

令和5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……………	2

別紙 令和5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

札幌市中央図書館

2024年5月27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実施しています。

令和 5 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,042 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 5 年 10 月 1 日から 10 月 31 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(※2) (計 25 施設)

令和 5 年 9 月から令和 6 年 2 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 図書室等 25 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、太平・百合が原、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

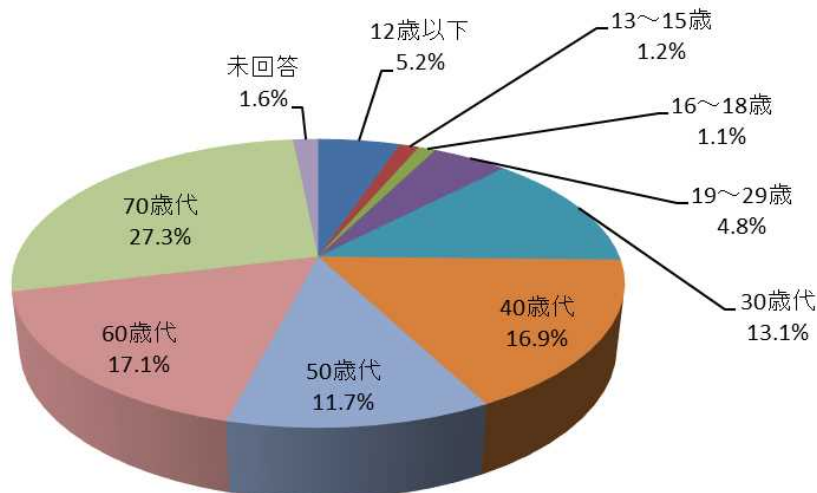
アンケート用紙をカウンターで配布及び記載台等への設置により実施

4 アンケート回収結果

	令和5(2023)年度			令和4(2022)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	363	75.6%	480	380	79.2%
えほん図書館	160	157	98.1%	160	159	99.4%
図書・情報館	300	300	100.0%	300	297	99.0%
地区図書館	1,440	1,357	94.2%	1,440	1,203	83.5%
図書室等	1,250	865	69.2%	1,400	985	70.4%
計	3,630	3,042	83.8%	3,780	3,024	80.0%

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	158	5.2%	4.7%
13～15歳	37	1.2%	0.8%
16～18歳	33	1.1%	0.8%
19～29歳	145	4.8%	5.1%
30歳代	398	13.1%	12.1%
40歳代	515	16.9%	16.9%
50歳代	357	11.7%	12.3%
60歳代	521	17.1%	18.7%
70歳代	830	27.3%	27.5%
未回答	48	1.6%	1.0%
総数	3,042	100.0%	100.0%



【N=3,042】

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。

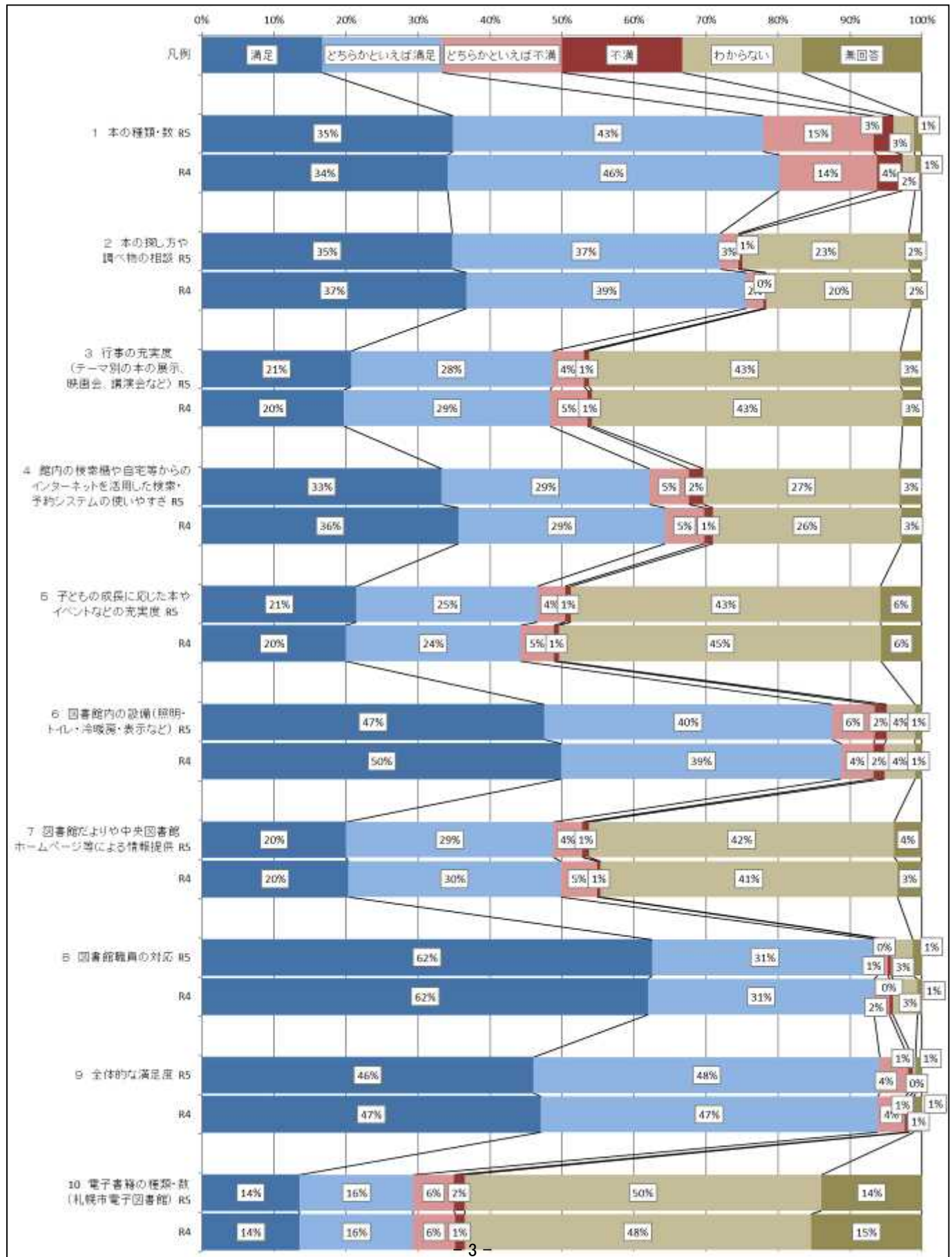
令和5年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体	図書室等	図書施設全体
1 本の種類・数	82.6%	99.4%	85.3%	72.5%	76.9%	72.9%	75.0%	61.9%	70.8%	74.8%	71.7%	74.7%	74.6%	77.9%	67.6%	75.0%
2 本の探し方や調べものの相談	74.4%	80.3%	65.7%	71.7%	70.6%	72.9%	68.8%	73.1%	71.4%	71.6%	69.2%	74.0%	74.6%	71.9%	73.6%	72.4%
3 行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)	59.0%	69.4%	33.7%	46.7%	50.0%	45.1%	46.3%	43.8%	44.2%	45.2%	45.9%	50.6%	50.0%	48.6%	50.1%	49.0%
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	64.2%	66.9%	58.0%	62.0%	63.1%	63.9%	60.0%	66.3%	65.6%	56.8%	52.8%	70.1%	59.0%	62.1%	64.9%	62.9%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	47.9%	83.4%	-	42.0%	51.9%	44.4%	39.4%	34.4%	39.0%	40.0%	38.4%	44.8%	47.5%	46.6%	38.5%	39.7%
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)	93.1%	94.9%	88.7%	84.9%	83.1%	82.0%	86.9%	80.6%	78.6%	89.0%	90.6%	88.3%	84.4%	87.5%	89.9%	88.2%
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	55.4%	61.8%	33.3%	49.0%	51.9%	54.9%	45.6%	46.9%	48.7%	44.5%	43.4%	54.5%	52.5%	48.8%	58.7%	51.6%
8 図書館職員の対応	95.0%	94.9%	83.3%	95.7%	98.1%	99.2%	93.8%	98.1%	94.8%	97.4%	92.5%	98.1%	88.5%	93.8%	97.5%	94.9%
9 全体的な満足度	92.3%	98.7%	96.7%	93.5%	96.3%	95.5%	96.3%	91.9%	90.3%	95.5%	91.2%	96.1%	87.7%	94.1%	93.1%	93.8%
10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)	26.4%	35.7%	24.0%	30.6%	28.1%	36.1%	34.4%	37.5%	35.1%	18.7%	23.3%	33.8%	28.7%	29.4%	28.1%	29.0%

令和5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
R5	2,380 人	2,177 人	91.5%
R4	2,380 人	2,039 人	85.7%

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度

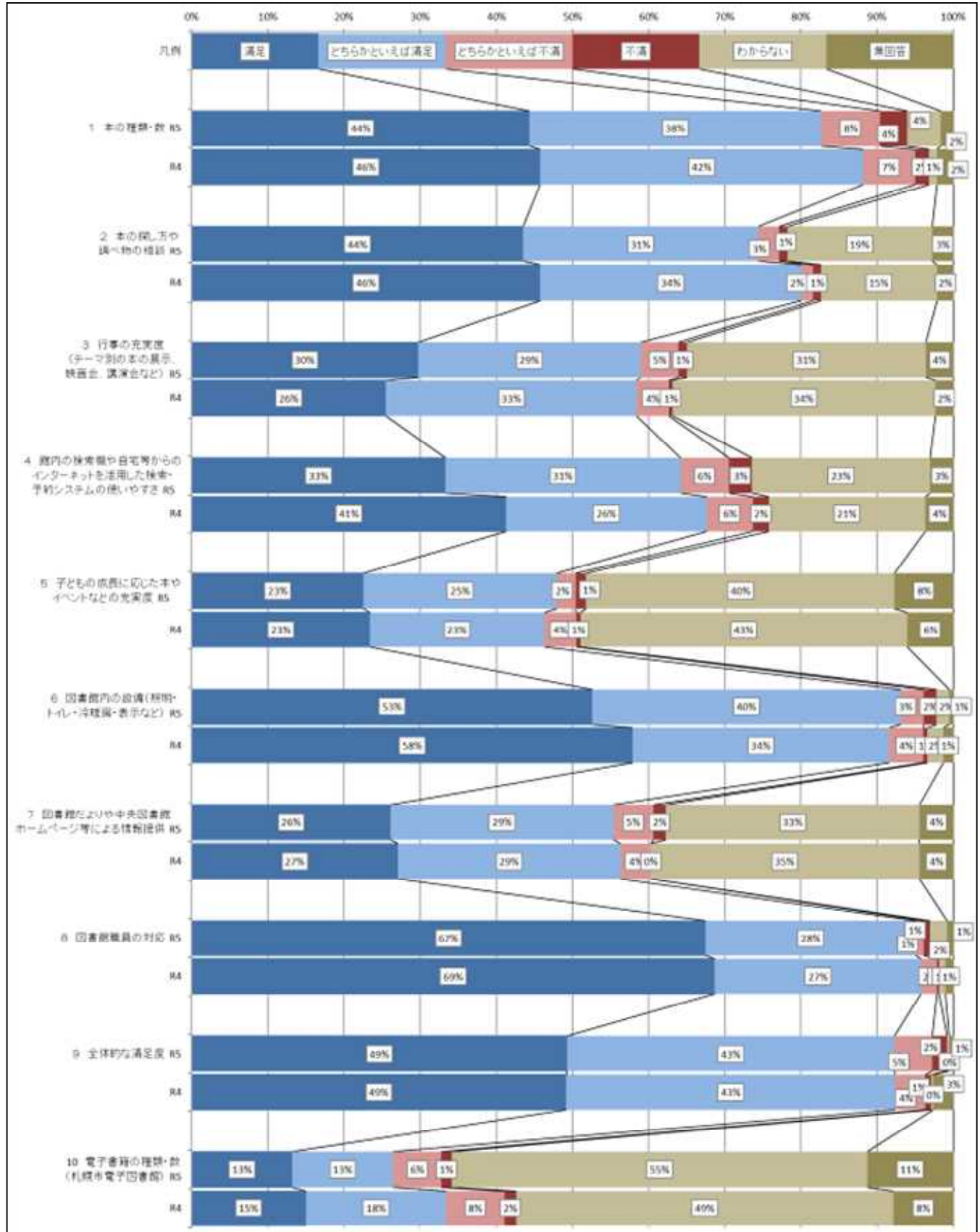


令和5年度 来館者アンケート結果（中央図書館）

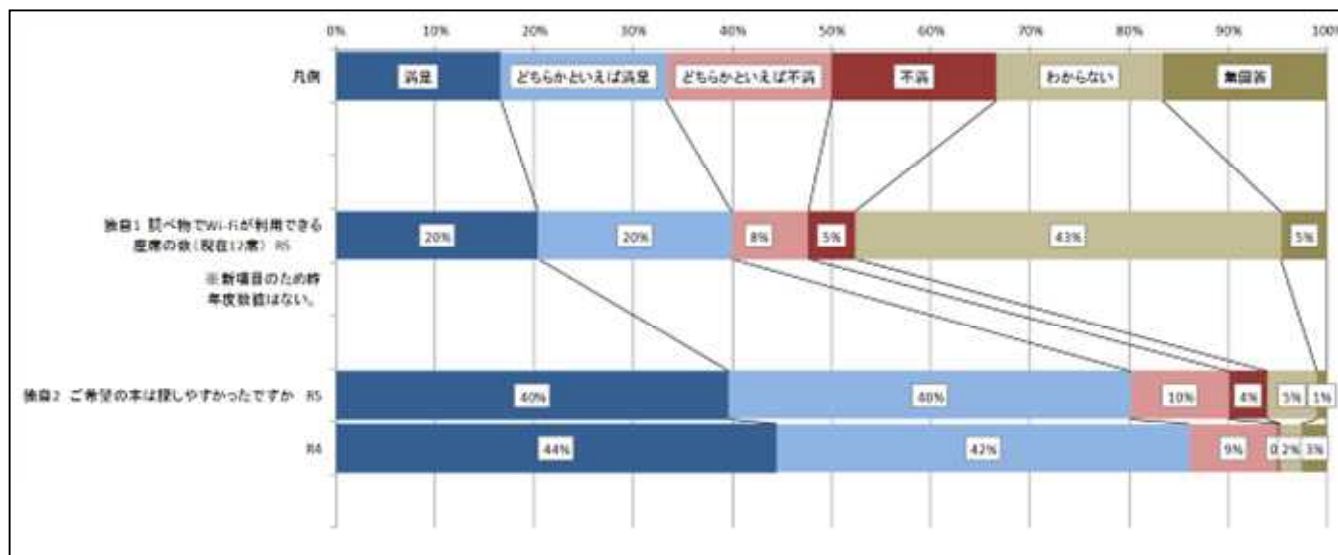
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	480 人	363 人	75.6%
R4	480 人	380 人	79.2%

