

沖縄県の行政オンブズマン

平成20年度 運営状況報告書

平成21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20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	
第2	苦情申立の趣旨及び調査結果	3
第3	電話等による苦情、相談の処理事例	12
第4	提言及び意見表明	15
第5	その他運営状況	15
1	関係機関との連携	15
2	インターネットによる県民への情報提供	15
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議	15

II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明の実績	16
1	部局別・月別苦情件数（平成20年度）	16
2	年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成20年度）	17
3	要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況	18
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	19
第3	提言、意見表明した事項の改善状況	21
第4	行政オンブズマン制度	26
第5	行政オンブズマンの紹介	27

Ⅰ 運営状況の概要

第1 平成20年度苦情申立等の概要

1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成20年4月1日から平成21年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は6件である。その他、電話等による苦情が212件、相談・要望等が137件、問い合わせ・資料請求が78件で合計433件となり、前年度の349件より84件増加している。

部局別には、土木建築部に係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、観光商工部等の順となっている。(資料編、部局別・月別苦情等件数参照)

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)	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
電話等による苦情	17	16	29	14	13	15	19	14	10	13	21	31	212
相談・要望等	14	9	13	11	13	17	7	8	12	14	6	13	137
問い合わせ・資料請求	8	2	11	8	3	7	8	2	9	4	9	7	78
計	41	29	53	33	29	39	34	24	31	31	36	53	433

- (2) 苦情申立(書面)受付件数を部局別に見ると、福祉保健部1件、土木建築部4件、病院事業局1件となっている。

第2表 部局別苦情申立受付件数

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													
文化環境部													
福祉保健部												1	1
農林水産部													
観光商工部													
土木建築部	2	1										1	4
病院事業局		1											1
その他													
計	2	2										2	6

(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20年度の苦情申立の処理状況は、受付分6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）	4
(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	3
2 所管外のもの	0
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	(0)
(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）	0
(1) 申立人自身の利害を有しないもの	(0)
(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	(0)
(3) 虚偽、その他正当な理由がないもの	(0)
(4) 調査することが適当でないもの	(0)
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	6
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	0
総 計	6

第2 苦情申立の趣旨及び調査結果

平成20年度に処理した書面による苦情申立については、次のとおりで苦情申立の趣旨及び調査の結果は次ページ以降に記載してある。なお、調査結果等は苦情調査結果通知書の概略である。

- 1 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関する事。 (土木建築部)
- 2 浜診療所跡地に関する事。 (病院事業局)
- 3 中央保健所職員の対応に関する事。 (福祉保健部)
- 4 県営海軍壕公園多目的広場における野球やサッカー等のボールによる被害に関する事。 (土木建築部)
- (取り下げ)
- 5 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関する事。 (土木建築部)
- (取り下げ)
- 6 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関する事。 (土木建築部)

1 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関すること。（土木建築部）

苦情の趣旨

平成20年4月22日、本会が海洋生物の飼育実証試験を行う人工サンゴ礁造成の水域占用申請に対し、5月26日付けで不許可にした理由が知りたい。

調査の結果

1 県の回答

- (1) 平成19年9月12日付け中土第3628号で不許可にした施設規模と今回申請の施設規模との違いについて

今回の工作物面積は小さくなっているが、設置する工作物はどちらも岩礁の原状回復が不可能な工作物です。また、工事においても重機を使用して行い、工作物周辺等の岩礁が踏み潰される恐れがあるのに変わりはなく、安全確保の面における違いはありません。

- (2) 施設規模に対する許可基準について

数値化された基準は、特にありません。

- (3) 不許可の理由として「実証実験を行う必然性が認められない。」とありますが、必然性との用語が余りにも抽象的でありすぎるため、申立人の理解が得られないものと思われまます。必然性との用語の意味を分かり易く説明することは出来ませんか。

「実証実験を行う必然性が認められない。」は、実験自体を否定するものではありません。必然性とは、「そうでなければならぬ。」、または「そうなる以外にあり得ないこと。」の意味です。換言すると、「当該岩礁の安全な利用と岩礁そのものに悪影響を及ぼす工事をしてまで実証実験を行わなければならない理由は認められない。」との意味です。

