

# 沖縄県の行政オンブズマン

令和元年度 運営状況報告書

令和 2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	令和元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	苦情申立て(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	13
第4	提言及び意見表明	16
第5	その他運営状況	16
1	関係機関との連携	16
2	インターネットによる県民への情報提供	16
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会	16

## II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明等の実績	17
1	部局別・月別苦情等件数(令和元年度)	17
2	年度別・苦情相談等件数(平成7年度～令和元年度)	18
3	要綱第15条に基づく提言・意見表明の状況	18
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	19
第3	提言及び意見表明した事項の改善状況	21
第4	行政オンブズマン制度	26
第5	行政オンブズマンの紹介	27

## III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	29
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	33
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	45
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	46
・	沖縄県会計年度任用職員の職に関する規程(抄)	47



# I 運営状況の概要



## 第1 令和元年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 平成31年4月1日から令和2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197件、相談・要望等が74件、問い合わせ・資料請求が30件で合計312件となり、前年度の204件より108件増加している。

部局別には、知事公室に係る苦情相談等が最も多く、次いで土木建築部、子ども生活福祉部、総務部、保健医療部の順となっている。（資料編の部局別・月別苦情等件数17頁参照）

なお、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		3					1		5	11
窓口電話等での苦情	9	13	11	22	9	18	32	17	12	17	18	19	197
相談・要望等	3	7	4	6	3	6	5	8	6	7	15	4	74
問い合わせ・資料請求	1	3	4	1	1	1	5	3		5	2	4	30
計	13	23	21	29	16	25	42	28	18	30	35	32	312

- (2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、土木建築部6件、農林水産部2件、知事公室1件、保健医療部1件、文化観光スポーツ部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												1	1
総務部													
企画部													
環境部													
子ども生活福祉部													
保健医療部					1								1
農林水産部												2	2
商工労働部													
文化観光スポーツ部												1	1
土木建築部			2		2					1		1	6
教育庁													
病院事業局													
企業局													
計			2		3					1		5	11

(注) 一つの苦情について所管する機関が複数ある場合は、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

令和元年度の苦情申立（書面）の処理状況は、前年度からの調査継続はなく、令和元年度に受け付けた11件のうち7件を処理した。

内訳は、申立ての趣旨に沿ったもの2件、行政に不備がなかったもの3件、所管外のもの1件、その他のもの1件となっている。

なお、令和元年度受付のうち4件は、次年度へ調査継続となった。

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）	5
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	(2)
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	(3)
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）	1
(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	(1)
(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	
4 調査を中止したもの	
5 取り下げられたもの	
処 理 済 合 計	7
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	4
総 計	11



## 第2 苦情申立て（書面の趣旨）及び調査結果

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

なお、次年度へ調査継続となった未処理4件については、申立ての趣旨を記載している。

- 1 沖縄都市モノレール記録映画制作について  
（行政に不備がなかったもの）土木建築部
- 2 県営上之屋市街地住宅向かいの不法駐車について  
（申立人の趣旨に沿ったもの）土木建築部
- 3 と畜した牛を検査した南部保健所の対応について  
（申立人の趣旨に沿ったもの）保健医療部
- 4 うるま市田場における開発行為について  
（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）土木建築部
- 5 指定検査機関の不法行為について  
（所管外のもの）土木建築部
- 6 県道7号線の道路の所有地について  
（行政に不備がなかったもの）土木建築部
- 7 クリスマスファンタジーに対する沖縄県の後援について  
（行政に不備がなかったもの）文化観光スポーツ部
- 8 農地法第5条の許可申請について  
農林水産部
- 9 宮古広域公園の都市計画案について  
土木建築部
- 10 厚生年金の未納について  
知事公室
- 11 農地転用の許可について  
農林水産部

（注）（ ）は調査結果

# 1 沖縄都市モノレール記録映画制作について

(土木建築部)

