

沖縄県の行政オンブズマン

令和6年度 運営状況報告書

令和7年10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6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 苦情申立て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	23
第4 提言及び意見表明	26
第5 その他運営状況	26
1 関係機関との連携	26
2 インターネットによる県民への情報提供	26
3 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会	26

II 資料編

第1 苦情相談、提言、意見表明等の実績	27
1 機関別・月別苦情等件数	27
2 年度別・苦情相談等件数（平成7年度～令和6年度）	28
3 要綱第15条に基づく提言・意見表明の状況	28
第2 行政オンブズマン設置後の運営状況	29
第3 提言及び意見表明した事項の改善状況	32
第4 行政オンブズマン制度	37
第5 行政オンブズマンの紹介	38

III 関係規程

・ 沖縄県行政オンブズマン設置要綱	39
・ 沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	43
・ 沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	55
・ 沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	56
・ 沖縄県会計年度任用職員の職の設置に関する規程(抄)	57

I 運 営 状 況 の 概 要

第1 令和6年度苦情申立等の概要

1 苦情申立等受付状況

- (1) 令和6年4月1日から令和7年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は17件である。また、窓口・電話等での苦情が84件、相談・要望等が82件、問い合わせ・資料請求が61件で合計244件となり、前年度の271件より27件減少している。

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、知事公室に係る苦情相談等が最も多く、次いで総務部、生活福祉部、商工労働部の順となっている。（資料編の機関別・月別苦情等件数 27頁参照）

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）		2	1	1	2		1	1	3	1	2	3	17
窓口・電話等での苦情	11	3	5	6	10	8	7	4	5	10	5	10	84
相談・要望等	4	5	3	2	4	1	8	10	9	11	13	12	82
問い合わせ・資料請求	8	6	13	17	3	5	2		3	2	2		61
計	23	16	22	26	19	14	18	15	20	24	22	25	244

- (2) 苦情申立受付件数は、知事部局が16件（生活福祉部及び商工労働部各4件、知事公室3件、総務部及び文化観光スポーツ部各2件、こども未来部1件）となっており、県の機関外が1件合計17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		月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	
知事部局	知事公室						1				1		1		3	
	総務部		1				1								2	
	企画部															
	環境部															
	生活福祉部					1				1				2	4	
	こども未来部			1											1	
	保健医療介護部															
	農林水産部															
	商工労働部								1		1		1	1	1	4
	文化観光スポーツ部		1									1				2
	土木建築部															
	出納事務局															
県の機関以外											1				1	
計			2	1	1	2		1	1	3	1	2	3		17	

(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 苦情申立処理状況

令和6年度の苦情申立ての処理状況は、前年度からの調査継続が3件、令和6年度に受け付けたものが17件合わせて20件で、このうち18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6件、所管外のもの4件、調査することが適当ではないもの5件となっている。

なお、令和6年度受付のうち未処理分2件は、次年度へ調査継続となった。

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）	9
(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	(6)
2 所管外のもの	4
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	(4)
(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）	5
(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	(5)
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	18
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	2
総 計	20

(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6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5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2件については、申立ての趣旨を記載してある。

【令和5年度受付・令和6年度処理】

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
（一部申立ての趣旨に沿ったもの）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」を放置していることについて
（申立ての趣旨に沿ったもの）生活福祉部

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
（行政に不備がなかったもの）生活福祉部、商工労働部

【令和6年度受付】

1 自動車税の減免手続の簡素化等について
（行政に不備がなかったもの）総務部

2 令和4年度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交付決定の取り消しについて
（一部申立ての趣旨に沿ったもの）文化観光スポーツ部

