

『新しい文書管理の流れを考える』

エスオーファイリング研究所
所長 城下 直之

最近のトラブル対応を見ていると、従来の文書管理で大丈夫であろうかと疑問に思える。特に IT の導入により便利になるはずが予想に反し、莫大な費用を掛けたにも拘らず、様々な問題で殆ど利用することなく撤退を余儀なくされているシステムもある。

(12 県でのパスポート電子申請では 1 件あたりの経費が 1600 万円になった) (1)

その上、コンピュータによる情報の漏えい・流出、誤送信等のトラブルも後を絶たない。また、トラブルが発生しても情報開示の遅れや質が問題になる場合も多々発生している。これは作成文書のニーズによって、文書の管理方法、文書の作成内容、検索方法、保有期間、文書媒体等を考慮する必要がある。

(ここでは文書とは証明・証拠性のある記録を言う)

1 . 従来の文書管理

わたしたちの仕事には図-1 が示すように文書を作成し、記録を残す一連の流れがある。作業としては色々な情報や資料を収集し、それをもとに仕事をする。その結果を加工・作成 (記録と言う形で) することで目的の書類等が完結する。そして必要部数だけコピー (複写) し、必要な部署や上司等に報告 (配付・回覧) し、原本はファイルしてオフィスの所定の什器で保管する。使用頻度が低くなるとオフィスから書庫に置き換えて保存をする。また、保有期間を過ぎると廃棄する。(2)

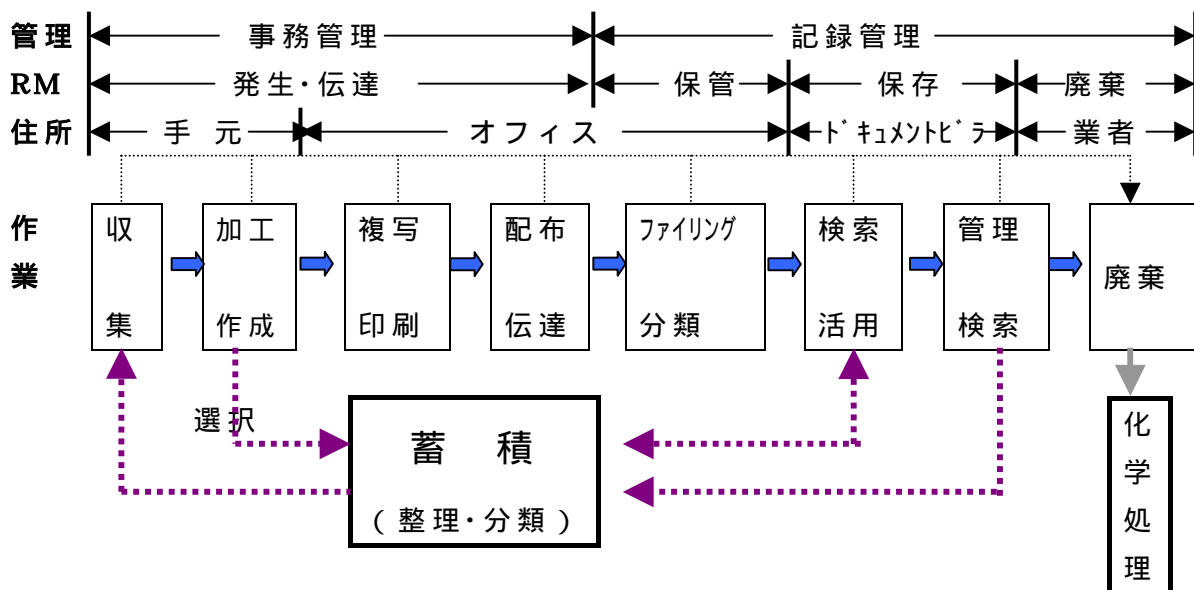


図-1 文書管理の流れ

欧米での文書管理（RM：レコードマネジメント）では発生・伝達、オフィスでの保管、書庫等に置き換えての保存、一定の保有期間が過ぎると廃棄するという一連の流れの中で、文書が作成される時から文書の廃棄までを考えている。

