

令和7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
区民センター及び地区センター図書室等

《集計結果の内容》

I	来館者アンケート実施概要・・・・・・・・・・	1
II	各館の満足度・・・・・・・・・・	3

札幌市中央図書館
2026年8月28日

I 来館者アンケートの実施概要

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を拡大するとともに、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ってきました。

令和4年5月に策定した第3次図書館ビジョンにあたる「さっぽろ読書・図書館プラン2022」では、「市民の生涯にわたる学びや創造的な活動を支える」を基本理念とし、さらなる図書館サービスの向上を推進することとしています。

図書館ではより利用者の皆様のニーズに沿ったサービスを実現するため、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を実施しています。

令和7年度は、下記のとおりアンケートを実施し、2,914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）
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

3 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

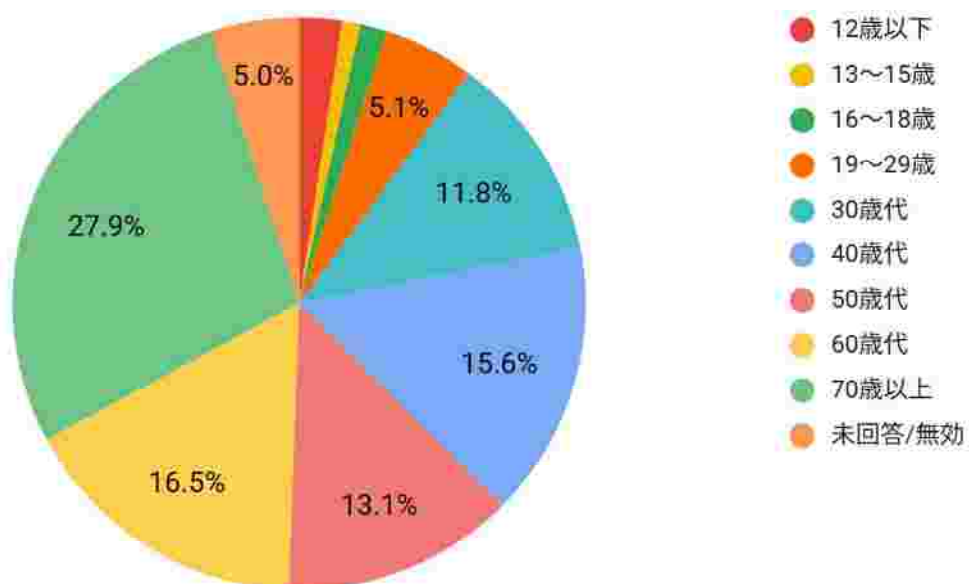
4 アンケート回収結果

	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%

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	70	2.4%	4.7%
13～15歳	30	1.0%	1.3%
16～18歳	44	1.5%	1.5%
19～29歳	150	5.1%	4%
30歳代	344	11.8%	12.1%
40歳代	454	15.6%	16.9%
50歳代	382	13.1%	13%
60歳代	482	16.5%	18.8%
70歳以上	813	27.9%	26.3%
未回答/無効	145	5.0%	1.2%
総数	2,914	100.0%	100.0%

【N=2,914】



II 各館の満足度

各館における項目ごとの「満足」及び「どちらかといえば満足」の合計の割合は次の表のとおり。

令和7年度	中央	えほん	図書・情報館	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	図書室等	図書施設全体
1 本の種類・数	82.1%	98.1%	83.5%	74.1%	82.2%	68.0%	80.6%	63.9%	71.0%	70.6%	76.9%	76.7%	76.3%	78.6%	69.7%	74.2%
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)	69.5%	59.4%	47.7%	66.6%	59.9%	72.8%	70.0%	61.2%	67.3%	68.0%	65.0%	61.6%	62.5%	63.1%	73.8%	68.5%
3 イベントや本の企画展示の充実度	64.2%	83.1%	80.2%	59.1%	60.5%	50.3%	85.0%	39.5%	61.7%	71.2%	58.8%	63.7%	63.8%	62.0%	61.3%	61.7%
4 館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ	56.0%	52.3%	62.0%	62.4%	59.2%	62.6%	69.4%	56.5%	63.6%	66.0%	58.1%	60.3%	68.8%	60.5%	61.9%	61.2%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	50.3%	83.8%	-	45.1%	55.4%	44.9%	43.1%	33.3%	48.6%	49.7%	50.0%	41.1%	35.0%	55.7%	44.3%	50.0%
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)	84.0%	96.3%	93.2%	84.5%	78.3%	81.6%	85.0%	82.3%	83.2%	85.0%	89.4%	88.4%	90.0%	81.2%	87.8%	84.5%
7 図書館だより、ホームページなどによる情報提供	53.5%	55.6%	54.5%	58.2%	61.8%	57.1%	67.5%	50.3%	55.1%	51.6%	53.8%	57.5%	45.0%	60.2%	53.7%	57.0%
8 図書館職員の対応	94.0%	94.4%	88.5%	94.7%	93.0%	97.3%	95.0%	88.4%	96.3%	98.7%	93.8%	95.2%	95.3%	92.9%	98.1%	95.5%
9 全体的な満足度	92.8%	97.5%	97.1%	93.4%	94.3%	92.5%	93.1%	83.0%	94.4%	92.2%	93.8%	93.8%	97.5%	93.6%	93.4%	93.5%
10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)	29.6%	28.8%	33.7%	30.4%	27.4%	29.9%	38.2%	24.5%	34.6%	29.4%	26.3%	34.9%	27.5%	30.9%	29.8%	30.4%

【参考 R6】

令和6年度	中央	えほん	図書・情報館	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	図書室等	図書施設全体
1 本の種類・数	85.3%	98.8%	83.9%	71.1%	79.4%	63.8%	68.8%	63.8%	64.4%	70.3%	74.2%	73.8%	72.6%	77.3%	69.2%	74.8%
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%	56.8%	65.0%	63.7%	59.6%	71.1%	63.1%
3 イベントや本の企画展示の充実度	63.9%	85.6%	55.8%	57.4%	50.8%	58.4%	82.5%	48.8%	80.3%	57.0%	55.3%	65.0%	82.8%	60.4%	62.5%	61.0%
4 館内の検索機や自宅など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%	87.5%	82.7%	63.9%	50.6%	60.7%	69.4%	68.1%	61.0%	71.5%	59.1%	71.9%	81.1%	63.4%	64.9%	63.9%
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%	42.9%	40.3%
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%	78.6%	91.8%	95.0%	86.9%	82.3%	89.1%	92.9%	90.3%
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%	48.9%	50.7%	50.0%	38.1%	52.7%	48.2%	45.9%	56.3%	49.6%	49.0%	59.5%	52.2%
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%	96.4%	95.6%
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%	92.6%	88.7%	94.1%	95.0%	94.4%
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%	31.7%	31.1%

●条例館全館（12館）における満足度分析

1. 図書館全館の傾向

- ・昨年度と比較し、9「全体的な満足度」は93.5%（昨年度比0.9ポイント減）となり、わずかに減少したものの引き続き9割を超える高い水準を維持している。
- ・7「図書館だより、ホームページ等による情報提供」について、昨年度比4.8ポイント上昇（57.0%）しており、各館における情報発信の取り組みが利用者に評価されていることがうかがえる。
- ・一方で、6「図書館内の設備」については84.5%（昨年度比5.8ポイント減）とやや低下しており、施設環境の維持・改善が今後の全館的な課題として挙げられる。

2. 中央図書館の傾向

- ・昨年度と比較し、9「全体的な満足度」は92.8%（昨年度比2.1ポイント減）となり、依然として9割を超える高い水準を維持しているものの、やや低下が見られた。
- ・6「図書館内の設備」について、昨年度比9.8ポイント減少（84.0%）しており、施設環境に対する満足度の低下が全体の満足度に影響を与えていると推察される。
- ・10「電子書籍の種類・数」については29.6%と昨年度からほぼ横ばいであり、依然として他の項目と比較して満足度が低い傾向が続いている。

3. えほん図書館の傾向

- ・昨年度と比較し、9「全体的な満足度」は97.5%（昨年度比2.5ポイント減）となり、わずかに低下したものの、引き続き全館トップクラスの極めて高い水準を維持している。
- ・5「子ども向け本・イベント充実度」は83.8%と高水準を維持しており、特に「満足」単体でみると昨年度から11.2ポイント上昇（67.5%）するなど、特化型図書館としての強みが引き続き高く評価されている。
- ・一方で、4「検索・予約システムの使いやすさ」について、昨年度比15.1ポイントの大幅な減少（52.5%）となっており、システム利用面での満足度低下が課題として見受けられる。

4. 図書・情報館の傾向

- ・昨年度と比較し、9「全体的な満足度」は97.1%（昨年度比1.5ポイント増）となり、高い水準であった昨年度からさらに上昇し、非常に高い評価を得ている。
- ・7「HP等による情報提供」について、昨年度比15.2ポイントの大幅な上昇（54.5%）となっており、情報発信の強化が利用者の満足度向上に直結していることがうかがえる。
- ・一方で、2「図書館員による調査相談サービス」については47.7%（昨年度比4.3ポイント減）とやや低下しており、他の項目が軒並み高水準な中で、今後のサービス提供において留意すべき点となっている。

5. 地区図書館（9館）の傾向

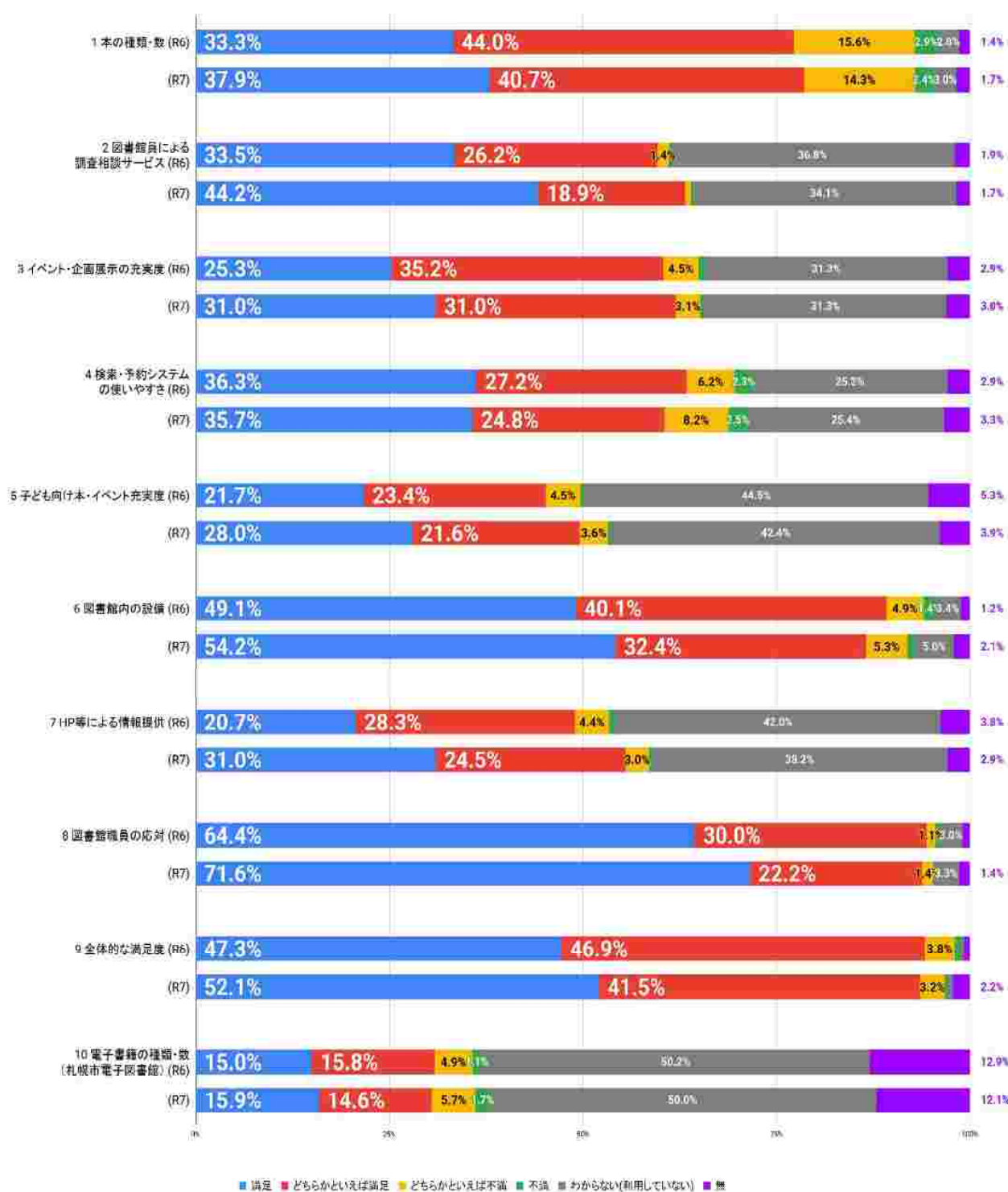
- ・昨年度と比較し、9「全体的な満足度」は92.4%（昨年度比0.5ポイント減）とほぼ横ばいで推移しており、地域に根ざした安定したサービスが継続して提供されている。
- ・7「図書館だより、ホームページ等による情報提供」が昨年度比7.8ポイントの大幅な上昇（56.2%）となったほか、2「図書館員による調査相談サービス」も5.2ポイント上昇（65.5%）しており、ソフト面でのサービス向上が顕著に見られる。
- ・一方で、8「図書館職員の対応」は94.7%と依然として非常に高い水準を保っているものの、昨年度比では1.5ポイント減少しており、引き続き丁寧な対応の維持に努める必要がある。

令和7年度 来館者アンケート結果（条例館全館(12館)）

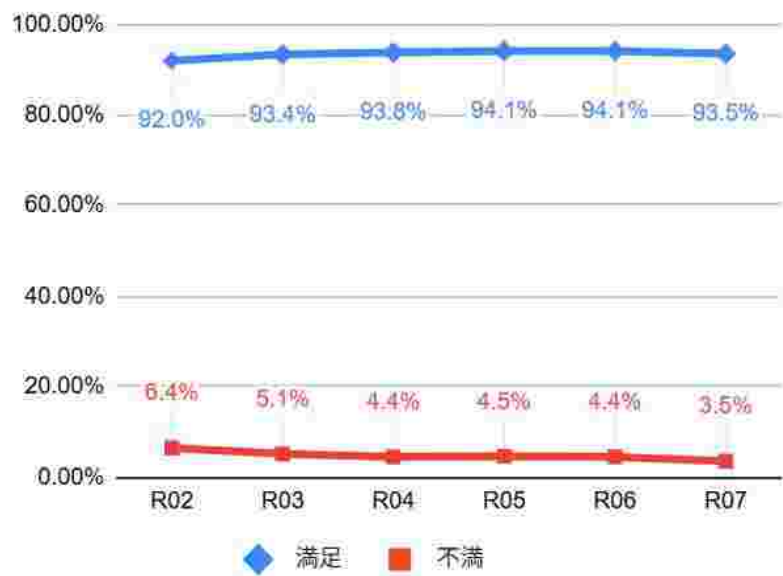
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	2,380人	2,014人	84.6%
R6	2,380人	2,182人	91.7%

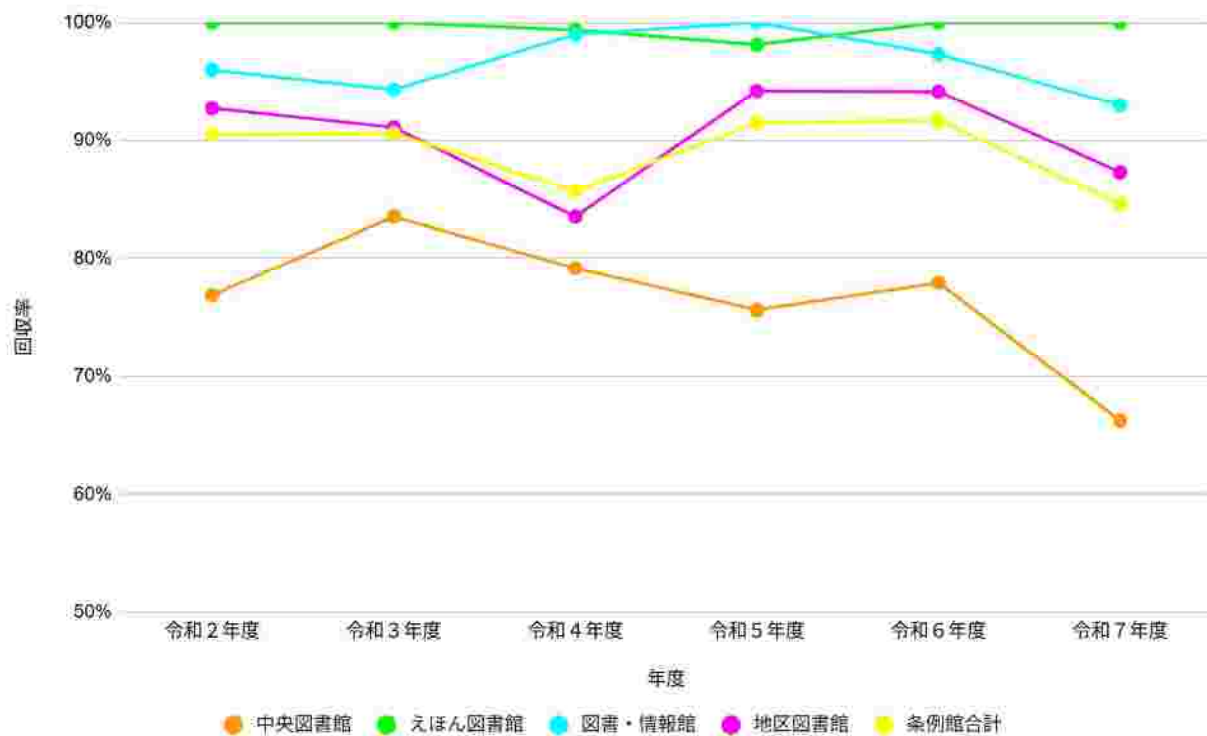
●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●条例館全館(12館)の「全体的な満足度」推移
 ※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。



●条例館全館(12館)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
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%
令和7年度	480人	318人	66.3%	160人	160人	100.0%	300人	279人	93.0%	1440人	1257人	87.3%	2380人	2014人	84.6%

●条例館全館(12館)における回答者の年齢構成

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 総合計	えほん	図書情報館	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%	51.0%	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%	15.2%	21.9%	18.5%	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%	11.6%	13.8%	15.6%
70歳代	15.9%	17.7%	26.9%	33.3%	14.0%	22.9%	25.0%	20.5%	32.5%	23.0%	0.0%	5.0%	25.5%	19.1%
80歳以上	3.9%	2.7%	3.2%	5.4%	3.7%	7.8%	5.0%	7.5%	3.8%	4.3%	0.0%	1.1%	4.7%	4.0%
※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%

1. 図書館全館の傾向

- ・全体の年齢構成は、70歳代が19.1%と最も多く、次いで40歳代（15.7%）、60歳代（15.6%）となっている。
- ・60歳代以上のシニア層が全体の約4割（38.7%）を占めており、昨年度と同様に高年齢層の利用が中心となっている。
- ・一方で、10代以下および20代の若年層の割合は合計で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全館的な課題として挙げられる。

2. 中央図書館の傾向

- ・70歳代が25.5%と突出して高く、次いで50歳代（15.7%）、40歳代（14.8%）の順となっている。
- ・60歳代以上の割合が44.0%に達しており、シニア層の利用割合が他館と比較しても高い傾向にある。
- ・一方で、12歳以下の利用割合は6.3%と、地区図書館平均（2.1%）よりも高く、児童書コーナー等への一定のニーズがうかがえる。

3. えほん図書館の傾向

- ・30歳代が51.9%と過半数を占め、次いで40歳代（21.9%）となっており、この2世代で全体の約7割を占めている。
- ・施設の特徴を反映し、未就学児など小さな子どもを持つ子育て世代の利用が圧倒的多数を占める傾向が昨年度から継続している。
- ・60歳代以上の利用は合計で6.9%にとどまり、他の図書館とは全く異なる特化型の年齢構成となっている。

4. 図書・情報館の傾向

- ・19～29歳が25.8%と最も多く、次いで30歳代（17.2%）、40歳代（16.5%）となっている。
- ・20代～40代の現役・ビジネス世代が全体の約6割を占めており、他の図書館とは明確に異なる若年・中年層中心の利用実態が浮き彫りになっている。
- ・60歳代以上の割合は17.6%と低く、都心部におけるビジネス支援や課題解決という施設の設置目的が利用者層に色濃く反映されている。

