

令和4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..... 2
 - (4) 当館のサービスに対する意見・要望等..... 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..... 12
 - (4) 全般的な満足度..... 16
 - 3 クロス集計等の結果..... 17
 - (1) 利用率..... 17
 - (2) 認知率..... 20
 - (3) 来館利用..... 22
 - (4) 満足率・満足度..... 23
 - 4 サービスに対する意見・要望..... 36
 - (1) 全体的な傾向..... 36
 - (2) 各サービスに対する意見・要望の特徴語 10 位までと Jaccard 係数..... 37
 - (3) 共起ネットワークの分析..... 38

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4年5月6日から10月31日まで	2,206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 [24%]、40代 [19%] が多かった。
- 職業別では、会社員・公務員・団体職員（事務職・その他） [19%]、会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職） [18%]、自由業・自営業 [13%] が多かった。

(2) 認知率・利用率

- 納本制度の認知率は77%であった。
- 利用するサービスでは、国立国会図書館オンライン [86%]、国立国会図書館ホームページ [85%]、国立国会図書館サーチ [67%]、国立国会図書館デジタルコレクション [67%] が多かった。
- 前年度と比較して、国立国会図書館デジタルコレクションの利用率が59%から67%に上昇した。

(3) 満足度

- 各サービスの満足度¹は、遠隔複写サービス [69ポイント]、関西館の来館サービス [69ポイント]、国立国会図書館オンライン [69ポイント]、東京本館の来館サービス [67ポイント]、国立国会図書館ホームページ [66ポイント] が高かった。
- 学生・大学院生及び教職員（大学教員を含む。）はほぼすべてのサービスに対して満足度が高い傾向が見られた。その一方、利用者全体の満足度と比較した場合、出版・報道関係者及び自由業・自営業者はほぼすべてのサービスに対して満足度が低い傾向が見られた。

(4) 当館のサービスに対する意見・要望等

- 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38%が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を含む。）について言及していた。
- 自由記述欄には、pdf等の電子的な形態で複写製品を受け取ることができれば、製品の入手に要する料金と時間の両面で望ましいという意見が数多く見られた。

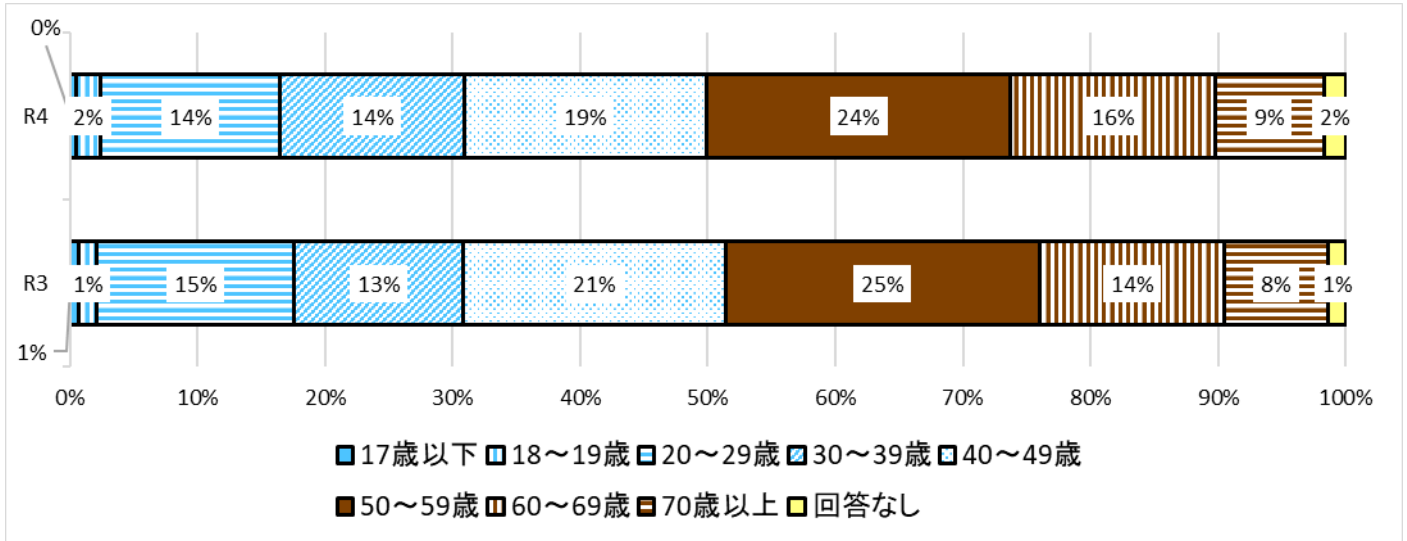
¹ 満足度は、満足度={ (満足×100) + (どちらかといえば満足×50) + (どちらかといえば不満足×(-50)) + (不満足×(-100)) } ÷ {満足+どちらかといえば満足+どちらかといえば不満足+不満足}として算出した。

2 単純集計の結果

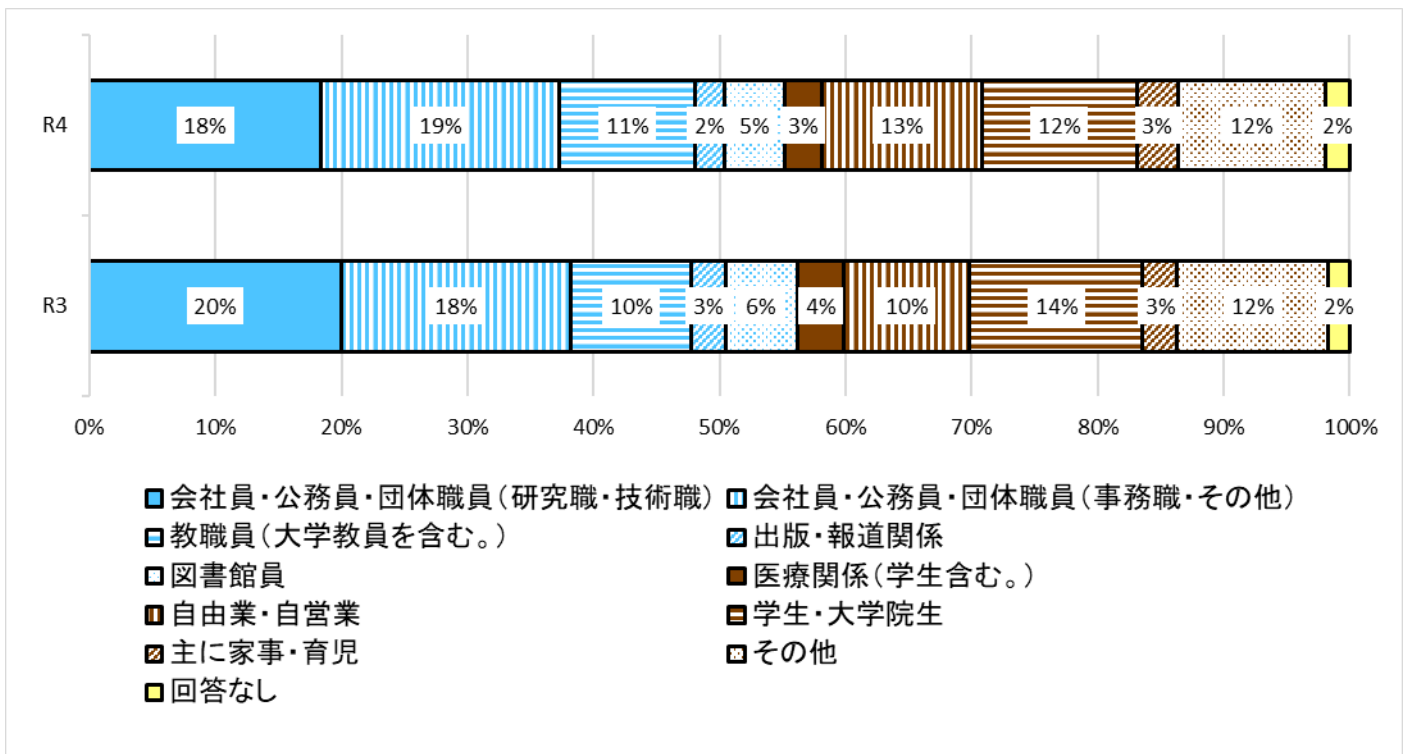
(1) 回答者の属性等

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)

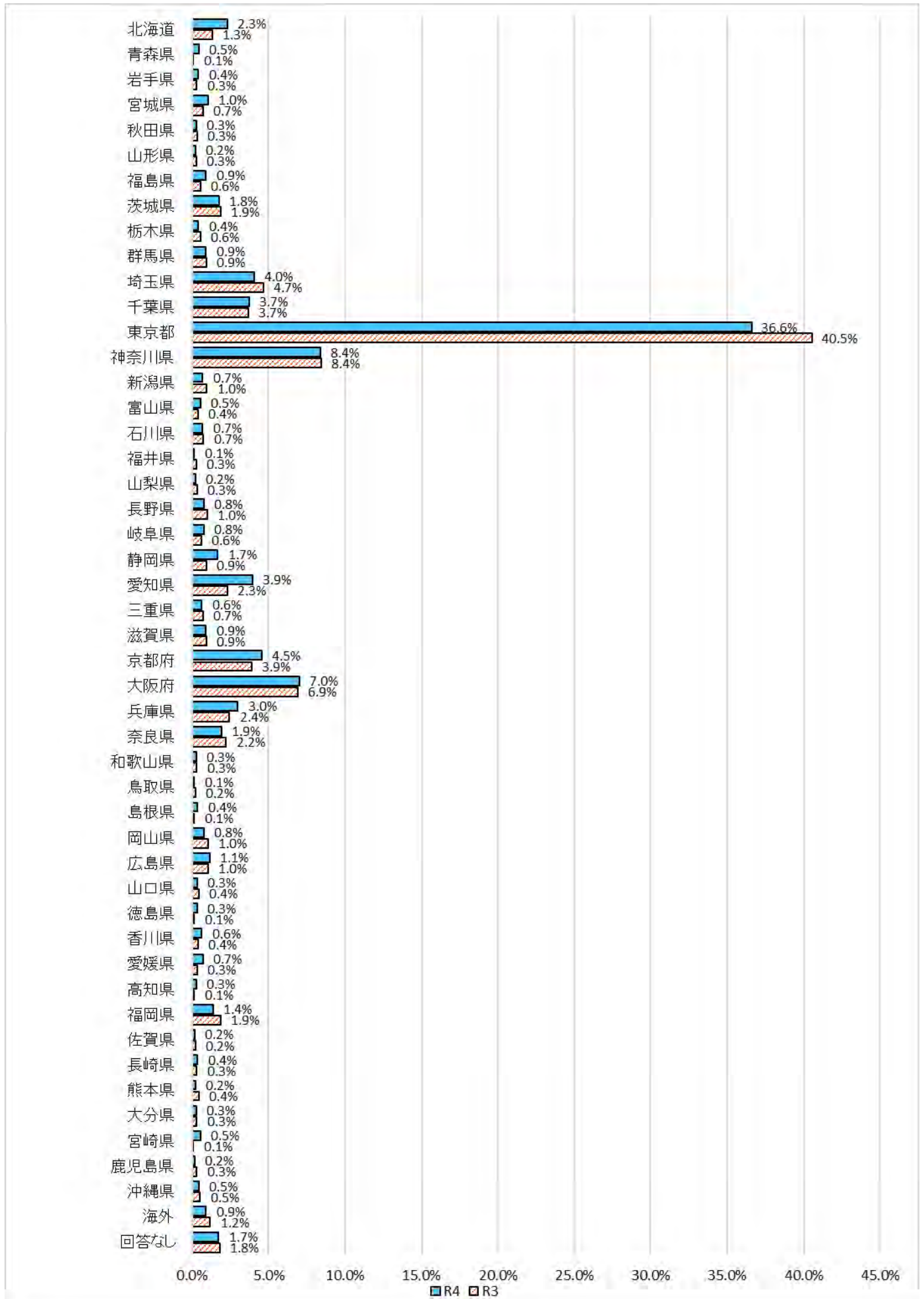
① 年齢



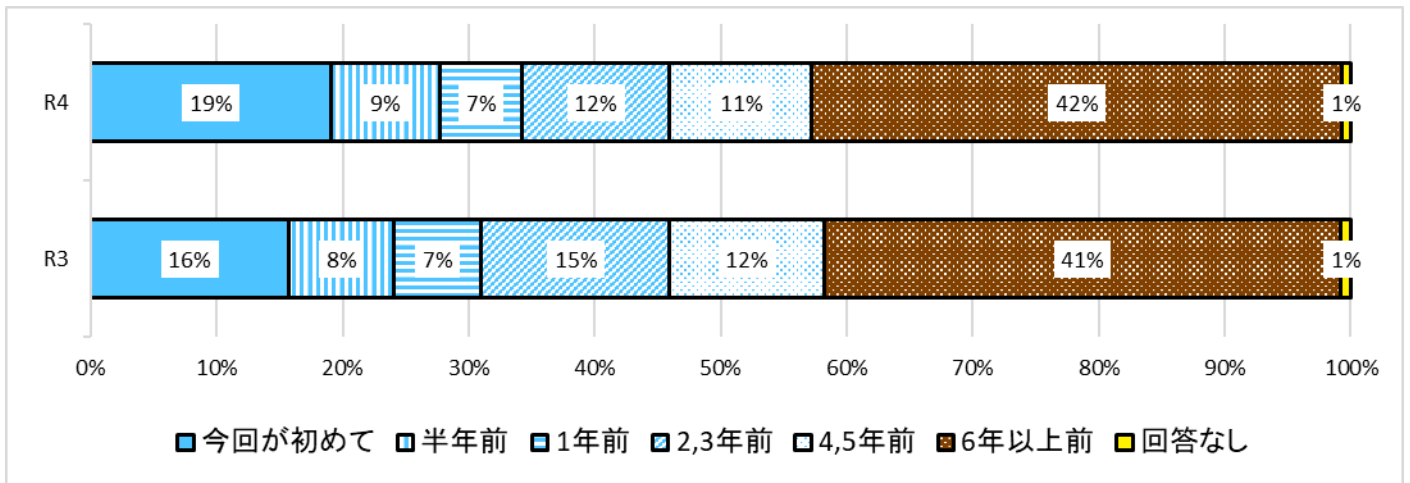
② 職業等 (一番当てはまるものを一つお選びください。)



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。



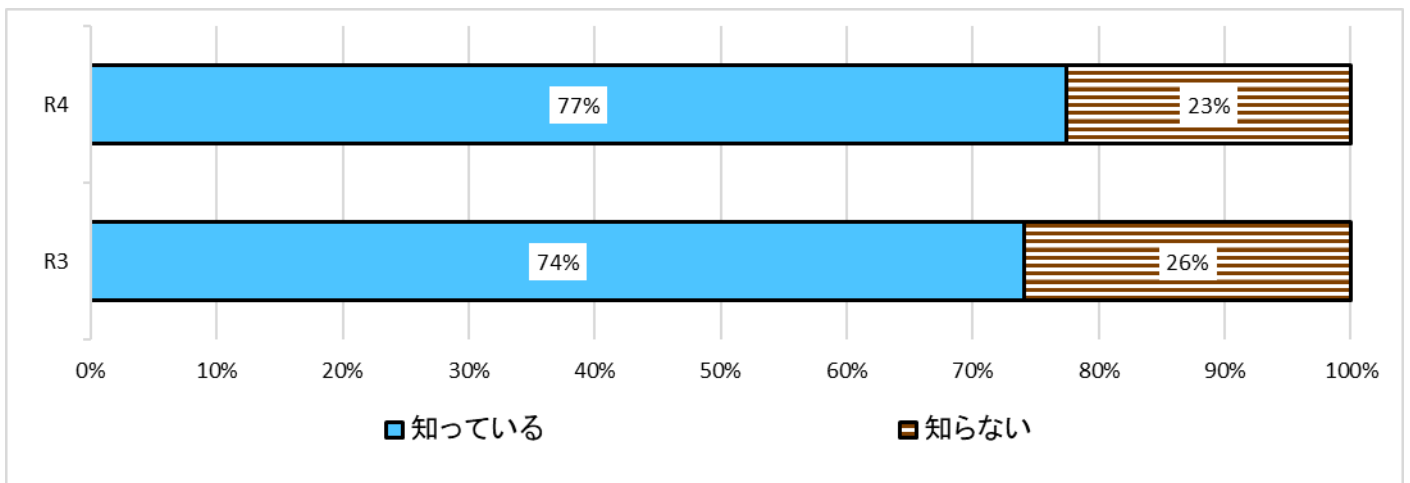
④ 国立国会図書館のサービスをいつから利用していますか。



(2) 各種サービスの利用率・満足度等

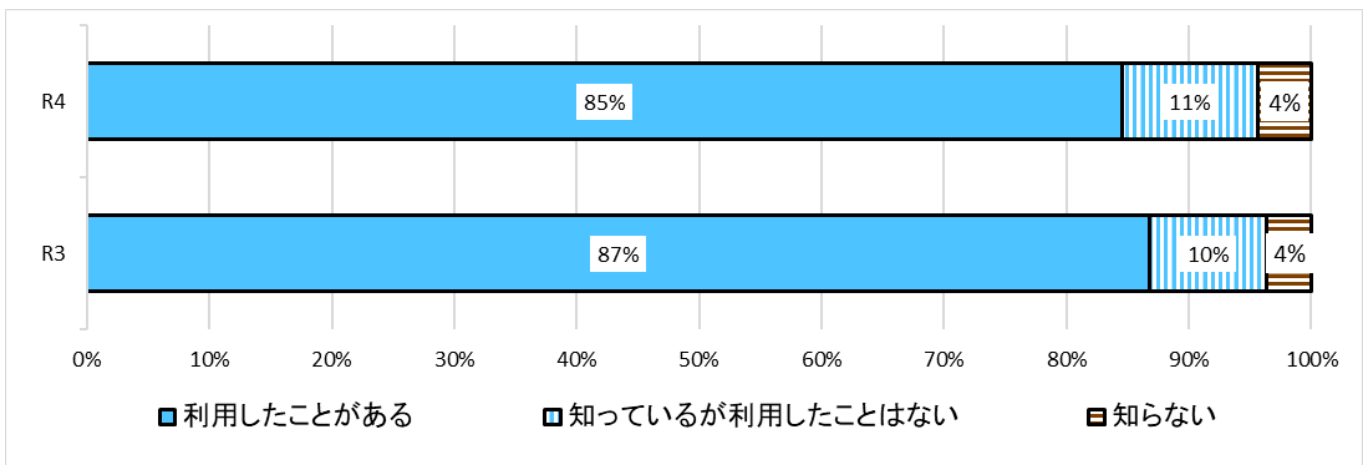
① 国立国会図書館で利用提供している資料の中心は納本制度によって収集されたものです。納本制度を知っていますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



