

公立図書館における利用者情報の管理規定

筑波大学

図書館情報メディア研究科

2016 年 3 月

稲富 明子

目次

1. 序論	p.1
1.1 研究の背景	p.1
1.2 問題意識.....	p.3
1.3 研究の目的	p.3
1.4 先行研究.....	p.3
1.5 研究の方法	p.4
 2. 公立図書館における利用者情報保護の理念	p.7
2.1 世界的なプライバシー概念の発展.....	p.7
2.2 日本におけるプライバシー概念の発展	p.10
2.3 図書館におけるプライバシーの保護	p.13
2.3.1 図書館利用者のプライバシー保護に関する世界的な状況	p.13
2.3.2 アメリカの公立図書館における利用者プライバシー保護の歴史的展開.....	p.23
2.3.3 日本の公立図書館における利用者プライバシー保護の歴史的展開.....	p.31
2.4 まとめ	p.38
 3. 日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組み	p.49
3.1 日本の組織における個人情報の管理の要件.....	p.49
3.1.1 本調査の対象	p.49
3.1.2 調査の方法および結果	p.52
3.1.3 調査のまとめ	p.63

3.2 公立図書館における利用者情報の管理の要件	p.63
3.2.1 本調査の対象	p.63
3.2.2 調査の方法および結果	p.66
3.2.3 調査のまとめ	p.72
3.3 日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の枠組みの設定.....	p.72
4. 日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況	p.82
4.1 調査の概要	p.82
4.2 公立図書館の設置・運営に関する条例や規則等における利用者情報の管理の定め	p.82
4.2.1 調査の方法	p.82
4.2.2 調査の結果	p.83
4.3 各公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況	p.86
4.3.1 調査の方法	p.86
4.3.2 調査の結果	p.87
4.4 まとめと考察	p.105
5. 日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況	p.109
5.1 調査の目的と方法	p.110
5.2 調査の結果	p.110
5.2.1 a 県立図書館に対する聞き取り調査	p.110
5.2.2 b 県立図書館に対する聞き取り調査	p.114
5.2.3 c 県立図書館に対する聞き取り調査	p.115
5.2.4 d 市立図書館に対する聞き取り調査	p.117
5.2.5 e 市立図書館に対する聞き取り調査	p.121

5.2.6 f 市立図書館に対する聞き取り調査	p.126
5.3 まとめと考察	p.132
6. 結論	p.137
6.1 研究の要約	p.137
6.2 利用者情報の管理規定の策定および運用に関する課題	p.139
6.3 今後の課題	p.140
謝辞	p.141
文献リスト	p.142
付録	p.147

図表の目次

表 2.1 各国図書館協会による知的自由に関する宣言.....	p.14
表 2.2 各国図書館協会による知的自由に関する宣言中のプライバシーに関する記述.....	p.20
表 2.3 アメリカ図書館協会による利用者プライバシーに関する宣言等の採択・改訂年	p.24
表 3.1 日本の組織における個人情報の管理の要件の基本構成.....	p.52
表 3.2 日本の組織における個人情報の管理の要件.....	p.53
表 3.3 公立図書館における利用者情報の管理の基本構成.....	p.68
表 3.4 公立図書館における利用者情報の管理の要件.....	p.70
表 3.5 日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組み.....	p.73
表 4.1 利用者情報の管理に関する定めを持つ図書館条例等.....	p.83
表 4.2 公立図書館ウェブサイトにおける利用者情報の管理に関する記述の有無.....	p.88
表 4.3 記述分析の対象とした規定の一覧.....	p.90
表 4.4 利用者情報の管理に関する規定の最終改正時期.....	p.93
表 4.5 利用者情報の管理に関する規定類の記述の分析結果.....	p.94
表 4.6 規定種別の比較分析の結果.....	p.99
表 4.7 図書館において取り扱う利用者情報の種類とその用途.....	p.102
表 4.8 公立図書館が取り扱う一般的な利用者情報.....	p.105

1. 序論

1.1 研究の背景

日本においてプライバシーの概念が広く認知されるようになったきっかけは、1961年の通称「「宴のあと」事件」である。本事件は、小説の登場人物のモデルとなった人物が、小説の内容が自己のプライバシーを侵害するものであるとしてその著者を訴えた事件である。東京地方裁判所が昭和39年（1964年）9月28日の判決において、プライバシーとは「私生活をみだりに公開されない権利」とであると判示したことから、この事件はプライバシーの権利を認めるリーディングケースとなった¹⁾。

1960年代以降は情報技術の発達により、コンピュータおよびネットワークを用いて大量の情報を短時間で統合・送受することが可能となった。これに伴い、自己の情報をコントロールする権利としてのプライバシーが着目されるようになった²⁾。

このようにプライバシーへの関心が高まる中、1975年に東京都調布市は「電子計算組織の運営に関する条例」の中でプライバシー保護を法令として初めて規定した。さらに1984年には福岡県春日市が、電子的記録に限らず総合的な個人情報の保護を定めた「春日市個人情報保護条例」を制定した³⁾。その後も法的整備は進み、2005年には「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする個人情報保護関連五法⁴⁾が全面施行されるとともに、すべての都道府県および市区町村において個人情報保護条例の制定が完了した⁵⁾。

公立図書館とこれらの法令の適用関係については、図書館法第10条で「公立図書館の設置に関する事項は、当該図書館を設置する地方公共団体の条例で定めなければならない」と規定されていることから、各地方自治体の個人情報保護条例の適用を受ける⁶⁾。

また、2003年の地方自治法の改正により、民間事業者や公益法人等の指定管理者が公の施設の管理を行うことが可能になった。日本図書館協会が行った調査によれば、2013年度までに4都道府県と174の市区町村が公立図書館運営に指定管理者制度を導入している⁷⁾。民間企業が公の施設の管理を行うことが可能となったこの制度を運用するにあたり、個人情報保護に関してどの法令を適用することが適当かという問題が生じる。この問題について湯浅塾道は、自治体の条例に指定管理者による個人情報の取り扱いに関する規定がない場合には「個人情報の保護に関する法律」が適用され、規定がある場合には「個人情報の保護に関する法律」に各自治体の条例による上乗せ・横出しがなされるという原則を説明し、どちらの場合においても実務上・法解釈上の問題が生じうることを指摘している⁸⁾。

上記は、公立図書館を一般的な事業者や行政機関のひとつとして、個人情報保護関連法令の適用関係を述べたものである。一部の自治体では、これらの法令に加えて、図書館設置条例等で特別に図書館利用者のプライバシー保護を定めるところがある。たとえば東村山市は条例で図書館利用者の秘密の保護を定めた最初の自治体であり、1974年から「図書館は、資料の提供活動を通じて知り得た利用者の個人的な秘密を漏らしてはならない」（東村山市立図書館設置条例第6条）という規定をもつ⁹⁾。

先述した東京都国立市の「電子計算組織の運営に関する条例」の制定は 1975 年、「東村山市個人情報保護に関する条例」の制定は 1988 年であり、「東村山市立図書館設置条例」はそれよりも以前から利用者のプライバシー保護を明記している。このことから、図書館利用者のプライバシー保護は他の行政機関における個人情報保護よりも早くから着目されてきたことが推察される。その背景として、図書館は人々の知る自由を保障する機関であり、自由な読書や資料の利用を守るためには利用者のプライバシー保護が不可欠であると考えられてきたことが挙げられよう。塩見昇は、1960 年代末から 1970 年代初頭にかけて図書館が身近なものとなるのに伴い、資料提供の自由や利用者記録の保護といった図書館の自由への関心が高まったと指摘する¹⁰⁾。「東村山市立図書館設置条例」の策定や、1979 年の『図書館の自由に関する宣言』改訂により「第 3 図書館は利用者の秘密を守る」¹¹⁾と、利用者のプライバシーの保護が主文のひとつに位置付けられた¹²⁾ことはその結果と考えられる。

国際的にも、国際図書館連盟 (International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA) の『IFLA/ 図書館と知的自由に関する声明』¹³⁾やアメリカ図書館協会 (American Library Association, ALA) の『倫理綱領』¹⁴⁾において、図書館利用者がプライバシーと秘密性の権利を有することが明記されている。

このように、図書館利用者のプライバシーを重視する法令や宣言等が存在する一方、その理念を実現するための具体的な取り組みについては不十分と見受けられる点が存在する。以下、公立図書館に関する基準および各公立図書館における規定の 2 点から、日本の公立図書館における利用者のプライバシー保護に関する課題を指摘する。

まず、公立図書館に関する基準については、利用者のプライバシー保護に言及するものが少ない。『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準』では利用者のプライバシー保護に関する規定はない¹⁵⁾。『公立図書館の任務と目標』に基づく『図書館評価のためのチェックリスト改訂版』でも、利用者のプライバシー保護について定めているのは「貸出方式は利用者の読書の秘密が守られるようになっているか」という 1 項目のみである¹⁶⁾。また、『貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準』では「貸出記録は、資料が返却されたらできるだけすみやかに消去しなければならない」と定めている¹⁷⁾。しかしながらこの基準の範囲は電子データとしての貸出記録といった狭いものとどまる。さらに、上記のいずれの基準も、貸出記録以外のプライバシー情報の管理方法については定めていないことも指摘できる。

次に、各公立図書館における規定については、その策定や公表の状況が明らかになっていないという問題がある。前述したように、公立図書館で統一的に用いることのできる基準には総合的な利用者プライバシー保護に関する規定がない。そのため、利用者プライバシーに関する情報の管理の方法については各公立図書館が個別に定める必要があろう。近年では、利用者本人による自身の貸出記録の閲覧を可能にしている図書館もあり、公立図

書館では成田市立図書館が 2009 年から貸出履歴をもとに利用者に資料を提案する「おすすめリスト」サービスを実施している¹⁸⁾。このような新たなサービスを導入する前には、その内容が各図書館の方針に抵触するものでないかを特に慎重に検討する必要があるだろう。

1.2 問題意識

公立図書館における利用者情報の管理の方法は、自治体の個人情報保護条例や公立図書館で定める方針によって大きく異なるのではないかと考える。新たな図書館サービスの開発は現在も続けられており、その中には貸出履歴など図書館利用に関する情報を利用するものもある¹⁹⁾。もし利用者プライバシーに関する情報の管理に関する規定が不十分なものであれば、利用者保護の面からそれらのサービスを検討する際のよりどころがなく、サービスの導入・実施によって利用者のプライバシーを侵害するおそれもある。

そこで本研究では、各自治体の条例や規則および各公立図書館の「個人情報保護方針」や「プライバシーポリシー」等の、図書館利用者に関する情報の管理の方法を示す規定に着目する。これらの規定の策定状況や内容を分析することによって、日本の公立図書館全体の傾向や、各館同士の比較が可能になると考える。

1.3 研究の目的

本研究は、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定と運用に関する現状と課題を明らかにすることを目的とする。

利用者情報を活用した図書館サービスの開発は今後も続くと予想される。利用者情報の管理規定はそれらのサービスの導入・実施を検討する際のよりどころとして働く。本研究が各図書館における利用者情報の管理規定の整備を進める一助となるとともに、新たな図書館サービスに求められる、利用者情報への配慮のあり方を示唆することを期待する。

なお、本研究において「利用者情報」とは公立図書館が収集・管理する、利用者に関する情報を総称するものとする。また「管理規定」とは利用者情報の取扱いを定めた規定を指す。

1.4 先行研究

公立図書館における利用者情報の管理規定に焦点を当てた研究はこれまでに行われていないとみられる。行政機関において個人情報の管理に関する方針を策定・公表することの意義を論じる研究として、新保史生による『行政機関におけるプライバシーポリシー掲載の意義と現状—米国の連邦政府機関における取組みを中心に—』²⁰⁾を挙げる。

本文献において著者は、行政機関においてプライバシーポリシーを公表する必要性を論じている。行政機関のプライバシーポリシーに関する取組みの例として米国の「プライバシー法」をとりあげ、わが国において行政機関がプライバシーポリシーを作成・公表する

際に検討すべき事柄を考察している。

1.5 研究の方法

本研究では 2 種類の文献調査とウェブ調査、聞き取り調査を行う。以下、それらの調査の概要を述べる。

(1) 文献調査(1)

目的：現在の日本の公立図書館において適用される、利用者情報の管理に関する方針等の特徴と課題を明らかにする。

方法：日本の公立図書館に適用される利用者情報の管理に関する方針等について、戦後期以降の雑誌記事からその生成および発展の歴史的経緯を表すものを収集し、整理する。加えて国外の図書館関連団体による方針等との比較を行い、日本の方針等の歴史的・国際的な特徴をそれぞれ明らかにするとともに課題を考察する。

(2) 文献調査(2)

目的：日本の公立図書館における利用者情報の管理規定を検討するための枠組みを設定する。

方法：日本の公立図書館における利用者情報の管理について、日本の公的機関として個人情報情報を管理するという側面と、図書館として利用者情報を管理するという側面に分けて考え、それぞれについて情報を適切に取扱うために求められる要件を整理する。その後、日本の組織に求められる個人情報情報の管理の要件と、公立図書館に求められる利用者情報の管理の要件とを組み合わせ、本研究で用いる、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定を検討するための枠組みを設定する。

(3) ウェブ調査

目的：文献調査(2)をもとに設定した枠組みを用いて、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定に関する現状と課題を明らかにする。

方法：都道府県および政令指定都市が設置する公立図書館における利用者情報の管理規定を収集する。それぞれの管理規定について形式面および内容面からの分析を行い、現状と課題を考察する。ここで、形式面とは管理規定の制定・公表の有無やその規定を制定した部署、規定の拘束力等を、内容面とは管理規定の具体的な内容やそれらが利用者情報の適正な管理に資するものか等を想定している。

(4) 聞き取り調査

目的：公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況を明らかにし、利用者情報の管理規定の運用に関する現状と課題を明らかにする。

方法：ウェブ調査の結果から利用者情報の管理規定の整備が進んでいると考えられる図書館を抽出し、それらの館に対する聞き取り調査を行う。対象は対象館に勤務する図書館職員とし、ウェブ調査のみでは明らかにならなかった利用者情報の管理規定の策

定・改訂に関する詳細や、利用者情報の管理規定の運用に関する現状と課題を尋ねる。

以上の調査から、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況を明らかにするとともに、規定の策定・運用にあたってどのような課題があるのかを考察する。

注・参考文献

- 1) 小説「宴のあと」事件. 東京地裁判決, 1964-09-28. 下級裁判所民事裁判例集. 15(9), p.2317.
- 2) 堀部政男. “プライバシー・個人情報保護論議の世界的展開と日本”. 情報処理. 2013, 54(11), p.1106-1114.
- 3) 堀部政男. 特集, ネット社会の発展は個人情報の味方か敵か: プライバシー保護法制の歴史的経緯. 法律文化. 2002, 14 (11), p18-21.
- 4) 個人情報保護関連五法とは、2005 年に策定された、「個人情報の保護に関する法律」、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」、「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」、「情報公開・個人情報保護審査会設置法」、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」の五法を指す。
- 5) 総務省. “個人情報の保護に関する条例の策定状況 (平成 20 年 4 月 1 日現在)”. 国立国会図書館インターネット資料収集保存事業. http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/3487332/www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2008/080715_1.html, (参照 2015-07-29).
- 6) 新保史生. 図書館と個人情報保護法. 情報管理. 2005, 47(12), p.818-827.
- 7) 日本図書館協会図書館政策企画委員会. “図書館における指定管理者制度の導入の検討結果について 2014 年調査 (報告)”, 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/Portals/0/images/committe/torikumi/sitei2014.pdf>, (参照 2015-07-29).
- 8) 湯浅壘道. 指定管理者制度と個人情報保護. 電子情報通信学会技術研究報告: 技術と社会・倫理. 2013, 113(33), p.29-34.
- 9) 東村山市. “東村山市立図書館設置条例”. 東村山市例規集. https://www.city.higashimurayama.tokyo.jp/reiki_int/reiki_honbun/af20006021.html, (参照 2015-07-29).
- 10) 塩見昇.”III 日本における公立図書館活動の発展と図書館の自由”. 知的自由と図書館. 青木書店. 1989, p.168-170.
- 11) 日本図書館協会. “図書館の自由に関する宣言”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/232/Default.aspx>, (参照 2015-07-29).
- 12) 日本図書館協会図書館の自由委員会編. “宣言の採択・改訂とその後の展開”. 「図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂」解説. 第 2 版, 日本図書館協会, 2004, p.14
- 13) 国際図書館連盟情報へのアクセスと表現の自由の委員会. “IFLA 図書館と知的自由に関する声明”. 日本図書館協会図書館の自由に関する調査委員会訳. International Fe

- deration of Library Associations and Institutions. http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/iflastat_ja.pdf, (参照 2015-07-13).
- 14) American Library Association Council. “Code of Ethics of the American Library Association”. American Library Association. <http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics>, (accessed 2015-07-24).
 - 15) 田中眞紀子. “図書館の設置及び運営上の望ましい基準”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/a_menu/01_1/08052911/1282451.htm, (参照 2015-07-13).
 - 16) 日本図書館協会. “図書館評価のためのチェックリスト改訂版”. 公立図書館の任務と目標解説. 日本図書館協会図書館政策特別委員会編. 改訂版増補, 日本図書館協会, p. 89-107.
 - 17) 日本図書館協会. “貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準”. 日本図書館協会. <https://www.jla.or.jp/portals/0/html/privacy/kasidasi.html>, (参照 2015-07-13).
 - 18) 成田市立図書館. “My 本棚・今度読みたい本”. 成田市立図書館. <http://www.library.city.narita.lg.jp/web/service/mybookshelf.html>, (参照 2015-07-13).
 - 19) 一例として、辻慶太ほか. “図書館の貸出履歴と書誌情報を用いた図書推薦システムの有効性”. 図書館界. 2013, 65(4), p.253-267. を挙げる。
 - 20) 新保史生. 行政機関におけるプライバシーポリシー掲載の意義と現状—米国の連邦政府機関における取組みを中心に—. 情報メディア研究. 2004,2(1), p.29-43.

2. 公立図書館における利用者情報保護の理念

本章では、現在の日本の公立図書館における利用者情報保護の理念がどのように発展してきたかを述べるとともに、諸外国における利用者情報の保護に関する宣言等の収集・分析を行い、そこから現在の日本における利用者情報の保護に関する理念の特徴を考察する。公立図書館における利用者情報の保護の理念は、その図書館が置かれている社会のプライバシー概念の影響を強く受けると考えられる。そのため利用者情報保護の理念の発展を考えるに先立ち、国内外におけるプライバシー概念の発展を概観する。

2.1 世界的なプライバシー概念の発展

ここでは、アメリカを中心にプライバシー概念の発展を整理する。その理由としては、プライバシーの権利を法的権利として最初に認めたのがアメリカであること、戦後日本における社会制度はアメリカの影響を強く受けており、日本におけるプライバシー研究とその理論展開についても、アメリカにおける判例と理論の影響が強いことが指摘されているためである¹⁾。

新保史生は『プライバシーの権利の生成と展開』²⁾において、アメリカにおけるプライバシーの権利の発展を、私人間において私生活に侵入されないという不法行為上の権利としての側面と、政府によって私生活に侵入されないという憲法上の権利としての側面に分けて論じている。以下では上記の文献に基づき、それぞれの法的概念の発達を概観する。

プライバシーの権利概念はまず不法行為上の権利として生じた。プライバシーの権利が最初に主張されたのは、ウォーレンおよびブランドイスが 1890 年に発表した論文“The right to privacy”³⁾においてである。本論文は、プライバシーの権利として個人の保護と「ひとりで居させてもらう」権利を主張している⁴⁾。続いて 1903 年にはニューヨーク州が市民権法によりプライバシーの権利を法制化した。本法令はプライバシー侵害と認められる状況を原告の氏名又は肖像の営利目的での使用に限定していたという点で、包括的な権利認定・救済をおこなうものではなかった⁵⁾。判例においてはじめてプライバシーの権利が認められたのは、1905 年のペイブジック事件判決である。これは肖像が無断で広告として使用されたことにより、被告がプライバシーが侵害され、精神的苦痛を受けたとして損害賠償を求めた裁判である。本判決において、ジョージア州最高裁はプライバシーの権利を自然権として承認し、個人の安寧および個人の自由に包摂される権利であるとの見解を示した⁶⁾。

その後も判例を重ねることでプライバシーの権利は次第に認められ、その権利概念を確立していった。しかしながらプライバシーの権利概念の定義およびプライバシーの権利の

構成要件はあいまいなままであり、それらをめぐる学説は現在に至るまで完全に統一されてはいない⁷⁾。

たとえば 1970 年のローワン事件判決では、連邦最高裁はプライバシー権の意義を、独り居と自己情報の管理であるとしている⁸⁾。ルーベンフェルドはプライバシーの権利概念が自己情報の管理にとどまることを批判し、プライバシーの権利とは自己に対するある範囲の行為は許される権利と定めている⁹⁾。さらに、プライバシーの権利の定義付けを目的とするものではないが、プロッサーはプライバシーの権利に関する判例を整理し、プライバシーの侵害行為の態様を、「(1)原告が一人で他人から隔絶されて送っている私的な生活状態への侵入」、「(2)原告が知られたくない私的な事実の公開」、「(3)原告について一般の人に誤った印象を与えるような事実の公表」、「(4)原告の氏名又は肖像の営利目的での使用」の四類型に分類した¹⁰⁾。この類型化により、プライバシーの侵害行為について不法行為法上の権利としてのプライバシーの権利が明確になり、裁判所においても本類型を根拠としてプライバシー侵害への救済が認められている¹¹⁾。

憲法上の権利としてのプライバシーは、元々合衆国憲法修正 4 条に規定する、身体、住居、書類及び所有物について不合理な搜索・押収を受けない権利として保護されてきた。ただし、本条の趣旨は個人の財産権の保障にあり、プライバシーの権利を直接に認めるものではなかった¹²⁾。

憲法上の利益としてのプライバシーを最初に認めたのは 1965 年のグリズウォルド事件判決である。本事件では、合衆国憲法修正第 1 条の周辺の権利として「結社の自由」が認められ、結社の名簿を保護する権利が保障されていることから、修正第 1 条は政府の侵害からプライバシーを保護するための半影を有しているとの見解が示された¹³⁾。本判決で認められたのは、政府による干渉を受けずに個人の私的事項の選択の自由を保障する、自律権としてのプライバシーの権利である。1967 年にはカッツ事件判決により、自己に関する情報を政府の不当な侵害から保護するという情報コントロール権としてのプライバシーの権利が認められた。本判決は政府機関による盗聴を合衆国憲法修正第 4 条が禁止する不合理な搜索・押収ととらえ、プライバシーの侵害であると判断したものである¹⁴⁾。

以上のように、憲法上の利益としてのプライバシーの権利は、自律権と情報コントロール権というふたつの側面から承認され、それぞれが独自に確立されていった。こうした憲法上のプライバシーの権利の双面性を認めたのが、1977 年のワーレン事件判決であるとされる¹⁵⁾。

このように判例によって憲法上の利益としてのプライバシーの権利が認められてきたものの、プライバシーの権利は合衆国憲法に明文化されておらず、権利を認める根拠を憲法のどの条文にどのように求めるかについても諸説がある。以下ではそれらの説の一部を紹介

介する。

最初に主張されたのは、上記のグリズウォルド事件判決において示されたような半影論である。これは憲法上に明示された特定の権利を保障するための周辺の権利としてプライバシーの権利を認めるという考え方である¹⁶⁾。その他、修正 4 条における「不合理な捜索・押収を受けない権利」および修正 5 条に規定する「自己に不利益な供述を強要されない権利」が政府からのプライバシーの侵害をふせぐ根拠となるとする説、州憲法に定める幸福追求権がプライバシーの権利を認める根拠となるとする説等が主張されてきた¹⁷⁾。

現在では、修正第 14 条「いかなる州も、法の適正な手続によることなくしては、何人の生命、自由及び財産も、これを奪うことはできない」という規定から、政府によって私人の自由を奪われない権利としてのプライバシーを認める、実体的デュー・プロセス理論が、憲法上の権利としてプライバシー権を認める際の根拠として主流である¹⁸⁾。この理論は、完全性、公正性、迅速性という価値をもつと評価されている¹⁹⁾。

このように憲法上の利益としてのプライバシー権が認められるようになったことから、1974 年にアメリカでプライバシー法が制定された。これは時代の要請に応じて適宜法律を制定することによってプライバシーの権利を保障しようとするものである。本法律では、プライバシー情報の取り扱いに関する原則として、「(1) 公開の原則」、「(2) 個人アクセスの原則」、「(3) 個人参加の原則」、「(4) 収集制限の原則」、「(5) 使用制限の原則」、「(6) 提供制限の原則」、「(7) 情報管理の原則」、「(8) 責任の原則」の 8 つが示されている²⁰⁾。

本法律は多数決主義に従ってプライバシーの権利を現実的に保障することができるという意義がある一方、適宜制定される法律によってプライバシーの権利が狭められてしまうおそれがあるとの問題点が指摘されている²¹⁾。

アメリカ以外の国においても、学説や判例、法令によってプライバシーの権利が認められている。スウェーデンでは、アメリカのプライバシー法の制定に先立つ 1973 年に「データ法」を制定した。これはコンピュータで処理される個人情報とプライバシー情報の保護を規定した世界ではじめての法律であった²²⁾。

日本も加盟している経済協力開発機構(Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD)では、1980 年に『プライバシー保護と個人データの国債流通についてのガイドラインに関する理事会勧告』を採択し、加盟国に対して本ガイドラインの履行を求めている。本ガイドラインでは、個人データを取り扱うにあたり、「(1) 収集制限の原則」、「(2) データ内容の原則」、「(3) 目的明確化の原則」、「(4) 利用制限の原則」、「(5) 安全保護措置の原則」、「(6) 公開の原則」、「(7) 個人参加の原則」、「(8) 責任の原則」の 8 原則を示している²³⁾。アメリカのプライバシー法は本ガイドラインの影響を受けて制定されており、本ガイドラインの原則とアメリカのプライバシー法の原則との対応関係が指摘され

ている²⁴⁾。

さらに欧州連合（European Union, EU）の加盟国では、1995年に採択された『EU データ保護指令』²⁵⁾に基づき、プライバシー保護に関する法律の制定が行われている。本指令では自然人のプライバシーの権利を保護するとともに、構成国間における個人データの自由な流通を維持することを目的としている。

上記に示す通り、現在の世界的な潮流では、プライバシー権は主に個人に関する情報の保護を保障するための権利として法律や条約に定められているとみられる。

2.2 日本におけるプライバシー概念の発展

日本におけるプライバシー概念の発展を概観するにあたっては、第二次世界大戦終戦以降、すなわち 1945 年以降を対象とする。その理由は、日本国憲法をはじめとする日本の社会制度が終戦を境として大きく変容し、現在も戦後に作られた社会制度が基本となっているためである。

日本の法体系では現在に至るまでプライバシーを権利として明文化してはいない。私人間におけるプライバシーの保護については、前掲の個人情報保護関連五法をはじめとして、刑法に定める「住居を侵す罪」（刑法第 130 条および第 132 条）、「秘密を侵す罪」（刑法第 133 条から第 135 条）²⁶⁾、民法に定める「境界線付近の建築の制限」（民法第 234 条から 235 条）、軽犯罪法に定める窃視の禁止（軽犯罪法第 1 条第 23 項）等²⁷⁾により、限定的に保護されているとみられる。また、国家機関等による干渉からの保護についても、憲法第 21 条 2 項に定める通信の秘密の保護、憲法第 33 条から第 35 条に定める令状主義等により限定的に保障されている²⁸⁾。

日本においてプライバシー概念が一般に知られるようになったきっかけは、1961 年の通称「「宴のあと」事件」（昭和 36 年（ワ）1882 号）である。これは小説の登場人物のモデルとなった人物が、小説の内容が自己のプライバシーを侵害するものとして、小説の著者と出版者に対して損害賠償および謝罪を求めた事件である。昭和 39 年（1964 年）、東京地方裁判所は被告が原告のプライバシーを侵害したことを認め、原告の要求を一部容認した。ここで東京地方裁判所は、プライバシーとは「私生活をみだりに公開されない権利」であると判示し、「プライバシーの侵害に対し法的な救済が与えられるため」の要件として、「（イ）私生活上の事実または私生活上の事実らしく受け取られるおそれのあることがらであること」、「（ロ）一般人の感受性を基準にして当該私人の立場に立つた場合公開を欲しないであろうと認められることがらであること」、「（ハ）一般の人々に未だ知られていない事柄であること」の 3 つを示した²⁹⁾。本事件は世間の耳目を集め、「プライバシー」という単語は 1961 年の流行語となり^{30) 31)}、本判決は現在に至るまでプライバシーの構成要件に関するリ

ーディングケースとなっている³²⁾。本事件は社会一般と法曹界の双方に多大な影響を及ぼしたものだといえよう。

日本においても、プライバシーの権利概念の定義や範囲については様々な学者が論を唱えてきた³³⁾。そのなかでも佐藤幸治の唱える自己情報コントロール権としてのプライバシーの権利概念は、法学上においても当時の社会的背景との関連を論じる上でも重要であるとされている³⁴⁾。1970年代以降のコンピュータおよびネットワーク技術の発達は、大量の情報を短時間で統合・加工・送受することを可能とした。それに伴い、真偽の明らかなでない自己に関する情報が自身の関知しないところで流通することへの懸念が高まった。そうした社会的状況のなかで、「「宴のあと」事件」において示された私生活をみだりに公開されない権利から拡大した、自己に関する情報の流通を自分自身でコントロールする権利、いわゆる自己情報コントロール権をも個人のプライバシーの権利として認められるようになった。この自己情報コントロール権としてのプライバシー概念という解釈は現在でもほぼ支配的な考え方である³⁵⁾。

コンピュータおよびネットワーク技術の発達は、プライバシー保護のための法整備にも直接的な影響を及ぼした。プライバシー保護を定めた最初の法令は、1975年に東京都国立市で制定された「電子計算組織の運営に関する条例」であるとされている³⁶⁾。本条例第3条では「電子計算組織の利用にあたっては、市民の基本的人権を尊重し、市民の個人的秘密の保持をはからなければならない」³⁷⁾と、行政事務で電子計算組織を行うにあたっての制限を定めている。また、本条例の施行規則においては電子計算組織で取り扱う個人情報を具体的に規定するとともに、「個人の思想、信条、宗教、意識および健康状態に関する情報」といった機微情報の収集を禁じている³⁸⁾。本条例は範囲を電子計算機による個人情報の処理に限っており、マニュアル処理される帳票類の取扱いまでも定めるものではなかった。その後、同様の電子計算機による個人情報の取扱い方法を定める条例の制定が他の自治体でも進み³⁹⁾、国レベルでは1981年に「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律」が制定された。本法律において、「個人情報」とは「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号により当該個人を識別できるもの（当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できるものを含む。）をいう」⁴⁰⁾と定義されている。

マニュアル処理も含めた包括的な個人情報の取扱いについて規定した最初の条例は、1984年に福岡県春日市で制定された「春日市個人情報保護条例」である⁴¹⁾。本条例は住民運動により成立した条例であり⁴²⁾、内容にはOECDの「プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドラインに関する理事会勧告」で示された8原則を盛り込んでい

る⁴³⁾。本条例の制定当時の条文では、個人情報「個人に関する情報であつて、個人を識別できるものであり、文書、図画、写真、フィルム、磁気テープその他これらに類するもの及び電子情報処理システムの入力物に記録されるもの若しくはされたもの」⁴⁴⁾と定義している。さらに第 7 条で「思想、信条、支持する政党及び信仰する宗教に関する事項」、「憲法上の諸権利の行使の態様であつて、市長が春日市個人情報保護審議会の意見を聴いて定めた事項」、「社会的差別の原因となる諸事実に関する事項であつて、市長が審議会の意見を聴いて定めた事項」といった機微情報を市の機関が保管することを禁じるとともに、職員の守秘義務を定めている⁴⁵⁾。

個人情報保護条例を制定する動きは全国の自治体において盛んとなった。総務省の調査によれば、1996 年には全国の都道府県・市区町村のうち 36.2%が個人情報の保護について定める何らかの条例を制定している⁴⁶⁾。その後、2003 年度には、すべての都道府県で個人情報保護条例が制定された⁴⁶⁾。また、この年には個人情報保護関連五法が公布・施行され、行政機関、独立行政法人等、そして民間事業者における適切な個人情報保護が規定された。2005 年 4 月には、個人情報保護条例を未制定の市町村に対して、早期制定を要請する通知文書が出され⁴⁸⁾、同年度末までにはすべての都道府県および市区町村で個人情報保護条例の制定が完了した⁴⁹⁾。伊藤新、上原哲太郎は個人情報の保護に関する法律と都道府県および政令指定都市が定める個人情報保護条例を比較し、個人情報の定義について、個人情報の保護に関する法律と大きく異なる条文を持つ自治体はないことを明らかにしている⁵⁰⁾。

以上より、現在の日本の法制度においては、個人情報の保護に関する法律によって「個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）」を個人情報と定め、広範なプライバシー概念の中から保護すべき情報の枠組みを定めている。各自治体において適用される個人情報保護条例においても、基本的には個人情報の保護に関する法律と類似の定義が付されている。その他の個人の私生活に関する事柄については、個人のプライバシーの権利を明記した法令はないが、おおむね憲法上の利益としてプライバシーの権利を認めるとともに、判例を積み重ねることによってプライバシー概念を実証的に形作ってきたといえよう。

なお、2015 年 9 月 3 日に「個人情報の保護に関する法律及び行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律」が成立し、同月 9 日に公布された。本法によって改正された「個人情報の保護に関する法律」（以下、改正個人情報保護法と称する）の従来からの主な変更点として、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室は「(1) 定義の明確化等」、「(2)適切な規律の下で個人情報等の有用性を確保」、「(3)

個人情報の流通の適正さを確保」、「(4) 個人情報保護委員会の新設及びその権限」、「(5) 個人情報の取扱いのグローバル化」、「(6) 請求権」の6点を挙げている⁵¹⁾。

改正個人情報保護法は、「公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する」⁵²⁾こととなっている。改正個人情報保護法では「個人情報」に加えて「個別識別符号」や「要配慮個人情報」の定義を定めており、保護されるプライバシー情報の範囲の拡大をはかっているといえよう。

2.3 図書館におけるプライバシーの保護

一般的なプライバシーの概念が判例を積み重ねることで形成されてきたのに対し、図書館における利用者プライバシーの保護という概念は、それとはやや異なる経緯をたどっているとみられる。端的には、知的自由の保護という理念の一側面としてプライバシーの概念が形作られ、そこから実践が導かれてきたといえるかもしれない。

本節では、利用者プライバシーを保護するための宣言等について、世界的な状況を概観したのち、図書館における利用者プライバシーの保護の歴史をアメリカおよび日本を対象に論じる。ここでアメリカを対象とする理由としては、ALA がプライバシーの保護について先駆的な取り組みを行ってきたこと、戦後から現在に至るまで日本の図書館はアメリカの事例を多く参考にして運営されてきたことが挙げられる。

2.3.1 図書館利用者のプライバシー保護に関する世界的な状況

ここでは、国レベルでの活動を行っている図書館協会が発している知的自由に関する宣言等を収集し、それらの利用者プライバシーに関する記述を抽出し、比較検討を行う。そこから図書館利用者のプライバシー保護に関する世界的な概況を明らかにするとともに、日本の特徴を考察する。

収集にあたっては、IFLA によるウェブページ “Intellectual Freedom Statements by others”⁵³⁾で紹介されている知的自由に関する宣言等のうち、図書館一般もしくは公共図書館に関するものを対象とする。なお、ガイドラインやインターネットフィルタリングに関する宣言等は除いた。宣言等が英語もしくは日本語で作成されている場合は当該図書館協会のウェブサイトから最新版の宣言等を、それ以外の言語で作成されている場合は IFLA による英訳版を収集した。

その結果、“Intellectual Freedom Statements by others” で紹介されている20の宣言のうち、IFLA による “IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom” (『IFLA 図書館と知的自由に関する声明』)⁵⁴⁾を含む11組織による15種類の宣言等が選出された。対象とする国および図書館協会、宣言等の一覧を表2.1に示す。

表 2.1. 各国図書館協会による知的自由に関する宣言

国	図書館協会名	宣言	成立年	最終改正年	収集した言語	プライバシー記述
	International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)	IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom	1999	(1999)	英語・日本語	あり
オーストラリア	Australian Library and Information Association (ALIA)	Statement on free access to information	2001	2015	英語	あり
カナダ	The Canadian Library Association (CLA)	Intellectual Freedom Position Statement	1974	1985	英語	なし
クロアチア	Hrvatsko knjižnarsko društvo (HKD, Croatian Library Association)	Statement on free access to information	2000	2005	英語	あり
		Statement on Libraries, Ethics and Anti-Corruption	2006		英語	なし
アイルランド	The Library Association of Ireland(LAI)	Policy Statement on Library Services to Children and Young People	1998		英語	なし
日本	日本図書館協会 (Japan Library Association, JLA)	図書館の自由に関する宣言(A Statement on Intellectual Freedom in Libraries)	1954	1979	日本語	あり
ニュージーランド	Library and Information Association of New Zealand Aotearoa(LIANZA)	Access To Information	1978	2002	英語	あり
		Statement On Intellectual Freedom	2002		英語	なし
トルコ	Türk Kütüphaneciler Derneği(TKD, Turkish Librarians' Association)	Statement on Freedom of Expression	2008		英語	あり
ウクライナ	Українська бібліотечна асоціація(УБА(UBA), Ukrainian Library Association)	Statement on Manifesto on Democratisation of Libraries	1995		英語	なし
イギリス	Chartered Institute of Library and Information Professionals(Cilip)	Statement on intellectual freedom, access to information and censorship	2005		英語	なし
		User privacy in libraries: guidelines for the reflective practitioner	2002		英語	あり
アメリカ	American Library Association (ALA)	Library Bill of Rights	1939	1996	英語	なし
		The Freedom to Read Statement	1953	2004	英語	なし

(1) “IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom” (『IFLA 図書館と知的自由に関する声明』)⁵⁵⁾ (IFLA)

本宣言は、IFLAにより1999年に採択された。本宣言は日本図書館協会図書館の自由に関する調査委員会により日本語訳が作成されている。本稿では、原典である英語版とともに日本語訳を掲載する。本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである⁵⁶⁾⁵⁷⁾。

IFLA therefore calls upon libraries and library staff to adhere to the principles of intellectual freedom, uninhibited access to information and freedom of expression and to recognize the privacy of library user.

...

IFLA urges its members actively to promote the acceptance and realization of these principles. In doing so, IFLA affirms that:

...

* Library users shall have the right to personal privacy and anonymity. Librarians and other library staff shall not disclose the identity of users or the materials they use to a third party.

国際図書館連盟は、図書館と図書館職員に対して、知的自由にかかわる諸原則、すなわち無制限の情報へのアクセスと表現の自由を支持するとともに、図書館利用者のプライバシーを認めることを要求する。

(略)

国際図書館連盟は、その会員に対し、これら諸原則の受入れと実現を推進する活動の展開を促すものである。そう促すことにおいて、国際図書館連盟は、以下のことを確認する。

(略)

* 図書館利用者は、個人のプライバシーと匿名性への権利を有するものである。図書館専門職とその他の図書館職員は、図書館利用者の身元ないしは利用者がどのような資料を利用しているかを第三者に開示してはならない

以上の記述から、IFLAでは図書館における知的自由に関する原則として図書館利用者のプライバシーを認め、図書館職員に図書館利用者の個人に関する情報および図書館利用情報を秘密として保持するよう求めているといえる。

(2) “Statement on free access to information”⁵⁸⁾ (オーストラリア)

本宣言は、オーストラリア図書館協会 (Australian Library and Information Association, ALIA) によって採択された。本宣言は 1971 年に採択された “Free library services to all, freedom to read” を前身にもち、2001 年に採択された。最新の改正は 2015 年である⁵⁹⁾。本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである。なお、日本語訳は筆者による。

The Australian Library and Information Association believes that library and information services have particular responsibilities in supporting and sustaining the free flow of information and ideas including:

...

5. protecting the confidential relationships that exist between the library and information service and its clients

(オーストラリア図書館協会は、図書館や情報サービス機関が、次の事柄を含む情報やアイデアの自由なやり取りを支持し、維持する固有の責任を有することを信じる。

(略)

5. 図書館や情報サービス機関とその利用者との機密的な関係を守ること)

以上の記述から、ALIA では図書館利用の秘密性を認め、図書館がその秘密を守ることによって自由な情報流通が実現するとの姿勢を示しているといえよう。

(3) “Statement on Free Access to Information”⁶⁰⁾ (クロアチア)

本宣言は、クロアチア図書館協会 (Hrvatsko knjižničarsko društvo, Croatian Library Association, HKD) により 2000 年に採択された。本宣言はクロアチア語で作成されているため、内容の確認にあたっては IFLA のウェブページに掲載されている英訳版を用いた。英訳版によれば、本宣言は 2005 年に最終改正が行われている。本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである。なお、日本語訳は筆者による。

Croatian Library Association invites its members to: ... respect the privacy and anonymity of the users, fulfil their responsibilities both to their employers and to their users. In cases of conflict the duty towards the user shall take precedence]

（クロアチア図書館協会は会員に、(略) 利用者のプライバシーと匿名性を尊重し、雇用者と利用者に対する責任を全うすることを推奨する。衝突が生じたときには、利用者への責務が優先される。）

以上の記述から、HKD では、図書館運営にあたっては図書館利用者のプライバシーと匿名性の保護を優先することが望ましいとの見解を示しているとみられる。

(4) 『図書館の自由に関する宣言』⁶¹⁾ (日本)

本宣言は、日本図書館協会 (Japan Library Association, JLA) により 1954 年に採択され、1979 年に最終改正が行われた。本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである。

第 3 図書館は利用者の秘密を守る

1. 読者が何を読むかはその人のプライバシーに属することであり、図書館は、利用者の読書事実を外部に漏らさない。ただし、憲法第 35 条にもとづく令状を確認した場合は例外とする。
2. 図書館は、読書記録以外の図書館の利用事実に関しても、利用者のプライバシーを侵さない。
3. 利用者の読書事実、利用事実は、図書館が業務上知りえた秘密であって、図書館活動に従事するすべての人びとは、この秘密をまもらなければならない。

以上の記述から、日本図書館協会では、読書事実に限らず図書館利用に関する事実全般を利用者の秘密にあたりと考え、図書館職員はそれらの秘密を保護する義務があると定めているといえる。

(5) “Access to Information”⁶²⁾ (ニュージーランド)

本宣言は、ニュージーランド図書館情報協会 (Library and Information Association of New Zealand Aotearoa, LIANZA) により 1978 年に採択され、2002 年に最終改正が行われた。本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである。なお、日本語訳は筆者による。

The Library and Information Association of New Zealand Aotearoa asserts that:

...

4. It is a basic function of democratic government to ensure and balance these at times contradictory rights: that citizens are not denied access to information and that their privacy is protected.

Those who govern must ensure that citizens are not impeded in access to information touching themselves as individuals or as members of the community, and that they are protected from inaccuracy and improper exploitation of information.

(ニュージーランド図書館情報協会は、次のことを宣言する。

(略)

4. 民主主義政府の基本的な機能は、ときに対立する次の権利を保障し、釣り合いをとらせることである。その権利とは、市民が情報へのアクセスを拒否されない権利と、彼らのプライバシーが保護される権利である。

統治者は、市民が個人やコミュニティの一員として自身に関連する情報にアクセスすることを妨げられず、また不正確で不適切な情報の開示から守られることを保障しなければならない。)

以上の記述から、LIANZA では、市民の自由な情報アクセスと個人のプライバシーの保護を保障し、兼ね合わせることを民主主義政府の義務として要求しているとみられる。

(6) “Statement on Freedom of Expression”⁶³⁾ (トルコ)

本宣言は、トルコ図書館員協会 (Türk Kütüphaneciler Derneği, TKD, Turkish Librarians' Association, TLA) により 2008 年に作成された。本宣言はトルコ語で作成されているため、内容の確認にあたっては IFLA のウェブページに掲載されている英訳版を用いた。IFLA のウェブページを見る限り、本宣言の改正は行われていない。本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである。なお、日本語訳は筆者による。

8. Information centers shall respect the privacy of their users. The identities of users and the sources they use shall therefore not be declared to the third parties.

(8. 情報センターは利用者のプライバシーを尊重すべきである。それゆえ、利用者の個人情報や彼らが使った情報源は、第三者に明かしてはならない。)

以上の記述から、TKD では利用者のプライバシーを尊重する必要を認め、図書館職員に図書館利用者の個人に関する情報や資料利用情報を秘密にするよう求めているといえよう。

(7) “Ethical principles for library and information professionals”⁶⁴⁾ (イギリス)

本宣言は、英国図書館・情報専門家協会 (Chartered Institute of Library and Information Professionals, CILIP) により 2004 年に採択され、2012 年に最終改正が行われた。

なお、IFLA のウェブサイトにおいては CILIP の前身組織である Library Association によって作成された”Statement on Information Access”が掲載されている⁶⁵⁾。CILIP のウェブサイト上で”Statement on Information Access”を見つけることができなかったため、”Ethical principle for library and information professionals”を、現行の知的自由に関する宣言であり、利用者のプライバシーに言及したものとみなした。

本宣言のうち、利用者のプライバシーに関する記述は以下の通りである。なお、日本語訳は筆者による。

The conduct of members should be characterised by the following general principles and values:

8. Respect for confidentiality and privacy in dealing with information users.

(cilip 会員の振る舞いは、以下に示す基本的な原理や価値に従って特徴づけられるべきである。

8. 情報利用者がもつ秘密性とプライバシーを尊重すること。)

以上の記述から、CILIP では図書館職員が守るべき理念のひとつとして、利用者の秘密性とプライバシーを位置づけていると考えられる。

これらの宣言から語句および規定内容を抽出し、整理したものを表 2.2 に示す。表中において成立年と最終改正年が同年である場合は、宣言の成立以降改正が行われていないとみられることを示す。以下、それぞれの宣言を比較した結果を記す。

まず、宣言の形式的な特徴を検討する。成立年および最終改正年をみると、JLA (日本図書館協会) による『図書館の自由に関する宣言』が成立年、最終改正年ともに最も古い。国際的な組織である IFLA の”IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom”を基準に考えると、その制定以前から宣言を制定している国とそれ以降に宣言を制定した国はともに 3 カ国である。その一方で、最終改正年を見ると、日本を除く 5 カ国が IFLA に

よる宣言の制定以後に最終改正を行っている。

次に、各宣言における他の宣言等への言及の状況について大まかな分類を試みる。IFLAを除いて考えると、国内外の組織による宣言等とともに言及しているのは3カ国、国内の組織による宣言にのみ言及しているのは1カ国、他の宣言への言及が見られないのは2カ国であった。国際連合による世界人権宣言への言及が最も多く、IFLAを含む3組織で取り上げられている。また、HKD（クロアチア図書館協会）とTKD（トルコ図書館員協会）ではヨーロッパ人権条約への言及が見られる。”IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom”への言及はHKDで行われているのみであった。その他の国際的な組織による宣言としては、国際連合教育科学文化機関（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO）、W3C(World Wide Web Consortium)による宣言が取り上げられている。自国の憲法について述べているのはJLAとHKD、自組織による他の宣言等に言及しているのはLIANZA（ニュージーランド図書館情報協会）、TKDであった。

表 2.2. 各国図書館協会による知的自由に関する宣言中のプライバシーに関する記述

組織名 (略称) 国名	宣言名	成立年	最終改正年	他の宣言等	宣言内で言及されている	情報へのアクセス	プライバシーの権利	図書館の責務	図書館職員の責務	利用者個人に関する情報	図書館利用に関する情報	第三者への情報開示の禁止
IFLA	“IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom	1999	1999	・ United Nations Universal Declaration of Human Rights		○	○	○	○	○	○	○
ALIA オーストラリア	“Statement on free access to information”	2001	2007			○	○	○				

HKD クロアチア	“Statement on Free Access to Information”	2000	2005	<ul style="list-style-type: none"> • United Nations Universal Declaration of Human Rights • European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms • Constitution of the Republic of Croatia • IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom • UNESCO Public Library Manifesto • UNESCO School Library Manifesto 		○		○				
日本 JLA	『図書館の自由に関する宣言』	1954	1979	• 日本国憲法		○	○	○		○	○	
ニュージーランド LIANZA	“Access to Information”	1978	2002	<ul style="list-style-type: none"> • W3Cguidelines • Confidentiality of Library Records • Displays in Public Libraries 	○	○			○			
トルコ TKD	“Statement on Freedom of Expression”	2008	2008	<ul style="list-style-type: none"> • the United Nation's Bill of Rights • the Council of europe's Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms and the Right to Freedom of Expression and Information • the International Federation of Library Associations and Institutions' (IFLA) Statement on Freedom of Expression • the TLA's Professional Code of Ethics 		○			○	○	○	
英国 ciliip	“Ethical principles for library and information professionals”	2004	2012			○				○		

続いて、各宣言等の内容を検討する。3つ以上の宣言等に共通してみられた記述から、基本的な図書館における利用者プライバシー保護の理念を考察する。

3つ以上の宣言等に共通してみられた記述は「情報へのアクセス」、「プライバシーの権利」、「図書館の責務」、「図書館職員の責務」、「利用者個人に関する情報」、「図書館利用に関する情報」、「第三者への情報開示の禁止」の7項目である。これらの項目から図書館における利用者プライバシー保護の理念を導くと、次のようになるであろう。

図書館利用者はプライバシーの権利を有しており、この権利の保障によって情報への自由なアクセスが実現される。図書館利用者のプライバシーとして考えられる情報には、利用者個人に関する情報と、資料利用をはじめとする図書館利用情報がある。図書館や図書館職員にはそれらの図書館利用者のプライバシーに属する情報を秘密として保護する責務が課せられる。

複数の宣言等に共通してみられる上記の項目をすべて含む宣言は IFLA による “IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom”のみであり、各国の図書館協会ではそれぞれ内容に差異がみられる。

また、他国と共通する規定のほか、雇用者の利益と図書館利用者の利益との衝突が生じた際には図書館利用者の利益が優先される旨（HKD）や、憲法に基づく例外規定（JLA）、市民の権利の保障を政府に要求する旨（LIANZA）など、独自の定めをもつ宣言類もある。

IFLA および各国における図書館協会が発表している宣言等のうち、図書館利用者のプライバシー保護に関する記述を検討した。その結果から、図書館利用者のプライバシー保護に関する世界的な概況と日本の特徴を考察する。

今回収集した 11 組織 15 種類の宣言のうち、図書館利用者のプライバシーの保護を定めるのは 7 組織 7 種類であった。図書館の知的自由に関するすべての宣言において利用者のプライバシー保護が定められているわけではなく、利用者のプライバシー保護に関する規定を持たない国や図書館協会も存在すると考えられる。

利用者のプライバシー保護に関する記述をもつ宣言等を比較すると、JLA による『図書館の自由に関する宣言』は最初期に成立したものである一方、最終改正も 1979 年と他の宣言等より 20 年以上古く、“IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom”の成立以後の改正が行われていない唯一の宣言である。

今回対象とした宣言等と他の宣言等との関連を抜き出すと、知的自由を保障する根拠として『世界人権宣言』や『ヨーロッパ人権条約』を挙げる宣言が複数見られた。類型としては、国際組織による宣言への言及、国内の憲法への言及、自組織による他の宣言等への言及が挙げられ、それらの複数に言及するものもあれば、他の宣言等に全く言及しないものもある。『図書館の自由に関する宣言』は国際組織による宣言等には言及していないが、国の最高法規である日本国憲法に基づくことを明記している。

内容面では、7 つの宣言等のうち 3 つ以上に共通してみられた規定内容として、「情報へのアクセス」、「プライバシーの権利」、「図書館の責務」、「図書館職員の責務」、「利用者個人に関する情報」、「図書館利用に関する情報」、「第三者への情報開示の禁止」の 7 項目が抽出された。『図書館の自由に関する宣言』ではそのうち「プライバシーの権利」、「図書館の責務」、「図書館員の責務」、「図書館利用に関する情報」、「第三者への情報開示の禁止」

の 5 つについて記載している一方、「情報へのアクセス」、「利用者個人に関する情報」については利用者のプライバシー保護と関連する記述はみられなかった。また、『図書館の自由に関する宣言』に固有な利用者プライバシーに関する記述として、憲法の定めによる例外規定を設けていることが挙げられる。

したがって、『図書館の自由に関する宣言』は日本国憲法に則るかたちで利用者のプライバシー保護を定めた宣言であり、国際的にみても図書館における知的自由の保障を古くから要求してきたものといえよう。また、他組織による宣言等と比べて利用者プライバシーの保護に関する記述が充実しており、憲法に基づく例外事項を定める等の具体的な規定があることも評価できる。その一方、最終改正は 1979 年であり、“IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom”の成立や情報社会の進展といった国内外の図書館や社会の変化に応じた見直しが必要だと考えられること、利用者のプライバシー保護と情報への自由なアクセスとの関係性が十分に示されていないこと、利用者個人に関する情報の保護の必要性が定められていないことが課題として挙げられよう。

2.3.2 アメリカの公立図書館における利用者プライバシーの保護の歴史的展開

ALA は、個々の図書館において知的自由の原則に基づいたサービスを提供するための指針として、1972 年から“Intellectual Freedom Manual”⁶⁶⁾を発行している⁶⁷⁾。本書は図書館における知的自由に関する宣言、歴史、論文や資料等を紹介するものである。なお、最新版は 2010 年に発行された第 8 版であり、川崎良孝ほかによる全訳版が同年に『図書館の原則改訂 3 版：図書館における知的自由マニュアル（第 8 版）』⁶⁸⁾（以下、『図書館の原則改訂 3 版』と称する）として出版されている。

以下では本書に掲載されている宣言等に基づき、アメリカにおける図書館利用者のプライバシー保護の歴史的展開を概観する。

『図書館の原則改訂 3 版』の第 3 章 4 節「秘密性、プライバシー、政府の威嚇に関連する方針と声明」⁶⁹⁾に掲載されている宣言等と、索引の“Privacy”に示されている宣言等の採択・改訂年を表 3 にまとめた。『図書館の原則改訂 3 版』が発行された 2010 年以降の宣言等の動向については、ALA のウェブサイト⁷⁰⁾を参照した。なお、宣言等の日本語表記は『図書館の原則改訂 3 版』に従う。

表 2.3 から、アメリカにおける図書館利用者のプライバシー保護に関する動きは、時期的におおむね 3 期に分けられると考える。第 1 期は図書館において知的自由の保障という考え方が現れ始めた 1930 年代後半から 1940 年代前半、第 2 期は利用者の秘密性やプライバシーに焦点を当てた宣言等が採択されるようになった 1970 年代から 1990 年代前半、そして第 3 期は現在に続く宣言等の採択、改訂が行われた 1999 年以降である。

表 2.3 アメリカ図書館協会による利用者プライバシーに関する宣言等の採択・改訂年

※ 網掛け部分は 2015 年 12 月現在に至るまで有効な版																																																	
	第 1 期	第 2 期																第 3 期																															
	1939	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015			
『図書館記録の秘密性に関する方針』		採択	改訂										最終改訂														説明注追加																						
『『図書館記録の秘密性に関する方針』を実行するための好ましい手続き』		採択													改訂				改訂																														
『図書館利用記録の保持に関する決議』																															採択																		
『図書館利用者の個人識別情報の秘密性に関する方針』																											採択				修正																		
『図書館でのプライバシーに関する方針作成のための指針』: プライヴァシー資料一式																															作成				(必要に応じて更新)														
『図書館での RFID: プライヴァシーと秘密性に関する指針』																															採択																		
アメリカ図書館協会『倫理綱領』	採択	修正													修正																修正																		
『解説文:プライバシー』																															採択															修正			

	第1期	第2期	第3期
	1939	1998 1997 1996 1995 1994 1993 1992 1991 1990 1989 1988 1987 1986 1985 1984 1983 1982 1981 1980 1979 1978 1977 1976 1975 1974 1973 1972 1971	2015 2014 2013 2012 2011 2010 2009 2008 2007 2006 2005 2004 2003 2002 2001 2000 1999
『解説文：障害者へのサービス』			採択
『図書館:アメリカの価値』			採択

(1) 第 1 期：図書館における知的自由の概念の発現（1930 年代後半から 1940 年代前半）

アメリカにおいて図書館における知的自由の保護という概念がいつ生じたものかは明らかでないが、川崎良孝は、1937 年にカリフォルニア州図書館協会で採択された倫理綱領が、図書館関係の倫理綱領として利用者のプライバシー保護をはじめて規定したものであると論じる⁷¹⁾。翌年の 1938 年には ALA によって、『倫理綱領』(“Code of Ethics for Librarians”)の改訂版が採択された。この『倫理綱領』は図書館員の倫理的行動として 28 原則を定めており、その 11 番目に「図書館利用者との接触から得たいかなる私的情報も秘密として扱うことが、図書館員の義務である」⁷²⁾ と、利用者のプライバシー保護を定めている。ただし、川崎良孝は、本条項は主に参考質問を意識しており、貸出記録などは考慮していなかったとみられること、利用者の私的情報を誰に対して秘密にすべきなのかが明らかでないことを指摘している⁷³⁾。

続く 1939 年には『図書館の権利宣言』(“Library Bill of Rights”)の前身である“Library’s Bill of Rights”が図書館の知的自由に関する方針として採択された⁷⁴⁾。なお、本方針は直接的に図書館利用者のプライバシー保護を述べたものではなく、表 2.1 に示した通り、改訂を経た現在でもその点は同様である。さらに 1940 年には ALA 内に図書館利用者の探究の自由の権利を守るための知的自由委員会(Committee on Intellectual Freedom to Safeguard the Rights of Library Users to Freedom of Inquiry)が組織された。本委員会は知的自由委員会(Committee on Intellectual Freedom)と名を変えて現在まで存続している。

1938 年から 1940 年にかけて知的自由をめぐる動きが生じたが、利用者プライバシーの保護を定めた 1938 年倫理綱領は、採択当時にはほとんど注目されなかったことが指摘されている⁷⁵⁾。

(2) 第 2 期：図書館利用者の秘密性やプライバシーへの着目（1970 年代から 1990 年代前半）

図書館利用者のプライバシー保護に関して ALA による新たな動きがみられるのは、1970 年以降のことである。

1970 年に合衆国財務省の職員が複数の公立図書館に対して爆発物関係の図書や資料の貸出記録の調査を要求していたことが明らかとなった。この要求をきっかけとして、ALA は図書館に対して貸出記録を秘密にするよう声明を発表するとともに、同年の知的自由委員会特別会議において『図書館記録の秘密性に関する方針』(“Policy on Confidentiality of Library Records”)を採択した⁷⁶⁾。1975 年に本方針は修正され、特定の資料の利用記録に限らず、図書館利用者に関する全記録に対して本方針が適用されることとなった⁷⁷⁾。1975 年に改訂された本方針は現在に至るまで有効である。

1981年には『倫理綱領』の改訂が行われた。この『倫理綱領』では、利用者のプライバシーについて「III. 図書館員は、各利用者が情報を求めたり、受け取ったり、又資料を調べたり、借り出したり、取得したりするについて、各利用者のプライバシーの権利を保護しなくてはならない」⁷⁸⁾と定めている。1939年に採択された当時の『倫理綱領』と比べると、図書館利用者がプライバシーの権利をもつことを明記し、また図書館利用について具体的な行為を記しているという違いがみられる。

1983年には、『『図書館記録の秘密性に関する方針』を執行するための望ましい手続き』(“Suggested Procedures for Implementing “Policy on Confidentiality of Library Records”)がALAの知的自由委員会によって採択された。これは『図書館記録の秘密性に関する方針』の実施に関して具体的な情報を提供するための手続き文書である⁷⁹⁾。

その後、『図書館記録の秘密性に関する方針』は1986年に改訂され、当時の『倫理綱領』第3条が脚注として加えられた⁸⁰⁾。『『図書館記録の秘密性に関する方針』を執行するための望ましい手続き』は1988年に改訂され、図書館記録の範囲を包括的に定めるとともに、各図書館における方針が連邦法、州法、地方の法律に適合していることの確認を求める内容が加わった⁸¹⁾。

1991年には『図書館利用者の個人識別情報の秘密性に関する方針』(“Resolution on the Retention of Library Usage Records”)が採択された。この背景として、1987年に、連邦捜査局が図書館に対して貸出記録の閲覧を求める等の「図書館監視プログラム」を実施していることが明らかになったことがある。ALAは「図書館監視プログラム」への対処として、図書館は法執行機関等に対して図書館利用者の秘密を明かさない旨を定める本方針を作成、採択した⁸²⁾。

1995年にはふたたび『倫理綱領』が修正された。この修正では、利用者のプライバシー保護に関する変更はないとみられる⁸³⁾。

1970年代から1990年代前半にかけての第2期は、利用者のプライバシーを脅かしかねないような要求が図書館に対して寄せられたことをきっかけに、利用者情報の保護への注目が高まった時期であるといえよう。そうした状況を背景として、この時期には利用者のプライバシー保護に関して、図書館現場での実務に用いるための、具体的な宣言等の策定・改訂が進んだものと考えられる。

(3) 第3期：現行の宣言等の採択・改訂（1999年以降）

現在に至るまで有効な図書館における利用者プライバシーの保護に関する宣言等が採択・改訂されたのは主に2000年代になってからのことである。

1999年には『図書館：アメリカの価値』(“Libraries: An American Value”)が採択された。

本宣言は市民に図書館の役割を伝えるために作成された。本宣言は図書館における知的自由の原則として 7 つの箇条書きを示しており、利用者プライバシーについてはその 5 番目で「われわれは、図書館の資源やサービスの利用について、各個人のプライバシーと秘密性を守る」⁸⁴⁾と記している。

また、2001 年に発生したアメリカ同時多発テロの影響により、同年に合衆国愛国者法 (USA PATRIOT Act) が成立した。本法律は捜査機関の権限を強めるものであり、有体物の開示請求や召喚命令の範囲を拡大するとともに、それらの要求の受領者に対する口外禁止令を定めている。この有体物には貸出記録等の図書館利用記録も含まれ、ALA では捜査機関によって図書館利用者のプライバシーが侵されることへの懸念を表明した⁸⁵⁾。

先に述べた通り、『図書館の権利宣言』は本文で直接利用者プライバシーの保護を定めるものではない。しかしながら、2002 年になると『図書館の権利宣言』の解説文に『プライバシー』(“Privacy”)という項目が追加された。当初の目的はインターネットにおけるプライバシー保護のために有効な文書を作成することであったが、検討の過程でテロ事件や合衆国愛国者法の影響も考慮された⁸⁶⁾。本解説文では、『図書館の権利宣言』第 4 条が定める、情報へのフリー・アクセスの保障は「プライバシーの権利と秘密性が含意されている」⁸⁷⁾と示し、また図書館におけるプライバシーの権利を「他者によって自分の関心主題を調査や検査されずに、開かれた探求をする権利である」⁸⁸⁾と定めている。本解説文によって、『図書館の権利宣言』は利用者のプライバシーの権利の保障を含意していることが明示された。

2004 年には『図書館利用者の個人識別情報の秘密性に関する方針』が修正され、現行のものとなった。修正内容は、本方針の冒頭に、上に挙げた『図書館の権利宣言』の解説文『プライバシー』中の、図書館におけるプライバシーの定義を付すものであった⁸⁹⁾。

2005 年には、3 種の宣言等について変更が行われた。1 点目に、『図書館記録の秘密性に関する方針』第 3 条に関して、図書館が裁判所からの令状等を受け取った際の対処について具体的な手順を示す説明注が追加された⁹⁰⁾。2 点目に、『図書館記録の秘密性に関する方針』を実行するための好ましい手続き』の改訂が行われた⁹¹⁾。そして 3 点目に、『図書館でのプライバシーに関する方針作成のための指針』：プライバシー資料一式』(“Guidelines for Developing a Library Privacy Policy: Privacy Tool Kit”)が作成された。本指針は、『図書館の権利宣言』の解説文『プライバシー』を実践するために、各図書館から ALA 知的自由委員会へ寄せられた質問をもとに作られ、適宜更新されとのことである⁹²⁾。本指針は図書館における利用者プライバシー保護の重要性を示し、各図書館に対してプライバシーに関する方針を作成することを要請している⁹³⁾。

2006 年には『図書館利用記録の保持に関する決議』および『図書館での RFID: プライバシーと秘密性に関する指針』が採択された。前者はアメリカ国内において政府機関に

よる監視が増大していることへの抵抗として、個人に関する情報の不必要な収集、保持、アクセスを行わず、プライバシーに関する方針を採択・更新するよう各図書館に勧告するものである⁹⁴⁾。後者は2003年にサンフランシスコ公共図書館が図書館においてRFID（電子タグ）技術を採用するとの計画を発表したことをきっかけに作成された。本指針はRFID技術による利用者プライバシーの侵害を防ぐため、RFIDへ格納する情報やRFIDの管理の方法について具体的な基準を示している⁹⁵⁾。

2008年には、『倫理綱領』が現行のものへ修正された。ただし、ここで行われた修正は図書館における知的財産の取扱いについてであり、利用者プライバシーに関する変更はほとんどないとみられる⁹⁶⁾。

2009年には『図書館の権利宣言』について『未成年者によるインターネットでの対話』と『障害者へのサービス』という2つの解説文が採択された。それぞれの解説文中において、対象となる利用者のプライバシーについて言及がある。『未成年者によるインターネットでの対話』では、未成年者によるソーシャル・ネットワーキング・アクセスを制限することは未成年者のインターネット上での表現の自由を制限することとなり、未成年者が自己のプライバシーを守るために必要な知識や技能を身に付けることも阻害すると主張する⁹⁷⁾。『障害者へのサービス』では、図書館が専門化されたサービスを提供するためには、広範囲な利用者情報の保持が必要になることを認め、図書館がそれらの情報の秘密性を守る責任を負うことを表明する⁹⁸⁾。

2014年には利用者のプライバシーについて述べた『図書館の権利宣言』の解説文のうち、2つが修正されている。

1つ目は、解説文『プライバシー』である。「序」(Introduction)および「図書館の責任」(Responsibilities in Libraries)に文章が追加されている。「序」に追加された分は以下の通りである⁹⁹⁾。なお、日本語訳は注のない限り筆者による。

Confidentiality extends to “information sought or received and resources consulted, borrowed, acquired or transmitted” (ALA Code of Ethics), including, but not limited to: database search records, reference questions and interviews, circulation records, interlibrary loan records, information about materials downloaded or placed on “hold” or “reserve,” and other personally identifiable information about uses of library materials, programs, facilities, or services.

