

# 沖縄県の行政オンブズマン

平成27年度 運営状況報告書

平成 28 年 6 月

沖縄県行政オンブズマン

# 目 次

## I 運営状況の概要

|    |                     |    |
|----|---------------------|----|
| 第1 | 平成27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(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  | 11 |
| 第4 | 提言及び意見表明            | 14 |
| 第5 | その他運営状況             | 14 |
| 1  | 関係機関との連携            | 14 |
| 2  | インターネットによる県民への情報提供  | 14 |
| 3  | 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議 | 14 |

## II 資料編

|    |                          |    |
|----|--------------------------|----|
| 第1 | 苦情相談、提言、意見表明等の実績         | 15 |
| 1  | 部局別・月別苦情等件数(平成27年度)      | 15 |
| 2  | 年度別苦情相談等件数(平成7年度～平成27年度) | 16 |
| 3  | 要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況     | 16 |
| 第2 | 行政オンブズマン設置後の運営状況         | 17 |
| 第3 | 提言及び意見表明した事項の改善状況        | 19 |
| 第4 | 行政オンブズマン制度               | 24 |
| 第5 | 行政オンブズマンの紹介              | 25 |

## III 関係規程

|   |                   |    |
|---|-------------------|----|
| ・ | 沖縄県行政オンブズマン設置要綱   | 26 |
| ・ | 沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領 | 30 |
| ・ | 沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領 | 42 |
| ・ | 沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領 | 43 |

# I 運営状況の概要

## 第1 平成27年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成27年4月1日から平成28年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は11件である。また、窓口・電話等での苦情が134件、相談・要望等が111件、問い合わせ・資料請求が24件で合計280件となり、前年度の241件より39件増加している。

部局別には、子ども生活福祉部に係る苦情相談等が最も多く、次いで知事公室、土木建築部、総務部、教育庁の順となっている。（資料編の部局別・月別苦情等件数15頁参照）

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）   | 1  | 0  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 11  |
| 窓口電話等での苦情  | 11 | 5  | 11 | 13 | 19 | 16 | 17 | 5  | 6  | 8  | 11 | 12 | 134 |
| 相談・要望等     | 9  | 7  | 11 | 6  | 9  | 10 | 6  | 14 | 6  | 9  | 6  | 18 | 111 |
| 問い合わせ・資料請求 | 4  | 1  | 1  | 5  | 0  | 0  | 5  | 1  | 0  | 1  | 2  | 4  | 24  |
| 計          | 25 | 13 | 26 | 25 | 29 | 27 | 29 | 21 | 13 | 18 | 19 | 35 | 280 |

- (2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、環境部4件、子ども生活福祉部4件、農林水産部1件、文化観光スポーツ部1件、病院事業局1件の合計11件となっている。

第2表 部局別苦情申立（書面）受付件数

| 部局        | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|
| 知事公室      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 総務部       |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 企画部       |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 環境部       |   |   | 1 | 1 |   | 1 | 1  |    |    |   |   |   | 4  |
| 子ども生活福祉部  | 1 |   | 1 |   | 1 |   |    | 1  |    |   |   |   | 4  |
| 保健医療部     |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 農林水産部     |   |   | 1 |   |   |   |    |    |    |   |   |   | 1  |
| 商工労働部     |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 文化観光スポーツ部 |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   | 1 | 1  |
| 土木建築部     |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 教育庁       |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 病院事業局     |   |   |   |   |   |   |    |    | 1  |   |   |   | 1  |
| 企業局       |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |
| 計         | 1 |   | 3 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  |   |   | 1 | 11 |

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

## 2 苦情申立（書面）処理状況

平成27年度の苦情申立（書面）の処理状況は、前年度からの調査継続のものではなく、27年度に受け付けた11件すべてを処理した。

処理済の内訳は、申立の趣旨に沿ったもの1件、行政に不備がなかったもの5件、所管外のもの1件、その他のもの3件、調査を中止したものの1件となっている。

第3表 苦情申立（書面）処理状況

| 処 理 区 分                       | 件 数 |
|-------------------------------|-----|
| 1 申立人に結果通知したもの（苦情調査結果通知書送付）   | 6   |
| (1) 申立ての趣旨に沿ったもの              | (1) |
| 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              | (5) |
| 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）     | 3   |
| (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 | (2) |
| (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                   | 1   |
| 5 取り下げられたもの                   | 0   |
| 処 理 済 合 計                     | 11  |
| 6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）           | 0   |
| 総 計                           | 11  |

## 第2 苦情申立（書面）の趣旨及び調査結果

平成27年度に処理した書面による苦情申立は次のとおりで、その趣旨及び調査結果の概略を次ページ以降に記載してある。

- 1 北部福祉保健所職員の不適切な対応について  
(子ども生活福祉部)
- 2 戦後70年沖縄全戦没者追悼式シャトルバスの車椅子利用について  
(子ども生活福祉部)
- 3 八重山漁業協同組合における不法行為について  
(農林水産部)
- 4 生活保護の受給要件を判断するための調査について  
(子ども生活福祉部)
- 5 戦没者の遺族に対する特別弔慰金の申請手続書類等について  
(子ども生活福祉部)
- 6 県委託事業における公益財団法人理事長の職権乱用について  
(文化観光スポーツ部)
- 7 豊見城市字我那覇地内の不法埋め立てについて  
(環境部)
- 8 豊見城市字我那覇地内の不法埋め立てについて  
(環境部)
- 9 豊見城市字渡橋名地内の不法埋め立てについて  
(環境部)
- 10 豊見城市字渡橋名地内の不法埋め立てについて  
(環境部)
- 11 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく医療保護入院について  
(病院事業局)

## 1 北部福祉保健所職員の不適切な対応について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

申立人に対し不適切な対応をした北部福祉保健所職員の処分を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

