

# 沖縄県の行政オンブズマン

平成29年度 運営状況報告書

平成 30 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29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	苦情申立て(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	18
第4	提言及び意見表明	20
第5	その他運営状況	20
1	関係機関との連携	20
2	インターネットによる県民への情報提供	20
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会	20

## II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明等の実績	21
1	部局別・月別苦情等件数(平成29年度)	21
2	年度別・苦情相談等件数(平成7年度～平成29年度)	22
3	要綱第15条に基づく提言・意見表明の状況	22
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	23
第3	提言及び意見表明した事項の改善状況	25
第4	行政オンブズマン制度	30
第5	行政オンブズマンの紹介	31

## III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	33
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	37
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	49
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	50
・	沖縄県一般職非常勤職員の設置に関する規程(抄)	51



# I 運営状況の概要



## 第1 平成29年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成29年4月1日から平成30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。また、窓口・電話等での苦情が126件、相談・要望等が78件、問い合わせ・資料請求が17件で合計229件となり、前年度の276件より47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、総務部、知事公室、保健医療部の順となっている。（資料編の部局別・月別苦情等件数21頁参照）

なお、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）	1				3	1		1	1			1	8
窓口電話等での苦情	10	5	11	11	9	15	10	18	11	4	12	10	126
相談・要望等	10	5	6	6	9	5	8	6	3	3	6	11	78
問い合わせ・資料請求	1	3	1		1	2	1	3		3	1	1	17
計	22	13	18	17	22	23	19	28	15	10	19	23	229

- (2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、土木建築部3件、環境部2件、総務部1件、子ども生活福祉部1件、保健医療部1件の合計8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					1								1
企画部													
環境部					1				1				2
子ども生活福祉部												1	1 <sup>①②</sup>
保健医療部					1								1
農林水産部													
商工労働部													
文化観光スポーツ部													
土木建築部	1					1		1					3
教育庁													
病院事業局													
企業局													
計	1				3	1		1	1			1	8

① ① 一つの苦情について所管する機関が複数ある場合は、主な窓口となる機関に算入する。

② 所管外の場合は関係する機関に算入する。

## 2 苦情申立（書面）処理状況

平成29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が、3件、平成29年度に受け付けたものが8件、合計11件を処理した。

処理済の内訳は、申立ての趣旨に沿ったもの5件、行政に不備がなかったもの3件、所管外のもの3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）	8※3
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	(5)※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	(3)※1
2 所管外のもの	3
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	(3)
(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) 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	
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	11
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	
総 計	11

⑨ ※の数字は、内数で前年度受付分。



## 第2 苦情申立て（書面）の趣旨及び調査結果

平成29年度に処理した書面による苦情申立ては次のとおりで、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。

（平成28年度受付）

- 7 生活保護費の費用徴収の是正について （一部申立ての趣旨に沿ったもの）  
子ども生活福祉部
- 8 南部土木事務所職員の不適切な対応について （申立ての趣旨に沿ったもの）  
土木建築部
- 9 農地転用許可申請の添付書類について （行政に不備がなかったもの）  
農林水産部

（平成29年度受付）

- 1 県道用地の補償等について（申立ての趣旨に沿ったもの）  
土木建築部
- 2 沖縄海岸国定公園事業（名嘉真宿舎事業）の認可取消等について （所管外のもの）  
環境部
- 3 行政不服審査請求の受付・回答の一元化について （所管外のもの）  
総務部
- 4 「県民ご意見箱」のご意見用紙の改ざんについて （申立ての趣旨に沿ったもの）  
保健医療部
- 5 県営住宅の入居手続及び家賃並びに管理について（行政に不備がなかったもの）  
土木建築部
- 6 南部土木事務所職員の対応改善について （申立ての趣旨に沿ったもの）  
土木建築部
- 7 中城村村道の路盤材混入産業廃棄物の除去処理について （行政に不備がなかったもの）  
環境部
- 8 アパート賃借人の原状回復費用の未払いについて （所管外のもの）  
子ども生活福祉部

⑨（ ）は処理状況

(平成28年度受付)

