

図書館コンビニエンスストア連携サービス事業 試行実施 検証報告書 (令和5年6月1日～令和5年11月30日)

令和6年2月18日
堺市教育委員会 中央図書館

目 次

- 概要
- 実績
- アンケート
- 検証まとめ
- 今後に向けて

概要①

図書館コンビニエンスストア連携サービス事業の概要

実施目的	今後の図書館行政のあり方についての検討の一環として試行実施				
実施期間	令和5年6月1日～令和5年11月30日				
実施店舗	・セブン-イレブン堺北花田店 (堺市北区東浅香山町4丁6) ・セブン-イレブン堺北花田3丁店 (堺市北区北花田町3丁17番6) ・セブン-イレブン堺津久野駅前店 (堺市西区津久野町1丁11-25) ※実施場所は、生活動線上でのサービス提供をコンセプトとして、乗降者数が比較的多い鉄道駅近隣かつ分館がない図書館空白地から選定				
事業経費(実績)	1,884千円	業務委託料1,790千円(298.3千円/月) 折り畳みコンテナ購入費94千円			
セブン-イレブン店舗名	区	最寄駅・乗降者数(令和3年時点)・駅からの距離			駐車場
堺北花田店	北	OsakaMetro御堂筋線 北花田駅	23,016人	約40m	なし
堺北花田3丁店	北	OsakaMetro御堂筋線 北花田駅	同上	約140m	あり
堺津久野駅前店	西	JR阪和線 津久野駅	13,546人	約110m	あり

2

概要②

試行方法

- ① 利用者が、試行実施する各店舗に堺市立図書館で借りた図書資料(以下「資料」という。)を返却する。
- ② 店舗側は資料を受け取り折り畳みコンテナで保管する。
- ③ 回収業者が各店舗に1日1回、本が入った折り畳みコンテナを回収するため巡回し、中央図書館へ配送する。
- ④ 中央図書館に到着後、図書館司書が返却処理を行う。

①レジにて店員に資料を渡して
返却



②店舗にて保管



③回収業者が中央図書館へ
配送



④中央図書館到着後、
司書が返却処理



検証

- コンビニエンスストアにおける返却冊数及び利用者の実態を把握し、返却ポイント(箇所)の増加が利用者の行動変化、利用促進に繋がるのかなど市民ニーズを検証
- 利用者アンケートを実施し、市民ニーズを検証

3

実績（返却・延べ利用者）

返却冊数

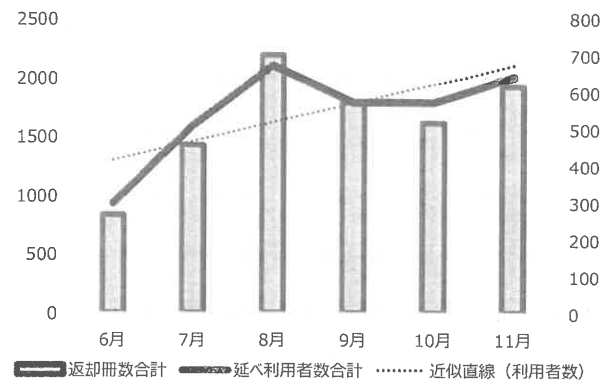
単位：冊

期間	北花田店	北花田3丁店	津久野駅前店	計	累計
6/1~6/30	306	196	331	833	833
7/1~7/31	623	305	498	1,426	2,259
8/1~8/31	910	478	803	2,191	4,450
9/1~9/30	710	451	630	1,791	6,241
10/1~10/31	589	490	536	1,615	7,856
11/1~11/30	745	454	725	1,924	9,780
合計	3,883	2,374	3,523	9,780	

