

広報広聴一年

—令和元年度版—

沖縄県知事公室広報課

は し が き

沖縄県は、3年後に復帰50年を迎えます。令和元年度は、この大きな節目を見据え、残り期間が3年となる沖縄21世紀ビジョン基本計画の総仕上げに向けた取組を加速させる重要な年です。

沖縄21世紀ビジョンの実現に向けた取組を効果的かつ効率的に推進していくためには、県政情報を適時的確にわかりやすく県民に提供するとともに、県民の多様な意見や要望等を広く聴いて、政策へ反映させていくことがこれまで以上に重要となっています。

そのため県では、広報誌をはじめ、新聞、テレビ、ラジオ、沖縄県公式ホームページ及びSNS（Twitter）等の各種媒体を通して、県民への広報に努めています。

広聴活動としては、知事行政視察、県政出前講座、県民ご意見箱や行政オンブズマン制度の活用により、県民の意見・要望等を聴取し、県民と県政双方向のコミュニケーションの確立に取り組んでいます。

また、これらの広報・広聴活動に加え、県政の重要事項に関する発表については、知事の記者会見（定例記者会見・臨時記者会見）や報道機関への囲み取材の実施、部局単位では、各部局長等による県政記者クラブとの情報交換会、随時のプレスリリース等、パブリシティ活動を通じたマスコミ機能の積極的な活用を図って、県民にわかりやすい県政の今（取組）を届ける工夫をしています。

さて、この「広報広聴一年」は、令和元年度広報広聴計画や平成30年度広報広聴事業実績について収録したものです。本書が皆様の広報広聴活動の一助となり、業務の参考に御活用いただければ幸いです。

令和元年11月

沖縄県知事公室広報課長
新 城 和 久

目 次

広報課の組織及び所掌事務

I 広報課の組織	1
II 広報課の所掌事務	1
III 沖縄県広報広聴連絡会議	1

令和元年度広報広聴計画

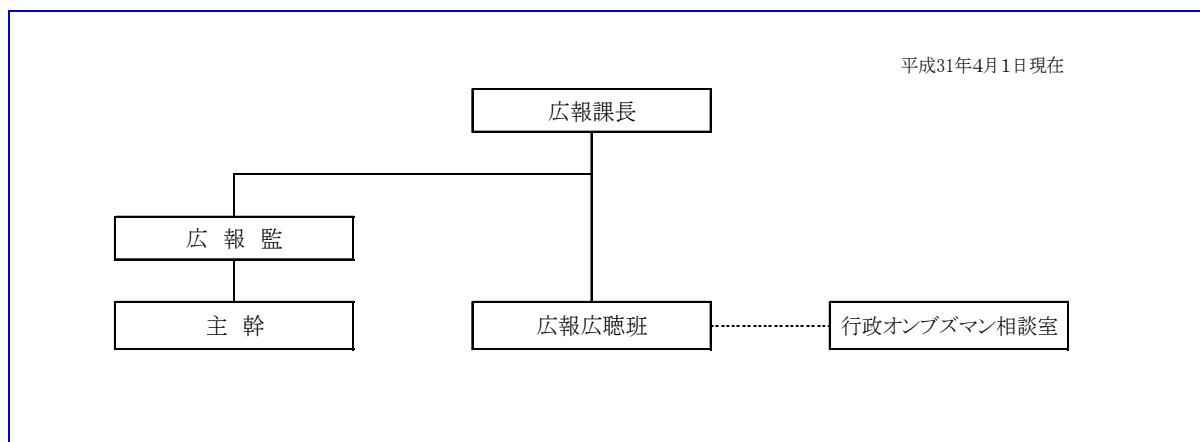
令和元年度広報広聴計画の進め方について	3
I 広報活動	4
II パブリシティ活動	10
III 広聴活動	16
IV 行政オンブズマン制度	18

