

# **沖縄県の行政オンブズマン**

**平成 22 年度 運営状況報告書**

**平成 23 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22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	2
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	13
第4	提言及び意見表明	16
第5	その他運営状況	16
1	関係機関との連携	16
2	インターネットによる県民への情報提供	16
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議	16

## II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明の実績	17
1	部局別・月別苦情件数（平成22年度）	17
2	年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成22年度）	18
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	提言及び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

## III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	28
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	32
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	44
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	45
・	沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程	46



## **I 運営状況の概要**

## 第1 平成22年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

(1) 平成22年4月1日から平成23年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は8件である。その他、電話等による苦情が96件、相談・要望等が64件、問い合わせ・資料請求が30件で合計198件となり、前年度の357件より159件減少している。

部局別には、土木建築部に係る苦情相談が最も多く、次いで総務部、福祉保健部、教育庁、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	月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
苦情申立（書面）		0	2	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	8
電話等による苦情		5	11	15	12	7	10	4	9	6	2	6	9	96
相談・要望等		12	6	0	11	3	6	5	3	2	6	6	4	64
問い合わせ・資料請求		9	4	1	3	2	3	0	0	1	1	1	5	30
計		26	23	18	26	12	20	10	12	10	9	13	19	198

(2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、文化環境部2件、福祉保健部2件、農林水産部2件、土木建築部1件、所管外1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														
文化環境部			2											2
福祉保健部				2										2
農林水産部							1			1				2
観光商工部														
土木建築部								1						1
病院事業局														
教育庁														
計			2	2			1	1		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 苦情申立処理状況

平成22年度の苦情申立の処理状況は、前年度からの調査継続のものではなく、22年度に受け付けた8件すべてを処理(23年度処理を含む。)した。

処理済の内訳は、申立人の趣旨に沿ったもの2件、行政に不備がなかったもの3件、調査することが適当でないもの3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）	5
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	2
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	2
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	(2)
(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）	1
(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	(1)
(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	
5 取り下げられたもの	
処 理 済 合 計	8
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	
総 計	8

## 第2 苦情申立の趣旨及び調査結果

平成22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 産業廃棄物処理業、収集運搬業の「営業許可証」の遅延交付に関する事。  
(文化環境部)
- 2 中城湾港荷捌地にあるタイヤチップの改善に対する中部保健所への苦情に関する事。  
(文化環境部) (土木建築部)
- 3 介護老人保健施設における医療事故を再調査するよう沖縄県国民健康保険団体連合会に対し県が指導等することに関する事。  
(福祉保健部)
- 4 県管理空港で飛行訓練を許可して欲しい。出来ないのであれば理由を文書で提示すること。  
(土木建築部)
- 5 沿岸漁業組合の正組合員として回復するよう当該組合を指導してもらいたいこと。  
(農林水産部)
  
- (調査なし)
- 6 県は特別児童扶養手当及び裁判費用を支払うこと。また、担当課の職員を沖縄県行政オンブズマンが指導すること。  
(福祉保健部)
- 7 ヨットの艀装品盗難事件を県で刑事告発すること。また、告発しないのであれば県で賠償してもらいたいこと。  
(農林水産部)
- 8 八重山警察署職員の暴言に対する公務員特別陵虐罪で告発すること。  
(県公安委員会)

## 1 産業廃棄物処理業及び同収集運搬業の許可証の早期交付に関すること。

(文化環境部)

### 苦情の趣旨

南部保健所に産業廃棄物収集運搬業変更届と産業廃棄物処分業変更届書類を平成20年3月10日に提出したが、受理はされたものの、添付書類が不備として差し替えや、「建物賃貸契約書」だけでなく「土地の賃貸契約書」の提出が求められ、提出したにもかかわらず許可証の更新期間の5カ年を担保する書類にするよう命ぜられた。これは、私だけに嫌がらせをしているので、早く更新許可証を交付して欲しい。

