



---

**Tokyo - Shizuoka 2011**

---

**The 12th Conference  
of  
the Asian Ombudsman Association**

**Program**  
プログラム

**05 – 08 December 2011  
JAPAN**



---

**Tokyo - Shizuoka 2011**

---

**The 12th Conference  
of  
the Asian Ombudsman Association**

**Challenges for the Ombudsman  
in  
a Changing Socio-Economic Environment**

変化する社会経済の環境に対応する  
オンブズマンの課題

## < CONTENTS >

Welcome Address	Mr. Yoshihiko Noda . . . . .	1
	Prime Minister, JAPAN	
Welcome Address	Mr. Tatsuo Kawabata . . . . .	3
	Minister for Internal Affairs and Communications, JAPAN	
Welcome Address	Dr. Heita Kawakatsu . . . . .	5
	Governor, Shizuoka Prefecture, JAPAN	
Message	Mr. Hideo Arai . . . . .	7
	Director-General, Administrative Evaluation Bureau, Ministry of Internal Affairs and Communications, JAPAN	
Message	Dr. Wataru Omori . . . . .	9
	Chairman, the Administrative Grievance Resolution Promotion Council, JAPAN	
Message	Mr. Noboru Tani . . . . .	11
	President, the National Federation of Administrative Counselors' Associations, JAPAN	
Message	Ms. Conchita Carpio Morales . . . . .	13
	Vice President, Asian Ombudsman Association/ Ombudsman, PHILIPPINES	
Message	Ms. Beverley A. Wakem . . . . .	15
	President, International Ombudsman Institute/ Chief Ombudsman, NEW ZEALAND	
Conference Program . . . . .		17
List of Delegates . . . . .		29
Outline of the Asian Ombudsman Association . . . . .		43
Outline of the Administrative Counseling System of Japan . . . . .		45

## <目 次>

歓迎のことば	内閣総理大臣 野田 佳彦 . . . . .	1
歓迎のことば	総務大臣 川端 達夫 . . . . .	3
歓迎のことば	静岡県知事 川勝 平太 . . . . .	5
ごあいさつ	総務省行政評価局長 新井 英男 . . . . .	7
ごあいさつ	行政苦情救済推進会議座長 大森 彌 . . . . .	9
ごあいさつ	社団法人 全国行政相談委員連合協議会会長 谷 昇 . . . . .	11
ごあいさつ	アジア・オンブズマン協会副会長 フィリピン オンブズマン Ms. Conchita Carpio Morales . . . . .	13
ごあいさつ	国際オンブズマン協会会長 ニュージーランド 首席オンブズマン Ms. Beverley A. Wakem . . . . .	15
会 議 日 程 . . . . .		17
参 加 者 名 等 . . . . .		29
アジア・オンブズマン協会の概要 . . . . .		43
日本の行政相談の概要 . . . . .		45



Mr. Yoshihiko Noda  
Prime Minister, JAPAN

On the occasion of the opening of the 12th Conference of the Asian Ombudsman Association, I would like to extend a very warm welcome to all honorable Ombudsmen of Asian nations gathered here today. I know that each of you is deeply dedicated to improving governance in your country and working very hard to assist your citizens. It gives me great pleasure therefore to be delivering this welcome address to you, as your host for this 12th meeting of the AOA, taking place here in Japan.

In this ancient region of the world which is remarkable for its innovation, you are responsible for the watching on the social system which promotes progress whilst preserving human dignity. It is highly important work. I am sure you all have knowledge and experience you wish to share with your counterparts from other countries and intend to work in close cooperation with each other, and I sincerely hope that the results of this contact within the Asian community will be of service to world development generally.

As you know, on 11th March this year Japan suffered the worst earthquake on record. Since that day, we have received words of encouragement and generous assistance from numerous countries including those represented here today, as well as from international organizations, nongovernmental organizations and the like. I would like to take this opportunity to express our heartfelt gratitude for all this support extended to us in our time of need.

Also, while you are with us, I do hope you will take note of the great efforts our country is making to recover from this calamity, through close cooperation between government and the citizens. We fully intend to respond to all the expressions of friendship so kindly extended by you which have aided our recovery.

In closing, I hope this conference will provide you with an opportunity to get know each other better and to consolidate bonds of friendship and mutual trust. Thank you very much.

内閣総理大臣  
野田 佳彦

アジアの国々で、日夜、不適正な行政をただし、国民を支援する活動に取り組まれておられる名誉あるオンブズマンの皆様、ようこそ日本においでくださいました。第12回アジア・オンブズマン協会会議が我が国で開催されることは、私にとって大きな喜びです。

皆様は、世界の中でも発展著しいアジアにおいて、各国の社会システムが、一人一人の人間の尊厳を守りながら健全に発展するように監視しておられます。会議では、各国のオンブズマンの皆様がその知識・経験を分かち合いながら、意見交換を行うものと聞いております。ぜひ、その成果を、アジアひいては世界の発展のために役立てていただきたいと思います。

御承知のとおり、日本は本年3月11日、未曾有の大震災に見舞われました。その日以降、本日御参加の国々を始め、数多くの国や国際機関、非政府組織などから、温かい激励や、力強い支援を頂きました。この場をお借りして、心より感謝申し上げます。

そして、我が国が大震災からの復興に政府と国民が一体となって取り組んでいることを、ぜひ御覧いただきたいと思います。我が国は、皆様から寄せられた友情に必ず応えてまいります。

結びに当たりまして、今回の会議において、御参加いただいた皆様が、交流を深め、友好と信頼を揺るぎないものとされることを願いまして、私の歓迎のごあいさつといたします。



**Mr. Tatsuo Kawabata**  
**Minister for Internal Affairs and**  
**Communications, JAPAN**

On behalf of my Ministry, may I heartily welcome all representatives from the participating nations and regions to the 12th Conference of the Asian Ombudsman Association, being hosted this year by Japan.

The Asian Ombudsman Association has been pursuing its activities with vigor for more than 15 years now, ever since the first Conference was held in Islamabad in 1996. In recent years, the AOA has supported research and study projects on the Ombudsman system in each Asian country, earning it the privileged position of being the online “center of information” for our movement. It is the second time Japan has hosted the Conference, the last being the 6th Conference in 2001, and we are honored to be able to add a new page to the Association’s history.

Coincidentally, the Administrative Counselor System, which plays an important role in remedying complaints regarding Japanese administration, celebrates its 50th anniversary this year. As you are already aware, the Japanese Administrative Counselor System is unique throughout the world. It is made up of civilian volunteers commissioned by the Ministry for Internal Affairs and Communication and provides a countrywide consultation service for the purpose of resolving complaints and receiving requests from the public regarding the various organs of the national administration.

I very much hope this Conference will deepen mutual understanding of the initiatives and approaches to problems being implemented in each of the participating nations and regions, plus their special characteristics, which demonstrate how the ombudsman service functions in that area, and I trust it will greatly contribute to the development of each participant’s own future activity.

In closing, I would like to take the opportunity to express our gratitude for the immensely kind assistance Japan received from all around the world when we were struck by the Great East Japan Earthquake in March this year. Thank you.

総 務 大 臣  
川 端 達 夫

第 12 回アジア・オンブズマン協会会議の開催にあたり、参加各国・地域の代表の皆さまを心から歓迎いたします。

アジア・オンブズマン協会は、1996 年にイスラマバードで第 1 回会議を開催して以降、既に 15 年以上、意欲的な活動を重ねてまいりました。近年ではアジア各国のオンブズマン制度について、調査研究を行うとともに、蓄積した情報をインターネットを通じて活用するための環境作りを行うなど大きな成果をあげられています。我が国における会議開催は 2001 年の第 6 回会議以来 2 度目となりますが、協会の歴史に新たな 1 ページを加えることができることを大変うれしく思います。

奇しくも、本年は我が国の行政に関する苦情救済において重要な役割を果たしている行政相談委員制度が、50 周年を迎えた記念すべき年です。御案内の通り、我が国の行政相談委員制度は、私の委嘱を受けた民間人ボランティアが、行政に関する相談を受け、行政機関とともに相談者の苦情の解決や要望の実現に取り組むという、世界的にもユニークな制度です。

今回の会議が、オンブズマン機能の発揮のために参加各国・地域が行っている取組や考え方とその特性についての相互理解を深め、参加者それぞれの活動の発展に大きく貢献することを期待しております。

結びにあたり、本年 3 月に発生しました東日本大震災に際し、世界各国・地域から心強い支援をいただきましたことについて、この場をお借りしてお礼を申し上げます。





Dr. Heita Kawakatsu  
Governor,  
Shizuoka Prefecture, JAPAN

Nothing gives me more pleasure than to be able to welcome delegates from so many Asian countries and from all over Japan to the 12th Conference of the Asian Ombudsman Association being held this year here in Shizuoka, Japan.

