

令和 7 年度 来館者アンケート集計結果

概要版

I	来館者アンケートの実施概要	1
II	利用者の属性（年齢構成）	2
III	全体的な満足度の推移と項目別の満足度比較	3
IV	前年度から変化の大きかった館の抜粋	9
V	ご意見、要望等	10

I 来館者アンケートの実施概要

本調査は、札幌市内の図書館等を利用される皆様のニーズや満足度を把握し、今後のより良い図書館サービスへと反映させることを目的に実施。

1 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。以下「条例館」という。）

令和7年10月1日から10月31日までの期間(※2)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(※3)（計26施設）

令和7年9月から令和7年12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 山の手図書館のみ令和8年2月に実施（大規模改修に伴う臨時休館と日程が重複したため）

※3 図書室等26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、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

2 アンケート調査方法及び回収結果

- ・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
- ・配布数：3,680 回答数：2,914 回答率：79.0%

	令和7（2025）年度			令和6（2024）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	318	66.3%	480	374	77.9%
えほん図書館	160	160	100.0%	160	160	100.0%
図書・情報館	300	279	93.0%	300	292	97.3%
地区図書館	1,440	1,257	87.3%	1,440	1,356	94.2%
図書室等	1,300	900	69.2%	1,300	947	72.8%
計	3,680	2,914	79.0%	3,680	3,129	85.0%

II 利用者の属性（年齢構成）

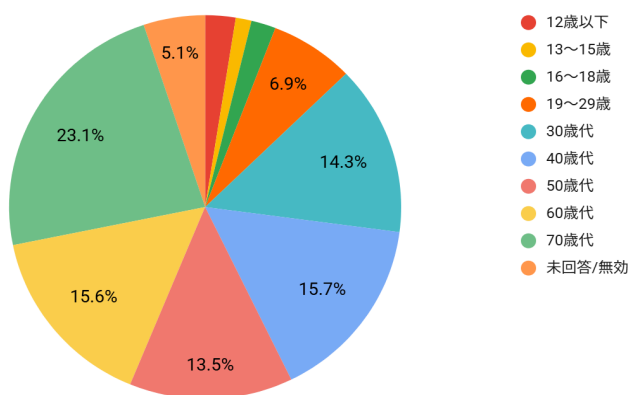
60歳以上のシニア層が全体の約4割（38.7%）を占め、日常的な利用の中心となっている。

10代～20代の若年層は合計で12.7%にとどまっており、幅広い世代への利用促進が引き続きの課題である。

選択肢の内容	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	地区図書館合計	えほん	図書館情報館	中央	条例館合計
12歳以下	1.9%	2.0%	1.9%	0.7%	2.8%	3.3%	1.3%	2.7%	2.5%	2.1%	0.0%	1.4%	6.3%	2.5%
13～15歳	3.2%	0.7%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%	1.3%	0.0%	1.4%	1.9%	1.3%
16～18歳	5.7%	2.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	4.8%	0.0%	2.0%	0.0%	4.3%	1.3%	2.0%
19～29歳	3.2%	4.1%	4.4%	1.4%	2.8%	2.0%	5.0%	6.8%	0.0%	3.5%	6.9%	25.8%	3.5%	6.9%
30歳代	19.7%	7.5%	10.0%	4.1%	15.0%	9.8%	9.4%	6.8%	10.0%	10.2%	51.9%	17.2%	8.8%	14.3%
40歳代	17.8%	17.0%	13.1%	11.6%	20.6%	16.3%	13.1%	13.7%	12.5%	15.0%	21.9%	16.5%	14.8%	15.7%
50歳代	9.6%	17.0%	16.3%	13.6%	16.8%	14.4%	12.5%	16.4%	10.0%	14.2%	3.8%	13.6%	15.7%	13.5%
60歳代	10.2%	22.4%	20.6%	21.1%	15.0%	20.9%	15.0%	15.1%	26.3%	18.1%	6.9%	11.5%	13.8%	15.6%
70歳以上	19.7%	20.4%	30.6%	38.8%	17.8%	30.7%	30.0%	28.1%	36.3%	27.9%	0.0%	6.1%	30.2%	23.1%
※空欄	8.9%	6.1%	2.5%	8.8%	5.6%	2.6%	10.6%	1.4%	2.5%	5.6%	6.9%	1.8%	3.8%	4.9%
※無効な回答	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	1.9%	0.4%	0.0%	0.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

