

# 沖縄県の行政オンブズマン

令和 5 年度 運営状況報告書

令和 6 年 9 月

沖縄県行政オンブズマン



# 目 次

## I 運営状況の概要

第1	令和5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	15
第4	提言及び意見表明	17
第5	その他運営状況	17
1	関係機関との連携	17
2	インターネットによる県民への情報提供	17
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会	17

## II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明等の実績	18
1	機関別・月別苦情等件数	18
2	年度別・苦情相談等件数（平成26年度～令和5年度）	19
3	要綱第15条に基づく提言・意見表明の状況	19
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	20
第3	提言及び意見表明した事項の改善状況	23
第4	行政オンブズマン制度	28
第5	行政オンブズマンの紹介	29

## III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	30
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	34
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	46
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	47
・	沖縄県会計年度任用職員の職の設置に関する規程(抄)	48



# I 運営状況の概要



## 第1 令和5年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 令和5年4月1日から令和6年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は13件である。また、窓口・電話等での苦情が102件、相談・要望等が61件、問い合わせ・資料請求が95件で合計271件となり、前年度の262件より9件増加している。

機関別では、知事部局が最も多く、次いで教育委員会となっている。知事部局の中では、子ども生活福祉部及び商工労働部に係る苦情相談等が最も多く、次いで総務部、知事公室の順となっている。（資料編の機関別・月別苦情等件数18頁参照）

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	2	1		2	1	1			5	13
窓口・電話等での苦情	11	10	9	5	13	8	5	12	11	3	6	9	102
相談・要望等	4	7	7	5	2	8	4	9	5	3	6	1	61
問い合わせ・資料請求	1	1			4	6	10	15	7	11	18	22	95
計	16	18	17	12	20	22	21	37	24	17	30	37	271

- (2) 苦情申立（書面）受付件数は、知事部局が13件（商工労働部6件、子ども生活福祉部3件、総務部1件、環境部1件、農林水産部1件、文化観光スポーツ部1件）となっている。

第2表 機関別苦情申立（書面）受付件数

機関	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	
知事部局	知事公室													
	総務部											1	1	
	企画部													
	環境部				1								1	
	子ども生活福祉部					1			1			1	3	
	保健医療部													
	農林水産部			1										1
	商工労働部				1			2	1				2	6
	文化観光スポーツ部												1	1
	土木建築部													
出納事務局														
教育委員会														
県の機関以外														
計			1	2	1		2	1	1			5	13	

(注)①知事部局の中で1件の苦情について所管する部局が複数ある場合は、主な窓口となる部局に算入する。

②県の機関以外とは、行政オンブズマン設置要綱第2条に定める「県の機関」以外とする。（国、市町村、外郭団体等）

## 2 苦情申立（書面）処理状況

令和5年度の苦情申立て（書面）の処理状況は、前年度からの調査継続はなく、令和5年度に受け付けた13件のうち10件を処理した。

処理済みの内訳は、申立ての趣旨に沿ったもの3件、行政に不備がなかったもの4件、所管外のもの1件、調査することが適当ではないもの1件、取り下げられたもの1件となっている。

なお、令和5年度受付のうち未処理分3件は、次年度へ調査継続となった。

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）	7
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	(3)
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	1
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	(1)
(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	
5 取り下げられたもの	1
処 理 済 合 計	10
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	3
総 計	13

