

令和6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) 回答者の調べものの経験等	6
(3) 各種サービス・制度の認知率・利用率等	8
(4) 各種サービスの満足度等	14
(5) 来館利用	19
(6) 全般的な満足度	24
3 クロス集計等の結果	25
(1) 利用率	25
(2) 認知率	29
(3) 来館利用	33
(4) 満足率・満足度	34
4 サービスに対する意見・要望	49
(1) サービスに対する意見・要望を尋ねる設問の構成	49
(2) 回答の全体傾向	50
(3) 意見・要望に関する今年度と昨年度との傾向比較	50
(参考資料 前処理から傾向比較までの手順)	52
自由記入の回答から対象サービスごとに意見・要望を抽出する前処理の手順	52
意見・要望に関する今年度と昨年度との傾向比較の手順	52

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6年6月3日から10月31日まで	2,620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 [22%]、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%]、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 [27%]、ひと月に数回 [25%] が多かった。

(2) 認知率・利用率

- 納本制度の認知率は79%であった。
- 利用したことがあるサービスでは、国立国会図書館サーチ [89%]、国立国会図書館ホームページ [85%]、国立国会図書館デジタルコレクション [74%] が多かった。

(3) 満足率・満足度

- 各サービスの満足率¹は、全てのサービスで80%を超えた。
- 各サービス（インターネット資料収集保存事業（WARP）、遠隔複写サービス、令和6年1月に新たなウェブサービスとなった国立国会図書館サーチを除く）の満足度²は、前年度と比較して向上した。

(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26%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。）に言及していた。
- 国立国会図書館デジタルコレクションへの意見・要望は、前年度と比較し、スマートフォンやタブレットでの閲覧や個々の機能への言及が増加した。
- 国立国会図書館サーチへの意見・要望は、令和6年1月のサービス統合・リニューアルに関する回答が多かった。

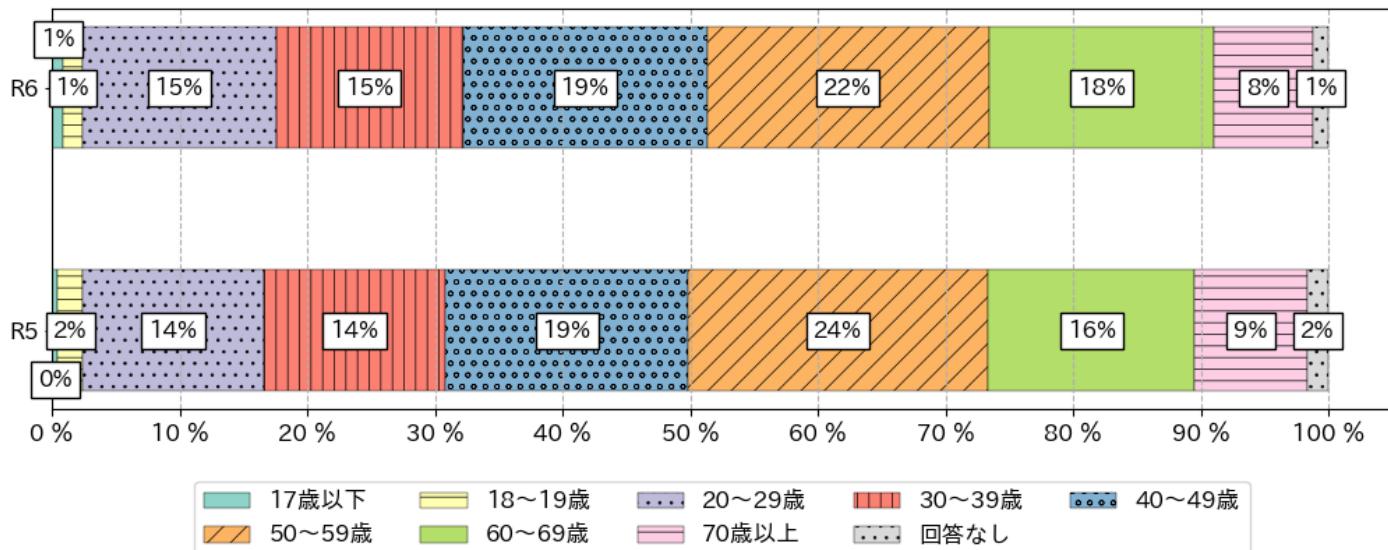
¹ 満足率は、各サービスを利用したことがあると回答し、各属性を選んだ回答者のうち当該サービスの満足度について「満足」「どちらかといえば満足」と答えた回答者の割合

² 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。

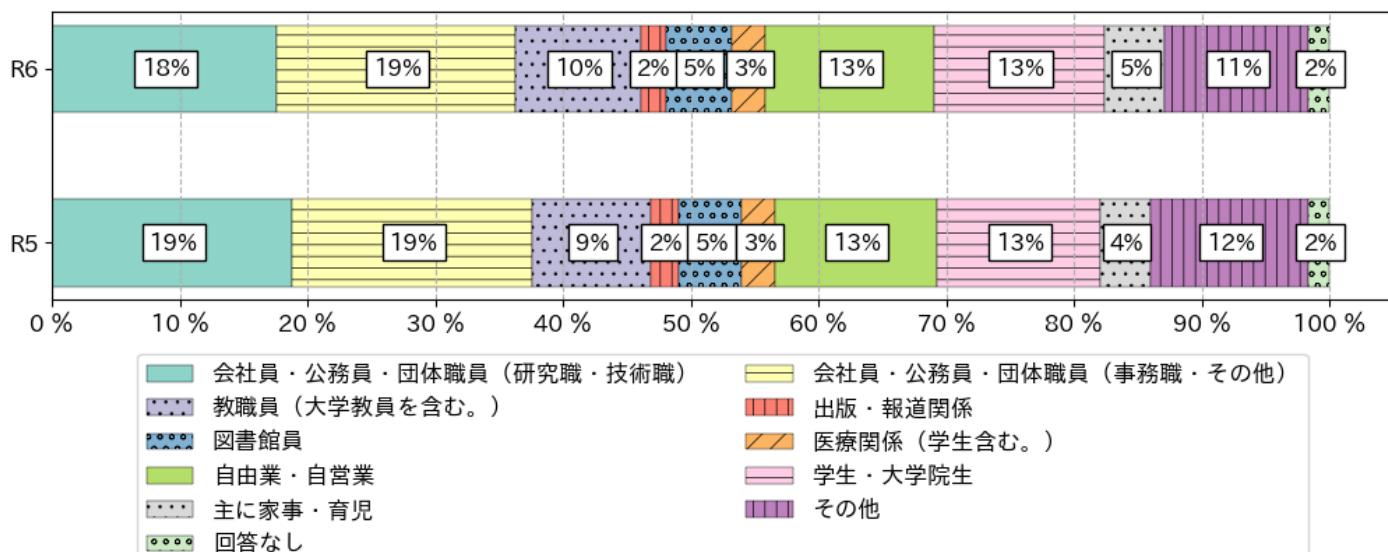
2 単純集計の結果

(1) 回答者の属性等

1. 年齢 (令和6年度: n=2,620、令和5年度: n=2,477)

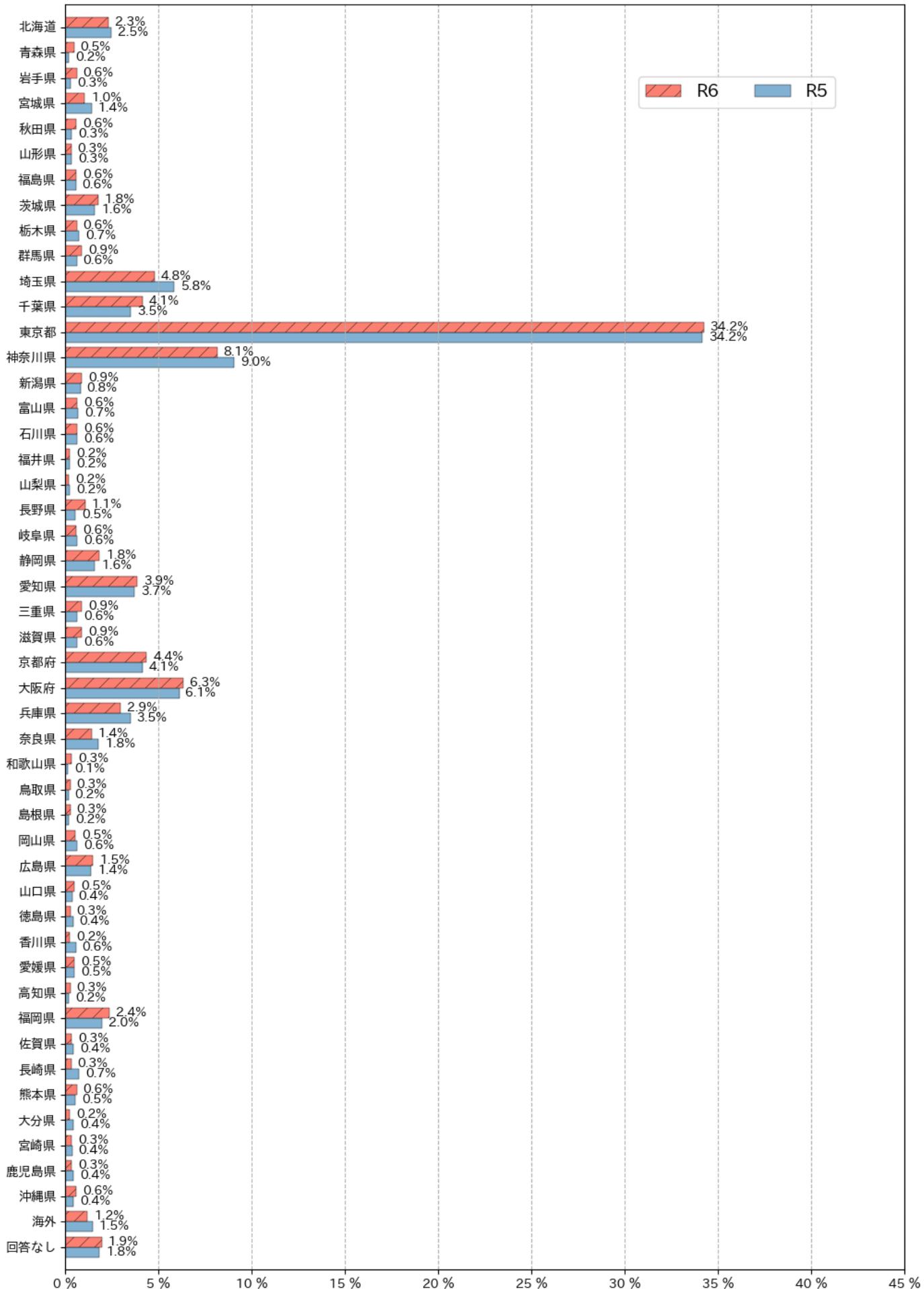


2. 職業等 (一番当てはまるものを一つお選びください。) (令和6年度: n=2,620、令和5年度: n=2,477)



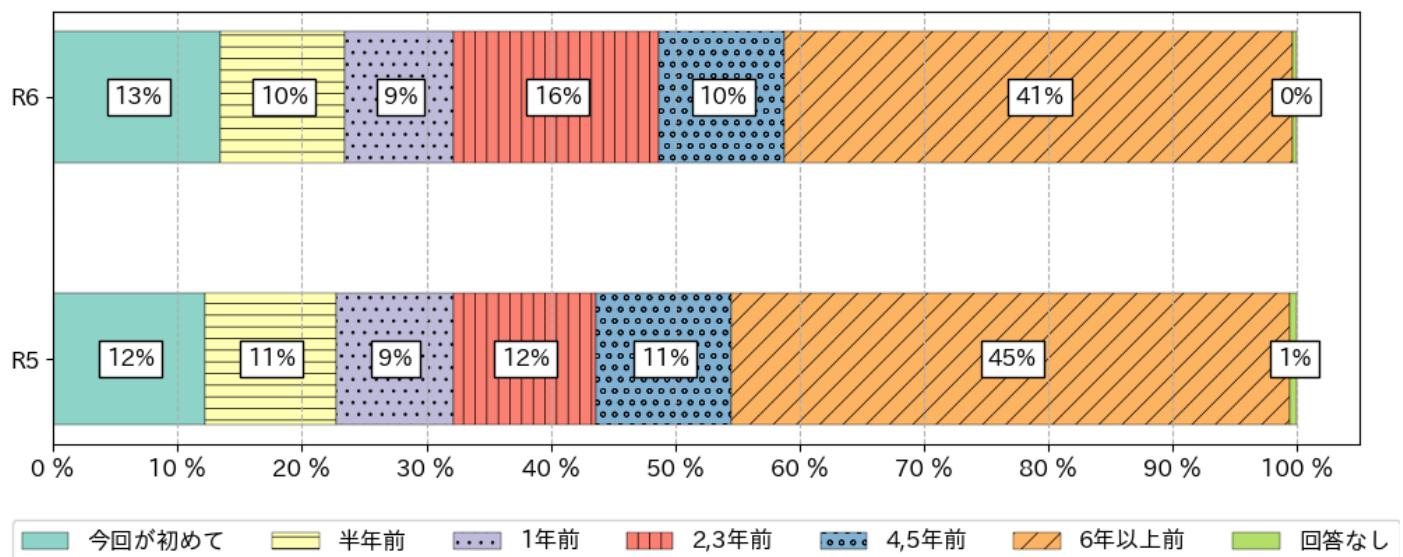
3. 主たる活動地（勤務地・学校所在地又は居住地）を一つお選びください。

（令和6年度：n=2,620、令和5年度：n=2,477）



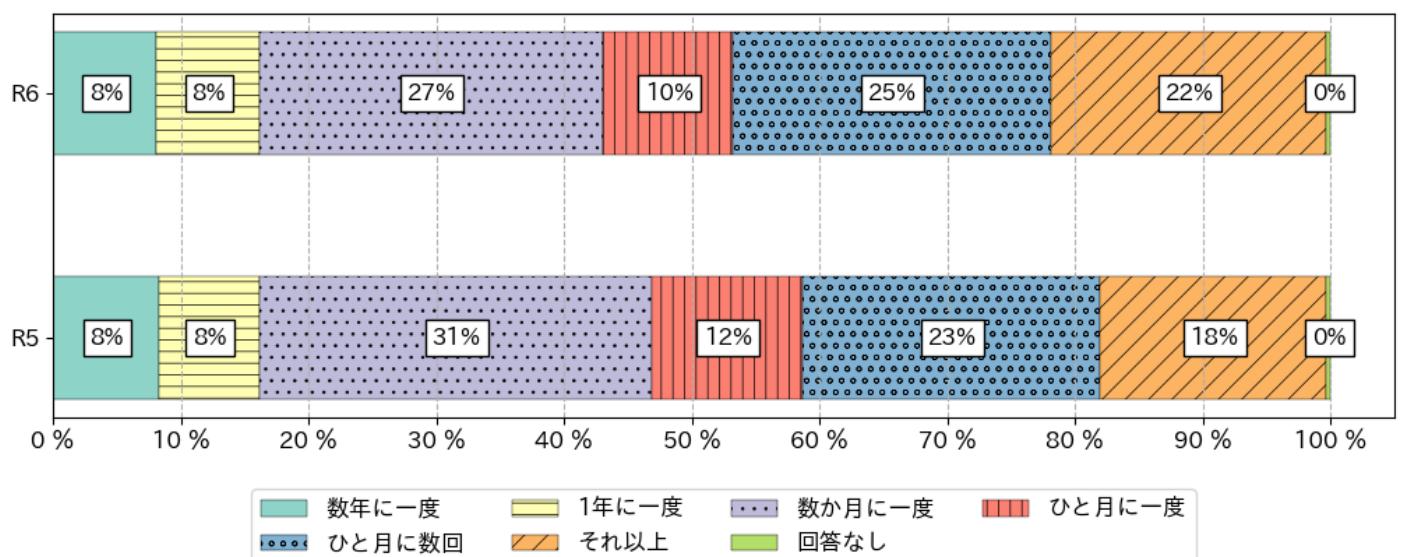
4. 国立国会図書館のサービスをいつから利用していますか。 ※最も近いものをお答えください。

(令和6年度: n=2,620、令和5年度: n=2,477)



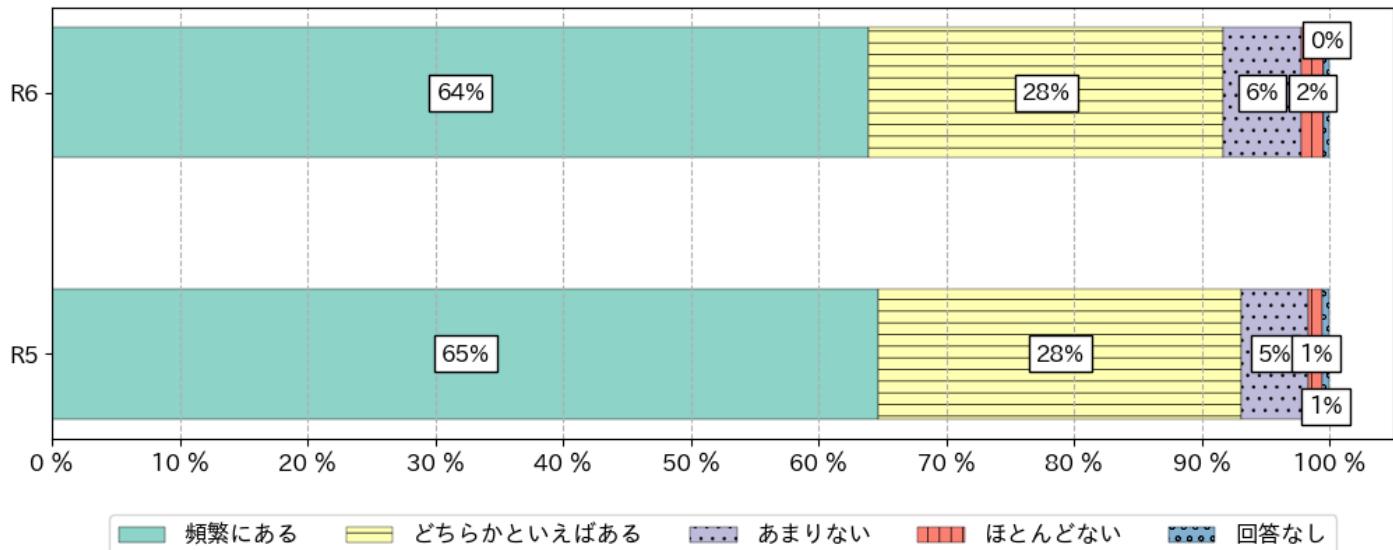
5. 国立国会図書館のサービスをどれくらいの頻度で利用していますか。 ※最も近いものをお答えください。

(令和6年度: n=2,258、令和5年度: n=2,163)