### (1) 県の回答

苦情申立人の会社に、廃タイヤの保管基準違反を平成17年12月21日付けで改善命令を発したが、一旦は改善されたものの、また違反状態となったことから、平成22年2月15日付で、改善命令を発している。そして、措置の履行期限である同年3月31日を経過しているにもかかわらず未だ履行されていません。

また、県は、全ての事業者に対し、変更届書申請書類提出指導として営業許可の付与期間が5カ年となっていることから、賃貸の建物・土地の場合は、地主等から5カ年間承諾された書類の提出を求めているが、申立人の会社は、未だ提出していない。

県としては、今後とも補正書類（建物・土地5カ年間の使用承諾書）の提出を求めるとともに、改善命令事項が改善されない場合は、刑事告発を含め産業廃棄物処分業及び同収集運搬業の取消し等、厳重な処分を検討することとしております。

### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、産業廃棄物の放置は周辺環境への影響が大きいことから、申立人に対し、改善命令に基づき早急に違法状態を是正するとともに、速やかに申請書類の補正を行うことを強く勧告いたします。

また、文化環境部に対してもあまりに長期にわたる行政指導は、県民の行政に対する信頼を損ないかねないものであることから、法的な処分も含めた迅速・厳正な対応を申し入れたことを申し添えます。



## 2 中城湾港荷捌き地にあるタイヤチップの改善に対する中部保健所への苦情に関するこ と。 (文化環境部) (土木建築部苦)

### 苦情の趣旨

平成16年10月から平成17年2月までH(株)会社にタイヤチップ約3,000tを売り、申立人は中城湾港荷捌き地に納品した。ところが輸出はされず、平成18年3月に私の会社がI社を通じ2,200tを輸出し、約800tが残り、その間、何社かに売り輸出しようとするも、それが出来ず平成21年1月に関係会社及び県関係機関6者で対応を協議したが、輸出出来ず荷捌き地に残ったままであった。

平成21年11月に中部保健所から当社に改善命令が届いたが、タイヤチップの真の所有者は誰か、また、フレコンパック約85袋が勝手に移動されたので、県の機関に抗議をするも無視された。このような事実はどう対応すればよいか困惑している。

### (1) 県の回答

タイヤチップについては、苦情申立人の会社が輸出により改善すると誓約しているが、長期にわたり放置されてきたので、これまで再三指導してきたが改善されないことから、指示書、警告書、改善命令を発しております。

フレコンパック移動に対する抗議については、物件の管理については港湾施設使用条件の中で港湾管理者は一切責任を負わないと明示しており、許可を受けた申立人の会社が行うものであります。

「タイヤチップの真の所有権は誰か」については、所有権が、何社かに変遷しているが、平成21年3月18日付けの申立人の会社作成の誓約書や荷捌き地使用許可申請書で荷主と記載され、それ以降所有権の変更は行っておりません。

同社については、改善命令の履行期間を延長してきていることから、今後、早急に改善が図られない場合は、刑事告発を含め産業廃棄物処分業及び同収集運搬業の取消し等、厳重な処分を検討することとなります。また、港湾管理者として未納になっている使用料の督促を行うとともに不法占拠となっているタイヤチップの撤去を求めていきます。

### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、産業廃棄物の放置は、他の港湾使用者に多大な影響を与えるものであることから、申立人に対し早急に違法状態を是正するよう強く勧告します。

なお、文化環境部に対しては、法的処分も含めた厳正な対応を、土木建築部に対しては、未納となっている使用料の速やかな徴収を、それぞれ申し入れたことを申し添えます。

### 3 介護老人保健施設における医療事故を再調査するよう沖縄県国民健康保険団体連合会 に対し県が指導等することに関すること。 (福祉保健部)

#### 苦情の趣旨

介護老人施設「K」における医療事故について、沖縄県国民健康保険団体連合会が再調査するよう県が指導して欲しい。また、県においても、沖縄県医療安全センター又は他の適した課があればそこで調査をして欲しい。

#### 調査の結果

##### (1) 県の回答

沖縄県国民健康保険団体連合会は、介護老人保健施設等に対し必要な指導及び助言を行うため、介護サービス苦情処理委員会を設置して介護サービスに係る苦情を処理しています。

