

平成 30 年度利用者アンケートの概要

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。

平成 30 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,817 人の利用者の皆様からご回答をいただきました。

2 アンケート実施期間

- ・中央図書館、えほん図書館及び各地区図書館（計 11 館）

平成 30 年 10 月 1 日から 11 月 10 日までの期間で各館 2 週間程度

- ・区民センター及び地区センター図書室等（計 29 施設）

平成 30 年 8 月から平成 31 年 3 月までの期間で各施設 2 週間程度

3 アンケート調査方法

中央図書館、えほん図書館、地区図書館及び図書室等において、アンケート用紙をカウンターで配布又は記載台等に設置。

※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

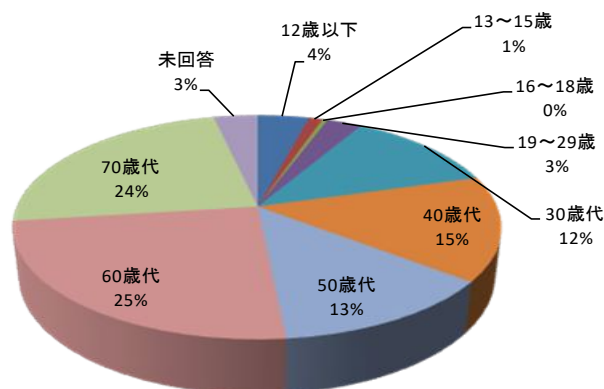
※図書室等（29 施設） ⇒区民センター図書室（中央、北、東、白石、豊平、南、西）、地区センター図書室（旭山公園通、新琴似・新川、太平・百合が原、拓北・あいの里、ふしこ、栄、苗穂・本町、白石東、菊水元町、北白石、厚別西、厚別南、東月寒、藤野、もいわ、西野、はっさむ、はちけん、新発寒、星置）、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ

4 アンケート回収結果

	平成 30 年度			平成 29 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	325	67.7%	480	377	78.5%
えほん図書館	160	159	99.4%	240	208	86.7%
地区図書館	1,462	1,331	91.0%	1,440	1,370	95.1%
図書室等	1,450	1,002	69.1%	1,400	1,050	75.0%
計	3,552	2,817	79.3%	3,560	3,005	84.4%

5 アンケート回答者の年齢構成

年代別	回答数	%	昨年度 (%)
12 歳以下	115	4%	6%
13～15 歳	30	1%	1%
16～18 歳	11	0%	0%
19～29 歳	78	3%	3%
30 歳代	343	12%	13%
40 歳代	426	15%	17%
50 歳代	362	13%	13%
60 歳代	690	24%	25%
70 歳代	664	24%	20%
未回答	98	3%	2%
総数	2,817	100%	100%