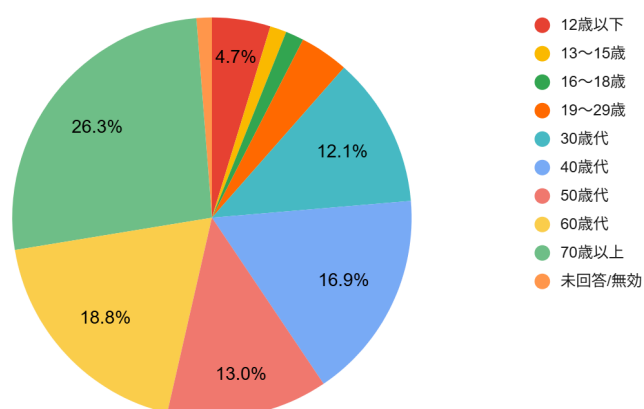
【R7】

[N=2,914]



【参考 R6】※10代～20代の若年層は合計で11.5%

[N=3,129]

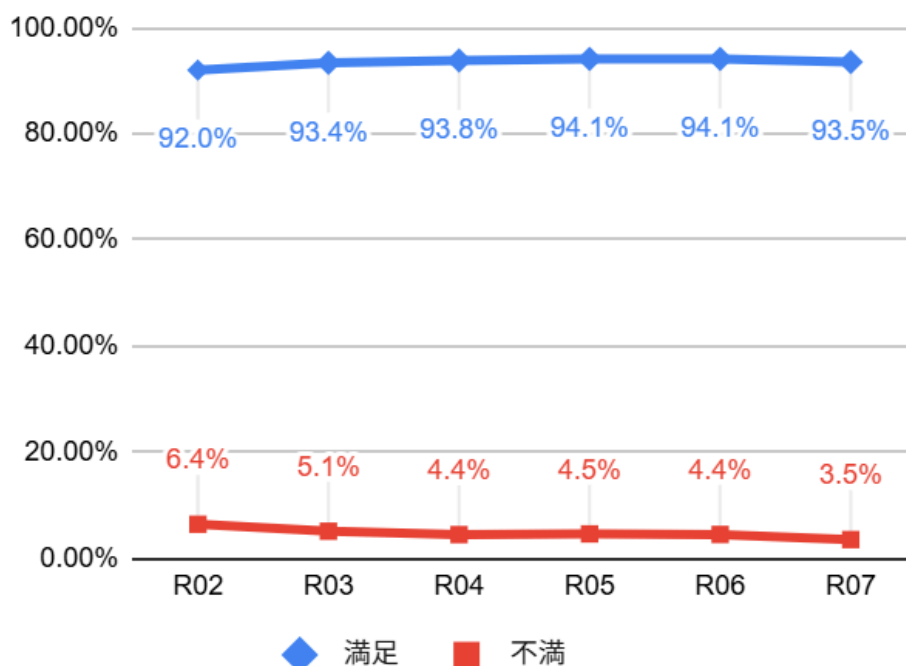


Ⅲ 全体的な満足度の推移と項目別の満足度比較

1 全体的な満足度の推移

「9 全体的な満足度」は93.5%と、過去数年にわたり90%以上の高い水準を安定して維持している。

この数値は、「さっぽろ読書・図書館プラン2022」の成果指標となっており、計画期間最終年度の2026年度の目標値93.0%を現時点で上回っている。



2 項目別の満足度比較 (R6/R7)

