

**沖縄県の行政オンブズマン  
令和 2 年度 運営状況報告書**

令和 3 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2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	21
第4	提言及び意見表明	24
第5	その他運営状況	24
1	関係機関との連携	24
2	インターネットによる県民への情報提供	24
3	全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会	24

## II 資料編

第1	苦情相談、提言、意見表明等の実績	25
1	部局別・月別苦情等件数(令和2年度)	25
2	年度別・苦情相談等件数(平成7年度～令和2年度)	26
3	要綱第15条に基づく提言・意見表明の状況	26
第2	行政オンブズマン設置後の運営状況	27
第3	提言及び意見表明した事項の改善状況	29
第4	行政オンブズマン制度	34
第5	行政オンブズマンの紹介	35

## III 関係規程

・	沖縄県行政オンブズマン設置要綱	37
・	沖縄県行政オンブズマン事務取扱要領	41
・	沖縄県行政オンブズマン事務決裁要領	53
・	沖縄県行政オンブズマン苦情受付要領	54
・	沖縄県会計年度任用職員の職の設置に関する規程(抄)	55



# I 運営状況の概要



## 第1 令和2年度苦情申立等の概要

### 1 苦情申立等受付状況

- (1) 令和2年4月1日から令和3年3月31日までの書面による苦情申立受付件数は12件である。また、窓口・電話等での苦情が156件、相談・要望等が81件、問い合わせ・資料請求が22件で合計271件となり、前年度の312件より41件減少している。

部局別には、子ども生活福祉部に係る苦情相談等が最も多く、次いで保健医療部、土木建築部、知事公室の順となっている。（資料編の部局別・月別苦情等件数25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）	3	1					1		1	2	4		12
窓口電話等での苦情	17	8	7	10	17	14	10	16	13	18	12	14	156
相談・要望等	19	7	9	7	4	1	2	2	4	10	7	9	81
問い合わせ・資料請求	2	1		1	2	1	2	1	2	6	1	3	22
計	41	17	16	18	23	16	15	19	20	36	24	26	271

- (2) 苦情申立（書面）受付件数を部局別に見ると、子ども生活福祉部6件、土木建築部2件、保健医療部1件、農林水産部1件、県の機関以外が2件の合計12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													
総務部													
企画部													
環境部													
子ども生活福祉部	2									2	2		6
保健医療部	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		2
教育庁													
病院事業局													
企業局													
県の機関以外									1		1		2
計	3	1					1		1	2	4		12

- (注) ①一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 苦情申立（書面）処理状況

令和2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が、4件、令和2年度に受け付けたものが12件、合計16件を処理した。

処理状況の内訳は、申立ての趣旨に沿ったもの4件、行政に不備がなかったもの9件、所管外のもの2件、その他のもの1件となっている。

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）	13
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	(4)
ア 提言したもの	
イ 意見表明したもの	
(2) 行政に不備がなかったもの	(9)
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）	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	16
6 未処理分（次年度へ調査継続のもの）	
総 計	16

## 第2 苦情申立て（書面）の趣旨及び調査結果

令和2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。

### （令和元年度受付）

- 8 農地法第5条の許可申請について  
（申立の趣旨に沿ったもの）農林水産部
- 9 宮古広域公園の都市計画案について  
（行政に不備がなかったもの）土木建築部
- 10 厚生年金の未納について  
（事実のあった日から1年を経過しているもの）知事公室
- 11 農地転用の許可について  
（申立の趣旨に沿ったもの）農林水産部

### （令和2年度受付）

- 1 沖縄県消費生活センター及び人事課職員の対応について  
（行政に不備がなかったもの）総務部、子ども生活福祉部
- 2 コザ児童相談所に一時保護された子どもについて  
（行政に不備がなかったもの）子ども生活福祉部
- 3 国民健康保険料の支払いについて  
（行政に不備がなかったもの）保健医療部
- 4 国場川の自宅側の土手の抜本的な補修工事について  
（行政に不備がなかったもの）土木建築部
- 5 水利施設整備事業の土地買収手続について  
（行政に不備がなかったもの）農林水産部
- 6 一般社団法人西原町観光まちづくり協会の設立について  
（所管外のもの）県の機関以外
- 7 沖縄県消費生活センター相談員の対応について  
（行政に不備がなかったもの）子ども生活福祉部
- 8 「有利誤認に係る不当表示」に抵触する恐れがある事業の対応について  
（行政に不備がなかったもの）子ども生活福祉部

