

# 沖縄県の行政オンブズマン

令和 3 年度 運営状況報告書

令和 4 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3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	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	21

## II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明等の実績	23
1	機関別・月別苦情等件数	23
2	年度別・苦情相談等件数(平成7年度～令和3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
・	沖縄県会計年度任用職員の職の設置に関する規程(抄)	53



# I 運営状況の概要



## 第1 令和3年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 令和3年4月1日から令和4年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は16件である。また、窓口・電話等での苦情が174件、相談・要望等が50件、問い合わせ・資料請求が18件で合計258件となり、前年度の271件より13件減少している。

機関別では、知事部局が最も多く、次に教育委員会となっている。知事部局の中では、保健医療部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、知事公室の順となっている。（資料編の機関別・月別苦情等件数23頁参照）

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）			3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	16
窓口・電話等での苦情	11	11	20	25	21	16	13	11	15	12	8	11	174
相談・要望等	5	7	8	2	5	4	4		4	3	3	5	50
問い合わせ・資料請求	1	5	1	2	2	3		1	1		1	1	18
計	17	23	32	30	29	24	19	13	21	16	14	20	258

- (2) 苦情申立（書面）受付件数は、知事部局が13件（土木建築部5件、商工労働部3件、子ども生活福祉部2件、文化観光スポーツ部2件、農林水産部1件）、教育委員会2件、監査委員1件の合計16件となっている。

第2表 機関別苦情申立（書面）受付件数

機関	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	
知事部局	知事公室													
	総務部													
	企画部													
	環境部													
	子ども生活福祉部											2	2	
	保健医療部													
	農林水産部								1					1
	商工労働部			2	1									3
	文化観光スポーツ部					1					1			2
	土木建築部			1				2			1		1	5
教育委員会						1		1					2	
監査委員											1		1	
計			3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	16	

注 知事部局の中で一つの苦情について所管する部局が複数ある場合は、主な窓口となる部局に算入する。

## 2 苦情申立（書面）処理状況

令和3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3年度に受け付けた16件のうち15件を処理した。

処理済みの内訳は、申立ての趣旨に沿ったもの7件、行政に不備がなかったもの4件、調査を中止したもの3件、取り下げられたもの1件となっている。

なお、令和3年度受付のうち未処理分1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）	11
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	(7)
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）	
(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	
(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	3
5 取り下げられたもの	1
処 理 済 合 計	15
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	1
総 計	16



## 第2 苦情申立て（書面）の趣旨及び調査結果

令和3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5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分1件については、申立ての趣旨を記載してある。

- 1 設計業務委託の契約解除について  
（取り下げられたもの）土木建築部
- 2 時短協力金の虚偽申請による不正受給について  
（申立の趣旨に沿ったもの）商工労働部
- 3 時短協力金不正受給の疑いがある店舗の調査について  
（申立の趣旨に沿ったもの）商工労働部
- 4 県の公契約条例の改正について  
（行政に不備がなかったもの）商工労働部
- 5 沖縄文化芸術を支える環境形成推進事業の審査について  
（行政に不備がなかったもの）文化観光スポーツ部
- 6 中頭教育事務所職員の対応について  
（一部申立の趣旨に沿ったもの）教育委員会
- 7 県管理安謝川護岸の亀裂による住宅の被害について  
（行政に不備がなかったもの）土木建築部
- 8 県管理安謝川護岸の整備不備による住宅の被害について  
（行政に不備がなかったもの）土木建築部
- 9 沖縄県こども青少年芸術劇場の制作及び上演委託事業について  
（申立の趣旨に沿ったもの）教育委員会
- 10 県営下南地区土地改良事業について  
（一部申立の趣旨に沿ったもの）農林水産部
- 11 八重山土木事務所への意見を求める書類の提出結果について  
（申立の趣旨に沿ったもの）土木建築部
- 12 令和2年度地域の文化芸術振興事業委託の違法性について  
（調査を中止したもの）文化観光スポーツ部
- 13 沖縄県職員措置請求の内容に関する事実確認の調査について  
（調査を中止したもの）監査委員
- 14 特定非営利活動法人の令和2年度事業報告書について  
（調査を中止したもの）子ども生活福祉部

- 15 道路位置指定申請の取り下げに伴う書類の返却について  
（申立の趣旨に沿ったもの）土木建築部
- 16 生活保護者の訪問マッサージ利用について  
（次年度への調査継続のもの）子ども生活福祉部