2 行政オンブズマンの意見

本職は、土木建築部に対する文書による調査及び聞き取り調査の結果、当該水域占用申請が不許可になったことは港湾法上やむを得ないものと判断した。

2 浜診療所跡地に関すること。(病院事業局)

苦情の趣旨

「浜診療所跡のブロック塀は、是非必要です。跡地は家庭菜園にするつもりです。登記されている坪数に足りなければ、ブロック塀は積み替えてください。」との要望に対し、無理なら無理で教示があれば期待もせず要望は撤回し、現にあった塀を利用することも出来た。しかし、一方的に事を処理されたため利用も出来ません。このような処理の仕方理解できない。県民の要望に対し、出来る、出来ないとも、なんら教示することも無い、工事は完了し、返還する旨の連絡もないまま、一方的に事を処理するやり方は道義的に納得がいきません。地主の父親が生前に協力してきたことは何だったのか。恩を仇で返された思いで、行政当局に残念に思います。

調査の結果

1 要望に対する病院事業局の対応について

申立人からの要望に対する病院事業局及び中部病院間相互の連携不足による事務対応に誠実さが欠けたため、次のような不手際があった。

- (1) 平成18年5月以降、数度に亘っての塀の設置要望に対する検討及び回答がなされなかったなど、申立人の要望に対する対応、説明が不適切、不誠実であった。
- (2) 申立人との交渉等は直接面談のうえ対応すべきであったが、電話での対応のみであった。
- (3) 解体工事の工期の通知は電話でなされ、解体前後の現場での地主の立ち会い等がなされていない。さらに、賃貸借契約終了によるお礼は、直接地主に赴き行うべきであったが、電話のみの対応で不誠実であった。

当職のこれらの指摘に対し、病院事業局は事実を認めた上で「申立人からの問い合わせ及び要望に対して、面談を行ったうえでの明確な回答及び解体前後の現場立ち会い等又は通知を怠ったことは、県の対応に不手際があり、そのため、申立人に不信感を抱かせてしまったことは大変遺憾である。今後、このようなことがないよう当局としては各県立病院への指導を含め、適切な処理を行っていきたい。」との釈明があった。

2 要望に対する県の対応について

(1) ブロック塀の積み替えについて

申立人の要望にあるように取り壊し前に県と協議し、既存のブロック塀の耐久性

が認められれば残すことも可能であったが、取り壊した後では、「引き渡し時に改めて設置する。」旨の事前の約束がない以上対応できない。また、診療所敷地として長年使用させていただいたことに対して感謝申し上げるが、その理由だけで塀の積み替えを執行することは、適切な執行とは言い難いため要望には応えられない。

(2) 現状と登記について

当該土地については、現場及び現況図を確認したところ、敷地の一部が道路として使用されている。理由として、従前の道路は幅員が狭く、車両通行の妨げになっていたため、このような措置がとられたと思われる。ただし、当該措置については、地権者の同意も行われたものと思われるため、詳細については道路管理者であるうるま市と協議してもらいたい。

2 行政オンブズマンの意見

本職は、病院事業局及び中部病院の対応は、長年に亘り、県の地域医療のためにご協力して頂いた県民に対し、不信感を抱かせたことは、誠に遺憾で県の極めて不誠実かつ不適切な対応によるものと判断し、県に対して組織として誠意ある謝罪をするよう指導した。

なお、塀の設置等に関して、県と申立人との賃貸借契約の問題であり、関与する権限はありません。

3 中央保健所職員の対応に関すること。（福祉保健部）

苦情の趣旨

調理師免許証再交付申請の件で中央保健所窓口へ行った。そのときの窓口にはいた男性職員や上司の対応がとても乱暴的で酷く、さらにその後の対応も酷いものだった。その男性職員と上司の謝罪を求める。

調査の結果

1 県の回答

(1) 苦情の発端、経緯

1) 発端

H21. 2. 24 申立人が調理師免許証の再交付申請に受付窓口に来所した際、対応しようとした職員に対し、大きな声で窓口の対応が悪いと怒りだした

①申立人の窓口での主張、その後の主張

他の客がいないのにも関わらず、カウンターで書類を見ていた職員が自分に声もかけず対応しなかった。書類を見ていたとしても、自分を見ていた癖に無視をしていた。直ぐに対応すべきである。発端はどうしてもよい、客がいた、いなかったではない。その後の職員の対応と班長の言葉遣い、態度である。