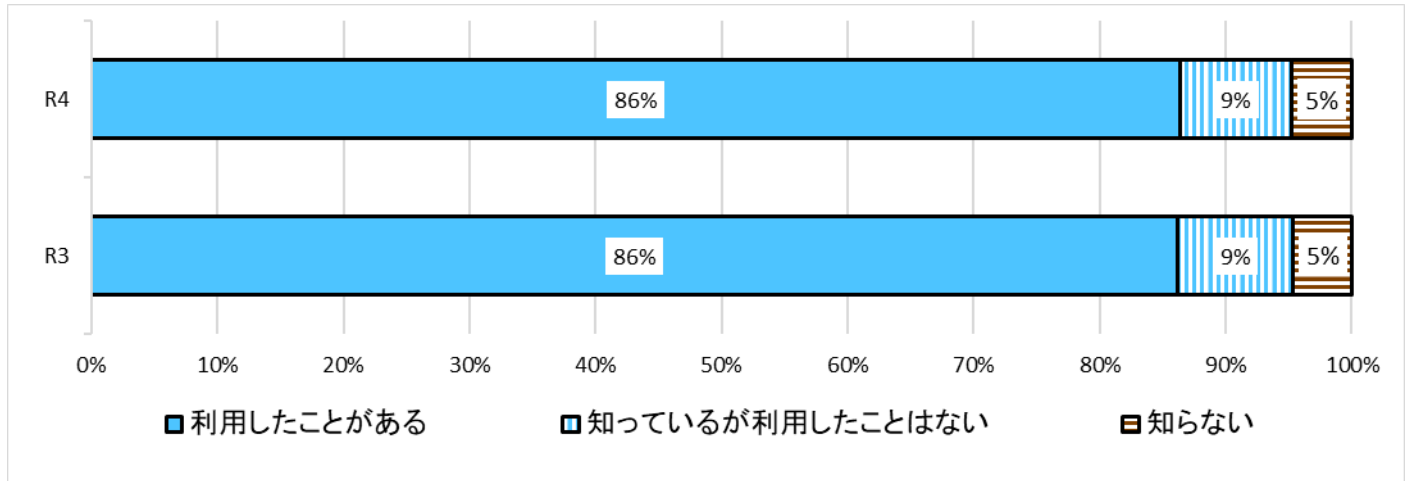
② 国立国会図書館ホームページを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



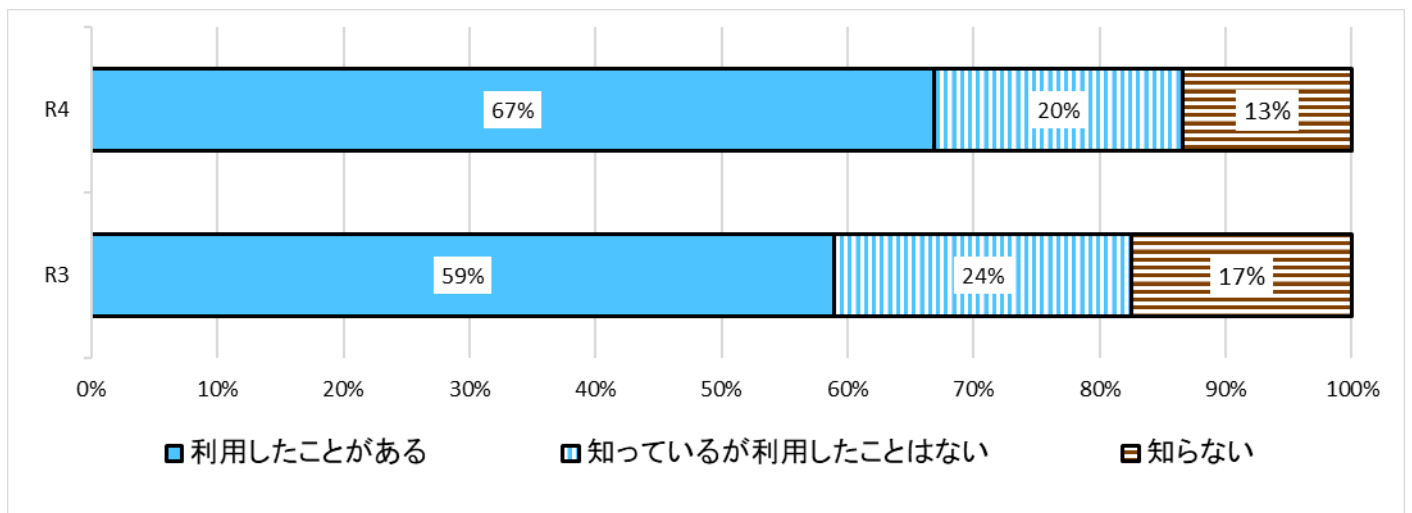
③ 国立国会図書館オンラインを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



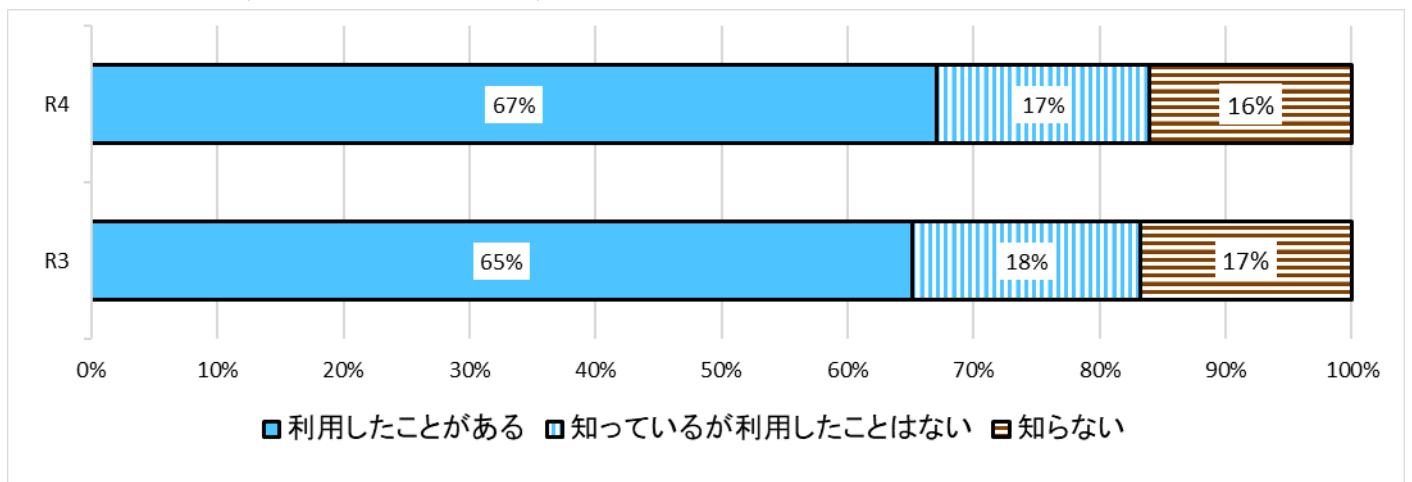
④ 国立国会図書館デジタルコレクションを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



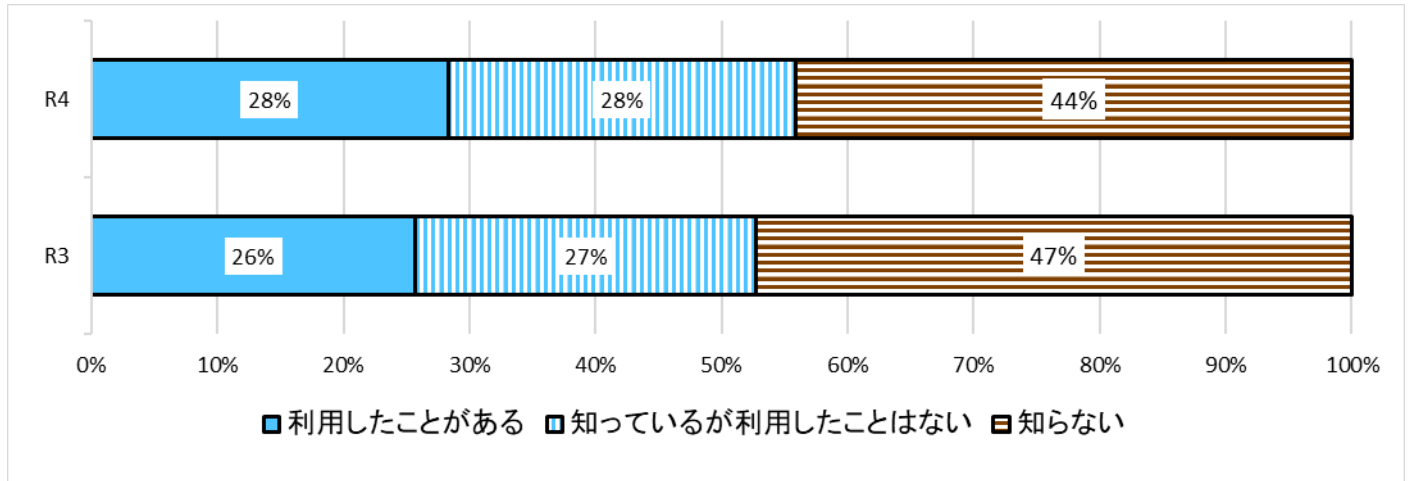
⑤ 国立国会図書館サーチを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



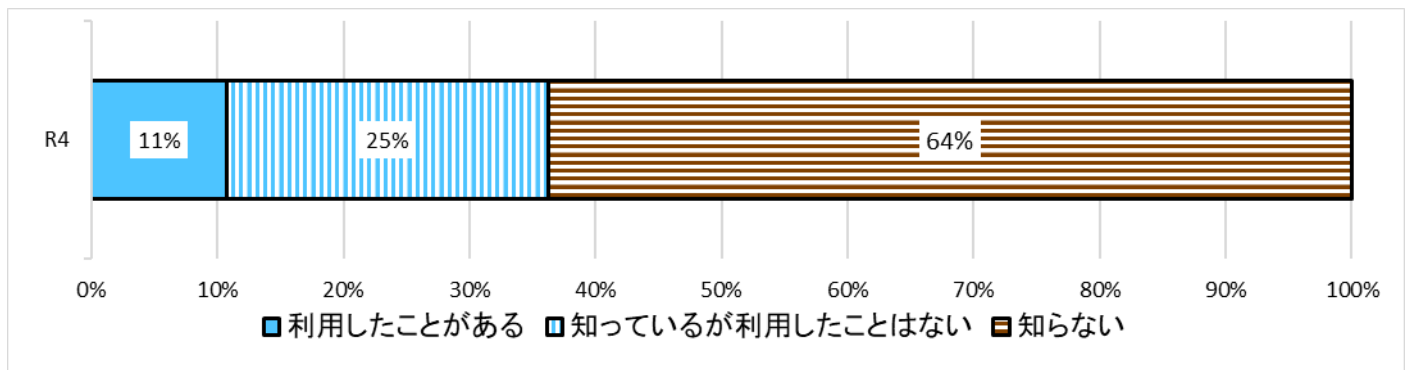
⑥ リサーチ・ナビを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



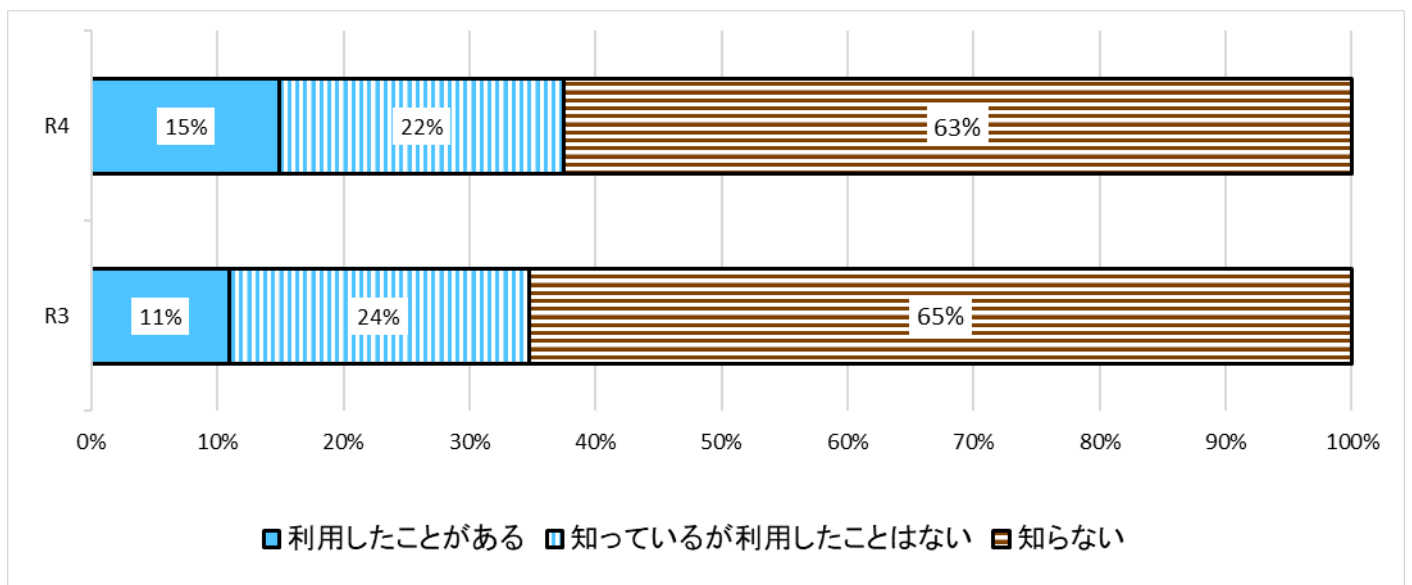
⑦ インターネット資料収集保存事業（WARP）を利用したことがありますか。(令和4年度の追加項目。必須回答)

(令和4年度：n=2,206)



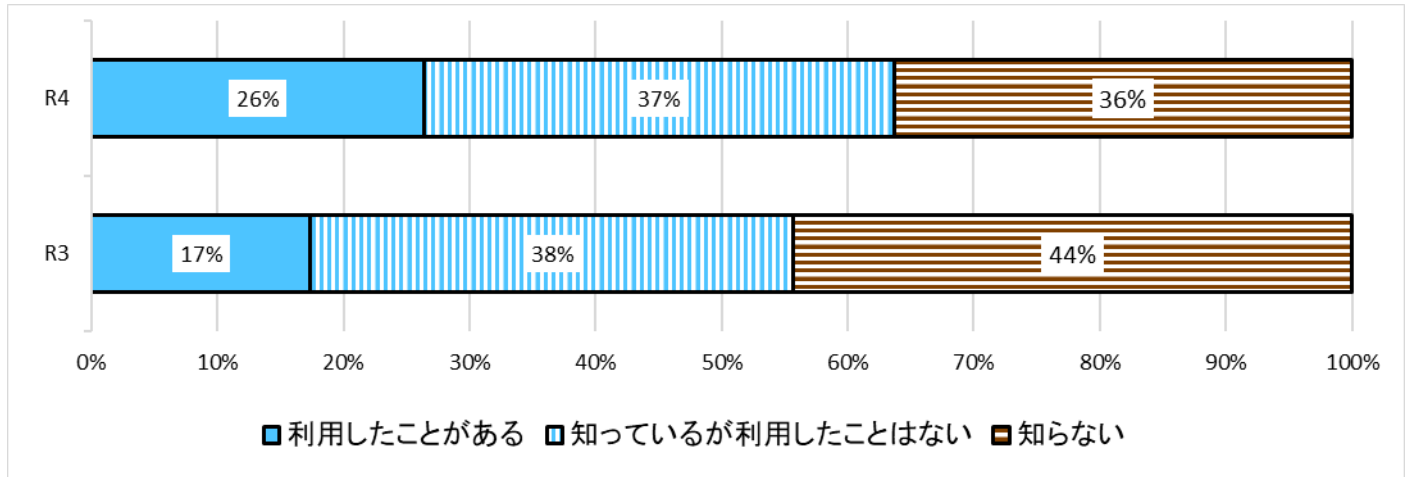
⑧ ジャパンサーチを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



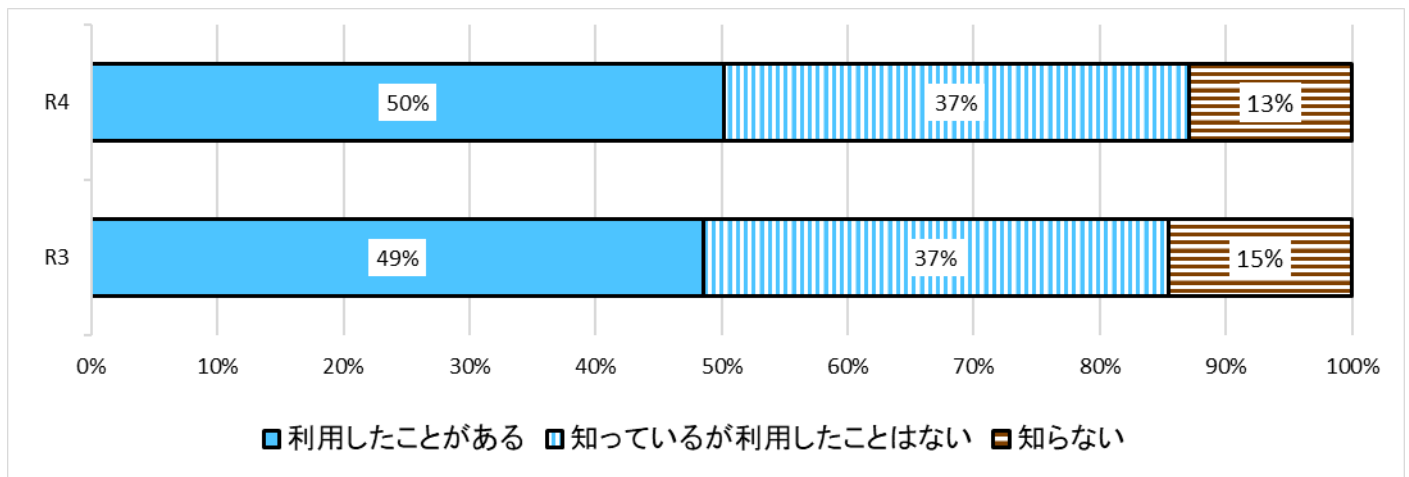
⑨ 図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