(注) 1件の苦情について処理区分が複数ある場合、主要となる区分に算入する。

## 第2 苦情申立て（書面）の趣旨及び調査結果

令和5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4ページ以降に記載してある。

なお、次年度へ調査継続となった未処理分3件については、申立ての趣旨を記載してある。

- 1 歩道切り下げ工事の許可申請手続について  
（申立ての趣旨に沿ったもの）農林水産部
- 2 住宅の新築許可の遅延について  
（取り下げられたもの）環境部
- 3 告発及び公益通報を黙殺・看過していることについて  
（一部申立ての趣旨に沿ったもの）子ども生活福祉部、商工労働部
- 4 沖縄全戦没者追悼式の来年度開催時の改善要望について  
（申立ての趣旨に沿ったもの）子ども生活福祉部
- 5 委託業務先の違法行為に関する「県条例違反の通報」の黙殺・看過について  
（行政に不備がなかったもの）商工労働部
- 6 委託業務先の違法行為に関する「通報・負託」の不作為について  
（行政に不備がなかったもの）商工労働部
- 7 委託業務先の違法行為に関する「通報・負託」の不作為について  
（行政に不備がなかったもの、所管外のもの）総務部、商工労働部
- 8 中部福祉事務所の指導の在り方について  
（行政に不備がなかったもの）子ども生活福祉部
- 9 沖縄県観光事業者事業継続・経営改善サポート事業補助金について  
（次年度への調査継続のもの）文化観光スポーツ部
- 10 子ども生活福祉部職員が「苦情申立書」を5か月間放置していることについて  
（次年度への調査継続のもの）子ども生活福祉部
- 11 県内クリニックの違法行為に関する「斡旋・SDGs」の不作為について  
（所管外のもの）総務部
- 12 委託業務先の違法行為に関する「通報・負託」の不作為について  
（その他調査することが適当でないもの）商工労働部
- 13 委託業務先の違法行為・契約違反に関する告発及び公益通報の黙殺・看過について  
（次年度への調査継続のもの）商工労働部、子ども生活福祉部

（注）（ ）は調査結果等

## 1 歩道切り下げ工事の許可申請手続について

(農林水産部)

### 苦情の趣旨

住宅建設に際し、当該土地への進入に必要な歩道切り下げ工事の許可申請手続に不服がある。また、歩道切り下げ工事を許可してもらいたい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

今回、県担当者が申立代理人等へ説明した際に、適正な法令等の根拠条文や具体的な許可手続を説明せず、一方的に「全て断っている」と回答したことについて、県担当者の法令等に関する見識不足に加えて、申立人等に行政への不信感を抱かせてしまい、行政として配慮が足りなかった部分があるとともに、今後改めるべき点があると認識している。

南部農林土木事務所において、改めて当該土地の状況や形質変更に伴う影響等について現地確認したところ、近くにバス停や横断歩道等はなく、またガードパイプの撤去範囲も限定的なものであることから、極端な歩行者の安全性低下につながるものではないことが確認できた。

また、当該土地に隣接する市道の幅員は約2.5メートル程度と狭小であり、この市道の交差部に設置されている既存の歩道切り下げ箇所のみでは、当該土地への進入に大きな制約が生じることが確認できた。

これらのことを踏まえ、今後は、苦情申立人からの依頼に基づき、漁港漁場整備法第37条の規定による漁港施設の形質変更の申請手続を行っていくこととした。

具体的な施行条件や手続方法等については、改めて苦情申立人又は申立代理人と調整を進めていきたい。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

苦情申立人から南部農林土木事務所に歩道切り下げの相談があった当初は、担当者が「許可できない旨」の回答をしていますが、その際十分な説明がなく不適切な対応であったと考えます。

しかし、その後、現地確認や道路切り下げ工事の適否の検討などを行っており、同所は適切に対応しているものと考えます。

農林水産部は、今後、苦情申立人からの依頼に基づき、手続を進めていくとしていることから具体的な施行条件や手続方法等について、互いに誠意を持って調整するよう、当職から申し添えます。

## 2 住宅の新築許可の遅延について

(環境部)

### 苦情の趣旨

自然公園法第20条第3項の規定に基づく沖縄海岸国定公園の第2種特別地域における住宅の新築許可に遅延がある。

### 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。

### 3 告発及び公益通報を黙殺・看過していることについて

(子ども生活福祉部、商工労働部)

