

沖縄県の行政オンブズマン

平成26年度 運営状況報告書

平成 27 年 6月

沖縄県行政オンブズマン

目 次

I 運営状況の概要

第1	平成26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(書面)処理状況	2
第2	苦情申立(書面)の趣旨及び調査結果	3
第3	窓口・電話等での苦情・相談の処理事例	11
第4	提言及び意見表明	14
第5	その他運営状況	14
1	関係機関との連携	14
2	インターネットによる県民への情報提供	14
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議	14

II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明等の実績	15
1	部局別・月別苦情等件数(平成26年度)	15
2	年度別苦情相談等件数(平成7年度～平成26年度)	16
3	要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況	16
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	17
第3	提言及び意見表明した事項の改善状況	19
第4	行政オンブズマン制度	24
第5	行政オンブズマンの紹介	25

III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	26
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	30
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	42
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	43
・	沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程	44

I 運営状況の概要

第1 平成26年度苦情申立等の概要

1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成26年4月1日から平成27年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は7件である。また、窓口・電話等での苦情が112件、相談・要望等が94件、問い合わせ・資料請求が28件で合計241件となり、前年度の242件より1件減少している。

部局別には、子ども生活福祉部に係る苦情相談等が最も多く、次いで土木建築部、知事公室、総務部、保健医療部、農林水産部の順となっている。（資料編の部局別・月別苦情等件数15頁参照）

なお、月別、部局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	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
苦情申立（書面）	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	7
窓口電話等での苦情	3	8	15	9	7	9	11	6	7	13	13	11	112
相談・要望等	5	4	4	6	12	9	14	8	9	2	5	16	94
問い合わせ・資料請求	1	1	3	1	0	5	6	4	1	1	2	3	28
計	9	13	23	16	20	23	32	18	18	16	22	31	241

- (2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、土木建築部が3件、子ども生活福祉部、保健医療部、農林水産部、教育庁各1件の合計7件となっている。

第2表 部局別苦情申立（書面）受付件数

部局	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
知事公室													
総務部													
企画部													
環境部													
子ども生活福祉部							1						1
保健医療部			1										1
農林水産部												1	1
商工労働部													
文化観光スポーツ部													
土木建築部					1						2		3
教育庁									1				1
病院事業局													
企業局													
計			1		1		1		1		2	1	7

(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する。

2 苦情申立（書面）処理状況

平成26年度の苦情申立（書面）の処理状況は、前年度からの調査継続のものではなく、26年度に受け付けた7件すべてを処理した。

処理済の内訳は、行政に不備がなかったもの4件、申立の趣旨に沿ったもの2件、調査することが適当でないもの1件となっている。

第3表 苦情申立（書面）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）	6
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	(2)
ア 提言したもの	
イ 意見表明したもの	
(2) 行政に不備がなかったもの	(4)
2 所管外のもの	0
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	
(2) 移送	
3 その他のもの（苦情を調査しない旨の通知書送付）	1
(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	(1)
4 調査を中止したもの	0
5 取り下げられたもの	0
処 理 済 合 計	7
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	0
総 計	7

第2 苦情申立（書面）の趣旨及び調査結果

平成26年度に処理した書面による苦情申立は次のとおりで、その趣旨及び調査結果の概略を次ページ以降に記載してある。

- 1 精神保健及び精神障害者福祉法に基づく申請の早期処理について
(保健医療部)
- 2 催告書により精神的苦痛を負ったことについて
(土木建築部)
- 3 障害者福祉サービス事業所の指定取消について
(子ども生活福祉部)
- 4 埋蔵文化財センター職員の不適切な対応について
(教 育 庁)
- 5 県知事名のねつ造文書について
(土木建築部)
- 6 県営住宅自治会の駐車場費用について
(土木建築部)
- 7 J Aおきなわが個人情報を漏らしたことについて
(農林水産部)

1 精神保健及び精神障害者福祉法に基づく申請の早期処理について

(保健医療部)

苦情の趣旨

精神保健及び精神障害者福祉法に基づく申請を早期に処理するよう、現担当者の転任又は変更を求める。

調査の結果

(1) 県の回答

ア 当該申請に関する調査について

当該申請は、被申請者が精神障害者又はその疑いがあるとし、精神保健指定医の診察を求める内容となっている。

この診察の要否は、主に被申請者に精神障害による「自傷他害のおそれ」があることをもって判断されることになる。特に「他害」については、刑罰法令に触れる程度であることが一つの目安となっていて、単に精神疾患を有していることのみで強制的に受診、入院させられるものではない。これは、医療を受ける判断が、本来本人の自主性に任されており、行政がその強制力を持って受診、入院等の医療につなげるのは、極めて限られた場合にのみ許されているからである。

このように、当該申請が即、被申請者の診察に繋がるわけではなく、相応の条件が必要となっている。

申請受理後、二度の被申請者家族への聞き取り、現場付近での状況(騒音)調査や市環境保全課からの情報収集などを実施しているが、被申請者自身は協力を不可としているため、まだ聞き取りが行われていない。

面談調査については、あくまでも当人の了承のもと実施することから、今後とも被申請者の人権に十分に配慮し、慎重に調査業務を進めていくこととなる。

イ 現担当者の転任又は変更について

申立てには、担当者として1名を指名しその転任等を求めているが、当該申請はその者単独で担当しているわけではなく、その者を含む4名が担当者となり対応している。この4名は指揮監督の関係にないため、特定の者の独断や恣意によって処理が変わるものではないことから、担当者の転任又は変更は適当ではない。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、南部福祉保健所は申請に誠実に対応していると認められること、当該業務を申立人の指名する職員単独で処理しているものでもないことから、担当者の転任又は変更は適当ではないとの保健医療部の意見は妥当なものと考えます。

また、当職からも、当該調査等が被申請者の人権に配慮して慎重に進めなければいけないものであることを、申立人に御理解いただきたいと思えます。

2 催告書により精神的苦痛を負ったことについて

(土木建築部)

苦情の趣旨

沖縄県住宅供給公社からの催告書の誤発送により名誉毀損及び精神的苦痛を負った。

調査の結果

(1) 県の回答

当該催告書は、県営住宅の指定管理者として知事名で公社が発出する文書である。公社の職員間で共有する情報端末に退去した居住者の支払情報が反映されていなかったため、催告書の誤発送につながり、また、申立人からの電話確認の際に未納と回答している。

住宅使用料の入金確認漏れに加え、死亡した入居名義人に対し催告書を発送したことは、公社の事務処理チェック体制が不十分であったと言える。

県住宅課としては、今後、同様な事例が発生しないよう、公社の内部チェック体制の強化について指導を行う。

また、県住宅課が今年度に公営住宅管理端末を更新することから、これに合わせて公社職員に対する端末操作研修を実施し、入居者情報の迅速な処理を指導していきたい。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職は、県営住宅指定管理者である公社を指導監督する県土木建築部に対し調査を行った結果、入居名義人に催告書が発送される以前に県営住宅退去に伴う住宅使用料、修繕費等の精算が完了したことを確認いたしました。

退去に伴う精算が完了しているにもかかわらず、知事名の催告書が届いたことに対し、申立人が入居名義人の死亡した父が誠実であったことと合わせて名誉を傷つけられ精神的苦痛を負ったとの心情について、当職としても理解するものであります。

当職としては、土木建築部に対し、申立人へ誠意をもって謝罪するとともに、今後、同様の事例を発生させないよう公社職員に対する端末操作研修を実施し、入居者情報の迅速な処理を行う等公社に対する指導監督を徹底するよう申し入れております。