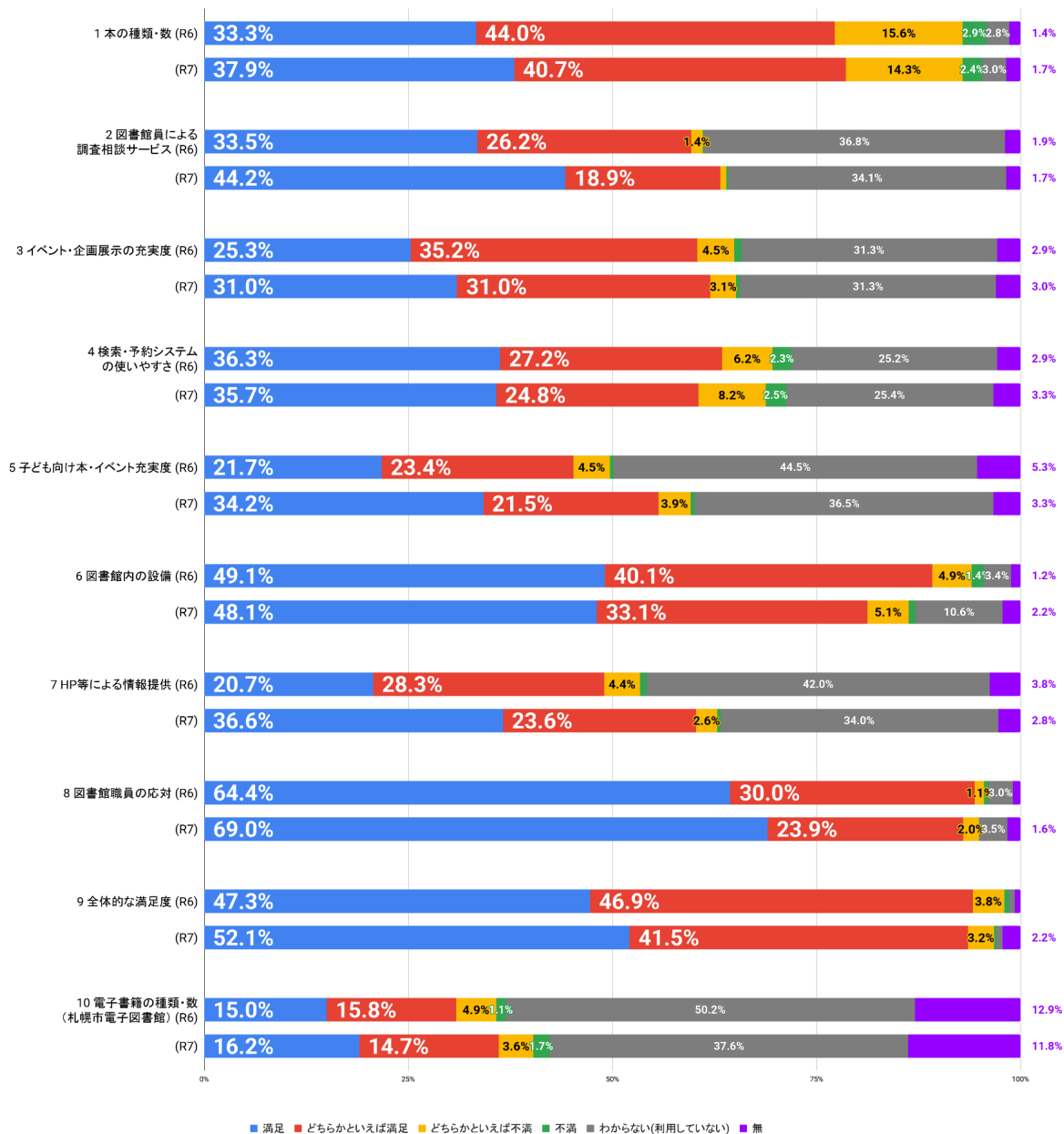
「6 図書館内の設備」や「8 図書館職員の応対」は高水準を維持する一方、「4 検索・予約システムの使いやすさ」や「10 電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」などデジタル分野の満足度の低迷が見受けられる。

・「8 図書館職員の応対（69.0%）」や「9 全体的な満足度（52.1%）」は「満足」の回答割合が前年より増加しており、人的サービスへの評価の高さがうかがえる。

・一方で、「4 検索・予約システムの使いやすさ」は肯定的な評価（満足＋どちらかといえば満足）が約60%にとどまり、不満層（不満＋どちらかといえば不満）が10.7%存在。