#### 苦情の趣旨

委託業務先の違法行為に関する告発及び公益通報を黙殺・看過している。

#### 調査の結果

##### (1) 県の回答

###### ア 商工労働部

告発状に対しては、既に令和5年7月21日付け商雇第212号で回答済みである。  
回答の内容は、次のとおりである。

- (1) 委託契約に基づき業務が適切に履行されたことを確認している。
- (2) 告発状にて提示された事案が各法律に違反するものであるかは、各法律を所管する行政機関の相談窓口等に相談をして、各法律に基づいた対応をすべきであり、労働基準法等関係法令に関する相談窓口である、沖縄労働局の総合労働相談コーナーを案内する。

###### イ 子ども生活福祉部

公益通報者保護法及び公益通報者保護法の一部を改正する法律の趣旨に則り、通報者の保護を図るため、「沖縄県公益通報事務取扱要領（外部通報）」に沿って適切に事務を処理するとともに、当該要領を周知徹底し、案件ごとに管理職を含む関係職員で情報共有する。

特に、公益通報に対する初期対応の適正性（通報内容の精査、迅速な組織内情報共有、関係課との迅速且つ適切な情報共有等）を確実に保持する観点から、通報等があった際には速やかに処分権限を持つ官庁等を確認し、通報の受理又は通報者に対する教示等を行うなど、しっかりと対応する。

##### (2) 行政オンブズマンの意見

商工労働部は、告発状を受理した後に、委託契約の業務が適切に履行されていることを確認し、苦情申立人に対して回答していることから、不適切な対応はなかったものと判断します。

子ども生活福祉部は、公益通報を受けたにもかかわらず、雇用政策課に対し当該メールを転送しただけで、公益通報者保護法等に基づく公益通報を適切に処理せず、さらにその後、苦情申立人に対して間違った行政機関を教示する等、極めて不適切な対応であったと判断します。

今後は、関係法令を遵守するとともに、「沖縄県公益通報事務取扱要領（外部通報）」に沿った事務処理を行うよう、当職から同部宛て強く申し入れます。

#### 4 沖縄全戦没者追悼式の来年度開催時の改善要望について

(子ども生活福祉部)

##### 苦情の趣旨

沖縄全戦没者追悼式に車椅子で参列したが、来年度開催の時に改善して欲しいことがある。

##### 調査の結果

###### (1) 県の回答

苦情申立てで示されたご要望については、ノンステップバス利用者、車椅子での式典参列者からの貴重なご意見であると受け止めている。

ご要望を踏まえどのように改善できるか検討したい。

具体的には、ノンステップバスの運行本数及び時間、車椅子エリアの場所について改善できるよう検討したい。

###### (2) 行政オンブズマンの意見

子ども生活福祉部は、苦情申立書で示された要望について、ノンステップバス（車椅子対応が可能なバス）の利用者、車椅子での式典参列者からの貴重な意見であると受け止めており、同要望を踏まえどのように改善できるか検討したいとしております。

当職から同部に対し、県が推進する障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり実現のため、申立人からの要望を踏まえ、ノンステップバスの運行本数及び運行時間、車椅子エリアの場所について、改善策を検討するよう申し入れます。

## 5 委託業務先の違法行為に関する「県条例違反の通報」の黙殺・看過について

(商工労働部)

### 苦情の趣旨

委託業務先の違法行為に関する「県条例違反の通報」の黙殺・看過している。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

ア 雇用政策課からは、令和5年10月13日付け商雇第323号により、申立人に対し、「本件通報は、沖縄県の契約に関する条例の所管部署（労働政策課）から商労第512号にて回答したとおりである。」ことを回答した。

イ 労働政策課からは、令和5年10月13日付け商労第512号により、申立人に対し、「沖縄県の契約に関する条例に通報に関する規定は定められておらず、本件通報は法令の根拠がないことから、不受理とする。」ことを回答した。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

商工労働部においては、苦情申立人から、委託業務先の違法行為に関する沖縄県条例違反の通報を受けた後、同人に対して回答していることから、適切に対応しているものと判断いたします。

## 6 委託業務先の違法行為に関する「通報・負託」の不作為について

(商工労働部)

