

令和 7 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) 各種サービス・制度の認知率・利用率等	7
	(3) 各種サービスの満足度等	12
	(4) 来館利用	16
	(5) 全般的な満足度	22
3	クロス集計等の結果	23
	(1) 利用率	23
	(2) 認知率	28
	(3) 来館利用	32
	(4) 満足率・満足度	33
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の概要)	52
	自由記入欄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7年5月7日から9月30日まで	2,195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 [23%]、40代 [18%] 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%]、無職又は定年退職 [12%]、学生・大学院生 [12%] が多かった。
- 当館サービスの利用頻度では、数か月に一度 [28%]、ひと月に数回 [22%] 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 [90%]、国立国会図書館ホームページ [83%]、国立国会図書館デジタルコレクション [76%] が多かった。

(3) 満足率・満足度

- 各サービスの満足率¹は、おおむね90%前後であった。
- 当館全体の満足率は93%、満足度²は64であり、昨年度から引き続き高水準を維持した。

(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22%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、より具体的な改善に関する言及が多かった。
- 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・リニューアルを経たサービスについて、利用者への定着が進んでいることが伺えた。

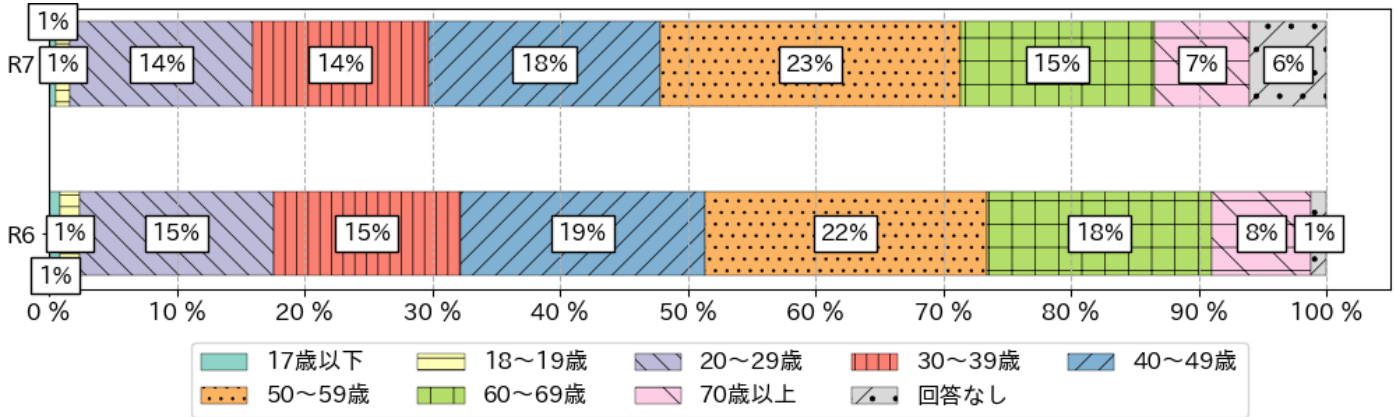
¹ 満足率は、各サービスを利用したことがあると回答し、各属性を選んだ回答者のうち当該サービスの満足度について「満足」「どちらかといえば満足」と答えた回答者の割合

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。

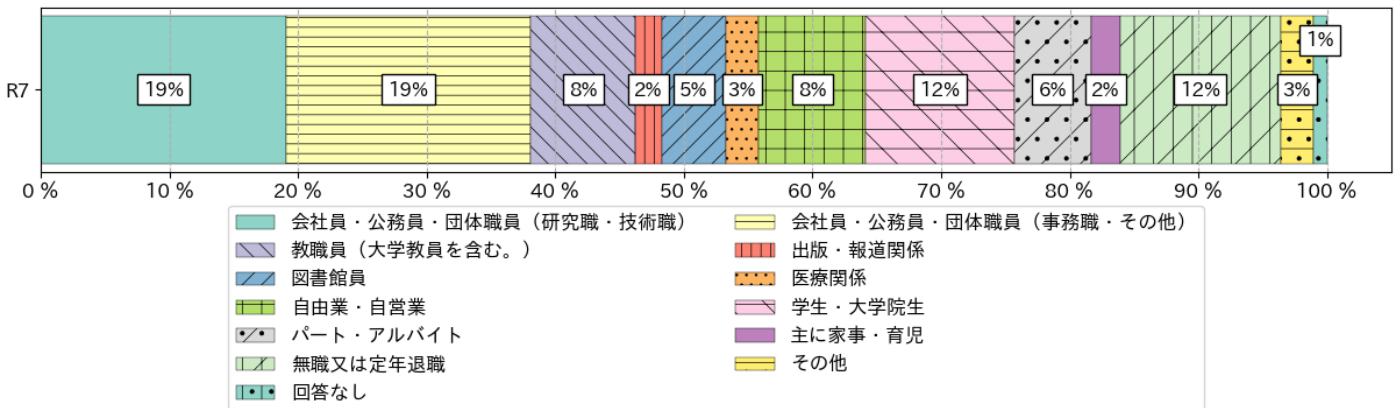
2 単純集計の結果³

(1) 回答者の属性等

1. 年齢をお選びください。(令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)



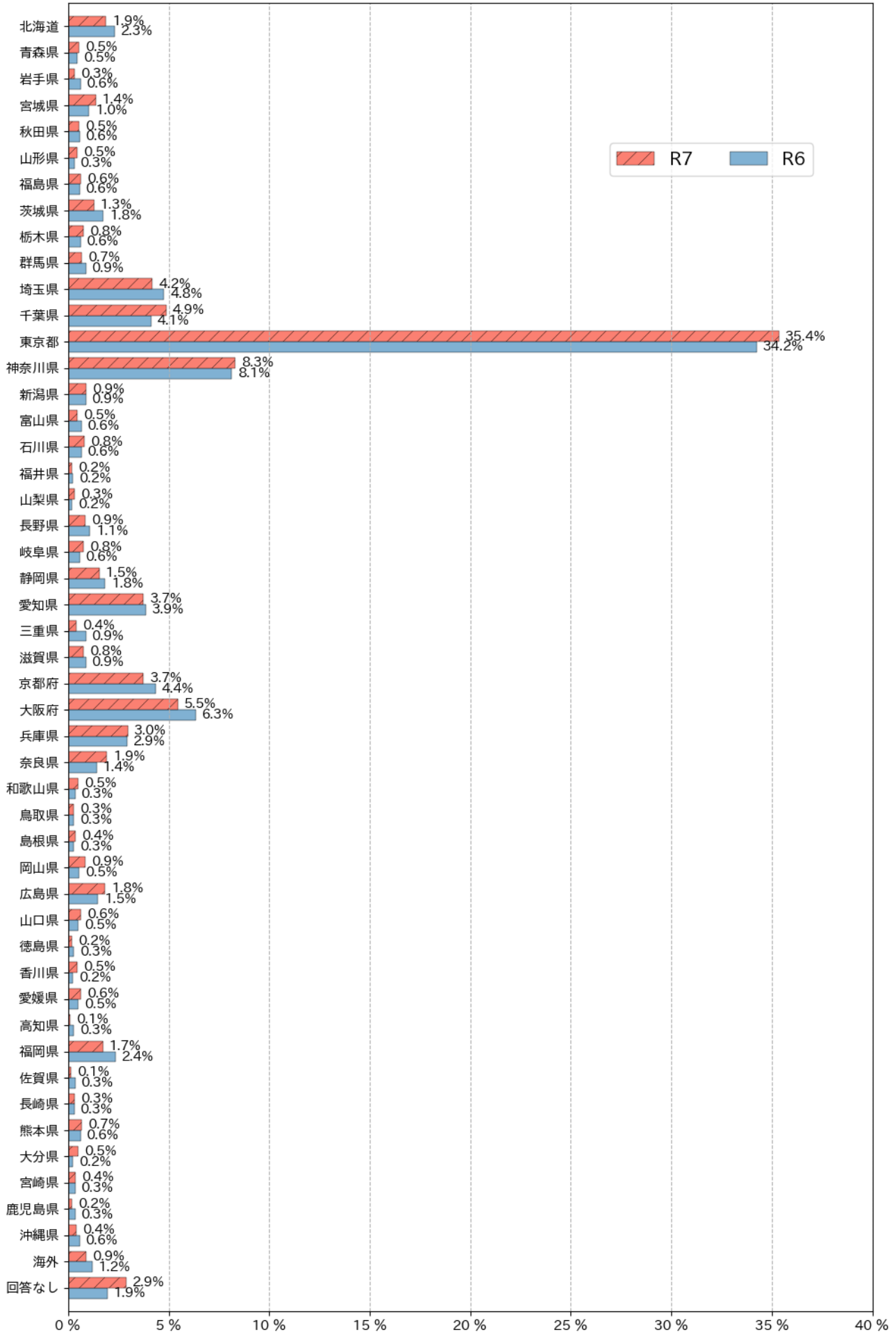
2. 職業等をお選びください。一番当てはまるものを一つお選びください。(令和7年度：n=2,195)



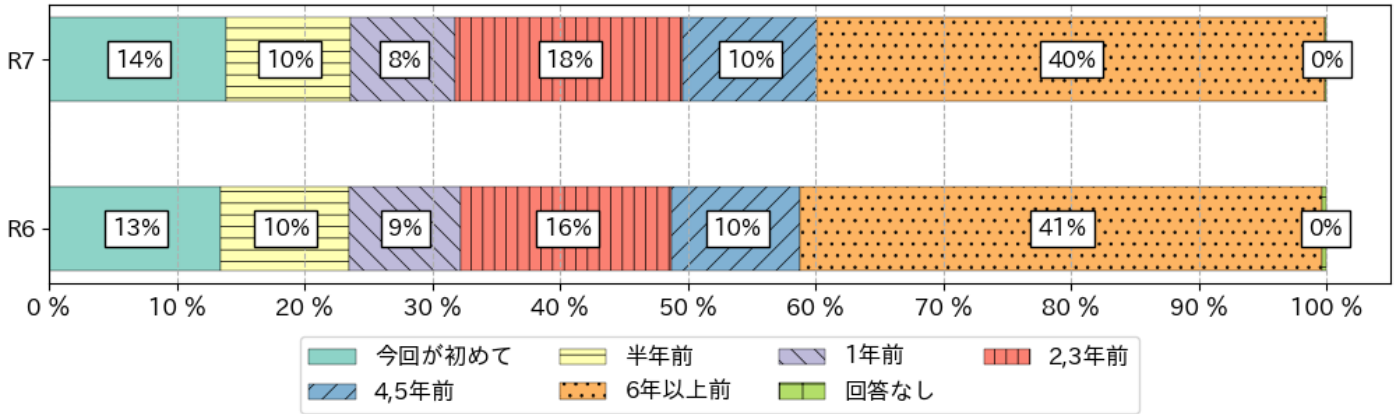
³ 令和6年度のデータがない設問は、対応する設問がない、又は選択肢の構成変更等を行った設問である。

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。

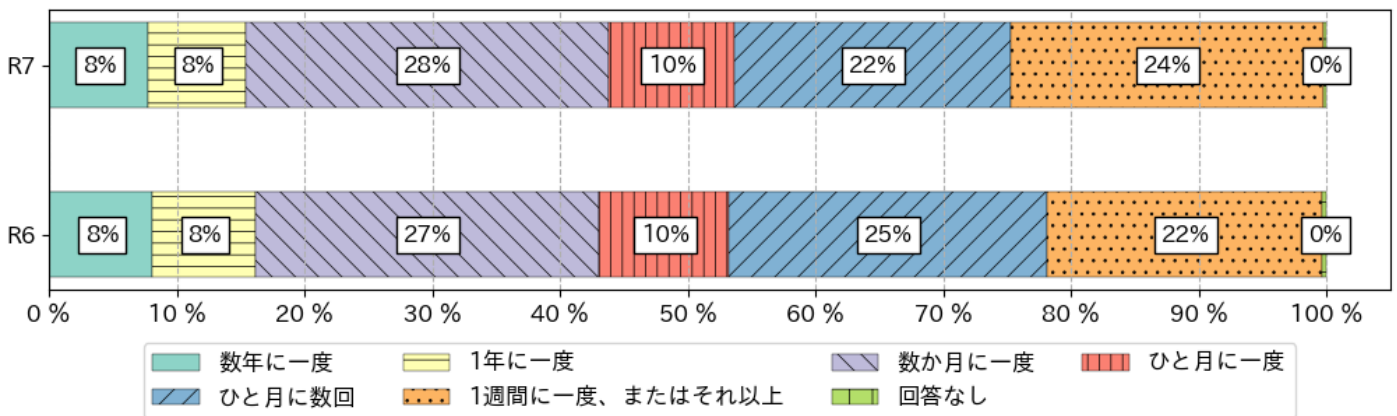
(令和 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)



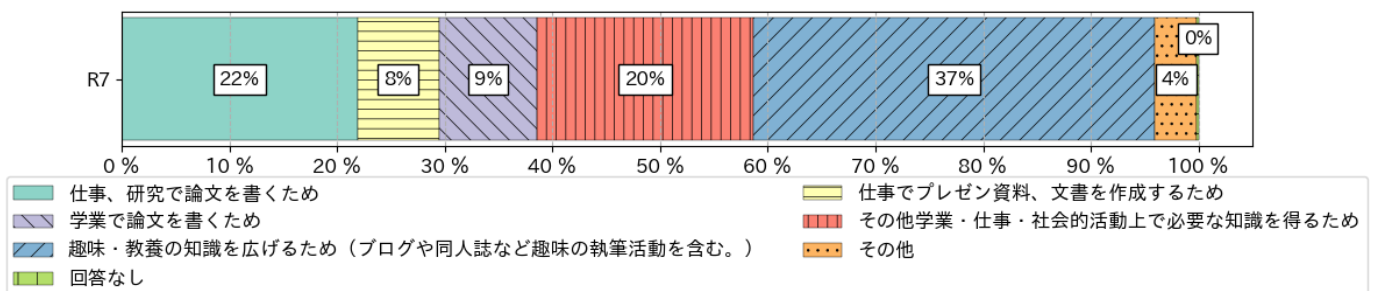
4. 国立国会図書館のサービスをいつから利用していますか。最も近いものをお答えください。(令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)



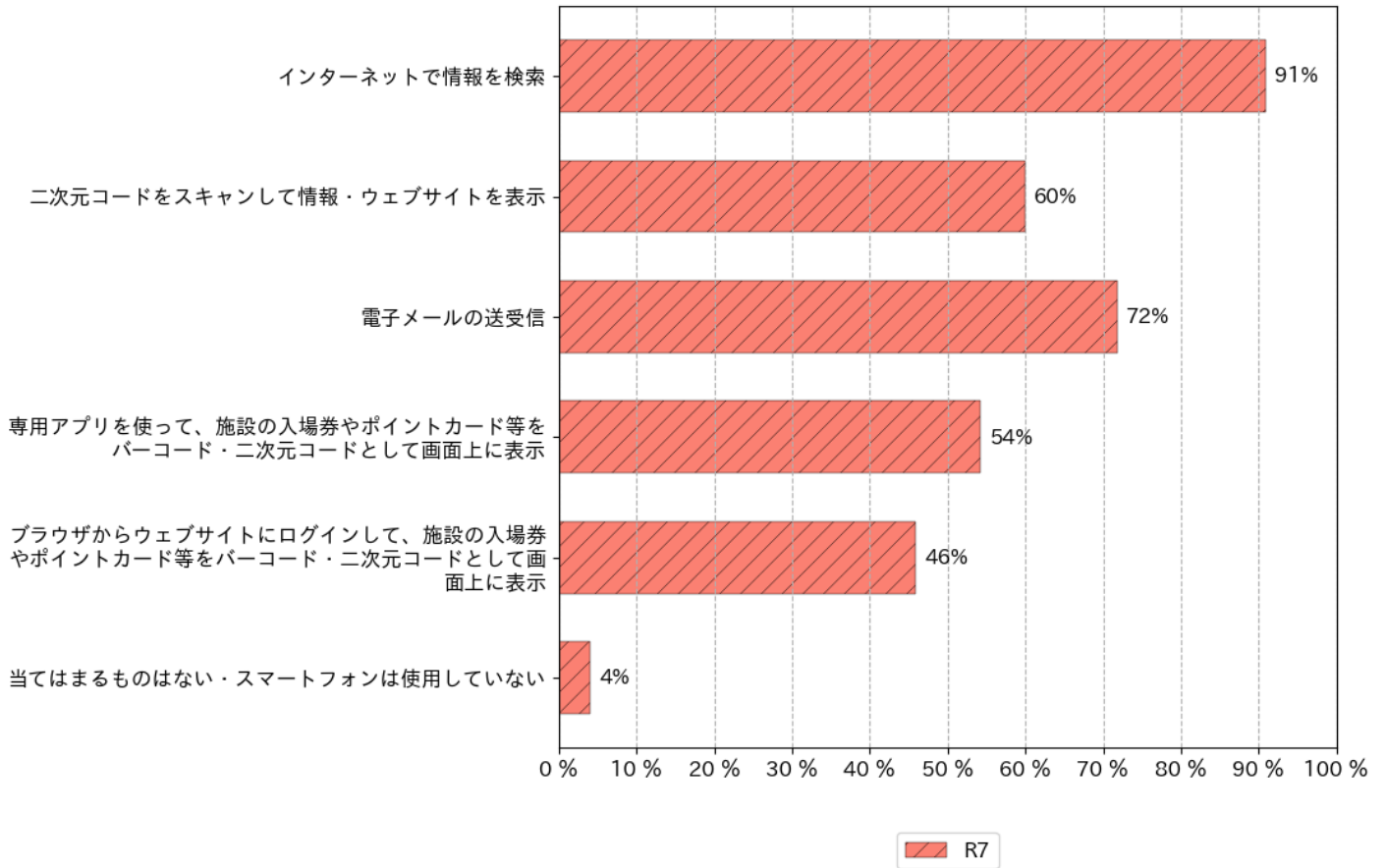
5. 国立国会図書館のサービスをどれくらいの頻度で利用していますか。最も近いものをお答えください。(令和7年度：n=1,888、令和6年度：n=2,258)