## 7 生活保護費の費用徴収の是正について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

生活保護費の費用徴収は間違っているのでは是正を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

申立人が経営するアパートに居住する生活保護受給者（以下「受給者」という。）の収入状況の把握のため預金通帳を確認したところ、20,000円と50,541円の申立人からの入金を確認した。

受給者は、20,000円は申立人の仕事を手伝うため奄美大島に渡航した際の船賃、50,541円は申立人のアパートの水道代を依頼を受けて代理で納めたものであると説明したが、それを証する書類の提出が無かったため、当該入金について生活保護法第78条に基づく費用徴収となった。

受給者は、費用徴収の決定の後に船賃の領収書と水道料金の支払済証明書とを提出してきたが、南部福祉事務所（以下「事務所」という。）の指導・指示に従わず入金があった時点で収入の申告を行わなかったこと及び費用徴収の決定前に再三の領収書提出の求めに応じなかったことから、決定の変更・見直しは行わないこととした。

今回の申立てに当たり改めて検討した結果、20,000円については、渡航の事実があったとしても、受給者は申立人の仕事の手伝いと説明してはいるものの、入金以後に提出された収入申告書及びケースワーカーの面接等の記録には奄美大島での就労に関する報告は無いことから、就労に伴う渡航費として収入認定しないことは適切でなく、決定は妥当と考える。

また、仮に申立人の説明どおり療養を目的とするものであったとしても、医療上の理由により交通費を必要とする場合は原則として事前の申請が必要であり、主治医の意見の確認等が要件となっていることから、それがなされていないので認められるものではない。

しかし、50,541円については、水道料金の支払済証明書の提出があった時点で申立人から事情を聞くなどして決定を再検討することが適切であったと考えられるところ、申立人の説明は受給者と一致し、それを裏付けるものとして申立書中に申立人が水道代として受給者に送金したことを証する書類の写しがあることから、受給者が申立人の代理で水道代として支払ったものと認められるので、収入として認定しないことが妥当と考える。

よって、50,541円のうち受給者が申立人に代わり支払った水道代49,941円及び支払に要する路線バス運賃の往復分360円については、費用徴収の対象にしない

手続を今後事務所において行う。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、子ども生活福祉部は本件申立てについて適正に対応しているものと考えます。

どうぞ、申立人におかれましては、最低限度の生活保障と自立の助長という生活保護制度の目的を御理解いただき、今後このような問題が生じることのないよう十分留意されることを当職から助言いたします。

## 8 南部土木事務所職員の不適切な対応について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

南部土木事務所職員の横柄な対応について、改善を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

申立人は、土地売買に必要な道路の種別及び高さ制限の情報を入手するため、南部土木事務所建築班窓口へ問い合わせた際に、担当職員の横柄な対応により聞きたかった情報が得られず、精神的にも困惑したことなどから、改善を求め申立てを行っている。

同窓口において、担当職員による不適切な対応があったことが認められる。

南部土木事務所としては、一般県民だけでなく宅地建物取引業者等による業務上必要な事項の問い合わせに対しても、公平、公正に接し、言動には注意すべきであり、対応を改める必要があると認識している。

よって、建築班長及び当該職員が申立人に対し謝罪するとともに、今後の対応方法等について説明を行っている。

当部としては、申立てを重く受け止め、当該職員を指導するとともに、土木事務所建築行政主務班長会議において窓口対応における注意事項の説明を行い、また、各土木事務所長に対しても適正な窓口対応を求める文書を発出しており、今後申立てのような事態が起きないように、窓口対応におけるトラブルを防止し、行政サービスの向上に努めていきたい。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、当該職員及び上司の謝罪があり、適正な窓口対応のため、建築行政主務班長会議での説明や各土木事務所長への文書通知がなされていることから、土木建築部は申立てに適切に対応しているものと認めます。

## 9 農地転用許可申請の添付書類について

(農林水産部)

### 苦情の趣旨

農地転用許可申請に必要な書類の提出を求められている。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

申立人は、農地転用許可申請の追加提出書類として資力があることを証する書面（以下「資力証明書」という。）の提出を求めたところ、提出している土地の売買契約書が資力証明書に当たるとして申立てを行っている。

