

事例項目	住宅地図の記載誤りの指摘を受けての対応について (一般閲覧用データの正確性についての市が負う責任の自覚が希薄だったため、対応を誤ったことについて)
事例発生日等	平成27年(2015年)6月29日(月)
担当課	総務部課税課
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">発生までの経過</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">事例概要</p>	<p>①6月29日(月)午前10時半ごろ 市民Gさんは、近隣での民間工事用案内チラシに載っている住宅地図について、「自分の名前及び自宅の住居表示番号や建物形状」の表記が間違っただけで、市民課へ住居表示の確認を行うため来庁された。市民課備え付けの住居表示台帳では、住居表示番号は平成25年(2013年)12月に修正され、正しくなっていたのを確認した。</p> <p>②同日午前11時ごろ その後、住宅地図を自分の目で確認したいと思い、課税課へ来られた。課税課窓口閲覧用パソコンで「住宅地図データ(株ゼンリン2013.1月版)」と製本地図(株ゼンリン2015.1月版)の住宅地図を確認すると、「自分の名前及び自宅の住居表示番号や建物形状」の表記が間違っただけであった。 そこで、Gさんは、「住居表示が変わったのに、住宅地図が変わっていないのはどうしてか。」、「住宅地図は市の情報やデータを元に作成しているのではないか?」、「住宅地図が直っていないので、近隣で配付される工事用案内チラシなどにも間違っただけの地図が使われ、影響があり困っている」と訴えたところ、係員が住宅地図は市が作成したものではなく、民間が作成した市販の地図であるので、更新されないと変わらないこと、次の更新時期である2年後(2017年)には変わるのではないかと伝えた。 それに対し、Gさんは長年住居表示の誤りを指摘してきており、市がもともと間違っていて、それを変えることができないというのはおかしいと主張されて、退席した。</p> <p>③同日午後1時半ごろ Gさん留守宅へ午前中対応した職員が、家屋調査の件で訪問し、連絡用紙を投函した。その連絡用紙には、午前中の論点について一切触れてなかった。</p> <p>④同日午後2時半ごろ Gさんが再来庁され、別館1階受付横で課長補佐が対応する。 午後に家屋調査の約束をしていたが、外出中で戻れなかったため、どうすればいいかと尋ねられたので、改めて日程調整する旨を伝えた。その後、Gさんから午前中の件を改めて説明を受けたため、課長補佐が市販のものなので、すぐに修正できないが、せめて課税課の窓口の製本地図だけでも上書きで手直しすると返答し、直ちに正しい表記をした紙を上から貼って手直した。</p> <p>⑤同日午後5時ごろ 議員から本件について説明を求められ、経緯を説明したところ、議員から「市民に閲覧用として公開しているものが間違っているとわかったら訂正する対応を取るべきで、出来ないとの一点張りの対応は間違っている。接遇や姿勢がなっていない」との指摘を受けて、課長が製本版は手修正すること、電子データ版は注釈表示ができないか閲覧システム委託業者に確認すること、(株ゼンリン)に誤記があることについて指摘して訂正をを求めることを返答した。</p> <p>⑥6月30日(火)午前10時ごろ 閲覧システム委託業者に、データ画面に注釈的な表示をするよう依頼する。 閲覧用パソコンの横に「住宅地図についての誤記等がある旨」の注意文の張り紙を掲載した。 【資料No.(2)-67-1】 市民課に当該地の住居表示変更の経緯と市からの住宅地図作成会社への情報提供の流れについて確認を行った。</p> <p>⑦7月1日(水) 課税課より(株ゼンリン)に対し電話及びメールにて地図の訂正依頼を行い、(株ゼンリン)より順次調査・確認をし、2017.1月刊行予定分から更新するとの回答があった。</p> <p>⑧7月2日(木) 議員にこれまでに判明した経緯と対応を説明した。失敗事例集への掲載と事実経過を詳細に記録することを求められ、了承した。</p> <p>⑨7月3日(金) Gさんより、今回の件について課税課長と話したい旨の電話があったが、不在であったため、課長補佐が対応し、一連の経緯について改めて伺い、9日(木)に課長から連絡がほしいとのことだった。</p> <p>⑩7月9日(木) 課長と課長補佐が電話連絡の上、Gさん自宅に訪問。3日の電話内容とほぼ同様の内容を伺う。さらにGさんは、「市には情報公開と個人情報保護との両方の責務があり、バランスを持ちながら業務をしなければならない。今回の件は、市が情報公開している地図が間違っているため、誤った個人情報が一般に閲覧に供されている。