

記録管理の国際標準： ISO15489を読み解く

ISOとは「International Organization for Standardization」の略で、日本語に訳すと「国際標準化機構」となります。各国の国家標準化団体で構成されており、その活動は国際規格の世界的相互扶助を目的としています。

今回のテーマであるISO15489とは、文書（記録）管理の国際規格であり、文書情報マネジメントの普及啓発を活動とするJIIIMAにも深いつながりがあるものです。

今回はこのISO15489について初版のJIS翻訳委員の一人であり、同標準に詳しい小谷 允志氏に連載形式で分かりやすく解説して頂きます。



ARMA 米国本部 フェロー 小谷 允志

はじめに

世界初の記録管理 (Records Management) の国際標準 ISO15489は2001年に制定された。ISO15489は制定以来、世界中の記録管理関係者から大変高い信頼を勝ち得た国際標準であるが、その改訂版が2016年4月、15年振りに発行された。これはこれでめでたいことであり、改訂版は2001年の初版に置き換わるものという位置付けがなされているので、ISO15489の解説を試みるということは、必然的に改訂版を対象とすることになる。しかしながら初版のISO15489が世界の記録管理の発展に寄与した比類なき功績と、この標準の制定が記録管理の歴史に記した偉大な足跡を考えると、これを簡単に過去のものとして消し去り、新版に乗り換えることに対しては、どうしても心情的に抵抗を感じざるを得ない面があるわけだ。またそのようなセンチメンタル・リーズンは別として、改訂版を正しく理解するためには、基本的に初版のISO15489の記述を頭に入れておく必要があることも事実であろう。なぜならばこの標準は世界中の記録管理のベストプラクティスを集約してできた点に特色があり、そのために高い評価を勝ち得たのであるから、新版が出たからといって初版の内容が無価値になるわけではないという見方も可能だろう。

特に欧米の記録管理分野ではすでに常識となっているような事柄でも、実のところわれわれ日本人にとっては、いまだに充分理解されているとは限らない面も多いのである。そのため初版のISO15489に記述された記録管理の基本を改めて勉強なおす必要があると言っても決して過言ではないのである。事実、すでに読者が初版によって理解しているという前提の下に、改訂版では重要な部分がカットされたと考えられる項目もあるとい

うことだ。そのようなわけで改訂版の解説に入る前に、初版 ISO15489制定時の状況の振り返りとともに、まずは初版の重要部分についての復習をしておきたいと思う。以下、初版を ISO15489 (2001)、改訂版をISO15489 (2016) と表示することとする。

ISO15489 (2001) の制定

2001年9月30日より4日間、世界最大の記録管理の専門家団体であるARMA International^{*1}の年次大会がカナダのモントリオールにおいて開催された。世界各地から毎年約2千名の参加者が集う、伝統あるこの大会もいつにない興奮に包まれていた。というのもこの年、世界初の記録管理の国際標準であるISO15489が制定され、その誕生を祝うセレモニーが今ここで盛大に開かれようとしていたからである。奇しくもこの大会は9.11のアメリカ同時多発テロの直後だったため、アメリカの一部企業では出張禁止令が出され、筆者の友人など参加できないメンバーが何人もいたことが思い出される。しかしながら祝賀行事はそんな出来事を忘れさせるかのように盛大で華やかなものだった。祝賀会場へはアメリカ国立公文書館の副館長が駆け付け、テレビで二元中継されたロンドンの分会場からはイギリスの国立公文書館長が祝辞を述べるといった具合でいやが上にも盛り上がり、この画期的な記録管理の国際標準ISO15489 (2001)の制定を祝ったのであった。

しかしながらこのISO15489 (2001) について語る前に、どう

* 1 ARMAとはAssociation of Records Managers and Administratorsの略。世界最大の記録管理専門職レコードマネジャーの協会。世界中に150の支部、約1万名の会員を擁す。本部はアメリカ。日本には東京支部がある。

しても触れないわけにはいかないことがある。それはオーストラリアの記録管理標準AS4390^{*2}である。なぜならばISO15489(2001)は、このAS4390をベースにしてできた国際標準だからである。ISOが国際標準を作成する場合、どこかの国もしくはある特定の分野において、すでに優れた標準が存在する場合は、新しくゼロから作るのではなく、その標準を基にして作成するのが通常だといわれている。このISO15489(2001)も正にそのような例の一つなのである。AS4390は1996年にオーストラリアの国の記録管理標準として制定されたが、何と言っても世界で初めて記録管理の目的に説明責任(アカウンタビリティ)を掲げたことで有名であり、その功績は世界の記録管理の歴史において長く讃えられるべきものといえよう。もちろん情報公開制度が国や公的機関の説明責任を果たすためのものであるというコンセプトは、すでに先進国において確立された原則であったが、記録管理の目的が説明責任を果たすためのものであるという考え方は実はこれが世界で初めてのことであったのである。そのためISO15489(2001)を審議し、策定したISOのTC46、SC11^{*3}の委員長には、オーストラリアでAS4390制定の際の中心人物であったデイビッド・モルドリッチ氏が就任し、各国代表の記録管理専門家達から成る委員会の取りまとめを行うことになったのである。

ISO15489 (2001) の特徴

ISO15489(2001) Information and documentation—Records management—は二つのパートから構成されており、パート1が「総論」General、パート2が「テクニカル・レポート」でGuidelinesとなっていた。パート1の「総論」は組織内のすべての階層の人々を対象に書かれたもので、これは2005年にJIS化されX 0902-1「記録管理：総説」として日本語化されている。パート2の「テクニカル・レポート」は、記録管理の専門職レコードマネジャーを対象として書かれた詳細版だが、こちらはJIS化されていない。なおいずれもが基本的に「ガイドライン」、つまり「指針」という位置付けであり、ISO9000やISO14000のシリーズのように認証型の標準ではないところに特徴がある。なぜ認証型にならなかったかという、記録管理はその国の法律、及び歴史や伝統あるいは文化に深く結びついたものであり、どの国に対しても一律にこれを当てはめるわけにはいかない側面があることから、認証型にはそぐわないとされたのである。そのことが「指針」として、いわば“良いとこ取り”を許す発想の原点となっているのである。

ISO15489(2001)は制定されるや、国際的なベストプラクティスとして、また官民を問わずすべての組織の記録管理についての指針・ガイドラインを提供するものとして、瞬く間に世界の国立公文書館や大企業を中心に幅広く利用され、その声価を高めてゆく。その後、50ヵ国、15の言語に翻訳されるなど、世界で最も信頼される記録管理の国際標準の地位を確立する。それに併せ記録管理の様々な分野において数多くの国際標準が制定されるが、これらすべての標準の中心に位置付けられているのがこのISO15489なのである。またISO15489がいかに優れていたかという証拠となるのが、2006年に制定された次の国際標準である。すなわちISO22310:Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standardsで、これは今後、様々な分野で標準を作成する際に、記録管理についての記述が含まれる場合には必ずISO15489を参照すること、という内容の標準なのである。

しかし何と言ってもこの標準の最大の特徴は、オーストラリアのAS4390を引き継いでいるだけあって、全編において説明責任(アカウンタビリティ)が基調となっていることだろう。まずここでは、説明責任の定義を「個人、組織及びコミュニティはその行動に対する責任を有し、その行動を他の人々へ説明することを要求されるものであるという原則」(第3章「用語と定義」とした上で、その他、様々な場面で「説明責任」が重要なキーワードとして登場してくるのである。

例えば：

- *「記録管理システムは、業務の意思決定や現在及び将来のステークホルダーへの説明責任を確実に支援する業務活動の情報資源を基盤とする。」(第4章「記録管理の利点」)
- *「組織は記録によって、業務を規則正しく、効率的に、また説明責任を果たせる方法で行うことができる。」(同上)
- *「組織は、その活動に関する証拠、説明責任及び情報に対する業務ニーズを十分に満たせるように記録管理の方針・手順・実践方法を確立し、文書化し、維持徹底すべきである。」(第6章「方針と責任」)
- *「記録管理に対する特定のリーダーシップ責任や説明責任は組織内で適切な権限を持った人に付与されるべきである。」(同上)
- *「すべての従業員は、活動の正確で完全な記録を保有するこ

* 2 ASとはAustralian Standardのこと。

* 3 TC46とはISOの組織の一つで、“情報とドキュメンテーション”の技術委員会(Technical Committee)のことで、SC11はその下の“アーカイブズ/記録管理”の分科会(Subcommittee)を表す。

とに対する実施責任と説明責任を有する。」(同上)

- *「記録は業務活動の遂行の中で作成、取得され、利用される。業務の継続的な遂行を支援、規制環境へ適応し、必要な説明責任を果たすためには、組織は真正で信頼でき、利用しやすい記録を作成、保有し、これら記録の完全性を必要な期間維持しなければならない。」(第7章「記録管理の要求事項」)
- *「記録をどの位の期間、記録システム内に保存すべきかの決定は規制環境、業務及び説明責任の要求事項とリスクの評価に基づく。」(同上)

以上のことから、この標準が様々な業務の側面における説明責任と記録管理との係わりを繰り返し述べていることが読み取れると思う。この点がISO15489 (2001) の大きな特徴の一つとなっていたことは間違いない。先のARMAモントリオール大会のセレモニーにおいて英米の国立公文書館のトップ二人がこぞってそのスピーチで強調していたのも、この標準が説明責任にとって重要な役割を果たすであろうということであったのが深く筆者の印象に残っているが、正にその通りになったのである。

ところがこの説明責任に関する記述は改訂されたISO15489 (2016) においては、ほとんど姿を消してしまっている。実はISO15489 (2001) において、説明責任に関する記述は全体で13カ所に及んでいたものが改訂版ではただの2カ所に減少しているのである。なぜそうってしまったのか、その理由は定かではないが、この点はいかにも残念と言う他はない。



ISO15489 (2001) で学んだこと

先に述べた記録管理の目的は説明責任を果たすためであるという原則の他に、ISO15489 (2001) がグローバル・スタンダードの記録管理の基本に関してわれわれに教えてくれたことは数多いが、その中でも重要度が高いのは次の二点だと筆者は考えている。その一つは「記録」recordsについての概念であり、もう一つは「コンプライアンス」についての考え方である。「記録」recordsの概念については、改訂版においては非常に簡略化されており、また「コンプライアンス」に関しては完全に削除されている。この二つの項目とも欧米の記録管理の専門家にとってはあまりにも常識的なことであるため、今さら国際標準において詳しく記述する必要がないと考えられたとしか思えないのであるが、われわれ日本人にとっては標準の中に残しておいて欲しかった項目と言えるだろう。そこで、この二つについて以下で少し詳しく

