

沖縄県の行政オンブズマン

平成18年度 運営状況報告書

平成 19 年 7 月

沖縄県行政オンブズマン

目 次

運営状況の概要

第1	平成18年度苦情申立等の概要	1
1	苦情申立等受付状況	1
2	苦情申立処理状況及び苦情内容	2
	(1) 苦情申立処理状況	
	(2) 苦情申立の内容及び処理結果	
3	電話等による苦情、相談の内容及び処理状況	10
第2	提言及び意見表明	10
第3	その他運営状況	10
1	関係機関との連携	10
2	インターネットによる県民への情報提供	10

参考資料

第1	提言、意見表明（平成18年度）	11
第2	苦情申立処理事例（平成18年度）	13
第3	電話等による苦情・相談の処理事例（平成18年度）	38
第4	苦情相談、提言、意見表明の実績	45
1	部局別・月別苦情件数（平成18年度）	45
2	年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成18年度）	46
3	要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況	46

運営状況の概要

第1 平成18年度苦情申立等の概要

1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成18年4月1日から平成19年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は13件である。その他、電話等による苦情が267件、相談・要望等が109件、問い合わせ・資料請求が15件で合計404件となり、前年度の380件より24件増加している。

部局別には、土木建築部に対する苦情相談が最も多く、次いで福祉保健部、知事公室、総務部、文化環境部の順となっている（参考資料編、部局別・月別苦情等件数参照）。

なお、月別の苦情申立等の受付状況は次表のとおりである。

第1表 苦情相談等件数一覧

事項 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
苦情申立（書面）	2	2	3	1	1	3	0	0	0	0	1	0	13
電話等による苦情	31	22	17	26	20	27	31	29	16	14	24	10	267
相談・要望等	7	13	3	3	4	5	9	11	16	19	11	8	109
問い合わせ・資料請求	2	0	0	1	3	0	3	2	0	1	0	3	15
計	42	37	23	31	28	35	43	42	32	34	36	21	404

- (2) 苦情申立受付件数を部局別に見ると、企画部1件、文化環境部1件、福祉保健部1件、農林水産部1件、土木建築部8件となっている。

第2表 部局別苦情申立受付件数

部局 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
知事公室													
総務部													
企画部	1												1
文化環境部	1												1
福祉保健部						1							1
農林水産部		1											1
土木建築部		1	3	1	1	2							8
教育庁											1		1
その他													0
計	2	2	3	1	1	3	0	0	0	0	1	0	13

（注）一つの苦情について所管する機関が複数ある場合には、主な窓口となる機関に算入した。

2 苦情申立処理状況及び苦情内容

(1) 苦情申立処理状況

平成18年度の苦情申立の処理状況は、平成17年度からの調査継続事項が5件、平成18年度受付分13件、合計18件を処理した。

処理済の内訳は、申立人の趣旨に沿ったものが1件、行政に不備がなかったものが11件、所管外のものが1件、調査することが適当でないものが3件、取り下げられたものが2件となっている。

第3表 苦情申立処理状況

処 理 区 分	件 数
1 申立人に結果通知したもの（苦情調査結果通知書送付）	12
（1）申立ての趣旨に沿ったもの	1
ア 提言したもの	(0)
イ 意見表明したもの	(0)
（2）行政に不備がなかったもの	11
2 所管外のもの	1
（1）苦情を調査しない旨の通知書送付	1
（2）移送	0
3 その他のもの（苦情を調査しない旨の通知書送付）	3
（1）申立人自身の利害を有しないもの	
（2）苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているもの	
（3）虚偽、その他正当な理由がないもの	
（4）調査することが適当でないもの	3
4 調査を中止したもの	0
5 取り下げられたもの	2
処 理 済 合 計	18
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	0
総 計	18

(2) 苦情申立の内容及び処理結果

書面による苦情申立の内容及び処理結果は次のとおりである。なお、下段括弧書きは、所管部等を示す。また括弧内に所管外等とあるのは、オンブズマンの所管外等で苦情を調査しないものなどである。

(平成17年度受理、調査継続事項)

都市計画法により制限された土地・建物の早期補償に関すること

(申立の趣旨)

都市計画道路区域内の土地・建物について、補償が長期間放置されたままである。早期に補償してもらいたい。

(処理結果)

当該都市計画道路の事業施行者は、A市である。

申立人の土地、建物は、都市計画道路(市道)計画地内に存する。

A市は、申立人の土地等が掛かる区間については、平成11年度までに都市計画事業で施工済である。

申立人の土地の部分が施工されず残されているが、残された部分を施工するかどうか、また、都市計画事業で行うかどうかは事業者が(市)が決めることである。事業が行われれば土地等の補償は事業施行者(市)が行うことになる。

その際、工事に伴う補償は都市計画事業認可による国庫補助金であるか、自主財源によるかで異なるものではない。

(土木建築部)

労働力調査に係る県の対応に関すること

(申立の趣旨)

労働力調査の調査対象世帯となったが、調査員の対応、労働力調査担当職員の不誠実な対応から、精神的苦痛を受けた。また、調査方法に不満がある。

(処理結果)

担当課は、申立人からの電話に対し、建設的なものと受け止め丁寧に対応してきたと判断される。調査員も県の指導に従って行動し適切に対応したと考える旨通知した。

(企画部)

県道拡張に伴う建物補償内容及び県の対応に関すること

(申立の趣旨)

県道拡張に伴い建物の補償が生じるが、補償内容が最初の提示と変わっている。交渉が進まない中で、平成18年3月末で交渉中止と言われた。

現状では、土地建物が道路に突き出し道路が狭くなり交通に支障をきたす。

(処理結果)

補償交渉が困難になったのは、補償額の決定者である土木事務所長からの正

式な協議書による補償額を示す前に、用地囑託員がコンサルタントの調査結果を口頭で示したことが原因である。囑託員の軽はずみな行動から誤解が生じてしまったが、県が提示した補償額に変更は無い。

17年度時点で、交渉の打ち切りはやむを得ないが、県の理由説明は丁寧になされるべきであった。

幸い、平成18年度繰越予算が準備されているので、18年度に限り交渉は継続されることになった。
(土木建築部)

県立病院の医療廃棄物処理業務の業務委託に係る入札に関すること

(申立の趣旨)

県立病院の医療廃棄物処理業務の業務委託に係る入札に参加したが、入札方式及び落札結果に納得がいかない。

(処理結果)

入札は3種類の業務について、契約締結時には各業務量が確定できないため、複数単価契約を締結するものである。

予定価格は各業務毎に予定価格を設定し、落札者の決定は、各業務の予定価格内で入札された者の内、推計総金額が最も低い者とする方式である。

申立人は、推計総金額は最も低い者であったが、3業務の内一の業務が予定価格を上回っていた。申立人が落札者とならなかったのは致し方ないことである。

落札者の決定方法が、各業務の予定価格の範囲内であることは入札説明書に明記されており、読み取れるところである。但し、このような落札方法が経済的であるか問題点がないわけではない。また、現状は、病院間で落札入札方法が異なっている点も課題である。

入札説明書の文言を判りやすいものに改めること、県立各病院の契約業務を統一・改善すること等、見直すべき点があるように思われる。このことについては、県の機関に要望した。

(病院事業局)

オンブズマンの苦情調査結果に関すること

(申立の趣旨)

平成17年10月1日付け苦情申立結果通知書の内容について、疑問がある。再度、説明を求める。

(処理結果)

「行政オンブズマンの行為に関する事項」については、調査しない旨通知
(所管外等)

(平成18年度受理事項)

オンブズマンの苦情調査結果に関すること

(申立の趣旨)

平成17年度受理事項 の申立のオンブズマンの調査結果について、再度の調査をお願いする。

(処理結果)

再度の調査はしない旨通知した。

(企画部)

非常勤講師の労働条件通知書に関すること

(申立の趣旨)

平成17年度労働条件通知書の発行が遅れたため、平成16年度分有給休暇を活用することができなくなった。

労働条件通知書の発行が遅れたこの間の経緯の説明と責任者の謝罪を求めるが、回答が遅い。

(処理結果)

職員の勤務条件に関する苦情はオンブズマンの所管外である。

なお、当該問題に関する担当部署の対応に関する限り、不誠実なものだとは認められない。

(文化環境部)

漁港内駐車場施設の駐車場料金の徴収に関すること

(申立の趣旨)

漁港区域内「ビーチ」に隣接する漁港道路で、駐車場施設の駐車場料金を徴収するのはおかしい。道路への出入りは自由ではないか。

(処理の結果)

当該漁港道路、駐車場を含め 漁港内の「漁港 地区」は沖縄県漁港管理条例により、その管理をA市に事務委託している。これにより、当該地区の管理は県の権限を離れA市の権限となる。

市は、当該地区の管理について、市条例を定め、当該地区の管理をしており、同条例に基づき駐車場使用料を徴収できる。

徴収方法は管理者の裁量権で、漁港内道路での徴収については、管理者である市が、管理運営上必要と判断すれば可能である。

現場を視察したところ、道路での駐車場料金の徴収は施設利用者に対して一定の制限を与える恐れがあると思われるが、市の説明を聞けば当面やむを得ない事情も理解できる。

当該地区について県は漁港管理権を有せず、既に県の業務外であるので、当職としては、県に対し改善の意見を述べることはできない。この件に関する苦情は、市が主体的に対応することになる。

(農林水産部)

首里城公園店舗割り当てに関する苦情

(申立の趣旨)

店舗への入居に係る県の一方的な許可方針を改善して貰いたい。

(処理結果)

苦情申立を受理後、申立人から取り下げられた。

(土木建築部)

河川工事による建物被害の補償及び県の対応に関すること

(申立の趣旨)

河川工事が原因で建物が傾いた。土木事務所は、地盤沈下の原因が河川工事によるものであることを認め、仮補修工事を行ったが、完全には補修していない。

担当職員は、2006年1月までには抜本的対処をすることを約束したが、未だ履行されていない。

(処理結果)

河川工事は年度を越えて継続して行われるため、当年で生じた被害は当年度工事を請け負った業者が行う。申立人は、それぞれ年度毎に被害箇所の補修完了後、A業者、B業者に補修完了確認書を提出しているため、その間の補償が仮補修との主張は当たらない。

補修完了後も、被害が進行しているとの主張について、土木事務所は、それが河川工事に起因するものであるかどうかは、申立人の協力が得られなかったこともあり確認できない。河川工事による被害が認められれば、対処方法を検討するとしている。

当職としては、河川工事の専門家でもないため、河川工事の瑕疵があるかどうか判断できず、県に継続して補償するように意見することはできない。

担当職員の発言が不用意なものであれば、土木事務所は、担当職員任せにせず、釈明し訂正することを組織的に取り組むべきであった。

(土木建築部)

オンブズマンの苦情処理結果に関すること

(苦情の趣旨)

前年度処理した、事案に対し再度の調査をお願いする。

(処理結果)

再度の調査はしない旨通知した。

(土木建築部)

用地補償に係る契約内容に関すること

(苦情の趣旨)

街路改良工事により、敷地の一部を県に売却する契約を交わしたが、契約終

了後に補償明細を見ると、自前で設置した橋が補償されていないことが判明した。そのため、契約を改め、橋の補償をしてもらいたい。

(処理結果)

当該橋は、単独の工作物としてではなく、土地の付加物として見なされている。つまり、橋によって道路に接している申立人の土地は、道路に面した土地として評価され、当該橋は土地と一体として効用を有するものとして評価されている。よって、当該橋は補償明細(工作物補償目録)には記載されていない。

