

沖縄県の行政オンブズマン

平成21年度 運営状況報告書

平成22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21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	18
第4	提言及び意見表明	21
第5	その他運営状況	21
1	関係機関との連携	21
2	インターネットによる県民への情報提供	21
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会議	21

II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明の実績	23
1	部局別・月別苦情件数（平成21年度）	23
2	年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成21年度）	24
3	要綱第15条に基づく提言、意見表明の状況	24
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	25
第3	提言及び意見表明した事項の改善状況	27
第4	行政オンブズマン制度	32
第5	行政オンブズマンの紹介	33

III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	35
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	39
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	51
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	52
・	沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程	53

I 運営状況の概要

第1 平成21年度苦情申立等の概要

1 苦情申立等受付状況

(1) 平成21年4月1日から平成22年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は14件である。その他、電話等による苦情が145件、相談・要望等が134件、問い合わせ・資料請求が64件で合計357件となり、前年度の433件より76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、次いで福祉保健部、知事公室、総務部、教育庁等の順となっている。（資料編の部局別・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）			2		2	1	4			1	1	3	14
電話等による苦情	9	10	5	18	16	16	12	15	7	14	8	15	145
相談・要望等	14	8	18	8	6	13	16	4	12	11	11	13	134
問い合わせ・資料請求	9	9	6	5	2	4	7	8		6	6	2	64
計	32	27	31	31	26	34	39	27	19	32	26	33	357

(2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、知事公室2件、総務部2件、企画部1件、福祉保健部2件、土木建築部5件、教育庁2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			1			1							2
総務部					1							1	2
企画部											1		1
文化環境部													
福祉保健部			1		1								2
農林水産部													
観光商工部													
土木建築部							4					1	5
病院事業局													
教育庁										1		1	2
計			2		2	1	4			1	1	3	14

(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 苦情申立処理状況

平成21年度の苦情申立の処理状況は、前年度からの調査継続のものではなく、21年度に受け付けた14件すべてを処理(22年度処理を含む。)した。

処理済の内訳は、申立人の趣旨に沿ったもの4件、行政に不備がなかったもの4件、申立人自身の利害を有しないもの3件、調査することが適当でないもの1件、調査を中止したものの1件、取り下げられたもの1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)	8
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	4
ア 提言したもの	()
イ 意見表明したもの	()
(2) 行政に不備がなかったもの	4
2 所管外のもの	
(1) 苦情を調査しない旨の通知書送付	()
(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)	4
(1) 申立人自身の利害を有しないもの	(3)
(2) 苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているもの	()
(3) 虚偽、その他正当な理由がないもの	()
(4) 調査することが適当でないもの	(1)
4 調査を中止したもの	1
5 取り下げられたもの	1
処 理 済 合 計	14
6 未処理分(次年度へ調査継続のもの)	
総 計	14

第2 苦情申立の趣旨及び調査結果

平成21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 県職員の電話対応の改善に関する事。 (知事公室)
- 2 オンブズマン相談室の対応に関する事。 (知事公室)
- 3 中城湾港海岸（久場地区）護岸工事に係る砂浜の原状回復に関する事。
(土木建築部)
- 4 里道付け替え工事に関する事。 (土木建築部)
- 5 建築基準法及び建築士法についての県知事の見解に関する事。 (土木建築部)
- 6 県税担当職員の対応に関する事。 (総務部)
- 7 県営住宅の名義変更手続等に関する事。 (土木建築部)
- 8 県立陽明高等学校の通学路の舗装工事に関する事。 (教育庁)
- (調査なし)
- 9 障害者自立支援医療制度の周知徹底に関する事。 (福祉保健部)
- 10 「うなぎ行政」に係る保健所の対応に関する事。 (福祉保健部)
- 11 小・中・高校生からの嫌がらせに関する事。 (教育庁)
- 12 県の地上デジタル放送受信者支援事業に関する事。 (企画部)
- (中止)
- 13 競売地に係る囲繞地通行権の確保に関する事。 (総務部)
- (取り下げ)
- 14 県道沿いの擁壁撤去申請の早期処理に関する事。 (土木建築部)

1 県職員の電話対応の改善に関すること。（知事公室）

苦情の趣旨

沖縄県の「障害者自立支援医療費制度」を、オンブズマン制度により医療機関に周知徹底可能なのか聞いたかったが、十分な説明がなかった。

過去にも同様な電話対応の改善要望事例があるにもかかわらず全く是正されていないので、ぜひとも是正願いたい。

調査の結果

(1) 県の回答

担当者は、貴方から6月18日、19日に電話で問い合わせがあった「オンブズマン制度」について説明し、さらに来室して下さればご理解できるまで十分説明しますとお答えしております。

当行政オンブズマン相談室では、県民にオンブズマン制度についてわかりやすくご理解いただけるよう、行政オンブズマン運営状況報告書をホームページに掲載するとともに、窓口、電話等での苦情や相談、問い合わせなどに対して適切な対応を心がけております。