説明しておこう。

① 「記録」recordsの概念

ISO15489 (2001) では、最初の「用語と定義」において、「文書」documentを「一つの単位として取り扱われる記録化された情報または対象」と定義し、「記録」recordsを「法的な義務の履行または業務処理において証拠として、組織または個人によって作成、取得され、維持される情報」と定義している。その一般的な「文書」documentの中から、「記録」recordsの要件を満たすものを記録管理システムへCapture (取り込む) したものが「記録」recordsなのである。それもただ記録管理システムに取り込むのではなく、規制環境や業務及び説明責任に関する要求事項の分析に基づいて取り込んだものとされている。さらには記録として取り込まなかった場合に、どのようなリスクが生ずるかについても分析する必要があるとされる。つまり記録の「作成」を表すプロセスがCapture (取り込む) という言葉で表現されているわけで、記録管理のプロセスの中ではこのCapture (取り込む) が極めて重要な役割を果たしているということを忘れてはならないだろう。

別な面から見ればすべての文書が必ずしも記録になるわけではないということを意味しているのである。すなわち日本の文書管理のようにすべての文書を管理しようとするのではなく、重要な文書のみを重点管理しようというのがグローバルにおける記録管理の基本的な考え方なのである。これは実に効率的で合理的な方法ではないか。ただし一旦、記録として取り込んだ以上は、書き換え、修正を許さないという不文律が徹底している。それだけに「記録」recordsというものの存在は組織の内外で権威ある位置付けの情報とみなされているわけだ。

さらにISO15489 (2001) では、記録を記録管理システムへ取り込む理由及び技術、また記録が取り込まれた時に記録が「登録」されることの重要性などが詳しく説明されている。ところがISO15489 (2016) では、「作成、取り込み及び管理」という表現を記録の管理全体を要約するために使うと述べてはいるが、「記録の取り込み」それ自体についての詳しい説明は殆どされていないのである。これは欧米では「記録を取り込む」という概念は誰もが知っており常識として定着しているため、敢えて詳しい説明は不要と考えていると想像する他はないだろう。

しかしながら筆者は、この一般的な文書の中から「記録を取り込む」という方式だけは直ちに日本が真似るべきもののだとは考えていない。なぜかと言うと、例えば公文書管理でこの方式を

取り入れたならば、多くの重要な文書が記録として取り込まれず、管理対象から除外される恐れがあるからである。つまり役所にとって都合の悪い文書は意図的に記録として取り込まず、闇から闇に葬られる恐れがなきにしもあらずだと考えるからである。事実、安倍政権下の国の公文書管理においては、陸自PKO派遣部隊の日報、森友問題、桜を見る会などにおいて、重要な公文書を隠蔽、廃棄するために恣意的に1年未満の保存期間を設定し、管理対象から外したと見られる方法が繰り返し行われている^{*4}。これは明らかな脱法行為であるが、このようなことがもっとおおっぴらに行われる危険性があるということなのである。但し、情報公開法の対象でもなく、国会のチェックの対象にもならない民間企業の場合は、このような海外の効率的な記録管理のやり方を取り入れることはメリットがあり、十分に導入を検討する価値があるだろう。

② 「コンプライアンス」についての考え方

「コンプライアンス」に関してISO15489 (2001) では、「規制環境」Regulatory environmentという表題でわざわざ一章を設け説明していた。日本では「コンプライアンス」というと通常、「法令遵守」と訳されるため、とすると短絡的に法律さえ守ればよいという意味に取られかねないという問題がある。実は「コンプライアンス」は決してそれだけの狭い意味ではないのである。ここでは「規制環境」を次のようなものから構成されるとしている。

- a. 制定法、判例法、各種規制類
- b. 遵守義務のある標準類
- c. ベスト・プラクティスに関する任意の規則
- d. 任意の行動指針及び倫理規定
- e. 特定分野または組織において許される行動とは何かという
ことに関して確認できるコミュニティの期待

もちろんこのように守らなければならないものとしては法律・規制類が真っ先にくるわけだが、それだけではなく遵守義務のある標準類や任意の行動指針、倫理規定など幅広いものが「コンプライアンス」の対象には含まれている。遵守義務のある標準類とは、ISO9000やISO14000など認証型の国際標準のことで、これらを取得している組織は、当然これを遵守しなければならない。任意の行動指針の代表的なものとしては、内外の有名企業の社是・社訓の類があり、これにはジョンソン・エンド・ジョンソン社の「我が信条 (Our Credo)」など優れたものが少なくないが、当然ながらその社員に対しては高度な遵守義務が課さ

れることになる。また海外ではそれぞれの業界あるいは専門職団体が倫理規定を有しているケースが多いが、例えばアーカイブズの世界的な団体であるICA^{*5}、同じくレコードマネジメントの専門職団体ARMAでは高度な倫理規定を有している。これら専門職団体の会員は、当然ながらこれらを遵守しなければならない。要するに国際的な理解では、法律さえ守れば良いのではなく、道義的なものを含めて守らなければならないのが「コンプライアンス」の基本的な考え方なのである。しかも最近、国内でもこの考え方が定着しつつあり、例えば「現代用語の基礎知識」(自由国民社発行)の2018年版では、すでに「コンプライアンス」の意味に道義的なものが含まれることが説明されている。

従って2018年、財務省の福田淳一事務次官(当時)がセクハラ事件を起こした際に麻生太郎財務大臣が記者会見で「セクハラ罪という罪はない」と繰り返し発言していたのは大きな問題があるわけだ。たとえセクハラ罪という刑事罰はなくとも、世界的には人権侵害であることは間違いなく、「コンプライアンス」の考え方において許されることではないからである。

またISO15489 (2001) は「コンプライアンス」に関し、非常に重要なことを指摘している。すなわち「組織は規制環境に適合しているという適切な証拠をその活動記録に残すべきである」と述べているのである。組織は、リスク管理の一環として、コンプライアンスに則り組織活動を行っているというエビデンス(記録)を常に残しておくべきだと言っているわけだ。

なおISO15489 (2001) の「コンプライアンス」に関する記述は、ISO15489 (2016) においては完全に削除されていると述べたが、実はこの内容がほぼそっくりとISO30301: Management Systems for Records-Requirements (2019) に引き継がれていることを付記しておきたい。ISO30300シリーズは「記録のためのマネジメント・システム」という、ISO15489 (2016) と特に深い関連性が示されている記録管理関連の国際標準である。

(つづく)

* 4 公文書管理法のルールでは、1年以上の保存期間文書は行政文書ファイル管理簿に登録し、廃棄については内閣総理大臣の同意が必要である。ところが1年未満の公文書はそれらの必要がなく、部門で自由に廃棄できるという特徴がある。

* 5 ICA とはInternational Council on Archives のことで、国際文書館評議会などと訳されている。

記録管理の国際標準： ISO15489を読み解く

ISOとは「International Organization for Standardization」の略で、日本語に訳すと「国際標準化機構」となります。各国の国家標準化団体で構成されており、その活動は国際規格の世界的相互扶助を目的としています。

今回のテーマであるISO15489とは、文書（記録）管理の国際規格であり、文書情報マネジメントの普及啓発を活動とするJIIIMAにも深いつながりがあるものです。

今回はこのISO15489について初版のJIS翻訳委員の一人であり、同標準に詳しい小谷 允志氏に連載形式で分かりやすく解説して頂きます。



ARMA 米国本部 フェロー 小谷 允志

ISO15489改訂の背景と狙い

本連載の第1回でも述べたように初版のISO15489 (2001) は、世界中の国立公文書館や大企業、言い換えると世界中のレコードマネジャーやアーキビストなど記録管理・アーカイブズの専門家達から圧倒的な支持と信頼を勝ち得た記録管理の国際標準である。事実、これまで50カ国において15以上の言語に翻訳され、幅広く参照され、活用されてきたのである。

残念ながら日本では決して広く普及したとは言えないが、これは正に日本の文書管理の後進性を物語っている現象と言うべきであろう。それはともかくとして、ISO15489の改訂版発行は海外のレコードマネジャーやアーキビスト達からはかなり待たれたものだったようで、まずは15年振りにこの標準が改訂されたことを素直に喜びたい。それと同時にこの改訂の背景や狙いについて十分な理解をしておくことが必要だと改めて思うのである。そのことによって新しいISO15489 (2016) の内容自体の理解がより進むと考えられるからである。

この点について当時、ISO/TC46/SC11のプロジェクト・リーダーとして、この標準の改訂に関わったキャシー・フィンドレイ氏の興味深いインタビュー記事がある。ISOニュースの編集長エリザベス・ガシオロフスキー・デニス氏の質問に答えたものだが、これを読むと現代社会における記録管理の重要性やISO15489改訂の背景や狙いがよく分かる。そのため少し長くなるがまずこれを紹介しておきたい^{*1}。

Q：なぜ記録管理はそれ程、重要なのか？

A：記録の作成、管理は、大昔から今日まで常に重要であった。記録を保存する基本的な理由は変わってはい

ない。すなわち説明責任、効率的な業務遂行、権利の保護及び過去を再構築する機能である。今や、それらにプラスして急速なデジタル・オンライン世界への移行というものが記録をきちんと作成・管理する新たな理由として加わったのである。具体的にはデータ中心の業務への移行、オープン・ガバメントの推進、組織の社会的責任の強化などである。情報管理、情報アクセスと説明責任の問題がニュースで報じられる頻度からも記録を管理する業務がかつてないほど重要となっていることが分かる。

Q：ISO15489改訂版発行の理由は何か？

A：先にも言ったように、われわれは業務の急速なデジタル化への移行を目の当たりにしてきた。そのため記録もデジタル環境で作成、保存する必要が生じており、この新しい取り組みを支える確固たるコンセプトと原則を持つ必要があった。例えば、業務形態の変化によって記録に対する責任は伝統的な組織や法制度の境界を越えて広がっている。このことによって記録のプロフェッショナルは組織内外のステークホルダーの多様なニーズを理解し、それを取り入れなければならなくなっている。とりわけ意思決定の透明性や情報セキュリティに対する期待が様々なステークホルダーの間で広がっている。正に「記録」そのもののコンセプトが変わってきたのだ。これまでわれわれは記録といえばドキュメントとファイルしか考えなかった。ところが今や、われわれは実に多くのフォーマットで記録を作成、保存

