

沖縄県の行政オンブズマン

平成23年度 運営状況報告書

平成24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23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	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23年度）	15
2	年度別苦情相談等件数（平成7年度～平成23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
・	沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程	44

I 運営状況の概要

第1 平成23年度苦情申立等の概要

1 苦情申立等受付状況

(1) 平成23年4月1日から平成24年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は7件である。その他、電話等による苦情が81件、相談・要望等が60件、問い合わせ・資料請求が9件で合計157件となり、前年度の198件より41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、次いで総務部、福祉保健部、知事公室、環境生活部の順となっている。（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）	0	3	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	7
電話等による苦情	8	5	7	6	5	6	8	12	9	9	2	4	81
相談・要望等	1	4	4	5	9	4	4	5	4	5	11	4	60
問い合わせ・資料請求	0	3	0	3	1	1	0	0	1	0	0	0	9
計	9	15	12	14	15	13	12	17	14	14	13	9	157

(2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、土木建築部が4件、企画部1件、福祉保健部1件、農林水産部1件、合計7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		1											1
環境生活部													
福祉保健部						1							1
農林水産部		1											1
商工労働部													
文化観光スポーツ部													
土木建築部		1	1			1						1	4
病院事業局													
教育庁													
計		3	1			2						1	7

(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23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、23年度に受け付けた7件すべてを処理した。

処理済の内訳は、申立人の趣旨に沿ったもの2件、行政に不備がなかったもの2件、その他2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）	4
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	2
ア 提言したもの	(0)
イ 意見表明したもの	(0)
(2) 行政に不備がなかったもの	2
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）	2
(1) 申立人自身の利害を有しないもの	1
(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	1
4 調査を中止したもの	0
5 取り下げられたもの	1
処 理 済 合 計	7
6 未処理分	0
総 計	7

第2 苦情申立の趣旨及び調査結果

平成23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 登記地目が畑であっても周辺の土地等の状況によって、農地転用をすることなく簡易にできる非農地証明により非農地扱いにすることについて
(農林水産部) (土木建築部)
- 2 兄所有の土地と村所有里道との境界確認の経緯について文書での回答を求めたが拒否されたことについて
(企画部)
- 3 隣地の違法増築物を早期是正することについて
(土木建築部)
- 4 高齢者向け住宅の登録申請時における職員の対応について
(土木建築部)
- (調査なし)
- 5 協議なしに歩道の舗装と道路標識を設置したことについて
(土木建築部)
- 6 特別児童手当受給に対する市及び県の対応と同手当での支給差止め後新たな認定請求までの間の手当てが支給されないことに対し納得できないことについて
(福祉保健部)
- (取り下げ)
- 7 県道240号線大名交差点道路工事については工事に取りかかる前に話し合いを持つ等について
(土木建築部)

1 登記地目が畑であっても周辺の土地等の状況によって、農地転用をすることなく簡易に出来る非農地証明により非農地扱いにすることについて

(農林水産部) (土木建築部)

苦情の趣旨

15年前に事業完了した土地区画整理事業内で住宅の張り付けが約70%の中で、登記地目が畑という理由で、農地法第5条の転用申請しなさいという県農政経済課の市町村への指導は如何なものか。また、当該土地区画整理事業は認可前に関係部局と協議がなされ県知事が認可しており、その事業は優良宅地を供給する目的で実施されることから、認可の時点で農地を否定しているのではないか。よって非農地証明で対応するよう指導すべきではないか。農地転用手続きは、住宅建設等建築士が書いた平面図等の添付があり、煩わしく負担もかかる。

(1) 県の回答

当該土地区画整理事業を行う組合は、着工前に地区内の農業委員会と事前に協議を行ない、同委員会の同意を得た上で県に認可申請し、県は県農業会議の同意を得て認可しています。

農地法では、地目や現況が農地である場合は、区画整理事業の施行地区であっても農地転用の許可範囲と規定していることから、農地を農地以外の用途に供するのであれば農地転用の手続きが必要となります。また、農地を転用する場合、農地以外の用途に供することが確実に実施されるかを確認するために、それを証明する図面等を添付することとなっています。

当該地区内の農業委員会は協議の同意書の中でも、地目が農地になっている土地について、農業以外の用途に使用する場合は、農地転用の手続きを行うよう当該土地区画整理組合を指導しています。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、この問題の原因が、優良宅地等を提供するという目的をもった土地区画整理事業に農地が含まれていることから、農地転用手続きをせずとも宅地であるという誤解を生じたと考えられます。