橋は撤去されたが、橋が架かっていた溝がボックスとなり橋の機能回復がなされている以上、橋も土地の補償費に含まれたものとして解釈することは合理的である。

県の対応は相当であったと判断される旨通知した。(土木建築部)

有印公文書偽造ではないかとの問い合わせに対する県の対応に関すること

(苦情の趣旨)

親の物件補償に係る区間の道路拡張工事が中止になった理由等について知らせてくれるよう土木事務所に頼んだが誠意が見られない。文書による回答を求めたところ、届いた文書は形式内容とも不当である。土木建築部長に面談を求めたが断られた。

(処理結果)

一件記録によれば、面談がなされた日時、その内容等は大筋において県からの回答のとおりであったものと認められる。そして、職員の申立人に対する応答内容ともに相当であって不誠実不相当だとは認められない。

回答書は、書面の内容及び作成の経緯からすると、単なる私信ではなく、土木事務所長の公文書と解すべきである。

その形式には、申立人指摘の公印の押印がないこと、文書の記号番号が付されていない等があるが、本件の回答書の場合、様式が定まったものでもなく、内容も権利義務の確定に関するものではないことも考え併せると、形式についての問題点が大きな瑕疵にあたるとは解されない。

また、回答書の記載内容は、いずれも必要にして充分であり、責められるべき点はない。

土木建築部長との面談について、面談に応じるか否かは、当の公務員の裁量に属する事柄である。

一件記録から認められる諸事情を考慮しても土木建築部長が申立人との面談に応じないことがあきらかに不当であるということとはできない。

(土木建築部)

オンブズマンの苦情処理結果に関すること

(苦情の趣旨)

前年度処理した、事案に対し再度の調査をお願いする。

(処理結果)

再度の調査はしない旨通知した。

(土木建築部)

県営住宅の管理業務に関すること

(苦情の趣旨)

平成16年4月から平成18年3月までA県営住宅の自治会長を務めたが、県住宅供給公社(以下「公社」という)が果たすべき管理業務を何の根拠もなく対価を払わず自治会役員に行わせている。

公社に管理業務代行費の請求をしたが、契約がないことを理由に却下された。やむを得ず対価の保全として家賃の支払いを保留したところ、恫喝的催告状を送付してきた。

(処理結果)

争いの主な原因は、基本的に管理業務の分担区分についての見解の相違にあるが、制度上、県の管理事務は、県(公社を含む)自体で、一部については、管理人を委嘱して行っており、入居者の組織する自治会と委託契約をして県分担の管理事務を処理させる仕組みにはなっていない。

申立人が主張する県の管理事務を代行したとしていることについては、特別事情によるものであり、これを却下したのはやむを得ない。

家賃の支払い義務は、賃借人(入居者)の基本的義務であり、支払いを拒絶することはできない。

家賃滞納にかかる催告書の送達等の手続は、何ら不適切な点は認められなかった。

(土木建築部)

県の受注工事に係る工期の変更、設計の変更に関すること

(苦情の趣旨)

県の公共工事を受注したが、県が一方的に工期の変更、設計の変更を行ったため、現場経費、その他の経費が嵩み、また、請負金額が工期末まで確定しないまま出来高精算の工事を施工させられたため、損害が発生した。

工事設計変更協議書に錯誤があり、工事金額増額の再協議ができるようお願いする。

(処理結果)

建設工事の設計変更及びこれに伴う工期変更並びに請負代金の変更方法等は、建設工事請負契約書に明記されている。

当該契約書では、発注者、請負者が同等に協議しあって、工期の変更、請負代金の変更を定めることができるようになっており、発注者側の一方的な指示等で施工するようにはなっていない。

申立人と県との間には認識に相違があるが、双方で改定契約書を締結してい

る以上、最終的には双方が、工期の変更、設計変更について合意されたと見るのが相当である。

本職は、工事の発注のあり方等について適切さを欠いた面があったと思っ
ているが、当該工事請負契約に関するかぎり、県及び申立人の契約の履行状況
(変更協議、改定契約の事務手続き等)を見ると、双方適正に行われている判断
される。

請負金額改定に係る事務処理及び協議の内容について、申立人は第3回改訂
契約で同意し、その後も、工事目的物引き渡しまで変更協議の申し出をしてい
ない以上、契約書第24条1・2項に基づく請負金額の変更協議の時機を逸してい
ると判断される。なお、工事設計変更協議書に錯誤があるとの主張については、
添付された変更箇所対照表から設計変更分に誤りがあるかどうかは読み取るこ
とが可能であって、改定契約後も錯誤に気づく猶予はあったように思われる。

(土木建築部)

身体障害者指定居宅支援事業所に対する県の行政指導に関すること

(苦情の趣旨)

県福祉保健所が、申立人の事業所の支援費制度に関する実地指導を行ったと
ころ、移動介護提供について有資格者を従事させず居宅生活支援費が支払われ
ていた。これを理由に県福祉保健所は、支援費給付費を申立人事業者に支払っ
たA市に、申立人事業者に対し自主返還を求めるよう指導した。

申立人は、介護従事者の資格要件が変更されていることを知らずに生じたこ
とであるが、県はこれまで事業者に対し行政指導などこれを周知させて来てお
らず、一方的な返還命令は納得できない。

(処理結果)

申立人は、平成15年1月、知事から身体障害者福祉法(以下「法」とい
う。)第17条の17第1項の規定により身体障害者居宅介護事業者等として指定
された者である。

従業者の資格については、法17条の19、平成14年厚生省令第78号、平成15年
厚労省告示第110号により介護の提供に当たる者(介護従業者)として一定の
資格を備えた者が定められている。

さらに、支援費額算定基準に関しても平成15年厚労省告示第27号、同告示第
111号で同様な定めがなされ、いずれも平成15年4月1日から適用されている。

なお、従業者の資格要件に関する限り、その後変更されたことはない。

これら、従業者の資格要件は居宅介護サービスの重要な要件であり、指定居
宅事業所の運営上了知していなければならないものである。

申立人の、制度の変更を前提とする苦情はその前提を欠き当を得たものとは
いえない。

県福祉保健所の実地指導及び福祉保健所長の通知等は関係法規に則り適法に

なされたものであり、不適正な点は認められなかった。

(福祉保健部)

公立小学校でのいじめに関する、県教育庁の対応に関すること

(苦情の趣旨)

子供が学校でいじめに遭って、平成18年10月から不登校になっている。

学校、町教育委員会に対策を求めたが、何も解決しない。

県教育庁に窮状を訴えるが、担当者は真摯に対応しない。

(処理結果)

当該苦情については、処理の途中で、申立人から取り下げられた。

(教育庁)

3 電話等による苦情、相談の内容及び処理状況

苦情申立は、原則文書によることとされている。しかしながら、窓口や電話での苦情や相談なども多く寄せられている。これら電話等による苦情、相談についても極力応じ解決している。電話等による主な苦情・相談の内容及び処理状況は参考資料編を参照されたい。

第2 提言及び意見表明

行政オンブズマンは、苦情調査の結果必要と認めるときは、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条の規定に基づき、知事に対し、是正等の措置を講ずるよう提言、または制度の改善を求めるための意見を表明することが出来る。

平成18年度は、平成18年7月21日付けで、「母子及び寡婦福祉資金の貸し付けに係る連帯保証人について」の意見表明を行った。なお、意見表明の詳細については、参考資料編を参照されたい。

第3 その他運営状況

1 関係機関との連携

県民の苦情や相談は、県の事務に限らず、市町村や国の事務である場合も多くこれらの苦情等についても対応せざるを得ない。このため、国の事務に係る事案は総務省沖縄行政評価事務所等と連携を図りながら、事務処理を進めた。

2 インターネットによる県民への情報提供

行政オンブズマンへ寄せられた県民からの苦情・相談内容等をホームページに掲載し、広く県民に情報を提供した。

参 考 资 料

第1 提言、意見表明(平成18年度)

平成18年度に行った意見表明は次のとおりである。

(平成18年7月21日)

母子及び寡婦福祉資金の貸付けに係る連帯保証人について

【意見表明】

母子及び寡婦福祉資金の貸付けに係る連帯保証人は、県内に1年以上居住しているものであることを要件としているが、やむを得ない理由が認められる場合は、県外居住の親族を連帯保証人にするについても認め、県内に親族のいない母子、寡婦家庭にも同資金を借り受ける機会を与えるよう検討されたい。

【理由】

県は、母子及び寡婦福祉法に基づき母子福祉資金、寡婦福祉資金を貸付けている。

同資金の貸付け制度は、母子家庭等の自立の助成と生活意欲の助長を図る等のために設けられたものである。

このため、一人でも多くの母子家庭の母等が本制度を活用し、自立への道を歩むことができるようにする必要がある。

県は、同資金の貸付審査事務については、「母子及び寡婦福祉資金の貸付審査基準」を定め、これにより審査を行っているが、同審査基準によると、連帯保証人は、原則として、三親等以内の親族であること、県内に1年以上居住しているものであることが要件となっている。

このため、県内に親族のいないものは同資金の貸付けを受けることができない状況にある。

昨今は、他県との交流が頻繁となり、本県に移り住む県外出身の女性も多くなっている。それに伴って、母子家庭等で県外出身の母等が少なからずいる。

このような人が本制度を利用しようとするとき、支障となるのが「県内に1年以上居住している三親等以内の親族」という連帯保証人の要件である。

行政オンブズマン室にも、県外には連帯保証人になれる姉妹がいるにもかかわらず、住宅資金が借りられないという沖縄在住で県外出身の母からの苦情があり、類似の要望もよく聞くところである。

同要件を設けているのは、貸付けの際に、連帯保証人と面談し連帯保証の意志を確認すること、また、借受人が償還を履行しなかったとき、連帯保証人が県内居住であれば直接出向き督促や徴収がし易いこと、の理由からのものである。

沖縄県母子寡婦福祉資金特別会計の決算状況は、連帯保証人について厳しく要件を定めているにもかかわらず、貸付金の償還率が約30%台であり、現場での償還金の徴収の苦勞が察せられる。

しかしながら、連帯保証人が県外居住であっても、償還督促状を郵送するなりして、連帯保証人の義務を果たすよう促すことはできると思う。また、連帯保証人を県外居住

者にしたことにより、償還金の償還率が低下するとも思えない。

連帯保証人は、その保証能力、保証意志、償還不履行の際の徴収の確実性等が考慮されるが、その場合、必ずしも県内居住者であることは必要不可欠なことではないと思われる。

重要なことは、県内に親族がいる、いないにかかわらず、母子等の自立助成に対しては、行政は等しく援助していくことであると思う。

県内に親族のいない県外出身者の母子家庭は、孤軍奮闘して自立していかなければならない。このような家庭に、貸付制度の機会が与えられないのは、制度の主旨が生かされず不合理である。

したがって、「母子及び寡婦福祉資金の貸付審査基準」の連帯保証人について、その要件を緩和する方向で見直しを検討いただきたい。

同貸付金の償還状況を考慮すると、原則は、連帯保証人を県内居住者とするとしても、県内に親族がおらず県外に親、兄弟姉妹など意志、能力ともに連帯保証人として適格者がいるなど、特にやむを得ない事情が認められる場合は、例外として取り扱う措置が相当だと思われる。