（注）（ ）は調査結果等を記載している。

## 1 設計業務委託の契約解除について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

設計業務委託について契約解除されたが、契約解除は無効である。

### 処理結果

苦情申立を受理後、申立人から取り下げられた。

## 2 時短協力金の虚偽申請による不正受給について

(商工労働部)

### 苦情の趣旨

時短協力金の虚偽申請による不正受給について、十分な調査確認を行っていただきたい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

県としては、不正疑いや虚偽記載疑いがある場合には、本人への確認や追加資料の提出要求等により、疑義対応を行っているところです。

協力金の申請に対しては、引き続き、不正疑いや虚偽記載疑いがある場合には、本人への確認や追加資料の提出要求等により、疑義対応を行っていく考えです。

また、不正受給につき強い疑いのある店舗については、刑事告訴も視野に入れ、県警と協議を行っているところです。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、商工労働部は協力金申請受付要項に基づき、対象事業者の要件、支給額、必要書類等について、定められた手順に従い、適切に審査を行っているものと判断いたします。

他方、申立人からの申し立てのとおり、協力金の虚偽申請による不正受給に対しては、法令順守及び社会的公平性の確保等の観点から許すべきではないものと解します。

当職から同部に対し、今後、県各部局及び県警等関係機関との連携を一層強化し、虚偽申請による不正受給の事実が判明した場合には、迅速かつ厳正に対応するよう申し入れます。

### 3 時短協力金不正受給の疑いがある店舗の調査について

(商工労働部)

#### 苦情の趣旨

時短協力金の受給店舗に不正受給の疑いがある店舗が多数あり、県は調査を行ってほしい。

#### 調査の結果

##### (1) 県の回答

県としては、不正疑いや虚偽記載疑いがある場合には、本人への確認や追加資料の提出要求等により、疑義対応を行っているところです。

協力金の申請に対しては、引き続き、不正疑いや虚偽記載疑いがある場合には、本人への確認や追加資料の提出要求等により、疑義対応を行っていく考えです。

また、不正受給につき強い疑いのある店舗については、刑事告訴も視野に入れ、県警と協議を行っているところです。

##### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、商工労働部は協力金申請受付要項に基づき、対象事業者の要件、支給額、必要書類等について、定められた手順に従い、適切に審査を行っているものと判断いたします。

他方、申立人からの申し立てのとおり、協力金の虚偽申請による不正受給に対しては、法令順守及び社会的公平性の確保等の観点から許すべきではないものと解します。

当職から同部に対し、今後、県各部局及び県警等関係機関との連携を一層強化し、虚偽申請による不正受給の事実が判明した場合には、迅速かつ厳正に対応するよう申し入れます。

## 4 県の公契約条例の改正について

(商工労働部)

### 苦情の趣旨

県の公契約条例を「規制型」へ改正し、賃金の下限を義務付け全国との賃金格差を解消してほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

県は、条例の実効性を高めるため、取組方針を平成31年3月に策定後、取組方針の各施策を全庁で取り組み、審議会で検証するというPDCAサイクルを2回（2年）実施してきました。そのため、各部局において、取組方針の各施策の取組数は増えているところですが、まだ十分に浸透しているとは言えず、出先機関を含む全庁での着実な実施については、今後も引き続き、取組方針のPDCAサイクルを実施し、新たな施策を取り入れながら未実施の部局等に拡げて行く必要があると考えています。

また、これまでの契約審議会でも「条例の実効性を確保するため、条例の趣旨及び取組方針に掲げた施策については、県全体においてより一層の浸透を図り、着実にかつスピード感を持って取り組んでいただきたい」とご意見をいただいております。取組方針に掲げた施策のより一層の浸透を求められているところです。

なお、今後、条例の運用について課題が出てくる場合には、公契約条例の施行後の状況について、公契約条例を制定している他県を参考にしながら、検証手法等の研究を行った上で、契約審議会において議論を行っていただきたいと考えております。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

「沖縄県の契約に関する条例」は、学識経験者、事業者団体及び労働団体で構成する有識者等懇談会において検討され、そこで「規制型」条例には様々な懸念があること等から「理念型」条例とすることが示されたのを受けて案が作成され、県議会で可決されており、適正な手続きを経て施行されております。

また、県契約に関する施策を実施するにあたり、条例に規定する第三者機関である「契約審議会」での審議を経て「沖縄県の契約に関する取組方針」を策定するとともに取組状況の検証、改善を図っております。