今後このような誤解が生じないように関係団体が地権者に対し十分な説明と法の趣旨の周知を図るよう申し入れしています。

2 兄所有の土地と村所有里道との境界確認の経緯について文書での回答を求めたら拒否されたことについて (企画部)

苦情の趣旨

2011年4月27日に兄の土地と村の里道との境界位置の件で土地対策課へ確認の電話を入れたら、当該課の担当から電話での回答があり、それら境界が確認された経緯を文書で回答するよう要求したが拒否された。文書で回答するよう求めたい。

(1) 県の回答

苦情申立人の兄の土地と隣接する里道との境界は村の担当課に確認したところ土地の所有者である兄が現地立会のうえ承諾しており、県としては本境界について問題がないとの見解であるとのことを文書で回答しました。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、特に意見はありません。

3 隣地の違法増築物を早期是正することについて

(土木建築部)

苦情の趣旨

私の住宅は、市の条例及び県の建築基準法の建築制限区域であるが、平成22年11月に、自宅隣地境界面に、簡易倉庫の違反増築物が建てられた。行政に隣地の違反増築物の是正をお願いしているが、積極的に対応してくれない。当該違法増築物を早期是正してほしい。

調査の結果

(1) 県の回答

県は、市条例で定めた壁面位置の制限等が建築基準法の制限となることから建築確認申請が上がった段階で審査し確認済証を与えているが、10㎡以内の増築等は確認申請の必要がないことになっています。しかしながら、市が定めた条例の都市計画法に基づく地区計画で規制する建物等の増築等については、建築確認申請の有無にかかわらず市に届け出ることになっていることから、当該市から情報があつた場合は、連携して違反増築物の是正指導に努めているところであります。

当該違反増築物については、増築部分が完成していること。緊急に除去する必要性がないこと。所有者が自主的な是正に応じる意思を持っていること。この様な事を踏まえ、当該増築物の所有者から事情聴取を行ない是正の具体的時期を明示した是正計画書を平成23年10月末日までに提出するよう指導しています。

(2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、当該違反増築物の生じた原因が都市計画法に基づく地区計画において、新たな増築物の設置は当該市に届出義務があるにもかかわらず、届出なしに行われたことにあると考えられることから、今後は、当該市と連携し増築物の届出等制度の周知を図るよう土木建築部に対し申し入れをしています。

4 高齢者向け住宅の登録申請時における職員の対応について

(土木建築部)

苦情の趣旨

顧客先のサービス付き高齢者向け住宅の登録申請のため、土木建築部住宅課に16時50分ごろ出向いたところ、担当者から捨印があっても書面の修正は駄目で専用サイトで入力し、それをプリントアウトして再度提出する必要があると言われた。

また、添付書類の各部屋の面積も寸法を計算すれば容易に分かるのに、詳細に記載するように言われ、今日は受理できないと言われた。私がおのように記載する根拠は何処にあるかと聞くと、ムツとして上司を呼び、その上司は、東京都のように執務時間も規則に定めておくべきだと暴言を吐いた。

少なくとも申請書類や添付書類はすべて受理が基本で補正があれば後日郵送等で対応するのが本筋ではないか。

このような対応した職員は公僕としての意識が欠如しているのではないか。

調査の結果

(1) 県の回答

高齢者向け住宅の登録申請については、ウェブサイトで登録申請を承認・公開することになっていることから、不備等がある場合は捨印で修正するのではなく、当該申請者から再度書類の作成提出をお願いすることになっています。また、添付書類の各部屋の面積についても当該申請者の責任において記入することになっています。

本県の勤務時間条例で説明すればよいものを、「東京都のように執務時間も規則に定めておくべきだ！」という上司の発言は、不適切な対応だったと思っています。

(2) 行政オンブズマンの意見

当該業務は、高齢者が日常生活を営むための必要な福祉サービスの提供を受けることが出来る良好な環境を備えた高齢者向けの賃貸住宅等の登録制度であることから、高齢者が利用するためにどのような賃貸住宅であるか正確に記入することになっていること。また、ウェブサイトにおいて登録・公開することになっていることから、申請者の責任で記入修正等を行う必要があることを御理解いただきたいと思っております。

しかしながら、規則等の十分な説明がなかったこと、不適切な発言など、今後、このような対応がないよう土木建築部に対し申し入れをしております。

5 協議なしに歩道の舗装と道路標識を設置したことについて

(土木建築部)