返却冊数（冊）

返却冊数・延べ利用者数

利用者数（人）



延べ利用者数

単位：人

期間	北花田店	北花田3丁店	津久野駅前店	計	累計
6/1~6/30	132	62	104	298	298
7/1~7/31	245	94	170	509	807
8/1~8/31	321	125	226	672	1,479
9/1~9/30	256	130	187	573	2,052
10/1~10/31	269	132	171	572	2,624
11/1~11/30	297	128	217	642	3,266
合計	1,520	671	1,075	3,266	

- 6月～11月の6か月間で、返却冊数は9,780冊、延べ利用者数は3,266人であった。
- 月平均は、返却冊数1,630冊、延べ利用者数545人であった。
- 実施期間全体で見ると増加傾向にある。なお、本市図書館では例年8月の利用数が多く、当事業においても同様の傾向がみられた。

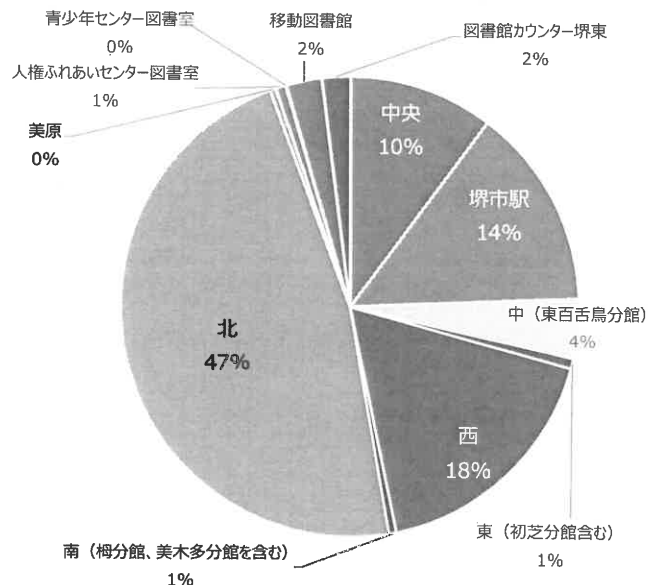
4

実績（貸出館別）

貸出館別返却冊数

単位：冊

館名	北花田店	北花田3丁店	津久野駅前店	合計
中央	165	108	724	997
堺市駅前分館	721	275	391	1,387
中 東百舌鳥分館を含む	30	22	352	404
東 初芝分館を含む	46	20	6	72
西	6	2	1,704	1,712
南 桐分館、美木多分館を含む	36	1	14	51
北	2,770	1,777	53	4,600
美原	6	33	2	41
人権ふれあいセンター 船松人権歴史資料館 人権資料・図書室	4	3	62	69
青少年センター図書室	5	1	1	7
移動図書館	35	60	148	243
図書館カウンター堺東	59	72	66	197
合計	3,883	2,374	3,523	9,780



返却本9,780冊のうち、
北図書館
西図書館
堺市駅前分館
で貸し出されたものが7,699冊で、79%を占めている。

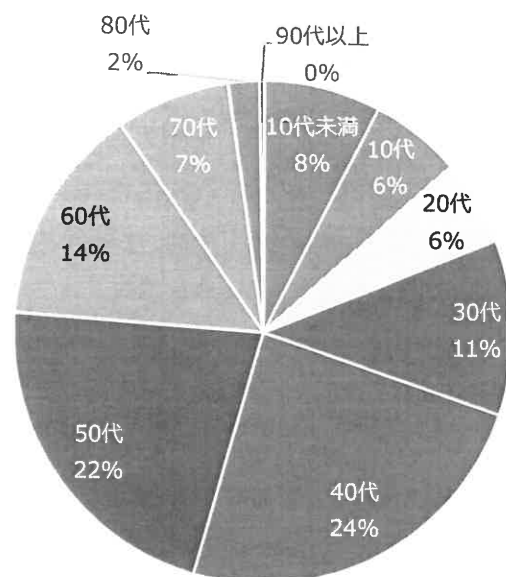
5

実績（年代別）

年代別利用人数

単位：人

年代	北花田店	北花田3丁店	津久野駅前店	合計
10代未満	70	59	116	245
10代	88	34	73	195
20代	110	19	50	179
30代	171	98	99	368
40代	325	159	307	791
50代	341	148	222	711
60代	222	121	118	461
70代	138	31	71	240
80代	51	2	13	66
90代以上	4	0	6	10
合計	1,520	671	1,075	3,266