## 苦情の趣旨

沖縄都市モノレール記録映画制作業務委託において、随意契約で発注することは県の公平性を欠いている。

## 調査の結果

### (1) 県の回答

前年度までの撮影業務と異なり記録映画製作（2作品）が業務の目的となることから、企業に求める要件として「土木構造物の記録映画製作の実績」とし、企業の実績を確認した上で選定した。

その結果、同要件を満たす企業が1者だったことから、随意契約としている。県の発注する業務は、入札参加資格要件として企業に対する資格や業務実績等を求めており、技術者の資格や業務実績を評価する場合でも、企業の実績を踏まえた上での評価となる。映像製作については技術者の資格や公的機関の実績証明もないため「企業の実績」で業務の履行能力を判断するしかないと考える。

土木の記録映画は、事業導入までの経緯や特殊工法、各工事の施工方法や事業の効果等をまとめた内容が求められ、製作にあたって土木特有の専門知識や経験等が必要となる。

特に今回のモノレール事業に関しては、国内での導入事例も少なく、県で実施した離島架橋や空港整備事業等に比べても土木技術の特殊性が高いことから、県としては、業務の履行に必要な技術力や実績を持つ業者を選定することが必要であると考え、「土木構造物の記録映画製作実績」を企業に求める要件としている。

業務の内容に応じた要件を設定し、企業の技術力や履行能力を確認することは県として当然のことであり、一定の要件を設定することは必要だと考える。

今後も業務の内容に応じた参加資格要件の設定と入札方式を採用し、公平で適正な業務の発注に努めていく考えである。

### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、土木建築部は今回の都市モノレール記録映画製作について、「地方自治法施行令第167条の2第1項第2号及び沖縄県随意契約ガイドラインに定める契約の性質・目的が競争入札に適しないとき」に基づき随意契約を行っており、手続きは適正に行われているものと判断します。

## 2 県営上之屋市街地住宅向かいの不法駐車について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県営上之屋市街地住宅向かいの墓の前に不法に駐車している車の撤去指示を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

県営上之屋市街地住宅の敷地は里道と隣接しており、当該車両は両敷地にまたがるように駐車されている状況であると思われていたため、今まで住宅課にて対応を行っていた。

これまで、県営上之屋市街地住宅の住民が放置した車両でないかの確認のため、平成29年に当該車両の所有者情報を入手したところであるが、団地の住民でないこと、すでに所有者が死亡していることが確認され、その後、当時の担当者が里道管理者あて情報提供を行った記録があるが、境界ポイントの確認の際に違った箇所を確認したのか、管轄でないという回答があったようである。住宅課としては、上之屋市街地住宅の敷地管理上、支障となっていなかったことから、事務処理を行っていなかったことについては、反省すべき点である。

平成31年に、住宅課で再度当該車両の駐車位置を確認したところ、里道敷地に駐車されていることが確認できたため、里道管理者あて当該車両の情報提供を行っている。

当該放置車両の所有者は、団地住民でないこと、また、放置されている場所は県営上之屋市街地住管理地外であり、県営住宅敷地の管理上支障が無いことから、県営住宅管理費を用いて処理することが適切ではないと考えられるため、住宅課としては処理をしていなかった。

今後は、里道管理者へ情報提供・相談を適宜実施し、対応の進捗について確認を行う。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

苦情申立書にあるように、申立人は平成27年頃から住宅課に車両の撤去を申し入れし、また、住宅課も当事者として当初から関わってきたことから、県の見解は申立人にとって、納得しがたいものであると思います。

住宅課が、平成31年に当該車両の駐車位置を再度確認するまで、放置車両の境界ポイントを十分に確認せず、また、申立人に必要な説明のないまま現在に至っていることは、県の見解にあるとおり、反省すべき点であると考えます。

県は、今後の対応方針として、里道管理者へ情報を提供し、相談を実施し、その

進捗を確認することとしています。

当職としましては、県が当該事案の処理をこれ以上先延ばしすることなく、今後の対応方針を迅速かつ着実に実行し、申立人から相談や情報提供を求められた場合には、真摯に対応するよう申し入れております。