3 障害者福祉サービス事業所の指定取消について

(子ども生活福祉部)

苦情の趣旨

障害者福祉サービス事業所の指定を取り消されたことは承服できない。撤回を求める。

調査の結果

(1) 県の回答

ア 県では、監査時に提出のあった様々な資料について精査するため、元従業員や元利用者等の関係者に対し聴取を行った。

その内容について検討した結果、不利益処分（指定取消）相当であると判断し、聴聞手続を実施している。

イ 聴聞通知（8月25日）後の8月29日に、県は当事者に対し不利益処分に係る証拠書類の閲覧の機会を設けた。9月5日には聴聞の機会を付与し、当事者による資料の提出や意見陳述が行われた。

監査等において確認できた内容、聴聞時に提出のあった資料や意見陳述を勘案した結果、指定取消相当と判断し、平成26年10月1日付けで行政処分（指定障害福祉サービスの指定取消）の通知を行った。

以上のように、聴聞会開催前に不利益処分に係る証拠書類の閲覧の機会が与えられていることや、聴聞会において資料の提出や意見陳述の場を設けており、当該不利益処分についての議論は十分行われた。

また、行政手続法や行政手続条例等、関係法令等にのっとり適切に執り行った。

ウ 上記のとおり、慎重・丁寧に法にのっとり判断したものであり、取消処分を取り消すことはできない。

利用者については、取消後により不利益が及ばないように、市町村とも連携して指導を行う。

(2) 行政オンブズマンの意見

指定取消の理由は障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第50条第1項第3号、第4号、第6号、第7号、第8号及び第10条に該当するというものであります。

県は、監査後、県行政手続条例に基づき聴聞を行いました。その際、事業者は陳述書において、第4号、第6号及び第7号については違反を認めております。

県は監査、聴聞を踏まえ、法及び条例に基づき指定取消の判断を行ったものであります。

当職としては、事業者は監査後、改善を図ってはいるものの、法及び条例に基づく当該処分はやむを得ないものと考えます。

4 埋蔵文化財センター職員の不適切な対応について

(教育庁)

苦情の趣旨

埋蔵文化財センター職員の不適切な対応に関し注意指導を求める。

調査の結果

(1) 県の回答

申立人は、埋蔵文化財センター発行の書籍の県立図書館での複写サービスに関連して同センターに電話したところ、職員の思いもかけない対応を受け苦情を申し立てている。

図書館の複写サービスを利用して資料を取り寄せることは、制度で定められている範囲内の行為である。

当該職員の認識不足と不適切な言動により申立人に不快な思いをさせたこと、さらに同センター上司の不適切な対応があったことについて、申立人に対し書面により深くお詫びしたところである。

当該職員に対しては、その言動について厳しく注意するとともに、このようなことを二度と起こさないよう厳しく指導しており、本人も深く反省している。

同センター上司についても、監督責任の意識を強く持たせるため、三度にわたり指導を行っている。

複写サービスについては、県立図書館において申立人納得のうえ終了している。

当該職員については、図書館の複写サービス制度をよく理解しないまま申立人に対し不適切な言動による対応を行っていることから、制度の理解に努めさせる。

また、今後二度とこのようなことが起こらないよう、同センターにおいて接遇に関する内部研修を実施する予定である。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、教育庁においては、当該職員等の不適切な言動について申立人に対し書面によりお詫びしていること、両名を厳しく注意指導し、深く反省させていること、同センターにおいて接遇に関する研修を予定していることから、苦情に適切に対応しているものと認めます。

申立人におかれましては、今後とも積極的に図書館の複写サービスその他の県の行政サービスを御活用ください。

5 県知事名のねつ造文書について

(土木建築部)

苦情の趣旨

県知事名での回答文書がねつ造されている。

処理結果

調査の過程において、本件苦情が判決により確定した権利関係に関する事項であることが判明し、所管外となることから調査を中止した。

6 県営住宅自治会の駐車場費用について

(土木建築部)

苦情の趣旨

駐車場に係る費用を車を所有していない世帯にも負担させるのは納得できない。駐車場を利用している世帯で負担すべきである。

調査の結果

(1) 県の回答

平成26年7月から県が整備した駐車場が有料となったが、駐車場が不足していることから県営桑江高層住宅自治会(以下「自治会」という。)は、県営住宅と比較して駐車料金が高額な近隣の民間駐車場と契約し、自治会員へ県営住宅と同額の月額1,500円で使用させている。

民間駐車場と県営住宅駐車場使用料の差額は、自治会総会で決定し、自治会で補填している。

県営住宅の自治会費は、電気料等使用量に応じて支払う共益費と自治会運営費がある。

苦情申立のあった駐車場差額補填は、共益費ではなく、自治会運営費として自治会において決定されているため、県は直接指導する権限がないが、公平性に欠けるおそれがあり、県営住宅の設置管理者として自治会に対し必要な助言等を行ってきたい。

なお、自治会が毎月支払っている電気料等の共益費については、自治会運営費をめぐる対立を理由に支払いを拒否できるものではないと考える。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職は、県営住宅設置管理者である土木建築部に対し調査を行ったところ、県営住宅の自治会費は電気料等使用量に応じて支払う共益費と自治会運営費があり、自治会運営費は自治会総会によって用途が決定されるとのことであります。

しかしながら、申立人等自動車を保有しない入居者についても駐車場使用料の差額補填を負担させていることから、不公平であり納得できないとの申立人の主張については、当職としても理解するものであります。

当職としては、土木建築部に対し、県営住宅の設置管理者として公平、公正の観点から適切な管理・運営に努めるとともに、自治会に対して必要な助言等を行い解決を図っていくよう申し入れております。

7 J Aおきなわが個人情報を漏らしたことについて

(農林水産部)

苦情の趣旨

J Aおきなわは、申立人が祖母の代理人であることを第三者に漏らした。県は監督する立場にあり調査してほしい。

調査の結果

(1) 県の回答

本案件は、J Aおきなわと事業利用者との個別取引に関わるトラブルであり、本来であれば行政庁が仲裁等を行う立場にない。

一方、申立人からの要望もあり、これまで3回の調査確認を行っており、内1回は直接申立人がJ Aおきなわへ内容を説明し確認を行っており、申立人の主張は、その都度、県、J Aおきなわも認識し回答している。

今回、苦情申立の理由で県からの質問内容が異なっているとされているが、これまでの調査確認の中でJ Aおきなわから、今回苦情の主要部分である申立人に係る案件で「個人情報保護法に違反する事実はない。」という確認をとっており、質問内容の詳細部分が異なるとしても、これまでの結論が変わることはないと認識している。

これまでも申立人へ説明してきたが、両者の主張が異なった場合に最終的に司法判断となる可能性もあり、行政庁として個別取引に関わるトラブルを仲裁する立場にないこと、どちらの主張が正しいか判断することができないため、これ以上関与することはできない。

申立人に対し、これまで同様、J Aの信用事業の業務に関する苦情の相談窓口である「J Aバンク相談所」及び仲裁センター制度の紹介を行うことになる。

(2) 行政オンブズマンの意見

今回の苦情申立について、申立人からの個人情報保護法違反があったとの訴えに対して、県はJ Aおきなわに対し再三にわたる調査を実施し、J Aおきなわから違反するような事実はないとする旨の回答を申立人に文書で回答しております。