しかしながら、今回の対応で、申立人に不愉快な思いをさせたことについては、非情に残念に思います。

今後、電話での対応や窓口に来室される県民の皆様にわかりやすく適切に対応するよう努めてまいります。

(2) 行政オンブズマンの意見

本件苦情の電話対応での担当者の説明において、申立人が理解できるよう十分な説明がなされなかったことは遺憾に思います。

当職からオンブズマン相談室に対し、今後、このようなことがないよう適切に対応するよう要望しました。

2 オンブズマン相談室の対応に関すること。（知事公室）

苦情の趣旨

引越し業者の不正（債務不履行など）について行政オンブズマン相談室職員に相談したところ、その言動は公僕として許されるものではなく、広報課長の対応も不誠実である。

調査の結果

(1) 県の回答

ア 行政オンブズマン相談室の対応について

平成19年11月30日、あなたから引越し業者とのトラブルで業者を行政指導できないか相談がありました。

当室では、あなたの相談内容から国の所管として沖縄行政評価事務所を紹介しました。

その後も、あなたから平成20年1月29日電話相談、平成21年3月5日窓口相談があり、県の所管ではなく国の所管であることを繰り返し説明したところです。

その説明の際、相互の意思の疎通が十分ではなく、あなたに不快の念を与えたのであれば、お詫びします。

イ 広報課長の対応について

行政オンブズマン相談室は、組織上広報課の所管となっています。しかし、その設置の趣旨が公平・中立の立場から県民の権利・利益を擁護することから、その所掌事務については広報課から独立しており、苦情のあった職員についても、広報課長の管理下にはありません。

また、相談室への過度の干渉はオンブズマンの公平・中立を損なうおそれがあることから、今回のあなたからの苦情についても、相談室に誠実な対応を依頼するにとどめ、広報課長としての対応は控えました。

上記の対応を直接説明せず異動してしまい、あなたに県行政への不信感を与えてしまったことについては、深くお詫びします。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職は、当室職員及び広報課長に対し、今後県民に誠実に対応するよう要望しておきました。

当室の相談者の中には、これまでも過度な期待を持って来られる方、所管でないことをいくら説明しても理解してもらえない方などがおり、対応に苦慮して

いる事例があります。

当職として、対応できること、できないことを丁寧に説明するとともに、毅然とした対応も必要であることをご理解ください。

今後とも、県民の苦情には十分耳を傾けるとともに、県の行政オンブズマン制度の趣旨を丁寧に説明してまいります。

3 中城湾港海岸（久場地区）護岸工事に係る砂浜の原状回復に関すること。 （土木建築部）

苦情の趣旨

県は、中城湾港久場地区海岸の護岸工事について、購入した砂で養浜すると住民説明会で説明したにもかかわらず既存砂浜の砂を流用して工事をしたため、既存の砂浜が削られて貧弱になり、護岸近くまで波が入ってくるようになった。台風時には、被害が拡大するので、砂を元通りに戻してほしい。

調査の結果

（1）県の回答

ア 地域説明会での説明について

平成19年12月21日の久場海岸説明会において、「砂がなくなった箇所については、既存砂を流用し、不足分は購入して養浜する。」と説明しており、既存砂の流用については、合意が得られたものと考えています。

イ 護岸工事の内容とその結果について

工事内容は、護岸延長960mについて、老朽化した既設護岸を撤去し、天端高さを40cm高くして新たな護岸（天端高DL+4.4m（標高+3.2m））を築造しました。

さらに養浜部については、後浜は高さDL+3.6m（標高+2.4m）、幅約12mを確保し、前浜は海側に漸次10%勾配で低下するように砂を敷き均しています。

また、養浜砂の横移動（漂砂）防止対策として、突堤7基を設置しています。

護岸及び砂浜の高さについては、これまで観測されたデータ等から沖波の検討、湾内発生波の検討等波浪推算手法に基づき、50年に一度の波高・潮位に対しても防護機能を有する施設として設計しています。

また、気象や潮流、潮汐の影響による養浜砂移動の対策に関しては、1970年から2005年までに撮影された航空写真の砂浜の汀線変化より汀線変化シュミレーション解析によって計算された突堤の配置を比較検討し、設計しています。

前記説明会でも説明していますが、高潮対策事業として全国的に行われている「面的防護工法」の採用により、低天端護岸と養浜部が一体として高潮対策の機能を発揮するとともに、背後地から海浜への眺望を可能にしています。

護岸延長960mについて、東海産業側の既存堆積砂を流用し、さらに追加購入した砂とともに養浜砂として設計図面に基づき適正に敷き均した結果、計画通りに面的防御機能を有した高潮対策海岸を実現したと考えています。

工事完成後、平成21年10月25日夕方に、台風20号が沖縄東海岸を通過しましたが、現地の護岸近くまで波が到達した形跡はありませんし、被害も生じていません。

ウ 今後の対応について

県としては、東海産業側の浜の高さは施工前後でほとんど変わっておらず、工事は設計どおりに実施されており、防災機能は確保されているものと考えています。

今後については、工事施工後の海浜において、気象や潮流、潮汐の影響等の自然現象により砂の移動が生じる場合もあるため、定期的に砂浜の状況を調査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

土木建築部は、工事によって防災機能は確保されているとしており、申立人の土地について、久場海岸の養浜事業により、波浪等による被害を受ける可能性が高まったとは、必ずしも認められませんでした。

土木建築部は、気象や潮流等の影響により砂の移動が生じる場合があるため、定期的に砂浜の状況を調査していくとしており、海浜の適正な管理により、今後の防災機能の確保が図られるものと考えます。

なお、当職は、現地の状況を把握するため、平成21年10月27日に現地調査を行いました。

4 里道付け替え工事に関すること。(土木建築部)

苦情の趣旨

平成元年より恩納村谷茶1496地先にてマリンスポーツをしているが、本来なら里道となるべき土地が、沖縄県土木建築部用地課が竣工検査をしなかったために通行ができない。

調査の結果

(1) 県の回答

昭和63年9月リゾートホテル建設に伴い、A社から、現里道に代替してホテルの南側に設置するとした新設予定里道の付け替え申請があり、県は同申請を同年11月に許可しました。

