

# 沖縄県の行政オンブズマン

平成19年度 運営状況報告書

平成 20 年 7 月

沖縄県行政オンブズマン

# 目 次

## 運営状況の概要

|    |                     |    |
|----|---------------------|----|
| 第1 | 平成19年度苦情申立等の概要      | 1  |
| 1  | 苦情申立等受付状況           | 1  |
| 2  | 苦情申立処理状況及び苦情内容      | 2  |
|    | (1) 苦情申立処理状況        |    |
| 第2 | 苦情申立の趣旨及び調査結果       | 3  |
| 第3 | 電話等による苦情、相談の処理事例    | 12 |
| 第4 | 提言及び意見表明            | 14 |
| 第5 | その他運営状況             | 18 |
| 1  | 関係機関との連携            | 18 |
| 2  | インターネットによる県民への情報提供  | 18 |
| 3  | 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議 | 18 |

## 資料編

|    |                          |    |
|----|--------------------------|----|
| 第1 | 苦情相談、提言、意見表明の実績          | 19 |
| 1  | 部局別・月別苦情件数（平成19年度）       | 19 |
| 2  | 年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成19年度） | 20 |
| 3  | 要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況     | 21 |
| 第2 | 行政オンブズマン設置後の運営状況         | 22 |
| 第3 | 提言、意見表明した事項の改善状況         | 24 |
| 第4 | 行政オンブズマン制度               | 29 |
| 第5 | 行政オンブズマンの紹介              | 30 |

## 運営状況の概要

## 第1 平成19年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成19年4月1日から平成20年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は4件である。その他、電話等による苦情が142件、相談・要望等が155件、問い合わせ・資料請求が47件で合計348件となり、前年度の404件より54件減少している。

部局別には、土木建築部に係る苦情相談が最も多く、次いで知事公室、福祉保健部、総務部、教育庁の順となっている。（資料編、部局別・月別苦情等件数参照）

なお、月別、部局別の苦情申立等の受付状況は次表のとおりである。

**第1表 苦情相談等件数一覧**

| 事項         | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 1  | 2  | 3  | 合計  |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 苦情申立（書面）   | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 4   |
| 電話等による苦情   | 5  | 20 | 5  | 6  | 10 | 10 | 21 | 17 | 6  | 6  | 19 | 17 | 142 |
| 相談・要望等     | 7  | 16 | 11 | 15 | 7  | 15 | 14 | 28 | 18 | 13 | 6  | 5  | 155 |
| 問い合わせ・資料請求 | 1  | 0  | 0  | 1  | 3  | 9  | 5  | 3  | 3  | 9  | 6  | 7  | 47  |
| 計          | 13 | 36 | 18 | 22 | 20 | 35 | 40 | 48 | 28 | 28 | 31 | 29 | 348 |

- (2) 苦情申立受付件数を部局別に見ると、観光商工部1件、土木建築部2件、教育庁1件となっている。

**第2表 部局別苦情申立受付件数**

| 部局    | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|-------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|
| 知事公室  |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 総務部   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 企画部   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 文化環境部 |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 福祉保健部 |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 農林水産部 |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 観光商工部 |   |   | 1 |   |   |   |    |    |    |   |   |   | 1  |
| 土木建築部 |   |   | 1 |   |   | 1 |    |    |    |   |   |   | 2  |
| 教育庁   |   |   |   |   |   |   |    |    | 1  |   |   |   | 1  |
| その他   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 計     |   |   | 2 |   |   | 1 |    |    | 1  |   |   |   | 4  |

（注）一つの苦情について所管する機関が複数ある場合には、主な窓口となる機関に算入した。

## 2 苦情申立処理状況及び苦情内容

### (1) 苦情申立処理状況

平成19年度の苦情申立の処理状況は、受付分4件を処理した。処理済の内訳は、申立人の趣旨に沿ったものが1件、行政に不備がなかったものが3件となっている。

**第3表 苦情申立処理状況**

| 処 理 区 分                       | 件 数 |
|-------------------------------|-----|
| 1 申立人に結果通知したもの（苦情調査結果通知書送付）   | 4   |
| (1) 申立ての趣旨に沿ったもの              | 1   |
| ア 提言したもの                      | (0) |
| イ 意見表明したもの                    | (1) |
| (2) 行政に不備がなかったもの              | 3   |
| 2 所管外のもの                      | 0   |
| (1) 苦情を調査しない旨の通知書送付           | 0   |
| (2) 移送                        | 0   |
| 3 その他のもの（苦情を調査しない旨の通知書送付）     | 0   |
| (1) 申立人自身の利害を有しないもの           | 0   |
| (2) 苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているもの | 0   |
| (3) 虚偽、その他正当な理由がないもの          | 0   |
| (4) 調査することが適当でないもの            | 0   |
| 4 調査を中止したもの                   | 0   |
| 5 取り下げられたもの                   | 0   |
| 処 理 済 合 計                     | 4   |
| 6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）           | 0   |
| 総 計                           | 4   |

## 第2 苦情申立の趣旨及び調査結果

平成19年度に処理した書面による苦情申立については、次のとおりで、苦情の趣旨及び調査の結果は次ページ以降に記載してある。なお、調査結果等は苦情調査結果通知書の概略である。

- 1 建築確認申請の事務処理に関する事。 (土木建築部)
- 2 旅券発給申請事務に関する事。 (観光商工部)
- 3 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関する事。 (土木建築部)
- 4 教育庁における情報公開請求に対する事務処理の改善に関する事。 (教育庁)

## 1 建築確認申請の事務処理に関すること。

### 苦情の趣旨

土木事務所に建築確認申請書を提出したが、現在まで確認が得られない。建築確認が得られない理由を、前面の道路は建築基準法の道路ではないと言うが、前面の道路沿いの5軒は建築確認がなされている。これらの建築物の前面の道路は建築基準法の「みなし道路」であり、同様な取り扱いで建築できるはずで、差別的扱いである。

過去に家族が不法建築物を建てたことが建築確認の事務処理で差別的な取扱いになっているのか。

### 調査の結果

#### 1 県の回答

##### (1) 申請書の取扱いの状況

申立人の申請は、平成18年10月10日に申請し、10月17日に読谷村から送付され、10月18日付けで受理されています。

同年10月25日、建築主の設計受託者に対して不適合事項（道路以外の事項を含む）及び疑問事項が電話で示され、11月7日前面道路が「2項道路」に該当しないことが設計受託者に連絡されています。

建築主事は、建築主及び設計者に関係規定に適合しないことを説明した上で、適合しない部分の是正を求めて、現在処分を保留しており、建築主等の対応待ちの状態であります。

##### (2) 申立人の敷地前面の道路の解釈について

焦点となる申立人の敷地の前面にある道路（里道）ですが、申立人は「2項道路」であると主張されます。

申請人の道路が「2項道路」の要件を満たすかどうかですが、昭和46年時点の国土基本図（地形を含め土地利用の現況を示す図面）から見ると、当該道路には家屋は一軒も建っておらず、また、その後の隣接する建築物の築履歴から判断して、昭和47年時点で、「2項道路」の要件を満たしていない。

