

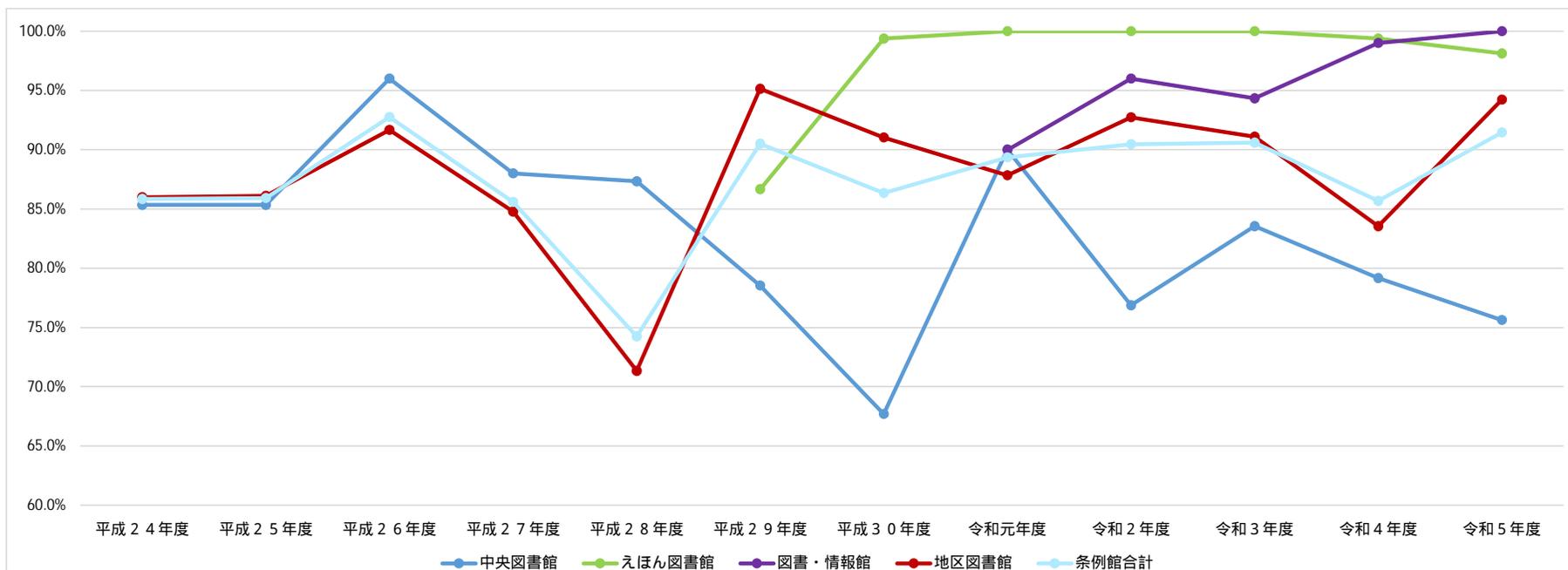
# 令和5年度 来館者アンケート集計結果

## 条例館に関する詳細分析

(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

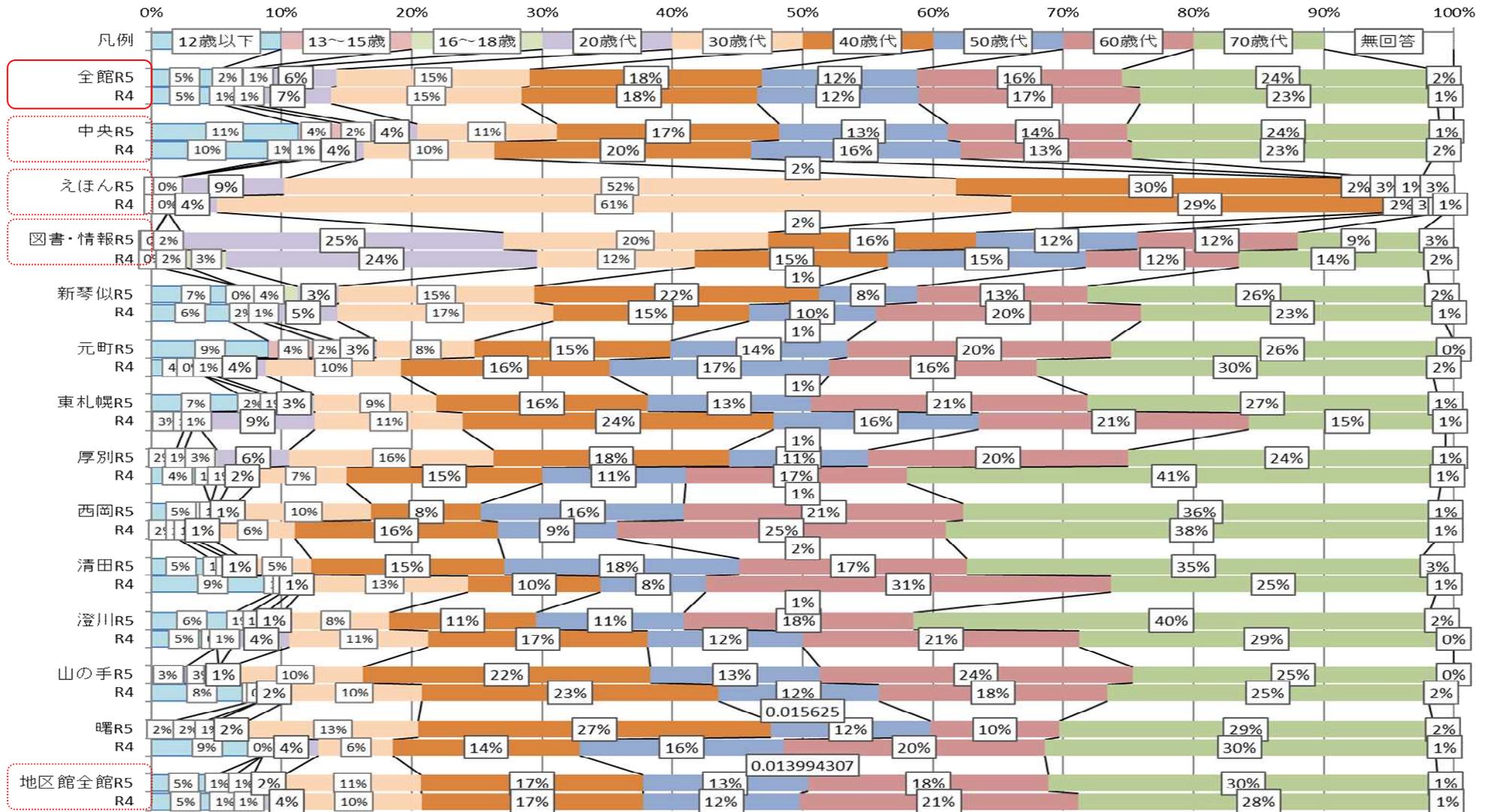


	中央図書館			えほん図書館			図書・情報館			地区図書館			条例館合計		
	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率	配布数	回答数	回答率
平成24年度	300人	256人	85.3%							900人	774人	86.0%	1200人	1030人	85.8%
平成25年度	300人	256人	85.3%							900人	775人	86.1%	1200人	1031人	85.9%
平成26年度	300人	288人	96.0%							900人	825人	91.7%	1200人	1113人	92.8%
平成27年度	300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%

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

他の世代と比較し、10歳代、20歳代の割合が極端に小さく、若年層の利用率が低い。  
70歳代が24%と最も大きく、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

他の世代と比較し、20歳代の割合が極端に小さい。  
70歳代が24%と最も大きく、次いで40歳代、60歳代、50歳代が続いている。  
10歳代の割合は合計で2割未満であるが、他館と比較すると大きい。

## 図書・情報館の傾向

ビジネスパーソン支援のコンセプトのとおり、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代で73%を占めるが、60歳代、70歳代も一定程度来館している。  
ターゲットである「働く世代」が85%を占めている。  
10歳代の割合が極端に小さい。