(2) 経緯

H21. 3. 2 中央保健所から人事課へ調査結果説明

内容： 申立人から再度保健所と面談要望が電話であり、総務班長が対応し、所長面談を提案。

H21. 3. 2 人事課から申立人へ調査内容説明

内容： そのような事実はないとのことで納得がいかない。中央保健所は嘘の報告をしており、後日、苦情申し立てをする。

H21. 3. 10 所長、総務班長が面談

内容： 所長から不快な思いをさせたことへの謝罪と全職員に接遇に注意するよう指導を約束。

調理師免許証の再交付は、中央保健所で受領したくないとのことであったので進達した薬務衛生課で受領できるよう依頼する。

(3) 中央保健所の意見及び今後の対応

申立人の主張は、事実と大きく異なっていると考えており、保健所では所長として謝罪しており、申立人の主張を根拠に担当者が謝罪することは適当ではないと考えている。また、今後の対応については、職員全員に対し、窓口の接遇については今まで以上に指導していくこととしている。

2 行政オンブズマンの意見

当職が思うに、事の発端は窓口での僅かな時間の中の出来事で、職員と申立人、双方がお互いに声を掛け合えば起こらなかったのではと考えます。カウンターで書類を見ていた職員も受付窓口に来客の気配を感じれば、当然、顔を上げて「どういったご用件ですか。」と声を掛ける、申立人もカウンターで忙しそうに見えた職員に対し「すみません。」とか、ちょっと一声掛けていれば、お互い冷静に大人の対応ができたのではないかと考えます。

窓口職員の対応によって県民に不愉快な思いをさせたのは事実であり、県民の視点に立った丁寧な対応が必要だと思えます。

県に対して、今後は来訪者である県民に誤解を招かない態度、丁寧な言葉遣いで誠実に対応することを要望した。

4 県営海軍壕公園多目的広場における野球やサッカー等のボールによる被害に関すること。

(土木建築部)

苦情の趣旨

県営海軍壕公園多目的広場における野球やサッカー等のボールが自宅の敷地まで頻りに飛んできて、乗用車や積算電力計を直撃したり、2階ベランダの植木鉢を破損する等多大な被害を蒙っている。家族は、日常的に繰り返されるこのような危険な行為に精神的及び経済的に耐え難い苦痛を味わわれている。子供らも楽しく遊べ、かつ周辺住民の危険除去のため、広場外周に防球ネットを構築して貰いたい。

調査の結果

1 県の回答

(1) 公園広場の維持管理の現状

現在の管理運営は、指定管理者である(財)沖縄コンベンションビューローが行っており、日中3回及び夜間3回巡回している。

(2) ボールなどが広場外に飛び出し、周辺住民から苦情が寄せられたことがあるか。

申立人以外からの苦情は特にない。

(3) 平成18年にも同様の苦情があったが、どのような対策を執ったか。

応急措置として球技禁止の立札を設置したが、申立人の要望により撤去し、その後は警備員による巡回を強化した。

(4) 根本的対策として防球ネット等を設置することを検討したことがあるか。

平成18年当時、ネット設置について検討したことがある。しかし、ネットを設置することにより、結果的に広場での球技を公式に認めることになり、高学年の子供らの専用球場化し、幼児や児童の遊び場を奪うことが懸念された。このため、ネット設置ではなく、球技遊びを制限するための巡回指導を強化することにした。今後の対策として、公園管理との調和を図りつつ、住宅側への植栽等の措置(緑地帯)を前向きに検討したい。