##### (3) 隣接する建築物の建築確認ができた理由

接道要件は法第43条に規定されています。建築物の敷地は、原則として法で定義する2m以上接していなければなりません。平成10年に法改正があり、平成11年5月1日から施行され、その時、当該接道に関する第43条の規定のただし書き条項が改正されました。従前の規定は、接道に関して建築主事の裁量による取り扱いでしたが、改正後は、建築主事の裁量は廃止され、全て建築審査会の同意を得て特定行政庁の許可を受けることになり、その許可基準は、施行令、施行規則に基づくものと定められました。

なお、隣接する建築物は、昭和62年から平成11年2月の間の建築確認で、

法改正前の基準に基づいて建築されたものです。

- (4) 貴殿の家族が不法建築物を建築した行為、又は不法建築物の存在が、建築確認の処分に対して差別的な取扱いとなったか、について

建築確認は、関係規定の適合性を敷地単位に確認するので、建築確認申請と違反建築物に対する是正指導は別々の事案であることから個々に処理すべきものである。当該申請については、申請敷地内の違反建築物については、建て替え時に是正する旨の計画を示すことで違反建築物の是正が可能であるので、当該申請に対して既存の違反建築物の存在は特に影響していない。

- (5) 建築確認の可能性について

建築主事は、当該敷地に建築確認ができる方法（可能性）について、貴殿及び建築設計受託者に指導、助言しております。

貴殿が、現在も関係者と調整中であることを考慮して、その調整結果の回答を待っている状況です。

- (6) 建築確認処分の保留状態について

建築確認申請は、法定処理期間が21日です。関係規定に適合するよう訂正を指示して既に半年以上が経過しています。

建築基準関係規定に適合するか、しないか、確認申請書を審査し、その当否を期限内に通知、処理することが法の趣旨である。

個人の財産使用权を最大限尊重する考え方から、申請者に対しては、困難な課題であっても、建築の可能性を探って貰う。そのため、申請者に対して不利な処分は敢えて急がない、との考え方です。

## 2 行政オンブズマンの意見

貴殿の建築確認申請について、建築主事が、現申請書類で確認通知書を交付しないこと、また、この間の事務処理は差別的な取扱いをしていないことを含め、関係規定に照らして適法になされています。

さらに、処分通知（不適合通知）がなされていないことについても、是認されるものと判断されます。



## 2 旅券発給申請事務に関すること。

### 苦情の趣旨

行政が発給したパスポートの不備は、旅券発給を申請した際の担当者の説明不足から生じたもので、納得できない。担当者の対応、申請手続きを調査して貰いたい。また、県旅券センターは説明不足の非があるにもかかわらず、「訂正、謝罪」をしない。

### 調査の結果

#### 1 県の回答

##### (1) 旅券発給の申請手続きについて

一般旅券の発給を受けようとする者は、外務省令で定めるところにより、所定の書類及び写真を、国内においては、都道府県に出頭の上、都道府県知事を経由して外務大臣に提出して申請することになっています。

旅券に記載する氏名は、原則、戸籍に記載されている氏名について、「国字の音訓及び慣用により表音されることによる」とされ、かつ、ヘボン式ローマ字をもって旅券面に表記されることになっています。ただし、「外務大臣等が、その氏名が出生証明書等によりヘボン式によらないローマ字表記が適当であり、かつ、渡航の便宜のため特に必要があると認めるものについては、その限りではない。」と規定しています。

非ヘボン式ローマ字表記が認められる場合とは、一般的に父親、母親が外国人、外国人との婚姻、二重国籍の方などで、その外国式の姓名が戸籍上記載されており、かつ、外国政府等により発行された綴りが確認できる書類等に基づく申し出がある場合です。

非ヘボン式表記を希望される場合、「非ヘボン式字氏名表記等申出書」を提出してもらい、その綴りの確認のため、外国の公的機関が発行した本人又は配偶者等の家族の国籍証明書、出生証明書、婚姻証明書、外国旅券、外国人登録証、IDカード等の書類又は非ヘボン式表記が適正に行われた前回取得した旅券などの疎明資料を提示又は提出する必要があります。

旅券発給事務は、国の事務で、県は法令により申請事務を受託して行っております。

その取り扱いは、外務省のマニュアルに沿って行われ、基本的には全国同様です。

##### (2) 旅券発給申請の理解について

一般旅券の発給申請は、申請書類の内容、形式を理解した上で、自らが必要事項を記載して本人の意思で申請することになっています。

旅券センターでは、氏名表示に係るトラブルその他を想定し、受け付けは2次審査体制（受付窓口及び内部審査）で行っていますが、貴殿がヘボン式を了解したことの確認は、2次審査（内部審査）の段階でも確認されています。

担当者は「スペルを証明するものがないと非ヘボン式では作成されず、ヘボン

式のR Iでの作成になることは本人も納得したものと理解した。渡航を急いでいるとのことなので、今回はR Iで作成することを申請者確認の上、申請書を受理した。子供の証明も持っていなかったようだった。」と説明しています。

( 3 ) 説明は申請人に必要な正確な説明であったか。

へボン式表示に必要な疎明資料の説明は十分であったかの問題です。

担当者は、申請人が外国人との婚姻による事情で、戸籍の上でも外国式の姓名が記載されており、必要な要件が揃えば可能であると判断し、綴りを確認できる疎明資料の提示を求めました。疎明資料の提示は、「出生証明、外国旅券など外国政府の発行したL E Eのスペルの判るもの」と説明した。

担当者から例示としてI Dカードの説明がなされなかったとしても、「外国政府が発行したスペルが判るもの」との説明で代用しています。

( 4 ) 氏名の変更方法、その場合の手数料の問題

旅券の記載事項を訂正する場合、2通りの方法がある。

一点目に、所有している旅券を返納し、新規の形で作り替える。二点目は、所有している有効旅券の追記ページに訂正事実の記載を行う方法です。

貴殿が希望どおり非へボン式では作成できず、へボン式で申請せざるを得ないと判断されたとき、担当者は「後日に、疎明資料を持参の上、Leeでの申請が可能である」と説明しています。

## 2 行政オンブズマンの意見

当職としては、今回の旅券発給申請に係る旅券センターの事務処理に不適正な点は認められないこと、また、職員の対応についても、法的には瑕疵がないと判断されます。

### 3 宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域の占用許可申請に関すること。

#### 苦情の趣旨

宜野湾港防波堤沖サンゴ礁水域に自然サンゴ礁園づくりの一環として工作物（人工潮だまり）を設置すべく水域占用許可申請を土木事務所に提出したところ、不許可処分の回答があった。同回答は、人工潮だまりの必然性を否定するものである。

