

# 5.大学図書館におけるリスクマネジメント

「大学図書館員のための個人情報保護チェックシート」の作成を中心に

## パブリック・サービス研究分科会

### リスクマネジメントグループ

リーダー 土屋貴之（法政大学）  
小生方麻里（麗澤大学）  
片岡真裕子（東京農業大学）  
川越智之（駒澤大学）  
楠山直文（成城大学）  
助川敦子（文化女子大学）  
関全葵（東京家政学院大学）  
高田涼子（国立音楽大学）  
新見敏子（中央大学）  
森田敦子（東京国際大学）

途中退会 青木和代（東海大学）

途中退会 木村友紀（法政大学）

## 1. はじめに

今なぜ「リスクマネジメント」を考えるのか。それは、近年の大学図書館を取り巻く環境の変化にある。

昨今の顕著な例としては、アウトソーシングの進行、開館時間の延長や地域開放などサービスの拡大、ホームページ公開による情報アクセス数の増加、予算の削減、委託・嘱託・派遣・アルバイトなど労働形態の多様化、利用者の権利意識の高まりなどが挙げられる。

一方、図書館の内側だけではなく、その周辺環境も大きく様変わりしている。今や、図書館が属する大本の大学は競争にさらされ、淘汰される時代となった。図書館も大学のカラーを表現する上で重要なファクターである。

企業も「大学」という市場を見逃さない。図書館に対しては、出版社・書店などをはじめ、あらゆる企業がビジネスチャンスを窺っている。

また、近年の経済不況による治安悪化や、「ストレス社会」と称されるほどの心的切迫も、利用者のマナーやモラルの低下に影響を及ぼしていると言える。

図書館の変化（機能・役割など）が周辺環境を動かし、また、周辺環境の変化（社会・利用者のニーズなど）に応じて図書館も変革している。当然のことだが、図書館と図書館を取り巻く環境は相互に影響し合い、切っても切り離せない関係にある。

こうした図書館内外の激しい環境変化に伴い、潜在的なリスクは増加傾向にある。そのため、スタッフ内において周知された対策、即ちリスクマネジメントを講じることが必要である。その際、前述したように、現在の図書館は労働形態が多様化しているため、専任スタッフだけではなく、その他のスタッフにも徹底する必要がある。

現代社会においては、あらゆるリスクが潜み、「リスクマネジメント」の重要性が謳われているにも関わらず 図書館に従事するスタッフはリスクに対する意識が稀薄なのではないか 図書館学においてリスクマネジメントの研究事例が少ないのではないかと私達は感じた。この2点が「大学図書館におけるリスクマネジメント」というテーマで研究するに至ったきっかけである。

当グループは、リスクマネジメントの重要性を説くと共に、図書館に従事するスタッフへの意識づけにつながる先行事例を提示したいという想いから研究を進めてきた。当グループの研究を叩き台に各大学図書館で議論して頂けたらと願っている。

[法政大学多摩図書館 土屋貴之]

## 2.1 危機管理（クライシスマネジメント）とリスクマネジメント

危機管理（クライシスマネジメント）とは、佐々淳行氏によると「損得や経済的なプラスを増やすことではなく、人間の生命のかかった危険な事態を避けたり、被害を最小限にとどめること」とある。

一方、リスクマネジメントとは、イミダスによると「企業に損失をもたらすような偶発事象から生じる不利益を最小化するための管理プロセスのこと」とある。この違いについては、表1のとおりである。

表1

	クライシスマネジメント	リスクマネジメント
予測	不能	可能
先例・前例	存在せず	存在する
処理・判断時間	短い	長い
概念	マイナスを縮小する	マイナスを防ぐ
トップの判断	決断	決裁

佐々淳行 『危機管理』225頁 株式会社ぎょうせい

当グループでは、予測可能な「リスクマネジメント」について研究することとした。そこで、まず企業ではどのように対応しているのかを調査した。

## 2.2 企業におけるリスクマネジメント

企業におけるリスクとして、以下のものがある。

生産リスク（欠陥商品生産、原料事情悪化、受注の打切り等）

販売リスク（売掛金回収難、押し込み販売、安売り等）

財務リスク（不良債権の増加、資金操作失敗、金利負担増加等）

労務リスク（従業員不足、有能者の退社、安全管理欠如等）

全般のリスク（需要動向の変化、他社倒産の余波、政治・経済情勢の変化等）

（亀井利明『危機管理とリスクマネジメント 改訂増補版』参照）

これらのリスクマネジメントは、企業戦略の中で常に Plan do see の行程において見直されてきた。

また、近年企業倫理が問われるコンプライアンス（法令遵守）の問題で組織の存亡に関わる事件が増えてきている。例えば、三菱自動車のリコール隠しや雪印食品の食肉偽装問

題などが記憶に新しい。

そして、コンプライアンスの問題で現在個人情報の漏洩が重大な問題となっている。「1人につき1万円の慰謝料の支払いを命じる最高裁判決が下された京都府宇治市の住民基本データの漏洩事件、情報が漏洩した450万人の顧客に対して500円の金券を配布したYahoo!BBの事件などの例でも明らかなように、情報の漏洩は被害者である「個人」の権利を侵すと同時に、企業の財政面、信用面でも大きなリスクとなっており」(鶴田展之『個人情報保護法施行に向け変化する経営リスク管理』より引用) 場合によっては企業の存続が危ぶまれる重要な問題になっている。