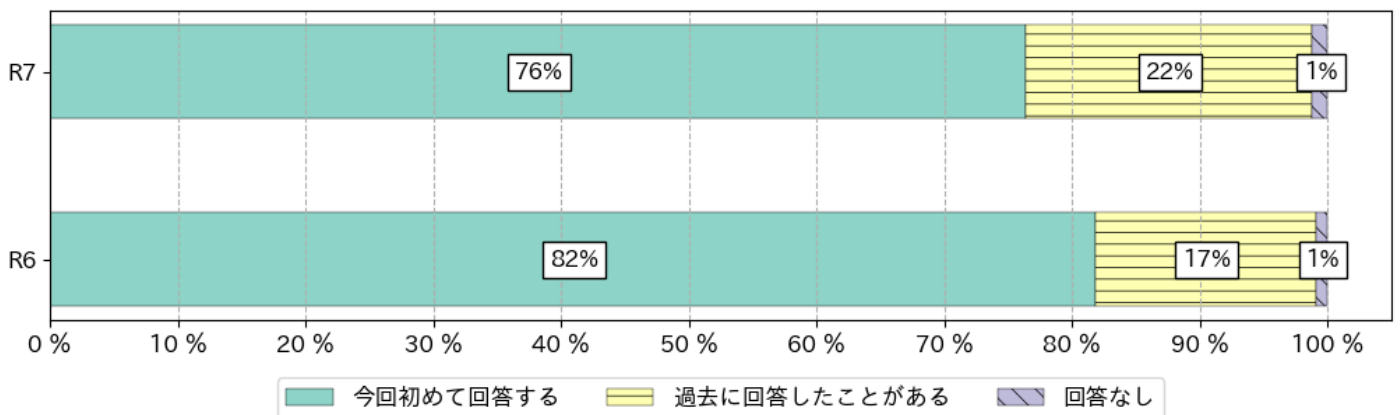
6. どのような目的で国立国会図書館のサービスを利用することが多いですか。一番当てはまるものをお選びください。(令和7年度：n=2,126)



7. 普段の生活の中で スマートフォンを使用する場面について、次の中に当てはまるものがありましたらお答えください。（複数回答可）（令和 7 年度：n=2,195）



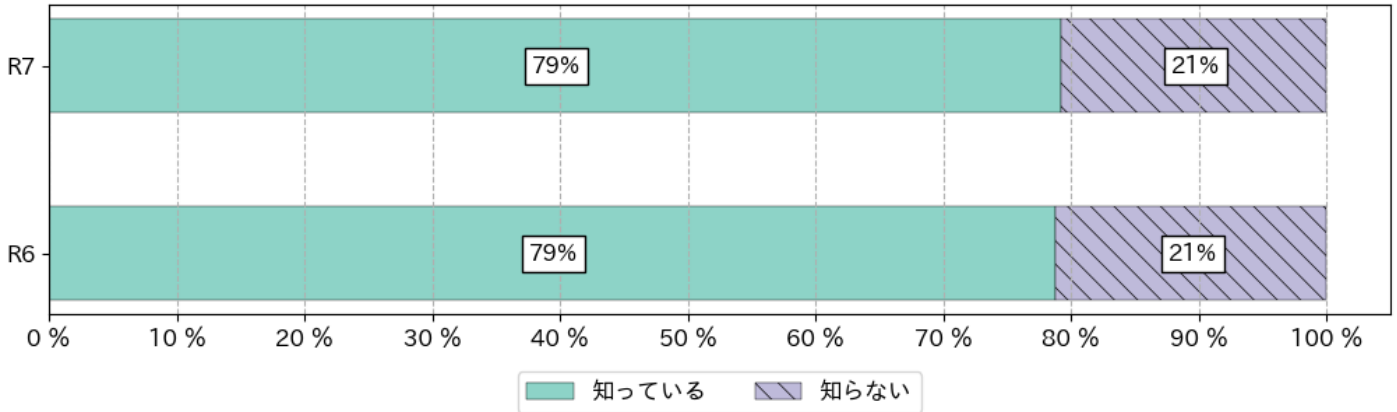
8. 「利用者サービスアンケート」は平成 30 年度から毎年実施しています。これまでに回答したことがありますか。（令和 7 年度：n=2,195、令和 6 年度：n=2,620）



(2) 各種サービス・制度の認知率・利用率等

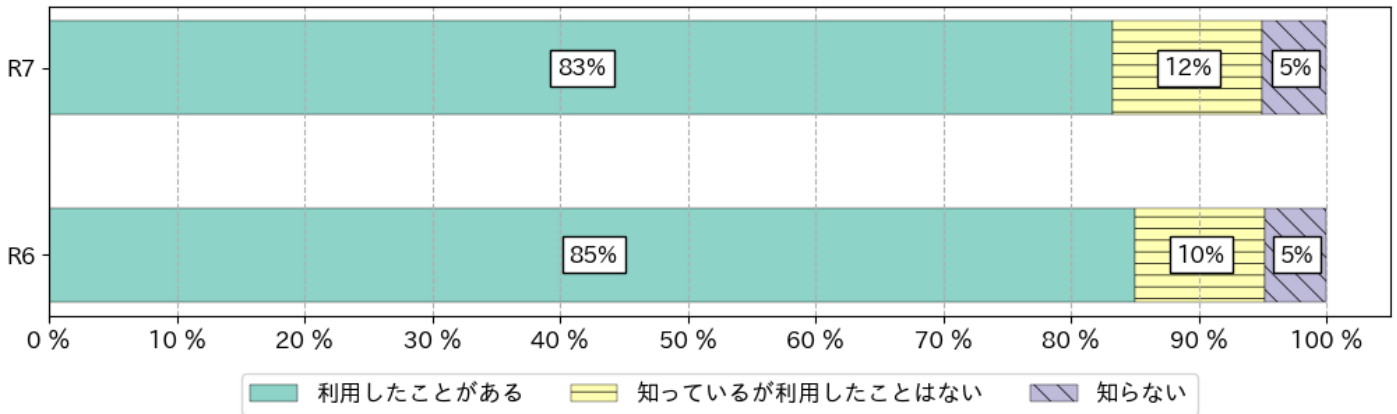
1. 国立国会図書館で利用提供している資料の中心は納本制度によって収集されたものです。

納本制度を知っていますか。(必須回答)(令和7年度:n=2,195、令和6年度:n=2,620)



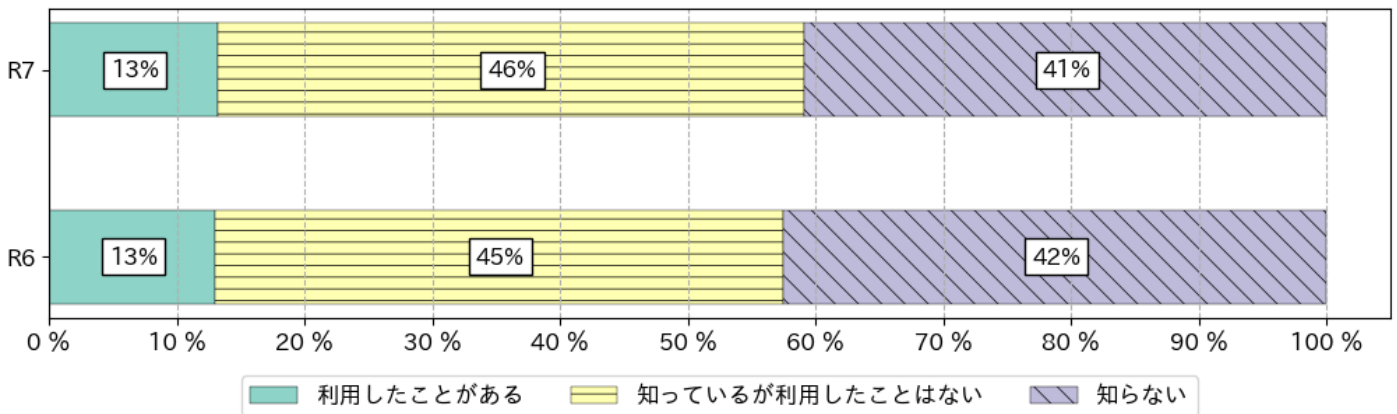
2. 国立国会図書館ホームページを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和7年度:n=2,195、令和6年度:n=2,620)



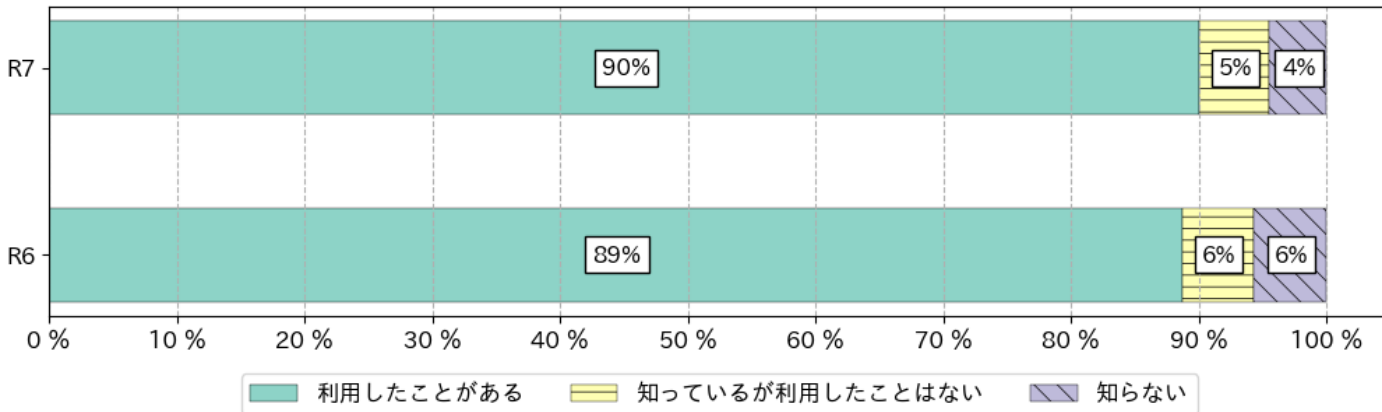
3. 国際子ども図書館ホームページを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和7年度:n=2,195、令和6年度:n=2,620)

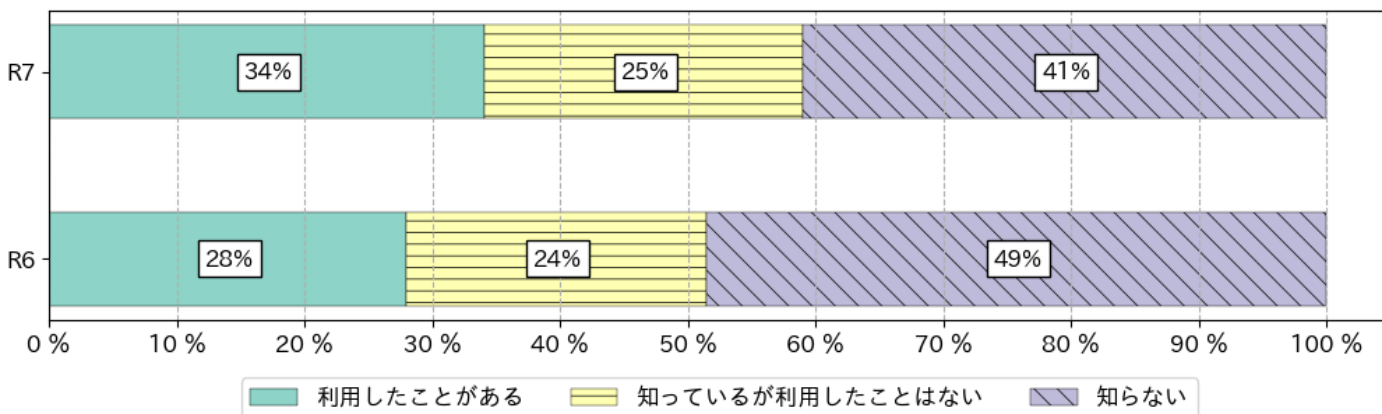


4. 国立国会図書館サーチを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)

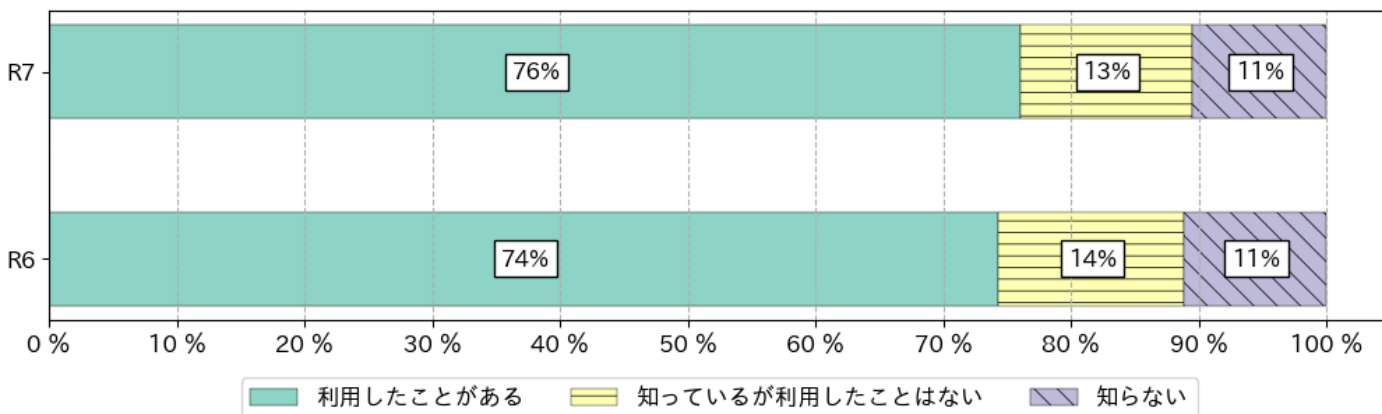


5. リサーチ・ナビを利用したことがありますか。(必須回答) (令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)



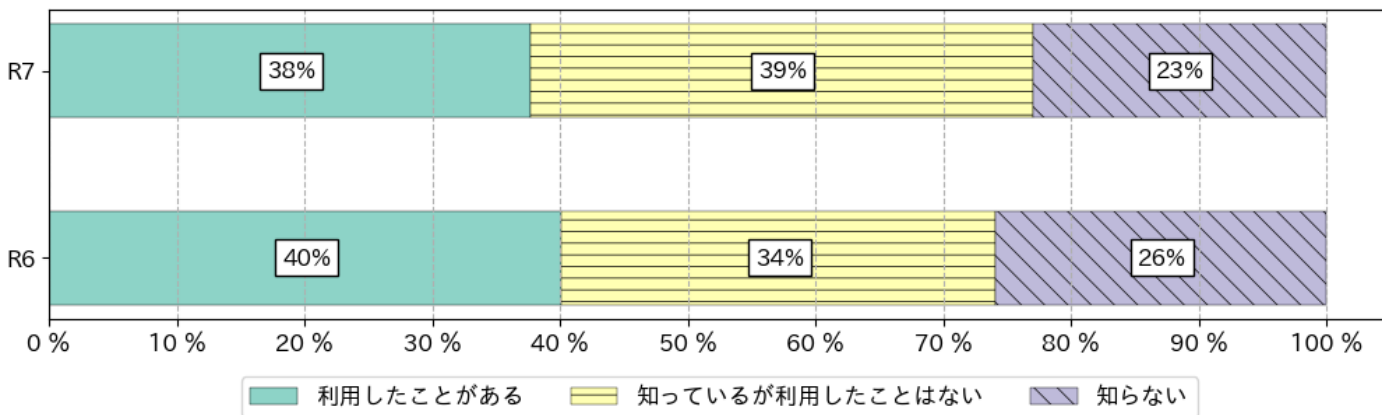
6. 国立国会図書館デジタルコレクションを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)



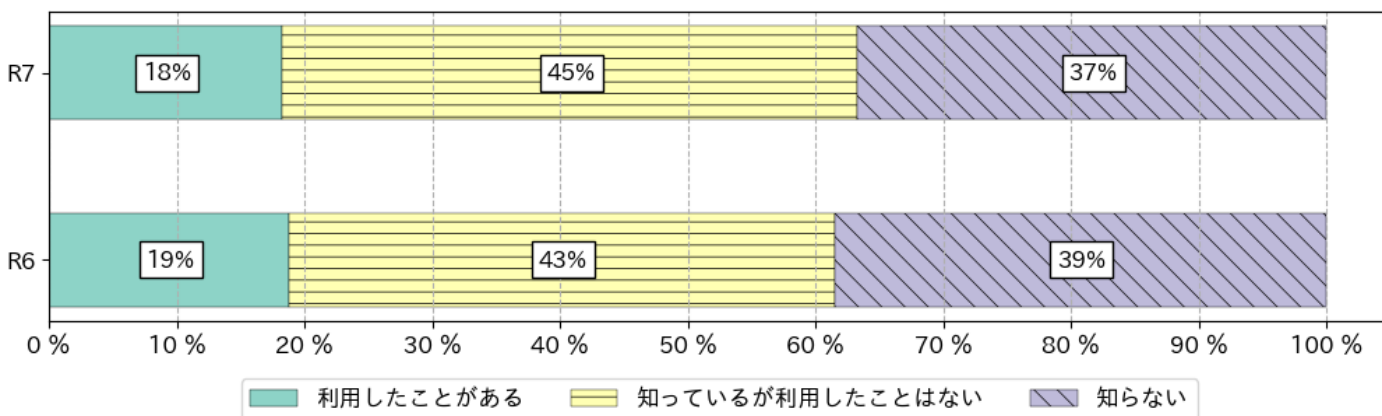
7. 個人向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)



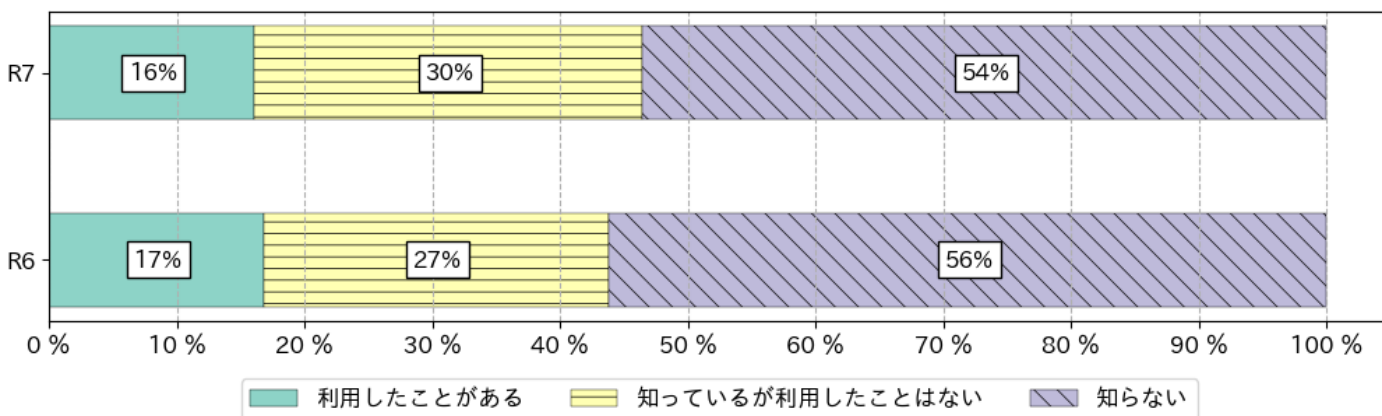
8. 図書館向けデジタル化資料送信サービスを利用したことがありますか。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)