#### 調査の結果

##### 1 県の回答

##### (1) 水域占用許可申請に対する処分の妥当性について

##### ア 港湾管理者の公有水面の管理

海岸（公共空地）及び岩礁含む水域は、国民の利用に供され公共財産ですが、その中でも、港湾区域は、一般海浜と異なり、港湾の利用・開発に供されるものとしての性格を併せ持つ水域です。

占用許可をしてはならない場合が、同条第2項に規定され、法第37条第1項の水域占用等許可申請の許可基準の適否の判断として、「ア 公共の水域を占用しなければならない必然性があること」など、ア～オの審査内容を定めて審査しています。

イ 工作物設置の評価、不許可の理由として示された、回答書1の「実験後の原状回復が不可能と考えられる。周辺のブロックは台風時には被害を及ぼす可能性が高いこと」との判断について

美ら海会が設置する工作物「人工潮だまり」は、宜野湾港防波堤沖東リーフに、1m×0.5m×0.5mのコンクリートブロックを長さ10.5mの方型（40個のブロック）で組み立て、海水を貯留するための小さなプールのようなものを作り、方型の工作物を台風時の破砕から防止するためテトラポットを北側及び西側にそれぞれ1、2mで設置するというものです。

この工作物の設置及び施行方法の問題は、「鋼管を打つための洞穴、ブロック設置のために行う設置面の整形及びブロック設置工事、テトラポット設置工事のための掘削機械、クレーン等の岩礁への乗り入れで、工作物の設置及び工事に伴い設置箇所及びその周辺で、自然の岩礁が相当破砕される。」また、台風時の被災の恐れについては、他の港湾の護岸、防波堤で、台風により4から5トンの消波ブロックが転倒し、被災を受けている事例を写真で提示し、当該工作物及びテトラポットは台風時の波浪に対して耐えられるものではない。

ウ 工作物設置の評価、不許可の理由として示された、回答書の2「自然観察の視点から、岩礁を掘削すること等により工作物を設置して行う必然性はない」との判断について

当該岩礁は、隣のトロピカルビーチを利用する県民や観光客が干潮時には海生物の探索を楽しんでいる。人工潮だまりの利用方法や利用者の安全管理上の問題

(設置者の管理義務)を考慮すると、現況の自然のままで利用するのがよく、現在の利用状況に影響を及ぼす。原状回復不可能な岩礁を破砕して工作物を設置する必然性はない。

## 2 行政オンブズマンの意見

当職としては、港湾区域の水域占用許可申請に対する、不許可処分は妥当なものであると判断されます。

## 4 教育庁における情報公開請求に対する事務処理の改善に関すること。

### 苦情の趣旨

県教育庁の「県学校問題解決支援チーム」発足検討委員会に関する公文書開示請求をし、教育庁情報公開の事務担当者立ち会いで部分開示を受けた。その際、行政情報センター職員が公文書の全体を見て、開示可能と思われる文書の見直しの助言があった。

これに対し、教育庁の事務担当者から不開示の説明はされなかった。そのため、再度決定通知書を出し直すかどうか、庁内に戻り検討するとの返事があり、12月20日に検討後の決定通知を受け取ることになった。

公文書開示決定通知書は、公文書全部開示の決定であったが、12月5日の立ち会いの際には存在していた個別のアンケートの結果がない。

当該アンケート結果は、各市町村教育委員会等から提出されており、その文書を最初から破棄する予定であったとは考えにくい。県民・市民に見せたくないのも故意に破棄したか、又は現存している可能性がある。

教育庁の情報公開請求に対する事務処理について、沖縄県情報公開条例（以下「条例」という。）の趣旨を正しく理解し運用するよう事務改善を求める。

### 調査の結果

#### 1 県の回答

##### (1) 公文書開示請求に係る教育庁の処分決定について

##### 1) 公文書開示請求に係る教育庁の事務処理について

ア 12月5日、公文書部分開示の際、不開示部分に対する理由説明が適切になされなかったなど、情報開示時の申請者に対する対応が不適切であった。

イ 開示方法は、請求者は閲覧及び写しの双方を希望しているもので、閲覧により実施すべきであったが、公文書の写しを交付するのみであった。

ウ 公文書開示可否の検討が慎重且つ組織的になされず、当初から情報開示すべき公文書（検討委員会の議事録、実態調査の概要など）を不開示と判断したり、全部開示とした決定についても検討が不十分で、行政処分としては安易な変更が繰り返された。

エ 保存すべき公文書（市町村教育委員会からの「保護者等からの理不尽な要求や苦情等の実態調査、個票（以下「アンケート個票」という。）が、公文書の保存期間を考慮せず安易に破棄された。今回の情報開示等の事務処理については、対応の稚拙さから、関係者に対して多大な迷惑をかけ反省している。今後は、条例の趣旨及び関係規定に照らし、県民の信託に応えるべくご指摘の事項について真摯に受け止め、組織的な対応を図るとともに業務の改善に取り組んでいきたいと考えています。

## 2) 破棄されたアンケート個票について

アンケート個票の破棄について、アンケートは、本県の全体的な傾向を把握するために収集したもので、全体及び個々の状況が解る概要としてまとめた後は破棄する予定であった。文書保存期間等についての認識に欠けていたこと、部分開示の段階で文書の存在を明示しながら、破棄したことについて誤解を招く結果となり、深く反省している。また、当該文書については、紙及び電子媒体で収集したが、そのどちらも廃棄したため現在保存されていないが、文書保存規程に照らして、1年間保存が必要なことから、今後、教育事務所を通じて市町村教育委員会から再度収集していきたいと考えています。

## 2 行政オンブズマンの意見

今回の誤った事務処理の要因は、教育庁における条例の運用解釈の理解不足や教諭、行政事務職員間の相互連携の不足から生じたように見受けられました。このことについて、教育庁には事務改善を意見しました。