平成30年度広報広聴事業実績

I 広報活動の実績	
1 広報誌「美ら島沖縄」内容一覧	19
2 新聞広告「県政プラザ」の広告実績	23
3 新聞広告「県民サロン」の広報実績	25
4 県政広報テレビ番組「うまんちゅひろば」放送一覧	29
5 県政広報ラジオ番組「ラジオ県民室」放送一覧	32
6 「SNS(Twitter)」の情報発信実績	36
7 「おきなわ県政出前講座」実施状況	37
8 平成30年度沖縄県県民意見公募手続き実施要綱に基づく意見公募の結果、状況	39
9 全国広報コンクール	41
II パブリシティ活動の実績	
1 知事記者取材回数	42
2 知事囲み会見(ぶら下がり会見)回数	42
3 知事インタビュー等回数	42
4 県政記者クラブへの資料提供(リリース、投げ込み)資料の件数	43
III 広聴活動の実績	
1 知事に対する陳情等の処理	45
2 県民ご意見箱の対応	48
3 官公庁合同行政相談への対応	49
4 知事行政視察実績	50
IV 行政オンブズマン制度の実績	
1 平成30年度苦情申立等の概要	51
2 提言及び意見表明	54
3 その他運営状況	54

広報課の組織及び所掌事務

I 広報課の組織



II 広報課の所掌事務

- 1 県行政の広報及び広聴に関すること。
- 2 県の広報及び広聴活動の総合的企画及び調整に関すること。
- 3 報道機関との連絡調整に関すること。
- 4 県行政のイメージ施策に関すること。
- 5 陳情等の処理に関すること。
- 6 行政オンブズマンに関すること。
- 7 県旗、県章等に関すること。

III 沖縄県広報広聴連絡会議

沖縄県広報広聴連絡会議は、県が行う広報及び広聴に関する重要事項の連絡、協議及び調整を行うためのものです。

《組織》

会長 秘書防災統括監
副会長 知事公室広報課長
委員 総務部総務私学課長
企画部企画調整課長

環境部環境政策課長

子ども生活福祉部福祉政策課長

保健医療部保健医療総務課長

農林水産部農林水産総務課長

商工労働部産業政策課長

文化観光スポーツ部観光政策課長

土木建築部土木総務課長

令和元年度 広報広聴計画

令和元年度広報広聴事業の進め方について

令和元年度においては、「伝わる広報」の情報発信をテーマに、広報誌、新聞、テレビ、ラジオ、ウェブサイト等、各種広報媒体の特性や対象に合った広報活動を柔軟に実施できるよう、適宜、内容等の検証・見直しを行います。

広聴活動については、知事行政視察、「おきなわ県政出前講座」を積極的に推進し、県民との接点を増やすことで県民の建設的意見の聴取や県政への理解を深めていきます。

各課の情報発信については、各種ガイドライン等の遵守はもとより、ホームページ内のPDFのテキスト化や、専門用語の丁寧な解説等「伝わる」ための工夫等を促していきます。さらに、部局毎のSNS活用にも取り組んでいきます。

広聴活動については、知事行政視察、「おきなわ県政出前講座」を積極的に推進し、県民との接点を増やすことで県民の建設的意見の聴取や県政への理解を深めていきたいと考えています。

また、報道機関によるニュース等配信は、速報性・信頼性などを備えた優れた特質を有しており、パブリシティ活動としてマスコミ機能を戦略的に活用していく必要があることから、各部局等による報道機関への積極的な情報提供を促していきます。

以上の考えに基づき、令和元年度は次の広報広聴事業を推進します。

I 広報活動

県民生活に深く関わる県政について、県民の理解と協力を得るため、効果的な広報活動を積極的に進めます。

1 印刷媒体

(1) 県広報誌「美ら島沖縄(ちゅらしま おきなわ)」の発行

県政の動きや施策の内容等について“県民に親しまれる誌面づくり”を目標に企画・編集し、県政への理解と協力を求めます。

(月刊16,200部、年12回毎月1日発行、A4版、全20ページ〔オールカラー〕)



(2) 新聞広告の掲載

県内紙の新聞紙面に、県政の主要施策や県の実施する行催事やプロジェクト等に関して、県政の動きや県の考え方などを掲載します。

ア 「県政プラザ」:概ね年1回程度、全30段

(掲載紙:沖縄タイムス、琉球新報、宮古毎日新聞、八重山毎日新聞)

イ 「県民サロン」：毎月1回（15日）、全3段、年12回掲載
 （掲載紙：沖縄タイムス、琉球新報、宮古毎日新聞、八重山毎日新聞）

ハブ吸症注意報発令中!
5月1日～6月30日

県民サロン

No.575

◎ 沖縄県広報
 県広報課 TEL:098(866)2020
 FAX:098(866)2467
 https://www.pref.okinawa.jp/

お知らせ

● 関係先へお知らせ
 098(866)2115

募集

● 関係先へお知らせ
 098(866)2115

試験

● 関係先へお知らせ
 098(866)2055

**2019年度
第1回消防設備士試験**

● 関係先へお知らせ
 098(866)2055

5月は自動車税の納付月です。
納めて発進!!自動車税!!

