

平成 29 年度利用者アンケートの概要

1 アンケート目的

札幌市では、平成 14 年 1 月に第 1 次となる図書館ビジョンを策定し、開館日や開館時間の拡大、また、インターネット予約の導入などサービスの利便性向上に努め、図書館を利用できる機会の拡大を図りました。

さらに、平成 24 年 1 月には、第 2 次となる図書館ビジョンを策定し、これまで築いてきたサービス体制を基盤にしながら、利用される方が必要な情報を得られるよう、図書館サービスの質の向上を図ることとしました。

そのため、利用される方の満足度を調査し、その結果を分析して次年度のサービスに反映させていくことを目的として、平成 23 年度から利用者アンケート実施しています。

平成 29 年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,005 人の利用者の皆様からご回答をいただきました。

2 アンケート実施期間

- ・中央図書館、えほん図書館及び各地区図書館（計 11 館）

平成 29 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（計 28 施設）

平成 29 年 8 月から平成 30 年 3 月までの期間で各施設 2 週間程度

3 アンケート調査方法

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

※地区図書館（9 館） ⇒新琴似図書館、元町図書館、東札幌図書館、厚別図書館、西岡図書館、清田図書館、澄川図書館、山の手図書館、曙図書館

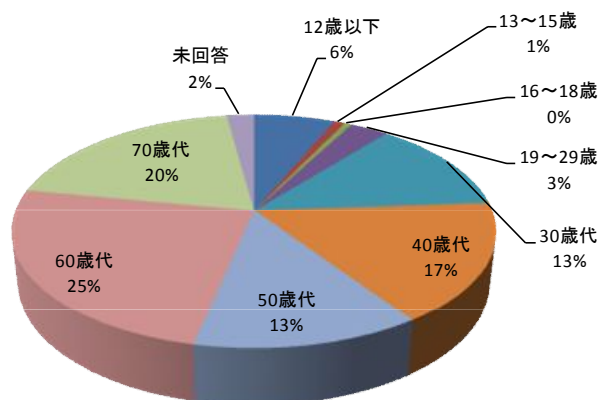
※図書室等（28 施設） ⇒区民センター図書室（中央、北、東、白石、豊平、南、西）、地区センター図書室（旭山公園通、新琴似・新川、太平・百合が原、拓北・あいの里、ふしこ、栄、苗穂・本町、白石東、菊水元町、北白石、厚別西、厚別南、東月寒、藤野、もいわ、西野、はっさむ、はちけん、新発寒）、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ図書コーナー

4 アンケート回収結果

	平成 29 年度			平成 28 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	377	78.5%	300	262	87.3%
えほん図書館	240	208	86.7%	-	-	-
地区図書館	1,440	1,370	95.1%	900	802	89.1%
図書室等	1,400	1,050	75.0%	1,350	963	71.3%
計	3,560	3,005	84.4%	2,550	2,027	79.5%

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	195	6%	7%
13～15 歳	25	1%	1%
16～18 歳	17	0%	1%
19～29 歳	92	3%	2%
30 歳代	388	13%	11%
40 歳代	500	17%	16%
50 歳代	386	13%	13%
60 歳代	740	25%	25%
70 歳代	596	20%	20%
未回答	66	2%	4%
総数	3,005	100%	100%



