沖縄県の行政オンブズマン

平成28年度　運営状況報告書

平成 29 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28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 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

第４　提言及び意見表明 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

第５　その他運営状況 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

１　関係機関との連携 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

２　インターネットによる県民への情報提供 ・・・・・・・・・・・・・・・・13

３　全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会 ・・・・・・・・・・・・・・・・13

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28年度） ・・・・・・・・・・・・・・・・15

２　年度別・苦情相談等件数（平成７年度～平成28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 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27

・　沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31

・　沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43

・　沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44

・　沖縄県一般職非常勤職員の設置に関する規程(抄) ・・・・・・・・・・・・・・45

I　運 営 状 況 の 概 要

第１　平成28年度苦情申立等の概要

１　苦情申立等受付状況

(1)　平成28年４月１日から平成29年３月31日までの書面による苦情申立受付件数は９件である。また、窓口・電話等での苦情が150件、相談・要望等が98件、問い合わせ・資料請求が19件で合計276件となり、前年度の280件より４件減少している。

部局別には、土木建築部に係る苦情相談等が最も多く、次いで総務部、知事公室、子ども生活福祉部、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15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＼月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
苦情申立（書面）	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	3	9
窓口電話等での苦情	12	9	15	8	12	14	19	16	17	8	9	11	150
相談・要望等	6	11	10	6	7	8	6	11	9	7	8	9	98
問い合わせ・資料請求	2	5	1	3	1	1	1	2	2	1	0	0	19
計	20	25	30	18	20	23	26	30	28	16	17	23	276

(2)　苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、土木建築部３件、環境部２件、総務部１件、子ども生活福祉部１件、保健医療部１件、農林水産部１件の合計９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＼月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
知事公室													
総務部								1					1
企画部													
環境部			1	1									2
子ども生活福祉部												1	1
保健医療部			1										1
農林水産部												1	1
商工労働部													
文化観光ｽﾎﾟｰﾂ部													
土木建築部			2									1	3
教育庁													
病院事業局													
企業局													
計			4	1				1				3	9

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

2　苦情申立（書面）処理状況

平成28年度の苦情申立（書面）の処理状況は、前年度からの調査継続のものはなく、平成28年度に受け付けた９件のうち６件を処理した。

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

なお、平成28年度受付のうち３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）	4
(1)　申立ての趣旨に沿ったもの	（1）
ア 提言したもの	
イ 意見表明したもの	
(2)　行政に不備がなかったもの	（3）
2　所管外のもの	2
(1)　苦情を調査しない旨の通知書送付	（2）
(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）	0
(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	0
5　取り下げられたもの	0
処理済み合計	6
6　未処理分（次年度へ調査継続のもの）	3
総計	9

第２　苦情申立て（書面）の趣旨及び調査結果

平成28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分３件については、申立ての趣旨を記載してある。

1	北部保健所職員の不適切な対応について	（保健医療部）
2	中城村北中城村清掃事務組合に対する県の責務等について	（環境部）
3	龍譚線街路改良工事に伴う営業補償について	（土木建築部）
4	北部土木事務所からの個人情報漏えいについて	（土木建築部）
5	中城村北中城村清掃事務組合に対する県の責務について	（環境部）
6	自動車税の一部還付について	（総務部）
7	生活保護費の徴収について	（子ども生活福祉部）
8	南部土木事務所職員の不適切な対応について	（土木建築部）
9	農地転用許可申請に伴う提出書類について	（農林水産部）

1　北部保健所職員の不適切な対応について

（保健医療部）

苦情の趣旨

北部保健所職員の不適切な対応について、本人の謝罪並びに県の早急な対応及び適切な処分を求める。

調査の結果

（1）県の回答

通報に基づく伊江島観光協会（以下「協会」という。）に対する旅館業無許可の民家の仲介に関する指導に関連して、伊江村内の他の民泊仲介業者に対する指導について、協会職員である申立人との電話でのやりとりにおいて北部保健所職員に不適切な対応があったことは事実であり、申立人を始め協会関係者の方々に不快な思いをさせ、多大な迷惑をかけたことについて、誠に申し訳なく深くお詫びする。