自動車税は、各県税事務所、県内の銀行・郵便局、コンビニエンスストアで納付いただけます。また、インターネットでクレジットカードによる納付が可能となっています。

● 納付期限 / 令和元年5月31日(金)

● 問合せ / 県自動車税事務所 TEL:098-879-1627
 県宮古事務所県税課 TEL:0980-72-2553
 県八重山事務所県税課 TEL:0980-82-3045

2 電波媒体

(1) 県政広報テレビ番組「うまんちゅひろば」の制作・放送

県の主要施策・事業、県政の動きについて映像で紹介する番組です。
 平成24年度から5分番組にし、内容をコンパクトにまとめ、重要な部分はナレーションやテロップで説明をするなど、県民にわかりやすくインパクトのある番組作りをしています。
 また、県ホームページ「動画チャンネル」でも視聴が可能です。



放送局	曜日	放送時間
琉球朝日放送	土	15:55～16:00
琉球放送	日	16:54～16:59

(2) 県政広報ラジオ番組「ラジオ県民室」の制作・放送

月曜日から金曜日の昼、約5分間、県が実施する行事や募集のお知らせなどを行っています。

- ラジオ沖縄 (864KHz) 11:50～11:55
- RBCiラジオ (738KHz) 11:55～12:00
- FM沖縄 (87.3MHz) 12:55～13:00

3 県ホームページ

(1) トップページの管理

県ホームページの運用・管理を行っています。

平成25年度にホームページをリニューアルし、誰にでもやさしいホームページ作りを心がけています。

平成19年度からバナー広告を掲載し、その広告料は県の貴重な財源として活用されています。



(2) 知事のページ(はいさい！デニーやいび〜ん)

知事からのメッセージや知事の日程、プロフィール等を紹介しています。



(3) 子ども向け沖縄紹介ホームページ「沖縄こどもランド」

県内外の子どもたちを対象に、沖縄県の概要(暮らし、自然、文化、産業など)を分かりやすく説明しています。

平成31年3月にリニューアルし、より見やすく、楽しいページとなりました。



4 SNSによる情報発信

平成29年7月からTwitter(ツイッター)を開始し、沖縄の魅力、身近な話題、県政の動き等について、随時の情報発信を行っています。



5 「おきなわ県政出前講座」の実施

県の職員等が直接県民の皆様のもとに出向き、県が日頃取り組んでいる事について説明する「おきなわ県政出前講座」を実施します。

令和元年度は、15分野、110テーマを準備しています。

6 刊行物の発行

(1) 行政記録

行政記録は、県政をめぐる県内外の動き等を日誌風に記録したもので、昭和20年度から毎年度発刊しています。平成20年度以降は、沖縄県公式ホームページに電子版を掲載しています。

(2) 広報広聴一年

広報課業務の年間計画及び実績の概要です。平成19年度以降は、沖縄県公式ホームページに電子版(PDF)も掲載しています。

7 その他

(1) 電子庁内報「あさぎ」の編集発行

県職員間の親睦、連携を図るため、職員の投稿による原稿を編集し、原則として、奇数月の15日に庁内電子掲示板に庁内報を掲載しています。



(2) 県政広報テレビの活用

県政広報テレビ番組「うまんちゅひろば」の再放送をはじめ、各部局等が制作したDVD等を県民ホールに設置してあるテレビ(2台)で放送しています。

Ⅱ パブリシティ活動

新聞、ラジオ、テレビ等の報道媒体(マスメディア)は、速報性、連続性及び広域性を備え、その報道された内容に対する信頼度には高いものがあります。県では、広報誌やテレビ、ラジオ等による自主的広報活動とあわせて、これらの報道機関へ県の施策事業等を正しく理解してもらい、県民にも分かりやすい記事にってもらうために積極的に情報提供等を行っています。(詳しくは、「沖縄県パブリシティマニュアル」をご覧ください。その概要を9～12ページに掲載しています。)