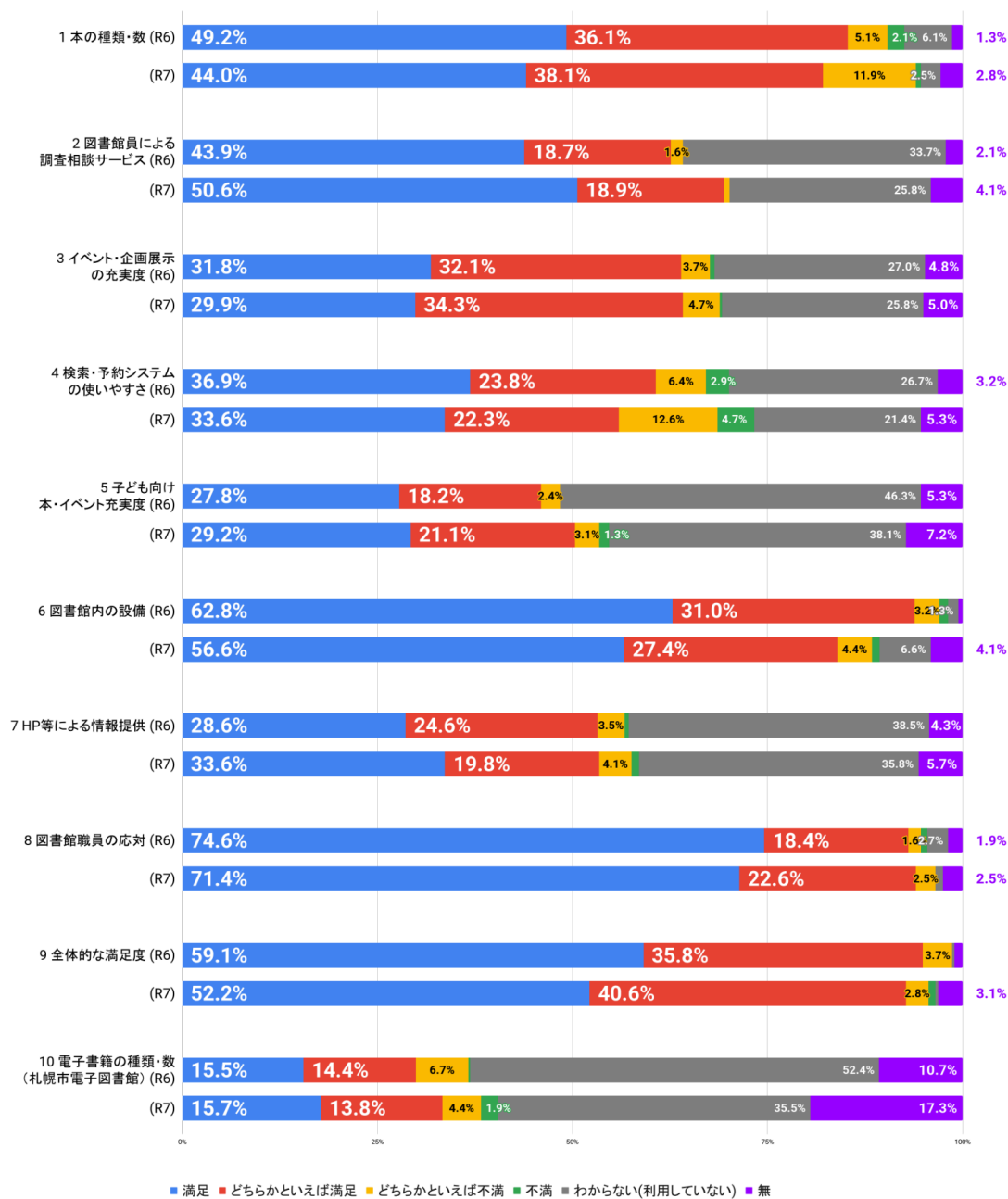
・さらに、「10 電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」については、肯定的な評価が約30%にとどまる一方、「わからない（利用していない）」や「無回答」が半数近くを占めており、認知度不足が課題となっている。