Shizuoka Prefecture is located in the centre of Japan and enjoys a mild climate and a great variety of the graceful landscapes characteristic of Japan, including in particular our national symbol, Mount Fuji, the Minami-Alps mountain range to the north and the richly-varied coastline of Suruga Bay to the south. I do hope Conference participants will take advantage of this opportunity to visit scenic places in Shizuoka and to enjoy our abundant natural cuisine!

Here in Shizuoka Prefecture we put a lot of effort into community planning and building, in accordance with our fundamental principal of Shizuoka being 'Fuji no kuni' or 'Mount Fuji Country', which conveys the idea of an utopian place of physical as well as psychological wellbeing and prosperity. The two concepts which make up the word 'fuji', namely 'fu' meaning abundance, both material and moral, and 'shi' or 'ji' meaning samurai, symbolizing in Japan the spirit of public service, flourish side by side in our community and are the drivers of its activity. We favor so-called 'open prefectural politics' through the arrangement of public-friendly PR activities for our citizens and the generous provision of information on matters of concern to them, as well the provision of plentiful opportunities for public debate. In this way we promote 'administrative transparency' and actively encourage participation by the public in prefectural politics.

For these reasons we regard it as an honor that Shizuoka has been selected to host this AOA Conference in which honorable Ombudsmen from Asian countries are invited to discuss and share ideas for the development of a healthy social system in each of your countries and regions. I most sincerely hope that these discussions will be fruitful and I pray for all participants' further success in your most valuable work.

Lastly I would like to express my appreciation for all those who have devoted time and effort in bringing this Conference in Shizuoka together and I extend my warmest best wishes to all participants gathered here for progress in your most valuable work.

静岡県知事  
川 勝 平 太

第 12 回アジア・オンブズマン協会会議が静岡県において盛大に開催されますことはこの上ない喜びであり、参加各国を代表され国内外からお越しになられました皆様を心から歓迎申し上げます。

ここ静岡県は、日本のほぼ中央に位置し、温暖な気候に恵まれ、北には我が国の象徴的存在とも言うべき富士山や南アルプスの山々、南には変化に富んだ海岸線を有する駿河湾など、多様で優美な景観に囲まれています。皆様におかれましては、この機会に是非、県内各地に足をお運びいただき、風光明媚な自然や豊富な食材など、本県の魅力を十分に御堪能ください。

本県では、富国有徳の理想郷“ふじのくに”づくりを県政運営上の基本理念として、富士山のごとく物心両面の豊かさである「富」と社会に貢献する志を持つ者である「士」の両者を兼ね備えた人々が活躍する地域づくりを進めています。具体的な取組の一つとして、分かりやすい広報や情報提供、地域での積極的な広聴活動を推進するなど、行政運営の透明性を高め、県政への県民参加を進める「開かれた県政の推進」を図っています。

こうした中、本県で各国・地域のオンブズマンの皆様が議論を交わされ、それぞれの社会システムの健全な発展が図られますことは、本県にとりましても誠に喜ばしい限りです。活発な議論が展開され、本会議が成功されますことを願ってやみません。

結びに、本会議を本県で開催するに際しまして御尽力いただきました関係者の皆様に深く感謝の意を表しますとともに、御参会の皆様のますますの御活躍をお祈り申し上げ、御挨拶といたします。



Mr. Hideo Arai  
Director-General,  
Administrative Evaluation Bureau,  
Ministry of Internal Affairs and  
Communications (MIC), JAPAN

It gives me great pleasure to host the 12th Conference of the Asian Ombudsman Association, thanks to the support of members of the AOA and I extend a hearty welcome to all participants in this Conference.

We are each of us throughout the region facing a number of socio-economic challenges, such as how to deal with an aging society, how to take effective countermeasures against large-scale natural disasters, such as have recently struck Japan, and so on. In recognition of these issues, at this conference we will be holding 5 sessions under the main theme, "Challenges for the Ombudsman in a Changing Socio-Economic Environment". I sincerely hope all participants will share their experiences, views and ideas on this theme.

In Japan, there are presently some 5,000 administrative counselors who are available for consultation at every citizen's nearest 'grievance resolution' window. This unique system started in 1961 when 882 members of the public were asked for their help in bringing it to reality, since when it has grown exponentially. A total of more than 6.21 million complaints have been received by our administrative counselors over the past 50 years. On the occasion of the recent major earthquake, it should be noted that our administrative counselors performed to great effect in the hardest hit areas. On this occasion therefore, I very much hope Conference participants will take the opportunity of gaining insight into our unique system.

Finally, may I thank members of the AOA for your friendship and cooperation in this regard, and for your kind support and words which encouraged us greatly at the time of the Great East Japan Earthquake.

総務省行政評価局長

新井 英男

第 12 回アジア・オンブズマン協会会議を、加盟各国の御協力によりわが国で開催できることを、何より喜ばしく思っております。参加される皆さまを心から歓迎いたします。

現在、世界は、高齢化社会やまさに我が国が遭遇したような大規模な自然災害等にどのように対処していくかというさまざまな社会経済的な課題に直面しております。今回の会議においては、行政によって生じるあらゆる不公正から個人を守るとともに、行政への苦情の中から人々のニーズを特定し制度改革へとつなげるというオンブズマンの役割について、「変化する社会経済の環境に対応するオンブズマンの課題」をテーマとする 5 つのセッションの中で、貴重な知識の交換が行われることと確信しております。

現在、我が国では、5,000 人の行政相談委員が、国民に最も近い苦情救済の窓口として機能しております。この制度は、1961 年に 882 名の国民に協力をお願いしたことに始まり、この 50 年間に 621 万件以上の相談を受け付けております。この度の東日本大震災においても、精力的に活動しておりますので、この機会に、行政相談委員制度についても御覧いただければ幸いです。

なお、今般の大災害にあたり、各国のオンブズマンの皆さまから、御支援や励ましのお言葉をいただきました。皆さまの友情と連携に、この場をお借りして感謝申し上げます。



**Dr. Wataru Omori**

**Chairman, the Administrative Grievance  
Resolution Promotion Council, JAPAN**

On the occasion of the 12th Conference we most warmly welcome all of you who have assumed the grave responsibility of being an Ombudsman in each Asian country.

The Administrative Grievance Resolution system of our country is the product of the unique Japanese political and social features. Our system performs an ombudsman-like role through its tripod structure , Administrative Counselors who are volunteer citizens commissioned by the Minister for Internal Affairs and Communications (MIC), the Administrative Grievance Resolution Promotion Council (AGRPC) and the Administrative Evaluation Bureau (AEB).

The AGRPC is an advisory body under the Minister for MIC, composed of seven magisterial experts from non-governmental circles, i.e. Judicial, academic, journalism and so on. In order to expedite solutions for the more difficult issues arising from the grievances received via administrative counseling, our Council has the function and capacity to reflect its own opinion to the mediation carried out by Ministry. Our judgments are based on freely-expressed ideas which derive from common sense and not subject to the restrictions imposed by mazy administrative practice.

Our challenge is how to deal appropriately with complaints and troubles brought by the public administrative services and how to correct governmental inadequacy. I believe everyone gathered here shares this responsibility and occasionally burden of having to make a judgment based only on our own good sense. I am also in that position, therefore I am keenly interested in the knowledge and experience you will contribute in this regard.

I have no doubt that each ombudsman from the various countries and regions will obtain from this year's Conference useful information to take home with you and apply to your activity. I hope that this Conference will strength our ever-lasting friendship and communication. Thank you very much, and have a nice stay in Japan.

## 行政苦情救済推進会議座長

大 森 彌

第 12 回アジア・オンブズマン協会会議に御参加の皆様、ようこそおいでくださいました。アジア各国においてオンブズマンの重責を果たしておられる皆さまを心より歓迎申し上げます。

日本の行政苦情救済制度は、我が国の政治的、社会的風土の中で独自に発展し、総務大臣の委嘱を受けた民間ボランティアである行政相談委員、行政苦情救済推進会議及び行政機関である総務省が一体となって、オンブズマン的な役割を果たしております。

行政苦情救済推進会議は、総務大臣の下に設けられた高い見識を持つ司法、学術、報道等、各界からの有識者 7 名から構成される会議で、行政相談が受け付けた苦情事案のうち、取り扱いが困難な事案の処理を促進するため、行政慣行にとらわれない自由な発想と社会的良識に基づく意見をあっせんに反映させる機能を担っております。

個別の施策の執行担当者から離れた公正な立場で、自らの良識を頼りに判断を下す責任の重さ・苦勞については、お集まりの皆さまの共有するものだと思います。私もまた、その任にある者として、会議において皆さまが披瀝される知見、経験について深い関心をもっております。

今回の会議を通じて、各国・地域のオンブズマンが、それぞれの活動において有用な知見を得られるとともに、相互に友好と信頼の深められることを期待しております。



**Mr. Noboru Tani**

**President, the National Federation of  
Administrative Counselors' Associations,  
JAPAN**

Welcome to Japan, ombudsmen from 25 countries and regions of the AOA. I represent the organization which serves as Japan's Ombudsman system which is made up of 5,000 administrative counselors distributed throughout this country.

