

令和5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) 満足率・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) 回答者の調べ物の経験等..... 6
    - (3) 各種サービスの利用率等..... 9
    - (4) 各種サービスの満足度等..... 17
    - (5) 来館利用..... 22
    - (6) 全般的な満足度..... 27
  - 3 クロス集計等の結果..... 28
    - (1) 利用率..... 28
    - (2) 認知率..... 32
    - (3) 来館利用..... 36
    - (4) 満足率・満足度..... 37
  - 4 サービスに対する意見・要望..... 53
    - (1) 全体傾向..... 53
    - (2) 意見・要望の分類..... 54
  - (参考資料) ..... 55

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5年5月8日から10月31日まで	2,477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） [19%]、学生・大学院生 [13%]、自由業・自営業 [13%] が多かった。
- 当館サービスの利用頻度では、数か月に一度 [31%]、ひと月に数回 [23%] が多かった。

(2) 認知率・利用率

- 納本制度の認知率は80%であった。
- 利用したことがあるサービスでは、国立国会図書館オンライン [89%]、国立国会図書館ホームページ [87%]、国立国会図書館デジタルコレクション [73%]、国立国会図書館サーチ [68%] 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67%から73%に上昇した。
- 当館がソーシャルメディアで発信している情報について、利用しているサービスでは、X(旧 Twitter) [16%]、YouTube [6%] が多かった。

(3) 満足率・満足度

- 各サービスの満足率<sup>1</sup>は、図書館向けデジタル化資料送信サービス [79%] を除き85%を超えた。
- 各サービスの満足度<sup>2</sup>は、遠隔複写サービス [68ポイント]、国際子ども図書館の館内サービス [67ポイント]、国立国会図書館オンライン [66ポイント]、関西館の館内サービス [65ポイント]、東京本館の館内サービス [65ポイント] が高かった。

(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32%は国立国会図書館デジタルコレクション（個人向け及び図書館向けデジタル化資料送信サービスを含む。）に、27%は当館がソーシャルメディアで発信している情報の利用に言及していた。
- 自由記述欄には、個人向けデジタル化資料送信サービスにより遠隔で利用できるデジタル化資料が増えたことへの評価に加え、送信サービスで閲覧可能な資料の追加への意見が数多く見られた。

<sup>1</sup> 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

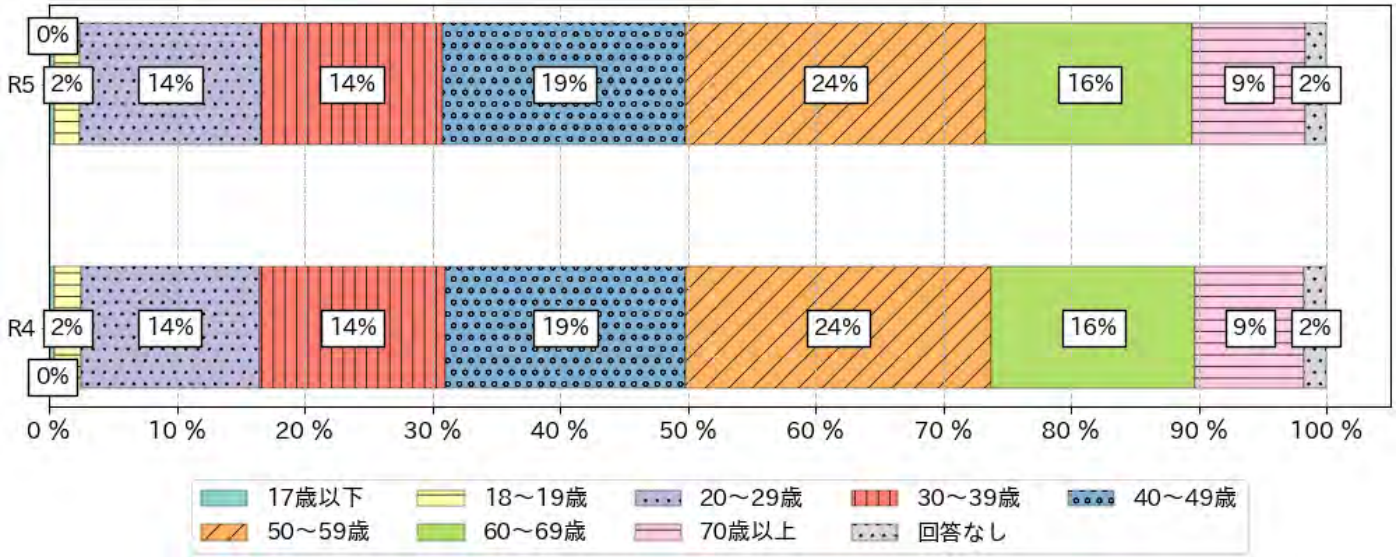
<sup>2</sup> 満足度は、満足度={ (満足×100) + (どちらかといえば満足×50) + (どちらかといえば不満足×(-50)) + (不満足×(-100)) } ÷ {満足+どちらかといえば満足+どちらかといえば不満足+不満足}として算出した。

2 単純集計の結果

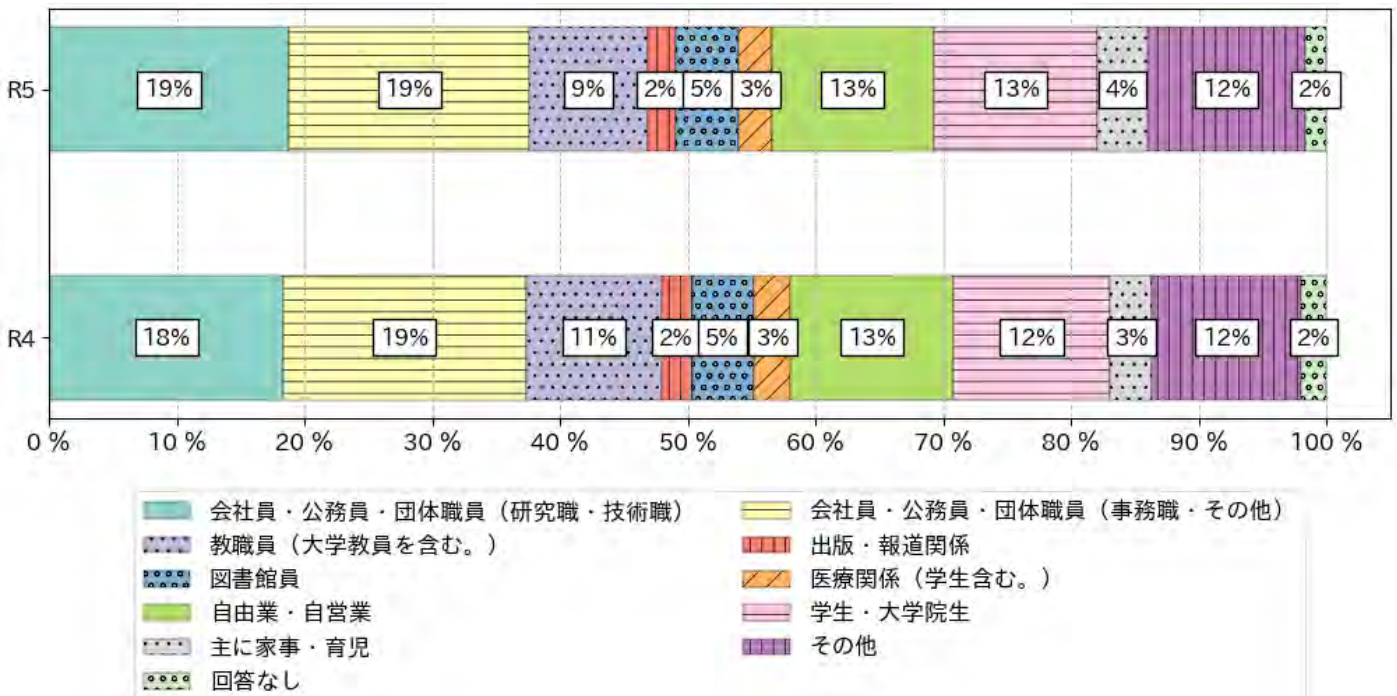
(1) 回答者の属性等

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)

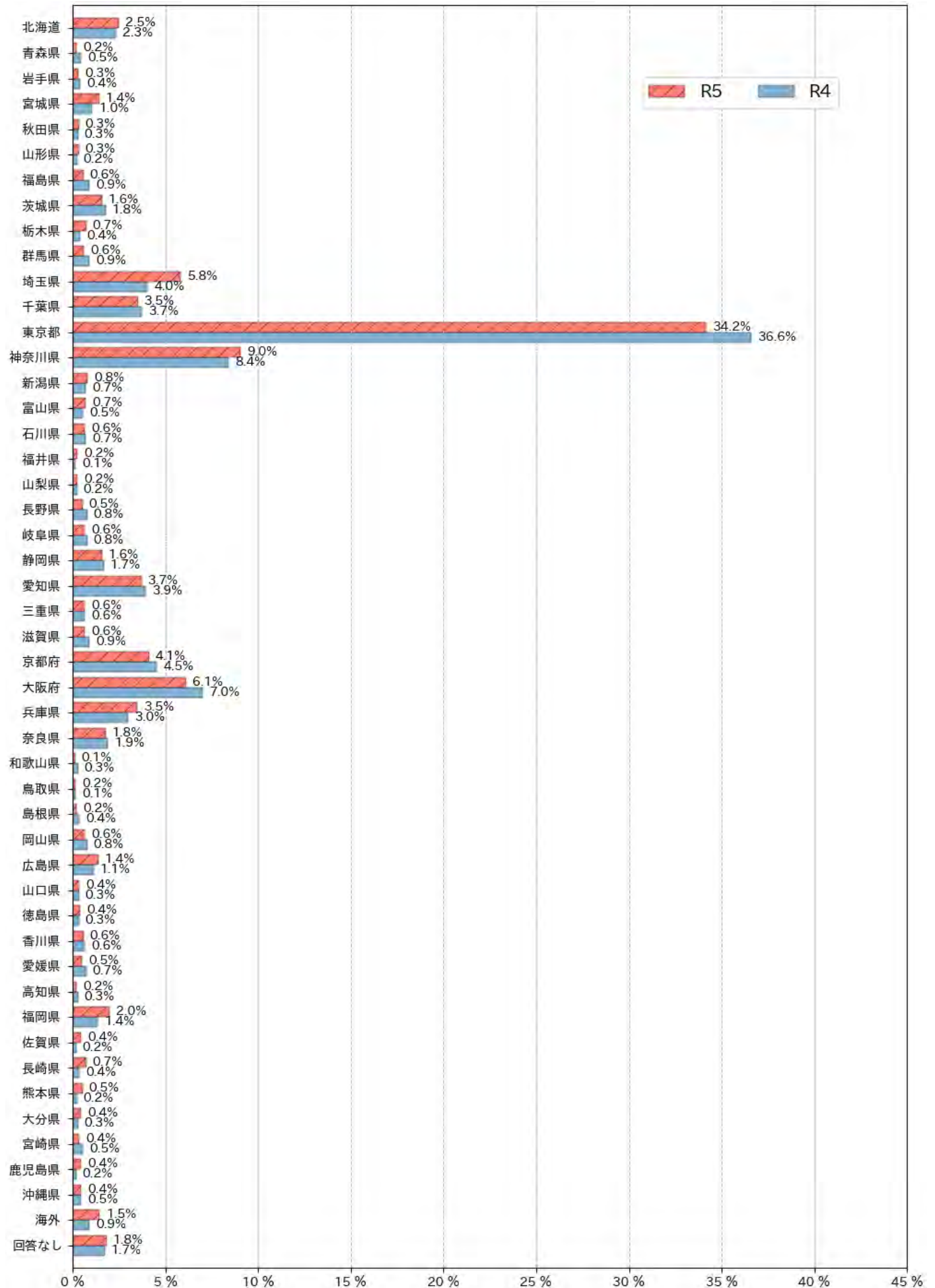
1. 年齢



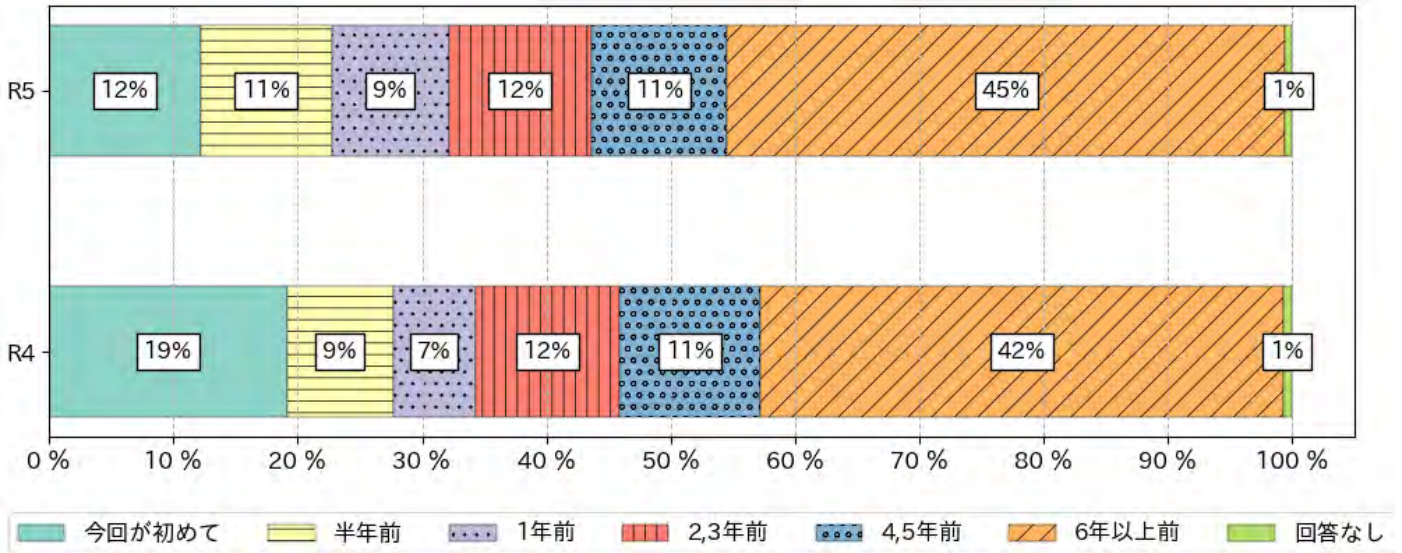
2. 職業等 (一番当てはまるものを一つお選びください。)



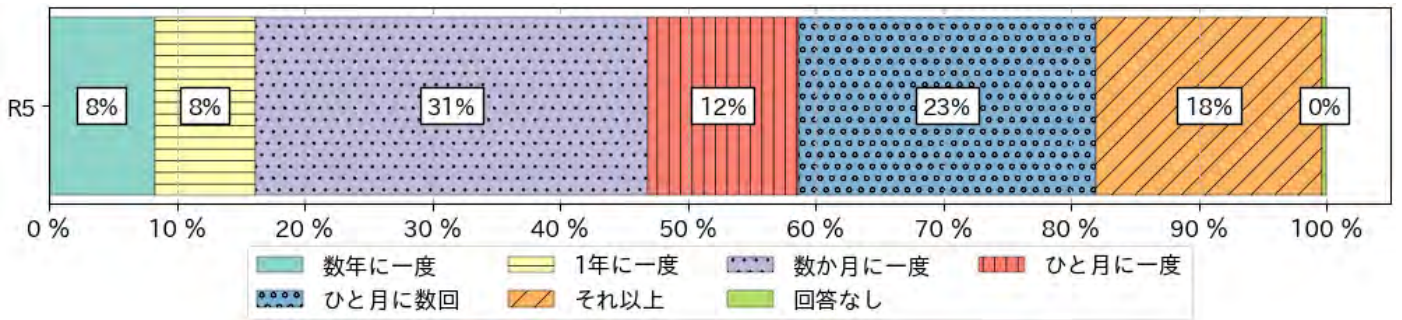
3. 主たる活動地（勤務地・学校所在地又は居住地）を一つお選びください。



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。



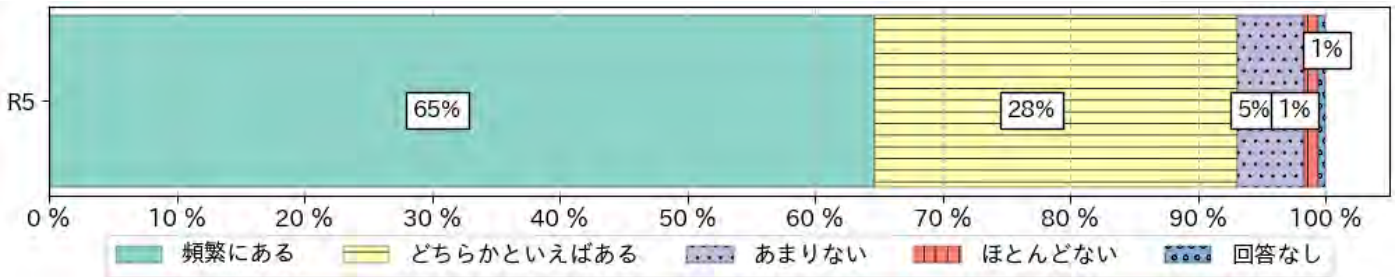
5. 国立国会図書館のサービスをどれくらいの頻度で利用していますか。(令和5年度の追加項目)



(2) 回答者の調べ物の経験等

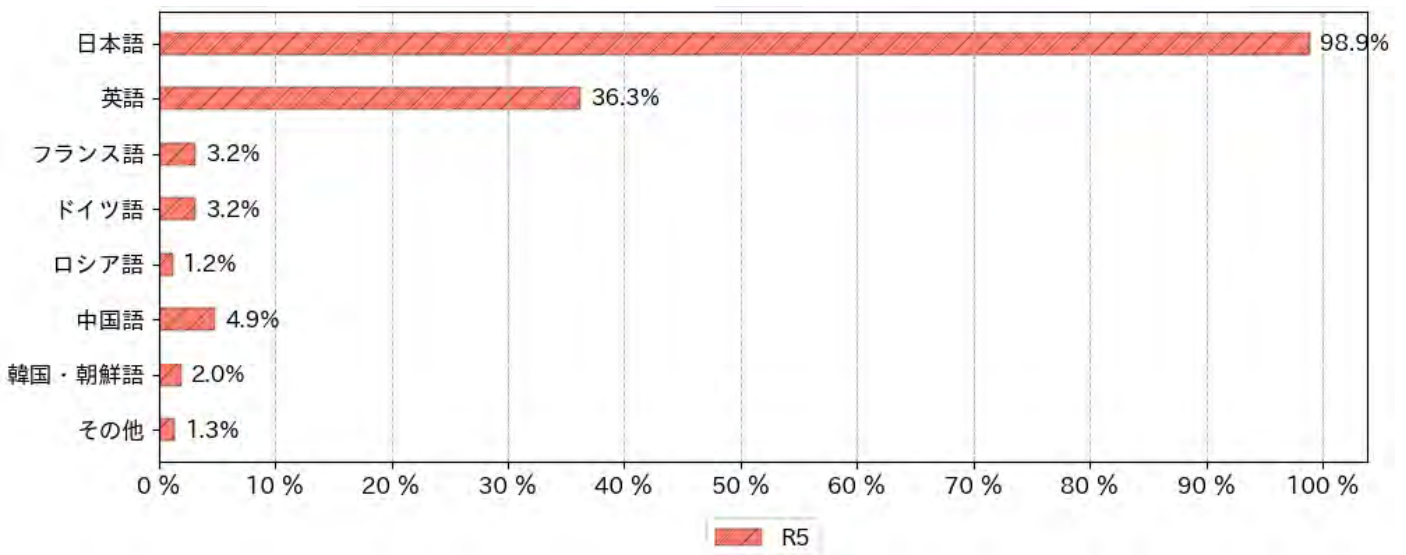
1. 本や雑誌、論文、新聞などの資料（電子版を含む。）を使って何かを調べることがありますか。（令和5年度の追加項目）

（令和5年度：n=2,477）



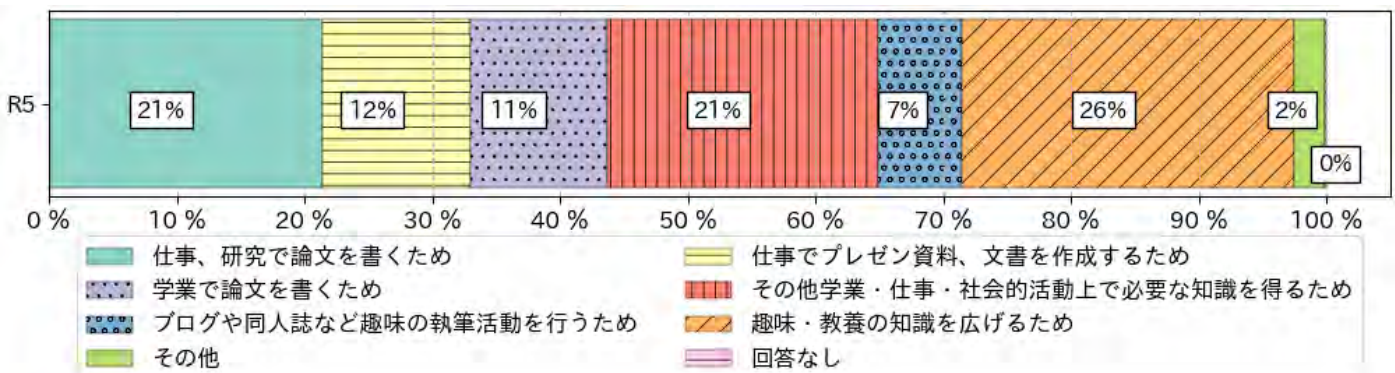
2. 調べものをする際にどの言語の資料を用いることが多いですか。（令和5年度の追加項目。複数回答可）

