

大阪府情報公開審査会答申（大公審答申第361号）

〔 接遇マニュアル必携作成決裁文書不存在非公開決定審査請求事案 〕

（答申日：令和4年11月16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 審査請求人は、大阪府知事（以下「実施機関」という。）に対し、令和3年3月22日、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）
接遇マニュアル必携（以下「接遇マニュアル」という。）の作成にかかわる根拠等を含めた決裁書等
- 2 実施機関は、本件請求に対し、同年4月2日、本件請求文書は保存期間満了により廃棄していることを理由として、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 審査請求人は、同月22日、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

広第1047号令和3年4月2日の不存在による非公開決定通知書を取り消すとの裁決を求めます。

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

私が令和3年3月22日付けで本件請求（受付番号第1965号）を提出しました。その中で求めたのは接遇マニュアルの作成にかかわる根拠等を含めた決裁書等です。その文書の不存在の理由は保存期間を満了し、廃棄しているためとなっています。

接遇マニュアルは、令和2年7月に改訂されています。大阪府では公文書を改訂する場合、決裁は必要がないようになっているか、あるいは決裁文書の保存期間が非常に短くなっているかです。

私はどのように考えても前記のようになっていないと思います。私は令和3年3月22日に前回提出した審査請求の口頭意見陳述で、文書を不存在としているのは大阪府職員の不誠実な対応の結果ですと述べています。接遇マニュアルは、昨年の7月に改訂されてからまだ9ヶ月ほどしか経っていません。私が見たいと思っているところが改訂の部分かもしれません。明らか

に、意図的に文書を不存在としているとしか思えません。

もし、文書が存在している場合、大阪府職員の不誠実な対応がはっきりすると思います。ぜひ、大阪府情報公開審査会に諮って下さい。大阪府情報公開審査会に諮らない場合、大阪府にとって不都合な事実があると考えられます。まだ前回の審査請求の裁決は受領していません。できれば、今回の審査請求も勘案して審査して欲しいと思います。

2 反論書における主張

私は弁明書を令和3年7月9日に受け取りました。弁明の理由では、私が求めているものを私に確認することもなく、府職員が勝手に決めて文書は不存在としています。私の事は全く無視です。審査請求書にも書いてあるとおり、接遇マニュアルの改訂箇所が私が確認したいと思っているところかもしれません。この処理が恣意的でなければ、大阪府の公文書の改訂には決裁を必要としない。あるいは決裁文書があっても、その保存期間が異常に短いという理由で、決裁文書を破棄して不存在になっているという事です。私は公文書の決裁がそのような処理をされているとは、とても思えません。

私は別の行政文書公開請求で、不存在による非公開決定通知書である広第1109号令和3年4月21日を受け取っています。その時の府職員は、私がどのような文書の公開を求めているのかの確認をしっかりとしていました。その結果、関連した文書のコピーを受け取り、当該文書公開の文書は不存在となりました。しかし、今回の行政文書公開請求ではそのような事は一切ありませんでした。

私はこの反論書を書く事になった弁明書以外に、2通の弁明書を受け取っています。弁明書、広第1304号、令和3年7月2日では、行政文書公開請求で全く同じ公開文書が1通は全部公開、1通は部分公開となっている事を弁明しています。公開文書の処理は明らかにおかしいはずですが。しかし、弁明では一方の文書公開は間違えてましたが、訂正しましたので問題がないとしています。これでは恣意的にどのような処理も可能になります。恣意的な処理が発覚したり、ばれた時は「すまへんな」で済ますように大阪府の処理要領や規則はなっているのでしょうか。私はそんないい加減な事はないと思っていますが、実際には大阪府の対応はこのようになっているのが現実のようです。

ここまでの記述で判るように、府職員の対応や処理が妥当だとすれば、大阪府は府民に対してないがしろにしようが、ばかにしようが、恣意的に処理しようが問題がないと認めているようなものです。規則などあつてないようなものです。私が府知事に出した質問書を、半年以上も無視するような事もその一環でしょう。大阪府の行政は間違っています。そのような事を是正するために、審査請求という制度があると私は思っています。審査会は府民に代わって府政を良くするために動いてくれる組織だと思います。弁明書の最後に書かれている結論に、疑義を抱く府民がそれを検証する事は多分、不可能です。その検証部分を審査会に担って欲しいと思います。しかし、審査会が第三者の立場ではなく、「大阪府の犬」となっているとすれば、大阪府民にとってこれほど悲しいことはありません。審査会の皆様には立派な気概を持ち、存在価値を示し、前記のような事はないと証明されるのを心から願っています。

3 口頭意見陳述書における主張

私は改訂等が最終的にいつ行われ、条例等のどの項目で保存期間が何年となっているかなど、具体的に答申に書いてもらいたいと思います。私にはそれらの情報はありません。審査会では、私に代わって法令等が遵守されているか確認して下さい。

その余の主張は、別紙のとおり（掲載省略）。

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

1 令和3年3月22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、接遇マニュアルの作成にかかわる根拠等を含めた決裁書等を求め、本件請求を行った。

2 同年4月2日、実施機関は、本件請求は保存期間を満了し廃棄していることから、本件決定を行い、審査請求人に通知した。

3 同年4月22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2条の規定により、本件審査請求を行った。

(2) 弁明の理由

審査請求人は、接遇マニュアルが令和2年7月に改訂されており、その決裁文書が存在しないのは、決裁が必要ないものであるか、保存期間が短くされているかのいずれかであり、意図的に不存在としている、と審査請求の理由を述べている。

しかしながら、審査請求人が実施機関に対し求めているものは、接遇マニュアルの作成にかかわる根拠等であり、また、それまでの審査請求人とのやり取りの経過において、当初作成した時点での資料を求めるとの請求であったことから、本件審査請求において審査請求人の意図が変化したものと思料する。