5. 地区図書館（9館）の傾向

- ・70歳代が23.0%と最も多く、次いで60歳代（18.1%）、40歳代（15.0%）となっている。
- ・60歳代以上のシニア層が全体の約46%を占めており、地域住民の中でも特に高年齢層の日常的な利用に支えられていることがわかる。
- ・30歳代（10.2%）や19～29歳（3.5%）など、若年～子育て世代の割合が低迷しており、各地域における現役世代の利用拡大に向けたアプローチが求められる。

●条例館全館(12館)における回答者の居住区構成

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
中央区	1.3%	0.0%	2.5%	0.7%	1.9%	1.3%	0.6%	17.8%	0.0%	3.0%	8.8%	24.4%	8.3%	6.9%
北区	78.3%	4.8%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	1.3%	2.1%	0.0%	10.8%	1.9%	10.4%	1.9%	8.6%
東区	5.1%	88.4%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.2%	5.6%	11.1%	1.3%	9.2%
白石区	0.0%	1.4%	70.0%	2.0%	1.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.7%	35.6%	9.7%	3.5%	10.8%
厚別区	0.0%	0.7%	0.6%	83.7%	0.9%	4.6%	0.0%	0.7%	0.0%	10.7%	7.5%	3.9%	8.8%	9.2%
豊平区	0.0%	0.7%	20.6%	2.7%	83.2%	5.2%	26.9%	0.0%	0.0%	14.2%	23.8%	19.0%	14.8%	15.7%
清田区	0.0%	0.0%	0.6%	0.7%	0.0%	84.3%	0.6%	0.0%	0.0%	10.5%	3.8%	1.8%	15.7%	9.6%
南区	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	58.1%	0.7%	0.0%	8.0%	0.6%	3.2%	13.8%	7.6%
西区	5.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	74.7%	1.3%	9.5%	1.9%	8.2%	25.5%	11.2%
手稲区	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	95.0%	6.4%	0.6%	2.2%	4.7%	5.1%
市外	0.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	1.3%	0.5%	0.6%	4.7%	0.0%	1.0%
※空欄	8.9%	3.4%	3.1%	9.5%	5.6%	2.6%	10.6%	1.4%	2.5%	5.5%	8.1%	1.4%	3.8%	4.9%
※無効な回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	1.3%	0.0%	0.0%	0.1%

1. 図書館全館の傾向

- ・札幌市内の全図書館（条例館合計）の来館者の居住区を見ると、豊平区（15.7%）が最も多く、次いで西区（11.2%）、白石区（10.8%）の順となっている。
- ・特定の区に極端に偏ることなく、市内全域から広く利用されている傾向が見られる。

2. 中央図書館の傾向

- ・中央図書館は中央区に位置しているが、来館者の居住区は西区（25.5%）が最も多く、次いで清田区（15.7%）、豊平区（14.8%）、南区（13.8%）となっている。
- ・地元の中央区（6.3%）よりも他区からの利用割合が高く、全市的な拠点図書館として広域から利用されていることがうかがえる。

3. えほん図書館の傾向

- ・白石区に位置するえほん図書館は、地元である白石区（35.6%）からの利用が突出して多くなっている。
- ・次いで隣接する豊平区（23.8%）からの利用が多く、この2区で全体の約6割を占めており、地域に密着した利用傾向が強いことがわかる。

4. 図書・情報館の傾向

- ・図書・情報館は中央区の中心部に位置しているため、中央区（24.4%）からの利用が最多となっている。
- ・一方で、豊平区（19.0%）、東区（11.1%）、北区（10.4%）などからのアクセスも多く、交通利便性の高さを反映して市内各所から幅広く集客している傾向がある。

5. 地区図書館（9館）の傾向

- ・地区図書館全体の合計では各区からの利用が分散しているが、各館ごとのデータを見ると、それぞれの所在区の住民による利用が圧倒的に多い傾向にある。（例：元町図書館は東区88.4%、曙図書館は手稲区95.0%など）。
- ・各地域の身近な図書館として、周辺住民に定着して機能していることが明確に表れている。

●条例館全館(12館)における回答者の職業構成

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 総合計	えほん	図書館総計	中央	全館総合計
小学生	0.6%	2.0%	2.5%	0.7%	2.8%	3.3%	1.3%	2.7%	2.5%	2.0%	0.0%	1.1%	6.3%	2.4%
中学生	3.2%	1.4%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	1.4%	0.0%	0.4%	2.2%	1.3%
高校生	5.7%	1.4%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	1.9%	5.5%	0.0%	1.8%	0.0%	4.7%	1.3%	2.0%
学生	0.6%	0.7%	1.3%	0.0%	0.0%	0.7%	5.0%	3.4%	0.0%	1.4%	0.0%	9.3%	0.9%	2.3%
経営者・役員	1.3%	1.4%	1.9%	0.7%	0.9%	0.0%	1.3%	2.1%	0.0%	1.1%	1.3%	3.9%	1.9%	1.6%
会社員・公務員	24.8%	12.9%	19.4%	14.3%	25.2%	16.3%	17.5%	16.4%	22.5%	18.5%	42.5%	45.9%	22.3%	24.8%
自営業・自由業	1.3%	3.4%	3.1%	1.4%	4.7%	1.3%	2.5%	3.4%	2.5%	2.5%	3.1%	9.3%	1.9%	3.4%
パート・アルバイト	10.8%	29.3%	16.3%	15.0%	18.7%	17.0%	8.1%	15.8%	10.0%	15.8%	21.3%	7.5%	14.8%	14.9%
専業主婦・主夫	24.2%	22.4%	17.5%	32.0%	14.0%	30.7%	26.9%	21.2%	27.5%	28.7%	20.6%	2.9%	16.0%	19.7%
無職	15.3%	18.4%	28.1%	25.2%	20.6%	23.5%	21.3%	21.2%	30.0%	22.3%	3.8%	9.3%	26.7%	19.7%
その他	1.3%	3.4%	3.8%	0.0%	2.8%	3.9%	3.8%	2.1%	2.5%	2.6%	0.6%	3.2%	1.9%	2.4%
※空欄	10.8%	3.4%	5.0%	10.9%	4.7%	2.6%	10.6%	1.4%	2.5%	6.0%	5.6%	2.2%	3.8%	5.1%
※無効な回答	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	1.3%	0.4%	0.0%	0.3%

1. 図書館全館の傾向

- ・全体の職業構成は、「会社員・公務員」が24.8%と最も多く、次いで「専業主婦・主夫」(19.7%)、「無職」(19.7%)、「パート・アルバイト」(14.9%)となっている。
- ・会社員から、日中の利用が想定される主婦層や無職(シニア層・退職者など)まで、特定の職業に極端に偏ることなく、幅広い層に利用されている傾向が見られる。

2. 中央図書館の傾向

- ・「無職」が26.7%と最も多く、次いで「会社員・公務員」(22.3%)、「専業主婦・主夫」(16.0%)の順となっている。
- ・年齢構成においてシニア層の割合が高かったことと連動し、「無職」の割合が全館平均(19.7%)よりも高く、平日の日中を中心とした高年齢層の利用が支えていることがうかがえる。

3. えほん図書館の傾向

- ・「会社員・公務員」が42.5%と突出して高く、次いで「パート・アルバイト」(21.3%)、「専業主婦・主夫」(20.6%)となっている。
- ・子育て世代の利用が中心である年齢構成を反映し、共働き世帯を含む現役世代の利用が圧倒的多数を占めている。また、「無職」の割合は3.8%と全館で最も低い、特化型施設ならではの構成となっている。

4. 図書・情報館の傾向

- ・「会社員・公務員」が45.9%と全館の中で最も高く、次いで「学生」「自営業・自由業」「無職」がそれぞれ9.3%で並んでいる。
- ・ビジネス支援や課題解決を主要な役割とする施設の特徴が色濃く反映されており、会社員や自営業などのビジネスパーソンに加え、学生の利用割合も他館より高く、学習や仕事目的での利用が中心となっている。

5. 地区図書館(9館)の傾向

- ・「専業主婦・主夫」が24.2%と最も多く、次いで「無職」(22.3%)、「会社員・公務員」(18.5%)となっている。
- ・地域に密着した施設として、主婦層や退職者など、居住地の近くで日中の時間を活用して来館する層の利用が全体の約半数(46.5%)を占めており、生活圏に根ざした日常的な利用実態が明確に表れている。

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） ・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）

令和7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

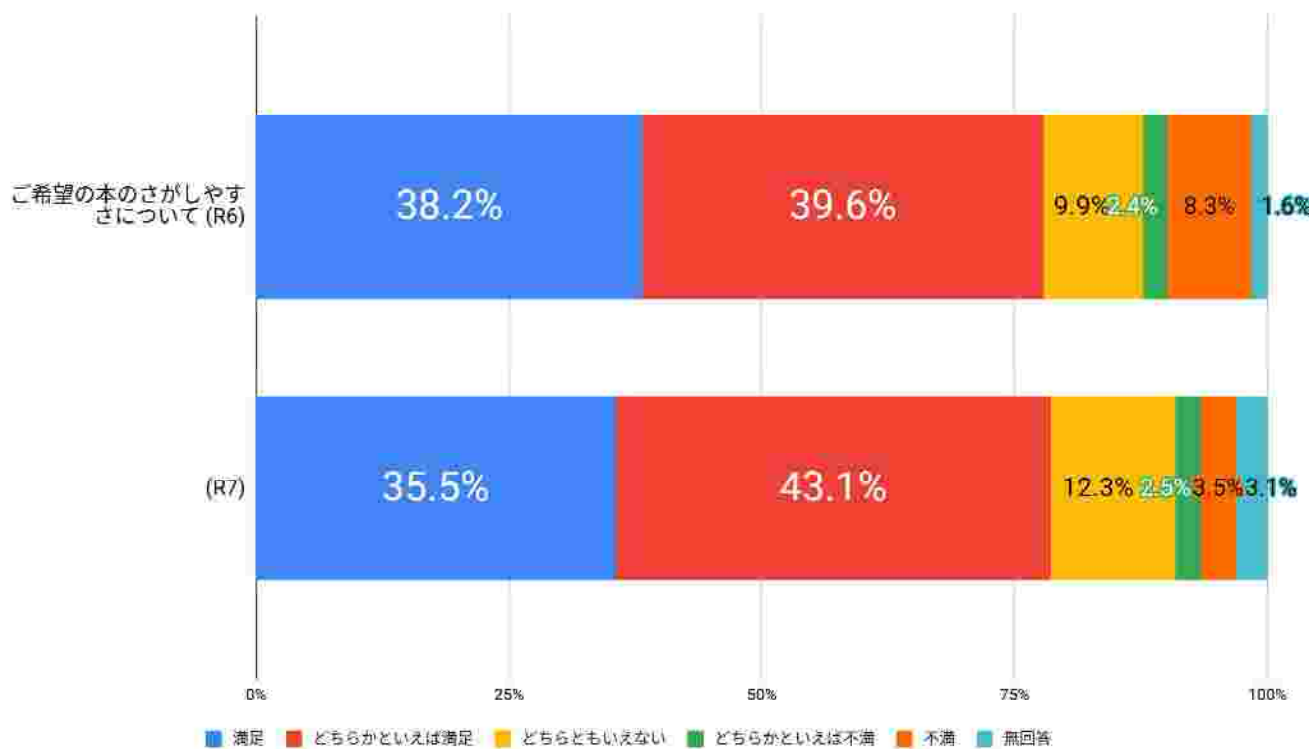
	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	480人	318人	66.3%
R6	480人	374人	77.9%

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



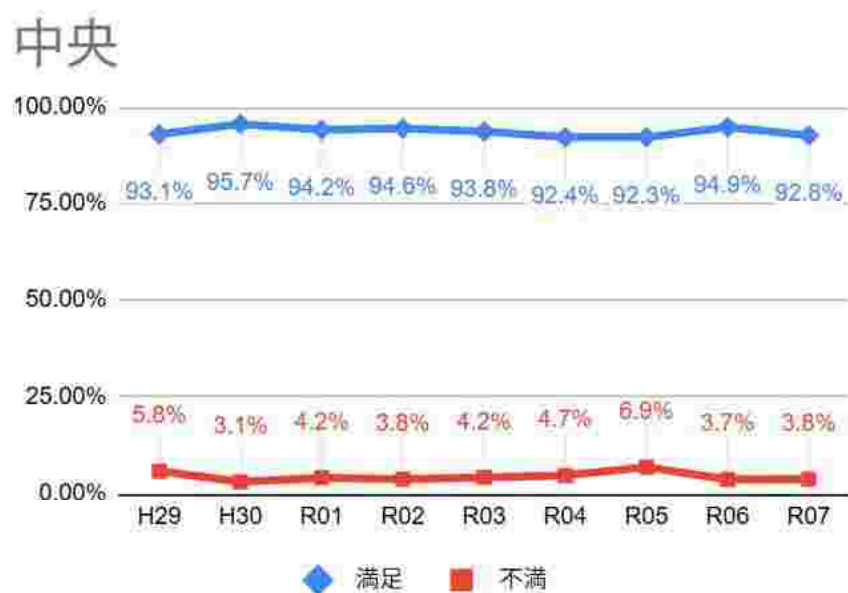
●中央図書館独自調査項目の満足度

R6からR7にかけて満足・どちらかといえば満足の合計（約78%）に大きな変化はなく、高い水準を維持している。一方で、不満・どちらかといえば不満の合計が10.7%から6.0%へと減少しており、否定的な評価が改善している傾向が見られる。



●中央図書館の「全体的な満足度」推移

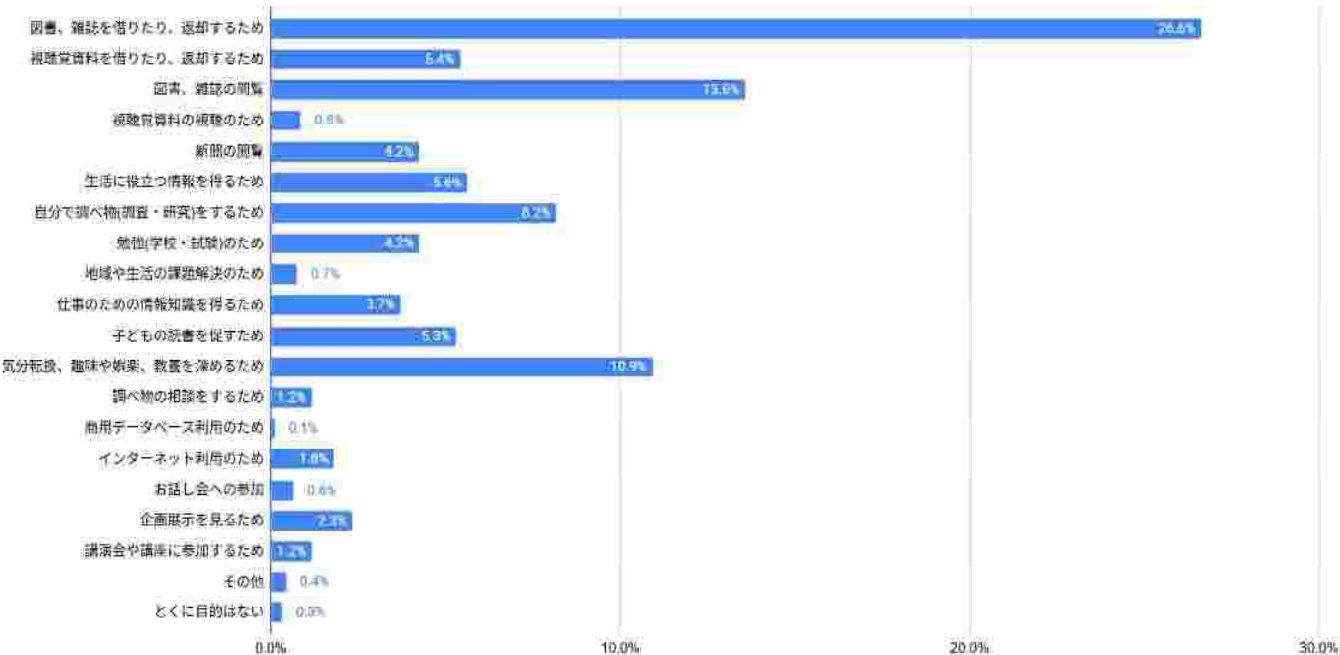
※表中「満足」は「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合、「不満」は「不満足」「どちらかといえば不満足」の割合の合計。



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	23	・新刊や人気本を増やしてほしい（7件）
		・蔵書全体の数を増やしてほしい（7件）
		・子供向けの本・絵本を増やしてほしい（4件）
		・電子書籍の種類や数を増やしてほしい（1件）
		・雑誌・専門書・洋書などを増やしてほしい（4件）
その他	6	・本が古すぎる、きれいな状態にしてほしい（3件）
		・本の並べ方や探しやすさを工夫してほしい（3件）
施設環境に関する意見・要望		
設備・環境に関すること	8	・閲覧席や自習スペースを増やしてほしい（4件）
		・施設の老朽化対策、新しくしてほしい（1件）
		・トイレの改修や個室の拡大をしてほしい（3件）
その他	5	・開館時間の延長や、休館日を見直してほしい（1件）
		・駅の近くに図書館がほしい（1件）
		・飲食スペースや喫茶店を設けてほしい（3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	5	・貸出期間の延長や、返却方法を便利にしてほしい（3件）
		・予約可能冊数を増やしてほしい（2件）
システムに関すること	24	・蔵書検索システム（ネット・館内）の動作が遅い、重い（10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（10件）
		・予約待ちの状況や目安をわかりやすくしてほしい（4件）
職員に関する意見・要望		
職員の態度に関すること	15	・職員の対応が親切で丁寧、いつも感謝している（14件）
		・一部の職員の対応や言葉遣いを改善してほしい（1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	9	・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（6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（1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（2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	6	・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（6件）
感謝など	12	・いつも無料で利用できて感謝している、居心地が良い（12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=318



●年代別図書館利用目的

年齢\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	とくに目的はない	回答者総数各年代
12歳以下	75.0%	10.0%	35.0%	0.0%	0.0%	5.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	30.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	5.0%	0.0%	10.0%	20
13-15歳	66.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6
16-18歳	75.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	4
19-29歳	72.7%	9.1%	45.5%	0.0%	18.2%	9.1%	45.5%	27.3%	9.1%	27.3%	0.0%	36.4%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11
30歳代	78.6%	10.7%	50.0%	0.0%	3.6%	21.4%	39.3%	28.6%	3.6%	21.4%	32.1%	53.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%	26
40歳代	87.2%	8.5%	36.2%	0.0%	6.4%	21.3%	17.0%	14.9%	2.1%	12.8%	46.8%	25.5%	0.0%	0.0%	6.4%	2.1%	6.4%	0.0%	2.1%	0.0%	47
50歳代	88.0%	18.0%	46.0%	4.0%	20.0%	20.0%	34.0%	18.0%	4.0%	20.0%	14.0%	36.0%	4.0%	0.0%	12.0%	2.0%	6.0%	2.0%	0.0%	0.0%	50
60歳代	88.6%	27.3%	36.4%	2.3%	13.6%	27.3%	15.8%	6.8%	2.3%	11.4%	9.1%	47.7%	2.3%	0.0%	6.8%	0.0%	4.5%	4.5%	2.3%	0.0%	44
70歳代	77.8%	18.5%	40.7%	4.9%	17.3%	12.3%	23.5%	4.9%	1.2%	4.9%	1.2%	27.2%	3.7%	0.0%	3.7%	1.2%	7.4%	4.9%	2.5%	1.2%	81
80歳以上	80.0%	20.0%	60.0%	6.7%	26.7%	13.3%	20.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	13.3%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	13.3%	0.0%	0.0%	15
総計	26.8%	5.4%	13.6%	0.8%	4.2%	5.6%	8.2%	4.2%	0.7%	3.7%	5.3%	10.9%	1.2%	0.1%	1.8%	0.6%	2.3%	1.2%	0.4%	0.3%	100%