当該付け替え工事は完了したと思われませんが、県の再三の指導にもかかわらずA社から工事完了届が提出されなかったため、完了検査を実施できませんでした。

しかし、その後平成12年4月施行の地方分権一括法により、機能している里道は国から市町村へ一括譲与されることになり、付け替え申請のあった里道も平成15年11月21日に国から恩納村へ譲与されていることから、当該里道に関する事務手続も恩納村が自治事務として主体的に対応すべきものと考えます。

県としては、国の機関委任事務として当該里道の付け替え申請を許可した経緯はあるものの、譲与後は恩納村の自治事務としての財産管理に介入して指導、監督する権限はありません。

(2) 行政オンブズマンの意見

当該里道については、県が付け替え申請を許可した経緯は認められるが、地方分権一括法により、平成15年11月21日に国から恩納村へ譲与され、機能管理・財産管理とも自治事務として恩納村が権限を有し、現在は県の機関の業務ではないことから、当職としては、県に対し改善の意見を述べることはできません。

また、沖縄県行政オンブズマンは、市町村の自治事務に関与する権限はありませんのでご理解ください。

5 建築基準法及び建築士法についての県知事の見解に関すること。(土木建築部)

苦情の趣旨

沖縄市と申立人との設計業務委託契約に係る設計段階でのやり取り等について、県が事実を調査し、建築基準法や建築士法の違反があるかどうか等を知事名の文書で回答するよう求める。

調査の結果

(1) 県の回答

建築士法や建築基準法で違反となるのは、違反した設計書が作成されたり、工事着手されているなど違反内容が具体的かつ明確に把握できる場合であります。

しかし、今回の回答依頼は、設計内容がまだ確定しない検討段階において作成された資料や業務調整内容に関することとなっています。

発注主体である沖縄市の職員は、建築士の資格を有しているが、発注業務を行っていたものであり、建築士法の違反の対象となる設計等の業務を行っていません。

以上の理由により、建築士法及び建築基準法に違反しないと考えています。

(2) 行政オンブズマンの意見

当初、土木建築部長から「申立人には、6回の面談及び電話を通して違反事実がない旨、繰り返し口頭で回答しているところであり、文書回答するまでもなく、十分説明を尽くしている」との回答がありましたが、当職としては、文書回答しないことについての具体的根拠が不十分であると判断しました。

そのため、土木建築部長に対し、文書による回答の必要性について、再度検討されたい旨の要請をしました。

その結果、平成21年12月2日付け知事名で文書回答がなされたところであり、申し立ての趣旨は満たされたものと考えています。

6 県税担当職員の対応に関すること。(総務部)

苦情の趣旨

県税担当職員の発言に振り回されたことに関する県民の苦情に対して、真摯に対応しない本庁県税課及び北部県税所長から、明確な文書での回答を求める。

(1) 県の回答

ア 譲渡担保における不動産取得税の課税処分等について

申立人は、平成11年の譲渡担保の設定時に、譲渡担保に係る不動産の所有権を申立人に移転(戻)した場合、申立人に不動産取得税が課されるか確認したところ、名護県税事務所の担当者から非課税との説明を受けたが、平成20年に課税処分されており、平成11年の説明と対応が異なると主張しています。

平成11年の名護県税事務所担当者の説明については、事実を確認することができませんでした。

しかし、地方税法第73条の7第1項第8号の規定により、不動産取得税が非課税となるのは、担保される債権の消滅により当該譲渡担保財産の設定の日から2年以内に、譲渡担保財産の権利者から譲渡担保財産の設定者に当該譲渡担保財産を移転する場合となっております。

申立人の場合は、設定の日から2年を超えているためこれに該当しないことから、課税処分がなされ、その後一連の適正な手続により滞納処分となったものです。

イ 本件苦情に対する今後の対応について

申立人に対しては、これまで名護県税事務所において電話連絡、文書又は直接申立人を訪ねて説明を行っていること、本庁も電話連絡により説明を行っていることなど、複数回にわたって説明を行っており、真摯に対応しています。

今後の対応については、本庁、各県税事務所、宮古事務所県税課、八重山事務所県税課の税務職員に対し、職員研修等により納税者へ誤解のない丁寧な説明を心がけるよう指導していきます。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職は、申立人が主張する、当時の担当職員が当該不動産の所有権を申立人に移転(戻)した場合は不動産取得税は課税されないと説明をしたことについては、10年余が経過し事実の確認ができませんでした。

当職としては、県の回答にもあるとおり、譲渡担保の解除による所有権の移転に対する不動産取得税の非課税については、地方税法第73条の7第1項第8号において、当該譲渡担保財産の設定の日から2年以内に移転する場合と規定しており、申立人の場合は設定の日から2年を超えているため該当しないことから、課税等の一連の処分が適正な手続に基づき行われたものと考えます。

しかし、当職としても、今後納税者にこのような誤解を与えることのないよう丁寧な説明を行うことを、税務職員に対し研修を通して徹底指導するよう本庁税務課に申し入れております。

7 県営住宅の入居者名義変更手続等に関する事。 (土木建築部)

苦情の趣旨

県営住宅の入居者名義変更の不承認、家賃の改定及び退去指導に至る一連の手続の進め方が納得できない。

調査の結果

(1) 県の回答

ア 申立人の入居者名義変更申請及び対応の経緯について

(ア) 名義変更申請について

申立人は、名義人（申立人の息子）及びその同居人が全員退去した後入居しており、名義変更ができる場合を定めた公営住宅法第27条第6項の要件である「死亡時又は退去時に当該入居者と同居していた者」に該当しません。また、名義人は、「名義人が単身赴任で不在のため、妻と一緒に子供を見てもらいたい」として申請を行っているが、これに反して名義人とその同居人は、申立人入居の前日全員退去しています。