- ・延べ利用者数3,266人のうち、20代から50代までの働き世代は2,049人で63%（特に40代、50代が1,502人で46%）を占めている。また、10代、20代の若者世代は374人で12%となっている。
- ・60代以上は777人で、23%となっている。

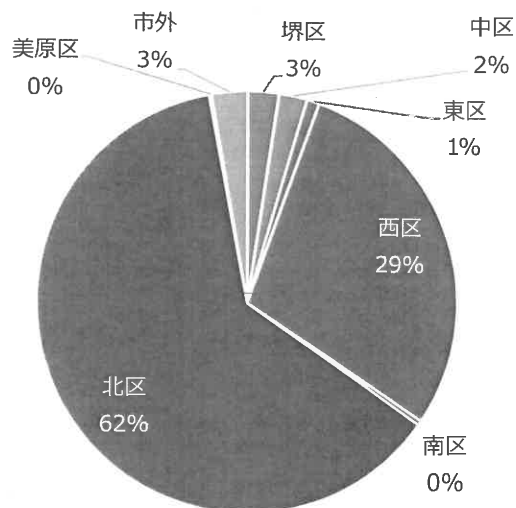
6

実績（居住区別）

居住区別利用人数

単位：人

居住区	北花田店	北花田3丁店	津久野駅前店	合計
堺区	48	8	20	76
中区	10	9	50	69
東区	14	6	10	30
西区	12	2	928	942
南区	8	0	3	11
北区	1,380	619	41	2,040
美原区	0	7	0	7
市外	48	20	23	91
合計	1,520	671	1,075	3,266



- ・延べ利用者数3,266人のうち、北区、西区の居住者を合わせて2,982人で、91%を占めている。

＜店舗別の居住区＞

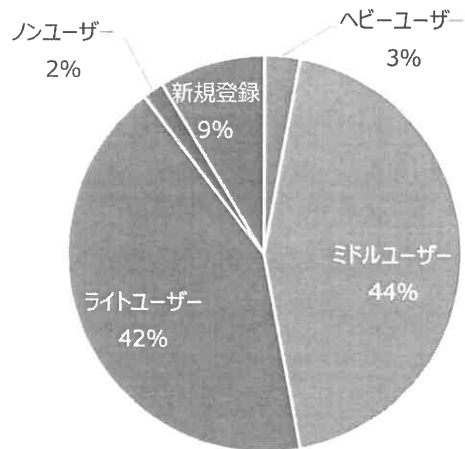
- ・北花田店は延べ利用者数1,520人のうち、北区居住者が1,380人で、91%を占めている。
- ・北花田3丁店は延べ利用者数671人のうち、北区居住者が619人で、92%を占めている。
- ・津久野駅前店は延べ利用者数1,075人のうち、西区居住者が928人で、86%を占めている。

7

実績（利用頻度別）

利用頻度別利用人数

利用頻度	北花田店	北花田3丁店	津久野駅前店	単位：人 合計
ヘビーユーザー	47	21	34	102
ミドルユーザー	657	286	501	1,444
ライトユーザー	622	319	440	1,381
ノンユーザー	41	4	8	53
新規登録	153	41	92	286
合計	1,520	671	1,075	3,266



- 延べ利用者数3,266人のうち、ミドルユーザーが1,444人で44%、ライトユーザーが1,381人で42%、計2,825人で、86%を占めている。
- また、本サービス開始後に新規登録したユーザーも286人で9%が利用している。