これまでの調査の結果、申立人とJ Aおきなわの両者の主張は異なったままで、今後、質問内容の詳細が変わっても同様の結果となることと考えられます。

当職としては、今回の苦情申立については、農林水産省が定める監督方針に従い、「J Aバンク相談所」及び同相談所を通じJ Aバンクの紛争解決措置として弁護士会などが運営する「仲裁センター」を利用することが解決促進につながるものと考えております。

第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

平成26年度に処理した窓口や電話での苦情・相談のうち、主な事例を挙げる。

知事公室

辺野古の海を埋め立てて基地を造ると生態系に影響が生じてしまう。自然は守るべきだ。新石垣空港は海を埋め立てる計画が、有識者、学者、世論等により陸上部に建設された。直接、知事あて訴えたいが秘書課は会わせてくれない。
[対応] 「知事へのたより」で手紙、はがき、電子メール、ファクス等で知事へ意見を伝える方法があることを説明した。

総務部

西原町池田在の土地は、亡き父から当方の土地であると言われていたが、所有者不明地との看板が立てられている。

どういう状況なのか確認したい。

[対応] 管財課において所有者不明地についての相談を受けていることを伝え、当課担当者から説明を行った。

企画部

那覇市牧志の旧グラント・利村劇場跡に隣接して土地を有しているが、先日から劇場跡の工事が始まり当方の土地に食い込んで工事しているため抗議したところ、県が測量した図面に基づいて境界を定めているとのことであった。

納得できない。

[対応] 土地対策課に確認したところ、境界確定作業が行われた土地とのことで、詳細について当課から相談者に対し説明を行った。

環境部

カラスの被害に遭っており、屋上に洗濯物が干せず、ゴミ袋を漁られているほか鳴き声がうるさく気味悪い。県の責任で駆除して欲しい。

[対応] 自然保護・緑地推進課に苦情の趣旨を伝え、対応方を検討するよう申し入れた。

子ども生活福祉部

当方の住宅に隣接する保育園から砂塵が舞い込み、台風時には飛来物の恐れ

があり、当保育園に対策を講じるよう言ったが一向に改まらない。

[対応] 子育て支援課に確認したところ、園側は砂塵除けの板囲いを設置したとのことであった。当保育園から相談者に対し十分に説明を行い理解を求めるよう指導することを助言した。

保健医療部

病院の手術が原因で足が不自由になり仕事ができなくなった。明らかに病院側の落ち度であるのに病院側は認めてくれない。

[対応] 医療安全相談センターで相談するよう伝えた。また、補償問題については、法テラスで無料法律相談ができることを伝えた。

農林水産部

県農業研究センターの一般公開の見学に行った際、駐車場の端に廃車が放置されていた。県施設に廃車を放置していることは問題ではないか。また、当件についての職員の対応は納得できない。

[対応] 当センターから放置車両の所有者へ注意の上、後日、撤去を行った。また、相談者に対する職員の不適切な対応について陳謝した。

商工労働部

中城湾工業団地の賃貸工場で以前操業していた企業から設備等を引き継いだ。工場内にある当社施設に立ち入るのにいちいち県の了解が必要というのは納得できない。

[対応] 相談者と企業立地推進課が話し合いを行い、立ち入りを行う際の手順について当課から相談者あて文書で提出することになった。

文化観光スポーツ部

県観光振興課の一括交付金を活用した補助事業を実施した。当課から補助事業に係る調査とのことで勤務状況、人件費等の帳簿の提示を求められた。

人件費等は個人情報であり、なぜ提示が必要か。

[対応] 相談者に対し、補助事業者は補助事業に係る経費については、適正に使われたかどうか検査を受けることになる旨を説明した上で、観光振興課を案内した。

土木建築部

県道拡幅に伴い、母の住宅が立ち退き対象となっている。しかし補償額は周辺で代替住宅が得られる額ではない。また、用地交渉担当者は「早めにまとめたい」と態度が高飛車で直接交渉ではなかなかまとまらない。何とかできないか。

[対応] 相談者と道路街路課が話し合いを行い、後日、所管土木事務所の責任者を交えて調整を行うことになった。

教育庁

先生が養護学校にいる子どもに会わせてくれない。

[対応] 県立学校教育課で相談するよう案内した。

病院事業局

精和病院の通院患者である。主治医に連絡が必要なことが生じても電話の取り次ぎが断られている。予約外来時のみの連絡では支障がある。

[対応] 相談者が持参した「当院外来通院するに当たっての約束事項」によると電話での対応はできない旨相談者も了解するとの署名があるが、特例が認められるかどうか県立病院課で相談するよう案内した。

監査委員事務局

新知事はカジノを止めると言っており、賛成である。しかし、これまでカジノ関連調査で9千万円の血税を浪費した前県政の責任はどうか。

県民として正式に監査を要求する。

[対応] 監査委員事務局で相談するよう案内した。

企業局

企業局の貯水タンク工事で自宅にひびが入り、修復してもらうことになっているが、ひびが入った工事の現場写真が偽造されている。

[対応] 建設計画課で相談するよう案内したところ、修復工事が終了してから相談するとのことであった。

選挙管理委員会

選挙運動の騒音がひどい。

[対応] 選挙管理委員会で相談するよう案内した。

第4 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し、又は制度の改善を求めるための意見を表明することができる。

平成26年度は、提言及び意見表明はなかった。

第5 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は、市町村の相談窓口や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行っている。

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・相談の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。

3 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成26年12月3日に開催された総務省主催の「第16回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席した。