リスクの発生可能性を最小に抑え、それでも現実化したリスクから受ける損害・損失をマネジメントできれば、リスクの現実化の影響を最小化できることになる。

そこで個人情報保護法の施行に伴い、最近ではセキュリティコンサルティング会社の指導を仰ぐ企業が急増している。この個人情報保護法の遵守は、いまや企業にとってコンプライアンスの姿勢を表す、最も象徴的な尺度となっている。

大学においても、成城学園では学園全体でセキュリティコンサルティング会社と契約し、対応策を検討している。また、個人情報は取扱いを誤ると組織の存亡に関わるので組織一丸となって取り組まなければならないテーマである。

[成城大学図書館 楠山直文]

## 2.3 大学図書館のリスクマネジメント

近年の大学図書館を取り巻く環境は様々な変化を遂げている。また館種を問わず、「図書館は安全な場所」という認識が強かったが、そんなイメージを覆すような事例が多く見受けられる。起こりえる予測の難しい問題が増えていると言える。

図書館における変化として、具体的にはアウトソーシングの進行、開館時間の延長、地域開放、ホームページ公開による情報アクセス数の増加、委託・嘱託・派遣・アルバイトなど多様化する労働形態、利用者の権利意識の高まり、個人情報保護法の施行、各種著作権問題、洋雑誌の高騰、団塊世代の大量退職などが挙げられる。

図書館安全神話を打ち壊すような出来事としては、盗難・傷害事件などの犯罪行為、地震・火災・水害などの災害や事故が挙げられる。

こうした図書館業界のめまぐるしい変化に伴い、潜在的なリスクは確実に増加しており、図書館では今後そのような変化に対応すべく、リスクマネジメントを早急に講じる必要がある。

しかし、リスクマネジメントを徹底するあまり管理意識だけが高まり、利用者を規則でがんじがらめにするような方向に流れてしまうのも考えようである。管理することにとら

われすぎて、図書館が利用者にとって居心地の悪い場所になってしまっは本末転倒である。図書館は利用者を第一に考えたサービス業である。そのことを常に念頭に置いたリスクマネジメントの構築が必要だ。図書館におけるリスクマネジメントとは、管理することが目的ではない。リスクを事前に予測し安全対策を講じて、リスクを回避したり、最小限に抑えたりできる環境を整えることこそ本来の目的なのである。

## 2.4 リスクマネジメントの重要性

なぜリスクを考えることが重要なのか。リスクマネジメントは大きく分けて「事前対策」と「事後対応」に分けられる。事前にリスクを予測して対策を考えておくことにより、問題を未然に防止することが可能である。そのような「事前対策」をしたにも関わらず問題が発生した場合でも「事後対応」により、問題発生による被害や影響を最小限に抑えることが可能となる。

潜在しているあらゆる危機を洗い出し、それらに対する対応策を講じることで大半のリスクは回避できるし、回避できなくとも、被害を最小限に抑えることはできる。また、対策を立てることにより、危機意識の低い図書館スタッフへのリスクに対する意識づけの効果も期待できる。そしてこのような対策が、最終的には図書館にとって最重要事項と言える、利用者サービスの向上につながるのではないだろうか。

何が起きてもおかしくない現代社会において、リスクマネジメントを実践し、安全対策を行い、利用者や図書館スタッフ、資料、施設を守ることは、今や図書館の大切な任務である。問題が起きた時に対策を誤れば組織（図書館）の信用を失うことになる。それには日頃からリスクを予測して対策を立て、また継続的に見直す行程の繰り返しが不可欠なのである。

[麗澤大学図書館 小生方麻里]

### 3.1 大学図書館におけるリスク

与えられた状況下において、資料を適切に管理し教育支援・研究支援を行うという大学図書館の使命をどのように実現するかを考えた時、この使命の実現を阻止する要因となる不確実さを大学図書館のリスクと定義する。

まず大学図書館のリスクを考えるにあたり、当グループのメンバーが所属する図書館で実際に起こった問題事例と講じている対策事例、他に想定できうる問題と対策を集めた。その内容からリスク事例を以下の6つに大別し、対策事例は「事前対策」「発生時対応」「事後対応」の3つの対応策に分けた。また、補足的な説明は表の下部に付した（表2参照）。

研究過程で当グループの関心事が個人情報保護へと移行したこともあり、経営面などリスク事例と対策のリストアップに不十分な部分もある。

利用者関連リスク

資料関連リスク

設備関連リスク

災害関連リスク

人事関連リスク

個人情報・プライバシー保護関連リスク

以下、リスク事例を挙げる。

利用者関連リスクには、利用者の病気・ケガ・事故、不審者の入館・不審な行為、犯罪行為、利用者間トラブル、各種マナー問題、スタッフの対応などに関する過度のクレーム、パソコン（以下PC）機器の不正利用、プリンタ乱用などが挙げられる。