2 行政オンブズマンの意見

土木建築部からの回答及び現地調査を実施した結果、当職は以下のとおりと考え、早急に対策を講ずるよう土木建築部に申し入れました。

当該広場外周に防球ネットを構築することは、貴重な提言ではありますが、風致景観を損ない、かつ当該公園がかなりの高台にあるため台風等による倒壊の恐れが

あり、ネット構築には厳しいものがあると思われます。

しかし、申立人の苦衷も十分に理解でき、何らかの対策を講じるべきであり、次善の策として広場西端外周に防球用の緑地帯を設けることを提言しました。

また、緑地帯設置以外の対策も検討すべきであるが、その際には申立人及び周辺住民の意見を聴取し、施策に反映させるよう要望しておきました。

5 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関すること。（土木建築部）

苦情の趣旨

宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域に自然サンゴ礁園づくり一環として工作物（人工潮だまり）を設置すべく水域占用許可申請を土木事務所に提出したところ、不許可処分の回答があった。同回答は、人工潮だまりの必然性を否定するものである。

（処理結果）

苦情申立書を受理後、申立人から取り下げられた。

6 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関すること。（土木建築部）

苦情の趣旨

宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域に自然サンゴ礁園づくり一環として工作物（人工潮だまり）を設置すべく水域占用許可申請を土木事務所に提出したところ、不許可処分の回答があった。同回答は、人工潮だまりの必然性を否定するものである。

（処理結果）

苦情申立書を受理後、申立人から取り下げられた。

第3 電話等による苦情・相談の処理事例

平成20年度に処理した窓口、電話での苦情・相談のうち、関係機関に対する事案について、苦情処理の主な事例を挙げる。

(知事公室)

県知事は年間に何回ぐらい海外出張するのか知りたいが、全体を把握している課があるか。

(対応) 知事公室秘書課を紹介した。

(総務部)

沖縄県庁に初めて来たが、ここが県庁であるとの表示板が無く、またどこが表玄関であるのか判然としない。毎日見ている県民ならわかると思うが、県外から来た人には間違えたのではないかと不安を与える。来庁者に対する思いやりがないので担当課に検討させてほしい。

(対応) 指摘の事項を担当課に伝えると回答した。

(企画部)

離島へ2、3日の出張のたびに那覇空港の駐車場を利用している。常連客には割引券を発行するなどの工夫をしてほしいが、どこに提案したら良いか

(対応) 県の第3セクターである那覇空港ターミナル株式会社の指導機関である交通政策課を紹介した。

(文化環境部)

オニヒトデの毒性の特徴や人体に与える被害状況、また年間駆除数や漁業に与える影響などについて知りたいが、詳しい機関を紹介してほしい。

(対応) 自然保護課を紹介した。

(福祉保健部)

息子が精神病を患っており、入院させるため保健所に相談した。しかし、保健所は、患者を強制的に入院させることはできないと主張し、病院に連れても行かず、引き取りにも来ない。患者を強制的に入院させて欲しい。

(対応) 強制的に入院させることはできないとの保健所の判断は妥当なものであり、入院させるためには家族が本人を説得するしかないと説明した。

(農林水産部)

県産ブランド豚あぐーの商標登録について、新聞紙上でその可否を担当課に問い合わせたが、一向に回答がない。

(対応) 担当課に対し、新聞紙上で質問を受けたら同じ紙上で回答すべきであると依頼した。その結果、課長名での回答文が掲載された。

(観光商工部)

地域限定通訳案内業の受験申し込み担当課に行き、その場で受験申込用紙に記入するためコーナーテーブルを使用したら叱られた。明日が期限であるため窓口が混雑しておりテーブルを使用させるべきである。

(対応) 担当課に苦情内容を伝え、緊急の対処策を依頼した結果、廊下に記入用のテーブルが設置された。

(土木建築部)

昨年の新聞紙上で、県営住宅の減免措置を3月末で期限切れにせず、延長できるように行政オンブズマンが県知事に申し入れたと報道されていた。その提言は実行されたのか。

(対応) 行政オンブズマンの提言により、3月の年度末に関係なく、最長1年間適用できるよう要綱が改正されたと説明した。

(出納事務局)

安全パトロールのステッカーを貼った公用車を街でよく見かけるが、県のどの機関か調べることは可能か。

(対応) 県公用車は全て物品管理課に登録されており、車両番号がわかれば所属機関を調べることができると説明した。

(企業局)

企業局が管理する土地改良区内の道路出入り口に鎖が掛けられ通行できない。お年寄りや子供たちのために鎖を外し道路を使用させて欲しい。

(対応) 中城村及び区画整理事業組合との調整の結果、現在は鎖を設置している。しかし、工事完了後に道路は村に移管され、一般に開放される予定であるとの調査結果を相談人に連絡した。