（秘密性については「情報を求めたり、受け取ったり、また資源を調べたり、借り出したり、取得したり、伝達したりすること」（アメリカ図書館協会『倫理綱領』）（筆者

注：川崎良孝らの訳¹⁰⁰⁾より引用)を含むときにいうが、これに限られるものではない。データベース検索記録、レファレンス質問や相談、貸出記録、相互貸借記録、ダウンロードされたり、「置き置き」もしくは「予約」された資源に関する情報、そして図書館の資料、プログラム、施設、もしくはサービスの利用に関する他の個人識別情報をも含むものである。)

また、「図書館の責任」に追加された文章は次のとおりである¹⁰¹⁾。なお、日本語訳は筆者による。

Libraries should not share personally identifiable user information with third parties or with vendors that provide resources and library services unless the library has obtained the permission of the user or has entered into a legal agreement with the vendor. Such agreements should stipulate that the library retains control of the information, that the information is confidential, and that it may not be used or shared except with the permission of the library.

Law enforcement agencies and officers may occasionally believe that library records contain information that would be helpful to the investigation of criminal activity. The American judicial system provides a mechanism for seeking release of such confidential records: a court order issued following a showing of good cause based on specific facts by a court of competent jurisdiction. Libraries should make such records available only in response to properly executed orders.

(図書館は、利用者の許可を得るかヴェンダーとの法的な合意を締結しない限り、第三者や資源や図書館サービスを提供するヴェンダーと、利用者の個人識別情報を共有すべきではない。そうした合意には図書館が情報のコントロールを保つこと、情報は秘密性を有すること、そして図書館の許可を得ずに情報が利用もしくは共有されないことを明記すべきである。

法執行機関や法執行者はときに、図書館記録に犯罪行為の捜査に役立つ情報が含まれていると考えるかもしれない。アメリカの司法制度ではそのような秘密の情報の開示を求めるための仕組みを提供している。すなわち、特定の事実に基づいた正当な理由の提示に従って、管轄区の裁判所から発行された裁判所命令である。図書館は、適切に執行された命令に対処するときのみ、それらの情報を利用可能にすべきである。)

これらの文言の追加により、本解説文に秘密性を有する情報の範囲、個人識別情報の共有に関する条件、法執行機関からの要請への対応について具体的な指針が盛り込まれた。この修正により、本解説文は各図書館に対して、利用者プライバシーの慎重な取扱いをいっそう求めるものとなったといえよう。

2 つ目は、『未成年者によるインターネットでの対話』である。本解説文は修正により名前を『未成年者によるインターネット利用』(Minors and Internet Activity, 日本語訳は筆者による)と変えている。ただし、プライバシーに関する文言についてはほとんど変更されていない¹⁰²⁾。

以上より、第 3 期は、米国同時多発テロ事件により連邦政府が捜査権限を強めた時期であり、ALA ではそうした情勢の中で連邦政府による監視から利用者のプライバシーを守るための各種の宣言等の整備を進めた時期であるといえよう。また、この時期に採択された『図書館の権利宣言』の解説文『プライヴァシー』が、その他の宣言等を検討する際の中核的な宣言のひとつとして新たに加わったと考えられる。

現在では、アメリカにおける図書館利用者のプライバシーは、上に述べたような ALA による宣言等だけでなく、州法によっても保護されている。デボラ・コールドウェルストーンによれば、アメリカ国内の 48 州およびコロンビア特別区では法律により、個人の図書館記録は私的にして秘密であると定め、そのうちの多くは利用者の個人識別情報の開示および利用者個人と図書館利用情報とを結びつける情報の開示を禁じており、残る 2 州についても州法務総裁が図書館記録は秘密であるとの見解を示している¹⁰³⁾。

これまでに述べた宣言等の成立・改訂の経緯から、ALA では捜査機関による貸出記録の照会等の具体的な事件によって図書館利用者のプライバシーの重要性が注目されてきたとみられる。特に近年では米国愛国者法をはじめとする、連邦政府による利用者情報の捜査に抵抗することを目的とした宣言等の整備が盛んに行われてきたことがうかがえる。ALA による利用者のプライバシーに関する宣言等については、社会情勢と密接に関わりあって整備が進んできたことが特徴として挙げられよう。

さらにアメリカにおいては、図書館利用情報について ALA による宣言類に加え、ほぼ全土において州法による法的な保護が与えられている。各図書館ではこれらの宣言等と州法の両者を根拠として、利用者情報が取り扱われていると推察される。

2.3.3 日本の公立図書館における利用者プライバシーの保護の歴史的展開

ここでは、戦後の日本の公立図書館における利用者プライバシー保護に対する考え方の発展を、『図書館の自由に関する宣言』¹⁰⁴⁾および『図書館員の倫理綱領』¹⁰⁵⁾の成立・改訂を中心に概観する。対象の期間を戦後に定める理由としては、2.2 で挙げたのと同様、日本

の社会制度が終戦以降大きく変容したこと、公立図書館のありようについても「戦後の図書館は、戦前からほとんど断絶してスタートした」¹⁰⁶⁾との指摘がされていることが挙げられる。

戦後期における日本の図書館利用者のプライバシーをめぐる動向としては、『図書館の自由に関する宣言』等により図書館における知的自由という概念が形をとった 1950 年代から 1960 年代、公立図書館の利用が盛んになるとともに図書館利用者のプライバシーの重要性が認められるようになった 1970 年代から 1980 年代、そして『図書館の自由に関する宣言』および『図書館員の倫理綱領』の解説の改訂がなされた 2000 年代から現在といった 3 つの時期に分けられると考える。

(1) 日本の図書館における知的自由の概念の芽生え（1950 年代～1960 年代）

1950 年代前半の戦後日本の公立図書館は、戦前期に図書館が思想善導機関として国家による思想統制に加担したことへの反省があったとみられる¹⁰⁷⁾。その一方、社会情勢としては「逆コース」とよばれる冷戦下における反民主主義的な弾圧運動が生じ、図書館の中立性が脅かされることへの懸念が高まったとされる¹⁰⁸⁾。そのような状況において 1952 年に埼玉県公共図書館協議会から JLA に対して「日本図書館憲章採択促進について」の申し入れがなされ、『図書館の自由に関する宣言』の検討が始まった¹⁰⁹⁾。

本宣言は、1954 年に開催された第 7 回全国図書館大会において「図書館の社会的任務について、資料収集の自由について、資料提供の自由について、検閲の問題について、そういう自由が侵されたときはどうするか」¹¹⁰⁾を解説したものであると説明されている。提案された『図書館の自由に関する宣言』は主文および副文からなるものであったが、同大会では主文のみを採択することとなった¹¹¹⁾。また、同大会に続けて開催された第 8 回日本図書館協会総会では、末文「図書館の自由が侵される時、我々は団結して、関係諸方面との協力の下に抵抗する」¹¹²⁾に用いられている「抵抗」という文言が強い印象を与え、地方の図書館にとっては受け入れにくいものとなるとの意見が生じた。そのため本文は「図書館の自由が侵される時、我々は団結してあくまで自由を守る」と変更された¹¹³⁾。

1954 年に採択された『図書館の自由に関する宣言』は、利用者のプライバシー保護については明記されていない。

1963 年には、公立図書館運営に大きな影響を与えたとされる¹¹⁴⁾『中小都市における公共図書館の運営：中小公共図書館運営基準委員会報告』¹¹⁵⁾（いわゆる『中小レポート』）が発行された。本書は公立図書館の運営について広範かつ具体的に望ましい在り方を示したものであるが、図書館利用者のプライバシーに関する記述はみられない。

1950 年代から 1960 年代にかけては、図書館の自由といった概念は、主に資料の収集や

提供の自由という範囲でとらえられていたと考えられる。

(2) 利用者のプライバシーへの意識の高まり（1970年代～1980年代）

1970年代に入ると、図書館利用が活発化すると同時に、図書館利用者のプライバシーに関する事件等が顕在化するようになったとの指摘がある¹¹⁶⁾。こうした社会的状況の変化により、資料の収集・提供の自由に加えて利用者プライバシーの保護にも注目が集まるようになったとみられる。

1970年には、『中小レポート』に続いて公立図書館のあり方を示した『市民の図書館』が日本図書館協会から発行された¹¹⁷⁾。本書は市町村立図書館を公共図書館の中核になるものと位置づけ、全市民に身近に利用される図書館が公共図書館の理想であると主張している¹¹⁸⁾。本書では、「利用者個人の読書傾向を図書館が見ているのではないかという心理的な負担」¹¹⁹⁾が市民の図書館利用を阻害していると述べ、望ましい貸出方式の要件の一つとして「図書の返納後は記録が残らないこと」¹²⁰⁾を挙げている。

1974年には、日本で初めて図書館利用者の秘密を守る義務を定めた東村山市図書館条例が制定された。本条例は第6条において「図書館は、資料の提供活動を通じて知り得た利用者の個人的な秘密を漏らしてはならない」¹²¹⁾と定めている。東村山市においては市民の働きかけにより図書館設置が実現し、本条例の制定にあたっては住民の積極的な参加や意見表明があったことが報告されている¹²²⁾。

1976年に発行された『図書館雑誌』第70巻9号では、「「図書館の自由に関する宣言」解説文作成について：1954年「副文」案の改訂のために」¹²³⁾という記事が発表され、1954年に採択されなかった『図書館の自由に関する宣言』の副文の改訂案が載せられている。ただし、本改訂案においては利用者のプライバシー保護に関する記述は見られない。

また、同号では同時に「図書館の自由」と題した特集記事が組まれている¹²⁴⁾。吉田隆夫による「東京都公立図書館職員研修レポート」¹²⁵⁾はその一記事であり、図書館の自由をテーマとした研修の内容を報告している。当該研修では分散会において「利用者のプライバシーと職員の問題」が取り上げられ、よりよいサービスを行うためには地域社会市民と図書館員との間の信頼が重要であり、図書館員ひとりひとりが、知ったことを第三者に洩らさないという倫理を正しく認識することが必要であると述べている¹²⁶⁾。

『図書館の自由に関する宣言』副文では利用者のプライバシー保護についての記録はないが、同年に発表された『図書館員の倫理綱領』案では第5条に利用者プライバシーの保護を定めている¹²⁷⁾。ここで発表された文案は次のとおりである¹²⁸⁾。

第5条 図書館員は、読書の自由を保障するために、資料の提供活動を通じて知りえ

た利用者の個人的な秘密を漏らしてはならない。

図書館員は、資料提供に関する個人名や資料名等を、外部からの圧力に屈して明かしたり、または不注意に漏らすなど、利用者のプライバシーを侵す行為をしてはならない。このことは、専門職であると否とを問わず、図書館に勤務するすべての職員に課せられた責務である。

1977 年には『図書館員の倫理綱領』案および『図書館の自由に関する宣言』副文案が新たに発表された^{129) 130)}。『図書館員の倫理綱領』案では利用者プライバシー保護に関わる変更点はなかったが、『図書館の自由に関する宣言』副文案では「3 図書館はすべての不当な検閲に反対する」の副文として図書館が利用者のプライバシーを保護することが明記された。本副文は次のとおりである¹³¹⁾。

図書館は、利用者のプライバシーを守る責任を負う。図書館利用者の利用事実は、職務上知り得た秘密であって、公務員の場合には守秘義務が課せられており、公務員の身分を持たない図書館活動従事者にも当然道義的責任が課せられる。したがって、刑事訴訟法第 107 条による正式の搜索令状が発せられたことを正確に確認した場合を除いては、利用者の利用事実を明らかにしてはならない。

図書館における利用者のプライバシー擁護は、利用者の図書館への信頼を確立し、国民的支持を得る機縁となることを銘記すべきである。

『図書館の自由に関する宣言』の副文案は同年 10 月に行われた全国図書館大会で討議され、同年 12 月に第 2 草案が提出された¹³²⁾。図書館利用者のプライバシーに関する主な変更点としては、図書館の利用事実について「何人もこれを漏らしてはならない」との文言が追加されたこと、利用者のプライバシー保護は利用者から図書館への信頼を得るための「必須の条件」であると書き換えられたことが挙げられる¹³³⁾。

以上の変更より、本副文案は、図書館における利用者情報の保護および図書館員による秘密の保持の重要性をより強固に主張するものになったといえよう。

1978 年 6 月には『図書館雑誌』において『図書館の自由に関する宣言』副文の第 2 草案について寄せられた意見が発表されている。利用者のプライバシー保護に関するものとしては、利用者の秘密を明かさないことの例外の根拠として刑事訴訟法ではなく憲法の条項を示すべきだという意見、図書館員の立場を公務員とそれ以外とで分ける必要はないとの意見が寄せられている¹³⁴⁾。

同年 8 月には『図書館の自由に関する宣言』について、副文改訂に応じて主文にも最小

限の訂正を行うこととしたとして、『図書館の自由に関する宣言』改訂第1次案が提出された。本案により、「図書館は利用者の秘密を守る」との条項が『図書館の自由に関する宣言』の主文に位置づけられた¹³⁵⁾。この主文に付された副文は次のとおりである¹³⁶⁾。

- 1 読者が何を読んでいるかは、その人のプライバシーに属することであって、図書館は、利用者の読書事実を外部に漏らしてはならない。ただし、刑事訴訟法第106条、107条にもとづく捜索状を確認した場合は例外とする。
- 2 読書記録以外の図書館の利用事実に関しても、利用者のプライバシーを犯してはならない。
- 3 これらは、図書館が業務上知り得た秘密であって、図書館に関係するすべての人々が守らなければならない。それによって、図書館利用者の図書館への信頼が培われる。

これまでの『図書館の自由に関する宣言』副文中の図書館利用者のプライバシーに関する記述からの変化としては、図書館利用者のプライバシーとして読書事実と図書館利用事実の2つを示していること、利用者の秘密を守るべき立場にある者の範囲を「図書館に係るすべての人びと」と広げていることが挙げられる。

同じく1978年には『図書館員の倫理綱領』の第2次案に寄せられた意見とともに、第3次案が発表されている。図書館利用者のプライバシー保護に関する第2次案への意見は紹介されていないが、文案には若干の変更がみられる。第2次案では利用者のプライバシーを「外部からの圧力」に屈して明かしてはならないと定めていたところが、第3次案では「さまざまな圧力」とされている¹³⁷⁾。

翌1979年には、再び『図書館の自由に関する宣言』の改訂案が提出された。図書館利用者のプライバシー保護については、「漏らしてはならない」等の記述を「漏らさない」と書き換えたほか、利用者情報を明かさないという原則の例外の根拠を刑事訴訟法から憲法に求めるようになった。さらに、図書館利用者のプライバシー保護によって図書館利用者から図書館への信頼が築かれるという旨の記述は削除された¹³⁸⁾。これらの変化により、宣言がより単純で明快なものになったと同時に、本宣言が図書館としての態度を表明するものであるとの姿勢を強く打ち出すものとなったと思われる。

同年の日本図書館協会定期総会において、改訂された『図書館の自由に関する宣言』が主文、副文ともに採択された¹³⁹⁾。利用者のプライバシーについては、先に提出された改訂案からほとんど変更されていない。ここで採択された『図書館の自由に関する宣言』は現在に至るまで有効である。JLA 図書館の自由に関する調査委員会は、宣言への解説を付した『図書館の自由に関する宣言1979年改訂』を発行している。本書では、利用者の秘密の

保護を主文に位置づけた理由として、「警察等の捜査活動が、図書館利用者のプライバシーを侵害するおそれのある事例が、各地で生じてきた」¹⁴⁰⁾こと、東村山市図書館設置条例により利用者の秘密の保護の重要性が再認識されるようになったことを挙げている¹⁴¹⁾。また、利用者のプライバシーの中でも読書事実は利用者の内面の自由に直結する情報であるとして、特に重要であると述べている¹⁴²⁾。

1980年には、『図書館の自由に関する宣言』1979年改訂版に続いて、『図書館員の倫理綱領』が採択された。1978年に発表された『図書館員の倫理綱領』の第3次案と比較すると、主文が端的にまとめられ、詳細が副文に移されている。また、図書館利用者の秘密を守る義務を負う者を「図書館活動に従事するすべての人びと」と変更しており、『図書館の自由に関する宣言』と用語の統一を図ったものとみられる¹⁴³⁾。この『図書館員の倫理綱領』は現在に至るまで有効である。1981年には『「図書館員の倫理綱領」解説』が発行されている。

1970年代からの図書館利用の活発化と、情報通信技術の進展により、公立図書館の貸出業務等にもコンピュータが用いられるようになった。図書館現場へのコンピュータ導入が急速に進んだ状況を鑑み、JLAは1984年に『貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報保護に関する基準』¹⁴⁴⁾を採択した。本基準は「コンピュータによる貸出しに関する記録は、図書館における資料管理の一環であって、利用者の管理のためではない」と述べ、貸出に関する記録および登録者に関するデータの取り扱いの基準を定めている¹⁴⁵⁾。本基準の名称および本文中に「個人情報」という単語が記されているが、基準の内容は国民の読書の自由を守る手段、特に貸出記録の保護に主眼を置いている。このことから、本基準に示す「個人情報」は、当時の「行政機関の保有する電子計算機処理にかかる個人情報の保護に関する法律」に定義される「個人情報」よりも広い意味で使われているとみられる。本基準について、JLA図書館の自由に関する調査委員会は1984年に『「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」についての委員会の見解』¹⁴⁶⁾を発表している。本見解では、次の2点が主張されている。1点目は、コンピュータによる貸出記録の処理は図書館内で行うことを原則とし、外部委託は望ましくないとの主張である。2点目は、貸出記録のファイルが他のファイルと連結されないよう、利用者をコードで管理する場合は、図書館独自のコードを付すべきであるとの主張である。

以上より、1970年代前半には市民の関心の高まりや個々の図書館における実践によって、利用者情報の保護が図書館における知的自由を保障するために重要であると認められるようになったとみられる。さらに1970年代後半になると、『図書館員の倫理綱領』の文案や『図書館の自由に関する宣言』副文案においても利用者のプライバシー保護に関する規定が盛り込まれるようになり、利用者情報を保護するためのJLAからの働きかけも行われる

ようになった。

1979年に採択された『図書館の自由に関する宣言』、1980年に採択された『図書館員の倫理綱領』、1984年に採択された『貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準』は現在に至るまで有効であり、今日の図書館における利用者情報の管理は、1970年代末から1980年代前半に成立した原則に基づいて行われているといえよう。

その後、1987年に『『図書館の自由に関する宣言 1979年改訂』解説』が刊行された。1979年に発行された『図書館の自由に関する宣言 1979年改訂』にも宣言の解説が付されており、1987年版の『『図書館の自由に関する宣言 1979年改訂』解説』は、実質的に解説の第2版であると位置づけられている¹⁴⁷⁾。1979年の解説からの主な変更点としては、『貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準』に言及したこと、利用者情報の収集を最小限に留めるよう留意することが勧告されていること、アルバイトやボランティアについて、雇用契約や委託契約に秘密を守る義務を明記するよう勧告されていることが挙げられよう¹⁴⁸⁾。

(3) 図書館利用者のプライバシー保護に関する近年の状況（2000年代～）

図書館利用者のプライバシー保護に関して、次にJLAによる大きな動きがみられるのは2000年代に入ってからのことである。2002年には『「図書館員の倫理綱領」解説』の増補版が、2004年には『「図書館の自由に関する宣言 1979年改訂」解説第2版』が発行された。『「図書館の自由に関する宣言 1979年改訂」解説第2版』については、利用者プライバシーの保護について大きな変更はないが、2003年から稼働した住民基本台帳ネットワークシステムに関連して、「住民基本カードの番号を図書館利用カード番号として利用したり、住基ネットに利用者情報データベースをリンクしてはならない」¹⁴⁹⁾と定めている。

現在、JLA 図書館の自由委員会は、日本各地の図書館において図書館の自由をめぐる問題が発生した際に、それらの事例の調査報告および事例に対する見解を発表している。図書館利用者のプライバシーをめぐる最近の事例としては、2015年11月30日に発表された『神戸高校旧蔵書貸出記録流出について（調査報告）』がある。これは作家の村上春樹が在籍していた高等学校の旧蔵書から、村上春樹の名が記載された貸出カードが発見されたことを写真付きで報道した新聞記事に対するものであり、当該写真からは村上春樹以外の資料利用者の名前も確認できたという。これに対して、図書館の自由委員会は「旧蔵書を廃棄する際、利用者の読書事実を示す図書カードを適切に処分すべきであったと考える」¹⁵⁰⁾と述べ、学校図書館及び新聞社に対して、図書館の自由の理念への理解を深めることを求めている。

2.4 まとめ

プライバシーの概念およびプライバシーの権利の範囲は、19 世紀末からの判例の積み重ねにより徐々に形作られてきた。最初期に「ひとりで居させてもらう権利」とであると説明されていたプライバシー権はその後徐々に拡大し、個人に関する情報の保護を保障する権利とみなされるようになった。現在では日本を含む多くの国で、学説、判例、法令等によりプライバシーの権利が認められており、OECD や EU といった国際組織がガイドライン等を策定して各国のプライバシー保護の原則を定めている場合もある。

日本においてプライバシーへの意識が高まったきっかけは、1961 年の通称「[宴のあと]事件」である。本事件判決においてプライバシー権とは「私生活をみだりに公開されない権利である」と判示され、その後もプライバシーに関する多数の学説が唱えられた。現在主流となっているのは、プライバシー権を自己に関する情報を自分自身でコントロールする権利、すなわち自己情報コントロール権であるとみる考え方である。この解釈は、情報通信技術の発達にともない、誤った自己の情報が自らが関知しないうちに流通してしまうのではないかという当時の社会的懸念に応えるものであり、広く受け入れられた。現在の日本の法制度においては、広範なプライバシー概念のうち、「個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの」を特に個人情報と定め、法令による直接的な保護を与えている。個人情報の保護に関する法令は、コンピュータ処理から個人情報を取り扱う業務全般へ、地方自治体の条例から国の法律へと拡大していった。現在では個人情報保護関連五法に加え、全ての都道府県、市区町村において個人情報保護条例が制定されている。

図書館においては、図書館利用者のプライバシー保護は図書館における知的自由の保障の一側面として考えられてきた。国際図書館連盟 (IFLA) が収集する各国の図書館協会による知的自由に関する宣言をみると、IFLA を含む 7 カ国 7 つの宣言において図書館利用者のプライバシー保護に関する記述があった。それらの記述から、各国の図書館協会による宣言に共通する特徴および日本図書館協会 (JLA) による『図書館の自由に関する宣言』の特徴を考察した。複数の宣言に共通してみられる項目としては、「情報へのアクセス」、「プライバシーの権利」、「図書館の責務」、「図書館職員の責務」、「利用者個人に関する情報」、「図書館利用に関する情報」、「第三者への情報開示の禁止」の 7 項目が抽出された。JLA による『図書館の自由に関する宣言』は、そのうち「プライバシーの権利」、「図書館の責務」、「図書館職員の責務」、「図書館利用に関する情報」、「第三者への情報開示の禁止」の 5 項目について言及している。また、憲法の定めによる例外事項を設けていることが特徴として挙げられる。『図書館の自由に関する宣言』は国際的に見ても古くから図書館における知的自由の保護を主張しており、他の宣言と比べて利用者プライバシーの保護に関して充

実した内容を持つ。その一方、最終改正が 1979 年と古いこと、「情報へのアクセス」や「利用者個人に関する情報」に関する記述がみられないことが課題として挙げられる。

また、図書館利用者のプライバシー保護の歴史的展開として、アメリカ図書館協会 (ALA) と日本図書館協会 (JLA) の動向を概観し、比較した。

アメリカの図書館界において初めて利用者のプライバシーの保護が規定されたのは 1930 年代末のことであるとされる。しかしながら図書館業務において図書館利用者のプライバシーの重要性が意識されるようになったのは、それから約 30 年後の 1970 年代以降であるとみられる。政府機関等が各地の図書館における利用者情報を調査しようとしたことがきっかけとなり、ALA は図書館利用者のプライバシー保護のために『倫理綱領』の改訂を含む宣言等の整備を進めた。2000 年代になると、アメリカ同時多発テロの影響により捜査機関の捜査権限が強められた。ALA は政府による図書館利用者の監視を懸念して『図書館の権利宣言』解説文『プライバシー』をはじめとする宣言等の整備を進めた。ALA による宣言等に加えて、現在、アメリカでは 48 州およびコロンビア特別区では州法により、残る 2 州では州法務総裁により図書館記録の秘密性が認められている¹⁵¹⁾。

戦後日本の図書館では、1950 年代に資料の収集・提供の自由を主とする知的自由への関心が高まったとみられる。1954 年には『図書館の自由に関する宣言』の主文が採択されたが、利用者のプライバシー保護に関する記述はなかった。1970 年代になると市民による図書館利用が活発になるとともに、警察機関が公立図書館に対して貸出記録等の照会を求めるなどの図書館の自由が脅かされる事例が顕在化するようになり、図書館利用者のプライバシーへの注目が高まった。1970 年代末から 1980 年代にかけては『図書館の自由に関する宣言』の改訂や『図書館員の倫理綱領』の採択など、現代においても有効な宣言等の整備が進んだ。2000 年代には『「図書館の自由に関する宣言」解説』と『「図書館員の倫理綱領」解説』がそれぞれ改訂された。近年では JLA 図書館の自由委員会は、各地の図書館で生じた図書館の自由にかかわる諸事件について調査を行い、報告及び声明を発表している。

1970 年代から 1980 年代にかけて、社会情勢や種々の事件をきっかけに利用者プライバシーの保護に関する宣言等の整備が行われてきたのは ALA、JLA に共通であるといえよう。しかしながら ALA が定期的に宣言等を見直し、知的自由の保護に関連した宣言等をまとめた『図書館の原則』の改訂を重ねているのに対し、近年の JLA では宣言等の見直しが積極的に行われていないのではないかとみられる。『「図書館の自由に関する宣言」解説』と『「図書館員の倫理綱領」解説』の最終改訂以後、個人情報関連五法の完全施行や一部の公立図書館への指定管理者の導入といった変化が生じている。さらに、情報通信技術が飛躍的に発展し、公立図書館においてもウェブ OPAC やメールサービスなど、ウェブサイトを通じたサービスの提供が一般的になっている¹⁵²⁾。

JLA によるガイドライン類のみでは、図書館利用者のプライバシー保護をめぐる近年の社会的変化に完全に対応することは難しいとみられ、また個人情報保護条例の内容が自治体ごとに異なっていることから、公立図書館の利用者のプライバシーを適切に保護するためには、各公立図書館が利用者情報の管理について時代や場所の特性を反映させた具体的な規定をもち、実践していくことが求められよう。

注・参考文献

- 1) 清岡雅雄, 大里坦. “第一章 「プライバシー権」概念の生成と展開”. プライバシー権の総合的研究. 榎原猛編. 法律文化社, 1991, p.47.
- 2) 新保史生. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, 438p.
- 3) Warren D, Samuel: Brandeis D. Louis. “The right to privacy”. Harvard Law Review. 1890, 4(5), p.193-220.
- 4) 新保史生. “第一部 第二章 プライバシーの権利の生成過程”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.12-13.
- 5) 前掲 2), p.24-27.
- 6) 前掲 2), p.19-21.
- 7) 新保史生. “第五章 プライバシーの権利概念”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.12-13.
- 8) 土井靖美. “第一章「プライバシー権」概念の生成と展開”. プライバシー権の総合的研究. 榎原猛編. 法律文化社, 1991, p.21.
- 9) 前掲 8), p.26.
- 10) 前掲 4), p.27.
- 11) 前掲 4), p.42
- 12) 新保史生. “第一部 第三章 憲法上の権利としてのプライバシーの権利”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.58-59.
- 13) 前掲 12), p.60-62.
- 14) 新保史生. “第三部 第一章 搜索・押収とプライバシー”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.213-216.
- 15) 前掲 12), p.65.
- 16) 新保史生. “第一部 第四章 プライバシーの権利の憲法上の根拠”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.76.
- 17) 前掲 16), p.71-78.
- 18) 新保史生. “第二部 第一章 プライバシーの権利の憲法上の根拠”. プライバシーの権

- 利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.144-152.
- 19) 土居靖美. “第四章 国際社会および諸外国におけるプライバシー保護制度”. プライバシー権の総合的研究. 榎原猛編. 法律文化社, 1991, p.244-245.
 - 20) 新保史生. “第三部 第五章 アメリカ合衆国の個人情報保護体系”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.310-311.
 - 21) 前掲 16), p.78.
 - 22) 平松毅. “第四章 国際社会および諸外国におけるプライバシー保護制度”. プライバシー権の総合的研究. 榎原猛編. 法律文化社, 1991, p.297.
 - 23) 経済協力開発機構. “プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドラインに関する OECD 理事会勧告”. 外務省訳. 外務省. <http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaikoo/oecd/privacy.html>, (参照 2015-09-28).
 - 24) 前掲 18), p.311.
 - 25) 欧州議会, 欧州理事会. “個人データ取扱いに係る個人の保護及び当該データの自由な移動に関する 1995 年 10 月 24 日の欧州議会及び理事会の 95/46EC 指令”. 堀部政男研究室訳. 総務省. http://www.soumu.go.jp/main_content/000196313.pdf, (参照 2015-09-28).
 - 26) 山本昌樹. “第二章 日本におけるプライバシー保護制度: 四 刑事法とプライバシー”. 榎原猛編. プライバシー権の総合的研究. 法律文化社, 1991, p.117-119.
 - 27) 本城武雄. “第二章 日本におけるプライバシー保護制度: 三 民事法とプライバシー”. 榎原猛編. プライバシー権の総合的研究. 法律文化社, 1991, p.103-116.
 - 28) 抱喜久雄. “第二章 日本におけるプライバシー保護制度: 一 日本国憲法とプライバシー”. 榎原猛編. プライバシー権の総合的研究. 法律文化社, 1991, p.65-67.
 - 29) 小説「宴のあと」事件. 東京地裁判決, 1964-09-28. 下級裁判所民事裁判例集. 15(9), p.2317.
 - 30) 稲垣吉彦. “昭和のことば・年表”. 流行語の昭和史. 読売新聞社, 1989, p.307.
 - 31) 鷹橋信夫. 昭和世相流行語辞典: ことば昭和史 WORD&WORDS. 旺文社, 1986, p.184-185.
 - 32) 「宴のあと」事件の判決に対しては、多数の評釈が著されている。一例として、伊藤正己. 『宴のあと』判決の問題点. ジュリスト. 1964, (309), p.47-51. を挙げる。
 - 33) 新保史生. “第五章 プライバシーの権利概念”. プライバシーの権利の生成と展開. 成文堂. 2000, p.127-133.
 - 34) 前掲 33), p.127.
 - 35) 前掲 1), p.50-53.

- 36) 堀部政男. “プライバシー保護法制の歴史的経緯”. 法律文化. 2002, 14(221), p.18-21.
- 37) 現在では「国立市電子計算組織の運営に関する条例」は「国立市情報公開条例」および「国立市個人情報保護条例」に置き換えられ、「国立市電子計算組織の運営に関する規則」も改正が行われている。制定当時の条文は、特集・資料：国立市電子計算組織の運営に関する条例・施行規則. ジュリスト. 1975, (589), p.125-127. から確認することができる。
- 38) 前掲 37).
- 39) 前掲 36).
- 40) 松村雅生. 行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）の制定について. 北大法学論集. 1992, 42(4), p.151.
- 41) 春日市個人情報保護条例制定事務局. “第 1 章 春日市の個人情報保護への取組”. 個人情報保護への新時代：福岡県「春日市個人情報保護条例」の制定と運用. 春日市個人情報保護研究会編. 第一法規, 1985, p.1-23.
- 42) 川上宏二郎. “第 2 章 I 春日市個人情報保護条例をめぐって”. 個人情報保護への新時代：福岡県「春日市個人情報保護条例」の制定と運用. 春日市個人情報保護研究会編. 第一法規, 1985, p.25-35.
- 43) 前掲 41), p.2.
- 44) 春日市"第 3 章 参考資料”. 個人情報保護への新時代：福岡県「春日市個人情報保護条例」の制定と運用. 春日市個人情報保護研究会編. 第一法規, 1985, p.69.
- 45) 前掲 44).
- 46) 総務省. “個人情報の保護に関する条例の制定状況”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/denshijiti/pdf/090820_1.pdf, (参照 2014-12-04).
- 47) 総務省自治行政局地域情報政策室. “III 個人情報保護対策”. 地方自治情報管理概要：電子自治体の推進状況（平成 26 年 4 月 1 日現在）. 2015, p.53. http://www.soumu.go.jp/main_content/000349729.pdf, (参照 2015-12-11).
- 48) 総務省. “個人情報の保護に関する条例の制定状況（平成 17 年 4 月 1 日現在）”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/denshijiti/pdf/090820_2.pdf, (参照 2015-12-12).
- 49) 総務省. “個人情報の保護に関する条例の制定状況（平成 18 年 4 月 1 日現在）”. 国立国会図書館インターネット資料収集保存事業. http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/997626/www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2006/060629_1.html, (参照 2015-12-12).
- 50) 伊藤新, 上原哲太郎. 各都道府県および政令指定都市の個人情報保護条例の比較. 研究報告コンピュータセキュリティ. 2014, 66(32), p.1-8.

- 51) 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部. “個人情報の保護に関する法律および行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成 27 年 9 月 3 日成立・同月 9 日公布）：概要. 首相官邸. http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/pd/info_h270909.html, (参照 2015-12-12).
- 52) 個人情報の保護に関する法律. 平成 15 年（2003 年）5 月 30 日法律第 57 号. 最終改正：平成 27 年（2015 年）9 月 9 日, <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H15/H15HO057.html>, (最終改正 2015-12-12).
- 53) International Federation of Library Associations and Institutions, Committee on Freedom of Access to Information and Freedom of Expression. “Intellectual Freedom Statements by others”. IFLA. <http://www.ifla.org/publications/intellectual-freedom-statements-by-others?og=30>, (accessed 2015-12-12).
- 54) International Federation of Library Associations and Institutions, Committee on Freedom of Access to Information and Freedom of Expression. “IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom”. IFLA. <http://www.ifla.org/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom>, (accessed 2015-12-12).
- 55) 前掲 54).
- 56) 前掲 54).
- 57) 国際図書館連盟. “IFLA 図書館と知的自由に関する声明”. 日本図書館協会図書館の自由に関する調査委員会訳. IFLA. http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla-stat_ja.pdf, (参照 2015-12-12).
- 58) Australian Library and Information Association. “Statement on free access to information”. Australian Library and Information Association. <https://www.alia.org.au/about-alia/policies-standards-and-guidelines/statement-free-access-information>, (accessed 2015-12-12).
- 59) Australian Library and Information Association. “Policies, standards and guidelines”. Australian Library and Information Association. <https://www.alia.org.au/open-access-resources/policies-standards-and-guidelines>, (accessed 2015-12-12).
- 60) Hrvatsko knjižničarsko društvo. “Intellectual freedom statements”. International Federation of Library Associations and Institutions, trans. IFLA, <http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/hkdstat.pdf>, (accessed 2015-12-12).
- 61) 日本図書館協会. “図書館の自由に関する宣言”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/232/Default.aspx>, (参照 2015-12-12).
- 62) Library and Information Association of New Zealand. “Access to Information”.

- LIANZA, <http://www.lianza.org.nz/sites/default/files/LIANZA%20Statement%20-%20Access%20to%20Information.pdf>, (accessed 2015-12-12).
- 63) Türk Kütüphaneciler Derneği. “Statement on Freedom of Expression”. Tonta, Yasar., trans. IFLA, <http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/tlastat.pdf>, (accessed 2015-12-12).
- 64) Chartered Institute of Library and Information Professionals. “Ethical principles for library and information professionals”. cilip. <http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Ethical%20principles%20for%20library%20and%20information%20professionals%20October%202012.pdf>, (accessed 2015-12-12).
- 65) Library Association. “Information Access”. IFLA. <http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/laacc.pdf>, (accessed 2015-12-12).
- 66) American Library Association, Office for Intellectual Freedom, ed. Intellectual Freedom Manual. 8th ed, American Library Association, 2010, 439p.
- 67) アメリカ図書館協会知的自由部編纂. “前文”. 図書館の原則改訂 3 版 : 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版) . アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.xii-xiii.
- 68) アメリカ図書館協会知的自由部編. 図書館の原則改訂 3 版 : 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版) . 川崎良孝ほか訳. 改訂 3 版, 日本図書館協会, 2010, 585p.
- 69) アメリカ図書館協会知的自由部編纂. “第 3 章 読書の秘密を擁護する”. 図書館の原則改訂 3 版 : 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版) . アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.280-327.
- 70) American Library Association. ALA: American Library Association. <http://www.ala.org/>, (accessed 2015-12-22).
- 71) 川崎良孝. アメリカ図書館協会 1938 年版『倫理綱領』の成立と性格. 京都大学大学院教育学研究科紀要. 2013, 59, p.25-49.
- 72) アメリカ図書館協会知的自由部編纂. “第 4 章 アメリカ図書館協会倫理綱領”. 図書館の原則改訂 3 版 : 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版) . アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.338-340.
- 73) 前掲 71).
- 74) アメリカ図書館協会知的自由部編纂. “第 2 章 図書館の権利宣言”. 図書館の原則改訂 3 版 : 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版) . アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.61-62.
- 75) 前掲 71).

- 76) 前掲 69), p.281-285.
- 77) 前掲 69), p.284-285.
- 78) 前掲 72). p.343-344.
- 79) 前掲 69). p.286-288.
- 80) 前掲 69), p.280-284.
- 81) 前掲 69). p.286-288.
- 82) 前掲 69). p.292-295.
- 83) 前掲 72). p.345-346.
- 84) 前掲 69). p.248.
- 85) ストーン, コールドウェル, デボラ. “第 5 章 知的自由と法律”. 図書館の原則改訂 3 版: 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版). アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.399-400.
- 86) 前掲 74), p.201-202.
- 87) 前掲 74). p.197-198.
- 88) 前掲 74). p.197-198.
- 89) 前掲 69). p.295.
- 90) 前掲 69). p.280-285.
- 91) 前掲 69). p.286-288.
- 92) 前掲 69). p.309.
- 93) 前掲 69). p.296-308.
- 94) 前掲 69). p.289-291.
- 95) 前掲 69). p.310-320.
- 96) 前掲 72). p.346.
- 97) 前掲 74). p.193-195.
- 98) 前掲 74). p.212-213.
- 99) American Library Association. “Privacy: An Interpretation of the Library Bill of Rights”. ALA: American Library Association. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/privacy>, (accessed 2015-12-22).
- 100) 前掲 72). p.330.
- 101) 前掲 99).
- 102) American Library Association, “Minors and Internet Activity: An Interpretation of the Library Bill of Rights”. ALA: American Library Association. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/minors-internet-act>

- ivity, (accessed 2015-12-22).
- 103) 前掲 85). p.397.
- 104) 日本図書館協会. “図書館の自由に関する宣言”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/232/Default.aspx>, (参照 2015-12-24).
- 105) 日本図書館協会. “図書館員の倫理綱領”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/233/Default.aspx>, (参照 2015-12-24).
- 106) 中小公共図書館運営基準委員会. “序論：中小公共図書館の歴史”. 中小都市における公共図書館の運営：中小公共図書館運営基準委員会報告. 復刻版, 日本図書館協会, 1973, p.49
- 107) 日本図書館協会図書館の自由委員会. “宣言の採択・改訂とその後の展開”. 「図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂」解説. 第 2 版. 日本図書館協会図書館の自由委員会編. 日本図書館協会. 2004, p.10.
- 108) 日本図書館協会. 第 7 回全国図書館大会議事録. 図書館雑誌. 1954, 48(7), p.8.
- 109) 前掲 107), p.10.
- 110) 前掲 108), p.9.
- 111) 前掲 108), p.20-23.
- 112) 日本図書館協会図書館憲章委員会. “「図書館の自由に関する宣言」(案)”. 『図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂』解説. 第 2 版, 日本図書館協会図書館の自由委員会編, 日本図書館協会, 2004, p.103.
- 113) 日本図書館協会. 第 8 回日本図書館協会総会議事録. 図書館雑誌. 1954, 48(7), p.34-42
- 114) 塩見昇. 中小レポートの成立と意義. 図書館界. 2014, 66(1), p.16-21..
- 115) 日本図書館協会中小公共図書館運営基準委員会. 中小都市における公共図書館の運営：中小公共図書館運営基準委員会報告. 復刻版, 日本図書館協会, 1973, 217p.
- 116) 日本図書館協会. 知る自由を保障するための図書館の任務に関する声明. 図書館雑誌. 1979, 73(8), p.417.
- 117) 日本図書館協会編. 市民の図書館. 増補版, 日本図書館協会, 1976, 168p.
- 118) 日本図書館協会. “1 公共図書館とは何か”. 市民の図書館. 増補版, 日本図書館協会編. 1976, p.13-15.
- 119) 日本図書館協会. “3 貸出しをのばすために”. 市民の図書館. 増補版, 日本図書館協会編, 1976, p.52-53.
- 120) 前掲 119).
- 121) 東村山市. “東村山市図書館設置条例”. 東村山市. <https://www.city.higashimura>

yama.tokyo.jp/reiki_int/reiki_honbun/af20006021.html, (参照 2015-12-24).

- 122) 日本図書館協会. “付 その後の発展、ほか”. 市民の図書館. 増補版, 日本図書館協会編. 1976, p.162-164.
- 123) 図書館の自由に関する調査委員会. 「図書館の自由に関する宣言」解説文作成について: 1954 年「副文」案の改訂のために. 図書館雑誌. 1976, 70(9), p.377-379.
- 124) 特集, 図書館の自由. 図書館雑誌. 1976, 70(9), p.364-379.
- 125) 吉田隆夫. 特集, 図書館の自由: 東京都公立図書館職員研修レポート. 図書館雑誌. 1976, 70(9), p.370-373.
- 126) 前掲 125).
- 127) 日本図書館協会. 図書館員の倫理綱領 (案): 第 4 分科会資料. 図書館雑誌, 1976, 70(11), p.451-452.
- 128) 前掲 128).
- 129) 日本図書館協会図書館員の問題調査研究委員会. 図書館員の倫理綱領 (案). 図書館雑誌. 1977. 71(7), p.295-296.
- 130) 図書館の自由に関する調査委員会. 「図書館の自由に関する宣言」副文案 (1977 年) 図書館大会第 4 分科会資料. 図書館雑誌. 1977, 71(9), p.420-422.
- 131) 前掲 130), p.421-422.
- 132) 図書館の自由に関する調査委員会. 「図書館の自由に関する宣言」副文第 2 草案: 全国の図書館関係者の討論と意見を期待します. 図書館雑誌, 1977, 71(12), p.549-551.
- 133) 前掲 132), p.550.
- 134) 図書館の自由に関する調査委員会関東地区小委員会. 「図書館の自由に関する宣言」副文: 第 2 章案をもとに、検討された意見の総括. 図書館雑誌. 1978, 72(6), p.278-281. (原文ママ)
- 135) 図書館の自由に関する調査委員会. 図書館の自由に関する宣言改訂第 1 次案: 広範な討論と意見表明を望む. 図書館雑誌. 1978, 72(8), p.403.
- 136) 前掲 135).
- 137) 図書館員の問題調査研究委員会. 倫理綱領案について. 図書館雑誌. 1978, 72(10), p.516.
- 138) 図書館の自由に関する調査委員会. 図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂案. 図書館雑誌. 1979, 73(2), p.71-73.
- 139) 前掲 107), p.11-12.
- 140) 日本図書館協会図書館の自由に関する調査委員会編. “宣言の解説”. 図書館の

- 自由に関する宣言 1979 年改訂. 日本図書館協会, 1979, p.27.
- 141) 前掲 140), p.27
- 142) 前掲 140), p.28.
- 143) 日本図書館協会. 図書館員の倫理綱領 (案). 図書館雑誌. 1980, 74(5), p.194-195.
- 144) 日本図書館協会. “貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/portals/0/html/privacy/kasidasi.html>, (参照 2015-12-25).
- 145) 前掲 144).
- 146) 日本図書館協会図書館の自由に関する調査委員会. “「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」についての委員会の見解”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/portals/0/html/privacy/kasidasi.html>, (参照 2015-12-25).
- 147) 三苦正勝. “あとがき”. 「図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂」解説. 解説第 2 版, 日本図書館協会図書館の自由委員会編, 日本図書館協会. 2004, p.118.
- 148) 日本図書館協会図書館の自由に関する調査委員会編. “宣言の解説”. 図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂解説. 日本図書館協会, 1987, p.29-33.
- 149) 日本図書館協会図書館の自由委員会編. “宣言の解説”. 「図書館の自由に関する宣言 1979 年改訂」解説. 第 2 版. 日本図書館協会. 2004, p.36.
- 150) 日本図書館協会図書館の自由委員会. “神戸高校旧蔵書貸出記録流出について (調査報告)”. 日本図書館協会, <http://www.jla.or.jp/portals/0/html/jiyu/toshocard2015.html>, (参照 2015-12-28).
- 151) 前掲 85).
- 152) 日本図書館協会. “公共図書館 Web サイトのサービス”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/link/link/tabid/167/default.aspx>, (参照 2015-12-28).

3. 日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組み

本章では、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況を検討するための枠組みを設定することを目的とする。

日本の公立図書館が利用者情報を管理する際には、日本の一般的な組織や行政機関に適用される個人情報の保護に関する規定と、図書館に特徴的な利用者情報の保護に関する規定の両方を考慮する必要があると考える。そのため枠組みの設定にあたっては、日本の組織や行政機関における個人情報の管理の方法を定めた規定類と国内外の公立図書館における利用者情報の管理の方法を定めた規定類とを対象とする。それぞれ複数の規定類の内容の比較を行い、個人情報の管理および利用者情報の管理における必須要件と標準要件を抽出する。その後、個人情報の管理と利用者情報の管理のそれぞれの要件を組み合わせ、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の内容を考察するための枠組みを設定する。

3.1 日本の組織における個人情報の管理の要件

本節では、日本の組織や行政機関に適用される、個人情報保護に関する法律等の収集および内容の比較を行い、日本の組織において求められる個人情報の管理の方法を整理する。

3.1.1 本調査の対象

今回対象としたのは、個人情報の管理について総合的な手順を定めた日本国内の法律、各省庁によるガイドライン、JIS（以下、これらを法律等と総称する）である。ここで総合的とは、コンピュータ処理とマニュアル処理の両方を対象としているものを指す。

法律については、個人情報保護関連五法のうち、個々の組織が個人情報をどのように取り扱うべきかを具体的に定めた「個人情報の保護に関する法律」、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」、「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」を対象とした。各省庁によるガイドラインについては、消費者庁による「個人情報の保護に関するガイドラインについて」¹⁾に掲載されている 38 のガイドラインのうち、分野を限定しないものおよび図書館の振興を所掌している文部科学省の所管事業分野に関するものを選定した。その結果、5つのガイドラインが対象となった。JISについては、個人情報の管理方法を定める「JIS Q15001：2006 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」を対象とした。

以上より、日本の組織における個人情報の管理の枠組みを定めるにあたって、合計 9 つの法律等を用いることとした。以下に各法律等の概要を示す。

(1) 個人情報の保護に関する法律（平成十五年五月三十日法律第五十七号）

本法律は平成 15 年（2003 年）5 月 30 日に制定され、平成 27 年（2015 年）9 月 9 日に最終改正が行われた。本稿では、本法律のうち「個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等」²⁾を定める条項、つまり事業者による個人情報の取扱いについて具体的な規定を記す部分を対象とする。なお、本稿では平成 27 年 12 月時点において施行されている条文を用いることとする。そのため個人情報取扱事業者の義務等については平成 21 年（2009 年）6 月 5 日改正による条文を用いる。

(2) 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年五月三十日法律第五十八号）

本法律は平成 15 年（2003 年）5 月 30 日に制定され、平成 26 年（2014 年）6 月 13 日に最終改正が行われた。本法律は「行政機関における個人情報の取扱いに関する基本的事項を定める」³⁾ものである。なお、本稿では平成 27 年（2015 年）12 月時点において施行されている条文を用いることとする。そのため、一部の条文については平成 24 年（2012 年）6 月 27 日改正によるものを参照している。

(3) 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（平成十五年五月三十日法律第五十九号）

本法律は平成 15 年（2003 年）5 月 30 日に制定され、平成 27 年（2015 年）7 月 17 日に最終改正が行われた。本法律は「独立行政法人等における個人情報の取扱いに関する基本的事項を定める」⁴⁾ものである。なお、本稿では平成 27 年（2015 年）12 月時点において施行されている条文を用いることとする。そのため、一部の条文については平成 26 年（2014 年）6 月 13 日改正、もしくは平成 26 年（2014 年）5 月 21 日改正によるものを参照している。

(4) 標準的なガイドライン⁵⁾

本ガイドラインは、内閣府により全事業分野に共通するような標準的なガイドラインとして作成、公表された。平成 20 年（2008 年）7 月 25 日に個人情報保護関係省庁連絡会議申合せにて公表され、平成 26 年（2014 年）11 月に消費者庁によって一部改正が行われた。本ガイドラインは各省庁の策定するガイドラインの標準として機能することを目的としており、個人情報の取り扱いについて政府としての大綱を示すものである⁶⁾。

(5) 個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン（平成 26 年 12 月 12 日厚生労働省・経済産業省告示第 4 号）⁷⁾

本ガイドラインは、経済産業省および厚生労働省により、平成 16 年（2004 年）10 月 22 日に公表され、平成 26 年（2014 年）12 月 12 日に最終見直しが行われたものである。本ガイドラインは経済産業省の所管分野および個人情報の保護に関する法律により経済産業大臣が主務を行うと指定された分野を対象として、当該分野の「事業者等が行う個人情報

の適正な取扱いの確保に関する活動を支援する具体的な指針として定めるものである」⁸⁾と定められている。

(6) 文部科学省所管事業分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成 27 年 8 月 31 日文部科学省告示第 132 号）⁹⁾

本ガイドラインは文部科学省により平成 24 年（2012 年）3 月 29 日に公表され、平成 27 年（2015 年）8 月 31 日に最終見直しが行われた。本ガイドラインは個人情報の保護に関する法律および「個人情報の保護に関する基本方針」¹⁰⁾にもとづき、文部科学省の所管分野の「事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、当該分野の実情や特性等を踏まえ、関係事業者が講じる措置が適切かつ有効に実施されるよう具体的な指針として定めるものである」¹¹⁾と定められている。

(7) 行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針¹²⁾

本指針は総務省により平成 16 年（2004 年）9 月 14 日に公表され、平成 27 年（2015 年）8 月 25 日に最終改正が行われた。本指針は「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」および「個人情報の保護に関する基本方針」¹³⁾にもとづき、「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のために講ずべき措置として最小限のものを示すものである」¹⁴⁾と定められている。

(8) 独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針¹⁵⁾

本指針は、総務省により平成 16 年（2004 年）9 月 14 日に公表され、平成 27 年 8 月 25 日に最終改正が行われた。本指針は「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」および「個人情報の保護に関する基本方針」¹⁶⁾にもとづき、「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のために講ずべき措置として最小限のものを示すものである」¹⁷⁾と定められている。

(9) JIS Q 15001: 2006 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項¹⁸⁾

JIS(日本工業規格)とは工業標準化法に基づき制定される国家規格である¹⁹⁾。本規格「JIS Q 15001: 2006」は、旧規格「JIS Q 15001: 1999 個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項」を、個人情報の保護に関する法律等の制定に合わせて改正したものであり²⁰⁾、2015 年に最新確認が行われている²¹⁾。本規格は「個人情報を事業の用に供している、あらゆる種類、規模の事業者」²²⁾を対象とし、個々の事業者が個人情報保護マネジメントシステムを策定、維持する際の要求事項を規定している。

本調査では、以上の 9 つのガイドライン類を用いて、日本の組織において求められる個人情報の管理の方法を検討する。

3.1.2 調査の方法および結果

本調査では、まず個人情報保護に関する法律から個人情報の管理の要件の基本構成を定め、その後、各法律等の記述から個人情報の管理の必須要件と標準要件を設定する。

(1) 個人情報の管理の要件の基本構成

上記に挙げた法律等のうち、3つの法律に共通する見出しを個人情報の管理の要件の基本構成とした。これらの法律を用いた理由としては、これらが法的拘束力を持つとともに日本の組織における個人情報の管理の基礎となること、これらが比較的似た構成からなり、比較が容易であることが挙げられる。以上3つの法律に共通する見出しから抽出した基本構成は、表3.1の通りである。

表 3.1. 日本の組織における個人情報の管理の要件の基本構成

総則	(1) 目的：個人情報保護の目的 (2) 定義：個人情報の保護規定内の用語の定義
個人情報の取扱い	(3) 利用目的の明示・特定 (4) 情報の正確性の確保 (5) 利用・提供の制限 (6) 個人情報に関する事項（個人情報ファイル簿）の作成・公表 (7) 保有個人情報の開示 (8) 開示等に伴う手数料 (9) 個人情報の訂正等 (10) 個人情報の利用停止等 (11) 苦情処理

(2) 日本の組織における個人情報の管理の要件の設定

次に、それぞれの基本構成ごとに法律等の内容を比較した。内容の比較は法律等の本文を用いて行い、各記述を基本構成にあてはめた。その後、記述内容の分析を行い、複数の法律等に共通する記述を抽出した。

その結果、9つの法律等すべてに共通する事項を個人情報の管理の必須要件、5つ以上8つ未満のガイドライン類に共通する事項を個人情報の管理の標準要件と称する。なお、同じ行為について定めているが各法律等の間で制限の程度が異なる場合には、個人情報の取り扱いについてより厳しく定める記述から a,b,...と段階分けを行った。個人情報の管理の必須要件および標準要件を表3.2に示す。

表 3.2. 日本の組織における個人情報の管理の要件

必須要件: 9 つのガイドライン全てで規定されている事項

標準要件: 過半数 (5 つ以上) のガイドラインで規定されている事項

本表では、網かけ部分の項目が必須要件、それ以外の項目が標準要件を示している。

基本構成	必須要件もしくは標準要件の規定項目	項目に関する具体的記述	制限の程度の差異
(1) 目的・規定の目的および背景	法律にもとづいて規定を策定	個人情報保護法第 7 条 1 項 (政府による基本方針の策定) にもとづき規定を策定	
	規定内容	個人情報の取扱いに関する施策・具体的事項	
			a: 個人情報保護マネジメントシステムに関する要求事項
			b: 事業者の講じる措置が適切かつ有効に実施されるような事項
			c: 個人情報の保護に関する施策
			d: 事業者による適切な管理のために講ずべき処置として最小限のもの
	規定の目的・期待される効果	個人の権利利益の保護	e: 事業者による個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援する
(2) 定義・規定内の用語の定義	個人情報	個人に関する情報	
		特定の個人を識別することができる情報	氏名、生年月日、その他の記述による
		他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるもの	他の情報と容易に照合することができるもの

		生存している個人に限る	
	個人情報取扱事業者		
	(個人情報について)本人	個人情報によって識別される特定の個人	
(3) 利用目的の明示・特定	利用目的の特定	事業者が利用目的を特定するとき	a: 個人情報を取得するに当たって
			b: 個人情報を保有するに当たって
			c: 個人情報を取り扱うに当たって
		利用目的の特定の程度	a: 利用の目的をできる限り具体的に特定しなければならない
			b: 利用の目的をできる限り特定しなければならない
	利用目的についての本人の同意	利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うとき	a: あらかじめ規定に定める事項を本人に通知し、本人の同意を得る
			b: あらかじめ本人の同意を得る
	利用目的についての本人の同意の例外事項	法令にもとづくとき	
		人の生命、身体又は財産の保護のために必要があり、本人の同意を得ることが困難なとき	
		公衆衛生の向上のために特に必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
		児童の健全な育成の推進のために特に必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
		公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
			b: (追加の条件を求めない)

	利用目的の通知・公表	個人情報を取得したとき、利用目的を本人へ通知・公表する	a: 速やかな通知・公表を求める b: (時間的条件を付さない)
		本人から直接個人情報を取得するとき	a: あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない b: (事前の通知を求めない)
		人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合	
		本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合	
	利用目的の通知・公表の例外事項	事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合	
		公的機関が行う法定事務に協力する必要がある場合	a: かつ、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき b: (追加の条件を求めない)
		取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合	
		取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合	
	利用目的を変更する際の措置	変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲内で変更を行う	
		変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲内で変更を行う	
(4) 情報の正確性の確保	利用目的の達成に必要な範囲内で正確性を確保する		
	正確性を確保すべき情報の内容・種類	保有個人情報について、正確性が認められるための条件	

	情報の望ましい状態		a: 正確かつ最新の内容を保つ
			b: 誤りの訂正等を行う
			c: 過去又は現在の事実と合致する
	義務の程度	情報の正確性を保つことへの強制力	a: しなければならない(義務)
			b: 行う(宣言)
			c: 努めなければならない(努力義務)
(5) 利用・提供の制限	利用制限	利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取り扱い	a: 利用・提供してはならない
			b: (その他)
	利用制限の例外	法令にもとづくとき	
		人の生命、身体又は財産の保護のために必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
		公衆衛生の向上のために特に必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
		児童の健全な育成の推進のために特に必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
		公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があるとき	a: かつ、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
			b: (追加の条件を求めない)
			a': 公的機関の範囲を「国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けたもの」と定める

			b': (公的機関の範囲について定めをもたない)
		第三者への提供の制限	
		第三者への提供制限の例外	法令にもとづくとき
			人の生命、身体又は財産の保護のために必要があ るとき
			a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
			公衆衛生の向上のために特に必要があるとき
			a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
			児童の健全な育成の推進のために特に必要がある とき
			a: かつ、本人の同意を得ることが困難なとき
			b: (追加の条件を求めない)
			公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があ るとき
			a: かつ、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれが あるとき
			b: (追加の条件を求めない)
			a': 公的機関の範囲を「国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けたもの」と定める
			b': (公的機関の範囲について定めをもたない)
公表	⑥ 個人情報に関する事項 (個人情報ファイル)の作成・	公表すべき事項	事業者の氏名又は名称
			個人情報の利用目的
			個人情報の利用目的の通知について、本人からの 求めに応じる手続き
			個人情報の開示について、本人からの求めに応じ

		る手続き	
		個人情報の内容の訂正について、本人からの求め に応じる手続き	
		個人情報の内容の追加について、本人からの求め に応じる手続き	
		個人情報の内容の削除について、本人からの求め に応じる手続き	
		個人情報の利用停止について、本人からの求めに 応じる手続き	
		個人情報の消去について、本人からの求めに応じ る手続き	
		個人情報の第三者への提供の停止について、本人 からの求めに応じる手続き	
	公表すべき事項の例外	本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利 利益を害するおそれがあるとき	
		事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがあ るとき	
		公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があ るとき	a: かつ、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に 支障を及ぼすおそれがあるとき
			b: (追加の条件を求めない)

	個人情報に関する事項の「公表」として認められる状態	本人の知り得る状態に置かなければならない	a: 左記の定めに限る
			b: 本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む
⑦ 保有個人情報の開示	請求主体	本人	
	開示されうる情報	本人に関する個人情報	a: 自己を本人とするもの
			b: 当該本人が識別されるもの
			a': 個人情報が存在しないときにその旨を知らせることを含む
			b': 個人情報が存在しないときの定めをもたない
	請求された情報の一部を開示しないことがあり得る状況	本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき	
		事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき	
		他の法令に違反することとなるとき	
	請求された情報の一部を開示しないときの対応	本人に対し、その旨を通知しなければならない	a: 遅滞なく通知しなければならない
			b: (時間的条件を付さない)
	請求された情報を開示しないことがあり得る状況	他の法令に違反することとなるとき	
		本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき	
		事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき	
	請求された情報を開示しないときの対応	その旨を通知する	

	開示請求に対する決定・応答を行う期限		a: 開示請求があった日から 30 日以内
			b: 遅滞なく決定・応答を行わなければならない
			c: (時間的条件を付さない)
	開示の手続き	保有個人情報を開示しなければならない	a: 遅滞なく開示を行わなければならない b: (時間的条件を付さない)
(8) 手数料 開示等に伴う 手数料	手数料を徴収できる措置	本人から保有個人情報の利用目的の通知を求められたとき	
		本人から保有個人情報の開示を求められたとき	
	手数料の額の定め方	実費を勘案して合理的と認められる範囲内	
(9) 個人情報の訂正等	訂正請求ができる場合	個人情報の内容が事実でないとき	a: 自己を本人とするもの b: (追加の条件を求めない)
	求めることのできる措置	当該保有個人情報の内容の訂正	
		当該保有個人情報の内容の追加	
		当該保有個人情報の内容の削除	
	訂正請求を行う際に必要なもの・手続き等		
	訂正決定までに事業者が行う事務		
	訂正請求等に応じる場合の措置	個人情報の訂正を行う条件	a: 必要な調査の結果にもとづくとき
			b: 訂正請求に理由があると認めるとき
			c: 原則として訂正に応じる
		個人情報の訂正を行った際、本人に対して通知を行う	a: 遅滞なく通知を行う

		う	b: (時間的条件を付さない)
			a': 訂正の内容を通知する
			b': 訂正を行った旨を通知する
	訂正を行わない際の措置	訂正を行わない旨を本人に対し通知する	
		求められた措置をとらない理由を本人に対し説明する	a: 説明を行わなければならない(義務)
			b: 説明を行うよう努めなければならない(努力義務)
⑩ 個人情報の利用停止等	「利用停止等」の範囲	個人情報の利用の停止	
		個人情報の消去	a: 保有個人データを保有個人データとして使えなくすること
			b: 当該データを削除することを含む
	個人情報の利用停止を求めることができる条件	あらかじめ本人の同意を得ないで、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱っているとき	
		事業者が、偽りその他不正な手段により個人情報を取得しているとき	
	利用停止義務の例外		
	個人情報の第三者への提供の停止を求めることができる条件		
	提供停止義務の例外		
	利用停止等の求めを受けた際の事業者の	当該個人情報の利用停止等を行う	a: 利用停止等の求めに理由があることが判明したときに利用停止等を行う