* 1 Cassie Findlay, Elizabeth Gasiorowski-Denis 2016.4.26

している。そしてそれがデータであろうが、ドキュメントまたは他の情報媒体であろうが、われわれレコードマネジャーの仕事はそれらの位置付けを明確にし、長期にわたりこれらを適正に管理することに変わりはないのである。つまりISO15489 (2016) において記述されたコンセプトと原則は、これらの新しい環境下で長期にわたり記録を作成、管理できるように設計されているわけだ。だからと言って紙ベースまたはハイブリッドな環境がおろそかにならないよう、その点にも充分な注意が払われているのである。

Q：結局のところ、ISO15489 (2016) は誰のために、何をしようとしているのか？

A：ISO15489 (2016) は、官民を問わず組織やその職員が次の目的を果たせるようにするため、記録管理の方針、情報システム及びそのプロセスを企画、実行、管理する基本的なコンセプトと原則を確立するものである。その目的とは；

＊業務活動の証拠に関し要求事項に合致する記録を作成し、取り込むこと。

＊記録の真正性、信頼性、完全性、利用性及び業務上のコンテキストを守るために適切な手段を講じること、さらには長期にわたって記録を管理するための要求事項を明確にすること、である。

これらにより、当標準が他の記録管理標準類の中心に位置付けられ、またメタデータや業務プロセス分析などの特定分野の参考となるわけだ。

Q：この標準の持つ意義は特定の分野や業務に限定されることはないのか？

A：ISO15489 (2016) は、非常に幅広い分野や業務に当てはまる許容性を持っている。社会のあらゆる分野で記録は作成、保存されており、それら記録は企業活動や政府機関、NGOのサービス提供を支えている。また記録の作成、管理は現在の業務や出来事に対する行動に必須だけでなく、将来に対しても重要な役割を有している。つまり良く管理された記録なくして、アーカイブズは成り立たないのである。要するにわれわれが今、生きている変化と混迷のデジタル社会において、記録を作成、保存することに注意を払わなくともよい社会の分野、部分というものは存在しないということである。

このフィンドレイ氏のインタビュー記事から、ISO15489の改訂の狙いが急速なデジタル環境への移行という新しい記録管理の局面に対応するためのものであることがよく分ると思う。だからと言ってISO15489 (2016) に、技術的なデジタル化、電子化のノウハウや方法論を期待して読む人は期待が裏切られるだろう。なぜならばデジタル化への対応と言っても、この改訂版はむしろ逆に、記録管理の原理原則そのものに特化した内容となっているからである。言い換えると、本当にデジタル化、電子文書化を成功させようと思うならば、記録管理の基本原則を忘れてはならないということが肝要なのである。つまりどのように媒体が変わろうとも、記録管理でやることの基本は変わらない。基本原則の重要性は不変である、ということなのだ。

ISO15489 (2016) の特徴

目次から見た初版と改訂版の比較

ISO15489 (2001)	ISO15489 (2016)
情報とドキュメンテーション —記録管理— 第1部：総論	情報とドキュメンテーション —記録管理— 第1部：コンセプトと原則
まえがき 序論 1. 適用範囲 2. 規準となる参考資料 3. 用語と定義 4. 記録管理の恩恵 5. 規制環境 6. 方針と責任 7. 記録管理の要求事項 8. 記録システムの設計と実行 9. 記録管理のプロセスと統制 10. モニターと監査 11. 研修 インデックス	まえがき 序論 1. 適用範囲 2. 規準となる参考資料 3. 用語と定義 4. 記録管理の原則 5. 記録と記録システム 6. 方針と責任 7. 評価 8. 記録の統制 9. 記録を作成、取り込み、管理するプロセス 参考文献

初版と改訂版の全体的な分量は、前者が（まえがき等）6ページ+（本文）19ページで計25ページ、後者が（まえがき等）7+（本文）20で計27ページとほぼ同じである。

＊初版では独立した章が設けられていたが、改訂版で消えたもの

- 4. 「記録管理の恩恵」
- 5. 「規制環境」
- 7. 「記録管理の要求事項」
- 10. 「モニターと監査」
- 11. 「研修」

但し、「記録管理の恩恵」は改訂版では「序論」の中に、また「記録管理の要求事項」は「記録管理の原則」の中に、「モニターと監査」と「研修」は同じく「方針と責任」の中に、もちろん濃淡の差はあるが、それぞれ引き継がれている。従って改訂版で完全に消えた項目は「規制環境」のみということになる。

*初版になく、改訂版で全く新しく登場した章

7. 「評価」

これまで「評価」と言えば、記録の保存期間が満了し、延長か移管か廃棄かのいずれかを決定するプロセスであり、従って「評価選別」と称されてきたのである。これに対して改訂版では、このような伝統的な用語の使い方を、記録を生み出す業務そのもののコンテキストや業務活動を含む「評価」にまで拡大し、全く新しい記録管理の概念を創り出している。従ってこの章はISO15489 (2016) の中でも、最も特徴のあるユニークな部分となっているのである。

*「記録システム」に関する記述はどう変わったか

ところで「記録システム」に関する記述は、初版の「記録システムの設計と実行」から、改訂版の「記録と記録システム」へと引き継がれてはいるが、量的には半分以下のページ数に縮小されている。このことは、先に述べたように本標準改訂の狙いが「デジタル化」への対応であったとしても、デジタル化そのものに関する記述が増えたわけではなく、あくまでデジタル化を支えるための記録管理の基本原則に特化した内容になっていることを物語っている。確かに改訂版ではメタデータに関する記述は大幅に増えている。また電子文書の管理において、メタデータがより重要な役割を果たしていることは間違いのない事実である。しかしながらメタデータは電子文書特有のものではなく、同じく紙文書にも必要な正にハイブリッドなツールなのである。このことを考えれば、改訂版の目指すところが分かるのではなかろうか。

*Shallか、Shouldか?

多くのISO標準では、ShallとShouldという単語の使い分けを行っている。すなわちShallは「…しなければならない」という強い要求を表わしているが、Shouldは「…するのが望ましい」「…するべきである」というようにあくまで推奨の意味で使われているという違いがある。ISO15489 (2016) では初版と同じく、すべてにおいてShouldが使われており、Shallは使われていないという点に特徴がある。その理由は本連載の第1回で述べたよう

に、本標準が認証型ではなく、あくまでも「ガイドライン」(指針)という位置付けであることにも関連していると思われる。

では早速、ISO15489 (2016) を紐解いていくことにしよう。初版と同様に、ISO15489 (2016) は2019年にJIS化され日本語版が発行されている*2。但し以後、この標準の本文を引用する場合には、JIS版の日本語訳によらず、基本的に拙訳を使用させて頂くことをあらかじめお断りしておきたい。

序論 (Introduction)

興味深いのはこの序論である。初版のISO15489 (2001) では実に本の数行、数えてみると9行しかなかった序論が、改訂版のISO15489 (2016) では丸々2ページを少し越える分量にまで増加している。初版では、この標準の役割及びオーストラリアの記録管理標準AS4390がベースとなつて作られたことが簡潔に述べられているに過ぎなかった。ところが改訂版の序論ではかなり重要なことが、色々な角度から述べられているのが特徴と言えるだろう。例えば、この標準の目的が記録を管理するためのコアとなるコンセプト及び原則の確立であることの説明から始まっているが、その他、記録及び記録を管理するとはどういうことか、この標準の開発に際しどのような記録管理環境の変化に留意したか、記録を管理する恩恵は何か、また他の標準との関係はどうなっているかなどが詳しく述べられているのである。従って単なる序論というよりは、改訂版全体を通じて基調となっている記録管理のキーコンセプトが要領よく提示されており、言うなれば海外の資料でよく見かけるExecutive summaryのような内容になっているわけだ。以下、中でも重要と思われる点を抜き出しておこう。

① 記録と記録を管理することについて

最初に、この標準の基本的な用語として、次の二つが説明されている。すなわち;

*記録は業務活動の証拠 (エビデンス) であると同時に情報資産である。

*記録のためのメタデータは、記録を管理するためにコンテキストを示し保存するとともに、適切なルールを適用するのに使用される。

*2 「情報及びドキュメンテーション—記録管理—第1部：概念及び原則」JIS X 0902-1、日本規格協会

また記録の管理には次のものが含まれるという。

- *業務活動の証拠として、要求事項に適合するように記録を作成し、取り込むこと。
- *記録管理のための業務のコンテキストや要求事項が時を経て変化するのに伴い、記録の真正性、信頼性、完全性、利用性を守るための適切な措置を講ずること。

次の数行もこの改訂版の特徴、ポイントを表わすものとして非常に重要である。

- *事業モデルの変化により、記録に対する責任が伝統的な組織や法制度の境界を越えて拡大している。
- *そのため記録のプロフェッショナルは、組織内外のステークホルダーの多様なニーズを理解し、満足させなくてはならない。
- *これには企業や官公庁を初めとして記録の作成、管理に関心を持つ多くの人々の間で意思決定の透明性に対する期待がますます増大していることが含まれる。

さらに改訂版の開発において留意した記録管理環境については次のように述べる。

- a. 業務活動と情報資産を形作るものとしての記録の役割
- b. デジタル環境において増加した記録の利用と再利用の機会
- c. 伝統的な組織の境界を越えて広げることがある記録の作成、取り込み及び管理のためのシステムとルール、例えば協業的、横断的な仕事環境
- d. 記録システム以外の要素から影響されない記録の統制
- e. どのような記録の作成、取り込みが必要で、また長期間どのように管理すべきかを明らかにするために業務活動とコンテキストを継続的に分析することの重要性
- f. 記録管理の戦略を策定する際のリスク管理の重要性及びリスク管理戦略そのものにおける記録管理の重要性

この項目ではeとfが特に重要である。eは正に第7章の「評価」につながる項目である。

つまり記録管理においては、記録の発生源である業務そのものの分析が重要だという考え方だが、このような考え方のない日本では特に学ぶべき点であろう。fは日本人が弱いとされるリスク管理だが、リスク管理には両面があることが分かる。すなわち「記録管理のためのリスク管理」と「リスク管理のための記録管理」の両面である。

② 恩恵 (Benefits)

- a. 進化した透明性と説明責任
- b. 効果的な方針策定
- c. 情報に基づいた意思決定
- d. 業務リスクの管理
- e. 災害時の業務の継続性
- f. 組織及び個人の権利及び義務の保護
- g. 訴訟における防御と支援
- h. 法規制へのコンプライアンス
- i. サステナビリティ目標への合致を含む、組織の責任を示す進化した能力
- j. 業務の効率性向上によるコスト削減
- k. 知的財産の保護
- l. 証拠に基づいた研究開発活動
- m. 業務的、個人的及び文化的なアイデンティティの形成
- n. 組織的、個人的及び集合メモリーの保護