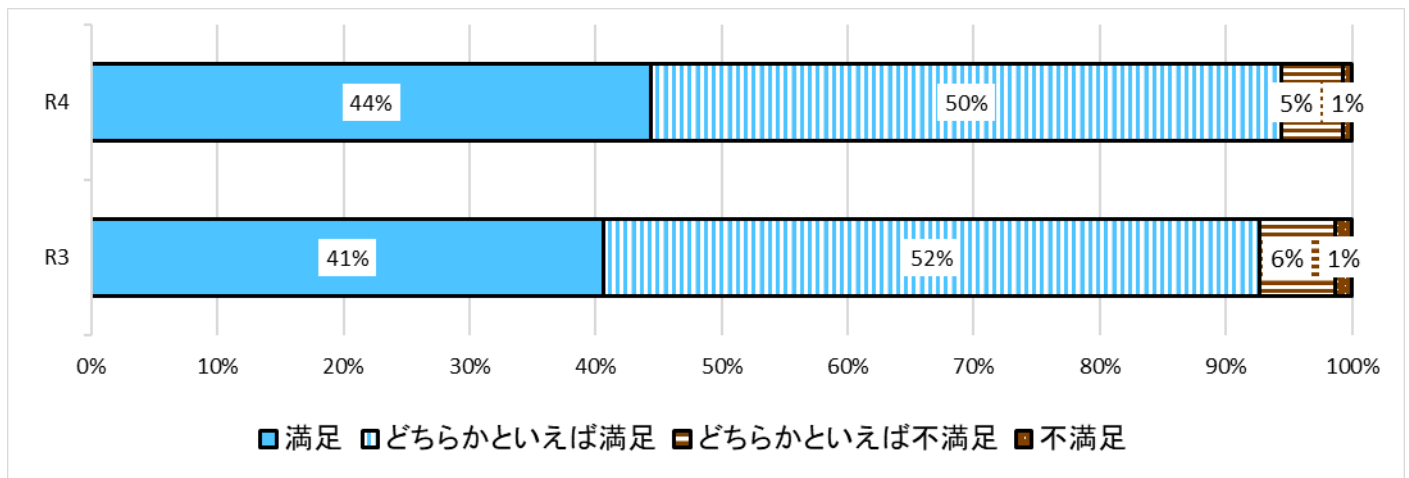
⑩ 遠隔複写サービスを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



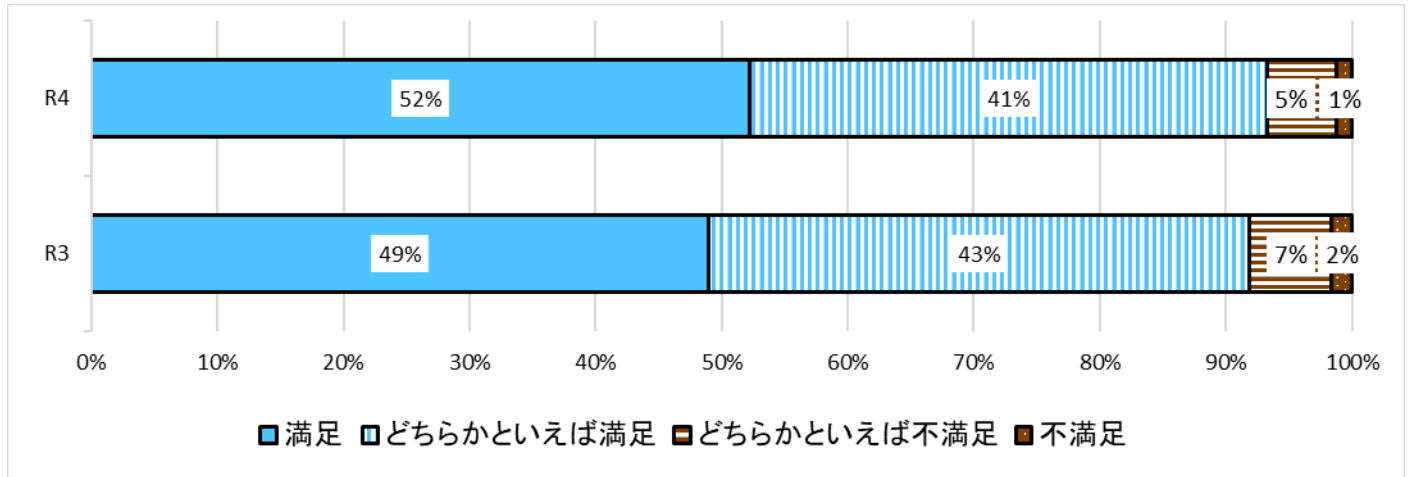
⑪ 国立国会図書館ホームページの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=1,865、令和3年度：n=1,996)



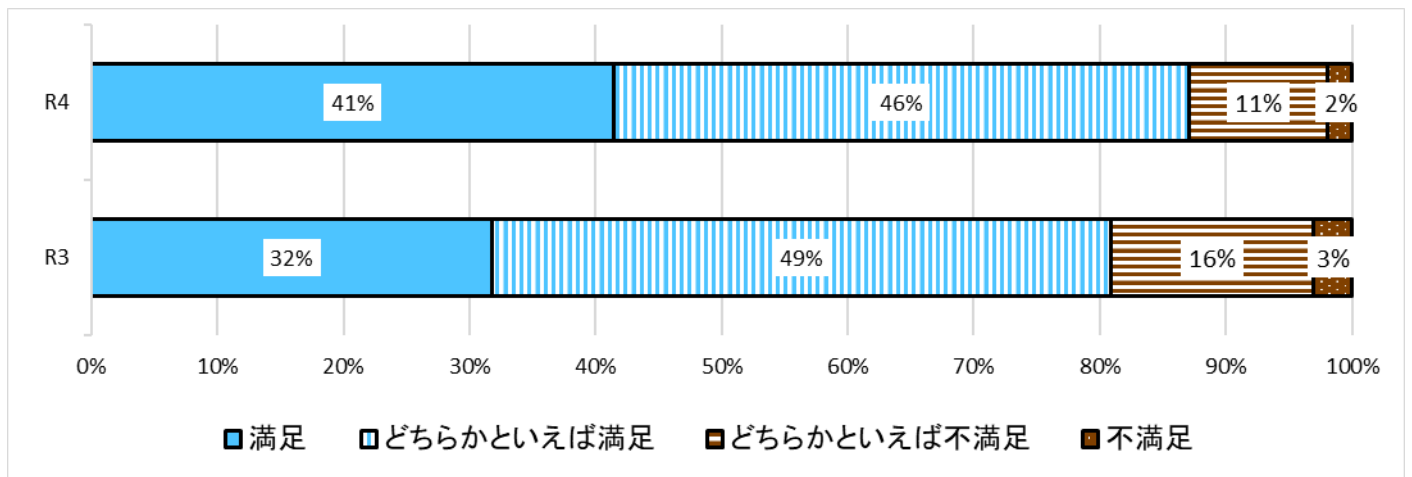
⑫ 国立国会図書館オンラインの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=1,906、令和3年度：n=1,981)



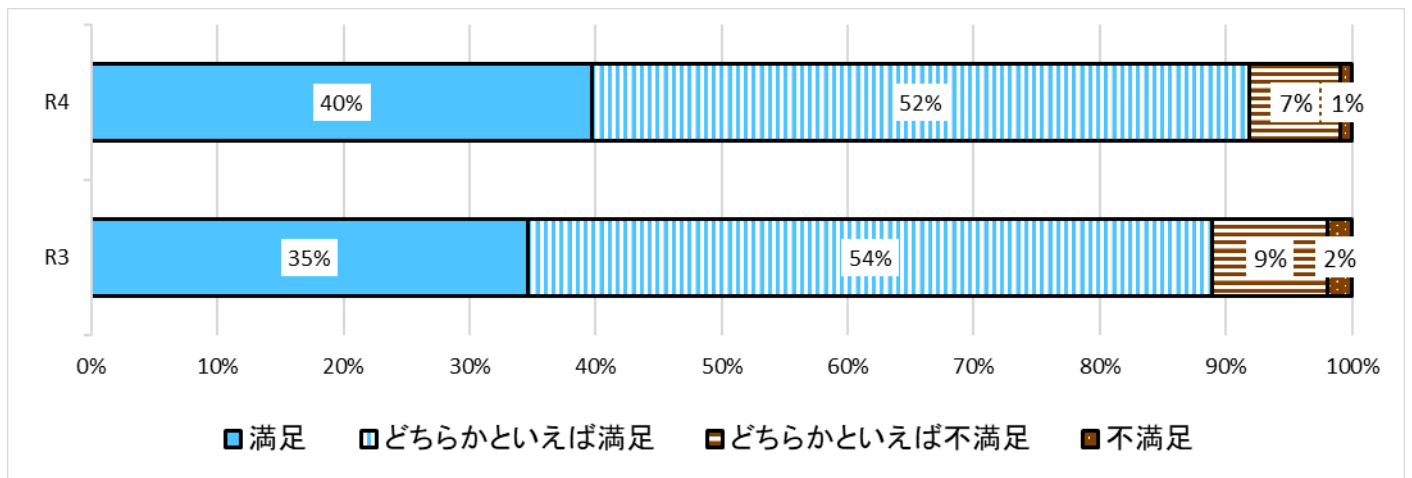
⑬ 国立国会図書館デジタルコレクションの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=1,476、令和3年度：n=1,356)



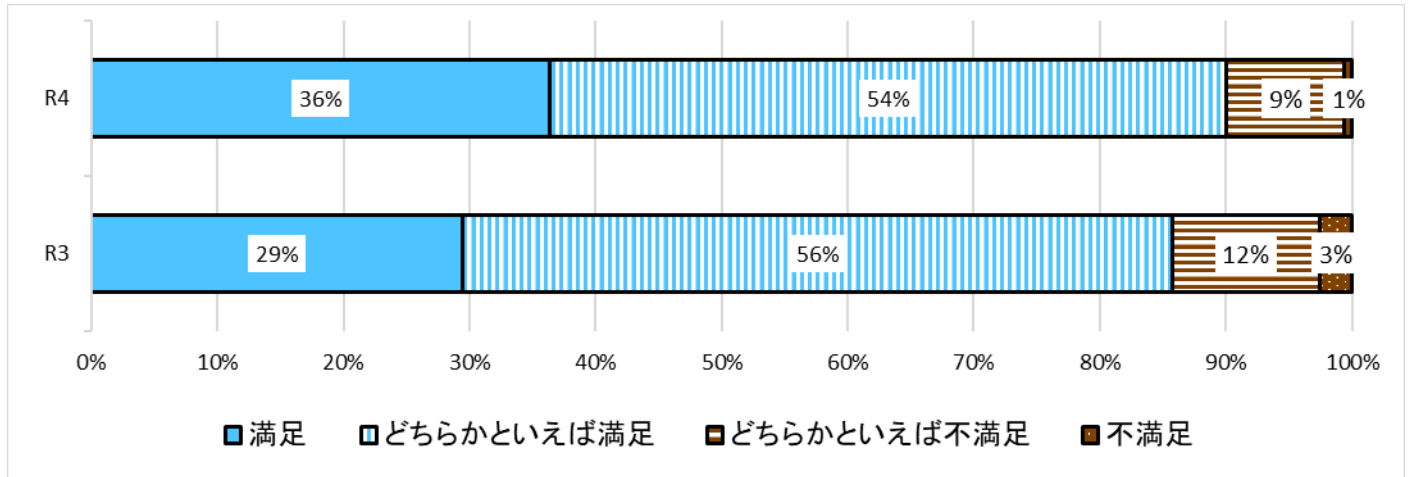
⑭ 国立国会図書館サーチの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=1,480、令和3年度：n=1,497)



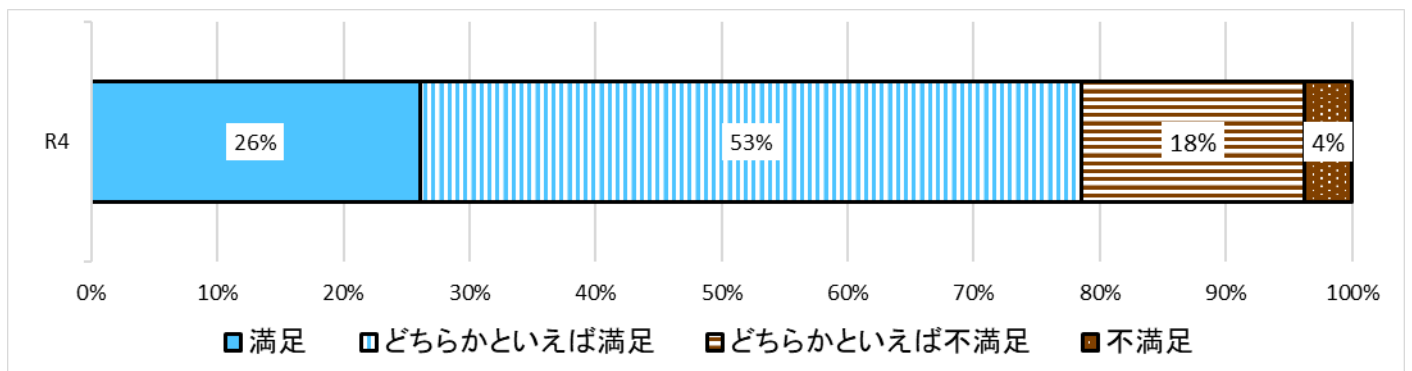
⑮ リサーチ・ナビの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=624、令和3年度：n=591)



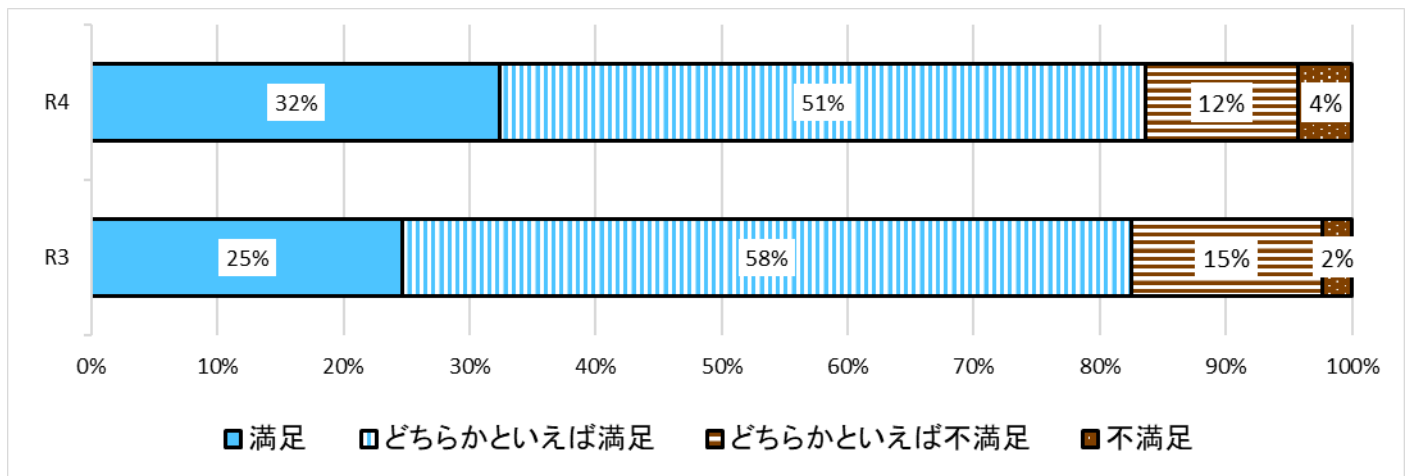
⑯ インターネット資料収集保存事業 (WARP) の満足度を教えてください。(令和4年度の追加項目。必須回答)

(令和4年度：n=238)



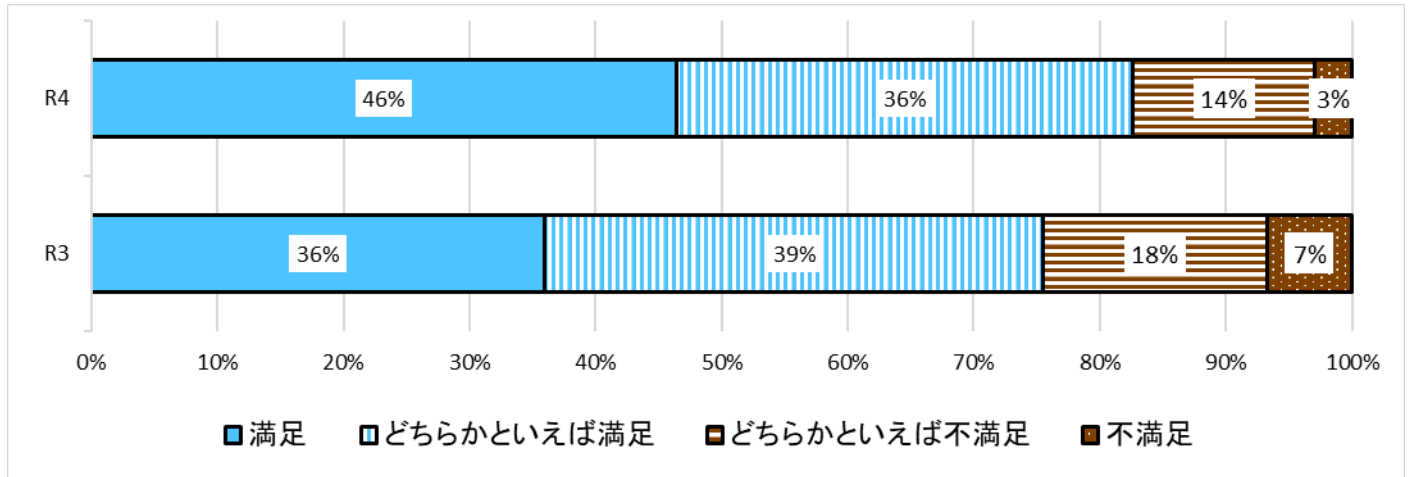
⑰ ジャパンサーチの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=330、令和3年度：n=251)