##### ア 生活保護班長の対応について

生活保護班長の対応は、申立人が保健所の入り口前で来所者の通行を妨げたり威嚇していたのを、来所者を所内に通すため、怒号を浴びせ挑みかかってくる申立人を制止して道を開けたものであるとしていることから、他の来所者への対応に支障が生じるなど、保健所の正常な執務を妨げ又は妨げるおそれのある行為を中止させるためのやむを得ないものであるため、懲戒処分に該当する事案ではないと考える。

なお、同人も申立人の行為に影響されたとはいえ興奮した状態で対応するなど至らないところがあったと思われるのは大変遺憾であることから、今後このようなことがないように北部福祉保健所において複数回の指導を行っている。

また、申立人の今後の相談については、申立人の障害特性を踏まえ、申立人にルールを遵守することの大切さを理解してもらうとともに、保健所の正常な執務を妨げ又は妨げるおそれのある行為を防止するため、今後とも保健所の対応ルールに沿って適切に行っていく。

##### イ 電話の不通について

精神保健福祉担当の電話が繋がらなかったのは、回線の故障によるものである。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

生活保護班長の対応について、同人と申立人との間で主張が食い違う点については、第三者による確認が困難なため事実関係が明らかではありませんが、申立人が保健所内で大声を上げ、無断で執務室内に侵入したことについては、他の職員も現認しているところであります。

よって、当職としましては、申立人に対する同班長の対応が、他の来所者への対応に支障が生じるなど、保健所の正常な執務を妨げ又は妨げるおそれのある行為を中止させるためのやむを得ないものであり、懲戒処分に該当する事案ではない、とする子ども生活福祉部の考えは妥当なものと考えます。

申立人におかれましては、今後は保健所の相談対応ルールに沿って相談等の支援を受けられるよう、当職としても助言いたします。

## 2 戦後70年沖縄全戦没者追悼式シャトルバスの車椅子利用について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

追悼式シャトルバスは車椅子利用者が乗車できなかった。次年度から配慮してほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

今年度については、受託事業者の福祉車両保有台数が1台のみで、当日は既に予約済みであったため、車椅子利用者へのシャトルバスの対応ができなかった。

しかし、県として対応が困難であったとしても、追悼式会場への来場方法について事前に調べて、正確な情報を申立人へ伝えるべきであった。

申立人が来課の際、福祉車両のシャトルバス運行ができないことについて、受託事業者との契約時の早い段階で配慮すべきであったことを謝罪した。

次年度から、車椅子利用者に対応できるシャトルバスを運行し、車椅子利用者のシャトルバスの利用方法、利用時間について事前に広報したい。

また、路線バスなどでの来場方法について調査し、その利用についても事前に広報する等対応したい。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職は、所管の子ども生活福祉部に対し、調査を行いました。

その結果、次年度から、車椅子利用者が乗車できるシャトルバスの運行及び車椅子利用者の路線バス等での来場方法について事前に広報するとの回答があります。

当職としても、次年度から車椅子利用者に配慮したシャトルバスの運行、路線バス等で行く際の情報提供について事前の広報等が適切、確実に実施されるよう求めたところであります。

本県は、「沖縄県障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例」を制定し、平成26年4月から施行しております。

当職としては、今回の事例は、このような条例等に対する認識不足により生じたものと考えており、今後は、条例に沿って取り組みが行われるよう、子ども生活福祉部に申し入れております。



### 3 八重山漁業協同組合における不法行為について

(農林水産部)

#### 苦情の趣旨

八重山漁業協同組合（以下「八重山漁協」という。）における不法行為について、早急の行政措置を求める。

#### 調査の結果

##### (1) 県の回答

ア 補助金等に係る予算の執行の適正化に関する法律（以下「補助金適正化法」という。）違反について

当該補助事業施設（水産物展示販売施設）は、当初八重山漁協を実施主体として自主運営されていたが、経営悪化により数千万円の赤字が生じ、やむなく石垣市経済振興公社と委託契約を締結し、その後再委託により居酒屋として一事業者の独占的利用となっていることから、補助金適正化法第22条に違反していると判断される。

県は、当初の事業目的に沿った適正利用又は補助金返還を伴う財産処分について速やかな結論を求めていたところ、八重山漁協及び石垣市から財産処分の方針が示されたが、最終的な判断は八重山漁協総会後の新理事によって決定したいとのことである。

県としては、決定次第速やかに財産処分申請をするよう求めており、申請内容を確認の上、内閣府沖縄総合事務局と調整し手続を進めていく。

イ 水産業協同組合法（以下「組合法」という。）第34条の5違反について

八重山漁協の代表理事はA社の取締役、八重山漁協職員は同社の監査役になっていることから、組合法第34条の5に規定する役員等の兼職又は兼業の制限について疑義が持たれているが、同条の規定は、組合法第11条第1項第4号に規定する「組合員の貯金又は定期積金の受入れの事業（以下「信用事業」という。）」を行う組合及び組合法第34条の2に規定する経営管理委員を置く組合を対象とするものであり、八重山漁協は、A社が設立された時点において既に信用事業を行う組合ではなく、また、経営管理委員を置く組合でもないことから、組合法第34条の5の規定は適用されない。

##### (2) 行政オンブズマンの意見

ア 補助金適正化法違反について

当職としましては、農林水産部は、当該補助事業施設の利用に係る経緯にも考慮し、適切な対応をしているものと認めます。

イ 組合法第34条の5違反について

当職としましては、信用事業を行わず、経営管理委員も置いていない八重山漁協については、組合法第34条の5の当該規定の適用はないと考えます。

## 4 生活保護の受給要件を判断するための調査について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の要旨

生活保護の受給要件を判断するための調査が法の趣旨、目的に反しているのではないか。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

申立人の稼働能力については、初回訪問時に同人から病状や通院状況、収入の状況について調査を行い、就労状況については週3日で1日4時間の清掃業務に就いていること、月収の状況、病状については足・腰の痛みがあるが整形外科受診はなく、内科で鎮痛剤を処方してもらっていることを聴取した。

その際、南部福祉保健所（以下、「実施機関」という。）の担当者から、痛みがひどいようであれば整形外科を受診するよう助言したところであり、診断書の提出を求めることはしていない。