土地の売買契約書は資力証明書として取り扱えないことを国に確認した上で申立人に説明している。

資力証明書として、金融機関等が発行する融資を行うことを証する書面のほかに、個人から申請者に対して資金を貸し付けることを証する書面も認めることを申立人に説明している。融資仮審査結果通知書、融資内諾証明書等には融資義務を負わない旨の記載があるが、これらの証明書は金融機関等において一定の審査を了したことを証する書面であり、県としては融資証明書として取り扱うことが可能であるとしている。

沖縄県農業会議も終えているのに、追加提出書類の要求は担当課又は担当者の裁量権の踰越と申立人は述べているが、沖縄県農業会議への諮問後であっても、県に進達された段階で申請書類に不備が確認されれば、許可判断ができないため補正を求めている。しかし、本件申請は、法律上沖縄県農業会議に諮問する必要がなく、読谷村農業委員会に確認したところ、諮問した事実もない。

なお、本件については、資力証明書として、個人間での借入れが確認できる書類が既に県に提出されており、読谷村土地開発行為の適正化に関する条例の許可見込みを確認次第、農地転用許可書発出の予定となっている。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、農林水産部は、申立人の農地転用許可申請に対し、関係法令等に基づき適正に対処しているものと認めます。

(平成29年度受付)

## 1 県道用地の補償等について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県道の歩道の一部となっている申立人の土地を原状回復するか、買い取ってほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

奥武山米須線（県道7号線）は、平成1～15年度に街路事業で拡幅が行われ、当該箇所付近はバス停車帯及び歩道拡幅が計画されていたが、用地買収難航のため当時の現況道路幅員のまま歩道幅員約1mを整備して事業完了となった。

平成23年県道沿いの民地の所有権が申立人に移転し、その指摘により歩道の一部が申立人の土地であることが判明したことから、これまで補償交渉が行われたがまとまらず、申立てがなされている。

街路事業の実施当時から、現在歩道の一部となっている当該箇所以外の申立人の土地には建物の敷地舗装がなされていたことから、これを民地と県道敷地との境界であると認識したため、このような事態に至ったものと思われる。

当該箇所は、申立人の土地を県道の歩道として占有していることから、その状態を解消する必要があるため買い取る方針であり、今後地積測量及び物件調査を行い、補償交渉を進めていきたい。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、土木建築部は本件に関し適正に対応しているものと考えます。

どうぞ、申立人におかれましては、当該箇所の現状に鑑み、その整備に御理解御協力を賜りますよう、当職からもお願いいたします。

## 2 沖縄海岸国定公園事業（名嘉真宿舎事業）の認可取消等について

（環境部）

苦情の趣旨

沖縄海岸国定公園事業（名嘉真宿舎事業）の認可取消等を求める。

処理結果

本件苦情は、行政不服審査法に基づき審査請求中の事案に関する事項であり、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条第2号の規定に該当するため、調査しないこととした。

## 3 行政不服審査請求の受付・回答の一元化について

（総務部）

苦情の趣旨

行政不服審査請求の受付・回答の一元化を求める。

処理結果

本件苦情は、行政不服審査法に基づき審査請求中の事案に関する事項であり、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条第2号の規定に該当するため、調査しないこととした。

#### 4 「県民ご意見箱」のご意見用紙の改ざんについて

(保健医療部)

##### 苦情の趣旨

「県民ご意見箱」のご意見用紙様式の改ざんの経緯を明らかにしてもらいたい。

##### 調査の結果

###### (1) 県の回答

申立人から、北部保健所に設置されている「県民ご意見箱」のご意見用紙が所定の様式と異なるとの指摘があったので、直ちに所定の様式のものに取り替え、その経緯について、過去に遡って調査したところ、平成22年度には当該用紙を備え置いていたことを確認した。

しかし、当時の関係職員は、引き継いだご意見用紙をそのまま所定の様式のものとして認識して使用しており、当該様式がどのような経緯で変更され所定の様式のものとして混在して備え置かれたのかは確認することができなかった。