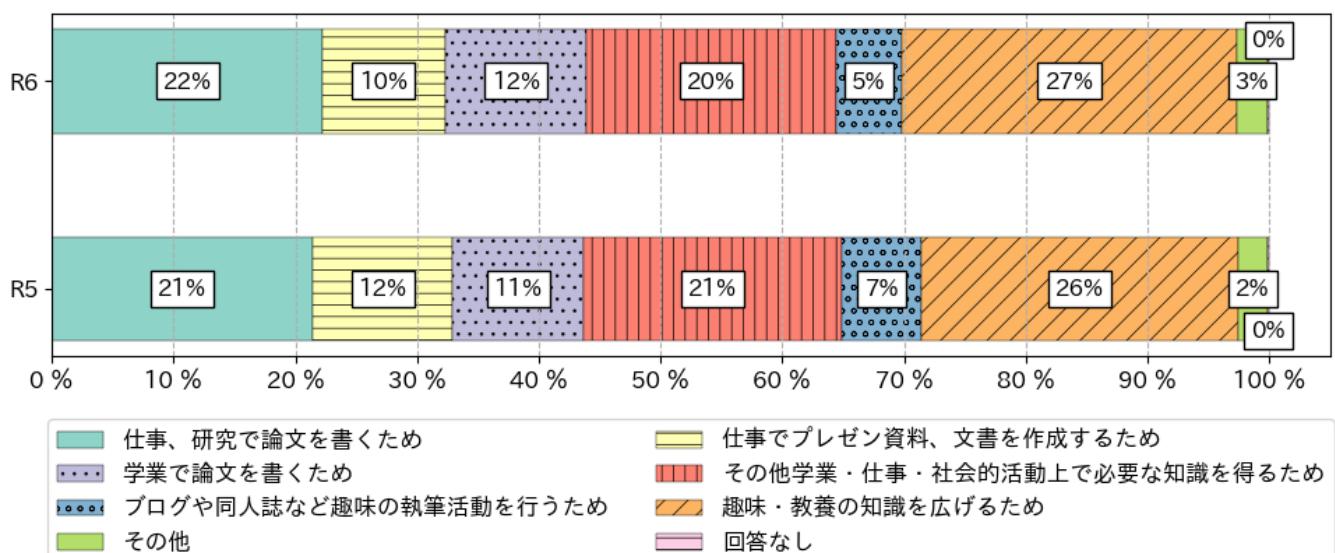


(2) 回答者の調べものの経験等

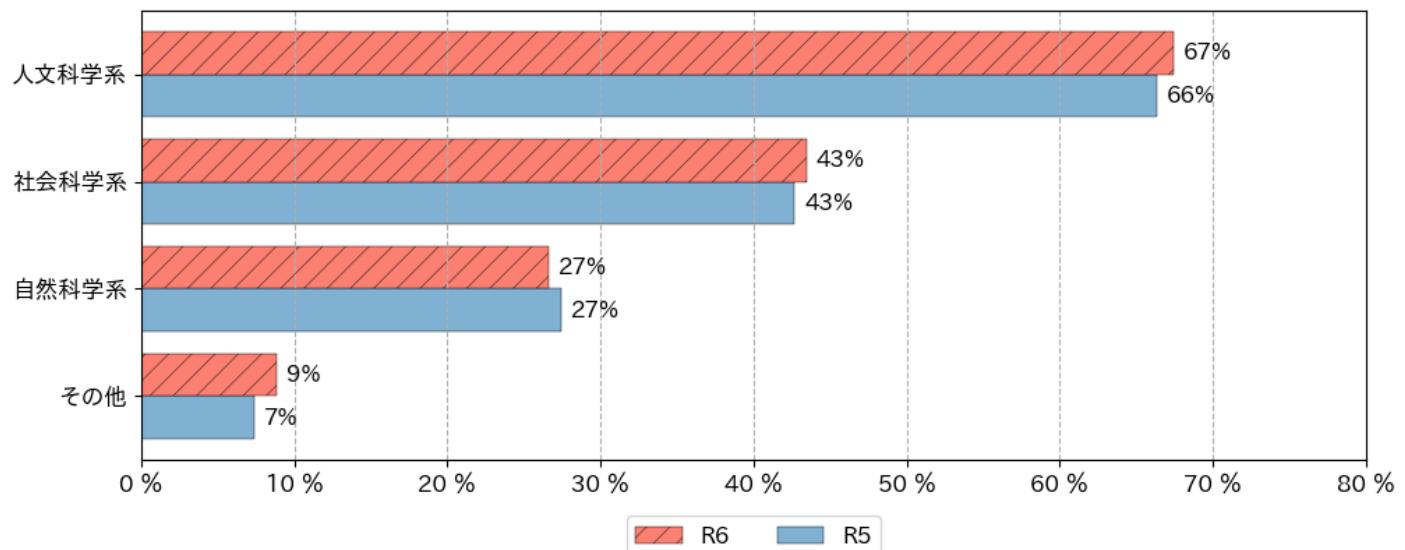
1. あなたは本や雑誌、論文、新聞などの資料（電子版を含む。）を使って何かを調べることがありますか。
(令和6年度: n=2,620、令和5年度: n=2,477)



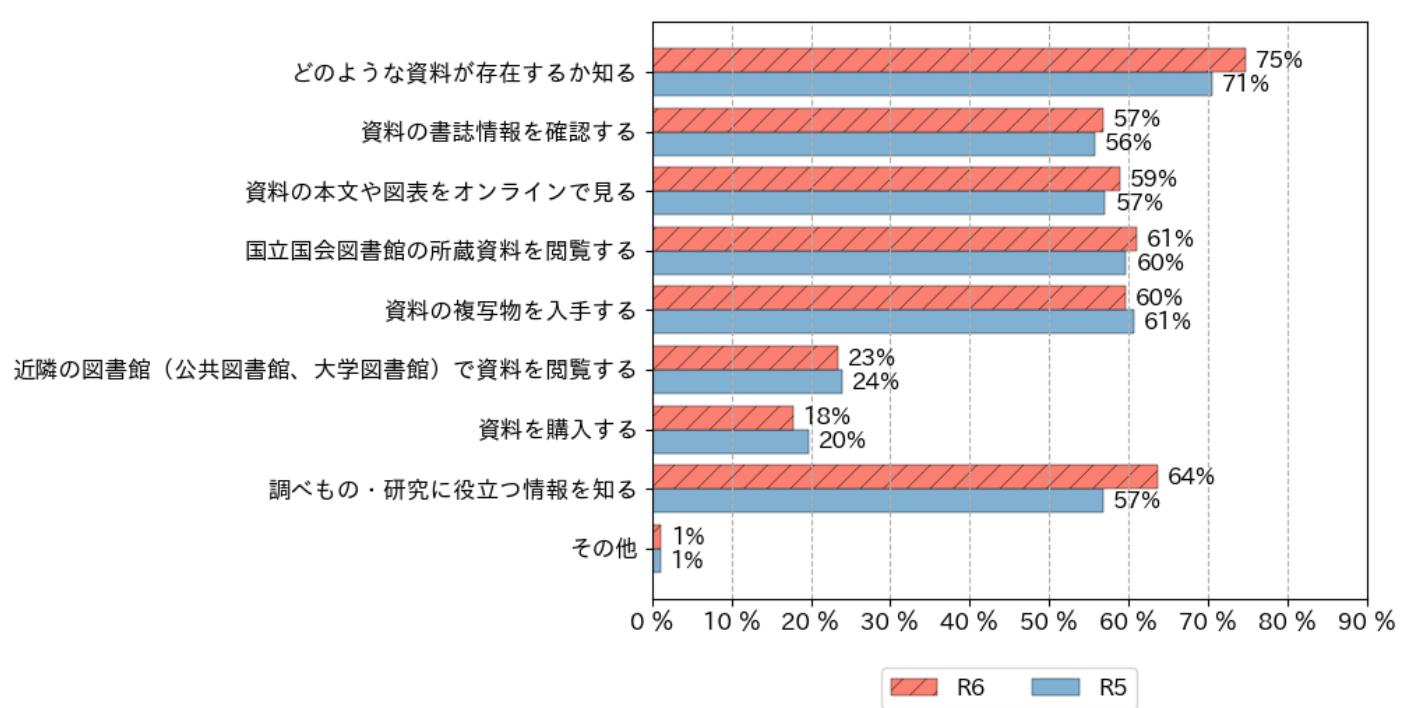
2. どのような目的でそれらの調べものをすることが多いですか（一番当てはまるものを一つお選びください。）。（令和6年度: n=2,403、令和5年度: n=2,307）



3. 調べものの分野は？（複数回答可）（令和6年度：n=1,305、令和5年度：n=1,232）



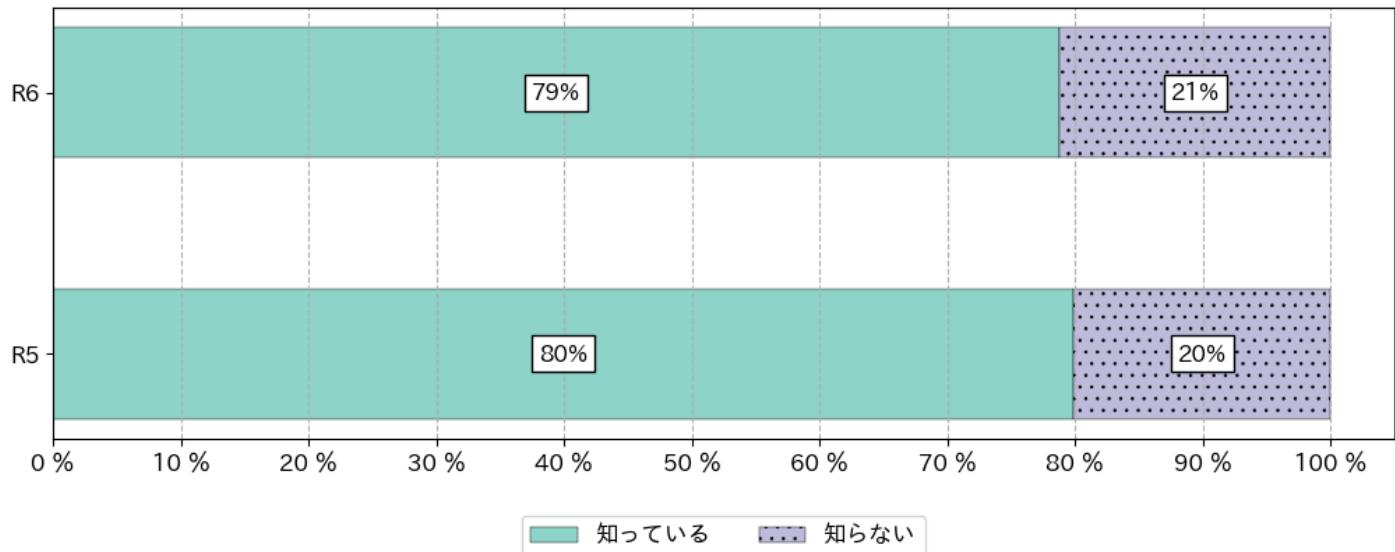
4. 当館のサービスを利用する際にどのようなことを目標としていましたか。最終的に国立国会図書館の提供するサービス以外で目標を達成した場合も含め、当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答可）
(令和6年度：n=2,528、令和5年度：n=2,399)



(3) 各種サービス・制度の認知率・利用率等

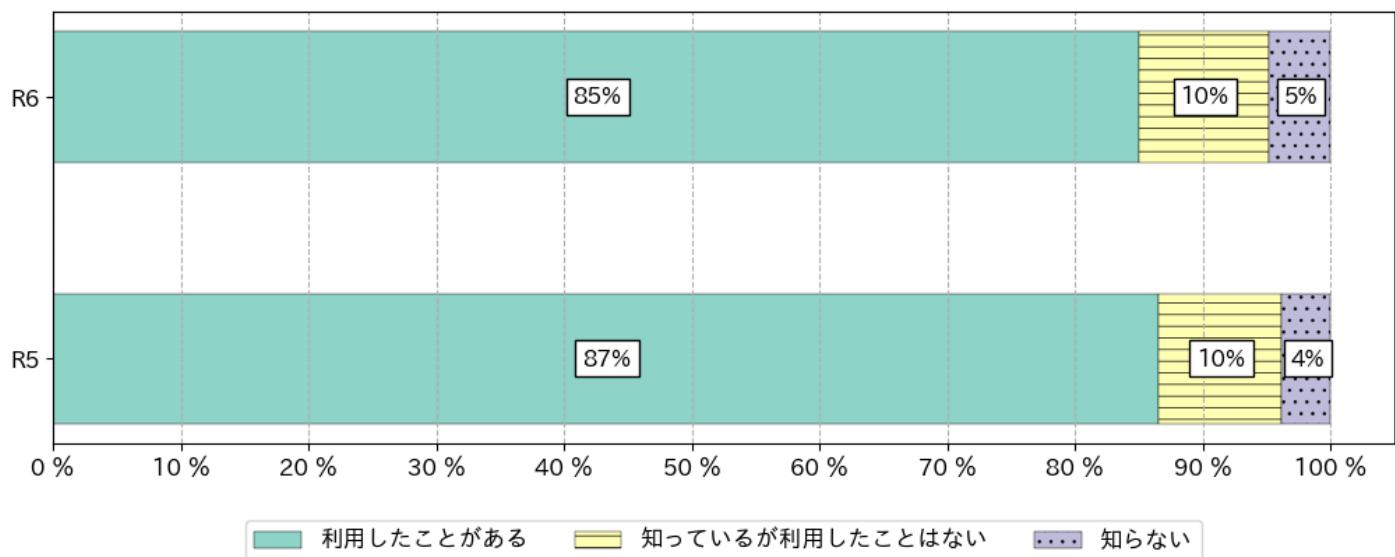
1. 国立国会図書館で利用提供している資料の中心は納本制度によって収集されたものです。

納本制度を知っていますか。（必須回答）（令和6年度：n=2,620、令和5年度：n=2,477）



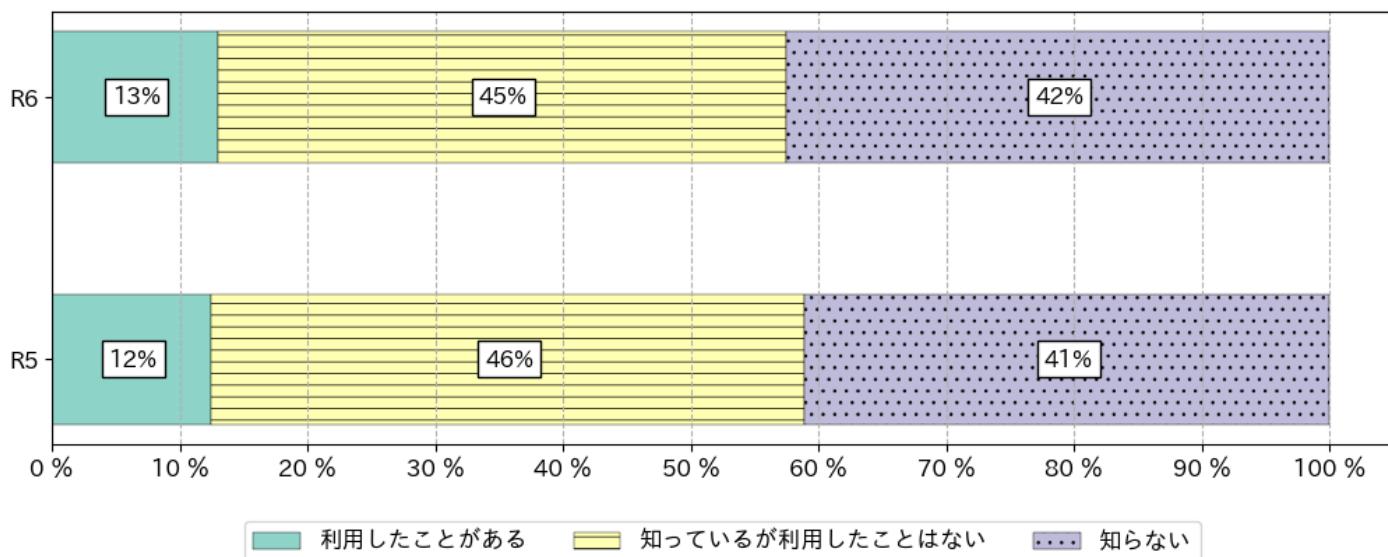
2. 国立国会図書館ホームページを利用したことがありますか。（必須回答）

（令和6年度：n=2,620、令和5年度：n=2,477）



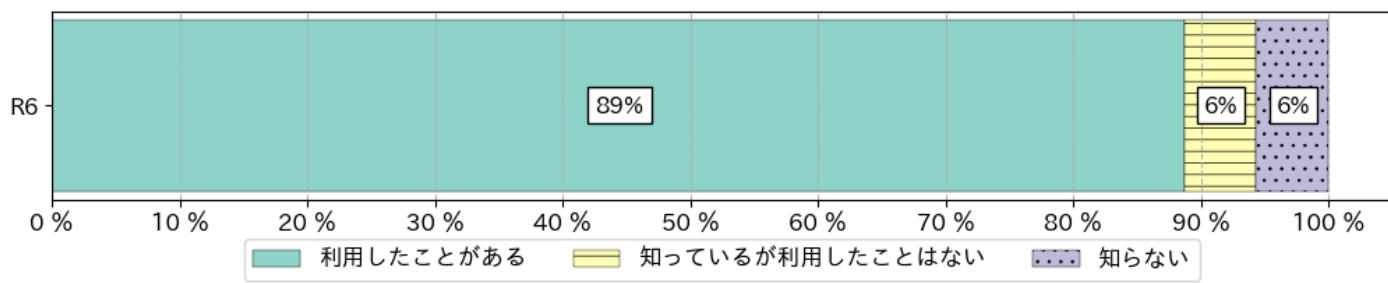
3. 国際子ども図書館ホームページを利用したことがありますか。（必須回答）

（令和6年度：n=2,620、令和5年度：n=2,477）

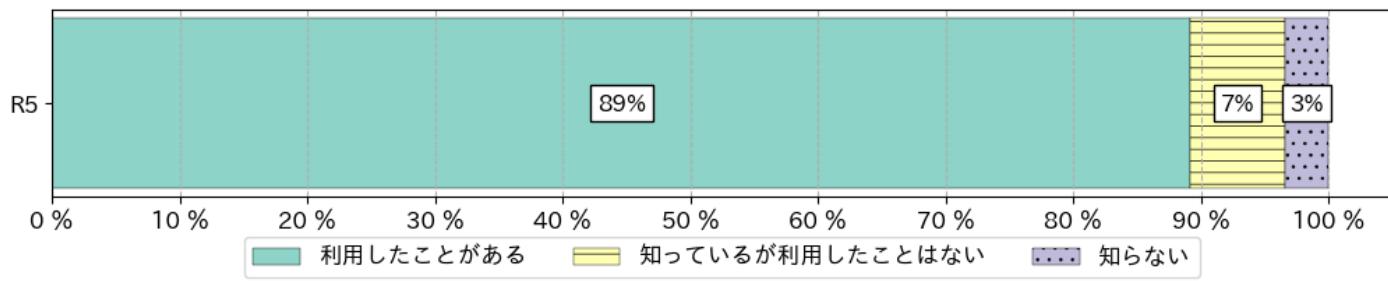


4. 国立国会図書館サーチを利用したことがありますか。（必須回答）（令和6年度：n=2,620）

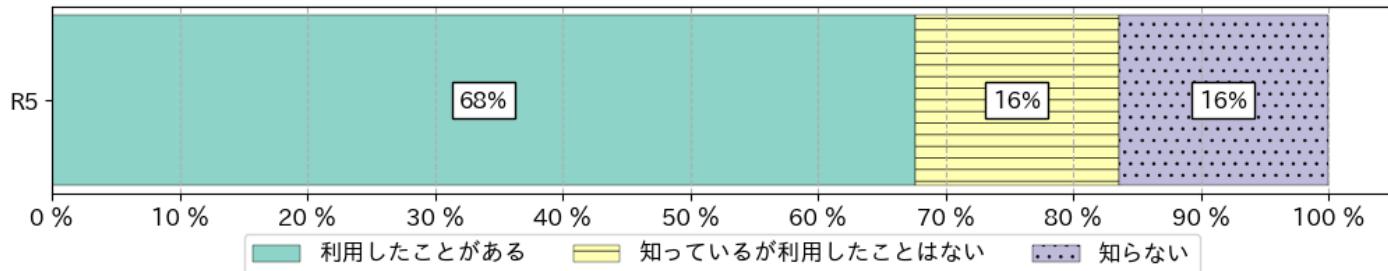
※国立国会図書館サーチは令和6年1月に新たなウェブサービスとして、それ以前に提供していた二つのウェブサービス「国立国会図書館オンライン」と「国立国会図書館サーチ」を統合・リニューアルして公開した。



