

答 申 個 第 1 4 0 号
令 和 6 年 3 月 1 5 日

京 都 市 長 様

京都市情報公開・個人情報保護審査会
会 長 北 村 和 生
(事務局 総合企画局情報化推進室情報管理担当)

京都市個人情報保護条例第36条第1項の規定に基づく諮問について（答申）

令和4年12月12日付け保医医第3616号をもって諮問のありました下記のことについて、別紙のとおり答申します。

記

医療相談受付票及び相談受付簿の個人情報一部開示決定事案（諮問個第321号）

1 審査会の結論

処分庁が行った個人情報一部開示決定処分は妥当である。

2 審査請求の経過

(1) 審査請求人は、令和4年11月2日に、処分庁に対して、京都市個人情報保護条例（以下「条例」という。）第14条第1項の規定により、「医療安全相談窓口での相談記録 令和2年9月以降」の個人情報の開示を請求した（以下「本件請求」という。）。

(2) 処分庁は、本件請求に係る公文書として「医療相談等受付票」（以下「本件公文書1」という。）及び「相談受付簿」（以下「本件公文書2」という。）を特定したうえ、個人情報一部開示決定処分（以下「本件処分」という。）をし、令和4年11月18日付けで、その旨及びその理由を次のとおり審査請求人に通知した。

- ・ 開示請求者以外の相談者の氏名等は、開示することにより、当該個人のプライバシーを侵害するおそれがあると認められるため。（条例第16条第2号に該当）
- ・ 法人担当者の氏名については、開示することにより、当該個人のプライバシーを侵害するおそれがあるとともに、当該法人の事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められるため。法人からの聴取内容は、開示することにより当該法人の事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められるため。（条例第16条第2号及び第3号に該当）
- ・ 相談対応者による評価等に係る情報は、開示することにより、今後の記録が表面的なものになるなど本市の医療相談事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。また、法人からの提供情報については、開示することにより、今後法人から情報提供が受けられなくなるなど本市の医療相談事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。（条例第16条第7号に該当）

(3) 審査請求人は、令和4年11月29日に、本件処分を不服として、行政不服審査法第2条の規定により、本件処分の取消しを求める審査請求をした。

3 審査請求の趣旨

審査請求の趣旨は、本件処分の取消しを求めるというものである。

4 処分庁の主張

弁明書及び審査会での職員の説明によると、処分庁の主張は、おおむね次のとおりであると認められる。

(1) 本件各公文書について

ア 医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）においては、医療法第6条の13第1項の規定に基づき、「患者又はその家族から市内の病院等における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、相談者や病院等の管理者に対し、必要に応じた助言」を行っている。

通常、相談窓口において受け付けた苦情や相談等については、本件公文書 1 及び本件公文書 2 を作成し、所属内で供覧の上、保存している。

イ 本件公文書 1 は、相談窓口に寄せられた相談の日時、相談者の氏名等、施設名等、相談内容及び助言内容等を、相談者ごとに詳細に記録した文書であり、本件公文書 2 は、相談受付日時、受付方法、相談者名、応対者、対象施設名等を受付順に記録した文書である。

ウ 本件公文書 1 では、「①法人担当者の氏名」、「②法人の聴取内容」及び「③相談応対者の評価等に係る情報」を非開示としており、本件公文書 2 では、③及び「④開示請求者以外の相談者の氏名等」を非開示としているが、処分庁は①が条例第 16 条第 2 号及び第 3 号に、②が条例第 16 条第 3 号に、③が条例第 16 条第 7 号に、④が条例第 16 条第 2 号に該当すると判断し、本件処分を行った。

(2) ①に係る条例第 16 条第 2 号及び第 3 号該当性

本件公文書 1 に記載されている、法人担当者の氏名については、これを開示することにより、当該個人のプライバシーを侵害するおそれがあるとともに、当該法人の事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められるため、条例第 16 条第 2 号及び第 3 号に該当する非開示情報であると判断し、非開示とした。