3 児童相談所に強制保護された子について
（行政に不備がなかったもの）こども未来部

4 障害福祉課が法律を黙殺していることについて
（行政に不備がなかったもの）生活福祉部

5 県職員の差別・虐待による障害者の権利利益の侵害について
（その他調査することが適当でないもの）知事公室

6 障害者差別解消法に基づく「合理的配慮の不提供」等について
（所管外のもの）総務部

7 県職員の差別・虐待による障害者の権利利益の侵害について
（行政に不備がなかったもの）商工労働部

8 沖縄県慰霊の日を定める条例についての照会に対する対応について
(行政に不備がなかったもの) 生活福祉部

9 県職員の障害者差別・心理的虐待行為について
(所管外のもの) 知事公室

10 自治会に賃貸している部屋の退去要求について
(所管外のもの) 県の機関以外

11 県職員による障害者差別・心理的虐待行為について
(その他調査することが適当でないもの、所管外のもの) 商工労働部

12 苦情の調査結果に納得がいかず、再度の苦情申立てについて
(所管外のもの) 文化観光スポーツ部

13 県職員による障害者差別・心理的虐待行為等について
(その他調査することが適当でないもの) 商工労働部

14 県職員・オンブズマンによる障害者差別・心理的虐待行為について
(その他調査することが適当でないもの) 知事公室

15 県職員による障害者差別・心理的虐待行為等について
(その他調査することが適当でないもの) 生活福祉部

【令和6年度受付・令和7年度調査継続】

16 沖縄県慰霊の日を定める条例に対する照会への対応について
(行政に不備がなかったもの) 生活福祉部

17 県職員による障害者差別、心理的虐待行為、合理的配慮の不提供等について
(その他調査することが適当でないもの) 知事公室、商工労働部

(注1) () は調査結果等

(注2) 申立て内容の前の数字は、行政オンブズマン相談室での受付番号

【令和５年度受付・令和６年度処理】

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」に応募して採択された。９月２９日に申請内容の審査完了のメールを受けたが、交付決定年月日は、令和５年８月７日となっていた。また、交付決定通知書の投函日は１０月１６日であった。手続きが正しかったのか。

調査の結果

(１) 県の回答

県においては、申立人から令和５年６月２３日に応募を受け、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交付要綱及び同補助金公募要領に基づき手続きを行い、交付決定日を８月７日とする交付決定を行っている。

補助金の交付決定に当たっては、通常、事業担当部署において補助金交付対象として決定した後、出納部署において債務発生の確認(地方自治法第232条の3に定める支出負担行為の決議)を行い、その後に、補助金交付決定の通知を行っている。

当該補助金に係る申請案件のうち、交付決定通知を発出できるまでに相当な時間を要する案件については、出納部署での手続きが相当程度進捗したと判断できる時点で、事前にメールにて審査完了と交付決定年月日等をお知らせする対応を行っており、申立人に対しては、９月２９日に事前メールを送付し、出納部署における決議終了後の１０月１６日に正式な交付決定通知書を送付したところである。

また、当該補助金では、事業担当部署において補助金交付対象と決定した支出負担行為日を補助金適用開始日となる交付決定日としており、申立人の交付決定日は８月７日となっている。

本事業は令和５年度をもって終了したが、県が実施する補助事業においては、引き続き透明性と適正さを確保し、補助金交付要綱等に定めた目的等に沿って、補助金の交付決定や補助金額の確定等が適切に行われるよう努めていく。

(２) 行政オンブズマンの意見

文化観光スポーツ部は、申立人から令和５年６月２３日に応募を受け、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交付要綱及び同補助金公募要領に基づき手続きを行い、交付決定日を８月７日とする交付決定を行っており、概ね正しいものと判断します。

しかし、補助金対象事業実施期間の始期が交付決定日となっているところ、事業者に対して速やかに交付決定日を通知する必要がありますが、今回、交

付決定日から交付決定通知書の送付が約2か月も遅れています。

これではコロナ禍で経営改善を図ろうとする申請事業者を支援する本件補助金の目的を達成できないおそれがあります。

当職は同部に対し、今後同様な補助金の執行に当たっては体制の強化を図るなどしてより迅速な手続きに努めるとともに、申請事業者に対してはより丁寧に説明するよう申し入れます。

10 子ども生活福祉部職員が「苦情申立」を放置していることについて (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」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。

調査の結果

(1) 県の意見

本件については、過去行われた行政オンブズマンの苦情調査、沖縄県情報公開審査会への審査請求及び沖縄県個人情報保護審査会への審査請求が関連しているなど経緯を確認し把握するのに時間を要する内容であった。令和5年9月25日付け問い合わせ及び令和5年10月11日付け苦情申立の趣旨である当部職員の不作為により民事裁判が敗訴したとの主張について、県は当該裁判の詳細について把握していないこと、申立等に記載のある内容からも県の対応と裁判結果にどのような関係があるとしているのか明示されていないことから、県の対応と裁判結果の関係について把握するために時間を費やしたにもかかわらず、県の対応と裁判結果の関係について把握することは困難であった。

経緯の確認や内容の把握、回答方法等の検討に時間を要している状況であったが、できるだけ早期にその旨を申立人へ説明することが適切であったと認識している。苦情申立が提出されてから、5か月間が経過したが、当該申立にかかる連絡及び説明を行えていないことは事実であり、反省している。