当該委員会は、苦情申立人からの平成19年6月18日付けの苦情に対し、同年10月25日付けで申立人に処理の結果を通知するとともに、「K」に対し指導及び助言を行っています。

また、介護サービス苦情処理委員会は、申立人の平成22年5月20日付けの再調査依頼文書について、調査、指導及び助言が完了している事案に係るものであること並びに医療事故調査は、審理対象外であることを申立人に電話で説明し、受け付けていません。

県としては、沖縄県国民健康保険団体連合会は、苦情申立てに適切に対応しているものと考えていますが、再度申立人に介護保険サービスに係る当該団体の役割等について十分説明を行うよう助言することとします。

さらに、沖縄県医療安全センター等県の機関による再調査については、当該センターは、病院、診療所又は助産所における医療に関する苦情・相談に応じ、助言等を行う施設であり、介護老人保健施設は対象外となっています。当該センターは相談者が自主的に解決するための助言を行いますが、相談者に代って調査等は出来ないことになっています。県においても同様であります。

##### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としても、県において沖縄県国民健康保険団体連合会に対し再調査をするよう指導することは出来ないと考えます。また、医療に関する苦情や相談について相談者に代り調査をする県の機関もないものと考えます。

現在、医療行為に関する紛争については、当事者による民事訴訟のほか、医療行為上の過失につき刑事責任を問う刑事訴訟による以外解決の方法はないものと考えます。

4 県管理空港で飛行訓練を許可して欲しい。出来ないのであれば理由を文書で提示すること。  
(土木建築部)

苦情の趣旨

これまで数年間、慶良間空港や粟国空港での訓練飛行を実施してきたが、土木建築部から空港課の方針ということで口頭の説明で訓練を禁止された。

訓練を禁止する規則があればその開示をお願いしたら、「規則はない」とのこと。申立人の会社としては、操縦士の定期的な訓練と審査が必要である旨の説明もしたが聞き入れてもらえなかった。

これまでどおり、慶良間空港や粟国空港での訓練飛行の実施を許可して欲しい。出来ないのであれば、その理由を文書で提示して欲しい。

調査の結果

(1) 県の回答

県では、県管理空港の旅客及び貨物輸送を安全かつ円滑に実現するため、民間機による訓練飛行は受け入れないこととしています。県は毎年4月に各県管理空港事務所職員(県が管理委託した市町村職員)を対象に空港管理研修会を開催し、その中で「県管理空港では下地島空港以外で民間機の訓練は受け入れてない」ことを説明しております。

「訓練を禁止する規則がない」ということについては、航空機の訓練については下地島空港だけを想定していることから、他の離島空港での民間機による訓練の規則は定めていません。空港使用について他県を調査したところ30県中、25県において有料で民間機の飛行訓練が実施されています。

また、平成20年度以降の離島空港使用の実態を調査した結果、海上保安庁(海上における漁民等の安全確保)や自衛隊(患者輸送、災害救助)の公共の訓練も実施されていることから、全ての訓練を認めないことは適切ではないと考えています。

当面、円滑かつ安全な空港管理を前提に、訓練方法、訓練回数、訓練時間などの条件を付して事前届出による訓練を認める方向で検討し、年内を目処に明文化することとしています。

今後、新石垣空港の供用開始に伴う「沖縄県の空港の設置及び管理に関する条例」等の改正に併せて、下地島空港以外の離島空港での操縦訓練についても使用料を徴収する方向で検討していきます。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、一定の条件を付して訓練を認める方向で検討していることから、苦情申立ての目的は達せられたものと考えます。

なお、この問題は、土木建築部において県管理空港使用の実態が把握されていなかったことと空港管理職員に対する研修会においてのみ空港使用にあたっての注意事項

等の説明がなされ、空港を使用する事業者の説明がなかったことから生じたものと考えます。

よって、今後、県管理空港の使用実態調査の定期実施や他県の空港利用の実態調査を実施し、それを参考に空港の適正管理に努めること。また、当面定める空港使用に関する県の方針や条例等の改正について、事業者の説明し、周知徹底することを申し入れています。