既に当該職員及び所属班長が協会を訪問して申立人及び協会幹部に謝罪し、後日書面による謝罪もなされ、当該職員に対し北部保健所長から速やかに厳重注意を行っていることから、当該職員については、今後とも所属班長の指導の下に当該業務に当たらせたいと考えている。

職員に対しては、日頃から公務員倫理や服務規律の徹底について自覚を促しているところではあるが、このような事態となり、責任を痛感している。二度とこのような事態が発生しないよう、再発防止に全力を尽くす。

（2）行政オンブズマンの意見

当職としましては、本件苦情申立てに対し保健医療部は適切に対応しているものと考えます。

申立人及び協会におかれましては、今後とも伊江村の観光振興のため尽力されることを期待いたします。

2　中城村北中城村清掃事務組合に対する県の責務等について

（環境部）

苦情の趣旨

中城村北中城村清掃事務組合に対する廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づく県の責務が果たされておらず、また、廃棄物処理計画の達成に必要な措置を講じていない。

調査の結果

（１）県の回答

沖縄県廃物処理計画(第3期)では、最終処分場の延命化を図るため、溶融炉の整備を促進していますが、市町村に義務を課すものではない。

一般廃棄物の処理は、市町村が主体となって実施するものであり、法に基づき処理が行われるよう、県は指導及び助言を行っている。

当組合が実施している処理方式は、県の技術的助言を踏まえ実施されており、適正な処理が行われているものと判断している。

法に基づき適正な処理が図られるよう、当組合に対して、引き続き必要な技術的援助を行っていく。

（２）行政オンブズマンの意見

県は当組合の溶融固定設備の稼働停止に当たり、焼却灰の委託処理、必要な手続等についての相談及び文書での質問について、灰溶融設備を休止し、灰を民間の廃棄物処理施設で処分することは可能である旨の回答を行っております。

また、当組合が実施している処理方式は、県の技術的助言を踏まえて実施されております。

以上のことから、当職としては、県は当組合に対し、法に基づき適正な処理が行われるよう、必要な指導及び技術的助言を行っているものと判断いたします。

3　龍譚線街路改良工事に伴う営業補償について

（土木建築部）

苦情の趣旨

龍潭線街路改良工事に伴う駐車場の一時閉鎖について、営業上の損失補償を求める。

調査の結果

（1）県の回答

龍潭線街路改良工事の施工に際し駐車場と歩道に段差が生じることから、段差を摺り付けするために駐車場内発券機を挟むINとOUTのスロープを切り下げる機能補償工事（配線類移設や安全柵の付け替えを含む。）について、申立人の承諾を得て、駐車場の繁忙期を避け、工事中でも駐車場の営業が出来るよう発券補助兼誘導員を県負担で配置した上で、INとOUT交互に施工する計画であった。

しかし、申立人の社員と駐車場管理会社の企画営業課長が現場を訪れ、施工業者の監理技術士に「配線類の補償工事があるこの機会に発券機をリニューアルしたい、その期間は発券機が稼働せず営業を行わないため、その間に工事をしてもらいたい」との申し入れがあったことから、予定を前倒してINとOUTを一括施工したものである。

今回の営業停止期間については、申立人の発券機リニューアル工事が直接の要因であり、当該駐車場摺り付け工事はこれに合わせて施工を実施したものであることから、営業補償の対象とはならない。

（2）行政オンブズマンの意見

当職としましては、申立人の発券機リニューアル工事により駐車場の営業停止期間が発生しているとのことから、土木建築部の意見は妥当なものと考えます。

4　北部土木事務所からの個人情報漏えいについて

（土木建築部）

苦情の趣旨

北部土木事務所から個人情報が漏えいしている。

処理結果

本件苦情は、沖縄県情報公開条例及び沖縄県個人情報保護条例に関する事項であり、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第３条第３号の規定により所管外のため、調査しないこととした。

5　中城村北中城村清掃事務組合に対する県の責務について

（環境部）

苦情の趣旨

県は中城村北中城村清掃事務組合に対し、廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づく必要な措置を講じていない。