（令和5年度：n=2,307）



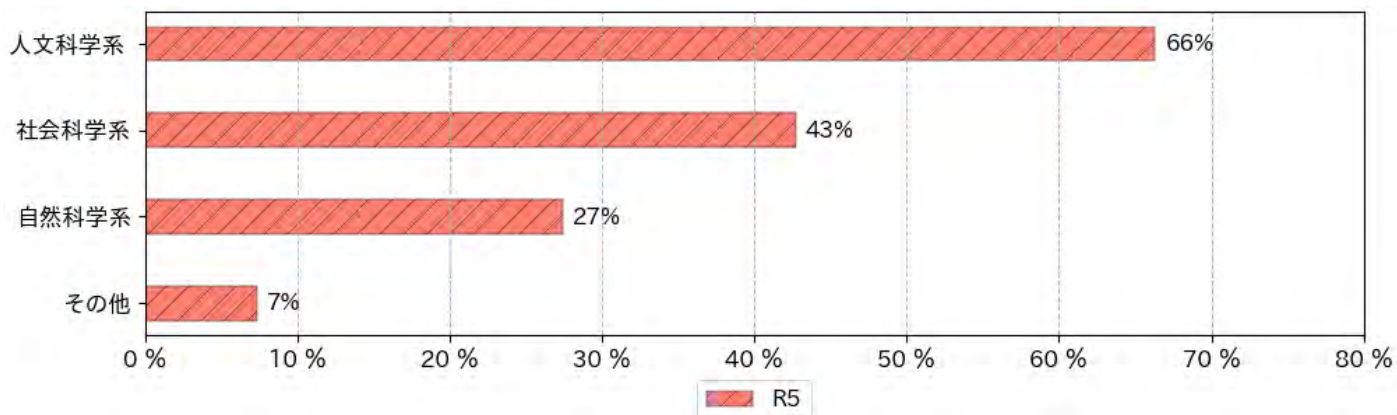
3. どのような目的でそれらの調べものをする人が多いですか。（令和5年度の追加項目）

（令和5年度：n=2,307）



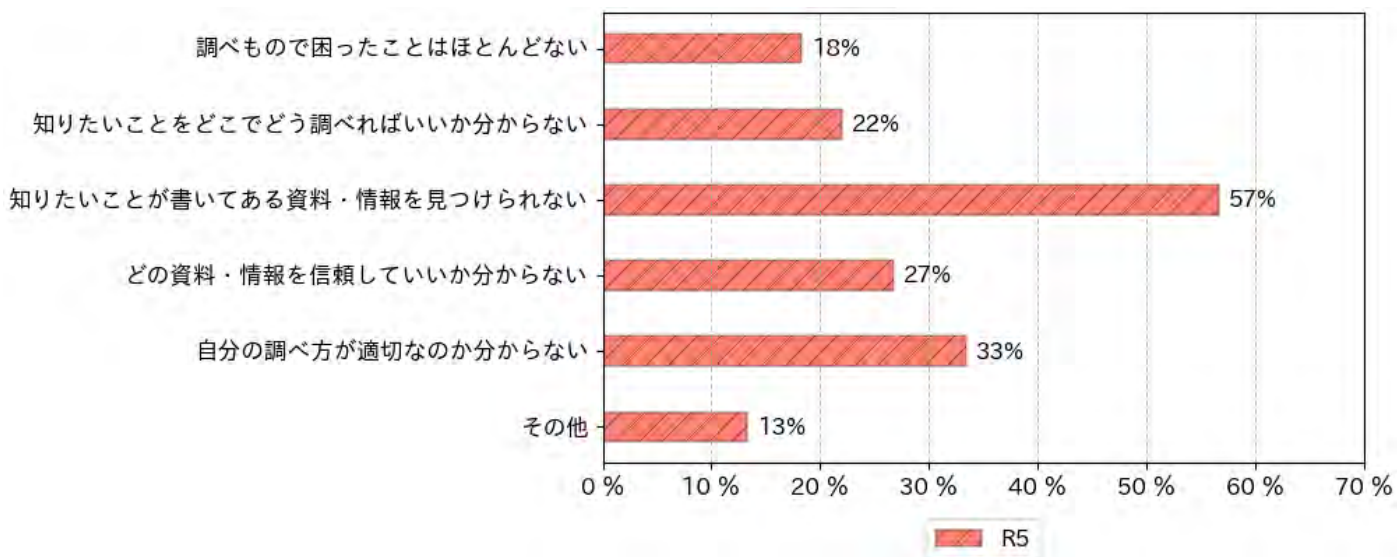
4. 調べ物の目的で「仕事、研究で論文を書くため」・「学業で論文を書くため」・「その他学業・仕事・社会的活動上で必要な知識を得るため」を選択した方におたずねします。調べものの分野は何ですか。（令和5年度の追加項目。複数選択可）

（令和5年度：n=1,232）



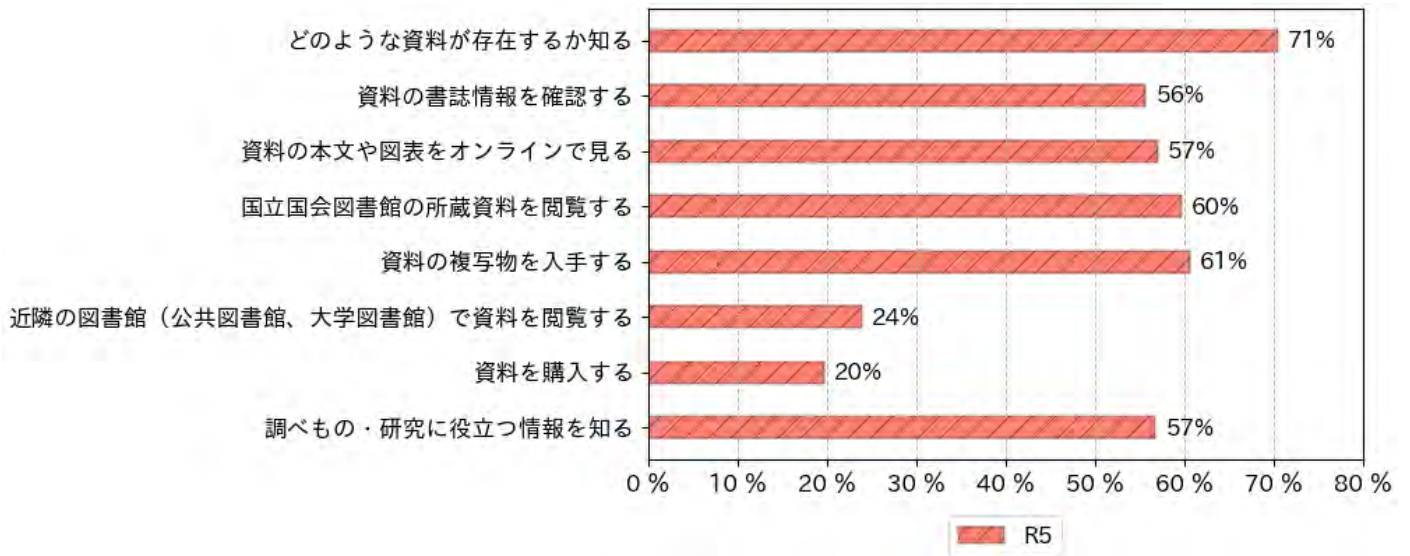
5. 調べものをする際にどのようなことで困ることが多いですか。（令和5年度の追加項目。複数回答可）

（令和5年度：n=2,307）



6. 当館のサービスを利用する際にどのようなことを目標としていましたか。最終的に国立国会図書館の提供するサービス以外で目標を達成した場合も含め、当てはまるものをすべて選択してください。(令和5年度の追加項目。複数回答可)

(令和5年度：n=2,399)

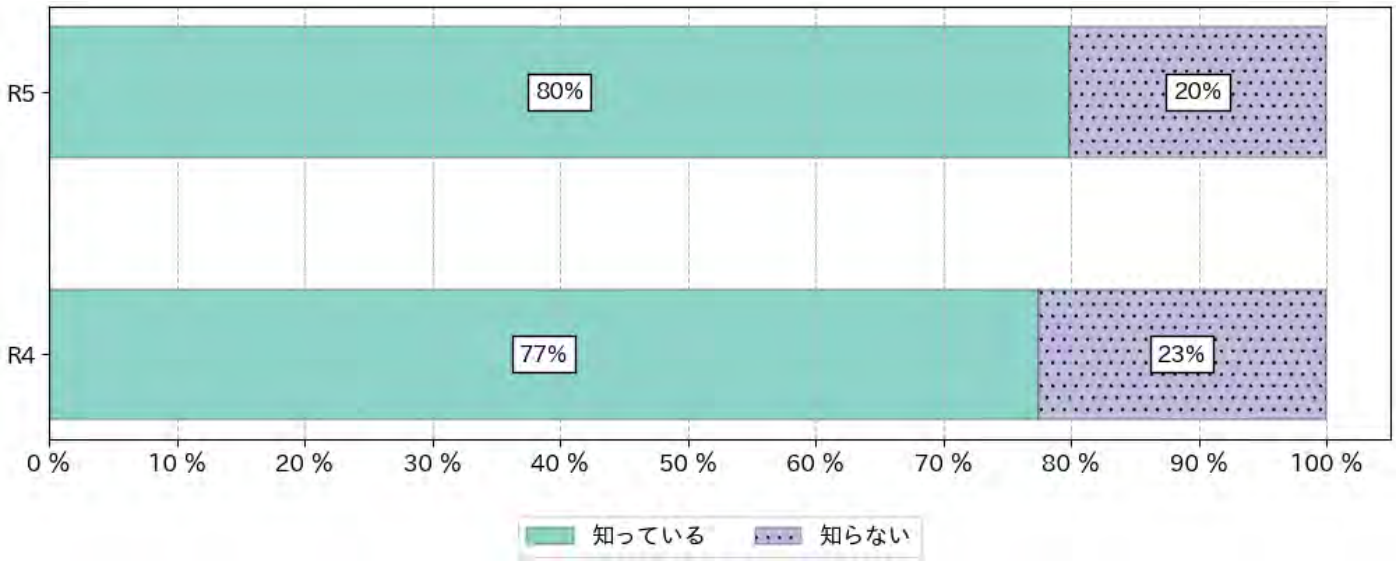




(3) 各種サービスの利用率等

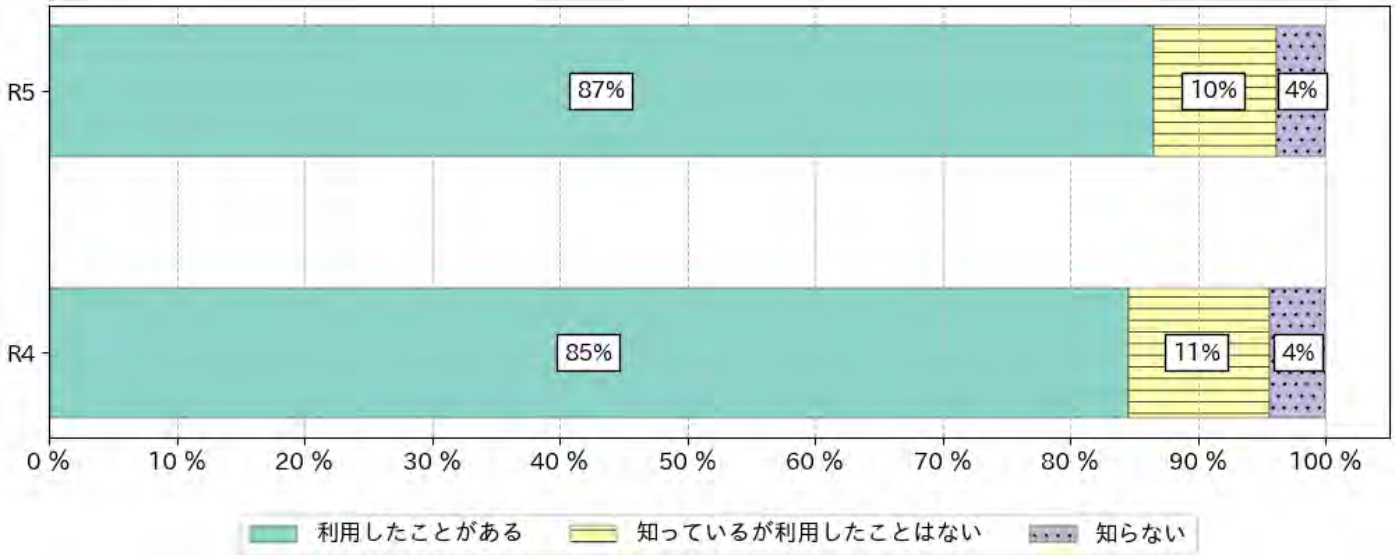
1. 国立国会図書館で利用提供している資料の中心は納本制度によって収集されたものです。納本制度を知っていますか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



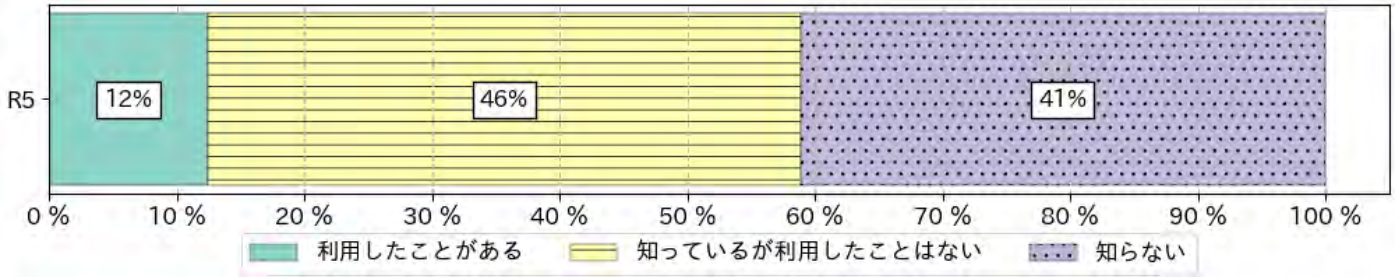
2. 国立国会図書館ホームページを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



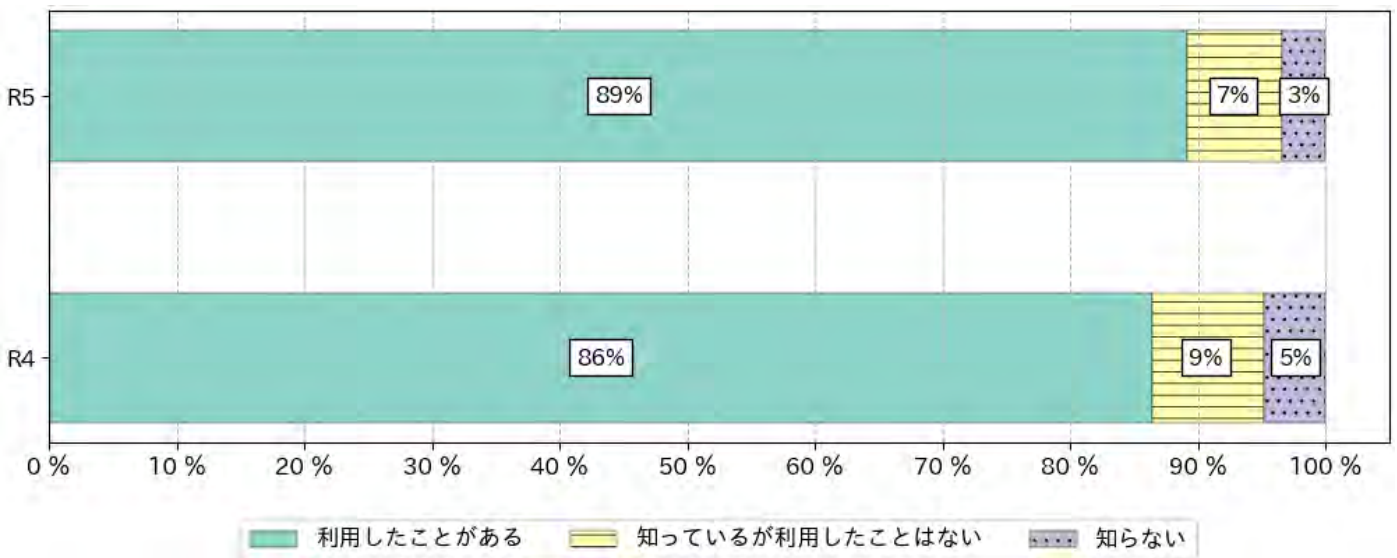
3. 国際子ども図書館ホームページを利用したことがありますか。(令和 5 年度の追加項目。必須回答)

(令和 5 年度 : n=2,477)



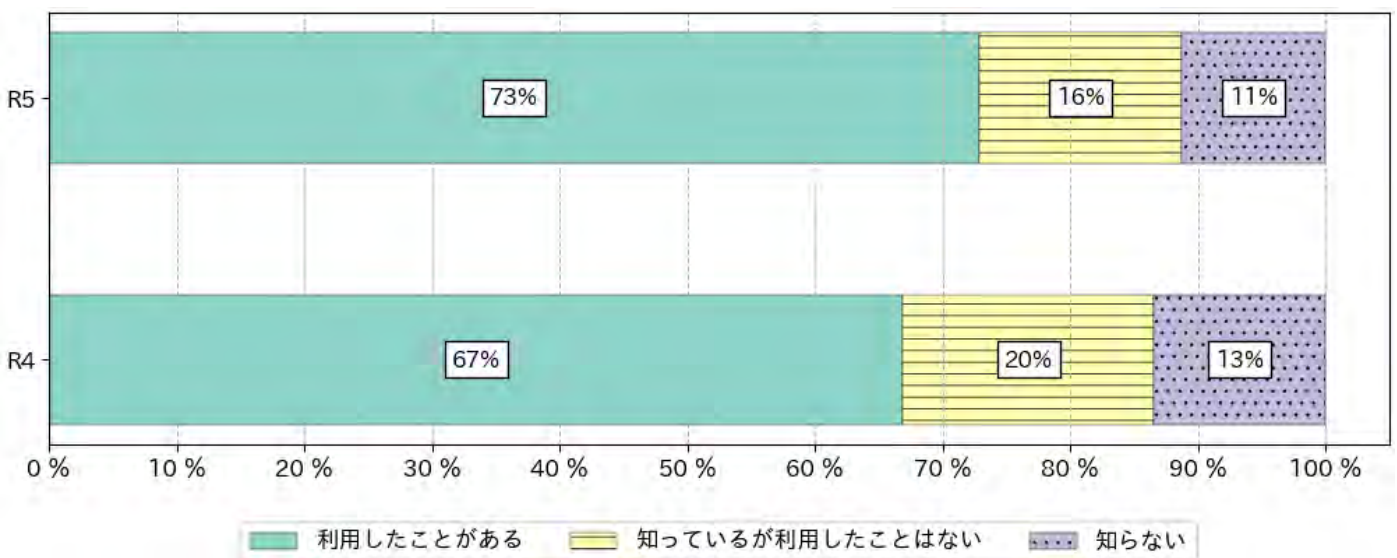
4. 国立国会図書館オンラインを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和 5 年度 : n=2,477、令和 4 年度 : n=2,206)

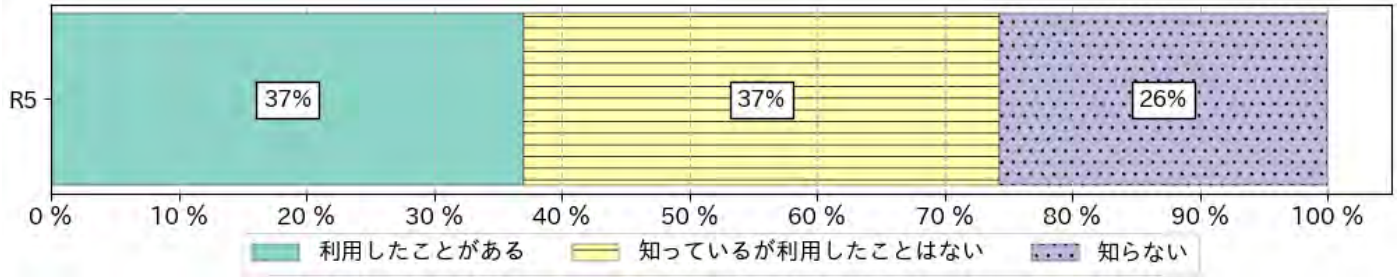


5. 国立国会図書館デジタルコレクションを利用したことがありますか。(必須回答)

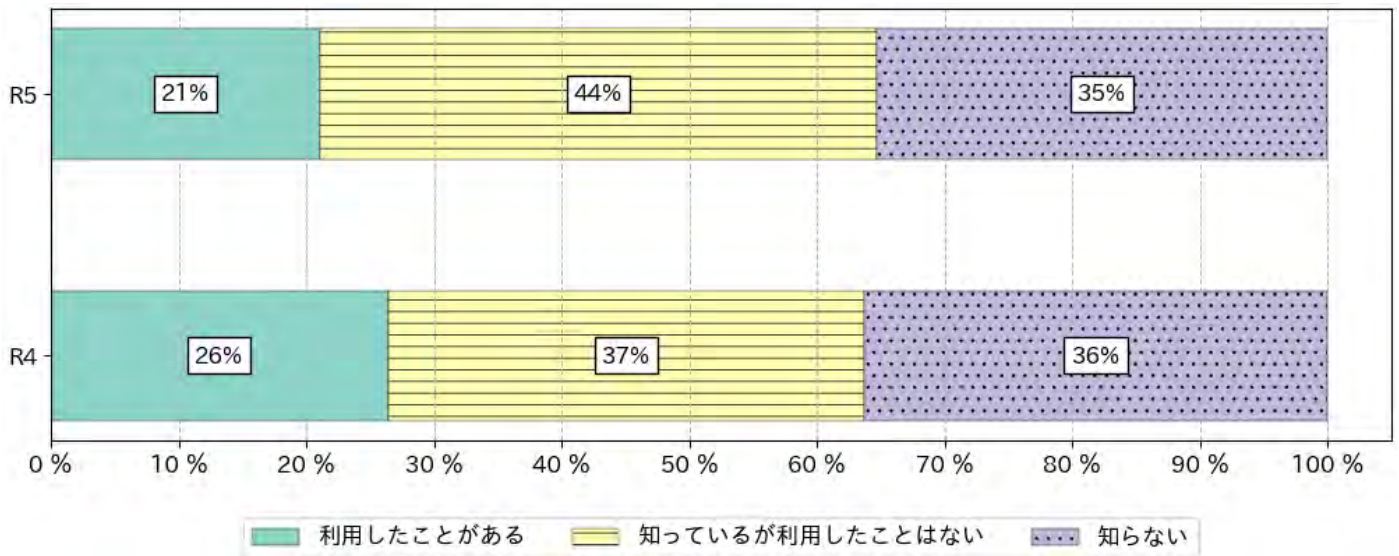
(令和 5 年度 : n=2,477、令和 4 年度 : n=2,206)