苦情の趣旨

歩道の舗装と道路標識の設置については協議して決める。また、これらの設置等に関する基準の資料をコピーくれるよう頼んだが、資料もくれないし、協議なしに歩道の舗装と道路標識が設置されている。

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。

6 特別児童手当受給に対する市及び県の対応と同手当での支給差止め後新たな認定請求までの間の手当てが支給されないことに対し納得できないことについて
(福祉保健部)

苦情の趣旨

特別児童扶養手当の受給を夫から子を養育している自分に変更するようお願い出たが市及び県の対応が遅い。また、県が差し止めた後、新たな認定請求までの間の手当てが支給されないことについて納得できない。

処理結果

同様の趣旨で県知事に対し異議申立書が提出されていることから、その審査の結果に拠ることとし、調査することが適当でないこととした。

7 県道240号線大名交差点道路工事については工事に取りかかる前に話し合いを持つ等について (土木建築部)

苦情の趣旨

当該道路工事の駐車場間口については、工事着工する際、話し合いをもって調整するとなっていたが、私に連絡なしに工事が着工された。

処理結果

苦情申立書を受理後、申立人から取り下げられた。

第3 電話等による苦情・相談の処理事例

平成23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

磁気探査を行うよう申し入れてから1年以上なるのに行っていない。苦情を申し立てたい。

[対応] 苦情の内容について、防災危機管理課に確認したところ、苦情申立人と磁気探査業者との間で行き違いがあったとのこと。近日中に磁気探査を行うことになった。

総務部

公共事業で家屋を収用され新築したが、2年を超えているため不動産取得税の減免ができないといわれた。区画整理事業の遅れにより2年以内に新築できなかったのであり、減免を認めるべきではないか。

[対応] 那覇県税事務所に照会を行ったところ、地方税法では2年を超えた場合は公共事業による遅れが原因であっても減免が受けられないとのことであった。相談者に説明したところ減免できないことについて納得した。

企画部

終戦直後の土地の登記簿が勝手に名義変更されている。土地の登記や戸籍等に誤りがあった場合、訂正できるか。

[対応] 琉球政府当時の地籍の確定作業に関する問題については、土地対策課が業務を引き継いでいるとのことであったため、当件に関する照会等については土地対策課において対応することになった。

環境生活部

平和・男女共同参画課に国際平和年の沖縄県の取り組みについて問い合わせたところ、「県として特に関与していません。」との返事であった。

平和を希求する沖縄県の担当職員として意識が低いのではないか。

[対応] 所属長に対し苦情の内容等を伝えたところ、今後、職員に対し説明の仕方、言葉づかい等について注意、指導するとのことであった。

福祉保健部

社会福祉協議会から生活資金を借りたが、貸付決定書には生活資金と住宅資金が併せて記載されており、両方の資金を借りたように見える。別様式にすべきではないか。また、公印が省略されているのはおかしいのではないか。

[対応] 福祉援護課に苦情の趣旨を伝えたところ、貸付件数が多いため、事務の簡素化の一つとしてこのような処理となっているが、今後、県と社協間で調整したいとのことであった。

農林水産部

福島県からの腐葉土やミルクが県内に流通していることが報道されている。担当部署のみではなく県全体として取り組むことが必要ではないか。

[対応] 営農支援課に確認したところ、放射能汚染が疑われる物品については輸送業者や販売業者に報告を求めて対応しており、また、県全体としては連絡会議をもって連携して取り組んでいるとのことであった。

商工労働部

具志川職業能力開発校の選考試験は定員以上の応募者がいるのに合格者が定員を下回っている。定員いっぱい合格させるべきではないか。

[対応] 同校に確認したところ、選考試験について不合格の基準があり、その結果、合格者数が定員を下回った。また、試験結果については本人に開示しているとのことであった。相談者に説明したら納得した。

文化観光スポーツ部

旅券センターの説明不足により、名義の訂正のみで済むはずのパスポートを新規申請した。発給手数料は新規と名義訂正では大幅に違う。

その後、新規申請を取り下げ名義の訂正のみにしたいと申し出たが、国との手続き等が既に進んでおり申請どおりできないかと言われた。

[対応] 旅券センターに確認したところ、外務省と調整してみるとのことであった。後日、新規申請を取り下げて名義の訂正手続きで処理できることになったと報告があった。

土木建築部

道路工事に伴う工作物の補償額が前回の提示額より大幅に少なくなっている。担当者に説明を求めたら補償基準が大きく変わったとのことであったため、補償基準のコピーの提供を要求したが応じてくれない。