- 9 障害児福祉手当の返還及び特別障害者手当の支給について  
(行政に不備がなかったもの) 子ども生活福祉部
- 10 名護市消費生活相談員の対応改善について  
(所管外のもの) 県の機関以外
- 11 私立中学校のいじめ問題の県の再調査について  
(申立の趣旨に沿ったもの) 子ども生活福祉部
- 12 県管理の遊歩道に設置された私製構築物に対する対処について  
(申立の趣旨に沿ったもの) 土木建築部

(注) ( ) は調査結果

(令和元年度受付)

## 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。

調査の結果

### (1) 県の回答

申請書に係る審査では、立地基準及び一般基準が適正であるかを確認し許可または不許可の判断を行っている(農地法第5条)

同申請に対して保留としている理由は、一般基準において他法令との調整の確認に時間を要しているためである。

引き続き、農地法に照らし合わせて、許可手続を進めていきたい。

### (2) 行政オンブズマンの意見

現在、農林水産部は、審査の適正を期すため、事務手続を慎重に進めている。

ただ、令和元年6月に申請書を受付してから9か月以上経過しており、審査期間が長すぎる。

その理由として、同部によると、農地法および関係法令により審査を行っており、転用の審査基準で現実性を確認するためには、事前に調整が整っている必要があるが、西原町との協議が一部残っているため保留を継続している、と回答している。

当職は、同部に対して、西原町に協議の実施を促すなどし、迅速に手続を進めるよう申し入れるとともに、また申立人に対しては、同部からの説明を受け入れ、所要の手続を進めるよう助言いたします。

## 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。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

- ア 県では、平成26年度に基本構想に対するパブリックコメントを実施し、これまで都市計画や環境影響評価の手續等を進める上で、住民参加の機会を設けるため説明会を計6回開催しており、その参加依頼については、地権者や周辺地域住民等への説明会の案内状送付(3回)や地元新聞2紙への掲載、周辺自治会や役員の事前説明会及び住民説明会への参加者呼びかけの依頼、県広報やホームページへの掲載など、幅広く周知をしている。
- イ それらの案内内容には、都市計画手續や事業計画に関する問い合わせ先も記載しており、説明会以外でも問い合わせがあれば対応してきている。
- ウ また、当該公園の区域を定める都市計画の手續きは、平成31年4月11日に都市計画原案に対する住民説明会を開催し、4月12日から26日まで公告・縦覧を行い、地権者から意見陳述の申し出を受け、公聴会を5月14日に開催した。
- エ その後、宮古島市への意見照会を行い、異存ない旨の回答を受けた後、令和元年6月11日から7月10日まで、都市計画案に対する公告・縦覧を行い、地権者等から意見書提出されている。
- オ それらの意見を踏まえ作成した都市計画案を令和2年3月23日に開催した、学識経験者や関係行政機関、市町村の長を代表する者等で構成する第177回沖縄県都市計画審議会にて、公聴会や意見申し出と併せて審議され、同意する旨の議決がなされた。
- カ 以上のとおり、公園区域検討にあたっては、段階的に地権者や関係者等へ広く周知を図りつつ、頂いた意見は整備計画への基礎資料として検討を進め、また、都市計画審議会での議決を経て、区域を決定する予定であることから、適切な手續であると考えている。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、土木建築部は宮古広域公園の都市計画手續については、都市公園法、環境影響評価法等関係法令に基づき適正に行われているものと判断します。

なお、当職から同部に対し、当該公園計画に対する、地権者等からの問い合わせ等については、十分に説明を行っていただくよう申し入れます。

## 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。

### 処理結果

苦情申立ての原因となった厚生年金の納付に係る事実のあった日が、平成10年3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。

## 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。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

ア 西原町農業委員会受付第5号(西原町字池田上池田44番1、5、9、10の4筆 転用目的:店舗)に係る回答については、すでに回答済みと認識している。

イ 西原町農業委員会受付第3号(西原町字池田上池田44番4、7、11の3筆、転用目的:駐車場)に係る回答については次のとおりである。

当該申請で保留となっていた都市計画法第29条の開発許可については、開発許可不要との確認ができていることから、農地法に照らし合わせて手続を進めていきたい。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

今回申立のうち、受付第5号については、令和2年4月16日付け沖オ苦第8号にて通知のとおりです。

受付第3号について、農林水産部は、当該申請で保留となっていた都市計画法第29条の開発許可については、開発許可不要との確認ができていることから、農地法に照らし合わせて手続を進めていきたいと回答しております。