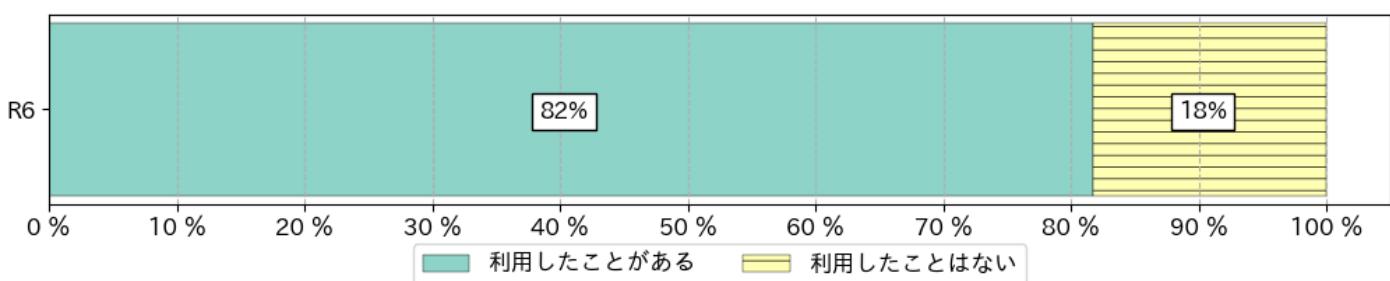
（参考）「国立国会図書館オンラインを利用したことがありますか。（必須回答）（令和5年度：n=2,477）」



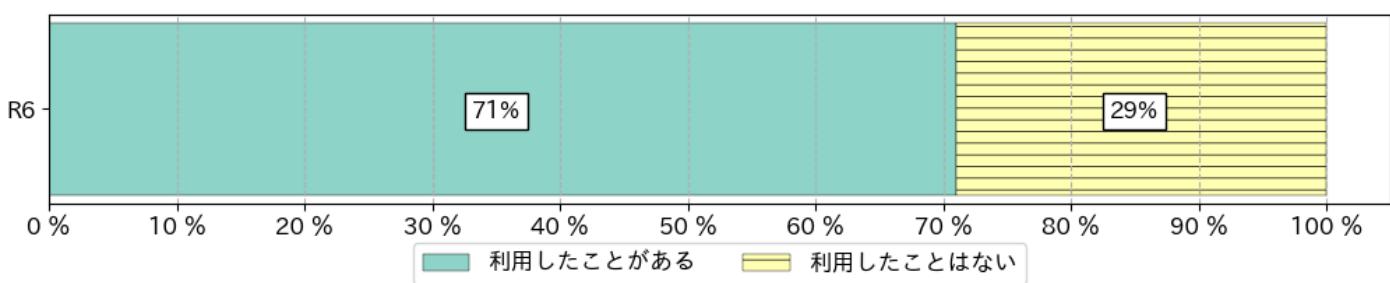
（参考）「国立国会図書館サーチを利用したことがありますか。（必須回答）（令和5年度：n=2,477）」



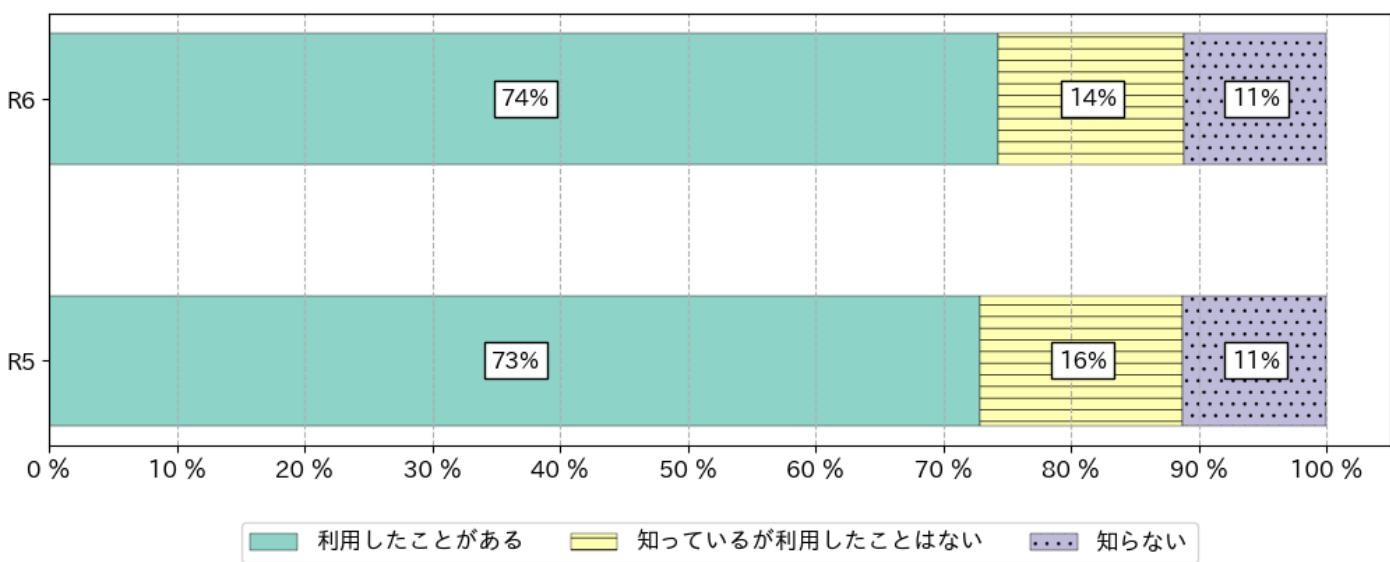
5. 令和6年1月のリニューアル以前に国立国会図書館オンラインを利用したことがありましたか。（必須回答）
(令和6年度：n=2,324)



6. 令和6年1月のリニューアル以前に国立国会図書館サーチを利用したことがありましたか。（必須回答）
(令和6年度：n=2,324)

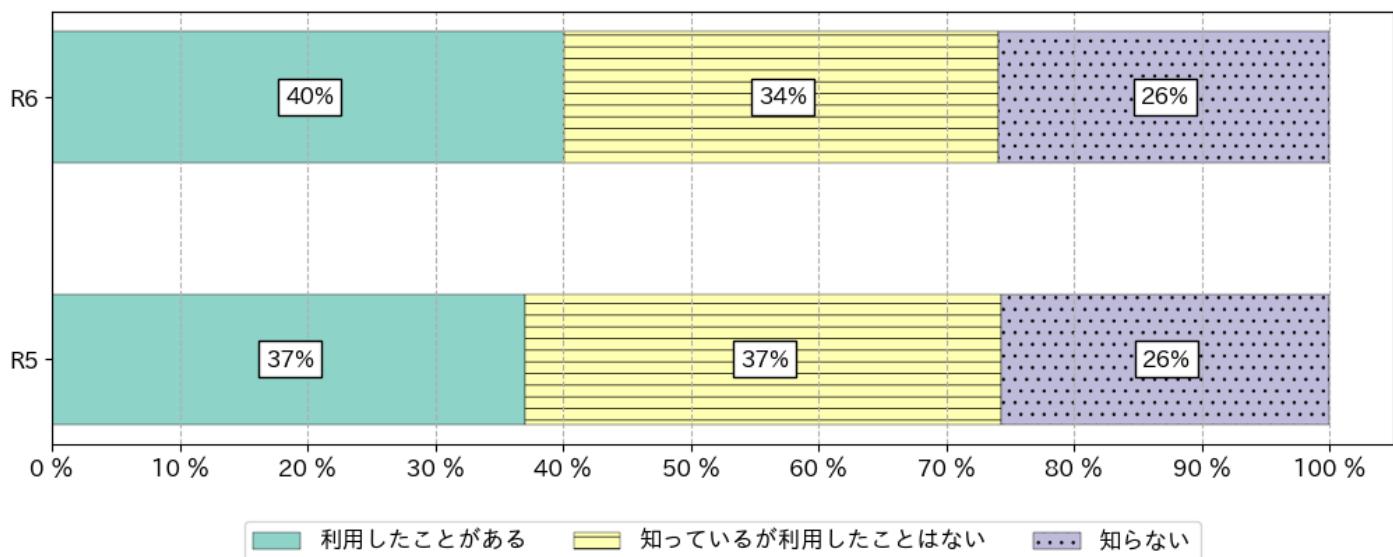


7. 国立国会図書館デジタルコレクションを利用したことがありますか。（必須回答）
(令和6年度：n=2,620、令和5年度：n=2,477)



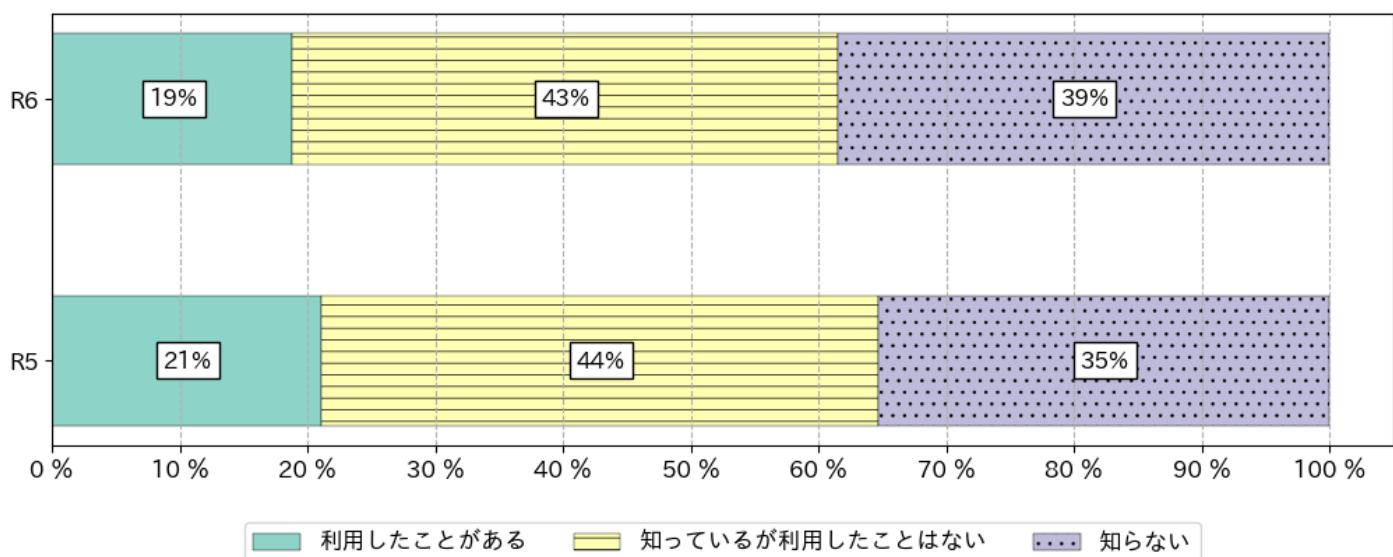
8. 個人向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。（必須回答）

（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）

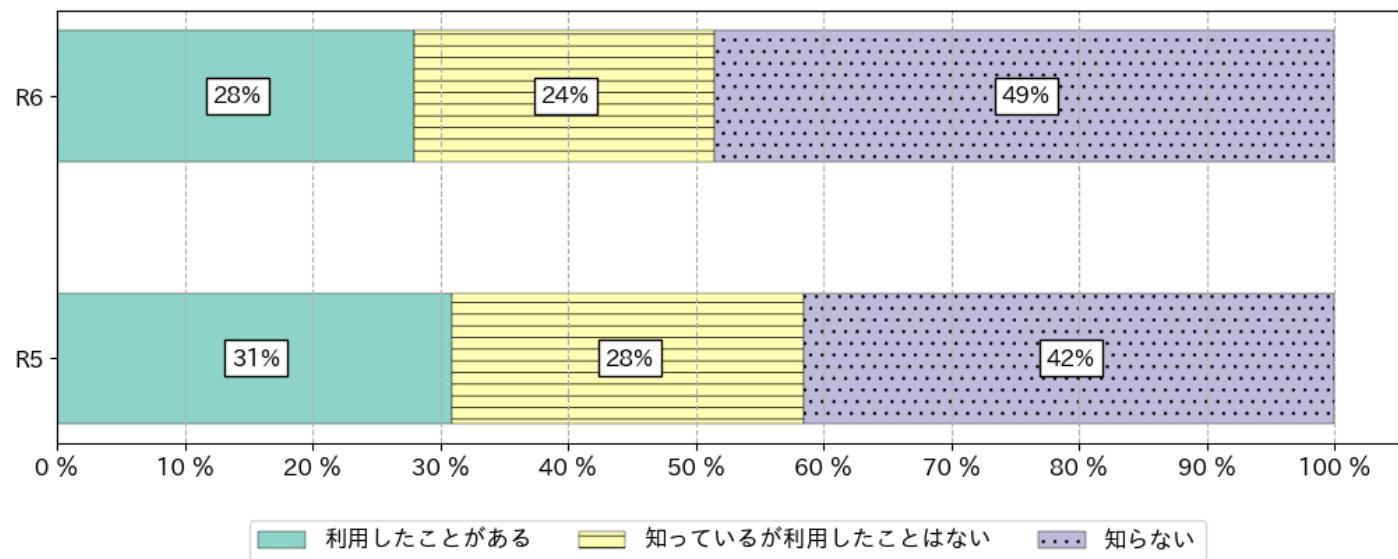


9. 図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。（必須回答）

（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）

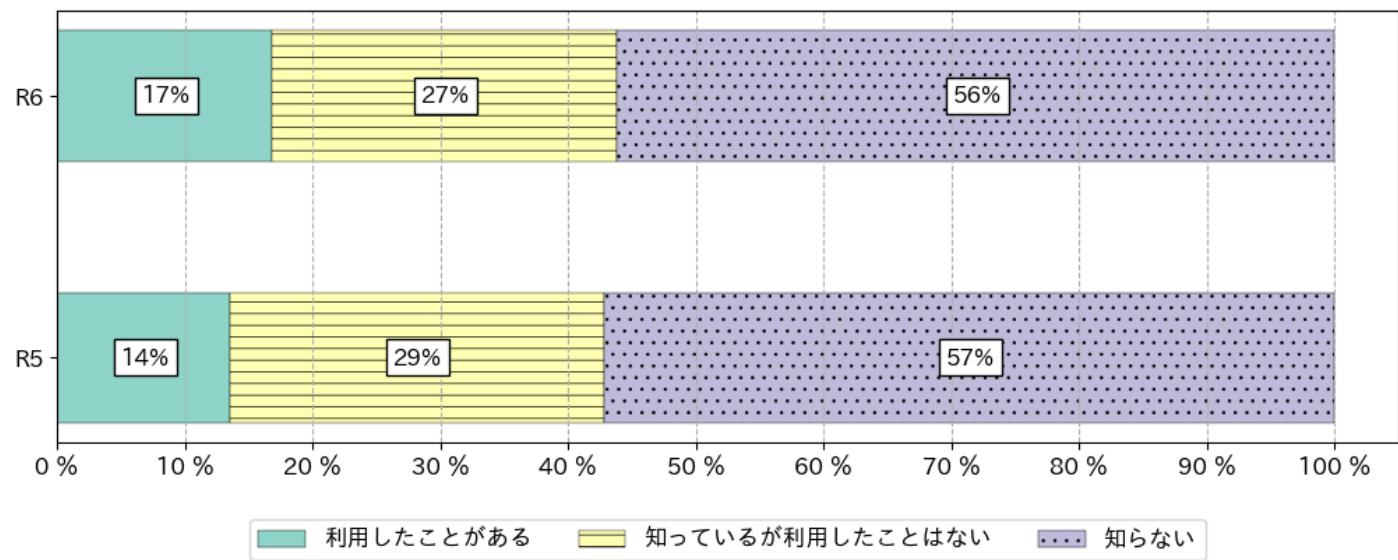


10. リサーチ・ナビを利用したことがありますか。（必須回答）（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）

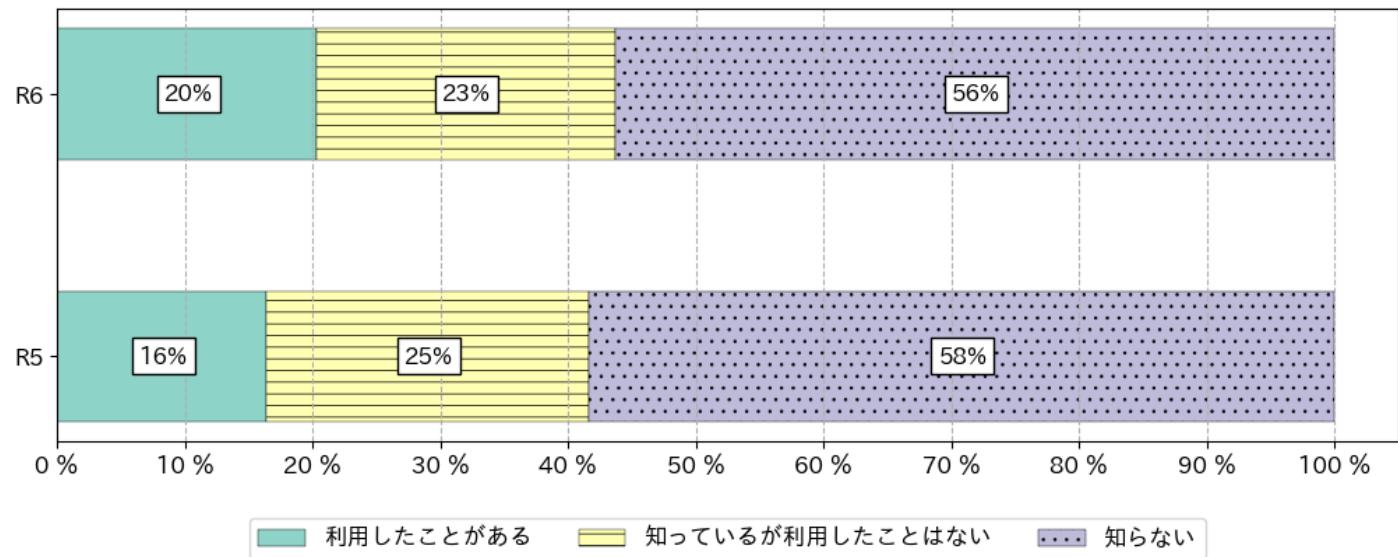


11. インターネット資料収集保存事業（WARP）を利用したことがありますか。（必須回答）

（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）

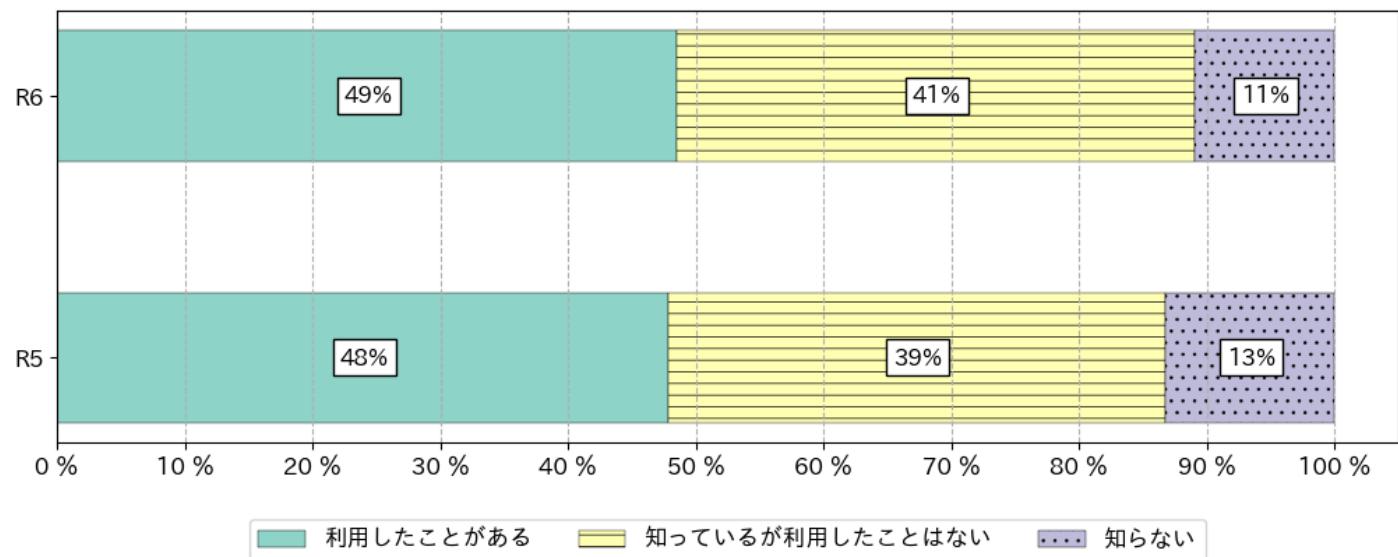


12. ジャパンサーチを利用したことがありますか。（必須回答）（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）