### 苦情の趣旨

委託業務先の違法行為について、沖縄県条例に基づいた行政執行を公正かつ迅速に講じてもらいたい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

ア 雇用政策課は、申立人の告発状等に対して、令和5年7月21日付け商雇第212号等で回答しており、不誠実な対応には当たらないものと考えている。

なお、申立人が対応を求めている内容は、労働基準法等労働関係法令に基づく調査等の権限を有する国の機関で対応すべきものであり、県が対応するものではない。

イ 労働政策課は、申立人からの沖縄県条例違反の通報に対して、令和5年10月13日付け商労第512号で回答した。また、沖縄県の契約に関する条例の目的等について説明するために、申立人に面談の申出を行ったが、当該申出は面談を強要したものではないと考えている。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

苦情申立人からの委託業務先の違法行為に関する通報等については、商工労働部において回答していることから、適切に対応しているものと判断いたします。

また、面談の申出については、沖縄県の契約に関する条例の目的等について説明するために行ったものであり、面談を強要したものではないと考えます。

## 7 委託業務先の違法行為に関する「通報・負託」の不作為について

(商工労働部)

### 苦情の趣旨

「個人情報保護法」及び「沖縄県の契約に関する条例」に係る公的扶助が享受できるように対応してもらいたい。

### 処理結果（苦情の趣旨中「個人情報保護法」について）

苦情の趣旨中「個人情報保護法」については、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に関する事項」に該当するため調査しないこととした。

### 調査の結果（苦情の趣旨中「沖縄県の契約に関する条例」について）

#### (1) 県の回答

労働政策課は、申立人からの通報に対して、令和5年10月13日付け商労第512号等で回答しており、情報の隠匿及び虚偽文書の作成は行っていないものと考えている。

なお、文書のみによる質疑応答を行っているため、申立人及び労働政策課の双方に誤解が生じている可能性があると考えている。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

苦情申立人からの委託業務先の違法行為に関する通報等については、商工労働部において回答していることから、適切に対応しているものと判断いたします。

なお、申立人は、これまで沖縄県の契約に関する条例に関する通報及び質疑を行い、同部がこれらに回答をするということを繰り返しております。このことは、苦情申立てに対する県の意見にあるように、「文書のみによる質疑応答を行っているため、申立人及び労働政策課の双方に誤解が生じている可能性がある」と考えられることから、双方協力して意思疎通に努めていただくよう申し添えます。

## 8 中部福祉事務所の指導の在り方について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

事業者への指導が適切でない。指導内容の通知を電話だけで済まし、文書を作成し送らない。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

今回、中部福祉事務所は、申立人の事業所運営に関する苦情を受けて、介護保険法（以下「法」という。）に基づく事業所の指定・指導を行う機関として、事業所の運営状況を確認するため、法第24条に基づき運営指導を実施したところであります（法第24条第4項に「第1項及び第2項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない」と規定されており、捜査を行う機関ではないことに御留意いただきたい。）。

同指導において、サービスの提供の記録・販売費用の額等の受領・保険給付の申請に必要な書類等の交付・管理者の責務・苦情処理等について確認しました。

申立人及び事業者の申述、書面等の確認を行ったところ、二重受領についての事実関係は判然としないものの、今回の指導において、適切でない点については、当日で口頭指導を行い、さらに後日、文書にて指導結果を通知し、改善報告を求めることとしており、適切に対応しているところであります。

なお、上記の指導を行うにあたり、申立人の父が事業所から購入した物品等のうち、中部福祉事務所の指導が行える範囲は、特定福祉用具である「シャワーチェア（入浴補助用具）」のみであります。関連する内容として書面等の確認を行ったところです（居宅介護住宅改修費については法第57条の規定に基づき市町村長に権限が付与されており、ベッド・便座・仏壇は、自費購入対象のため対象外となります。）。