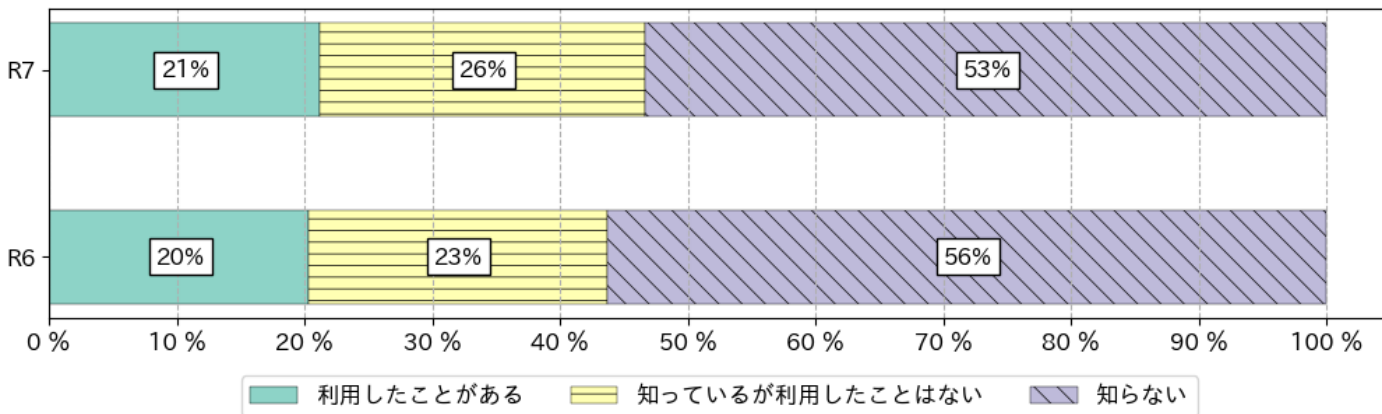


9. インターネット資料収集保存事業 (WARP) を利用したことがありますか。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)

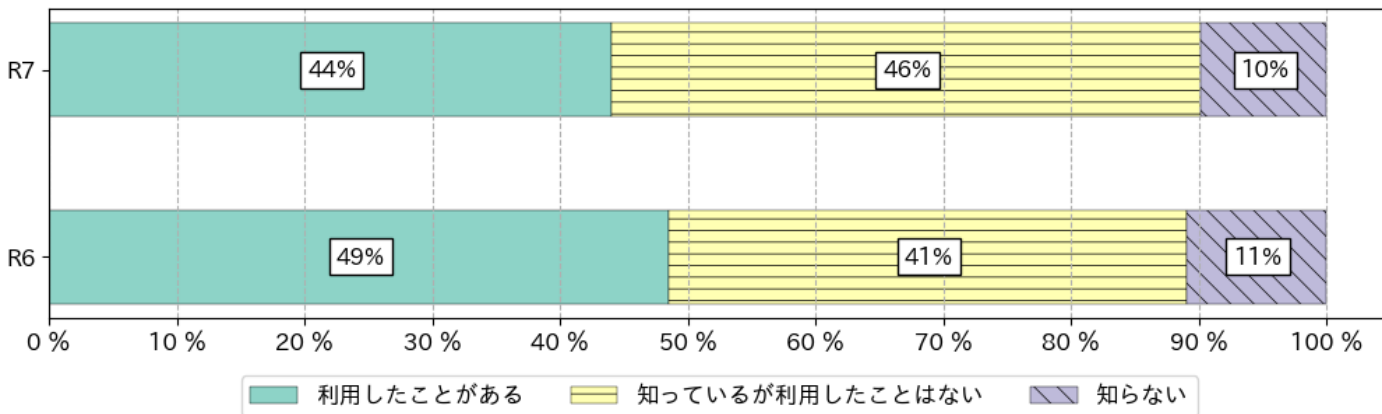


10. ジャパンサーチを利用したことがありますか。(必須回答) (令和 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)



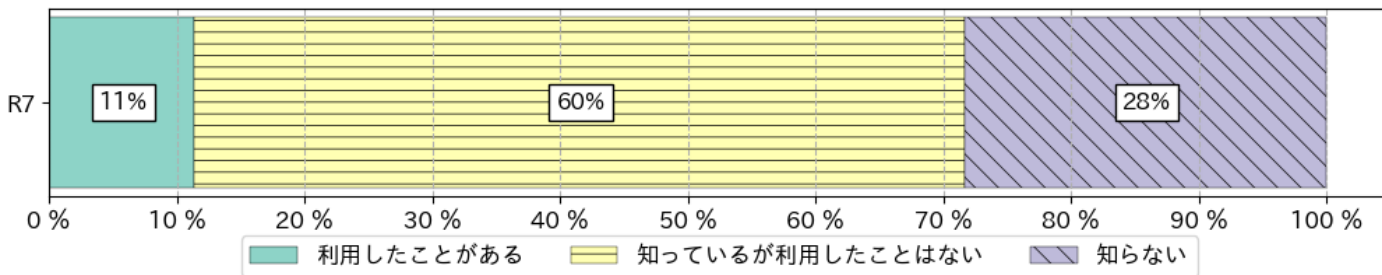
11. 遠隔複写サービス (郵送受取) を利用したことがありますか。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)

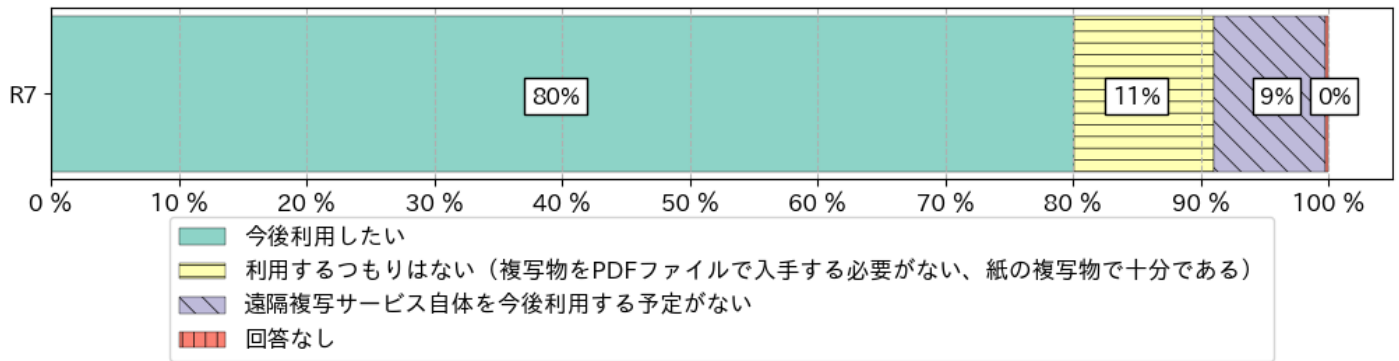


12. 遠隔複写サービス (PDF ダウンロード) を利用したことがありますか。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=2,195)



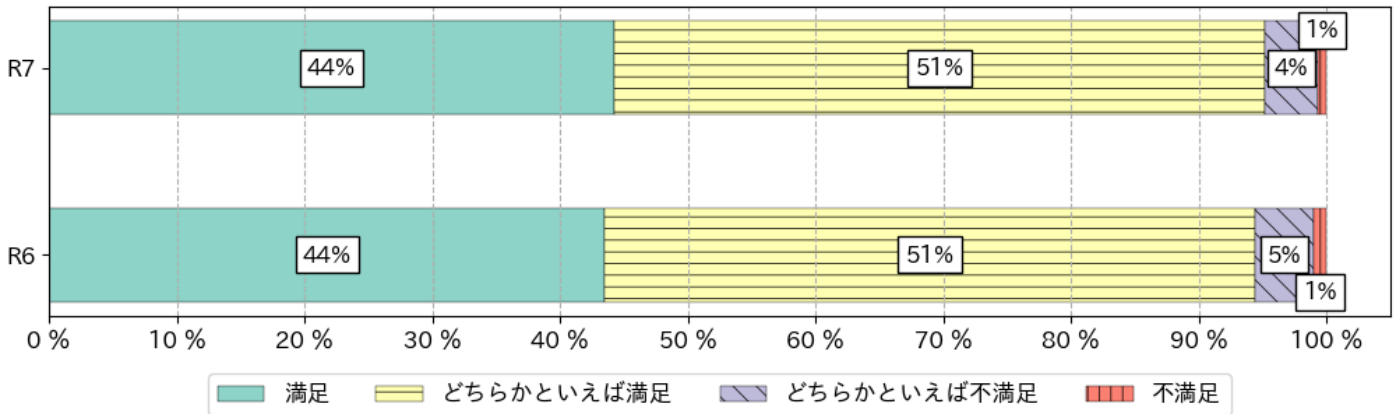
13. 遠隔複写サービス（PDFダウンロード）は令和7年2月に新たに開始したサービスです。これまで紙に印刷して郵送で提供していた遠隔複写サービスについて、PDFファイルでダウンロードできるようになりました。このサービスについて、一番当てはまるものを一つお選びください。（令和7年度：n=1,946）



(3) 各種サービスの満足度等

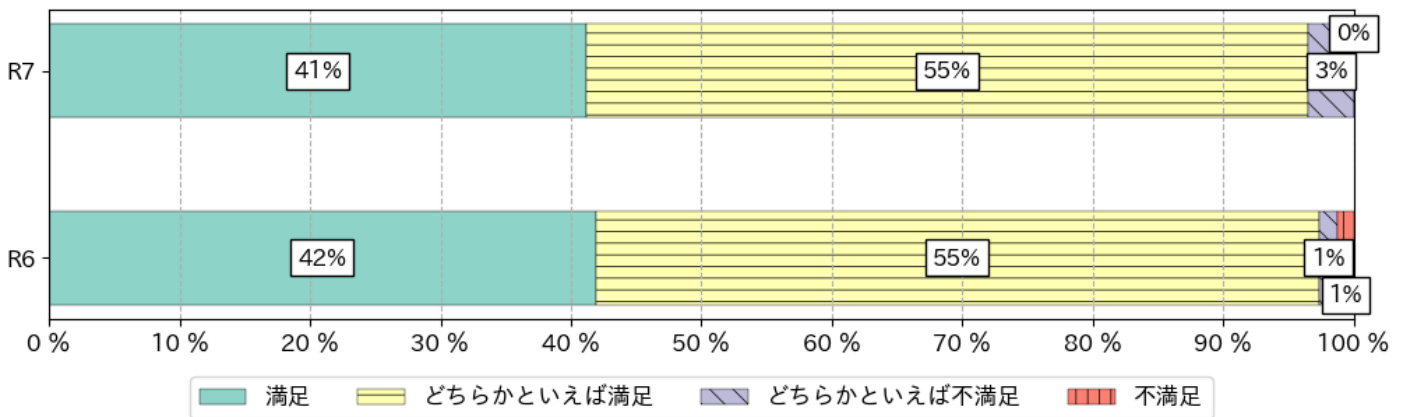
1. 国立国会図書館ホームページの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=1,827、令和 6 年度 : n=2,227)



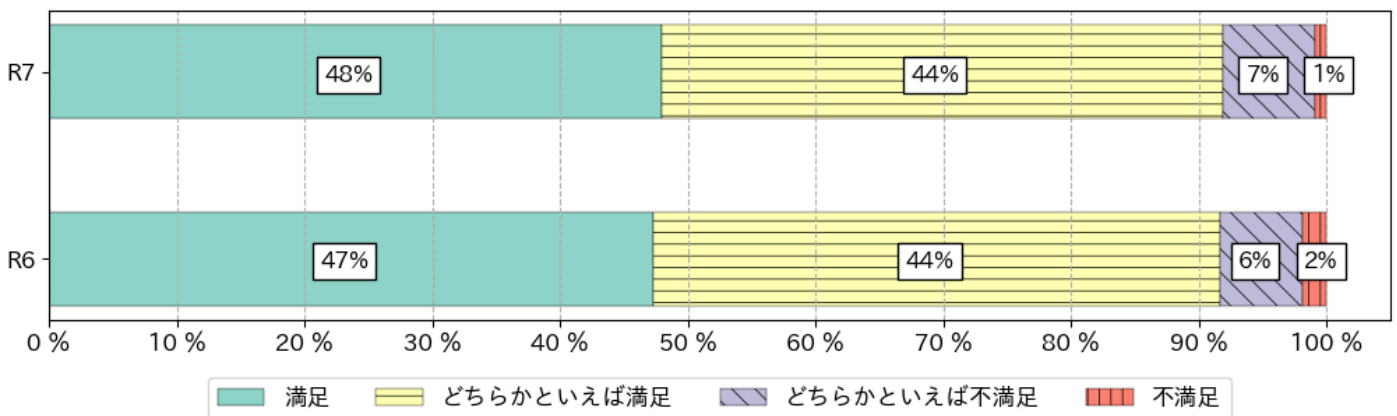
2. 国際子ども図書館ホームページの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=289、令和 6 年度 : n=339)

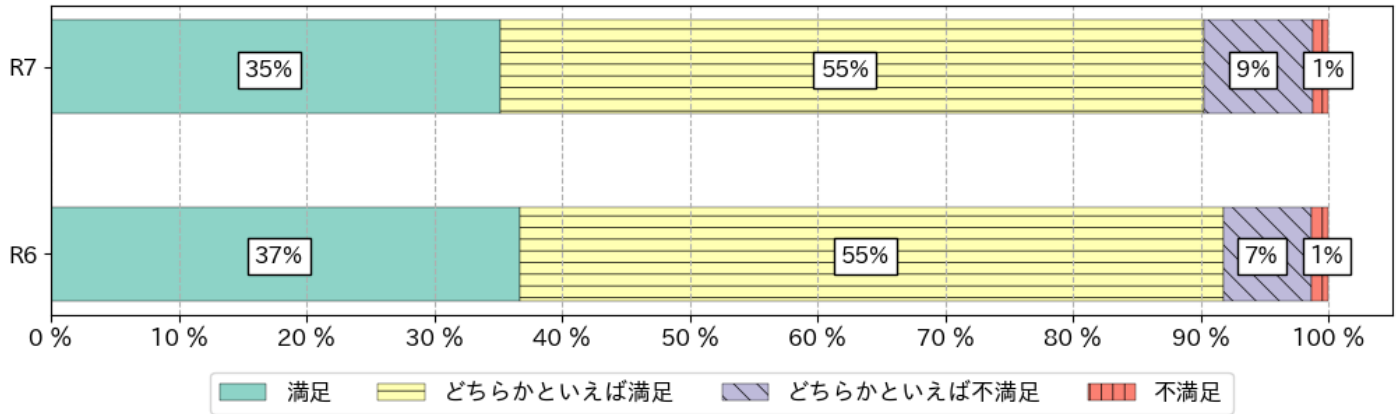


3. 国立国会図書館サーチの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=1,977、令和 6 年度 : n=2,324)

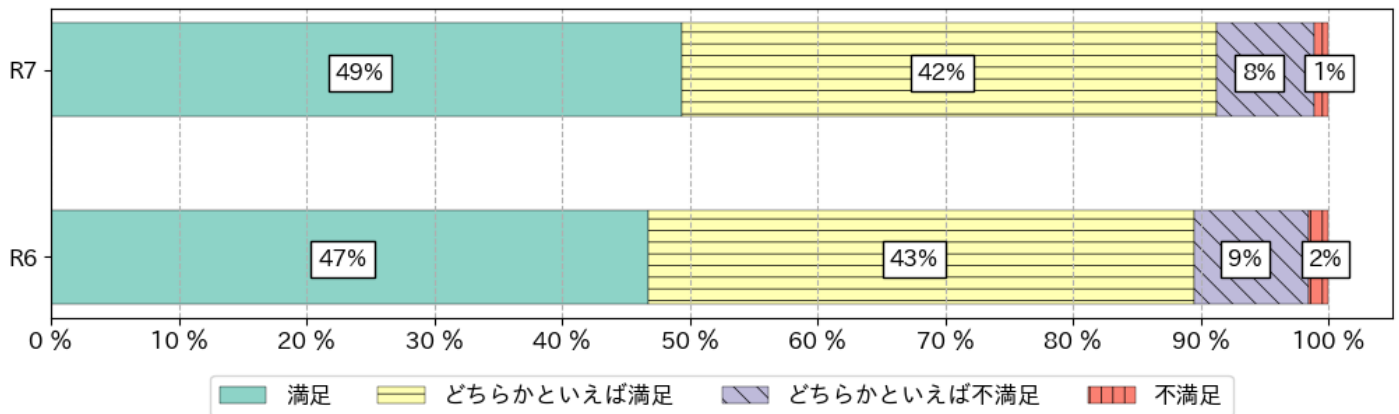


4. リサーチ・ナビの満足度を教えてください。(必須回答) (令和 7 年度 : n=748、令和 6 年度 : n=733)



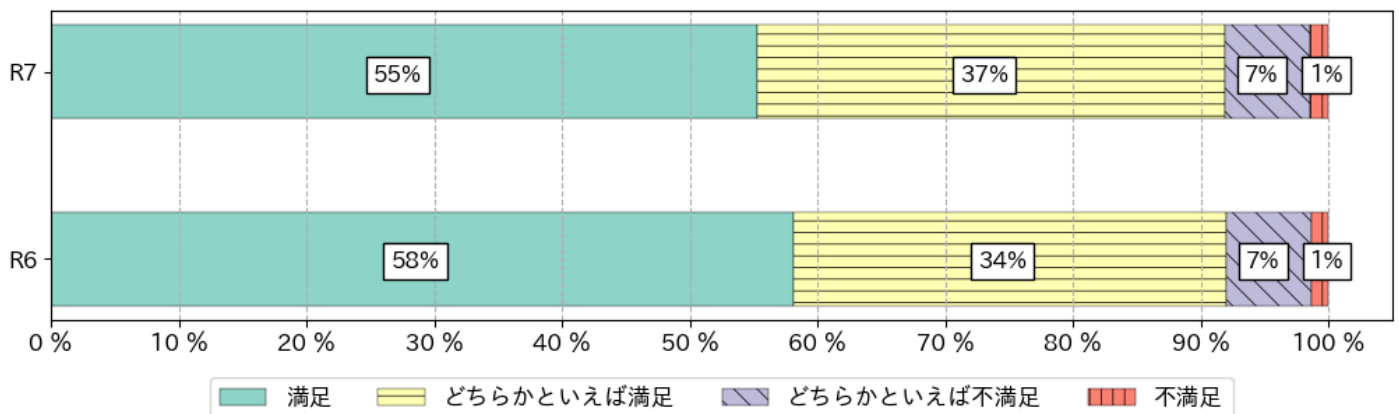
5. 国立国会図書館デジタルコレクションの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=1,669、令和 6 年度 : n=1,948)