13. 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）

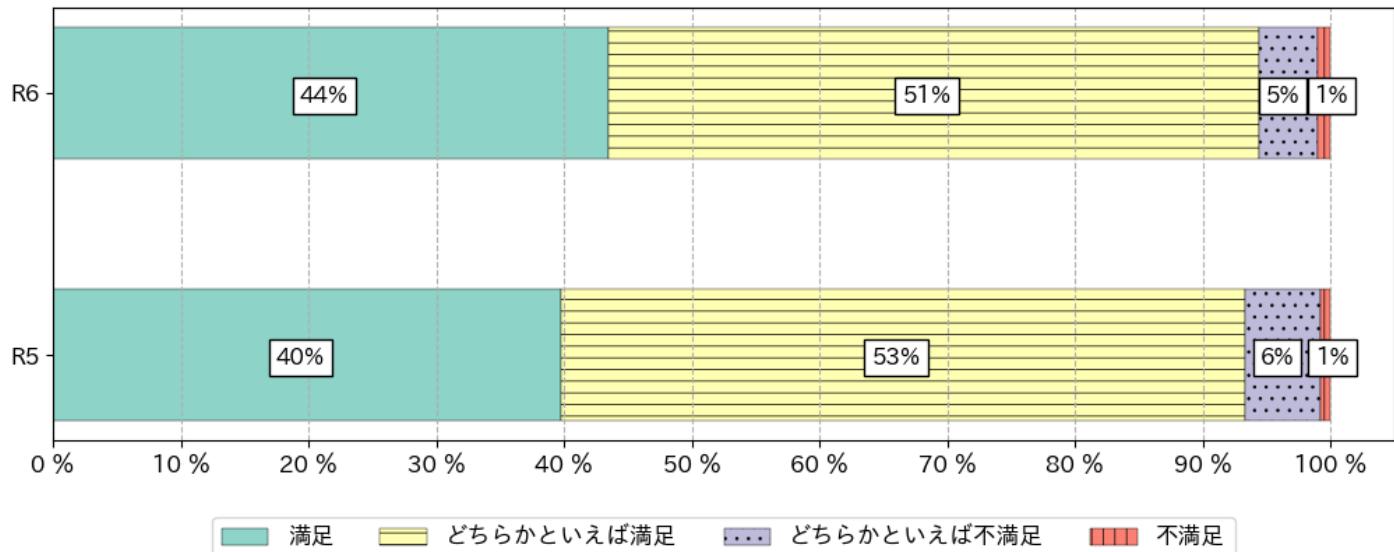
（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）



(4) 各種サービスの満足度等

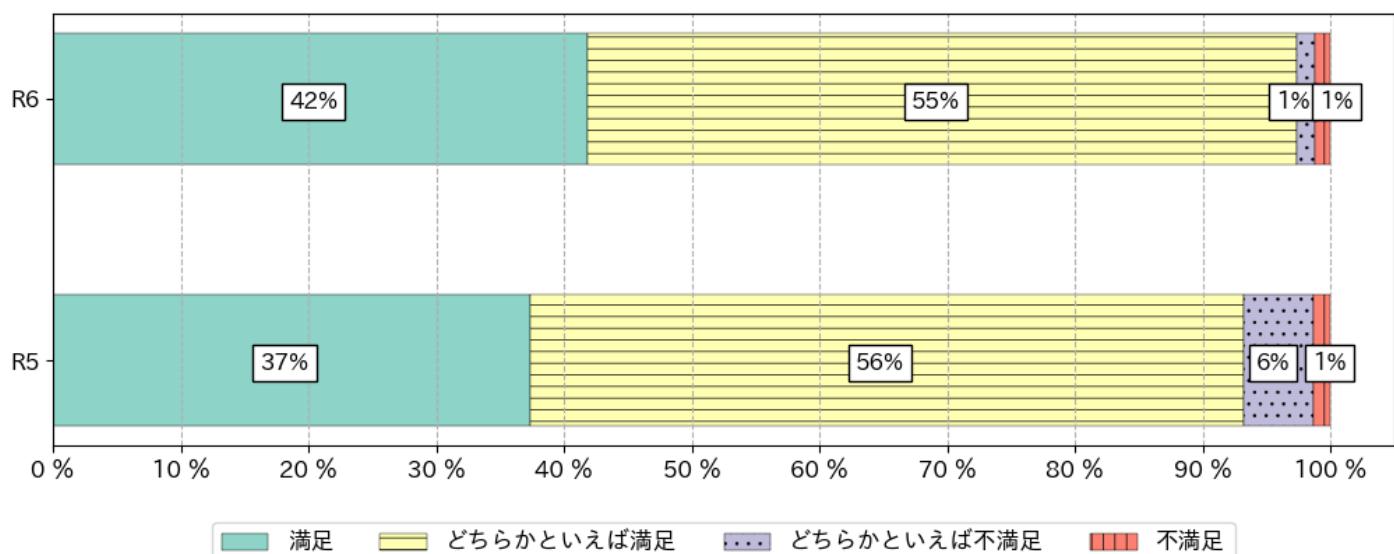
1. 国立国会図書館ホームページの満足度を教えてください。（必須回答）

(令和6年度：n=2,227、令和5年度：n=2,143)

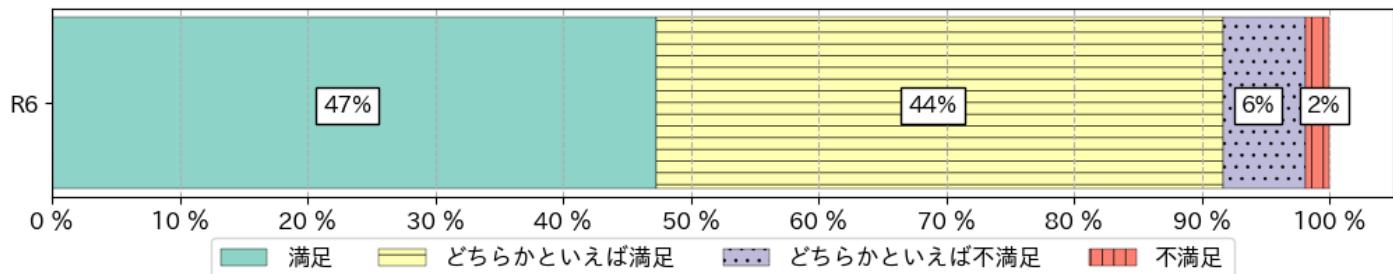


2. 国際子ども図書館ホームページの満足度を教えてください。（必須回答）

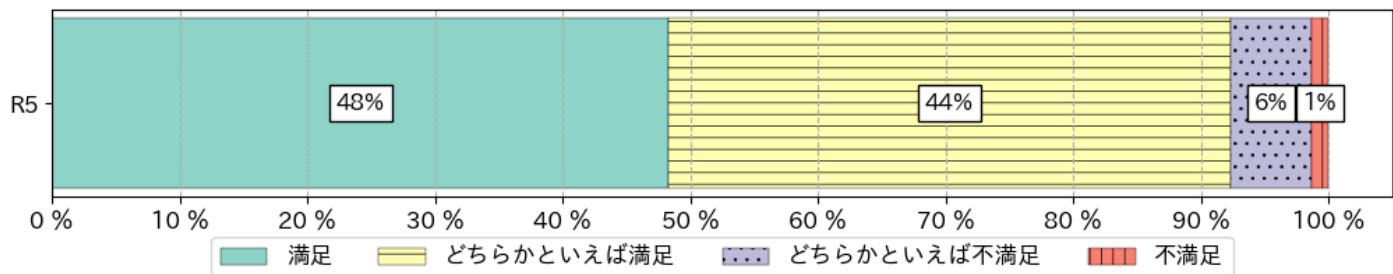
(令和6年度：n=339、令和5年度：n=308)



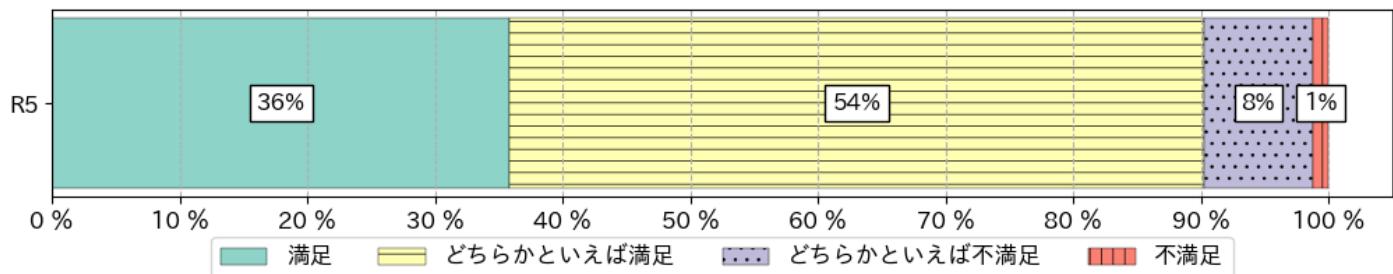
3. 国立国会図書館サーチの満足度を教えてください。（必須回答）（令和6年度：n=2,324）



(参考) 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）

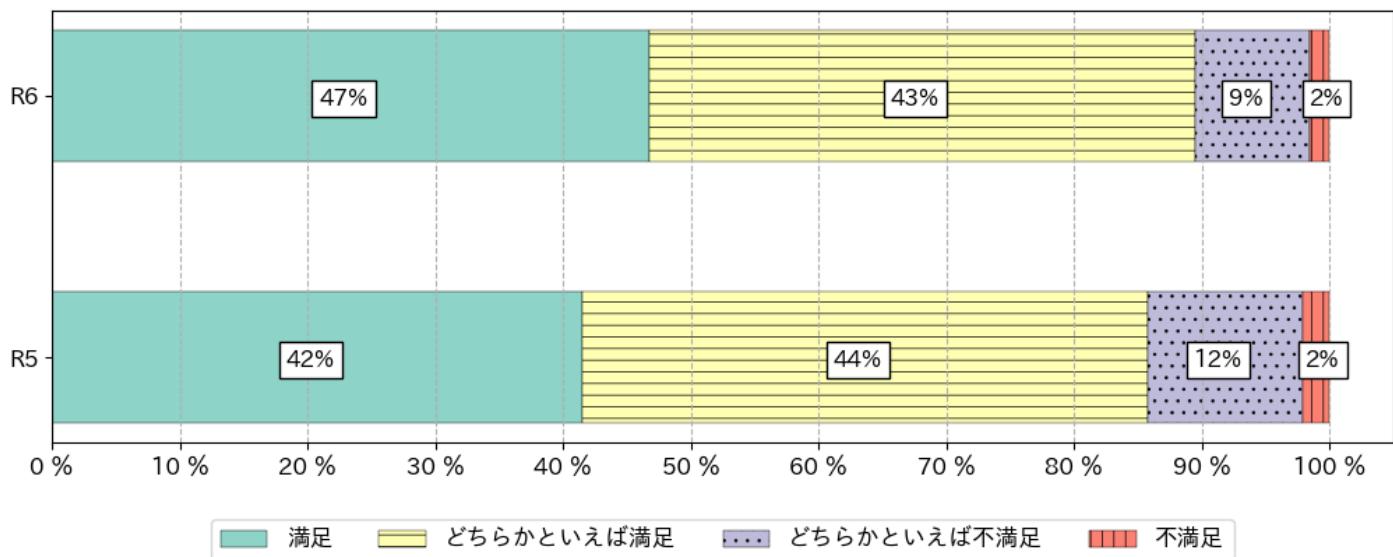


(参考) 国立国会図書館サーチの満足度を教えてください。（必須回答）（令和5年度：n=1,675）



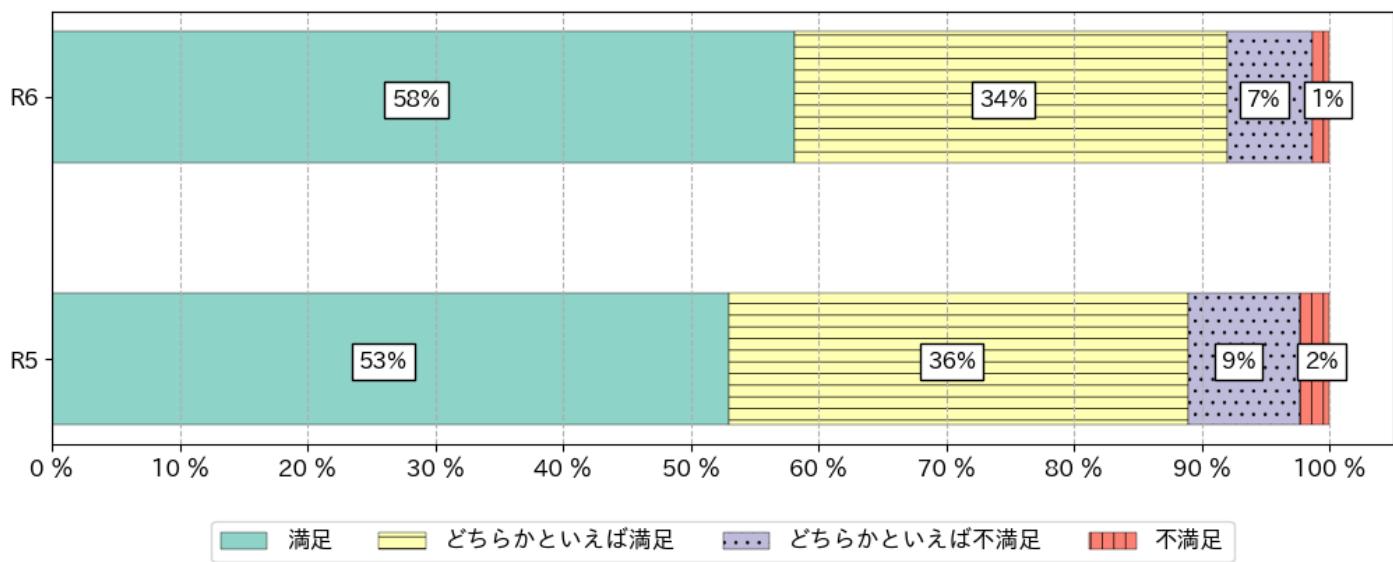
4. 国立国会図書館デジタルコレクションの満足度を教えてください。（必須回答）

(令和6年度：n=1,948、令和5年度：n=1,806)



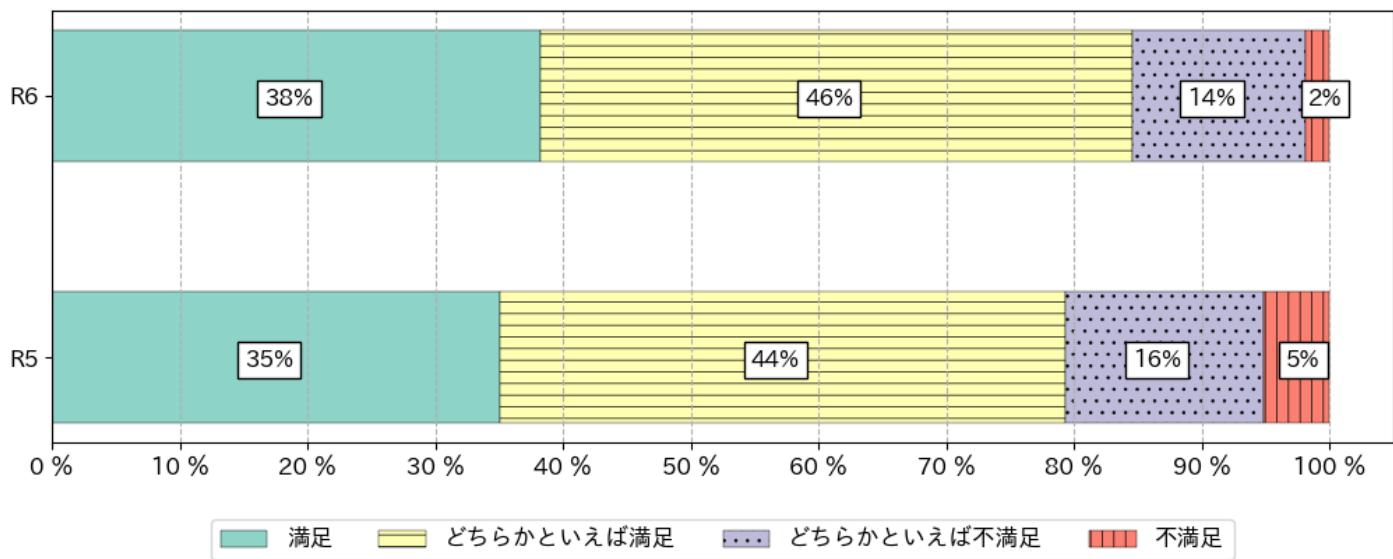
5. 個人向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。（必須回答）

(令和6年度：n=1,050、令和5年度：n=917)

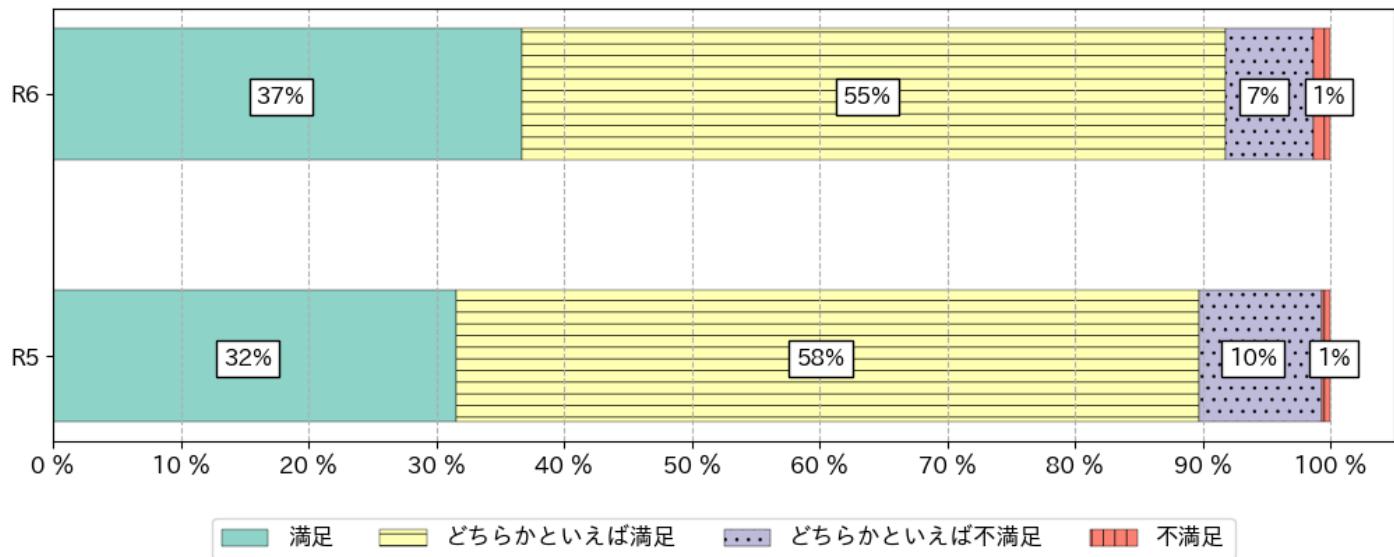


6. 図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。（必須回答）

(令和6年度：n=492、令和5年度：n=522)