【N=2,817】

6 アンケート結果

別紙のとおり

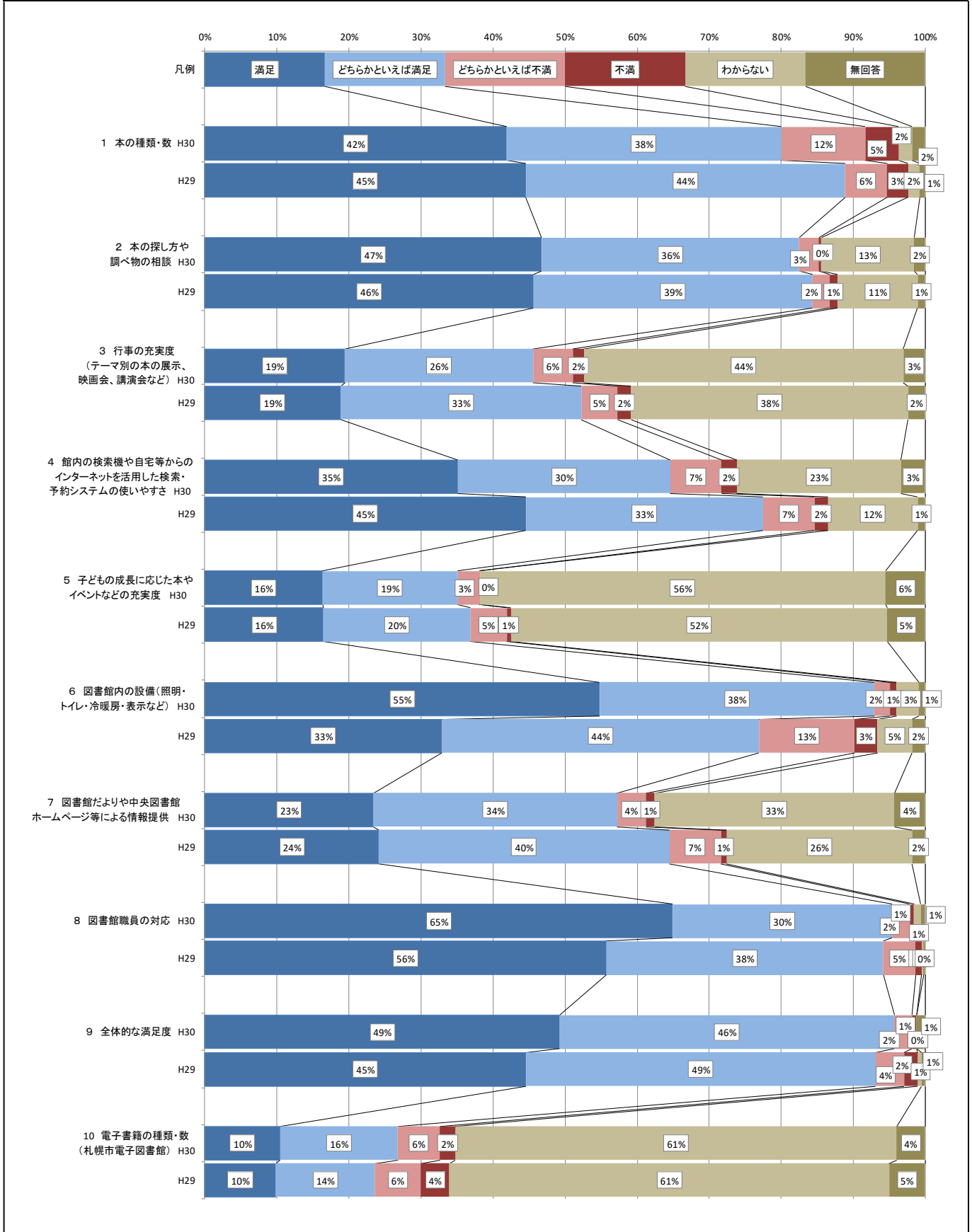
- ・別紙1 アンケート結果（中央図書館）
- ・別紙2 アンケート結果（えほん図書館）
- ・別紙3 アンケート結果（地区図書館）
- ・別紙4 アンケート結果（図書室等）
- ・別紙5 アンケート結果まとめ（中央図書館・えほん図書館・地区図書館・図書室等）

平成 30 年度利用者アンケート結果（中央図書館）

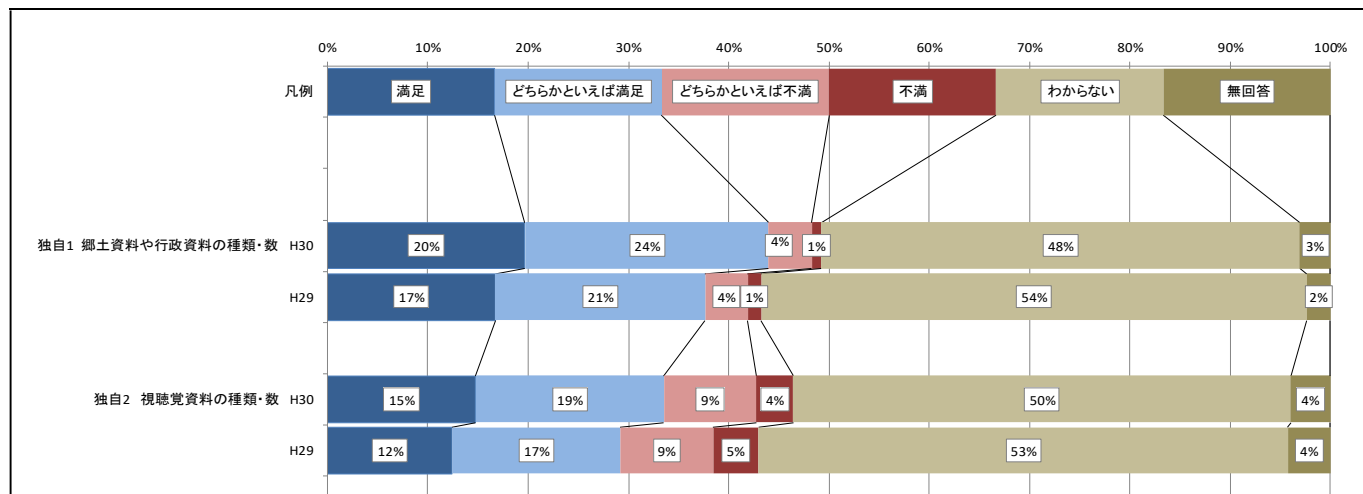
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H30	480 人	325 人	67.7%
H29	480 人	377 人	78.5%

