

令和元年度来館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。

令和元年度は、下記のとおりアンケートを実施し、3,233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)

令和元年10月1日から12月26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28施設)

令和元年8月から令和2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28施設

区民センター図書室(中央、北、東、白石、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、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

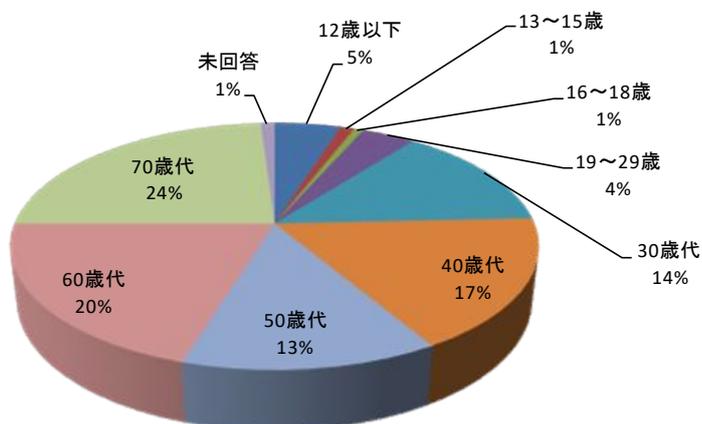
アンケート用紙をカウンターで配布及び記載台等への設置により実施

4 アンケート回収結果

| | 令和元(2019)年度 | | | 平成 30(2018)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 | 432 | 90.0% | 480 | 325 | 67.7% |
| えほん図書館 | 160 | 160 | 100.0% | 160 | 159 | 99.4% |
| 図書・情報館 | 300 | 270 | 90.0% | - | - | - |
| 地区図書館 | 1,473 | 1,294 | 87.8% | 1,462 | 1,331 | 91.0% |
| 図書室等 | 1,400 | 1,077 | 76.9% | 1,450 | 1,002 | 69.1% |
| 計 | 3,813 | 3,233 | 84.8% | 3,552 | 2,817 | 79.3% |

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 | 156 | 5% | 4% |
| 13～15歳 | 33 | 1% | 1% |
| 16～18歳 | 22 | 1% | 1% |
| 19～29歳 | 126 | 4% | 3% |
| 30歳代 | 448 | 14% | 12% |
| 40歳代 | 557 | 17% | 15% |
| 50歳代 | 428 | 13% | 13% |
| 60歳代 | 654 | 20% | 24% |
| 70歳代 | 776 | 24% | 24% |
| 未回答 | 33 | 1% | 3% |
| 総数 | 3,233 | 100% | 100% |



【N=3,233】

6 アンケート結果

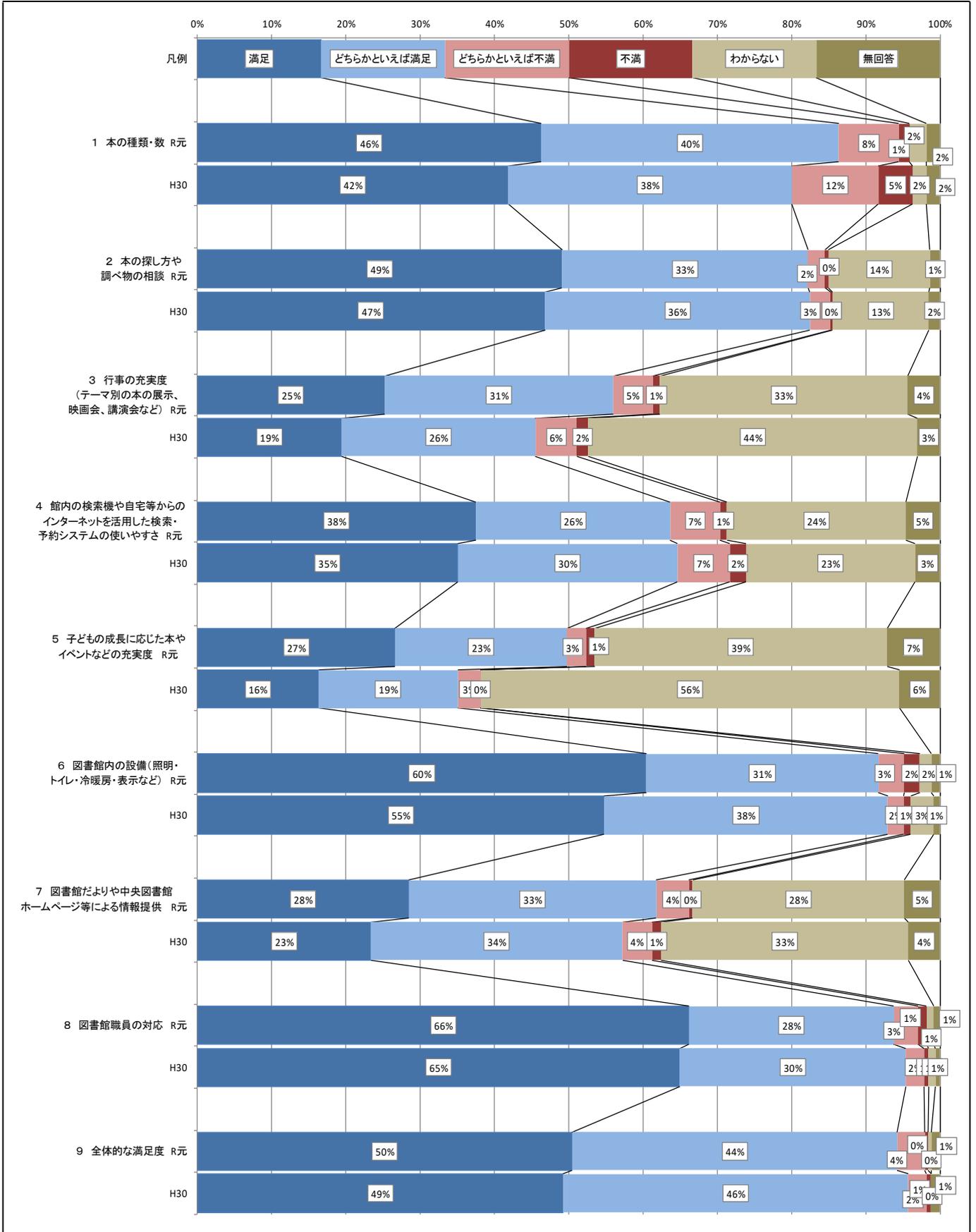
別紙のとおり

- ・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（図書・情報館）
- ・別紙4 アンケート結果（地区図書館）
- ・別紙5 アンケート結果（図書室等）
- ・別紙6 アンケート結果まとめ（中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館、図書室等）