令和5年10月11日付け知事あての苦情申立に関する申立人への説明までに時間を要していることを反省するとともに、当該苦情申立に関する県の考え方を申立人に対して早期に説明したいと考えている。

(2) 行政オンブズマンの意見

生活福祉部は、令和5年10月11日付けの苦情申立を受理した後、当該申立ての内容が過去に行われた沖縄県情報公開審査会への審査請求及び沖縄県個人情報保護審査会へ審査請求されたものと関連していること、申立人が部職員の不作為により民事裁判が敗訴したと主張していることから県の対応と裁判結果との関係を確認し把握するため時間を要したとしています。

これらの事情を勘案すると、同部が申立て内容の把握に時間を要したことは理解できますが、苦情申立を受理した後、5か月間申立人に対して、連絡等をしてこなかったことは不適切な対応であったと判断します。

今後、同部においては、申立人に対して県の調査結果等について、早期の説明に努めるよう申し入れます。

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

(子ども生活福祉部、商工労働部)

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。

処理結果

本件苦情については、苦情申立人が令和5年7月24日付けで苦情申立てを行った。「委託業務先の違法行為に関する告発および公益通報の黙殺・看過について」と同趣旨であり、同申立てについては、同年8月16日付け沖オ苦第3号で調査結果通知書を送付済みであります。

よって、本申立ては、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第1項第4号に規定する「その他調査することが適当でないと認められるもの」に該当し、調査対象外の事案と判断しました。

1 自動車税の減免手続の簡素化等について

(総務部)

苦情の趣旨

既に身体障害者等に係る自動車税の減免を受けていた者が、住所を変更した場合の手続を合理的配慮の観点から簡素化すべきである。

調査の結果

(1) 県の回答

ア 自動車税の身体障害者等に係る減免手続については、本来であれば、毎年申請する必要があるところ、沖縄県における自動車税の身体障害者等に係る減免については、初回の減免申請事項に変更がない場合には次年度以降は申請不要とし、継続して減免が受けられるよう取扱っているが、初回の減免申請事項に変更が生じた場合には減免の要件を確認するため、改めて減免申請を行う必要がある。

自動車税の身体障害者等に係る減免については、身体障害者等の社会参画に寄与されるものとして減免が認められており、減免対象となる自動車が、専ら身体障害者等のために使用される自動車であるか否かを確認する必要があり、所有者の現住所と車検証の住所の一致を確認している。

イ 車庫証明書、住民票、車検証の住所変更を行うことについては、法令で定められている手続である。減免については、特例的な取扱いで、法令に基づいた各種証明書等によって、減免対象となる自動車の要件を確認しているところであり、合理的配慮の観点を以て省略できるものでないとする。

ウ 県としては法令に基づいた適切な手続を行っているものと考えており、自動車税の身体障害者等に係る減免の主旨を踏まえ、今後も引き続き、法令を遵守した減免手続について、わかりやすい丁寧な説明に努めたい。

(2) 行政オンブズマンの意見

自動車税の身体障害者等に係る減免は、身体障害者等の社会参画に寄与するものとして減免が特例的に認められるものであり、税の公平性の観点から厳格に確認する必要があります。

今回の苦情申立ては、「既に身体障害者等に係る自動車税の減免を受けていた者が住所を変更した場合の手続きを簡素化すべきである。」として生計同一証明書に言及しておりますが、同書類は、単に生計を一にする事実を証するだけでなく、専ら身体障害者等のために使用される自動車であることを、福祉部局が証する書類となっております。

当該自動車が減免の対象となる要件を具備しているか否かを確認するために、各種証明書を要求されるのは、やむを得ないものと考えます。

以上のことを踏まえて当職としましては、総務部は法令に基づいて適正に事務手続を行っているとは判断いたします。

なお、同部においては、県民から税の減免等の相談がある際には、減免の内容、条件等について、分かりやすく丁寧な説明を行うよう当職から申し添えます。

2 令和4年度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交付決定の取り消しについて

(文化観光スポーツ部)

苦情の趣旨

令和4年度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交付決定を受けて事業を実施したが、実績報告書提出後補助金の取消しとなった。改めて確認のうえ補助金の支払いを望む。

調査の結果

(1) 県の回答

当該補助事業は、事業継続に向けた業績回復及び経営改善に必要な人材確保を補助対象事業としており、業務量の増大や経営改善への対応に従事する新規雇用者の人件費を補助対象経費としていた。

申立人が実施したとする補助事業について客観的な雇用実態が確認できないことから、その要したとする経費については補助対象と認められないと判断し、補助金交付決定の取消しを決定した。