## えほん図書館の傾向

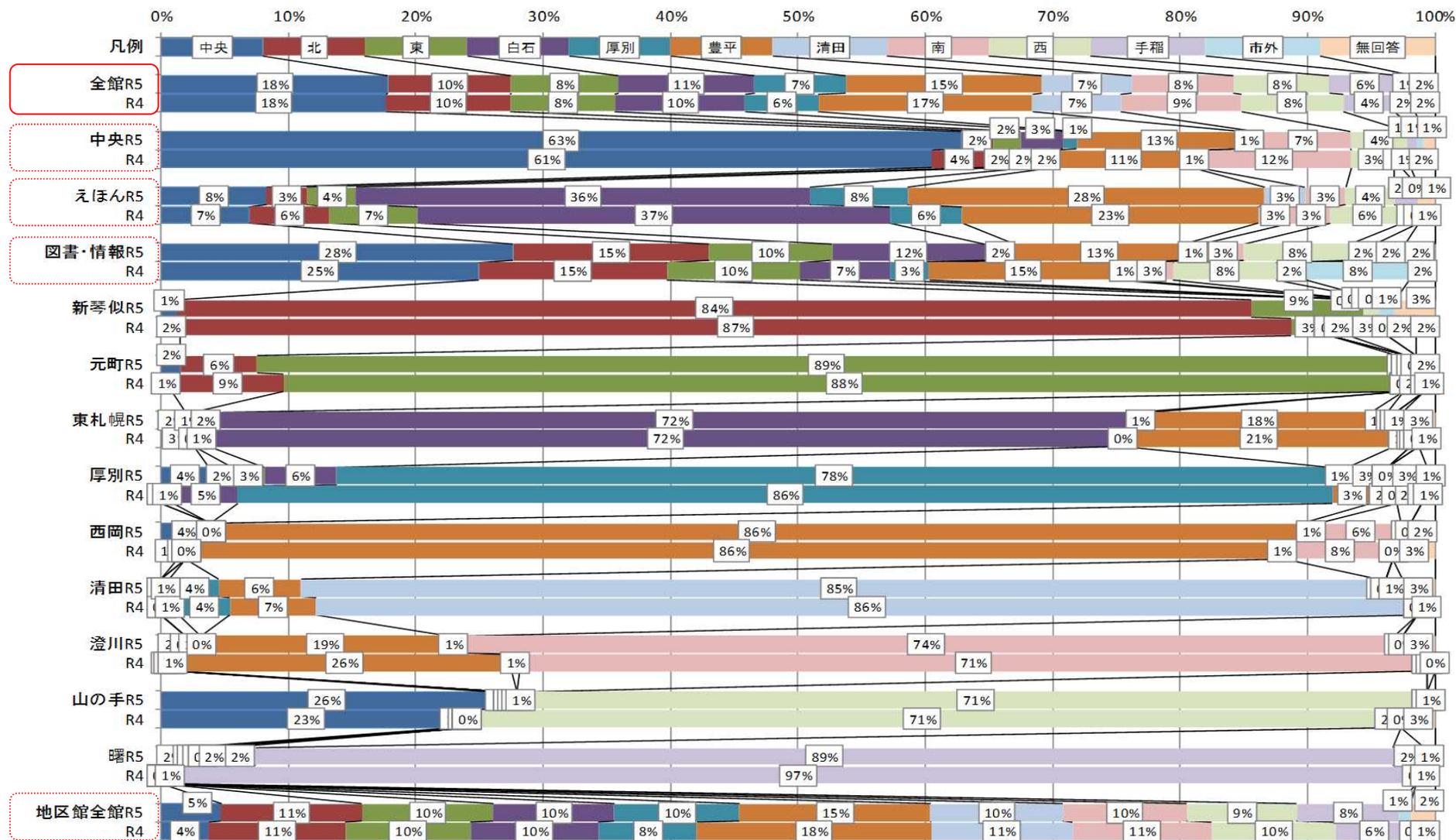
30～40歳代の割合が非常に多く、合計で8割以上となっている。  
50歳代以上の割合がどれも小さい。  
若年層の割合は見かけ上小さいが、実際は来館者の9割以上が子どもを連れて来館している。

## 地区図書館（9館）の傾向

他の世代と比較し、10歳代、20歳代の割合が極端に小さく、若年層の利用率が低い。  
70歳代の割合が非常に大きく、3割以上となっている。

## 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、各館それぞれがどの程度地域と密接関係にあるか、また、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

中央区の割合が最も大きいものの、2割未満となっている。  
中央区に次いで、豊平区の割合が大きい。  
各区の人口分布は北区、東区、中央区、豊平区の順に多いが、各区からの来館者数と比例していない。  
市外からの利用者はほとんどいない。

## 中央図書館の傾向

当区である中央区の割合が最も大きく、6割以上となっている。  
その他豊平区を除いて、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

中央区が28%と最も大きく、次いで北区、豊平区、白石区が続いている。  
厚別区、清田区、南区、西区、手稲区、市外の割合はそれぞれ1割未満となっている。

## えほん図書館の傾向

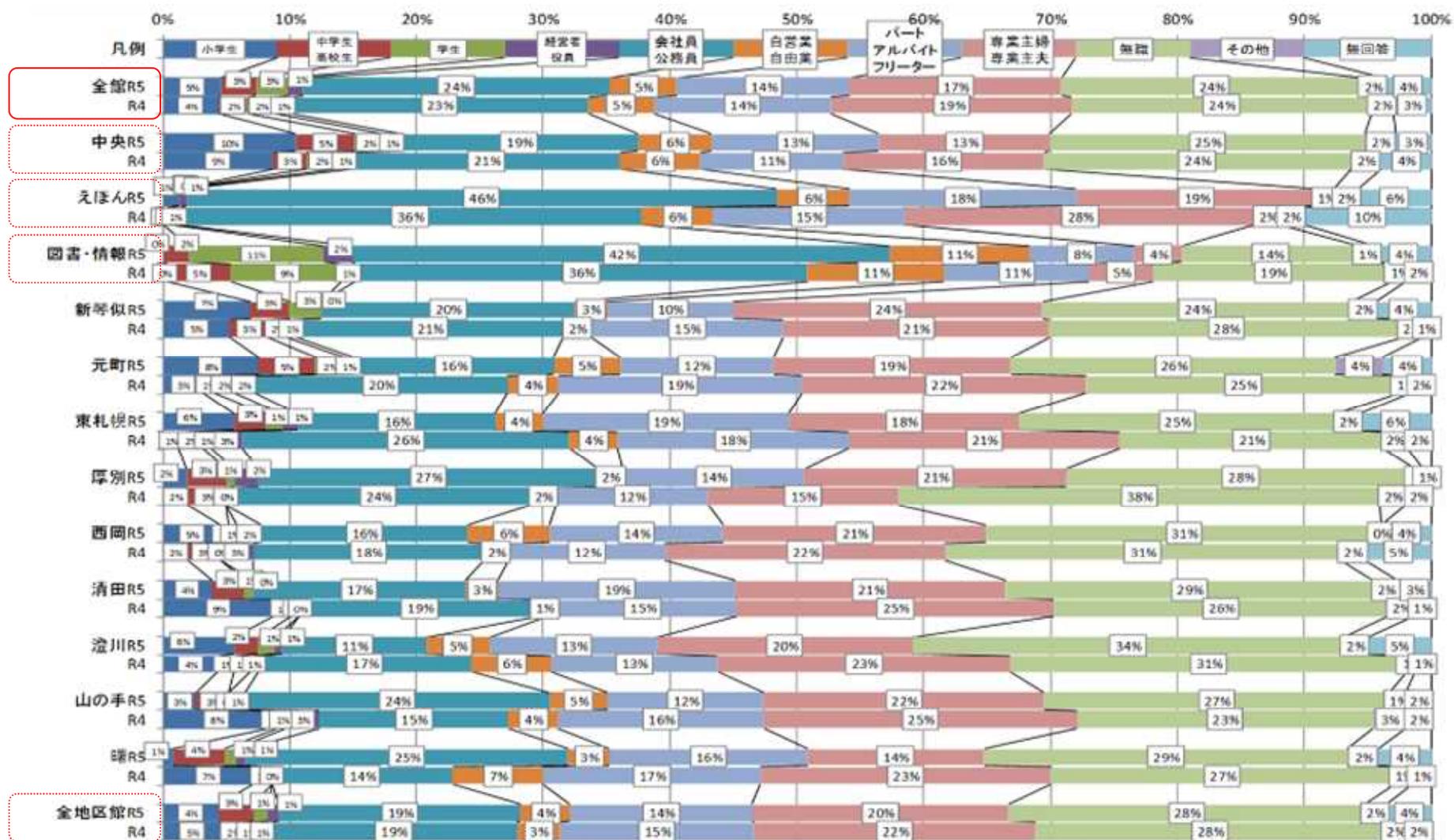
白石区が36%と最も大きく、次いで豊平区が28%となっている。  
その他区及び市外の割合はそれぞれ1割未満となっている。