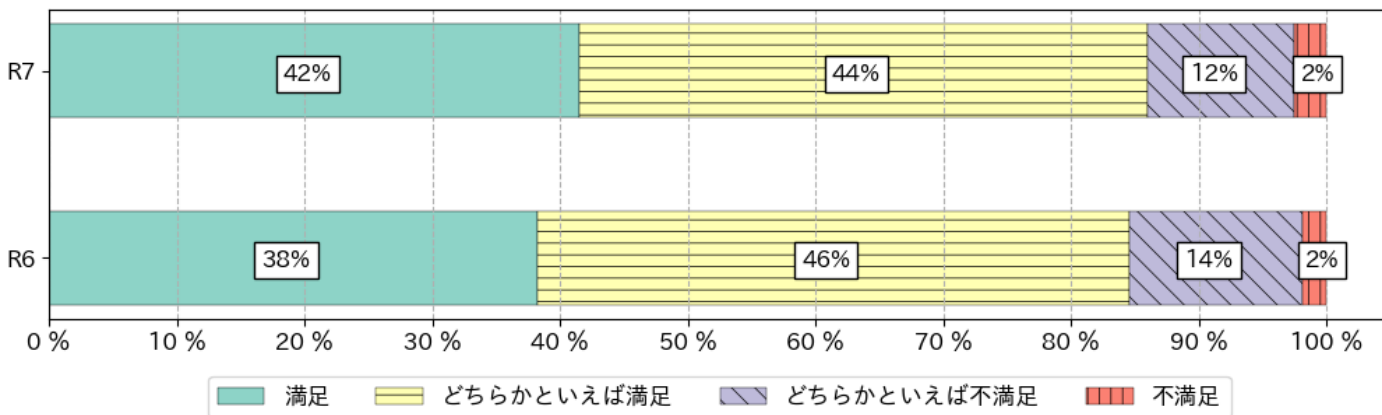
6. 個人向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=826、令和 6 年度 : n=1,050)



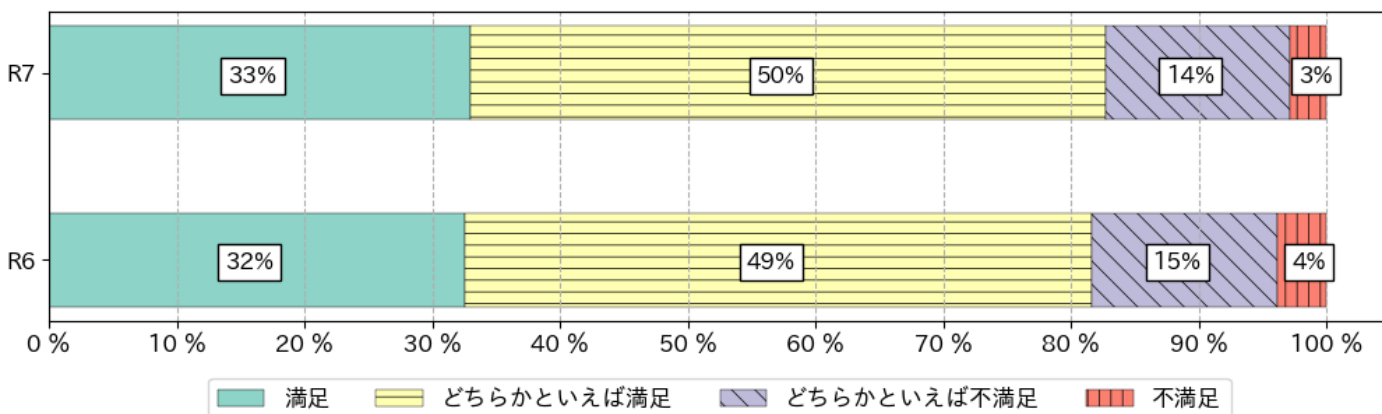
7. 図書館向けデジタル化資料送信サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和7年度：n=400、令和6年度：n=492)

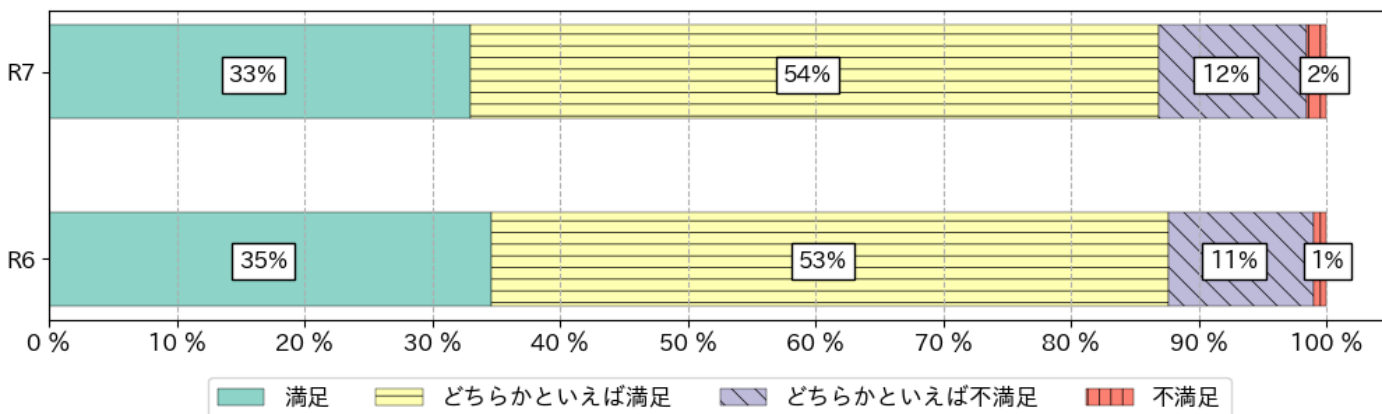


8. インターネット資料収集保存事業（WARP）の満足度を教えてください。(必須回答)

(令和7年度：n=352、令和6年度：n=440)

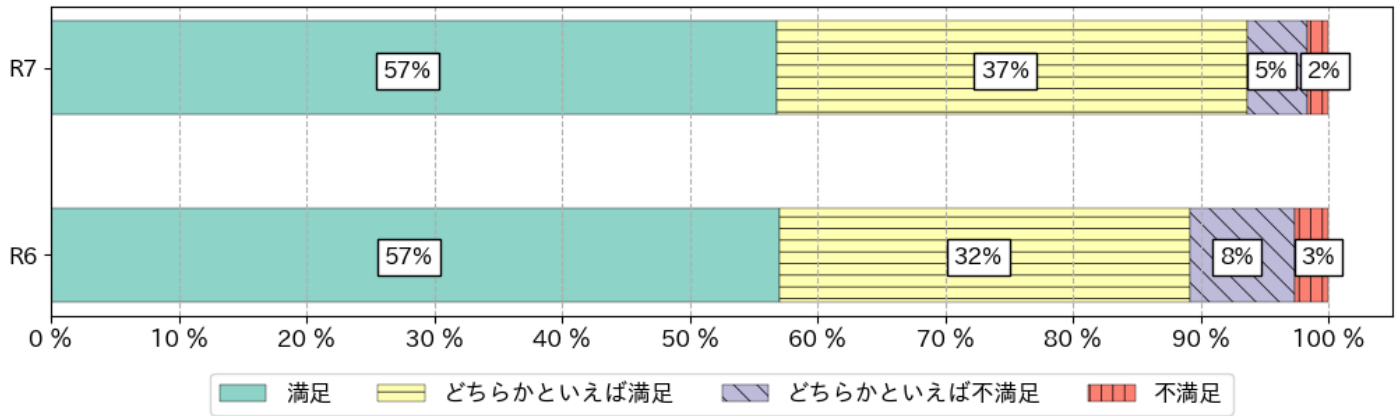


9. ジャパンサーチの満足度を教えてください。(必須回答) (令和7年度：n=464、令和6年度：n=532)

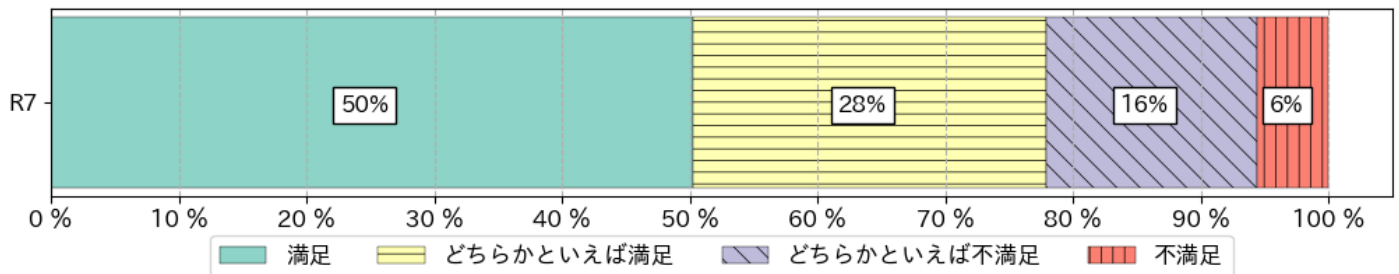


10. 遠隔複写サービス（郵送受取）の満足度を教えてください。（必須回答）

（令和7年度：n=966、令和6年度：n=1,271）

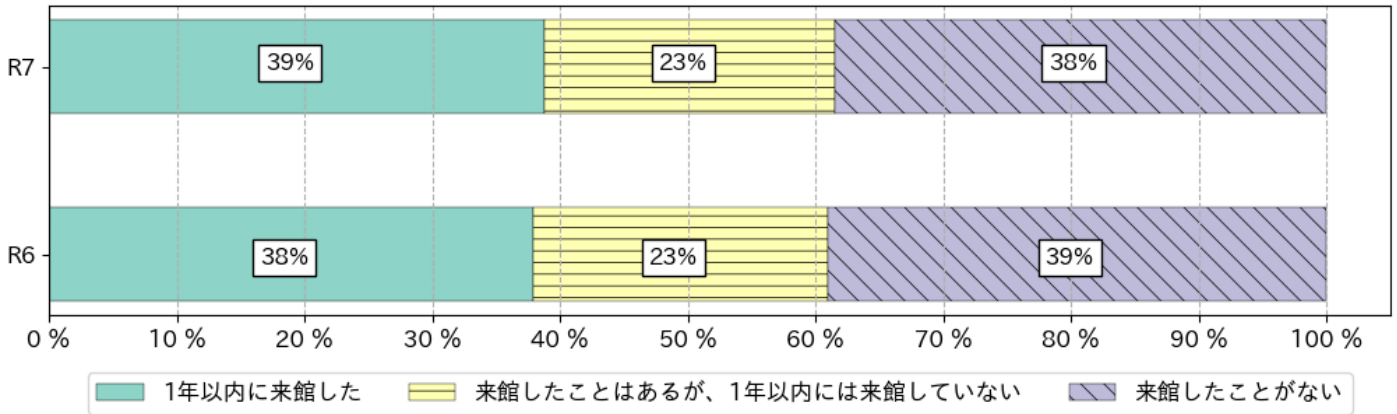


11. 遠隔複写サービス（PDFダウンロード）の満足度を教えてください。（必須回答）（令和7年度：n=249）

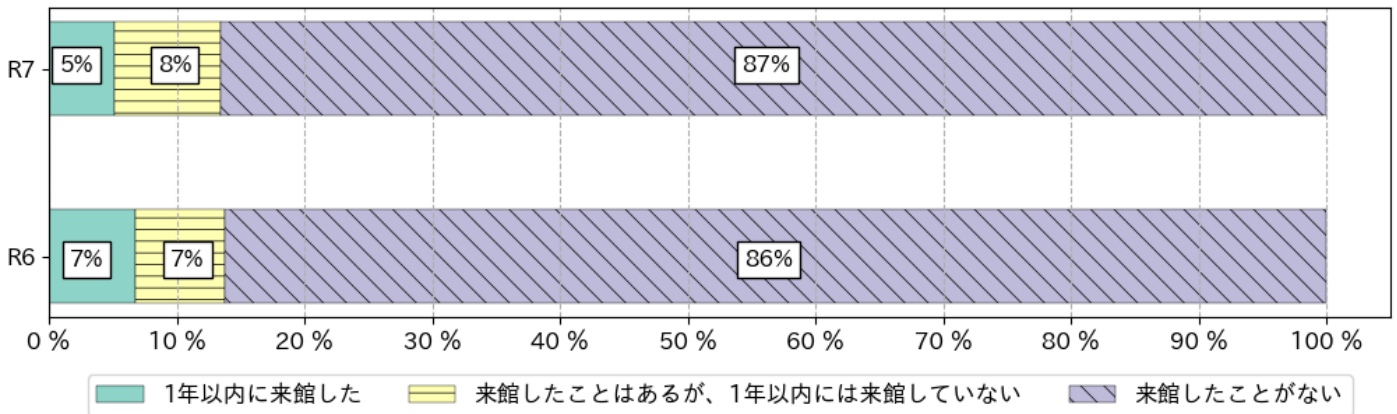


(4) 来館利用

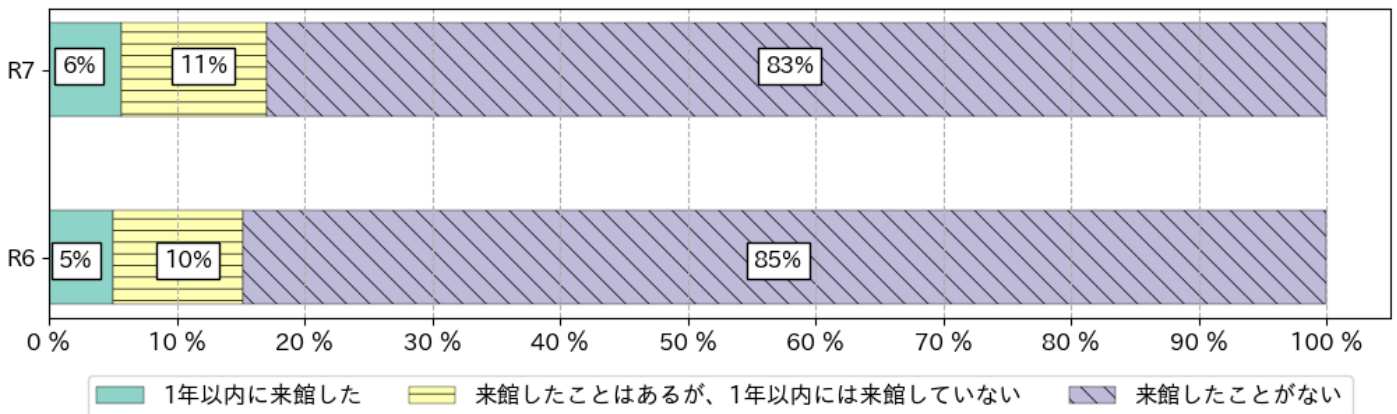
1. 東京本館に来館したことはありますか。(必須回答) (令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)



2. 関西館に来館したことはありますか。(必須回答) (令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)

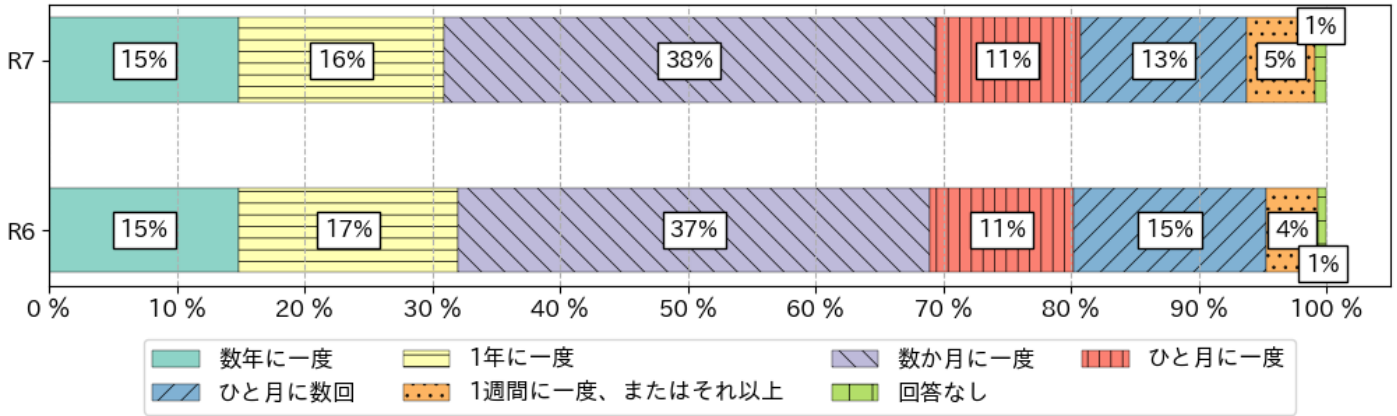


3. 国際子ども図書館に来館したことはありますか。(必須回答) (令和7年度：n=2,195、令和6年度：n=2,620)

