

令和6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6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

2025年5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 6 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,129 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 6 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 26 施設)

令和 6 年 9 月から令和 6 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 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

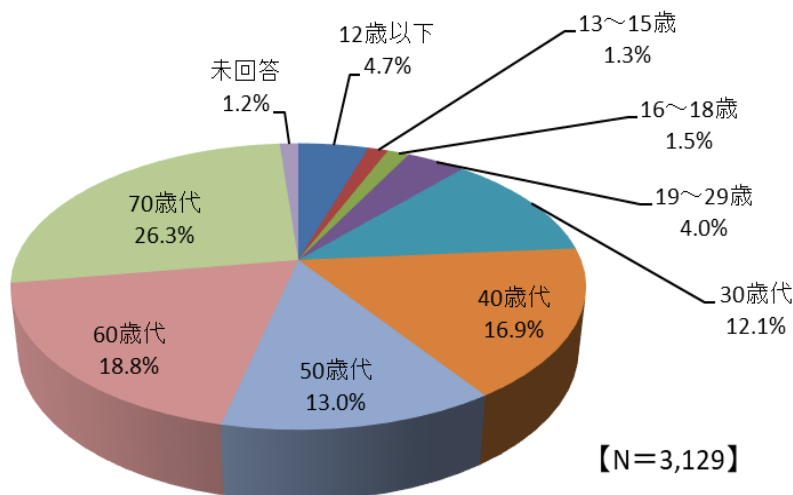
アンケート用紙をカウンターで配布及び記載台等への設置により実施

4 アンケート回収結果

	令和6(2024)年度			令和5(2023)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	374	77.9%	480	363	75.6%
えほん図書館	160	160	100.0%	160	157	98.1%
図書・情報館	300	292	97.3%	300	300	100.0%
地区図書館	1,440	1,356	94.2%	1,440	1,357	94.2%
図書室等	1,300	947	72.8%	1,250	865	69.2%
計	3,680	3,129	85.0%	3,630	3,042	83.8%

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	148	4.7%	5.2%
13～15歳	42	1.3%	1.2%
16～18歳	46	1.5%	1.1%
19～29歳	124	4.0%	4.8%
30歳代	380	12.1%	13.1%
40歳代	529	16.9%	16.9%
50歳代	408	13.0%	11.7%
60歳代	589	18.8%	17.1%
70歳代	824	26.3%	27.3%
未回答	39	1.2%	1.6%
総数	3,129	100.0%	100.0%



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。

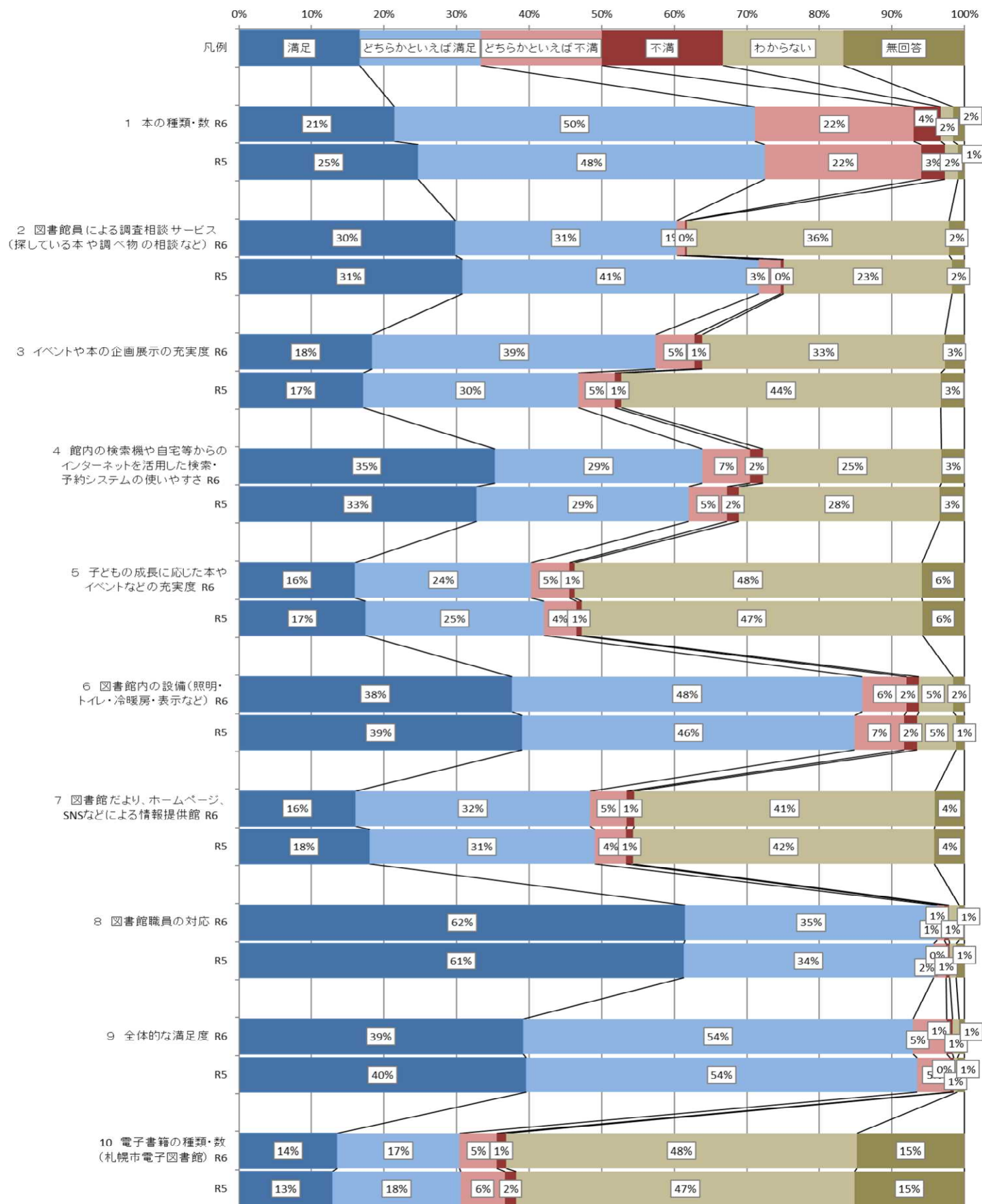
令和6年度	中央	えほん	図書・情報	地区9館	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	条例館全体	図書室等	図書施設全体
1 本の種類・数	85.3%	98.8%	83.9%	71.1%	79.4%	63.8%	68.8%	63.8%	64.4%	70.3%	74.2%	73.8%	72.6%	77.3%	69.2%	74.8%
2 図書館員による調査相談 サービス (探している本や調べ物の相談など)	62.6%	60.6%	52.1%	60.3%	58.1%	63.6%	58.1%	54.4%	65.1%	60.1%	56.6%	65.0%	63.7%	59.6%	71.1%	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%	50.6%	56.4%	62.5%	48.8%	60.3%	57.0%	55.3%	65.0%	62.8%	60.4%	62.5%	61.0%
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	60.7%	67.5%	62.7%	63.9%	50.6%	60.7%	69.4%	68.1%	61.0%	71.5%	59.1%	71.9%	61.1%	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%	78.8%	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%	46.9%	50.7%	50.0%	38.1%	52.7%	46.2%	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%	98.4%	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%	92.5%	86.7%	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%

令和6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
R6	2,380 人	2,182 人	91.7%
R5	2,380 人	2,177 人	91.5%

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度

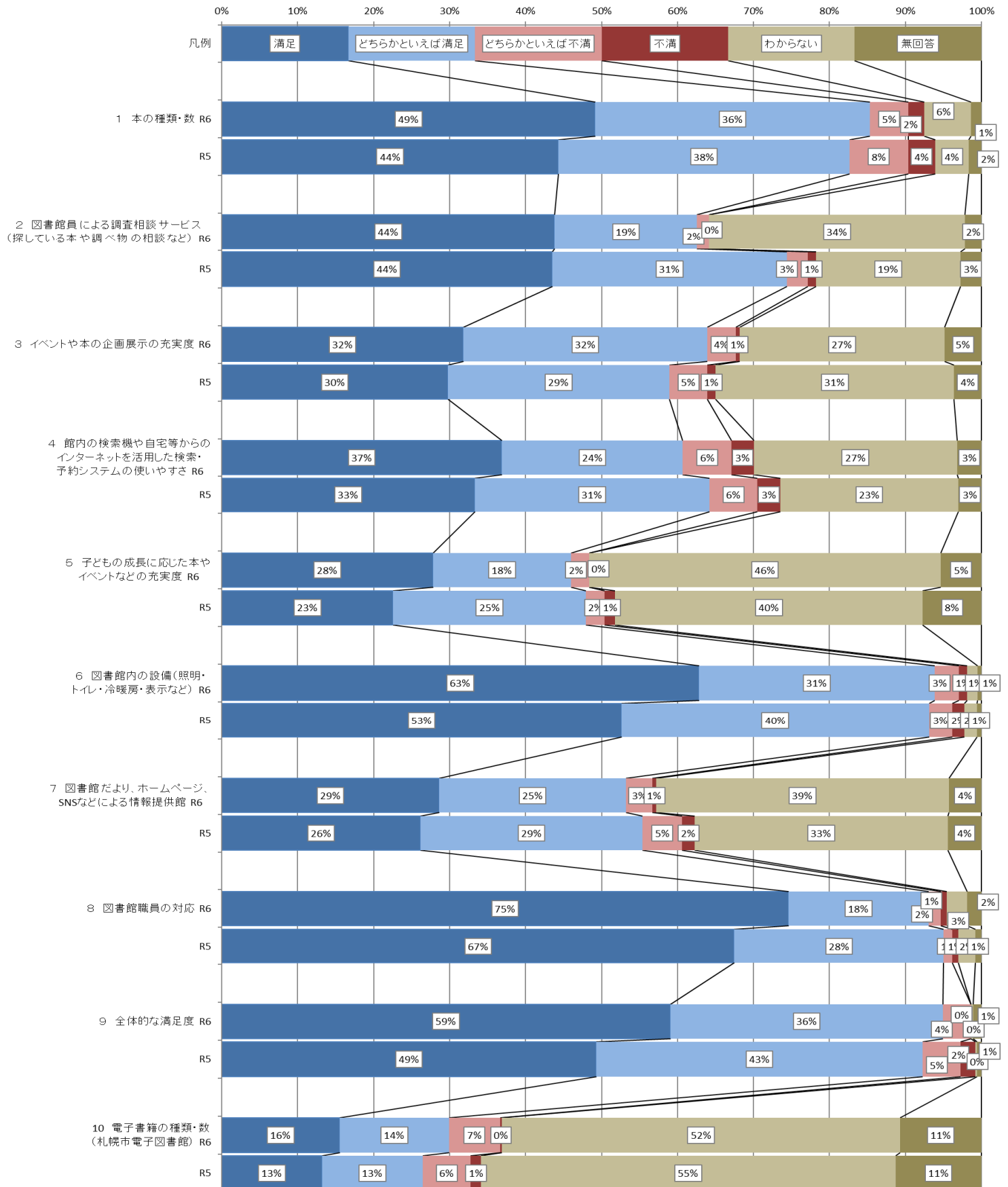


令和6年度 来館者アンケート結果（中央図書館）

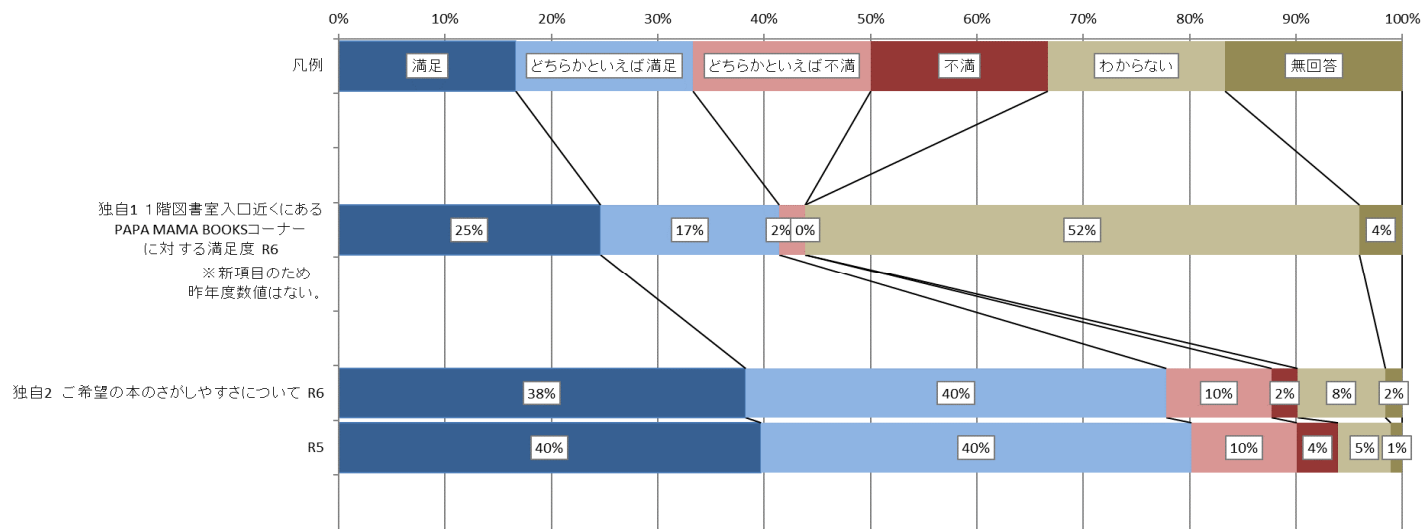
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	480 人	374 人	77.9%
R5	480 人	363 人	75.6%