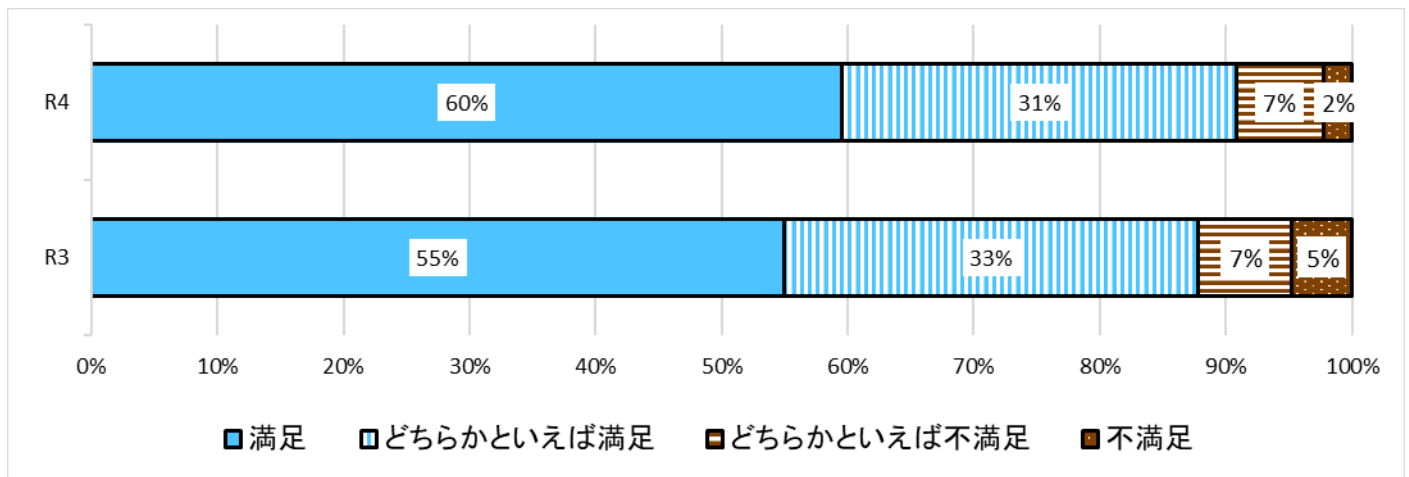
⑱ 図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=582、令和3年度：n=400)



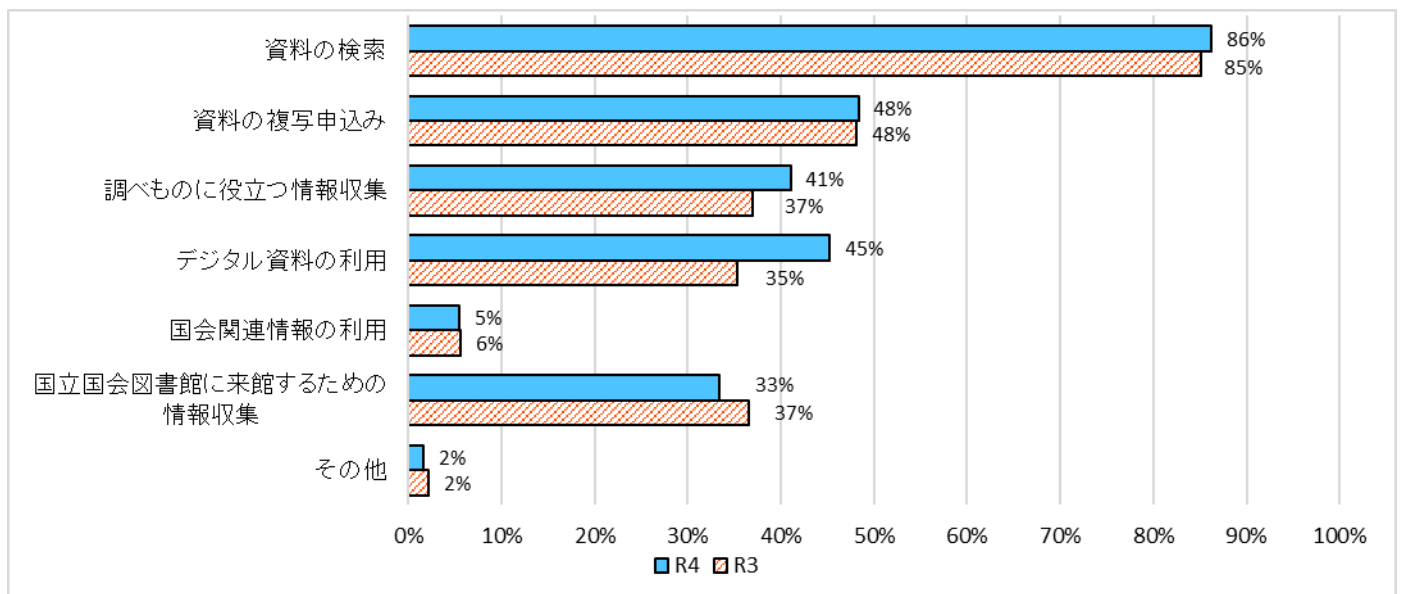
⑲ 遠隔複写サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=1,108、令和3年度：n=1,117)



⑳ 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)

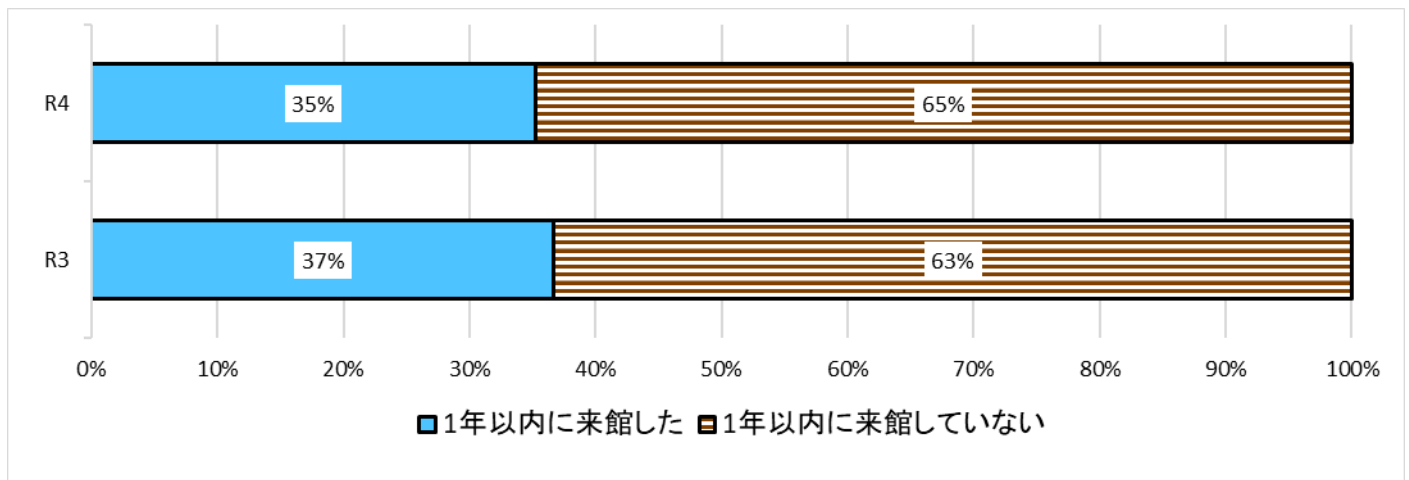
(令和4年度：n=1,865、令和3年度：n=1,996)



(3) 来館利用

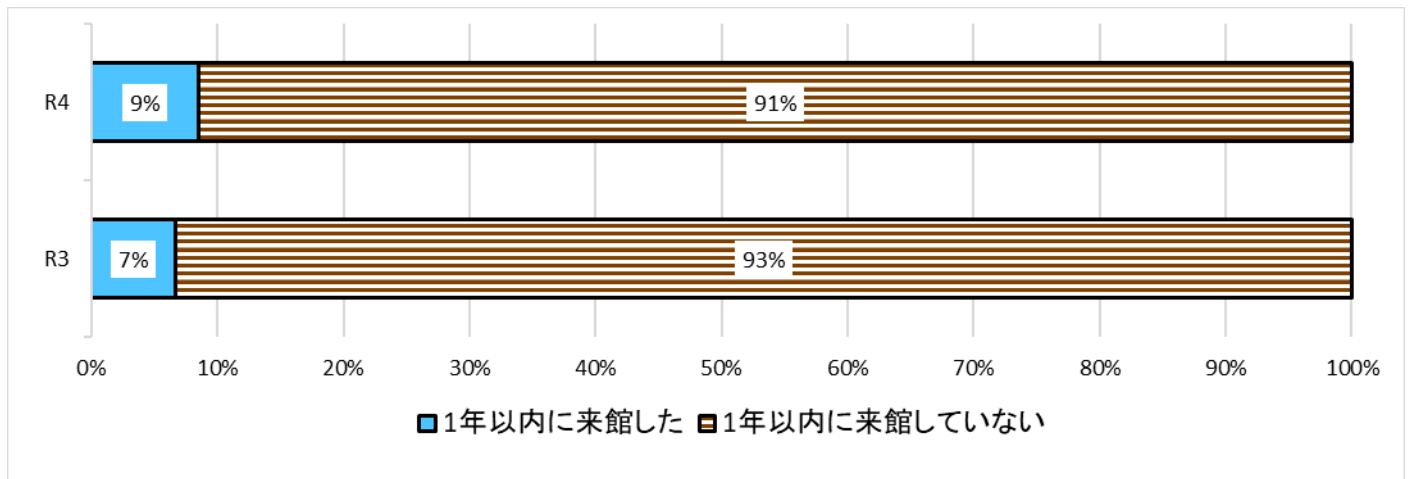
① 最近1年間に東京本館に来館しましたか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



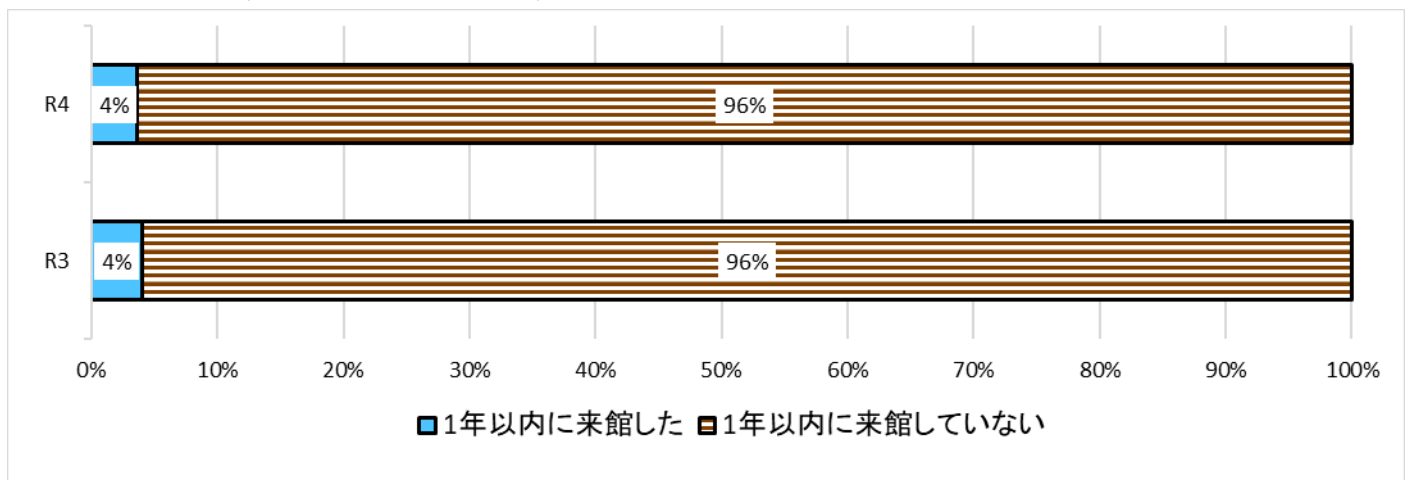
② 最近1年間に関西館に来館しましたか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



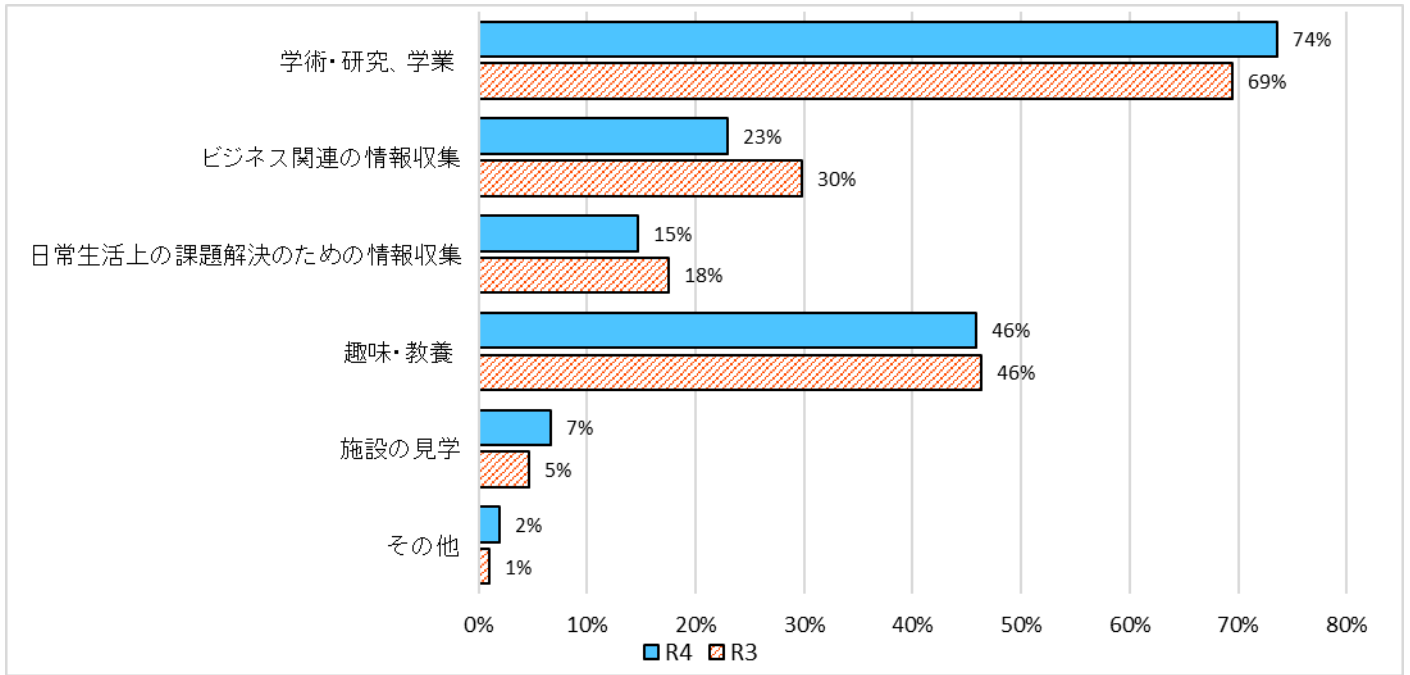
③ 最近1年間に国際子ども図書館に来館しましたか。(必須回答)

(令和4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



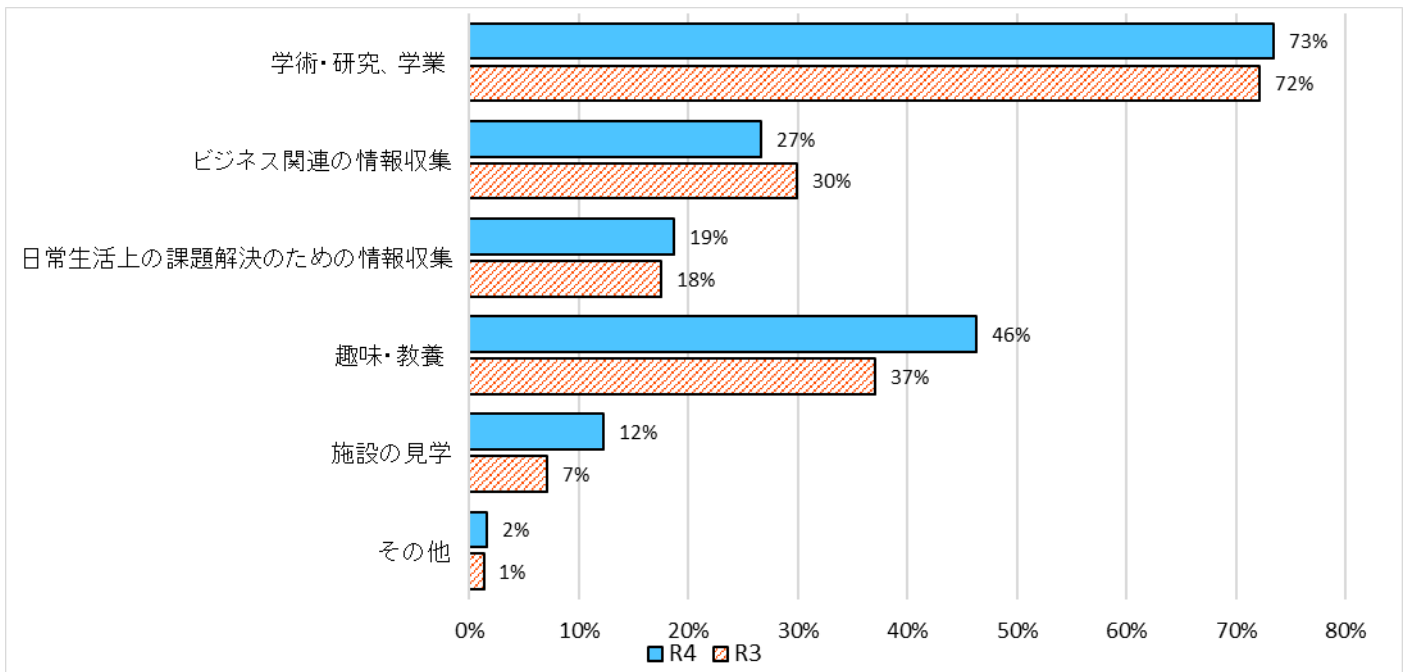
④ 東京本館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和4年度：n=777、令和3年度：n=844)