今後は、このようなことがないよう根拠規定に基づく様式管理を徹底し、県民サービスの向上に努める。

###### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、所定の様式と異なるご意見用紙が備え置かれた経緯が明らかにならなかったことは残念ですが、申立人の指摘を受け速やかに所定の様式のものに取り替えており、今後その管理を徹底することから、保健医療部は適切に対応しているものと考えます。



## 5 県営住宅の入居手続及び家賃並びに管理について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県営住宅の入居手続及び家賃並びに防犯等の管理における不利益を改善してもらいたい。

### 調査の結果

#### (1) 住民票の異動及び家賃の減額について

##### ア 県の回答

申立人は、世帯の所得金額が減額要件を超えていたため家賃の減額が認められなかったことから、居住するA町在の県営住宅の指定管理者である沖縄県住宅供給公社（以下「公社」という。）の指示により、母親の住所をA町からB市に戻そうとしたのに転入手続ができないこと及び住民票の異動に当たり県がB市に対し特別な計らいをするよう働きかけをしなかったこと並びに家賃の減額措置が受けられなくなったことなどを不服として申立てを行っている。

申立書に、入居前の公社への相談の際「母に関し、生活の大方はB市の特別養護老人ホームであり、A町の県営住宅には（車椅子の為）一時的にしか戻らない」旨伝えたとあるが、公社の担当者は聞いていないとのことである。

申立書に、公社との相談の時点で「入居が確定したら住民票を一つにするように指示を受け」とあるが、公社の入居手続に、住所異動後の住民票謄本の提出の要件があり、県営住宅に入居する際には世帯全員が県営住宅に住所を移すことができないと失格になることを公社は説明しているとのことである。申立人は、その説明を指示と誤解している。

家賃の減額措置については、申立人の失業手当及び母親の遺族年金の受給により世帯の所得金額が収入基準額を上回ったため、減額措置を受けられなくなったものである。

再度減額措置を受けるために母親の住所をA町からB市に戻し所得を別にすることを公社が指導したことはないとのことである。申立人が入居している県営住宅は単身世帯の入居を認めていないので、公社がこのような指導をすることはない。

また、申立人は県に対し、母親の住所の異動についてB市が特別の取り計らいをするよう働きかけることを要望しているが、県の所管ではないので両市町村で協議して処理すべき事項であり、県は関与できないことを明確に説明している。

今回の申立てを踏まえ、入居や家賃の減額免除の手続をする際には、きちんと説明責任を果たすようこれからも公社を指導・助言していきたい。

## イ 行政オンブズマンの意見

入居前の相談から母親のB市転入手続に至る経緯については、双方の説明は食い違っていて真偽は明らかではありませんが、当職としましては、申立人の説明には、入居前の公社の説明を誤って受け止めたのではないかと考えられる点や、単身世帯の入居を認めていない当該県営住宅において結果として単身世帯となる母親との別居を公社が指導するという不合理な点があるのに対し、公社の説明及び県の意見は、業務上のルールにのっとった合理的なものと思われま

す。しかしながら、当職としましては、今後このような事態が起きることのないよう、公社の説明責任について十分指導することを県に申し入れております。

家賃の減額措置に関する公社の対応については、当職としましては、申立人世帯の所得の増などに伴うものであり、公社は法令等に基づき適正に処理しているものと考えます。なお、失業手当受給終了後には、改めて家賃の減額について公社に相談されるよう助言いたします。

申立人の母親の転入に関する県のB市への働きかけについては、当職としましても、土木建築部の意見は妥当なものと考えます。

## (2) 県営住宅の管理について

### ア 県の回答

申立人は、入居時の室内の汚れや、度々の盗難への対応が不十分だとして申立てを行っている。

申立人から入居後まもなく修繕及び清掃の依頼があったが、公社は速やかに対応している。公社によれば、汚れは、通常ならクレームのないほどの小さなものとのことである。

鍵の管理については、入居前の説明会の中で自主管理であることを説明しているため、公社として対応が困難とのことである。合鍵は、公社において厳重に管理しており、不正に使用されてはいない。

鍵の取り替えは、公社は適切に行っており、シリンダーについては、必ずしも入退去時に交換しているわけではないが、腐食が激しい際に随時交換を実施しているとのことである。