このような調査を受けて、申立人の同意の下、就労支援員のサポートにより求職活動を行った結果、採用内定に至っている。

採用内定後に、仕事内容に対する不安などを理由に申立人が内定を断り、整形外科を受診した後、実施機関へ診断書を提出している。

これを受けて、提出のあった診断書のみでは申立人の稼働能力を判断することが難しいとして総合病院での検診命令を決定し、指定した病院までの移送費の支給も決定した。

同日、申立人に対して総合病院での検査が必要になった理由について説明し、同意を得ている。

保護決定が30日を超過したことについては、保護開始決定に向けて準備を進めていたが、申立人が採用内定を断り、実施機関へ診断書が提出されたことにより、稼働能力について再度検討を行うための追加調査が必要となり、その結果、保護の要否決定までに時間を要すこととなったものである。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、

ア 申請者に対する受給要件を判断するため、申請者に対し病状や収入・稼働の状況について状況把握を行っていること

イ 提出のあった診断書のみでは稼働能力の把握が十分でなく、総合病院での検診命令を決定したこと

ウ 保護決定が30日を超過したことについては求職活動の採用内定を断った後に実施機関へ診断書が提出されたことから、再度検討を行うための追加調査等により時間を要することになったこと

エ 県は申立人に対して、その都度説明を行っていること

以上のこと等を踏まえ、県は法令、諸規定に基づいて手続を進めているものと判断いたします。

## 5 戦没者の遺族に対する特別弔慰金の申請書類等について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

祖母が再婚により遺族年金の受給資格がなくなったことは納得できない。母の特別弔慰金の申請書類は偽造ではないか。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

ア 援護法の制度では、戦没者の妻が再婚した場合、遺族年金が支給されないことを説明した。申立人は納得できないと話していた。

イ 申請書類について

- ① 申立人は二重線で消されている文字に訂正印がないと述べているが、訂正印は請求書左側に押されている。
- ② 申立人は請求書の受給者の氏名が違っていると述べているが、弔慰金受給権取得時の氏名である。
- ③ 戦没者との生計関係が有となっているがそれは虚偽と述べているが、戦没者の死亡当時戸籍が同一であった者については、生計関係有とみなされる。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職は、県子ども生活福祉部に対し調査を行った結果、

アについては、「戦傷病者戦没者遺族等援護法」(昭和27年法律第127号)第31条(遺族年金又は遺族給付金を受ける権利の消滅)第1項第5号において「配偶者については、婚姻(届出をしないが事実上婚姻関係と同様の事情に入っていると認められる場合を含む。以下同じ。)したとき。」と法律で定められていること、

イについては、二重線で消されている文字の訂正印は請求書左側に押されていること、受給者の氏名は弔慰金受給権取得時の氏名であること、戦没者との生計関係は戦没者の死亡当時戸籍が同一であった者については生計関係有とみなされること、

以上のこと等を踏まえ、当職としては、県は法律、諸規定に基づいて適正に事務手続を行っているものと判断いたします。

## 6 県委託事業における公益財団法人理事長の職権乱用について

(文化観光スポーツ部)

### 苦情の趣旨

県委託事業における公益財団法人理事長の職権乱用について、今後の是正を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

公益財団法人沖縄文化振興会（以下「振興会」という。）主催のShip of the Ryukyuマグネットコンテンツ公演は、県が沖縄の特色ある文化や伝統芸能などの文化資源を活用して新たな観光コンテンツを創出し観光誘客を図ることを目的に実施する文化観光戦略推進事業（以下「本事業」という。）の一環として、振興会が、県から補助金を受け演出家等の公募・選定を行い、当該演出家等が実施する公演に要する経費に対して支援（補助金を交付）するものである。

今年度は、これまでの取り組みと併せて、観光客の集客という課題解決に向けて、劇場以外の施設を活用した公演実施の可能性を探るとともに、連続公演を実施する上での課題等の確認を行うことを目的に、別途公演を行うこととした。

同公演の実施主体は、県内において文化芸術分野における中心的役割を担う組織であることが求められるため公募とせず、文化芸術分野における公益的役割を担う法人として組織体制が十分に整い、幅広い分野での事業実績もある振興会自体とし、県が直接補助金を交付して公演を行わせることにした。

イオンモール沖縄ライカムにおいて、公募によらない同公演として振興会の企画公演（振興会理事長演出・脚本）「The Drumming」（以下「本公演」という。）が実施されたところ、申立人から、一般公募されたのに審査する側の振興会理事長自らの演出作品を他の応募者への何の説明もないまま採択し、10日という長い期間実施したことは、優位性を持つ者の職権乱用に当たり、発表の機会のない若手の成長や進出を妨げており事業の趣旨に反するので、今後このようなことがないよう是正を求める、との本件苦情申立てがなされた。

前述のとおり、本公演は公募によるものではなく、振興会を実施主体とするものであることから、理事長の職権乱用には当たらないと考えているが、次年度以降の公演実施に当たり、振興会に対し、「Ship of the Ryukyu 公演」の表示方法の工夫をする等、このような誤解を与えない取り扱いをするよう指導する。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としても、振興会が公募・選定した演出家等による従来公演とは別に、振興会を実施主体として本公演が行われたものであることから、理事長の職権乱用には当たらないと考えますが、当職からも、今後このような誤解を与えることがないよう振興会に対する指導を文化観光スポーツ部に申し入れております。

## 7 豊見城市字我那覇地内の不法埋め立てについて

(環境部)

苦情の趣旨

豊見城市字我那覇地内の不法埋め立ての再調査と処分是正を求める。

処理結果

調査の過程において、本件苦情が裁判で係争中の事案に関する事項であることが判明し、所管外となることから調査を中止した。

## 8 豊見城市字我那覇地内の不法埋め立てについて

(環境部)

苦情の趣旨

豊見城市字我那覇地内の不法埋め立ての再調査を求める。

処理結果

本件苦情が、当職の苦情調査中止通知書に関するものであり、行政オンブズマンの行為に関する事項として所管外となることから、調査をしないこととした。

## 9 豊見城市字渡橋名地内の不法埋め立てについて

(環境部)