* 上記意見表明については、平成19年3月8日付けで福祉保健部長から次のとおり報告があった。

連帯保証人の取扱いについて「母子及び寡婦福祉資金の貸付審査基準」を改正し、県外出身者、他県からの転入者等、沖縄県内に親族のいないものに対しても支援することを目的とし、これまでの取扱いを原則としたうえで、県内居住の連帯保証人が得られない場合については、県外親族を連帯保証人とすることを可能とした。

第2 苦情申立処理事例(平成18年度)

平成18年度に処理した苦情申立について、苦情申立処理事例を示す。詳細は次ページ以降に記載してある。なお、処理事例は苦情調査結果通知書の概略である。

- 1 都市計画法により制限された土地建物の早期補償に関する事
- 2 統計調査に係る県の対応に関する事
- 3 県道拡張に伴う建物補償内容及び県の対応に関する事
- 4 県立病院の医療廃棄物処理業務委託に係る入札に関する事
- 5 漁港内駐車場施設の駐車場料金の徴収に関する事
- 6 河川工事による建物被害の補償及び県の対応に関する事
- 7 用地補償に係る契約内容に関する事
- 8 有印公文書偽造ではないかとの問い合わせに対する県の対応に関する事
- 9 県営住宅の管理業務に関する事
- 10 県の受注工事に係る工期の変更、設計の変更に関する事
- 11 身体障害者指定居宅支援事業所に対する県の行政指導に関する事

1 都市計画法により制限された土地・建物の早期補償に関すること

苦情の趣旨

都市計画法で制限された土地・物件の早期補償を求める。

平成14年6月A市都市計画道路 環状線の計画変更の住民説明会があったが、変更の内容を見ると、申立人の物件(宅地、建物)が、現計画では道路に掛かっているのに、変更では道路から外れることになっている。そのため、現計画を維持するよう意見書を提出した。

その時点で、当局(県、A市)は提示した都市計画変更案を取り下げ、申立人の物件について、市は今後検討するとの回答があったため、意見書は取り下げた。

平成17年5月に当該道路に係る計画の変更があったが、申立人の物件が位置する箇所は現計画と同様で、私の物件は道路計画に掛かったままであった。

しかし、申立人の物件が掛かる工事は実施されず、再三の履行申し入れにも物件等の補償はされていない。

調べてみると、市と県との協議メモがあるが、市から県に対し、当該箇所で街路補助事業を実施したいとの主張に対し、県は「当該箇所は事業が完了している」、「市は(当該箇所を現計画のままにすることについては)単独で事業執行することを覚え書きで約束した」従って、当該箇所での補助事業は認可できないとのことである。

平成14年に、市が「検討する、早期整備を図るため住民の合意形成に向けて努力する」と約束した事は、意見書を提出した側は、補助事業により早期に工事及び補償を行うと認識するのが当然である。

事業が完了したとされる苦情申立人の物件に係る区間は、都市計画の道路線形と整合していない。

都市計画と整合しない道路線形により、補償されるべき申立人の物件が位置する箇所は、補助事業の認可ができない状況であるが、都市計画の道路線形に沿った工事が都市計画事業として認可されないのはおかしい。

既に行われた都市計画事業認可に瑕疵があり、都市計画に沿うように道路事業は行われるべきで、当該箇所は都市計画事業が完了したとするのは関係法令に違反し、認めることはできない。

調査の結果

1 県の回答

- (1) 当該都市計画道路は、平成14年当時は、県が決定する路線であったが、都市計画法の改正があり市町村が定める都市計画決定の範囲が拡大し、平成16年以降当該路線は市が決定する路線となり、平成17年の当該都市計画道路の計画変更は市が決定したものである。

平成14年7月当時、沖縄県は県が都市計画決定する案件として、市からの計画変更の申し出に基づき、申立人の土地を含む一定区間の都市計画道路の変更 手続を進めたところ、計画変更案に反対する意見書が提出された。その後、意見書は取り下げられ、また、計画変更を申し出た市も、案件の取り下げ願いを県に提出

したことから、県は県決定の都市計画変更案を廃案とした。

住民説明会は事業主体である市が計画変更の素案を住民に説明したものである。

申立人がいう「回答書」はA市が独断で判断し、メモにして申立人に提出したものと聞いており、意見書の取り下げは、市の回答に基づくものと理解しているが、県は直接関わっていない。

平成17年、市は申立人の意見に沿うよう計画変更案の一部を見直し、併せて交差点の改良を含む変更計画を立案し、市町村決定案件として平成17年6月に都市計画道路の変更をした。

- (2) 苦情申立人付近の都市計画道路区間は、A市が、平成3年度から平成11年度の事業期間で、国庫補助事業で認可を受け施工した。工事は既に完了し、当該区間は県民に共用されている。

平成3年にA市から提出された都市計画道路の事業認可申請書において、当該道路が都市計画決定の線形と僅かに違った線形で申請があったが、県はこれに気づかず事業を認可した。

事業認可の申請は都市計画と適合することが前提であるが、図面上の僅かな違いを認識することは困難であった。しかし、現在の都市計画は、工事施工済の道路線形のずれた部分も都市計画道路に含む形で平成17年6月に変更されており、「不適合」は解消されている

- (3) 都市計画決定された線と現地での齟齬（都市計画道路に含まれている部分で未だ道路として整備されていない部分）の是正は、事業者（市）の責任で行われるものである。

2 行政オンブズマンの意見

(1) 行政行為の瑕疵とその治癒について

本件工区における事業認可の道路線形は、当初の都市計画決定の道路線形より僅かに北側にずれている。

その齟齬は、A市からそのような事業認可申請がなされ、県においてもそれに気づかずに事業認可したために生じたものである。

都市計画事業の認可は、申請の事業内容が都市計画に適合することが要件となっているので、当初都市計画決定と一致しない本件事業認可には瑕疵があったものといわなければならない。

行政行為は一旦なされると、それを基にして新しい関係が積み重ねられ、多数の関係者も生じるものである。

したがって、瑕疵があっても、それが重大且つ明白で無効となる場合は別として、いつまでも覆すことができるようでは、法的安定性は保たれない。

関係資料を精査しても、本件事業認可が、前記瑕疵故に無効だと判断することはできない。そして、時間の経過、その他諸般の事情により、瑕疵は実質上治癒され、平成17年の都市計画決定により、形式上も是正されたものと認められる。

更に付言すると、事業認可行為に瑕疵があったからといって、それに続く支出行為が直ちに目的外支出となるものではなく、それは別個に評価すべきものであ

る。

以上の理由によって、本件工区において施工した事業は、事実上も法的にも完了したものと評価すべきものである。

(2) 申立人のいう物件補償について

申立人所有の住宅及び敷地の一部が、現在も、平成17年のA市の都市計画決定以前も、都市計画道路の区域内に位置していることは間違いない。

そして 都市計画決定による制限により損失が生じ、事業の執行により損失が発生すれば、いずれも正当な補償の請求ができるのは当然のことである。

その場合、補償すべきものは、 については時期により異なると思われるが、については、現在の事業施行者であるA市ということになる。

補償の内容は各損失によって決まるもので、事業施行者の自主財源によるか補助金で賄うかによって理論上は異なるものではない。

(3) 損失補償のため補助金交付の可否について

前記平成14年の都市計画決定案件は、瑕疵ある本件事業認可の適正化を目的とするものであり、A市の平成17年の都市計画決定の主たる目的もその趣旨から出たもので、県もその意味で同意したものと窺える。

平成17年の都市計画決定のうち本件事業認可により既に事業が完了した部分(以下「事業完了部分」という。)と以外の部分(以下「その余の部分」という。)が存在する。

都市計画決定の権限がある者が決定した以上、その対象範囲は施行済の如何にかかわらず都市計画道路決定として有効であり、あとは事業認可するか否かの問題を残すのみと解するのが相当だと思われる。

都市計画事業で、国の補助金の交付を受けるためには、事業認可が前提となる。

したがって、本件の場合、補助金交付可否の問題は既に事業認可がなされ事業が完了している本件工区内で新たに事業認可ができるかの問題に帰着することになる。

その余の部分について事業認可ができるかどうかは、

認可事業完了の工区内である以上、都市計画の目的は充分達成されていると解するなら、都市計画事業の視点からするかぎり、補助金の支出は不要な投資となり、新たな事業認可はすべきでない。

一方、同工区内であっても、その余の部分については、いまだ都市計画の目的は達せられていないと考えれば、補助金の交付は必要且つ可能ということになり、事業の認可もすべきであるということになる。

本件に関し「都市計画決定された線と現地の齟齬の是正については、事業者(A市)の責任において行われるものとする」という県の意見は、前記の立場に立ったものと解されるが、その見解もあながち不当だと評価することはできない。

そして、県としては前記見解に立って、その余の部分について事業認可申請があっても応じかねることを事前に事業施行者であるA市に伝え、市もその方向で対策を練り、内部決済及び県に対する意向伝達がなされたものと思われる。

(4) 調査結果の結論

公共事業により損失が発生すれば、当然に正当な補償をすべきこと、補償すべき者は、事業施行者であること、補償内容が自主財源によるか補助金によるかによって、理論上差異がなく、権利として事業施行者に請求できるものである。

しかし、補助金のことは、補助する者と補助を受ける者との間の関係であって、補助金により間接的に影響を受ける者であっても、直接補助する者に対し補助するよう求める権利があるものではない。

申立人の苦情は、事業施行者の財政力に関わり、自主財源によるか補助金によるかによって、解決までの時間等に差異が出るのは避けられない。

調査の結果、県の担当機関の方針が前記のとおりであり、それが不当だといえない本件においては、オンブズマンとしては申立人の苦情の趣旨に沿うように提言するのは相当でない。

2 統計調査に係る県の対応に関すること

苦情の趣旨

統計調査に係る統計調査員の調査行動を明らかにせず、また統計業務担当部署の対応に不満がある

平成17年11月16日沖縄県より労働力調査への依頼ハガキが届いた。

その日に、県の担当部署に電話し、病気で会社を休む状態であるので調査に協力できないと拒否を伝えたが、担当職員は、調査は国民の義務で、調査拒否はできないとし、後日統計調査員が家に訪問するので調査に応じるようにとの返答があった。

申立人はその日から精神的に辛い状態が続き、統計調査員に調査拒否を伝えるべく構えていたが、結局調査員は来なかった。

1月になって去年11月の労働力調査結果が公表されていた。申立人の世帯の調査はどうなったか疑問に思い担当部署に電話した。

電話からの返答で、統計調査員の調査世帯への訪問の事実確認や労働力調査の調査方法に疑問があり、文書での回答求めたところ回答があった。統計調査員が申立人世帯を訪問した事実が曖昧で、訪問回数の返答がその都度変わる。また、調査方法に改善すべき点があるので再度にわたって回答を求めたが、その後は回答がなく、対応も横柄である。

調査の結果

担当課は、当初申立人からの電話を建設的なものと受け止め、丁寧に敏速に対応をとってきたと判断されます。調査員も県の指導に従って行動し、申立人に謝罪を行っているので適切に対応したと考えます。

本苦情は、調査員の調査世帯への訪問が「数回、度々」という言葉が厳密に使われているかどうかには申立人のこだわりがありますが、曖昧にぼかした表現で使う者との言語感覚の相違に生じたものと考えられます。言えることは、ただ1回でなく複数回という含みがあるということです。