● 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	21 件	<ul style="list-style-type: none"> ・新刊をもっと増やしてほしい。(6件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(12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。(1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。(3件) ・その他ご意見。(1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	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・改善すべき。(3件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
視聴覚資料に関すること	5 件	<ul style="list-style-type: none"> ・資料数を増やしてほしい。(5件)
施設の環境に関すること	13 件	<ul style="list-style-type: none"> ・読書スペースを増やしてほしい。(2件) ・椅子等の配置について改善してほしい。(6件) ・その他ご意見。(5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	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の延長。(1件)
蔵書検索システムに関すること	7 件	<ul style="list-style-type: none"> ・機能向上をしてほしい。(3件) ・その他ご意見。(4件)
その他	5 件	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントをもっと充実してほしい。(3件) ・その他ご意見。(2件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	2 件	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のマナーが悪い。(2件)
その他	25 件	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝、激励など。(17件) ・その他ご意見。(8件)

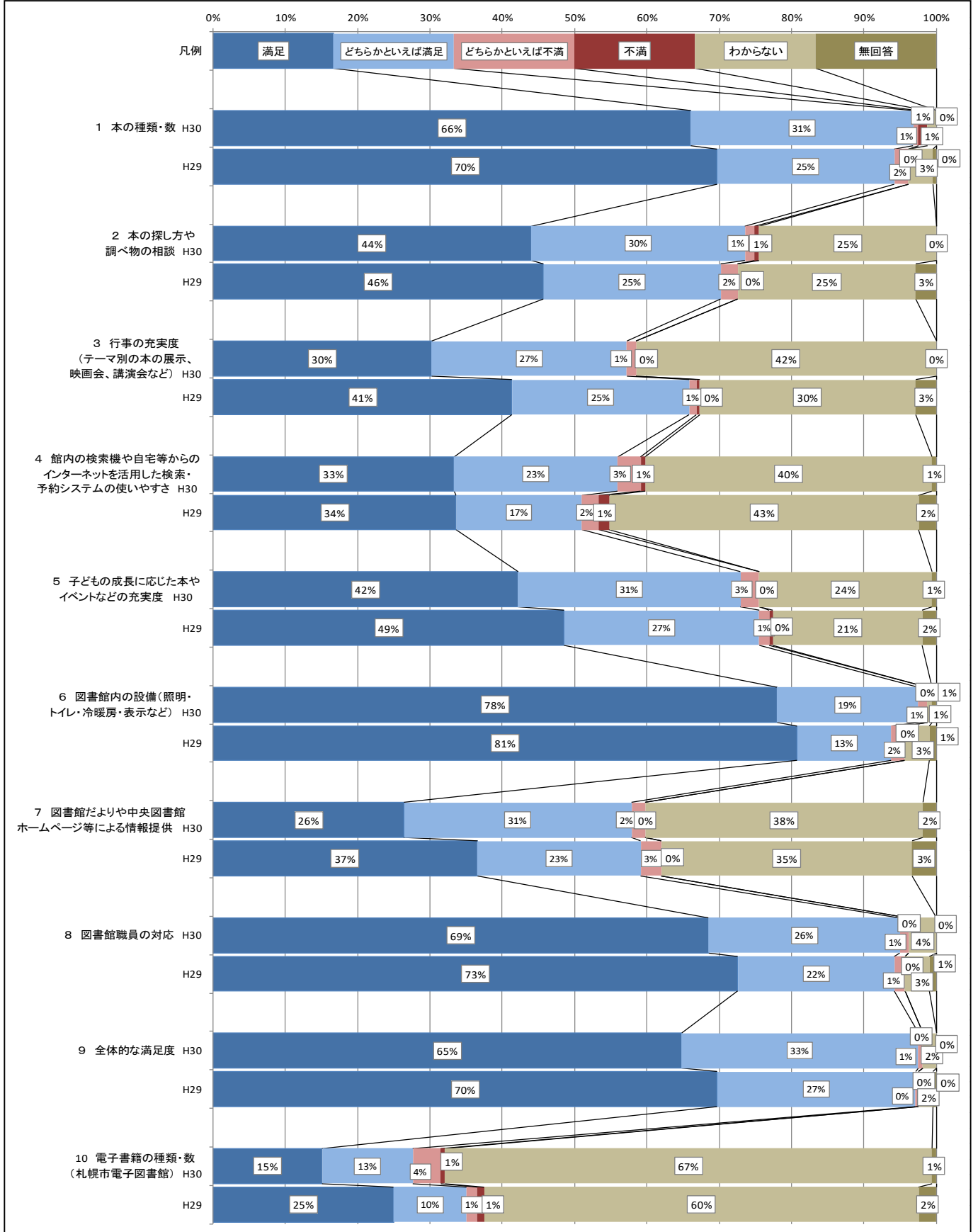
計

93 件

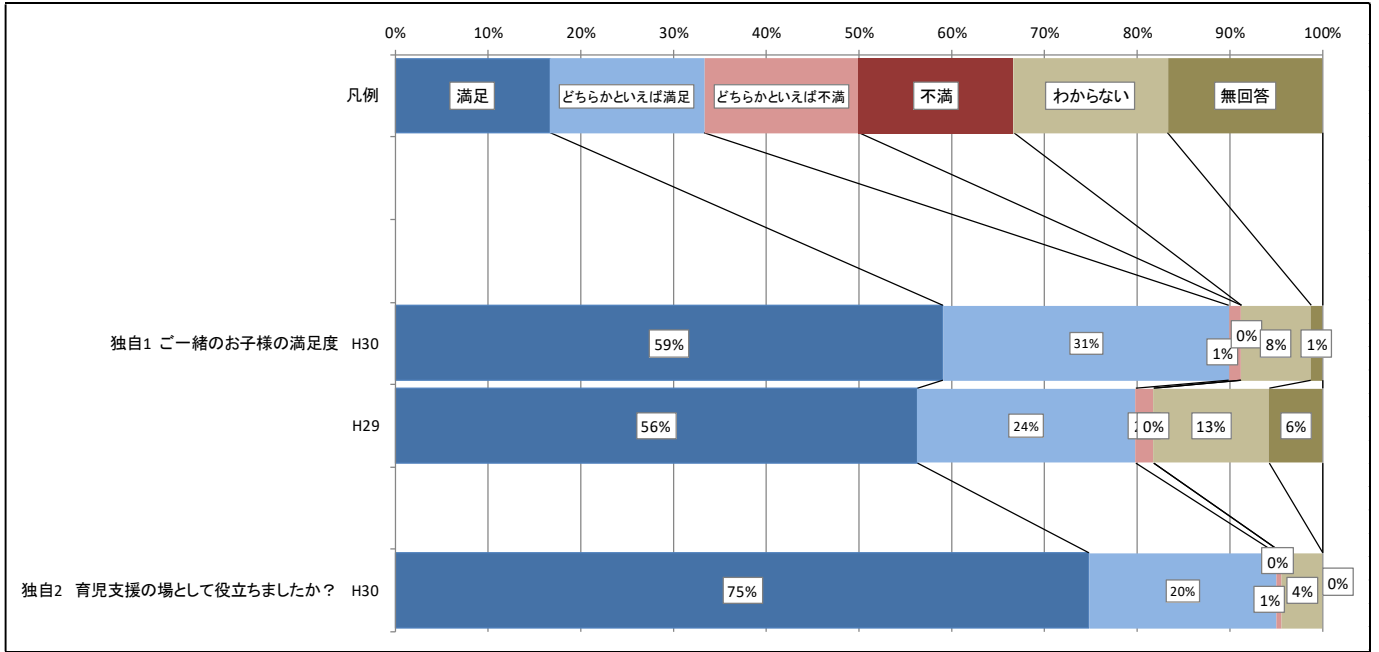
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H30	160 人	159 人	99.4%
H29	240 人	208 人	86.7%

