

1 審査会の結論

四日市市長（以下「実施機関」という。）が、平成28年4月15日付け職員第5号で行った「接遇マニュアル」の行政情報部分開示決定は、妥当である。

2 審査請求の趣旨

本件審査請求の趣旨は、審査請求人（以下「請求人」という。）が四日市市情報公開条例（平成12年四日市市条例第63号。以下「条例」という。）に基づいて平成28年4月1日付けで行った行政情報の開示請求に対し、実施機関が平成28年4月15日付けで行った部分開示決定について、これを取り消し、行政情報不存在決定を求めるものである。

3 請求人の主張要旨

請求人が審査請求書（不服申立書）、反論書、口頭意見陳述補足資料、口頭による意見陳述、追加意見書兼口頭陳述申出書、補正書で主張した内容の要旨は、次のとおりである。

- (1) 開示を求めている文書は、「②接遇マニュアルがどのような位置づけの物であり、マニュアルを遵守するためにどのような様にしてみえるかが解る」行政文書である。
- (2) 開示の時に②の「接遇マニュアルがどのような位置づけの物であり、マニュアルを遵守するためにどのような様にしてみえるかが解る行政情報」は有りませんとご説明されました。有りませんということは、行政情報は不存在ではないのでしょうか。但し、接遇マニュアルの様な物を遵守する為の行政情報が無い事自体が組織として業務のありかたとしておかしい。
- (3) 請求人は行政情報開示請求の後、職員研修所を訪問して四日市市情報公開条例第1条（目的）及び第6条第2項の趣旨に従って協議・協力の上特定いたしましょうと申し出ているがほとんど相手にされないで一方的に開示決定されている。請求者が求めている行政情報（職員研修所の所長の上司もしくは他部署が決裁した物）とはまったく違う物を探しているのではないのでしょうか。よって、②に関して再度請求人の求めている行政情報を協議・協力して特定し、請

求人が求める行政情報を開示していただくことをお願いいたします。

- (4) (3)により、協議・協力して再度請求者が求める行政情報を確認しても存在しない場合はありえないことですが、今回の決定を一部変更して行政情報不存在として下さい。その場合、情報公開条例の第1条（目的）による行政としての説明責任が発生してくることはご認識いただきたいと考えます。
- (5) 開示請求書には開示していただく行政情報の特定に関しては四日市市情報公開条例第1条（目的）及び第6条第2項の趣旨に従って協議・協力の上特定出来る様に宜しくお願いいたします。と記載されておりますので行政情報の特定に協力しなかったことによる、今回の行政情報開示決定は四日市市情報公開条例第1条（目的）及び第6条第2項に違反している為、重大な情報公開条例違反であり、開示決定担当部署は知る権利の保障を妨害している。
- (6) 本件審査請求について実施機関が平成28年6月21日付け「弁明書」の末尾で主張し、平成28年10月31日実施の第5回四日市市情報公開・個人情報審査会の議事録の5頁でマニュアルの62ページのところが該当すると請求人に説明したと回答しているのは虚偽の回答である。請求人は62ページのところが該当するという主張は「弁明書」で初めて知っておかしいと思い「反論書」を作成している。又、開示の際の録音データではその旨説明した事は確認できない。
- (7) 仮に、実施機関が開示の際に説明を忘れて説明した気になっているのであったなら、行政情報部分開示決定通知書の実施機関が特定した行政情報の欄には、①接遇マニュアル、②接遇マニュアルの62ページ、と記載されるべきである。単に接遇マニュアルと記載しておいて、特定と開示の不備に関して審査請求が提出されたので、後付けで62ページの所が該当すると取り繕っているだけである。

4 実施機関の主張要旨

実施機関が弁明書及び口頭による意見陳述で主張した内容の要旨は、次のとおりである。

- (1) 不開示とした部分は、『接遇マニュアル』の「苦情対応 例外編」（46頁及び47頁）中、「非常識な態度や度を越えた要求」を受けた場合の対応等を記述した部分である。

かかる部分を公にされると、そこに記述された対応をとることが困難な状況をあえて作り出すなど、その内容を悪用されるおそれがあることから条例第7条第2項第6号により不開示としたものであり、かかる判断は妥当なものであると考える。

また、「接遇マニュアルの位置づけ、およびマニュアルを遵守するためにどのようにしているかがわかる行政情報」については、『接遇マニュアル』の「おわりに」（62頁）がこれに該当すると考えており、他に『接遇マニュアル』の位置づけ等を定めたものは存在しない。

- (2) 請求人が、「マニュアルを遵守するためにどのようにしているかがわかる行政情報」として要求している情報は、罰則や部長からの通知のような処罰に関する情報であり、そういうものについては、実施機関にはないと回答をした。