●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



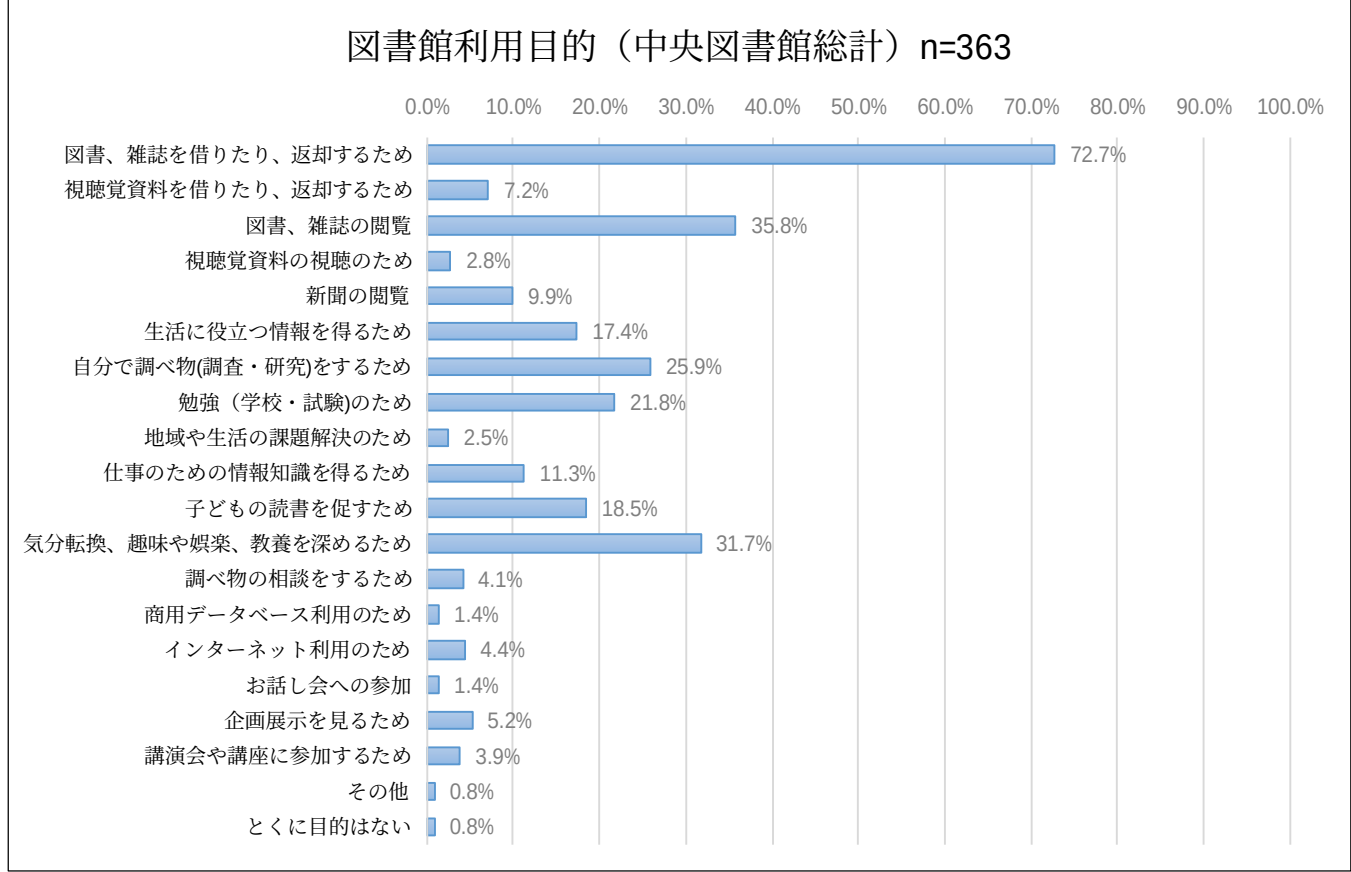
●その他の意見・要望等記述

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	16 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(3件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(3件) ・マンガを配架してほしい。(1件) ・蔵書の量を増やしてほしい。(8件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(1件)
その他	12 件	・蔵書の選び方を工夫してほしい。(4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。(5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	28 件	・温度調整について。(1件) ・トイレを改善してほしい。(6件) ・駐車場について改善してほしい。(2件) ・Wi-Fiについて改善してほしい。(4件) ・自習スペースを増やしてほしい。(7件) ・その他ご意見。(8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	8 件	・開館時間の拡充。(2件) ・貸出期限について。(5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	12 件	・機能向上をしてほしい。(12件)
その他	10 件	・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) ・席の予約システムを確立してほしい。(1件) ・電子図書館を改良してほしい。(1件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	4 件	・利用者のマナーが悪い。(4件)
その他	29 件	・購入リクエストに関すること。(1件) ・感謝、激励など。(22件) ・その他ご意見。(6件)

計

119 件

●中央図書館独自調査項目結果



●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	とくに目的はない	回答者数 ※年代
12歳以下	80.5%	7.3%	26.8%	4.9%	2.4%	17.1%	17.1%	31.7%	7.3%	2.4%	29.3%	29.3%	14.6%	4.9%	2.4%	2.4%	4.9%	0.0%	2.4%	2.4%	41
13～15歳	38.5%	0.0%	46.2%	0.0%	0.0%	7.7%	30.8%	92.3%	0.0%	0.0%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13
16～18歳	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	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%	6
19～29歳	71.4%	7.1%	50.0%	7.1%	0.0%	0.0%	21.4%	71.4%	0.0%	7.1%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14
30歳代	71.8%	0.0%	38.5%	0.0%	2.6%	17.9%	17.9%	25.6%	0.0%	17.9%	46.2%	28.2%	2.6%	0.0%	5.1%	2.6%	5.1%	0.0%	0.0%	2.6%	39
40歳代	77.4%	6.5%	35.5%	3.2%	4.8%	22.6%	21.0%	16.1%	3.2%	14.5%	45.2%	35.5%	1.6%	3.2%	3.2%	3.2%	4.8%	3.2%	0.0%	0.0%	62
50歳代	70.2%	10.0%	36.2%	4.3%	10.0%	14.9%	31.9%	19.1%	0.0%	29.8%	10.0%	34.0%	2.1%	2.1%	8.5%	0.0%	8.5%	4.3%	2.1%	2.1%	47
60歳代	74.0%	4.0%	28.0%	0.0%	12.0%	14.0%	24.0%	12.0%	0.0%	4.0%	2.0%	26.0%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	8.0%	6.0%	0.0%	0.0%	50
70歳以上	75.9%	11.5%	42.5%	3.4%	21.8%	21.8%	34.5%	4.6%	4.6%	8.0%	2.3%	37.9%	5.7%	0.0%	5.7%	0.0%	4.6%	8.0%	2.1%	0.0%	87
不明	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4
総計	72.7%	7.2%	35.8%	2.8%	9.9%	17.4%	25.9%	21.8%	2.5%	11.3%	18.5%	31.7%	4.1%	1.4%	4.4%	1.4%	5.2%	3.9%	0.8%	0.8%	100%

●職業別図書館利用目的

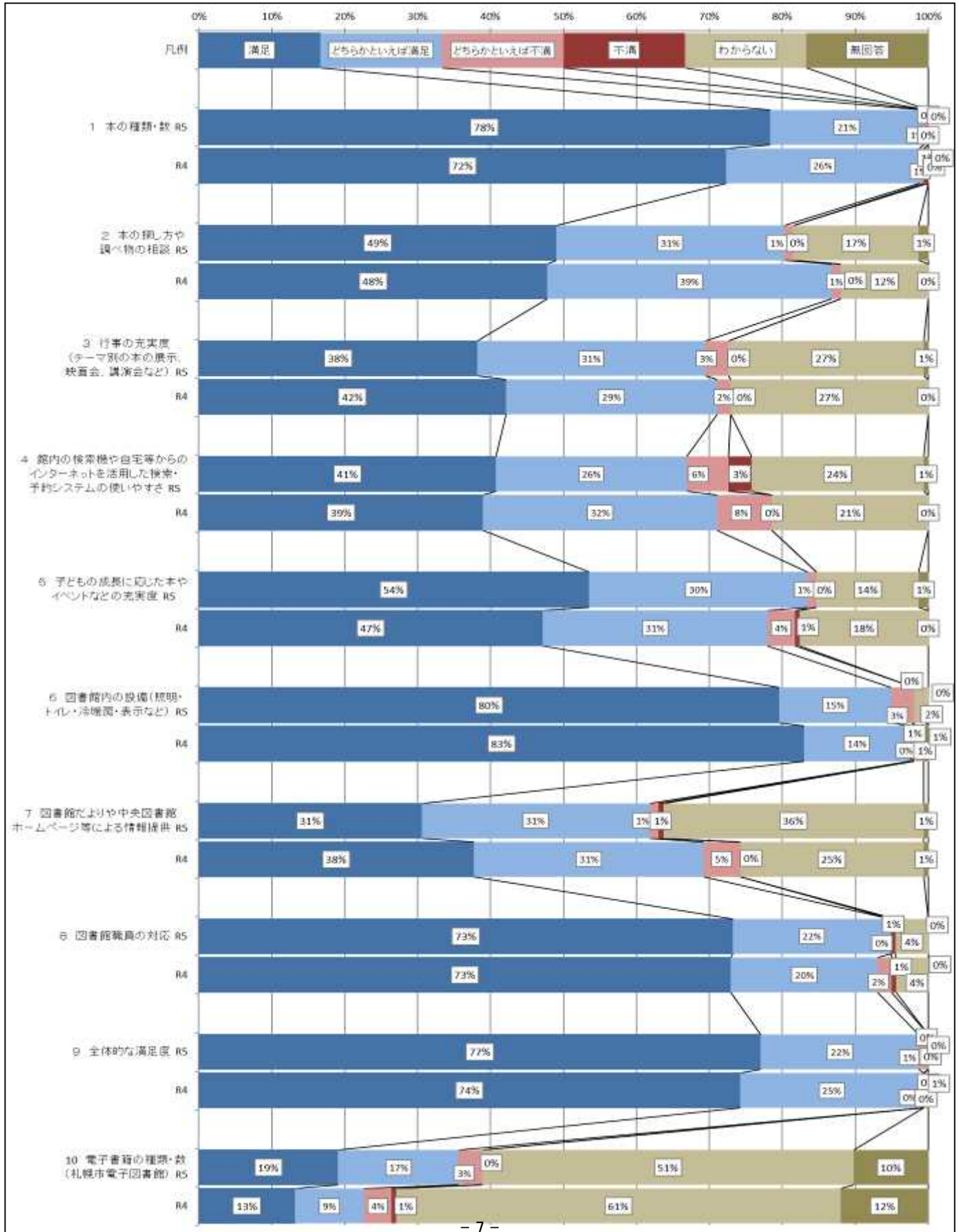
	図書、雑誌を借りたり、返却するため	視聴覚資料を借りたり、返却するため	図書、雑誌の閲覧	視聴覚資料の視聴のため	新聞の閲覧	生活に役立つ情報を得るため	自分で調べ物(調査・研究)をするため	勉強(学校・試験)のため	地域や生活の課題解決のため	仕事のための情報知識を得るため	子どもの読書を促すため	気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため	調べ物の相談をするため	商用データベース利用のため	インターネット利用のため	お話し会への参加	企画展示を見るため	講演会や講座に参加するため	その他	とくに目的はない	回答者数 ※職業別
アルバイト	81.0%	7.9%	26.3%	5.3%	2.6%	18.4%	18.4%	34.2%	7.9%	2.6%	28.9%	28.9%	15.8%	5.3%	2.6%	2.6%	5.3%	0.0%	2.6%	2.6%	38
その他	41.2%	0.0%	35.3%	0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	88.2%	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17
会社員	75.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8
学生	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5
経営者	66.2%	2.9%	35.3%	0.0%	2.9%	10.3%	25.0%	27.9%	0.0%	17.6%	23.5%	36.8%	0.0%	0.0%	2.9%	1.5%	4.4%	0.0%	0.0%	1.5%	68
自営業	81.0%	28.6%	28.6%	14.3%	9.5%	14.3%	47.6%	4.8%	4.8%	33.3%	14.3%	28.6%	0.0%	4.8%	9.5%	4.8%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%	21
小売店	77.1%	8.3%	39.6%	4.2%	10.4%	25.0%	25.0%	16.7%	0.0%	18.8%	27.1%	33.3%	6.3%	0.0%	0.0%	2.1%	10.4%	8.3%	2.1%	2.1%	48
専業主婦	87.8%	2.0%	26.5%	0.0%	4.1%	28.6%	20.4%	6.1%	2.0%	6.1%	34.7%	38.8%	4.1%	0.0%	0.0%	2.0%	8.2%	2.0%	0.0%	0.0%	49
中高生	75.6%	8.9%	43.3%	2.2%	22.2%	13.3%	30.0%	10.0%	3.3%	3.3%	2.2%	31.1%	2.2%	0.0%	7.8%	0.0%	3.3%	6.7%	1.1%	0.0%	90
無職	46.4%	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%	33.3%	22.2%	22.2%	11.1%	33.3%	11.1%	22.2%	11.1%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	9
(空白)	50.0%	10.0%	60.0%	0.0%	20.0%	20.0%	30.0%	10.0%	0.0%	20.0%	30.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10
総計	72.7%	7.2%	35.8%	2.8%	9.9%	17.4%	25.9%	21.8%	2.5%	11.3%	18.5%	31.7%	4.1%	1.4%	4.4%	1.4%	5.2%	3.9%	0.8%	0.8%	100%