Within the larger framework of a society governed by public administration, the voices of each and every citizen in difficulties or feeling trapped in a corner by the system are the principal trigger for the intervention of the ombudsman. I believe that in your countries or regions you are also taking great pains expand your operational base in order to be better able to pick up these cries of distress.

In Japan we administrative counselors, being able to carry on our activity independent of government agencies have been successful in detecting and responding to these voices and distress calls. It is already over half a century since this system was first introduced in our country, nevertheless I consider it very important to make continuous efforts to heed and respond to socio-economic change in the way we go about our activity, so that we continue to remain helpful to the public. I'm very much looking forward to hearing about your own experience in this regard and about other matters at this Conference.

In conclusion, may I express my hopes and wishes for the success of this Conference, for the prosperity of each of your countries and regions, and for the continued development of ombudsman activity in today's world. Thank you.



社団法人 全国行政相談委員連合協議会会長  
谷 昇

アジア・オンブズマン協会に加盟する 25 の国・地域のオンブズマンの皆さん、ようこそ日本へ。私は、日本のオンブズマン機能の一部を担う全国 5,000 人の行政相談委員の組織の代表です。

行政が動かす大きな社会の枠組みの中で、片隅で悩みや苦しみを感じている一人一人の国民の声こそが、オンブズマンの活動を起動させる重要なきっかけです。ご参加の皆さんの国・地域でも、その声を聴きとる底辺をいかに広げるかにご腐心なさっていると伺っています。

日本では、私たち行政相談委員が政府機関から独立した活動を続けて、その声を聴きとってきました。この仕組みも今年で半世紀となりましたが、今後とも国民の役に立つためには、その活動の仕方について社会経済の変化に対応する努力を不断に重ねていく必要があると考えています。今回の会議において、皆さんのご経験などをうかがえることを楽しみにしております。

結びになりましたが、今回の会議の成功と、ご参加の皆さまの国・地域の繁栄、オンブズマン活動の一層の発展を期待して、私のごあいさつといたします。





Ms. Conchita Carpio Morales  
Vice President,  
Asian Ombudsman Association (AOA)/  
Ombudsman, PHILIPPINES

With utmost delight, I greet and welcome the participants to the 12th Conference of the Asian Ombudsman Association (AOA).

I am humbled by the AOA's act of warmly welcoming a "*Benjamin* of the Association" who, by happenstance of two successions,<sup>1</sup> has to assume the functions of an interim President for the remaining period of the current term. Allow me then to join you and march beside you as we move to end the cycle of impunity, engender a culture of integrity, and cut off the remaining tentacles of this social plague called corruption.

The view is settled that corruption is universally morally reprehensible. I could not think of a country that holds corruption as a *mores*. No state encounters a clash between law and morality. It is in capitalizing on the strength of this concurrence that the vital support of the private sector, regardless of beliefs and persuasions, could be tapped. The unanimity of the underlying ethical position is an impetus to our **combat** against corruption through prosecution, **crusade** against corruption through corruption prevention, and **campaign** against corruption through anti-corruption promotion.

As the year 2012 draws near, it is fitting that the AOA gathers fellow workers for good governance to a Conference that will explore "challenges for the Ombudsman in a changing socio-economic environment." The theme, which shall be amplified by five relevant sub-themes, is both timely and timeless. Indeed, challenges await us as soon as we conclude this Conference and return to our respective areas of work. Meantime, let us equip ourselves with sufficient armor through capacity-building throughout the duration of the Conference.

It has been said that if governance is what governments do,<sup>2</sup> then good governance is what good governments do.<sup>3</sup> The task that lies ahead, therefore, is to instill and install good Asian governments.

<sup>1</sup> Bye-Laws of the AOA, Par. 7, subpar. (6) in relation to subpar. (9).

<sup>2</sup> *Vide* <<http://en.wikipedia.org/wiki/Governance>> [visited: October 11, 2011].

<sup>3</sup> *Vide* M.G. Quibria, "Does Governance Matter? Yes, No or Maybe: Some Evidence from Developing Asia" 59 *Kyklos* 99-114 (Issue 1, February 2006).

\* vice Ma. Merceditas Navarro-Gutierrez who resigned as Ombudsman of the Philippines in May 2011.

## アジア・オンブズマン協会副会長 フィリピン オンブズマン

Ms. Conchita Carpio Morales

第12回アジア・オンブズマン協会（AOA）会議に参加される皆様を、心より歓迎いたします。

協会のメンバーとしては一番新参の私を、温かくも歓迎してくれるAOAの規約<sup>1</sup>により、副会長と会長代行という2つの役職を突然担うことになり、大変緊張しております。裁かれぬままの不正の連鎖に終止符を打ち、正義を実現し、汚職という根強い悪の魔手を断ち切るために、皆様と共に歩ませていただきたいと思います。

汚職を憎む心は、世界共通です。汚職が社会的に容認される国など思いもよりません。また、この点について、法と道徳が対立する国もあります。この万人が共有する強い意思を大きく打ち出すことによってこそ、施政に不可欠な、思想・信条の違いを超えた国民からの支持が得られるのです。倫理を重んずる姿勢に裏打ちされ、一つにまとまった人々の意思は、私たちオンブズマンの、行政の腐敗に対する糾弾、征伐、改革といった活動に一層の力を与えてくれるでしょう。

2012年という新たな年が近づいた今、良き行政の実現を目指すAOAの仲間が会議に集まり、「変化する社会経済の環境に対応するオンブズマンの課題」を探究するのは実にいい機会です。このテーマは、関連する5つのサブ・テーマによって深みや広がりを増すことになると思いますが、私たちが、今まさに考える必要があるとともに、いつでも取り組んでいくべきものでもあります。実際、この会議を終え、それぞれの仕事に戻るや否や、そのような課題が私たちを待ち受けているのですから。会議の期間を通じて、私たちは研鑽を積み、新たな課題に十分に備えることといたしましょう。

もし、「governance」が政府のなす営みのことなら<sup>2</sup>、良い「governance」は正しい政府によってもたらされるものである<sup>3</sup>とされています。それならば、私たちの前にある任務は、正しい政府を導き、確立することであります。

1 AOAの理事について定めた『AOA規約』第7条6項において、オンブズマン事務所の代表を退任した理事は、理事職を離れるが、後任が退任理事の在任期を継承する、また第9項において、AOA会長が不在または一時的に職務不能となった場合、副会長が代行すると規定されている。

（訳注：モラレス氏は、本年5月にフィリピンの前オンブズマン Ms. Gutierrez の辞任により、6月にオンブズマンに就任したことでAOAの副会長を継承し、またAOA会長の不在により今回の会議の会長を代行することになった。）

2 2011年10月11日付 ウィキペディア 「ガバナンス」 <<http://en.wikipedia.org/wiki/Governance>>

3 M.G. Quibria, "Does Governance Matter? Yes, No or Maybe: Some Evidence from Developing Asia" 59 Kyklos 99-114 (Issue 1, February 2006).



Ms. Beverley A. Wakem, CBE.  
President,  
International Ombudsman Institute (IOI)/  
Chief Ombudsman, NEW ZEALAND

I am delighted to join with your host, Hideo ARAI, the Ombudsman of Japan, and the staff of the Ombudsman Office in welcoming you to this important meeting of the Asian Ombudsman Association.

The theme of the Conference is very timely as we face considerable change in the world's social, economic and political environment and try to accommodate the challenges of new technology. All of these affect how we approach the Ombudsman's functions and the expansion of our jurisdiction into the broader field of human rights.

The need for closer co-operation for mutual support, training and professional development among the Ombudsman community has never been stronger. The International Ombudsman Institute is committed to trying to encourage these developments and find ways to enable more and wider dialogue on issues of concern to all of us.

For that reason I am looking forward to learning about the issues which are of concern to all colleagues in the AOA region. I expect that the many and varied presentations on the Conference agenda will greatly stimulate our thinking and offer ways to collaborate on matters of mutual interest.

Warm good wishes for a successful conference!

国際オンブズマン協会会長  
ニュージーランド 首席オンブズマン  
Ms. Beverley A. Wakem, CBE.

