

令和3年度利用者サービスアンケート分析結果

目次

I	調査概要	2
1	調査目的	2
2	調査方法	2
3	調査対象、調査期間及び有効回答数	2
II	調査結果	2
1	調査結果の概要	2
	(1) 回答者の属性	2
	(2) 認知率・利用率	2
	(3) 満足度等	2
2	単純集計の結果	3
	(1) 回答者の属性等	3
	(2) 各種サービスの利用率・満足度等	5
	(3) 来館利用	11
	(4) 全般的な満足度	15
3	クロス集計等の結果	16
	(1) 利用率	16
	(2) 認知率	18
	(3) 来館利用	20
	(4) 満足率・満足度	21
4	サービスに対する意見・要望	33
	(1) 全体的な傾向	33
	(2) 新型コロナウイルス感染症に関する内容を含む意見・要望	35

I 調査概要

1 調査目的

当館の一般公衆に対するサービス向上及び業務の改善に資することを目的に実施した。

2 調査方法

ウェブアンケート

ホスティングサービスが提供するアンケート作成システムを利用し、アンケート質問をウェブ上に用意した。回答者は、当館施設内又は自宅等からウェブ上でアンケートに回答した。

3 調査対象、調査期間及び有効回答数

調査対象	調査期間	有効回答数
利用者（個人）	令和3年5月6日から10月31日まで	2,299件

II 調査結果

1 調査結果の概要

(1) 回答者の属性

- 年齢別では、50代 [25%]、40代 [21%] が多かった。
- 職業別では、会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職） [20%]、会社員・公務員・団体職員（事務職・その他） [18%]、学生・大学院生 [14%] が多かった。

(2) 認知率・利用率

- 納本制度の認知率は74%であった。
- 利用するサービスでは、国立国会図書館ホームページ [87%]、国立国会図書館オンライン [86%]、国立国会図書館サーチ [65%] が多かった。
- ジャパンサーチは、当館の利用期間が長くなるにつれて利用率が上がる傾向が見られた。

(3) 満足度等

- 各サービスの満足度¹は、国際子ども図書館の来館サービス [67ポイント]、関西館の来館サービス [66ポイント]、国立国会図書館オンライン [66ポイント]、東京本館の来館サービス [64ポイント]、遠隔複写サービス [63ポイント] が高かった。
- 利用者全体の満足度と比較した場合、出版・報道関係者はほぼ全てのサービスについて満足度が低く、図書館員、学生・大学院生及び主に家事・育児を選択した回答者は多くのサービスについて満足度が高い傾向が見られた。
- 当館のサービスに対する意見・要望を尋ねる自由記述型設問に寄せられた回答の約30%が複写サービスについて言及していた。

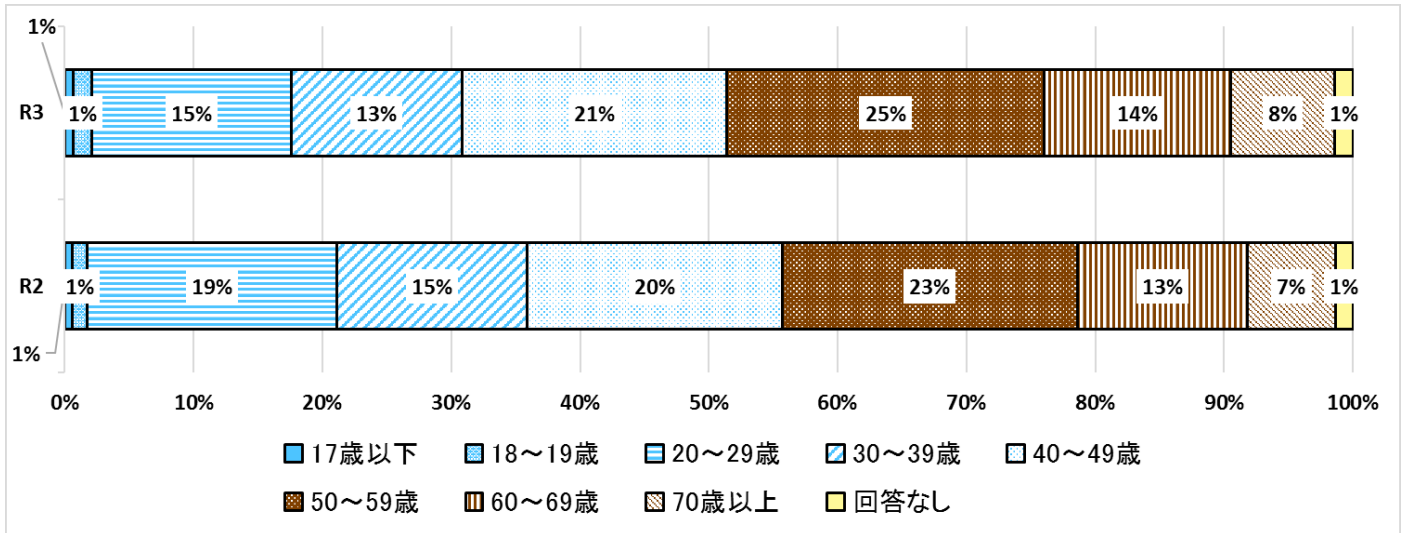
¹ 満足度は、満足度={ (満足×100) + (どちらかといえば満足×50) + (どちらかといえば不満足×(-50)) + (不満足×(-100)) } ÷ {満足+どちらかといえば満足+どちらかといえば不満足+不満足}として算出した。

2 単純集計の結果

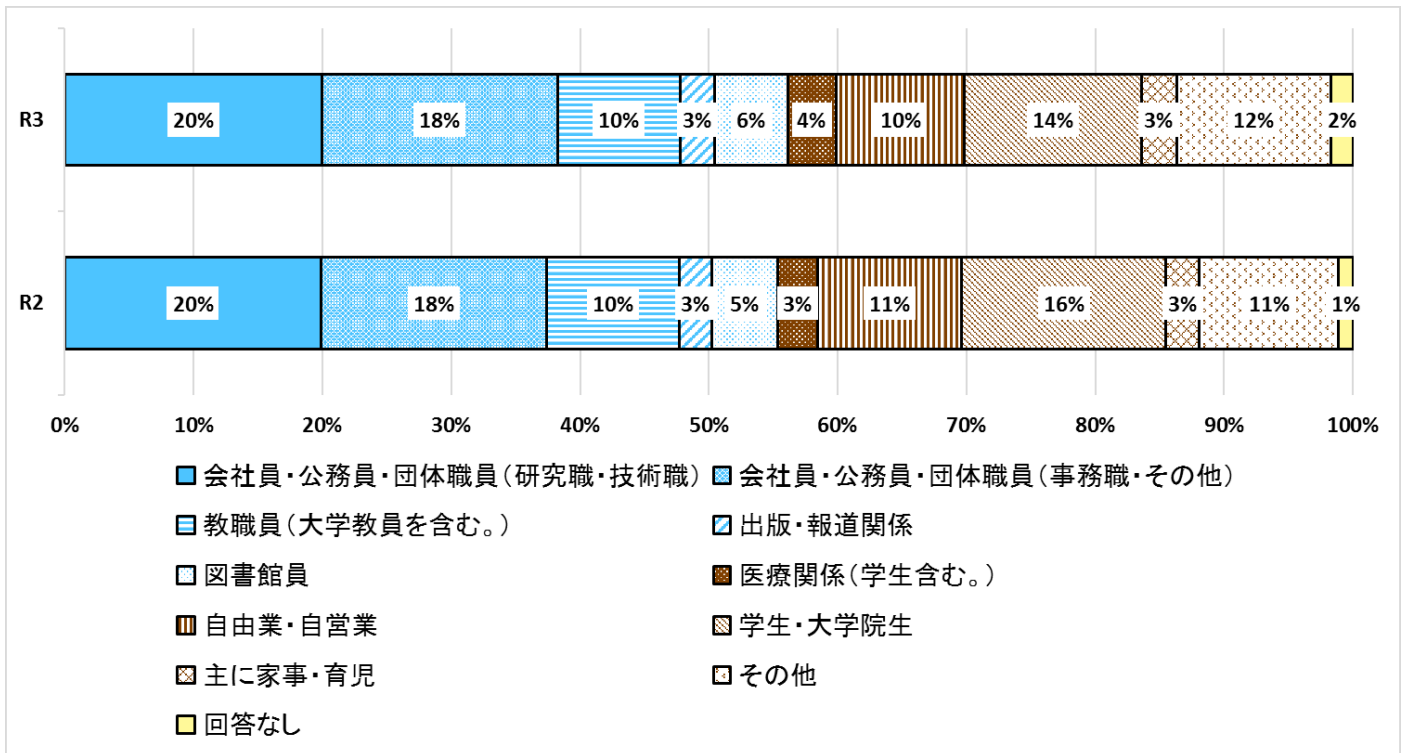
令和3年度はアンケートの設問構成を大きく変更しており、以下では前年度との比較が可能な場合のみ前年度の結果を併せて掲載している。

(1) 回答者の属性等 (令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)

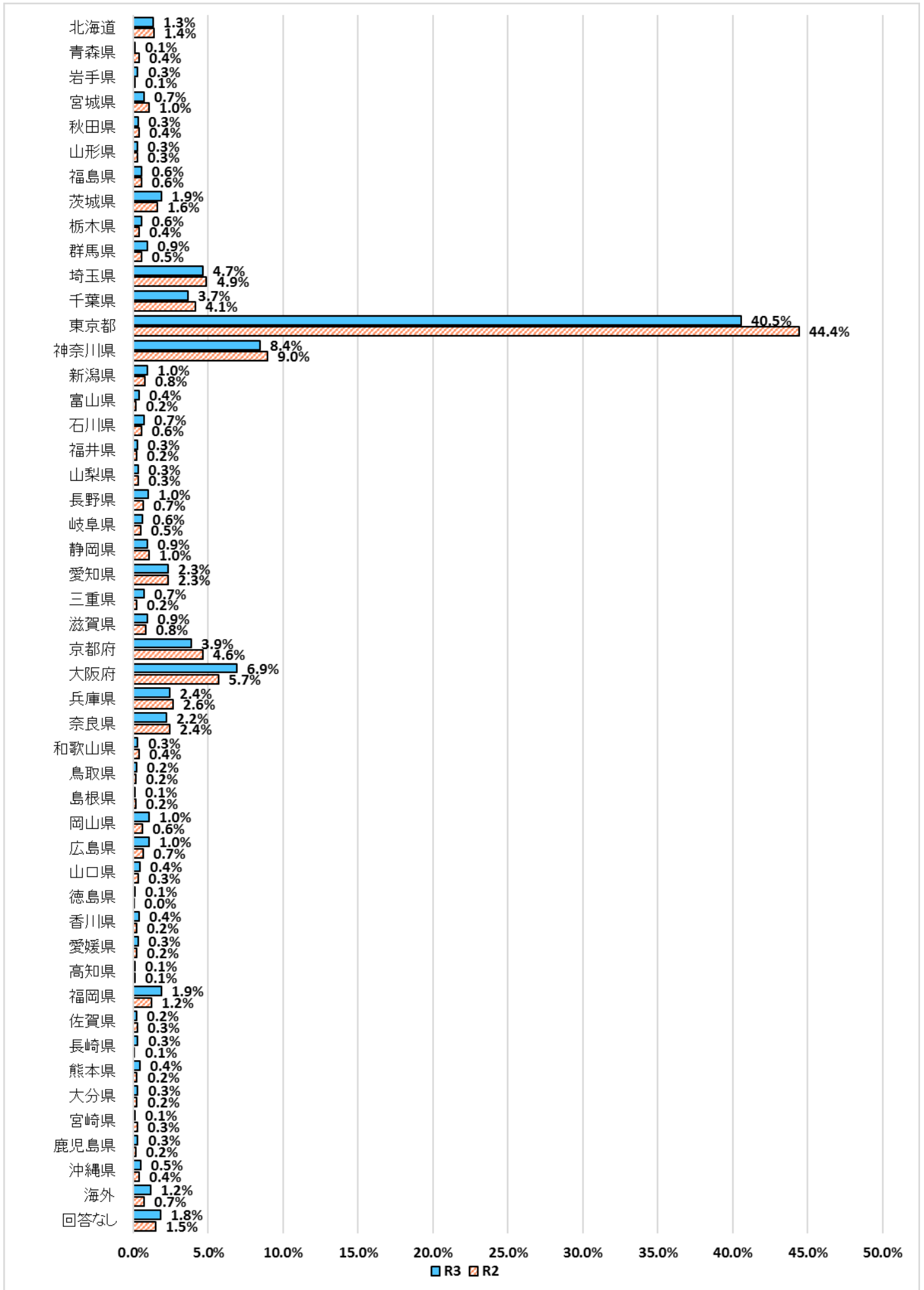
①年齢



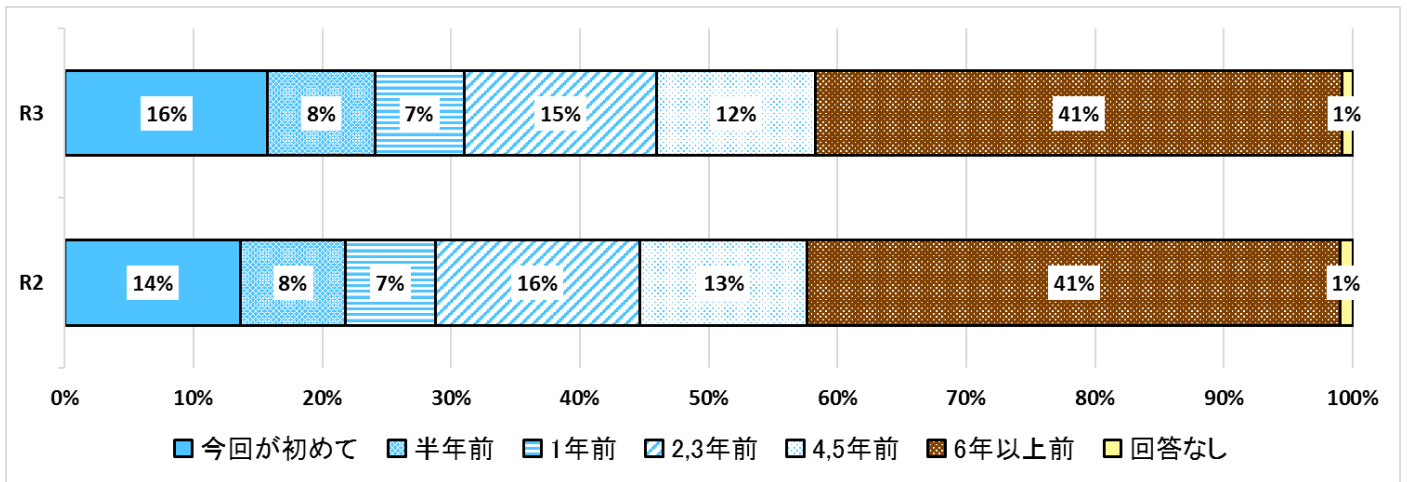
②職業等 (一番当てはまるものを一つお選びください。)