また、申立人に対しては、令和5年11月29日に口頭（電話）にて丁寧に説明しております。

申立人から中部福祉事務所へ苦情相談があり、それを踏まえて運営指導を行った結果について、前述のとおり申立人に対して説明済みであり、事業者に対しては既に口頭指導済みであることに加え、後日、文書でも指導結果を通知し、改善報告を求めるものであります。また、事業者からの改善報告に不備等があった場合は、法令等に基づき対応してまいります。

申立人から運営指導を行った結果について、再度、説明の求めがあった場合は、改めて説明を行うことを考えております。

## (2) 行政オンブズマンの意見

子ども生活福祉部中部福祉事務所は、申立人から事業所運営に関する苦情を受けて、事業所の運営状況を確認するため、法第24条に基づき運営指導を実施しております。

運営指導の結果、二重受領についての事実関係は判然としないものの、今回の指導において、適切でない点については、当日で口頭指導を行い、さらに後日、文書にて指導結果を通知し、改善報告を求めることとしており、また、申立人に対しても結果について説明がなされており、適切に対応しているものと考えます。

当職から同部に対し、事業所からの改善報告に不備等があった場合は、法令等に基づき適切に対応するよう、また、申立人から求めがあった場合は、丁寧に説明するよう申し入れます。

なお、二重受領の事実の有無の解明については、県は捜査を行う機関ではないと考えられることから、行政オンブズマンの所管外となることを申し添えます。

## 11 県内クリニックの違法行為に関する「斡旋・SDGs」の不作為について

(総務部)

### 苦情の趣旨

総務部総務私学課行政情報センターによる斡旋等の不作為及び負託の回答期限を等閑視し期限厳守を反故にしている。

### 処理結果

本件苦情については、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条第4号「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に関する事項」に該当するため調査しないこととした。

## 12 委託業務先の違法行為に関する「通報・負託」の不作為について

(商工労働部)

### 苦情の趣旨

商工労働部雇用政策課及び労働政策課からは、「県民負託の回答期限」が反故され続けて公的支援が享受できず、翻弄され蹉跌をきたしている。

### 処理結果

苦情申立人はこれまで複数回同趣旨の苦情申立てを行っており、商工労働部においては適切に対応していると判断した調査結果を通知しています。そのため、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第1項第4号「その他調査することが適当でない」に該当すると判断し調査しないこととした。

(次年度へ調査継続のもの)

## 9 沖縄県観光事業者事業継続・経営改善サポート事業補助金について

(文化観光スポーツ部)

苦情の趣旨

沖縄県観光事業者事業継続・経営改善サポート事業補助金の手続が交付要綱と異なっている。

## 10 子ども生活福祉部職員が「苦情申立書」を放置していることについて

(子ども生活福祉部)

苦情の趣旨

子ども生活福祉部職員が「苦情申立書」を5か月間放置していることは、明らかな不作為であり職務怠慢等である。

## 13 委託業務先の違法行為・契約違反に関する告発及び公益通報の黙殺・看過について

(商工労働部、子ども生活福祉部)

苦情の趣旨

商工労働部雇用政策課及び子ども生活福祉部消費・くらし安全課は告発等各種通報を黙殺・看過している。

### 第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

令和5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

行政オンブズマン相談室の業務について聞きたい。

自身のことでないが、県に意見する場合はどうしたらいいか。

[対応] 行政オンブズマン相談室の業務について説明した。

県の施策等に関することは、県民ご意見箱を案内した。

#### 総務部

管財課に「県庁周辺散策ガイド」の一環として、土・日曜日に県庁14階の展望室に県外観光客を案内したいので、許可をもらいたいと要望した。

[対応] 行政オンブズマン制度の説明後、苦情申立て、県民ご意見箱の説明をした。苦情の内容を、管財課に伝えた。

#### 環境部

糸満ハーレーのアヒル取り競争について、アヒルへの虐待であり、自然保護課に対して対策を取るよう伝えているが、何の回答もしようとしない。

また、糸満市役所、糸満漁業組合、糸満観光協会の職員の対応に不満がある。

[対応] 糸満市役所職員等に関しては、糸満市市民相談室と行政相談委員の案内をした。

自然保護課に苦情の内容を伝え丁寧な説明に努めるよう伝えた。

#### 子ども生活福祉部

女性相談所に悩みごとがあり電話をした。相談内容を聞く前に、自分の住所、氏名、電話番号を伝えるよう言われた。結局、相談をすることなく終わった。職員の対応に不満がある。