## 地区図書館（9館）の傾向

東札幌館、澄川館、山の手館以外は、利用者の約8割が立地する区の住民である。  
豊平区が15%と最も大きいものの、その他区についても大きな差はみられない。  
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

会社員・公務員、無職の割合がそれぞれ24%と大きく、次いで専業主婦・専業主夫、パート・アルバイト・フリーターとなっている。相対的に小学生、中学生・高校生、学生、自営業の割合がそれぞれ小さく、1割未満となっている。

## 中央図書館の傾向

無職の割合が25%と最も大きく、次いで会社員・公務員、パート・アルバイト・フリーター、専業主婦・専業主夫となっている。小学生の割合が1割を超えている。中学生・高校生、学生は合計しても1割未満である。

## 図書・情報館の傾向

会社員・公務員の割合が42%と極端に大きい。学生、自営業・自由業の割合が1割を超えており、他館と比較して大きい。

## えほん図書館の傾向

会社員・公務員の割合が46%と極端に大きい。次いで専業主婦・専業主夫、パート・アルバイト・フリーターが大きい。無職の利用者がほとんどいない。

## 地区図書館（9館）の傾向

無職の割合が28%と最も多く、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

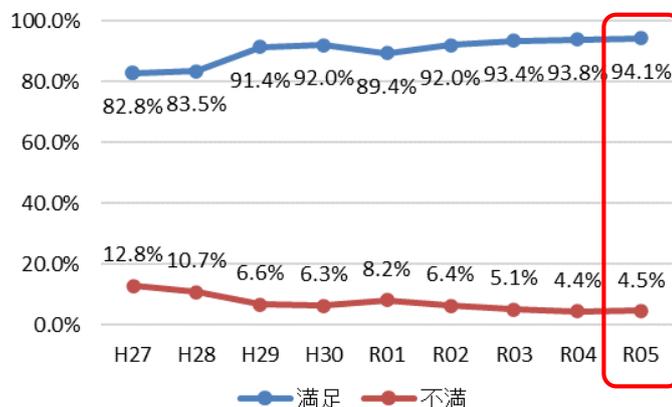
アンケート項目 9「全体的な満足度」の過去の推移は以下の通り。表中「満足」は「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合、「不満」は「不満足」「どちらかといえば不満足」の割合の合計。

### 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：4.5%】

「満足」の割合は、平成 27 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 年度は昨年度比 0.3 ポイントの増となり、過去最高を記録した。

「不満」の割合は、平成 27 年度以降下降傾向にあるが、令和 5 年度は昨年度比 0.1 ポイントの増となった。

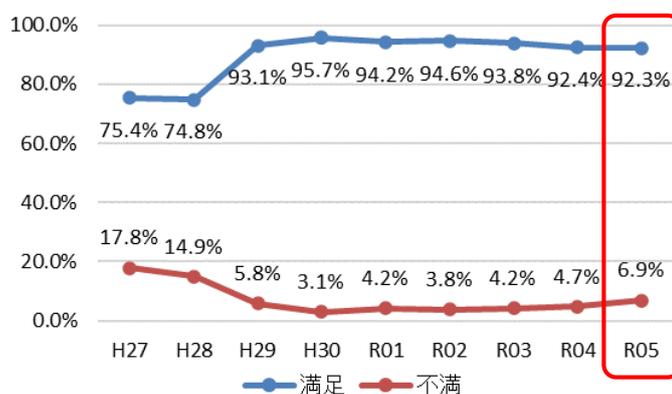


### 2 中央図書館

【満足：92.3%、不満：6.9%】

「満足」の割合は、平成 28 年度から上昇に転じている。平成 30 年度に最も大きくなったが、それ以降は緩やかに漸減しており、令和 5 年度は昨年度比 0.1 ポイントの減となった。

「不満」の割合は、平成 27 年度以降下降傾向となっており、平成 30 年度に最も小さくなったが、令和 5 年度は昨年度比 2.2 ポイントの増となった。

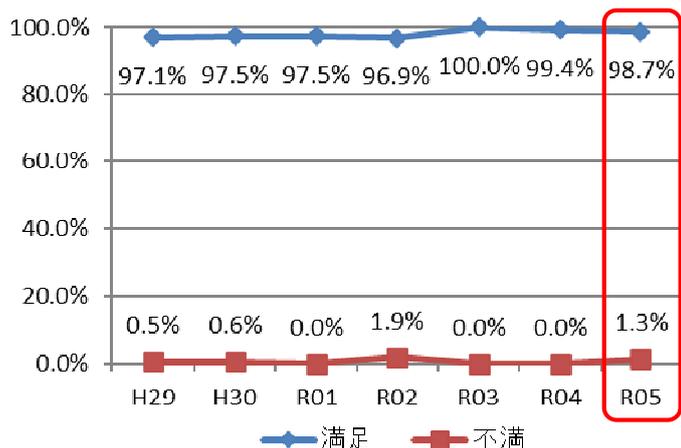


### 3 えほん図書館

【満足：98.7%、不満：1.3%】

「満足」及び「不満」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 年度は 100% を達成したが、令和 5 年度は昨年度比 0.7 ポイントの減となった。

「不満」の割合は、令和 3 年度から 0% を達成したが、令和 5 年度は昨年度比 1.3 ポイントの増となった。

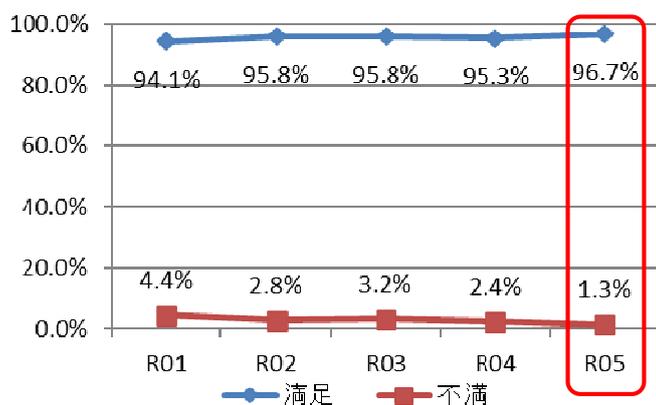


### 4 図書・情報館

【満足：96.7%、不満：1.3%】

「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 5 年度は昨年度比 1.4 ポイントの増となり、過去最高を記録した。

「不満」の割合は、令和元年度以降下降傾向にあり、令和 5 年度は昨年度比 1.1 ポイントの減となり、過去最低を記録した。



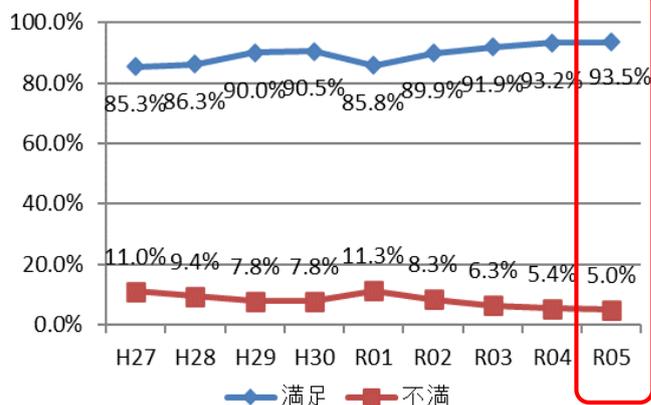
## 5 地区図書館（9館）

【満足：93.5%、不満：5.0%】

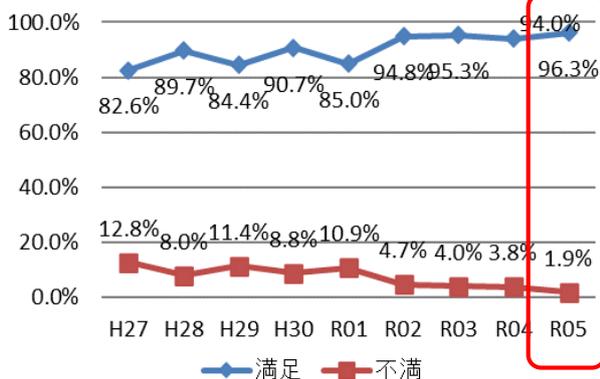
「満足」の割合は、令和元年度から上昇傾向にあり、令和5年度は昨年度比0.3ポイントの増となり、過去最高を記録した。