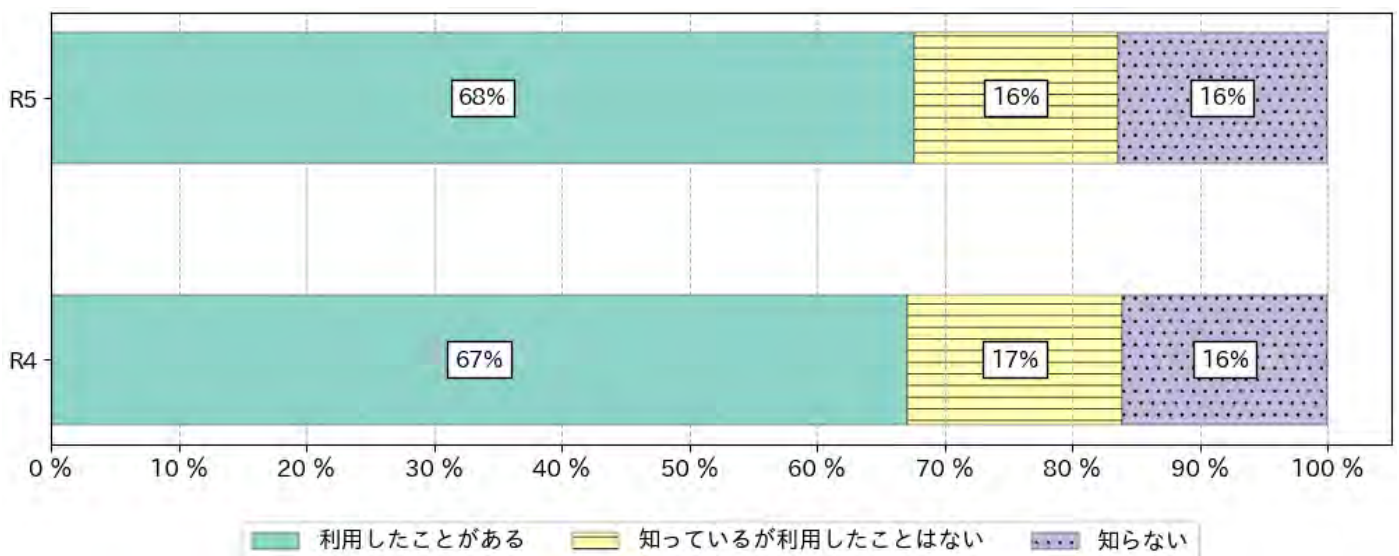
6. 個人向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。(令和5年度の追加項目。必須回答)  
(令和5年度：n=2,477)



7. 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5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)

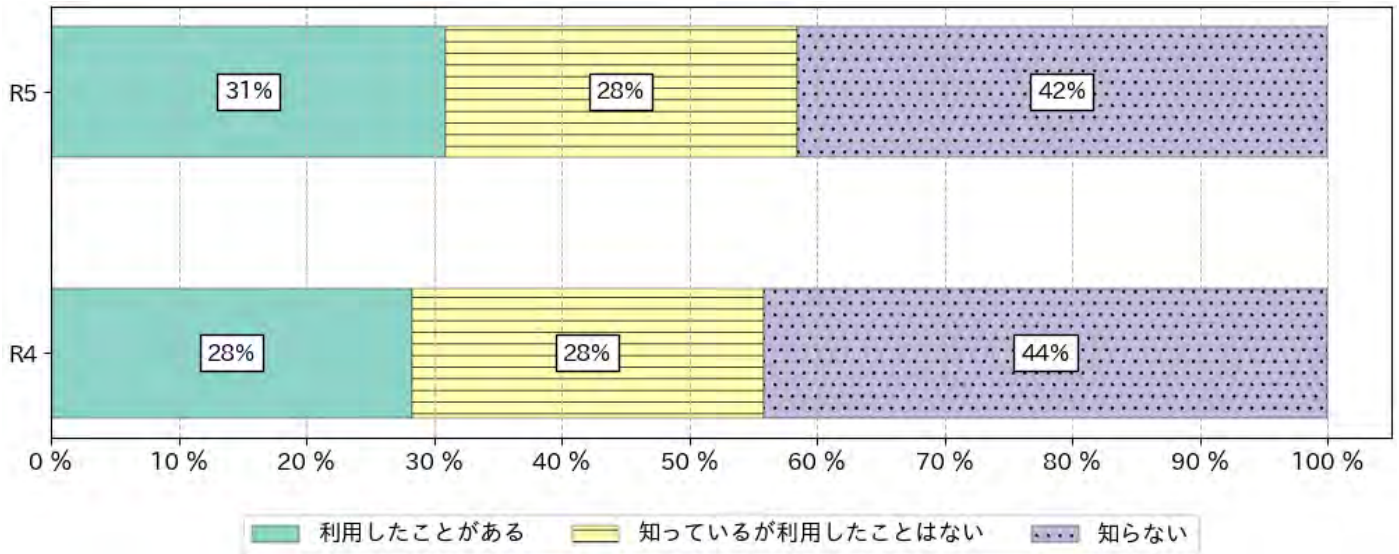


8. 国立国会図書館サーチを利用したことがありますか。(必須回答)  
(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



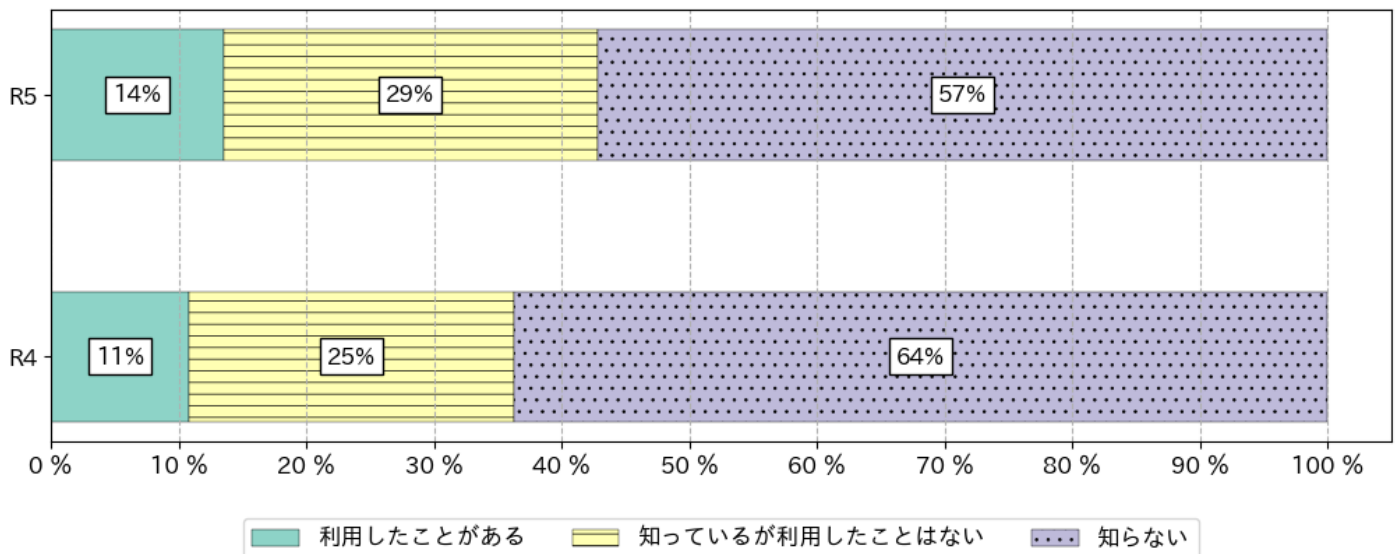
9. リサーチ・ナビを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



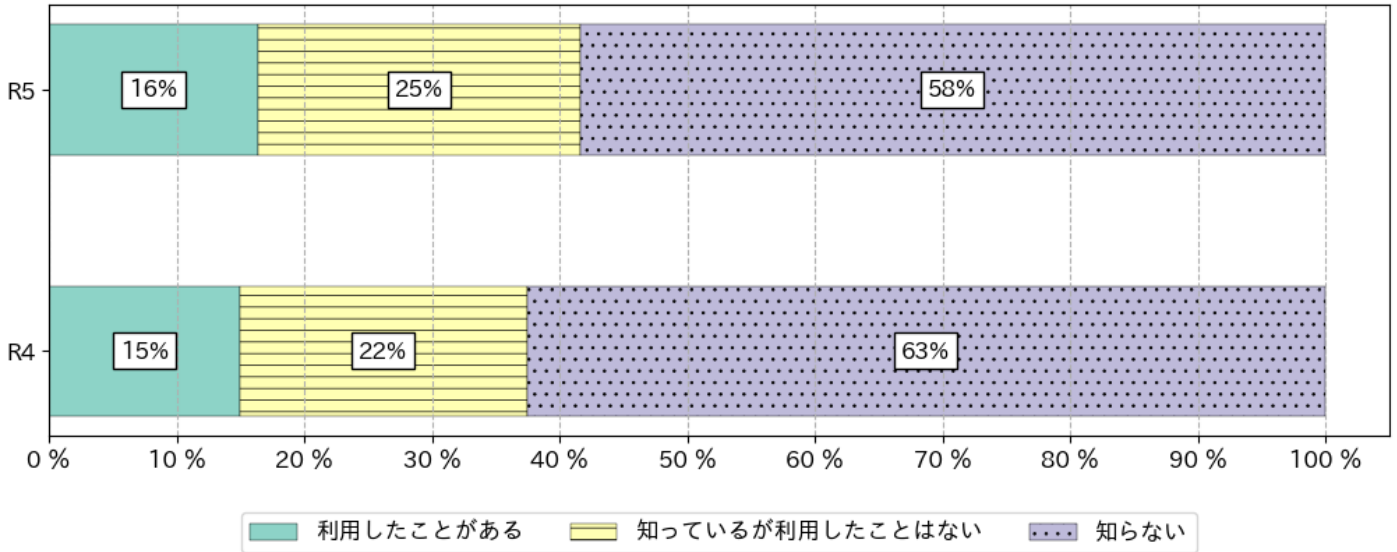
10. インターネット資料収集保存事業（WARP）を利用したことがありますか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



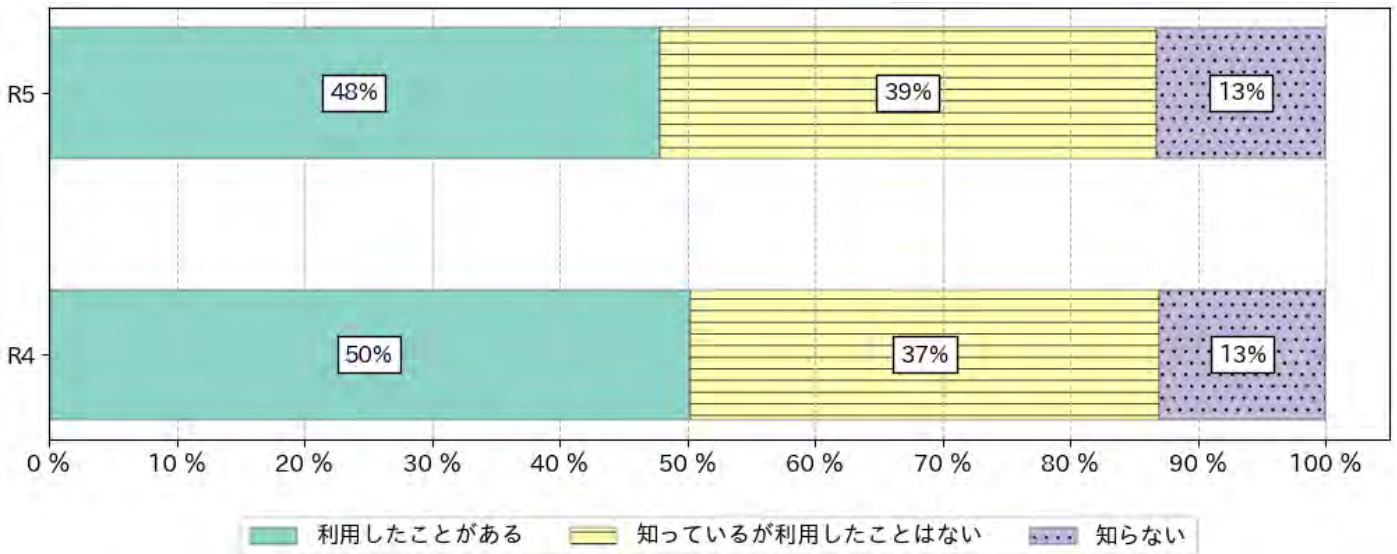
11. ジャパンサーチを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



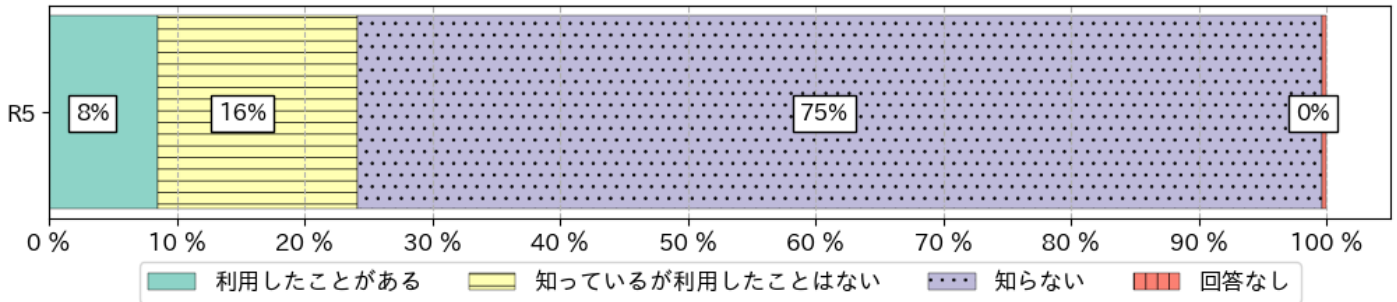
12. 遠隔複写サービスを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



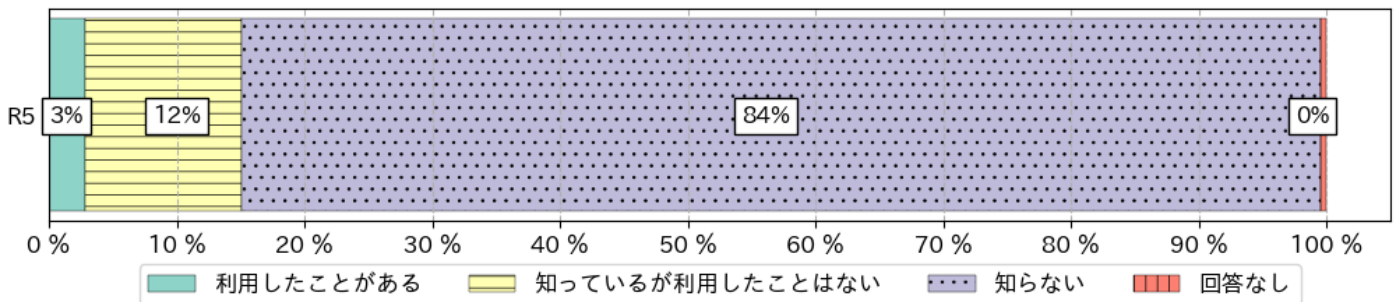
13. 次世代デジタルライブラリーを利用したことがありますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



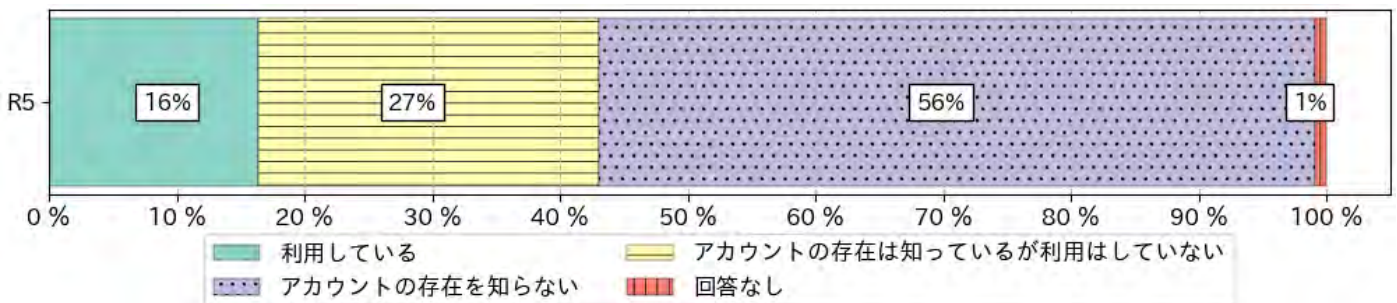
14. NDL Ngram Viewer を利用したことがありますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



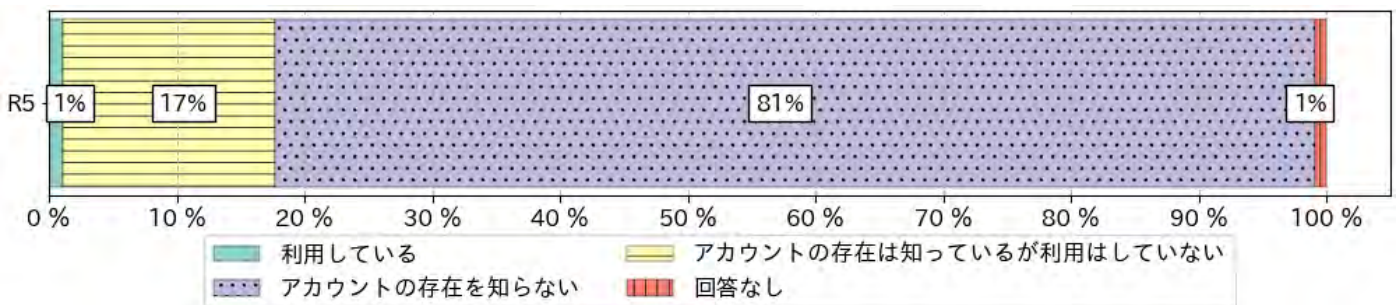
15. 国立国会図書館 Twitter (@NDLJP) が発信する情報を利用していますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



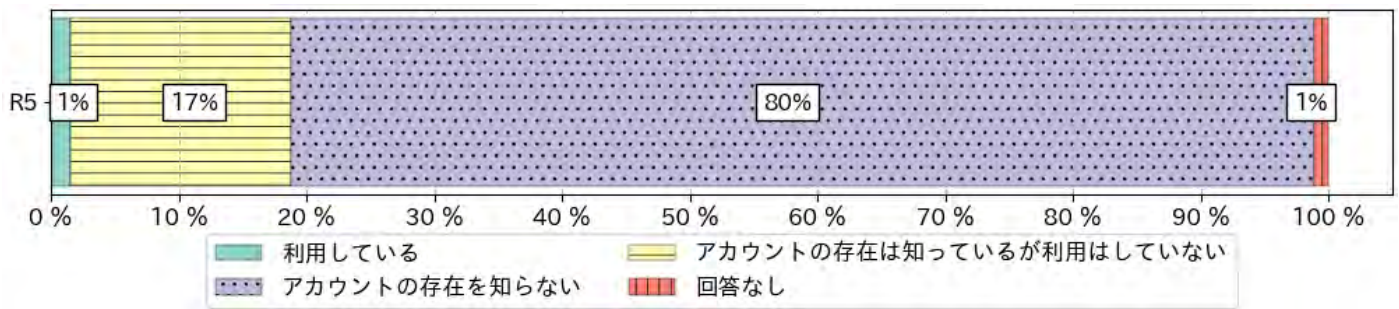
16. 国立国会図書館英文 Twitter (@NDLJP\_en) が発信する情報を利用していますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



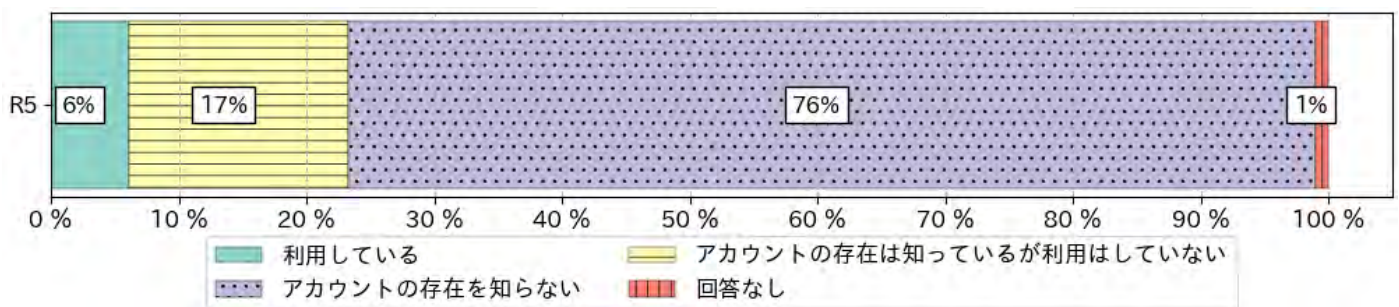
17. 国立国会図書館国際子ども図書館 Twitter (@NDLKODOMO) が発信する情報を利用していますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



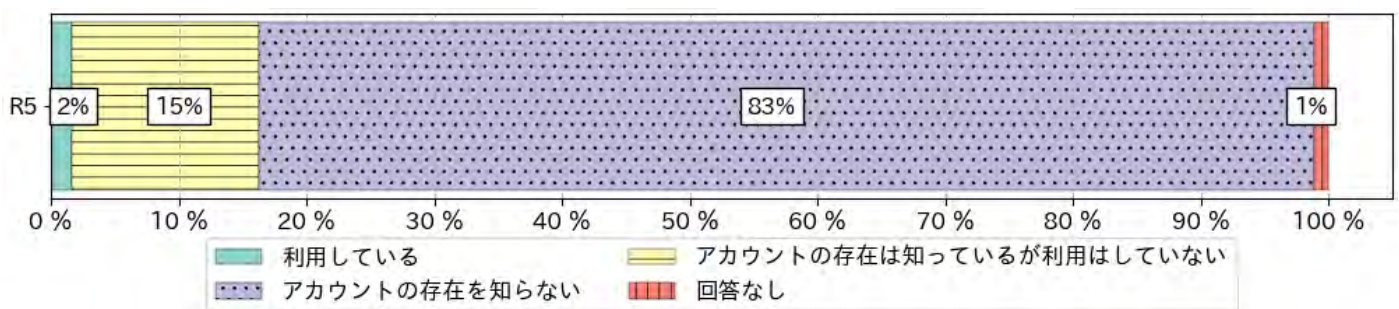
18. YouTube 国立国会図書館公式チャンネルが発信する情報を利用していますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