### 3 と畜した牛を検査した南部保健所の対応について

(保健医療部)

#### 苦情の趣旨

と畜した牛を検査したとして牛検査記録簿にサインした南部保健所の対応について説明を求める。

#### 調査の結果

##### (1) 県の回答

##### ①と畜検査は適切に行われたか

今回の苦情では、検査員が検査の際に「肉をきちんと見ていないといった証言をした」とのことだが、と畜検査は法令等で定められているとおり適切に実施されている。

申立人や警察に対する説明において、南部保健所職員が説明した内容が誤解をうけて解釈されている点や、正確に伝わっていない点が多くあったことで保健所業務に不信感を抱かせる原因となってしまったため、質問事項のみに回答するのではなく、と畜検査内容等について、納得してもらえるよう説明をより丁寧に行うべきであった。

##### ②牛検査記録簿は公文書か

牛検査記録簿について、「公文書の管理に関する法律」、「沖縄県情報公開条例」の規定に照らしても公文書であることは間違いがないため、その保管や閲覧等の取扱いについては適切ではなかった。

牛検査記録簿には、推定枝肉重量が記載されており、枝肉重量を証明するものではなく、一時的に記録するだけのものであることを納得してもらえなかったと考えられる。

##### ③枝肉重量について

「枝肉から重量が減っているのは排泄物と血液であると警察に宣言した」という内容については、経過の中でも記載のあるとおり、一般的な肉の重量の変化について聞きたいとのことで回答した内容から、牛生体からは排泄物（胃腸内容物）、放血による血液、内臓の重量分が減り、さらに、と畜検査後の枝肉の重量から、特定危険部位（脊髄）や骨などの廃棄物が出るためカット肉になると、枝肉重量から減る旨の説明を指していると思われる。

今回の苦情申立てを受けて、今後の対応方針については次の3点を表明している。

①牛検査記録簿についても公文書として適切に取扱い、施錠できる場所に保管す

るよう職員に周知する。

② 枝肉重量は、正確な数値を提供するよう、と畜場へ指導する。

③牛枝肉をそのまま計量できるような吊りはかりの設置等設備の改善指導・助言を久米島町役場へ行う。

〔行政オンブズマンの意見〕

南部保健所職員は、検査手続き等については規則等に則って適正に処理したが、その一方、申立人に対しては、説明が不足していたり、公文書の扱いが不適切であったりするなど、対応が不十分であったことがうかがえます。

その結果、申立人に疑念を生じさせ、不安を抱かせることになり、今回の苦情申立に至ったことが思慮されます。

保健医療部は、申立人の疑問について、項目ごとに説明し、疑念の生じた箇所については、原因の究明に努めています。また、今後は牛検査記録簿の適切な扱いを職員に周知し、と畜場に対しても指導を実施することとしています。

当職としましても、保健医療部が、申立人の不信感の解消に努め、と畜検査に万全な体制で臨むよう申し入れをしております。

申立人におかれましては、保健医療部が、苦情の原因を究明し、今後の方針を検討するなど、申立人の苦情に対し真摯に対応していることをご理解していただきたいと存じます。

#### 4 うるま市田場における開発行為について

(土木建築部)

##### 苦情の趣旨

うるま市田場における開発行為で、担当部署の下した判断により著しく不利益を被った。

##### 処理結果

本件苦情については、苦情の原因となった開発行為に係る県土木建築部との事前協議の実施が平成28年8月であり、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第1項第2号に規定する「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」に該当し、そのことについて正当な理由も認められないため調査しないことになった。

#### 5 指定検査機関の不法行為について

(土木建築部)

##### 苦情の趣旨

指定検査機関の不法行為により、構造耐力安全性が不確実なまま瑕疵物件が放置されている現状があるため、問題点を明らかにし、必要な改善・指導および本件物件の瑕疵の是正が行われるよう求める。

##### 処理結果

本件苦情については、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条第1号に規定する「判決、裁決等により確定した権利関係に係る事項」に該当し、所管外となることから調査しないことになった。