「不満」の割合は、令和元年度から減少傾向にあり、令和5年度は昨年度比0.4ポイントの減となり、過去最低を記録した。

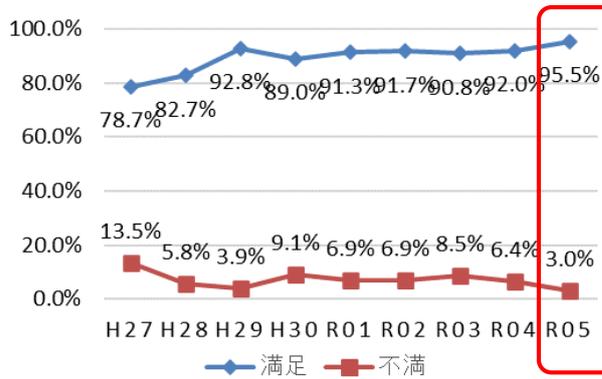
地区図書館における各館の状況は、以下のとおり。



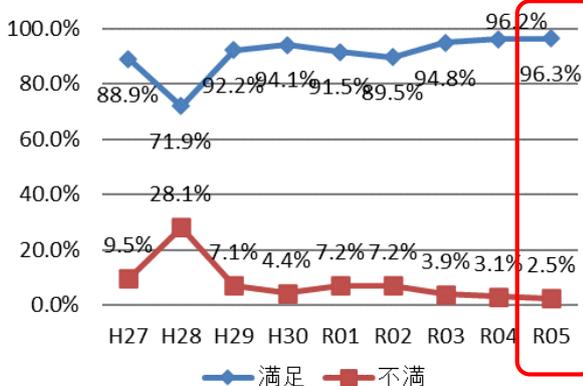
○新琴似【満足：96.3%、不満：1.9%】



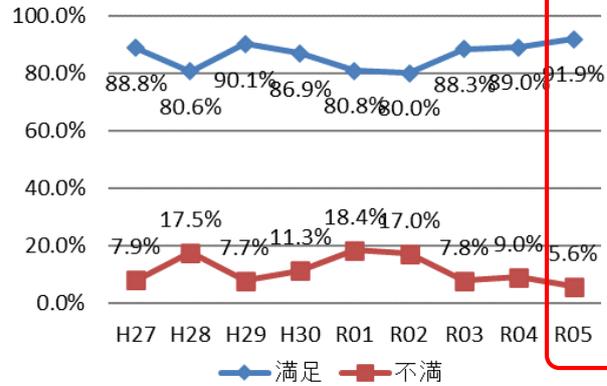
○元町【満足：95.5%、不満：3.0%】



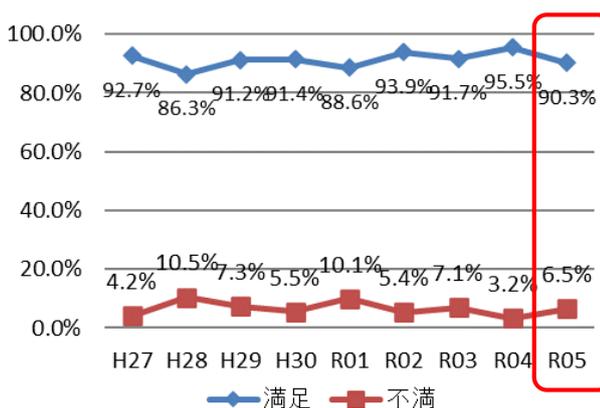
○東札幌【満足：96.3%、不満：2.5%】



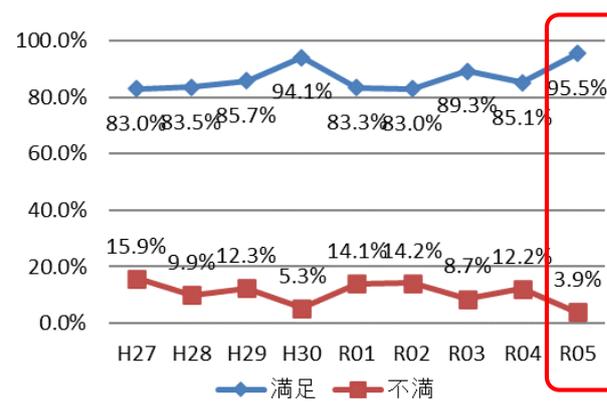
○厚別【満足：91.9%、不満：5.6%】



○西岡【満足：90.3%、不満：6.5%】

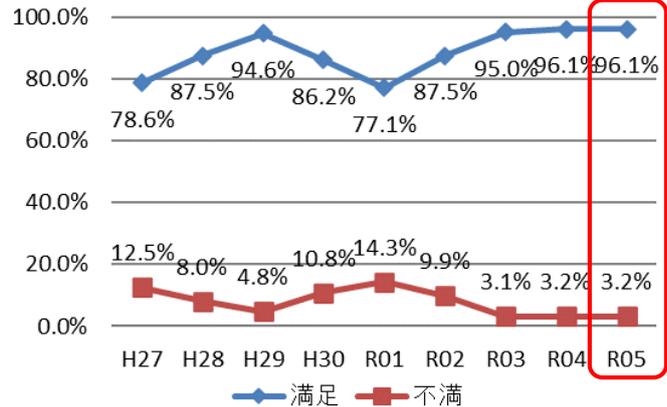
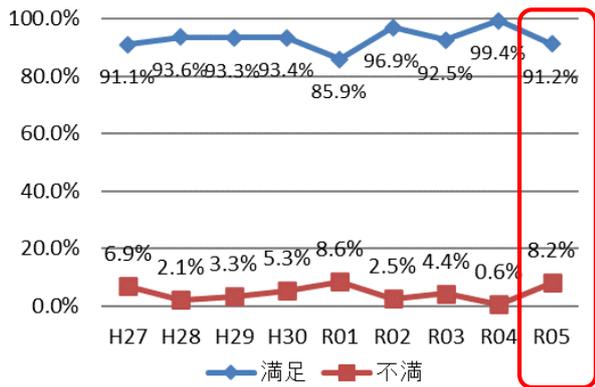