以上のことから、今回の名義変更申請については、承認することはできません。

(イ) 名義変更申請対応の経緯について

平成21年6月19日収入申告提出資料を確認した際に名義人とその同居人が不在であることが確認されたため、居住人（申立人）に対し沖縄県住宅供給公社（以下「公社」という。）職員から、名義変更手続が必要であるとの説明をしました。

同年12月2日付けで名義変更申請が申立人からあり、同年12月11日付けで公社の副申添付の同申請を県住宅課が受け付けました。平成22年1月に申請人から公社経由で県住宅課に問い合わせがあり、住宅課としては、同居期間を確認の上、公営住宅法上名義変更が承認できないことと、退去指導を行うことになる旨の説明を行いました。

平成22年3月24日付けで名義変更の不承認による退去指導をするよう公社に通知し、同年3月29日付けで公社から名義人に対し明け渡しの手続を行うよう通知しました。

イ 家賃の割増料金について

県営住宅の入居者は、「沖縄県営住宅の設置及び管理に関する条例」第15条の規定により毎年度沖縄県知事に収入申告することが義務付けられており、その申告によって次年度の家賃を決定しています。

その際、名義変更などがなされていない場合は、名義変更申請書類の提出を促

し、制度上名義変更の承認ができないときは、家賃決定は近傍同種家賃になる旨の通知を行っています。

本件については、平成22年2月26日に家賃決定通知書と意見申出書を県営住宅の管理人が名義人に交付しています。

ウ 今後の対応方針

申立人及び申立人代理人（名義人）に対し、県営住宅の入居制度の趣旨及び収入申告に基づく家賃決定の経緯について丁寧に説明していきます。

退去については、相手方の状況に考慮しつつ一定期間の猶予を与えることにしています。

(2) 行政オンブズマンの意見

県の回答にもあるとおり、当職としては、今回の苦情申し立てについては、公営住宅法第27条第6項及び同法施行規則第11条の規定により名義変更申請が承認されず、また、その際の家賃の決定についても、「沖縄県営住宅の設置及び管理に関する条例」第15条及び第16条の規定により近傍同種の家賃となっていることから、申立人の意に沿えないものと考えます。

なお、所管の土木建築部住宅課には、今後このようなことがないように入居、家賃改定、名義変更等に際し、公営住宅法の趣旨を詳細に説明し、理解を得るよう申し入れております。

今後の対応としては、県住宅課と十分相談し、公営住宅法に基づく手続を早急に行った方がよいと考えます。

8 県立陽明高等学校における通学路の舗装工事に関すること。(教育庁)

苦情の趣旨

隣接地主である申立人への十分な説明や配慮のないまま施工された県立陽明高等学校の通学路の舗装工事については、その必要性について疑問があるとともに、流水や防犯上の問題が懸念されるので、対策を講じてもらいたい。

調査の結果

(1) 県の回答

ア 通学路舗装工事の必要性について

陽明高等学校の東側(運動場側)に位置する通学路については、従前は地面がむき出しの状態、また、段差がある等整備が行き届いていなかったため、平成21年度に学校令達工事(学校が発注者となるもの)として当該通学路をコンクリート舗装し整備したものである。

イ 苦情内容に対する県の意見と今後の対応について

本件は学校令達工事であり、学校側が業者を指導監督し、技術的な調整等については施設課と連携して行っていくものでありますが、本件においては連絡・調整が不足していたことから、近隣住民への説明や配慮が十分ではありませんでした。

今後は、学校と連絡・調整を密に行い、十分な対応をまいります。

防犯上の問題については、県としても生徒等が当該通学路から申立人住宅敷地に転落する事故を防止する観点もあることから、フェンスを設置し解決していきます。

また、流水については、舗装部分の表層水は、下部に流れていくものの下の側溝で処理されると思われること、運動場部分についても、周囲に側溝があることから水が当該舗装部分に集約されるものではありませんが、今後問題があれば対応していきます。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、教育庁の回答により、当該通学路の舗装の必要性については十分理解できるものであること、申立人が懸念する防犯上の問題については対策を講じ、流水の問題については必要があれば対応することから、申立人の苦情申立ての目的は達せられたものと考えます。

なお、当職は、今後学校令達工事の施工に当たっては、工事関係を総括する施設課と学校が連絡・調整を密にし、近隣住民に対する十分な説明と配慮をもって行うよう施設課に申し入れております。

9 障害者自立支援医療制度の周知徹底に関すること。(福祉保健部)

苦情の趣旨

4年前からうつ病を患い、これまで3回病院を変えながら心療内科への通院を継続してきたが、どの病院においても障害者自立支援医療制度についての説明がなく、制度を知っていれば負担せずすんだ医療費を払い続けてきた。この制度の普及のために医療機関への指導等を要望する。

処理結果

申立人自身の利害を有しないこと等から、調査を実施しなかった。

10 「うなぎ行政」に係る保健所の対応に関すること。(福祉保健部)

苦情の趣旨

保健所は、「うなぎの蒲焼」が食品衛生法上の食品ではないにもかかわらず、消費期限を記載した違法な販売を許可しているので、是正してもらいたい。

処理結果

申立人自身の利害を有しないことから、調査を実施しなかった。

11 小・中・高校生からの嫌がらせに関すること。(教育庁)