③主たる活動地（勤務地・学校所在地又は居住地）を一つお選びください。



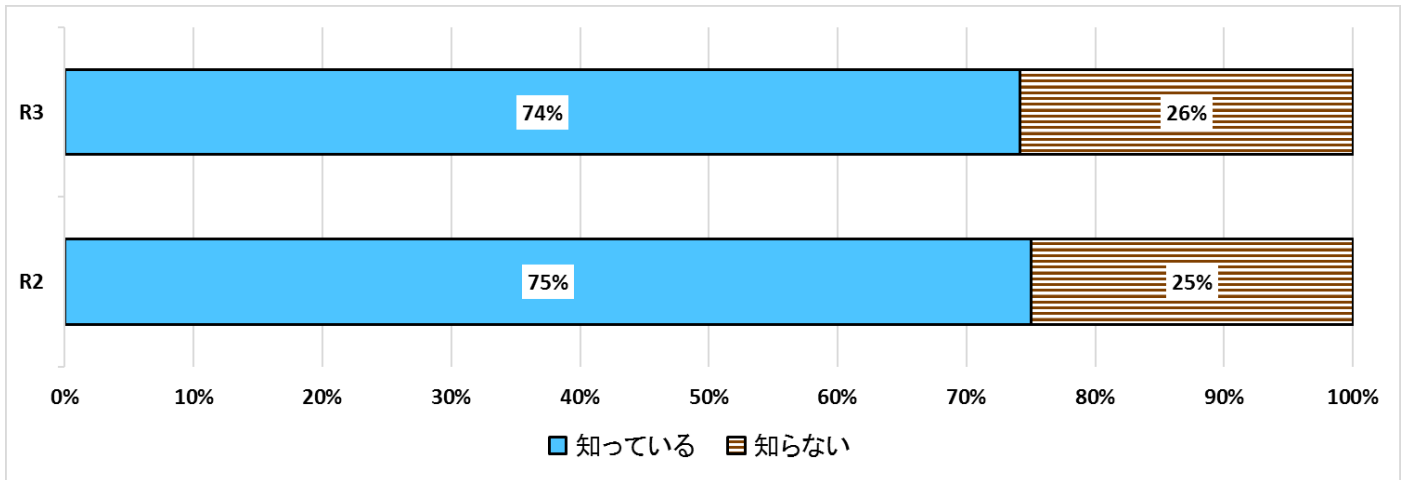
④国立国会図書館のサービスをいつから利用していますか。



(2) 各種サービスの利用率・満足度等

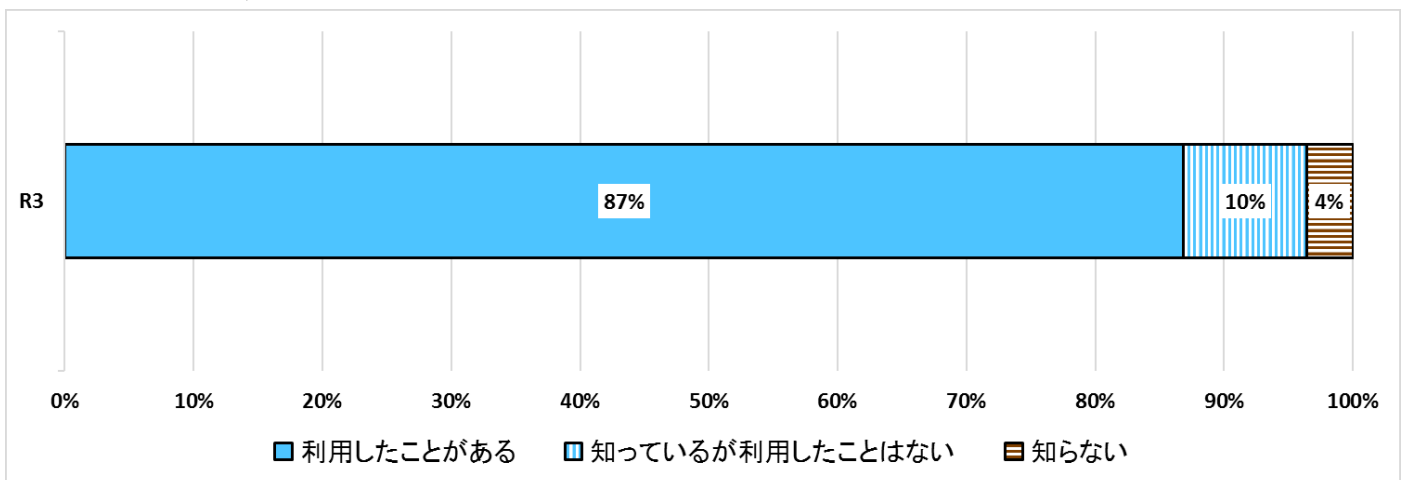
①国立国会図書館で利用提供している資料の中心は納本制度によって収集されたものです。納本制度を知っていますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



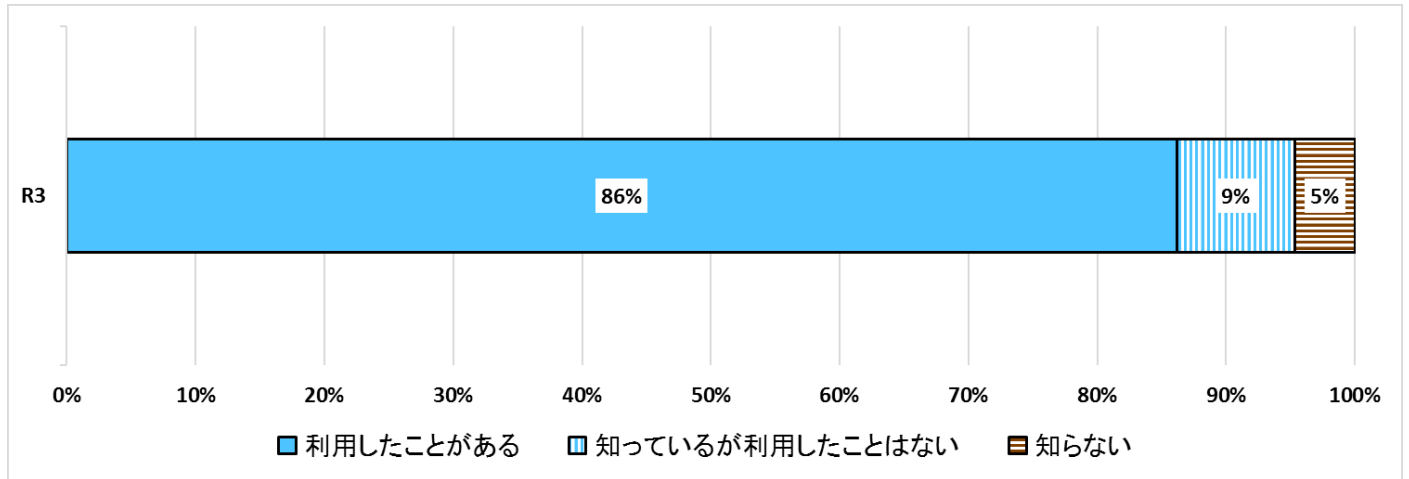
②国立国会図書館ホームページを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299)



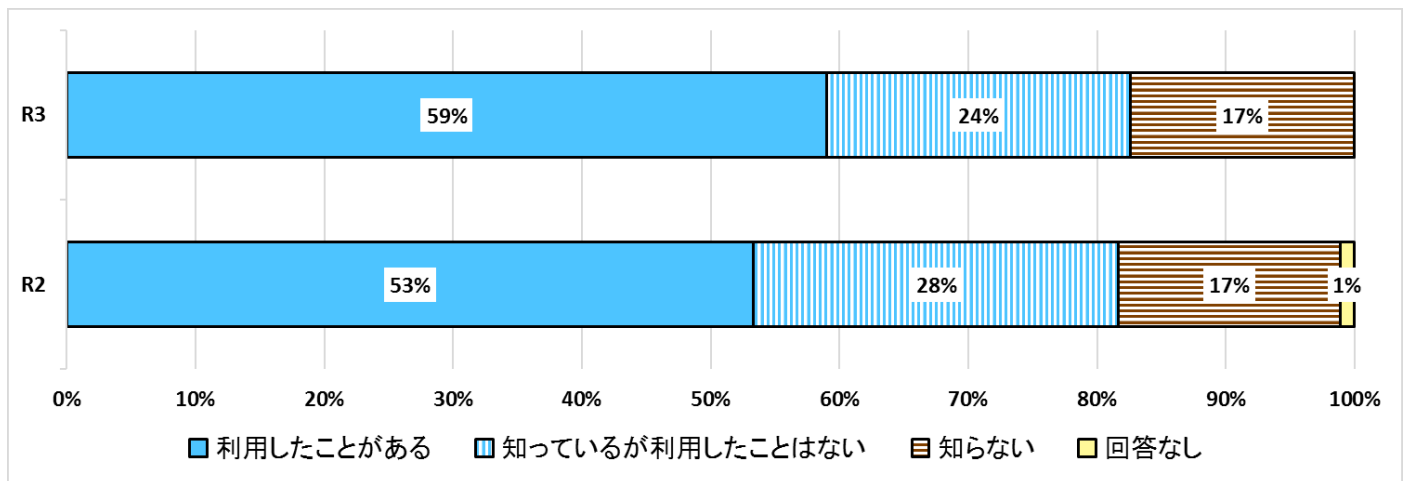
③国立国会図書館オンラインを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299)



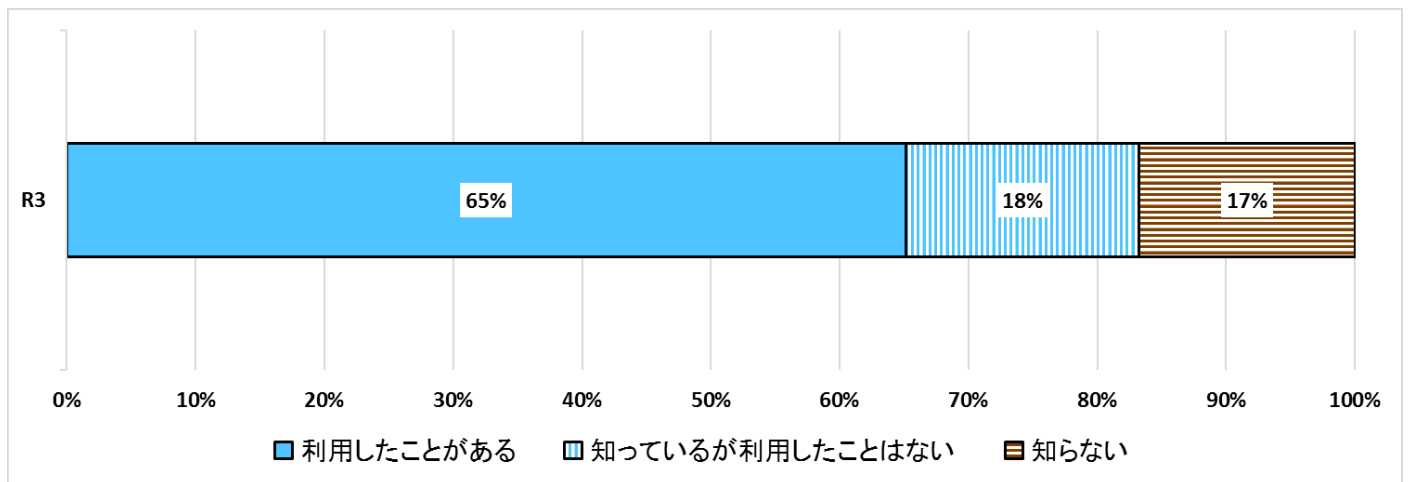
④国立国会図書館デジタルコレクションを利用したことがありますか。(令和3年度は必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



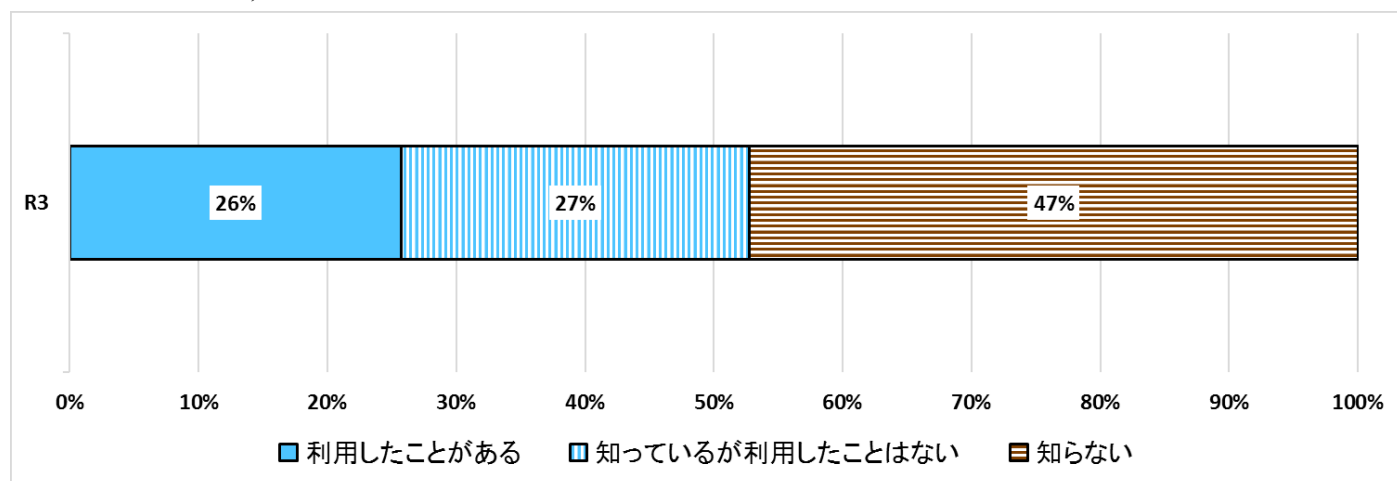
⑤国立国会図書館サーチを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299)



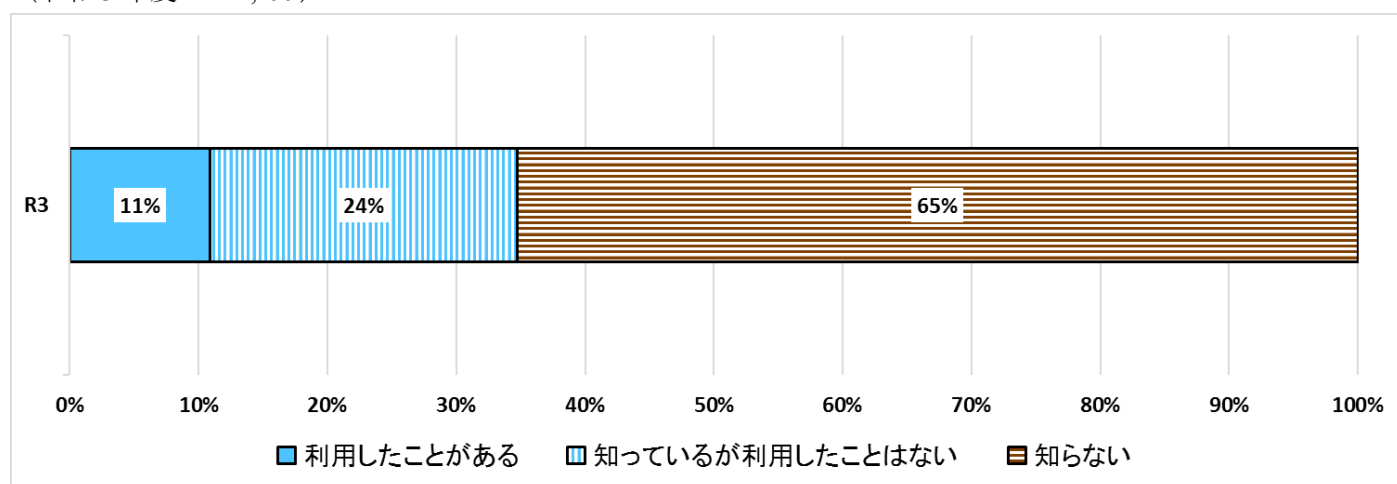
⑥リサーチ・ナビを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299)



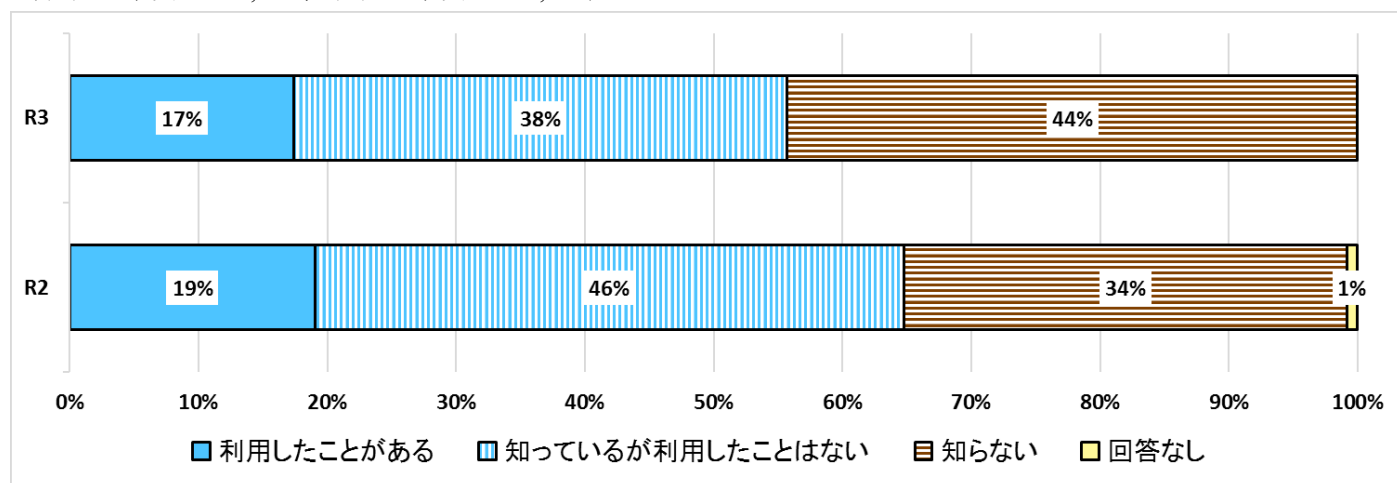
⑦ジャパンサーチを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299)



