

# 文書情報マネジメントの現状と CAC-IS の取り組み

株式会社シーエーシー情報サービス(CAC-IS)

常務取締役 大川直樹



## 1. 文書情報マネジメントとは？

最近の情報化社会の進展の中では、情報と一口に言っても、そこにはコンピュータ・磁気テープ・磁気ディスク・光ディスク・光磁気ディスク・半導体メモリーなどの様々なデジタル情報に加え、紙・文書・図面・写真などのアナログ情報も幅広く活用されてきている。

紙、文書はまさに情報のかたまりであり、こうしたアナログ情報の利点をデジタル化し電子文書情報として利用していくために、確実に効率的に管理するのが文書情報マネジメント（DIM: Document Information Management）である。

また、文書情報のデジタル化は、インターネット社会の情報伝達、交換、共有を可能にし、行政・企業における業務の効率化、スピード化が促進されるが、この文書情報間の円滑な橋渡しをするのが文書情報マネジメントであるとも言える。

しかし、文書情報マネジメント・システムは、その領域が社会、経済、技術、法律、etc. の諸活動とあまりにも相互に広く関連しているので、「文書マネジメント・システム」、「ファイリング・マネジメント・システム」、「レコード・マネジメント・システム」の概念が分かりにくいものになっている。

諸説分散しているのが現状ではなからうか？ あるいは一括して定義するには無理があるのではなからうか？

「文書マネジメント・システム」、「ファイリング・マネジメント・システム」、「レコード・マネジメント・システム」の括りを細分化した諸観点から再検討、再定義し、発信することにも意義があるのではなからうか。

本稿では、こうした文書情報マネジメントの観点、そし

てCAC-IS（シーエーシー情報サービス）の取り組みを述べるとともに、今後の展望などについて述べる。

## 2. 文書情報マネジメントの背景

情報機器の進歩や、インターネットの爆発的な普及によって、文書情報は容易に電子化され、時間・空間の制約を受けることなく、瞬く間に世界中に送り届けたり、世界中から文書にアクセスしたり、加工することが可能になった。

こうした中で、政府でも「電子政府」の実現を目指し、行政情報の公開や、申請届け出の電子化などを進めている。平成10年7月には「電子帳簿保存法」が施行され、国税関係帳簿書類の電子データおよびCOMによる保存が認められた。さらに、平成13年4月には、情報公開法が施行され、行政機関の保有する情報の窓口での公開やインターネットでの公開が広く行われる環境が整った。

一方、規制緩和や国際化の波にさらされる民間企業においても、経営内容のディスクロージャー、品質管理、環境管理、PL法対応、リスクマネジメントなど、国際基準で活動できる環境作りが求められるようになってきている。その中では、大量の文書情報の利用・保管・管理や、EDI（電子データ交換）、インターネット取引、電子商取引の拡大による取引記録の電子データでの保存・保管なども義務付けられている。また、環境保護法、廃棄物処理法、リサイクル法などの観点から、文書情報マネジメントにおいては環境問題を無視することはできず、紙文書だけでなくCOM、磁気記録などの作成、保存、廃棄といったサイクルでの取り組みが求められている。

### 3. 文書情報マネジメントの目的

文書情報マネジメントを考えるときには、いくつかの側面から見ていくことが重要になる。

まず、1つは文書情報マネジメントの目的という視点である。文書情報マネジメントは以下のような国内外の動向、インフラ形態の動向、技術的な動向など様々な観点から目的もそれぞれ位置付けされなければならない。

- 情報の共有化、●情報公開、●電子政府、●電子自治体、●市町村合併、●電子商取引 (BtoB、BtoC 等)、●組織の継続、●M&A、●標準 ISO15489 (2001.9)
- 危機管理、●法対応、●災害対策、●情報セキュリティ、●グローバル化、●ネットワーク普及、●インターネット普及、●電子文書規則緩和、●マイクロフィルム保存規制緩和、●情報記録媒体の多様化、●デジタル・アーカイブ、●ペーパーレス、●その他。

図1は産業、行政、教育、文化などを変革していく大きなインパクトを包含する、文書情報マネジメントを取り巻くイメージを俯瞰したものである。

企業活動では、膨大な文書情報を職務上作成し、取得し、保管し抱えている。これら個々の文書情報を個々人が抱えているだけでは、企業としての力とはなりえない。そこでこれらの情報を共有し、意思決定の質の向上を図り、企業の競争力を高めていこうというニーズが活発化している。