令和5年度 来館者アンケート結果（えほん図書館）

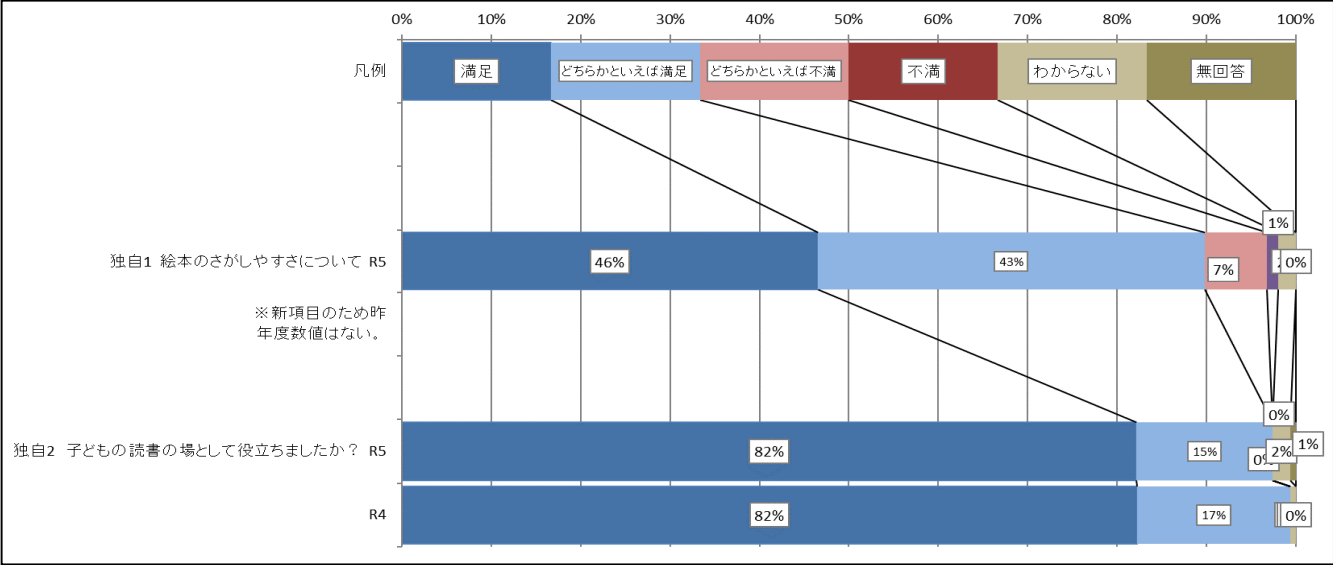
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	157 人	98.1%
R4	160 人	159 人	99.4%

●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



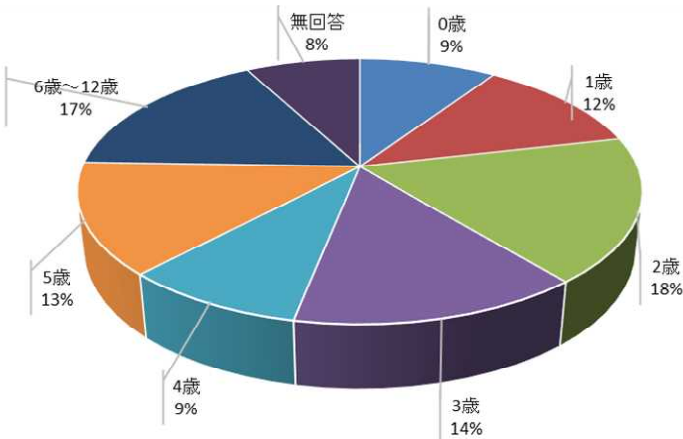
●その他の意見・要望等記述

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	5 件	・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（3件） ・蔵書の量を増やしてほしい。（1件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（1件）
その他	5 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。（5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	2 件	・温度調整について。（2件）
その他施設・設備に関すること	10 件	・子供がくつろげるスペースを作してほしい。（10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	4 件	・貸出冊数、期限を増やしてほしい。（2件） ・施設数を増やしてほしい。（2件）
蔵書検索システムに関すること	10 件	・機能向上をしてほしい。（10件）
その他	5 件	・イベントをもっと充実してほしい。（5件）
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関すること	2 件	・イベントの告知の方法を工夫してほしい。（2件）
その他	18 件	・購入リクエストに関すること。（2件） ・感謝、激励など。（16件）

計 62 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	18	9%	12%
1歳	23	12%	9%
2歳	34	18%	12%
3歳	27	14%	16%
4歳	17	9%	12%
5歳	26	14%	13%
6歳～12歳	32	17%	21%
13歳～15歳	0	0%	0%
16歳～18歳	0	0%	0%
無回答	15	8%	5%
総数	192		

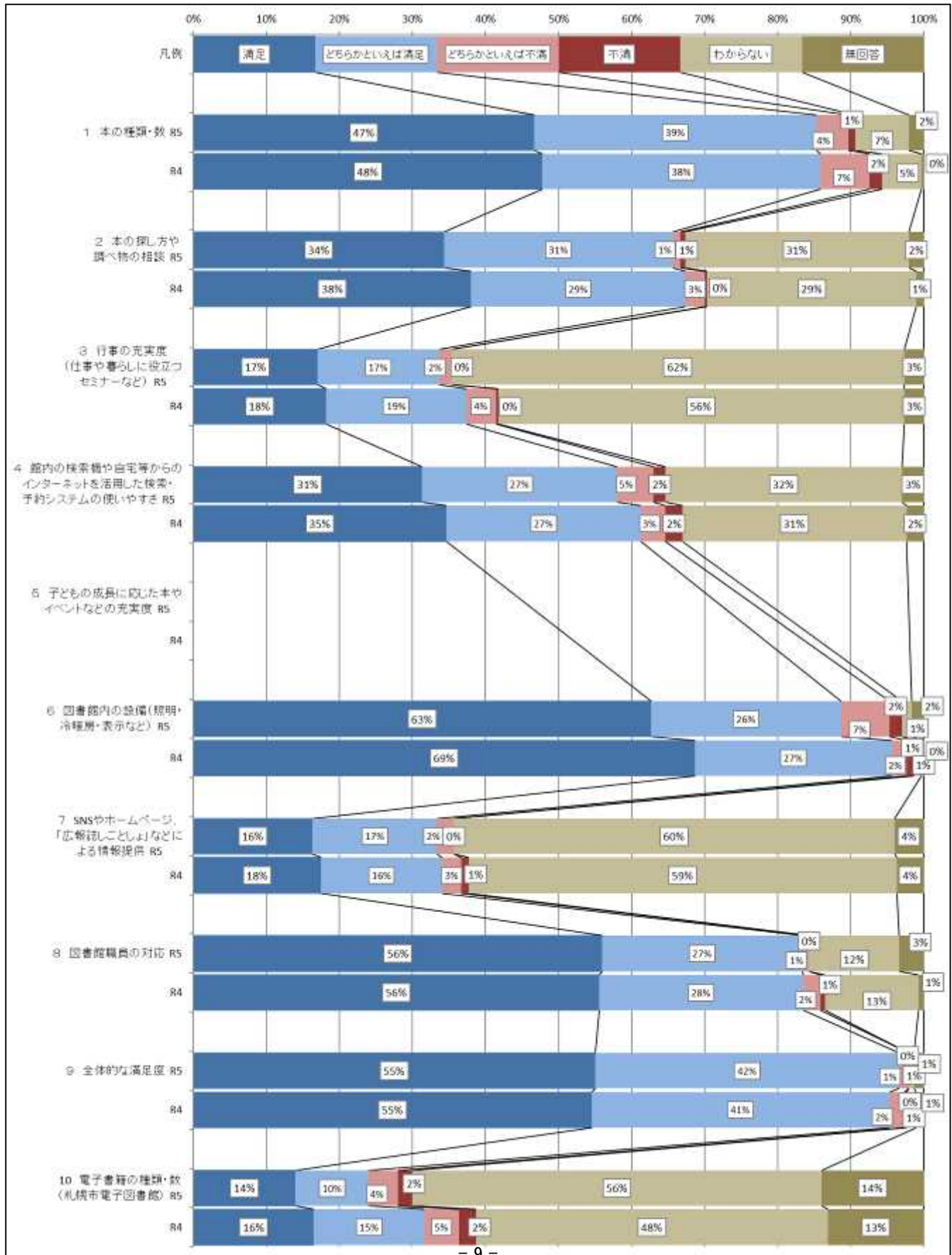


令和 5 年度 来館者アンケート結果（図書・情報館）

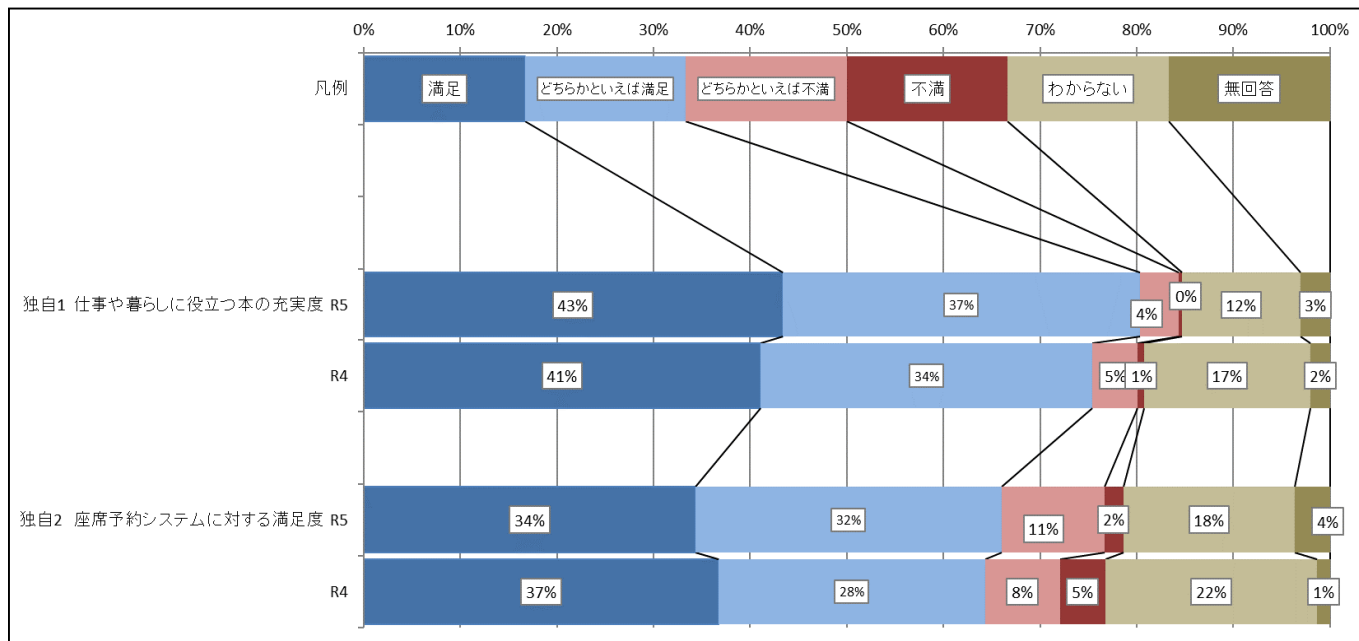
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	300 人	300 人	100.0%
R4	300 人	297 人	99.0%

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



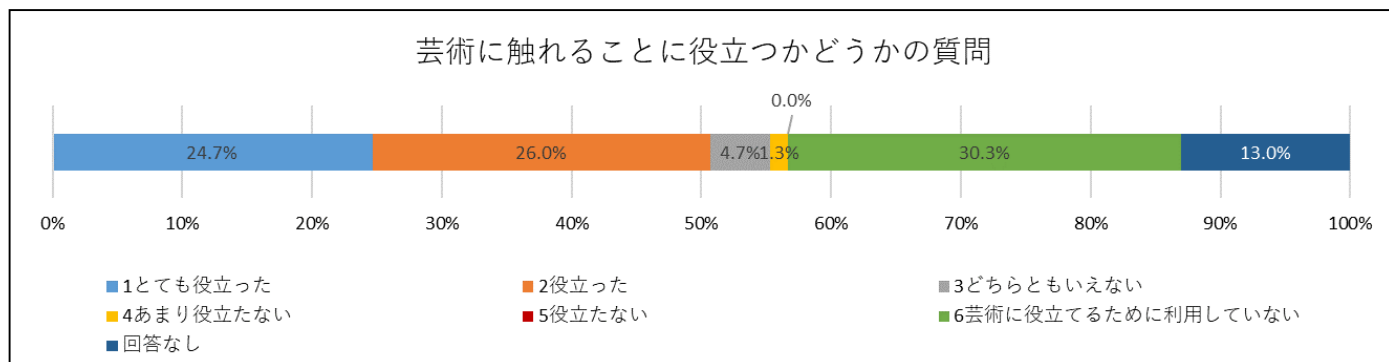
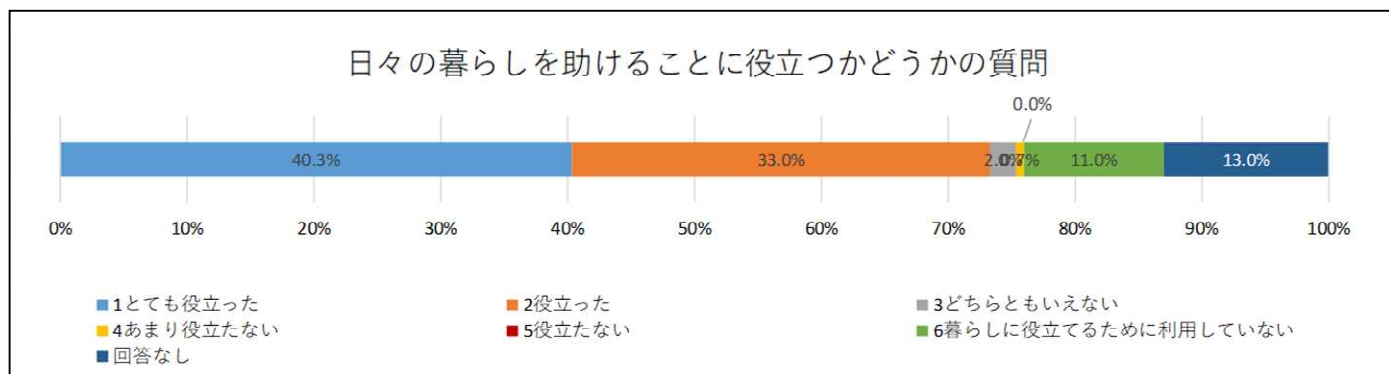
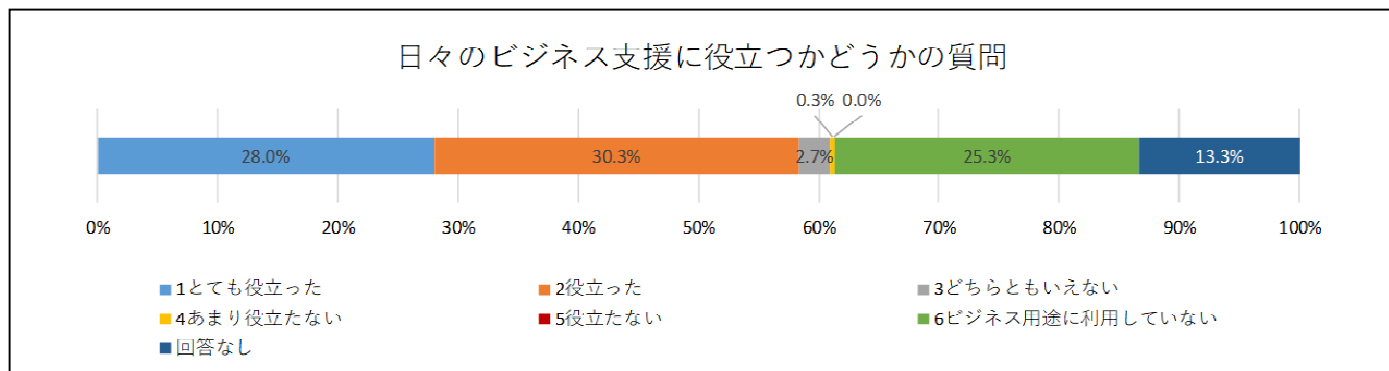
●図書・情報館独自調査項目の満足度