「恩恵」とは正に「記録管理を行うことによる恩恵」である。言い換えると「メリット」である。裏を返すと何のために記録管理を行うのかという「目的」でもある。日本の組織では文書管理規程は有していても、意外と目的が不明確なところが多い。それだけにこの部分はわれわれにとって非常に重要である。初版では「記録管理の恩恵」として、これだけで独立した章立てになっていたものが、改訂版ではこのように序論の中に組み込まれた。

この部分は初版と改訂版で内容的にはほぼ同じであり、それ程大きな変更はない。改訂版の新しい項目としては、「業務リスクの管理」と「サステナビリティ目標」が加わったのが目につく程度である。日本では「業務リスクの管理」と記録管理のつながりはあまり議論されないが、記録管理の目的としてのリスク管理は非常に重要な論点であり、もっと議論されてしかるべきであろう。「サステナビリティ目標」は正にSDGsである。

「説明責任」が初版と同様にトップに置かれているのは、初版がこれを重視していた点が引き継がれていると言えるが、それだけではなく現代の組織では官民を問わず「説明責任」の重要度が極めて高いことを物語っている。「情報に基づいた意思決定」は、いわゆるEvidence-based policy making (EBPM) のことである。要するにデータや統計など様々な情報をエビデンスとして取り込み、これに基づいて正しい意思決定、政策決定を行うことである。これによって「効果的な方針策定」が可能となるわけだ。正に昔からある記録管理の伝統的かつ、ベーシック

な恩恵というべきであろう。

「災害時の業務の継続性」に関しては、東日本大震災時にあの地域の自治体の住民基本台帳等、多くの基本的な公文書が津波で失われ、また泥まみれになったことが思いだされる。また2001年の米国同時多発テロでは、ニューヨークのワールドトレードセンタービルが倒壊したが、その中に富士銀行（現みずほ銀行）の支店が入っていた。メインフレームのデータはバックアップが取られていたから数時間で復旧できたが、契約書や人事記録など約2千ファイルの紙の重要文書が失われたため、業務の復旧に大きな障害となったという。このように、その記録がなければ業務が継続できない基本的な重要記録のことをVital records（基幹記録）という。Vital recordsは特別な管理が必要なのである。

最後の「組織的、個人的及び集合メモリーの保護」の「集合メモリー」とは、組織あるいは個人の歴史的記録つまりアーカイブズのことを意味する。言い換えると良いアーカイブズを残すための現用記録管理の重要性を示唆しているわけだ。この点に関してはフィンドレイ氏も指摘していたことだ。

大方の読者は、記録管理を行うことによって組織はこんなにも多くの恩恵が得られるのかと驚かれたのではなかろうか。事実、公文書管理法では、公文書管理の目的として「行政の適正かつ効率的な運営」と「現在及び将来の国民に対する説明責任」の二つ（数え方により三つ）しか謳われていない（第1条：目的規定）。組織内で文書管理の担当者あるいは関連部門におられる方は、ぜひこの部分を利用して組織のトップマネジメント及び職員・社員に対し、記録（文書）管理を行うことにより組織はこんなにも多くの恩恵、メリットが得られることを訴えて欲しいと思うのである。日本の組織においては上から下まで、とにかく記録（文書）管理の重要性が理解されておらず、このことが最大の問題点であると思うからである。

③ 他の標準との関係

ISO15489 (2016) はこれ自体で完結する情報資源として設計されている。先に述べたようにこの標準は記録管理関連の他のISO標準の中心に位置付けられている。しかしながら特にこの序論の中で、この標準がISO30300シリーズの基礎となっていることに触れ、ISO30300を実行、運営しようとするマネジャーや人達はこの標準を利用することを推奨している。ちなみにISO30300シリーズとはManagement systems for records:「記録のためのマネジメント・システム」である。ISO30300シリーズはISO30300 (Core concepts and vocabulary, 2020)、

ISO30301 (Requirements, 2019)、ISO30302 (Guidelines for implementation, 2015) から成るが、30300と30301は最近、改訂版が発行された。

ISO30300 シリーズを利用する人は、このISO15489を読むよう推奨しているわけだが、筆者は逆に組織にグローバルな記録管理を導入しようとする人は、このISO15489だけではなく、ぜひISO30300シリーズも併せて読んで欲しいと思う。なぜならばISO30300シリーズは、記録管理を適正に実行するための組織のあり方とトップマネジメントの役割に特化した内容となっているからである。例えばISO30301では、記録管理の目的を達成し、成果を上げる能力を備えるための組織内外の課題を明らかにする必要性、またそのための組織の動かし方など、ISO15489 (2016) ではやや弱まった記録管理の理念的な側面もより詳しく述べられているのである。



適用範囲 (Scope)

ここからがいよいよ本編の「記録管理：コンセプトと原則」の第1章「適用範囲」である。初版ではこの章において、あらゆる媒体、フォーマットに対応し、幅広い分野の記録管理に対し、記録管理のガイダンスを提供するものであること、また利用者として組織内のどのような階層の人達を想定しているかなどを詳しく述べていた。ところが改訂版のISO15489 (2016) では、まことに簡単、記述されている主な項目とすべての業務と技術的環境において、構造、形式を問わず記録の管理に適用されることが述べられているに過ぎない。とは言え、この改訂版も初版と同じく記録のプロフェッショナル（レコードマネジャー）を初めとして、組織内のすべての階層の人々を読者として想定していることは間違いないと思われる。なぜならばこの後の第6章「方針と責任」において記録のプロフェッショナル、上級経営幹部、一般管理職、システム管理者、一般職員など、それぞれの責任について述べているからである。



基準となる参考資料 (Normative references)

本編の第2章に当たる。本標準の運用に関し、不可欠とされる参考資料はないとされている。

(つづく)

記録管理の国際標準： ISO15489を読み解く

ISOとは「International Organization for Standardization」の略で、日本語に訳すと「国際標準化機構」となります。各国の国家標準化団体で構成されており、その活動は国際規格の世界的相互扶助を目的としています。

今回のテーマであるISO15489とは、文書（記録）管理の国際規格であり、文書情報マネジメントの普及啓発を活動とするJIIIMAにも深いつながりがあるものです。

今回はこのISO15489について初版のJIS翻訳委員の一人であり、同標準に詳しい小谷 允志氏に連載形式で分かりやすく解説して頂きます。



ARMA 米国本部 フェロー 小谷 允志

まえがき

今回は本連載の第3回目となる。第1回（2020年11・12月号）は初版のISO15489に関する振り返り、第2回（1・2月号）では2016年のISO15489改訂の背景と狙いを中心に書いてきた。本号ではいよいよこの標準の主要部分に入って来たわけで、その最初がこの用語集である。

用語と定義 (Terms and definitions)

ISO15489 (2016) 本編の第3章に相当する。初版では、この項で21の用語が取り上げられていたが、改訂版では19の用語が取り上げられている。数としてはそれ程、大きな違いはないが、対象となった用語はかなり異なっている。初版、改訂版双方に共通する用語は10で、ほぼ半数が入れ替わったことになる。

一見すると、記録管理そのものに関する用語はより基本的な

ものに絞られ、組織活動に関連した用語が新しく加えられたように見える。これは本標準第7章の「評価」、つまり記録の発生源である組織活動の評価に関連する章が新設されたことの影響と考えることができるだろう。以下、重要な用語のみ解説しておこう。

「分類」 classification

—「業務活動及び／または記録を論理的に構成されたしきり、手法及び手順的な規則に従ってカテゴリー別に区分、及び／または整理すること」

分類は、保存期間ルールとともに記録のライフサイクル管理の2大ルールともいべき決り事である。何のために分類を行うかと言えば、これこそ記録の検索及びアクセスを容易にするための方便、方策でありツールでもある。それだけではなく、ファイルの作成やキャビネット内の配列、あるいは書庫での配架の際の基準となる。この定義では、これを単に「記録のカテゴリー

表1

【共通の用語】	【改訂版に新しく登場した用語】	【改訂版から消えた用語】
アクセス (access)	活動 (activity)	説明責任 (accountability)
分類 (classification)	機関 (agent)	行動の追跡 (action tracking)
変換 (conversion)	業務分類体系 (business classification scheme)	アーカイブズ権限 (archival authority)
廃棄 (destruction)	処分権限 (disposition authority)	分類システム (classification system)
処分 (disposition)	証拠 (evidence)	文書 (document)
記録のメタデータ (metadata for records)	機能 (function)	目録作成 (indexing)
移行 (migration)	枠組み (schema)	保存 (preservation)
記録 (records)	業務処理 (transaction)	登録 (registration)
記録管理 (records management)	ワークプロセス (work process)	追跡 (tracking)
記録システム (records system)		管理上の移管 (transfer : custody)
		物理的移管 (transfer : movement)

別区分」とせず、「業務活動及び／または記録のカテゴリー別区分」としているところに留意する必要がある。これはグローバル・スタンダードの分類の考え方が、日本の文書管理の伝統的な分類方法と基本的に違っていることを示している。日本の文書管理は、ほとんどがファイリングシステムに依拠しているため、いわゆる「ツミアゲ方式」と「ワリツケ方式」を基準としているのに対し、グローバルの記録管理では「業務分類」を基準としているのである。

「ツミアゲ方式」とは、まず職員が自ら文書の現物を見ながら、その内容や種類、形式などにより共通性のある文書をグルーピングして、小分類から中分類、大分類へと3段階の階層構造へと積み上げていく分類方式である。このように元々は現物の紙文書を机の上に並べてグルーピングし、下から上の階層へと順々に積み上げてゆくことで分類するため、この名前が付いたのである。「ワリツケ方式」とは逆に大分類から、中分類、小分類と現物を基にせず、理論的に文書を上から下へと分類体系を組み立てる方式である。ファイリングシステムでは、「ツミアゲ方式」をメインにし、「ワリツケ方式」で補うのがよいとされてきた。

これに対してグローバルの記録管理では、先に述べたように「業務分類」が基本である。正に、この用語集にも入っている「業務分類体系」による分類方式である。ここで「業務分類体系」business classification schemeは「記録を記録作成のコンテキストに結び付けるためのツール」と定義されている。すなわち、記録とその記録を生み出す業務のコンテキストにより分類体系を構築すべきだと言っているのである。具体的には記録の発生源である業務そのものを評価、分析し、業務と記録の関連性を明らかにすることにより分類体系を構築する分類方式である。この場合、ワークフローや業務のプロセス(PDCA)の分析が重要となる。特にワークフローや業務のPDCAの各段階において、どのような記録が作成され、それら記録間のコンテキストがどうなっているのかという分析が重要となろう。