メールによる再質問についても、県は基本的なことはその都度答えており、必ずしも全てをメールで答えないといけないというものでもないと考えます。申立人の苦情申立書、添付文書及び県の回答を総合的に勘案し、本件苦情に関しては、県に瑕疵はないものと判断しました。

3 県道拡張に伴う建物補償内容及び県の対応に関すること

苦情の趣旨

県道拡幅工事に伴い、自己所有の土地及び建物のうち、玄関、屋根の一部が掛かる。

建物補償について、県から委託されたコンサルタントの調査では、建物の全部を取り壊し改築する補償査定となっているのに、県は、屋根の一部を取り壊し、玄関を移動する補償内容に変えている。

補償交渉が進まない中で、用地取得業務が平成17年度で終了するとのことで平成18年3月で交渉中止と言われた。現状では、土地、建物が道路に突出し道路が狭くなり交通に支障をきたす。

調査の結果

1 県の回答

(1) 工事の内容等

当該県道拡幅工事は、公共特殊改良事業 線で、工期及び用地取得期間が平成11年度から始まり、平成18年度で繰越予算の執行を含め完了する。

(2) これまでの経過

当該用地等の損失補償について、平成14年度、コンサルタントに損失補償に係る建物等調査業務を委託したところ、その調査結果報告書では、居住建物について、「建物を全壊し再築の方が妥当で合理的である」と報告された。その後、平成15年度に用地交渉に当たる担当嘱託員が正式の協議以前に申立人におよその額として、調査報告書の内容に沿った補償額を口頭で示した。

土木事務所は、前記調査結果報告書の内容が、県の補償基準に合致していないため、平成16年度に再調査を行った。

県の指示による、建物の一部除去を前提とした平成16年度の調査結果報告書では、「住宅棟が直接支障となるのは、ポーチ、ベランダであり、構造体又は内部に支障はなく、切り取り改造工法が考えられ、施工後においても残地内で配置が可能である」とし、さらに「玄関、ベランダ棟を切り取り、建物の東側へ配置し改造することで建物の機能の回復は可能である」とした。

県は平成16年度の調査結果報告書を基に、建物の移転工法及び補償額等を決定し、平成17年2月、正式に協議書により土地及び建物の補償金額及び移転工法を説明した。

当該県の説明に対して、申立人は補償額の変更であるとし、交渉に応ぜず、平成17年度用地交渉は進展しないまま推移し、県は年度末の平成18年3月、交渉終了を通告した。

(3) 県の損失補償の仕組み及び問題が生じた要因

県の公共事業に伴う土地、建物等の損失補償は、「沖縄県の公共事業の施行に伴う損失補償基準」（昭和50年8月14日、沖縄県訓令第9号）及び同実施細則に基づき実施される。

同実施細則では建物の移転料は、移転先を残地又は残地以外の土地のいずれと

するかについて認定を行った上で、移転先に建物を移転するのに通常妥当と認められる移転工法の認定を行い、移転工法は、再築工法（同種同等の建物を建築）、改造工法（建物の一部を切り取り、残地内で一部改築又は増築して従前の機能を維持する）などが規定されている。

当該移転先の認定及び移転工法については、県道工事においては土木事務所長が認定する。

損失補償の算定は、その算定方法が、多岐にわたる補償項目の他、時価評価額の調査など、算出が煩雑であるため、コンサルタントに当該業務を委託する。当該調査結果は、土木事務所長が補償額を決定する際の参考資料となる。

用地取得交渉は、通常用地囑託員が行うが、交渉は、補償額を示した土木事務所長からの協議書の交付をもって正式に開始される。通常、協議書交付前に、用地囑託員が補償額を示すことはない。

今回の問題は、平成14年度にコンサルタントに委託した損失補償調査が「再築工法」で算定したのに対し、平成16年度の調査が「改造工法」に変更されたこと、さらに移転方法の決定及び補償額が土木事務所長の決定が行われる前に、被補償人に示されたため、県は補償額の変更をしたとして認識されたことから生じている。

(4) この件に対する県の今後の対応

申立人の補償物件の補償金は、認定額の分について平成18年度に繰越予算として確保されている。従って、平成18年度中は交渉の余地がある。当該県道の事業は平成18年度で終了するので、補償金が執行されなければ、予算上、平成19年度以降手当する手段はない。

申立人の土地及び建物物件の交渉が不調になれば、当該地権者の宅地部分は現状のまま事業終了となる。

交通上の危険防止については、県において安全対策を講じる。

2 行政オンブズマンの意見

(1) 県の対応について

ア 補償交渉が困難になった原因等

土木事務所長が移転工法及び補償額を正式に決定する前に、用地囑託員が、平成14年度のコンサルタントの調査報告を基に権利者に補償額や工法などを口頭で示したことは公務員として軽はずみである。そのことが、補償に係る移転方法や補償額に隔たりがあること以前に、交渉を困難なものにしてしまいました。

県の説明にもあるように、当該移転先の認定及び移転工法については、土木事務所長が認定するものであり、コンサルタントの調査結果がそのまま補償額となるのではなく、あくまで参考資料でしかありません。

囑託員の発言は正式な県の見解ではなく、協議書の内容が正式な補償額であり、後から県が補償額等を変更したとする申立人の認識には誤解があるように思われます。

イ 交渉打ち切り通告方法について

平成17年度末に、交渉打ち切りを通告したことは、交渉が進展しない中で、当初は次年度繰越補償額が見込めない状況では、権利者に過大な期待を抱かせることは適当ではなく、やむを得ない処置であったと思われます。権利者からの協議拒否があったとはいえ、交渉打ち切りに至る県側の理由を懇切丁寧に説明すべきだったと思います。県側にきめ細やかな説明責任が望まれます。この点はとくに強調しておきました。

(2) 補償額等の当否について

この事案の補償額の隔たりは、移転工法の選択の当否につきます。このことは、優れて専門的技術的な事柄であり、一見明白な誤りでも無い限り、当職の責務の範囲を越えます。

(3) 今後の協議について

県は平成18年度も繰り越し予算を準備していますので、申立人が心配している交渉打ち切りは、平成18年度に限りありません。県は現状のままでは申立人の宅地が計画道路に突出し、交通安全上も危険となる恐れがあるので用地買収を進めるべきであるとして、協議再開を希望しています。ただし、用地取得期間は平成18年度（繰越予算を含む）で終了となっていることから、申立人も慎重な対応が望まれると思います。

双方で協議が整わなかった場合、現状のまま事業終了となるのはやむを得ないと思います。その場合、憂慮される交通上の安全については、道路管理者が対処することになります。

4 県立病院の医療廃棄物処理業務委託に係る入札に関すること

苦情の趣旨

県立甲病院の医療廃棄物処理業務の入札手続に参加したが、当社の入札額より高い額の業者が落札した。入札方式及び落札結果に納得がいかない。

調査の結果

1 県の回答

(1) 委託契約及び相手方の決定方法

ア 本件業務は、三種類に分けられるが、契約の締結時には、各業務量が確定できないことから、いわゆる複数単価契約を締結するものである。すなわち、本件業務を廃棄物の収集運搬、感染性廃棄物の処分及び産業廃棄物（非感染性）の処分の三つに分け、それぞれについて単価をきめ、一定期間内の各実績数量を乗じた金額を支払うことを内容とする契約を締結するものである。

イ 契約の方法は、業務の特殊性にかんがみ、指名競争入札によることとし、また、予定価格の設定方法は、沖縄県財務規則を適用して、収集運搬、感染性処分、非感染性処分それぞれにつき、各単価による予定価格を設定することにした。

ウ 落札者の決定方法

同規則により予定価格以内の最低価格の入札をしたものを落札者とすることにした。

すなわち、収集運搬、感染性処分、非感染性処分のいずれについても予定価格（単価）の範囲内で、推計総金額の最低のものを落札者とすることにした。

(2) 申立人が落札者とならなかった理由等

申立人（B社）の非感染性処分に関する入札金額（単価）は、kg当たり50円であり、設定された予定価格kg当たり48円を上回っていたことから、推定総金額が最低であったにもかかわらず落札者にならなかった。

一方、A社は、各入札単価が設定された各予定価格の範囲内であったことから推定総金額においては申立人の額を上回っていたが、落札者と決定したものである。

(3) 他県立病院の入札状況

他の県立病院、乙病院は、推定単価（予定価格）に予定数量を乗じて算出した総額をもって予定価格、落札者決定方法を「入札者のうち最低価格で入札した者（社）」としている点で、各単価ごとに予定価格を設定し、落札決定方法を各単価ごとで比較している当県立甲病院の本件入札の場合とは異なっている。

(4) 今後の検討課題

病院によって入札方法が異なった取り扱いになったのは、関係規定上、入札方法等については各病院長に任されていることからきたものであるが、申立人を含む入札参加業者へ誤解を与えかねないので、今後改善に努めたい。

2 行政オンブズマンの意見

- (1) 契約締結時に各業務数量が確定できない本件においては、いわゆる複数単価契約を締結するのが合理的であることについては疑いの余地はない。

そして、本件入札においては、相手方決定の方法として各単価ごとに予定価格を設定し、入札した各単価のすべてが各予定価格の範囲内でなければ落札者にならないとする方法を採用したものであり、そのことは入札説明書等からも読み取れるところである。

本件入札は、上記方法を含めて、関係法規に照らして是認すべきものと思われる。そうすると、申立人の入札価額のうち非感染性処分の単価がその予定価格を上回っていることは明らかであり、そのため落札者とならなかったのは致し方ないことである。

- (2) 県立乙病院の入札及び落札者決定方法が、県立甲病院のそれと異なっていることは、県の回答のとおりである。ただ、県立乙病院長作成の予定価格調書が単なる推定単価にすぎないかについては疑問なしとしないが、県立乙病院での申立人の入札書の各単価も前記調書の各単価の範囲内であるので、その点においても本件入札とは事情を異にするものである。

- (3) 県立甲病院の入札方法に次のような問題点が無いわけではない。

本件業務の各予定数量を基に積算し比較すると、申立人の入札した推定総金額は、落札者のそれを下回っており、申立人が暗に指摘するように、県はその分だけ高い買物をしたことになる。

もっとも、それは各業務が各予定数量のとおりであることが前提で平成19年3月末日にならなければなんとも言えないことではある。

- (4) 県立乙病院の入札方式はその後の実際に締結する契約との関係で、また、県立甲病院のそれは(3)で述べた問題点を含んでいる点で、それぞれきめ細かい検討が望まれること、入札説明書の説明もわかりやすいものに改める必要があること、各県立病院の契約業務を統一・改善すること等見直すべき点があるように思われる。

このことは、県の機関に要望しておきました。

5 漁港内駐車場施設の駐車場料金の徴収に関すること

苦情の趣旨

漁港区域内「ビーチ」に隣接する漁港道路で、駐車場施設の駐車場料金を徴収するのはおかしい。道路への出入りは自由ではないか。

調査の結果

1 県の回答

県主管部を調査した結果、県からの回答を要約すると、次のとおりです。

当該漁港道路、駐車場を含め漁港内の「漁港地区」は沖縄県漁港管理条例により、その管理をA市に事務委託している。これにより、当該地区の管理は県の権限を離れA市の権限となる。