●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

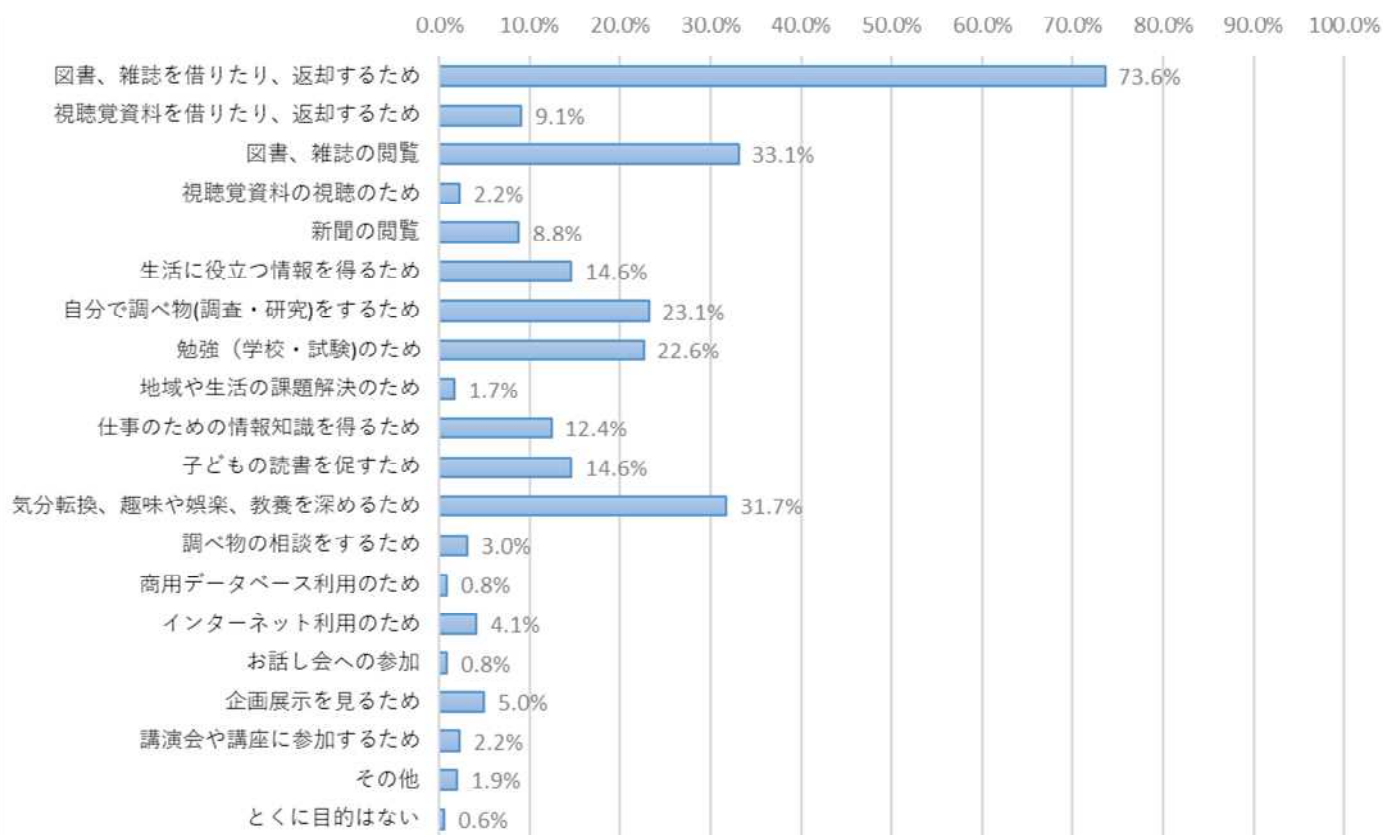
分類	件数	主な意見（概要）
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	24 件	・新刊を増やしてほしい。（8件） ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（9件） ・マンガを配架してほしい。（2件） ・蔵書の量や種類を増やしてほしい。（3件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（2件）
その他	16 件	・蔵書の並べ方を工夫してほしい。（6件） ・蔵書の選び方を工夫してほしい。（2件） ・汚れている蔵書は新しくしてほしい。（5件） ・その他ご意見。（3件）
■図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	1 件	・職員の体制を改善すべき。（1件）
■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	・館内の案内表示に関すること。（1件）
視聴覚資料に関すること	2 件	・保有資料数を増やしてほしい。（1件） ・貸出点数を増やしてほしい。（1件）
施設の環境に関すること	20 件	・Wi-Fiについて改善してほしい。（7件） ・子ども向けの設備を充実させてほしい。（2件） ・自習スペースを増やしてほしい。（2件） ・その他ご意見。（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	5 件	・予約可能冊数を増やしてほしい。（1件） ・貸出期間を見直してほしい。（1件） ・開館時間を延ばしてほしい。（2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	14 件	・機能向上をしてほしい。（14件）
その他	15 件	・イベントを充実してほしい。（4件） ・おすすめの本の紹介を充実してほしい。（1件） ・予約全般について改善してほしい。（4件） ・電子図書館を充実してほしい。（4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	9 件	・利用者のマナーが悪い。注意喚起を行ってほしい。（9件）
情報提供のあり方に関すること	4 件	・新刊の購入状況をわかりやすくしてほしい。（3件） ・ホームページを充実させてほしい。（1件）
その他	56 件	・購入リクエストに関すること。（1件） ・感謝、激励など。（39件） ・その他ご意見。（16件）

計

167 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=374



●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	特に目的はない	回答者総数 各年代
12歳以下	76.9%	2.6%	28.2%	0.0%	0.0%	5.1%	23.1%	10.3%	5.1%	0.0%	17.9%	28.2%	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%	39
13～15歳	52.6%	5.3%	15.8%	0.0%	5.3%	10.5%	21.1%	57.9%	0.0%	0.0%	0.0%	42.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19
16～18歳	42.1%	0.0%	15.8%	0.0%	0.0%	10.5%	26.3%	84.2%	0.0%	5.3%	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	19
19～29歳	50.0%	0.0%	31.3%	0.0%	0.0%	18.8%	25.0%	62.5%	0.0%	18.8%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%	16
30歳代	81.3%	0.0%	46.9%	0.0%	3.1%	12.5%	12.5%	21.9%	0.0%	21.9%	43.8%	31.3%	3.1%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32
40歳代	78.0%	3.4%	32.2%	0.0%	6.8%	15.3%	22.0%	15.3%	3.4%	16.9%	37.3%	32.2%	1.7%	1.7%	3.4%	0.0%	6.8%	0.0%	3.4%	0.0%	59
50歳代	75.9%	9.3%	42.6%	1.9%	9.3%	14.8%	33.3%	27.8%	3.7%	18.5%	9.3%	24.1%	1.9%	0.0%	13.0%	1.9%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	54
60歳代	72.7%	12.7%	30.9%	1.8%	14.5%	16.4%	12.7%	7.3%	0.0%	12.7%	1.8%	32.7%	1.8%	1.8%	5.5%	0.0%	1.8%	0.0%	7.3%	0.0%	55
70歳以上	76.4%	23.6%	33.3%	8.3%	18.1%	19.4%	26.4%	2.8%	0.0%	8.3%	4.2%	33.3%	8.3%	1.4%	0.0%	1.4%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	72
不明	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	44.4%	0.0%	11.1%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	9
総計	71.4%	8.8%	32.1%	2.1%	8.6%	14.2%	22.5%	21.9%	1.6%	12.0%	14.2%	30.7%	2.9%	0.8%	4.0%	0.8%	4.8%	2.1%	1.9%	0.5%	100%

●職業別図書館利用目的

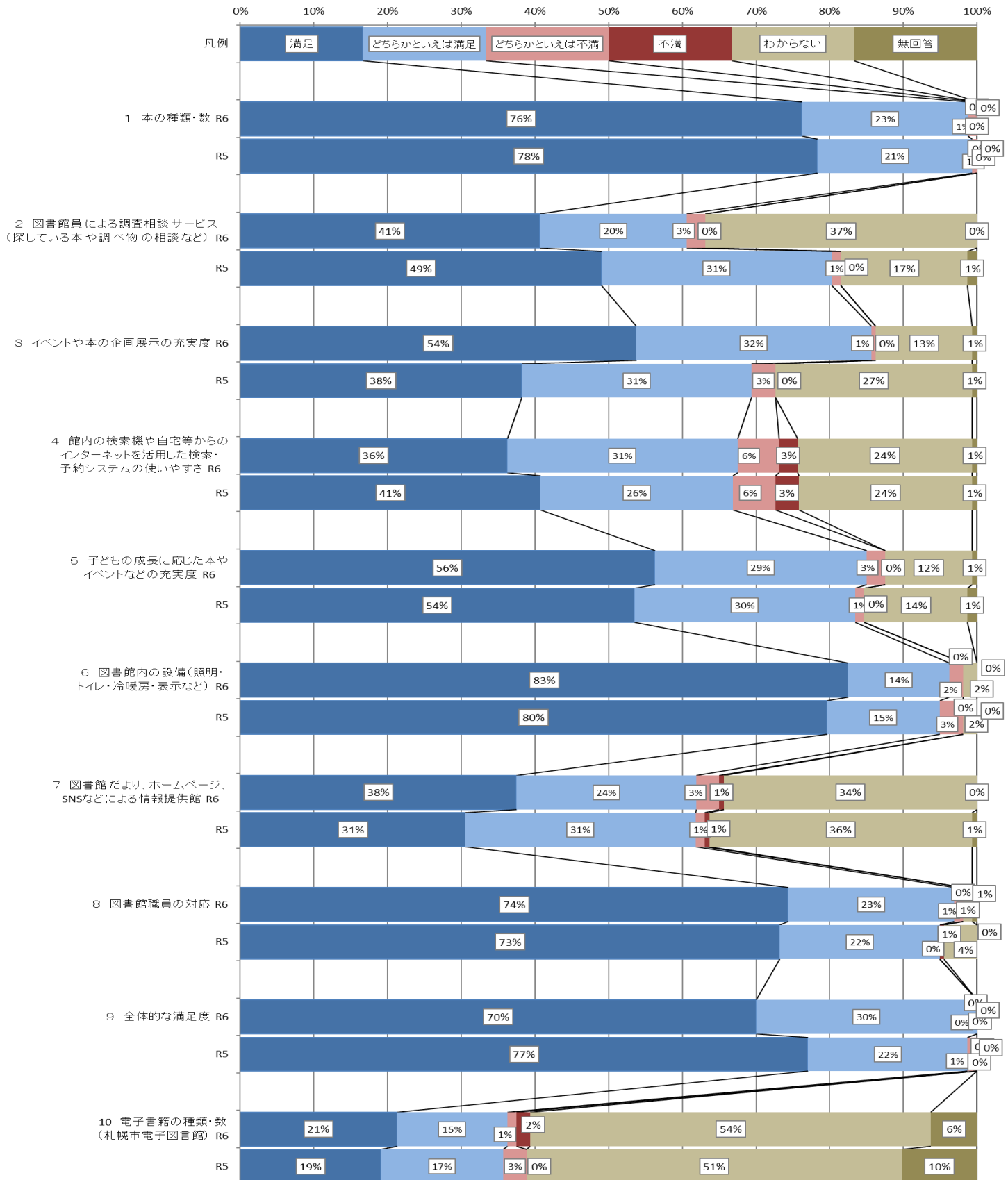
	図書、雑誌を借りたり、返却するため	視聴覚資料を借りたり、返却するため	図書、雑誌の閲覧	視聴覚資料の視聴のため	新聞の閲覧	生活に役立つ情報を得るため	自分で調べ物(調査・研究)をするため	勉強(学校・試験)のため	地域や生活の課題解決のため	仕事のための情報知識を得るため	子どもの読書を促すため	気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため	調べ物の相談をするため	商用データベース利用のため	インターネット利用のため	お話し会への参加	企画展示を見るため	講演会や講座に参加するため	その他	特に目的はない	回答者総数 各職業別
アルバイト	77.8%	5.6%	25.0%	0.0%	0.0%	8.3%	25.0%	13.9%	5.6%	0.0%	16.7%	27.8%	2.8%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	36
その他	50.0%	0.0%	19.4%	0.0%	2.8%	8.3%	25.0%	69.4%	0.0%	2.8%	0.0%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	36
会社員	36.4%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	18.2%	27.3%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	11
学生	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5
経営者	76.3%	4.3%	37.6%	0.0%	6.5%	10.8%	21.5%	25.8%	1.1%	24.7%	23.7%	31.2%	2.2%	1.1%	4.3%	1.1%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	93
自営業	84.6%	15.4%	61.5%	0.0%	15.4%	7.7%	30.8%	15.4%	0.0%	23.1%	23.1%	23.1%	0.0%	0.0%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	13
小学生	72.7%	2.3%	29.5%	2.3%	6.8%	18.2%	22.7%	13.6%	0.0%	13.6%	22.7%	27.3%	2.3%	0.0%	4.5%	2.3%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	44
専業主婦	88.4%	4.7%	25.6%	2.3%	2.3%	18.6%	7.0%	2.3%	4.7%	4.7%	16.3%	37.2%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	9.3%	4.7%	2.3%	0.0%	43
中高生	69.7%	25.8%	40.9%	9.1%	25.8%	22.7%	27.3%	9.1%	0.0%	6.1%	1.5%	33.3%	7.6%	1.5%	6.1%	0.0%	9.1%	7.6%	4.5%	0.0%	66
無職	77.8%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	22.2%	55.6%	11.1%	11.1%	33.3%	11.1%	66.7%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	9
(空白)	55.6%	5.6%	22.2%	0.0%	5.6%	5.6%	11.1%	16.7%	0.0%	5.6%	16.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18
総計	71.4%	8.8%	32.1%	2.1%	8.6%	14.2%	22.5%	21.9%	1.6%	12.0%	14.2%	30.7%	2.9%	0.8%	4.0%	0.8%	4.8%	2.1%	1.9%	0.5%	100%

令和 6 年度 来館者アンケート結果（えほん図書館）

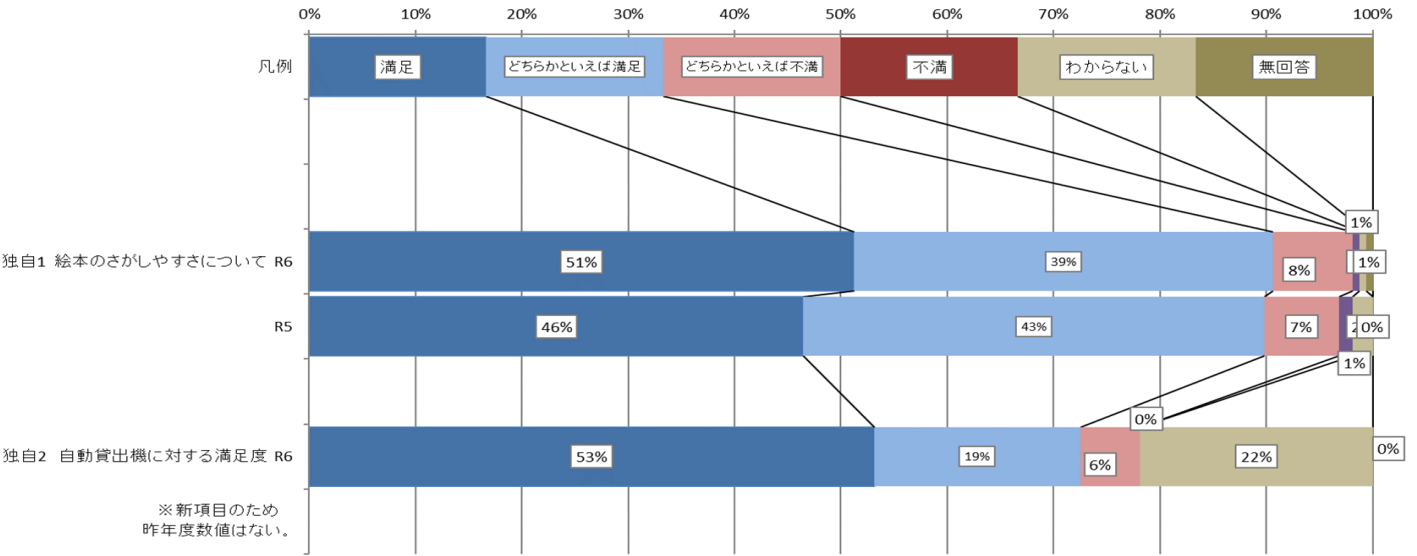
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	160 人	100.0%
R5	160 人	157 人	98.1%