5 審査会の判断

(1) 基本的な考え方

条例の目的は、市民の知る権利を尊重し、行政情報の開示を請求する権利につき定めること等により、市の保有する情報の一層の公開を図り、市民による参加の下、市民と市との協働により、公正で民主的な市政を実現するというものである。

したがって、当審査会における具体的事案の審理に際しては、情報公開の趣旨を尊重し、条例を厳正に解釈して、審議するものである。そして、当審査会は、請求人及び実施機関の主張を具体的に検討した結果、次のとおり判断する。

(2) 基本的な考え方行政情報の存否について

ア まず、請求人より平成28年4月1日付け行政情報開示請求書にて開示請求されている、「①接遇マニュアル」については、実施機関より平成28年4月15日付け職員第5号行政情報部分開示決定が行われている。この部分開示決定において不開示とする部分については、審査請求書等において具体的に不服内容が言及されておらず、請求人はこの点について異議がないものと解されるため、同部分開示決定の妥当性については、本審査会での検討事項から除外する。

イ 次に、請求人より平成28年4月1日付け行政情報開示請求書にて開示請求された行政情報は、「②接遇マニュアルがどのような位置づけの物であり、③マニュアルを遵守するためにどの様にしてみえるかが解る」行政情報である。請求人の主張では、実施機関が請求人に対し、そのような行政情報は存在しないと説明をしたが、開示決定において、請求人が請求している行政情報は「接遇マニュアルの62頁」（以下「本件行政情報」という。）に該当するとの決定が実施機関によりなされた。そのため、請求人の主張は、実施機関の説明と開示決定との間で整合性がとれていないとの趣旨であると思われるため、この点について検討を行った。

当審査会において本件行政情報を調査したところ、本件行政情報は接遇マニュアルの位置づけが記載されていることは明らかであった。

よって、「②接遇マニュアルがどのような位置づけの物」であるかを明らかにする行政情報の開示請求に対し、実施機関が本件行政情報を開示したことは妥当である。

ウ さらに、「③マニュアルを遵守するためにどの様にしてみえるかが解る」行政情報について、当審査会が、実施機関に対し説明を求めたところ、その説明内容は概ね次のようなものであった。

(ア) 請求人は、開示請求をした「マニュアルを遵守するためにどの様にしてみえるかが解る」行政情報として、マニュアルを遵守しない場合の罰則や処罰の対象になる旨を記載した文書の開示を求めていた。

(イ) 接遇マニュアルを遵守しない場合に罰則や処罰になることはないため、そのような行政情報は存在しない。

エ 実施機関が開示の対象とした「本件行政情報」は、接遇マニュアルの位置づけを説明した行政情報であり、マニュアルを遵守するためにどの様にしてみえるかが解る行政情報は存在しない

本来、実施機関としては、請求人が開示請求している行政情報が複数の情報である場合には、その情報ごとに開示決定等をなすべきである。本件開示決定においては、請求人が求めている行政情報を「②接遇マニュアルがどのような位置づけの物か解る行政情報」と「③接遇マニュアルを遵守するためにどの様にしてみえるかが解る行政情報」に分解することが可能であり、前者については、全部開示決定、後者については不存在決定とすることも可能である。そのため、

今回、実施機関が行った一括での行政情報部分開示決定に不備がないとまではいえないとしても、結果として、実施機関が保有する行政情報はすべて開示されており、条例の目的は達成されているため、実施機関が本件行政情報を部分開示したことは妥当である。

(3) 結論

以上のことから、「1 審査会の結論」のように判断する。

7 審査会の処理経過

年 月 日	処 理 内 容
平成28年 7月25日	・ 諮問書受理
平成28年10月 3日	・ 実施機関の口頭による意見陳述及び審議 (平成28年度第5回審査会合議体)
平成28年10月 6日	・ 審査請求人に対し、口頭意見陳述の希望の有無の確認
平成28年11月 4日	・ 審査請求人より口頭意見陳述補足資料を受領
平成28年11月 4日	・ 審査請求人の口頭による意見陳述及び審議 (平成28年度第6回審査会合議体)
平成28年11月28日	・ 審査請求人より追加意見書兼口頭陳述申出書を受領
平成28年11月30日	・ 審査請求人より補正書を受領
平成28年12月19日	・ 審議 (平成28年度第7回審査会合議体)
平成29年 2月13日	・ 答申

経緯 (参考)

平成28年 4月 1日 行政情報開示請求
 平成28年 4月15日 行政情報部分開示決定
 平成28年 5月24日 審査請求
 平成28年 6月21日 弁明書
 平成28年 7月 5日 反論書