

答申第 788 号

諮問第 1353 号

件名：接遇に関して上司が指導をした事が確認できる文書の不開示（不存在）  
決定に関する件

## 答 申

### 1 審査会の結論

愛知県知事（以下「知事」という。）が、別記に掲げる文書（以下「本件請求対象文書」という。）について、不存在を理由として不開示としたことは妥当である。

### 2 異議申立ての内容

#### (1) 異議申立ての趣旨

本件異議申立ての趣旨は、異議申立人が平成 27 年 1 月 30 日付けで愛知県情報公開条例（平成 12 年愛知県条例第 19 号。以下「条例」という。）に基づき行った開示請求に対し、知事が同年 2 月 5 日付けで行った不開示決定の取消しを求めるというものである。

#### (2) 異議申立ての理由

異議申立人の主張する異議申立ての理由は、次のとおりである。

文書不存在については考えられない。

あるはずだと言わざるを得ない。

研修所に於ける研修の後は、課内での OJT による研修が主でその指導により、職員が身につけたであろうスキルを示す様の文書の存在が考えられる為。

### 3 実施機関の主張要旨

実施機関の主張は、次の理由により本件請求対象文書を作成又は取得しておらず、不存在であるので、不開示としたというものである。

#### (1) 本件請求対象文書について

本件請求対象文書は、愛知県総務部人事局人事課（以下「人事課」という。）の職員である A に対して、その上司に当たる人事課の B 及び C が、接遇に関して指導した事が確認できる文書と解した。

#### (2) 本件請求対象文書の存否について

本件開示請求は、上司が部下職員を指導した事が確認できる文書を求めるものであるが、職場において、上司が部下職員を指導する場合、口頭により注意・指導を行うことが社会通念上も一般的であり、また、注意・

指導した事実を記録として残すことも義務付けられていない。

したがって、職務遂行上、仮に接遇に関して注意・指導を行うことがあったとしても、通常、それは口頭によるものであり、その事を記録しておく必要も認められない。

なお、異議申立人は、異議申立書において、「研修所に於ける研修の後には、課内での OJT による研修が主でその指導により、職員が身につけたであろうスキルを示す様の文書の存在が考えられる」と主張している。職場での OJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）は、職務遂行の具体的場面で、職務遂行上必要となる知識、技能、態度等を習得させることを目的に実施するものであるが、職員の接遇に関しては、日常的なやりとりの中で、適宜、注意・指導しており、上司が部下職員に対して注意・指導をした一つ一つの事柄について、その事が確認できるような記録文書は作成していない。

以上のことから、本件請求対象文書を作成又は取得しておらず、開示請求に係る行政文書を管理していないため、不存在による不開示決定を行ったものである。

#### 4 審査会の判断

##### (1) 判断に当たっての基本的考え方

条例第 5 条に規定されているとおり、何人も行政文書の開示を請求する権利が保障されているが、開示請求権が認められるためには、実施機関が行政文書を管理し、当該文書が存在することが前提となる。

当審査会は、行政文書の開示を請求する権利が不当に侵害されることのないよう、実施機関及び異議申立人のそれぞれの主張から、本件請求対象文書の存否について、以下判断するものである。

##### (2) 本件請求対象文書について

本件請求対象文書は、実施機関が主張するとおり、人事課の特定の職員に対して、その上司に当たる人事課の特定の職員が接遇に関して指導したことが確認できる文書であると解される。

##### (3) 本件請求対象文書の存否について

実施機関によれば、職員の接遇については、日常的なやりとりの中で、適宜、注意・指導をしており、上司が部下職員に対して注意・指導をした一つ一つの事柄が確認できるような記録は作成していないとのことである。

一般的に、接遇についての上司から部下職員に対する注意や指導は、日常的なやりとりの中で適宜口頭で行えば足りると解されることからすれば、本件請求対象文書を作成又は取得していないとする実施機関の説明に、特段不自然、不合理な点があるとは認められない。

##### (4) まとめ

以上により、「1 審査会の結論」のとおり判断する。

別記

人事課職員 A が接遇に関して上司である B 及び C が指導をした事が確認できる文書

(審査会の処理経過)

年 月 日	内 容
27. 3. 16	諮問
27. 4. 20	実施機関から不開示理由説明書を受理
27. 4. 28	異議申立人に実施機関からの不開示理由説明書を送付
27. 12. 25 (第477回審査会)	実施機関職員から不開示理由等を聴取
28. 2. 3 (第480回審査会)	審議
28. 4. 14 (第486回審査会)	審議
28. 7. 15	答申