資料関連リスクには、洋図書・雑誌価格の高騰、図書購入費の減少による所蔵資料の購入不全、未取得特許・心理テスト・個人情報関連資料など個人に不利益を与える可能性のある資料の所蔵リスク、切り取り・書き込みといった破損・汚損、劣化、利用者の延滞・資料を返却しないまま卒業していく利用者、盗難・紛失、以前図書館に寄贈した資料がないといった寄贈者とのトラブルなどが挙げられる。

設備関連リスクには、老朽化・水漏れ、破損、停電、空調の不調、書架および閲覧スペースの狭隘、コンピュータウィルス・ハッキングといった不正アクセスによる攻撃、データ管理不備・各データの消失、体の不自由な利用者の利用に障害があることなどが挙げられる。

災害関連リスクには、地震・火災・水害・台風などが挙げられる。

人事関連リスクには、職員の減少、団塊世代が大量退職する2007年問題、職員の過失・不祥事、スタッフ間トラブル、有能スタッフの流出などが挙げられる。

個人情報・プライバシー保護関連リスクには、PC・個人認証のログ履歴、貸出履歴な

ど利用者の利用履歴および利用者・スタッフの個人情報の漏洩、教職員・学生・卒業生などの個人情報に関する問い合わせへの対応などが挙げられる。詳しくは4章で述べる。

小林昌樹氏は、「リスクマネジメントの利点は処理手段の選択が常に意識化される点である」と述べている。リスク事例を選択していく過程でも同様のことが言えよう。

私は、当グループのメンバーが所属している図書館のリスクと講じている対策の事例について情報を交換していくなかで、各図書館におけるリスクマネジメントの状況と対策から読み取れる問題意識の差、認識することがなかったリスクの存在および問題意識を知ることができ、よい経験となった。この様な差は、1つの大学図書館の各スタッフ間においても生じているのではないだろうか。図書館のリスク選択に多数のスタッフが関与することで自分と自分以外の図書館スタッフが感じているリスクや問題意識の差異が認識・共有化され、結果として更なる利用者サービス向上への第一歩となるだろう。

[ 東京農業大学世田谷学術情報センター図書館 片岡真裕子 ]

表2 . リスク事例と対応策

利用者関連リスク

事例	対応策（前：事前対策、生：発生時対応、後：事後対応）
利用者の病気・ケガ・事故	前. 対応マニュアル作成 前. 応急処置の訓練 前. 警備員・スタッフの巡回、呼出ベル設置 生. 他部署（健康センター・病院）との連携 後. 事故原因の見直しと対応
不審者の入館*1・不審な行為	前. 入退館システム設置 *1 前. 防犯設備設置（防犯カメラ *2、非常ベル） 前. 外部利用者の登録 前. 教職員・業者の名札着用 *3 前. 受付スタッフの配置 前. 警備員・スタッフの巡回 生. 他部署（警備など）と連携、協力要請
ストーカー・犯罪行為・盗撮 *4	前. 対応マニュアル作成 前. 防犯設備設置（防犯カメラ *2、非常ベル） 生. 警備などの連携、協力要請
利用者間トラブル	前. 対応マニュアル作成 生. 他部署との連携、協力要請（学生：学生部、一般利用者：警備、警察）

利用者の所持品の盗難	<p>前. 防犯設備設置（防犯カメラ *2、非常ベル）</p> <p>前. コインロッカー設置</p> <p>前. 警備員・スタッフの巡回</p> <p>前. 利用者への注意喚起(掲示、放送)</p> <p>生. 他部署（警備、警察）と連携、協力要請</p> <p>後. 利用者への注意喚起・盗難発生告知（掲示、メモ手渡し）</p>
遺失物	<p>前. 忘れ物取り扱い方法のマニュアル作成</p> <p>前. 利用者への注意喚起(掲示、放送)</p> <p>生. 忘れ物取り扱い方法を利用者に明示する</p>
館内での飲食	<p>前. 館内に飲食可能な空間を設置</p> <p>前. 利用者への注意喚起（掲示、放送）</p> <p>生. 巡回、注意</p>
おしゃべり・携帯電話の利用	<p>前. 警備員・スタッフの巡回</p> <p>前. 利用者への注意喚起（掲示、放送）</p> <p>生. 利用者への注意（口頭、メモ手渡し）</p>
座席の占有	<p>前. 警備員・スタッフの巡回</p> <p>前. 利用者への注意喚起（掲示、放送）</p> <p>生. 離席中の場合、注意書・警告書を座席に残す</p>
居眠り・いびき	<p>前. 警備員、スタッフの巡回</p> <p>生. 利用者へ注意を促し、体調に異常はないか確認する</p>
PC・電卓などの使用音	<p>前. 静かに読書・学習できる閲覧スペースの設置 5*</p>
スタッフの対応などに関するクレーム、（過度な）苦情・クレーム	<p>前. 書面によるクレーム受け付け（メール、意見箱の設置）と回答</p> <p>前. 対応マニュアル作成 *6</p> <p>生. スタッフによる一定の対応</p> <p>後. 回答後、回答内容を各事例に反映、スタッフの再教育</p>
温度・湿度・照度など室内環境に関するクレーム	<p>前. 他部署（施設、防災センター）との連携</p> <p>前. 適正な環境基準を満たしていることを告知（温度基準：環境省奨励 冷房 28 ・暖房 20 、照度基準：JIS Z 9110:1979 学校の図書閲覧室照度基準 200-750lx）</p>
蔵書構成、図書館利用規則など各種規定に関するクレーム	<p>前. 各種規定（図書館利用規定、選書基準、収集方針）を作成し、積極的に公開する</p>
学外利用者からの利用謝絶、ILL 謝絶に関するクレーム *7	<p>前. 謝絶理由の説明について理解を得る（学内者の利用を優先していること）</p> <p>前. 大学のイメージを損なわない学外利用者の謝絶方法の確立、研修参加</p>