1 記者会見

定例記者会見は、原則として毎月2回県庁6階第2特別会議室(庁議室)で行います。発表者は知事です。

知事が必要と認めるとき又は県政記者クラブから申し入れがあったときは、臨時記者会見を行います。臨時記者会見には、記者会見室を用いる場合と知事が移動時に記者からインタビューを受けるぶら下がり会見があります。



知事定例記者会見

各部において重要事項等を発表する場合、部局長等により臨時記者会見を行います。

2 資料提供

定期発表の統計など定型的なもので特に口頭による説明を要しないものについては、作成した資料を県政記者クラブに加入している報道関係機関(26社:平成31年4月1日現在)に配付します。

※県政記者クラブの加盟社数は、新規加盟等で変動することがあります。広報課のHPで確認してください。HPには、加盟社の電話・FAX番号も記載しています。

3 レクチャー

膨大な調査結果や複数多岐にわたる事項等については、その内容を記者に正しく理解してもらう必要があるため、責任を持って説明ができる担当者(部長、課長等)から、記者に対して詳細な説明を行います。

4 取材対応

記者は、記者会見、資料提供又はレクチャーにより情報を得るだけでなく、独自の取材活動を行っています。取材対応は、会議、イベント等の取材のほか、行政活動に対して直接記者が各課に取材する等、あらゆる場面で求められます。

沖縄県パブリシティマニュアル（概要版）

はじめに

パブリシティとは、発信したい情報を報道機関に提供し、報道してもらう広報のことです。その特徴としては、速報性に優れている、信頼度が高い、経費がかからないこと等があります。

1 パブリシティの方法

パブリシティの方法としては、(1)記者会見、(2)資料提供、(3)レクチャー、(4)取材対応等の方法があります。発表の必要な案件が発生した場合、そのうちのどの方法をとるか、発表者を誰にするかを決める必要があります。発表は、正確にわかりやすく行うことが大切です。

(1) 記者会見

記者会見には、知事が行う「定例記者会見」及び緊急に行われる「臨時記者会見」があります。

定例記者会見は、知事からの発表事項及び記者からの質問で構成されます。記者からは、直近に報道された事件・事故や関心の高い様々な事案等が質問されるため、事前に質問事項を広報課で想定し、関係課が応答メモを作成し、知事勉強会をした上で記者会見に臨みます。開催は原則毎月2回、金曜日の午前10時30分からとなっています。

臨時記者会見は、速報性を重視した重要施策の発表や、突発的な事件・事故を受けて緊急に発表する必要がある場合等に臨時に開催します。その他の方法としては、記者会見室での会見又はぶら下がり会見があります。発表者が知事以外（部長等）の場合は、状況や内容によっては三役等とよく調整をし、記者クラブ室隣の「記者会見室」で開催することが原則です。

(2) 資料提供

記者が内容をよく理解している定例的な事項や、資料提供のみで十分内容が把握でき、特に口頭による説明を要しないものについては、作成した資料を県政記者クラブに配布してください。配布数は、県政記者クラブに26部、広報課に1部です。（配布数は、平成31年4月1日現在の数）県政記者クラブへの配布の際には、備付けの「プレスリリース資料受付簿」に課名、担当者名等を確実に記入ください。

(3) レクチャー

政策的な内容、新規事業に関する内容、複雑で説明を必要とする内容等資料提供のみではわかりにくいものについては、記者に対して詳細な説明を行って

ください。膨大な調査結果の公表等の場合、資料提供のみでは記者の理解が難しく、誤報の原因となるおそれがあります。誤報を防ぐためにもレクチャーを積極的に行ってください。記者会見室や各部のティータイム、会議室等に記者を集め、部長、課長等で実施してください。

(4) 取材対応

記者から取材の申込みがあった場合、発言に責任を持てる職員が対応してください。その際は、返答すべきことは返答し、答えられないものはその理由をはっきり説明して了解を求める等、誠意を持って対応するとともに、記者の氏名や社名、連絡先、取材目的等を予め確認し、事実を的確に要領よく説明できるよう準備をした上で臨むようにしてください。推測又は憶測による曖昧な発言は、間違っただけで報道される危険性があります。対応は、複数の者で行い、取材内容を記録してください。取材内容の記録は、上司に報告したり関係部署に情報提供する等、庁内での意思疎通及び情報共有を図るために必要です。

