

大阪府情報公開審査会答申（大公審答申第340号）

〔 回答根拠文書不存在非公開決定審査請求事案 〕

（答申日：令和3年9月17日）

第一 審査会の結論

実施機関（大阪府知事）の判断は妥当である。

第二 審査請求に至る経過

- 1 令和2年7月20日、審査請求人は、大阪府知事（以下「実施機関」という。）に対し、大阪府情報公開条例（平成11年大阪府条例第39号。以下「条例」という。）第6条の規定により、以下の内容についての行政文書公開請求（以下「本件請求」という。）を行った。
（行政文書公開請求の内容）
広第1182-3号令和2年7月17日の回答作成における根拠書類、特にたらい回しの定義が書かれた根拠書類を求めます。
- 2 同月29日、実施機関は、本件請求に対し、本件請求文書は作成していないことを理由として、条例第13条第2項の規定により、不存在による非公開決定（以下「本件決定」という。）を行い、審査請求人に通知した。
- 3 同年8月3日、審査請求人は、本件決定を不服として、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第2条の規定により、実施機関に対して、審査請求（以下「本件審査請求」という。）を行った。

第三 審査請求の趣旨

不存在による非公開決定通知書の取消しを求めます。

第四 審査請求人の主張要旨

審査請求人の主張は、概ね次のとおりである。

1 審査請求書における主張

私は令和2年6月8日に大阪府知事へ「大阪府庁の職員の対応について（質問）」と題する質問書を出しました。その回答を令和2年7月19日に受け取りました。その回答の作成の根拠を求めるために令和2年7月20日に情報公開請求をしました。その通知書（広第1365号 令和2年7月29日）を令和2年7月31日に受け取りました。

通知書にはそのような根拠文書は存在しないと書いていました。では回答文書は何を根拠に書かれたのでしょうか。私は回答に対しても「広第1182-3号（令和2年7月17日）の回答について（質問）」と題する質問書を令和2年7月20日出しています。

私は令和2年5月28日に情報公開請求で「大阪府広報広聴等事務推進要領」と題する文書を受け取っています。大阪府の職員はこれらの文書などを根拠に回答を作成していると思います。質問書への対処も同様だと思います。しかし、今回の回答は根拠なしで書かれており、回答の信頼性は全くありません。

今回の情報公開請求において、このような対応は正しいのでしょうか。回答を作成する段階で、何の根拠もなく好き勝手にやっっているのでしょうか。あまりにも大阪府民をばかにしたやりかたです。私は何通も出している質問書の中で、大阪府民をないがしろにしていると何度も書いています。それが今回の回答で証明されたようなものです。

私は今回の情報公開請求の通知書の裏に書いてある審査請求を求めます。情報公開請求がこのような対応で問題ないのかを審査していただきたいと思います。大阪府は大阪府民のことを本当に考えているのでしょうか疑問に思います。

私は審査請求がどのような形で行われるかは存じません。できれば、公正中立の第三者にしてもらいたいと思います。審査結果については、誰が審査をしたかが判る形にして欲しいと思います。また、根拠もきちんと表示してもらいたいと思います。今回の情報公開や回答に関わった人は除いて欲しいと思います。当然のことですが、関西電力の内部調査のようなことになってはならないと思います。本当に真剣に審査をしてもらえればと思います。

2 審査請求の補正における主張

私が令和2年8月3日に提出した審査請求に書いてあるように、私が受け取った回答文書の根拠が存在しないことはありません。私が以前に受け取った大阪府広報広聴等事務推進要領や、質問書の回答（広第1182号令和2年5月27日）等に基づいて回答文書は作成されると思います。大阪府は回答文書作成において、どのような根拠に基づいて作成しているのでしょうか。大阪府は都合が悪ければ情報公開請求に対して、不存在による非公開決定通知書を出せば良いと考えているのでしょうか。大阪府民を余りにもばかにしています。

審査請求の対象は情報公開請求に対する不作為です。大阪府は今回の件が問題ないのであれば、大阪府は法などの根拠を無視してなにをしても良いと自ら主張しているようなものです。実際に私はずっとそのような対応をされています。

令和2年8月3日に提出した審査請求と同時に、担当者は私が提出した質問書や回答文書をコピーしています。あるいは、大阪府との文書のやりとりの記録は大阪府庁内に残っていると思います。私はその記録の方が起案文書や決裁文書として残っており、私が受領した文書よりはるかに検証できると思います。