苦情の趣旨

豊見城市字渡橋名地内の不法埋め立ての再調査を求める。

処理結果

本件苦情が、自己の利害にかかわるものとは認められないこと及び苦情に係る事実のあった日から3年半余を経過していることから、調査しないことにした。

## 10 豊見城市字渡橋名地内の不法埋め立てについて

(環境部)

苦情の趣旨

豊見城市字渡橋名地内の不法埋め立ての再調査を求める。

処理結果

本件苦情が、苦情に係る事実のあった日から3年半余を経過していることから、調査しないことにした。

## 11 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく医療保護入院について

(病院事業局)

苦情の趣旨

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく医療保護入院について改善を求める。

処理結果

本件苦情が、その当否を判断するには高度の専門的知見を要するものであり、これを調査することは適当でないと認められることから、調査しないことにした。

### 第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

平成27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

行政オンブズマンがこれまで意見表明、提言したのはどういうものがあるか。  
また、その内容をまとめたものがあるか。

[対応] パソコン所有者とのことであつたため、「沖縄県行政オンブズマン」で検索し、「意見表明・提言」の項目を開けば、これまでの一覧が掲載されていることを説明した。

#### 総務部

行政情報センターへ文書の開示請求を行ったが、個人情報記載があるとの理由で一部開示となった。異議申し立てしたところ、審査会へ諮問したとの通知があつたが、その理由は納得できない。

[対応] 情報開示を巡って手続きが行われている途中であり、意見等があれば審査会で述べることになる旨説明した。

#### 企画部

デジタル放送に伴う補助金を返還するよう通知がある。テレビ購入者と補助金受給者は異なっているが、同居の親子であり納得できない。

[対応] 通知文の内容について所管課長名で説明の文書を送付した後、補助金を返還することになった。

#### 環境部

豊見城市在の不法投棄について県は行政処分をしているが、処分理由の中で事実と異なるところがある。苦情申立てしたい。

[対応] 苦情申立てを受け付けた後、環境部に対する調査を実施し回答を行った。

## 子ども生活福祉部

生活保護を受給しているが、事情があつて東京に転居したい。現在の生活保護は継続できるか。

[対応] 南部福祉保健所生活保護班を案内し、十分に相談するよう助言した。

## 保健医療部

心の悩みについて相談したい。どこで相談したらよいか。

[対応] 県総合精神保健センター「こころの電話相談」で相談してみるよう案内した。また、「いのちの電話」についても情報提供した。

## 農林水産部

金武町在の農地を資材置き場として農地転用した。その後、町から農地転用後の利用状況報告書を提出するよう指示がある。そのことで相談したい。

[対応] 農政経済課で相談するよう案内した。

## 商工労働部

うるま市兼箇段の農業試験場園芸支場跡地の近くに所有地がある。以前、当地にIT企業が立地するため周辺道路が整備されると県から聞いたが、今になって話が違っている。

[対応] 所管課に対し、改めて相談者に十分に説明するよう申し入れた。

## 文化観光スポーツ部

県立芸大のA教授とB准教授は指導方法が全く異なっており、学生は戸惑っている。両名を指導してほしい。

[対応] 芸大事務局長から、両名へ誤解のない指導をするよう申し入れたとの回答があった。

## 土木建築部

安里川河川改修工事に伴う用地補償交渉において、土地が川に埋没しているため国との協議が必要とのことであったが、その後連絡がない。

[対応] 所管課によると、今年度予算措置されたため、週明けにも相談者へ説明することになったとのこと。

## 教育庁

息子が学校でいじめに遭っていることを沖縄市教育委員会に訴えたが、何ら対策が取られていない。

[対応] 義務教育課から、市教委へ対策を取るよう申し入れた旨の報告があった。

## 病院事業局

県立病院の診察料金のことについて苦情申し立てできるか。

[対応] 担当者が信用できないのであれば、その上司に相談してみて、納得いかなければ文書で正式に苦情申し立てできることを説明した。



#### 第4 提言及び意見表明

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

平成27年度は、提言及び意見表明はなかった。

#### 第5 その他運営状況

##### 1 関係機関との連携

県民の苦情や相談は、県の事務に限らず、市町村や国の事務である場合も多くこれらの苦情等については、市町村の相談窓口や総務省沖縄行政評価事務所等と連携を図りながら事務処理を行っている。

##### 2 インターネットによる県民への情報提供

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

##### 3 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成27年11月19日に開催された総務省主催の「第17回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席した。

