

企業説明責任における文書管理のありかた

株式会社エフエム・ソリューション
山野辺 泉

1. 社会的背景の変化

これまでの文書管理の目的は、いつでも・誰でも・必要な文書がすぐ取り出せることであり、文書類が整理・整頓されて働きやすいオフィスを構築することでした。そのような目的で構築された文書管理システムが、構築されて以降時間がたつとともに体系が崩れて、また以前のオフィスに戻ってしまったことを経験した方は多いのではないのでしょうか。

しかし、現在これらの文書管理を取り巻く環境は大きく変化しつつあります。

そのひとつが、文書管理の国際基準の制定です。さらに、国内においては2005年4月に個人情報保護法が、2006年5月に新会社法が施行されました。そして、2006年6月に金融商品取引法が公布されるにいたって文書管理の目的は、オフィスの整理・整頓ではなくなってきました。文書管理が事業継続と企業価値の向上に欠かせない重要なマネジメント手法に位置づけられることになるのであります。

その目的とするところは、

- 1) ステークホルダー（住民・地域社会・株主・顧客・従業員）に対し業務正当性の説明が出来る（説明責任）
- 2) 一貫して公平なサービスが提供でき、また不測の事態が生じても事業を継続できる（事業継続）
- 3) 法律や規則の要求に対応できる（法令順守）
- 4) 経営と管理面で、一貫性、継続性、生産性向上が図れる（経営効率向上）

という、企業が果たすべき役割を明確にし、社会的責任を負わせる仕組みづくりへと変わってきたのであります。

今回は、このような社会的背景の中でこれらの目的を達成すべき文書情報管理システムを構築する方法を解説いたします。

2. 企業説明責任（accountability）と文書管理の国際基準（ISO 15489）

AS4390 シリーズ（文書管理に関する国家規格 1996年2月 オーストラリア規格協会発行）の中で文書管理の目的は、説明責任（accountability）であると記述されています。その内容は以下のとおりです。

『個人・組織・共同体はその行動を他に対して説明を要求される。組織とその従業員は、その監督組織、株主または構成員、及び公共に対して、制定法に基づく義務、監査要求事項、適用基準、行動指針かつ社会の期待に合致していることを説明できなければならない』

上述のオーストラリアの規格をもとに2001年9月に制定されたのが、ISO 15489で文書管理の国際基準です。

ISO 15489のなかで「よい文書」として、以下の4つをあげています

真正性（authenticity） 文書が権限を持った人によって作成されていること。

信頼性（reliability） 文書がその業務や活動を完全正確に表しており、業務や活動の証拠となること。

完全性（integrity） 文書が完成され、変更されていないこと。権限に基づかない変更から守られていること。

利用性 (usability) 文書の所在場所がわかり、検索・提示が出来ること。
 これらは、これからの文書情報管理システム構築には不可欠な要件となってきます。

3. わが国の文書管理を取り巻く最近の動向

次に、わが国において文書管理に影響をあたえる大きな二つの動きについて、ここでその特徴を簡単に説明しておきます。

1) 個人情報保護法

2005年4月施行され、その主な目的は、個人の権利利益の保護と個人情報流通の促進です。また、わが国では、個人情報保護マネジメントシステム (JIS Q 15001) が制定され、個人情報を事業の用に供している事業者は、このマネジメントシステムの構築が求められています。以下にこの構築ステップを上げていおきます。

◆ 個人情報保護マネジメントシステムの構築のステップ

第1ステップ ベースをつくる	第2ステップ システムをつくる	第3ステップ システムを運用する	第4ステップ レベルアップを図る
①必要性の認識 ②現状認識 ③あるべき姿	①基本的な考え方の 明確化 ②保護体制を動かす システム (制度・仕 組み) 作成	①システム (制度・ 仕組み) の必要性理 解 ②各自の役割の理解	①システム (制度・ 仕組み) の不備の特 定 ②システム (制度・ 仕組み) の妥当性検 証・改善

この中では、個人情報を含む情報の適切な管理が求められています。さらに、PDCAサイクルをまわすことによってこのシステムのスパイラルアップも求められています。

2) 内部統制

内部統制の目的は、大きく二つあります。ひとつは消費者や行政などに対する信頼性の確保で、もうひとつは投資家に対する信頼性の確保です。前に述べた、新たに施行・公布された二つの法律、新会社法と金融商品取引法ではそれぞれ内部統制への対応が求められています。その違いを簡単に見ておきましょう。

◆ 新会社法と金融商品取引法の内部統制の比較

	新会社法	金融商品取引法
対象企業	商法上の大会社 (資本金 5 億円以上または負債 200 億円以上の会社)	上場会社 (連結ベースのため子会社を含む企業 集団)
目的	事業活動全般業務の適正性の確保	有価証券報告書(財務報告)への記述 事項の適正性の確保
内容開示	監査に関する規定なし	内部監査報告書
罰則	なし	懲役: 10 年以下 罰金: 個人 1000 万円以下 企業 7 億円以下

内部統制強化するにあたっては、まず現状業務を可視化した文書の作成し、業務がそのとおりに運用されているという証拠の記録を残すことが求められます。さらにステークホルダーの要望により、これらの文書により業務の正当性を説明する必要があります。ここでも、文書情報管理が重要な要素になっていると言えるでしょう。

4. 文書情報管理システムの構築

いままで述べた国際標準や、個人情報保護法への対応や、内部統制構築に求められる文書管理を適切に行う文書情報管理システム構築の考え方を説明します。

1) 文書情報の分類

文書情報には、その発生と保管・使用目的等によってレコードとナレッジに分類します。

	発生	保管
レコード	業務の結果としての記録 (業務フローに現れる)	証拠として何時でも参照で きる状態で保管
ナレッジ	業務を通じて獲得又は創造 された情報(業務フローに 現れないことが多い)	必要とする人に到達できる 状態で保管

文書情報管理システムはこの二つの分類によってその構築方法が異なります。それぞれの構築方法の流れを示します。

2) レコードを管理するシステムの構築

- ① 各部門の業務フロー上に発生する文書を洗い出す
- ② 文書の属性を決定する（アクセス管理・検索性）
秘密文書・基幹文書・関連法規・個人情報
- ③ 文書の分類基準を作成する（検索性）
大分類・中分類・小分類
- ④ ライフサイクル管理をする

3) ナレッジを管理するシステムの構築

- ① 紙とデジタル情報の二重化を排除
ほとんどはデジタル情報が存在する
パンフレット・カタログ等も電子化、もしくは電子データをもらう
- ② 情報の共有化
ネーミング基準
- ③ 分類基準の作成
大雑把な分類
- ④ 率先して情報入力する仕組みを作る
情報入力のインセンティブを与える

5. まとめ

これまでの文書管理システムは、システムを構築した直後は整理・整頓されたオフィス環境が実現されますが、時間がたち人が変わるにつれてそのシステムが崩れ、またもとのオフィスにもどってしまうものと考えられてきました。現に私どもが文書管理システムの構築をお手伝いした企業さんでも以前構築したシステムがうまく機能していない例をたくさん見てきました。

このひとつの原因が、いままでの文書管理の位置づけがオフィスの整理・整頓いわゆる5S運動の一環で企業（部門）の努力目標として捕らえられていたからです。

これからは、文書管理の不備が企業の不利益になったり、それがもとで法律で罰せられる原因になったりします。さらには企業継続性問題に発展しかねない時代になってきます。

これらを肝に銘じて、これから文書情報管理システムの構築・維持に取り組んでいくべきでしょう。