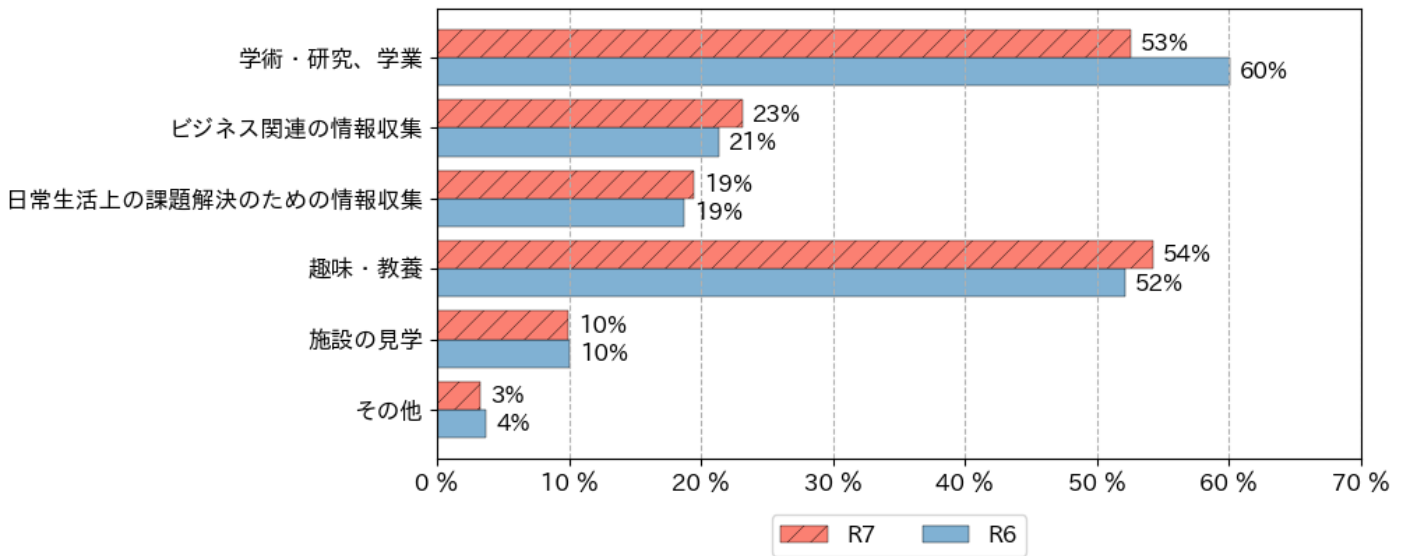


4. 国立国会図書館を来館利用する頻度はどれくらいですか。最も近いものをお答えください。

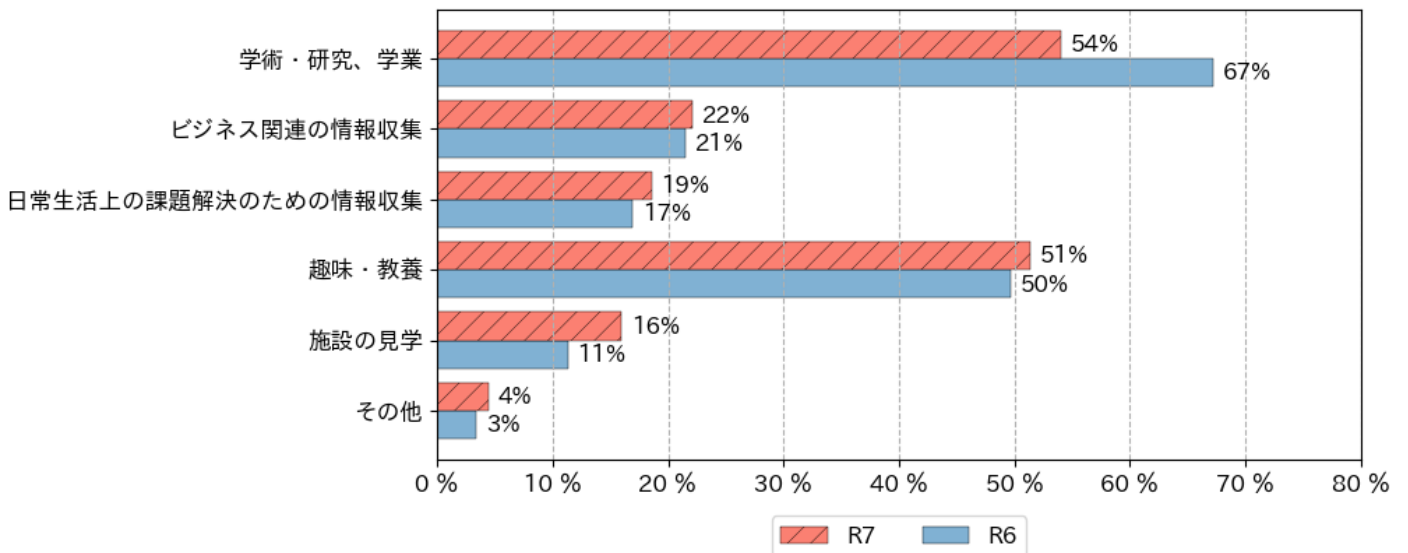
(令和7年度：n=969、令和6年度：n=1,143)



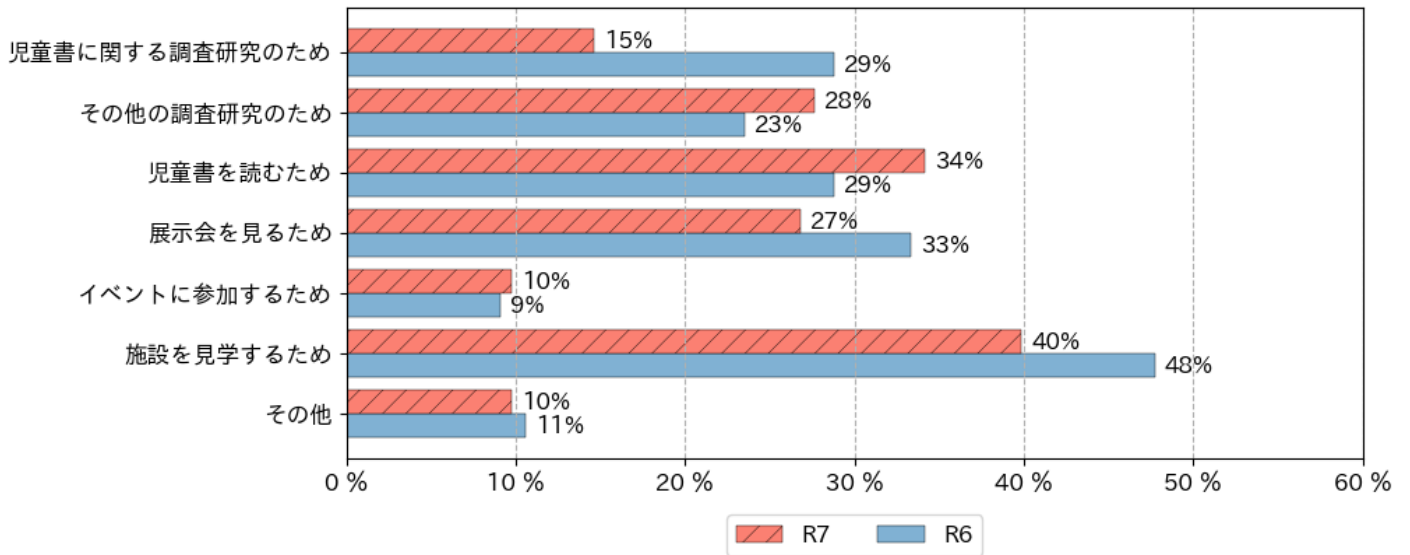
5. 東京本館に来館した目的は何ですか。(複数回答可) (令和7年度：n=852、令和6年度：n=992)



6. 関西館に来館した目的は何ですか。(複数回答可) (令和7年度：n=113、令和6年度：n=177)

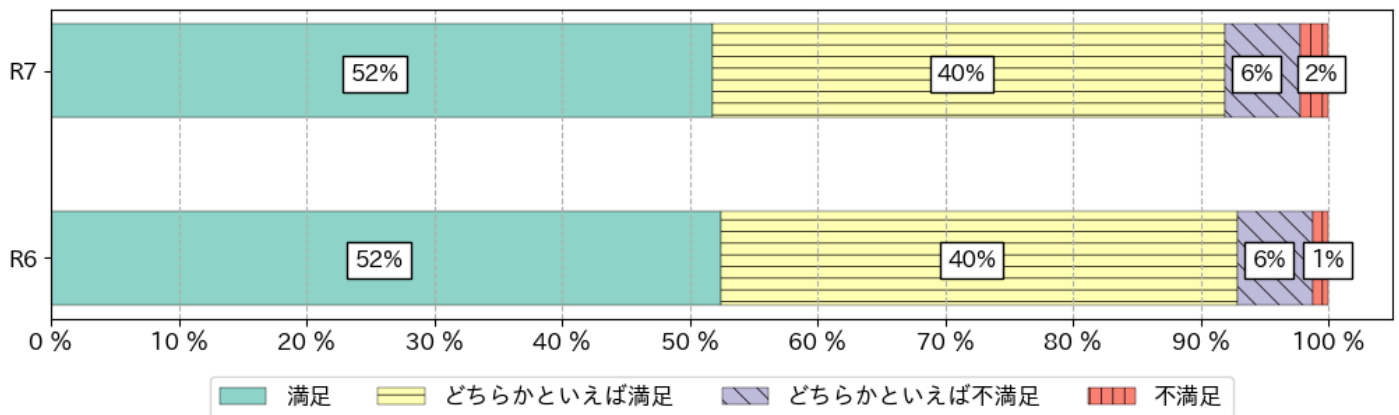


7. 国際子ども図書館に来館した目的は何ですか。(複数回答可) (令和 7 年度 : n=123、令和 6 年度 : n=132)

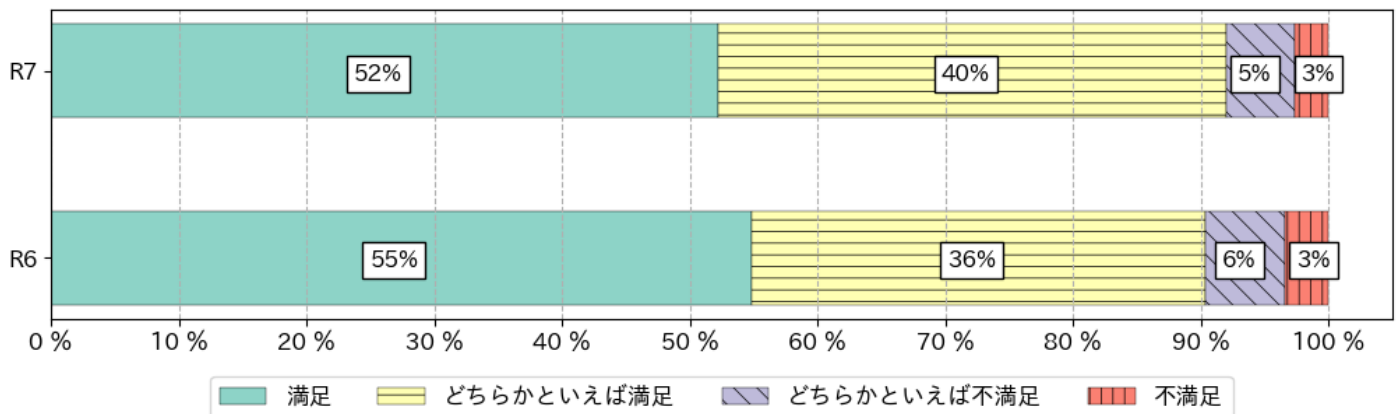


8. 東京本館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

(令和 7 年度 : n=852、令和 6 年度 : n=992)

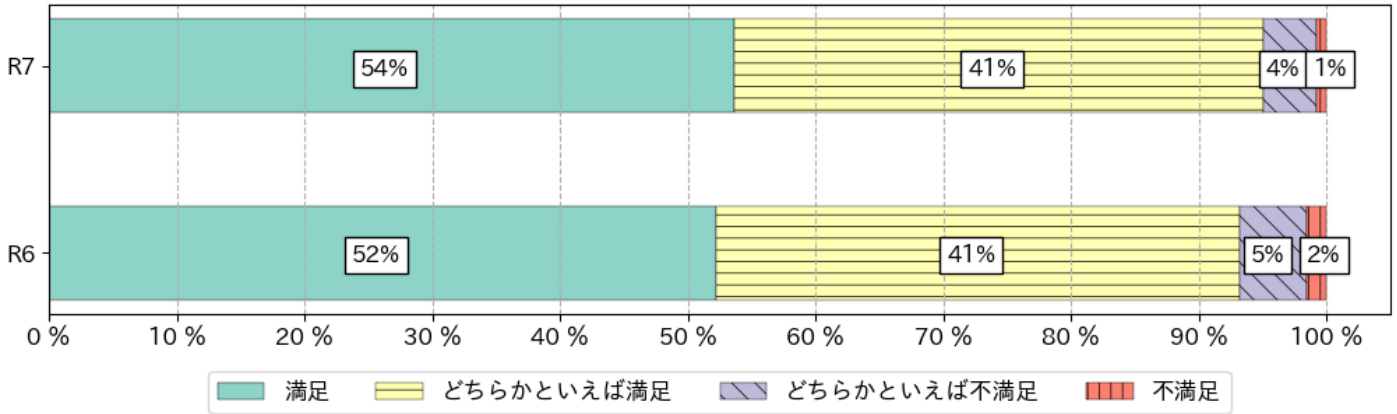


9. 関西館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答) (令和 7 年度 : n=113、令和 6 年度 : n=177)

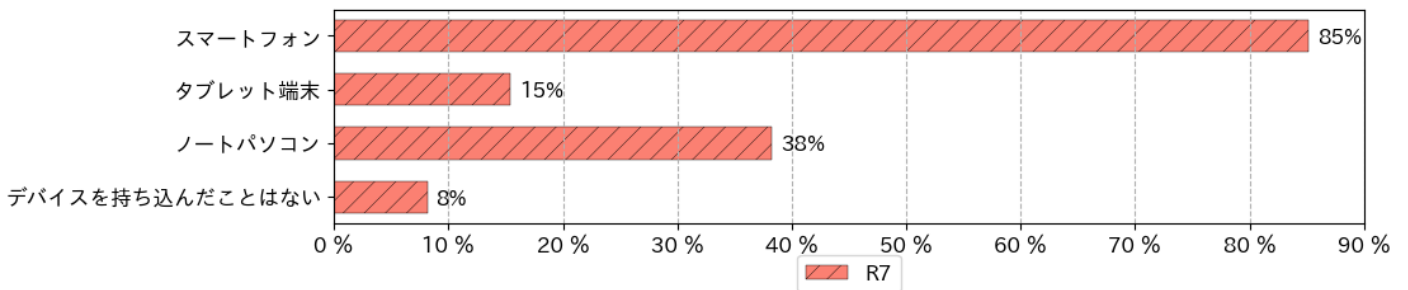


10. 国際子ども図書館の館内サービスの満足度を教えてください。(必須回答)

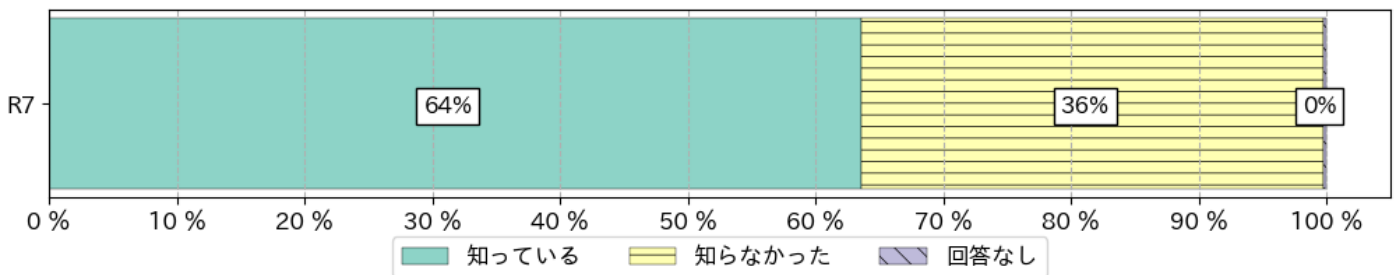
(令和7年度：n=123、令和6年度：n=132)



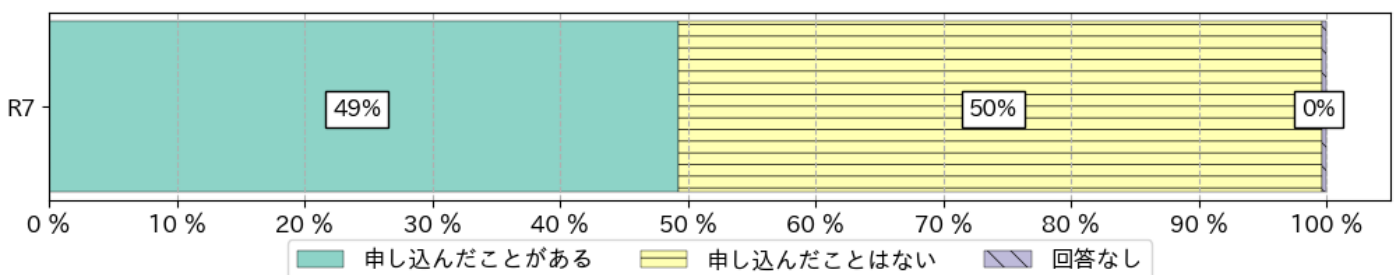
11. 来館時に館内に持ち込んだことがあるデバイスをお答えください。(複数回答可) (令和7年度：n=934)



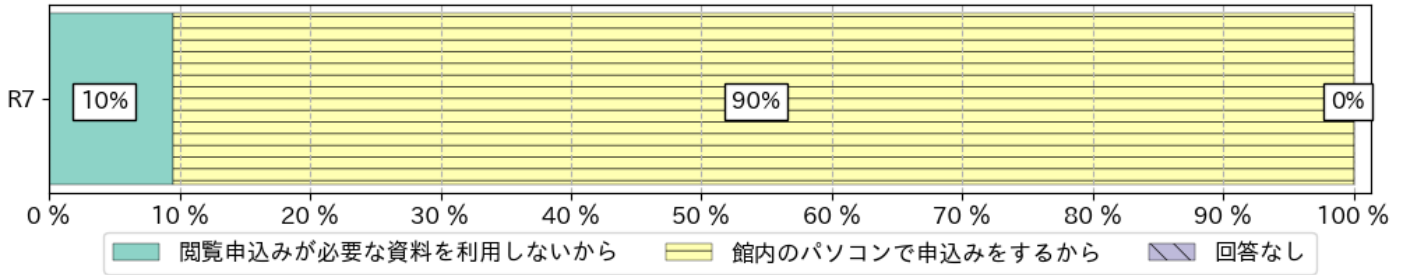
12. 「国立国会図書館サーチ」にログインすることで、持ち込んだデバイスから資料の閲覧を申し込めることを知っていますか。(令和7年度：n=853)