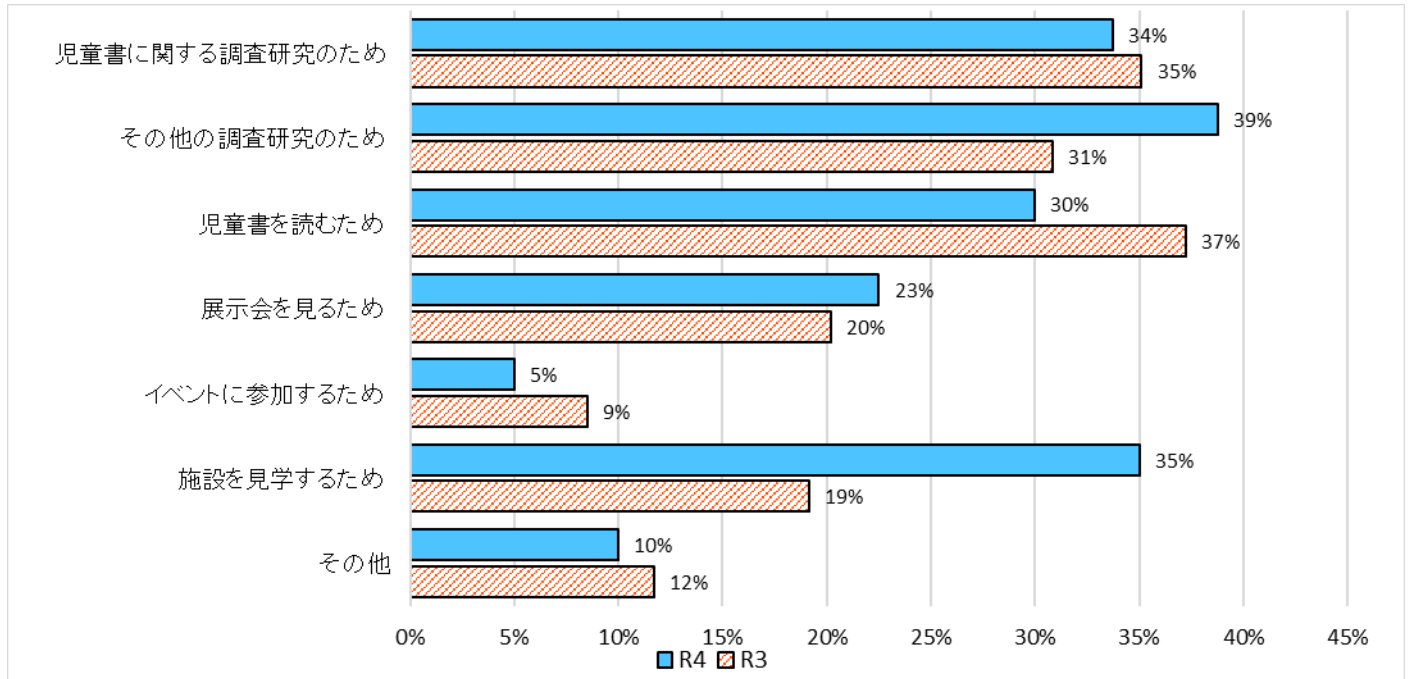
⑤ 関西館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和4年度：n=188、令和3年度：n=153)



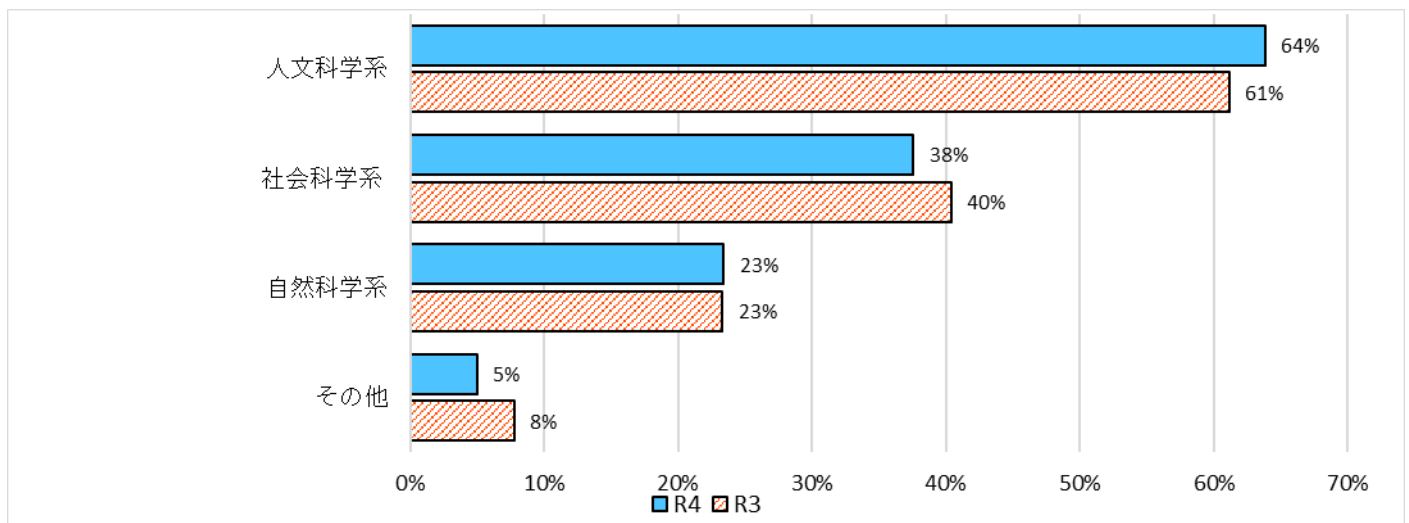
⑥ 国際子ども図書館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和4年度：n=80、令和3年度：n=93)



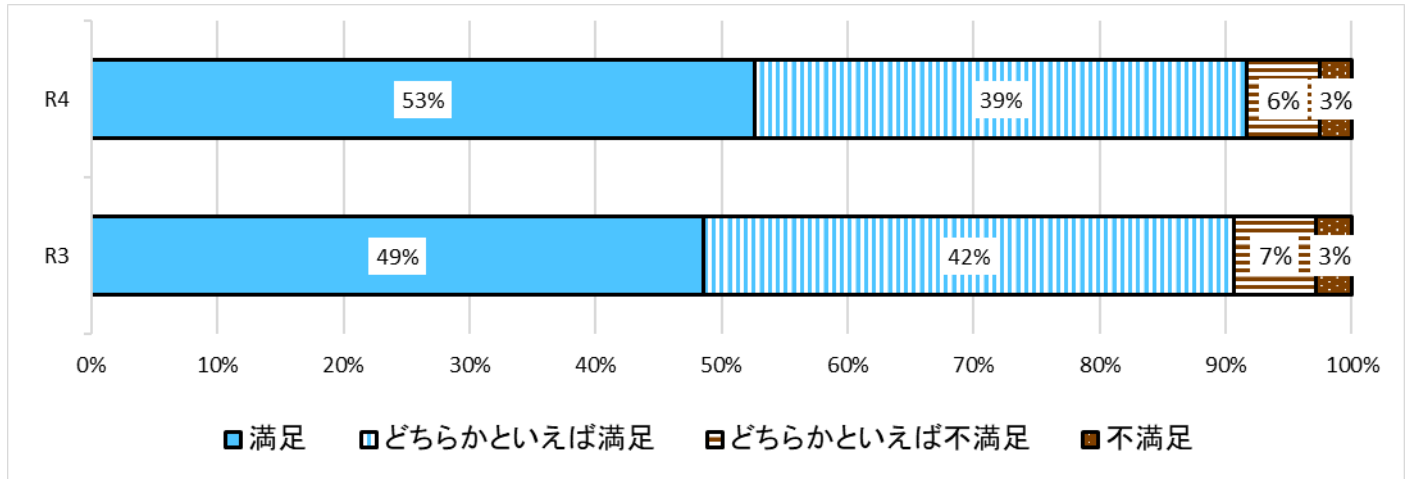
⑦ 東京本館の来館目的に「学術・研究、学業」を選択した方におたずねします。「学術・研究、学業」の分野は何ですか。(複数回答可)

(令和4年度：n=572、令和3年度：n=586)



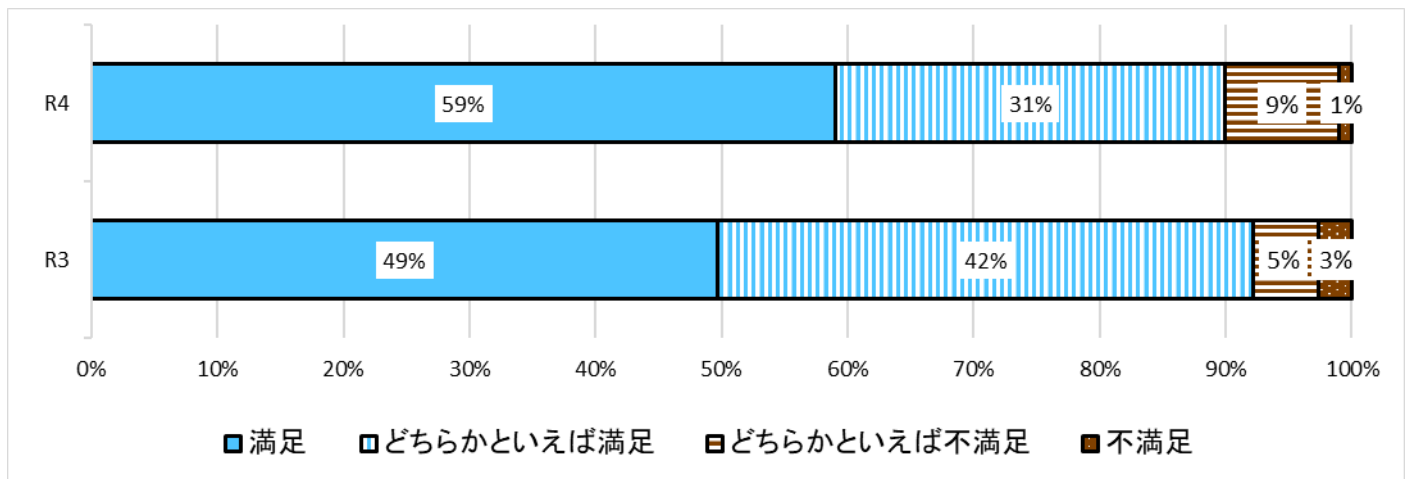
⑧ 東京本館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=777、令和3年度：n=844)



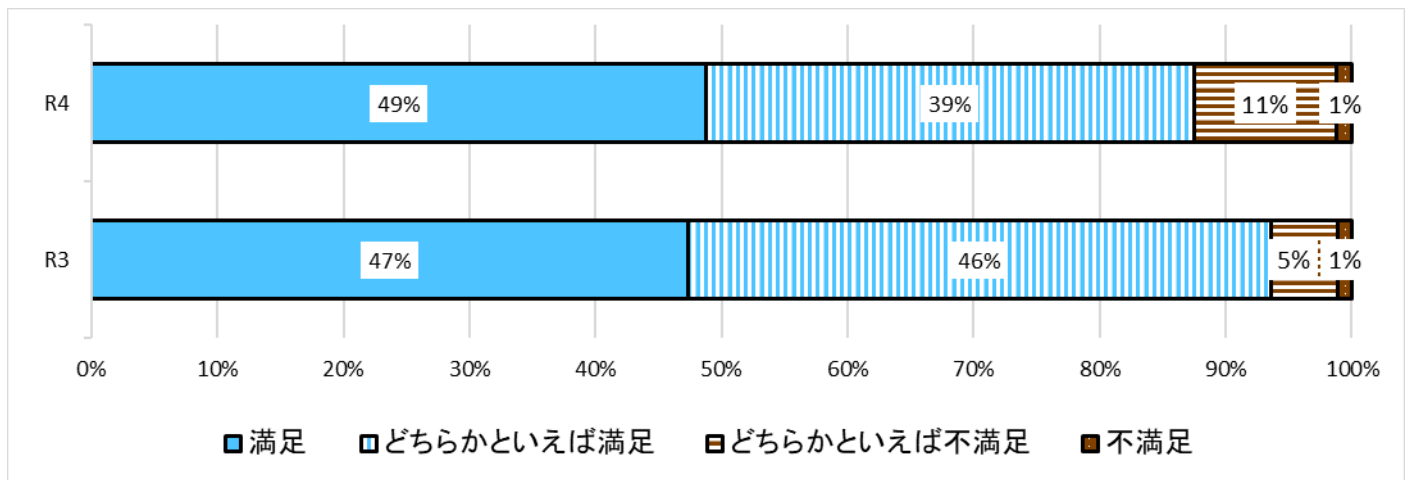
⑨ 関西館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和4年度：n=188、令和3年度：n=153)



⑩ 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。(必須回答)

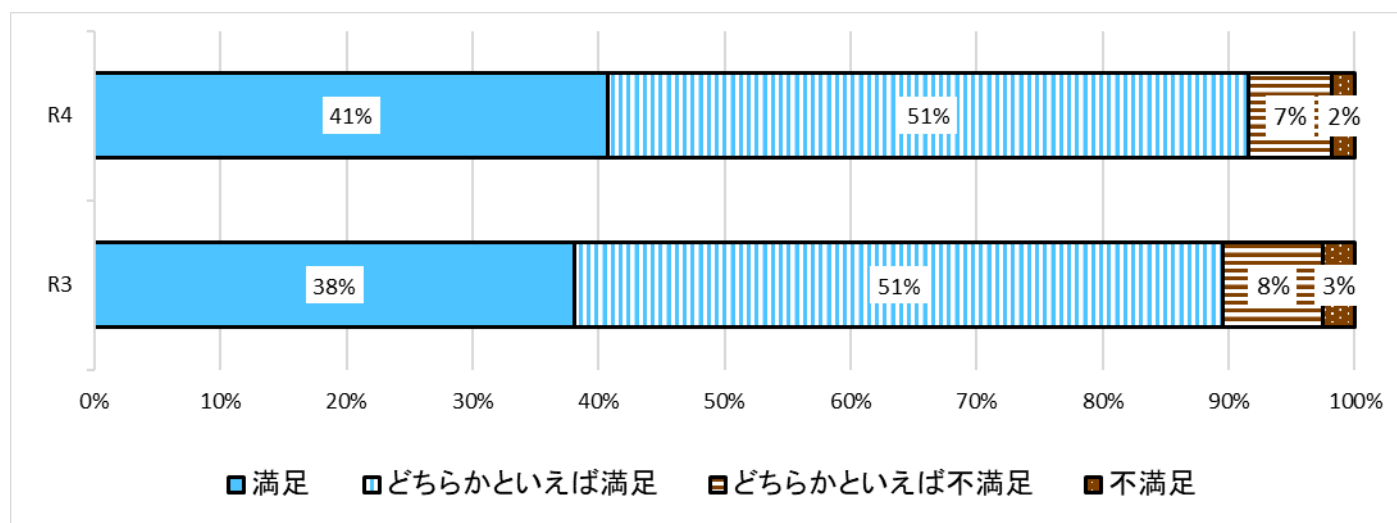
(令和4年度：n=80、令和3年度：n=93)



(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4年度：n=2,206、令和3年度：n=2,299)



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	インターネット資料 収集保存事業 (WARP)	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 (10人)	50%	70%	60%	60%	20%	10%	10%	10%	0%	10%	0%	0%
18～19歳 (44人)	89%	89%	66%	43%	18%	18%	11%	11%	18%	61%	9%	11%
20～29歳 (310人)	85%	91%	73%	65%	28%	13%	14%	28%	36%	46%	10%	4%
30～39歳 (319人)	85%	91%	71%	72%	33%	15%	19%	36%	57%	39%	10%	3%
40～49歳 (417人)	86%	90%	67%	71%	29%	11%	18%	28%	52%	39%	9%	4%
50～59歳 (527人)	86%	87%	65%	70%	30%	9%	14%	24%	51%	34%	7%	4%
60～69歳 (353人)	86%	80%	64%	65%	25%	9%	13%	24%	57%	28%	8%	3%
70歳以上 (188人)	77%	74%	63%	58%	21%	6%	9%	20%	56%	18%	7%	2%
回答なし (38人)	79%	76%	66%	63%	34%	18%	21%	29%	39%	26%	8%	0%
回答者全体 (2,206人)	85%	86%	67%	67%	28%	11%	15%	26%	50%	35%	9%	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	インターネット資料 収集保存事業 (WARP)	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) (405人)	87%	89%	70%	70%	28%	12%	17%	25%	51%	39%	10%	4%
会社員・公務員・団体職員 (事務職・その他) (418人)	82%	83%	58%	63%	24%	8%	11%	20%	41%	39%	9%	5%
教職員 (大学教員を含む。) (236人)	92%	95%	78%	82%	40%	14%	19%	42%	64%	40%	9%	4%
出版・報道関係 (52人)	90%	85%	77%	71%	25%	15%	25%	25%	42%	58%	10%	6%
図書館員 (106人)	100%	93%	78%	90%	68%	27%	41%	55%	82%	8%	4%	4%
医療関係 (学生含む。) (64人)	64%	86%	42%	41%	11%	3%	5%	8%	63%	25%	6%	0%
自由業・自営業 (281人)	87%	85%	67%	69%	25%	9%	13%	23%	49%	36%	7%	4%
学生・大学院生 (271人)	83%	93%	70%	62%	28%	10%	13%	27%	42%	49%	13%	5%
主に家事・育児 (72人)	75%	82%	54%	53%	18%	6%	17%	17%	46%	17%	4%	1%
その他 (258人)	79%	76%	66%	61%	20%	8%	8%	23%	50%	19%	6%	1%
回答なし (43人)	72%	72%	65%	56%	30%	14%	14%	26%	37%	23%	7%	0%
回答者全体 (2,206人)	85%	86%	67%	67%	28%	11%	15%	26%	50%	35%	9%	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	インターネット資料 収集保存事業 (WARP)	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 (51 人)	80%	88%	69%	67%	18%	10%	14%	35%	61%	6%	2%	0%
東北地方 (73 人)	74%	85%	66%	71%	30%	15%	15%	25%	62%	11%	1%	1%
関東地方 (1,231 人)	88%	88%	66%	67%	30%	11%	15%	25%	43%	53%	2%	6%
東京都 (807 人)	90%	88%	67%	68%	30%	10%	15%	23%	39%	60%	2%	7%
埼玉県 (89 人)	81%	84%	67%	65%	33%	17%	20%	28%	55%	49%	1%	2%
千葉県 (82 人)	85%	84%	59%	62%	26%	7%	9%	17%	41%	40%	1%	4%
神奈川県 (185 人)	87%	89%	66%	67%	28%	14%	12%	29%	51%	36%	1%	2%
中部地方 (208 人)	77%	85%	61%	68%	27%	10%	11%	27%	60%	15%	2%	1%
近畿地方 (403 人)	84%	87%	71%	66%	27%	10%	17%	29%	57%	14%	37%	2%
京都府 (100 人)	84%	88%	76%	61%	26%	13%	22%	34%	49%	17%	47%	3%
奈良県 (42 人)	86%	86%	64%	71%	19%	5%	12%	7%	60%	7%	71%	0%
大阪府 (155 人)	84%	87%	73%	67%	33%	10%	19%	29%	58%	11%	32%	1%
中国地方 (60 人)	78%	85%	67%	68%	27%	13%	20%	32%	62%	5%	7%	0%
四国地方 (43 人)	74%	74%	60%	51%	28%	12%	14%	33%	63%	2%	0%	0%
九州地方 (79 人)	85%	84%	70%	75%	23%	8%	15%	30%	67%	9%	5%	0%
海外 (20 人)	85%	85%	80%	65%	20%	5%	0%	20%	60%	15%	0%	0%
回答なし (38 人)	74%	71%	63%	63%	29%	18%	18%	29%	37%	29%	8%	0%
回答者全体 (2,206 人)	85%	86%	67%	67%	28%	11%	15%	26%	50%	35%	9%	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	インターネット資料 収集保存事業 (WARP)	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 (422 人)	58%	67%	35%	40%	10%	3%	4%	8%	45%	20%	4%	2%
半年前 (189 人)	83%	90%	69%	58%	19%	8%	11%	18%	42%	42%	10%	3%
1年前 (145 人)	82%	94%	66%	58%	13%	7%	8%	18%	50%	40%	17%	3%
2, 3年前 (257 人)	84%	84%	63%	67%	23%	6%	12%	23%	42%	32%	9%	6%
4, 5年前 (250 人)	92%	89%	74%	70%	33%	10%	17%	26%	44%	36%	7%	4%
6年以上前 (927 人)	95%	93%	80%	82%	41%	17%	22%	39%	58%	41%	9%	4%
回答なし (16 人)	81%	81%	75%	75%	25%	6%	13%	13%	38%	44%	13%	0%
回答者全体 (2,206 人)	85%	86%	67%	67%	28%	11%	15%	26%	50%	35%	9%	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	インターネット資料収集保存事業(WARP)	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
17歳以下 (10人)	40%	70%	80%	60%	70%	50%	30%	10%	50%	40%
18～19歳 (44人)	70%	95%	98%	82%	80%	39%	34%	30%	61%	84%
20～29歳 (310人)	71%	96%	95%	88%	84%	52%	35%	36%	64%	87%
30～39歳 (319人)	76%	95%	98%	90%	84%	58%	38%	40%	70%	91%
40～49歳 (417人)	79%	97%	97%	87%	87%	56%	39%	42%	65%	92%
50～59歳 (527人)	78%	95%	95%	85%	84%	58%	37%	38%	62%	86%
60～69歳 (353人)	80%	97%	94%	88%	85%	56%	34%	35%	61%	84%
70歳以上 (188人)	83%	94%	91%	82%	78%	54%	29%	30%	60%	83%
回答なし (38人)	82%	100%	95%	92%	87%	71%	47%	55%	71%	82%
回答者全体 (2,206人)	77%	96%	95%	87%	84%	56%	36%	37%	64%	87%