当職としては、同部は、審査の適性を期すため、事務手続を慎重に進めているものの、令和元年6月13日に申請書を受け付けてから、すでに10か月が経過しており、審査期間が長すぎるものと考えます。

当職は、同部に対して、迅速に手続を進めるよう申し入れるとともに、申立人に対して、同部及び西原町との協議を整える等、所要の手続を進めるよう助言します。

(令和2年度受付)

## 1 沖縄県消費生活センター及び人事課職員の対応について

(総務部・子ども生活福祉部)

苦情の趣旨

沖縄県消費生活センターと人事課の県民に対する不適切な対応に対し謝罪を求める。

調査の結果

### (1) 県の回答

#### ア 子ども生活福祉部

消費生活センターは消費者と事業者の間に立って話し合いによる解決のための調整を行う機関であり、また、消費生活相談は規制行政でなく支援行政であり、行政処分を伴いません。

そのため、事業者に対して指導・命令する権限は有しておりません。また、職員は声を荒げたり、感情的な発言をすることもなく、伝えるべきことを冷静に伝えており、不適切な対応はなかったものと考えております。

当部としては不適切な対応はなかったものと考えておりますが、県民に対しては、今後とも職員一同、丁寧な説明に努めて敬意をもって相談に対応していきたいと考えております。

#### イ 総務部

県民の皆様に対して、わかりやすく丁寧に説明を行うよう努めているところですが、誠意を持って対応したものの、理解を得られず、行政としての公益性・効率性が損なわれるような場合は、行政側の判断で対応を終える場合もあり、不適切な対応はなかったものと考えます。

当部としては、不適切な対応はなかったものと考えておりますが、県民に対しては今後も丁寧な説明に努めてまいります。

### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、子ども生活福祉部消費生活センター、総務部人事課の対応については、いずれも申立人の相談に誠意をもって対応しており、それぞれ不適切な対応はなかったものと判断します。

今後、各部においては、県民からの相談等について、苦情が生じないように、分かりやすく、丁寧な説明を行うよう申し添えます。

今回、申立人は本来の目的である相談業務以外の言葉使い等について、長時間にわたって延々と苦情を述べておりますが、このような行為は、相談者としての一般的なマナーを守った相談とはいえないと考えます。

当職は、申立人に対し、今後、相談等に当たっては、一般的なマナーを守って行っていただくよう助言します。

## 2 コザ児童相談所に一時保護された子どもについて

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

コザ児童相談所に一時保護された子どもを、早く家庭に返してほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

本児の家庭復帰時期については、乳児である本児が家庭において安心安全に暮らせる環境が整ってからと考えており、母親の主治医である医師の助言や在住市町村児童相談担当課等の支援を確認した上で検討したい。

退所時期については、今後の親子交流や家庭訪問等による養育環境等の確認および母親の病状を含む養育者の状況を把握した上で検討していく。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、子ども生活福祉部コザ児童相談所は児童福祉法に基づき、適正な手続で一時保護を行ったものと判断します。

同部は一時保護を行った児童の退所時期については、養育環境等の確認や養育者の状況を把握した上で検討する旨を述べています。

当職としては、子を早く帰してほしいとの申立人の心情も理解でき、同部に対し、申立人からの相談、問い合わせ等に対しては、分かりやすい、丁寧な説明を行っていただくよう申し入れます。

また、申立人に対しては、子の引き取り実現のために、同部と協力して、子の受け入れ環境を整える等の努力を行っていただくよう助言します。

### 3 国民健康保険料の支払いについて

(保健医療部)

#### 苦情の趣旨

国民健康保険料の年間70万円の支払額を長期払いにしてほしい。

#### 調査の結果

##### (1) 県の回答

国保税の賦課・徴収に関しては、市町村の権限であることが法で定められていることから、県が徴収方法を指示することはできないものと考えている。

しかしながら、住民が適切な相談が受けられるよう、宮古島市に対して適宜、助言を行っていきたい。

##### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、今回の苦情申立について、国保税の賦課・徴収に関する権限を有する宮古島市において判断されるものであると考えます。

なお、当職から保健医療部に対し、今後、申立人から同市との相談の要望があった場合は、相談実施について配慮していただくよう申し添えます。

## 4 国場川の自宅側の土手の抜本的な補修工事について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県管理2級河川国場川の自宅側の土手が崩壊したが、簡易的な補修でなく抜本的な補修工事を行ってほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

ア 対象河川の2級河川国場川水系国場川は、流域面積43平方キロメートル、流路延長11.25キロメートルの沖縄県では比較的大きな都市河川であり、昭和47年度から河川改修事業を進め、平成30年度までに河口から平原橋下流までの約7.2キロメートルの区間が概成している。