●職業別図書館利用目的

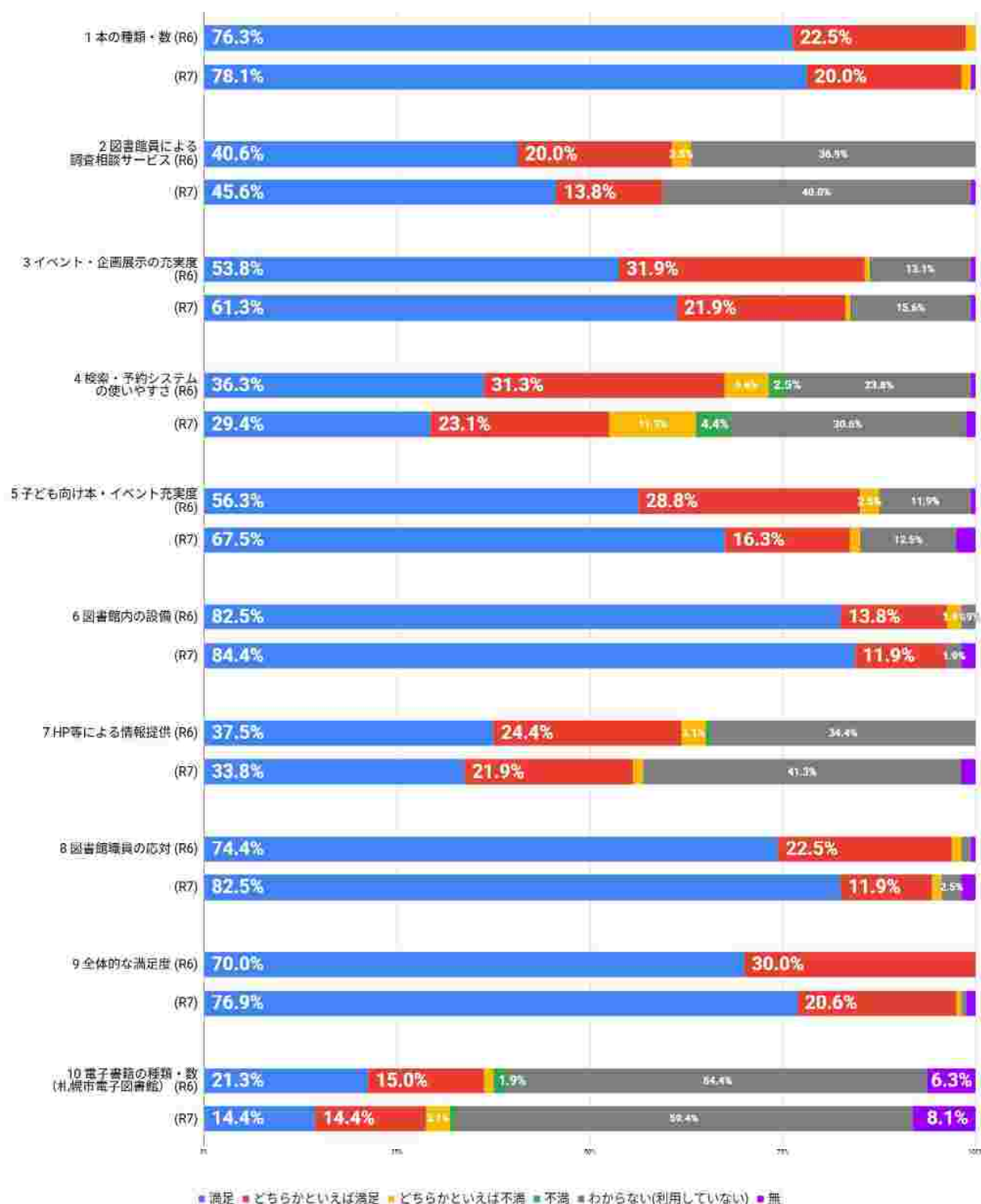
職業\目的	図書、雑誌を借りたり、返却するため	視聴覚資料を借りたり、返却するため	図書、雑誌の閲覧	視聴覚資料の視聴のため	新聞の閲覧	生活に役立つ情報を得るため	自分で調べ物(調査・研究)をするため	勉強(学校・試験)のため	地域や生活の課題解決のため	仕事のための情報知識を得るため	子どもの読書を促すため	気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため	調べ物の相談をするため	商用データベース利用のため	インターネット利用のため	お話し会への参加	企画展示を見るため	講演会や講座に参加するため	その他	とくに目的はない	回答者総数各職業
小学生	75.0%	5.0%	35.0%	0.0%	0.0%	10.0%	15.0%	10.0%	0.0%	0.0%	35.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	5.0%	0.0%	10.0%	20
中学生	71.4%	28.8%	42.9%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7
高校生	75.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	4
学生	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3
経営者・役員	83.3%	33.3%	66.7%	16.7%	33.3%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6
会社員・公務員	87.3%	12.7%	47.9%	1.4%	11.3%	18.3%	31.0%	16.9%	4.2%	28.2%	15.5%	38.0%	2.8%	1.4%	5.6%	2.8%	9.9%	1.4%	0.0%	0.0%	71
自営業・自由業	83.3%	50.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6
パート・アルバイト	87.2%	14.9%	36.2%	2.1%	10.6%	25.5%	19.1%	19.1%	4.3%	10.6%	25.5%	38.3%	0.0%	0.0%	6.4%	0.0%	8.5%	4.3%	2.1%	0.0%	47
専業主婦・主夫	86.3%	7.8%	31.4%	2.0%	2.0%	19.6%	11.8%	7.8%	2.0%	2.0%	27.5%	33.3%	2.0%	0.0%	0.0%	3.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	51
無職	74.1%	24.7%	47.1%	4.7%	23.5%	14.1%	24.7%	7.1%	1.2%	8.2%	1.2%	32.9%	5.9%	0.0%	8.2%	1.2%	9.4%	7.1%	3.5%	1.2%	65
その他	100.0%	16.7%	50.0%	0.0%	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8
総計	26.8%	5.4%	13.6%	0.8%	4.2%	5.6%	8.2%	4.2%	0.7%	3.7%	5.3%	10.9%	1.2%	0.1%	1.8%	0.6%	2.3%	1.2%	0.4%	0.3%	100%

令和7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
R7	160人	160人	100.0%
R6	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

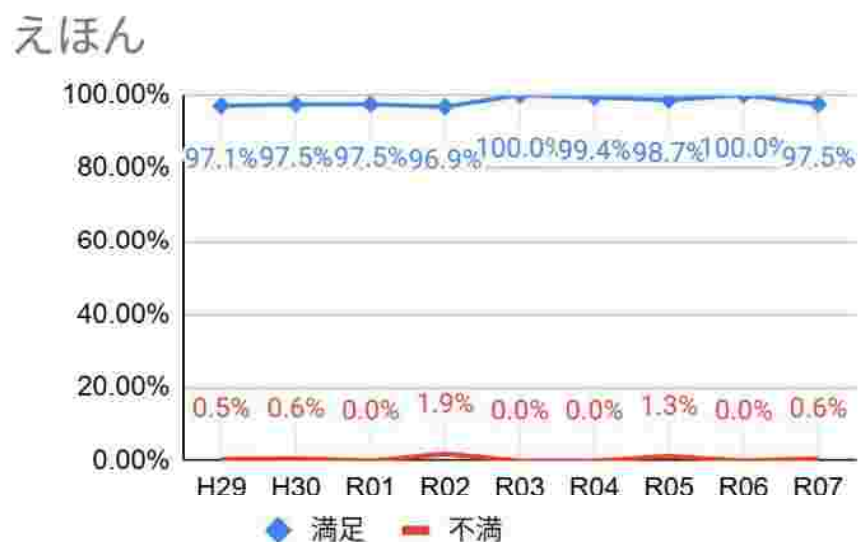
「ご希望の本のさがしやすさ」は肯定的な評価（満足＋どちらかといえば満足）が85%以上と引き続き高い水準を維持しており、大きな変化は見られない。

一方で、「自動貸出機に対する満足度」は「満足」の割合が53.1%から67.5%へと大幅に上昇しており、利便性などの面で利用者の評価が明確に向上している傾向が見られる。



●えほん図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



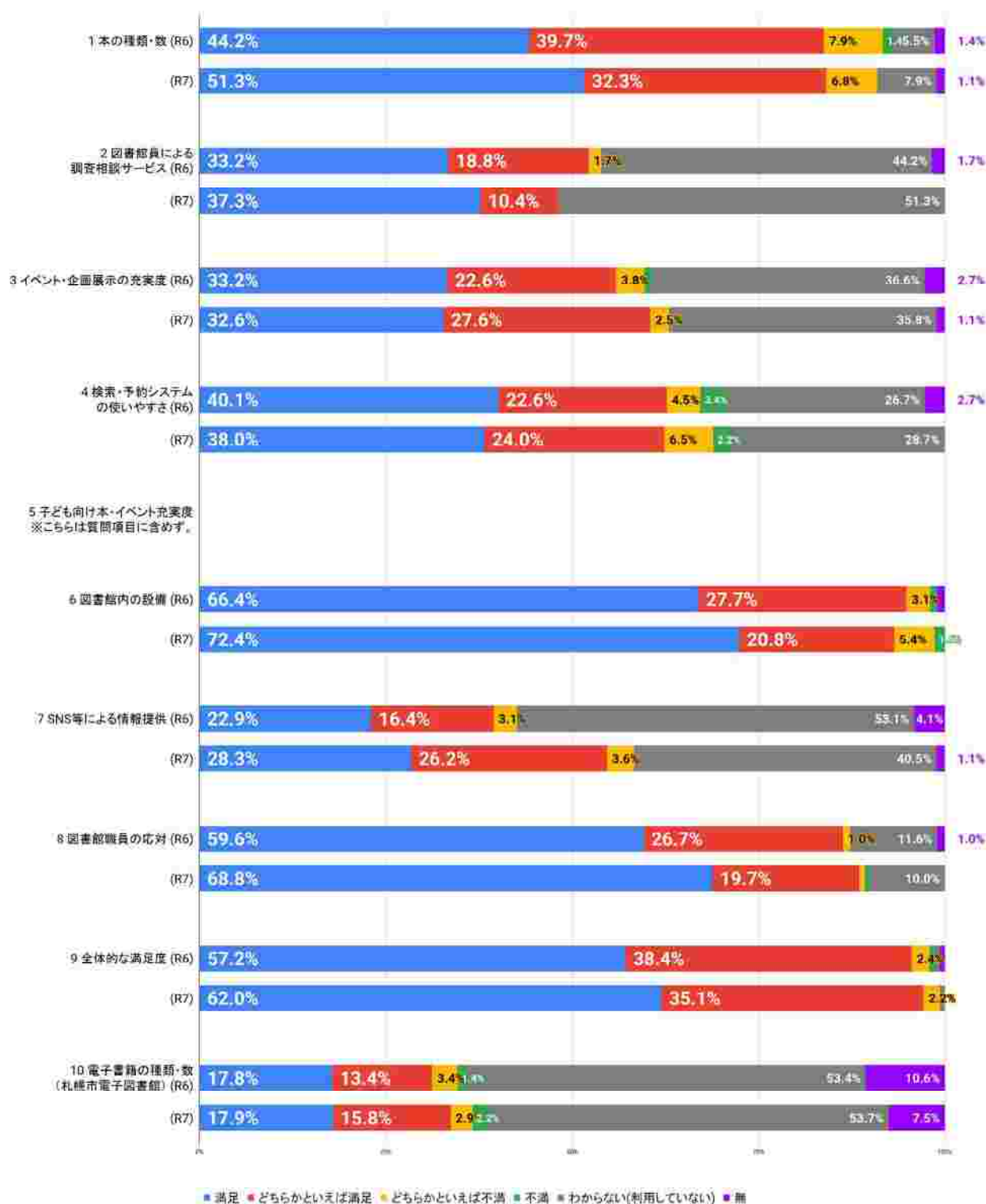
分類	件数	主な意見（概要）
蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	9	・絵本・本の種類が多くて助かる、満足している（4件）
		・電子書籍の種類や数を増やしてほしい（2件）
		・子供向けの本・絵本を増やしてほしい（1件）
		・場所によって児童書の量を一定にしてほしい（1件）
		・季節やカテゴリー分けのコーナーの本を増やしてほしい（1件）
その他	7	・季節のコーナーがあり探しやすい、今後も続けてほしい（2件）
		・本の並べ方や探しやすさを工夫してほしい（1件）
		・新しく借りられるようになった本のコーナーがほしい（1件）
		・おすすめの本を紹介してほしい（1件）
		・年齢別のコーナーを作してほしい（1件）
		・常設展示の本も借りられるようにしてほしい（1件）
施設環境に関する意見・要望		
設備・環境に関すること	10	・季節の装飾やディスプレイのクオリティが高く、今後も続けてほしい（4件）
		・館内が綺麗でルームが広く、居心地が良い（2件）
		・館内が暑いので涼しくしてほしい（2件）
		・お月さま、お日さまルームで本を読めるようにしてほしい（1件）
		・お話会スペースをオープンな造りにしてほしい（1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	4	・親や大人向けサービスの推進をしてほしい（1件）
		・スマホから購入リクエストできるようにしてほしい（1件）
		・ネット予約・地区図書室受取が便利で助かっている（1件）
		・電子書籍の読み上げ機能がほしい（1件）
システムに関すること	16	・蔵書検索システム（ネット・館内）の動作が遅い、重い（11件）
		・貸出機・検索機の反応が悪い、不具合がある（2件）
		・検索システムで複数キーワード入力ができるようにしてほしい（1件）
		・サピカで自動貸出できるようにしてほしい（1件）
		・図書カードを電子化してほしい（1件）
職員に関する意見・要望		
職員の態度に関すること	3	・職員の対応が親切で丁寧、いつも感謝している（3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	11	・子ども向けの読み聞かせや工作づくりなどのイベントが楽しい、今後も続けてほしい（7件）
		・ブックリストを作成してほしい（1件）
		・イベントの開始時間を早めてほしい（1件）
		・小学生向けのイベントを増やしてほしい（1件）
		・大人も参加しやすいイベントにしてほしい（1件）
その他の意見・要望		
感謝など	18	・いつも無料で利用できて感謝している、居心地が良い（18件）

令和7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
R7	300人	279人	93.0%
R6	300人	292人	97.3%

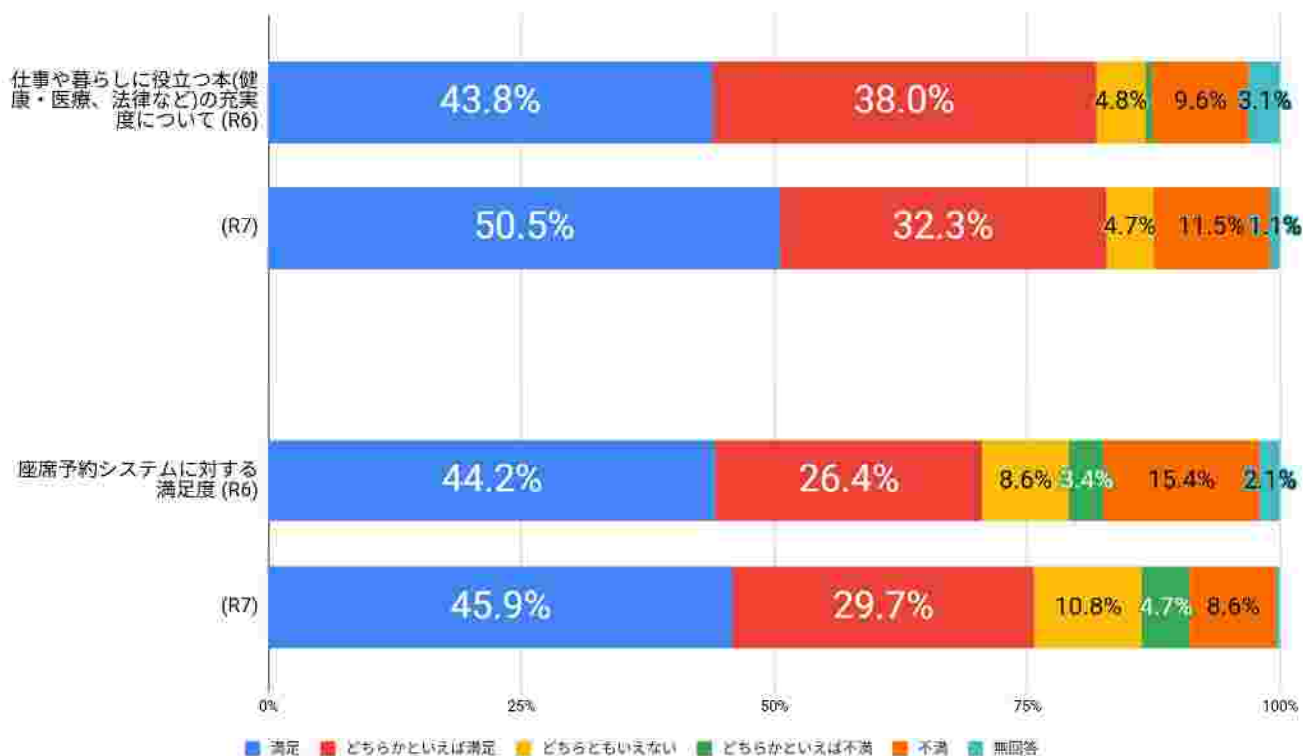
●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●図書・情報館独自調査項目の満足度

「仕事や暮らしに役立つ本の充実度」は、肯定的な評価（満足＋どちらかといえば満足）が約82%と引き続き高い水準を維持しており、全体として大きな変化は見られない。

一方で、「座席予約システム」については「不満」の割合が15.4%から8.6%へと減少しており、否定的な評価が改善傾向にあることが伺える。



●図書館の「全体的な満足度」推移

※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。

図書・情報館



●その他の意見・要望等記述

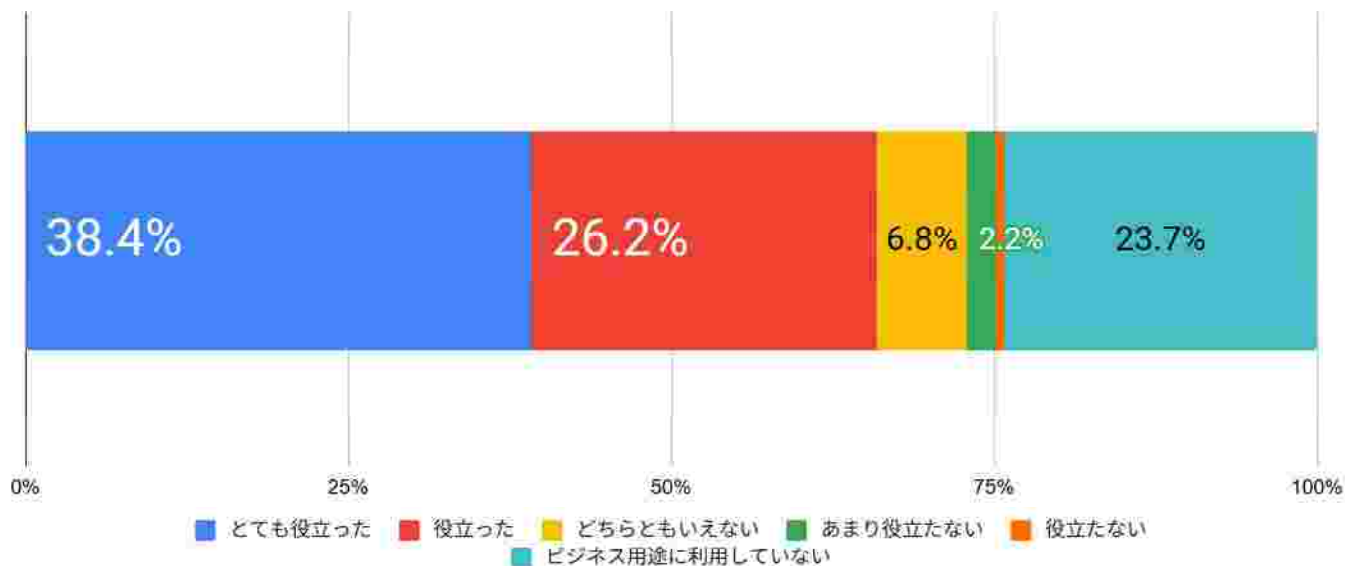
分類	件数	主な意見（概要）
蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	15	・専門書や実用書、文学、児童書などを増やしてほしい（15件）
その他	1	・本の配架場所が違うことがある（1件）
施設環境に関する意見・要望		
設備・環境に関すること	18	・座席や机の広さ、照明の明るさなどを改善してほしい（12件）
		・館内の温度設定を調整してほしい（3件）
		・Wi-Fi環境を改善してほしい（3件）
その他	1	・アンケート用紙の台紙について（1件）
サービス・システムに関する意見・要望		
サービスに関すること	11	・ミーティングルームなどの利用時間を延長してほしい（6件）
		・本の貸出を可能にしてほしい（5件）
システムに関すること	14	・座席予約システムを改善してほしい（希望席指定、延長など）（11件）
		・検索システムの動作速度やスマホ対応を改善してほしい（3件）
職員に関する意見・要望		
職員の態度等に関するこ と	3	・座席の巡回や利用者への注意をしてほしい（2件）
		・職員の対応が親切で丁寧、いつも感謝している（1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	1	・資料の探し方などがわかるイベントを開催してほしい（1件）
その他の意見・要望		
利用者のマナーに関する こと	10	・閲覧席でのマナー違反（会話、音、食事など）を注意してほしい（10 件）
感謝など	28	・いつも快適に利用できて感謝している、居心地が良い（28件）