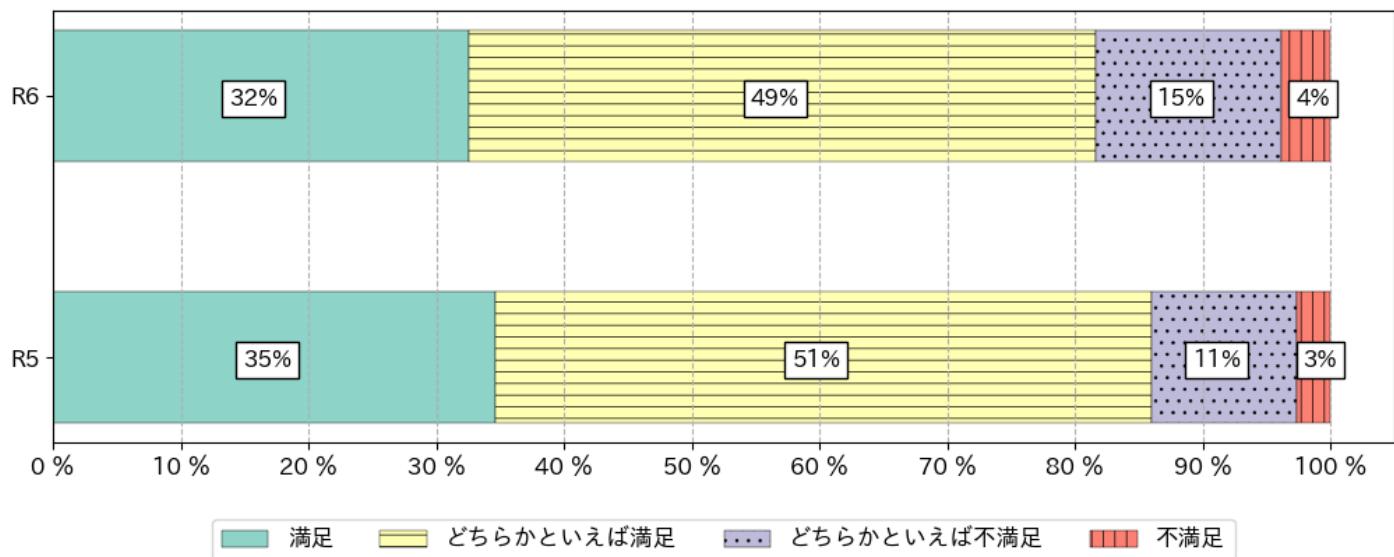


7. リサーチ・ナビの満足度を教えてください。（必須回答）（令和6年度：n=733、令和5年度：n=766）

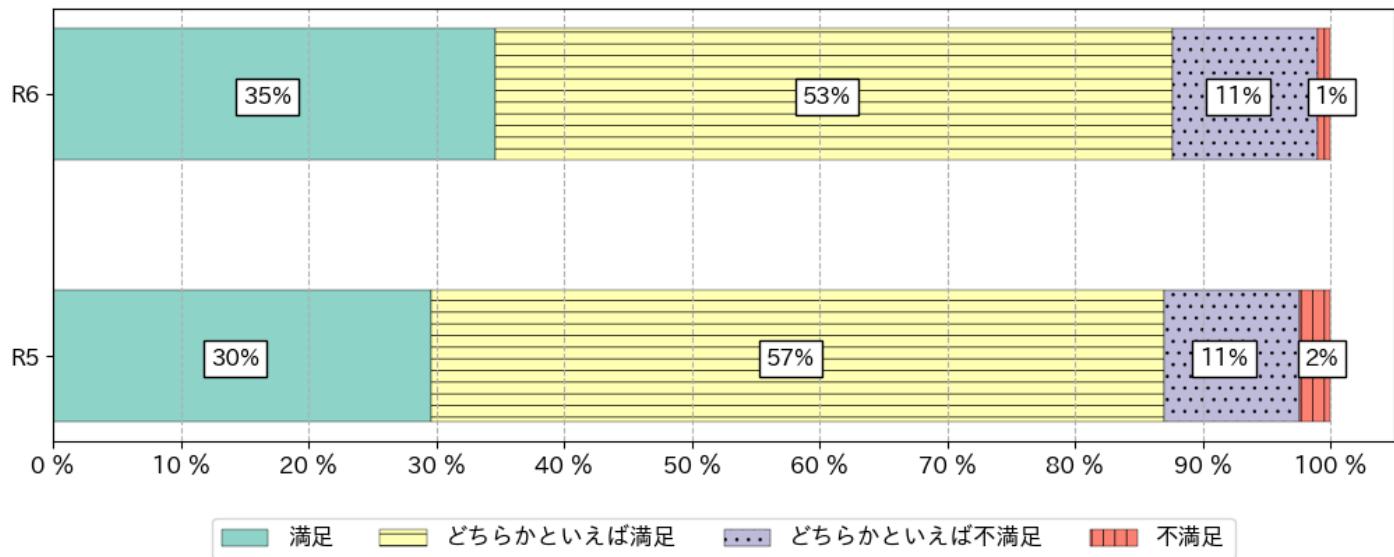


8. インターネット資料収集保存事業（WARP）の満足度を教えてください。（必須回答）

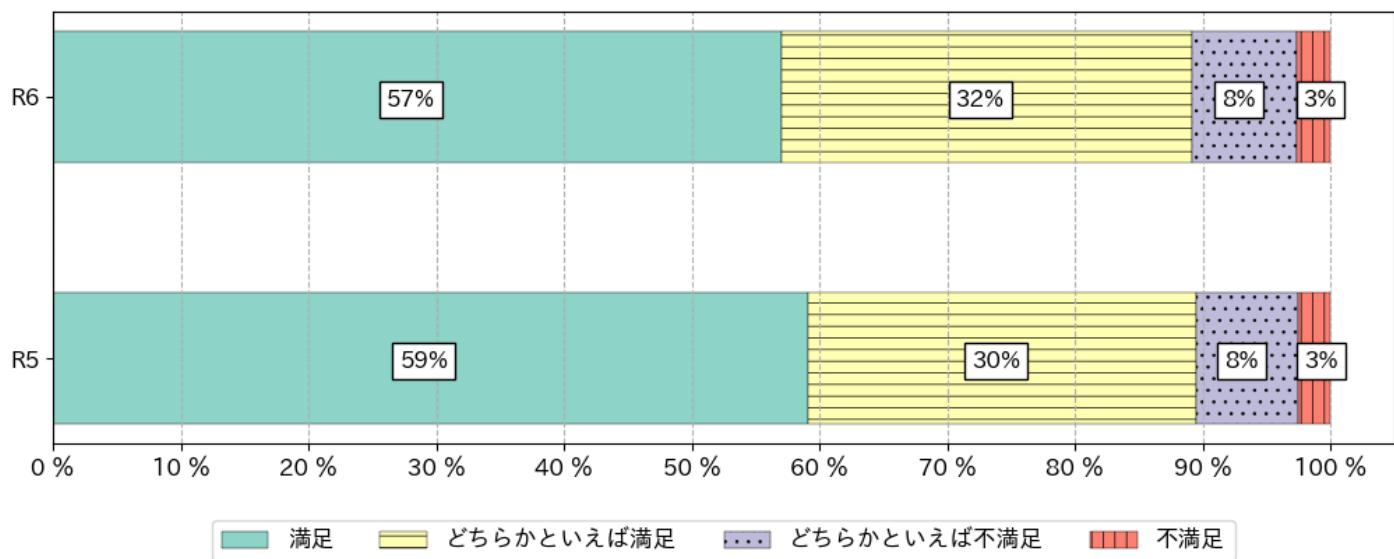
（令和6年度：n=440、令和5年度：n=335）



9. 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6年度：n=532、令和5年度：n=406）

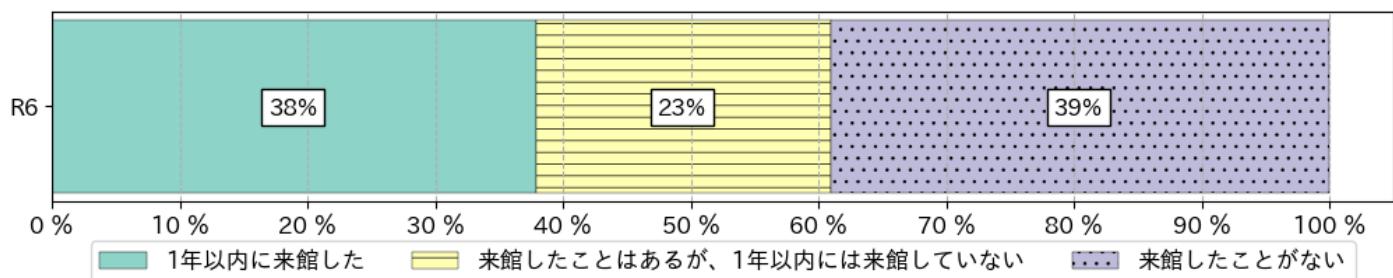


10. 遠隔複写サービスの満足度を教えてください。（必須回答）（令和6年度：n=1,271、令和5年度：n=1,185）

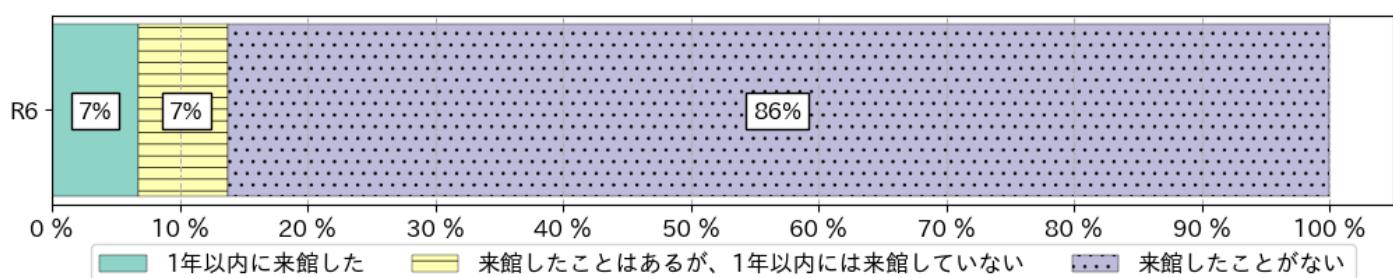


(5) 来館利用

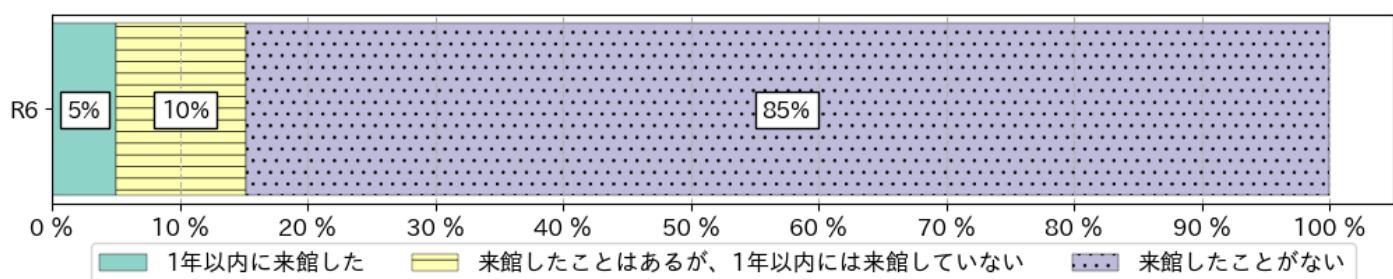
1. 東京本館に来館したことはありますか。 (必須回答) (令和6年度: n=2,620)



2. 関西館に来館したことはありますか。 (必須回答) (令和6年度: n=2,620)

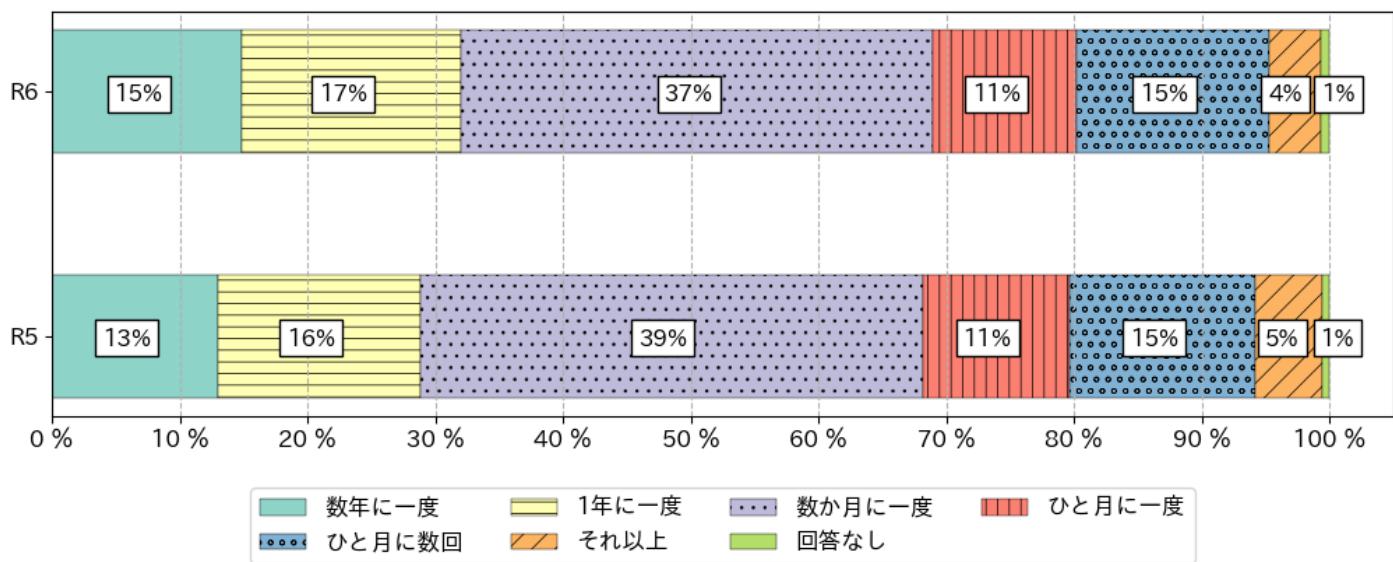


3. 国際子ども図書館に来館したことはありますか。 (必須回答) (令和6年度: n=2,620)



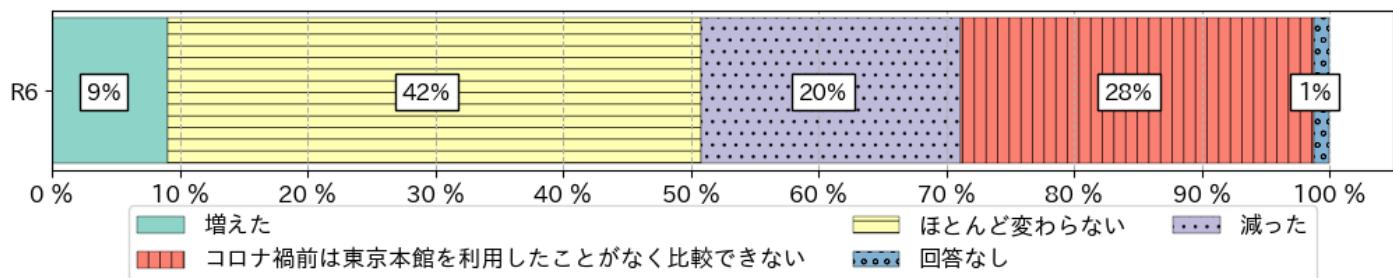
4. 国立国会図書館を来館利用する頻度はどれくらいですか。※最も近いものをお答えください。

(令和6年度: n=1,143、令和5年度: n=1,174)



5. 東京本館への来館頻度について、コロナ禍前（令和元年以前）と比べて変化がありましたか。

(令和6年度: n=1,596)



6. 東京本館への来館が減った理由について、当てはまるものをすべて選択してください。（複数回答可）

(令和6年度: n=325)