また、危機管理や災害対策の観点からも、文書情報マネジメントは重要になっている。

先の9.11 米国の同時多発テロによる貿易センタービルの倒壊の例を見るまでもなく、万が一の災害に対する備えも重要である。地震大国の日本では阪神淡路大震災のような災害が起こった場合、企業のすべての貴重な情報が一瞬にして失われてしまう場合もある。

最近のようにどこでもネットワークにつながれた社会では、作成された文書情報の紛失や改ざん、不正アクセスによる情報の流失は日常化しており、もはや他人事ではない。インターネットのホームページが何者かに書き換えられたり、大切な個人情報が流出し、他のホームページ上で公開されてしまったりといったことも新聞紙上ににぎわしている。ひとたびこうした事態に陥れば、企業の信用が失墜するばかりでなく、損害賠償を求められ、業務の停止や事業の撤退を余儀なくされるといった最悪の事態に陥ることもある。そのためにも、文書情報や個人情報の管理が重要になってくるのである。

また、米国などでは、様々な言語を持ち、様々な文化や考え方を持った人たちが働いている。しかも日本のような終身雇用ではなく、人材の流動化も激しい。こうした中で、M&A やリストラなども活発に行われている。そこでは文書などの情報も流動化しており、いかにそれまでの情報を保存し、次の人間に伝えていくかということが大きな問題になる。そのために必要なのが標準化であり、文書情報マネジメントなのである。こうした様々な目的を考え、それに対するポリシーや対策を立てていくことが求められているのである。