【N = 3, 005】

6 アンケート結果

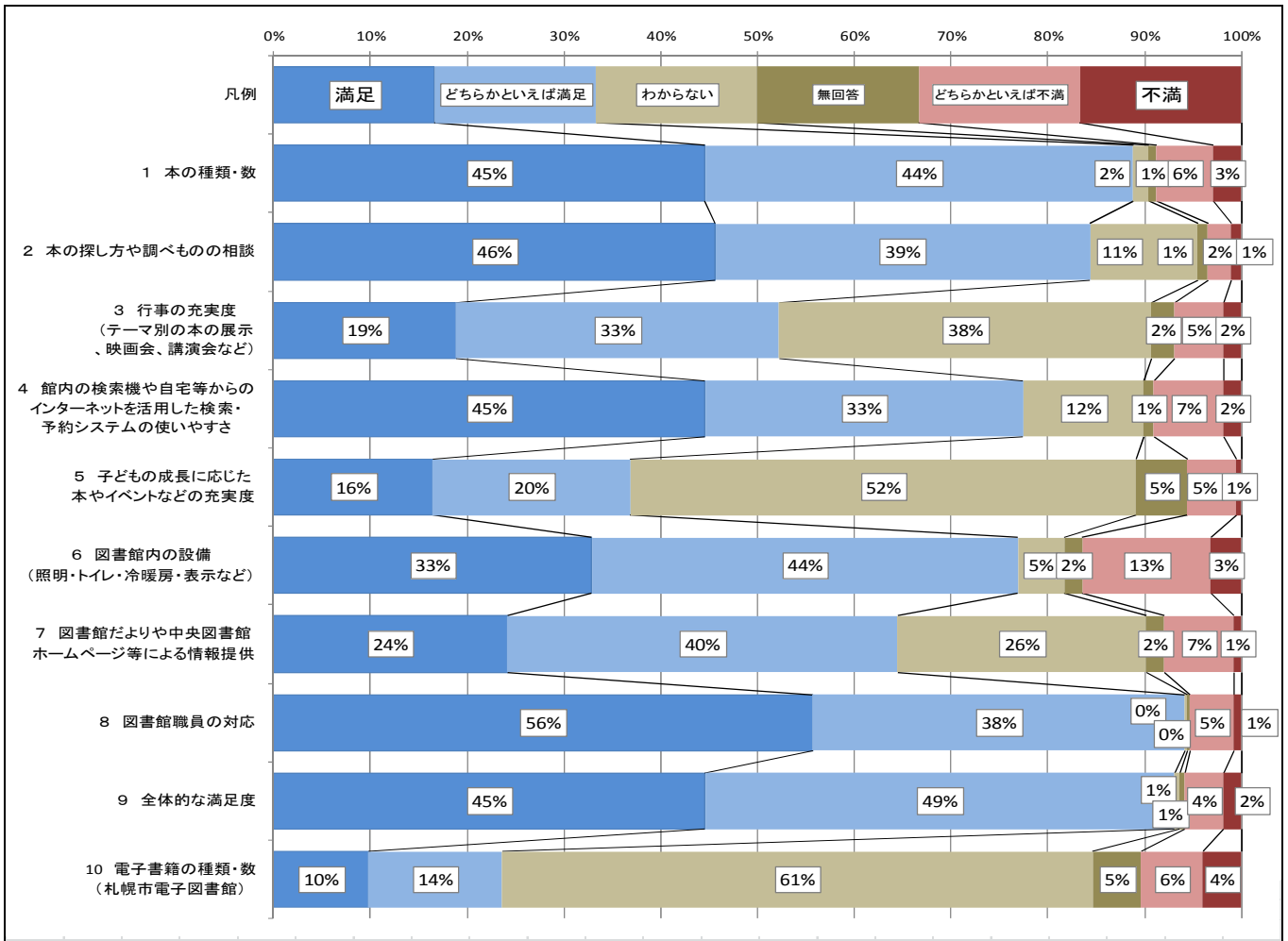
別紙のとおり

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

アンケート結果（中央図書館）

別紙 1

● 利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



● その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■ 図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	20 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(2件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(7件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(4件) ・予約数の多い本は数を増やしてほしい。(7件)
その他	11 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。(6件) ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。(4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	5 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	8 件	・資料数を増やしてほしい。(6件)
施設の環境に関すること	27 件	・トイレの環境を改善してほしい。(8件) ・空調等の環境を改善してほしい。(2件) ・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(4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	・予約冊数、貸出冊数を増やしてほしい。(5件)
蔵書検索システムに関すること	8 件	・機能向上をしてほしい。(8件)
その他	6 件	・イベントをもっと充実してほしい。(3件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(3件)
■ その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	8 件	・利用者のマナーが悪い。(7件)
情報提供のあり方に関すること	1 件	・ホームページを使いやすくしてほしい。(1件)
その他	39 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) ・中央図書館の改修工事が早く終わってほしい。(20件) ・気持ちよく図書館を利用している。(12件) ・その他ご意見。(6件)