万が一間違えて説明した事項がある場合は直ちに記者へ訂正を申出てください。一度報道された事項を訂正することは大変困難です。明らかな誤報等報道機関に非がある場合は、訂正を求めることが必要です。ただし内容に関する見解の相違等については、訂正等を求めるのは適切ではありません。

非公開又は冒頭取材のみの会議の終了後に、責任者が報道機関に向けて会議の内容を説明することを「ブリーフィング」といいますが、特にこうした会議の開催を案内する場合は、事前の取材案内に、会議の非公開又は冒頭取材に関する事項を具体的に記載したうえで、必要があれば後程、ブリーフィングをしてください。

2 プレスリリースの注意点

記者発表の方法・発表事項、日時、発表者等が決まったら、プレスリリース（記者に取材案内のための連絡）をするようにします。

(1) プレスリリースの方法

プレスリリースは、県政記者クラブに行います。（記者クラブ加盟社数+1部）の通知を用意し、記者クラブ内のボックスに入れ、備付けの「プレスリリース資料受付簿」に資料配付日時等を記載します。残りの1部は広報課内の【プレスリリースBOX】に入れます。

(2) プレスリリースの時期

イベント等の取材案内の場合は開催の1週間前までに、それ以外の場合にあっては、記者発表が決まったら原則として2日前までに配付してください。

（例外として謝罪会見等は直前に配布してください。ただし、県政記者クラブ各社への連絡や集合時間を見込んで少なくとも1時間以上の余裕が必要です。）

記者クラブ内のボックスへの配付は、午後5時までに完了してください。午後5時以降は記者が不在となる場合が多く、情報を等しく各社に伝えることが難しくなります。

(3) 時間外や閉庁日、事件事故等緊急なプレスリリース

記者クラブ内のボックスに入れるとともに、FAXで各社に送信（要送達確認）し、幹事社2社に連絡して各社へ配付の伝達（幹事社連絡）を依頼してください。広報課FAXは、全社が登録されているので、利用したい場合は事前に相談ください。

3 パブリシティの注意点

(1) タイミングを失しないように

記者発表は、内容もさることながらニュースバリュー（速報性の価値）がなくなってから実施しても関心を持たれないので、タイミングを失わないようにしなければなりません。タイミングを逃すと報道されなかったり小さく扱われたりします。不祥事などの謝罪会見や発表は、時機を逸すると行政不信につながる恐れがあり、行政側にとってダメージを受けることとなりますので注意が必要です。

(2) 発表時刻を考慮

タイミングには上記のような時期的なものだけでなく、1日の中での発表時間（時刻）も考慮してください。ニュース記事を掲載又は放送するために、マスコミ各社では締め切り時間を決めています。

ア 新聞の場合： 朝刊 前日の午後7時 夕刊 当日の午前10時

イ 放送の場合： 夕方放送 正午より前

記者発表に当たっては、広報課が県政記者クラブの幹事社と調整して設定する必要がありますので、広報課へ事前に相談してください。緊急に実施する場合の設定時刻は、県政記者クラブ各社への連絡や集合時間を見込んで少なくとも1時間以上の余裕が必要です。

(3) 説明はわかりやすく簡潔に、事実を的確に

資料等を準備し、説明は結論から先に話し、重要ポイントを押さえて、簡潔な説明に心がけてください。

(4) 想定問答の準備を

他都道府県との比較、全国で何番目か等は、よく質問されるので事前に調べておき、可能であれば資料に記載してください。

(5) 答えられない質問に対しては理由を明確に

答えられない質問に対して理由を示さず、「答えられません」の一点張りでは会見でトラブルになりかねません。なぜ答えられないのか理由をきちんと説

明してください。後日発表できるものであれば、発表できる時期を説明してください。

(6) 即答できない質問は追加資料で対応

記者からの質問に、正確に答えられないとき又はその場で分からないときは、後で追加資料を提供する旨を説明してください。曖昧な回答は、誤って報道されるおそれがあります。

