

2008年11月13日
(平成20年)

藤沢市教育委員会
委員長 鈴木 紳一郎 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

図書館資料の貸出し、閲覧及びレファレンス事務に係るコンピュータ処理について（答申）

2008年10月29日付けで諮問（第352号）された図書館資料の貸出し、閲覧及びレファレンス事務に係るコンピュータ処理について次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことは、「3 審議会の判断理由」に述べるところにより適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は次のとおりである。

(1) 諮問に至る経過

図書館における利用者サービス拡充の一環として、利用者からのレファレンス依頼をWeb上から受け付け、それに係るコンピュータ処理を検討している。実現にあたっては、藤沢市個人情報保護制度運営審議会にて承認されている、2004年11月4日付け答申第135号「図書館予約システム」上に新規に処理を導入する。その際、質問者の個人情報を取り扱う必要を伴うため、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

なお、レファレンスとは、事実情報や文献情報を求めている利用者に対して、図書館員が図書館資料を使って回答する、もしくは回答の含まれる情報源を提示・紹介を行う人的サービスのこと。貸出と共に図書館の本質的機能ともいえる業務である。

(2) コンピュータ処理を行う必要性について

現状レファレンス業務については、来館もしくは電話での受付であるため、図書館の開館時間に限られる、遠方者の利用が困難である、等の制限がある。受付をWeb上に公開することで、24時間365日、何処からでも受付が可能となり、利用者への利便性は拡大される。

上記を実現するにあたり、既存の図書館ホームページ上にレファレンスの入力フォームを追加する。依頼者はフォームにレファレンス内容を記入し、図書館側へ送信する。図書館側では利用者からの依頼を受信し、調査等の処理を行い、結果について依頼者へメールにて返答する。図書館側としては結果について依頼者へ確実に返答する必要があるため、新たに以下の個人情報を取得する。

ア 取得する個人情報の範囲

- (ア) 住所
- (イ) 氏名
- (ウ) 電話番号
- (エ) Eメールアドレス
- (オ) 利用者ID
- (カ) 質問者区分（一般・学生・高校生・中学生・小学生以下・その他）
- (キ) レファレンス内容

イ 利用の範囲

- (ア) Eメールによる回答
- (イ) Eメールが利用できない場合の代替手段

(3) 取得情報に対する安全対策及び管理基準について

ア 取得情報の扱いについて

取得した情報の取り扱いについては、図書館内の端末にて職員により処理が行われる。処理する際に過去のレファレンス事例を参考にすることができるよう、取得した情報に関しては、個人情報を削除した上で永年保存とし、図書館システム内にて蓄積される。

イ セキュリティ対策

セキュリティについては、業務の実現にあたり、2004年11月4日付け答申第135号「図書館予約システム」を利用すること、また追加する処理についても他図書館で実績のあるパッケージを利用することによって確保する。

まず新規にWeb上から取り込む個人情報を含むページについては、既に図書館システムでは利用者とはやり取りする情報に関し暗号化を施した上での通信を行っており、新規情報に対しても同様の方式を適用することでセキュリティを確保する。

また、図書館側に送られてきた個人情報を含むデータのシステム内での扱いについても、新たに装置を導入することはなく、現状の図書館システムの装置上で取り扱う。よって、外部侵入等の脅威に対しては、現在行われているファイア・ウォールを利用した外部からのアクセス制限、インターネット側と個人情報を扱う領域の分離と、更に領域間の通信にもベンダー独自の方式を利用するといった対策が施されることにより、セキュリティの確保を行う。

データの保護についても、現在実施しているバックアップ処理を新規取得情報にも適用することで実施する。

ウ 管理体制

管理基準としては「藤沢市図書館情報セキュリティポリシー」の指針及び基準に基づく運用を実施しており、それに準じる形で適切な運用を図る。

(4) 実施時期について

2009年3月1日

(5) 提出資料

ア 個人情報取扱事務届出書

イ 藤沢市個人情報保護制度運営審議会答申第135号

ウ WebOPAC レファレンス受付登録～回答までの流れ

エ 藤沢市立図書館 レファレンス受付処理フロー

オ 藤沢市図書館情報セキュリティポリシー<情報セキュリティ基本方針>

カ 藤沢市図書館情報セキュリティポリシー<情報セキュリティ対策基準>

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、審議会の結論のとおり判断をするものである。

コンピュータ処理を行うことについて

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

現状レファレンス業務については、来館もしくは電話での受付であるため、図書館の開館時間に限られる、遠方者の利用が困難である、等の制限がある。受付をWeb上に公開することで、24時間365日、何処からでも受付が可能となり、利用者への利便性は拡大される。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要があると認められる。

(2) 安全対策について

実施機関では、安全対策として以下アからウまでに掲げる措置を講じている。

ア 取得情報の扱いについて

取得した情報の取り扱いについては、図書館内の端末にて職員により処理が行われる。処理する際に過去のレファレンス事例を参考にすることができるよう、取得した情報に関しては、個人情報削除した上で永年保存とし、図書館システム内にて蓄積される。

イ セキュリティ対策

セキュリティについては、業務の実現にあたり、2004年11月4日付け答申第135号「図書館予約システム」を利用すること、また追加する処理についても他図書館で実績のあるパッケージを利用することによって確保する。

まず新規にWeb上から取り込む個人情報を含むページについては、既に図書館システムでは利用者とやり取りする情報に関し暗号化を施した上での通信を行っており、新規情報に対しても同様の方式を適用することでセキュリティを確保する。

また、図書館側に送られてきた個人情報を含むデータのシステム内での扱いについても、新たに装置を導入することではなく、現状の図書館システムの装置上で取り扱う。よって、外部侵入等の脅威に対しては、現在行われているファイア・ウォールを利用した外部からのアクセス制限、インターネット側と個人情報を扱う領域の分離と、更に領域間の通信にもベンダー独自の方式を利用するといった対策が施されることにより、セキュリティの確保を行う。

データの保護についても、現在実施しているバックアップ処理を新規取得情報にも適用することで実施する。

ウ 管理体制

管理基準としては「藤沢市図書館情報セキュリティポリシー」の指針及び基準に基づく運用を実施しており、それに準じる形で適切な運用を図る。

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が講じられていると認められる。ただし、非公開の扱いとされている藤沢市図書館情報セキュリティポリシーについては、公開できる部分と非公開の部分とを分けて整理し、公開できる部分については公開することを検討することを条件とするものである。

(3) 意見

今回諮問されている内容ではないが、紙ベースで管理されているこれまでのレファレンス質問受付処理票についても個人情報を消去した形で保存する運用をし、レファレンス内容が個人情報に係るものについては、併せて個人情報取扱事務届出書を整理するべきである。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは適当であると認め

られる。

以 上