	責務		b: 求めに応じなければならない
			c: 原則として求めに応じなければならない
			a': 個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な限度で利用停止等を行う
			b': 違反を是正するために必要な限度で利用停止等を行う
		利用停止の措置をとったときにその旨の通知を行う	
	利用停止等の求めに応じない決定をしたときに、事業者がとるべき措置	利用停止等を行わない旨の決定をしたことを通知する	a: 遅滞なく通知を行う
			b: (時間的条件を付さない)
		利用停止あるいは提供停止を行わない理由を説明する	a: 説明を行わなければならない(義務)
			b: 説明を行うよう努めなければならない(努力義務)
	利用停止等の求めを受け付ける手続き	手続きを定める必要	a: 手続きを定めなければならない(義務)
			b: 手続きを定めることができる
	求めを受け付ける方法として定めるべき事項	求めの申し出先	
		求めに際して提出すべき書面の様式	
		求めをする者が本人または代理人であることの確認の方法	
		その他の求めの方式	
(1) 苦情処理	事業者の責務	個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努める	
	苦情を受け付ける体制の整備	必要な体制の整備を行う	a: 行わなければならない(義務)
			b: 行うよう努めなければならない(努力義務)

3.1.3 調査のまとめ

表 2 より、日本の組織における個人情報の管理規定に関する必須要件として、「規定内容」、「規定の目的・期待される効果」、「定義：個人情報」、「定義：（個人情報について）本人」、「正確性を確保すべき情報の内容・種類」、「情報の望ましい状態」、「利用制限」、「第三者への提供の制限」の 8 項目が抽出された。

これら 8 つの必須要件については、日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組みとして用いることとする。標準要件については、次節に述べる公立図書館における利用者情報の管理の枠組みの標準要件と共通する項目を枠組みとして用いることとする。

3.2 公立図書館における利用者情報の管理の要件

本節では、国内外の公立図書館に適用される、利用者情報の管理に関するガイドライン等の収集および内容の比較を行い、公立図書館において求められる利用者情報の管理の方法を整理する。

3.2.1 本調査の対象

本調査では、図書館における利用者情報の取扱いについて定める国内外のガイドラインやマニュアル（以下、ガイドライン等と総称する）を対象とする。選定にあたっては、公立図書館業務において行うべき手順が具体的に示されていること、図書館業務に携わる職員を対象としていることを条件として設定した。その結果、英国の図書館・情報専門家協会（Chartered Institute of Library and Information Professionals, CILIP）、アメリカ図書館協会（American Library Association, ALA）、日本図書館協会（JLA）等による 17 のガイドライン類を収集した。

以下、それらのガイドライン等の概要を述べる。

(1) User Privacy in Libraries: Guidelines for the reflective practitioner²³⁾

本ガイドラインは CILIP により 2009 年に作成され、2011 年に改訂された。本ガイドラインは CILIP の個人会員に対して、図書館利用者のプライバシー保護と利用者情報の活用を両立させるための助言を与えることを目的としている²⁴⁾。

(2) Library Bill of Rights: Interpretation “Privacy”³⁶⁾

本文書は ALA によって 2002 年に採択され、2014 年に修正された。本文書は “Library Bill of Rights” を各図書館において実践していくための解説のひとつであり³⁷⁾、図書館利用者のプライバシーの権利を定めるとともに図書館員の責任を示している。本文書は ALA による “Intellectual freedom manual”³⁸⁾ に掲載されている宣言等のひとつである。

(3) Library Bill of Rights: Interpretation “Access to digital information, services, and

networks”³⁹⁾

本文書は ALA によって 1996 年に採択され、最近では 2009 年に修正された。本文書は”Library Bill of Rights”の解説のひとつであり、表現の自由を維持発展させるために、図書館はデジタル情報サービスをどのように提供すべきかを示している⁴⁰⁾。本文書は”Intellectual freedom manual”に掲載されている宣言等のひとつである。本稿においては、本文書のうち利用者プライバシーの保護について定める記述を対象とする。

(4) Libraries: An American value⁴¹⁾

本文書は ALA によって 1999 年に採択された。本文書は図書館がコミュニティ内ですべての人に自由な情報へのアクセスを提供することを宣言するとともに、図書館の責務を宣言している⁴²⁾。本文書は”Intellectual freedom manual”に掲載されている宣言等のひとつである。本稿においては、本文書のうち利用者プライバシーの保護について定める記述を対象とする。

(5) Policy on confidentiality of library records⁴³⁾

本文書は ALA によって 1971 年に採択され、最近では 1986 年に修正された。本文書は図書館利用者の個人を特定しうる情報や図書館の利用記録は図書館利用者のプライバシーに属することであり、図書館はそれらの情報を秘密にしなければならないと定めている。本文書は”Intellectual freedom manual”に掲載されている宣言等のひとつである。

(6) Suggested procedures for implementing “Policy on confidentiality of library records”⁴⁴⁾

本文書は ALA 知的自由委員会によって 1983 年に採択され、最近では 2005 年に改訂された。本文書は各図書館が上記の”Policy on confidentiality of library records”にもとづく利用者情報の管理を行うための留意点を挙げた手続き文書であり、”Intellectual freedom manual”に掲載されている宣言のひとつである。

(7) Resolution on the retention of library usage records⁴⁵⁾

本文書は ALA によって 2006 年に採択された。本文書は図書館の利用者情報は慎重な取扱いが求められるプライバシーに属する事項であると主張した上で、図書館および図書館員に利用者情報の厳格な取り扱いを求める決議である。本文書は”Intellectual freedom manual”に掲載されている宣言等のひとつである。

(8) Policy concerning confidentiality of personally identifiable information about library users⁴⁶⁾

本文書は、ALA によって 1991 年に採択され、2004 年に修正された。本文書は利用者情報を図書館においてどのように管理すべきかを、主に政府の捜査機関や法執行機関との関係に焦点を当てて述べている。また、本文書は”Intellectual freedom manual”に掲載されて

いる宣言等のひとつである。

(9) Guidelines for developing a library privacy policy⁴⁷⁾

本ガイドラインは ALA によって作成され、2010 年に出版された”Intellectual freedom manual”に掲載された。本ガイドラインは各図書館においてプライバシーポリシーを策定する際の手順および留意点を示すものである。本ガイドラインは全館種に共通する規定に加えて学術図書館や学校図書館といった特定の館種を対象とした記述もあるが、本稿では全館種に共通する記述および公立図書館を対象とする記述のみを対象とする。

(10) Code of Ethics of the American Library Association⁴⁸⁾

本文書は ALA によって 1939 年に採択され、最近では 2008 年に修正された。本文書は専門職としての図書館員の倫理綱領であり、”Intellectual freedom manual”に掲載されている宣言等のひとつである。本稿では本文書に示されている図書館員の倫理のうち、利用者プライバシーの保護に関する規定のみを対象とする。

(11) Protecting intellectual freedom in your public library: scenarios from the front line⁴⁹⁾

本書は ALA 知的自由委員会のジューン・ピネル・スティーブンズ(June Pinnell-Stephens)によって著された、各公立図書館において知的自由を保障するための手引きである。本書は 2012 年に発行され、同年に川崎良孝による全訳『公立図書館で知的自由を擁護する：現場からのシナリオ』⁵⁰⁾が京都図書館情報学研究会から発行されている。本書は図書館における知的自由全般を対象としているものであり、本稿ではその中から第 6 章「Privacy and Confidentiality」⁵¹⁾（「プライバシーと秘密性」⁵²⁾）を対象とする。

(12) 図書館におけるリスクマネジメントガイドブック：トラブルや災害に備えて²⁵⁾

本ガイドブックは「平成 21 年度文部科学省委託図書館・博物館における地域の知の拠点推進事業」の一環である「図書館におけるリスクマネジメントに関する調査研究報告書」として作成され、2010 年に発行された。調査及び報告は、三菱総合研究所科学・安全政策研究本部社会安全マネジメントグループが文部科学省からの委託を受けて行った。本ガイドブックは図書館内で発生しうるリスクや課題を整理し、各図書館がリスクマネジメントを実践するための参考書として作成された²⁶⁾。本稿ではその中で利用者情報の管理に関する記述を対象とする。

(13) 公立図書館の任務と目標²⁷⁾

本文書は JLA 図書館政策特別委員会により 1989 年に公表され、2004 年に改訂された。本文書は公立図書館の活動について最低限のレベルを示すものとしており、「すべての図書館が、この内容を達成し、さらに高いレベルの新たな目標を掲げ得る状況の速やかな到来を強く望むものである」²⁸⁾と示されている。本稿では本文書のうち利用者情報の管理に関す

る記述を対象とする。

(14) 公立図書館の任務と目標解説 改訂版増補²⁹⁾

本書は JLA 図書館政策特別委員会によって編集された、『公立図書館の任務と目標』の解説書である。本解説は 1989 年に発行された後に改訂および増補を重ねており、現在最新のものは 2009 年に発行された増補改訂版である。先に挙げた『公立図書館の任務と目標』と同様に、本稿では本解説書のうち利用者情報の管理に関する記述を対象とする。

(15) 図書館評価プロジェクト中間報告：公立図書館の自己点検評価のためのマニュアル³⁰⁾

本報告書は JLA 図書館評価プロジェクトチームによって 2011 年に編集された。本報告書は、2008 年の図書館法の改正により公立図書館に自己評価及び点検を行う努力義務が定められたことに応じて作成されたものであり、公立図書館が自己点検・評価を行う際のガイドラインとして機能することを目的としている³¹⁾。本報告書は市町村図書館を対象としており³²⁾、タイトルからもみられるように最終報告ではないが、日本の公立図書館の運営基準を定めたものであることから対象とした。本稿では本報告書のうち利用者情報の管理に関する記述を対象とする。

(16) みんなで考えるこんなときどうするの？：図書館における危機安全管理マニュアル³³⁾

本書は JLA 図書館政策企画委員会『こんなときどうするの？』改訂版編集チームにより編集され、2014 年に発行された。本書は 2005 年に発行された『こんなときどうするの？：図書館での危機安全管理マニュアル作成の手引き』の改訂版として位置づけられている。本書は各図書館が危機管理マニュアルを作成するための手引きとして作成され、図書館内におけるリスクの予防および対処の方法を記している。本稿では本書のうち利用者情報の管理に関する記述を対象とする。

(17) 大学図書館員のための個人情報チェックシート³⁴⁾

本文書は私立大学図書館協会東地区部会パブリック・サービス研究分科会リスクマネジメントグループによって 2006 年に発表された。本文書はグループによる研究『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』³⁵⁾の成果物であり、同研究も大学図書館における個人情報、プライバシー情報の保護に焦点を当てたものである。本文書は大学図書館を対象に作成されたものであるが、本稿では大学図書館に特有の事項については公立図書館に対応させて読み替える。

本調査では、以上に挙げた 17 のガイドライン類を用いて、公立図書館において求められる利用者情報の管理方法を検討する。

3.2.2 調査の方法および結果

本調査では、まず CILIP による”User Privacy in Libraries”の見出しをもとに各ガイドラ

イン等の基本構成を設定する。その後各ガイドライン等の記述から公立図書館における利用者情報の管理において求められる必須要件と標準要件を設定する。

(1) “User Privacy in Libraries”の見出しの抽出

上記に挙げた 17 のガイドライン等のうち、CILIP による”User Privacy in Libraries”の見出しをもとにガイドライン等の基本構成を定めた。本ガイドラインを用いた理由としては、本ガイドラインが利用者のプライバシー保護に特化したものであること、さらに一個の文書として利用者情報の管理のありかたを体系的に定めたものであることが挙げられる。“User Privacy in Libraries”のうち、“2.7 Privacy in prison libraries”⁵³⁾のような、公立図書館以外の館種を対象としている箇所を除き、見出しの構成からガイドライン等の基本構成を定めた（表 3.3）。なお、表に示した日本語訳は筆者による。

表 3.3. 公立図書館における利用者情報の管理の基本構成

大見出し	小見出し	小見出し（日本語訳）
Privacy (プライバシー)	Personal data	個人データ
	Personal data - the principle	個人データー原理
	Data sharing	データ共有
	Personal data security	個人データの安全性
	Use of the internet	インターネットの利用
	Children and privacy	子供とプライバシー
	CCTV in libraries	図書館における監視カメラ
	Photography and filming in libraries	図書館における写真撮影や録画
Keeping users informed (利用者が知らされ た状態を保つ)	Providing policies	方針を提供する
	Informing users of the type of data	利用者にデータの種類を伝える
	How long data is kept	データの保存期間
		図書館情報サービスはデータを用いて
	What the library/information service does with data	何をするか
	What the library/information service will do when asked for personal data	図書館情報サービスは個人データへの問い合わせを受けた際に何をするか
How to handle requests for data (データ要求にどの ように対応するか)	Requests from members of the public	公衆の一員からの要求
	Requests from other departments or partner organisations	他の部署もしくは連携機関からの要求
	Requests from the police and other security agencies	警察や他の保安機関からの要求
	electoral registers	選挙人名簿
	Covert interception of communications or surveillance	隠れて行われる通信の傍受や監視
The law and the privacy of users (法律と図書館利用 者のプライバシー)	The key legislation	主要な法律
	Statutory bodies	国策機関
	Other bodies providing advice and information	助言や情報を提供している他の機関

表 3 に示した小見出しに「その他」を加え、各ガイドライン等の記述を分類した。次に、3.1 と同様にガイドライン等の本文の比較を行い、複数のガイドライン等に共通する記述を

抽出した。また、記述の分析の結果から付与している見出しの再考を行い、改めて図書館における利用者情報の管理規定の基本構成を設定した。

上記の比較の結果、全てのガイドライン等に共通する記述はみられなかった。そのため、今回対象とした日本、イギリス、アメリカの 3 か国におけるガイドライン等で共通して記述のある項目を利用者情報の管理の標準要件と定め、そのうち過半数のガイドラインにおいて記述のある項目を利用者情報の管理の必須要件と定めた。

利用者情報の管理の必須要件および標準要件を表 3.4 に示す。

表 3.4. 公立図書館における利用者情報の管理の要件

必須要件: 日本、アメリカ、イギリスの3カ国のガイドラインに記述があり、かつ過半数(9 つ以上)のガイドライン類で規定されている事項

標準要件: 日本、アメリカ、イギリスの3カ国のガイドラインに記述がある事項

本表では、網かけ部分の項目が必須要件、それ以外の項目が標準要件を示している。

基本構成	必須要件もしくは標準要件の規定項目	項目に関する具体的記述
利用者情報の管理の目的等	規定の目的	
	規定の対象	
	他の文書等への言及	他の方針類
定義	利用者情報とは	貸出に関するデータ
利用者情報の管理の原則	利用者情報の取扱い方法	個人データの収集は、目的の達成のために十分かつ適切な分だけ行う
		個人データは正確性を確保し、必要に応じて更新する
		データの不適切な取扱いもしくは紛失、破壊等を防ぐための技術的・組織的な対策を講じる
		利用者の個人データを公衆の目にさらさない
	プライバシーポリシー	
	職員の権限及び責任	
利用者情報の共有	第三者とのデータ共有	第三者へのデータ提供
利用者への告知	利用者情報の管理規定の提供	利用者のプライバシーについて定める内容を盛り込む
	管理する利用者情報の種類	
利用者情報の取り扱い	利用者情報の保管期間	

	利用者情報の利用方法	
	利用者情報の要求への対応	
	助言や情報を得るための外部機関	
	電子的情報の管理	コンピュータに蓄積されるログは定期的に削除する
	子供とプライバシー	
	図書館における監視カメラ	方針等の規定
利用者情報の要求への対応	公衆の一員からの要求	方針の整備
	利用者本人からの要求	方針の整備
	他部署や連携機関からの要求	
	警察やその他の保安機関からの要求	警察が要求を行うための法的条件
		対応の手続きを定めた方針の整備
		要求を受けた際の担当者を定める
		警察から正式な問い合わせを受けた場合の対応
		他の方針等への言及

3.2.3 調査のまとめ

表 4 より、公立図書館における利用者情報の管理に関する必須要件として、「利用者情報の管理の目的等」、「利用者情報の管理の原則」、「利用者への告知」、「利用者への告知：利用者情報の管理規定の提供」、の 4 項目が抽出された。これら 4 つの必須要件については、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の内容を検討するための枠組みとして用いることとする。

それ以外の標準要件は、前節に示した日本の組織における個人情報の管理の標準要件と共通する項目を枠組みとして用いる。

3.3 日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の枠組みの設定

本節では、3.1 で設定した日本の組織における個人情報の管理の要件と 3.2 で設定した公立図書館における利用者情報の管理の要件から、本研究で用いる、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の枠組みを設定する。

まず、日本の組織における個人情報の管理の必須要件である 8 項目および公立図書館における利用者情報の管理の必須要件である 4 項目を本研究の枠組みとして設定する。

次いで、日本の組織における個人情報の管理の標準要件および公立図書館における利用者情報の管理の標準要件を比較し、双方に共通する記述を本研究の枠組みとして設定する。双方に共通する記述を枠組みにとり入れる理由としては、日本の組織における個人情報の管理と公立図書館における利用者情報の管理の両方において必要性が見出される項目であると考えられるためである。

その後、枠組みとして用いた 2 種類の必須要件および共通する標準要件の中で重複している記述がある場合は統合し、また用語等を本研究で用いるものに統一した。

その結果設定された、日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組みを表 3.5 に示す。

表 3.5. 日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組み

項目	下位項目	規定の内容	具体的記述(1)	具体的記述(2)・制限の程度の差異
1 規定の概要	1.1 規定の内容			
	1.2 規定の目的・期待される効果	1.2.1 利用者の権利利益の保護		
	1.3 規定の対象			
	1.4 他の文書等への言及	1.4.1 他の方針類		
		1.4.2 法令		
2 用語の定義	2.1 利用者情報の定義	2.1.1 利用者個人に関する情報		a 故人の情報も含む b 生存する個人に限る
		2.1.2 特定の個人を識別することができる情報		
		2.1.3 他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む		a 照合性あり b 容易照合性あり
		2.1.4 図書館の利用に関する情報		
	2.2 (利用者情報について)本人の定義			
3 利用者情報の管理の原則	3.1 利用者情報の収集			
	3.2 情報の正確性および	3.2.1 利用目的の達成に必要な範囲内で正確性を		

	び安全性の確保	確保すること		
		3.2.2 正確性を確保すべき情報の内容・種類		
		3.2.3 情報の望ましい状態	3.2.3.1 正確性が認められる条件	a 正確かつ最新の内容を保つ
				b 誤りの訂正等を行う
		3.2.4 正確性を保つ義務の程度		a 義務
				b 行う
				c 努力義務
		3.2.5 利用者情報の更新		
		3.2.6 安全性の確保		
4 利用・提供の制限	4.1 利用制限	4.1.1 目的に必要な範囲を超えた利用の禁止		
	4.2 第三者への提供の制限	4.2.1 提供制限の例外	4.2.1.1 法令にもとづくとき	
			4.2.1.2 人の生命・身体または財産の保護のために必要があるとき	a かつ、本人の同意を求めることが困難なとき
				b 追加の条件を定めない
			4.2.1.3 公衆衛生の向上のために特に必要があるとき	
			4.2.1.4 児童の健全な育成の推進のために特に必要があるとき	

			4.2.1.5 公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があるとき	4.2.1.5.1 法定事務の遂行に伴う利用者情報の提供について、追加の条件
				4.2.1.5.2 公的機関の範囲
5 利用者への告知	5.1 利用者情報の管理 規定の提供			
6 利用者情報の取扱い	6.1 利用者情報の具体的な利用目的			
7 利用者情報の要求への対応	7.1 利用者本人からの要求	7.1.1 方針の整備		
		7.1.2 開示対象となる情報	7.1.2.1 本人に関する利用者情報	a 自己を本人とするもの
				b その他
		7.1.3 情報が存在しない際の措置		
		7.1.4 開示請求に対する応答期限		a 請求から 30 日以内
				b 30 日より長い期間
		7.1.5 開示の手続き	7.1.5.1 利用者情報の開示の実施期限	a 遅滞なく
				b 規定しない
		7.1.6 請求された情報の一部を開示しないことがあり得る状況	7.1.6.1 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき	

			7.1.6.2 事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき	
			7.1.6.3 他の法令に違反することとなるとき	
		7.1.7 請求された情報の一部を開示しないときの対応	7.1.7.1 本人に対し、その旨を通知する	
		7.1.8 請求された情報を開示しないことがあり得る状況	7.1.8.1 他の法令に違反することとなるとき	
			7.1.8.2 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき	
			7.1.8.3 事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき	
		7.1.9 請求された情報を開示しないときの対応	7.1.9.1 本人に対し、その旨を通知する	

日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組みとして、「規定の概要」、「用語の定義」、「利用者情報の管理の原則」、「利用・提供の制限」、「利用者への告知」、「利用者情報の取扱い」、「利用者情報の要求への対応」といった 7 項目と、69 の下位項目が抽出された。

次章では本調査によって設定した枠組みを用いて、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況の調査を行う。

注・参考文献

- 1) 消費者庁消費者制度課. “個人情報保護に関するガイドラインについて”. 消費者庁, <http://www.caa.go.jp/planning/kojin/gaidorainkentou.html>, (参照 2015-12-28).
- 2) 個人情報保護に関する法律: 平成 15 年 (2003 年) 5 月 30 日法律第 57 号. 平成 27 年 (2015 年) 9 月 9 日最終改正, <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H15/H15HO057.html>, (参照 2015-12-28).
- 3) 行政機関の保有する個人情報保護に関する法律: 平成 15 年 (2003 年) 5 月 30 日法律第 58 号. 平成 26 年 (2014 年) 6 月 13 日最終改正, <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H15/H15HO058.html>, (参照 2015-12-28).
- 4) 独立行政法人等の保有する個人情報保護に関する法律: 平成 15 年 (2003 年) 5 月 30 日法律第 59 号, 平成 27 年 (2015 年) 7 月 17 日最終改正, <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H15/H15HO059.html>, (参照 2015-12-29).
- 5) 内閣府, 消費者庁. “ガイドラインの共通化の考え方について”. 消費者庁. http://www.caa.go.jp/planning/kojin/pdf/20141119_guideline1.pdf, (参照 2015-12-29).
- 6) 消費者庁消費者制度課. “個人情報保護に関するガイドラインの共通化について”. 消費者庁. <http://www.caa.go.jp/planning/kojin/gaidorainkentou2.html>, (参照 2015-12-29).
- 7) 厚生労働省. “個人情報保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン”. 経済産業省. http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/downloadfiles/1212guideline.pdf, (参照 2015-12-29).
- 8) 前掲 7).
- 9) 文部科学省. “文部科学省所管事業分野における個人情報保護に関するガイドライン”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/b_menu/koukai/kojin/info/1321223.htm, (参照 2015-12-29).
- 10) 内閣府. “個人情報保護に関する基本方針”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/component/b_menu/other/_icsFiles/afieldfile/2010/05/10/1251542_5.pdf, (参照 2015-12-29).

- 11) 文部科学省. “第 1 趣旨 (法第 1 条関係)”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/b_menu/koukai/kojin/info/1321225.htm, (参照 2015-12-29).
- 12) 総務省行政管理局長. “行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/main_content/000373466.pdf, (参照 2015-12-29).
- 13) 前掲 10).
- 14) 前掲 12).
- 15) 総務省行政管理局長. “独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/040914_2.html, (参照 2015-12-29).
- 16) 前掲 10).
- 17) 前掲 15).
- 18) JIS Q 15001: 2006.個人情報保護マネジメントシステム—要求事項.
- 19) 日本工業標準調査会. “JIS(Japanese Industrial Standards)とは”. jisc: 日本工業標準調査会. <http://www.jisc.go.jp/jis-act/index.html>, (参照 2015-12-29).
- 20) 日本規格協会編. “解説 (2011 年改訂)”. 情報セキュリティ・LAN・バーコード・RFID. 日本規格協会. 2013, p.24-42.
- 21) 前掲 18).
- 22) 前掲 18).
- 23) Chartered Institute of Library and Information Professionals. User Privacy in Libraries: Guidelines for the reflective practitioner. 2011 ed, Chartered Institute of Library & Information Professionals, 2011, 34p., http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Privacy_June_AW.pdf. (accessed 2015-12-30).
- 24) Chartered Institute of Library and Information Professionals. “1 Introduction”. User Privacy in Libraries: Guidelines for the reflective practitioner. 2011 ed, Chartered Institute of Library & Information Professionals, 2011, p.5, http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Privacy_June_AW.pdf. (accessed 2015-12-30).
- 25) 三菱総合研究所科学・安全政策研究本部社会安全マネジメントグループ. 図書館におけるリスクマネジメントガイドブック: トラブルや災害に備えて. 文部科学省. 81p., http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/1294193.htm, (参照 2015-12-30).
- 26) 三菱総合研究所科学・安全政策研究本部社会安全マネジメントグループ. “序章 この

- ガイドブックの位置づけ”. 図書館におけるリスクマネジメントガイドブック：トラブルや災害に備えて. 2010, p.1-2.
- 27) 日本図書館協会図書館政策特別委員会. “公立図書館の任務と目標”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/236/Default.aspx>, (参照 2015-12-30).
- 28) 前掲 27).
- 29) 日本図書館協会図書館政策特別委員会. 公立図書館の任務と目標解説. 改訂版増補. 日本図書館協会, 2009, 107p.
- 30) 日本図書館協会図書館評価プロジェクトチーム編. 図書館評価プロジェクト中間報告：公立図書館の自己点検評価のためのマニュアル. 日本図書館協会, 2011, 42p., <https://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>, (参照 2015-12-30).
- 31) 日本図書館協会図書館評価プロジェクトチーム. “公共図書館の自己点検・評価の意義と方法”. 図書館評価プロジェクト中間報告：公立図書館の自己点検評価のためのマニュアル. 日本図書館協会, 2011, p.1-2, <https://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>, (参照 2015-12-30).
- 32) 前掲 31), p.3.
- 33) 日本図書館協会図書館政策企画委員会『こんなときどうするの?』改訂版編集チーム編. みんなで考えるこんなときどうするの?: 図書館における危機安全管理マニュアル作成の手引き. 日本図書館協会, 2014, 244p.
- 34) 私立大学図書館協会東地区部会パブリック・サービス研究分科会リスクマネジメントグループ編. 大学図書館員のための個人情報保護チェックシート. 私立大学図書館協会. http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/public/2004-2005/kougiroku/ronbun_mono2.pdf, (参照 2015-12-30).
- 35) 私立大学図書館協会東地区部会パブリック・サービス研究分科会リスクマネジメントグループ編. 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. 私立大学図書館協会. <http://www.jaspul.org/pre/e-kenkyu/public/2004-2005/ronbun.htm>, (参照 2015-12-30).
- 36) アメリカ図書館協会知的自由部編纂. “第 2 章 図書館の権利宣言”. 図書館の原則改訂 3 版: 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版). アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.197-198.
- 37) American Library Association. “Interpretations of the Library Bill of Rights”. ALA: American Library Association. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations>, (accessed 2015-12-30).
- 38) American Library Association, Office for Intellectual Freedom, ed. Intellectual

Freedom Manual. 8th ed, American Library Association, 2010, 439p.

- 39) アメリカ図書館協会知的自由部編纂. “第 2 章 図書館の権利宣言”. 図書館の原則改訂 3 版 : 図書館における知的自由マニュアル (第 8 版) . アメリカ図書館協会知的自由部編纂, 川崎良孝ほか訳. 2010, p.88.
- 40) 前掲 39).
- 41) American Library Association. “Libraries: An American Value”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/librariesamerican>, (accessed 2015-12-30).
- 42) 前掲 41).
- 43) American Library Association. “Policy on Confidentiality of Library Records”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/otherpolicies/policyconfidentiality>, (accessed 2015-12-30).
- 44) American Library Association Intellectual Freedom Committee. “Suggested procedures for implementing “Policy on Confidentiality of Library Records”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/otherpolicies/suggestedprocedures>, (accessed 2015-12-30).
- 45) American Library Association Intellectual Freedom Committee. “Resolution on the retention of library usage records”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/ifresolutions/libraryusagerrecords>, (accessed 2015-12-30).
- 46) American Library Association Intellectual Freedom Committee. “Policy concerning confidentiality of personally identifiable information about library users”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/otherpolicies/policyconcerning>, (accessed 2015-12-30).
- 47) American Library Association Intellectual Freedom Committee. “Guidelines for developing a library privacy policy”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/privacyconfidentiality/guidelines-developing-library-privacy-policy>, (accessed 2015-12-30).
- 48) American Library Association. “Code of ethics of the American library association”. ALA: American Library Association, <http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics>, (accessed 2015-12-30).
- 49) Pinnel-Stephens, June, Protecting Intellectual Freedom in Your Public Library: Scenarios from the front lines. American Library Association, 2012, 160p.

- 50) ピネル-スティーブンズ, ジューン. 公立図書館で知的自由を擁護する:現場からのシナリオ. 川崎良孝ほか訳, 京都図書館情報学研究会, 2012, 191p.
- 51) Pinnel-Stephens, June, “Privacy and Confidentiality”. Protecting Intellectual Freedom in Your Public Library: Scenarios from the front lines. American Library Association, 2012, p.91-114.
- 52) ピネル-スティーブンズ, ジューン. “プライバシーと秘密性”. 公立図書館で知的自由を擁護する:現場からのシナリオ. 川崎良孝ほか訳, 京都図書館情報学研究会, 2012, p.119-148.
- 53) Chartered Institute of Library and Information Professionals. “2 Privacy”. User Privacy in Libraries: Guidelines for the reflective practitioner. 2011 ed, Chartered Institute of Library & Information Professionals, 2011, p.14, http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Privacy_June_AW.pdf. (accessed 2015-12-30).

4. 日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況

本章では、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定に関する現状と課題を明らかにする。都道府県立図書館および政令指定都市立の図書館を対象に、図書館のウェブサイトで利用者情報の管理規定が公表されているかを調査し、規定が公表されている場合は、前章で設定した枠組みを用いてその内容を検討する。

これらの調査結果から、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定に関する現状を明らかにするとともに、その課題を考察する。

4.1 調査の概要

本調査では各都道府県および政令指定都市の例規集および公立図書館のウェブサイトを対象とする。都道府県立図書館および政令指定都市立の公立図書館を対象とする理由は、大規模な公立図書館であれば利用者数や職員数が多く、利用者情報を管理するために規定類を整備する必要性がより高くなるとみられること、また大規模な公立図書館は他の公立図書館への影響力が大きく、図書館間の連携においても中心的な役割を果たすことが多いと考えられることが挙げられる。

まず、例規集から公立図書館の設置・運営に関する条例や規則等を収集し、利用者情報の管理に関する記述の有無を調査した。その後、各公立図書館のウェブサイトを対象とし、利用者情報の管理規定が公表されているかどうかを調査した。ここで公表の方法として図書館ウェブサイトを対象とした理由は、全ての都道府県立図書館および政令指定都市立の図書館がウェブサイトをもつこと、利用者にとってアクセスが容易であることから、ウェブサイトへの掲載は公表の代表的な方法であると考えられるためである。

4.2 公立図書館の設置・運営に関する条例や規則等における利用者情報の管理の定め

本節では、公立図書館における利用者情報の取扱いに関する法的な根拠の有無を明らかにするため、都道府県および政令指定都市の例規集を対象とするウェブ調査を行った。

4.2.1 調査の方法

公立図書館において利用者情報を取り扱う際の法的根拠の有無を明らかにするため、各自治体が制定する図書館の設置・運営に関する条例や規則等（以下、図書館条例等と称する）に利用者情報の取扱いに関する記述があるかを調べた。対象は都道府県および政令指定都市がウェブ上に公表している例規集とした。各例規集に掲載されている条例、教育委員会規則、訓令、告示等から図書館に関するものを収集し、利用者情報の管理に関する記述を抽出した。

図書館条例等の収集は 2015 年 4 月 27 日から 2015 年 5 月 7 日にかけて行った。収集した図書館条例等を付録 1 に示す。

4.2.2 調査の結果

図書館条例等において利用者情報の管理に関する条項を設けていたのは、47 都道府県のうち 15 県、20 の政令指定都市のうち 6 市であった。利用者管理の管理に関する条項を持つ図書館条例等は、表 4.1 に示す通りである。

表 4.1 利用者情報の管理に関する定めを持つ図書館条例等

自治体名	図書館条例等名称	策定年月日・号数	最終改正年月日・号数	種別	条項	規定内容
栃木県	栃木県図書館規則	昭和 46 年 4 月 1 日 栃木県教育委員会規則第 10 号	平成 25 年 12 月 27 日 日教育委員会規則第 9 号	教委規則	第 4 条の 2(専決事項)	利用者情報取扱担当者の規定
群馬県	群馬県立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則	昭和 53 年 7 月 7 日 日教育委員会規則第 12 号	平成 24 年 3 月 27 日 日教育委員会規則第 10 号	教委規則	別記様式第 3 号(第 7 条 関係:図書館利用登録 申込書) 別記様式第 4 号(第 18 条関係:団体貸出文庫 利用申込書)	書類様式 書類様式
神奈川県	神奈川県立図書館組織規則	昭和 59 年 3 月 31 日 日教育委員会規則第 4 号	平成 26 年 1 月 28 日 日教育委員会規則第 2 号	教委規則	第 3 条(管理課の事務) 第 16 条(管理課の事務)	利用者情報取扱担当者の規定 利用者情報取扱担当者の規定
富山県	富山県立図書館条例施行規則	昭和 39 年 11 月 1 日 日教育委員会規則第 10 号	平成 18 年 3 月 30 日 日教育委員会規則第 3 号	教委規則	別記様式第 3 号(第 13 条関係:館外貸出券申 込書)	書類様式
福井県	福井県立図書館規則	昭和 56 年 3 月 23 日 日教育委員会規則第 1 号	平成 26 年 1 月 31 日 日教育委員会規則第 1 号	教委規則	別記様式第 2 号(第 10 条関係:館外利用のた めの利用カード等申込 書) 別記様式第 6 号(第 18 条関係:複写等申込書)	書類様式 書類様式
山梨県	山梨県立図書館運営規則	平成 24 年 10 月 18 日 日教育委員会規則第 11 号	(改正なし)	教委規則	別記様式第 1 号(第 4 条 関係:図書館資料汚損・ 損傷・亡失届) 別記様式第 2 号(第 8 条 関係:複製申込書)	書類様式 書類様式

					別記様式第3号(第9条 関係:図書館利用者登 録申込書)	書類様式
					別記様式第5号(第9条 関係:図書館利用カード 紛失・損傷・変更届)	書類様式
					別記様式第6号(第10 条関係:団体登録申込 書)	書類様式
					別記様式第7号(第10 条関係:団体貸出申込 書)	書類様式
三重県	三重県総合文化 センター条例	平成6年3月29 日三重県条例第5 号	平成26年3月27 日三重県条例第 68号	条例	第8条(協定の締結)	指定管理者の責務
	三重県立図書館 の管理等に關する規則	平成6年9月30 日三重県教育委員 会規則第20号	平成24年12月7 日三重県教育委員 会規則第7号	教委規則 教委規則	第24条(秘密保持義務)	指定管理者の責務
					別記様式第1号(第6条 関係:複写の申込み)	書類様式
					別記様式第2号(第7条 関係:利用カード)	書類様式
滋賀県	滋賀県立図書館 基本規則	昭和32年12月23 日滋賀県教育委員 会	平成26年4月1 日教育委員会規則 第5号	教委規則	第14条(個人に関する 情報の秘匿)	図書館職員の秘密保持義務
石川県	学校以外の教育 機関等設置に關する条例	昭和32年3月27 日条例第14号	平成19年7月4 日条例第52号	条例	第9条(指定管理者の秘 密保持義務)	指定管理者の責務
岡山県	岡山県立図書館 の組織及び事務 分掌規則	平成16年3月30 日岡山県教育委員 会規則第18号	平成26年7月4 日教育委員会規則 第10号	教委規則	別表第1(第6条関係: 専決等)	利用者情報取扱担当者の規定
佐賀県	佐賀県立図書館 処務規則	平成24年3月30 日規則第44号	(改正なし)	規則	第8条(館長の専決事 項)	利用者情報取扱担当者の規定
熊本県	熊本県立図書館 処務規程	昭和38年3月30 日教育委員会訓令 甲第3号	平成22年3月23 日教育委員会訓令 第2号	教委訓令	第6条(館長の専決事 項)	利用者情報取扱担当者の規定

鹿児島県	鹿児島県公の施設に関する条例	昭和 39 年 3 月 30 日 条例第 13 号	平成 17 年 3 月 29 日 日条例第 67 号	条例	第 8 条 2 項(協定の締結)	指定管理者の責務
沖縄県	図書館活動奉仕員設置規程	平成 20 年 3 月 27 日 日教育委員会訓令第 17 号	(改正なし)	教委訓令	第 7 条 3 項(服務) 第 8 条(解嘱)	図書館職員の秘密保持義務
		平成 20 年 3 月 27 日 日教育委員会訓令第 19 号	(改正なし)	教委訓令	第 7 条 3 項(服務) 第 8 条(解嘱)	図書館職員の秘密保持義務
	図書館嘱託員設置規程	平成 20 年 3 月 27 日 日教育委員会訓令第 19 号	(改正なし)	教委訓令	第 7 条 3 項(服務) 第 8 条(解嘱)	図書館職員の秘密保持義務
		平成 20 年 3 月 27 日 日教育委員会訓令第 19 号	(改正なし)	教委訓令	第 7 条 3 項(服務) 第 8 条(解嘱)	図書館職員の秘密保持義務
名古屋市	名古屋市図書館条例	昭和 25 年 10 月 20 日 日条例第 40 号	平成 26 年 3 月 26 日 日条例第 22 号	条例	第 6 条 4 項(指定管理者が行う管理の基準)	指定管理者の責務
	名古屋市図書館館則	昭和 26 年 3 月 31 日 日教育委員会規則第 3 号	平成 25 年 3 月 26 日 日教育委員会規則第 8 号	教委規則	第 30 条 2 項(雑則)	指定管理者の責務
				教委規則	第 33 条 2 項(雑則)	指定管理者の責務
京都市	京都市図書館の組織及び運営に関する規則	昭和 56 年 4 月 1 日 日教育委員会規則第 2 号	平成 26 年 3 月 25 日 日教育委員会規則第 27 号	教委規則	第 6 条(職員の服務)	図書館職員の秘密保持義務
堺市	堺市立南図書館ホール管理運営規則	昭和 58 年 6 月 25 日 日教育委員会規則第 13 号	平成 25 年 1 月 24 日 日教育委員会規則第 1 号	教委規則	別記様式第 1 号(第 3 条 関係:堺市立南図書館 ホール使用申請書)	書類様式
岡山市	岡山市立図書館条例施行規則	昭和 58 年 4 月 13 日 日教育委員会規則第 9 号	平成 26 年 3 月 25 日 日教育委員会規則第 1 号	教委規則	第 14 条 2 項(勤務時間等)	利用者情報取扱担当者の規定
北九州市	北九州市教育施設の設置及び管理に関する条例	昭和 47 年 3 月 30 日 日条例第 8 号	平成 26 年 3 月 31 日 日条例第 27 号	条例	第 9 条の 5(指定管理者の秘密保持義務)	指定管理者の責務
熊本市	熊本市立図書館設置条例[図書館]	昭和 28 年 11 月 7 日 日条例第 62 号	平成 25 年 6 月 24 日 日条例第 32 号	条例	第 17 条(秘密保持義務等)	指定管理者の責務

図書館条例等の規定内容を見ると、利用者情報の取扱担当者を定める自治体が 6 つ、利用者情報を保護する旨を書類様式に明記する自治体が 6 つ、図書館職員の秘密保持義務を定める自治体が 3 つ、指定管理者の責務を定める自治体が 6 つであった。

図書館条例等において利用者情報の管理について定めている自治体が都道府県、政令指定都市の両方で 3 分の 1 に満たないこと、利用者情報の管理について図書館条例等で定め

ている自治体であっても、利用者情報の取扱担当者、利用者情報を保護する旨を明記した書類様式の準備、図書館職員の秘密保持義務のうちの一部を規定するのみにとどまっていることが指摘できる。

以上より、各自治体における図書館条例等は、公立図書館における利用者情報の取扱いの根拠としては不十分な点があると思受けられる。したがって、各公立図書館における利用者情報の管理の方法を考察するために、各公立図書館が定める利用者情報の管理規定の調査を続けて行う。

4.3 各公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況

本節では、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況およびその内容に関する現状と課題を考察するために、公立図書館のウェブサイトを対象としたウェブ調査を行った。

4.3.1 調査の方法

2015年5月8日から2015年5月20日にかけて都道府県立図書館および政令指定都市立の図書館のウェブサイトにアクセスし、それぞれのウェブサイトに対して次の4つの手順で利用者情報の管理に関する記述を抽出した。

- (1) ウェブサイトのトップページから「個人情報保護方針」もしくは「プライバシーポリシー」等の利用者情報の管理について記されているウェブページを探索する。
- (2) ウェブサイトのサイトマップから利用者情報の管理規定が記されているウェブページを探索する。
- (3) 検索式「site: (図書館のドメイン名) “個人情報”」を用いて Google によるサイト内検索を行う。なお、ここで完全一致検索を用いるのは、「個人」と「情報」がそれぞれ検索されて不要な結果が表示されるのを防ぐためである。
- (4) 検索式「site: (図書館のドメイン名) プライバシー」を用いて Google によるサイト内検索を行う。

以上の手順により得られた結果を「利用者情報の管理について独立した規定」、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」、「サービス案内等」、「その他」に分類した。

「利用者情報の管理について独立した規定」とは、利用者情報の管理のみを独立した規定として定めるものである。例としては「個人情報保護方針」や「プライバシーポリシー」と名付けられた規定が相当する。

「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」とは、利用者情報の管理の方法を主とするものではないが、規定の中に利用者情報の管理の方法が記されているものである。例としては「サイトポリシー」や「図書館利用規程」と名付けられた規定が相当する。

「サービス案内等」とは、利用者に対して図書館が提供するサービスの説明や受付を行う、規定類以外のウェブページである。例としては「メールレファレンスの受付」や「図書館利用案内」と名付けられたウェブページが相当する。

「その他」とは、上記の 3 種に当てはまらないが、利用者情報に関する記述があるウェブページである。今回の調査結果では、学校図書館との連携のため公立図書館が作成したハンドブック、利用者からの意見への回答等が該当する。

次いで、「利用者情報の管理について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」については、第 3 章で設定した枠組みに基づいた記述の分析を行った。規定ごとに最終改訂年や規定の範囲を調べるとともに、第 3 章で設定した枠組みに定める項目の有無および記述の程度を整理し、spss による集計を行った。

加えて、公立図書館において取り扱われる利用者情報の種類および利用者情報を用いるサービスを整理するため、「利用者情報の管理について独立した規定」もしくは「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」に具体的な利用者情報の種類もしくは利用者情報を用いるサービスが記されている場合、それらを抜き出した。

4.3.2 調査の結果

(1) 利用者情報の管理に関する記述の有無

利用者情報の管理に関する記述を調査した結果を表 4.2 に示す。

すべての都道府県立図書館と、北九州市、福岡市を除く 18 の政令指定都市立の図書館において利用者情報の管理に関する記述がみられた。

利用者情報の管理について独立した規定を公表している公立図書館は 22 都道府県、6 政令指定都市と、都道府県、政令指定都市のどちらにおいても半数に満たない。ただし、他方針の一部として利用者情報の管理の方法を定める公立図書館は都道府県では 34、政令指定都市では 7 みられた。

利用者情報の管理について独立した規定をもつ、または他方針の一部として利用者情報の管理を規定している自治体は 41 都道府県、11 市となる。これを割合として示すと都道府県では 87.2%に上るが、政令指定都市では 55%にとどまる。

利用者情報の管理に関する規定を公表していないが、サービス案内等に利用者情報の取扱いに関する記述をもつ公立図書館ウェブサイトが 6 都道府県および 6 政令指定都市でみられた。対照的に利用者情報の取扱いを何らかの規定で定めているもののサービス案内等に利用者情報の取扱いに関する記述をもたない公立図書館ウェブサイトは、9 都道府県と 3 政令指定都市でみられた。

表 4.2 公立図書館ウェブサイトにおける利用者情報の管理に関する記述の有無

都道府県名	利用者情報管理に関する方針	他方針の一部	サービス案内等	その他
北海道	○	○	○	
青森県		○	○	
岩手県	○			
宮城県		○	○	
秋田県	○	○		
山形県		○	○	
福島県	○	○	○	
茨城県	○	○	○	
栃木県			○	
群馬県		○	○	
埼玉県	○	○	○	○
千葉県	○	○	○	
東京都	○	○	○	
神奈川県		○	○	
新潟県	○	○	○	○
富山県	○	○	○	
石川県		○		
福井県	○			
山梨県		○	○	
長野県		○	○	
岐阜県		○	○	○
静岡県		○	○	
愛知県	○		○	
三重県	○		○	
滋賀県		○	○	
京都府	○		○	
大阪府	○	○	○	
兵庫県		○	○	
奈良県	○	○	○	
和歌山県			○	
鳥取県	○			

政令指定都市名	利用者情報管理に関する方針	他方針の一部	サービス案内等	その他
札幌市			○	
仙台市		○	○	
さいたま市		○	○	
千葉市		○	○	
横浜市	○	○	○	
川崎市	○		○	
相模原市			○	
新潟市	○		○	
静岡市			○	
浜松市			○	
名古屋市	○	○	○	
京都市			○	
大阪市	○		○	○
堺市			○	
神戸市	○		○	
岡山市		○		
広島市		○	○	○
北九州市				
福岡市				
熊本市			○	
政令指定	6	7	17	2
都市計				

島根県		○	○	
岡山県	○	○	○	
広島県	○	○	○	
山口県		○	○	
徳島県			○	
香川県		○		
愛媛県		○	○	○
高知県		○		
福岡県			○	
佐賀県	○	○	○	
長崎県			○	
熊本県		○	○	
大分県		○		○
宮崎県	○			
鹿児島県			○	
沖縄県	○	○	○	
都道府県計	22	34	38	5
総計	28	41	55	7

(2) 利用者情報の管理に関する規定の記述分析

本調査の対象とした「利用者情報について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」の一覧を表 4.3 に示す。対象となった自治体数は 44、「利用者情報の管理について独立した規定」の数は 30、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」の数は 63 であった。なお、表 4.3 の「管理規定種別」に示す「独立した規定」とは「利用者情報について独立した規定」を、「他の方針等の一部」とは「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」をそれぞれ表す。

表 4.3 記述分析の対象とした規定の一覧

			最終改正もしくは	
図書館の名称	規定の名称	管理規定種別	はウェブページ の最終更新日	規定の範囲
北海道立図書館	北海道立図書館における個人情報保護について	独立した規定	2009/12/1	利用者情報全体
	インターネット予約貸出サービス実施要領	他の方針等の一部	2014/7/9	
	北海道立図書館公衆無線 LAN 利用運用要領	他の方針等の一部	2015/3/10	
青森県立図書館	青森県立図書館ボランティア受入実施要領	他の方針等の一部	2012/11/19	
岩手県立図書館	個人情報の保護について	独立した規定	2013/3/26	利用者情報全体
宮城県立図書館	このサイトの御利用について	他の方針等の一部	2013/3/31	
秋田県立図書館	個人情報の取り扱いについて	独立した規定	不明	利用者情報全体
	秋田県立図書館雑誌スポンサー制度広告掲載基準	他の方針等の一部	2012/3/1	
山形県立図書館	このサイトについて	他の方針等の一部	不明	
	山形県立図書館 Facebook 運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
	山形県広告掲載要綱(抜粋)	他の方針等の一部	不明	
福島県立図書館	個人情報について	独立した規定	不明	利用者情報全体
	福島県図書館情報ネットワークシステム管理運営要綱	他の方針等の一部	2003/9/24	
茨城県立図書館	プライバシーポリシー	独立した規定	不明	web サイトに限定
	茨城県立図書館利用規程	他の方針等の一部	2012/10/25	
群馬県立図書館	このサイトについて	他の方針等の一部	不明	
埼玉県立図書館	プライバシーポリシー・免責事項	独立した規定	2014/12/13	web サイトに限定
	埼玉県立図書館レファレンス事例集の一般公開に関する基準	他の方針等の一部	2006/2/1	
	埼玉県立図書館レファレンス業務取扱要領	他の方針等の一部	2013/3/1	
千葉県立図書館	千葉県立図書館情報システム(インターネットによるサービス)個人情報の取扱いについて	独立した規定	不明	web サイトに限定
	千葉県立図書館ホームページ(Web サイト)について	他の方針等の一部	不明	
東京都立図書館	個人情報保護について	独立した規定	不明	利用者情報全体
	東京都立図書館登録利用者個人情報取扱事務要領	独立した規定	2013/3/29	利用者情報全体
	サイトポリシー	他の方針等の一部	不明	
	東京都立図書館 facebook ページ運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
神奈川県立図書館	このサイトについて	他の方針等の一部	不明	

	神奈川県立の図書館の利用等に関する規則施行規程	他の方針等の一部	2014/1/28	
新潟県立図書館	個人情報の取り扱いについて	独立した規定	不明	web サイトに限定
	このサイトについて	他の方針等の一部	不明	
富山県立図書館	個人情報の取扱いについて	独立した規定	不明	利用者情報
	富山県立図書館電子図書館サービス提供方針	他の方針等の一部	不明	
	富山県立図書館 電子情報利用規約	他の方針等の一部	不明	
	富山県立図書館利用規程(富山県立図書館内規第 1 号)	他の方針等の一部	2014/5/16	
福井県立図書館	個人情報の取り扱い	独立した規定	不明	利用者情報全体
山梨県立図書館	サイトポリシー	他の方針等の一部	不明	
県立長野図書館	サイトポリシー	他の方針等の一部	不明	
	県立長野図書館資料利用規程	他の方針等の一部	2012/4/1	
岐阜県立図書館	サイトについて	他の方針等の一部	不明	
	岐阜県職員倫理憲章 岐阜県図書館実行計画	他の方針等の一部	2015/4/1	
愛知県図書館	プライバシーポリシー	独立した規定	不明	web サイトに限定
三重県立図書館	個人情報保護ポリシーについて	独立した規定	不明	利用者情報全体
京都府立図書館	京都府立図書館における図書館利用者の個人情報の取扱いについて	独立した規定	不明	利用者情報全体
大阪府立図書館	「大阪府立図書館における個人情報の取扱い」について	独立した規定	2013/11/1	利用者情報全体
	大阪府立図書館サイトポリシー	他の方針等の一部	2013/11/1	
	大阪府立図書館ツイッター運用方針	他の方針等の一部	2014/4/1	
	大阪府立中之島図書館 無線 LAN 利用規程	他の方針等の一部	2013/6/21	
兵庫県立図書館	インターネット等予約サービス実施要領	他の方針等の一部	2008/2/1	
奈良県立図書館	個人情報の取り扱いについて	独立した規定	不明	web サイトに限定
	LIMEDIO のサービス_セキュリティポリシー	他の方針等の一部	不明	
	奈良県立図書館情報館サイトポリシー	他の方針等の一部	不明	
	奈良県立図書館情報館情報機器利用細則	他の方針等の一部	2013/8/1	
鳥取県立図書館	個人情報の取り扱いについて	独立した規定	不明	利用者情報全体
岡山県立図書館	当館における個人情報の取扱いについて	独立した規定	不明	利用者情報全体
	岡山県立図書館ソーシャルメディア運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
	岡山県立図書館ソーシャルメディア利用規約	他の方針等の一部	不明	
	岡山県立図書館の組織及び事務分掌規則	他の方針等の一部	2004/3/30	
	岡山県立図書館基本計画_第 4 章 コンピュータシステムと	他の方針等の一部	不明	

	ネットワーク			
	岡山県立図書館利用規程	他の方針等の一部	2013/4/24	
	岡山県立図書館ボランティア活動実施要領	他の方針等の一部	2004/9/25	
広島県立図書館	個人情報について	独立した規定	不明	利用者情報全体
山口県立図書館	図書館憲章(OUR CREDO)	他の方針等の一部	2014/10/3	
香川県立図書館	香川県立図書館規定	他の方針等の一部	2015/1/6	
	個人情報の取り扱い	独立した規定	不明	web サイトに限定
	佐賀県プライバシーポリシー及び行動プログラム	独立した規定	不明	利用者情報全体
	インフォメーション	他の方針等の一部	不明	
佐賀県立図書館	佐賀県立図書館インターネット予約・貸出サービス実施要領	他の方針等の一部	2015/4/8	
	佐賀県立図書館身体障害者に対する図書資料郵送貸出要領	他の方針等の一部	2013/5/7	
大分県立図書館	サイトポリシー	他の方針等の一部	不明	
	大分県立図書館公衆無線 LAN 利用規程	他の方針等の一部	2015/2/1	
宮崎県立図書館	情報の取扱いについて_個人情報の取扱いについて(プライバシーポリシー)	独立した規定	2008/4/1	利用者情報全体
沖縄県立図書館	プライバシーポリシー	独立した規定	不明	web サイトに限定
	Web コンテンツ 2 次利用規則	他の方針等の一部	不明	
仙台市図書館	サイトポリシー(このサイトのご利用について)	他の方針等の一部	不明	
さいたま市図書館	さいたま市図書館視覚障害者サービス要綱	他の方針等の一部	2007/11/29	
千葉市図書館	このサイトについて	他の方針等の一部	不明	
横浜国立図書館	横浜国立図書館個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)	独立した規定	不明	利用者情報全体
	公衆無線 LAN 利用についての注意事項	他の方針等の一部	不明	
川崎市立図書館	川崎市立図書館における個人情報の取扱いについて(プライバシーポリシー)	独立した規定	不明	利用者情報全体
新潟市の図書館	「新潟市の図書館ホームページ」における個人情報の取り扱いについて	独立した規定	不明	web サイトに限定
	個人情報の取り扱いについて(プライバシーポリシー)	独立した規定	2008/4/1	web サイトに限定
名古屋市図書館	名古屋市図書館館則	他の方針等の一部	2013/4/1	
	名古屋市図書館条例	他の方針等の一部	2013/4/1	
大阪市立図書館	個人情報の取り扱い	独立した規定	不明	web サイトに限定

神戸市立図書館	個人情報の取り扱いについて(プライバシーポリシー)	独立した規定	2011/10/18	web サイトに限定
	サイトポリシー	他の方針等の一部	不明	
	岡山市立中央図書館ツイッター運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
	岡山市立中央図書館フェイスブック運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
岡山市立図書館	岡山市立中央図書館ソーシャルメディア利用規約	他の方針等の一部	不明	
	岡山市立幸町図書館ツイッター運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
	西大寺緑花公園緑の図書室ツイッター運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
	西大寺緑花公園緑の図書室フェイスブック運用ポリシー	他の方針等の一部	不明	
	西大寺緑花公園緑の図書室ソーシャルメディア利用規約	他の方針等の一部	不明	

本稿では、利用者情報の管理に関する規定について、まず最終改訂年や規定の範囲といった形式面の特徴を明らかにし、次いで第 3 章で設定した枠組みに基づく利用者情報の管理規定の記述に関する特徴を明らかにする。

記述分析は公立図書館ごとに行い、「利用者情報の管理について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」の両者を対象とする。記述分析を公立図書館ごとに行う理由は、同一の公立図書館で策定された複数の規定は互いに内容を補い合っていることが考えられ、利用者情報の取扱いの実情を見るには公立図書館ごとの分析であるとみられるためである。同一の自治体内において記述の程度に差がみられる場合は、「利用者情報の管理について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」との間の差異であれば「利用者情報の管理について独立した規定」を採用し、同種の規定の間の差異であれば利用者情報の管理により厳密な条件を付しているものを採用する。

まず、利用者情報の管理に関する規定類の形式面における特徴を記す。表 4.4 に示す通り、最終改訂年を示していない規定がおおよそ 6 割に上る。また、全ての都道府県および市区町村において個人情報保護条例の制定が完了した 2005 年度以前に規定を策定し、それ以降見直しが行われていない規定が少数ながらみられる。

各公立図書館で定める規定類が自治体の個人情報保護条例をはじめとする例規や社会状況の変化等に対応していることを示すため、規定を定期的に見直すとともに最終改正年月日を公表することが求められよう。

表 4.4 利用者情報の管理に関する規定の最終改正時期

規定の最終改正時期	規定数	割合
～2006 年 3 月 31 日	4	4.3%
2006 年 4 月 1 日～2011 年 3 月 31 日	6	6.5%
2011 年 4 月 1 日～2015 年 5 月 20 日	28	30.1%
不明	55	59.1%
計	93	

規定の範囲については、「利用者情報の管理について独立した規定」について述べる。この理由としては、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」は利用者情報の管理方法を定めることを主目的にしているわけではなく、規定の効果が及ぶ範囲も限定的であるためである。ここでは「利用者情報の管理について独立した規定」が利用者情報の管理方法を包括的に定めているかを明らかにすることを目的とする。

今回収集した 29 の「利用者情報の管理について独立した規定」のうち、図書館業務全体で取り扱う利用者情報を対象とするものは 17、ウェブサイト上で収集等を行う利用者情報のみを対象とするものは 12 であった。「利用者情報の管理について独立した規定」のうちおよそ 4 割は、ウェブサイト上で収集等を行う利用者情報についてのみ定めていることが明らかとなった。

現在、ウェブを用いた図書館サービスが公立図書館においても広く行われており、その際に取り扱う利用者情報の管理の方法について利用者への説明を行うことは重要である。しかしながらウェブを介して提供されるサービスは、図書館が提供するサービスの一部にすぎない。ウェブサイト上で収集等を行う利用者情報だけでなく、あらゆる図書館業務で取り扱う利用者情報の管理の方法について説明を行えるような利用者情報の管理規定の整備が求められよう。

次いで、利用者情報の管理に関する定めを持つ規定類の記述分析を行う。「利用者情報の管理について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」を合わせ、公立図書館ごとに分析を行った結果を表 4.5 に示す。

表 4.5 利用者情報の管理に関する規定類の分析結果

設問	規定を持つ公立図書館数			規定を持つ公立図書館の割合
1 規定の概要	41			93.2%
1.1 規定の内容	33			75.0%
1.2 規定の目的・期待される効果	29			65.9%
1.2.1 利用者の権利利益の保護	20			45.5%
1.3 規定の対象	43			97.7%
1.4 他の文書等への言及	38			86.4%
1.4.1 他の方針類	22			50.0%
1.4.2 法令	33			75.0%
2 用語の定義	33			75.0%
2.1 利用者情報の定義	27			61.4%
2.1.1 利用者個人に関する情報	故人の情報も含む	生存する個人に限る	計	29.5%
	11	2	13	
2.1.2 特定の個人を識別することができる情報	24			54.5%

2.1.3	他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む	照合性あり		計	18.2%	
		8	8			
2.1.4	図書館利用に関する情報			8	18.2%	
2.2	(利用者情報について)本人の定義			0	0.0%	
3	利用者情報の管理の原則			43	97.7%	
3.1	利用者情報の収集			35	79.5%	
3.2	情報の正確性および安全性の確保			39	88.6%	
3.2.1	利用目的の達成に必要な範囲内で正確性を確保すること			2	4.5%	
3.2.2	正確性を確保すべき情報の内容・種類			4	9.1%	
3.2.3	情報の望ましい状態			10	22.7%	
3.2.3.1	正確性が認められる条件	正確かつ最新の内容を保つ		誤りの訂正等を行う	計	22.7%
		3		7	10	
3.2.4	正確性を保つ義務の程度	義務	行う	努力義務	計	25.0%
		1	9	1	11	
3.2.5	利用者情報の更新			9	20.5%	
3.2.6	安全性の確保			40	90.9%	
4	利用・提供の制限			40	90.9%	
4.1	利用制限			37	84.1%	
4.1.1	目的に必要な範囲を超えた利用の禁止			24	54.5%	
4.2	第三者への提供の制限			32	72.7%	
4.2.1	提供制限の例外			25	56.8%	
4.2.1.1	法令にもとづくとき			22	50.0%	
4.2.1.2	人の生命・身体または財産の保護のために必要があるとき	かつ、本人の同意を求めることが困難な時		計	13.6%	
		6		6		
4.2.1.3	公衆衛生の向上のために特に必要があるとき			0	0.0%	
4.2.1.4	児童の健全な育成の推進のために特に必要があるとき			0	0.0%	
4.2.1.5	公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があるとき			3	6.8%	
4.2.1.5.1	法定事務の遂行に伴う利用者情報の提供について、追加の条件			0	0.0%	
4.2.1.5.2	公的機関の範囲			1	2.3%	
5	利用者への告知			40	90.9%	

5.1	利用者情報の管理規定の提供	33		75.0%
6	利用者情報の取扱い	44		100.0%
6.1	利用者情報の具体的な利用目的	23		52.3%
7	利用者情報の要求への対応	12		27.3%
7.1	利用者本人からの要求	12		27.3%
7.1.1	方針の整備	11		25.0%
7.1.2	開示対象となる情報	9		20.5%
7.1.2.1	本人に関する利用者情報	自己を本人とするもの	計	20.5%
		9	9	
7.1.3	情報が存在しない際の措置	0		0.0%
7.1.4	開示請求に対する応答期限	請求から 30 日以内	計	4.5%
		2	2	
7.1.5	開示の手続き	6		13.6%
7.1.5.1	利用者情報の開示の実施期限	遅滞なく	計	2.3%
		1	1	
7.1.6	請求された情報の一部を開示しないことがあり得る状況	0		0.0%
7.1.6.1	本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき	0		0.0%
7.1.6.2	事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき	0		0.0%
7.1.6.3	他の法令に違反することとなるとき	0		0.0%
7.1.7	請求された情報の一部を開示しないときの対応	0		0.0%
7.1.7.1	本人に対し、その旨を通知する	0		0.0%
7.1.8	請求された情報を開示しないことがあり得る状況	0		0.0%
7.1.8.1	他の法令に違反することとなるとき	0		0.0%
7.1.8.2	本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき	0		0.0%
7.1.8.3	事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき	0		0.0%
7.1.9	請求された情報を開示しないときの対応	0		0.0%
7.1.9.1	本人に対し、その旨を通知する	0		0.0%

利用者情報の管理規定の概要については 41 館（93.2%）と、今回分析を行ったほぼすべての公立図書館で規定されていた。今回対象とした規定類の根拠や参考として他の文書等への言及がある自治体は 38 館（86.4%）に上った。その中では法令、特に各自治体の個人情報保護条例への言及が多く、規定類を持つ公立図書館のうち 4 分の 3 にあたる 33 館が記していた。また、半数の公立図書館が、自館や行政機関等が定める他の方針等に言及していた。ただし、利用者情報の管理の根拠として『図書館の自由に関する宣言』等の図書館における利用者保護を定める宣言等を示していたのは川崎市立図書館の 1 館のみであった。利用者情報を管理する目的や規定によって期待される効果を示す公立図書館は 29 館（65.9%）あったが、利用者の権利利益を保護することを目的として明記する公立図書館は 20 館（45.5%）と半数を下回った。

今回対象としたうち、ほぼすべての公立図書館が利用者情報の管理に関する規定類の内容や範囲を定め、また規定の根拠として個人情報保護条例等を示している。その一方、利用者のプライバシー保護が図書館の知的自由を保護するために必要であるという理念や、利用者情報を管理するのは利用者の権利利益を保護するためであるという目的意識を示す記述は少数である。

用語の定義については、33 館と、4 分の 3 の公立図書館で定められていた。利用者情報の定義を付しているのは今回対象としたうち 27 館（61.4%）であり、その中では「特定の個人を識別することができる情報」が利用者情報であると定められていることが多い。「図書館利用に関する情報」を利用者情報に含めている公立図書館は 8 館と全体の 2 割弱であり、利用者情報について定義を付す公立図書館のおよそ 3 割であった。なお、「(利用者情報について) 本人の定義」を定める公立図書館はなかった。

公立図書館における利用者情報の定義は、各自治体の個人情報保護条例の条項の抜粋であることが多いとみられる。

利用者情報の管理の原則については、43 館（97.7%）と、対象としたほぼすべての公立図書館で定められていた。下位項目をみると、過半数の公立図書館で規定されている項目としては「情報の正確性および安全性の確保」のうちの「安全性の確保」、「利用者情報の収集」が挙げられる。一方、情報の正確性の確保に関して定める自治体は 2 割ほどにとどまる。