● 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

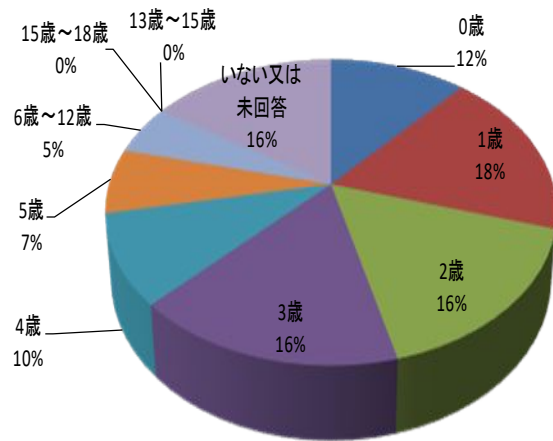


●その他の意見・要望等記述

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	4件	・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(4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	5件	・1歳未満の子のスペースを広くしてほしい。(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		
図書館のサービスに関すること	8件	・イベントをもっと充実してほしい。(6件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(1件) ・その他ご意見。(1件)
その他	18件	・感謝、激励など。(14件) ・その他ご意見。(4件)
計	38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	22	12%	15%
1歳	34	18%	8%
2歳	31	16%	5%
3歳	31	16%	13%
4歳	18	10%	7%
5歳	13	7%	6%
6歳～12歳	10	5%	9%
13歳～15歳	0	0%	0%
15歳～18歳	0	0%	0%
いない又は未回答	30	16%	37%
総数	189		