5 沿岸漁業組合の正組合員として回復するよう当該組合を指導してもらいたいこと。  
(農林水産部)

苦情の趣旨

漁業協同組合での組合員は「正組合員」「准組合員」の二種類があり、正組合員には、議決に加わることや漁業補償金の配分を受ける権利があります。

当該組合では、毎年、法で定める漁業日数と住所要件を満たしているかどうかの資格審査が行われ、私の場合、法で定める二つの要件を満たしているにもかかわらず正組合の権利を奪われています。

私は、県に再三再四当該組合の違法な取扱いを指導して欲しいと訴えているにもかかわらず、「見守り指導していく」というだけで、何ら手段を講じようとはしません。

違法に奪われた私の正組合員としての資格を回復するよう当該組合を指導して欲しい。

調査の結果

(1) 県の回答

漁業協同組合の組合員の資格審査は、定款及び定款付属書組合員資格審査規程に基づき公平・公正に審査しなければなりません。当該組合は、申立人が資格審査資料として提出した漁民調査票に漁業従事日数365日と記載していることから信憑性がなく、追加提出された他組合の水揚高証明書についても、前年度の審査時に提出された水揚高証明書に虚偽の報告があったとして今回も信憑性がないという判断から正組合員の資格がないとしています。

県は、前年度の経緯や今回最初に提出された漁民調査票の記載に問題があったとしても、今回は今回の審査として具体的な提出資料に基づき資格要件を判断する必要があると考えています。

県としては、当該組合に対し、水揚日数がわかる資料の提出を求めて審査するか、その提出が困難であれば、追加提出された水揚高証明書を根拠資料として定款付属書組合員資格審査規程第13条(水揚金額を基準とした漁業を営む日数)により早急に適正な審査を行うよう指導します。

また、苦情申立人に対しては、今後、資格審査委員会が客観的かつ適正な審査が行えるよう水揚日数等が確認できる資料を提出するよう助言します。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、農林水産部の回答において、「水揚日数がわかる資料の提出を求めて審査するか、それが困難であれば、水揚高証明書により早急に適正な審査を行うよう当該組合を指導する」としていることから苦情申立ての目的は達せられたものと考えます。

なお、申立人においても、資格審査委員会が客観的かつ適正な審査が行えるよ

う水揚日数等が確認できる資料を提出するなど誠意をもって対応するよう当職としても助言をします。

**6 県は特別児童扶養手当及び裁判費用を支払うこと。また、担当課の職員を沖縄県行政オンブズマンが指導すること。** (福祉保健部)

苦情の趣旨

特別児童扶養手当異議申立棄却の処分取消請求事件の判決書の正本は、裁判所の書記官が偽造したものであり、法廷では原告の私が勝訴しているので、被告県は、特別児童扶養手当及び裁判費用を支払うべきである。

また、担当課の職員は、判決書の原本を確認しようとしないので、行政オンブズマンが指導して欲しい。

処理結果

特別児童扶養手当異議申立棄却の処分取消請求事件の判決により確定した権利関係に関する事項のため調査をしなかった。

**7 ヨットの艀装品盗難事件を県で刑事告発すること。また、告発しないのであれば県で賠償してもらいたいこと。** (農林水産部)

苦情の趣旨

平成16年8月から10月にかけて台風による他の船のもらい事故大破したヨットを荷川取漁港に陸置きしていたが、当該陸上部分をアスファルト舗装工事するのでヨットを移動して欲しいと宮古支庁農林水産整備課の職員に口頭でいわれた。

しばらくして、平良市漁協職員から電話があり、私は事故を起こした業者に人足させるよう求めたところ、漁港内の空きスペースに移動されたものと思っていたら、漁港外の私有地に運ばれ、ヨットの艀装品はことごとく盗難にあい、ヨットは丸裸にされた。

盗難届けを警察に出しても捜査をしてくれない。このことは、県のアスファルト舗装工事のためのヨット移動から発生していることから、県で刑事告発するかそうでなければ、損害賠償してもらいたい。