●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	5 件	・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（5件）
その他	5 件	・本を借りられるようにしてほしい。（5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	5 件	・温度調整について。（3件） ・照明を明るくしてほしい。（2件）
その他施設・設備に関すること	14 件	・ワーキングスペースを充実してほしい。（2件） ・音楽の音量調整について。（4件） ・座席を増やしてほしい。（7件） ・ゴミ箱を置いてほしい。（1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	4 件	・開館時間の拡充。（3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	11 件	・機能向上をしてほしい。（11件）
座席予約に関すること	17 件	・予約席を指定させてほしい。（8件） ・利用時間の改善。（6件） ・その他ご意見。（3件）
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	11 件	・利用者のマナーが悪い。（11件）
その他	59 件	・感謝、激励など。（57件） ・その他ご意見。（2件）
計	131 件	

●図書・情報館独自調査項目結果



●セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者300人のうち50人(約17%)が記載)

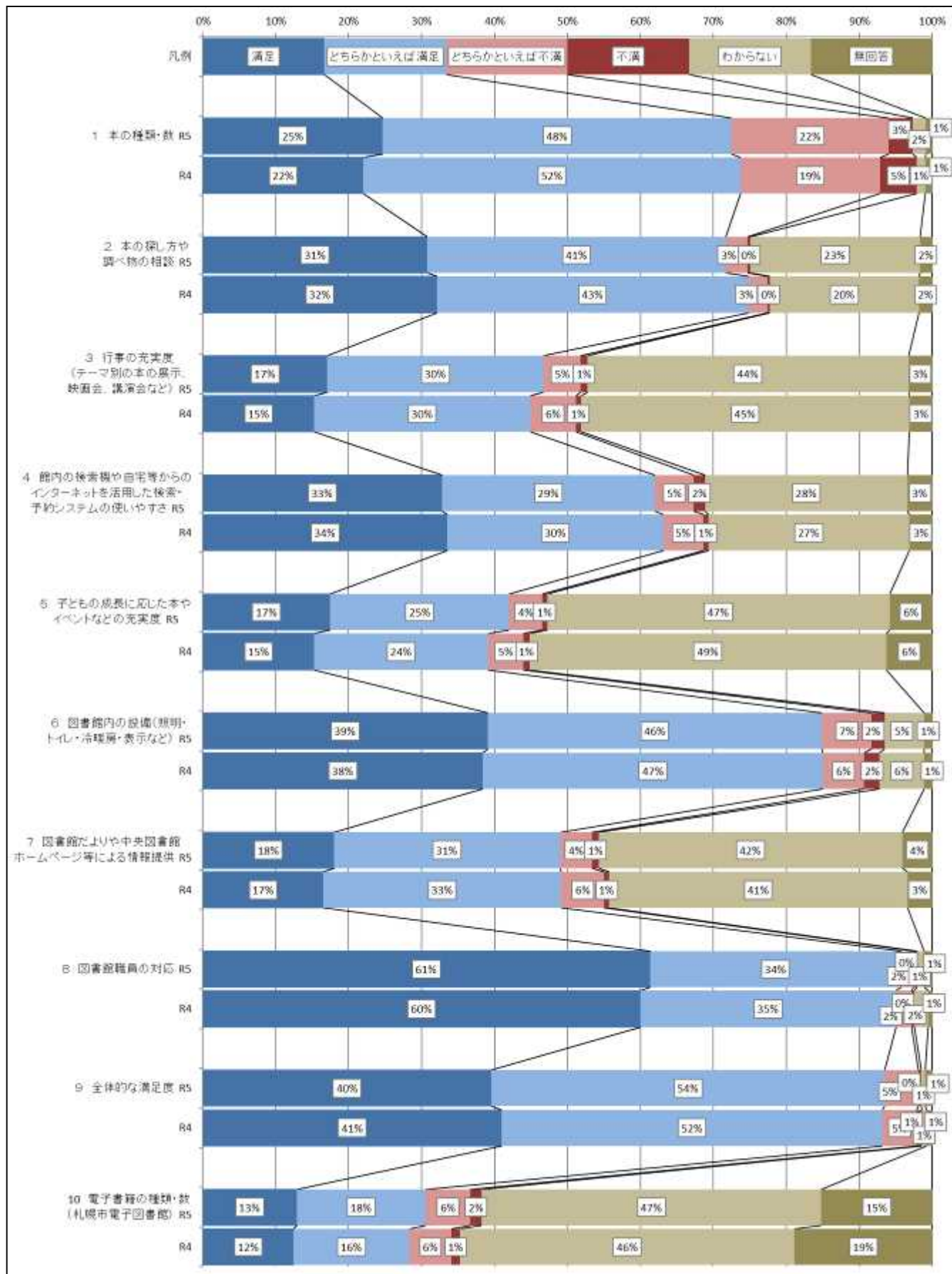
分類	件数	割合	備考
暮らしに役立つ内容のもの	13 件	26%	・ 社会保険や税の制度、金融教育、相続など
ビジネスに関するもの	8 件	16%	・ 起業(副業も含む)、ビジネススキル、最新技術など
音楽・芸術・スポーツに関するもの	7 件	14%	・ 芸術に関する知識、デザイン、CGなど
読書・情報活用支援に関するもの	4 件	8%	・ 書評・読書会、速読法、図書・情報館の使い方など
著名人の講演会	2 件	4%	・ 作家が作品の背景を語る講演会など
その他	16 件	32%	・ 特になしなど
総計	50 件		

令和 5 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
R5	1,440 人	1,357 人	94.2%
R4	1,440 人	1,203 人	83.5%

● 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

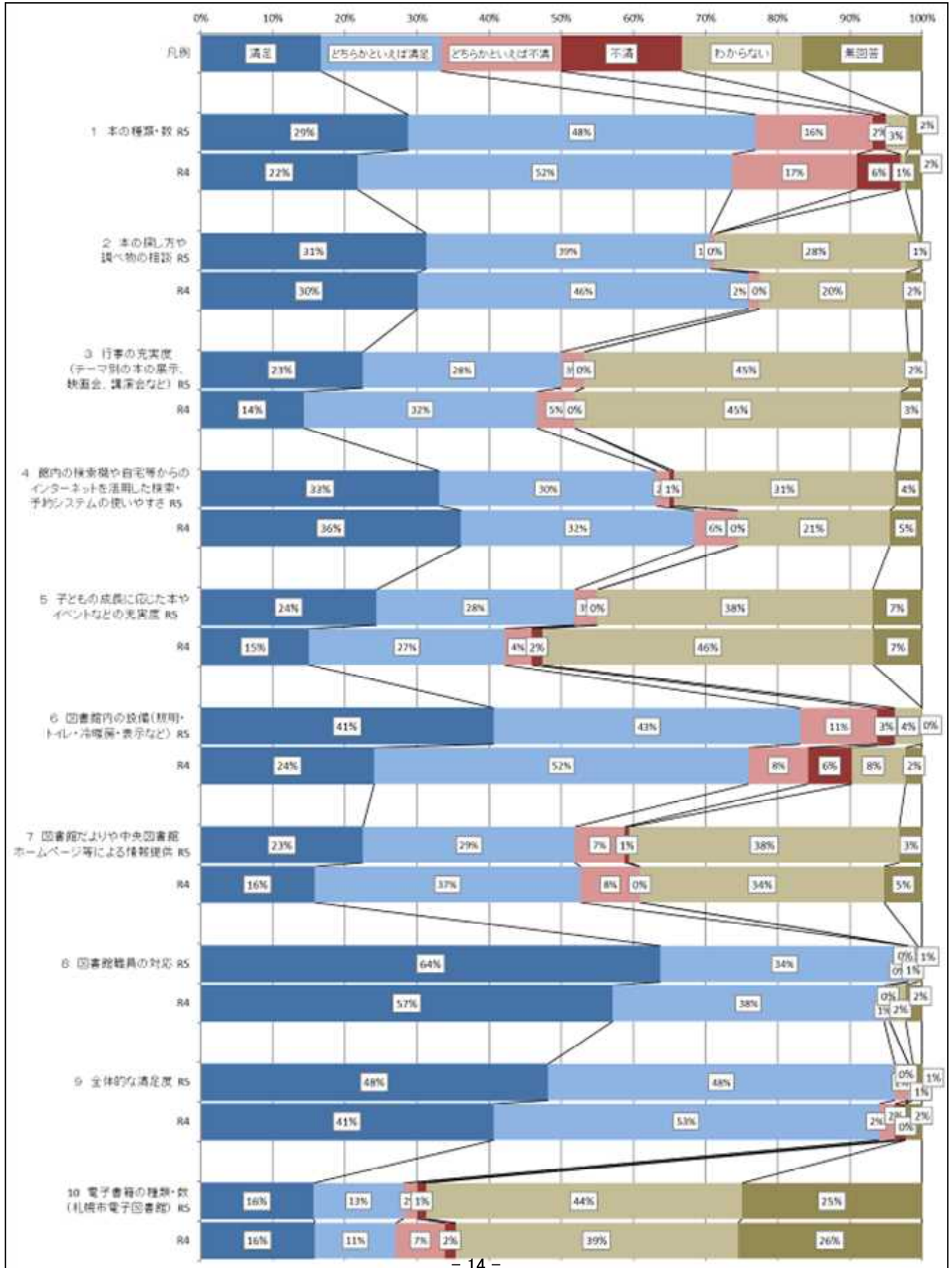
分類	件数	主な意見（概要）	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	件数	
■図書館の蔵書に関する意見・要望													
蔵書数に関すること	174 件	・新刊を増やしてほしい。（56件）	5	5	7	10	5	7	5	5	7	56	
		・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（48件）	5	6	7	8	6	6	4	3	3	48	
		・マンガを入れてほしい。（9件）	1		1	2			3		2	9	
		・蔵書の量と種類を増やしてほしい。（36件）	2	2	7	5	6	3	2	6	3	36	
		・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（25件）	4	2	2	1	3	2	2	9		25	
その他	34 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。（20件）	1	3	2	1	1	1	1	6	4	20	
		・選書の工夫をしてほしい。（2件）		2								2	
		・蔵書の汚れ等から新しくしてほしい。（12件）		1		1	1	4	3	1	1	12	
■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	14 件	・改善すべき。（14件）	1				1	3		1	2	6	14
■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	・館内の案内表示に関すること。（1件）		1									1
視聴覚資料に関すること	3 件	・資料数を増やしてほしい。（1件）						1					1
		・貸出点数を増やしてほしい。（2件）								2			2
施設の環境に関すること	18 件	・温度調整について。（7件）			1			3	2		1		7
		・トイレの環境を改善してほしい。（7件）	4				2				1		7
		・照明を明るくしてほしい。（1件）							1				1
		・駐車場の環境を改善してほしい。（3件）	1	1	1								3
その他施設・設備に関すること	26 件	・飲食スペースを増やしてほしい。（3件）	1								2		3
		・自動貸出等の電子化を進めてほしい。（5件）	1					2			2		5
		・座席を増やしてほしい。（7件）	2		1			1			2	1	7
		・その他ご意見。（11件）	2		2	1			1			5	11
■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	16 件	・開館時間の拡充。（5件）		1				1	2		1		5
		・予約冊子を増やしてほしい。（2件）							1			1	2
		・貸出期間を見直してほしい。（6件）		2		1		1			1	1	6
		・施設数を増やしてほしい。（3件）	3										3
蔵書検索システムに関すること	33 件	・機能向上をしてほしい。（33件）	4		1	7	7	6	2	5	1		33
その他	47 件	・イベントを充実してほしい。（14件）	2	2	1	4		1	2		1	1	14
		・おすすめの本の紹介を充実してほしい。（2件）		2									2
		・貸出方法を充実してほしい。（8件）		1	1			1	1		2	2	8
		・予約全般について改善してほしい。（11件）		2			4	3			1	1	11
		・電子図書館を充実してほしい。（12件）	1	4	2			4	1				12
■その他の意見・要望													
利用者のマナーに関すること	13 件	・利用者のマナーが悪い。注意喚起を行ってほしい。（13件）			4		1	2	2	2	2		13
情報提供のあり方に関すること	7 件	・イベントの周知について工夫してほしい。（4件）	1		1	1	1						4
		・ホームページを充実してほしい。（3件）					1				2		3
その他	135 件	・購入リクエストの機能向上をしてほしい。（2件）			1							1	2
		・感謝、激励など。（119件）	17	15	10	21	11	10	13	14	8		119
		・その他ご意見。（14件）	2	1	2	3	1				2	3	14
計	521 件	(内訳)	60	53	54	67	53	59	49	69	57		521

令和 5 年度 来館者アンケート結果（新琴似図書館）

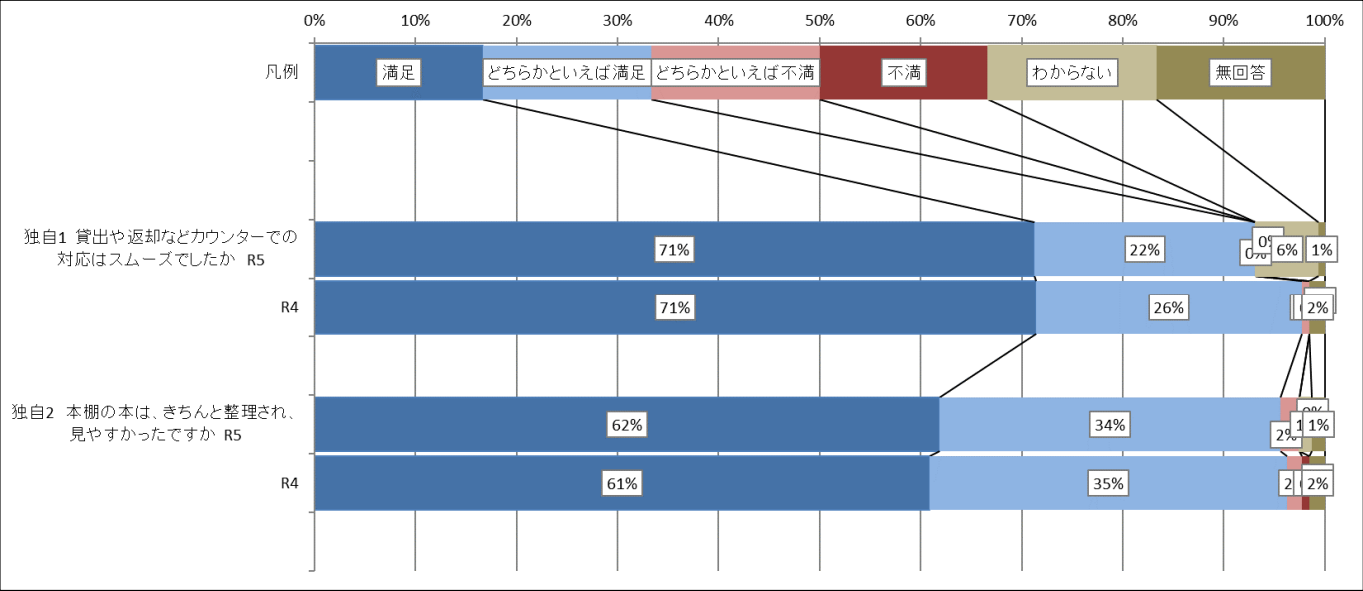
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	160 人	100.0%
R4	160 人	133 人	83.1%