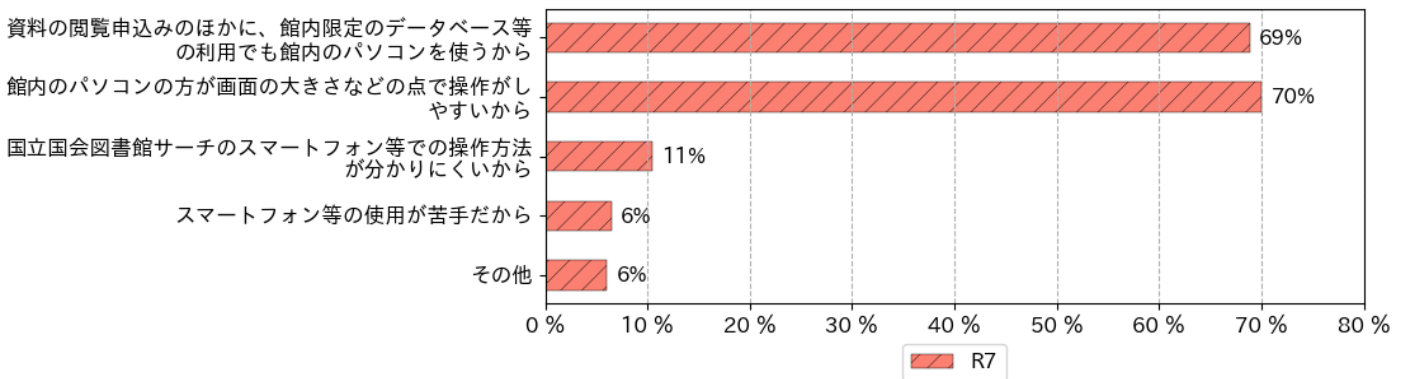
13. 持ち込んだデバイスから資料の閲覧を申し込んだことはありますか。(令和7年度：n=542)



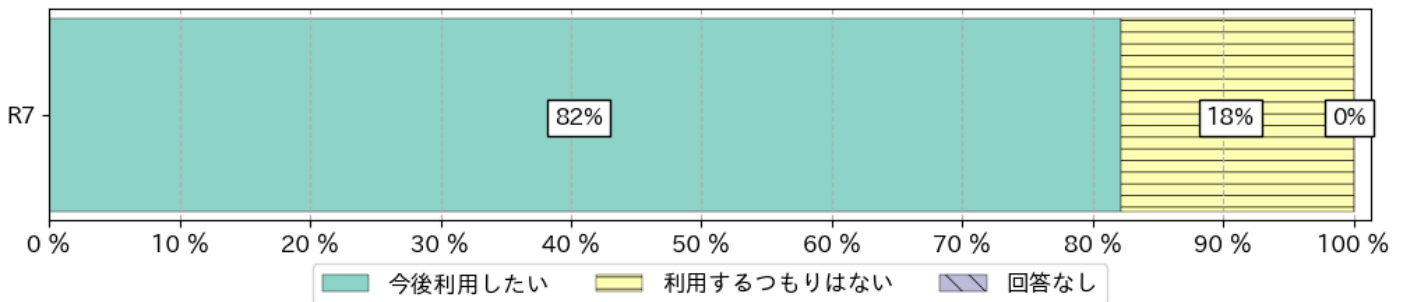
14. 「持ち込んだデバイスから資料の閲覧を申し込んだことはない」理由についておたずねします。当てはまるものを一つお答えください。(令和 7 年度：n=273)



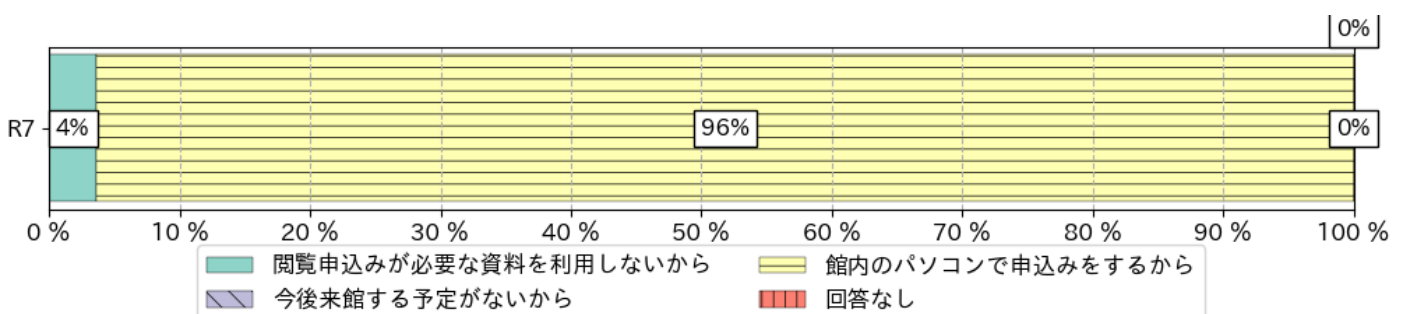
15. 「館内のパソコンで申込みをする」理由についておたずねします。当てはまるものをお答えください。(複数回答可) (令和 7 年度：n=247)



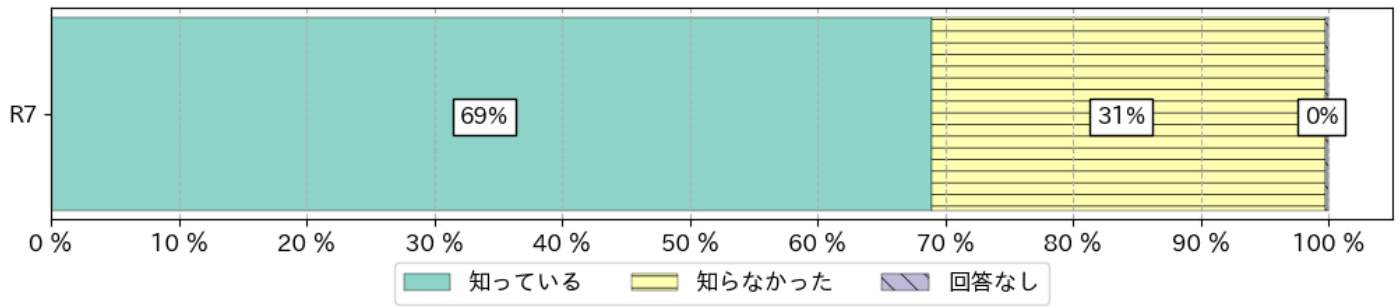
16. 今後、持ち込んだデバイスを資料の閲覧申込みに利用したいですか。(令和 7 年度：n=309)



17. 「持ち込んだデバイスを資料の閲覧申込みに利用するつもりはない」理由についておたずねします。当てはまるものを一つお答えください。(令和 7 年度：n=55)

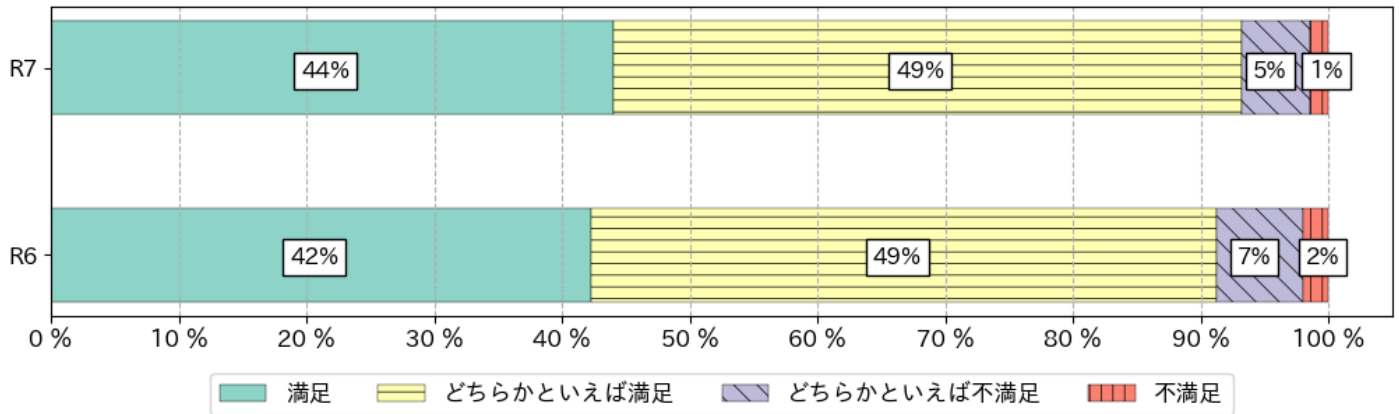


18. 館内では公衆無線 LAN (WiFi) が利用できることを知っていますか。(令和 7 年度 : n=853)



(5) 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 7 年度 : n=2,195、令和 6 年度 : n=2,620)



3 クロス集計等の結果⁴

(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	国立国会図書館サーチ	リサーチナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス (PDFダウンロード) (郵送受取)	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	73%	27%	64%	36%	55%	36%	27%	36%	27%	27%	9%	9%	—	18%	11人
18～19歳	72%	12%	96%	32%	80%	36%	4%	24%	20%	20%	12%	56%	12%	16%	25人
20～29歳	85%	12%	96%	36%	86%	41%	17%	23%	23%	31%	10%	63%	11%	15%	313人
30～39歳	85%	14%	92%	35%	77%	40%	24%	22%	20%	37%	10%	61%	16%	15%	302人
40～49歳	82%	15%	90%	34%	76%	37%	19%	15%	18%	42%	9%	61%	14%	18%	400人
50～59歳	81%	15%	89%	33%	75%	32%	18%	15%	23%	44%	10%	61%	15%	21%	514人
60～69歳	88%	12%	92%	32%	76%	38%	15%	10%	24%	56%	16%	68%	11%	16%	335人
70歳以上	82%	5%	76%	34%	62%	41%	17%	6%	13%	62%	17%	55%	11%	11%	163人
回答なし	81%	15%	86%	39%	73%	44%	21%	18%	27%	48%	14%	62%	14%	18%	132人

⁴ 各表中の「—」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。

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チ	リサーチ・ナビ	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 資料送信サービス	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス (郵送受取)	遠隔複写サービス (PDFダウンロード)	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)	82%	9%	91%	28%	75%	34%	16%	14%	21%	42%	13%	66%	14%	16%	418人
会社員・公務員 ・団体職員 (事務職・その他)	86%	14%	89%	35%	75%	33%	15%	15%	21%	35%	10%	66%	14%	17%	418人
教職員 (大学教員を含む。)	89%	18%	96%	42%	81%	56%	36%	25%	23%	68%	18%	69%	23%	21%	179人
出版・報道関係	93%	25%	98%	39%	98%	57%	14%	18%	36%	52%	14%	77%	11%	32%	44人
図書館員	94%	38%	100%	75%	95%	35%	56%	42%	50%	54%	5%	58%	23%	41%	110人
医療関係	71%	2%	86%	11%	48%	14%	5%	4%	5%	50%	7%	45%	7%	11%	56人
自由業・自営業	83%	13%	86%	32%	75%	40%	16%	13%	15%	39%	10%	57%	12%	14%	183人
学生・大学院生	81%	11%	94%	33%	81%	41%	13%	19%	23%	44%	13%	55%	10%	12%	253人
パート・アルバイト	79%	11%	92%	36%	69%	30%	13%	9%	19%	33%	8%	66%	7%	18%	131人
主に家事・育児	80%	16%	88%	34%	70%	34%	12%	10%	16%	32%	6%	46%	10%	22%	50人
無職又は定年退職	80%	9%	84%	28%	74%	42%	14%	11%	15%	46%	13%	57%	11%	12%	274人
その他	82%	4%	82%	34%	64%	32%	18%	14%	20%	63%	9%	55%	11%	13%	56人
回答なし	70%	17%	83%	9%	65%	39%	9%	9%	4%	35%	4%	52%	13%	17%	23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	国立国会図書館サーチ	リサーチ・ナビ	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	WARD	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス(POHダウロード)	遠隔複写サービス(郵送受取)	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	78%	7%	83%	37%	80%	46%	2%	15%	24%	51%	12%	41%	—	5%	41人
東北地方	79%	11%	86%	33%	76%	49%	34%	24%	27%	51%	7%	44%	6%	11%	85人
関東地方	88%	15%	92%	33%	77%	35%	14%	15%	20%	36%	11%	80%	5%	23%	1217人
東京都	89%	15%	92%	32%	76%	33%	13%	15%	19%	33%	10%	85%	5%	26%	776人
埼玉県	85%	21%	91%	38%	78%	36%	18%	22%	29%	33%	9%	78%	5%	23%	92人
千葉県	83%	8%	93%	30%	79%	36%	18%	7%	17%	46%	14%	73%	7%	18%	107人
神奈川県	85%	14%	91%	36%	76%	36%	15%	18%	20%	41%	12%	74%	3%	17%	182人
中部地方	79%	14%	89%	39%	76%	41%	27%	23%	25%	54%	13%	49%	14%	13%	211人
近畿地方	82%	12%	90%	38%	76%	43%	22%	17%	22%	55%	14%	33%	50%	10%	346人
京都府	82%	16%	93%	44%	78%	56%	27%	20%	28%	55%	15%	35%	61%	12%	82人
奈良県	86%	5%	83%	36%	76%	31%	10%	14%	19%	43%	7%	14%	76%	7%	42人
大阪府	84%	13%	92%	38%	78%	42%	25%	19%	24%	57%	15%	38%	52%	9%	120人
中国地方	71%	5%	85%	34%	79%	49%	32%	20%	17%	56%	11%	34%	15%	5%	87人
四国地方	73%	3%	87%	20%	73%	40%	23%	10%	20%	50%	7%	37%	7%	7%	30人
九州地方	78%	7%	89%	34%	74%	34%	18%	14%	23%	57%	13%	38%	5%	6%	95人
海外	70%	10%	85%	45%	80%	20%	15%	10%	35%	40%	5%	40%	10%	5%	20人
回答なし	67%	13%	86%	19%	60%	30%	11%	6%	13%	49%	10%	40%	14%	11%	63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	リサーチ・ナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス(郵送受取)	遠隔複写サービス(PDFダウンロード)	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	54%	5%	70%	13%	39%	14%	2%	3%	7%	42%	4%	38%	4%	8%	304人
半年前	81%	7%	95%	21%	74%	22%	6%	7%	9%	28%	9%	56%	6%	13%	214人
1年前	79%	4%	92%	23%	72%	28%	11%	7%	18%	41%	11%	53%	7%	8%	179人
2,3年前	81%	12%	92%	30%	83%	44%	15%	17%	19%	35%	12%	54%	8%	14%	391人
4,5年前	87%	11%	91%	43%	83%	43%	20%	21%	27%	43%	14%	58%	12%	16%	230人
6年以上前	95%	20%	94%	46%	85%	47%	30%	23%	29%	54%	13%	77%	22%	25%	874人
回答なし	67%	33%	67%	67%	67%	67%	—	33%	—	33%	33%	33%	33%	33%	3人

5. 利用目的別 各サービスの利用率

(各利用目的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)

利用目的	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	リサーチ・ナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス (郵送受取)	遠隔複写サービス (PDFダウンロード)	回答者数
仕事、研究で論文を書くため	89%	14%	96%	40%	78%	48%	30%	19%	26%	74%	19%	465人
仕事でプレゼン資料、文書を作成するため	93%	9%	91%	38%	72%	25%	14%	17%	22%	43%	13%	162人
学業で論文を書くため	81%	8%	97%	26%	78%	38%	10%	14%	18%	58%	18%	192人
その他学業・仕事・社会的活動上で必要な知識を得るため	89%	16%	93%	38%	76%	32%	17%	19%	24%	45%	8%	429人
趣味・教養の知識を広げるため (ブログや同人誌など趣味の執筆活動を含む。)	82%	13%	91%	32%	81%	41%	15%	14%	19%	26%	7%	792人
その他	84%	22%	93%	47%	78%	34%	34%	22%	29%	47%	13%	83人
回答なし	67%	67%	67%	—	67%	—	—	—	—	—	—	3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	リサーチナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス (郵送受取)	遠隔複写サービス (PDFダウンロード)	回答者数
17歳以下	55%	82%	36%	64%	36%	64%	55%	45%	45%	36%	55%	45%	11人
18～19歳	80%	92%	52%	96%	56%	92%	84%	48%	64%	44%	92%	84%	25人
20～29歳	82%	95%	60%	99%	60%	96%	83%	68%	46%	47%	95%	79%	313人
30～39歳	78%	95%	59%	95%	57%	90%	77%	63%	50%	46%	89%	72%	302人
40～49歳	80%	94%	62%	96%	57%	89%	78%	66%	45%	44%	91%	70%	400人
50～59歳	77%	95%	62%	95%	57%	89%	74%	61%	47%	49%	88%	68%	514人
60～69歳	81%	97%	56%	98%	62%	90%	77%	62%	45%	51%	93%	75%	335人
70歳以上	79%	94%	50%	91%	60%	81%	74%	63%	38%	36%	85%	67%	163人
回答なし	80%	95%	61%	93%	65%	86%	77%	63%	52%	51%	89%	69%	132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	リサーチ・ナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス (郵送受取)	遠隔複写サービス (PDFダウンロード)	回答者数
会社員・公務員 ・団体職員 (研究職・技術職)	82%	94%	52%	94%	51%	86%	71%	56%	44%	44%	86%	69%	418人
会社員・公務員 ・団体職員 (事務職・その他)	78%	96%	67%	95%	61%	89%	75%	62%	50%	48%	89%	72%	418人
教職員 (大学教員を含む。)	85%	97%	73%	98%	75%	94%	84%	76%	56%	57%	98%	75%	179人
出版・報道関係	98%	100%	70%	100%	68%	100%	93%	77%	59%	61%	98%	86%	44人
図書館員	96%	100%	91%	100%	95%	100%	95%	95%	85%	80%	97%	76%	110人
医療関係	57%	86%	32%	96%	32%	75%	61%	41%	18%	21%	88%	57%	56人
自由業・自営業	77%	94%	52%	95%	57%	90%	75%	60%	38%	37%	90%	68%	183人
学生・大学院生	74%	94%	53%	97%	53%	93%	79%	58%	41%	43%	93%	77%	253人
パート・アルバイト	74%	95%	62%	97%	62%	90%	77%	66%	41%	47%	91%	76%	131人
主に家事・育児	86%	94%	68%	90%	54%	92%	80%	66%	38%	44%	88%	68%	50人
無職又は定年退職	79%	96%	51%	96%	56%	87%	77%	65%	45%	44%	89%	68%	274人
その他	75%	91%	50%	86%	64%	84%	77%	61%	45%	48%	84%	66%	56人
回答なし	57%	87%	48%	87%	35%	74%	61%	35%	17%	30%	83%	65%	23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チ	リサーチ・ナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス(郵送受取)	遠隔複写サービス(PDFダウンロード)	回答者数
北海道	88%	93%	54%	98%	61%	85%	73%	61%	49%	56%	95%	63%	41人
東北地方	84%	94%	58%	94%	55%	88%	81%	72%	51%	52%	95%	73%	85人
関東地方	82%	95%	63%	96%	58%	90%	75%	60%	46%	45%	89%	71%	1217人
東京都	84%	96%	64%	96%	57%	90%	74%	57%	45%	44%	88%	70%	776人
埼玉県	86%	95%	67%	98%	65%	95%	82%	67%	46%	57%	93%	71%	92人
千葉県	78%	91%	50%	94%	52%	92%	75%	61%	36%	39%	89%	69%	107人
神奈川県	79%	96%	60%	97%	61%	89%	77%	63%	51%	47%	89%	75%	182人
中部地方	77%	94%	57%	95%	66%	87%	80%	70%	51%	53%	94%	82%	211人
近畿地方	76%	97%	55%	95%	62%	91%	82%	68%	50%	49%	93%	72%	346人
京都府	78%	96%	55%	94%	54%	90%	87%	62%	40%	49%	91%	70%	82人
奈良県	81%	100%	43%	98%	71%	93%	81%	69%	50%	50%	95%	83%	42人
大阪府	80%	98%	62%	98%	61%	91%	80%	69%	55%	55%	93%	73%	120人
中国地方	76%	87%	54%	92%	63%	87%	82%	69%	52%	41%	89%	69%	87人
四国地方	83%	97%	47%	97%	50%	90%	77%	73%	33%	50%	80%	63%	30人
九州地方	69%	95%	49%	98%	60%	94%	79%	71%	41%	45%	91%	72%	95人
海外	60%	90%	65%	90%	70%	90%	90%	90%	50%	55%	85%	65%	20人
回答なし	63%	90%	49%	89%	41%	76%	60%	43%	25%	32%	79%	57%	63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チ	リサーチ・ナビ	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	WARP	ジャパンサーチ	遠隔複写サービス(郵送受取)	遠隔複写サービス(PDFダウンロード)	回答者数
今回が初めて	53%	82%	35%	84%	29%	66%	55%	36%	21%	23%	77%	58%	304人
半年前	72%	94%	50%	97%	45%	92%	73%	58%	34%	34%	88%	78%	214人
1年前	75%	96%	44%	98%	46%	90%	72%	55%	33%	40%	91%	73%	179人
2,3年前	79%	96%	58%	97%	60%	92%	81%	64%	51%	46%	91%	75%	391人
4,5年前	82%	97%	60%	97%	67%	96%	80%	70%	53%	55%	94%	70%	230人
6年以上前	90%	99%	73%	98%	73%	94%	84%	74%	57%	58%	94%	74%	874人
回答なし	67%	67%	33%	67%	67%	67%	67%	67%	33%	—	67%	67%	3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 (852人)	関西館 (113人)	国際子ども図書館 (123人)
年齢層	17歳以下	—	—	2%
	18～19歳	1%	—	1%
	20～29歳	19%	21%	20%
	30～39歳	14%	15%	13%
	40～49歳	20%	20%	19%
	50～59歳	24%	27%	24%
	60～69歳	13%	8%	13%
	70歳以上	3%	4%	2%
	回答なし	6%	4%	7%
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	22%	19%	17%
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	23%	19%	17%
	教職員(大学教員を含む。)	8%	13%	11%
	出版・報道関係	3%	1%	2%
	図書館員	2%	4%	8%
	医療関係	2%	2%	—
	自由業・自営業	7%	10%	7%
	学生・大学院生	12%	16%	13%
	パート・アルバイト	7%	3%	9%
	主に家事・育児	2%	4%	2%
	無職又は定年退職	8%	5%	10%
	その他	1%	4%	2%
回答なし	1%	1%	2%	
主たる活動地	北海道	0%	—	—
	東北地方	2%	—	1%
	関東地方	81%	7%	84%
	東京都	59%	6%	62%
	埼玉県	5%	1%	6%
	千葉県	6%	—	4%
	神奈川県	9%	—	10%
	中部地方	5%	4%	7%
	近畿地方	5%	81%	4%
	京都府	2%	25%	1%
	奈良県	—	16%	—
	大阪府	2%	31%	2%
	中国地方	1%	2%	1%
	四国地方	0%	1%	—
	九州地方	2%	1%	1%
	海外	1%	1%	—
	回答なし	2%	4%	3%
国立国会図書館のサービス 利用期間	今回が初めて	11%	8%	8%
	半年前	13%	7%	11%
	1年前	8%	7%	2%
	2,3年前	15%	16%	16%
	4,5年前	10%	12%	14%
	6年以上前	44%	50%	49%
	回答なし	0%	1%	—