一般的に河川整備は、上流から整備を行うと下流の未整備区間で氾濫が起ることから、下流から整備を行う必要があり、県は河川の下流から整備を行っている。そのため、本件に係る箇所までの整備には相応の時間を要している。

イ 昨年度から生じている前田橋直上流の護岸の崩れに対し、南部土木事務所は、都度、応急対策工事および暫定応急対策を実施している。

また、前田橋直上流の狭隘部の暫定掘削や建物前面に矢板による土留め等の対策にも着手している。

以上により、今回苦情に対し、県は河川管理者として適切に対応を行っているものとする。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

土木建築部は、令和2年5月6日に被災して発生した国場川の前田橋直上流の土羽護岸の崩れに対し、同月15日までに暫定応急対策としての応急処理工事を完了しています。

また、既に、前田橋直上流の狭隘部の暫定掘削や建物前面に矢板による土留め等の対策の設計等の委託業務を発注・契約し、本年9月中の工事完了を目指して応急対策工事にも着手しております。

このため、当職としては、今回の申し立てに対し、同部は適切に対応しているものと判断します。

一方、当職は、申立人が大雨や河川増水時等に受ける不安な気持ちや心情についても十分理解できることから、同部に対し、既に着手している矢板による土留め等の対策を一刻も早く、迅速に行うとともに、巡回パトロールや監視を強化実施して、被災防止を図っていただくよう申し入れます。

## 5 水利施設整備事業の土地買収手続について

(農林水産部)

苦情の趣旨

南部農林土木事務所の南城市中山・志堅原地区「水利施設整備事業」の土地買収手続に納得できない。

調査の結果

### (1) 県の回答

相続財産の買収については、

ア 相続人による遺産分割協議に基づく権利取得者からの買収

イ 法定相続分に基づく各相続人の持分による買収

の2通りがあるが、どちらの買収手続においても相続人全員の同意が必要である。

当該用地については、相続人の1人に相続人不明者がいたため、県は民法第952条第1項の規定に基づき那覇家庭裁判所に対し相続財産管理人選任申立を行い、令和2年10月1日付けで同裁判所より相続財産管理人（弁護士）が選任された。

これを受け県は、相続財産管理人と連携の下、相続人1人1人と契約交渉を進め、相続人全員が「遺産分割協議」ではなく「法定相続分」による契約締結を希望していたことから、「法定相続分」による買収手続を進め、現時点で相続18名のうち17名と契約締結を終えたところである。

しかし、申立人が遺産分割協議による買収を希望するとのことであれば、県としてはこれ以上契約手続を進められないと判断している。

当該用地は、畑地かんがい施設を整備するための水源である貯水池建設用地として、必要不可欠な用地であることから、県としては、今回の申立人の意向を他の相続人に報告した上で、当事者間による遺産分割調停の今後の行方を見守りつつも、南城市中山・志堅原地区の受益者のため、引き続き用地買収への協力をお願いしていく方針である。

### (2) 行政オンブズマンの意見

当職は、農林水産部を調査したところ、同部は、申立人を含む相続人全員が「遺産分割協議」を経ずに「法定相続分」による契約締結を希望したことに基づいて、法定相続分による買収手続を進め、その後、相続財産管理人による遺産分割調停の申立に伴い、当該買収手続を中断したものであるから、同部の行った手続は、適法かつ適切であると判断します。

## 6 一般社団法人西原町観光まちづくり協会の設立について

(県の機関以外)

### 苦情の趣旨

一般社団法人西原町観光まちづくり協会の設立に違法性がある。

### 処理結果

本件苦情については、県の機関の業務の執行に関する事項でないため、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条の規定により所管外のため、調査しないことになった。

## 7 沖縄県消費生活センター相談員の対応について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

沖縄県消費生活センター相談員の質問や対応等について不快な思いをした。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

相談員は消費者からの相談を受けた際に、統計上の理由で必ず、①年齢 ②お住まい(市町村名) ③職業(給与生活者、自営業、学生など)の3点を伺っております。この場合、お答えいただかなくても相談には応じております。

また、年齢情報は、相談記録のシステムの仕様上、「40代」との入力が出来ないため、詳細な年齢を伺ったものであり、相談者の回答により相談員が態度を変えらるということはありません。