処理結果

本件苦情については、すでに回答済みであり、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第11条第１項第１号に該当するため、調査しないこととした。

6　自動車税の一部還付について

（総務部）

苦情の趣旨

納付した自動車税のうち、所有権移転の翌月以後の分の還付を求める。

調査の結果

（1）県の回答

地方税法第150条第２項において、賦課期日後に納税義務が消滅した者の自動車税は、その消滅した月まで月割をもって賦課すると規定されており、申立てはこの点において規定に合致している。

しかし、昭和40年の税制改正において同条に第４項の規定が追加され、賦課期日後に所有者の変更があったとしても、年度の末日に所有権移転があったものとみなして第２項の規定を適用する、と変更されたことによって、賦課期日時点の所有者が１年分の自動車税を負担する義務を負うこととなった。

第４項の追加については、当時、自動車の増加に伴い年の中途における所有権移転が激しくなり、これに伴う月割計算による課税、還付の事務が膨大な量にのぼり、事務の渋滞、徴税コストの上昇を招いたことから、制度的に根本解決を意図したものである、と説明されている。

現時点において、県と申立人との間に租税の債権債務関係は存在しないこと及び当該申立てに係る法律の説明は７回にわたって行っていることから、今後、何らかの対応を行う必要はないと考える。

（2）行政オンブズマンの意見

当職としましても、地方税法において、自動車税は月割課税が原則ではあるものの、所有者の変更等があった場合には４月１日時点の所有者に当該年度分が課税されることになっているので、申立人の主張は認められないものと考えます。

7　生活保護費の徴収について

（子ども生活福祉部）

苦情の趣旨

生活保護費の徴収は間違っているので是正を求める。

8　南部土木事務所職員の不適切な対応について

（土木建築部）

苦情の趣旨

南部土木事務所職員の不適切な対応について改善を求める。

9　農地転用許可申請に伴う提出書類について

（農林水産部）

苦情の趣旨

農地転用許可申請に必要のない書類の提出を求められている。

第３　窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

平成28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

磁気探査を受注し報告書提出の段階で、担当者から、不要な箇所まで調査しており過大調査であると指摘された。

［対応］　担当者の上司も交えて相談するよう助言した。苦情申立制度の内容、手続について説明した。

総務部

自動車税の身体障害者減免の手続で自動車税事務所へ行ったら、車検証の交付後は受け付けできないと言われた。納得ができない。

［対応］　税務課で相談するよう案内した。

環境部

北谷町の返還軍用地の有害物質の除去後３メートルの盛り土をしたが、雨水等が地下浸透して将来災いをもたらす可能性がある。県は、環境省ガイドラインに沿って土壌汚染対策を行ってもらいたい。

［対応］　既に環境保全課に申し出ており、当室への要望として記録しておくことを伝えた。

子ども生活福祉部

福祉事務所職員に生活保護に関して質問したところ、仮定の話に回答できない、図書館等の解説書で調べるよう言われた。職員の対応に問題があり、注意してもらいたい。

［対応］　福祉政策課に苦情の内容を伝え、県民からの問い合わせに対しては親切、丁寧に説明するよう申し入れた。

保健医療部

居酒屋の営業許可の更新を要望している。県担当者が入口のドアを自動ドアにするようにとの話があったと従業員から聞いた。自動ドアでは、子どもが挟

まれる危険性もあり現状のままにしたいが、変更しないとならないのか。

［対応］　所管の南部保健所で、自動ドアに変更しなければならない理由等確認するよう助言した。

農林水産部

用地測量業務の入札条件が、沖縄県土地家屋調査士協会の会員３名以上を有する法人となったことについて相談したい。

［対応］　所管の南部農林土木事務所から説明を受けるよう案内した。また、苦情申立制度の内容、手続について説明した。

土木建築部

中部土木事務所の歩道工事で、当方宅への出入口の幅は最大４メートルと言われた。出入口は、12年前に住宅新築の際に当方負担で、２メートルから４メートル80センチに拡張した経緯があり、出入口の縮小は納得いかない。