今回の苦情申立てについては、条例制定後3年余と短期間であること、取組方針に沿って検証し改善を図っていること等から、県の今後の対応方針に記述してある「条例の運用の課題」としてとらえ、取組方針へ反映させることを含めてさらに検討を進めていただくよう当職から申し入れます。

## 5 沖縄文化芸術を支える環境形成推進事業の審査について

(文化観光スポーツ部)

### 苦情の趣旨

沖縄県文化振興会の令和3年度沖縄文化芸術を支える環境形成推進事業の審査等について問題がある。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

沖縄県文化振興会における本事業の審査については、審査基準に則って適切に対応が行われているものと考えております。

県としては、県民や事業者からの問い合わせや相談に対して、引き続き、同振興会と連携して丁寧な説明に努めるとともに、現在検討を行っている本事業の後継事業のあり方について、様々な関係団体等から御意見もいただきながら検討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

当職としては、令和3年度沖縄文化芸術を支える環境形成推進事業について、審査要領、審査基準に基づき、適切に審査を行っているものと判断いたします。

また、当職から同部に対し、申立人からの問い合わせ等については、同振興会と連携して、丁寧な説明を行っていただくよう申し入れます。

## 6 中頭教育事務所職員の対応について

(教育委員会)

### 苦情の趣旨

中頭教育事務所職員の対応が、高圧的で公務員として相応しくない。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

中頭教育事務所に対する保有個人情報開示請求への対応は、開示決定された文書に申立人が納得がいかないとして不満を訴え、複数回の連絡調整の中でも開示日時の調整に至れず開示が行われていない状況となっています。

また、職員が申立人へ説明する際に、一部不適切な発言があったと認識しております。

教育委員会においては、県民からの問い合わせ等に対しては、わかりやすく丁寧に説明を行い、県民の理解を得るように努めているところです。

教育委員会としましては、中頭教育事務所の保有個人情報開示請求にかかる職員の対応については適切と考えておりますが、引き続き申立人に対し開示できるよう努めるとともに、職員による不適切発言については真摯に反省し、注意を喚起してまいります。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としましては、教育庁中頭教育事務所職員は、苦情申立人に対して情報開示に向けて頻繁に郵便物、電話等で日程調整を行っており適切に対応していると判断します。

なお、同事務所職員が申立人へ説明する際に、一部不適切な発言があったと認められることから、教育庁においては、適切な対応に努めるよう申し入れます。

さらに、「沖縄県個人情報保護条例に関する事項」は、沖縄県オンブズマン設置要綱第3条第1項第3項の規定に該当するため所管外となることから個別の見解を述べることは控えますが、申立人及び教育庁においては、情報開示の実施に向けて協力するよう申し添えます。

## 7 県管理安謝川護岸の亀裂による住宅の被害について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県管理の安謝川護岸の亀裂から瑕疵が生じ、住宅の傾斜、ブロック塀や土間のひび割れ等があるが、中部土木事務所の説明に納得できないことから、県の回答を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

河川護岸空洞化の要因である土砂流出は、大雨や台風による高潮等自然現象の複合的な影響により、長年にかけて発生したものと推察される。

護岸補強工事前に実施した穿孔調査では空洞化は申立人の敷地に及んでいなかったことから、河川との因果関係は不明である。

県は、護岸等の変状を認識した即日に通行止めの措置を行い、速やかに護岸補強工事を実施する等必要な対策をとっており、河川管理上の瑕疵は無い。

また、家屋等の個人の財産管理については、所有者の責務であり、管理の必要に応じ各人が調査等を実施すべきものとする。

今後、現在、通行止めとなっている河川管理用通路の利用者の安全を確保し開放するため、申立人のブロック塀がある敷地境界の河川区域側に新たに塀（抑え壁等）を施工する方向で、関係者と調整を実施する。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

土木建築部は申立人からの連絡を受けた当日、県管理河川の安謝川護岸の現場確認を行い、護岸の膨らみ・水平クラック、天端の亀裂・沈下・内部空洞を確認し、また、ブロック塀の亀裂、傾き等の確認を行った後、歩行者への危険性を考慮し、通行止めの措置を行うとともに、所在地の自治会へ、その旨連絡しております。

その後、河川護岸に生じた空洞の状況を確認するための穿孔調査を実施し、空洞化が申立人の敷地に及んでいないことを確認した上で、護岸補強工事を実施し、令和3年3月末までに工事を完了しております。