今回の場合は、年齢をお尋ねする理由の意図が十分に伝わらず誤解を与えてしまったものと思料します。

「相談者の話しの腰を折り、ちゃちゃを入れているような態度」については、ご相談いただいた消費者トラブルについて、適切な助言を行うためには(契約条項や支払い方法などの)複数の確認すべき項目があるため話を途中で遮るような形になってしまい不快感を抱かせてしまったものと思われまます。

また、消費生活センターは極力、相談者の意向に沿う方向でトラブル解決を目指しますが、あくまで消費者と事業者との間に立って話し合いによる解決のための調整を行うことを目的としており、法律や制度の範囲内で解決を目指すこととなります。そのため、必ずしも相談者の意向に沿った形での解決に至るとは限りません。

県としては、相談員の対応が不適切であったとまでは言えないものの、結果として誤解や不快感を与えてしまったのであれば、今後は、相談者に対してより丁寧な対応に努めていきたいと考えております。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、消費生活センター相談員の対応については、統計上の理由から、年齢、住まい等を伺ったものであり、特に不適切な対応ではなかったものと判断します。

一方、申立人は相談員の質問や対応等に対し不快に感じていることから、当職から子ども生活福祉部に対し、消費者からの相談等については、今後、より一層、分かりやすく、丁寧な説明を行うよう申し添えます。

## 8 「有利誤認に係る不当表示」に抵触する恐れがある事業の対応について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

沖縄市の事業内容が「有利誤認に係る不当表示」に抵触する恐れがあり、県に対し迅速な対応及び結果報告を求める。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

本件情報の取扱いに関して、県に対し迅速な対応及び結果報告が求められている点について

ア 景品表示法違反被疑情報の調査は、当該表示が景品表示法に違反するかどうかの観点から客観的に行われるものであり、申告者（情報提供者）と関係人（被疑事業者）の紛争解決を目的としていない。申告は調査の端緒に過ぎない。

このため、県では、措置命令を行った場合などはその概要を公表することとしており、その他の場合については、景品表示法違反被疑情報の申告者に対しても、調査に着手したかどうかや、調査に着手した場合の進捗状況、処理結果に係る問合せには回答していない。このような県の対応に関しては、消費者庁の対応も同様である。

イ よって、本件情報の取扱いに関する県の対応は適切である。

本件情報を含め、景品表示法違反被疑情報の取扱いについて、県は今後も同様に対応する。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職が、子ども生活福祉部を調査したところ、「有利誤認に係る不当表示」に抵触する恐れがあると申告した事案について、同部の対応は適切であると考えます。

## 9 障害児福祉手当の返還及び特別障害者手当の支給について

(子ども生活福祉部)

苦情の趣旨

障害児福祉手当の返還及び特別障害者手当が支給されないのは受け入れがたい。

調査の結果

### (1) 県の回答

障害児福祉手当は、精神又は身体に重度の障害を有するため、日常生活において常時の介護を必要とする20歳未満の者が支給対象である。

特別障害者手当は、精神又は身体に著しく重度の障害を有するため日常生活において常時特別の介護を必要とする在宅の20歳以上の者が支給対象である。

障害児福祉手当については、特別児童扶養手当等の支給に関する法律第26条で準用する同法第5条の2第1項に基づき、手当を支給すべき事由が消滅した日の属する月で終わることとされており、手当を支給すべき事由が平成29年5月で消滅したため、支給対象手当は平成29年5月分手当までとなり、平成29年6月分以降の手当について、返還手続が必要となった。

また、特別障害者手当については、法令上、認定を受けようとする者からの請求に基づき、認定する必要がある。

請求日以前に遡って手当支給が可能か、関係法規や事例の確認等を行ったが、「手当の支給は、受給資格者が認定の請求をした日の属する月の翌月から始まる。」ことが法に明記されており、請求日以前に遡って手当を支給することはできない。

なお、受給者に送付した手当の返還通知の教示文で、処分に不服がある場合は、決定があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に沖縄県知事に対して審査請求できる旨教示している。

今後、返還金等について、受給者やご家族に対して、丁寧に説明し理解を求めたい。

また、事務処理の改善を行い、適正な手当支給に努めていく考えである。

### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、申立人の申し立てについて理解できる点はあるが、子ども生活福祉部は法令等に基づき、適正に手続を行ったものであると判断します。

当職は、同部に対し、管内町村と連携を強化して受給資格の確認等を徹底するよう申し入れます。

なお、申立人に対し、県福祉事務所の処分について不服がある場合は県知事に対して審査請求をすることができるほか、処分の取り消しの訴えを提起することができる旨を申し添えます。

## 10 名護市消費生活相談員の対応改善について

(県の機関以外)