PC 関連機器の不正利用（攻撃、掲示板などへの中傷的な書き込み）	<p>前. 利用者への注意喚起、メディアリテラシー教育</p> <p>前. PC 関連機器の利用ログ履歴を保存 *8</p> <p>前. ウィルス配布、ハッキングなど、攻撃の踏み台として利用された場合の対応マニュアル作成</p> <p>前. 他部署（コンピューターセンター）との連携</p>
プリンタの乱用*9	<p>前. 利用制限の仕組みをつくり、利用者へ使用感を意識づける。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●制限づけ（出力用紙に学生 ID を出力する。あるいは、利用者へ手渡して支給する）</li> <li>●課金制（出力枚数は減るが金銭管理がスタッフにとって煩雑）</li> <li>●定量制（学生が入学してから卒業するまでの出力可能枚数が予め決まっている。学生 ID を介して印刷枚数を管理）</li> </ul>

#### 資料関連リスク

事例	対応策（前：事前対策、生：発生時対応、後：事後対応）
所蔵資料の購入不全（洋図書・雑誌価格の高騰、資料購入費の減少）	<p>前. コア雑誌、継続図書のタイトル、購入媒体の見直し</p> <p>前. 電子ジャーナル共同購入目的、分担収集目的のコンソーシアム参加</p> <p>前. 洋図書は海外の書店との直接取引により発生コストの抑制</p> <p>前. 各種補助金申請、寄付金依頼</p> <p>生. ILL</p>
未取得特許・心理テスト・個人情報関連資料など個人に不利益を与える可能性のある資料の所蔵リスク *10	<p>前. 根拠に基づく資料と所蔵データの運用方法の見直し（収集する・しない、公開・非公開）</p>
破損（切り取り）・汚損（書き込み）・水損	<p>前. 各種コピー機設置</p> <p>前. 複本購入</p> <p>前. 利用者へ資料利用のマナーや飲食禁止などを注意喚起</p> <p>前. 資料が返却された際、利用者の前で状態を確認する</p> <p>後. 破損・汚損資料の展示することで、利用者に資料を大切に扱うよう注意喚起する</p>
劣化	<p>前. 適正な温度・湿度・照度、粉塵の管理</p> <p>前. 劣化調査</p> <p>前. 貴重書など、資料をマイクロフィルム化、デジタル化したものを提供する *11</p> <p>生. 適切な保存処置</p> <p>後. 補修</p>

利用者の延滞・資料を返却せずに卒業する利用者	前. 課金制度・利用制限など延滞者への罰則を規定化、広報 *12 前. 他部署との協力により図書館以外での罰則を規定化、広報 *13 前. 声掛け、表示などによる返却日の意識付け 生. 書架確認 *12・督促
盗難・紛失	前. BDS 設置 前. 利用者へ弁償規定の明示 前. 盗難行為を行う者へ対応マニュアル 後. 図書館利用規定の見直し、補充
寄贈者とのトラブル(以前図書館に寄贈した資料がないなど)	前. 受け付け時に、寄贈者に図書館の資料の収集方針について理解を得る(管理は図書館に一任してもらうなどの確認)

#### 設備関連リスク

事例	対応策(前:事前対策、生:発生時対応、後:事後対応)
老朽化・水漏れ	前. 保守点検 生. 利用者とスタッフ、資料を安全な場所へ移動 生. 他部署(施設管理、防災センター)との連携、協力要請 後. 補修工事
破損	前. 破壊行為を行う者への対応マニュアル作成 前. 防犯カメラの設置*2 生. 他部署(施設管理、防災センター、警備)との連携、協力要請
停電	前. 代替電源設置 前. システムダウンに関する対応マニュアル作成
空調の不調	前. シミュレーション 生. 施設管理部署との連携
書架および閲覧スペースの狭隘	前. 収集方針の作成、見直し 前. 分担収集目的のコンソーシアムへの参加 前. 計画的な除籍 *14
不正アクセス(コンピュータウィルス・ハッキング)によるシステム障害	前. セキュリティポリシー策定と実施、対応マニュアル作成 前. 不正アクセス監査ソフト導入 前. 他部署(コンピュータセンター、警備会社)との連携、協力要請 前. 定期的なデータのバックアップ
各データ管理不備および消失*15	前. バックアップを短期・長期と期間を変えて取得する 前. 停電時のサーバへの電源供給システム(バッテリー)
体の不自由な利用者の利用に障害があること	前. 施設のバリアフリー化 前. 学生部との連携