本件については、実態が確認できず、不適切と判断した雇用に関する部分が事業費全体の主要部分を占めており、当該補助事業における他案件の取扱いを踏まえ、予約管理システム構築を含めた事業全体について、交付要綱第15条1項第3号に該当するとし、補助金交付決定の全部取消を決定した。

なお、今般の申立てを受け、当時の資料を改めて確認する過程において、交付決定取消通知文書の項目2. 取消理由欄の文言に誤りがあったことが判明した。

令和4年度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は既に事業が終了していること、また、今回の交付決定取消措置は厳正な審査を行った結果であり、このことについて再考及び再審査等を行わない。

県が実施する補助事業においては、引き続き透明性と適正さを確保し、補助金交付要綱等に定めた目的等に沿って、補助金の交付決定や補助金額の確定等が適切に行われるよう努める。

また、通知文書内の記載誤りについては真摯に反省しており、今後、このような誤りが生じないように、公文書の重要性を十分認識し、正確な文書作成に努める。

(2) 行政オンブズマンの意見

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公募要領によれば、当該事業は①施設情報のオープンデータ化②業績回復・経営改善に必要な人材の確保を補助対象事業としており、苦情申立人（以下「申立人」という。）は、①予約管理システムの構築及び②人材確保の2事業を実施する経営改善計画をたて、補助事業として採択され補助金の交付決定を受けています。

申立人が実績報告を提出した後、文化観光スポーツ部と申立人は、本件苦情申立ての内容に関して、複数回連絡を取り合ったにもかかわらず、県は客観的な雇用形態が確認できないとして、人材確保事業を補助対象事業として認めず、さらに人材確保事業の部分が補助事業全体の主要部分を占めているとして、補助金交付決定の全部を取消したものであります。

当職としては、人材確保事業については、同部が厳正な審査を行った上で補助対象事業には該当しないと判断したことは妥当であると考えますが、予約管理システムの構築事業については、補助対象事業として適切に実施したか否かを十分に審査することなく、不適切な行為と判断した人材確保事業の全体に占める割合のみをもって、全部を取消したことは妥当であるとは言い難いと判断します。

ただし、補助金交付要綱第 15 条に、「知事は、補助事業者が、補助事業に関して不正、怠慢その他不適切な行為をした場合には、補助金の交付決定の全部又は一部を取り消すことができるものとする」とあり、全部又は一部を取り消す際の基準等については、何ら規定がなく知事の裁量に委ねられているものと解釈できます。

本件申立てについての同部の判断は裁量を逸脱しているとは言えず、同部が方針に従い厳正な審査を行った結果であることから、不適切であるとは言えないと判断します。

3 児童相談所に強制保護された子について

(こども未来部)

苦情の趣旨

児童相談所が強制保護した子に関する同所職員の不適切な対応に対して謝罪を求めるとともに、同所職員に厳罰な処分を求める。また、子を家に帰して欲しい。

調査の結果

(1) 県の回答

申立人に対して児童相談所は措置の決定に際しその都度説明を行い、了解を得た上で支援を行ってきており、児童相談所の対応は適切なものとする。

今回の苦情の背景には、今後本児が家庭復帰したときの不安など、複雑な申立人の心境があるとする。申立人の気持ちに今まで以上に配慮し、可能な支援等を丁寧に説明しつつ、協力して本児の自立に向け進めていく必要がある。

本児は里親家庭で養育されながら順調に成長しており、申立人との交流についても楽しみにしている様子がある。今後も親子交流を続けながら安定した親子関係をさらに深めていく必要がある。本児にとって申立人は大切な実母であり、今後もその関係性が維持できるよう、真摯に申立人に向き合い申立人と本児が親子関係を深めていけるように支援していく。

また、18歳以降においても、可能な限り、本児の自立のために必要な支援を関係機関と連携して行い、申立人と本児の親子を支援していく。

(2) 行政オンブズマンの意見

こども未来部児童相談所は、児童福祉法に基づき苦情申立人の子（以下「本児」という。）を一時保護し、その後、措置の決定に際してはその都度苦情申立人に説明を行っていることから、同所の対応は適切であると判断します。

当職から、同部に対し、苦情申立人と本児との面会等の親子交流を継続しながら、安定した親子関係をさらに深めるよう支援するとともに、苦情申立人は将来に対して不安を抱いているように思われることから、18歳以降においても、可能な限り本児の自立のために必要な支援を関係機関と連携して、苦情申立人と本児を支援するよう要望します。

4 障害福祉課が法律を黙殺していることについて

(生活福祉部)