○清田【満足：95.5%、不満：3.9%】

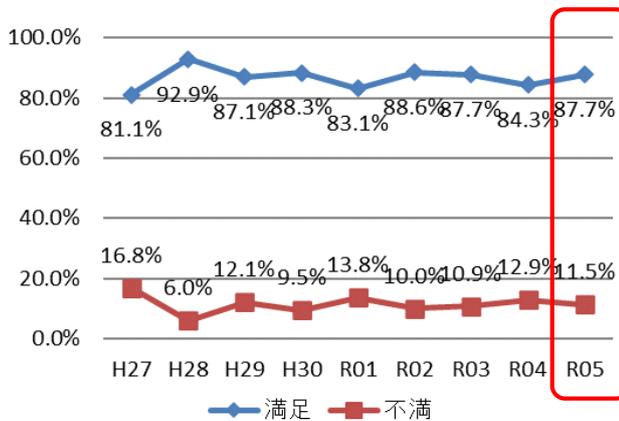


○澄川【満足 : 91.2%、不満 : 8.2%】

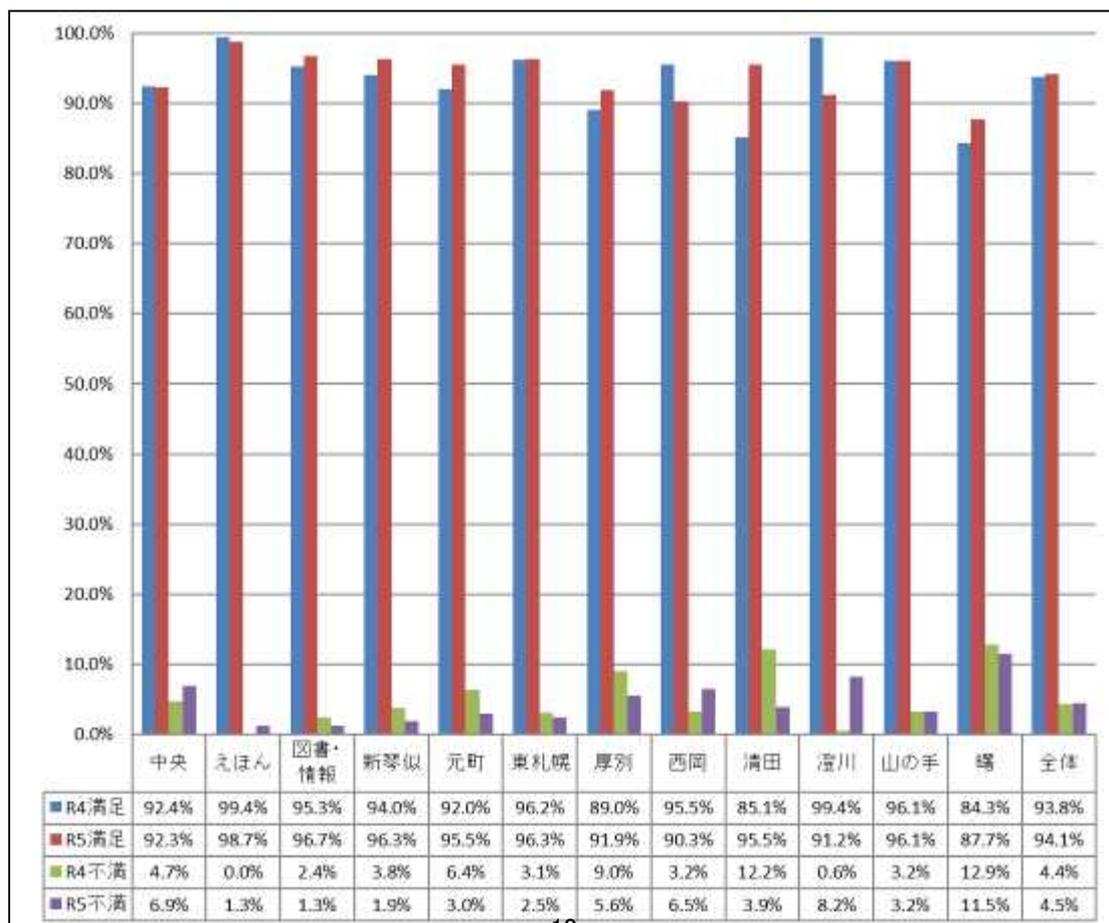
○山の手【満足 : 96.1%、不満 : 3.2%】



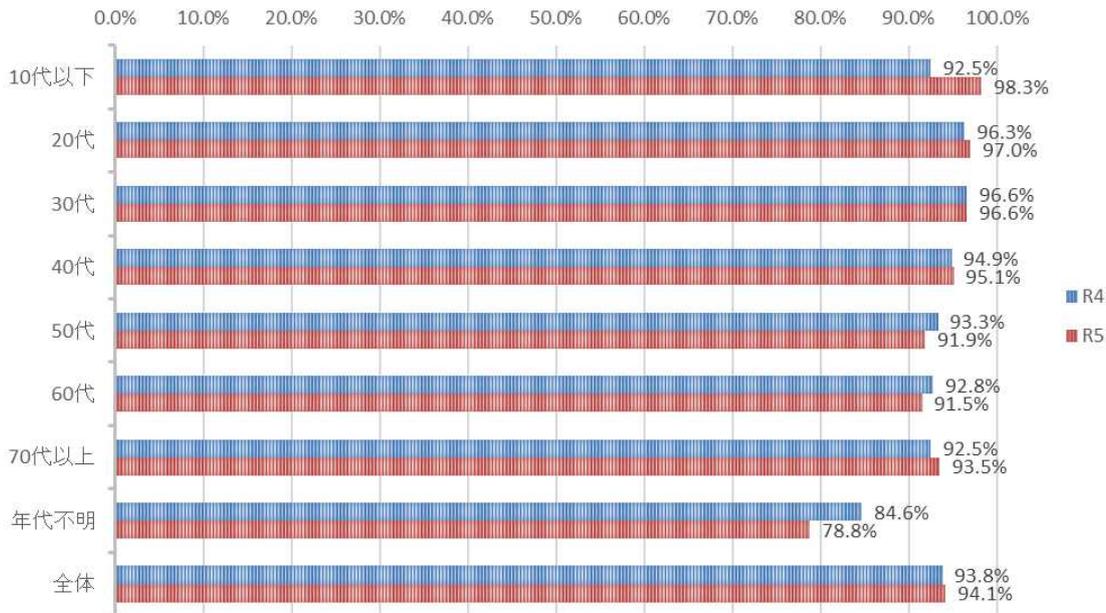
○曙【満足 : 87.7%、不満 : 11.5%】



## 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」。

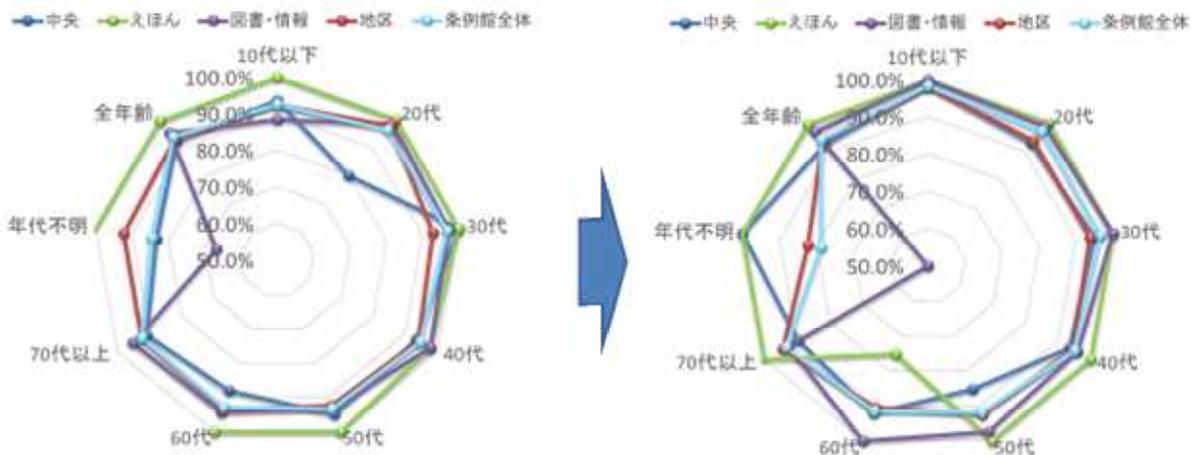
年代不明を除く年代で、90%を超える満足の割合となっている。

比較的50代、60代の満足の割合が他の年代と比較し、やや小さい状況となっている。昨年度と比較し、全体的としては満足の割合が上昇しており、10代以下は、5.8ポイントの上昇が見られた。