第 12 回アジア・オンブズマン協会会議の開催にあたり、この重要な会議に参加される皆様を、日本のオンブズマンである総務省行政評価局の新井英男局長及び職員の方々と共にお迎えできることを大変うれしく思います。

今回の会議のテーマは、社会、経済、そして政治環境の大きな変化に直面し、新たな科学技術に対応していかなければならない私達にとって、非常に時宜を得たものです。私達をとりまくこうした変化は、人権という広範な分野に対して、オンブズマンがどのように働きかけていくのか、またオンブズマンの管轄権をどのように広げていくのかということに影響を及ぼします。

各国のオンブズマンに対する相互支援、実務研修、専門性の向上のためのより緊密な協力の必要性は、これまでになく高まってきています。国際オンブズマン協会では、このようなオンブズマン間の交流を促進し、その能力の向上を図るとともに、すべてのオンブズマンにかかわる問題について、より広範な対話が行えるように取り組んでおります。

このような理由で、私は、アジア地域のオンブズマンが取り組んでいる問題から多くのことが学べることを楽しみにしております。第 12 回アジア・オンブズマン協会会議における発表の数々が、私達の考え方を大いに刺激し、共に関心ある分野での連携に役立つことを期待します。

会議の成功を祈念しつつ、私のご挨拶といたします。

## Conference Program

### **【Day One】 Monday, 5 December 2011 Tokyo**

Time	Program	Venue
10:00-16:00	Board of Directors Meeting	No2 Government Bldg.(MIC),Tokyo
17:00-18:00	International Ombudsman Institute Asian Regional Meeting	Keio Plaza Hotel (Hana:4th floor),
18:00-19:00	Registration	Tokyo
19:00-21:00	<p>Opening Ceremony</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Opening Address : Mr. Hideo Arai, Director-General, Administrative Evaluation Bureau, MIC, JAPAN</li> <li>◆ Welcome Address : Mr. Tatsuo Kawabata, Minister for Internal Affairs and Communications, JAPAN</li> <li>◆ Responsory Address : Ms. Conchita Carpio Morales, Vice President, AOA/ Ombudsman, PHILIPPINES</li> <li>◆ Congratulatory Address : Ms. Beverley A. Wakem, President, IOI/ Chief Ombudsman, NEW ZEALAND</li> </ul> <p>Welcome Reception</p>	

## 会議日程

### 【第1日】2011年12月5日（月） 東京

時 間	会 議 名・議 題	会 場
10:00-16:00	アジア・オンブズマン協会理事会	中央合同庁舎 第2号館
17:00-18:00	国際オンブズマン協会アジア地域会議	京王プラザホテル (花:4階)
18:00-19:00	登 録	
19:00-21:00	<p>開会式</p> <p>◆ 開会の辞： 総務省行政評価局長 新井 英男</p> <p>◆ 歓迎の辞： 総務大臣 川端 達夫</p> <p>◆ 答礼の辞： アジア・オンブズマン協会副会長/ フィリピン オンブズマン Ms. Conchita Carpio Morales</p> <p>◆ 祝 辞： 国際オンブズマン協会会長/ ニュージーランド 首席オンブズマン Ms. Beverley A. Wakem</p> <p>レセプション</p>	

**【Day Two】 Tuesday, 6 December 2011 Tokyo-Shizuoka**

Time	Program	Venue
11:00-12:00	Move from Tokyo to Numazu, Shizuoka	—
12:00-13:30	Lunch	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Crown Hall:3rd floor)
14:00-15:00	<p>Opening of Shizuoka Session &amp; Keynote Speech</p> <p><b>Main Theme</b></p> <p>～Challenges for the Ombudsman in a Changing Socio-Economic Environment～</p> <p>◆ Chairperson : Mr. Hideo Arai, JAPAN</p> <p>◆ Keynote Speech :</p> <p>○ Ms. Conchita Carpio Morales, PHILIPPINES</p> <p>○ Ms. Beverley A. Wakem, NEW ZEALAND</p>	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Royal Hall:4th floor)
15:05-16:05	<p>〔Plenary Session 1〕</p> <p><b>Sub Theme</b></p> <p>～The Ombudsman's Cross-Generational Challenges Arising from a Changing Demographic Structure～</p> <p>◆ Chairperson : (Proposing)</p> <p>◆ Speech :</p> <p>○ Dr. Muhammad Shoaib Suddle, Federal Tax Ombudsman, Office of the Federal Tax Ombudsman, PAKISTAN</p> <p>○ Dr. Gholamhossain Bolandian, Deputy for Planning and Resource Management, General Inspection Organization, IRAN</p> <p>○ Ms. Sariya Kharisovna Saburskaya, Commissioner, Commissioner for Human Rights, TATARSTAN</p> <p>○ Prof. Masahiro Horie, Vice President and Professor, National Graduate Institute for Policy Studies/ Former Vice-Minister for Policy Coordination, MIC, JAPAN</p>	
16:05-16:25	Coffee/Tea Break	

【第2日】2011年12月6日（火） 東京都、静岡県

時 間	会 議 名・議 題	会 場
11:00-12:00	移 動（東京都 → 静岡県沼津市）	—
12:00-13:30	昼 食 会	沼津リバーサイド ホテル (クラウンホール:3階)
14:00-15:00	静岡会議開会式及び基調講演  メイン・テーマ  ～変化する社会経済の環境に対応するオンブズマンの課題～  ◆ 司 会：新井 英男（行政評価局長）  ◆ 基調講演： ○ Ms. Conchita Carpio Morales（フィリピン） ○ Ms. Beverley A. Wakem（ニュージーランド）	沼津リバーサイド ホテル (ロイヤルホール:4階)
15:05-16:05	〔第1会議〕  サブ・テーマ  ～人口構成の変化に伴うオンブズマンの各世代に対する課題～  ◆ 司 会：（未 定）  ◆ 発 表： ○ パキスタン 連邦税オンブズマン Dr. Muhammad Shoaib Suddle ○ イラン 総合監察機構副長官（企画・財務管理） Dr. Gholamhossain Bolandian ○ タタールスタン 人権委員会委員長 Ms. Sariya Kharisovna Saburskaya ○ 政策研究大学院大学副学長・教授/ 元総務審議官 堀江 正弘	
16:05-16:25	休 憩	



**【Day Two】 Tuesday, 6 December 2011 Shizuoka**

Time	Program	Venue
16:25-17:25	<p>〔Plenary Session 2〕</p> <p><b>Sub Theme</b></p> <p>～The Fundamental Right of Citizens Pertaining to Access to Information～</p> <p>◆ Chairperson : Ms. Conchita Carpio Morales, PHILIPPINES</p> <p>◆ Speech :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mr. Alan N. Lai, Ombudsman, Office of the Ombudsman, HONG KONG</li> <li>○ Mr. Man Chong Fong, Commissioner, Commission Against Corruption, MACAO</li> <li>○ Mr. Justice Narendra Kishore Mehrotra, Provincial Ombudsman, Office of the Lokayukta (Ombudsman) of Uttar Pradesh, INDIA</li> <li>○ Dr. Máté Szabó, Commissioner, Office of the Parliamentary Commissioner for Civil Rights, HUNGARY</li> </ul>	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Royal Hall:4th floor)
17:30-18:00	<p>〔Japan Session〕</p> <p><b>Theme</b></p> <p>～Administrative Counseling on the occasion of the Great East Japan Earthquake～</p> <p>◆ Speech :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mr. Noboru Tani, President, the National Federation of Administrative Counselors' Associations, JAPAN</li> <li>○ Mr. Isao Sato, Administrative Counselor (Iwate, Prefecture), JAPAN</li> <li>○ Mr. Toru Sasaki, Manager, Administrative Counseling Division, Tohoku Regional Administrative Evaluation Bureau, MIC, JAPAN</li> </ul>	
19:00-21:00	Reception in Shizuoka	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Crown Hall:3rd floor)

【第2日】2011年12月6日（火） 静岡県

時 間	会 議 名・議 題	会 場
16:25-17:25	<p>〔第2会議〕</p> <p>サブ・テーマ</p> <p>～情報へのアクセスに関する市民の基本的権利～</p> <p>◆ 司 会： Ms. Conchita Carpio Morales（フィリピン）</p> <p>◆ 発 表：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 香港 オンブズマン Mr. Alan N. Lai</li> <li>○ マカオ 反汚職委員会委員長 Mr. Man Chong Fong</li> <li>○ インド ウッターール・パラデシュ州オンブズマン Mr. Justice Narendra Kishore Mehrotra</li> <li>○ ハンガリー 議会任命人権委員会委員長 Dr. Máté Szabó</li> </ul>	<p>沼津リバーサイド ホテル (ロイヤルホール:4階)</p>
17:30-18:00	<p>〔日本セッション〕</p> <p>テーマ</p> <p>～東日本大震災における行政相談～</p> <p>◆ 発 表：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 社団法人 全国行政相談委員連合協議会会長 谷 昇</li> <li>○ 行政相談委員（岩手県） 佐藤 勲</li> <li>○ 総務省東北管区行政評価局行政相談課長 佐々木 亨</li> </ul>	
19:00-21:00	レセプション in 静岡	<p>沼津リバーサイド ホテル (クラウンホール:3階)</p>