防犯カメラや防犯灯などの設備の設置は、すべて各団地自治会の共益費から充当されており、公社は管理補修のアドバイスを実施する等各自治会のフォローアップ体制を構築している。県の財政事情は厳しく、防犯に係る自治会への補助は困難である。

今後同様のトラブルが発生した場合は、県営住宅の指定管理者である公社、その他関係者を交えて客観的事実を確認し、各者と連携しながら必要に応じて指導又は助言を行うこととしたい。

イ 行政オンブズマンの意見

当職としましては、公社及び土木建築部の対応は妥当なものと考えます。

申立人におかれましては、盗難があった場合には速やかに警察に対処を要請し、日頃の防犯対策については、自治会に相談するとともに警察の指導を受けるよう助言いたします。

## 6 南部土木事務所職員の対応改善について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

南部土木事務所の職員対応が不適切なものであったことから、来庁者への対応改善及び対応策の掲示を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

職員が、申立人を他の職員が対応中の来客と勘違いしたことなどの原因で、窓口前のベンチで待っている申立人に声をかけなかったことは、適切な対応でなかったと考える。

また、職員の対応により不愉快な気持ちを与えたことについても反省し、対応姿勢を改める必要があると認識している。

よって、南部土木事務所建築班職員に対して声かけの徹底及び来客への接遇について指導するとともに、各土木事務所長に対して適正な窓口対応を求める文書を発出する。

さらに、各土木事務所建築班窓口において、相談への対応方法を示した「相談窓口のご案内」を掲示するなど、窓口対応におけるトラブルを防止し、行政サービスの向上に努める。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、南部土木事務所建築班職員への指導、各土木事務所長に対する適正な窓口対応を求める文書通知がなされていることや、相談への対応方法を示した「相談窓口のご案内」を掲示する改善をしていることから、土木建築部は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、今後とも県の行政サービスを積極的に御利用下さい。

## 7 中城村村道の路盤材混入産業廃棄物の除去処理について

(環境部)

### 苦情の趣旨

中城村の村道工事における路盤材に混入した産業廃棄物の除去処理についての対応が不適切である。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

中城村の村道工事において路盤材にプラスチック片や金属くず等の産業廃棄物が混入しているとの申立人の苦情への対応に納得せず、申立てに至っている。

#### ア 産業廃棄物の除去作業の実施を証明する写真が無いのに除去が行われたと認められたことについて

保健所が行う不適正事案の監視・指導においては、改善が適切に行われたことを確認できるよう必要に応じ改善前後の状況を写真撮影し記録保管するようになっているところ、本件においても中部保健所職員が立ち会い改善作業の確認を行う予定であったにもかかわらず連絡のないまま作業が行われたため現認できず、工事施工業者が撮影した一部の箇所の写真しかない。

当部としては、実際の作業を現認せず、工事施工業者から提出された是正措置状況報告書をもって工区全域の改善が行われたとみなしたことについては、公的機関に正式に提出された報告書により是正が報告されていること（文書の信用性）、工事発注者である中城村の担当職員が適切に是正されたと証言していること（公的機関の信用性）を勘案すると適切であったものと考ええる。

#### イ 工事発注者の中城村に対しても指導するべきではないか。

廃棄物及び清掃に関する法律（以下「廃棄物処理法」という。）による指導の対象となる者は、一義的には、工事資材に廃棄物を意図的に混入させ道路工事施工に偽装し不法投棄を行った疑いがあるという観点から、工事施工業者と再生路盤材製造者であるが、本件においては、中城村に対しても発注工事の監督者としての観点から、現場への立会い、改善措置の実施、報告書の提出について工事施工業者とともに指導を行っており、路盤材に混入した産業廃棄物に関する苦情の解決を図る上で十分な対応であったと考える。

#### ウ 再生路盤材製造者に立入指導した際の写真が無いことについて

当該写真は中部保健所により撮影・保存されているが、申立人の公文書開示請求において「写真」は請求されていなかったため公開していない。

エ 中城村が、中部保健所の了解もなく産業廃棄物処理施設・事業所監視票を工事施工業者と再生路盤材製造者に出せるのかについて

同監視票が県の使用する産業廃棄物処理施設・事業所監視票を指しているのか不明であるが、県が使用する監視票は産業廃棄物に関する指導事項を書面にする目的で「沖縄県産業廃棄物行政処分取扱要領」で定めた任意の様式である。