3 反論書における主張

私は弁明書を令和2年9月25日に受け取りました。私は審査請求に書いてあるとおり情報公開で求めた回答書の根拠を質問書でも求めています。

私はその質問書の回答を担当する広聴グループのAさんと、弁明書を受け取った日の15時36分頃から17時20分頃まで電話で話しました。

私が受け取り済みの回答書の作成根拠、前提の説明を令和2年7月20日に求めているのにもかかわらず、まだ回答を受け取っていません。私はどうなっているのか訊ねると、Aさんはまだまだです、進捗状況は3～4割ですと平気で答えます。私が以前受領した文書には速やかに回答するとなっているにもかかわらずです。

私がこのような状況について当たり前ですか、当然ですか、普通ですか、あるいは異常ですかなどと訊ねると、Aさんはのりくらりといい加減なことばかり答えます。建設的な答えは一切ありません。このあきれられるような対応をされる私はたまったものではありません。

時間だけが虚しく過ぎていくだけです。府民に対する真摯な対応は皆無と言っていいでしょう。

以上のような対応をする部署が弁明書を出しています。情報公開で求めた根拠は存在しないなどと、平気で処理をしても不思議ではありません。

ここまで書いてきたとおり、私がこれまでどれだけ大阪府からないがしろにした、ばかにした対応をされてきたか理解されたと思います。

不毛な約2時間のAさんとの電話において、唯一、最後にAさんは早急に回答をできるようにし、時期は後日連絡すると言いました。私がAさんから回答を受け取り根拠等が書かれていれば、情報公開請求における不作為がはっきりするでしょう。あるいは私が再度質問書、情報公開請求、審査請求等をする事になるでしょう。

弁明書には何ら違法又は不当な点はなく、適法かつ妥当なものであると書いてます。しかし、妥当なものだという証明は全く書かれていません。裁判においても冤罪や一審二審で判決が違うことがあります。妥当だという証明をしてもらいたいと思います。

4 口頭意見陳述書における主張

私は、大阪府のたらい回しの定義が不存在という意見書に対して意見陳述をします。

審査会の皆さんは、本日までの私と大阪府とのやりとりの記録を把握されていると思います。まともな判断能力があるのでしたら、何故このような状態になっているかは理解してもらえらると思います。

令和2年6月8日付けで私が大阪府に提出した質問書に対して、その回答の根拠やたらい回しの定義及びたらい回しではないという根拠などは、まだなにも示されていません。

令和2年10月19日付けで、私が大阪府に提出した質問書の回答書もまだ受け取っていません。質問の内容の一部は、前述の質問書にある府職員の対応はどういう状態ですかというものです。私は令和2年12月18日に担当者にお会いして、1月中旬に回答するという返事をもらいました。その後、緊急事態宣言が出されたので、私は宣言が解除されるまで待ちました。それから3週間ほど経っていますが、回答はまだなしのつぶてです。

多分、担当のAさんは緊急事態宣言が出されてからテレワークになり、現在もテレワークを継続しておられ大阪府庁にはずっと出勤されていないのでしょうか。私は5カ月もほったらかしにされており、大阪府はどこまで人をばかにしたら気が済むのでしょうか。

私が令和2年12月18日に大阪府庁を訪ねたのは、大阪府から情報公開請求で受け取った大阪府の接遇マニュアル必携に書いてある、たらい回しの禁止について確認をするためでした。その時の担当者の対応については、令和2年12月20日付けで私が大阪府に提出した質問書に書いてあります。その回答も当然のことながら、まだありません。

私は、これらはすべて一部の府職員の不誠実な対応に起因するものであり、情報公開の結果も回答との整合性が取れないと判断して不存在としていると思います。

審査会は速やかに情報公開すべきという結論を出して下さい。

もし、たらい回しという定義の明文化をしない、できないのであれば、接遇マニュアル必携に書いてある、たらい回しの禁止という項目の、たらい回しとは何を表しているのでしょうか。辞典などにもたらい回しの定義はあると思いますが、大阪府は定義もなしにたらい回しと表記しているのでしょうか。たらい回しの定義は府職員それぞれで違っていてもかまわず、統一さ