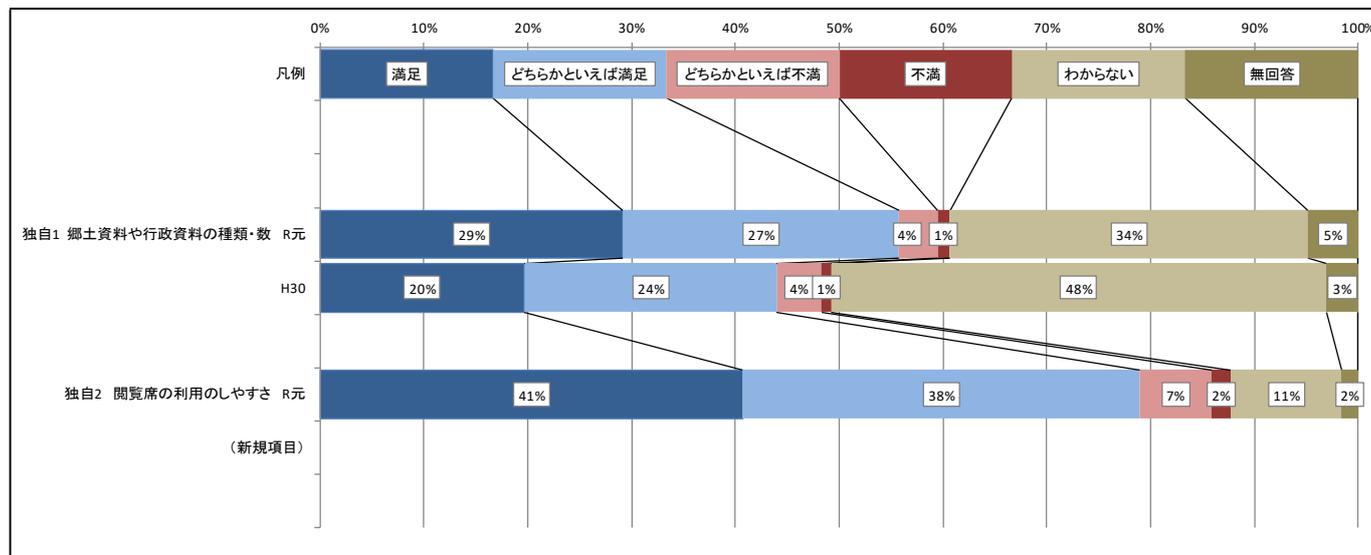
● アンケート配付数等

| | 配付数 | 有効回収数 | 有効回収率 |
|-----|-------|-------|-------|
| R 元 | 480 人 | 432 人 | 90.0% |
| H30 | 480 人 | 325 人 | 67.7% |

● 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



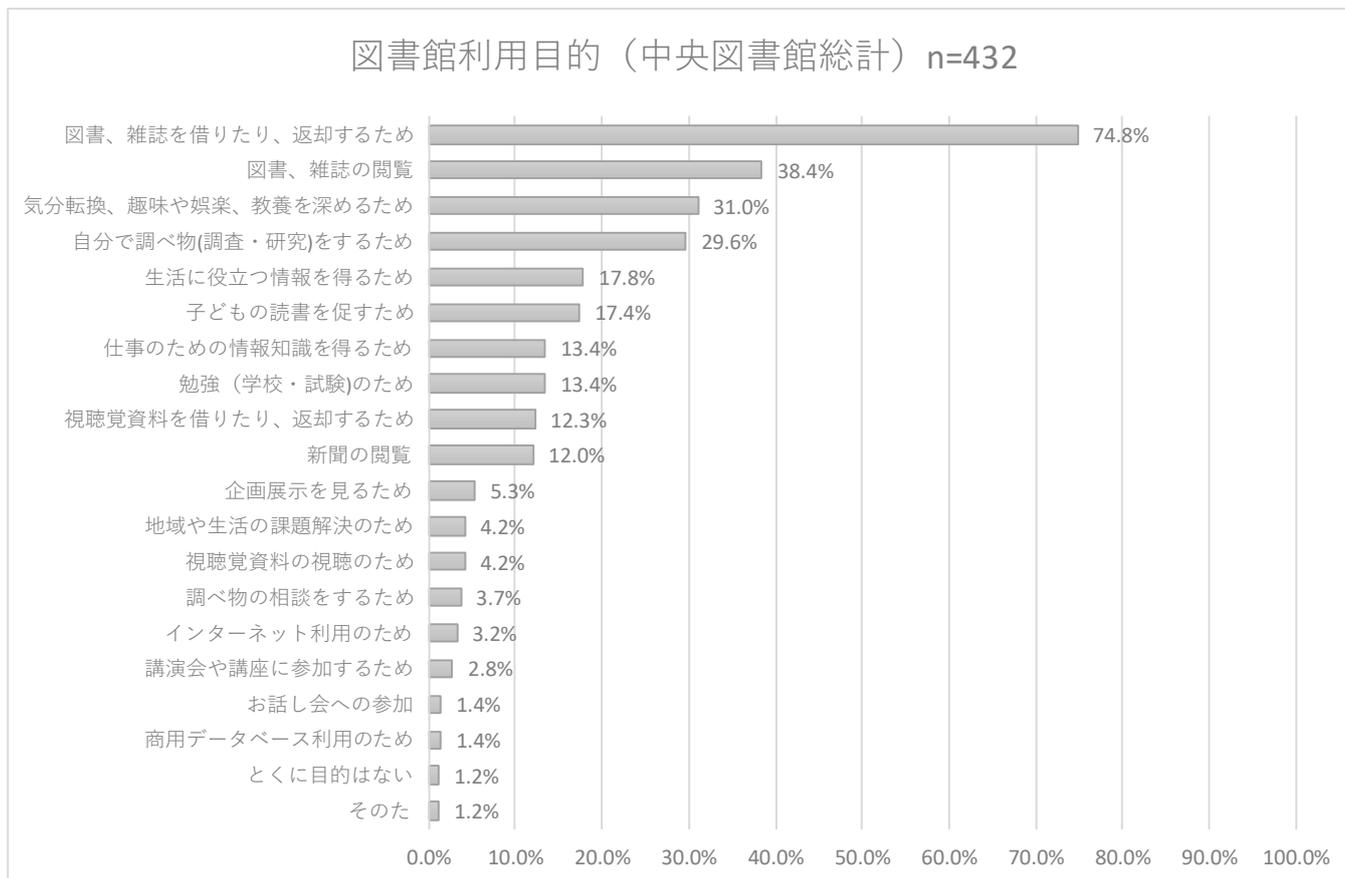
●その他の意見・要望等記述

(各回収場所の内訳)

| 分類 | 件数 | 主な意見(概要) | 1階 | 2階 | 児童 |
|---------------------------|-------|------------------------------|----|----|----|
| ■図書館の蔵書に関する意見・要望 | | | | | |
| 蔵書数に関すること | 22 件 | ・新刊をもっと増やしてほしい。(7件) | 7 | | |
| | | ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(10件) | 7 | 3 | |
| | | ・マンガを入れてほしい。(2件) | 2 | | |
| | | ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(1件) | | | 1 |
| | | ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(2件) | | 1 | 1 |
| その他 | 13 件 | ・蔵書の配架を工夫してほしい。(8件) | 6 | 1 | 1 |
| | | ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。(4件) | 4 | | |
| | | ・その他ご意見。(1件) | 1 | | |
| ■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。(4件) | 4 | | |
| ■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 | 5 件 | ・資料数を増やしてほしい。(4件) | 3 | 1 | |
| | | ・貸出点数を増やしてほしい。(1件) | | 1 | |
| 施設の環境に関すること | 25 件 | ・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(5件) | 2 | 3 | |
| | | ・駐車場の利用時間を長くしてほしい。(4件) | 3 | 1 | |
| | | ・自習スペースを増やしてほしい。(8件) | 2 | 5 | 1 |
| | | ・その他ご意見。(8件) | 4 | 3 | 1 |
| ■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 | ・予約冊数を増やしてほしい。(2件) | 2 | | |
| | | ・その他ご意見。(2件) | 2 | | |
| 蔵書検索システムに関すること | 6 件 | ・機能向上をしてほしい。(5件) | 4 | 1 | |
| | | ・その他ご意見。(1件) | 1 | | |
| その他 | 9 件 | ・イベントをもっと充実してほしい。(4件) | 1 | 3 | |
| | | ・予約待ちを改善してほしい。(5件) | 2 | 2 | 1 |
| ■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) | 3 | 1 | |
| 情報提供のあり方に関すること | 3 件 | ・利用方法に関する周知をもっとしてほしい。(3件) | 2 | | 1 |
| その他 | 54 件 | ・感謝、激励など。(31件) | 23 | 3 | 5 |
| | | ・その他ご意見。(23件) | 14 | 7 | 2 |
| 計 | 149 件 | | 99 | 36 | 14 |