### 苦情の趣旨

名護市消費生活相談室相談員の対応改善のため、県に注意喚起を求める。

### 調査の結果

本件苦情については、県の機関の業務の執行に関する事項でないため、沖縄県行政オンブズマン設置要綱第3条の規定により所管外のため、調査しないことになった。

## 11 私立中学校のいじめ問題の県の再調査について

(子ども生活福祉部)

### 苦情の趣旨

私立中学校のいじめ問題で県の再調査が必要か否かを、被害生徒の親へ回答してほしい。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

県としては、これまでに第三者委員会が調査した結果内容や被害生徒父親の所見書の意見を丁寧に精査し、いじめ防止対策推進法、いじめの重大事態の調査に関するガイドライン等に基づき、いじめ部会の各委員による専門的な立場から議論・審議していただき、その結果の答申を受けたいと考えています。

よって、苦情申立の趣旨や理由にある「8か月以上経過しているのに再調査が必要か否かの報告義務を怠っている。」ことについては、まだ継続審議中であり、前述したとおり、いじめ部会の審議結果の答申を受けて報告する予定です。

これまで、いじめ部会を3回開催して再調査の要否について慎重に審議を行いました。

特に第2回いじめ部会(令和2年10月16日)の際は、被害生徒の気持ちを知りたいとの考えで、被害生徒の父親を招致して、これまでの経緯等について、直接、委員へ説明する機会を設けました。

また、第三者委員会が作成した報告書内容についても、疑問点については、総務私学課を介して照会するなどしているところであります。

今後のいじめ部会については、新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、各委員との日程調整、第三者委員会への照会結果等の整理ができ次第、開催したいと考えています。

いじめ部会から審議結果の答申を受けた場合は、被害生徒父親へ報告予定であります。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、専門的な立場からいじめ部会による慎重な審議を行っている子ども生活福祉部の対応は評価できますが、事案の迅速な処理も要求されることに鑑みると、申立人から所見書が提出されてから既に8か月が経過している本件においては、審議期間が長すぎるものと思料します。

以上により、当職から同部に対し、審議の迅速化を図り、早期に回答を行うよう申し入れます。

## 12 県管理の遊歩道に設置された私製構築物に対する対処について

(土木建築部)

### 苦情の趣旨

県管理の遊歩道に設置された私製構築物に対して、適切に対処する必要がある。

### 調査の結果

#### (1) 県の回答

申立てに係る階段について、南部土木事務所は、1月21日の糸満市からの情報提供を受け、同月25日に現地確認し、海岸法違反の不法占用物件として、警告ステッカーを貼り付け、その後、2月2日には、設置者に対し直接、撤去・原状回復を求めている。

また、3月12日には、現地確認の上、「沖縄県土木建築部海岸巡視要領」に定める注意書を貼り付けている。

南部土木事務所は、同階段に係る「海岸保全区域等占用許可申請」に対し2月22日に不許可処分の手続きをしている。

同階段は、不法占用物件とはいえ財産上の価値を有するため、強制的な撤去については、高い緊急性が認められるかを含め、慎重な検討が必要であると考えている。

設置者に対し、階段を設置することによる事故発生の危険性や海岸法の規定により制限されている行為であること等について丁寧に説明し、理解を得る。

その上で、引き続き、「沖縄県土木建築部海岸巡視要領」に基づき、海岸法違反の不法占有物件として撤去・原状回復を強く求めていく。

#### (2) 行政オンブズマンの意見

当職としては、土木建築部は、県が管理する海岸の土地に木製階段が設置されているとの情報を令和3年1月21日に受けた後、同月25日に現地を確認し、階段は海岸法違反の不法占用物件であることから、撤去・現状回復を求める手続を進めているところであり、適切に処理をしていると判断します。

当職は、同部に対し「沖縄県土木建築部海岸巡視要領」に基づき不法占用物件である階段を放置することなく、撤去・現状回復を図るよう強く申し入れます。

### 第3 窓口・電話等での苦情・相談の処理事例

令和2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

県職員の対応が適切でないと思われる場合、県民はどうすればいいか。

[対応] 通常、出先機関の担当者の対応に問題があり不利益を受けた場合は、まず上司の班長、本庁の所管課、人事課から説明を受けて、納得出来ない場合は、行政オンブズマンへ苦情申立書の提出となることを説明した。

#### 総務部

新築で住居を取得したが、欠陥住宅であったため建物は設計事務所が引き取ることで決定した。不動産取得税が賦課されないか心配で、土木事務所に相談したところ、課税されないとの回答であったが、後日納付書が届いた。