多くの公立図書館において、一定期間ごとに登録利用者情報の確認および更新が行われている。利用者情報の管理規定において情報の正確性および最新性を確保する必要性を述べることで、利用者情報を更新することの根拠が示されると考える。

利用・提供の制限については、対象とした公立図書館のうち 40 館（90.9%）で定めがあった。利用制限については 37 館（84.1%）の公立図書館で、第三者への提供の制限については 32 館（72.7%）の公立図書館で記されている。第三者への提供の制限の例外を定める公立図書館は 25 館であり、これは今回対象とした公立図書館のうちの 56.8%、第三者への提供の制限を定める公立図書館の 78.1%にあたる。例外的に利用者情報が第三者へ提供さ

れるのは「法令にもとづくとき」が多数である。

多くの公立図書館においては収集目的の達成のためにのみ利用者情報を利用し、あるいは第三者へ提供すると定められている。第三者への提供の制限の例外としては「法令にもとづくとき」が多く、他の状況を定める公立図書館は少数であった。これは「法令にもとづくとき」という記述が、個人情報保護条例が第三者に個人情報の提供を行えると定める状況をも指示しているためと考えられる。

利用者への告知については、収集した規定類が利用者を対象として作成され、公表されているものかどうかを基準とした。今回対象としたうち 40 館（90.9%）が、利用者に対して利用者情報の取扱い方法を説明するための規定を策定・公表していた。また、利用者情報の管理について、独立した規定もしくは他の規定内に独立した見出しをもつ公立図書館は 33 館と 4 分の 3 に上った。

利用者情報の管理に関する規定のほとんどは、それらが利用者に読まれることを想定して策定されたものと推察される。

利用者情報の取扱いについては、今回対象としたすべての公立図書館で規定されている。ただし、利用者情報の具体的な利用目的を定めている公立図書館は 23 館（52.3%）とおおよそ半数にとどまった。

利用者情報の取扱いに関する管理規定は、各公立図書館で取り扱う利用者情報の種類や利用者情報を取り扱うサービスを具体的に定めるというより、図書館の方針や姿勢といった概念や枠組みを示していることが多いと考えられる。

利用者情報の要求への対応について定める公立図書館は 12 館（27.3%）と 3 割に満たない。記述がある場合、それらはすべて利用者本人が自己の情報を要求する際の対応について述べるものであった。加えて、求められた情報が存在しない際の対応についての定めを公表している公立図書館はなかった。

利用者本人以外から利用者情報を要求された場合の対応については、先に述べた第三者への利用者情報の提供に関する定めによって規定されていることも考えられる。多くの公立図書館では個人の貸出記録は資料返却時に消去されている。そのため利用者が自己の情報を確認したいと考えたときにその情報が存在しない状況が生じることが予想される。利用者の求める情報が存在しなかった場合の対応に関する規定を整備し、公開することが必要となろう。

(3) 規定種別の比較分析

次に、「利用者情報の管理について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」とを比較する。比較分析では各項目について「利用者情報の管理について独立した規定」と「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」のそれぞれにおける記述の有無を公立図書館ごとに集計し、規定のある公立図書館数とその割合についての差を求める。なお、本比較分析では、前述の記述分析により策定館がゼ

ロであることが明らかとなった項目については取り扱わない。

比較分析を行った結果を表 4.6 に示す。

ここで、表中の「他の方針等」は「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」を、「独立した管理規定」は「利用者情報の管理規定」を表す。「他の方針等と独立した管理規定の策定状況の差」とは、「他の方針等集計結果」の図書館数あるいは図書館割合から、「独立した管理規定集計結果」の図書館数あるいは図書館割合をそれぞれ引いた数を示す。すなわち、数値が正の値をとれば、その項目は「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」において定められているが「利用者情報の管理について独立した規定」では定められていない事柄である。数値が負の値をとれば、その項目は「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」では定められておらず、「利用者情報の管理について独立した規定」に定められている事柄であることを表す。

表 4.6 規定種別の比較分析の結果

	他の方針等集計結果		独立した管理規定集計結果		他の方針等と独立した管理規定の策定状況の差	
	図書館数	割合(%)	図書館数	割合(%)	図書館数	割合(%)
1 規定の概要	30	93.8	22	78.6	8	15.2
1.1 規定の内容	23	71.9	13	46.4	10	25.4
1.2 規定の目的・期待される効果	18	56.3	16	57.1	2	-0.9
1.2.1 利用者の権利利益の保護	8	25.0	14	50.0	-6	-25.0
1.3 規定の対象	31	96.9	23	82.1	8	14.7
1.4 他の文書等への言及	25	78.1	23	82.1	2	-4.0
1.4.1 他の方針類	17	53.1	6	21.4	11	31.7
1.4.2 法令	18	56.3	21	75.0	-3	-18.8
2 用語の定義	17	53.1	20	71.4	-3	-18.3
2.1 利用者情報の定義	9	28.1	18	64.3	-9	-36.2
2.1.1 利用者個人に関する情報	4	12.5	9	32.1	-5	-19.6
2.1.2 特定の個人を識別することができる情報	9	28.1	15	53.6	-6	-25.4
2.1.3 他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む	3	9.4	5	17.9	-2	-8.5
2.1.4 図書館の利用に関する情報	0	0.0	8	28.6	-8	-28.6
3 利用者情報の管理の原則	28	87.5	28	100.0	0	-12.5
3.1 利用者情報の収集	14	43.8	25	89.3	-11	-45.5
3.2 情報の正確性および安全性の確保	20	62.5	25	89.3	-5	-26.8

3.2.1	利用目的の達成に必要な範囲内で正確性を確保すること	1	3.1	1	3.6	0	-0.4
3.2.2	正確性を確保すべき情報の内容・種類	1	3.1	3	10.7	-2	-7.6
3.2.3	情報の望ましい状態	4	12.5	6	21.4	-2	-8.9
3.2.3.1	正確性が認められる条件	2	6.3	8	28.6	-6	-22.3
3.2.4	正確性を保つ義務の程度	3	9.4	8	28.6	-5	-19.2
3.2.5	利用者情報の更新	4	12.5	5	17.9	-1	-5.4
3.2.6	安全性の確保	22	68.8	25	89.3	-3	-20.5
4	利用・提供の制限	23	71.9	28	100.0	-5	-28.1
4.1	利用制限	21	65.6	26	92.9	-5	-27.2
4.1.1	目的に必要な範囲を超えた利用の禁止	11	34.4	17	60.7	-6	-26.3
4.2	第三者への提供の制限	15	46.9	22	78.6	-7	-31.7
4.2.1	提供制限の例外	8	25.0	18	64.3	-10	-39.3
4.2.1.1	法令にもとづくとき	7	21.9	16	57.1	-9	-35.3
4.2.1.2	人の生命・身体または財産の保護のために必要があるとき	0	0.0	6	21.4	-6	-21.4
4.2.1.5	公的機関が行う法定事務の遂行に協力する必要があるとき	0	0.0	3	10.7	-3	-10.7
4.2.1.5.2	公的機関の範囲	0	0.0	1	3.6	-1	-3.6
5	利用者への告知	19	59.4	27	96.4	-8	-37.1
5.1	利用者情報の管理規定の提供	9	28.1	26	92.9	-17	-64.7
6	利用者情報の取扱い	29	90.6	28	100.0	1	-9.4
6.1	利用者情報の具体的な利用目的	10	31.3	16	57.1	-6	-25.9
7	利用者情報の要求への対応	3	9.4	10	35.7	-7	-26.3
7.1	利用者本人からの要求	3	9.4	9	32.1	-6	-22.8
7.1.1	方針の整備	3	9.4	8	28.6	-5	-19.2
7.1.2	開示対象となる情報	2	6.3	7	25.0	-5	-18.8
7.1.2.1	本人に関する利用者情報の定め	1	3.1	7	25.0	-6	-21.9
7.1.4	開示請求に対する応答期限	0	0.0	2	7.1	-2	-7.1
7.1.5	開示の手続き	1	3.1	5	17.9	-4	-14.7
7.1.5.1	利用者情報の開示の実施期限	0	0.0	1	3.6	-1	-3.6

規定種別の比較の結果、「他の方針等と独立した管理規定の策定状況の差」の値が正の値をとったもの、すなわち「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」による規定が「利用者情報の管理について独立した規定」による規定より多い項目は「利用者情報の管理規定の概要」に関する記述のみであった。下位項目をみると「規定の内容」、

「規定の対象」、「他の方針類」は「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」で定められていることが多かった。

これは、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」には特定のサービスの実施に関する要領など、具体的に規定の範囲を示すものが多かったためとみられる。「他の文書への言及」のうち「他の方針類」の策定状況の差が正の値をとったことについては、「利用者情報の管理規定」が主として自治体の個人情報保護条例をその根拠として挙げており、図書館内で策定される規定としては基本的なものに位置づけられていることが考えられる。

次いで、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」の割合と「利用者情報の管理について独立した規定」の割合に 30%以上の差がみられた項目、すなわち「他の方針等と独立した管理規定の策定状況の差」の割合の絶対値が 30 以上の項目について検討する。

2 つの規定種別間で 30%以上の差がみられた項目は、「1.4.1 他の方針類」、「2.1 利用者情報の定義」、「3.1 利用者情報の収集」、「4.2 第三者への提供の制限」、「4.2.1 提供制限の例外」、「4.2.1.1 法令にもとづくとき」、「5 利用者への告知」、「5.1 利用者情報の管理規定の提供」の 8 項目である。ここでは先述した「1.4.1 他の方針類」を除く 7 項目について検討を行う。

これらの 7 項目は、割合の差が負の値をとる項目、すなわち「利用者情報の管理について独立した規定」において定められていることが多い項目である。

「2.1 利用者情報の定義」および「3.1 利用者情報の収集」については、図書館業務において取り扱う利用者情報の種類やそれらを用いて行われるサービスについては「利用者情報の管理について独立した規定」による定めが図書館サービス全般に適用されていることが推察される。

「4.2 第三者への提供制限」についても同様に、個別の図書館業務において第三者への利用者情報の提供を検討する際には「利用者情報の管理について独立した規定」に基づいてその可否が判断されているとみられる。「4.2.1 提供制限の例外」、「4.2.1.1 法令にもとづくとき」で差がみられたのは、「4.2 第三者への提供制限」の差が反映したものと考えられる。

「5 利用者への告知」については、「利用者情報の管理について独立した規定」は「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」と比較して、利用者を対象として書かれていることが多いと推察される。「5.1 利用者情報の管理規定の提供」に差がみられたことについては、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」では利用者情報の取扱いが軽微な記述にとどまり、「利用者情報の管理について独立した規定」において利用者情報の取扱いに関する詳細が定められていると考えられる。

(4) 公立図書館において取り扱う利用者情報の種類とその用途

ここでは、「利用者情報の管理について独立した規定」および「他の方針等の一部として

利用者情報の管理を規定するもの」に記されている利用者情報の種類とそれらを用いたサービスおよび事務（以下、サービス等と称する）を抜き出すことにより、公立図書館が取り扱う利用者情報の種類とその用途を具体化し、整理することを目的とする。規定類に記述されているサービス等を抜き出し、それらのサービス等に伴い収集・利用される利用者情報が記されている場合は、サービス等ごとに集計を行った。具体的なサービス等は示されていないものの、利用者情報の種類に関する記述がみられる場合には「各種サービス（具体例なし）」として集計した。加えて、収集対象外となる情報についても集計を行った。集計の単位は公立図書館であり、同一館における複数の規定類が重複した記述を持つ場合は、重複分は集計していない。したがって、集計の母数は「利用者情報の管理について独立した規定」または「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」を定める公立図書館数である 44 である。

今回の調査ではサービス等とともに明記されている利用者情報に限って収集したため、利用者情報の種類が記されていないサービス等が存在する。本調査の結果について、本文では4分の1以上、つまり 11 以上の公立図書館が定めるサービス等について述べる(表 4.7)。なお、結果の全体は付録 2 に示す。

表 4.7 中の「サービス等における規定割合」とは、各サービス等の規定館数あたりの当該利用者情報の割合を表す。

表 4.7 図書館において取り扱う利用者情報の種類とその用途

情報・サービスの名称	規定館		取扱う利用者情報	規定館		サービス等における規定割合
	館数	割合		館数	割合	
各種サービス (具体例なし)	22	50.0%				
			氏名	21	47.7%	95.5%
			住所	21	47.7%	95.5%
			電話番号	19	43.2%	86.4%
			メールアドレス	19	43.2%	86.4%
			生年月日	7	15.9%	31.8%
			貸出情報	3	6.8%	13.6%
			予約情報	3	6.8%	13.6%
			利用者 ID	3	6.8%	13.6%
			顔写真	2	4.5%	9.1%
			職業	2	4.5%	9.1%
			人生観	2	4.5%	9.1%
			主義主張	2	4.5%	9.1%
			FAX 番号	1	2.3%	4.5%
			帰省先住所	1	2.3%	4.5%

		図書館利用日時	1	2.3%	4.5%	
		企画行事等への参加申込み	1	2.3%	4.5%	
		レファレンス内容	1	2.3%	4.5%	
		資料複写申し込み情報	1	2.3%	4.5%	
		呼称	1	2.3%	4.5%	
		当該個人を識別しうる画像	1	2.3%	4.5%	
		声紋	1	2.3%	4.5%	
		性別	1	2.3%	4.5%	
		健康診断結果	1	2.3%	4.5%	
		傷病の程度	1	2.3%	4.5%	
		家族構成	1	2.3%	4.5%	
		借入金の額	1	2.3%	4.5%	
		住居の間取り	1	2.3%	4.5%	
		趣味	1	2.3%	4.5%	
		在勤地	1	2.3%	4.5%	
		在学地	1	2.3%	4.5%	
		個人を識別しうる情報を含む データの集まり	1	2.3%	4.5%	
資料の予約	21	47.7%				
			資料名	3	6.8%	14.3%
			申込日時	1	2.3%	4.8%
			利用者 ID	1	2.3%	4.8%
			パスワード	1	2.3%	4.8%
貸出	19	43.2%				
			貸出日	2	4.5%	10.5%
			返却期限	2	4.5%	10.5%
参考調査(レファレンス)	17	38.6%				
			申込内容	2	4.5%	11.8%
			電話番号	1	2.3%	5.9%
			住所	1	2.3%	5.9%
			メールアドレス	1	2.3%	5.9%
新規利用者登録	16	36.4%				
			住所	7	15.9%	43.8%
			氏名	5	11.4%	31.3%
			勤務先	5	11.4%	31.3%

	学校名	4	9.1%	25.0%
	メールアドレス	4	9.1%	25.0%
	電話番号	3	6.8%	18.8%
	生年月日	3	6.8%	18.8%
	氏名の読み	2	4.5%	12.5%
	郵便番号	2	4.5%	12.5%
	勤務先郵便番号	2	4.5%	12.5%
	勤務先電話番号	2	4.5%	12.5%
	パスワード利用有無	2	4.5%	12.5%
	性別	1	2.3%	6.3%
	カード登録館	1	2.3%	6.3%
	付加サービスの利用有無	1	2.3%	6.3%
	登録日	1	2.3%	6.3%
	有効期限	1	2.3%	6.3%
資料の複写	14	31.8%		
	資料名	5	11.4%	35.7%
	複写箇所	2	4.5%	14.3%
	氏名	1	2.3%	7.1%

「各種サービス」に利用される利用者情報として特に多く定められているのは、氏名、住所であり、サービス等における規定割合は 95.5%に上る。電話番号、E メールアドレスについてもサービス等における規定割合は 86.4%と多数である。その他、各種サービスに利用される利用者情報として複数の公立図書館で定められているのは、生年月日、貸出情報、予約情報、利用者 ID、顔写真、職業、人生観、主義主張の 8 項目である。

利用者情報を用いる業務としては、図書予約の申込、貸出、参考調査（レファレンス）、新規利用者登録、資料の複写が 3 割以上の公立図書館において挙げられた。それぞれについて複数の図書館において定めがある利用者情報を抽出すると、図書予約の申込では資料名、貸出では貸出日と返却期限、参考調査（レファレンス）では申込内容、新規利用者登録では利用者の住所、氏名、勤務先、学校名、E メールアドレス、電話番号、生年月日、利用者の名前の読み、郵便番号、勤務先の郵便番号、勤務先の電話番号、パスワード利用有無、資料の複写では資料名と複写箇所が挙げられた。なお、新規利用者登録に関して記されているパスワードとは、図書館が提供するウェブサービスを利用するために利用者 ID と紐づけられて交付されるパスワードを指す。

これらの情報について、第 3 章で設定した枠組みにおける「2.1 利用者情報の定義」にもとづき、「利用者個人に関する情報」、「特定の個人を識別することができる情報」、「図書館利用に関する情報」への分類を試みる。ここで「他の情報と照合することができ、それに

より特定の個人を識別することができるもの」を省くのは、今回抽出した利用者情報が他の情報と照合できるかたちで管理されているかどうか明らかなためである。分類の基準として、利用者個人とおおよそ 1 対 1 で結びつけられる情報は「特定の個人を識別することができる情報」、利用者個人の属性を示す情報は「利用者個人に関する情報」、利用者の図書館利用状況を表す情報は「図書館の利用に関する情報」とした。利用者情報のそれぞれを分類・整理した結果を表 4.8 に示す。

表 4.8 公立図書館が取り扱う一般的な利用者情報

利用者個人に関する情報	特定の個人を識別することができる情報	図書館の利用に関する情報
生年月日	氏名	パスワード利用有無
職業	住所	貸出情報
人生観	電話番号	予約情報
主義主張	メールアドレス	資料名
勤務先	利用者 ID	貸出日
学校名	顔写真	返却期限
郵便番号	氏名の読み	申込内容(レファレンス)
勤務先郵便番号		複写箇所
勤務先電話番号		

以上より、公立図書館において取り扱われる一般的な利用者情報として「利用者個人に関する情報」が 9 項目、「特定の個人を識別することができる情報」が 7 項目、「図書館利用に関する情報」が 8 項目抽出された。

公立図書館が取り扱う具体的な利用者情報としては、「利用者個人に関する情報」、「特定の個人を識別することができる情報」、「図書館利用に関する情報」のそれぞれについておむね同数が抽出された。

4.4 まとめと考察

本章では、都道府県立図書館および政令指定都市立の図書館のウェブサイトから利用者情報の管理に関する記述をもつ規定やウェブページを抽出し、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定に関する現状を明らかにした。

本節ではその結果をまとめるとともに、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定に関する課題を考察する。

利用者情報の管理に関する記述をもつ規定やウェブページを収集した結果、2 つの政令指定都市立の図書館を除く公立図書館においてそれらの記述がみられた。

利用者情報の管理について独立した規定を持つのは都道府県立図書館、政令指定都市立

の図書館ともに半数に満たないが、他方針の一部として利用者情報の管理を規定している図書館も含めると、利用者情報の管理に関する規定をもつ公立図書館は都道府県では 9 割近く、政令指定都市では半数強となった。利用者情報の管理に関する規定を公開していないが利用者情報の取扱いを説明するウェブページをもつ公立図書館、利用者情報の管理に関する規定を公開しているがその他のウェブページに利用者情報に関する記述のない公立図書館もそれぞれ少数みられた。

以上より、公立図書館における利用者情報管理規定の策定および公開に関する課題として、次の 5 点を挙げる。

- (1) 過半数の公立図書館が利用者情報の管理について独立した規定を公開しておらず、利用者情報の取扱いの根拠が十分に利用者に示されていない。
- (2) 小規模な自治体の公立図書館では利用者情報の管理規定の整備が進んでいないと推察される。小規模な自治体の公立図書館であっても、分館間や職員間で利用者情報の管理方法に差が生じないよう規定を整備することが求められる。
- (3) 利用者情報の管理規定をもたないが、サービス案内等で利用者情報の管理方法を説明している公立図書館は、それらの説明の根拠となるような利用者情報の管理規定を合わせて策定・公表することが望ましい。
- (4) 利用者情報の管理規定をもつが、サービス案内等で利用者情報の管理方法を説明していない公立図書館は、規定を図書館業務においてどのように運用していくかを具体的に説明することが望ましい。
- (5) ウェブサイトを見る限りでは、利用者情報の管理規定と、具体的な図書館サービスにおける利用者情報の取扱いに関する説明が必ずしも並び立っていない。利用者情報の管理規定と図書館サービスにおける規定の運用方法の両方を示し、理念・実践の両面から利用者情報の適正な管理をはかることが望ましい。

次に、利用者情報の管理規定について、形式面の特徴を明らかにするとともに第 3 章で設定した枠組みに基づく内容の分析を行った。

利用者情報の管理規定の形式面の特徴としては、約 6 割の規定で最終改正時期が示されていないこと、最終改正時期が 10 年以上前の規定が存在すること、規定のおよそ 4 割がウェブサイト上で収集等を行う利用者情報についてのみ定めていることが明らかとなった。

記述の分析結果からは、主に次の 7 点が明らかとなった。

- (1) 利用者情報の管理規定を公開している公立図書館の多くが、利用者情報の管理に関する規定の内容や範囲を定め、規定の根拠として個人情報保護条例を示している一方、図書館の自由という観点からの利用者情報の保護に関する記述はほとんど見られない。
- (2) 利用者情報の定義については、各自治体の個人情報保護条例の定めを抜粋した「特定の個人を識別することができる情報」と定められていることが多い。「図書館利用に関する情報」を利用者情報の定義に含めている公立図書館は 2 割弱にとどまる。
- (3) 利用者情報の管理の原則については、情報の安全性の確保について定める公立図書館は

- 多い一方、情報の正確性の確保や情報の更新について定める館はそれぞれ 2 割強である。
- (4) 利用者情報の利用・提供の制限についてはほとんどの公立図書館において定めがある。利用者情報の提供制限の例外としては「法令にもとづくとき」が示されており、この記述により他の例外的な状況も内包されているとみられる。
 - (5) 利用者への告知については、ほとんどの公立図書館において、利用者情報の取扱いの方法を利用者に対して説明する規定がある。
 - (6) 利用者情報の取扱いについては、今回対象としたすべての公立図書館で定められていたが、具体的な利用目的にまで述べているのは約半数であった。
 - (7) 利用者情報の要求への対応について定める公立図書館は少なく、定めがある場合も利用者本人からの要求に限られていた。また、求められた情報が存在しない場合の規定をもつ公立図書館はなかった。

以上に挙げた特徴から、公立図書館における利用者情報の管理規定の整備や内容に関する課題として、次の 4 点を指摘する。

- (1) 利用者情報の管理規定が定められていても、それらが現在の条例や社会状況に応じたものか明らかでない場合がある。定期的に規定を見直すとともに、最終改正年を公表することが必要である。
- (2) 利用者情報の管理規定の目的および用語の定義では、図書館における知的自由の保護という観点からの利用者情報の保護の必要性がほとんど説明されていない。個人情報保護条例の抜粋にとどまらない、図書館独自のプライバシー保護の理念を記した規定の整備が求められる。
- (3) 利用者情報の正確性の確保や更新について定める公立図書館が少ない。図書館業務において登録された利用者情報の確認や更新を行うことの根拠として規定が機能するよう、情報の更新等についても規定を定める必要がある。
- (4) 利用者情報の要求に関する規定を持つ公立図書館が少ない。本人から自己の利用者情報への要求があった際の対応について、要求された情報が存在しない場合も含めて規定する必要がある。

また、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」における記述と「利用者情報の管理について独立した管理規定」における記述を比較したところ、規定の概要については「利用者情報の管理について独立した規定」より「他の方針等の一部として利用者譲歩の管理を規定するもの」において多く記述されていたが、その他の内容については「利用者情報の管理について独立した規定」で規定されることが多かった。特に大きな差が生じたのは利用者情報の定義、利用者情報の収集、第三者への提供制限の例外、利用者への告知に関する記述であった。

利用者情報の定義、収集、第三者への提供の可否については、「利用者情報の管理について独立した規定」による規定が図書館業務全般に適用されているとみられる。利用者情報の利用目的を示す利用者情報の管理規定が少数であることと合わせて考えると、「利用者情

報の管理について独立した規定」で示した方針等を実際の図書館業務に適用するために、他の規定において利用者情報の具体的な取扱い方法等を示す必要があろう。

実際の図書館業務において、どのような利用者情報がどのような用途で用いられているのかを整理した。その結果、利用者情報を取り扱う主なサービス等としては資料の予約、貸出、参考調査（レファレンス）、新規利用者登録、資料の複写の 5 つが抽出された。また、それらのサービス等の実施に際して利用される具体的な利用者情報としては、「利用者個人に関する情報」が 9 項目、「特定の個人を識別することができる情報」が 7 項目、「図書館利用に関する情報」が 8 項目抽出された。

利用者情報の管理規定に関する記述分析からは、利用者情報の定義として「図書館利用に関する情報」を定めている公立図書館が少ないことが明らかになったが、実際の図書館業務においては「図書館利用に関する情報」も盛んに取り扱われていることが推察される。

「図書館利用に関する情報」は個人情報保護条例等では規定されにくい情報であり、図書館が独自に管理の方針や方法を定める必要があろう。

以上のウェブ調査の結果から、公立図書館のウェブサイトにおいて利用者情報の管理規定と図書館サービスに伴う利用者情報の取扱いに関する説明が必ずしも並び立っていないこと、公表されている利用者情報の管理規定では図書館業務や取り扱う利用者情報の一部のみが対象とされており、包括的な規定がみられない場合があると明らかとなった。

そこで、ウェブサイトに公表されていない利用者情報の管理規定の有無を調査するとともに、利用者情報の管理規定を図書館業務においてどのように運用しているのかを明らかにするため、公立図書館への訪問による聞き取り調査を行う。

5. 日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況

本章では、日本の公立図書館がどのように利用者情報の管理規定を運用しているのか、業務において利用者情報を取り扱う上でどのような課題が生じているのかを訪問調査を通じて明らかにする。

5.1 調査の目的と方法

本調査の目的は、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の運用に関する現状と課題を明らかにすることである。

本調査は日本の公立図書館に対する聞き取り調査である。公立図書館の職員への聞き取り調査によって当該公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況および利用者情報を取り扱う際の課題を明らかにするとともに、館内の観察および利用者情報を記入する各種申込書類の収集を行った。

本調査の対象を決定するにあたり、以下の4つの条件を定めた。

- (1) 都道府県立図書館もしくは政令指定都市立の図書館であること
- (2) 図書館のウェブサイトにおいて、「プライバシーポリシー」や「個人情報取扱方針」等、利用者情報の管理について独立した規定を公表していること
- (3) 利用者情報の管理規定の中で、自治体の個人情報保護条例に言及していること
- (4) 図書館のウェブサイト内に、利用者情報の管理規定以外にも「個人情報」や「プライバシー」について言及するウェブページがあること

上記の条件を定めた理由および条件を満たす公立図書館の抽出方法を記す。

(1)については、第4章と同様に、大規模な自治体であればそれだけ取り扱う利用者情報の量や職員数も多く、規定の必要性が高くなるとみられることから、条件として設定した。

(2)については、本調査の目的が利用者情報の管理規定の運営の現状と課題を明らかにすることであり、利用者情報の管理規定が定められていることが前提となるため、条件として設定した。抽出方法については、第4章で行ったウェブ調査の結果を用いた。

(3)については、先述の通り、公立図書館は各自治体の個人情報保護条例の適用を受けることとなり、利用者情報の管理規定を根拠づけるためには個人情報保護条例への言及が必要となると考えられることから、条件として設定した。抽出方法については、第4章で行ったウェブ調査の結果を用いて個人情報保護条例に関する記述があるかを調べた。

(4)については、規定の策定・公表を行うほかにも利用者情報の取扱いについて注意が払われているかを推察する目安として設定した。抽出方法については、第4章で行った各公立図書館のウェブサイト内の検索の結果を用いた。

以上の条件を満たす公立図書館は、県立図書館12館、政令指定都市立の図書館4館であった。それらの公立図書館のうち、総務省の設定による大都市圏¹⁾に位置する県立図書館3館と政令指定都市立の図書館3館を調査対象館とした。その理由として、大都市圏の公立

図書館は居住者や通勤・通学者を含めたサービス対象者が多いこと、図書館組織が大規模であるため職員の雇用形態や所属する課・館による違いが現れやすいと考えられること、他の図書館に対する影響力が強く、図書館同士での連携を行う際にも中心的な役割を担うことが多いと考えられることが挙げられる。

聞き取り調査は半構造化インタビューの手法を用いて行った。質問項目は、利用者情報保護規定の策定について尋ねる設問が 5 問、規定の運用について尋ねる設問が 6 問、その他利用者情報の取扱いに関して尋ねる設問が 2 問の計 13 問である。

2015 年 10 月 8 日から同年 10 月 9 日にかけて各図書館に電話をかけ、訪問調査の可否を尋ねた。その際に県立図書館 1 館から文書で回答を行う旨の回答を得た。その他 5 館については訪問調査が可能との回答であった。その後各図書館に対して依頼状及び質問項目を記した調査概要を送付した（付録 3）。その結果、県立図書館 1 館から、回答が軽微なものであるため E メールにて回答を行う旨の返答を得た。

2015 年 10 月 20 日から同年 11 月 4 日にかけて、文書もしくは E メールで回答を行うとの回答があった県立図書館 2 館を除く公立図書館 4 館に対して訪問調査を行った。訪問調査では約 1 時間の聞き取り調査の後、開架スペースの観察を行うとともに各種申込書類を取得した。

なお、一部の公立図書館に対し、訪問調査の後に追加で E メールでの問い合わせを行っている。その回答についても本節の調査結果として記す。

5.2 調査の結果

聞き取り調査依頼を行った 6 館のうち、4 館については図書館を訪問するとともに職員からの聞き取りを行った。2 館については E メールによる回答を得た。以下では各公立図書館への聞き取り調査結果をそれぞれ記す。

5.2.1 a 県立図書館に対する聞き取り調査

(1) a 県立図書館の概要

a 県立図書館は中部圏に位置する単館の図書館である。a 県立図書館の 2014 年 3 月 31 日時点における蔵書冊数はおよそ 100 万冊である²⁾。また、a 県立図書館では施設管理において一部指定管理者を導入している。

(2) a 県立図書館に対する聞き取り調査方法

聞き取り調査は a 県立図書館内において、2015 年 10 月 28 日の 14 時から約 1 時間行った。回答者は a 県立図書館総務課の職員 1 名（以下、A さんと記す）である。また、途中システム面での話を聞くにあたり、総務課でシステムを担当している職員 1 名（以下、B さんと記す）が参加した。

聞き取り調査の後、図書館内の開架スペースを観察するとともに、利用カード申込書、

複写申込書、インターネット用パスワード申込書、図書館行事参加申込書を一部ずつ収集した。

なお、聞き取り調査の時点で不明であり、後日 E メールにおいて追加の回答を受け取った項目がある。それらの回答についても本稿の聞き取り調査結果として記す。

a 県立図書館に対する聞き取り調査結果の全文および追加回答として受け取った E メールを付録 4 に示す。

(3) a 県立図書館に対する聞き取り調査結果

a 県立図書館では、ウェブサイト上で収集する個人情報の取り扱いについてプライバシーポリシーを定め、平成 22 年（2010 年）4 月からウェブサイト上で公開している。本プライバシーポリシーは a 県個人情報保護条例に基づき策定されている。

a 県立図書館では Twitter アカウントを運用して情報発信を行っており、その根拠となる Twitter 運用方針でも、個人情報の取り扱いについては本プライバシーポリシーに従うことを明記している。ただし、a 県立図書館ではウェブサイトに掲載している情報を一方的に発信するツールとしてのみ Twitter を利用しており、Twitter アカウントを運用するうえで利用者情報を取り扱う機会はないとのことである。

その他の図書館における規定については、図書館業務ごとのマニュアルが策定されており、「たとえば督促のやり方で、こういうときは書名を言っちゃだめとか、そういうことはきちっと決められてますけど、特にそれ（利用者情報の管理）だけでまとめてあるのはない」とのことであった。

a 県立図書館における利用者情報の管理方法は a 県個人情報保護条例を根拠としている。利用者情報を記した書類は行政文書として保存年限が定められており、その期間の後に溶解またはシュレッダーによる廃棄が行われる。

利用者情報の取り扱いについて図書館や県による研修は行われておらず、職員は主にマニュアルと OJT（オンザジョブトレーニング）によって業務を身に付けているとのことだった。前述の通り、マニュアルは業務ごとに作成されており、職員は自身の行う業務に応じて必要なマニュアルを参照する。図書館内ではサービス担当とレファレンス担当等、職員によって業務内容が分かれているが、「我々（A さんをはじめとする総務課の職員）もカウンターにつきますので」という言葉があり、利用者情報の取り扱いに関してはおおむねすべての職員が同等の内容を身に付けているとみられる。a 県立図書館に勤務する県職員の雇用形態としては正規職員のほか、任期付職員、再任用職員、非常勤嘱託職員があるが、取り扱う利用者情報の内容や程度について雇用形態による差はなく、OJT によって業務手順等を身に付けていく点も同様である。

a 県立図書館の業務に携わる人員としては、県職員の他に指定管理者、アルバイト、ボランティアがいる。指定管理者は施設管理を行うのみであり、利用者情報を取り扱うことはないとのことであった。アルバイトの行う業務は書庫出納、配架、相互貸借資料の回収で

あり、ボランティアの行う業務は読み聞かせ、資料補修、視覚障害者資料室での対面朗読である。アルバイトやボランティアの業務では利用者情報を取り扱うことはほとんどなく、おおむね業務を行う際にその都度図書館職員からの説明が行われている。なお、視覚障害者資料室での対面朗読については、利用者と直接関わる業務であることから、利用者のプライバシー保護に関する内容を含む朗読協力員の養成講座が実施されている。

個別の業務マニュアルやそれに基づく図書館業務に関しては、「図書館としてやるべきことをしているという感じ」、「普段から気を付けているので、特に改まって言われると説明するのは難しい」等の回答を得た。そのため、利用者登録、貸出等のカウンター業務、予約資料の確保の連絡、督促の連絡、利用者本人以外からの問い合わせ等の個別の業務を挙げて、それぞれ利用者情報の取り扱い方法を尋ねた。

利用者登録の際は、氏名、生年月日、住所、電話番号、勤務先又は学校名を申込書に記入する必要がある。本人確認の方法は、氏名と住所が確認できる書類の提示である。更新は3年に1回であり、上記の登録情報すべてを確認する。変更がなければ証明書類は必要ないが、変更がある場合は氏名と住所を確認できる書類を提示し、変更届を提出する。利用者登録申込書は鍵のかかるロッカーで保管される。利用カードに表示されるのは利用者番号およびそのバーコードと利用者の氏名である。a 県立図書館では貸出、予約資料の確認や貸出資料の延長、予約の申し込みや取消し、検索した資料情報の登録、ナクソス・ミュージック・ライブラリー等を利用できるインターネットサービス「My ライブラリ」を提供しており、その利用にあたっては利用者登録に加えてインターネット用パスワードの発行を受ける必要がある。

貸出等のカウンター業務については、画面に利用者情報を映したままにしない、画面を利用者に向けないといった配慮をしている。ひとり分の貸出が完了すると自動的に画面が切り替わるシステムが採用されている。貸出資料名等を記したレシート類は利用者からの希望があったときにのみ渡し、それ以外の際には返却日を記したしおりを渡している。貸出情報は資料返却時に消去される。また、返却業務を行う際も処理が終わった際には画面を切り替えている。カウンター業務において利用者に本人の利用者情報を示す必要が生じた場合には口頭ではなく紙での提示を行い、他の利用者から見えないよう留意している。

予約資料の確保の連絡はEメールで行われている。その際、資料名は表示せず、下3桁程度を伏字にした資料IDを連絡している。また、前述したインターネットサービス「My ライブラリ」でも予約資料を確認することができる。予約が取り消された際は、利用者自身が予約を取り消した場合も、資料取り置き期限が切れて自動的に予約が取り消された場合も、予約の取消し時から2か月間、「My ライブラリ」から当該資料の確認が行える。

督促の連絡については、本人以外には資料名を伝えないという原則のもと行われている。手段ははがきまたはEメールであり、予約資料の確保の連絡と同様に、資料名は表示せず下3桁程度を伏字にした資料IDを伝えている。

利用者本人以外からの問い合わせについては、典型例として小学生以下の子どもが借り

た資料を督促した際の保護者からの問い合わせと、利用者カードの入った財布等が落し物として届けられた際の警察からの問い合わせが挙げられた。子どもの保護者からの問い合わせに関しては「家族であることを確認してから、小学生くらいであれば（保護者に）教えることが多い」、警察からの問い合わせに関しては「向こう（警察）もわかってらっしゃるので、「こういう落し物番号で預かってますので、利用者の方に連絡しといてください」みたいなかたちで（図書館に連絡が）くるので、こちらから直接本人に連絡する」との回答であった。

県内の他の図書館との連携や情報共有については、利用者情報とテーマを限るものではないが、定期的集まり、日常の業務について情報交換を行う機会が多くあるとのことである。県内の図書館ネットワークシステムや、大学図書館も含めた図書館協会、また県内地区ごとの図書館間での会合があり、それらが開かれる際には a 県立図書館から必ずひとり参加するようにしているようだ。さらに、個別の図書館から相談を受けた際には適宜対応しているとのことである。

県庁等の他の公的機関とは、利用者情報の取り扱いに限らず日々の業務で必要な際に連絡をとっている。また、利用者情報の取り扱いに関する問題が生じた際の報告先が定められているが、A さんの知る限りにおいては図書館内で対応しきれず当該機関に相談等を行った事例は現在までないそうである。

システム面については a 県立図書館では県とは独立したシステムおよびサーバを用い、他機関との情報共有等を行っていない。図書館システムは業者に委託して作成されており、作成当時の環境で完全な動作が保証されていること、OS やソフトウェアをアップグレードすると不具合が出るおそれがあることから、館内ではあえてソフトウェア等の更新をせずに業務を行っている部分がある。従来のバージョンでセキュリティ上のリスクが生じた際には、委託業者が改めて対応等を行う契約になっているとのことである。

a 県立図書館では、寄贈資料の受け入れと閉架資料の出納における利用者情報の取り扱いについて、近年変更があったとのことである。寄贈資料の受け入れについては、従来は寄贈者の希望に応じて寄贈資料に寄贈者名を記していたが、現在では寄贈者名を記さない形式に統一している。閉架資料の出納については、従来は申込用紙への氏名の記入が必要であり、資料の用意ができた際にはその氏名を呼んで申込者と呼び出していたが、現在では申込者の氏名を収集せず、番号札を用いて申込者の識別、呼び出しを行っている。これらの変更に関して A さんは「必要なく、なにか別の手段でなんとかなるものについては収集しないようにしてますね」と述べた。

(4) a 県立図書館における利用者情報管理方法のまとめ

a 県立図書館では、利用者情報の管理規定としてウェブサイトの運用に関するプライバシーポリシーが定められている。その他に利用者情報の取り扱いについて包括的に定めた規定はなく、紙の帳票類の管理に関しては業務ごとに作成されたマニュアルで具体的手順を

定め、その運用によって利用者情報の保護をはかっているとみられる。プライバシーポリシーを含め、利用者情報の管理の根拠となるものは a 県個人情報保護条例およびその中に規定される行政文書の取り扱い方法である。

図書館内外を含めて利用者情報の取扱いに関する研修等が行われておらず、図書館業務を行う職員やスタッフ等は実務を通じて必要な知識や技能を身に付けている。職員は自身の行う業務に応じてマニュアルを参照するが、利用者情報管理に関しては所属課や勤務形態による違い等はほとんど生じていない。

「図書館としてやるべきことをしている」、「無意識のうちに意識している」という A さんの言葉から、a 県立図書館では利用者情報の取り扱い手順を各業務マニュアルの中に溶け込ませることで、図書館職員が業務を身に付け、実践するなかで自然と利用者情報が保護されるようなアプローチがとられていると推察される。

さらに閉架資料の出納や寄贈資料の取扱いに際して氏名を収集・表示しないという近年の変化からは、業務を行う上で必須でない情報は収集、記録を行わないという姿勢がうかがえる。

5.2.2 b 県立図書館に対する聞き取り調査

(1) b 県立図書館の概要

b 県立図書館は近畿圏に位置し、中央館と 1 館の分館からなる。b 県立図書館の 2014 年 3 月 31 日時点における蔵書冊数はおよそ 260 万冊である³⁾。

(2) b 県立図書館における聞き取り調査方法

b 県立図書館からは、2015 年 10 月 22 日に E メールにて文書による回答を得た。回答者は b 県立中央図書館調査相談課の職員 1 名（以下、C さんと記す）である。

b 県立図書館から得た回答の全文を付録 5 に示す。

(3) b 県立図書館における聞き取り調査結果

b 県立図書館では、『b 県立図書館における個人情報の取扱い』という内規を定め、図書館ウェブサイトに掲載している。これは図書館業務全般に対する規定であり、b 県個人情報保護条例（平成 8 年（1996 年）公布）に基づいて策定されたものである。本内規は、「個人情報とは」、「個人情報の取得」、「個人情報の利用目的」、「個人情報の管理」、「個人情報の第三者への提供」について定められている。なお、規定の策定から 20 年近くが経過していることから、規定を策定するにあたって中心となった部署や人物、規定策定の背景や経緯については不明であり、規定の見直しは現在に至るまで行われていないとのことである。

規定に定められていない事項については b 県の規定により対応している。業務委託業者に対しても、『b 県立図書館における個人情報の取扱い』および b 県の規定に留意するよう仕様書によって指示している。

職員教育については、県庁からの個人情報の適正管理に関する研修実施の依頼を受け、b 県立図書館総務企画課の職員が、年に 1 回、委託業者を含む館内職員向けの研修を行っている。

実際の図書館業務に関しては、図書館で使用する個人情報掲載帳票類についてはそれぞれ保存期間を定めているとのことである。たとえば利用者カード申込書は、「利用者カードの有効期間（3 年）が経過し、2 年経った段階で、貸出資料・予約がないものはデータとともに廃棄しています」との回答を得た。

(4) b 県立図書館における利用者情報管理方法のまとめ

b 県立図書館では、ウェブサイトの運用に限らない、包括的な利用者情報の管理規定である『b 県立図書館における個人情報の取扱い』を公開している。本規定は b 県個人情報保護条例に基づいて策定されたものであるが、その改正は現在に至るまで行われていないとのことであり、b 県個人情報保護条例の改正に応じた見直しもなされていないと推察される。『b 県立図書館における個人情報の取扱い』に記されていない個別具体的な業務の手順については、b 県の規定に従っているとみられる。

利用者情報を保護するための職員教育については、県庁の依頼に基づいて b 県立図書館の総務企画課が実施しているとのことである。このことから、b 県立図書館においては、図書館利用者の秘密の保護といった図書館に特有のプライバシー情報を保護するというより、公的機関として個人情報を取り扱うという意識が強いとみられる。

5.2.3 c 県立図書館に対する聞き取り調査

(1) c 県立図書館の概要

c 県立図書館は関東圏に位置する図書館であり、中央館と 1 の分館からなる。c 県立図書館の 2014 年 3 月 31 日時点における蔵書冊数はおよそ 240 万冊である⁴⁾。

(2) c 県立図書館における聞き取り調査方法

c 県立図書館からは、2016 年 1 月 20 日に E メールにて文書による回答を得た。回答者は c 県立中央図書館管理部企画経営課の職員 1 名（以下、D さんと記す）である。c 県立図書館から得た回答の全文を付録 6 に示す。

(3) c 県立図書館における聞き取り調査結果

c 県立図書館は、ウェブサイト「個人情報保護について」という方針と「c 県立図書館登録利用者個人情報取扱事務要領」を掲載している。「個人情報保護について」は図書館業務全般における利用者情報の取扱い方法を定めたものであり、記述内容は c 県個人情報保護条例および「c 県教育委員会個人情報取扱事務要綱」の抜粋である。「c 県立図書館登録利用者個人情報取扱事務要領」は登録利用者サービスを提供するにあたって収集した利用者情

報の種類や管理の方法を定めるものである。また、c 県立図書館ではこれらに加えて「県立図書館情報資産の取扱いに関する安全管理措置」と「c 県立図書館保有個人情報安全管理基準」の 2 つの内規をもつ。前者は c 県立図書館で用いている情報処理システムに関する規定であり、後者は図書館が取り扱う利用者情報の種類やその管理方法を具体的に規定したものである。c 県立図書館における聞き取り調査では、利用者情報の取扱い方法を包括的かつ具体的に定めるものとして、「c 県立図書館保有個人情報安全管理基準」を中心に回答を求めた。

「c 県立図書館保有個人情報安全管理基準」は c 県個人情報保護条例および「c 県教育委員会個人情報取扱事務要綱」の規定に基づき策定された。策定にあたっては本庁各課における保有個人情報安全管理基準も参考にしたとのことである。規定の策定にあたり中心となったのは中央図書館管理部総務課であり、関連部署への協議を経て館長決定により成立した。策定の際には上記の条例等との間で齟齬がないよう注意が払われた。

c 県立図書館では館内研修は実施していないとみられるが、年に 1 度教育庁によって情報セキュリティや個人情報保護に関する e ラーニング研修が行われている。対象者は一般職員および非常勤職員である。さらに c 県教育庁は年に 1 度「職場の文書管理、情報セキュリティ及び個人情報安全管理に関する点検」を実施している。c 県立図書館内の取り組みとしては、個人情報保護に関する職員への周知徹底や、個人情報の管理体制や管理状況の点検が行われているとのことである。

c 県立図書館では業務マニュアル等はないが、上記の基準等に基づいて利用者情報が取り扱われている。利用者登録の際に、氏名、氏名の読み、生年月日、郵便番号、住所、電話番号、E メールアドレス、パスワード、ウェブサービスの利用の有無の記入を必須としている。さらに県外在住者に対しては在勤地の郵便番号、住所、電話番号を求めている。

利用者情報の保存については、紙媒体もしくは外部記録媒体に記録された情報については施錠可能な場所へ保管し、電子情報の場合は情報セキュリティを確保し、権限を有する者しかアクセスできない共有サーバに保管している。保有の必要がなくなった個人情報については速やかかつ確実に廃棄または消去を行っている。

職員が日々の業務の中で特に気を付けている事柄としては、「c 県立図書館保有個人情報安全管理基準」等の基準類に基づいて利用者情報を適切に保管、廃棄すること、利用者情報をメールや交換便で安易に送付しないことであるとの回答を得た。利用者情報を取り扱うにあたっての課題としては、情報セキュリティ対策の徹底が挙げられた。

規定の見直しは、保有する利用者情報の種類に変更が生じた場合等に行われている。なお、利用者情報の管理に関して県内外の他の図書館や、県内の公的機関との連携はなされていない。

(4) c 県立図書館における利用者情報管理方法のまとめ

c 県立図書館では、利用者情報の管理について県個人情報保護条例等を抜粋した方針を定

めるのに加えて、具体的な利用者情報の管理方法を基準として定めている。図書館職員はそれらの基準に基づいて利用者情報を取り扱っている。規定の運用にあたっては、県教育庁による研修や情報の取扱い方法の点検が行われている。具体的な利用者情報の取扱い方法については、情報の安全な保管と適切な廃棄に重点が置かれているとみられる。

c 県立図書館は具体的な業務マニュアル等は持たないが、利用者情報の保護について様々な範囲や具体性をもつ規定を定め、行政機関のひとつとして利用者情報の適切な管理をはかっていると考えられる。

5.2.3 d 市立図書館に対する聞き取り調査

(1) d 市立図書館の概要

d 市立図書館は近畿圏に位置し、中央館と 23 館の分館からなる。2014 年 3 月 31 日時点における d 市立図書館の蔵書冊数はおよそ 400 万冊である⁵⁾。

(2) d 市立図書館における聞き取り調査方法

聞き取り調査は d 市立中央図書館内において、2015 年 10 月 20 日の 13 時 30 分から約 1 時間行った。回答者は d 市立中央図書館利用サービス担当の職員 2 名（以下、それぞれ E さん、F さんと記す）である。なお、聞き取り調査の後半では、E さんが所用により退室している。

聞き取り調査の後、図書館内の開架スペースを観察するとともに、図書館カード申込書、資料複写申込書、利用案内リーフレットを一部ずつ取得した。

なお、聞き取り調査に伴い d 市立図書館による回答文書を取得した。本稿では口頭による回答および回答文書の記載内容を調査結果として記す。

d 市立図書館に対する聞き取り調査結果の全文および回答文書を付録 7 に示す。

(3) d 市立図書館における聞き取り調査結果

d 市立図書館では、図書館ウェブサイトにおいて『個人情報の取り扱い』という規定を掲載している。これは d 市立図書館ウェブサイト上で取り扱う利用者情報の取扱いについて定めるものである。本規定は d 市の個人情報保護条例に基づき、d 市立図書館企画情報担当によって策定された。

帳票類の取扱いを含めた利用者情報の管理に関する包括的な規定はないが、中央館および分館で定められた業務マニュアルでは、個人情報の取扱いについてそれぞれ 1 項を設けている。これらの業務マニュアルは、d 市立図書館の利用サービス課によって作成されている。業務マニュアルが中央館と分館で異なっている理由としては、中央館と分館では「してる業務の幅も違いますし、具体的な内容も違う」、「同じ業務をやっている、（それぞれの雇用形態の職員・スタッフが）どこまでの業務をするかの切り分けが（略）違っていたりします」との回答を得た。それぞれの業務マニュアルについては、年に一度確認および修

正を行っているとのことである。

利用者情報の取扱いを身に付けるための職員教育は、主に研修によって行われている。採用時に d 市で行われる研修を受けるほか、年に 1 度、d 市立図書館内で情報セキュリティ研修が行われる。この情報セキュリティ研修には本務職員のほか、非常勤嘱託職員や窓口業務の受託スタッフの一部も参加している。情報セキュリティ研修では、コンピュータ処理に関する内容と帳票類のマニュアル処理に関する内容を一括して取り扱っている。情報セキュリティ研修の講師は職員であり、毎年少しずつ内容の変更や追加をしているとのことである。なお、窓口業務の受託スタッフについては人数が多いことから、一部のスタッフが研修に参加し、内容の持ち帰りによる他のスタッフへの周知が行われている。さらに受託スタッフについては契約により業者独自での教育・研修を行うこととなっている。

利用者情報を保護するための対策としては、d 市全体で行われている個人情報の取扱いに関するセルフチェックの取り組みがある。これは毎月 1 回、個々の職員が個人情報の取扱いを振り返り、チェックシートへの記載を行うものである。d 市立図書館では、d 市が定めた項目を図書館業務に適用させるために書き換えたチェックシートを用いている。チェック項目の例としては「個人情報の含まれるものを発送するときには、発送前に今一度、宛先等間違っていないか確認したか」等がある。このチェックシートは回答後集計し、結果が報告される。

d 市立図書館ではアルバイトは採用していない。またボランティアは読み聞かせや高齢者施設への配本等の読書環境整備を行うこととなっており、利用者情報に直接かかわることはないそうである。ただし、有償の対面朗読ボランティアに関しては研修を実施し、サービス利用者の読書の秘密を守るための説明を行っている。

図書館業務における利用者情報は d 市個人情報保護条例に従って取り扱われる。個別具体的な業務の手順は、前述した中央館および分館の業務マニュアルで定められている。利用者情報を取り扱う業務内容としては、帳票類の取扱い、図書館利用カード、貸出・返却および予約、外部との連絡および問い合わせ等が挙げられた。

帳票類の取扱いについては、受け取ったものはすぐに伏せて利用者の目の届かないところに保管すること、保管期間が過ぎた帳票類はシュレッダー処理を行うことが定められているとのことである。

図書館利用カードについては、登録の際に申込書に氏名、生年月日、性別、住所、電話番号を記入するほか、氏名と住所が確認できる証明書類が必要となる。この証明書類については確認した後すぐに利用者に返している。カードに記載されるのは自筆での氏名、カード番号、発行館であり、それに加えて有効期限シールも貼付する。カードの有効期限は 3 年間であり、期限が来るたびに住所と氏名の更新手続きを行って最新情報を維持している。有効期限を過ぎてさらに 3 年以上利用がない場合には登録データを削除している。

貸出・返却および予約については、カウンター業務に用いる端末は他の利用者から覗かれないようにするため、覗き見防止のフィルムを貼るのに加えて利用者に大きく画面を向

けない等の配慮をすること、貸出資料や予約資料を大きな声で言わないこと、貸出処理や返却処理を行う際にはひとりの処理が終わるたびに画面をクリアにすること等が業務マニュアルに定められている。また、カウンター業務の際にも電話対応の際にも、他の人に聞こえる場所で利用者情報を復唱したり、口頭で電話番号を聞いたりしないことも記されているとのことである。c 市立図書館では、利用カードの番号も個人情報に含まれるとの認識のもと、貸出レシートや予約受付票には利用者 ID を印字せず、資料名と返却期限のみが記される。予約情報は貸出手続を行った時点で、貸出情報は資料が返却された時点でそれぞれ自動的に消去される。また、端末操作に関しては、カウンターで使用する端末では利用者情報は別画面に表示されるようになっていること、初期設定では利用カードを読み込んだ際にその番号と貸出資料名が表示されるが、利用者の氏名等の個人情報にあたる情報は表示されないこと、貸出や返却業務を行う際には、一人の対応が終わるたびに画面を切り替えているとのことである。

外部との連絡および問い合わせについては、外部からの問い合わせを受けた際には不注意な利用者情報の開示を防ぐため、正規職員への引き継ぎや上司への確認を取った上で必要な手続を行うこと等が定められている。なお、警察から図書館カードが落ちていたとの連絡を受けた場合には、図書館職員が利用者に連絡を行っている。

予約資料の確保や督促の連絡を行う際には、原則として利用者本人以外には資料名を開示していないが、小学生以下の子どもの保護者から問い合わせがあった場合には、子どもが借りた資料について保護者に伝えることもあるとのことである。E メールによる予約資料確保の通知を行う場合には、基本的には資料名を記していないが、利用者の希望により資料名を表示することもできる。その場合は利用者 ID を一部伏字にして、利用者 ID と資料名とが完全には一致しないような措置がとられている。

また、利用者情報に関する事故等が発生したときには、速やかに指定の管理者に報告するということが、受託業者も含めて職員に徹底されている。事故に対しては組織として対応し、再発防止の対策を必ず取るとのことである。

その他、職員の守秘義務として業務上の秘密を第三者に絶対言わないこと、特定した利用目的と、目的を完了した利用者情報は確実かつ速やかに廃棄する旨をただし書きとして記すこと等が業務マニュアルに定められ、日々の業務の中でも実践されている事柄として挙げられた。

次に、d 市立図書館におけるシステム面での特徴を挙げる。まず、図書館情報システムは d 市立図書館で独立して管理しており、d 市の他の機関からは参照ができない。受託スタッフを含む個々の職員に ID とパスワードが付与され、これは図書館情報システムにアクセスするために必要となる。この ID には個別に権限が与えられており、カウンター業務を行い利用者情報を取り扱う必要のある職員・スタッフだけが利用者情報のデータにアクセスできる権限をもつ。この ID によってだれがいつ利用者情報にアクセスしたかが記録されるため、万一事故が発生した場合にはさかのぼって調査することも可能である。

d 市立図書館では平成 26 年（2014 年）からシステム更新を行い、各館で個別に管理していた利用者情報を一括管理する形式に変更している。そのため複数館で登録のある利用者の情報を本人に確認を取った上で統合する必要が生じており、調査時点でもその統合を実施中とのことであった。さらに d 市立図書館のウェブサイトではマイページサービスを提供しており、その通信時には暗号化通信を使用している。従来は SSL3.0 を利用していたが、脆弱性が発見されたことから現在は TLS 通信に切り替えている。それに伴いフィッシングから図書館ウェブサイトへアクセスできなくなるという影響が生じており、利用者に向けての周知を行っているそうである。

県下の他の図書館との連携や情報共有については、特に利用者情報とテーマを限っているわけではないが、F さんによれば県内図書館員同士の会議が定期的にあり、その場で日常の業務に関する問題点や課題を共有する、会議で知り合った職員同士で電話をかけて相談する等の行為は日常的に行われているそうである。他の公的機関との関係については、個人情報関連の事故が発生した際の報告先が教育機関内に設置されており、個人情報の取扱いについて問い合わせを行う等、日常的な業務の中で連携している。また、場合によっては教育委員会内の部署の指示を受けて、d 市本庁のさらに上位の部署に報告・相談することもあるようだ。

利用者情報を取り扱う際の課題としては、まず前述した利用者情報の統合やウェブページにおける暗号化方式の変更を利用者へ周知することが挙げられた。特に利用者情報の統合は利用者カードの更新の際に利用者本人からの確認をとって行っているため、時間がかかっているとのことである。さらに、高齢化に伴って図書館利用者にも高齢者が増えていることから、認知症を患う利用者や故人となった利用者の情報をどの程度家族に伝えるべきかという問題が顕在化してきたという。特に認知症を患う利用者の場合、自分の借出した本を管理できるときとできないときがあるなど症状に波があることもあり、家族に資料の管理を代わってもらうべきか否かは判断が難しいと F さんは述べていた。

規定そのものの課題としては、ウェブサイト上で取り扱う個人情報の取扱いを定めた『個人情報の取り扱い』に加えて紙の帳票類の取扱いについても定める包括的な規定の整備が望まれること、中央館および分館の業務マニュアルについても、毎年点検を行ってはいるが、利用者情報管理の観点からまだ改善できる点があるかもしれないと意識的になることが挙げられた。

(4) d 市立図書館における利用者情報管理方法のまとめ

d 市立図書館では、d 市立図書館企画課情報担当によって定められた『個人情報の取扱い』があり、そこではウェブサイト上で取り扱う個人情報の取扱いについて記されている。その他の規定類としては、利用サービス課が作成した業務マニュアルがある。これは中央館および分館で分かれているが、利用者情報の取扱いについてはそれぞれ 1 項が割かれており、内容もほぼ同一とみられる。プライバシーポリシーは d 市個人情報保護条例に従う形

で制定されたものであり、業務マニュアル中に定められた利用者情報の取扱い方法も基本的には c 市個人情報保護条例に基づく。業務マニュアルについては、毎年内容の確認および見直しが行われている。

d 市では、毎月 1 回、各職員が個人情報の取扱いについてセルフチェックを行う取り組みがある。d 市立図書館でもチェック項目を館内業務に適応させてセルフチェックを実施している。このセルフチェックの実施および集計により、利用者情報の取扱いについて個人レベルでの反省と組織レベルでの改善・対策が可能になっていると考えられる。職員教育のための他の取り組みとしては、新採用の職員に対する研修と、年 1 回図書館で行われる情報セキュリティ研修がある。この情報セキュリティ研修は、帳票類の取扱いもシステムの取扱いも一括で学ぶものであり、正規職員、嘱託職員、業務委託スタッフの一部が参加する。業務委託業者は情報セキュリティ研修の内容を研修に参加しなかったスタッフにも周知することに加えて、契約に従って業者独自の研修を行っている。

窓口業務受託スタッフを含む職員には個別の ID とパスワードが交付され、業務内容に合わせて個人情報を含むデータにアクセスできるか否か等の権限がそれぞれ与えられている。職員 ID を用いて業務用端末へアクセスした記録も残されており、必要が生じればさかのぼって調査することも可能である。

d 市立図書館における利用者情報を管理するうえでの課題としては、システム面の変更についての利用者への周知と、管理規定の整備・改善が挙げられた。

以上より、d 市立図書館ではマニュアルや制度を職員が理解し、運用することで利用者情報の適切な取扱いを図るという姿勢がみられる。個人情報の取扱いに関するセルフチェックの実施など、d 市自体が個人情報保護の取り組みに積極的であると考えられ、d 市立図書館もその影響を受けていることも推察される。

5.2.5 e 市立図書館における聞き取り調査

(1) e 市立図書館の概要

e 市立図書館は中部圏に位置し、中央館と 20 の分館からなる。2014 年 3 月 31 日時点における e 市立図書館の蔵書冊数はおよそ 320 万冊である⁶⁾。なお、e 市立図書館では現在指定管理者を試験的に導入しており、分館のうちの 1 館は指定を受けた民間企業が運営している。この民間企業はプライバシーマークを取得している⁷⁾。

(2) e 市立図書館における聞き取り調査方法

聞き取り調査は e 市立中央図書館内において、2015 年 10 月 29 日の 14 時から約 1 時間行った。回答者は e 市立中央図書館奉仕課の職員 1 名（以下、G さんと記す）と、同館整理課の職員 1 名（以下、H さんと記す）である。

聞き取り調査の後、図書館内の開架スペースを観察するとともに、個人貸出登録申込書、予約・リクエスト申込書、複写申込書を 1 部ずつ収集した。e 市立図書館から得た回答の全

文を付録 8 に示す。

(3) e 市立図書館における聞き取り調査結果

e 市立図書館は、図書館ウェブサイトで『プライバシーポリシー』を公開している。これはウェブサイト上で取り扱う個人情報の取扱いについて定めるものである。e 市立図書館では平成 8 年（1996 年）から、『図書館オンラインシステム運用管理に関する規定』を定めており、『プライバシーポリシー』もそれに基づいて作られた。その後、e 市の個人情報保護条例や他の個人情報管理に関する条例の制定および改正を受けて、プライバシーポリシーの内容の変更および追加を行ってきたとのことである。

紙の帳票類を含む包括的な個人情報の取扱い方法については、図書館は独自の規定を持たず、e 市全体の定めに従う。

職員に対する主な教育としては、e 市による研修のほか、e 市立図書館による新任研修とシステムリーダー研修がある。いずれもテーマを利用者情報の管理に限ったものではない。e 市による研修は、図書館で扱っているシステムとは別の、行政全体で使っているシステムに関する内容であり、その中で情報セキュリティに関する説明がある。新任研修は図書館に初めて勤務する新任職員を対象に行われており、一般的には利用者情報と認識されにくいと思われる読書記録等の図書館固有の情報の取扱いについて説明が行われるのに加え、図書館業務における細かな留意点にも言及される。システムリーダー研修は、年に 1 度、e 市立図書館オンラインシステムの取扱い方法を説明する研修であり、情報セキュリティの側面からの利用者情報の保護について伝えられる。また、e 市立図書館ではシステムの改修を行う度に変更点に関する研修が行われる。

その他、職員教育の方法としては利用者情報の取扱いについて朝のミーティングで情報を共有する、カウンター業務を行う際に職員同士で注意し合うなどの行為が日常的に行われているとのことである。上記の研修で説明を受けた後は、職員はこうした日常の業務の中での確認によって利用者情報の取扱い方法を身に付けている。

e 市立図書館の職員の雇用形態としては、市の正規職員、嘱託職員、業務委託スタッフ、アルバイト、そして指定管理者スタッフがある。嘱託職員、業務委託スタッフ、アルバイトに対する利用者情報の取扱いに関する教育としては「日々業務を行う中で、こうしたことには気を付けましょうという注意関係をその都度行っています」との回答を得た。

指定管理者による利用者情報の取扱いについては、まず指定管理者が e 市個人情報保護条例にしたがって個人情報を適正に取扱うことを e 市図書館条例および e 市立図書館館則で定め、協定書の中でも個人情報の保護措置が明記されている。その中には年複数回の個人情報保護研修を行うことも記されている。e 市立中央図書館は指定管理館を監督するという立場にあり、指定管理館が適切に利用者情報を管理しているかどうか、事前にチェックする仕組みがつくられている。利用者登録の申し込み等については直営館と指定管理館とで収集する情報の内容についても取扱い方法についても違いはないが、指定管理館が独自

に行事等を行う場合があり、その際には収集する利用者情報の取扱いについて中央館による確認が必要となるという。

図書館職員や業務受託スタッフ、指定管理者スタッフには一人ずつ ID とパスワードが交付されており、業務内容ごとに異なる権限が与えられている。ただし、利用者情報へのアクセスについては特に違いはないとのことである。所属する課によって窓口を担当する頻度は異なっているが、どの課においても利用者情報を取り扱う機会があり、G さんは「個人情報に対する姿勢自体は、係によって違いはないですね」と話していた。

なお、e 市立図書館には対面朗読を行うボランティアがいる。対面朗読ボランティアについては e 市立図書館職員による講座を行っており、その講座の中で利用者の秘密についても説明しているとのことである。

e 市立図書館においては本館と指定管理館を含む分館とで、利用者情報の取扱いに関する実務上の違いはないそうである。利用者情報の取扱いに関して疑義が生じれば、その都度全館で確認し、必要があれば手順やシステムの修正を行っている。