II 資料編

第1 苦情相談、提言、意見表明等の実績

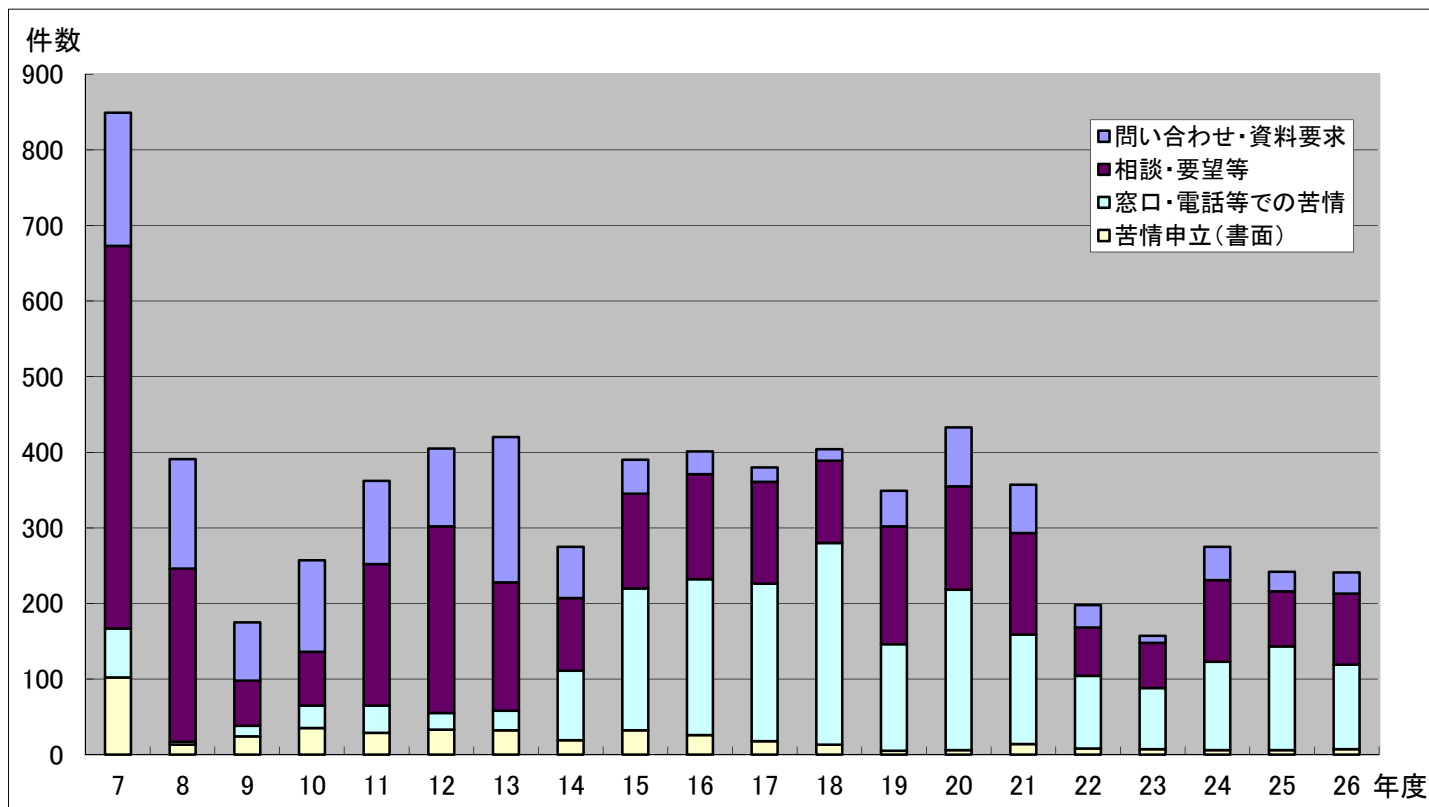
1 部局別・月別苦情等件数（平成26年度）

部 局	月												合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
知事公室				2	2	3	1	5	2	1	2	4	22
総務部			3		1	1	6	2	1	1	1	4	20
企画部					1				1			1	3
環境部		1			1	2	1	1	1			1	8
子ども生活福祉部	1	3	6	5	2	3	7	1	1	2	5	4	40
保健医療部	1		3	1	1		5		1	1		1	14
農林水産部						1	1		1	4	2	2	11
商工労働部		1				1				2		1	5
文化観光スポーツ部										1			1
土木建築部	2	2	4	1	3	5	3	4	1	2	5	1	33
教育庁						1			3		1		5
病院事業局		1	3									2	6
企業局		1											1
出納事務局													
監査委員事務局					1				1				2
人事委員会													
選挙管理委員会										1		1	2
部 局 計	4	9	19	9	12	17	24	13	13	15	16	22	173
所 管 外	5	4	4	7	8	6	8	5	5	1	6	9	68
合 計	9	13	23	16	20	23	32	18	18	16	22	31	241

（注）所管外は、県の機関（公安委員会及び議会を除く。）以外の国、市町村、外郭団体等のものである。

2 年度別苦情相談等件数(平成7年度～平成26年度)

事項	年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	計
苦情申立(書面)		102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	5	6	14	8	7	6	6	7	435
窓口・電話等での苦情		65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	208	267	141	212	145	96	81	117	137	112	2199
相談・要望等		506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	135	109	156	137	134	64	60	108	73	94	2900
問い合わせ・資料要求		176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	19	15	47	78	64	30	9	44	26	28	1427
合計		849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	198	157	275	242	241	6961



3 要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況

事項	年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	計	
苦情申立(書面)					1							1										2	
電話等による苦情		3	1	1	2		1	1	1	1	1	1	1	2									16
合計		3	1	1	3	0	1	1	1	1	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	18	

第2 行政オンブズマン設置後の運営状況

- 平成7年4月 行政オンブズマン制度発足
行政オンブズマンを石田穰一及び島村幸雄の両名に委嘱
「沖縄県行政オンブズマン相談室」を開設
調査員として、副参事1名、臨任職員1名及び嘱託員1名を配置
- 10月 意見表明
第1号 宜野湾マリーナの使用許可等について
第2号 沖縄県職員採用試験の受験年齢について
第3号 土地関係苦情事案の多発について
- 平成8年8月 意見表明
第4号 「美ら島を守るために」について
- 平成9年4月 行政オンブズマンに石田穰一及び島村幸雄の両名を再任
8月 意見表明
第5号 首里城周辺の混雑緩和について
- 平成11年3月 提言・意見表明
第6号 植樹帯の見直し撤去について（意見表明）
第7号 講師謝礼金支払基準と運用の見直しについて（意見表明）
第8号 県職員の電話の対応について（提言）
「沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程」を制定
- 4月 行政オンブズマンを大城光代及び宮城健蔵の両名に委嘱
- 平成12年6月 沖縄県行政システム改革大綱に基づき、インターネットへの掲載及び職員研修の実施
7月 意見表明
第9号 環境美化推進について
- 平成13年4月 行政オンブズマンに大城光代及び宮城健蔵の両名を再任
7月 意見表明
第10号 保健医療体制整備のための医師の養成確保について
8月 行政オンブズマンによる管理者研修
- 平成14年5月 行政オンブズマンによる管理者研修
7月 意見表明
第11号 県営住宅の管理運営について

- 平成 15 年 4 月 行政オンブズマンを長嶺信榮及び大城道子の両名に委嘱
5 月 行政オンブズマンによる管理者研修
11 月 意見表明
第 12 号 離島における県税納付方法の改善について
- 平成 16 年 2 月 行政オンブズマンによる研修
具志川市管理職研修「オンブズマン室からみた住民の苦情」講話
- 8 月 意見表明
第 13 号 父子家庭の県営住宅への優先入居について
- 平成 17 年 4 月 行政オンブズマンに長嶺信榮及び大城道子の両名を再任
8 月 提言・意見表明
第 14 号 県土保全条例に基づく、開発事業主に対する監督・助言について（提言）
第 15 号 人事異動に伴う事務停滞の防止について（意見表明）
- 平成 18 年 7 月 意見表明
第 16 号 母子及び寡婦福祉資金の貸付に係る連帯保証人について
- 平成 19 年 4 月 行政オンブズマンを大工廻朝次及び翁長孝枝の両名に委嘱
7 月 意見表明
第 17 号 県営住宅家賃の減免措置の改善について
- 平成 20 年 3 月 意見表明
第 18 号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について
- 平成 21 年 4 月 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の両名を再任
- 平成 23 年 4 月 行政オンブズマンを玉城征駟郎及び宮城智子の両名を委嘱
- 平成 25 年 4 月 行政オンブズマンを玉城征駟郎及び宮城智子の両名を再任
- 平成 27 年 4 月 行政オンブズマンを宮城嗣宏及び米藏博美の両名を委嘱

第3 提言及び意見表明した事項の改善状況

意見表明（平成7年10月5日）

第1号 宜野湾港マリーナ施設の使用許可等について

宜野湾港マリーナ施設の使用許可にあたっては、新たに申請希望者名簿等を整備し、これらを活用して申請者を選定するよう明確にされたい。また、継続使用については、更新手続の規定を新設するとともに、更新回数に一定の限度を設けるなどして、待機者の申請の機会を増やすよう検討されたい。

[改善状況]

これまで、不備であった事務処理関係の規程を整備し、「宜野湾港マリーナの規定集及び諸手続き書類」にまとめ、これに基づき事務を進めた結果、その後、スムーズに運営されている。