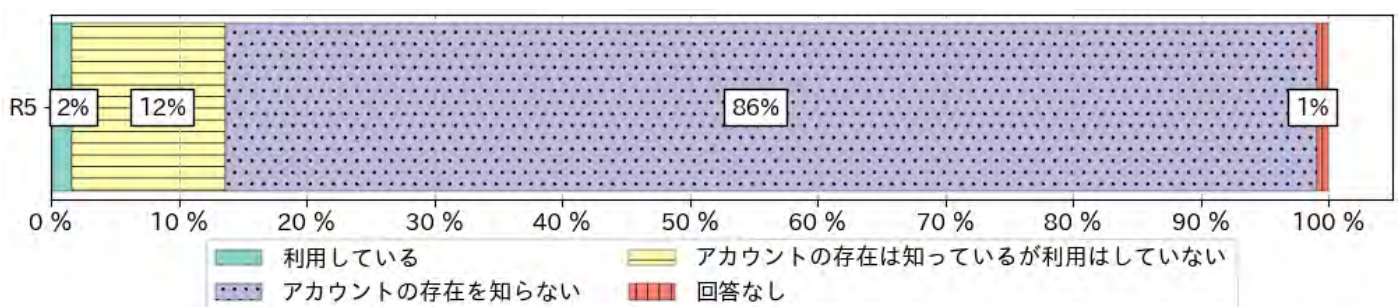
19. Facebook ページ「国立国会図書館の展示 (東京・関西)」が発信する情報を利用していますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



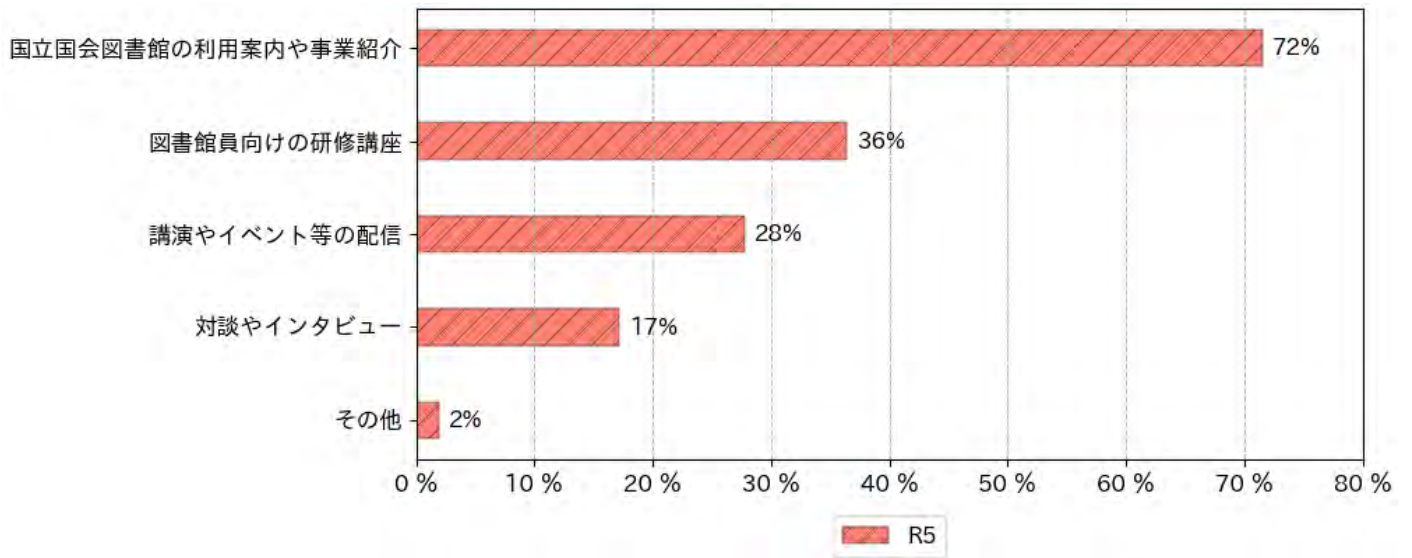
20. Instagram NDL イメージバンク (ndlimagebank) が発信する情報を利用していますか。(令和 5 年度の追加項目)

(令和 5 年度 : n=2,477)



21. YouTube 国立国会図書館公式チャンネルでどのような内容の動画を視聴したことがありますか。(令和5年度の追加項目。複数回答可)

(令和5年度：n=151)

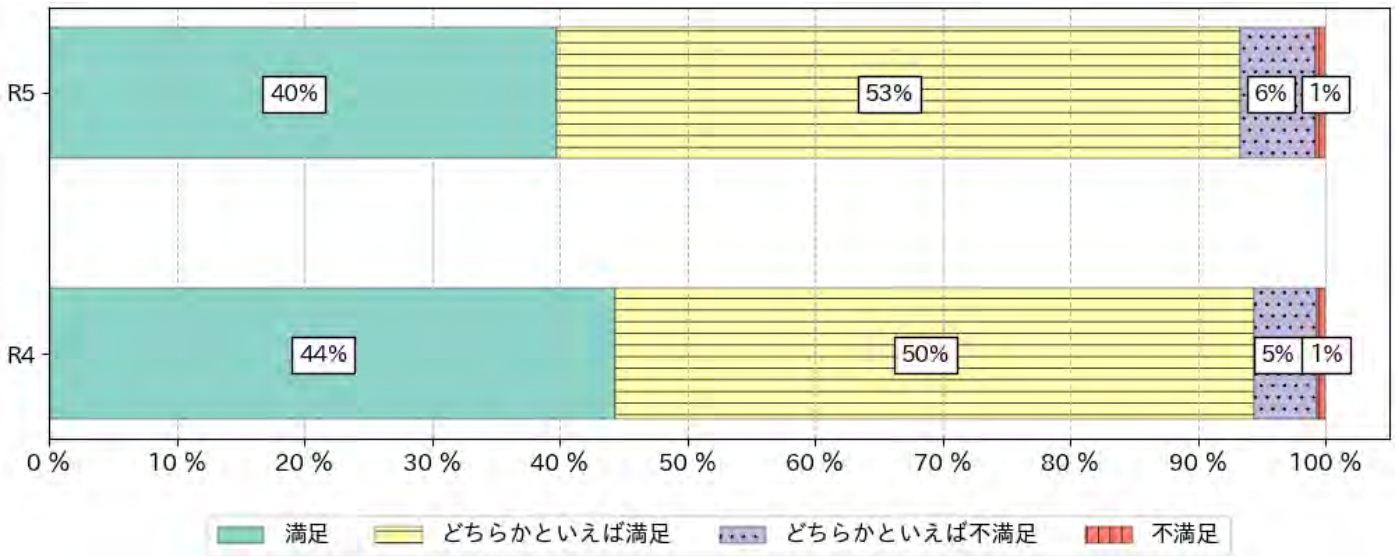




(4) 各種サービスの満足度等

1. 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5年度：n=2,143、令和4年度：n=1,865)



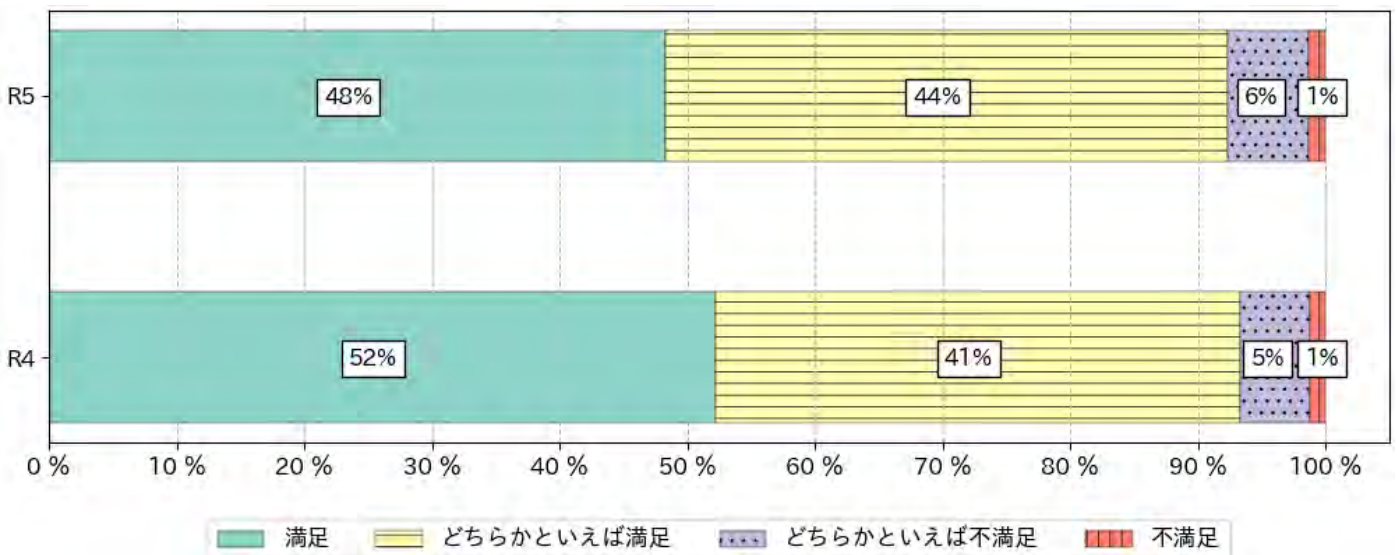
2. 国際子ども図書館ホームページの満足度を教えてください。(令和5年度の追加項目。必須回答)

(令和5年度：n=308)



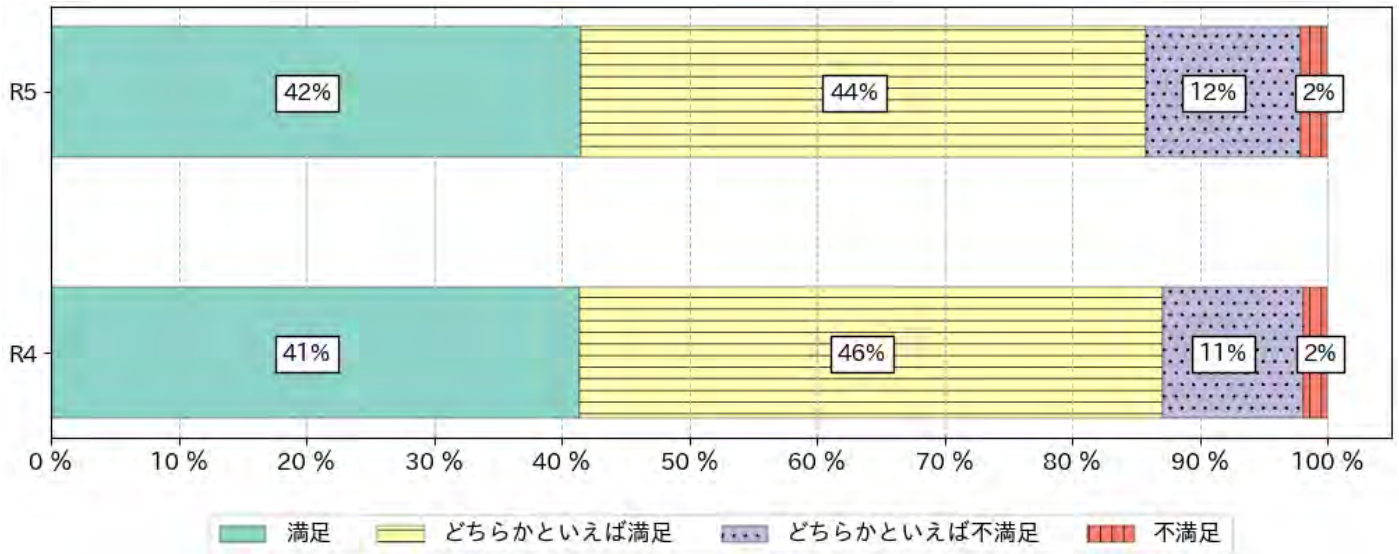
3. 国立国会図書館オンラインの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=2,210、令和4年度：n=1,906)



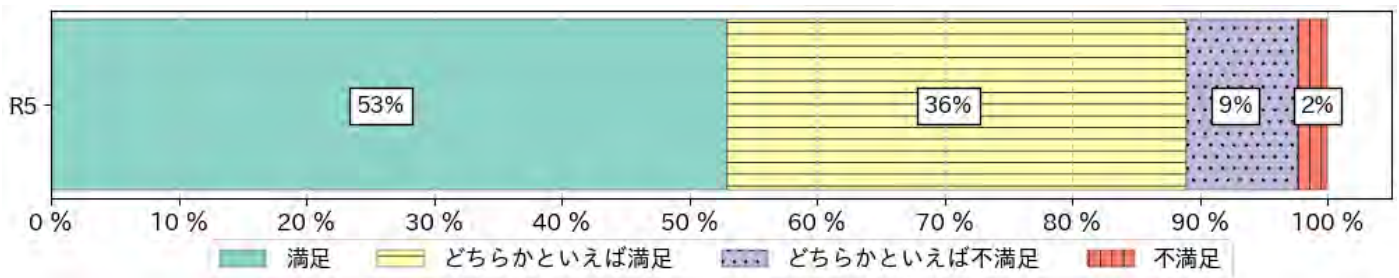
4. 国立国会図書館デジタルコレクションの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=1,806、令和4年度：n=1,476)



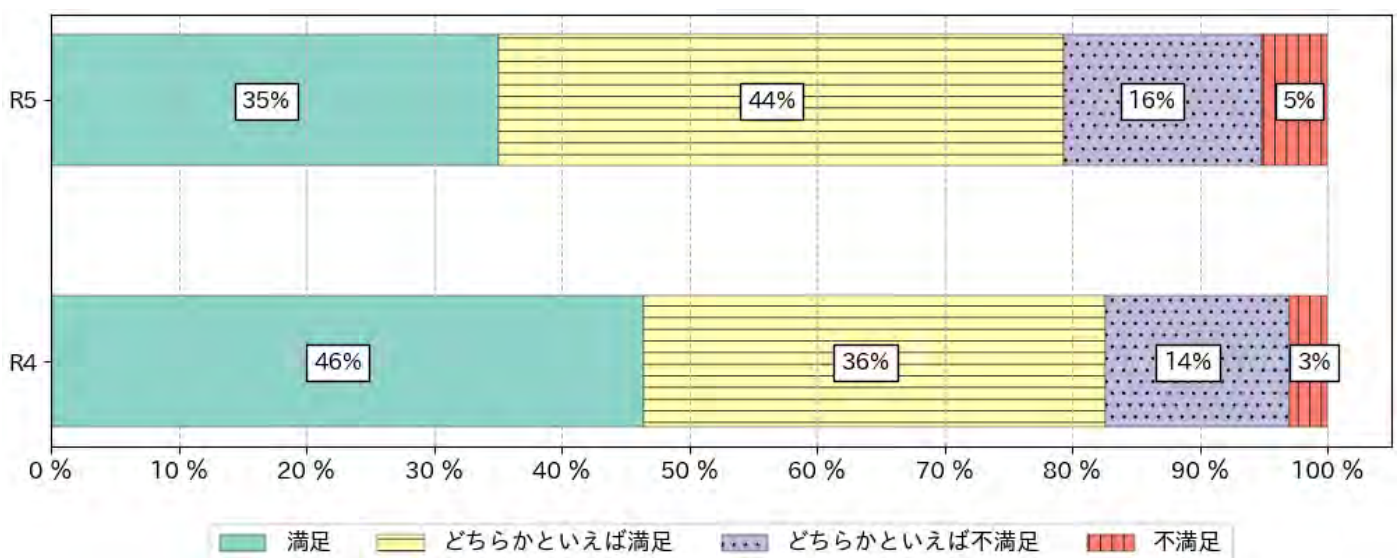
5. 個人向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。(令和5年度の追加項目。必須回答)

(令和5年度：n=917)



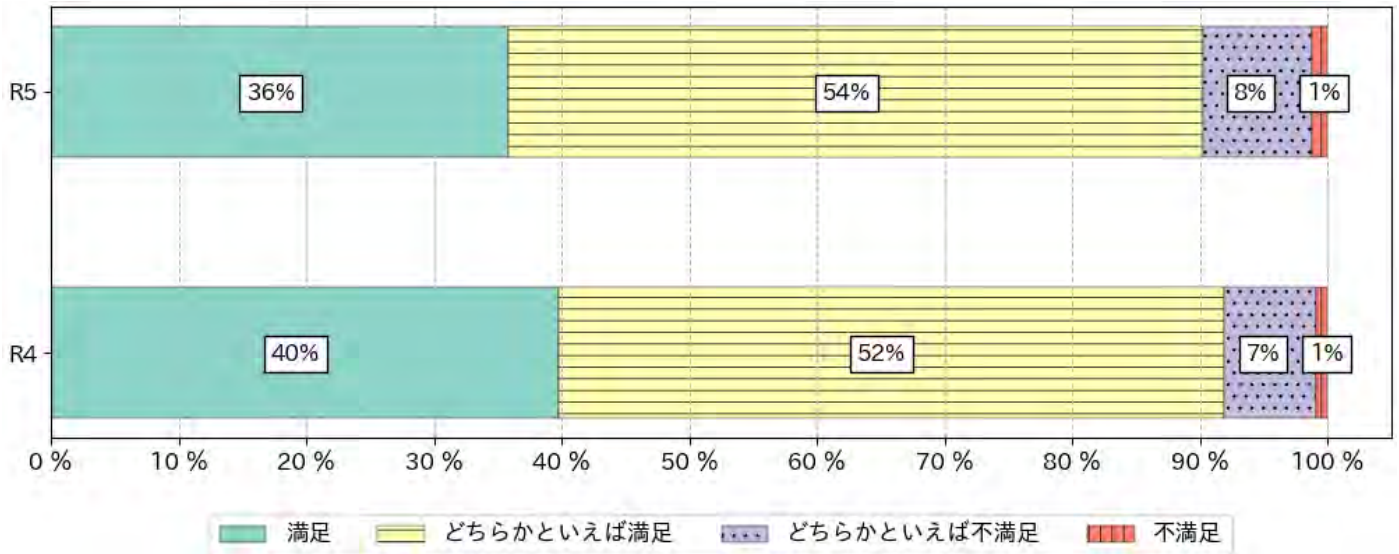
6. 図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=522、令和4年度：n=582)



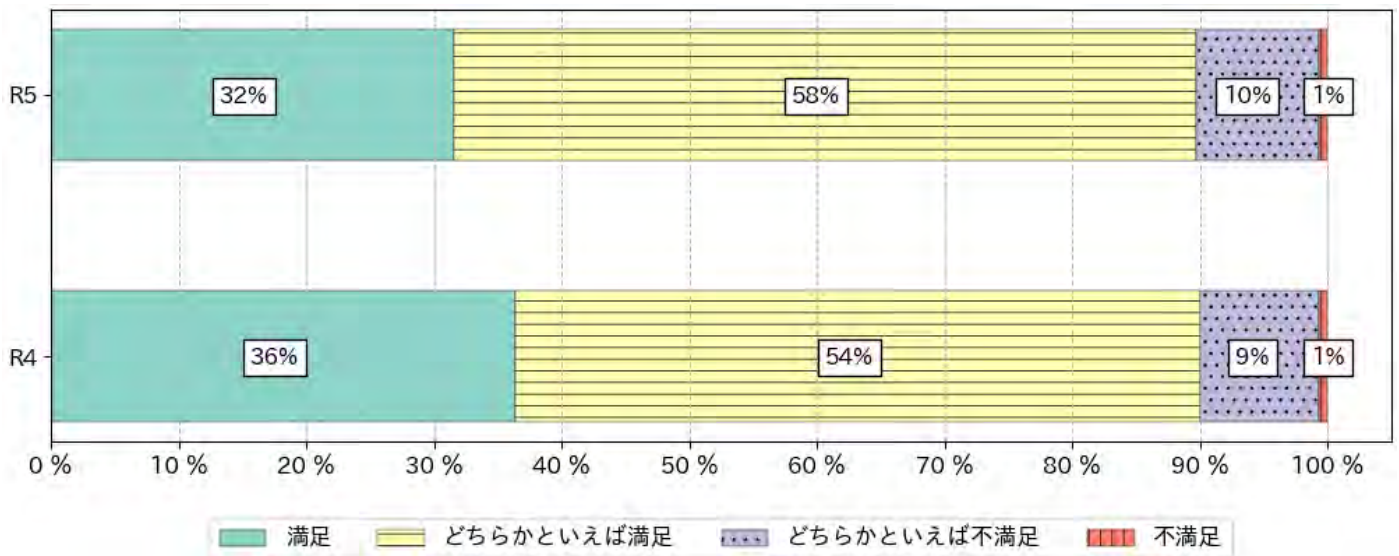
7. 国立国会図書館サーチの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=1,675、令和4年度：n=1,480)



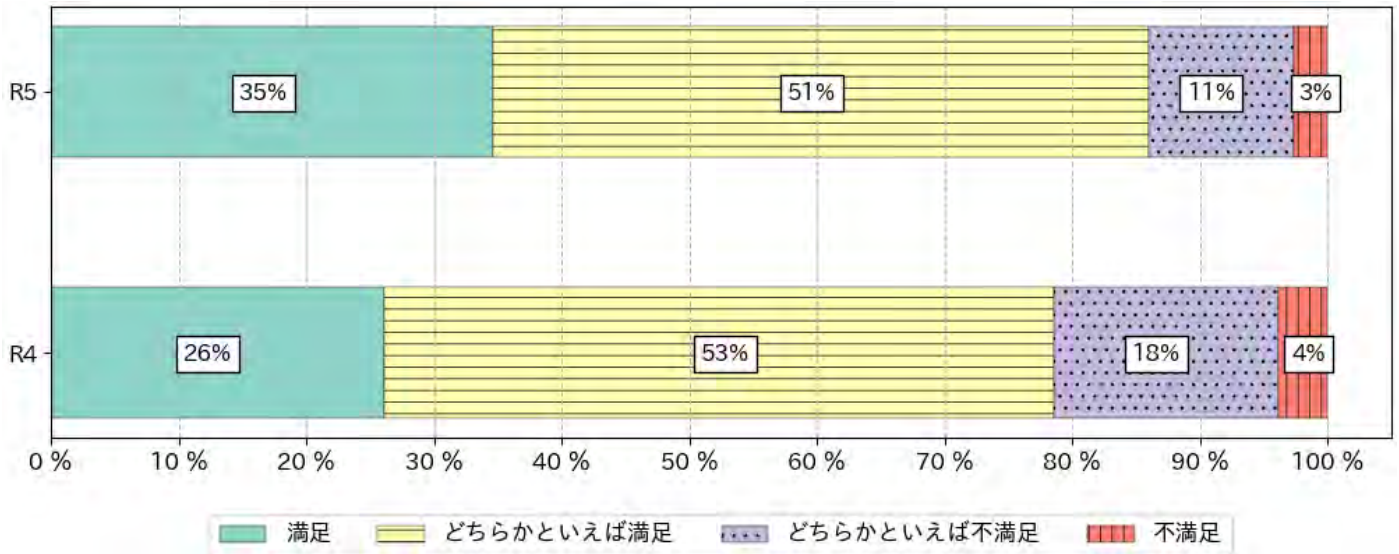
8. リサーチ・ナビの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=766、令和4年度：n=624)