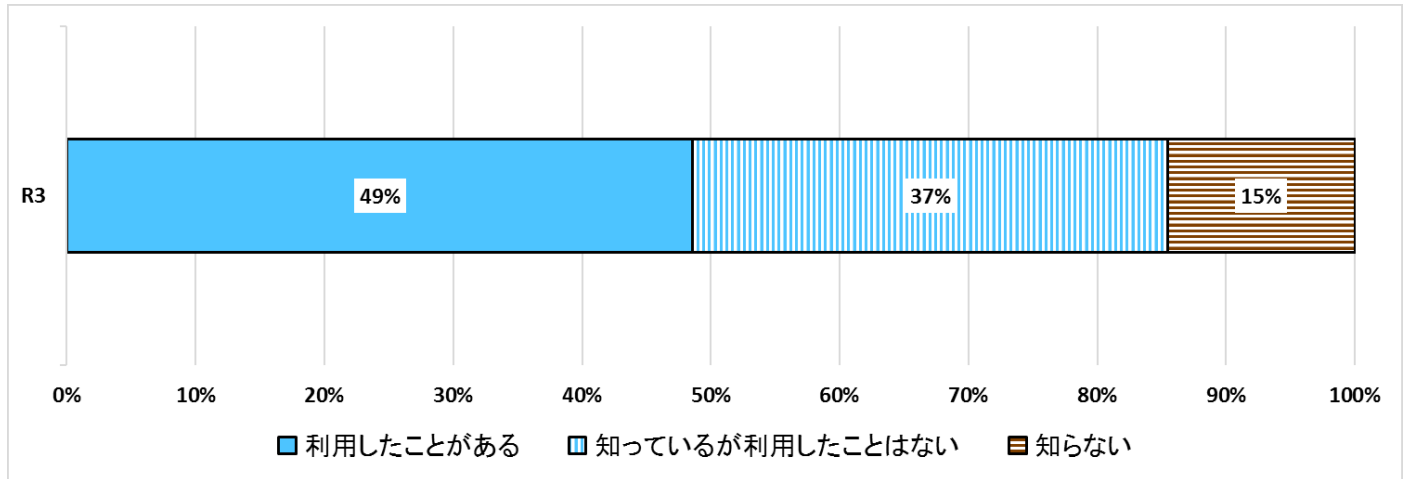
⑧図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。(令和3年度は必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



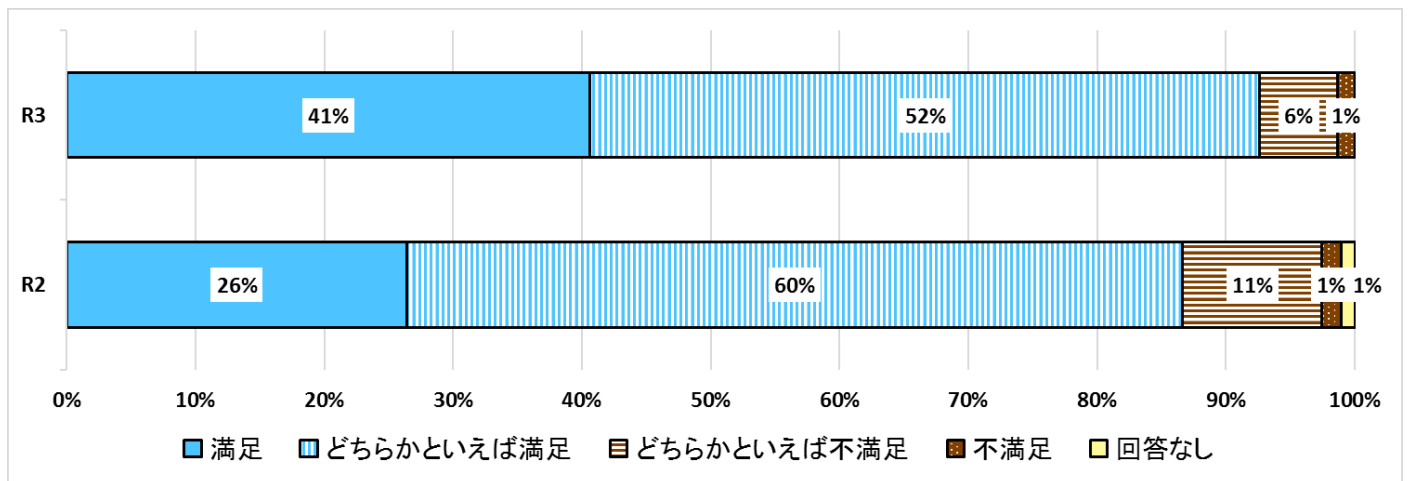
⑨遠隔複写サービスを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299)



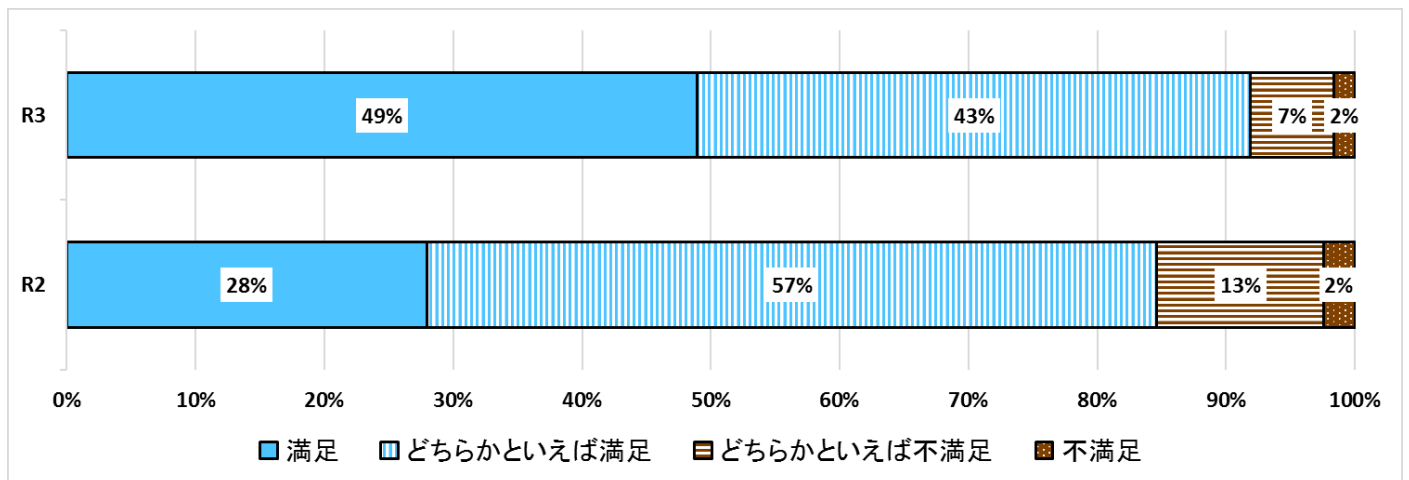
⑩国立国会図書館ホームページの満足度を教えてください。(令和3年度は必須回答)

(令和3年度：n=1,996、令和2年度：n=2,316)



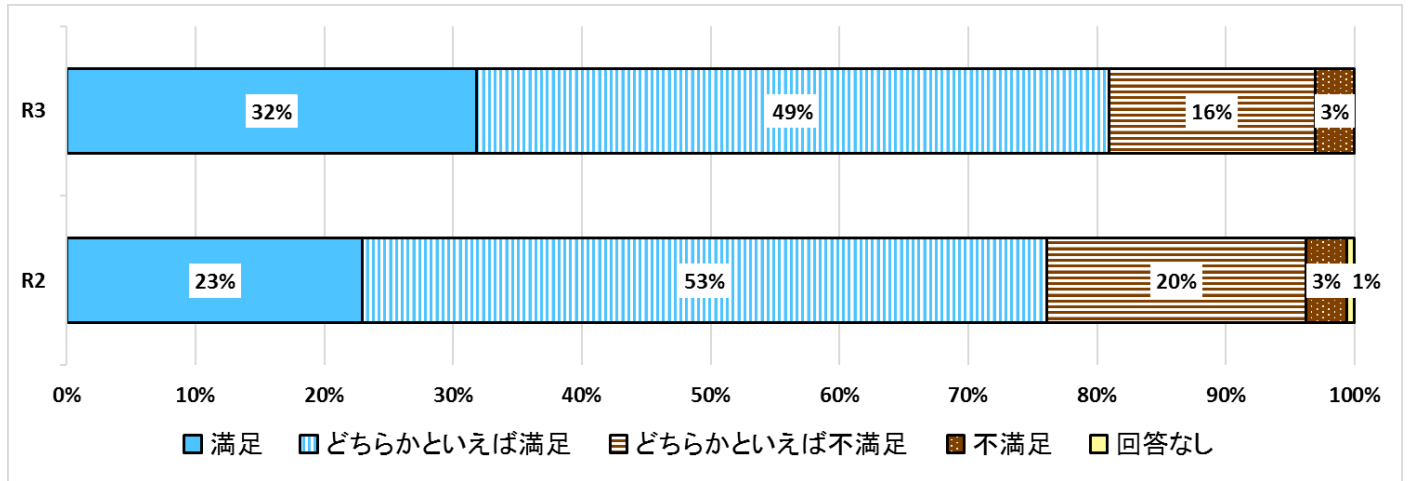
⑪国立国会図書館オンラインの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=1,981、令和2年度：n=2,301)



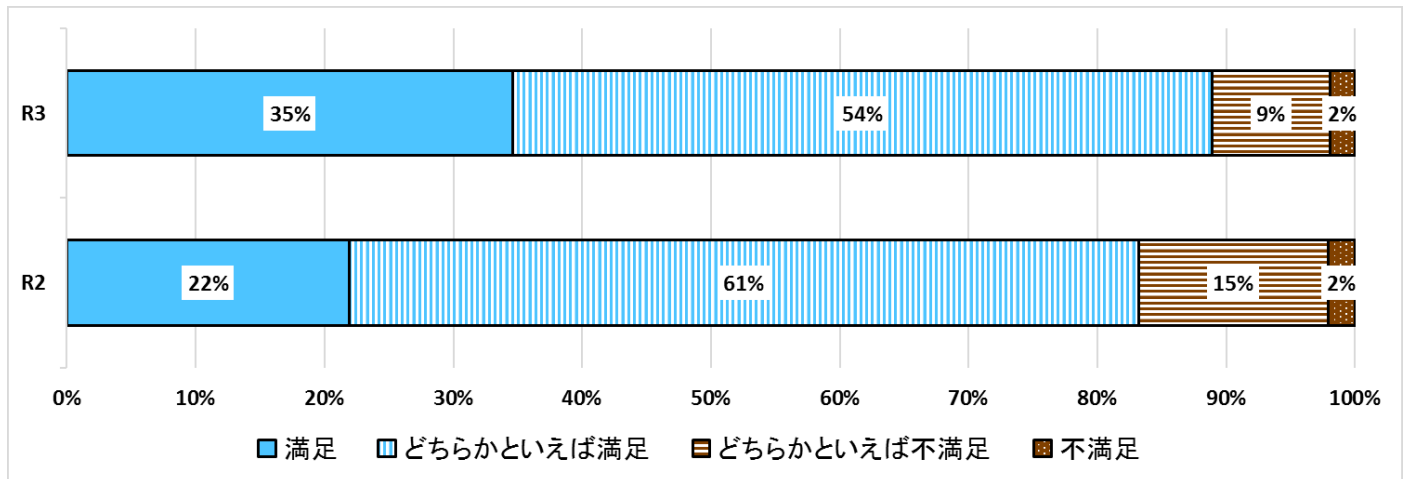
⑫国立国会図書館デジタルコレクションの満足度を教えてください。(令和3年度は必須回答)

(令和3年度：n=1,356、令和2年度：n=1,298)



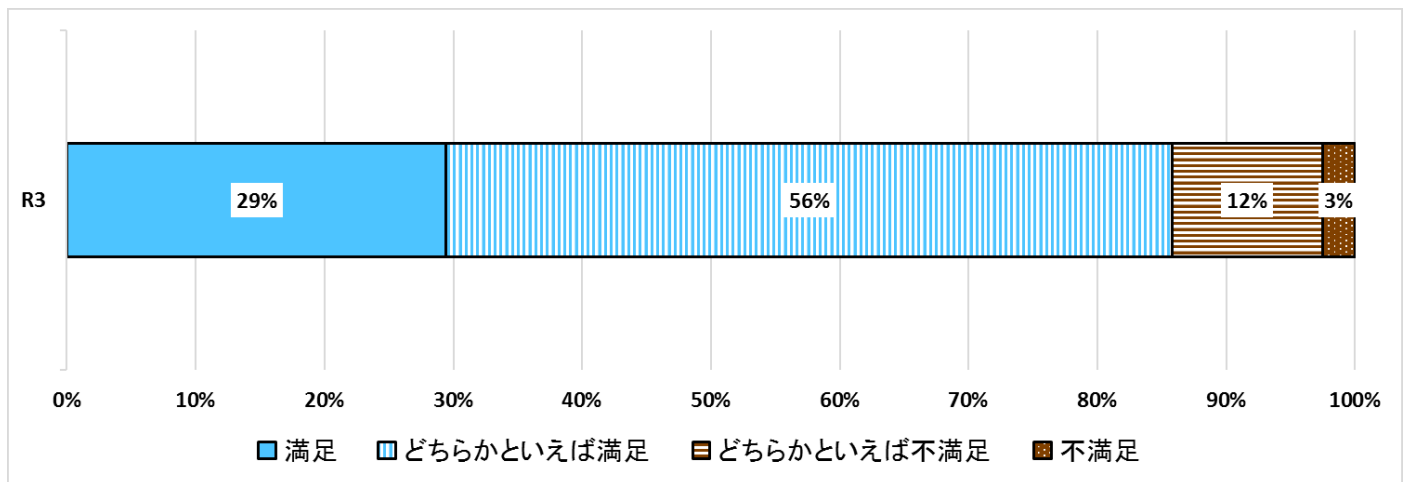
⑬国立国会図書館サーチの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=1,497、令和2年度：n=2,045)



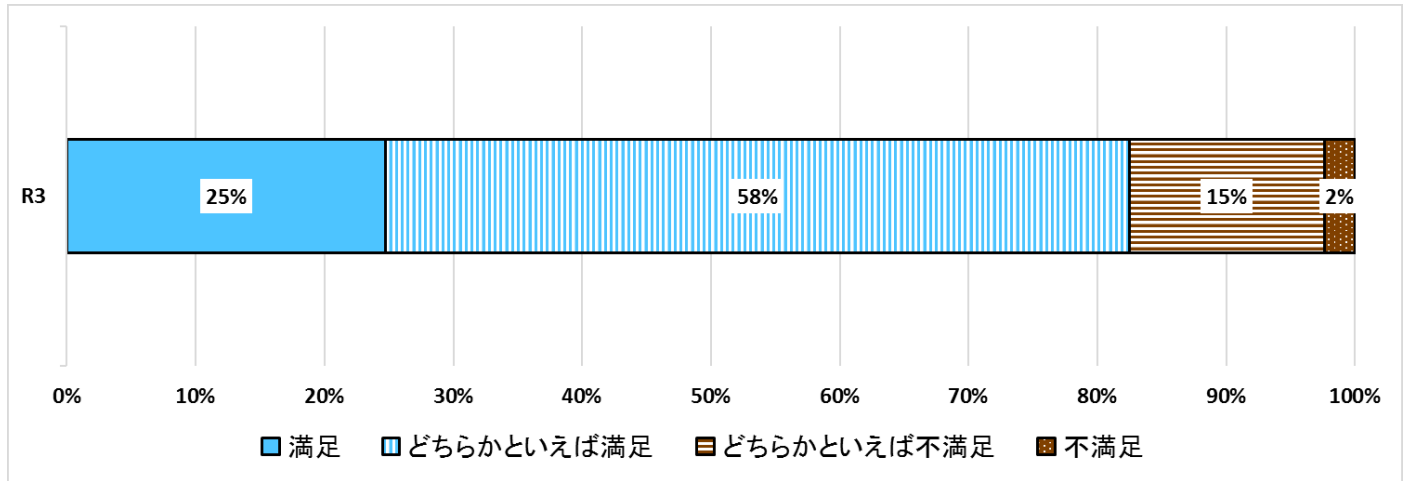
⑭リサーチ・ナビの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=591)



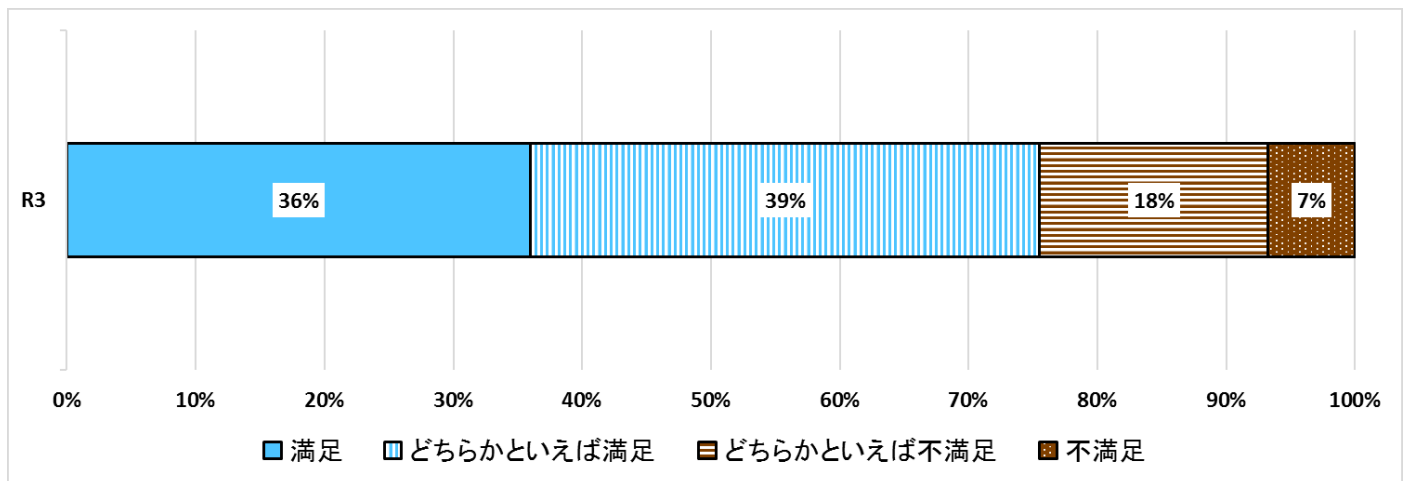
⑮ ジャパンサーチの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=251)