### 災害関連リスク

事例	対応策（前：事前対策、生：発生時対応、後：事後対応）
地震・火災・水害・台風	前. 対応マニュアル・復旧計画書作成 前. シミュレーション 前. 災害用品、災害対応書架設置、書架の頭つなぎ 生. 利用者とスタッフの安全確保（誘導、避難、下校） 生. 他部署（防災センター、消防署）との連携、協力要請 後. 二次災害の防災

### 人事関連リスク

事例	
スタッフの過失・不祥事	前. 専任職員は職員規則など、非専任職員は雇用契約時に罰則規定などの契約確認
専任職員の減少・2007年問題（団塊世代の大量退職）*16	前. 各業務のマニュアル作成（属人的な暗黙知・経験知を体系的に形式知化する） 前. 各業務の見直し、専任職員と非専任職員の業務の区別化 前. 各種研修参加
スタッフ間トラブル	前. 職場環境整備、啓蒙活動、懲戒
有能なスタッフの流出	前. 職場環境整備、職員団体・労組との連絡

### 個人情報・プライバシー保護関連リスク

事例	対応策（前：事前対策、生：発生時対応、後：事後対応）
利用者の利用履歴（PC、個人認証のログ履歴・貸出履歴など）および利用者とスタッフの個人情報の漏洩*8	前. 適正かつ厳重な管理（利用者の同意を得た情報収集、収集目的、収集期間、収集する利用者情報の範囲と管理方法の見直し） 前. 各情報の責任者、管理者を限定 前. 対応マニュアル作成 前. シミュレーション 前. 定期的に利用者自身が認証用のパスワード変更を行うよう推奨 前. 収集後の情報の徹底的な消去（匿名データに変換、シュレッダー利用）
教職員・学生・卒業生などの個人情報に関する問い合わせへの対応	前. 教職員名簿、卒業アルバムなど個人情報を含む資料の運用方法の見直し

\*1 図書館には業者の出入りが多く、図書館関係者であるか不審者であるか識別が難しい。入退館システムを設置した際、入退館システムに抵抗を持つ利用者が入館する場合は、スタッフが必要なケースがある。

\*2 スタッフの死角となるスペースの防犯目的に防犯カメラの設置を行うことが多い。この目的以外に、ファーストフード店の入り口などでよく見られるように、図書館入り口にモニターを設置し、そのスペースの映像を流すことで利用者が混雑状況を確認できるように設置している事例がある。

\*3 職員証をケースに入れて名札として使用している事例がある。名札の表記内容に関しては、利用者とのトラブルを避けるため職員の苗字・所属名のみ記載するなど、必要以上に個人情報を書けない事例がある。他方、職員の生年月日まで表示された職員証を名札にし、職員のプライバシーが侵される可能性のある事例もある。

\*4 館内からカメラのシャッター音が聞こえても、資料の撮影など使用目的が不明なので注意できないケースもある。

\*5 私語、PC・電卓の使用音を含め、一切音の出る行為を禁じた閲覧室「おとなしべや」を開設した事例がある。

\*6 その時々やスタッフによって対応が異なると、サービスを受ける利用者に図書館に対しての不信感を抱かせ、「前はこうだったのに今回は違うのか」といったクレームを受けることが想定できる。

前回とは違う対応を受けた利用者が、2回目のスタッフの提案に対し承服せずトラブルとなり、カウンター対応ではおさまらず、図書館管理職と学生部管理職がその場に駆けつけ話し合いに至ったという事例がある。

\*7 社会人の図書館利用を謝絶している事例があり、図書館利用の謝絶方法によっては大学のイメージを損なうリスクも考える必要がある。

\*8 大学内 PC から外部へのハッキングが判明したが、訴訟問題に発展せず解決したという事例がある。

ウィルスに感染した場合に利用者の PC のログ履歴があれば不正利用者を追跡できるが、PC のログ履歴は利用者のプライバシーに関わるので、図書館の貸出記録保持の問題と同様に、ログ履歴の所持に関する検討と厳重な管理方法が求められる。

\*9 出力用紙を無料で提供すると、図書館資料やデータベース以外の内容の出力、際限のない枚数の利用が目立つという事例がある。

\*10 公開もしくは閲覧に供した場合、著者、被記載者、読者が被る不利益を想定したりリスクである。具体的な資料としては、未取得の特許情報を含む学位論文、該当者が精神的な苦痛を被る可能性のある心理テスト、一般公開されることを想定せずに刊行された学会・大学構成員の名簿類などが挙げられる。

\*11 ネットワーク上でデジタル化資料を公開することで、利用者は資料の存在を知り、閲覧できるようになる。

他方、資料保存目的でデジタル化しても、鮮明さ・色合いの点で実物を見たいといった利用者からの要求が増え、結果として実物の利用促進につながり、保存目的と反するような事例があった。デジタル化資料を公開した場合に、利用者の要求が増えることも想定し対応する必要がある。

\*12 返却したという利用者の申し出により返却処理の不備を考え書架を探したが、データと装備の請求記号に不一致があり延滞資料が見つからず延滞利用者として処理・対応した。留学生のためコミュニケーションがうまくとれず、教員からの問い合わせにより書架を再調査し発見した。