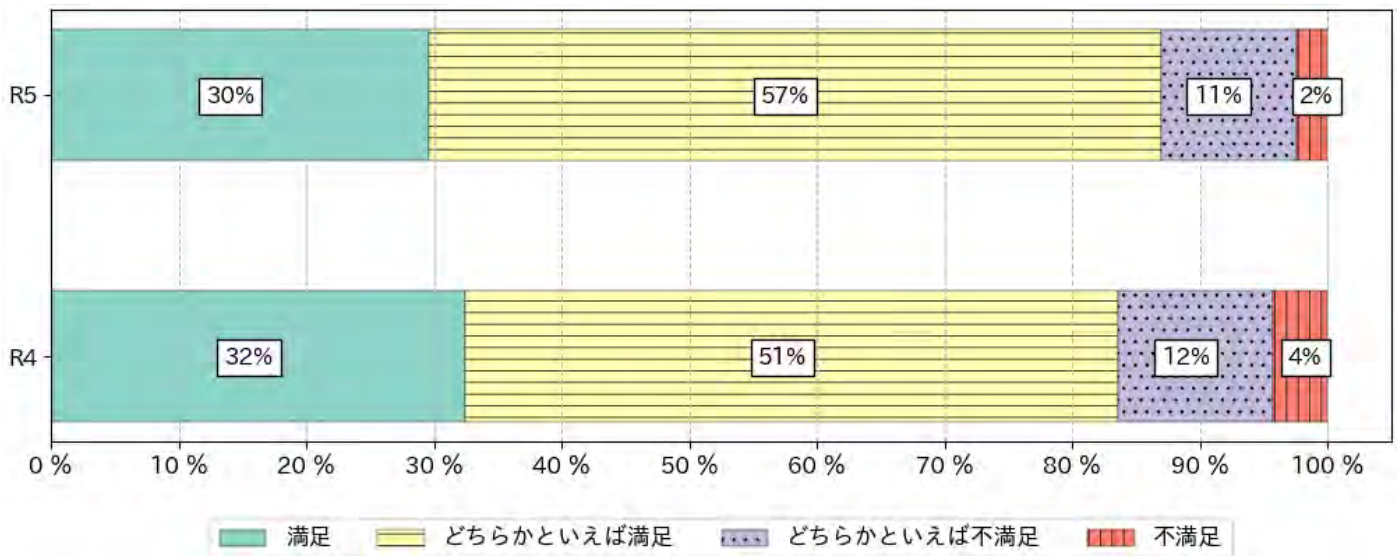
9. インターネット資料収集保存事業（WARP）の満足度を教えてください。（必須回答）

（令和5年度：n=335、令和4年度：n=238）



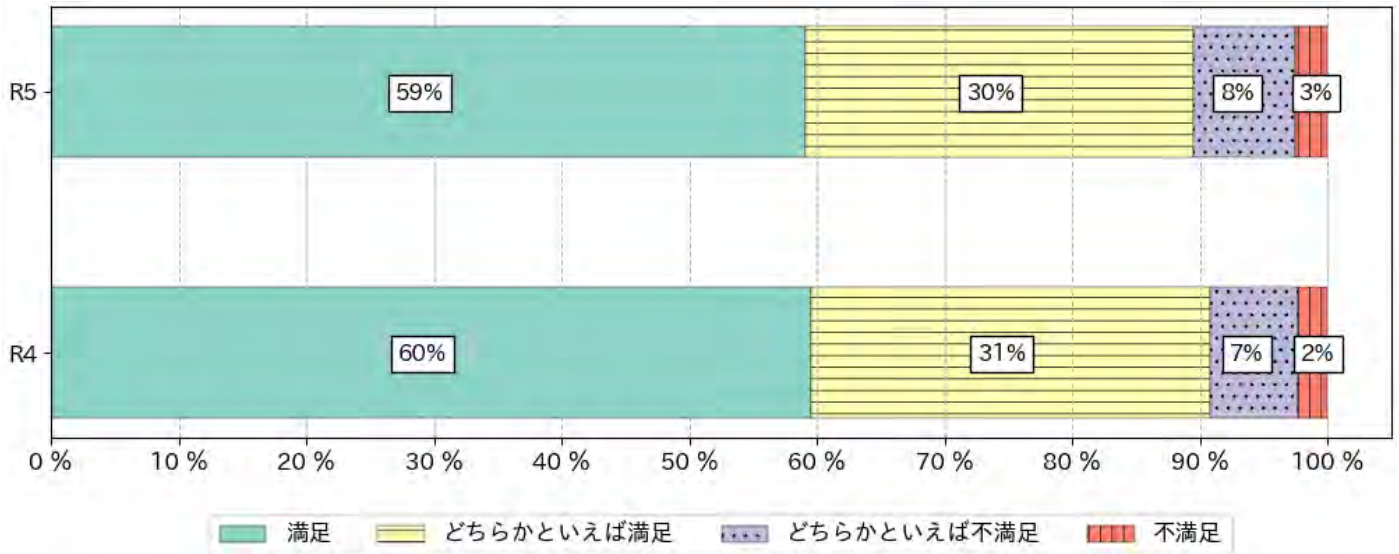
10. ジャパンサーチの満足度を教えてください。（必須回答）

（令和5年度：n=406、令和4年度：n=330）



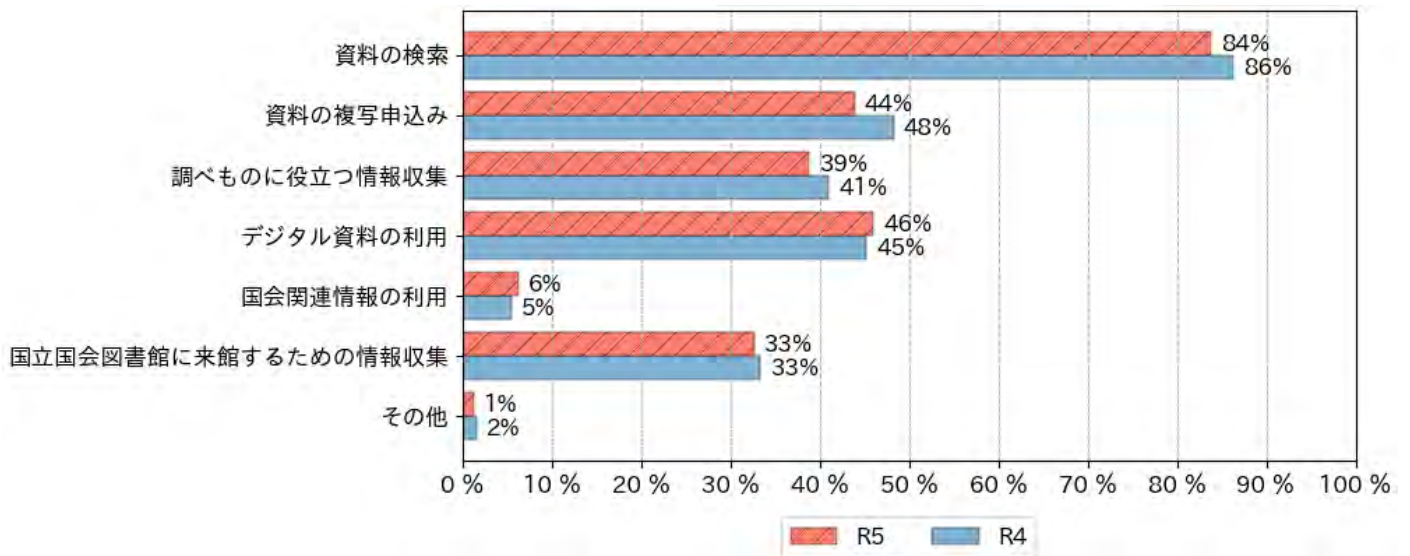
11. 遠隔複写サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=1,185、令和4年度：n=1,108)



12. 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)

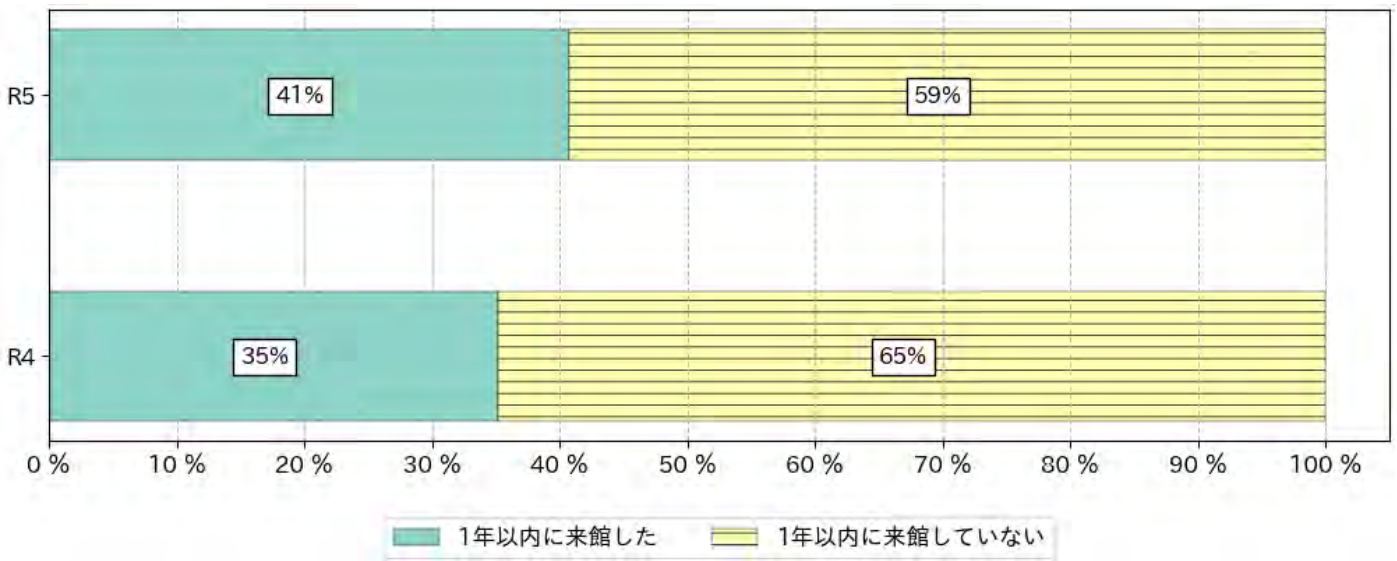
(令和5年度：n=2,143、令和4年度：n=1,865)



(5) 来館利用

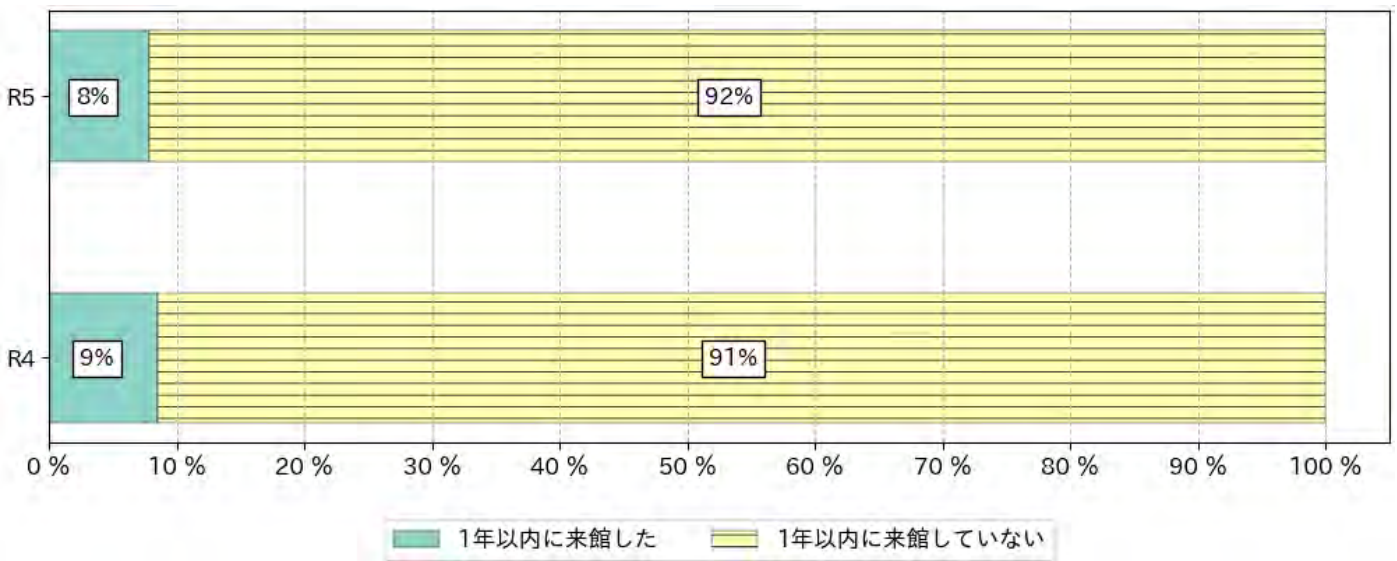
1. 最近1年間に東京本館に来館しましたか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



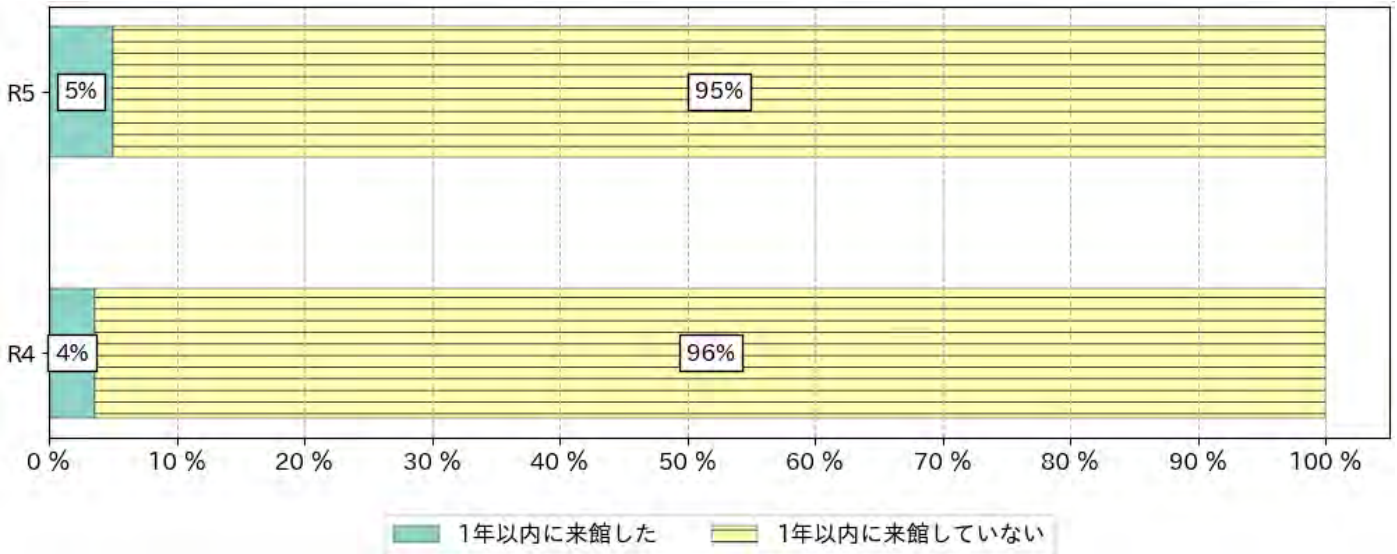
2. 最近1年間に関西館に来館しましたか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



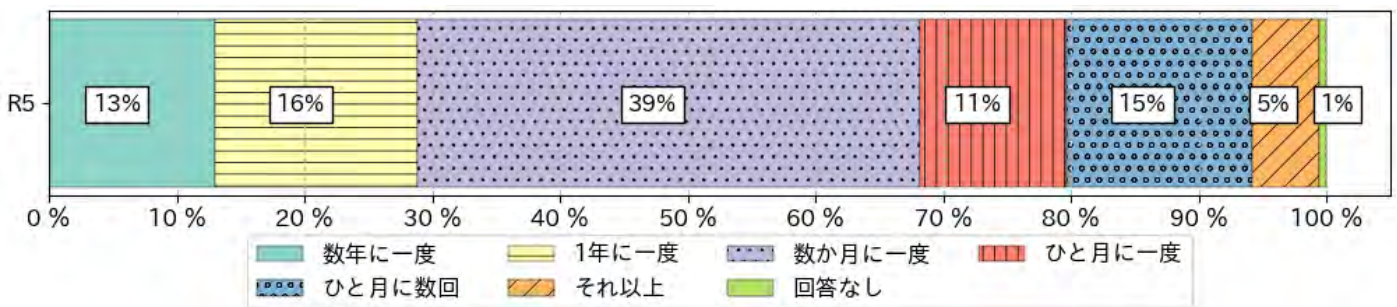
3. 最近1年間に国際子ども図書館に来館しましたか。(必須回答)

(令和5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



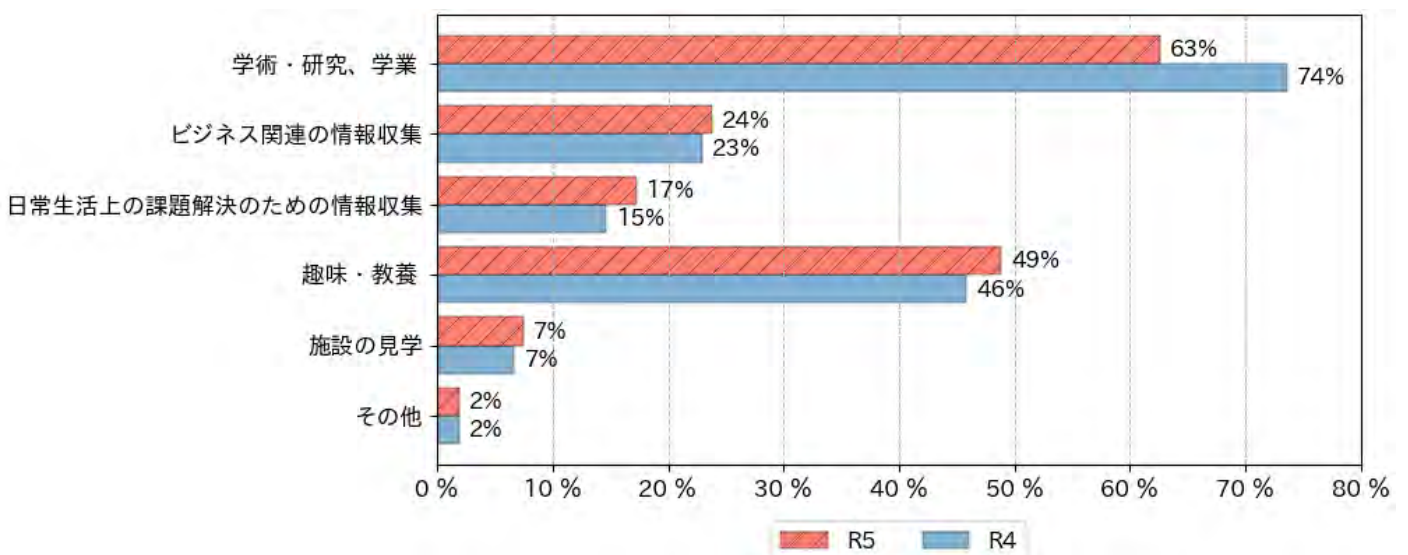
4. 国立国会図書館を来館利用する頻度はどれくらいですか。(一番当てはまるものを一つお選びください。令和5年度の追加項目)

(令和5年度：n=1,174)



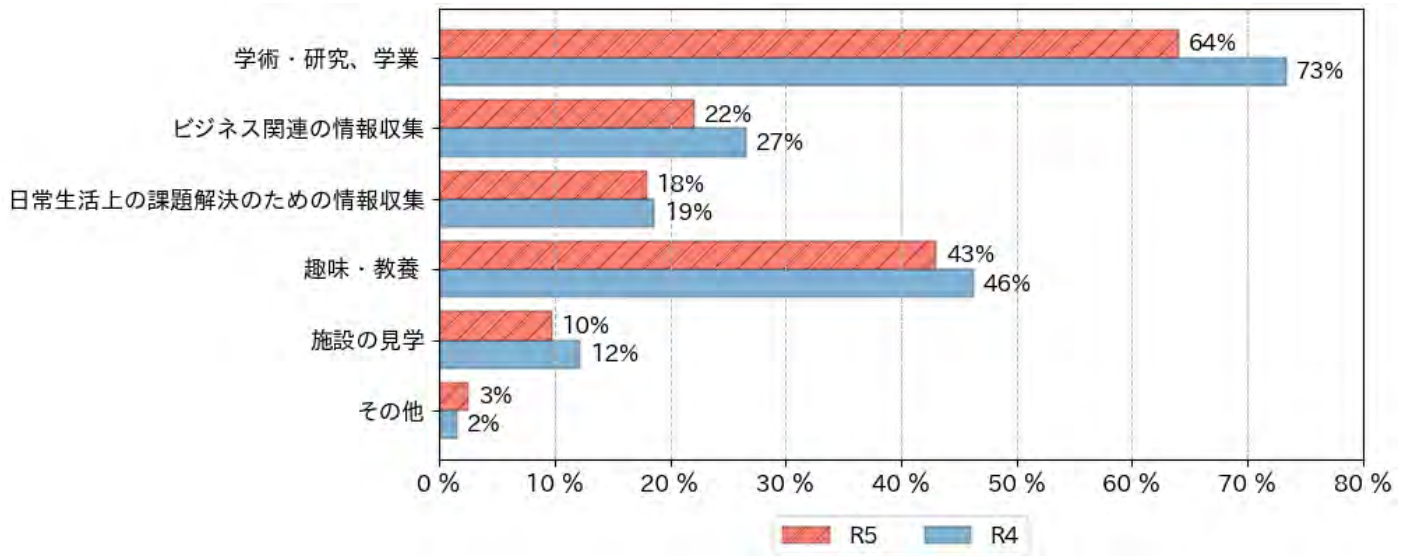
5. 東京本館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和5年度：n=1,009、令和4年度：n=777)



