

## 第 2 3 9 号 答 申

### 第 1 審査会の結論

名古屋市交通局長（以下「実施機関」という。）が、本件審査請求の対象となる行政文書が存在しないことを理由として行った非公開決定は、妥当である。

### 第 2 審査請求に至る経過

- 1 平成27年10月 9日、審査請求人は、名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）に基づき、実施機関に対し、次に掲げる文書の公開請求（以下「本件公開請求」という。）を行った。

10月 3日（土）20時44分情報提供の市バスナンバー「名古屋 200か2350」の件は乗車バス停が地下鉄「高畑」だったようです。

「お客さまご意見係」〇〇係長よりご返答のもととなった本庁／原課と出先の交通局自動車部中川営業所（以下「中川営業所」という。）以下の職制らがこの市バス運転士への指導監督した事分かるものを求めます。

- 2 同月20日、実施機関は、本件公開請求に対して、次に掲げるとおり行政文書の名称を本件決定通知書に記載したうえで、対象となる行政文書が存在しないことを理由として、非公開決定（以下「本件処分」という。）を行い、その旨を審査請求人に通知した。

平成27年10月 3日（土）20時44分 お客さまご意見係に情報提供があった、市バスナンバー「名古屋 200か2350」に係る事案について、自動車運転課もしくは営業所職制が該当運転士に指導した内容のわかるもの。

- 3 同月23日、審査請求人は、本件処分を不服として、名古屋市長に対して審査請求を行った。

### 第 3 審査請求人の主張

- 1 審査請求の趣旨

本件処分を取り消す、との決定を求めるものである。

- 2 審査請求の理由

審査請求人が審査請求書及び口頭での意見陳述で主張している審査請求の理由は、おおむね次のとおりである。

市バス運行の「安心、安全」を担保する重要事項なのに不存在は承服しが

たい。

#### 第 4 実施機関の弁明

実施機関の弁明は、おおむね次のとおりである。

##### 1 本件公開請求に至る経過について

(1) 平成27年10月 3日、名古屋市交通局広報広聴課お客さまご意見係（以下「広報広聴課」という。）は、審査請求人から、市バス下車時の運転士の扉操作に関するご意見メールを受信した。

当該メールは、「審査請求人の半身が車内にある状況で、運転士が降車口ドアを閉め始めた。ミラーでの確認はどのようになっているか」という内容であった。

(2) 当該メールを受信した広報広聴課を通じ、当該運転士の所属する中川営業所が調査及び対応を行い、その結果に基づいて同月 8日に広報広聴課から審査請求人にメールの返信を行った。

その内容として、審査請求人に不快な思いをさせてしまったことについてのお詫び及び当該運転士について指導した旨を返答した。

(3) 上記(2)の後、審査請求人は、上記に関する本件公開請求を行った。

##### 2 本件処分について

(1) 実施機関では、市バスの運行に際し、事故や重大なサービス違反が生じた際には、原則として事実確認や上司の指導といった事柄を記載した行政文書を作成している。

お客さまから苦情等のご意見をいただいた際は、内容に応じて、職員への指導で対応するケースも多数存在し、各営業所に所属する、実際に運転経験のある助役又は職制が口頭による指導を実施している。

この場合の口頭による指導については、条例第 2 条第 1 項第 2 号の行政文書を作成する取扱いを行っていない。

(2) 上記 1(1) 及び同(2)における対応については、中川営業所において当該運転士に対して主任助役が指導を行っており、本庁職員及び営業所の職制らは、直接の指導監督をしていない。

また、主任助役の指導も、あくまで口頭によるもので、本件公開請求にかかる行政文書の作成はしていない。

## 第 5 審査会の判断

### 1 争点

本件審査請求の対象となる行政文書の有無が争点となっている。

### 2 当審査会の調査によると、次の事実が認められる。

(1) 実施機関は、お客さまから受けたご意見等について、名古屋市交通局お客さまご意見等事務取扱要綱に基づき、事務処理を行っている。

(2) お客さまからご意見等を受け付けた場合、ご意見等を受け付けた課室公所は、速やかにお客さまご意見個票（以下「個票」という。）に記録している。

また、交通局自動車部の公所において受け付けた場合は、個票に代えて、苦情善行処理票（以下「処理票」という。）に記録することができるが、当該公所では、苦情について、交通局自動車部が定める自動車運転士就業内規に基づき運転士の非が明らかな場合に、処理票を作成している。

(3) 当審査会において個票及び処理票を見分したところ、個票及び処理票には、事実関係等の調査及び対応状況等を含めて記録する様式であることが認められる。

### 3 本件審査請求の対象となる行政文書について

(1) 本件審査請求の対象となる行政文書は、上記第 4 1で述べた審査請求人が遭遇した事例（以下「本件事例」という。）について、自動車運転課又は営業所職制が当該運転士を指導した内容が記載された文書である。

(2) 審査会の調査によると、実施機関は本件事例に係る個票を作成しており、当該個票には指導が行われた事実は記載されているものの、誰が指導した等の具体的な内容は記載されていない。

(3) したがって、実施機関が当該個票を本件審査請求に係る行政文書として特定しなかったことは、不当とまではいえない。

(4) さらに、本件事例については、主任助役による口頭での指導に留まっていることから、処理票は作成されていないことが認められ、また、当該個票以外に指導内容が記載された文書が存在することは考えにくい。

4 以上のことから、本件審査請求に係る行政文書は存在しないとする実施機関の説明は、不合理なものとは認められず、他に特定すべき文書の存在も窺えない。

5 したがって、本件審査請求の対象となる行政文書は存在しないと認められる。

6 上記のことから、「第 1 審査会の結論」のように判断する。

#### 第 7 審査会からの要望

審査会において本件公開請求書及び本件決定通知書を見分したところ、実施機関において本件公開請求の趣旨を限定的に解釈し、文書の特定がなされたと思われる経過が認められた。

本件公開請求の内容は、上記第 2 1で述べたとおりであり、請求に係る文書について縷々述べられており、請求に係る文書の特定が困難なものであったが、公開請求者が公開請求に係る実施機関の事務事業に通じていない可能性があることを考慮すると、本件処分の前に、実施機関として請求者が求める文書の内容や請求の真意を十分確認すべきであったといえる。

今後、実施機関においては公開請求に対する文書の特定にあたり、公開請求の趣旨を的確に把握した上で、適切に対応することを要望する。

#### 第 8 審査会の処理経過

年 月 日	処 理 経 過
平成27年11月11日	諮問書の受理 実施機関に弁明意見書を提出するよう通知
12月10日	実施機関の弁明意見書を受理
12月24日	審査請求人に弁明意見書の写しを送付 併せて、弁明意見書に対する反論があるときは反論意見書を、口頭での意見陳述を希望する場合は意見陳述等申出書を提出するよう通知
平成28年10月28日	審査請求人の意見陳述等申出書を受理
平成30年 5月18日 (第 8回 第 1小委員会)	調査審議
6月21日 (第 9回 第 1小委員会)	調査審議 審査請求人の意見を聴取
平成31年 4月19日 (第16回)	調査審議

第 1小委員会)	
令和元年 7月16日	答申

(答申に関与した委員の氏名)

委員 金井幸子、委員 庄村勇人、委員 安井信久