

3 安全適正管理の計画

(1)個人情報保護・コンプライアンス体制

「9 応募書類(4)②」を踏まえ、内部規程と取組み方法を述べてください。

■個人情報の保護、綱紀保持等遵守事項への取組み

弊社は情報管理規程を定め、個人情報保護法、個人情報保護条例を遵守し、個人情報の保護を的確に実施します。また、プライバシーマーク許諾証を受領している事業者として、「個人情報の取り扱い」に関して適切な保護措置を講じています。個人情報の保護に関する法律が制定されて以来、個人情報に関するトラブルは一切発生していません。これは、日頃からの従事者への教育によって、事故発生予防に効果を発揮したものと自負しています。また、万一に備え、個人情報漏洩保険にも加入しています。

● 個人情報保護の基本的考え方と体制

弊社は『個人情報保護法』、貴区『個人情報保護条例』等を遵守して業務を確実に遂行します。情報管理の社内規程を定め、プライバシーマーク付与事業者として、取得した個人情報を適正に管理する体制を敷いています。プライバシーマークは、平成 17 年 9 月に付与されて以降、現在 8 回更新を経ています。認定基準に基づき、社内および受託図書館における個人情報取り扱い状況を監査して保護体制の徹底をはかっています。

また、個人情報漏洩事故を防止するために、以下の取組みを徹底します。

対策	目的・ねらい	具体的な対策
物理的セキュリティ	個人情報の亡失、盗難を防ぐため、器具や用品を整えます。	・機器盗難防止 ・整理整頓（クリーンデスク）
人的セキュリティ	個人情報保護の意義と重要性を理解徹底して危機意識を共有します。	・個人情報保護研修 ・就業規則、守秘義務誓約書
技術的セキュリティ	情報機器を把握して取り扱いを徹底し情報流出を防ぎます。	・ウィルス、不正アクセス対策 ・パスワード保護と定期的な変更
組織的セキュリティ	本社と図書館責任者による定期確認で予防改善策を講じます。	・図書館業務マニュアルの遵守 ・マニュアル整備と定期的改善

●個人情報漏洩防止等の実践

別紙添付書類をご参照ください。

● ISMS（情報マネジメントシステム）の認定

平成 27 年 9 月に代表企業のシステム統括部が ISMS（情報マネジメントシステム）の認証を受領しました。認証は別事業部の情報処理業務で認証されましたが、全社の情報の取り扱いを同基準に則った情報マネジメント体制でチェックして運営しています。



認証範囲：システム統括部

3 安全適正管理の計画

● 情報セキュリティ対策について

図書館業務は多くの個人情報扱います。貴区職員は、地方公務員法第 34 条の守秘義務で厳しく規制されており、プライバシー保護に高い倫理観を持って業務に従事しています。また貴区『個人情報保護条例』に基づく実施手順を遵守し、情報セキュリティの水準を確保しています。弊社従事者も貴区職員と同等の意識と倫理観を持ち、利用者の安心と信頼をいただくよう努めます。また、全従事者に、採用時に「誓約書」を提出させ、在職中はもちろんのこと、**退職後においても変わらぬ守秘義務を徹底**しています。また、次の対策を実施し、万全なセキュリティ保護体制を構築します。

● 情報公開について

行政の一端を担う指定管理者として、『世田谷区情報公開条例』の規則に従い、速やかに対応をします。社内で『情報公開規定』を定め、貴区をはじめとした関係機関、職員の個人情報保護のための体制を構築し、要求に応じて的確な対処を取ることのできるよう努めます。

● 「個人情報保護士」による日常点検と研修

個人情報保護士は、「個人情報保護法に従った個人情報の概念や保護対策の体系的な理解」および「企業実務において個人情報の管理・運用を行うことのできる知識や能力」を証明する資格です。現在、約 40 名が取得しており、本資格取得者による教育により意識を徹底します。本資格取得者による**個人情報保護研修の受講と理解度確認テストの受験**を全従事者に義務づけています。

● 個人情報保護に関する監査

個人情報保護チェックリストに基づき、年 1 回、管理担当者による個人情報保護監査を行います。監査後は監査員が報告書を作成して改善点があれば改善指示を出すことで、より安定した運営ができる体制を構築します。弊社受託図書館での改善事例は次のとおりです。