## II 資料編

## 第1 苦情相談、提言、意見表明等の実績

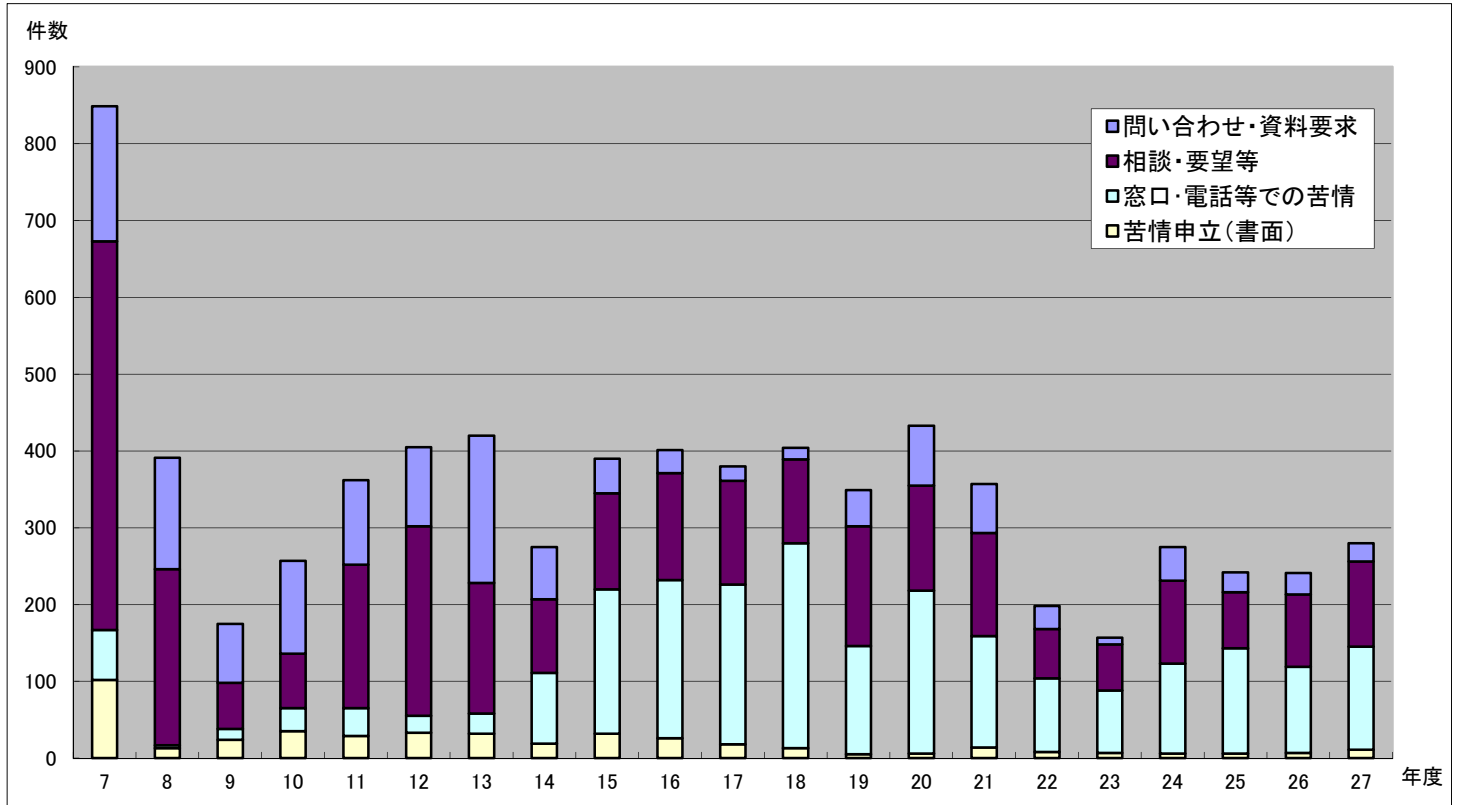
### 1 部局別・月別苦情等件数（平成27年度）

| 部 局       | 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 |     |
| 知事公室      | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 5   | 2   | 1   | 5  | 3  | 2  | 37  |
| 総務部       | 2  | 1  | 1  | 2  | 4  |    | 2   | 2   | 2   | 2  | 1  | 6  | 25  |
| 企画部       |    | 1  |    |    |    | 1  |     |     |     | 1  |    | 1  | 4   |
| 環境部       | 1  |    | 2  | 1  |    | 1  | 2   |     |     |    |    |    | 7   |
| 子ども生活福祉部  | 7  | 2  | 6  | 1  | 7  | 7  | 2   | 3   | 1   | 1  | 1  | 8  | 46  |
| 保健医療部     |    |    | 2  |    | 1  | 1  |     |     |     |    |    | 1  | 5   |
| 農林水産部     |    |    | 3  | 2  | 1  |    |     | 1   |     |    |    |    | 7   |
| 商工労働部     |    |    | 1  |    | 1  |    |     | 2   |     |    |    |    | 4   |
| 文化観光スポーツ部 |    |    |    | 1  |    |    |     |     |     | 1  | 1  | 2  | 5   |
| 土木建築部     | 2  | 1  | 2  | 5  | 2  | 4  | 3   |     | 1   | 1  | 1  | 5  | 27  |
| 教育庁       | 3  |    |    |    |    | 1  |     |     |     | 2  | 3  | 2  | 11  |
| 病院事業局     |    |    |    |    | 1  |    | 1   | 1   | 2   |    |    | 1  | 6   |
| 企業局       |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |
| 出納事務局     |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |
| 監査委員事務局   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |
| 人事委員会     |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |
| 選挙管理委員会   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |
| 部 局 計     | 19 | 7  | 20 | 17 | 19 | 18 | 15  | 11  | 7   | 13 | 10 | 28 | 184 |
| 所 管 外     | 6  | 6  | 6  | 8  | 10 | 9  | 14  | 10  | 6   | 5  | 9  | 7  | 96  |
| 合 計       | 25 | 13 | 26 | 25 | 29 | 27 | 29  | 21  | 13  | 18 | 19 | 35 | 280 |

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

## 2 年度別苦情・相談等件数(平成7年度～平成27年度)

| 事項 \ 年度    | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  | 27  | 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  | 446  |
| 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 | 2333 |
| 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 | 3011 |
| 問い合わせ・資料要求 | 176 | 145 | 77  | 121 | 110 | 103 | 192 | 68  | 45  | 30  | 19  | 15  | 47  | 78  | 64  | 30  | 9   | 44  | 26  | 28  | 24  | 1451 |
| 合計         | 849 | 391 | 175 | 257 | 362 | 405 | 420 | 275 | 390 | 401 | 380 | 404 | 349 | 433 | 357 | 198 | 157 | 275 | 242 | 241 | 280 | 7241 |



## 3 要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況

| 事項 \ 年度  | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 計  |
|----------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 苦情申立(書面) |   |   |   | 1  |    |    |    |    |    |    | 1  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 2  |
| 電話等による苦情 | 3 | 1 | 1 | 2  |    | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  |    |    |    |    |    |    |    |    | 16 |
| 合計       | 3 | 1 | 1 | 3  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 18 |