●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

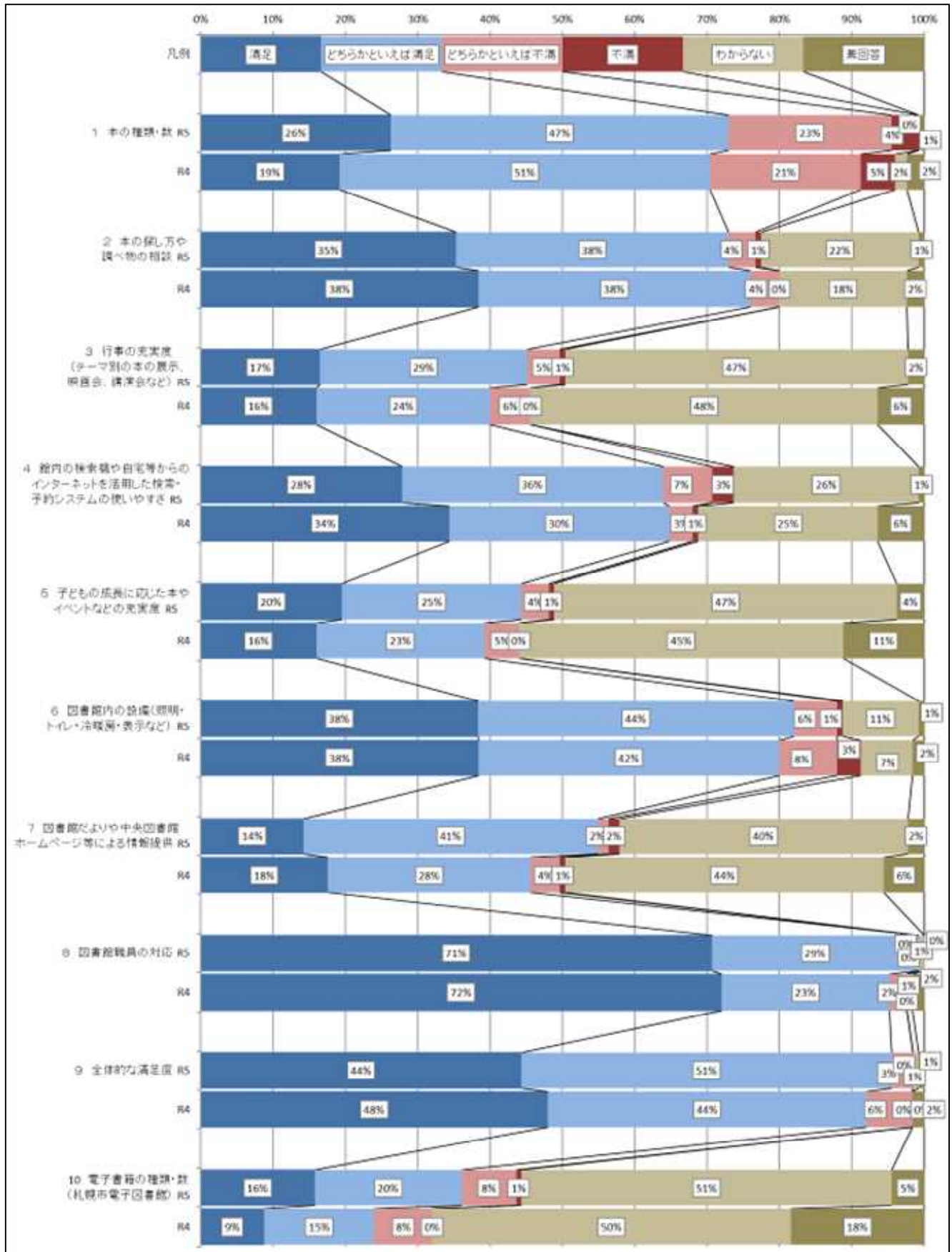


令和 5 年度 来館者アンケート結果（元町図書館）

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	133 人	83.1%
R4	160 人	125 人	78.1%

● 所蔵資料・設備サービス等の満足度

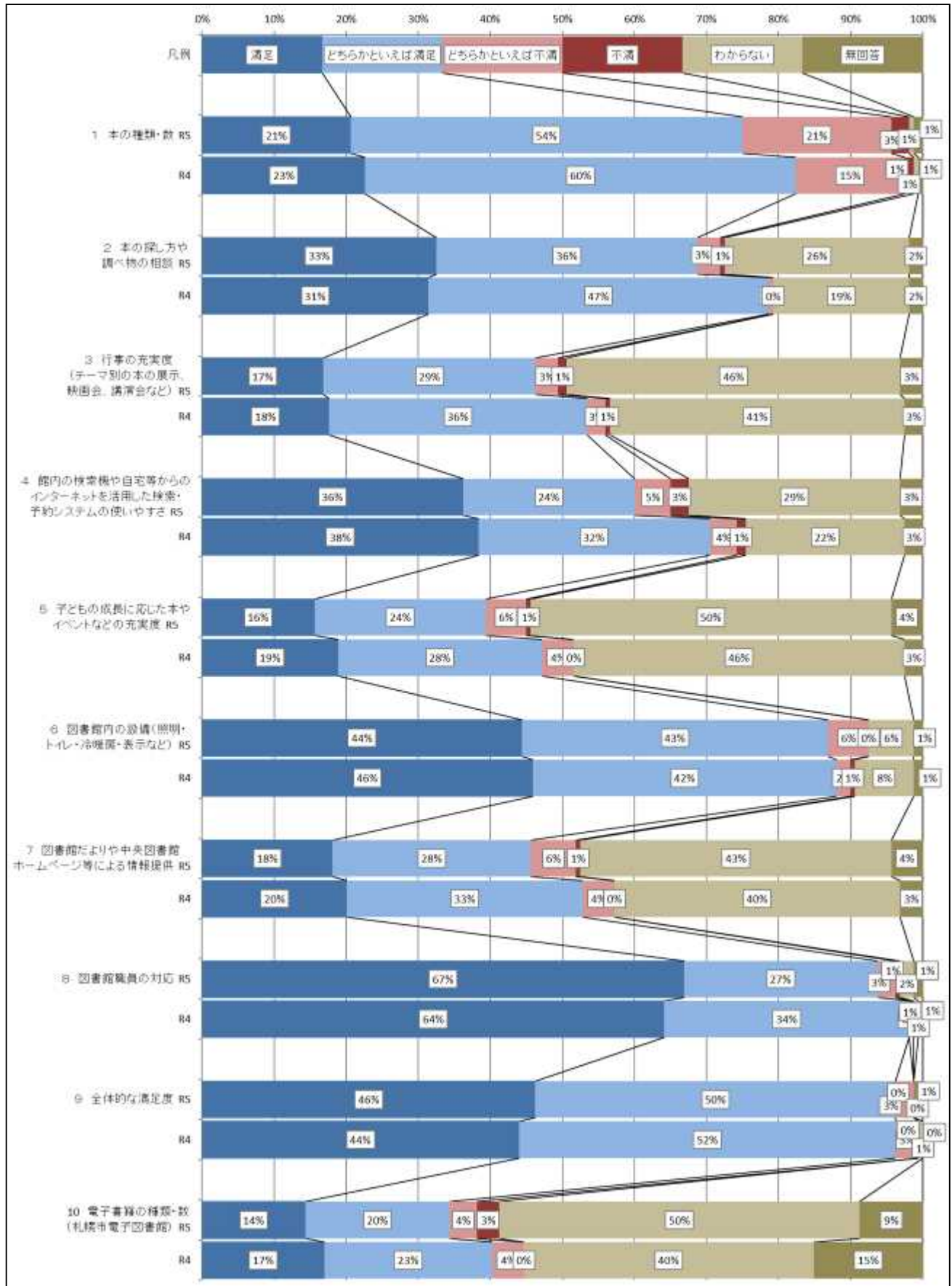


令和 5 年度 来館者アンケート結果（東札幌図書館）

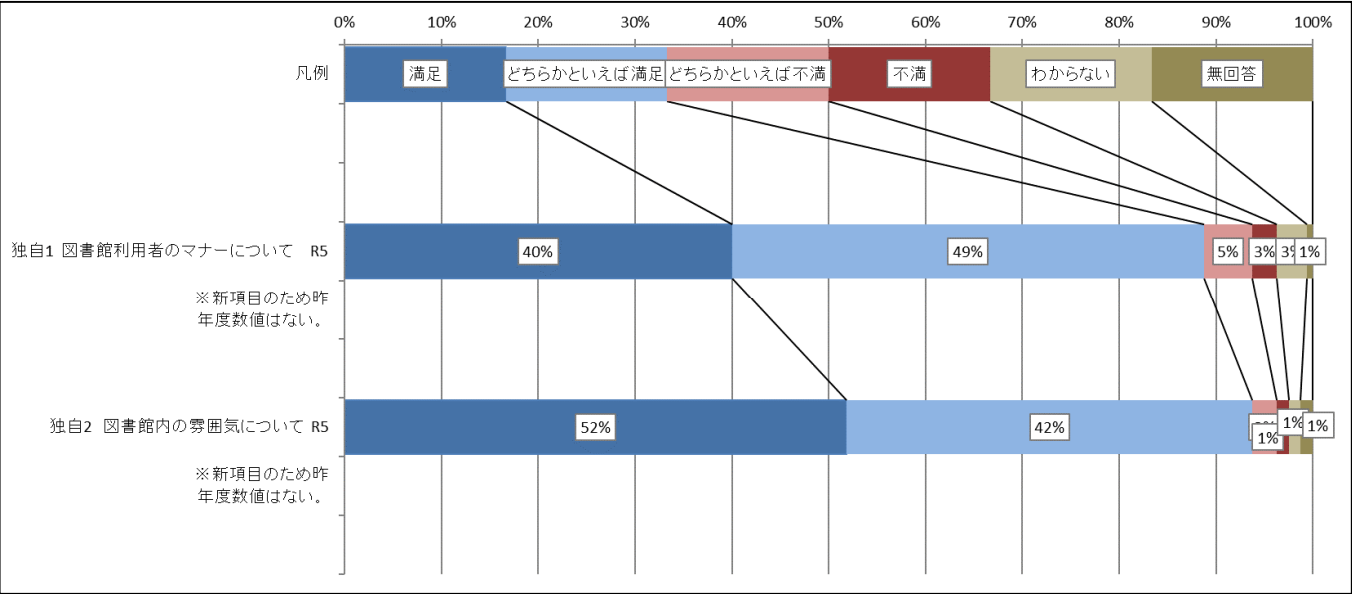
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	160 人	100.0%
R4	160 人	159 人	99.4%