市は、当該地区の管理について、市条例「漁港ふれあい公園条例」を定め、当該地区の管理をしている。

当該条例において、駐車場施設を含め当該地区内の施設及び備品の使用について使用料を定めている。

一般公衆の施設内への出入りは自由である。また、施設の利用も自由である。ただし条例で定めた施設等の利用については使用料を納付しなければならない。

市は前述した市条例に基づき駐車場使用料を徴収できる。徴収方法については管理者の裁量権である。漁港内道路での徴収については、管理者である市が、管理運営上必要と判断すれば可能である。

県のA市に対する指導監督は、法的には無い。しかし、今後必要があれば助言は行っていく。県はこの件については、施設利用者に不快感を与えないような取り扱いを市に対し検討を依頼したいと考えている。

2 行政オンブズマンの意見

当職は、県及びA市と共に、現場を視察しました。当職も、道路での駐車場料金の徴収は施設利用者に対して一定の制限を与える恐れがあると思いました。しかしながら、市の説明を聞くと当面やむを得ない事情も理解できました。

当該地区について県は漁港管理権を有せず、既に県の業務外であるので、当職としては、県に対し改善の意見を述べることはできませんでした。この件に関する苦情は、市が主体的に対応することになります。

6 河川工事による建物被害の補償及び県の対応に関すること

苦情の趣旨

河川工事が原因で地盤沈下し、営業中の居酒屋が日増しに傾き、客からのクレームも多数あり、閉店せざるを得なくなった。

県土木事務所は、地盤沈下の原因が河川工事によるものであることを認め、仮補修工事を行ってきたが、完全にはなされていない。

担当職員は、抜本的に対処することを約束したが、未だ履行されていない。

調査の結果

1 県の回答

(1) 「河川工事による地盤沈下が原因で建物が傾いたことを県は認めた」事実、「店を取り壊し廃棄物処理、地盤転圧、コンクリート土間打ちを2006年1月に必ず施行します」という土木職員の約束について

ア 建物が傾いたことについては、事前調査がなされておらず家の傾きは確認していない。河川工事による地盤変動なのか、軟弱地盤による自然発生的なものなのか確認できないが、申立人木造建物の土間コンクリート、壁及びトイレの壁に元々あったと思われる古いひび割れや、新たなひび割れが現れたことは認める。

イ 各護岸工事の完成後において、土間コンクリートや壁のひび割れの補修、及びトイレの壁のひび割れの補修、屋根の防水処理、トイレの補修を施工業者において実施している。補修完了後、申立人の承諾（補修完了確認書）を得ているので、その時点で補修は完了したものと考えている。

ウ 平成17年度工事に先立ち、建物調査への協力を申立人に依頼したが同意が得られなかった。平成17年5月時点の補修完了に係る承諾の後には、建物の調査を実施することが出来ず被害の進行は把握していない。

エ 被害が生じた申立人の申し入れを受け、内容調整の話のなかで担当職員が約束したことは事実であるが、土木事務所として、その復旧方法に際しては再検討を要するとの結論が出て実施が見送られ、現在に至っている。

キ 2006年1月以降の県の対応についてであるが、申立人からの要請に対し、土木事務所として再検討の必要があると考えていたが、担当者の体調不良による長期休暇や会計検査と重なり十分な時間が取れなかった。調整が遅れていることに対してはお詫びする。

(2) 当該建物に損傷が生じた事について、その原因を土木事務所はどのように理解しているか。河川工事による瑕疵をどこまで認めているか。

原因の究明は、工事着工前の建物の状況把握がなされていないこと、建物の建築年月日、構造計算書、基礎形式及び地盤の強度などの資料がないこと、により困難であると考える。建物等に損傷が生じたことについては工事期間中にひび割れ等が拡大していることもあり、河川工事の影響はあると考えている。しかしながら、河川工事は無振動工法による杭打ち、鋼矢板も埋め殺し工法を実施していることから建物に大きな損傷を与えることは通常考えにくい。建物や地盤の状況

により損傷が拡大した可能性もあると考えている。

(3) 河川工事に瑕疵がある前提で質問します。

申立人の損害に対して、既に当時の施工業者は倒産しており、未だ損害の補償がなされていないければ、申立人に対しては県が責任を負うべきと考えるが、県はどのような考えか。何らかの解決方法を考えているか。

申立人において損害に対して、未だ補償がなされていないとのことであれば県としては損傷のある建物等の調査を行い、対処方法について検討していきたいと考えている。

2 行政オンブズマンの意見

(1) 「仮補修工事に失敗し、補修工事を投げ出した状態である。」という申し立てについて

県の説明では、工事期間中に生じる第三者に対する被害は、請負契約に基づき、請負業者が負担する。河川工事は、年度を超えて継続して行われるので、請負契約は年度ごとに行われ、その業者の請負期間の工事終了にあわせて補修工事も行われる。事業のすべてが完了するまでの仮の補修という形式をとってはいない、とのことです。

既に、A建設組とB建設に対して申立人から「補修完了確認書」が提出されておりますので、「補修工事を投げ出した状態」には相当しないと考えます。

(2) 建物が傾き、建物の被害が進行しているとの主張について

工事が終了し、建物の被害に対する補修を双方が確認後、引き続き補償が生ずるかは、新たな要件が生じない限り難しいと思います。

補修完了確認後も、建物の損傷が進行していることにつて、県は確認しておらず、また、それが河川工事に起因していることについて、現時点で県は認めていません。当職は、河川工事に関する専門家でもないので、河川工事の瑕疵がまだあるかどうか判断することができず、県に継続して補償するよう意見することはできません。

ただ、県は、調査をした上で、補修完了後も、河川工事に起因して、建物の被害が進行しているとするならば、対処方法を検討すると言っているので、引き続き話し合いをしていけば、解決の方法はあるように思います。

(3) 2006年以降の県の対応について

一職員の発言が不用意なものであれば、県民に対しては、担当職員任せにせず、迅速且つ丁寧に、釈明し訂正することを組織的に取り組むべきであると思います。

その点で県の態度は、申立人に対しはなはだ不当な対応です。県に対しては厳重に注意を促しました。

7 用地補償に係る契約内容に関すること

苦情の趣旨

沖縄県が施行する 線街路改良工事により、自宅敷地の一部を県に売却する契約を交わした。契約に際し、土木事務所の説明が不十分で補償内容が二転三転したため、納得のいかない契約となってしまった。契約終了後に補償明細を見ると、敷地への出入りのため自前で設置した橋が補償されていないことが判明した。そのため、契約を改め、橋の補償をしてもらいたい。

調査の結果

苦情申し立てに沿って所管部を調査した結果、以下の(1)、(2)により当職は県の対応は相当であったと判断しました。

今回の事例において、土地の補償は補償基準どおりであり、県の考えが変わり、契約を改めることは無いとのことですから、もし、まだ疑問があれば、直接土木事務所に申し出て納得のいくまで説明を受けるようにして下さい。

(1) 当該橋の補償に関して、基準の定めはあるのか。

土地等の取得に係る補償は、「沖縄県の公共事業の施行に伴う損失補償基準」に従って算定されます。

当該橋は、単独の工作物としてではなく、土地の付加物として見なされています。

土地の付加物とは、「沖縄県の公共事業の施行に伴う損失補償基準の実施細則」では「土留施設、階段、溝、雑草木等土地と一体として効用を有するもので、土地と独立に取引価格のないものをいう。」とされています。よって、当該橋は補償明細（工作物補償目録）には記載されていないということです。

つまり、橋によって道路に接している申立人の土地は、道路に面した土地として評価され、当該橋は土地と一体として効用を有するものとして評価されています。

橋は撤去されましたが、橋が架かっていた溝がボックスとなり橋の機能回復がなされている以上、橋も土地の補償費に含まれたものとして解釈することは合理的です。橋を別個に工作物とした場合は、道路に接しない土地として、その算定価格も減価されるとのことです。

ただ、橋は一見工作物であることから、土地とは別途に補償されるべきであるという考え方は無理からぬことにも思われ、そのことについての県側の説明が不十分であったことが今回の苦情につながったと思われま。

(2) 土木事務所の説明が不十分で補償内容が二転三転したか。

この橋の補償に関して県は、平成16年7月、県と申立人との用地交渉の際に話題に上っており、後日、現場担当職員が口頭で、申立人等に、機能回復がなされているので橋の補償はしない旨説明し、説明内容が二転三転したことは無いとのことでした。当職もこのような事実を確認することはできませんでした。

以上のとおりですので、御了解ください。

8 有印公文書偽造ではないかとの問い合わせに対する県の対応に関すること

苦情の趣旨

申立人の親の物件補償に係る区間の道路拡張工事が中止になった理由等について知らせてくれるよう土木事務所に頼んだが誠意が見られない。そのため、文書による回答を求めたところ、届いた文書は形式内容とも不当である。土木建築部長に面談を求めたが断られた。是非会って部長から説明してほしい。

調査の結果

(1) 申立人の立場

申立人は、県道 A 号線県単道路新設改良工事のため、西原町 番地上の立木に関し、沖縄県知事との間で平成 8 年 4 月、物件移転補償契約を締結した当事者本人であり、また、県道 B 号線緊急地方道路整備工事のため、沖縄市 番地上の建物等に関し、沖縄県知事との間で平成 7 年 2 月、物件移転補償契約を締結した者の長男である。

(2) 土木事務所における同所職員の対応について

一件記録によれば、面談がなされた日時、その内容等は大筋において県からの回答のとおりであったものと認められる。

一般的に言うと、県の機関に対して利害関係にある者から、照会や面談の要望があった場合、県の機関としては事情の許す限りこれに応じ、法規上事務処理上支障のない範囲で懇切丁寧に回答するのが望ましい。

回答は文書による必要はないが、事案によっては、文書によって内容を明確にして誤解等の発生を避けた方がよい場合もある。

もっとも、無理な要請に対しては毅然と断るべきことはいうまでもないことである。

申し立ての事案は、現に係属執行中の所掌事務に関するものではなく、すでに完結した事務に関する事実等の照会である。

この場合も、基本的には先の一般論で述べたことと異なるものではない。ただ、このような事案においては、時の経過から来る制約もあることから、県の機関としては、通常業務に支障のない範囲内で、当該機関に保存する記録の精査その他容易に採れる方法程度で調べたうえ、判明したことを回答すれば足り、それを超えて調査回答する義務はないと解される。

以上の視点にたって前記の土木事務所職員の申立人に対する対応を見るに、応接態度、応答内容ともに相当であって不誠実不相当だとは認められない。

(3) 土木事務所からの回答書について

ア 形式について

書面の内容及び作成の経緯からすると、単なる私信ではなく、土木事務所長の公文書と解すべきである。

そうすると、その形式には文書管理規程に照らして、いささか首肯し難い点があ

る。申立人指摘の公印の押印がないことその他、文書の記号番号が付されていない等がそれである。しかし、記号番号は、検索や文書の特定の便宜のために付すもので、すべての文書に不可欠なものでもなく、文書の効力に影響を及ぼすものでもない。

また、公印の押捺は、公文書の成立が争いになった場合は立証に重要な役目を果たすことはあるが、その欠落が文書の効力に影響するものでもない。

本件の回答書の場合、様式が定まったものでもなく、内容も権利義務の確定に関するものではないことも考え併せると、以上の形式についての問題点が大きな瑕疵にあたることは解されない。