その後、教育庁において、特命副参事の配置や研修を実施するなど、組織的な強化が図られた。

### 第3 電話等による苦情・相談の処理事例

平成19年度に処理した苦情窓口、電話での苦情・相談の内、関係機関に対する事案について、苦情処理の主な事例を挙げる。

- (1) 「県民意見箱」に何度も投書したが、苦情先の機関が握りつぶしているものと思われ、一向に改善されない。投書はどのような手順で処理されているのか。  
(対応) 投書は、本庁では広報課、出先機関では所属長が回収する。その後、広報課から各部主管課へ送達され、所管部の責任の下に回答書が作成される。その一連の処理過程において意見は汲み取られ、決して無視されることはないと回答した。
- (2) 工業団地内の企業が頻繁に物を燃やしている。野焼きは、廃棄物処理法によって禁止されているので、調べてほしい。  
(対応) 福祉保健所の環境衛生監視員に現地パトロールを依頼した。
- (3) 自転車道の排水溝が狭く、雨降りのたびに雨水があふれ、サイクリングのたびに不愉快な思いをしている。拡幅整備すべきである。  
(対応) 担当課に調査検討を依頼した。なお、自転車道は独自の側溝は設けず、並行する道路の側溝を併用している。
- (4) 県営住宅の入居募集に応募し抽選の結果4番に当選したが、実際に入居できたのは2番までであった。何故当選したのに入居できないか。  
(対応) 4番は入居順位番号であり、当選番号ではない。このことは「募集のしおり」にも明記されていると回答した。
- (5) 那覇市の新都心街灯が間引き点灯され、街全体が暗く発展途上の街には相応しくない。全てを点灯させて欲しい。  
(対応) 担当課に照会した結果、2割の街灯が消灯しているが、光熱費削減のためであり、やむを得ない措置であった。なお、新都心を東西に貫通している道路是那覇市道であるが、同じく間引き点灯であった。
- (6) 県有施設の空き店舗の公募を急がせて欲しい。  
(対応) 苦情を受け、担当課が急ぎ対処することになった。
- (7) 守衛から駐車チケットを貰うとき、大雨のために背広の袖口がずぶ濡れになった。警備員詰め所に庇を設置すべきである。  
(対応) 担当課で検討することになった。
- (8) 児童扶養手当制度を市町村に周知徹底させて欲しい。  
(対応) 当該制度は、年度途中で急遽制度改革があり、市町村窓口に対象者が殺到し

ている。このため、窓口が混乱しているが、さらに、周知徹底を図ることになった。

(9) 旧郵住協が古島団地を民間会社に売却した経緯を知りたいので、公文書を情報開示して貰いたい。

(対応) 所管外であるため、行政情報センターを紹介した。

(10) 警察に対して苦情を言いたい、どんな方法があるのか、教えて欲しい。

(対応) 警察は所管外であることを説明するとともに、警察安全相談室を紹介した。

(11) 八重山にも行政オンブズマンみたいな行政相談ができる機関はあるのか。

(対応) 県内の市町村に行政オンブズマン制度を設置しているところはないが、八重山には行政相談機関として、県民生活センター八重山分室があることを説明した。



## 第4 提言、意見表明

行政オンブズマンは、苦情調査の結果必要と認めるときは、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条の規定に基づき、知事に対し、是正等の措置を講ずるよう提言、又は制度の改善を求めるための意見表明をすることができる。

平成19年度に行った意見表明は次のとおりである。

県営住宅家賃の減免措置の改善について

(平成19年7月5日)

【意見表明】

県営住宅家賃の減免の措置期間について、県の運用は申請の年度末を終期とし、その後の更新申請を認めていない。

これは、公営住宅法の趣旨からすると減免措置としては不十分なように思われる。

減免の期間について、更新申請が可能となるように県の「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。

【理由】

県を始め地方公共団体が公営住宅を設置するのは、公営住宅法（以下「法」という。）の目的に規定されているように（第1条）、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で提供することにある。公営住宅の家賃決定の方法は、法第16条に規定されている。第16条第1項では、家賃の決定は、近傍同種の住宅の家賃以下で、入居者の収入の申告に基づき毎年度家賃の額を決定することとしている。すなわち、低額所得者層の入居者の収入面に着目すれば、家賃の決定が、入居者の収入、負担能力に応じて決定することを原則（応能方式）としているのである。

また、同条第4項では、「事業主体は、第1項の規定にかかわらず、病気にかかっていることその他特別の事情がある場合において必要があると認めるときは、家賃を減免することができる」としている。

同条第4項の規定の意義は、家賃が応能方式を原則としているので、臨時的な収入の低下が生じた場合、一時的にせよ応能方式から外れ入居者の居住の安定を害する恐れがあるため、同条第1項の規定を例外的に補完するものとして位置づけられているのである。従って、家賃の減免制度は、入居者の世帯が病気や災害に見舞われたとき、行政がこれを救済するという意味合いにより、法の趣旨である「家賃の応能方式を維持するためであること」に注意しなければならない。

家賃の決定方法は、法、施行令に準拠しつつ事業主体が条例で定めることとしており（法第16条第5項）、県では、沖縄県営住宅の設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）を制定し、家賃の減免についての事項は、条例第17条に規定している。また、条例第17条の具体的運用は、「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱」を定め実施している。

同要綱は第1条で、制定趣旨を、「県営住宅の入居者が病気や災害あるいは失職等より収入が著しく減少、若しくは家賃決定の際には予想しえなかった大きな支出の発生等により、決定家賃が当該時点における入居者の負担能力では著しく過重となっている場合において、入居者の安定を図る目的から減免措置に必要な事項を定めるものとす

る。」と規定し、同要綱第2条で減免の具体的対象者を、第6条で減免の期間を定めている。

要綱の制定趣旨は、法第16条第4項の趣旨を踏襲して制定されているのであるが、問題となるのは、要綱第6条の減免の期間である。

要綱第6条は、減免に該当する者の減免期間は、原則「申請のあった日の属する月の翌月から新たに到来する3月までとする」と定め、年度末を終期と定めているが、期間更新の規定を設けていない。

減免の期間についての本来の考え方は、要綱第1条で明記するとおり、「病気、その他特別の事情により、決定家賃が当該時点における入居者の負担能力では著しく過重となっている場合」が継続している期間とするのが相当である。

年度末（3月）が到来しても、病気その他で入居者の負担能力を超えている状態が続くような事例は少なくない。これが次年度の決定家賃に反映できない場合、減免更新は自然のように思われる。

減免を必要と認めるか、又、必要と認める減免の期間は、いずれも県の裁量権に属することである。

しかしながら、現状は、減免を必要とする期間をきめ細かく考慮しておらず、家賃の応能の原則を維持するには不十分である。また、更新がないため、減免申請の時期によって、それぞれの減免対象者に異なる措置がとられることになる。

当行政オンブズマン相談室にも、世帯主が交通事故に遭い療養中で無収入となり、平成18年10月から減免措置を受けたが、平成19年3月現在も療養中であるため、減免の継続を担当課に相談したが断られたケースがあった。

他県の例を見ると、減免の期間を1年以内とし、さらに、更新を認めている県がある。

これら他県の例も参考にしてお検討いただきたい。

家賃は年度ごとに決定される。従って、病気等で収入が落ち込み、これが恒常的なものであれば、これを次年度の家賃決定に反映させれば済むのであるが、病気等による収入の落ち込みが、年度中継続するかどうかは、事案により異なるものである。

従って、家賃の決定は、通常の世界帯の収入により決定されるものと、家賃決定時に想定しえない収入の減少に対処する減免措置をうまく連動させて、法の趣旨にできるだけ沿うように執行することが肝要である。