意見表明（平成7年10月5日）

第2号 沖縄県職員採用試験の受験年齢について

幅広く、かつ高い識見を有する職員を積極的に採用するため、採用試験の年齢制限を引き上げるよう見直したらどうか。

[改善状況]

沖縄県職員の上級・中級の採用試験の受験資格がこれまで、「満21歳以上28歳未満」を「満21歳以上29歳まで」となった。

意見表明（平成7年10月5日）

第3号 土地関係苦情事案の多発について

公共用施設の取得と継続管理に携わる関係職員の研修を徹底し、部局内の事務手続に際し、チェック機能を活性化するとともに、上司による適切な指導監督が行われるようにされたい。

[改善状況]

特に、公共用地等の取得に携わる職員を対象に特別研修を実施するなど、職員の研修に努めてきた。

毎週1回行われる課内のミーティングを通して適切に事務処理が行われているか、気をつけるようにしている。

意見表明（平成8年8月6日）

第4号 「美ら島を守るために」について

沖縄の青い海、美しい自然は、赤土、ゴミなどで汚され、観光立県の将来が危ない。美ら島の美しさ、景観を守るための実効ある方策を積極的に推進されたい。

[改善状況]

不法投棄廃棄物の定期パトロールを年4回、廃棄物対策課を中心に保健所・警察との合同で実施し、クリーン行政に努めている。

意見表明（平成9年8月25日）

第5号 首里城周辺の混雑緩和について

首里城公園を訪ねる観光客の交通阻害、混雑などで、観光客も付近住民も困惑し、非常に不愉快な思いをしているので、早急に対策を検討されたい。

[改善状況]

- ① 首里城への進退路コースを一方通行にした。
- ② 屋台土産店舗の営業場所を仮設店舗の中に移転した。
- ③ 正規のタクシー乗り場を設置した。
- ④ 守礼門の団体写真撮影場所を、歓会門に移し、撮影場所に線を引き、はみ出ないように撮影場所を指定した。
- ⑤ バス駐車場を12台分更に拡張することになった。

意見表明（平成11年3月16日）

第6号 植樹帯の見直し撤去について

既設の県道植樹帯の中には雑草が繁茂し、歩行者等の通行に支障を来している箇所が各地に見受けられるので、改訂後の県道植樹帯設置基準に沿って抜本的な見直しを行い、交通の支障になっている低木等植栽の撤去等についての長期計画を策定・実施し、人と車が安全で快適な通行が出来るよう検討されたい。

[改善状況]

既存の植樹帯について、「帯」から「升」へと順次改善を図っており、今後とも安全な道路を目指して、改善に取り組む予定である。

意見表明（平成11年3月16日）

第7号 講師謝礼金支払い基準と運用の見直しについて

沖縄県が支払う講師謝礼金は、基準が実情に沿わず、これによれない場合の運用にも問題があり、優れた人を講師に得ることが困難な実情にあるので、その改善を図られたい。

[改善状況]

当面は、基準によりがたい場合は、従来どおり個別協議で対応する。

提言（平成11年3月30日）

第8号 県職員の電話対応について

県職員が、電話で対応するとき、所属と名前を名乗るようにしたらどうか。そのための是正措置を速やかにとられたい。

[改善状況]

「接遇マニュアル」を作成し、それを通して行政サービスの向上に努める。

意見表明（平成12年7月10日）

第9号 環境美化推進について

「沖縄県行政システム改革大綱」が策定され、その具体的方策の一つに「美ら

島づくりに向けて環境保全率先行動を実施すること」が挙げられた機会に、汚れた場所を清掃するだけでなく、汚さないための方策を検討されたい。

[改善状況]

「ちゅら島環境美化条例」を平成14年3月30日に制定し、同年7月1日から一部条項を除き施行、平成15年1月1日から全面施行している。

意見表明（平成13年7月26日）

第10号 保健医療体制整備のための医師の養成確保について

県の「沖縄県保健医療計画」に示された医師の養成確保の理念を実現するため、具体的な方策を立てることを検討されたい。

[改善状況]

- ① 医師が都市部に集中し、北部や宮古・八重山は医師確保が困難な地域となっているが、県立中部病院の臨床研修終了医師の確保や、大学病院との連携等により、医師確保に努めている。
- ② 医療機器については、八重山地域から強い要望があったMRIが平成13年度に導入され、精和病院を除く全ての県立病院で整備済みである。

意見表明（平成14年7月5日）

第11号 県営住宅の管理運営に関する県の指導の強化について

県営住宅の管理運営については、住宅供給公社や県営住宅居住者の自治会に任せるだけでなく、県が適正な管理運営に向けて指導を強化すべきである。

[改善状況]

① 共益費負担問題

共益費の負担については、団地自治会等による自主的管理を基本とし、自治会が独自に行うものであるが、県としても団地自治会に対して何らかの助言等を行っていききたい。

② 連帯保証人の問題

連帯保証人は、入居者の家賃だけでなく、発生する一切の責務について保証するものであることから、安易に辞退を認めることは適当でないと判断するが、個別事情を十分調査のうえ対応していききたい。

③ ペット飼育問題

ペット飼育については、日頃よりポスターの掲示、ステッカーの貼付等により理解と協力を求めているが、苦情等により違反者が判明次第、その者に対し厳重注意しているところである。

制度の見直しについては、他府県の状況も勘案しながら対応していききたい。

意見表明（平成15年11月26日）

第12号 離島における県税の納付方法の改善について

竹富町、座間味村、渡名喜村には、収納代理金融機関がないので、県税を納付するのに不便である。このような不便な状況を改善する対策を早急に検討して

もらいたい。

[改善状況]

竹富町、座間味村、渡名喜村及び勝連町津堅島の4地域で、郵便局を収納機関として指定し、平成16年4月から施行した。

意見表明（平成16年8月27日）

第13号 父子世帯の県営住宅への優先入居について

[改善状況]

父子世帯も優先入居の対象とする「沖縄県営住宅の設置及び管理に関する条例の一部を改正する条例」が、平成17年6月定例県議会に提案し可決され、平成17年7月15日から施行された。

提言（平成17年8月18日）

第14号 土地開発に関する検査済証交付後における事業者に対する指導について

県は、沖縄県県土保全条例に基づく開発行為に関し、同条例第11条の検査済証交付後は、同条例第14条による勧告助言等はできないとの運用解釈をしているが、その運用を再考願いたい。

[改善状況]

今後の行政運営に反映させていくとの回答があった。

意見表明（平成17年8月18日）

第15号 人事異動に伴う事務停滞の防止について

人事異動に伴い事務を停滞させ、県民に対し不利益を及ぼすことがないように、対策を検討されたい。

[改善状況]

従来、人事異動等による事務引継は、課長以上の職にある職員及び所長等のみが事務引継書によることとされていたが、沖縄県職員服務規程を改正し全職員が事務引継書で引き継ぐこととなり、事務の引継体制が従来より強化された。

意見表明（平成18年7月21日）

第16号 母子及び寡婦福祉資金の貸付に係る連帯保証人について

資金の貸し付けに係る連帯保証人は、県内に1年以上居住してい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することについても認め、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。

[改善状況]

連帯保証人の取扱いについて、行政オンブズマンの意見に沿って「母子及び寡婦福祉資金の貸付基準」を改正し、平成19年4月1日から適用することとした。

意見表明（平成19年7月5日）

第17号 県営住宅家賃の減免措置の改善について

減免期間について、更新申請が可能となるよう「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱」の見直しを検討されたい。

[改善状況]

減免期間について、行政オンブズマンの意見に沿って「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱」を改正し、平成19年9月25日から適用することとした。

