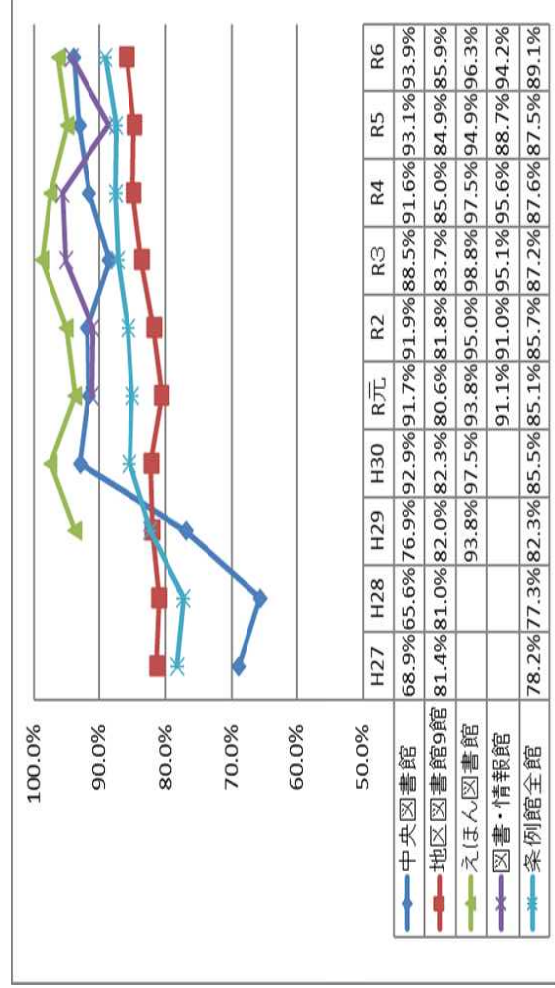
- 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度



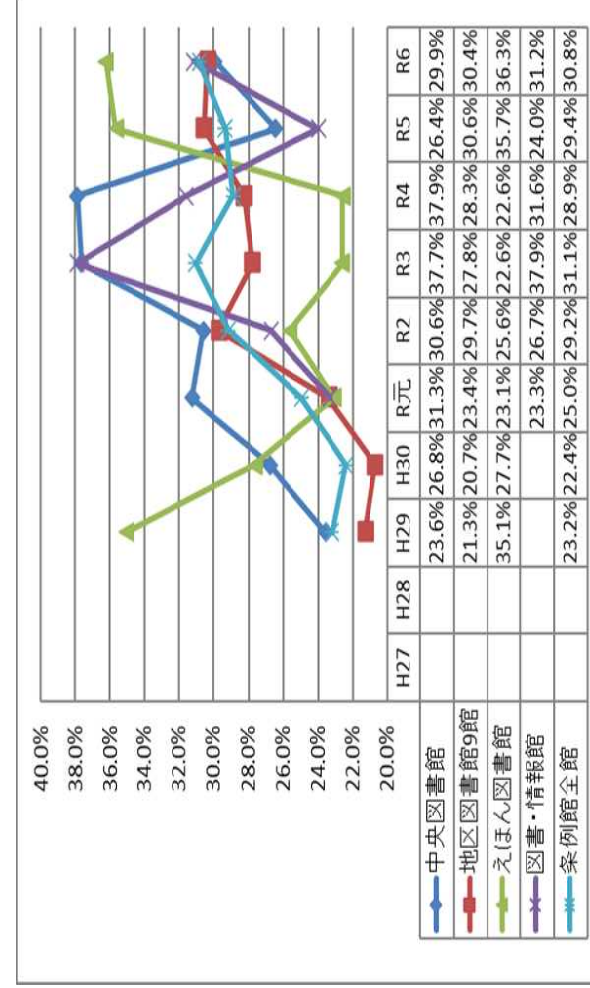
- 図書館だより、ホームページ、SNS などによる情報提供



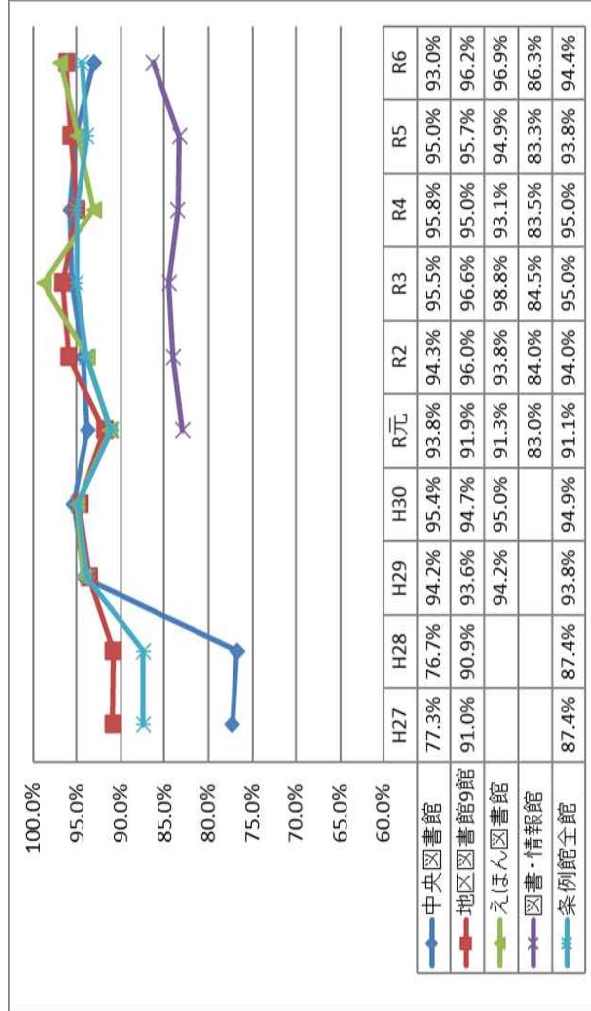
- 図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）