仮に、中城村が発注者として工事施工業者と再生路盤材製造者（資材供給者）に廃棄物処理法に基づく適正処理について、当該様式を利用して指示を行ったとしても廃棄物処理法上違法ではない。

各保健所担当者の研修・会議において、不適正事案に係る調査・指導での対応方法に関する参考事例として本事案を紹介し、改善状況の確認方法について注意喚起する。

## （２）行政オンブズマンの意見

当職としましては、本件産業廃棄物の処理についての環境部の対応は、重機作業時の除去を現認できず、写真も一部箇所のものしかなかったにしても、妥当なものであったと考えます。

## 8 アパート賃借人の原状回復費用の未払いについて

(所管外)

### 苦情の趣旨

申立人が経営するアパートの生活保護を受けている賃借人と障害福祉サービス事業所を  
経営している賃借人の原状回復費用未払いの解決を求める。

### 処理結果

本件苦情は、県の機関の業務に関する事項ではないので、沖縄県行政オンブズマン設置  
要綱第3条の規定により所管外のため、調査しないこととした。

### 第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

平成29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

県が辺野古基地反対を主張しているため、国がMICE施設の予算を削減し事業が遅れている。国、県に対して言いたいことがある。

[対応] 県に対しては県民ご意見箱があることを説明し、国に対しては沖縄行政評価事務所を案内した。

#### 総務部

情報公開制度開示請求において、審査請求をしているが情報公開審査会が開催されてなく、回答ものびのびとなっている。

[対応] 苦情があったことについては、行政情報センターに連絡することを伝えた。

行政情報センターでは月1回情報公開審査会に諮問しているが、この案件については担当部からの回答が滞っていたため遅れている。本人には、その状況について説明しており、処理を放置しているのではないとの説明があった。

#### 企画部

開発許可の変更申請が2年半も処理されていない。

[対応] 保留の原因や早期処理のための対策について土地対策課と十分話し合い、それでも納得できない場合は苦情申立てを行うよう説明した。

#### 環境部

ペット業の登録更新において、県から期限前の連絡がなく、更新を失念し新規登録するように指導された。失効前に連絡すべきでないか。

[対応] 再度、県からの説明を受けるよう案内した。動物愛護センターの再度の制度説明により、新規登録の手続をしもらったことを確認した。



## 子ども生活福祉部

就労しながら生活保護を受けている。収入が増加したとの理由で保護費が減額されて今後生活ができない。

[対応] 南部福祉事務所へ相談の内容を伝えたところ、職員が即日ケース訪問し保護費減額の説明をし、今後の生活等について話し合いを行ったと連絡があった。

## 保健医療部

県立病院ではないが、病院職員から誹謗中傷を受けている。どこに相談したらいいか。

[対応] 医療安全相談センターを案内した。

## 農林水産部

県は農地転用申請について追加資料を要求するばかりで許可に至らない。当方は銀行取引がないのに銀行からの証明がないと許可できないと言っている。

[対応] 担当課に許可できないのは何が問題なのか確認してみるよう助言した。また、苦情申立用紙を交付した。

## 土木建築部

県管理の国道507号の街路樹が繁茂しており、交通事故も発生している。街路樹の剪定を南部土木事務所に依頼しているが、連絡がない。

[対応] 所管課の道路管理課に苦情内容について連絡し、早期実施を検討し回答するよう伝えた。南部土木事務所から1週間以内に実施するとの回答があった。

## 教育庁

小中学校の生徒が自分の家の周りで遊び、ガラスにボールを当てるなどの嫌がらせが続いており、注意しているが改善しない。それが元で長年近所の住民とのトラブルが多く、警察沙汰になることもある。

[対応] 教育委員、公安委員に対し要望文書の発送を助言した。現在、市教育委員会、学校と連携して対応中であることを義務教育課に確認した。

## 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条の規定により、県の機関に対し、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29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、必要に応じて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29年11月22日に開催された総務省主催の「第19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