●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



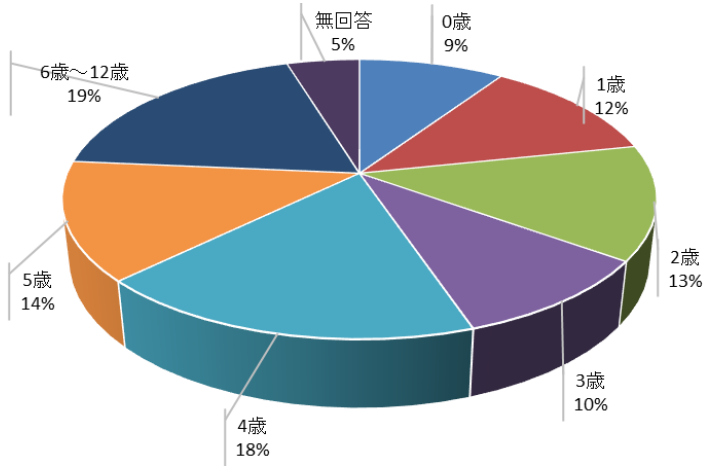
●その他の意見・要望等記述

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	7 件	・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（3件） ・蔵書の量や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。（2件）
その他	11 件	・蔵書の並べ方を工夫してほしい。（6件） ・汚れている蔵書は新しくしてほしい。（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	・職員の体制を改善すべき。（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	10 件	・子ども向けの設備を充実させてほしい。（5件） ・自動貸出機の操作について。（3件） ・駐車場の環境を改善してほしい。（1件） ・その他ご意見。（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	2 件	・貸出期間を見直してほしい。（2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	9 件	・イベントを充実してほしい。（5件） ・おすすめの本の紹介を充実してほしい。（1件） ・予約全般について改善してほしい。（1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	・利用者のマナーが悪い。注意喚起を行ってほしい。（2件）
情報提供のあり方に関すること	1 件	・ホームページを充実させてほしい。（1件）
その他	27 件	・感謝、激励など。（26件） ・その他ご意見。（1件）

計 82 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	20	9%	9%
1歳	26	12%	12%
2歳	28	13%	18%
3歳	21	10%	14%
4歳	38	18%	9%
5歳	29	14%	14%
6歳～12歳	40	19%	17%
13歳～15歳	0	0%	0%
16歳～18歳	0	0%	0%
無回答	10	5%	8%
総数	212		

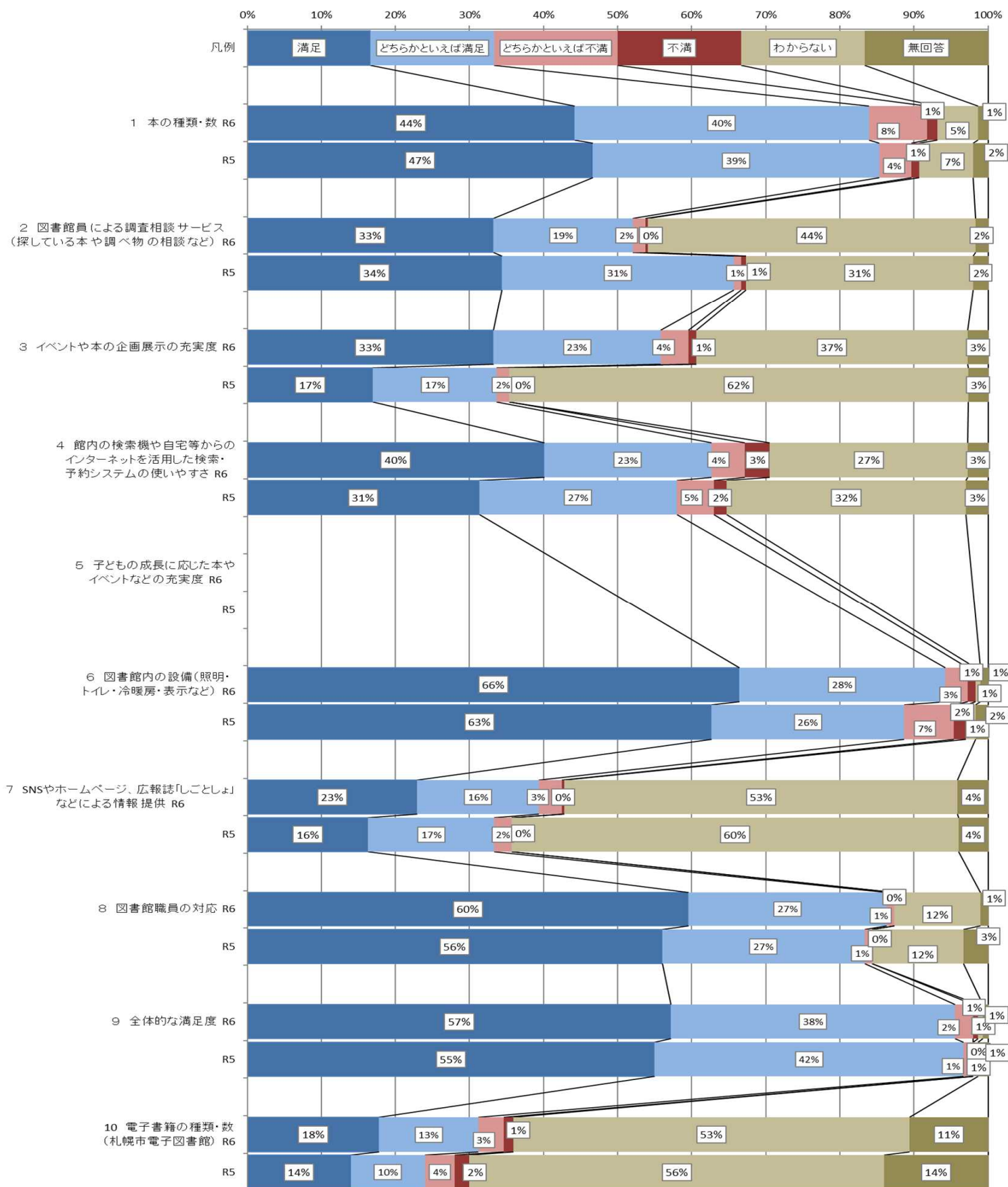


令和6年度 来館者アンケート結果（図書・情報館）

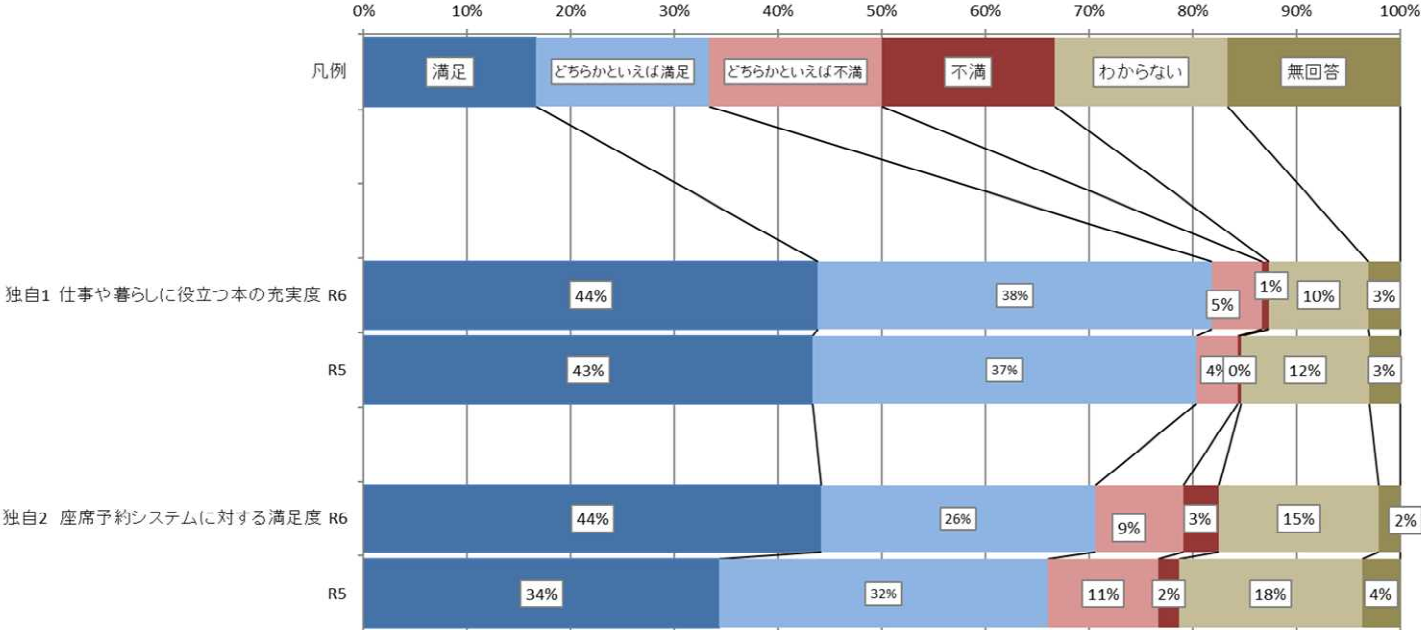
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	300 人	292 人	97.3%
R5	300 人	300 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



●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

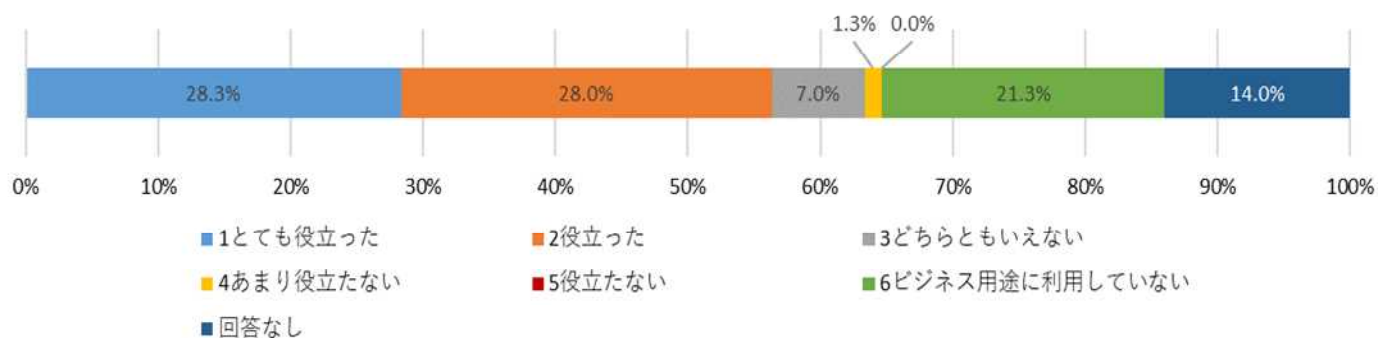
分類	件数	主な意見（概要）
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	21 件	・新刊を増やしてほしい。（2件） ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（16件） ・蔵書の量や種類を増やしてほしい。（2件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（1件）
その他	7 件	・蔵書の並べ方を工夫してほしい。（1件） ・汚れている蔵書は新しくしてほしい。（5件） ・その他ご意見。（1件）
■図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	2 件	・職員の態度を改善すべき。（2件）
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
館内の案内表示に関すること	1 件	・館内の案内表示に関すること。（1件）
施設の環境に関すること	28 件	・Wi-Fiについて改善してほしい。（2件） ・温度調整について。（5件） ・トイレの環境を改善してほしい。（1件） ・座席の数や広さに関すること。（7件） ・館内BGMを調整してほしい。（6件） ・子ども向けの設備を充実させてほしい。（1件） ・自習スペースを増やしてほしい。（1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	4 件	・開館時間を延ばしてほしい。（4件）
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。（4件） ・座席予約システムに関すること。（26件） ・電子図書館を充実してほしい。（1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	23 件	・利用者のマナーが悪い。注意喚起を行ってほしい。（23件）
情報提供のあり方に関すること	1 件	・新刊の購入状況をわかりやすくしてほしい。（1件）
その他	63 件	・感謝、激励など。（54件） ・その他ご意見。（9件）

計

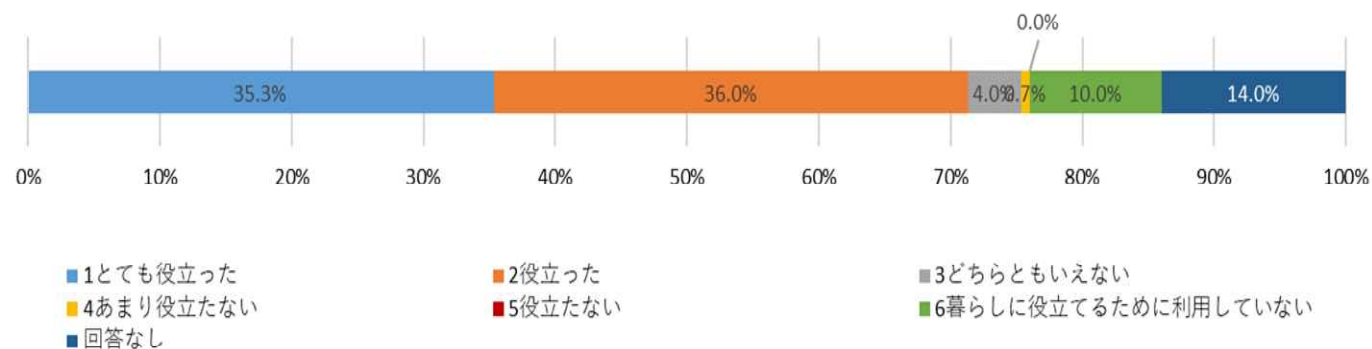
183 件

●図書・情報館独自調査項目結果

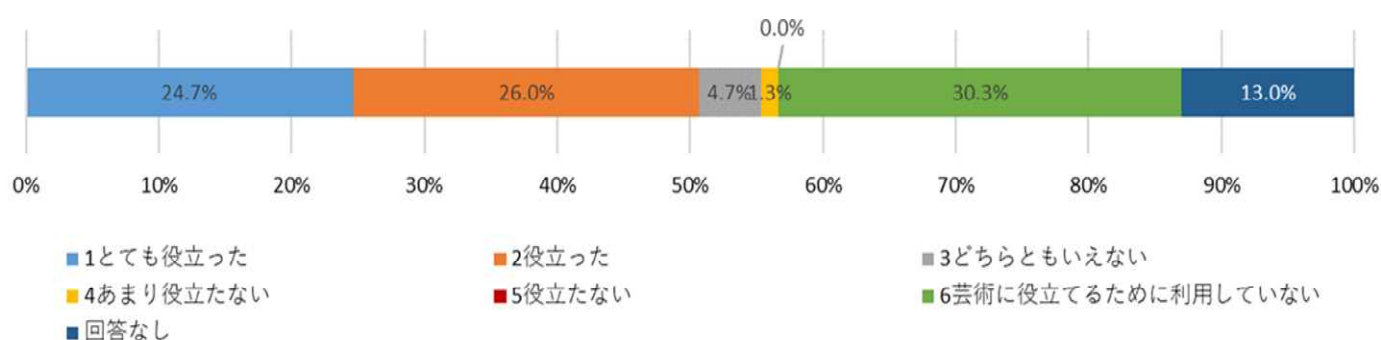
日々のビジネス支援に役立つかどうかの質問



日々の暮らしを助けることに役立つかどうかの質問



芸術に触れることに役立つかどうかの質問



●セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者292人のうち74人(約25%)が記載)