## 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

R4

R5

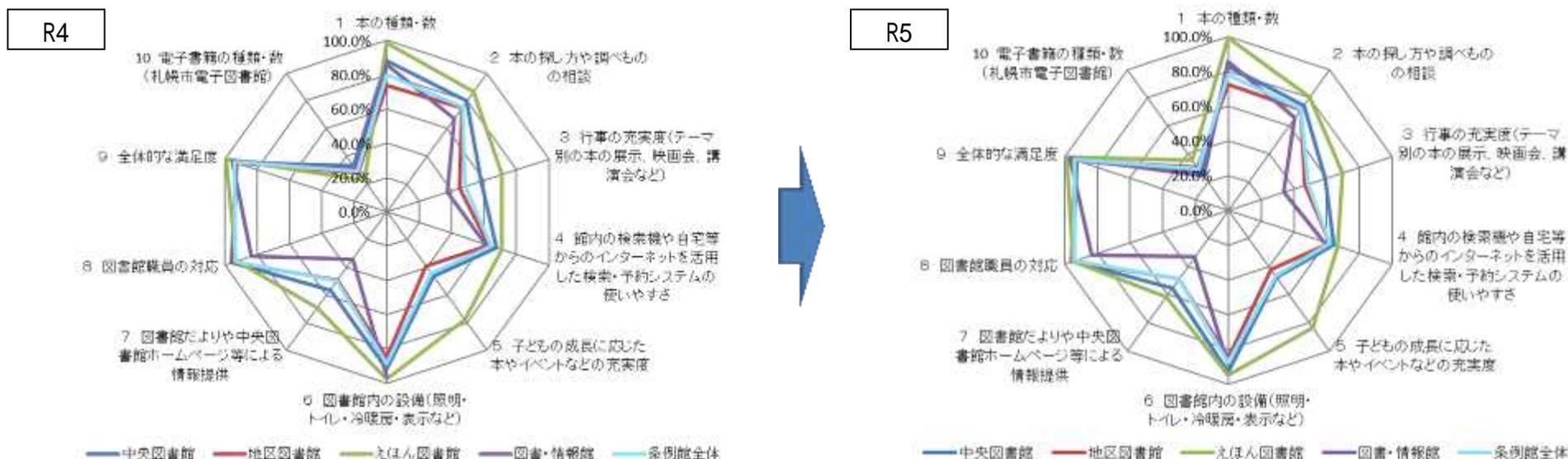


中央図書館については50代、70代で80%台の満足度となっている。20代については、前年度と比較して、満足とする人が12.9ポイントの上昇がみられ大幅に増加した。えほん図書館については、回答者数が3人であった60代を除き、100%の満足度となっている。

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。10代については、昨年度と比較して、満足とする人が11.8ポイント上昇している。地区図書館（9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。

## 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）



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
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

## 図書館全館の傾向

どの施設においても、「本の種類・数」、「本の探し方や調べものの相談」、「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」、「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、「図書館職員の対応」、「全体的な満足度」の5項目については、半数超の方が、「満足」及び「どちらかといえば満足」と回答している。

昨年度と比較し、全館としては4ポイントを超える増減のあった項目はない。

満足度が9割を超えている項目は、「図書職員の対応」、「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、他項目と比較し極端に満足度が小さい。

## 中央図書館の傾向

他の施設と比較し、「図書館職員の対応」について満足度が大きい。

「本の種類・数」、「本の探し方や調べものの相談」の2項目について、昨年度と比較して5ポイント以上減少している。

「電子書籍の種類・数」について、他項目と比較し極端に満足度が小さい。

## 図書・情報館の傾向

他の施設と比較し、「全体的な満足度」について満足度が大きい。

他の施設と比較し、「本の探し方や調べものの相談」、「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、「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」、「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」、「図書館職員の対応」の5項目について満足度が小さい。

「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」の2項目について、昨年度と比較して7ポイント以上減少している。

## 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。

「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」について、昨年度と比較して5.5ポイント上昇している。

「本の種類・数」、「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、「図書館職員の対応」、「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。

## 地区図書館（9館）の傾向

他の施設と比較し、「図書館職員の対応」について満足度が大きい。

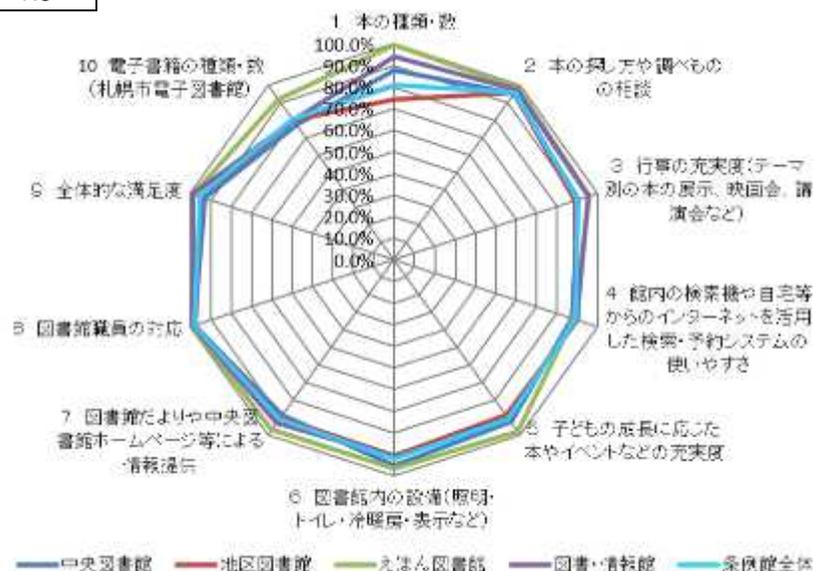
昨年度と比較し、4ポイントを超える増減のあった項目はない。

「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」について、昨年度と比較し、2.9ポイント上昇しているが、ほかの施設と比較すると満足度が小さい。

他の施設と比較し、「本の種類・数」について、満足度が小さい。

## 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）

R5



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、「本の種類・数」、「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」、「電子書籍の種類・数」の3項目を除いて、満足度が9割を超えている。

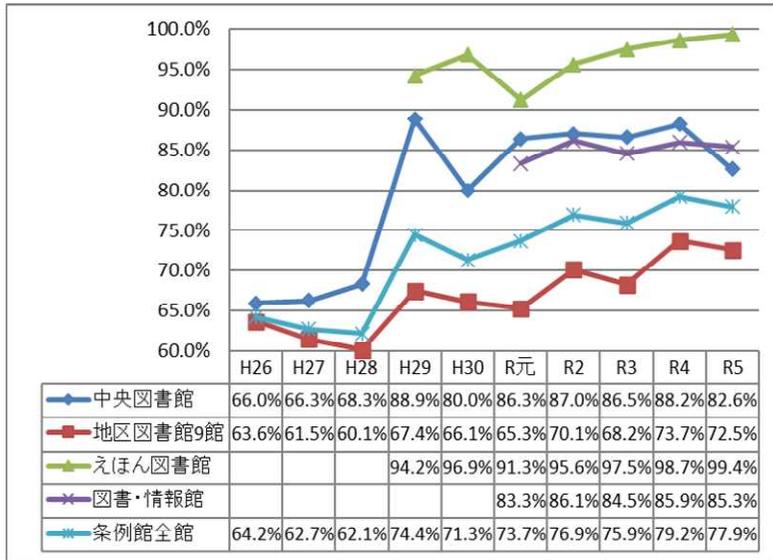
「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、「図書館職員の対応」の2項目について、どの館においても昨年度と比較して上昇している。