(4) 満足率・満足度⁵

1. 各サービス全体の満足率・満足度

対象サービス	R7			R6		
	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	95%	67	1827人	94%	66	2227人
国際子ども図書館ホームページ	97%	67	289人	97%	68	339人
国立国会図書館サーチ	92%	65	1977人	92%	64	2324人
リサーチ・ナビ	90%	57	748人	92%	59	733人
国立国会図書館デジタルコレクション	91%	65	1669人	89%	62	1948人
個人向けデジタル化資料送信サービス	92%	69	826人	92%	70	1050人
図書館向けデジタル化資料送信サービス	86%	56	400人	85%	53	492人
インターネット資料収集保存事業(WARP)	83%	48	352人	82%	46	440人
ジャパンサーチ	87%	53	464人	88%	54	532人
遠隔複写サービス(郵送受取)	94%	71	966人	89%	66	1271人
遠隔複写サービス(PDFダウンロード)	78%	50	249人	※令和7年2月サービス提供開始		
東京本館(来館サービス)	92%	67	852人	93%	68	992人
関西館(来館サービス)	92%	67	113人	90%	66	177人
国際子ども図書館(来館サービス)	95%	72	123人	93%	69	132人
当館全体	93%	64	2195人	91%	61	2620人

⁵ 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	100%	69	8人
	18～19歳	94%	78	18人
	20～29歳	95%	70	265人
	30～39歳	96%	69	257人
	40～49歳	94%	64	326人
	50～59歳	96%	67	417人
	60～69歳	95%	66	296人
	70歳以上	94%	67	133人
	回答なし	94%	65	107人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	94%	66	344人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	97%	69	360人
	教職員(大学教員を含む。)	97%	71	160人
	出版・報道関係	98%	66	41人
	図書館員	96%	65	103人
	医療関係	95%	60	40人
	自由業・自営業	97%	67	152人
	学生・大学院生	97%	72	204人
	パート・アルバイト	92%	61	103人
	主に家事・育児	95%	65	40人
	無職又は定年退職	92%	65	218人
	その他	93%	68	46人
	回答なし	81%	41	16人
	主たる活動地	北海道	97%	69
東北地方		96%	64	67人
関東地方		95%	66	1065人
東京都		94%	65	692人
埼玉県		95%	66	78人
千葉県		100%	74	89人
神奈川県		95%	67	155人
中部地方		95%	65	167人
近畿地方		97%	69	282人
京都府		94%	62	67人
奈良県		97%	63	36人
大阪府		99%	74	101人
中国地方		97%	69	62人
四国地方		95%	66	22人
九州地方		99%	72	74人
海外		93%	75	14人
回答なし		90%	62	42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
	半年前	94%	64	173人
	1年前	99%	72	141人
	2,3年前	95%	67	318人
	4,5年前	97%	66	201人
	6年以上前	95%	67	827人
	回答なし	100%	75	2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%	67	3人
	20～29歳	95%	68	37人
	30～39歳	98%	74	41人
	40～49歳	97%	64	60人
	50～59歳	97%	69	76人
	60～69歳	98%	61	41人
	70歳以上	100%	75	8人
	回答なし	90%	60	20人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	97%	68	38人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	97%	71	58人
	教職員(大学教員を含む。)	97%	71	33人
	出版・報道関係	82%	55	11人
	図書館員	98%	67	42人
	医療関係	100%	50	1人
	自由業・自営業	96%	65	23人
	学生・大学院生	97%	71	29人
	パート・アルバイト	100%	50	14人
	主に家事・育児	100%	69	8人
	無職又は定年退職	96%	63	26人
	その他	100%	100	2人
	回答なし	100%	63	4人
主たる活動地	北海道	100%	83	3人
	東北地方	100%	78	9人
	関東地方	96%	67	184人
	東京都	95%	65	118人
	埼玉県	100%	68	19人
	千葉県	100%	89	9人
	神奈川県	96%	67	26人
	中部地方	100%	62	29人
	近畿地方	100%	73	42人
	京都府	100%	65	13人
	奈良県	100%	75	2人
	大阪府	100%	80	15人
	中国地方	75%	63	4人
	四国地方	100%	100	1人
	九州地方	86%	57	7人
	海外	100%	75	2人
	回答なし	88%	56	8人
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	93%	54	14人
	半年前	93%	68	14人
	1年前	100%	79	7人
	2,3年前	96%	70	48人
	4,5年前	92%	63	26人
	6年以上前	98%	68	179人
	回答なし	100%	50	1人

4. 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%	57	7人
	18～19歳	96%	88	24人
	20～29歳	95%	74	301人
	30～39歳	91%	64	278人
	40～49歳	91%	64	361人
	50～59歳	92%	63	460人
	60～69歳	91%	63	308人
	70歳以上	92%	67	124人
	回答なし	90%	64	114人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	92%	65	380人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	91%	65	371人
	教職員(大学教員を含む。)	93%	66	171人
	出版・報道関係	95%	70	43人
	図書館員	93%	62	110人
	医療関係	94%	66	48人
	自由業・自営業	92%	65	158人
	学生・大学院生	95%	76	237人
	パート・アルバイト	89%	56	120人
	主に家事・育児	91%	60	44人
	無職又は定年退職	89%	63	230人
	その他	93%	65	46人
	回答なし	79%	53	19人
主たる活動地	北海道	94%	72	34人
	東北地方	86%	57	73人
	関東地方	91%	65	1116人
	東京都	91%	64	712人
	埼玉県	93%	64	84人
	千葉県	96%	76	99人
	神奈川県	90%	64	166人
	中部地方	92%	64	188人
	近畿地方	95%	67	310人
	京都府	95%	64	76人
	奈良県	97%	61	35人
	大阪府	95%	72	110人
	中国地方	99%	75	74人
	四国地方	92%	67	26人
	九州地方	91%	65	85人
	海外	88%	71	17人
	回答なし	89%	64	54人
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	91%	67	213人
	半年前	89%	64	203人
	1年前	94%	72	165人
	2,3年前	92%	66	359人
	4,5年前	94%	67	210人
	6年以上前	92%	63	825人
	回答なし	100%	75	2人

5. 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%	75	4人
	18～19歳	88%	69	8人
	20～29歳	93%	62	112人
	30～39歳	89%	57	107人
	40～49歳	89%	54	134人
	50～59歳	92%	58	170人
	60～69歳	90%	55	107人
	70歳以上	89%	61	55人
	回答なし	86%	52	51人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	87%	53	118人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	92%	59	145人
	教職員(大学教員を含む。)	91%	59	76人
	出版・報道関係	94%	56	17人
	図書館員	94%	61	83人
	医療関係	67%	17	6人
	自由業・自営業	88%	47	59人
	学生・大学院生	95%	68	83人
	パート・アルバイト	87%	51	47人
	主に家事・育児	82%	50	17人
	無職又は定年退職	93%	66	76人
	その他	68%	34	19人
	回答なし	100%	100	2人
主たる活動地	北海道	93%	53	15人
	東北地方	96%	63	28人
	関東地方	89%	56	401人
	東京都	88%	54	248人
	埼玉県	89%	54	35人
	千葉県	97%	66	32人
	神奈川県	91%	62	65人
	中部地方	89%	53	82人
	近畿地方	90%	57	133人
	京都府	89%	56	36人
	奈良県	93%	57	15人
	大阪府	91%	56	45人
	中国地方	93%	63	30人
	四国地方	100%	75	6人
	九州地方	94%	64	32人
	海外	89%	67	9人
	回答なし	100%	83	12人
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	95%	62	39人
	半年前	84%	47	44人
	1年前	98%	68	42人
	2,3年前	92%	62	119人
	4,5年前	81%	44	99人
	6年以上前	92%	59	403人
	回答なし	100%	50	2人

6. 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	83%	58	6人
	18～19歳	95%	73	20人
	20～29歳	92%	71	270人
	30～39歳	92%	67	232人
	40～49歳	90%	63	305人
	50～59歳	90%	62	385人
	60～69歳	93%	67	254人
	70歳以上	92%	65	101人
	回答なし	89%	61	96人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	91%	65	315人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	89%	62	312人
	教職員(大学教員を含む。)	91%	69	145人
	出版・報道関係	93%	71	43人
	図書館員	95%	69	105人
	医療関係	96%	72	27人
	自由業・自営業	93%	63	138人
	学生・大学院生	92%	70	204人
	パート・アルバイト	89%	59	90人
	主に家事・育児	94%	63	35人
	無職又は定年退職	91%	67	204人
	その他	92%	63	36人
	回答なし	87%	53	15人
主たる活動地	北海道	94%	68	33人
	東北地方	86%	66	65人
	関東地方	90%	63	933人
	東京都	89%	61	590人
	埼玉県	94%	66	72人
	千葉県	91%	68	85人
	神奈川県	91%	63	138人
	中部地方	94%	70	160人
	近畿地方	94%	69	263人
	京都府	95%	73	64人
	奈良県	88%	56	32人
	大阪府	96%	73	93人
	中国地方	91%	68	69人
	四国地方	91%	64	22人
	九州地方	94%	74	70人
	海外	81%	63	16人
	回答なし	89%	62	38人
	国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	87%	61
半年前		84%	54	159人
1年前		94%	69	129人
2,3年前		91%	67	323人
4,5年前		94%	68	191人
6年以上前		92%	66	747人
回答なし		100%	100	2人

7. 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	75%	25	4人
	18～19歳	89%	72	9人
	20～29歳	94%	77	128人
	30～39歳	91%	70	121人
	40～49歳	93%	68	147人
	50～59歳	93%	71	165人
	60～69歳	94%	67	127人
	70歳以上	85%	56	67人
	回答なし	91%	67	58人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	94%	71	142人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	70	136人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	71	100人
	出版・報道関係	92%	72	25人
	図書館員	95%	71	39人
	医療関係	88%	63	8人
	自由業・自営業	92%	61	74人
	学生・大学院生	92%	73	104人
	パート・アルバイト	87%	59	39人
	主に家事・育児	94%	71	17人
	無職又は定年退職	90%	67	115人
	その他	89%	69	18人
	回答なし	89%	56	9人
主たる活動地	北海道	95%	71	19人
	東北地方	90%	65	42人
	関東地方	92%	67	421人
	東京都	91%	67	254人
	埼玉県	91%	68	33人
	千葉県	95%	74	38人
	神奈川県	95%	69	66人
	中部地方	87%	64	86人
	近畿地方	96%	77	148人
	京都府	93%	71	46人
	奈良県	100%	85	13人
	大阪府	98%	83	50人
	中国地方	88%	66	43人
	四国地方	100%	75	12人
	九州地方	94%	73	32人
	海外	100%	100	4人
	回答なし	84%	61	19人
サービス利用期間 国立国会図書館の	今回が初めて	93%	70	42人
	半年前	88%	61	48人
	1年前	88%	63	51人
	2,3年前	92%	70	171人
	4,5年前	93%	70	100人
	6年以上前	92%	69	412人
	回答なし	100%	100	2人

8. 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	3人
	18～19歳	100%	100	1人
	20～29歳	92%	70	53人
	30～39歳	81%	49	72人
	40～49歳	81%	47	75人
	50～59歳	91%	64	90人
	60～69歳	80%	44	51人
	70歳以上	93%	65	27人
	回答なし	86%	46	28人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	86%	57	66人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	76%	38	63人
	教職員(大学教員を含む。)	88%	55	65人
	出版・報道関係	83%	50	6人
	図書館員	90%	60	62人
	医療関係	100%	83	3人
	自由業・自営業	79%	41	29人
	学生・大学院生	94%	79	34人
	パート・アルバイト	88%	59	17人
	主に家事・育児	100%	83	6人
	無職又は定年退職	86%	59	37人
	その他	80%	55	10人
	回答なし	100%	50	2人
主たる活動地	北海道	100%	100	1人
	東北地方	86%	55	29人
	関東地方	85%	52	175人
	東京都	84%	50	102人
	埼玉県	76%	47	17人
	千葉県	95%	61	19人
	神奈川県	82%	48	28人
	中部地方	80%	51	56人
	近畿地方	92%	67	77人
	京都府	86%	59	22人
	奈良県	100%	75	4人
	大阪府	97%	75	30人
	中国地方	89%	64	28人
	四国地方	86%	50	7人
	九州地方	71%	41	17人
	海外	100%	50	3人
	回答なし	100%	64	7人
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	100%	86	7人
	半年前	92%	58	13人
	1年前	100%	76	19人
	2,3年前	91%	68	57人
	4,5年前	74%	41	46人
	6年以上前	85%	53	258人
	回答なし	—	—	0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	100%	75	4人
	18～19歳	67%	50	6人
	20～29歳	74%	40	73人
	30～39歳	83%	45	65人
	40～49歳	90%	53	58人
	50～59歳	86%	51	79人
	60～69歳	76%	36	33人
	70歳以上	80%	50	10人
	回答なし	92%	60	24人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	90%	58	59人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	80%	43	64人
	教職員(大学教員を含む。)	82%	42	44人
	出版・報道関係	63%	31	8人
	図書館員	87%	48	46人
	医療関係	100%	75	2人
	自由業・自営業	88%	50	24人
	学生・大学院生	76%	46	49人
	パート・アルバイト	75%	38	12人
	主に家事・育児	100%	70	5人
	無職又は定年退職	83%	52	29人
	その他	75%	44	8人
	回答なし	100%	50	2人
主たる活動地	北海道	100%	67	6人
	東北地方	80%	48	20人
	関東地方	84%	49	181人
	東京都	86%	52	114人
	埼玉県	80%	43	20人
	千葉県	88%	69	8人
	神奈川県	76%	38	33人
	中部地方	75%	39	48人
	近畿地方	84%	52	58人
	京都府	75%	44	16人
	奈良県	83%	50	6人
	大阪府	91%	59	23人
	中国地方	82%	47	17人
	四国地方	67%	0	3人
	九州地方	77%	31	13人
	海外	100%	75	2人
	回答なし	100%	75	4人
サービス利用期間 国立国会図書館の	今回が初めて	80%	55	10人
	半年前	69%	38	16人
	1年前	85%	54	13人
	2,3年前	80%	48	66人
	4,5年前	80%	41	49人
	6年以上前	85%	49	197人
	回答なし	100%	50	1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%	83	3人
	18～19歳	100%	70	5人
	20～29歳	89%	57	73人
	30～39歳	86%	57	59人
	40～49歳	86%	53	71人
	50～59歳	85%	52	116人
	60～69歳	88%	47	80人
	70歳以上	86%	45	22人
	回答なし	86%	51	35人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	91%	56	87人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	84%	53	88人
	教職員(大学教員を含む。)	83%	52	42人
	出版・報道関係	94%	59	16人
	図書館員	93%	56	55人
	医療関係	100%	67	3人
	自由業・自営業	86%	50	28人
	学生・大学院生	90%	58	59人
	パート・アルバイト	72%	32	25人
	主に家事・育児	100%	81	8人
	無職又は定年退職	83%	44	41人
	その他	73%	27	11人
	回答なし	100%	50	1人
主たる活動地	北海道	70%	45	10人
	東北地方	83%	41	23人
	関東地方	86%	51	246人
	東京都	84%	49	147人
	埼玉県	89%	57	27人
	千葉県	89%	58	18人
	神奈川県	84%	47	37人
	中部地方	83%	41	52人
	近畿地方	93%	62	75人
	京都府	91%	61	23人
	奈良県	100%	63	8人
	大阪府	90%	59	29人
	中国地方	93%	67	15人
	四国地方	100%	67	6人
	九州地方	82%	48	22人
	海外	100%	93	7人
	回答なし	100%	69	8人
サービス利用期間 国立国会図書館の	今回が初めて	100%	73	20人
	半年前	100%	71	19人
	1年前	91%	59	33人
	2,3年前	87%	57	75人
	4,5年前	84%	46	61人
	6年以上前	85%	49	256人
	回答なし	—	—	0人