処理結果

苦情の内容が、その原因となった事実のあった日から5年余を経過していることとそのことについて正当な理由も認められないことから調査をしなかった。

**8 八重山警察署職員の暴言に対する公務員特別陵虐罪で告発すること。**  
**(公安委員会)**

**苦情の趣旨**

新築家屋にトラブルがあり、その施行業者と争いになっているところ、八重山警察署は、私だけを注意処分したので、納得いかず同警察署に抗議にいったら暴言をはかれ追い出された。同警察署の警察官を公務員特別陵虐罪で告発する。

**処理結果**

警察官を告発する原因となった新築家屋のトラブルについては、住まいの総合相談窓口や法テラスでも相談を受けていることを通知し、公安委員会については所管外であり調査をしなかった。



### 第3 電話等による苦情・相談の処理事例

平成22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

(高齢の女性が来訪して) 知事に直接会って、先の戦争体験や戦後の沖縄県の発展などについて話したい。

[対応] 知事に会って話したいという内容について、30分程話し続けたので傾聴するのみ。知事に会うためには、秘書課との日程調整が必要であることから、今日すぐに面会することは困難であることを説明。知事にお伝えする方法として、「県民ご意見箱」や「知事へのたより」があることを説明したら、子供に代筆させて送りたいと言って退室した。

#### 総務部

県庁を訪問した際、職員が名札を着用してないので、職・氏名が分からず、声が掛けづらかった。県職員は名札を着用すべきではないか。

また、県の相談窓口では、相談者の氏名、電話番号を聞くのに、職員は名前を言わないのはおかしいではないか。

[対応] 知事部局等の職員(非常勤職員を除く。)は「沖縄県職員名札はい用規程」により、所定の様式の名札が貸与され、勤務時間中は着用することになっていることを説明。苦情の内容について、人事課及び苦情先である担当部署に伝えた。

#### 企画部

先祖代々受け継いできた土地の一部が、村道になっていることを知ったので、法務局に図面の変更を申し出たら、県が認めた場合に図面の変更できるとのことであった。県の土地対策課に相談したら、相当の期間が経過しているので困難であると言われたので、オンブズマン相談室に来た。

[対応] 土地対策課の担当職員を呼んで、相談者から内容を話してもらう。担当職員から、相談者と村が調整し、村が相談者の土地であると認めるのであれば、図面を変更できる旨説明した。

#### 文化環境部

沖縄県伝統芸能公演のチケットをデパートのプレイガイドで求めようとしたが、扱っていないとのこと。文化振興課に問い合わせたら、電話で予約して、当日窓口で購入するとのことであった。消費者の利便性を図るため、プレイガイドでの販売をするべきではないか。

[対応] 文化振興課に苦情の内容を伝えたところ、本公演の需要が限られている

ことから、現在プレイガイドでの販売は行っていないが、インターネットでの予約販売なども含め、今後検討していきたい。

また、本公演のスケジュールが記載されたチラシに、チケットの販売場所や購入方法についての記載がないことを指摘したら、今年のチラシを作成する際には留意するとのこと。

#### 農林水産部

自己所有地が、村の農業振興地域整備計画の農用地区域内になっている。村に除外するよう申し出たが、棄却された。また、県知事に審査を申し出たが、これも棄却された。両方とも自分の疑問に答えておらず納得できない。オンブズマン相談室で扱ってもらえないか。

[対応] 県知事の裁決等により確定した権利関係に関する事項は、オンブズマンの所管事項ではないことを説明。後は裁判しかないのかとの質問には、そうである旨答えた。

#### 観光商工部

私はスポーツ関係者の一人であるが、沖縄が復帰して30年以上が経過し、スポーツ界は実力で全国レベルに達している。ところが、沖縄の泡盛酒造業界は、現在も復帰特別措置（酒税の軽減措置）の延長を要請している。これは業界の甘えの構造ではないか。