【条例館全館（12館）の回答内訳】

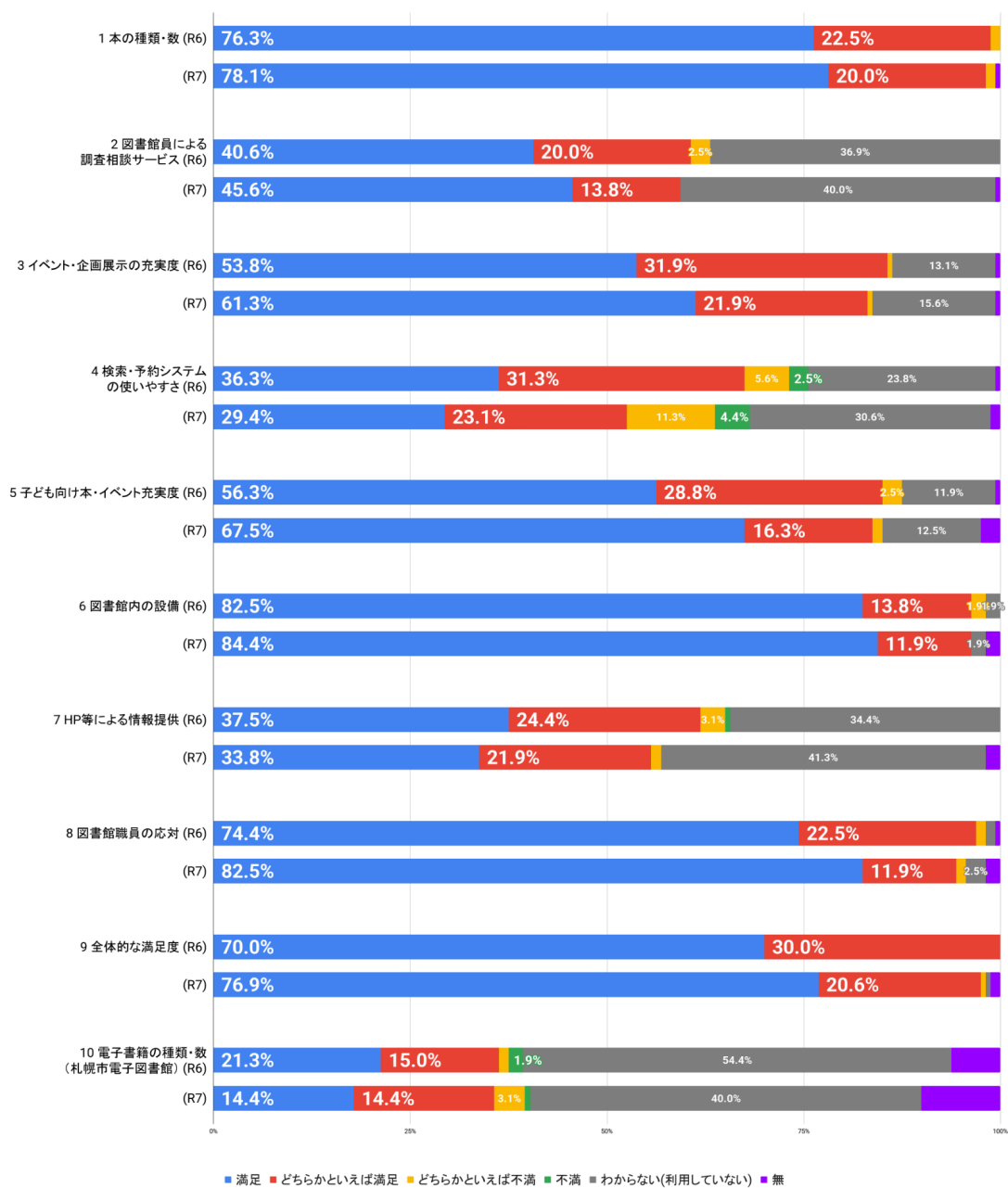


【参考】各館ごとの回答内訳

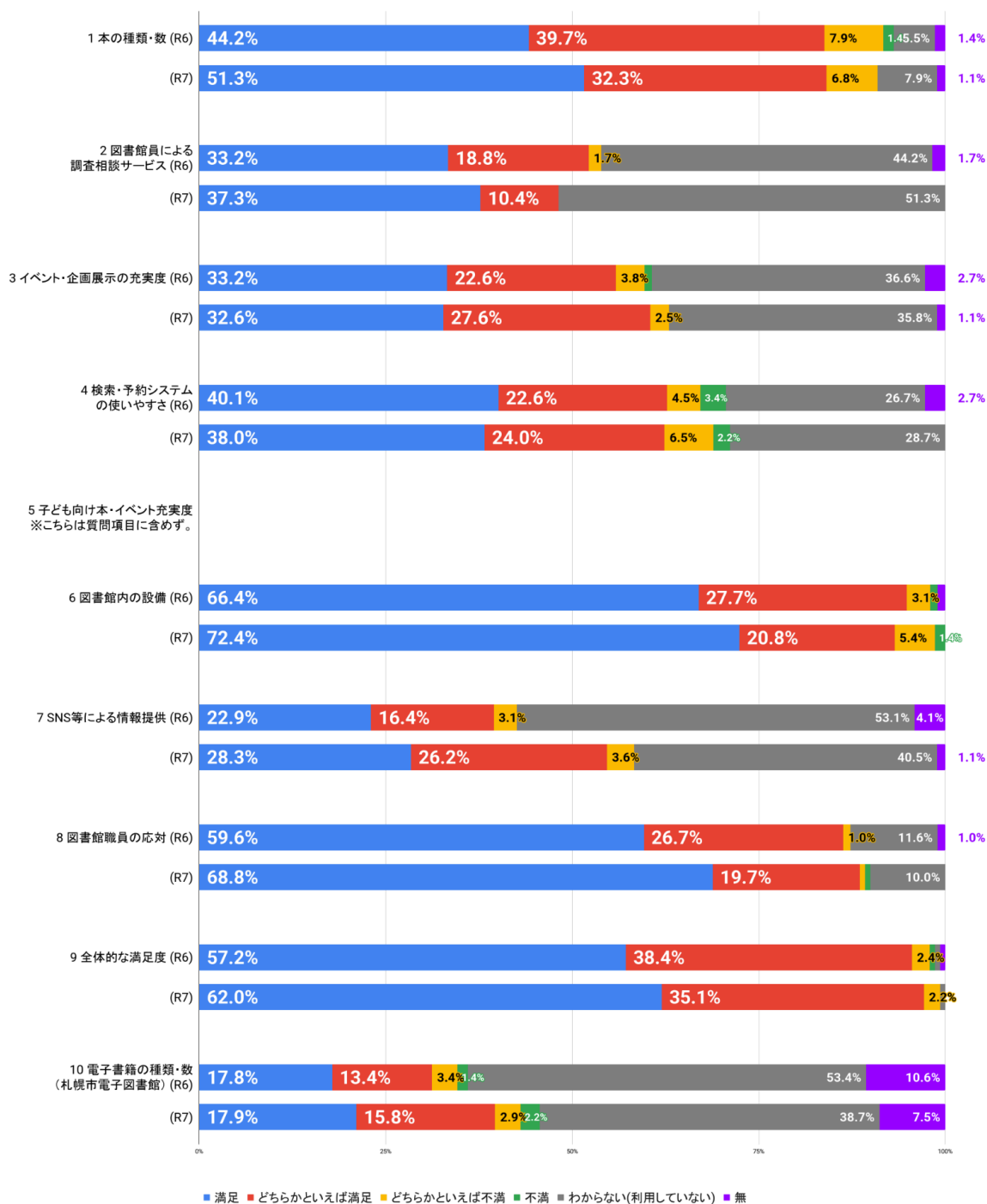
①中央図書館



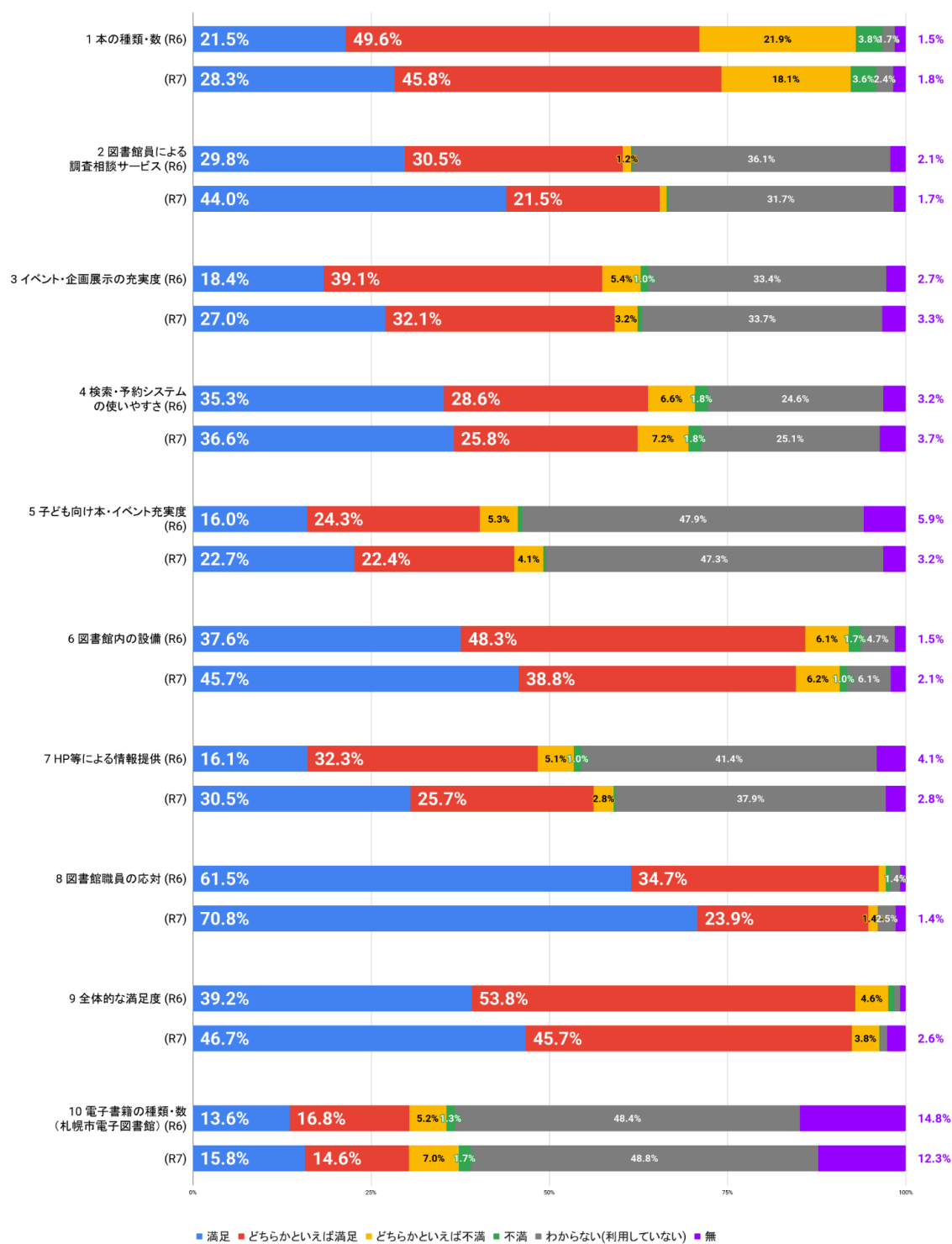
②えほん図書館



③図書・情報館



④地区図書館9館