[対応] 用地課に確認したところ、国から補償基準が示され、それに基づいて補償額が算出されたとのこと。用地交渉は土地開発公社が担当しているが、相手の質問、疑問には丁寧に応対するよう指導したとのことであった。

また、近日中に土地開発公社の担当者が相談者宅を訪問して説明を行うことになった。

教育庁

高校生の息子が停学処分を受け、復学したが学校で残されてレポートを書かされている。その状況について調査してほしい。

[対応] 相談内容については、教育庁の担当課に伝えることで了解した。

県立学校教育課に確認したところ、同一人から当課にもたびたび同様の相談があるとのことであった。

企業局

新聞の投稿欄に名護浄水場の水は基準を満たしていないと掲載されていた。我々はそのような水を飲まされているのか。オンブズマンから苦情を言ってほしい。

[対応] 投稿内容に関しては、企業局に問い合わせるよう伝えた。また、苦情は、直接、本人から話したほうがよいと助言した。

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23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23年12月6日に開催された総務省主催の「第13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。

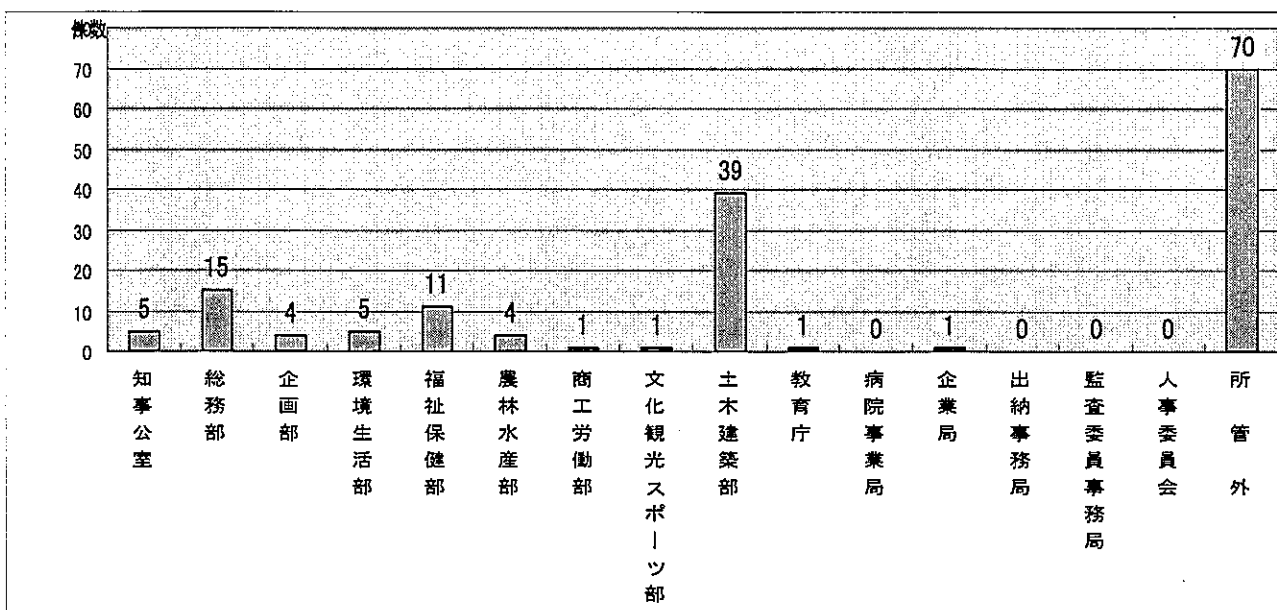
II 資料編

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23年度）

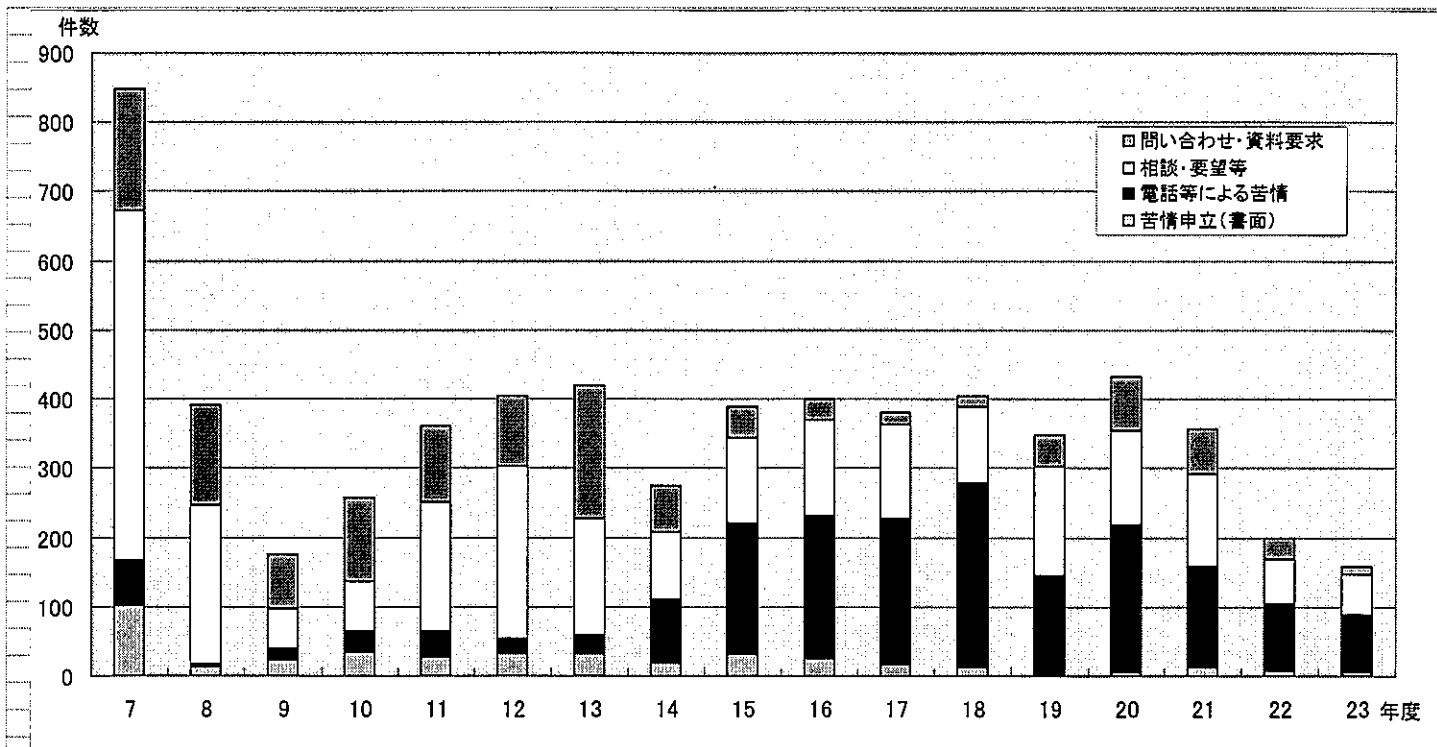
部局	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
知事公室	2						2	1					5
総務部	1	1	1		1	1	1	2	3	1	3		15
企画部		1									3		4
環境生活部		1		1		2			1				5
福祉保健部	1	1	1					2	1	2	1	2	11
農林水産部			1					1	2				4
商工労働部												1	1
文化観光スポーツ部								1					1
土木建築部	4	5	4	4	1	1	5	4	3	3	3	2	39
教育庁		1											1
病院事業局													
企業局								1					1
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	8	10	7	5	2	4	8	12	10	6	10	5	87
所管外	1	5	5	9	13	9	4	5	4	8	3	4	70
合計	9	15	12	14	15	13	12	17	14	14	13	9	157

(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23年度)

事項 \ 年度	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	計
苦情申立(書面)	102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	5	6	14	8	7	416
電話等による苦情	65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	208	267	141	212	145	96	81	1833
相談・要望等	506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	135	109	156	137	134	64	60	2625
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	1329
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	198	157	6203



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	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
- 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両名に委嘱

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、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23年10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、玉城征駟郎、宮城智子の両氏が平成23年4月1日付けで就任し、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

たまき せいしろう
玉城 征駟郎

みやぎ ともこ
宮城 智子

- ・大阪地方裁判所判事
- ・長崎地方裁判所判事
- ・福岡地方裁判所・家庭裁判所判事
- ・那覇地方法務局所属公証人
- ・沖縄弁護士会所属弁護士
などを歴任