(内訳)

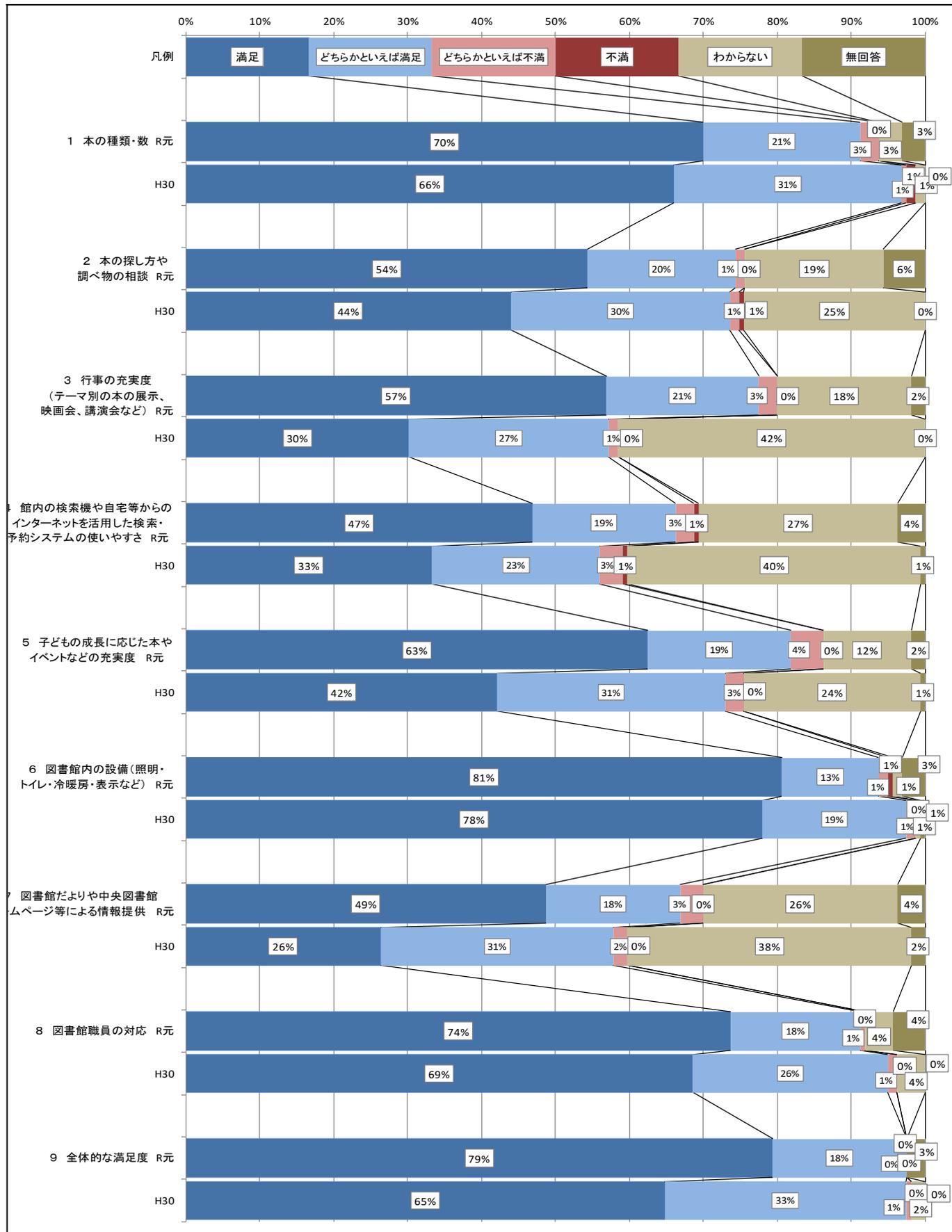
●中央図書館独自調査項目結果



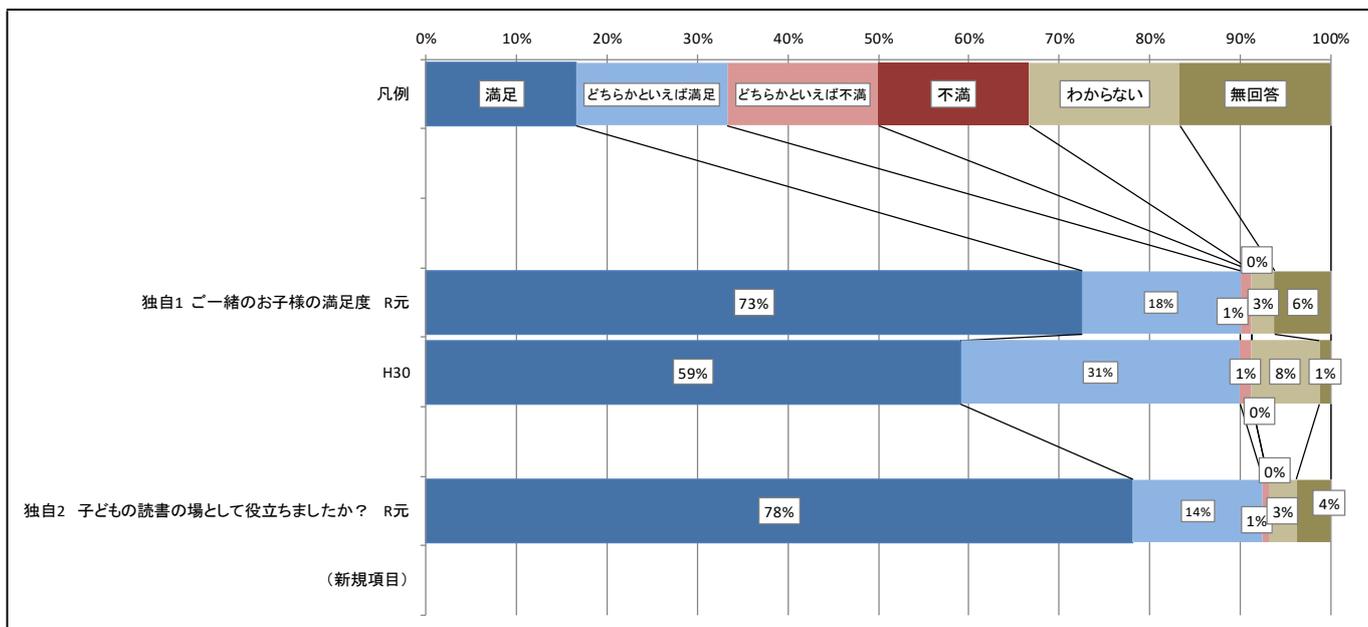
● アンケート配付数等

| | 配付数 | 有効回収数 | 有効回収率 |
|-----|------|-------|--------|
| R元 | 160人 | 160人 | 100.0% |
| H30 | 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