利用者情報を業務で扱うためのマニュアル類としては、先述した『オンラインシステム運用管理に関する規定』と、作業内容ごとに定めた個別のマニュアルがある。『オンラインシステム運用管理に関する規定』は図書館で取り扱う電子情報に関する定めである。本規定では、保護対象となる情報の項目と、入出力された帳票の管理および廃棄方法が記されている。個別のマニュアルについては、作業内容ごとに必要となる帳票類の管理方法や廃棄方法について限定的に記されている。

e 市立図書館では、e 市の情報審査会に届け出た方法にしたがってシステム開発および利用者情報の管理が行われている。情報審査会では e 市立図書館が保有する情報の項目やセキュリティ上望ましい情報の取扱い方法が審議される。情報の項目としては、氏名、住所等の典型的な個人情報に限らず、予約情報や現貸出数、利用回数等の図書館に固有の情報も挙げられている。

利用者情報を取り扱う方針として、e 市立図書館では不必要な情報を収集、保持しないという原則が当初からあったそうだ。その方針の具体例としては、利用者登録の際に利用者の生年月までは収集するが、日までは収集しないというものがある。H さんによれば、同姓同名の利用者がいるため時折不便なこともあるが、収集する情報を最小限にするという理念があること、もし変更する際にはまた審議会による審査を経る必要があることから、現在でも利用者の生まれた日の収集までは行っていないとのことである。他に不要な情報を収集しない例として、証明書類はその場での確認のみを行い図書館で複写を保管することはない、代理人による手続の際には申込書類に記入するのは手続きを受ける本人の情報のみであり代理人の情報は記録しないというものが挙げられた。

利用者情報を含む紙の帳票類については鍵のかかる場所に保管し、保存年限が過ぎたら溶解処分を行っている。1 年に 1 度程度、e 市立図書館の職員が処理施設に持ち込み処理を行っているそうだ。デジタル情報の場合は、インターネット等の外部回線とは切り離れた

サーバで保管し、さらにそのサーバを指紋認証によるロックを施した専用の部屋に保管している。サーバは中央図書館で一括で保管しており、全館でデータを共有している領域と各館ごとに割り当てている領域が存在する。万一端末が盗難等にあった場合に備えて、利用者情報のデータは端末上ではなくサーバで保管するよう職員教育を行っているそうだ。

予約票には予約者の頭文字と利用者番号の下 4 桁、資料名と資料番号が記載される。これは利用者の氏名と資料名とが簡単に結びつかないようにするための措置である。予約票は準個人情報として取り扱っており、最終的にシュレッダー処理を行っている。予約票については、できる限り利用者個人と資料とが結びつかないように、資料のみの情報となるように表示させる情報を変えてきたという経緯があるそうだ。

督促の連絡は、はがき、電話、封書で行われている。また督促行為には含まれないが、E メールアドレスを登録した利用者に対しては「お知らせ」という位置づけで延滞資料に関する情報が通知される。はがき、封書、Eメールのいずれも、資料名が記載されることはなく、資料番号のみが表示される形式である。図書館から利用者個人に送る連絡の際に資料名が出ることは一切ないとのことである。

外部からの問い合わせについても、警察を含めた第三者に利用者の情報は伝えていない。図書館カードの落とし物があつた旨の連絡を受けた場合には、カードに記載されている番号と氏名を聞き、図書館が利用者に警察の連絡先を伝えている。さらに小学生以下の子どもの保護者から問い合わせがあつた場合にも原則答えず、利用情報は本人にしか言えない旨の説明を行っている。

レファレンスの際には、メールレファレンスややり取りが複数回にわたる場合を除き、氏名等の個人情報は収集していない。個人情報を収集した場合も、レファレンスの案件が終われば個人情報の記された部分とレファレンスの内容とを切り離し、レファレンス部分のみの蓄積を行っている。

実際の業務で利用者情報を取り扱う上で特に気を付けていることとして、GさんとHさんがともに挙げたのは、返却された資料の中の確認であつた。資料にはがきや給与明細等、個人を特定できるものが挟まれていることがあるため、返却資料のチェックは厳しく行っているそうである。個人の読書情報を漏らさないという原則のもと、返却時には貸出記録の消去を行い、職員にも守秘義務が徹底されている。

また、Gさんはそれに加えて貸出時に予約票を確実に抜き取ることを挙げた。先に述べた通り、予約票に記されている情報で直接利用者と資料が結びつくことはないが、e市立図書館では予約票も準個人情報として適切に取扱うよう定められている。予約票の抜き取りは手作業で行っているため、ミスをなくすよう心掛けているそうだ。

e市立図書館で使われている規定類やマニュアルの見直しのタイミングについて尋ねたところ、規定の見直しは新たなシステムを開発・導入することが決定された際に行われることが多いとのことであつた。新たなシステムを取り入れる際には、e市の情報審査会による審議を受ける必要があり、審議のプロセスの中に規定の検討および策定も含まれている。

一方、館内の業務マニュアルについては、問題が生じた際にその都度見直しを行っているとのことである。

県内の他の図書館との連携については、図書館間で集まる場があり、日々の業務全般についての情報共有や情報の交換が行われている。ただし、テーマを利用者情報の保護に限定して集まることはないそうである。利用者情報の保護については、e 市立図書館では図書館同士の連携よりも e 市の市役所との連携が強いという認識がある。先にも述べた通り、年に 1 度、e 市教育委員会での情報保護に関する研修が行われている。さらに e 市が行政として使っている情報システムについてもセキュリティ面での連絡が e 市立図書館に寄せられ、e 市立図書館のシステム保守の担当者がその都度必要な対応を施しているとのことである。図書館に固有な利用者情報の保護については、県立図書館や e 市内の他の図書館、また他の政令指定都市立の図書館に相談して対応している。

利用者情報を取り扱うにあたっての課題としては、自己の貸出履歴を見たいという利用者の要望にどう対応するかが挙げられた。現在 e 市立図書館では貸出履歴を返却時に消去しているが、今後民間サービスや他の図書館で読書の記録を残すことが増えていくと、人々のプライバシー意識も変化していくと予想される。G さんは「個人情報を守るっていうのと、利用、サービスを向上させていくっていうのと、せめぎ合いになっている部分がある」と現状を説明した。H さんはそれに加えて、もし e 市立図書館で貸出履歴を保存すると判断した場合の実現可能性に関する問題を指摘した。政令指定都市でありサービス対象人口も多い e 市立図書館で貸出履歴の保存を行おうとすると、膨大なデータを蓄積することとなり、最大容量が見積もれない。また大規模なシステム変更に伴う機器の入れ替え等に伴い大量のデータを移行する必要があるが、その際の技術的な問題も考慮しなければならないとのことであった。

貸出履歴の保存に限らず、新たなサービスが出現した際には、それを導入する場合もしない場合も、利用者にその理由を説明するためのポリシーが必要となるとの発言があった。今後新たなサービスを導入するか否かについて、e 市立図書館として根拠を持って判断を行うことが課題であるそうだ。

(4) e 市立図書館における利用者情報管理方法のまとめ

e 市立図書館はウェブサイトにおいてプライバシーポリシーを公表している。これは e 市立図書館ウェブサイトの運用に関して定めた規定である。この元となった規定は、電子情報の取扱いについて定めた『図書館オンラインシステム運用管理に関する規定』であり、e 市立図書館の電算化および e 市個人情報保護条例の成立に先んじている。プライバシーポリシーや『図書館オンラインシステム運用管理に関する規定』は e 市個人情報保護条例や他の個人情報保護に関する条例の内容を受けて、改正がなされている。包括的な利用者情報の取扱い方法については特別な規定はなく、利用者情報の取扱いは個別の業務ごとに作成されているマニュアルに従う。なお、利用者情報の取扱いの根拠となるものは e 市個人

情報保護条例である。

現在の e 市立図書館は、e 市の情報審議会との強い関わりの中で利用者情報を取り扱っているとみられる。e 市立図書館は包括的な利用者情報の保護規定は持たないが、e 市全体の文書の取扱いに関する定めや、e 市の情報審議会から承認を受けた方法に従って利用者情報を管理している。いわゆる典型的な個人情報に限らず、図書館利用に関する情報も審議会に登録されたうえで取り扱われている。収集する利用者情報の項目や、利用者情報の取り扱い方法を変更する際には再度審議会による審査を必要とするため、利用者情報の厳格な取扱いが守られる一方で、実務上不便な点を速やかに変更できないというデメリットも見えてくる。

利用者情報を取り扱うにあたっての e 市立図書館の理念は、情報の収集、保持、表示は最小限にとどめるというものであり、システムや業務マニュアルもその理念に基づいて変更されてきた。指定管理者については協定書において年複数回の個人情報保護研修を行うことが明記されているほか、利用者情報の取扱いも含めて中央館の監督を受けている。e 市立図書館では利用者情報の管理に関して疑義が生じた場合、全館で情報の共有および対応を行っており、直営館と指定管理館との間で利用者情報の取扱いが大きく異なることはないとみられる。

図書館からの連絡に書名を記載しない、予約票では利用者の氏名と資料とを一致させない等の対応から、e 市立図書館では利用者情報をできる限り表に出さず、万が一処理にミスがあったとしても漏洩被害を最小限に留めるという方針でシステムや業務の手順が組み立てられているといえよう。

利用者情報の管理に関する今後の課題としては、貸出履歴の保存をどう考えるかというものが挙げられた。現在 e 市立図書館では貸出履歴の返却時消去を行っているが、利用者からは自己の貸出履歴を見たいという要望がある。貸出履歴の保存を行うか否かを議論するにあたり、利用者情報の保護とサービスの向上といういわば理念的な論点だけでなく、技術やデータ容量、費用面からみた実現可能性という論点も考慮して根拠のある決定を行うことが課題となっているといえよう。

5.2.6 f 市立図書館に対する聞き取り調査

(1) f 市立図書館の概要

f 市立図書館は関東圏に位置し、中央館と 17 の分館からなる。2014 年 3 月 31 日時点における f 市立図書館の蔵書冊数はおおよそ 400 万冊である⁸⁾。なお、f 市立図書館では現在指定管理者を試験的に導入しており、分館のうちの 1 館は指定を受けた民間企業が運営している。この民間企業はプライバシーマークを取得している⁹⁾。

(2) f 市立図書館における聞き取り調査方法

f 市立図書館への訪問に先立ち、f 市立図書館において使われている内規『f 市立図書館個

個人情報取扱基準』を E メールにて受け取った。その内容に関連する追加の質問事項を E メールにて送付した。この追加の質問事項については付録 9 に示す。

聞き取り調査は f 市立中央図書館内において、2015 年 11 月 2 日の 11 時から約 1 時間行った。回答者は f 市立中央図書館企画運営課の職員 2 名（以下、それぞれ I さん、J さんと記す）である。聞き取り調査時には、郵送にて送付した他館と共通の質問事項に加えて、あらかじめ E メールで送付した『f 市立図書館個人情報取扱基準』に関する追加質問事項も尋ねた。聞き取り調査の後、図書館内の開架スペースを観察するとともに、図書館利用申込書、予約申込書、書庫内資料請求票を 1 部ずつ収集した。

f 市立図書館に対する聞き取り調査結果の全文を付録 10 に示す。

(3) f 市立図書館における聞き取り調査結果

f 市立図書館では、利用者情報の管理に関する規定として、『f 市立図書館個人情報取扱基準』と『f 市立図書館個人情報保護に関する方針』の 2 つが存在する。『f 市立図書館個人情報取扱基準』は図書館業務を行う上で職員が用いる内規である。これは f 市個人情報保護条例および図書館システム運用管理要綱を根拠として、平成 22 年（2010 年）に f 市立中央図書館内の企画運営課が作成したものである。最近では平成 26 年（2014 年）に改正が行われている。本基準を策定したプロセスは、企画運営課が起案し、文案を作成したのちに f 市法制課に内容の過不足がないかの確認を取り、全館に周知したとのことである。『f 市立図書館個人情報に関する方針』は、f 市立図書館における利用者情報の取扱い方針を利用者に説明するために作成し、図書館ウェブサイトで公表しているものである。本方針は f 市個人情報保護条例および『f 市立図書館個人情報取扱基準』に基づいて策定されている。ウェブ上で収集する利用者情報に限らず、利用者情報の取扱いについて包括的に定めている。

f 市立図書館において利用者情報を取り扱う際に主として用いられる規定は『f 市立図書館個人情報取扱基準』であり、本調査結果でも特にことわりのない場合は『f 市立図書館個人情報取扱基準』について述べるものとする。

規定の策定にあたって重視した事柄としては、利用者情報の取扱いフローや個別業務ごとの留意点等の具体的な手順を示していること、氏名や住所等の典型的な個人情報のほか、貸出情報や利用者情報等の図書館ならではの情報も個人情報と定め、取扱い方法を示していることが挙げられた。

規定の実践のために行われている職員教育としては、新採用の f 市職員に対して行われる f 市全体での研修、図書館に初めて勤める人に対して f 市立図書館が行う新任研修および規定の説明、年に 1 回 f 市機関が行う個人情報保護研修、そして年に 2 回程度指定管理者が独自に行う研修がある。

f 市立図書館に新採用となった市職員は f 市全体での研修で文書の取扱い方法や個人情報の保護、職務専念義務や守秘義務等を学んだ後、f 市立図書館の研修で、貸出情報や利用者情報といった情報も個人情報にあたり、地方公務員としての守秘義務が課せられる旨を伝

えられる。加えて f 市立図書館個人情報取扱基準や、個人情報の保管場所等の各館独自の業務手順に関する説明を受ける。

年に 1 回の f 市機関が行う個人情報保護研修は、f 市全体で共通の教材を用い、各館および各課で上司の説明を受けながら確認していくという方法をとっている。内容としては f 市の各部署で、それぞれが取扱う個人情報を漏らさないよう注意を促すものであるそう。f 市はその他にも希望者に向けた研修を行っているが、個人情報の取扱いは職員全員が知っているべき事柄であるため、任意研修としての個人情報保護研修は行われていない。

研修以外では、日々の業務の中でお互いに声を掛け合い、注意し合うことで利用者情報の保護を図っているとのことである。

f 市立図書館では、常勤の市職員のほか、嘱託員や非正規職員、アルバイト、そして委託業者や指定管理者が図書館業務に携わっている。常勤の市職員は上に述べたような研修によって利用者情報を適切に取扱うための教育を受けている。嘱託員、非正規職員、アルバイトに対しては、職務の初日に利用者情報の取扱いに関する注意事項を説明している。その際には業務上知った秘密は友人や家族にも話さない、SNS（ソーシャルネットワークサービス）に投稿しないなど、職員に対する研修よりも具体例を増やすようにしているとのことである。委託業者や指定管理者は、市職員と同様に『f 市立図書館個人情報取扱基準』を守るよう定められている。図書館内で行われる研修に参加するほか、指定管理者では業務仕様書の規定により年に 2 回程度の独自研修が行われている。指定管理館での研修は社員教育の一環という側面もあり、現在のところ、直営館の職員が指定管理館の研修に参加することは行われていないそう。f 市立図書館では対面朗読ボランティアを導入しているが、このボランティアは県のライトセンターで研修を受け養成されており、f 市立図書館では対面朗読ボランティアに対する講座や説明は実施していない。

f 市立図書館で『f 市立図書館個人情報取扱基準』が策定され、職員が個人情報を取り扱う際の根拠となっていることは先述の通りだが、f 市立図書館ではその他にも『個人情報漏えい事故等防止マニュアル』、業務ごとの個別マニュアルが作られている。『個人情報漏えい事故等防止マニュアル』は全館で統一された内容であり、事故が発生した際の報告先や対応手順等が定められている。業務ごとの個別マニュアルでは、『f 市立図書館個人情報取扱基準』中の留意点のうち、それぞれの業務において必要となる項目を記載しているとのことである。その他、利用者のプライバシーを守るために、利用者の持ち込み機器による撮影に関する条件が設定されている。撮影者への確認事項や撮影時の職員の立ち会いなど基本的な条件は全館で共通であり、撮影場所等の詳細な条件は各館で定められている。

図書館業務において利用者情報を保護するための取り組みとしては、お互いの声掛けが行われている。規定に記されている具体的な業務には事務作業、利用者登録、カウンター業務、レファレンス、督促、その他利用者情報の取扱い等がある。

事務作業については、ファックスやメールの送信の際に宛先をダブルチェックで確認すること、個人情報が記載されている紙はその日のうちにシュレッダー処理することを原則

とし、それができない場合は指定箇所に置いておくこと、個人情報の記入された帳票類はメモ用紙として再利用を行わないことが定められているとのことである。

利用者登録については、収集する情報は利用者の氏名とその読み、生年月日、住所、電話番号が挙げられた。性別は以前収集していたが、現在では収集していないそうである。さらにウェブサイトから E メールアドレスを登録することも可能である。E メールアドレスの登録の際には利用者カードの番号、生年月日、電話番号を入力する必要があり、それにより本人確認を行っている。利用者カードには氏名およびカード番号が記載される。有効期限は 5 年間であり、氏名と住所を確認する証明書類の提示によって更新が行われる。データは全館統一のシステムで一括管理を行っている。

カウンター業務については、カウンターの下に 2 種類のごみ箱があり、シュレッダー処理が必要なものとそうでないものが分けられる。端末には保護フィルムを貼り、さらに画面はすべてカウンターの内側を向いている。画面を利用者に見せる必要が生じた場合には、左右からの覗き見を防ぐためにカウンター端の端末に移ってもらっているそうである。貸出の際に利用者カードを読み込んだときに表示されるのは番号のみであり、利用者の氏名は表示されない。また 1 人の処理が終わると自動的に画面が切り替わる。返却の際には資料情報のみを読み込んでいくため、画面の切り替え等を行っていないとみられる。

レファレンスについては、窓口ですぐ回答できるものは利用者情報を収集せずにその場で回答している。案件を預かる場合の記入用紙は、上部に氏名と連絡先を、下部に質問事項を記す形式であり、上下を切り離すことができる。そのため回答後は上部はシュレッダーで処理し、質問内容の記された下部のみをファイリングしているとのことである。

督促については、はがき、E メール、電話の 3 種類の方法で行われる。このうちのはがきと E メールは、貸出館にかかわらず中央館が一括してシステム処理を行っている。はがきには資料番号、貸出館、返却期限が記載され、資料名は表示されない。E メールにははがきに記載される情報に加えて資料名も記される。この理由として、f 市立図書館では E メールアドレスを登録する際に本人確認を行っていることから、E メールを見られるのは利用者本人のみであるとみなし、本人への情報開示として資料名も記載しているという説明を受けた。電話による督促は他の利用者から予約申し込みのあった延滞資料について行われている。予約を受けた館から貸出館へ書面による連絡があり、貸出館が電話督促を行うこととなる。ここで送られた書類は金庫で保管されとのことである。電話をかけ、本人確認ができれば資料名までを伝え、家族等が電話に出た場合は返却日が遅れている資料がある旨のみを伝える。また、留守番電話の際には図書館からの連絡であることのみ伝え、時間を改めて再び電話をかけているそうである。督促頻度等は各館により異なっているが、運用方法については全館で統一されている。

その他、f 市立図書館における個人情報の管理について述べる。紙の帳票類は金庫に入れる、もしくは鍵のかかるロッカーやキャビネットで保管する。保存年限の過ぎたものについてはシュレッダーによる処理を行う。デジタルの情報は中央図書館の管理するサーバ上

に保管し、個別の端末上には残さない。サーバには全館で共有する領域と個別の館に割り当てられる領域とがある。職員、嘱託員、業務委託スタッフ、指定管理スタッフにはそれぞれ個別の職員 ID とパスワードが交付され、業務内容に応じてそれぞれ異なる権限が付与されている。ただし利用者情報の取扱い権限については特に違いはないとのことである。

また、f 市では文書管理システムで収受登録する文書を管理しており、f 市立図書館でもそのシステムを用いている。文書管理システムに登録する内容は、文書の件名、内容、添付資料および回覧先である。さらに文書に個人情報が含まれていないかをチェックする項目があり、そのチェックを経ないと文書の起案ができない仕組みになっている。

f 市立図書館の職員が利用者情報を保護するために特に気を付けている事柄を尋ねた。I さんは『f 市立図書館個人情報取扱基準』に示される留意点に言及し、特に裏紙等を使う際にはその紙が個人情報を含んでいないか慎重にチェックしていると述べた。図書館ならではの部分としては、利用者の図書館利用情報や貸出情報を口外しないということを I さん、J さんの双方が挙げた。J さんはさらに、一日図書館見学に来た子どもたちにも図書館利用者のプライバシーについて説明をしていること、f 市立図書館で職場体験やインターンシップを行う児童生徒、実習生に対しても図書館としての守秘義務を説明し、体験等が終わってから利用者のプライバシーに関することは漏らしてはならないと約束させていることを挙げた。

利用者情報を取り扱うにあたっての課題として、I さんは業務のミスをなくすことと作業効率を上げることのせめぎ合いを挙げた。ダブルチェック等の実施により正確で精密な処理が可能となるが、その分人手や時間がかかってしまう。現在の手順よりも良い方法があるのではないかと考えながら仕事をしていく必要を感じているとのことである。また、J さんは、図書館で取り扱う利用者情報は決まっており、日々の業務がルーティンワークであることから、どうしても「馴れ」が生じてしまうと指摘した。利用者情報が記載されている書類等の取扱いについて意識を保ち続けることが課題であるとのことである。

f 市立図書館で使用している『f 市立個人情報取扱基準』の見直しは随時行われている。2014 年に行われた最近の改正はシステムの変更に伴うものであり、システム画面のスクリーンショットを挿入するなど、システムの変更点と操作方法を具体的に示している。

県下の図書館との連携としては、公共図書館、大学図書館が参加する相互貸借ネットワークがある。年に 1 度、そのネットワークの利用方法等を確認する連絡会が開催されているが、それ以外に県内の図書館同士で集まる場はないそうである。

f 市立図書館ではむしろ、他の政令指定都市立の図書館との相互の問い合わせや情報提供が盛んであるようだ。その件について、J さんから、f 市立図書館で図書館システムを変更した際に、同一のシステムを使っている他の自治体の図書館に問い合わせを行い、その回答と『f 市立図書館個人情報取扱基準』の内容を参考としてシステムの運用方法を定めたという事例を聞いた。

f 市立図書館内では、各館で課題を出し、検討し合う場が年に 1 度ほど設けられている。

個人情報の取扱いについては既に規定が作られているため、話し合う内容としては窓口対応等、個別具体的なサービスに関するものが多いとのことである。また、職員異動が行われた年度当初に、以前勤務していた館での作業方法を職員同士で伝え合い、その結果細かな業務手順が変わるということもあるそうである。

その他利用者情報の取扱いに関わることとして、直営館と指定管理館の違いについて尋ねた。どちらも『f 市立図書館個人情報取扱基準』を遵守して業務を行っているということは共通しているが、指定管理館では前述の通り、f 市や f 市立図書館が実施する研修に加えて独自の研修を実施している。その理由として、指定管理館では多くのスタッフが業務に携わっており、すべてのスタッフに研修内容をいきわたらせるためにこまめな研修を行う必要があるとの説明があった。また、もし指定管理館で情報の漏洩事故等が発生した場合には指定管理館を運営する企業の信頼や評価に悪影響が及ぶため、個人情報の管理についてはむしろ直営館よりもシビアになっている印象を受けるとのコメントもあった。

(4) f 市立図書館における利用者情報管理方法のまとめ

f 市立図書館では、利用者情報の取扱いについて利用者に説明する『f 市立図書館個人情報保護に関する方針』を定め、ウェブで公開しているほか、内規として『f 市立図書館個人情報取扱基準』があり、図書館職員の日常業務においては『f 市立図書館個人情報取扱基準』が主として参照されている。本基準は策定が 2010 年と比較的最近であり、加えて 2014 年に最近改正が行われていることから、策定の背景やプロセス等も明瞭であった。個人情報の取扱いの根拠となるものは f 市個人情報保護条例であるが、f 市立図書館における日々の業務は、直接的には『f 市立図書館個人情報取扱基準』に基づいて行われているとみられる。

職員の教育については、f 市が各機関に行わせる研修のほか、f 市立図書館が行う新任研修が行われている。さらに指定管理館においては業者独自の研修が実施されている。非常勤嘱託員やアルバイトに対して業務初日に利用者情報の取扱いに関して説明を行う、職場体験やインターンシップに来た児童生徒、実習生に対しても利用者の読書事実等を明かさないことを約束させるといった手段によっても利用者情報の保護をはかっている。

f 市立図書館の分館のひとつは指定管理者によって運営されている。指定管理館でも直営館と同様に『f 市立図書館個人情報取扱基準』に基づいて業務が行われている。指定管理者では業務に携わるスタッフが多いため、スタッフごとに習得内容に差が出ないようにこまめな研修が行われ、また個人情報の漏洩事故が発生した際には企業評価にも関わることから利用者情報の取扱いには、直営館よりもシビアになっている部分があるとのことである。

f 市立図書館における利用者情報の管理に関する課題としては、作業のミスをなくす精密さと業務効率の向上とを両立させる方法の模索、ルーティンワークである業務を行う上で「馴れ」を生じさせないための注意力の維持が挙げられた。f 市立図書館では利用者情報を扱う際の具体的な作業手順や留意点は『f 市立図書館個人情報取扱基準』によって定められているため、実務を行う職員の意識に目を向けた課題が挙げられたと推察される。

5.3 まとめと考察

本節では、上記の訪問調査の結果から、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況を述べ、そこから公立図書館現場において利用者情報の取扱いに関して生じている課題を考察する。

まず、訪問調査を行った公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況を述べる。調査を行った 6 館のすべてが、ウェブで公開していない規定やマニュアルを持っていた。その内容は、業務ごとの個別マニュアルや利用者情報の管理に限定した内規であった。さらに、ウェブにおける公開・非公開を問わず、利用者情報の管理について包括して定める規定をもたない公立図書館が 2 館あった。規定の策定および公開時期をみると、20 年近く前であったり不明であったりする公立図書館がみられた。

規定の作成の経緯等をみると、利用者情報の管理規定に関する規定の多くが、個人情報保護条例に基づいた利用者情報の管理を行うために策定されていた。個人情報保護条例の制定以前に策定され、条例等に合わせて改訂されているという規定もみられた。また、利用者情報の管理について方針を定め、その方針に基づく具体的な利用者情報の取扱い方法を内規として定めている図書館もみられた。規定の策定・改訂の担当については、不明確なところも多いが、図書館の企画・運営担当や管理部が担っているとの回答が得られた。

次に、訪問調査を行った公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況を述べる。

利用者情報を適切に管理するための職員教育については、主に利用者情報の取扱いに関する館内研修と自治体による個人情報保護研修とが行われていた。4 館が館内研修と自治体による研修の両方を行っており、1 館は自治体による研修のみが行われている。残る 1 館はどちらも行っておらず、職員は OJT によって利用者情報の取扱い方法を習得していた。契約により委託業者や指定管理者に独自の研修を行わせる図書館もあった。その他、図書館職員が利用者情報の取扱い方法を学ぶ手段として、ミーティングや日々の業務における声掛けや情報共有が挙げられた。

職員の雇用形態別に取扱う情報の種類や教育の方法を比較したところ、正規職員と臨時・嘱託職員間では取り扱う情報の内容にほとんど差はみられなかった。ただし、臨時・嘱託職員は正規職員の受ける研修等を受けていない場合があり、正規職員が業務手順の説明を行っているという館もあった。その際には、図書館利用に関する情報も図書館利用者の秘密として保護する必要がある旨を具体的に説明するよう心掛けているとのことである。委託業者や指定管理者とは委託仕様書や契約において利用者情報の取扱いを取り決めている。その中で事業者独自の研修を実施すること、事業者のスタッフを館内研修に参加させることを定める自治体もあった。アルバイトやボランティアは、利用者情報を取り扱うような業務はほとんど行っていなかった。ただし対面朗読ボランティアについては、利用者の読書事実を直接知る業務であることから講座や研修による説明が行われていた。

利用者情報の管理は、一般的に自治体が行う行政文書の管理方法に従う。利用者情報はそれぞれ保存年限が定められており、その期間中はセキュリティ措置の施された場所

で保管される。利用者情報が電子データである場合、各職員に付与された ID とパスワードによって、情報へのアクセスの制限が行われる。保存年限が過ぎた利用者情報は、紙の帳票類であればシュレッダー処理もしくは溶解処理が行われ、電子データであればデータの削除が行われる。

続けて、具体的な利用者情報の取扱い方法について、公立図書館において行われる業務ごとに記述を行う。

予約業務の手順は、利用者からの予約申し込みの受領、予約情報の登録、予約票の発行、予約資料を確保した旨の利用者への連絡、予約資料の貸出であり、各段階において利用者情報が取扱われる。公立図書館が利用者情報を保護するために行っている具体的な措置としては、予約票には利用者個人と資料名とが直接結びつくような情報を記載しないこと、利用者へ連絡を行う際にも資料名は表示せずに資料 ID のみを伝えること、貸出を行った時点で予約データを貸出データへ自動的に移動させるシステムを導入していることが挙げられる。

貸出に関しては、1 人の処理が終わるごとに画面を切り替えて利用者情報が表示されたままになるのを防ぐ、資料が返却された時点で貸出記録を消去するというシステム設定が行われている。また、利用者へ渡すレシート類には利用者の氏名や ID を表示せず、資料名と返却期限、もしくは返却期限のみを記しているという事例もみられた。

参考調査（レファレンス）については、質問が軽微なものであれば利用者情報を収集することなく回答が行われていた。メールレファレンスや利用者とのやりとりが必要な質問の場合は利用者の氏名や連絡先と質問内容を収集している。案件が終了した際には、収集した情報のうち質問内容のみを記録・蓄積し、利用者の氏名や連絡先は破棄されている。

新規利用者登録において収集される情報としては、氏名、住所、電話番号、氏名の読み、生年月日が挙げられた。また、自治体外に在住する利用者に対して在勤地の住所や電話番号を求める公立図書館もみられた。生年月日については、不要な情報を収集しないという原則から生年月までの収集に留めている館もあった。このうち氏名と住所については身分証明書類の提示による確認が行われる。登録された利用者情報の有効期限は 3 年から 5 年であった。利用者情報の更新にあたって変更がない場合には、証明書類の提示を求める例と求めない例の両方が得られた。登録された利用者情報は、インターネット回線や自治体の他の情報管理システムから独立して管理されている。

カウンター業務で利用者と接する際には、取扱う端末に保護フィルムを貼ったり、画面を利用者に向けないようにしたりと、利用者情報が表示された画面が利用者の目に触れないようにするための工夫が行われている。利用者本人と利用者情報をやり取りする必要がある場合も、他の利用者にまでそれらの情報が知られないような注意がなされていた。

督促ははがき、封書、E メール、電話といった手段で行われていた。本人以外には資料名を伝えないという原則は共通していたが、具体的にどのような情報を記載するかについては図書館によって差がみられた。たとえば資料名を記さず、資料 ID についても一部を伏字

にしているという公立図書館がある一方、E メールによる督促の際には E メールアドレスの登録時に利用者本人であるとの確認が取れているとみなして資料名を記すという公立図書館もあった。なお、どの図書館においてもはがきや封書による督促の場合には資料名は記されていない。

図書館外部からの問い合わせとしては、自己の貸出記録が知りたいとの利用者本人からの問い合わせ、利用者カードの落し物に関する警察からの問い合わせ、子どもの図書館利用に関する保護者からの問い合わせが挙げられた。利用者本人および警察からの問い合わせへの対応は各図書館で共通しており、利用者本人からの問い合わせについては貸出記録は残していない旨の説明を行い、警察からの問い合わせについては警察に利用者情報を伝えることはせず、図書館から利用者に連絡を行うとのことであった。一方、子どもの借りた本について保護者から問い合わせがあった場合には、資料名を伝える図書館と伝えない図書館が分かれた。

日々の業務において特に気をつけている事柄としては、主に利用者情報を利用者の目に触れないように管理すること、利用者情報の記された帳票類の処分を確実にすること、規定や業務マニュアルを遵守すること、利用者情報を口外しないことが挙げられた。また、図書館見学や図書館員体験等で公立図書館を訪れた児童生徒、学生に対して図書館利用者の秘密に関する説明を行っている公立図書館もみられた。

利用者情報を取り扱うにあたって職員が意識している課題としては、人的ミスを防ぐことが複数館から寄せられた。公立図書館の制度やシステムに関する事柄としては、利用者情報の管理規定の整備を進めること、高齢社会において故人や自己の貸出資料の管理が難しくなった利用者の利用者情報をどの程度遺族・家族に伝えるべきか検討を進めること、自己の貸出記録を閲覧したいという要望について利用者情報の保護や物理的・費用的な制限を考慮した上でのポリシーにもとづく対応が必要であることが挙げられた。

その他利用者情報の取扱いに関する事項として、指定管理者による利用者情報の管理の特徴を挙げる。今回聞き取り調査を行った図書館のうち、2 館が図書館運営に指定管理者を導入していた。それらの館からは、指定管理者による利用者情報の取扱い方法や独自研修の実施について明記する契約を交わしていること、市や中央図書館が指定管理者に対する監督権を持っていること、指定管理館において利用者情報の漏洩等が生じると、指定管理者の評価に悪影響を及ぼすことから、指定管理館では直営館と比べてむしろ利用者情報の取扱いに慎重になっている部分があることが指摘された。

以上の結果から、公立図書館における利用者情報の管理規定の運用状況と利用者情報の取扱いに関する課題を考察する。

1 点目に、利用者情報の管理規定の策定及び公開の時期が 20 年以上前であったり、不明であったりする公立図書館があった。そのような館では利用者情報の管理規定の策定・改訂を行う部署や担当者が不明確になっているという状況がうかがえる。利用者情報の利用者情報の管理規定の策定・改訂を行う部署や担当者を明確にするとともに、定期的な見直

しを行うことが求められる。特に自治体の個人情報保護条例が改正された際には、それに応じて利用者情報の管理規定を見直し、規定の適法性を確保する必要があると考える。

2点目に、利用者情報の管理について包括して定める規定をもたない公立図書館があった。これらの館では個人情報保護条例や自治体全体に適用される文書管理の定めにもとづいて業務ごとのマニュアルが作成されており、限定的に利用者情報の具体的な取扱いが定められているとみられる。しかしながらそのような公立図書館においても、図書館職員は行政機関として個人情報保護条例に基づく方法に従って利用者情報を取り扱うのに加えて、貸出記録を資料返却時に消去したり利用者個人と資料名とを分離したりと、利用者のプライバシー保護を意識した方法で利用者情報を取り扱っている。図書館職員の教育に関する質問から、個人情報の保護の必要性和べて、図書館利用に関する情報の保護の必要性が司書資格をもたない職員やアルバイトスタッフに意識されにくい部分があるとの意見が得られた。司書資格をもたない職員や利用者に対して図書館利用に関する情報の取扱いの根拠を示すために、個人情報保護条例等と図書館の自由の理念の両方に言及する、包括的な利用者情報の管理規定を整備する必要があると考える。

3点目に、利用者情報の管理という観点から公立図書館運営に指定管理者を導入するメリットとデメリットを述べる。指定管理者を導入するメリットとして、利用者情報の管理に関して、研修や年度ごとの振り返りを契約で定めることができること、利用者情報の保護は指定管理者自体の評価に密接に関わるため指定管理者は利用者情報の管理について慎重になる傾向がみられることが挙げられる。一方、デメリットとして、指定管理者によっては、図書館利用に関する情報を保護する必要性の認識が薄い場合があるのではないかと予想される。したがって、指定管理者を導入する際には、職員の条件として司書資格保有者であることを求める、直営館の管理職等が利用者情報の取扱いについて説明を行うとともに、指定管理者を監督するなどの対応が求められる。また、研修の実施や、指定期間終了後も含めた職員の守秘義務について定める契約を締結することも重要である。

4点目に、上に述べた公立図書館運営に指定管理者を導入するメリットから、直営館における利用者情報の管理に関する課題を述べる。今回聞き取り調査の対象とした公立図書館では、契約書によって利用者情報の管理に関する研修の実施や年度ごとの振り返りを行うことを明示していた。さらに、指定管理館では直営館と比べて利用者情報の取り扱いについてより慎重な姿勢がみられることも指摘された。直営館においても利用者情報の管理に関して研修計画を定め、それらを実施すること、利用者情報の取り扱いについて定期的な振り返りを行うこと、利用者情報の取扱いに関する職員の意識を高めることが、利用者情報の保護をはかるために有効ではないかと考える。

注・参考文献

- 1) 総務省統計局. “平成 20 年住宅・土地統計調査 用語の解説《地域》”. 総務省統計局. <http://www.stat.go.jp/data/jyutaku/2008/1-5.htm>, (参照 2015-12-02).

- 2) 日本図書館協会. “都道府県立図書館”. 日本の図書館：統計と名簿 2014. 日本図書館協会, 2014, p.212-215.
- 3) 前掲 2).
- 4) 前掲 2).
- 5) 前掲 2).
- 6) 前掲 2).
- 7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会. “プライバシーマーク付与事業者一覧：卸売・小売業、飲食店”. プライバシーマーク制度. http://privacymark.jp/certification_info/list/gyousyu/list_I.html, (参照 2015-12-01).
- 8) 前掲 2).
- 9) 前掲 7).

6. 結論

本章では、これまでに記した内容を要約し、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定に関する現状をまとめる。加えて、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定に関して、調査により明らかになった課題および今後の社会的変化に伴って生じると考えられる課題を考察する。

6.1 研究の要約

本稿では、2種の文献調査と、ウェブ調査、訪問調査を行った。

第2章では現在の日本の公立図書館における利用者のプライバシー保護の理念の特徴を明らかにすることを目的として文献調査を行った。その結果、一般社会におけるプライバシーの概念は判例を積み重ねることで徐々に形作られ、認められるようになっていったのに対し、図書館における利用者のプライバシー保護は図書館の自由を保障するために主張され、実践が行われてきたという経緯の違いを指摘した。続いて各国における図書館の知的自由に関する宣言類と日本図書館協会（JLA）による『図書館の自由に関する宣言』との比較、アメリカ図書館協会（ALA）とJLAのそれぞれにおける図書館利用者のプライバシー保護に関する方針等の整備の歴史を比較し、日本の図書館界における利用者のプライバシー保護に関する動向の特徴を考察した。その結果、『図書館の自由に関する宣言』をはじめとするJLAによる宣言類は、世界的に見ても古くから図書館利用者の知的自由の保護を定めたものだといえ、社会状況に応じて策定・改正がなされてきたものであるが、ここ30年は宣言類の整備が行われておらず、「個人情報の保護に関する法律」等の法令や指定管理者制度の導入といった近年の社会的変化に完全に対応しきれていないのではないかと考えられる。そこで、公立図書館において利用者のプライバシー保護をはかるためには、各自治体や図書館の現状に応じた規定を各公立図書館が策定し、それを運用していくことが必要であると指摘した。

第3章では、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定を検討するための枠組みを設定することを目的として文献調査を行った。法令やガイドライン類を用いて日本の組織における個人情報の管理の要件および公立図書館における利用者情報の管理の要件を抽出した。日本の組織における個人情報の管理方法もしくは公立図書館における利用者情報の管理方法において必須要件として定められる事項と、日本の組織における個人情報の管理方法と公立図書館における利用者情報の管理方法の両方で標準要件として定められる事項を、日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組みと定め、ウェブ調査で用いることとした。その結果、日本の公立図書館における利用者情報の管理の枠組みとして62項目が抽出された。

第4章では、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の策定に関する現状と課題を明らかにすることを目的としてウェブ調査を行った。日本の都道府県立図書館および

政令指定都市立の図書館のウェブサイトにおいて公開されている利用者情報の管理規定を対象として、形式面について検討を行うとともに第 3 章で設定した枠組みにもとづく分析を行った。重ねて日本の公立図書館で行われている図書館サービス等とそれらを行うために収集・利用される利用者情報について整理を行った。日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の主な特徴として、形式面については利用者情報の管理について独立した規定を持つ公立図書館が半数に満たないこと、独立した規定を定める図書館のうち、利用者情報の管理全般について示しているものはおよそ 6 割であること、規定のうちの 6 割は最終改正時期が明らかでないことが挙げられる。利用者情報の管理規定の記述分析の結果からは、規定の根拠は主に各自治体の個人情報保護条例であり、JLA の宣言等への言及がないこと、利用者情報の収集、利用、提供については多くの公立図書館において定められているが、情報の正確性や最新性の確保、情報の開示については分析対象とした公立図書館のうちの 2 割程度にしかみられないことが明らかとなった。加えて、「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」と、「利用者情報の管理について独立した規定」とを比較したところ、「規定の概要」については「他の方針等の一部として利用者情報の管理を規定するもの」で多く定められているが、他の分類項目については、「利用者情報の管理について独立した規定」によって規定する公立図書館が多かった。すなわち、公立図書館における利用者情報の管理は主に「利用者情報の管理について独立した規定」によって定められており、他の方針等によって具体的な方法を定める等の補完は行われていないと考えられる。日本の公立図書館において行われる図書館サービス等とその際に収集・利用される利用者情報の整理を行ったところ、利用者情報を取り扱うサービス等としては資料の予約、貸出、参考調査（レファレンス）、新規利用者登録、資料の複写の 5 つが抽出された。また、利用者情報については「利用者個人に関する情報」が 9 項目、「特定の個人を識別することができる情報」が 7 項目、「図書館利用に関する情報」が 8 項目抽出された。以上の調査結果より、日本の公立図書館では図書館利用に関する情報を取り扱っているものの、それらの情報を管理するための規定の整備が進んでいないことを指摘した。

第 5 章では、日本の公立図書館における利用者情報の管理規定の運用に関する現状と課題を明らかにすることを目的として、公立図書館職員に対する聞き取り調査を行った。対象としたのは、大都市圏に位置する都道府県立図書館 3 館と政令指定都市立の図書館 3 館の、計 6 館である。調査は半構造化インタビューの手法を用いて行い、対象館に対しては事前に質問項目を送付した。調査対象館のうち 4 館については図書館を訪問し、図書館職員に対する聞き取り調査を行った。残る 2 館については先方の希望により E メールによる回答を受け取った。聞き取り調査の結果、策定・改訂時期が示されていない利用者情報の管理規定については図書館内部においても規定の策定・改訂時期や規定を整備する担当部署が不明確になっている場合があること、図書館の自由という観点から記された利用者情報の管理規定をもたない公立図書館でも、司書資格を有する職員は図書館の自由の理念に基づいた利用者のプライバシー保護を意識して業務を行っていること、指定管理者を導入

している公立図書館では、利用者情報の管理に関して独自研修の実施を定める契約を結んだり、直営館の管理職が指定管理館を監督したりという措置が行われていることが明らかとなった。これらの結果から、公立図書館における利用者情報の管理規定の運用に関する課題として、規定の整備を担当する部署を明確にし、利用者情報の管理規定の定期的な見直しを行うこと、司書資格をもたない職員や利用者に対しても図書館利用に関する情報の取扱いについて十分なポリシーや根拠に基づいた説明が行えるようにすること、指定管理者に図書館運営を行わせる際には、特に図書館利用に関する情報の取扱いについて直営館の管理職等から十分な説明を行うとともに、指定管理期間終了後も利用者情報が守られるような契約を締結すること、直営による図書館運営を行う際には計画的な館内研修や振り返りを行うことで利用者情報の管理に関する職員の意識を保ち続けることを指摘した。

6.2 利用者情報の管理規定の策定および運用に関する課題

前節に述べた調査の要約から、利用者情報の管理規定の策定および運用に関する課題を抜き出すと、以下の 6 点が挙げられる。

- ・ 日本図書館協会が定める利用者情報の管理に関する宣言等は近年改正が行われていない。そのため、現在の法令や社会的状況に対応した利用者情報の管理を行うためには個々の公立図書館で具体的な利用者情報の管理規定を整備する必要がある。
- ・ 利用者情報の管理について独立した規定を公表している公立図書館が半数に満たず、さらにそのうちの 4 割ほどの規定はウェブ上で取り扱う情報に限定したものである。利用者情報の管理に関して包括的な規定を整備・公表することが求められる。
- ・ 図書館が取扱う情報の種類として図書館利用に関する情報が抽出されたものの、図書館利用に関する情報に言及する利用者情報の管理規定が少ない。実際の業務において取り扱う利用者情報の特性に応じて規定の整備を進めることが求められる。
- ・ 利用者情報の管理規定の策定および改訂の時期が図書館内部でも明らかでない場合がある。利用者情報の管理規定を整備する担当部署を明確にするとともに、規定の定期的な見直しを行うことが求められる。
- ・ 図書館職員から、司書資格を持たない職員やアルバイトスタッフは、図書館の利用に関する情報の保護の必要性を認識しにくいことが指摘された。現在、司書資格を持たない職員は図書館職員のうちの半数に上る¹⁾。そのため、司書資格を持たない職員や利用者に対して、公立図書館が利用者のプライバシー保護の理念に基づき利用者情報を管理していることの説明が求められる。
- ・ 公立図書館の運営者が自治体である場合も指定管理者である場合も、図書館利用に関する情報を含む利用者情報が適切に管理されるよう、利用者情報の管理体制を明確にするとともに職員の意識を高めるための働きかけを行う必要がある。

さらに、第 4 章において、公立図書館は図書館利用に関する情報を取り扱っているにもかかわらず、利用者情報の管理規定の中では図書館利用に関する情報に言及していないこ

と、利用者情報の管理規定の根拠として図書館利用者のプライバシー保護に関する宣言等は示されていないことが明らかとなった。また第 5 章において、司書資格を持つ職員は業務を行うにあたり利用者のプライバシー保護を意識して利用者情報を取り扱っていること、その一方で司書資格を持たない職員は図書館利用に関する情報を保護する必要性を認識しにくい状況があるとみられることが明らかとなった。これらの結果から、利用者情報の取扱いについて司書資格を持たない職員や利用者の理解を深めるために、各自治体の個人情報保護条例と図書館利用者のプライバシー保護の理念の両方を根拠とする利用者情報の管理規定を策定・公表することが課題として挙げられる。

続けて、公立図書館における利用者情報の管理に関して今後発生しうる課題を考察する。

平成 25 年（2013 年）5 月に「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（いわゆる「マイナンバー法」）が成立し、個人番号（マイナンバー）を各国民に付与し、その番号を社会保障、税、災害対策に関する行政手続のために用いることとなった²⁾。国民に対する自己のマイナンバーの通知は平成 27 年（2015 年）10 月から行われており、平成 28 年（2016 年）1 月からは行政手続きにおけるマイナンバーの利用が開始されるとともに、国民の申請に基づく個人番号カードの発行が開始されることとなっている³⁾。この個人番号カードには氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバーの記載および顔写真の掲載がなされるのに加えて IC チップが搭載される⁴⁾。この IC チップには個人の電子証明書のほか、地域住民の利便性の向上に資するものと条例で定める事務に必要な情報を登録することができる⁵⁾⁶⁾。内閣府は行政事務における個人番号カードの利用例のひとつとして図書館利用カードとしての利用を挙げており、そこでは IC チップに図書館利用に関する情報を登録することが想定されている⁷⁾。平成 27 年 3 月に行われた「個人番号カードの普及促進に係る取組状況調査」によれば、現在 70 の地方自治体で個人番号カードを図書館カードとして利用できる⁸⁾。総務省はプライバシー性の高い個人情報個人番号カードに記録されない旨を説明している⁹⁾が、図書館利用に関する情報はプライバシー性の高い個人情報であるとはみなされていないと考えられる。公立図書館における利用者情報は、一般的な個人情報保護という観点に加えて図書館の自由という観点からもその取扱い方法が検討されるべき情報である。各自治体において個人番号カードを図書館カードとして用いるか否かを検討する際に、公立図書館は利用者情報の管理に対する姿勢を明確にした上で、主体的に意見を発信していくことが求められる。さらに、日本図書館協会等の図書館関連団体には、個人番号カードを図書館カードとして利用することについて、各公立図書館が意見を表明する際の根拠や参考となるような宣言等を策定・発表することが望まれる。

6.3 今後の課題

今回の研究では、都道府県立図書館および政令指定都市立の図書館を対象として調査を行った。利用者情報の管理に関する規定について、都道府県立図書館と比較して政令指定都市立の図書館における策定割合が低かったことから、小規模な自治体では規定の策定率

が低いのではないかと推察される。市町村立図書館についても調査を行い、利用者情報の管理規定の全国的な策定状況を明らかにすることが望まれる。また、聞き取り調査の結果から、ウェブサイトにおいて利用者情報の管理規定を公表していない図書館でも内規やマニュアル等によって利用者情報の管理方法を定める図書館があることが予想される。公立図書館における利用者情報の管理規定の策定状況についてはより詳細な調査が必要である。

注・参考文献

- 1) 文部科学省. "図書館調査：図書館の職員数". 社会教育調査. 平成 23 年度 (2011 年度) 版, <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?bid=000001047459&cyclo=0>, (参照 2016-01-12).
- 2) 内閣府大臣官房政府広報室. “マイナンバーとは”. 政府広報オンライン. <http://www.gov-online.go.jp/tokusyuu/mynumber/point/#sec1>, (参照 2016-01-10).
- 3) 地方公共団体情報システム機構. “個人番号カード交付申請”. 個人番号カード総合サイト. <https://www.kojinbango-card.go.jp/kofushinse/index.html>, (参照 2016-01-10).
- 4) 内閣府. “よくある質問 (FAQ) : (3) カードに関する質問.” 内閣官房. <http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/bangoseido/faq/faq3.html>, (参照 2016-01-10).
- 5) 地方公共団体情報システム機構. “個人番号カード 6 つのメリット”. 個人番号カード総合サイト. <https://www.kojinbango-card.go.jp/kojinbango/merit.html>, (参照 2016-01-10).
- 6) 行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 (平成 25 年 (2013 年) 5 月 30 日法律第 27 号) . 最終改正: 平成 27 年 (2015 年 9 月 9 日法律第 65 号) .
- 7) 総務省. “個人番号カードについて”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/03.html, (参照 2016-01-10).
- 8) 総務省. “個人番号カードの普及促進に関する取組み状況 (サービス別)”. 個人番号カード総合サイト. <https://www.kojinbango-card.go.jp/shared/templates/free/documents/card-tamokuteki-jokyo.pdf>, (参照 2016-01-10).
- 9) 前掲 2).

謝辞

本研究を行うにあたり、訪問・聞き取り調査へのご協力を頂きました公立図書館の職員の方々に厚くお礼申し上げます。

指導教員の平久江祐司先生、副指導教員の石井夏生利先生からは、研究期間を通じて熱心なご指導をいただきましたことに対して、深く感謝の意を表明いたします。

研究室の先輩、同期、後輩の方々からは研究を進めるにあたってさまざまな助言をいただきました。誠にありがとうございました。

文献リスト

日本語文献

- ・ 安里のり子. 図書館員の専門職としての知的自由：論争とアメリカ図書館協会の対応. 図書館界. 2011, 63(3), p.214-231.
- ・ 安藤高行. 現代の行政活動と市民：情報公開・地方オンブズマン・センサス法の研究. 法律文化社. 2007, 216p.
- ・ 石井夏生利. 個人情報保護法の現在と未来：世界的潮流と日本の将来像. 勁草書房, 2014, 490p.
- ・ 石田哲一ほか. 小説「宴のあと」事件：プライバシーの権利が認められた事例. 判例タイムズ. 1966, (165), p.184-194.
- ・ 伊藤新. 上原哲太郎. 各都道府県および政令指定都市の個人情報保護条例の比較. 情報処理学会研究報告 信学技報. (32), p.1-8.
- ・ 井上利幸. “図書館情報セキュリティ”. 館灯. 2006, 44, p.79-88.
- ・ 宇賀克也. 個人情報保護条例に関する判例. 判例時報. 2006, (1941), p.3-22.
- ・ 欧州連合. “個人データ取り扱いに係る個人の保護及び当該データの自由な移動に関する 1995 年 10 月 24 日の欧州議会及び理事会の 95/46/EC 指令”. 堀部政男研究室仮訳, 総務省. http://www.soumu.go.jp/main_content/000196313.pdf, (参照 2016-01-10).
- ・ OECD 理事会. “プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドラインに関する OECD 理事会勧告（1980 年 9 月）（仮訳）”. 外務省訳. 外務省. <http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oecd/privacy.html>, (参照 2015-02-23)
- ・ 大澤真幸ら. 現代社会学辞典. 弘文堂, 2012, p.1108.
- ・ 岡本真. Web2.0 時代の図書館：Blog, RSS, SNS, CGM. 情報の科学と技術. 2006, 56 (11), p.502-508.
- ・ 加藤高明. “図書館における情報セキュリティーについて：名古屋学院大学の事例”. 館灯. 2006, 44, p.89-94.
- ・ 兼子仁. “個人情報の閲覧等の請求拒否処分に関する不服申立てについて（答申）”. 川崎市. <http://www.city.kawasaki.jp/160/cmsfiles/contents/0000039/39533/t-1-46esturan.pdf>, (参照 2015-01-04).
- ・ 兼子仁. “個人情報の外部提供中止の請求拒否処分に関する不服申立てについて（答申）”. 川崎市. <http://www.city.kawasaki.jp/160/cmsfiles/contents/0000039/39533/t-1-46.pdf>, (参照 2015-01-04).
- ・ 川崎良孝. 『図書館の原則』(Intellectual Freedom Manual, Office for Intellectual Freedom, ALA)の変遷と図書館界. 京都大学生涯教育学・図書館情報学研究. 2008, 7, p.43-61.
- ・ 川崎良孝. 法体系上での公立図書館の位置づけと図書館の目的. 京都大学生涯教育学・図書館情報学研究. 2008, 7, p.143-153.

- ・ 川崎良孝, 村上加代子. “『図書館の原則』(Intellectual Freedom Manual, Office for Intellectual Freedom, ALA)の変遷と図書館界”. 京都大学生涯教育学・図書館情報学研究. 2008, vol.7, p.43-61.
- ・ 行政管理研究センター. 世界のプライバシー法: 情報化の進展とプライバシーをめぐる諸外国の動向. 改訂版, ぎょうせい. 1982, 399p.
- ・ 小泉雄介. “個人データ越境に関する論点整理”. JIPDEC 次世代フォーラム 第 14 回情報交流会報告資料. 2015-07-21, p.16, http://www.i-ise.com/jp/information/report/pdf/20150721_JIPDEC.pdf, (参照 2015-10-14).
- ・ 国際図書館連盟公共図書館分科会ワーキング・グループ編. 理想の公共図書館サービスのために: IFLA/UNESCO ガイドライン. 山本順一訳. 日本図書館協会, 2003, 156p.
- ・ 国立国会図書館. “英国の図書館協会、プライバシーに関するガイドラインを公表”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/e1052>, (参照 2015-05-18).
- ・ 後藤昭. 図書館利用者の秘密と犯罪捜査. 現代の図書館. 1996, 34(1), p.40-57.
- ・ 塩見昇. 知的自由と図書館. 青木書店. 1989, 260p.
- ・ JIS Q 27001: 2014. 情報技術—セキュリティ技術—情報セキュリティマネジメントシステム—要求事項.
- ・ JIS Q 27002: 2014. 情報技術—セキュリティ技術—情報セキュリティ管理策の実践のための規範.
- ・ JIS X 0812: 2012. 図書館パフォーマンス指標.
- ・ ジューン, ピネルスティーブンズ. 公共図書館で知的自由を擁護する: 現場からのシナリオ. 川崎良孝ほか訳. 京都図書館情報学研究. 2012, 191p
- ・ 新保史生. 医薬系図書館と個人情報保護法. 薬学図書館. 2007, 52 (1), p.57-64.
- ・ 新保史生. 図書館における情報セキュリティ対策のあり方と個人情報保護: 指定管理者制度、貸出記録の保存、匿名化、ビッグデータ活用への懸念を手がかりに. 現代の図書館. 2013, 51(3), p.180-186.
- ・ 全国公共図書館協議会. 2008 年度 (平成 20 年度) 公立図書館における評価に関する実態調査報告書. 東京都立図書館, 2009, 79p., http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/2008_all.pdf, (参照 2016-01-10).
- ・ 全国公共図書館協議会編. 2009 年度 (平成 21 年度) 公立図書館における評価に関する報告書. 東京都立図書館, 2010, 71p., http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/2009_all.pdf, (参照 2016-01-10).
- ・ 総務省. “行政機関・独立行政法人等における個人情報の保護 <1 総論>”. 総務省. http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/question01.html, (参照 2015-02-23).
- ・ 総務省. “指定管理者制度の運用について”. 総務省. 2010, http://www.soumu.go.jp/main_content/000096783.pdf, (参照 2014-11-19).
- ・ 総務省自治行政局地域情報政策室編. 地方自治管理概要: 電子自治体の推進状況. 総務

- 省. 2009, 98p., http://www.soumu.go.jp/main_content/000042122.pdf, (参照 2016-01-10).
- ・ ダウリング, マイケル. 米国図書館協会: 図書館、そして我々自身を変革する. 塩崎亮訳, 現代の図書館. 2012, 50(4), p.241-246.
 - ・ 高木浩光. “「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」改正に係るパブリックコメント提出意見”. 高木浩光@自宅の日記. <http://takagi-hiromitsu.jp/diary/20120922.html>, (参照 2016-01-10).
 - ・ 瀧口樹良. 自治体の IT アウトソーシングと個人情報保護に関する課題と方策. 富士通総研研究レポート. 2005, (234), p.12-22.
 - ・ 土本潤. 図書館における危機管理. 館灯. 2006, 44, p.5-8.
 - ・ 手嶋孝典. 日本図書館協会における「図書館の自由」の二重性. ず・ぼん. 1996, 3. http://www.pot.co.jp/zu-bon/zu-03/zu-03_110, (参照 2015-02-24).
 - ・ 図書館問題研究会職員問題委員会. 公共図書館職務区分表. 2003 年度版, “図書館問題研究会”. <http://www.jca.apc.org/tomonken/itiran03.html>, (参照 2016-01-10).
 - ・ 中沢孝之. 練馬区立図書館の貸出履歴保存の措置について. みんなの図書館. 2008, (373), p.66-71.
 - ・ 西村彩枝子. 江東区個人情報保護条例と図書館. 現代の図書館. 2002, 40(2), p.85-91.
 - ・ 日本規格協会編. JIS 用語辞典: 基本・一般編. 第 3 版, 日本規格協会, 1989, 839p.
 - ・ 日本情報経済社会推進協会. “プライバシーマークについて: 概要と目的”. プライバシーマーク制度. http://privacymark.jp/privacy_mark/about/outline_and_purpose.html, (参照 2015-04-02).
 - ・ 日本情報経済社会推進協会. “プライバシーマーク付与事業者一覧”. プライバシーマーク制度. http://privacymark.jp/certification_info/list/clist.html, (参照 2016-01-10).
 - ・ 日本図書館協会. “全国図書館大会年表”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/Portals/0/data/content/taikai/taikainenpyou.pdf>, (参照 2015-12-24).
 - ・ 日本図書館協会図書館政策企画委員会. “「指定管理者制度を検討する視点-よりよい図書館経営のために」(試行版)の活用について”. 日本図書館協会. <http://www.jla.or.jp/Portals/0/images/committe/torikumi/siteicheck.pdf>, (参照 2014-11-19).
 - ・ 藤井秀之. “閣僚理事会による EU データ保護規則案の承認と今後の予定”. InfoCom Law Report. 2015-06-18 掲載, <https://www.icr.co.jp/newsletter/law201505.html>, (参照 2015-10-14.)
 - ・ 藤井秀之. “欧州司法裁判所によるセーフハーバー協定無効判決について”. InfoCom Law Report. 2015-10-08 掲載, http://www.nikkei.com/article/DGXLASGM06H8L_W5A001C1FF2000/, (参照 2015-10-14).
 - ・ 堀部政男. 特集, ネット社会の発展は個人情報の味方か敵か: プライバシー保護法制の歴史的経緯. 法律文化. 2002, 14 (11), p18-21.

- ・ 堀部政男. “日本と世界のプライバシー・個人情報保護論議”. 衆議院・憲法調査会人権小委員会. 第 156 回国会. 2003-05-15. 衆議院. 2003, p.1, http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/chousa/yubikitasu_j/pdf/riyou040604_2_s3-3.pdf, (参照 2015-07-06).
- ・ みずは情報総研株式会社. 図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の実態調査報告書. 文部科学省. 2009, 160p., http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/shiryo/1284904.htm, (参照 2016-01-10).
- ・ 三菱総合研究所. “図書館・博物館等への指定管理者制度導入に関する調査研究報告書”. 文部科学省. 2010, 58p., http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/_icsFiles/afieldfile/2010/06/29/1294217_01.pdf, (参照 2014-11-19).
- ・ 村岡和彦ほか. 「図書館の自由に関する宣言」改訂から 30 年: その今日的展開. 図書館界. 2010, 62(2), p.112-126.
- ・ 文部科学省生涯学習政策局社会教育課. “図書館の設置及び運営上の望ましい基準(平成 24 年文部科学省告示第 172 号)について”. 文部科学省. 2012, 76p., http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/001/_icsFiles/afieldfile/2013/01/31/1330295.pdf, (参照 2016-01-10)
- ・ 文部科学省生涯学習政策局社会教育課. “「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の改正に関するパブリックコメント(意見公募手続)の結果について”. 文部科学省. 2012, 11p., <http://search.e-gov.go.jp/servlet/Public?CLASSNAME=PCMMSTDETAIL&id=185000606&Mode=2>, (参照 2016-01-10)
- ・ 湯浅塾道. 福岡県内の市町村における個人情報の保護に関する条例の現状と課題. 九州国際大学法学論集. 2007, 13(3), p.61-110.
- ・ UNESCO. “ユネスコ公共図書館宣言 1994 年”. 長倉美恵子訳. IFLA. http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/ri_ben_yu__0.pdf, (参照 2015-06-04).
- ・ 柳与志夫. 社会教育施設への指定管理者制度導入に関わる問題点と今後の課題: 図書館および博物館を事例として. レファレンス. 2012, (733), p.79-91.
- ・ 鍵水三千男. 図書館と法: 図書館の諸問題への法的アプローチ. 日本図書館協会, 2009, 290p, (JLA 図書館実践シリーズ, 12) .
- ・ リブヨ. “「読書手帳」実施の図書館”. 2015-11-24 最終更新, リブヨ. <http://libyo.web.fc2.com/dokusyotetyo.html>, (参照 2016-01-10).
- ・ リブヨ. “住民基本台帳カードを図書館カードとして利用している図書館+α”. 2015-05-26 最終更新, リブヨ. <http://libyo.web.fc2.com/card.html>, (参照 2016-01-10).
- ・ 渡辺斉志. “知的自由の陥穽: 利用者情報保護思想が公立図書館に及ぼす影響の分析”. *Library and information science*. 2007, no.58, p.103-115.
- ・ 四街道市立図書館条例 昭和 58 年 3 月 31 日 条例第 3 号、平成 25 年 9 月 1 日施行

- ・ 伊万里市民図書館設置条例 昭和 29 年条例第 31 号 (全部改正 平成 7 年 3 月 28 日 条例第 2 号)
- ・ 夏井高人. 個人情報保護条例. 判例自治. 2005, (266).

英語文献

- ・ Chartered Institute of Library and Information Professionals. “Code of Professional Practice”. cilip. <http://www.cilip.org.uk/cilip/about/ethics/code-professional-practice>, (accessed 2016-01-13).
- ・ Chartered Institute of Library and Information Professionals. “Introduction to Ethical Principles and Code of Professional Practice for Library and Information Professionals”. cilip. <http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Introduction%20to%20Ethical%20Principles%20and%20Code%20of%20Professional%20Practice%20October%202012.pdf>, (accessed 2016-01-13).
- ・ ISO 11620: 2014. Information and documentation -- Library performance indicators.
- ・ ISO/IEC 27001: 2013. Information technology – Security techniques -- Information security management systems – Requirements.
- ・ ISO/IEC 27002: 2013. Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security controls.
- ・ Koontz, Christie; Gubbin Barbara. IFLA public library service guidelines. 2nd, completely revised edition, The International Federation of Library Associations and Institutions, 2010, 147p.
- ・ OECD Council concerning guidelines governing the protection of privacy and transborder flows of personal data. “OECD guidelines on the protection of privacy and transborder flows of personal data”. OECD, <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecdguidelinesontheprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm>, (accessed 2015-02-23).
- ・ The International Federation of Library Associations and Institutions. “Current IFLA Standards”. IFLA, <http://www.ifla.org/node/8750>, (accessed 2015-06-04).
- ・ UNESCO. “IFLA/UNESCO public library manifesto 1994”. IFLA. <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>, (accessed 2015-06-04).