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	インターネット資料収集保存事業(WARP)	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
会社員・公務員・団体職員 (研究職・技術職) (405人)	80%	95%	96%	88%	86%	57%	37%	40%	65%	91%
会社員・公務員・団体職員 (事務職・その他) (418人)	75%	95%	93%	82%	82%	51%	34%	33%	55%	80%
教職員 (大学教員を含む。) (236人)	84%	98%	98%	92%	94%	65%	43%	45%	76%	92%
出版・報道関係 (52人)	92%	100%	98%	94%	96%	62%	42%	42%	77%	96%
図書館員 (106人)	96%	100%	99%	98%	97%	90%	64%	72%	89%	98%
医療関係 (学生含む。) (64人)	55%	84%	89%	72%	56%	30%	20%	23%	30%	84%
自由業・自営業 (281人)	77%	98%	96%	88%	85%	59%	37%	38%	66%	88%
学生・大学院生 (271人)	66%	94%	98%	86%	81%	49%	30%	30%	62%	88%
主に家事・育児 (72人)	68%	96%	96%	79%	72%	43%	21%	32%	61%	82%
その他 (258人)	81%	93%	90%	85%	81%	52%	33%	30%	60%	82%
回答なし (43人)	81%	98%	93%	86%	74%	60%	35%	40%	63%	77%
回答者全体 (2,206人)	77%	96%	95%	87%	84%	56%	36%	37%	64%	87%

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 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	インターネット資料 収集保存事業	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
北海道 (51 人)	82%	94%	94%	92%	90%	55%	35%	31%	71%	88%
東北地方 (73 人)	70%	95%	97%	84%	86%	47%	29%	30%	62%	89%
関東地方 (1,231 人)	79%	97%	96%	87%	84%	58%	38%	38%	63%	87%
東京都 (807 人)	79%	97%	96%	87%	83%	57%	37%	37%	60%	86%
埼玉県 (89 人)	83%	98%	97%	87%	87%	63%	43%	40%	61%	88%
千葉県 (82 人)	79%	100%	95%	88%	87%	62%	43%	40%	73%	90%
神奈川県 (185 人)	81%	95%	96%	87%	84%	62%	39%	39%	66%	86%
中部地方 (208 人)	73%	94%	93%	82%	84%	50%	33%	34%	68%	87%
近畿地方 (403 人)	78%	95%	95%	87%	83%	54%	35%	37%	63%	89%
京都府 (100 人)	78%	94%	96%	94%	80%	55%	38%	43%	64%	91%
奈良県 (42 人)	83%	93%	95%	81%	86%	57%	33%	33%	62%	88%
大阪府 (155 人)	77%	95%	96%	84%	85%	57%	37%	42%	66%	87%
中国地方 (60 人)	73%	97%	97%	93%	87%	57%	30%	42%	67%	85%
四国地方 (43 人)	74%	88%	91%	84%	81%	56%	40%	37%	72%	88%
九州地方 (79 人)	78%	96%	95%	90%	89%	51%	27%	39%	66%	92%
海外 (20 人)	50%	100%	95%	90%	90%	45%	40%	35%	65%	75%
回答なし (38 人)	76%	95%	87%	87%	79%	61%	50%	50%	66%	79%
回答者全体 (2,206 人)	77%	96%	95%	87%	84%	56%	36%	37%	64%	87%

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 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	インターネット資料 収集保存事業	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
今回が初めて (422 人)	53%	83%	84%	64%	63%	31%	20%	21%	44%	73%
半年前 (189 人)	72%	96%	99%	89%	84%	46%	30%	32%	60%	88%
1年前 (145 人)	66%	97%	99%	89%	82%	45%	28%	28%	54%	89%
2, 3年前 (257 人)	71%	98%	97%	86%	85%	56%	34%	33%	63%	87%
4, 5年前 (250 人)	86%	99%	97%	91%	88%	59%	36%	41%	67%	89%
6年以上前 (927 人)	91%	99%	98%	95%	93%	70%	47%	48%	75%	93%
回答なし (16 人)	75%	100%	94%	88%	88%	63%	38%	31%	44%	56%
回答者全体 (2,206 人)	77%	96%	95%	87%	84%	56%	36%	37%	64%	87%

(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 (777人)	関西館 (188人)	国際子ども 図書館 (80人)
年齢層	17歳以下	0%	0%	0%
	18～19歳	3%	2%	6%
	20～29歳	19%	16%	14%
	30～39歳	16%	18%	14%
	40～49歳	21%	20%	20%
	50～59歳	23%	20%	28%
	60～69歳	13%	16%	14%
	70歳以上	4%	7%	5%
	回答なし	1%	2%	0%
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）	20%	22%	20%
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）	21%	19%	24%
	教職員（大学教員を含む。）	12%	11%	11%
	出版・報道関係	4%	3%	4%
	図書館員	1%	2%	5%
	医療関係（学生含む。）	2%	2%	0%
	自由業・自営業	13%	11%	14%
	学生・大学院生	17%	18%	18%
	主に家事・育児	2%	2%	1%
	その他	6%	9%	4%
	回答なし	1%	2%	0%
主な活動地	北海道	0%	1%	0%
	東北地方	1%	1%	1%
	関東地方	84%	11%	85%
	東京都	63%	8%	74%
	埼玉県	6%	1%	3%
	千葉県	4%	1%	4%
	神奈川県	9%	1%	4%
	中部地方	4%	3%	4%
	近畿地方	7%	80%	10%
	京都府	2%	25%	4%
	奈良県	0%	16%	0%
	大阪府	2%	27%	3%
	中国地方	0%	2%	0%
	四国地方	0%	0%	0%
	九州地方	1%	2%	0%
	海外	0%	0%	0%
	回答なし	1%	2%	0%
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	11%	8%	9%
	半年前	10%	10%	8%
	1年前	7%	13%	6%
	2, 3年前	11%	12%	19%
	4, 5年前	11%	10%	14%
	6年以上前	49%	47%	45%
	回答なし	1%	1%	0%

(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（5人）	100%(80)
	18～19歳（39人）	97%(77)
	20～29歳（262人）	96%(73)
	30～39歳（271人）	95%(65)
	40～49歳（359人）	95%(67)
	50～59歳（452人）	92%(63)
	60～69歳（303人）	94%(65)
	70歳以上（144人）	94%(67)
	回答なし（30人）	90%(55)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（351人）	94%(67)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（343人）	96%(66)
	教職員（大学教員を含む。）（216人）	96%(72)
	出版・報道関係（47人）	89%(52)
	図書館員（106人）	96%(61)
	医療関係（学生含む。）（41人）	95%(68)
	自由業・自営業（245人）	95%(65)
	学生・大学院生（226人）	96%(75)
	主に家事・育児（54人）	96%(69)
	その他（205人）	89%(59)
	回答なし（31人）	84%(48)
主な活動地	北海道（41人）	98%(66)
	東北地方（54人）	91%(68)
	関東地方（1,081人）	94%(66)
	東京都（723人）	95%(67)
	埼玉県（72人）	96%(64)
	千葉県（70人）	91%(62)
	神奈川県（161人）	93%(65)
	中部地方（160人）	94%(63)
	近畿地方（338人）	96%(69)
	京都府（84人）	94%(66)
	奈良県（36人）	97%(67)
	大阪府（130人）	96%(69)
	中国地方（47人）	91%(64)
	四国地方（32人）	91%(58)
	九州地方（67人）	97%(69)
	海外（17人）	94%(74)
回答なし（28人）	82%(46)	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（246人）	97%(71)
	半年前（157人）	91%(66)
	1年前（119人）	93%(62)
	2, 3年前（215人）	93%(66)
	4, 5年前（230人）	96%(67)
	6年以上前（885人）	95%(66)
	回答なし（13人）	92%(65)
合計（1,865人）	94%(66)	

² 満足率は、各サービスを利用したことがあると回答し、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（7人）	86%(57)
	18～19歳（39人）	97%(79)
	20～29歳（283人）	95%(73)
	30～39歳（291人）	94%(71)
	40～49歳（376人）	94%(70)
	50～59歳（461人）	92%(67)
	60～69歳（281人）	93%(65)
	70歳以上（139人）	92%(68)
	回答なし（29人）	93%(60)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（362人）	93%(67)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（345人）	93%(65)
	教職員（大学教員を含む。）（224人）	96%(75)
	出版・報道関係（44人）	89%(60)
	図書館員（99人）	96%(70)
	医療関係（学生含む。）（55人）	96%(76)
	自由業・自営業（240人）	91%(65)
	学生・大学院生（251人）	96%(77)
	主に家事・育児（59人）	93%(69)
	その他（196人）	91%(65)
	回答なし（31人）	90%(60)
	主な活動地	北海道（45人）
東北地方（62人）		94%(68)
関東地方（1,078人）		93%(69)
東京都（707人）		93%(69)
埼玉県（75人）		97%(79)
千葉県（69人）		90%(62)
神奈川県（164人）		93%(68)
中部地方（176人）		91%(67)
近畿地方（352人）		95%(71)
京都府（88人）		94%(69)
奈良県（36人）		94%(63)
大阪府（135人）		96%(74)
中国地方（51人）		90%(65)
四国地方（32人）		91%(66)
九州地方（66人）		98%(70)
海外（17人）		88%(62)
回答なし（27人）		85%(54)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（284人）	93%(68)
	半年前（170人）	95%(73)
	1年前（137人）	96%(73)
	2, 3年前（216人）	93%(69)
	4, 5年前（223人）	89%(65)
	6年以上前（863人）	94%(68)
	回答なし（13人）	100%(81)
合計（1,906人）	93%(69)	

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（6人）	83%(58)
	18～19歳（29人）	93%(66)
	20～29歳（225人）	90%(66)
	30～39歳（228人）	86%(57)
	40～49歳（279人）	89%(59)
	50～59歳（340人）	84%(50)
	60～69歳（225人）	88%(55)
	70歳以上（119人）	87%(57)
	回答なし（25人）	80%(42)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（284人）	88%(57)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（241人）	85%(52)
	教職員（大学教員を含む。）（185人）	92%(63)
	出版・報道関係（40人）	88%(60)
	図書館員（83人）	90%(58)
	医療関係（学生含む。）（27人）	89%(65)
	自由業・自営業（188人）	84%(51)
	学生・大学院生（190人）	91%(68)
	主に家事・育児（39人）	87%(51)
	その他（171人）	84%(53)
	回答なし（28人）	71%(30)
	主な活動地	北海道（35人）
東北地方（48人）		90%(57)
関東地方（818人）		87%(57)
東京都（543人）		87%(58)
埼玉県（60人）		83%(48)
千葉県（48人）		90%(56)
神奈川県（122人）		86%(58)
中部地方（126人）		87%(58)
近畿地方（288人）		88%(61)
京都府（76人）		80%(53)
奈良県（27人）		78%(39)
大阪府（113人）		93%(69)
中国地方（40人）		93%(64)
四国地方（26人）		96%(67)
九州地方（55人）		84%(54)
海外（16人）		75%(47)
回答なし（24人）		67%(21)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（148人）	89%(61)
	半年前（130人）	90%(63)
	1年前（96人）	88%(58)
	2, 3年前（161人）	86%(56)
	4, 5年前（185人）	84%(53)
	6年以上前（744人）	87%(56)
	回答なし（12人）	75%(42)
合計（1,476人）	87%(57)	

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（6人）	100%(75)
	18～19歳（19人）	95%(74)
	20～29歳（202人）	93%(64)
	30～39歳（229人）	92%(61)
	40～49歳（295人）	91%(60)
	50～59歳（367人）	91%(59)
	60～69歳（229人）	93%(62)
	70歳以上（109人）	94%(67)
	回答なし（24人）	83%(48)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（283人）	90%(57)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（264人）	91%(61)
	教職員（大学教員を含む。）（193人）	95%(65)
	出版・報道関係（37人）	89%(59)
	図書館員（95人）	88%(58)
	医療関係（学生含む。）（26人）	100%(73)
	自由業・自営業（194人）	93%(62)
	学生・大学院生（168人）	93%(66)
	主に家事・育児（38人）	92%(63)
	その他（158人）	93%(63)
	回答なし（24人）	79%(42)
	主な活動地	北海道（34人）
東北地方（52人）		94%(65)
関東地方（829人）		91%(59)
東京都（551人）		91%(59)
埼玉県（58人）		91%(57)
千葉県（51人）		92%(63)
神奈川県（124人）		91%(64)
中部地方（142人）		94%(64)
近畿地方（264人）		94%(66)
京都府（61人）		97%(70)
奈良県（30人）		97%(63)
大阪府（104人）		90%(64)
中国地方（41人）		93%(60)
四国地方（22人）		100%(73)
九州地方（59人）		97%(71)
海外（13人）		92%(65)
回答なし（24人）		71%(31)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（167人）	95%(68)
	半年前（109人）	94%(64)
	1年前（84人）	94%(60)
	2, 3年前（171人）	88%(59)
	4, 5年前（176人）	92%(60)
	6年以上前（761人）	91%(61)
	回答なし（12人）	83%(46)
合計（1,480人）	92%(61)	

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（2人）	100%(75)
	18～19歳（8人）	75%(44)
	20～29歳（88人）	95%(69)
	30～39歳（104人）	93%(61)
	40～49歳（122人）	91%(58)
	50～59歳（160人）	86%(51)
	60～69歳（87人）	91%(59)
	70歳以上（40人）	83%(54)
	回答なし（13人）	92%(62)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（114人）	89%(54)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（101人）	91%(59)
	教職員（大学教員を含む。）（94人）	95%(65)
	出版・報道関係（13人）	85%(50)
	図書館員（72人）	90%(56)
	医療関係（学生含む。）（7人）	100%(57)
	自由業・自営業（71人）	85%(51)
	学生・大学院生（75人）	93%(68)
	主に家事・育児（13人）	92%(58)
	その他（51人）	84%(50)
	回答なし（13人）	85%(54)
	主な活動地	北海道（9人）
東北地方（22人）		82%(48)
関東地方（366人）		89%(56)
東京都（244人）		89%(57)
埼玉県（29人）		90%(57)
千葉県（21人）		86%(52)
神奈川県（52人）		85%(57)
中部地方（56人）		96%(64)
近畿地方（110人）		89%(56)
京都府（26人）		85%(54)
奈良県（8人）		63%(19)
大阪府（51人）		92%(59)
中国地方（16人）		100%(72)
四国地方（12人）		100%(67)
九州地方（18人）		100%(75)
海外（4人）		100%(63)
回答なし（11人）		82%(50)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（42人）	88%(57)
	半年前（36人）	83%(56)
	1年前（19人）	89%(63)
	2, 3年前（59人）	90%(63)
	4, 5年前（82人）	96%(62)
	6年以上前（382人）	90%(56)
	回答なし（4人）	75%(63)
合計（624人）	90%(58)	

⑥ インターネット資料収集保存事業（WARP）の満足率（度）

属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（1人）	0%(-50)
	18～19歳（8人）	88%(63)
	20～29歳（39人）	92%(63)
	30～39歳（47人）	74%(33)
	40～49歳（46人）	72%(29)
	50～59歳（45人）	73%(31)
	60～69歳（33人）	82%(44)
	70歳以上（12人）	92%(50)
	回答なし（7人）	71%(29)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（50人）	84%(48)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（35人）	71%(36)
	教職員（大学教員を含む。）（32人）	69%(25)
	出版・報道関係（8人）	88%(44)
	図書館員（29人）	76%(34)
	医療関係（学生含む。）（2人）	100%(50)
	自由業・自営業（24人）	79%(31)
	学生・大学院生（28人）	86%(57)
	主に家事・育児（4人）	75%(25)
	その他（20人）	85%(48)
	回答なし（6人）	67%(25)
	主な活動地	北海道（5人）
東北地方（11人）		91%(55)
関東地方（133人）		73%(33)
東京都（77人）		79%(41)
埼玉県（15人）		60%(20)
千葉県（6人）		50%(0)
神奈川県（26人）		73%(37)
中部地方（21人）		81%(40)
近畿地方（41人）		85%(50)
京都府（13人）		85%(46)
奈良県（2人）		100%(75)
大阪府（15人）		73%(33)
中国地方（8人）		88%(50)
四国地方（5人）		100%(60)
九州地方（6人）		100%(67)
海外（1人）		0%(-50)
回答なし（7人）		71%(29)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（12人）	83%(50)
	半年前（16人）	94%(69)
	1年前（10人）	80%(40)
	2, 3年前（16人）	75%(31)
	4, 5年前（25人）	76%(32)
	6年以上前（158人）	78%(39)
	回答なし（1人）	0%(-50)
合計（238人）	79%(40)	