れたたらい回しの定義は必要がないということでしょうか。

大阪府の方針としてはたらい回しなどはいくらしてもよく、たらい回しだと指摘を受けた場合、たらい回しの定義がないので、たらい回しそのものが存在しないと主張すればいいと言うものです。まさしく私が今回受けている対応そのものです。この状態では、これまでも、これからはたらい回しはなくならないでしょう。なぜなら、これが吉村府知事の方針であり、接遇マニュアル必携の他の項目も同様と思われるからです。また、吉村府知事にとって、知事に対する質問に対して根拠のない回答でも、府民をないがしろにする対応でも問題ないと考えているようです。そうでなければ今回のような対応になるはずがありません。

吉村府知事がテレビなどで、「府民が・・・」という発言も、ただのパフォーマンスであり、本当に府民の事を考えているのか疑問に思います。吉村府知事は否決された大阪都構想にかわる、府市一元化条例実現のためマスコミを利用しているように私は見えます。

大阪府職員にとって接遇マニュアル必携はただの言葉遊びであり、たぶん無用の長物なのでしょう。大阪府民にとっては、絵に描いたもちであり、何の役にも立たないものになるでしょう。大阪府と私の関係がこのような状態になった事は当然だと思います。

以上が明文化された、たらい回しの定義が不存在の場合考えられることであり、私としては吉村府知事の方針としてそのような事はないと思いたいです。

今回の審査において、大阪府の主張が認められるのであれば、審査会は裁決などの結果の中で、たらい回しの定義の明文化されたものが存在しなくてもよい根拠及び理由等を、万人が理解する表現でお示してください。高校や大学に進学しない人はいても、義務教育はほとんどの人が受けていると思います。つまり、ここでいう万人が理解するとは、中学校卒業レベルの人が理解できるという意味です。端的で判りやすい表現をお願いします。

以上のことを言い換えれば、大阪府の接遇マニュアル必携には対面であれ電話であれ、たらい回しの禁止と表記されています。そのたらい回しの根拠である、明文化されている、あるいは明文化できるたらい回しの定義がなくてもよい根拠や理由の説明を求めます。大阪府に確認し、定義があるのであればたらい回しの定義をお示し下さい。そして、前述の私の質問書に書いてある府職員の対応は、接遇マニュアル必携に照らして問題なかった事を説明して下さい。私は大阪府の説明では、まったく理解できませんでした。

次に、大阪府の理由書に、たらい回しの定義が明らかになる文書は存在しないと記載されています。たらい回しの定義がないとしたら、令和2年12月18日に担当者にお会いした時に、その定義の説明がなかった事も当然だと思います。担当者は不誠実な対応に終始し、理由書に記載されているようにたらい回しの定義はないと思われます。

しかし、それでは前述したように接遇マニュアル必携の内容と、整合性が取れないと思います。私が大阪府から受けた対応が、大阪府はたらい回しの定義がないのに、たらい回しではないと主張している事になります。明らかにおかしな話です。審査会が大阪府の主張を認めるのであれば、大阪府から明文化されていなくても、たらい回しの定義を確認しており、それを理解しているはずですが。そうであれば、その確認された、たらい回しの定義を万人が理解できるように詳しく説明して下さい。たらい回しの定義そのものが存在しない事は、当然ですがないと思います。以上、最低でも明文化する、明文化された、たらい回しの定義がなくても良い根拠と、たらい回しの定義をお示し下さい。

私としては、審査会の皆さんの前で府職員のAさんに、提出した質問書に関する質問をさせ

てもらいたいと思っています。そのやりとりを見てもらいたいと思っています。あるいは、私の代わりに審査会が質問し、その回答を示してもらいたいと思っています。

万が一、審査会が万人が理解する根拠及び理由の説明もなく、大阪府の主張を認めるのであれば、審査会は大阪府の御用機関ですと自ら言っているようなものです。審査会は存在意義を自ら否定し、審査会は有名無実化し、簡単に言えばただの無駄な組織です。私はそのような事はないと信じています。もし、無駄な組織のような現状ということになれば、大阪府民に対して、その現状を広く知らせる活動を、私はしなければなりません。

そして、私は今後も接遇マニュアル必携の各項目の作成根拠や言葉の定義などを、情報公開請求などで求めていくことになると思います。また、審査会の審査議事録も作成されるとうかがっています。それも同様に情報公開請求したいと思います。当然ですが、質問書も出し続けることになるでしょう。場合によっては裁判もありかなと思っています。