[対応] 苦情の内容を税務課に伝え、内容の確認及び苦情者への説明を依頼した。

相談者へは、税務課から説明の連絡をすることと、内容に納得がいかない場合は、行政不服審査請求または苦情申立てを助言した。

#### 環境部

動物愛護センターは、ペットショップ勤務者を対象に、毎年講習会を開催している。講習会は動物虐待、伝染病や衛生面を注意するよう4時間にわたって説明していた。当講習会の廃止または時間短縮を要望する。

[対応] 当センターに苦情の内容を伝え、確認したところ法律に基づき動物取扱責任者研修として年1回の研修義務が定められているとの説明であった。

#### 子ども生活福祉部

県児童相談所に子どもが保護された。虐待だと言うが、当方としてはその認識がない。児童相談所職員は、虐待だと決めつけた対応であり、納得できない。

[対応] 青少年・子ども家庭課を案内した。また、行政オンブズマンへの苦情申立てについて説明した。

## 保健医療部

病院から、医療従事者に対してマスクは使用するなど言われている。「新型コロナ相談窓口」に電話するが、つながらない。保健所、医師会等に相談したが、解決していない。

[対応] 地域保健課に確認したところ、相談が殺到して電話がつかない状況である。再度電話してもらいたいとの回答であった。

相談者へは、同様の趣旨を伝えるとともに、医療安全相談センターを案内した。なお、後日、電話回線が増設されたことを確認した。

## 農林水産部

農業振興地域解除のため町役場の職員と調整をして、役場職員から県に解除の話をしてもらっているが、県は努力しますと言うばかりで、そのままになっている。

苦情申立ての前に法律的解釈を学びたいが、どこかあるか。

[対応] 苦情申立ての用紙を交付及び記載等について説明した。法律相談は、町が実施する法律相談及び法テラスを紹介した。

## 土木建築部

県営住宅に入居の応募をしたが、現在市営住宅に入居していることから応募不可との回答であった。「入居者応募のしおり」からは市営住宅に入居しても条件によっては、県営住宅への応募が可能であると考えており、納得できない。

[対応] 苦情の内容を住宅課へ伝えるので、再度説明を受けるよう伝えた。住宅課に対し「募集のしおり」で一部不備が認められることを確認し、改善するよう申し入れた。

## 教育庁

中学生の娘は、小学校の頃からいじめに遭っており、登校拒否等もあった。中学1、2年生の担任は娘がいじめに遭わないよう配慮してくれたが、中学3年生の担任は言葉がきつく、厳しく当たるようで娘の様子がおかしくなっている。学校、市教育委員会に改善を伝えるが一向に改まらないばかりか、学校側は不適切な対応を認めていない。

[対応] 教育庁義務教育課を案内した。

## 病院事業局

入院治療中の母の病状等について、病院側から説明して欲しい旨を希望しているさなかに母が亡くなった。

病院側の対応等について書面で質問事項等を提出し、書面での回答を求めたが、病院からは口頭での説明をしたい旨の回答があった。

書面での回答を求める。

[対応] 病院事業局職員が当室を来室し、相談者に説明を行ったところ納得した。

## 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2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2年度は、総務省主催の「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は中止となった。

## 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2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	-	3	1	1	2	4	2	3	5	2	2	29
総務部	2	-	1	-	2	1	2	1	2	1	-	-	12
企画部	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	4
環境部	1	2	-	-	-	-	1	1	-	1	1	-	7
子ども生活福祉部	8	1	-	2	6	3	1	2	6	10	8	1	48
保健医療部	14	3	1	2	6	1	-	2	1	9	4	2	45
農林水産部	-	-	-	3	1	1	1	-	-	1	-	-	7
商工労働部	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化観光スポーツ部	2	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	1	6
土木建築部	4	3	2	1	2	4	-	2	1	2	3	6	30
教育庁	1	1	2	-	2	-	3	2	2	2	-	4	19
病院事業局	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	1	-	4
企業局	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
出納事務局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
監査委員事務局	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
人事委員会	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
選挙管理委員会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
部局計	37	10	10	11	22	14	12	14	16	31	20	17	214
県の機関以外	4	7	6	7	1	2	3	5	4	5	4	9	57
合計	41	17	16	18	23	16	15	19	20	36	24	26	271