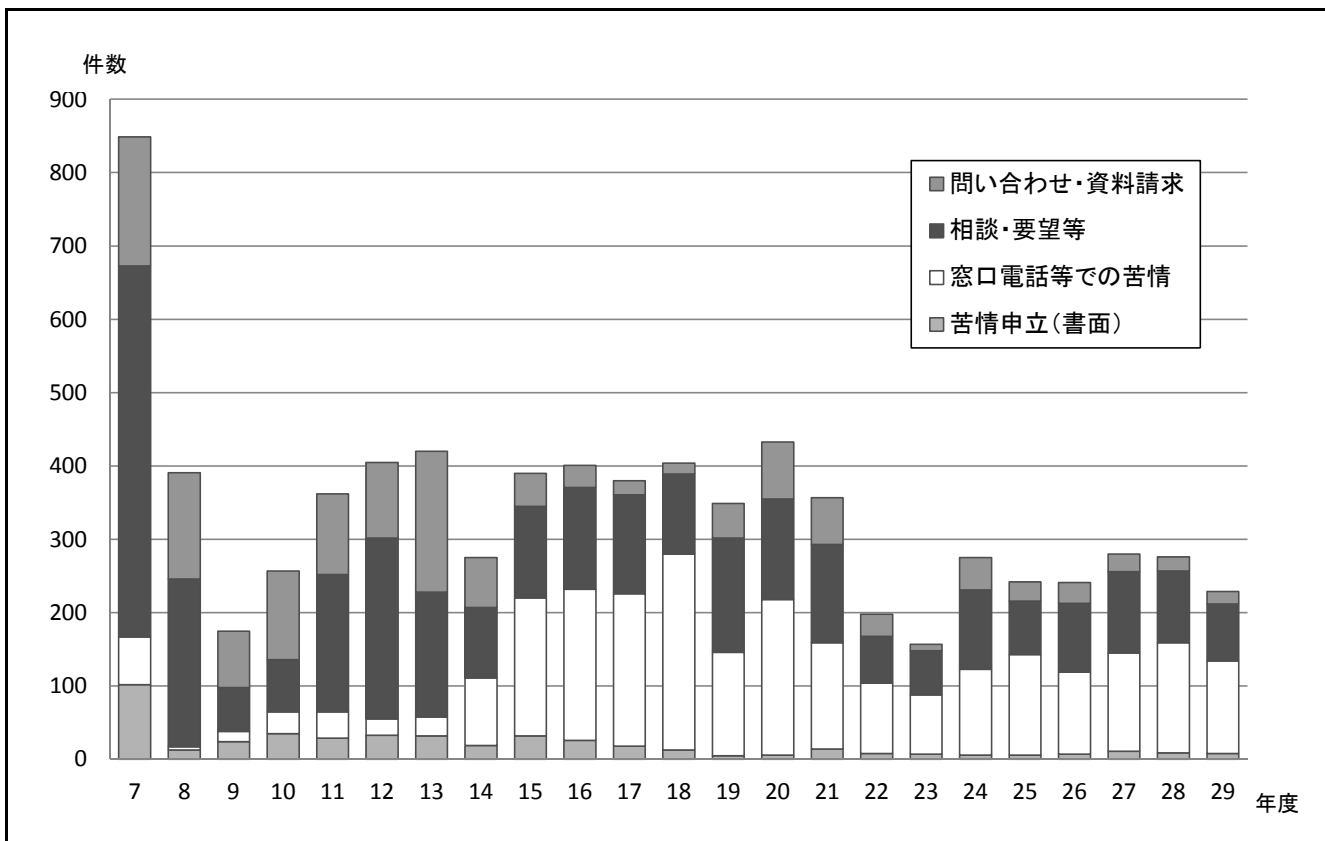
## 1 部局別・月別苦情等件数(平成29年度)