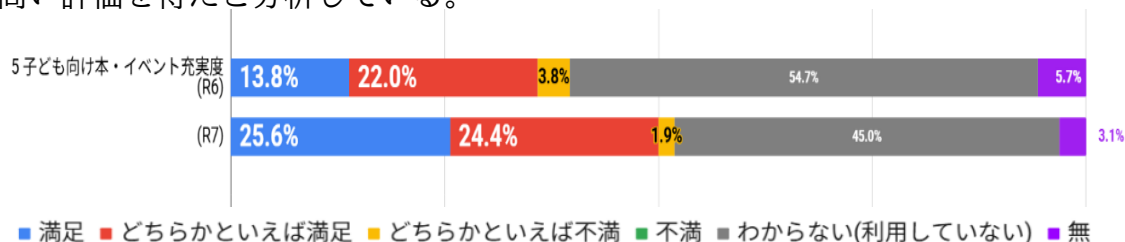


IV 前年度から変化が大きかった館の抜粋

1 澄川図書館

「5 子ども向け本・イベント充実度」の設問に対しての「満足」と「どちらかといえば満足」の合計の割合が、R6の35.8%からR7の50.0%へと上昇。

当該館では、独自に企画した子ども向け行事（例：謎解きゲームやボランティア団体によるストーリーテリングなど）や小学2年生を対象とした施設見学などの取り組みが、高い評価を得たと分析している。