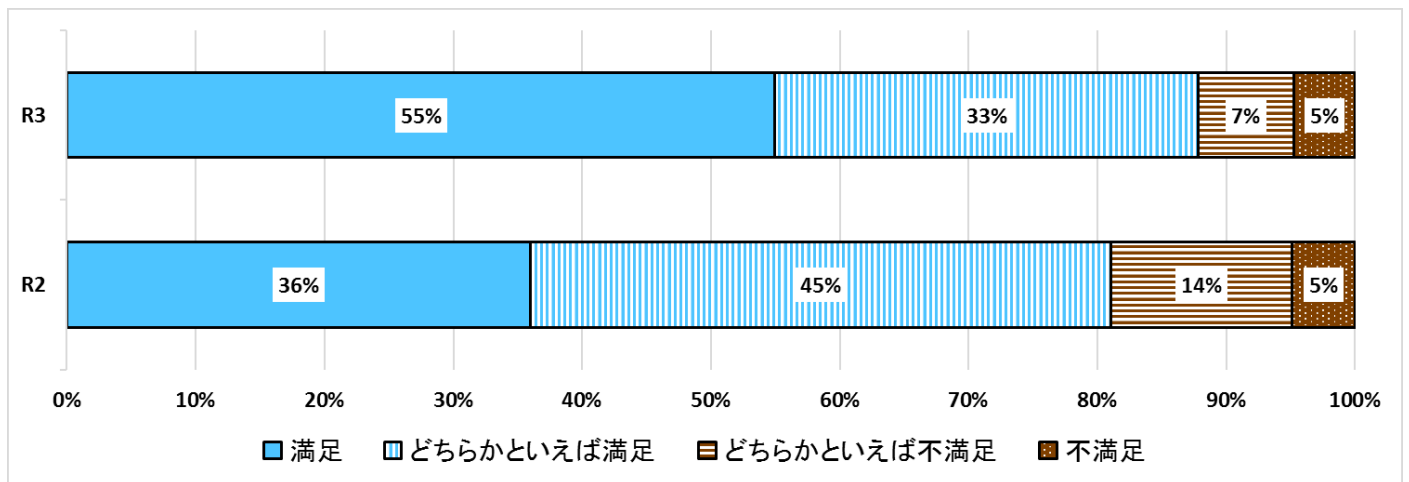
⑯ 図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=400)



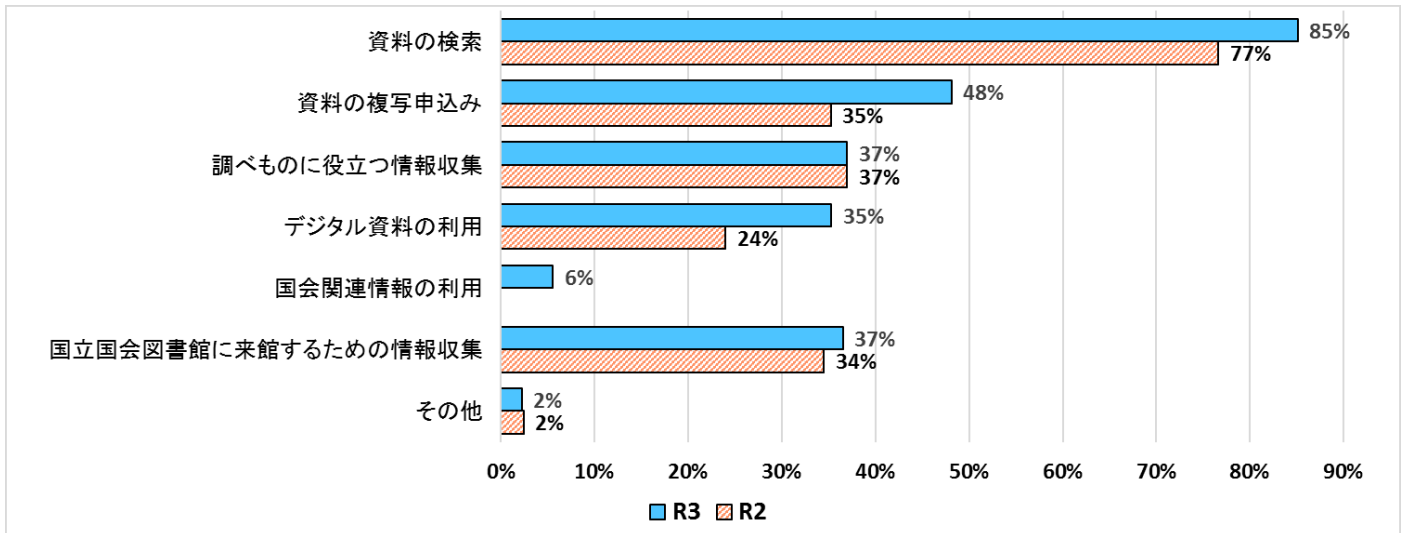
⑰ 遠隔複写サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=1,117、令和2年度：n=1,186)



⑱国立国会図書館ホームページの主な利用目的はどれですか。(複数回答可)

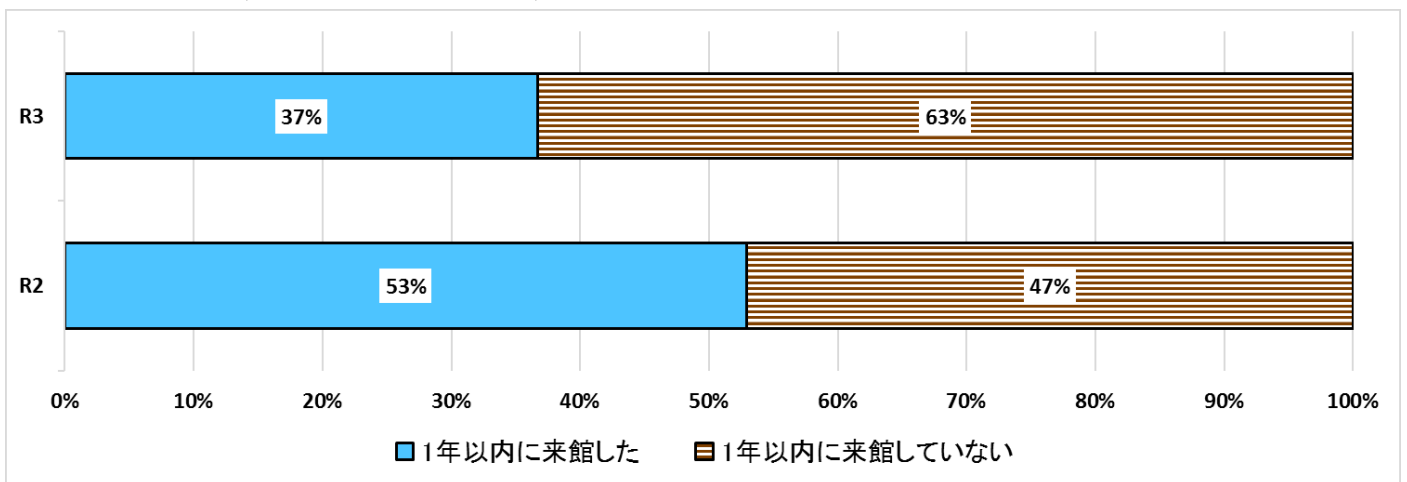
(令和3年度：n=1,996、令和2年度：n=2,316。令和2年度は「国会関連情報の利用」の選択肢なし)



(3) 来館利用

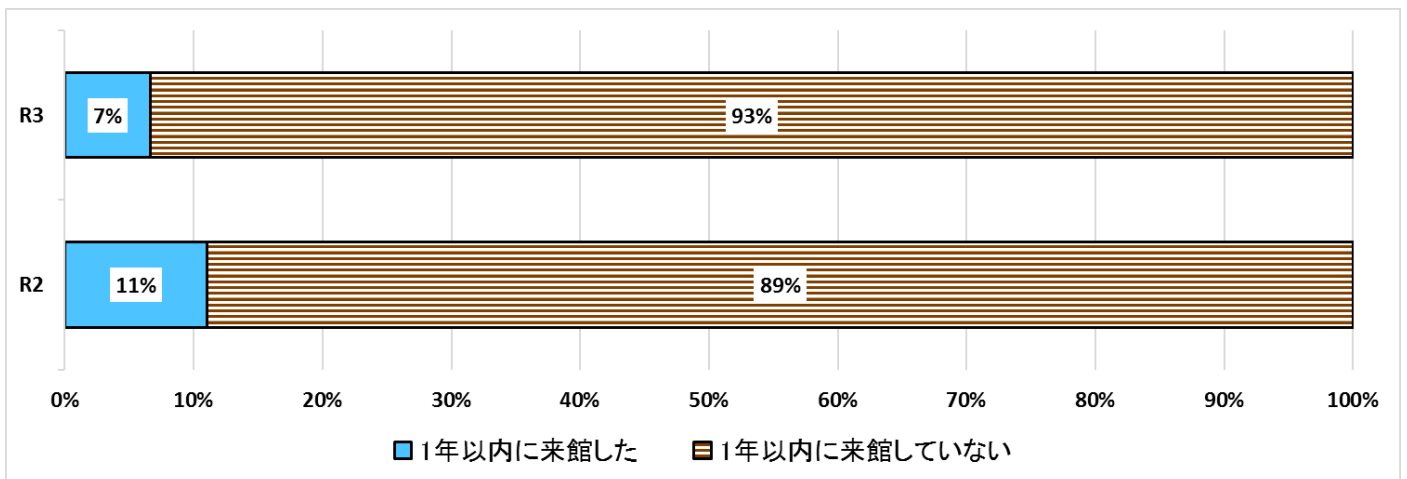
①最近1年間に東京本館に来館しましたか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



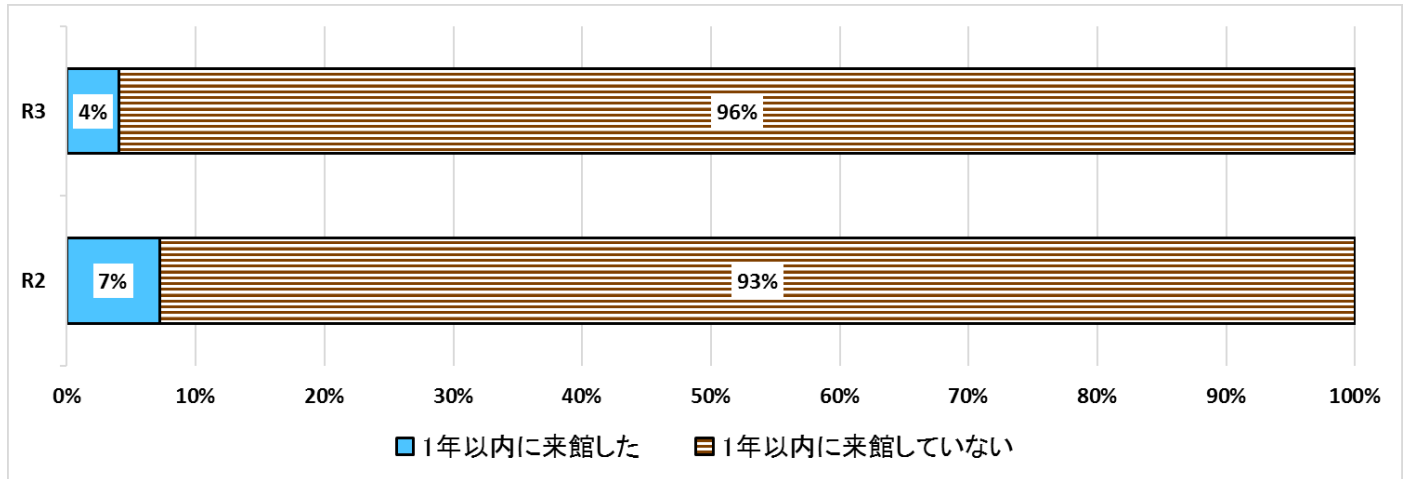
②最近1年間に関西館に来館しましたか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



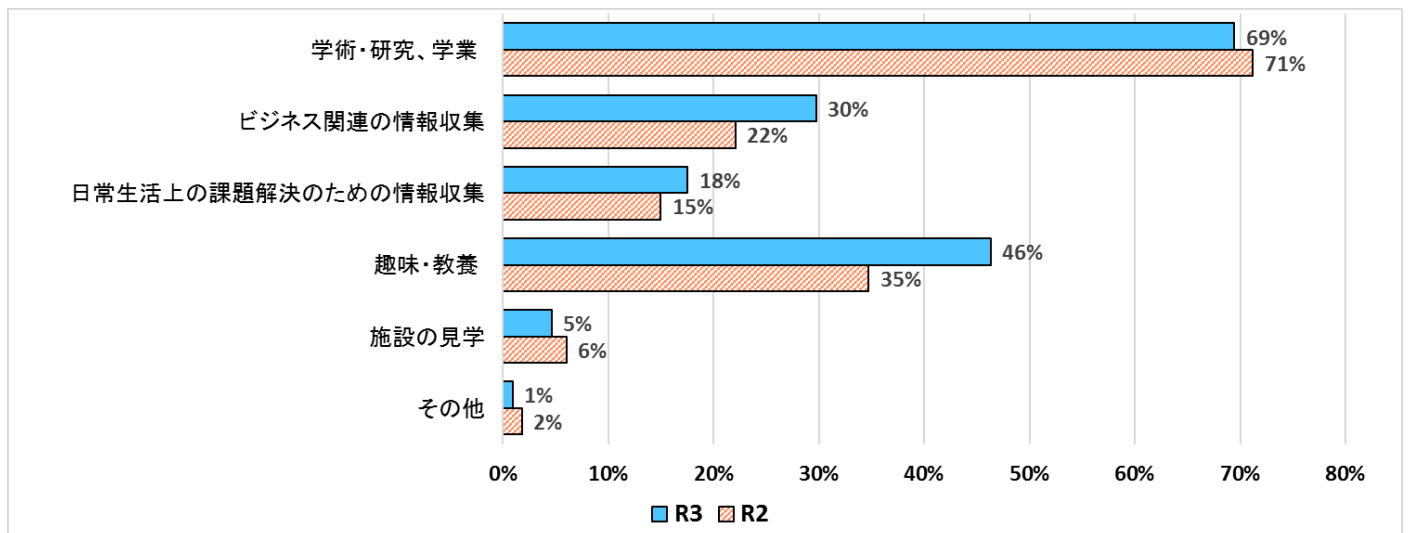
③最近1年間に国際子ども図書館に来館しましたか。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



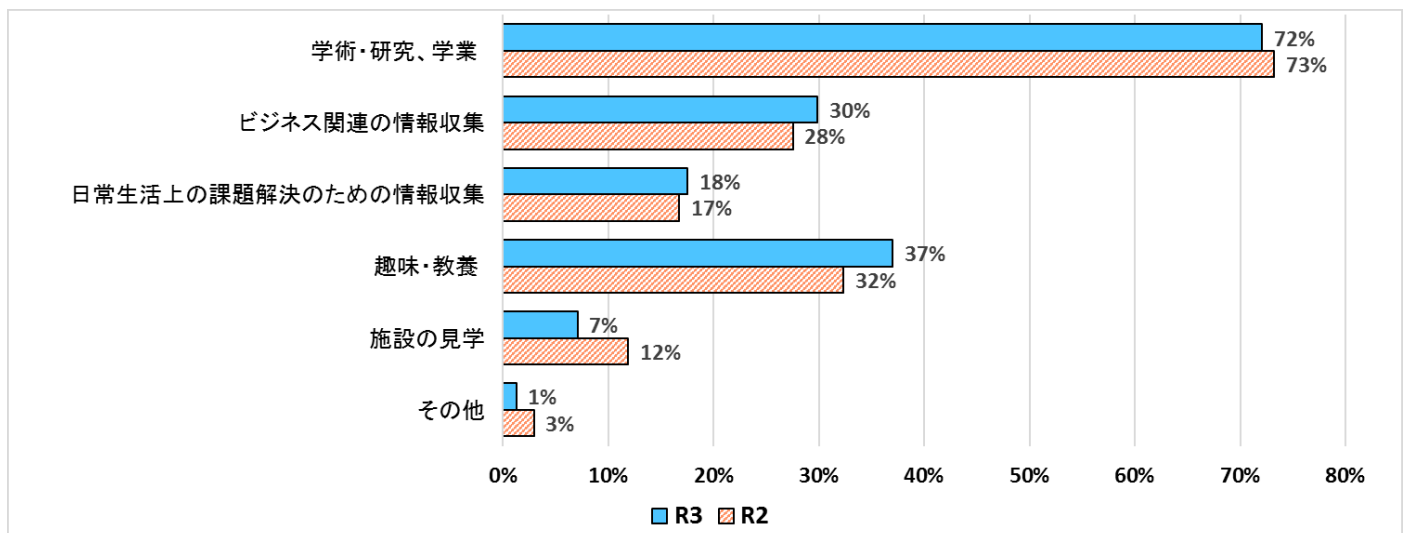
④東京本館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和3年度：n=844、令和2年度：n=1,288)