苦情の趣旨

6年前から付近の小・中・高校生から嫌がらせを受けている。義務教育課と県立学校教育課から指示を出すだけでなく、課長、教育長及び教育委員会委員長も問題解決へ向け協力し、嫌がらせ行為が止むまで行政側に動いてもらいたい。

処理結果

調査することが適当でない認められたことから、調査を実施しなかった。

12 県の地上デジタル放送受信者支援事業に関すること。(企画部)

苦情の趣旨

沖縄県の「地デジ支援し隊」の政策は、生活保護世帯を排除する差別的支援策であり、法の下での平等に反した行政的差別であるので、是正されたい。

処理結果

申立人自身の利害を有しないことから、調査を実施しなかった。

13 競売地に係る囲繞地通行権の確保に関すること。（総務部）

苦情の趣旨

裁判所の競売により取得した申立人の土地が袋地であるので、隣接する県有地の分筆等により通路を確保してもらいたい。

処理結果

県を被告とする申立人の囲繞地通行権確認請求事件の提起により、裁判で係争中の事案となったことから、調査を中止した。

14 県道沿いの擁壁撤去申請の早期処理に関すること。（土木建築部）

苦情の趣旨

県道沿いの擁壁（間知ブロック）撤去申請の処理に時間がかかりすぎる。担当職員の対応に問題があると思われるので、早期処理を指導してもらいたい。

処理結果

申立人の擁壁撤去申請が承認されたことから、苦情申立ては取り下げられた。

第3 電話等による苦情・相談の処理事例

平成21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。

総務部

沖縄行政評価事務所から、東京都の自動車販売会社のNさんから「3月末オンブズマン相談室に電話し、沖縄県では自動車税申告の際に住民票抄本の添付が必要とされているが、他県は必要としていない。なぜ沖縄県だけなのか？ 根拠は身元確認のためであると言っていたが、条例上のことであれば改正してもらいたい。」という電話があったとの引継ぎを受けた。

[対応] Nさんからの電話は、当室ではなく県税事務所と勘違いしていると思われるが、その日で県税事務所及び税務課と協議し、「他県では陸運事務所内に県の窓口を置き、住民基本台帳ネットワークシステムの接続等により住民票等の添付は行っていないとのことであり、本県でも、条例改正に向けて検討したいと考えております。しかし、当分の間は、当該書類の提出は必要ですので、ご理解・ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。」との文書をN氏に対しFAXで送付するとともに、同様に沖縄行政評価事務所にも送付した。

総務部

平成15年に、県有地の30年賃貸借契約をしている。今回、建物が老朽化し、増改築申請を管財課に提出した際に、契約書の使用目的及び用途が「住宅兼店舗」になっているのがわかった。現在は、前に行っていた珠算教室は、別の場所を借りてやっていて、住宅として利用しているし、当初の珠算教室も住宅部分より小さかったことから、県の貸付規程上の「住宅兼店舗」に該当しない。しかし、契約時の担当者から詳細の説明もなく契約してしまったが、契約時に遡って「住宅兼店舗」から「住宅」への変更を認めて欲しい。管財課は難しいと言っているので、オンブズマン相談室から指導して欲しい。

[対応] オンブズマン相談室から直接指導、指示はできない。苦情相談は、管財課に伝えるが、県と賃借人とが合意の上契約が成立している以上、遡及しての契約変更は難しいのではないかと、管財課と十分話し合うよう説明した。

福祉保健部

自分はうつ病を患っているが、何年も病院に通っているが治らない。今日の新聞で障害者自立支援の記事が載っていたので、その新聞社に電話したらオンブズマン相談室を紹介された。オンブズマン相談室に、うつ病の専門家がおればすぐにでも相談に行きたい。

[対応] 当室は、県の行政に対する苦情処理機関であり精神科の医者はいないと説明したが、話だけでも聞いてくれと頼まれた。悩み事を聞いたが要領を得な

かった。終わりに「心の電話」を紹介した。

福祉保健部

精神障害を支援する地域活動支援センターを経営しているが、自立支援法が出来て国・県・市から補助金を貰っている。補助金の額が少ない(300万円余)ので収益事業も行っているが、運営は厳しい。県議会にも同様な要請を決議してもらったが、なにも変わらない。補助金を増やす手立てはないか。

[対応] 所管課に引き続き要請するとともに、地域活動支援センターの全国組織での要請活動もできるのではないかとこのアドバイスを行う。

土木建築部

県道の道路改良工事地内の共有地権者に係る手続は、相続人である私と交渉すべきなのに、担当職員は、私の娘の職場に関係書類を持参し、しかも娘の職場の職員に書類を預けている。なぜ娘の職場を知っているのか？ 娘に聞いたら書類を受け取る前に男女二人に尾行されたといっている。また、関係書類は、透明なファイルに入れ、娘の職場の職員に渡されており、個人情報に記載されている重要な書類を他人に預けるという担当職員の非常識さに憤りを感じる。

[対応] 担当土木事務所長に、用地課班長を通して照会したところ、「当該用地交渉は、長期化しているが、職員から事情聴取したところ、相談人の言うとおりであり、当該行為について軽率であったと反省している。」とのことで、今後、所長と職員が直接会って謝罪し、協力をお願いすることとなった。オンブズマン相談室からも苦情申立人には、回答内容を伝え、今後の交渉対応をお願いした。

土木建築部

恩納村にあるホテルが開業時558室だったが、現在は800室余になっている。ホテルは建築確認申請もせずに勝手に増室し、固定資産税も558室分で納めている。これは、違法建築であり、県に当該ホテルの建築確認申請書と確認済証の開示請求をしている。オンブズマンから建築確認申請書等を開示させて貰いたい。