11. 遠隔複写サービス（郵送受取）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%	67	3人
	18～19歳	100%	80	5人
	20～29歳	94%	77	97人
	30～39歳	95%	71	113人
	40～49歳	92%	67	166人
	50～59歳	94%	69	228人
	60～69歳	94%	73	189人
	70歳以上	95%	79	101人
	回答なし	89%	62	64人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	94%	73	177人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	68	147人
	教職員(大学教員を含む。)	97%	72	121人
	出版・報道関係	100%	80	23人
	図書館員	93%	60	59人
	医療関係	89%	71	28人
	自由業・自営業	93%	69	72人
	学生・大学院生	93%	71	111人
	パート・アルバイト	93%	71	43人
	主に家事・育児	100%	88	16人
	無職又は定年退職	94%	78	126人
	その他	91%	71	35人
	回答なし	63%	13	8人
主たる活動地	北海道	86%	62	21人
	東北地方	93%	66	43人
	関東地方	93%	70	443人
	東京都	93%	70	256人
	埼玉県	100%	83	30人
	千葉県	92%	65	49人
	神奈川県	93%	71	75人
	中部地方	96%	73	113人
	近畿地方	97%	77	189人
	京都府	96%	68	45人
	奈良県	100%	72	18人
	大阪府	99%	82	68人
	中国地方	92%	67	49人
	四国地方	100%	87	15人
	九州地方	96%	78	54人
	海外	88%	63	8人
	回答なし	81%	50	31人
サービス利用期間 国立国会図書館の	今回が初めて	98%	85	127人
	半年前	95%	79	60人
	1年前	96%	78	74人
	2,3年前	93%	71	135人
	4,5年前	93%	67	99人
	6年以上前	92%	66	470人
	回答なし	100%	100	1人

12. 遠隔複写サービス (PDF ダウンロード) 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%	67	3人
	20～29歳	77%	48	30人
	30～39歳	81%	56	31人
	40～49歳	74%	43	34人
	50～59歳	81%	54	52人
	60～69歳	83%	58	52人
	70歳以上	64%	32	28人
	回答なし	83%	56	18人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	87%	68	55人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	85%	59	40人
	教職員(大学教員を含む。)	61%	24	33人
	出版・報道関係	100%	83	6人
	図書館員	100%	75	6人
	医療関係	75%	50	4人
	自由業・自営業	72%	44	18人
	学生・大学院生	67%	35	33人
	パート・アルバイト	60%	20	10人
	主に家事・育児	100%	83	3人
	無職又は定年退職	86%	59	35人
	その他	60%	20	5人
	回答なし	0%	-100	1人
主たる活動地	北海道	100%	80	5人
	東北地方	67%	42	6人
	関東地方	79%	52	132人
	東京都	78%	51	76人
	埼玉県	50%	19	8人
	千葉県	93%	73	15人
	神奈川県	86%	61	22人
	中部地方	79%	52	28人
	近畿地方	70%	39	47人
	京都府	67%	29	12人
	奈良県	67%	17	3人
	大阪府	83%	58	18人
	中国地方	80%	40	10人
	四国地方	100%	100	2人
	九州地方	83%	54	12人
	海外	100%	100	1人
	回答なし	83%	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	83%	63	12人
	半年前	80%	43	20人
	1年前	70%	43	20人
	2,3年前	81%	53	47人
	4,5年前	85%	64	33人
	6年以上前	75%	47	116人
	回答なし	100%	50	1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	—	—	0人
	18～19歳	91%	73	11人
	20～29歳	90%	72	159人
	30～39歳	91%	65	117人
	40～49歳	93%	67	170人
	50～59歳	93%	63	203人
	60～69歳	94%	68	113人
	70歳以上	96%	72	25人
	回答なし	87%	59	54人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	87%	61	190人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	93%	67	198人
	教職員(大学教員を含む。)	92%	63	71人
	出版・報道関係	96%	73	26人
	図書館員	100%	75	18人
	医療関係	100%	80	20人
	自由業・自営業	95%	70	61人
	学生・大学院生	91%	72	105人
	パート・アルバイト	91%	61	56人
	主に家事・育児	100%	77	15人
	無職又は定年退職	99%	78	70人
	その他	75%	42	12人
	回答なし	70%	35	10人
主たる活動地	北海道	100%	67	3人
	東北地方	100%	79	14人
	関東地方	91%	66	689人
	東京都	91%	67	505人
	埼玉県	95%	69	43人
	千葉県	92%	66	48人
	神奈川県	90%	60	80人
	中部地方	93%	65	42人
	近畿地方	100%	84	46人
	京都府	100%	86	14人
	奈良県	—	—	0人
	大阪府	100%	81	16人
	中国地方	92%	79	12人
	四国地方	100%	88	4人
	九州地方	100%	69	16人
	海外	100%	92	6人
回答なし	70%	30	20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	92人
	半年前	89%	65	108人
	1年前	93%	67	70人
	2,3年前	91%	71	126人
	4,5年前	96%	71	84人
	6年以上前	91%	64	371人
	回答なし	100%	100	1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	88%	67	24人
	30～39歳	82%	50	17人
	40～49歳	100%	80	23人
	50～59歳	100%	73	31人
	60～69歳	89%	61	9人
	70歳以上	100%	80	5人
	回答なし	50%	13	4人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	91%	70	22人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	91%	64	22人
	教職員(大学教員を含む。)	100%	73	15人
	出版・報道関係	100%	100	1人
	図書館員	75%	38	4人
	医療関係	100%	50	2人
	自由業・自営業	91%	55	11人
	学生・大学院生	89%	67	18人
	パート・アルバイト	100%	67	3人
	主に家事・育児	100%	75	4人
	無職又は定年退職	100%	92	6人
	その他	75%	50	4人
	回答なし	100%	100	1人
	主たる活動地	北海道	—	—
東北地方		—	—	0人
関東地方		88%	63	8人
東京都		86%	64	7人
埼玉県		100%	50	1人
千葉県		—	—	0人
神奈川県		—	—	0人
中部地方		100%	75	4人
近畿地方		93%	68	92人
京都府		86%	63	28人
奈良県		100%	69	18人
大阪府		94%	69	35人
中国地方		100%	75	2人
四国地方		100%	100	1人
九州地方		100%	100	1人
海外		100%	100	1人
回答なし		50%	0	4人
サービス利用期間 国立国会図書館の		今回が初めて	78%	50
	半年前	88%	63	8人
	1年前	100%	81	8人
	2,3年前	94%	72	18人
	4,5年前	85%	54	13人
	6年以上前	95%	69	56人
	回答なし	100%	100	1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	100%	100	2人
	18～19歳	100%	50	1人
	20～29歳	96%	69	24人
	30～39歳	100%	81	16人
	40～49歳	96%	72	23人
	50～59歳	97%	73	30人
	60～69歳	100%	78	16人
	70歳以上	100%	67	3人
	回答なし	63%	38	8人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	86%	67	21人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	95%	74	21人
	教職員(大学教員を含む。)	100%	79	14人
	出版・報道関係	67%	33	3人
	図書館員	100%	75	10人
	医療関係	—	—	0人
	自由業・自営業	100%	69	8人
	学生・大学院生	100%	69	16人
	パート・アルバイト	100%	86	11人
	主に家事・育児	100%	100	2人
	無職又は定年退職	92%	54	12人
	その他	100%	100	2人
	回答なし	100%	83	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	95%	70	103人
	東京都	95%	70	76人
	埼玉県	100%	79	7人
	千葉県	100%	80	5人
	神奈川県	92%	71	12人
	中部地方	100%	75	8人
	近畿地方	100%	90	5人
	京都府	100%	100	1人
	奈良県	—	—	0人
	大阪府	100%	100	2人
	中国地方	100%	100	1人
	四国地方	—	—	0人
	九州地方	100%	100	1人
	海外	—	—	0人
	回答なし	75%	50	4人
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	100%	90	10人
	半年前	100%	73	13人
	1年前	100%	83	3人
	2,3年前	100%	85	20人
	4,5年前	94%	62	17人
	6年以上前	92%	66	60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	100%	73	11人
	18～19歳	96%	76	25人
	20～29歳	94%	71	313人
	30～39歳	94%	67	302人
	40～49歳	93%	63	400人
	50～59歳	93%	62	514人
	60～69歳	94%	64	335人
	70歳以上	92%	60	163人
	回答なし	90%	62	132人
職業等	会社員・公務員・団体職員(研究職・技術職)	92%	62	418人
	会社員・公務員・団体職員(事務職・その他)	92%	64	418人
	教職員(大学教員を含む。)	94%	65	179人
	出版・報道関係	95%	69	44人
	図書館員	96%	64	110人
	医療関係	98%	74	56人
	自由業・自営業	96%	66	183人
	学生・大学院生	95%	70	253人
	パート・アルバイト	92%	62	131人
	主に家事・育児	92%	66	50人
	無職又は定年退職	92%	63	274人
	その他	93%	63	56人
	回答なし	83%	48	23人
主たる活動地	北海道	95%	65	41人
	東北地方	93%	65	85人
	関東地方	92%	64	1217人
	東京都	93%	65	776人
	埼玉県	97%	67	92人
	千葉県	91%	65	107人
	神奈川県	92%	62	182人
	中部地方	96%	66	211人
	近畿地方	96%	66	346人
	京都府	95%	67	82人
	奈良県	98%	63	42人
	大阪府	98%	70	120人
	中国地方	94%	67	87人
	四国地方	93%	68	30人
	九州地方	92%	66	95人
	海外	90%	58	20人
	回答なし	86%	54	63人
国立国会図書館のサービス利用期間	今回が初めて	92%	64	304人
	半年前	90%	63	214人
	1年前	93%	65	179人
	2,3年前	93%	66	391人
	4,5年前	97%	65	230人
	6年以上前	93%	64	874人
	回答なし	100%	67	3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、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を対象としたものについて、回答内容の傾向を昨年度と比較した。

(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、その直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とした（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。

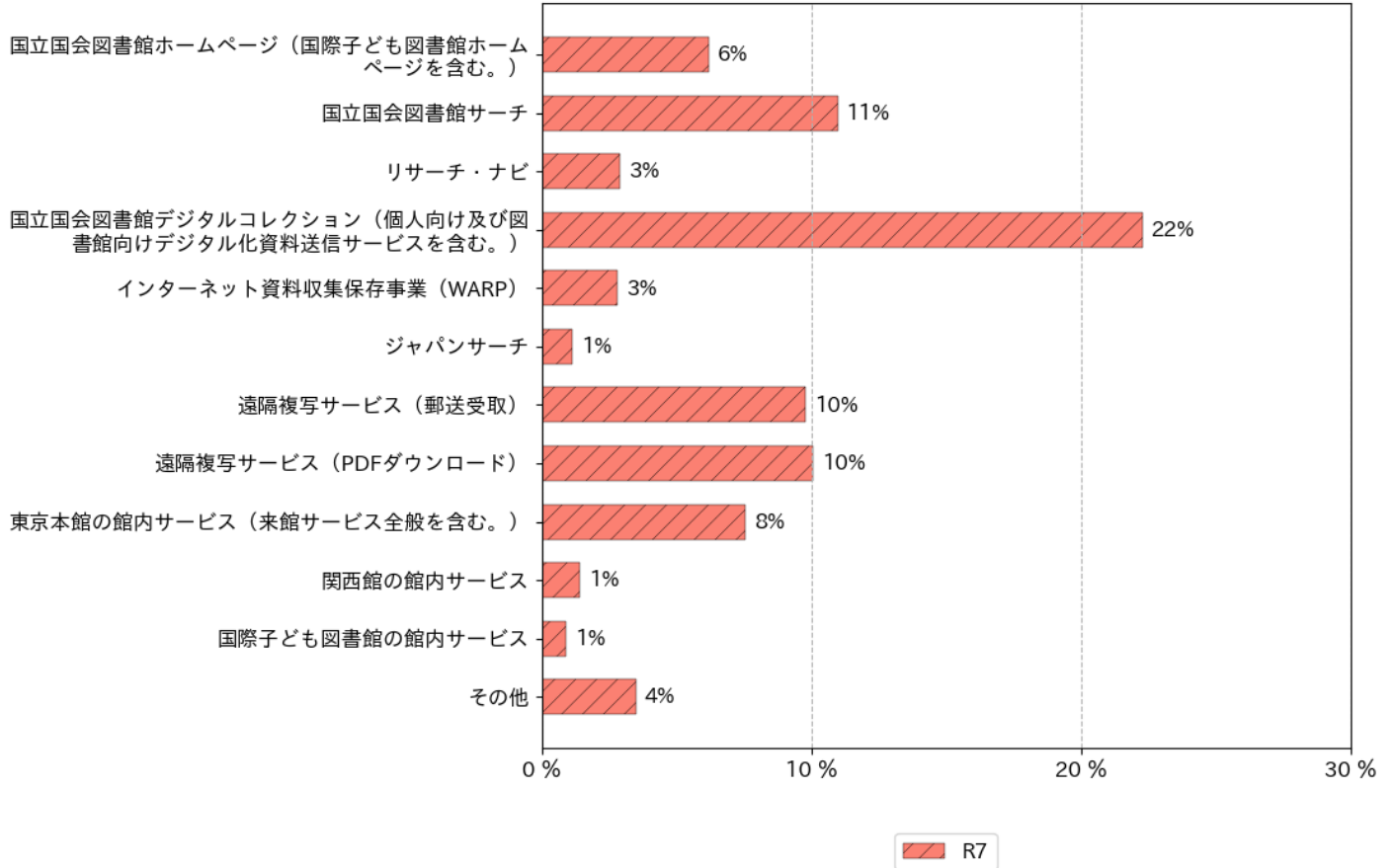
- 国立国会図書館ホームページ（国際子ども図書館ホームページを含む。）
- 国立国会図書館サーチ
- リサーチ・ナビ
- 国立国会図書館デジタルコレクション（個人向け及び図書館向けデジタル化資料送信サービスを含む。）
- インターネット資料収集保存事業（WARP）
- ジャパンサーチ
- 遠隔複写サービス（郵送受取）
- 遠隔複写サービス（PDFダウンロード）
- 東京本館の館内サービス（来館サービス全般を含む。）
- 関西館の館内サービス
- 国際子ども図書館の館内サービス
- その他：

自由記入欄

(2) 回答の全体傾向

本設問に対して寄せられた回答の件数は、1,074 件であった⁶。意見・要望の対象として選択されたサービスとしては、デジタルコレクションが 22%で最も多く、次いで国立国会図書館サーチが 11%であった。意見・要望の対象として選択されたサービス（複数回答可）の割合は、下図のとおりであった。

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7年度：n=2,195）



(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あることから、回答に書かれた意見・要望をサービスごとに分類し、要点をまとめる前処理を行った。この前処理は、公開されている大規模言語モデル⁷を当館所有の計算機環境で動かすことで実施した。前処理の後、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。）と、②国立国会図書館サーチに対する意見・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の回答の傾向を比較し、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手順の概要については、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 OpenAI 社が開発した gpt-oss (<https://openai.com/ja-JP/index/introducing-gpt-oss/>) のうち、Ollama を通じて公開されている gpt-oss:20b (<https://ollama.com/library/gpt-oss:20b>) を利用した。

⁸ Google 社の Gemini-3-Pro（推論モデル）を使用した。

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
 - AIや機械翻訳を活用した検索機能の高度化。
 - マイコレクション機能の拡充。
- 「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
 - 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。
- 「昨年度の意見・要望」にのみ見られるトピック
 - 検索結果の特定の項目でのソートへの要望。
- 傾向の変化に関する考察
 - より具体的で細かな機能改善を求める声が増加しており、サービスの利用が定着した結果、より高度な利用体験を求めていると考えられる。

国立国会図書館サーチ

- 「今年度の意見・要望」での新たな又は増加した意見・要望
 - 検索結果に関連資料を表示するなど効率的な探索を志向した意見。
 - お気に入りや申込履歴の拡充。
 - 動画マニュアルや使い方ノウハウへの要望。
- 「今年度の意見・要望」と「昨年度の意見・要望」で変わらない意見・要望
 - 他機関（大学・地方図書館等）との連携・横断検索の強化を求める要望。
- 「昨年度の意見・要望」にのみ見られる又は減少した意見・要望
 - リニューアル前のシステムとの比較。
- 傾向の変化に関する考察
 - 昨年度はシステムリニューアルに起因する「旧システムへの回帰」や「パフォーマンス低下」といった不満が目立っていたが、今年度は現行のシステムを前提とした機能改善への要求に移行しており、サービスの定着が進んでいると考えられる。

(参考資料 前処理から傾向比較までの手順の概要)

自由記入欄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

処理の内容や、使用するシステム構成、日本語の処理能力を勘案し⁹、OpenAI 社が公開している gpt-oss のうち、パラメータサイズが 20B で量子化して公開されているモデル⁷を用いた。

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。

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、比較のための複数のプロンプトを生成 AI サービスの Gemini-3-Pro (推論モデル) に入力し、得られた出力を参考に結果をまとめた。プロンプトは以下の点を中心にまとめるように作成した。

- 意見・要望に含まれるトピックの変化の特定
- 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

⁹ Google 社の Gemma3 (<https://ollama.com/library/gemma3>)、Alibaba Cloud 社の Qwen2.5 をベースに ELYZA 社が日本語用にチューニングを行った ELYZA-Shortcut-1.0-Qwen-32B (<https://huggingface.co/elyza/ELYZA-Shortcut-1.0-Qwen-32B>) 等と比較検討した。