

徳島県情報公開審査会答申第89号

第1 審査会の結論

徳島県知事の決定は、妥当である。

第2 諮問事案の概要

1 公文書公開請求

平成20年11月14日、異議申立人は、徳島県情報公開条例（平成13年徳島県条例第1号。以下「条例」という。）第6条第1項の規定に基づき、徳島県知事（以下「実施機関」という。）に対し、「H20. 11. 12.（水）出島野鳥公園に係る苦情の処理に係る書類（にぎわいづくり課）」の公文書公開請求（以下「本件請求」という。）を行った。

2 実施機関の決定

平成20年11月26日、実施機関は、本件請求に係る公文書が不存在であることを理由に、公文書公開請求拒否決定処分（以下「本件処分」という。）を行い、異議申立人に通知した。

3 異議申立て

平成20年11月28日、異議申立人は、本件処分を不服として、行政不服審査法（昭和37年法律第160号）第6条の規定に基づき、実施機関に対して異議申立てを行った。

4 諮問

平成21年1月15日、実施機関は、徳島県情報公開審査会（以下「当審査会」という。）に対して、当該異議申立てにつき諮問（以下「本件事案」という。）を行った。

第3 異議申立人の主張要旨

1 異議申立ての趣旨

異議申立ての趣旨は、本件処分はあきらかに違法であり速やかな開示を求める、というものである。

2 異議申立ての理由

異議申立人から提出された異議申立書及び意見書並びに当審査会での口頭意見陳述における異議申立人の主張を要約すると、異議申立ての理由は、概ね次のとおりである。

- (1) 出島野鳥公園（以下「本件施設」という。）指定管理契約内容に苦情項目が掲載されていないながら、それら苦情に対する事実が無いとする県の決定はおかしい。

- (2) 実施機関は、「素速い対応と事務の簡素化の観点から、通常、苦情については口頭で注意や指導を行っている。」と説明しているが、あきらかに県の対応はおかしい。

本来、指定管理者制度に基づき管理している施設については、苦情がある場合には、それらを記録し、対応後、苦情申立人に結果を報告する必要がある、苦情申立人の住所、氏名、電話番号、苦情内容等を記録しておくのが常識である。実施機関の場当たりの情報隠しは許せるものではない。

第4 実施機関の説明要旨

実施機関から提出された理由説明書を要約すると、本件処分の理由については次のとおりである。

本件施設の管理は、商工労働部観光戦略局にぎわいづくり課（以下「にぎわいづくり課」という。）が所管しており、指定管理者制度による管理を行っている。

本件施設を含め、にぎわいづくり課が管理する施設への問い合わせは、にぎわいづくり課と各施設の指定管理者が対応している。

県民や利用者から施設に関する問い合わせ、要望とともに、苦情などもあるため、素速い対応と事務の簡素化の観点から、通常、苦情については口頭で上司に報告し、指定管理者にも口頭で苦情の内容を伝え、口頭で注意や指導を行っている。

このことから、本件請求に係る苦情処理についても口頭で行っており、公文書は作成していない。

第5 審査会の判断

当審査会は、本件事案について審査した結果、次のとおり判断する。

1 本件処分の妥当性について

- (1) 実施機関における公文書の作成については、徳島県公文書管理規則第5条本文において、「原則として、意思決定に当たっては文書を作成して行わなければならない。」とし、同条ただし書き第2号において、「処理に係る事案が軽微なものである場合」に同条の適用を除外できる旨が定められている。

- (2) まず、実施機関は、上記第4のとおり、通常、苦情については、指定管理者に対し、その内容を伝え、口頭ではあるが、注意や指導を行っていると説明している。

このことから、平成20年11月12日付けでなされた本件施設に係る苦情（以下「本件苦情」という。）に対する処理事務についても、「口頭で行って」いるとのことであるが、少なくとも注意や指導を行うかどうかの判断を含め、意思決定を伴う事務処理であったと認めることが合理的である。

そうすると、実施機関には、本件苦情に対する処理が「軽微なものである場合」でない限り、当該処理についての文書の作成義務が課せられているものというべきである。

しかしながら、本件苦情に対する処理が「軽微なものである場合」か否かの判断は、実施機関の裁量に委ねられているものであり、当審査会は、そのような実施機関の裁量に基づく判断自体について、その是非を審議・判断する立場にない。

この点、実施機関から、本件苦情に対する処理が「軽微なもの」と判断したとの明確な説明はないが、実施機関における苦情処理の取扱いに鑑みれば、実施機関は、苦情処理について、原則として「処理に係る事案が軽微なもの」とし、重要なものについては文書化するという取扱いとしていたものと認められる。

そうすると、本件苦情に対する処理についても、原則どおり「軽微なもの」と判断し、文書を作成しなかったものと見るのが合理的である。

そして、当該判断につき、当審査会が是非を審議・判断する立場に無い以上、本件苦情の処理に関する文書を作成しなかった点について、格別不自然・不合理な点があるということとはできない。

- (3) 以上により、対象公文書が不存在であることを理由に本件処分を行った実施機関の判断は、妥当なものと言わざるを得ない。

2 結論

当審査会は、本件事案を厳正かつ客観的に検討した結果、冒頭の「第1 審査会の結論」のとおり判断する。

第6 審査会の処理経過

本件事案に係る当審査会の処理経過は、次のとおりである。

年 月 日	内 容
平成21年 1月15日	諮問
2月16日	実施機関からの理由説明書を受理
2月23日	異議申立人からの意見書を受理
8月25日	審議（第69回審査会）
9月17日	異議申立人からの口頭意見陳述，審議（第70回審査会）

11月12日

審議（第72回審査会）