

## 徳島県情報公開審査会答申第171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28年10月6日、審査請求人は、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。）に対して、「県民が県庁の電話のオペレーターに何何課の課長に電話をつないでくださいといったら県民の名前をいえとゆうマニュアルをだしなさい」についての公文書公開請求（以下「本件請求」という。）を行った。

#### 2 実施機関の決定

平成28年10月19日、実施機関は、本件請求に係る公文書については、「当該公文書を作成し、又は取得しておらず、文書が存在しない」ことを理由とする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、審査請求人に通知した。

#### 3 審査請求

平成28年11月1日、審査請求人は、本件処分を不服として、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第2条の規定に基づき、実施機関に対して審査請求を行った。

#### 4 諮問

平成29年2月9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、当該審査請求につき諮問（以下「本件事案」という。）を行った。

### 第3 審査請求人の主張要旨

#### 1 審査請求の趣旨

速やかな開示を求める。

#### 2 審査請求の理由

審査請求人から提出された審査請求書によると、審査請求の理由は、次のとおりである。

県庁コールセンターにおいて、電話の課長の名前をしめいしすと県民の名前をゆうのにマニュアルがあるはずである。

## 第4 実施機関の説明要旨

実施機関から提出された弁明書及び資料を要約すると、本件処分の理由は、次のとおりである。

県庁コールセンターは、運用を業者に委託し、委託先のオペレーターが、県民からのさまざまな電話でのお問合せや電話交換に応じている。

オペレーターは、電話を架けてきている人の話を伺い、電話交換の必要なものについては、所管課の担当者に繋いでいる。

所属長など、特定の個人を指名する電話の場合は、取り次ぎの際に相手方の名前を聞くこととしているが、これは、社会通念上普通のことと考えている。

よって、県において名前を聞くことを記載したマニュアルは作成しておらず、委託の相手方からも取得していないため、当該文書は不存在である。

## 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 本件請求に係る公文書

本件請求に係る公文書は、県庁コールセンターにおいて、特定の所属の所属長を指名する電話を取り次ぐ際に、相手方の名前を聞くことを記載したマニュアルである。

審査請求人は、当該公文書があるはずであると主張しているため、以下検証する。

### 2 本件処分の妥当性について

県庁コールセンターは、実施機関が株式会社〇〇（以下「受託業者」という。）に委託し、電話による県民からの問い合わせ等に対し、速やかに回答又は必要に応じて業務担当部署へ引き継ぐ業務を行っている。

当審査会で当該委託についての契約書を確認したところ、「徳島県庁コールセンター運用業務仕様書」が添付されており、その中で、業務の実施に当たって、県と受託業者との間で協議の上、業務マニュアル（業務内容及び業務上必要な情報について記載されたもの）を作成し、納品することとなっており、その業務マニュアルが、「徳島県庁コールセンター オペレーションマニュアル」及び「徳島県庁コールセンター オペレーションマニュアル 補足版」（以下「オペレーションマニュアル」と総称する。）であると確認した。そして、オペレーションマニュアルの内容を見分したところ、受託業者のオペレーターによる電話対応の方法等の記載が認められたが、審査請求人が主張するような特定の所属の所属長を指名する電話を取り次ぐ際に、相手方の氏名を聞くという記載は見当たらなかった。

したがって、特定の所属の所属長を指名した際に相手方の名前を聞くことを記載したマニュアルは作成しておらず、受託業者から取得もしていないとし、該当する公文書は不存在であるとして実施機関が行った本件処分は、妥当であると認められる。

### 3 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29年 2月 9日	諮問
平成30年 1月15日	審議（第150回審査会）
2月21日	審議（第151回審査会）

### 徳島県情報公開審査会委員名簿

(五十音順)

氏 名	職 業 等	備 考
喜多 三佳	四国大学 経営情報学部 教授	会長
小田切 康彦	徳島大学大学院 社会産業理工学研究部 准教授	
益田 歩美	弁護士	
松尾 泰三	弁護士	会長職務代理者
真鍋 恵美子	公認会計士，税理士	