第4 提言、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項第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、又は制度の改善を求めるための意見表明をすることができる。

平成20年度は、提言、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。

3 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議

平成20年11月27日に開催された総務省主催の「全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議」に出席した。

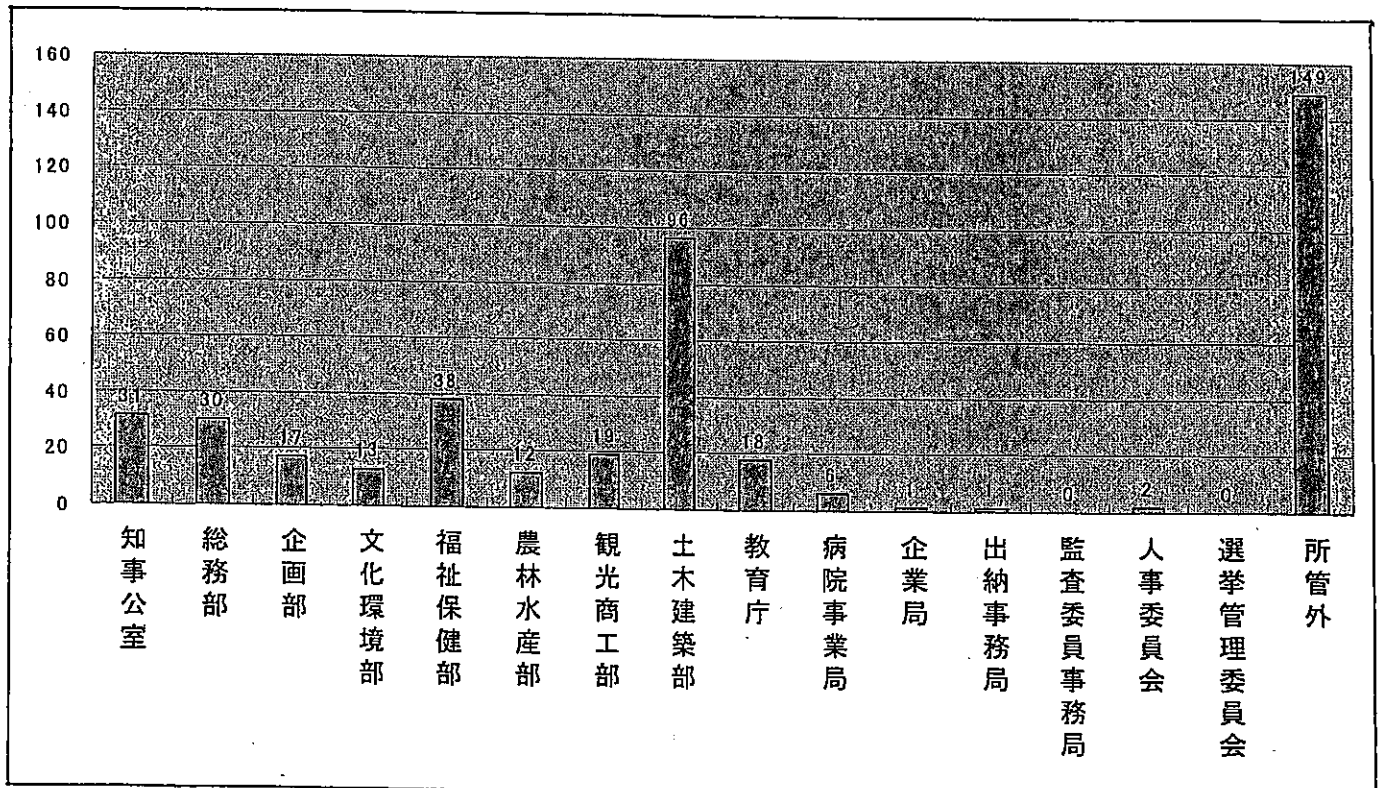
II 資料編

第1 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20年度）

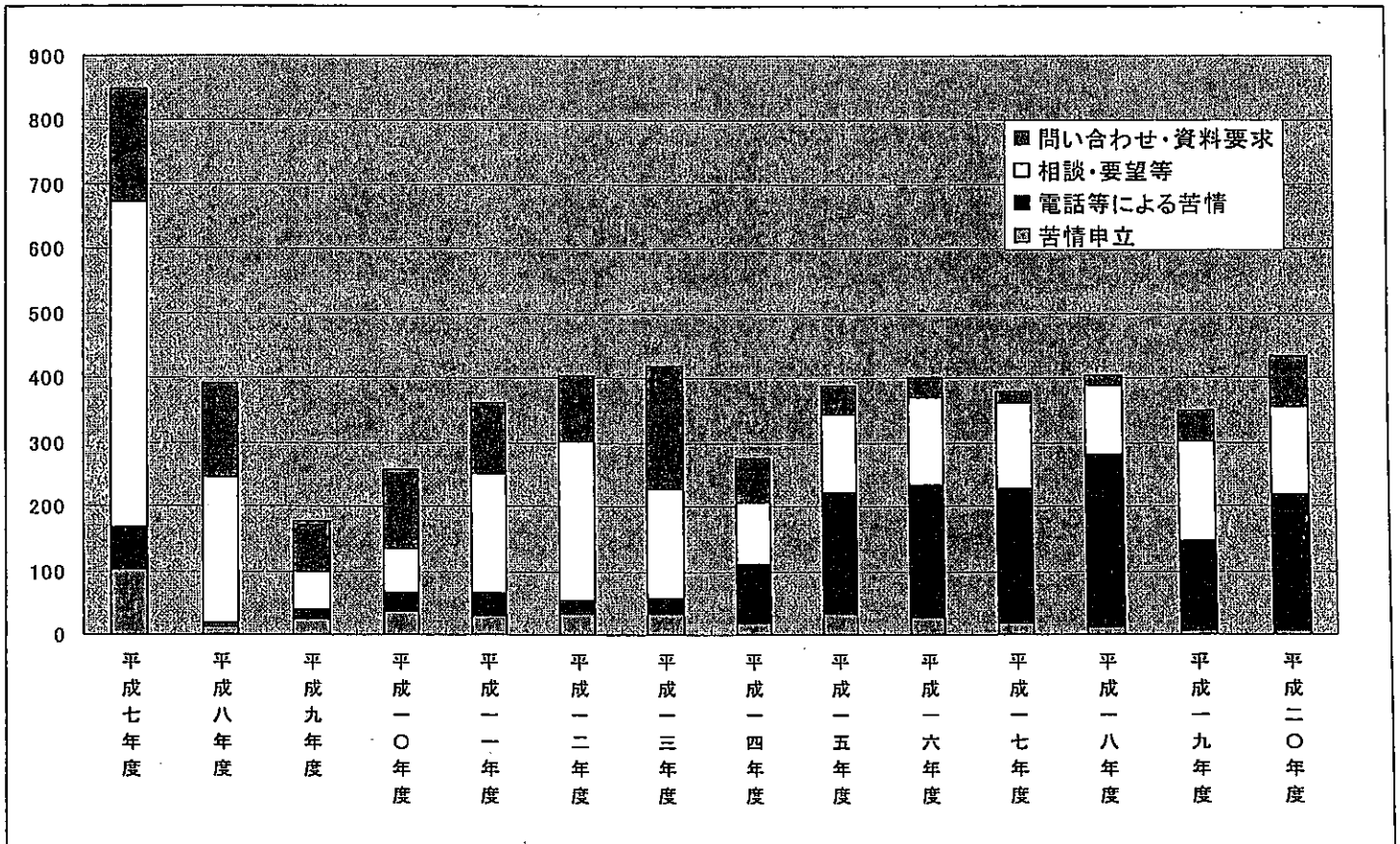
部 局	月												合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
知事公室	2	0	8	1	1	2	2	1	2	6	5	1	31
総務部	3	3	4	4	4	4	3	0	1	1	2	1	30
企画部	2	0	2	1	2	1	1	2	1	1	0	4	17
文化環境部	0	0	0	0	1	2	3	1	0	2	0	4	13
福祉保健部	2	3	4	3	1	0	0	3	4	1	9	8	38
農林水産部	0	0	3	1	1	2	1	0	0	3	0	1	12
観光商工部	3	0	4	0	1	3	1	1	1	3	2	0	19
土木建築部	14	7	10	10	5	6	12	4	8	5	2	13	96
教育庁	2	0	0	1	2	1	2	2	2	1	2	3	18
病院事業局	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	6
企業局	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
出納事務局	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
選挙管理委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
部 局 計	28	15	36	22	19	23	25	15	19	23	24	35	284
所 管 外	13	14	17	11	10	16	9	9	12	8	12	18	149
合 計	41	29	53	33	29	39	34	24	31	31	36	53	433