⑦ 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%(100)
	18～19歳（5人）	100%(70)
	20～29歳（43人）	88%(62)
	30～39歳（62人）	81%(40)
	40～49歳（75人）	88%(53)
	50～59歳（74人）	76%(39)
	60～69歳（46人）	87%(52)
	70歳以上（16人）	94%(53)
	回答なし（8人）	63%(6)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（70人）	76%(39)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（45人）	89%(50)
	教職員（大学教員を含む。）（45人）	93%(59)
	出版・報道関係（13人）	77%(38)
	図書館員（43人）	79%(38)
	医療関係（学生含む。）（3人）	100%(50)
	自由業・自営業（37人）	78%(43)
	学生・大学院生（35人）	91%(69)
	主に家事・育児（12人）	92%(58)
	その他（21人）	90%(57)
	回答なし（6人）	50%(-8)
	主な活動地	北海道（7人）
東北地方（11人）		73%(32)
関東地方（183人）		80%(40)
東京都（122人）		77%(38)
埼玉県（18人）		78%(36)
千葉県（7人）		86%(43)
神奈川県（23人）		91%(59)
中部地方（23人）		83%(59)
近畿地方（69人）		96%(64)
京都府（22人）		91%(61)
奈良県（5人）		100%(70)
大阪府（30人）		97%(60)
中国地方（12人）		83%(50)
四国地方（6人）		100%(83)
九州地方（12人）		92%(63)
海外（0人）		-(-)
回答なし（7人）		57%(0)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（15人）	100%(73)
	半年前（20人）	85%(53)
	1年前（11人）	91%(64)
	2, 3年前（31人）	84%(55)
	4, 5年前（43人）	84%(50)
	6年以上前（208人）	82%(43)
	回答なし（2人）	100%(75)
合計（330人）	84%(48)	

⑧ 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（1人）	100%(100)
	18～19歳（5人）	60%(40)
	20～29歳（86人）	87%(67)
	30～39歳（116人）	88%(63)
	40～49歳（115人）	84%(56)
	50～59歳（125人）	80%(47)
	60～69歳（85人）	78%(47)
	70歳以上（38人）	76%(42)
	回答なし（11人）	73%(32)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（103人）	83%(52)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（82人）	84%(55)
	教職員（大学教員を含む。）（99人）	84%(56)
	出版・報道関係（13人）	77%(46)
	図書館員（58人）	91%(66)
	医療関係（学生含む。）（5人）	100%(70)
	自由業・自営業（65人）	80%(49)
	学生・大学院生（74人）	82%(60)
	主に家事・育児（12人）	92%(67)
	その他（60人）	77%(48)
	回答なし（11人）	55%(14)
	主な活動地	北海道（18人）
東北地方（18人）		67%(39)
関東地方（303人）		83%(54)
東京都（187人）		81%(52)
埼玉県（25人）		88%(58)
千葉県（14人）		79%(50)
神奈川県（53人）		87%(64)
中部地方（56人）		84%(55)
近畿地方（115人）		87%(62)
京都府（34人）		85%(65)
奈良県（3人）		100%(67)
大阪府（45人）		89%(62)
中国地方（19人）		84%(63)
四国地方（14人）		93%(71)
九州地方（24人）		96%(63)
海外（4人）		50%(0)
回答なし（11人）		45%(-5)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（33人）	88%(67)
	半年前（34人）	91%(69)
	1年前（26人）	88%(77)
	2, 3年前（59人）	86%(61)
	4, 5年前（66人）	86%(58)
	6年以上前（362人）	80%(49)
	回答なし（2人）	50%(0)
合計（582人）	83%(54)	

⑨ 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（0人）	-(-)
	18～19歳（8人）	75%(44)
	20～29歳（111人）	89%(65)
	30～39歳（181人）	90%(67)
	40～49歳（217人）	88%(66)
	50～59歳（271人）	93%(71)
	60～69歳（200人）	93%(72)
	70歳以上（105人）	91%(78)
	回答なし（15人）	87%(53)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（208人）	90%(66)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（170人）	89%(64)
	教職員（大学教員を含む。）（151人）	94%(76)
	出版・報道関係（22人）	86%(59)
	図書館員（87人）	87%(61)
	医療関係（学生含む。）（40人）	100%(91)
	自由業・自営業（137人）	93%(69)
	学生・大学院生（115人）	87%(67)
	主に家事・育児（33人）	97%(85)
	その他（129人）	90%(74)
	回答なし（16人）	88%(56)
	主な活動地	北海道（31人）
東北地方（45人）		93%(70)
関東地方（534人）		90%(69)
東京都（311人）		88%(65)
埼玉県（49人）		94%(77)
千葉県（34人）		97%(76)
神奈川県（94人）		91%(75)
中部地方（124人）		92%(68)
近畿地方（231人）		91%(71)
京都府（49人）		86%(66)
奈良県（25人）		84%(58)
大阪府（90人）		93%(71)
中国地方（37人）		100%(85)
四国地方（27人）		93%(72)
九州地方（53人）		94%(77)
海外（12人）		75%(42)
回答なし（14人）		71%(32)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（189人）	92%(75)
	半年前（79人）	97%(84)
	1年前（73人）	93%(73)
	2, 3年前（109人）	93%(72)
	4, 5年前（110人）	89%(69)
	6年以上前（542人）	89%(64)
	回答なし（6人）	100%(83)
合計（1,108人）	91%(69)	

⑩ 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（1人）	100%(50)
	18～19歳（27人）	100%(74)
	20～29歳（144人）	94%(75)
	30～39歳（123人）	92%(66)
	40～49歳（162人）	90%(62)
	50～59歳（178人）	89%(63)
	60～69歳（99人）	93%(70)
	70歳以上（33人）	94%(71)
	回答なし（10人）	70%(20)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（158人）	92%(66)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（163人）	88%(63)
	教職員（大学教員を含む。）（95人）	93%(71)
	出版・報道関係（30人）	87%(58)
	図書館員（9人）	89%(61)
	医療関係（学生含む。）（16人）	100%(63)
	自由業・自営業（101人）	92%(60)
	学生・大学院生（134人）	97%(79)
	主に家事・育児（12人）	92%(63)
	その他（49人）	90%(69)
	回答なし（10人）	70%(30)
	主な活動地	北海道（3人）
東北地方（8人）		88%(63)
関東地方（651人）		92%(66)
東京都（488人）		91%(65)
埼玉県（44人）		86%(52)
千葉県（33人）		97%(71)
神奈川県（67人）		94%(73)
中部地方（32人）		94%(78)
近畿地方（58人）		97%(78)
京都府（17人）		100%(79)
奈良県（3人）		100%(100)
大阪府（17人）		88%(71)
中国地方（3人）		100%(83)
四国地方（1人）		100%(100)
九州地方（7人）		71%(43)
海外（3人）		100%(83)
回答なし（11人）		64%(18)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（83人）	95%(73)
	半年前（80人）	96%(78)
	1年前（58人）	95%(75)
	2, 3年前（82人）	91%(69)
	4, 5年前（89人）	93%(64)
	6年以上前（378人）	89%(61)
	回答なし（7人）	100%(79)
合計（777人）	92%(67)	

⑪ 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（4人）	100%(88)
	20～29歳（30人）	97%(85)
	30～39歳（33人）	91%(71)
	40～49歳（38人）	89%(70)
	50～59歳（37人）	86%(59)
	60～69歳（30人）	93%(70)
	70歳以上（13人）	85%(58)
	回答なし（3人）	33%(0)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（42人）	88%(68)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（36人）	92%(71)
	教職員（大学教員を含む。）（21人）	90%(64)
	出版・報道関係（5人）	60%(40)
	図書館員（4人）	100%(88)
	医療関係（学生含む。）（4人）	100%(88)
	自由業・自営業（20人）	95%(70)
	学生・大学院生（34人）	97%(82)
	主に家事・育児（3人）	100%(67)
	その他（16人）	81%(56)
	回答なし（3人）	33%(0)
	主な活動地	北海道（1人）
東北地方（1人）		100%(100)
関東地方（20人）		80%(58)
東京都（15人）		87%(67)
埼玉県（1人）		100%(100)
千葉県（1人）		0%(-50)
神奈川県（2人）		50%(0)
中部地方（5人）		100%(90)
近畿地方（150人）		91%(70)
京都府（47人）		89%(65)
奈良県（30人）		90%(70)
大阪府（50人）		90%(70)
中国地方（4人）		100%(63)
四国地方（0人）		-(-)
九州地方（4人）		100%(100)
海外（0人）		-(-)
回答なし（3人）		33%(0)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（15人）	87%(63)
	半年前（18人）	94%(75)
	1年前（24人）	96%(81)
	2, 3年前（23人）	100%(83)
	4, 5年前（18人）	100%(89)
	6年以上前（88人）	83%(57)
	回答なし（2人）	100%(100)
合計（188人）	90%(69)	

⑫ 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（0人）	-(-)
	18～19歳（5人）	100%(90)
	20～29歳（11人）	91%(59)
	30～39歳（11人）	100%(82)
	40～49歳（16人）	88%(63)
	50～59歳（22人）	82%(52)
	60～69歳（11人）	73%(32)
	70歳以上（4人）	100%(100)
	回答なし（0人）	-(-)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（16人）	94%(72)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（19人）	89%(58)
	教職員（大学教員を含む。）（9人）	89%(56)
	出版・報道関係（3人）	67%(33)
	図書館員（4人）	100%(75)
	医療関係（学生含む。）（0人）	-(-)
	自由業・自営業（11人）	82%(55)
	学生・大学院生（14人）	79%(54)
	主に家事・育児（1人）	100%(100)
	その他（3人）	100%(100)
	回答なし（0人）	-(-)
	主な活動地	北海道（0人）
東北地方（1人）		100%(100)
関東地方（68人）		87%(61)
東京都（59人）		88%(63)
埼玉県（2人）		100%(75)
千葉県（3人）		100%(83)
神奈川県（3人）		33%(0)
中部地方（3人）		100%(50)
近畿地方（8人）		88%(63)
京都府（3人）		67%(33)
奈良県（0人）		-(-)
大阪府（2人）		100%(100)
中国地方（0人）		-(-)
四国地方（0人）		-(-)
九州地方（0人）		-(-)
海外（0人）		-(-)
回答なし（0人）		-(-)
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（6人）	100%(83)
	1年前（5人）	100%(60)
	2, 3年前（15人）	73%(43)
	4, 5年前（11人）	91%(64)
	6年以上前（36人）	86%(61)
	回答なし（0人）	-(-)
合計（80人）	88%(61)	

⑬ 当館全体の満足率（度）

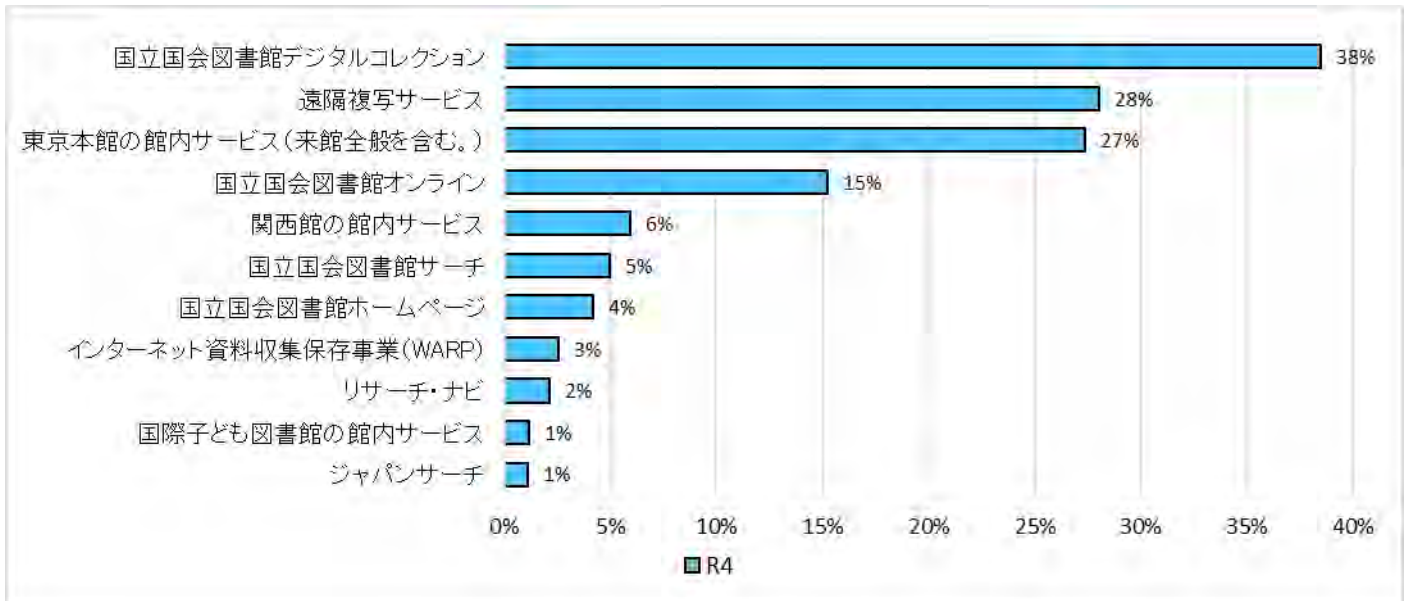
属性		満足率（満足度）
年齢層	17歳以下（10人）	90%(60)
	18～19歳（44人）	100%(77)
	20～29歳（310人）	90%(64)
	30～39歳（319人）	93%(62)
	40～49歳（417人）	91%(62)
	50～59歳（527人）	91%(59)
	60～69歳（353人）	94%(61)
	70歳以上（188人）	91%(59)
	回答なし（38人）	76%(34)
職業	会社員・公務員・団体職員（研究職・技術職）（405人）	91%(60)
	会社員・公務員・団体職員（事務職・その他）（418人）	90%(58)
	教職員（大学教員を含む。）（236人）	95%(67)
	出版・報道関係（52人）	88%(51)
	図書館員（106人）	95%(58)
	医療関係（学生含む。）（64人）	92%(63)
	自由業・自営業（281人）	93%(63)
	学生・大学院生（271人）	94%(72)
	主に家事・育児（72人）	94%(63)
	その他（258人）	89%(57)
	回答なし（43人）	70%(27)
	主な活動地	北海道（51人）
東北地方（73人）		86%(53)
関東地方（1,231人）		92%(63)
東京都（807人）		92%(63)
埼玉県（89人）		93%(64)
千葉県（82人）		94%(60)
神奈川県（185人）		91%(62)
中部地方（208人）		92%(61)
近畿地方（403人）		93%(64)
京都府（100人）		90%(58)
奈良県（42人）		86%(55)
大阪府（155人）		96%(69)
中国地方（60人）		87%(53)
四国地方（43人）		93%(60)
九州地方（79人）		91%(55)
海外（20人）		90%(68)
回答なし（38人）		68%(22)
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて（422人）	87%(55)
	半年前（189人）	96%(71)
	1年前（145人）	94%(68)
	2, 3年前（257人）	94%(65)
	4, 5年前（250人）	91%(59)
	6年以上前（927人）	92%(60)
	回答なし（16人）	94%(56)
合計（2,206人）	92%(61)	

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 1,017 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4年度：n=1,024⁵）



② 自由記述回答の頻出語 30 位まで⁶

順位	頻出語	語が出現する回答数	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	語が出現する回答数	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	語が出現する回答数	語が出現する回答数の総回答数に対する割合
1	資料	290	28.5%	11	デジタルコレクション	104	10.2%	21	可能	70	6.9%
2	利用	261	25.7%	12	時間	92	9.0%	22	個人	66	6.5%
3	思う	206	20.3%	13	助かる	91	8.9%	23	雑誌	62	6.1%
4	サービス	199	19.6%	14	大変	80	7.9%		情報		
5	閲覧	163	16.0%	15	オンライン	78	7.7%	25	増やす	61	6.0%
6	デジタル	153	15.0%	16	お願い	77	7.6%	26	もう少し	60	5.9%
7	複写	150	14.7%		見る			本			
8	図書館	130	12.8%	18	国会図書館	75	7.4%	28	送信	59	5.8%
9	遠隔複写	127	12.5%	19	多い	74	7.3%	29	国立国会図書館	58	5.7%
10	検索	123	12.1%	20	対応	71	7.0%	30	必要	57	5.6%

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 1,033 件から英語回答 7 件、意味の取れない 9 件を削除した 1,017 件のデータを分析の対象とした。

⁵ 英語回答 7 件を含む。

⁶ 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「遠隔複写」、「コロナ」、「デジタルコレクション」、「著作権」、「ダウンロード」、「日曜」、「デジタル化資料送信サービス」、「マイページ」、「資料収集保存事業」、「ジャパンサーチ」、「インターフェイス」、「国際子ども図書館」、「マイリスト」、「国立国会図書館」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。

(2) 各サービスに対する意見・要望の特徴語 10 位までと Jaccard 係数

各サービス⁷に対する意見・要望の傾向を概観するため、各サービスを選択した回答における特徴語の上位 10 語を抽出した⁸（下表）。

昨年度と比較して特徴語の順位が大きく違うサービスを見ると、国立国会図書館デジタルコレクションでは、今年度に個人向けサービスを開始したデジタル化資料送信サービスに関連する単語が多く見られ、関心の高さがうかがえる。東京本館の館内サービス（来館サービス全般を含む。）については、「コロナ」の出現頻度が下がり（昨年度は 6 位）、「食堂」の出現頻度が上昇した（昨年度は 15 位）。新型コロナウイルス感染症に対する社会認識の変化、入館制限の段階的な緩和、館内滞在時間の変化などが影響している可能性がある。それ以外のサービスにおいては昨年度との大きな違いは見られなかった。