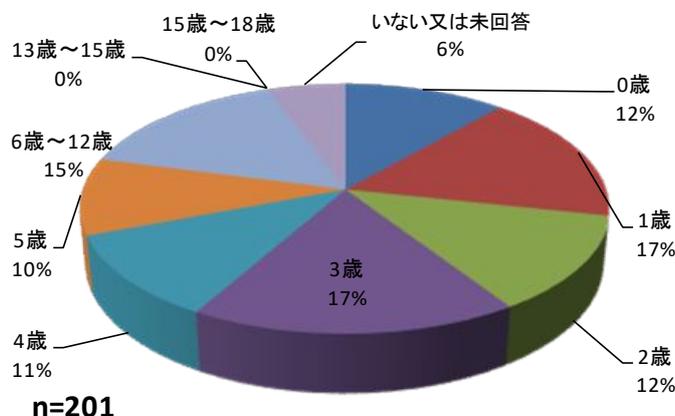


●その他の意見・要望等記述

| 分類 | 件数 | 主な意見(概要) |
|---------------------------|-----|--|
| ■図書館の蔵書に関する意見・要望 | | |
| 蔵書数に関する事 | 4件 | ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(3件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(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事 | 5件 | ・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(1件) ・その他ご意見。(4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事 | 3件 | ・イベントをもっと充実してほしい。(3件) |
| 蔵書検索システムに関する事 | 4件 | ・機能向上をしてほしい。(4件) |
| その他 | 2件 | ・予約待ちを改善してほしい。(2件) |
| ■その他の意見・要望 | | |
| 情報提供のあり方に関する事 | 1件 | ・イベント内容に関する周知をもっとしてほしい。(1件) |
| その他 | 23件 | ・感謝、激励など。(17件) ・その他ご意見。(6件) |
| 計 | 42件 | |

●アンケート回答者と一緒に来た子どもの年齢別人数

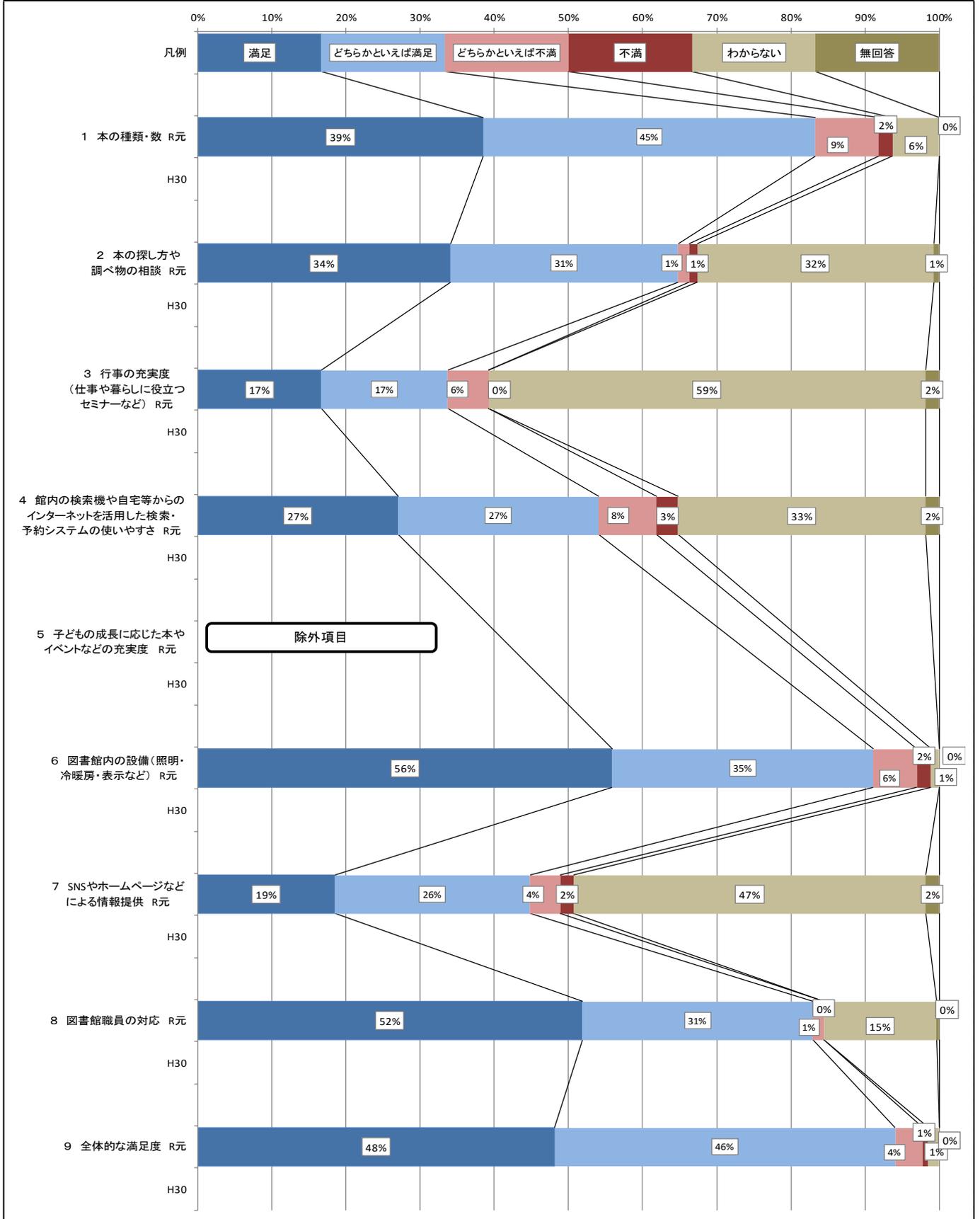
| | 人数 | % | 昨年度(%) |
|----------|-----|-----|--------|
| 0歳 | 23 | 11% | 12% |
| 1歳 | 34 | 17% | 18% |
| 2歳 | 25 | 12% | 16% |
| 3歳 | 35 | 17% | 16% |
| 4歳 | 22 | 11% | 10% |
| 5歳 | 20 | 10% | 7% |
| 6歳～12歳 | 31 | 15% | 5% |
| 13歳～15歳 | 0 | 0% | 0% |
| 15歳～18歳 | 0 | 0% | 0% |
| いない又は未回答 | 11 | 5% | 16% |
| 総数 | 201 | | |