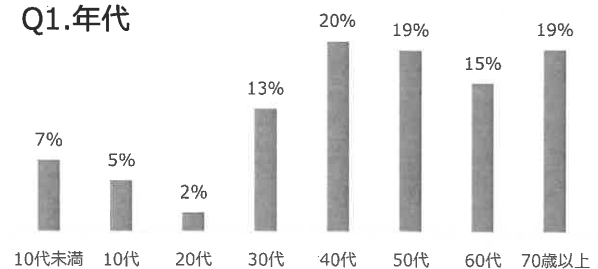
- ヘビーユーザー
：週に1回以上図書館を利用する人
- ミドルユーザー
：月に1～3回から2～3か月に1回程度、図書館を利用する人
- ライトユーザー
：6か月に1回から4～5年に1回程度、図書館を利用する人
- ノンユーザー
：5年間、図書館を利用していない人
- 新規登録
：試行実施後（令和5年6月1日以降）に利用者登録をした人

8

アンケート（1回目）

期間	令和5年7月15日から令和5年10月31日まで
目的	将来的発展・拡充も含めたサービスの有効性・妥当性を検証するため
方法	図書館来館者への用紙配布および電子申請システムを活用したアンケート ※図書館非利用者を含む
全体回収数	1,253

Q1.年代



Q2.よく利用する図書館

北	西	中央	堺市駅	美原	その他
62%	11%	6%	6%	5%	10%

Q3.図書館利用頻度



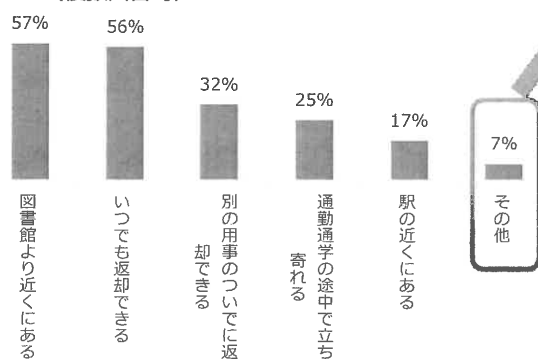
9

アンケート（1回目）

Q4. もしあなたがよく利用するコンビニで返却ができるなら、利用してみようと思いますか。最も近いものを、次のうちから一つお選びください。



Q4_2 Q.4で「とてもそう思う」「思う」を選んだ方にお聞きます。なぜそう思いましたか。次のうちからお選びください。（複数回答可）



主な意見

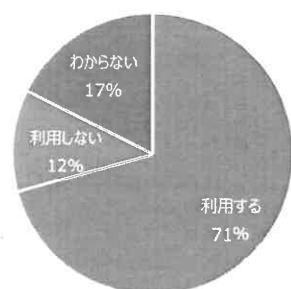
- 自宅に近い
- 雨の日は自転車に乗れず返却できないので近くに返却できる場所があると便利です
- 返却日が近くなって都合で図書館まで行けなくなったとき
- ちょうど途中にあり、車いす（自走）でも便利
- 重たいのでなるべく近くで返却できた方が楽だから
- すでに何度か利用しました。便利です

- Q4の問いに、「とてもそう思う」「そう思う」と答えた人は、合計で71%。
- Q.4_2の問いに、「図書館より近くにある」「いつでも返却できる」の回答が50%を上回っている。

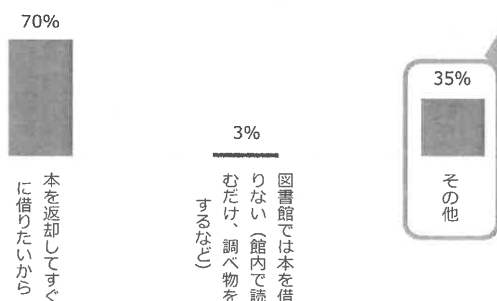
10

アンケート（1回目）

Q5. あなたがよく利用する最寄り駅で、コンビニ以外の店舗（スーパー、ドラッグストア、郵便局など）で図書館の本が貸出・返却できるようになれば、利用してみようと思いますか。