[対応] オンブズマン相談室は、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等についての苦情を受け、調査するものであることを説明。知事への意見・提言であれば、「県民ご意見箱」があることを案内した。

#### 土木建築部

中部土木事務所の河川工事から出る土砂を、自分の所有地に入れることを了承し、残土を入れさせたが、石が多く畑ができない状態である。畑ができるような良い土と入れ替えてもらいたいと、何度も申し入れたが、聞いてくれない。

[対応] 中部土木事務所では、工事箇所隣接する土地の所有者である相談者に、現場で立会の下、残土処理の方法について説明し、了承してもらって工事を行った。残土処理が終了した時点で、石が多すぎるとの苦情を受け、施工業者が石の除去作業を行い、相談者も了解した。畑ができるような良い土と入れ替えることについては、当初の約束事項ではなく、また、搬出・搬入費用等が発生するため、困難であることを説明し、了解を求めているとの報告があった。

#### 教育庁

県立青少年の家の管理規則では、身体障害者福祉法等に基づく、身体障害者手帳、知的障害者で療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者、

及びその介護者について利用料金を免除できる規定がある。ところが、県立博物館・美術館の管理規則では、身体障害者手帳の交付を受けている者及びその介護者についてのみ観覧料を免除できる規定となっている。同じ県の公の施設で考え方が違うのはおかしいので、規則を改正すべきではないか。

[対応] 貴重な指摘・提言であるので文化課に直接申し入れてはどうかと助言した。後日、確認したところ、相談者が数回訪れて調整し、改正の方向で検討しているとの報告があった。本報告書作成時に文化財課（平成23年度から名称変更）に確認したところ、県立青少年の家や平和祈念資料館の管理規則を参考に、改正案の決裁手続き中とのこと。