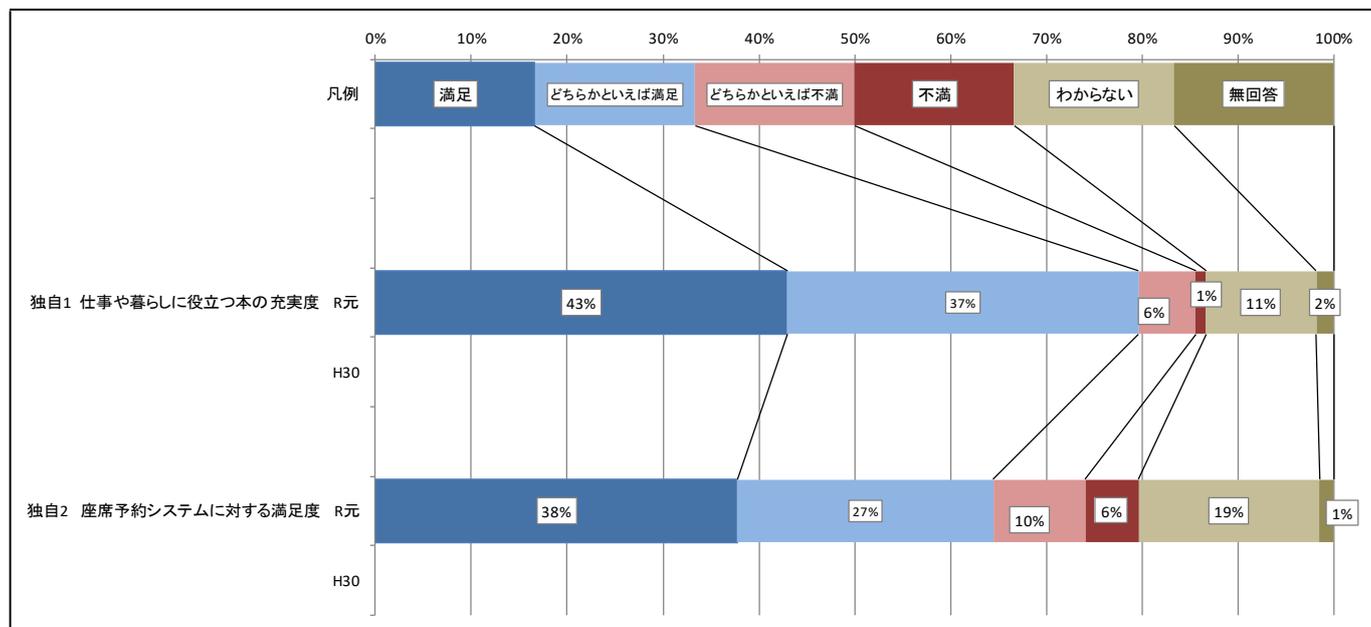
● アンケート配付数等

| | 配付数 | 有効回収数 | 有効回収率 |
|-----|-------|-------|-------|
| R 元 | 300 人 | 270 人 | 90.0% |
| | | | |

● 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 | | |
| 蔵書数に関する事 | 13 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。(8件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(3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事 | 1 件 | ・館内の表示に関して工夫してほしい。(1件) |
| 施設的环境に関する事 | 10 件 | ・冷暖房の温度調整について改善してほしい。(5件) ・照明が暗い、明るすぎるなど。(2件) ・自習スペースを増やしてほしい。(3件) |
| その他施設・設備に関する事 | 3 件 | ・その他ご意見。(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事 | 3 件 | ・開館時間の延長を求める意見。(3件) |
| 蔵書検索システムに関する事 | 4 件 | ・機能向上をしてほしい。(4件) |
| 座席予約に関する事 | 33 件 | ・座席予約に関して改善を求める意見。(33件) (内訳: 予約席を選択できるようにしてほしい⑩、自由席の増⑤、予約席を探しにくい④、利用者のマナー改善③、空席なのに使用できない状況の改善②、長時間利用の希望①、自習可としてほしい①、その他⑦) |
| その他 | 1 件 | ・その他ご意見。(1件) |
| ■ その他意見・要望 | | |
| 利用者のマナーに関する事 | 12 件 | ・騒がしさに関すること(8件) ・その他ご意見。(4件) |
| 情報提供のあり方に関する事 | 1 件 | ・イベント内容に関する周知をもっとしてほしい。(1件) |
| その他 | 58 件 | ・感謝、激励など。(32件) ・購入リクエストの方法がわからない。(2件) ・館内BGMIについて改善してほしい。(6件) ・その他ご意見。(18件) |
| 計 | 139 件 | |

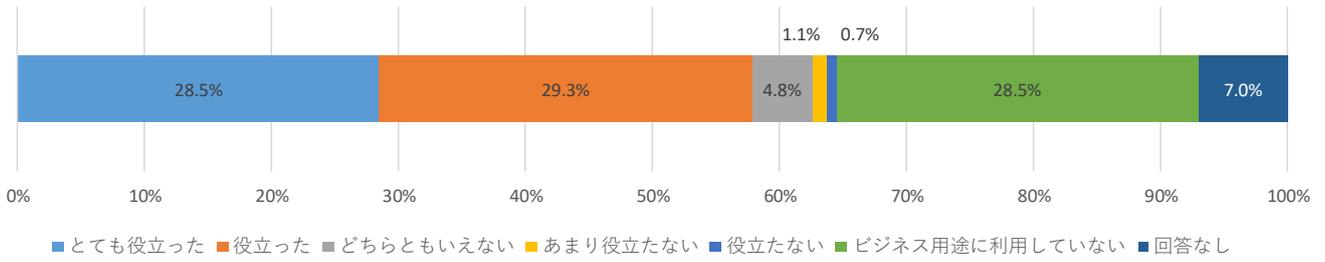
● セミナー・講演会等で希望する内容

(回答者270人のうち50人(約19%)から要望)

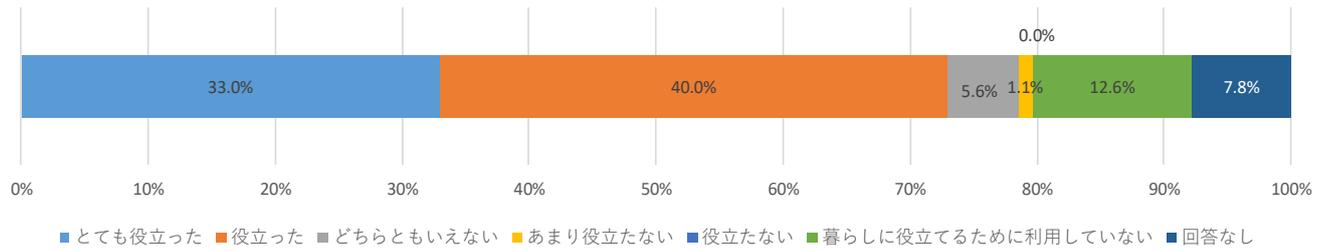
| 分類 | 件数 | 割合 | 備考 |
|------------------|------|------|--------------------------|
| ビジネスに関するもの | 14 件 | 28% | |
| 暮らしに役立つ内容のもの | 12 件 | 24% | ・健康、医療、年金、法律に関するセミナーなど |
| 読書・情報活用支援に関するもの | 8 件 | 16% | ・図書館の活用方法など |
| 著名人の講演会 | 4 件 | 8% | |
| その他 | 4 件 | 8% | |
| 音楽・芸術・スポーツに関するもの | 3 件 | 6% | ・芸術、スポーツなどを楽しく学べるような講演など |
| 交流イベントの実施 | 2 件 | 4% | |
| 自己啓発的な内容のもの | 2 件 | 4% | ・交流会的なもの |
| 著名人の講演会 | 1 件 | 2% | |
| 総計 | 50 件 | 100% | |