(7) 質疑応答は記録する

記者会見等の質疑応答は、記録又は録音します。特にぶら下がり会見等は記録を忘れがちですが、以降の発言の整合性を図るための検証等に必要となります。また、誤報があった場合にメディアへの異議申立てをするための証拠ともなります。

(8) 記者会見又は資料提供後もしばらく待機

記者会見等の終了直後から報道機関からの問合せの電話等が予想されます。責任をもって答えられる職員を決めておく等、会見後も取材に対応できる体制を整えてください。

4 最後に

県行政を推進するに当たって重要なことは、マスコミの果たす役割を踏まえつつ、一切の行政活動が県民の理解と協力を基調としたものである以上、全ての行政事務の執行は、常に広報的要素を含み、広報活動と密接して行われるものであるとの認識を持つことです。

全ての職員がそれぞれの担当事務の遂行に当たって、県民と直接又は間接に接触する中で情報を提供し、意見を聞く等行政広報を自らのものとして捉え、そして実践していく。すなわち広報活動は、全職員がそれぞれの仕事を通じて行うものであり、「全職員が広報担当である。」という自覚と実践が重要です。

適切なパブリシティ活動がその機能を十分発揮することによって、県民と県政の意思疎通が図られ、県民の県政に対する意識も高まり、県民の理解と協力によって課題解決に向かう開かれた県政運営が推進されます。

パブリシティ活動をその主旨を十分に理解し、適切かつ積極的に実施してください。

県政記者クラブ加盟一覧

(平成31年4月1日現在)

社名	住所	社名	住所
沖縄タイムス (代)860-3000 (政)860-3551 (FAX)860-3482 (社)860-3552	那覇市久茂地2-2-2	産経新聞 (FAX)860-3070 861-6778	那覇市久茂地1-2-20 OTV国和プラザ705
琉球新報 (代)865-5111 (政)865-5155 (FAX)867-5607 (社)865-5158	那覇市泉崎1-10-3	ラジオ沖縄 [準会員] (FAX)869-2249 869-2219	那覇市西1-4-8
琉球放送 (代)867-2151 (FAX)862-5047 (報)860-2063	那覇市久茂地2-3-1	FM沖縄 [準会員] (FAX)870-5119 877-2361	浦添市宇小湾40
沖縄テレビ (代)863-2111 (FAX)860-2646 (報)869-4422	那覇市久茂地1-2-20	沖縄建設新聞 [準会員] (FAX)867-1295 867-1290	那覇市泊3-5-6
NHK (代)865-2222 (FAX)865-3615 (報)865-3641	那覇市おもろまち2-6-21	宮古テレビ [準会員] (FAX)863-8823 866-3829	那覇市松尾1-19-1 ベルザ沖縄4階
琉球朝日放送 (代)860-1199 (FAX)861-1000 (報)860-1984	那覇市久茂地2-3-1 琉球放送会館内	宮古毎日新聞 [準会員] (FAX)861-9092 861-9091	那覇市泉崎1-5-1 オリエント151 3F
朝日新聞 867-1972 (FAX)863-8545	那覇市久茂地2-2-2 タイムスビル10階	八重山毎日新聞 [準会員] (FAX)868-1105 868-1105	那覇市松尾1-19-12 ロイヤルマンション県庁前101
毎日新聞 867-2395 (FAX)866-1213	那覇市泉崎1-10-3 琉球新報ビル6階	宮古新報 [準会員] (FAX)988-1812 988-1812	南風原町与那覇460-3
読売新聞 867-2393 (FAX)860-2724	那覇市久茂地1-3-1 久茂地セントラルビル内	沖縄ケーブルネットワーク [準会員] (FAX)863-0609 863-0077	那覇市久茂地1-2-20
日本経済新聞 862-0148 (FAX)862-5995	那覇市久茂地1-3-1 久茂地セントラルビル内	八重山日報 [準会員] (FAX)911-5293 975-5303	那覇市壺川1-3-4 沖縄メディアモールビル4階
共同通信 862-2070 (FAX)863-5231	那覇市久茂地1-3-1 久茂地セントラルビル内	日刊工業新聞社 [準会員] (FAX)943-2696 943-2063	那覇市松尾1-10-24 ホークシティ那覇ビル4階
時事通信 867-1211 (FAX)861-5112	那覇市泉崎1-14-8	石垣ケーブルテレビ [準会員] (FAX)955-7062 955-7062	那覇市真地209-1 1階
日本テレビ 867-1503 (FAX)862-0496	那覇市久茂地1-3-1 久茂地セントラルビル内	有限会社森の映画社 [準会員] (FAX)0980-43-6177 0980-43-6177	名護市大東3-20-28 オーセル名護203
県政記者クラブ加盟状況 <26社> (正会員14社、準会員12社) 地元16社 ———— <input type="checkbox"/> 新聞 7社 <input type="checkbox"/> ラジオ 2社 <input type="checkbox"/> テレビ 7社 本土10社 ———— <input type="checkbox"/> 新聞 6社 <input type="checkbox"/> 通信 2社 <input type="checkbox"/> テレビ 1社 <input type="checkbox"/> その他 1社			