●図書・情報館独自調査項目結果

同館が掲げる「WORK（仕事）」「LIFE（暮らし）」「ART（芸術）」の3つの図書コンセプトに沿って、それぞれの役立ち度を測る独自項目調査を実施。

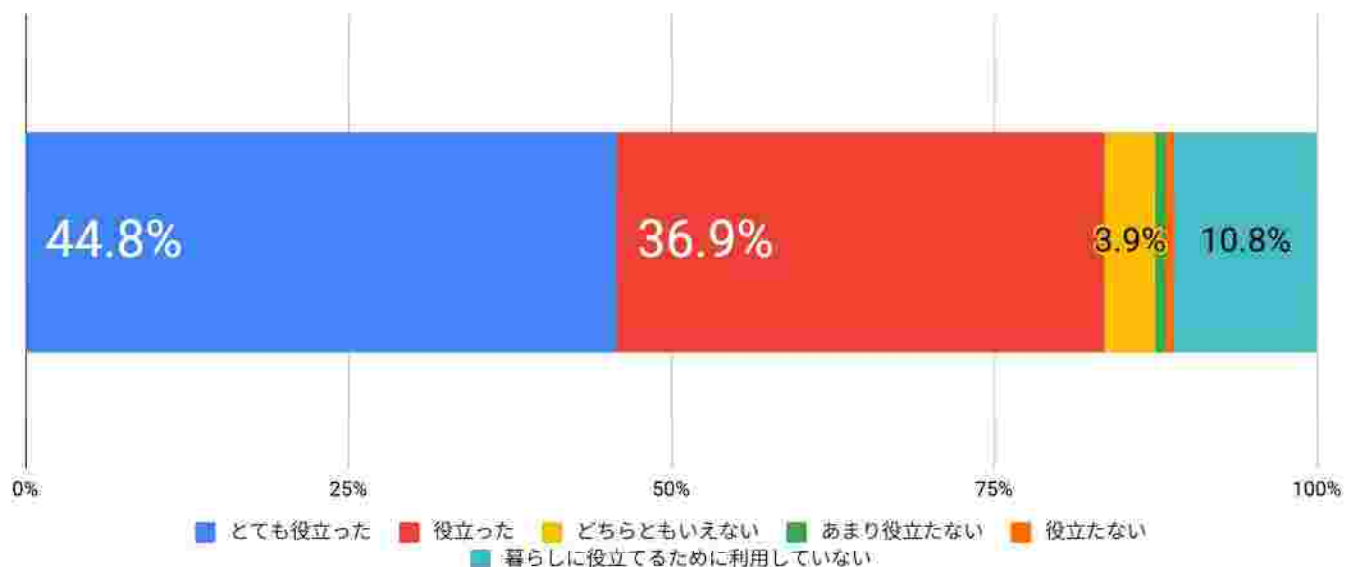
ビジネス支援、日々の暮らし、芸術という3つの視点から、どの程度利用者に届いているかを分析した。

日々のビジネス支援への役立ち度



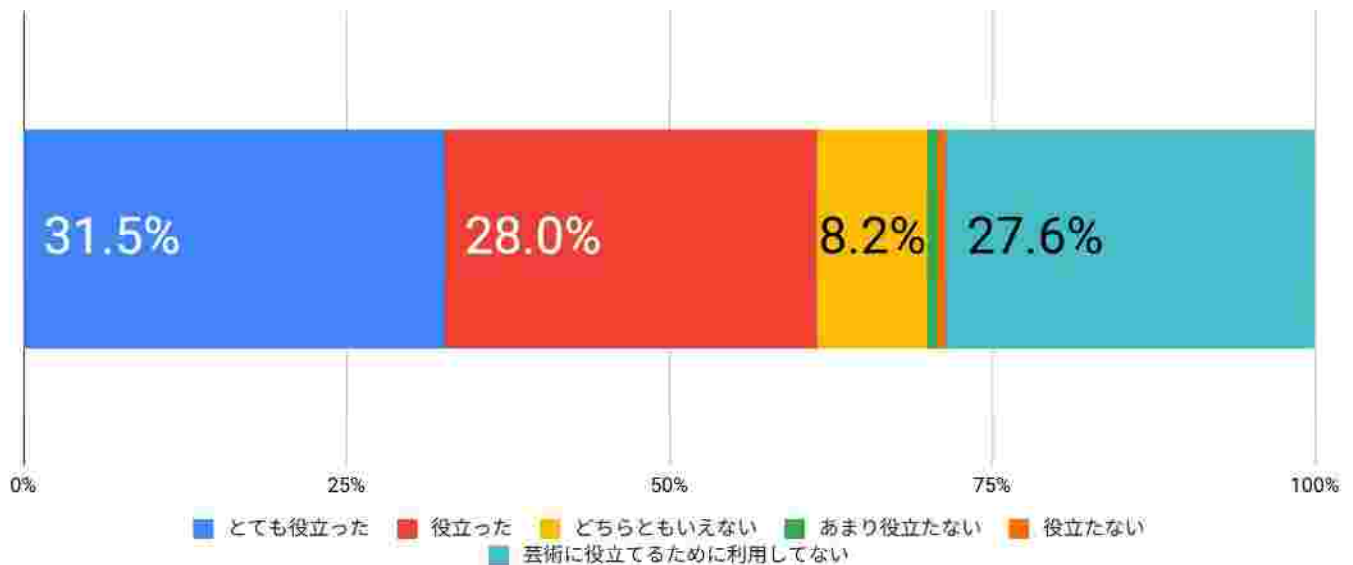
「とても役立った」と「役立った」を合わせると約65%に達し、多くの利用者が肯定的な評価をしていることが分かる。一方で、「ビジネス用途に利用していない」という回答も約24%と一定の割合を占めている。

日々の暮らしを助けることへの役立ち度



「とても役立った」と「役立った」を合わせた肯定的な評価が8割以上（約81.7%）を占めており、大多数の利用者が日々の暮らしに役立っていると実感していることが分かる。一方で「暮らしに役立てるために利用していない」という回答は約10.8%にとどまっており、全体として生活支援の面で非常に高い満足度を得ている傾向にある。

芸術に触れることへの役立ち度



「とても役立った」と「役立った」を合わせた肯定的な評価が約6割を占め、多くの利用者が芸術への役立ちを実感していることが分かる。一方で、「芸術に役立てるために利用していない」という層も約28%と一定の割合で存在している。

●セミナー・講演会等で希望する内容

「暮らしに役立つ内容のもの（金融や健康など）」が全体の約半数（46.7%）を占め、生活に直結する実用的なテーマへの関心が最も高いことが分かる。

次いで「教養・文化に関するもの（20.0%）」が続いており、「ビジネスや趣味・実用（各16.7%）」を上回る結果となっている。

分類	件数	割合	備考
暮らしに役立つ内容のもの	14	46.7%	金融、経済、投資、資産形成、健康、メンタルヘルスなど
教養・文化に関するもの	6	20.0%	作家や有識者、アスリートなどの講演会
ビジネスに関するもの	5	16.7%	IT、AI、WEB、ビジネス、起業など
趣味・実用に関するもの	5	16.7%	趣味（アート等）のワークショップ、本の探し方など
合計	30	100.0%	

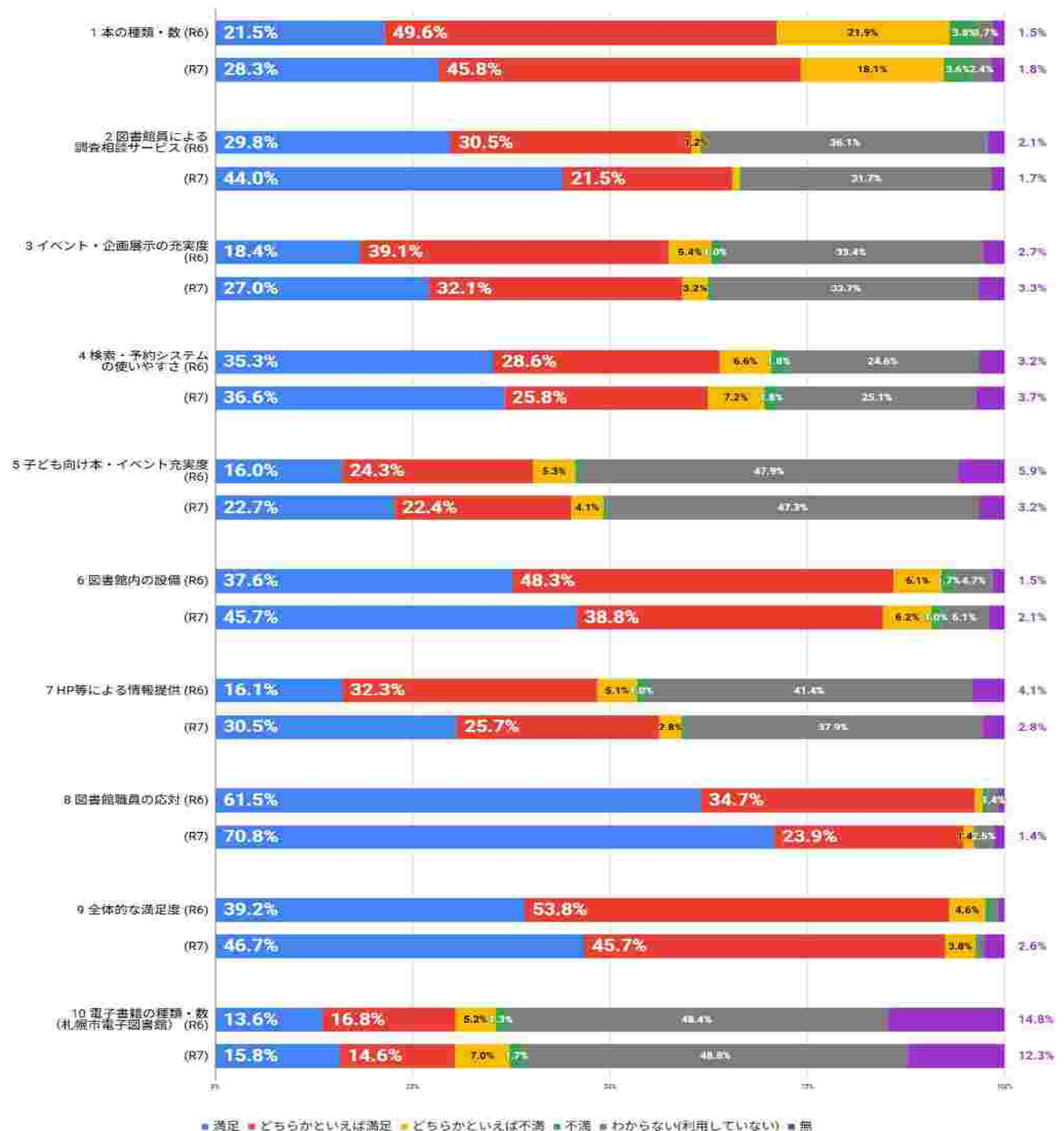
令和7年度 来館者アンケート結果（地区図書館9館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	1,440人	1,257人	87.3%
R6	1,440人	1,356人	94.2%

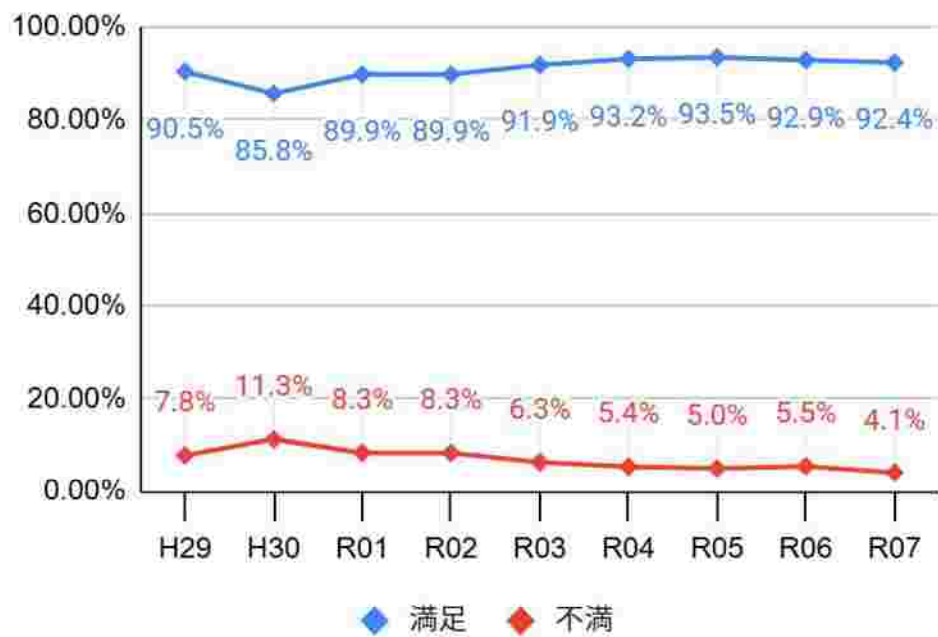
●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度

地区9館の回答内訳（R6/R7比較）



●地区図書館9館の「全体的な満足度」推移

※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。



●その他の意見・要望等記述

分類	総件数	主な意見（概要）	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙
蔵書に関する意見・要望											
蔵書数に関すること	54	・新刊や人気本を増やしてほしい	3	4	6	5	6	9	8	8	5
	22	・蔵書全体の数を増やしてほしい	2	3	2	4	2	3	1	3	2
	35	・子供向けの本・絵本を増やしてほしい	9	1	3	4	3	1	2	6	6
	15	・電子書籍の種類や数を増やしてほしい	3	0	3	1	1	3	2	1	1
	13	・雑誌・専門書・洋書などを増やしてほしい	2	1	2	2	1	1	0	3	1
その他	12	・本が古すぎる、きれいな状態にしてほしい	0	1	2	1	1	3	1	1	2
	9	・本の並べ方や探しやすさを工夫してほしい	2	1	0	1	2	0	1	1	1
施設環境に関する意見・要望											
設備・環境に関すること	34	・閲覧席や自習スペースを増やしてほしい	7	1	5	4	4	2	2	8	1
	8	・館内の温度設定（暑い・寒い）を調整してほしい	3	0	0	2	0	0	1	2	0
	6	・施設の老朽化対策、新しくしてほしい	1	1	0	0	1	1	0	1	1
	11	・トイレの改修や個室の拡大をしてほしい	6	3	0	0	0	0	0	1	1
その他	9	・開館時間の延長や、休館日を見直してほしい	2	0	1	1	2	1	1	1	0
	7	・駐車場を広く、使いやすくしてほしい	3	0	0	2	0	0	0	2	0
	10	・移転に関すること	0	0	0	0	0	0	10	0	0
	1	・飲食スペースや喫茶店を設けてほしい	0	0	0	0	0	0	0	1	0
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	3	・貸出期間の延長や、返却方法を便利にしてほしい	0	0	1	0	0	1	1	0	0
	11	・予約可能冊数を増やしてほしい	0	1	1	0	2	3	1	1	2

分類	総件数	主な意見（概要）	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙
システムに関すること	22	・蔵書検索システム（ネット・館内）の動作が遅い、重い	1	7	1	4	4	0	2	1	2
	10	・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	0	1	1	2	2	1	1	1	1
	14	・予約待ちの状況や目安をわかりやすくしてほしい	1	1	0	2	0	2	2	2	4
	2	・貸出履歴を見られるようにしてほしい	0	0	1	0	1	0	0	0	0
職員に関する意見・要望											
職員の態度・体制に関すること	81	・職員の対応が親切で丁寧、いつも感謝している	11	18	9	9	6	8	7	5	8
	20	・一部の職員の対応や言葉遣いを改善してほしい	0	4	3	1	1	3	2	2	4
	1	・館内での声かけや案内をもっと積極的にしてほしい	0	0	0	0	0	1	0	0	0
イベントに関する意見・要望											
イベント・企画に関すること	17	・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	3	1	1	1	1	3	1	3	3
	4	・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	3	1	0	0	0	0	0	0	0
	1	・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	0	1	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	・不用本のリサイクル販売などの企画をしてほしい	0	0	0	0	0	1	0	0	0
その他の意見・要望											
利用者のマナーに関すること	5	・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	0	1	1	1	0	1	0	1	0
感謝など	11	・いつも無料で利用できて感謝している、居心地が良い	2	0	1	1	1	2	2	0	2

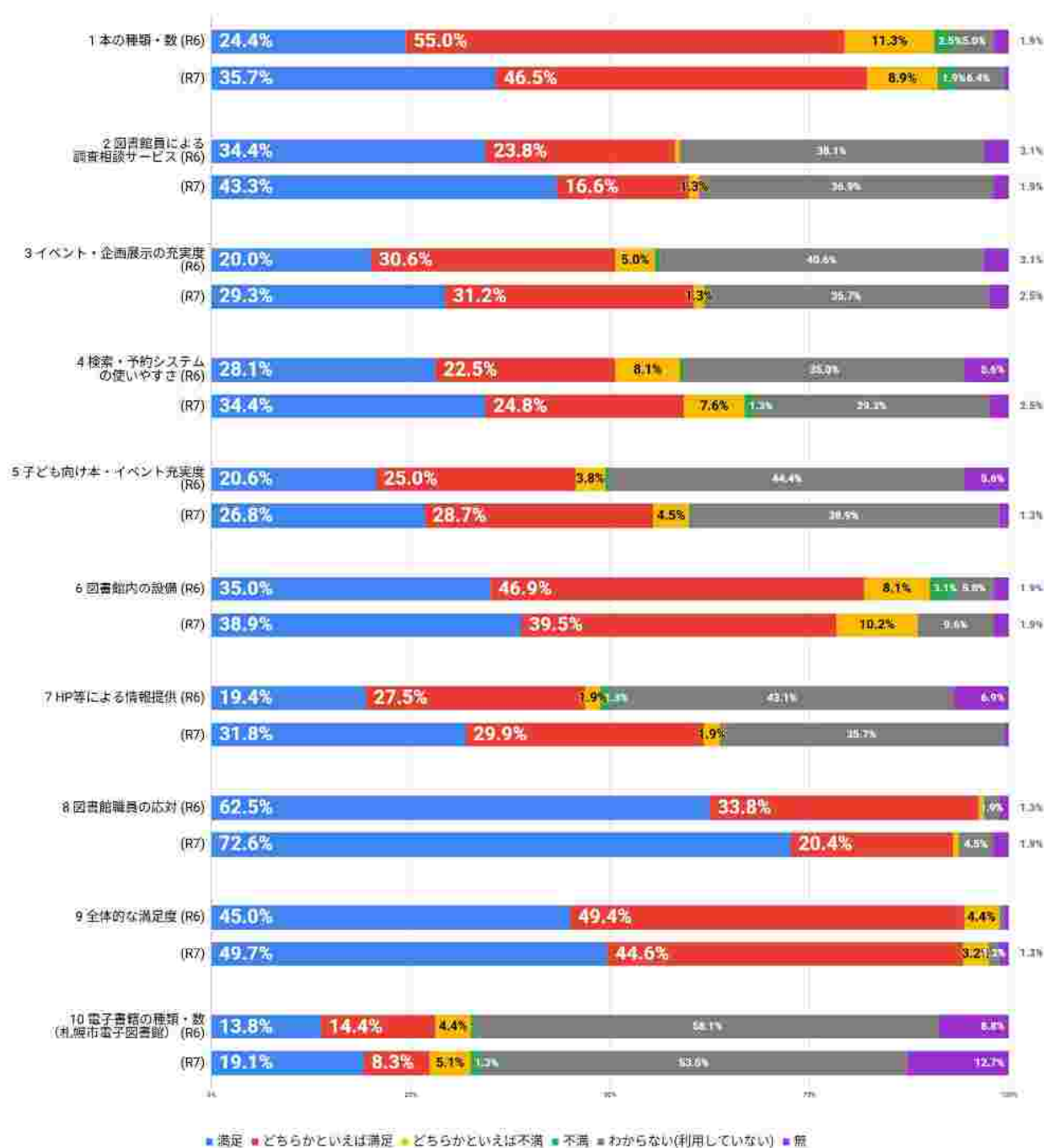
令和7年度 来館者アンケート結果（新琴似図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	157人	98.1%
R6	160人	160人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