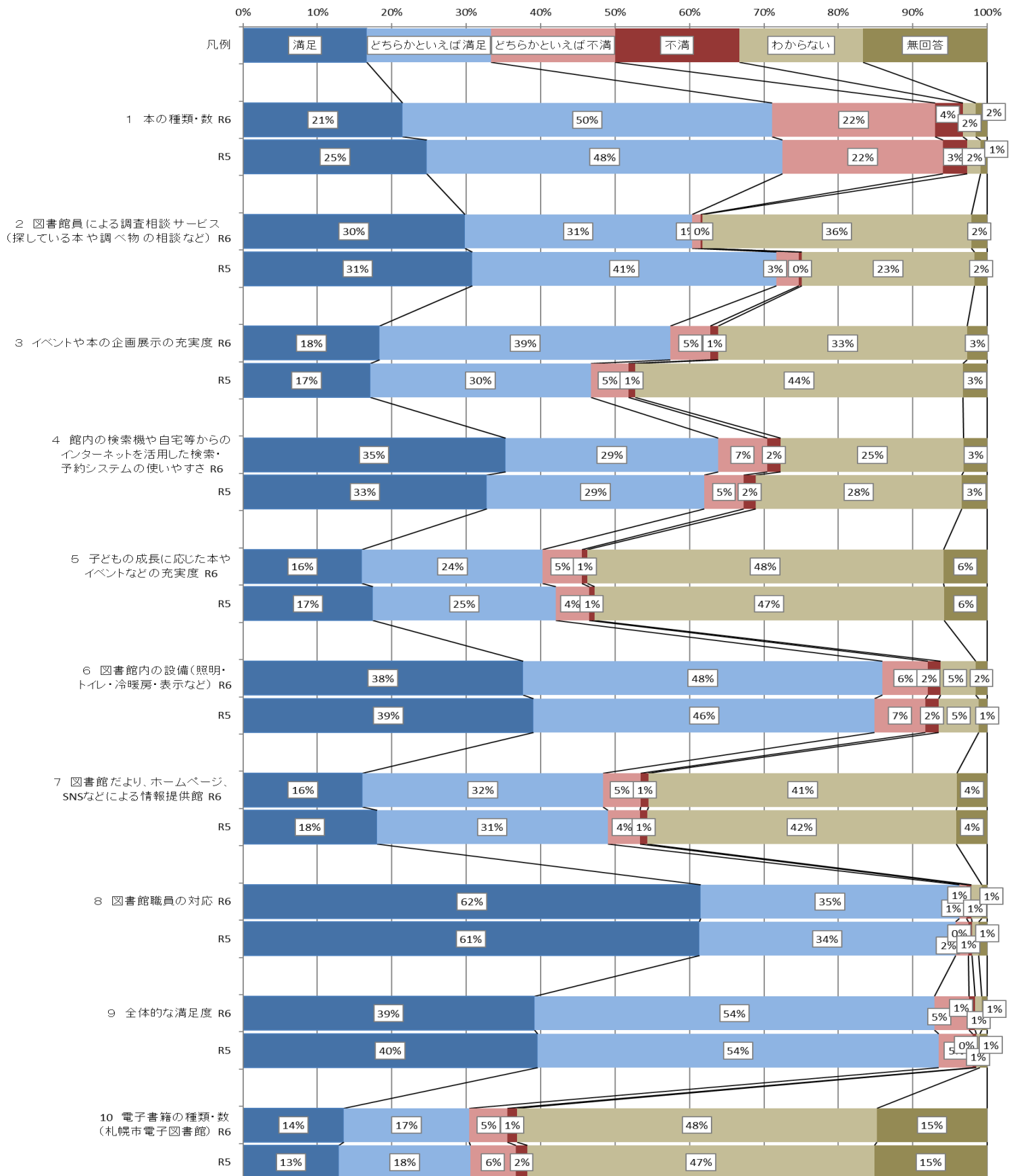
分類	件数	割合	備考
暮らしに役立つ内容のもの	10 件	14%	・金融、子育て、終活など
ビジネスに関するもの	9 件	12%	・起業(副業も含む)、資格、ビジネススキル、業界など
音楽・芸術・スポーツに関するもの	5 件	7%	・芸術、スポーツ、文化など
読書・情報活用支援に関するもの	4 件	5%	・本の選び方、おすすめ本の紹介方など
著名人の講演会	8 件	11%	・作家、クリエイターの講演会など
その他	38 件	51%	・特になしなど
総計	74 件		

令和6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
R6	1,440 人	1,356 人	94.2%
R5	1,440 人	1,357 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



●その他の意見・要望等記述

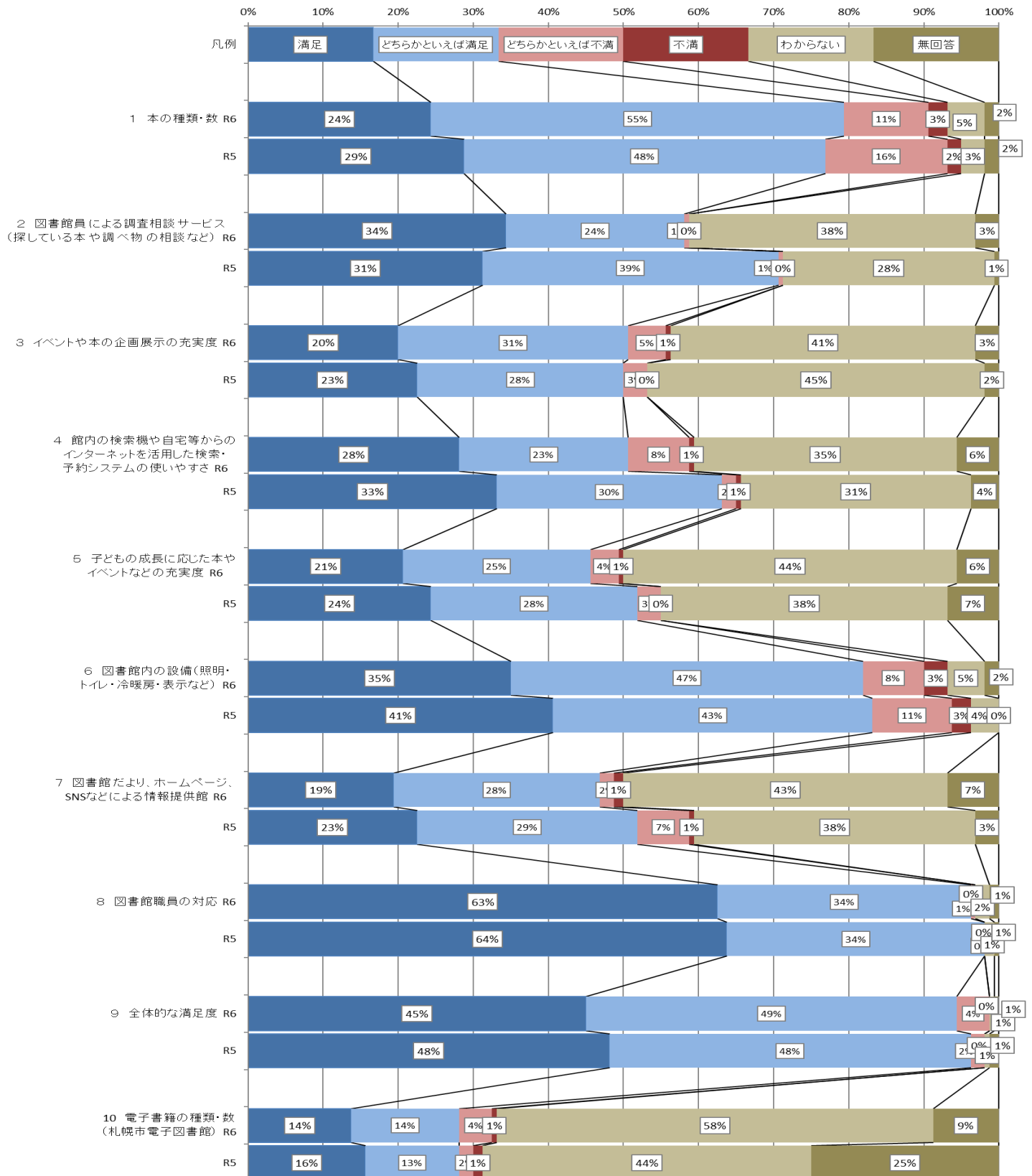
分類	件数	主な意見（概要）	新琴似	元町	東札幌	厚別	西岡	清田	澄川	山の手	曙	件数
■図書館の蔵書に関する意見・要望												
蔵書数に関すること	204 件	・新刊を増やしてほしい。（58件）	5	13	5	5	9	2	6	8	5	58
		・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（80件）	14	4	8	15	9	10	9	5	6	80
		・マンガを配架してほしい。（5件）	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5
		・蔵書の量や種類を増やしてほしい。（44件）	3	7	3	9	6	6	3	3	4	44
		・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（17件）	3	1	3	4	1	1	1	3	0	17
その他	83 件	・蔵書の並べ方を工夫してほしい。（28件）	6	5	4	3	2	3	0	3	2	28
		・蔵書の選び方を工夫してほしい。（11件）	4	0	1	3	0	2	0	0	1	11
		・汚れている蔵書は新しくしてほしい。（31件）	5	5	8	7	2	0	1	2	1	31
		・その他ご意見。（13件）	3	4	1	1	1	1	0	1	1	13
■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	9 件	・職員の態度を改善すべき。（7件）	0	1	0	1	0	1	0	1	3	7
		・職員の体制を改善すべき。（2件）	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
■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	4 件	・保有資料数を増やしてほしい。（4件）	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4
施設の環境に関すること	19 件	・Wi-Fiについて改善してほしい。（5件）	1	1	0	1	1	0	0	0	1	5
		・温度調整について。（6件）	1	0	1	3	0	0	0	1	0	6
		・トイレの環境を改善してほしい。（8件）	4	0	0	0	0	0	0	1	3	8
その他施設・設備に関すること	56 件	・子ども向けの設備を充実させてほしい。（9件）	1	1	2	3	0	0	0	2	0	9
		・自習スペースを増やしてほしい。（4件）	1	0	0	3	0	0	0	0	0	4
		・座席を増やしてほしい。（7件）	0	0	0	0	0	1	3	0	3	7
		・移転に関すること。（12件）	0	0	0	0	0	0	12	0	0	12
		・その他ご意見。（24件）	4	5	1	2	1	3	3	3	2	24
■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	・開館時間を延ばしてほしい。（3件）	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3
		・貸出可能冊数を増やしてほしい。（2件）	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
		・予約可能冊数を増やしてほしい。（7件）	0	1	1	2	0	0	1	0	2	7
		・貸出期間を見直してほしい。（4件）	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4
蔵書検索システムに関すること	34 件	・機能向上をしてほしい。（34件）	5	2	3	10	2	0	4	5	3	34
その他	95 件	・イベントを充実してほしい。（18件）	1	0	7	3	2	0	4	1	0	18
		・おすすめの本の紹介を充実してほしい。（6件）	0	1	3	1	1	0	0	0	0	6
		・予約全般について改善してほしい。（19件）	2	6	1	2	3	1	1	2	1	19
		・電子図書館を充実してほしい。（16件）	2	2	2	3	0	5	1	1	0	16
		・貸出履歴を見られるようにしてほしい。（10件）	1	0	0	1	0	1	4	2	1	10
		・その他ご意見。（26件）	2	1	3	5	8	1	1	3	2	26
■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。注意喚起を行ってほしい。（4件）	0	0	2	0	0	0	2	0	0	4
情報提供のあり方に関すること	8 件	・イベントの周知について工夫してほしい。（2件）	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
		・ホームページを充実させてほしい。（6件）	0	0	0	0	1	2	1	1	1	6
その他	171 件	・購入リクエストに関すること。（6件）	0	0	0	4	0	0	0	0	2	6
		・感謝、激励など。（139件）	18	11	12	25	10	19	16	18	10	139
		・その他ご意見。（26件）	1	0	10	7	5	0	0	0	3	26
計	703 件	（内訳）	89	72	87	124	66	66	74	67	58	703

令和 6 年度 来館者アンケート結果（新琴似図書館）

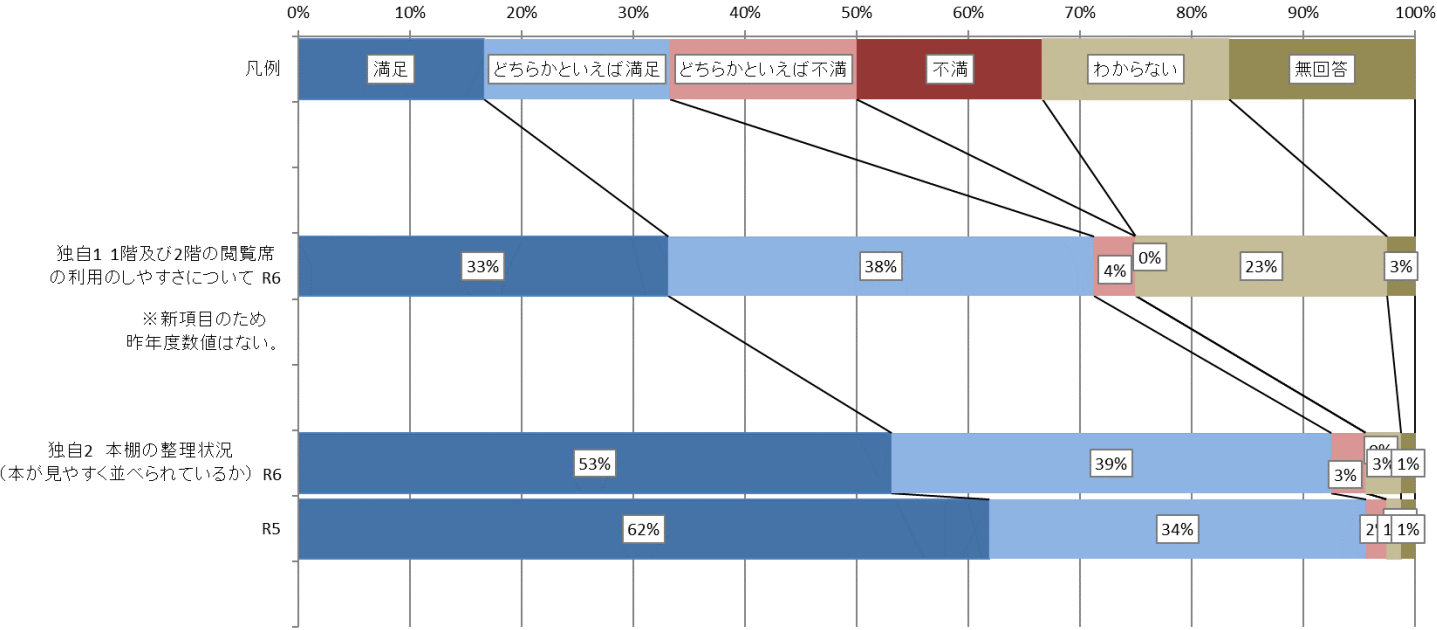
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	160 人	100.0%
R5	160 人	160 人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●新琴似図書館独自調査項目の満足度