## 第2 行政オンブズマン設置後の運営状況

- 平成7年4月 行政オンブズマン制度発足  
行政オンブズマンを石田穰一及び島村幸雄の両名に委嘱  
「沖縄県行政オンブズマン相談室」を開設  
調査員として、副参事1名、臨任職員1名及び嘱託員1名を配置
- 10月 意見表明  
第1号 宜野湾マリーナの使用許可等について  
第2号 沖縄県職員採用試験の受験年齢について  
第3号 土地関係苦情事案の多発について
- 平成8年8月 意見表明  
第4号 「美ら島を守るために」について
- 平成9年4月 行政オンブズマンに石田穰一及び島村幸雄の両名を再任  
8月 意見表明  
第5号 首里城周辺の混雑緩和について
- 平成11年3月 提言・意見表明  
第6号 植樹帯の見直し撤去について（意見表明）  
第7号 講師謝礼金支払基準と運用の見直しについて（意見表明）  
第8号 県職員の電話の対応について（提言）  
「沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程」を制定
- 4月 行政オンブズマンを大城光代及び宮城健蔵の両名に委嘱
- 平成12年6月 沖縄県行政システム改革大綱に基づき、インターネットへの掲載及び職員研修の実施  
7月 意見表明  
第9号 環境美化推進について
- 平成13年4月 行政オンブズマンに大城光代及び宮城健蔵の両名を再任  
7月 意見表明  
第10号 保健医療体制整備のための医師の養成確保について  
8月 行政オンブズマンによる管理者研修
- 平成14年5月 行政オンブズマンによる管理者研修  
7月 意見表明  
第11号 県営住宅の管理運営について

- 平成 15 年 4 月 行政オンブズマンを長嶺信榮及び大城道子の兩名に委嘱  
5 月 行政オンブズマンによる管理者研修  
11 月 意見表明  
第 12 号 離島における県税納付方法の改善について
- 平成 16 年 2 月 行政オンブズマンによる研修  
具志川市管理職研修「オンブズマン室からみた住民の苦情」講話
- 8 月 意見表明  
第 13 号 父子家庭の県営住宅への優先入居について
- 平成 17 年 4 月 行政オンブズマンに長嶺信榮及び大城道子の兩名を再任  
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 行政オンブズマンを大工廻朝次及び翁長孝枝の兩名に委嘱  
7 月 意見表明  
第 17 号 県営住宅家賃の減免措置の改善について
- 平成 20 年 3 月 意見表明  
第 18 号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について
- 平成 21 年 4 月 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の兩名を再任
- 平成 23 年 4 月 行政オンブズマンを玉城征駟郎及び宮城智子の兩名を委嘱
- 平成 25 年 4 月 行政オンブズマンを玉城征駟郎及び宮城智子の兩名を再任
- 平成 27 年 4 月 行政オンブズマンを宮城嗣宏及び米藏博美の兩名を委嘱

### 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することについても認め、県内に親族のいない母子・寡婦家庭にも同資金を借り受ける機会を与えるよう検討されたい。

[改善状況]

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

**意見表明（平成19年7月5日）**

第17号 県営住宅家賃の減免措置の改善について

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

[改善状況]

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

**意見表明（平成20年3月27日）**

第18号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について

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

[改善状況]

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

## 第4 行政オンブズマン制度

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

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

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

### 1 行政オンブズマンの職務

行政オンブズマンの職務は、次のとおりです。

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

### 2 所管外事項

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

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

### 3 各県等の状況

全国の自治体における制度導入の状況は、平成28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、29の特別区・政令市・市の合計33の自治体で制度の導入をしております。

## 第5 行政オンブズマンの紹介

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

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

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

現在、行政オンブズマンとして、宮城嗣宏、米藏博美の両氏が平成27年4月に就任し、行政オンブズマンの職務を遂行している。

### 1 行政オンブズマンの略歴

みやぎ つぐ ひろ  
宮 城 嗣 宏

- ・ 沖縄弁護士会長
- ・ (財)法律扶助協会沖縄支部長
- ・ 日本司法支援センター沖縄県支部長(法テラス)
- ・ 沖縄弁護士会所属弁護士  
などを歴任

よね くら ひろ み  
米 藏 博 美

- ・ 県知事公室広報課長
- ・ 県文化環境部平和・男女共同参画課長
- ・ 県文化環境生活部文化生活統括監
- ・ 県会計管理者  
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

# III 關係規程

## 沖縄県行政オンブズマン設置要綱

平成 7 年 3 月 27 日  
知 事 決 裁

### (設置)

**第 1 条** 県政に対する県民の苦情を簡易・迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保と開かれた県政の推進に寄与するため、本県に行政オンブズマンを置く。

### (定義)

**第 2 条** この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 苦情 県民の自己の利害にかかわる県の機関の業務の執行に関する事項又は当該業務に関する職員の行為についての苦情をいう。
- (2) 県の機関 知事部局、企業局、病院事業局並びに地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 180 条の 5 に定める執行機関のうち教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、労働委員会、収用委員会、海区漁業調整委員会及び内水面漁場管理委員会をいう。

### (所管)

**第 3 条** 行政オンブズマンの所管は、県の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次に掲げる事項は除くものとする。

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

### (行政オンブズマンの職務)

**第 4 条** 行政オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

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

### (行政オンブズマンの責務)

**第 5 条** 行政オンブズマンは、県民の権利利益を擁護するため、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 行政オンブズマンは、その地位を政治的目的のために利用してはならない。

### (県の機関の責務)

**第 6 条** 県の機関は、行政オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 県の機関は、行政オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的に協力しなければならない。

**(行政オンブズマンの身分等)**

**第 7 条** 行政オンブズマンの定数は、2 人とする。

2 行政オンブズマンは、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 3 条第 3 項第 3 号に規定する非常勤の特別職とする。

3 行政オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。

4 行政オンブズマンの任期は 2 年とし、1 期に限り再任を妨げない。

5 行政オンブズマンの報酬及び費用弁償の額は、沖縄県特別職に属する非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する規則（昭和 47 年沖縄県規則第 111 号）に定めるところによる。