Q5_2 Q.5で「利用しない」「わからない」を選んだ方にお聞きます。なぜそう思いましたか。次のうちからお選びください。（複数回答可）



主な意見

- 図書館の方が便利。
- 図書館司書以外に本を見られたくない、図書館の方が安心する。
- （店舗側の）個人情報の取り扱いに不安
- 利用者側の責任への不安（汚破損・紛失など）
- 予約した本も借りられるならいいと思う。
- 今のところ使わないと思うが、仕事を始めたりすれば（コンビニ含め）便利に思い、ありがたく使わせていただこうと思う。

- Q5の問いに、「利用しない」「わからない」と答えた人は29%。
- Q5_2の問いには、「本を返却してすぐに借りたいから」と回答した人が70%、「その他」が35%。

11

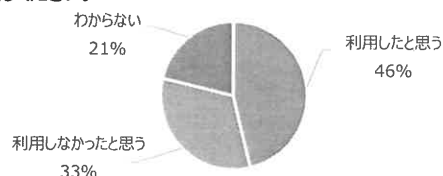
アンケート（2回目）

期間	令和5年11月26日から令和5年12月8日まで
目的	事業の総括と次のサービス展開に向けたニーズを検証するため
方法	図書館来館者への用紙配布および電子申請システムを活用したアンケート ※令和5年度利用者アンケートの一部として実施
全体回収数	3,665

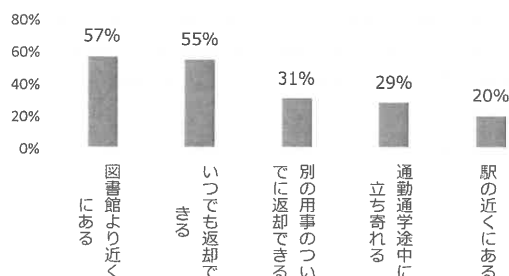
Q13. 令和5年6月1日から11月30日まで、図書館で借りた本をコンビニエンスストアで返却できるサービスを試験的に実施しました。このサービスをご利用になりましたか。



Q14 「利用しなかった」を選んだ方にお聞きます。実施した店舗が自分の行きやすい場所にあったら、利用していましたか。次のうちから一つお選びください。



Q15. Q13「利用した」又はQ14「利用していたと思う」を選んだ方にお聞きます。その理由は何ですか。次のうちからお選びください。（複数回答可）



主な意見

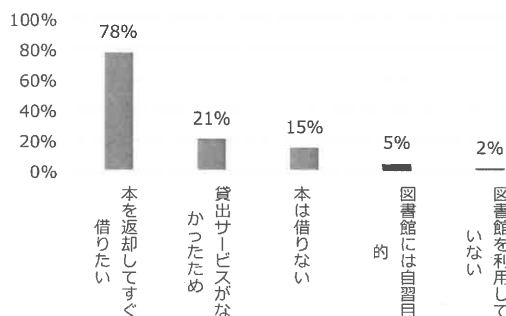
- 期限切れになってしまった本を返却しやすい。
- 図書館が便利なので私は利用しませんでしたが良いと思う。
- コンビニが好きだから。

「図書館より近い」「いつでも返却できる」と答えた人が多く、アンケート1回目と同じ傾向が表れている。

12

アンケート（2回目）

Q16 Q14で「利用しなかったと思う」を選んだ方にお聞きます。その理由は何ですか。次のうちからお選びください。（複数回答可）

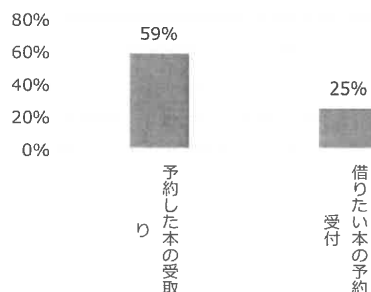


主な意見

- 図書館の方が近い、コンビニが遠い。
※意見多数
- 図書館が好き、便利、安心する。
- サービス過剰と思う。本は図書館に返すべき。
- 図書館司書以外に本を見られたくない。
- （店舗側の）個人情報の取り扱いに不安。
- 利用者側の責任への不安（汚破損・紛失など）