意見表明（平成20年3月27日）

第18号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について

沖縄県情報公開条例の運用が適正、適切になされるよう、条例の周知及び職員の研修に努めるとともに、行政事務全般の執行に当たっては、教諭出身の職員と他の行政事務職員の連携が強化されるよう、事務処理体制の改善を検討されたい。

[改善状況]

情報公開に係る事務処理体制について、義務教育課に特命副参事を配置するとともに、新採用職員等研修会や課内研修において条例等に関する講義の時間を増やす等、各職員の意識向上に努め、組織的な連携強化が図られた。

第4 行政オンブズマン制度

沖縄県行政オンブズマンは、県政に対する県民の苦情を簡易、迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保と開かれた県政の推進に寄与することを目的として、平成7年4月1日に発足した制度です。

県の行政機関による違法・不当な行為や誤った行政処分などによって、県民の権利利益が侵害された旨の苦情の申立があれば、行政オンブズマンは速やかにその申立に関し調査を行い、調査結果等を苦情申立人に通知します。

特にオンブズマンが必要と認めたときは、県の機関に対し、業務執行の是正措置を求める「提言」、制度の改善等を求める「意見表明」を行います。その内容は公表され、県の機関によって改善が図られることとなります。

1 行政オンブズマンの職務

行政オンブズマンの職務は、次のとおりです。

- (1) 県政に対する県民の苦情を調査し、簡易・迅速に処理すること。
- (2) 県政の非違等については是正等の措置を講ずるよう提言すること。
- (3) 県政に関する制度等の改善を求める意見を表明すること。
- (4) 提言、意見表明等の内容を公表すること。
- (5) その他県政に対する県民の苦情に関すること

2 所管外事項

行政オンブズマンの所管は、県の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為ですが、次に掲げる事項は除かれます。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判等で係争中の事案に関する事項
- (3) 沖縄県情報公開条例（平成13年沖縄県条例第37号）及び沖縄県個人情報保護条例（平成17年沖縄県条例第2号）に関する事項
- (4) 県職員の人事、給与その他勤務条件に関する事項
- (5) 行政オンブズマンの行為に関する事項

3 各県等の状況

全国の自治体における制度導入の状況は、平成27年4月現在、都道府県においては、4道県（北海道 秋田県 山梨県 沖縄県）、市町村等においては、29の特別区・政令市・市の合計33の自治体で制度の導入をしております。

第5 行政オンブズマンの紹介

行政オンブズマンの身分等は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第7条に規定されている。

行政オンブズマンは、地方公務員法第3条第3項第3号に規定する非常勤の特別職で、人格が高潔で社会的人望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから知事が委嘱する。

定数は、2人で、任期は2年となっている。ただし、1期に限り再任することができる。

現在、行政オンブズマンとして、宮城嗣宏、米藏博美の両氏が平成27年4月に就任し、行政オンブズマンの職務を遂行している。

1 行政オンブズマンの略歴

みやぎ つぐ ひろ
宮 城 嗣 宏

- ・ 沖縄弁護士会長
- ・ (財)法律扶助協会沖縄支部長
- ・ 日本司法支援センター沖縄県支部長(法テラス)
- ・ 沖縄弁護士会所属弁護士
などを歴任

よね くら ひろ み
米 藏 博 美

- ・ 県知事公室広報課長
- ・ 県文化環境部平和・男女共同参画課長
- ・ 県文化環境生活部文化生活統括監
- ・ 県会計管理者
などを歴任

2 歴代行政オンブズマン

- 平成7年4月1日～平成11年3月31日
石 田 穰 一 島 村 幸 雄
- 平成11年4月1日～平成15年3月31日
大 城 光 代 宮 城 健 蔵
- 平成15年4月1日～平成19年3月31日
長 嶺 信 榮 大 城 道 子
- 平成19年4月1日～平成23年3月31日
大 工 廻 朝 次 翁 長 孝 枝
- 平成23年4月1日～平成27年3月31日
玉 城 征 駟 郎 宮 城 智 子

III 關係規程

沖縄県行政オンブズマン設置要綱

平成 7 年 3 月 27 日
知 事 決 裁

(設置)

第 1 条 県政に対する県民の苦情を簡易・迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保と開かれた県政の推進に寄与するため、本県に行政オンブズマンを置く。

(定義)

第 2 条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 苦情 県民の自己の利害にかかわる県の機関の業務の執行に関する事項又は当該業務に関する職員の行為についての苦情をいう。
- (2) 県の機関 知事部局、企業局、病院事業局並びに地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 180 条の 5 に定める執行機関のうち教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、労働委員会、収用委員会、海区漁業調整委員会及び内水面漁場管理委員会をいう。

(所管)

第 3 条 行政オンブズマンの所管は、県の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次に掲げる事項は除くものとする。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判等で係争中の事案に関する事項
- (3) 沖縄県情報公開条例（平成 13 年沖縄県条例第 37 号）及び沖縄県個人情報保護条例（平成 17 年沖縄県条例第 2 号）に関する事項
- (4) 県職員の人事、給与その他勤務条件に関する事項
- (5) 行政オンブズマンの行為に関する事項

(行政オンブズマンの職務)

第 4 条 行政オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 県政に対する県民の苦情を調査し、簡易・迅速に処理すること。
- (2) 県政の非違等について是正等の措置を講ずるよう提言すること。
- (3) 県政に関する制度等の改善を求める意見を表明すること。
- (4) 提言、意見表明等の内容を公表すること。
- (5) その他県政に対する県民の苦情に関すること。

(行政オンブズマンの責務)

第 5 条 行政オンブズマンは、県民の権利利益を擁護するため、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 行政オンブズマンは、その地位を政治的目的のために利用してはならない。

(県の機関の責務)

第6条 県の機関は、行政オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 県の機関は、行政オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的に協力しなければならない。

(行政オンブズマンの身分等)

第7条 行政オンブズマンの定数は、2人とする。

2 行政オンブズマンは、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号に規定する非常勤の特別職とする。

3 行政オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。

4 行政オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任を妨げない。

5 行政オンブズマンの報酬及び費用弁償の額は、沖縄県特別職に属する非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する規則（昭和47年沖縄県規則第111号）に定めるところによる。

(秘密を守る義務)

第8条 行政オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第9条 知事は、行政オンブズマンが次の各号のいずれかに該当するときは、解嘱することができる。

(1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき。

(2) 職務上の義務違反があると認めるとき。

(3) その他行政オンブズマンにふさわしくない行為があると認めるとき。

(兼職の禁止)

第10条 行政オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

2 行政オンブズマンは、本県と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(苦情の調査、通知等)

第11条 行政オンブズマンは、県民から苦情の申立てがあったときは、速やかに当該苦情に関して調査するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情を調査しない。

(1) 第3条ただし書の規定に該当するとき。

(2) 苦情の内容が、当該苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

(3) 申し立てられた苦情が虚偽であるときその他正当な理由がないとき。

(4) その他調査することが適当でないとき。

2 行政オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査するときは、県の機関に対し、その旨を通知しなければならない。

3 行政オンブズマンは、第1項ただし書の規定により苦情を調査しないときは、その旨

を理由を付して苦情申立人（以下「申立人」という。）に速やかに通知しなければならない。

（苦情の調査の中止）

第 12 条 行政オンブズマンは、苦情の調査を開始した後においても、前条第 1 項ただし書の規定に該当すると認めるときは、調査を中止することができる。

2 行政オンブズマンは、前項の規定により苦情の調査を中止したときは、その旨を理由を付して申立人及び県の機関に速やかに通知しなければならない。

（調査の方法）

第 13 条 行政オンブズマンは、苦情の調査のため必要があると認めるときは、県の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の資料を閲覧し、若しくはその写しの提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