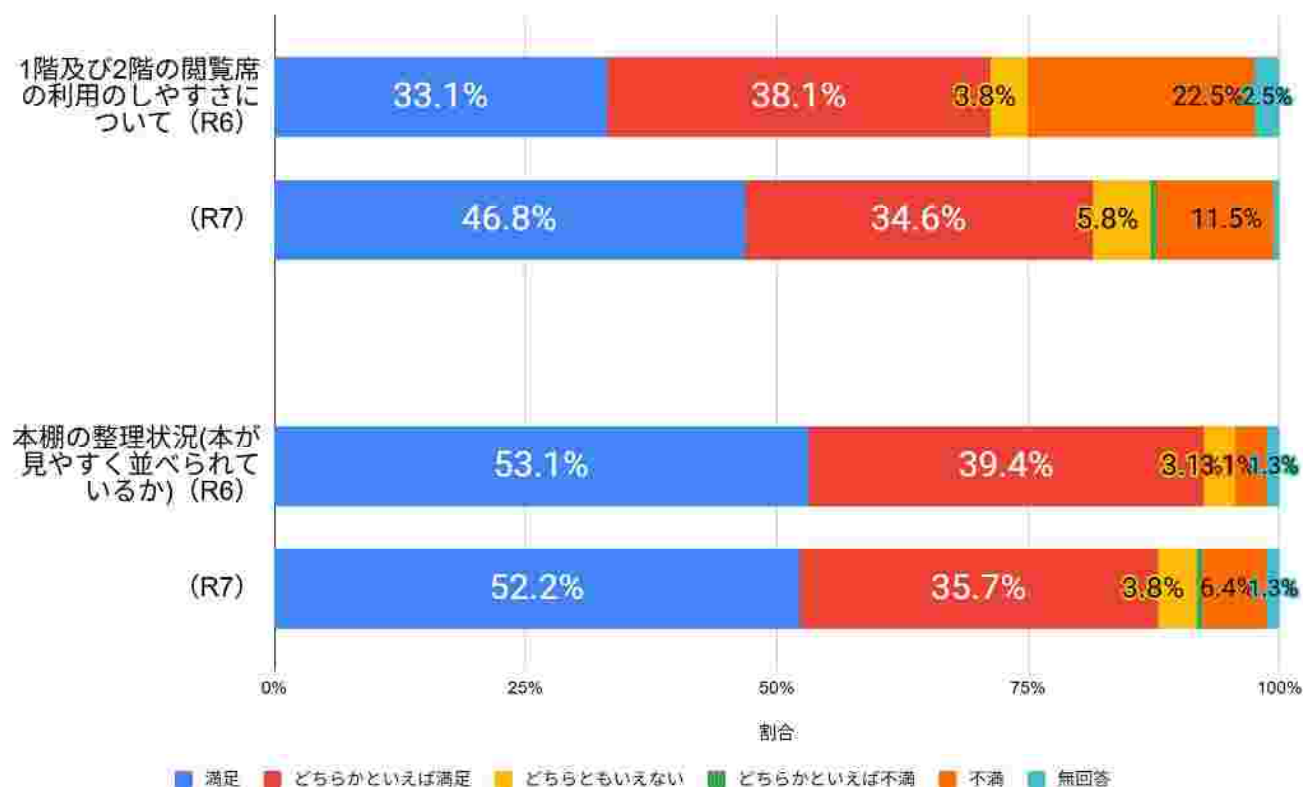
新琴似図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●新琴似図書館独自調査項目の満足度

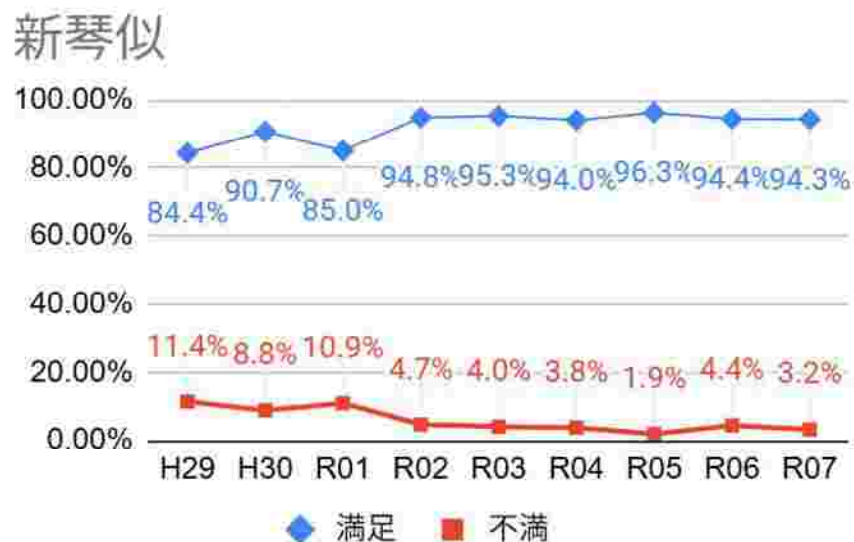
「1階及び2階の閲覧席の利用のしやすさ」については、「満足」の割合が33.1%から46.8%へと大きく上昇しており、利用環境の評価が明確に向上している。

一方で、「本棚の整理状況(本が見やすく並べられているか) (R6)」は肯定的な評価(満足+どちらかといえば満足)が約88%と引き続き高い水準を維持しており、大きな変化は見られない。



●新琴似図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



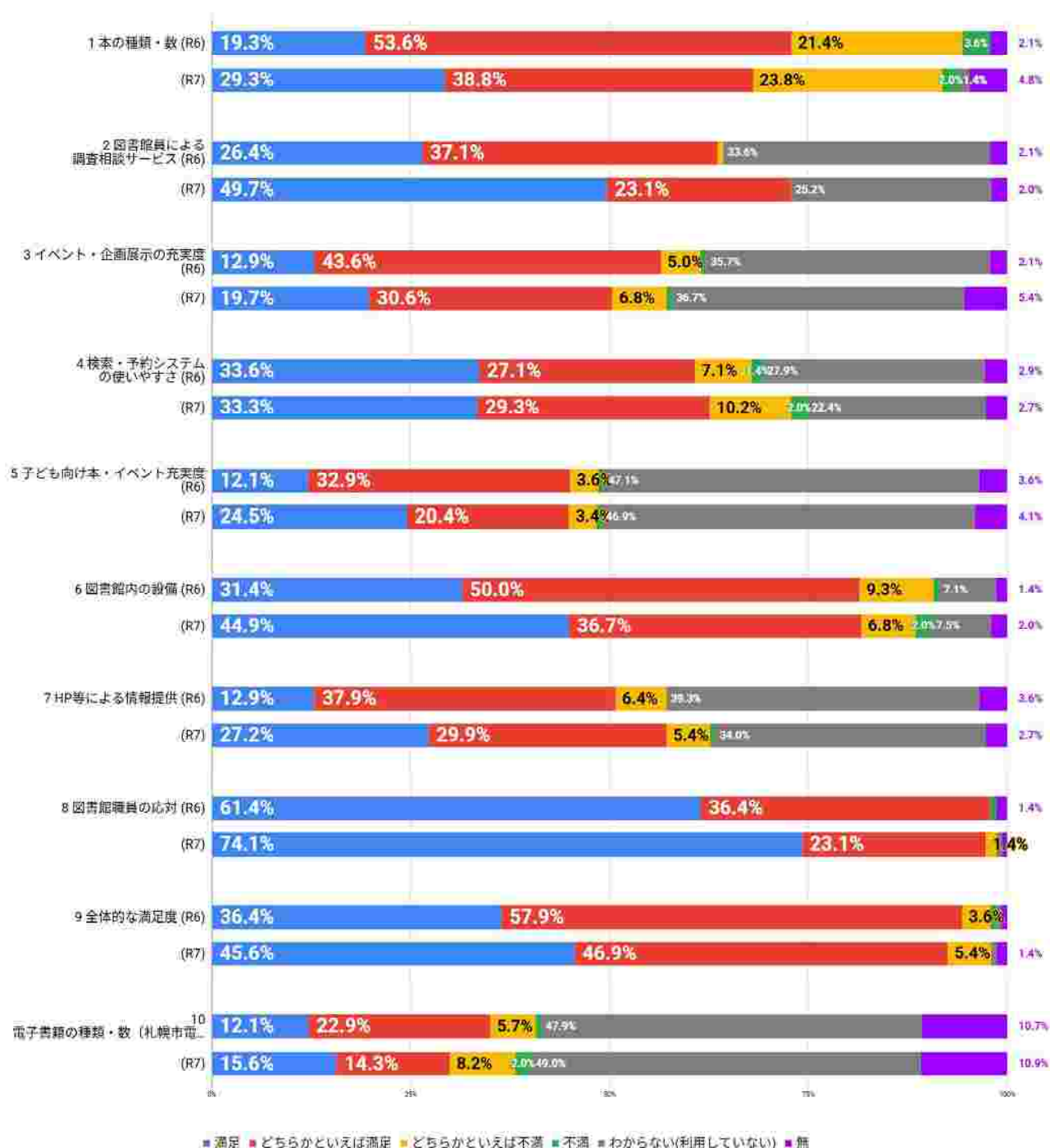
令和7年度 来館者アンケート結果（元町図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	147人	91.9%
R6	160人	140人	87.5%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

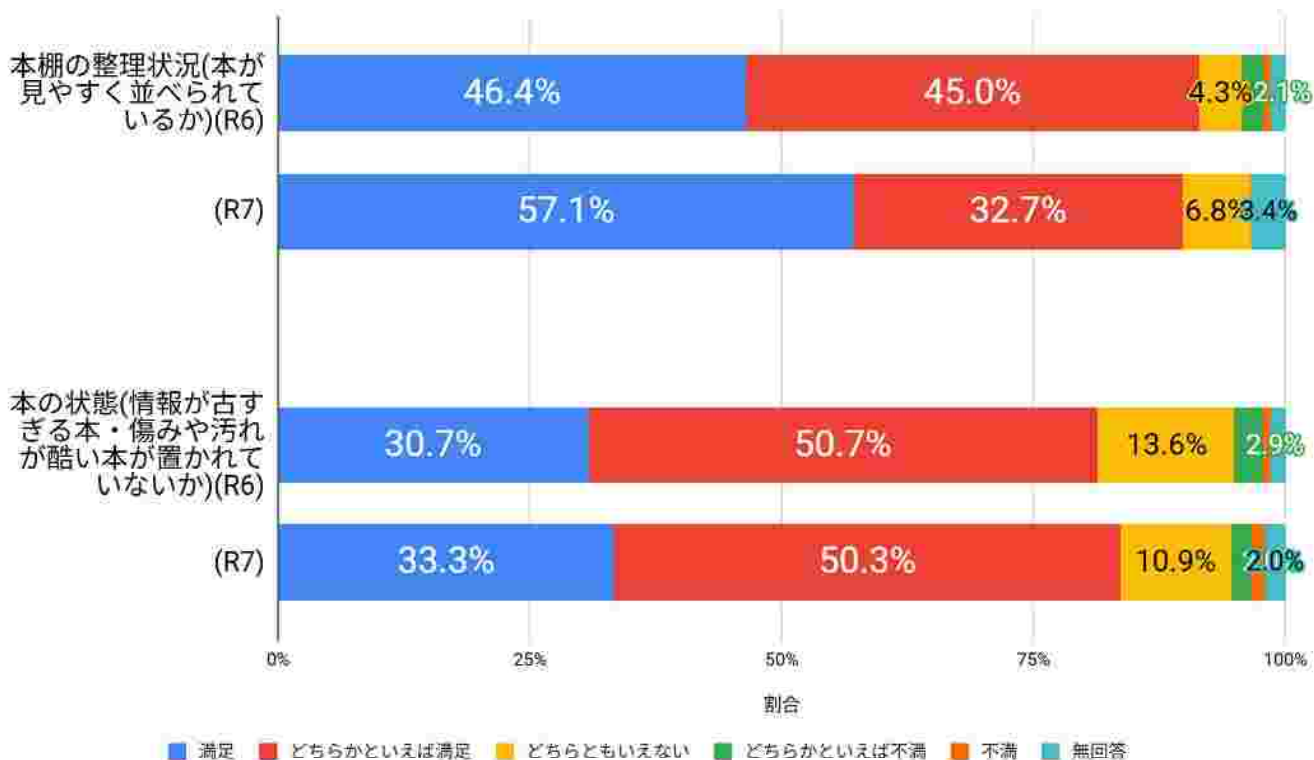
元町図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●元町図書館独自調査項目の満足度

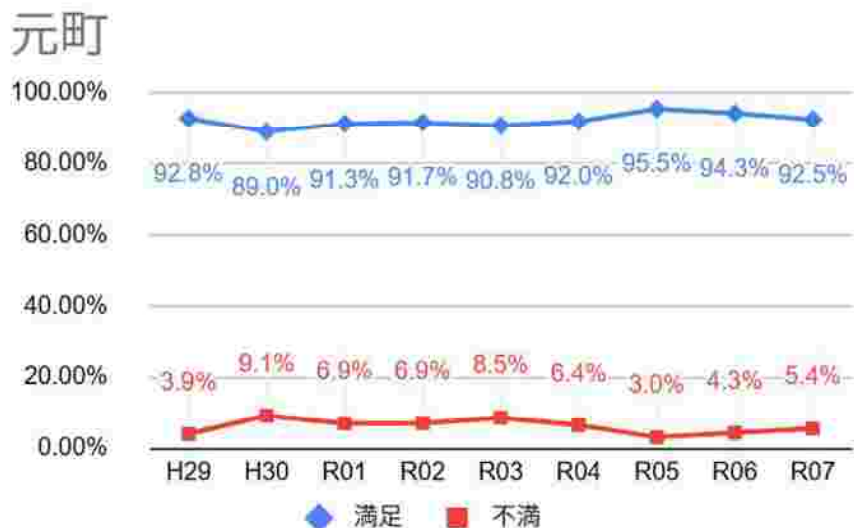
「本棚の整理状況」については、「満足」の割合が46.4%から57.1%へと上昇しており、利用者からの評価が明確に向上している。

一方で、「本の状態」については肯定的な評価（満足＋どちらかといえば満足）が8割以上と引き続き高い水準を維持しており、全体として大きな変化は見られない。



●元町図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



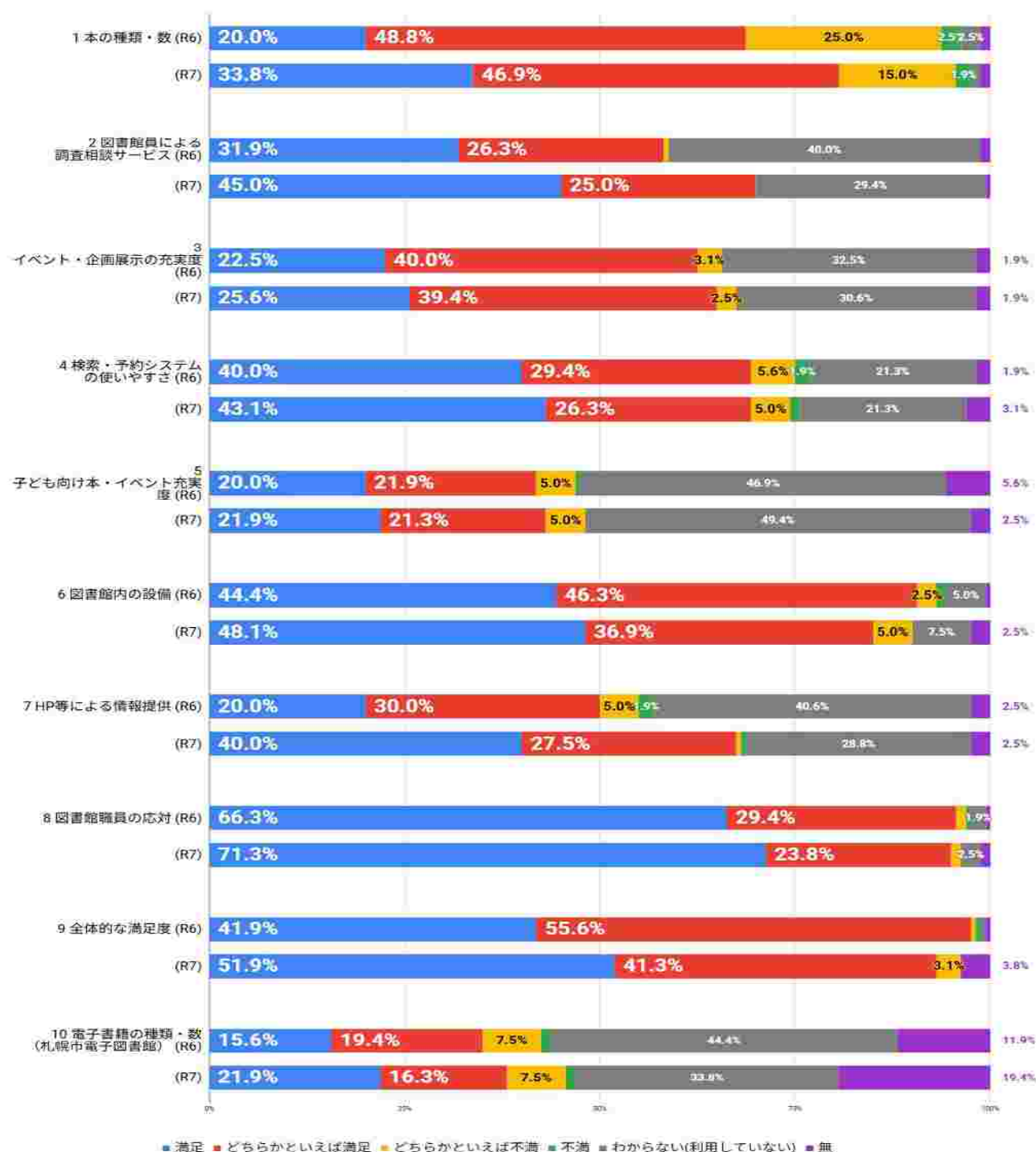
令和7年度 来館者アンケート結果（東札幌図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	160人	100.0%
R6	160人	160人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

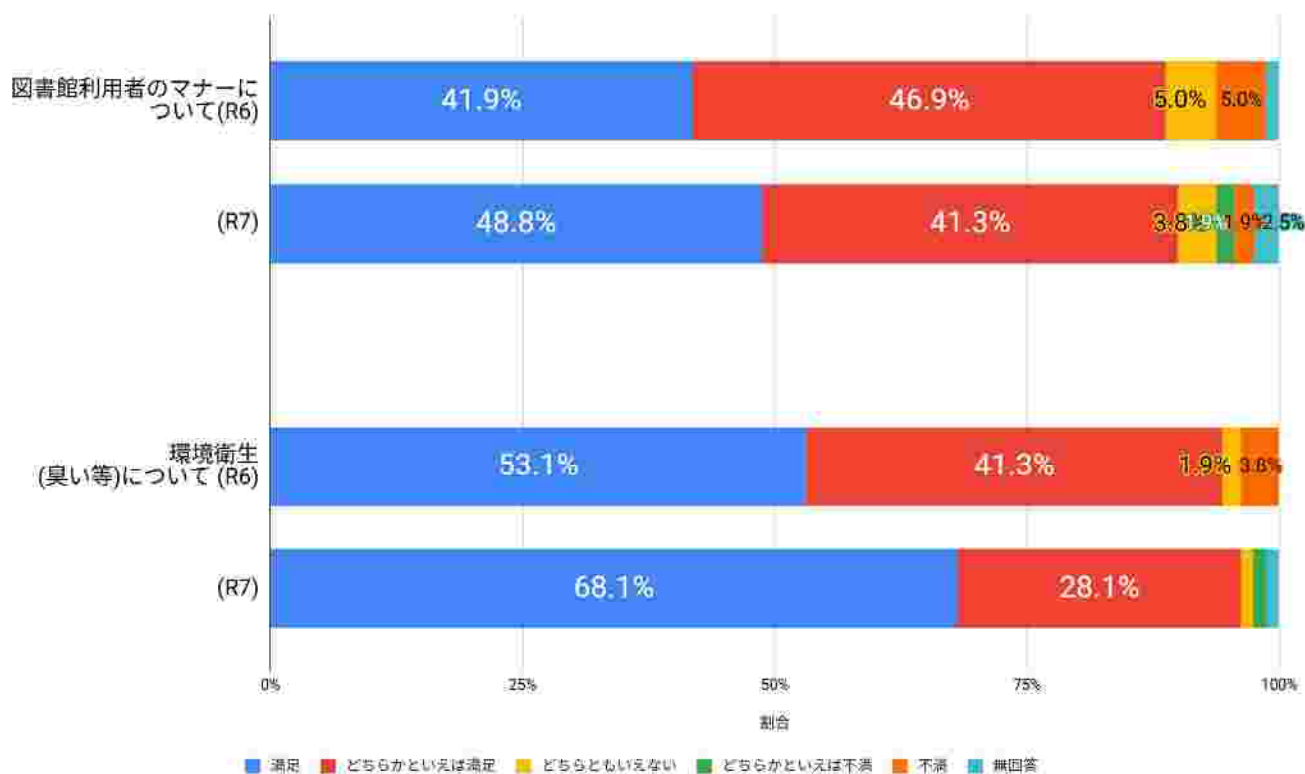
東札幌図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●東札幌図書館独自調査項目の満足度