●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

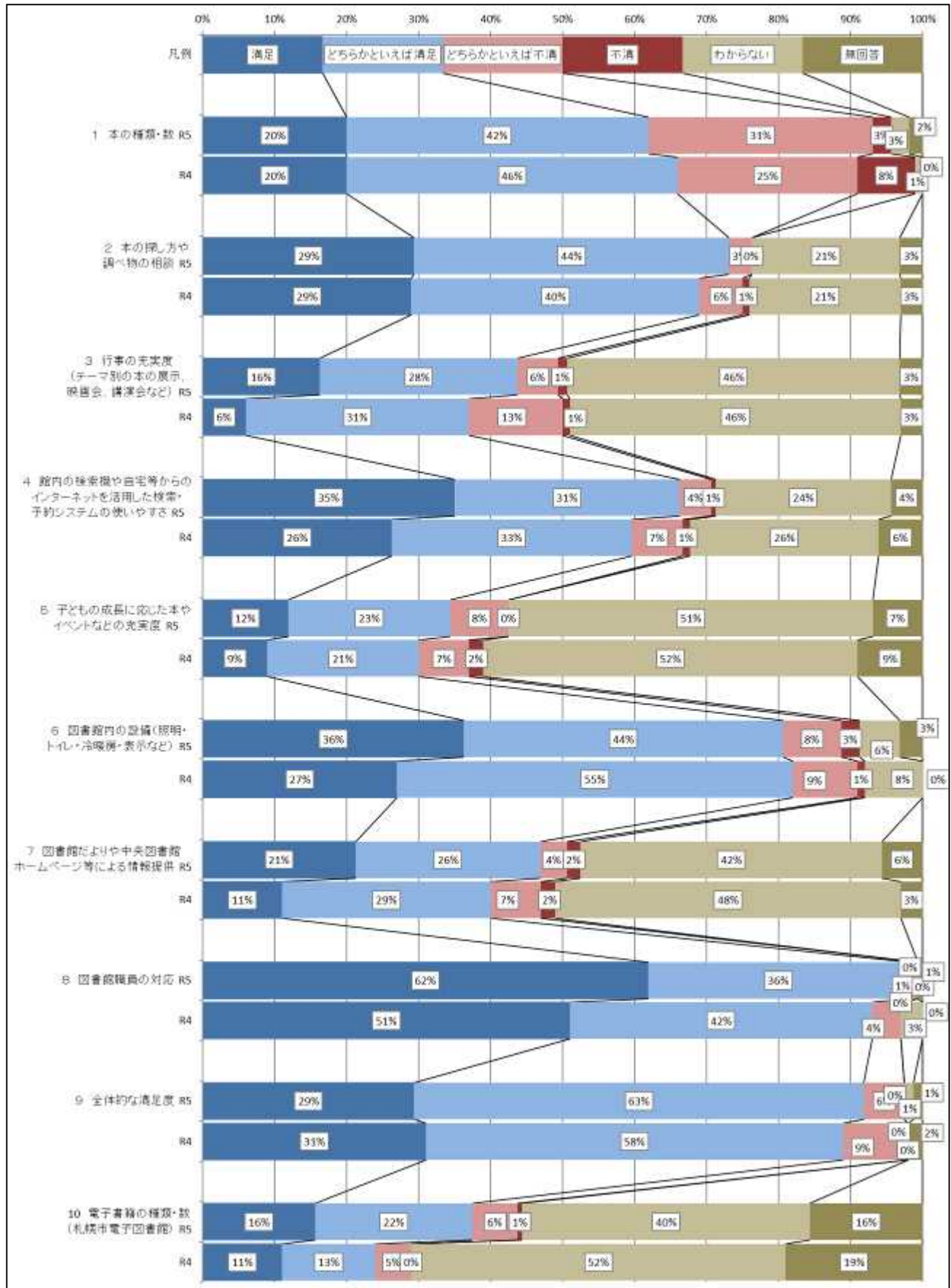


令和 5 年度 来館者アンケート結果（厚別図書館）

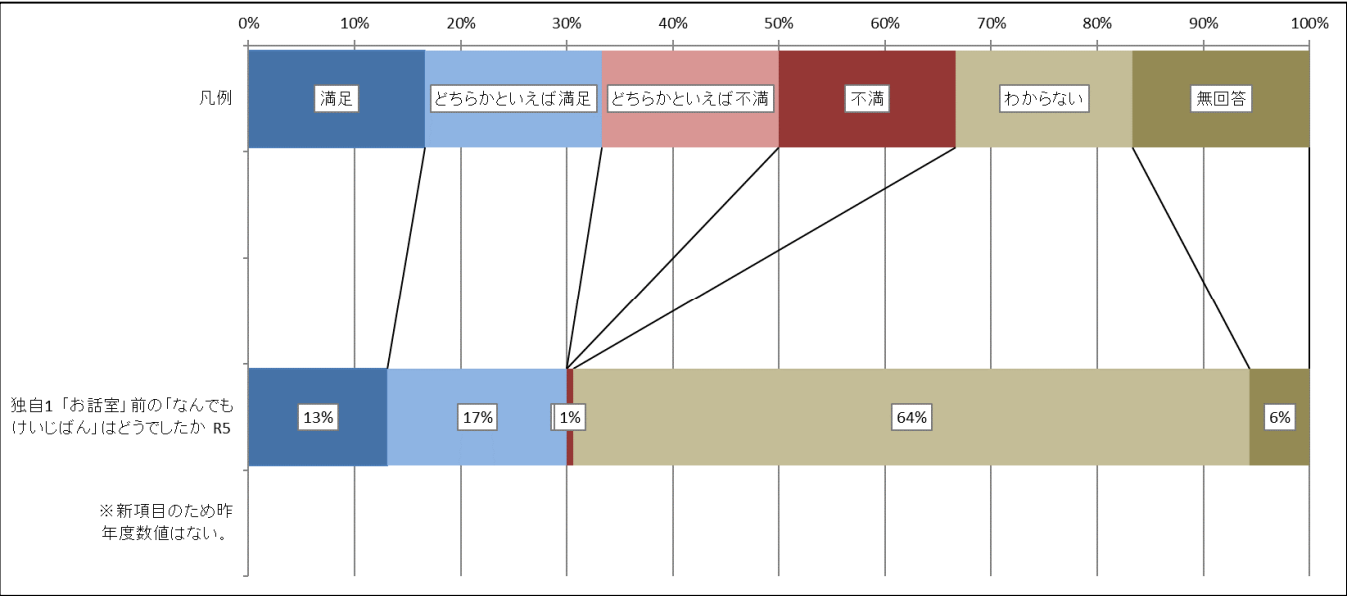
● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	160 人	100.0%
R4	160 人	100 人	62.5%

● 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

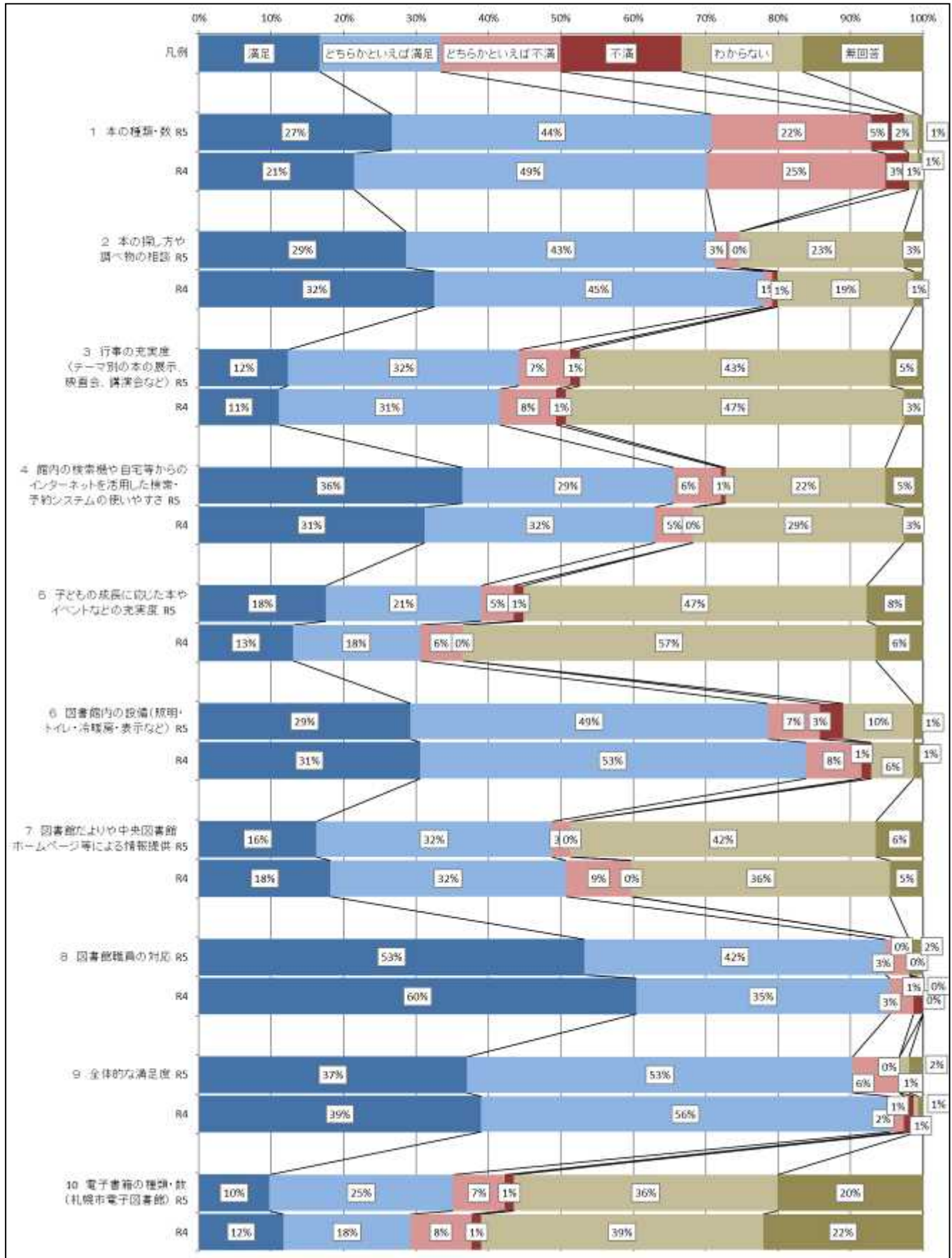


令和5年度 来館者アンケート結果（西岡図書館）

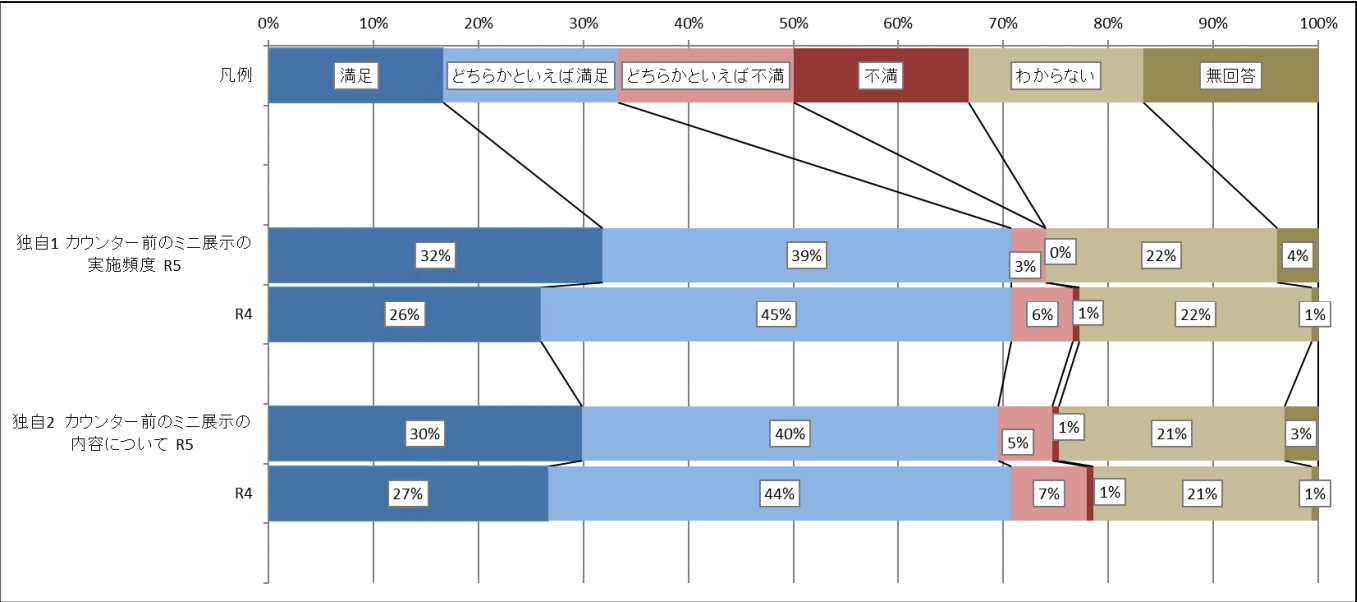
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	154 人	96.3%
R4	160 人	154 人	96.3%

●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

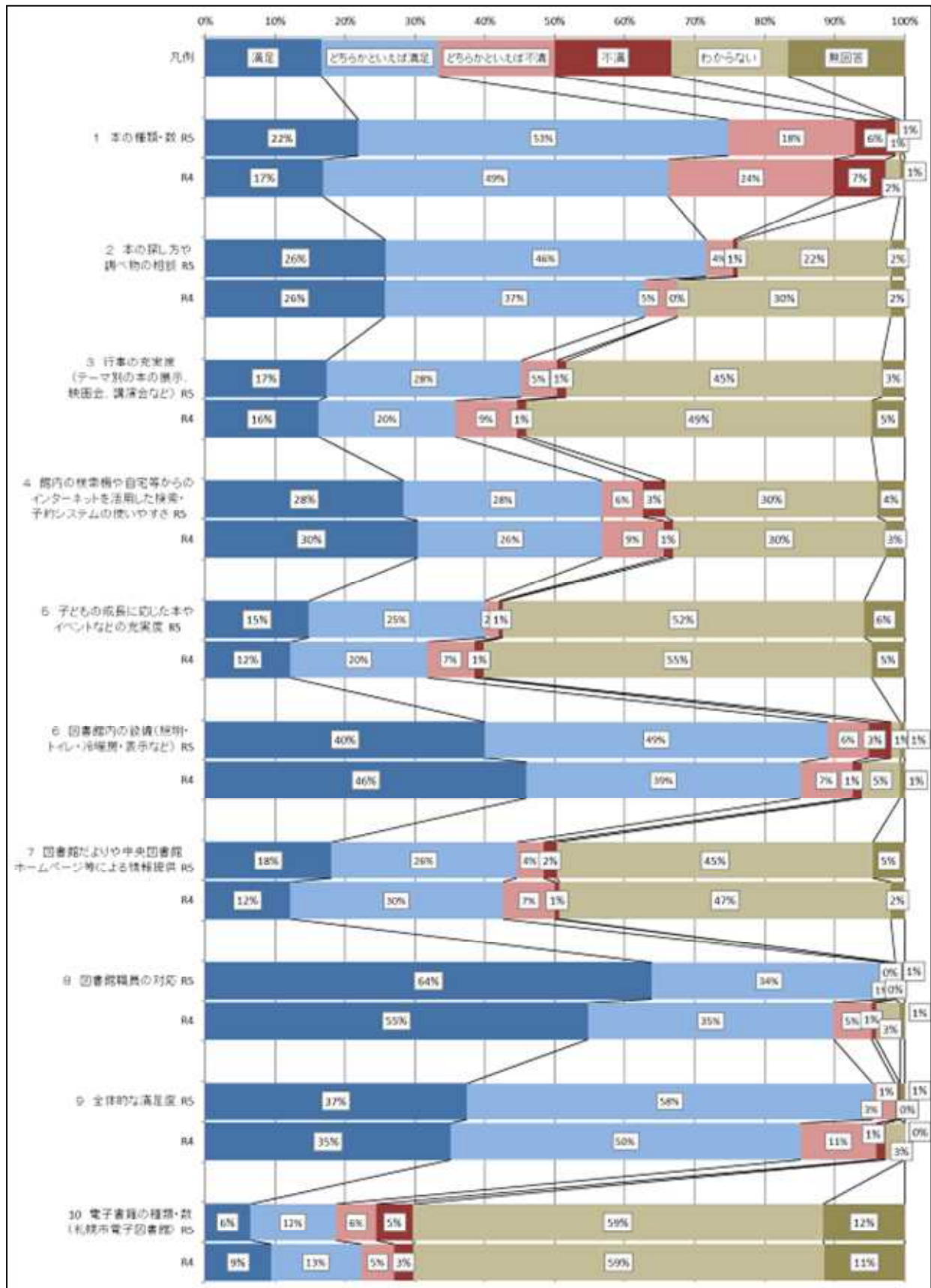


令和 5 年度 来館者アンケート結果（清田図書館）

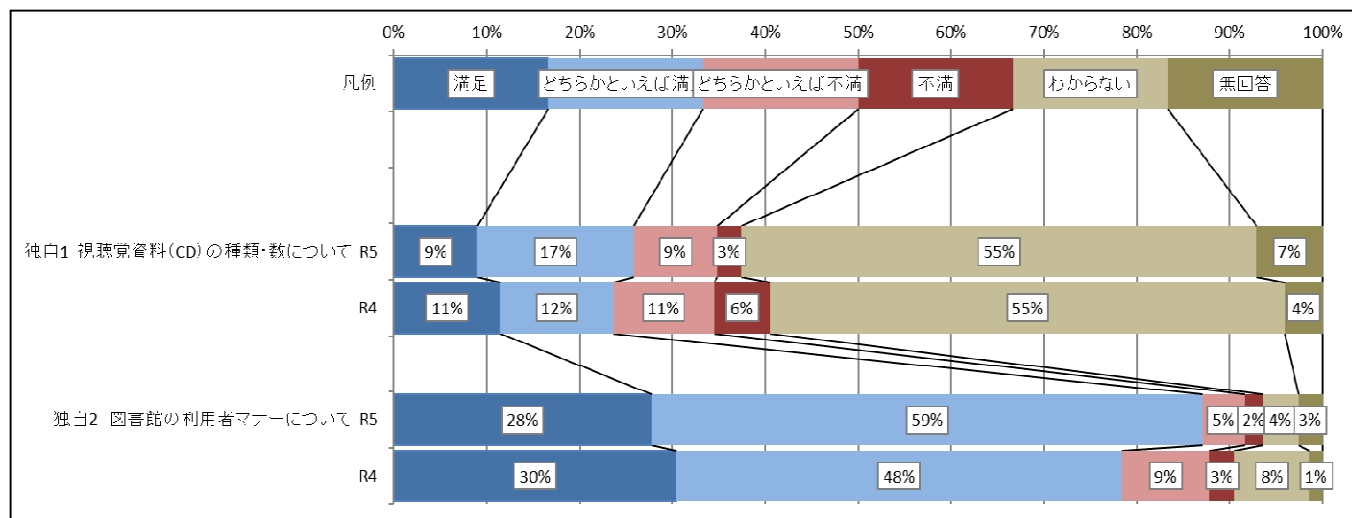
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	155 人	96.9%
R4	160 人	148 人	92.5%

