

横浜市情報公開・個人情報保護審査会答申
(答申第1153号)

平成25年3月14日

横情審答申第1153号

平成25年3月14日

横浜市長 林 文子 様

横浜市情報公開・個人情報保護審査会

会長 三辺 夏雄

横浜市の保有する情報の公開に関する条例第19条第1項の規定に基づく
諮問について（答申）

平成24年4月10日健相第10号による次の諮問について、別紙のとおり答申します。

「利用者満足度調査回答（平成22年度No.12）について（平成23年度
健相第16号）」の一部開示決定に対する異議申立てについての諮問

答 申

1 審査会の結論

横浜市長が「利用者満足度調査回答（平成22年度No.12）について（平成23年度健相第16号）」を一部開示とした決定は、妥当である。

2 異議申立ての趣旨

本件異議申立ての趣旨は、「利用者満足度調査回答（平成22年度No.12）について（平成23年度健相第16号）」（以下「本件申立文書」という。）の開示請求に対し、横浜市長（以下「実施機関」という。）が平成23年12月1日付で行った一部開示決定（以下「本件処分」という。）の取消しを求めるといものである。

3 実施機関の一部開示理由説明要旨

本件申立文書については、横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号。以下「条例」という。）第7条第2項第2号及び第6号に該当するため一部を非開示としたものであって、その理由は次のように要約される。

(1) 条例第7条第2項第2号の該当性について

ア 苦情申立人の氏名は、個人に関する情報であって、特定の個人を識別できることから、本号本文に該当し、本号ただし書のいずれにも該当せず、非開示とした。

イ 苦情申立人から提出を受けた満足度調査票のうち選択式の回答欄及び当該個人による自由記載欄並びに当該調査票に当該個人が添付した別紙の全ては、個別の案件に係る当該個人の具体的な回答内容や率直な内心の秘密に関する主張等が含まれており、このような情報は一般に他人に知られたくない情報である。そのため、特定の個人を識別できないとしても、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがある。したがって、これらの情報は、本号本文に該当し、本号ただし書のいずれにも該当せず、非開示とした。

利用者満足度調査（以下「満足度調査」という。）の結果は、統計的に処理をした後、その集計結果を運営状況報告書において公表しているが、当該非開示部分は、運営状況報告書で公表している情報とは、その性質を異にしている。

(2) 条例第7条第2項第6号の該当性について

満足度調査に係る集計結果は、運営状況報告書で公表しているが、回答者である苦情申立人は個別の案件に係る回答等までを公にすることを想定していないものと

考える。

仮にこのような情報が公になるとすれば、率直で忌たんのない意見を収集することが困難となる。

また、苦情申立人に安心して相談できないという危惧の念を抱かせ、その結果、制度に対する信頼が損なわれるおそれがあり、福祉保健サービスに関しての苦情申立てを躊躇させることになるなど、横浜市福祉調整委員会（以下「調整委員会」という。）に係る事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。

したがって、満足度調査票のうち選択式の回答欄及び回答者である苦情申立人による自由記載欄並びに満足度調査票に当該個人が添付した別紙の全ては、本号に該当し、非開示とした。

4 異議申立人の本件処分に対する意見

異議申立人（以下「申立人」という。）が、異議申立書、意見書及び意見陳述において主張している本件処分に対する意見は、次のように要約される。

- (1) 特定の個人及び特定の事業者の識別を容易ならしめる情報を除いて、本件申立文書の全てを開示するように求める。
- (2) 実施機関は、本件処分において、苦情申立人の氏名、満足度調査の回答内容、ホームページ及びURLの全内容について非開示としたが、本件申立文書は、その概要が事例として既に平成22年度の運営状況報告書に記載されたうえ、市のホームページ上に公開されている苦情申立てに係るものであり、その内容の全てを非開示とすべき根拠を見出すことはできない。条例の前文及び目的に記載の市民の市政への理解と信頼を増進及び市民の的確な理解と批判の下にある公正で民主的な市政の推進のためにも、開示制限は必要な範囲にとどめるべきであると考えます。
- (3) 一般に他人に知られたくない情報といっても、特に、苦情申立てに係る問題については、逆の場合について考える方が妥当でないか。そもそも、苦情申立てを行うことは、問題を相手方事業者、横浜市及び調整委員会の関係者に伝え、解決を図ろうとする立場にある訳であり、多くの場合は、これらの関係者の了解を前提とするにしても、問題の骨子が市のホームページ上に公開される。