「図書館利用者のマナーについて」は、肯定的な評価（満足＋どちらかといえば満足）が約9割と引き続き高い水準を維持しており、全体として大きな変化は見られない。

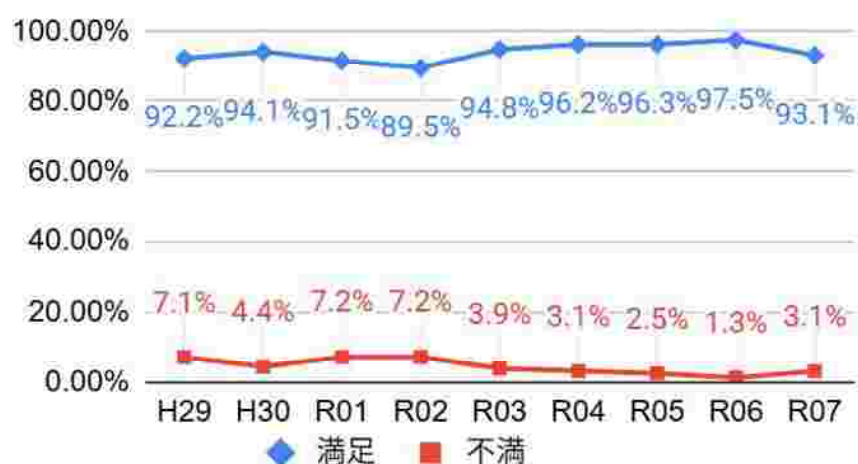
一方で、「環境衛生（臭い等）について」は「満足」の割合が53.1%から68.1%へと大きく上昇しており、環境面での評価が明確に向上している傾向にある。



●東札幌図書館の「全体的な満足度」推移

※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。

東札幌



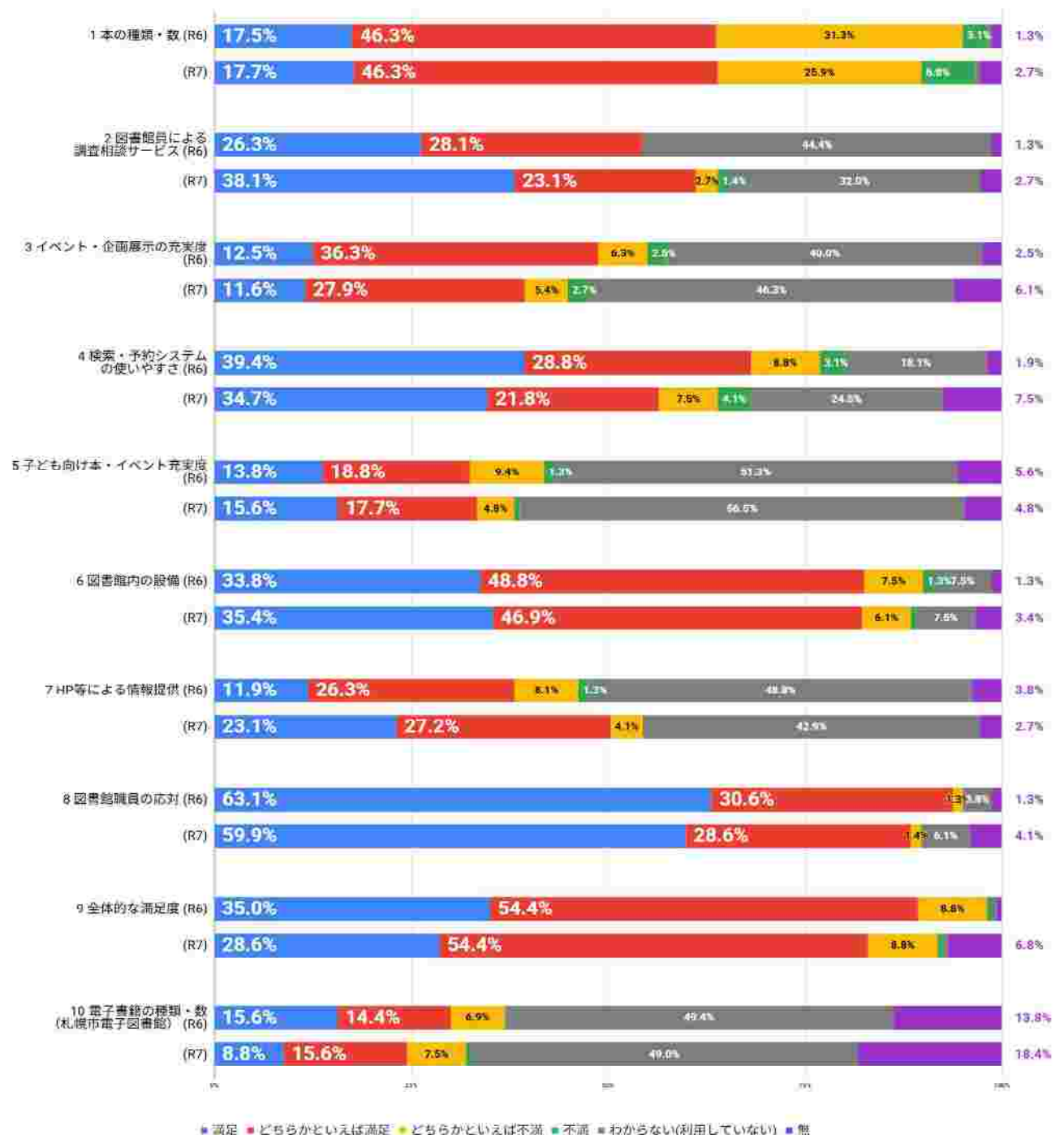
令和7年度 来館者アンケート結果（厚別図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	147人	91.9%
R6	160人	160人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

厚別図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●厚別図書館独自調査項目の満足度

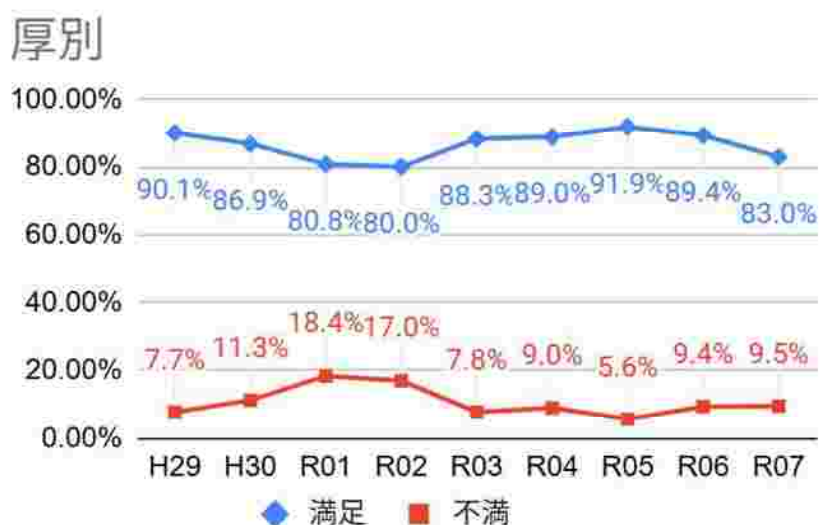
「お話室」前の「なんでもけいじばん」の満足度は、R6からR7にかけて「不満」の割合が約65%から約69%へと増加しており、満足度は低下傾向にある。

また、新項目の「土曜日のおはなし会」を含め、全体的に「不満」の回答が6割から7割以上と高い水準で推移している。



●東札幌図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



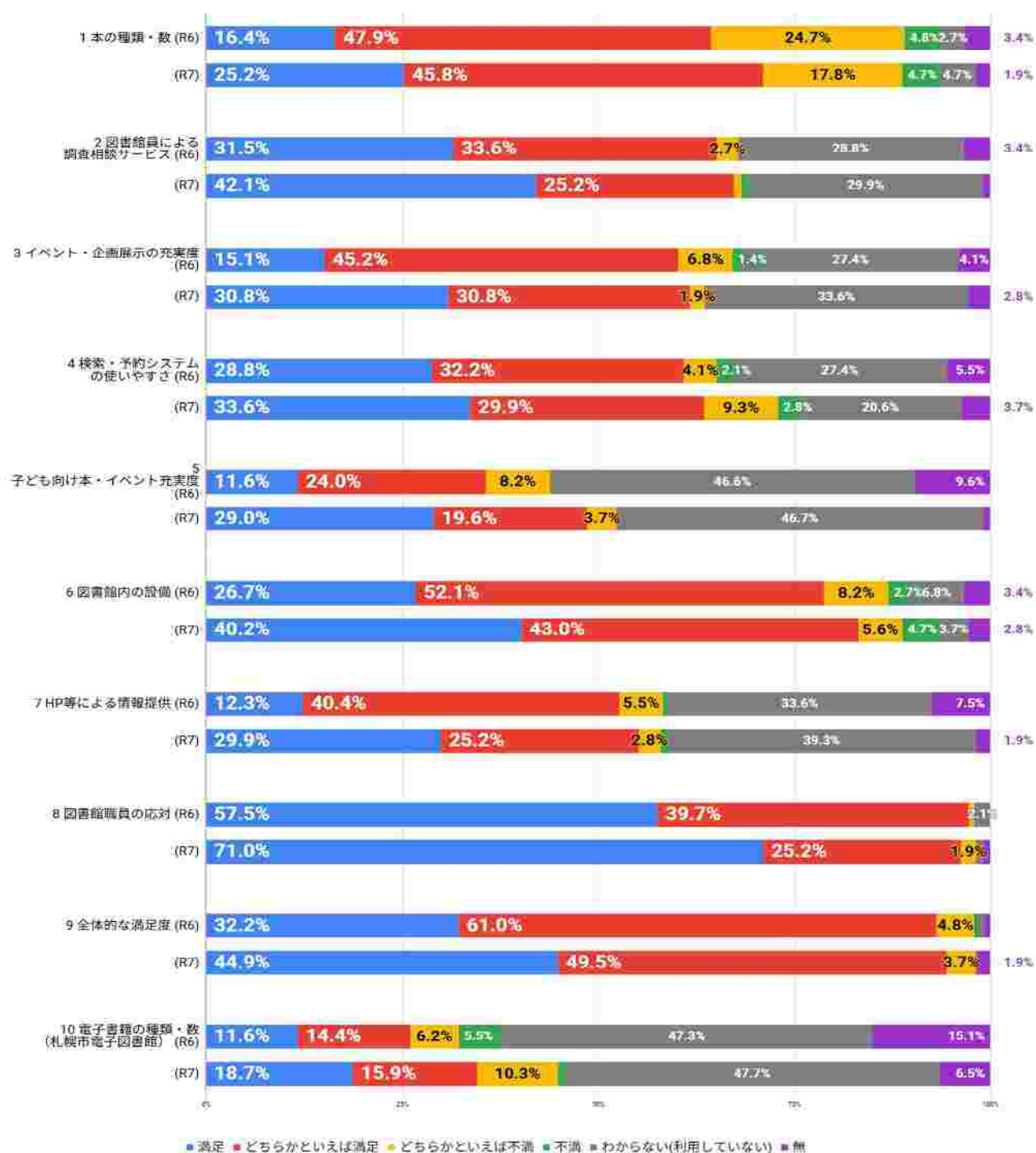
令和7年度 来館者アンケート結果（西岡図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	107人	66.9%
R6	160人	146人	91.3%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

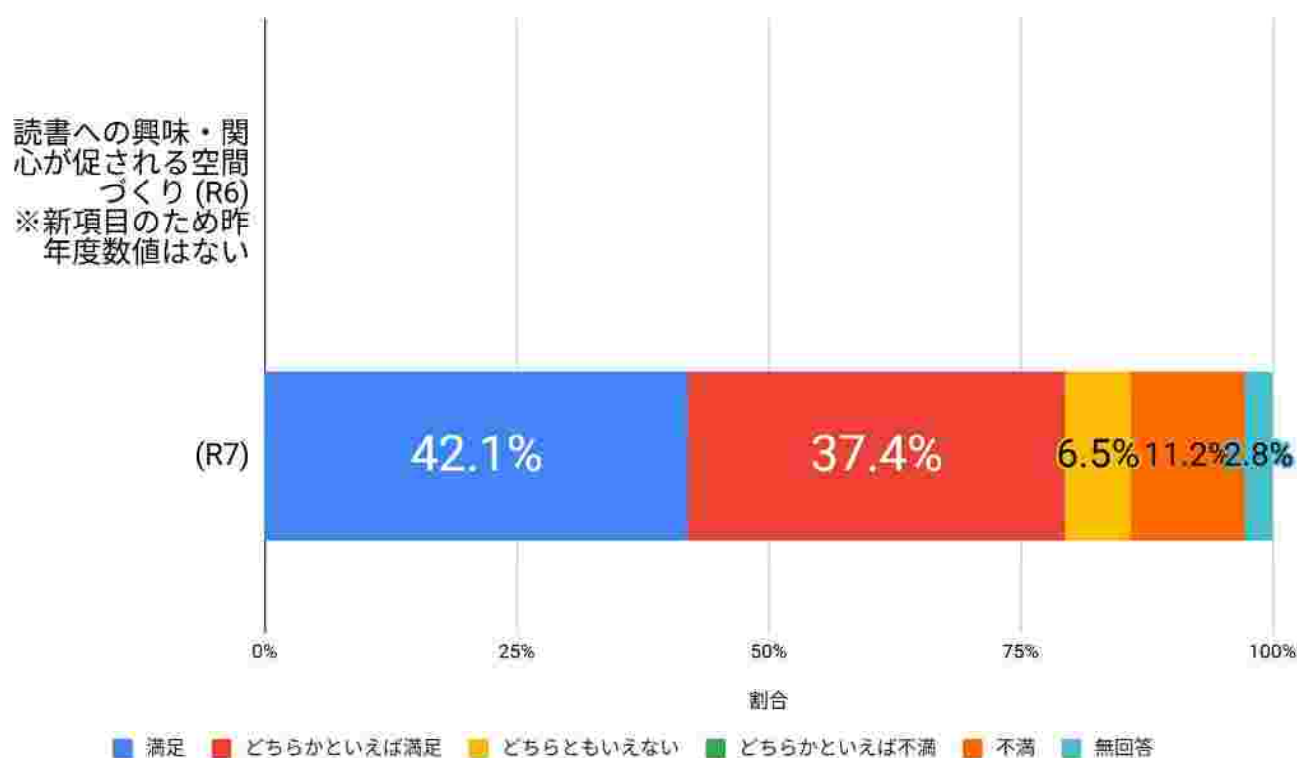
西岡図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●西岡図書館独自調査項目の満足度

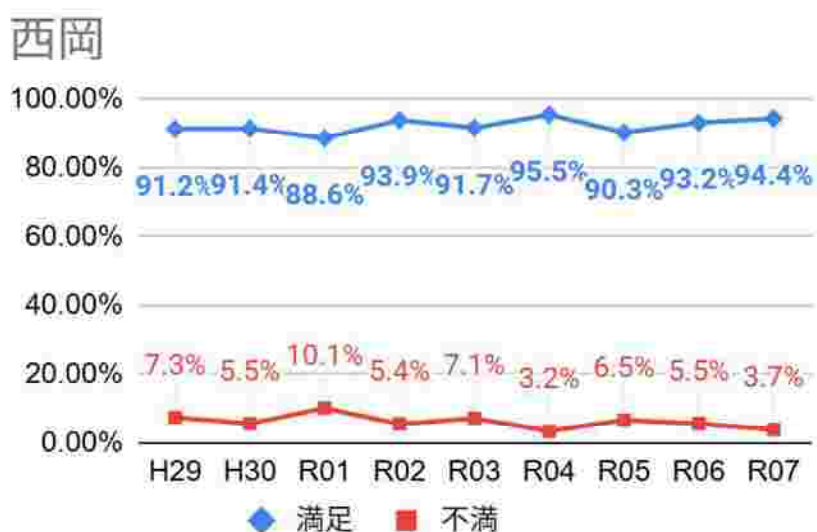
本項目は新項目のため昨年度の数値がなく、時期による変化を比較することはできない。

令和7年度のデータでは、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせて約8割を占めており、肯定的な評価が大半である。



●西岡図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



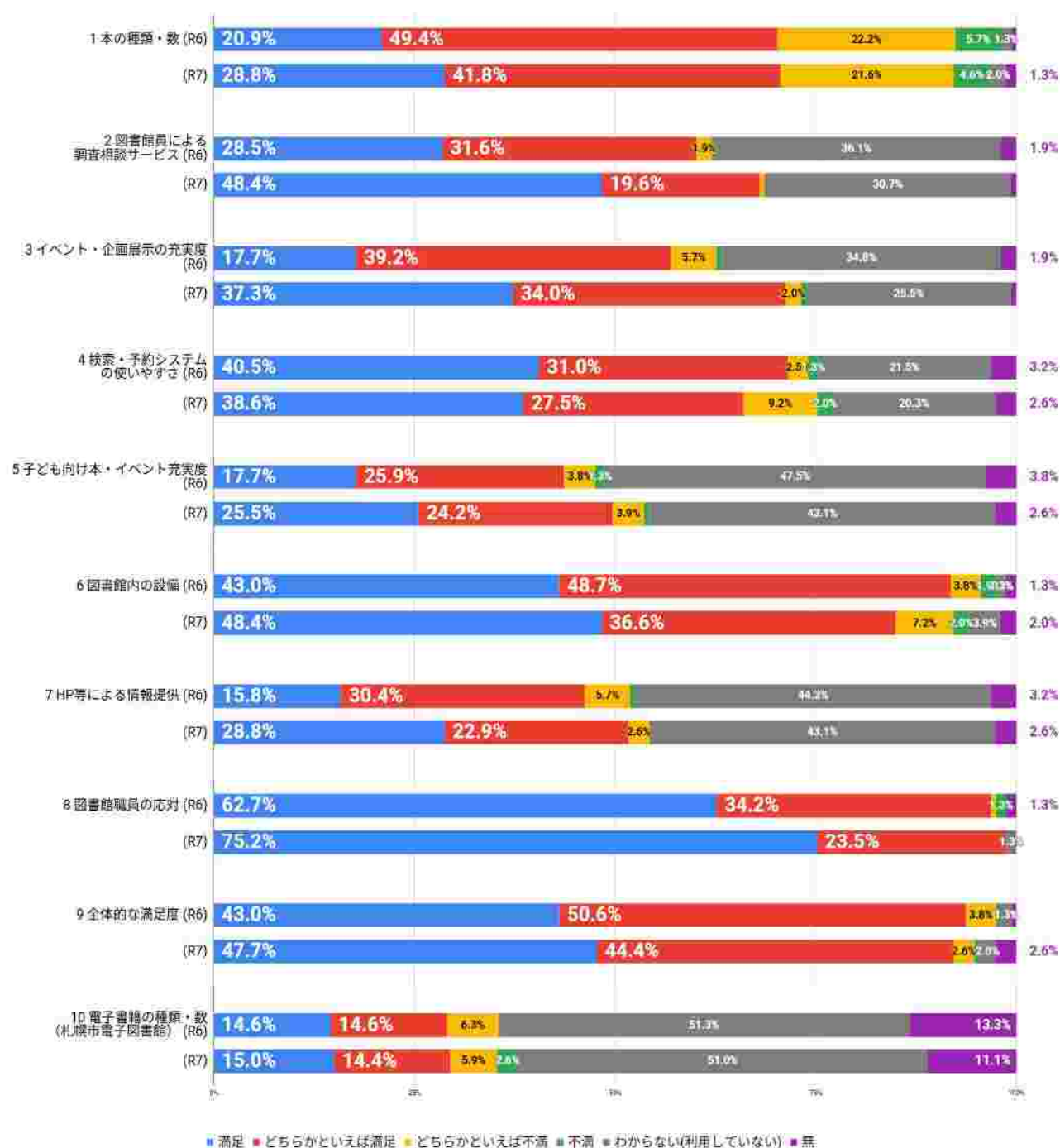
令和7年度 来館者アンケート結果（清田図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	153人	95.6%
R6	160人	158人	98.8%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