**【Day Three】 Wednesday, 7 December 2011 Shizuoka**

Time	Program	Venue
09:00-10:30	<p>〔Plenary Session 3〕</p> <p><b>Sub Theme</b></p> <p>～Improvement in the Advocacy and Outreach Strategy in Protecting the Vulnerable Segments of the Society～</p> <p>◆ Chairperson : Mr. Alan N. Lai, HONG KONG</p> <p>◆ Speech :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ms. Youngran Kim, Chairperson, Anti-Corruption &amp; Civil Rights Commission, KOREA</li> <li>○ Ms. Conchita Carpio Morales, PHILIPPINES</li> <li>○ Mr. Lankanatha Ashanka Tissa Ekanayake, Commissioner, Parliamentary Commissioner for Administration, SRI LANKA</li> </ul>	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Royal Hall:4th floor)
10:30-10:50	Coffee/Tea Break	
10:50-12:20	<p>〔Plenary Session 4〕</p> <p><b>Sub Theme</b></p> <p>～The Role of Ombudsman in Decentralization, Out Sourcing and Public Private Partnerships～</p> <p>◆ Chairperson : Ms. Youngran Kim, KOREA</p> <p>◆ Speech :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mr. Danang Girindrawardana, Chief Ombudsman, Office of the Ombudsman, INDONESIA</li> <li>○ Prof. Cheselden George Vida Carmona, Professor, Ateneo De Manila University, PHILIPPINES</li> <li>○ Dr. Nagatomo Yamaoka, Emeritus Professor, Nihon University/ Administrative Counselor, JAPAN</li> </ul>	

【第3日】2011年12月7日（水）静岡県

時 間	会 議 名・議 題	会 場
09:00-10:30	<p>〔第3会議〕</p> <p>サブ・テーマ</p> <p>～社会的弱者に対する権利擁護と積極的援助 （アウトリーチ活動）の促進～</p> <p>◆ 司 会： Mr. Alan N. Lai（香港）</p> <p>◆ 発 表： ○ 韓国 国民権益委員会委員長 Ms. Youngran Kim ○ Ms. Conchita Carpio Morales（フィリピン） ○ スリランカ 議会任命行政委員会委員長 Mr. Lankanatha Ashanka Tissa Ekanayake</p>	<p>沼津リバーサイド ホテル （ロイヤルホール:4階）</p>
10:30-10:50	休 憩	
10:50-12:20	<p>〔第4会議〕</p> <p>サブ・テーマ</p> <p>～地方分権化、民間委託、官民協働の時代に おけるオンブズマンの役割～</p> <p>◆ 司 会： Ms. Youngran Kim（韓国）</p> <p>◆ 発 表： ○ インドネシア 首席オンブズマン Mr. Danang Girindrawardana ○ フィリピン アテネオデマニラ大学教授 Prof. Cheselden George Vida Carmona ○ 日本大学名誉教授/行政相談委員 山岡 永知</p>	

**【Day Three】 Wednesday, 7 December 2011 Shizuoka**

Time	Program	Venue
12:20-13:30	Lunch	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Crown Hall:3rd floor)
14:00-16:20	<p>[Plenary Session 5]</p> <p><b>Sub Theme</b></p> <p>～Identifying People's Concerns from Daily Flow of Complaints and Contribute to Systemic Improvements～</p> <p>◆ Chairperson : Ms. Alice Tai, Honorable Member, AOA/ Former Secretary, AOA/ Former Ombudsman, HONG KONG</p> <p>◆ Speech :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mr. Huawei Zhang, Commissioner (Vice Ministerial Level), Ministry of Supervision, CHINA</li> <li>○ Mrs. Panit Nitithanprapas, Chief Ombudsman, Office of the Ombudsman, THAILAND</li> <li>○ Dr. Weng Wah Tam, Director-General, Public Complaints Bureau, MALAYSIA</li> <li>○ Mr. Asad Ashraf Malik, Provincial Ombudsman, Office of the Ombudsman of Sindh, PAKISTAN</li> <li>○ Mr. Tran Duc Hanh, Deputy Inspector General, Government Inspectorate, VIETNAM</li> <li>○ Prof. Elmira Suleymanova, Commissioner, Office of the Commissioner for Human Rights, AZERBAIJAN</li> <li>○ Mr. Tursunbek Akun, Ombudsman, Office of the Akyikatchy (Ombudsman), KYRGYZ</li> </ul> <p>(15:00-15:20 Coffee/Tea Break)</p>	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Royal Hall:4th floor)
16:20-16:30	<p>[Concluding Remarks]</p> <p>◆ Mr. Javed Sadiq Malik, Honorable Member, AOA/ Former President, AOA/ Former Federal Ombudsman, PAKISTAN</p>	
18:30-20:30	Dinner	

【第3日】2011年12月7日（水）静岡県

時 間	会 議 名・議 題	会 場
12:20-13:30	昼 食 会	沼津リバーサイド ホテル (クラウンホール:3階)
14:00-16:20	<p>〔第5会議〕</p> <p><b>サブ・テーマ</b></p> <p>～日常的な苦情の中から人々の真のニーズを 特定し制度改革に繋げる方法～</p> <p>◆ 司 会： アジア・オンブズマン協会名誉会員/ 前アジア・オンブズマン協会事務局長/ 前香港オンブズマン Ms. Alice Tai</p> <p>◆ 発 表： ○ 中国 国務院監察部オンブズマン（副大臣） Mr. Huawei Zhang ○ タイ 首席オンブズマン Mrs. Panit Nitithanprapas ○ マレーシア 首相府苦情処理局長 Dr. Weng Wah Tam ○ パキスタン シンド州オンブズマン Mr. Asad Ashraf Malik ○ ベトナム 国家監察庁副長官 Mr. Tran Duc Hanh ○ アゼルバイジャン 人権委員会委員長 Prof. Elmira Suleymanova ○ キルギス オンブズマン Mr. Tursunbek Akun (15:00-15:20 休憩)</p>	沼津リバーサイド ホテル (ロイヤルホール:4階)
16:20-16:30	<p>〔総 括〕</p> <p>◆ アジア・オンブズマン協会名誉会員/ 前アジア・オンブズマン協会会長/ 前パキスタン連邦オンブズマン Mr. Javed Sadiq Malik</p>	
18:30-20:30	夕 食 会	

**【Day Four】 Thursday, 8 December 2011 Shizuoka-Tokyo**

Time	Program	Venue
09:00-11:00	General Assembly of the AOA  Closing Ceremony ◆ Address : ○ Mr. Hideo Arai, JAPAN ○ Host of Next Conference	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Royal Hall:4th floor)
11:00-11:30	Board of Directors Meeting	Riverside Hotel Numazu, Shizuoka (Matsukaze:3rd floor)
12:00-13:30	Lunch	Gotemba Kogen Hotel, Shizuoka
14:00-17:00	Excursion (Social Program) • East Fuji research laboratory of Toyota Motor Corporation • Kanto Auto Works, Ltd.,	—
17:00-19:00	Move from Shizuoka to Tokyo	—

※ Excursions are conducted in cooperation with the Japan Tourism Agency

【第4日】2011年12月8日（木）静岡県、東京都

時 間	会 議 名・議 題	会 場
09:00-11:00	<p>アジア・オンブズマン協会総会</p> <p>閉会式</p> <p>◆ 閉会の辞：</p> <p>○ 新井 英男（行政評価局長）</p> <p>○ 次回ホスト国代表者あいさつ</p>	<p>沼津リバーサイド ホテル</p> <p>（ロイヤルホール:4階）</p>
11:00-11:30	アジア・オンブズマン協会理事会	<p>沼津リバーサイド ホテル</p> <p>（松風:3階）</p>
12:00-13:30	昼 食 会	御殿場高原ホテル
14:00-17:00	<p>視 察</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トヨタ自動車株式会社東富士研究所</li> <li>・関東自動車工業株式会社</li> </ul>	—
17:00-19:00	移 動（静岡県 → 東京都）	—

※ 視察については、観光庁の協力により実施しております。



## List of Delegates 参加者名等

### ○ Full Members and Associate Members of the Asian Ombudsman Association アジア・オンブズマン協会正会員及び準会員


#### **AZERBAIJAN** アゼルバイジャン

Name	Title	Photo
Prof. Elmira Suleymanova	Commissioner, Office of the Commissioner for Human Rights 人権委員会 委員長	


#### **CHINA** 中国

Mr. Huawei Zhang	Commissioner (Vice Ministerial Level), Ministry of Supervision 国務院監察部 オンブズマン（副大臣）	
Mr. Aijun Ren	Deputy Director-General, Inspection Touring Office, Ministry of Supervision 国務院監察部巡察室 副主任（局長）	
Ms. Jianping Liu	Division Director, Government Integrity Research Center, Ministry of Supervision 国務院監察部廉政研究センター 処長（課長）	
Mr. Weiguo Sun	Division Director, Inspection Touring Office, Ministry of Supervision 国務院監察部巡察室 処長（課長）	
Ms. Nan Wang	Project Officer, Foreign Affairs Department, Ministry of Supervision 国務院監察部外事局 職員	