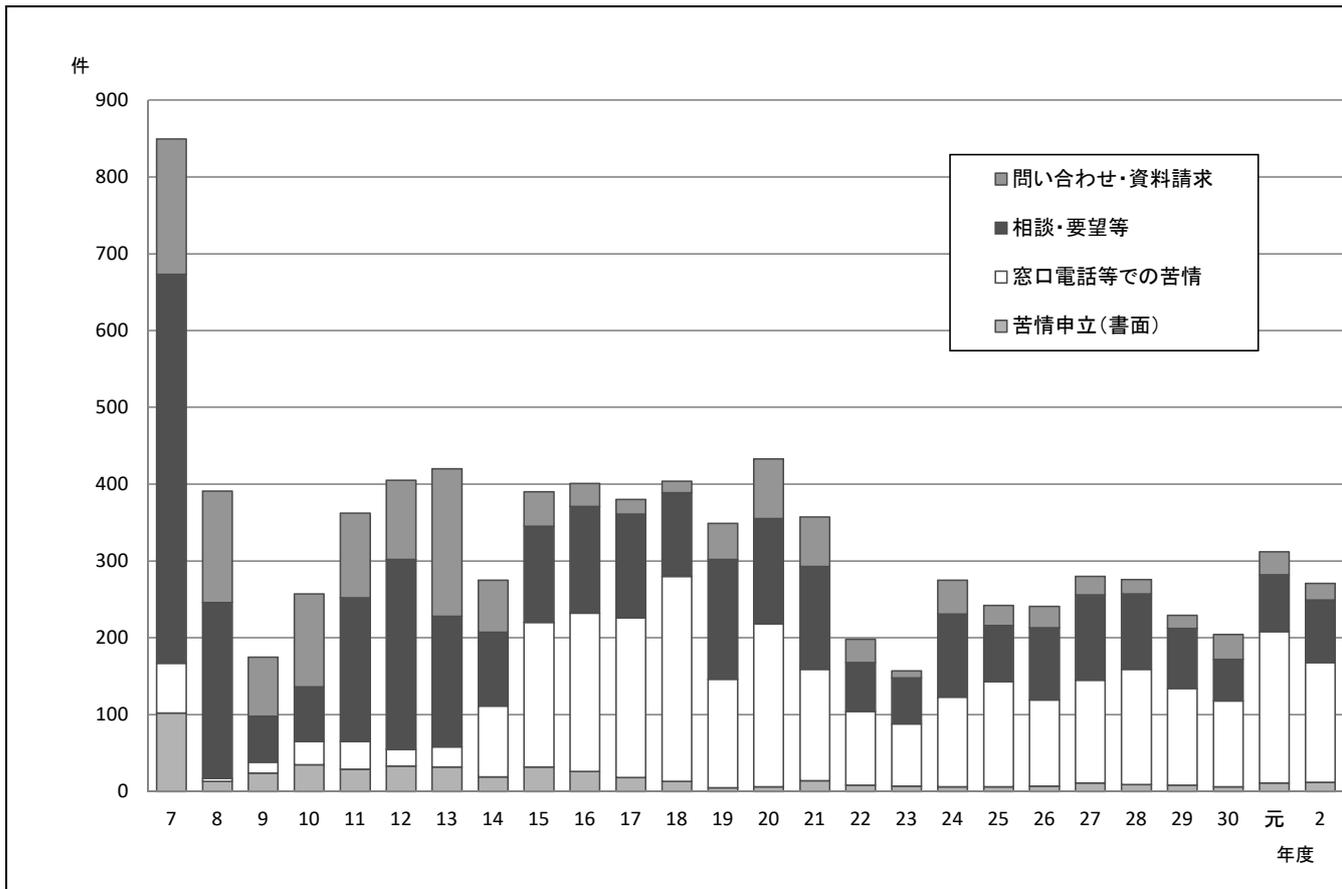
(注)一つの苦情等について所管する機関が複数ある場合は、主な窓口となる機関に算入する。

(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2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	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	492
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	3,074
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	3,396
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	1,571
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	8,533



## 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	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障害、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3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 征驎郎 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	
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

<p>第 年 月 日</p> <p>様</p> <p>沖縄県行政オンブズマン 印</p> <p>年 月 日付けで申立てのありました苦情の調査結果については、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。</p>	
<p>苦情の趣旨</p>	
<p>調査しない理由</p>	<p>(理由)</p> <p><input type="checkbox"/> 行政オンブズマンの所管外であるため</p> <p><input type="checkbox"/> 申立人自身の利害を有しないため</p> <p><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</p> <p><input type="checkbox"/> 虚偽その他正当な理由がないと認められるため</p> <p><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</p> <p>(説明)</p> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; height: 150px; margin: 10px 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

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

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2年度 運営状況報告書

令和3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