

## 「市民の声」抜粋

項目	意見・要望	対応・方針
利用サービス	南図書館梅分館の開館時間を延長してください	平成24年7月に、堺市立図書館分館のサービスの拡充に向け市民ニーズの把握を行うために、各分館(東百舌鳥・初芝・梅・美木多)の来館者等を対象に実施した「堺市立図書館分館利用者アンケート調査」では、「最も拡充してほしい図書館サービス」という質問に対し、「本や雑誌の拡充」と答えた方の割合が最も高かったことから、本の提供に関するサービスの拡充を図るため、平成25年度から4年間にわたり、分館の図書館資料の充実を優先して取り組んでいるところです。 分館の開館時間延長につきましても課題と捉えており、より一層の利便性向上に向けて取り組んでいきたいと考えております。
図書館情報システム	図書館のインターネット予約システムのセキュリティを厳重にしてください	ご懸念の情報セキュリティについて、万一の情報流出がないか、緊急調査(図書館情報システムへのアクセスログ検証)を実施しましたが、情報流出につながる事案はなく、また、これまでのところ、他の図書館ご利用の方からの同様の事例の通報もありません。 なお、図書館情報システムは、本を予約する時にパスワードを入力する段階から暗号化による情報セキュリティ対策を講じております。 また、個人情報を保存している機器(サーバ)とインターネット用機器(サーバ)を分けており、インターネットと接続している機器(サーバ)には、個人情報は一切保管しておりません。
職員	東図書館初芝分館職員の勤務態度を改善してください	今回のご意見をいただき、窓口カウンターでは市民への対応に集中するようにいたします。そのためにも、業務の引継等を行う必要がある場合は開館前に済ませ、カウンター業務に臨みます。 また、貸出・返却手続きにあたっては、今後とも利用される方々の待ち時間を少しでも短縮できるように、臨機応変な対応を心掛け、利用サービスの向上に努めてまいります。