一方、我が国ではこの文書管理（RM）を事務管理と記録管理（ファイリングシステム）に分け、別個の管理として取り扱われてきた歴史がある。そこで文書管理は「文書を必要なときに、すぐに利用できるように組織的に保管しておくこと」と捉えてきた。つまり整理・整頓を主体に考えてきた。

2. 新しい文書管理に求められる条件

最近の社会情勢はグローバル化し（ISO マネジメントシステム、J-SOX 法、製造物責任、食品問題等）、文書管理には次の条件が求められている。

紙文書も電子文書も同じように取り扱う必要がある

社会保険庁による 5000 万件の放置事件のように、電子文書は情報部門で、紙文書は総務が担当と個別に管理している。ニーズとしては紙も電子も同じ文書に変わりがない。E-mail も業務のやり取り文書として管理する必要がある

物理的に離れた場所でも関係なく検索が出来る

日本国内は勿論、海外での出先機関でも地域を問わず、作成した文書のシステムや媒体に関係なく目的の文書が探せる

悪意を持った改ざん・偽造がなされていない

上場企業の粉飾、食肉偽装、社員の使い込み、自治体における裏金問題、談合等故意に文書の改ざん・偽造をしていないか、業務内容を正確に記録している必要がある（説明責任）

必ずアクセスが出来、48 時間以内に公開が出来る

事件によっては 12 時間でも遅く思える場合もある（原子力発電所トラブル等の報告）。クイックレスポンスが可能な状態を言う

保有期間のルール化が決まり、法的に対応が可能である

法的保存期間が決められていても、人的被害に大きい影響を与える場合には現状の保有期間を超えての文書を保有することが求められる。

例えば、図-2 の事例のように文書規定の保有期間を見直す企業も増えている。

対象文書	法廷保存年	要保存年	延根拠
製造物責任	10年	20年	民事訴訟法
経理文書	7年	10年	株主訴訟
診療録（カルテ）	5年	10年	HIVE
建築確認図書等	5年	10年	耐震偽装

図-2 文書の保有期間を延長する

図の経理文書については商法で7年の義務を課せられているが、粉飾決算等により株主からの訴訟を考えると時効期間の10年間以上の保有が望ましい。また、建築確認図書については民間での5年（行政では1～3年のところが多い）に対し、耐震偽装事件によりリスク対策として10年以上の保有を要するのではと考える。

3. 求められる文書管理の流れ

今やコンピュータは日常生活の中に溶け込み、職場ではコンピュータを使わずには仕事ができない環境に変わりつつある。

だが、当初のコンピュータが電子計算機という考えから事務処理機械という考え方になっても、『情報部門』がコンピュータのお守りをするのが主業務と考えている。その結果、従来とは異なったトラブルが発生している