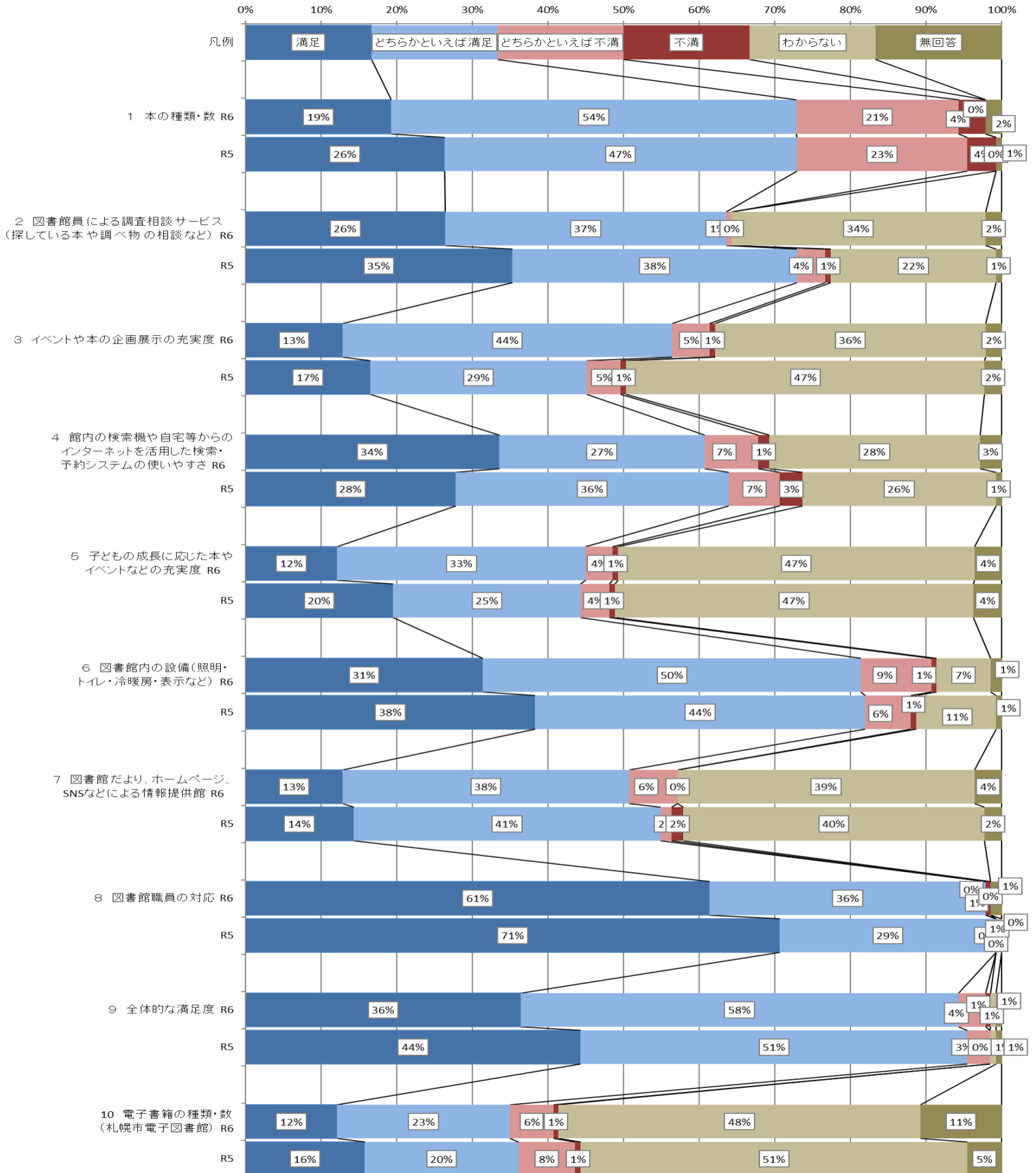


令和6年度 来館者アンケート結果（元町図書館）

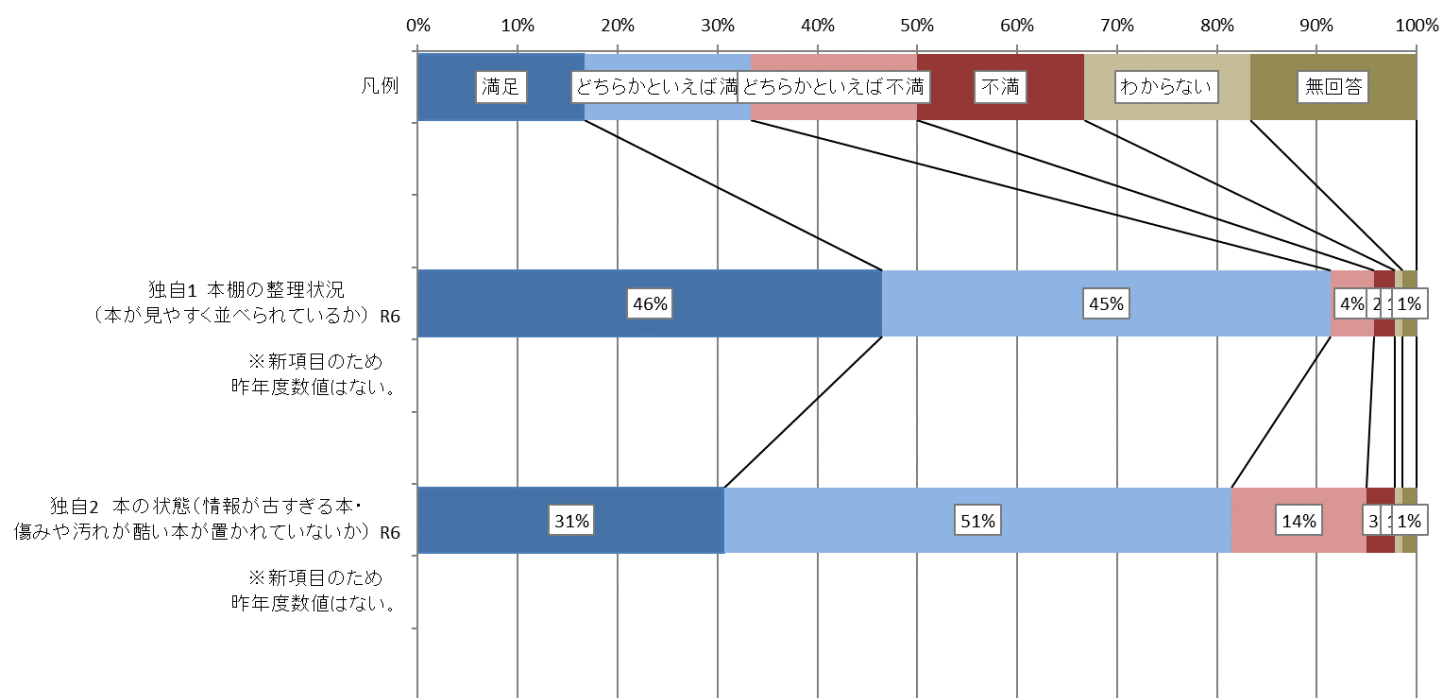
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	140 人	87.5%
R5	160 人	133 人	83.1%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●元町図書館独自調査項目の満足度

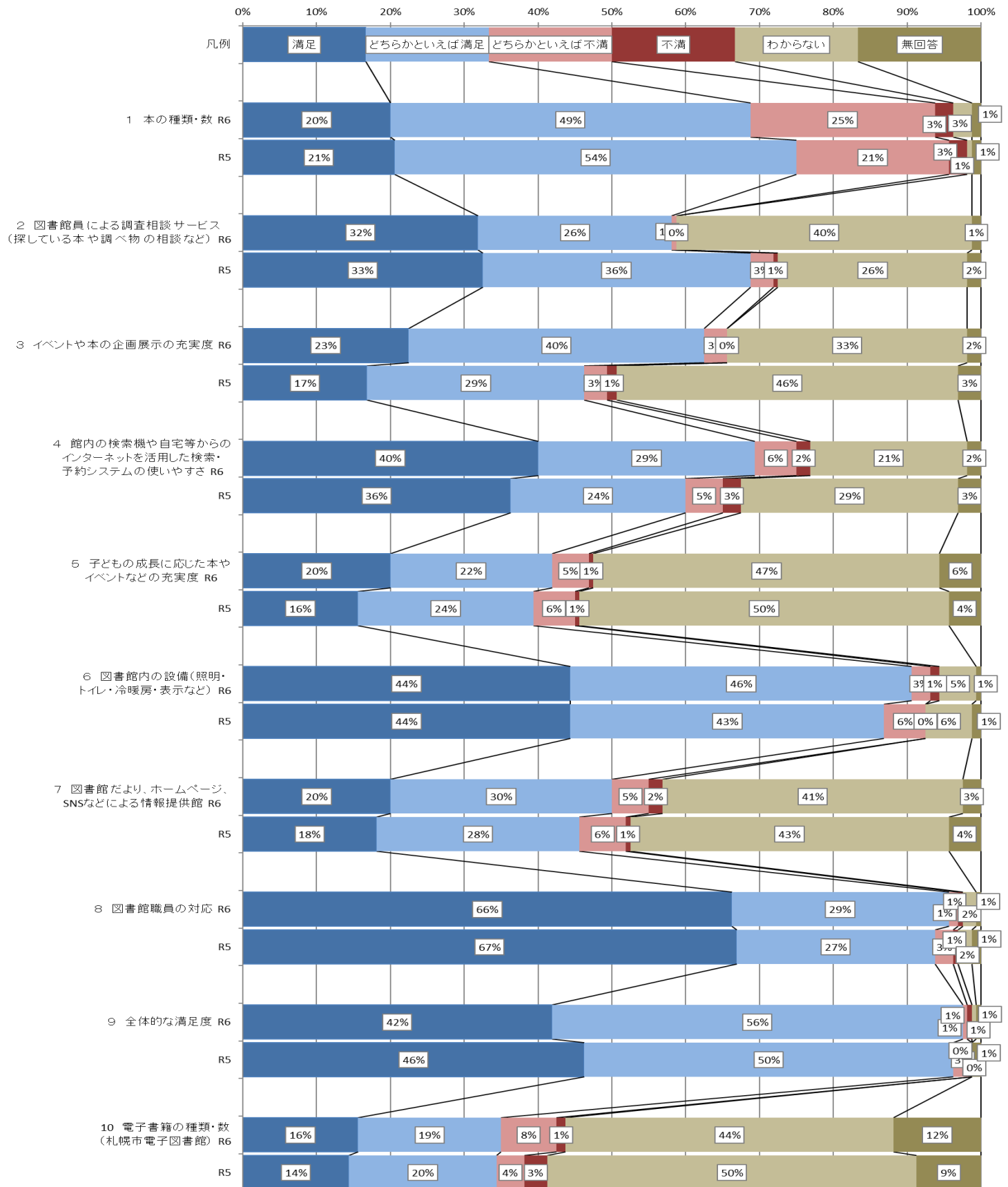


令和6年度 来館者アンケート結果（東札幌図書館）

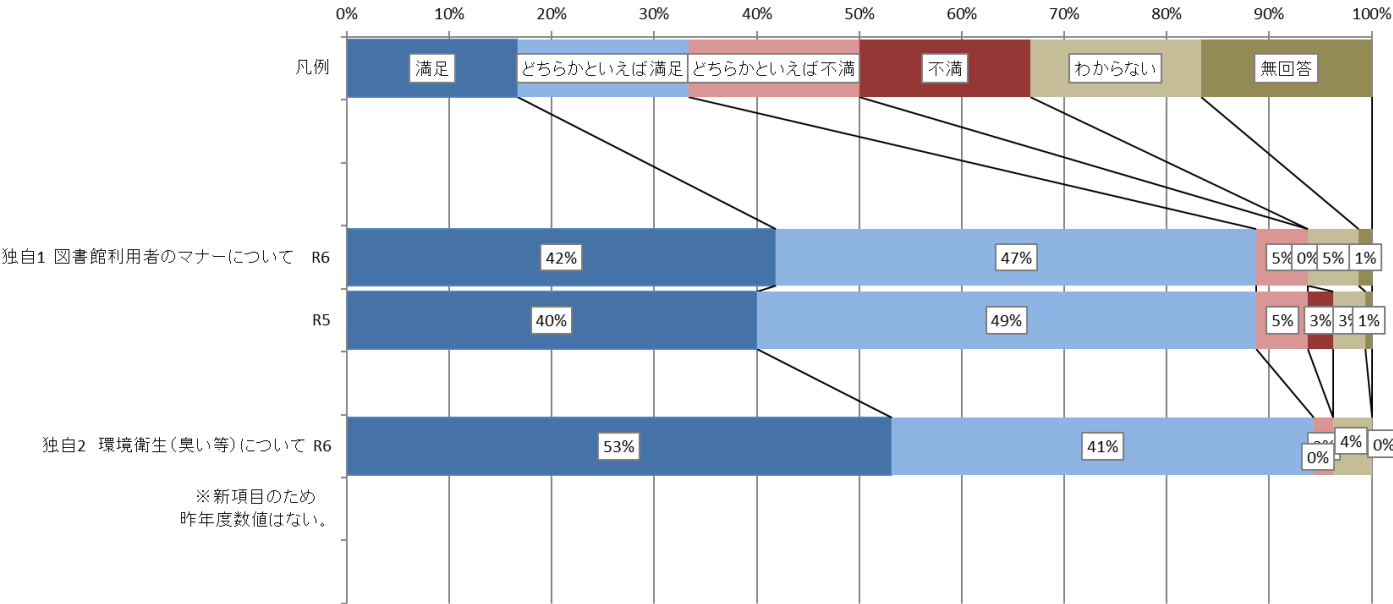
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	160 人	100.0%
R5	160 人	160 人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●東札幌図書館独自調査項目の満足度