「本を借りたい」と答えた人が多い。また、「その他」では来館することに魅力を感じているといった回答が多くあった。

Q17 コンビニエンスストアと図書館の連携サービスで、今後どのようなサービスがあればいいと思いますか。次のうちからお選びください。（複数回答可）



主な意見

- 返却サービスだけでもいい。
- 他のコンビニでも同じサービスを実施してほしい。
- 返却ポストをコンビニに設置してほしい。
- 貸出本の延長受付

「予約した本の受取り」と答えた人が多い。また「その他」では、返却取次サービスをより多くのエリアで実施してほしいという意見が複数あった。

13

①実績から

身近なところにあるサービスとしてニーズがある

- ・ 6月～11月の6か月間で、返却冊数は9,780冊、延べ利用者数は3,266人であり、月平均は、返却冊数1,630冊、延べ利用者数545人であった。
- ・ 試行実施期間全体を通してみると増加傾向であった。
- ・ 延べ利用者数のうち、北区、西区の居住者が91%。
- ・ 返却本のうち、北図書館、西図書館、堺市駅前分館で貸し出されたものが79%。
⇒JR堺市駅周辺は北花田からの生活圏であり、阪和線沿線にある堺市駅前分館で貸し出されたものが多く返却されたと推測される。

「駅チカ」で事業実施の効果がある

- ・ 北花田駅の2店舗（北花田店、北花田3丁店）では、駅チカである北花田店を利用する人が多かった。
- ・ 北花田店、北花田3丁店の両店舗を比較すると、駐車場が無い北花田店の利用者のほうが多かったため、今後の店舗選定の要素に駐車場は必須ではない。

働き世代や若者世代への利用促進に効果がある

- ・ 延べ利用者数のうち、20代から50代までの働き世代が63%（特に40代、50代が46%）。また、10代、20代の若者世代が12%。
⇒ 同期間の市内全図書館の貸出実績では、20代から50代までが43%（40代、50代が31%）。また、10代、20代が10%。
⇒ 働き世代に対して効果があった。また、若者世代に対しても一定の効果があった。

○年代別利用人数の割合比較

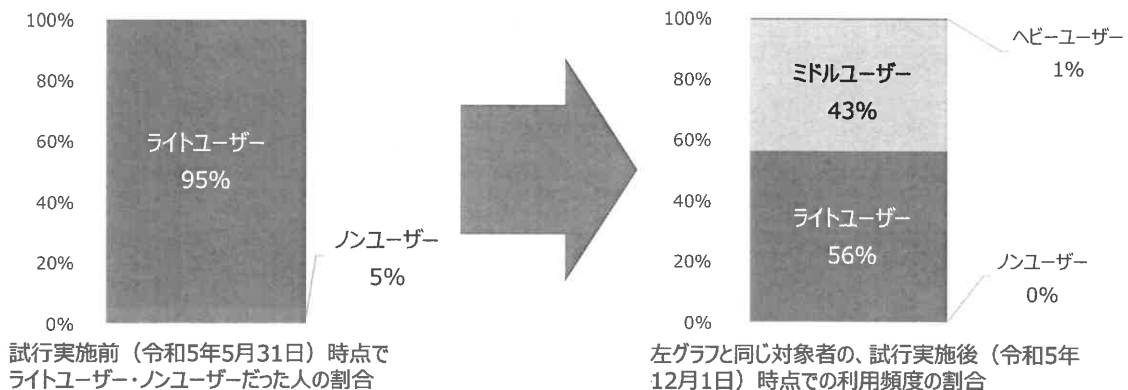
	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上
コンビニ	8%	6%	6%	11%	24%	22%	14%	7%	2%	0%
市内全図書館	7%	7%	3%	9%	16%	15%	15%	20%	7%	1%