\* 上記意見表明については、平成19年9月26日付けで土木建築部長から次のとおり報告があった。

減免期間については、これまで「申請のあった日の属する月の翌月から新たに到来する3月まで」となって、更新の規定がなく減免の時期によって決定期間が異なっていたが、「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱」を平成19年9月25日から改正、施行し、減免期間の満了後において、減免理由が継続する場合にあっては、減免開始日から起算して12月を経過する日まで減免期間を更新することができることとした。

(平成20年3月27日)

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

〔意見表明〕

教育庁及び県立高等学校等教育機関での沖縄県情報公開条例(以下「条例」という。)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(以下「指導主事等」という。)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。

〔理由〕

公文書開示請求の事務処理に係る苦情申立の調査の結果、教育庁担当課での不適切な事務処理がみられたが、この要因は、条例の運用解釈の理解不足のほか、行政事務を執行するに当たって、組織的な対応の弱さ、とりわけ指導主事等と他の行政事務職員の連携の弱さがあるように見受けられた。

教育庁における公文書の情報公開は、教育行政に対する県民の知る権利を尊重し、諸活動を県民に説明する責務が全うされるようにすることが、ひいては公正で開かれた教育行政の推進に資するものであるとの認識が重要である。

教育長は、教育行政の執行に当たっては、児童生徒、保護者等の権利が守られるよう、個人情報保護にも留意して行う必要があり、事務処理に当たっては、慎重かつ適切な行政判断を行うとともに、県民に対する説明は適切、丁寧な対応が求められる。

このため、情報公開に係る事務処理について、職員に対し条例及び関連する諸規程の周知を図るとともに、研修等を通じて自己研鑽することが緊要であると思慮する。

教育庁は、教育の専門的分野の行政事務と一般行政事務が混在している部署であるため、指導主事等が行政職として勤務しているが、一般行政事務には不慣れなことが多く、そのことが事務処理に当たって、ややもすると行政事務の誤りを生じさせるおそれがあるように思われる。

指導主事等が教育庁勤務となった場合、行政事務全般に直ちに習熟するのには困難な面がある。

一方、指導主事等は、学校現場に戻る者が多いため、教育庁における業務は、教育行政の技術的分野(教育に関する企画・教育指導方針、教育に関する調査研究等)の専門家であっても、一般の行政事務については、他の行政職と同等に多種多様な行政事務に対応できることは望ましいが必ずしも必要不可欠であるとは思えない。

このような課題を克服し、教育庁で質の高い行政サービスや均一な行政水準を維持、確保するためには、指導主事等と他の行政事務職員が緊密に連携し事務を進めることが肝要であると思われる。

\* 上記意見表明については、平成20年5月21日付けで教育長から次のとおり報告があった。

情報公開に係る事務処理について、組織的な連携強化を図るため、義務教育課に特命副参事を配置した。本庁各課への新たな情報公開請求等があった場合は、総務課に事前協議を行うこととし、各出先・教育機関については、情報公開制度の運用に当たっては、主管課等と十分な調整を行うこととした。

また、沖縄県情報公開条例の適正な運用について周知を図るため、新採用職員等研修会や各課内の研修等において、条例等の講義時間を増やすなど、情報公開制度の適正な運用について各職員の意識を高めるよう努めた。

## **第5 その他運営状況**

### **1 関係機関との連携**

県民の苦情や相談は、県の事務に限らず、市町村や国の事務である場合も多くこれらの苦情等についても対応せざるを得ない。このため、国の事務に係る事案は総務省沖縄行政評価事務所等と連携を図りながら、事務処理を進めた。

### **2 インターネットによる県民への情報提供**

行政オンブズマンへ寄せられた県民からの苦情・相談内容等をホームページに掲載し、広く県民に情報を提供した。

### **3 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議**

平成19年11月30日に開催された総務省主催の「全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議」に出席した。