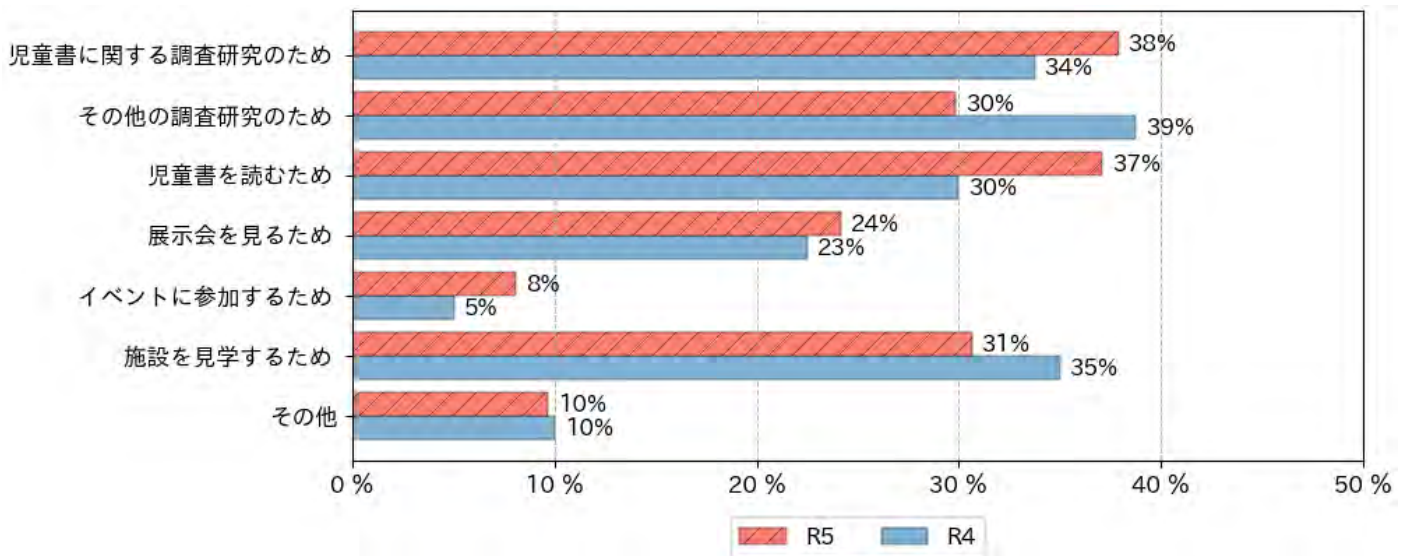
6. 関西館に来館した目的は何ですか。(複数回答可)

(令和5年度：n=195、令和4年度：n=188)



7. 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)

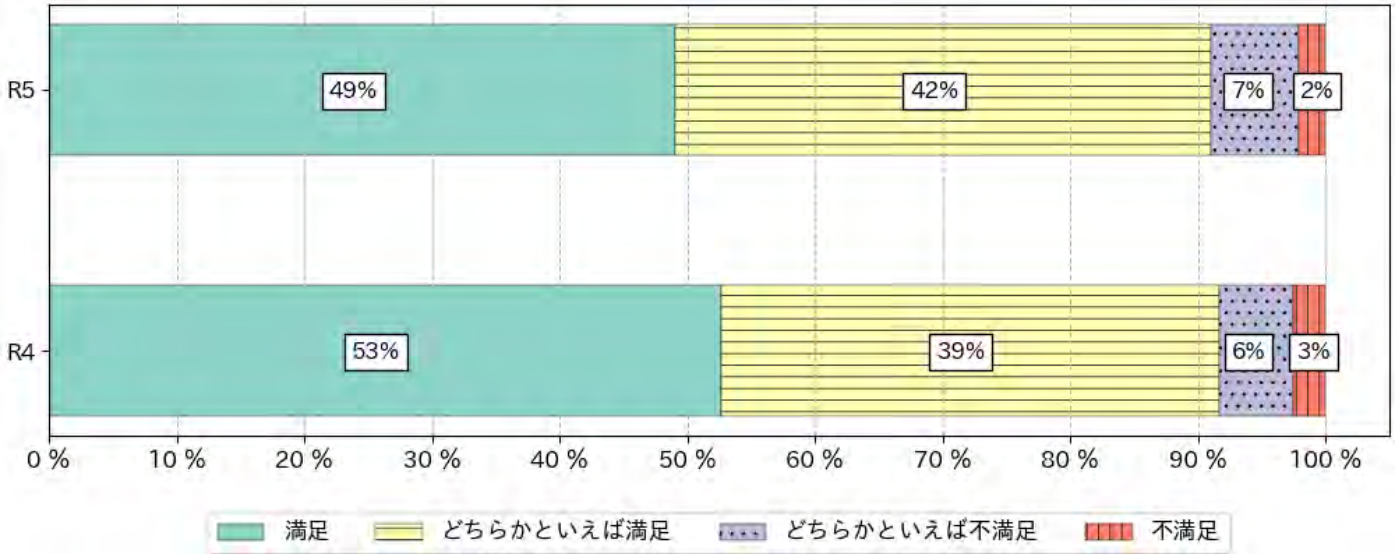
(令和5年度：n=124、令和4年度：n=80)





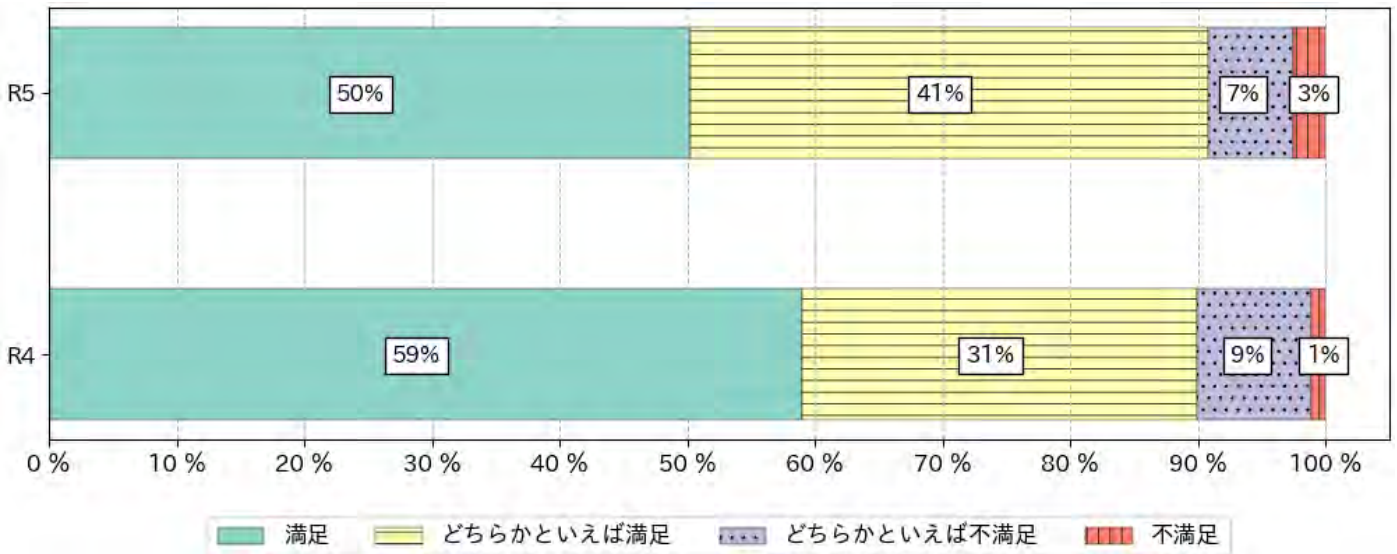
8. 東京本館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=1,009、令和4年度：n=777)



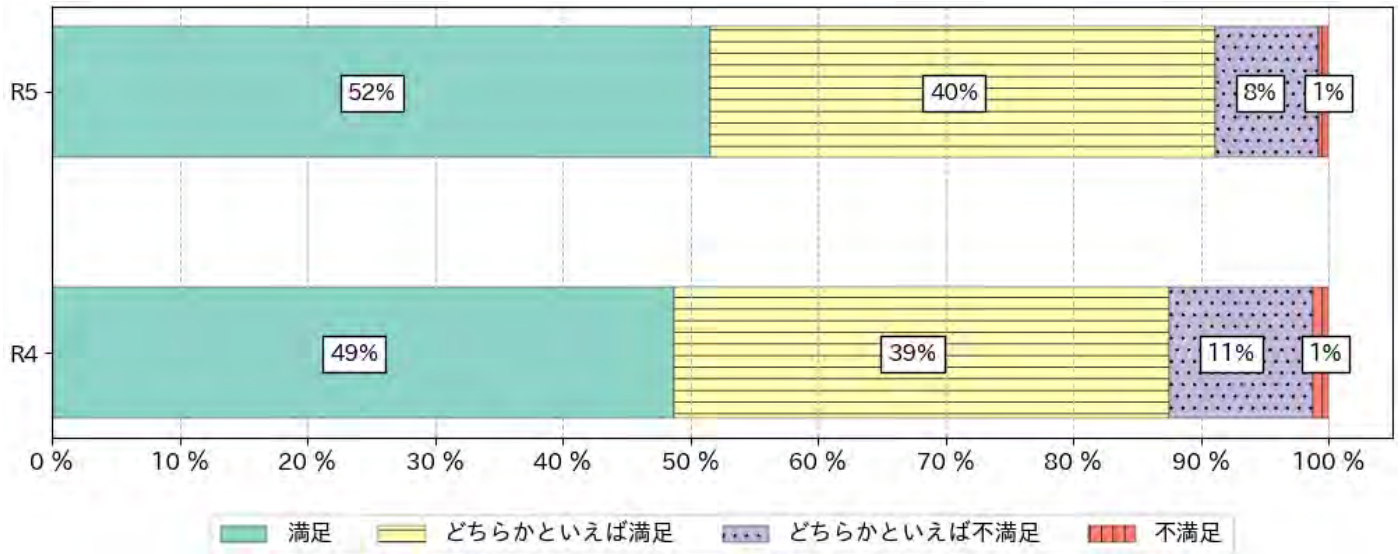
9. 関西館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和5年度：n=195、令和4年度：n=188)



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)

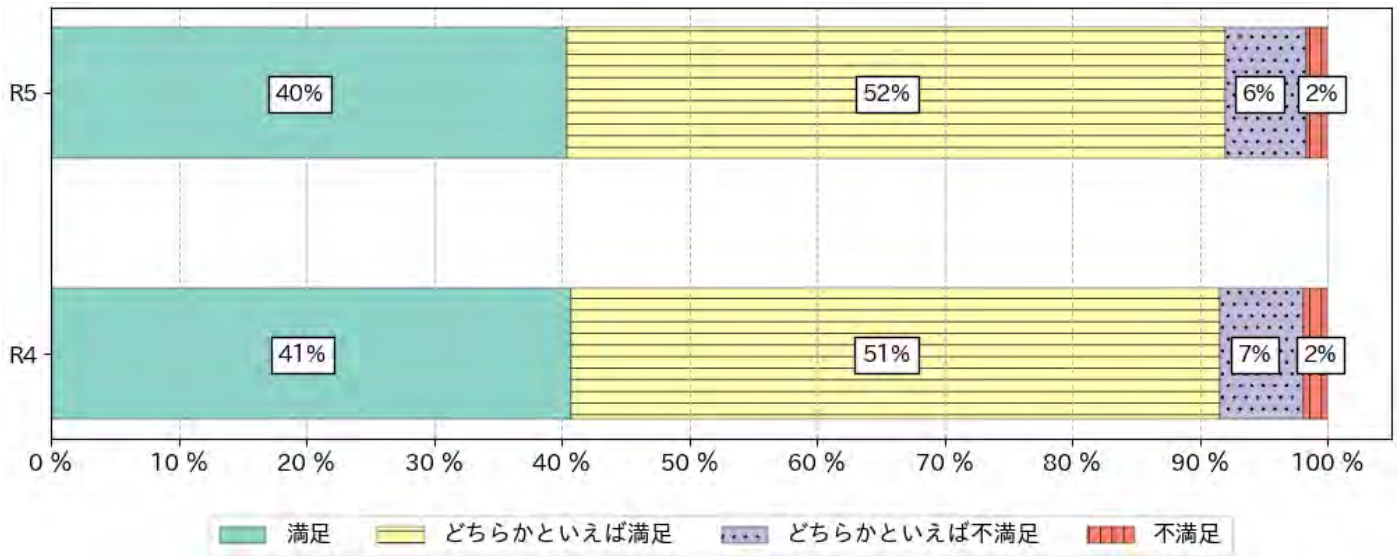
(令和5年度：n=124、令和4年度：n=80)



(6) 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5年度：n=2,477、令和4年度：n=2,206)



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	国際子ども図書館 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	個人向けデジタル化 資料送信サービス	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチナビ	WARP	ジャパンサーチ	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)	回答者数
17歳以下	55%	9%	45%	55%	0%	0%	45%	9%	0%	0%	18%	18%	0%	0%	11人
18～19歳	84%	14%	90%	78%	29%	10%	67%	27%	18%	14%	12%	57%	0%	2%	49人
20～29歳	88%	12%	94%	81%	37%	20%	70%	36%	19%	19%	37%	55%	9%	8%	350人
30～39歳	89%	10%	95%	78%	38%	23%	69%	33%	14%	18%	45%	47%	8%	5%	354人
40～49歳	87%	14%	92%	78%	43%	23%	73%	33%	17%	19%	51%	40%	6%	5%	470人
50～59歳	86%	15%	88%	68%	32%	19%	68%	32%	11%	16%	46%	41%	9%	6%	583人
60～69歳	88%	14%	87%	68%	37%	20%	65%	26%	9%	15%	59%	31%	9%	4%	401人
70歳以上	84%	5%	77%	61%	39%	25%	55%	25%	9%	8%	57%	22%	6%	1%	218人
回答なし	78%	12%	80%	68%	39%	20%	59%	22%	17%	12%	37%	46%	12%	5%	41人

2. 職業別 各サービスの利用率

(各職業等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)

職業等	国立国会図書館 ホームページ	国際子ども図書館 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	個人向けデジタル化 資料送信サービス	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチナビ	WARP	ジャパンサーチ	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)	回答者数
会社員・公務員 ・団体職員 (研究職・技術職)	86%	9%	94%	74%	34%	16%	71%	31%	16%	18%	49%	43%	10%	4%	465人
会社員・公務員 ・団体職員 (事務職・その他)	86%	10%	88%	69%	33%	15%	64%	26%	12%	13%	40%	47%	9%	5%	467人
教職員 (大学教員を含む。)	93%	14%	96%	82%	51%	31%	76%	32%	14%	18%	61%	39%	10%	6%	228人
出版・報道関係	89%	15%	87%	75%	47%	18%	64%	31%	7%	15%	40%	56%	4%	9%	55人
図書館員	100%	42%	96%	89%	37%	61%	90%	76%	37%	39%	67%	18%	2%	12%	123人
医療関係 (学生含む。)	76%	5%	86%	49%	21%	8%	49%	21%	3%	8%	46%	32%	10%	3%	63人
自由業・自営業	87%	11%	87%	68%	34%	18%	65%	25%	10%	13%	50%	43%	6%	5%	315人
学生・大学院生	86%	9%	93%	83%	38%	21%	73%	34%	13%	17%	41%	53%	8%	5%	317人
主に家事・育児	85%	19%	87%	72%	41%	22%	58%	32%	12%	18%	48%	28%	7%	4%	97人
その他	81%	11%	79%	64%	39%	21%	59%	24%	10%	14%	49%	24%	6%	4%	307人
回答なし	75%	13%	75%	70%	38%	20%	58%	23%	18%	13%	33%	43%	13%	5%	40人

3. 主たる活動地別 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)

主たる活動地	国立国会図書館 ホームページ	国際子ども図書館 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	個人向けデジタル化 資料送信サービス	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	WARP	ジャパンサーチ	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)	回答者数
北海道	90%	3%	95%	79%	44%	16%	74%	39%	15%	15%	59%	28%	3%	0%	61人
東北地方	78%	8%	92%	84%	42%	29%	75%	35%	10%	13%	70%	22%	5%	6%	77人
関東地方	89%	15%	90%	72%	35%	19%	68%	30%	14%	16%	39%	59%	1%	7%	1373人
東京都	91%	15%	90%	72%	33%	16%	68%	32%	14%	16%	36%	65%	0%	8%	846人
埼玉県	89%	21%	89%	69%	40%	26%	68%	29%	16%	17%	47%	50%	1%	8%	144人
千葉県	85%	11%	87%	71%	34%	17%	59%	24%	9%	14%	44%	51%	3%	6%	87人
神奈川県	87%	14%	91%	74%	37%	21%	69%	32%	13%	18%	42%	53%	0%	4%	224人
中部地方	83%	16%	88%	71%	38%	24%	68%	34%	17%	18%	60%	20%	4%	3%	225人
近畿地方	86%	8%	88%	72%	40%	26%	67%	32%	12%	17%	59%	14%	36%	2%	418人
京都府	90%	9%	90%	72%	41%	31%	73%	39%	17%	25%	55%	18%	46%	2%	102人
奈良県	91%	9%	84%	68%	27%	11%	64%	23%	0%	11%	52%	7%	75%	0%	44人
大阪府	85%	11%	91%	76%	43%	25%	67%	30%	13%	18%	61%	11%	32%	2%	151人
中国地方	81%	13%	88%	76%	38%	28%	75%	31%	10%	16%	68%	13%	7%	1%	68人
四国地方	85%	7%	93%	78%	41%	20%	68%	22%	17%	17%	61%	20%	5%	2%	41人
九州地方	82%	5%	93%	77%	46%	27%	62%	28%	12%	14%	59%	13%	5%	0%	133人
海外	83%	14%	81%	86%	25%	14%	67%	33%	14%	28%	25%	33%	11%	3%	36人
回答なし	71%	7%	71%	60%	33%	13%	53%	18%	13%	7%	38%	36%	9%	2%	45人

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	国際子ども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	個人向けデジタル化資料送信サービス	図書館向けデジタル化資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	WARD	ジャパンサーチ	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)	回答者数
今回が初めて	60%	5%	72%	37%	16%	5%	33%	10%	3%	5%	45%	24%	5%	3%	301人
半年前	81%	6%	90%	73%	34%	7%	57%	20%	12%	11%	30%	45%	7%	3%	263人
1年前	78%	10%	89%	81%	39%	14%	66%	27%	8%	20%	38%	46%	8%	4%	232人
2,3年前	87%	7%	88%	77%	36%	20%	66%	32%	12%	14%	50%	35%	11%	5%	285人
4,5年前	94%	14%	93%	72%	37%	23%	73%	32%	13%	13%	47%	43%	9%	5%	270人
6年以上前	95%	17%	93%	80%	43%	30%	79%	40%	18%	21%	55%	44%	8%	6%	1113人
回答なし	69%	23%	54%	46%	8%	23%	38%	23%	8%	8%	31%	46%	0%	0%	13人

(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	国際子ども図書館 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	個人向けデジタル化 資料送信サービス	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチナビ	WARD	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス	回答者数
17歳以下	45%	73%	36%	82%	73%	36%	27%	45%	18%	0%	18%	27%	11人
18～19歳	73%	96%	59%	96%	94%	65%	61%	82%	61%	45%	39%	78%	49人
20～29歳	79%	97%	59%	97%	92%	79%	67%	86%	60%	42%	43%	88%	350人
30～39歳	83%	97%	60%	98%	90%	73%	66%	81%	57%	41%	42%	89%	354人
40～49歳	79%	96%	63%	97%	90%	77%	68%	87%	62%	49%	46%	89%	470人
50～59歳	81%	97%	58%	97%	87%	72%	62%	82%	58%	42%	42%	85%	583人
60～69歳	83%	96%	60%	96%	90%	75%	63%	86%	59%	43%	39%	89%	401人
70歳以上	77%	96%	51%	94%	85%	73%	64%	77%	55%	38%	35%	82%	218人
回答なし	66%	85%	46%	90%	80%	78%	68%	80%	49%	44%	41%	83%	41人



2. 職業別 納本制度・各遠隔サービスの認知率

(各職業等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)

職業等	納本制度	国立国会図書館 ホームページ	国際子ども図書館 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	個人向けデジタル化 資料送信サービス	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチナビ	WARD	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス	回答者数
会社員・公務員・団体職員 (研究職・技術職)	81%	96%	58%	98%	88%	69%	59%	84%	59%	44%	42%	89%	465人
会社員・公務員・団体職員 (事務職・その他)	80%	97%	57%	97%	88%	70%	60%	82%	57%	45%	40%	83%	467人
教職員 (大学教員を含む。)	86%	98%	67%	99%	93%	80%	73%	92%	61%	44%	46%	94%	228人
出版・報道関係	89%	98%	67%	98%	93%	76%	65%	80%	62%	38%	38%	89%	55人
図書館員	97%	100%	93%	99%	97%	93%	94%	98%	93%	75%	73%	94%	123人
医療関係(学生含む。)	63%	94%	49%	95%	68%	56%	46%	63%	46%	30%	30%	78%	63人
自由業・自営業	78%	96%	50%	97%	90%	73%	60%	80%	53%	39%	36%	86%	315人
学生・大学院生	76%	96%	58%	98%	93%	78%	68%	87%	58%	35%	38%	86%	317人
主に家事・育児	77%	98%	65%	95%	88%	81%	76%	85%	66%	42%	47%	88%	97人
その他	77%	94%	53%	92%	83%	74%	64%	79%	52%	39%	38%	84%	307人
回答なし	63%	85%	50%	88%	80%	78%	68%	75%	50%	43%	43%	78%	40人

3. 主たる活動地別 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)