**(秘密を守る義務)**

**第 8 条** 行政オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。

**(解嘱)**

**第 9 条** 知事は、行政オンブズマンが次の各号のいずれかに該当するときは、解嘱することができる。

(1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき。

(2) 職務上の義務違反があると認めるとき。

(3) その他行政オンブズマンにふさわしくない行為があると認めるとき。

**(兼職の禁止)**

**第 10 条** 行政オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

2 行政オンブズマンは、本県と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

**(苦情の調査、通知等)**

**第 11 条** 行政オンブズマンは、県民から苦情の申立てがあったときは、速やかに当該苦情に関して調査するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情を調査しない。

(1) 第 3 条ただし書の規定に該当するとき。

(2) 苦情の内容が、当該苦情に係る事実のあった日から 1 年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

(3) 申し立てられた苦情が虚偽であるときその他正当な理由がないとき。

(4) その他調査することが適当でないとき。

2 行政オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査するときは、県の機関に対し、その旨を通知しなければならない。



3 行政オンブズマンは、第 1 項ただし書の規定により苦情を調査しないときは、その旨を理由を付して苦情申立人（以下「申立人」という。）に速やかに通知しなければならない。

**（苦情の調査の中止）**

**第 12 条** 行政オンブズマンは、苦情の調査を開始した後においても、前条第 1 項ただし書の規定に該当すると認めるときは、調査を中止することができる。

2 行政オンブズマンは、前項の規定により苦情の調査を中止したときは、その旨を理由を付して申立人及び県の機関に速やかに通知しなければならない。

**（調査の方法）**

**第 13 条** 行政オンブズマンは、苦情の調査のため必要があると認めるときは、県の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の資料を閲覧し、若しくはその写しの提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

**（申立人への通知）**

**第 14 条** 行政オンブズマンは、苦情の調査結果について、申立人に速やかに通知しなければならない。

**（協議、提言、意見表明等）**

**第 15 条** 行政オンブズマンは、苦情の調査の結果、必要があると認めるときは、県の機関に是正等の措置について協議することができる。

2 行政オンブズマンは、苦情の調査の結果、必要があると認めるときは、県の機関に対し是正等の措置を講ずるよう提言することができる。

3 行政オンブズマンは、苦情の調査の結果、必要があると認めるときは、県の機関に対し制度の改善を求めるための意見を表明することができる。

4 行政オンブズマンは、第 2 項の規定により提言したときは、県の機関に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。

5 前項の規定により報告を求められた県の機関は、当該報告を求められた日から 60 日以内に、行政オンブズマンに対し是正等の措置について報告するものとする。

6 行政オンブズマンは、苦情について第 2 項の規定により提言したとき、若しくは第 3 項の規定により意見を表明したとき、又は前項の規定による報告があったときは、その旨を申立人に速やかに通知しなければならない。

**（提言又は意見の尊重）**

**第 16 条** 県の機関は、前条の規定による提言又は意見表明を受けたときは、当該提言又は意見を尊重しなければならない。

**（提言等の公表）**

**第 17 条** 行政オンブズマンは、第 15 条の規定による提言、意見表明又は報告の内容を公表するものとする。

2 行政オンブズマンは、前項の規定による公表にあたっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

**（知事への報告及び公表）**

**第 18 条** 行政オンブズマンは、毎年、年間の運営状況を知事に報告するとともに、これ

を公表するものとする。

**(事務)**

**第 19 条** 行政オンブズマンに関する事務は、知事公室広報課において処理する。ただし、行政オンブズマン固有の権限に属する事務については、この限りでない。

**(補則)**

**第 20 条** この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、知事が別に定める。

**附 則**

この要綱は、平成7年4月1日から施行する。

**附 則** (平成18年5月23日)

この要綱は、平成18年5月23日から施行する。

**附 則** (平成26年3月31日)

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

**附 則** (平成28年3月31日)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

## 沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領

平成 7 年 3 月 31 日  
知 事 決 裁

### (趣旨)

**第 1 条** この要領は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱（平成 7 年 3 月 27 日付け知事決裁。以下「要綱」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

### (苦情申立書)

**第 2 条** 県民の苦情は、苦情申立書（第 1 号様式）により受け付けるものとする。

### (調査実施の通知書等)

**第 3 条** 要綱第 11 条第 2 項の規定による県の機関への通知は、苦情に関する調査実施通知書（第 2 号様式）により行うものとする。

2 要綱第 11 条第 3 項の規定による申立人への通知は、苦情を調査しない旨の通知書（第 3 号様式）により行うものとする。

### (苦情調査中止の通知)

**第 4 条** 要綱第 12 条第 2 項の規定による申立人への通知は、苦情調査中止通知書（第 4 号様式）により行うものとする。

2 要綱第 12 条第 2 項の規定による県の機関への通知は、苦情調査中止通知書（第 5 号様式）により行うものとする。

### (身分証明書)

**第 5 条** 行政オンブズマンは、要綱第 13 条の規定により苦情の調査を行う場合は、身分証明書（第 6 号様式）を携帯し、関係者に提示するものとする。

### (苦情調査結果の通知)

**第 6 条** 要綱第 14 条の規定による申立人への通知は、苦情調査結果通知書（第 7 号様式）により行うものとする。

### (是正措置等の報告)

**第 7 条** 要綱第 15 条第 5 項の規定による行政オンブズマンへの報告は、是正等措置報告書（第 8 号様式）により行うものとする。

### (提言、意見表明等の通知)

**第 8 条** 要綱第 15 条第 6 項の規定による申立人への通知は、苦情に係る（提言・意見表明）通知書（第 9 号様式）により行うものとする。

2 要綱第 15 条第 6 項の規定による申立人への通知は、苦情に係る是正等措置報告通知書（第 10 号様式）により行うものとする。

### (知事への報告及び公表)

**第 9 条** 要綱第 18 条の規定による知事への報告は、年度ごとの苦情申立件数及び苦情調査件数並びに提言、意見表明、是正等措置報告の要旨等について行うものとする。

2 要綱第 18 条の規定による運営状況の公表は、沖縄県公報に登載することにより行うものとする。

(補則)