地区図書館9館の平均で、「本の種類と数」については74.5%となり、昨年度と比較して0.9ポイントの減となった。

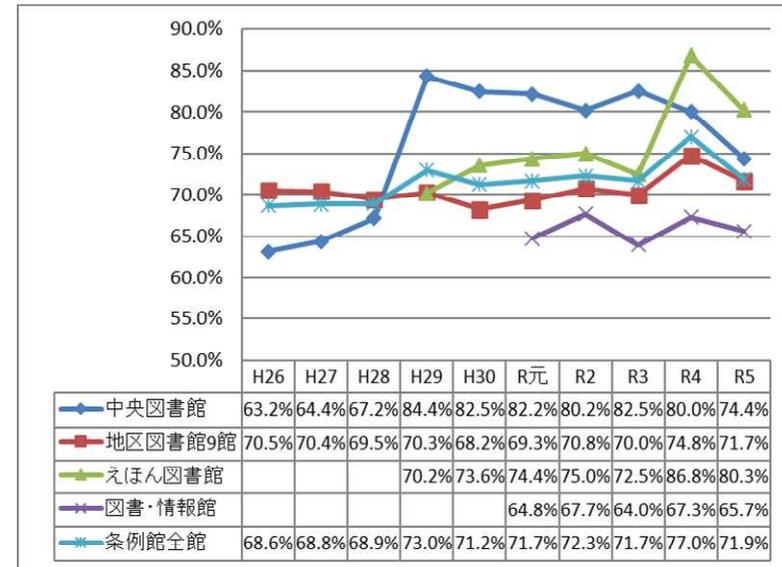
令和5年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体
1 本の種類・数	88.0%	99.4%	94.1%	74.5%	80.9%	73.5%	76.4%	64.7%	72.7%	75.8%	74.0%	76.2%	76.5%	81.1%
2 本の探し方や調べものの相談	95.1%	98.4%	97.5%	95.5%	99.1%	94.2%	94.8%	95.9%	95.7%	94.1%	94.8%	95.8%	94.8%	95.9%
3 行事の充実度(テーマ別の本の展示、映画会、講演会など)	90.7%	95.6%	95.3%	88.7%	94.1%	89.6%	91.4%	86.4%	84.0%	87.5%	84.9%	94.0%	85.9%	90.4%
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	87.3%	88.2%	89.7%	89.9%	89.7%	86.7%	88.9%	93.0%	90.2%	86.3%	89.4%	90.0%	87.8%	89.3%
5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度	92.6%	98.5%	-	88.9%	94.3%	90.8%	86.3%	80.9%	87.0%	93.9%	85.9%	93.2%	86.6%	91.0%
6 図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)	95.2%	96.8%	91.4%	90.8%	86.4%	92.4%	93.9%	88.4%	88.3%	90.8%	94.1%	93.2%	89.6%	92.1%
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	88.9%	97.0%	93.5%	90.2%	87.4%	94.8%	86.9%	89.3%	94.9%	88.5%	88.5%	92.3%	90.1%	90.9%
8 図書館職員の対応	98.0%	99.3%	98.8%	97.7%	100.0%	100.0%	96.8%	98.7%	96.7%	98.7%	97.4%	98.7%	91.5%	98.0%
9 全体的な満足度	93.1%	98.7%	98.6%	94.9%	98.1%	96.9%	97.5%	94.2%	93.3%	96.1%	91.8%	96.7%	88.4%	95.4%
10 電子書籍の種類・数(札幌市電子図書館)	77.4%	91.8%	80.0%	80.0%	90.0%	81.4%	83.3%	84.5%	80.6%	63.0%	78.7%	75.4%	79.5%	80.5%

### 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）

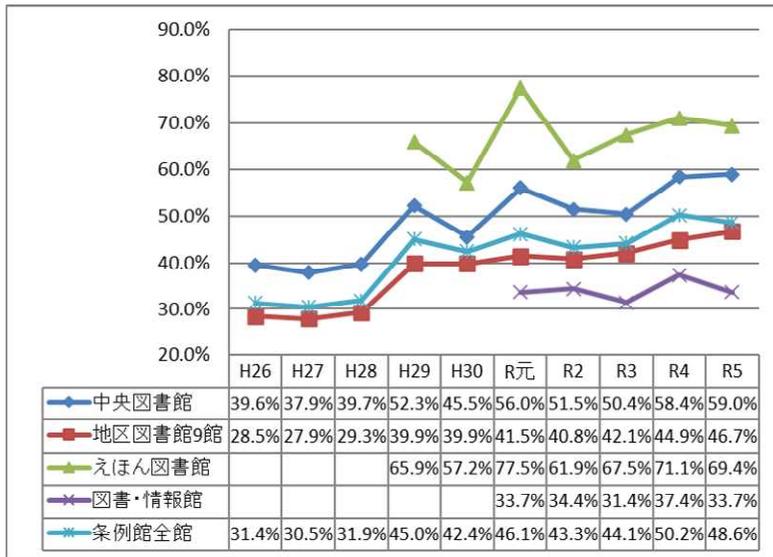
本の種類・数



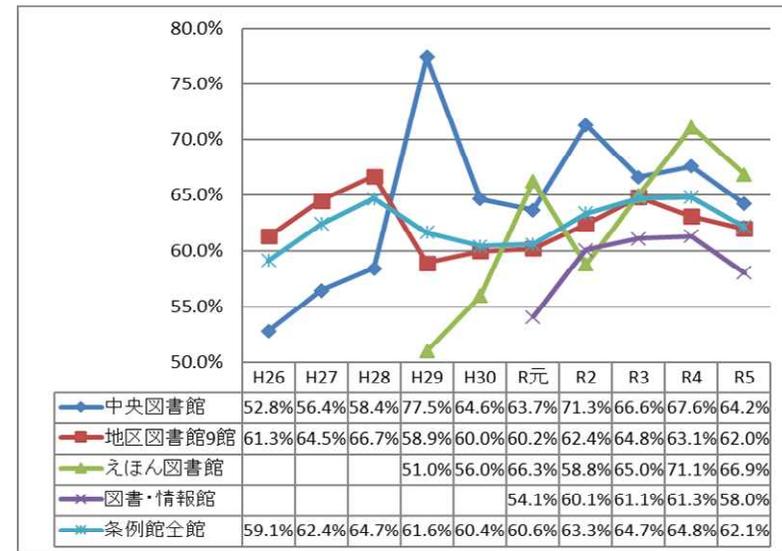
本の探し方や調べものの相談



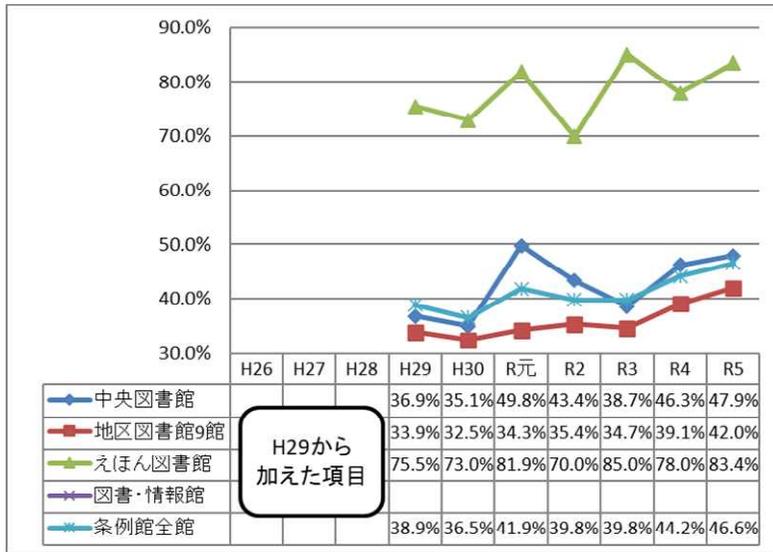
行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）