計

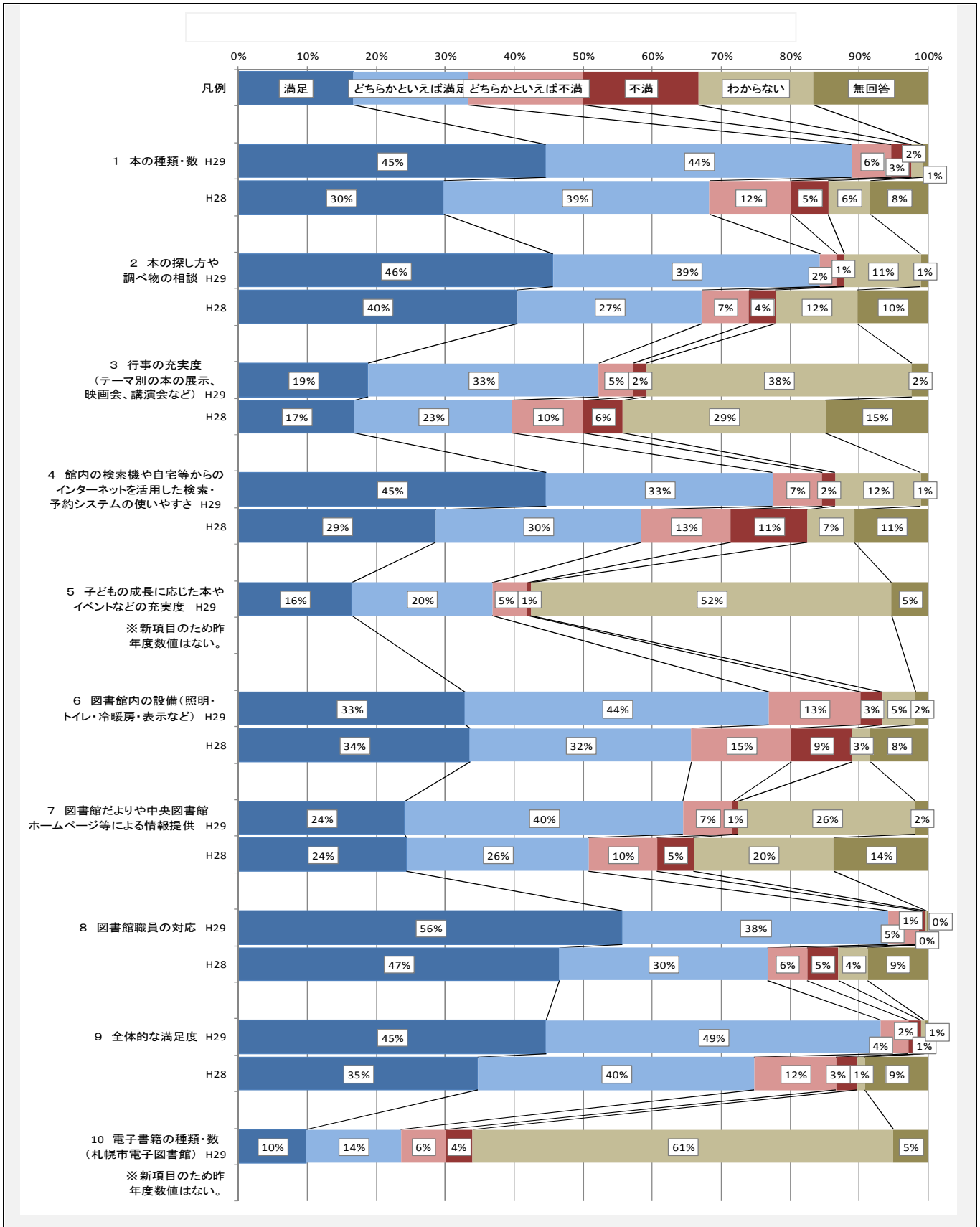
138 件

平成 29 年度利用者アンケート結果（中央図書館） 前年度との比較

● アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H28	300 人	262 人	87.3%
H29	480 人	377 人	78.5%

