

平25福個答申第3号
平成25年8月29日

福岡市長 高島 宗一郎 様
(保健福祉局高齢社会部介護サービス課)

福岡市個人情報保護審議会
会長 福 山 道 義
(総務企画局行政部情報公開室)

保有個人情報の開示請求に係る一部開示決定処分に対する
異議申立てについて (答申)

福岡市個人情報保護条例(平成17年福岡市条例第103号)第49条第2項の規定に基づき、平成25年4月23日付け保介サ第92-1号により諮問を受けました下記の異議申立てについて、別紙のとおり答申いたします。

記

諮問第73号

「開示請求者について記載した取扱注意文書」の一部開示決定処分に対する異議申立て

答 申

1 審議会の結論

「開示請求者について記載した取扱注意文書」（以下「本件個人情報」という。）について、福岡市長（以下「実施機関」という。）が行った一部開示決定処分（以下「本件処分」という。）は、妥当である。

2 異議申立ての趣旨及び経過

(1) 異議申立ての趣旨

本件異議申立ての趣旨は、実施機関が異議申立人に対して行った、本件個人情報に係る平成25年3月26日付けの本件処分を取り消すとの決定を求めるというものである。

(2) 異議申立ての経過

① 平成25年3月14日、異議申立人は、実施機関に対し、福岡市個人情報保護条例（平成17年福岡市条例第103号。以下「条例」という。）第18条第1項の規定に基づき、本件個人情報の開示請求を行った。

なお、異議申立人は、保有個人情報開示請求書に次のように記述している。
「25. 1. 29付 在宅サービス指導係長がメモした資料、施設計画指導係長に渡したメモ 私について書いた文書 ○○○○○○○○○○○情報を入手し、在宅サービス指導係長が作成した文書 取扱注意文書、施設計画指導係長がまとめているファイルの一部」（表現を一部補正）

② 平成25年3月26日、実施機関は、本件個人情報について、条例第20条第6号に該当するとして本件処分を行い、その旨を異議申立人に通知した。

③ 平成25年4月17日、異議申立人は、本件処分について、これを不服として実施機関に対して異議申立てを行った。

④ なお、実施機関の事務担当課の名称は、本件処分を行った平成24年度は「高齢者施設支援課」であり、平成25年4月1日から現在の「介護サービス課」となっているが、本答申においては、統一して「介護サービス課」と表記する。

3 異議申立人及び実施機関の主張の要旨

(1) 異議申立人の主張

異議申立人は、異議申立書によると、本件処分に関して、おおむね次のように主張している。

① 在宅サービス指導係長が、悪意に満ちて、虚構の文章を取扱注意文書として作成した。

② 私をおとしいれるために作成されたフィクションを流布した可能性が高く、許

せない。

③ 文章を開示して、在宅サービス指導係長は、私に謝罪せよ。

(2) 実施機関の主張

実施機関は、弁明意見書及び平成25年7月3日の当審議会不服申立て部会における口頭意見陳述によると、本件処分に関して、おおむね次のように主張している。

- ① 介護サービス課では、介護保険法に基づき介護サービス事業者に対する指導業務を行っており、事業者に対し法令等で定められた基準を遵守させる立場にある。
- ② 当課が利用者から苦情を受けた場合は、苦情の内容を十分に検証したうえで、事業者に対し調査や実地指導等を実施し、基準に違反していれば改善を求めることとなるが、利用者・事業者双方の申立内容は異なることが多く、最終的に、当事者間で係争に至ることもあるため、苦情の内容や、その背景、利用者・事業者双方の状況等について事実関係を十分に把握する必要がある、関係機関から情報の提供等を得るなど広く情報収集を行い、慎重に対応することが適正な事業者指導を行ううえで必要不可欠である。
- ③ 本件個人情報に記載された文書作成の経緯については、平成23年7月、在宅介護サービス事業者に関する苦情を申し立てた本件異議申立人について、前記②の理由から広く情報収集を行う中で、実際に苦情に対応し、異議申立人に関して関係機関等による情報提供を受けた職員から、当課の在宅サービス指導係長が情報を聞き取り、書き起こしたものである。
- ④ 関係機関等から情報提供を受けた場合、その情報が開示されないことを前提にしていることが一般的であり、本件においても、情報が開示された場合、情報を提供した関係機関との信頼関係が損なわれ、今後、関係機関から協力を得られないこととなり、正確な事実の把握が困難になるなど、当課が行う事業者指導の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。よって、条例第20条第6号に該当すると判断し、該当箇所を非開示とした本件処分は適法かつ妥当である。

4 審議会の判断

上記のような異議申立人及び実施機関の主張に対して、当審議会は次のとおり判断する。

(1) 本件個人情報について

本件個人情報は、異議申立人が在宅介護サービス事業者に関する苦情を申し立て、その対応を行うにあたって収集した情報を前記の担当係長が書き起こしたものであり、実施機関は、本件個人情報について、異議申立人の氏名や担当係長名等を記載した部分を除き、条例第20条第6号の行政運営情報に該当するとして、本件処分を行っている。