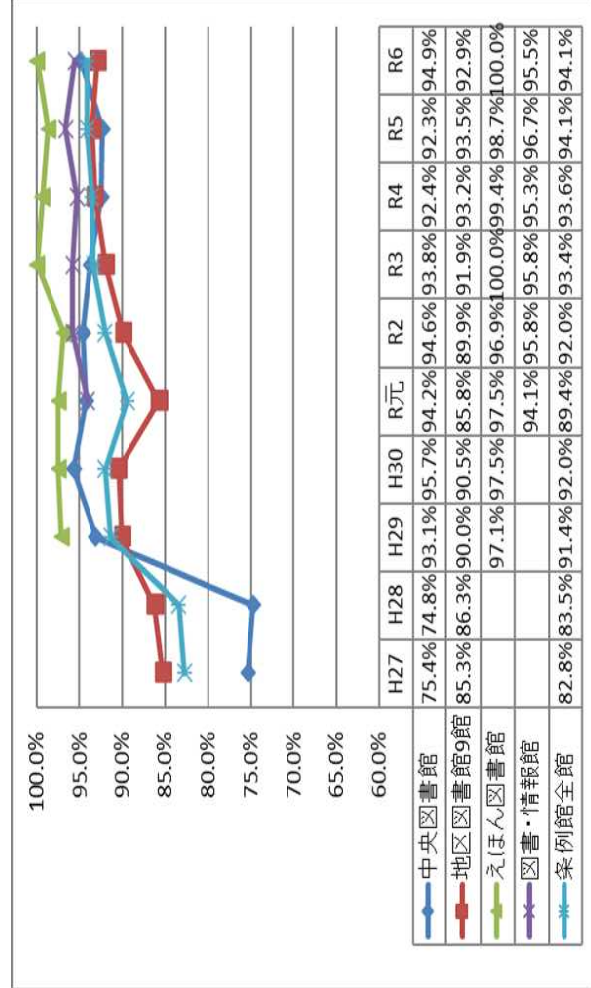
- 電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）



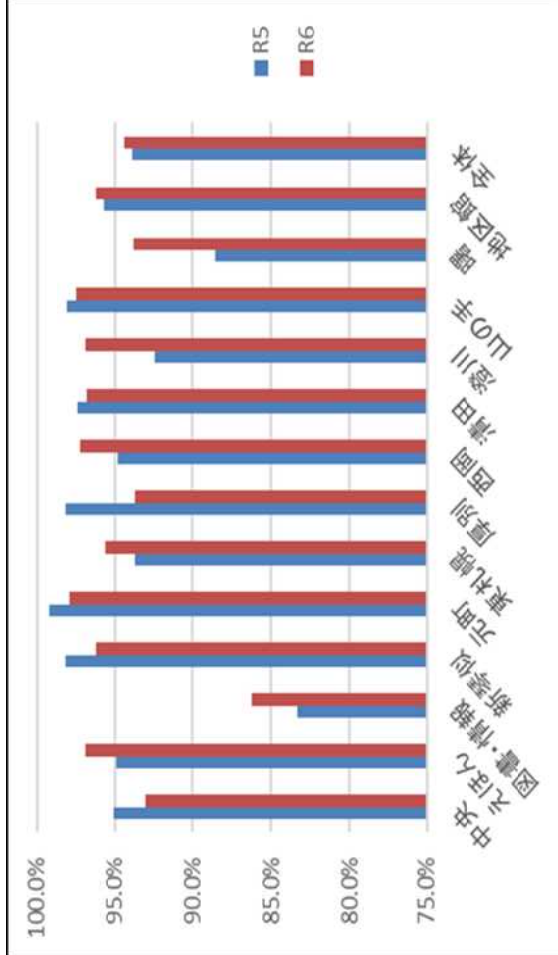
● 図書館職員の対応



● 全体的な満足度



【「図書館職員の対応」について各館の満足度比較】



- すべての施設において85%を超える満足度となっている。
- えほん図書館、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、山の手図書館の8館は、95.0%を超え、非常に満足度が高い。
- 特に元町図書館（97.9%）西岡図書館（97.3%）山の手図書館（97.5%）の3館の満足度が高い。
- 他の施設と比較し、図書・情報館は満足度が86.3%と唯一の80%台で、昨年度と比較すると上昇しているものの、今後も上昇に向け様々な改善が求められる。
- 曙図書館の満足度は昨年度と比較すると5.3ポイント上昇している。