付録

付録目次

1. 都道府県立図書館・整理指定都市立の図書館の設置及び運営に関する条例や規則等	p.149
2. 利用者情報の管理に関する規定に記される利用者情報の種類およびその用途 ..	p.160
3. 聞き取り調査にあたって送付した調査実施要綱.....	p.168
4. a 県立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）	p.170
5. b 県立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）	p.185
6. c 県立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）	p.186
7. d 市立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）	p.189
8. e 市立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）	p.200
9. f 市立図書館に対する追加の質問項目	p.216
10. f 市立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）	p.217

付録 1. 都道府県立図書館・政令指定都市立の図書館の設置及び運営に関する条例や規則等

都道府県名	条例・規則名	策定年月日・号数	最終改正年月日・号数	種別
北海道	北海道立図書館条例	昭和 26 年 4 月 1 日条例第 20 号	平成 21 年 3 月 31 日条例第 15 条	条例
	北海道立図書館管理規則	昭和 52 年 8 月 24 日教育委員会規則第 20 号	平成 24 年 4 月 10 日教育委員会規則第 11 号	教委規則
	北海道立図書館利用規則	昭和 53 年 3 月 31 日教育委員会規則第 5 号	平成 24 年 3 月 30 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
青森県	青森県立図書館条例	昭和 26 年 11 月 26 日青森県条例第 75 号	平成 26 年 3 月 26 日条例第 58 号	条例
	青森県立図書館組織規則	昭和 32 年 5 月 18 日教育委員会規則第 7 号	平成 26 年 3 月 24 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
	青森県立図書館運営規則	昭和 48 年 3 月 29 日教育委員会規則第 5 号	平成 16 年 7 月 14 日教育委員会規則第 10 号	教委規則
岩手県	図書館条例	平成 17 年 10 月 11 日条例第 67 号	平成 24 年 3 月 27 日条例第 50 号	条例
	岩手県立図書館管理運営規則	昭和 55 年 3 月 31 日教育委員会規則第 5 号	平成 21 年 3 月 6 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
宮城県	図書館条例	昭和 25 年 9 月 19 日宮城県条例第 51 号	昭和 43 年 3 月 27 日条例第 3 号	条例
	宮城県図書館館則	昭和 38 年 4 月 1 日教育委員会規則第 4 号	平成 12 年 3 月 31 日教育委員会規則第 45 号	教委規則
秋田県	秋田県立図書館設置条例	昭和 28 年 10 月 9 日条例第 68 号	平成 18 年 3 月 28 日条例第 38 号	条例
山形県	山形県立図書館条例	昭和 25 年 8 月 31 日山形県条例第 45 号	平成 24 年 3 月 21 日条例第 40 号	条例
福島県	福島県立図書館条例	昭和 59 年 3 月 30 日福島県条例第 31 号	平成 11 年 12 月 24 日条例第 89 号	条例
	福島県立図書館組織規則	平成 34 年 10 月 1 日福島県教育委員会規則第 5 号	平成 25 年 5 月 28 日教育委員会規則第 11 号	教委規則
	福島県立図書館利用規則	昭和 35 年 6 月 20 日教育委員会規則第 6 号	平成 22 年 1 月 26 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
茨城県	学校以外の教育機関の設置、管理及び職員に関する条例	昭和 36 年 3 月 31 日茨城県条例第 9 号	平成 26 年 3 月 26 日条例第 7 号	条例

	茨城県立図書館管理規則	昭和 36 年 3 月 29 日茨城県教育委員会規則第 5 号	平成 22 年 3 月 31 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
栃木県	栃木県図書館設置条例	昭和 26 年 6 月 1 日栃木県条例第 36 号	昭和 54 年 12 月 24 日条例第 38 号	条例
	栃木県図書館規則	昭和 46 年 4 月 1 日栃木県教育委員会規則第 10 号	平成 25 年 12 月 27 日教育委員会規則第 9 号	教委規則
群馬県	群馬県立図書館の設置及び管理に関する条例	昭和 39 年 3 月 31 日条例第 36 号		条例
	群馬県立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則	昭和 53 年 7 月 7 日教育委員会規則第 12 号	平成 24 年 3 月 27 日教育委員会規則第 10 号	教委規則
	群馬県立点字図書館の設置及び管理に関する条例	昭和 48 年 3 月 31 日条例第 15 号	平成 17 年 6 月 17 日条例第 55 号	条例
	群馬県立点字図書館の設置及び管理に関する条例施行規則	昭和 48 年 8 月 31 日規則第 43 号	平成 23 年 3 月 31 日規則第 17 号	規則
	群馬県立図書館組織規則	昭和 53 年 3 月 31 日教育委員会規則第 7 号	平成 21 年 3 月 31 日教育委員会規則第 21 号	教委規則
埼玉県	埼玉県立図書館設置条例	昭和 26 年 3 月 31 日条例第 19 号	平成 26 年 12 月 24 日条例第 72 号	条例
	埼玉県立図書館管理規則	平成 15 年 3 月 28 日教育委員会規則第 19 号	平成 24 年 3 月 27 日教育委員会規則第 9 号	教委規則
千葉県	教育機関設置条例	昭和 32 年 4 月 1 日条例第 4 号	平成 24 年 3 月 23 日条例第 33 号	条例
	図書館利用規則	昭和 62 年 4 月 1 日教育委員会規則第 1 号	平成 25 年 3 月 29 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	さわやかちば県民プラザ等に勤務する職員の勤務時間等に関する規定	昭和 46 年 6 月 22 日教育委員会訓令第 5 号	平成 23 年 3 月 31 日教育委員会訓令第 2 号	教委規則
東京都	東京都立図書館条例	昭和 39 年 3 月 31 日条例第 112 号	平成 24 年 3 月 30 日条例第 37 号	条例
	東京都立図書館館則	昭和 62 年 3 月 20 日教育委員会規則第 11 号	平成 20 年 12 月 25 日教育委員会規則第 75 号	教委規則
	東京都立図書館処務規則	昭和 62 年 3 月 20 日教育委員会規則第 12 号	平成 20 年 12 月 25 日教育委員会規則第 76 号	教委規則
神奈川県	神奈川県立図書館条例	昭和 33 年 10 月 6 日条例第 32 号	平成 13 年 3 月 27 日条例第 14 号	条例

		号	号	
	神奈川県立図書館組織規則	昭和 59 年 3 月 31 日教育委員会規則第 4 号	平成 26 年 1 月 28 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
	神奈川県立の図書館の利用等に関する規則	昭和 45 年 4 月 21 日教育委員会規則第 3 号	平成 20 年 2 月 8 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	神奈川県立の図書館の利用等に関する規則施行規程	昭和 45 年 4 月 21 日教育委員会教育長訓令第 3 号	平成 26 年 1 月 28 日教育委員会教育長訓令第 1 号	教育長訓令
新潟県	新潟県立図書館条例	平成 4 年 3 月 30 日条例第 37 号	平成 19 年 3 月 27 日条例第 12 号	条例
	新潟県立図書館規則	昭和 39 年 3 月 31 日教育委員会規則第 5 号	平成 22 年 3 月 9 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
富山県	富山県立図書館条例	昭和 39 年 3 月 28 日条例第 40 号	昭和 44 年 7 月 10 日条例第 34 号	条例
	富山県立図書館条例施行規則	昭和 39 年 11 月 1 日教育委員会規則第 10 号	平成 18 年 3 月 30 日教育委員会規則第 3 号	教委規則
	富山県立図書館に勤務する職員の勤務時間に関する規定	昭和 39 年 11 月 1 日富山県教育委員会訓令第 2 号	平成 21 年 12 月 28 日教育委員会訓令第 5 号	教育委員会訓令
石川県	学校以外の教育機関等設置に関する条例	昭和 32 年 3 月 27 日条例第 14 号	平成 19 年 7 月 4 日条例第 52 号	条例
	石川県立図書館管理規則	昭和 40 年 3 月 31 日教育委員会規則第 11 号	平成 19 年 3 月 29 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
福井県	福井県立図書館設置条例	昭和 25 年 3 月 29 日福井県条例第 9 号	平成 7 年 7 月 14 日条例第 38 号	条例
	福井県立図書館規則	昭和 56 年 3 月 23 日教育委員会規則第 1 号	平成 26 年 1 月 31 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
	福井県立図書館使用料徴収条例	昭和 25 年 7 月 12 日条例第 47 号	平成 26 年 3 月 20 日条例第 1 号	条例
	福井県立図書館手数料徴収条例	昭和 45 年 3 月 23 日福井県条例第 4 号	平成 21 年 3 月 24 日条例第 11 号	条例
山梨県	山梨県立図書館設置及び管理条例	平成 23 年 10 月 17 日条例第 49 号	平成 26 年 3 月 28 日条例第 50 号	条例
	山梨県立図書館設置及び管理条例施行規則	平成 24 年 10 月 18 日山梨県教育委員会規則第 10 号		教委規則
	山梨県立図書館処務規程	昭和 55 年 3 月 31 日教育委員会	平成 24 年 10 月 18 日教育委	教委規則

		会規則第 5 号	員会規則第 12 号	
	山梨県立図書館運営規則	平成 24 年 10 月 18 日教育委員会規則第 11 号		教委規則
長野県	県立長野図書館条例	昭和 25 年 12 月 23 日条例第 79 号	平成 24 年 3 月 22 日条例第 39 号	条例
	県立長野図書館規則	昭和 33 年 3 月 31 日教育委員会規則第 4 号	平成 24 年 2 月 16 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
岐阜県	岐阜県図書館条例	平成 23 年 10 月 12 日条例第 40 号	平成 26 年 3 月 20 日条例第 9 号	条例
	岐阜県図書館管理規則	昭和 37 年 9 月 4 日教育委員会規則第 6 号	平成 23 年 12 月 2 日教育委員会規則第 14 号	教委規則
	岐阜県図書館使用料徴収規則	平成 23 年 12 月 2 日規則第 82 号		規則
静岡県	静岡県文化センター設置条例	昭和 44 年 7 月 12 日条例第 26 号		条例
	静岡県文化センターの組織及び運営に関する規則	昭和 44 年 8 月 1 日教育委員会規則第 5 号	平成 23 年 3 月 29 日教育委員会規則第 8 号	教委規則
愛知県	愛知芸術文化センター条例	平成 3 年 3 月 22 日条例第 2 号	平成 26 年 3 月 28 日条例第 7 号	条例
	愛知芸術文化センター管理規則	平成 4 年 10 月 28 日規則第 88 号	平成 25 年 3 月 29 日規則第 21 号	規則
	愛知芸術文化センターの使用量の細目料金	平成 9 年 3 月 24 日告示第 265 号	平成 26 年 3 月 28 日告示第 184 号	告示
	愛知芸術文化センター条例別表第 2 愛知県図書館の項に規定する駐車場使用料の徴収事務の委託	平成 25 年 4 月 2 日告示第 236 号		告示
三重県	三重県総合文化センター条例	平成 6 年 3 月 29 日三重県条例第 5 号	平成 26 年 3 月 27 日三重県条例第 68 号	条例
	三重県立図書館の管理等に関する規則	平成 6 年 9 月 30 日三重県教育委員会規則第 20 号	平成 24 年 12 月 7 日三重県教育委員会規則第 7 号	教委規則
滋賀県	滋賀県立図書館の設置および管理に関する条例	昭和 39 年 3 月 31 日滋賀県条例第 52 号	平成 26 年 3 月 31 日条例第 53 号	条例
京都府	京都府立図書館設置条例	昭和 25 年 11 月 10 日条例第		条例

		62 号		
	京都府立図書館の管理運営に関する規則	平成 13 年 3 月 16 日教育委員会規則第 1 号	平成 26 年 8 月 29 日教育委員会規則第 8 号	教委規則
大阪府	大阪府立図書館条例	昭和 26 年 3 月 23 日条例第 12 号	平成 26 年 10 月 31 日条例第 172 号	条例
	大阪府立図書館条例施行規則	平成 26 年 8 月 13 日教育委員会規則第 15 号		教委規則
	大阪府立図書館処務規則	昭和 49 年 5 月 20 日教育委員会規則第 7 号	平成 22 年 3 月 31 日教育委員会規則第 8 号	教委規則
	大阪府立図書館処務規程	昭和 49 年 11 月 22 日教育委員長訓令第 7 号	平成 22 年 3 月 31 日教育委員会訓令第 11 号	教育長訓令
兵庫県	兵庫県立図書館の設置及び管理に関する条例	昭和 49 年 3 月 27 日条例第 31 号	平成 24 年 3 月 21 日条例第 5 号	条例
	兵庫県立図書館管理規則	昭和 49 年 3 月 30 日教育委員会規則第 7 号	平成 23 年 3 月 29 日教育委員会規則第 8 号	教委規則
	兵庫県立図書館利用規則	昭和 51 年 4 月 1 日教育委員会規則第 9 号	平成 24 年 3 月 27 日教育委員会規則第 6 号	教委規則
奈良県	奈良県立図書館条例	平成 17 年 3 月 29 日条例第 49 号	平成 26 年 3 月 28 日条例第 39 号	条例
	奈良県立図書館管理運営規則	平成 20 年 3 月 31 日規則第 55 号		規則
和歌山県	和歌山県立図書館設置及び管理条例	平成 5 年 3 月 30 日条例第 19 号(和歌山県立図書館設置及び管理条例)		条例
	和歌山県立図書館管理規則	平成 5 年 3 月 31 日教育委員会規則第 9 号	平成 26 年 3 月 28 日教育委員会規則第 7 号	教委規則
	和歌山県立図書館利用規則	平成 5 年 3 月 31 日教育委員会規則第 10 号		教委規則
	和歌山県立図書館資料複写規程	昭和 44 年 8 月 28 日教育委員会告示第 12 号	平成 20 年 2 月 29 日教育委員会告示第 1 号	教委告示
	和歌山県立紀南図書館規程	平成 5 年 3 月 31 日教育委員会告示第 3 号	平成 26 年 3 月 28 日教育委員会告示第 1 号	教委告示
	青少年文庫基金の設置、管理及び処分に関する条例	昭和 50 年 3 月 8 日条例第 14 号	平成 14 年 3 月 26 日条例第 41 号	条例

鳥取県	鳥取県立図書館の設置及び管理に関する条例	平成 2 年 3 月 27 日条例第 7 号	平成 24 年 3 月 23 日条例第 34 号	条例
	鳥取県立図書館管理規則	平成 2 年 3 月 30 日鳥取県教育委員会規則第 2 号	平成 26 年 3 月 28 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
島根県	島根県立図書館条例	昭和 44 年 3 月 25 日条例第 12 号	平成 24 年 3 月 27 日条例第 31 号	条例
	島根県立図書館の管理、運営及び利用に関する規則	昭和 52 年 3 月 25 日教育委員会規則第 5 号	平成 25 年 3 月 29 日教育委員会規則第 7 号	教委規則
	奈良県立図書情報館公文書等の取扱いに関する規則	平成 20 年 3 月 31 日奈良県規則第 56 号		規則
岡山県	岡山県立図書館条例	平成 16 年 3 月 23 日条例第 26 号	平成 26 年 3 月 20 日条例第 43 号	条例
	岡山県立図書館条例施行規則	平成 16 年 3 月 30 日教育委員会規則第 17 号	平成 23 年 3 月 31 日教育委員会規則第 9 号	教委規則
	岡山県立図書館の組織及び事務分掌規則	平成 16 年 3 月 30 日岡山県教育委員会規則第 18 号	平成 26 年 7 月 4 日教育委員会規則第 10 号	教委規則
広島県	広島県立図書館設置条例	昭和 39 年 3 月 31 日条例第 35 号	昭和 63 年 3 月 28 日条例第 15 号	条例
	広島県立図書館管理運営規則	昭和 63 年 10 月 27 日教育委員会規則第 7 号	平成 23 年 3 月 22 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
	広島県立図書館管理運営規則施行細則	昭和 63 年 10 月 27 日教育委員会教育長告示第 8 号	平成 23 年 3 月 22 日教育委員会教育長告示第 2 号	教育長告示
山口県	山口県立図書館条例	昭和 39 年 3 月 26 日条例第 54 号	平成 7 年 3 月 14 日条例第 18 号	条例
	山口県立図書館規則	昭和 60 年 3 月 29 日教育委員会規則第 3 号	平成 19 年 3 月 30 日教育委員会規則第 14 号	教委規則
徳島県	徳島県文化の森総合公園文化施設条例	平成 2 年 3 月 26 日徳島県条例第 11 号	平成 26 年 3 月 20 日条例第 39 号	条例
	徳島県文化の森総合公園文化施設の観覧料及び使用料徴収規則	平成 2 年 11 月 2 日規則第 49 号	平成 26 年 3 月 20 日規則第 23 号	規則
	徳島県立図書館管理規則	平成 2 年 3 月 31 日教育委員会規則第 8 号	平成 25 年 3 月 29 日教育委員会規則第 3 号	教委規則
香川県	香川県立図書館条例	平成 5 年 12 月 22 日条例第 36 号	平成 18 年 3 月 28 日条例第 11 号	条例

	香川県立図書館規則	昭和 58 年 3 月 31 日教育委員会規則第 4 号	平成 26 年 12 月 9 日教育委員会規則第 13 号	教委規則
愛媛県	愛媛県立図書館設置条例	昭和 25 年 12 月 23 日条例第 55 号	平成 12 年 3 月 24 日条例第 12 号	条例
	愛媛県立図書館管理規則	昭和 50 年 10 月 8 日教育委員会規則第 6 号	平成 25 年 4 月 1 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
	愛媛県立図書館処務規程	昭和 33 年 2 月 7 日教育委員会訓令第 2 号	平成 25 年 4 月 1 日教育委員会訓令第 2 号	教委訓令
高知県	高知県立図書館設置条例	昭和 25 年 11 月 4 日条例第 68 号		条例
	高知県立図書館の管理運営に関する規則	昭和 52 年 3 月 29 日教育委員会規則第 3 号	平成 27 年 3 月 31 日教育委員会規則第 9 号	教委規則
	高知県立図書館資料複写規程	平成 14 年 10 月 11 日教育委員会告示第 10 号	平成 22 年 3 月 12 日教育委員会告示第 5 号	教委告示
福岡県	福岡県公の施設の設置及び管理に関する条例	昭和 39 年 3 月 31 日条例第 5 号	平成 27 年 3 月 3 日条例第 17 号	条例
	福岡県立図書館組織規則	平成 11 年 3 月 26 日福岡県教育委員会規則第 3 号	平成 23 年 3 月 30 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	福岡県立図書館の利用等に関する規則	昭和 58 年 2 月 17 日教育委員会規則第 4 号	平成 22 年 3 月 31 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
佐賀県	佐賀県立図書館設置条例	昭和 25 年 10 月 30 日条例第 49 号		条例
	佐賀県立図書館の管理に関する規則	昭和 37 年 9 月 1 日教育委員会規則第 4 号	平成 25 年 4 月 5 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
	佐賀県立図書館処務規則	平成 24 年 3 月 30 日規則第 44 号		規則
	佐賀県立図書館施設使用料条例	昭和 37 年 12 月 26 日条例第 68 号	平成 26 年 3 月 20 日条例第 24 号	条例
長崎県	長崎県立長崎図書館設置条例	昭和 25 年 11 月 21 日長崎県条例第 70 号	平成元年 12 月 22 日条例第 57 号	条例
	長崎県立長崎図書館の講堂の使用に関する条例	昭和 35 年 3 月 25 日長崎県条例第 5 号	平成 26 年 3 月 31 日条例第 47 号	条例
熊本県	熊本県立図書館設置条例	昭和 26 年 10 月 11 日条例第 60 号	平成 27 年 3 月 20 日条例第 31 号	条例
	熊本県立図書館組織規則	昭和 33 年 4 月 12 日教育委員会規則第 1 号	平成 20 年 3 月 31 日教育委員会規則第 1 号	教委規則

		会規則第 2 号	会規則第 11 号	
	熊本県立図書館利用規則	昭和 60 年 10 月 8 日教育委員会規則第 17 号	平成 20 年 3 月 17 日教育委員会規則第 7 号	教委規則
	熊本県立図書館処務規程	昭和 38 年 3 月 30 日教育委員会訓令第 3 号	平成 22 年 3 月 23 日教育委員会訓令第 2 号	教委訓令
大分県	大分県立図書館の設置及び管理に関する条例	昭和 39 年 3 月 31 日条例第 53 号	平成 26 年 3 月 28 日条例第 29 号	条例
	大分県立図書館管理規則	昭和 39 年 3 月 31 日教育委員会規則第 7 号	平成 26 年 4 月 1 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	大分県立図書館利用規則	平成 7 年 1 月 31 日教育委員会規則第 2 号	平成 26 年 6 月 24 日教育委員会規則第 7 号	教委規則
宮崎県	県立図書館条例	昭和 25 年 12 月 26 日条例第 49 号	平成 24 年 3 月 29 日条例第 30 号	条例
	県立図書館管理規則	昭和 63 年 4 月 1 日教育委員会規則第 3 号	平成 23 年 7 月 21 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	県立図書館処務規程	昭和 55 年 3 月 31 日教育委員会教育委員長訓令第 3 号	平成 19 年 10 月 1 日教育委員会教育長訓令第 3 号	教育長訓令
鹿児島県	鹿児島県公の施設に関する条例	昭和 39 年 3 月 30 日条例第 13 号	平成 17 年 3 月 29 日条例第 67 号	条例
	鹿児島県立図書館の設置及び管理に関する条例	昭和 39 年 3 月 30 日条例第 42 号	平成 26 年 3 月 28 日条例第 19 号	条例
	鹿児島県立図書館の組織及び管理運営に関する規則	昭和 51 年 3 月 12 日教育委員会規則第 5 号	平成 21 年 3 月 31 日教育委員会規則第 9 号	教委規則
沖縄県	沖縄県立教育機関設置条例	昭和 47 年 5 月 15 日条例第 24 号	平成 24 年 3 月 30 日条例第 42 号	条例
	沖縄県立教育機関組織規則	昭和 47 年 5 月 15 日教育委員会規則第 2 号	平成 26 年 3 月 31 日教育委員会規則第 3 号	教委規則
	沖縄県立図書館の管理に関する規則	昭和 47 年 5 月 15 日教育委員会規則第 14 号	平成 24 年 2 月 28 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
	沖縄県立図書館利用規程	平成 7 年 5 月 19 日		規程
	沖縄県視聴覚ライブラリー設置運営規定	平成 5 年 3 月 26 日教育委員会教育長訓令第 1 号	平成 23 年 3 月 31 日教育委員会教育長訓令第 8 号	教育長訓令
札幌市	札幌市図書館条例	平成 25 年 4 月 21 日条例第 20 号	平成 24 年 2 月 28 日条例第 13 号	条例
	札幌市図書館条例施行規則	平成 3 年 3 月 8 日教育委員会	平成 26 年 10 月 10 日教育委	教委規則

		規則第 5 号	員会規則第 26 号	
仙台市	仙台市図書館条例	昭和 37 年 10 月 13 日条例第 26 号	平成 24 年 3 月 16 日条例第 32 号	条例
	仙台市図書館条例施行規則	昭和 46 年 2 月 1 日教育委員会規則第 12 号	平成 16 年 2 月 3 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
さいたま市	さいたま市図書館条例	平成 13 年 5 月 1 日条例第 123 号	平成 26 年 3 月 25 日条例第 19 号	条例
	さいたま市図書館条例施行規則	平成 13 年 5 月 1 日教育委員会規則第 28 号	平成 26 年 3 月 28 日教育委員会規則第 10 号	教委規則
千葉市	千葉市図書館設置条例	昭和 47 年 3 月 30 日条例第 29 号	平成 24 年 3 月 21 日条例第 24 号	条例
	千葉市図書館管理規則	昭和 47 年 5 月 29 日教育委員会規則第 7 号	平成 24 年 3 月 23 日教育委員会規則第 2 号	教委規則
横浜市	横浜市立図書館条例	昭和 39 年 3 月 31 日条例第 49 号	平成 25 年 12 月 25 日条例第 91 号	条例
	横浜市立図書館規則	平成 6 年 1 月 5 日教育委員会規則第 1 号	平成 26 年 3 月 25 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	横浜市立図書館資料管理規則	平成 21 年 3 月 25 日教育委員会規則第 7 号	平成 26 年 3 月 25 日教育委員会規則第 4 号	教委規則
	横浜市民の読書活動の推進に関する条例	平成 25 年 6 月 5 日条例第 31 号		
川崎市	川崎市立図書館設置条例	昭和 25 年 8 月 22 日条例第 32 号	平成 24 年 12 月 14 日条例第 99 号	条例
	川崎市立図書館規則	平成 2 年 6 月 27 日教育委員会規則第 15 号	平成 25 年 2 月 14 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
相模原市	相模原市立図書館条例	昭和 39 年 3 月 28 日条例第 31 号	平成 24 年 3 月 27 日条例第 20 号	条例
	相模原市立図書館条例施行規則	昭和 39 年 3 月 30 日教育委員会規則第 5 号	平成 25 年 3 月 14 日教育委員会規則第 5 号	教委規則
新潟市	新潟市立図書館条例	平成 19 年 3 月 26 日条例第 11 号	平成 26 年 3 月 20 日条例第 22 号	条例
	新潟市立図書館条例施行規則	平成 19 年 5 月 21 日教育委員会規則第 25 号	平成 26 年 9 月 8 日教育委員会規則第 28 号	教委規則
	新潟市立図書館に併設する施設使用料徴収規則	平成 19 年 3 月 30 日規則第 26 号	平成 26 年 3 月 20 日規則第 13 号	規則

静岡市	静岡市図書館条例	平成 15 年 4 月 1 日条例第 273 号	平成 24 年 3 月 23 日条例第 46 号	条例
	静岡市図書館条例施行規則	平成 15 年 4 月 1 日教育委員会規則第 48 号	平成 20 年 3 月 27 日教育委員会規則第 13 号	教委規則
浜松市	浜松市立図書館条例	昭和 49 年 月 30 日条例第 39 号	平成 26 年 2 月 25 日条例第 12 号	条例
	浜松市立図書館条例施行規則	昭和 49 年 3 月 30 日教育委員会規則第 9 号	平成 25 年 6 月 14 日教育委員会規則第 8 号	教委規則
名古屋市	名古屋市図書館条例	昭和 25 年 10 月 20 日条例第 40 号	平成 26 年 3 月 26 日条例第 22 号	条例
	名古屋市図書館館則	昭和 26 年 3 月 31 日教育委員会規則第 3 号	平成 25 年 3 月 26 日教育委員会規則第 8 号	教委規則
京都市	京都市図書館条例	昭和 55 年 12 月 8 日条例第 33 号	平成 24 年 3 月 30 日条例第 74 号	条例
	京都市図書館の組織及び運営に関する規則	昭和 56 年 4 月 1 日教育委員会規則第 2 号	平成 26 年 3 月 25 日教育委員会規則第 27 号	教委規則
大阪市	大阪市立図書館条例	昭和 36 年 6 月 29 日条例第 26 号	平成 24 年 9 月 27 日条例第 95 号	条例
	大阪市立図書館規則	昭和 36 年 9 月 1 日教育委員会規則第 12 号	平成 21 年 4 月 1 日教育委員会規則第 21 号	教委規則
	大阪市立図書館資料利用規程	平成 21 年 4 月 1 日教育委員会教育長達第 6 号	平成 25 年 12 月 27 日教育委員会教育長達第 10 号	教育長達
	大阪市立図書館資料複写規程	昭和 40 年 5 月 1 日教育委員会教育長達第 2 号	平成 21 年 10 月 20 日教育委員会教育長達第 12 号	教育長達
	大阪市立図書館調査相談事務規定	昭和 36 年 10 月 25 日教育委員会教育長達第 6 号	平成 8 年 7 月 2 日教育委員会教育長達第 4 号	教育長達
堺市	堺市立図書館条例	昭和 56 年 6 月 10 日条例第 25 号	平成 24 年 3 月 23 日条例第 21 号	条例
	堺市立図書館管理運営規則	平成 11 年 1 月 26 日教育委員会規則第 1 号	平成 25 年 1 月 24 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
	堺市立南図書館ホール管理運営規則	昭和 58 年 6 月 25 日教育委員会規則第 13 号	平成 25 年 1 月 24 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
	堺市立南図書館ホール使用料規則	昭和 58 年 6 月 25 日規則第 35 号	平成 17 年 3 月 8 日規則第 56 号	規則
神戸市	神戸市立図書館条例	昭和 25 年 10 月 10 日条例第	平成 25 年 7 月 4 日条例第 5	条例

		206 号	号	
	神戸市立図書館条例施行規則	平成 20 年 3 月 21 日教育委員会規則第 9 号		
	神戸市立図書館郵送貸出規程	昭和 51 年 9 月 24 日教育委員会教育長訓令甲第 4 号	平成 20 年 3 月 31 日教育委員会教育長訓令甲第 2 号	教育長訓令
岡山市	岡山市立図書館条例	昭和 58 年 3 月 22 日条例第 18 号	平成 26 年 3 月 25 日条例第 93 号	条例
	岡山市立図書館条例施行規則	昭和 58 年 4 月 13 日教育委員会規則第 9 号	平成 26 年 3 月 25 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
広島市	広島市立中央図書館条例	昭和 49 年 10 月 8 日条例第 70 号	平成 26 年 10 月 1 日条例第 53 号	条例
	広島市立中央図書館条例施行規則	昭和 49 年 10 月 23 日教育委員会規則第 16 号	平成 26 年 3 月 26 日教育委員会規則第 7 号	教委規則
	広島市こども図書館条例	昭和 28 年 4 月 1 日条例第 19 号	平成 26 年 10 月 1 日条例第 53 号	条例
	広島市こども図書館条例施行規則	昭和 28 年 4 月 20 日教育委員会規則第 5 号	平成 25 年 7 月 31 日教育委員会規則第 12 号	教委規則
北九州市	北九州市教育施設の設置及び管理に関する条例	昭和 47 年 3 月 30 日条例第 8 号	平成 26 年 3 月 31 日条例第 27 号	条例
	北九州市立図書館規則	昭和 47 年 4 月 1 日教育委員会規則第 9 号	平成 25 年 6 月 24 日教育委員会規則第 6 号	教委規則
福岡市	福岡市総合図書館条例	平成 8 年 3 月 28 日条例第 30 号	平成 26 年 3 月 27 日条例第 51 号	条例
	福岡市総合図書館条例施行規則	平成 8 年 3 月 28 日教育委員会規則第 5 号	平成 26 年 3 月 20 日教育委員会規則第 1 号	教委規則
熊本市	熊本市立図書館設置条例〔図書館〕	昭和 28 年 11 月 7 日条例第 62 号	平成 25 年 6 月 24 日条例第 32 号	条例
	熊本市立図書館設置条例施行規則〔図書館〕	平成 13 年 3 月 30 日教育委員会規則第 19 号	平成 26 年 3 月 27 日教育委員会規則第 3 号	教委規則

付録 2. 利用者情報の管理に関する規定に記される利用者情報の種類およびその用途

情報・サービスの名称	規定館		取扱う利用者情報	規定館		サービス等における規定割合
	館数	割合		館数	割合	
各種サービス、イベント(具体例なし)	22	50.0%	氏名	21	47.7%	95.5%
			住所	21	47.7%	95.5%
			電話番号	19	43.2%	86.4%
			メールアドレス	19	43.2%	86.4%
			生年月日	7	15.9%	31.8%
			貸出情報	3	6.8%	13.6%
			予約情報	3	6.8%	13.6%
			利用者 ID	3	6.8%	13.6%
			顔写真	2	4.5%	9.1%
			職業	2	4.5%	9.1%
			人生観	2	4.5%	9.1%
			主義主張	2	4.5%	9.1%
			FAX 番号	1	2.3%	4.5%
			帰省先住所	1	2.3%	4.5%
			図書館利用日時	1	2.3%	4.5%
			企画行事等への参加申込み	1	2.3%	4.5%
			レファレンス内容	1	2.3%	4.5%
			資料複写申し込み情報	1	2.3%	4.5%
			呼称	1	2.3%	4.5%
			当該個人を識別しうる画像	1	2.3%	4.5%
			声紋	1	2.3%	4.5%
			性別	1	2.3%	4.5%
			健康診断結果	1	2.3%	4.5%
			傷病の程度	1	2.3%	4.5%
			家族構成	1	2.3%	4.5%
			借入金の額	1	2.3%	4.5%
			住居の間取り	1	2.3%	4.5%
			趣味	1	2.3%	4.5%
			在勤地	1	2.3%	4.5%
			在学地	1	2.3%	4.5%
			個人を識別しうる情報を含むデ	1	2.3%	4.5%

			一タの集まり			
図書予約の申込	21	47.7%	資料名	3	6.8%	14.3%
			申込日時	1	2.3%	4.8%
			利用者 ID	1	2.3%	4.8%
			パスワード	1	2.3%	4.8%
貸出・貸出記録	19	43.2%	貸出日	2	4.5%	10.5%
			返却期限	2	4.5%	10.5%
参考調査(レファレンス)	17	38.6%	申込内容	2	4.5%	11.8%
			電話番号	1	2.3%	5.9%
			住所	1	2.3%	5.9%
			E メールアドレス	1	2.3%	5.9%
新規利用者登録	16	36.4%	利用者の住所	7	15.9%	43.8%
			利用者名	5	11.4%	31.3%
			勤務先	5	11.4%	31.3%
			学校名	4	9.1%	25.0%
			E メールアドレス	4	9.1%	25.0%
			電話番号	3	6.8%	18.8%
			生年月日	3	6.8%	18.8%
			利用者の名前読み	2	4.5%	12.5%
			郵便番号	2	4.5%	12.5%
			勤務先郵便番号	2	4.5%	12.5%
			勤務先電話番号	2	4.5%	12.5%
			パスワード利用有無	2	4.5%	12.5%
			性別	1	2.3%	6.3%
			カード登録館	1	2.3%	6.3%
			付加サービスの利用有無	1	2.3%	6.3%
			登録日	1	2.3%	6.3%
			有効期限	1	2.3%	6.3%
資料の複写	14	31.8%	資料名	5	11.4%	35.7%
			複写箇所	2	4.5%	14.3%
			利用者名	1	2.3%	7.1%
資料の相互貸借	10	22.7%	利用者名	1	2.3%	10.0%
			資料名	1	2.3%	10.0%
登録情報の変更・更新	9	20.5%	変更前氏名	1	2.3%	11.1%
			更新日	1	2.3%	11.1%

			有効期限	1	2.3%	11.1%
			変更前氏名の読み	1	2.3%	11.1%
			変更後氏名	1	2.3%	11.1%
			変更後氏名の読み	1	2.3%	11.1%
			利用者番号	1	2.3%	11.1%
			変更前住所	1	2.3%	11.1%
			変更前郵便番号	1	2.3%	11.1%
			変更後住所	1	2.3%	11.1%
			変更後郵便番号	1	2.3%	11.1%
			変更前電話番号	1	2.3%	11.1%
			変更後電話番号	1	2.3%	11.1%
閉架書庫・特別閲覧室利用	9	20.5%	利用者名	1	2.3%	11.1%
			利用者の名前読み	1	2.3%	11.1%
			資料の請求記号	1	2.3%	11.1%
			資料名	1	2.3%	11.1%
館内インターネット環境の利用	8	18.2%	通信記録	7	15.9%	87.5%
			IP アドレス	1	2.3%	12.5%
			アクセス時刻	1	2.3%	12.5%
			リクエスト内容	1	2.3%	12.5%
			応答結果	1	2.3%	12.5%
			申込日時	1	2.3%	12.5%
			氏名	1	2.3%	12.5%
			利用者 ID	1	2.3%	12.5%
web サービス申込	8	18.2%	E メールアドレス	3	6.8%	37.5%
			貸出カード番号	2	4.5%	25.0%
資料紛失・毀損届け	8	18.2%	住所	1	2.3%	12.5%
			氏名	1	2.3%	12.5%
			電話番号	1	2.3%	12.5%
			団体の名称	1	2.3%	12.5%
			団体所在地	1	2.3%	12.5%
			代表者氏名	1	2.3%	12.5%
			団体の電話番号	1	2.3%	12.5%
			紛失等物件	1	2.3%	12.5%
			紛失等年月日	1	2.3%	12.5%
			紛失等の理由	1	2.3%	12.5%

督促・催告	8	18.2%	(具体的な情報の記述なし)			
館内資料の利用	7	15.9%	申込日時	1	2.3%	14.3%
			資料名	1	2.3%	14.3%
問い合わせ等	6	13.6%	氏名	4	9.1%	66.7%
			電子メールアドレス	4	9.1%	66.7%
			連絡先	2	4.5%	33.3%
			住所	2	4.5%	33.3%
			電話番号	2	4.5%	33.3%
			問い合わせ内容	1	2.3%	16.7%
			性別	1	2.3%	16.7%
			年齢	1	2.3%	16.7%
団体貸出	6	13.6%	団体名称	3	6.8%	50.0%
			代表者氏名	3	6.8%	50.0%
			団体所在地	2	4.5%	33.3%
			代表者住所	1	2.3%	16.7%
			代表者連絡先	1	2.3%	16.7%
			資料請求記号	1	2.3%	16.7%
			資料名	1	2.3%	16.7%
			資料冊数	1	2.3%	16.7%
			資料利用目的	1	2.3%	16.7%
			資料利用場所	1	2.3%	16.7%
			資料貸出日	1	2.3%	16.7%
			返却期限	1	2.3%	16.7%
郵送貸出	6	13.6%	障害の程度が分かるもの	2	4.5%	33.3%
			住所	2	4.5%	33.3%
			氏名	2	4.5%	33.3%
			電話番号	1	2.3%	16.7%
			FAX 番号	1	2.3%	16.7%
			E メールアドレス	1	2.3%	16.7%
			利用者番号	1	2.3%	16.7%
			申請日	1	2.3%	16.7%
			氏名の読み	1	2.3%	16.7%
			生年月日	1	2.3%	16.7%
			勤務先	1	2.3%	16.7%
			勤務先電話番号	1	2.3%	16.7%

			勤務先 FAX 番号	1	2.3%	16.7%
			学校名	1	2.3%	16.7%
			学校電話番号	1	2.3%	16.7%
			学校 FAX 番号	1	2.3%	16.7%
			帰省先	1	2.3%	16.7%
			帰省先電話番号	1	2.3%	16.7%
			帰省先 FAX 番号	1	2.3%	16.7%
			保護者・代理人氏名	1	2.3%	16.7%
			保護者・代理人氏名の読み	1	2.3%	16.7%
			保護者・代理人と本人との続柄	1	2.3%	16.7%
			保護者・代理人の住所	1	2.3%	16.7%
			保護者・代理人の電話番号	1	2.3%	16.7%
利用者カードの再発行	6	13.6%	住所	1	2.3%	16.7%
			氏名	1	2.3%	16.7%
			氏名の読み	1	2.3%	16.7%
			生年月日	1	2.3%	16.7%
各種講座への参加	6	13.6%	利用者名	1	2.3%	16.7%
			利用者の住所	1	2.3%	16.7%
			利用者名	1	2.3%	16.7%
施設・設備の利用	6	13.6%	申込日時	1	2.3%	16.7%
			利用資料	1	2.3%	16.7%
閲覧ブース・個室の利用	6	13.6%	(具体的な情報の記述なし)			
メール通知	5	11.4%	E メールアドレス	3	6.8%	60.0%
			登録条件情報	1	2.3%	20.0%
			氏名	1	2.3%	20.0%
			住所	1	2.3%	20.0%
			電話番号	1	2.3%	20.0%
資料購入リクエスト	5	11.4%	利用者名	1	2.3%	20.0%
			資料名	1	2.3%	20.0%
資料寄贈・寄託	4	9.1%	寄贈者住所	2	4.5%	50.0%
			寄贈者氏名	2	4.5%	50.0%
			資料の種類	1	2.3%	25.0%
			資料の品目	1	2.3%	25.0%
			資料の数量	1	2.3%	25.0%
			資料の価格	1	2.3%	25.0%

資料撮影の許可願い	4	9.1%	利用目的	1	2.3%	25.0%
インターネット利用の申込書	4	9.1%	(具体的な情報の記述なし)			
電子的機器の持ち込み	4	9.1%	(具体的な情報の記述なし)			
他館資料の複写	3	6.8%	(具体的な情報の記述なし)			
本人による貸出状況の確認	3	6.8%	(具体的な情報の記述なし)			
図書館による館内の撮影	3	6.8%	(具体的な情報の記述なし)			
対面朗読	3	6.8%	(具体的な情報の記述なし)			
団体利用者登録	2	4.5%	代表者氏名	2	4.5%	100.0%
			取扱い責任者氏名	2	4.5%	100.0%
			団体の名称	1	2.3%	50.0%
			団体所在地の郵便番号	1	2.3%	50.0%
			団体所在地の住所	1	2.3%	50.0%
			団体の電話番号	1	2.3%	50.0%
			代表者電話番号	1	2.3%	50.0%
			取扱い責任者電話番号	1	2.3%	50.0%
ボランティア活動	2	4.5%	利用者の住所	1	2.3%	50.0%
特別貸出し	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
落し物・忘れものの申告	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
落し物・忘れ物の受け取り	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
図書館資料の出版物・印刷物への掲載	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
図書館資料の放送番組への利用	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
電子資料の利用	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
点字資料の貸出	2	4.5%	(具体的な情報の記述なし)			
団体登録情報の変更	1	2.3%	団体利用番号	1	2.3%	100.0%
			変更前団体名称	1	2.3%	100.0%
			変更後団体名称	1	2.3%	100.0%
			変更前団体所在地	1	2.3%	100.0%
			変更前団体の郵便番号	1	2.3%	100.0%
			変更後団体所在地	1	2.3%	100.0%
			変更後団体の郵便番号	1	2.3%	100.0%
			変更前団体の電話番号	1	2.3%	100.0%
			変更後団体の電話番号	1	2.3%	100.0%
			変更前代表者氏名	1	2.3%	100.0%
			変更前代表者電話番号	1	2.3%	100.0%
			変更後代表者氏名	1	2.3%	100.0%

			変更後代表者電話番号	1	2.3%	100.0%
			変更前取扱い責任者氏名	1	2.3%	100.0%
			変更前取扱い責任者電話番号	1	2.3%	100.0%
			変更後取扱い責任者氏名	1	2.3%	100.0%
			変更後取扱い責任者電話番号	1	2.3%	100.0%
団体による館内資料の利用	1	2.3%	団体の名称	1	2.3%	100.0%
			団体所在地の郵便番号	1	2.3%	100.0%
			団体所在地の住所	1	2.3%	100.0%
			団体の電話番号	1	2.3%	100.0%
			代表者氏名	1	2.3%	100.0%
			予約日	1	2.3%	100.0%
			貸出日	1	2.3%	100.0%
			返却期限	1	2.3%	100.0%
			資料の請求記号	1	2.3%	100.0%
			資料名	1	2.3%	100.0%
団体利用者カードの再発行	1	2.3%	団体所在地	1	2.3%	100.0%
			団体の名称	1	2.3%	100.0%
			代表者氏名	1	2.3%	100.0%
貸出停止	1	2.3%	貸出停止の有無	1	2.3%	100.0%
			貸出停止の理由	1	2.3%	100.0%
web による「本棚」サービスの利用	1	2.3%	登録資料情報	1	2.3%	100.0%
大学図書館利用証の交付	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
大型紙芝居等の予約	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
インターンシップ、体験学習への参加	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
弁償免除申請	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
図書館概要の発行	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
文書等の印刷(図書館資料の複写を除く)	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
録音資料の貸出	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
録音・点字資料の作製	1	2.3%	(具体的な情報の記述なし)			
収集対象外となる情報	5	11.4%	思想、信条、宗教などに関する情報	5	11.4%	100.0%
			社会的差別の原因となる恐れのある情報	1	2.3%	20.0%
			犯罪歴	1	2.3%	20.0%

特殊な情報	1	2.3%	ホームページへのアクセス記録	1	2.3%	100.0%
			業務用途の住所	1	2.3%	100.0%
			業務用途の電話番号	1	2.3%	100.0%
			ホームページへの問い合わせ 等に含まれる情報	1	2.3%	100.0%

付録 3. 聞き取り調査にあたって送付した調査実施要綱

「公立図書館における利用者情報管理規定」 に関する聞き取り調査実施要項

実施担当者：稲富明子（いなとみ あきこ）
連絡先：s1421575@u.tsukuba.ac.jp
080-1789-2791

● 調査目的

日本の公立図書館において利用者に関する個人情報・プライバシー情報（以下、利用者情報と総称します）を保護するための規定がどのように整備されているのか、またそれらの規定を実践するうえでどのような取組みがなされているのかに着目し、利用者情報の管理規定の策定と実践についての現状と課題を考察します。

● 調査対象者への事前の説明事項

1. 個人情報の保護について

調査結果の取り扱いについては、個人のプライバシーが侵害されたり、回答者にご迷惑がかかったりすることが無いように細心の注意を払って行います。また調査結果は、研究以外の目的で使用することはありません。調査結果を研究発表等で外部へ公表する際は、匿名化し個人が特定できないように配慮いたします。

2. 調査協力者の権利について

調査の実施前に、調査の目的、方法、内容等について十分な説明を受け、それに対して質問することができます。調査に同意した場合でも、個人の都合により撤回することができます。その際、収集したデータは全て破棄します。

● 調査項目

（利用者情報保護規定の策定について）

1. 利用者情報保護規定を策定した背景をお教えてください
2. 利用者情報保護規定の作成にあたり、参考としたものをお教えてください（自治体の個人情報保護条例、『図書館の自由に関する宣言』等）
3. 利用者情報保護規定を作成する際、中心となった方や部署をお教えてください
4. 利用者情報保護規定が起案されてから策定されるまでに、どのようなプロセスを経ましたか
5. 利用者情報保護規定を策定する際に、重視した事柄をお教えてください

(規定の運用について)

6. 利用者情報保護規定を実践するために、どのような職員教育や研修が行われていますか
7. 職員の雇用形態による違いがございましたら教えてください
8. ウェブ等で公開している個人情報保護規定のほか、図書館職員が使っている内規やマニュアルはございますか
9. 日々の図書館業務において、どのように利用者情報を取扱っていらっしゃいますか
10. 日々の図書館業務において利用者情報を取扱うにあたり、特に気をつけていることを教えてください
11. 図書館業務において利用者情報を取扱うにあたり、課題となっていることがございましたら、教えてください

(その他)

12. 規定の見直しはどのようなタイミングで行っていますか
13. 利用者情報の保護の方法について、県立図書館や県下の市町村立図書館と連携や意見のやり取りを行っていますか

以上

付録 4. a 県立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）

調査日時：2015 年 10 月 28 日 14:00-15:00

場所：a 県立図書館

調査者：

・筆者

参加者：

・a 県立図書館 総務課企画グループ Aさん

（途中、電算担当のBさんが説明を行う箇所あり）

文字起こし内容

筆 それではお話をうかがっていききたいと思います。内容につきましては以前お送りさせていただいたかと思うんですけど、

A はい、ありがとうございます。

筆 はい。調査項目 1 番からうかがっていききたいと思います。

A はい。

筆 利用者情報保護規定、あの、ウェブサイトで公開していらっしゃるこの規定について主にうかがいたいんですけども。

（筆者、プリントアウトしたプライバシーポリシーのウェブページを提示）

筆 この、ウェブサイトのプライバシーポリシーについてで。このプライバシーポリシーというのは、ウェブの中で取り扱う情報であるのか、それとも図書館業務全般でこのポリシーが適用されるのかということについて、うかがってもよろしいでしょうか。

A すみません、私、この件知らないので、ちょっとお待ちいただいてよろしいですか。

筆 はい。

（Aさんが他の職員の方に確認に行く（およそ3分半））

A すみません、お待たせしました。それはホームページの運用のプライバシーポリシーということで、電算担当の方から聞いたんですけど、a 県の個人情報保護条例に基づいてホームページの運用に関して決めたもの、ということです。

筆 これはホームページの運用に関して。これが、いつごろできたものかというのは。

A うーん、そうですね。そこまでちょっとまだ聞いてないので、これ後日、メールか何かでご返答でもよろしいですか。

筆 ありがとうございます。それではまた、追って、他の図書館さんにもお話をうかがいまして、比較分析するうえでまたうかがいたいことなどと合わせて、またご連絡させていただきます。

A はい。

筆 それではプライバシーポリシーに限らずに、利用者さんの個人情報であるとか、読書の秘密など、図書館の自由などを実践するためにどのようなことを行っているか。調査項目でいうと 6 番以降のことについてうかがってもよろしいでしょうか。

A はい、どうぞ。

筆 まずは、職員さんの教育であるとか研修について、どのようなものが行われていますでしょうか。

A 基本的には OJT ですね。

筆 OJT で、はい。すると、実際に業務を行いながら必要なことを身につけていくというかたちで。

A そうですね、はい、はい。

筆 それは、たとえば正規の職員であるとか、非常勤嘱託の職員さんも全員同じようなかたちで行って、

A そうですね。

筆 ありがとうございます。そうしますと、たとえばアルバイトの方ですとかボランティアの方がいましたら、その方たちにどのようにはたらきかけていらっしゃるでしょうか。

A 同じようにですね。その都度説明をしていくというかたちです。

筆 ありがとうございます。アルバイトの方であるとかボランティアの方は、どのような業務を行っていらっしゃるのでしょうか。

A アルバイトの人は書庫出納、配架、それから協力業務で本の回収。協力業務とは相互貸借ですね、図書館からの。なのであまり個人情報に触れる機会はないですね。

筆 そうですね、直接利用者さんに関わるというよりは、本の資料整備であるとか、そのようなかたちで。ボランティアの方については、

A えーとですね、読み聞かせ、それから資料補修、それから視覚障害者資料室での対面朗読と、録音図書作成ですね。

筆 はい、ありがとうございます。対面朗読ですと直接利用者さんに関わることになると思うんですけども、それについてどのような説明などなさっているのでしょうか。

A すみません、それについては後日ご返答でもよろしいでしょうか。

筆 わかりました。ではまた、送らせていただきます。

A 少々お待ちくださいね。

(Aさん一時離席 (30 秒弱))

筆 それでは質問項目の 8 番の部分なんですけれども、こちらの、公開していらっしゃるプライバシーポリシーのほかに、職員の方が使ってらっしゃる業務マニュアルであるとか、職員用の内規でありますとか、そういったものはございますか。

A 特にないですね。

筆 そうすると実際の仕事の中で身に付けていただいていると。

- A そうですね。
- 筆 その業務の中で、業務を行っていく上で、たとえば利用者さんの情報を取得するときには、どのような場合があって、どのような情報を得ているとか。
- A これはどういうことなんでしょうか。
- 筆 そうですね、たとえば利用者カードを作るときに、どういう情報を記入しているとか。氏名、住所、電話番号とか。
- A そうですね、あとでちょっと利用者カードの登録の紙を見ていただければわかると思うんですけど、あそこにかかれてある通りですね。
- 筆 そうですね。では後でそのカードというか、申込書について、一部いただいてもいいでしょうか。
- A はい、どうぞ。1階の手に取れるところにあるのでお持ちください。
- 筆 はい、ありがとうございます。あとそうですね、利用者さんに関する情報をあつかうというところは、利用者カードの作成と、あと、それに伴う貸出記録であるとか。あとどういったものがございしますか。
- A 全部ですか？ いや、たくさんあるのでこう……。色々ありますね。貸出返却もそうでしょうし、予約リクエスト等もそうですし。そうですね、文献複写ですとか、うーん、あとは講座等の申し込みもそうですね。他にもいろいろあると思うんですが、ちょっと今思いつくのはそのくらいです。まだあると思います。
- 筆 ありがとうございます。たとえばその講座等を行うときに、申込書に個人情報の扱いについてであるとか、説明を付けていたり。
- A そうですね、たとえば……。
- (Aさん、講座の申込書の一枚をとりに行く)
- A 講座とかの申し込みはこういうチラシですね。
- 筆 ありがとうございます。申込書と、この下に「イベント以外の目的には使用しません」と(ただし書きが)。これはいただいてもよろしいでしょうか。
- A あ、配ってるものなので、どうぞ。
- 筆 ありがとうございます。そうですね、集めた情報について、どうやって保管するであるとか、保管の期間はどのくらいとかいうのは、定まっていますというか、どのように管理なさっていますか。
- A うーん、その都度ですね。保存年限が決められてますので、それに従ってということになりますね。
- 筆 保存の仕方というのは、たとえばパスワード管理であつたりとか。
- A そうですね、たとえば利用カードの申込書は鍵のかかるロッカーに入れるとか、そういった感じで。
- 筆 はい、ありがとうございます。その年限が終わって廃棄するときには紙の資料はこう、どうやって捨てるというか、

- A あ、はい、それは決まっていますね。行政文書と一緒になので、はい。
- 筆 行政文書として。それはシュレッダーとかでしょうか。
- A えーと、溶解ですね。
- 筆 溶解、はい。
- A あとあの、シュレッダーにかける書類もありますので。量によりますかね。
- 筆 あと、デジタルの情報についてうかがいたいんですけども、デジタルですと、これ（プライバシーポリシー）でホームページ上で取り扱う情報について決めてらっしゃると。あと、そうですね。ウェブ上で収集する情報についても紙の帳票類と同じように年限が決まっていて、それが過ぎたら削除したりと。
- A そうですね、データを削除しますね、はい。
- 筆 実際の管理であるとか、利用者さんと関わったりする中で、特にここについて気を付けているというのが、個人情報保護関連でも、図書館の自由というか、読書の秘密関連でも、ございましたら。
- A 特にですか。あの、図書館としてやるべきことをしている感じなので、特にと言われると、どういうことを想定してらっしゃるのかなと。
- 筆 そうですね、たとえば日常の、こまごました中でも。たとえばほかの利用者さんに情報が分からないように、あまり大きな声で個人情報を復唱しないであるとか、たとえば電話口であるとかメールのやり取りで、ご本人以外にわからないようにするとか。
- A ああ、まあたぶん復唱はしないでしょうね、カウンターとかでは、個人情報は。紙で提示することはあると思うんですけど、他の方に見えないように。色々こまごまやっているんですが、どういうことなのかな……。普通的那种個人情報を扱っている職場が気を付けていることはやっているとは思いますが、はい。
- 筆 あとたとえば、カウンターで使ってらっしゃるパソコンを、こう、覗き見防止のフィルムを貼るであるとか……。
- A フィルムは貼っていないんですけど、基本的に個人情報が見えないようにはしてますね。
- 筆 具体的にうかがってもいいでしょうか。
- A はい。画面は利用者の方に向けないようにしているのと、個人情報が画面になるべく映らないように、すぐ処理をしているという感じですかね、はい。
- 筆 そうすると、たとえば一人の方の貸出が終わったらすぐに画面をクリアにしてと言いますか、
- A 切り替えるという形ですね。
- 筆 はい、切り替えて。
- A 貸出は自動的に切り替わりますし、返却もクリアしていますので、はい。
- 筆 システムの面でも、ちゃんと個人情報が不必要に出ないようにやっていると。
- A はい、そういうことに気を遣っています。

- 筆 あとその、図書館業務で利用者さんの情報を取り扱う上で、何か今後の課題でいいですか、ちょっと難しい面とかありましたら。
- A うーん、特に思いつくことはなかったんですけど。
- 筆 そうですね、例えば、お子さんの利用の時に、保護者さんからの問い合わせにどうするかとか、そういうことを想定しております。
- A どのくらいの子どものことを指す、赤ちゃん、それはゼロ歳児のことでしょうか。
- 筆 そうですね、だいたい小学生までで、段階的にと言いますか。
- A たとえばどういう、小学生ぐらいの子が来て。
- 筆 子どもが借りた本について、親御さんから、この子がどの本を借りたか知りたいであるとか……。
- A どの本を借りたか知りたいというのは、たぶんほぼ聞かれたことがないんですが、よくあるのとしては、督促して、この子のカードで何を借りていましたかとか、そういうことはあるので、ご家族であることを一応確認してから、小学生くらいであればお教えすることが多いですね。
- 筆 はい、ありがとうございます。あと他の図書館さんにもお話をうかがったところだと、たとえば亡くなってしまった方のご遺族からの問い合わせがあったであるとか、そういうことがありました。亡くなった方についての問い合わせについて、
- A そうしたら、「a 県立図書館のラベルが貼ってある本があったらお返してください」くらいの対応だと思いますけど。
- 筆 では問い合わせ……、どんな本がというのは、「ラベルがあった本が見つかりましたら」という形に。
- A そうですね、はい。
- 筆 はい。あと、たとえば a 県の中で……、ウェブサイトを見たところだと、県内の図書館との連携についてや情報交換についてうかがいたいなと思っております。
- A 特にそうやったという話は聞いていないので。個別に相談があったら対応しますけど……。はい、特にはないですかね。この件でということですよ、利用者情報の保護についてという。
- 筆 そうですね。
- A 他の県では事例があったんですか？
- 筆 あ、特に個人情報とテーマを限っているわけではないけれども、定期的に集まりがあって情報交換を、と。
- A あ、それはあります、それはあります、はい。
- 筆 ウェブサイトで紹介されてた中だと、「(a 県図書館ネットワークシステム名)」とか、a 県図書館協会など。
- A そうですね、協会が、a 県図書館協会という大学図書館とかも入っている団体と、公立図書館だけの団体もありますし、あとは a 県だと a'地区、a''地区って 2 つの地区に分

かれるんですけど、その中でも会合を定期的にやっていて、県立図書館から誰か一人は行くようにしてますので、結構あの、情報交換とかの場は多いです、はい。

筆 ありがとうございます。ではその、日常の業務について、テーマを限るわけではないけれども、交換を行っている。

A 情報交換はよくしてます、はい。

筆 はい、ありがとうございます。それでは図書館からちょっと離れまして、県庁であるとか、他の公的機関と連携を行ったりということも。

A 連携。

筆 連携というか、連絡しあうような。

A 連絡は、業務に必要な時には連絡は取りますけど、はい。

筆 それも特に個人情報と限るわけではなく。

A もちろんそうですね、はい。

筆 確認も交えつつなんですけども、ポリシーを策定されたのが、課の、すみません、担当なさってた部署といいますか、

A 私がいた部署（総務課）なんですけど、ちょっと当時の担当の者にまた後で確認してみます。

筆 ありがとうございます。これはあの、個人情報保護条例にしたがって行っていると。

A そうですね。で、ホームページのプライバシーポリシーということで、作ってます。

筆 紙の業務で気を付けていることと、プライバシーポリシーに書かれていることとで、少し違いというか、紙の帳票では特にここが違って、というのがありましたら。

A それはどうなんですかね……。結局これ（a 県個人情報保護条例）に従っているの、そんなに大きな差はないと思うんですが。なにぶん、特に規定とかは作っていませんので。

筆 図書館で扱う情報については、この個人情報保護条例に則って行われている。

A そうですね、はい。

筆 たとえば利用者カードの更新であるとか、そういうような、情報を更新するような手続というのは、定められていますか。

A はい。3年に1回更新が必要ということになっていますね。

筆 それで確認するような情報というのは、具体的にどのようなものでしょう。

A 申込書に書かれている情報全部ですね。

筆 なるほど、それをこう、書類等を確認してといいますか、身分証明書とか。

A そうですね、登録の際にはお名前とご住所が確認できるものを持ってきてくださいというふうにご案内してます。

筆 更新の時にもその書類というか、

A えーと、特に名前とか住所とかが変更なければ、証明書は特に必要ないということにしてますね。

- 筆 じゃあ、3年がたって、このままの状態で更新していいですかとご本人に確認をとって、それで口頭といたしますか、
- A そうですね、はい。
- 筆 変更があった場合は、また新しく。
- A そうですね、新しくというか、変更の申請を書いていただくというかたちに。
- 筆 また、住所と名前等を確認できるものを持って。
- A そうですね。
- 筆 個人情報については、だいたい条例にしたがって扱われているということで。図書館の自由であるとか、読書の秘密を守るためのことについてもお話をうかがえればと思います。
- A 为什么呢ね、無意識に意識しているので、あまり。どういうことを想定されているのかなという感じなのですが。
- 筆 そうですね、たとえばウェブでのマイページサービスとかメール通知で、こういう情報は表示するけど、こういう情報は表示しないであるとか。
- A そうですね。連絡は書名は入りませんね、たぶん。
- 筆 書名は入れずに……。
- A ああ、どうだったかな、メール……。はがきとかには入れません、とにかく。メールはどうだったかな。ちょっと聞いてきましょうか。
- 筆 すみません、ありがとうございます。
(Aさん、他の職員の方に確認を取りに行く(1分程度))
- A すみません、ちょっとメールの件を確認してもらってるので、ちょっと後でお願いします、はい。
- 筆 すみません、ありがとうございます。あとたとえば、利用者さんが使える端末についてちょっと配置を工夫しているであるとか、ついたてというか、仕切りを作っているとか。
- A OPAAは仕切りがありますね、はい。
- 筆 こう、一人ずつ個別に。
- A はい。あとログイン、マイライブラリーにそこからもログインできるんですけど、次の人がその画面を見られないように確かなっていたはずです。
- 筆 自動的にログアウトされるようなかたちで。あとそうですね、図書館のたとえば、貸出のレシートとかに表示される……、
- A レシートはお渡ししてないです。希望があればお渡ししますけど、基本出さないですね。
- 筆 たとえば返却日の書かれたしおりであるとか、そういったものをお渡しするかたちで。
- A そうですね、はい。
- 筆 図書館カードの上というか、カードに表示される情報であるとか、

- A 利用カードですか。
- 筆 はい。
- A 利用カードは、バーコードと呼んでる利用者番号と、名前ですね。
- 筆 番号と、名前。
- A はい。
- 筆 ありがとうございます。あと、a 県立図書館さんだと一部指定管理導入てなってますけど、これはあの、施設管理の方で。
- A そうですね、警備とか電話交換とか、清掃のほうですね。
- 筆 すると特に利用者さんに関わるとか、個人情報扱うということはあまり、
- A うーん、ないと思いますし、あの、契約の際に県の規則に則ってそういう契約してますので。
- 筆 指定管理者さんとは特にこう、図書館の利用者情報とか、
- A それにはタッチしないですね、はい。
- 筆 ちょっとまとめさせていただくと、基本的には条例にしたがって扱っていて、図書館の自由などに関する部分についても OJT で。
- A そうですね、はい。ほかのところではちゃんと作ってらっしゃるんですか、お聞きになった範囲だと。
- 筆 そうですね……。マニュアル、業務マニュアルがあるという話はうかがいました。ほかの図書館さん、ウェブ上でプライバシーポリシーを策定していらっしゃる館ということで、今回の聞き取り調査をさせていただいてまして。
- A ああ、そうなんですね、はい。
- 筆 このプライバシーポリシーであるとか個人情報保護方針が作成されて、公表されているかとなると、やっぱりちょっと、がくっと少なくなってしまうして。
- A そうですね、はい。
- 筆 個人情報に限らずに、その業務等についても、その、オンザジョブトレーニングのあたりで身に付けていただいているということでしょうか。
- A 色んなマニュアルはあるんですけど、基本はそんな感じですね。
- 筆 はい、ありがとうございます。
- A そうですね、その、たぶん、個人情報保護だけの規定じゃなくて、たとえば督促のやり方で、こういうときは書名を言っちゃだめとか、たぶんそういうことはきちっと決められてますけど、特にそれだけでまとめてあるのはないですね。
- 筆 全般的な業務マニュアルというか、業務の仕方の中で、たとえばプライバシーに気を付けましょうであるとか、そういう内容を必要に応じて盛り込んでいるような。
- A そうですね、督促の時はこういうことは言っちゃだめとか、そういう個別の、個々の業務では色々あるとおもうんですけど、はい。
- 筆 個々の業務で気を付けていらっしゃるってというのは、教えていただけましたら。