（申立人への通知）

第 14 条 行政オンブズマンは、苦情の調査結果について、申立人に速やかに通知しなければならない。

（協議、提言、意見表明等）

第 15 条 行政オンブズマンは、苦情の調査の結果、必要があると認めるときは、県の機関に是正等の措置について協議することができる。

2 行政オンブズマンは、苦情の調査の結果、必要があると認めるときは、県の機関に対し是正等の措置を講ずるよう提言することができる。

3 行政オンブズマンは、苦情の調査の結果、必要があると認めるときは、県の機関に対し制度の改善を求めめるための意見を表明することができる。

4 行政オンブズマンは、第 2 項の規定により提言したときは、県の機関に対し是正等の措置について報告を求めものとする。

5 前項の規定により報告を求められた県の機関は、当該報告を求められた日から 60 日以内に、行政オンブズマンに対し是正等の措置について報告するものとする。

6 行政オンブズマンは、苦情について第 2 項の規定により提言したとき、若しくは第 3 項の規定により意見を表明したとき、又は前項の規定による報告があったときは、その旨を申立人に速やかに通知しなければならない。

（提言又は意見の尊重）

第 16 条 県の機関は、前条の規定による提言又は意見表明を受けたときは、当該提言又は意見を尊重しなければならない。

（提言等の公表）

第 17 条 行政オンブズマンは、第 15 条の規定による提言、意見表明又は報告の内容を公表するものとする。

2 行政オンブズマンは、前項の規定による公表にあたっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

（知事への報告及び公表）

第 18 条 行政オンブズマンは、毎年、年間の運営状況を知事に報告するとともに、これを公表するものとする。

（事務）

第 19 条 行政オンブズマンに関する事務は、知事公室広報交流課において処理する。ただし、行政オンブズマン固有の権限に属する事務については、この限りでない。

(補則)

第 20 条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、知事が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 7 年 4 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 18 年 5 月 23 日から施行する。

沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領

平成 7 年 3 月 31 日
知 事 決 裁

(趣旨)

第 1 条 この要領は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱（平成 7 年 3 月 27 日付け知事決裁。以下「要綱」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(苦情申立書)

第 2 条 県民の苦情は、苦情申立書（第 1 号様式）により受け付けるものとする。

(調査実施の通知書等)

第 3 条 要綱第 11 条第 2 項の規定による県の機関への通知は、苦情に関する調査実施通知書（第 2 号様式）により行うものとする。

2 要綱第 11 条第 3 項の規定による申立人への通知は、苦情を調査しない旨の通知書（第 3 号様式）により行うものとする。

(苦情調査中止の通知)

第 4 条 要綱第 12 条第 2 項の規定による申立人への通知は、苦情調査中止通知書（第 4 号様式）により行うものとする。

2 要綱第 12 条第 2 項の規定による県の機関への通知は、苦情調査中止通知書（第 5 号様式）により行うものとする。

(身分証明書)

第 5 条 行政オンブズマンは、要綱第 13 条の規定により苦情の調査を行う場合は、身分証明書（第 6 号様式）を携帯し、関係者に提示するものとする。

(苦情調査結果の通知)

第 6 条 要綱第 14 条の規定による申立人への通知は、苦情調査結果通知書（第 7 号様式）により行うものとする。

(是正措置等の報告)

第 7 条 要綱第 15 条第 5 項の規定による行政オンブズマンへの報告は、是正等措置報告書（第 8 号様式）により行うものとする。

(提言、意見表明等の通知)

第 8 条 要綱第 15 条第 6 項の規定による申立人への通知は、苦情に係る（提言・意見表明）通知書（第 9 号様式）により行うものとする。

2 要綱第 15 条第 6 項の規定による申立人への通知は、苦情に係る是正等措置報告通知書（第 10 号様式）により行うものとする。

(知事への報告及び公表)

第 9 条 要綱第 18 条の規定による知事への報告は、年度ごとの苦情申立件数及び苦情調査件数並びに提言、意見表明、是正等措置報告の要旨等について行うものとする。

2 要綱第 18 条の規定による運営状況の公表は、沖縄県公報に登載することにより行うものとする。

(補則)

第10条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、知事公室長が別に定める。

附 則

この要領は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月18日から施行する。

第1号様式（第2条関係）

苦 情 申 立 書

年 月 日			
沖縄県行政オンブズマン 様			
郵便番号 住 所 氏 名 電話番号			
私は、次のとおり苦情の申立てをします。			
苦情の趣旨			
苦情の理由			
苦情の原因となった事実のあった日		年 月 日	
他制度の 手続の有無	<input type="checkbox"/> 有（ <input type="checkbox"/> 県民相談 <input type="checkbox"/> 請願 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 監査委員 <input type="checkbox"/> 直接請求 <input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 無（注：該当するものにレ印を記入する。）		
代理人	住 所 氏 名 申立人との関係（ 電 話（ ） —		
関係機関名	部（局） 課（室） 電話（ ） —	班	受付印

第2号様式（第3条関係）

苦情に関する調査実施通知書

第 年 月 日 号	
殿	
沖縄県行政オンブズマン 印	
<p>次のとおり苦情に関する調査を実施しますので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第2項の規定により通知します。</p>	
調 査 の 趣 旨	
調 査 の 内 容	
備 考	

第3号様式（第3条関係）

苦情を調査しない旨の通知書

第 _____ 号 年 _____ 月 _____ 日	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 _____ 月 _____ 日付けで申立てのありました苦情の調査結果については、次の理由により調査をしないことになりましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第3項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	_____
調査しない理由	(理由) <input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため <input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため <input type="checkbox"/> 苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているため <input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため <input type="checkbox"/> その他調査することが適当でないとして認められるため (説明) ()

第4号様式（第4条関係）

苦情調査中止通知書

第 号 年 月 日	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情については、次の理由により調査を中止しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第12条2項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
中止の理由	

第5号様式（第4条関係）

苦情調査中止通知書

第 号 年 月 日	
殿	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで調査実施を通知しました苦情については、次の理由により調査を中止しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第12条第2項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
中止の理由	

第6号様式（第5条関係）

（表）

身分証明書

第 号

氏 名

上記の者は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第1条の規定に基づく沖縄県行政オンブズマンであることを証明する。

年 月 日

沖縄県知事 印

53mm

20mm

30mm

85mm

（裏）

沖縄県行政オンブズマン設置要綱（抜粋）

（設置）

第1条 県政に対する県民の苦情を簡易・迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保と開かれた県政の推進に寄与するため、本県に行政オンブズマンを置く。

53mm

85mm

第7号様式（第6条関係）

苦情調査結果通知書

第 年 月 日 号	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情の調査結果については、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第14条の規定により次のとおり通知します。	
苦情の趣旨	
調査の結果	

第8号様式（第7条関係）

是 正 等 措 置 報 告 書

第 _____ 号 年 _____ 月 _____ 日	
沖縄県行政オンブズマン 殿 県の関係機関名 年 _____ 月 _____ 日付けの提言に係る是正等の措置については、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条第5項の規定により、次のとおり報告します。	
提言の趣旨	
是正等の措置	
所 管 課	部（局） 課（室） 係（班） 電話番号
備 考	