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	情報	0.09	1	検索	0.2615	1	資料	0.3373	1	検索	0.1503
2	サイト	0.0847	2	資料	0.1247	2	デジタル	0.3164	2	オンライン	0.1197
3	知る	0.0822	3	利用	0.1223	3	閲覧	0.2388	3	情報	0.1058
4	見る	0.0783	4	登録	0.1173	4	思う	0.1703	4	結果	0.1045
5	トップ	0.0769	5	雑誌	0.1146	5	図書館	0.1523	5	調べる	0.1014
6	ページ	0.0745	6	思う	0.1015	6	サービス	0.1498	6	上げる	0.0909
7	要望	0.0727	7	閲覧	0.1014	7	個人	0.1393	7	便利	0.0879
8	分かる	0.0667	8	サービス	0.0935	8	検索	0.1369	8	出る	0.0845
9	サーチ	0.0656	9	本	0.0928	9	送信	0.1247	9	著者	0.0806
10	階層	0.0625	10	デジタル	0.0893	10	公開	0.1114	10	必要	0.0784

遠隔複写サービス			東京本館の館内サービス			関西館の館内サービス		
順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数	順位	特徴語	Jaccard 係数
1	利用	0.1731	1	利用	0.1667	1	開館	0.1067
2	思う	0.1596	2	食堂	0.1525	2	日曜	0.1061
3	助かる	0.1485	3	時間	0.1212	3	東京	0.1048
4	依頼	0.1088	4	図書館	0.1178	4	日	0.0896
5	対応	0.108	5	来館	0.0943	5	本館	0.0857
6	大変	0.1051	6	人	0.0887	6	閲覧	0.0825
7	ありがとう	0.1026	7	職員	0.0804	7	良い	0.0761
8	コピー	0.0912	8	コロナ	0.0779	8	祝日	0.0746
9	料金	0.0875	9	対応	0.0738	9	取り寄せる	0.0725
10	丁寧	0.0870	10	入館	0.0704	10	カフェテリア	0.0667

⁷ リサーチ・ナビ、ジャパンサーチ、国立国会図書館インターネット資料収集保存事業（WARP）、国際子ども図書館の館内サービスについては、回答数が少ないため、表の掲載を省略した。国立国会図書館デジタルコレクションは図書館向けデジタル化資料送信サービスを含む。東京本館の館内サービスは来館サービス全般を含む。

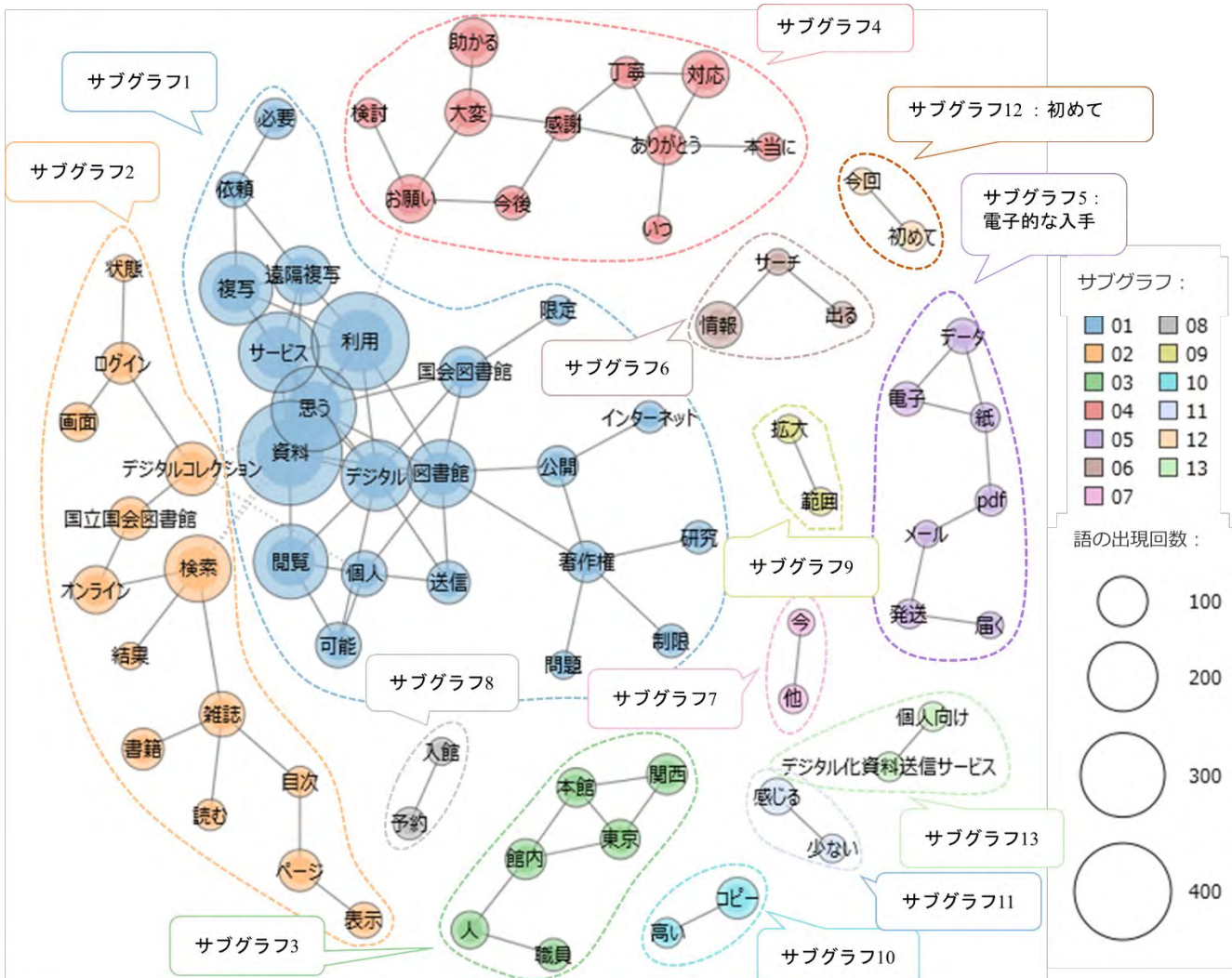
⁸ Jaccard 係数は、テキストマイニングで利用されることの多い指標であり、2 値変数間の関連を測定するための類似性測度である。特定のサービスを選択した回答における語の出現回答数 ÷ (特定のサービスを選択した回答数 + 総回答における語の出現回答数 - 特定のサービスを選択した回答における語の出現回答数) により算出する。0 から 1 までの値をとり、値が大きいほど語とサービスの関連が強い。また、特徴語 10 位以内に「国立国会図書館」、「国会図書館」、またはサービス名称を構成する語が含まれる場合、当該語は原則として表から削除した。

(3) 共起ネットワークの分析

自由記述欄に寄せられた回答を共起ネットワーク⁹によって分析した。ある語と別の語が同じ文書に現れることを共起と言う。共起しやすい語同士のつながりをネットワークとして図示すると、類似した関心事項に対して使われる語のまとまりに分類できるようになる。

回答全体を対象として共起ネットワークを描画した(下図)。この図は、語同士が比較的強く結びついているグループごとにサブグラフとして色分けされている¹⁰。サブグラフには、特定のサービスに関係する語のグループと、国立国会図書館全体に関する語のグループや複数のサービスに関係する語のグループが存在することが分かった。特定のサービスに直接的に結びつく語のグループとしては、複写時の料金に関するもの(サブグラフ10)、国立国会図書館デジタルコレクションに関するもの(サブグラフ2)や個人向けデジタル化資料送信サービスに関するもの(サブグラフ13)が挙げられる。これらは前述の4(2)や下図により傾向を直接的に把握できるため、個別の分析は行わないこととし、特定のサービスと直接的には結びつかない語のグループに焦点を当てて詳細に分析した。具体的には、「電子的な入手」、「初めて」に関する語のグループ(それぞれサブグラフ5、12)の語の出現パターンと合致する意見を抽出した。それぞれについて、抽出した意見を分析対象として共起ネットワークを作成し、個別の意見も参照しながら語のグループが意味するところを明らかにした。

自由記述欄全体の共起ネットワーク図¹¹



⁹ 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100を図に描画した。

¹⁰ 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。

¹¹ 各サブグラフを囲う線は説明のため付加したもの。以降の共起ネットワーク図においても同様

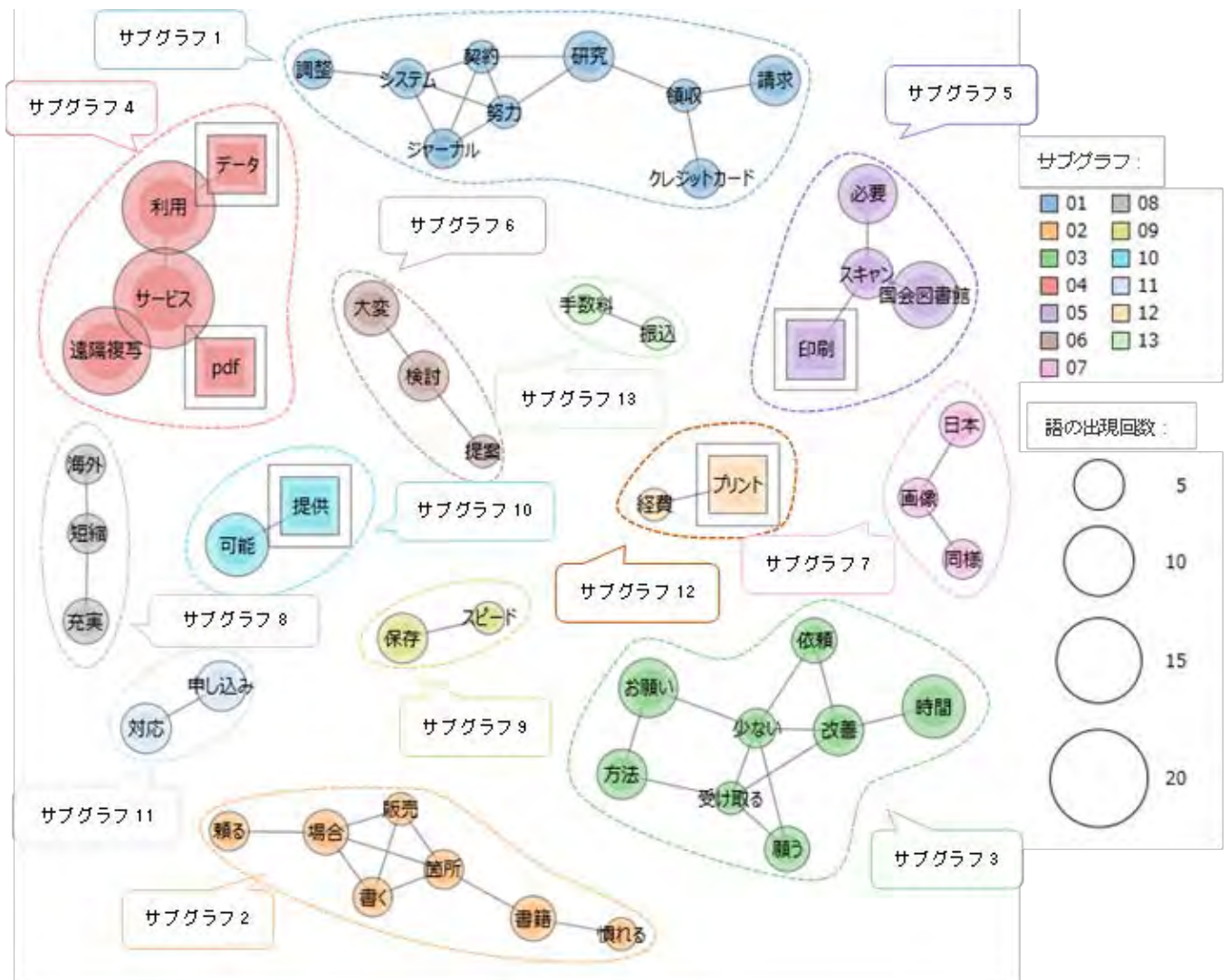
① 「電子的な入手」の共起パターン

以下の抽出条件(*)を満たす44件の回答を分析対象とし、「電子的な入手」の共起ネットワーク図を描画した。出現頻度の高い語を中心に個々のサブグラフを見ると、遠隔複写サービスと「pdf」及び「データ」(サブグラフ4)、「スキャン」と「印刷」(サブグラフ5)の結びつきが強いことが分かった。また、サブグラフ3は、受取方法や所要時間の面でサービスの改善を要望しているものと目される。以上の点を踏まえて個別の回答を見ると、pdf等の電子的な形態で複写製品を受け取ることができれば、製品の入手に要する料金と時間の両面で望ましいという意見が数多く見られた。遠隔複写サービス利用時に郵送ではなくメールへの添付やダウンロードなどの電子的な経路で製品を入手したいとの意見が多かったが、来館利用での複写製品受領時や館内でのプリントアウト時に電子的な形態を選択したいという意見や電子ジャーナル経由で入手した資料を電子的な形態で保有したいという意見も見られた。現在は紙に印刷されたものを自前でスキャンしているため、最初から電子的な形態で入手できれば効率的だという意見も複数見られた。

* 「電子的な入手」の抽出条件:

(データ OR pdf) AND (複写 OR 提供 OR 印刷 OR メール OR 送信 OR 送付 OR プリント OR 郵送 OR 納品 OR 配信 OR 入手 OR 送る)

「電子的な入手」の共起ネットワーク図¹²



¹² 共起ネットワークの作成にあたっては、抽出した回答数に合わせて、同時に出現する程度の強いペア上位44を図に描画した。図中の四角で囲まれた語は抽出の条件に使用した語であり、円で囲まれた語は抽出条件の語と共起した語である。

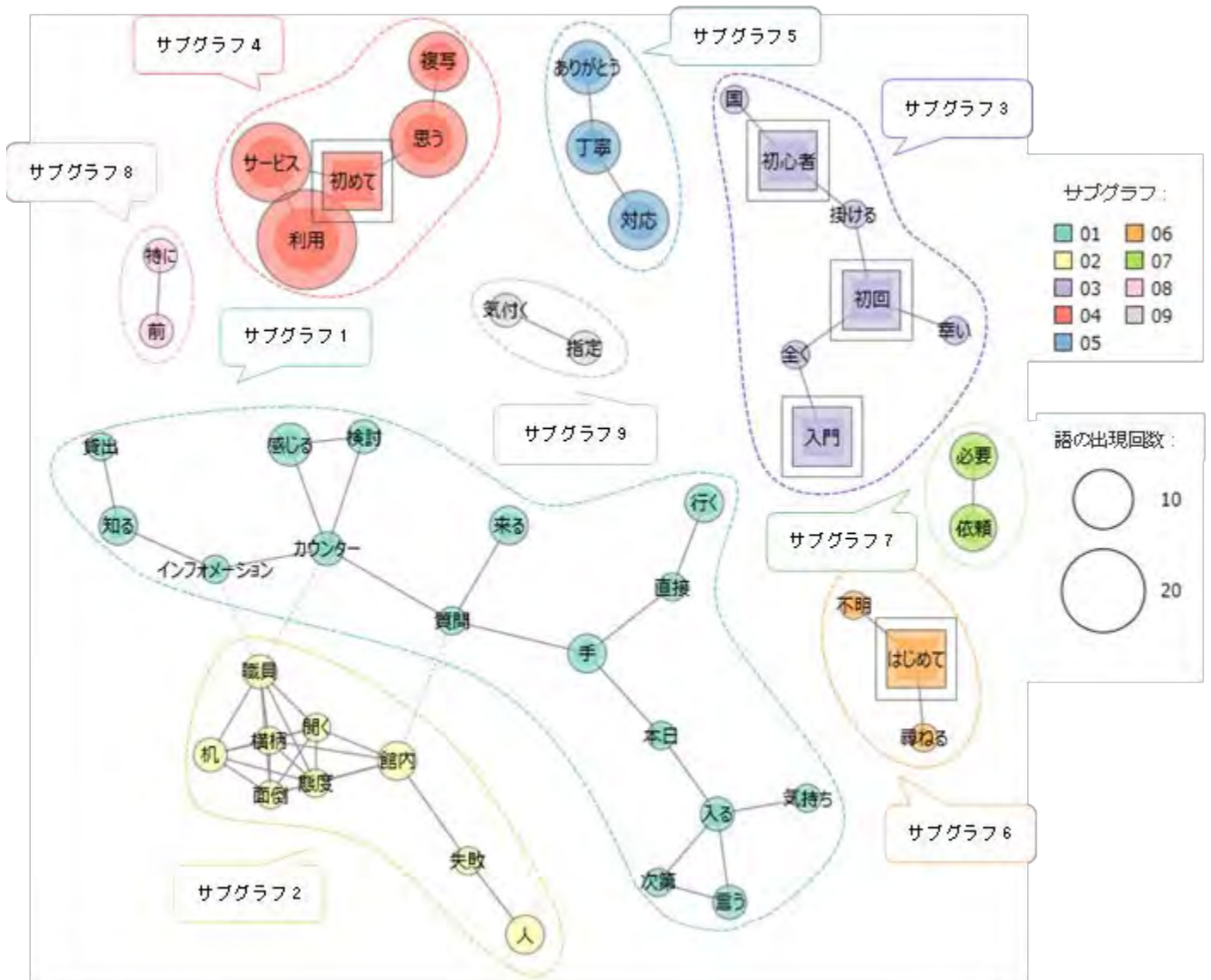
② 「初めて」の共起パターン

以下の抽出条件(*)を満たす35件の回答を分析対象とし、「初めて」の共起ネットワーク図を描画した。個々のサブグラフを見ると、「カウンター」、「インフォメーション」、「質問」(サブグラフ1)、「職員」、「聞く」(サブグラフ2)、「尋ねる」(サブグラフ6)といった語が出現していることから、初めての利用者の多くが職員に利用方法を質問していることがうかがえ、裏を返すと、初めての利用者にとって当館の利用方法が必ずしも分かりやすいものでないことが示唆される。また、「利用」、「サービス」、「複写」(サブグラフ4)といった語が出現し、複写以外のサービスについての語は出現していない。個別の回答からも、今回の回答者のうち当館を初めて利用した利用者が、複写サービスに特に高い関心を寄せていることが見て取れた。

サブグラフ5に着目して個別の意見を見ると、初めての利用者が目的を達成できて満足しているケースが数多く見られた。その一方で、個別の意見の中には、サービスメニューが多く混乱するとの意見や、職員の対応への不満の意見も見られた。

* 「初めて」の抽出条件: 初めて OR はじめて OR 初回 OR 初心者 OR 入門

「初めて」の共起ネットワーク図¹³



¹³ 共起ネットワークの作成にあたっては、抽出した回答数に合わせて、同時に出現する程度の強いペア上位35を図に描画した。