(3) ②に係る条例第 16 条第 3 号及び第 7 号該当性

本件公文書 1 に記載されている、法人からの聴取内容については、市民から受けた相談内容に関して、当該法人から聴取した事実関係や今後の対応方針が記載されていることから、これを開示することにより、当該法人の事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められるため、条例第 16 条第 3 号に該当する非開示情報であると判断し、非開示とした。

また、相談窓口は、患者又はその家族からの医療に関する苦情又は相談を受け、該当病院等の管理者に対し、必要に応じた助言を行うことから、助言に当たって医療機関から聴取した内容や今後の対応方針などを開示すると、今後、医療機関から情報提供が受けられなくなるなど、本市の医療相談事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、条例第 16 条第 7 号にも該当すると判断した。

(4) ③に係る条例第 16 条第 7 号該当性

本件公文書 1 及び本件公文書 2 に記載されている、相談応対者による評価等に係る情報については、これを開示することにより、今後の相談者への評価に関する記録が率直になされず表面的なものになることが懸念され、正確な事実の把握が困難になるなど、本市の医療相談事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、条例第 16 条第 7 号に該当する非開示情報であると判断し、非開示とした。

(5) ④に係る条例第 16 条第 2 号該当性

本件公文書 2 は、開示請求者以外の第三者の氏名や相談内容等が記載されており、これを開示することにより、当該第三者が相談した事実や相談した内容が明らかになることから、当該個人のプライバシーを侵害するおそれがあるため、条例第 16 条第 2 号に該当する非開示情報であると判断し、非開示とした。

- (6) 以上のとおり、本件処分に違法又は不当な点はない。なお、審査請求人は、審査請求書において条例第16条第3号ただし書該当性について主張するが、処分庁は、本件事案は同号ただし書に該当する事案ではないと判断している。

5 審査請求人の主張

審査請求書によると、審査請求人の主張は、おおむね次のとおりであると認められる。

- (1) 本件処分中、条例第16条第3号・第7号には該当せず、むしろ、京都市職員倫理憲章違反等に基づく「黒塗箇所」が62か所も存在し、意味不明である。

条例第16条第2号（本人以外）該当箇所黒塗りは止むを得ないにしても、同条第3号ア・イに該当する情報には開示義務があるのに、その説明さえも怠った。

条例第16条第7号ア～オ、そのいずれにも該当するとは言いがたいのに、具体的・合理的説明もない上、同文書作成者自身が、「公正な職務の執行」等を怠っている。

- (2) 京都市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例第6条は、継続要件「要望等」につき記録義務を定めているのに、係長は、それを故意に否定した。

係長らは、地方公務員法・京都市職員倫理憲章・京都市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例等の規定とは裏腹に、違法不当な対応をした。

係長らは、公務員の説明義務・誠実対応義務・法令順守義務等はおろか、同「行動規範」適合性等について、全く説明不能な有様を自認した。

係長らは、「市民の目線」に立たず、「法令等を遵守」せず、「公正に仕事を」するどころか、「情報を市民に分かりやすく伝え」ず、「説明」を故意に怠った。

係長は、文責者をはじめ、『相談受付簿』における「相談者」「匿名」欄、「職種区分」数意、「内容区分」数意、項目・同内容でさえも、殊更隠蔽・黒塗りした。

係長は、『医療相談受付票』において、項目・同内容どころか、「相談内容」「相談後対応」の重要事項まで、具体的・合理的な説明もなく、隠蔽・黒塗りした。

係長らは、公文書の公開義務等を著しく怠り、審査請求人とその家族らの公文書「公開請求権」等を十分に尊重しなかった事実が明らかである。

係長らは、京都市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例等の規定とは裏腹に、いつ審査請求人が電話しても課長は不在であると偽り、要望等の記録が必要ないと独断し、同記録を故意に怠った。

6 審査会の判断

当審査会は、処分庁の主張及び審査請求人の主張を基に審議し、次のとおり判断する。

- (1) 本件請求に係る文書について

本件公文書1は、相談窓口において対応した事案について、相談者ごとに、相談の日時、相談の手段、相談者の氏名等、施設名等、相談内容の区分、相談内容、助言内容及び相談後対応を記録した文書である。