返却処理の不備などで、利用者が不必要な利用制限（入館停止）を受けた事例がある。

\*13 延滞資料がある4年生には、成績証明書を発行しないシステムをとっている大学の事例がある。

\*14 廃棄処分となった資料は、私立大学図書館協会国際協力委員会の資料運搬事業を活用して有効活用できる。

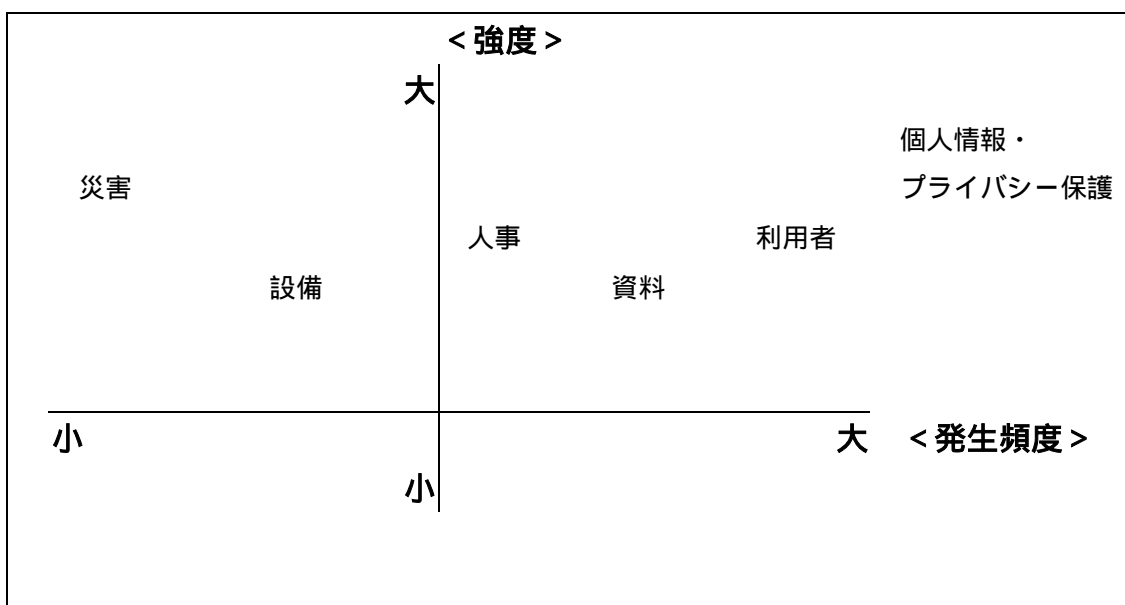
\*15 毎日サーバのデータをバックアップテープへ保存し、1週間単位でテープに上書きしていたが、データが書き込まれておらず、館員レベルでは判断不可能なトラブルが2ヶ月にわたってあったことが判明した。長期間上書き保存をしないバックアップテープを作成し、定期的に担当者（外部SE）が見ている事例があった。

\*16 メンバー館の図書館のケース、統計上どちらにおいても大学図書館における世代別の専任職員の構成に偏りがある。1947年～1951年生まれの「団塊の世代」が定年を向かえることで労働者の減少を問題視する、いわゆる「2007年問題」も絡み、人材確保、人的配置を計画的に進めなければならない。

### 3.2 リスク分析

発生頻度（リスクが発生する可能性の大小）を横軸に、強度（リスク発生による被害・影響の大小）を縦軸にとったリスクマップにおいて、3.1で挙げた大学図書館におけるリスクの事例を分類すると表3のようになる。

表3. リスク事例マップ 当グループとしての配置（考え方）



それぞれのリスクに対して、発生頻度と強度を小さくするための対策を検討する必要がある。発生頻度と強度の大小は、それぞれの図書館で認識が異なるだろう。

また、予測可能なものばかりでなく、偶発的な場合もあるので、いかに対策を講じようともリスクは発生しうる。それを認識した上で、いかに予防するか、そして万一発生した場合には被害・影響を最小限に抑える対策を考えておくことが重要である。

大学図書館におけるリスクへの対策は、管理職・専任・非専任などに関係なく、全ての図書館スタッフで取り組むべき問題である。この問題を共有し、意識を高めていくために、上記のようにリスクを洗い出し、分類・分析することは大変有効であると言える。

[東京国際大学図書館 森田敦子]