「処分」 disposition

——「処分権限書または他の法的文書に記された記録の保有、廃棄または移管の決定と実行に伴うプロセスの範囲」

処分とは、記録の保存期間が満了した際にその記録を評価し、延長、移管、廃棄のいずれかのプロセスを選択し、実行することを意味する。「移管」とは歴史的に重要な記録を公文書館等のアーカイブズ部門へ移管することであり、従ってアーカイブズ分野ではこの評価プロセスを「評価選別」と呼んでいる。日本の文書管理の用語にはこの「処分」に相当する言葉、言い方

がない。つまり「延長、移管、廃棄」という三つの選択肢から一つを決定し、実行するプロセスをまとめて表現する用語がないので非常に不便である。また一般的に日本語で「処分」というと、通常「廃棄」を意味することが多いので注意が必要だ。この場合の「処分」はもちろん「廃棄」だけのことを言っているわけではなく、他に「延長」や「移管」がある中から一つを選択する行為のことだからである。

これまで日本の文書管理では、ファイリングシステムの影響から伝統的に「廃棄」が優先され、アーカイブズへの「移管」が疎かにされてきた傾向がある。これは海外ではあまり考えられないことであり、自治体をはじめ多くの組織で改善が必要な項目となっている。それだけに、この「処分」というプロセスはライフサイクル管理の中で重要な位置を占めていると言えよう。ちなみに海外で「廃棄」を表わす用語は、この項にもあるが、あくまでdispositionではなくdestructionが使われる。

「記録のメタデータ」 metadata for records

——「長期にわたり領域内及び領域を越えて、記録の作成、管理及び利用を可能にする構造化または準構造化された情報」

この定義は初版のISO15489 (2001)における「メタデータ」の定義と比べると、かなりの修正が行われている。初版では「長期にわたり記録のコンテキスト、内容、構造及びその管理を記述するデータ」と定義されていた。単なる「データ」とされていたものが「構造化または準構造化された情報」に変わり、新しく「領域内及び領域を越えて」という注釈が加わった。メタデータの対象となる記録についても、記録の「利用」面により重点が置かれた表現になっている。

「領域内及び領域を越えて」とは、組織内の部門の壁を越えて、あるいは組織外からも必要な記録にアクセスできるという意味である。要するに自部門以外からも必要に応じてアクセスできるようにということで、「組織外から」は情報公開請求のケースを考えると分かり易い。「構造化情報」とは、データベース化された情報のように統制の取れた情報のことであり、データの解析や分析に適したデータ構造といわれる。

それに対して「非構造化情報」とは、組織内のあちこちにさまざまなフォーマットや形態で散在する情報のことで、例えばワードやエクセル、あるいは電子メールやSNS、画像などの情報である。現在では組織内の情報の約80%が非構造化情報だといわれている。これらの非構造化情報は正に記録管理の対象となるべき情報だが、メタデータはこれらの情報を管理するためのツールであるから、こちらは逆にルール化され統制の取れた情

報、すなわち構造化情報でなければならないのである。

メタデータは言うまでもなく電子記録だけに使用されるものではないが、電子記録は紙記録や他のアナログ記録と違い、目視では探せないだけに、当然ながらよりメタデータの重要度が高くなるわけだ。

「記録」 record (s)

——「組織または個人によって、法的義務の履行の過程または業務処理において証拠及び情報資産として作成、取得そして保存される情報」

この定義は初版のISO15489 (2001) における「記録」の定義とほぼ同じであるが、一カ所、非常に重要な変更がある。初版では単に「証拠及び情報として」となっていた部分が「証拠及び情報資産として」に替わった。情報を単なる情報ではなく、また単なるデータでもなく、情報資産 (Information asset)、情報資源 (Information resource) として捉える考え方が広まってきたことを取り入れたものである。要するに、この変更は世の中で情報そのものの価値がより高まったことを示しているわけだ。公文書管理法は公文書を「国民共有の知的資源」と位置付けたが、「知的資源」と「情報資産」はほぼ同じ意味と考えることができる。

この新しい定義によると、記録とはあくまで「法的義務の履行」または「業務処理」において「証拠」(エビデンス) 及び「情報資産」として作成、保存される情報のことをいう。

このように定義の中では記録の定性的な要件が示されているが、実は組織内の記録にはもう一つ、別の定量的とでもいうべき要件があることを忘れてはならない。それは組織の記録システム (記録管理の仕組み) に取り込まれて (capture)、初めて記録になるということである。

要するに「記録」は、平たく言うと重要な文書を意味し、一般的な文書 (document) とは特性や位置付けが異なることから、両者は海外の記録管理では厳密に区別されている。従って「すべての文書は記録ならず」ということになるわけだ。

改訂版では初版にあったdocumentの定義が削除されているが、これがあると両者の比較ができて分かり易かったと思う。参考までに初版のdocumentの定義を書いておくのでこれと比べてみて欲しい。「一つの単位として取り扱われる記録された情報または対象物」がその定義である。このように「記録」と一般的な文書とを区別する考え方は、日本の文書管理には存在しないので十分な注意が必要である。なお記録管理の用語としての記録recordは通常、単数形ではなく、複数形のrecordsが使わ

れる。

「記録管理」 records management

——「記録の作成、取得、保存、利用及び処分の効率的、体系的な統制に責任を有する管理の分野であり、業務活動及び業務処理に関する情報及びその証拠を記録の形式で取り込み、保存するプロセスを含む」

この定義は初版のISO15489 (2001) における「記録管理」の定義と全く同じである。記録の作成、取得から処分までのライフサイクル管理のプロセスに焦点を絞った定義になっているところに特徴がある。ここではあえて記録管理の理念や目的は省かれているわけだ。

この定義だけを見るとグローバル・スタンダードの記録管理と日本の文書管理とはあまり違いがないように思う人も多いかも知れないが、筆者に言わせると両者は“似て非なるもの”と言えるほど、色々な点で違いがあると思う。その違いはこの標準やISO30300シリーズをよく読めば分かるのではないだろうか。

「記録システム」 records system

——「長期にわたり記録を取り込み、管理し、記録へのアクセスを提供する情報システム」

この定義も初版のISO15489 (2001) における「記録システム」の定義とほぼ同じである。「ほま」という意味は、「長期にわたり」の部分の原文が初版ではthrough timeだったものが改訂版ではover timeに替わっているからである。両方とも日本語にすれば「長期にわたり」ということになると思うが、初版のthrough timeは「時を経て」、すなわち過去の時を対象としているのに対し、改訂版のover timeは「時を超えて」、すなわち過去のみならず、将来の時を含めて対象としていえると考えられる。つまり記録管理は単に現用段階の記録の管理をカバーするだけではなく、非現用の記録をアーカイブズへつなぐというプロセスを含むということの意味しているのである。

このover timeという言葉は、改訂版の中の色々な場面で登場するので、これを読む場合には注意が必要である。但し、あくまで「アーカイブズへつなぐ」プロセスまでで、この標準がアーカイブズ全体を対象にしているわけではないことはもちろんである。またこの項については注釈があり、記録管理システムにはソフトウェアのような技術的要素のみならず、方針、手順、人員、責任などの非技術的要素から構成される場合があるとしている。



記録を管理する原則 (Principles for managing records)

本編の第4章に当たる。この項は記録管理の原理原則につき簡潔に述べており、言わばこの標準のエキスとなる非常に重要な部分である。

- a. 記録の作成、取り込み及び管理は、いかなるコンテキストにおいても業務遂行の重要な部分である。
- b. 記録は、形式または構造にかかわらず、真正性、信頼性、完全性、利用性という特性を有する場合は、信頼できる業務の証拠となる。
- c. 記録は、コンテンツとメタデータから構成される。メタデータは長期にわたり記録の管理とともに、コンテキスト、コンテンツ及び構造を記述する。
- d. 記録の作成、取り込み及び管理に関する意思決定は、業務上また法規制と社会的なコンテキストにおける業務活動の分析とリスク評価に基づく。
- e. 記録を管理するシステムは、その自動化の程度にかかわらず、記録の統制の適用、記録の作成、取り込み及び管理のプロセスの遂行を可能にする。これらのシステムは明確な記録の要求事項に合致するよう決定された方針、責任、監査と評価及び研修を基にしている。

aは、まず組織活動において記録と記録管理がいかに重要であるかということを述べている。ここではaだけではなく、いくつか「コンテキスト」(context)という言葉がでてくる。これは日本語にすると、「文脈」「背景」「関連性」といった意味になるが、その場面々々で色々なニュアンスで訳す必要があるので訳しにくい言葉の一つだ。だからここでは、あえてカタカナ表記にしている。またこの言葉は日本の文書管理では、ほとんど使わない言葉だが、グローバルな記録管理ではよく使われる重要な用語である。例えば「記録と記録のコンテキスト」、「記録と業務活動のコンテキスト」などというわけだ。

bは、信頼できる記録の要件として、記録の「真正性、信頼性、完全性、利用性」という4つの特性を掲げる。この4つの特性については、この後に詳しい説明が出てくる。

cは、記録の中身とメタデータの関係性を述べている。

注目すべきはdの「記録の作成、取り込み及び管理に関する意思決定は、業務上また法規制と社会的なコンテキストにおける業務活動の分析とリスク評価に基づく。」である。

これぞ正に記録管理のプロセスの真髄である。例えば「記録の作成に関する意思決定は…」の部分は何を意味しているのかと言うと次のようになると思う。すなわち、どのような場合にどのような記録を作成すべきかを決定するには、当該の業務活動を純粋に業務上の必要性という面から、また法規制に適応しながら、あるいは社会の要求についての角度から、先に述べたコンテキストを考慮し、業務活動を分析すべきだという意味になる。

また「法規制と社会的なコンテキスト」には、官公庁であれば、説明責任の観点を十分に考慮しなければならないという意味が含まれよう。加えて、これに「リスク評価」が加わるとどうなるのか。これは「もしその記録を作成しなかったならば、どのようなリスクが発生するか」を考えることである。説明責任の例で言うと、情報公開請求を受けて、もしその記録がなければ、不服申し立て、場合によっては訴訟に持ち込まれるというリスクが考えられる。このようにさまざまな観点から考慮したうえで記録作成に関する意思決定を行わなければならないのである。