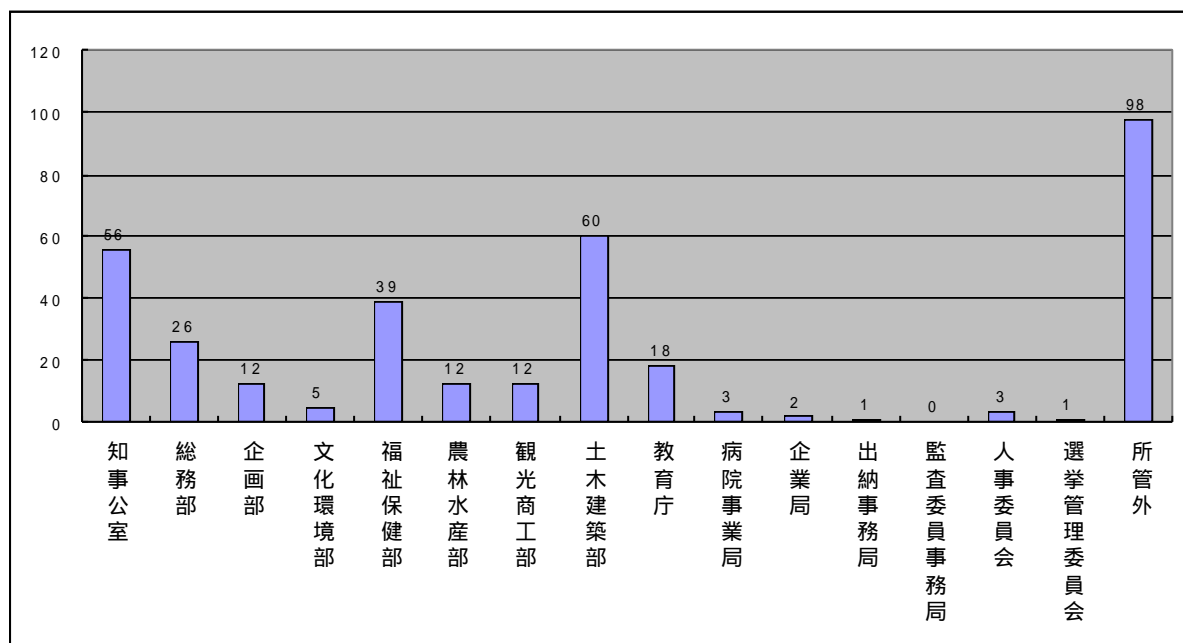
# 資 料 編

# 第1 苦情相談、提言、意見表明の実績

## 1 部局別・月別苦情等件数（平成19年度）

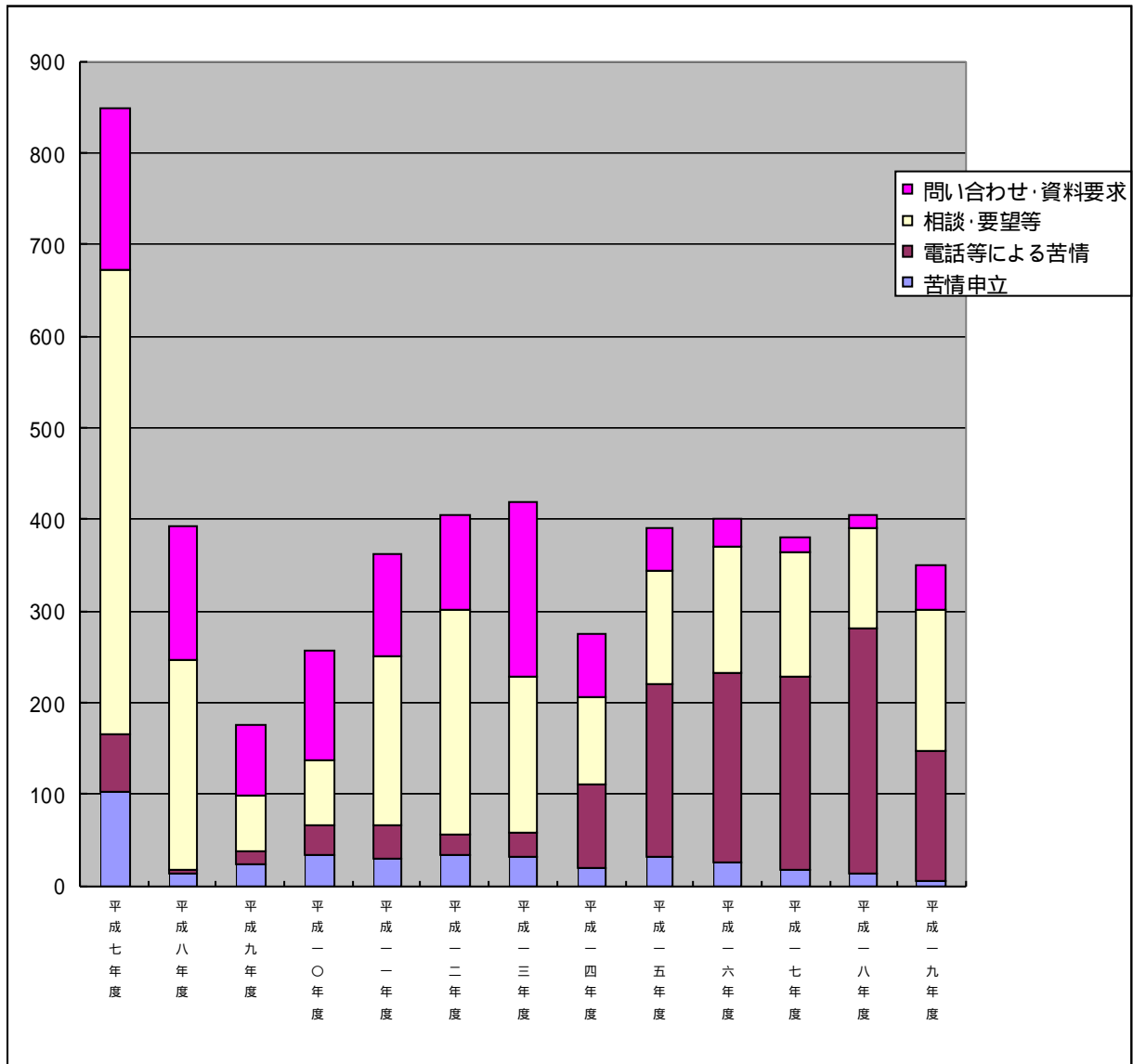
| 部局 \ 月  | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計  |
|---------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|
| 知事公室    | 3  | 7  | 3  | 1  | 2  | 8  | 7   | 3   | 4   | 5  | 9  | 4  | 56  |
| 総務部     | 1  | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1   | 6   | 2   | 1  | 3  | 3  | 26  |
| 企画部     | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 1  | 4   | 2   | 2   | 0  | 0  | 0  | 12  |
| 文化環境部   | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 3  | 0  | 0  | 5   |
| 福祉保健部   | 1  | 6  | 4  | 2  | 1  | 1  | 3   | 7   | 2   | 5  | 2  | 5  | 39  |
| 農林水産部   | 0  | 0  | 0  | 1  | 2  | 3  | 4   | 1   | 0   | 1  | 0  | 0  | 12  |
| 観光商工部   | 0  | 2  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 1   | 0   | 2  | 1  | 2  | 12  |
| 土木建築部   | 3  | 10 | 2  | 6  | 5  | 4  | 8   | 10  | 4   | 0  | 3  | 5  | 60  |
| 教育庁     | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 3   | 2   | 1   | 1  | 2  | 0  | 18  |
| 病院事業局   | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 3   |
| 企業局     | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 2  | 2   |
| 出納事務局   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 監査委員事務局 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 人事委員会   | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 3   |
| 選挙管理委員会 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 部局計     | 10 | 32 | 16 | 16 | 12 | 22 | 33  | 35  | 15  | 18 | 20 | 21 | 250 |
| 所管外     | 3  | 4  | 2  | 6  | 8  | 13 | 7   | 13  | 13  | 10 | 11 | 8  | 98  |
| 合計      | 13 | 36 | 18 | 22 | 20 | 35 | 40  | 48  | 28  | 28 | 31 | 29 | 348 |

（注）所管外は、県以外の機関（県公安委員会、県議会を含む。国、市町村、外郭団体等の機関）である。



2 年度別苦情相談等件数(平成7年度～平成19年度)

| 事項 \ 年度    | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 合計    |
|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 苦情申立(書面)   | 102 | 13  | 24  | 35  | 29  | 33  | 32  | 19  | 32  | 26  | 18  | 13  | 4   | 380   |
| 電話等による苦情   | 65  | 4   | 14  | 30  | 36  | 22  | 26  | 92  | 188 | 206 | 209 | 267 | 142 | 1,301 |
| 相談・要望等     | 506 | 229 | 60  | 71  | 187 | 247 | 170 | 96  | 125 | 139 | 136 | 109 | 155 | 2,230 |
| 問い合わせ・資料要求 | 176 | 145 | 77  | 121 | 110 | 103 | 192 | 68  | 45  | 30  | 17  | 15  | 47  | 1,146 |
| 合計         | 849 | 391 | 175 | 257 | 362 | 405 | 420 | 275 | 390 | 401 | 380 | 404 | 348 | 5,507 |





### 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 | 合計 |
|---------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 提 言     | - | - | - | 1  | -  | -  | -  | -  | -  | -  | 1  | -  | -  | 2  |
| 意見表明    | 3 | 1 | 1 | 2  | -  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 16 |
| 合 計     | 3 | 1 | 1 | 3  | -  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 18 |