[対応] 青少年・子ども家庭課を案内した。青少年・子ども家庭課に苦情の内容と丁寧な対応を伝えた。

#### 保健医療部

B型肝炎ウイルスに感染した患者に対し、国から支給される給付金制度について、県のどの部署に相談したらいいか聞きたい。

[対応] ワクチン・検査推進課を案内した。同課に相談の内容を伝え対応を依

頼した。

### 農林水産部

首里坂下あたりの松食い虫の被害が酷いと感じている。

最近、新聞等で松食い虫の被害についての報道がなされないが、対策はどうなっているのか聞きたい。どこに相談したらいいか。

[対応] 農林水産部森林管理課を案内した。

### 商工労働部

沖縄県の物価高長期化対策支援金について、受付期間が10月31日までとなっていたので、急いで書類を整えて提出する準備をしていたら、県のホームページで10月22日23時59分をもって受付を終了したとのお知らせが突然あった。

チラシには小さい字で「予算上限に達し次第、締め切ります。」とあるが、私は気づかなかった。

ホームページ上で受付終了までの状況を知らせるなどの工夫もして欲しかった。事業者に対する配慮が足りない。

[対応] 産業政策課物価高対策支援班に苦情の内容を伝え、今後は見やすい表示やホームページのわかりやすい工夫について配慮するよう依頼した。

### 土木建築部

台風の影響で、上から雨漏りの被害があったので、住宅供給公社に何度も修繕して欲しいと電話で依頼した。

早期対応してくれなくて、風呂場等のカビの発生が酷くなっている。同公社職員の対応に不満がある。

[対応] 県営住宅の管理を担当する住宅課を案内した。  
県民ご意見箱も案内した。

## 第4 提言及び意見表明

令和5年度は、行政オンブズマンから県の機関に対する是正等の措置を講ずる提言及び制度の改善を求める意見の表明はなかった。

## 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

総務省主催の「第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は令和5年12月1日にWEB会議形式で開催された。



## II 資料編



# 第1 苦情相談、提言、意見表明等の実績

## 1 機関別・月別苦情等件数(令和5年度)

機関		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	
知事部局	知事公室	5	1	1	2	2	-	-	-	1	-	6	7	25
	総務部	1	3	2	-	4	2	1	4	3	7	6	9	42
	企画部	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	環境部	-	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	4
	子ども生活福祉部	-	8	3	1	7	11	4	3	6	2	2	6	53
	保健医療部	-	-	1	1	-	-	-	1	-	2	-	-	5
	農林水産部	-	1	1	-	2	1	1	1	1	-	-	-	8
	商工労働部	1	-	-	1	1	-	8	14	7	5	7	9	53
	文化観光スポーツ部	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3
	土木建築部	4	1	-	1	1	-	3	5	-	-	2	1	18
	出納事務局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	(知事部局計)	11	14	9	8	18	15	18	28	18	16	23	34	212
	企業局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
病院事業局	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	1	4	
教育委員会	1	-	1	1	1	1	-	1	-	-	1	2	9	
選挙管理委員会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
人事委員会	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3	
監査委員	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
労働委員会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
県の機関計	12	15	10	12	19	18	18	29	18	16	24	37	228	
県の機関以外	4	3	7	-	1	4	3	8	6	1	6	-	43	
合計	16	18	17	12	20	22	21	37	24	17	30	37	271	

(注) 知事部局の中で1件の苦情等について所管する部局が複数ある場合は、主な窓口となる部局に算入する。

(注) 県の機関以外とは、行政オンブズマン設置要綱第2条に定める「県の機関」以外とする。(国、市町村、外郭団体等)