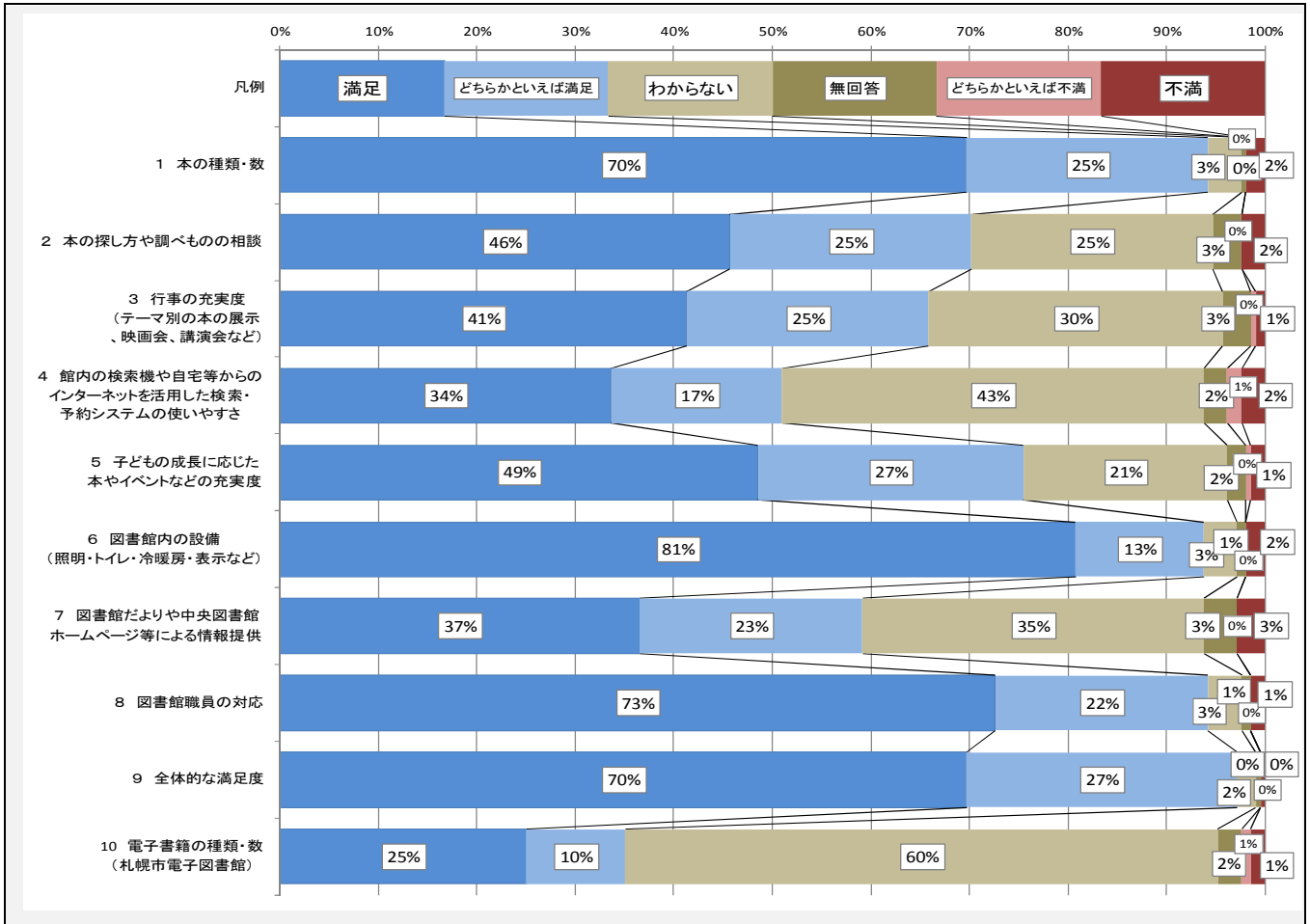
● 所蔵資料・設備サービス等の満足度



アンケート結果（えほん図書館）

別紙 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

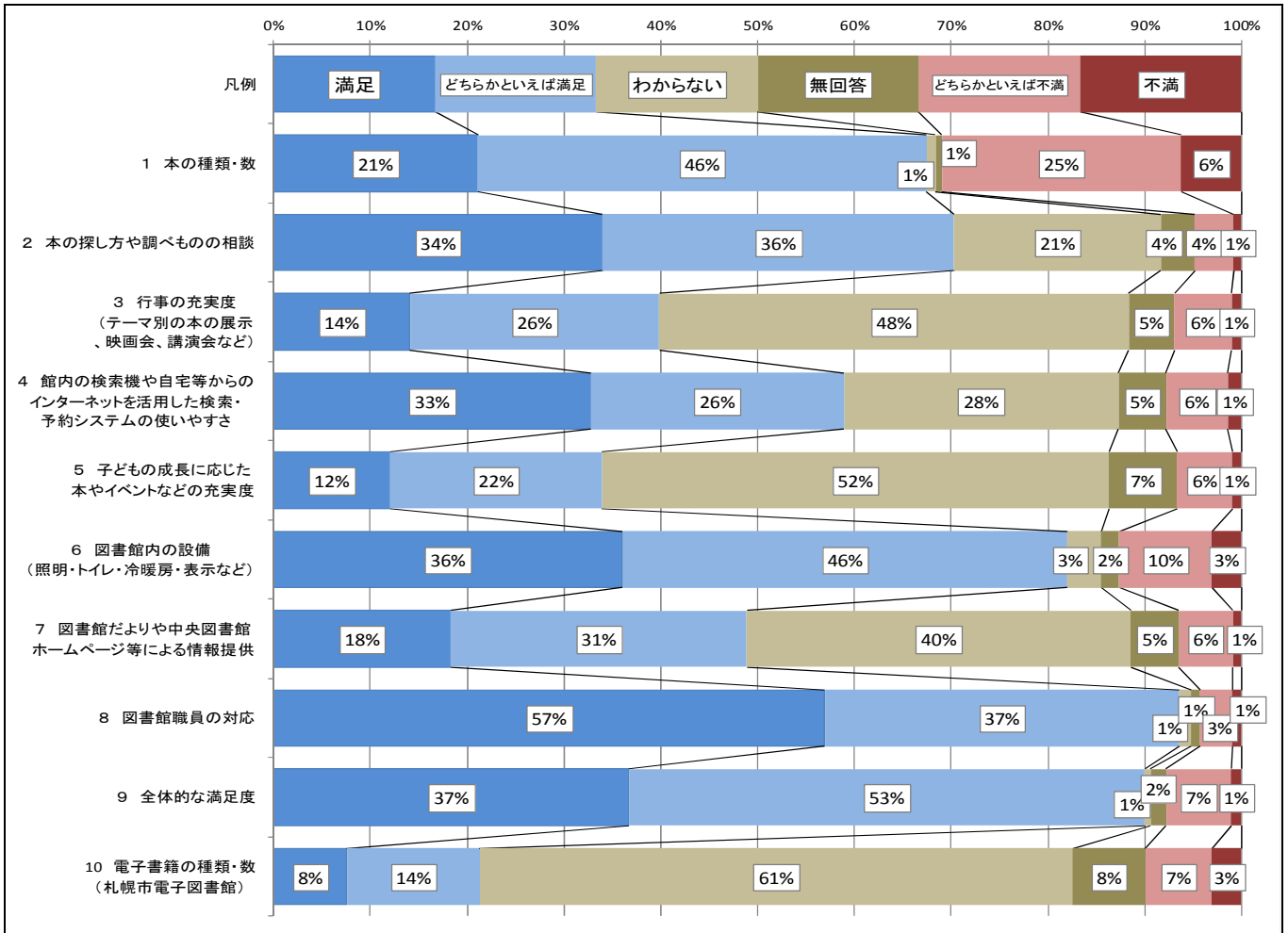
分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	6件	・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(4件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(2件)
その他	13件	・蔵書の配架を工夫してほしい。(9件)
■図書館の職員に関する意見・要望		
職員の態度・体制に関すること	2件	・改善すべき。(2件)
■図書館の施設環境に関する意見・要望		
施設の環境に関すること	10件	・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(2件) ・ゴミ箱を設置してほしい。(3件)
■図書館のサービスに関する意見・要望		
図書館のサービスに関すること	10件	・イベントをもっと充実してほしい。(7件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(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	・イベント情報をメルマガ等から入手できるようにしてほしい。(2件)
その他	23件	・気持ちよく図書館を利用している。(19件) ・その他ご意見。(4件)
計	66件	