苦情の趣旨

障害福祉課が法律を黙殺するため、県民の権利利益が侵害されている。

調査の結果

(1) 県の回答

障害福祉課では、行政オンブズマンから苦情に関する調査実施通知書を受理した7月10日に、申立人からの質疑に対しメールで回答を行った。その後も申立人から当課に対し複数回にわたり質疑がなされ、電話やメールで丁寧に対応しているところであり、「令和6年6月6日以降質疑への回答に時間を要した理由、労働政策課が合理的配慮の不提供と思われる事実は確認できなかったこと」についても、苦情申立人に対して7月18日に直接メールで回答しているところである。

今後も申立人からの質疑や情報提供依頼については、その内容等を勘案し、適宜対応を行う。

(2) 行政オンブズマンの意見

障害福祉課が法律を黙殺するため、県民の権利利益が侵害されているとの苦情申立てについては、生活福祉部において労働政策課へ確認し、苦情申立人に対しては情報提供等を行っていることから、同部は適切に対応していると判断します。

5 県職員の差別・虐待による障害者の権利利益の侵害について

(知事公室)

苦情の趣旨

県職員の差別・虐待による障害者の権利利益の侵害が横行している。

処理結果

本件苦情については、苦情の趣旨が特定できないため、調査することができないことから、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第1項第4号に規定する「その他調査することが適当でないと認められるもの」に該当し、調査対象外の事案と判断し、調査はしないこととした。

6 障害者差別解消法に基づく「合理的配慮の不提供」等について

(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障害者差別(①合理的配慮の不提供②不当な差別的取扱い)を受けている。

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。

7 県職員の差別・虐待による障害者の権利利益の侵害について

(商工労働部)

苦情の趣旨

県職員の差別・虐待による障害者の権利利益の侵害が横行している。

調査の結果

(1) 県の回答

労働政策課は、申立人からの依頼等に対して、令和5年10月13日付け商労第512号等で適宜回答している。

一方、令和6年2月22日付け商労第873号で、「これまでのように徒に文書での質疑応答を繰り返し、その収束の見通しが立たないことが見込まれる場合は、申立人の行為は本課の業務遂行に支障を来すものと判断し、今後、申立人からの依頼、質疑等には一切対応いたしかねる」旨の回答を行ったことに基づき、申立人からの依頼等に対して回答を行わないこととしたものがある。

以上を踏まえ、労働政策課は、これまでの申立人からの依頼等に適切に対応しており、申立人の苦情に該当するものはないものと考えている。

なお、申立人が本課に対し、これまで繰り返し行ってきた文書による回答を要求するなどの行為は、本課の職員がその都度対応を強いられ、そのために多大な精神的負担及び時間的負担が生じており、業務遂行に著しく支障を来し、平穩に業務を遂行する権利を侵害していると考えていることから、今後、関係各課等と協議の上、申立人に法的責任を迫ることなどについて検討する。

(2) 行政オンブズマンの意見

商工労働部労働政策課は、苦情申立人（以下「申立人」という。）から、令和5年10月2日に沖縄県の契約に関する条例違反の通報を受けた後、各種の質疑や要請等に対し適宜回答していることが認められます。

しかし、同課においては令和6年2月22日付け商労第873号で「これまでのように徒に文書での質疑応答を繰り返し、その収束の見通しが立たないことが見込まれる場合は、申立人の行為は本課の業務遂行に支障を来すものと判断し、今後、申立人からの依頼、質疑等には一切対応いたしかねる」旨の回答を行い、それ以降は申立人からの依頼等への対応をしていないものが見受けられます。

一般的に県民から県への依頼、質疑等に対しどのような対応をするかについては、所管部局の裁量の範囲内であると考えます。

当職としては、商工労働部の一連の対応は、裁量の逸脱又は濫用とまでは言えないと判断します。

8 沖縄県慰霊の日を定める条例についての照会に対する対応について

(生活福祉部)

苦情の趣旨

沖縄県慰霊の日を定める条例についての照会に対して、生活福祉部が不当回答ないし回答拒否を繰り返している。

調査の結果

(1) 県の回答

申立人は、沖縄県生活福祉部が、申立人の慰霊の日を定める条例についての照会に対して不当回答ないし回答拒否を繰り返していると主張しているが、申立人の照会に対して適宜回答を行っており、申立人の指摘はあたらないと考えている。