[対応] 情報公開条例及び個人情報保護条例については、オンブズマンの所管外で、そのような権限もない。開示決定等に不服があれば不服申し立てをすることができるので、その手続に関しては、同条例を所管する行政情報センターに問い合わせるよう説明した。

企業局

県工事落札業者に、その事業の予算額を公表して欲しい。以前は公表していたのに今年度の担当者に出来ないと言われた。担当者に公表するように言って

貰いたい。

[対応] 入札に関する職員の不正行為の防止及び談合誘発防止等の観点から入札情報や事前・事後の公表については、法律改正等も考えられるので、詳細については、再度、担当者に公表できない根拠を教えてもらった方が納得出来ることを助言し、企業局総務企画課を案内した。

なお、後日、同課に問い合わせたところ、落札業者に対して当該工事の積算額を公表しているとのこと。

教育庁

首里城の弁財天堂の橋の欄干が壊れかけていて、危険防止のためのカラーコーンが置かれているが、景観上よくないので、目立たないよう木とロープとかにすることが出来ないか。

[対応] 当初、赤のカラーコーンで目立つので緑色に変えた。現在、欄干修理のための準備をしており、来月後半にも工事に入る予定であるとのこと。

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21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議

平成21年11月26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。

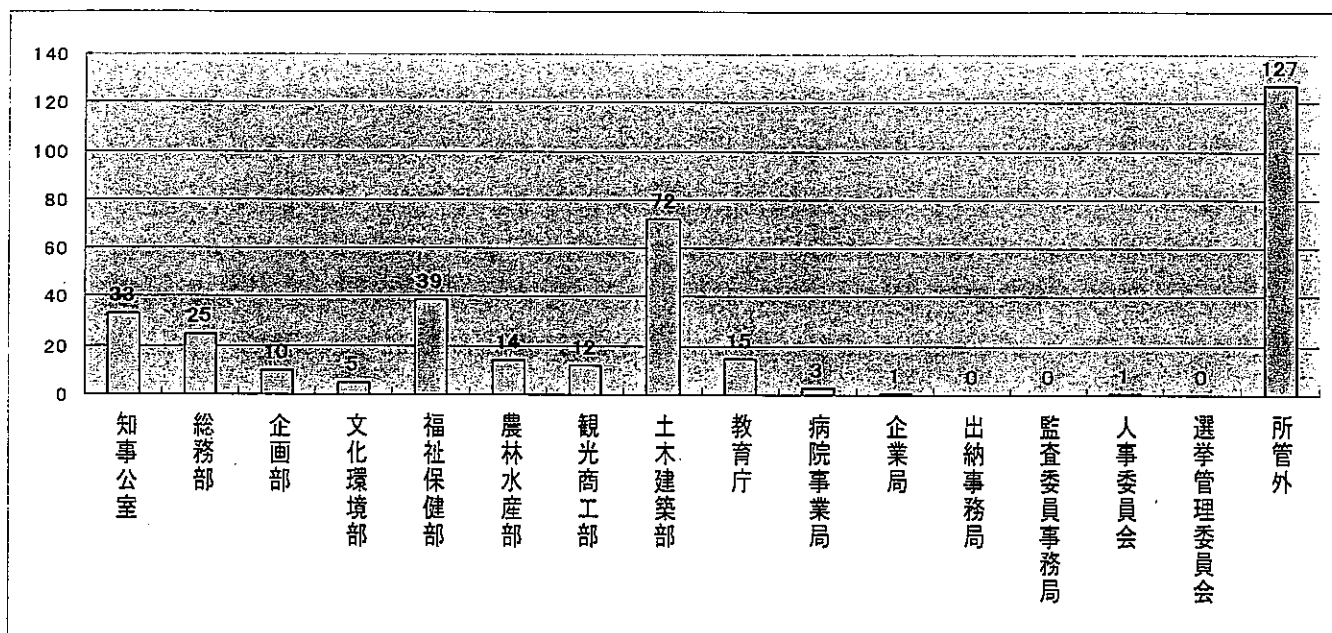
II 資料編

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21年度）

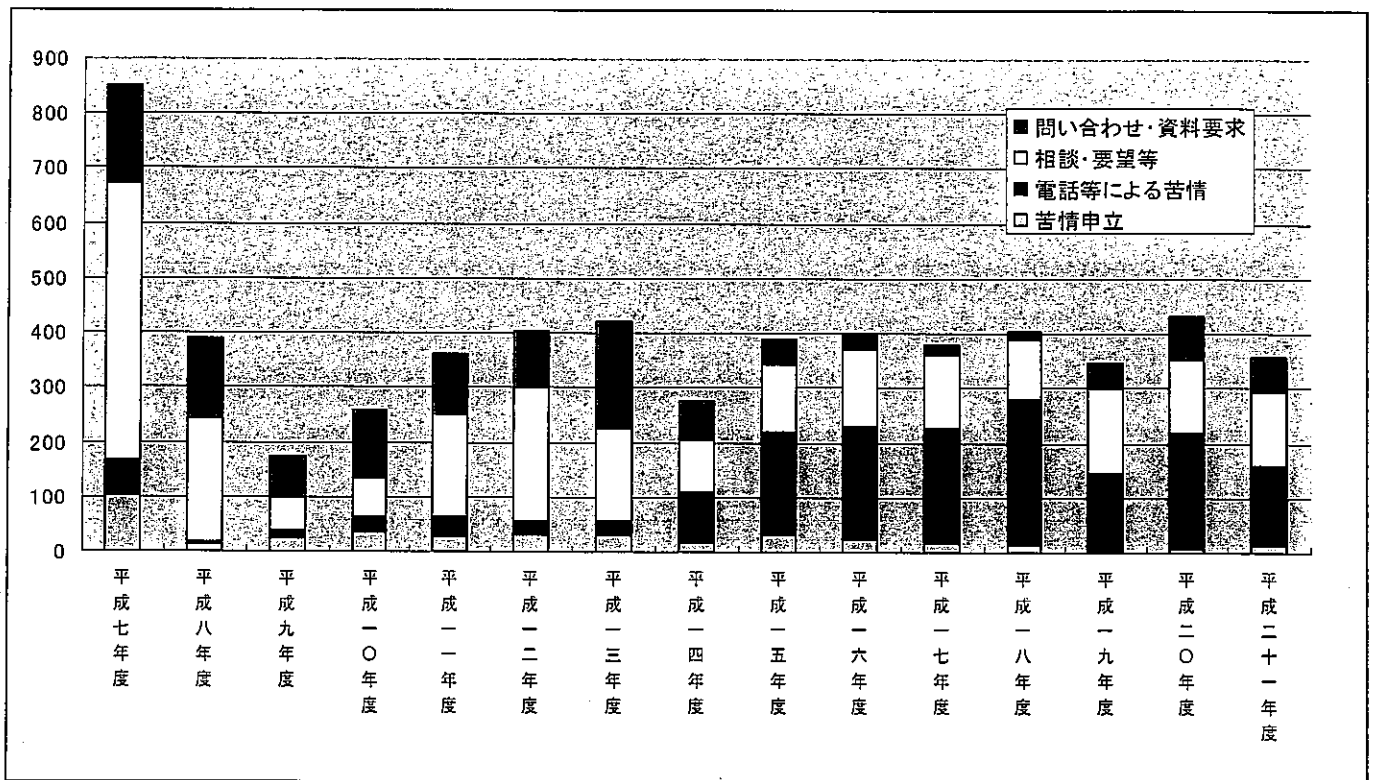
部 局	月												合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
知事公室	1	1	6	5	2	7	2	2		2	2	3	33
総務部	3			5	2	1	5	3	2	2	1	1	25
企画部		2		4			1	1			2		10
文化環境部	2					1	1			1			5
福祉保健部	3	3	3	1	8	2	4	2	3	4	2	4	39
農林水産部	1	1	1	1		3	3	2	1			1	14
観光商工部	4			2						1	3	2	12
土木建築部	5	4	6	6	7	4	9	6	3	7	4	11	72
教育庁		3		1	1	1				5	2	2	15
病院事業局	2							1					3
企業局			1										1
出納事務局													
監査委員事務局													
人事委員会											1		1
選挙管理委員会													
部 局 計	21	14	17	25	20	19	25	17	9	22	17	24	230
所 管 外	11	13	14	6	6	15	14	10	10	10	9	9	127
合 計	32	27	31	31	26	34	39	27	19	32	26	33	357

(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21年度)

事項 \ 年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	合計
苦情申立(書面)	102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	5	6	14	401
電話等による苦情	65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	209	267	141	212	145	1,657
相談・要望等	506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	136	109	156	137	134	2,502
問い合わせ・資料要求	176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	17	15	47	78	64	1,288