次に「記録の管理に関する意思決定」の例として「保存期間の設定」を取り上げるならば、記録の作成と同様に「業務上また法規制と社会的なコンテキストにおける業務活動の分析とリスク評価に基づき」、どの程度の保存期間を設定すべきかを決定することになる。つまり、その保存期間がもし十分でなければ、どのようなリスクが発生するかを考えるのである。

日本の文書管理では、あまりリスク評価やリスク管理は問題にならないが、グローバルの記録管理では非常にウエイトの高い項目である。すなわち記録管理の目的には、必ず「リスク管理」が入るし、記録管理のプロセスを実行する際にはdのように「リスク評価」を行うことが求められる。正に「記録の作成、管理に関する意思決定はリスク評価に基づく」必要があるのだ。

日本では、ここに述べられているような記録と記録管理の原理原則はあまり議論にならない。文書管理の手順や作業について語ったとしても、理念やコンセプトについて述べることは得意ではないし、そもそもこういうことはあまり念頭にないのかも知れない。この点は文書管理に限らず、この国ではあらゆることについて同じことが言えるような気がする。そのため組織が物事を進める場合に、どうしても目的や方針をはっきりさせないまま、行動を起こしてしまうことが多いのである。その結果、行動が往々にして近視眼的になり、袋小路に陥り易い。言い換えると大局的、戦略的見方ができず目標を見失うことが少なくないのである。

(つづく)

記録管理の国際標準： ISO15489を読み解く

ISOとは「International Organization for Standardization」の略で、日本語に訳すと「国際標準化機構」となります。各国の国家標準化団体で構成されており、その活動は国際規格の世界的相互扶助を目的としています。

今回のテーマであるISO15489とは、文書（記録）管理の国際規格であり、文書情報マネジメントの普及啓発を活動とするJIIIMAにも深いつながりがあるものです。

今回はこのISO15489について初版のJIS翻訳委員の一人であり、同標準に詳しい小谷 允志氏に連載形式で分かりやすく解説して頂きます。



ARMA 米国本部 フェロー 小谷 允志

まえがき

今回は本連載シリーズの第4回目となる。第1回（11・12月号）は初版のISO15489に関する振り返り、第2回（1・2月号）では2016年のISO15489改訂の背景と狙いを、第3回（3・4月号）では用語集を中心に書いてきた。本号ではこの標準の主要部分の続き、「記録と記録システム」についての解説である。

記録と記録システム (Records and records systems)

ISO15489 (2016) オリジナル版の第5章に相当する。記録と記録システムに関する基本的なコンセプトについて述べている章である。その意味で重要度が高い。記録に関しては「信頼できる記録の特性」と「記録のためのメタデータ」について記述しており、記録システムに関しても同様に信頼できる「記録システムの特性」につき述べている。

記録

《信頼できる記録の特性》 (Characteristics of authoritative records)

記録は業務活動の証拠であり、同時に情報資産である。これには文書の形式であれ、データの集積であれ、あるいはデジタルかアナログかを問わず、業務の過程で作成、管理される情報が含まれる。従って時を超えて変化する記録管理に対応する業務コンテキスト及び要求事項として、信頼できる記録の4つの特性、すなわち真正性、信頼性、完全性、利用性を守る必要があるというわけだ。言い換えるとこの4つの特性は「良い記録の要

件とは何か」ということを表わしているのである。このように基本的な記録に関する指標はわが国ではどこにもないだけに、これは官民を問わずあらゆる組織において、日常業務のさまざまな場面で役立つ、非常に利用価値の高い指標と言えるだろう。

*真正性 (Authenticity)

真正な記録とは、次のことを証明できる記録である；

- a) 記録が称する通りのものであること
- b) 記録を作成または送付したと称する者により作成または送付されていること
- c) 記録が称する時に作成または送付されていること

記録の作成、取り込み及び管理を統制する業務規則、業務プロセス、方針、手順は、記録の真正性を確保するために、文書化され、実行されるべきである。記録の作成者は権限を与えられ、それが明確になっていることが望ましい。

要するに、ここでいう記録の真正性とは、記録そのものが本物であること、また記録の作成者あるいは作成日にうそ偽りがなく、本物であることが要件なのである。しかも記録の作成者は当然ながら、その権限を有する者でなければならない。

記録の作成日が虚偽という、真正性の要件を欠く記録のケースとして、実際に次のような事例があった。関西電力の役員幹部が自社の原発のある福井県高浜町の元助役から3億6千万円の金品を受領していた事実に対して、監督官庁である経産省資源エネルギー庁は2020年3月16日、関電に対し業務改善命令を出した。ところが命令を出す前に法令上義務付けられている電力・ガス取引監視等委員会への意見聴取を忘れていたことに気づき、事後に慌てて意見聴取を行う。そしてこのミスを隠すため意見聴取の実施日を繰り上げ、改善命令を出した前日の15

日とする虚偽の公文書を作成したというのである。

*信頼性 (Reliability)

信頼性のある記録とは；

- a) その内容が、業務処理、業務活動またはそれらの証拠となる事実の完全で正確な記述として信頼できるものであること。また
- b) その後の業務処理、業務活動の過程において信頼できるものであること。

記録は、記録が関係する出来事の正にその時点、またはその直後に、その事実を直接知る個人、または業務処理を行うために常に使用しているシステムにより作成されることが望ましい。

この信頼性が意味するところは、記録の発生源となる出来事・事象に直接関わった人間が、その出来事・事象とリアルタイムで記録を作成することが求められるというものである。これについては例えば議事録のケースで考えると分かりやすい。議事録というものは、まずその会議に直接参加した人間が、その会議の直後に作成することで信頼性が確保されると言える。実際に会議に出ていない人間が、出席した上司の代わりに議事録を書いたり、また実際に会議に出ていたとしても、会議の終了後、何ヵ月も経ってから書いたとしたら、ろくな議事録はできないだろう。これでは信頼性のある記録にはならないということなのである。

*完全性 (Integrity)

完全性を有する記録とは、完結しており、変更されていない記録である。記録は権限のない変更から守られるべきである。作成後の記録に対してどのような追加や注記なら許されるのか、さらにどのような人間が、またどのような場合ならそのような追加や注記が許可されるのかについては、記録を管理する方針や手順により明示すべきである。記録へのいかなる許可された注記、追加または削除も、はっきりと明示され、追跡可能であることが望まれる。

ここで述べられている完全性という特性は、記録がオリジナルのままで、全く修正、変更が加えられていないということの意味する。これはもちろん紙記録にも当てはまる特性だが、跡形もなく自由に修正、変更が可能な電子記録にとってより重要度が高くなる。言い換えると紙記録に比べて、電子記録の場合はより意図的な改ざんが容易だからである。すなわちわが国で言うところの「原本性」の問題である。その意味で今後ますますその重要性が高まる指標と言えるだろう。

ここには書かれていないが、本連載の第1回で触れたように

グローバル・スタンダードの記録管理では、一般文書(document)ではなく「記録」(records)として取り込まれた情報は、基本的に修正変更は不可であるという不文律がある。それだけ記録というものは証拠としての特性ゆえに、一般文書と比較してはるかに重みのある情報資産ということができるわけだ。だからこそ完全性の定義では、記録が「完結している」ことが条件となっている。完結していない、まだ作成中の段階の文書では、当然ながら書き替え修正は当たり前だからである。

もう一つの観点は、情報内容の種類によって書き換えが可能なものと書き換えが不可なものがあるということである。例えば製造業における「作業マニュアル」と「検査記録」の違いである。品質管理の国際標準ISO9001において、2008年版では「文書」と「記録」が明確に区分されていたものが、2015年版ではその区分がなくなり「文書化された情報」に統一されたため、「文書」と「記録」の違いがあいまいになっている。しかしながら元はといえば、「作業マニュアル」は「文書」として、その都度必要に応じて書き替えることを前提としているが、「検査記録」は検査の結果を証拠として残すための「記録」であり、あくまで書き替え不可とする考え方があったのである。当然ながら、この考え方は維持されなければならない。そうでなければ2017年の神戸製鋼など大手製造企業の間で多発した品質データ改ざんという不祥事は跡を絶たないであろう。事実、最近も同様の事例が報道されたばかりである。

*利用性 (Useability)

利用しやすい記録とは、ステークホルダーから、合理的と見なされる期間内に所在が分かり検索、提示、活用が可能な記録である。利用しやすい記録は、それを生み出した業務プロセスまたは業務処理と結びつけられるべきである。関連する業務処理を文書化する記録間のつながりは保存されるべきである。記録のためのメタデータは、記録を検索、提示するために必要とされる情報、例えば識別名、フォーマット、保存状況情報などを提供することにより利用性を支援することが望まれる。

ここでいう利用性とは、組織内はもちろん、組織外の利害関係者からも、記録の所在が分かり、アクセス、検索が可能で、かつ活用できるということを意味している。そのためには記録が使いやすい状態で保存、管理されていることが不可欠なのである。記録と言うものは、一つの記録を見るだけでは充分ではなく、同時に関連する記録を見なければ、その業務の全体像が分からない場合が多い。すなわちA記録を見たならば、関連するB、Cの記録を見る必要があるというケースだが、そのためには記録と記録の間のコンテキスト(関連性)が分かり、その記

録を生み出した業務や業務処理に遡ることができなければならない。利用性とは、このような記録のコンテキストという要素を含めた記録の利用について述べている点に留意する必要がある。記録というものは利用、活用されてはじめて意義があるということのを忘れてはならないのである。

《記録のためのメタデータ》(Metadata for records)

記録のためのメタデータは次のものを叙述すべきである。

- a) 業務のコンテキスト
- b) 記録と記録の間、記録と記録システムの間の依存状況と関係
- c) 法的及び社会的なコンテキストとの関係
- d) 記録を作成、管理、利用する機関との関係

記録のメタデータのあるものは記録が作成され、取り込まれる時点で考え出され、付与され、そして変わらない。これが記録の取り込み時点のメタデータである。

記録に対する処置及びその他記録が存在する間の出来事に関するメタデータは、関与する機関を含め、記録が利用され管理される間、長期間にわたり継続して発生する。これが記録のプロセスメタデータである。

ここでこの標準が述べているのは、メタデータは何を叙述すべきかという点とメタデータには“記録の取り込み時点のメタデータ”と“記録のプロセスメタデータ”の2種類があるということである。日本でメタデータと言えば、一般的にまず思い浮かべるのは行政文書ファイル管理簿の記載事項ではなからうか。一応、書き出してみると次のようになる。