申立人の照会事項は1から12までであるが、【照会事項1】「6月23日」にはどのような事件ないし事故または大きな出来事があったのか、【照会事項2】「6月23日」を慰霊の日とした理由は何か、【照会事項3】県の見解はなにを根拠としているのかが主であり、その他は、回答についての手続きや認識を確認するものとなっている。

照会事項1から3については、資料を同封するなど適切に回答を行っている。その他の照会事項についても、申立人の示した認識を踏まえた上で回答を述べるなど、丁寧に回答を行っているとは認識している。

(2) 行政オンブズマンの意見

本件の苦情申立人（以下「申立人」という。）は、子ども生活福祉部（現生活福祉部）に対し、令和5年6月19日付けの文書にて、沖縄県慰霊の日を定める条例第2条の「6月23日」は何の日か、条例第2条の慰霊の日を6月23日とした理由は何かの2点について照会し、同部は同年7月7日付けで回答するも、これに端を発し、その後、双方の再照会と再回答が十数回に及んでいますが、申立人は、同部が不当回答ないし回答拒否を繰り返しているとして苦情申立てを行っております。

同部は、「沖縄の援護のあゆみ」（沖縄県生活福祉部援護課//編、沖縄県生活福祉部、1996.3）及び「県議会議事録（昭和49年第4回沖縄県議会定例会会議録第6号）」を基に回答するとともに当該資料を送付していること、及び、令和5年7月31日付けの申立人の文書によれば、「条例の審議内容を記録した会議録に定めや記録がないため回答の内容の相当性が不明であり評価できない」ことを承知の上で照会していることから、同部の回答内容について申立人が納得できないとしても、それだけで不当回答ないし回答拒否を繰り返しているとは言えないと判断します。

なお、当職は、昭和49年に公布された「沖縄県慰霊の日を定める条例」の制定に際し、県議会においてどのように議論されたにせよ、議会の判断を尊重

すべきであると考えます。

従って、本苦情申立てについては、申立人に対する生活福祉部の対応の適否の観点からのみ意見を述べたものであることを付記します。

9 県職員の障害者差別・心理的虐待行為について

(知事公室)

苦情の趣旨

県職員による障害者差別・心理的虐待行為によって、県民の権利利益が侵害され続けている。

処理結果

本件苦情については、行政不服審査法に基づき令和6年9月30日付けで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号に規定する「裁判等」に含まれることから、行政オンブズマンの所管の対象外となっているため、調査しないこととした。

10 自治会に賃貸している部屋の退去要求について

(県の機関以外)

苦情の趣旨

自治会に賃貸している部屋の退去を求めているが、一切応じない。

処理結果

本件苦情申立ての趣旨は、自治会へ賃貸している建物の退去要求に関するものであり、私人間の賃貸借契約に係る問題であると考えられますが、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条に規定する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」とされており、本件は該当しないことから調査しないこととした。

11 県職員による障害者差別・心理的虐待行為について

(商工労働部)

苦情の趣旨

県職員による障害者差別・心理的虐待行為によって、県民の権利利益が侵害され続けている。

処理結果

本苦情申立中、沖縄県の事業を受託した企業に関する保有個人情報の開示を求めるもの等については、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。

また、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、これに対して当職らは、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等を通知していることから、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とき。」に該当するため調査しないこととした。

12 苦情の調査結果に納得がいかず、再度の苦情申立てについて

(商工労働部)

苦情の趣旨

令和6年5月27日付けで申立てた苦情の調査結果に納得がいかず、再度苦情申立てをする。

処理結果

今回の苦情申立ては、令和6年5月27日付け「令和4年度沖縄県観光事業者事業継続・経営サポート事業補助金の交付決定の取消しについて」の苦情に対する、行政オンブズマンの調査結果に納得がいけないことから、再度苦情申立てをしているものであります。

行政オンブズマンが苦情申立てを受け、すでに調査、判断をした事案について、同一人から再度同趣旨の申立てがあった場合には、従前の行政オンブズマンの調査、判断に不満がある旨の申立てと同視され、実質的には沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条第6号に規定する「行政オンブズマンの行為に関する事項」に該当し、行政オンブズマンの所管事項から除かれるため調査しないこととした。

13 県職員による障害者差別・心理的虐待行為等について

(商工労働部)

苦情の趣旨

県職員は、「不正受給通報の黙殺・放置・放棄」をしている。

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、これに対して当職らは、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等を通知していることから、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とき。」に該当するため調査しないこととした。

14 県職員・オンブズマンによる障害者差別・心理的虐待行為について

(知事公室)