(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20年度)

事項 \ 年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	合計
苦情申立(書面)	102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	5	6	387
電話等による苦情	65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	209	267	141	212	1,512
相談・要望等	506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	136	109	156	137	2,368
問い合わせ・資料要求	176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	17	15	47	78	1,224
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	5,491



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	合計
提言	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
意見表明	3	1	1	2	-	1	1	1	1	1	1	1	2	-	16
合計	3	1	1	3	-	1	1	1	1	1	2	1	2	-	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
行政オンブズマンに石田穰一、島村幸雄の両名を委嘱
「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、嘱託員1名を配置
- 10月 意見表明を行う
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 意見表明を行う
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、島村幸雄の両名を再任
8月 意見表明を行う
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・意見表明を行う
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 行政オンブズマンに大城光代、宮城健蔵の両名を委嘱
- 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並びに職員研修の実施
意見表明を行う
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、宮城健蔵の両名を再任
7月 意見表明を行う
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 オンブズマンによる管理者研修
- 平成14年5月 オンブズマンによる管理者研修
7月 意見表明を行う

第 11 号 県営住宅の管理運営について

- 平成 15 年 4 月 行政オンブズマンに長嶺信榮、大城道子の両名を委嘱
5 月 オンブズマンによる管理者研修
11 月 意見表明を行う
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 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
意見表明を行う
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、大城道子の両名を再任
8 月 提言、意見表明を行う
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
- 平成 18 年 7 月 意見表明を行う
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 行政オンブズマンに大工廻朝次、翁長孝枝の両名を委嘱
7 月 意見表明を行う
第 17 号 県営住宅家賃の減免措置の改善について
11 月 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会議出席
- 平成 20 年 3 月 意見表明を行う
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、翁長孝枝の両名を再任

第3 提言、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、更新手続きの規定を新設すると共に、更新回数に一定の限度を設けるなどして、待機者にも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定を整備し、「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、部局内の事務手続きに際し、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と県警の合同で実施し、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 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、基準が実状にそわず、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状にあるので、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。

○ 意見表明(平成11年3月16日)

第7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きた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運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。

○ 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すみやかにとられたい。

(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、具体的な方策をた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、北部地域や宮古・八重山地域については医師確保が困難な地域であるが、県立中部病院の臨床研修終了医師の確保や、大学病院との連携を密にとり、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年度で導入され、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)

父子世帯を優先入居の対象とした「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や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。

(改善の状況)

県から、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、事務の引継ぎ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、各職員の意識を高めるよう努め、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 各県の状況

全国の自治体における制度導入の状況は、平成20年10月現在、都道府県においては、本県を含む4道県、市町村(特別区を含む)においては、26の特別区及び市、合計30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、大工廻朝次、翁長孝枝の両氏が平成19年4月1日から就任しており、平成21年4月1日付けで再任されて、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

たくえ あさつぐ
大工廻朝次

- ・ 鹿児島簡易裁判所判事
- ・ 大分簡易裁判所判事
- ・ 山鹿簡易裁判所判事
- ・ 沖縄簡易裁判所判事
- ・ 那覇簡易裁判所判事
- などを歴任

おなが たかえ
翁長孝枝

- ・ 琉球政府労働局労働基準監督官
- ・ 沖縄県生活福祉部婦人相談所長
- ・ 沖縄女子短期大学非常勤講師
- ・ 沖縄県教育委員会委員長
- ・ 国際ソロプチミスト沖縄会員
- ・ 沖縄県女性の翼の会、副会長
- 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