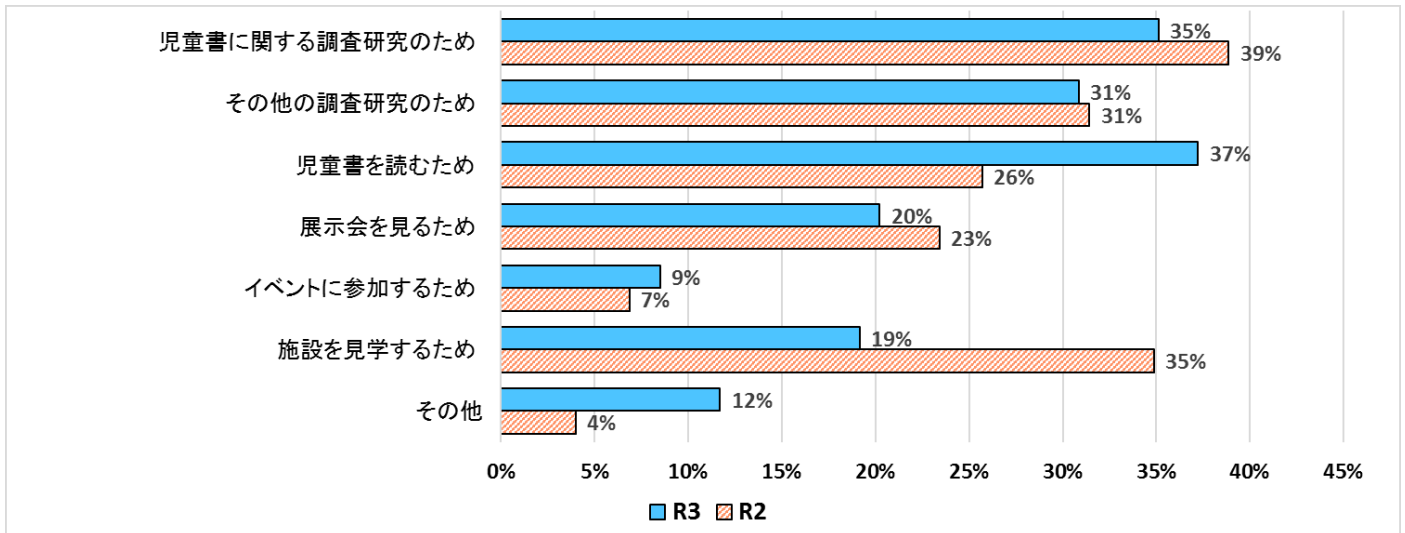
⑤関西館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和3年度：n=153、令和2年度：n=269)

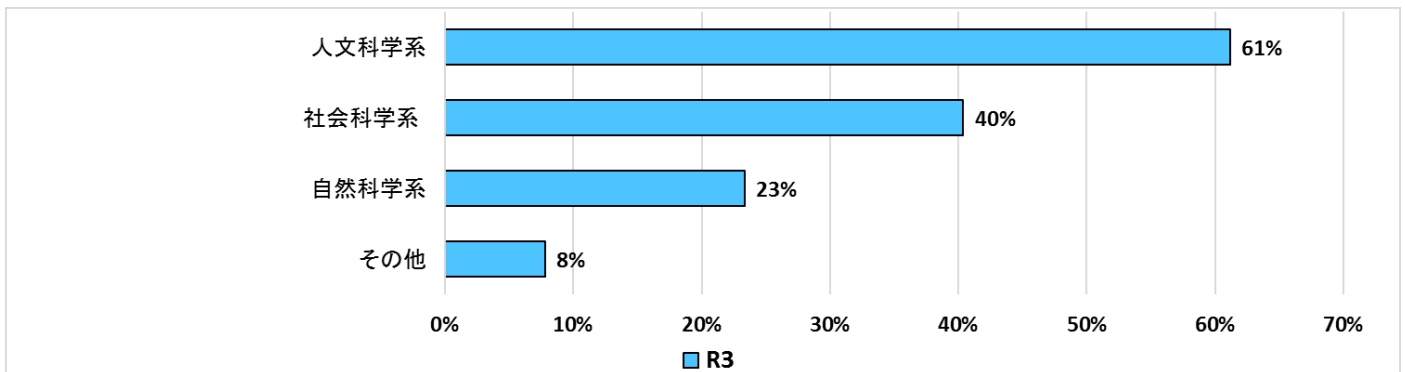


⑥国際子ども図書館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

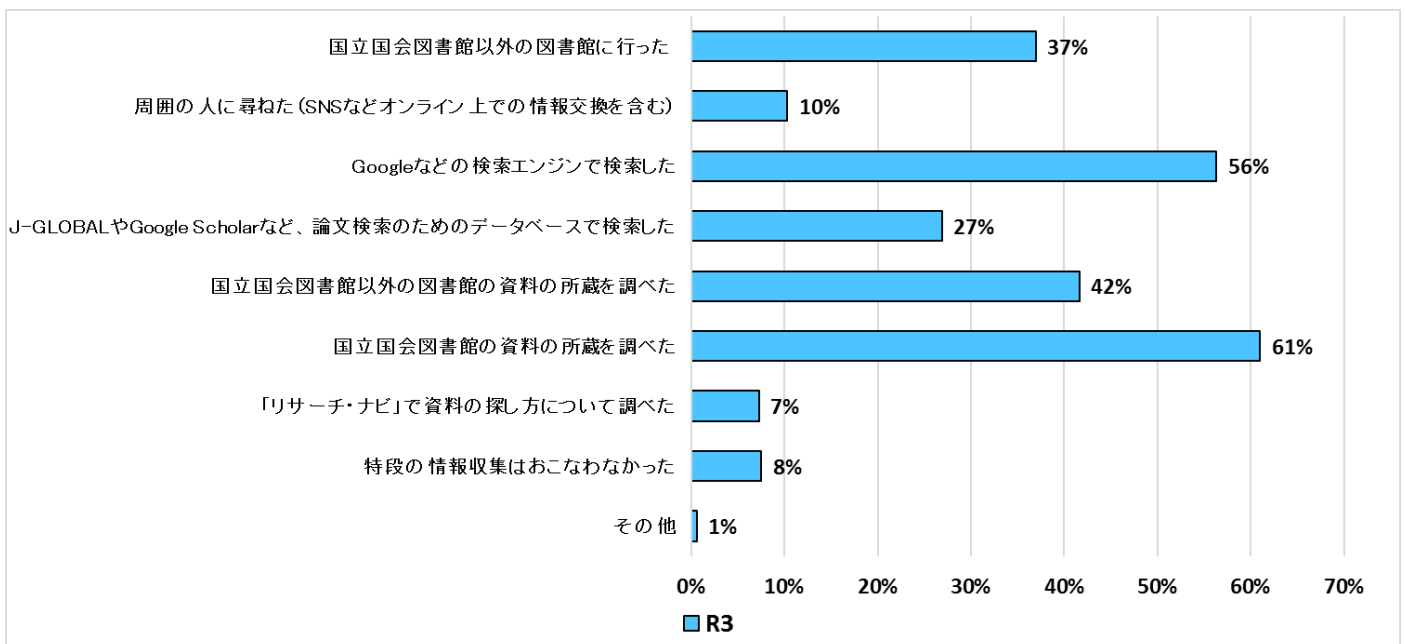
(令和3年度：n=93、令和2年度：n=175)



⑦東京本館の来館目的に「学術・研究、学業」を選択した方におたずねします。「学術・研究、学業」の分野は何ですか。(複数回答可) (令和3年度：n=586)

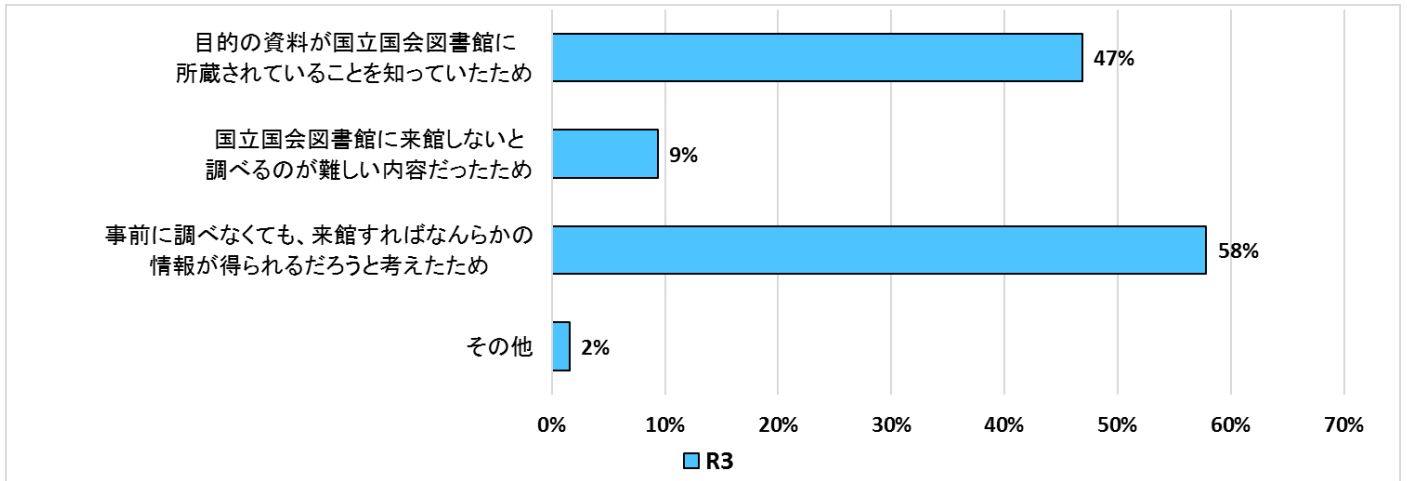


⑧東京本館の来館目的に「施設の見学」以外を選択した方におたずねします。東京本館に来館する前に、来館目的に関連するなんらかの情報収集をおこないましたか。(複数回答可) (令和3年度：n=805)



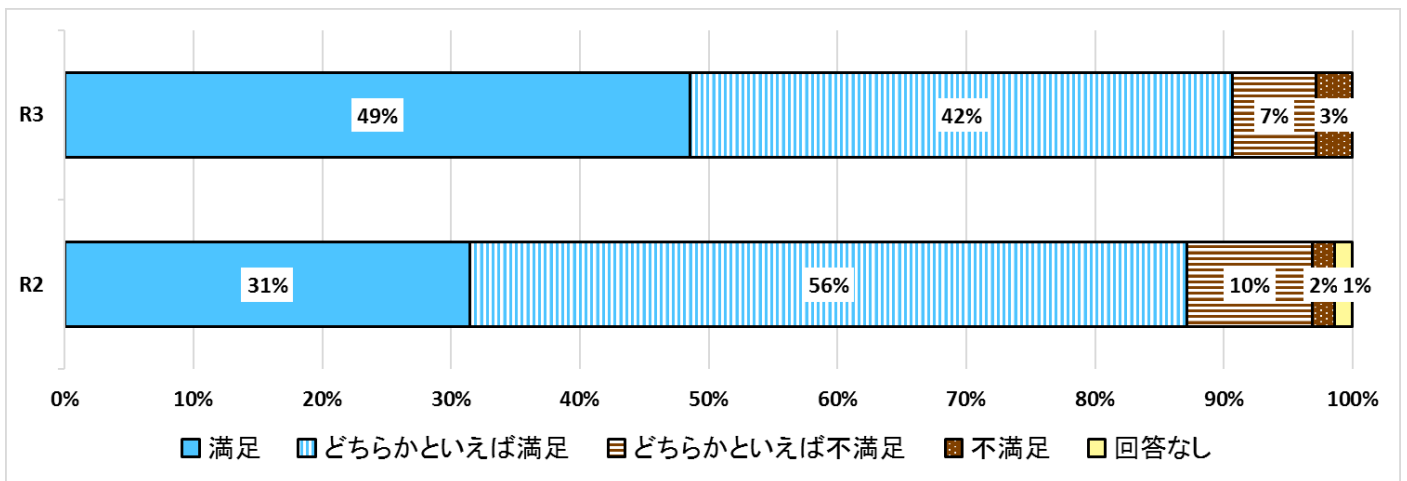
⑨来館前に情報収集をおこなわなかった理由は何ですか。(複数回答可)

(令和3年度：n=63)



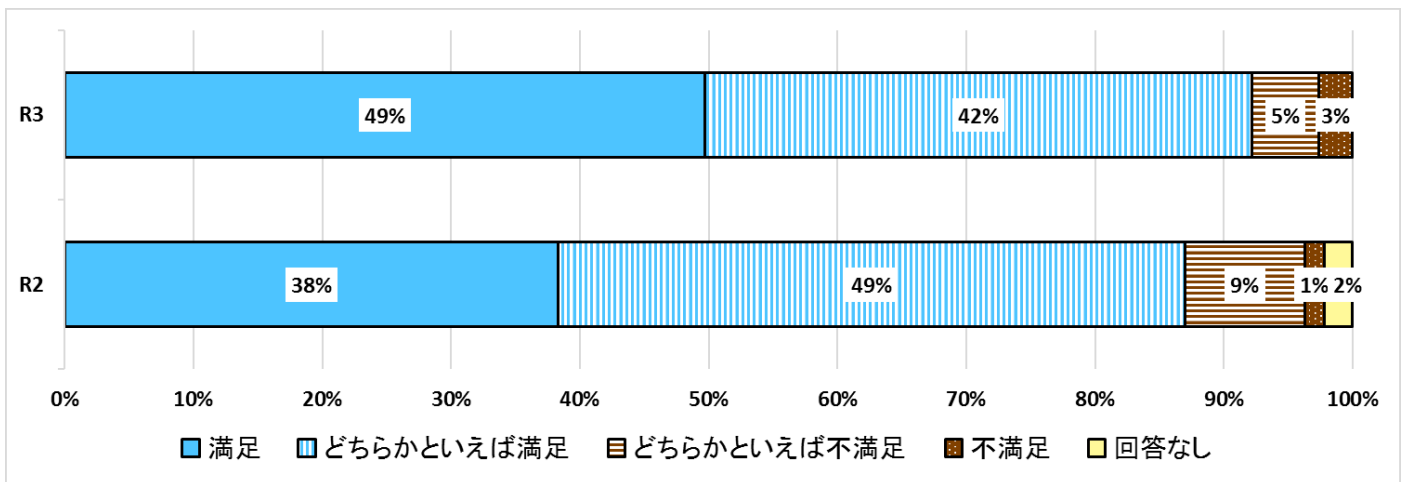
⑩東京本館の館内サービスの満足度を教えてください。(令和3年度は必須回答)

(令和3年度：n=844、令和2年度：n=1,288)



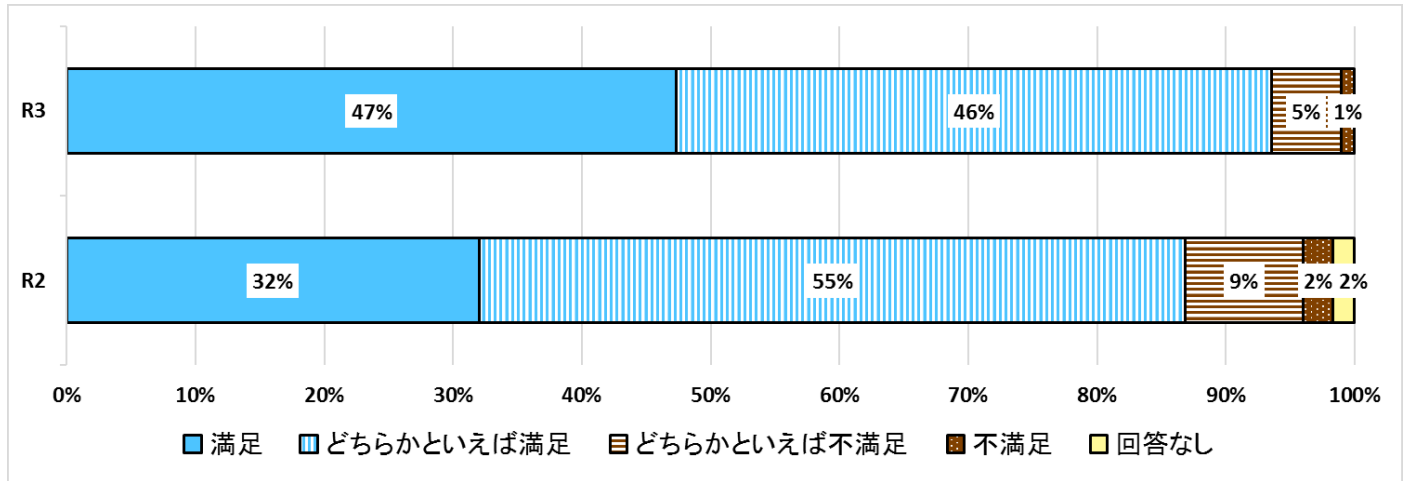
⑪関西館の館内サービスの満足度を教えてください。(令和3年度は必須回答)