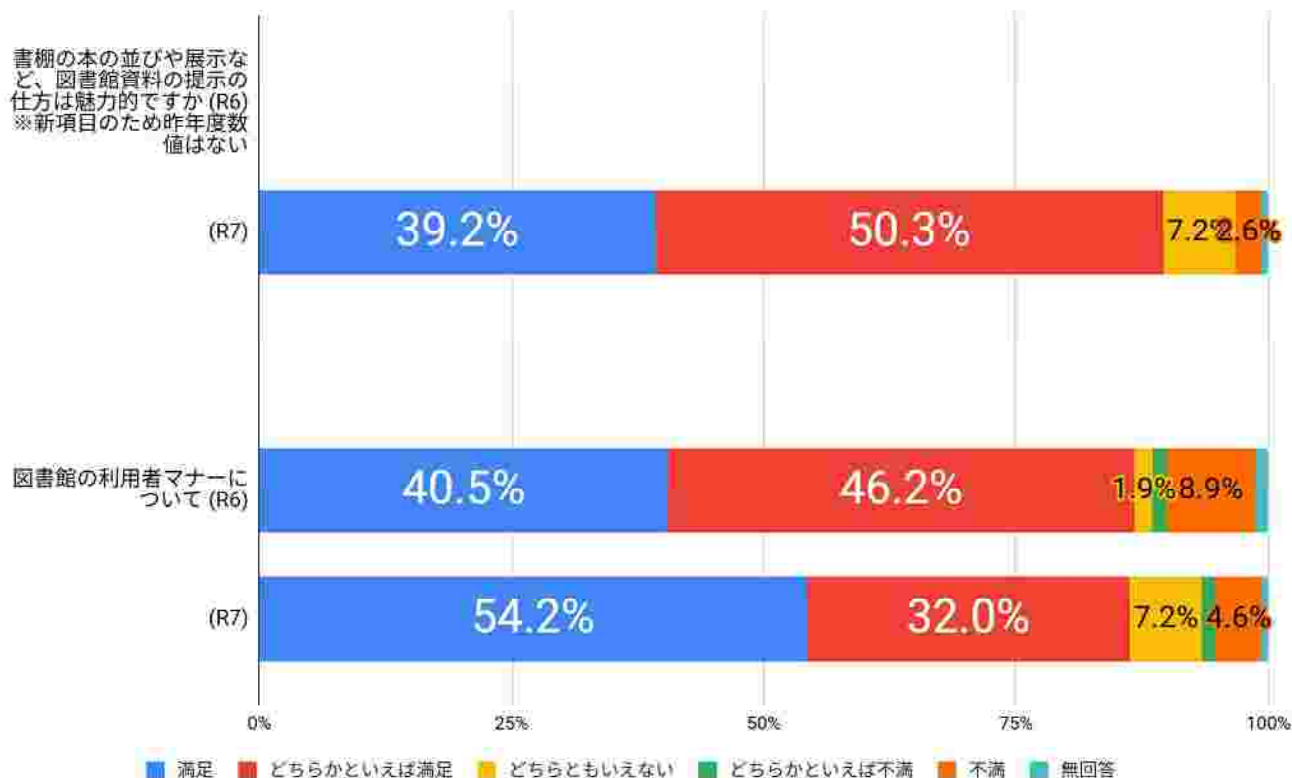
清田図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●清田図書館独自調査項目の満足度

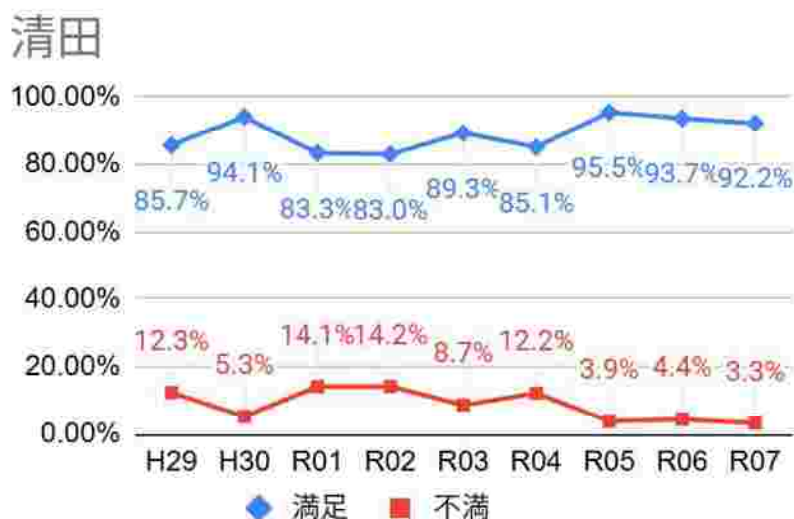
「図書館の利用者マナーについて」は、「満足」の割合が40.5%から54.2%へと大きく上昇しており、利用者からの評価が明確に向上している。

新項目の「図書館資料の提示の仕方」についても、肯定的な評価（満足とどちらかといえば満足）が約9割を占めており、高い水準にある。



●清田図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



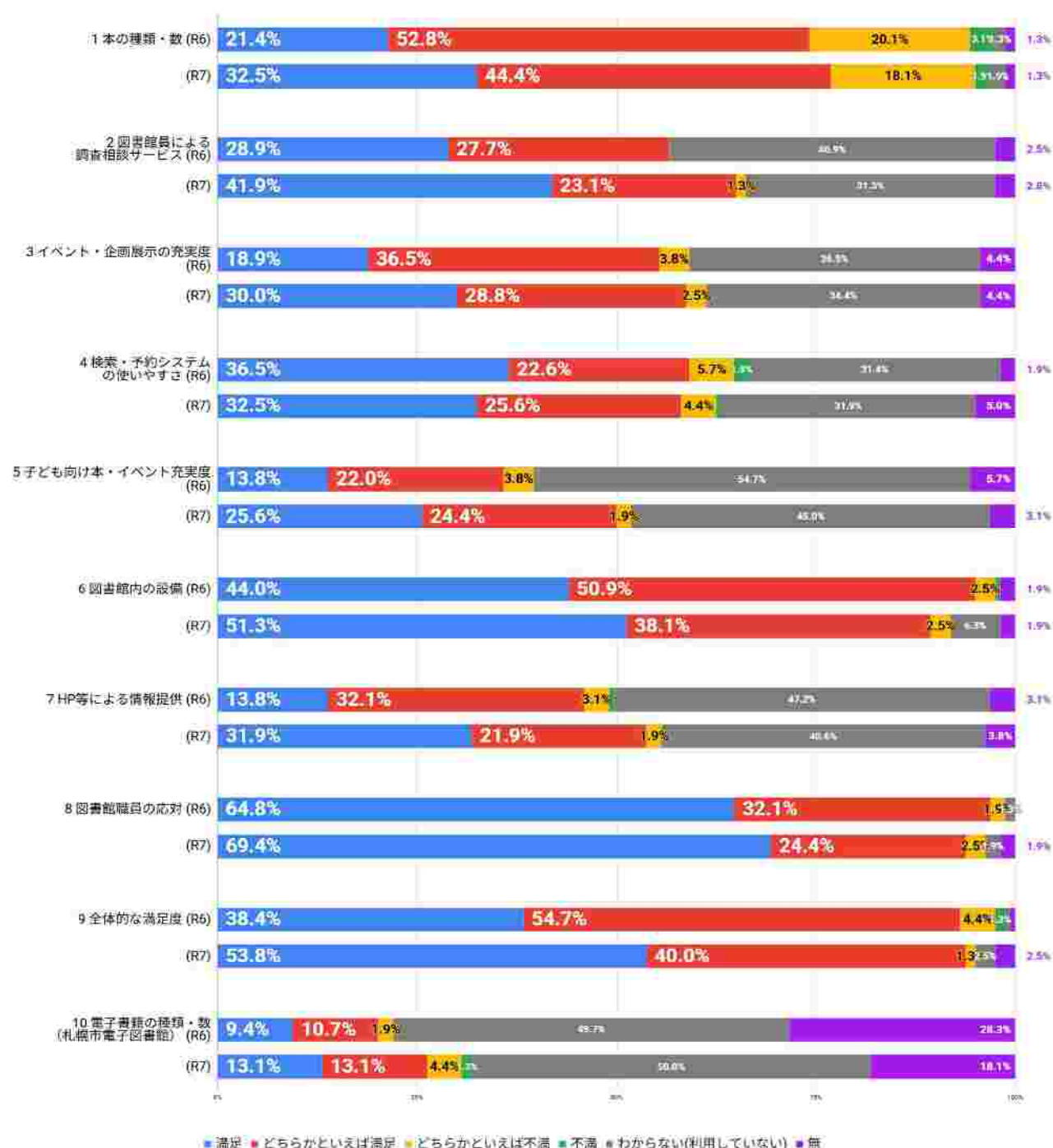
令和7年度 来館者アンケート結果（澄川図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	160人	100.0%
R6	160人	159人	99.4%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

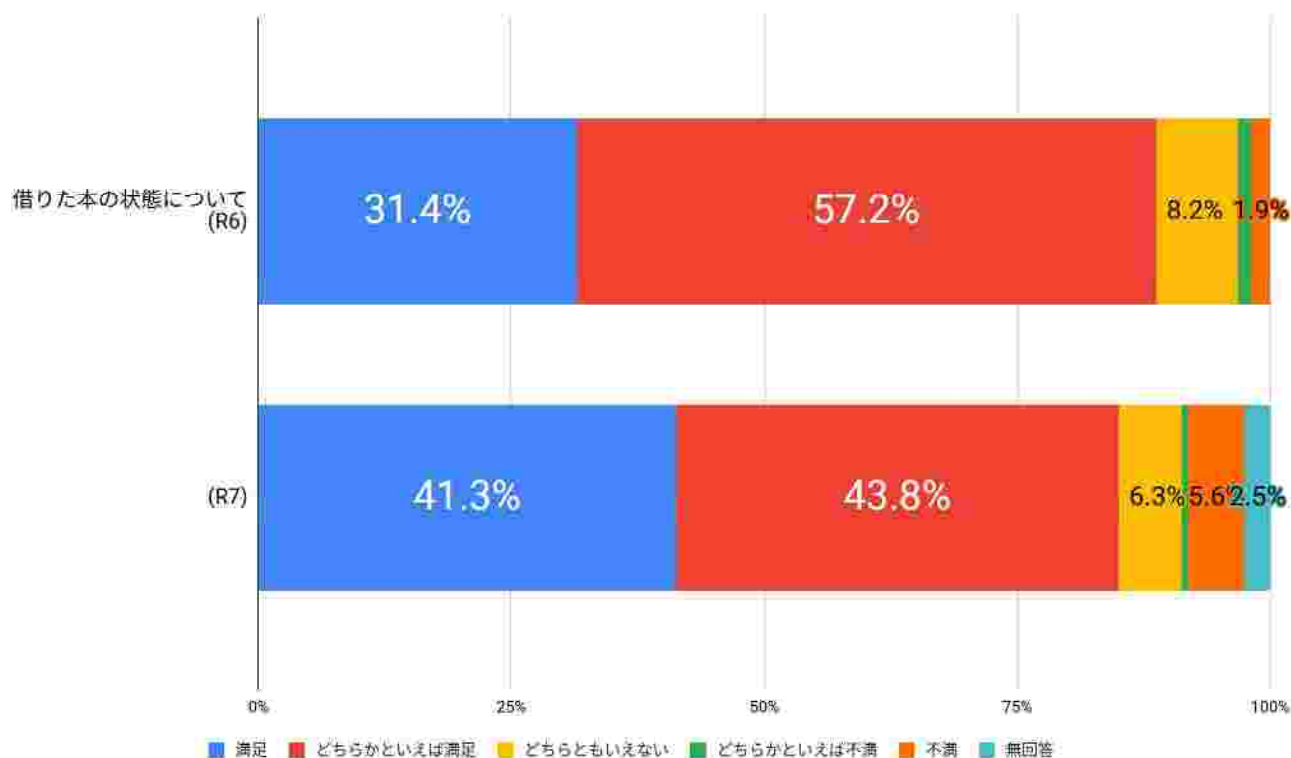
澄川図書館の回答内訳（R6/R7比較）



●澄川図書館独自調査項目の満足度

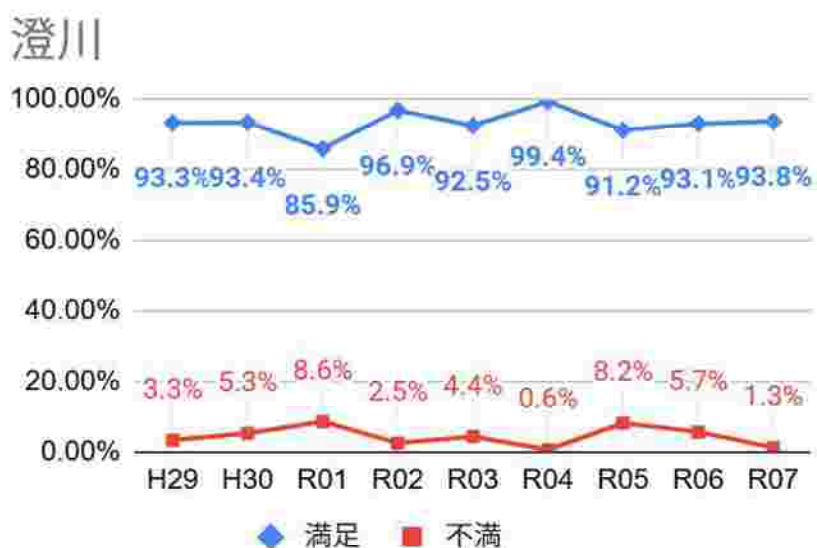
R6からR7にかけて「満足」の割合が約31.4%から41.3%へと約10ポイント増加しており、借りた本の状態に対して強い満足感を持つ利用者が増えている。

一方で、「どちらかといえば満足」の割合は減少しており、肯定的な回答の合計は微減し、「不満」の割合がわずかに上昇している。



●澄川図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



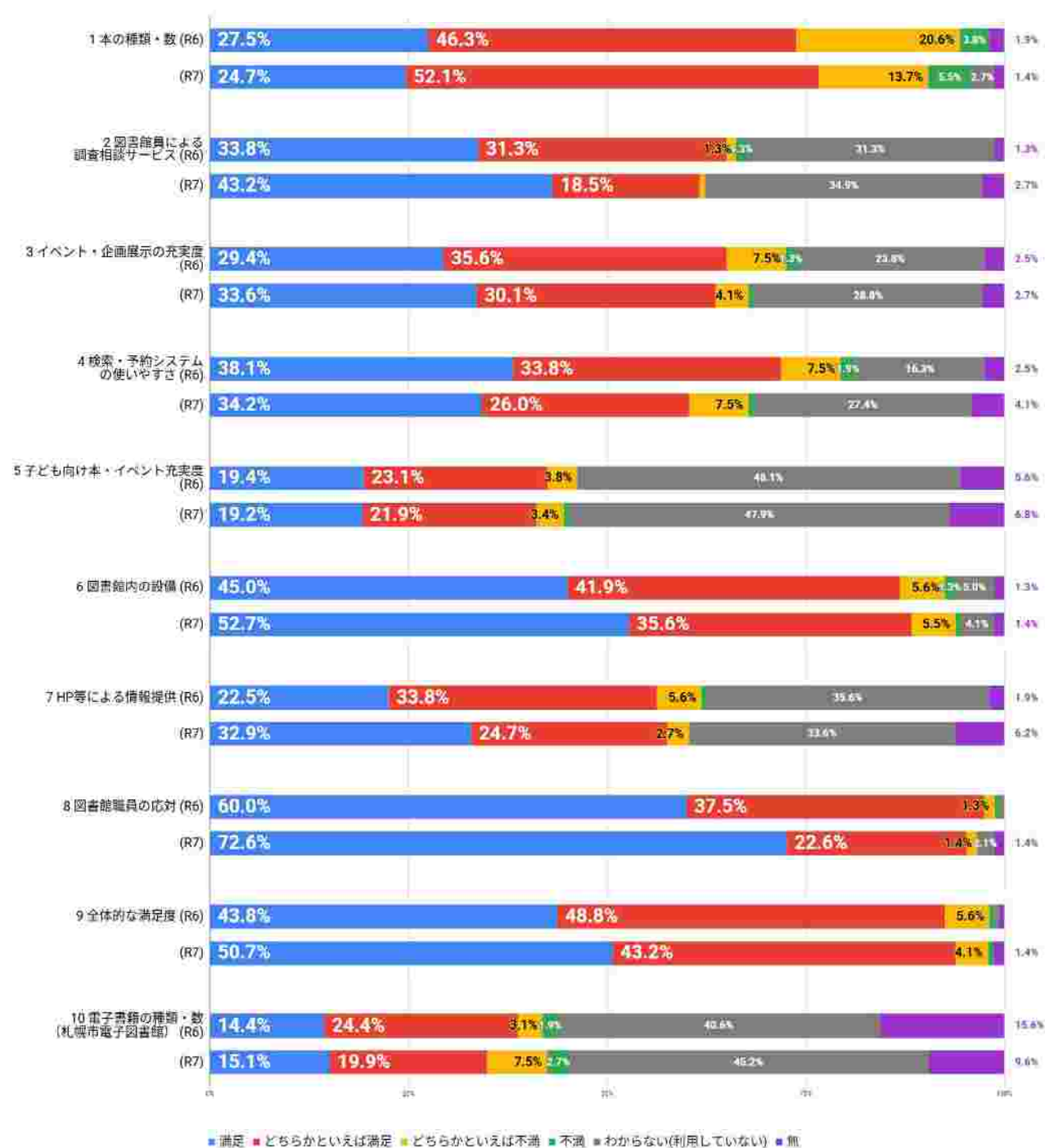
令和7年度 来館者アンケート結果（山の手図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	146人	91.2%
R6	160人	160人	100.0%

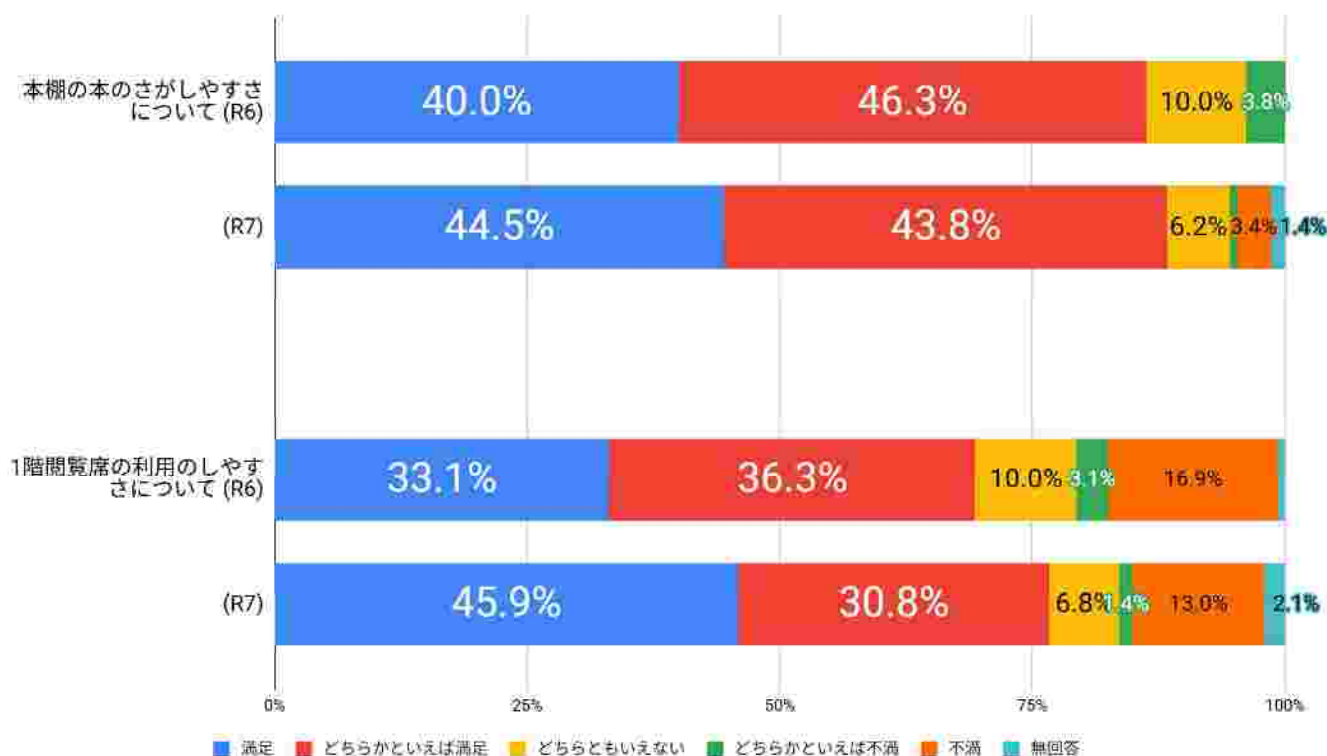
●所蔵資料・設備サービス等の満足度

山の手図書館の回答内訳（R6/R7比較）



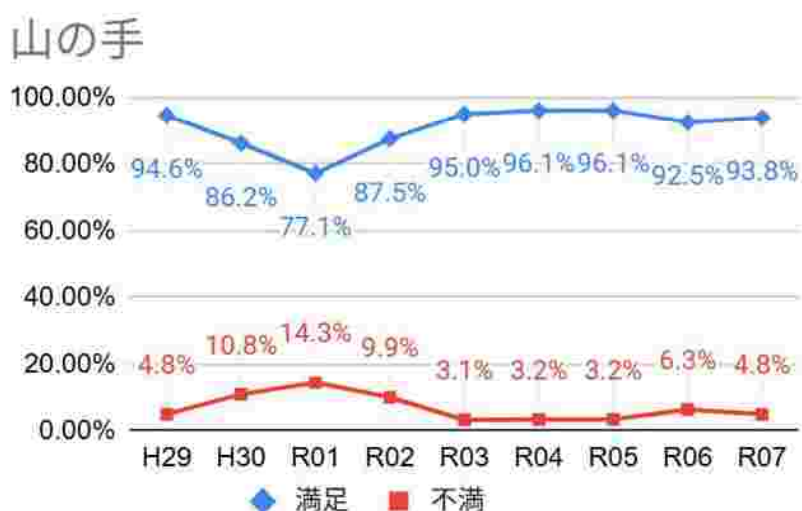
●山の手図書館独自調査項目の満足度

「本棚の本のさがしやすさ」および「1階閲覧席の利用のしやすさ」のいずれの項目においても、R6からR7にかけて「満足」の割合が上昇している。特に「1階閲覧席の利用のしやすさ」では「満足」が10ポイント以上増加しており、全体的な利用満足度の向上が見られる。