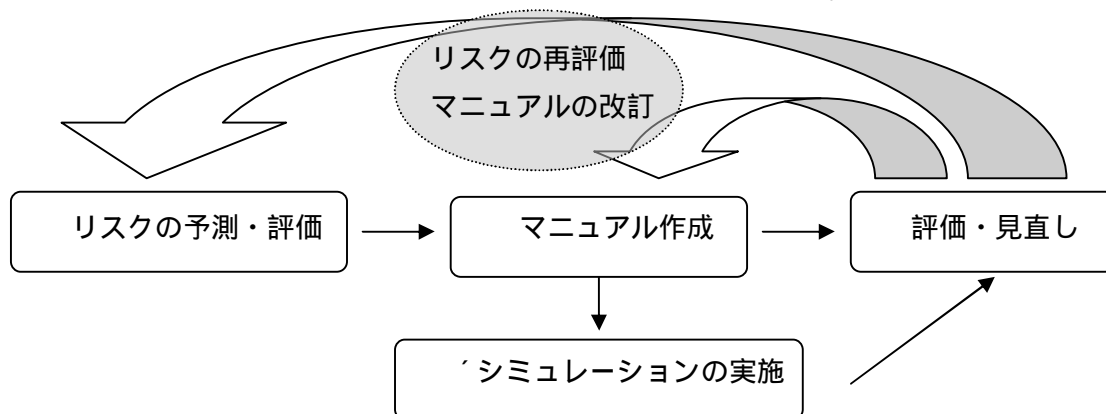
### 3.3 リスクへの対応

リスクを調査した後、処理手段を検討する必要がある。処理手段には、「回避」「除去」「転嫁」「保有」がある。リスクはできる限り回避し、回避できない場合は除去、除去もできない場合は転嫁で対応する。回避・除去・転嫁できないリスクについては、保有を検討することも必要である。

また、リスクにも資料の破損や延滞など担当者・図書館レベルで対応可能なもの、人事や個人情報保護といった大学組織全体で対応するものなどレベルも様々である。その分析も必要である。

リスクへの対処の一つに、組織的に対応方針を策定し、マニュアル化するという方法がある。大学図書館におけるリスクを洗い出し、分析した際、マニュアルで対応できるものが多いと考えられた。利用者・資料・人事関連のリスクは、主にマニュアル作成のみで対応する「マニュアル方式」で対処可能と考えられるが、設備・災害関連のリスクなどは、実際に試してみる「シミュレーション方式」も加える必要がある。それらの対応方法は、継続的な評価・見直しが必要である。

このようなリスクへの対応の流れを図で表すと下記のようなになる。



「マニュアル方式」は、そのまま評価・見直しを行うが、「シミュレーション方式」は、マニュアル作成後に実際に試してみることが必要で、その後に評価・見直しの行程となる。どちらの方式でも、評価・見直しを行った際に、マニュアルにフィードバックすることが大切である。

以前のマニュアルを使用した結果、事後対応となってしまったリスクの対処は、改訂版のマニュアルでの対応策では事前対策に移ることもある。当初に予測していたリスクの継続的な見直しはもちろんのこと、新たなリスクについても追加し、対応していく必要がある。

マニュアルを作成することが最終目標ではなく、継続的な評価・見直しを行い「現時点でのマニュアル」を作成し続けていくことが重要である。

[文化女子大学 助川敦子]

## 4.1 個人情報保護法への対応

当グループの研究テーマである「大学図書館におけるリスクマネジメント」を考えた際、あらゆるリスクを想定するには研究が広範囲にわたりすぎるため、既に議論されていることや、頻度の低いリスクへの対応策（マニュアル作成）は、既存の資料・先行研究に任せることとした。

そこで当グループでは、実務担当者にとって身近な問題であり、研究当初では議論が少なく、新鮮なテーマである「個人情報保護法への対応」を研究の中心テーマに設定した。

個人情報保護法の施行後、個人情報の保護には法的拘束力があり、違反した場合罰則の対象になるため、図書館におけるリスクの中でもその位置付けは異なる。同時に、日常業務の中で個人情報に関わることが多々あり、リスクにさらされる頻度も高く、「高リスク・高頻度」のリスクであると言えよう。こうしたことから、個人情報保護対応を実務の立場から研究することは価値があるのではないかと考えた。

## 4.2 大学図書館の現状

2005年4月より、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号、以下「保護法」）が全面施行され、民間事業者が個人情報を利用するにあたっての基本原則が制定された。民間事業者にあたる私立大学の付設図書館でも、保護法の下で適切な個人情報の取扱いや図書館サービスの見直しをしなければならない時期となった。しかし、施行後1年近く経った今でも、図書館スタッフの中でその対応に意識や認識のズレが生じている状況である。

### 意識・認識のズレ - 個人情報とプライバシー -

「図書館員の倫理綱領」などで謳われているように、図書館は伝統的に個人的な学歴・資格などの経歴や、宗教・思想・信条に関わることなど、個人が公表したくない情報の取扱いについては十分な配慮をもって運営してきた。しかし、保護法が定義する「個人情報」と「プライバシー」に該当する情報との違いを明確に区別することが難しいものもあり、保護法施行後の各図書館での適切な対応に遅れや認識のズレが生じているのではないかと感じている。

これには、図書館で取り扱う個人情報が多岐にわたっていることによる複雑さも関係している。その範囲は、利用者情報（氏名、住所などの利用者の個人情報、あるいは個人を特定できる情報）や利用記録情報（貸出記録、入退館記録、各種申込など図書館の利用に際して収集する個人情報）、図書館スタッフの個人情報、個人情報が掲載された資料（卒業生名簿など）の取扱いにも及ぶ。実際、個人情報の第三者提供の制限との関係から、延滞本の督促や購入希望図書などの掲示をどのようにするかについて頭を悩ますケースが当グ