● 図書・情報館独自調査項目結果

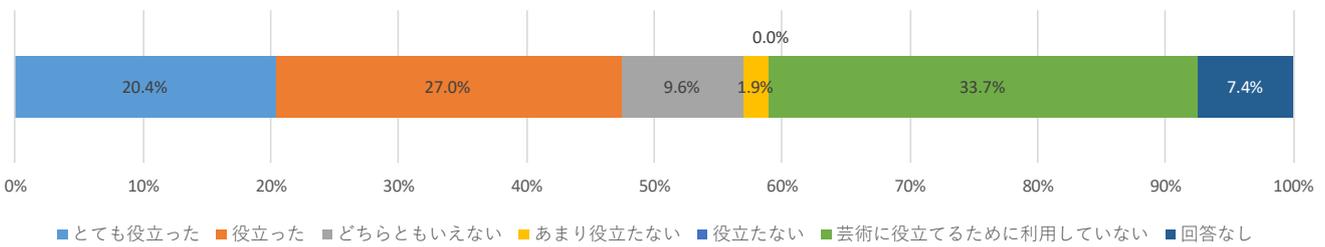
日々のビジネス支援に役立つかどうかの質問



日々の暮らしを助けることに役立つかどうかの質問



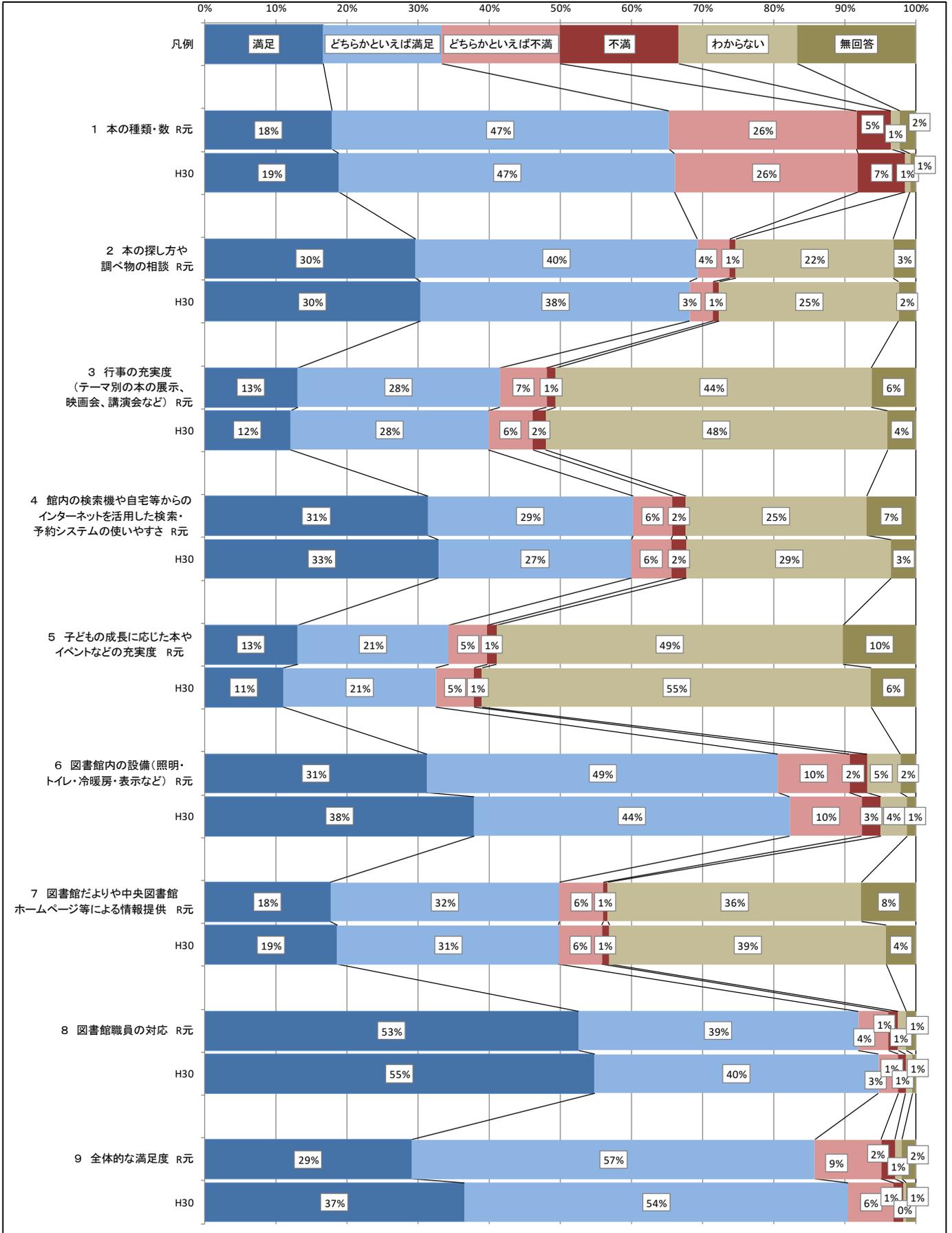
芸術に触れることに役立つかどうかの質問



● アンケート配付数等

| | 配付数 | 有効回収数 | 有効回収率 |
|-----|---------|---------|-------|
| R 元 | 1,473 人 | 1,294 人 | 87.8% |
| H30 | 1,462 人 | 1,331 人 | 91.0% |

● 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

(内訳)

| 分類 | 件数 | 主な意見(概要) | (内訳) | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|--|------|----|-----|----|----|----|----|-----|----|---|
| | | | 新華飯 | 元町 | 東札幌 | 厚別 | 西岡 | 清田 | 澄川 | 山の平 | 曙 | |
| ■図書館の蔵書に関する意見・要望 | | | | | | | | | | | | |
| 蔵書数に関する こと | 128 件 | ・新刊をもっと増やしてほしい。(33件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(61件) ・マンガを入れてほしい。(4件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(25件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(5件) | 7 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | | 6 | |
| | | | 9 | 9 | 4 | 5 | 8 | 9 | 4 | 3 | 10 | |
| | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | |
| | | | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | |
| その他 | 38 件 | ・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(10件) ・汚れている蔵書は、新しくしてほしい。(18件) ・その他ご意見。(10件) | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | | | 1 | |
| | | | 6 | 1 | | 4 | 1 | | 4 | 1 | 1 | |
| | | | 4 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 2 | |
| ■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 | 18 件 | ・改善すべき。(16件) ・その他ご意見。(2件) | | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 | 4 | |
| ■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 | ・案内表示を見やすく改善してほしい。(1件) | | | | | 1 | | | | | |
| 視聴覚資料に関 すること | 7 件 | ・資料数を増やしてほしい。(7件) | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | |
| 施設の環境に関 すること | 21 件 | ・トイレの環境を改善してほしい。(5件) ・空調、冷暖房の環境を改善してほしい。(9件) ・館内の照明が暗いので改善してほしい。(2件) ・駐車場の除雪をしっかりとしてほしい。(2件) ・駐車スペースが少ない。(3件) | 1 | | | | | 2 | | 2 | | |
| | | | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | |
| | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| | | | 1 | 1 | | | | | | | | |
| その他施設・設備 に関すること | 36 件 | ・閲覧や自習できる場所を増やしてほしい。(9件) ・エレベータを設置してほしい。(6件) ・施設の改修、設備の更新等充実をしてほしい。(15件) ・その他ご意見。(6件) | 2 | | | | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| | | | | 1 | | | 4 | | | | 1 | |
| | | | 1 | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 4 | 5 | |
| ■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 | 46 件 | ・開館時間を延長してほしい。(7件) ・貸出期間を延長してほしい。(9件) ・予約冊数を増やしてほしい。(10件) ・予約本の待ち期間が長い。(20件) | | | 1 | | 1 | 2 | | 2 | 1 | |
| | | | 2 | 2 | 1 | 1 | | 1 | | 2 | | |
| | | | | 1 | 2 | 2 | | | 1 | | 4 | |
| | | | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | | | 2 | |
| 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。(18件) ・その他ご意見。(1件) | 1 | 4 | 1 | 2 | | 5 | 1 | 3 | 1 | |
| その他 | 16 件 | ・イベントをもっと充実してほしい。(16件) | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | | 2 | | |
| ■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。注意喚起をしっかりとしてほしい。(8件) | | | 1 | | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 情報提供のあり 方に関すること | 1 件 | ・イベントの周知について、工夫してほしい。(1件) | | | | | | 1 | | | | |
| その他 | 149 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。(4件) ・感謝、激励など。(86件) ・その他ご意見。(59件) | | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | |
| | | | 10 | 11 | 10 | 9 | 9 | 10 | 8 | 6 | 13 | |
| | | | 5 | 5 | 11 | 12 | 4 | 4 | 4 | 13 | 1 | |