このことから、当職としては、同部は河川管理上、必要な措置を講じているものと判断します。

当職としては、現在、通行止めとなっている河川管理通路について、利用者の安全を確保し開放するため、今後、速やかに所要の対策を講じるよう同部に対し、申し入れます。



## 8 県管理安謝川護岸の整備不備による住宅の被害について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

安謝川縁の自宅の家屋の傾き、ブロック塀の亀裂が発生しており、護岸整備の不備による影響が疑われる。

県に対し、本事象の原因の究明及び原因に応じた現状回復をお願いしたい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

河川護岸空洞化の要因である土砂流出は、大雨や台風による高潮等自然現象の複合的な影響により、長年にかけて発生したものと推察される。

護岸補強工事前に実施した穿孔調査では空洞化は申立人の敷地に及んでいなかったことから、河川との因果関係は不明である。

県は、護岸等の変状を認識した即日に通行止めの措置を行い、速やかに護岸補強工事を実施する等必要な対策をとっており、河川管理上の瑕疵は無い。

また、家屋等の個人の財産管理については、所有者の責務であり、管理の必要に応じ各人が調査等を実施すべきものとする。

今後、現在、通行止めとなっている河川管理用通路の利用者の安全を確保し開放するため、申立人のブロック塀がある敷地境界の河川区域側に新たに塀（抑え壁等）を施工する方向で、関係者と調整を実施する。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

土木建築部は申立人からの連絡を受けた当日、県管理河川の安謝川護岸の現場確認を行い、護岸の膨らみ・水平クラック、天端の亀裂・沈下・内部空洞を確認し、また、ブロック塀の亀裂、傾き等の確認を行った後、歩行者への危険性を考慮し、通行止めの措置を行うとともに、所在地の自治会へ、その旨連絡しております。

その後、河川護岸に生じた空洞の状況を確認するための穿孔調査を実施し、空洞化が申立人の敷地に及んでいないことを確認した上で、護岸補強工事を実施し、令和3年3月末までに工事を完了しております。

このことから、当職としては、同部は河川管理上、必要な措置を講じているものと判断します。

当職としては、現在、通行止めとなっている河川管理通路について、利用者の安全を確保し開放するため、今後、速やかに所要の対策を講じるよう同部に対し、申し入れます。

## 9 沖縄県こども青少年芸術劇場の制作及び上演委託事業について

(教育委員会)

### 苦情の趣旨

令和2年度沖縄県こども青少年芸術劇場の制作及び上演委託に関して事業管理、事務処理、会計処理等について苦情がある。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

当該事業の見積業者の選定については、公平を期するため、演奏が可能な団体に関する情報を集め、参考見積もりの業者と正式な見積もり合わせの業者が同一にならないよう配慮し、透明性の確保に努めます。

また、事業の執行にあたっては、受託者からの必要書類の提出方法等を含め、これまで以上に連絡・報告・相談の徹底並びにチェック体制を強化します。

さらに、本事業の実施にあたっては、出納機関や関係課等の意見も踏まえ、契約書(請書)並びに仕様書の内容を精査した上で、受託者に実績報告書等の提出を求めるなど、履行の確認を行います。

今後、これらの基本的な会計処理の適正化を徹底し、沖縄県財務規則等の法令遵守に努めます。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、教育庁は、今回申し立てのあった令和2年度沖縄県こども青少年芸術劇場の制作及び上演委託について、事業に伴う見積書の徴取方法や仕様書において受託者からの実績報告書等の提出を求めていること等、財務会計手続きにおいて適切でない事務処理があったものと考えます。

今後、当該事業の実施にあたっては、同庁の今後の対応方針に沿って、チェック体制の強化を図り、関係法令等に基づいた適切な財務会計処理を徹底するよう、当職から同庁に対し、厳重に申し入れます。

## 10 県営下南地区土地改良事業について

(農林水産部)

### 苦情の趣旨

県営下南地区土地改良事業における不当行政を正して欲しい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

県営下南地区土地改良事業においては、予算等の都合により複数年度に分割して実施設計を行ったため、設計が完了した箇所から、部分的な原案を作成し、その都度、地主会を開催しており、申立人のみに通知を行わなかったのではなく、他の受益者も同様な扱いです。

地主会に参加されない場合は、後日、原案を送付し、その内容に納得されたことを確認し、正式な「一時利用地の指定の事前通知」を送付することとなっておりますので、県が未調整のまま一時利用地を指定することはありません。

換地に係る説明及び意向確認において、申立人に土地改良事業及び行政に対する不信感を抱かせてしまったこと、遠方居住者に対して配慮が足りなかった部分もあったことについては、今後、改めるべき点があると認識しておりますが、苦情申立にあるような「不当行政」の事実はないと考えております。