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	5,848



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	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両名に委嘱
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 行政オンブズマンを大工廻朝次及び翁長孝枝の両名に委嘱
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両名を再任

第3 提言及び意見表明した事項の改善状況

意見表明（平成7年10月5日）

第1号 宜野湾港マリーナ施設の使用許可等について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成7年10月5日）

第2号 沖縄県職員採用試験の受験年齢について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成7年10月5日）

第3号 土地関係苦情事案の多発について

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

[改善状況]

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

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

意見表明（平成8年8月6日）

第4号 「美ら島を守るために」について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成9年8月25日）

第5号 首里城周辺の混雑緩和について

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

[改善状況]

- ① 首里城への進退路コースを一方通行にした。
- ② 屋台土産店舗の営業場所を仮設店舗の中に移転した。
- ③ 正規のタクシー乗り場を設置した。
- ④ 守礼門の団体写真撮影場所を、歓会門に移し、撮影場所に線を引き、はみ出ないように撮影場所を指定した。
- ⑤ バス駐車場を12台分更に拡張することになった。

意見表明（平成11年3月16日）

第6号 植樹帯の見直し撤去について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成11年3月16日）

第7号 講師謝礼金支払い基準と運用の見直しについて

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

[改善状況]

当面は、基準によりがたい場合は、従来どおり個別協議で対応する。

提言（平成11年3月30日）

第8号 県職員の電話対応について

県職員が、電話で対応するときに、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ただけでなく、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、その者に対し嚴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やむを得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 各県の状況

全国の自治体における制度導入の状況は、平成21年11月現在、都道府県においては、本県を含む4道県（北海道 秋田県 山梨県 沖縄県）、市町村等においては、27の特別区・政令市・市の合計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日から就任しており、平成21年4月1日付けで再任されて、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
- ・ 沖縄女子短期大学教授
- ・ 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