個人向けデジタル化資料送信サービスや遠隔複写サービスなどを通じて、来館しなくても国立国会図書館の資料が利用できるようになつたため

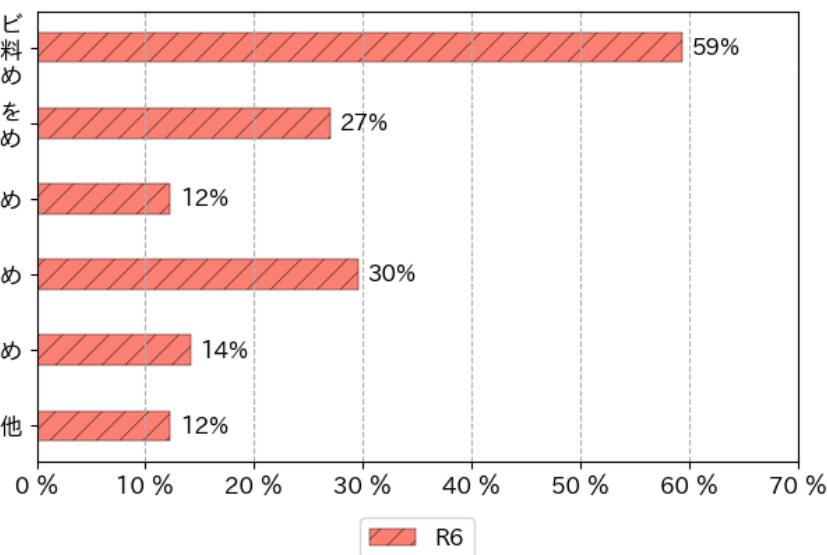
国立国会図書館以外が提供するウェブサービスで目的を達成できるようになつたため

他の図書館などの施設を利用するようになったため

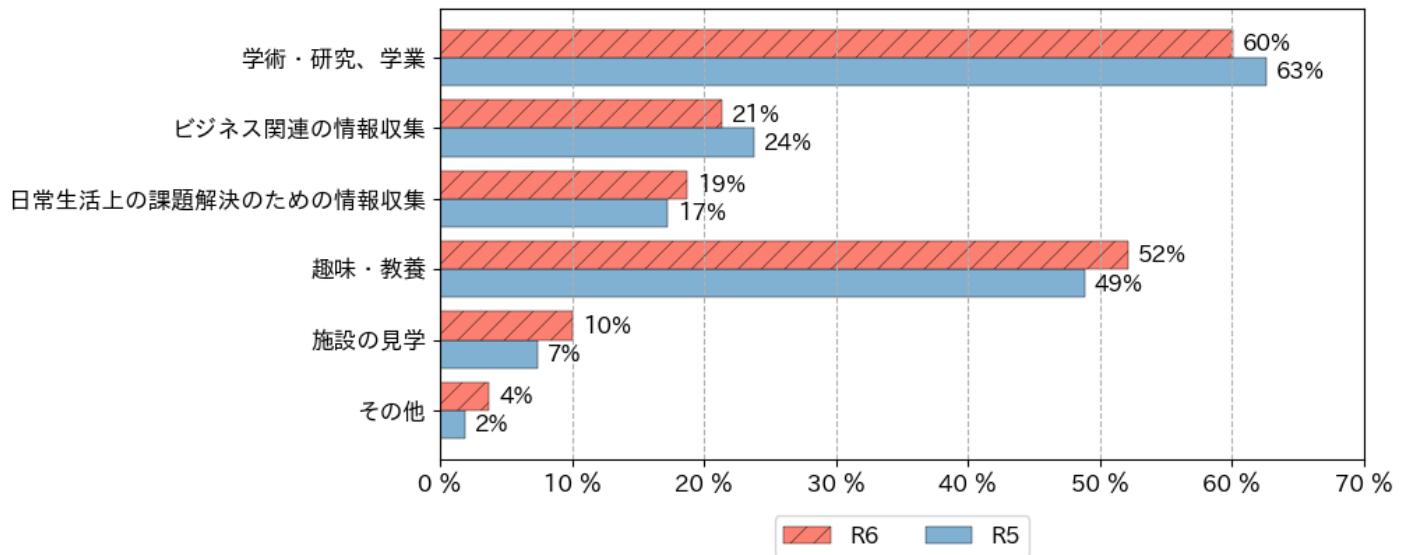
転居などの個人的な事情により来館が難しくなつたため

調べものをすることが少なくなったため

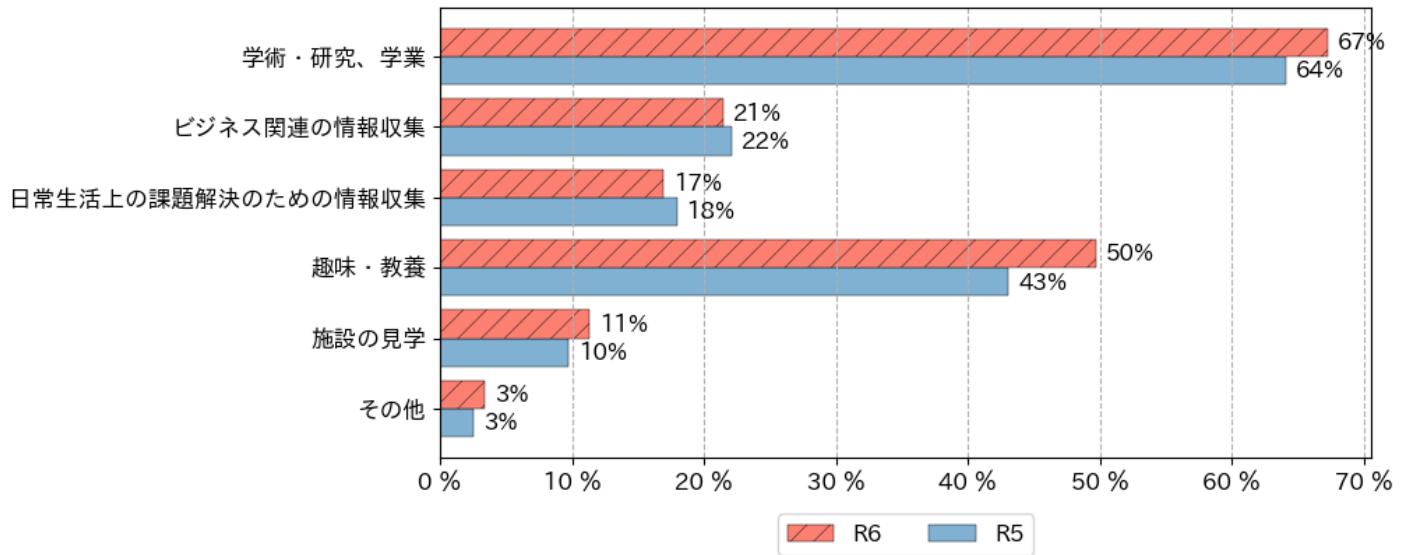
その他



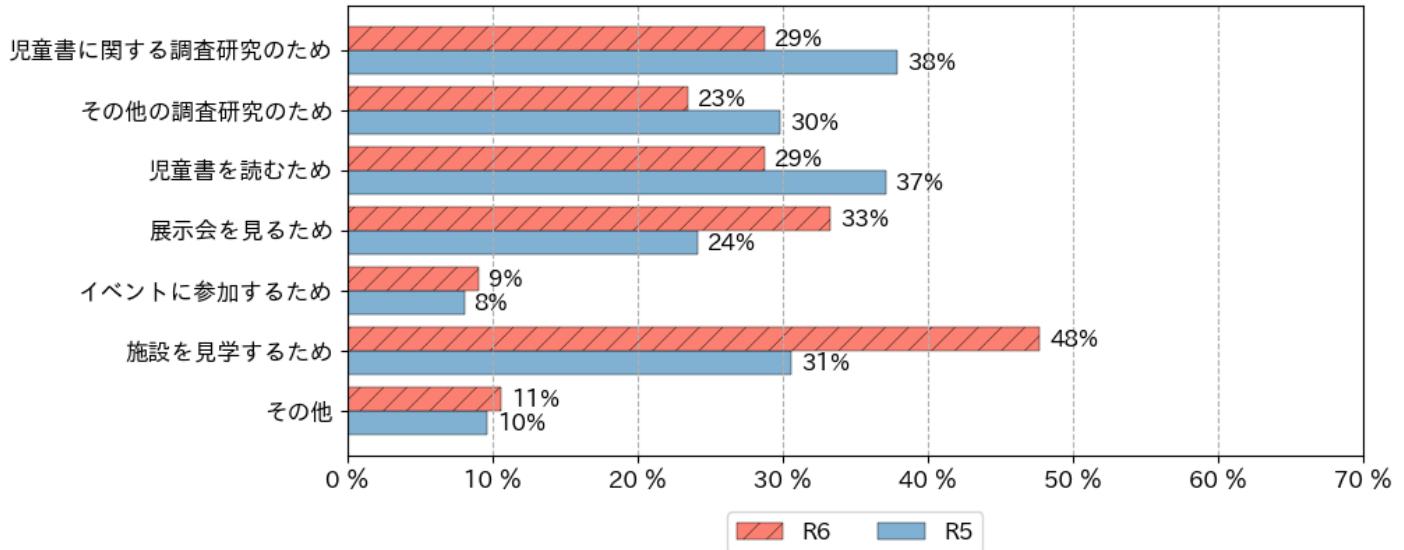
7. 東京本館に来館した目的は何ですか。（複数回答可）（令和6年度：n=992、令和5年度：n=1,009）



8. 関西館に来館した目的は何ですか。（複数回答可）（令和6年度：n=177、令和5年度：n=195）

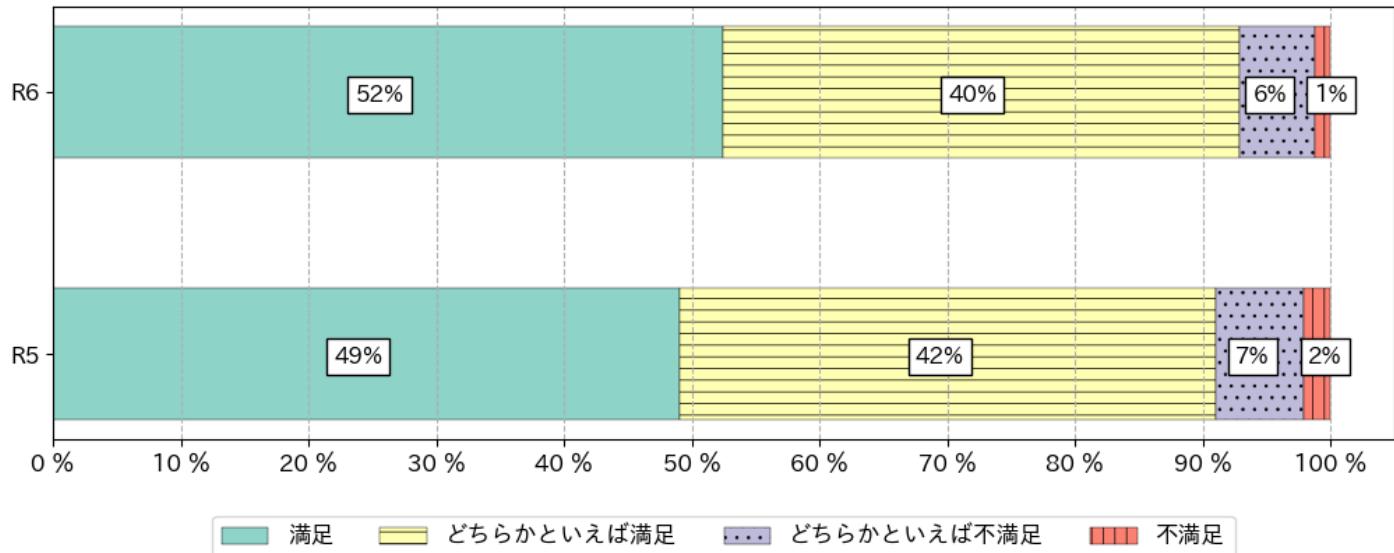


9. 国際子ども図書館に来館した目的は何ですか。（複数回答可）（令和6年度：n=132、令和5年度：n=124）



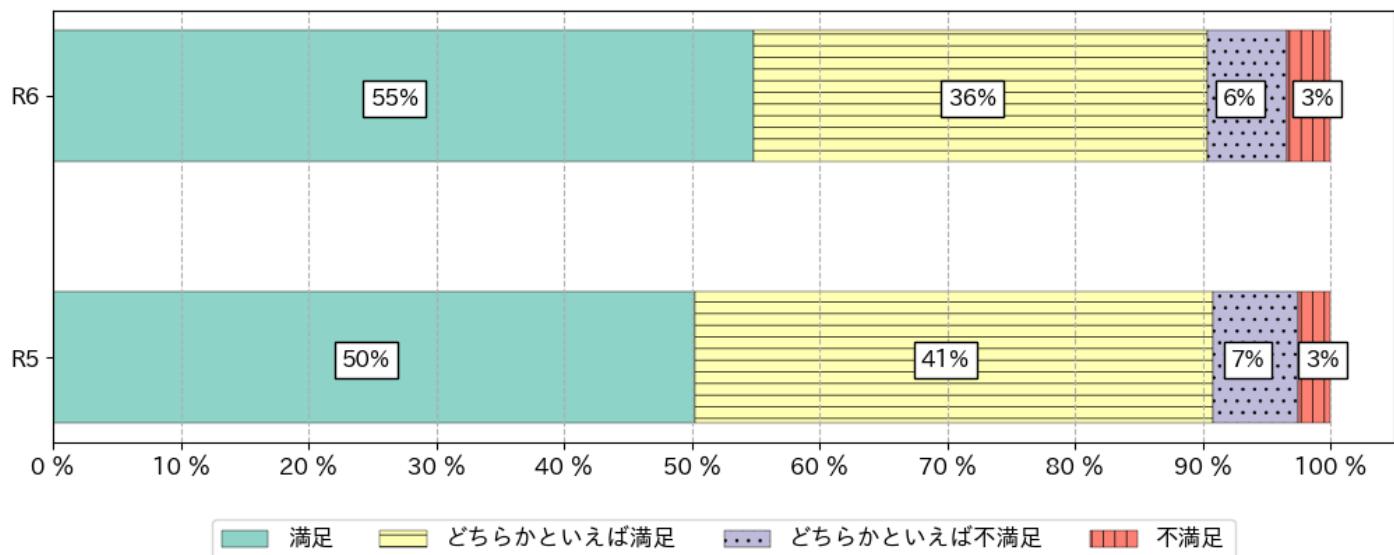
10. 東京本館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和6年度: n=992、令和5年度: n=1,009)

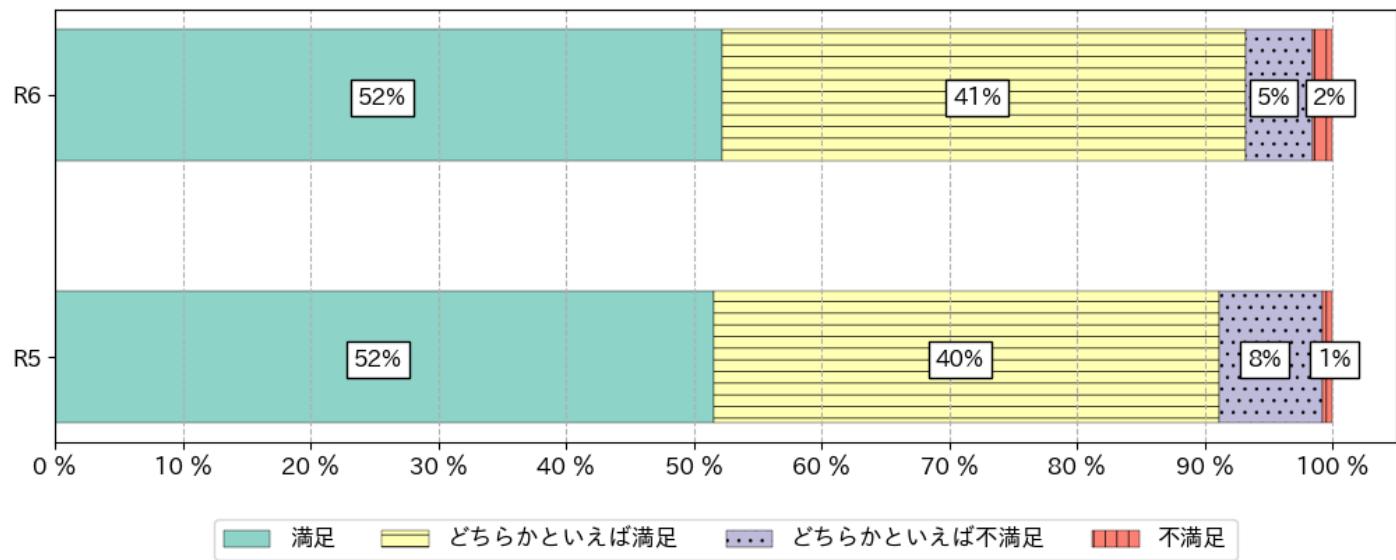


11. 関西館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和6年度: n=177、令和5年度: n=195)



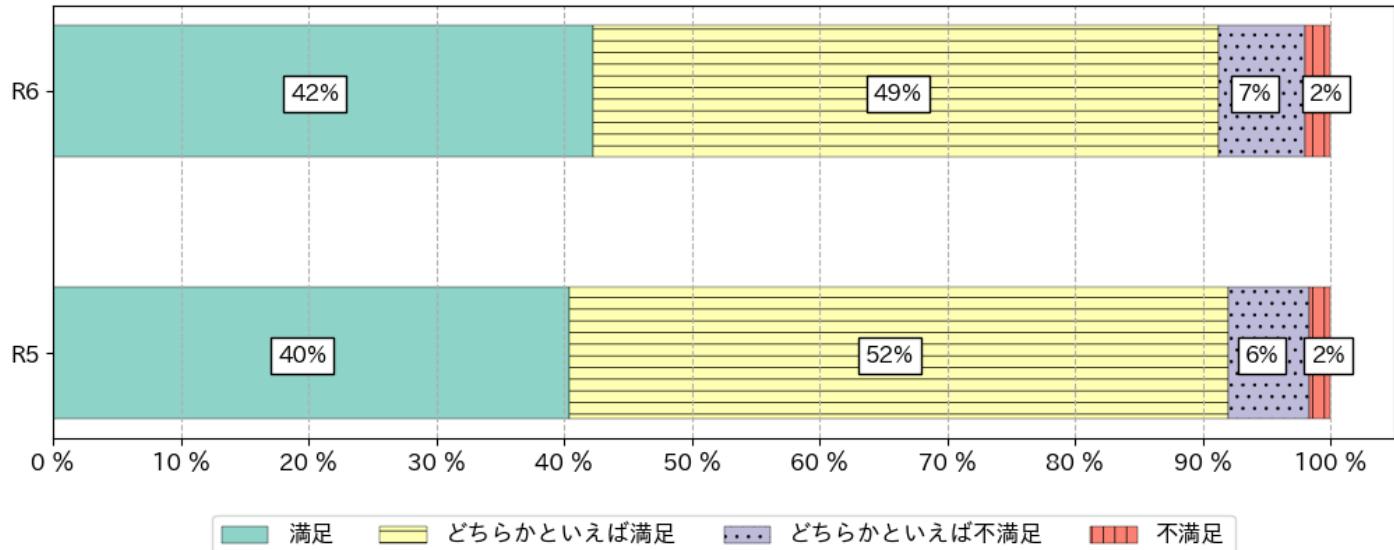
12. 国際子ども図書館の館内サービスの満足度を教えてください。（必須回答）（令和6年度：n=132、令和5年度：n=124）