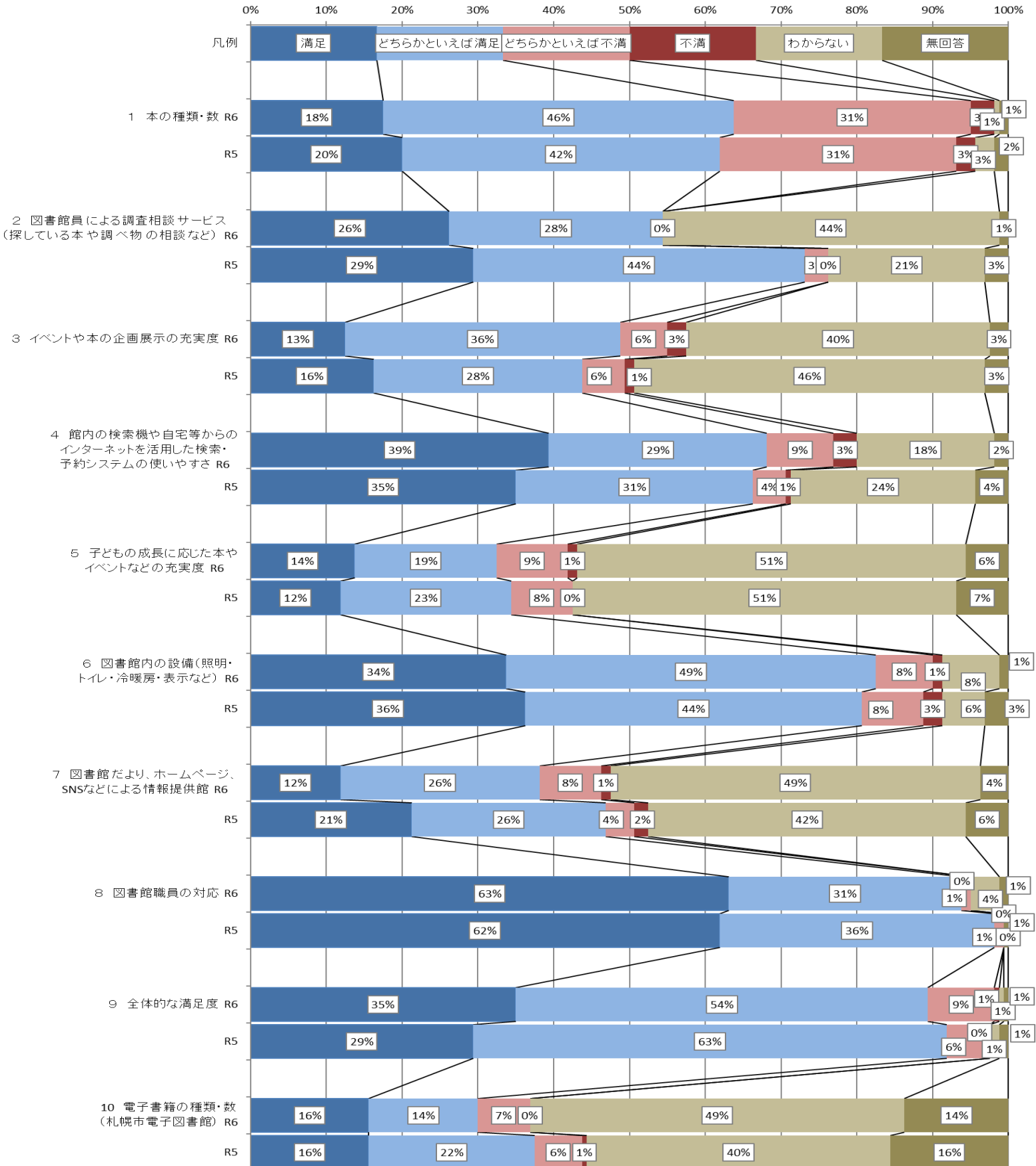


令和6年度 来館者アンケート結果（厚別図書館）

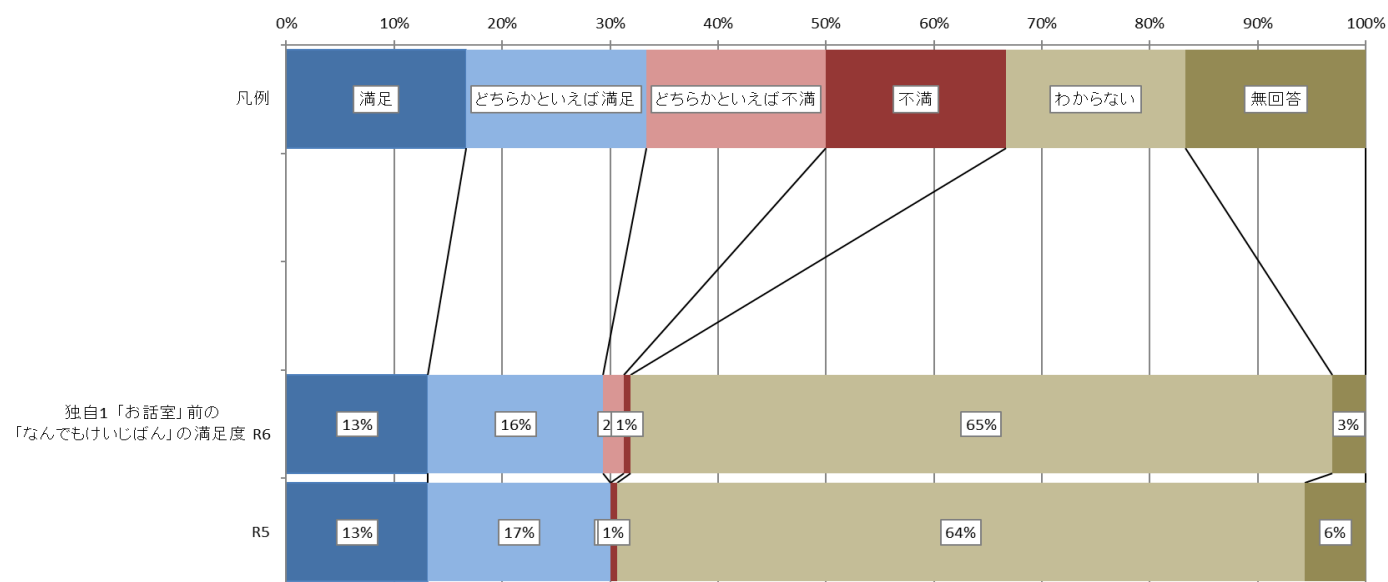
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	160 人	100.0%
R5	160 人	160 人	100.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●厚別図書館独自調査項目の満足度

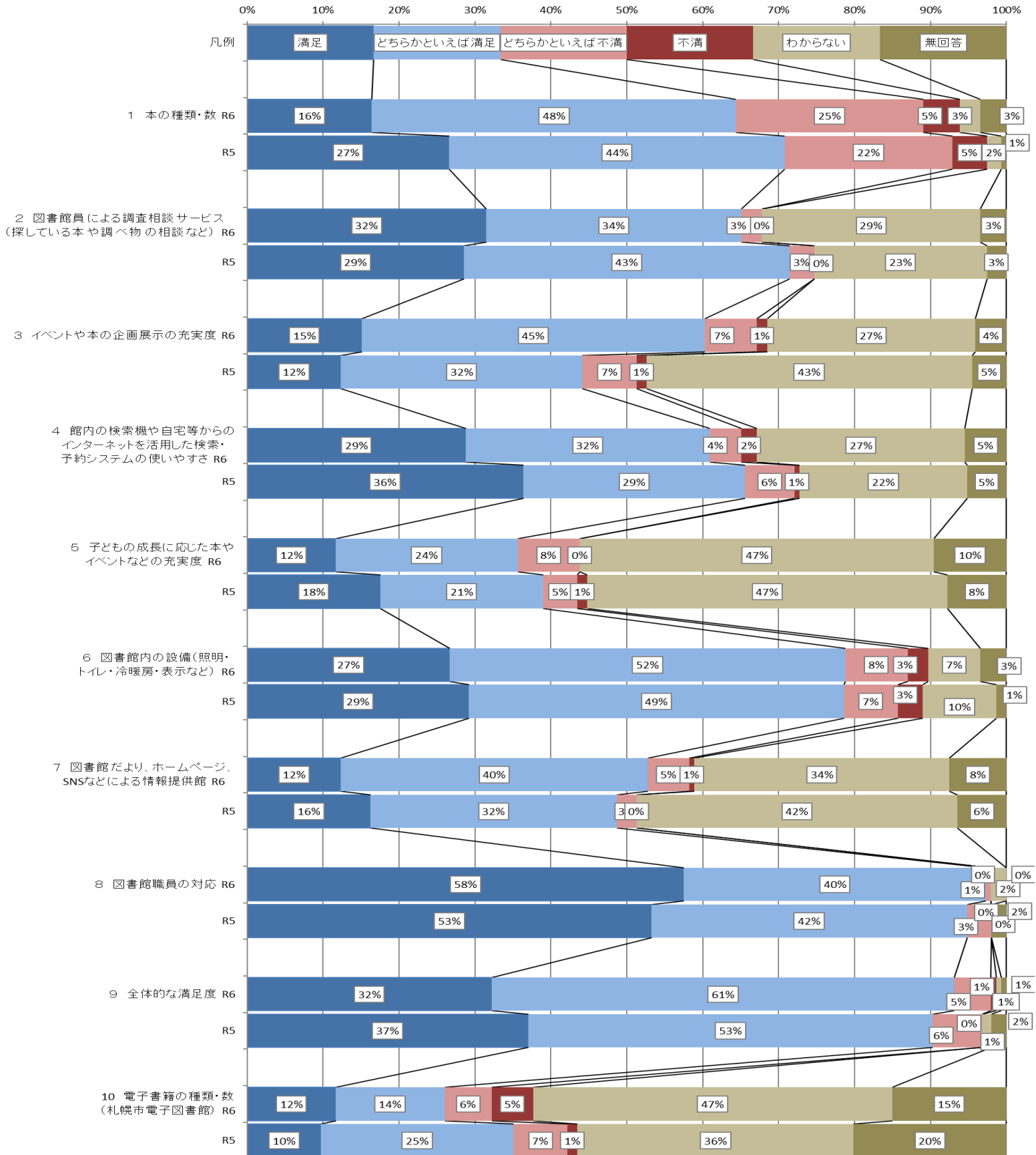


令和6年度 来館者アンケート結果（西岡図書館）

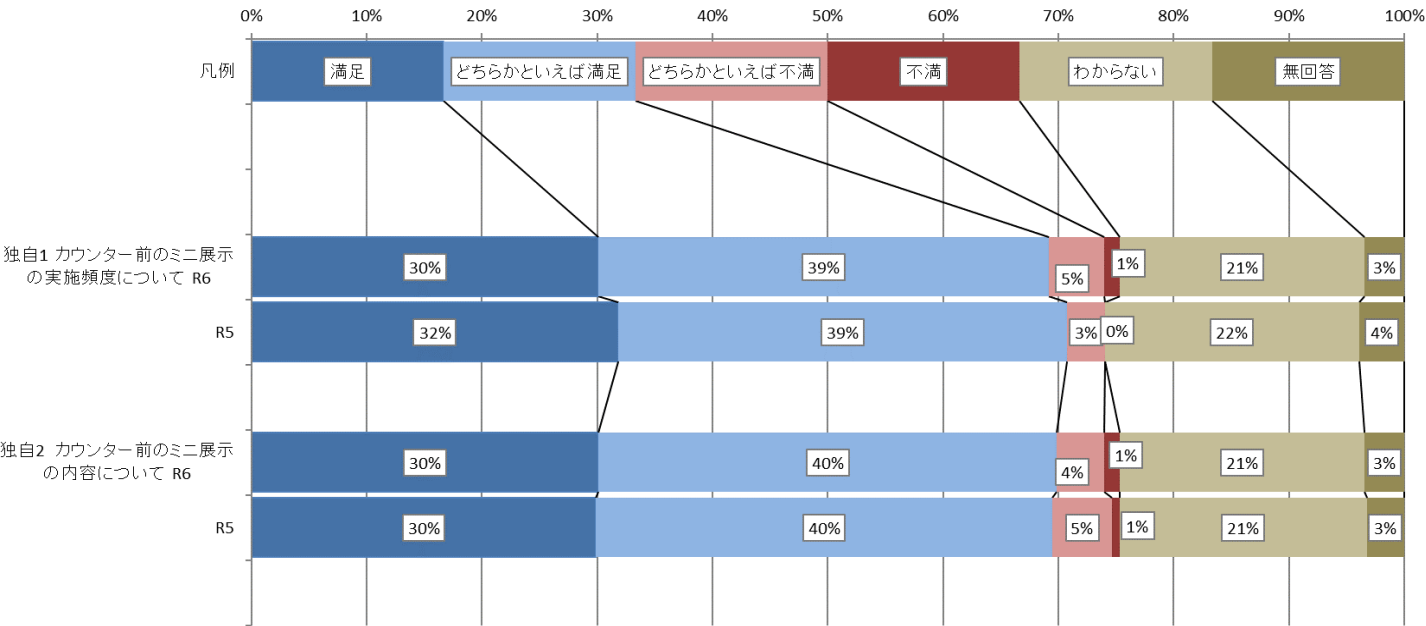
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	146 人	91.3%
R5	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

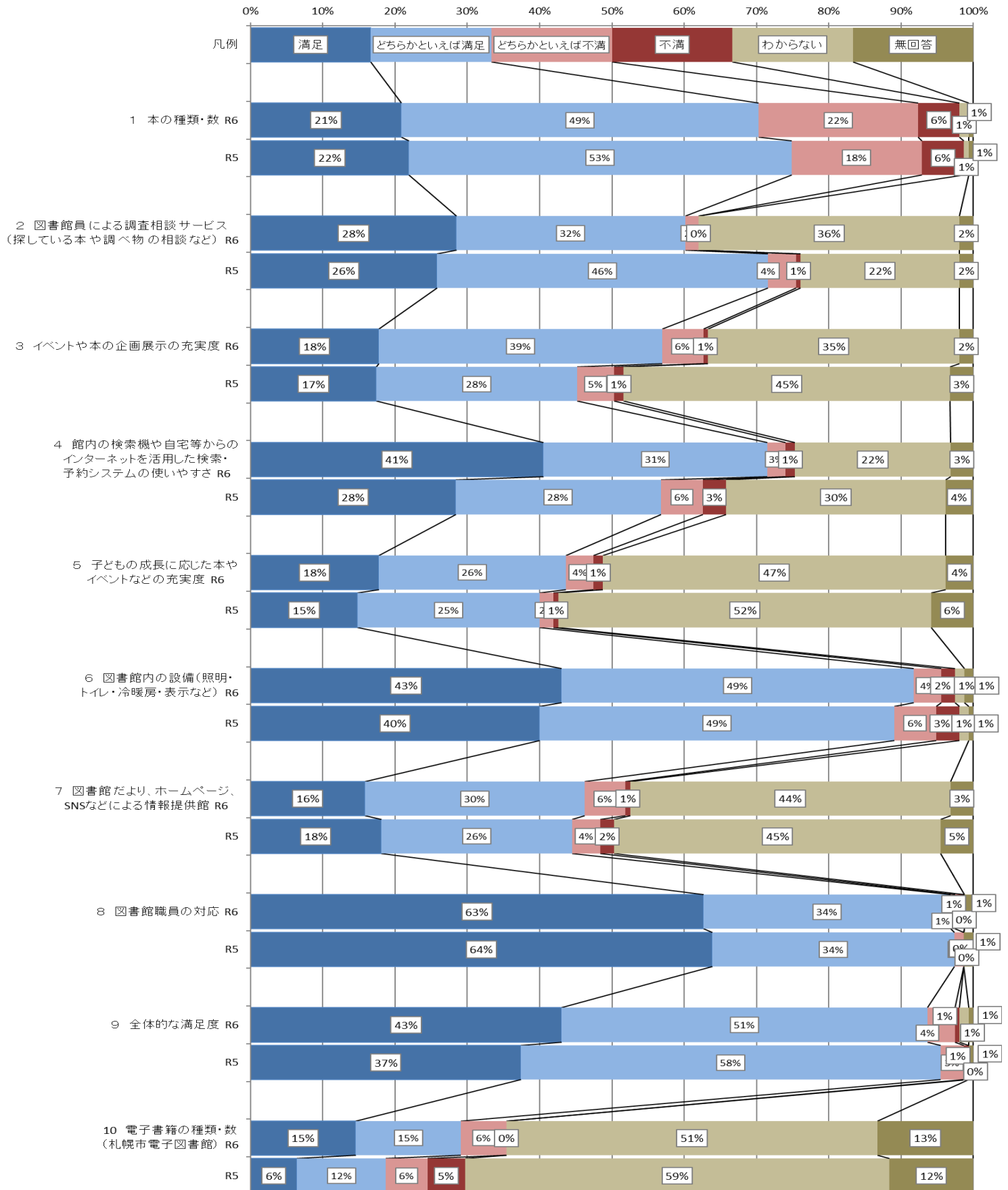


令和6年度 来館者アンケート結果（清田図書館）

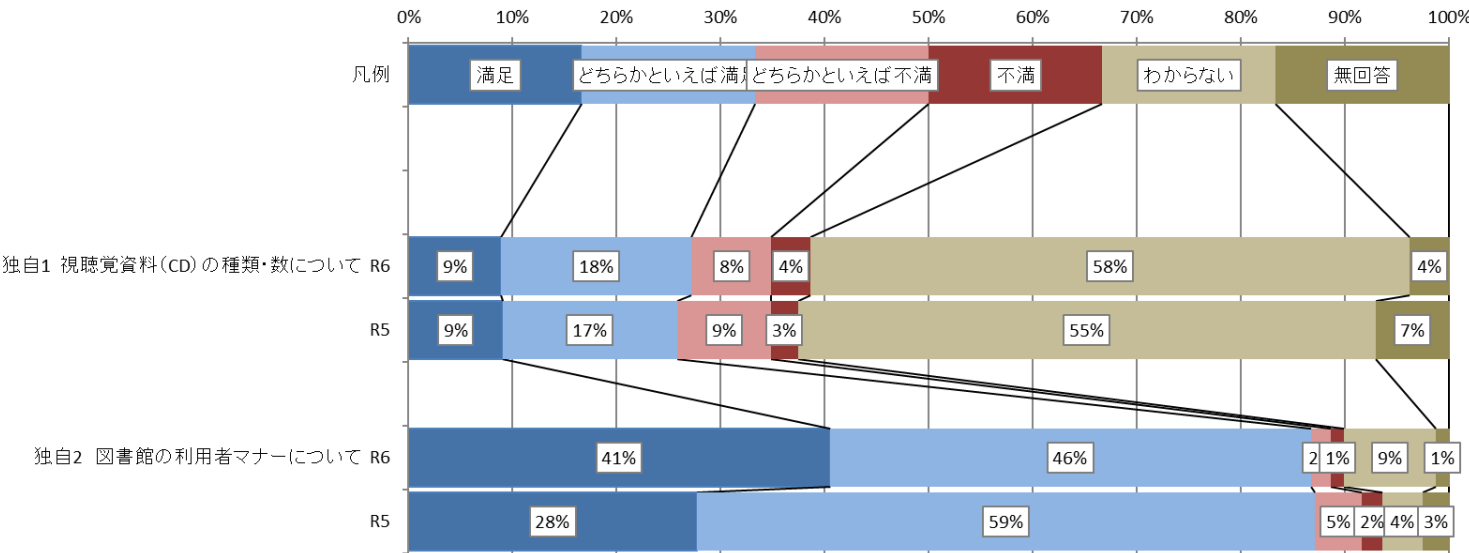
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	158 人	98.8%
R5	160 人	155 人	96.9%