## 6 県道7号線の道路の所有地について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県道7号線の道路に所有地が使用されているため買い取りを求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

今回、苦情申し立てのあった箇所はバス停車帯及び歩道拡幅が計画されていたが、用地買収難航のため、当時の現況道路幅員のまま、歩道幅員1メートルを整備して事業完了となった。

当該土地は申立人からの指摘により、歩道の一部が申立人の土地であることが判明した。

これまで、平成29年4月に申立人から土地の買い取りを求めて苦情申し立てが行われ、また、同年7月に沖縄県議会へ陳情が行われ、同年10月16日に採択されている

その後、県は地積測量及び物件調査を行い、占有部分について買い取りすることで補償交渉を行っているが、申立人は隣接建物の用地を含めて買い取って欲しいと主張している。

当該箇所は、申立人の所有地を県道7号線の歩道として占有していることから、その状態を解消する必要があると考えており、当該土地の県が占有している部分買い取りする。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

今回の苦情申し立ては、県道の歩道に申立人の所有地が使用されており、県に買い取りを求めているが応じないとのことであります。

当職が土木建築部を調査したところ、申立人の求めに応じて 当該地の地積測量及び物件調査を行い、申立人に対し買い取りすることを申し出ております。

当職としましては、当部は本件に関し、申立人の申し立てに沿って対応しているものと考えます。

今後、県及び申立人におかれましては、占有されている状態の解消のため、互いに誠意をもって話し合い、解決していただくよう、当職から申し添えます。



## 7 クリスマスファンタジーに対する沖縄県の後援について

(文化観光スポーツ部)

### 苦情の趣旨

クリスマスファンタジー（クリスマスファンタジー実行委員会主催）に対する沖縄県の後援は不適當ではないか。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

文化観光スポーツ部においては、行催事の後援等の承認申請があった場合は、取扱要領で定める基準に従い、承認を行っている。

後援については、取扱要領第3条で「沖縄観光の振興に効果があると認められ、かつ、適當と認められる行催事」については、これを承認することができると思われる。

今回の申立にかかるイベントの後援の承認申請については、当該行催事が、県民に限らず、県外・海外からも多くの観光客が訪れるものであり、本県の観光振興に資する行催事であると認められることから同条の基準に該当し、かつ第2条但し書きの各号に掲げる行催事に該当しないことから承認したものであり、取扱要領に基づき適正に処理したものと考えている。

申立人が主張する当該イベントの運営事業者による従業員への賃金未払い等については、取扱要領に定める申請書の中では確認することはできず、県が当該イベントの後援承認を行った時点でも知りうるができなかったものであり、また、調査する権限を有しているものでもないと考える。

上記のとおり、沖縄県に対する行催事の後援等の申請に対しては、当該行催事が沖縄観光の振興に効果があると認められ、かつ、適當と認められるものであり、取扱要領第2条各号に該当しないものについて、承認を行っているところである。

今後も、沖縄県の観光振興を図る行催事の後援については、取扱要領に基づき適正に対応したい。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職が文化観光スポーツ部を調査したところ、当該行催事の後援の承認については、取扱要領に基づき適正に行われているものと判断します。

また、申し立てのあった、行催事の運営会社における労働基準法違反等については、所轄の労働基準監督署において判断されるものと考えます。

当職としては、文化観光スポーツ部に対し、後援等を承認する行催事については、法令順守を徹底するよう申し入れます。

## 8 農地法第5条の許可申請について

(農林水産部)

苦情の趣旨

西原町で受理されている農地法第5条の許可申請について、許可されない理由が知りたい。

## 9 宮古広域公園の都市計画案について

(土木建築部)

苦情の趣旨

宮古広域公園の都市計画案について、再度の説明会を開催し区域及び区域決定時期の延長、見直しを請求する。

## 10 厚生年金の未納について

(知事公室)

苦情の趣旨

平成9年4月から翌年3月まで県で非常勤職員として勤務したが、平成10年3月20日が退職日となっており、同月分の厚生年金が未納になっている。確認を求める。

## 11 農地転用の許可について

(農林水産部)