それでは、厳正な審査をよろしくお願いいたします。

第五 実施機関の主張要旨

実施機関の主張は概ね次のとおりである。

1 弁明の趣旨

本件審査請求を棄却する裁決を求める。

2 弁明書における主張

(1) 本件の経過

ア 令和2年7月20日、審査請求人は、実施機関に対し、条例第6条の規定により、広第1182-3号令和2年7月17日の回答作成における根拠書類、特にたらい回しの定義が書かれた根拠書類を求め、本件請求を行った。

イ 同年7月29日、実施機関は、本件請求に対応する行政文書を作成していないため本件決定を行い、審査請求人に通知した。

ウ 同年8月3日、審査請求人は、本件決定を不服として行政不服審査法第4条の規定により、本件決定の取り消しを求める本件審査請求を行った。

(2) 弁明の理由

実施機関は、審査請求人の本件請求に対応する行政文書を作成していないため、条例第13条第2項の規定により不存在による非公開決定をし、速やかに、審査請求人に対し、書面により通知を行ったため。

(3) 結論

以上のとおり、本件決定は、条例に基づき適正に行われたものであり、何ら違法又は不当な点はなく、適法かつ妥当なものである。

3 意見書における主張

審査請求人は、実施機関から審査請求人あてになされた回答（令和2年7月17日付け、広第1182-3号）は「大阪府広報広聴等事務推進要領」や「質問書の回答（広第1182号令和2年5月27日）」等を根拠に作成されている旨、令和2年8月3日付け審査請求書及び同月

31日付け審査請求の補正の中で主張しています。

しかし、審査請求人は、令和2年7月20日の情報公開請求前に実施機関を訪問し、「広第1182-3号（令和2年7月17日）の回答について（質問）」という表題の質問書を提出しており、当該質問書の中で、「私はまず、今回受け取った回答を作成するための根拠の情報公開を求めます。つまり、回答に書かれているたらい回しの定義を求めます」と記載しています。

そこで、実施機関では対象文書を特定するにあたり、当該質問書の記載や審査請求人とのこれまでのやり取りを踏まえ、対象文書は「たらい回しの定義」が明らかになるものと判断し、その文書は不存在であることから、そのように決定し、審査請求人あてに通知したものです。

なお、令和2年5月28日付けの情報公開請求において「大阪府広報広聴等事務推進要綱」及び「大阪府広報広聴等事務取扱要領」を審査請求人に交付済み（令和2年6月15日付）であり、質問書の回答（広第1182号令和2年5月27日）も審査請求人に交付済み（令和2年5月27日付）です。

第六 審査会の判断

1 条例の基本的な考え方について

行政文書公開についての条例の基本的な理念は、その前文及び第1条にあるように、府民の行政文書の公開を求める権利を明らかにすることにより「知る権利」を保障し、そのことによって府民の府政参加を推進するとともに府政の公正な運営を確保し、府民の生活の保護及び利便の増進を図るとともに、個人の尊厳を確保し、もって府民の府政への信頼を深め、府民福祉の増進に寄与しようとするものである。

2 本件決定に係る具体的な判断及びその理由について

審査請求人は、「たらい回し」の定義が明文化された文書の公開を求め、それに対し、実施機関は、そのような文書は不存在である旨主張しており、本件審査請求においては、「たらい回し」の定義が明文化された文書の有無が争点となっている。

「たらい回し」の一般的な意味は概ね「一つの物事を、責任もって処理せずに次々と送りまわすこと」（広辞苑第七版2018年）である。

また、大阪府の接遇マニュアル必携には、「たらい回し」の禁止の説明として、窓口での対応の場合、「①他の担当者に代わる場合、『担当の〇〇を呼びますので少しお待ちください』、②他部署を案内する場合、その場で電話をかけ、行き先と担当者名などを確認し、案内する。」、電話での対応の場合、「①用件が不明確な場合は確かめる。『お電話を頂いたのはどのようなご用件でしょうか』、②窓口が他部署の場合、たらい回しにならないよう、内線などで確認し、担当部署と担当者名を案内する。」と記載されていることから、このような案内等をしていないものが「たらい回し」に当たる行為であると読み取ることができる。

よって、そうした用語について、定義を作っていないという実施機関の主張に、不合理な点は認められない。

3 結論

以上のとおりであるから、本件審査請求は、「第一 審査会の結論」のとおり答申するものである。

(主に調査審議を行った委員の氏名)

丸山 敦裕、島尾 恵理、荒木 修、小谷 真理