Ⅲ 広聴活動

県民参加による民主的な県政運営に資するため、広聴活動を積極的に推進します。

1 陳情等の処理

知事あての陳情等について、民主的な行政サービスの向上に資するため、適正かつ迅速な処理を行います。

処理経過

県民から知事あてに提出された陳情書等は、総務私学課で收受し、文書配布簿に登載した後、広報課に回付されます。陳情書等が直接担当部局等へ手交された場合は、総務私学課を経由せずに当該部局より広報課に回付されます。

回付された陳情書等は、広報課で所管を定め、陳情等処理台帳に登載されます。所管が不明確なものは行政管理課と協議し、所管を定めます。

台帳登載後、知事部局に係るものについては、「陳情等送付票」(3枚1組)を作成して、1部は広報課で保管し、他の2部は当該陳情書に添付して、主管部等の文書主管課に送付します。

また、行政委員会、企業局及び病院事業局に係るものについては、「陳情等回送票」(2枚1組)を作成して、1部は広報課で保管し、他の1部は当該陳情書に添付して主管の行政委員会、企業局又は病院事業局に回送します。

陳情書の送付を受けた各部等の文書主管課では、2部送付された伝票の1部を保管し、他の1部を陳情書に添付して所管課に送付します。

所管課では、当該陳情の内容を検討して、陳情に対し回答するか、または閲覧に供した後、伝票の処理状況欄に所要事項を記入し、各部等の文書主管課を経由して広報課に報告することになっています。

広報課では、これらの報告に基づき台帳の処理状況欄に所要事項を記入し、陳情処理の経緯を把握するようにしています。

なお、陳情の内容が複数の部等にまたがる場合はそれぞれの関係部等、または行政委員会等に「陳情等(写)送付書」と陳情書の写しを送付し、必要に応じて主管部等と調整して処理することになっています。

2 知事へのたより

県民参加行政及び開かれた県政を推進するため、電子メール、ファクシミリ、手紙、はがき等により寄せられた提言・意見等を迅速に処理します。

3 県民ご意見箱の設置

県民起点の行政サービスを実現していくために意見や要望を気軽に投函できるように本庁舎をはじめ21カ所に「県民ご意見箱」を設置しています。用紙は毎日回収し、所管課に回して、原則として2週間以内に回答します。また、本人が希望すれば、郵送で回答を送付しています。ご意見と回答について、個人のプライバシーに係るものを除き、投函された設置箇所の掲示板に掲示しています。

4 官公庁合同行政相談への対応

沖縄行政評価事務所が主催する「暮らしの行政相談所」等の開催の際、県の窓口となつて関係部等担当職員の派遣要請等、連絡調整にあたります。

5 知事行政視察

県関連事業、公共施設、民間企業等の視察を通じて地域の状況を知事自ら把握し、現場に根ざした政策の推進に寄与することを目的として、知事行政視察を実施しています。

6 県民意見公募手続きの実施

県政の基本的な政策を立案する過程で案を公表し、県民から意見を公募し、県民の意見を反映させる機会を確保します。

IV 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。

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など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

行政オンブズマンが処理する「苦情」とは、自己の利害にかかる県の機関（議会と公安委員会を除く分）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あり、自己の利害にかかわらない事項及び次に掲げる事項は所管から除かれています。

- (1) 判決、裁判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