苦情の趣旨

西原町農業委員会受付第3号及び5号の農地転用の許可あるいは不許可を早急に出してもらいたい。

### 第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

令和元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

建築確認センターの不法行為に関し、裁判所で判決のあった事案に係る苦情申立であっても、行政オンブズマンは調査すべきでないか。

[対応] 裁判等で判決のあった事案については、行政オンブズマンの所管外となるので、調査はできない旨を説明した。

#### 総務部

自動車税に係る納税証明書の再発行を求めたところ、税が納められているのは確認できるが、証明書は再発行できないと言われた。おかしくないか。

[対応] 税務課で説明を受けるよう案内した。

#### 企画部

土地を分筆する際、杭の場所がこれまで認識していた位置と違うことに気づいて、土地対策課に確認したところ否定された。納得いかないので苦情申立書を提出したい。

[対応] 苦情申し立ての前に再度お互いで話し合い、確認することを勧めた。双方了解したので協議の日程等を手配した。

#### 環境部

企業から油脂の廃棄物を買取り、処理する事業を行っているが、もぐりの業者に仕事を圧迫されている。保健所に許可業者かどうか調査するようにお願いしているがやってくれない。県に訴えても保健所の管轄だと渋っている。

[対応] 担当課から再度説明を聞くことを勧めた。それでも納得できない場合は苦情申立の手続きをするよう助言した。

#### 子ども生活福祉部

市役所で生活保護に関して相談したところ、職員の対応が不親切で話も納得できなかった。市職員の対応について苦情を言いたい。また、生活保護に関し

て教えてもらいたいことがある。

[対応] 市職員に対する苦情については市の市民相談室等を案内した。また、生活保護の説明については、市では埒があかないとのことであったので、県の保護・援護課を案内した。

### **保健医療部**

浦添市のスーパーで購入した刺身が傷んでおり、とても食する状況でなかった。保健所に電話でスーパーに指導するよう求めたが、調査はできないような話であった。保健所を指導すべきでないか。

[対応] 保健医療部の衛生薬務課を案内した。

### **農林水産部**

県の土地改良で何度か工事を繰り返したが、工事が不良で水が抜けない。その件で八重山事務所や県に相談しているが、十分な説明がなく納得できない。

[対応] 苦情申立人が納得できる説明をするよう担当課に要望した。

### **文化観光スポーツ部**

奥武山運動公園の指定管理業者の決定方法、予算状況について県に聞いたところ、個人情報に関する事項が含まれているため教えられないとの返答だった。オープンにすべきでないか。

[対応] 行政情報センターで情報開示請求する方法があることを相談者に伝えた。

### **土木建築部**

自宅の隣に新築中の家があるが、大雨の際に水が当方宅に流れてくる。県はなぜ、このような住宅の新築を許可したのか。

[対応] 所管の土木事務所を案内した。

### **教育庁**

発達障害の子が教員から不適切な言葉で呼ばれたりしていることで、学校側と話し合ったが、改善が見られないため、町教育委員会へ文書にて指導を申し入れた。それでも進展が見られず期待できないので当室へ相談した。

[対応] 教育庁に連絡したところ、担当課の職員が来室し、直接苦情者の相談に応じた。

### **病院事業局**

県立病院の診療の件で、県の担当課と電話で相談していたが、最近連絡が来なくなった。オンブズマン相談室から、再度私の方に電話してもらえるよう連絡して欲しい。

[対応] 病院事業局の担当課に、再度相談者に電話連絡するよう要望した。

## 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条の規定により、県の機関に対し、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。

令和元年度は、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、必要に応じて市町村の相談窓口や総務省沖縄行政評価事務所等と連携を図りながら事務処理を行っている。

### 2 インターネットによる県民への情報提供

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

### 3 全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和元年11月28日に開催された総務省主催の「第21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