イ 内容について

回答書の記載内容は、いずれも必要にして充分であり、責められるべき点はない。

ウ 以上のとおり、回答書は形式上アのような問題点を含んでいるが、申立人の言うような非常識な文書ということはできない。

(3) 土木建築部長との面談について

公務員の県民からの面談要求に対しては、事情の許す限り、要望に応じるのが望ましいことについては、先に述べたとおりである。

しかし、要望者すべてに面談するのは物理的に不可能であり、面談に応じるか否かは面談で話される内容の客観的重要度、緊急性等諸事情を比較考慮して決められるものである。そして、その決定は、当の公務員の裁量に属する事柄であり、面談しないことが裁量権を逸脱し明らかに不当であると認められる場合の他、他が干渉すべきことではない。

一件記録から認められる諸事情を考慮しても土木建築部長が申立人との面談に応じないことがあきらかに不当であるということとはできない。

(4) その他

申立人と県知事との間の契約書が真正に成立したのか否か、両物件移転補償契約の効力については、この事案では当職の判断すべき事項ではないので、触れないことを申し添えます。

9 県営住宅の管理業務に関すること

苦情の趣旨

平成16年4月から平成18年3月までA県営住宅の自治会長を務めたが、県住宅供給公社(以下「公社」という)が果たすべき管理業務を何の根拠もなく対価を払わずに自治会役員に不当に転嫁している。具体的には、建物や設備の異常、破損、故障等についての調査及び、業者への対応等である。このことに関し、口頭、文書で回答を求めたが回答がなされなかった。また、公社に管理業務代行費の請求をしたが、契約がないことを理由に却下された。やむを得ず対価の保全として家賃の支払いを保留したところ、恫喝的催告状を送付してきた。

調査の結果

1 県の回答

- (1) 県は自治会役員に建物、設備の異状、破損、故障等についての調査を依頼した事実はない。但し、共用施設を維持するための費用は自治会負担のため、自治会長として調査することはある。

また、建物の修繕等の工事完了検査、管理人室の鍵の管理、火災報知器発報時の対応等を、申立人に代行させた事実はない。

県営住宅及び共同施設の管理業務の一部について、団地自治会の協力をいただきながら遂行しているのが実情であるが、申立人が主張するような強制的に業務の執行を求めたことはない。

- (2) 県営住宅の管理に関する業務は多岐にわたるが、このうち、修繕すべき個所の調査報告等に関しては、共用部分の器具の取替え等、自治会の役割となっているものもあるため、管理人と自治会双方の協力のもとで業務を勤めていく必要がある。
- (3) 申立人に対しては自治会が負担する共益費に関する業務の中には、管理人の業務と関連する部分がある旨説明している。

2 行政オンブズマンの意見

申立人が行ったとする具体的管理事実について、申立人と県(公社を含む。)との間で一致している点は、管理人の補充に時間を要した経緯があることだけで、その他については、何らかの形で争いがあります。

県は、その管理業務を申立人に依頼し、強制的に業務執行を求めたことはないと言っているのに対し、申立人は、県の担当業務であるが断ると入居者が困ることになるので事実上拒めず行ったと言っています。

争いの主な原因は、基本的に管理業務の分担区分についての見解の相違にあるようです。

- (1) 管理業務の分担区分等について

県営住宅の管理業務は、多岐にわたりますが、本事案に関連の深い修繕等について見ると、公営住宅法(以下「法」という)、法施行規則、沖縄県営住宅の設

置及び管理に関する条例（以下「条例」という）規定によれば、県営住宅及び共同施設の修繕義務は、原則として県が負うが、入居者の責に期すべき理由により必要が生じた修繕や、一定の軽微な修繕、附帯設備の構造上重要でない部分の修繕については、入居者が修繕又は費用負担することになっています。

また、同条例には入居者の負担すべき費用が掲げられています。当然のことながら、いわゆる共益費については入居者の負担となります。

以上、入居者が修繕又は費用負担すべき事項に加え、附帯ないし関連する事務についても入居者（自治会も含む）がその負担と責任で、（県と競合する部分は協議の上）処理すべきものと解されます。それらの事務費用を県が負担する理由は見いだせません。

(2) 業務代行費請求の却下について

制度上、県の管理事務は、県（公社を含む）自体で、一部については、管理人を委嘱して行っており、入居者の組織する自治会と委託契約をして県分担の管理事務を処理させる仕組みにはなっていません。

上記制度からすると、申立人が主張する県の管理事務が代行したとしていることについては、特別事情によるものであり通常の出納事務の予想しないところであって、これを却下したのも経常の事務処理としては、やむを得ないところです。

(3) 家賃の支払い保留と催告書の送付について

家賃の支払い義務は、賃借人（入居者）の基本的義務であり、賃貸人（県）の修繕義務の不履行で借家が使用不適状態になる等特別の場合以外は支払いを拒絶することはできません。

それは、質問に対し納得のいく回答がない場合でも、拒絶できないことに変わりはありません。

県から家賃催告書の送達がなされていますが、これは、申立人が質問書を出し回答を要求したこととは何の関わりもなく、家賃滞納にかかる催告書の送達等の手続は、何ら不適切な点は認められません。

10 県の受注工事に係る工期の変更、設計の変更に関すること

苦情の趣旨

県の公共工事を受注したが、県が一方的に工期の変更、設計の変更を行ったため、現場経費、その他の経費が嵩み、また、請負金額が工期未まで確定しないまま出来高精算の工事を施工させられたため、損害が発生した。

工事設計変更協議書に錯誤があり、工事金額増額の再協議ができるようお願いする。

調査の結果

1 県の回答

- (1) 申立人の主張、「土木事務所が工期の変更、設計の変更を一方的に行った」等について

工期の変更及び設計変更については、「建設工事請負契約書」の第19条、第23条、第24条に基づき、現場代理人等と事前に調整を行い、工期変更協議書、工事設計変更協議書及び、変更箇所対照表を配布しており、申立人はそれを了解した上で工期変更協議書及び工事設計変更協議書に押印したものと考えている。

基本工事（貯水槽設置）の設計変更については、事前に現場代理人等へダクタイル鑄鉄管貯水槽に変更することを調整し了解を得たが、その後、申立人から請負金額の減額すりあわせの協議の申し出はなかった。

工事中止期間の経費や追加工事経費の増嵩分が請負金額の変更には考慮されていないとの申立人の主張に対しては、「建設工事請負契約書」に基づき請負代金の変更を行っており、工事期間中申立人から損害の請求はなかったため、損害を受けていないと判断して変更協議を締結したものである。

- (2) 貯水槽の変更協議の時期について

貯水槽の変更については、事前に現場代理人等と調整して了解を得ていた。

貯水槽の設計変更にかかる請負代金の変更は、第3回改定契約時に追加工事を含めた請負代金にかかる変更協議を一括して行ったものである。この事務処理について、第1回、第2回の改定契約時に申立人から特に貯水槽の設計変更契約の申し出はなかった。

- (3) 大幅な改定契約や性質の異なる追加工事が設計変更により行われた理由

通常は、大幅な改定契約はあまり行われていないが本工事においては次の理由により行った。

ア 工事本体の件については、当初、鋼製貯水槽で発注したが、鋼製貯水槽及び鑄鉄管の経済比較を行った結果、鑄鉄管が価格等で有利であるので、申立人に事情を説明の上、鑄鉄管への変更の同意を得た。

イ 追加工事については、当該地区が付帯工事を残して整備が完了している箇所であることから、この地区を早期に完了させるため、隣接して工事を行っている申立人と付帯工事の追加等の同意を得て契約を締結した。

- (4) 申立人が求める請負工事金額の増額又は、建設工事請負契約書第19条を根拠とする損害賠償要求、若しくは請負金額の再協議の可能性について。

申立人は、平成18年8月15日に工事を完成させ、同年8月15日に検査を受け、目的物の引き渡しを終えており、建設工事請負契約は完了している。従って、現時点で、同契約書第19条は適用されない。

また、設計変更に伴う請負代金額の変更は、契約書第24条第3項に基づきなされるが、建設工事請負契約が完了している現在では適用されない。従って再協議は根拠がない。

県としては、平成18年5月10日に締結した第3回改定契約の日から工事完成の8月15日の間に、同契約書第24条第3項により申立人から変更協議の申し入れがあれば、その内容について協議することができた。

請負金額の変更額について申立人は、第3回改定契約から工事完成の8月15日までの間には、十分吟味する猶予はあった。

しかしながら、現時点では、建設工事請負契約は全て完了しており、請負金額の再協議はできない。

今回のトラブルの原因は、請負業者が建設工事請負契約や変更協議書の内容を十分熟知していないことから生じたものと考えている。

2 行政オンブズマンの意見

(1) 変更契約の内容について

当該建設工事請負契約は、3回の改定契約を行っていますが、その内容を見ると、ア契約と同時に工事中断を指示し、工事の基本本体の設計変更を検討したこと、イそのため工事設計の結論が出るまで工事期間を長期に延長したこと、ウ当初工事と性質の異なる公園整備の付帯工事が追加工事として行われたことが挙げられます。

県民の視点で、建設工事請負契約について、発注のあり方を考えると、民間、公共工事を問わず、工事を発注するに当たっては、事前に計画及び調査を慎重に行い、工期中みだりに設計変更の必要性が生じないように措置し、工事請負契約締結後の設計変更は、当初予期し得なかった事項や基本工事以外の微細な内容に限られるものであるように思います。

貯水槽の材料が、鋼製であるか、ダクタイル鋳鉄製であるかは、工法や工事請負代金に大幅な変更が生じる本工事の基本的な内容であって、本来発注後変更されるべき事項ではないように思います。工事発注の時期が適切さを欠いたため、トラブルの発端となってしまったよう思います。

(2) 工期変更、工事設計変更に伴う改定契約の有効性について

建設工事の設計変更及びこれに伴う工期変更並びに請負代金の変更方法等は、建設工事請負契約書に明記されています。

建設工事は、当該契約書では、発注者、請負者が同等に協議しあって、工期の変更、請負代金の変更を定めることができるようになっており、発注者側の一方的な指示等で施工するようにはなっていません。

申立人が主張する、「県が一方的に工期の変更、設計変更を行った。基本工事の設計変更に係る減額見積のすりあわせ協議に応じなかった。等」の事実関係に

ついて、申立人と県との間には認識に相違があります。

しかしながら、双方で改定契約書を締結している以上、最終的には双方が、工期の変更、設計変更について合意されたと見るのが相当だと思います。

本職は、(1)で述べたとおり、工事の発注のあり方等について適切さを欠いた面があったと思いますが、工事そのものは、発注者、請負者が契約内容に双方が同意し、請負契約を誠実に履行する限り問題は生じないと考えます。

この点から、当該工事に関する県及び申立人の工事請負契約の履行状況（変更協議、改定契約の事務手続き等）を見ると、双方適正に行われていると判断されます。

(3) 「工事設計変更協議書は錯誤である」との主張について

ア 苦情の趣旨の文言から、申立人が主張する錯誤とは、工事設計変更協議書の変更請負額及び同協議書に添付された変更箇所対照表の変更数量のことを指しているとして理解しました。

一般的に、建設業者は工事設計の数量表から工事見積額を積算するのでから、設計変更分に誤りがあるかどうかは、協議書締結の際読み取ることが可能であって、改定契約後も錯誤に気付く猶予はあったように思われます。

イ 再協議を求めていることからすると、民法第95条の意思表示の錯誤の主張とも理解できます。

それには、どの点をどのように誤信したのか、それが法律行為の要素にあたるのか、更には表示者に重大な過失はなかったか等についてそれぞれ主張立証が必要で、その当否の判断は当職の職責（苦情の簡易迅速処理）を超えるものです。