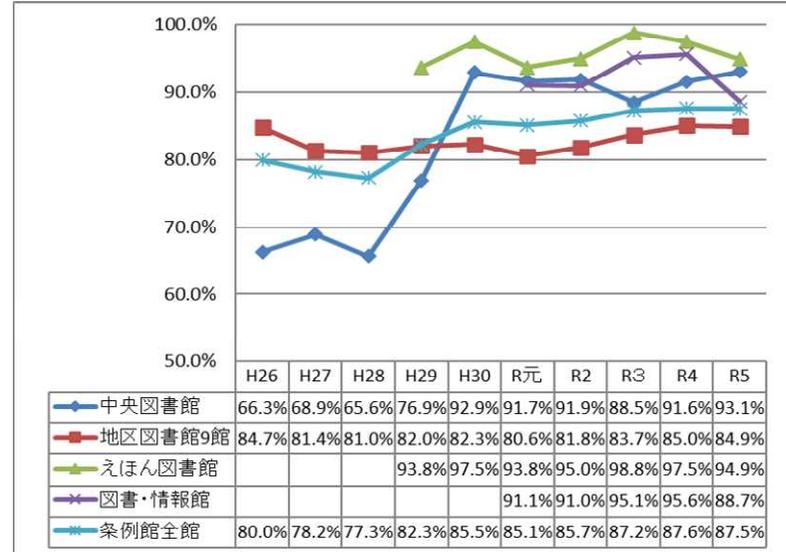
館内の検索機や自宅等からの検索・予約システムの使いやすさ



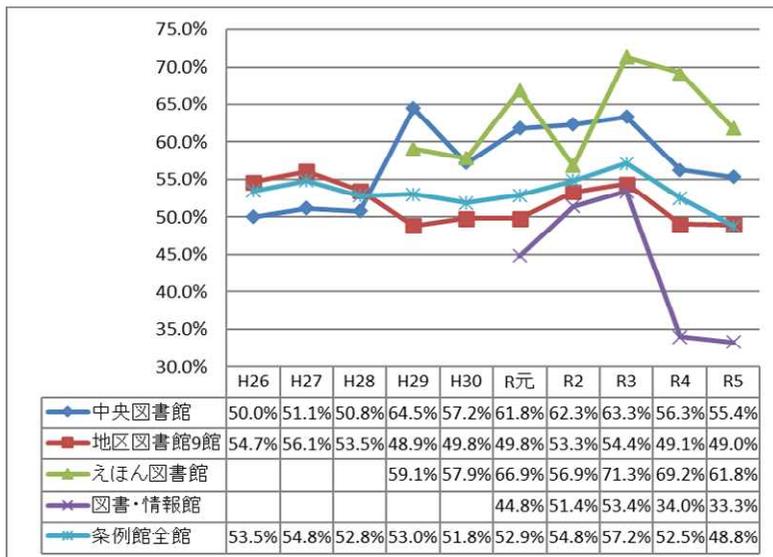
### 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度



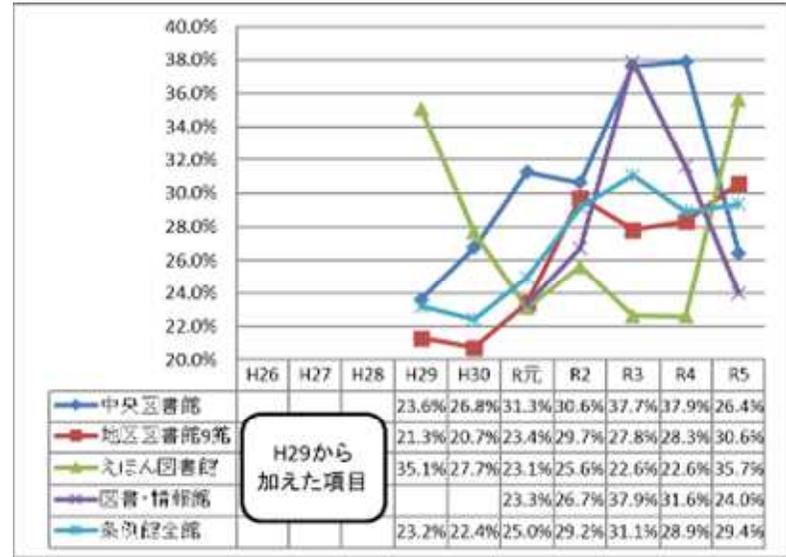
### 図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）



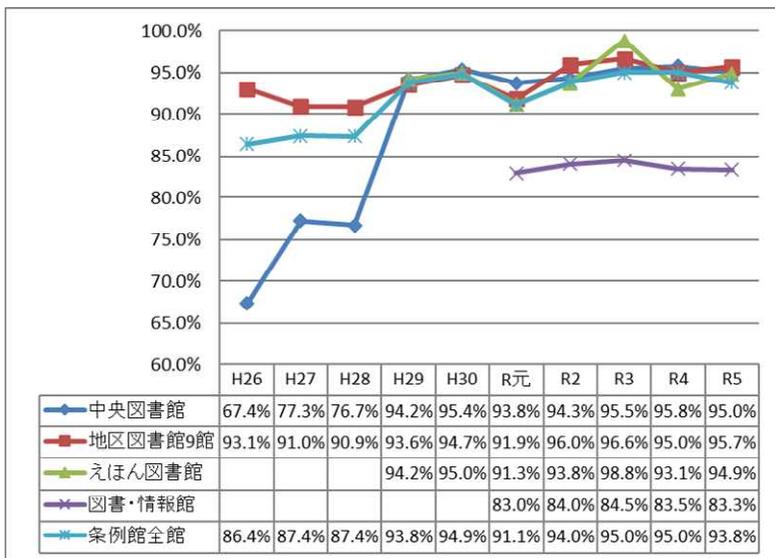
### 図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供



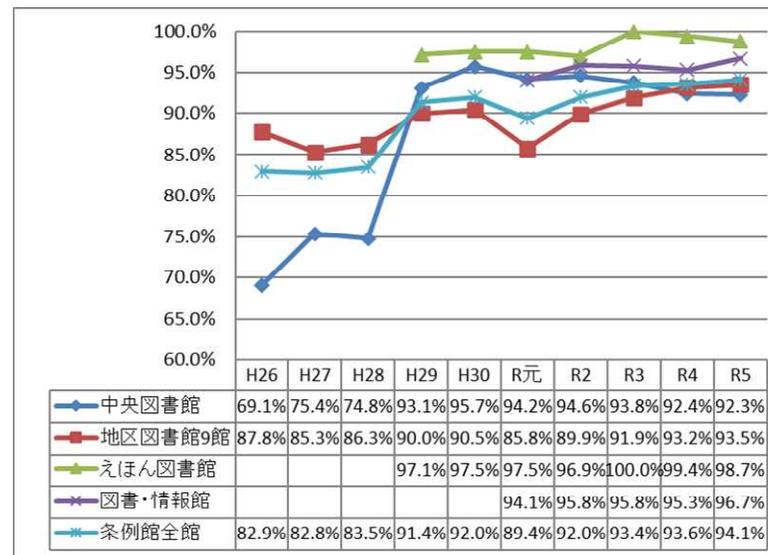
### 電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）



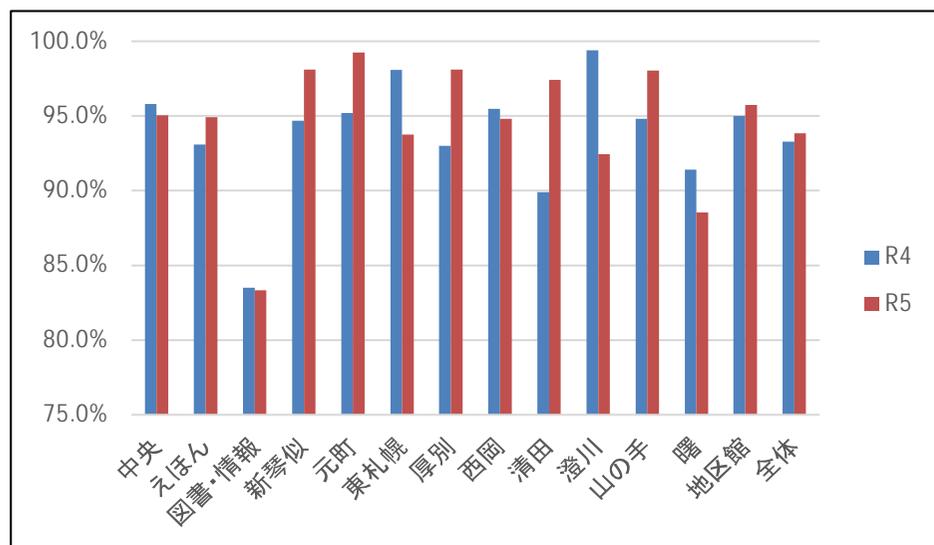
## 図書館職員の対応



## 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8割を超える満足度となっている。中央図書館、新琴似図書館、元町図書館、厚別図書館、清田図書館、山の手図書館6館は、95.0%を超え、非常に満足度が大きい。

特に元町図書館（99.2%）、新琴似図書館（98.1%）、厚別図書館（98.1%）、山の手図書館（98.1%）が大きい。

他の施設と比較し、図書・情報館は満足度が83.3%と小さく、昨年度と比較しても0.2ポイント減少している。