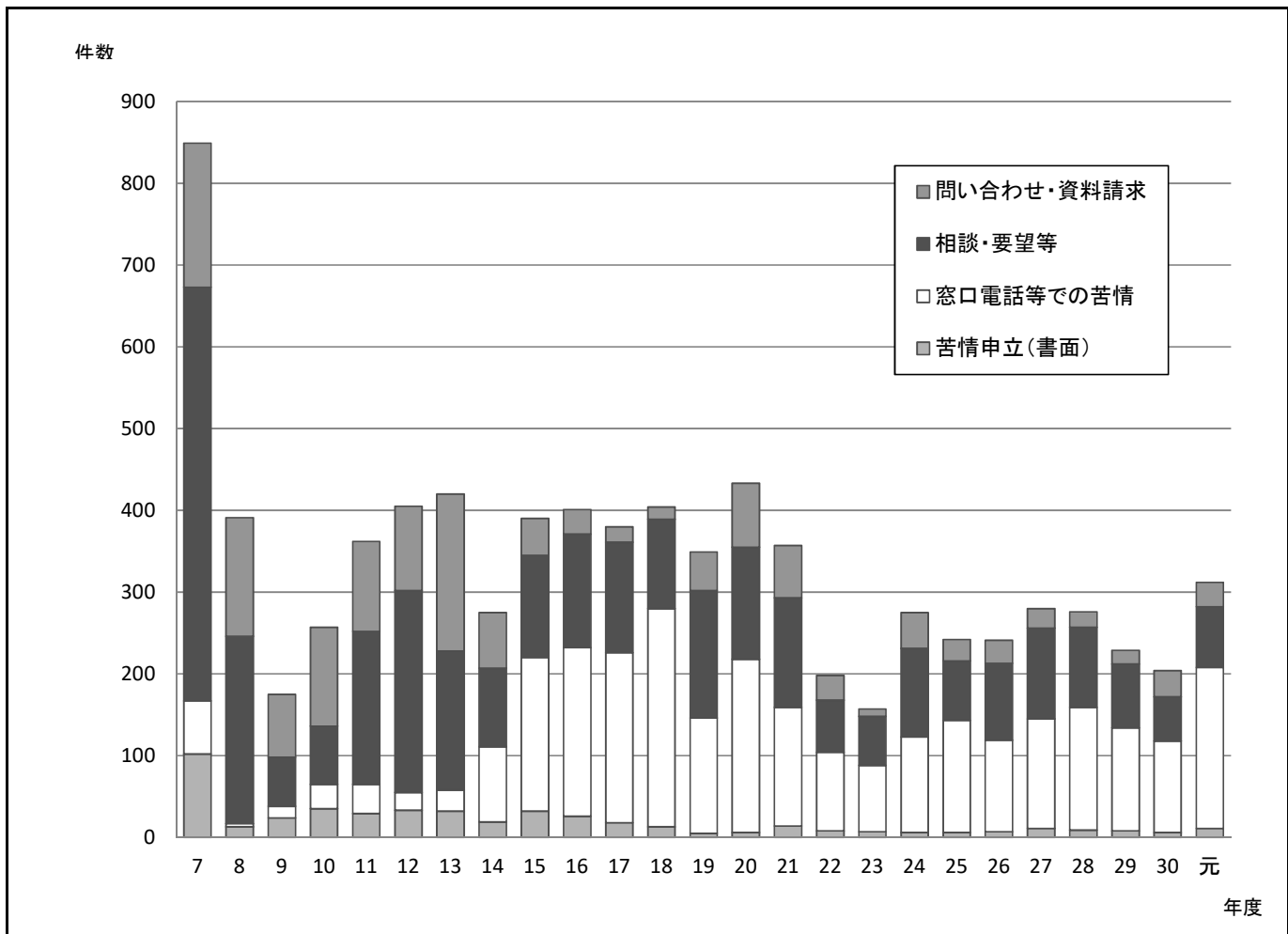
## 1 部局別・月別苦情等件数(令和元年度)