［対応］　所管課の道路管理課を案内した。中部土木事務所に確認したところ、検討中であるとの回答であった。

企業局

夜間の送水管工事の騒音で、病身の妻も自分も睡眠不足となっている。工事期間中は、近くのアパートを借り上げてほしいと要望しているが、返事がない。

［対応］　当室から企業局に対し、騒音対策等について申し入れるが、改善が見られない場合は、正式に苦情を申し立てるよう説明した。

第４　提言及び意見表明

行政オンブズマンは、苦情調査の結果必要と認めるときは沖縄県行政オンブズマン設置要綱第15条の規定により、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。

平成28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28年11月18日に開催された総務省主催の「第18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

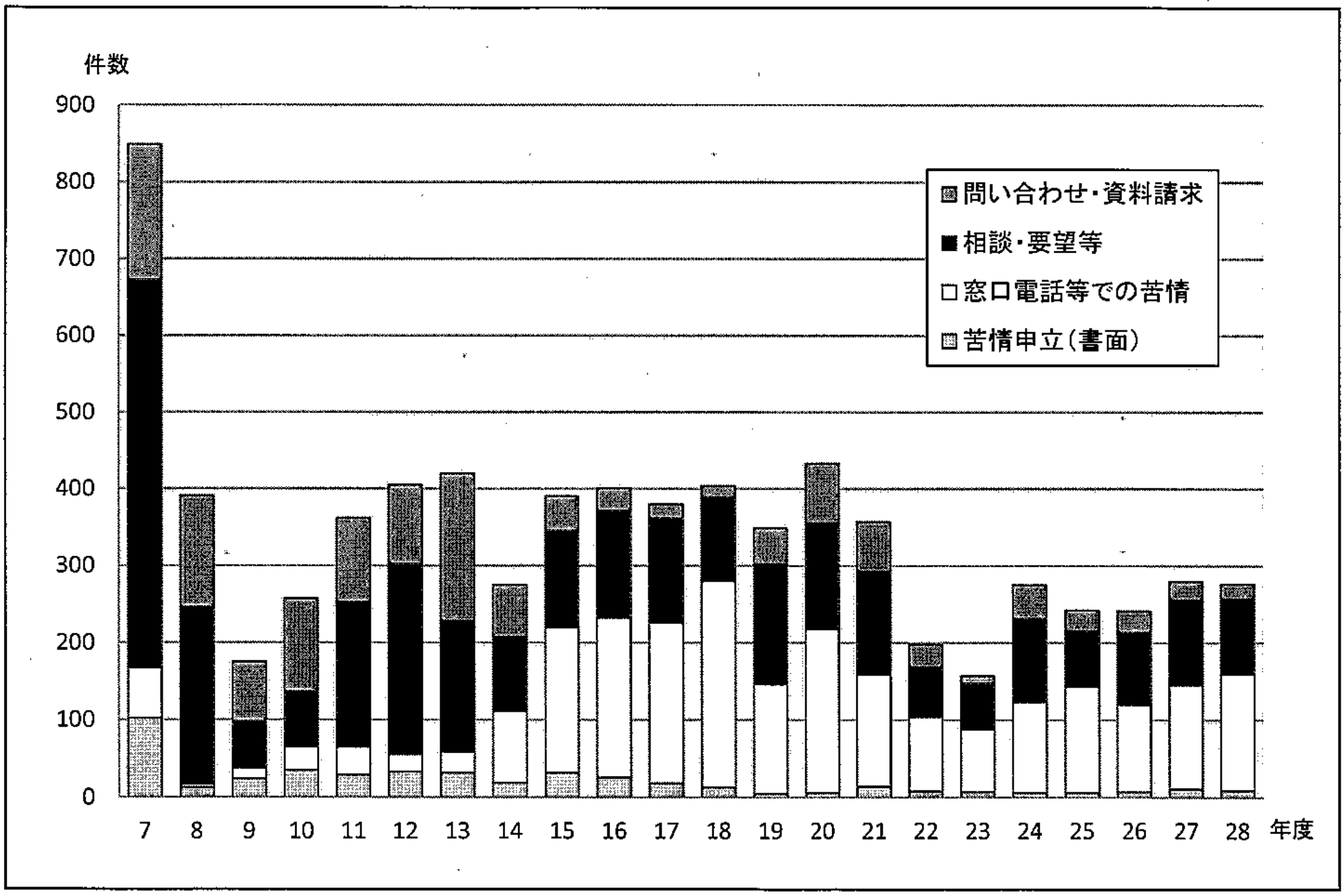
1　部局別・月別苦情等件数（平成28年度）

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	2	4	4	3	1	1	3	8	2	6	5	2	41
総務部	4	4	2	3	5	3	3	6	5	4	3	2	44
企画部	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
環境部	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
子ども生活福祉部	6	3	3	2	3	2	1	3	5	0	1	2	31
保健医療部	0	0	2	2	0	1	3	2	1	0	0	3	14
農林水産部	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	2	6
商工労働部	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
文化観光スポーツ部	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	5
土木建築部	4	5	7	0	5	4	3	3	6	2	3	6	48
教育庁	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1	5
病院事業局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企業局	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
出納事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
人事委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
部局計	17	18	21	11	15	14	19	22	20	13	14	21	205
所管外（注）	3	7	9	7	5	9	7	8	8	3	3	2	71
合計	20	25	30	18	20	23	26	30	28	16	17	23	276

（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～平成28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	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	455
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	2,483
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	3,109
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	1,470
合計	849	391	175	257	362	405	420	275	390	401	380	404	349	433	357	198	157	275	242	241	280	276	7,517



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	計