現在、申立人から要望された換地配分案を基に複数の案で、配分調整を行っておりますが、納得する配分先が未だ決定しておりません。

農地の時効取得について、誤解されている部分もありますので、引き続き、丁寧な説明と対応を行い、申立人の理解を得られるよう換地配分の調整を行っていく方針です。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、農林水産部は県営下南地区土地改良事業について、所定の手続きに基づき地主会を開催しているものと考えます。

他方、申立人の苦情申立のとおり、同部は、地権者に対して換地の説明や意向確認について、丁寧に行う必要があるものと考えます。

当職から同部に対し、県内外を問わず、申立人をはじめとする地権者に対しては、意向確認を徹底するとともに、丁寧な説明等を行うよう申し入れます。

また、今後、同部及び申立人におかれましては、換地配分について、互いに誠意を持って話し合い、解決していただきますよう、当職から申し添えます。

## 11 八重山土木事務所への意見を求める書類の提出結果について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

令和3年4月頃、八重山土木事務所へ法定外公共物に係る機能の有無確認書類の提出を求めたが、現在も調査結果が得られていない。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

県は申立人の代理人から意見書の提出を求められているが、当該国有財産は旧公図において入江又は河口の形状をしており、海であった部分が道路整備によって分断された可能性が否定できないため、既存の資料を収集するなど確認作業を行っていたものである。

確認作業にて過去の地形や道路整備の経緯について調査を行ったが、道路整備の時期が古く調査が広範囲になったため時間を要することとなった。

また、海と水路の境界について一義的な判断基準がないことや当該地域において公共用財産としての海の廃止手続があった記録がないため、海でないことの証明が困難な状況である。

既存の資料から苦情申し立てに係る国有財産が海でないことの証明は困難であることから、現在の地形や機能維持の観点から管理者を判断すべきであったが、調査に長期間を要した。

八重山土木事務所、八重山財務出張所及び石垣市の三者で協議を行った結果、石垣市が水路として八重山財務出張所から本件国有財産の譲与を受けることとなり、今後は、県も必要な協力をしながら、八重山財務出張所と石垣市との間で調整が進められることとなっている。

今後、代理人に対し、これまでの経緯や三者で協議した内容及び結果を伝えるとともに、調査に長期間を要したことについて謝罪する予定である。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

八重山土木事務所は、「法定外公共物にかかる機能の有無について」の発行依頼文書を受領後、意見書発行のために各方面から調査を実施している点は評価できるが、現在まで10ヶ月余の期間を経過しており、同部が迅速かつ的確な対応をしていれば早期解決が図られたものであると考えます。

当職としましては、同部がこれまで調査した結果資料を、八重山財務出張所及び石垣市に対して適宜提供するなど協力するとともに、今後同様な事が発生した場合には迅速な対応に努めるよう申し入れます。

## 12 令和2年度地域の文化芸術振興事業委託の違法性について

(文化観光スポーツ部)

### 苦情の趣旨

令和2年度地域の文化芸術振興事業委託は財務会計行為等の違法性が伺える件など

### 処理結果

調査中のところ、本件苦情は監査委員から決定通知が行われていることが判明し、所管外となることから調査を中止した。

## 13 沖縄県職員措置請求の内容に関する事実確認の調査について

(監査委員)

### 苦情の趣旨

沖縄県職員措置請求の内容に関する事実確認の調査をしないことは地方自治法第242条第7項違反ではないか。

### 処理結果

調査中のところ、本件苦情は監査委員から決定通知が行われていることが判明し、所管外となることから調査を中止した。

## 14 特定非営利活動法人の令和2年度事業報告書について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

特定非営利活動法人の令和2年度事業報告書について確認を怠ったことにより、県民は不当支出の損害を受けている等。

### 処理結果

調査中のところ、本件苦情は監査委員から決定通知が行われていることが判明し、所管外となることから調査を中止した。

## 15 道路位置指定申請の取り下げに伴う書類の返却について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

道路位置指定申請の取り下げに伴い同意書や印鑑証明書原本を返却してほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

本申請については、申請者より道路位置指定の取り下げ届出が提出されており、文書の返還による道路築造に関しての支障は生じないものとする。

よって、申請者からの取り下げ届出に基づき、所内の返還に関する決裁を得た上で、印鑑証明等の返却に応じたい。

今回の申請書は公文書に該当し、沖縄県文書編集保存規程により、保存期間が定められているものの、文書の返還については規定されていない。

また、再申請するにあたり、再度、書類を作成することは、申請者に新たな負担を強いることから、申請者の求めに応じ印鑑証明等については、返却することとする。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、今回苦情申立に対する県土木建築部の対応については、適切であると考えます。