2 年度別・苦情相談等件数(平成7年度～令和5年度)

事項 年度	平成 7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	令和 元	2	3	4	5	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	6	11	12	16	16	13	537
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	112	197	156	174	148	102	3,498
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	54	74	81	50	87	61	3,594
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	32	30	22	18	11	95	1,695
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	204	312	271	258	262	271	9,324

3 要綱第15条に基づく提言・意見表明の状況

事項 年度	平成 7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	令和 元	2	3	4	5	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
- 平成 31 年 4 月 行政オンブズマンに當間重美を再任
- 令和元年 6 月 行政オンブズマンに吉崎敦憲を委嘱
- 令和 3 年 4 月 行政オンブズマンに真栄城香代子を委嘱

令和 3 年 6 月 行政オンブズマンに吉崎敦憲を再任

令和 5 年 4 月 行政オンブズマンに真栄城香代子を再任

令和 5 年 9 月 行政オンブズマンに島袋秀勝を委嘱

### 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障害、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（議会及び公安委員会を除く）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）に関する事項
- (4) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に関する事項
- (5) 県職員の人事、給与その他勤務条件に関する事項
- (6) 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、令和5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、30の特別区・政令市・市の合計34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、真栄城香代子氏が令和3年4月に、島袋秀勝氏が令和5年9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

ま え し ろ か よ こ  
真栄城 香代子

- ・ 県環境生活部県民生活統括監
- ・ 県出納事務局会計管理者
- ・ 県参事監兼労働委員会事務局長
- ・ 公益財団法人沖縄県文化振興会  
常務理事  
などを歴任

しま ぶくろ ひで かつ  
島 袋 秀 勝

- ・ 沖縄弁護士会会長
- ・ 沖縄県行政不服審査会委員兼委員長
- ・ 沖縄県人事委員会委員長
- ・ 沖縄地方労働審議会会長、弁護士(現職)  
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   |         |
| ○ 平成27年4月1日～平成31年3月31日 | 宮 城 嗣 宏   |         |
| ○ 平成29年4月1日～令和3年3月31日  | 當 間 重 美   |         |
| ○ 令和元年6月10日～令和5年6月9日   | 吉 崎 敦 憲   |         |

### 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）に関する事項
- (4) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に関する事項
- (5) 県職員の人事、給与その他勤務条件に関する事項
- (6) 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。

**附 則** (令和5年10月13日)

この要綱は、令和5年10月13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 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) <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; height: 150px; margin: 5px 0;"></div>

第4号様式（第4条関係）

苦情調査中止通知書

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

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 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。

## 沖縄県会計年度任用職員の職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会計年度任用職員（地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 22 条の 2 第 1 項 1 号に掲げる職員をいう。以下同じ。)) の職の設置に関し必要な事項を定めるものとする。

（設置）

**第 2 条** 会計年度任用職員の職として、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、その職務内容は同表の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。

（用地嘱託員設置規程等の廃止）

2 次に掲げる訓令は、廃止する。

(1)～(91)（略）

附 則（平成 29 年 3 月 31 日訓令第 18 号）

この訓令は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 30 年 3 月 30 日訓令第 10 号）

この訓令は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 31 年 3 月 29 日訓令第 12 号）

この訓令は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（令和 2 年 3 月 24 日訓令第 8 号）

（施行期日）

1 この訓令は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

（嘱託獣医師等設置規程等の廃止）

2 次に掲げる訓令は、廃止する。

(1)～(27) (略)

附 則 (令和 2 年 5 月 8 日訓令第 37 号)

この訓令は、令和 2 年 5 月 8 日から施行する。

附 則 (令和 3 年 3 月 29 日訓令第 13 号)

この訓令は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (令和 4 年 3 月 31 日訓令第 12 号)

この訓令は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (令和 5 年 3 月 31 日訓令第 12 号)

この訓令は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

# 沖縄県の行政オンブズマン

令和5年度 運営状況報告書

令和6年9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