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。

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。

この要綱は、平成18年5月23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	<input type="checkbox"/> 有（ <input type="checkbox"/> 県民相談 <input type="checkbox"/> 請願 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 監査委員 <input type="checkbox"/> 直接請求 <input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 無 （注：該当するものにレ印を記入する。）		
代理人	住 所 氏 名 申立人との関係（ 電 話（ ） -		
関係機関名	部（局） 課（室） 電話（ ） -	係	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	
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 年 月 日	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情の調査結果については、次の理由により調査をしないことになりましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第3項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
調査しない理由	(理由) <input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため <input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため <input type="checkbox"/> 苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているため <input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため <input type="checkbox"/> その他調査することが適当でないと認められるため (説明) <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>

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 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）

53mm

20mm

30mm

85mm

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

Detailed description: This diagram shows the front side of a certificate. It is a rectangle with a total width of 85mm and a total height of 53mm. On the left side, there is a smaller rectangle with a width of 20mm and a height of 30mm. The text '身分証明書' (Certificate of Identity) is centered at the top. To the right of the smaller rectangle, the text '第 号' (No.) is positioned. Below the smaller rectangle, the text '氏 名' (Name) is written. The main body of the certificate contains the text: '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。' (The above person is certified as a Okinawa Prefecture Ombudsman based on the provisions of Article 1 of the Okinawa Prefecture Ombudsman Establishment Ordinance). Below this text, there are lines for '年 月 日' (Year, Month, Day). At the bottom right, there is a space for the '沖縄県知事 印' (Seal of the Okinawa Prefecture Governor).

（裏）

53mm

85mm

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。

Detailed description: This diagram shows the back side of the certificate. It is a rectangle with a total width of 85mm and a total height of 53mm. The text '沖縄県行政オンブズマン設置要綱（抜粋）' (Excerpt of Okinawa Prefecture Ombudsman Establishment Ordinance) is centered at the top. Below it, the text '(設置)' (Establishment) is written. The main body of the back contains the text: '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。' (Article 1: To simplify and expedite the processing of complaints from citizens against county administration, to protect the rights and interests of citizens, to ensure fair administrative operations, to ensure trust in county administration, and to contribute to the promotion of an open county administration, the prefecture shall establish an ombudsman in this prefecture).

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	
<p>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。</p>	
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 年 月 日 号	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情については、調査の結果、次のとおり（提言・意見表明）しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条第6項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
提言・意見表明先	
提言・意見表明 年 月 日	
提言・意見表明 の 内 容	

第10号様式（第8条関係）

苦情に係る是正等措置報告通知書

第 年 月 日 号	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情については、次のとおり是正等の措置報告がありましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条第6項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
提言の趣旨	
是正等措置報告 の 内 容	

沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領

平成7年3月31日
知事決裁

(趣旨)

第1条 この要領は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱（平成7年3月27日付け知事決裁。以下「要綱」という。）第20条の規定に基づき、要綱第19条第1項ただし書に規定する行政オンブズマン固有の権限に属する事務の決裁及び手続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7年3月28日
総務部長 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、仮受け付けとし、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。
- (4) 申立人の身体に障害等があり、文書による申立てが困難な場合は、口頭で申立てができるものとし、申立人の了解を得て職員が代筆するものとする。

2 受付場所について

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。

沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程

平成 11 年 3 月 31 日
訓 令 第 16 号

(設置)

第 1 条 沖縄県行政オンブズマン制度の円滑かつ適切な運用を図るため、沖縄県行政オンブズマン調査員（以下「行政オンブズマン調査員」という。）を置く。

(身分)

第 2 条 行政オンブズマン調査員は、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嘱託員とする。

(委嘱及び委嘱期間)

第 3 条 行政オンブズマン調査員は、知事が委嘱する。

2 行政オンブズマン調査員の委嘱期間は、1 年以内とし、2 回に限り更新することができる。

3 前項の規定にかかわらず、2 回を超えて更新する必要がある場合には、知事公室秘書課長は、総務部人事課長と協議するものとする。

(職務)

第 4 条 行政オンブズマン調査員は、オンブズマンを補佐し、次に掲げる業務を行う。

- (1) 県政に対する県民からの苦情を受け付け及び調査すること。
- (2) 調査事項に関し、関係する県の機関の職員から説明を聴取すること。
- (3) 調査事項に関し、関係する県の機関が保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧すること。
- (4) 実地調査を行うこと。
- (5) その他オンブズマンの職務に関連する事項の補佐に関すること。

(報酬等)

第 5 条 行政オンブズマン調査員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。

(勤務場所)

第 6 条 行政オンブズマン調査員の勤務場所は、行政オンブズマン相談室とする。

(勤務条件)

第 7 条 行政オンブズマン調査員の 1 月の勤務日数は、16 日以内とし、勤務する日は、知事公室広報課長が別に定める。

(守秘義務)

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

(解嘱)

第 9 条 知事は、行政オンブズマン調査員が次の各号の一に該当すると認めたときは、委

嘱機関内でも解嘱することができる。

- (1) 第4条に規定する職務を怠ったとき。
- (2) 前条の規定に違反したとき。
- (3) 行政オンブズマン調査員として不相当と認められる行為をしたとき。
- (4) 心身の故障その他の理由により職務を行うに適しなくなったとき。
- (5) 委嘱の必要がなくなったとき。

附 則

この訓令は、平成11年4月1日から施行する。

附則（平成13年3月30日訓令第59号）

この訓令は、平成13年4月1日から施行する。

附則（平成15年3月31日訓令第13号）

この訓令は平成15年4月1日から施行する。

附則（平成17年3月31日訓令第19号）

この訓令は平成17年4月1日から施行する。

附則（平成17年4月16日訓令第96号）

この訓令は、平成17年4月26日から施行する。

沖縄県の行政オンブズマン

平成21年度 運営状況報告書

平成22年6月発行

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