提　　言	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
意見表明	3	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
合　計	3	1	1	3	0	1	1	1	1	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18

第２　行政オンブズマン設置後の運営状況

平成７年４月　行政オンブズマン制度発足
行政オンブズマンを石田穣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穣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

第３　提言及び意見表明した事項の改善状況

意見表明（平成７年１０月５日）

第１号　宜野湾港マリーナ施設の使用許可等について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成７年１０月５日）

第２号　沖縄県職員採用試験の受験年齢について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成７年１０月５日）

第３号　土地関係苦情事案の多発について

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

[改善状況]

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

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

意見表明（平成８年８月６日）

第４号　「美ら島を守るために」について

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

[改善状況]

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

意見表明（平成９年８月２５日）

第５号　首里城周辺の混雑緩和について

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

［改善状況］

①　首里城への進退路コースを一方通行にした。

②　屋台土産店舗の営業場所を仮設店舗の中に移転した。

③　正規のタクシー乗り場を設置した。

④　守礼門の団体写真撮影場所を、歓会門に移し、撮影場所に線を引き、はみ出ないように撮影場所を指定した。

⑤　バス駐車場を１２台分更に拡張することになった。

意見表明（平成１１年３月１６日）

第６号　植樹帯の見直し撤去について

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

［改善状況］

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

意見表明（平成１１年３月１６日）

第７号　講師謝礼金支払い基準と運用の見直しについて

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

［改善状況］

当面は、基準によりがたい場合は、従来どおり個別協議で対応する。

提言（平成１１年３月３０日）

第８号　県職員の電話対応について

県職員が、電話で対応するときに、所属と名前を名乗るようにしたらどうか。そのための是正措置を速やかにとられたい。

［改善状況］

「接遇マニュアル」を作成し、それを通して行政サービスの向上に努める。

意見表明（平成１２年７月１０日）

第９号　環境美化推進について

「沖縄県行政システム改革大綱」が策定され、その具体的方策の一つに「美ら

島づくりに向けて環境保全率先行動を実施すること」が挙げられた機会に、汚れた場所を清掃するだけでなく、汚さないための方策を検討されたい。

[改善状況]

「ちゅら島環境美化条例」を平成１４年３月３０日に制定し、同年７月１日から一部条項を除き施行、平成１５年１月１日から全面施行している。

意見表明（平成１３年７月２６日）

第10号　保健医療体制整備のための医師の養成確保について

県の「沖縄県保健医療計画」に示された医師の養成確保の理念を実現するため，具体的な方策を立てることを検討されたい。

[改善状況]