(6) 全般的な満足度

国立国会図書館の全般的な利用満足度について、教えてください。（必須回答）

（令和 6 年度：n=2,620、令和 5 年度：n=2,477）



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	国立国会図書館サービス	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	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	65%	13%	74%	70%	0%	17%	22%	26%	17%	4%	9%	0%	9%	23人
18~19歳	74%	8%	97%	68%	32%	3%	26%	13%	13%	5%	47%	5%	8%	38人
20~29歳	82%	10%	94%	80%	43%	20%	30%	20%	22%	40%	57%	11%	10%	399人
30~39歳	86%	15%	93%	79%	41%	22%	28%	21%	22%	45%	63%	16%	18%	383人
40~49歳	85%	15%	91%	73%	40%	18%	27%	18%	21%	49%	60%	16%	16%	501人
50~59歳	87%	14%	88%	74%	38%	18%	28%	15%	20%	50%	64%	13%	17%	580人
60~69歳	85%	12%	86%	72%	43%	16%	29%	13%	20%	61%	62%	14%	16%	461人
70歳以上	87%	6%	74%	66%	39%	20%	28%	13%	14%	55%	64%	17%	13%	203人
回答なし	75%	19%	84%	72%	41%	28%	22%	13%	16%	38%	56%	22%	13%	32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 サード	デジタルコレクション 国立国会図書館	個人向けデジタル化 サービス	資料送信サービス 図書館向けデジタル化	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)	83%	9%	90%	71%	39%	15%	23%	14%	19%	54%	62%	14%	11%	461人
会社員・公務員 ・団体職員 (事務職・その他)	85%	12%	86%	71%	33%	13%	23%	17%	17%	36%	70%	12%	16%	490人
教職員 (大学教員を含む。)	90%	18%	93%	80%	53%	30%	36%	21%	28%	70%	68%	20%	23%	256人
出版・報道関係	96%	20%	96%	92%	67%	31%	37%	20%	41%	61%	96%	10%	25%	51人
図書館員	97%	48%	99%	87%	42%	51%	72%	43%	50%	53%	61%	21%	42%	135人
医療関係 (学生含む。)	85%	1%	89%	51%	21%	11%	18%	10%	6%	59%	45%	15%	4%	71人
自由業・自営業	82%	11%	85%	69%	39%	15%	19%	11%	16%	44%	60%	11%	14%	344人
学生・大学院生	83%	8%	94%	83%	41%	19%	28%	17%	18%	44%	52%	11%	9%	352人
主に家事・育児	86%	12%	83%	71%	39%	14%	30%	15%	26%	44%	49%	10%	16%	122人
その他	83%	10%	82%	75%	42%	14%	27%	13%	13%	50%	56%	16%	11%	296人
回答なし	76%	17%	86%	69%	45%	24%	24%	19%	24%	31%	45%	17%	12%	42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	国際子ども図書館	国立国会図書館サーチ	デジタルコレクション	国立国会図書館	個人向けデジタル化	図書館向けデジタル化	資料送信サービス	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	84%	5%	89%	75%	56%	30%	34%	18%	26%	59%	39%	5%	3%	61人		
東北地方	78%	16%	84%	74%	41%	19%	30%	24%	25%	53%	37%	5%	10%	93人		
関東地方	87%	15%	90%	73%	37%	16%	27%	16%	19%	43%	79%	4%	20%	1428人		
東京都	88%	16%	89%	72%	34%	14%	27%	16%	18%	37%	82%	5%	23%	897人		
埼玉県	90%	20%	90%	76%	41%	18%	34%	19%	25%	54%	80%	3%	25%	125人		
千葉県	84%	12%	91%	74%	39%	17%	27%	16%	24%	54%	70%	5%	14%	108人		
神奈川県	86%	10%	93%	74%	44%	23%	23%	15%	18%	51%	74%	2%	14%	213人		
中部地方	83%	10%	88%	75%	42%	20%	30%	16%	21%	59%	45%	12%	11%	260人		
近畿地方	84%	10%	89%	78%	46%	26%	31%	18%	20%	58%	37%	49%	9%	449人		
京都府	87%	12%	90%	86%	49%	24%	28%	14%	24%	56%	36%	54%	10%	114人		
奈良県	73%	11%	68%	57%	38%	27%	35%	11%	22%	51%	30%	81%	14%	37人		
大阪府	87%	8%	91%	80%	45%	28%	34%	20%	19%	58%	36%	52%	8%	166人		
中国地方	78%	9%	81%	76%	48%	18%	28%	15%	25%	56%	32%	18%	9%	80人		
四国地方	85%	9%	79%	76%	33%	15%	9%	15%	15%	45%	39%	12%	6%	33人		
九州地方	77%	10%	84%	74%	44%	18%	25%	19%	21%	50%	38%	9%	8%	134人		
海外	97%	13%	97%	81%	16%	16%	32%	23%	35%	32%	61%	13%	6%	31人		
回答なし	73%	14%	86%	69%	37%	22%	22%	20%	24%	33%	53%	20%	8%	51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	国立国会図書館サーチ	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	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
今回が初めて	62%	5%	72%	38%	17%	5%	9%	4%	6%	45%	35%	4%	7%	352人
半年前	79%	6%	93%	73%	31%	11%	14%	12%	10%	41%	49%	10%	7%	262人
1年前	82%	8%	92%	79%	43%	14%	20%	17%	15%	40%	48%	8%	9%	230人
2,3年前	84%	10%	90%	84%	43%	14%	27%	14%	21%	39%	50%	11%	13%	432人
4,5年前	91%	11%	88%	78%	46%	22%	34%	20%	21%	54%	61%	13%	11%	265人
6年以上前	94%	20%	92%	81%	47%	27%	38%	22%	29%	56%	80%	20%	23%	1069人
回答なし	70%	30%	70%	60%	50%	20%	30%	40%	20%	30%	30%	10%	20%	10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	国立国会図書館サーチ	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	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
17歳以下	43%	74%	43%	78%	78%	39%	39%	43%	39%	35%	57%	23人
18~19歳	63%	95%	61%	100%	87%	79%	66%	58%	39%	45%	84%	38人
20~29歳	74%	93%	55%	97%	91%	81%	66%	50%	43%	42%	90%	399人
30~39歳	81%	96%	60%	98%	93%	73%	62%	54%	45%	47%	92%	383人
40~49歳	78%	96%	59%	95%	88%	72%	58%	48%	44%	41%	90%	501人
50~59歳	82%	96%	61%	95%	89%	76%	62%	52%	44%	46%	89%	580人
60~69歳	81%	96%	56%	92%	89%	73%	60%	53%	43%	46%	90%	461人
70歳以上	78%	95%	52%	86%	81%	72%	62%	53%	46%	36%	85%	203人
回答なし	72%	88%	44%	84%	84%	63%	59%	47%	31%	44%	75%	32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	国立国会図書館サーチ	デジタルコレクション	国立国会図書館	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	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
会社員・公務員 ・団体職員 (研究職・技術職)	82%	97%	55%	95%	88%	72%	57%	47%	44%	42%	91%	461人		
会社員・公務員 ・団体職員 (事務職・その他)	81%	95%	60%	93%	87%	70%	57%	49%	42%	40%	85%	490人		
教職員 (大学教員を含む。)	83%	96%	63%	97%	93%	82%	71%	64%	52%	56%	96%	256人		
出版・報道関係	92%	100%	71%	100%	100%	86%	75%	75%	55%	61%	94%	51人		
図書館員	96%	100%	94%	100%	99%	93%	94%	90%	82%	80%	96%	135人		
医療関係 (学生含む。)	58%	90%	37%	92%	76%	58%	51%	32%	27%	20%	90%	71人		
自由業・自営業	77%	95%	52%	92%	84%	68%	51%	42%	37%	37%	87%	344人		
学生・大学院生	70%	93%	52%	97%	92%	78%	65%	49%	39%	39%	89%	352人		
主に家事・育児	78%	93%	71%	90%	88%	78%	64%	54%	44%	48%	88%	122人		
その他	76%	95%	50%	91%	88%	73%	61%	48%	40%	39%	86%	296人		
回答なし	74%	90%	40%	88%	83%	62%	55%	52%	33%	45%	76%	42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	国立国会図書館サービス	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	リサーチ・ナビ	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複合サービス	回答者数
北海道	74%	95%	44%	92%	85%	72%	64%	51%	44%	46%	92%	61人	
東北地方	84%	91%	51%	89%	85%	73%	65%	53%	56%	47%	90%	93人	
関東地方	80%	96%	59%	95%	89%	72%	59%	50%	43%	42%	88%	1428人	
東京都	80%	96%	61%	94%	88%	70%	57%	50%	42%	41%	86%	897人	
埼玉県	86%	95%	66%	94%	91%	79%	65%	59%	51%	52%	91%	125人	
千葉県	78%	96%	56%	96%	90%	70%	60%	53%	50%	44%	94%	108人	
神奈川県	79%	94%	56%	97%	92%	79%	64%	46%	39%	39%	92%	213人	
中部地方	77%	96%	55%	94%	88%	77%	63%	50%	43%	42%	93%	260人	
近畿地方	78%	96%	59%	95%	90%	79%	67%	58%	47%	47%	91%	449人	
京都府	82%	99%	62%	96%	96%	82%	73%	55%	40%	53%	94%	114人	
奈良県	68%	89%	59%	81%	78%	78%	59%	65%	43%	38%	78%	37人	
大阪府	79%	96%	58%	98%	93%	78%	65%	61%	52%	44%	93%	166人	
中国地方	79%	95%	51%	88%	86%	75%	59%	51%	34%	40%	90%	80人	
四国地方	70%	94%	58%	91%	91%	79%	67%	52%	45%	42%	91%	33人	
九州地方	78%	92%	55%	95%	89%	73%	62%	47%	46%	47%	84%	134人	
海外	55%	97%	65%	97%	94%	77%	68%	42%	42%	55%	81%	31人	
回答なし	71%	90%	49%	88%	82%	65%	55%	47%	37%	53%	76%	51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	国立国会図書館サード	デジタルコレクション	国立国会図書館	個人向けデジタル化	図書館向けデジタル化	資料送信サービス	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	53%	82%	33%	84%	65%	50%	35%	26%	16%	20%	77%	352人		
半年前	64%	94%	45%	98%	89%	70%	54%	37%	30%	28%	86%	262人		
1年前	74%	97%	50%	96%	92%	77%	60%	40%	39%	36%	87%	230人		
2,3年前	79%	97%	54%	95%	93%	78%	63%	50%	42%	44%	89%	432人		
4,5年前	83%	98%	59%	94%	91%	78%	69%	59%	48%	48%	92%	265人		
6年以上前	91%	98%	71%	96%	94%	80%	70%	65%	57%	56%	94%	1069人		
回答なし	70%	80%	50%	80%	60%	60%	60%	60%	50%	60%	80%	10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 (992人)	関西館 (177人)	国際子ども図書館 (132人)
年齢層	17歳以下	0%	— ³
	18~19歳	2%	2%
	20~29歳	18%	18%
	30~39歳	17%	19%
	40~49歳	22%	20%
	50~59歳	23%	20%
	60~69歳	13%	13%
	70歳以上	5%	7%
	回答なし	1%	2%
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	18%	17%
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	24%	19%
	教職員(大学教員を含む。)	10%	10%
	出版・報道関係	3%	2%
	図書館員	3%	2%
	医療関係(学生含む。)	2%	5%
	自由業・自営業	13%	12%
	学生・大学院生	16%	19%
	主に家事・育児	4%	5%
	その他	8%	9%
	回答なし	1%	2%
主たる活動地	北海道	1%	—
	東北地方	1%	1%
	関東地方	79%	5%
	東京都	55%	4%
	埼玉県	6%	—
	千葉県	5%	—
	神奈川県	10%	—
	中部地方	5%	5%
	近畿地方	7%	81%
	京都府	2%	24%
	奈良県	1%	12%
	大阪府	3%	31%
	中国地方	1%	3%
	四国地方	1%	2%
	九州地方	2%	2%
	海外	1%	—
サービス利用期間の 国立国会図書館の	回答なし	2%	2%
	今回が初めて	9%	6%
	半年前	12%	11%
	1年前	9%	8%
	2,3年前	15%	15%
	4,5年前	8%	12%
	6年以上前	47%	47%
	回答なし	0%	1%

³ 「—」は該当する回答者がいなかったことを示す。「0%」は該当する回答者がいたが、四捨五入等の結果「0%」となったことを示す。

(4) 満足率・満足度⁴

1. 各サービス全体の満足率・満足度

対象サービス	R6			R5		
	満足率	満足度	回答者数	満足率	満足度	回答者数
国立国会図書館ホームページ	94%	66	2227人	93%	63	2143人
国際子ども図書館ホームページ	97%	68	339人	93%	61	308人
国立国会図書館サーチ	92%	64	2324人	※サービスリニューアルのため比較できない		
国立国会図書館デジタルコレクション	89%	62	1948人	86%	55	1806人
個人向けデジタル化資料送信サービス	92%	70	1050人	89%	64	917人
図書館向けデジタル化資料送信サービス	85%	53	492人	79%	44	522人
リサーチ・ナビ	92%	59	733人	90%	55	766人
インターネット資料収集保存事業(WARP)	82%	46	440人	86%	52	335人
ジャパンサーチ	88%	54	532人	87%	50	406人
遠隔複写サービス	89%	66	1271人	90%	68	1185人
東京本館(来館サービス)	93%	68	992人	91%	65	1009人
関西館(来館サービス)	90%	66	177人	91%	65	195人
国際子ども図書館(来館サービス)	93%	69	132人	91%	67	124人
当館全体	91%	61	2620人	92%	61	2477人

⁴ 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	93%	73	15人
	18~19歳	100%	86	28人
	20~29歳	97%	73	329人
	30~39歳	94%	66	330人
	40~49歳	94%	65	426人
	50~59歳	95%	64	507人
	60~69歳	95%	64	392人
	70歳以上	92%	62	176人
	回答なし	71%	29	24人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	96%	68	384人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	95%	66	416人
	教職員(大学教員を含む。)	94%	67	230人
	出版・報道関係	92%	57	49人
	図書館員	96%	66	131人
	医療関係(学生含む。)	97%	69	60人
	自由業・自営業	91%	59	281人
	学生・大学院生	97%	76	292人
	主に家事・育児	97%	68	105人
	その他	91%	59	247人
	回答なし	78%	34	32人
主たる活動地	北海道	92%	66	51人
	東北地方	97%	72	73人
	関東地方	95%	66	1249人
	東京都	94%	65	786人
	埼玉県	97%	67	112人
	千葉県	93%	66	91人
	神奈川県	96%	68	184人
	中部地方	95%	66	216人
	近畿地方	96%	68	378人
	京都府	95%	67	99人
	奈良県	96%	72	27人
	大阪府	95%	68	144人
	中国地方	97%	65	62人
	四国地方	96%	68	28人
	九州地方	90%	63	103人
	海外	90%	58	30人
	回答なし	76%	31	37人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	94%	66	218人
	半年前	96%	70	206人
	1年前	94%	64	188人
	2,3年前	96%	68	363人
	4,5年前	93%	64	240人
	6年以上前	94%	65	1005人
	回答なし	71%	29	7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%	83	3人
	18~19歳	100%	83	3人
	20~29歳	98%	74	40人
	30~39歳	98%	68	57人
	40~49歳	95%	68	77人
	50~59歳	99%	68	84人
	60~69歳	96%	63	56人
	70歳以上	100%	65	13人
	回答なし	100%	58	6人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	98%	65	41人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	98%	64	58人
	教職員(大学教員を含む。)	94%	65	47人
	出版・報道関係	100%	60	10人
	図書館員	100%	74	65人
	医療関係(学生含む。)	100%	50	1人
	自由業・自営業	95%	67	39人
	学生・大学院生	100%	83	27人
	主に家事・育児	100%	70	15人
	その他	97%	66	29人
	回答なし	86%	43	7人
主たる活動地	北海道	100%	67	3人
	東北地方	100%	67	15人
	関東地方	97%	68	214人
	東京都	95%	65	146人
	埼玉県	100%	78	25人
	千葉県	100%	69	13人
	神奈川県	100%	73	22人
	中部地方	100%	69	26人
	近畿地方	96%	65	46人
	京都府	100%	71	14人
	奈良県	100%	50	4人
	大阪府	100%	82	14人
	中国地方	100%	71	7人
	四国地方	100%	50	3人
	九州地方	100%	75	14人
	海外	100%	75	4人
	回答なし	100%	57	7人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	100%	71	17人
	半年前	100%	70	15人
	1年前	100%	71	19人
	2,3年前	98%	81	45人
	4,5年前	97%	68	30人
	6年以上前	97%	65	210人
	回答なし	67%	33	3人

4. 国立国会図書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	88%	62	17人
	18~19歳	97%	82	37人
	20~29歳	94%	71	374人
	30~39歳	89%	62	357人
	40~49歳	91%	63	454人
	50~59歳	93%	65	513人
	60~69歳	92%	64	395人
	70歳以上	89%	59	150人
	回答なし	81%	41	27人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	93%	65	417人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	94%	66	419人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	67	238人
	出版・報道関係	78%	46	49人
	図書館員	89%	59	133人
	医療関係(学生含む。)	95%	73	63人
	自由業・自営業	91%	61	293人
	学生・大学院生	94%	73	332人
	主に家事・育児	92%	67	101人
	その他	88%	58	243人
	回答なし	75%	35	36人
主たる活動地	北海道	89%	63	54人
	東北地方	92%	66	78人
	関東地方	92%	64	1285人
	東京都	91%	63	800人
	埼玉県	96%	66	112人
	千葉県	90%	64	98人
	神奈川県	95%	69	199人
	中部地方	92%	66	229人
	近畿地方	94%	67	401人
	京都府	95%	67	103人
	奈良県	88%	64	25人
	大阪府	91%	64	151人
	中国地方	94%	69	65人
	四国地方	85%	54	26人
	九州地方	91%	68	112人
	海外	87%	55	30人
	回答なし	77%	36	44人
サービス利用期間の サードパーティ	今回が初めて	91%	66	255人
	半年前	94%	69	243人
	1年前	94%	68	211人
	2,3年前	93%	66	390人
	4,5年前	93%	64	232人
	6年以上前	90%	62	986人
	回答なし	71%	36	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	88%	63	16人
	18~19歳	96%	75	26人
	20~29歳	92%	68	321人
	30~39歳	90%	66	301人
	40~49歳	89%	61	368人
	50~59歳	89%	59	427人
	60~69歳	91%	60	332人
	70歳以上	87%	57	134人
	回答なし	74%	33	23人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	63	326人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	89%	62	347人
	教職員(大学教員を含む。)	91%	67	205人
	出版・報道関係	83%	55	47人
	図書館員	96%	70	118人
	医療関係(学生含む。)	94%	64	36人
	自由業・自営業	90%	59	239人
	学生・大学院生	91%	68	291人
	主に家事・育児	93%	72	87人
	その他	82%	48	223人
	回答なし	76%	36	29人
主たる活動地	北海道	89%	65	46人
	東北地方	88%	65	69人
	関東地方	89%	61	1041人
	東京都	89%	60	643人
	埼玉県	88%	62	95人
	千葉県	88%	59	80人
	神奈川県	94%	63	158人
	中部地方	93%	69	196人
	近畿地方	89%	64	351人
	京都府	92%	69	98人
	奈良県	86%	64	21人
	大阪府	87%	61	133人
	中国地方	92%	63	61人
	四国地方	80%	38	25人
	九州地方	91%	68	99人
	海外	92%	62	25人
	回答なし	77%	37	35人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	88%	62	132人
	半年前	89%	59	190人
	1年前	91%	64	182人
	2,3年前	91%	65	363人
	4,5年前	90%	65	207人
	6年以上前	88%	61	868人
	回答なし	83%	33	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	100%	83	12人
	20~29歳	94%	76	173人
	30~39歳	91%	71	156人
	40~49歳	92%	70	199人
	50~59歳	91%	70	222人
	60~69歳	94%	70	196人
	70歳以上	90%	67	79人
	回答なし	62%	27	13人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	92%	71	180人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	92%	70	160人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	74	136人
	出版・報道関係	97%	72	34人
	図書館員	98%	82	57人
	医療関係(学生含む。)	100%	80	15人
	自由業・自営業	91%	66	134人
	学生・大学院生	94%	76	144人
	主に家事・育児	90%	70	48人
	その他	90%	64	123人
	回答なし	63%	32	19人
主たる活動地	北海道	91%	72	34人
	東北地方	87%	59	38人
	関東地方	92%	70	530人
	東京都	91%	68	303人
	埼玉県	90%	68	51人
	千葉県	88%	67	42人
	神奈川県	96%	72	94人
	中部地方	97%	78	108人
	近畿地方	94%	73	208人
	京都府	93%	77	56人
	奈良県	93%	75	14人
	大阪府	96%	73	75人
	中国地方	87%	64	38人
	四国地方	100%	82	11人
	九州地方	92%	75	59人
	海外	80%	50	5人
	回答なし	63%	32	19人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	97%	81	60人
	半年前	93%	71	80人
	1年前	97%	74	99人
	2,3年前	91%	72	184人
	4,5年前	92%	70	123人
	6年以上前	91%	68	499人
	回答なし	80%	50	5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	100%	100	4人
	18~19歳	100%	50	1人
	20~29歳	90%	64	80人
	30~39歳	91%	63	85人
	40~49歳	82%	49	91人
	50~59歳	83%	51	105人
	60~69歳	82%	43	76人
	70歳以上	85%	52	41人
	回答なし	33%	-28	9人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	59	71人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	88%	55	64人
	教職員(大学教員を含む。)	78%	45	78人
	出版・報道関係	81%	44	16人
	図書館員	91%	67	69人
	医療関係(学生含む。)	100%	81	8人
	自由業・自営業	72%	31	50人
	学生・大学院生	91%	66	68人
	主に家事・育児	94%	65	17人
	その他	78%	40	41人
	回答なし	50%	-5	10人
主たる活動地	北海道	100%	78	18人
	東北地方	94%	67	18人
	関東地方	83%	52	228人
	東京都	77%	44	122人
	埼玉県	86%	50	22人
	千葉県	94%	72	18人
	神奈川県	90%	57	50人
	中部地方	81%	51	53人
	近畿地方	88%	55	116人
	京都府	93%	65	27人
	奈良県	80%	50	10人
	大阪府	89%	54	47人
	中国地方	71%	43	14人
	四国地方	80%	50	5人
	九州地方	100%	73	24人
	海外	60%	20	5人
	回答なし	45%	-18	11人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	94%	84	16人
	半年前	100%	82	30人
	1年前	88%	55	33人
	2,3年前	90%	59	61人
	4,5年前	84%	54	57人
	6年以上前	81%	47	293人
	回答なし	50%	0	2人

8. 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%	90	5人
	18~19歳	80%	50	10人
	20~29歳	94%	69	121人
	30~39歳	88%	53	107人
	40~49歳	92%	61	133人
	50~59歳	94%	61	162人
	60~69歳	88%	53	132人
	70歳以上	96%	58	56人
	回答なし	100%	64	7人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	89%	52	105人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	92%	59	114人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	62	93人
	出版・報道関係	84%	45	19人
	図書館員	96%	71	97人
	医療関係(学生含む。)	85%	54	13人
	自由業・自営業	96%	59	67人
	学生・大学院生	95%	69	99人
	主に家事・育児	89%	54	37人
	その他	87%	48	79人
	回答なし	90%	65	10人
主たる活動地	北海道	76%	40	21人
	東北地方	96%	73	28人
	関東地方	93%	59	388人
	東京都	91%	56	244人
	埼玉県	95%	60	43人
	千葉県	93%	64	29人
	神奈川県	98%	68	50人
	中部地方	92%	60	77人
	近畿地方	90%	59	139人
	京都府	91%	61	32人
	奈良県	92%	58	13人
	大阪府	88%	57	56人
	中国地方	95%	64	22人
	四国地方	67%	17	3人
	九州地方	91%	59	34人
	海外	100%	85	10人
	回答なし	91%	55	11人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	88%	59	32人
	半年前	94%	61	36人
	1年前	89%	58	46人
	2,3年前	93%	62	117人
	4,5年前	93%	63	89人
	6年以上前	92%	58	410人
	回答なし	67%	33	3人

9. 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	83%	50	6人
	18~19歳	100%	80	5人
	20~29歳	84%	55	81人
	30~39歳	78%	36	81人
	40~49歳	79%	44	90人
	50~59歳	83%	47	89人
	60~69歳	81%	43	58人
	70歳以上	85%	46	26人
	回答なし	100%	63	4人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	76%	38	66人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	78%	44	82人
	教職員(大学教員を含む。)	81%	49	54人
	出版・報道関係	60%	10	10人
	図書館員	90%	56	58人
	医療関係(学生含む。)	86%	57	7人
	自由業・自営業	79%	41	39人
	学生・大学院生	92%	64	59人
	主に家事・育児	100%	61	18人
	その他	72%	24	39人
	回答なし	75%	38	8人
主たる活動地	北海道	73%	32	11人
	東北地方	91%	64	22人
	関東地方	80%	45	225人
	東京都	79%	43	142人
	埼玉県	83%	48	24人
	千葉県	88%	62	17人
	神奈川県	84%	47	31人
	中部地方	88%	55	42人
	近畿地方	81%	44	81人
	京都府	88%	53	16人
	奈良県	100%	75	4人
	大阪府	82%	45	33人
	中国地方	83%	46	12人
	四国地方	80%	40	5人
	九州地方	80%	42	25人
	海外	71%	43	7人
	回答なし	80%	40	10人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	85%	46	13人
	半年前	81%	45	32人
	1年前	89%	66	38人
	2,3年前	81%	47	62人
	4,5年前	87%	49	54人
	6年以上前	79%	42	237人
	回答なし	75%	25	4人