第9号様式（第8条関係）

苦情に係る（提言・意見表明）通知書

第 _____ 号 年 _____ 月 _____ 日	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 _____ 月 _____ 日付けで申立てのありました苦情については、調査の結果、次のとおり（提言・意見表明）しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条第6項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
提言・意見表明先	
提言・意見表明年 月 日	
提言・意見表明の内容	

第10号様式（第8条関係）

苦情に係る是正等措置報告通知書

第 号 年 月 日	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情については、次のとおり是正等の措置報告がありましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条第6項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
提言の趣旨	
是正等措置報告の内容	

沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領

平成 7 年 3 月 31 日
知 事 決 裁

(趣旨)

第 1 条 この要領は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱（平成 7 年 3 月 27 日付け知事決裁。以下「要綱」という。）第 20 条の規定に基づき、要綱第 19 条第 1 項ただし書に規定する行政オンブズマン固有の権限に属する事務の 決裁及び手続きについて定めるものとする。

(行政オンブズマン決裁)

第 2 条 行政オンブズマンの決裁を受けなければならない事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 要綱第 11 条第 2 項の規定により、苦情を調査する旨を県の機関へ通知すること。
- (2) 要綱第 11 条第 3 項の規定により、苦情を調査しない旨を苦情申立人（以下「申立人」という。）へ通知すること。
- (3) 要綱第 12 条第 2 項の規定により、苦情の調査を中止する旨を申立人及び県の機関へ通知すること。
- (4) 要綱第 14 条の規定により、苦情の調査結果を申立人へ通知すること。
- (5) 要綱第 15 条第 1 項の規定により、県の機関に対し是正等の措置について協議すること。
- (6) 要綱第 15 条第 2 項及び第 4 項の規定により、県の機関に対し是正等の措置を講ずるよう提言し、報告を求めること。
- (7) 要綱第 15 条第 3 項の規定により、県の機関に対し制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (8) 要綱第 15 条第 6 項の規定により、申立人へ通知すること。
- (9) 要綱第 17 条第 1 項の規定により、提言、意見表明及び県の機関からの報告の内容を公表すること。
- (10) 要綱第 18 条の規定により、年間の運営状況を知事に報告し、公表すること。

(行政オンブズマンの合議等)

第 3 条 前条第 6 号から第 10 号までの事項については、行政オンブズマン相互の合議により決定するものとする。

2 前項の規定により合議した事項については、行政オンブズマンの連名で施行するものとする。

(補則)

第 4 条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成 7 年 4 月 1 日から施行する。

沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領

平成 24 年 4 月 20 日
知事公室長決裁

1 苦情の受付について

- (1) 苦情は、第 1 号様式「苦情申立書」により受け付けるが、次の内容が記載してある文書であれば、第 1 号様式以外でも受け付けるものとする。
 - ア 郵便番号、住所、氏名、電話番号
 - イ 苦情の趣旨
 - ウ 苦情の理由
 - エ 事実発生年月日
 - オ 他の制度の手続きの有無
 - カ 代理申立ての場合の代理人の住所、氏名、電話番号、申立人との関係
- (2) 苦情は、郵送又はファクシミリによるものも受け付けるものとする。
- (3) 電話による申立ては、仮受けとし、速やかに文書で申し立てるよう案内し、文書が提出された場合に正式に受け付けるものとする。なお、文書の提出がない場合は、参考資料として記録を保存するものとする。

2 受付場所及び受付時間について

苦情の受付場所は、本庁舎 1 階の沖縄県行政オンブズマン相談室とし、受付時間は、8 時 30 分から 12 時、13 時から 17 時とする。

3 職員の苦情申立書の確認等について

- (1) 「苦情申立書」に所定の事項が記入されていることを確認する。
- (2) 「苦情申立書」の所定欄に、受付日、受付番号、関係機関名を記入し、受付印を押印する。
- (3) 受付番号は、年度毎に区分し、各年度毎に受付順に通し番号とする。
- (4) 関係機関が不明な場合は、後日、これが確定したときに記入するものとする。

沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程

平成 11 年 3 月 31 日
訓 令 第 16 号

(設置)

第 1 条 沖縄県行政オンブズマン制度の円滑かつ適切な運用を図るため、知事公室広報課に沖縄県行政オンブズマン調査員（以下「行政オンブズマン調査員」という。）を置く。

(身分)

第 2 条 行政オンブズマン調査員は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 3 条第 3 項第 3 号に規定する非常勤の嘱託員とする。

(職務)

第 3 条 行政オンブズマン調査員は、オンブズマンを補佐し、次に掲げる業務を行う。

- (1) 県政に対する県民からの苦情を受け付け及び調査すること。
- (2) 調査事項に関し、関係する県の機関の職員から説明を聴取すること。
- (3) 調査事項に関し、関係する県の機関が保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧すること。
- (4) 実地調査を行うこと。
- (5) その他オンブズマンの職務に関連する事項の補佐に関すること。

(委嘱及び委嘱期間)

第 4 条 行政オンブズマン調査員は、知事が委嘱する。

- 2 行政オンブズマン調査員の委嘱期間は、1 年以内とし、2 回に限り更新することができる。
- 3 前項の規定にかかわらず、2 回を超えて更新する必要がある場合には、知事公室秘書課長は、総務部行政管理課長と協議するものとする。

(報酬等)

第 5 条 行政オンブズマン調査員の報酬及び費用弁償の額は、沖縄県特別職に属する非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する規則（昭和 47 年沖縄県規則第 111 号）に定めるところによる。

(勤務場所)

第 6 条 行政オンブズマン調査員の勤務場所は、行政オンブズマン相談室とする。

(勤務条件等)

第 7 条 行政オンブズマン調査員の 1 月の勤務日数は、16 日以内とし、勤務する日は、知事公室広報交流課長が別に定める。

(守秘義務)

第 8 条 行政オンブズマン調査員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第 9 条 知事は、行政オンブズマン調査員が次のいずれかに該当すると認めるときは、委

嘱期間内でも解嘱することができる。

- (1) 第3条に規定する職務を怠ったとき。
- (2) 前条の規定に違反したとき。
- (3) 行政オンブズマン調査員として不適当と認められる行為をしたとき。
- (4) 心身の故障その他の理由により職務を行うに適しなくなったとき。
- (5) 委嘱の必要がなくなったとき。

(委任)

第10条 この訓令に定めるもののほか、行政オンブズマン調査員に関し必要な事項は、知事公室長が別に定める。

附 則

この訓令は、平成11年4月1日から施行する。

附則（平成13年3月30日訓令第59号）

この訓令は、平成13年4月1日から施行する。

附則（平成15年3月31日訓令第13号）

この訓令は平成15年4月1日から施行する。

附則（平成17年3月31日訓令第19号）

この訓令は平成17年4月1日から施行する。

附則（平成17年4月26日訓令第96号）

この訓令は、平成17年4月26日から施行する。

附則（平成23年7月12日訓令第116号）

この訓令は、平成23年7月12日から施行する。

附則（平成26年3月31日訓令第7号）

この訓令は、平成26年4月1日から施行する。ただし、第4条第3項の改正規定は、平成26年3月31日から施行する。

沖 縄 県 の 行 政 オ ン ブ ス マ ン

平成26年度 運営状況報告書

平成27年6月発行

発 行 沖縄県知事公室広報交流課
沖縄県行政オムズマン相談室
〒900-8570 那覇市泉崎1丁目2番2号
TEL (098) 866-2021
FAX (098) 869-1263