●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

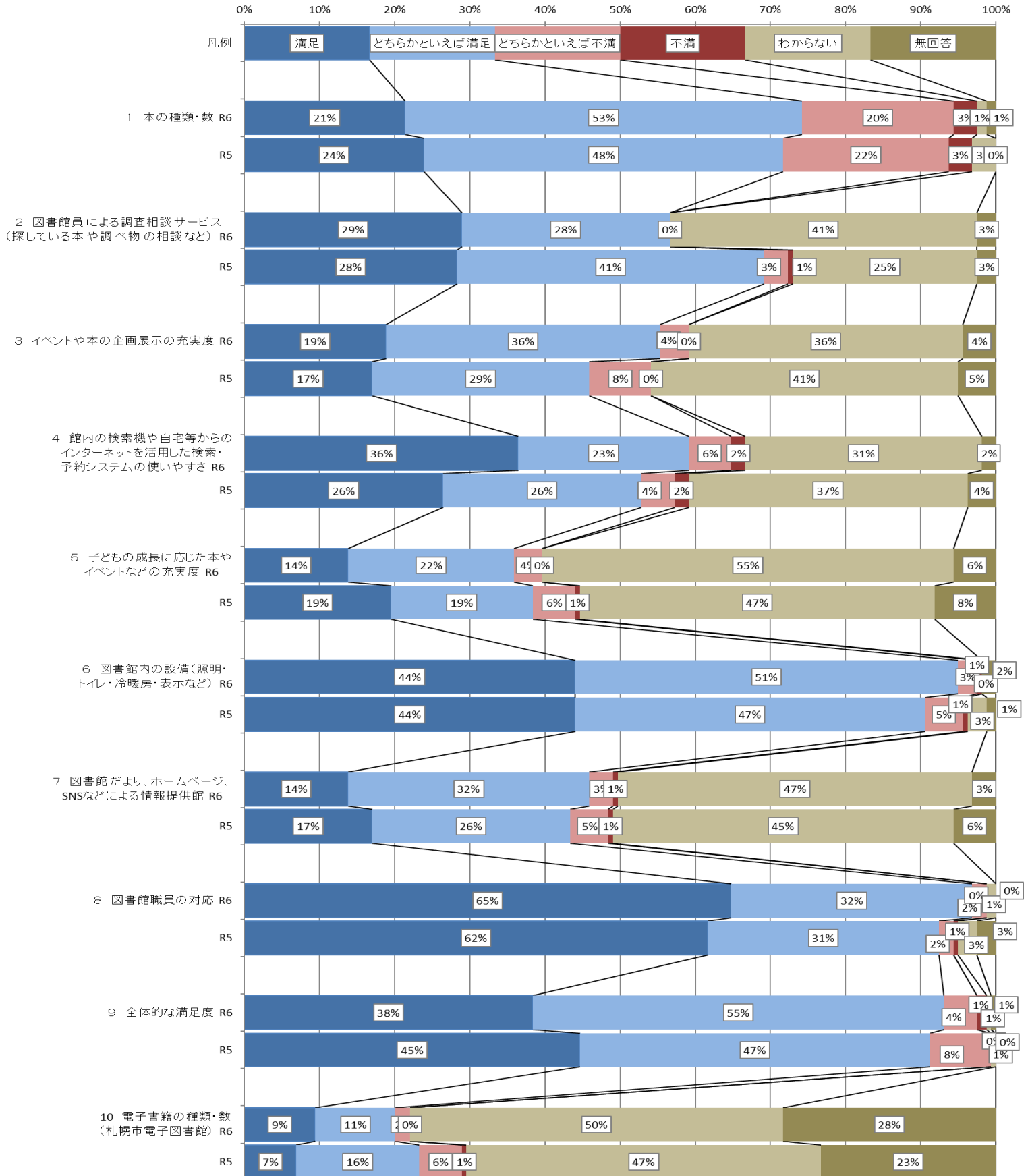


令和6年度 来館者アンケート結果（澄川図書館）

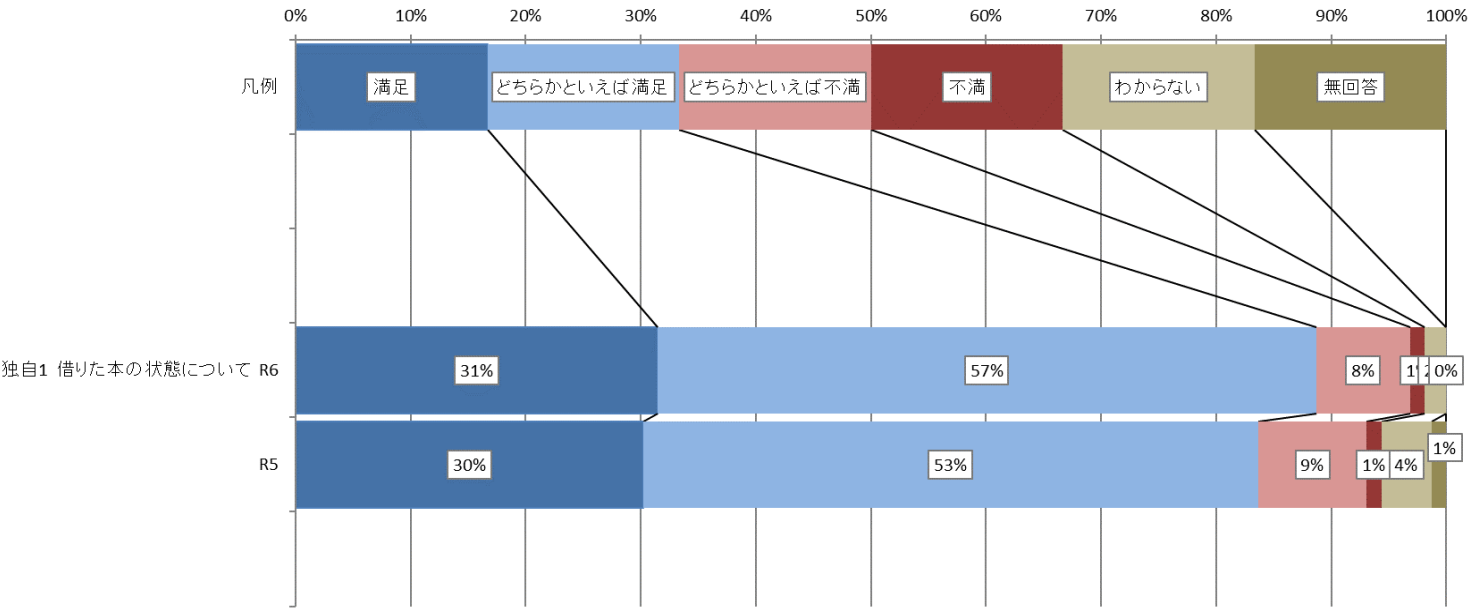
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	159 人	99.4%
R5	160 人	159 人	99.4%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●澄川図書館独自調査項目の満足度

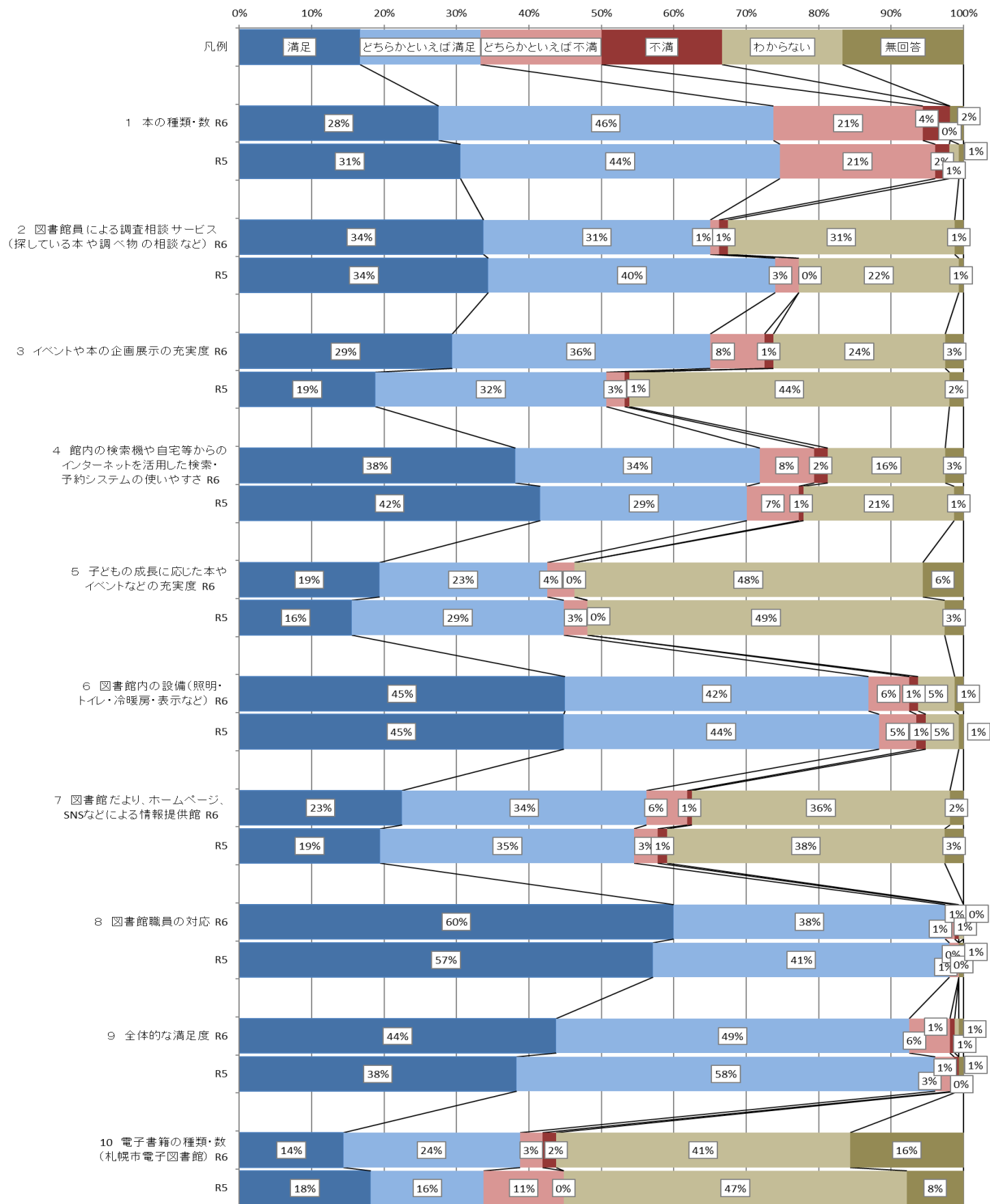


令和6年度 来館者アンケート結果（山の手図書館）

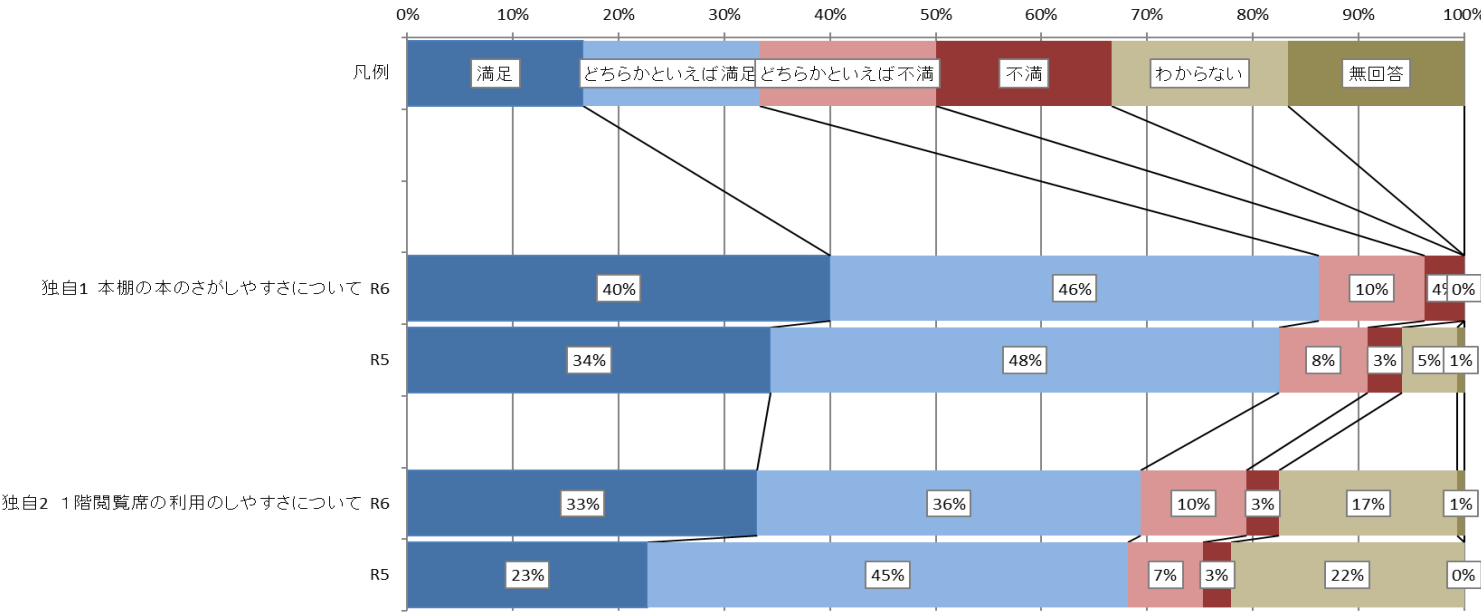
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	160 人	100.0%
R5	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