分類、名称、保存期間、保存期間の満了する日、保存期間が満了したときの措置、保存場所、文書作成取得日、文書管理者、保存期間の起算日、媒体の種類、行政文書ファイル等に係わる文書管理者（公文書管理法施行令第11条より）

改めてこの標準と比較してみるとかなり違いがはっきりする。行政文書ファイル管理簿の記載事項は、ほぼ文書作成時点において、文書そのものに直接関係する項目に限定されていると言えるだろう。それに対してこの標準が言っていることは、記録そのものよりもむしろそのコンテキスト、つまり記録と業務の関係など記録が関連を有するさまざまな事柄に幅広く対象を広げているのである。言い方を変えると単純な記録の外形的な特徴よりも、記録の中身あるいはその記録を生み出した業務そのものとの関係を捉えることに焦点を置いていると言えるのである。

もう一つ筆者が注目するのは、メタデータを“記録の取り込み時点のメタデータ”と“記録のプロセスメタデータ”の2種類に分類している点である。日本ではそもそも“記録の取り込み”ということがないので、“記録の取り込み時点のメタデータ”は、“文書の作成時点のメタデータ”と読み替えないといけませんが、いずれにしてもこちらばかりで、“記録のプロセスメタデータ”という考え方はほぼなかったと言ってよいだろう。その点では大変示唆に富む新しい考え方なのである。“記録のプロセスメタデータ”に相当するのは、保存期間満了後、現用文書のまま一定期間、延長する場合や電子文書でマイグレーションを行う場合の措置などが考えられる。

さらに本標準はメタデータにつき記録の一つとして管理されるべきだとした上で、記録のためのメタデータは次のようなものを記録した情報から構成されることを例示している。

記録のためのメタデータを構成すべき情報

- a) 記録のコンテンツについての記述
- b) 記録の構造（例えば記録の形式、フォーマット及び記録を構成する要素間の関係）
- c) 記録が作成または受領、そして利用される業務のコンテキスト
- d) 他の記録及び他のメタデータとの関連性
- e) 記録を検索し、提示するために必要な識別子及びその他の情報（例えばフォーマットまたは保存状況情報）
- f) 記録が存在する限り記録に影響する業務上の処置及び出来事（メタデータ及び処置を行う機関に対する処置、変更の日時を含む）

その上でこのようなメタデータを持たない記録は、先に述べた「信頼できる記録の特性」を欠くと述べていることが非常に重要である。特に目視では探せない電子記録の場合はよりメタデータが重要となるため、この原則が大きな意味を持つと言えよう。

記録システム

記録システムとはどういうものか。これについて標準は次のように述べている。

- a) 記録の統制に適用される
- b) 記録の作成、取り込み及び管理のためのプロセスを実行する
- c) 記録のコンテンツと記録のためのメタデータとの間の論理的な関係の構築と維持を支援する

ここで重要なことは、記録システムとはあくまで記録の作成から処分（アーカイブズへの移管または廃棄）までのライフサイクル管理全体に適用されるものであり、文書決裁システムなど単なる個別業務のシステムではないということである。だからこそ記録の内容とメタデータの論理的な関係の構築が重要になるわけだ。

さらに記録システムの設計と導入には、業務の特性の把握と記録の要求事項の明確化が不可欠となることが述べられている。言い換えれば記録システムの設計と導入はITの専門家がいればできるというような単純なものではなく、記録管理の専門家レコードマネジャーの存在が欠かせないことを示唆しているのである。

《記録システムの特性》(Characteristics of records systems)

*信頼性 (Reliable)

記録システムは、承認された方針及び手順に従って継続的、かつ規則正しい運用ができることが望ましい。記録システムには次のことが望まれる。

- a) 記録システムは支援する業務活動の範囲内で日常的に記録を組み込む
- b) 記録に文書化された行動に関する信頼できる基礎資料として日常的に機能を果たす
- c) 権限ある機関はいずれも参加を可能にする
- d) 利用しやすい形式で記録を提示する
- e) 記録へのタイムリーなアクセスを支援する
- f) 記録を権限のない利用、変更、隠蔽または廃棄から守る
- g) 記録が必要とされる間、記録を保存する
- h) 必要に応じて、記録及び記録のためのメタデータをシステムに組み込み（または組入れ）、もしくはそれらのあるシステムから別のシステムへ移送するための仕組みを設ける
- i) 記録に対する処分行為が遂行されることを容認する

記録システムの運用及び手順、適用対象、科学技術的な決まりごとに関する記録を作成、維持することによって、記録システムに対する信頼性は文書化されるべきである。記録に対するプロセスメタデータもまた、それらが管理されているシステムの信頼性を示すことになるはずである。

ここでは信頼できる記録システムの要件、つまり記録システムが統制する記録のライフサイクル管理のプロセスについて述べている。逆に言えばこのような要件を満たさなくては記録システムとは言えないわけだ。

*安全性 (Secure)

記録に対する権限のないアクセス、変更、隠蔽または廃棄を防ぐためには、アクセス制御、監査、機関の確認及び廃棄の承認などの手段が講じられるべきである。記録に対して適用された統制及びそれらがいつ適用されたかという情報は、記録のプロセスメタデータとして記録されることが望ましい。

通常の情報セキュリティの観点からは、情報漏えいを防ぐためのアクセス制限、あるいは外部からのサイバー攻撃に対する防御といったものが主体となると思われるが、ここでは記録システム上にある記録の変更、隠蔽、不法な廃棄を防ぐためにさまざまなチェック機能を果たすよう求めている点が注目される。またそれらに対して取られた措置に関する情報は、記録のプロセスメタデータとして記録することを求めている。

*コンプライアンス (Compliant)

記録システムは業務、コミュニティ及び社会の期待、並びに法規制環境に基づく要求事項に従って管理されるべきである。記録システムが、これら要求事項に従っているかどうかは定期的に評価する必要がある。これら評価に関する記録の保存が望まれる。

記録管理自体が法規制はもちろん、道義的なものを含めて遵守しなければならない、従って記録システムがこれらを守るとはごく当然のことを言っているに過ぎないが、コンプライアンスに従っていることを定期的に評価し、その記録を保存することの必要性を述べている点が重要である。

*包括的 (Comprehensive)

記録システムは、記録が関係する業務活動の範囲で必要とされるすべての記録を管理できることが望まれる。記録システムは、記録が関係する業務活動の領域において使用される広範な技術を用いて作成された記録を管理できることが望ましい。

*体系的 (Systematic)

記録の作成、取込み及び管理は、記録システムの設計及び日常的な運用を通じて、また承認された方針及び手順に準拠して体系化されるべきである。

包括的とは、組織内で記録が関係するすべての業務が記録システムの対象となり、またアプリケーションを含めあらゆる技術で作成された記録が管理できなければならないと述べている。また体系的とは、その組織の記録管理の方針やルールが確実に記録システムに組み込まれることが必要だと述べているのである。

(つづく)

記録管理の国際標準： ISO15489を読み解く

ISOとは「International Organization for Standardization」の略で、日本語に訳すと「国際標準化機構」となります。各国の国家標準化団体で構成されており、その活動は国際規格の世界的相互扶助を目的としています。

今回のテーマであるISO15489とは、文書（記録）管理の国際規格であり、文書情報マネジメントの普及啓発を活動とするJIIIMAにも深いつながりがあるものです。

今回はこのISO15489について初版のJIS翻訳委員の一人であり、同標準に詳しい小谷 允志氏に連載形式で分かりやすく解説して頂きます。



ARMA 米国本部 フェロー 小谷 允志

まえがき

今回は本連載シリーズの第5回目となる。第1回～第4回までの内容は次の通り。

第1回（2020年11・12月号）：初版のISO15489に関する振り返り

第2回（2021年1・2月号）：2016年のISO15489改訂の背景と狙い

第3回（2021年3・4月号）：用語集

第4回（2021年5・6月号）：「記録と記録システム」、すなわち「信頼できる記録の特性」、「記録のためのメタデータ」及び「記録システムの特性」

本号ではこの標準の主要部分の続き、「方針と責任」及び「評価」について書いている。

方針と責任 (Policies and responsibilities)

ISO15489 (2016) オリジナル版の第6章に相当する。この章の記述は方針、責任、モニターと査定、能力と教育といった項目に細分化されている。

1. 方針 (Policies)

記録管理に関する方針は策定後、文書化されたうえで実行されることが望ましい。方針は、業務の目的から導き出され、記録管理のための業務規則もしくは手順により支えられるべきものである。方針の策定は、記録の要求事項と同様に方針の方向に相応しい業務のコンテキストに対する理解によって特付けられることが望まれる。

ここで言う方針とは、その組織の方向を示す基本方針とか経営方針をいうのではなく、あくまでその組織における記録管理の方針を指す。企業の場合でいうと、その業種業務によって当然記録管理の重点や特徴が変わってくる。例えば製薬会社の場合は新薬開発の治験記録の管理が最重点となるのに対して、電力会社の場合は原発の安全確保のための記録管理が最重点でなければならない。だからこそ、方針は業務の目的から導き出され、業務のコンテキストに対する理解に基づき策定されるべきだと述べているわけだ。また方針は、組織の適切な意思決定レベルで承認され、支持されるべきであり、組織の内外に適切に公表される必要があるとしている。

筆者はある大手上場企業から記録管理の幹部研修を依頼され、このISO15489をテーマとした講演を行ったことがあるが、その時の質問の一つから記録管理の方針という意味がどうも理解されなかったように感じられた経験がある。つまり記録管理にもそれぞれの組織ごとに方針があるということが理解されなかったのである。逆にこちらはなぜこれが理解できないのかがよく分からなかったのだが、後でいろいろと考えてみてようやく自分なりに納得がいった覚えがある。つまりこれまでの日本の記録管理は実質的に単なる文書整理であったため、言葉は悪いが下っ端の事務職員が行う作業に過ぎず、エリート管理職が係わるような業務ではないと考えられていたのではないかと、ということである。それだけ組織における記録管理のプライオリティが低かったという証しともいえるわけだが、大企業のエリート管理職には、そのような記録管理に方針があることはとても理解できなかったのだ。

これは今から20年も前の話だが、今でも日本では決して珍しい話ではないのかも知れない。今現在、組織ごとに記録管理

に関する方針が必要なことを理解している人が果たしてどれ位いるだろうか。その証拠に未だに日本の組織では、海外では当たり前前の記録管理の専門職レコードマネジャーがほとんど存在しないということがある。このことは日本ではそれだけ組織内で記録管理の重要性が認識されていないということを意味しており、依然として記録管理の後進国状況から抜け出せていない現状を示しているといえよう。すでにわれわれを取り巻く情報環境は、この話の20年前とは大きく変化している。20年前と言えぱやと情報公開法は制定された時期だが、まだ個人情報保護法も公文書管理法も制定されていなかったのである。当時と比較しても記録管理の重要性は、色々な意味ではるかに高まっていることをわれわれは認識しなければならないだろう。