14

①実績から

ライトユーザー・ノンユーザーにも使っていただけのサービスである

- ・ 延べ利用者数のうち、ミドルユーザーが44%、ライトユーザーが42%。
- ・ 試行実施前（令和5年5月31日）時点でライトユーザー、ノンユーザーだった人は、試行実施後（令和5年12月1日）時点で貸出回数が増え、ライトユーザーだった人はミドルユーザーに、また、ノンユーザーだった人はライトユーザーになった。
⇒ 返却をしやすくなったことで、本を借りる機会が増加したのではないかと考える。



ヘビーユーザー：週に1回以上図書館を利用する人
ミドルユーザー：月に1～3回から2～3か月に1回程度、図書館を利用する人
ライトユーザー：6か月に1回から4～5年に1回程度、図書館を利用する人
ノンユーザー：5年間、図書館を利用していない人

15

②アンケートから

図書館以外の場所でのサービス実施について関心が高い/ニーズがある

- ・「もしあなたがよく利用するコンビニで返却ができるなら、利用してみようと思いますか」の問いに、「とてもそう思う」「そう思う」と答えた人が71%。年代別に見ると、利用実績の少なかった10代、20代においても「とてもそう思う」「そう思う」と答えた人が約70%。
- ・「とてもそう思う・思うを選んだ方にお聞きします。なぜそう思いましたか。（複数回答可）」の問いに、「図書館より近くにある」と答えた人が57%。

別の用事のついでなど、利用できる機会が増えることで、より利便性向上につながる

- ・「とてもそう思う・思うを選んだ方にお聞きします。なぜそう思いましたか。（複数回答可）」の問いに、「図書館より近くにある」と答えた人が57%、「いつでも返却できる」と答えた人が56%、「別の用事のついでに返却できる」と答えた人が32%、「通勤通学の途中で立ち寄れる」と答えた人が25%、「駅の近くにある」と答えた人が17%。

「利用しない」「わからない」を選んだ方の多くは、来館サービスを選ぶ傾向がある

- ・「利用しない・わからないを選んだ方にお聞きします。なぜそう思いましたか。次のうちからお選びください。（複数回答可）」の問いに、「本を返却してすぐに借りたいから」と答えた人が70%。

予約図書貸出サービスを付加することによって、より利便性向上につながる

- ・「あなたがよく利用する最寄り駅で、コンビニ以外の店舗（スーパー、ドラッグストア、郵便局など）で図書館の本が貸出・返却できるようになれば、利用してみようと思いますか」の問いに、「利用する」が71%。年代別に見ると、利用実績の少なかった10代、20代で「利用する」と答えた人が約70%。
- ・「コンビニエンスストアと図書館の連携サービスで、今後どのようなサービスがあればいいと思いますか。次のうちからお選びください。（複数回答可）」の問いに、「予約した本の受取り」と答えた人が59%。
- ・「利用しない・わからないを選んだ方にお聞きします。なぜそう思いましたか。次のうちからお選びください。（複数回答可）」の問いに、「その他」と回答した人が35%。理由として、「個人情報や本の取り扱いに不安」など回答があり、個人情報流出の対策について考える必要がある。

16

③事業者（株式会社セブン-イレブン・ジャパン）から

- **お客様からの反応は好評。**
- **実施前に試行方法について十分協議できたことにより、実施中に店舗側で不安感はなく、業務上の負担感もなかった。**
- **「ついで買い」や、普段見ないお客様が来店されるなど、店舗としても効果を実感している。**

試行実施の結果、①②③より効果が期待できるため、
本格実施に向けた検討を進める

17

① 民間企業との連携について

事業者確保のため、業者への提案・ヒアリングを行う。

② 実施エリアについて

乗降客数の多い鉄道駅近隣での事業展開を検討する。

③ 予約図書貸出サービスの実現可能性について

他市事例も研究しながら、事業者からの意見を参考に
様々な手法を検討する。