部局 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
知事公室	4	6	1	-	2	2	7	8	3	6	4	8	51
総務部	1	1	-	3	-	1	3	4	2	4	4	3	26
企画部	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	4
環境部	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	5
子ども生活福祉部	1	3	4	2	1	4	7	2	2	3	7	5	41
保健医療部	-	2	-	-	4	2	2	2	1	-	7	-	20
農林水産部	-	1	-	-	-	-	4	-	1	4	3	4	17
商工労働部	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
文化観光スポーツ部	1	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	3	7
土木建築部	-	5	10	13	3	5	6	1	-	1	1	3	48
教育庁	1	-	1	-	2	3	2	3	1	-	1	2	16
病院事業局	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	-	5
企業局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	5
部局計	10	19	18	20	14	19	36	22	12	22	29	28	249
所管外(注)	3	4	3	9	2	6	6	6	6	8	6	4	63
合計	13	23	21	29	16	25	42	28	18	30	35	32	312

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

## 2 年度別・苦情相談等件数(平成7年度～令和元年度)

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	28	29	30	元	計
苦情申立(書面)	102	13	24	35	29	33	32	19	32	26	18	13	5	6	14	8	7	6	6	7	11	9	8	6	11	480
窓口電話等での苦情	65	4	14	30	36	22	26	92	188	206	208	267	141	212	145	96	81	117	137	112	134	150	126	112	197	2,918
相談・要望等	506	229	60	71	187	247	170	96	125	139	135	109	156	137	134	64	60	108	73	94	111	98	78	54	74	3,315
問い合わせ・資料請求	176	145	77	121	110	103	192	68	45	30	19	15	47	78	64	30	9	44	26	28	24	19	17	32	30	1,549
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	198	157	275	242	241	280	276	229	204	312	8,262



## 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	28	29	30	元	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 行政オンブズマンに大城光代及び宮城健蔵の両名を委嘱
- 平成12年6月 沖縄県行政システム改革大綱に基づき、インターネットへの掲載及び職員研修の実施  
7月 意見表明  
第9号 環境美化推進について
- 平成13年4月 行政オンブズマンに大城光代及び宮城健蔵の両名を再任  
7月 意見表明  
第10号 保健医療体制整備のための医師の養成確保について  
8月 行政オンブズマンによる管理者研修
- 平成14年5月 行政オンブズマンによる管理者研修  
7月 意見表明  
第11号 県営住宅の管理運営について

- 平成 15 年 4 月 行政オンブズマンに長嶺信榮及び大城道子の兩名を委嘱  
5 月 行政オンブズマンによる管理者研修  
11 月 意見表明  
第 12 号 離島における県税納付方法の改善について
- 平成 16 年 2 月 行政オンブズマンによる研修  
具志川市管理職研修「オンブズマン室からみた住民の苦情」講話
- 8 月 意見表明  
第 13 号 父子家庭の県営住宅への優先入居について
- 平成 17 年 4 月 行政オンブズマンに長嶺信榮及び大城道子の兩名を再任  
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 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の兩名を委嘱  
7 月 意見表明  
第 17 号 県営住宅家賃の減免措置の改善について
- 平成 20 年 3 月 意見表明  
第 18 号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について
- 平成 21 年 4 月 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の兩名を再任
- 平成 23 年 4 月 行政オンブズマンに玉城征駟郎及び宮城智子の兩名を委嘱
- 平成 25 年 4 月 行政オンブズマンに玉城征駟郎及び宮城智子の兩名を再任
- 平成 27 年 4 月 行政オンブズマンに宮城嗣宏及び米藏博美の兩名を委嘱
- 平成 29 年 4 月 行政オンブズマンに宮城嗣宏を再任、當間重美を委嘱
- 平成 31 年 4 月 行政オンブズマンに當間重美を再任
- 令和元年 6 月 行政オンブズマンに吉崎敦憲を委嘱

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

[改善状況]

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



**意見表明（平成19年7月5日）**

第17号 県営住宅家賃の減免措置の改善について

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

[改善状況]