当職から同部に対し、今後、同様な事例については、同部の対応方針に基づき迅速に対応を行うとともに、各土木事務所に周知徹底を図っていただくよう申し入れます。

(次年度へ調査継続のもの)

## 16 生活保護者の訪問マッサージ利用について

(子ども生活福祉部)

苦情の趣旨

生活保護者の訪問マッサージ利用について整形外科医の同意を求めることは不当ではないか。

### 第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

令和3年度に処理した窓口や電話での苦情・相談のうち、主な事例を挙げる。

#### 知事公室

行政オンブズマン室はどのような苦情を扱っているのか。オンブズマンは公務員、県職員なのか。

[対応] 県の業務の執行に関する苦情等の相談及び県の業務執行に関する職員への苦情等を扱っていることについて説明した。

オンブズマンは県職員ではなく、現在、弁護士と県職員OBが就任している旨を説明した。

#### 総務部

新型コロナの影響があり、自動車税の納付猶予を認定されていたが、一定期間以降について延滞金が発生している。自動車税事務所職員に、税の分割納付を相談していたが、延滞金が発生することは聞いていなかった。

[対応] 税務課で相談するよう案内した。

#### 企画部

琉球政府時代に作成された地図に間違いがあり、県土・跡地利用対策課の職員に相談したところ、証明できるものがあれば修正できると回答を受けた。

証明できるものを提出したが、同課職員に対してどうなったか聞いているが、なんの返答もなく職務怠慢である。どのような方法があるか。

[対応] 同課の回答を求めることについては、県民ご意見箱を案内した。

また、回答内容に納得できない場合や職員の対応については、苦情申立ての説明をした。苦情申立ては、一定の要件があることも説明した。

苦情の内容等について、同課審査・地積班長に伝えた。

#### 環境部

隣家で、犬の多頭飼育をしている人がいるが、夜中の犬の喧嘩で不眠になっている。県、市に相談しても解決していない。

[対応] 自然保護課へ相談内容を伝えたと、平成20年頃から対応している事案であるとの事であったため、これまでの対応及び今後の方針の報告を求めた。

同課の報告は、市職員と合同で再度現場確認したことから、告発も含



めて警察署と調整すること、市と連携を持って対応するとのことであった。

相談者に同課の報告内容とともに、もうしばらく様子を見て欲しいと伝えた。

### 子ども生活福祉部

北谷町で生活保護を受給している者である。中部福祉事務所職員に防衛局の防音関連事業でエアコンを設置して貰ったが、電気代の負担が大きいくどうにか出来ないか相談したが、そのようなものはないとの回答であった。

後日、防衛局で生活保護世帯の電気料は補助していることが分かった。その事を伝えるべきであるが、伝えなかったのは職務怠慢であり、損害賠償を要求したい。

[対応] 保護・援護課に対し苦情の内容を伝えるとともに、丁寧な対応に努めるよう伝えた後、同課を案内した。

### 保健医療部

新聞に沖縄県広域ワクチン接種センターの広告が載っており、内容を見ると予約受付中と記載されている。広告では、県立武道館はまだ予約可能と思われたので、以前予約していた沖縄コンベンションセンターから場所を変更したいと電話したところ、広告前に予約は打ち切られているとのことであった。広告では、両会場ともまだ受付中と読める。

[対応] 相談者の指摘のとおりであり、苦情内容を記録の上、行政オンブズマンに報告する旨伝えた。

また、ワクチン接種等戦略課担当主幹に苦情内容を説明し、今後、誤解を生じないような広告を行うよう伝えたところ、今後、注意するとのことであった。

### 商工労働部

県が実施している新型コロナ感染拡大防止協力金を7月に申請後、県の指示に基づき詳細な資料を8月に提出したが、9月中旬で入金を確認できない。

感染症対策協力金コールセンター及び中小企業支援課に連絡しても分からないとの回答だけだ。

[対応] 協力金の申請が多く、業務多忙のため振り込みが遅れていると聞いている旨回答するとともに、再度、中小企業支援課に確認するよう案内し、苦情申立てについても説明した。

## 文化観光スポーツ部

文化振興会の「文化芸術の魅力発信応援プログラム」の募集があり、応募申請を手書きで申請したところ、チラシを見せられパソコン等が扱えなければ受け付けられないと言われた。