それについて訂正すべき市の責務がある。」と指摘された。 その上で、●窓口で「変えられない」とした職員の対応、●その日の午後に課税課からの連絡用紙について本件について一言も触れていない配慮のない対応の2点について、謝罪文書と工程表(これまでの経過をしるしたもの)をGさんから求められる。</p> <p>⑪7月12日(日) 議員ホームページの掲示板に今回の件が掲載され、あらためて議員から「①6月29日以前の事実経過」、「②6月29日Gさん対応の詳しい対応記録」、「③6月29日以後の改善対応」、「④市側の対応や考えでまずかったのはどういう事か」、「⑤そういうまずさを発生させた原因は何と何か」、「⑥再発防止のためにどういう事をするのか」の素案を文書で作成することを指摘される。</p>

<p>当時の対応</p>	<p>①7月13日（月） 閲覧用パソコンに当該地について、注釈表示を行った。 また、課税課以外に他課で一般向けにゼンリン住宅地図を使って閲覧等をしているかどうかを調査した【資料No.(2)－67－2】</p> <p>②7月17日（金） 議員から指摘された「事実経過」等の素案を議員にメールした。「①業務のシステムなどの情報を話の前提に盛り込むこと」、「それぞれの事実経過を詳細化すること」、「対象者をA様からGさんに変えること」、「西暦を併記すること」等の修正を指摘された。パソコン横に設置した「注意文」と「謝罪文」については、了承された。</p> <p>③7月21日（火） 17日の修正を反映した「事実経過」等を議員にメールし、Gさんからの修正指摘があれば取り入れるように指摘される。</p> <p>④7月21日（火）、7月23日（木） 課長と課長補佐が「お詫びと報告」文と「住宅地図誤記載の対応についての報告書」を持参し、Gさん宅に訪問。Gさんに確認してもらい、一部表記について修正を行う。</p> <p>⑤7月24日（金）午後1時～午後1時30分 課長と主査が、修正した「お詫びと報告」文と「住宅地図誤記載の対応についての報告書」を持参してGさん宅に訪問。内容について、承諾いただき、改めて謝罪を行い、ご容赦いただいた。またその際、「市が見せているものは市民は一般的に正しいものと受け取るため、間違いを指摘されたらすぐさま対応すべきである。また市域の境界附近の住民としては、他市と比較して行政を見る機会も多いため、対応の良い悪いについては敏感である。」と主張された。 【資料No.(2)－67－3】</p> <p>⑥8月3日（月） ㈱ゼンリンから電話連絡。8月7日（金）に当該地の修正シールを持参し、門真市役所へ来庁すること。</p> <p>⑦8月7日（金） ㈱ゼンリンが当該地の地図訂正シールと訂正案内文書を持参。図書館本館、分館分、課税課分、市民課分は㈱ゼンリン社がシールを貼付。その他本庁部署、消費生活センター分は課長補佐がシール貼付。（各課が保持している過去刊行のゼンリン住宅地図を含む。）訂正案内文書は、すでに閲覧用パソコンの画面表示で対応しているため、窓口には設置せず。</p> <p>⑧8月10日（月） 課長補佐が、クリーンセンター、浄化センター、保健福祉センター、南部市民センター、水道局分について、同シールの貼付を行った。</p> <p>⑨8月20日（木） 課長と課長補佐が、一部表記について修正した「住宅地図誤記載の対応についての報告書」を持参し、Gさん宅に訪問し、手交した。【資料No.(2)－67－4】 その際、Gさんは「住居表示が変更となったら、関係部署に連絡をするなど市役所内で事務の連携をもっとしてほしい」と主張された。</p>
<p>発生原因</p>	<p>①課税課における窓口対応事例として、今回のような指摘を受けた場合の対応が確立できていなかったこと ②住宅地図は市販であるからなにもできないとの思い込みがあり、上司などに相談をしてみるなどの考えが至らなかったこと ③市の一般閲覧用データに掲載されている氏名・住所などの個人情報が入っていたら市民に重大な迷惑・不利益を与えるという認識がなかったこと</p>
<p>再発防止対策</p>	<p>①情報公開、個人情報保護を行う立場として、間違いが分かればできる限りの対応を行っていくことを課内職員で再認識し、再発防止に努める。 ②市が一般に閲覧に供している諸データに対して、市は重大な責任を負うことを認識する。</p>
<p>添付資料</p>	<p>【資料No.(2)－67－1】「住宅地図についての誤記等がある旨」の注意文 【資料No.(2)－67－2】他課ゼンリン地図閲覧状況 【資料No.(2)－67－3】「お詫びと報告」文 【資料No.(2)－67－4】「住宅地図誤記載の対応についての報告書」</p>