## **HONG KONG 香港**

Mr. Alan N. Lai	Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 オンブズマン	
Mr. Tony Ma	Assistant Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 副オンブズマン	
Mr. Bruce Leung	Chief Investigation Officer, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 主任調査官	
Ms. Kathleen Chan	Senior Manager, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 上席マネージャー	

## **INDIA, Uttar Pradesh インド、ウットール・パラデシュ州**

Mr. Justice Narendra Kishore Mehrotra	Provincial Ombudsman, Office of the Lokayukta (Ombudsman) of Uttar Pradesh ウットール・パラデシュ州オンブズマン 事務所 州オンブズマン	
Mrs. Manju Mehrotra	(accompanying person)	

## **INDONESIA** インドネシア

Mr. Danang Girindrawardana	Chief Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 首席オンブズマン	
----------------------------	---	---

## **IRAN** イラン

Dr. Gholamhossain Bolandian	Deputy for Planning and Resource Management, General Inspection Organization 総合監察機構 副長官（企画・財務管理）	
Mr. Mansour Aghamohammadi	Official, General Inspection Organization 総合監察機構 職員	
Mr. Manouchehr Khani	Official, General Inspection Organization 総合監察機構 職員	

## **KOREA 韓国**

Ms. Youngran Kim	Chairperson, Anti-Corruption & Civil Rights Commission 国民権益委員会 委員長	
Mr. Hoyoon Hwang	Director, Anti-Corruption & Civil Rights Commission 国民権益委員会 課長	
Mr. Woochul Lee	Deputy Director, Anti-Corruption & Civil Rights Commission 国民権益委員会 課長補佐	
Ms. Dahee Chung	Staff, Anti-Corruption & Civil Rights Commission 国民権益委員会 職員	

## **KYRGYZ キルギス**

Mr. Tursunbek Akun	Ombudsman, Office of the Akyikatchy(Ombudsman) オンブズマン事務所 オンブズマン	
Mr. Temirbaev Ertur	Head Specialist of International Department, Office of the Akyikatchy(Ombudsman) オンブズマン事務所 国際部職員	
Mrs. Zhapar Kyzy Gulmira	(accompanying person)	

## **MACAO マカオ**

Mr. Man Chong Fong	Commissioner, Commission Against Corruption 反汚職委員会 委員長	
Mr. Kun Hong Kuan	Deputy Commissioner, Commission Against Corruption 反汚職委員会 副委員長	
Mr. Vai Keong Sam	Chief of Cabinet of the Commissioner, Commission Against Corruption 反汚職委員会 諮問委員会議長	
Mr. Pak Ian Fong	Advisor, Commission Against Corruption 反汚職委員会 顧問	
Mr. Luís Manuel Rolo	Legal Advisor, Commission Against Corruption 反汚職委員会 法律顧問	


## **MALAYSIA マレーシア**

Dr. Weng Wah Tam	Director-General, Public Complaints Bureau 首相府苦情処理局 局長	
Ms. Rowenna Lantung Entang	Official, Public Complaints Bureau 首相府苦情処理局 職員	
Ms. Bernadette A. Tam	(accompanying person)	


**PAKISTAN, Federal** パキスタン、連邦

Mr. Khawaja Muhammad Naeem	Executive Secretary, Wafaqi Mohtasib(Ombudsman)'s Secretariat 連邦オンブズマン事務所 事務局長
Mr. Abdur Rauf Khan	Administrator, Asian Ombudsman Association/ Wafaqi Mohtasib(Ombudsman)'s Secretariat 連邦オンブズマン事務所／アジア・オンブズマン協会 職員
Mrs. Roohi Fatima	(accompanying person)

**PAKISTAN, Azad Jammu and Kashmir** パキスタン、独立ジャンムー・カシミール州

Mr. Muhammad Rashid Khan	Provincial Ombudsman, Office of the Ombudsman of Azad Jammu and Kashmir 独立ジャンムー・カシミール州オンブズマン 事務所 州オンブズマン	
--------------------------	--	--


**PAKISTAN, Balochistan** パキスタン、バロチスタン州

Mr. Akbar Ali Baloch	Provincial Ombudsman, Office of the Ombudsman of Balochistan バロチスタン州オンブズマン事務所 州オンブズマン	
----------------------	--	---


**PAKISTAN, Federal Insurance** パキスタン、連邦保険

Mr. Azhar Ali Farooqi	Federal Insurance Ombudsman, Office of the Federal Insurance Ombudsman 連邦保険オンブズマン事務所 連邦保険オンブズマン
-----------------------	---


**PAKISTAN, Punjab** パキスタン、パンジャブ州

Mr. Khalid Mahmood	Provincial Ombudsman, Office of the Ombudsman of Punjab パンジャブ州オンブズマン事務所 州オンブズマン	
Ms. Sidra Khalid	(accompanying person)	


**PAKISTAN, Sindh** パキスタン、シンド州

Mr. Asad Ashraf Malik	Provincial Ombudsman, Office of the Ombudsman of Sindh シンド州オンブズマン事務所 州オンブズマン	
Mr. Nazir Ahmed Qidwai	Regional Director, Office of the Ombudsman of Sindh シンド州オンブズマン事務所 地域課長	


**PAKISTAN, Federal Tax** パキスタン、連邦税

Dr. Muhammad Shoaib Suddle	Federal Tax Ombudsman, Office of the Federal Tax Ombudsman 連邦税オンブズマン事務所 連邦税オンブズマン	
Mr. Faisal Rashid	Personal Staff Officer, Office of the Federal Tax Ombudsman 連邦税オンブズマン事務所 職員	

**PHILIPPINES** フィリピン

Ms. Conchita Carpio Morales	Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 オンブズマン	
Ms. Leilanie Bernadette Cruz Cabras	Assistant Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 副オンブズマン	

**SRI LANKA** スリランカ

Mr. Lankanatha Ashanka Tissa Ekanayake	Commissioner, Parliamentary Commissioner for Administration 議会任命行政委員会 委員長	
--	--	---



## **TATARSTAN** タタールスタン

Ms. Sariya Kharisovna Saburskaya	Commissioner, Commissioner for Human Rights  人権委員会 委員長	
----------------------------------	---	---



## **THAILAND** タイ

Mrs. Panit Nitithanprapas	Chief Ombudsman, Office of the Ombudsman  オンブズマン事務所 首席オンブズマン	
Prof. Siracha Charoenpanij	Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 オンブズマン	
Mr. Chalernsak Chantaratim	Secretary-General, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 事務局長	
Mr. Raksagecha Chaechai	Director of the Ombudsman Studies Centre and Acting Deputy Secretary-General, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 副事務局長代行・調査室長	
Ms. Wannaporn Namsatian	Official, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 職員	
Mrs. Arunsri Charoenpanij	(accompanying person)	

## VIETNAM ベトナム


Mr. Nguyen Duc Hanh	Deputy Inspector General, Government Inspectorate 国家監察庁 副長官	
Mr. Nguyen Duc Hai	Deputy Director, Government Inspectorate 国家監察庁 課長補佐	
Ms. Nguyen Thu Trang	Inspector, Department for International Cooperation, Government Inspectorate 国家監察庁国際協力部 検査官	

## ○ Honorable Member of the Asian Ombudsman Association アジア・オンブズマン協会名誉会員

Mr. Javed Sadiq Malik	Former President, Asian Ombudsman Association/ Former Federal Ombudsman, Pakistan 前アジア・オンブズマン協会 会長/ 前パキスタン連邦オンブズマン	
Ms. Alice Tai	Former Secretary, Asian Ombudsman Association/ Former Ombudsman, Hong Kong 前アジア・オンブズマン協会 事務局長/ 前香港オンブズマン	

○ **Observer** オブザーバー


**EAST TIMOR** 東ティモール

Dr. Sebastiao Dias Ximenes	Provedor, Provedoria for Human Rights and Justice 人権・司法オンブズマン事務所 オンブズマン	
Mr. Rui Pereira dos Santos	Deputy Provedor, Provedoria for Human Rights and Justice 人権・司法オンブズマン事務所 副オンブズマン	
Mr. Ambrosio Graciano Soares	Official, Provedoria for Human Rights and Justice 人権・司法オンブズマン事務所 職員	


**HUNGARY** ハンガリー

Dr. Máté Szabó	Commissioner, Office of the Parliamentary Commissioner for Civil Rights 議会任命人権委員会 委員長	
----------------	---	---


**NEW ZEALAND** ニュージーランド

Ms. Beverley A. Wakem	President, International Ombudsman Institute/ Chief Ombudsman, Office of the Ombudsman 国際オンブズマン協会 会長/ オンブズマン事務所 首席オンブズマン	
-----------------------	---	---