●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

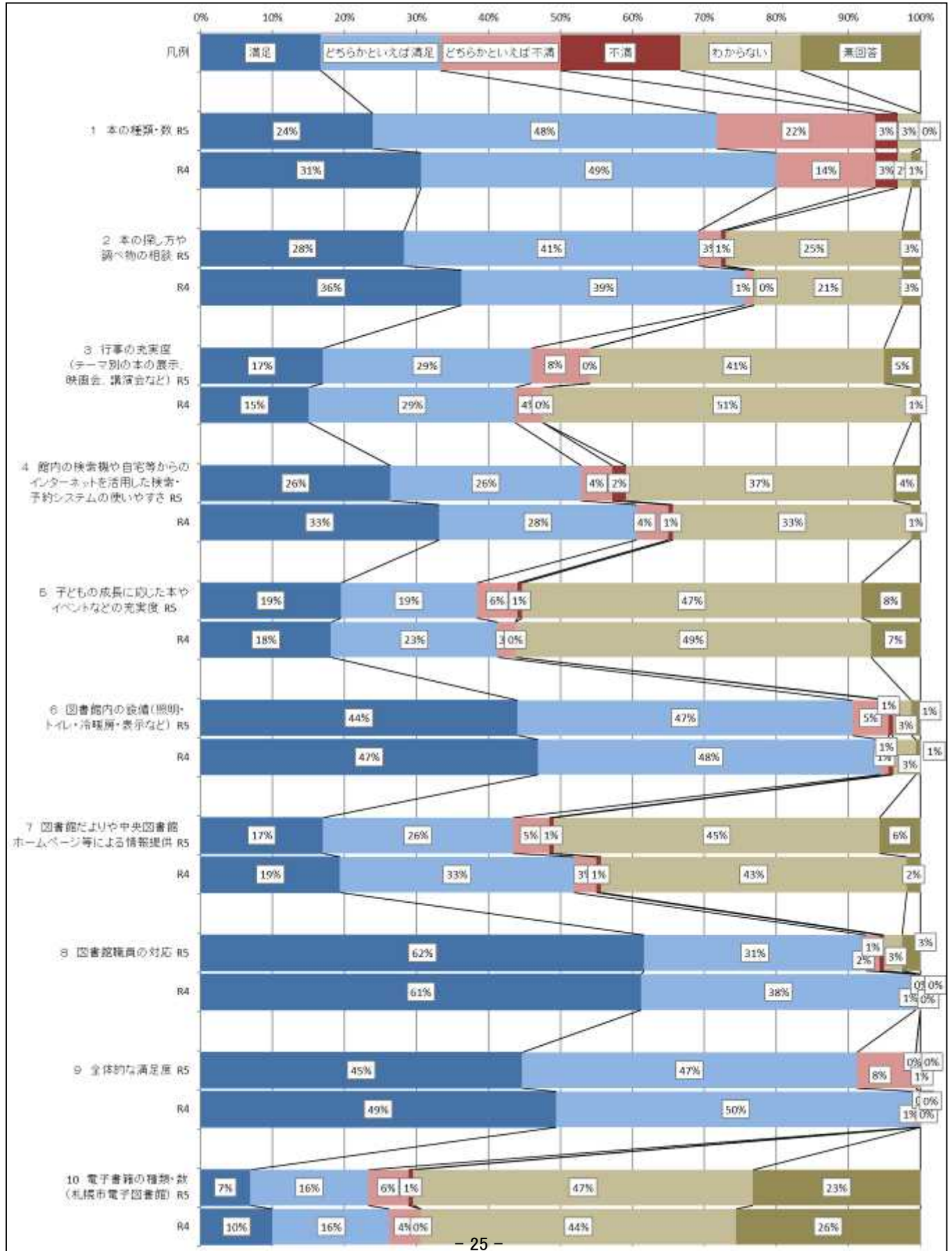


令和 5 年度 来館者アンケート結果（澄川図書館）

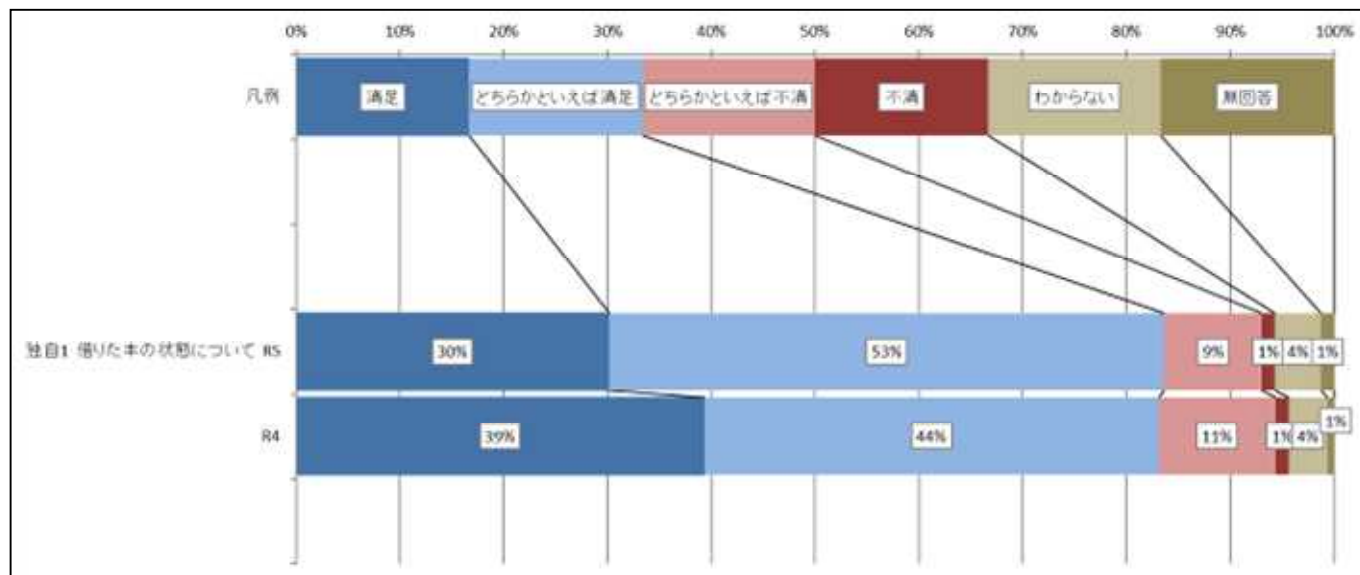
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	159 人	99.4%
R4	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

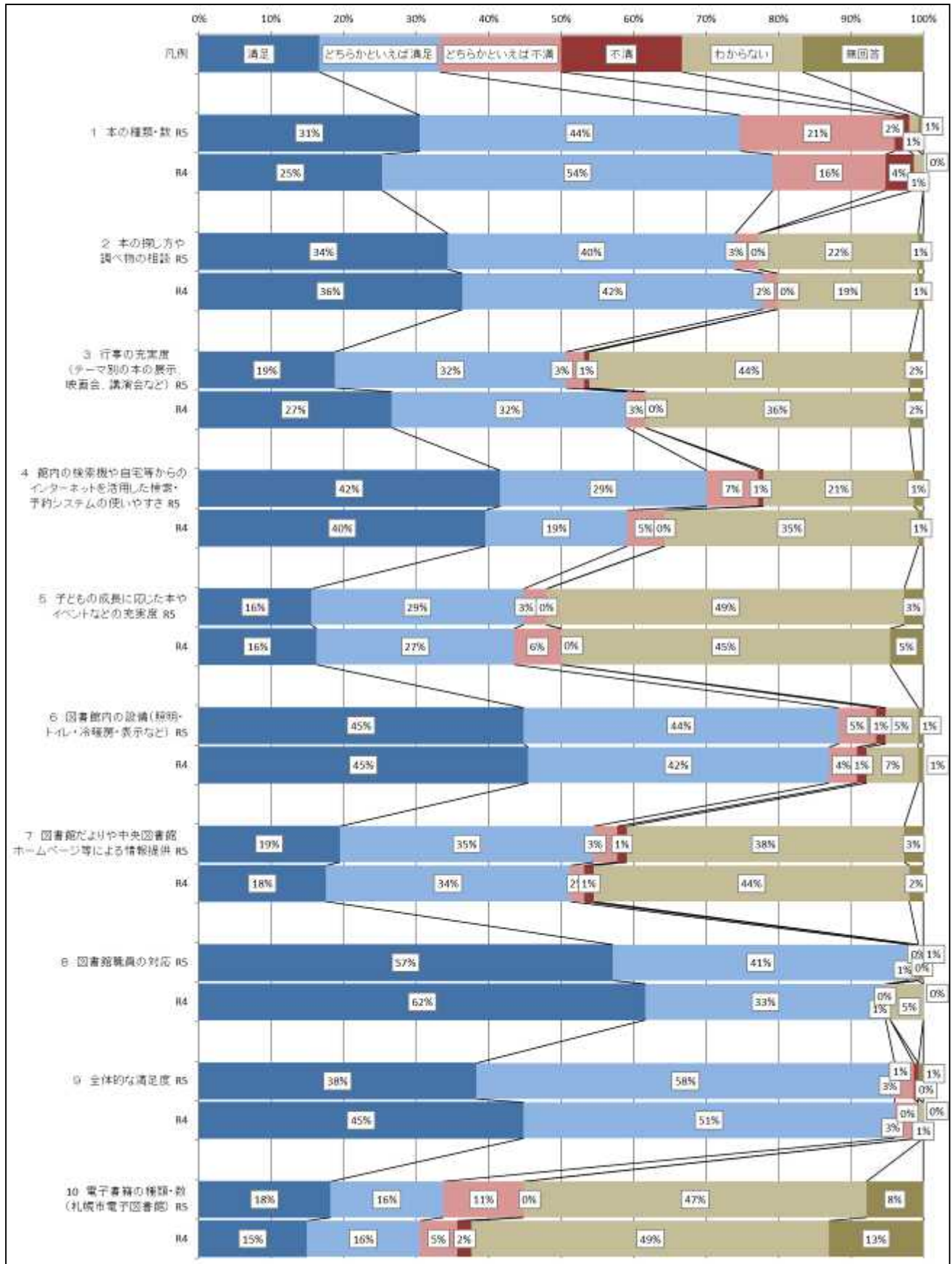


令和5年度 来館者アンケート結果（山の手図書館）

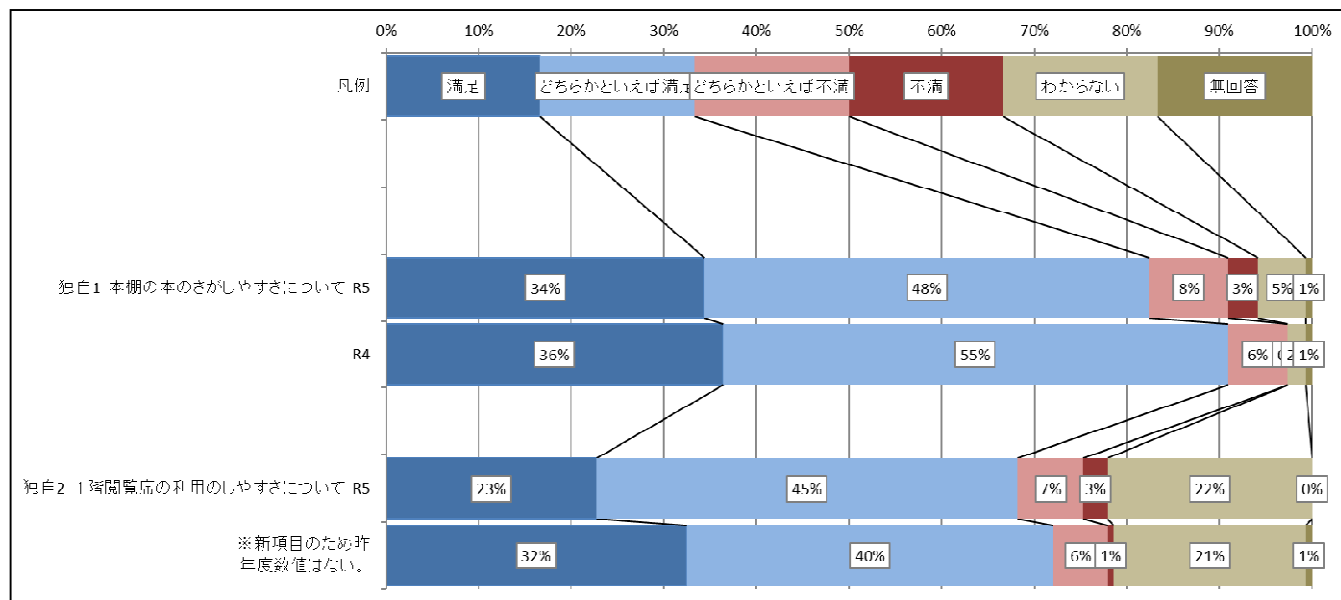
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	154 人	96.3%
R4	160 人	154 人	96.3%