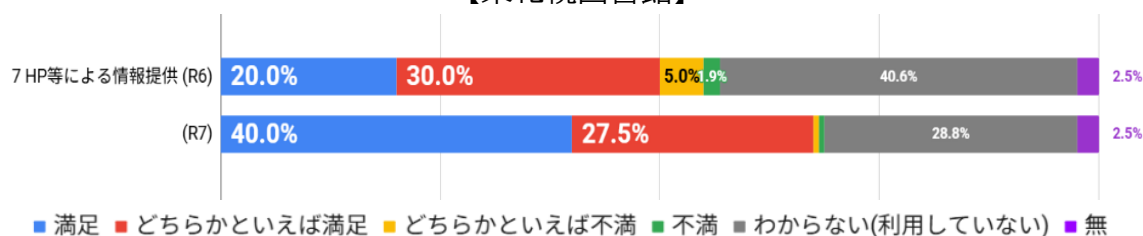


2 東札幌図書館、新琴似図書館

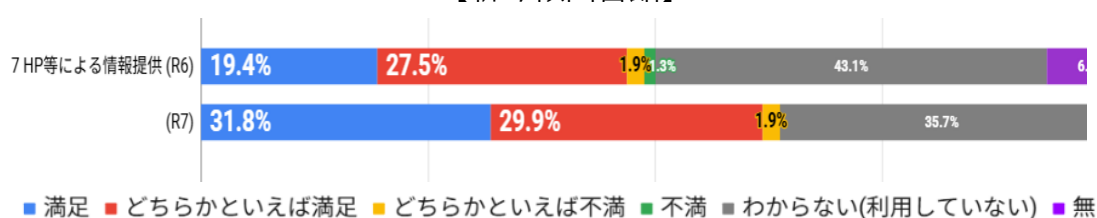
「7 HP等による情報提供」の設問に対しての「満足」と「どちらかといえば満足」の合計の割合が、東札幌図書館は50.0%から67.5%へ、新琴似図書館は46.9%から61.8%へとそれぞれ上昇。

