

## ◇ 国際フォーラム「行政苦情救済&オンブズマン」

－ 行政の透明性と双方向性の向上を目指して

**日時：平成 28 年 3 月 8 日（火） 10:00-12:30 於 京王プラザホテル**

パネリスト J.ウォルターズ 国際オンブズマン協会会長（ナミビア・オンブズマン）  
G. クロイター 国際オンブズマン協会事務局長（オーストリア・オンブズマン）  
S.ファルーキ アジア・オンブズマン協会会長（パキスタン連邦オンブズマン）  
K.ソウ 香港副オンブズマン  
新井 豊 総務省行政評価局長  
司 会：堀江正弘 政策研究大学院大学教授

## ◇ アジア地域国際研修

**日時：平成 28 年 3 月 8 日（火）午後～10 日（木）午前 於 京王プラザホテル**

講師：A.マラン氏（カナダ・オンタリオ州 前オンブズマン）  
「オンブズマンが吠える」(Watchdogs Bark)―系統的な調査の手法  
外山公美 立教大学教授、塚本壽雄 早稲田大学教授、渡会修 前行政評価局長 等

## 開催趣旨

総務省の行政相談は、行政評価局、行政苦情救済推進会議及び行政相談委員が一体となってオンブズマンの機能を果たしていると国際的に認識されており、行政評価局は世界のオンブズマンが加盟する国際オンブズマン協会（IOI）の正会員となっています。今般、行政苦情救済を担う国内外の関係者が一堂に会して、その役割や調査活動の在り方についてパネルディスカッションや研修を通じた意見交換を行うことにより、相互の連携を強化し、それぞれの活動の一層の充実を図るとともに、我が国の行政相談制度を海外に向けて発信することを目的として、国際フォーラム及び研修を開催します。

## 全体日程（予定）

日	時間	プログラム
3/8	10:00-12:30	国際フォーラム「行政苦情救済&オンブズマン」（上記参照）
(火)	12:30-14:00	(昼食)
	14:00-14:10	アジア地域国際研修 開会式
	14:10-15:20	研修 1 導入講義：世界のオンブズマンの任務と調査（外山 立教大学教授）
	15:35-16:45	研修 2 「オンブズマンが吠える」(WB①) 系統的な調査の手法（マラン氏）
	17:00-18:10	研修 3 日本の行政監視制度（塚本 早稲田大学教授）
	18:30-20:30	レセプション
3/9	09:00-10:10	研修 4 行政評価局の調査（渡会 前行政評価局長）
(水)	10:25-11:35	研修 5 WB②調査とヒアリング（マラン氏）
	11:35-13:00	(昼食)
	13:00-14:10	研修 6 日本における行政制度の改善（讃岐建 総務省大臣官房審議官）
	14:25-15:25	研修 7 WB③広報・ソーシャルメディア・IT の活用（マラン氏）
3/10	09:30-11:00	研修 8 WB④事実や証拠の評価と報告書の作成（マラン氏）
(木)	11:00-11:30	閉会式

※国際フォーラムと国際研修は、日⇄英の同時通訳で行います。

## 国際フォーラム内容

10:00-10:10	開会あいさつ 総務大臣（予定）
10:10-10:15	パネリスト登壇・紹介
10:15-11:05	講演（10分×5）「行政の透明性と双方向性の向上を目指して」 ①ナミビア共和国オンブズマン（IOI 会長） ②パキスタン連邦オンブズマン（AOA 会長） ③オーストリア・オンブズマン（IOI 事務局長） ④香港副オンブズマン ⑤新井行政評価局長
11:05-11:20	休憩（15分） パネルディスカッションの質問票の回収
11:20-12:20	パネルディスカッション（60分）（フロアからの質問にパネリストが回答） 司会：堀江教授 パネリスト：講演者5名
12:20-12:30	まとめ 堀江教授

## アジア地域国際研修内容

### 3/8（火）

#### 14:10-15:20 研修1 世界のオンブズマンの任務と調査

外山 公美 立教大学教授

世界のオンブズマンについて、その多様な制度の特徴を各国の比較を交えて解説するとともに、今回の研修の中心的な講師であるマラン氏の母国カナダのオンブズマン制度及び日本の行政相談制度の特徴について紹介する。

#### 15:35-16:45 研修2 「オンブズマンが吠える」WB① 系統的な調査の手法

アンドレ・マラン カナダ オンタリオ州 前オンブズマン

オンタリオ州前オンブズマンのマラン氏が提唱する「系統的な調査（Systemic investigation）」とは何か。その手法について、事例の認識、課題の抽出、効果的で効率的な調査手法について、実例を用いて紹介し、その特徴と課題について考える。

#### 17:00-18:10 研修3 日本の行政監視制度—アジアのオンブズマンと行政評価局

塚本 壽雄 早稲田大学教授

日本の統治機構において、様々な行政監視の機能が多層に渡り備えられている。行政評価局の「行政評価局調査及び行政相談」もそれらの一つであり、行政評価局が行政内部にありながらオンブズマン機能をどのように発揮しているかを解説する。

### 3/9（水）

#### 09:00-10:10 研修4 行政評価局の調査

渡会 修 前行政評価局長

オンブズマンの発意調査に通じる行政評価局の調査について、テーマ選定から全国的規模の実地調査、評価・分析、改善方策の勧告、勧告の実現にまで至る一連の流れとその特徴を解説する。

#### 10:25-11:35 研修5 WB②調査とヒアリング

マラン氏

系統的な調査におけるヒアリングの手法について、ヒアリング対象者の選定と優先順位付けの方法、ヒアリング対象者をリラックスさせる方法、非協力的なヒアリング対象者に対する対応方法、最大限の効果を得るための質問の仕方などを検討する。また、ヒアリング後の評価方法についても検討する。

#### 13:00-14:10 研修6 日本における行政制度の改善

讃岐 建 総務省大臣官房審議官

行政の公正性の確保や社会情勢の変化に応じた行政課題の解決のために行政評価局がどのように貢献したか、実証的な調査手法や国民の声への迅速な対応方法などの実例を紹介する。

#### 14:25-15:25 研修7 WB③広報、ソーシャル・メディア、ITの活用マラン氏

系統的調査後にオンブズマンの報告書を公表する方法及びメディアを利用した広報の方法について考える。また、ソーシャル・メディア、ニュース、インターネット等を使って、国民の良心に訴えかけたり、オンブズマンの活動について周知する方法、フェイスブック、ツイッター、ユーチューブ、スカイプ等の利用についても考える。

### 3/10（木）

#### 09:30-11:00 研修8 WB④事実や証拠の評価と報告書の作成 マラン氏

調査によって得た事実や証拠をどのように評価するか、それらの十分性、信頼性、関連性について考える。また、系統的調査終了後の報告書の作成について、計画、起案、執筆、公表の方法について、技術的な検討を行う。政府や国民の利益に資する説得力と信頼性のある優れた効果的な報告書の書き方について考える。