(4) 請負金額の再協議について

請負金額の協議は契約書第24条1・2項の規定が適用されます。

本職は、基本工事（貯水槽の設置）に係る減額分の協議の時期は、追加工事と併せて第3回改定契約で正式に行うにしても、事務的には第2回改定契約時に、後で争いが生じないように内々に合意しておくことが、妥当な処理方法ではなかったかと思えます。

申立人は、その点を主張されていますが、証拠書類としては残っておらず、県もこれを否定しており、当職としては確認できません。

県の改定に係る事務処理及び協議の内容について、申立人は第3回改訂契約で同意し、その後も、工事目的物引き渡しまで変更協議の申し出をしていない以上、契約書第24条1・2項に基づく請負金額の変更協議の時機を逸していると判断されます。

11 身体障害者指定居宅支援事業所に対する県の行政指導に関すること

苦情の趣旨

申立人は身体障害者の指定居宅支援事業所である。

県福祉保健所が、申立人の事業所の支援費制度に関する実地指導を行ったところ、移動介護提供について有資格者を従事させず居宅生活支援費が支払われていた。これを理由に県福祉保健所は、支援費給付費を申立人事業者に支払ったA市に、申立人事業者に対し自主返還を求めるよう指導があった。

そのため、市から多額の支援費の返還を求められている。

介護従事者の資格要件が変更されており、申立人はこれを知らずに生じたことであるが、県はこれまで事業者に対し行政指導などこれを周知させて来ておらず、一方的な返還命令は納得できない。

調査の結果

1 県の回答

(1) 視覚障害者移動介護で受領した支援費の返還の理由について

居宅介護支援費のうち、移動介護が中心である場合については、別に厚生労働大臣が定める者（平成15年厚生労働省告示第111号）（一般的にガイドヘルパーという。）が、屋外での移動の著しい制限のある視覚障害者（児）等に対して、移動が中心である指定居宅介護を行った場合に所定額を算定できることとなっているが、今回のケースは、これに該当しないものについて、費用の請求がなされ、市町村から費用が支払われたことから、A市が自主返還を求めているものである。

(2) 指定居宅事業所は、厚生労働省令の定める事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（厚生労働省令第78号）に従い、従業者を有しなければならず（身体障害者福祉法17の19）、従業者の要件は、事業者として、当然知っていなければならない事項である。そのことは、申立人が運営する事業所の「運営規程」にも明記されており、また、申立人が事業所の指定申請の際に、それぞれ資格を有する従業者を配置し、指定申請書を提出していることから、従業者の資格が必要であるということは、十分認識していたものと考えている。

なお、当該基準第5条において、従業者について、指定居宅介護の提供に当たる者に要件があることが示されており、事業者はそのことに相当の注意を払わなければならない、従業者の要件を守る必要がある。

また、指定事業者は、障害者に対し居宅支援を行った場合、その費用を市町村に対し請求することになるが、その際の費用の基準を厚生労働大臣（厚生労働大臣告示第27号）が定めており、その居宅生活支援（サービス）に係る費用の額の算定について、基準がどのように定められているかを知っていなければ運営（請求額を算定できない）することができず、事業者としては、その費用の額の算定に関する基準については、了知しておかなければならないものと考えている。

なお、当該基準で示す「身体障害者居宅生活支援費額算定表」において、居宅介護支援費の算定は、厚生労働大臣の定める者（厚生労働省告示第110号）が、当該

基準に定める居宅介護を行った場合に算定すると明確に規定している。

(3) 制度の変更について

今回のケースは「移動介護」（ガイドヘルパーによる支援）にかかる費用の算定について、疑義があるようですが、このことについては、前述の平成15年2月21日厚生労働省告示第27号によるものであり、変更はない。

障害者福祉サービスについては、利用者の立場に立った制度を構築するため、これまでの行政がサービスの受け手を特定し、サービス内容を決定する「措置制度」から、新たな利用の仕組み（「支援費制度」）に移行することになり、平成15年度より実施されたところであり、制度が変更になったということではない。また、その後の取り扱いについての大きな変更はない。

(4) 制度変更の周知について

県では、支援費制度の施行に当たり、事業所説明会、支援費説明会等の開催や事業所向け手引きの作成、ホームページや広報番組、広報誌等を通して制度の周知を図ったところである。また、施行後においても説明会を開催するなどの措置を講じている。

なお、居宅介護従業者の資格要件に関して、県は、平成15年4月厚生労働省告示第110号に基づき、居宅介護事業者ごとに置くべき従業者（ガイドヘルパーと明示してある。）として、必要な知識及び技術を有すると認める者に対する証明書の交付に係る取り扱いを全指定居宅介護事業所長に対し通知しており、各事業所においては、従業者の資格要件を再確認したものと考えている。

(5) 現に外出支援をし、対価は給料として支払済みなので、返還を求められても困るとの主張に対する意見

障害者福祉の向上を図る観点から、事業を実施する事業者には、事業者の責務並びに事業の基準を遵守して事業を行うことは当然のことであり、事業者は、サービスの内容の向上、内容の充実等について絶えず自主的に努力しなければならないと考えている。

2 行政オンブズマンの意見

(1) 関係資料によれば、次の各事実が認められる。

ア 申立人は、平成15年1月、知事から身体障害者福祉法（以下「法」という。）第17条の17第1項の規定により身体障害者居宅介護事業者等として各指定された。

イ 県福祉保健所は、平成16年7月申立人の事業所の実地指導を実施し、不適切な事項を確認した。その結果南部福祉保健所長は、平成18年1月、書面で申立人に対し改善指示をした。また、関係市町長に対しては同日付書面で申立人に指示したことの各通知をした。

ウ 前記の通知を受けて、A市福祉事務所長は、平成18年9月5日付をもって、申立人に対し、平成18年10月5日までに支援費を返還するように指導した。

(2) 返還の理由

上記イ、ウの各書面には、不適合な理由として「移動介護において、厚生労働

大臣が定める者以外の者による介護提供に対し、支援費を算定し法定代理受領している。」と記載されている。

(3) 従業員の資格要件の周知及び同要件変更の有無について

従業者の資格について、法17条の19、平成14年厚生省令第78号の第5条には従業者の基準の定めがあり、それらを受けて、平成15年厚労省告示第110号で介護の提供に当たる者（介護従業者）として一定の資格を備えた者が定められている。

更に支援費額算定基準に関しても平成15年厚労省告示第27号、同告示第111号で同様な定めがなされ、いずれも平成15年4月1日から適用されている。

なお、従業者の資格要件に関する限り、その後変更されたことはない。

(4) 制度の周知徹底について

前記法令、告示については、それぞれ官報に掲載されたほか、県としては、支援制度の施行にあたって、周知策をとったことが認められる。

申立人のいう従業者資格の変更が同制度移行の前後のことなら、上記県の周知策で十分であると言えるし、移行後のことなら、何ら変更がないことは前述のとおりであるので、変更を前提とする苦情はその前提を欠き当を得たものとはいえない。

(5) 県福祉保健所の実地指導及び福祉保健所長の通知等は関係法規に則り適法になされたものであり、不適正な点は認められない。

以上とおり、県の機関の業務の執行及び業務に関する職員の行為には申立人のいう不都合な点はないので、是正等の措置を講ずるような提言をする必要はないものと思われま

第3 電話等による苦情・相談の処理事例(平成18年度)

平成18年度に処理した、相談窓口、電話での苦情・相談の内、県関係機関に対する事案について、苦情処理の事例を挙げる。

(総務部)

- (1) 息子が私立中学に入っていたが、中学2年の途中で公立中学に転校した。受験前になって1年の内申書を見ると、1年、2年で教えるべき美術、技術家庭を教えていないことが解った。このため高校受験に際して、内申書が悪くなり不利益を受けている。

中学で修得すべき科目、及び時間数は各年毎に定められており(学校教育法施行規則第54条)、私立学校の違法行為を長年見過ごした県の監督責任は重い。また、不利益を受けた児童に対し何らかの救済措置があつてしかるべきであるが、担当課(総務私学課)は動かない。

県の説明では、私立学校の設備及び授業等については、これまで、私立学校法第5条に基づき指導監督ができていないとしてきた。しかし、私立校での修得科目の問題が生じ、今後は文部科学省からの指示で、指導する方針である。また、救済措置は私立校において実施されるべきである、との回答があつた。

- (2) 不動産取得に対する課税通知が遅かつたため、住宅建設に伴う減額特例制度が受けられなくなった。県税事務所の事務の在り方に苦情を言いたい。

不動産取得税の課税は一般的には、法務局の移転登記手続で不動産の異動を把握して課税するが、土地区画整理事業で仮換地の状態での土地取引は、区画整理施工者から市町村長へ通知がいき、市町村長から県への通知によって県は不動産取引の事実を把握することによってなされる。

県税等から事情聴取した結果、今回の課税の遅延は、区画整理施工業者からの通知の遅れと、平成15年に区画整理施工者から県通知があるのに、県税事務所がその時見過ごしたことが要因であつた。

現時点で減額措置を得ることは困難と思われる。課税審査請求の手続ができることを説明した。

- (3) 県からの借地上の建築物。借地の一部が道路用地になっている。借地人はその分まで借地料を払っていた。その建築物を土地付きで購入することになった。しかし、道路になっている土地を含めて買うように言われたのは納得できない。

私法上の契約であつて、双方条件が折り合わなければ売買は成立しない旨説明。

- (4) 県庁舎の屋上に航空障害灯がある。民間の高い建物は点滅しているが、県庁のものは点滅していない。航空機の安全航行を認識し、障害灯の管理は適正に行うべきである。

調査した結果、航空障害灯設置基準に沿って設置され、適正に管理されていた。

(企画部)

- (1) 県の道路工事の騒音のため、ホテル経営に支障をきたしている。お客のチェックインの時間帯だけでも工事を一時的に中断できないかと申し入れたが、県は取り合ってくれない。

土木事務所が仲介しホテル側と建設業者と話し合った結果、ホテル側の要望に沿って、工事時間帯を調整した。

- (2) 要請していた県道の舗装を急いでほしい。

申し出が年度末で、予算がなかったため遅れている。今年度の予算で調整中であることを当人に伝えた。

- (3) 川の工事を土木事務所が今年6月に行った。

従来河川に堰を作り水田に水を引いていたが河川工事でできなくなった。補償を求めたが、断られた。県の工事で損害が生じれば、県は当然に補償すべきでないか。

当人は河川の堰から、ポンプアップで取水していたようである。

農家の水田への水の引き込みは、本来、土地改良事業の灌漑施設からである。

従来どおり水が引けるように護岸の検討をしたいが、法的な検討が必要である。

今後できるだけ要望に添うようにしたいが、当人は、今期の収穫が落ちたのは水が十分使えなかったとして、作物の損害補償を求めている。

米の生育と取水との因果関係が証明できなければ無理である。また、河川から直接取水する権利があるか、河川管理者として機能補償の義務があるか検討が必要。

申立人に、県は話し合う用意があるので、話し合いの結果、再度相談されるようお願いした。

(文化環境部)

- (1) 地球温暖化啓発の行事を計画し、県の後援名義を得た。県の広報で取り上げるよう要望したが、担当課は推薦は出来ないという。

県は後援名義を許可したが、県広報を利用して推薦する行事ではないと判断。

- (2) 従前産業廃棄物業の許可業者であったが、更新手続きをわすれて無許可になった。再申請し、現在は業を中止している。しかし、許可が遅い。再三督促しているが遅い。