- A うーん、なんか色々あるので……。督促だとさっき言ったように、書名は本人以外には伝えないですとか、カウンターで画面に個人情報を映しっぱなしにしないとか、その人が終わったらどういうことをするですとかね。あと、いろいろ……。
- 筆 あと、細かいことだと、たとえば利用者申込書をもらったら伏せておくとか。
- A もちろん、やってますね、それは。もちろん他の方に見えないように置いてますし、先ほども言ったように最終的には鍵のかかるロッカーに保管するということになってますね。
- 筆 例えば正規の職員さんと非常勤嘱託の方で、取扱う情報の内容とか程度に差があったりということはあるですか。
- A 個人情報についてはそんなには差はないと思いますね。
- 筆 必要に応じてということでしょうか。
- A はい。ただ、不必要になった情報はなるべく速やかに破棄するようにはやっぱりしてると思います。
- 筆 そうですね、督促の時と、カウンター業務と、あとレファレンスとか。
- A そうですね、レファレンスもそうですし……。
- 筆 レファレンスの記録の積み重ねといいますか、レファレンスの記録の仕方についても、
- A ありますね。でも、レファレンスは電話の時は折り返すことがあるのでお名前とか電話番号をお聞きすることもあるんですけど、基本的にはあまり……。最終的に残していく記録みたいなものには、個人が推定されるような情報は基本何も書いてないですね。
- 筆 それについても、こういうときはこうしましょうとかいう、なにかハウツーとかいう、そういう。
- A ハウツーですか。……いや、特に意識してないかな。
- 筆 すると、職員さんがノウハウを受け継ぐようなかたちで。
- A そうですね、たぶん、はい。
- 筆 あと寄贈本について、寄贈してくださった方からの名前を書く場合と書かない場合が図書館によって違うらしいですけども。
- A えーと、あの。今どうだったかな……。寄贈の受け入れに関しては受け入れのための書類には誰からいただいたかということは記録しなければいけないので、それは書いてありますね。で、本に寄贈者のお名前を入れるか入れないかというのがありまして、今はどうしてたかな。何年か前は希望があればお名前を入れるし、結構ですということでしたら「匿名氏寄贈」ということで印鑑を押すということになってて、今どうなってたかな。今の状況についてはまた確認しますね。
- 筆 はい。あとあの、最近ですと、SSL3.0が使えなくなったという、脆弱性があったということで、こう、a 県立図書館さんも確か TLS を使ってたと思うんですけども、たとえばそれで、取扱われる内容であるとか、移行にあたってちょっとなにか困った

ことといたしますか、

A それはシステム担当じゃないとわからないので、それはまた聞いときます、はい。

筆 個人情報の保護について特別に規定しているというよりは、日々の業務マニュアルの中で、こういう業務では、たとえばプライバシーに留意しましょうとか、

A そうですね、どちらかというところが多いですね。

筆 だいたいお送りした質問というか、お聞きしたので。

A そうですね、そのぐらいですかね。

筆 個人情報であるとか、読書の秘密とか、何かございましたら。

A 普段から気を付けているので、特にこう、改まって言われると説明するのは難しいんですけれども。

筆 カウンター業務ですとたとえば利用サービス課さんであったりとか、

A ん、利用サービス？

筆 利用サービスというか、利用課やサービス課など、

A 確かにサービス担当とレファ担当と分かれてますね。ただあの、我々もカウンターにつきますので、人が少ないときとか。

筆 では、OJT で学ぶといたしますか、身に付けることはだいたい全員、職員さん同じようなかたちに。

A そうですね、だと思います。

筆 外部からの問い合わせでいきますと、さっきうかがったような子どもの読書、子どもの借りた本について親御さんから連絡があったとか、亡くなった方についてご遺族から連絡があったとか。あとそのほかだと、警察から問い合わせがあったとか、そういうときにどう引き継ぐかというのは、

A たとえば、よく、財布を落とされて、図書館の利用カードがあったのでとよく電話がかかってくるんですけど、向こう（警察）もわかってらっしゃるので、「こういう落とし物番号で預かってますので、利用者の方に連絡しといてください」みたいなかたちでくるので、こちらから直接本人に連絡するというかたちですね。

筆 警察の方と、図書館のカードがあったら図書館から連絡してもらうというかたちに。

A はい。こちらから連絡して、「なにになに警察で落とし物番号何番で預かってるそうなので、そちらから連絡をとってください」と言ってます。

筆 図書館のほうから利用者さんに連絡があると。

A そうですね、はい。教えることはないですね、他に。

筆 あとこうちょっと、利用者さんの情報、個人情報についてなにかちょっと困ったなとかいうときには、連絡する先といたしますか、図書館内部と図書館外部で。

A ええと、ありますけど、そんな、ここで判断できないことって何かあるのかな……。ちょっと私は知らないですね、はい。

筆 決まっていますけど、そこまで相談するようなことはない。

- A こちらで対応しきれない案件は今までなかったと思いますね。
- 筆 だいたいその、個人情報に関することや、統括してらっしゃるのは館長さんなんでしょう。
- A 最終責任者は館長ですね、はい。
(システム担当のBさんが一時的に参加)
- B えっと、よろしいですか。先ほどのメールでの予約確保のあれは、タイトルは出なくて資料IBのみ。
- A あ、やっぱり資料IBだけですね。
- 筆 ありがとうございます。
- A あともう1件。SSL3.0使っていないじゃん。あれで問題があった？ 個人情報の。
- B ああ、いや、対応できてないんじゃないかな、うまく。で(SSL)2.0でやって。だからうちはIEも1個古いの使ってるし。そういう既存のシステムが古いやつを基本に作ってるので、その下の方のバージョンが上がったときに、メイン側が対応できない、できるかどうかを検証できないので、新しいバージョンのやつには基本的にはならないんじゃないかな。
- A 新しいバージョンにすると危険だってことですよね。
- B あ、いや、不具合が出るかどうか検証できないと。メーカーが保証しないので。うちはそのリスクを冒してそういうふうにやれないという。
- A 特に今のところ問題はないんですね。
- B はい。
- 筆 たとえば以前うかがった図書館さんだと、アクセスできなくなった、パソコンからアクセスできなくなったから、いま周知を行っている状態ですということがありました。
- B そうですね。なんで、アクセスの仕方というか、セキュリティのあれ(バージョン)が上がると、全部がうまく対応すればいいんですけど、そうじゃないと、こっち側で不具合がある場合、利用者がアクセスできない場合とかいろいろあって。
うちはシステムを作りこんでる部分があるので、メーカーがとにかくちょっと、「そちらの方が上がると動きは保証しませんよ」とのことなので、もう、現状のままだというのがあります。だからメーカー側としては、初期のころにはそれでセキュリティもばっちりだというふうに作りこんでいるので、マイクロソフトがそういうほうが技術を上げてきても、図書館システム側は対応できないけど、技術的にはそんなに大きな問題はない、あるようだったらまた向こうが責任を持って変えるっていうことなので、そういう運用です。よろしかったでしょうか。
- 筆 はい、ありがとうございます。
- B で、今ちょっと、やっています。
(Bさん退席)
- 筆 ウェブサイトについてはメーカーさんが運用、運用というか作っていると。

- A そうですね。ウェブサイトというか、システムですね、図書館の。
- 筆 で、メールには資料IBだけが出て、書名は出ないように。
- A そうですね、なのでよく問い合わせがかかってきますね、そう言われると。なんでしたっけと。
- 筆 はがきの場合も同様なんでしょうか。
- A はい、はがきの場合も同様ですね、IBだけ。あ、IBも全部表示しないです。
- 筆 あ、はがきの場合は、IBを……、
- A はがきの場合も、たぶん。そうですね、下 3 桁くらいを削っちゃうので。調べてもわからないんですよ、そのIBを入れて。
- 筆 IBを伏字にしてしまって。ウェブだとIBも全部表示されるんでしょうか。
- A どうなのかな……。ないかもしれないですね。たぶんはがきと同じ運用ですね。
- 筆 なるほど、じゃあメールでの督促とはがきでの督促の場合には、資料IBがいくつか伏字になった状態で。
- A はい、予約もそうですけど、全部伏字ですね。……全部じゃないや、一部ですね。大体の方は冊数でだいたいわかるみたいなので、そんなにあれなんですけど。たまに書名はお問い合わせがあります。
- 筆 それと少し関連してかもしれないんですけど、たとえば以前借りた自分の貸出履歴が知りたいという問い合わせが、
- A ああ、多いんですけど、見れませんね、このシステムは、はい。
- 筆 すると、そう説明して。もう消してしまっていますと。
- A そうですね、返却するともう消えてしまいますということで。
- 筆 消すタイミングというのは資料が返却された時で。
- A そうですね、はい。
- 筆 予約資料の場合だと、予約情報は貸出された時点で、予約かかっていたとかは消えると。
- A そうですね、予約から貸出にデータが移っちゃうので、予約からは消えますね。
- 筆 予約された資料の場合は予約情報が貸出情報になって、その資料が返却されると記録は消えるということでしょうか。
- A はい。ただ、予約を取り消した場合は、2 か月間だけ自分で確認できるようになってます、確か。
- 筆 取り消した場合は、取り消した日から 2 か月間でしょうか。
- A はい。
- 筆 マイページサービスにログインすると、見られるように。
- A そうですね、はい。
- 筆 取り消したということ、やっぱりもう 1 回同じ資料を予約したいのも、できるように、

- A ありますね、はい。あと、あの、取り置き期限が過ぎて自動的に取り消しになったもののとかも確認できるようになっていうことで、一応そうなってますね。
- 筆 その期限が切れた日から 2 か月間保管されて。
- A はい。
- 筆 ありがとうございます。
- A あとになにか、
- 筆 そうですね……。あと、そのウェブのデジタルデータについて、たとえばデータをほかのところから参照できるとか、役所とか教育委員会であるとか、県庁とかと、一括して取り扱っているとかはあるでしょうか。
- A ああ、そういうことですね。うち、図書館は県とは別のサーバなので、県のパソコンと図書館のパソコンが一人二台あるみたいなかたちになってて、全く別システムですね。
- 筆 県と独立して情報を取り扱って。
- A そうですね、はい。
- 筆 ありがとうございます。おそらくだいたいうかがったかと思います。
- A はい、こんなんでもいいんでしょうか。
- 筆 a 県立図書館さんでツイッター運用方針も、このプライバシーポリシーに従うと。
- A そうですね、うん、特に個人情報をツイッターで収集とかはしてないので……。
- 筆 そうですね、ツイッターについては特に、
- A 「ツイッターの運用方法について」っていうページ（ウェブページ）があるので、その通りにやっていますが、基本的にはこちらからの一方的な情報発信だけということに今運用がなっているのです。
- 筆 とすると、個人情報の取り扱いで特に問題になるようなこともないと。
- A ないですね、はい。
- 筆 主に情報発信を。
- A 主にホームページに載せてるようなことしかつぶやいていませんので、はい。
- 筆 おそらくだいたいうかがえたかと思います。
- A こんなんでいいんでしょうか。
- 筆 後日問い合わせさせていただくこととして、今のところだと、えー、対面朗読をするボランティアさんに図書館からどう働きかけているか。
- A それですね。それと、これ（プライバシーポリシーの策定・掲載時期）はいつからかと、ええと、寄贈本のことは確認しますね、また。
- 筆 ありがとうございます。
- A あとあの、個人情報みんな敏感すぎるぐらい普段から意識しているので、その、どれが普通、普通じゃないっていうのも変ですけど、違うのかというのがいまいちこう、よくわからないんですけど。

- 筆 そうですね、たとえば県で研修があったりという機会はございますか。
- A 県で研修……。私が知っている限りではないですけど、あるのかもしれないですね。私もちょっと、戻ってきて2年くらいなので。
- 筆 県以外でもたとえば、そういう研修であるとか、行われているのでしょうか。
- A そうですね……。最近そんな研修あったかなあ。……ちょっと記憶にはないですね。まあ、研修あれば、希望者がいれば積極的に派遣とか参加させるようにはしてますけども。
- 筆 ありがとうございます。また、後日いくつか。
- A すみません、なんでも聞いてください。
- 筆 いえ、ありがとうございます。あと、この後図書館のなかをちょっとぐるっと見せていただきたいなと。
- A はい、はい。
- 筆 前は割と、前回うかがった図書館だと、勝手にと言いますか、全体的にぐるっと見せていただいたんですけども。
- A はい、開架スペースでしたら見ていただいて全然かまいませんので。
- 筆 ありがとうございます。
- A あ、写真はちょっとご遠慮ください。
- 筆 わかりました。メモは大丈夫でしょうか。
- A メモはもちろん、大丈夫です。
- 筆 はい、ありがとうございます。それではこれから、館内を見せていただこうと思います。
- A はい。
- 筆 それでは今日のご協力いただき、ありがとうございました。
- A いえいえ。そうだ、一個思い出したのが、最近……。最近じゃないんですけど。えっと、昔は書庫出納のときにお名前を書いてもらって、お名前を呼んでいたんですけど、何年前だったかちょっと私も忘れてしまったんですが、番号制度にして、お名前も書いてもらわないようにして、お名前も呼ばないように変えましたね、そういえば。
- 筆 そこで名前も収集しないようになって。
- A はい。なるべくだから、必要なく、なにか別の手段でなんとかなるものについては収集しないようにしてますね。一個思い出したので。
- 筆 ありがとうございます。それは閉架書庫の、出し入れの時に。
- A はい。名前を書いていただくものもあるんですけど、それは利用が終わったらすぐシュレッターにかけるということになってますね。
- 筆 名前を書いていただくものは、たとえば複写とかそんなものでしょうか。
- A そうですね、複写と、……利用カード（の登録申し込み書）はまた別ですが、あと社会人席の利用ですかね、うちでは。

- 筆 社会人席の利用。それは勉強スペースといいですか、
- A ええと、学生さんが使えない、お仕事している方、まあお仕事してなくてもいいんですけど、学生じゃない人が利用できる席っていうのが各階にありまして、その申し込みの際には一応名前を書いていただいていますね。それも次の日にシュレッダーにかけていると思います。
- 筆 それはやはりあの、年齢であるとか確認するために。
- A そうですね、あの、その確認のために。年齢の確認というか、名前と、あと簡単な職業ですね。会社員とか。
- 筆 社会人であることを確認するために書いてもらっている。
- A そうですね、あの、証明書とかで確認はしないんですけど、書いてもらうことで確認みたいなかたちでやっています。
- 筆 ありがとうございます。
- A じゃああの、質問でちょっと答えられなかったものについては、またメールでお送りすればよろしいですかね。
- 筆 ありがとうございます。
- A では送らせていただきます。
- 筆 では、本日はありがとうございました。
- A いえ、お疲れ様でした。

以上

(追記)

上記の聞き取り調査において不明だった点について、2015年10月29日にEメールにて以下の回答を受け取った。

- ・ホームページのプライバシーポリシーはいつから掲載しているか

平成22年4月からです。

- ・寄贈図書に寄贈者の名前を記載しているか

現在は記載していません。

- ・視覚障害者資料室の朗読協力員のこと

朗読協力員に登録するための養成講座があり、その講座の中で説明をしています。

以上

付録 5. b 県立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）

（メールにて受け取った回答文書を以下に記す）

「b 県立図書館における個人情報の取扱い」について

b 県立図書館（b'分館及び中央）では個人情報の取扱いについて「b 県立図書館における個人情報の取扱い」という内規を定めています。この内規は「b 県個人情報保護条例」（平成 8 年 3 月 29 日公布 b 県条例第 2 号）に基づいて定めたものです。

b 県立図書館のホームページに掲載しておりますのでご覧ください。

「b 県立図書館における個人情報の取扱い」

（b 県立図書館ウェブサイト内、当該ウェブページの URL 掲載）

この内規を定めた背景等については、20 年近く経過しておりお答えいたしかねます。現在まで特に見直し等はありません。b 県の規定により対応しております。業務を委託している業者にも留意するよう仕様書に明記しています。

図書館で使用する個人情報掲載帳票類はそれぞれ保存期間を定めております。たとえば「利用者カード申込書」につきましては、利用者カードの有効期間（3 年）が経過し、2 年経った段階で、貸出資料・予約がないものはデータとともに廃棄しています。（5 年保存）

研修については、毎年、庁内担当課より個人情報の適正管理に関する研修実施の依頼が各部署にあり、当館では総務企画課が館内職員向け（委託業者等含む）に、年 1 回実施しています。

以上です。特にご来館いただいてご説明する程の内容ではないかと思しますので、メールにて回答させていただきます。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成 27 年 10 月 22 日

b 県立中央図書館
調査相談課課長

付録 6. c 県立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）

（メールにて受け取った回答を以下に記す）

A. 利用者情報保護規定の策定について

※c 県立図書館保有個人情報安全管理基準について回答する

1. 「個人情報保護について」を策定した背景をお教えてください。

回答：

「c 県個人情報の保護に関する条例」及び「c 県教育委員会個人情報取扱事務要綱」の規定に基づき「c 県立図書館保有個人情報安全管理基準」を策定している。

2. 「個人情報保護について」の作成にあたり、参考としたものをお教えてください。

（自治体の個人情報保護条例、『図書館の自由に関する宣言』等）

回答：

本庁各課における保有個人情報安全管理基準

3. 「個人情報保護について」を作成する際、中心となった方や部署をお教えてください。

回答：

中央図書館管理部総務課

4. 「個人情報保護について」が起案されてから策定されるまでに、どのようなプロセスを経ましたか。

回答：

関連部署への協議、館長決定

5. 「個人情報保護について」を策定する際に、重視した事柄をお教えてください。

回答：

根拠条例等に基づき、齟齬がないよう注意した。

B. 規定の運用について

※c 県立図書館保有個人情報安全管理基準について回答する

6. 「個人情報保護について」を実践するために、どのような職員教育や研修が行われていますか。

回答：

図書館保有個人情報安全管理基準に則り、個人情報保護に関する職員への周知徹底、個

個人情報の管理体制・管理状況の点検等を行っている。

平成 27 年 5 月教育庁課題別研修「情報セキュリティ、個人情報保護」e ラーニング研修実施。

平成 27 年 9 月教育庁「職場の文書管理、情報セキュリティ及び個人情報安全管理に関する点検」を実施。

7. 利用者情報の取扱いや職員教育等について、職員の雇用形態による違いがございましたらお教えてください。アルバイト、ボランティアスタッフも対象とします。

回答：

職員（一般職員及び非常勤職員）対象に実施。

8. 「個人情報保護について」のほか、図書館職員が使っている内規やマニュアルはございますか。

回答：

情報処理システムにおける規定

- ・県立図書館情報資産の取扱いに関する安全管理措置（平成 20 年 8 月 20 日付 20 中図管企第 161 号）
- ・c 県立図書館登録利用者個人情報取扱事務要領（平成 23 年 12 月 20 日付 23 中図管企第 258 号）

9. 日々の図書館業務において、どのように利用者情報を取扱っていらっしゃいますか。マニュアル等に具体的な手順等の記載がございましたら、お教えてください。

回答：

- ・ マニュアルは特になく、c 県立図書館保有個人情報安全管理基準による。
- ・ 郵送複写サービスに係る利用者情報は、担当職員以外アクセスできない共有サーバに保管し、管理している。紙文書は鍵のかかる場所へ保管している。
- ・ 登録利用者の個人情報を保存するサーバは、不正アクセスが行えないよう保護措置を講じる。
- ・ 登録利用者の個人情報は、権限を有する者しか取り扱えないよう管理する。
- ・ 保有の必要がなくなった個人情報は、速やかにかつ着実に消去する。

10. 日々の図書館業務において利用者情報を取扱うにあたり、特に気をつけていることをお教えてください。

回答：

- ・ 安易にメールや交換便で送付しない。紙文書、データ類の保管は 9.の回答のとおりにする。

- ・ c 県立図書館保有個人情報安全管理基準に基づき保管及び廃棄を適切に行っている。
- ・ 個人情報など重要な情報を含む電子ファイルは、個人端末に保管せず、必要最小限のものを、情報セキュリティを確保したファイルサーバに保管する。
- ・ 紙媒体の情報や外部記録媒体に格納した情報は、施錠可能な保管場所に保管し、既定の保存年限が過ぎたら速やかに適正な手順で廃棄する。
- ・ メールアドレス等コンピュータに格納されている情報は、アクセスできる職員を限定し、収集目的が達成されしだい速やかに適正な手順で消去する。

11. 図書館業務において利用者情報を取扱うにあたり、課題となっていることがございましたら、お教えてください。

回答：

情報セキュリティ対策の徹底。

C.その他

※c 県立図書館保有個人情報安全管理基準について回答する

12. 「個人情報保護について」の見直しはどのようなタイミングで行っていますか。

回答：

保有する個人情報の種類に変更等が生じた場合。等

13. 利用者情報の管理の方法について、県立図書館や県下の市町村立図書館と連携や意見のやり取りをどのように行っていますか。

回答：

特に行っていない。

14. 利用者情報をはじめとする個人情報の管理の方法について、他の公的機関とどのような連携を行っていますか。

回答：

他の公的機関との連携は行っていない。

付録 7. d 市立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）

調査日時：2015 年 10 月 20 日 13:30-

場所：d 市立図書館

調査実施者：

・筆者

参加者：

・d 市立図書館 利用サービス担当 課長代理 E さん

・d 市立図書館 利用サービス担当 担当係長 F さん

文字起こし内容

E（うちの図書館では、「個人情報の取扱い」ということで、ホームページに……、あ、それですね（プリントアウトした「個人情報の取扱い」を確認））

筆 はい。ウェブ調査をしまして、このように個人情報の取扱いについてウェブで公開していらっしゃる図書館で、さらに、ここに個人情報保護条例が、しっかり参考として言及されている館を対象に、訪問調査館を選ばせていただきました。

E なるほど、うちで作っているのはこれだということはもうご理解いただけているようなので。この策定の部分は、こちらで独自に作ってないから、そこはちょっとお役に立てませんという話を、今さっきしてたところなんです。

F そうなんですよ。

E それはそれとして、ほかの館にも聞き取りはなさるそうなので。

F このホームページに載せているのが、どちらかというとホームページ上での個人情報の管理ということで、そちらの方に特化したものです。それ以外にも利用サービス課というほうで、実際の業務とか、紙の帳票類とか、こんな風に取り扱いましょうよということで、規定……、基本的にはマニュアルに書いて規定しているということです。

筆 ありがとうございます。この規定が図書館さんのほうで作られていらっしゃらないということだったんですけれども、これは市で……この規定を作られたのは大阪市さんで作ったものと。

F この取り扱い（「個人情報の取扱い」）は図書館で作ったものですね。ホームページ上での取扱いについては図書館が制定してまして。図書館の企画情報課のほうで作成したものですね。

筆 少しこれを読ませていただきます（問い合わせ回答）

E はい、どうぞ。

F（質問項目の）1 から 5 の方は、お問い合わせの件にはちょっと当てはまらないという

か、当館独自の利用者情報保護規定は制定していませんけれども、d 市個人情報保護条例にしたがって、実際の運用については厳正に取り扱っていますということ、あと、ホームページ上の個人情報の管理については、先ほどの「個人情報の取扱い」に掲載しております、そちらは企画情報の担当……、企画情報課？

E 企画情報担当です。

F はい、企画情報担当のほうでつくったものということです。

筆 ホームページ上での個人情報の取扱いは、やはりその、d 市の条例に合わせたものというか、条例を受けて制定されたものということでしょうか。

E そうです、そういうことです。

筆 では、6 番以降のことについて伺おうと思います。

E はい。

筆 市の職員さんと、あと、窓口受託のスタッフさんについて、研修について。

F そうなんです。市の職員は本務職員と非常勤嘱託というのと、大きく分けると 2 種類の職種があるんですね。で、非常勤嘱託の方はずっとということじゃなくて、更新が年ごとにありますので、3 年経つとまたもう一度試験を受けるというかたちになるので、ずっとの定期ではないんですけど、嘱託職員も含めて研修を行っている。

で、採用の時にもちろん（研修を）するんですけど、それに加えて年に 1 回、情報セキュリティ研修を行ってます。それは講堂というか、5 階に大会議室があるんですけど、そこに全員が集まって、企画情報とか、利用サービスといって、閲覧室のほうで直接サービスをする担当ですね、レファレンスとかやっている担当のほうも一緒に入って、それで研修をする。職員が講師になってしているような感じです。その時に、システムのことも、帳票類の扱いについても一括で、いろいろ取扱いの注意事項について、同じような内容を毎年ちよつとずつ変えつつ、新しい情報を入れつつ、研修をやっている感じで。

その研修に窓口業務の受託業者さんも参加してもいいですよということにしている、業者によって何人来るかはそれぞれなんですけども必ず誰かはいて、戻ってまたほかのスタッフにも伝えるというような感じで研修を行ってます。

それに加えて、毎月一回、「個人情報の重要管理ポイントセルフチェックシート」つていうのがあって、それは市で作ったものなんですけど、うちの図書館用に、この業務にはこれが当てはまるよ、というようなことを書いたものを配って、それを毎月自分でチェックして、できたかできなかったか、マルバツとか、だめだった場合はどういところだめだったか、後で対策する感じに。で、それを集計して報告するというようなことをしています。

E これ、わかりにくいタイトルかと思うんですけど。よく、自治体の個人情報の漏洩事故とか報道されてると思うんですけど、それを防ぐための d 市の取り組みということで、たとえば個人情報の含まれるものを発送するときには、発送前にそれだけの場所

でやってるかとか、発送前に今一度、宛先等間違っていないか確認したとか、そういうようなこまごましたポイントポイントを箇条書きにしてあって、それを自分がちゃんと、今月 1 カ月きちんとしましたかというのを振り返るようになっている。それを図書館の業務に合わせて、本庁と図書館ではまた全然違うので、図書館のやっている項目を追加……、追加というか書き換えたような形で作ってるんです。

筆 もともとは d 市さんのほうで作成して、その内容を図書館でアレンジといいますか、図書館の業務にあてはめていると。

E あ、そうですね。

筆 さきほど嘱託の職員の方も採用時研修であるとか、情報セキュリティ研修を受けていらっしゃるとうかがいました。非常勤嘱託の方は更新のたびに採用時研修を受けるかたちになるんでしょうか。

E そうですね、年度更新の時には受けないんですけど、毎年を更新というのは特に変更がないので特に研修はないんですけど、一度、3 年が最大限の契約期間なので、それが終わった時点ではいったん契約が切れるので、もう一度試験を受け直して、再度新しく採用という形になるので。たまたま同じ方が採用された場合は新人ということになって、また（採用時研修を）受けますけれども。そういう採用っていうのは 3 年に 1 回になります。

筆 3 年でひとサイクルといいますか、採用が終わって、もう一回新しく採用ということになって。

F 今はそのかたちで、はい。

筆 ありがとうございます。そして窓口業務の受託スタッフの方は年 1 回以上の情報セキュリティ研修を最低、業者さんの中から一人……、それぞれの業者さんの中から最低一人受けていただくというかたちに。

F そうですね……。一人ということはあまりないですけども、

E 人数は決まってないですね。

F 全員来てもらうのはちょっと無理なので、何人か核になる人が来てくださって、それぞれに研修をする。で、業者ごとでも研修をなさいという仕様書になっているので、それは各業者さんのほうでされているということになります。

筆 8 番の業務マニュアル、図書館の職員の方が使っていらっしゃる内規とかマニュアルについて。中央図書館の閲覧マニュアルと地域図書館の業務マニュアルがあるとのことです。これについて、できる限りでどのようなことが書かれているかうかがってもよろしいでしょうか。

F はい、あの、中央図書館の業務マニュアルと地域図書館の業務マニュアルは、してる業務の幅も違いますし、具体的な内容も違うんです。どこまでが本務職員がして、どこからが非常勤嘱託がして、どこからが受託スタッフがするかということで。地域図書館はすごく人数も少なくて、本務職員と館長と、二人だけなんです、市の職員とい

うのは。それ以外はすべて受託業者のスタッフになるので。その本市の職員 2 名というところと、中央図書館はもう 70 人くらい司書がいるので、本務の職員と嘱託職員と受託スタッフということで、相当の人数がいるので、全く同じ業務ではないので、違うマニュアルなんですけど。

筆 それぞれにマニュアルがあると。

F はい。

E 同じ業務をやっているけど、どこまでの業務をするかの切り分けが、中央図書館はボリュームも大きいのでね、違ったりします。

F 中央図書館のマニュアルのほうも地域図書館のマニュアルのほうも、「個人情報の取扱いについて」ということで一項を作っていて、下の方に書かれている内容とほぼ同じような感じなんですけれども、えーと、

筆 『問い合わせに対する回答』の 9 番以降の内容でしょうか。

F そうですね、10 番とかに書いてある内容がほぼ当てはまるかなと思うんですけど。口頭で言わせてもらって、個人情報の取扱いについて細心の注意を払いましょうということで、個人情報の記載された帳票類は利用者の目の届かないところに保管しましょうとか、保管期間が過ぎた帳票類はシュレッダーかけましょう、カウンターのやり取りとか電話対応でも、聞こえるところで復唱したり、口頭で電話番号を聞いたり、そういうことがないように注意しましょうと。で、外部からの問い合わせや警察からの問い合わせについても、軽々に個人情報を提供しないということで、必ず本市職員に引き継ぐとか、本市職員のほうは上司に確認の上必要な手順をとるということで。

あと、そうですね、たとえばカウンターのやり取りの中でも、後ろからカウンターに表示されているような、個人情報が表示される場合もないとは言えないので、のぞかれないような注意をするということと、あと、借りてる本の名前とか、予約されている資料の名前とか、そういうことも大きな声を出して言わないようできるだけ注意するということです。

それから、その個人情報の保護という意味と読書の秘密という意味と両方あると思うんですけど、個人情報については、もちろん証明書の取扱いとか、図書館カード申込書についてもきちんと管理するということがあると思うんです。証明書類はすぐお返しするとか、申込書を書いたままで置いておくと後ろからのぞかれちゃうので必ず伏せるとか、そういった細かいことをマニュアルに書いていってます。で、具体的に受託業者さんが作業するときにもそれを守ってもらうようにということ。

読書の秘密っていう意味では、電話で問い合わせがあった場合も、ご本人以外には借りている本のタイトルを伝えないとか、予約の資料についても同様で。あと、そうですね、貸出画面、返却画面という画面があるんですけども、前の方が終わった段階でかならず画面をクリアにして、次の方が来た時にはきれいな、何も書いてない状態で対応するようにとか。あとはすごく当たり前のことなんですけど、業務上の秘密は

第三者には絶対に言わないとか、そういったようなことが書いてあります。それ、ほぼ後ろのほうに、10 番とかに全部書いていますので。

E そこに書いているのがほぼマニュアルの内容ですね。

筆 カウンターで使ってらっしゃるパソコン等に、スクリーンがこう、斜めから見られないようにする、なんといいいますか、ガードがあったりということは。

F 液晶なのであまり見えないと思うんですけども、あの、

E あれ、一応、わかりにくいんですけど、フィルムを貼っているらしいですけどね。

F あ、シール貼ってるんですか。それは私よくわかってなかったです、すみません。

E のぞかれないようにということは、

F 一応それは考えたうえでの、機器の調達はしているの。

E そうですね、はい。

筆 それではフィルムを貼った上で、さらに一人ずつ画面を切り替えるであるとか、のぞき見を防ぐために、はい。

E そう、のぞかれないように、あんまりこう、(画面を) ガッと向けないとか、そういうようなことは、

F そうでしたね。画面を利用者さんに向けると、タイトル等が後ろからのぞかれてしまいますので、必要に応じて向ける必要もあるんですけど、その場合でもぐるっと向けて後ろから丸見えにならないようにする。個人情報というのを、うちのシステムで別画面に持ってるんです。よくある図書館だと、(利用者カードのバーコードを) ピッとなぞると利用者の名前とかも全部出ちゃうっていうのがあるんですけど、うちは利用者 IC だけが出るようになっていて、

E 貸出画面も、カードをなぞった時に利用者 ID 出て、その下に貸出の一覧は出るんですけど、通常そこにお名前が出るようなパッケージになってるんですけどね。うちはもう、初期設定はカード番号にしてくださいということで。

筆 カウンター業務で貸出などを行うときには、バーコードを読み込むと利用者の ID 書名だけが表示されるということでしょうか。

E はい、基本そんな感じです。

筆 すみません、少し話が戻ってしまうんですけども、6 番、7 番の関係で、たとえばボランティアの方とか、アルバイトの方がいましたら、その方々について、個人情報といえますか、利用者の方と関わる時に気をつけてくださいというお願いとか、ありましたら。

F うちは今のところ、アルバイトはいないんです。ボランティアもおっしゃっているようなボランティアじゃなくて、読書環境整備というんですかね、読み聞かせとか高齢者施設に本を届ける配本とか、学校図書館での図書館ボランティアとかそういう方で、

E 直接図書館の利用者の個人情報に関わってもらうことはないですね。ボランティアと

うか、有償なんですけれども、中央図書館とか、いくつかの館では対面朗読をして
いただいている音訳者の方がいらっしゃるので、その方々は研修の中で、当然個人の
秘密、読書の秘密になるわけですから、そこについてはきちっと研修は、それは別途
のこととしてやっています。

筆 ありがとうございます。(質問項目) 9 番に移って、個人情報の取扱いについて、

E さっき言ったようなことで書いているんですけど、まずは個人情報ですね、お名前、
ご住所、電話番号、年齢とかそういう記録なんですけれども、図書館で独立して管理
してまして、たとえば d 市のシステムと一緒にいたりとかのぞけたりとかいう
ことはないということで、単独です。それと情報システムの個人情報データにアクセ
スできる人間を、このログイン ID、パスワードという認証バーコードがみんな一つず
つ持っていて、

筆 それぞれの職員さんの ID とパスワード、

E そうですね。自分の番号、ID とパスワード両方合致しないとアクセスできないという
ことになっていまして、自分がカウンターに入っている場合は ID、パスワードでログ
インする、次の人に代わるときにはログアウトするという状態なので、他の資格のな
い人がさわれないような形になっています。

F 窓口の受託業者のスタッフの中でも、個人情報にさわれる権限のあるスタッフとそう
じゃないスタッフというふうに区別をしています。

E 分かれていますね。ログイン ID、パスワードの権限が何種類かあって、貸出カウン
ターに入って個人情報にさわる必要のある人だけが権限があるのをもらえるというふう
に。

筆 職員さんやスタッフさんのひとりひとりに、全員にログイン ID とパスワードがあって、
配られて、

E そうそう。

筆 その中で個人情報データにアクセスできるログイン ID をもっている方とできない ID
をもっている方がいらっしゃるという形ですね。

F そうです、ID の中に資格があります。

E ID でもって、個人情報の画面にアクセスしたかどうかの記録が、現在のシステムでは
記録できるようになっているので、何かの時には調査することも可能というふうには
なっています。

E 個人情報の収集についてなんですけども、申込書についてもそうなんですけど、たと
えば行事とかやって、名前とか聞いて、電話番号聞いて、今度なになに持ってきてく
ださいとかいう連絡用に個人情報をもらうときもあるんですけど、それについても必
ず利用目的を特定した状態で。このごろみんな書かれてますけど、不要になった場合
は確実に、速やかに廃棄しますというチラシのただし書きも必ず書いていまして、シュ
レッターですね、個人情報の帳票類は必ずシュレッターにかけています。

- F 図書館カードですけど、うちの図書館の図書館カードは有効期限 3 年間なんです。カード自体はずっと使えるんですけど、3 年経ったらまた住所とかお名前を確認させていただいて、再度、利用者情報の更新手続きを行ってます。で、最新情報を維持するような形にしまして、有効期限を過ぎても 3 年間以上利用がない方もいらっしゃるので、その方たちの個人情報についても順次削除していくというようなことができるようになっていきます。
- 筆 これはその、デジタルデータと言いますか、コンピュータの中の記録ということですか。
- F そうですね、そんなかたちで、個人情報のデータを削除していける状態になっています。
- E それと、貸出レシートとか予約受付票なんですけど、よく図書館カードの番号、利用者 ID が印字されてて、落ちていたら誰が借りてっていうのが、ID とかしかわからないんだけど、うちでは ID も個人情報に含まれるという理解で、ID と貸出記録がセットになると、番号がもし万が一わかったとしたら何を借りていたかっていうのがわかっちゃうかもしれないので、レシート類にも利用者 ID を印字しないようなかたちに、予約受付票についても同じです。名前とかはそれではわからないんですけど、念には念を入れてそういうふうにしています。
- 筆 レシート等に記載されるのは書名と、あと……
- E 返却予定日ですね。
- 筆 図書館カードのお話、さっき伺ったんですけども、図書館カードに表示されるものというのは、どのようなものがあるのでしょうか。
- F 名前と図書館カード番号と、有効期限ですね。
- E 私の古いですけど、こんな感じで（図書館カードを出して見せる）。お名前は自分でここ書いてもらって、いま私、貼ってないんですけど、ここに有効期限シールを貼るようになっていきます。ここは発行した館の番号が入っていたり。
- 筆 はい、ありがとうございます。
- E ここまでよろしいでしょうか。
- 筆 はい、ありがとうございます。貸出記録と予約情報を、手続きを行った時点で消去されていると。
- E はい、前のが見たいという人もいますけどね、このごろ多く。
- F 貸出履歴がほしいとおっしゃるけど、
- E 消してしまっているんで、と言って、いつもお断りしているんです。
- F 先ほども申しましたように、予約、督促の連絡をする際には、本人以外には資料名をお伝えしないことになってまして、例外としては小学生以下の児童のかた、幼児さんの保護者さんからの問い合わせがあった場合は、保護者にお伝えすることもあります。
- E それから、ホームページ上での利用者情報に関するデータのやり取りでは暗号化通信

を利用しています、つい 10 月 15 日に SSL3.0 というのが脆弱性があったということで、もううちでは使えないということになりまして、TLS という規格に代わってます。

筆 これはたとえばマイページサービスであるとか、予約状況確認のログイン画面であるとか、そういうような場面でしょうか。

E そうです、はい。

F パソコンからだとかそういうページに行けない、携帯からだとか、ガラケーというのが、どうも全然使えなくなってます、ホームページにアクセスもできない状態です。

E 最後ですけど、個人情報の外部提供は原則として行いませんということで。例外規定としては、d 市個人情報保護条例第 10 条ということで、原則として大きくは本人同意があるということと、あとは令状が出た時だったかな、ごめんなさい、はっきり覚えてないですけど、

筆 (d 市個人情報保護条例を確認して) 法令等に定められているときや、出版、報道等により公にされている場合など、

F あ、ここですね。

筆 (d 市個人情報保護条例の、個人情報の外部提供の禁止の例外規定の) 1 から 5 番ですね。

E 生命の危機とかそういう場合というような、ただし書き以外には提供しませんので。どこでもそうだと思うんですけど、警察からの問い合わせについては、たとえば図書館カードが落ちていたというときには、こちらから利用者さんに連絡するという状態にしています。

筆 ありがとうございます。それでは先ほど 10 番についてはマニュアルのところで伺いましたので、11 番について伺いたいと思います。

E あ、10 番で補足ですね、個人情報に関わる事故のことなんですけど、不正アクセスとか、盗難、滅失、漏洩とかが発生した時は、速やかに管理者に報告して組織対応するということで、何を置いてもまず言うようにということで、受託業者にも厳しく言っているところです。そういう事故が起こった場合には事後に再発防止の対策を必ず取るということで、はい。

筆 11 番の暗号化通信については、先ほどいかがだったようなことで、TLS 通信を代わりに使っていらっしゃると。

E はい、始めたばかりなので、今周知しているところ。使えなくなったという問い合わせに対してこういう風に答えましょうということで、対策をお伝えしているところです。それと次なんですけど……

筆 すみません、あと 3 分くらいになってしまったのですが、もうちょっとお話をうかがってもよろしいでしょうか。

F 大丈夫ですか、E さん。

- E 私ちょっと外してもいいですか。
- F あ、はい、はい。私はもう少し大丈夫です。
- 筆 ありがとうございます。では、ありがとうございました。
- E じゃ、ごめんなさい、これで失礼します。(Eさん退室)
- F ほとんどもう最後なんですけども、
- 筆 それでは引き続き、お話をうかがおうと思います。
- F システム更新の話なんですけど、(平成) 26 年 (2014 年) の 1 月からうちの図書館でシステムを更新したんです。以前のシステムだと、地域図書館にそれぞれで個人情報のサーバを持ってまして、データを持っていたんですね。で、逆に言うと中央図書館から地域図書館の個人情報のデータが参照できない状態だったんです。で、それを一括管理ということで、全館で参照できるように変更しました。で、バラバラになっていた情報を、今統合をかけてまして、ただ、ご本人様にこのカードはあなたですかというを確認して、証明書類と合致している場合にしか統合ができないので、利用者さんがやりますよと言ってくださった時、もしくは図書館カードの有効期限が来たときっていう二種類の段階で順次統合していつている段階で、まだそれが実施中ということになっています。
- 筆 はい、本人以外への利用者情報提供について、
- F あ、次ですね。課題っていうことでは、やはり高齢化になってまして、どうしてもお年寄りとかの利用が増えています。その方がお亡くなりになられた、とかいう問い合わせもあります。その場合だと、ご遺族の方から何を借りていたか教えてくれということがありまして、ご本人が認知症的な方たちになられて、貸出資料の管理がとても難しくなっておられたりもしまして、そういった方について、たとえば代理のご家族にタイトルをお知らせして探していただくべきなのか、こちらの判断も難しくて。今日はちゃんと返していただけたけれども、日によって体調が悪くて、この日は無理なのかしら、借りた覚えがないとおっしゃることが時たまあったりとか。
- 筆 覚えていらしてくださってるときと、そうでないときがこう、波があるとか。
- F 突然亡くなったと強く言われるようなことがあったり、そういうような対応について、ご家族の方にタイトルをお知らせして管理していただくことが必要なのか、今後検討していくことのひとつかな、ということで。具体的に何かいま考えているわけではないんですけど、今後高齢化社会が、どんどん超高齢化社会になっていくので、考えていくべき問題かな、というようなことです。
- 筆 ありがとうございます。あと、課題として、利用者情報保護規定、マニュアルの整備と。
- F それは今回問い合わせていただいて、よその図書館にはちゃんとした規定があるなあと思ったので。うちのはホームページのぶんだけだったの、ホームページ以外の個人情報の扱いについても規定を作るといいなあ、と思いました。それは今後の課題と

いうことで、マニュアルについても中央図書館と地域図書館で今、毎年点検して修正していつてるんですけど、個人情報の観点からもう少しチェックすべき項目があるかもしれないなということで、それも課題ですね。

筆 ありがとうございます。規定の見直し等については、先ほどかがったようにマニュアルについては毎年確認を行って、修正をしていらっしゃると。

F そうです。

筆 あと、たとえば県立図書館さんであるとかほかの市区町村立図書館さんと、個人情報の取扱いについて、オフィシャルでも、ちょっとプライベートというか、職員さんの自主的な集まりのような場で、何か話し合ったりという機会はございますか。

F そうですね、特に個人情報とか利用者情報についてというような、集まりとか課題をもって、ということは今のところないんですけども、常時、この県だと公共図書館の集まりがありますので、そちらの会議に行って、普段からいろんな問題点とか課題があつたら相談し合っているとか、その時に会って知り合いになった職員同士で電話をかけあって、何かあつたら聞きあつたり、とそういうことは日常的にありますので、

筆 個人情報と限るわけではなく、図書館の日々の業務について。

F はい、日々の業務についてそうしたやり取りは常時してますね。

筆 少し離れてしまうかもしれないんですけど、d市の市役所とか、他の公的機関とのやりとりであるとか、先ほどかがったような、条例とか、他の公的機関と関連してのやり取りはございますか。

F こちらの条例とかを作った……、あとこちらで、たとえばシステム上でどんな個人情報を取得するかというようなこととか、個人情報関係の事故が起こったときには報告すべき部署がございまして、そちらとは連携というよりは、何かあつた場合には必ず報告とか、困つた場合には問合せとか、日常的な業務として連携をとっているというかたちになるのかな。こちらからうかがうということの方が多いですけどもね、どういうふうに判断されるのかなと問い合わせてみたりとか、それはやっています。

筆 その報告する部署というのは、個人情報保護審議会さんということでしょうか。

F いや、審議会に直接ではなかった、局があつたと思うんですけど、どこだったかな。すみません、ちゃんと覚えてなくて。教育委員会なので、教育の上の方にちょっと聞いてみるということと、あと、人事かな、すみません、具体的な部署が必要だったら後で調べてお答えしますけども。

筆 ありがとうございます。

F この、個人情報保護条例を制定したというところですね。

筆 まずは教育委員会に尋ねてみて、

F はい、そこで本庁に聞いて下さいということになると、本庁のしかるべき部署のほうに尋ねてということになります。

- 筆 ありがとうございます。あとは、そうですね……。うかがった、お送りした調査項目についてあらかたお答えいただきまして、ありがとうございます。
- F ホームページに載せている「図書館はあなたの読書の秘密と個人情報を守ります」というのとか、それ以外にもホームページのほうにいくつか、こういう「よくある質問」のなかにこんなのも載せてますということで、こちら（ウェブページのプリントアウト）はお持ち帰りいただいて結構です。
- 筆 予約のメール通知について資料名を書いていません、と。
- F そうですね、原則書いていないんですけど、メール通知は選べるようになっていて、書名を希望される方は書名を出せるんですけど、その場合は利用者 ID を全部表記するといけないので、伏字というんですか、よくこの頃ある、3 文字だけ伏字とかそういうので送らせてもらってます。
- 筆 利用者 ID と書名が完全には一致しないようになっていると。
- F そういう感じになっているということです。
- 筆 こちらのほうは、貸出記録を消去しているという。
- F そうですね、貸出記録を消去してますということを書いています。
- 筆 はい、ありがとうございます。もし、またこれから調査をほかの図書館さんにも伺いまして、また少し、詳しくお聞きしたいということができたら、メールを差し上げてうかがってもよろしいでしょうか。
- F じゃあ私、名刺をとってきてお渡ししますね。少しお待ちくださいね、E 宛でも構いませんし、同報（？）で送ってもらってもいいので。少し、名刺とってきます。
- F （名刺受け取る）情報サービス担当の F と申します。遅くなりました。
- 筆 それでは本日はお忙しいなか、お時間を頂いてありがとうございます。
- F お疲れ様でした。
- 筆 これで d 市立図書館さんへの聞き取り調査を終わらせていただこうと思います。ありがとうございます。

以上

付録 8. e 市立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）

調査日時：2015 年 10 月 29 日 14:00-15:00

場所：e 市立図書館

調査実施者：

・筆者

参加者：

・e 市立図書館 奉仕課奉仕第一係 G さん

・e 市立図書館 整理課情報システム係 H さん

文字起こし内容

筆 それでは、本日はお忙しいなかお時間を頂き、ありがとうございます。さっそく聞き取り調査に入ってよろしいでしょうか。

H はい。

筆 ありがとうございます。あと、ちょっとお渡しするの遅れてしまいまして、こちら参加同意書の控えになっておりますので、お持ちください。

G はい。

H はい。

筆 項目については以前お送りしたものと同じなんですけれども、順番に、ではいかがってよろしいでしょうか。

G はい。

筆 まず、個人情報保護の規定についてで、今回、e 市立図書館さんがウェブサイトでプライバシーポリシーを発表、公表されているということで今回聞き取り調査の対象として選ばせていただきました。

H そうだったんですか。思い至らなかった。

筆 で、このプライバシーポリシーでは、ホームページ上の情報についてということで書かれていたんですけれども、

H そうですね、はい。

筆 たとえば紙の帳簿などの取り扱いなどについても、こうしたポリシーとか方針であるとかが、定められているのでしょうか。

H 紙というのは、たとえば、登録の……、

筆 登録の申込書であるとか、そのような情報をどう扱っているか。

H そっか。

G 規定は特に……。文書化はしてないです。

H 図書館独自のものはないという意味ですね、はい。もちろん e 市全体でこういったも

の扱いとは当然ありますので、保存……、それぞれの文書につきまして保存期間が定められておりまして、それが過ぎれば溶解処分とかそういった、個人情報を含むものについては適切な処理をするような、e市全体（の定め）がありますので、まあ、基本的には図書館でご提出いただく書類等も同じ扱いになるので、図書館だけで特別な定めがあるわけではないという意味では、図書館では特にはないと。

筆 はい、ありがとうございます。e市全体の文書の取り扱いにしたがって、図書館さんでも情報を取り扱っていると。

H はい。図書館で扱う文書についてもそのようなかたちで。

筆 ありがとうございます。ホームページ上の取り扱いについてなんですけども、このプライバシーポリシーがいつごろできたものかというのは、

H 最初はですか、そこまではちょっと、こちらとしても正確にすぐ答えられるようなかたちにはなってないですね。何回か図書館ホームページをリニューアルしておりますので、そのリニューアルのタイミングだと思います。当初からというのは、こちらからもちょっと即答できないです。

筆 ありがとうございます。これはあの、e市の個人情報保護条例を受けて作られたという理解でよいでしょうか。

H そうですね、えっと、たとえば我々の規定としまして、「図書館オンラインシステム運用管理に関する規定」というものがございまして、こちらはもともと平成8年5月31日付で、当館の中央館長決済で定めております。したがって、今の電算化される以前から、それをするにあたって、色々情報の取り扱いを定めた規定がありまして、何度かシステムが変わっております。

また e市の、「(e市の行政情報の管理に関する条例)」とかございます。そういったものがその後、平成16年にできておりますので、そういったものを受けて、当然必要な規定を盛り込んで変えていくというかたちになりまして、現在はなので、電子情報についてはこの「オンラインシステム運用管理に関する規定」で定められているというかたちで。ホームページは直接、あの、そこで該当する情報ではないんですが、あくまでそれに合わせて、これ（プライバシーポリシー）もその流れの中でできたものだという認識ではあります。ただ、具体的にこれがいつだというのはちょっと、申し訳ないです、お答えできないです。

筆 ありがとうございます。では、その、市の個人情報保護条例であるとか、「(e市の行政情報の管理に関する条例)」ができる前から、そのようなオンラインシステムの管理に関する館内での規定があって、で、それらや条例を取り込みつつと申しますか、反映させつつ改定をなさって来たというようなかたちでしょうか。

H そうですね。当館の特にオンラインシステムというかたちになりますが、それを開発なりする場合には、e市のほうの教育委員会でもありますけれど、情報審査会とかそういった色々、いくつかありまして。それをクリアしないと当然、こういったものを構

築することが、システムを作ることができませんので、その中で審議されて承認されて、稼働させる、まあ開発することができますので。特にあの、図書館の情報は氏名とか住所、本当に個人情報そのもののものと、読書記録とか、非常に特有害なものもございまして、

筆 そうですね、読書の秘密にかかるような。

H そういったことも、審査会で情報の持ち方として、あるいは情報の置き方として、どういうかたちが、えー、セキュリティ上ですね、望ましいかということも審議いただいた上で、システムをそういう形で作る。まあそれを、審査を経ないと、システムのゴーサインが出ないと、そういうかたちになっておりますので、図書館というよりもe市全体の情報管理ですね、そちらのほうの審査等を経て作られていると理解していただければよいかと思います。

筆 はい、ありがとうございます。それでは個人情報に属するようなものも、読書の秘密にかかるような情報も、その情報のセキュリティという面で、その審議会さんを経たうえで取り扱われていらっしゃる。

H そうですね。あの、項目等は非常にたくさん挙げられておまして、えーと、予約情報とかですね、いま改めて表を確認すると、現貸出数とか利用回数とかも書いてあるので、非常にあの、細かいとこまで当初定めたんだなというのがわかりますし、またたとえば、そもそもの発想として、あまり不要……、あまりこちらで必要でない情報を集めないという方針が当初から、おそらく電算化される前からありまして、たとえばe市立図書館だと、登録の際に生年月というかたちで、日にちは持たないですね。

筆 生年月。月まで。

H 月までしかなくて。同姓同名の方がいらっしゃるの、たまに不便なことはあるんですが、あの、過去の経緯もありまして、そういうかたちで許可、許可というか審査を経てやっていますので、こちらを。もちろん実務上は「日」もあるほうが、人、同姓同名の方の取り違えがないからいいんですが、あの、審査を経ないで「日」は今もずっとないということでこれまでできてますし、これを変更するには、もし日にちを追加しようと思うと、まあしるべき審査会を経ないと。単純にはできないというかたちに、仕組み上はなっています。

筆 ありがとうございます。それと、そうですね、規定類についてはおおむねe市全体で取り扱う取り扱い方にしたがって図書館さんでも取り扱っていると。

H そうですね、はい、その枠組みの中でということです。

筆 はい、ありがとうございます。では、質問項目の6番に移りまして……。そうですね、職員の、たとえば研修であるとか、職員の方々が職務を行ううえで、個人情報の取り扱いについてどのように教育が行われているかについてうかがってもよろしいでしょうか。

H どうでしょうか。

G これはたぶん、e市全体で研修が行われたときに個人情報の取り扱いについての話をす
る、されたような……。だから、

筆 はい。

G なんていうんだろう、「個人情報について今から研修をします！」みたいなのは……。

H 個人情報だけというのではないんですが、たとえば今だともう、完全に電算化されてま
す、コンピュータ化されてますので、システムのお話をするということも含めて、個
人情報のことも含めて毎年オンラインシステム、システムリーダー研修という、全館
から一人ずつくらいですね、出いただいて、システムリーダー研修というのは毎年
やっております。その中ですべてではないんですが、その中で個人情報も当然扱いま
すので。

特にあの、e市の場合ですと、基本的には司書の方が多いんですが、係長さんですね、
図書館に初めていらっしゃる方も若干いらっしゃいますので、新任研修ですね。そう
いったときには、システムの話として図書館の、読書記録とかそういった、あまり個
人情報としては認識されて、一般にはもしかしたら認識されていないようなこともあ
りますので、新任研修やそういったシステムリーダー研修の中で、やっております。

だからそういった意味では、完全に個人情報保護だけの研修っていうのはまず、現
状としてはないんですが、新任研修、そういった毎年の研修の中で、一部としてやっ
ているというのが現状です。

筆 その、システムリーダー研修というのは図書館の中で行われているような研修。

H 中ですね。

筆 ありがとうございます。そういったような、たとえば業務に関する研修の一部として、
個人情報であるとか利用者情報について触れるというか、触れるというものは、シス
テムリーダー研修と新任研修のほかにございますか。

G 研修というか……。もう、日ごろの業務の中で毎度毎度確認し合うという感じですか
ね。

筆 日ごろの業務の中で。

G やっぱり一回教わっただけだと忘れることもあるので、お互い確認し合いながら。朝
のミーティングで話すこともあるし、カウンターに入ってる時にその都度お互い話す
こともあるし。

筆 業務を通じて身に付けていく部分も。

H あと具体的に言えば、実際に何か取扱いについて疑義が生じれば、その都度システム
の方として、個人情報そのものが、帳票類としても必要最小限でという改修を何回か
しています。そういう意味では、そもそも（個人情報を）出せない仕組みに、簡単に
出せないような仕組みにシステムを作り変えてきたという経緯がございますし、どう
してもいろいろ、お客さまへの連絡でですね、出さざるをえない場合については個別
に、これについては出してもいいけれども、その後ちゃんと溶解処分にするようにと

いうのを繰り返しやっているというようなかたちになります。

当然それが変わったときには研修をいたしますし、それ以降はさっき申し上げた通り、その都度そういったことがないように繰り返し、ミーティング等の際に（確認等）するというのが現状です。

筆 はい、ありがとうございます。あと、7番に移りまして、雇用、職員さんの雇用形態によって扱う情報の内容であるとか、そういったものに違いはございますか。

H 個人情報のことですよね。

筆 そうですね、個人情報や利用者情報で。

H えーとですね、e市では（図書館が本館、分館を含めて）20館ございますが、うち1館のe図書館が、

筆 指定管理者を導入されて。

H はい、その試行というかたちでやっております。その試行に合わせまして条例（e市図書館の設置・運営に関する条例）を改正して、その指定管理者が入りますという改正だったんですが、その中で指定管理の業務を行うにあたって、e市の個人情報保護条例の定めるところにより、適正に扱わなければならないという規定を設けまして、また実際に、指定管理者との契約ですね、その際に個人情報の保護に対してどのような措置をしますかというのを提出いただくような形の規定になっています。そういった意味では、実際やることは一緒なんですが、ただ市の職員というかたちではございませんので、もちろん適切に管理してもらい、どういうふうに管理してもらいのか、我々は監督者として事前にお伝えいただいて、それをチェックするという仕組みになりますので、そういうかたちでさせていただいてるというのがあります。

筆 それではその、e図書館で扱っているものと、他の館で扱っているもの、している業務内容としては同じもので、少し定める形式が異なっているということでしょうか。

H えーと、申込等についてはまったくe市立図書館で均等ですので、そういった意味ではまず、こちらが入手する個人情報というのは全く一緒です。ただ、個別の行事等ですね、その参加の申し込み等を個別に頂戴することもございますので、こういったものについてはそれぞれの館独自というかたちになりますので、その際の扱いについては、特に細かく確認するという意味だと思います、そういった意味では。

筆 ありがとうございます。あとたとえば、正規の職員さんと嘱託の職員さんがいらしたりであるとか、アルバイトの方、ボランティアの方について、どのようにはたらきかけを行っているかがとてもよろしいでしょうか。

H 奉仕課さんね、奉仕課さん。

G 日々業務を行う中で、こうしたことには気を付けましょうという注意関係をその都度行っています。

筆 ありがとうございます。そうですね、扱う情報の内容については、特に区別がないような感じででしょうか。

- G そうですね……。
- 筆 あと、ウェブサイトを押見したところだと、ボランティアの中で対面読書であるとか、簡易対面読書というものがあまして、それだと利用者の方と直接かかわることになるのかなと思うんですけど、それについて講座であるとか、研修みたいなもので、読書の秘密について取り扱っていらっしゃいますか。
- H 基本的に、現状では職員がやる研修を経たというか、そういった講座を受けていただいた方を組織してボランティアとして活動していただいていますので、そういった意味では、かならずそういったものも含む講座を、研修を受けていただくかたちになりましし、年々経ってくると人数が減ってきたりしますので、また再度やる際には、必ずそういったものを設けるといったかたちになっております。
- 筆 はい、ありがとうございます。8番に移りまして、先ほどのこの、図書館ホームページで扱っているプライバシーポリシーのほかに、図書館の職員さんが使ってらっしゃる内規であるとか、個人情報に特定しなくても、業務マニュアルの中でプライバシーについて取り扱っているとか、個人情報を守るための、何かちょっとした記述があるということはどうですか。
- H それは、繰り返しになりますが、先ほどのオンラインシステム運用管理に関する規定につきましては、そもそも保護対策となる電子情報の中身ですね、どういう情報が保護する対象になるかをまず定めておりまして、あと入出力帳票の管理という項目で、これについては溶解処分にしなさいとか、そういったこと、必要なことを。これは基本的に文書とする定めになりますので、具体的なことについては個別のマニュアルになりますけれども。で、マニュアルについては基本的にはそれぞれの作業内容ごとに出す帳票類が決まっていますので、この帳票についてはどうしても個人情報を出さざるを得ないので、これは必ず溶解処分にするとか、そういったことが限定的にマニュアルのなかで言及されているという状況になります。
- 筆 ありがとうございます。その具体の、個別の業務ごとのマニュアルで、この業務ではこういう情報を取り扱うことになるので、しっかりと管理しましょうと。
- H そうですね、マニュアルがそれぞれの業務内容ごとにだいたい分かれていますので、その中で必要があれば言及するというかたちだと理解いただければと思います。
- 筆 はい、ありがとうございます。その作業内容というと、たとえば貸出業務であるとか……。個人情報が含まれるかなと思う業務だと、貸出とか利用カードの作成とか、あと督促あたりでしょうか。
- H そうですね……。画面に出る場合と出ない場合とありますし、当然あの、帳票類として紙で打ち出さざるを得ない時がありますので、多岐に正直渡るんですが、そういう意味では。お客様とのやりとりが必要な、お客様情報を参照せざるを得ないものと、細かいことですが、画面、ディスプレイに映さざるを得ない、当然我々が確認ができませんので、その際に画面をお客様に見せないとか、そういう非常に細かいこと

ですね、そうしたことも含めて、新任研修等で当然やりますし、そういったこと
ね。それが定められているということです。

筆 ありがとうございます。そうですね、少し今、9 番にもかかってくる内容なんですけれども、業務の中でどのように個人情報であるとか利用者情報を取り扱っているのかにつきまして、そうですね、たとえば、収集する情報を限定、最小限に限定しているとおっしゃいましたけども、たとえばこの業務ではこういう情報しか集めないようにしているなどありましたら、教えて頂けると。

H この業務だと、というのはたとえば。

筆 たとえば利用カード作成の際には、先ほど生年月日まで集めている。利用カードの申込書について、後でカウンターの近くに置いてあるのをいただいてもよろしいでしょうか。

H あ、はい。

筆 あとあの、貸出しのときに画面に表示する内容を限定しているであるとか……。

H どうですかね。

G たとえば、パスワードを発行するときに代理の方がいらっしゃる場合もあつて、その時にはパスワードを発行される本人のデータしか、情報しかもらわないように。できるだけ代理人の方の情報はもらわないようにしているので、その場で確認だけして。委任状なんかを代理人の人にも名前と住所を書いて提出してもらうとかやると不要な情報までこちらが持つことになるので、代理人の情報はなるべく持たないようにする
とか、あとあの、団体登録をする時に、構成メンバーはどんな人がいるのか、本当にそういうメンバーの人がいて団体登録するのかというのを確認させていただいてるん
ですけど、そのときもあの、名簿を一度確認するんですけど、すぐお返しして、こちらでは保管しないようにしているとか。

筆 名簿は確認が終わった時点で返却を。

G はい、お返しするとか……。そういうくらいですかね。

筆 はい、ありがとうございます。

H その証明書類は基本的にはすべて提示だけということですね。

G そうですね、一度コピーしたりとか持ち込んだりとかいうのはしない。

H そもそも郵送でやり取りの場合はあるんですけど、郵送貸出の方。そういうのを除けば基本的にはないということです。

筆 あとは、督促のときにどういう情報を表示して、どのような情報は表示しないか。たとえば、書名は表示しないであるとか、本の、本についている ID をどのように記載するかなどを。

H 最近は見えてないから忘れたけどな……。

G あれ、書名は表示しない。

H あれ、資料番号だけだったかな、確か。なのでそれ見てもお客さんが分からないから

電話かけてくるというのは、最初の方はよくあったかな。

G そうですね、家族であってもわからない、パッと見ても。

H パッと見ても数字しかわからないようになっている。

筆 督促の方法については、メールで督促というか、予約の連絡等があるということです。

H 予約の連絡等は、メールアドレスのご登録いただいた方にはしておりますが、基本的にメールはお知らせという、たとえば返却期限が遅れて、お知らせのメールは行きますが、我々の規定上はそれは、我々の定める催促行為ではないので、別途、えー、はがき、電話、封書。3回目は封書と決められておりますが、催促をするというかたちになります。だからあくまでも、メールではお知らせというかたちの位置づけで送信しているということになります。

筆 ありがとうございます。ではその、はがき等について、資料 ID のみを表示した状態で送っている。

H そうですね、すべて書名が出ることはないですね。こちらから発信する、そういった個人あてにお送りするものの中で書名が出てくることは一切ないです。

筆 ありがとうございます。あとレファレンス等を行って記録を残すことがあると思うんですけども、それは匿名化した状態で行っていると。

H どうでしょう、最近わかんない……。

G もちろん。匿名化します。匿名化するというか、そもそも最初に名前とか聞いたりもしないし。

筆 そうなんですね、

H いまメールでもやってますので、当然やり取りが続いたりというのは認識、実施してありますが、そのメールアドレスについても、それが終了すれば完全に切り離して、不要な部分は破棄するというかたちになって、記録、本当にレファレンス部分についてのみ我々の蓄積にするというかたちになります。

筆 はい、ありがとうございます。その、集めざるを得ない情報、個人情報が出てきた場合に、どのように保管していらっしゃいますか。デジタル情報であるとか、アナログ情報、紙の情報を、どのようなセキュリティといいますか、安全措置をとっているか。