- ・県立博物館副館長
- ・県平和祈念資料館館長
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
- 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

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 の手續 の有無	<input type="checkbox"/> 有（ <input type="checkbox"/> 県民相談 <input type="checkbox"/> 請願 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 監査委員 <input type="checkbox"/> 直接請求 <input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 無		
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 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、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	（理由） <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため <input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため <input type="checkbox"/> 苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているため <input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため <input type="checkbox"/> その他調査することが適当でないとして認められるため （説明） <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>
調査しない理由	（理由） <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため <input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため <input type="checkbox"/> 苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているため <input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため <input type="checkbox"/> その他調査することが適当でないとして認められるため （説明） <div style="border: 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 年 月 日 号	
様	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付けで申立てのありました苦情については、次の理由により調査を中止しましたので、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第12条2項の規定により通知します。	
苦情の趣旨	
中止の理由	

第5号様式（第4条関係）

苦情調査中止通知書

第 年 月 日 号	
殿	
沖縄県行政オンブズマン 印	
年 月 日付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 rounded rectangle with a total width of 85mm and a total height of 53mm. On the left side, there is a vertical dimension line for 53mm. Inside the rectangle, on the left, there is a smaller rectangle representing a photo area with a width of 20mm and a height of 30mm. To the right of the photo area, the text '氏 名' (Name) is written. Below the name, there is a paragraph of 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 Article 1 of the Okinawa Prefecture Ombudsman Establishment Ordinance). Below this text, there is a line for the date: '年 月 日'. At the bottom right, there is a space for the '沖縄県知事 印' (Seal of the Okinawa Prefecture Governor). At the top center, the title '身分証明書' (Identification Certificate) is written. At the top right, there is a space for the '第 号' (Number).

（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 rounded rectangle with a total width of 85mm and a total height of 53mm. On the left side, there is a vertical dimension line for 53mm. At the bottom, there is a horizontal dimension line for 85mm. The text is centered and reads: '沖縄県行政オンブズマン設置要綱（抜粋）' (Excerpt of Okinawa Prefecture Ombudsman Establishment Ordinance). Below this, it says '(設置)' (Establishment). Then, Article 1 is quoted: '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 facilitate the simple and prompt processing of complaints from citizens against the prefectural administration, to protect the rights and interests of citizens, to ensure fair administrative operations, to ensure trust in the prefectural administration, and to contribute to the promotion of an open prefectural administration, the prefecture hereby establishes an ombudsman.)

第7号様式（第6条関係）

苦 情 調 査 結 果 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、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第14条の規定により次のとおり通知します。	
苦 情 の 趣 旨	
調 査 の 結 果	

第8号様式（第7条関係）

是 正 等 措 置 報 告 書

第 _____ 号 年 _____ 月 _____ 日	
沖縄県行政オンブズマン 殿 県の関係機関名 年 _____ 月 _____ 日付けの提言に係る是正等の措置については、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条第5項の規定により、次のとおり報告します。	
提言の趣旨	
是正等の措置	
所 管 課	部（局） 課（室） 係（班） 電話番号
備 考	

第9号様式（第8条関係）

苦情に係る（提言・意見表明）通知書

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

第10号様式（第8条関係）

苦情に係る是正等措置報告通知書

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

沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領

平成7年3月31日
知事決裁

(趣旨)

第1条 この要領は、沖縄県行政オンブズマン設置要綱（平成7年3月27日付け知事決裁。以下「要綱」という。）第20条の規定に基づき、要綱第19条第1項ただし書に規定する行政オンブズマン固有の権限に属する事務の決裁及び手続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、知事公室広報課に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。

(職務)

第 3 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。

(委嘱及び委嘱期間)

第 4 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、総務部行政改革推進課長と協議するものとする。

(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。

(勤務条件等)

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いずれかに該当すると認めるときは、委

嘱期間内でも解嘱することができる。

- (1) 第3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。

(委任)

第10条 この訓令に定めるもののほか、行政オンブズマン調査員に関し必要な事項は、知事公室長が別に定める。

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26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。

附則（平成23年7月12日訓令第116号）

この訓令は、平成23年7月12日から施行する。

沖縄県の行政オンブズマン

平成23年度 運営状況報告書

平成24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 那覇市泉崎1丁目2番2号
TEL (098) 866-2021
FAX (098) 869-1263