オフィスでも図-3の写真のように紙文書とパソコンが机上で一体化して机の周りは活用されている。

そこで、求められる文書の管理は次の4つをあげることができる



図-3 机上

情報管理

従来の情報収集のネットワークが広がり、収集の方法も変わる。注意点としては2～3年でコンピュータのソフトもハードも大きく変わっている。

事務管理

ワープロ機能を使って文書を作成するもニーズによっては紙に打ち出している。

記録管理

ニーズによって紙文書と電子文書の切り分けを要する。電子文書についてはバックアップを常に心がける必要がある。

旧録管理

組織のリスク対策として、また企業のノウハウ・伝統を伝承する役目として必要である。

従来はこの管理を個別に縦の流れとして来た。

これを一つの流れとして横に並べると図-4に図示したようになる。

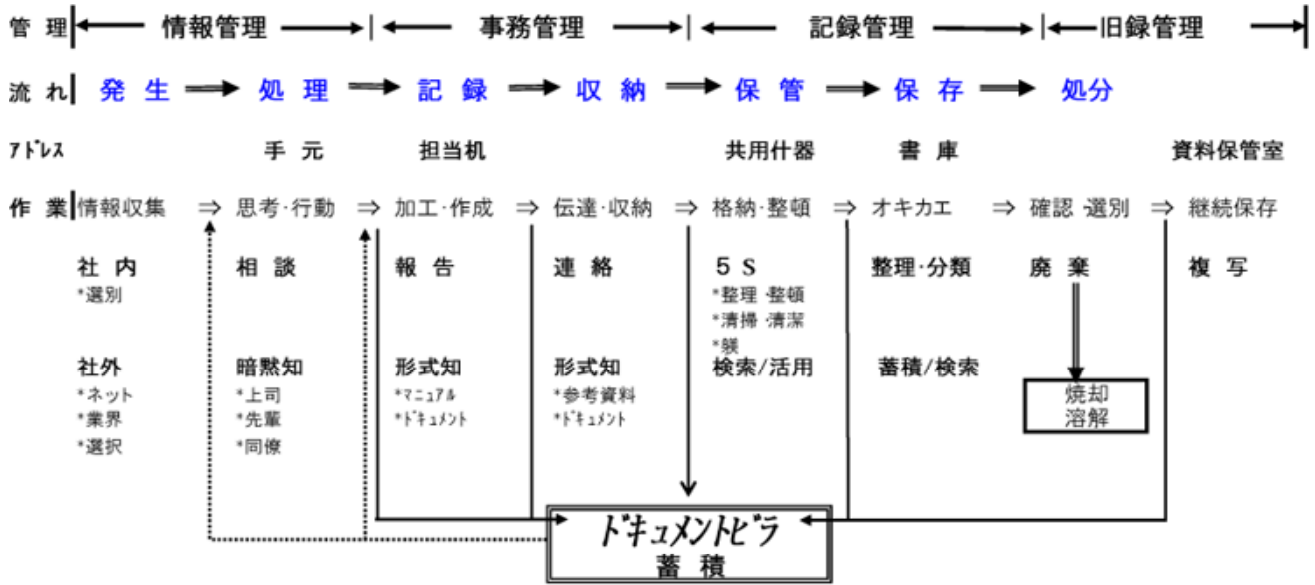


図-4 いま、求められている文書管理の流れ

この流れでのキーワードは『情報の収集』、『ホウレンソウ』と『情報の共有化』、『オフィスの5S』、『死蔵文書の活用』である。

4. 情報管理という考え方

今は電子で扱われている全てを『情報』と知っているが、これは information であり、お知らせ(告知)である。図-5はコンピュータ機能が文書管理で果たす役割について表したものである。つまり、必要な情報を得る手段の一つとして情報管理が有り、事務管理では文書の作成配布機能を用い、蓄積機能としてコンピュータの媒体機能を使っているのである。(3)

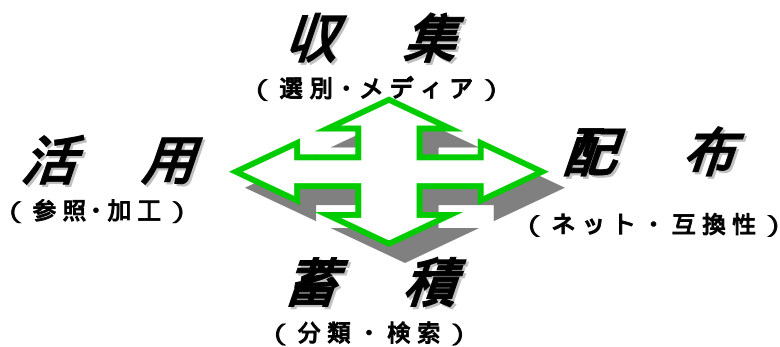


図-5 コンピュータ機能

大量データの記憶・記録機能	(記録の蓄積)
高速な比較判断機能	(検索・収集)
多様な形での入出力機能	(配布・印刷)
高速演算と制御機能	(加工・作成)

だが、図-4で言う『情報』とは我々が行動を起こすときに必要とするものであり、様々なメディアを使って収集するシクミである。この収集情報は収集元の信用度等により質のレベルが異なる。そのため、採用する情報のレベルにより結果も大きく異なる。例えば偽メール事件のように某政党の代表が辞任に追い込まれたり、大企業のトップが辞任したり、企業の倒産・解散へと繋がっていたりする。

すなわち、**情報管理では『情報の選択責任』が問われる。**(4)