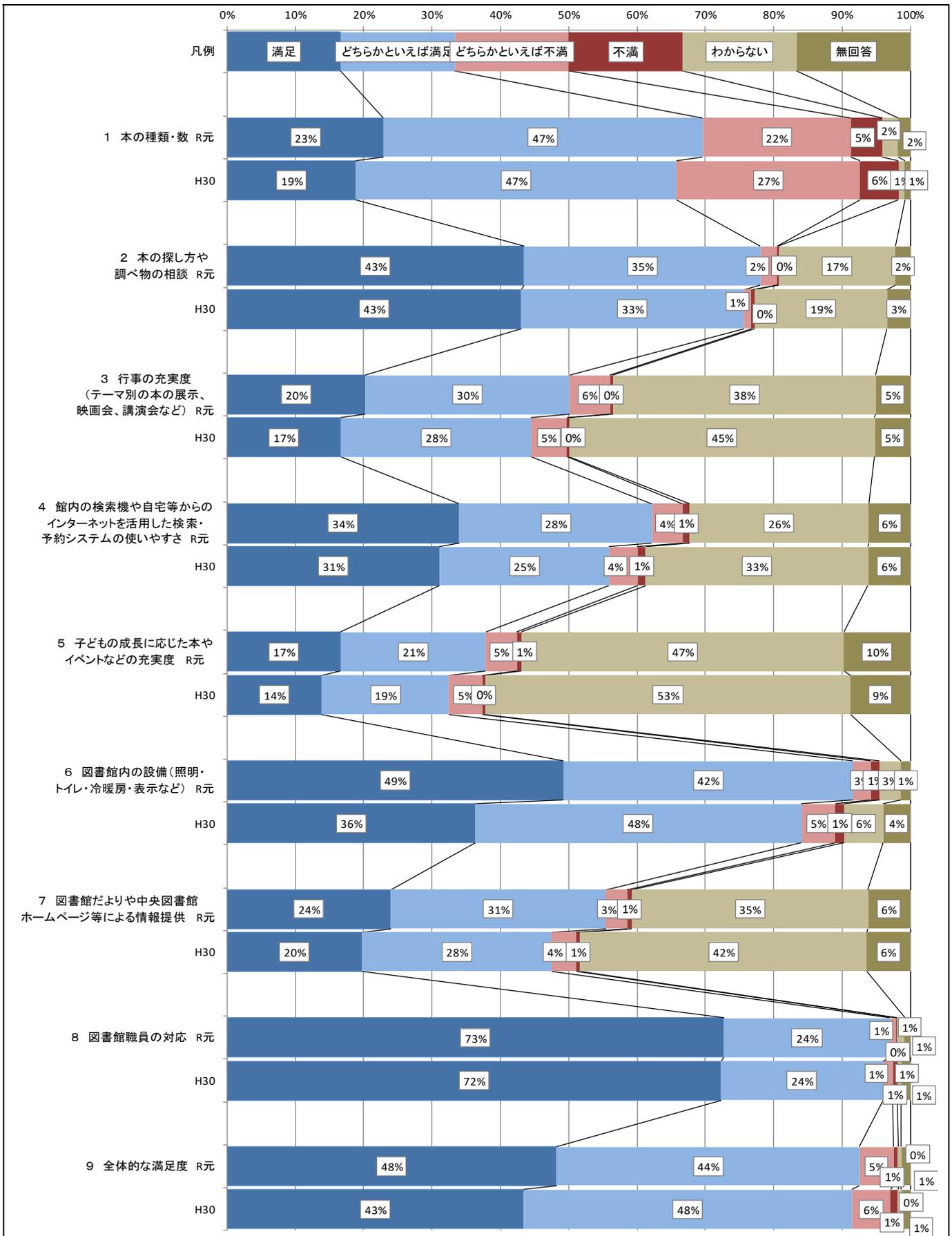
計 488 件

(内訳) 55 59 58 49 54 52 39 58 64

● アンケート配布数等

| | 配布数 | 有効回収数 | 有効回収率 |
|-----|--------|--------|-------|
| R元 | 1,400人 | 1,077人 | 76.9% |
| H30 | 1,450人 | 1,002人 | 69.1% |

● 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 | | |
| 蔵書数に関する事 | 85 件 | ・新刊をもっと増やしてほしい。(16件) ・〇〇の本(特定のジャンル)を増やしてほしい。(40件) ・マンガを入れてほしい。(3件) ・蔵書の量と種類を増やしてほしい。(19件) ・電子書籍の蔵書数を増やしてほしい。(7件) |
| その他 | 27 件 | ・蔵書の配架を工夫してほしい。本が探しにくい。(11件) ・本が汚れている、破損している。(13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・体制に関する事 | 4 件 | ・改善すべき。(4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事 | 4 件 | ・視聴覚資料の保有点数・貸出点数を増やしてほしい。(4件) |
| 施設の環境に関する事 | 5 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) ・駐車場を増やしてほしい。(3件) |
| その他施設・設備に関する事 | 8 件 | ・館内備品(イス・机等)を増やしてほしい。(6件) ・その他ご意見。(2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事 | 33 件 | ・休館日を少なくしてほしい。(1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。(1件) ・貸出期間を長くしてほしい。(1件) ・予約本の待ち期間が長い。(22件) |
| 蔵書検索システムに関する事 | 14 件 | ・機能向上をしてほしい。(13件) ・蔵書検索機を増設してほしい。(1件) |
| その他 | 16 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。(4件) ・電子図書館の機能向上。(5件) |
| ■その他の意見・要望 | | |
| 利用者のマナーに関する事 | 2 件 | ・利用者のマナーが悪い。(2件) |
| 情報提供のあり方に関する事 | 3 件 | ・図書館の利用方法やイベントの案内を充実してほしい。(3件) |
| その他 | 152 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。(2件) ・購入希望の図書を購入してほしい。(3件) ・感謝、激励など。(103件) ・その他ご意見。(44件) |

計 353 件

※ 区民センター図書室6室、地区センター図書室20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

(中央図書館、えほん図書館、図書・情報館、地区図書館9館、図書室等28施設)

●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8～9割と高い結果です。

なお、「全体的な満足度」を除いた各項目において「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、「わからない」「無回答」の合計の割合が4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「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、③「本の種類・数」、④「本の探し方や調べものの相談」、⑤「閲覧席の利用のしやすさ」、⑥「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」、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」の7項目（11項目中）。

【えほん図書館】

①「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、②「子どもの読書の場として役立つ」、③「図書館職員の対応」、④「本の種類・数」、⑤「一緒に来た子どもの満足度」、⑥「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、⑦行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）、⑧「本の探し方や調べものの相談」、⑨「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」、⑩「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」の10項目（11項目中）。

【図書・情報館】

①「図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）」、②「図書館職員の対応」、③「本の種類・数」、④「仕事や暮らしに役立つ本の充実度」、⑤「本の探し方や調べものの相談」、⑥「座席予約システムに対する満足度」の6項目（10項目中）。

【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」、⑤「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」の5項目（9項目中）。

【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」、⑤「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」の5項目（9項目中）。

・「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】

該当項目なし。

【えほん図書館】

該当項目なし。

【図書・情報館】

①「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」、②「本の種類・数」の2項目（10項目中）。

【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）」の2項目（9項目中）。

【図書室等】

①「本の種類・数」の1項目（9項目中）。

・「わからない」、「無回答」の合計の割合が4割以上の項目

【中央図書館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」の2項目（11項目中）。

【えほん図書館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」の1項目（11項目中）。

【図書・情報館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「行事の充実度（仕事や暮らしに役立つセミナーなど）」、③「SNSやホームページなどによる情報提供」の3項目（10項目中）。