### 4. 文書情報のライフサイクル

文書情報マネジメントは文書情報の作成・登録から保存・保管、そして廃棄までの文書ライフサイクル全体を通じて考えていくことが求められている (図2 参照)。

### 5. 文書情報マネジメントの利点

2001年9月に発表された文書管理の国際標準 ISO15489 は、オーストラリアの文書管理標準をもとにしている。そ

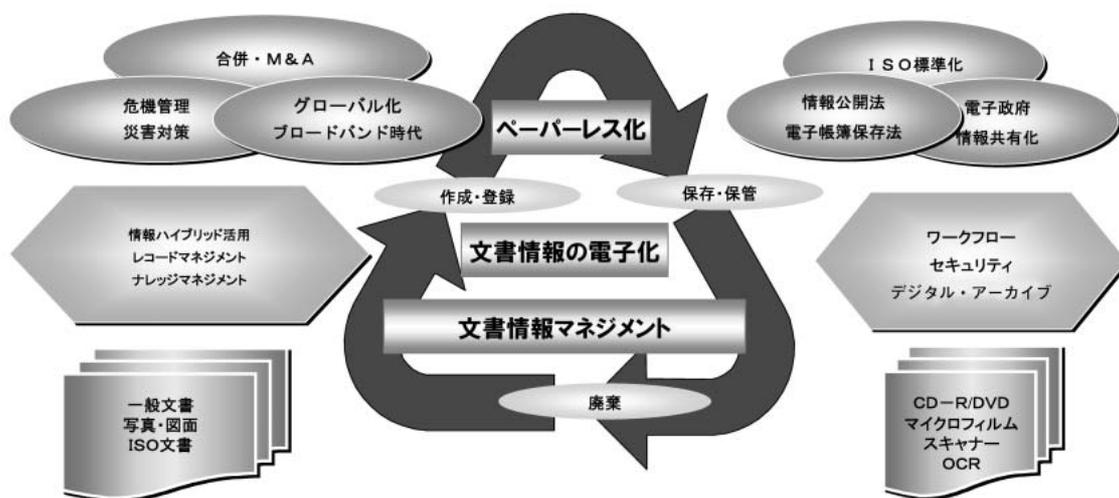


図1 文書情報マネジメントを取り巻く様々なテーマ

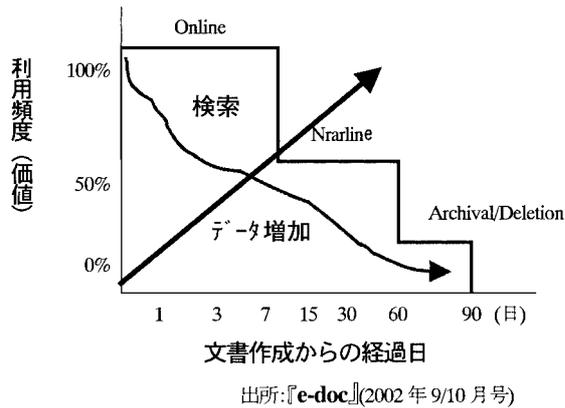


図2 文書利用パターン

の中で、文書情報マネジメントによって組織は次のことが可能になると提示されている。

- (1) 規則正しく、効率的に説明責任を果たせる方法で業務を実行。
- (2) 一貫した公平な方法で情報サービスを提供。
- (3) 方針策定および経営の意思決定を支援するドキュメント化。
- (4) 経営と管理における一貫性、継続性および生産性向上の実現。
- (5) 組織全体活動の効果的遂行の促進。
- (6) 災害発生時の事業の継続性保持。
- (7) アーカイブ、監査および監督活動を含め、法令・規制の要求事項に適応。
- (8) リスク管理を含み組織活動の証拠の有無に関連した訴訟時の防御と支援の提供。

- (9) 組織の利益、従業員、顧客および現在・将来の利害関係者の権利の保護。
- (10) コーポレート・メモリー（組織の記憶）の維持。

## 6. 文書情報マネジメントが扱う情報の意味

文書情報マネジメントでは、様々な情報を取り扱うが、そこにはそれぞれの意味があり、その目的にあった処理がなされなければならない。

文書は組織内で何が話し合われ、決定され、どのような行動が取られたかを正確に反映する必要がある。

そのために、ISO15489では、文書情報は関連する業務の支援が可能で、同時に説明責任の目的のために使われなければならないとして、以下の4つの特性を良い文書の要件に挙げている。

### (1) 真正性 (Authenticity)

文書が権限のある人により作成されていること、権限のない人による変更・修正から文書が守られていること。

### (2) 信頼性 (Reliability)

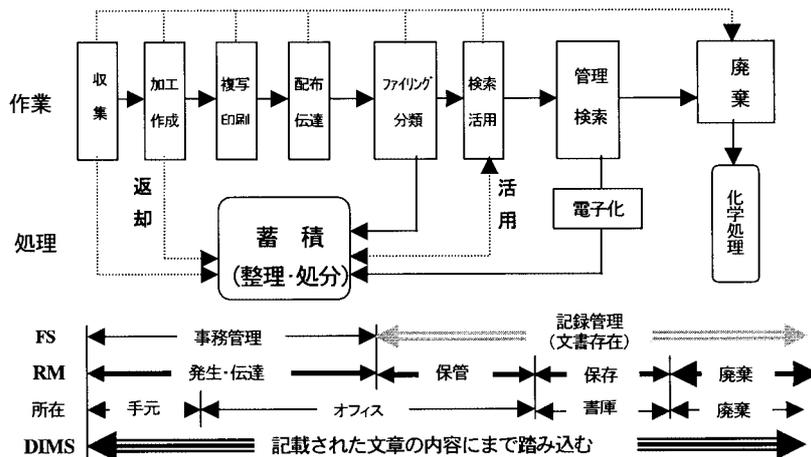
文書がその業務や活動を完全正確に表わしており、業務の証拠となること、その業務と同時または直後に直接業務を知っている者により作成されていること。

### (3) 完全性 (Integrity)

文書が完成され、変更されていないこと、承認された変更・修正でも明示され追跡可能なこと。

### (4) 利用性 (Usability)

文書の所在場所がわかり、検索・提示ができること、ま



FS: Filing System : 既に文書が紙で存在していることが前提、文書を整理・分類しファイル化 ( ← ) →保管・活用→低利用度文書保管→廃棄に至るシステム。

RM: Record Management: FS に文書の作成・配布の概念を加えたシステム。

DIMS: Document Information Management System: ( ← )

Records, Document に加えてInformationの概念が加わり、文書という形にとらわれず、記載文章の内容まで踏み込む。

図3 文書情報マネジメント・システムの機能とライフサイクル

た業務活動・機能の文脈 (Context) の中で文書の存在を確認できること。

## 7. 文書情報マネジメントのプロセス

文書情報の作成・登録から活用、保存、保管、そして廃棄までの文書ライフサイクル全体を通じて考えあわせ、文書情報マネジメントのプロセスに必要なステップは次のとおりである。