本件公文書2は、相談の受付順に、相談受付日時、受付方法、相談者名、応対者、苦情・相談区分・内容区分、対象施設名及び処理区分を記録した文書である。

(2) 本件審査請求の争点について

審査請求人は、処分庁が条例第16条第3号又は第7号に該当するとして非開示とした部分についての開示を求めており、また、条例第16条第3号該当として非開示とされた部分については、同号ただし書に該当し開示されるべきであると主張しているものと認められる。したがって、当審査会は、処分庁が条例第16条第3号又は第7号に該当するとして非開示とした次の情報についての非開示該当性を以下検討する。

- ア 法人の担当者の氏名（条例第16条第2号及び第3号該当性）
- イ 法人からの聴取内容（条例第16条第3号及び第7号該当性）
- ウ 相談応対者による評価等に係る情報（条例第16条第7号該当性）

(3) 法人担当者の氏名について（条例第16条第2号及び第3号該当性）

ア 処分庁は、法人担当者の氏名について、開示することにより、当該個人のプライバシーを侵害するおそれがあるとともに、当該法人の事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められるため条例第16条第2号及び第3号に該当すると主張する。

イ 条例第16条第2号は、個人のプライバシーに最大限の配慮をし、個人に関する情報が開示されてプライバシーが侵害されることのないよう、特定の個人が識別され、又は識別され得るもののうち、通常他人に知られたくないと認められるものについて非開示とすることを定めたものである。個人情報開示請求においては、公文書が開示されるのは開示請求者だけであることから、「通常他人に知られたくないと認められるもの」とは、開示請求者に知られたくないと認められるものに限定して解釈することが必要である。

ウ 当審査会において本件公文書1を見分したところ、非開示とされている法人担当者の氏名は、処分庁からの問い合わせに対し、法人としての検討内容や対応方針などを回答した者であり、当該法人担当者の情報を審査請求人がすでに有していると確認することはできない。

エ 一般に、個人が特定の企業でどのような地位にあり、どのような活動を行ったかについての情報は、通常他人に知られたくないと認められるものと考えられるから、当審査会としては、これらの情報は、個人が識別され、又は識別され得るもののうち、通常他人に知られたくないものと認められ、条例第16条第2号に該当すると判断する。

なお、当該情報について処分庁は条例第16条第3号該当性も主張するが、第2号に該当することが明らかであることから、第3号該当性については検討することを要しない。

(4) 法人からの聴取内容（条例第16条第3号及び第7号該当性）について

ア 処分庁は、本件公文書1のうち、市民から受けた相談内容に関して、法人から聴取した事実関係や今後の対応方針の記載部分については、開示することにより、当該法人の事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められるため、条例第16条第3号に該当すると主張する。また、今後、医療機関から情報提供が受けられなくなるなど、本市の医療相談事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあり、条例第16条第7号にも該当すると主張する。

イ 条例第16条第3号は、開示することにより、法人その他の団体又は事業を営む個人の競争上又は事業活動上の地位その他正当な利益を明らかに害すると認められる情報について非開示とすることを定めたものである。

また、同号ただし書は、法人等の事業活動情報のうち、人の生命、身体、健康に危害が生じるおそれがある法人等の事業活動や、人の生活環境に影響を及ぼす法人等の反社会的行為に関する情報などは、非開示として保護すべき法人等の利益より、開示に対する公益上の必要性が優先するため、開示すべきであると定めたものである。当該規定の適用に当たっては、開示されることの利益と非開示とすることによる利益の比較衡量によって判断するが、この比較衡量に際しては、それぞれの利益の具体的内容や性格、開示することの公益性を慎重に検討する必要がある。

ウ 当審査会において本件公文書1を見分したところ、処分庁が法人からの聴取内容として非開示とした部分には、処分庁が審査請求人から受けた相談内容を踏まえ、対象となった医療機関の担当者とやり取りした内容として、医療機関としての認識、対応状況や審査請求人からの相談内容を踏まえたその後の対応方針等が具体的かつ詳細に記載されていることが認められた。