●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H29	240人	208人	86.7%

※平成28年11月オープンのため、昨年度はアンケートを実施していません。

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	89 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(27件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(46件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(15件)
その他	53 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(21件) ・本が汚れている、破損している。(20件) ・古い本が多くなってきている。(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	15 件	・改善すべき。(15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	2 件	・案内表示を見やすく改善してほしい。(2件)
視聴覚資料に関すること	6 件	・資料数を増やしてほしい。(4件)
施設の環境に関すること	23 件	・トイレの環境を改善してほしい。(10件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(4件) ・館内の照明が暗いので改善してほしい。(2件) ・駐車スペースが少ない。(6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。(6件)
■図書館のサービスに関する意見・要望		
サービスの量的な面での拡充に関すること	32 件	・休館日を少なくしてほしい。(6件) ・開館時間を延長してほしい。(4件) ・貸出冊数を増やしてほしい。(2件) ・予約本の待ち期間が長い。(20件)
蔵書検索システムに関すること	27 件	・機能向上をしてほしい。(19件) ・蔵書検索機を増設してほしい。(2件)
その他	23 件	・イベントをもっと充実してほしい。(6件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(10件) ・電子図書の蔵書数を増やしてほしい。(5件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	10 件	・利用者のマナーが悪い。(10件)
その他	99 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。(3件) ・購入リクエストの方法がわからない。(6件) ・気持ちよく図書館を利用している。(69件) ・その他ご意見。(19件)