10. 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	100%	100	4人
	18~19歳	100%	70	5人
	20~29歳	93%	66	89人
	30~39歳	85%	51	86人
	40~49歳	88%	55	103人
	50~59歳	86%	52	117人
	60~69歳	81%	47	94人
	70歳以上	100%	55	29人
	回答なし	80%	40	5人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	53	88人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	89%	56	81人
	教職員(大学教員を含む。)	89%	55	71人
	出版・報道関係	86%	55	21人
	図書館員	81%	49	67人
	医療関係(学生含む。)	100%	75	4人
	自由業・自営業	89%	55	56人
	学生・大学院生	91%	63	65人
	主に家事・育児	88%	53	32人
	その他	84%	47	37人
	回答なし	80%	45	10人
主たる活動地	北海道	81%	41	16人
	東北地方	87%	61	23人
	関東地方	87%	54	270人
	東京都	84%	50	162人
	埼玉県	94%	65	31人
	千葉県	96%	65	26人
	神奈川県	84%	49	38人
	中部地方	89%	57	55人
	近畿地方	90%	57	92人
	京都府	96%	67	27人
	奈良県	88%	56	8人
	大阪府	91%	56	32人
	中国地方	90%	63	20人
	四国地方	100%	50	5人
	九州地方	86%	54	28人
	海外	82%	50	11人
	回答なし	83%	38	12人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	90%	63	20人
	半年前	92%	62	26人
	1年前	97%	74	35人
	2,3年前	88%	53	89人
	4,5年前	91%	62	55人
	6年以上前	86%	50	305人
	回答なし	50%	-25	2人

11. 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	0%	-50	1人
	18~19歳	100%	50	2人
	20~29歳	90%	69	159人
	30~39歳	83%	60	173人
	40~49歳	91%	69	243人
	50~59歳	91%	66	290人
	60~69歳	88%	65	280人
	70歳以上	94%	77	111人
	回答なし	75%	38	12人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	68	248人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	91%	67	178人
	教職員(大学教員を含む。)	86%	64	180人
	出版・報道関係	81%	48	31人
	図書館員	90%	65	71人
	医療関係(学生含む。)	90%	79	42人
	自由業・自営業	89%	66	151人
	学生・大学院生	90%	70	154人
	主に家事・育児	96%	80	54人
	その他	89%	64	149人
	回答なし	69%	35	13人
主たる活動地	北海道	81%	58	36人
	東北地方	88%	65	49人
	関東地方	90%	66	620人
	東京都	89%	66	330人
	埼玉県	91%	69	67人
	千葉県	91%	71	58人
	神奈川県	89%	64	109人
	中部地方	94%	76	153人
	近畿地方	88%	64	259人
	京都府	88%	67	64人
	奈良県	84%	61	19人
	大阪府	86%	59	97人
	中国地方	89%	63	45人
	四国地方	93%	70	15人
	九州地方	90%	69	67人
	海外	90%	70	10人
	回答なし	76%	35	17人
サービス利用期間の 国立国会図書館の	今回が初めて	86%	68	160人
	半年前	92%	71	107人
	1年前	90%	67	93人
	2,3年前	91%	72	170人
	4,5年前	94%	73	143人
	6年以上前	88%	62	595人
	回答なし	100%	83	3人

12. 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%	100	2人
	18~19歳	100%	75	18人
	20~29歳	97%	78	182人
	30~39歳	95%	73	166人
	40~49歳	89%	61	214人
	50~59歳	90%	63	224人
	60~69歳	96%	72	124人
	70歳以上	90%	62	52人
	回答なし	80%	55	10人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	93%	69	178人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	68	234人
	教職員(大学教員を含む。)	91%	71	96人
	出版・報道関係	85%	57	34人
	図書館員	100%	74	25人
	医療関係(学生含む。)	100%	70	15人
	自由業・自営業	89%	61	125人
	学生・大学院生	97%	76	159人
	主に家事・育児	89%	69	36人
	その他	96%	67	78人
	回答なし	83%	54	12人
主たる活動地	北海道	100%	77	11人
	東北地方	100%	88	13人
	関東地方	93%	68	781人
	東京都	92%	67	543人
	埼玉県	95%	69	60人
	千葉県	96%	76	46人
	神奈川県	92%	69	101人
	中部地方	98%	74	54人
	近畿地方	91%	66	70人
	京都府	85%	68	20人
	奈良県	100%	70	5人
	大阪府	89%	63	27人
	中国地方	100%	83	12人
	四国地方	100%	60	5人
	九州地方	94%	68	17人
	海外	83%	71	12人
	回答なし	82%	47	17人
サービス利用期間の 国立国会図書館の サード	今回が初めて	97%	74	90人
	半年前	93%	71	117人
	1年前	94%	72	89人
	2,3年前	93%	74	151人
	4,5年前	91%	68	80人
	6年以上前	92%	65	462人
	回答なし	100%	67	3人

13. 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	100%	100	2人
	20~29歳	91%	70	32人
	30~39歳	91%	67	33人
	40~49歳	86%	56	35人
	50~59歳	97%	78	36人
	60~69歳	87%	54	23人
	70歳以上	92%	73	13人
	回答なし	67%	33	3人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	97%	67	30人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	94%	65	33人
	教職員(大学教員を含む。)	88%	65	17人
	出版・報道関係	67%	33	3人
	図書館員	100%	88	4人
	医療関係(学生含む。)	100%	81	8人
	自由業・自営業	86%	67	21人
	学生・大学院生	91%	75	34人
	主に家事・育児	88%	63	8人
	その他	81%	50	16人
	回答なし	67%	33	3人
主たる活動地	北海道	—	—	0人
	東北地方	100%	100	1人
	関東地方	67%	22	9人
	東京都	71%	21	7人
	埼玉県	—	—	0人
	千葉県	—	—	0人
	神奈川県	—	—	0人
	中部地方	100%	83	9人
	近畿地方	92%	69	143人
	京都府	93%	73	43人
	奈良県	91%	73	22人
	大阪府	89%	61	55人
	中国地方	100%	70	5人
	四国地方	100%	83	3人
	九州地方	67%	17	3人
	海外	—	—	0人
	回答なし	75%	50	4人
サービス利用期間の 国立国会図書館の サード	今回が初めて	90%	60	10人
	半年前	90%	68	20人
	1年前	93%	73	15人
	2,3年前	92%	71	26人
	4,5年前	95%	79	21人
	6年以上前	88%	60	84人
	回答なし	100%	100	1人

14. 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	100%	100	2人
	18~19歳	100%	100	3人
	20~29歳	100%	76	23人
	30~39歳	96%	69	26人
	40~49歳	90%	63	30人
	50~59歳	94%	74	31人
	60~69歳	79%	39	14人
	70歳以上	100%	83	3人
	回答なし	—	—	0人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	88%	62	17人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	87%	58	30人
	教職員(大学教員を含む。)	95%	75	20人
	出版・報道関係	100%	80	5人
	図書館員	100%	70	15人
	医療関係(学生含む。)	—	—	0人
	自由業・自営業	100%	71	14人
	学生・大学院生	100%	80	20人
	主に家事・育児	100%	100	5人
	その他	67%	33	6人
	回答なし	—	—	0人
主たる活動地	北海道	100%	50	1人
	東北地方	100%	100	1人
	関東地方	93%	68	117人
	東京都	91%	64	81人
	埼玉県	94%	79	17人
	千葉県	100%	100	4人
	神奈川県	100%	77	11人
	中部地方	100%	67	3人
	近畿地方	89%	72	9人
	京都府	100%	88	4人
	奈良県	100%	50	1人
	大阪府	67%	50	3人
	中国地方	100%	50	1人
	四国地方	—	—	0人
	九州地方	—	—	0人
	海外	—	—	0人
	回答なし	—	—	0人
サービス利用期間の サード	今回が初めて	92%	63	12人
	半年前	92%	71	12人
	1年前	100%	91	11人
	2,3年前	92%	71	26人
	4,5年前	82%	41	11人
	6年以上前	95%	70	58人
	回答なし	100%	50	2人

15. 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	78%	46	23人
	18~19歳	97%	70	38人
	20~29歳	94%	67	399人
	30~39歳	93%	66	383人
	40~49歳	89%	59	501人
	50~59歳	91%	61	580人
	60~69歳	92%	60	461人
	70歳以上	89%	58	203人
	回答なし	75%	33	32人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	95%	66	461人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	92%	64	490人
	教職員(大学教員を含む。)	93%	64	256人
	出版・報道関係	90%	57	51人
	図書館員	98%	67	135人
	医療関係(学生含む。)	93%	63	71人
	自由業・自営業	87%	55	344人
	学生・大学院生	94%	67	352人
	主に家事・育児	89%	60	122人
	その他	85%	52	296人
	回答なし	79%	37	42人
主たる活動地	北海道	85%	54	61人
	東北地方	94%	66	93人
	関東地方	92%	62	1428人
	東京都	92%	63	897人
	埼玉県	93%	61	125人
	千葉県	90%	59	108人
	神奈川県	92%	63	213人
	中部地方	92%	63	260人
	近畿地方	91%	62	449人
	京都府	93%	68	114人
	奈良県	92%	64	37人
	大阪府	87%	55	166人
	中国地方	98%	66	80人
	四国地方	94%	58	33人
	九州地方	90%	59	134人
	海外	87%	50	31人
	回答なし	78%	33	51人
サービス利用期間の 国立国会図書館の 利用期間	今回が初めて	84%	52	352人
	半年前	92%	65	262人
	1年前	93%	64	230人
	2,3年前	93%	64	432人
	4,5年前	92%	61	265人
	6年以上前	92%	62	1069人
	回答なし	80%	45	10人

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・要望を尋ねる設問に寄せられた回答のうち、対象として選択された回数が多かった①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。）、②国立国会図書館サーチの二つのサービスについて、昨年度の回答と傾向を比較した⁵。

(1) サービスに対する意見・要望を尋ねる設問の構成

本設問は、対象とするサービスをまとめて選択し、その後に設置した一つの自由記入欄に選択したサービスについての意見・要望をまとめて記入する構成であった（下図参照）。

（2）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。

- 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を含む。）
- 国立国会図書館サーチ
- 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。）
- 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
- 遠隔複写サービス
- 東京本館の館内サービス（来館サービス全般を含む。）
- 関西館の館内サービス
- 国際子ども図書館の館内サービス
- その他：

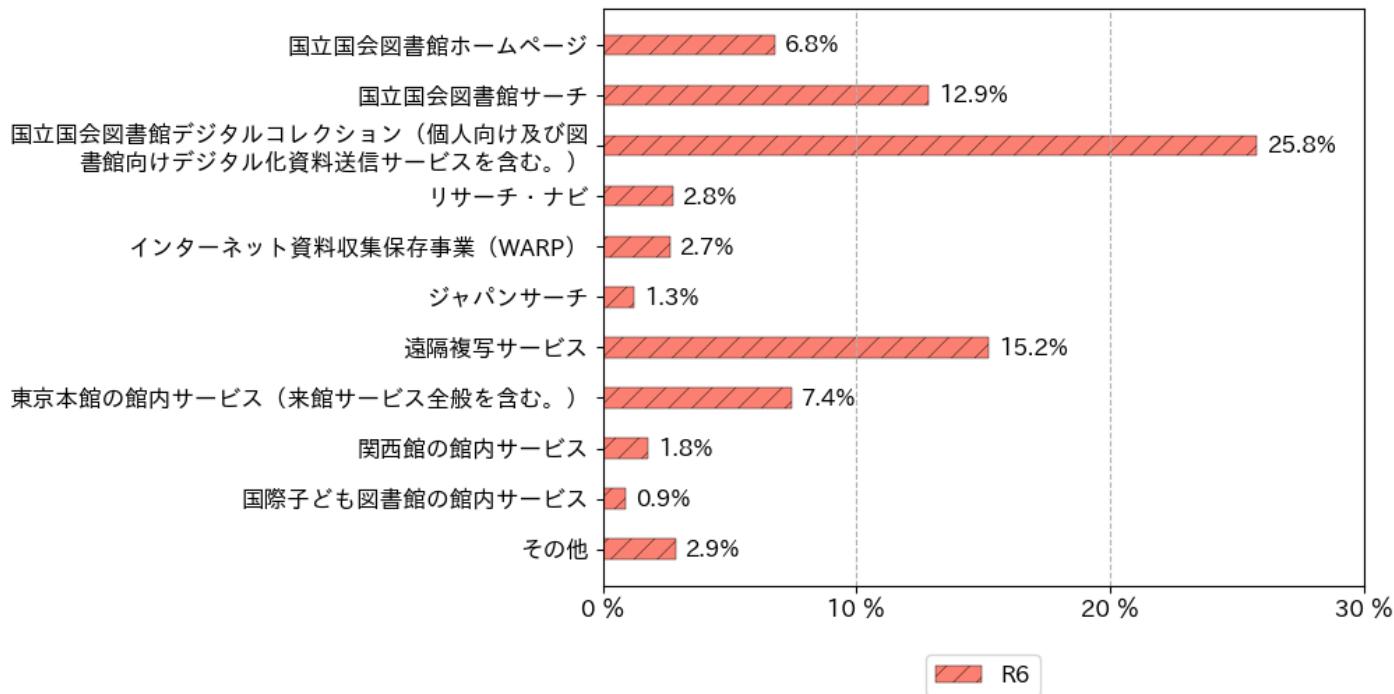
自由記入欄

⁵ 「遠隔複写サービス」は意見・要望の対象として選択された回数が2番目に多かったが、今年度及び昨年度の意見・要望で大きな差が見られなかったことから、ここでは対象から外した。その他のサービスについては、回答数が少ないため、掲載を省略した。

(2) 回答の全体傾向

対象とするサービス選択（複数選択可）の単純集計は下図のとおりであった。また、意見・要望の具体的な内容を尋ねた自由記入欄には 1,282 件の回答があった⁶。

意見・要望の対象として選択されたサービス（複数回答可）（令和 6 年度 : n=2,620）



(3) 意見・要望に関する今年度と昨年度との傾向比較

分析方法

自由記入欄の回答については、一つの回答に複数サービスへの言及が含まれる場合が多くあったことから、比較の前処理として、公開されている大規模言語モデル⁷を使用し、今年度及び昨年度それぞれの各回答から対象サービスごとに意見・要望の該当箇所を抽出し要点をまとめた。なお、前処理の結果については、全件を確認の上、必要に応じて手作業で修正した。その後、対象サービスが①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。）、②国立国会図書館サーチであった意見・要望について、生成 AI プラットフォームサービス⁸を使用してそれぞれ今年度と昨年度⁹の傾向を比較し、内容の妥当性を確認の上で最終的な結果をまとめた。

前処理から傾向の比較までの具体的な手順については、参考資料として末尾にまとめた。

⁶ 自由記入欄には意見・要望の記入がなかったが、「意見・要望の対象として選択されたサービス（複数回答可）」の設問において「その他」欄に意見・要望の記入があった回答を含む。

⁷ Google 社が公開している事前学習済み大規模言語モデルファミリーの Gemma 2 (https://ai.google.dev/gemma/docs/model_card_2) のうち、27B サイズを量子化したモデル (<https://ollama.com/library/gemma2.27b>) を利用した。

⁸ Anthropic 社の Claude 3.5 Sonnet を使用した。

⁹ 今年度の「国立国会図書館サーチ」は令和 6 年 1 月に新たなウェブサービスとして統合・リニューアルしたもののため、昨年度の意見・要望の対象サービスはそれ以前に提供していた統合前の二つのウェブサービス「国立国会図書館オンライン」又は「国立国会図書館サーチ」とした。

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。）

全体として、国立国会図書館デジタルコレクションの利便性向上が評価されつつも、さらなる機能拡張や利用できる資料の拡大を求める声が強くなっている。

- 「今年度の意見・要望」での新たなトピック又は増加した意見
 - スマートフォンやタブレットでの閲覧・操作性の改善を求める意見の増加。
 - 全文検索機能のさらなる向上（資料画像上の検索キーワードヒット箇所のハイライト表示¹⁰等）。
 - マイコレクション機能の拡充（登録上限の引き上げ、タグ付け機能の追加等）
- 「今年度の意見・要望」と「昨年度の意見・要望」で変わらないトピック、意見
 - デジタル化資料の拡充、特に個人向け送信サービス対象資料の増加の希望。
- 「昨年度の意見・要望」にのみ見られるトピック
 - ログアウトまでの時間が短いことへの不満¹¹。
- 傾向の変化に関する考察
 - 全文検索機能の認知と検索対象資料の拡大が進むとともに、さらなる機能向上が求められている。
 - UI/UXの改善を行った点についてはほぼ意見・要望が寄せられておらず、改善が利用者に受け入れられていると考えられる。一方で、昨年度はそれほど多くの言及がなかった事項（マイコレクション機能等）について多数の改善要望が寄せられており、機能改善に伴って利用者が特に不満に感じる対象が変化している可能性がある。

国立国会図書館サーチ ※昨年度のサービスは国立国会図書館オンライン又は国立国会図書館サーチ

国立国会図書館サーチのサービスリニューアルによりデザイン面は一定の評価を得ているが、使いやすさや機能面では多くの意見が寄せられている。

- 「今年度の意見・要望」での新たなトピック又は増加した意見
 - サービスリニューアルに伴う操作方法の変化に対する意見や検索結果の表示方法等に関する意見。
- 「今年度の意見・要望」と「昨年度の意見・要望」で変わらないトピック
 - 目次情報等を含めた書誌情報のさらなる充実。
- 「昨年度の意見・要望」にのみ見られるトピック
 - 書誌情報が複数のサービスに分散している状況に対する不満や混乱。
- 傾向の変化に関する考察
 - 今年度はサービスリニューアルによるUI/UXの変化に関する意見が目立ったが、統合前の各サービスと比べ満足率・満足度は大きく変化していないことを踏まえ、今後の継続的なモニタリングが必要である。
 - 書誌情報が分散していた状況は改善したが、統合により増加した情報量を効果的に表示する方法が求められている。

¹⁰ 現在、検索キーワードのヒット箇所については画像上にピンが表示されるようになっている。

¹¹ 昨年度のアンケート結果を踏まえ、ログイン継続時間を延長する改修を行った。

(参考資料 前処理から傾向比較までの手順)

自由記入の回答から対象サービスごとに意見・要望を抽出する前処理の手順

使用した大規模言語モデルは、前処理の内容、使用するシステム構成や日本語の処理能力を勘案し¹²、Google社が公開している Gemma 2 モデルファミリーのうちモデルサイズ 27B を量子化したモデルとした⁷。

選択されたサービス及び自由記入欄の回答⁶を対象に、回答内の要望・意見の有無を判断し、要望・意見が含まれる場合はそれに対応するサービスとともに、該当する回答箇所の抜粋及びその要約を出力した。なお、選択されたサービスと自由記入の回答内容が対応しない場合は、自由記入の回答内容を基に他の選択肢のサービス又は「その他」が選択されるようにプロンプトで指示した。

大規模言語モデルを使用した処理の結果は、分析者が全件を確認の上、必要に応じて手作業で修正し、次の比較の手順のプロンプトに使用した。

意見・要望に関する今年度と昨年度との傾向比較の手順

前処理の結果、対象サービスが国立国会図書館デジタルコレクション又は国立国会図書館サーチと判断された意見・要望について、生成 AI サービスの Claude 3.5 Sonnet に比較のためのプロンプトを入力し、得られた出力を基に結果をまとめた。プロンプトは以下の点を中心にまとめるように複数作成した。また国立国会図書館デジタルコレクション (<https://dl.ndl.go.jp>)、国立国会図書館サーチ (<https://ndlsearch.ndl.go.jp>) それぞれのウェブサイト掲載情報を対象とした Retrieval-augmented generation (RAG) 機能を併せて使用した。

- 意見・要望に含まれるトピックの変化の特定
- ポジティブ／ネガティブ意見の比率分析
- 昨年度のトピックに対する今年度の意見・要望での言及の有無

¹² LLM 勉強会 (LLM-jp) の LLM-jp-3 (<https://huggingface.co/collections/llm-jp/llm-jp-3-fine-tuned-models-672c621db852a01cae939731>)、Alibaba Cloud 社の Qwen2.5 (<https://ollama.com/library/qwen2.5>) 等と比較検討した。