ループで事例として挙げた。また、卒業アルバムや校友会名簿など個人情報を掲載した特定資料の提供について議論され、閲覧制限を設けた図書館もあった。

保護法施行後、法的拘束力のあるものだといって個人情報の取扱いに過剰に反応しすぎるきらいがある。一方で、「法で定められたもの」であるという認識が薄く、未だに定められた義務（利用目的の明示など）を果たしていないところも見受けられる。プライバシー保護と個人情報保護の観点のみならず、図書館での利用者・職員の個人情報の取扱いから資料の閲覧制限までにも関わるため、個人情報保護への対応にズレや遅れが生じることや、その対応の難しさについては現場を経験する私達も痛感している。しかし、個人情報の保護は、多くはマニュアル化し、図書館スタッフ一人一人が共通認識と自覚を持つことで対応できると考えた。そこで、その対応策の一つとして、チェックシートの作成に取り組むことにした。

[中央大学図書館 新見敏子]

#### 4.3 チェックシート作成の目的

個人情報の取扱いについては、前述したシミュレーション方式を行なう類のものではない。そこでマニュアル方式を検討したが、特定の大学図書館におけるマニュアルを考えることは可能であるが、各大学の規模によって対応策が異なる場合があることや、“この場合にはこうした方がよい”といった断定的な提示は現状では難しいということで、より簡易な「チェックシート方式」がよいと考えた。

なお、個人情報の取扱いには、総務的な部分と日常業務の中で対応する部分があり、その点も考慮しチェックシートを作成した。また、わかりにくい部分や、チェックできなかった場合にどのようにしたらよいかといった解説を盛り込んだ。

このチェックシートを使うことで、委託やアルバイトを含む全ての図書館スタッフ個々人が「対応できていること」「対応できていないこと」を再認識することによって、それぞれの図書館での個人情報保護法対策に役立てて頂ければと考えている。そして、その結果や解説が各館でのマニュアル作成の一助となれば幸いである。

#### 4.4 個人情報保護法の概要

ここで、個人情報保護法について簡単に解説する。個人情報保護法、正式名称「個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）」は、2005年4月に施行され、以

下のようなことが取り決められている。

利用目的の特定、利用目的による制限（15条、16条）

個人情報の利用目的の特定とその目的外の利用を禁じている。

適正な取得、取得に際しての利用目的の通知等（17条、18条）

不正な手段による取得の禁止、また事前に公表していない場合の利用目的の通知を定めている。

データ内容の正確性の確保（19条）

利用目的に必要な範囲内において、個人データを最新で正確なものにしておく必要がある。

安全管理措置、従業者・委託先の監督（20条～22条）

安全管理のため、情報の保護及び情報を取り扱う従業者・委託先の監督を行なう必要がある。

第三者提供の制限（23条）

原則として、本人の同意なしに第三者への個人情報の提供を禁じている。

公表等、開示、訂正等、利用停止等（24条～27条）

保有個人データ（6ヶ月以上保持する個人データ）の利用目的等の公表、本人の依頼による開示・訂正・利用停止について定めている。

苦情の処理（31条）

個人情報の取扱についての苦情を適切かつ迅速に処理しなくてはならないと定めている。

その他、個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）というものがある。

また、私立大学に適用される保護法のほかにも、公共図書館・公立大学図書館には「各地方公共団体の条例」が、旧国立大学には「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十九号）」などが適用されるが、本論文は私立大学に関する問題のみ考えているので詳しくは述べない。

## 5. 「大学図書館員のための個人情報保護チェックシート」

### 「大学図書館員のための個人情報保護チェックシート」の使い方

このチェックシートは個人情報保護に携わる管理責任者や担当者を始めとし、個人情報を扱う図書館スタッフ全員を回答対象としたものである。各自の担当部署を中心に、大学や図書館全体を通して、個人情報保護に関して適切に対応しているかをチェックし、業務の見直しに役立つように作成した。例えば、担当者であればマニュアル作成や適切な対応を行っているかに対してチェックし、担当外であればその存在を認識しているかに対してチェックすることで、図書館の個人情報保護への取り組み状況の認識が深まると考えた。委員会設置などの組織体制や罰則など、個人情報保護の管理部署やその対応は、各大学によって異なるため、各館の状況に応じてチェックをしてほしい。

このチェックシートは、個人情報保護に関して図書館スタッフへの意識付けになることを主な目的としている。適切に対応するためのガイドとなるよう質問を設けたので、必ずしも法的に義務付けられていることへの項目ばかりではない。あくまでも「指差し確認」の意味でのチェックシートである。従って、チェックシートの冒頭で「あなたが認識しているレベルでチェックしてください」と記してあるように、各自の把握している範囲内で確認して活用してほしい。

また、意識の度合いを数値化して達成率が一目で把握できるように、項目ごとのチェック数を書き込む欄がある。一定期間後に再度チェックを行えるように、2回分の日付欄を設けた。

### 「大学図書館員のための個人情報保護チェックシート」の《解説》

各項目に関しては後半に《解説》を設けてあるので適宜参照し、見直しの際の参考事項としてほしい。対応できていない場合の対応策案や、実際に対応している事例などが記してある。

### 「大学図書館員のための個人情報保護チェックシート」の特徴

このチェックシートの特徴として、以下の5点が挙げられる。

- 「個人情報保護」という重要リスクに対応していること
- 業務の見直しにつながること
- 危機管理意識の波及効果をもたらすこと
- 大学図書館の事例に特化していること
- 図書館の規模を問わず利用できること