苦情の趣旨

県職員・オンブズマンによる障害者差別・心理的虐待行為によって、県民の権利利益が侵害され続けている。

処理結果

県職員に関することは、苦情申立人から令和6年11月30日及び12月1日付けで同趣旨の苦情申立てがあり、令和6年12月13日付け沖オ苦第9号で通知済みです。よって、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とき。」に該当するため。

また、行政オンブズマンに関することは、苦情申立人からの質疑に対する行政オンブズマンの対応についての苦情申立てであり、このことは、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条第6号「行政オンブズマンの行為に関する事項」に該当するため、調査しないこととした。

15 県職員による障害者差別・心理的虐待行為等について

(生活福祉部)

苦情の趣旨

県職員による障害者差別、心理的虐待行為、合理的配慮の不提供、不当な差別的取り扱い、障害者へのハラスメント等によって、県民（障害者）の権利利益が侵害され続けている。

処理結果

苦情申立人は、これまで同趣旨の苦情申立てを行っており、これに対して当職らは、生活福祉部及び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等を通知していることから、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とき。」に該当するため、調査しないこととした。

(次年度へ調査継続のもの)

16 沖縄県慰霊の日を定める条例に対する照会への対応について

(生活福祉部)

苦情の趣旨

生活福祉部に対し沖縄県慰霊の日を定める条例に対する質疑について、照会期限までに回答がない。

17 県職員による障害者差別、心理的虐待行為、合理的配慮の不提供等について

(知事公室、商工労働部)

苦情の趣旨

県職員による不当な差別的取り扱いや合理的配慮の不提供等を受け続けている。

第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

令和6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

県のワシントン事務所の問題について色々報道されている。新聞の社説等でも、県への批判が多くある。県職員及び知事を選んだ県民も含めて反省すべきである。

翁長前知事が、事務所設置をしたと聞いており、前知事の責任は大きい。

[対応] オンブズマン制度を説明して、県民ご意見箱を案内した。

総務部

コンプライアンスや人権侵害について、オンブズマン相談室に相談したい。

[対応] オンブズマン制度を説明し、県民ご意見箱も併せて案内した。

コンプライアンスについての部署はどこか聞かれたため、行政管理課・人事課を案内した。

環境部

おきなわ省エネ家電買換応援キャンペーン事務局について苦情を言いたい。

冷蔵庫を購入時に店舗で申込用紙をもらい忘れたため、事務局に相談したところ「店舗でもらうように」とのことだった。

しかし店舗にもらいに行ったところ、店舗では封筒の在庫をきらしていて申請用紙しかもらえなかった。

その為、自宅から事務局が近かったので事務局にもらいに行ったところ、直接の対応はしていないとのことで封筒をもらえなかった。

事務局で封筒をもらえないのはおかしいのではないか。

[対応] キャンペーン事務局の所管（委託元）は環境部 環境再生課であることを伝え、オンブズマン相談室から所管課に報告する旨伝えた。

環境部 環境再生課環境対策班に苦情の内容を報告した。

生活福祉部

生活相談のため県の消費生活センターに電話したが、相談内容に入る前に、市村名、年齢、職業を聞かれ、身元照会を受けているようで不快であるし、本題の相談までに時間がかかる。

また、相談しても宜野湾市の消費生活センターを案内された。自分も宜野湾市の同センターの存在は知っているが、県に相談したいから県に電話しているので

あって、県が宜野湾市を案内することは県消費生活センターの存在価値がないのではないか。

同センターを所管する課を案内して欲しい。

[対応] 生活安全安心課を案内した。消費生活センターに苦情の内容を伝え、生活安全安心課と一緒に対応するよう伝えた。

通常、消費生活センターが常設されている市は各市を案内しているとのこと。（那覇市、沖縄市、うるま市、宜野湾市。）

こども未来部

男女共同参画センターの指定管理者のもとで就労しているが、来月いっぱいまで終わりと言われ納得がいかない。

[対応] 所管の女性力・ダイバーシティ課と沖縄労働局へ相談するよう伝えた。

保健医療介護部

県内の葬祭場はどこが経営しているか知りたい。

東京の葬祭場は火葬代が高いと聞いた。沖縄も同じ状況ではないか確認したい。

[対応] 保健医療介護部薬務生活衛生課を案内した。

農林水産部

保安林解除の申請をしたいが、南部林業事務所や森林管理課では解除できないし申請もできないとしか言わない。

自分の周辺では、保安林を解除して施設を建設している。

県は、指導していると言っているが、本当に指導しているのか、納得ができない。

[対応] 森林管理課と再度の話し合いを促すとともに、県民ご意見箱、苦情申立てについて説明した。また、森林管理課に、苦情の内容を伝えた。

文化観光スポーツ部

「沖縄県立博物館・美術館との間で関税に関する相談について」のメールを受理した。美術品の輸入に関する関税であるが、全額自分達（貨物を輸入する者）で支払うことや、美術館が話し合いに応じようとしないことに不満がある。