計

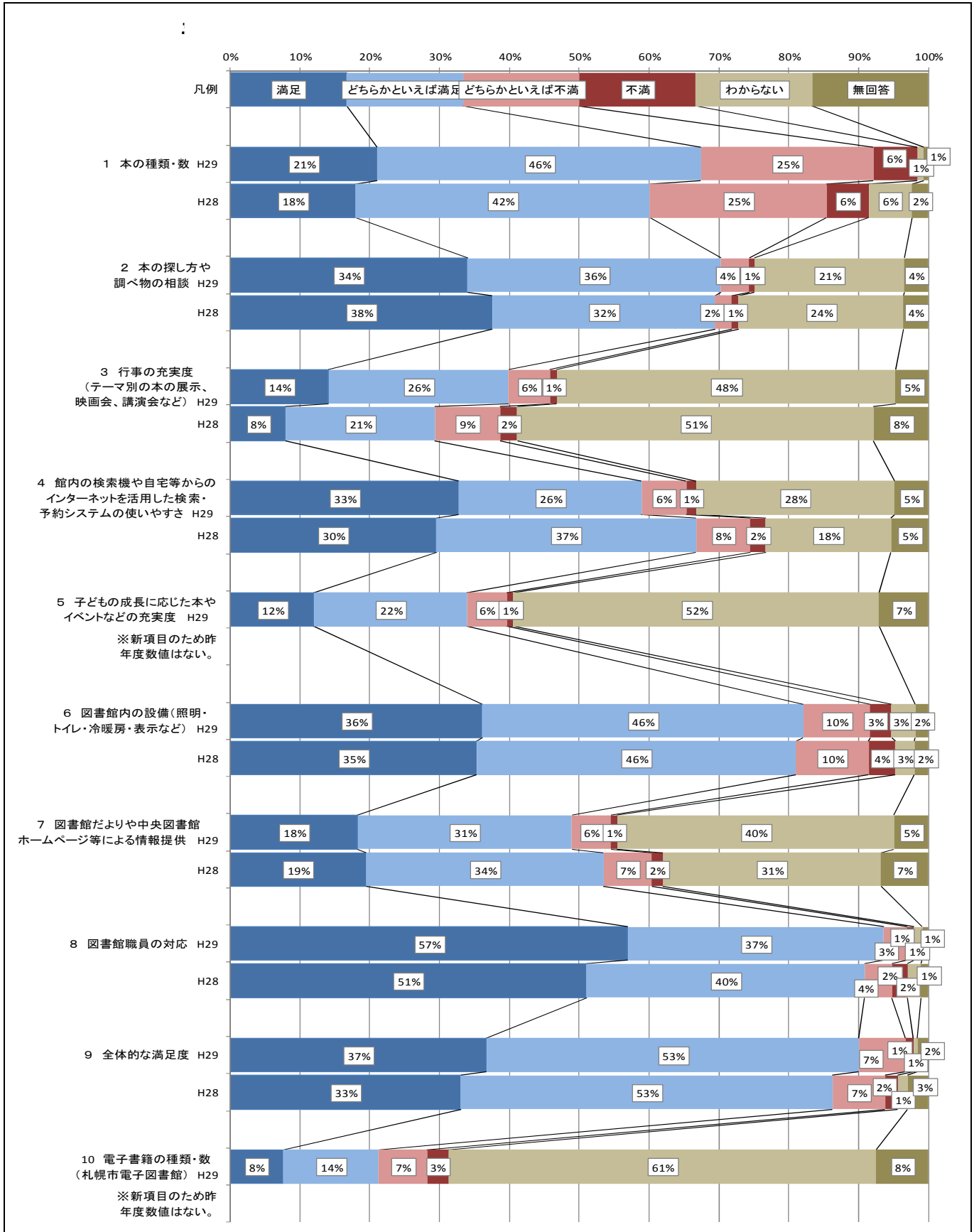
392 件

平成 29 年度利用者アンケート結果（地区図書館） 前年度との比較

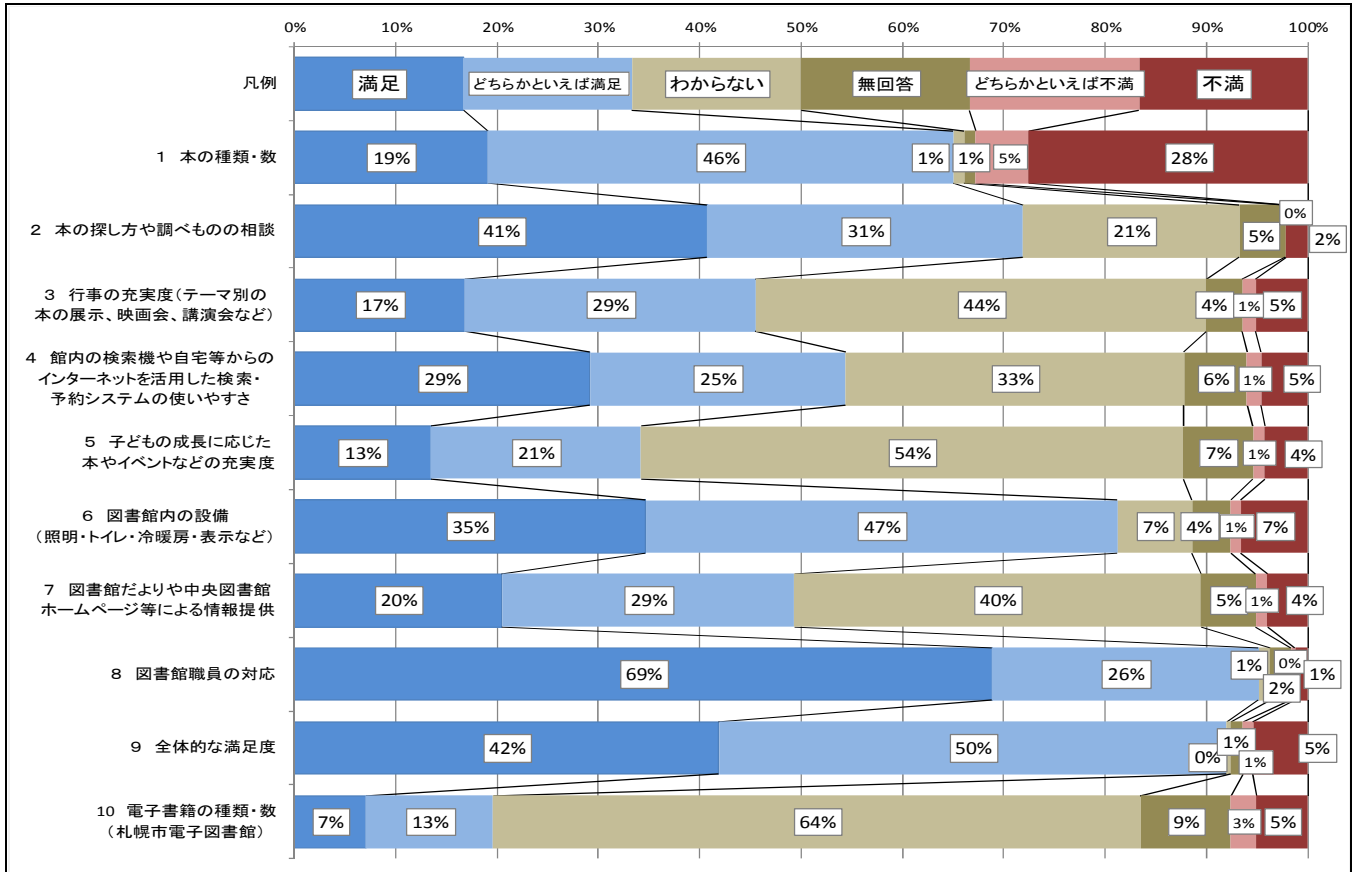
●アンケート配付数等

	配付数	有効回収数	有効回収率
H28	900 人	802 人	89.1%
H29	1,440 人	1,370 人	95.1%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



●利用した図書室の所蔵資料・設備サービス等の満足度



●その他の意見・要望等記述

分類	件数	主な意見(概要)
■図書館の蔵書に関する意見・要望		
蔵書数に関すること	95 件	・新刊をもっと増やしてほしい。(20件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(46件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(24件) ・予約数の多い本は数を増やしてほしい。(2件)
その他	32 件	・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(14件) ・本が汚れている、破損している。(7件) ・古い本が多くなってきている。(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	4 件	・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	2 件	・案内表示を見やすく改善してほしい。(2件)
視聴覚資料に関すること	2 件	・資料数を増やしてほしい。(2件)
施設の環境に関すること	4 件	・トイレの環境を改善してほしい。(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	11 件	・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(4件) ・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(3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	25 件	・休館日を少なくしてほしい。(6件) ・開館時間を延長してほしい。(8件) ・予約冊数を増やしてほしい。(3件) ・貸出期間を長くしてほしい。(2件) ・予約本の待ち期間が長い。(5件)
蔵書検索システムに関すること	16 件	・機能向上をしてほしい。(11件) ・蔵書検索機を増設してほしい。(2件)
その他	11 件	・イベントをもっと充実してほしい。(2件) ・おすすめ本の紹介を充実してほしい。(3件) ・貸出返却方法を改善してほしい。(3件) ・電子図書館の蔵書数を増やしてほしい。(3件)
■その他の意見・要望		
利用者のマナーに関すること	10 件	・利用者のマナーが悪い。(7件)
その他	117 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。(5件) ・気持ちよく図書館を利用している。(94件) ・その他ご意見。(18件)