- (1) 文書情報管理システムに取り込む文書の決定。
- (2) 文書の保存期間の決定。
- (3) 文書の取り込み (文書と作成者、文書が作られた業務の背景などの関係を明確化)。
- (4) 文書の登録 (文書システムへ取り込む際に文書の登録)。
- (5) 文書の分類 (業務活動の分類、前者を反映した分類システム、用語の統一、インデックス付与)。
- (6) 文書の保存と取り扱い (保存媒体、保存条件、電子メディアのマイグレーション)。
- (7) 文書へのアクセス (アクセス権限および制限等のアクセスコントロール)。
- (8) 文書の追跡 (追跡可能なように文書移動のドキュメント化)。
- (9) 文書の処分 (廃棄に承認が必要。訴訟、調査進行中のものは廃棄不可など)。
- (10) 文書管理プロセスのドキュメント化 (分類、保存期間、インデックス作成、処分等)。

以上のプロセス (ライフサイクル) と対応させて「ファイリング・システム」「レコード・マネジメント・システム」「文書情報管理システム」の各機能を定義づけた1つの例が前ページの図3である。

## 8. 文書情報マネジメントのストレージ

文書情報マネジメントが対象とする文書には、紙やマイクロフィルムのアナログ情報と電子化されたデジタル情報があり、それぞれの長所短所を見極めた上での媒体 (ストレージ) の選定、併用 (ハイブリッド活用) が重要である。

特に、ハード/ソフトに依存するデジタル情報は、その技術進歩は速く、保存、保管をも範疇に入れる文書情報マネジメントのストレージの選定には、①検索、照会を目的にした利用媒体として、②長期保存、保管を目的にした記録媒体として活用するのかが考慮する必要がある (表1参照)。

表2は文書情報マネジメントのデジタル情報の蓄積に利用する媒体 (ストレージ) の比較表である。表中、UDO (Ultra High Density OD) は5.25インチ盤の次期光ディスクで30GBバージョンは2003年8月出荷予定の媒体である。

表1 文書ストレージの寿命

(温度20℃、湿度40%)

| 媒体           | 年 | 1 | 5 | 10 | 15 | 20 | 30 | 50 | 100 | 200 |
|--------------|---|---|---|----|----|----|----|----|-----|-----|
| <b>磁気テープ</b> |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| 3490/3490E   |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| Data 8mm     |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| DLT          |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| DDS/4mm      |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| <b>光ディスク</b> |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| CD-ROM       |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| WORM         |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| CD-R         |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| MO           |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| <b>紙</b>     |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| 新聞紙          |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| 高質紙          |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| 永久紙          |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| <b>フィルム</b>  |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |
| マイクロフィルム     |   |   |   |    |    |    |    |    |     |     |

□ : アクセス可能    ◐ : アクセス半可能    ◑ : アクセス不能

(出所: 『e-doc』2002年9/10月号)

本ストレージは2003年に30GB、2005年60GB、2007年120GBの容量になる。ハード/ソフトに依存するデジタル情報を取り巻く技術進歩の速さの一例として紹介しておく。

## 9. CAC-ISの文書情報マネジメントへの取り組み

シーエーシー情報サービス (CAC-IS) は、COM (Computer Output Microfilm)、マイクロ・イメージ、LBP、COLD (Computer Output Laser Disc) 型電子帳票等の文書情報マネジメントに関わる分野の受託サービスの提供をセンター事業として展開している。

COM サービスは、様々な帳票・伝票類のペーパーレス化、長期保存、法的証拠能力の付与のニーズに応えるものであり、また、COLD型サービスは電子帳票保存法の制定、施行への対応やペーパーレス化への関心の高まりの中、CD-R、DVD、MO等を記録媒体として、官公庁・市町村・各企業向けにDFS (Document Filing System) としてサービスを展開している。

CAC-ISでの具体的なサービスを簡単に紹介させて頂くと次の通りである。

### (1) ドキュメント電子化サービス

オフィスで大量に利用、保管されている書類をドキュメントスキャナーでCD-R、MO、DVDなどに電子記録することで、身近に大量情報を共有化するとともに、検索時間の短縮化が図れ、万一の災害時のバックアップにも役立てることができる。

表2 文書情報ストレージ媒体比較

| 媒体               | 出荷時期 | 容量     | 書込速度      | 読込速度      | アクセスタイム | 価格    |
|------------------|------|--------|-----------|-----------|---------|-------|
| 5.25インチ OD       | 1988 | 4.55MB | 4MB/s     | 1MB/s     | 25MS    | \$ 85 |
| UDO-30           | —    | 15GB   | 4MB/s     | 8MB/s     | 25MS    | \$ 60 |
| UDO120           | —    | 60GB   | 9MB/s     | 18MB/s    | 25MS    | \$ 80 |
| OD               | 1987 | 15GB   | 3MB/s     | 6MB/s     | 96MS    | \$ 50 |
| CD               | 1981 | 650MB  | 0.7MB/s   | 1.35MB/s  | 190MS   | \$ 1  |
| DVD              | 1995 | 4.7GB  | 2.4MB/s   | 4.8MB/s   | 190MS   | \$ 4  |
| Mag Tape(カートリッジ) | 1952 | 20GB/  | 20~40MB/s | 20~40MB/s | 16~20MS | \$ 20 |
| Mag Disk         | 1956 | 60GB   | 150MB//   | 150MB/s   | 1MS     | —     |