## 第2 行政オンブズマン設置後の運営状況

- 平成7年4月 行政オンブズマン制度発足  
行政オンブズマンに石田穰一、島村幸雄の両名を委嘱  
「沖縄県行政オンブズマン相談室」を開設  
調査員として、副参事1名、臨任職員1名、嘱託員1名を配置
- 10月 意見表明を行う  
第1号 宜野湾マリーナの使用許可等について  
第2号 沖縄県職員採用試験の受験年齢について  
第3号 土地関係苦情事案の多発について
- 平成8年8月 意見表明を行う  
第4号 「美ら島を守るために」について
- 平成9年4月 行政オンブズマンに石田穰一、島村幸雄の両名を再任  
8月 意見表明を行う  
第5号 首里城周辺の混雑緩和について
- 平成11年3月 提言・意見表明を行う  
第6号 植樹帯の見直し撤去について(意見表明)  
第7号 講師謝礼金支払基準と運用の見直しについて(意見表明)  
第8号 県職員の電話の対応について(提言)
- 「沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程」を制定
- 4月 行政オンブズマンに大城光代、宮城健蔵の両名を委嘱
- 平成12年6月 沖縄県行政システム改革大綱に基づき、インターネットへの掲載並びに職員研修の実施  
意見表明を行う  
第9号 環境美化推進について
- 平成13年4月 行政オンブズマンに大城光代、宮城健蔵の両名を再任  
7月 意見表明を行う  
第10号 保健医療体制整備のための医師の養成確保について  
8月 オンブズマンによる管理者研修
- 平成14年5月 オンブズマンによる管理者研修  
7月 意見表明を行う

第11号 県営住宅の管理運営について

- 平成15年 4月 行政オンブズマンに長嶺信榮、大城道子の両名を委嘱  
5月 オンブズマンによる管理者研修  
11月 意見表明を行う  
第12号 離島における県税納付方法の改善について
- 平成16年 2月 オンブズマンによる研修  
具志川市管理職研修「オンブズマン室からみた住民の苦情」講話  
意見表明を行う  
第13号 父子家庭の県営住宅への優先入居について
- 平成17年 4月 行政オンブズマンに長嶺信榮、大城道子の両名を再任  
8月 提言、意見表明を行う  
第14号 県土保全条例に基づく、開発事業主に対する監督・助言  
について（提言）  
第15号 人事異動に伴う事務停滞の防止について
- 平成18年 7月 意見表明を行う  
第16号 母子及び寡婦福祉資金の貸付に係る連帯保証人について
- 平成19年 4月 行政オンブズマンに大工廻朝次、翁長孝枝の両名を委嘱  
7月 意見表明を行う  
第17号 県営住宅家賃の減免措置の改善について  
11月 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会議出席
- 平成20年 3月 意見表明を行う  
第18号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理  
の改善について

### 第3 提言、意見表明した事項の改善状況

意見表明（平成7年10月5日）

#### 第1号 宜野湾港マリーナ施設の使用許可等について

宜野湾港マリーナ施設の使用許可にあたっては、新たに申請希望者名簿等を整備し、これらを活用して申請者を選定するよう明確にされたい。また、継続使用については、更新手続きの規定を新設すると共に、更新回数に一定の限度を設けるなどして、待機者にも申請の機会を増やすよう検討されたい。

（改善状況）

これまで、不備であった事務処理関係の規定を整備し、「宜野湾港マリーナの規定集及び諸手続き書類」にまとめ、これに基づき事務を進めた結果、その後、スムーズに運営されている。

意見表明（平成7年10月5日）

#### 第2号 沖縄県職員採用試験の受験年齢について

幅広く、かつ高い識見を有する職員を積極的に採用するため、採用試験の年齢制限を引き上げるよう見直したらどうか。

（改善状況）

沖縄県職員の上級・中級の採用試験の受験資格がこれまで、「満21歳以上28歳未満」を「満21歳以上29歳まで」となった。

意見表明（平成7年10月5日）

#### 第3号 土地関係苦情事案の多発について

公共用施設の取得と継続管理に携わる関係職員の研修を徹底し、部局内の事務手続きに際し、チェック機能を活性化するとともに、上司による適切な指導監督が行われるようにされたい。

（改善状況）

特に、公共用地等の取得に携わる職員を対象に特別研修を実施するなど、職員の研修に努めてきた。

毎週1回行われる課内のミーティングを通して適切に事務処理が行われているか、気をつけるようにしている。

意見表明（平成8年8月6日）

#### 第4号 「美ら島を守るために」について

沖縄の青い海、美しい自然は、赤土、ゴミなどで汚され、観光立県の将来が危ない。美ら島の美しさ、景観を守るための実効ある方策を積極的に推進されたい。

（改善状況）

不法投棄廃棄物の定期パトロールを年4回、廃棄物対策課を中心に保健所と県警の合同で実施し、クリーン行政に努めている。

意見表明(平成9年8月25日)

第5号 首里城周辺の混雑緩和について

首里城公園を訪ねる観光客の交通阻害、混雑などで、観光客も付近住民も困惑し、非常に不愉快な思いをしているので、早急に対策を検討されたい。

(改善状況)

首里城への進退路コースを一方通行にした。

屋台土産店舗の営業場所を仮設店舗の中に移転した。

正規のタクシー乗り場を設置した。

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。

バス駐車場を12台分更に拡張することになった。

意見表明(平成11年3月16日)

第6号 講師謝礼金支払い基準と運用の見直しについて

沖縄県が支払う講師謝礼金は、基準が実状にそわず、これによれない場合の運用にも問題があり、優れた人を講師に得ることが困難な実状にあるので、その改善を図られたい。

(改善状況)

当面は、基準によりがたい場合は、従来どおり個別協議で対応する。

意見表明(平成11年3月16日)

第7号 植樹帯の見直し撤去について

既設の県道植樹帯の中には雑草が繁茂し、歩行者等の通行に支障をきたしている箇所が各地に見受けられるので、改訂後の県道植樹帯設置基準に沿って抜本的な見直しを行い、交通の支障になっている低木等植栽の撤去等についての長期計画を策定、実施し、人と車が安全で快適な運行が出来るよう検討されたい。

(改善状況)

既存の植樹帯について、「帯」から「升」へと順次改善を図っており、今後とも安全な道路を目指して、改善に取り組む予定である。

提言(平成11年3月30日)

第8号 県職員の電話対応について

県職員が、電話で対応するときに、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すみやかにとられたい。

(改善状況)

「接遇マニュアル」を作成し、それを通して行政サービスの向上に努める。

意見表明(平成12年7月10日)

第9号 環境美化推進について

「沖縄県行政システム改革大綱」が策定され、その具体的方策の一つに「美ら

島づくりに向けて環境保全率先行動を実施すること」が挙げられた機会に、汚れた場所を清掃するだけでなく、汚さないための方策を検討されたい。

(改善状況)

「ちゅら島環境美化条例」を平成14年3月30日に制定し、同年7月1日から一部条項を除き施行、平成15年1月1日から全面施行している。

意見表明(平成13年7月26日)

第10号 保健医療体制整備のための医師の養成確保について

県の「沖縄県保健医療計画」に示された医師の養成確保の理念を実現するため、具体的な方策をたてることを検討されたい。

(改善状況)