情報とは『一を聞いて十を知る』の如く、私達の知識を活用して推理・推測することで情報を膨らませることができる。その為にも情報を選択する能力が求められる。

そこで知識、資料、情報を次のように区分けしている。

知識：知っていることで役に立つかわからないが、情報により推理・推測して情報を膨らますことが出来、行動するのに役立つ

資料：知恵を出してくれ、扱いによっては情報に変化する場合がある

情報：何か行動を起こすときに必要とし、判断に役立つ

また、情報は時間と共に変化し、時には新聞報道で見られるように当初とは180度変わった内容になる場合もあり、常に情報は生物の如く変化(又は成長)する。

この流れにおける『情報管理』で大切なのは

知識共有(knowledge Management)の**形式知 + 暗黙知**である。

『暗黙知』はマンツーマンによって継承できる物であり、上司・先輩・同僚等に相談(確認・指導等を含む)することで得るチャンスがある。(**ハウレンソウ**)

相談

- a. 問題解決の方法等への相談
- b. 途中経過を報告することによりアドバイス、助力を得る
- c. 関係する担当へ連絡することにより仕事の進捗等を確認する

報告

最終報告には業務の内容が正確に記入され、記載の内容が説明できるよう記録されている必要がある。その結果、他の人が記載情報を活用できる

連絡

関係する部署と情報を共有化することで仕事をスムーズに運び、問題が発生するとフィードバックでき、問題への対策を円滑に処理できる。内容によっては予防効果がある。

5 . 電子文書での課題

文書の蓄積媒体はニーズによって使い分ける必要がある。その一例を図-6に文書のライフサイクルに則って表した。

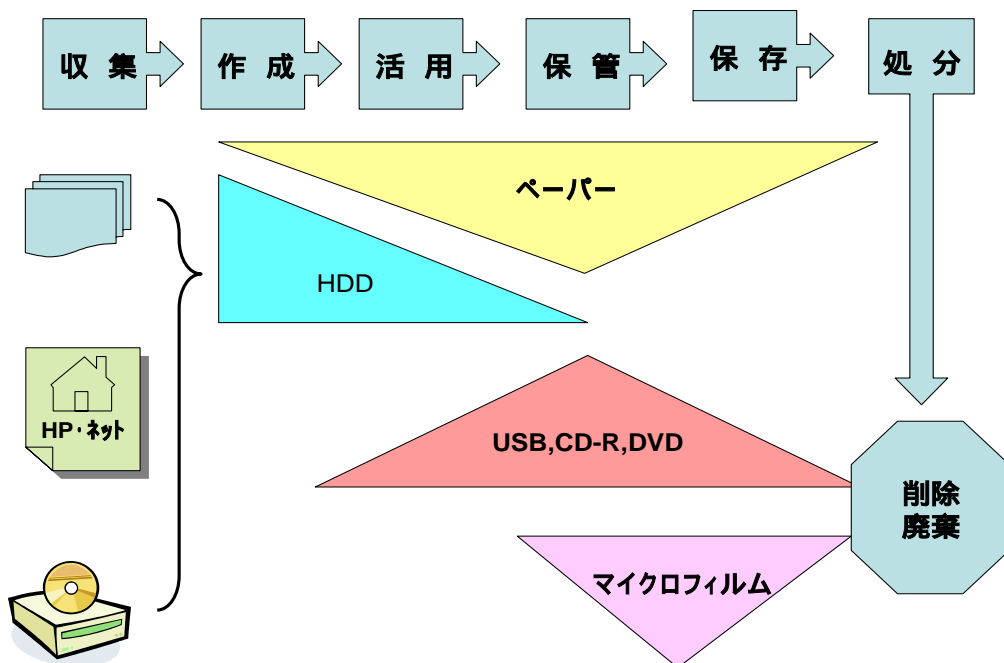


図-6 文書のライフサイクルと記録媒体



図-7 フロッピー

この図より、収集媒体が異なっても、文書を作成するときは殆どが電子文書で作成し、メールで回覧、または紙に打ち出して報告・回覧している。この時に仕掛かり文書のバックアップとして USB を用いることもある。完結文書を紙で残すか、電子媒体で残すかは使い勝手と保有年で決める必要がある。

長期に残す場合には図のようにマイクロフィルムもスペース等を勘案して選択の一つである。

また、電子媒体は図-7のフロッピーにあるように8in、5in、3.5inと変化し、今や知る人も少なくなりつつある。この時の媒体はどうなっているのだろうか？

事実、今年の7月に大阪市の某消防署から届出様式を3.5inのフロッピーで渡された人もいる。持帰ってもドライブが無いので困って、メールの添付ファイルで再度送信をお願いしたとのことであった。