また、アンケートに他人に知られたくないことをあえて書いているとは限らない。むしろ置かれた困難な状況を他人に理解して欲しいが故に記述すると考えるほうが妥当な場合が多いのではないか。更に、苦情申立人の中には、救済を求めるよりも、一罰百戒を求めて、事業者の行為の不当性を訴える場合もあると思う。

- (4) 単に回答者への配慮を理由に一般論として満足度調査のアンケートが一律に非開示とされることは妥当ではない。調整委員会の調整がどのように受け止められたか知る上で、生の声を聞くことは必要である。行政にとって不都合な意見、あるいは行政とアンケートに応じた者の相違が具体的に既述されているとしても開示されるべきものとする。
- (5) 福祉保健行政における透明性を確保して、サービスの質を向上するために、個別の検討に基づいて可能な限り開示を推進すべきである。

5 審査会の判断

(1) 調整委員会の業務について

ア 調整委員会は、横浜市福祉調整委員会設置要綱（平成7年度福企第36号。平成23年度健相談第276号による横浜市福祉調整委員会運営要領制定前のもの）の規定に基づき、横浜市の所管する福祉保健に関するサービス（以下「福祉保健サービス」という。）について、市民からの苦情相談を受け、各区福祉保健センター等の所管課及び福祉保健サービスの提供を行う事業者等（以下「サービス提供者」という。）に対する必要な調査・調整を行い、苦情の解決を図るとともに、福祉保健サービスの質の向上を推進する活動を行っている。

健康福祉局総務部相談調整課及び子ども青少年局総務部企画調整課では、調整委員会の事務局として、調整委員会の庶務事務等の処理を行っている。

イ 調整委員会には電話、FAX、電子メール、手紙等により福祉保健サービスに関する様々な苦情相談が寄せられている。調整委員会では、受け付けた苦情相談の内容に応じ、当該相談者に対して福祉保健サービスの制度や内容に関する説明や助言を行うとともに、迅速な解決を図るため当該サービス提供者との調整などの対応に努めている。

また、苦情の原因となる事実を明示した苦情申立てがなされたときは、調整委員会の横浜市福祉調整委員（以下「調整委員」という。）は当該苦情申立人から面接により苦情の内容を聴取しており、その内容の事実確認が必要であると判断した場合は、当該サービス提供者に対して必要な調査を行い、その結果に意見を付して、当該苦情申立人に通知するとともに、その写しを当該サービス提供者に送付している。

調整委員は、苦情申立てに理由があり、福祉保健サービスについて改善が必要と判断したときは、当該サービス提供者に対し、改善等の措置を講ずるよう申し

入れを行っている。

ウ 調整委員会は、苦情相談の対応状況等の概要について、毎年1回、運営状況報告書として取りまとめ横浜市長に報告するとともに、横浜市中心図書館等に配架し、及び市ホームページに掲載することにより市民に公表している。

(2) 本件申立文書について

ア 本件申立文書は、平成22年度に受け付けた特定個人からの苦情申立てに対する調整委員の調査・調整に関し、当該個人に対して行った満足度調査の回答を事務局である健康福祉局総務部相談調整課内で供覧処理した文書であり、起案用紙、当該個人から提出された満足度調査の回答票（以下「本件調査票」という。）及び本件調査票の内容を補足するため当該個人が提出した別紙（当該個人が自由意見として記載した本文及びURLが記録されたホームページで構成されているもの。以下「別紙回答書」という。）で構成されている。

イ 実施機関は、起案用紙の本文に記録された当該個人の氏名を条例第7条第2項第2号に該当するとして、本件調査票のうち「委員面接について」、「お知らせの分かりやすさについて」、「お知らせの内容について」の選択式の各回答欄及び「お知らせの内容について」の自由記載欄並びに別紙回答書の全ての情報（以下「本件調査票情報」という。）を条例第7条第2項第2号及び第6号に該当するとしてそれぞれ非開示としている。