① 医師が都市部に集中し、北部や宮古・八重山は医師確保が困難な地域となっているが、県立中部病院の臨床研修終了医師の確保や、大学病院との連携等により、医師確保に努めている。

② 医療機器については、八重山地域から強い要望があったＭＲＩが平成１３年度に導入され、精和病院を除く全ての県立病院で整備済みである。

意見表明（平成１４年７月５日）

第11号　県営住宅の管理運営に関する県の指導の強化について

県営住宅の管理運営については、住宅供給公社や県営住宅居住者の自治会に任せるだけでなく、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、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になります。

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２８年４月現在、都道府県においては、４道県(北海道　秋田県　山梨県　沖縄県)、市町村等においては、29 の特別区・政令市・市の合計 33 の自治体で制度の導入をしております。

第５　行政オンブズマンの紹介

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

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

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

現在、行政オンブズマンとして、宮城嗣宏氏が平成27年４月に、當間重美氏が平成29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

宮城嗣宏（みやぎつぐひろ）

（沖縄弁護士会所属弁護士）

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

當間重美（とうましげみ）

・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

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
　石田穣一　　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

Ⅲ　関　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。

（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

<table>
<tr><td colspan="4">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。</td></tr>
<tr><td>苦情の
趣　旨</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>苦情の
理　由</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">苦情の原因となった事実のあった日</td><td colspan="2">年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>他制度
の手続
の有無</td><td colspan="3">□有（□県民相談　□請願　□陳情　□監査委員　□直接請求
□行政不服審査　□行政事件訴訟　□その他　　　　）
□無　　　　　（注：該当するものにレ印を記入する。）</td></tr>
<tr><td>代理人</td><td colspan="3">住　　所
氏　　名　　　　　申立人との関係（　　　　）
電　　話（　　　）　　－</td></tr>
<tr><td>関係機関名</td><td>部（局）
課（室）　　　班
電話（　　　）　　－</td><td>受付印</td><td></td></tr>
</table>

第２号様式（第３条関係）

苦情に関する調査実施通知書

第　　　　　　号 年　　月　　日 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　　　　　　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、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） □　行政オンブズマンの所管外であるため □　申立人自身の利害を有しないため □　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 □　虚偽その他正当な理由がないと認められるため □　その他調査することが適当でないと認められるため （説明）

第４号様式（第４条関係）

苦 情 調 査 中 止 通 知 書

<table>
<tr><td colspan="2">

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。

</td></tr>
<tr><td>苦 情 の 趣 旨</td><td></td></tr>
<tr><td>中 止 の 理 由</td><td></td></tr>
</table>

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）

53mm

身　分　証　明　書

第　　　号

20mm

30 mm

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

85mm

（裏）

53mm

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。

85mm

第７号様式（第６条関係）

苦 情 調 査 結 果 通 知 書

<table>
<tr><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>苦 情 の 趣 旨</td><td></td></tr>
<tr><td>調 査 の 結 果</td><td></td></tr>
</table>

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

<table>
<tr><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>苦情の趣旨</td><td></td></tr>
<tr><td>提言・意見表明先</td><td></td></tr>
<tr><td>提言・意見表明年　月　日</td><td></td></tr>
<tr><td>提言・意見表明の内容</td><td></td></tr>
</table>

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、仮受付けとし、速やかに文書で申し立てるよう案内し、文書が提出された場合に正式に受け付けるものとする。なお、文書の提出がない場合は、参考資料として記録を保存するものとする。

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。

沖縄県一般職非常勤職員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一般職非常勤職員の職の設置に関し必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第２条　この訓令において「一般職非常勤職員」とは、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第17条第１項の規定により任用される非常勤職員で、補助的又は定型的な業務に従事させるために任用されるものをいう。

（設置）

第３条　一般職非常勤職員の職として、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。

（用地嘱託員設置規程等の廃止）

2　次に掲げる訓令は、廃止する。

(28)　沖縄県行政オンブズマン調査員設置規程（平成11年沖縄県訓令第16号）

沖縄県の行政オンブズマン

平成２８年度　運営状況報告書
平成２９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