行政がこのような状態で大丈夫だろうか？ 不安を感じる！

電子媒体で残す時には、その時々ハード・ソフトウェアに対応可能な媒体への移行とソフトへの変換が必要になる。(5)

6 . 業務情報の流出

事務管理や記録管理で問題になっているのは、電子化により簡単に情報の漏えいが可能となってしまう点である。特に平成 15 年 4 月に個人情報保護法の施行後、漏えいがメディアを賑わしている。自分が関係した仕事や収集した情報・文書を個人文書として机の周りに集積したり、自宅に持帰ったりと公私混同を許してきた体質だろうか。

内部の人間による過失 (6)

情報の漏えい、紛失、盗難、ネットワークへの流出等の根本原因は 5 S (整理・整頓・清掃・清潔・躰) の不徹底である。『社内規定で文書の持出禁止』にしても、過去の職場情報を持出してその情報がネットワーク上に流出、盗難にあっている場合がある。規定を作っても実行されていなければ絵に描いた餅と一緒である。情報漏えいに対する意識も低く、処分が甘いからかもしれない。

新聞記事によると、警視庁は巡査長の個人パソコンから、「Winny」を通じて約 1 万 500 人分に及ぶ大量の捜査情報が流出した事件で、懲戒免職処分、署長ら 8 人も処分と厳しく処分する傾向になってきた。(毎日新聞 2007 年 7 月 20 日より)

日頃から小さなことに目配りをして仕事をする。部下に**権限を委譲しても責任までは移譲できない**ことを意識するべきである。

外部の人間による誘い

情報流出の手順は次の 4 つの工程で勧められるので、日頃のチョットしたことにご注意することで防げる。(**近づく 親しくなる 情報を聞く 脅迫**)

- a. ターゲットを決めて、笑顔で近づく
名刺交換等で相手の心を和らげる
- b. お茶、お酒に誘い、その時の勘定を払う
会話から小さな情報を交換する
- c. 相手を持ち上げ、自尊心をくすぐる
情報を聞き出す
- d. 要求する情報を出さなければ、前の情報を
聞いたことを上司に報告すると脅す

関係者による故意の持出し

- a. 情報を売却する
情報系の業務担当者が個人情報を持出し、取扱業者に売却して小遣い稼ぎをする
- b. 上司、同僚を困らせるため (関心を引く)
職場での交流が上手くない、仕事が面白くない、他の人が困った顔を見たい
- c. 待遇に不満を持っている
会社の情報を持出すことにより、競合会社等から認められようとする
(不正競争防止法の対象になる)

基本的には社内文書を管理するときには文書の内容によって一般文書、有用文書、重要文書(Important Record)、基幹文書(Vital Record)、貴重文書(Precious document)に切り分け保有年と管理方法を決めるべきである。(7)

図-8 に今年の 1～6 月までに発表された 483 件について原因別に表した。この中で紛失には盗難も含まれていると考えるべきである。USB の紛失・盗難が 51 件、盗難 90 件の内 31 件が車両荒しである。ネット流出は Winny/Share によるものであり、個人パソコンからの流出である。による持出しも 11 件発生しているがこれらの数字は氷山の一角であると考えられるべきであり、未発表が多いと思う。

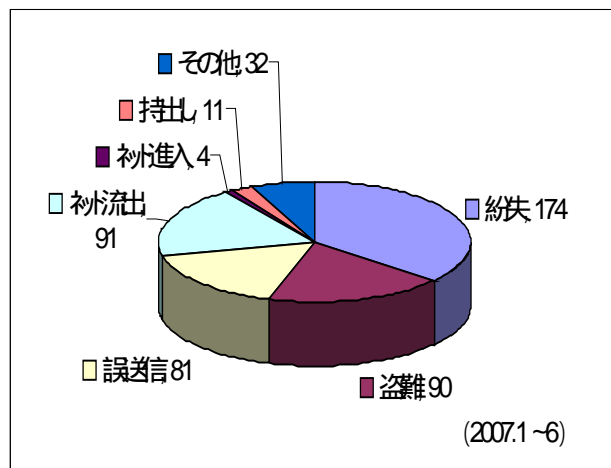


図-8 原因別情報漏えい

7 . 旧録管理

従来の文書管理では保有年を経過した文書は『廃棄』としているが、ここでは『処分』という言葉を使っている。つまり本当に廃棄して良い文書かどうかの見直しをする。最近はリスク対策としても、文書の保有期間を延ばす企業・団体が多い。また、永年に文書を残すことは様々な条件により難しい。