[対応] 苦情の内容について、文化振興課班長に伝えた。

後刻、文化振興会から相談者へ謝罪した旨同課班長から連絡があった。

なお、当事業は動画作成が要件となっている。

## 土木建築部

数年前に県道工事に伴い、用地買収に応じた。その際、当方が所有する近隣の土地に住宅が建築できるか聞いたところ、用地買収担当の土地開発公社職員は手続をすればできるとの回答であった。

ところが、中部土木事務所は、当該土地は進入道路がないなどの理由で住宅建築はできないとの回答であり、納得できない。

[対応] 苦情の内容を土木建築部に伝えたところ、本庁で内容を確認して対応するとの回答受け案内した。

後日、建築が可能となる条件整備が整う予定であるとの報告があった。

## 教育委員会

音訳・朗読ボランティア団体の者である。県立図書館に慰霊の日に向けて当団体がDVDを作成して同館に提供した。ところが、同館がアップロードしたユーチューブでは提供したDVDとは異なる音楽が使用され、制作者の紹介はカットされていた。同館はテロップで流したとの説明であったが、目の見えな人もいる。

[対応] 図書館長又は教育庁生涯学習振興課と話し合いするよう案内した。苦情申立制度についても説明した。

## 監査委員

辺野古埋立について、県は県民投票に莫大な経費を投じたことについて、住民監査請求を行ったが却下された。監査委員は公平な判断をしていない。

[対応] 行政オンブズマン制度を説明して、住民監査請求の結果については、当室では扱えないことを説明した。

## 第4 提言及び意見表明

令和3年度は、行政オンブズマンから県の機関に対する是正等の措置を講ずる提言及び制度の改善を求める意見の表明はなかった。

## 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

総務省主催の「第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は令和4年2月3日にWeb会議形式で開催された。



## II 資料編



# 第1 苦情相談、提言、意見表明等の実績

## 1 機関別・月別苦情等件数(令和3年度)

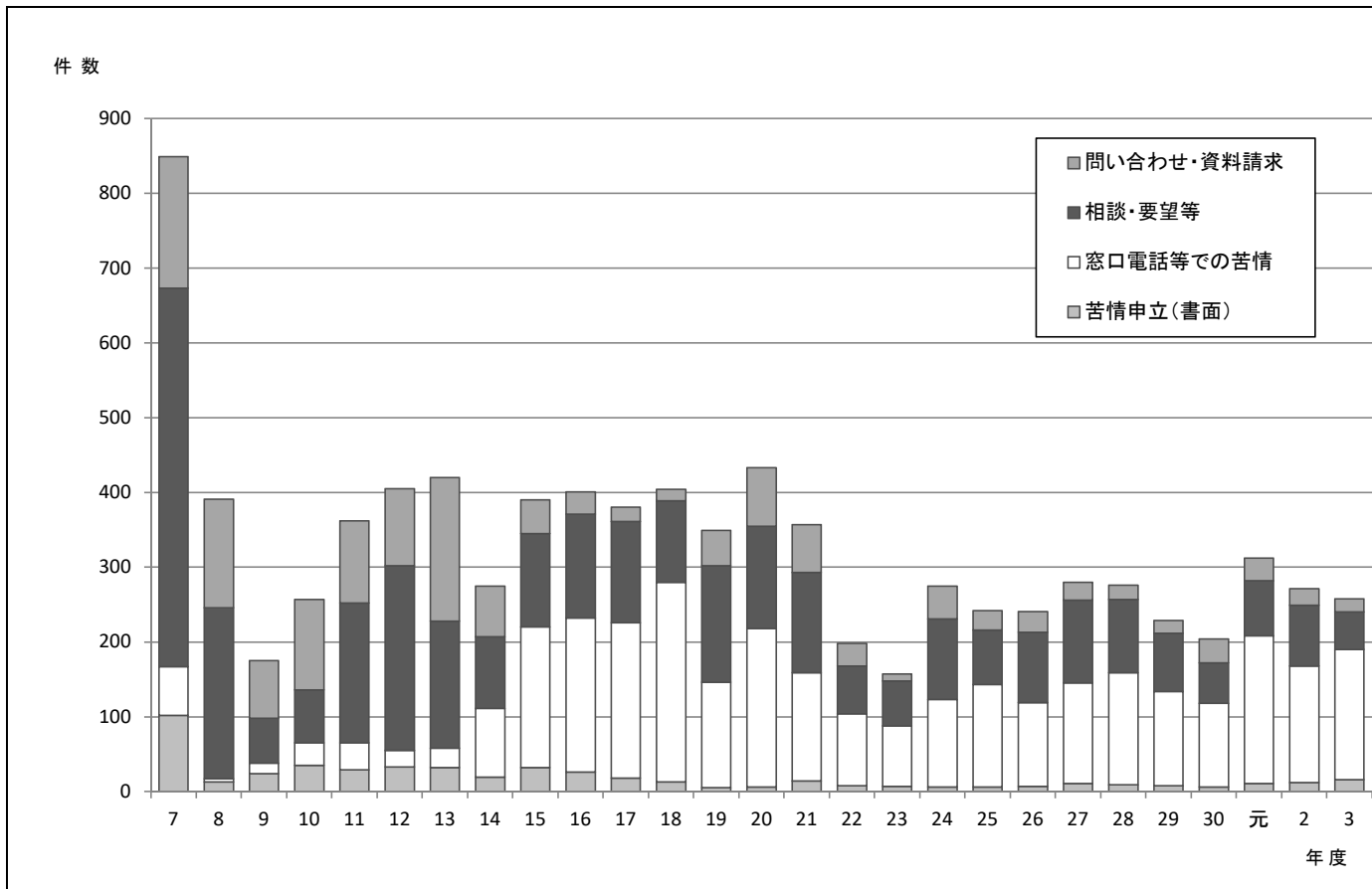
機関		月												合計
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
知事 部 局	知事公室	2	2	3	5	2	3	1	-	1	1	-	1	21
	総務部	-	2	-	1	-	1	2	2	1	-	2	1	12
	企画部	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
	環境部	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	6
	子ども生活福祉部	4	2	2	2	1	2	2	2	1	-	2	5	25
	保健医療部	3	8	9	4	12	1	3	1	2	2	-	4	49
	農林水産部	-	-	-	1	-	1	-	-	2	1	-	-	5
	商工労働部	-	-	2	5	1	2	-	2	2	2	1	-	17
	文化観光スポーツ部	-	-	2	1	1	1	1	-	1	-	1	-	8
	土木建築部	1	4	6	1	3	3	4	-	6	5	-	4	37
出納事務局		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
企業局		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
病院事業局		-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	
教育委員会		-	1	1	2	2	4	3	2	-	-	4	1	20
選挙管理委員会		-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
人事委員会		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
監査委員		-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2
労働委員会		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
県の機関計		10	19	27	22	23	19	17	12	19	11	11	17	207
県の機関以外		7	4	5	8	6	5	2	1	2	5	3	3	51
合計		17	23	32	30	29	24	19	13	21	16	14	20	258