医師が都市部に集中し、北部地域や宮古・八重山地域については医師確保が困難な地域であるが、県立中部病院の臨床研修終了医師の確保や、大学病院との連携を密にとり、医師確保に努めている。

医療機器については、八重山地域から強い要望があったMRIが平成13年度で導入され、精和病院を除く全ての県立病院で整備済みである。

意見表明(平成14年7月5日)

第11号 県営住宅の管理運営に関する県の指導の強化について

県営住宅の管理運営については、住宅供給公社や県営住宅居住者の自治会に任せるだけでなく、県が適正な管理運営に向けて指導を強化すべきである。

(改善状況)

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。

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。

ペット飼育問題

ペット飼育については、日頃よりポスターの掲示、ステッカーの貼付等により理解と協力を求めているが、苦情等により違反者が判明次第、その者に対し厳重注意しているところである。

制度の見直しについては、他府県の状況も勘案しながら対応していききたい。

意見表明(平成15年11月26日)

第12号 離島における県税の納付方法の改善について

竹富町、座間味村、渡名喜村には、収納代理金融機関がないので、県税を納付するのに不便である。このような不便な状況を改善する対策を早急に検討しても

らいたい。

(改善状況)

竹富町、座間味村、渡名喜村及び勝連町津堅島の4地域で、郵便局を収納機関として指定し、平成16年4月から施行した。

意見表明(平成16年8月27日)

第13号 父子世帯の県営住宅への優先入居について

(改善状況)

父子世帯を優先入居の対象とした「沖縄県営住宅の設置及び管理に関する条例の一部を改正する条例」が、平成17年6月定例県議会に提案し可決され、平成17年7月15日から施行された。

提言(平成17年8月18日)

第14号 土地開発に関する検査済証交付後における事業者に対する指導について

県は、沖縄県県土保全条例に基づく開発行為に関し、同条例第11条の検査済証交付後は、同条例第14条による勧告助言等ができないとの運用解釈をしているが、その運用を再考願いたい。

(改善の状況)

県から、今後の行政運営に反映させていくとの回答があった。

意見表明(平成17年8月18日)

第15号 人事異動に伴う事務停滞の防止について

人事異動に伴い事務を停滞させ、県民に対し不利益を及ぼすことがないように、対策を検討されたい。

(改善状況)

従来、人事異動等による事務引継は、課長以上の職にある職員及び所長等のみが事務引継書によることとされていたが、沖縄県職員服務規程を改正し全職員が事務引継書で引き継ぐこととなり、事務の引継ぎ体制が従来より強化された。

意見表明(平成18年7月21日)

第16号 母子及び寡婦福祉資金の貸付に係る連帯保証人について

資金の貸し付けに係る連帯保証人は、県内に1年以上居住していることを要件としているが、やむを得ない理由が認められる場合は、県外居住の親族を連帯保証人することについても認め、県内に親族のいない母子、寡婦家庭にも同資金を借り受ける機会を与えるよう検討されたい。

(改善状況)

連帯保証人の取扱いについて、行政オンブズマンの意見に沿って「母子及び寡婦福祉資金の貸付基準」を改正し、平成19年4月1日から適用することとした。

意見表明(平成19年7月5日)

第17号 県営住宅家賃の減免措置の改善について

減免期間について、更新申請が可能となるよう「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱」の見直しを検討されたい。

(改善状況)

減免期間について、行政オンブズマンの意見に沿って「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱」を改正し、平成19年9月25日から適用することとした。

意見表明(平成20年3月27日)

第18号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について

沖縄県情報公開条例の運用が適正、適切になされるよう、条例の周知及び職員の研修に努めるとともに、行政事務全般の執行に当たっては、教諭出身の職員と他の行政事務職員の連携が強化されるよう、事務処理体制の改善を検討されたい。

(改善状況)

情報公開に係る事務処理体制について、義務教育課に特命副参事を配置するとともに、新採用職員等研修会や課内研修において、条例等に関する講義の時間を増やす等、各職員の意識を高めるよう努め、組織的な連携強化が図られた。



## 第4 行政オンブズマン制度

沖縄県行政オンブズマンは、県政に対する県民の苦情を簡易、迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保と開かれた県政の推進に寄与することを目的として、平成7年4月1日に発足した制度です。

県の行政機関による違法・不当な行為や誤った行政処分などによって、県民の権利利益が侵害された旨の苦情の申立があれば、行政オンブズマンは速やかにその申立に関し調査を行い、調査結果等を苦情申立人に通知します。

特にオンブズマンが必要と認めたときは、県の機関に対し、業務執行の是正措置を求める「提言」、制度の改善等を求める「意見表明」を行います。その内容は公表され、県の機関によって改善が図られることとなります。

### 1 行政オンブズマンの職務

行政オンブズマンの職務は、次のとおりです。

- (1) 県政に対する県民の苦情を調査し、簡易・迅速に処理すること。
- (2) 県政の非違等については是正等の措置を講ずるよう提言すること。
- (3) 県政に関する制度等の改善を求める意見を表明すること。
- (4) 提言、意見表明等の内容を公表すること。
- (5) その他県政に対する県民の苦情に関すること

### 2 所管外事項

行政オンブズマンの所管は、県の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為ですが、次に掲げる事項は除かれます。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判等で係争中の事案に関する事項
- (3) 沖縄県情報公開条例（平成13年沖縄県条例第37号）及び沖縄県個人情報保護条例（平成17年沖縄県条例第2号）に関する事項
- (4) 県職員の人事、給与その他勤務条件に関する事項
- (5) 行政オンブズマンの行為に関する事項

### 3 各県の状況

全国の自治体における制度導入の状況は、平成19年10月現在、都道府県においては、本県を含む5道県、市町村(特別区を含む)においては、26の特別区及び市、合計31の自治体で制度の導入をしております。

## 第5 行政オンブズマン紹介

行政オンブズマンの身分等は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第7条に規定されている。

行政オンブズマンは、地方公務員法第3条第3項第3号に規定する非常勤の特別職で、人格が高潔で社会的人望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから知事が委嘱する。

定数は、2人で、任期は2年となっている。ただし、1期に限り再任することができる。

現在、行政オンブズマンとして、大工廻朝次、翁長孝枝の両氏が平成19年4月1日から就任して行政オンブズマンの職務を遂行している。

### 1 行政オンブズマンの略歴

たく え あさつく  
大 工 廻 朝 次

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

おな が たか え  
翁 長 孝 枝

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

### 2 歴代行政オンブズマン

平成7年4月1日～平成11年3月31日

石 田 穰 一 島 村 幸 雄

平成11年4月1日～平成15年3月31日

大 城 光 代 宮 城 健 蔵

平成15年4月1日～平成19年3月31日

長 嶺 信 榮 大 城 道 子