【監査の事例】個人情報帳票類の窓口での取扱い

受付窓口の繁忙時は注意しても個人情報帳票類が貸出・返却資料に紛れてしまうリスクがあり漏洩の危険性を指摘。

そこで、受付窓口用紙をバインダーに挟んだ状態で運用管理することを徹底することでリスクを低減した。



3 安全適正管理の計画

● 具体的な事象が発生した場合の対応策など

弊社は万が一漏洩事故が発生した際のことも想定し、次の対応を基準として、緊急時の対応を講じます。事故発生が発見から事後対応まで速やかに対応します。

情報漏洩が発生した場合の対応	
発見・報告	情報漏洩が疑われる兆候や具体的な事実を確認した場合は速やかに貴区へ報告します。
初動・対応	対策本部を設置し対応方針を決定して、被害の拡大・二次被害の防止に努めます。
調査	5W1Hの観点で調査して整理します。事実関係を裏づける情報・証拠を確保します。
通知・公表	貴区への報告、漏洩した個人情報の当事者(本人)への連絡を行い、貴区と相談の上、HPなどにより公表します。盗難・不正アクセスなど犯罪性がある場合には警察に届け出ます。
抑制・復旧	漏洩によって発生した被害の拡大防止と復旧のための措置を講じます。また、再発防止に向けた具体的な取り組みを行い、停止したサービスなどを復旧します。
事後対応	根本的な再発防止策を検討し実施します。速やかに調査報告書を貴区に提出し、被害者に対する損害賠償などについて必要な措置を行います。また漏洩原因や内容によっては内部職員の責任についても処分手続きを行います。これらについて必要な情報はすべて貴区に開示します。

■ コンプライアンス遵守への取り組み

企業活動を行うにあたって、法令遵守は最重要事項です。弊社も法令遵守を基本原則として掲げ、『図書館法』、『社会教育法』をはじめとする関係法令、『個人情報保護条例』、その他貴区条例や規則のほか、関連文書、指針などの貴区の水準を遵守して公正・公平な運営にあたります。

弊社では、全従事者が入社時研修において基本的な法令やコンプライアンスに関する研修を受講した後、図書館業務に従事しています。また毎年、全従事者に対して人権研修を実施して法的な裏づけと実務での経験を結びつけ、従事者一人ひとりの意識を高めています。

労使関係の基礎となる『労働基準法』や職場の安全環境と衛生管理を示す『安全衛生法』のほか、『健康保険法』などの法令改正、近年の雇用環境の変化に伴う社会保険の適用拡大、最低賃金の改定など雇用に関する法令改正も頻繁に行われています。弊社は法令の改正の都度、**顧問弁護士・社会保険労務士によるチェック**を受けて就業規則な

3 安全適正管理の計画

どの改定を行っています。

従事者の長期雇用・良い職場環境の維持のためにも、法令の改正に従ってコンプライアンスを徹底します。

● 個人情報保護の基本的考え方と体制

平成 28 年 4 月 1 日から『障害者差別解消法』の施行に伴い、インクルージョン（障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する）という考え方に基づく施設管理運営を行うため、障害に応じた職員対応方法を学びます。

弊社では人権啓発 DVD を活用し、ディスカッション形式での社内研修を毎年実施しています。また、男女共同参画・子どもの人権・高齢者の人権・障がいのある人の人権・同和問題・外国人の人権・疾病（感染症など）・職業差別・ホームレス・性的少数者（セクシュアル・マイノリティ）などによる人権侵害などの理解を深め、対応や支援の方法を学びます。



● コンプライアンス・危機管理研修について

弊社では全従事者を対象にコンプライアンス・危機管理研修を受講させており、新たに入社する従事者には入社時研修で受講させています。一般的な法令遵守だけではなく「図書館事業とコンプライアンス」「図書館事業におけるコンプライアンス違反のリスク」を具体的な事例を用いながら全従事者に教育しています。

また危機管理について、各図書館で情報共有を含めてグループディスカッションを行うことで職層問わず全従事者が有事の際に主体的に動けるよう、徹底しています。

● 内部監査について

業務が法令や社内規定などに則って行われているかを検証し、あらゆるリスクの低減と不祥事の防止、業務の有効性や効率性を高めることを目的とした内部監査を実施します。館長がコンプライアンスや危機管理、個人情報などに関するチェックシートを用いて自己評価を事前に行い、弊社監査役が館内の状況を確認しながら監査を行います。このチェックシートは図書館職員全員を対象に実施し、コンプライアンス意識の徹底を確認しています。指摘事項があった場合は館長へ報告し、指摘事項に対する改善策を記入させ、図書館事業本部への提出および報告を行い、リスク管理に努めます。