(令和3年度：n=153、令和2年度：n=269)



⑫国際子ども図書館の館内サービスの満足度を教えてください。(令和3年度は必須回答)

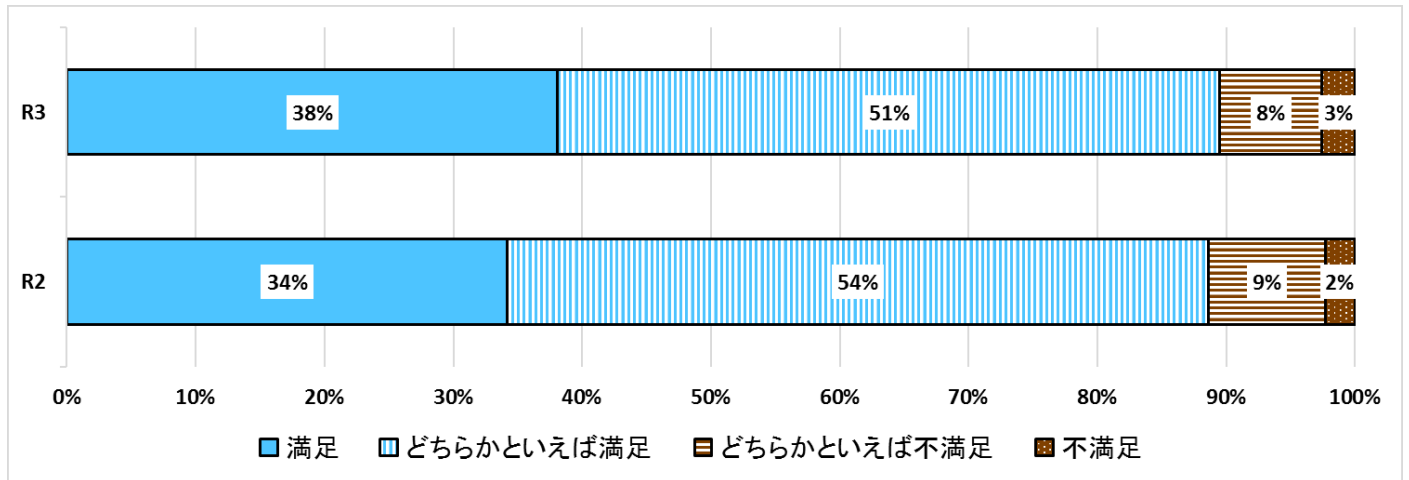
(令和3年度：n=93、令和2年度：n=175)



(4) 全般的な満足度

全般的な国立国会図書館の利用満足度について、教えてください。(必須回答)

(令和3年度：n=2,299、令和2年度：n=2,434)



3 クロス集計等の結果

(1) 利用率

①年齢層別 各サービスの利用率

(各年齢層を選んだ回答者のうち各サービスを利用したことがあると答えた回答者の割合)

年齢層	国立国会図書館 ホームページ	国立国会図書館 オンライン	国立国会図書館 デジタルコレクション	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	ジャパンサーチ	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	遠隔複写サービス	東京本館(来館)	関西館(来館)	国際子ども図書館(来館)
17歳以下(15人)	67%	67%	73%	47%	7%	7%	13%	13%	0%	0%	7%
18～19歳(33人)	91%	91%	58%	45%	12%	9%	9%	24%	42%	15%	3%
20～29歳(356人)	87%	92%	63%	61%	23%	10%	17%	40%	49%	6%	3%
30～39歳(305人)	88%	89%	62%	68%	26%	10%	20%	53%	42%	8%	4%
40～49歳(473人)	89%	88%	59%	68%	31%	15%	19%	51%	38%	6%	5%
50～59歳(565人)	85%	87%	57%	65%	24%	9%	17%	51%	35%	7%	5%
60～69歳(333人)	85%	81%	56%	66%	23%	10%	14%	52%	30%	8%	3%
70歳以上(187人)	86%	73%	56%	66%	31%	9%	18%	51%	19%	3%	3%
回答なし(32人)	94%	81%	56%	56%	25%	19%	16%	28%	56%	3%	3%
回答者全体(2,299人)	87%	86%	59%	65%	26%	11%	17%	49%	37%	7%	4%

②職業別 各サービスの利用率

(各職業を選んだ回答者のうち各サービスを利用したことがあると答えた回答者の割合)

職業	国立国会図書館 ホームページ	国立国会図書館 オンライン	国立国会図書館 デジタルコレクション	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	ジャパンサーチ	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	遠隔複写サービス	東京本館(来館)	関西館(来館)	国際子ども図書館(来館)
会社員・公務員・団体職員 (研究職・技術職)(459人)	85%	86%	55%	64%	23%	12%	15%	49%	40%	9%	4%
会社員・公務員・団体職員 (事務職・その他)(420人)	85%	85%	50%	60%	21%	6%	12%	41%	41%	8%	5%
教職員(大学教員を含む。) (219人)	90%	89%	72%	77%	32%	15%	30%	66%	35%	6%	7%
出版・報道関係(62人)	89%	85%	81%	79%	34%	15%	16%	42%	48%	2%	5%
図書館員(131人)	94%	92%	80%	89%	68%	29%	46%	74%	7%	1%	2%
医療関係(学生含む。) (85人)	81%	80%	27%	54%	18%	4%	12%	52%	36%	2%	1%
自由業・自営業(230人)	89%	87%	59%	63%	24%	8%	12%	48%	39%	7%	4%
学生・大学院生(315人)	87%	91%	65%	59%	21%	10%	18%	42%	46%	6%	3%
主に家事・育児(63人)	86%	78%	52%	67%	16%	10%	11%	41%	29%	5%	3%
その他(276人)	86%	80%	59%	64%	22%	10%	13%	48%	25%	8%	4%
回答なし(39人)	82%	85%	59%	56%	21%	15%	13%	23%	51%	3%	3%
回答者全体(2,299人)	87%	86%	59%	65%	26%	11%	17%	49%	37%	7%	4%

③主な活動地別 各サービスの利用率

(各活動地を選んだ回答者のうち各サービスを利用したことがあると答えた回答者の割合)

主な活動地	国立国会図書館 ホームページ	国立国会図書館 オンライン	国立国会図書館 デジタルコレクション	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	ジャパンサーチ	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	遠隔複写サービス	東京本館(来館)	関西館(来館)	国際子ども図書館(来館)
北海道 (30 人)	73%	70%	43%	73%	20%	7%	17%	53%	13%	3%	0%
東北地方 (52 人)	83%	79%	69%	65%	38%	17%	29%	67%	12%	0%	2%
関東地方 (1,394 人)	89%	88%	58%	65%	24%	10%	15%	40%	55%	1%	6%
東京都 (932 人)	90%	88%	58%	65%	25%	11%	14%	35%	62%	1%	8%
埼玉県 (107 人)	85%	89%	55%	69%	23%	4%	15%	46%	45%	0%	6%
千葉県 (84 人)	89%	94%	55%	71%	24%	11%	17%	50%	40%	0%	4%
神奈川県 (194 人)	88%	86%	60%	63%	22%	11%	19%	46%	41%	0%	2%
中部地方 (173 人)	84%	90%	62%	69%	25%	7%	23%	79%	8%	1%	0%
近畿地方 (399 人)	85%	82%	59%	64%	27%	11%	19%	56%	7%	33%	0%
京都府 (89 人)	90%	82%	63%	63%	21%	7%	18%	43%	10%	40%	0%
奈良県 (51 人)	84%	71%	49%	55%	22%	12%	4%	33%	0%	61%	0%
大阪府 (159 人)	84%	82%	55%	64%	28%	11%	19%	59%	9%	31%	1%
中国地方 (66 人)	74%	85%	56%	62%	29%	8%	23%	71%	0%	2%	2%
四国地方 (23 人)	70%	65%	48%	39%	17%	9%	13%	52%	4%	4%	0%
九州地方 (93 人)	81%	85%	60%	67%	34%	14%	23%	68%	4%	3%	1%
海外 (27 人)	93%	93%	85%	70%	44%	44%	7%	56%	15%	11%	4%
回答なし (42 人)	88%	86%	62%	57%	19%	14%	17%	31%	50%	2%	2%
回答者全体 (2,299 人)	87%	86%	59%	65%	26%	11%	17%	49%	37%	7%	4%

④利用期間別 各サービスの利用率

(各利用期間を選んだ回答者のうち各サービスを利用したことがあると答えた回答者の割合)

国立国会図書館の サービスの利用期間	国立国会図書館 ホームページ	国立国会図書館 オンライン	国立国会図書館 デジタルコレクション	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	ジャパンサーチ	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	遠隔複写サービス	東京本館(来館)	関西館(来館)	国際子ども図書館(来館)
今回が初めて (362 人)	65%	73%	29%	35%	7%	4%	4%	45%	24%	6%	2%
半年前 (191 人)	82%	88%	53%	53%	14%	5%	10%	46%	50%	7%	1%
1年前 (160 人)	86%	88%	63%	61%	25%	7%	19%	49%	37%	10%	4%
2, 3年前 (343 人)	87%	84%	53%	58%	18%	7%	13%	39%	37%	7%	6%
4, 5年前 (283 人)	89%	86%	60%	73%	23%	12%	17%	40%	38%	7%	4%
6年以上前 (941 人)	96%	92%	73%	80%	39%	17%	25%	57%	38%	6%	5%
回答なし (19 人)	89%	79%	42%	63%	37%	11%	16%	37%	42%	0%	5%
回答者全体 (2,299 人)	87%	86%	59%	65%	26%	11%	17%	49%	37%	7%	4%

(2) 認知率

①年齢層別 納本制度・各遠隔サービスの認知率

(各年齢層を選んだ回答者のうち知っていると答えた回答者の割合)

年齢層	納本制度	国立国会図書館 デジタル コレクション	図書館向け デジタル化資料 送信サービス	遠隔複写 サービス
17歳以下 (15人)	53%	87%	53%	67%
18～19歳 (33人)	64%	73%	48%	82%
20～29歳 (356人)	63%	85%	57%	88%
30～39歳 (305人)	74%	81%	56%	86%
40～49歳 (473人)	76%	83%	52%	87%
50～59歳 (565人)	77%	81%	56%	85%
60～69歳 (333人)	75%	83%	55%	83%
70歳以上 (187人)	82%	87%	62%	84%
回答なし (32人)	72%	72%	59%	84%
回答者全体 (2,299人)	74%	83%	56%	85%

②職業別 納本制度・各遠隔サービスの認知率

(各職業を選んだ回答者のうち知っていると答えた回答者の割合)

職業	納本制度	国立国会図書館 デジタル コレクション	図書館向け デジタル化資料 送信サービス	遠隔複写 サービス
会社員・公務員・団体職員 (研究職・技術職) (459人)	74%	80%	49%	84%
会社員・公務員・団体職員 (事務職・その他) (420人)	73%	79%	49%	80%
教職員(大学教員を含む。)(219人)	84%	91%	68%	95%
出版・報道関係 (62人)	87%	87%	61%	87%
図書館員 (131人)	97%	96%	91%	95%
医療関係(学生含む。)(85人)	64%	60%	35%	81%
自由業・自営業 (230人)	71%	83%	54%	84%
学生・大学院生 (315人)	57%	85%	57%	88%
主に家事・育児 (63人)	70%	76%	54%	83%
その他 (276人)	79%	85%	55%	83%
回答なし (39人)	72%	77%	59%	82%
回答者全体 (2,299人)	74%	83%	56%	85%

③主な活動地別 納本制度・各遠隔サービスの認知率

(各活動地を選んだ回答者のうち知っていると答えた回答者の割合)

主な活動地	納本制度	国立国会図書館 デジタル コレクション	図書館向け デジタル化資料 送信サービス	遠隔複写 サービス
北海道 (30 人)	70%	80%	57%	83%
東北地方 (52 人)	81%	85%	60%	85%
関東地方 (1,394 人)	75%	82%	55%	84%
東京都 (932 人)	75%	82%	54%	83%
埼玉県 (107 人)	72%	79%	50%	82%
千葉県 (84 人)	73%	86%	55%	88%
神奈川県 (194 人)	74%	80%	57%	86%
中部地方 (173 人)	80%	88%	58%	92%
近畿地方 (399 人)	71%	81%	56%	88%
京都府 (89 人)	70%	83%	58%	93%
奈良県 (51 人)	67%	80%	45%	76%
大阪府 (159 人)	70%	79%	57%	89%
中国地方 (66 人)	68%	83%	59%	88%
四国地方 (23 人)	70%	78%	52%	78%
九州地方 (93 人)	76%	89%	58%	84%
海外 (27 人)	74%	100%	56%	89%
回答なし (42 人)	64%	79%	64%	81%
回答者全体 (2,299 人)	74%	83%	56%	85%

④利用期間別 納本制度・各遠隔サービスの認知率

(各利用期間を選んだ回答者のうち知っていると答えた回答者の割合)

国立国会図書館の サービス利用期間	納本制度	国立国会図書館 デジタル コレクション	図書館向け デジタル化資料 送信サービス	遠隔複写 サービス
今回が初めて (362 人)	51%	59%	35%	73%
半年前 (191 人)	57%	78%	49%	84%
1 年前 (160 人)	63%	87%	50%	84%
2, 3 年前 (343 人)	70%	83%	50%	82%
4, 5 年前 (283 人)	76%	87%	55%	86%
6 年以上前 (941 人)	89%	91%	68%	92%
回答者全体 (2,299 人)	74%	83%	56%	85%

(3) 来館利用

来館利用者の属性（最近1年間に来館したと答えた回答者のうち、各属性を選んだ回答者の割合）

属性		東京本館 (844人)	関西館 (153人)	国際子ども 図書館 (93人)
年齢層	17歳以下	0%	0%	1%
	18～19歳	2%	3%	1%
	20～29歳	20%	14%	13%
	30～39歳	15%	16%	13%
	40～49歳	21%	19%	25%
	50～59歳	23%	25%	31%
	60～69歳	12%	18%	10%
	70歳以上	4%	4%	5%
	回答なし	2%	1%	1%
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）	22%	26%	19%
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）	20%	22%	23%
	教職員（大学教員を含む。）	9%	8%	16%
	出版・報道関係	4%	1%	3%
	図書館員	1%	1%	3%
	医療関係（学生含む。）	4%	1%	1%
	自由業・自営業	11%	11%	11%
	学生・大学院生	17%	12%	10%
	主に家事・育児	2%	2%	2%
	その他	8%	15%	11%
	回答なし	2%	1%	1%
主な活動地	北海道	0%	1%	0%
	東北地方	1%	0%	1%
	関東地方	90%	7%	94%
	東京都	69%	6%	77%
	埼玉県	6%	0%	6%
	千葉県	4%	0%	3%
	神奈川県	9%	0%	4%
	中部地方	2%	1%	0%
	近畿地方	3%	86%	1%
	京都府	1%	24%	0%
	奈良県	0%	20%	0%
	大阪府	2%	33%	1%
	中国地方	0%	1%	1%
	四国地方	0%	1%	0%
	九州地方	0%	2%	1%
	海外	0%	2%	1%
	回答なし	2%	1%	1%
	国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	10%	13%
半年前		11%	8%	2%
1年前		7%	10%	6%
2, 3年前		15%	16%	20%
4, 5年前		13%	12%	13%
6年以上前		43%	40%	49%
回答なし		1%	0%	1%

(4) 満足率・満足度²

①国立国会図書館ホームページの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（10人）	90%(60)
	18～19歳（30人）	93%(72)
	20～29歳（309人）	94%(68)
	30～39歳（269人）	91%(58)
	40～49歳（422人）	92%(62)
	50～59歳（482人）	91%(60)
	60～69歳（283人）	95%(63)
	70歳以上（161人）	94%(66)
	回答なし（30人）	83%(45)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（392人）	93%(63)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（357人）	94%(62)
	教職員（大学教員を含む。）（198人）	91%(62)
	出版・報道関係（55人）	87%(50)
	図書館員（123人）	92%(59)
	医療関係（学生含む。）（69人）	87%(59)
	自由業・自営業（205人）	92%(61)
	学生・大学院生（273人）	96%(70)
	主に家事・育児（54人）	94%(70)
	その他（238人）	92%(61)
	回答なし（32人）	81%(42)
主な活動地	北海道（22人）	95%(68)
	東北地方（43人）	91%(56)
	関東地方（1,245人）	94%(64)
	東京都（842人）	93%(64)
	埼玉県（91人）	90%(55)
	千葉県（75人）	92%(67)
	神奈川県（171人）	96%(69)
	中部地方（146人）	90%(58)
	近畿地方（338人）	91%(59)
	京都府（80人）	90%(56)
	奈良県（43人）	95%(70)
	大阪府（133人）	92%(61)
	中国地方（49人）	92%(65)
	四国地方（16人）	100%(63)
	九州地方（75人）	89%(56)
	海外（25人）	92%(66)
	回答なし（37人）	89%(49)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（235人）	91%(62)
	半年前（157人）	94%(64)
	1年前（137人）	92%(65)
	2, 3年前（298人）	96%(67)
	4, 5年前（252人）	93%(62)
	6年以上前（900人）	92%(60)
	回答なし（17人）	94%(62)
合計（1,996人）	93%(62)	