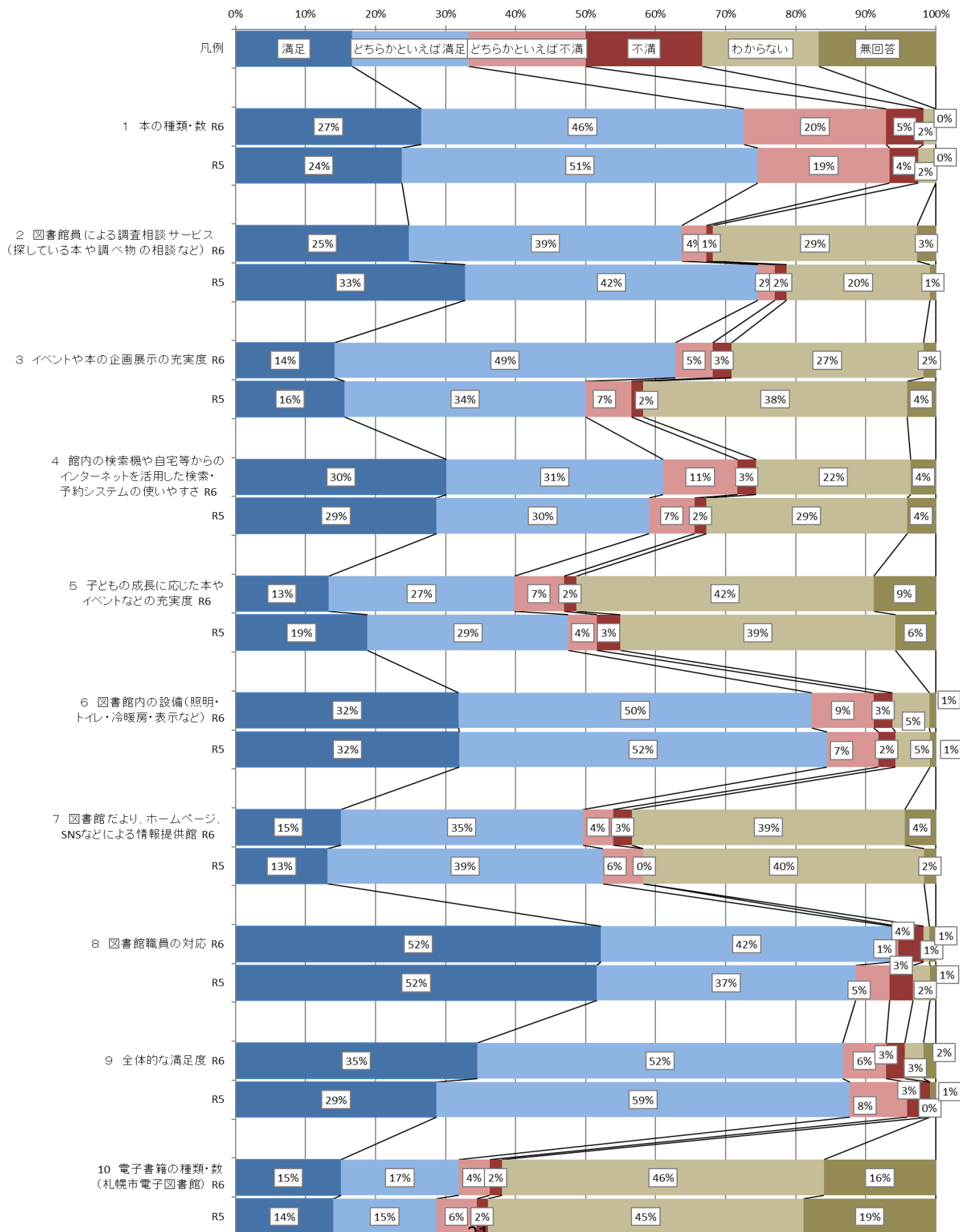


令和6年度 来館者アンケート結果（曙図書館）

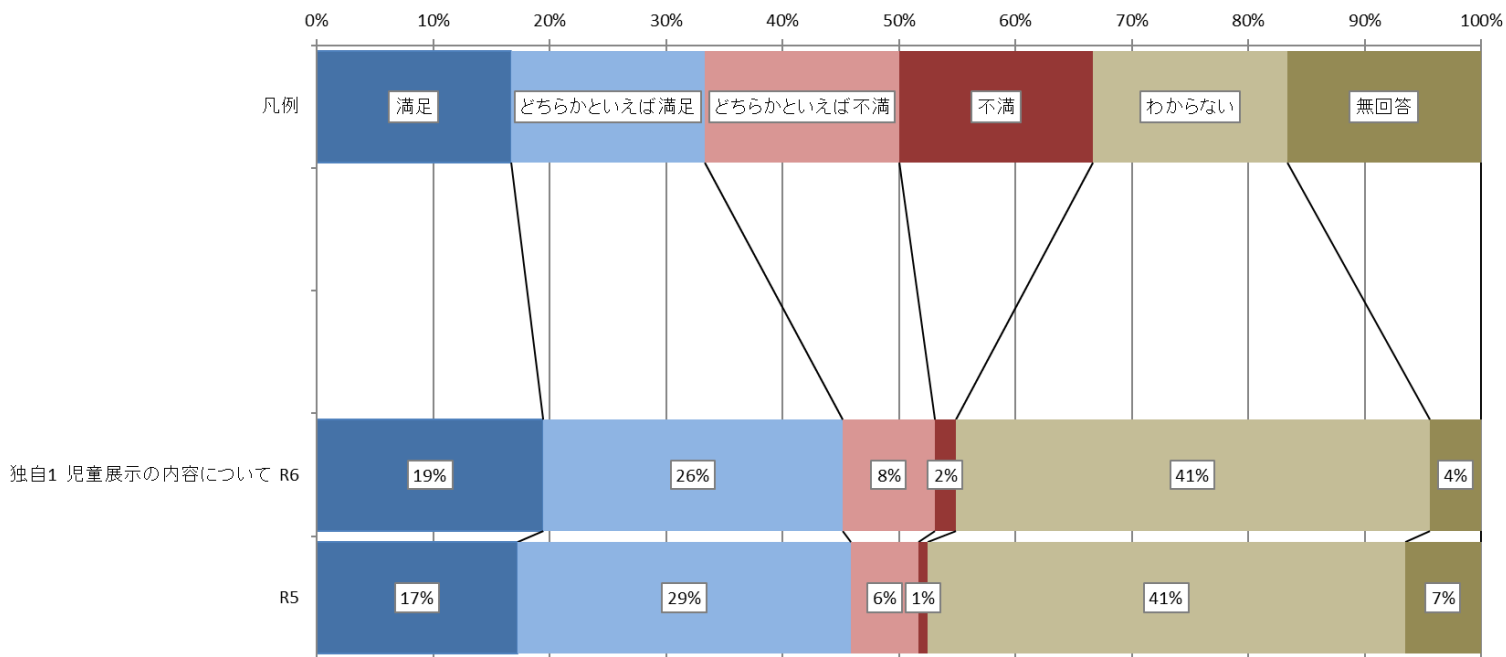
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
R6	160 人	113 人	70.6%
R5	160 人	122 人	76.3%

●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

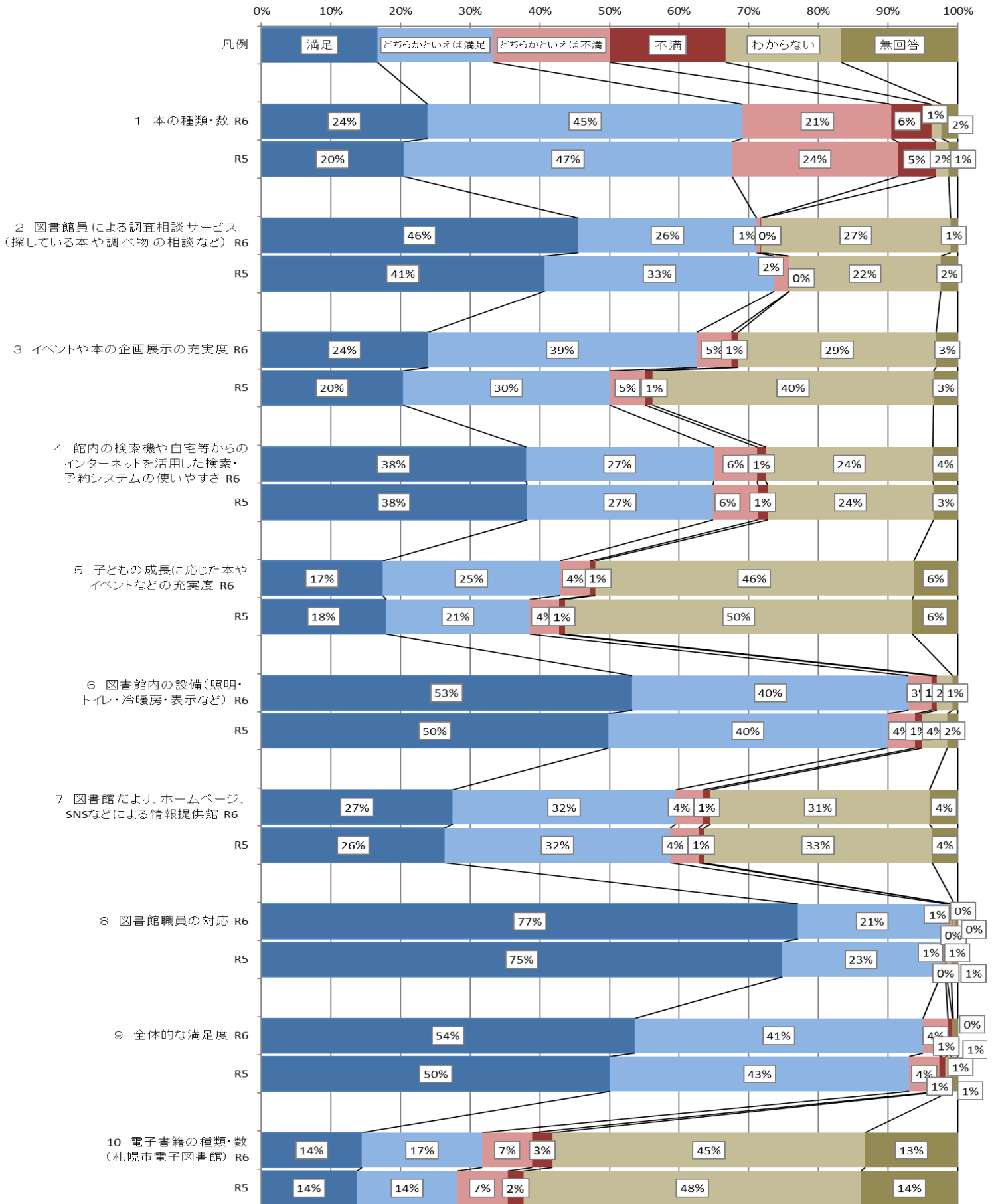


令和6年度 来館者アンケート結果（図書室等）

●アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
R6	1,300 人	947 人	72.8%
R5	1,250 人	865 人	69.2%

●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	132 件	・新刊を増やしてほしい。（46件） ・〇〇の本（特定のジャンル）を増やしてほしい。（47件） ・マンガを配架してほしい。（3件） ・蔵書の量や種類を増やしてほしい。（20件） ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。（16件）
その他	39 件	・蔵書の並べ方を工夫してほしい。（7件） ・蔵書の選び方を工夫してほしい。（14件） ・汚れている蔵書は新しくしてほしい。（8件） ・その他ご意見。（10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	7 件	・職員の態度を改善すべき。（6件） ・職員の体制を改善すべき。（1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	2 件	・貸出可能資料数を増やしてほしい。（2件）
その他施設・設備に関すること	25 件	・子ども向けの設備を充実させてほしい。（6件） ・自習スペースを増やしてほしい。（1件） ・座席を増やしてほしい。（3件） ・移転に関すること。（2件） ・その他ご意見。（13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	22 件	・開館時間を延ばしてほしい。（3件） ・貸出可能冊数を増やしてほしい。（2件） ・予約可能冊数を増やしてほしい。（6件） ・貸出期間を見直してほしい。（4件） ・返却場所を増やしてほしい。（3件） ・施設の数を増やしてほしい。（4件）
蔵書検索システムに関すること	23 件	・機能向上をしてほしい。（23件）
その他	63 件	・イベントを充実してほしい。（11件） ・おすすめの本の紹介を充実してほしい。（6件） ・予約全般について改善してほしい。（14件） ・電子図書館を充実してほしい。（6件） ・貸出履歴を見られるようにしてほしい。（12件） ・その他ご意見。（14件）
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	3 件	・利用者のマナーが悪い。注意喚起を行ってほしい。（3件）
情報提供のあり方に関すること	4 件	・ホームページを充実させてほしい。（4件）
その他	176 件	・購入リクエストに関すること。（4件） ・感謝、激励など。（160件） ・その他ご意見。（12件）
計	496 件	

※ 区民センター図書室6室、地区センター図書室18室、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ 計26室分

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	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。

	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	まん 不満	わからない (利用して いない)
1	本の種類・数	A	B	C	D	E
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)	A	B	C	D	E
3	イベントや本の企画展示の充実度	A	B	C	D	E
4	館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネット 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	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	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	図書館だより、ホームページ、SNSなどによる情報提供	A	B	C	D	E
8	図書館職員の応対	A	B	C	D	E
9	(各館独自項目-1)	A	B	C	D	E
10	(各館独自項目-2)	A	B	C	D	E
11	全体的な満足度	A	B	C	D	E

問3 インターネット^{とい}で利用^{りよう}可能な札幌市^{かのう}電子図書館^{さつぽろしでんしとしょかん}の電子書籍^{でんししょせき}の種類^{しゅるい}や数^{かず}の満足度^{まんぞくど}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 ^{まんぞく}満足
- B どちらかといえ^{まんぞく}ば満足
- C どちらかといえ^{ふま}ば不
- D ^{ふまん}不満
- E 札幌市電子図書館^{さつぽろしでんしとしょかん}を利用^{りよう}していない
- F 札幌市電子図書館^{さつぽろしでんしとしょかん}を知ら^しない

問4 図書館^{とい としょかん}についてご意見^{いけん}・ご提案^{ていあん}などがございましたら、ご自由^{じゆう}にお書き^かください。
(もしよろしければ、問2、問3でC、Dと回答^{かいとう}された項目^{こうもく}の具体的^{ぐたいてき}な内容^{ないよう}についてもお書き^かください)

ご協力^{きょうりょく}ありがとうございました。

いただいたアンケート^{さんこう}を参考^{さんこう}に、今後の図書館^{としょかん}のサービス^{こうじょう}の向上^{つと}に努めてまいります。

【問い合わせ先^{とあ}: 札幌市中央図書館^{さき さつぽろしちゅうおうとしょかん}運営企画課^{うんえいきかく} ☎512-7330】

■各館独自項目

	項目	満足	どちらか といえ 満足	どちらか といえ 不満	不満	わからない (利用して いない)
中央1	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 ※1	A	B	C	D	E
中央2	ご希望の本のさがしやすさについて ※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 ※2	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） ※2	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） ※3	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） ※3	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 ※4	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 ※5	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について	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	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 ※6	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 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「調べ物でWi-Fiが利用できる座席の数（現在12席）」

「ご希望の本は探しやすかったですか」（文言整理）

※2 新琴似の昨年は「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」

「本棚の本は、きちんと整理され、見やすかったですか」（文言整理）

※3 元町の昨年は独自項目なし

※4 東札幌の昨年は「図書館内の雰囲気について」

※5 厚別の昨年は「「お話室」前の「なんでもけいじばん」はどうかでしたか」（文言整理）

※6 えほんの昨年は「子どもの読書の場として役立ちましたか？」

■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。