

横浜市情報公開・個人情報保護審査会答申  
(答申第773号)

平成22年4月22日

横 情 審 答 申 第 773 号

平 成 22 年 4 月 22 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 個 人 情 報 の 保 護 に 関 す る 条 例 第 53 条 第 1 項 の 規 定 に 基 づ く 諮 問  
に つ い て ( 答 申 )

平 成 21 年 8 月 21 日 健 医 安 第 670 号 に よ る 次 の 諮 問 に つ い て、 別 紙 の と お り 答 申 し ま  
す。

「 健 医 安 第 1387 号 平 成 21 年 2 月 25 日 決 定 医 療 安 全 相 談 窓 口 の 相 談 受 付 ・ 整 理  
表 」 の 個 人 情 報 非 訂 正 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、「健医安第1387号平成21年2月25日決定 医療安全相談窓口の相談受付・整理表」を個人情報非訂正とした決定は、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、「健医安第1387号平成21年2月25日決定 医療安全相談窓口の相談受付・整理表」（以下「本件個人情報」という。）の個人情報訂正請求（以下「本件訂正請求」という。）に対し、横浜市長（以下「実施機関」という。）が平成21年6月22日付で行った個人情報非訂正決定（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 実施機関の非訂正理由説明要旨

本件個人情報については、横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月横浜市条例第6号。以下「条例」という。）第37条第2項の規定に基づき全部を非訂正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) 異議申立人（以下「申立人」という。）が提出した文書を見分したところ、大別して相談事実の削除、相談内容の訂正・削除及び相談事実の追加を求めていると考えられる。
- (2) 相談事実の削除について、申立人は、平成17年2月21日から平成20年10月8日までの間の数日分の医療安全相談窓口相談受付・整理表（以下「相談受付・整理表」という。）の存在に対し、「相談なし。全面訂正取消し。」と主張し、相談事実自体がなかったとして訂正を求めていると考えられる。しかし、相談受付・整理表は、相談があったという事実に基づいてはじめて作成するものであって、全く相談がないことについて作成するようなことはないと考えている。実施機関では、相談等がなかったことを客観的に確認できる資料は保有しておらず、申立人からもそのような資料は提出されていないため、非訂正とした。
- (3) 相談内容の訂正・削除について、申立人は、相談受付・整理表に記載されている内容が、「相談者の相談内容になっていない。おかしい。」と主張し、内容の訂正や削除を求めていると考えられる。しかし、相談受付・整理表の相談内容については、医療安全相談窓口の担当者が、相談者とやりとりした内容を要約し、対応終了

後に随時記録しているもので、相談者の発言内容などを逐一記録する性質のものではない。そのため、その要約が相談者の主訴と異なるとしても、申立人と要約した担当者との観点の相違によるものと考えられる。また、相談者の発言に基づき、その発言の範囲内で記録をとるため、全く存在しない発言について記録するようなことはないと考えている。実施機関では、全く存在しない発言について記録されているなど、客観的に事実と反することが確認できる資料は保有しておらず、申立人からもそのような資料は提出されていないため、非訂正とした。

- (4) 相談事実の追加について、申立人は、特定年月日に相談したにもかかわらず、その日に相談をしたことが相談受付・整理表として存在しないとして、相談受付・整理表の追加を主張しているものと考えられる。医療に関する相談や苦情等については、原則として、医療安全相談窓口データベース（以下「データベース」という。）に入力し、データ管理・保存をしているが、当該年月日の記録はなかった。確かに、緊急の業務等に追われてすぐには入力できず、そのままになってしまうこともないとはいえない。しかし、申立人が本件訂正請求時に提出した文書の記述にある相談の対応者とされる担当者にも確認したが、当該年月日に申立人から相談を受けたという記憶はなかった。実施機関では、申立人が主張する相談の事実及び内容を客観的に確認できる資料を保有しておらず、申立人からもそのような資料は提出されていないため、非訂正とした。

#### 4 申立人の本件処分に対する意見

申立人が、異議申立書及び意見書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) 本件処分を取り消し、個人情報訂正決定を求める。
- (2) 相談受付・整理表の相談受付内容と対応記録が不一致である。大半は的確性に欠け、根拠となる裏付けがなく、信ぴょう性がない。異議申立ての理由は次のとおりである。
  - ア 重要な相談内容が真実とは認められない。
  - イ 当事者以外の第三者の権利利害まで生じている。
  - ウ 当該者が重篤な精神疾患と疑われかねない虚偽記載もなされている。
  - エ 条例の基準に基づいて取り扱われているものと認められない。
  - オ 行政は年度毎に職員異動等があり、不測の情報が何人もの目に触れ、個人の権利利益が損われかねない。