² 満足率は、各サービスを利用すると回答し、各属性を選んだ回答者のうち当該サービスの満足度について「満足」「どちらかといえば満足」と答えた回答者の割合。

() 内の満足度は、満足度={ (満足×100) + (どちらかといえば満足×50) + (どちらかといえば不満足×(-50)) + (不満足×(-100)) } ÷ {満足+どちらかといえば満足+どちらかといえば不満足+不満足}として算出した。

②国立国会図書館オンラインの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（10人）	80%(55)
	18～19歳（30人）	93%(73)
	20～29歳（327人）	94%(70)
	30～39歳（271人）	89%(65)
	40～49歳（415人）	92%(65)
	50～59歳（494人）	91%(63)
	60～69歳（271人）	94%(67)
	70歳以上（137人）	93%(66)
	回答なし（26人）	88%(54)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（395人）	92%(65)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（357人）	92%(66)
	教職員（大学教員を含む。）（196人）	93%(67)
	出版・報道関係（53人）	83%(49)
	図書館員（120人）	93%(64)
	医療関係（学生含む。）（68人）	87%(63)
	自由業・自営業（201人）	95%(69)
	学生・大学院生（287人）	92%(71)
	主に家事・育児（49人）	92%(71)
	その他（222人）	91%(61)
	回答なし（33人）	88%(48)
	主な活動地	北海道（21人）
東北地方（41人）		90%(59)
関東地方（1,226人）		92%(67)
東京都（818人）		92%(67)
埼玉県（95人）		87%(54)
千葉県（79人）		94%(70)
神奈川県（166人）		95%(71)
中部地方（155人）		94%(66)
近畿地方（327人）		91%(64)
京都府（73人）		88%(60)
奈良県（36人）		97%(68)
大阪府（131人）		91%(66)
中国地方（56人）		89%(63)
四国地方（15人）		87%(57)
九州地方（79人）		90%(60)
海外（25人）		88%(60)
回答なし（36人）		89%(51)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（263人）	92%(65)
	半年前（168人）	92%(70)
	1年前（141人）	91%(67)
	2, 3年前（288人）	93%(66)
	4, 5年前（243人）	90%(62)
	6年以上前（863人）	92%(66)
	回答なし（15人）	87%(53)
合計（1,981人）	92%(66)	

③国立国会図書館デジタルコレクションの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（11人）	91%(68)
	18～19歳（19人）	84%(47)
	20～29歳（225人）	81%(48)
	30～39歳（189人）	79%(41)
	40～49歳（279人）	82%(47)
	50～59歳（322人）	79%(40)
	60～69歳（188人）	81%(45)
	70歳以上（105人）	86%(55)
	回答なし（18人）	83%(44)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（251人）	83%(47)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（209人）	74%(35)
	教職員（大学教員を含む。）（158人）	79%(44)
	出版・報道関係（50人）	74%(33)
	図書館員（105人）	87%(55)
	医療関係（学生含む。）（23人）	65%(24)
	自由業・自営業（135人）	76%(37)
	学生・大学院生（206人）	87%(55)
	主に家事・育児（33人）	88%(64)
	その他（163人）	85%(49)
	回答なし（23人）	78%(39)
	主な活動地	北海道（13人）
東北地方（36人）		69%(35)
関東地方（811人）		83%(48)
東京都（544人）		82%(48)
埼玉県（59人）		83%(40)
千葉県（46人）		78%(43)
神奈川県（116人）		84%(51)
中部地方（108人）		81%(45)
近畿地方（235人）		79%(41)
京都府（56人）		73%(33)
奈良県（25人）		84%(48)
大阪府（87人）		79%(44)
中国地方（37人）		76%(43)
四国地方（11人）		82%(45)
九州地方（56人）		79%(42)
海外（23人）		74%(46)
回答なし（26人）		73%(29)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（106人）	90%(55)
	半年前（102人）	79%(46)
	1年前（101人）	79%(46)
	2, 3年前（182人）	82%(47)
	4, 5年前（171人）	80%(45)
	6年以上前（686人）	80%(43)
	回答なし（8人）	100%(69)
合計（1,356人）	81%(45)	

④国立国会図書館サーチの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（7人）	86%(64)
	18～19歳（15人）	87%(57)
	20～29歳（217人）	91%(60)
	30～39歳（208人）	83%(47)
	40～49歳（321人）	90%(59)
	50～59歳（369人）	89%(53)
	60～69歳（219人）	90%(58)
	70歳以上（123人）	89%(56)
	回答なし（18人）	83%(50)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（293人）	91%(55)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（254人）	87%(52)
	教職員（大学教員を含む。）（168人）	88%(51)
	出版・報道関係（49人）	78%(36)
	図書館員（117人）	91%(57)
	医療関係（学生含む。）（46人）	93%(63)
	自由業・自営業（145人）	90%(59)
	学生・大学院生（185人）	90%(62)
	主に家事・育児（42人）	95%(67)
	その他（176人）	89%(55)
	回答なし（22人）	77%(41)
	主な活動地	北海道（22人）
東北地方（34人）		91%(62)
関東地方（910人）		88%(54)
東京都（603人）		87%(54)
埼玉県（74人）		82%(41)
千葉県（60人）		88%(55)
神奈川県（123人）		93%(63)
中部地方（120人）		88%(57)
近畿地方（256人）		91%(56)
京都府（56人）		89%(53)
奈良県（28人）		96%(61)
大阪府（102人）		91%(59)
中国地方（41人）		93%(65)
四国地方（9人）		100%(56)
九州地方（62人）		92%(58)
海外（19人）		95%(63)
回答なし（24人）		75%(35)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（126人）	91%(60)
	半年前（102人）	89%(56)
	1年前（98人）	86%(54)
	2, 3年前（200人）	90%(56)
	4, 5年前（206人）	90%(56)
	6年以上前（753人）	88%(54)
	回答なし（12人）	100%(63)
合計（1,497人）	89%(55)	

⑤リサーチ・ナビの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（1人）	100%(50)
	18～19歳（4人）	100%(63)
	20～29歳（82人）	90%(62)
	30～39歳（79人）	82%(41)
	40～49歳（148人）	86%(50)
	50～59歳（134人）	82%(43)
	60～69歳（77人）	84%(47)
	70歳以上（58人）	91%(55)
	回答なし（8人）	88%(56)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（106人）	88%(51)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（90人）	80%(40)
	教職員（大学教員を含む。）（70人）	83%(43)
	出版・報道関係（21人）	67%(14)
	図書館員（89人）	93%(62)
	医療関係（学生含む。）（15人）	93%(53)
	自由業・自営業（56人）	88%(53)
	学生・大学院生（66人）	89%(59)
	主に家事・育児（10人）	100%(70)
	その他（60人）	82%(43)
	回答なし（8人）	75%(38)
	主な活動地	北海道（6人）
東北地方（20人）		95%(55)
関東地方（339人）		86%(49)
東京都（229人）		85%(47)
埼玉県（25人）		76%(30)
千葉県（20人）		75%(40)
神奈川県（43人）		98%(63)
中部地方（44人）		84%(49)
近畿地方（107人）		82%(45)
京都府（19人）		89%(50)
奈良県（11人）		64%(23)
大阪府（45人）		84%(51)
中国地方（19人）		84%(61)
四国地方（4人）		75%(25)
九州地方（32人）		91%(55)
海外（12人）		83%(50)
回答なし（8人）		88%(63)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（26人）	100%(73)
	半年前（26人）	88%(48)
	1年前（40人）	85%(53)
	2, 3年前（62人）	90%(54)
	4, 5年前（66人）	83%(51)
	6年以上前（364人）	84%(46)
	回答なし（7人）	86%(50)
合計（591人）	86%(49)	

⑥ ジャパンサーチの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（1人）	100%(50)
	18～19歳（3人）	67%(33)
	20～29歳（35人）	80%(47)
	30～39歳（30人）	80%(40)
	40～49歳（73人）	84%(40)
	50～59歳（53人）	85%(46)
	60～69歳（34人）	82%(43)
	70歳以上（16人）	81%(53)
	回答なし（6人）	83%(50)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（56人）	89%(51)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（25人）	72%(26)
	教職員（大学教員を含む。）（32人）	84%(48)
	出版・報道関係（9人）	78%(33)
	図書館員（38人）	84%(47)
	医療関係（学生含む。）（3人）	100%(50)
	自由業・自営業（18人）	78%(25)
	学生・大学院生（31人）	84%(52)
	主に家事・育児（6人）	100%(75)
	その他（27人）	70%(31)
	回答なし（6人）	83%(50)
	主な活動地	北海道（2人）
東北地方（9人）		89%(50)
関東地方（145人）		83%(42)
東京都（102人）		78%(35)
埼玉県（4人）		100%(50)
千葉県（9人）		78%(39)
神奈川県（21人）		100%(67)
中部地方（12人）		75%(33)
近畿地方（45人）		76%(38)
京都府（6人）		67%(42)
奈良県（6人）		33%(-25)
大阪府（17人）		88%(47)
中国地方（5人）		80%(60)
四国地方（2人）		50%(0)
九州地方（13人）		92%(54)
海外（12人）		92%(71)
回答なし（6人）		83%(50)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（15人）	93%(67)
	半年前（10人）	70%(25)
	1年前（11人）	100%(55)
	2, 3年前（23人）	96%(61)
	4, 5年前（33人）	70%(33)
	6年以上前（157人）	82%(41)
	回答なし（2人）	100%(50)
合計（251人）	82%(44)	

⑦図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（2人）	50%(0)
	18～19歳（3人）	100%(100)
	20～29歳（60人）	78%(46)
	30～39歳（62人）	76%(43)
	40～49歳（91人）	73%(35)
	50～59歳（95人）	75%(35)
	60～69歳（48人）	81%(46)
	70歳以上（34人）	74%(44)
	回答なし（5人）	60%(20)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（69人）	80%(41)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（50人）	72%(37)
	教職員（大学教員を含む。）（66人）	71%(31)
	出版・報道関係（10人）	30%(-30)
	図書館員（60人）	85%(59)
	医療関係（学生含む。）（10人）	70%(25)
	自由業・自営業（28人）	71%(32)
	学生・大学院生（58人）	79%(47)
	主に家事・育児（7人）	71%(50)
	その他（37人）	78%(47)
	回答なし（5人）	60%(20)
	主な活動地	北海道（5人）
東北地方（15人）		53%(7)
関東地方（216人）		76%(40)
東京都（133人）		70%(29)
埼玉県（16人）		88%(53)
千葉県（14人）		79%(43)
神奈川県（36人）		86%(57)
中部地方（40人）		73%(38)
近畿地方（76人）		78%(45)
京都府（16人）		69%(31)
奈良県（2人）		50%(0)
大阪府（30人）		77%(45)
中国地方（15人）		80%(50)
四国地方（3人）		67%(17)
九州地方（21人）		86%(57)
海外（2人）		50%(25)
回答なし（7人）		57%(21)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（16人）	88%(69)
	半年前（20人）	95%(73)
	1年前（31人）	71%(35)
	2, 3年前（45人）	80%(43)
	4, 5年前（49人）	76%(37)
	6年以上前（236人）	72%(36)
	回答なし（3人）	100%(83)
合計（400人）	76%(40)	

⑧遠隔複写サービスの満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（2人）	100%(100)
	18～19歳（8人）	100%(94)
	20～29歳（142人）	83%(60)
	30～39歳（161人）	88%(62)
	40～49歳（240人）	87%(59)
	50～59歳（286人）	89%(63)
	60～69歳（173人）	91%(68)
	70歳以上（96人）	85%(65)
	回答なし（9人）	89%(72)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（226人）	87%(61)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（171人）	89%(68)
	教職員（大学教員を含む。）（144人）	87%(59)
	出版・報道関係（26人）	81%(44)
	図書館員（97人）	90%(60)
	医療関係（学生含む。）（44人）	86%(64)
	自由業・自営業（110人）	92%(65)
	学生・大学院生（132人）	84%(59)
	主に家事・育児（26人）	96%(87)
	その他（132人）	88%(66)
	回答なし（9人）	89%(67)
	主な活動地	北海道（16人）
東北地方（35人）		86%(63)
関東地方（558人）		89%(63)
東京都（328人）		88%(62)
埼玉県（49人）		94%(69)
千葉県（42人）		86%(54)
神奈川県（90人）		84%(61)
中部地方（136人）		90%(66)
近畿地方（222人）		85%(62)
京都府（38人）		84%(63)
奈良県（17人）		82%(50)
大阪府（94人）		87%(66)
中国地方（47人）		81%(56)
四国地方（12人）		100%(71)
九州地方（63人）		90%(67)
海外（15人）		87%(60)
回答なし（13人）		77%(42)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（162人）	88%(68)
	半年前（88人）	95%(78)
	1年前（78人）	92%(76)
	2, 3年前（135人）	87%(63)
	4, 5年前（113人）	87%(65)
	6年以上前（534人）	86%(57)
	回答なし（7人）	86%(57)
合計（1,117人）	88%(63)	

⑨東京本館（来館サービス）の満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（0人）	-(-)
	18～19歳（14人）	86%(68)
	20～29歳（173人）	93%(70)
	30～39歳（128人）	88%(62)
	40～49歳（178人）	89%(62)
	50～59歳（198人）	93%(66)
	60～69歳（99人）	90%(56)
	70歳以上（36人）	92%(71)
	回答なし（18人）	72%(31)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（185人）	90%(65)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（172人）	91%(64)
	教職員（大学教員を含む。）（77人）	96%(69)
	出版・報道関係（30人）	77%(35)
	図書館員（9人）	89%(61)
	医療関係（学生含む。）（31人）	84%(53)
	自由業・自営業（89人）	93%(63)
	学生・大学院生（144人）	94%(71)
	主に家事・育児（18人）	83%(61)
	その他（69人）	91%(64)
	回答なし（20人）	75%(33)
	主な活動地	北海道（4人）
東北地方（6人）		100%(67)
関東地方（762人）		91%(65)
東京都（580人）		91%(64)
埼玉県（48人）		88%(60)
千葉県（34人）		97%(71)
神奈川県（80人）		93%(67)
中部地方（14人）		100%(79)
近畿地方（28人）		93%(71)
京都府（9人）		78%(44)
奈良県（0人）		-(-)
大阪府（14人）		100%(82)
中国地方（0人）		-(-)
四国地方（1人）		100%(100)
九州地方（4人）		50%(0)
海外（4人）		75%(25)
回答なし（21人）		71%(33)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（86人）	94%(70)
	半年前（95人）	88%(64)
	1年前（59人）	92%(64)
	2, 3年前（126人）	90%(64)
	4, 5年前（108人）	90%(62)
	6年以上前（362人）	91%(62)
	回答なし（8人）	75%(50)
合計（844人）	91%(64)	

⑩関西館（来館サービス）の満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（0人）	-(-)
	18～19歳（5人）	100%(80)
	20～29歳（22人）	86%(64)
	30～39歳（24人）	96%(77)
	40～49歳（29人）	93%(66)
	50～59歳（39人）	95%(67)
	60～69歳（27人）	89%(56)
	70歳以上（6人）	83%(50)
	回答なし（1人）	100%(100)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（40人）	93%(69)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（33人）	91%(64)
	教職員（大学教員を含む。）（13人）	92%(65)
	出版・報道関係（1人）	100%(100)
	図書館員（1人）	0%(-50)
	医療関係（学生含む。）（2人）	100%(100)
	自由業・自営業（17人）	100%(71)
	学生・大学院生（19人）	89%(66)
	主に家事・育児（3人）	100%(50)
	その他（23人）	91%(61)
	回答なし（1人）	100%(100)
	主な活動地	北海道（1人）
東北地方（0人）		-(-)
関東地方（10人）		90%(60)
東京都（9人）		89%(61)
埼玉県（0人）		-(-)
千葉県（0人）		-(-)
神奈川県（0人）		-(-)
中部地方（2人）		100%(75)
近畿地方（131人）		92%(66)
京都府（36人）		86%(56)
奈良県（31人）		94%(71)
大阪府（50人）		96%(71)
中国地方（1人）		100%(50)
四国地方（1人）		100%(50)
九州地方（3人）		100%(83)
海外（3人）		100%(100)
回答なし（1人）		100%(100)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（20人）	95%(68)
	半年前（13人）	100%(92)
	1年前（16人）	88%(66)
	2, 3年前（24人）	92%(60)
	4, 5年前（19人）	89%(50)
	6年以上前（61人）	92%(66)
	回答なし（0人）	-(-)
合計（153人）	92%(66)	