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

**意見表明（平成20年3月27日）**

第18号 教育庁での沖縄県情報公開条例の運用及び行政事務処理の改善について

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

[改善状況]

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

## 第4 行政オンブズマン制度

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

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

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

### 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、令和2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、31の特別区・政令市・市の合計35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、當間重美氏が平成29年4月に、吉崎敦憲氏が令和元年6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

とう ま しげ み  
當 間 重 美

- ・ 県文化環境部文化振興課長
- ・ 県総務部職員厚生課長
- ・ 県総務部参事兼自治研修所長
- ・ 県参事監兼八重山事務所長  
などを歴任

よし ざき あつ のり  
吉 崎 敦 憲

- ・ 那覇地家裁沖縄支部判事補・沖縄簡裁判事
- ・ 東京地裁判事・東京簡裁判事
- ・ 最高裁判所司法研修所教官
- ・ 琉球大学法科大学院教授、弁護士（現職）  
などを歴任

### 2 歴代行政オンブズマン

- 平成7年4月1日～平成11年3月31日  
石 田 穰 一 島 村 幸 雄
- 平成11年4月1日～平成15年3月31日  
大 城 光 代 宮 城 健 蔵
- 平成15年4月1日～平成19年3月31日  
長 嶺 信 榮 大 城 道 子
- 平成19年4月1日～平成23年3月31日  
大 工 廻 朝 次 翁 長 孝 枝
- 平成23年4月1日～平成27年3月31日  
玉 城 征 駟 郎 宮 城 智 子
- 平成27年4月1日～平成29年3月31日  
米 蔵 博 美
- 平成27年4月1日～平成31年3月31日  
宮 城 嗣 宏



## 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 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（ ） —	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 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	
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して認められるため (説明) <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; height: 150px; margin: 5px 0;"></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）

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

第8号様式（第7条関係）

是 正 等 措 置 報 告 書

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

第9号様式（第8条関係）

苦情に係る（提言・意見表明）通知書

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

第10号様式（第8条関係）

苦情に係る是正等措置報告通知書

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

## 沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領

平成 7 年 3 月 31 日  
知 事 決 裁

### (趣旨)

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

### (行政オンブズマン決裁)

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

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

### (行政オンブズマンの合議等)

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

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

### (補則)

**第 4 条** この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

### 附 則

この要領は、平成 7 年 4 月 1 日から施行する。

# 沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領

平成 24 年 4 月 20 日  
知事公室長決裁

## 1 苦情の受付について

- (1) 苦情は、第 1 号様式「苦情申立書」により受け付けるが、次の内容が記載してある文書であれば、第 1 号様式以外でも受け付けるものとする。
  - ア 郵便番号、住所、氏名、電話番号
  - イ 苦情の趣旨
  - ウ 苦情の理由
  - エ 事実発生年月日
  - オ 他の制度の手続きの有無
  - カ 代理申立ての場合の代理人の住所、氏名、電話番号、申立人との関係
- (2) 苦情は、郵送又はファクシミリによるものも受け付けるものとする。
- (3) 電話による申立ては、仮受けけとし、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。



## 沖縄県会計年度任用職員の職に関する規程（抄）

平成 28 年 3 月 29 日  
訓 令 第 5 号

（趣旨）

**第 1 条** この訓令は、知事の事務部局における会計年度任用職員（地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 22 条の 2 第 1 項 1 号に掲げる職員をいう。以下同じ。)) の職の設置に関し必要な事項を定めるものとする。

（設置）

**第 2 条** 会計年度任用職員の職として、次の表の左欄に掲げる部局に、同表の中欄に掲げる職を設置し、その職務内容は同表の右欄のとおりとする。

部局	職	職務内容
知事公室	行政オンブズマン調査員	県政に対する県民からの苦情の受付、調査等に関する補助的又は定型的業務

### 附 則

（施行期日）

- 1 この訓令は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 この訓令は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。



# 沖 縄 県 の 行 政 オ ン ブ ズ マ ン

令和元年度 運営状況報告書

令和2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