カ すべて訂正し清算し、利用停止を求めたい。

キ 申立人本人も追加訂正を求めない。

ク 今までに漏れている行政間においては責任は持てない。

(3) 訂正、削除を求める根拠は次のとおりである。

ア 全く相談していない日や内容が多数ある。

イ 1回の相談内容を2回に振り分け、切り分けをしているから71枚もある。

ウ 相談内容と対応記録が不一致である。

エ 相談内容に対して記録に多少の違い、ぶれはあるとしても、偽りは不当である。

オ 偽りの文章の証拠のないあいまいな説明であったり、他の資料から抜き取り、保健所へ出した資料からも抜き取って写している。

カ 条例第7条第2項及び第8条第3項に反し、実施機関が自ら事実でない情報を故意に作文しファイル加工をして申立人に対し開示されたことは嫌がらせ、いじめ、名誉毀損、侮辱、親告罪に相当すると思料する。条例第9条及び第10条第2項の規定にも反している。

キ 行政は年度毎に職員異動等があり、個人の権利利害を損なうおそれがあるため、事実と異なる虚偽のファイル加工内容は削除されるべきである。

(4) 担当者のストレスを解消するためによくここまで市民いじめができたものである。身勝手に書きたい放題に書いてあり、人権意識の希薄さに恐怖を覚える。

(5) 実施機関は、相談の発言に基づき、その発言の範囲内で記録をとるため全く存在しない発言について記録するようなことはないと考えていると主張するが、書き方は自由に書ける。都合の悪い内容は記録されていない。行政の強みで押されても、医師のカルテと同じで、改ざんができ、隠すこともできる。書かれた方は消すことも証明をすることもできない。自由に書くことができても、ルールは守らなければならない。制限等々が個人情報保護法に関する条例が定められたものとする。制限外や事実発言のない虚偽の人権侵害の書き込みは犯罪と思料する。

(6) 人が勝手に好き放題に書いたものをどうして説明できるのか。

(7) 人間性の問題など人がいうことではない。その人の人格の問題であり、個性については他人が言っても気づくものではない。

(8) 71枚の開示を受けた相談内容、対応者からきいた対応内容の記録や記憶を整理した。不必要に偽ってまで証明する性質のものではない。損得の問題でもない。

(9) 相談もしていない証拠を出せるわけがない。

- (10) 条例第1条、第2条第2項、第3条、第7条第2項、第8条第3項及び第9条に照らし合わせても不当と考える。
- (11) 実施機関が非訂正と主張している理由を鑑みても不適正な理由付けをしている。
- ア 実施機関は、医療安全相談窓口の担当者が相談者とやりとりした概要を要約し、対応終了後に随時記録をしているものであると主張しているが、相談した内容終了後に勝手に要約されたものと解する。
- イ 実施機関は、相談者の発言内容等を逐一記録する性質のものではないと主張しているが、逐一その都度相談者の了解を得て記録されたものではない。
- ウ 実施機関は、個々の相談対応記録の内容が事実でないことを客観的に証明できるものが存在しないためと主張しているが、個々の相談対応記録の内容の事実の証明はだれが見ても聞いても事実の証明はできない。人権侵害の虚偽記録など情報公開したこと自体が不適正、不当と考える。
- 非訂正とするだけの証拠、証明できるものが存在していないのは、故意に虚偽記載したものである。パソコンは改ざんしたりその時の気分で社会的倫理に欠け、書き換えたり加入したり隠滅したりできるものと考えられる。
- (12) 実施機関は、権利濫用により非訂正を続け通しているものと考ええる。
- (13) 非訂正とする証明のできる証拠根拠のない極めて悪質な市民に対する人権侵害の記録は即刻訂正、削除、利用停止をするべきと考える。公務員倫理に反する個人情報の取扱行為である。
- (14) 実施機関は、行政法（行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第58号））や条例に違反し、訂正を拒み続けて、市民の人権権利利益に重大な侵害を及ぼしている。
- (15) 相談事実の追加について
- ア 特定年月日来庁し、特定時間に行って待っていた。担当者の都合で面談がずれた。追加訂正の記録は備忘録に控えてある。都合の悪いことは記録は残されていない。
- イ 無理押しをして追加訂正を要求する性質のものではない。
- ウ 個人情報カルテ開示妨害で非開示決定を受け、弁護士に依頼をしたが、実施機関がファックスで除外規定の文章と同様の理由で非開示を弁護士から報告があり、その手数料の金額を前任者に苦情等の件である。
- エ 追加訂正をするしないは実施機関の判断に任せる。