⑪国際子ども図書館（来館サービス）の満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（1人）	100%(100)
	18～19歳（1人）	100%(100)
	20～29歳（12人）	92%(58)
	30～39歳（12人）	92%(67)
	40～49歳（23人）	87%(63)
	50～59歳（29人）	100%(71)
	60～69歳（9人）	89%(50)
	70歳以上（5人）	100%(90)
	回答なし（1人）	100%(100)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（18人）	100%(81)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（21人）	95%(69)
	教職員（大学教員を含む。）（15人）	87%(50)
	出版・報道関係（3人）	100%(67)
	図書館員（3人）	100%(83)
	医療関係（学生含む。）（1人）	100%(50)
	自由業・自営業（10人）	90%(75)
	学生・大学院生（9人）	89%(56)
	主に家事・育児（2人）	100%(100)
	その他（10人）	90%(50)
	回答なし（1人）	100%(100)
	主な活動地	北海道（0人）
東北地方（1人）		100%(100)
関東地方（87人）		94%(67)
東京都（72人）		94%(67)
埼玉県（6人）		83%(50)
千葉県（3人）		100%(83)
神奈川県（4人）		100%(100)
中部地方（0人）		-(-)
近畿地方（1人）		100%(50)
京都府（0人）		-(-)
奈良県（0人）		-(-)
大阪府（1人）		100%(50)
中国地方（1人）		100%(100)
四国地方（0人）		-(-)
九州地方（1人）		0%(-50)
海外（1人）		100%(50)
回答なし（1人）		100%(100)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（7人）	100%(79)
	半年前（2人）	100%(50)
	1年前（6人）	83%(50)
	2, 3年前（19人）	95%(66)
	4, 5年前（12人）	92%(79)
	6年以上前（46人）	93%(64)
	回答なし（1人）	100%(100)
合計（93人）	94%(67)	

⑫当館全体の満足率（度）

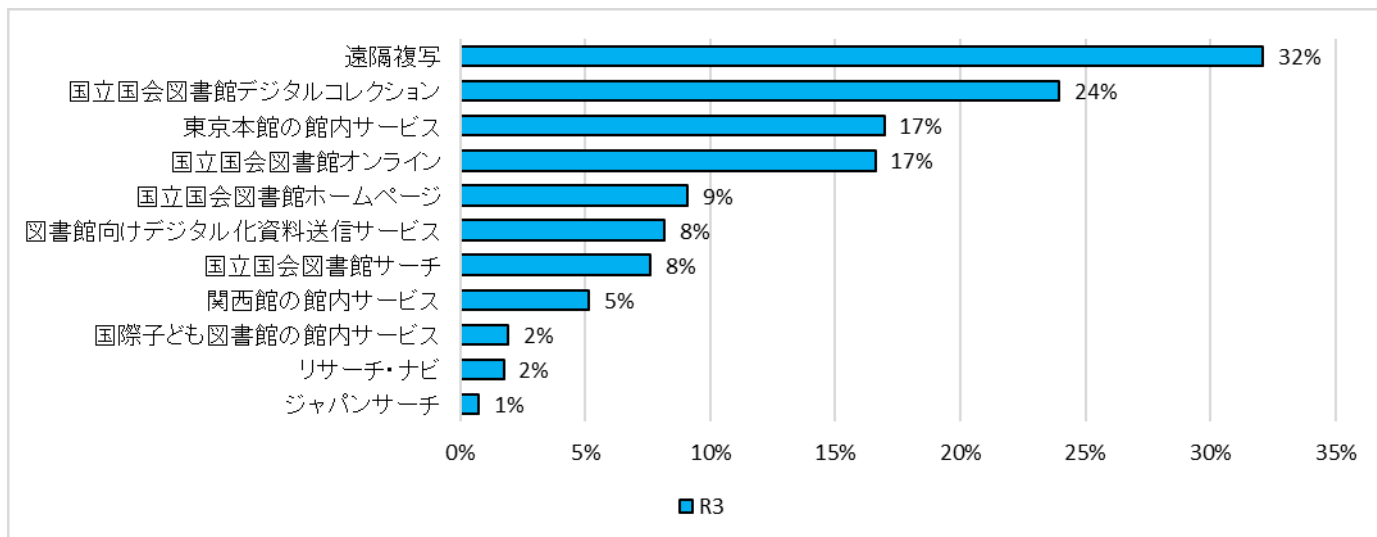
属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（15人）	73%(33)
	18～19歳（33人）	88%(62)
	20～29歳（356人）	94%(66)
	30～39歳（305人）	88%(57)
	40～49歳（473人）	88%(56)
	50～59歳（565人）	90%(56)
	60～69歳（333人）	90%(56)
	70歳以上（187人）	90%(56)
	回答なし（32人）	72%(31)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（459人）	90%(58)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（420人）	91%(60)
	教職員（大学教員を含む。）（219人）	93%(60)
	出版・報道関係（62人）	77%(38)
	図書館員（131人）	92%(55)
	医療関係（学生含む。）（85人）	88%(59)
	自由業・自営業（230人）	88%(56)
	学生・大学院生（315人）	91%(63)
	主に家事・育児（63人）	84%(55)
	その他（276人）	89%(54)
	回答なし（39人）	77%(33)
	主な活動地	北海道（30人）
東北地方（52人）		83%(48)
関東地方（1,394人）		91%(60)
東京都（932人）		91%(60)
埼玉県（107人）		86%(54)
千葉県（84人）		93%(60)
神奈川県（194人）		92%(61)
中部地方（173人）		90%(57)
近畿地方（399人）		88%(56)
京都府（89人）		83%(50)
奈良県（51人）		88%(59)
大阪府（159人）		92%(62)
中国地方（66人）		85%(47)
四国地方（23人）		96%(65)
九州地方（93人）		88%(47)
海外（27人）		89%(59)
回答なし（42人）		76%(35)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（362人）	86%(54)
	半年前（191人）	89%(59)
	1年前（160人）	90%(60)
	2, 3年前（343人）	90%(59)
	4, 5年前（283人）	90%(59)
	6年以上前（941人）	91%(57)
	回答なし（19人）	74%(37)
合計（2,299人）	90%(57)	

4 サービスに対する意見・要望

当館のサービスに対する意見・要望を尋ねる自由記述型設問³に寄せられた回答 1,090 件をテキストマイニングの手法で分析した⁴。

(1) 全体的な傾向

①意見・要望の対象として選択されたサービス（複数回答可、「その他」を除く）（令和3年度：n=1,090）



②自由記述回答の頻出語 30 位まで⁵

順位	頻出語	出現回答数	語が出現する回答数の総回答数に対する割合	順位	頻出語	出現回答数	語が出現する回答数の総回答数に対する割合	順位	頻出語	出現回答数	語が出現する回答数の総回答数に対する割合
1	複写	320	29.4%	11	国会図書館	125	11.5%	21	対応東京	71	6.5%
2	資料	292	26.8%	12	時間	120	11.0%	22	増やす	70	6.4%
3	利用	281	25.8%	13	コロナ	116	10.6%	23	可能大変	69	6.3%
4	思う	237	21.7%	14	多い	108	9.9%	24	著作権	65	6.0%
5	サービス	232	21.3%	15	助かる	106	9.7%	25	国立本館	61	5.6%
6	遠隔	185	17.0%	16	お願い	93	8.5%	26	ありがとう	60	5.5%
7	図書館	182	16.7%	17	デジタルコレクション	91	8.3%	27	早い来館	57	5.2%
8	閲覧	162	14.9%	18	もう少し	83	7.6%	28	改善	56	5.1%
9	デジタル	157	14.4%	19	見る雑誌	79	7.2%	29	場合	55	5.0%
10	検索	130	11.9%	20	館内	73	6.7%	30	感じる関西	54	5.0%

³ 「国立国会図書館のサービスについて、ご意見・ご要望等がありましたら、サービスを選択のうえ（複数選択可）、自由記入欄にご記入ください。」（選択できるサービスは、本ページ「①各サービスが意見・要望の対象として選択された回数」のグラフ縦軸のサービス及び「その他（自由記述式）」）

⁴ フリー・ソフトウェア「KH Coder 3」（<https://kncoder.net/>）を使用。自由記入欄に寄せられた回答 1,089 件から英語回答 8 件と意味の取れない回答 2 件を削除し、選択肢「その他」に書かれた具体的な意見・要望 11 件を追加した 1,090 件のデータを分析の対象とした。また、分析にあたっては、ソフトウェア上で扱えない文字の削除や修正を事前に行った。

⁵ 抽出結果から一般的な語を省くため、ソフトウェア上の品詞名「名詞 B」、「形容詞 B」、「動詞 B」、「副詞 B」、「否定助動詞」、「形容詞（非自立）」に分類された語を除外した。また、初期設定では一語として認識されなかった「コロナ」、「デジタルコレクション」、「著作権」、「ダウンロード」、「日曜」を強制的に一語として抽出するよう設定した。以降の分析においても設定は同様である。

③各サービス⁶に対する意見・要望の特徴語 10 位までと Jaccard 係数⁷

国立国会図書館ホームページ			国立国会図書館オンライン			国立国会図書館 デジタルコレクション			国立国会図書館サーチ		
順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数
1	検索	0.112	1	検索	0.210	1	デジタル	0.282	1	検索	0.170
2	使う	0.109	2	利用	0.146	2	資料	0.265	2	使う	0.124
3	思う	0.105	3	雑誌	0.126	3	閲覧	0.248	3	図書館	0.104
4	図書館	0.081	4	思う	0.118	4	図書館	0.191	4	情報	0.103
5	利用	0.077	5	閲覧	0.107	5	思う	0.169	5	書誌	0.081
6	情報	0.075	6	遠隔	0.106	6	著作権	0.169	6	利用	0.080
7	分かる	0.068	7	助かる	0.087	7	利用	0.168	7	方法	0.076
8	サイト	0.065	8	論文	0.085	8	サービス	0.128	8	雑誌	0.073
9	コロナ	0.064	9	使う	0.082	9	多い	0.125	9	オンライン	0.072
10	今	0.057	10	表示	0.068	10	公開	0.118	10	資料	0.071

図書館向けデジタル化資料 送信サービス			遠隔複写サービス			東京本館 の来館サービス			関西館 の来館サービス		
順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数
1	閲覧	0.131	1	資料	0.174	1	館内	0.162	1	日曜	0.102
2	デジタルコレ クション	0.111	2	利用	0.171	2	時間	0.138	2	東京	0.095
3	自宅	0.102	3	助かる	0.126	3	利用	0.134	3	時間	0.086
4	限定	0.101	4	早い	0.109	4	資料	0.125	4	改善	0.077
5	遠隔	0.096	5	時間	0.106	5	思う	0.116	5	利用	0.077
6	利用	0.095	6	もう少し	0.105	6	コロナ	0.115	6	本館	0.073
7	思う	0.094	7	申し込み	0.104	7	閲覧	0.109	7	館内	0.066
8	見る	0.091	8	対応	0.102	8	人	0.108	8	開館	0.066
9	地方	0.087	9	お願い	0.102	9	感じる	0.091	9	実際	0.061
10	著作権	0.085	10	コロナ	0.097	10	多い	0.085	10	本	0.059

⁶ リサーチ・ナビ、ジャパンサーチ、国際子ども図書館については、回答数が少ないため、表の掲載を省略した。

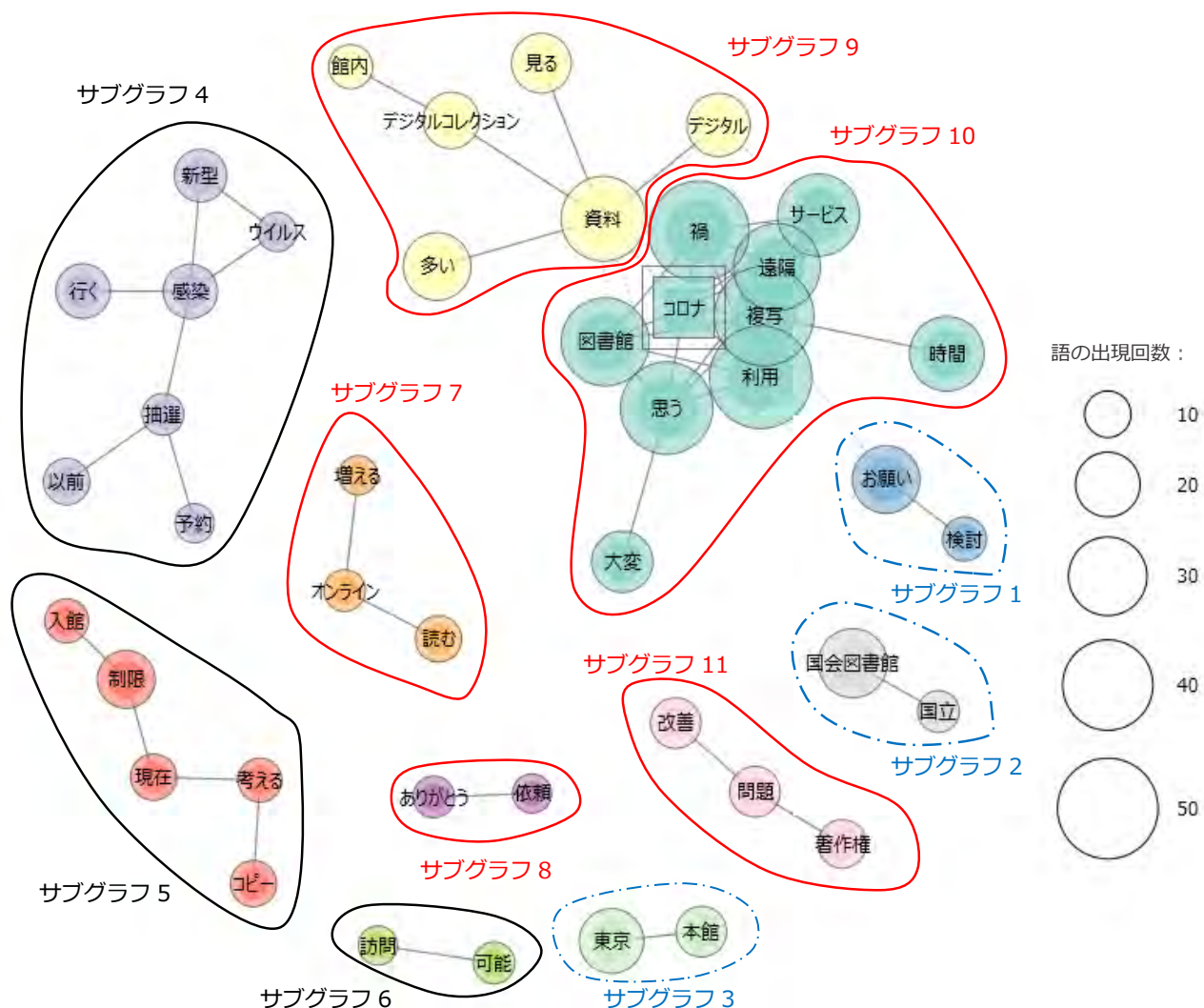
⁷ 特徴語の抽出には、2 値変数間の関連を測定するための類似性尺度である Jaccard 係数（特定のサービスを選択した回答における語の出現回答数 / (特定のサービスを選択した回答数 + 総回答における語の出現回答数 - 特定のサービスを選択した回答における語の出現回答数)）を用いた。Jaccard 係数は 0 から 1 の値をとり、値が大きいほど語とサービスの関連が強い。また、特徴語 10 位以内に「国立」、「国会図書館」、またはサービス名称に含まれる語が含まれていた場合、当該語は表から削除した。

(2) 新型コロナウイルス感染症に関する内容を含む意見・要望

新型コロナウイルス感染症に関する内容を含む意見・要望を概観するため、「コロナ」を含む回答 116 件を分析の対象として、共起の程度（ある語と別の語が同時に出現する程度）が強い語同士を結んで図示する共起ネットワークを作成した⁸（下図）。この図は、ネットワーク内で語同士が比較的強く結びついている部分であるとされたサブグラフごとに色分けされている⁹。

サブグラフに含まれた語に着目すると、回答全般に見られる語から形成されたサブグラフ（サブグラフ 1）と分割された 2 語からなる固有名詞のサブグラフ（サブグラフ 2、3）を除けば、サブグラフは来館サービスに関する意見・要望（サブグラフ 4～6）と遠隔サービスに関する意見・要望（サブグラフ 7～11）に分類できると考えられる。個別の回答も参照しつつそれぞれのサブグラフを確認すると、来館サービスに関しては抽選予約制による入館制限への言及、遠隔サービスに関してはオンラインで読める資料を増やしてほしいという要望や国立国会図書館デジタルコレクションへの意見・要望（インターネット公開資料の拡充等）、遠隔複写サービスに関する意見・要望（所要日数の短縮等）が多く見られた。

「コロナ」を含む意見・要望から作成された共起ネットワーク¹⁰



⁸ 共起ネットワークの作成にあたっては、回答を集計単位とし、ひとつの回答中に同時に出現する程度の強いペア上位 60 を図に描画した。

⁹ ネットワークを部分に分割する無数のパターンのなかから、同一サブグラフ内での共起関係が多く、異なるサブグラフ間での共起関係が少なくなるように調整した場合に最適なパターンが示されている（モジュラリティと呼ばれる指標を用いたクラスタリング手法）。なお、図中の語をつなぐ実線は同じサブグラフに属する語同士の共起関係、語をつなぐ破線は異なるサブグラフに属する語同士の共起関係を示しており、共起の強さを表現したものではない。

¹⁰ 各サブグラフを囲う線は説明のため付加したもの