計 329 件

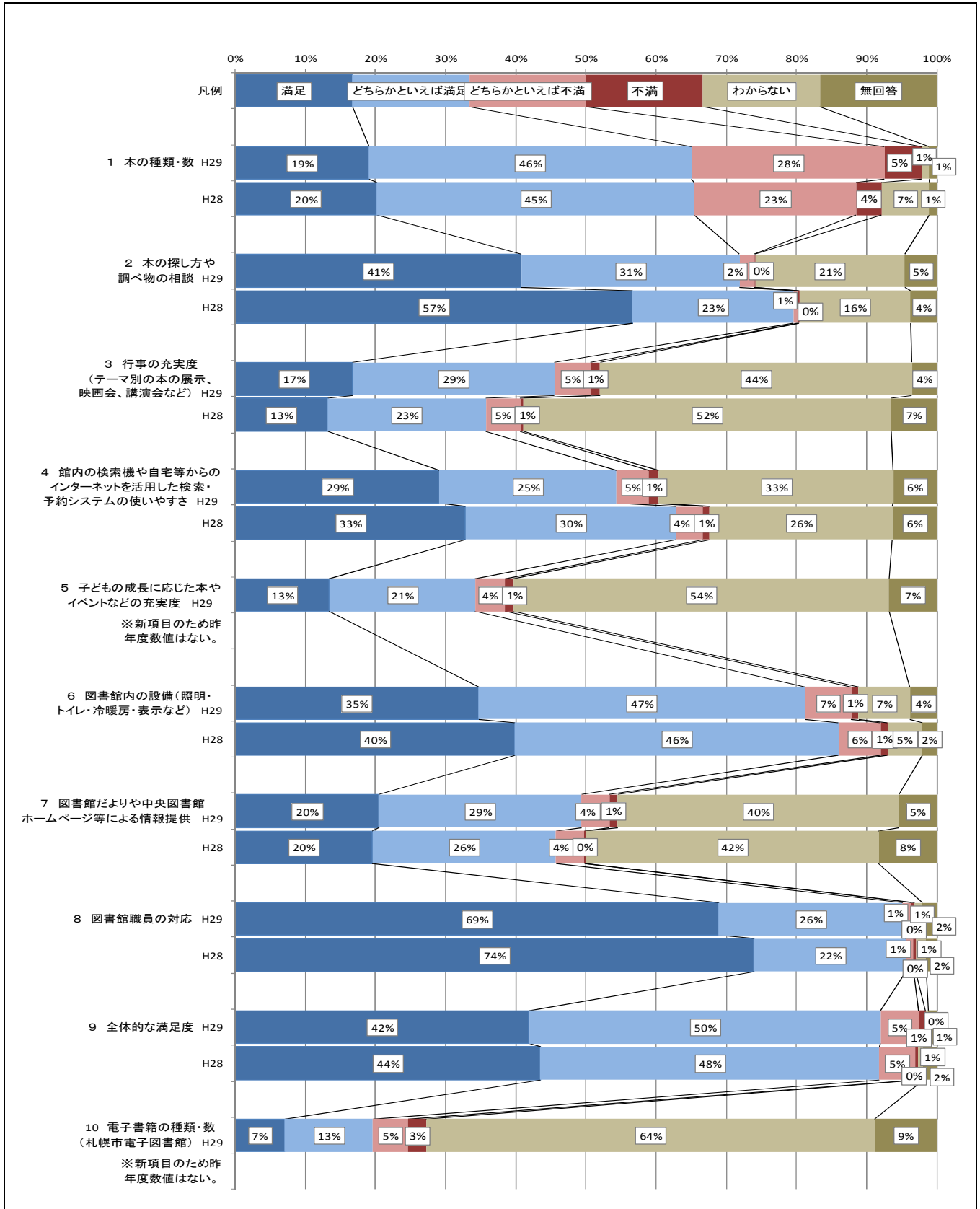
※ 区民センター図書室7室、地区センター図書室19室、篠路コミュニティセンター図書室、メディアプラザ 計28室分

平成 29 年度利用者アンケート結果（図書室等） 前年度との比較

●アンケート配布数等

	配布数	有効回収数	有効回収率
H28	1,350 人	963 人	71.3%
H29	1,400 人	1,050 人	75.0%

●所蔵資料・設備サービス等の満足度



アンケート結果まとめ（中央図書館・えほん図書館・地区図書館・図書室等）

●利用した図書館の所蔵資料・設備サービス等の満足度

「全体的な満足度」について、「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合は、中央図書館、えほん図書館、地区図書館及び図書室等のいずれの施設も約9割と高い結果です。

なお、各項目において「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合が6割以上の項目、「不満」「どちらかといえば不満」の合計の割合が1割以上の項目は次のとおりです。

・「満足」「どちらかといえば満足」の合計の割合が6割以上の項目

【中央図書館】

①「図書館職員の対応」、②「本の種類・数」、③「本の探し方や調べものの相談」、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」、⑤「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、⑥「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」の6項目。

【えほん図書館】

①「図書館職員の対応」、②「本の種類・数」、③「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、④「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、⑤「本の探し方や調べものの相談」、⑥行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）の6項目。

【地区図書館】

①「図書館職員の対応」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「本の探し方や調べものの相談」、④「本の種類・数」の4項目。

【図書室等】

①「図書館職員の対応」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「本の探し方や調べものの相談」、④「本の種類・数」の4項目。

・「不満」「どちらかといえば不満」の合計の割合が1割以上の項目

【中央図書館】

①「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、②「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の2項目。

【えほん図書館】

該当項目なし。

【地区図書館】

①「本の種類・数」、②「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の3項目。

【図書室等】

①「本の種類・数」の1項目。

●その他の意見・要望等記述

利用者の皆様からいただいた多くの意見・要望についても参考とさせていただきながら、今後の図書館サービスの向上を図っていきます。