申立人は書類に不備があり、書類を補足するなど時間を要している。

(福祉保健部)

- (1) 息子と夫婦で住んでいる

息子は高校の頃から家に引きこもりで暮らしてきた。前から暴力ふるったり、壁、庭の花木をこわすなどする。

子供をどこか施設に入れておきたいと福祉保健所に相談するができない。
福祉保健所にこれまで通い続け、子供の対処を相談するが進展しない。息子と面談するなどしているが、保健所のやり方に不満がある。

精神保健法で強制的に精神科病院に入れることはできないようになっている。
今は、保健所の対応を信頼して、担当医師、保健婦のカウンセリングを受けることが最善である旨回答した。

- (2) 平成18年10月居宅サービス事業者の指定を受け開所を進めてきた事業所に採用が決まっていたが、介護支援事業者の指定を行う福祉保健所の職員が、私が採用されると指定が出来ない旨の話があったとの理由で、採用が控えられた。

申立人は、介護福祉士やガイドヘルパーの資格もあり、介護支援事業所の従業員としての的確条項に違反していない。採用されない理由が解らない。

申立人は、以前デイサービス事業経営者であったが、運営が悪質で指定を取り消されたものである。

申立人が採用されるとする事業所は、既に指定を受けているが、指定された後、従業員を、指定を取り消された元事業者の従業員に大幅に変更してきた。

法的には従業員の適格条項には違反しないので、事業者が採用することを止めることはできない。

指定を取り消すと言っていない。施設運営に申立人達の影響が出ること（悪質な運営がなされること）を怖れている旨の話をした。

申立人には、調査結果を伝えた。

- (3) 保健所で一般検診が行われなくなった事を知らずに来所したが、窓口の職員から非常に不愉快な対応を受けた。県民に対する態度について改善を求めたい。

福祉保健部から、即日、各保健所に当該苦情と対応への注意喚起を指示し、後日、一般検診の中止にかかる周知策（一般検診のできる診療機関についても例示）が指示された。

- (4) 第8回特別弔慰金の申請をしたが事務処理が遅い。

当該特別弔慰金は平成17年4月から申請が始まったが、申請件数が膨大で、事務処理が追いつかない状態であった。申立人には事情を説明し理解して貰った。

(農林水産部)

- (1) 県が設置しているパヤオ海域で漁をするには、旗を購入しなければならないが、漁業関係者だけに限られて、一般県民は購入できない。税金で作られたパヤオを一般県民が利用できないのはおかしい。

県設置の浮魚礁は、漁業振興の行政目的で設置したもので、漁業従事者以外の入漁は承認できないようになっている。理解いただきたい旨回答した。

(観光商工部)

- (1) 旅券センターの旅券発行手続きにはいつも時間がかかる。職員は多忙であり人員不足が原因である。増員し時間短縮を図って欲しい。

旅券発行業務は国からの法定受託業務である。経費は手数料で賄われるが、県費持ち出しが生じているのが現状であり、増員は困難である。理解いただきたい旨回答した。

(土木建築部)

- (1) 県の発注工事で当社が落札した。特に低率の落札ではなかったが、実行予算を組んでみたが赤字になりそうである。隣接工事の積算を聞いたところ、かなり差がある。入札の積算は第三者に依頼したものだが、事前に設計金額が公表されていたので、県の積算が間違っているとしか考えられない。

公表された設計金額に対し、入札の際の業者の積算は独自に行われるものである。応札したからには契約は履行しなければならない旨回答した。

- (2) これまで、土木事務所、農林土木事務所、企業局の不発弾磁気探査測量に指名を受けてきたが、今年度は少なくなり、特に土木建築部からの指命が一件もない。組合に加入してないからなのか調べて欲しい。

各部局とも、指名基準に組合加入の要件は無い。ただ指名に際して、会社内に技術者（測量士、測量士補、土質調査士、海洋測量士）が確保されているかどうかが要件となる。その他工事受給状況も参考にする。

指名状況を調査してみると、発注件数が各部局とも減少していた。その旨相談人に説明した。

- (3) 県道工事のため移動補償契約書（借家人補償）に押印した。行政書士から、移動補償になっているため現店舗では営業が出来ないといわれた。自分はそのつもりで契約したことはない。

誤解によるもので「県は、移転後の建物で再度営業することについては関知しない。」と直接担当から説明させた。

- (4) 県との用地買収交渉で、買収価格を見せてもらったが、周辺の土地に比べると安すぎる。

県の説明では、不動産鑑定士の鑑定結果を提示してある。用地買収については、納得いくまで話し合うしかない旨説明した。

- (5) 道路拡張工事で土木事務所から建物の切り取り補償を求められた。全部移転であれば良いが、一部切り取り補償は反対である。現在交渉中であるが承諾しなければならないか。

また、1階の貸店舗が現在空いているが、これから貸すと問題になるか。

反対し続けても補償内容が全部移転補償に変わることはない。承諾する、しないは自由で、不承諾で不利益を受けることはない。

切り取り補償は、内部改修費を含むので一応内容を聞いてみても良いのではな

いか。空き店舗は貸してよい。移転するとき借受人の補償は土木事務所が行う旨回答した。

- (6) 県道の街路樹が繁茂し、落ち葉や店の看板を隠しているのを剪定してくれと何度も依頼するが、一向に実行しない。早めにやって欲しい。

土木事務所としては、精一杯やっているが、予算の都合もある。県道街路樹の簡易な維持管理については、地域住民の清掃活動の一環で実施するように、御理解願いたい旨回答した。

県、市、地域住民が参加し、街路樹の効用や維持管理についての理解を進める会議を開催することになり、相談人にも連絡し協力を要請した。

- (7) 県有地が生活道になっているが、県有地に隣接する者が県有地ののり面に擁壁を作り、駐車場として利用している。当該県有地は進入路として利用しているが、擁壁に亀裂が生じ通行に危険な状況である。

土木事務所が現地を確認し、県有地の不法占用であったため原状回復を指示した。

- (8) 河川工事の影響により飲食店の売上げが減少したので補償して貰いたい。

県の公共工事の補償基準には、工事周辺の事業者に対する営業補償は想定されていない。土木事務所と良く協議し、その結果によっては再度書面で申し立てる方法もあると助言した。

- (9) 河川の護岸の隙間に自生した木が視界を遮って交通の障害になっている。

土木事務所が確認し、伐採した。

- (10) 那覇軍港内の海岸へ自由に出入りできなくなった。米軍にフェンスを撤去して貰うか、自由貿易地域内から海岸へ自由に行けるようにして欲しい。

水域は排他的制限水域で法律上、遊泳やつりなど県民の利用は制限されている。

また、自由貿易地域内の通り抜けは施設の保安上問題がある。その旨相談人に説明し理解いただいた。

- (11) 宜野湾トロピカルビーチ周辺を早朝ジョギングしているが、宜野湾マリーナとコンベンションセンターの間の道路が朝7時にしか開かない。当該道路は片側が無料駐車ができるので、早めに開けて貰いたい。

ビーチの管理上、早朝からゲートを開けることはできない。ジョギングのためであれば、隣の宜野湾運動公園内に駐車することが出来る旨回答した。

- (12) 中城公園整備で墓を移転しなければならないが、県が代替地を用意すべきではないのか。

代替地の斡旋は行わないのが原則であるが、当該事業地には多数の墓があるため、村と覚え書きを交わし、墓の移転については村が協力することになっている。その旨相談人に説明した。

- (13) 県営団地使用料を長期間滞納したため裁判になり、明け渡すよう判決が出た。その後、分割納入をお願いし継続して入居できるようお願いするが、住宅供給公社、県住宅課の職員は聞き入れてくれない。明け渡し判決が出た以上、困難である。県は、訴訟を起こす前は、当人には分割納付を含め、いろいろ協力をお願いしてきたが、無視されてきたため、裁判となったものである。今後のことは、市福祉事務所、社会福祉協議会と相談するしかない、と説明
- (15) 県営住宅駐車場の管理について、自治会が管理受託したい旨住宅公社に申し出たがその後の連絡がない。県営住宅の駐車場管理は、協定書により指定管理者に委ねられている。

(県立病院事業局)

- (1) 県立病院の外来診療の薬を院外薬局でもらうため、地図を渡された。地図をたよりに薬局にたどり着くまで、炎天下を乳児を抱いて結構歩くことになった。もっと丁寧に説明すべきである。苦情を伝えたところ、病院側から必ず改善します、との返答があった。

(教育庁)

- (1) 教育庁も知事部局と同様、毎週月曜日、水曜日はノー残業デーのはずだが、残っている者が多い。知事部局同様に残業規制を徹底するよう教育庁を指導して欲しい。教育庁、総務課長に対し、ノー残業デーの趣旨を各管理者から周知させるようお願いした。教育庁も、知事部局同様ノー残業デーを推進し、不要に職場に残らないよう周知しているとのこと。全体課長会議の議題とする旨回答があった。
- (2) 図書館には公立図書館間の相互貸借制度がある。県立図書館にない図書は、他の図書館から借りて県民に提供するものである。自分が読みたい本が、琉大図書館と県立芸大図書館にあることが解った。これまでこの制度で、他の図書館の本を借りてきたが、図書館の担当者が、自分で芸大図書館まで借りに行くようにと言われた。これまでできたサービスが何故できないか問いただしても、返答が曖昧である。県立図書館は、県民の希望に答えるよう市町村図書館、大学図書館、県外図書館とネットワークを取り蔵書目録を検索できるようになっており、図書の相互貸借を行っている。県立図書館の役割として、県民にはできるだけ、県立図書館を通して貸した

いが、予算の都合もある。県立芸大、琉大図書館は県民も利用できる。芸大は那覇市内にあり、自助努力をお願いした。

県立図書館の説明からやむを得ないと判断されると回答した。

第4 苦情相談、提言、意見表明の実績

1 部局別・月別苦情等件数（平成18年度）

部 局	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
知事公室	3	0	0	1	6	4	6	3	0	4	2	4	33
総務部	3	3	2	2	0	3	2	3	2	0	3	1	24
企画部	3	4	1	1	1	2	2	2	1	1	0	0	18
文化環境部	6	3	2	3	1	0	0	0	1	3	1	3	23
福祉保健部	4	6	2	3	1	3	5	9	8	2	6	1	50
農林水産部	1	2	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	11
観光商工部	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	2	2	10
土木建築部	11	10	9	7	7	9	13	11	4	5	3	3	92
教育庁	1	1	2	5	4	1	2	4	3	5	1	1	30
病院事業局	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
企業局	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
出納事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
人事委員会	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3
選挙管理委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
部 局 計	32	30	20	25	23	25	33	33	19	23	21	17	301
所 管 外	10	7	3	6	5	10	10	9	13	11	15	4	103
合 計	42	37	23	31	28	35	43	42	32	34	36	21	404

注) 所管外は、県以外の機関（県公安委員会、県議会を含む国、市町村、外郭団体等の機関）である。

2 年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成18年度）

年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	合計
苦情申立 (書面)	102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	376
電話等による 苦情	65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	209	267	1,159
相談・要望等	506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	136	109	2,075
問い合わせ・ 資料要求	176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	17	15	1,099
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	4,709

3 要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況

年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	合計
提言	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2
意見表明	3	1	1	2	-	1	1	1	1	1	1	1	14