実施機関は、本件請求で求められている文書を保存期間の満了により廃棄していることから、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ており、本件請求に理由はないと考える。

(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 実施機関説明における主張

(1) 審査請求人は、実施機関に対し、令和2年4月以降、府職員が審査請求人の質問等についてたらい回しを繰り返しているとして、府職員の対応について何度も説明を求めている。実施機関は、このような審査請求人の言動から、審査請求人は「たらい回しの禁止」が接遇マニュアルに掲載されたことの根拠を求めているものと理解した。

実施機関は、平成23年度に、初めて接遇マニュアルを作成した。当初から「たらい回し」

に関する記載があり、令和2年7月の改訂時に追加して記載したものではない。

なお、接遇マニュアルは、毎年夏ごろに府職員向けに研修を行うために年次改訂を行うが、必要があれば表現や字句の修正等の軽微な修正を行っている状況である。

実施機関は、当初の接遇マニュアルに「たらい回しの禁止」に関する記載があったこと、改訂時に当該記載について修正を加えなかったことから、対象文書を、改訂時の決裁文書ではなく、接遇マニュアルの作成当初の決裁文書であると特定した。

- (2) 接遇マニュアルを作成したのは平成23年度であり、当時、決裁文書は確かに存在したが、保存期間を経過しており、当該決裁文書は廃棄されている。
- (3) 実施機関は、本件決定後、審査請求人との電話において、令和2年7月に改訂された接遇マニュアルに関する決裁文書の取得を希望されるのであれば、新たに情報公開請求をすることにより公開できると伝えた。

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

- (1) 審査請求人は、接遇マニュアルの作成にかかわる根拠等を含めた決裁書等の公開を求めており、接遇マニュアルは令和2年7月に改訂されているのであるから、決裁文書が不存在であることは府職員が恣意的な処理をしたためであり、かつ、対象文書が何であるかの趣旨確認をすることなく文書を特定し、不存在と判断したことは恣意的であると主張する。
これに対し、実施機関は、審査請求人が、令和2年4月以降、質問等についてたらい回しを繰り返していることへの説明を複数回求めていることから、接遇マニュアルにたらい回しが記載された当初の決裁文書を求める趣旨であると判断したのであり、保存期間が経過して廃棄しているのであるから、不存在による非公開決定をしたことに違法、不当な点はないと主張している。
- (2) 争点は、実施機関が審査請求人に対して趣旨確認をしなかったことに違法、不当がないか、実施機関が本件請求の対象文書を令和2年7月の改訂時の決裁文書ではなく、接遇マニュアルの作成当初の決裁文書であると判断したことに違法、不当がないかという二点である。

一点目の争点について、審査請求人は、本件請求時に、府職員から、どのような文書を求めているのかについて確認が一切なされていないと主張する。

この点、実施機関が、行政文書公開請求書の記載によって対象文書が特定されていると判断できる場合には、当該請求書の記載によって特定された文書を公開すれば足りると解するのが相当である。

本件請求の内容は、「接遇マニュアルの作成にかかわる根拠等を含めた決裁書等」であ

り、実施機関は、その文言から対象文書を特定できたのであるから、審査請求人に対して趣旨確認を行わなかったことに違法、不当な点はない。

二点目の争点について、実施機関は、審査請求人とのやり取りの経過から、審査請求人が「たらい回しの禁止」に関する文書に関心を持っているものと認識したこと、さらに、「たらい回しの禁止」は当初の接遇マニュアルに記載されたものであり、年次改訂では形式的な修正を行っていたに過ぎないため、審査請求人が当初の接遇マニュアルの決裁文書を求めているものと解釈したことに違法、不当な点はない。

- (3) なお、大阪府行政文書管理規則第17条第1項によれば、文書管理者が、行政文書の保存期間を定めるものとされている。実施機関の文書管理者に問い合わせたところ、接遇マニュアルに関する決裁文書の保存期間を5年と定めていたことを確認した。

接遇マニュアルに関する決裁文書の保存期間は、平成24年4月1日から平成29年3月31日までであり、実施機関が対象文書を保存期間満了により廃棄したことについても違法、不当な点はない。

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。

4 付言

- (1) 審査請求人は、実施機関が平成23年度に接遇マニュアルを初めて作成し、当初から「たらい回し」に関する記載があること、毎年年次改訂をするが表現や字句の修正等の軽微な修正が行われているに過ぎないといった事情を知る余地はない。そのため、審査請求人において、希望する行政文書の特定をするのが困難であるといえる。

この点、実施機関は、本件決定後、審査請求人との電話において、令和2年7月に改訂された接遇マニュアルに関する決裁文書の取得を希望されるのであれば、新たに情報公開請求をすることにより公開できると伝えており、審査請求人が必要な行政文書を請求できるよう接遇マニュアル作成の経緯について説明している。

審査請求人は、令和2年7月に改訂された接遇マニュアルの決裁を求めるのであれば、新たに行政文書公開請求を行われたい。

- (2) また、審査請求人は、反論書において「府職員の対応や処理が妥当だとすれば、大阪府は府民に対してないがしろにしようが、ばかにしようが、恣意的に処理しようが問題がないと認めているようなものです。規則などあってないようなものです。私が府知事に出した質問書を、半年以上も無視するような事もその一環でしょう。大阪府の行政は間違っています。」と主張し、当該主張は、実質的には行政の対応への不満である。

審査請求人は、口頭意見陳述においても、その大半において、行政の対応への不満を主張している。

しかし、審査請求は、行政文書公開請求に対する決定の内容について、条例に照らして違法、不当がないかを審査し、もって請求者の権利利益の救済を図るものであり、行政の対応の当、不当を審査するものではないことを付言する。

(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