主たる活動地	納本制度	国立国会図書館 ホームページ	国際子ども図書館 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	個人向けデジタル化 資料送信サービス	図書館向けデジタル化 資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチナビ	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス	回答者数
北海道	87%	100%	56%	98%	100%	87%	79%	95%	70%	59%	59%	97%	61人
東北地方	82%	97%	62%	99%	96%	84%	74%	87%	62%	49%	43%	95%	77人
関東地方	82%	97%	62%	97%	89%	73%	63%	84%	59%	42%	41%	86%	1373人
東京都	81%	97%	64%	97%	89%	71%	60%	84%	58%	41%	41%	85%	846人
埼玉県	89%	97%	67%	98%	91%	80%	74%	85%	62%	47%	42%	85%	144人
千葉県	79%	95%	53%	93%	92%	75%	59%	83%	49%	33%	30%	86%	87人
神奈川県	83%	95%	63%	96%	90%	76%	67%	85%	66%	50%	48%	88%	224人
中部地方	79%	96%	54%	96%	86%	72%	66%	82%	56%	42%	41%	89%	225人
近畿地方	78%	97%	59%	96%	87%	78%	68%	83%	60%	45%	43%	88%	418人
京都府	79%	95%	60%	95%	84%	76%	72%	87%	71%	49%	51%	82%	102人
奈良県	84%	98%	68%	98%	91%	68%	61%	84%	59%	43%	36%	86%	44人
大阪府	76%	98%	61%	97%	88%	79%	67%	81%	56%	42%	40%	89%	151人
中国地方	79%	90%	43%	99%	88%	71%	59%	88%	54%	35%	38%	91%	68人
四国地方	78%	98%	46%	98%	88%	66%	61%	83%	46%	41%	41%	90%	41人
九州地方	74%	97%	42%	98%	87%	76%	66%	82%	58%	41%	36%	86%	133人
海外	72%	94%	67%	89%	92%	67%	61%	78%	56%	31%	50%	64%	36人
回答なし	64%	84%	53%	87%	76%	73%	62%	73%	51%	38%	38%	78%	45人

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	国際子ども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	個人向けデジタル化資料送信サービス	図書館向けデジタル化資料送信サービス	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス	回答者数
今回が初めて	54%	84%	33%	86%	63%	50%	35%	55%	30%	19%	20%	71%	301人
半年前	71%	95%	44%	98%	88%	68%	55%	76%	46%	30%	28%	80%	263人
1年前	75%	97%	55%	98%	93%	83%	68%	86%	57%	41%	41%	84%	232人
2,3年前	74%	96%	51%	96%	91%	77%	67%	85%	56%	41%	45%	86%	285人
4,5年前	82%	99%	61%	99%	92%	76%	66%	87%	60%	40%	36%	90%	270人
6年以上前	91%	99%	72%	98%	94%	79%	73%	92%	70%	54%	51%	93%	1113人
回答なし	85%	77%	62%	77%	62%	62%	62%	62%	62%	46%	46%	69%	13人

(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 (1009人)	関西館 (195人)	国際子ども図書館 (124人)
年齢層	17歳以下	0%	0%	0%
	18～19歳	3%	0%	1%
	20～29歳	19%	16%	23%
	30～39歳	16%	15%	13%
	40～49歳	19%	14%	19%
	50～59歳	24%	26%	27%
	60～69歳	12%	19%	14%
	70歳以上	5%	7%	2%
	回答なし	2%	3%	2%
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	20%	24%	14%
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	22%	22%	18%
	教職員(大学教員を含む。)	9%	11%	10%
	出版・報道関係	3%	1%	4%
	図書館員	2%	2%	12%
	医療関係(学生含む。)	2%	3%	2%
	自由業・自営業	13%	10%	14%
	学生・大学院生	17%	12%	13%
	主に家事・育児	3%	4%	3%
	その他	7%	9%	9%
	回答なし	2%	3%	2%
主たる活動地	北海道	2%	1%	0%
	東北地方	2%	2%	4%
	関東地方	80%	6%	82%
	東京都	55%	2%	56%
	埼玉県	7%	1%	10%
	千葉県	4%	2%	4%
	神奈川県	12%	1%	8%
	中部地方	4%	4%	5%
	近畿地方	6%	76%	6%
	京都府	2%	24%	2%
	奈良県	0%	17%	0%
	大阪府	2%	25%	2%
	中国地方	1%	3%	1%
	四国地方	1%	1%	1%
	九州地方	2%	3%	0%
	海外	1%	2%	1%
	回答なし	2%	2%	1%
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	7%	7%	6%
	半年前	12%	9%	6%
	1年前	11%	9%	8%
	2,3年前	10%	15%	10%
	4,5年前	12%	12%	10%
	6年以上前	49%	47%	58%
	回答なし	1%	0%	0%

(4) 満足率・満足度<sup>3</sup>

1. 各サービス全体の満足率・満足度

対象サービス	満足率	満足度	回答者数
国立国会図書館ホームページ	93%	63	2143人
国際子ども図書館ホームページ	93%	61	308人
国立国会図書館オンライン	92%	66	2210人
国立国会図書館デジタルコレクション	86%	55	1806人
個人向けデジタル化資料送信サービス	89%	64	917人
図書館向けデジタル化資料送信サービス	79%	44	522人
国立国会図書館サーチ	90%	58	1675人
リサーチ・ナビ	90%	55	766人
WARP	86%	52	335人
ジャパンサーチ	87%	50	406人
遠隔複写サービス	90%	68	1185人
東京本館(来館)	91%	65	1009人
関西館(来館)	91%	65	195人
国際子ども図書館(来館)	91%	67	124人

<sup>3</sup> 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。

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}

2. 国立国会図書館ホームページの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	67%	33	6人
	18～19歳	93%	68	41人
	20～29歳	94%	69	307人
	30～39歳	94%	61	314人
	40～49歳	93%	63	408人
	50～59歳	93%	62	499人
	60～69歳	94%	62	352人
	70歳以上	91%	60	184人
	回答なし	94%	55	32人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	94%	62	401人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	62	402人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	61	211人
	出版・報道関係	88%	49	49人
	図書館員	99%	72	123人
	医療関係(学生含む。)	94%	69	48人
	自由業・自営業	94%	64	273人
	学生・大学院生	95%	71	274人
	主に家事・育児	94%	61	82人
	その他	90%	58	250人
	回答なし	87%	45	30人
主たる活動地	北海道	95%	61	55人
	東北地方	100%	70	60人
	関東地方	94%	62	1220人
	東京都	94%	63	766人
	埼玉県	95%	59	128人
	千葉県	91%	60	74人
	神奈川県	94%	65	194人
	中部地方	92%	64	186人
	近畿地方	93%	64	361人
	京都府	91%	58	92人
	奈良県	95%	61	40人
	大阪府	92%	66	128人
	中国地方	95%	64	55人
	四国地方	91%	59	35人
	九州地方	90%	59	109人
	海外	90%	72	30人
回答なし	91%	50	32人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	94%	66	180人
	半年前	91%	60	212人
	1年前	92%	63	180人
	2,3年前	93%	65	248人
	4,5年前	93%	63	255人
	6年以上前	94%	62	1059人
	回答なし	100%	56	9人

3. 国際子ども図書館ホームページの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	100%	50	1人
	18～19歳	100%	79	7人
	20～29歳	98%	71	42人
	30～39歳	88%	50	34人
	40～49歳	91%	58	67人
	50～59歳	97%	67	86人
	60～69歳	91%	55	56人
	70歳以上	80%	45	10人
	回答なし	100%	70	5人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	52	41人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	96%	66	48人
	教職員(大学教員を含む。)	85%	48	33人
	出版・報道関係	88%	38	8人
	図書館員	96%	69	52人
	医療関係(学生含む。)	100%	67	3人
	自由業・自営業	89%	59	35人
	学生・大学院生	97%	72	30人
	主に家事・育児	100%	64	18人
	その他	94%	61	35人
	回答なし	100%	70	5人
主たる活動地	北海道	100%	50	2人
	東北地方	100%	83	6人
	関東地方	93%	59	201人
	東京都	93%	60	124人
	埼玉県	90%	52	30人
	千葉県	80%	55	10人
	神奈川県	97%	66	32人
	中部地方	92%	65	37人
	近畿地方	94%	66	35人
	京都府	89%	50	9人
	奈良県	100%	63	4人
	大阪府	100%	75	16人
	中国地方	100%	67	9人
	四国地方	100%	67	3人
	九州地方	100%	50	7人
	海外	80%	50	5人
回答なし	100%	67	3人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	100%	60	15人
	半年前	100%	77	15人
	1年前	96%	74	23人
	2,3年前	100%	81	21人
	4,5年前	92%	57	37人
	6年以上前	91%	57	194人
	回答なし	100%	67	3人

4. 国立国会図書館オンラインの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	80%	50	5人
	18～19歳	98%	80	44人
	20～29歳	94%	72	330人
	30～39歳	90%	63	338人
	40～49歳	92%	65	432人
	50～59歳	92%	65	513人
	60～69歳	94%	64	347人
	70歳以上	93%	66	168人
	回答なし	85%	52	33人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	91%	62	435人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	92%	65	411人
	教職員(大学教員を含む。)	94%	67	218人
	出版・報道関係	90%	53	48人
	図書館員	97%	71	118人
	医療関係(学生含む。)	87%	64	54人
	自由業・自営業	93%	67	273人
	学生・大学院生	95%	75	295人
	主に家事・育児	96%	71	84人
	その他	91%	64	244人
	回答なし	77%	38	30人
主たる活動地	北海道	93%	63	58人
	東北地方	97%	71	71人
	関東地方	93%	66	1230人
	東京都	93%	66	761人
	埼玉県	95%	66	128人
	千葉県	92%	64	76人
	神奈川県	93%	68	203人
	中部地方	94%	71	199人
	近畿地方	93%	67	369人
	京都府	90%	61	92人
	奈良県	92%	62	37人
	大阪府	93%	70	137人
	中国地方	90%	58	60人
	四国地方	87%	58	38人
	九州地方	86%	58	124人
	海外	86%	62	29人
回答なし	84%	53	32人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	89%	65	216人
	半年前	92%	65	238人
	1年前	93%	70	207人
	2,3年前	91%	69	252人
	4,5年前	92%	67	251人
	6年以上前	93%	64	1039人
	回答なし	100%	71	7人



5. 国立国会図書館デジタルコレクションの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	100%	75	6人
	18～19歳	95%	76	38人
	20～29歳	85%	59	284人
	30～39歳	87%	55	277人
	40～49歳	87%	58	367人
	50～59歳	85%	55	399人
	60～69歳	83%	49	274人
	70歳以上	88%	56	133人
	回答なし	75%	32	28人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	85%	53	342人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	81%	51	322人
	教職員(大学教員を含む。)	90%	57	188人
	出版・報道関係	88%	52	41人
	図書館員	89%	59	110人
	医療関係(学生含む。)	87%	63	31人
	自由業・自営業	80%	49	215人
	学生・大学院生	89%	63	264人
	主に家事・育児	91%	65	70人
	その他	90%	62	195人
	回答なし	64%	20	28人
主たる活動地	北海道	92%	61	48人
	東北地方	92%	62	65人
	関東地方	85%	54	987人
	東京都	85%	54	607人
	埼玉県	82%	49	100人
	千葉県	92%	65	62人
	神奈川県	87%	57	165人
	中部地方	88%	60	159人
	近畿地方	86%	57	302人
	京都府	89%	63	73人
	奈良県	87%	62	30人
	大阪府	85%	56	115人
	中国地方	87%	56	52人
	四国地方	78%	47	32人
	九州地方	85%	57	103人
	海外	81%	50	31人
回答なし	67%	28	27人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	90%	63	112人
	半年前	83%	53	193人
	1年前	90%	64	187人
	2,3年前	83%	55	219人
	4,5年前	88%	59	195人
	6年以上前	85%	53	894人
	回答なし	100%	67	6人

6. 個人向けデジタル化資料送信サービスの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	-	-	0人
	18～19歳	93%	79	14人
	20～29歳	90%	71	128人
	30～39歳	88%	63	135人
	40～49歳	90%	67	203人
	50～59歳	88%	65	189人
	60～69歳	89%	58	148人
	70歳以上	89%	62	84人
	回答なし	75%	44	16人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	92%	66	159人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	89%	64	152人
	教職員(大学教員を含む。)	91%	63	117人
	出版・報道関係	88%	58	26人
	図書館員	91%	68	45人
	医療関係(学生含む。)	85%	65	13人
	自由業・自営業	86%	61	108人
	学生・大学院生	93%	77	122人
	主に家事・育児	85%	60	40人
	その他	86%	58	120人
	回答なし	67%	33	15人
主たる活動地	北海道	93%	67	27人
	東北地方	84%	50	32人
	関東地方	88%	63	477人
	東京都	91%	68	278人
	埼玉県	81%	48	58人
	千葉県	87%	63	30人
	神奈川県	87%	55	82人
	中部地方	92%	66	85人
	近畿地方	90%	69	168人
	京都府	90%	68	42人
	奈良県	92%	67	12人
	大阪府	91%	70	65人
	中国地方	100%	77	26人
	四国地方	88%	62	17人
	九州地方	89%	65	61人
	海外	78%	61	9人
回答なし	73%	47	15人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	86%	61	49人
	半年前	88%	64	90人
	1年前	92%	72	90人
	2,3年前	90%	67	104人
	4,5年前	95%	74	100人
	6年以上前	87%	61	483人
	回答なし	100%	100	1人

7. 図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	-	-	0人
	18～19歳	80%	40	5人
	20～29歳	83%	53	71人
	30～39歳	80%	46	82人
	40～49歳	78%	45	109人
	50～59歳	79%	37	112人
	60～69歳	79%	44	81人
	70歳以上	80%	46	54人
	回答なし	63%	25	8人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	75%	35	75人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	76%	37	72人
	教職員(大学教員を含む。)	80%	46	71人
	出版・報道関係	80%	50	10人
	図書館員	91%	61	75人
	医療関係(学生含む。)	100%	70	5人
	自由業・自営業	75%	42	56人
	学生・大学院生	85%	55	65人
	主に家事・育児	81%	50	21人
	その他	75%	34	64人
	回答なし	38%	-6	8人
主たる活動地	北海道	100%	60	10人
	東北地方	77%	41	22人
	関東地方	78%	41	255人
	東京都	79%	45	139人
	埼玉県	70%	26	37人
	千葉県	80%	47	15人
	神奈川県	79%	40	48人
	中部地方	70%	39	54人
	近畿地方	83%	50	107人
	京都府	84%	50	32人
	奈良県	100%	80	5人
	大阪府	78%	46	37人
	中国地方	95%	61	19人
	四国地方	75%	44	8人
	九州地方	89%	57	36人
	海外	80%	40	5人
回答なし	33%	-8	6人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	75%	47	16人
	半年前	78%	44	18人
	1年前	91%	61	33人
	2,3年前	91%	61	56人
	4,5年前	85%	51	62人
	6年以上前	75%	38	334人
	回答なし	67%	50	3人

8. 国立国会図書館サーチの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	100%	70	5人
	18～19歳	85%	56	33人
	20～29歳	95%	67	246人
	30～39歳	89%	54	243人
	40～49歳	90%	57	345人
	50～59歳	89%	57	398人
	60～69歳	90%	53	262人
	70歳以上	91%	60	119人
	回答なし	75%	38	24人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	54	332人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	90%	56	297人
	教職員(大学教員を含む。)	89%	56	174人
	出版・報道関係	89%	51	35人
	図書館員	93%	62	111人
	医療関係(学生含む。)	84%	55	31人
	自由業・自営業	90%	58	204人
	学生・大学院生	95%	67	231人
	主に家事・育児	91%	60	56人
	その他	91%	58	181人
	回答なし	65%	22	23人
主たる活動地	北海道	91%	50	45人
	東北地方	95%	59	58人
	関東地方	90%	57	930人
	東京都	90%	58	579人
	埼玉県	88%	51	98人
	千葉県	92%	65	51人
	神奈川県	90%	57	155人
	中部地方	94%	62	154人
	近畿地方	91%	58	278人
	京都府	95%	58	74人
	奈良県	96%	63	28人
	大阪府	86%	55	101人
	中国地方	92%	60	51人
	四国地方	93%	61	28人
	九州地方	90%	55	83人
	海外	88%	69	24人
回答なし	71%	29	24人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	92%	62	98人
	半年前	92%	61	150人
	1年前	88%	54	154人
	2,3年前	91%	60	188人
	4,5年前	88%	55	198人
	6年以上前	90%	57	882人
	回答なし	100%	60	5人

9. リサーチ・ナビの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	100%	50	1人
	18～19歳	100%	77	13人
	20～29歳	97%	68	125人
	30～39歳	88%	52	118人
	40～49歳	89%	54	156人
	50～59歳	89%	55	185人
	60～69歳	86%	47	104人
	70歳以上	89%	48	55人
	回答なし	78%	50	9人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	91%	55	146人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	86%	52	123人
	教職員(大学教員を含む。)	84%	48	73人
	出版・報道関係	65%	18	17人
	図書館員	97%	65	94人
	医療関係(学生含む。)	85%	46	13人
	自由業・自営業	91%	56	78人
	学生・大学院生	98%	69	107人
	主に家事・育児	97%	61	31人
	その他	81%	41	75人
	回答なし	78%	50	9人
主たる活動地	北海道	83%	38	24人
	東北地方	96%	59	27人
	関東地方	91%	56	417人
	東京都	91%	56	268人
	埼玉県	95%	58	42人
	千葉県	90%	55	21人
	神奈川県	89%	56	71人
	中部地方	91%	57	76人
	近畿地方	91%	55	135人
	京都府	93%	58	40人
	奈良県	90%	60	10人
	大阪府	89%	52	46人
	中国地方	86%	55	21人
	四国地方	67%	33	9人
	九州地方	81%	49	37人
	海外	100%	92	12人
回答なし	63%	38	8人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	97%	72	30人
	半年前	98%	59	53人
	1年前	92%	62	62人
	2,3年前	90%	61	91人
	4,5年前	88%	51	86人
	6年以上前	88%	52	441人
	回答なし	100%	67	3人

10. インターネット資料収集保存事業（WARP）の満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	-	-	0人
	18～19歳	100%	72	9人
	20～29歳	92%	65	65人
	30～39歳	84%	48	50人
	40～49歳	83%	47	81人
	50～59歳	83%	48	66人
	60～69歳	78%	41	37人
	70歳以上	95%	63	20人
	回答なし	100%	57	7人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	75%	42	73人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	89%	57	55人
	教職員(大学教員を含む。)	81%	31	32人
	出版・報道関係	100%	50	4人
	図書館員	83%	49	46人
	医療関係(学生含む。)	100%	75	2人
	自由業・自営業	91%	59	32人
	学生・大学院生	88%	62	42人
	主に家事・育児	100%	67	12人
	その他	97%	63	30人
	回答なし	100%	57	7人
主たる活動地	北海道	89%	50	9人
	東北地方	88%	38	8人
	関東地方	84%	52	187人
	東京都	84%	52	119人
	埼玉県	70%	39	23人
	千葉県	88%	44	8人
	神奈川県	93%	63	30人
	中部地方	84%	53	38人
	近畿地方	88%	52	52人
	京都府	76%	38	17人
	奈良県	-	-	0人
	大阪府	95%	58	19人
	中国地方	86%	43	7人
	四国地方	100%	71	7人
	九州地方	100%	66	16人
	海外	60%	10	5人
回答なし	100%	58	6人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	90%	60	10人
	半年前	94%	66	31人
	1年前	94%	67	18人
	2,3年前	89%	57	35人
	4,5年前	89%	53	35人
	6年以上前	83%	47	205人
	回答なし	100%	50	1人

11. ジャパンサーチの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	-	-	0人
	18～19歳	100%	79	7人
	20～29歳	96%	68	68人
	30～39歳	85%	52	65人
	40～49歳	84%	46	89人
	50～59歳	89%	52	92人
	60～69歳	77%	34	62人
	70歳以上	94%	53	18人
	回答なし	80%	30	5人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	88%	51	82人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	87%	54	61人
	教職員(大学教員を含む。)	81%	39	42人
	出版・報道関係	75%	19	8人
	図書館員	79%	44	48人
	医療関係(学生含む。)	100%	70	5人
	自由業・自営業	93%	56	40人
	学生・大学院生	96%	67	54人
	主に家事・育児	88%	56	17人
	その他	84%	42	44人
	回答なし	80%	30	5人
主たる活動地	北海道	78%	28	9人
	東北地方	90%	40	10人
	関東地方	87%	52	225人
	東京都	88%	53	138人
	埼玉県	79%	40	24人
	千葉県	75%	42	12人
	神奈川県	90%	56	41人
	中部地方	90%	57	41人
	近畿地方	85%	45	71人
	京都府	88%	48	26人
	奈良県	80%	50	5人
	大阪府	81%	39	27人
	中国地方	91%	59	11人
	四国地方	100%	64	7人
	九州地方	89%	47	19人
	海外	80%	50	10人
回答なし	67%	17	3人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	94%	69	16人
	半年前	93%	66	28人
	1年前	89%	54	46人
	2,3年前	90%	57	41人
	4,5年前	89%	46	35人
	6年以上前	85%	47	239人
	回答なし	0%	-50	1人

12. 遠隔複写サービスの満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	100%	100	2人
	18～19歳	83%	58	6人
	20～29歳	93%	77	129人
	30～39歳	88%	65	161人
	40～49歳	87%	63	241人
	50～59歳	88%	66	269人
	60～69歳	92%	69	237人
	70歳以上	94%	74	125人
	回答なし	80%	53	15人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	87%	67	229人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	90%	68	187人
	教職員(大学教員を含む。)	85%	59	138人
	出版・報道関係	100%	82	22人
	図書館員	96%	70	82人
	医療関係(学生含む。)	86%	67	29人
	自由業・自営業	89%	67	157人
	学生・大学院生	92%	74	130人
	主に家事・育児	96%	81	47人
	その他	91%	70	151人
	回答なし	62%	23	13人
主たる活動地	北海道	83%	54	36人
	東北地方	89%	66	54人
	関東地方	90%	69	537人
	東京都	89%	67	304人
	埼玉県	94%	73	67人
	千葉県	92%	72	38人
	神奈川県	89%	69	93人
	中部地方	93%	73	136人
	近畿地方	90%	69	247人
	京都府	91%	68	56人
	奈良県	83%	52	23人
	大阪府	90%	72	92人
	中国地方	91%	67	46人
	四国地方	92%	78	25人
	九州地方	87%	63	78人
	海外	67%	44	9人
回答なし	71%	47	17人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	90%	76	135人
	半年前	91%	71	78人
	1年前	94%	76	89人
	2,3年前	91%	73	143人
	4,5年前	93%	72	127人
	6年以上前	87%	62	609人
	回答なし	100%	63	4人