#### 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22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議

平成22年11月16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。

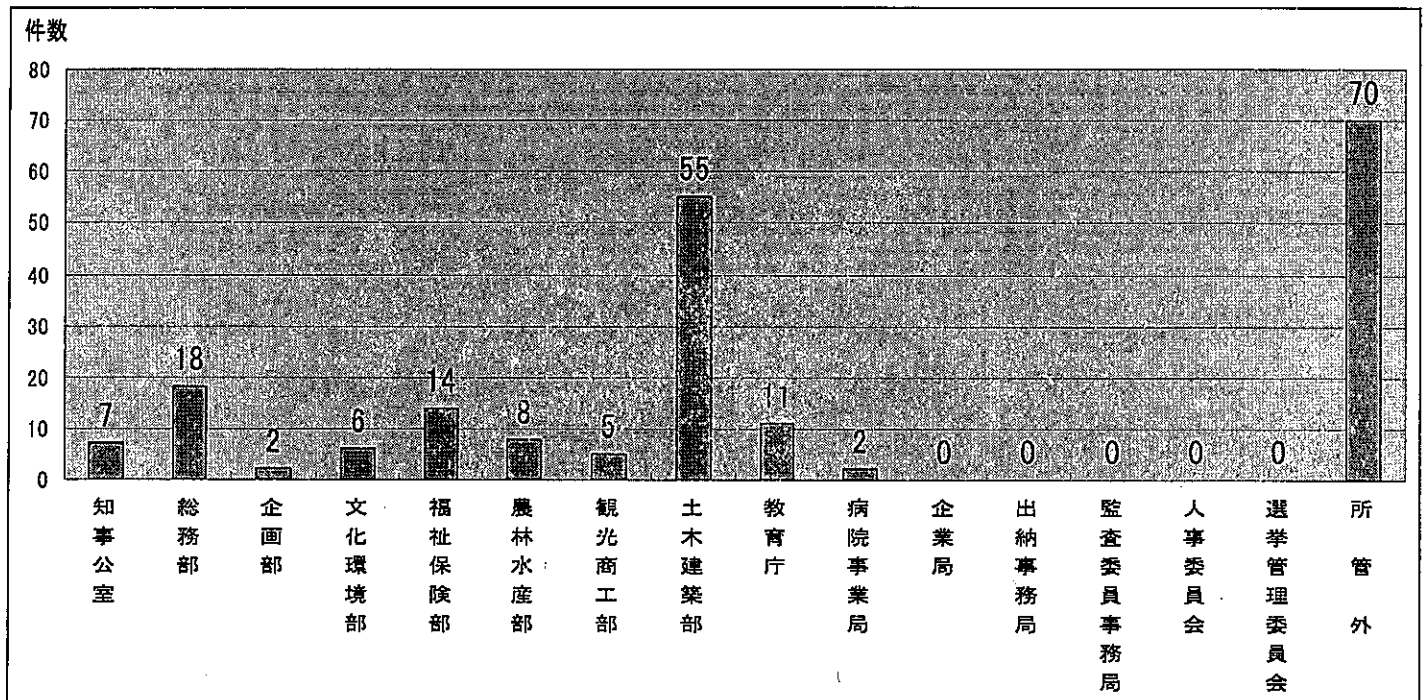
## II 資料編

# 第1 苦情相談・提言・意見表明等の実績

## 1 部局別・月別苦情等件数（平成22年度）

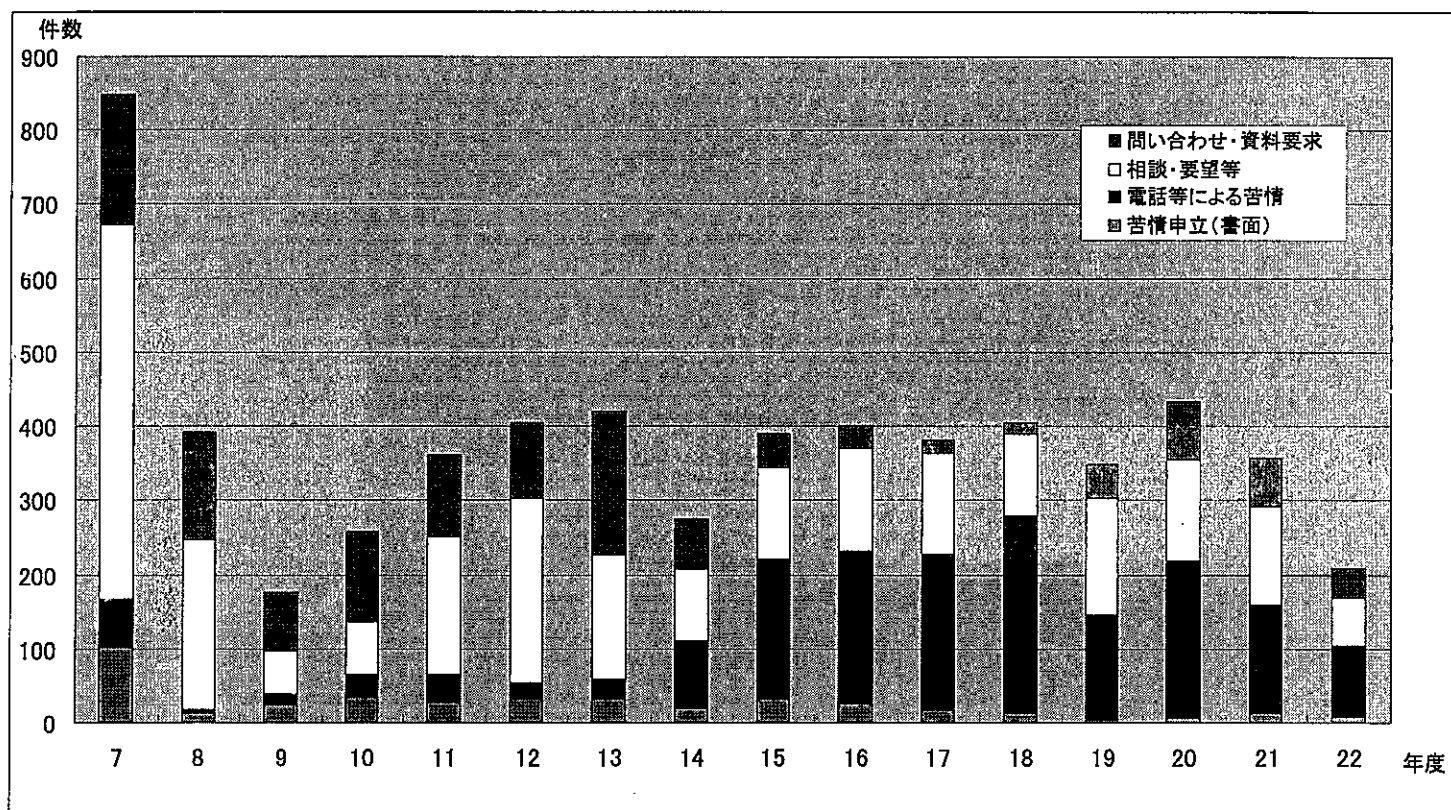
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
部 局													
知事公室		1	2	2					1	1			7
総務部	2	4	1	2	3	3				1	1	1	18
企画部	1									1			2
文化環境部	1	2	2								1		6
福祉保健部	2		3	2		2			1	2	1	1	14
農林水産部		1		1		3			1	1		1	8
観光商工部		1	1	2	1								5
土木建築部	7	6	6	9	3	3	4	6	4		4	3	55
教育庁	1	1		3		2	1				1	2	11
病院事業局	1					1							2
企業局													
出納事務局													
監査委員事務局													
人事委員会													
選挙管理委員会													
部 局 計	15	16	15	21	7	14	5	6	7	6	8	8	128
所 管 外	11	7	3	5	5	6	5	6	3	3	5	11	70
合 計	26	23	18	26	12	20	10	12	10	9	13	19	198