**第10条** この要領に定めるもののほか、必要な事項は、知事公室長が別に定める。

附 則

この要領は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月18日から施行する。

第1号様式（第2条関係）

苦 情 申 立 書

|                                    |  |       |     |
|------------------------------------|--|-------|-----|
| 年 月 日                              |  |       |     |
| 沖縄県行政オンブズマン 様                      |  |       |     |
| 郵便番号<br>住 所<br><br>氏 名<br><br>電話番号 |  |       |     |
| 私は、次のとおり苦情の申立てをします。                |  |       |     |
| 苦情の<br>趣 旨                         |  |       |     |
| 苦情の<br>理 由                         |  |       |     |
| 苦情の原因となった事実のあった日                   |  | 年 月 日 |     |
| 他制度<br>の手續<br>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<br><input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> その他<br><input type="checkbox"/> 無（注：該当するものにレ印を記入する。） |       |     |
| 代理人                                | 住 所<br>氏 名 申立人との関係（<br>電 話（ ） —  |       |     |
| 関係機関名                              | 部（局）<br>課（室）<br>電話（ ） —  | 班     | 受付印 |

第2号様式（第3条関係）

苦情に関する調査実施通知書

|   |  |
|---|--|
| 第 年 月 日 号   |  |
| 殿   |  |
| 沖縄県行政オンブズマン 印   |  |
| <p>次のとおり苦情に関する調査を実施しますので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第2項の規定により通知します。</p> |  |
| 調 査 の 趣 旨   |  |
| 調 査 の 内 容   |  |
| 備 考   |  |

第3号様式（第3条関係）

苦情を調査しない旨の通知書

|  |  |
|--|--|
| 第 _____ 号<br>年 _____ 月 _____ 日   |  |
| 様  |  |
| 沖縄県行政オンブズマン 印  |  |
| 年 _____ 月 _____ 日付けで申立てのありました苦情の調査結果については、次の理由により調査をしないことになりましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第3項の規定により通知します。 |  |
| 苦情の趣旨  | _____  |
| 調査しない理由  | (理由)<br><input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため<br><input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため<br><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<br><input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため<br><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<br>(説明)<br>( ) |

第4号様式（第4条関係）

苦情調査中止通知書

|   |  |
|---|--|
| 第 号<br>年 月 日  |  |
| 様   |  |
| 沖縄県行政オンブズマン 印   |  |
| 年 月 日付けで申立てのありました苦情については、次の理由により調査を中止しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第12条2項の規定により通知します。 |  |
| 苦情の趣旨   |  |
| 中止の理由   |  |



第5号様式（第4条関係）

苦情調査中止通知書

|  |  |
|--|--|
| 第 年 月 日 号  |  |
| 殿  |  |
| 沖縄県行政オンブズマン 印  |  |
| 年 月 日付けで調査実施を通知しました苦情については、次の理由により調査を中止しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第12条第2項の規定により通知します。 |  |
| 苦情の趣旨  |  |
| 中止の理由  |  |

第6号様式（第5条関係）

（表）

身分証明書

第 号

氏 名

上記の者は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第1条の規定に基づく沖縄県行政オンブズマンであることを証明する。

年 月 日

沖縄県知事 印

53mm

20mm

30mm

85mm

（裏）

沖縄県行政オンブズマン設置要綱（抜粋）

（設置）

第1条 県政に対する県民の苦情を簡易・迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保と開かれた県政の推進に寄与するため、本県に行政オンブズマンを置く。

53mm

85mm

第7号様式（第6条関係）

苦情調査結果通知書

|  |  |
|--|--|
| 第 年 月 日 号  |  |
| 様  |  |
| 沖縄県行政オンブズマン 印  |  |
| 年 月 日付けで申立てのありました苦情の調査結果については、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第14条の規定により次のとおり通知します。 |  |
| 苦情の趣旨  |  |
| 調査の結果  |  |

第8号様式（第7条関係）

是 正 等 措 置 報 告 書

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 第 _____ 号<br>年 _____ 月 _____ 日  |                                  |
| 沖縄県行政オンブズマン 殿<br><br>県の関係機関名<br><br>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）<br>課（室）<br>係（班）<br><br>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<br>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<br>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きについて定めるものとする。

### (行政オンブズマン決裁)

**第 2 条** 行政オンブズマンの決裁を受けなければならない事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 要綱第 11 条第 2 項の規定により、苦情を調査する旨を県の機関へ通知すること。
- (2) 要綱第 11 条第 3 項の規定により、苦情を調査しない旨を苦情申立人（以下「申立人」という。）へ通知すること。
- (3) 要綱第 12 条第 2 項の規定により、苦情の調査を中止する旨を申立人及び県の機関へ通知すること。
- (4) 要綱第 14 条の規定により、苦情の調査結果を申立人へ通知すること。
- (5) 要綱第 15 条第 1 項の規定により、県の機関に対し是正等の措置について協議すること。
- (6) 要綱第 15 条第 2 項及び第 4 項の規定により、県の機関に対し是正等の措置を講ずるよう提言し、報告を求めること。
- (7) 要綱第 15 条第 3 項の規定により、県の機関に対し制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (8) 要綱第 15 条第 6 項の規定により、申立人へ通知すること。
- (9) 要綱第 17 条第 1 項の規定により、提言、意見表明及び県の機関からの報告の内容を公表すること。
- (10) 要綱第 18 条の規定により、年間の運営状況を知事に報告し、公表すること。

### (行政オンブズマンの合議等)

**第 3 条** 前条第 6 号から第 10 号までの事項については、行政オンブズマン相互の合議により決定するものとする。

2 前項の規定により合議した事項については、行政オンブズマンの連名で施行するものとする。

### (補則)

**第 4 条** この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

### 附 則

この要領は、平成 7 年 4 月 1 日から施行する。

# 沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領

平成 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 の 行 政 オ ン ブ ズ マ ン

平成27年度 運営状況報告書

平成28年6月発行

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