(注) 知事部局の中で一つの苦情等について所管する部局が複数ある場合は、主な窓口となる部局に算入する。

(注) 県の機関以外とは、行政オンブズマン設置要綱第2条に定める「県の機関」以外とする。(国、市町村、外郭団体等)

## 2 年度別・苦情相談等件数(平成7年度～令和3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	2	3	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	12	16	508
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	156	174	3,248
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	81	50	3,446
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	22	18	1,589
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	271	258	8,791



## 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	2	3	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両名を委嘱

- 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 行政オンブズマンに大工廻朝次及び翁長孝枝の両名を委嘱
- 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両名を再任
- 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両名を委嘱
- 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両名を再任
- 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両名を委嘱
- 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
- 令和3年4月 行政オンブズマンに真栄城香代子を委嘱
- 令和3年6月 行政オンブズマンに吉崎敦憲を再任

### 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、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4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、30の特別区・政令市・市の合計34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、吉崎敦憲氏が令和元年6月に、真栄城香代子氏が令和3年4月に就任し、行政オンブズマンの職務を遂行している。

### 1 行政オンブズマンの略歴

ま え し ろ か よ こ  
真栄城 香代子

- ・ 県環境生活部県民生活統括監
- ・ 県出納事務局会計管理者
- ・ 県参事監兼労働委員会事務局長
- ・ 公益財団法人沖縄県文化振興会  
常務理事  
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
- 平成29年4月1日～令和3年3月31日  
當 間 重 美



# 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 _____ 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) ( )

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 号 年 月 日	
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

20mm

30mm

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

85mm

（裏）

沖縄県行政オンブズマン設置要綱（抜粋）

（設置）

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

53mm

85mm



第7号様式（第6条関係）

苦情調査結果通知書

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

第8号様式（第7条関係）

是 正 等 措 置 報 告 書

第 _____ 号 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の設置に関する規程（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3年度 運営状況報告書

令和4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