部局 \ 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
知事公室	-	2	-	1	2	4	3	1	-	4	2	1	20
総務部	1	1	3	1	5	3	1	1	2	1	2	3	24
企画部	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3
環境部	-	-	1	-	1	-	1	1	1	-	1	1	7
子ども生活福祉部	4	2	6	1	2	4	1	4	4	2	2	2	34
保健医療部	-	1	1	-	2	1	-	3	-	1	-	2	11
農林水産部	2	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	4
商工労働部	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	3
文化観光スポーツ部	1	-	-	1	-	-	5	1	-	-	-	1	9
土木建築部	3	4	3	3	3	4	-	6	-	-	3	2	31
教育庁	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	2	-	5
病院事業局	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
企業局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
部局計	12	10	14	9	15	19	12	21	8	8	12	14	154
所管外(注)	10	3	4	8	7	4	7	7	7	2	7	9	75
合計	22	13	18	17	22	23	19	28	15	10	19	23	229

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

## 2 年度別・苦情相談等件数(平成7年度～平成29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	27	28	29	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	11	9	8	463
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	134	150	126	2,609
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	111	98	78	3,187
問い合わせ・資料請求	176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	19	15	47	78	64	30	9	44	26	28	24	19	17	1,487
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	198	157	275	242	241	280	276	229	7,746



## 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	27	28	29	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 行政オンブズマンに大城光代及び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 行政オンブズマンに長嶺信榮及び大城道子の兩名を委嘱  
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兩名を再任  
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 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の兩名を委嘱  
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兩名を再任
- 平成 23 年 4 月 行政オンブズマンに玉城征駟郎及び宮城智子の兩名を委嘱
- 平成 25 年 4 月 行政オンブズマンに玉城征駟郎及び宮城智子の兩名を再任
- 平成 27 年 4 月 行政オンブズマンに宮城嗣宏及び米藏博美の兩名を委嘱
- 平成 29 年 4 月 行政オンブズマンに宮城嗣宏を再任、當間重美を委嘱



### 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と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。

[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29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、31の特別区・政令市・市の合計35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、宮城嗣宏氏が平成27年4月に、當間重美氏が平成29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

(沖縄弁護士会所属弁護士)

- ・ 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)などを歴任

とう ま しげ み  
當 間 重 美

- ・ 県文化環境部文化振興課長
- ・ 県総務部職員厚生課長
- ・ 県総務部参事兼自治研修所長
- ・ 県参事監兼八重山事務所長などを歴任

### 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
- 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
- 平成27年4月1日～平成29年3月31日  
米 蔵 博 美





# 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。

### (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。

**附 則** (平成18年5月23日)

この要綱は、平成18年5月23日から施行する。

**附 則** (平成26年3月31日)

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

**附 則** (平成28年3月31日)

この要綱は、平成28年4月1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 の手續 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

20mm

30mm

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

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 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、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 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。

## 沖縄県一般職非常勤職員の設置に関する規程（抄）

平成 28 年 3 月 29 日  
訓 令 第 5 号

（趣旨）

**第 1 条** この訓令は、知事の事務部局における一般職非常勤職員の職の設置に関し必要な事項を定めるものとする。

（定義）

**第 2 条** この訓令において「一般職非常勤職員」とは、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 17 条第 1 項の規定により任用される非常勤職員で、補助的又は定型的な業務に従事させるために任用されるものをいう。

（設置）

**第 3 条** 一般職非常勤職員の職として、次の表の左欄に掲げる部局に、同表の中欄に掲げる職を設置し、その職務内容は右欄のとおりとする。

部局	職	職務内容
知事公室	行政オンブズマン調査員	県政に対する県民からの苦情の受付、調査等に関する補助的又は定型的業務

### 附 則

（施行期日）

1 この訓令は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

（用地囑託員設置規程等の廃止）

2 次に掲げる訓令は、廃止する。

（省）

(28) 沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程（平成 11 年沖縄県訓令第 16 号）

（省）



# 沖 縄 県 の 行 政 オ ン ブ ズ マ ン

平成29年度 運営状況報告書

平成30年6月発行

発 行 沖縄県知事公室広報課

行政オンブズマン相談室

〒900-8570 那覇市泉崎1丁目2番2号

TEL (098) 866-2021

FAX (098) 869-1263