13. 東京本館（来館サービス）の満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	100%	75	2人
	18～19歳	100%	86	28人
	20～29歳	94%	74	193人
	30～39歳	90%	67	166人
	40～49歳	89%	63	190人
	50～59歳	89%	57	239人
	60～69歳	92%	59	124人
	70歳以上	94%	71	48人
	回答なし	89%	53	19人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	92%	63	202人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	65	220人
	教職員(大学教員を含む。)	83%	52	90人
	出版・報道関係	84%	50	31人
	図書館員	86%	50	22人
	医療関係(学生含む。)	100%	75	20人
	自由業・自営業	89%	64	136人
	学生・大学院生	92%	74	169人
	主に家事・育児	93%	67	27人
	その他	95%	73	75人
	回答なし	88%	50	17人
主たる活動地	北海道	100%	65	17人
	東北地方	88%	62	17人
	関東地方	91%	64	809人
	東京都	90%	63	554人
	埼玉県	92%	65	72人
	千葉県	91%	70	44人
	神奈川県	94%	67	118人
	中部地方	98%	74	44人
	近畿地方	88%	68	60人
	京都府	89%	69	18人
	奈良県	100%	67	3人
	大阪府	76%	47	17人
	中国地方	100%	78	9人
	四国地方	100%	75	8人
	九州地方	82%	44	17人
	海外	100%	88	12人
回答なし	94%	59	16人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	93%	70	71人
	半年前	90%	65	118人
	1年前	93%	72	106人
	2,3年前	91%	68	99人
	4,5年前	96%	71	117人
	6年以上前	89%	60	492人
	回答なし	100%	50	6人

14. 関西館（来館サービス）の満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	-	-	0人
	18～19歳	-	-	0人
	20～29歳	94%	81	32人
	30～39歳	90%	65	30人
	40～49歳	96%	70	28人
	50～59歳	94%	72	50人
	60～69歳	84%	46	37人
	70歳以上	92%	62	13人
	回答なし	60%	0	5人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	96%	72	47人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	68	42人
	教職員(大学教員を含む。)	82%	52	22人
	出版・報道関係	100%	75	2人
	図書館員	100%	67	3人
	医療関係(学生含む。)	100%	83	6人
	自由業・自営業	89%	55	19人
	学生・大学院生	92%	77	24人
	主に家事・育児	86%	64	7人
	その他	89%	56	18人
	回答なし	60%	0	5人
主たる活動地	北海道	100%	50	2人
	東北地方	75%	50	4人
	関東地方	91%	77	11人
	東京都	100%	88	4人
	埼玉県	50%	25	2人
	千葉県	100%	83	3人
	神奈川県	100%	100	1人
	中部地方	88%	56	8人
	近畿地方	91%	65	149人
	京都府	87%	56	47人
	奈良県	97%	73	33人
	大阪府	92%	68	49人
	中国地方	100%	80	5人
	四国地方	100%	75	2人
	九州地方	100%	67	6人
	海外	100%	75	4人
回答なし	75%	25	4人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	93%	82	14人
	半年前	94%	72	18人
	1年前	89%	58	18人
	2,3年前	90%	62	30人
	4,5年前	92%	73	24人
	6年以上前	90%	60	91人
	回答なし	-	-	0人

15. 国際子ども図書館（来館サービス）の満足率・満足度

属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	-	-	0人
	18～19歳	100%	100	1人
	20～29歳	96%	91	28人
	30～39歳	81%	50	16人
	40～49歳	83%	52	24人
	50～59歳	94%	62	33人
	60～69歳	94%	71	17人
	70歳以上	100%	67	3人
	回答なし	100%	50	2人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	76%	44	17人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	91%	61	22人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	69	13人
	出版・報道関係	80%	40	5人
	図書館員	93%	73	15人
	医療関係(学生含む。)	100%	75	2人
	自由業・自営業	100%	82	17人
	学生・大学院生	100%	91	16人
	主に家事・育児	100%	75	4人
	その他	82%	50	11人
	回答なし	100%	50	2人
主たる活動地	北海道	-	-	0人
	東北地方	100%	100	5人
	関東地方	90%	63	102人
	東京都	90%	62	70人
	埼玉県	83%	54	12人
	千葉県	80%	70	5人
	神奈川県	100%	70	10人
	中部地方	100%	92	6人
	近畿地方	86%	64	7人
	京都府	50%	25	2人
	奈良県	-	-	0人
	大阪府	100%	67	3人
	中国地方	100%	100	1人
	四国地方	100%	100	1人
	九州地方	-	-	0人
	海外	100%	100	1人
回答なし	100%	50	1人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	88%	75	8人
	半年前	100%	81	8人
	1年前	90%	70	10人
	2,3年前	100%	88	13人
	4,5年前	85%	50	13人
	6年以上前	90%	63	72人
	回答なし	-	-	0人

16. 当館全体の満足率・満足度

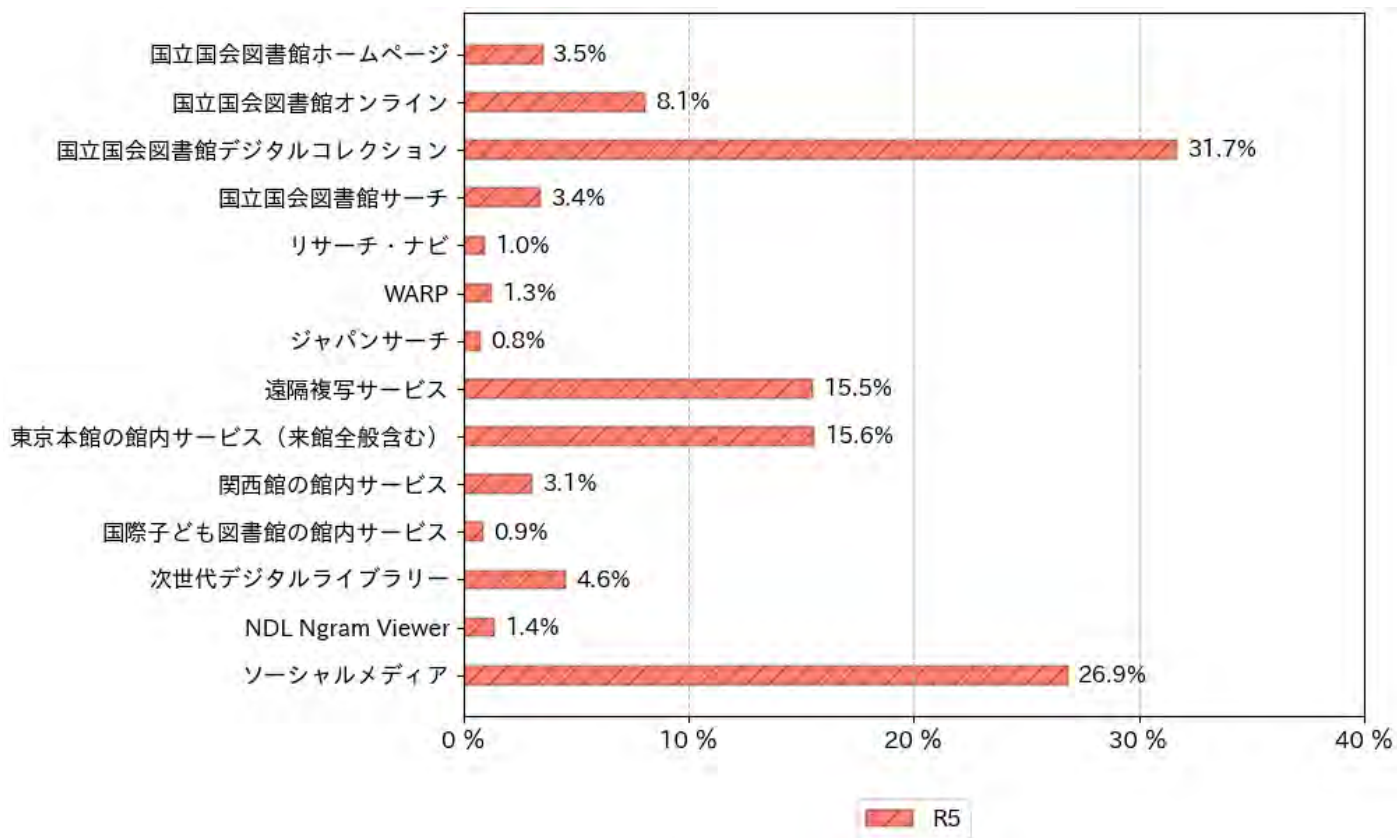
属性		満足率	満足度	回答者数
年齢層	17歳以下	82%	55	11人
	18～19歳	98%	77	49人
	20～29歳	95%	71	350人
	30～39歳	92%	62	354人
	40～49歳	92%	61	470人
	50～59歳	91%	60	583人
	60～69歳	93%	58	401人
	70歳以上	89%	56	218人
	回答なし	85%	39	41人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	92%	61	465人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	94%	63	467人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	59	228人
	出版・報道関係	91%	56	55人
	図書館員	100%	68	123人
	医療関係(学生含む。)	94%	67	63人
	自由業・自営業	87%	57	315人
	学生・大学院生	94%	69	317人
	主に家事・育児	93%	63	97人
	その他	90%	58	307人
	回答なし	80%	30	40人
主たる活動地	北海道	92%	58	61人
	東北地方	97%	64	77人
	関東地方	92%	62	1373人
	東京都	92%	62	846人
	埼玉県	90%	57	144人
	千葉県	91%	66	87人
	神奈川県	94%	63	224人
	中部地方	94%	65	225人
	近畿地方	92%	60	418人
	京都府	88%	50	102人
	奈良県	95%	61	44人
	大阪府	91%	62	151人
	中国地方	93%	60	68人
	四国地方	88%	55	41人
	九州地方	89%	58	133人
	海外	92%	68	36人
回答なし	82%	39	45人	
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	88%	58	301人
	半年前	91%	62	263人
	1年前	92%	65	232人
	2,3年前	93%	63	285人
	4,5年前	94%	62	270人
	6年以上前	93%	61	1113人
	回答なし	100%	58	13人

4 サービスに対する意見・要望

当館のサービス横断で全体傾向を把握するために、当館のサービス又はソーシャルメディアに対する意見・要望を尋ねる自由記述型設問<sup>4</sup>に寄せられた回答を対象として分析を行った。当館は複数のサービスを連携して利用者に資料及び情報を提供しているため、個別のサービスに寄せられた意見・要望を確認する前提として、サービス間の遷移等も含めた全体の回答傾向を把握し、その上で各サービスに寄せられた個別の回答を確認することが必要である。

(1) 全体傾向

意見・要望の対象として選択されたサービス又はソーシャルメディア（複数回答可、「その他」を除く）（令和5年度：n=1,583）



<sup>4</sup> 「国立国会図書館のサービス」、「国立国会図書館が提供する実験サービス」、「国立国会図書館が運用するソーシャルメディア」のそれぞれについて、意見・要望等を記入する自由記入欄を設けた。選択できるサービスは、「国立国会図書館のサービス」については上記グラフ「意見・要望の対象として選択されたサービス又はソーシャルメディア」中の「国立国会図書館ホームページ」から「国際子ども図書館の館内サービス」までの各サービス及び「その他」、「国立国会図書館が提供する実験サービス」については「次世代デジタルライブラリー」及び「NDL Ngram Viewer」（いずれも複数選択可）。「国立国会図書館が運用するソーシャルメディア」については、選択肢を示さず、ソーシャルメディア全体に対する意見・要望を記入する形になっている。

(2) 意見・要望の分類

自由記述欄に寄せられた回答に含まれる改善要望を、事前学習済みの深層学習モデル及び生成 AI を利用して分類した。

アンケート全件を一度で分類することは難しいこと、また一つの回答に複数サービスへの意見・要望が含まれる場合が多くあったことから、分類作業は3段階の手順で進めた。

- A) 初めに、事前学習済みの深層学習モデルを用いて全回答をある程度の大きさの回答群（クラスタ）に分割した。
- B) 次に、分割したそれぞれのクラスタから、生成 AI を用いて要点を抽出した。それらを事前学習済みの深層学習モデルを用いて分割した。
- C) 最後に、各要点の内容を分析者が確認し、内容が重複する要点をまとめた。

結果、改善要望を、以下の9つの分類に集約することができた。分類作業の詳細については末尾の参考資料に記載した。

ここでは、個別のサービスでは捉えられないサービス横断的な内容を分類番号5、8で捉えている。また、「4 サービスに対する意見・要望（1）全体傾向」で選択された割合が大きかった「国立国会図書館デジタルコレクション」については、デジタル化資料送信サービス及び令和4年12月のシステムリニューアルに関する意見・要望として、分類番号1、3で個別に捉えている。

分類番号	改善要望
1	国立国会図書館デジタルコレクションの個人向けデジタル化資料送信サービス対象資料の拡大
2	遠隔複写サービスの各プロセスの改善(申込手続や電子ファイルでの受取り等)及び決済方法の拡大
3	国立国会図書館デジタルコレクションの UI/UX の改善及び資料画像の高精細化
4	開館時間の延長や開館日の拡大、設備の改善
5	当館サービスの検索機能、特に国立国会図書館デジタルコレクションの全文検索機能の改善
6	当館ソーシャルメディアの認知度向上及び X(旧 Twitter)への偏重改善
7	利用者サポートの改善
8	国立国会図書館ホームページ等の掲載情報の整理やナビゲーションの改善
9	当館サービス利用時のアカウント認証方法の拡大

(参考資料)

「4 サービスに対する意見・要望 (2) 意見・要望の分類」の 3 つの手順についてそれぞれ説明する。

### 手順 1. 事前学習済みの深層学習モデルを用いた前処理としての分割

自由記入欄に寄せられた回答を、主な内容により分割した。この手順は次のとおり。

- 回答のテキストデータを数値として扱うことを可能とするために、日本語のデータセットで事前学習済みの深層学習モデル<sup>5</sup>を使用し、ベクトル（ここでは「特徴ベクトル」と呼ぶ）に変換した。
- a の結果得られた特徴ベクトルを、k-means アルゴリズム<sup>6</sup>により 15 個のクラスタに分割した。

手順 1 の分割結果を可視化するため、各回答から変換された特徴ベクトルを 2 次元に圧縮<sup>7</sup>してプロットしたものが以下の図 1 である。なお、15 個の各クラスタに含まれる回答数はクラスタ番号順に、113、119、130、103、89、61、133、75、109、40、152、83、230、142、88 である。

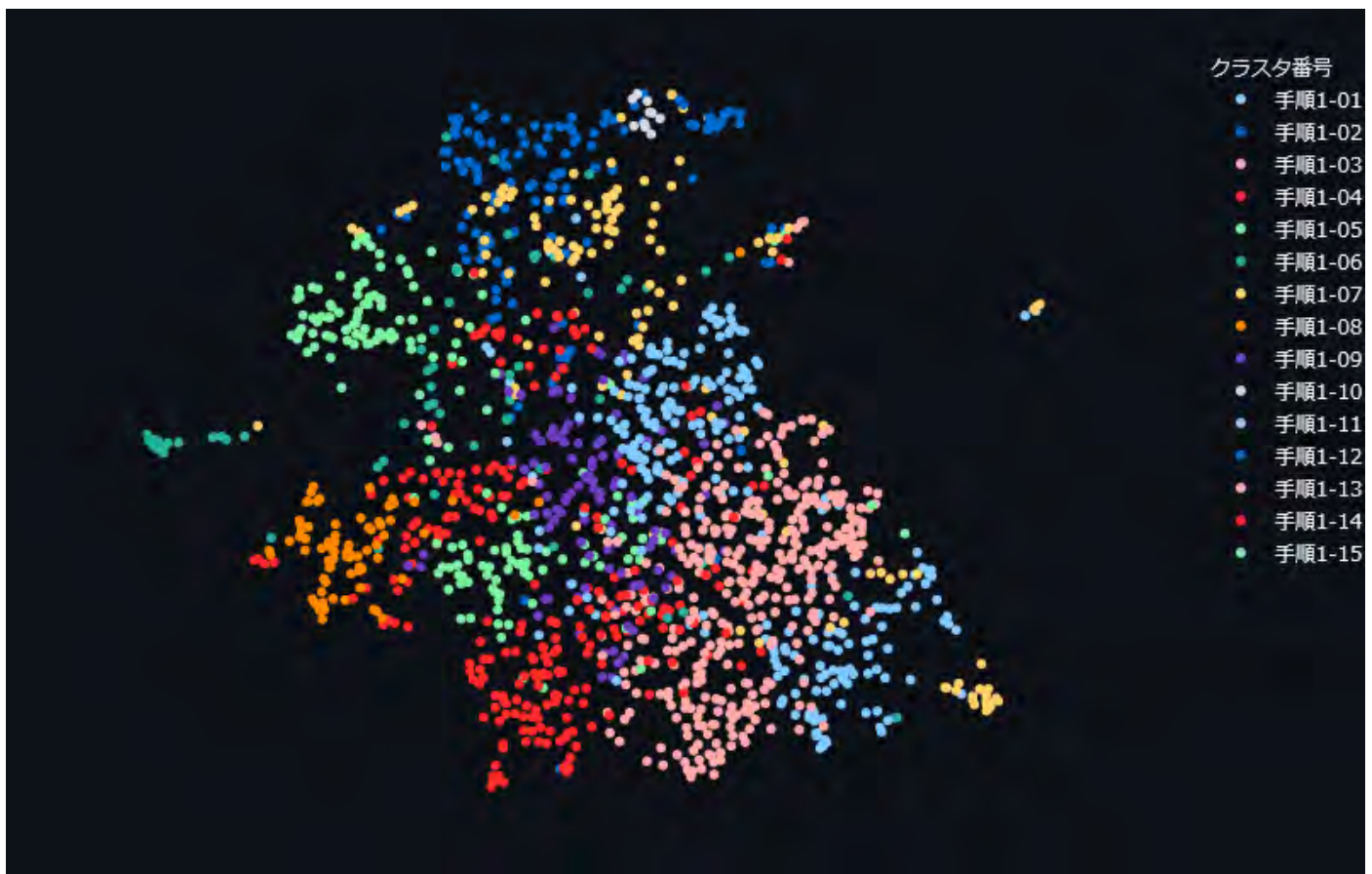


図 1 手順 1 で分割した各回答の特徴ベクトルを 2 次元に圧縮し可視化

<sup>5</sup> 名古屋大学情報学研究科の研究グループが Hugging Face (<https://huggingface.co/>) で公開している学習済みモデル (<https://huggingface.co/cl-nagoya/unsup-simcse-ja-large>) を利用した (Google が 2018 年に公開した自然言語処理モデルである BERT をベースにしている)。事前学習に、意味の似た文章のペアについてそれぞれの特徴ベクトルの距離が近くなるよう学習させる SimCSE (<https://aclanthology.org/2021.emnlp-main.552/>) という学習手法を用いている。

<sup>6</sup> k-means (<https://scikit-learn.org/stable/modules/clustering.html#k-means>) は、データのクラスタリングに用いられる代表的な手法の一つである。手順 2 の前処理であることを踏まえ、シルエット分析等による簡易な方法でクラスタ数を決定した。

<sup>7</sup> 圧縮には、データの次元圧縮に用いられる代表的な手法の一つである UMAP アルゴリズム (<https://umap-learn.readthedocs.io/en/latest/index.html>) を利用した。高次元のデータを圧縮し、低次元で可視化することで、データの特徴を理解しやすくなる。

## 手順 2. 生成 AI を用いた要点の抽出

手順 1 で分割した回答には、クラスタごとの主旨に沿う内容と同時に、他のサービス等にも言及している回答が多数あった。こうした他のサービス等への言及を把握するため、クラスタごとに、各回答のテキストデータから（クラスタごとの）主旨以外も含む要点を、生成 AI<sup>8</sup>を使用して抽出した。この手順は次のとおり。

- a. 手順 1 で分割した 15 個のクラスタから「特になし」といった回答のみが含まれるクラスタ 2 個を特定し、以降の手順からはそれら 2 個のクラスタは除いた。
- b. 生成 AI を使用し、残り 13 個のクラスタについて、クラスタごとに 5 つの要点をテキストデータで抽出した。
- c. 最後に、抽出した 65 個の要点（13 個のクラスタ×各 5 要点）を、手順 1 と同様に特徴ベクトルに変換し、k-means アルゴリズムにより 10 個のクラスタに分割した。

手順 2 の分割結果を可視化するため、各要点の特徴ベクトルを 2 次元に圧縮<sup>7</sup>してプロットしたものが以下の図 2 である。なお、10 個の各クラスタに含まれる要点数はクラスタ番号順に、6、3、7、6、9、3、5、2、13、11 である。



図 2 手順 2 で抽出した各要点の特徴ベクトルを 2 次元に圧縮し可視化

<sup>8</sup> OpenAI の ChatGPT (<https://chat.openai.com/>) を、入力データが追加学習等に用いられないように設定した上で使用した。



手順3. 意見・要望の集約

手順2で抽出された要点の10個のクラスタについて、それぞれのクラスタから抽出された各要点を確認し、明らかに他の要点と異なるものは別のクラスタに人手で割り当て直した。10個のクラスタのうち2個のクラスタは遠隔複写サービスに関する内容のみであったため統合し、最終的に改善要望を以下の9種類に集約した。各分類番号に割り当てられた要点の個数は、概ね改善要望度（手順1で着目した主な内容としての出現頻度に、他の内容と同時に言及される頻度を加味）を示していると考えられる。

分類番号	含まれる改善要望	割り当てた要点の個数
1	国立国会図書館デジタルコレクションの個人向けデジタル化資料送信サービス対象資料の拡大	13
2	遠隔複写サービスの各プロセスの改善(申込手続や電子ファイルでの受取り等)及び決済方法の拡大	10
3	国立国会図書館デジタルコレクションのUI/UXの改善及び資料画像の高精細化	9
4	開館時間の延長や開館日の拡大、設備の改善	8
5	当館サービスの検索機能、特に国立国会図書館デジタルコレクションの全文検索機能の改善	7
6	当館ソーシャルメディアの認知度向上及びX(旧Twitter)への偏重改善	6
7	利用者サポートの改善	6
8	国立国会図書館ホームページ等の掲載情報の整理やナビゲーションの改善	4
9	当館サービス利用時のアカウント認証方法の拡大	2