エ 本件のような医療機関の利用者からの相談や苦情に関し処分庁が当該医療機関にその状況等を確認、助言等を行う業務においては、処分庁からの問い合わせ等に対し、処分庁との信頼関係のもとに、医療機関は事業者としての認識、対応状況や市民からの相談内容を踏まえたその後の方針などについて率直な見解を述べるものとする。また、それによって、医療機関は、処分庁からの適切な助言を得ることにつながり、その後の当該事案への対応方法などの参考とするものとも考える。

そうすると、処分庁に対し説明した事業者としての認識や方針等に関する情報を当該利用者の開示されることとなると、医療機関におけるその後の利用者対応などにおいて支障が生じるおそれがあると考えられるから、当該医療機関の事業活動における正当な利益を明らかに害すると認められる。

また、本件公文書1の見分、処分庁の主張及び審査請求人の主張を踏まえても、当該医療機関に関し条例第16条第3号ただし書に該当する客観的事実は見いだせなかったため、当該規定の該当性はないと判断する。

オ 以上から、当審査会としては、法人からの聴取内容について処分庁が条例第16条第3号に該当するとして非開示としたことは妥当であると判断する。

なお、当該情報について処分庁は条例第16条第7号該当性も主張するが、第3号に該当することが明らかであることから、第7号該当性については検討することを要しない。

(5) 相談応対者による評価等に係る情報（条例第16条第7号該当性）について

ア 処分庁は、本件公文書1及び本件公文書2における相談応対者による評価等に係る情報については、開示することにより、今後の相談者への評価に関する記録が率直になされず表面的なものになることが懸念され、正確な事実の把握が困難になるなど、本市の医療相談事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、条例第16条第7号に該当する非開示情報であると主張する。

イ 条例第16条第7号は、京都市等が行う事務事業の中には、監査、契約、調査に係る事務など、当該事務又は事業の性質上、開示することによって、その目的が損なわれたり、公正かつ適正な遂行が妨げられるものがあるため、その適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある情報について、非開示とすることができることを定めたものである。「適正な遂行に支障を及ぼすおそれ」にある「支障」の程度は、名目的なものでは足りず、実質的なものであることが必要であり、「おそれ」も抽象的な可能性では足りず、法的保護に値する程度の支障が生じる蓋然性が求められる。

ウ 当審査会において本件公文書1及び本件公文書2を見分したところ、処分庁が相談対応者による評価等に係る情報として非開示とした部分には、審査請求人からの相談に対応した職員が、請求人とのやり取りにおいて得られた所感や評価が記載されていることが認められた。

エ 一般に、相談業務に従事する職員が、電話等による相談受付時に相談者から聞き取った情報を記録する場合、当該記録の作成目的に応じて、自らの理解した範囲内で、自らの判断により必要と認められる情報を記載するものである。また、助言等を適正に行うためには、その時々での評価や判断、方針に関する情報をできる限り正確に記録しておくことが必要であると考えられる。そうすると、担当者の主観的な評価や判断などを含む記録が開示されることになると、率直な記録がなされなくなって、記載が表面的なものになり、その結果、処分庁における適切な助言や判断ができなくなるおそれがあることは否定できない。

したがって、当審査会としては、処分庁が相談対応者による評価等に係る情報について、条例第16条第7号に該当するとして非開示としたことは妥当であると判断する。

(6) 結論

以上により、「1 審査会の結論」のとおり判断する。

(参 考)

1 審議の経過

令和4年 12月12日 諮問

令和5年 1月16日 諮問庁からの弁明書の提出

令和6年 2月 7日 諮問庁の職員の口頭理由説明（令和5年度第9回会議）

3月15日 審議（令和5年度第10回会議）

※ 審査請求人から京都市情報公開・個人情報保護審査会条例第9条に基づく意見陳述の希望がなかったため、意見の聴取は行わなかった。

2 本件諮問について調査及び審議を行った部会

第1部会（部会長 北村 和生）