●山の手図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



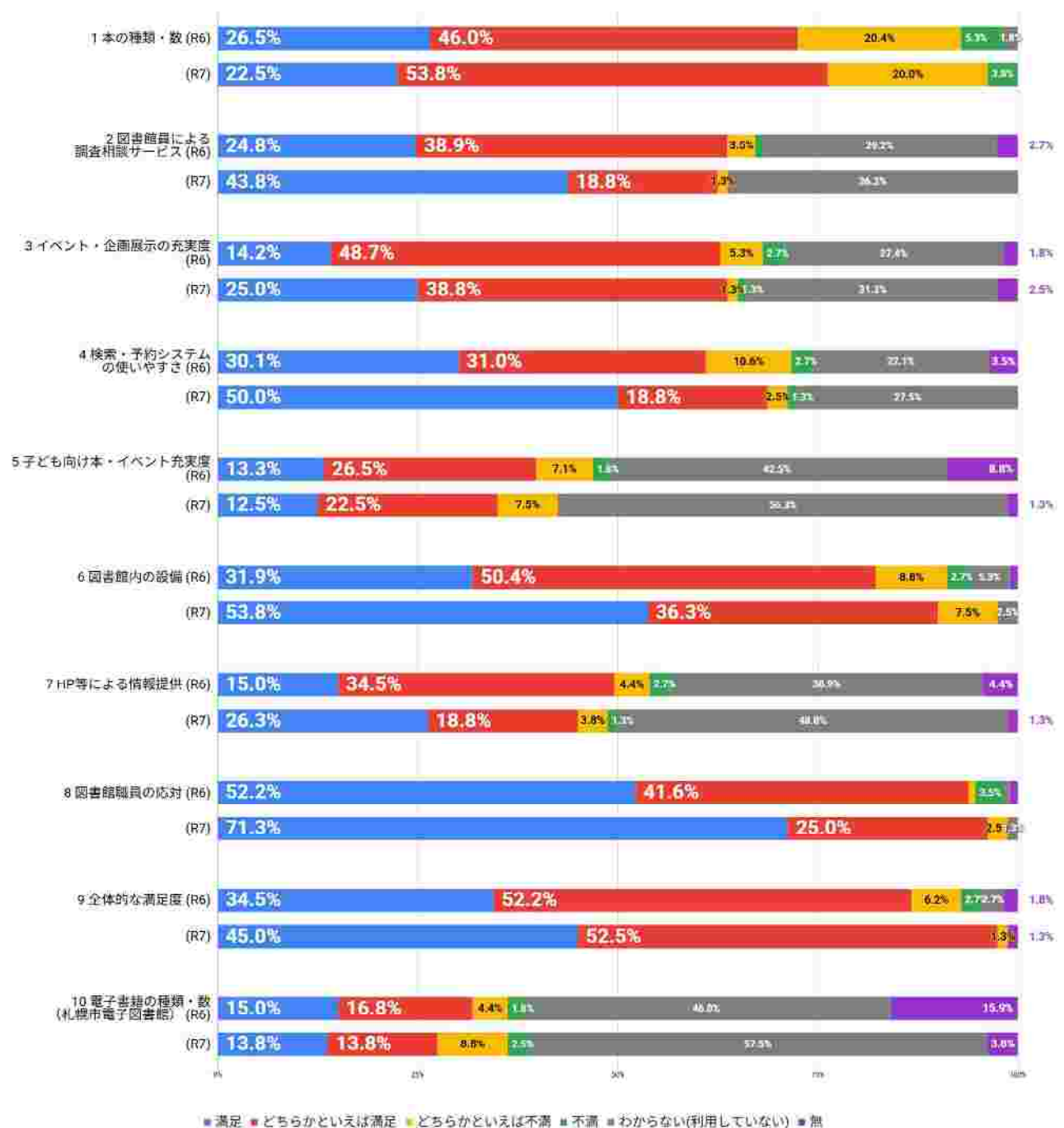
令和7年度 来館者アンケート結果（曙図書館）

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R7	160人	80人	50.0%
R6	160人	113人	70.6%

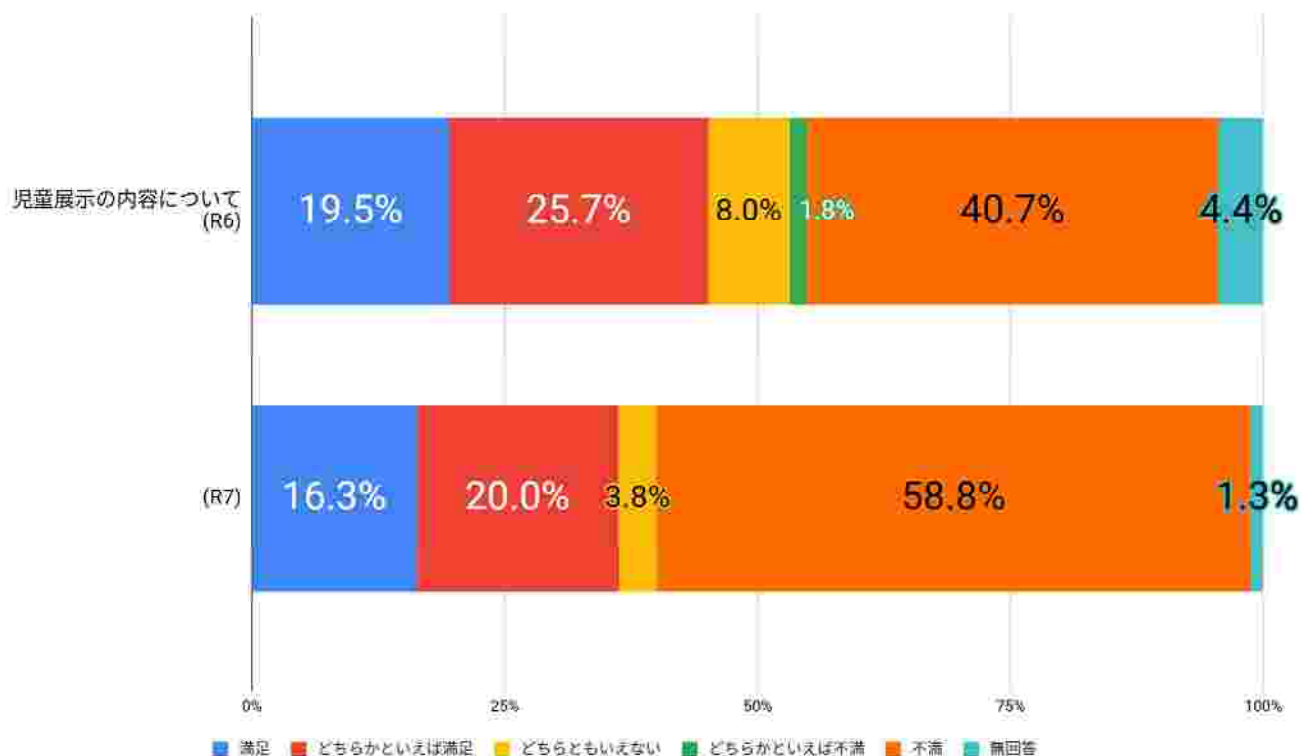
●所蔵資料・設備サービス等の満足度

曙図書館の回答内訳（R6/R7比較）



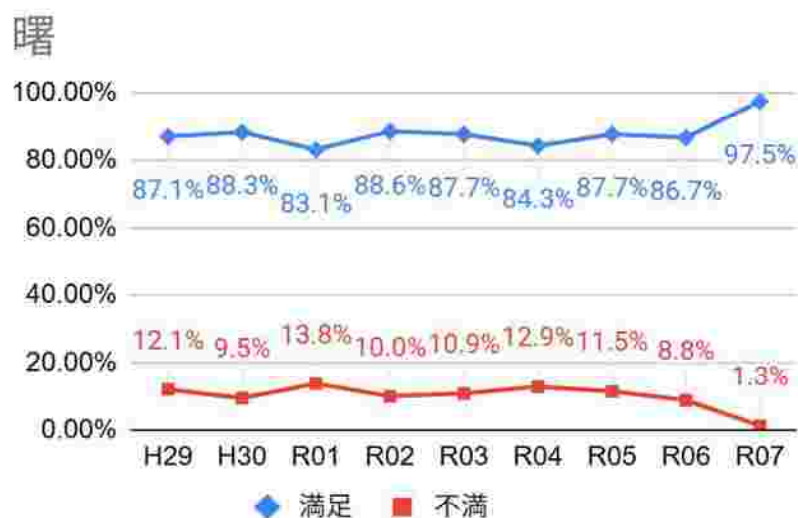
●曙図書館独自調査項目の満足度

R6からR7にかけて「満足」や「どちらかといえば満足」の割合が減少する一方で、「不満」の割合が約41%から約59%へと大幅に増加している。全体として満足度が低下し、児童展示の内容に対する不満が顕著に高まるという大きな変化が見られる。



●曙図書館の「全体的な満足度」推移

※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。



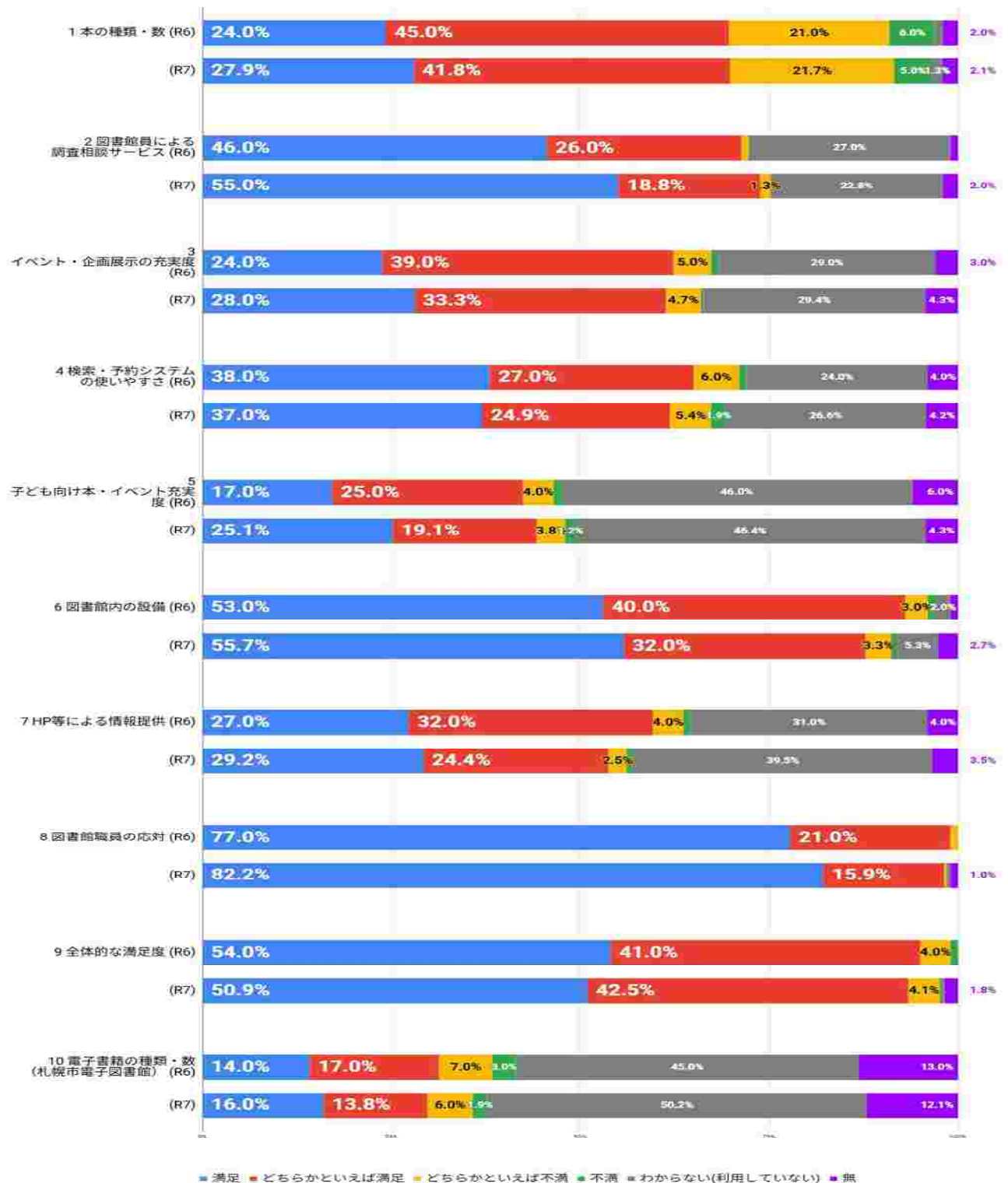
令和7年度 来館者アンケート結果（図書室等）

●アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
R7	1,300人	900人	69.2%
R6	1,300人	947人	72.8%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度

図書室の回答内訳（R6/R7比較）



●その他の意見・要望等記述

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	72	・新刊図書や絵本、小説などを増やしてほしい（35件）
		・専門書や実用書、趣味の本などを充実させてほしい（22件）
		・人気書籍の予約待ちが長いので、蔵書数を増やしてほしい（15件）
その他	28	・本が古い、寄贈本が多いので新しい本を購入してほしい（28件）
施設環境に関する意見・要望		
設備・環境に関すること	54	・館内は清潔で明るく、気持ち良く利用できる（24件）
		・閲覧スペースや座席が狭い、席数を増やしてほしい（19件）
		・トイレや空調（温度・換気）などの環境を改善してほしい（11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	37	・予約枠の拡大や、取り寄せシステムの利便性を向上してほしい（23件）
		・本の受け取り・返却システムが便利で使いやすい（14件）
システムに関すること	31	・蔵書検索機やインターネット検索が使いにくい、動作が遅い（31件）
職員に関する意見・要望		
職員の態度に関すること	67	・職員が親切・丁寧に対応してくれて、気持ちよく利用できる（58件）
		・一部の職員の対応（言葉遣いや態度）を改善してほしい（9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	24	・本の企画展示をもっと工夫して、定期的に行ってほしい（13件）
		・子ども向けや、様々な年代が楽しめるイベントを開催してほしい（11件）
その他の意見・要望		
利用者のマナーに関する こと	16	・一部の利用者のマナー（居眠り、私語など）が気になる（16件）
感謝など	107	・近くにあって便利でありがたい。いつも感謝している（65件）
		・全体的にととても良い（42件）

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。

【ご記入にあたって】

各設問について、選択肢から当てはまるものの記号（アルファベット）を回答欄（【 】内）に一つご記入ください。

問1. 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、各項目の満足度をお聞かせください。

選択肢	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：わからない（利用していない）	
-----	--	--

(1) 本の種類・数		【 】 回答(1-1)
(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）		【 】 回答(1-2)
(3) イベントや本の企画展示の充実度		【 】 回答(1-3)
(4) 館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ		【 】 回答(1-4)
(5) 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度		【 】 回答(1-5)
(6) 図書館内の設備（照明、トイレ、冷暖房、表示など）		【 】 回答(1-6)
(7) 図書館だより、ホームページなどによる情報提供		【 】 回答(1-7)
(8) 図書館職員の対応		【 】 回答(1-8)
(9) 各館独自項目		【 】 回答(1-9)
(10) 各館独自項目		【 】 回答(1-10)
(11) 全体的な満足度		【 】 回答(1-11)

問2. 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。

選択肢

A : 満足
C : どちらかといえば不満
E : 利用していない
B : どちらかといえば満足
D : 不満
F : 知らない

【 】 回答(2-1)

問3. あなたご自身のことについておたずねします。

(1) 年齢

選択肢

A : 12歳以下
F : 40歳代
B : 13～15歳
G : 50歳代
C : 16～18歳
H : 60歳代
D : 19～29歳
I : 70歳代
E : 30歳代
J : 80歳以上

【 】 回答(3-1)

(2) お住まいの区

選択肢

A : 中央区
G : 清田区
B : 北区
H : 南区
C : 東区
I : 西区
D : 白石区
J : 手稲区
E : 厚別区
K : 市外
F : 豊平区

【 】 回答(3-2)

(3) 職業

選択肢

A : 小学生
D : 学生
G : 自営業・自由業
J : 無職
B : 中学生
E : 経営者・役員
H : パート・アルバイト
K : その他
C : 高校生
F : 会社員・公務員
I : 専業主婦・主夫

【 】 回答(3-3)

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1、問2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 011-512-7330】

■各館独自項目

	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)
中央1	ご希望の本のさがしやすさについて	A	B	C	D	E
中央2	○独自項目なし ※1	A	B	C	D	E
新琴似1	1階及び2階の閲覧席の利用のしやすさについて	A	B	C	D	E
新琴似2	本棚の整理状況（本が見やすく並べられているか）	A	B	C	D	E
元町1	本棚の整理状況（本が見やすく並べられているか）	A	B	C	D	E
元町2	本の状態（情報が古すぎる本・傷みや汚れが酷い本が置かれていないか）	A	B	C	D	E
東札幌1	図書館利用者のマナーについて	A	B	C	D	E
東札幌2	環境衛生（臭い等）について	A	B	C	D	E
厚別1	「お話室」前の「なんでもけいじばん」の満足度	A	B	C	D	E
厚別2	土曜日に行われているおはなし会について ※2	A	B	C	D	E
西岡1	読書への興味・関心が促される空間づくり ※3	A	B	C	D	E
西岡2	○独自項目なし ※3	A	B	C	D	E
清田1	書棚の本の並びや展示など、図書館資料の提示の仕方は魅力的ですか ※4	A	B	C	D	E
清田2	図書館の利用者マナーについて	A	B	C	D	E
澄川1	借りた本の状態について	A	B	C	D	E
澄川2	○独自項目なし	A	B	C	D	E
山の手1	本棚の本のさがしやすさについて	A	B	C	D	E
山の手2	1階閲覧席の利用のしやすさについて	A	B	C	D	E
曙1	児童展示の内容について	A	B	C	D	E
曙2	○独自項目なし	A	B	C	D	E
えほん1	絵本のさがしやすさについて	A	B	C	D	E
えほん2	自動貸出機に対する満足度	A	B	C	D	E
情報1	仕事や暮らしに役立つ本や情報の充実度 ※5	A	B	C	D	E
情報2	座席予約システムに対する満足度	A	B	C	D	E
情報標準改6	図書館内の環境（照明・冷暖房・表示など） ※5	A	B	C	D	E
情報標準改7	SNSやホームページなどによる情報提供 ※5	A	B	C	D	E

※1 中央の昨年は「1階図書室入口近くにあるPAPA MAMA BOOKSコーナーに対する満足度」

「ご希望の本のさがしやすさについて」

※2 厚別の昨年は「「お話室」前の「なんでもけいじばん」の満足度」（項目追加）

※3 西岡の昨年は「カウンター前のミニ展示の実施頻度について」

「カウンター前のミニ展示の内容について」

※4 清田の昨年は「視聴覚資料（CD）の種類・数について」

「図書館の利用者マナーについて」

※5 情報館の昨年は「仕事や暮らしに役立つ本の充実度」

「座席予約システムに対する満足度」

「図書館内の設備（照明・冷暖房・表示など）」（標準改）

「SNSやホームページ、「広報誌しごとしよ」などによる情報提供」（標準改）

■図書・情報館のみ設定した自由記載欄

問7 セミナー、講演会、相談窓口等でどのようなものを希望しますか。

問8 図書・情報館についてご意見・ご感想などがございましたら、ご自由にお書きください。