旧録文書とは

現実に書庫で管理している文書で、10 年も経過した文書を誰が検索し、探し出すのか、人の異動・退職・出向等によって次の世代へ十分に文書の継承が可能であろうか。

例えば、文書タイトルの付け方一つとっても人により異なる。また、タイトルに企業名や省庁名を入れても、合併・吸収・分離等により変わる。

そこで、文書規定での永年とは 10 年以上保有する文書で、10 年経過後はその文書を見直すことと言っている。このように**長期に残す文書を別の管理体系として考える**必要がある。

行政(一部の法人・企業)では廃棄処分の文書の中から後世に伝えるべく文書を選別して、公文書館【アーカイブ (archive)】(資料保管室・貴重書室)等で別管理にしている所もある。

旧録管理の活用

20年、30年前の文書が当時の社会情勢や技術力で世に出ることが無いまま放置された文書も、技術の進歩、社会変化によって最新情報として蘇るチャンスでもある。

簡単な事例で言うと、金鉱石1トンから金の採掘量は4gであるが、廃棄処分の携帯電話からはその80倍が取れる。また、銅鉱石から銅は3%程度であるが、廃棄家電からは17.5%も銅が取り出せる。

書庫で寝ている文書でも同様なことが起こりうる可能性が大である。



図-9 死蔵文書の有効活用

社内の死蔵文書を図-9のように掘り起こして、少ない費用と時間で大きな成果を得られる可能性がある。

旧録管理体制の構築

文書の貴重さは仕事を経験した人間しか判断が出来ないのである。そこで、先輩達が去る前に文書の見直しをするべきである。

10年、20年後の人のことを考えて早急にシステムを構築し、経験の無い人でも必要な文書を検索できるキーワードに書き換えるべきである。



図-10 旧録管理の作業

この時の作業の流れを図-10に表した。

8 . まとめ

企業・行政のリスクを顕在化させないシクミ作りとして**内部統制**が求められている。

現実にリスクが発生した時の対応が組織の将来を左右する。

そこで組織にリスクが顕在化した場合に被害を抑えるシクミが文書管理であり、紙も電子も分け隔てなく同じ文書として考えるべきである。

また、情報管理を難しく考えるのではなく、コンピュータを身近な道具として使うべきである。コンピュータは数年で新しいソフトやハードに置き換わることを意識していないと必要な時に電子文書の検索・表示が出来ないことがある。

電子で文書を活用することも良いが、**本来の証拠性・証明性を考えた時に紙文書の取扱を慎重にしなければならない。**

また、貴重文書は紙文書でなければ価値が無い。

【 参 考 文 献 】

- 1 『電子文書法を上手に活用する』～その2 電子文書法における課題～ 城下 直之
「商工振興」 大阪府工業協会編 2005.5 663 p 9
<http://oosakajyou.sakura.ne.jp/pdfimage/E-2.pdf>
- 2 『ファイリングマネジメント』～これからの文書管理～ 城下 直之著 日刊工業新聞社刊 p 24
- 3 『デジタル文書管理』～超ファイリング術～ 城下 直之著 日刊工業新聞社刊 p 12
- 4 『情報管理と記録管理』 城下 直之 レコ-ド・マネ-ジ-メント 41 p 43～46
- 5 『電子文書法を上手に活用する』～その3 電子化文書と今後の課題～ 城下 直之
「商工振興」 大阪府工業協会編 2005.6 664 p 12
<http://oosakajyou.sakura.ne.jp/pdfimage/E-3.pdf>
- 6 『個人情報保護のポイントと具体策』 城下 直之
「合理化」 大阪府合理化協会編 2005.11 460 p 8～11
<http://www.gourika.or.jp/association/pdf/1711.pdf>
- 7 『一般文書のパソコンファイリングへの展開』～その1 身近な整理～ 城下 直之
「商工振興」 大阪府工業協会編 2006.8 664 p 5
<http://oosakajyou.sakura.ne.jp/pdfimage/PF-1.pdf>