そこで、当審議会では、条例第20条第6号の該当性について検討する。

(2) 条例第20条第6号該当性について

- ① 条例第20条第6号柱書は、市の機関又は国等が行う事務又は事業に関する情報であって、開示することにより、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、当該個人情報の全部又は一部の開示をしないことができると規定している。
- ② そこで、介護サービス課が所掌する事務の内容について確認すると、老人福祉法に基づく施設の設置、変更及び廃止に関することや老人福祉施設の指導、介護保険法に基づく事業者の指定、指定更新及び指導や、施設の指定、指定更新及び開発許可に関することなどを所管している。このうち、在宅サービス指導係は、在宅系介護サービス事業者の指導及び支援などを主に担当し、事業者に対し調査や実地指導等を行い、法令等の基準に違反していれば改善を求める立場にある。
- ③ 同課による事業者への調査や指導にあたっては、サービスの利用者やその家族などからの苦情・相談が契機となる場合も少なくない。このため、事業者を適切に指導し、介護サービス制度を適正に維持していくうえで、苦情等への対応は、同課の必要かつ重要な業務のひとつであるといえる。また、事業者への指導を適切に行うためには、事実関係を十分に確認する必要がある、その確認にあたっては、苦情等に係る利用者・事業者双方の主張が異なる場合が多いことを踏まえ、双方の主張の聴取や分析に止まらず、苦情の背景や、利用者・事業者に関する周辺事情等を把握する必要もあると考えられる。
- ④ これらの事情を把握するにあたっては、関係者からの聞き取りや関係機関等からの情報提供を中心とせざるを得ないことが想定されるところ、収集した情報が開示されることを前提とすると、苦情を申し立てた本人や苦情の対象となる事業者からの反発を恐れ、関係者や関係機関が情報提供を拒む、あるいは真実を語らない、といった状況が生じることも考えられ、そうなった場合、同課による指導の前提となる事実関係の確認が困難となり、公正な判断を行えなくなるおそれがある。また、関係者や関係機関から任意提供された情報については、一般的に本人には知らせないことを前提とするものも含まれ、これらの情報を開示することにより、実施機関と情報提供者との信頼関係が損なわれ、今後の情報収集自体が困難となるおそれも否定できない。さらに、これらの情報に基づく担当職員の評価や判断等の記載が、本人の主張や認識と必ずしも一致しないことも想定され、その内容を開示することにより、本人と担当職員との間に軋轢が生じる場合や、開示が予定されると、今後、担当職員が適正な評価や判断等を率直に記載することを控える事態も考えられ、事案の解決が難しくなるおそれもある。
- ⑤ 本件個人情報について、当審議会で見分を行ったところ、異議申立人に関して関係機関等による情報提供を受けた職員から聞き取った内容を書き起こしたものであり、事業者に関する異議申立人からの苦情を契機に、事案の解決に向けて事実関係を確認するにあたり、周辺事情等を把握する中で収集されている。
本件において、仮に非開示情報部分を開示した場合、前記④のとおり、今後、

情報提供を受けるべき関係機関等からの適切な協力が得られなくなるおそれや、事案の解決が困難となることも否定できないため、事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるといわざるを得ず、本件個人情報条例第20条第6号の行政運営情報に該当する。したがって、実施機関による本件処分は妥当である。

(3) 付記

条例第8条は、実施機関が個人情報を収集する際の制限について規定している。即ち、第1項においては、その所掌事務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用の目的を特定して収集しなければならないこと、第2項においては、適法かつ公正な手段により収集しなければならないこと、第3項においては、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて収集してはならないこと、第4項においては、原則として本人から収集しなければならないこと、第5項においては、原則として思想、信条及び宗教に関する個人情報並びに社会的差別の原因となる個人情報を収集してはならないこと、を規定している。

よって、当審議会としては、実施機関に対し、所掌事務の適正な遂行のために、事実関係を確認するにあたって周辺事情を把握する際は、同条の規定の趣旨を勘案のうえ、収集対象と利用目的との関連性などについて十分検討し、必要な範囲の情報を収集するなど、慎重な対応を求めるものである。

(4) その他の主張について

なお、異議申立人は、その他にも主張するが、当審議会の上記判断を左右するものではない。

以上により、実施機関が本件個人情報について行った本件処分について、「1 審議会の結論」のとおり判断する。

5 審議の経過

年 月 日	審 議 の 経 過
平成25年 4月23日	実施機関から諮問
平成25年 5月24日	実施機関から弁明意見書を受理
平成25年 6月19日 (第134回不服申立て部会)	審議
平成25年 7月 3日 (第135回不服申立て部会)	実施機関から意見聴取及び審議
平成25年 7月24日 (第136回不服申立て部会)	審議
平成25年 8月 7日 (第137回不服申立て部会)	審議
平成25年 8月21日 (第138回不服申立て部会)	審議