## 5 審査会の判断

### (1) 医療安全相談窓口に係る事務について

横浜市では、平成16年に、患者・市民等からの医療に関する相談・苦情等に中立的な立場から対応し、相談者が自主的に問題解決できるよう助言を行うとともに、患者・市民等と医療機関等との信頼関係を構築していくことを目的に、衛生局地域医療政策部医療安全課（当時。現在は、健康福祉局健康安全部医療安全課）に「医療安全相談窓口」を設置した。

その後、平成18年に医療法（昭和23年法律第205号）が改正され、同法第6条の11で「都道府県、保健所を設置する市及び特別区（以下この条及び次条において「都道府県等」という。）は・・・次に掲げる事務を実施する施設（以下「医療安全支援センター」という。）を設けるよう努めなければならない。1 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所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、当該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。・・・」と規定されたことから、平成19年4月から上記の医療安全相談窓口を医療法上の「医療安全支援センター」の業務の一環として位置づけ、引き続き患者・市民等からの相談・苦情に対応している。

### (2) 相談受付・整理表について

医療安全相談窓口では、電話や面談による相談を受けた担当者が、相談者とやりとりした内容を要約し、対応終了後に随時データベースに記録をしている。データベースには、相談日、相談手段、相談者が氏名を名乗れば相談者氏名、連絡先、相談対象となる医療機関名及び医師名などを入力し、継続性のある相談者の対応時に以前の相談を参考にするなどして活用している。このデータベースに記録された情報が相談受付・整理表である。

### (3) 本件個人情報について

本件個人情報は、平成17年2月21日から平成20年10月8日までに、申立人と医療安全相談窓口との間で行われた相談内容が記録された71件の相談受付・整理表である。71件の相談受付・整理表には、それぞれ、相談日、相談手段、申立人氏名及び電話番号（一部の相談受付・整理表では、電話番号は不明としている。）、対応した職員の姓、特定医療機関名及び特定医療機関の所在地の横浜市内外の別（一部の相談受付・整理表では、記載がない。）、申立人からの相談内容、対応経過、処理

経過、納得度及び相談番号が記録されている。

(4) 本件訂正請求について

申立人は、訂正請求書並びに訂正請求の内容が事実に合致することを証明する資料として、申立人が作成した手書きの文書及び相談受付・整理表の39件の写しに申立人が手書きで書き込みをした文書ほか（以下、手書きの文書及び手書きで書き込みをした文書ほかを総称して「証明資料」という。）を提出して、本件訂正請求をしている。

当審査会で訂正請求書及び証明資料を見分したところ、申立人は、大別して次の三つの種類の訂正を求めているものと解される。

- ア 相談事実自体がない日の相談受付・整理表があるため、当該記録の削除を求めるもの（以下「請求種別1」という。）
- イ 相談受付・整理表に記録された内容が事実と異なるとして当該内容の訂正・削除を求めるもの（以下「請求種別2」という。）
- ウ 相談した事実がある日の相談受付・整理表が存在しないため、追加を求めるもの（以下「請求種別3」という。）

なお、当審査会で申立人から提出された異議申立書及び意見書並びにそれらの添付書類を見分したところ、本件訂正請求時にはなかった新たな訂正を求める主張や本件訂正請求とは異なる内容の訂正を求める主張が見受けられたが、それらの主張についても上記アからウまでのいずれかに大別することが可能であった。

以下においては、大別した三つの種類の訂正請求について、本件処分の妥当性を検討する。

(5) 本件処分の妥当性について

- ア 条例第35条第1項では、「訂正請求は、・・・訂正請求書・・・及び訂正請求の内容が事実に合致することを証明する資料を実施機関に提出してしなければならない。」と規定している。

また、保有個人情報の訂正義務について、条例第36条では、「実施機関は、訂正請求があった場合において、当該訂正請求に理由があると認めるときは、当該訂正請求に係る保有個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で、当該保有個人情報の訂正をしなければならない。」と規定している。

