

堺情審第21-3-2号

(答申第108号)

令和4年4月28日

堺市長 永藤 英機 様

堺市情報公開審査会

会長 坂本 由



諮問に対する答申


令和3年10月13日付け堺健福総第1368号により諮問のありました下記の件について、別紙のとおり答申します。

記

審査案件	公開請求に対する非公開決定処分を不服とする審査請求事案に係る審査
対象公文書	令和3年5月7日付「苦情申立書（正当な理由のないサービス提供拒否）」に対する調査及び処理結果を記した「回答書」
実施機関 (処分庁)	堺市長（健康福祉局 長寿社会部 介護事業者課）
諮問実施機関 (審査庁)	堺市長（健康福祉局 生活福祉部 健康福祉総務課）

## 答 申

### 第1 審査会の結論



令和3年10月13日付けで諮問のあった「令和3年5月7日付「苦情申立書（正当な理由のないサービス提供拒否）」に対する調査及び処理結果を記した「回答書」について、堺市長（以下「実施機関」という。）が行った非公開（不  
存在）決定は妥当である。

### 第2 審査請求の経過

- 1 審査請求人は、令和3年7月14日、堺市情報公開条例（以下「条例」という。）6条1項の規定により、実施機関に対して「令和3年5月7日付「苦情申立書（正当な理由のないサービス提供拒否）」に対する調査及び処理結果を記した「回答書」の公開請求（以下「本件請求」という。）をした。
- 2 実施機関は、本件請求に対し、令和3年7月26日、本件請求に係る文書については保有（作成）していないとして非公開決定（以下「本件処分」という。）を行い、審査請求人に通知した。
- 3 審査請求人は、令和3年8月25日、本件処分に対し、その決定を不服として、行政不服審査法2条の規定により審査請求を行った。

### 第3 審査請求の趣旨

審査請求に係る処分を取消し、対象文書を開示するよう求めます。

### 第4 審査請求人の主張（原文のまま）

苦情処理は、平成11年厚生省令第37号第36条3後段に規定されている介護事業者課の職務（羈束行為）であり、苦情処理の過程で作成する回答書は「組織共用文書」です。

利用者の権利侵害を記した「苦情申立書」と、調査及び指導助言等の苦情処理結果を記した「回答書」は一對のものであり、回答書の作成及び申立人への通知がなければ事案は終了しない。

然るに、苦情申立てから2か月以上経過して、回答書を請求しても、「作成していない」の一点張りで、調査をしたともしないとも答えない。苦情処理の放置は、明白な職務違反です。

堺市情報公開条例第1条には、「市民の知る権利」と「説明責任の原則」が謳われている。それ故、行政庁としては、常に非公開決定処分が適正・公正で

あることについて説明責任を求められている。

理由付記（理由提示）は、公開請求を拒否する処分の適用要件であるが、非公開決定通知書には「作成していないため」保有していない としか記載されていない。なぜ作成していないのかについて根拠規程とその理由が示されておらず、条例第11条3違反です。

情報公開請求を通して、介護事業者課の組織ぐるみの職務違反を正し、文書主義の原則の徹底を図ることは、堺市の介護保険行政の適正化・透明化に有益です。

## 第5 実施機関の主張

令和3年5月7日付「苦情申立書」については、持参当日介護事業者課窓口において、「持参された「苦情申立書」は預かるが、当該苦情申立の内容は申立人と事業所で話し合う問題であるため、介護事業者課では対応できない」と説明している。

その後、令和3年7月14日介護事業者課窓口において申立人から文書による回答を求めている旨の申し出があったが、上記のとおり介護事業者課では対応できないため「改めて文書による回答は行わない」と告げている。

以上の経緯により、審査請求人が開示を求める【令和3年5月7日付「苦情申立書（正当な理由のないサービス提供拒否）」に対する調査及び処理結果を記した「回答書】については、作成を行っておらず保有していない。

## 第6 審査会の判断理由

### 1 本件処分の妥当性について

本件請求に係る文書は、令和3年5月7日付で実施機関に提出された「苦情申立書」（以下「本件申立書」という。）に対する「回答書」である。

審査請求人は、「苦情申立書」と「回答書」は一对のものであるから「回答書」が作成されないのは問題であると主張する。また、反論書等において、本件処分に係る決定通知書に記載された「作成していないため」という不存在理由は、理由付記として十分に具体的な内容ではないと主張する。

実施機関は、本件申立書の内容は介護事業者課で対応できるものではないため、文書による回答は行わない旨を申立人に告げたと主張する。

そこで、当審査会では、「回答書」が作成されなかった経緯を調べるため、実施機関が本件の対応について記録した「情報提供等記録票」の見分を行った。この「情報提供等記録票」とは、介護事業所からの利用者に関する相談や、従業者や利用者からの不正や虐待通報などについて記録するものである。

これによると、実施機関の主張にあるような対応が行われたことが明記され、

令和3年7月14日には、本件申立書に対しては文書による回答を行わない旨を伝えたことが確認された。

実施機関が文書回答を行わないことについて審査請求人は、「苦情申立書」と「回答書」は一对のものであると主張するが、市民等からの苦情申立に対して文書回答を義務付ける法的な根拠は存在しない。

これらのことから、本件申立書への「回答書」を作成していないとの実施機関の主張に特段不合理な点は認められない。よって、本件処分に係る決定通知書に記載された「作成していないため」という理由付記が不十分であるとは言えない。

なお、仮に本件申立書が行政手続法36条の3または堺市行政手続条例34条の3に基づく処分等の申出であると解したとしても文書回答の義務はない。

したがって、実施機関が行った本件処分は妥当である。

2 以上の理由により、当審査会は「第1 審査会の結論」のとおり判断する。

(参考)

審査会の処理経過

年 月 日	処 理 内 容
令和3年10月13日	諮問書の受理
令和4年 3月 4日	審 議
令和4年 4月 7日	審 議
令和4年 4月28日	答 申

堺市情報公開審査会委員

氏 名	役 職	備 考
坂 本 団	弁 護 士	会 長
豊 永 泰 雄	弁 護 士	会長職務代理者
石 橋 章市朗	関西大学法学部教授	
阪 井 千鶴子	弁 護 士	
高 木 佐知子	大阪公立大学大学院 現代システム科学研究科教授	