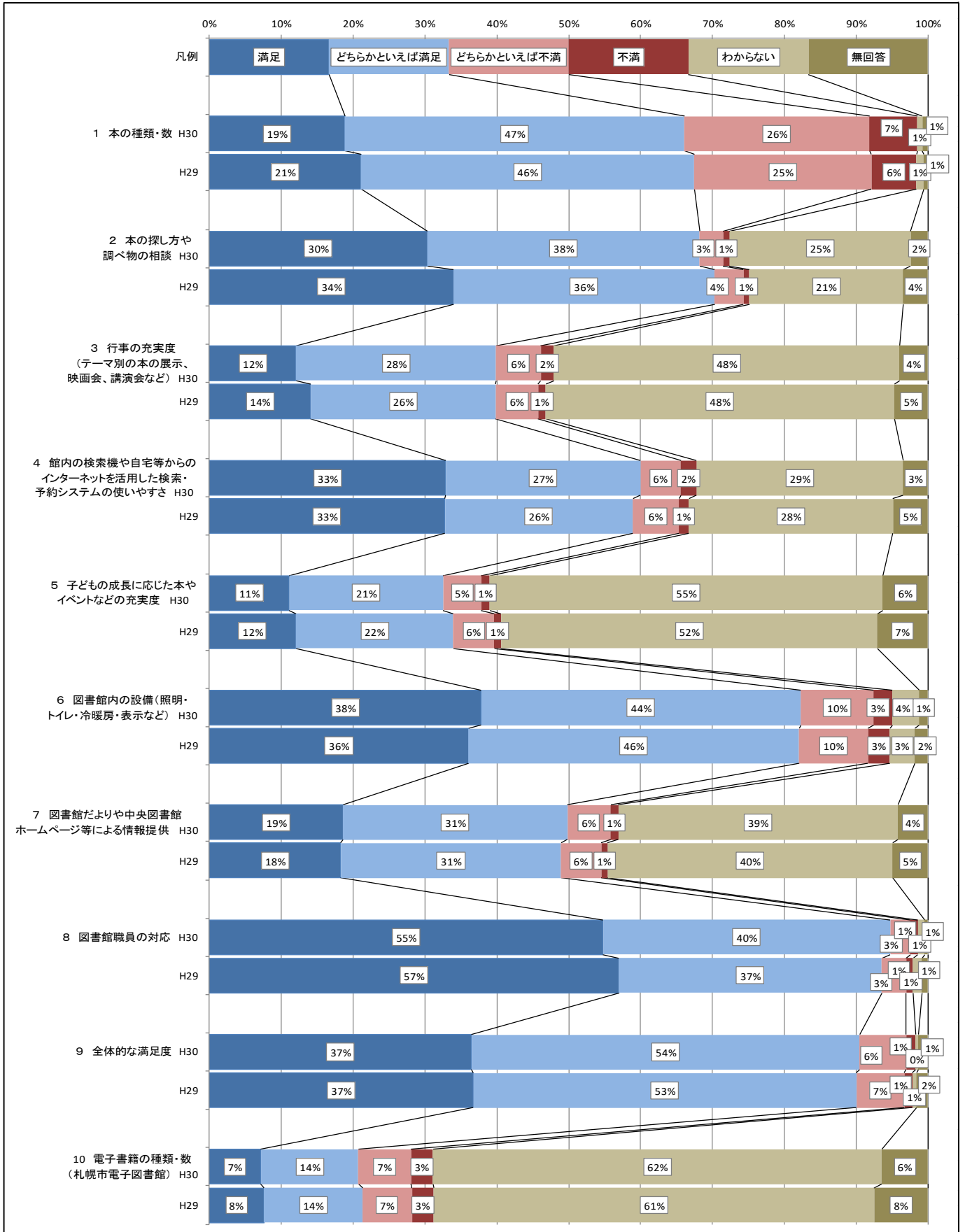


平成 30 年度利用者アンケート結果（地区図書館）

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H30	1,462 人	1,331 人	91.0%
H29	1,440 人	1,370 人	95.1%

● 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)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	88 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(29件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(39件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(15件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(5件)
その他	37 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(16件) ・本が汚れている、破損している。(8件) ・古い本が多くなってきている。(7件) ・その他ご意見。(6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	13 件	・改善すべき。(13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	・案内表示を見やすく改善してほしい。(1件)
視聴覚資料に関すること	9 件	・視聴覚設備を設けてほしい。(4件) ・資料数を増やしてほしい。(5件)
施設の環境に関すること	17 件	・トイレの環境を改善してほしい。(7件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(5件) ・館内の照明が暗いので改善してほしい。(3件) ・駐車スペースが少ない。(2件)
その他施設・設備に関すること	17 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(8件) ・設備の更新等、充実してほしい。(9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	29 件	・開館時間を延長してほしい。(2件) ・貸出期間を延長してほしい。(6件) ・予約冊数を増やしてほしい。(3件) ・予約本の待ち期間が長い。(18件)
蔵書検索システムに関すること	20 件	・機能向上をしてほしい。(16件) ・その他ご意見。(4件)
その他	11 件	・イベントをもっと充実してほしい。(6件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(4件) ・その他ご意見。(1件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	10 件	・利用者のマナーが悪い。(10件)
ホームページの充実に関すること	1 件	・ホームページを使いやすくしてほしい。(1件)
情報提供のあり方に関すること	1 件	・新刊本については、利用者にお知らせしてほしい。(1件)
その他	83 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。(1件) ・感謝、激励など。(58件) ・その他ご意見。(24件)