2. 責任 (Responsibilities)

記録を作成、取り込み管理するための責任と権限は決定、付与された後、公表されるべきである。記録の作成、取り込みと管理に関する意思決定は、明確にされた記録の要求事項とリスク評価の情報に基づく業務上の意思決定である。これらの意思決定は関連業務の管理職により承認され、文書化されるのが望ましい。責任は業務上、記録を作成、利用するすべての職員に対して付与され、職務基準書及び同様の声明書のしるべき場所に反映されるべきである。

日本の組織では、組織内の各人が日常的に文書を作成、利用しながらも、記録管理の方針や役割が明確でないために、記録管理に対する責任もあいまいな組織がほとんどである。

それに対しISO15489は組織内の各階層の人々の記録管理責任を明確に規定している。例えば、記録のプロフェッショナル(レコードマネジャーを指す。残念ながら、これは未だに日本の組織には存在しない専門職である)は、全体的もしくは部分的な記録管理のさまざまな側面に対し責任を有する他、記録システムの設計、導入及びその運用、維持に対する責任を有する。またIT担当者、法律の専門家などと連携し、メタデータの枠組みその他の記録の統制についての責任を含め幅広い範囲の責任を有している。その他の階層では、上級経営幹部は記録管理に関する方針の策定と実施を支援する責任を有し、一般管理職は担当分野において職員が記録の要求事項を満たし、確実に実行する責任を有する。またすべての職員は、業務活動に関する正確かつ完全な記録を作成し、維持する責任と説明する責任を有するという。

このように、基本的には組織内の各階層で記録管理に対する責任の内容が異なっているところに特色が見られる。日本の組織では記録管理責任が明確にはなっておらず、この点は大いに

見習うべきであろう。

3. モニターと査定 (Monitoring and evaluation)

組織は記録管理に関する方針、システム、手順、プロセスをモニターし、査定する基準 (Criteria) を確立すべきであり、定期的にその記録管理の状況をモニターし、査定すべきことを述べている。大事なことは何事もやりっぱなしでは駄目だということであり、記録管理も必ず結果を検証し、なぜそういう結果になったのかについてプロセス、あるいは方針にまで遡って検証すべきなのである。要するにPDCAサイクルの実行である。すなわちP(方針)、D(プロセス)、C(モニター・査定)、A(改善)というわけである。そのためのチェックポイントを次のように設定するのがよいと述べている。

- a) 記録システム及びプロセスは承認された方針及び業務の要求事項に従って実行されているか
- b) 記録システム及びプロセスは決定・設計された通り運用されているか
- c) 記録の要求事項に対する変更は守られているか
- d) 記録管理の改善が継続的に行われているか

4. 能力と教育 (Competence and training)

ここでこの標準が述べていることは次の事柄である。

組織において記録管理の責任を付与された人間は当然ながら、それらの仕事を遂行する能力を身に付けていなければならない。従ってその能力は定期的に評価され、またその能力を伸ばし改善する教育プログラムが用意されている必要がある。そしてその教育プログラムは経営幹部を含む組織のすべての階層の人々を対象として継続的に実施されなければならない。このことが確実に行われるよう上級経営幹部は全面的に支援し、促進する役割を有しているというのである。

日本の組織において、果たしてどれだけの経営幹部がこのような役割を自覚しているだろうか。この点は公文書管理法という法律によって適正な公文書管理の実行が義務付けられている国の行政機関や独立行政法人においてさえ、どれだけの幹部指導者がこのことを理解しているかは、はなはだ疑問である。

評価 (Appraisal)

この章はISO15489 (2016) オリジナル版の第7章に相当する。この章はISO15489 (2016) の中でも最も特徴のある章になって

いると言ってよいだろう。この章の最初にわざわざ注釈で断り、評価 (Appraisal) という用語の伝統的な使い方を変更し、業務のコンテキスト、業務活動及びリスクの分析を含む概念にまで拡大したことを述べているのである。

これまで「評価」(Appraisal) と言えば、保存期間が満了した記録につき延長・移管・廃棄のいずれに該当するかを決定するための「評価選別」、すなわち「処分」(Disposition) というプロセスのことを意味していた。要するに「評価選別」とは、歴史的記録として永久保存するものと廃棄するものを区分けすることであった。この伝統的な意味の「評価」をISO15489 (2016) は大きく変更し、新しい意味付けを行ったのである。すなわち基本的に記録の発生源である業務活動そのものを「評価」することによって、どのような記録を作成し、どのように管理すべきかを決定するという考え方に変えたのである。

しかしながら、このことは単に「評価」というプロセスの範囲を拡大し、その価値を高めただけでなく、記録管理の原点はあくまで業務活動そのものの理解にあることの重要性を改めて示した点に意義があると考えらるべきであろう。例えば記録管理の重要ルールである「分類」の考え方も、グローバル・スタンダードでは「業務分類」が基本となっていることと呼応しているわけだ。

日本の文書管理では通常「ツミアゲ方式」と「ワリツケ方式」が分類の基本となっていることと比べるとそこに大きな違いがあることが分かる。また評価の結果は、次のような目的にも使うことができるという。例えば記録システムの設計及び導入、方針及び手順の策定、メタデータの要求事項の定義、処分権限等の記録統制の設定、アクセス承認ルールの設定などである。言い換えると単に「評価」というプロセスを拡大しただけではなく、そこに新たな使い道と価値を見出したということを意味しているのである。その上で評価について次のように定義している。

1. 総論 (General)

評価とは、どのような記録を作成して取り込み、どれ位の期間、記録を保持する必要があるかを決定するために業務活動を評価するプロセスである。

評価によって業務のコンテキストを理解することで、記録により実現すべき業務の証拠としての要求事項を明確にすることができる。これには次の事項が含まれる。

- a) 業務の特徴及びその法的、財務的、技術的な背景の理解を促進する。

- b) 要求事項を満たし、どのような記録を作成し、どのように管理すべきか決定するために リスクの評価を利用する。これには次のリスクの評価を含む。

- i) 全般的な業務に影響するリスク
- ii) 記録の作成及び管理によって管理可能なリスク

2. 評価の範囲 (Scope of appraisal)

評価の範囲は、これを行う理由を考慮して決定するという。評価を行う理由には次のものが含まれる。

- a) 新しい組織の設立
- b) 機能や活動の喪失または獲得
- c) 業務の慣行またはニーズの変更
- d) 規制環境の変化
- e) 新システムの導入またはシステムの更新
- f) リスクの見方または優先順位の変更

3. 業務の理解 (Understanding the business)

評価には組織とその業務活動の理解が必要である。これには次の事項を含む (但し、これに限定しない)。

- a) 組織の運営、活動及び戦略的方向に影響を与える組織内外の要素
- b) 運営上、法的及びその他の要求事項
- c) 技術の確保と活用
- d) 組織内外の利害関係者の要求事項
- e) 管理すべきリスク
- f) 組織内外の業務活動のコンテキストの理解
- g) 機能的及び／または順序正しい分析技術を用いた実施機能及び遂行ワークプロセスの分析
- h) 業務活動に係わる組織内外の機関の明確化

業務に責任を有する組織を理解するには、多くの組織と協業するのか、あるいは一つ以上の産業、分野、領域及び／地域において独立して業務を遂行するのかを明確にする必要がある。

4. 記録の要求事項の決定 (Determining records requirements)

記録の要求事項とは業務活動の証拠としての要求事項である。記録の要求事項は業務活動とそのコンテキストの分析に基づき、次のものから生ずる。

- a) 業務のニーズ
- b) 法規制上の要求事項
- c) コミュニティまたは社会の期待

5. 記録の要求事項の実施 (Implementing records requirements)

記録の要求事項は、記録システム、記録の統制、記録を管理する方針及び手順またはそれらの組み合わせを通じて実施することができる。その実施は付与された役割や責任、教育、システム運用のモニタリング及び方針や手順の遵守についてのモニタリングによって支援されることが望ましい。

以上1から5において、評価について述べられていることを要約すると以下のようになるだろう。

評価とは、組織がどのような記録を作成し、どれ位の期間、保存するのかを決定するためのプロセスである。その評価を行うためには記録の発生源である組織の業務活動についての理解が基本的に重要である。業務のコンテキストを評価することにより、業務の証拠となるべき記録の要求事項を明確にすることができる。その要求事項を満たし、どのような記録を作成し、どのように管理すべきかを決定するためにはリスクの評価を利用することが不可欠である。リスクには全般的な業務に影響するリ

スクと記録の作成及び管理によって管理可能なリスクが含まれる。そしてこれら記録の要求事項を実施するに当たっては、リスク評価以外に記録システムや記録の統制、記録管理の手順によって行われるものもあれば、これらの組み合わせによって行われるものもある。また記録の要求事項の実施には組織内の各層に対する役割と責任の付与、同時に教育が重要となるが、その他組織の方針や手順が遵守されているかどうかのモニタリングによってこれを支援することが望ましい。(つづく)



御社の文書管理診断します！ 文書管理達成度評価・調査ご協力をお願い

「皆さんの組織の文書管理のレベルはどのくらいですか？」

各組織では、内部統制、説明責任など、社会のさまざまな要請にもとづいて文書管理を実践しています。しかし、文書管理のレベルを測る仕組みがなく、これで十分なのか、不足している点は何かを知ることが難しいのが実情だと思います。

JIIMA文書管理委員会では、そんな疑問を解消し、各部門が正しく文書管理ができているかを診断するサービスを開始しました。貴社組織の現状を回答シートに書き込み送付いただければ、文書管理委員会が診断しお返しします。

将来的にはご提供いただいた情報を元に、日本における組織の文書管理現状をまとめ、その中で各組織がどのレベルに位置づけられるかをわかるようにしたいと考えています。

自社の文書管理に関心がある組織の方々のご利用をお待ちしています。

メリット

- 自社の強みや弱みを明確に把握することができるとともに、取り組むべき方向性も明らかになり、文書管理の改善に結びつけられます。
- 他社のレベルと比較でき、自社の文書管理推進の動機付けになります。
- 一定の時間が経過した後に再評価することにより、自社の改善の度合いを確かめることができます。

詳細は右記URLを参照ください。 https://www.jiima.or.jp/basic/doc_mng/