なお、他の多くの地区図書館においても同様に、「満足」と「どちらかといえば満足」の合計の割合は上昇傾向にあり、ホームページや広報誌の活用、近隣学校への訪問等を通じた周知活動が、全体の評価向上に繋がったと考えられる。

【東札幌図書館】



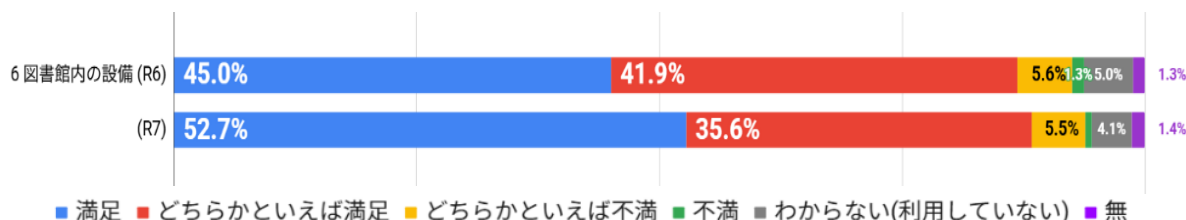
【新琴似図書館】



3 山の手図書館

「6 図書館内の設備」の設問に対しての「満足」の割合が、45.0%から52.7%へ増加しており、「満足」と「どちらかといえば満足」の合計の割合は88.3%となっている。

割合が上昇した要因の一つとして、令和7年10月の大規模改修に伴う環境整備の影響が寄与していると推察される。



V ご意見、要望等

今回のアンケートの最終設問において、図書館に対するご意見やご要望を自由記述形式で伺った。多数寄せられた皆様からの声の中から、主なご意見を抜粋。

分類	件数	主な意見（概要）
蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	164	・新刊や人気本を増やしてほしい（52件）
		・蔵書全体の数を増やしてほしい（43件）
		・子供向けの本・絵本を増やしてほしい（31件）
		・電子書籍の種類や数を増やしてほしい（16件）
		・雑誌・専門書・洋書などを増やしてほしい（22件）
その他	26	・本が古すぎる、きれいな状態にしてほしい（14件）
		・本の並べ方や探しやすさを工夫してほしい（12件）
施設環境に関する意見・要望		
設備・環境に関すること	77	・閲覧席や自習スペースを増やしてほしい（38件）
		・館内の温度設定（暑い・寒い）を調整してほしい（16件）
		・施設の老朽化対策、新しくしてほしい（12件）
		・トイレの改修や個室の拡大をしてほしい（11件）
その他	41	・開館時間の延長や、休館日を見直してほしい（14件）
		・駐車場を広く、使いやすくしてほしい（6件）

分類	件数	主な意見（概要）
		・ 移転に関すること（16件）
		・ 飲食スペースや喫茶店を設けてほしい（5件）
サービス・システムに関する意見・要望		
サービスに関すること	27	・ 貸出期間の延長や、返却方法を便利にしてほしい（9件）
		・ 予約可能冊数を増やしてほしい（18件）
システムに関すること	126	・ 蔵書検索システム（ネット・館内）の動作が遅い、重い（65件）
		・ 検索システムが使いにくい、キーワードでヒットしにくい（42件）
		・ 予約待ちの状況や目安をわかりやすくしてほしい（8件）
		・ 貸出履歴を見られるようにしてほしい（11件）
職員に関する意見・要望		
職員の態度に関すること	91	・ 職員の対応が親切で丁寧、いつも感謝している（74件）
		・ 一部の職員の対応や言葉遣いを改善してほしい（12件）
		・ 館内での声かけや案内をもっと積極的にしてほしい（5件）
イベントに関する意見・要望		
イベント・企画に関すること	48	・ 本の企画展示やテーマ別の紹介が面白く、今後も続けてほしい（24件）
		・ 子ども向けの読み聞かせやイベントが楽しい、増やしてほしい（18件）
		・ 大人向けのイベントやワークショップも開催してほしい（6件）
その他	3	・ 不用本のリサイクル販売などの企画をしてほしい（3件）
その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	108	・ 閲覧席でのマナー違反（居眠り、会話など）を注意してほしい（23件）
感謝など		・ いつも無料で利用できて感謝している、居心地が良い（85件）