## ***PHILIPPINES***   フィリピン

<p>Prof. Cheselden George Vida Carmona</p>	<p>Professor, Ateneo De Manila University アテネオデマニラ大学 教授</p>	
--	---	---

## ***TURKEY***   トルコ

<p>Mr. Feridun Onsav</p>	<p>Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 オンブズマン</p>	
<p>Mr. Zeki Gursel</p>	<p>Director of the Ombudsman, Office of the Ombudsman オンブズマン事務所 課長</p>	

○ JAPAN (Host Country)     日本（ホスト国）

**Speaker 発表者**

Prof. Masahiro Horie 堀江 正弘	Vice President and Professor, National Graduate Institute for Policy Studies/ Former Vice-Minister for Policy Coordination, MIC  政策研究大学院大学 副学長・教授/ 元総務審議官	
Dr. Nagatomo Yamaoka 山岡 永知	Emeritus Professor, Nihon University/ Administrative Counselor  日本大学名誉教授/行政相談委員	

**Guest 招待者**

Dr. Heita Kawakatsu 川勝 平太	Governor, Shizuoka Prefecture  静岡県知事
Mr. Hiroyasu Kurihara 栗原 裕康	Mayor, Numazu City  沼津市長

***The Administrative Grievance Resolution Promotion Council*** 行政苦情救済推進会議

Dr. Wataru Omori 大森 彌	Chairman, the Administrative Grievance Resolution Promotion Council/Emeritus Professor, Tokyo University 行政苦情救済推進会議座長/東京大学名誉教授
--------------------------	---

***Administrative Counselor*** 行政相談委員

Mr. Noboru Tani 谷 昇	President, The National Federation of Administrative Counselors' Associations 社団法人 全国行政相談委員連合協議会会長
Mr. Isao Sato 佐藤 勲	Administrative Counselor (Iwate, Prefecture) 行政相談委員（岩手県）

***Administrative Evaluation Bureau, MIC*** 総務省行政評価局

Mr. Hideo Arai 新井 英男	Director-General, Administrative Evaluation Bureau, MIC 総務省行政評価局長
Mr. Susumu Kamimura 上村 進	Deputy Director-General, Administrative Evaluation Bureau, MIC 官房審議官（行政評価局担当）
Mr. Suguru Shiraiwa 白岩 俊	Director, Administrative Counseling Division, Administrative Evaluation Bureau, MIC 総務省行政評価局行政相談課長

## **Outline of the Asian Ombudsman Association**

The Asian Ombudsman Association (AOA) was established on April 16, 1996 to promote the concepts of ombudsmanship and to encourage its development in Asia and to facilitate exchange of information and experiences among the ombudsmen in the region (Headquarters: Islamabad, Pakistan). 31 institutions from 21 countries/regions are the member of AOA as of May 2011.

At the 12th AOA Conference in Japan, there are 5 sessions under the main theme, "Challenges for the Ombudsman in a Changing Socio-Economic Environment". In the 'Japanese session' entitled 'Administrative Counseling on the occasion of the Great East Japan Earthquake', the presentation will be made about the current situation of the administrative counseling focusing on the countermeasures for the Great East Japan Earthquake.

### **1 Development of AOA:**

The establishment of AOA was decided at the first AOA conference in Islamabad, Pakistan in April 1996. The preparation for the establishment was started and the AOA's By-Law Preparation Committee was established with the involvement of key countries such as Pakistan, China, Iran, Sri Lanka, Hong Kong, Japan, Korea, Macao, the Philippines, and Kuwait.

In May 1998, the draft of AOA's by-laws, made by the Preparation Committee, was deliberated and approved at the third AOA Conference in Macao. The President, other executives and the board of directors were elected, thus the AOA began to function officially.

### **2 Objectives:**

- 1) To promote the concepts of ombudsman ship and to encourage its development in Asia
- 2) To develop professionalism in the discharge of the functions of ombudsman
- 3) To encourage and support study and research regarding the institution of ombudsman
- 4) To sponsor training and educational programs for the institutions of ombudsman in the region
- 5) To provide scholarships, fellowships, grants and other types of financial support to individuals for study relating to the institution of ombudsman
- 6) To collect, store and disseminate information and research data about the institution of ombudsman
- 7) To facilitate exchange of information and experiences among the ombudsmen in the region
- 8) To plan, arrange and supervise periodic conferences of the ombudsmen of Asian countries/regions
- 9) To undertake such other matters necessary to further the above objectives of the Association

### **3 Members (Board of Directors) (as of November 2011)**

President:	(Vacant)
Vice-President:	Philippines
Secretary:	Hong Kong
Treasurer:	Korea
Directors:	China, Iran, Japan, Malaysia, Thailand
Member countries:	Armenia, Azerbaijan, Georgia, India, Indonesia, Kyrgyz, Macao, Sri Lanka, Tatarstan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen

# アジア・オンブズマン協会の概要

アジア・オンブズマン協会（Asian Ombudsman Association、以下「AOA」と言う。）は、アジア各国・地域のオンブズマンにより、アジアにおけるオンブズマンの概念の普及とその制度の発展の促進や地域のオンブズマン間における情報交換の促進等を目的として、1996年4月16日に設立された組織である（本部：パキスタン）。2011年5月現在、21の国・地域から31機関が加盟している。

今回、日本で行われる会議では、「変化する社会経済の環境に対応するオンブズマンの課題」というメインテーマのもと、5つのサブテーマを設け議論を行う。また、日本セッションでは、「東日本大震災における行政相談」と題して、震災対応を中心に日本の行政相談の現状について発表することとしている。

## 1 設立経緯

1996年4月、パキスタン（イスラマバード）で開催された第1回AOA会議において、AOA協会を設立することが決定され、パキスタン、中国、イラン、スリランカ、香港、日本、韓国、マカオ、フィリピン、クウェートが中心となり、AOA規約準備委員会を設けるなど、設立準備のための具体的作業に着手した。

1998年5月、マカオで開催された第3回AOA会議において、同規約準備委員会によって作成された規約草案は、審議・承認され、この新規約にのっとり会長等役員の選任等が行われ、AOAが正式に発足した。

## 2 目 的

- ① アジアにおけるオンブズマンの概念の普及とその制度の発展の促進
- ② オンブズマンとしての職務遂行に必要な専門知識の育成
- ③ オンブズマン制度に関する研究及び調査の支援・援助
- ④ 地域におけるオンブズマン制度のための訓練や教育プログラムの助成
- ⑤ オンブズマン制度に関する研究を行う個人に対する奨学金等の援助の提供
- ⑥ オンブズマン制度に関する情報・資料の収集及び普及
- ⑦ 地域のオンブズマン間における情報交換等の促進
- ⑧ アジアの国・地域におけるオンブズマンの定期会議の計画・準備指導等
- ⑨ 上記の目的を推進するために必要なその他の事項の実施

## 3 加盟国の構成（平成23年11月現在）

会 長	（不 在）
副 会 長	フィリピン
事務局長	香港
財務局長	韓国
理 事	中国、イラン、日本、マレーシア、タイ
加 盟 国	アルメニア、アゼルバイジャン、グルジア、インド、インドネシア、 キルギス、マカオ、スリランカ、タタールスタン、ウズベキスタン、 ベトナム、イエメン