(3) 条例第7条第2項第6号の該当性について

ア 条例第7条第2項第6号では、「市の機関・・・が行う事務又は事業に関する情報であって、公にすることにより、・・・当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」については、開示しないことができると規定している。

イ 実施機関は、本件調査票情報は、本号に該当し、非開示としたと主張しているため、以下検討する。

ウ 上記(1)のとおり、調整委員は、福祉保健サービスに対する様々な苦情申立てに関して必要な調査を行い、その結果に意見を付して苦情申立人に通知している。

調整委員会では、当該調査の結果について、今後の活動のさらなる充実や向上を図ることを目的とした満足度調査を実施し、苦情申立人からの評価や意見を収集するために取得したアンケートを分類集計し、調査項目別の集計件数を運営状況報告書で公表している。

本件調査票は、満足度調査の上記手続において、調整委員会が苦情申立人から収集したアンケートの原票であり、当審査会が見分したところ、その内容は、本件の苦情申立てを担当した調整委員の対応及び調査内容に対する苦情申立人の率直な思いであり、本件調査票に添付された別紙回答書には、当該苦情申立てに至るまでの苦情申立人本人はもとより家族の心情、行為及び行動がそのままに記載されていることが認められた。

これらのことを考え合わせると、満足度調査の実施に当たっては、アンケートの原票である個々の調査票の内容は保護されなければならないというべきであり、実施機関が本件調査票情報を公にしないことは、このようなアンケート制度に係る情報の取扱いの一般的な法原則であると考え（統計法（平成19年法律第53号）第2条第11項及び第40条第1項参照）。

したがって、本件調査票情報をこのような情報の取扱いの一般的な法原則に反し、特段の理由なく公にすると、調整委員会の業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる。

以上のことから、本件調査票情報は、本号柱書に該当する。

(4) 条例第7条第2項第2号の該当性について

ア 条例第7条第2項第2号本文では、「個人に関する情報・・・であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの」については、開示しないことができると規定している。

イ 実施機関が本号に該当するとして非開示とした情報のうち、上記(3)で条例第7条第2項第6号に該当すると判断した本件調査票情報については、開示しないことができる情報であるため、改めて本号の該当性を判断するまでもない。よって、起案用紙の本文に記録された苦情申立人である個人の氏名について、本号該当性を判断することとする。

ウ 起案用紙の本文に記録された当該個人の氏名は、個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるものであることから、本号本文前段に該当する。また、当該情報は本号ただし書アからウまでのいずれにも該当しない。

(5) なお、申立人は、苦情申立ての概要が事例として運営状況報告書で公表されているため、福祉保健行政における透明性を確保して、サービスの質を向上するために、個別の検討に基づいて可能な限り開示を推進すべきと主張している。

しかし、本件申立文書の情報は、実施機関自らがその必要性から公表している情

報とは性質、内容等を異にするものであり、当審査会における非開示条項の該当性の判断は上述のとおりであって、申立人の主張は当審査会の判断を左右するものではない。

(6) 結論

以上のとおり、実施機関が本件申立文書を条例第7条第2項第2号及び第6号に該当するとして一部開示とした決定は、妥当である。

(第一部会)

委員 三辺夏雄、委員 橋本宏子、委員 勝山勝弘

《 参 考 》

審 査 会 の 経 過

年 月 日	審 査 の 経 過
平成24年4月10日	・実施機関から諮問書及び一部開示理由説明書を受理
平成24年4月20日 (第137回第三部会) 平成24年4月24日 (第212回第二部会) 平成24年4月26日 (第205回第一部会)	・諮問の報告
平成24年5月21日	・異議申立人から意見書を受理
平成24年8月9日 (第212回第一部会)	・審議
平成24年9月13日 (第213回第一部会)	・審議
平成24年9月27日 (第214回第一部会)	・実施機関から事情聴取 ・審議
平成24年10月11日 (第215回第一部会)	・審議
平成24年11月8日 (第217回第一部会)	・異議申立人の意見陳述 ・審議
平成24年11月22日 (第218回第一部会)	・審議
平成24年12月13日 (第219回第一部会)	・審議
平成25年1月10日 (第220回第一部会)	・審議
平成25年1月24日 (第221回第一部会)	・審議
平成25年2月7日 (第222回第一部会)	・審議