G 紙については鍵がかかる場所に保管をして。で、保存年限が過ぎたら即溶解というか破棄をするというかたちで保管してます。

筆 ありがとうございます。処理の方法は溶解なんですね。

H 基本的に個人情報が入っているものは e 市立図書館の場合溶解というかたちになっています。細断のような形で溶かして、われわれの職員がそういったところに運んでするというふうになっています。大体 1 年に 1 回くらいそんな感じで。そういうとこに持ち込むというかたちで。あとは図書館だけじゃなくて個人情報はそのようなのかなとは思ってますけどね。

- 筆 ありがとうございます。デジタルの情報についてはパスワード管理でしょうか。
- H デジタルのもので我々が収集するというのはその、メールレファレンスくらいしかないのかなと思いますけども。そういう意味では終了したら破棄するとしか言いようはないかたちになるので。
- それで、通常の、ご登録データとか、業務の本体の登録情報とかですね、そういったものについては当然、外部からは使用できないようにその、回線としても完全に切り離した、公開しているインターネット回線とは別にして、外からは入れないような仕組みになってますので、そういう意味では、データ自体は当館の専用の部屋で、そこは指紋認証でしか入れないような部屋で置いてあるというかたちになってます。その辺は技術的な話ですので、その時の取りうる限りのセキュリティをとってるというかたちでおります。
- 筆 ではその、外部からアクセスできないコンピュータに入れたうえで、さらにその部屋についても入れないようなというか、
- H 入れる者は限定されております。
- 筆 外から入れないような措置が。
- H そうです。
- 筆 そうですね、あと、日々業務をなさっている中で、ここについては特に気を付けているであるとか、ちょっと抽象的なんですけど。ちょっと細かいことでもお気づきのことなどありましたら、お願いいたします。
- G さっきの 9 番の質問とそんなに変わらないかと思うんですけど、個人の読書情報は漏らさないっていうのがやっぱり原則なので、返却処理をしたらもう基本的にその人の履歴は消えてしまうような仕組みになってるし、当然、働いてる職員も絶対その情報を漏らさないようにっていうのは徹底してますし……。そうですね、あとこう、返却された本の中身は全部確認をして、個人が特定できるはがきとかそういうのをたまにはさんでしまってる人がいるので、そういうのがはさまれてないかどうかのチェックをやっているということですね。
- H 非常に厳しくやっていますね。いろんなものを挟む方がいらっしゃるので。ちょっとびっくりする。
- G そうですね。
- H あの、給与明細とかはさんでくる人がいるのでちょっと驚くんですが、
- G 通帳とかいろいろあるので、その内見と、あと予約でとっている資料については、予約票……、これは図書館の事務用のやつなんですけども、
- 筆 レシートで。
- G パッと見た限りでは個人が特定できないような形でレシートを出すようにしてて、その人の名前や頭文字と、カードの下 4 桁が表示されるっていう形で。準個人情報。
- H だからこれだけ見ても全く分からないようなかたちになっているので。これも個人情報

報なのかどうか含めて、できる限り……、これ自体が個人情報、読書記録にあたらな
いような形にレイアウトを変えて、表示させるものを変えてきたというかたちで。万
が一それこそこういったものが外に出てしまっても問題のないように、できる限りそ
んな工夫をしているということですね。

筆 それは資料番号も、書名を出すのではなく資料番号だけを表示するようになっている
と。

H いや、これは書名を書いているんですけども、

筆 あ、『(予約票に記載されている書名)』が。

H ただその、個人の、お客様、利用者の方と結び付けないように。あくまで資料だけの
情報になるようにしている。

G そうですね、これ自体も役割が終わったら即、これはシュレッダーにかけてるんです
けれども、破棄をして、ずっと持たないようにしてます。

筆 ありがとうございます。利用者のIDとも書名が結びつかないようになさっている……、
ID全体と書名とも結びつかないような形で。

H 実は結びついてるんですけども、できるだけそういう風に。それはちょっと（結びつ
いていないとは）言えないですけども、もちろん我々も、もちろんパッと見ではわか
らないようにしていると。当然これはまあ、予約の処理ですので、結びつかないと当
然我々は処理ができませんので……。

筆 この票のなかでは、

H この票のなかでは、パッと見は結びつかないような形にしています。

G これを手がかりにして、だれがどの本を予約して、どこに取りに行けばいいのかって
いうのを探すので、結びついてないと探せないのも、そこはその違うんですけども、
パッと見たときに名前とか電話とかアドレスとかが付いてると、やっぱりすごく個人
情報になってしまうし、なくなったときに重大なことになるので、こういった工夫を
しています。

筆 はい、ありがとうございます。あと、情報を取り扱うにあたって、外部から問いわ
せを受けたときにどのような対応をなさっているであるとか、決まっておりましたら。

G そうですね、たまに警察から電話がかかってくるときなんかもあるんですけども、
特にその個人の読書、図書館の業務に関わること以外で得た情報を外部に伝えるとい
うことは基本的にしない。

H 警察からで多いのは、図書館のカードが入った財布なりカードケースがあったので（と
いう内容の問い合わせ）。そうすると必ず我々はそのカード番号と券面に書いてあるお
名前をお聞きして、こちらの方に登録があれば、図書館から一応その方に連絡して、
警察のその落とし物係の連絡先をお伝えして取り次ぐというかたちで、我々が直接警
察にその登録内容についてお伝えすることはありませんし、あくまで我々としてはお
客さまがお困りでしょうから、我々の方から登録情報について連絡させていただくと

いうかたちですることがたびたびあります。基本的には第三者には漏らさないようなかたちの運用です。

筆 ありがとうございます。あと外部からの問い合わせですと、たとえば小学生以下の小さな子供が借りた本について保護者から問い合わせがあったりということがあるかと思うんですけども、そのときにはどのような。

H 原則お答えしてません。申し訳ありませんて謝ります。ごめんなさいて。ご本人しか言えないですよというかたちでご理解いただくように努力しています。

筆 ありがとうございます。あと 11 番のところの、情報を取り扱うにあたって、現在課題となっていることがございましたら教えていただけると。

H どうでしょうね。

G そうですね……。先ほどの、(予約票で) 個人と書名が結びついているじゃないかと話があったんですけど、結びついてるので、これ(予約票)も完全になんでもない紙というわけじゃなくて、やっぱり準個人情報なので、これをこう確実に抜いて貸出をしないきゃいけないんですけども、やっぱり手作業で一個一個抜いていくもんですから、これでこう挟んだままにならないように気を付けるっていうのが課題ですね。利用者さんによってはたくさんの量を一度にダッと予約される方もいるので、その時に薄い本とかだと帳票が中に挟まりこんでしまったりすることもあるので、それでこう、きちっと抜き取るのを忘れないようにというのが、日々気を付けていることですね。

筆 はい、ありがとうございます。あと、他の図書館さんにお話をうかがったところだと、たとえばあの、利用者さんが亡くなってしまったであるとかで、遺族の方から問い合わせがあったときにどうすればいいのか、今ちょっと課題になっている、というのがありましたね。

H それはどういう……。遺族の方がどういう相談をされたのか。

筆 そのたとえば、この人が借りていた書名を教えてほしいであるとか。

G どういうことだろう……。返却されていたら残ってないし。

H 催促のはがきがいつて気づくのかも。

G 弁償しないといけないとか、そういう……。

H まあでも今後増えていくかもしれないですね、そういうことは。またこれからかもしれない。充分これからは、ありえるかなあと思います。

筆 あとは 12 番の、このプライバシーポリシーであるとか、業務マニュアルについて、見直すタイミング等がありましたらお願いします。

H マニュアルについては時々、要するにこれなんかもそうですけれども、その時にやっぱり問題になればその都度見直しますし、マニュアルとかは。で、大きな規定につきますと、たとえば……、特にあの、やっぱり情報部分の展開が早いですから、他の図書館さんで、読書記録では厳密にありませんが、メモ機能のようなかたちで、読みたい本なのか読んだ本なのかよくわかんないですけど、そういったものを蓄積というか

保持できるような仕組みも実用化されてますので、当然お客様の要望も我々も聞いてはおりますし、そのへんどう考えていくのかなということ、それを使うのであれば、審査会を含めて通さないと、変えていかないといけないし、やはりいずれにしても、大きなシステム開発、何年か単位でリニューアルしていかないといけない部分もございいますので、そのときには必ず点検して、また新しい機能を設けるとすれば、それについて、当然見直しも含まれるというかたちになります。

筆 ありがとうございます。規定については、システムが……、新しいシステムが開発されたであるとか、

H はい、それが大きいと思います。

筆 状況の変化に応じて計画を立てて、審査会で、こう、審査を受けつつ、

H はい、受けざるを得ないといったところですね。

筆 変えていくと。あとそうですね、あと 13 番あたりの、県内の図書館と意見のやり取りであるとか、提携、連携を行っているかについてなんですけれども。これは県の中の公立図書館であるとか、図書館の連携があるとのことで。そこで個人情報に限らず、日々の業務全般といいますか、で、情報のやり取りというか情報共有を行っているという理解で大丈夫でしょうか。

H そうですね、何かあればという。今まで、でも、個人情報の保護で具体的にやった記憶はない。

G 個人情報だけで集まるていうことはあんまりないと思います。

H でもまあ、そういう場があるというのは、はい。

G でやっぱり、集まった場を利用して、お互い、よそではどうやってますかって聞いたりとか。

H そうですね、ちょっとまあ、むしろ我々の認識だと、県下の図書館と、特に情報保護の分野ということで限れば、県下の図書館さんというよりもまあ、市役所全体の中でというほうがより強いかなという風には思います。まあもちろん、図書館固有の部分ではございますので、その辺は適宜、県図書館が、他に e 市で、また他の政令市さんはどうしていますかとかいうのを聞きながらという形になります。

筆 ありがとうございます。その市役所の連携につきまして、どういうときに連携するであるとか、定期的集まる場があるとか。

H 一応そういう研修のようなことはありますので、それ 1 年に 1 回ありますので、その情報保護に関するものは当然図書館を含めて、教育委員会からもまいますし、あとあの、特にコンピュータの電算化の話になりますが、図書館で使ってるシステムとはまた別途、e 市全体が行政全体で使っているシステムがございますので、そちらも当然セキュリティが問題になりますので、当然そういうのが来ますので、その都度うちのシステムはどうしようかなというのが。特にコンピュータのセキュリティの問題は非常に、色んなものがすぐきますので、その都度必要なものについては、システムの保

守のところで相談しながらやってるというかたちになります。

筆 ありがとうございます。特に e 市図書館さんだと、やっぱり指定管理者を導入されているというのが特色のひとつかなと思うんですけども、そのたとえば指定管理者さんと意見のやり取りであるとか、それぞれに研修であるとかを行っているとか、情報の連携であるとか協力の仕組みなどがありましたら、お願いします。

H その点については、規定上やっているはずなんですけど、すみません、具体的な担当じゃないとちょっと申し上げ……、具体的なことはちょっと即答しかねます。われわれもちょっと、それに携わってまだおらないものですから。ただ、今現在試行の段階ですし、当然あの、我々担当者が中央館におりまして、e 市立図書館の場合は、本の購入も市のほうがやっておりますので、そういう意味では管理者に対する監督は非常に、監督権が強いというか、関わりが強いものですから、そういうことも含めて適宜させていただいているという認識以上のことは、あの、私どもからはお答えできない、個別具体的なことはお答えできないということで。

筆 ありがとうございます。あと、本館と分館で、ちょっと業務の切り分け方が違うとか、そういったなにか区別等はございますか。

H 個人情報ですか。

筆 そうですね、情報の取り扱いに関して……。

G 違ってたら困るかな……。

H 基本的には e 市のルールに従ってますので、逆にお客様がどこに行って利用されても同じような答え方を当然しないといけませんし、そういった意味では疑義があればまた全館で修正していくという形ですので、そういう意味では、独自のルールのようなものは極力、特に個人情報に関するものではほばないと考えていただいていいと思いますが、はい。

筆 はい、ありがとうございます。指定管理者さんの業務について、「個々の従事者に ID とパスワードを交付」というふうに（指定管理仕様書に）書かれているんですけども、これはほかの、ほかのと言いますか、ほかの館の職員さんも同様に、一人ずつ ID とパスワードを持っていると、

H あ、一人ずつですね、はい。それは図書館の基幹業務ですね、それにさわる人は自分の ID とパスワードですべて割り当てられますので、それは指定管理者だろうが職員だろうが、窓口の受託者であろうが、全く一緒です。

筆 ありがとうございます。職員さんやスタッフさんの全員に、ID とパスワードが交付されていると。

H そうです。それで携わる業務によって制限……というかさわれる部分が違っているというかたちで。窓口ですと、基本的にはすべてですね、そういう意味では。お客様情報が見れないと困りますので、その意味では。それについてはさほど違いはないかと思いますが、はい。

- 筆 たとえば、図書館のなかで、所属している課によって、取り扱う内容に、情報の内容に差が出てくる等のことがあるでしょうか。
- H 個人情報ですか。個人情報であるかな。
- G 特に……。
- H 個人情報で……。
- G 窓口に立つことが多い係だと、やっぱり、それだけたくさんの個人情報を取得することにはなりますけど、個人情報に対する姿勢自体は、係によって違いはないですね。
- 筆 ありがとうございます。
- G どの課に行っても電話を受けることはあるし、利用者情報を見る機会とかはあるので。
- 筆 そうですね、指定管理者についても、業務内容としては、中央館であるとか、ほかの直営の図書館が扱っている内容と程度に差はないと考えて良いのでしょうか。
- H 基本的には差はないですね。やる業務は同じですので、必要な範囲で、個人情報についてもアクセスできるようにはなっています。
- 筆 ありがとうございます。その館ごとでの情報については、図書館として一つのサーバというか、システムで共有するようなかたちになっていたりしますか。
- H 図書館系の部分についてはそうですね。(指定管理館の) e'図書館さんも、指定管理者も含めて。ただ、サーバは中央館にございますけれども、それについては権限として、自館のそもそもの割り当てとして、自館の部分でしか見えないような部分、領域もございます。
- 筆 はい。その全館で統一されている部分と、各館で個別に持っている部分とがあると。
- H あります、運用上あります、はい。
- 筆 その各館の部分は、中央館であっても分館であっても、それぞれで持っていらっしゃると。
- H ええと、データは端末には残しませんので、我々は。万が一盗難等あったときに、端末にあると、当然、中に入っているものも(盗まれてしまうことになるので)。個人情報は基本的に、コンピュータのところ、ハードディスクには保存しないようなかたちで運用しておりますので、そういう意味では仮にあの、どうしても一時的に名簿類作らないといけないとかそういうことがあれば、すべてサーバ上に逆に置いてます。このパソコンのハードディスク上には置かないような研修をしています。
- 筆 はい、ありがとうございます。そのサーバの中で、その全館で使う、全館で統一して使っている部分と、各館ごとで個別で使っているサーバがあるということでしょうか。
- H 割り当てて、はい。そういう部分があるということです。
- 筆 はい。e 市図書館さんだと、基本的に不必要な情報を集めないし、保存しないという基本的な考えを。
- H そういことですね、基本的なポリシーがそんなかたちになります。

- 筆 だいたいこう、うかがえまして、ありがとうございます。
- H よろしいですか。
- 筆 あとあの、何かこう、お気づきの点、利用者の情報についてであるとか、図書館の自由を守るというか、利用者の読書の秘密に関して、何か特別な点がありましたら、
- H それではGさんから熱い思いを。熱くはないかな？
- G 今逆に、その自分が読んだ本の履歴が知りたいというお客様が結構多いので、そのそれをどうしていくかっていうのを考えていかなきゃいけないと。現時点では先ほど言ったように、全部消えてしまうような仕組みになってて、もうお客様自身でメモをとってもらわないと残らないんですけれども、うーん、その情報、個人情報を守るっていうのと、利用、サービスを向上させていくっていうのと、せめぎ合いになっている部分があるので、そこがちょっと課題かな、と思います。
- 筆 そうですね、その個人情報については先ほどのように、e市全体のシステムにしたがって動いていらっしゃると。特にその読書の秘密についてであるとか、図書館ならではのところと言いますか、はい。
- H そうですね。そこはこれから検討していかざるを。当然あの、個人情報そのものについてはあまり変化はないだろうなと思っておりますけれども、読書記録についてはこれから民間のサービスも含めて、そういうのが常識的になると我々への要望としても強くなってまいりますし、その一方で、我々もどこまでそれを保存できるかというのがございますね、容量の関係で。我々は非常にサービス対象者が、当然、政令市ですので多いものですから、お一人一人の、何年にもわたるデータを本当に保持できるんだろうとか、そういうことも。我々も大規模なシステムについては入札等で機器の入れ替え等がございますので、そういったデータを移行するんだろうかとか、そういう問題もございますので、
- 筆 ちょっと物理的なと言いますか、容量的な。
- H そういうことで。容量的な……。将来永劫にわたって保存されること。今だと貸出中のものしか保持してませんので、最大容量というのはある程度見積もりができるんですが、ずっと蓄積していくとなると……。
- 筆 そうですね、どんどん積み重なっていつてしまつて。
- H はい。それがはたして現実的なのかなというのはありますし、その辺の、ただまあ、お客さんの要望とのバランスもありますし、どういうスタンスで保持ができるのかなと。たとえばこれは上限を決めて保持するのとかそういうのも含めて、色々サービス、個人情報を集める側と利用する側のバランスとして、大規模な図書館として、大規模な自治体の中の図書館として可能かなというのが、非常に……。予算的な、費用的なものも含めてですね、今後考えていかなければいけないかなと。
- 筆 ありがとうございます。集めるかどうかを考えて、もし集めようかという話になったとしても、それが実現可能かどうかでまた考えていかなければいけないと。

H もちろんそういうことです。当然我々、どちらをするにしろ、説明していかなければなりませんので、我々はこういうポリシーで集めることはできません、こういうポリシーで集めます、もちろんそれは経費としての裏付けがあってできるんですが、こういったことはどちらにしても当然、それを望む方望まない方には説明していかなければいけません。我々はこういう考えでおりますので、そういうことはできかねますというふうにお答えするか、こういうポリシーでやってますというふうに、色々それについて懸念を持たれる方については、こういうかたちの、厳しい定めでやってますと説明しなければいけませんので、そういったことを含めて、検討していかなければいけないなという状況です。

筆 ありがとうございます。そろそろ時間ですので、聞き取り調査を終わらせていただこうと思います。

H はい。

筆 本日はお忙しい中、お時間を頂いてありがとうございました。

以上

付録 9. f 市立図書館に対する追加の質問項目

f 市立図書館への追加質問事項

「f 市立図書館個人情報取扱基準」に関する質問事項

- ① 本基準の見直しや改正は、どのようなタイミングで行っていらっしゃいますか。
- ② 図書館で行われる、利用者情報の保護に関する研修の詳細をお聞かせ願えますか（参加者、講師、具体的内容等）
- ③ 館外で行われる、利用者情報や個人情報の保護に関する研修にはどのようなものがございますか。
- ④ （本基準 p.3）年度当初に行う、個人情報取扱基準の内容の確認は、どのような手順で行っていらっしゃいますか。
- ⑤ 正規職員、嘱託員、アルバイト等の雇用区分により、取り扱う利用者情報の内容等に違いはございますか。また、研修等の教育体制について違いはございますか。
- ⑥ （本基準 p.4）図書館で利用していらっしゃる「文書管理システム」の詳細をお教えいただけますか。
- ⑦ （本基準 p.6）各図書館ごとに取り扱っている電子データの保管は、端末とサーバのどちらで保管されていますか。
- ⑧ （本基準 p.6）職員 ID とパスワードは、嘱託員やアルバイトも含め、全ての職員がお持ちですか。また、ID によって権限等に違いはございますか。
- ⑨ （本基準 p.15）各課や各館で作成した「個人情報漏えい事故等防止マニュアル」は、どの程度統一した内容をもっていますか。また、課ごと、館ごとに差異があるのはどのような部分ですか。
- ⑩ （本基準 p.16）利用者等の持ち込み機器による館内での撮影について、各館で定める条件は、どの程度統一した内容をもっていますか。また、館ごとに差異があるのはどのような部分ですか。

付録 10. f 市立図書館に対する聞き取り調査結果（全文）

調査日時；2015 年 11 月 4 日 11:00-12:00

場所：f 市立図書館

調査実施者：

・筆者

参加者：

・f 市立図書館 企画運営課 I さん

・f 市立図書館 企画運営課 J さん

文字起こし内容

筆 この（f 市立図書館）個人情報取扱基準をお送りいただきまして、その、調査項目の 1 番、2 番の「規定を策定した背景やその参考としたもの」については、条例等に基づいて作られたということでしょうか。

I はい。

筆 ありがとうございます。この基準であつたりとか、ウェブサイトにかうして掲載なされているプライバシーポリシーについて、たとえばこの課が中心になつて策定した等ありましたら、教えていただけますか。

I はい。えつと、企画運営課、中央図書館の企画運営課というところで策定をしました。

筆 はい、企画運営課さん。

I で、人物、中心となつた方ということなんですけれども、ちょっと、部署として作つたということなので、はい。企画運営課ということをお願いします。

筆 そうですね、この起案から策定までについて、どのような手順を経たかなどありましたら教えて頂けますか。

I そうですね……。それがですね、プロセスというところで。たぶんあの、企画運営課の方で案を作つて、その後、決定した後に、えつと、f 市は 18 館図書館があるので、その図書館にかう、周知をしたというプロセスくらいかなと思つてるんですけど。どうですかね。

J そうですね。あの、f 市の中に、文書関係の法制課というのがあつて、そことももちろん相談したと思うんですけども、基本的には図書館のほうで、企画運営課の方で案を作つて、このような形でいきたいと。で、まあ、たとえば漏れているところはないか、またちょっと、まあ、これは書きすぎているところはないか等をチェックをしてもらつて、というかたちで。これは起案の後だと思ひます。

筆 はい、ありがとうございます。そうですね、この基準であるとか、かうしたプライバシーポリシーについて、たとえば重視した事柄とか、この図書館のなかでは、市で条

例が決められている中でも、特にこのようなことに気を付けようなどと、重視した事柄というのはございますか。

I そうですね……。まあ一応、中見てもらって、やっぱりこの「取扱基準」もそうなんですけども、個人情報保護しようという部分ですよね。えーと、保護するためにどうしたらいいか。で、あの、この取り扱いフローのところもそうですし、あとは留意点とかも書いてある。図書館ならではの部分というところに重点を置いてるんじゃないかと思うんですけど。

J 一般的に個人情報の保護というかたちになると、まあ、氏名、電話番号、住所、メールアドレスというようなものになると思うんですが、図書館の場合は、プライバシーポリシーにもありますけれども、えっと、貸出中・予約中の資料名ですとか、企画事業等への参加申し込み、レファレンスの申請なども、図書館の利用に関する情報ですよ、それを個人情報として、図書館は規定しているというところが、他の、市の他の部署とはちょっと違うところかなと思います。これ、たとえば年金ですとか、生活保護ですとか、そういったところであれば、またそういったものを、収入ですとか、保育園に入るにも保護者の収入を提出するわけですよ。

そういったものを、もちろん個人情報というふうに判断して出さないようにというのはしていると思うんですが、そういうふうに、普通の、一般の方から見て、それは確かに個人情報だよなって思われるところと、ちょっと、図書館で、たとえば貸出情報ですとか予約の情報なんかは、人によっては個人情報というふうな捉えかたはしないかと思うんですけど、図書館ではそういったかたちで個人情報というふうに判断しています。というところでしょうか。

筆 利用者さんのプライバシーにかかわる部分についても、プライバシーであるとか図書館利用に関わる部分について、個人情報として図書館では守っていくということを打ち出してあるという感じでしょうか。

J そうですね。

筆 ありがとうございます。では質問の 6 番に移りまして。規定を実践するための教育についてなんですけれども、こちらの職員研修を行われているということで。館長実施というか、館長実施の形で、館内で研修を行われている。

I 館長……。そうですね、たとえば教育、職員教育というところで、新採用の職員が毎年入ってくるかなと思うんですけど、その新採用職員向けにまず研修が行われているというのがひとつあります。で、それ以外に、毎年 1 回、職場の上司が説明をしつつ、説明をする研修というの也有あります。地域館は館長がしてますかね、地域の図書館だと。ちょっとまあその館によって、だれがその研修を実施しているのかというのはちょっと違いがあるかなと思うんですけど。

J 館長か、まあいなければ副館長がやっていると思うんですけど。補足しますと、新採用で図書館に配属になった司書、あと、司書じゃなくても、事務職の職員がおります

ので、事務職の職員。あとは館長現職もやりましたっけね。

I やってますね。

J あと新任の図書館長、副館長。まあとにかく、図書館という職場に初めて来た人に関しては、基本的にあの、公務員であるので、職務上知り得た秘密は漏らさないというような、地方公務員法の、

筆 公務員としての守秘義務が。

J そうですね、守秘義務。そのことは知ってると思うんですけど、先ほど説明したような、貸出情報や予約情報等の利用に関する情報も個人情報ですよというかたちで、研修をしています。で、今 I が説明しました、年に 1 回というものは、f 市全体で個人情報の保護について、年に 1 回気持ちを新たに、何度も言ってるけどこれやってくださいねということでやっているものなので、f 市共通の教材で、それを流して見ていくというかたちの研修になっています。なのでその中に、図書館の事例が入っているかどうかは、あの……、それこそ本当に、部署によって扱う個人情報の範囲とか定義が違いますので、氏名、住所、電話番号みたいな、本当に基本的な、典型的な個人情報として、教材になっているものもありますし、とにかくあなたのいる部署で取り扱っている個人情報は漏らさないでねという研修なので、全市共通の教材を使っています。

筆 すると、まず新任の職員向けの研修があって、あと、年に 1 回、f 市として市全体で研修を行っているということでよろしいでしょうか。

J そうですね。それは別に集まったりするわけではなくて、データをもらって、各館なり課なりで、ちょっと見せつつの。時間をとって。

I そうですね。

筆 市全体で共通した内容のものを、各館ごと、各課ごとで実施しているということですね。

I 各職場でということですね、はい。

筆 内容については、さっきうかがったような。その新採職員向けについては図書館の自由など、図書館の利用者保護についても盛り込んだ内容で、年 1 回で使っているものは f 市としての content という内容で。

I そうですね、はい。

筆 その研修であると。あとそのほかに、研修以外に、たとえば日々の仕事の中で OJT のようなかたちで教育しているなど、研修以外でもなにかございますか、教育のかたち

J 研修以外……。

I 特にないですかね、研修以外だと。

筆 おもに研修で。

J OJT ってというのは、どういうイメージをしています。

筆 仕事をしていく中で、こう互いに教わりつつであるとか、実際にデータを取り扱いつ

つ、っていうイメージを持っております。

J えっと、図書館の仕事で扱う個人情報っていうのは決まっています、ある意味ルーティンワークの中に入っているので、OJT っていうのとはちょっと違う感じです。毎日の中で、もしこうちょっと、(個人情報の書類を) 広げてる人がいたら注意するとか、そういうことだとは思いますが。

I そうですね、そういうのはありますね。ちょっと気を付けようとかって。

筆 日々の業務の中で、お互いに声を掛け合ったりなどして、保護していくように注意していらっしゃる。

I たとえば、「あ、これちょっと個人情報の面が表に出たまんまになってるよ」とか、注意し合うっていう部分なんですかね。

J そうですね。あとファックスを送るときとかは必ずもう一人に見てもらって、番号先とかも見るし、メールを送るときも、

筆 ダブルチェックが。

I ダブルチェックをしますね。

筆 ありがとうございます。そうですね、たとえばあと、嘱託員の方であるとか、アルバイト、ボランティアの方について、どのような働きかけを図書館の方から行っているのでしょうか。

I 7番のところですか。

筆 そうですね、7番。

I ここが、まあ取扱基準の1ページのところの、1の「根拠法令」の部分ですね。「また」っていう、2段落目のところ。

筆 はい、

I ここの、指定管理者とか委託した事業者について、特に変わった部分というか、同じように取扱基準を守ってね、と書いてあるので、そういう部分では職員と委託とか、指定管理業者との違いというのはいないですね。

筆 はい。

J あとは嘱託員やアルバイトに関しては、職員であれば図書館に配属される前に市全体の研修があって、文書の流れですとか、個人情報の保護についてとか、職務専念義務とか、基本的なことは学ぶんですが、その中に職務上知り得た秘密を漏らさないっていうのが入っている。ただ、嘱託員、アルバイトに関しては、そういった市全体の研修を受けないまま、採用しているんですよね。なので、嘱託員の採用に関しては図書館の方で、初日に個人情報の話をして、えっと、なんていうんでしょうね。……まあ、普通は駄目だよ、みたいなことは確認しあって。

筆 確認しあって、はい。

J 普通はまあ、正規の職員の人はなんとなくそういうことは分かっているんですけど、嘱託さんとか、まあ非正規の方であると、ちょっとそのへんをあんまり細かく、

細かくというか厳しく考えている方がいらっしやらなかったりするかな、と思って、もうちょっと具体的に。たとえば近所の人がこういう本を借りに来たとかって、友達に話したり、まあフェイスブックに載せたり、そういうことも個人情報を漏らすことになりますと。電車の中で話すのもだめですよ。家族に話すのもだめですよ。というような話を、もうちょっと具体例を入れて、出してます。よね。

I そうですね。

J アルバイトに関しては、各館の図書館の方で採用してますので、そのときにおそらくこの館長がしてるか、実際に実務を担当している職員がやってるかは、ちょっと館によって違うと思うんですが、そのあたりの話はしているはずです。

J してますね、はい。

筆 ありがとうございます。嘱託の方やアルバイトの方についても、そういったかたちで、お仕事を始める前に説明をされていると。

J そうですね。

筆 あとは8番について、この基準が。

I はい、この取扱基準が。それ以外はないですね。

筆 あと、各業務に、各業務ごとのマニュアル等で、たとえば個人情報の扱いについてこうしましょうと具体的な手順を定めているなどありましたら。

I うーん、個別のマニュアルで。……ないですかね。それこそシュレッダーにかけるみたいなことは、ある程度は決められてるかもしれないですけど。

J 作業マニュアルとして、こう、たとえば全部終わって、個人情報載っている紙がこれだけ出たら、その日のうちにシュレッダーにかけるとか、その日のうちが無理ならシュレッダーにかけるとか。

筆 具体的な手順として。

J 前いた図書館ではゴミ箱がカウンターの下にあって、シュレッダーにかけるとかとかけないっていうのがあって、

I ああ、ありますね、ありますね。

J それに仕分けるようにしてたんですよね。

I それで、そういう作業としてはマニュアルに載ってるものもある。

J あるかもしれないですけど、

I 各自のマニュアルの中に、個人情報っていう取り扱いかはされてないかもしれないかな。

筆 個人情報として載せるわけではなくて、具体的な手順として。

I 具体的な手順としてこうする、っていう書き方になってるんじゃないかなと思います。

筆 はい。

J たとえばリストは何週間とっておくぐらいの感じだと、じゃあ何週間過ぎたら捨てるのね、というふうに、あえて書いてなくても、何週間ていうのがあったら、それが過

ぎたら捨てるのねっていうのが。それはシュレッダーにかけるのねっていう。そういうのは明記してなくてもあるかと思います。

I この取扱基準のところの、ポイント、業務を行う際の留意点、9ページとかにあるかなと思います。この辺りに書いてあることが、たぶん手順書とかマニュアルに入ってたりとか。

筆 業務ごとにこう、分かれて入っていると。

I ここたぶん、この取扱基準をもとに、基礎にしている。

筆 この取扱基準と、このウェブで公開されているプライバシーポリシーについて、関係性といいますか。これ（基準）の内容をそのままこう、利用者さん向けに抜粋したようなかたちなんですか。

J うーん。

I 違い……。

J 違いというか。図書館ではこういうかたちで個人情報を定義して、こういう管理をしていますというところを、利用者の方にわかりやすく出すというのがこちら（ポリシー）。で、こちら（基準）はもうあくまで内部の作業とか、取扱についての基準が。たぶんお読みになってわかったかと思うんですけど、最初の方とかは、f市全体の話を書いているので、まあ言わずもがなのところなんですけど、まあちょっと書いていきましょうというところ。

筆 背景として書いて。

J そうですね。あとはまあ、管理体制としてはこういうふうになっています。このへんはたぶん、なんていうか、記憶してなくても業務に差し支えはないような部分かと思っています、職員はね。なんかあったときに見れば、ああこうなっているのかというところの定義の部分。で、他の方に聞かれたときにたとえば、じゃあ貸出の履歴は見られるのか、そういったことを聞かれたときに、こちらのプライバシーポリシーなので、こういったかたちでやっていますと。貸出記録は返却したときに消去します。予約情報も貸出を行った時点で消します。というような。これ（予約情報）はあの、消去しますというよりはデータが移るので。消去しますというと、何か作業をして消してるわけではなくて、自動で消える。

筆 自動で。期間が過ぎたら消えますと。

J そうですね、処理が変わった時点で、貸出になった時点で、予約していた情報としては消えるというようなかたちです。

筆 そうするとその、プライバシーポリシーは、たとえばウェブ上で収集する情報だけではなくて、本当に図書館の業務全体について説明できるような内容に。

J 図書館がプライバシーに対してどういう考え方を持っているか、で、どういう取り扱いをしているかというところなので、具体的にたとえばどうこうするとか、シュレッダーにかけてますとかそんなようなことまではちょっと書かないですね。あの、ポリ

シーなので。

I 概要。利用者向けの概要という感じですかね。

筆 図書館全体について、こんな感じで取り扱っていますと。

J これ以上に聞かれたときは、じゃあその、「紙の情報はどうしてるの」とか聞かれれば、「シュレッダーにかけてます」とかお返しはすると思いますけど、基本的にはこの考え方でやっていますというところで、ご説明しています。

筆 はい、ありがとうございます。そうですね、あと 9 番に移りまして「どのように取り扱っていますか」なんですけれども、多くの図書館で共通する、情報を扱う業務として、利用者登録と、貸出、レファレンス、あと督促があるかなと思うんですけれども。その利用登録でたとえば収集する情報であるとか管理の方法であるとかについて、まず教えて頂けますか。

I そうですね、管理の方法。システム、登録関係とかはもうシステムで一括、全館まとめて取り扱っているので、そこでそうですね、取扱について。

筆 例えばどういう情報を収集するか等。

I 具体的な名前とか電話番号とか生年月日とかってということですかね。

筆 そうですね。

I 名前、生年月日、住所……。

J 名前、生年月日、住所、電話番号ですかね。

I 電話番号ですね。で、任意でメールアドレスを登録する方もいらっしゃいますね。

J ただ、それはこちらはノータッチなので。

I ノータッチですね。

J なので最低限図書館としてカードを作るときに必要なとしている情報は、名前、読み、住所、電話番号、生年月日です。あ、電話番号言った？

I 電話番号言いました、はい。

J そうですね。性別とってたけどやめましたね。

I そうですね。

筆 その利用者カードがこう発行されて、カードに記載される情報というのは、どのようなものがあるのでしょうか。

I 名前だけですね。

筆 名前だけで、はい。

J 名前と、ふりがなふる人もいるかな。

I そうですね、ふりがな付いてるかもしれないですね。読みが難しい人は。

J 私入ってるかも。

筆 あとたとえば、利用者 ID のようなものは記載されますか。

I ないです。

J あ、いやいや、カード番号ですよ。

- I あ、カード番号はそうですね。バーコードが。
- J これがその、えっと、私のカードなんですけれども、カード番号が。
- 筆 カード番号。
- J 裏に名前が入ったりとかというかたちですね。
- 筆 名前はこう、自筆で記入するかたちになっているんですか。
- J いや、職員が書いてます。私は自分で書いたけど（笑）。あ、もうちょっと出しときま
すかね。
- 筆 ありがとうございます。お名前とカード番号が、このカードには記されるというかた
ちですね。
- I そうですね、はい。
- 筆 えっと、で、カードは確か5年ごとに更新されてというかたちでしたね。
- J そうですね。ただ、更新っていても、データを更新するだけなので、カードはその
まま、基本的に使っていただきます。
- 筆 その更新の際に、何か必要になる情報というのは、どのようなものがあるでしょうか。
- J それはあの、名前とご住所が確認できるものを見せていただいていますので、まあ保険
証、免許証……、学生証のような、まあパスポートですとか。
- I 変更がないか。
- 筆 名前と住所が確認できるもの。えっと、利用者登録から貸出に移りまして。貸出画面
がちょっとこの中（取扱基準）に出てたかなと思うんですけども。
- I 13 ページのところですかね。
- 筆 そうですね。これはこの貸出画面にすると、デフォルトでこの画面が出るというかた
ちで、
- I そうですね。
- 筆 その利用者の氏名は表示されないのが初期状態で、利用者番号だけが表示されるよう
なかたちなんですね。
- I そうですね、はい。
- 筆 その貸出画面の取り扱いについてで、たとえばその、端末の画面に保護フィルムを貼
っているとか、そういう細かいことでも結構ですので、何か気を付けてらっしゃるこ
と等ありましたら、教えていただけますか。
- I 保護フィルム貼ってますね。
- 筆 こう、斜めから見られないような。
- I そうですね。
- J あと、基本的には端末は全部カウンターの内側に置いているので、あの必要に応じて
お見せするときはありますけど、その場合は他の人からものぞけない、いちばん端っ
このカウンターとかに移っていただいて、見ていただく。
- I 細かい気遣いはしてますね。

- 筆 で、貸出し、これ完了したら画面がパッと、新しく切り替わるような形でしょうか。
- J そうですね、初期のその、カード番号を今から入れてくださいという画面に替わります。
- 筆 ありがとうございます。貸出と続いて、返却画面についてもだいたい同じような感じと考えるとよろしいでしょうか。
- J 返却画面はカード番号を入れないので。ただひたすら、返却の本のバーコードを、
- 筆 書名と資料のバーコードが。
- J そうですね、えっと、その後ろに、あの、使ったやつがあります。
- I ああ、そうですね。（I さん、例として資料を取りに行く）
- J ごめんね。
- 筆 あ、ありがとうございます。
- I このバーコードを。
- J これがあの、図書のバーコードで。この番号の本はこの本っていうふうにしてすべて違っているわけなんですけど、返却のときは特に貸出カードはいらないので、とにかく返却っていうメニュー画面で、これをスキャンしていただくんですね。なので、もともと個人情報を出ない画面になってます。
- 筆 はい、ありがとうございます。で、返却の場合は書名だけを取り扱うことになるのでという。
- J 書名というか、バーコードをピッとやって、たとえばこう、読み込んで、ちょっと画面に『(資料名)』って出れば、まあミスないね、っていう感じで、
- I 返却されたな、と。
- J ひたすら返却するというかたちになりますね。
- 筆 ありがとうございます。あとじゃあ、レファレンスに移りまして。たとえばその、レファレンスで取り扱った個人情報の取り扱いであるとか、レファレンスの内容を蓄積するときに個人が特定できないようにするなどの、ちょっと具体的な方法について、教えていただけますか。
- I えーと、基本的に窓口で受けてすぐ回答できるものは回答していて、で、預かりますってなったとき、ちょっと時間をくださいっていうふうにお預かりになった場合は、書いてもらってるんですね、えーと、用紙があつて。それは上にお名前と電話番号と、
って書いて、連絡先が、折り返し連絡できるようなものがあつて。下に質問事項が書けるようになってます。で、それは蓄積するとき、その案件が終わったときは、折り返してこう切り取れるようになってるんですよ、個人情報の部分。で、その個人情報の部分はシュレッターにかける。その内容の部分だけファイリングしていくみたいなかたちになってます。
- 筆 はい、ありがとうございます。その用紙の形式として、もう切り取れるようなかたちで作って、

- I 名前と、はい。そうですね。
- 筆 で、ご回答が終わったらその場で質問事項だけにして残していると。
- I そうですね、ファイリングするとかたちですね。
- 筆 あと督促についてなんですけれども、督促の方法と、それによってたとえば記載される情報になにか違いがあるかとか、ございましたら教えていただけますか。
- I 督促の方法は、延滞している利用者さんがいて、基本的にはこう、予約で待ってる、
- J それ手段として、
- 筆 たとえばメールとか、はがきとか……、
- I あ、そうですね。はがきと電話と……。
- J はがきとメールと電話があります。
- 筆 はがきとメールと電話、はい。それぞれについて、どのような情報を提示するか等、違いは。
- J はがきについては、返却が遅れていませんかのような、文章がちょっとはがき自体にすでに入っている、入っているというか入れるような形のレイアウトになってて、はがきなのでご住所、郵便番号、お名前。と、えっと、こちらの資料の番号と、借りた図書館と返却期限が入るようになっています。
- 筆 資料番号と、借りた館。
- J 借りた図書館名と、返却期限。
- I 本のタイトルは入ってないですね。
- J 入ってないです、はい。
- 筆 メールの場合はいかがでしょう。
- J メールはですね、お名前と、えっと、資料番号、お手元にありませんかっていう文章と、えー、資料番号と書名と、貸出し館と期限ですかね。
- I 同じですかね。
- 筆 メールだと書名まで記載する形になるんですね。
- J そうですね。あの、メールでそういうふうになっているっていうのは理由があって、メールアドレスというのは、そのカードを発行してから利用者の方がご自分で登録する
ようなかたちになっているので、図書館が直接その方からメールアドレスを収集する
ことはしないんです。なので、そのメールアドレスを登録するときに、カード番号と、
生年月日と電話番号を、3つの、本人しか知り得ない、いわゆる個人情報を入れて、初
めてメールアドレスが登録できるので、メールアドレスを登録しているっていうのは
本人というふうにみなして、確認して、本人の場合は、メールの場合は、書名を入れ
るようになっています。
- 筆 ありがとうございます。
- I はがきは誰が見るかわかんないですからね。家族とかが見るかもしれないので。
- 筆 メールはもう、アドレスが登録された時点で本人確認ができていますので、そのメール

を見るのもご本人だけということで、書名まで記してるという感じですね。

I そうですね、はい。

筆 じゃあ最後に、電話のときに、何か気をつけていらっしゃる等ありましたら、お願いします。

I 電話はその、さっき途中だったんですけども、予約の方が待っている本で、延滞されている本について基本的に督促をするんですけど、そうですね、その本を、地域の図書館から、この本を督促してくださいと貸出をしている館に依頼が来ます。で、その依頼が来る画面ていうのは、その貸出のこの本、この画面（貸出画面）のプリントアウトされたものが送られてくるんですけど、それ自体は金庫で保管をしています。個人情報が入っているの。それで督促の頻度は館によっても違ったりするんですけど、中央図書館の場合は、えー、土日に。土日月に督促をしています。で、ここの登録されている電話番号に電話をかけて、ご本人、名前、ご本人という確認ができれば、書名までちゃんと伝えて、この本お持ちですかってことで。で、もし、家族が出て、本人がいまませんってなった場合は伝えてないです。

J 書名は伝えてない。

I 書名は伝えてないですね。ちょっと返却日が遅れてるものがあるのでってことで、書名を教えてくださいって言われても、そこはご本人様にしかお伝えできませんってことで、お断りはしています。えー、留守電……、留守番電話の場合は、またかけ直しますということ。「図書館なんですけれども、お伝えしたいことがあって電話を掛けたんですけども、また折り返し」みたいな留守電を入力しています。

筆 ありがとうございます。

I そんなところですかね。

J あと、補足……。はがきとメールに関しては、中央図書館のほうで、システムで一括して、この出力する日が。メールは2週間、2週間が過ぎたらというので毎日送信してるんですけど、はがきについては何日から何日までの返却期限のもので、返されてないものということで、中央図書館のほうでデータを抜いて、中央図書館で印刷して出しています。ええと、システムの自動で。

筆 はがきとメールについては、中央図書館で一括して取り扱って。

J そうですね。なのでこちらでピックアップするって作業は（ありません）。さっきIが説明したのは、ちょっと予約が入っているので、はがきも出てるしメールももらってるみたいけど、ちょっと電話でもう一回念押ししてねとか、もしくは、まだ期限がそんな過ぎてなくてはがきも出てないけど、ちょっと急いでるからお願いっていうときには、個別に貸出した館に依頼をかけて貸出館が（電話での督促を）してると。なのでちょっとその頻度とかについては館によって違うので、必ずこうっていうのはしてない。で、さっき説明しました運用の、ご本人じゃなかったときには書名は言っていないとか、そのあたりは全館共通です。

- 筆 はい。ありがとうございます。そうですね、あとその利用者に関する情報で、保管については先ほど少し、金庫に入れてという話がありましたけれども、そういう紙の情報はだいたい金庫で保管して、期限が過ぎたらシュレッダーというかたちでしょうか。
- I そうですね、鍵がかかる棚とかに入れて、個人情報が入っているものは。
- J そうですね、金庫まではいかなくても、ロッカーとか、
- I キャビネットとか、
- 筆 鍵付きの、
- J そうですね、鍵付きのところに入れて。
- 筆 デジタルの情報については、どのようにデータを保管していらっしゃいますか。
- J サーバに入っているというかたちで。
- 筆 サーバで保管して。じゃあ個別の端末には情報は残らない。
- I 残らないですね。
- 筆 それはたとえば、個々の図書館で取り扱っている情報についても、各館ごとにサーバがあつてというかたちなんでしょうか。
- J えー、各館にサーバはないです。中央図書館にあるサーバに、それぞれの地域館の図書館の端末がつながっていて、そこにアクセスして利用者情報を引っ張ってきたり、登録したりってかたちのやり取りをしているので、この端末自体に利用者情報が残ると、（筆者）さんのおっしゃる意味で残ることはないです。
- 筆 はい、ありがとうございます。あとは……、じゃあ質問 10 番に移りまして、特に気を付けていることについては、おおむねこの基準にしたがつてということになるかとは思いますが……。
- I そうですね。やっぱり （基準）9 ページのところの留意点というところには。特に気を付けている部分かなと思います。そうですね……。特にあの、9 ページの 1 の(3)のところとか。「（帳票類を再利用して）メモ用紙とかに使うときに、個人情報が入ってないか必ず確認する」とかつていうところは、私は個人的に結構気を付けている部分かなと。
- J えー、私そんなことしたことないよ。そんな危ないこと。
- I ちょっと裏紙に使わないという。
- J しない、絶対しないです。私もう、全部シュレッダー行きの箱に。
- I けっこう、そうですね……。課によって。（I さんが配属されていた）2 階は結構、再利用率が高かったんです。
- J いや、私絶対したことないです、1 回もしたことない。
- I 裏紙、裏紙にする時には。怖いなあと思って。
- J 全くしたことないです。全然したことない。
- I 気を付けてますね、はい。
- 筆 あとたとえば、個人情報については、市全体であつたりとか、だいたい条例でも決ま

っていると思うんですけども、図書館の自由であるとか、そういった読書の秘密について、こういうことに気を付けているなど、特別にございましたらお願いします。

- I さっきJさんが言っていたみたいに、だれだれさんが何々借りてたよとかっていう話は、やっぱり絶対してはいけないことかなと思います。外とか……、中でもそうですけど。そこは気を付けている部分ですかね。図書館ならではの個人情報の、というところ。
- J そうですね、図書館の自由に関する宣言自体が、まあいわゆる法的な拘束力とか、そういったものはない。ただ、図書館、f市はみんな司書で採用になっているので、当然図書館のことを学ぶ中で図書館の自由に関する宣言は学んできてるし、職務専念義務もあるし、プライバシーポリシーもあると。

で、そういった中で、たとえば夏休みなんかには一日図書館員みたいなものを、小学生が図書館の仕事を体験しますみたいなものをしたり、図書館に見学に来て、図書館の本でどういうふうな並びかたをしてるか知ってる、みたいな図書館見学みたいなものに、3年生くらいですかね、来られるんですね。で、そういうときに必ず、図書館は何をみんなが借りているとか、そういったことはみんなのお友達にも言わないし、お父さんやお母さんにも、先生にも言いません。好きなものを好きなだけ借りてください、図書館の人は、あなたたちが何を借りているか、借りたかは絶対に人に言いませんというふうな話をしていることはあります。

だからその、一日図書館員で来た子どもたちにも、やっぱりその、写真を撮りに来たお母さんとかいるんですよね、自分の子どもがこうカウンターに立った写真を。で、そんなんで、当然小学生ですから、近所の図書館に体験に来るわけですから、当然知り合いの人が来る可能性が。そのときにたとえば、だれだれちゃんのお母さんが手抜き弁当ていう本借りてたよとか、そういったことですらプライバシーなんだよと。別にその、手抜きごはんの本を借りてたというのは笑い話にしかないとは思いますが、そういったことであっても。たとえばその、見るからに深刻なものであれば子供も言わないと思うんですよね。なんというか、有利に運ぶ離婚の本とかを何々ちゃんのお母さんが借りてたとかになったら、やっぱりそれは子供心に言っちゃいけないっていう判断はできると思う。

ただ、手抜きごはんの本って言ったら、なんか、言っちゃうかもなっていうところはあるけれども、手抜きごはんの本であっても離婚の本であっても、とにかくその人が何を借りたかっていうのは個人情報です。それはあなたたちは一日図書館員という形でここに来ているんだから、その間はとにかく、その間に知った情報は、個人に関する情報は、これが終わっても絶対に言わない。それは約束してくださいという形で、最初に約束をさせています。

- 筆 その、子ども、見学に来た子どもたちであるとか、一日図書館員に来た子どもたちに対しても、そういった、図書館の秘密について説明を行っていらっしやると。
- I 実習生もそうですね。

- J そうですね、実習生もね。
- 筆 インターンシップであるとか。
- I そうですね、はい。
- 筆 では 11 番に移りまして。利用者情報を取り扱うにあたって、課題となっていることがございましたら、教えていただけますか。
- I そうですね、やっぱりその、ミスがないことってやっぱり理想かなって思うんですけど、それをどこまで正確にするかっていうか、そのミスがないように細かくすると、逆に言うと、作業効率っていう部分で、落ちてくるじゃないけど時間がすごくかかったりとか、手間がかかったりっていう部分とのバランスっていうところが課題かなという風に感じています。
- 筆 どれだけ精密にやるかと、どれだけこう、作業効率を、
- I 上げていくかというところですね。なのですごく人手と時間をかけると、それこそダブルチェックとかトリプルチェックとかすると、限りなくミスは少なくなってくかもしれないけれども、でもなんかもうちょっといいやり方があるんじゃないかっていうのを、ずっと、これからも考えながら仕事をしていくっていうのが課題なのかなとは思ってます。それ以外に、補足があれば。
- J うーん……。あの、ルーティンワークだとどうしても、なんというか、なれる……、「習慣」の「慣」じゃなくて、えっと、馬偏に三本の「馴れる」っていうところが人間なので、そこをどのぐらいまで念頭に、自分が扱っているのが個人情報である、特にえっと、紙で印刷されてしまってるような、だれが見ても個人情報なものについての扱いに、どれだけいい意味で神経質になれるかというところは、ちょっと課題なのかなと思います。
- 筆 取扱っているのが個人情報であるという意識を保ち続けるような。
- J そうですね。
- 筆 ありがとうございます。あと、f 市立図書館さんですと、指定管理者、f' 図書館のほうで導入されているということで、たとえば直営の館と指定管理館とで、何か違い等、先ほど同じようにこれ（f 市立図書館個人情報取扱基準）に基づいてということでした。
- I 違い、まあ委託業者の方で独自にプラスでやっている部分はあるかなと思います。基本的なところはこれ（f 市立図書館個人情報取扱基準）を一緒に、基準を守るっていうところは変わらないけれども、それにプラスアルファして、業者独自で研修をやったりいうところはあると思います。やっていますね。
- 筆 そのプラスアルファとしての研修というのは、指定管理館の中でということでしょうか。
- I うん、そうですね、はい。
- 筆 それにたとえば、他の図書館から誰かが参加してということは、今のところは。

- I そうですね、ないですね。f'図書館に関しては、今まで f'図書館館内の研修にほかの館の職員が参加したというのは、今まではないですね。
- J そうですね、あの、社員教育の一環なので、
- 筆 なるほど。
- J で、評価とかに関わってくるんですね、
- I そうですね。
- 筆 会社としてというか、会社員として。
- J 会社として、一年間に個人情報の漏洩が何件ありましたというふうにすると、やっぱりちょっと、だめなんじゃないのというような評価を頂くこともあるかなという。そのあたりは、変な話ですけど、直営のところよりはやっぱり、
- 筆 少しシビアになるといいますか。
- J シビアに、えーと、職がかかっているのです。
- I そうですね。
- J そのあたりはシビアになっているかなとは思いますが。
- I 研修をまめにやることで、それこそミスがなくなるのであれば、たぶんそれは業者としてはまめにやっている。
- J たぶん指定管理館はスタッフの数が多いので、いつも同じメンバーでやっている直営館とはやっぱり違って、たまにいらっしゃらない方なんかもいると、やっぱりそういう研修をしていかないと、たまたまその人が来た時にふと抜けちゃったりすると困るかなというがあるので、たぶん一定期間やってるんじゃないかなと思いますけども。
- 筆 こまめに研修をして、すべての職員の人にその内容がいきわたるように、というかたちで。
- I そうですね。
- 筆 ありがとうございます。あとたとえば、12 番についてで、規定の見直しについて、どういうタイミングで行っている等ありましたら、お願いします。
- I はい。随時としか言えないかなと思うんですけど。表紙のところに、最近改正したのが平成 26 年、4 月 1 日ですよって書いてるんですけど、これはなんで改正したかという、システムが変わったので改訂をしたという理由があります。で、(基準の) 13 ページのこの画面とかが、それこそシステムが変わったので、
- 筆 このように取り扱いましょと、具体的に。
- I そうですね、(新しいシステムの画面のスクリーンショットを) 挿入して、という部分です。そのシステムが変わったことによる変更点が反映されているかたちですね。
- 筆 はい、ありがとうございます。あと 13 番についてで、たとえば県内の図書館であるとか市内の……、県内の図書館ですね。県内の図書館とこう、情報の共有を行ったりとか、連絡を取り合ったりということはどうなさっていますか。
- I 問合せっていうのはばちばちあつたりしますかね。他の図書館からどうしてますかと

かつていう。それこそ県内だけでなく、全国の政令指定都市の図書館とか。全国から、f市はどうしてますかっていう問い合わせは来たりしますかね。うちはこうしてますって回答をして。それはある意味情報提供ですね、それはしています。

- J あとまあ、個人情報の保護の方法っていうのはそれほど変わらないんですよ。で、たとえばこの、図書館の情報システムを変えるときに、こう、この画面に個人情報が全部出るようにするかしないかみたいな話は、完全にその自治体と図書館の情報システムの利用者の話し合いになるので、たとえば同じ業者を使ってるとこだわったらどういうふうになってるみたいな話は聞いたりしますけども。基本的に、扱いについてはこれ（個人情報取扱基準）が基本で、とにかく収集して入力したら、用が済んだらすぐ捨てるという。

筆 システムで消えるようになっている。

- J そうですね、そういうふうに。そこのところはたぶん、県内の図書館で「3年くらい取っとかない？」みたいな話をすることはないですね。

I ないですね。

- J あとはその、それぞれの自治体の方で、取り扱ってるやり方について、「うちはこうなんだけど、f市立図書館さんどうしてます」とか。この間、カードの登録の情報をどういう処理してるかという問い合わせが来て。その館はまあ、いくつかある館と中央図書館があって、色んな館で登録を受けたときに、その申込書を中央図書館に一回集めて、そこで入力して戻してるっていうのをしてたみたいで、f市立図書館はどうしてますかというような問い合わせが来たんですよ。でもf市立図書館は全部、自分の館で処理して、オンラインで（結合を）やっちゃってるので、それぞれやってますってことで。その配送方法とかについて知りたかったんですよ、たぶん。で、それはちょっと配送してないのでってところで、お答えしちゃった。

それはだから、個人情報の扱いっていうよりは、その館でどういような運用してるか。たとえばその、データの入力を中央図書館でやるっていうようなかたちの委託なり、そういうのをやっているのであれば、仕様書の見直しですとか、そういったところがその自治体には必要になってくるっていうのを。そういったところで、同じようなことをやってる館があったら参考にしたいなっていうことで聞いてきたんだと思うんですけど、ちょっとお役にたてなかったんですけど。

- I そうですね、参考までになってことで。そういうところでも、問い合わせっていうのはちょいちょいありますね。

筆 そうですね、たとえば個人情報に限らなくても、ちょっと日々の業務でなにか話し合うための、図書館同士の集まりであるとか、図書館員さん同士の集まりがあるとか、そのような機会を設けるなどございますか。

- J 県内の図書館は「(県内ネットワークシステム名称)」って言って、相互貸借をするんですね、公共図書館と大学図書館で。その協力会議っていう、担当者連絡会って

うのが年に1回あって、相互貸借するときの約束ですとか、そういったことについて説明する会はあるんですけど、横並びでどうこうとか、県内でどうしようっていうような話をする場はない。

I ないですね。

J で、あるとしたらたぶん、県立図書館がやるんだと思います。市立図書館だったら市立図書館18館で、こういうことがちょっと課題なんだけどって話し合う場はありますけれども、それもそんな、毎月とかじゃなくて、だいたい年に1回くらい課題っていうのを出してもらって、ちょっと検討するくらいなので。ただまあ、そんなに大きな話にはならないかな。

I 個人情報についてはですね。

J そういったことはもう、決まっているので。ちっちゃいことですよ。

I サービス内容とかっていうところですね、窓口の対応とか。個人情報レベルの大きさのものは、もうだいたい固められているので、はい。ネタとしてはもう。

J なんとなくこう、ちょっと集まったときに「どうしてる？」くらいの雑談ばいものはあるかなと思います。あとは一応4月に職員が異動するので、そうすると「前の館でこうしてたよ」とか言って、ちょっと変わったりすることはあります。

筆 あと10分くらいなんですけれども、もう少しお話をかがってもよろしいでしょうか。

I はい、大丈夫です。

筆 はい、ありがとうございます。あの、一度目にお送りした調査項目についてあらかたうかがえましたので、追加で送らせていただいたことについてうかがいたいと思います。

I はい。

筆 そうですね、今日うかがったこともあるんですけども。そうですね……、3番の、館外で行われる研修などございましたら教えてください。

I これもやっぱり、市が主催するものがあります。

筆 年に1回の、はい。

I 職場の中でやるもの以外に、それこそ研修センターみたいなところに行ってやるものがあったり。

J いや、でも個人情報はないような気がしますね。

I ないですかね。

J 全員知らなきゃいけないことなので、たぶん課ごとに全員が受けていると思うので。さっきお話ししたようなかたちで、資料を配られて、それを見ながら。

I それくらいですかね。

J それで管理職が説明するというかたちですかね。

筆 ありがとうございます。では4番に移りまして、基準の3ページに書かれています、この個人情報の確認についてですね。これについてこう、どのようなかたちでと言

ますか、その手順であるとか方法についてうかがえればと思います。

- I そうですね、これもさっき、ちょろっと話が出たかと思うんですけど。新しく図書館職場に来た、その職場に来た人向けにこういうふうにやってますよって、基本的な部分も話しつつ、あとはその館独自の、それこそこのカギが閉まってるところに個人情報しまってますとか、保管してますみたいなのところをプラスアルファして話してるかなと思います。内容としてはそうですね、基本の。

筆 内容確認については、新任の方に説明するというのがメインなんでしょうか。たとえば昨年度から、前年度からいる職員さんが各自確認したりという時間がとられていたりとか、

- I は、ないですね。

J そういった意味ではないかもしれないですね。

筆 では主に説明を行って。新任の方に説明を行ってというかたちで。

- I 新しく来た人に、そうですね。年度当初にやるというのはそのくらいですね。

筆 ありがとうございます。えっと、5番についてなんですけれども、これも少し、先ほどもうかがったことですね。では6番に移って、文書管理システムで文書を収受登録すると書かれているんですけれども、これはf市全体で使っているシステムなのでしょうか。

- I そうですね、市全体のシステムですね。

筆 これはええと、個人情報に限ったものなのか、それとも大体行政文書全般に、

- I 全般に、はい。

筆 どんな項目が記録されるのかとかも、うかがってよろしいでしょうか。

- I どんな項目……。その書類の件名というかタイトルみたいなものと、その書類がどういうものであるかという内容、で、その件名の部分にはちゃんと、個人情報が含まれてないかチェックする項目があって、そのチェックをしないと起案ができないというふうな仕組みにはなっています。

筆 そのシステムの中で個人情報に含まれるかどうかというのが判断できるような仕組みになっていると。

- I そうですね、チェックできる項目が付いてますね。あとはそうですね、添付資料とかがあれば添付資料を付けて、だれとだれに見せる、見てもらうという、上司とかが。それを選択して、回覧するっていう仕組みになってます。

筆 ありがとうございます。で、7番についてもさっきうかがったようなかたちで、サーバで。

- I そうですね、保管してますね。

筆 8番のその、職員IDとパスワードがあるというお話で、えっと、基準の8ページのところで。これについては、

- I はい、パスワード自体は一回設定したものを利用しています。

- 筆 あらかじめ設定されたものということですか。
- I そうですね。で、IDによって権限が違う……、個人情報の部分では特に権限に違いはないんですけど、たとえばシステム担当の人ができる範囲と、あとは資料の管理を行う職員ができる範囲とかっていうのは、やっぱり違いがありますね。
- 筆 はい、ありがとうございます。これを持っている方っていうのは、すべての職員さん、嘱託員であるとか……、
- J 職員と、嘱託員と、えーと、委託スタッフ。それと、指定管理者のスタッフですね。アルバイトさんには渡していないと思います。
- 筆 ありがとうございます。で、じゃあ次に移りまして、基準の15ページで、下のほうのこの、事故等……、「個人情報漏えい事故等防止マニュアル」が各課、各館で作成されているということなんですけれども、それについてこう、たとえばガイドラインがあったりであるとか、どのような部分でちょっと違いが出てくるのかなということについてうかがえればと思います。
- I それがですね、ここに各課各館で作成したと書かれてるんですけど、ないですね。各課各館、それぞれで、というのはいないです。一緒です。
- 筆 すると、統一したものがひとつあると。ありがとうございます。ではその、どの館でも同じマニュアルに基づいて行われている。
- I そうですね。
- 筆 じゃあ次に移りまして、16ページの、そうですね、撮影行為の条件についてなんですけれども、これも各館で条件が異なっているような書きかたなんですけれども。
- I 基本的にはその中の下線が引いている、職員が立ち会うこととかっていう部分があるんですけども、ほかの利用者の方が写らないように立ち会っているんですけども、その基本的な部分は全館一緒ですね。ただ、その立会い場所みたいなところが、たとえば会議室みたいなところで写してもらうのか、あとはカウンターの隅っこでとかっていうのは、やっぱりその館の状況によってくるので、そこは少し、館ごとに違いはあるのかなと思います。でも基本的な部分は一緒ですね。
- 筆 はい、ありがとうございます。基本的なところは同じで、あと各館に応じてちょっと、
- I 撮影場所とかですね、ちょっと場所とかが違ったりすることがある。
- 筆 はい。じゃあ、大体終わって……、時間もちょうど1時間くらいいうところで。
- I 聞き漏らしたこととかないですか、大丈夫ですか。
- 筆 じゃああと一つだけ。たとえばボランティアの方で、対面朗読とかされるときに、どのような働きかけというか、図書館から行っていらっしゃるのかなと思います。
- I 対面朗読をするとき……。
- J はたらきかけっていうのは、具体的には。
- 筆 たとえば講座を開いたりであるとか、
- J それは朗読者に対してっていうことですか、それとも、

筆 そうですね、ボランティアの方に対して。

I 朗読者さんってことですね。

J 朗読者さんはちょっと、図書館じゃないのではっきはあれなんですけども、たぶんかなり厳しい研修を県のライトセンターとか、そういう専門的な機関で受けた人しかできないんですよね。ただ読むだけではないので。そういうふうな、図書館として、e市立図書館として朗読者を養成しているということはないです。

筆 はい。

J で、そのライトセンターなりで研修を積んだ人を、たぶんお願いしていると思うんですけど、募集方法とかについては確認してみないとわかんないですね。

I もしそのあたり確認が必要であれば、後で担当に聞いて、メールか何かで連絡することは可能です。

筆 ありがとうございます。それではおそらくその件も含まれると思うんですけども、また他の館などと比較検討など行いまして、ちょっと詳しくうかがいたいことなどできましたら、またメール差し上げてもよろしいでしょうか。

I また、はい、別途連絡ください。

筆 ありがとうございます。では、時間もそろそろですので。今日はお時間を頂いてありがとうございました。

I はい、ありがとうございます。

以上