【地区図書館】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、③「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、④「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4項目（9項目中）。

【図書室等】

①「電子書籍の種類・数（札幌市電子図書館）」、②「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、③「行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画会、講演会など）」、④「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4項目（9項目中）。

●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。

令和元年度（2019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。

| 項目 | | どちらか といえば | | どちらか といえば | | わからない (利用して いない) | |
|----|--|--------------|----|--------------|----|------------------------|--|
| | | 満足 | 満足 | 不満 | 不満 | | |
| 1 | 本の種類・数 | A | B | C | D | E | |
| 2 | 本の探し方や調べ物の相談 | A | B | C | D | E | |
| 3 | 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 | 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 | 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 | 図書館だよりやホームページなどによる情報提供 | A | B | C | D | E | |
| 8 | 図書館職員の対応 | 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。

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 | まきょうどしりょう ぎょうせいりょう しゆるい かず 郷土資料や行政資料の種類・数 | A | B | C | D | E |
| 中央2 | えつらんせき りょう 閲覧席の利用のしやすさ | A | B | C | D | E |
| 新琴似1 | はなし かい ないよう 「お話の会」の内容について | A | B | C | D | E |
| 新琴似2 | えいが かい ないよう 「映画会」の内容について | A | B | C | D | E |
| 元町1 | どくじ こうもく ○独自項目なし | A | B | C | D | E |
| 元町2 | どくじ こうもく ○独自項目なし | A | B | C | D | E |
| 東札幌1 | としょかん りょうしや ほかの図書館利用者のマナーについて | A | B | C | D | E |
| 東札幌2 | もくてき ほん まが ほん なら じゆん 目的の本の探しやすさ（本の並び順など） | A | B | C | D | E |
| 厚別1 | どくじ こうもく ○独自項目なし | A | B | C | D | E |
| 厚別2 | どくじ こうもく ○独自項目なし | A | B | C | D | E |
| 西岡1 | まえ てんじ じっし ひんど 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 | まえ てんじ ないよう カウンター前のミニ展示の内容について | A | B | C | D | E |
| 澄川1 | としょかん りょうしや 図書館利用者のマナーについて | A | B | C | D | E |
| 澄川2 | どくしよしつ かい りょう 読書室（2階）の利用のしやすさ | A | B | C | D | E |
| 清田1 | しちようかくしりょう しゆるい かず 視聴覚資料（CD）の種類・数 | A | B | C | D | E |
| 清田2 | こうもく ○1項目のみ | A | B | C | D | E |
| 山の手1 | しちようかくしりょう しゆるい かず 視聴覚資料（CD）の種類・数 | A | B | C | D | E |
| 山の手2 | どくしよしつ かい りょう 読書室（2階）の利用のしやすさ | A | B | C | D | E |
| 曙1 | どくじ こうもく ○独自項目なし | A | B | C | D | E |
| 曙2 | どくじ こうもく ○独自項目なし | A | B | C | D | E |
| えほん1 | いっしょ こさま まんぞくど ご一緒のお子様の満足度 | A | B | C | D | E |
| えほん2 | こ だくしよ ぼ やくだ 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 | しごと く やくだ ほん じゅうじぎ 仕事や暮らしに役立つ本の充実度 | A | B | C | D | E |
| 情報2 | ざせき まやく たい まんぞくど 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 | ぎょうじ じゅうじぎ しごと く やくだ 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 | としょかん ない せつび しやうめい れいだんぼう ひょうじ 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 | じやうほひきやう SNSやホームページなどによる情報提供 | A | B | C | D | E |

※図書・情報館は、標準項目5「子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」の設定なし。

※えほん図書館は、問1において、お連れのお子様の年齢を問う質問を追加。

■中央図書館のみ設定した項目（詳細は別紙1）

※問4＝図書館の利用目的に関する質問を追加。問5＝図書館についてご意見・ご提案などの自由記載欄。

■図書・情報館のみ設定した項目（詳細は別紙2）

※問4＝ビジネス支援・暮らし・芸術のそれぞれで役立っているかの質問を追加。

※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するかの質問を追加。

※問8＝図書・情報館についてのご意見・ご感想などの自由記載欄とした。

令和元年度（2019年度） 来館者アンケート

中央図書館【別紙1】

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。

| 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) |
|----|--|----|--------------------|--------------------|----|------------------------|
| 1 | 本の種類・数 | A | B | C | D | E |
| 2 | 本の探し方や調べ物の相談 | A | B | C | D | E |
| 3 | 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 | 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 | 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 | 図書館だよりやホームページなどによる情報提供 | A | B | C | D | E |
| 8 | 図書館職員の対応 | A | B | C | D | E |
| 9 | 郷土資料や行政資料の種類・数 | A | B | C | D | E |
| 10 | 閲覧席の利用のしやすさ | 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 図書館を主にどのような目的で利用されていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- 1 図書、雑誌を借りたり、返却するため
- 2 視聴覚資料を借りたり、返却するため
- 3 図書、雑誌の閲覧
- 4 視聴覚資料の視聴のため
- 5 新聞の閲覧
- 6 生活に役立つ情報を得るため
- 7 自分で調べ物(調査・研究)をするため
- 8 勉強(学校・試験)のため
- 9 地域や生活の課題解決のため
- 10 仕事のための情報知識を得るため
- 11 子どもの読書を促すため
- 12 気分転換、趣味や娯楽、教養を深めるため
- 13 調べ物の相談をするため
- 14 商用データベース利用のため
- 15 インターネット利用のため
- 16 お話し会への参加
- 17 企画展示を見るため
- 18 講演会や講座に参加するため
- 19 そのた(具体的に：)
- 20 とくに目的はない

問5 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。

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】

令和元年度（2019年度） 来館者アンケート

図書・情報館【別紙2】

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。

| 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) |
|----|--|----|--------------------|--------------------|----|------------------------|
| 1 | 本の種類・数 | A | B | C | D | E |
| 2 | 本の探し方や調べ物の相談 | A | B | C | D | E |
| 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 |
| 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 | A | B | C | D | E |
| 5 | 図書館内の設備 (照明・冷暖房・表示など) | A | B | C | D | E |
| 6 | SNSやホームページなどによる情報提供 | A | B | C | D | E |
| 7 | 図書館職員の対応 | A | B | C | D | E |
| 8 | 仕事や暮らしに役立つ本の充実度 | A | B | C | D | E |
| 9 | 座席予約システムに対する満足度 | A | B | C | D | E |
| 10 | 全体的な満足度 | A | B | C | D | E |

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・情報館は日々のビジネス支援に役立っていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 とても役立った
2 役立った
3 どちらともいえない
4 あまり役立たない
5 役立たない
6 ビジネス用途に利用していない

問5 図書・情報館は日々の暮らしを助けることに役立っていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 とても役立った
2 役立った
3 どちらともいえない
4 あまり役立たない
5 役立たない
6 暮らしに役立てるために利用していない

問6 図書・情報館は芸術に触れることに役立っていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 とても役立った
2 役立った
3 どちらともいえない
4 あまり役立たない
5 役立たない
6 芸術に役立てるために利用していない

問7 図書・情報館のセミナー、講演会、相談窓口など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。

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。

なお、このアンケート用紙の記入が終わりましたら、お手数ではございますが、1階カウンター、2階カウンターのスタッフにお渡しくださいますようお願いいたします。

【問い合わせ先：札幌市中央図書館運営企画課 ☎512-7330】