(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22年度)

事項 \ 年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	合計
苦情申立(書面)	102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	5	6	14	8	409
電話等による苦情	65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	209	267	141	212	145	96	1,753
相談・要望等	506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	136	109	156	137	134	64	2,566
問い合わせ・資料要求	176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	17	15	47	78	64	30	1,328
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	198	6,056



## 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	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嗣郎及び宮城智子の両名に委嘱

### 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に、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が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22年11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、玉城征嗣郎、宮城智子の両氏が平成23年4月1日付けで就任し、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

たまき せいしろう  
玉城 征嗣郎

- ・大阪地方裁判所判事
- ・長崎地方裁判所判事
- ・福岡地方裁判所・家庭裁判所判事
- ・那覇地方法務局所属公証人
- ・沖縄弁護士会所属弁護士
- などを歴任

みやぎ ともこ  
宮城 智子

- ・県立博物館副館長
- ・県平和祈念資料館館長
- 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
- 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



### 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。

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るものとする。

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 電 話（            ）            — 申立人との関係（            ）		
関係機関名	部（局） 課（室） 電話（            ）            —	係	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	
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。	
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	
<p>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。</p>	
苦情の趣旨	
調査しない理由	<p>(理由)</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため</li><li><input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため</li><li><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</li><li><input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため</li><li><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</li></ul> <p>(説明)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>

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 年 月 日 号	
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

<p style="text-align: right;">第            号                  年    月    日</p> <p style="text-align: center;">様</p> <p style="text-align: right;">沖縄県行政オンブズマン            印</p> <p>         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。</p>	
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 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7年3月28日  
総務部長決裁

### 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、仮受け付けとし、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。
- (4) 申立人の身体に障害等があり、文書による申立てが困難な場合は、口頭で申立てができるものとし、申立人の了解を得て職員が代筆するものとする。

### 2 受付場所について

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、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。

### (委嘱及び委嘱期間)

第 3 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、総務部人事課長と協議するものとする。

### (職務)

第 4 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。

### (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)

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各号の一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4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相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。

#### 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16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。

# 沖縄県の行政オンブズマン

平成22年度 運営状況報告書

平成23年6月発行

発行 沖縄県知事公室広報課  
沖縄県行政オンブズマン相談室  
〒900-8570 沖縄県那覇市泉崎1丁目2番2号  
TEL (098) 866-2021  
FAX (098) 869-1263