●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

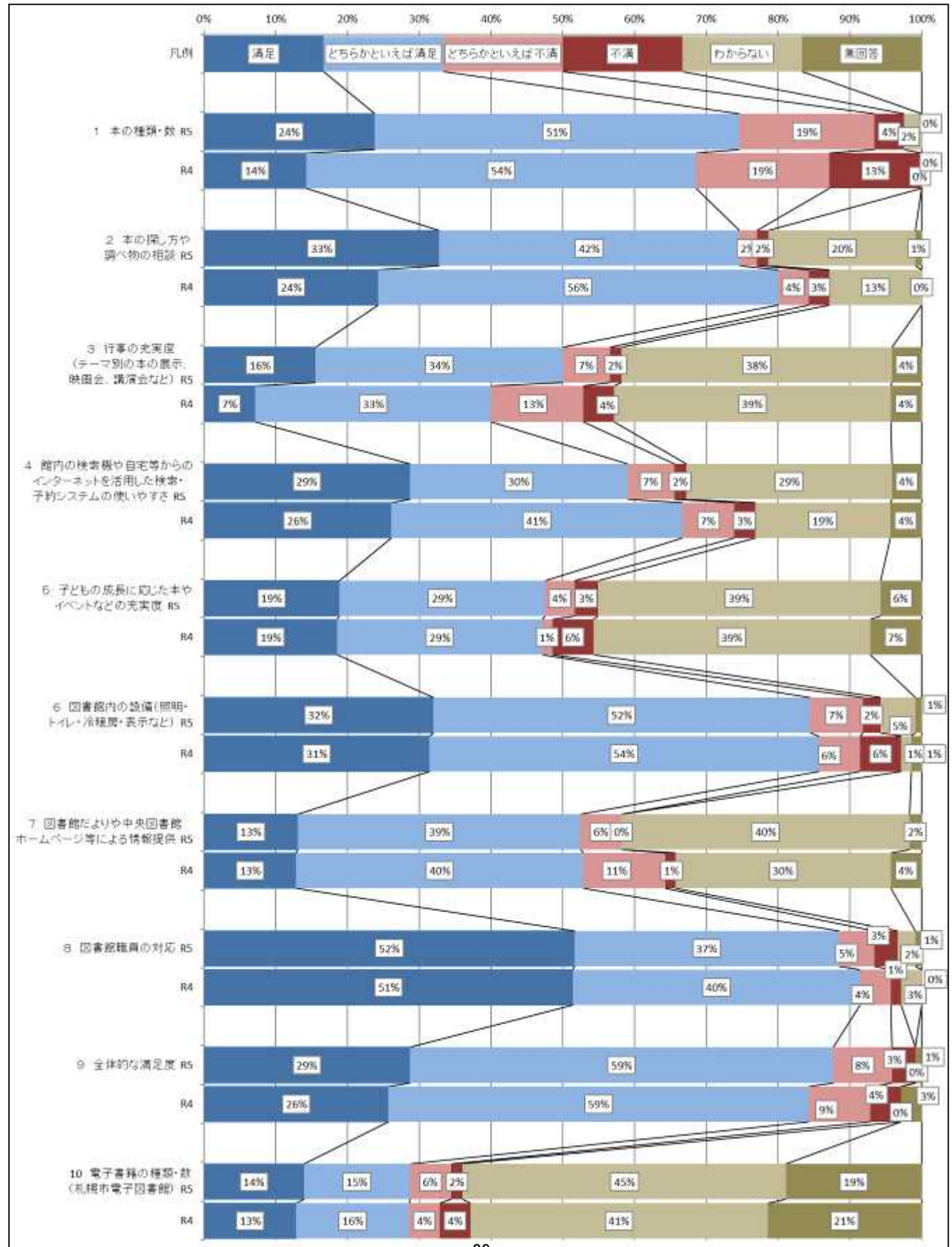


令和 5 年度 来館者アンケート結果（曙図書館）

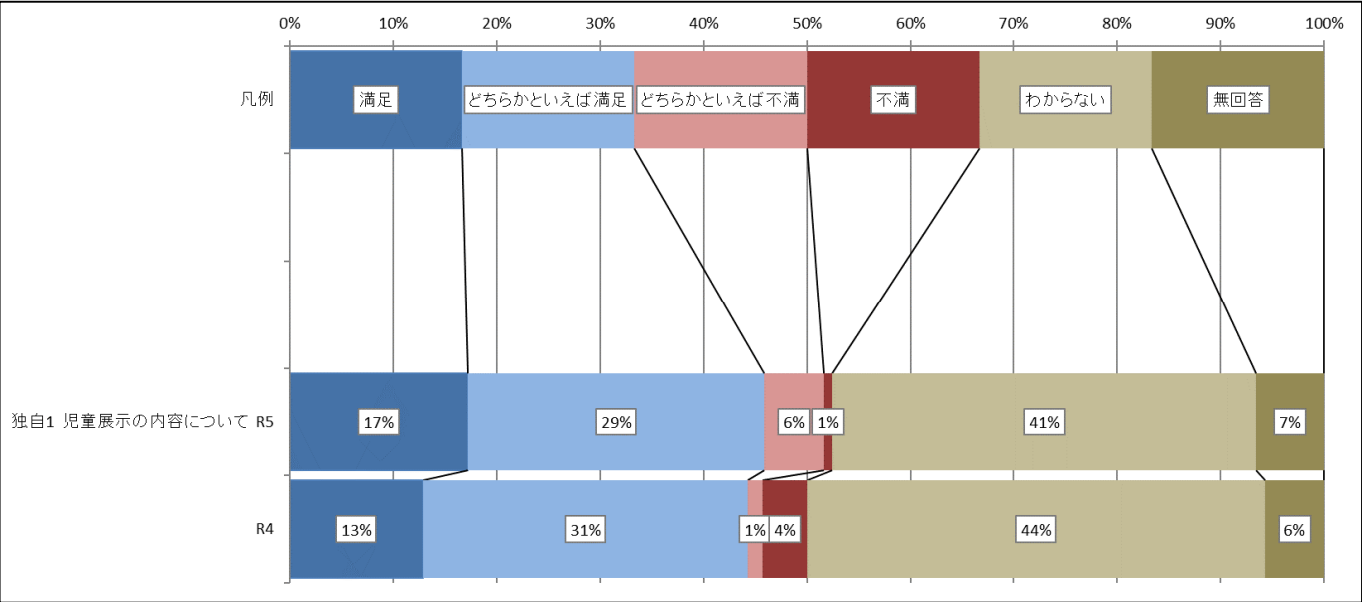
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R5	160 人	122 人	76.3%
R4	160 人	70 人	43.8%

●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

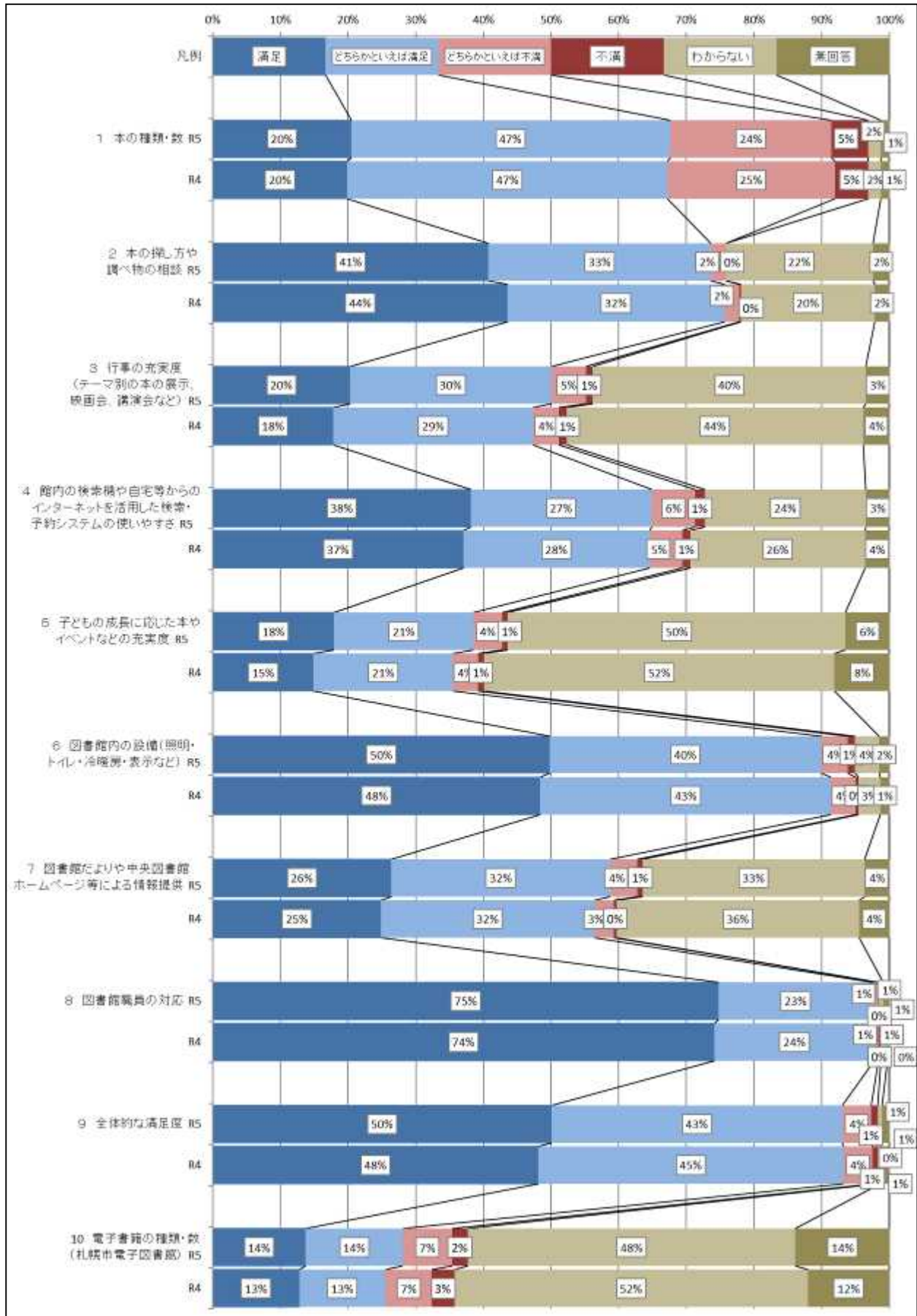


令和5年度 来館者アンケート結果（図書室等）

●アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
R5	1,250 人	865 人	69.2%
R4	1,400 人	985 人	70.4%

●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	93 件	・新刊をもっと増やしてほしい。（36件） ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（29件） ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。（23件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（5件）
その他	58 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。（17件） ・予約数の多い本等を増やしてほしい。（11件） ・本が汚れている、破損している。（7件） ・その他ご意見。（23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	・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	3 件	・視聴覚資料の保有点数・貸出点数を増やしてほしい。（3件）
施設の環境に関すること	1 件	・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。（1件）
その他施設・設備に関すること	13 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。（5件） ・館内備品（イス・机等）を増やしてほしい。（3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	24 件	・開館時間を延長してほしい。（4件） ・予約冊数を増やしてほしい。（4件） ・予約本の待ち期間が長い。（16件）
蔵書検索システムに関すること	19 件	・機能向上をしてほしい。（17件） ・借りた本の履歴を見られるようにしてほしい。（2件）
その他	10 件	・おすすめ本の紹介を充実してほしい。（2件） ・貸出返却方法を改善してほしい。（5件） ・電子図書館の機能向上。（3件）
■その他の意見・要望		
情報提供のあり方に関すること	2 件	・ホームページを充実してほしい。（2件）
その他	126 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） ・購入希望の図書を購入してほしい。（2件） ・感謝、激励など。（112件） ・その他ご意見。（11件）
計	352 件	

※ 区民センター図書室6室、地区センター図書室17室、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ 計25室分

令和5年度（2023年度） 来館者アンケート

標準

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	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。

	こうもく 項目	まんぞく 満足	どちらか といえ 満 足	どちらか といえ 不 満	ふ まん 不満	わからない (利用して いない)
1	ほん しゅるい かず 本の種類・数	A	B	C	D	E
2	ほん さが かた しら もの そうだん 本の探し方や調べ物の相談	A	B	C	D	E
3	ぎょうじ じゅうじつど 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	かんない ぞうしよけんさくき じたく 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	A	B	C	D	E
5	こ せいちよう おう ほん じゅうじつど 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	としょかんない せつ び 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	としょかん 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	としょかんしよくいん おうたい 図書館職員の応対	A	B	C	D	E
9	かくかんどくじこうもく (各館独自項目-1)	A	B	C	D	E
10	かくかんどくじこうもく (各館独自項目-2)	A	B	C	D	E
11	ぜんたいてき まんぞくど 全体的な満足度	A	B	C	D	E

～～裏面につづく～～

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】

■各館独自項目

	こうもく 項目	まんぞく 満足	どちらか といえば 満 足	どちらか といえば 不 満	ふ まん 不満	わからない (利用して いない)
中央1	調べ物でWi-Fiが利用できる座席の数（現在12席） ※1	A	B	C	D	E
中央2	ご希望の本は探しやすかったですか	A	B	C	D	E
新琴似1	貸出や返却などカウンターでの対応はスムーズでしたか	A	B	C	D	E
新琴似2	本棚の本は、きちんと整理され、見やすかったですか	A	B	C	D	E
元町1	○独自項目なし	A	B	C	D	E
元町2	○独自項目なし	A	B	C	D	E
東札幌1	図書館利用者のマナーについて ※2	A	B	C	D	E
東札幌2	図書館内の雰囲気について ※2	A	B	C	D	E
厚別1	「お話室」前の「なんでもけいじばん」はどうでしたか ※3	A	B	C	D	E
厚別2	○独自項目なし	A	B	C	D	E
西岡1	カウンター前のミニ展示の実施頻度	A	B	C	D	E
西岡2	カウンター前のミニ展示の内容について	A	B	C	D	E
清田1	視聴覚資料（CD）の種類・数について	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 ※4	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 ※5	A	B	C	D	E
えほん2	子どもの読書の場として役立ちましたか？	A	B	C	D	E
情報1	仕事や暮らしに役立つ本の充実度	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
情報 標準改6	図書館内の設備（照明・冷暖房・表示など）	A	B	C	D	E
情報 標準改7	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	A	B	C	D	E

※1 中央の昨年は「郷土資料や行政資料の種類・数」

※2 東札幌の昨年は「パンフレット設置やポスター掲示などによる白石区の福祉情報」と「目的の本の探しやすさ（本の並び順など）」

※3 厚別の昨年は「区役所・区民センター等と隣接する複合庁舎としての利便性について」

※4 澄川の昨年は「館内のコロナ感染予防対策について」

※5 えほんの昨年は「札幌市電子図書館の「絵本」の充実度」

■山の手図書館のみ設定した問4「3月にリニューアルした芸術書コーナー「komichi」は芸術に触れることに役立っていますか。」及び問5「今後、館内をリニューアルするとしたら、どのコーナーをリニューアルしてほしいと思いますか？」は削除

■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。