イ 請求種別1について

- (ア) 申立人は、特定の相談受付・整理表について、そもそも相談事実自体がなか



ったと主張し、相談受付・整理表の削除を求めているものと解される。これに対し、実施機関は、相談受付・整理表は、医療安全相談窓口の担当者が、相談があったという事実に基づいてはじめて作成するものであって、相談等がなかったことを客観的に確認できる資料は保有しておらず、申立人からもそのような資料は提出されていないため、非訂正としたとしている。

- (イ) そこで、当審査会において、証明資料、さらには異議申立書及び意見書の添付書類も見分したところ、相談受付・整理表に記録された相談について、当時、申立人からの相談事実自体がなかったことを証明できるものとは認められなかった。また、相談事実自体がなかったことを客観的に確認できる資料は保有していないとする実施機関の説明にも不合理な点は認められず、実施機関が相談事実自体がなかったことをあったことのように作成したものであると推認させる特段の事情は認められない。

#### ウ 請求種別2について

- (ア) 申立人は、相談受付・整理表に記録された内容は事実と異なり、誤りであると主張し、内容の訂正や削除を求めているものと解される。これに対し、実施機関は、相談受付・整理表は、医療安全相談窓口の担当者が、相談者とやりとりした内容を要約し、対応終了後に随時記録しているものであって、実施機関では、客観的に事実と反することが確認できる資料は保有しておらず、申立人からもそのような資料は提出されていないため、非訂正としたとしているので、以下検討する。

- (イ) 相談受付・整理表に記録されている情報は、実施機関の説明によると、医療安全相談窓口の担当者が、相談者とやりとりした内容を要約したものであって、相談者の発言内容などを逐一記録する性質のものではないとのことである。

ここでの要約は、医療に関する相談に応じるという業務の性質上、相談者から出た言葉を正確に記録することに主眼があるのではなく、相談に係る問題の解決に資するという観点から相談内容を要約して記載されているものと考えられる。

このように要約されたものであるから、相談受付・整理表に記録されている情報は、原則として、訂正できるものではないといえることができる。

本件については、実施機関が要約の範囲を超えて明確に事実と反する記載をしたと推認させる特段の事情は認められず、また、当審査会において、証明資

料、さらには異議申立書及び意見書の添付書類も見分したところ、相談受付・整理表の記録が事実ではないことを証明できるものとは認められなかった。

#### エ 請求種別3について

(ア) 申立人は、特定年月日に相談した事実があるにもかかわらず、その日の相談が相談受付・整理表として記録されていないと主張し、相談受付・整理表の追加を求めているものと解される。これに対し、実施機関は、データベースに当該特定年月日の記録はなく、申立人が訂正請求時に提出した文書の記述にある相談の対応者とされる担当者に確認しても当該特定年月日に申立人から相談を受けたという記憶がないものであって、申立人が主張する相談の事実及び内容を客観的に確認できる資料を保有しておらず、申立人からもそのような資料は提出されていないため、非訂正としたとしている。

(イ) そこで、当審査会において、申立人が提出した証明資料、さらには異議申立書及び意見書の添付書類も見分したところ、当該特定年月日に申立人が主張する内容の相談があったことを証明できるものとは認められなかった。また、相談の事実及び内容を客観的に確認できる資料は保有していないとする実施機関の説明にも不合理な点は認められない。

オ したがって、本件訂正請求には理由があるものと認めることはできない。

#### (6) 結論

以上のとおり、実施機関が本件個人情報非訂正とした決定は、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21年 8 月 21 日	・ 実施機関から諮問書及び非訂正理由説明書を受理
平成21年 8 月 27 日 ( 第151回第一部会 ) 平成21年 9 月 3 日 ( 第155回第二部会 ) 平成21年 9 月 4 日 ( 第86回第三部会 )	・ 諮問の報告
平成21年 9 月 25 日	・ 異議申立人から意見書を受理
平成21年 10 月 8 日 ( 第154回第一部会 )	・ 審議
平成21年 11 月 26 日 ( 第157回第一部会 )	・ 審議
平成21年 12 月 18 日	・ 異議申立人から意見書 ( 追加 ) を受理
平成22年 1 月 14 日 ( 第159回第一部会 )	・ 審議
平成22年 1 月 28 日 ( 第160回第一部会 )	・ 審議
平成22年 2 月 10 日 ( 第161回第一部会 )	・ 審議
平成22年 2 月 25 日 ( 第162回第一部会 )	・ 審議
平成22年 3 月 25 日 ( 第163回第一部会 )	・ 審議
平成22年 4 月 6 日	・ 異議申立人から意見書 ( 追加 ) を受理
平成22年 4 月 8 日 ( 第164回第一部会 )	・ 審議