[対応] 文化振興課に、相談するよう伝えとともに、県民ご意見箱、暮らしの総合行政相談等も案内した。

同課へ相談内容を連絡し、事実確認の上、丁寧に説明するよう伝えた。

土木建築部

宜野湾市にある県道の歩道（宜野湾中学と基地の間の歩道）がぬかるんでいて、転倒する人が多くいる。骨折した老人もいると聞いた。中学生がスコップで泥を取り除いたりして対応しているが、県として何か対応してもらえないか。

[対応] 土木建築部 中部土木事務所を案内した。

出納事務局

県が発注した事業について、支払いはどのような流れになっているのか。

議会は、県の支出をチェックしているのではないのか。

[対応] オンブズマン制度及び一般的な支出の流れを説明して、会計課を案内した。

議会でのチェックは、個々の支出全てをチェックしているわけではないことを伝え、議会へ要望等があれば、陳情の制度があることを説明した。

人事委員会

A村の職員である。

村のハラスメント認定審査会で、自分のパワーハラスメントが認められるとして、一週間の職務停止及び三ヶ月間の減給を言い渡された。

一部ハラスメントがあったことは認めるが、この決定について不満がある。

[対応] 人事委員会事務局へ連絡し、対応を依頼した。

第4 提言及び意見表明

令和6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25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は令和6年12月6日（金）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6年度)

月 機関		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
知事部局	知事公室	2	-	7	8	8	2	11	4	5	9	10	11	77
	総務部	8	6	4	7	2	2	-	1	-	1	1	-	32
	企画部	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	環境部	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	生活福祉部	1	1	-	3	1	5	-	3	3	5	2	7	31
	こども未来部	-	-	2	3	-	-	1	-	-	-	3	-	9
	保健医療介護部	-	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-	-	4
	農林水産部	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	3
	商工労働部	3	-	4	3	2	-	1	-	3	2	3	1	22
	文化観光スポーツ部	2	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	6
	土木建築部	2	2	1	1	-	2	1	-	1	-	1	2	13
	出納事務局	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	(知事部局計)	18	11	18	26	16	12	15	8	12	22	20	22	200
	企業局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	病院事業局	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
教育委員会		3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	6
選挙管理委員会		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
人事委員会		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
監査委員		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
労働委員会		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
県の機関計		21	12	18	26	16	12	16	9	13	22	22	23	210
県の機関以外		2	4	4	-	3	2	2	6	7	2	-	2	34
合 計		23	16	22	26	19	14	18	15	20	24	22	25	244

(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6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	6	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	17	554
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	84	3,582
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	82	3,676
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	61	1,756
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	244	9,568

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	6	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）
- 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両名を委嘱
 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 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の両名を委嘱
 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両名を再任
- 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両名を委嘱
- 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両名を再任
- 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両名を委嘱
- 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

令和 7 年 4 月 行政オンブズマンに瀬川義朗を委嘱

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になります。

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6年12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います。

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、島袋秀勝氏が令和5年9月に、瀬川義朗氏が令和7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

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
- ・ 沖縄地方最低賃金審議会会長（公益委員）
- ・ 弁護士（現職）
- などを歴任

瀬 川 義 朗

- ・ 監査委員事務局参事
- ・ 県土木建築部参事監兼
県土地開発公社専務理事
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	
○ 令和3年4月1日～令和7年3月31日	真栄城 香代子	

Ⅲ 関 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

(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 手続の有無	☐ 有（ ☐ 県民相談 ☐ 請願 ☐ 陳情 ☐ 監査委員 ☐ 直接請求 ☐ 行政不服審査 ☐ 行政事件訴訟 ☐ その他） ☐ 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） 班 電話（ ） —	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 号 年 月 日 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 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） ☐ 行政オンブズマンの所管外であるため ☐ 申立人自身の利害を有しないため ☐ 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 ☐ 虚偽その他正当な理由がないと認められるため ☐ その他調査することが適当でないと認められるため （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）

53mm	30mm	身 分 証 明 書	
		20mm	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	

85mm

（裏）

53mm	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。	

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 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、仮受付とし、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
中略		
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
中略		

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。

（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 6 年度 運営状況報告書

令和 7 年10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