計

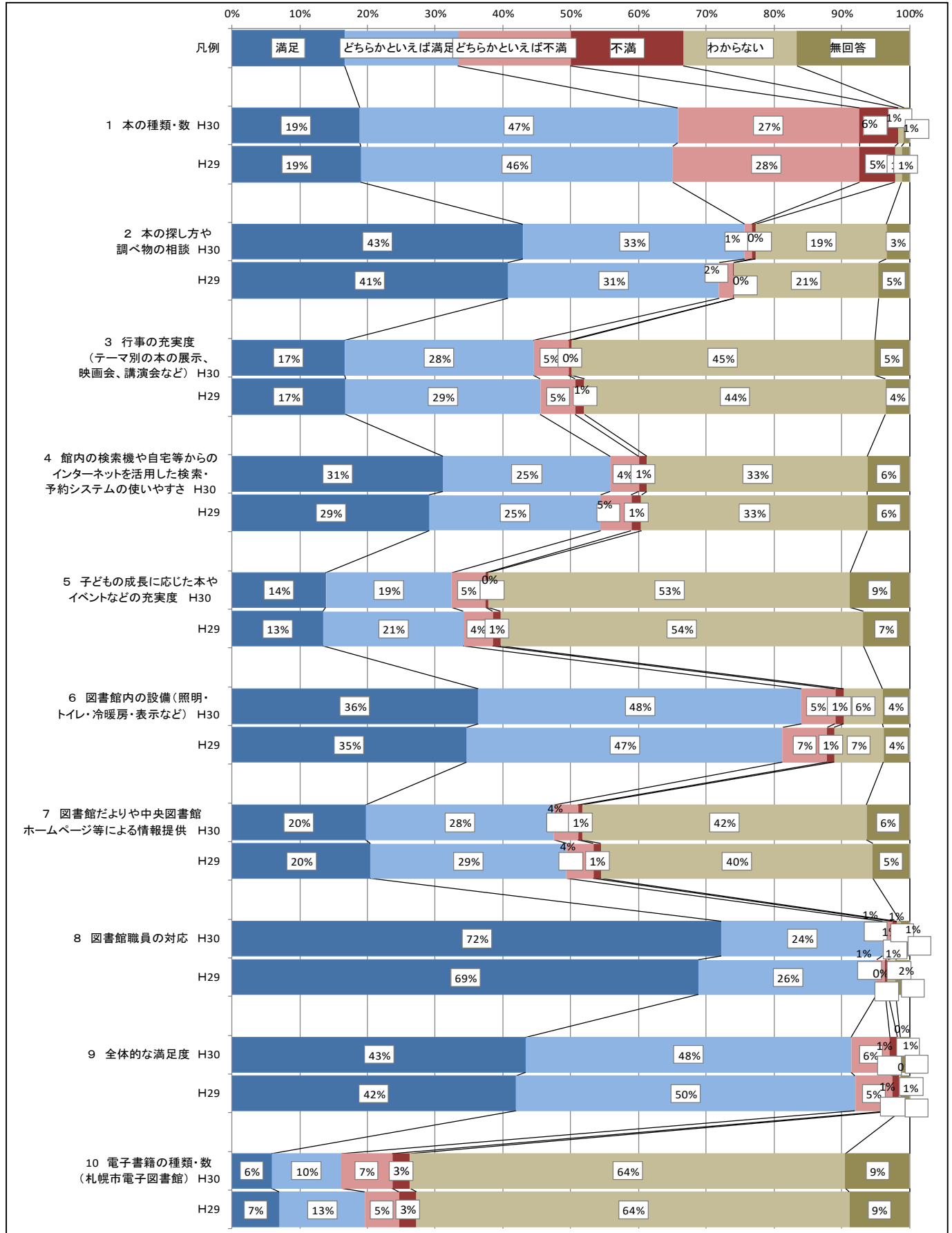
337 件

平成 30 年度利用者アンケート結果（図書室等）

● アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
H30	1,450 人	1,002 人	69.1%
H29	1,400 人	1,050 人	75.0%

● 利用した図書室等の所蔵資料・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)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	88 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(22件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(35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。(5件)
その他	39 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(23件) ・本が汚れている、破損している。(5件) ・その他ご意見(11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	・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	・案内表示を見やすく改善してほしい。(1件)
視聴覚資料に関すること	2 件	・視聴覚資料の予約点数を増やしてほしい。(2件)
施設の環境に関すること	4 件	・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(3件) ・駐車場を増やしてほしい。(1件)
その他施設・設備に関すること	14 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(3件) ・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(7件) ・その他ご意見。(6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	32 件	・休館日を少なくしてほしい。(1件) ・開館時間を延長してほしい。(8件) ・予約冊数を増やしてほしい。(3件) ・貸出期間を長くしてほしい。(2件) ・予約本の待ち期間が長い。(18件)
蔵書検索システムに関すること	7 件	・機能向上をしてほしい。(6件) ・蔵書検索機を増設してほしい。(1件)
その他	9 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。(3件) ・貸出返却方法を改善してほしい。(2件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	7 件	・利用者のマナーが悪い。(7件)
情報提供のあり方に関すること	4 件	・図書館利用方法や新刊本の案内について充実してほしい。(4件)
その他	134 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。(1件) ・感謝、激励など。(100件) ・その他ご意見。(33件)

計 345 件

※ 区民センター図書室7室、地区センター図書室20室、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ 計29室分

アンケート結果まとめ（中央図書館・えほん図書館・地区図書館・図書室等）

●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、地区図書館及び図書室等のいずれの施設も約9割と高い結果です。

なお、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。

【えほん図書館】

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）」、③「図書館職員の対応」、④「一緒のお子様の満足度」、⑤「育児支援の場として役立ちましたか」、⑥「本の探し方や調べものの相談」、⑦「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」の7項目。

【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。

【図書室等】

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」の4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

【中央図書館】

①「本の種類と数」、②「視聴覚資料の種類・数」の2項目。

【えほん図書館】

該当項目なし。

【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）」、③「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の3項目。

【図書室等】

①「本の種類・数」、②「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の2項目。

●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。