(出所：『e-doc』2002年9/10月号)

## (2) COM 作成サービス

約280ページのデータをハガキと同じ大きさのマイクロフィルムに鮮明に出力できる特性を活かして、大量に発生するコンピュータ出力帳票のペーパーレス、長期保存、保管場所削減（スペースレス）の実現に最適である。

## (3) 電子帳票作成サービス

コンピュータの出力帳票をパソコンで利用できる帳票システムで、CD-R や DVD などの媒体に記録する。

## (4) プリントサービス

大量のコンピュータ出力帳票を見やすく鮮明な A4 判カット紙、連続用紙、パーツ用紙に前処理・後処理も含め印刷するサービスである。

## (5) 媒体変換サービス

時代とともに進化する電子媒体は、ほぼ3年ごとに新しい媒体が登場し、記録容量が増大している。

旧媒体から新しい媒体への移行のためにフォーマットの変換が必要になる。CD-R、MO、DVD などニューメディア間のフォーマット変換やコード変換を行う。

文書情報マネジメントは、これまで述べてきたように、幅広い裾野と様々なニーズを持ち、そのテーマは、従来の産業・行政・教育・文化等の活動形態を大きく変革していくインパクトを包含している。

文書情報マネジメントの目的や、情報の意味、情報の処理方法、情報の相互利用およびハードウェアとソフトウェアの選択など、ひとつひとつの項目を明確にし、的を絞って検討していくことが重要になる。

CAC-IS ではこれまで、CD-R、MO に代表される COLD 型電子帳票受託サービス、COM、LBP 受託サービス、紙／写真／フィルム媒体の保管・検索を目的としたイメージデータ処理システムの提供などを通じて、文書情報マネジメントの様々な局面を経験している。

こうした豊富な経験と最新の IT ノウハウをもとに、お客様とともに、各側面、各観点に絞った文書情報マネジメ

ントを検討し、提案をしていきたいと考えている。

特に、文書情報マネジメントのライフサイクルとインフラに関するコンサルティングなどに力を入れていくことになるだろう。

文書情報マネジメントに関しては、それぞれお客様ごとにニーズが違い、それぞれの要件にあったものを提案していくことが求められる。

当社の主な使命は、お客様の要件、要望に合わせたものを提案し、構築するお手伝いをしていくことである。それにより、顧客満足度の向上に少しでも貢献することができればと考えている。

今後も、文書情報マネジメントのサービスメニューの拡充を通じて、こうした姿勢を忘れることなく事業を展開していきたい。

## 10. おわりに

本稿では、現在、大きな注目を集める文書情報マネジメントの考え方や、その動向について述べてきた。本稿でも触れているように、文書情報マネジメントは、幅広い裾野を持つだけに、従来の産業・行政・教育・文化等の活動形態を大きく変革していくインパクトを包含している。それはまた、当社にとっても CAC グループ各社にとっても大きなビジネスチャンスを内包しているということでもある。

変化へ迅速に対応し、情報システムの課題に対的確かつ総合的なサービスを提供する“IT サービス・コラボレータ”を目指す CAC のグループの CAC-IS にとって、文書情報マネジメントの分野で大きな位置を占められるよう、今後一層の取り組みを図っていきたい。

末尾に本稿を作成するにあたり、日本画像情報マネジメント協会の光岡豊氏はじめ関連各位から貴重な情報を得たことに対し篤く謝辞を申し上げる。

〈参考文献〉

1. 『ARMA News Letter』(Jul. 2002 No. 29)
2. 『e-doc』 2002年9/10月号 (AIIM刊)
3. 社団法人日本画像情報マネジメント協会編『文書情報マネジメントの基礎と応用』社団法人日本画像情報マネジメント (2001)
4. 社団法人日本画像情報マネジメント協会編『ビジョン21』(2002年度レポート) 社団法人日本画像情報マネジメント (2002)