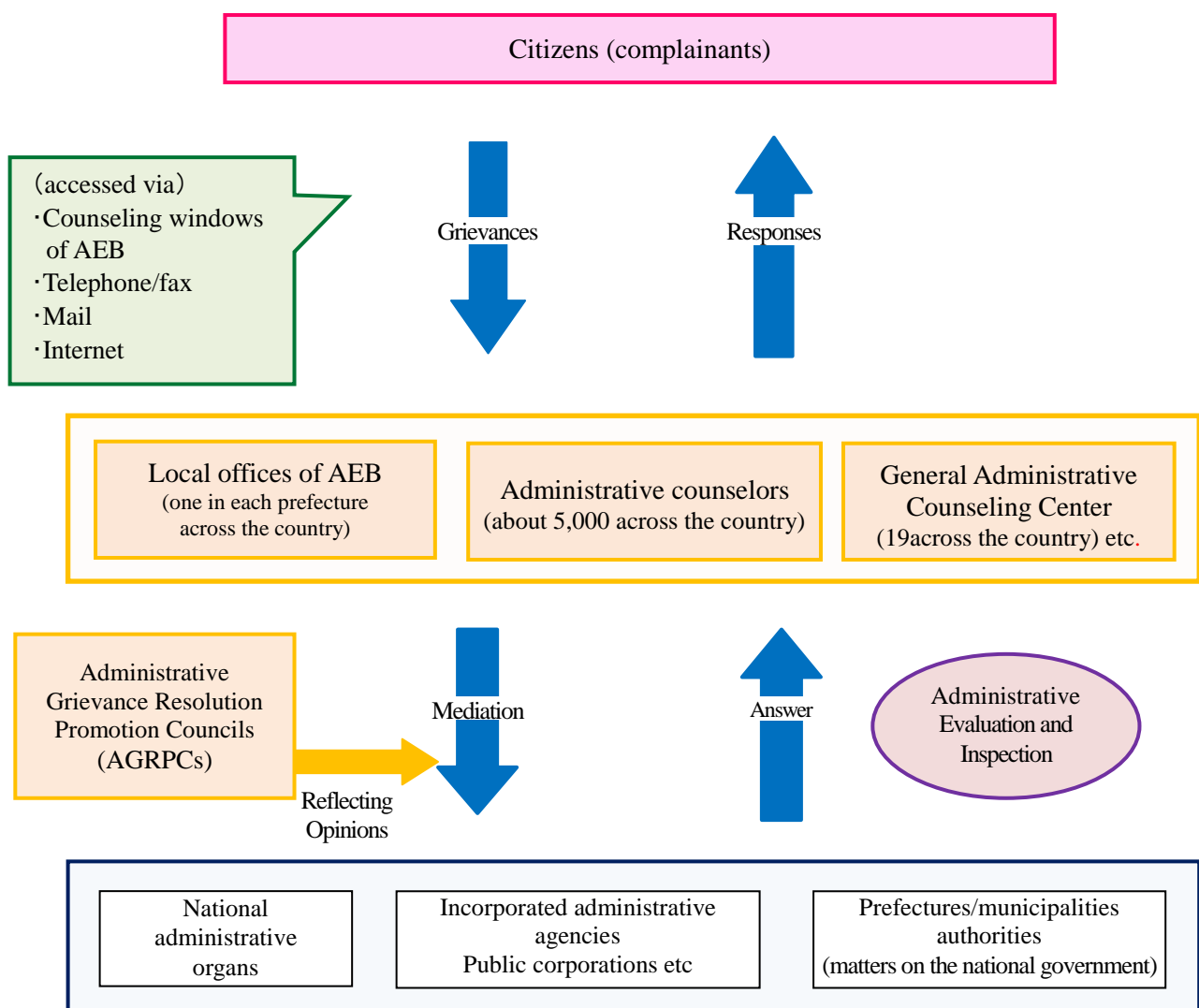


# Outline of the Administrative Counseling System of Japan

Activities of National Government of Japan today affect every aspect of citizens' lives and are becoming increasingly technical and complex. As a corollary, therefore, the capacity to resolve citizens' complaints about administrative action and translate them into improvements to administrative operations has likewise become extremely important. Administrative functions must be executed in a proper manner, in order to protect citizens' rights and thereby secure public confidence in administration.

The Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) oversees the basic system of administration by means of a composite bureaucratic structure consisting of the Administrative Evaluation Bureau (AEB), the Administrative Grievance Resolution Promotion Councils (AGRPCs), and some 5,000 administrative counselors commissioned by the Minister for MIC.

This composite system is referred to as the Administrative Counseling System of Japan. This system provides equivalent functions to those exercised by ombudsmen in other countries.

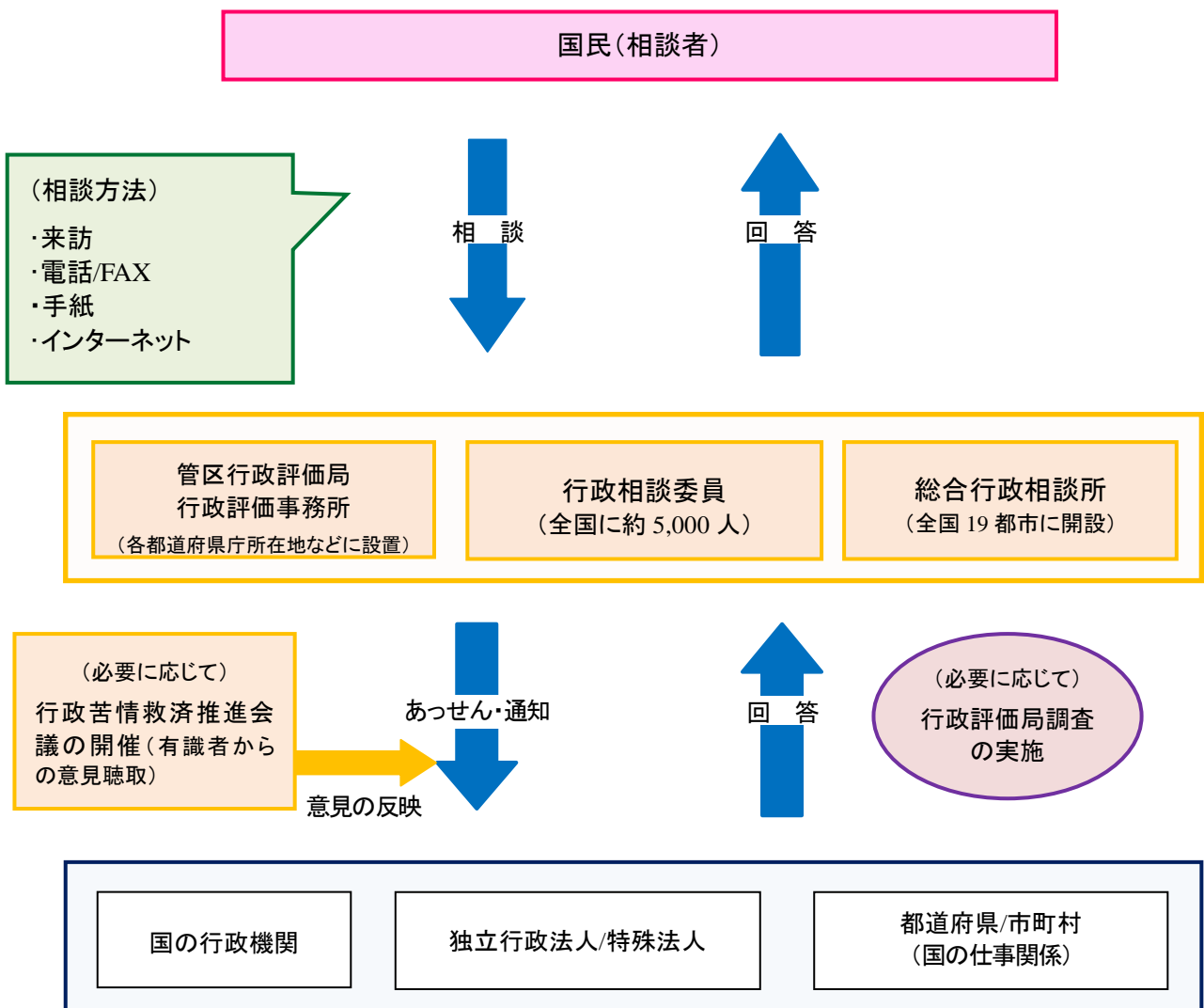


## 日本の行政相談の概要

今日、国民生活のあらゆる側面に影響を与えている日本政府の活動は、ますます専門的で複雑なものとなっています。その結果、行政活動に関する国民の苦情を解決し、それを行政運営の改善につなげる能力は、非常に重要なものとなっています。国民の権利を守り、行政に対する国民の信頼を確保するためには、行政の機能は、適切な方法で行使されなければなりません。

総務省は、行政評価局、行政苦情救済推進会議、総務大臣から委嘱された約 5,000 人の行政相談委員からなる複合的なシステムによって、行政の基本的な制度を監視しています。

この複合的なシステムを行政相談制度といいます。この行政相談制度は、他国におけるオンブズマン制度と同等の機能を提供しています。



## 50th Anniversary for the Administrative Counselors System 行政相談委員制度 50 周年



The Commemorative Stamp  
for the 50th Anniversary  
of the Administrative  
Counselors System

行政相談委員制度  
50 周年記念切手

The system of Administrative Counselors was established in 1961. It aimed to bring administrative counseling services closer to the general public and make it easier for citizens to lodge complaints concerning administrative actions. Administrative counselors were setting up more points of contact with the citizens of each neighborhood, in addition to the counseling windows of the local offices of the AEB. The system was originally established as an informal administrative device but obtained legal status in 1966 due to its success as a viable and socially acceptable. There are currently over 5,000 administrative counselors as the means of handling citizens' grievances.

行政相談委員制度は、行政相談を受け付ける窓口が役所に限定されていた総務省（当時の行政管理局）の行政相談制度を補完し、国民の身近なところで気軽に相談ができる窓口を開くというねらいから、1961 年（昭和 36 年）に創設されました。

1966 年（昭和 41 年）に法制化され、現在、5,000 人以上の行政相談委員が活躍しています。

2011 年（平成 23 年）には、制度創設 50 周年を記念した切手が発行されました。

